

**Clïent ervaringsmeting op basis van CQ-index kortdurende ambulante GGZ
Evaluatierapport 2019**

Met genoegen bieden wij u hierbij de rapportage aan over de uitgevoerde CQI meting. Deze rapportage bevat de resultaten van de cliënt ervaringsmeting op basis van de CQ-index Kortdurende ambulante GGZ.

Deze meting is uitgevoerd in navolging van de Kwaliteitswet, waarin staat vermeld dat alle aanbieders van geestelijke gezondheidszorg (GGZ) elk jaar een cliënt ervaringsonderzoek met de CQI systematiek dienen uit te voeren. CQI meting De afkorting CQI of CQ-index staat voor Consumer Quality Index. Dit is een gestandaardiseerde methodiek om klantervaringen in de GGZ te meten, te analyseren en te rapporteren.

In de gehanteerde vragenlijst zijn de volgende thema's te onderscheiden:

- Bejegening (vraag 1 en 2)
- Bereikbaarheid van de behandelaar (hulpverlener) (vraag 3)
- Samen beslissen (vraag 4 t/m 7)
- uitvoering van de behandeling (vraag 8 t/m 12)
- Beoordeling (vraag 13)
- Over de cliënt zelf (vraag 14 en 15)

Resultaten:

Bejegening

Vraag 1:	Heeft u behandelaar u serieus genomen?	
	Nooit	0%
	Soms	0%
	Regelmatig	0%
	Meestal	0%
	Altijd	100%

Vraag 2:	Heeft uw behandelaar u dingen op een begrijpelijke manier uitgelegd?	
	Nooit	0%
	Soms	0%
	Regelmatig	0%
	Meestal	0%
	Altijd	100%

Bereikbaarheid

Vraag 3:	Heeft u makkelijk contact gekregen met uw behandelaar? (telefonisch, per e-mail of anderszins)	
	Nooit	0%
	Soms	0%
	Regelmatig	0%
	Meestal	0%
	Altijd	100%

Samen beslissen

- Vraag 4: Heeft u informatie gekregen over de behandelingsmogelijkheden die er voor uw klachten zijn?
- | | |
|--------------------|-----|
| Nee, helemaal niet | 0% |
| Een beetje | 0% |
| Deels | 0% |
| Grotendeels | 14% |
| Ja, helemaal | 86% |
- Vraag 5: Is met u besproken welke resultaten u van de behandeling kunt verwachten?
- | | |
|--------------------|-----|
| Nee, helemaal niet | 0% |
| Een beetje | 14% |
| Deels | 14% |
| Grotendeels | 46% |
| Ja, helemaal | 26% |
- Vraag 6: Heeft u informatie gekregen over zelfhulpprogramma's, clientondersteuning, en/of patiëntenverenigingen?
- | | |
|--------------------|-----|
| Nee, helemaal niet | 28% |
| Een beetje | 14% |
| Deels | 14% |
| Grotendeels | 30% |
| Ja, helemaal | 14% |
- Vraag 7: Heeft u mee kunnen beslissen over een bepaalde vorm van behandeling?
- | | |
|--------------------|-----|
| Nee, helemaal niet | 0% |
| Een beetje | 0% |
| Deels | 14% |
| Grotendeels | 0% |
| Ja, helemaal | 86% |

Uitvoering van de behandeling

- Vraag 8: Heeft u keuze gehad of uw naasten betrokken werden bij de behandeling?
- | | |
|--------------------|-----|
| Nee, helemaal niet | 28% |
| Een beetje | 0% |
| Deels | 14% |
| Grotendeels | 0% |
| Ja, helemaal | 48% |
- Vraag 9: Is de behandeling naar uw mening de juiste aanpak voor uw klachten geweest?
- | | |
|--------------------|-----|
| Nee, helemaal niet | 0% |
| Een beetje | 0% |
| Deels | 0% |
| Grotendeels | 30% |
| Ja, helemaal | 70% |
- Vraag 10: Is de behandeling naar uw wens uitgevoerd?
- | | |
|--------------------|-----|
| Nee, helemaal niet | 0% |
| Een beetje | 0% |
| Deels | 0% |
| Grotendeels | 14% |
| Ja, helemaal | 86% |

Beoordeling

- Vraag 13: Welk cijfer geeft u aan de behandeling?

0 Heel erg slechte behandeling – 10 Uitstekende behandeling

9,1