

Uitkomsten klanttevredenheids- onderzoek Friesland

Uitgevoerd in maart 2018



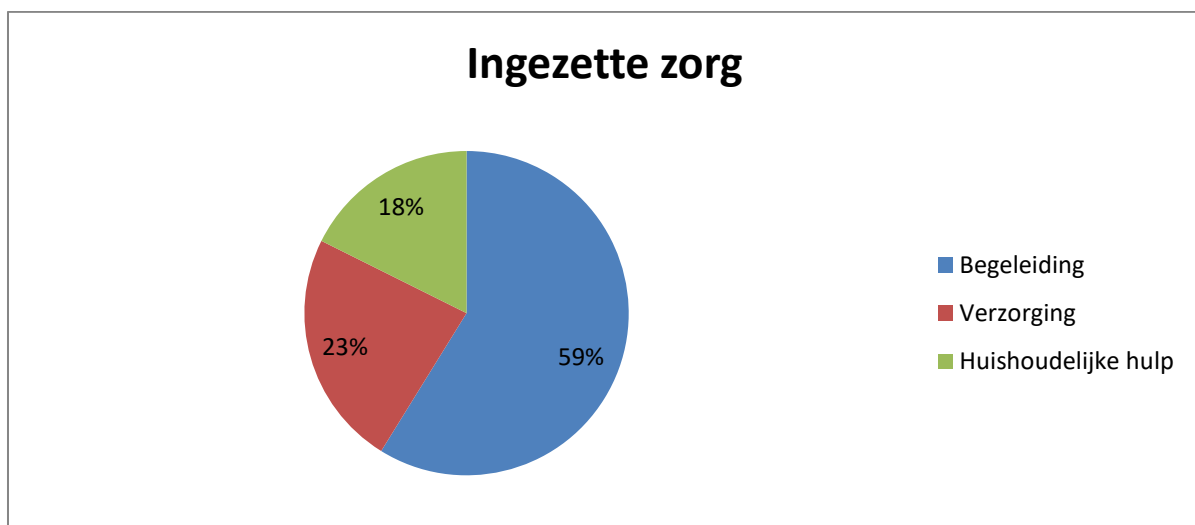
Joure, november 2018

Inleiding

Helping Hands is trots op de kwaliteit van zorg die wij leveren. Wij vinden het belangrijk deze kwaliteit hoog te houden en onszelf te blijven verbeteren. Cliënten zijn hierin voor ons een belangrijke bron van informatie. Naast de evaluatiegesprekken die met cliënten gevoerd worden over de zorg die bij hen wordt geleverd, doen wij daarom ook een klanttevredenheidsonderzoek onder onze cliënten. Het vorige onderzoek is uitgevoerd in september 2016. Er is in dit onderzoek gebruik gemaakt van dezelfde vragenlijst als toen.

Uit het vorige onderzoek bleek dat Helping Hands zeer hoog scoort. Gemiddeld gaven zij hun hulpverleners een 9,1 en ons als organisatie een 9,2. Op een schaal van 1 tot 5 gaven alle respondenten op mate van tevredenheid op verschillende punten minimaal een 3, en meer dan 95% geeft een 4 of een 5. Deze resultaten zullen in de conclusie vergeleken worden met de resultaten van het huidige onderzoek.

De vragenlijsten zijn per post verspreid onder alle cliënten die zorg krijgen in de provincie Friesland en onder de verantwoordelijkheid staan van de zorgmanagers in Joure. Vijftien cliënten hebben de vragenlijst ingevuld. De meeste van deze cliënten ontvangen begeleiding, een kleiner aantal verzorging/verpleging of huishoudelijke hulp (Nb. inmiddels zijn wij als organisatie met verzorging/verpleging gestopt), zoals te zien in figuur 1. Een klein aantal keer ontving een cliënt meerdere vormen van zorg van Helping Hands.



