

# CQ-index voor waardering door cliënten

Versie 5.1

# 2024

## Kapelbuurt



(N=23)

Bij onderzoek naar waardering door cliënten worden standaard de laatste twee jaar met elkaar vergeleken. Het betreft hier de eerste meting bij de Kapelbuurt, daarom is de informatie bij het jaar 2023 leeg gelaten.

BEJEGENING

INFORMATIE BEHANDELING

SAMEN BESLISSEN

UITVOERING BEHANDELING

LOSSE ERVARINGSVRAGEN

VEILIGHEID - SCHOONMAAK

GEBOUW - ETEN - PRIVACY

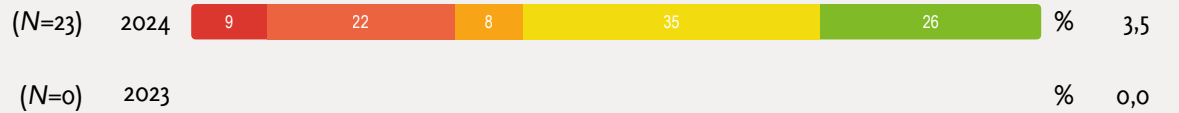
RAPPORTCIJFER

TIPS & TOPS

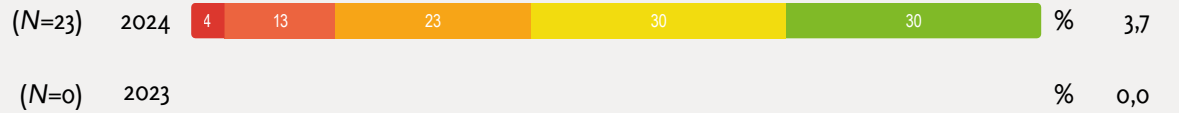
# BEJEGENING

☹️ Nee, helemaal niet   ☹️ Een beetje   😐 Deels   😊 Grotendeels   😊 Ja, helemaal

## Neemt uw behandelaar u serieus?



## Legt uw behandelaar alles op een begrijpelijke manier uit?



## Gemiddelde schaalscore BEJEGENING

2024

3,6

2023

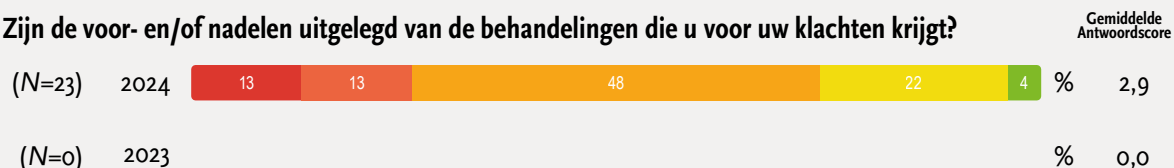
-

Een gemiddelde antwoordscore of schaalscore is een getal tussen de 1 en 5. Hierbij is 1 de laagst mogelijke score en 5 de hoogst mogelijke score.

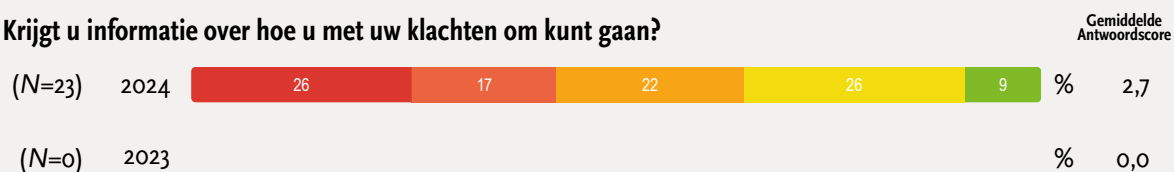
# INFORMATIE BEHANDELING

☹️ Nee, helemaal niet
☹️ Een beetje
😐 Deels
😊 Grotendeels
😊 Ja, helemaal

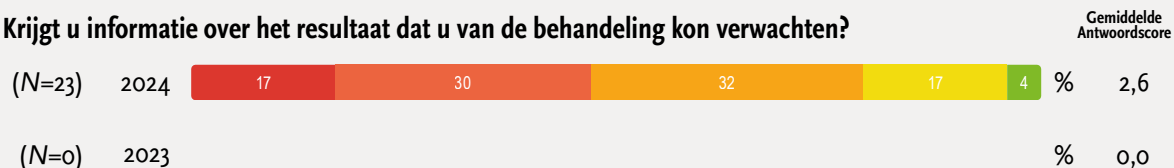
## Zijn de voor- en/of nadelen uitgelegd van de behandelingen die u voor uw klachten krijgt?



