

CQ-index voor waardering door cliënten

2020

Ouderen (ambulant)

7,5

(N=100)

Ralph Feenstra
Onderzoek & Monitoring

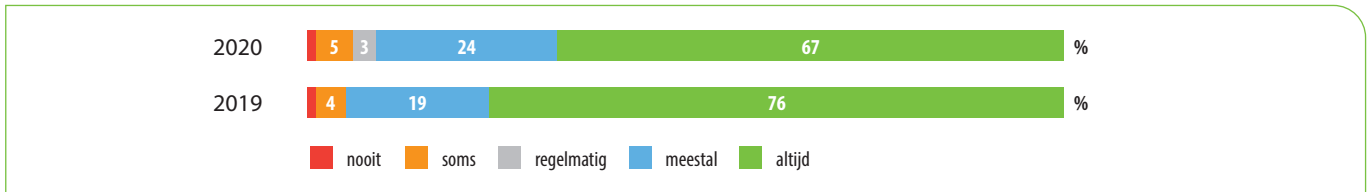


RESPONSE

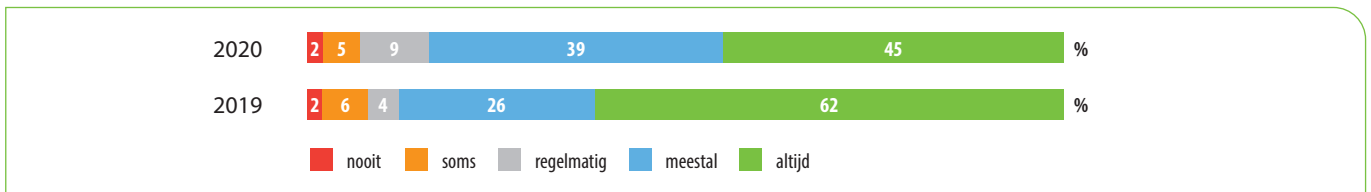
Jaar	verzonden	ontvangen	response
2020	216	100	46%
2019	199	95	48%

BEJEGENING

1. Heeft/hebben uw behandelaar(s) u serieus genomen?

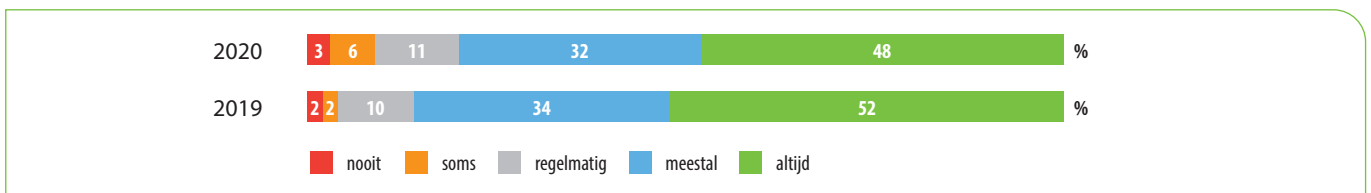


2. Heeft/hebben uw behandelaar(s) u dingen op een begrijpelijke manier uitgelegd?



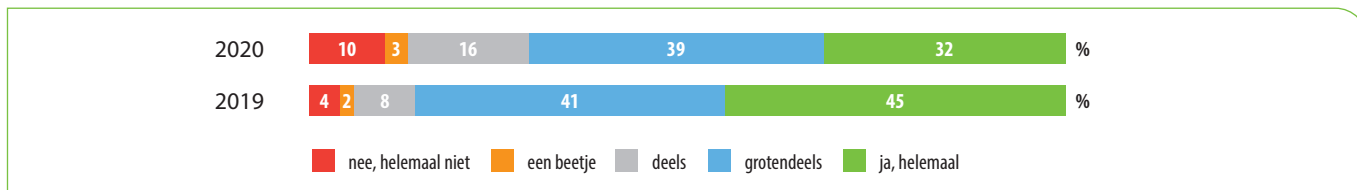
BEREIKBAARHEID VAN DE BEHANDELAAR(S)