Figuur 1 Vormen van ingezette zorg

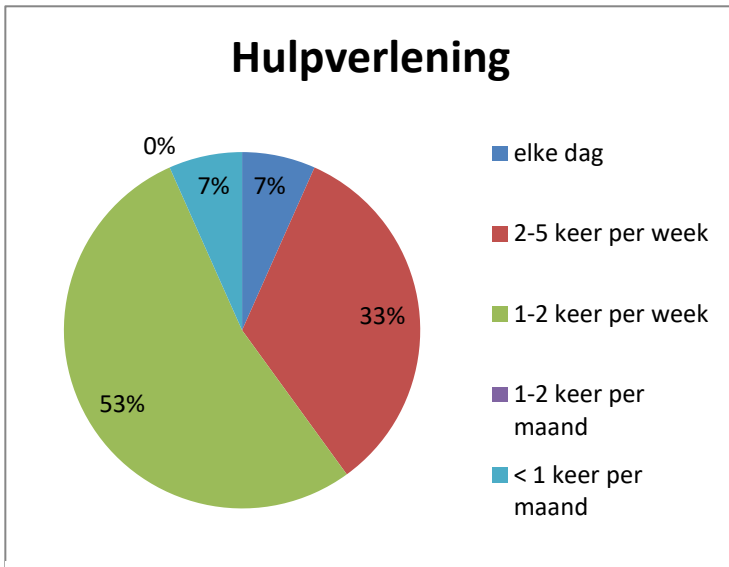
De vragen die gesteld werden, zijn onder te verdelen in drie categorieën: het contact van de cliënt met zijn/haar hulpverlener, het aansluiten bij de behoeften van de cliënten en als laatste het organisatorische stukje. Per categorie waren er drie of vier gesloten vragen, met altijd aan het eind de mogelijkheid het antwoord toe te lichten en/of overige opmerkingen in te vullen. Daarnaast werd tweemaal een cijfer gevraagd in te vullen, bij categorie twee en drie. Ook hierbij konden cliënten opmerkingen invullen, en werd de vraag gesteld hoe we het cijfer zouden kunnen verbeteren.

De antwoorden op de vragen zullen bij de resultaten behandeld worden. Aan het eind volgt een conclusie. Hierin zullen indien nodig/wenselijk verbetermaatregelen worden behandeld. Ook zal

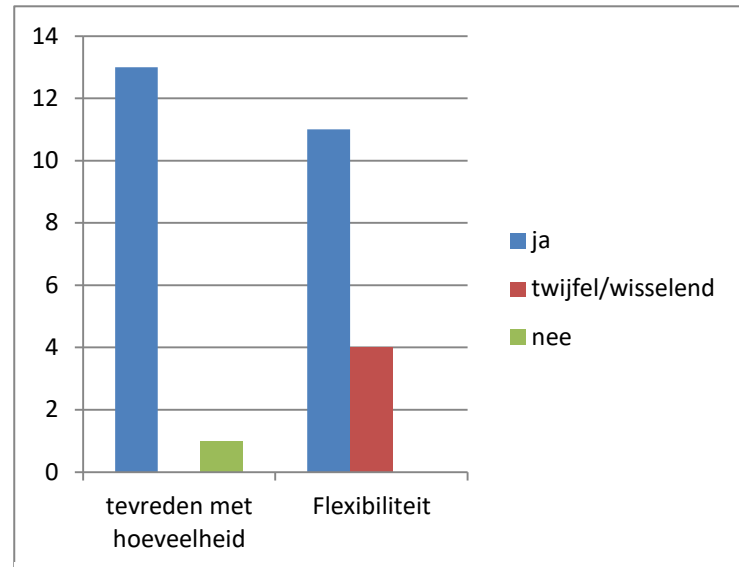
dan de vergelijking worden gemaakt met het vorige onderzoek. Als bijlage is de vragenlijst toegevoegd.

Resultaten

Allereerst is gevraagd naar het aantal keren dat de cliënt zijn/haar hulpverlener ziet, met vervolgens of de cliënt tevreden is met dat aantal keren. Zie figuren 2 en 3. Slecht 1 cliënt was hier niet tevreden over. Er waren hierbij geen opmerkingen ingevuld die hier uitleg bij gaven. In figuur 3 is verder te zien dat het grootste gedeelte van de cliënten zijn/haar hulpverlener voldoende flexibel vindt.

