



Rapport Cliënttevredenheidsonderzoek 2017

Auteur: Ö. Akgün
Functie: Kwaliteitsmanager
Rotterdam, juli 2017

1. Inleiding

Aanleiding van meting

De aanleiding van deze meting is navolging van het Kwaliteitskaders Verantwoorde Zorg, waarin staat dat Stichting Zorgbureau Rotterdam (SZBR) eenmaal per jaar de tevredenheid van cliënten meet. Deze vragenlijst is bedoeld voor thuiswonenden die zorg ontvangen. Met de resultaten worden verbetertrajecten opgesteld om zodoende cliënt tevredenheid te verhogen en kwaliteit van de zorg- en hulpverlening te verbeteren. Deze meting is de derde meeting van Stichting Zorgbureau Rotterdam. De volgende meeting zal plaatsvinden rond het zelfde periode in 2018.

Methode

De tevredenheid van cliënten is gemeten middels het afnemen van een face tot face enquête bij cliënten thuis. Voor het opstellen van de vragenlijst is gebruik gemaakt van schaalvragen waarbij de cliënt antwoord kon geven aan de hand van een driepuntenschaal: goed, voldoende en slecht. De enquêtes zijn uitgevoerd en geanalyseerd in de periode tussen 12 juni 2017 en 26 juni 2017.

Steekproefgrootte en trekking

Stichting Zorgbureau Rotterdam heeft momenteel 24 cliënten woonachtig in Rotterdam en omgeving. Alle cliënten van Stichting Zorgbureau Rotterdam zijn benaderd voor de meting van de cliëntentevredenheid.

Respons

Het onderzoek is ingevuld door 16 cliënten van Zorgbureau Rotterdam. De overige 8 cliënten verbleven tijdens de meting in het buitenland waardoor het niet mogelijk was om deze te ondervragen.

Thema's

In de vragenlijst zijn de volgende onderwerpen aanbod gekomen:

- ❖ Informatie en advies
- ❖ Bejegening
- ❖ Communicatie met personeel
- ❖ Nakomen afspraken
- ❖ Bereikbaarheid team
- ❖ Levering van zorg
- ❖ Levering van hulpverlening

Ten opzichte van het onderzoek 2016 is de vragenlijst aangepast. Hierin zijn de volgende aanpassingen door gevoerd en vragen toegevoegd:

- In 2016 werden de gegevens van de cliënt zoals naam genoteerd op het evaluatieformulier. In 2017 zijn de vragen anoniem verwerkt.
- Hoe lang krijgt u al thuiszorg van Zorgbureau Rotterdam?
- Welke zorg ontvangt u van Zorgbureau Rotterdam?

2. Uitkomsten meting

In dit hoofdstuk worden, per thema uit de vragenlijst, de resultaten van de meting gepresenteerd. Aan het einde van dit hoofdstuk wordt op basis van de resultaten een conclusie beschreven waar nodig een verbetertraject wordt opgesteld. Procenten worden naar boven afgerond bij 5 of hoger getal.

1. Hoe lang krijgt u al Thuiszorg van Zorgbureau Rotterdam?

- Kortere dan 6 maanden: ///
- 1 jaar: ///
- 2 jaar: ////
- Langer dan 2 jaar: ////

2. Welke zorg ontvangt u van zorgbureau Rotterdam? (meerder opties invullen mogelijk)

- Verpleging: ///
- Persoonlijke verzorging: //////////////
- Begeleiding individueel: //////////////
- Dagbesteding: ///
- Huishoudelijke hulp: //////////////

3. Informatie en advies

Goed: 81%	Voldoende: 19%	Slecht: 0%
------------------	-----------------------	-------------------

Goed: //////////////

Voldoende: ///

Slecht:

4. Bejegening

Goed: 69%	Voldoende: 31%	Slecht: 0%
------------------	-----------------------	-------------------

Goed: //////////////

Voldoende: ////

Slecht:

