

Uitkomsten CQ index 2009

Stichting Prismant heeft voor RiaggZuid over het jaar 2009 een cliëntwaarderingsonderzoek uitgevoerd met behulp van de CQ-index. Het was de eerste keer dat RiaggZuid gebruik heeft gemaakt van de CQ-index voor het meten van de cliëntgerichtheid.

Van de 500 cliënten hebben 187 cliënten (= 37%) een ingevulde vragenlijst teruggestuurd. De respondenten hebben de behandeling bij RiaggZuid gemiddeld het cijfer 7,4 gegeven. Bij de spiegelgroep was dit 7,3.

Prestatie-indicatoren

In de CQ-index wordt gescoord op 11 prestatie-indicatoren:

1. Bereikbaarheid van de behandelaar
2. Informatie behandeling
3. Informatie medicatie
4. Informatie cliëntenrechten
5. Keuzemogelijkheden
6. Bejegening door behandelaar
7. Afstemming zorg behandelaars
8. Informatie uitwisseling behandelaars
9. Vervulling hulpwensen
10. Afronding behandeling
11. Verandering klachten en functioneren

Op de meeste indicatoren scoort RiaggZuid gelijk aan de spiegelgroep.

Op de volgende indicatoren geeft meer dan de helft van de cliënten (net als de cliënten uit de spiegelgroep) een negatief antwoord:

- Informatie cliëntenrechten
- Keuzemogelijkheden
- Informatie-uitwisseling
- Afronding behandeling

RiaggZuid heeft inmiddels (in samenspraak met de cliëntenraad) verbeteracties in gang gezet.