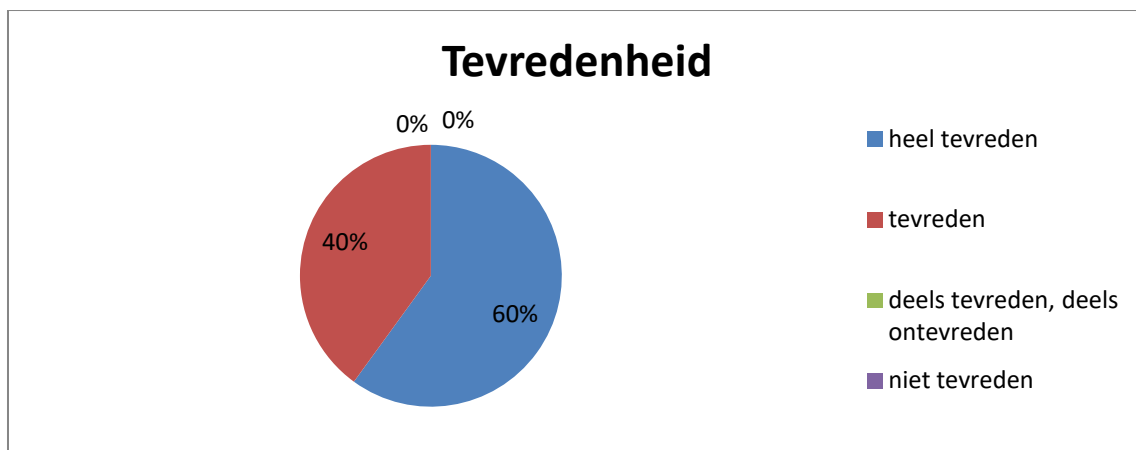


Figuur 2 Hoeveelheid hulpverlening



Figuur 3 Tevredenheid met hoeveelheid hulpverlening en flexibiliteit hulpverlening

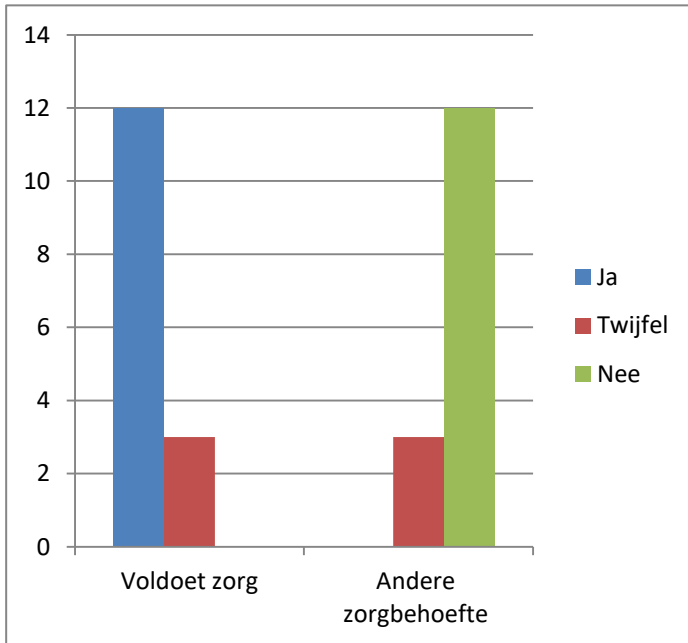
Daarnaast werd de vraag gesteld hoe tevreden cliënten zijn met de manier waarop hij/zij contact heeft met de hulpverlener, inhoudelijk gezien. Alle cliënten waren 'tevreden' of 'niet tevreden', zoals te zien in figuur 4.



