

Cliënttevredenheid 2022

Lionarons GGZ hecht veel waarde aan de kwaliteit van haar zorg. Deze kwaliteit komt voornamelijk tot uiting in de tevredenheid van onze cliënten. Wij meten deze tevredenheid door middel van de *CQI-GGZ-VZ-AKWA* bij volwassenen en ouderen (18+) en de *Jeugdthermometer* bij jeugdigen.

Cliënten vullen deze vragenlijst na afloop van de behandeling in. Hierin geven zij antwoord op verschillende vragen over:

- de manier waarop de behandelaar met cliënt omging (begripvol, respectvol).
- de mate waarin cliënt heeft kunnen meebeslissen over zijn behandeling.
- de mogelijkheid om familie of naasten te betrekken bij de behandeling.
- de mate waarin cliënt tevreden is over het resultaat van de behandeling.
- de informatie die cliënt gedurende de behandeling gekregen heeft.

Tevens wordt cliënt gevraagd een algemeen rapportcijfer voor de behandeling te geven.

De resultaten uit de cliënttevredenheidslijsten worden verwerkt door Embloom. Op de volgende pagina kunt u zien hoe wij op de verschillende 'schalen' gescoord hebben in 2022.

Wij zijn erg tevreden met deze resultaten en hopen dat we deze in 2023 kunnen voortzetten of, nog liever, verder kunnen verbeteren.

Resultaten 2022

Volwassenen en ouderen

Schaal	Clïentscore
	Gemiddeld (%) positief beantwoord
Bejegening	96,0
Bereikbaarheid behandelaar	93,2
Informatie behandeling	89,6
Informatie cliëntenorganisaties / zelfhulpgroepen	74,6
Samen beslissen	92,4
Mogelijkheid betrekken familie of naasten	84,6
Uitvoering behandeling	88,2
Informatie over vragenlijsten	81,5
Informatie over medicatie	92,7
Rapportcijfer (0-10)	8,5

Van de 656 vragenlijsten die in 2022 verstuurd zijn, zijn er 413 ingevuld. Dit is een responspercentage van 62,9%

Kinderen

Versie voor de ouders:

	Clïentscore
Schaal	Gemiddeld (%) positief beantwoord
Informatie/Inspraak	92,9
Hulpverlener kind	97,4
Behandeling kind	85,1
Rapportcijfer	7,8

Van de 174 vragenlijsten die in 2022 verstuurd zijn, zijn er 104 ingevuld. Dit is een responspercentage van 59,8%

Versie voor het kind zelf (12+)

	Clïentscore
Schaal	Gemiddeld (%) positief beantwoord
Informatie	95,7
Inspraak	93,5
Hulpverlener	99,5
Resultaat van de behandeling of begeleiding	90,2
Rapportcijfer	8,2

Van de 77 vragenlijsten die in 2022 verstuurd zijn, zijn er 46 ingevuld. Dit is een responspercentage van 59,7%