

## Resultaten thermometer cliëntwaardering over jaar 2007

De patiënttevredenheid wordt binnen De Viersprong systematisch gemeten doordat iedere patiënt bij ontslag de thermometer cliëntwaardering invult.

Tabel: Percentage patiënten dat de vragen van de thermometer cliënttevredenheid beantwoordt met 'ja'. (n=177. Er zijn 234 vragenlijsten uitgezet, een respons van 76%) (cijfers 2007)

Waardering:	Polikliniek	Deeltijd	KKP	IKDP	Kliniek	IOP klin.	KPA	Totaal
	n=25	N=13*)	n=37	n=19	n=27	n=5**)	n=51	n=177
<b>Informatie</b>								
1. Heeft u voldoende informatie gekregen over de behandelmogelijkheden van de instelling?	96%	85%	97%	95%	93%	100%	86%	92%
2. Heeft u voldoende informatie gekregen over de aanpak van uw behandeling?	88%	85%	97%	90%	85%	100%	80%	88%
3. Heeft u voldoende informatie gekregen over het te verwachten resultaat van uw behandeling?	80%	54%	87%	84%	78%	80%	65%	75%
<b>Inspraak</b>								
4. Kon u meebeslissen over de behandeling die u zou krijgen?	92%	69%	87%	84%	100%	100%	92%	90%
5. Is er een behandelplan gemaakt?	76%	92%	97%	100%	96%	80%	80%	89%
6. Heeft u ingestemd met uw behandelplan?	96%	92%	100%	100%	92%	100%	94%	96%
<b>Hulpverlener</b>								
7. Vond u de hulpverlener voldoende deskundig?	92%	92%	100%	100%	100%	100%	98%	98%
8. Kon u de hulpverlener voldoende vertrouwen?	92%	100%	97%	100%	93%	100%	88%	94%
9. Toonde de hulpverlener voldoende respect voor u?	96%	100%	95%	100%	100%	100%	94%	97%
10. Vond u de hulpverlener voldoende geïnteresseerd in u en uw mening?	100%	100%	97%	95%	100%	100%	94%	97%
<b>Resultaat</b>								
11. Werde het behandelplan naar wens uitgevoerd?	83%	85%	97%	100%	96%	75%	74%	87%
12. Vond u de behandeling de goede aanpak voor uw problemen of klachten?	92%	92%	95%	100%	92%	80%	80%	90%
13. Heeft u door de behandeling meer grip op uw problemen (gekregen)?	96%	85%	97%	100%	85%	40%	86%	90%
14. Bent u door de behandeling voldoende vooruit gegaan?	80%	85%	84%	84%	62%	60%	82%	80%
15. Bent u door de behandeling beter in staat om dingen te doen die u belangrijk vindt?	80%	92%	89%	95%	82%	80%	86%	86%
16. Kunt u door de behandeling beter omgaan met mensen en situaties, waar u eerder problemen mee had?	84%	92%	89%	90%	82%	40%	90%	86%
<b>17. Rapportcijfer voor de totale behandeling</b>	7,6	7,8	8,4	8,7	7,7	7,6	7,8	8,0

\*) Deeltijd n=13. Dit is exclusief de MBT deeltijd.

\*\*\*) IOP n=5: Het aantal respondenten van 5 bij de IOP is te laag om hieruit conclusies te kunnen trekken

### Rapportage van verbeterpunten

De thermometer heeft een signalerende functie. Bij significant lagere scores van afzonderlijke behandelprogramma's wordt nader onderzoek gedaan naar oorzaken en verbetermogelijkheden. We gebruiken deze informatie als input voor verbetering van de zorg.

Ook de open opmerkingen van de patiënten (tips ter verbetering en overige opmerkingen over de behandeling) worden genoteerd als verbeterpunt indien antwoorden meerdere keren door verschillende patiënten zijn genoemd.