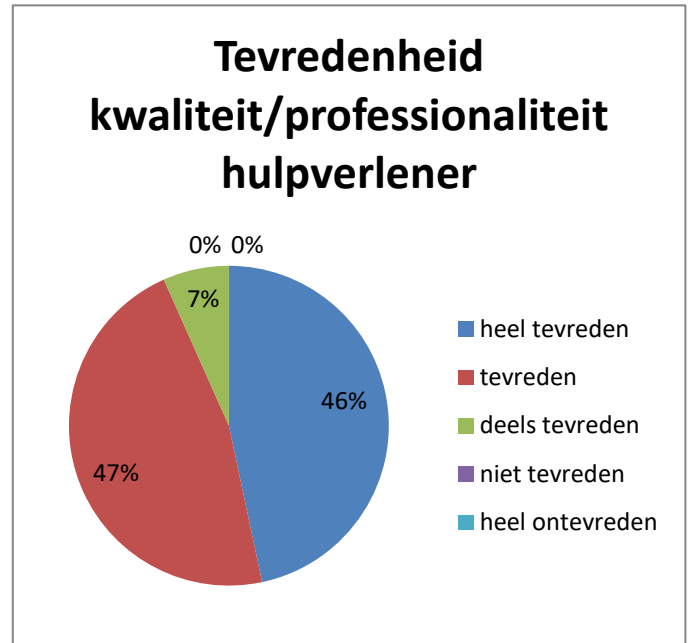
Figuur 4 Mate van tevredenheid over contact

Over het contact met de hulpverlener waren geen opmerkingen ingevuld ter verbetering van de zorg.

De volgende categorie is het aansluiten bij de behoeften van de cliënt. Vrijwel alle cliënten vinden dat hun hulpverlener dit (meestal) goed doet. Twee cliënten vinden dat dit soms wel, soms minder goed gebeurt. Ook is de vraag gesteld of de zorg voldoet aan wat de cliënt nodig heeft en of er een zorgbehoefte is die (nog) geen aandacht krijgt. Het grootste deel van de cliënten vindt dat de zorg voldoet, zie figuur 5.

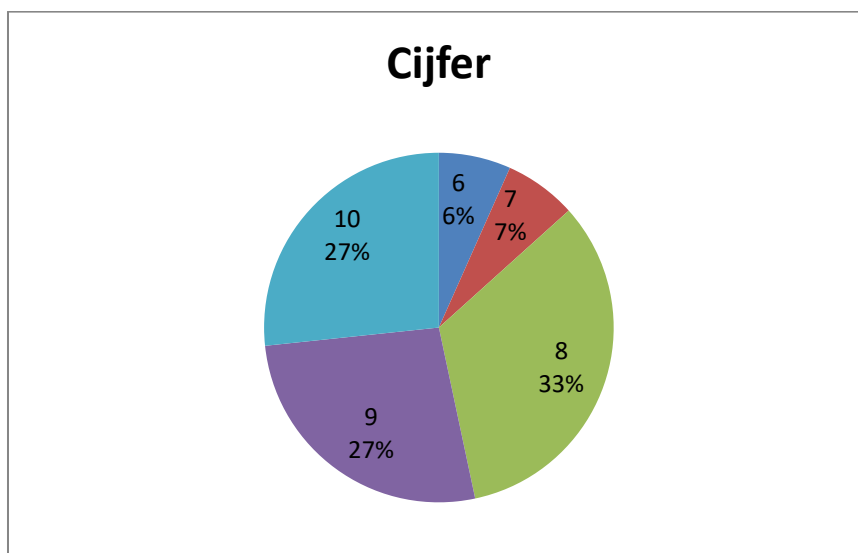


Figuur 5 Voldoende zorg



Figuur 6 Tevredenheid over kwaliteit hulpverlener

Daarnaast zijn vrijwel alle cliënten 'tevreden' of 'heel tevreden' met de kwaliteit en de professionaliteit van de hulpverlener, zoals te zien in figuur 6. Dit leidt uiteindelijk tot de volgende cijfers (zie figuur 7), met een gemiddelde van 8,6.

