

Resultaten Clienttevredenheid 2021

Inleiding

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

- Jeugdthermometer - ouderversie (JT-Ok)
- Vragenlijst voor volwassenen 2020: CQI-GGZ-VZ-AMB, 2021: CQI-GGZ-VZ-AKWA (dit is een GGZ-brede update van de 2020-versie)

De resultaten 2020 betreffen het hele jaar, die van 2021 de periode januari-juni

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-puntschaal): 1 = Nooit; 2 = Soms; 3 = Regelmatig; 4 = Meestal; 5=Altijd. Hoe hoger het getal, hoe positiever de beoordeling.

Resultaten Kind & Jeugd

Jeugdthermometer			
Onderdeel	Max score	%-positief 2021	%-positief 2020
Voldoende informatie / inspraak?	100%	93,9%	91,5%
Beoordeling behandelaar kind	100%	98,8%	97,9%
Beoordeling behandeling kind	100%	84,1%	78,9%
Aanbevelen aan anderen?	100%	94,8%	93,4%
Rapportcijfer	10	7,9	7,7

Resultaten volwassenen

Volwassenen			
Onderdeel	Max score	gem. score 2021	gem. score 2020
Serius bejegend?	5	4,8	4,7
Makkelijk contact?	5	4,6	4,5
Gelegenheid tot samen beslissen?	5	4,6	4,4
Mogelijkheid betrekken familie?	5	4,5	4,2
Informatie over clientenorganisaties gegeven?	5	3,6	3,3
Beoordeling uitvoering behandeling	5	4,3	4,1
Voldoende informatie over de behandeling?	5	4,3	4,2
Voldoende informatie over medicatie?	5	4,6	4,1
Zijn uitkomsten vragenlijsten besproken?	5	3,6	3,5
Rapportcijfer	10	8,4	8,2