

Cliënttevredenheidsonderzoek

Hieronder treft u de resultaten aan van het Cliënttevredenheidsonderzoek zoals gehouden onder cliënten van Transparant in de periode november 2017 – maart 2018. De vragenlijst die hiervoor gebruikt werd was de CQi-GGZ-VZ-AMB. In totaal hebben in deze periode **133** cliënten de vragenlijst ingevuld. Het gaat om zowel cliënten van wie de behandeling nog niet is afgerond als om cliënten die aan het einde van hun behandeling de vragenlijst invulden.

Bejegening

1. Hebben uw behandelaar(s) u serieus genomen?

	n	%
Nooit	0	0
Soms	1	1
Regelmatig	4	3
Meestal	16	12
Altijd	112	84
Totaal	133	100

2. Hebben uw behandelaar(s) u dingen op een begrijpelijke manier uitgelegd?

	n	%
Nooit	0	0
Soms	1	1
Regelmatig	2	2
Meestal	27	20
Altijd	103	77
Totaal	133	100

Bereikbaarheid van de behandelaar(s)

3. Heeft u makkelijk contact gekregen met uw behandelaar(s)? (telefonisch, per e-mail, of anderszins)

	n	%
Nooit	1	1
Soms	8	6
Regelmatig	13	10
Meestal	39	29
Altijd	72	54
Totaal	133	100

Samen beslissen

4. Heeft u informatie gekregen over de behandelingsmogelijkheden die er voor uw klachten zijn?

	n	%
Nee	2	2
Een beetje	8	6
Deels	14	11

Grotendeels	54	41
Ja, helemaal	55	41
Totaal	133	100

5. Is er met u besproken welke resultaten u van de behandeling kunt verwachten?

	n	%
Nee	5	4
Een beetje	10	8
Deels	21	16
Grotendeels	57	43
Ja, helemaal	40	30
Totaal	133	100

6. Heeft u informatie gekregen over zelfhulpprogramma's, clientondersteuning, en/of patiëntenverenigingen?

	n	%
Nee	47	36
Een beetje	14	11
Deels	23	18
Grotendeels	26	20
Ja, helemaal	21	16
Totaal	131	100

7. Heeft u mee kunnen beslissen over een bepaalde vorm van behandeling?

	n	%
Nee	7	5
Een beetje	7	5
Deels	13	10
Grotendeels	36	27
Ja, helemaal	70	53
Totaal	133	100

Uitvoering van de behandeling

8. Heeft u de keuze gehad of uw naasten (bijvoorbeeld familie of vrienden) betrokken werden bij de behandeling?

	n	%
Nee	30	23
Een beetje	6	5
Deels	13	10
Grotendeels	26	20
Ja, helemaal	54	42
Totaal	129	100

9. Is de behandeling naar uw mening de juiste aanpak voor uw klachten geweest?

	n	%
Nee	0	0
Een beetje	6	5

Deels	16	12
Grotendeels	50	38
Ja, helemaal	60	45
Totaal	132	100

10. Is de behandeling naar uw wens uitgevoerd?

	n	%
Nee	0	0
Een beetje	7	5
Deels	10	8
Grotendeels	40	31
Ja, helemaal	74	56
Totaal	131	100

11. Heeft u informatie gekregen over de eventuele (lichamelijke) bijwerkingen van de medicijnen die u gebruikt?

	n	%
Nee	6	5
Een beetje	3	2
Deels	5	4
Grotendeels	17	13
Ja, helemaal	56	42
N.v.t.	45	34
Totaal	132	100

12. Voor en misschien tijdens de behandeling heeft u of uw behandelaar(s) één of meerdere vragenlijsten ingevuld over hoe het op dat moment met u ging. Zijn de resultaten met u besproken?

	n	%
Nee	29	22
Een beetje	12	9
Deels	14	11
Grotendeels	17	13
Ja, helemaal	34	26
N.v.t.	25	19
Totaal	131	100

13. Welk cijfer geeft u aan de behandeling?

	n	%
4	1	1
5	0	0
6	5	4
7	15	11
8	43	33
9	43	33
10	25	19
Totaal	132	100

Gemiddelde clientwaardering: 8,5

Over uzelf

14. Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?

	n	%
Slecht	3	2
Matig	44	34
Goed	70	54
Zeer goed	10	8
Uitstekend	2	2
Totaal	129	100

15. Wat is uw hoogst voltooide opleiding?

	n	%
Geen opleiding (lager onderwijs niet afgemaakt)	1	1
Lager onderwijs (basisschool, speciaal basisonderwijs)	1	1
Lager of voorbereidend beroepsonderwijs (zoals LTS, LEAO, LHNO, VMBO)	3	2
Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (zoals MAVO, (M)ULO, MBO-kort, VMBO-t)	8	6
Middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs (zoals MBO-lang, MTS, MEAO, BOL, BBL, INAS)	12	9
Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs (zoals HAVO, VWO, Atheneum, Gymnasium, HBS, MMS)	21	16
Hoger beroepsonderwijs (zoals HBO, HTS, HEAO, HBO-V, kandidaats wetenschappelijk onderwijs)	35	27
Wetenschappelijk onderwijs	49	38
Anders, namelijk:	0	0
Totaal	130	100