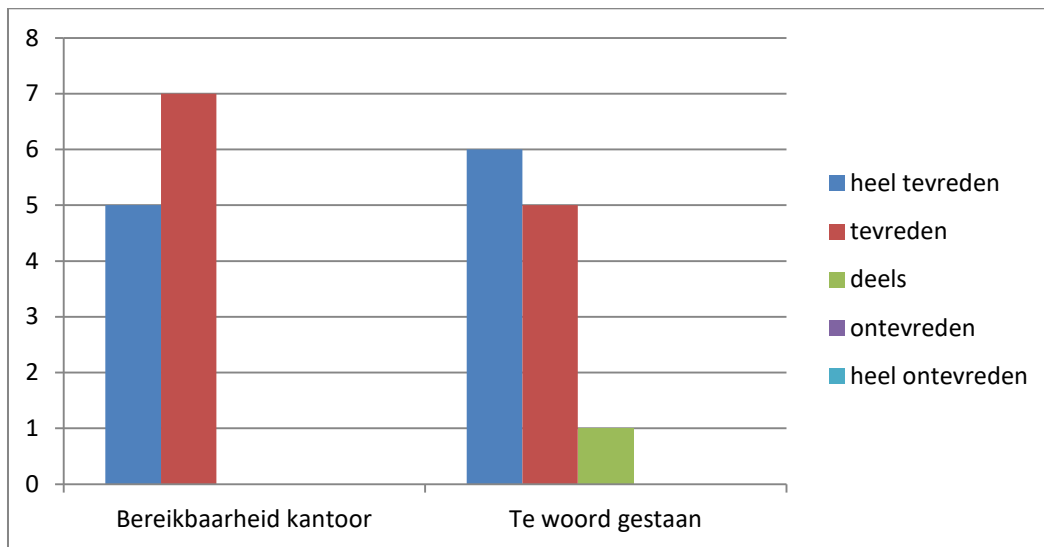


Figuur 7 Cijfers 'contact met hulpverlener'

Een aantal toelichtingen bij het cijfer zijn: 'hij staat altijd voor mijn zoon klaar', 'je kunt altijd bellen, en ze staan om je te helpen', 'wij zijn heel tevreden', 'de zorg van Helping Hands heeft mij

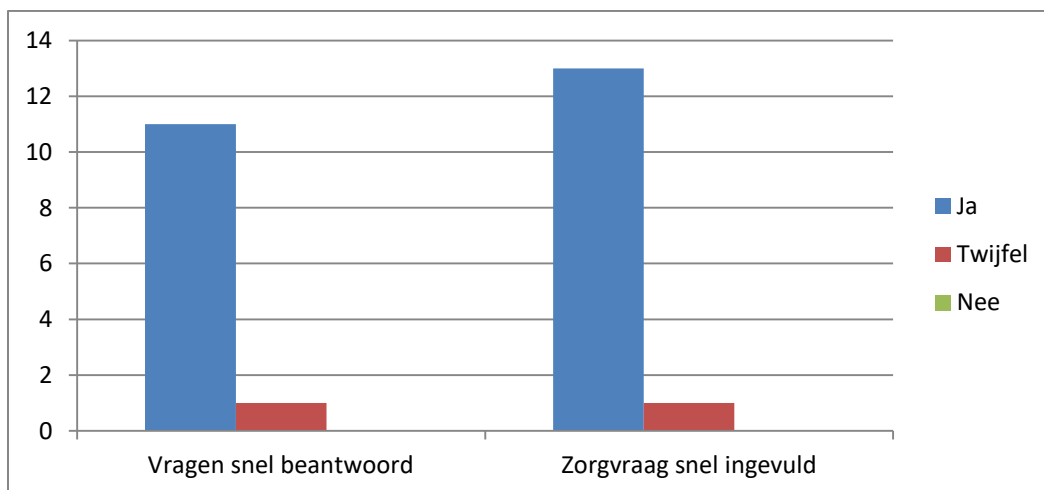
door de jaren heen op veel van mijn eigen punten geholpen te versterken' en 'laten we erover praten, vaker overleg'.

