



Cliënttevredenheid

Aandacht voor de cliënt staat centraal. BurodeBasis vindt het belangrijk om te weten of u tevreden bent over de behandeling of begeleiding die van ons ontvangt. Hiervoor voert BurodeBasis doorlopend een **cliënttevredenheid-onderzoek** met behulp van een specifieke landelijk ontwikkelde vragenlijst de GGZ Thermometer.

Hierin wordt aan cliënten, die in behandeling zijn of in behandeling zijn geweest, onder andere gevraagd naar hun mening over:

- de ontvangen informatie;
- de mate van inspraak in de behandeling;
- de bejegening door de hulpverlener;
- de deskundigheid;
- keuzevrijheid;
- resultaat van de behandeling
-

Daarnaast wordt de cliënt gevraagd om een rapportcijfer te geven over de gehele behandeling en eventuele suggesties te doen. De uitkomsten van dit onderzoek vormen een goede weerspiegeling van de kwaliteit van onze zorg- en dienstverlening en hoe we dit met uw hulp kunnen verbeteren. Aangezien BurodeBasis zorg verleent aan Volwassenen als Ouderen wordt hierin een onderscheid gemaakt in het cliënttevredenheid onderzoek.

Kwaliteitsonderzoek: Regelmatige Uitkomst Meting van de behandeling (ROM)

Vanuit BurodeBasis hechten wij veel belang om uw behandeling te doen slagen. Om de voortgang van uw behandeling of begeleiding zo goed mogelijk in kaart te brengen, vragen we u op regelmatige basis om een vragenlijst in te vullen. Via uw e-mailadres ontvangt u meer informatie hierover en inloglink. In een beveiligde webomgeving kunt u thuis de vragenlijst invullen. Bij afloop van de behandeling of minimaal 1 keer per jaar vragen we u nogmaals deze vragenlijst in te vullen om de voortgang en uitkomsten van de behandeling te kunnen meten en met u te bespreken. Indien u niet beschikt over een e-mailadres en/of een internetaansluiting dan kunt u deze vragenlijst ook op onze vestiging invullen.

Daarnaast zal deze vragenlijst gebruikt worden om onderzoek te doen naar de uitkomsten van de behandeling en een vergelijking hiervan met andere zorgaanbieders/ GGZ instellingen. Deze gegevens worden versleuteld en vanzelfsprekend geanonimiseerd verwerkt en aangeleverd aan een Stichting Benchmark GGZ (SBG). Dit is een landelijke Stichting die de algemene uitkomsten van behandelingen van zorgaanbieders/ GGZ instellingen verzamelt en onderling vergelijkt. Dit leidt ertoe dat we binnen BurodeBasis kunnen bekijken hoe we steeds

de zorg kunnen verbeteren.

Voor meer vragen hierover kunt u zich wenden tot uw hulpverlener.

Resultaten januari - juli 2016

Beoordeling van de behandeling	7.6
Buro de Basis aanbevelen bij anderen	9.6
Bejegening door de behandelaar	9.1
Voldoende informatie over behandeling	9.0
Vorige meting 2014	8.1