## Krijgt u informatie over hoe u met uw klachten om kunt gaan?



## Krijgt u informatie over het resultaat dat u van de behandeling kon verwachten?



## Gemiddelde schaalscore INFORMATIE BEHANDELING

2024

2,7

2023

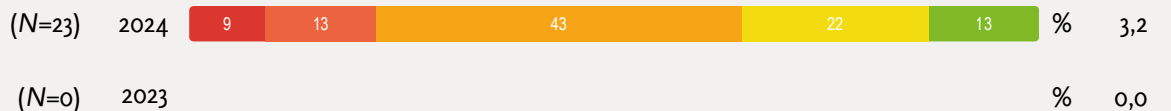
-

Een gemiddelde antwoordscore of schaalscore is een getal tussen de 1 en 5. Hierbij is 1 de laagst mogelijke score en 5 de hoogst mogelijke score.

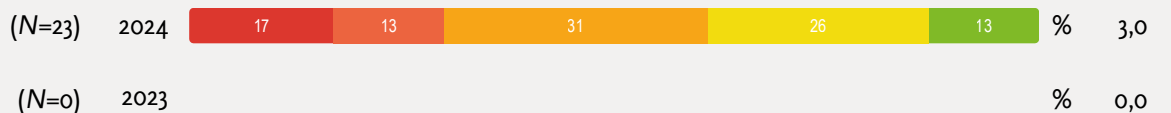
# SAMEN BESLISSEN

☹️ Nee, helemaal niet
☹️ Een beetje
😐 Deels
😊 Grotendeels
😊 Ja, helemaal

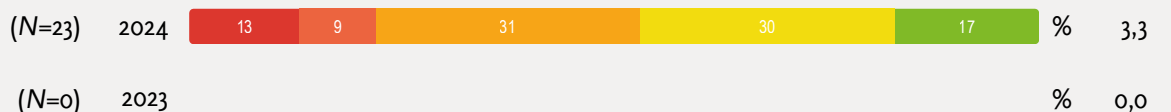
## Kunt u meebeslissen over de behandeling?



## Heeft u samen met uw behandelaar het doel van de behandeling vastgesteld?



## Wordt er rekening gehouden met uw wensen binnen de behandeling?



## Gemiddelde schaalscore SAMEN BESLISSEN

2024

3,2

2023

-

Een gemiddelde antwoordscore of schaalscore is een getal tussen de 1 en 5. Hierbij is 1 de laagst mogelijke score en 5 de hoogst mogelijke score.

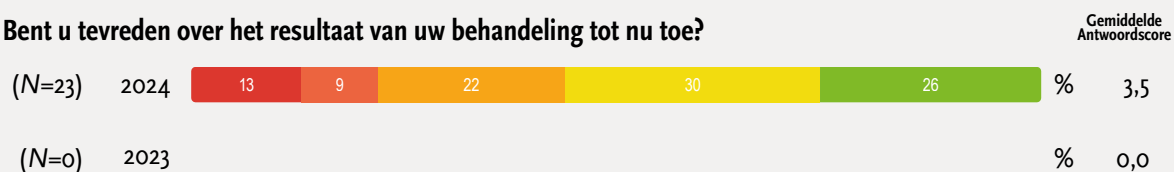
# UITVOERING BEHANDELING

☹️ Nee, helemaal niet
☹️ Een beetje
😐 Deels
😊 Grotendeels
😊 Ja, helemaal

## Is de behandeling naar uw mening de juiste aanpak voor uw klachten?



## Bent u tevreden over het resultaat van uw behandeling tot nu toe?



## Gemiddelde schaalscore UITVOERING BEHANDELING

2024

3,3

2023

-

Een gemiddelde antwoordscore of schaalscore is een getal tussen de 1 en 5. Hierbij is 1 de laagst mogelijke score en 5 de hoogst mogelijke score.

