



Rapport Cliënttevredenheidsonderzoek 2018

Auteur: Ö. Akgün
Functie: Kwaliteitsmanager
Rotterdam, augustus 2018

1. Inleiding

Aanleiding van meting

De aanleiding van deze meting is navolging van het Kwaliteitskaders Verantwoorde Zorg, waarin staat dat Stichting Zorgbureau Rotterdam (ZBR) 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 vierde meeting van Stichting Zorgbureau Rotterdam. De volgende meeting zal plaatsvinden rond hetzelfde periode in 2019.

Methode

De tevredenheid van cliënten is gemeten middels het afnemen van een face tot face of telefonische 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 24 juli 2018 en 27 augustus 2018.

Steekproefgrootte en trekking

ZBR heeft momenteel 36 (telling op 24 augustus 2018) cliënten woonachtig in Rotterdam en omgeving. Alle cliënten van ZBR zijn benaderd voor de meting van de cliëntentevredenheid.

Respons

Het onderzoek is ingevuld door 20 cliënten van Zorgbureau Rotterdam. De overige 16 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 in 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?

Ten opzicht van het onderzoek in 2017 is de vragenlijst hetzelfde gebleven.

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?

- Korter 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: 80% | Voldoende: 20% | Slecht: 0% |
|------------------|-----------------------|-------------------|

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

Voldoende:///

Slecht:

4. Bejegening

| | | |
|------------------|-----------------------|-------------------|
| Goed: 85% | Voldoende: 15% | Slecht: 0% |
|------------------|-----------------------|-------------------|

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

Voldoende://

Slecht:

5. Communicatie met personeel

| | | |
|------------------|-----------------------|-------------------|
| Goed: 75% | Voldoende: 25% | Slecht: 0% |
|------------------|-----------------------|-------------------|

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

Voldoende:////

Slecht:

6. Nakomen afspraken

| | | |
|------------------|-----------------------|-------------------|
| Goed: 75% | Voldoende: 25% | Slecht: 0% |
|------------------|-----------------------|-------------------|

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

Voldoende:////

Slecht:

7. Bereikbaarheid team

| | | |
|------------------|-----------------------|-------------------|
| Goed: 40% | Voldoende: 60% | Slecht: 0% |
|------------------|-----------------------|-------------------|

Goed:////////

Voldoende://////////

Slecht:

8. Levering van zorg

| | | |
|------------------|-----------------------|-------------------|
| Goed: 75% | Voldoende: 25% | Slecht: 0% |
|------------------|-----------------------|-------------------|

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

Voldoende:////

Slecht:

9. Levering van hulpverlening

| | | |
|------------------|-----------------------|-------------------|
| Goed: 55% | Voldoende: 45% | Slecht: 0% |
|------------------|-----------------------|-------------------|

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

Voldoende:////////

Slecht:

Tot slot

Aanbevelingen aan vrienden en familie:

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

Nee:

20 cliënten hebben met ja beantwoord.

Cijfer aan Zorgbureau Rotterdam:

| | | | |
|-------|-------|--------|--------|
| 1: 10 | 6: 9 | 11: 8 | 16: 10 |
| 2: 9 | 7: 9 | 12: 8 | 17: 7 |
| 3: 7 | 8: 9 | 13: 9 | 18: 10 |
| 4: 8 | 9: 8 | 14: 7 | 19: 10 |
| 5: 8 | 10: 7 | 15: 10 | 20: 7 |

Gemiddelde cijfer van cliënten aan Zorgbureau Rotterdam is een 8,5

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 ZBR voornamelijk huishoudelijke verzorging levert met 60%. Hierna komt met 35% persoonlijke verzorging en begeleiding. Met 20% komt daarna verpleging en als laatst blijkt dat ZBR met 5% van de cliënten dagbesteding levert. Ten opzichte van vorige jaar levert ZBR meer ondersteuning in het huishouden. Dit kan verklaard worden doordat ZBR per januari 2018 een gecontracteerde aanbieder is van de gemeente Rotterdam voor de doelgroep ouderen en somatische aandoeningen. Gemeente Rotterdam verwijst cliënten voor huishoudelijke hulp en begeleiding in bovengenoemde doelgroep door naar ZBR.

Uit de meting is naar voren gekomen dat Zorgbureau Rotterdam geen slecht beoordeling heeft ontvangen van cliënten. Dit blijkt ook uit de vraag of cliënten Zorgbureau Rotterdam zouden aanbevelen bij familie en vrienden. Alle cliënten hebben deze vraag met ja beantwoord. Ten opzichte van 2017 is dit hetzelfde gebleven in 2018.

In 2018 wordt bejegening, met 85%, het hoogst beoordeeld. Dit is ten opzichte van 2017 gestegen met 12%. Dit is een positief vooruitgang. Hierna volgt met 80% informatie en advies. Dit is ten opzichte van vorige jaar ongeveer gelijk gebleven (-1%). De beoordelingen van communicatie met personeel, nakomen van afspraken en levering van zorg (vakkundig) zijn dit jaar met 75% goed beoordeeld. Hierna volgt levering van hulpverlening met 55% en met 45% bereikbaarheid van team. Geconcludeerd kan worden dat ZBR voornamelijk goed en voldoende beoordelingen heeft gekregen.

Ten opzichte van vorige jaar zijn de uitkomsten van deze enquête verschillend. Opvallend is dat bejegening met 12% is gestegen. Ook is communicatie met personeel gestegen met 12% ten opzichte van vorige jaar. Deze twee werden tijdens de enquête van vorige jaar het laagst beoordeeld. Bereikbaarheid van team is met 54% omlaag gegaan ten opzicht van vorige jaar. Omdat er geen slechte beoordelingen zijn geweest is er geen verbetertraject hiervoor opgestart wel worden de uitkomsten tijdens de directiebeoordeling en team vergaderingen besproken.

ZBR heeft voor 2018 een gemiddelde beoordeling van 8,5. Het gemiddelde is ten opzicht van vorige jaar omlaag 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.