5. Communicatie met personeel

Goed: 69 %	Voldoende: 31%	Slecht: 0%
-------------------	-----------------------	-------------------

Goed: //////////////

Voldoende: ////

Slecht:

6. Nakomen afspraken

Goed: 100%	Voldoende: 0%	Slecht: 0%
-------------------	----------------------	-------------------

Goed: //////////////

Voldoende:

Slecht:

7. Bereikbaarheid team

Goed: 94%	Voldoende: 1 %	Slecht: 0%
------------------	-----------------------	-------------------

Goed:////////////////

Voldoende: /

Slecht:

8. Levering van zorg

Goed: 88%	Voldoende 12%	Slecht: 0%
------------------	----------------------	-------------------

Goed:////////////////

Voldoende: //

Slecht:

9. Levering van hulpverlening

Goed: 69%	Voldoende 31%	Slecht: 0%
------------------	----------------------	-------------------

Goed:////////////////

Voldoende:////

Slecht:

Tot slot

Aanbevelingen aan vrienden en familie:

Ja:////////////////

Nee:

14 cliënten hebben met ja beantwoord.

Cijfer aan Zorgbureau Rotterdam:

1: 10	6: 8	11: 7	16: 9
2: 10	7: 8	12: 10	
3: 9	8: 9	13: 9	
4: 7	9: 10	14: 8	
5: 10	10: 10	15: 10	

Gemiddelde cijfer van cliënten aan Zorgbureau Rotterdam is een 9.

Conclusie

Uit de meeting blijkt van de cliënten die zijn geïnterviewd (er wordt geen rekening gehouden met cliënten die momenteel in het buitenland verblijven) dat SZBR voornamelijk persoonlijk verzorging en huishoudelijke ondersteuning biedt aan zijn cliënten. Dit betekent dat de meerderheid van de cliënten, ofwel 56%. Met één cliënt verschil volgt Individuele Begeleiding met 50% van de cliënten die geïnterviewd zijn. Uit de geïnterviewd cliënten ontvangt 25% Dagbesteding en 19% Verpleging van SZBR.

Uit de meting is naar voren gekomen dat Zorgbureau Rotterdam geen slecht beoordeling heeft ontvangen van cliënten. Dit blijkt ook uit bij de vraag of cliënten Zorgbureau Rotterdam zouden aanbevelen bij familie en vrienden. Alle cliënten hebben deze vraag met ja beantwoord. Nakomen afspraken en bereikbaarheid team wordt het hoogst beoordeeld hierna volgt levering van zorg met 88% goed beoordeeld en informatie en advies met 81% goed beoordeeld. De beoordelingen van bejegening, communicatie met personeel en levering van hulpverlening zijn met 69% goed beoordeeld. Geconcludeerd kan worden dat SZBR goed en voldoende beoordelingen heeft gekregen.

Opvallend is dat ten opzichte van vorige jaar nakomen van afspraken en bereikbaarheid van team verbeterd is. Vorige jaar beoordeelden cliënten deze twee vragen het laagst. Ten opzichte van vorige jaar is levering van hulpverlening omhoog gegaan en de levering van zorg met 5% omlaag gegaan. Omdat het geen slechte beoordeling heeft is er geen verbetertraject hiervoor opgestart wel worden de uitkomsten tijdens de directiebeoordeling en team meetings besproken.

SZBR heeft voor 2017 een gemiddelde beoordeling van 9. Het gemiddelde is ten opzicht van vorige jaar omhoog gegaan.

Geconcludeerd kan worden dat het opstarten van een verbetertraject niet noodzakelijk is. Dit betekent niet dat er geen verbeterpunten zijn, om de kwaliteit te handhaven wordt er gestreefd om deze resultaten te handhaven voor de volgende jaarlijkse meeting. Zorgbureau Rotterdam moet de kwaliteit blijven monitoren om zodoende de klanttevredenheid te verhogen.