# LOSSE ERVARINGSVRAGEN

☹️ Nee, helemaal niet
😞 Een beetje
😐 Deels
😊 Grotendeels
😄 Ja, helemaal

**Krijgt u makkelijk contact met uw behandelaar? (telefonisch, per e-mail, of anders)**

Gemiddelde Antwoordscore

(N=23)	2024	13	17	26	22	22	%	3,2
(N=0)	2023						%	0,0

**Krijgt u informatie over cliëntenorganisaties en/of zelfhulpgroepen?**

Gemiddelde Antwoordscore

(N=23)	2024	22	35	12	22	9	%	2,6
(N=0)	2023						%	0,0

**Heeft u de keuze gehad om uw naasten (bijvoorbeeld familie of vrienden) te betrekken bij de behandeling?**

Gemiddelde Antwoordscore

(N=23)	2024	4	4	40	13	39	%	3,8
(N=0)	2023						%	0,0

**Mogelijk heeft u vragenlijsten ingevuld over hoe het met u ging, zijn deze met u besproken?**

Gemiddelde Antwoordscore

(N=20)	2024	30	50	20			%	3,9
(N=0)	2023						%	0,0

**Misschien heeft u tijdens uw behandeling medicijnen gekregen, zijn de mogelijke (lichamelijke) bijwerkingen met u besproken?**

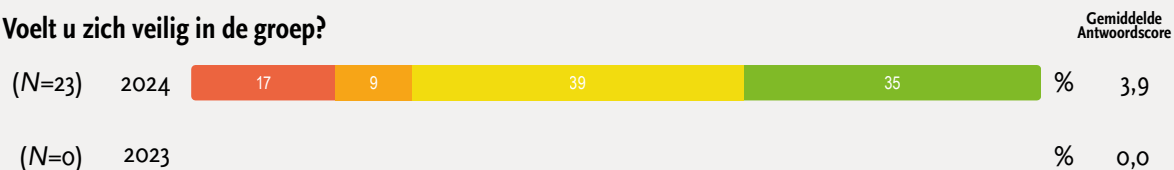
Gemiddelde Antwoordscore

(N=23)	2024	9	56	22	13		%	3,4
(N=0)	2023						%	0,0

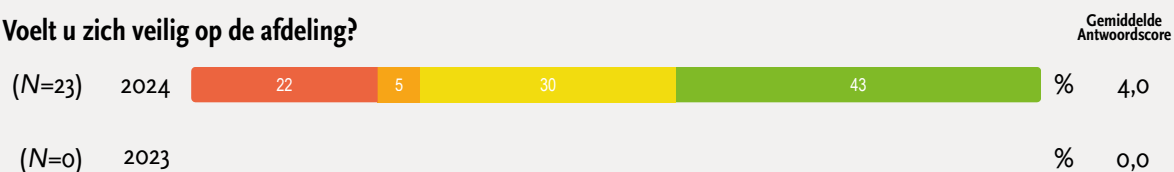
# VEILIGHEID - SCHOONMAAK

☹️ Nee, helemaal niet    ☹️ Een beetje    😐 Deels    😊 Grotendeels    😊 Ja, helemaal

## Voelt u zich veilig in de groep?



## Voelt u zich veilig op de afdeling?



## Wordt u afdeling goed schoon gehouden?



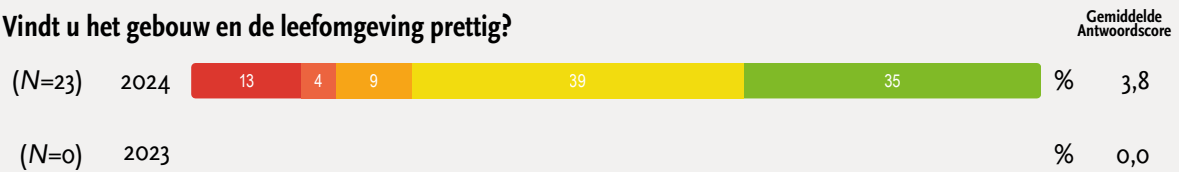
## Wordt u appartement goed schoon gehouden?



