



Resultaten meting cliëntervaringen (CQi) 2023

Waarom meten we cliëntervaringen?

We vinden het belangrijk om de best mogelijke zorg te bieden. Om te kijken waar we de zorg kunnen verbeteren, meten we ervaringen van cliënten. Op deze manier kunnen we kijken wat we goed doen en wat we kunnen verbeteren.



Hoe meten we?

We meten op verschillende manieren de ervaringen van de cliënten. Voor de cliënten die in onze opvanglocaties verblijven, voeren we een leef- en leerklimateonderzoek uit. Voor de meerjarige cliënten die ambulante behandeling krijgen, gebruiken we de CQi index vragenlijst. De CQi-Index staat voor Consumer Quality Index. Dit is een gestandaardiseerde systematiek voor het meten, analyseren en rapporteren van klantervaringen in de zorg. De CQi geeft informatie over de kwaliteit van de GGZ, gezien vanuit het perspectief van de cliënt. Dit informatieblad laat de resultaten zien van deze CQi vragenlijst. We gaan hierbij uit van de hoogste twee scores wat een goed beeld laat zien van de cliënten die bijna volledig tevreden zijn.

Resultaten

Er hebben in 2023 184 cliënten meegewerkt aan het onderzoek. Dit is op locatie-niveau een response van 60-70%.

Rapportcijfer

De cliënten geven Fier gemiddeld een **8,9** voor de behandeling.

Serius nemen

Het merendeel (**98%**) van de cliënten ervaart dat de behandelaar hun serieus neemt.

Contact



Het grootste deel van de cliënten (**98%**) noemt dat zij (meestal) makkelijk contact met de behandelaar krijgt.

Uitleg en informatie

De cliënten ervaren dat de behandelaar altijd (**99%**) zaken begrijpelijk uitlegt. Ook noemen de meeste cliënten (**96%**) dat zij voldoende informatie hebben gehad over de voor- en nadelen van de behandeling. Op de vraag of cliënten vinden of zij voldoende informatie hebben gehad over welke resultaten zij kunnen verwachten, vindt het grootste deel (**92%**) dat dit grotendeels is besproken. **68%** van de cliënten noemt dat zij informatie hebben gekregen over zelfhulpprogramma's, cliëntondersteuning en/of patiëntenverenigingen. Ook op de vraag wat te doen bij klachten, geeft **96%** van de cliënten aan dat zij hierover goed zijn geïnformeerd.



Meebeslissen

Het merendeel (**96%**) vindt dat zij hebben kunnen meebeslissen over de behandeling. **97%** van de cliënten vindt dat zij gezamenlijk met de behandelaar het doel heeft vastgesteld. Op de vraag of cliënten de keuze hebben gehad of andere belangrijke mensen (bijvoorbeeld familie/vrienden) werden betrokken bij de behandeling, noemt **83%** dat dit het geval is geweest.

De Behandeling



Op de vraag of de behandeling de juiste aanpak voor de klachten is geweest, geeft **92%** van de cliënten aan dat dit (grotendeels) het geval is geweest. **96%** van de cliënten vindt dat tijdens de behandeling voldoende rekening is gehouden met persoonlijke wensen. Van de cliënten die medicatie gebruiken, geeft **86%** van de cliënten aan dat zij voldoende informatie over bijwerkingen hebben gehad. Voor of tijdens de behandeling vullen cliënten vragenlijsten in. **96%** van de cliënten noemt dat de resultaten van deze vragenlijsten grotendeels met hun zijn besproken. **89%** van de cliënten is tevreden over het resultaat van de behandeling.

Verbetering

We hebben in 2022 een aantal acties uitgezet om meer vragenlijsten te ontvangen (response). Dit is gelukt. Ook zien we dat de voorlichting over medicatie en dat ook de informatievoorziening over cliëntondersteuning en zelfhulp is verbeterd. We zijn blij met de feed back en complimenten die de cliënten aan ons hebben gegeven.