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

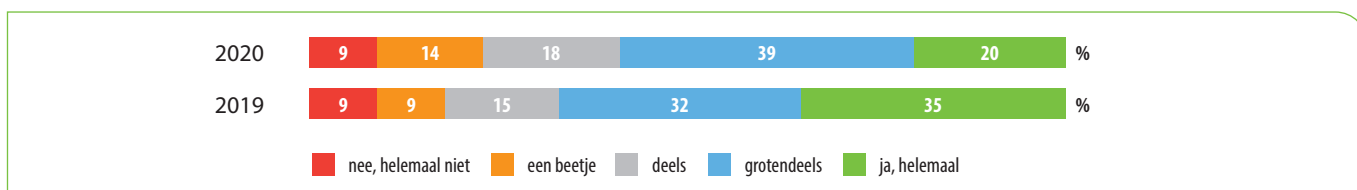


SAMEN BESLISSEN

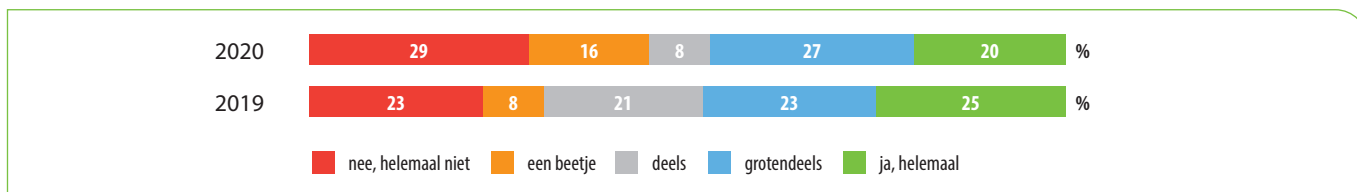
4. Heeft u informatie gekregen over de behandelingsmogelijkheden die er voor uw klachten zijn?



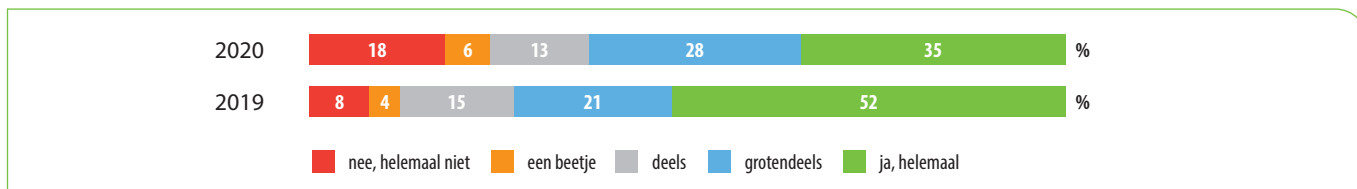
5. Is met u besproken welke resultaten u van de behandeling kunt verwachten?



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

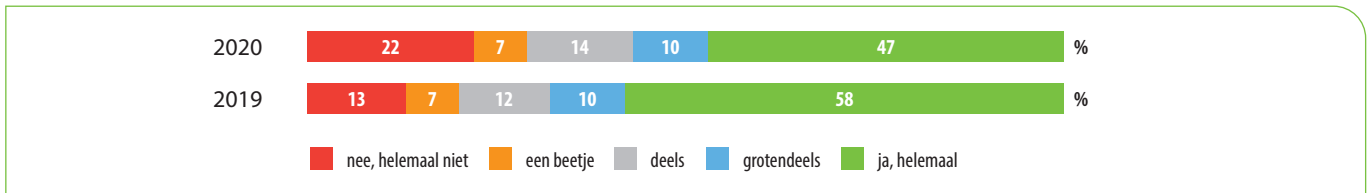


7. Heeft u mee kunnen beslissen over een bepaalde vorm van behandeling?

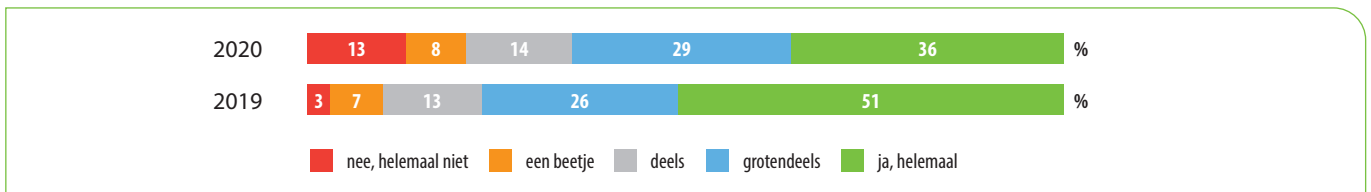


UITVOERING VAN DE BEHANDELING

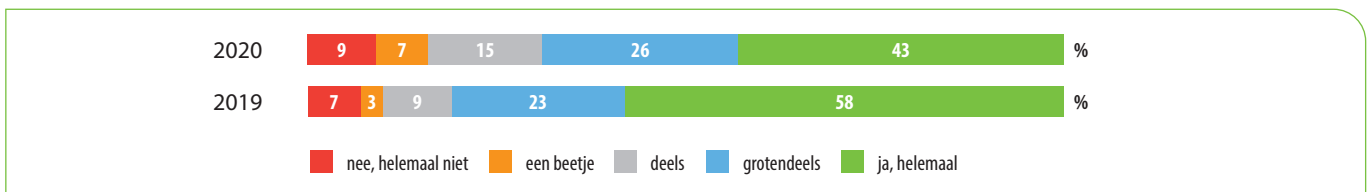
8. Heeft u de keuze gehad of uw naasten (bijvoorbeeld familie of vrienden) betrokken werden bij de behandeling?



