

Clienttevredenheidsrapportage 2024



Inleiding

Terwille wil haar cliënten zo goed mogelijk helpen. Om de kwaliteit van de zorg te verbeteren wordt er allereerst goed geluisterd naar de cliënt. Voordat een dossier sluit, vragen we om een vragenlijst in te vullen. Dit is de zogeheten Consumer Quality Index (CQI) vragenlijst. In deze lijst kunnen cliënten aangeven wat hun ervaringen zijn met onze zorg, en hoe we onze kwaliteit kunnen verbeteren. In 2024 hebben 135 cliënten die behandeling of begeleiding ontvingen de vragenlijst ingevuld. De 135 cliënten kunnen alleen behandeling hebben ontvangen, of behandeling in combinatie met (woon- of ambulante) begeleiding of alleen woonbegeleiding. Van die cliënten die intramuraal bij Terwille verbleven hebben 18 cliënten de lijst ingevuld. Per vraag kon een score van 1-5 worden ingevuld, waarmee 1 de laagste score is en 5 de hoogste. In deze rapportage geven we de resultaten weer. Deze rapportage wordt besproken in het managementteam, met onze cliëntenraad en gepubliceerd op de website. Wanneer er verbeteracties nodig zijn, bespreken de teamleiders deze met de teams van Terwille.

Resultaten

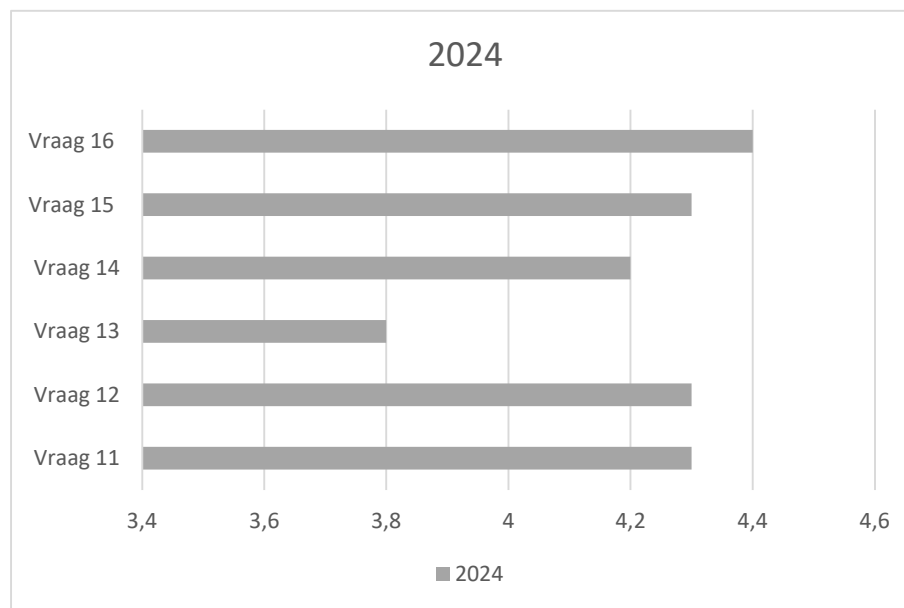
De volgende vragen zijn gesteld in de vragenlijst:

1. Bent u serieus genomen?
2. Zijn dingen u op een begrijpelijke manier uitgelegd?
3. Heeft u makkelijk contact gekregen met uw behandelaars/begeleiders? (Telefonisch, per e-mail of anders?)
4. Heeft u informatie gekregen over de behandelingsmogelijkheden die er voor uw klachten zijn?
5. Is met u besproken welke resultaten u van de behandeling en/of begeleiding kan verwachten?
6. Heeft u informatie gekregen over zelfhulpprogramma's, clientondersteuning, en/of patiëntenverenigingen?
7. Heeft u mee kunnen besluiten over de vorm van uw behandeling en/of begeleiding?
8. Heeft u de keuze gehad of uw naasten betrokken werden bij de behandeling en/of begeleiding?
9. Is de behandeling en/of begeleiding naar uw mening de juiste aanpak geweest voor uw klachten?
10. Is de behandeling en/of begeleiding naar uw wens uitgevoerd?



De cliënten die intramuraal verbleven hadden de volgende aanvullende vragen:

- 11. Heeft u zich veilig gevoeld in de groep?
- 12. Heeft u zich veilig gevoeld op de afdeling?
- 13. Is uw afdeling goed schoongehouden?
- 14. Heeft u het gebouw en de leefomgeving prettig gevonden?
- 15. Heeft u het eten goed gevonden?
- 16. Is er voldoende aandacht geweest voor uw privacy tijdens het verblijf in de instelling?



Score op afsluitende vraag:

Welk cijfer geeft u aan de behandeling en/of begeleiding?
(een score van 0-10, waarbij 0 heel slecht betekent en 10 heel goed)

8.5

Conclusies

We zijn als Terwille heel tevreden over de uitslag van ons cliënttevredenheidsonderzoek. Bij de extramurale zorg scoren we op 9 vragen hoger dan een 4. Bij de intramurale zorg scoren we op 4 van de aanvullende vragen hoger dan een 4. En als algeheel cijfer een mooie 8,5. Op vraag 6, over informatie over zelfhulpprogramma's hebben we ons t.o.v. van 2023 verbeterd maar we willen streven om ook op die vraag een 4 of hoger te scoren. Hetzelfde geldt voor vraag 13 van de intramurale zorg. Deze verantwoordelijkheid leggen we in 2025 bij de teamleiders van de verschillende afdelingen neer, om samen met hun teams te verbeteren.