De laatste categorie is de tevredenheid over de organisatie in het algemeen, bijvoorbeeld de bereikbaarheid van kantoor en de manier waarop de cliënt te woord wordt gestaan, gelet op bijvoorbeeld de duidelijkheid, vriendelijkheid en de manier waarop het past bij wat de cliënt nodig heeft. Uit deze vragen dat vrijwel alle cliënt hier 'tevreden' over 'heel tevreden' over is, zoals te zien in figuur 8.



Figuur 8 Contact met kantoor

Daarnaast werd er een vraag gesteld over of vragen snel genoeg beantwoord worden, en of de zorgvraag snel genoeg werd ingevuld. Vrijwel alle cliënten beantwoordden deze vragen positief, zoals te zien in figuur 9.



Figuur 9 Vragen snel beantwoord en zorgvraag snel ingevuld

Deze antwoorden resulteren in een gemiddeld cijfer van 8,5. Er werden hierbij geen verbeterpunten gegeven, wel een aantal toelichtingen: 'altijd bereikbaar, snelle oplossingen', 'tot zover ik contact heb gehad met Helping Hands heeft het tot zover de meeste problemen

gerelateerd met Helping Hands altijd opgelost kunnen worden', '7x24 uur service', 'je wordt goed geholpen', 'ik word altijd vriendelijk geholpen, er is altijd wel even tijd voor een gesprekje'.

Conclusie

Uit de resultaten blijkt dat Helping Hands alle drie de onderdelen van tevredenheid (over contact met hulpverlener, over het aansluiten bij de behoeften en als organisatie in het algemeen) hoog scoort. Dit blijkt ook uit de cijfers: een 8,6 en een 8,5. Op basis daarvan zijn geen zaken te vinden die verbeterd moeten worden. Uit de antwoorden op de andere gesloten vragen is een punt waar een iets groter deel twijfelt of deels tevreden is, namelijk over de flexibiliteit van de hulpverlener. Hierover is geen opmerking gemaakt. Dit punt is geen indicator uit het kwaliteitsmanagementsysteem. Wel is het voor de zorgmanagers, die de hulpverleners bij de cliënt plaatsen, van belang hier rekening mee te houden. Zij zullen hier in volgend overleg van op de hoogte gesteld worden.

Uit de opmerkingen en toelichtingen die soms zijn gegeven, staan nauwelijks verbeterpunten genoemd. Alleen 1 respondent geeft aan dat ze vaker overleg wil. Dat punt zal besproken worden op het eerstvolgende zorgoverleg. Daarnaast vraagt 1 respondent om 7x24 uur service. Dit ligt niet binnen de mogelijkheden van Helping Hands, en dit wordt op de website en in de folder duidelijk beschreven.

In vergelijking met het vorige klanttevredenheidsonderzoek uit september 2016 zijn de cijfer met ongeveer een halve punt gedaald. Dit is ook terug te zien in de uitkomsten op de vragen. Het grootste verschil is te vinden bij de flexibiliteit van de zorgverlener (95% tevreden in 2016 ten opzichte van 73% nu), zoals te verwachten op basis van de resultaten van dit onderzoek. Daarnaast is een verschil te vinden in de manier van contact en de kennis/professionaliteit. In 2016 was 77% heel tevreden en 18% tevreden over de manier van contact, ten opzichte van 60% heel tevreden en 40% tevreden nu. De tevredenheid over de kennis/professionaliteit van de hulpverlener is ook iets afgenomen, er zijn veel meer mensen 'tevreden' in plaats van 'niet tevreden'. Dit is een onverwachte ontwikkeling, omdat wij in afgelopen jaren juist getracht hebben nog meer goed geschoold personeel in te zetten en er meer ingezet op bijscholing en intervisie van onze hulpverleners. Deze trend willen wij sowieso doorzetten.