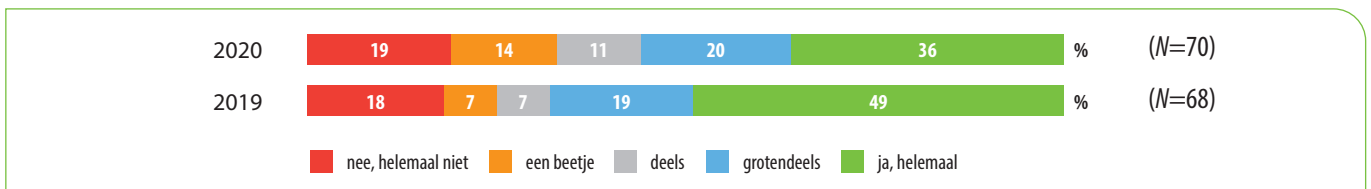
9. Is de behandeling naar uw mening de juiste aanpak voor uw klachten geweest?



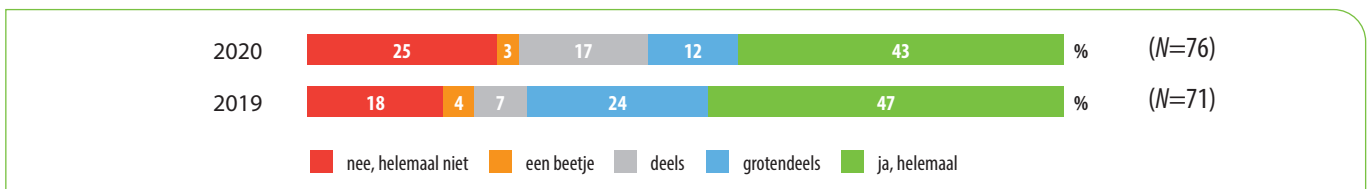
10. Is de behandeling naar uw wens uitgevoerd?



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

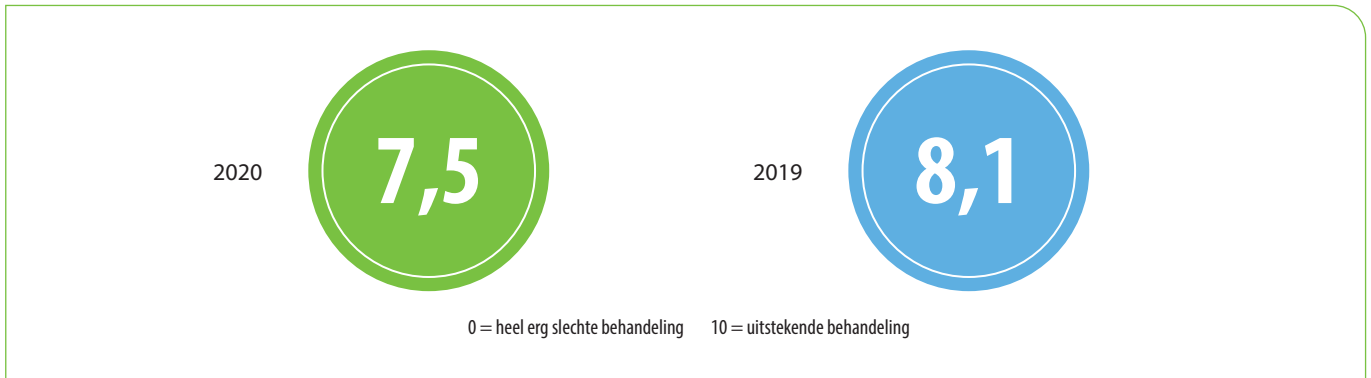


12. Voor en misschien tijdens de behandeling heeft u of uw behandelaar(s) één of meerdere vragenlijsten ingevuld over hoe het op dat moment met u ging. Zijn de resultaten met u besproken?



BEOORDELING

13. Welk cijfer geeft u aan de behandeling?



TIPS

Bij de TIPS wordt gekeken naar de drie onderwerpen waarop het laagst gescoord is. Daarbij moet minimaal **25%** van de cliënten in de negatieve (rode en oranje) antwoordcategorieën hebben gescoord.

- De informatie over zelfhulpprogramma's, cliëntondersteuning en patiëntenverenigen (45% negatief)
- De informatie over bijwerkingen van medicijnen (33% negatief)
- Het hebben van een keuze om naasten te betrekken bij de behandeling (29% negatief)

TOPS

Bij de TOPS wordt gekeken naar de drie onderwerpen waarop het hoogst gescoord is. Daarbij moet minimaal **75%** van de cliënten in de positieve (groene en blauwe) antwoordcategorieën hebben gescoord.

- Het serieus worden genomen door de behandelaar (91% positief)
- De uitleg door de behandelaar (is dit begrijpelijk?) (84% positief)
- Het contact kunnen krijgen met de behandelaar (telefonisch, mail etc.) (80% positief)

EINDE RAPPORTAGE