

### Factsheet klanttevredenheidsmeting Praktijk Voogt 2023

**RAPPORTCIJFER: 8,4**

#### Inleiding

Voor de GGZ-zorg worden kwaliteitsmetingen gedaan aan de hand van de Consumer Quality Index (CQi). Het is belangrijk dat patiëntervaringen betrouwbaar worden gemeten. De CQi is hiervoor de landelijke standaard.

Dit is een verkort overzicht van de resultaten van de klanttevredenheidsmeting. Voor elk domein is een waarderingscijfer berekend op basis van de gegeven antwoorden, waarbij geldt dat een 0 zeer slecht is en een 5 uitmuntend.

#### 01 | Bereikbaarheid 3,1 (max. 5,0)

Is het een probleem om een afspraak snel te laten plaatsvinden?

Is het een probleem om uw behandelaar tussen 9.00 en 17.00 uur telefonisch te bereiken?

#### 02 | Samen beslissen 4,4 (max. 5,0)

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

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

Heeft u informatie gekregen over ondersteuning van uw behandeling, o.a. over zelfhulpprogramma's?

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

#### 03 | Uitvoering behandeling 4,5 (max. 5,0)

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

Is de behandeling naar uw wens uitgevoerd?

#### 04 | Bejegening 5,0 (max. 5,0)

Heeft uw behandelaar u serieus genomen?

Heeft uw behandelaar u dingen op een begrijpelijke manier uitgelegd?

# PRAKTIJK VOOGT

## PRAKTIJK VOOR PSYCHOLOGIE

### 05 | Privacy en rechten

4,2 (max. 5,0)

Heeft u informatie gekregen over uw rechten en privacy van uw gegevens?

Heeft uw behandelaar aan u toestemming gevraagd om informatie met o.a. uw verwijzer te mogen delen?

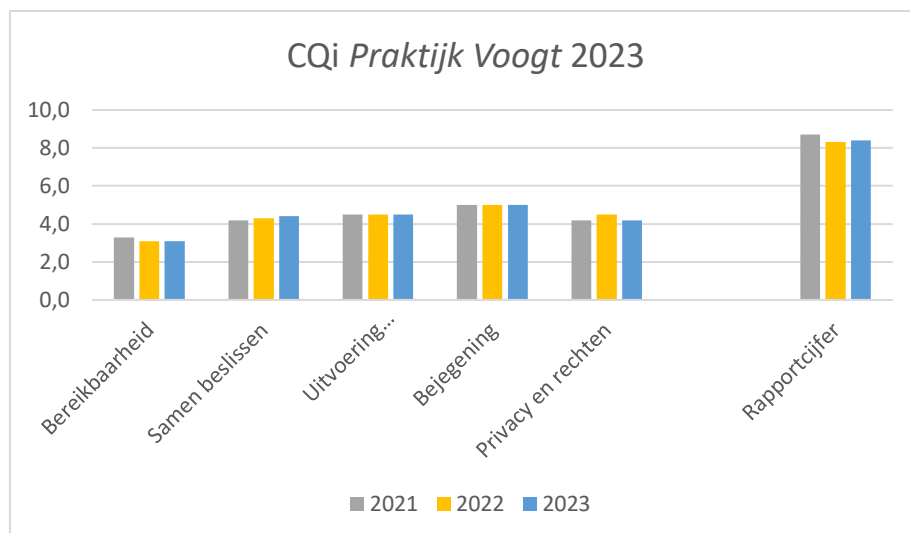
### 06 | Rapportcijfer

8,4 (max. 10,0)

Welk cijfer geeft u aan de behandeling. Een score van 0 tot 10, waarbij een 0 'heel erg slecht' betekent en een 10 'uitstekend'.

### Overzicht 2023 (N=51)

<b><u>CQ index</u></b>	<b><u>2021</u></b>	<b><u>2022</u></b>	<b><u>2023</u></b>
Bereikbaarheid	3,3	3,1	3,1
Samen beslissen	4,2	4,3	4,4
Uitvoering behandeling	4,5	4,5	4,5
Bejegening	5,0	5,0	5,0
Privacy en rechten	4,2	4,5	4,2
Rapportcijfer	8,7	8,3	8,4



# PRAKTIJK VOOGT

## PRAKTIJK VOOR PSYCHOLOGIE

### Positieve ervaringen (te behouden in 2024)

- ✓ snel een afspraak laten plaatsvinden
- ✓ mee beslissen over aanpak behandeling
- ✓ mee beslissen over inhoud behandeling
- ✓ behandeling is naar wens uitgevoerd
- ✓ bejegening
- ✓ privacy; persoonlijke, veilige behandelomgeving
- ✓ afspraken op tijd, geen wachttijden
- ✓ flexibele mogelijkheid om te beeldbellen
- ✓ mogelijkheid om e-Health toe te voegen aan de behandeling

### Suggesties bij enquête

- ✓ online inzage in en zo mogelijk beheer van behandelafspraken
- ✓ meer (patiënt-)informatie op de website vermelden over boeken, sites etc. gerelateerd aan diagnose en behandeling

### Aandachtpunten, verbeterpunten en doelstellingen (te bereiken in 2024)

#### Bereikbaarheid

Clënten geven aan: het is moeilijk om de praktijk telefonisch te bereiken.

Doelstelling 2023: 4,0 niet gehaald

Evaluatie 2023:

- ✓ cliënten worden geïnformeerd over alternatieve mogelijkheden voor contact name (app, mail)

Maatregelen voor 2024:

- ✓ blijven expliciteren

#### Index gegevens

Stichting Benchmark GGZ werkinstructie CQi GGZ & VZ (2017-07-01)

BergOp afname verkorte CQi GGZ & VZ, bewerking m.b.v. Excell