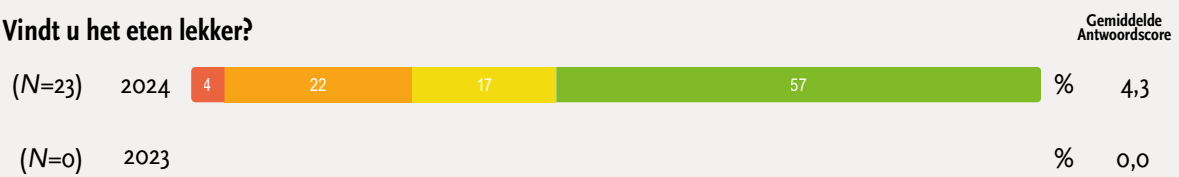
# GEBOUW - ETEN - PRIVACY

☹️ Nee, helemaal niet   ☹️ Een beetje   😐 Deels   😊 Grotendeels   😊 Ja, helemaal

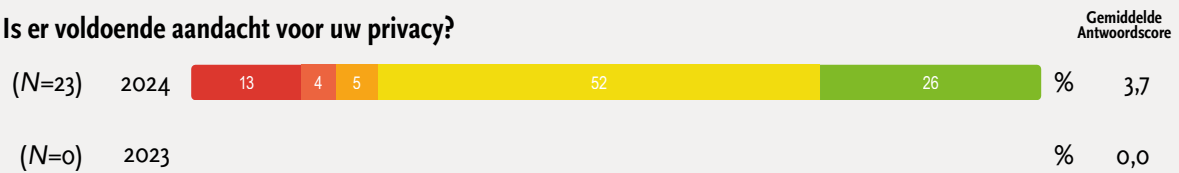
## Vindt u het gebouw en de leefomgeving prettig?



## Vindt u het eten lekker?



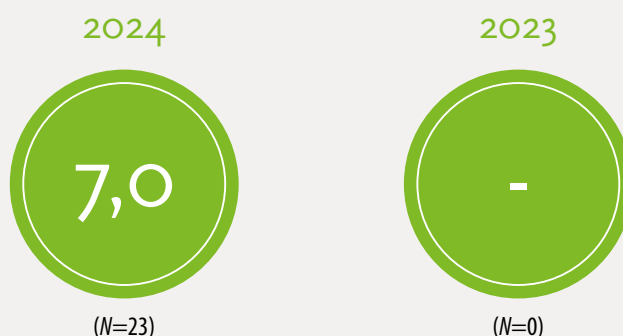
## Is er voldoende aandacht voor uw privacy?





# RAPPORTCIJFER

Welk rapportcijfer geeft u voor de behandeling? (1 = heel erg slechte behandeling / 10 = uitstekende behandeling)



## TIPS & TOPS

Bij **TIPS** wordt gekeken naar de onderwerpen waarop het laagst gescoord is. Daarbij moet minimaal 25% van de cliënten in de negatieve (rode en donkeroranje) antwoordcategorieën hebben gescoord. Van de 22 vragen is dit 8 keer voor gekomen. Het meest negatief zijn cliënten over de onderstaande drie onderwerpen.

TIPS	NEGATIEF
• Krijgt u informatie over cliëntenorganisaties en/of zelfhulpgroepen?	57%
• Krijgt u informatie over het resultaat dat van de behandeling kon verwachten?	47%
• Krijgt u informatie over hoe u met uw klachten om kunt gaan?	43%

Bij **TOPS** wordt gekeken naar de onderwerpen waarop het hoogst gescoord is. Daarbij moet minimaal 75% van de cliënten in de positieve (gele en groene) antwoordcategorieën hebben gescoord. Van de 22 vragen is dit 3 keer voor gekomen. Het meest positief zijn cliënten over de onderstaande drie onderwerpen.

TOPS	POSITIEF
• Wordt u afdeling goed schoon gehouden?	91%
• Wordt u appartement goed schoon gehouden?	82%
• Is er voldoende aandacht voor uw privacy?	78%

EINDE RAPPORTAGE