

Evaluatie klanttevredenheid GGZ 2022

Consumer Quality Index (CQ-i)

Onze gehele dienstverlening staat in het teken van onze cliënten. Daarom vinden wij het belangrijk om regelmatig de tevredenheid bij te toetsen. Wij laten de cliënttevredenheidsbeoordeling uitvoeren door een gecertificeerd onderzoeksbureau (Qualiview). Dit doen we middels de CQ-i. De CQ-i wordt gebruikt om binnen Leven en Zorg in kaart te brengen op welke punten cliënten goede ervaringen hebben en waar nog verbetering mogelijk is. De CQ-i bestaat uit een beknopte set algemene en geharmoniseerde vragen die voor de gehele ggz populatie relevant is. De CQ-i is erkend door Akwa GGZ en verzekeringen als instrument voor klanttevredenheid.

Het CQ-i onderzoek (Ambulante behandeling) bevat 15 vragen. Er zijn twee vragen waar een tekstueel antwoord gegeven kan worden. De CQ-i vragen hebben een minimale waarde van 1,00 (laagste score) en een maximale waarde van 5,00 (hoogste score). Het rapportcijfer heeft een minimale waarde van 0 en een maximale waarde van 10.

Uitkomsten:

Gemeten met de CQ-I (tabel 1) komen we voor het jaar 2022 uit op een gemiddelde CQ-i score van 4.6 voor de schaal 'Samen beslissen'. Dit betekent dat de cliënten die in 2020 bij Leven en Zorg zijn behandeld goed geïnformeerd zijn over de behandelmogelijkheden, verwachtingen, en zelfhulpprogramma's/ondersteuning, waarbij ze ook het gevoel hadden dat ze mee kunnen beslissen over hun behandeling. Daarnaast zien we op de schalen 'Bejegening' en 'Uitvoering behandeling' zeer hoge scores, wat aangeeft dat cliënten zeer tevreden zijn over het contact met de behandelaar en de uitvoering van de behandeling. Het algeheel 'Rapportcijfer' voor Leven en Zorg GGZ is een uitstekend 9.0.

Verbeterpunten:

Het aantal CQ-i bij afsluiten behoeft urgentie. Vorig jaar zijn er 20 CQ-i bij afsluiten afgenomen. Dit is een zeer laag aantal in verhouding tot het aantal behandeltrajecten/ aantal cliënten dat behandeling ontving. Mogelijke verklaringen hiervoor zijn: CQ-i afname is niet mogelijk i.v.m. taal

- CQ-i wordt niet geretourneerd door de cliënt
- Behandelaren brengen de CQ-i te weinig onder de aandacht
- Er zijn veel DBC-verlengingen waardoor CQ-i een jaar wordt uitgesteld

In de export is duidelijk dat de van de ingevulde CQI onderzoeken 5 behandelaren betrokken waren, hetgeen er op kan duiden dat niet alle behandelaren alert zijn op het uitzetten van de CQI-vragenlijst. Dit is echter niet met zekerheid te zeggen aangezien de metingen wel waren uitgezet bij de periodieke dossiertoetsing (interne audits), waar andere behandelaren betrokken waren. Een aanvullende verbetermaatregel is dat:

- M.b.v. een Plan van Aanpak worden de rapporten (alsnog) worden uitgezet.
- Daarnaast zal het secretariaat aan het begin van de maand checken of de CQI onderzoeken zijn uitgezet bij afgesloten behandelingen van de vorige maand, en dat cliënten waar nodig worden gebeld en/of per sms of mail worden herinnerd.

(CQI GGZ VZ AMB)	Gemiddelde client score
Schaal	2022 N=20
Rapportcijfer (1-10)	9.00
Bejegening (0-5)	4.79
Informatie behandeling (0-5)	4.53
Samen beslissen (0-5)	4.68
Uitvoering behandeling (0-5)	4.66

