

CQ-index voor waardering door cliënten

2017

AMICI



(N=536)

Ralph Feenstra
Onderzoek & Monitoring

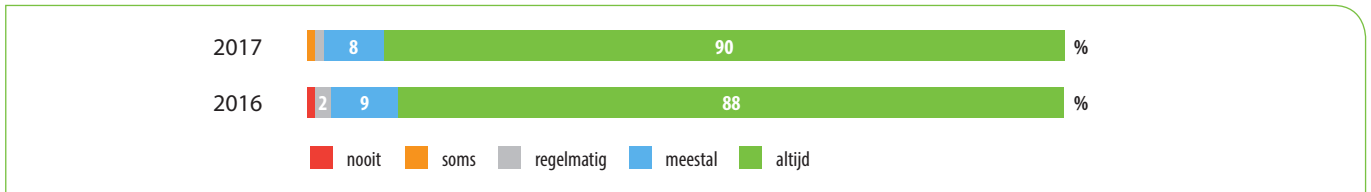


RESPONSE

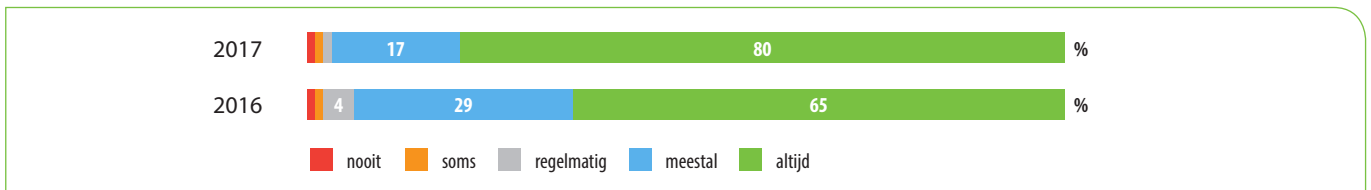
Jaar	ontslagen cliënten	ingevulde formulieren	response
2017	1208	536	44%

BEJEGENING

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

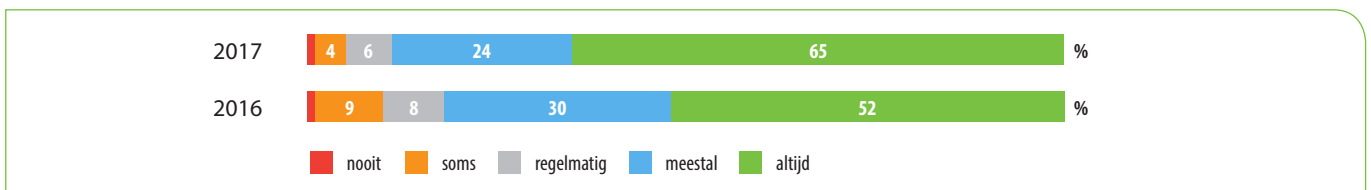


2. Heeft/hebben uw behandelaar(s) u dingen op een begrijpelijke manier uitgelegd?



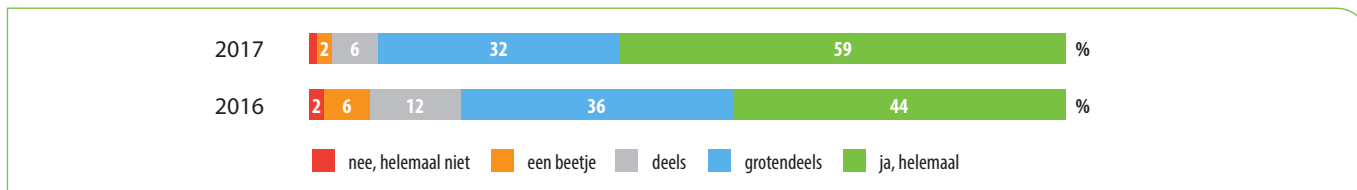
BEREIKBAARHEID VAN DE BEHANDELAAR(S)

