

Clienttevredenheidonderzoek praktijk Praght over 2023 en 2024

In deze evaluatie bespreken we de kwaliteit van hulpverlening die binnen praktijk Praght aan ouders en kinderen geleverd is. Dit doen we aan de hand van het onderzoeken op de aanwezigheid van klachten en het meten van de cliënttevredenheid. Naar aanleiding hiervan worden verbeterpunten opgesteld.

Klachten

Het eerste waarnaar gekeken is, is of er klachten van ouders of jongeren zijn geweest over de behandeling. Dit bevat de gehele behandeling, van aanmelding tot afsluiting. Klachten kunnen bijvoorbeeld gaan over communicatie, informatievoorziening of over niet de gewenste resultaten bereiken of fouten die gemaakt zijn in het hulpverleningsproces.

Elke behandelaar heeft haar eigen klachtenregeling bij Klachtenportaal Zorg. Hier kan de cliënt een klacht indienen. Een klacht kan ook ingediend worden via het tuchtcollege van SKJ of de beroepsvereniging, zoals de NVO of NIP.

Aantal klachten 2023: 0

Aantal klachten 2024: 0

Cliënttevredenheid

Voor het meten van de cliënttevredenheid is gebruik gemaakt van de EXIT-vragenlijst. Deze vragenlijsten zijn online afgenomen. De EXIT-vragenlijst wordt bij ouders en jongeren (vanaf 12 jaar) afgenomen.

Jaartal	Aantal ingevulde EXIT-vragenlijsten	Responspercentage
2023	Jongeren: 0 van de 0 Ouders: 0 van de 3	Jongeren: 0% Ouders: 0%
2024	Jongeren: 0 van de 1 Ouders: 5 van de 19	Jongeren: 0% Ouders: 26%

Resultaten:

Ouders geven ons een **gemiddeld cijfer van 7,6** op een schaal van 0-10 voor de kwaliteit van de hulpverlening.

Verder kunnen ouders antwoord geven op een aantal stellingen die gaan over het **verloop** van de behandeling en het **resultaat en de toekomst**. Ze kunnen daarbij kiezen tussen de antwoord mogelijkheden:

- 1 Helemaal niet mee eens
- 2 Niet mee eens
- 3 Wel mee eens
- 4 Helemaal mee eens

Het getal laat het gemiddelde van de antwoorden zien die door ouders zijn gescoord tussen de 1-4.

