

Uitkomst onderzoek tevredenheid cliënten Scelta Den Haag 2010:

Sterke en zwakke kanten

Sterke kanten:

- Je bent geen nummer 2x, goede entree en sfeer
- Niet te druk, geen "supermarkt", gevoel heel prettig
- Duidelijk beleid in afspraken 2x, heldere communicatie
- Betrokkenheid 3x, empathie behandelaars, veel kennis van BPS
- Een open, communicatie en op verbreding en verbetering gerichte organisatie
- Match vraag en aanbod is goed, mijn behandelaar is er altijd!
- Kleinschalig 5x, open, vriendelijk, prettige bejegening, ook management vriendelijk en bereikbaar
- Behandeling vanuit de persoon 2x en goed overleg tussen therapeuten.
- Expertise m.b.t. persoonlijkheidsstoornissen en gerelateerde stoornissen.
- Betrokkenheid 2x, empathie behandelaars, veel kennis van BPS
- Behandeling vanuit de persoon 2x en goed overleg tussen therapeuten.
- Er wordt tijd voor je genomen, je kunt je voorkeuren aangeven, bijvoorbeeld voor behandelaar.
- Expertise m.b.t. persoonlijkheidsstoornissen 2x en gerelateerde stoornissen.
- Goede mensen, fijne psychologen, meedenken met je.
- Als mens behandeld en niet als geesteszieke door de behandelaren
- Transparantie, continuïteit, communicatie, medewerkers indeling
- Scelta werkt voor mij as a well oiled machine
- Persoonlijk gevoel/benadering 3x, geen patiënt zoveelste zijn.
- Bij fouten wordt hiermee serieus omgegaan en verantwoordelijkheid genomen.
- Beeldende therapie en DAAR
- Bejegening, punctualiteit wat betreft afspraken, flexibiliteit 2x, goede hulpverleners, houden rekening met wensen
- Goede sfeer, voel mij serieus genomen als intelligent mens in de zin van "dat ik niet gek ben"zoals je je kunt voelen als je in de wachtkamer bij Parnassia zit bijvoorbeeld tussen allerlei trieste en hopeloze gevallen
- Je wordt serieus genomen, behandelt als mens niet als nummer. Duidelijkheid in verwachtingen naar mij in het traject. Snelle procedure/intake 2x
- Aanbod van behandeling buiten kantoor tijden op donderdagavond
- waarborgen van veiligheid/ intensief behandelen/ Vriendelijke werknemers
- Ruime aanwezigheid van zeer deskundigen/ Goede behandelaar
- Deskundigheid 2x, mogelijkheden, variëteit / Klantgericht 3x/ Professioneel 2x
- Multidisciplinair 2x Goede communicatie/ Aanbod en wijze van behandelingen 2x
- Verschillend aanbod 6x/ Persoonlijk 3x en helder/ Expertise en individuele aandacht 2x
- Cliënt wordt serieus genomen/ Inbreng patiënt/ Goed geholpen worden/ Duidelijke afspraken
- Rust, tijd gegeven, keuzemogelijkheden/ Professionaliteit behandelaar
- adviesgesprek/ start behandeling/ Deeltijd/ Mijn behandelaar en zijn werkwijze

Meest in aanmerking voor verbetering:

- Meer dagen groepstherapie, denk dat je dan veel sneller en meer resultaat kan boeken
- Secretariaat vergeet afspraken in te voeren etc.
- Overzicht van alle mogelijke behandelingen (vormen) wanneer, behandelaar en duur.
- Bejegening secretariaat hangt af van wie er helpt. Één iemand neemt de telefoon op met zo'n professioneel beroepsmatige toon, niet prettig. Ook aan de balie is ze vaak afstandelijk en beroepsmatig (hoewel ze volgens mij niet zo is) jammer zo'n koude entree past niet bij Scelta. Wel is het de afgelopen tijd verbeterd

- Flexibeler zijn 2x, therapie mogelijk maken voor mensen met een fulltime baan
- Modules in de avond, 24 per dag crisislijn en bed op recept
- Wijze waarop je binnen moet komen, feit dat je je altijd moet melden, ook voor vaste afspraken, drukte bij de balie waardoor afspraak bijna missen
- Beperkte mogelijkheid voor therapie in de avonduren/ Vervanging bij afwezigheid behandelaar
- Communicatie naar cliënten vanuit de receptie en parkeermogelijkheid/ Snelheid
- De lange duur naar een uiteindelijke echte behandeling
- Geen kunnen bedenken 2x
- Misschien in een groep wat meer flexibiliteit als alle kandidaten er allemaal hetzelfde over denken. Natuurlijk moet het ook kunnen bij de modulegevers
- Verdwijnen van beeldende therapie en inkrimpen van de belregeling
- Efficiëntie secretariaat/ Snellere procedure na aanmelding 3x
- Voordat er minder leuk nieuws is, voor bijv. cliënten of medewerkers dit iets minder laten blijken.
- na 2 maanden behandeling heb ik nog steeds geen psychiater gesproken
- geschrokken toen mijn HB opeens weg was