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

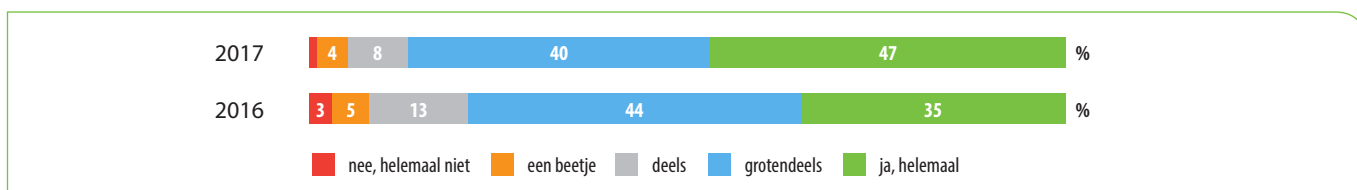


SAMEN BESLISSEN

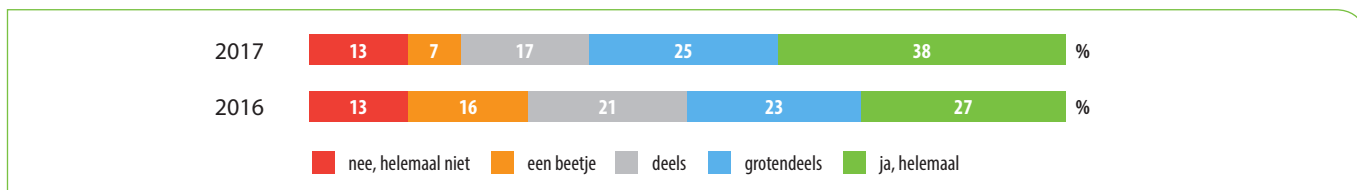
4. Heeft u informatie gekregen over de behandelingsmogelijkheden die er voor uw klachten zijn?



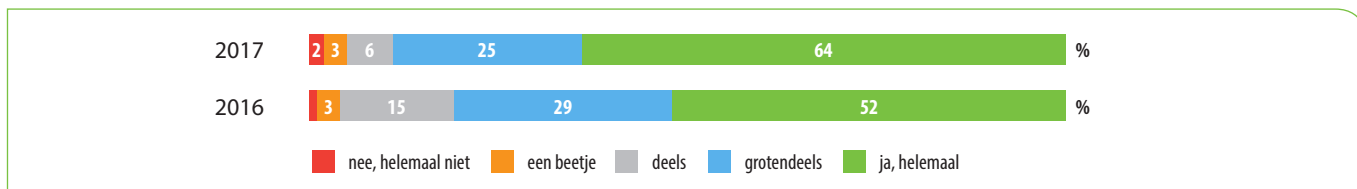
5. Is met u besproken welke resultaten u van de behandeling kunt verwachten?



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

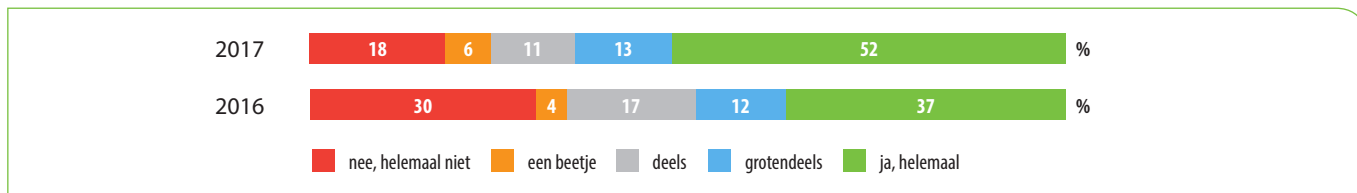


7. Heeft u mee kunnen beslissen over een bepaalde vorm van behandeling?

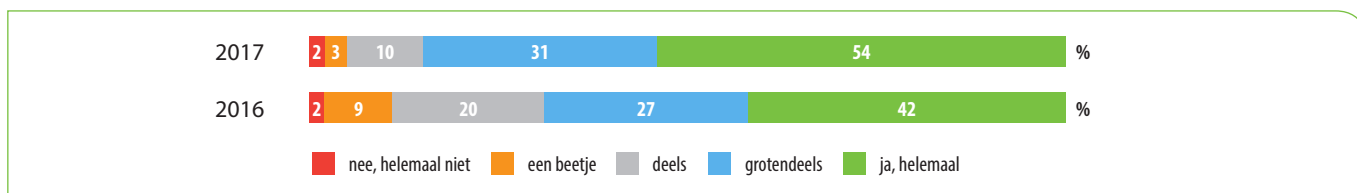


UITVOERING VAN DE BEHANDELING

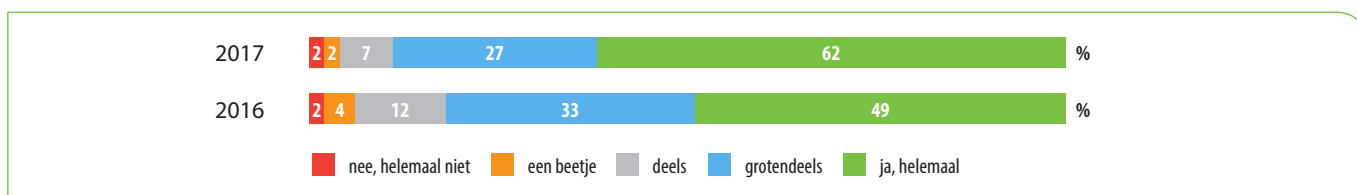
8. Heeft u de keuze gehad of uw naasten (bijvoorbeeld familie of vrienden) betrokken werden bij de behandeling?



