

Uitkomsten ZGVT cliënttevredenheidsonderzoek 2014

Zelfstandig gevestigde vaktherapeuten evalueren voortdurend de tevredenheid van hun cliënten middels een cliënttevredenheidsformulier. Cliënten ontvangen dit formulier na het afronden van de behandeling via hun vaktherapeut, en kunnen dit anoniem invullen en retourneren aan de FVB. In 2011 is de vragenlijst aangepast en afgestemd op specifieke verzoeken vanuit zorgverzekeraars en consumentenpatiëntenorganisaties.

In 2014 zijn er 59 vragenlijsten ingevuld en teruggestuurd.
De uitkomsten daarvan zijn als volgt:

VRAAG

De informatie vooraf over deze behandeling was voldoende.

De behandelaar was goed bereikbaar.

Ik kon snel terecht na mijn aanmelding.

Ik kreeg duidelijk beeld over de kosten en de betalingswijze van deze behandeling.

De behandelruimte was doelmatig.

De behandelruimte was veilig.

In overleg met mijn therapeut had ik een duidelijk behandeldoel.

De behandeling sloot goed aan op mijn hulpvraag.

Ik heb zelf voldoende sturing aan mijn behandeling kunnen geven.

De behandeling heeft opgeleverd dat ik me beter voel.

De behandeling heeft opgeleverd dat ik mijn problemen beter aankan.

De behandeling heeft opgeleverd dat ik meer richting voel in mijn leven.

Ik heb de behandeling naar tevredenheid afgesloten.

Het contact met mijn behandelaar was goed.

De behandelaar was deskundig en respectvol.

Als ik kritiek/klachten had, dan kon ik die bespreken met mijn behandelaar.

	neutraal	Helemaal oneens	Beetje oneens	Beetje mee eens	Helemaal mee eens	niet ingevuld
De informatie vooraf over deze behandeling was voldoende.	3%		3%	12%	80%	2%
De behandelaar was goed bereikbaar.				7%	93%	
Ik kon snel terecht na mijn aanmelding.	2%		2%	7%	89%	
Ik kreeg duidelijk beeld over de kosten en de betalingswijze van deze behandeling.	2%		2%	5%	91%	
De behandelruimte was doelmatig.	2%			5%	93%	
De behandelruimte was veilig.	2%			3%	95%	
In overleg met mijn therapeut had ik een duidelijk behandeldoel.				12%	88%	
De behandeling sloot goed aan op mijn hulpvraag.	2%			12%	86%	
Ik heb zelf voldoende sturing aan mijn behandeling kunnen geven.	3%			5%	92%	
De behandeling heeft opgeleverd dat ik me beter voel.	5%		2%	15%	78%	
De behandeling heeft opgeleverd dat ik mijn problemen beter aankan.			2%	20%	78%	
De behandeling heeft opgeleverd dat ik meer richting voel in mijn leven.	8%		3%	25%	61%	3%
Ik heb de behandeling naar tevredenheid afgesloten.	2%	2%		10%	85%	1%
Het contact met mijn behandelaar was goed.	2%			2%	96%	
De behandelaar was deskundig en respectvol.				7%	93%	
Als ik kritiek/klachten had, dan kon ik die bespreken met mijn behandelaar.	7%			8%	78%	5%