

Cliëntervaringen Cenzo B.V.

Conform de Consumer Quality index (CQi)

Meetmethode

De cliëntervaringen zijn in 2018 gemeten aan de hand van de CQi.

Sinds 2018 wordt er van alle zorgaanbieder in de GGZ verwacht dat de cliëntervaringen met een uniforme, wetenschappelijk gefundeerde, gestandaardiseerde methode worden gemeten. Dit is de Consumer Quality-index (CQ-index). De Consumer Quality-index (CQ-index) is een cliënttevredenheids-vragenlijst. Het instrument wordt gebruikt om in kaart te brengen op welke punten cliënten goede ervaringen hebben en waar nog verbetering mogelijk is. De CQi vragenlijst voor de GGZ bestaat uit de volgende schalen: bejegening, samen beslissen en uitvoering van behandeling en er wordt een rapportcijfer gegeven. De resultaten delen wij graag met u.

Meting

De resultaten zijn gemeten over de behandelingen die in 2018 zijn afgerond en waarvan 382 cliënten de vragenlijst na afronden hebben ingevuld en worden als gemiddelden weergegeven. Gemiddeld beoordeelden deze respondenten de dienstverlening geleverd Cenzo-psychologen met een rapportcijfer **8,2**. Hieronder worden de resultaten per schaal aan de hand van schaalscores (1 tot 5) weergegeven. Hoe hoger de score hoe beter het resultaat.

Bejegening

Schaalscore Cenzo (1-5): **4,79**

De schaalscore 'Bejegening' zegt iets over de mate waarin de cliënt zich serieus genomen voelt door zijn/haar behandelaar en of zaken op een begrijpelijke manier zijn uitgelegd. De volgende twee vragen zijn aan de cliënt voorgelegd:

1. Hebben uw behandelaar(s) u serieus genomen?
2. Hebben uw behandelaar(s) u dingen op een begrijpelijke manier uitgelegd?

Samen beslissen

Schaalscore Cenzo (1-5): **3,97**

De schaalscore 'Samen Beslissen' zegt iets over de mate waarin de cliënt heeft ervaren geïnformeerd te zijn over behandelingsmogelijkheden, verwachtingen, en zelfhulpprogramma's/ondersteuning. De score zegt ook iets over de mate waarin de cliënt heeft ervaren mee te kunnen beslissen over de behandeling en bestaat uit de volgende vragen:

1. Heeft u informatie gekregen over de behandelmogelijkheden voor uw klachten?
2. Is met u besproken welke resultaten u van de behandeling kan verwachten?
3. Heeft u informatie gekregen over de zelfhulpprogramma's?
4. Heeft u mee kunnen beslissen over een bepaalde vorm van behandeling?

Uitvoering behandeling

Schaalscore Cenzo (1-5): **4,23**

De schaalscore 'Uitvoering behandeling' zegt iets over de mate waarin de cliënt heeft ervaren dat de uitvoering van de behandeling aansluit bij de verwachtingen en paste bij de klachten die de cliënt ervaarde. De score bestaat uit de volgende twee vragen.

1. Is de behandeling naar uw mening de juiste aanpak voor uw klachten geweest?
2. Is de behandeling naar uw wens uitgevoerd?