

Rapportage resultaten CQi: 2022

Inleiding

Terwille meet cliënttevredenheid doormiddel van de CQi GGZ&VZ versie 5.1. CQi is de afkorting van Consumer Quality Index. Dit is een meetinstrument waarmee zorgaanbieders ervaringen van cliënten in kaart kunnen brengen. Het zijn vragenlijsten om door cliënten en hun naasten te laten invullen. Cliënten die stoppen met hun behandeling bij Terwille wordt gevraagd om de behandeling bij Terwille te beoordelen door de CQi in te vullen. Hiermee meten we de tevredenheid van de cliënten en kunnen we de dienstverlening verbeteren. Het Directieteam neemt, waar nodig, verbetermaatregelen naar aanleiding van de uitkomsten. In 2022 hebben 107 cliënten de vragenlijst ingevuld. De waardering voor een behandeling bij Terwille is een 8.2.

Toelichting scores

De scores worden weergegeven in een schaal van 0 tot 5, waarbij 0 de laagst mogelijke score is en 5 de hoogst mogelijke score. Uitzondering is vraag 17, waarbij de schaal van 0 tot 10 loopt, waarbij 0 de laagst mogelijke score is en 10 de hoogst mogelijke score.

Resultaten

Vraag	Score
1. Hebben uw behandelaar(s) u serieus genomen?	4,6
2. Hebben uw behandelaar(s) u dingen op een begrijpelijke manier uitgelegd?	4,6
3. Heeft u makkelijk contact gekregen met uw behandelaar(s)? (telefonisch, per e-mail, of anderszins)	4,4
4. Heeft u informatie gekregen over de behandelingsmogelijkheden die er voor uw klachten zijn?	4,1
5. Is met u besproken welke resultaten u van de behandeling kunt verwachten?	4,0
6. Heeft u informatie gekregen over zelfhulpprogramma's, clientondersteuning, en/of patiëntenverenigingen?	3,6
7. Heeft u mee kunnen beslissen over een bepaalde vorm van behandeling?	4,2
8. Heeft u de keuze gehad of uw naasten (bijvoorbeeld familie of vrienden) betrokken werden bij de behandeling?	4,2
9. Is de behandeling naar uw mening de juiste aanpak voor uw klachten geweest?	4,2
10. Is de behandeling naar uw wens uitgevoerd?	4,3
11. Heeft u informatie gekregen over de eventuele (lichamelijke) bijwerkingen van de medicijnen die u gebruikt?	4,3
12. Voor en misschien tijdens de behandeling heeft u of uw behandelaar(s) een of meerdere vragenlijsten ingevuld over hoe het op dat moment met u ging. Zijn de resultaten met u besproken?	4,1
13. Heeft u zich veilig gevoeld in de groep?	3,5
14. Heeft u zich veilig gevoeld op de afdeling?	3,4
15. Heeft u het gebouw en de leefomgeving prettig gevonden?	4,4
16. Is er voldoende aandacht geweest voor uw privacy tijdens het verblijf in de instelling?	4,1
17. Welk cijfer geeft u aan de behandeling?	8,2