Evaluatieformulier

We vinden het belangrijk om uw mening te horen over de zorg die u ontvangt van Helping Hands. Zo kunnen we blijven aansluiten bij uw wensen en kwalitatieve zorg blijven bieden. Daarom willen we u vragen om deze vragen te beantwoorden. De vragenlijst zal anoniem behandeld worden. Mocht u het door u ingevulde wel verder willen toelichten dan kunt u uw naam achter laten onderop het formulier.

U kunt als u hulp nodig heeft bij het invullen van deze vragen hulp vragen van iemand die u vertrouwd.

Ingezette zorg:

- Begeleiding
- Verzorging
- Huishoudelijke hulp

Geeft u alstublieft per beoordelingsaspect aan wat u van uw product(en) vindt die geleverd worden door Helping Hands.

Kruis aan wat het meest voor u van toepassing is

Contact

1. Hoe vaak heeft u persoonlijk contact (wanneer u elkaar ziet) met uw zorgverlener?

- meerdere malen per dag
- 1 keer per dag
- 2-5 keer per week
- 1-2 keer per week
- 1- 2 keer per maand
- Minder dan 1 keer per maand

2. Bent u tevreden met deze hoeveelheid?

- Ja
- Twijfel
- Nee

3. Hoe tevreden bent u over de manier waarop u contact heeft met uw zorgverlener?

- heel tevreden
- tevreden
- gedeeltelijk tevreden, gedeeltelijk ontevreden
- ontevreden
- heel ontevreden

4. Ervaart u uw zorgverlener als voldoende flexibel?

- Ja
- Twijfel
- Nee

Overige opmerkingen over het contact met uw zorgverlener:

Aansluiten behoeften

1. Voldoen de zorgverleners aan uw wensen en verwachtingen?

- heel tevreden
- tevreden
- gedeeltelijk tevreden, gedeeltelijk ontevreden
- ontevreden
- heel ontevreden

2. Hoe tevreden bent u over de kennis en professionaliteit van uw zorgverlener?

- heel tevreden
- tevreden
- gedeeltelijk tevreden, gedeeltelijk ontevreden
- ontevreden
- heel ontevreden

3. Voldoet de zorg aan wat u nodig heeft?

- Ja
- Twijfel
- Nee

4. Heeft u nog zorgbehoeften die op dit moment geen aandacht krijgen?

- Ja
- Twijfel
- Nee

5. Als u uw zorg door Helping Hands een cijfer zou moeten geven van 1 tot 10, wat zou dit dan zijn? Licht uw antwoord toe.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

6.Hoe zouden we dit cijfer kunnen verbeteren?

Overige opmerkingen over het aansluiten bij uw behoeften:

Organisatorisch

1. Bent u tevreden over de bereikbaarheid van het kantoor?

- heel tevreden
- tevreden
- gedeeltelijk tevreden, gedeeltelijk ontevreden
- ontevreden
- heel ontevreden

2. Bent u tevreden over de manier waarop u te woord wordt gestaan?
(duidelijkheid/vriendelijkheid/passend bij uw behoeften)

- heel tevreden
- tevreden
- gedeeltelijk tevreden, gedeeltelijk ontevreden
- ontevreden
- heel ontevreden

3. Worden uw vragen snel genoeg beantwoord? Ja/twijfel/nee

- Ja
- Twijfel
- Nee

4. Is uw zorgvraag snel genoeg door Helping Hands ingevuld? Ja/twijfel/nee

- Ja
- Twijfel
- Nee

5. Als u het algehele contact met het kantoor van Helping Hands een cijfer zou moeten geven van 1 tot 10, wat zou dit dan zijn? Licht uw antwoord toe.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

6. Hoe zouden we dit cijfer kunnen verbeteren?

Overige opmerkingen over organisatorische gedeelte:

Heeft u nog vragen of opmerkingen?

Mocht u naar aanleiding van deze evaluatie nog graag contact hebben met één van onze medewerkers om het ingevulde te bespreken vul dan onder aan dit formulier uw naam in. We nemen dan zo spoedig mogelijk contact met u op.