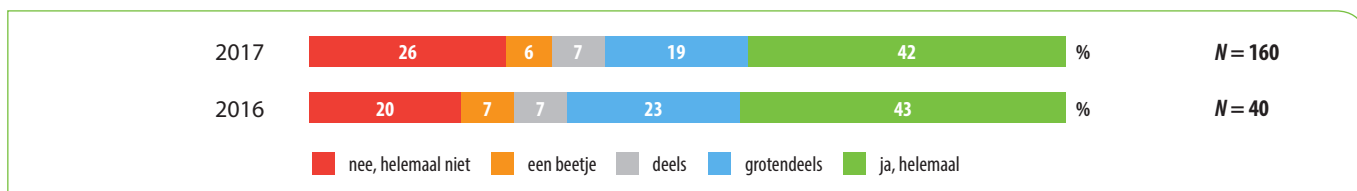
9. Is de behandeling naar uw mening de juiste aanpak voor uw klachten geweest?



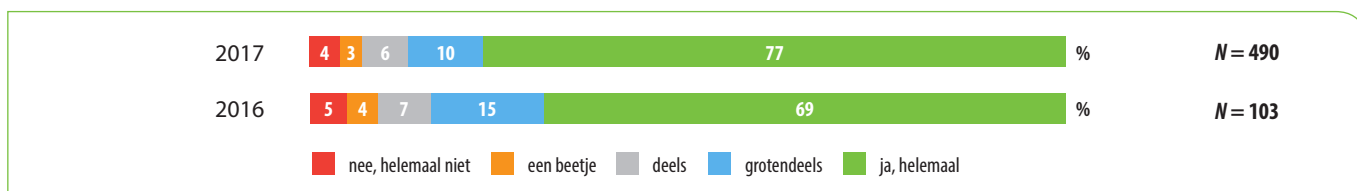
10. Is de behandeling naar uw wens uitgevoerd?



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

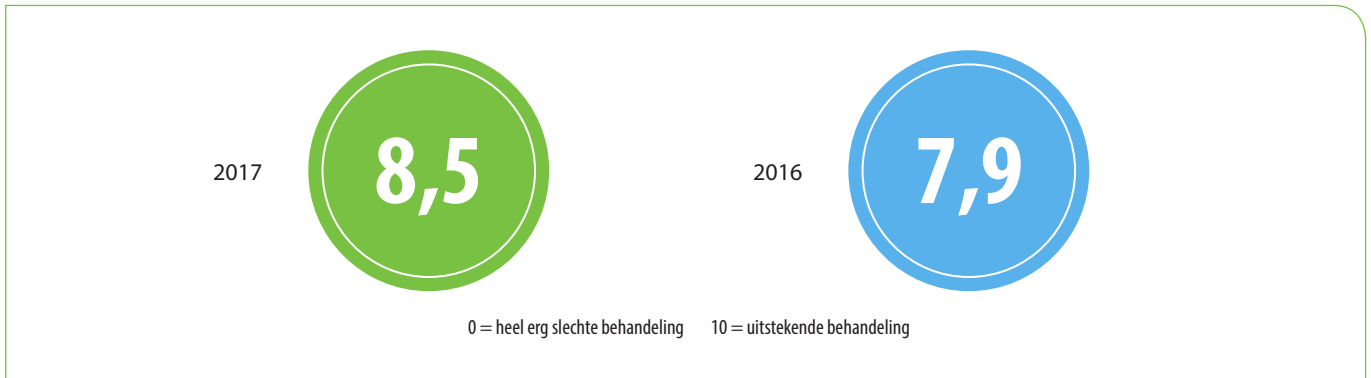


12. Voor en misschien tijdens de behandeling heeft u of uw behandelaar(s) één of meerdere vragenlijsten ingevuld over hoe het op dat moment met u ging. Zijn de resultaten met u besproken?



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. Om die reden is er maar één TIP overgebleven.

- De informatie over bijwerkingen van medicijnen (32% 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 (98% positief)
- De uitleg door de behandelaar (is dit begrijpelijk?) (97% positief)
- De informatie over de behandelingsmogelijkheden (91% positief)

EINDE RAPPORTAGE