

Resultaten Clienttevredenheid 2020

Inleiding

Aan het eind van een behandeltraject wordt (ouders van) cliënten gevraagd een tevredenheidsonderzoek via Telepsy in te vullen. De gebruikte vragenlijsten zijn:

- Jeugdthermometer - ouerversie (JT-Ok)
- Vragenlijst voor volwassenen (CQI-GGZ-VZ-AMB)

Toelichting & duiding

De uitkomsten van de tevredenheidsscores en de onderliggende vragen worden in alle behandelteams uitvoerig besproken en van actiepunten voorzien. Het is heel fijn te constateren dat (ouders van) cliënten i.h.a. nóg tevredener zijn geworden.

Uitleg van de schaal en scores

Jeugdthermometer (2-puntschaal: ja/nee): de score geeft het percentage cliënten aan dat positief is op het thema. Het rapportcijfer is, wat het is.
Volwassenen (CQI, 5-puntsschaal): 1 = Nooit; 2 = Soms; 3 = Regelmatig; 4 = Meestal; 5=Altijd. Hoe hoger het getal, hoe positiever de beoordeling.

Resultaten Kind & Jeugd

Jeugdthermometer (ouerversie: JT-Ok)			
Onderdeel	Max score	%-positief 2020	%-positief 2019
Informatie / inspraak	100%	91,5%	90,4%
Behandelaar kind	100%	97,9%	97,3%
Behandeling kind	100%	78,9%	73,9%
Aanbevelen aan anderen	100%	93,4%	92,3%
Rapportcijfer	10	7,7	7,6

Resultaten volwassenen

Volwassenen (CQI-GGZ-VZ-AMB)			
Onderdeel	Max score	gem. score 2020	gem. score 2019
Bejegening	5	4,7	4,7
Bereikbaarheid behandelaar	5	4,5	4,4
Samen beslissen	5	4,0	3,9
Mogelijkheid betrekken familie	5	4,2	4,1
Uitvoering behandeling	5	4,3	4,2
Informatie over medicatie	5	4,1	3,9
Informatie over vragenlijsten	5	3,6	3,8
Rapportcijfer	10	8,2	8,1