

Uitkomsten klanttevredenheids- onderzoek Groningen/Drenthe

Uitgevoerd in november/december 2018



Roden, december 2018

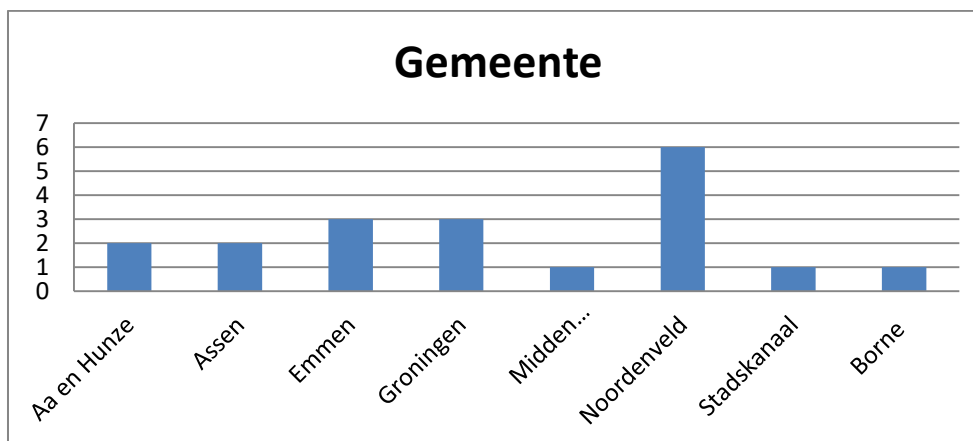
Inleiding

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 (doelen van de) zorg die bij hen wordt geleverd, doen wij daarom ook een klanttevredenheidsonderzoek onder onze cliënten. Het vorige onderzoek is in Groningen en Drenthe uitgevoerd in september 2016. In het voorjaar van 2018 is een onderzoek uitgevoerd in Friesland. Er is daarom voor gekozen Friesland niet mee te nemen in het huidige onderzoek. Voornemen is vanaf heden jaarlijks in het najaar voor cliënten van beide vestigingen een klanttevredenheidsonderzoek af te nemen. Voor dit onderzoek is gekozen voor een nieuwe vragenlijst ten opzichte van het onderzoek in februari, zodat nog meer onderwerpen meegenomen kunnen worden in het onderzoek en er een breder beeld kan ontstaan van de tevredenheid van de cliënten en vooral de punten waar wij onszelf nog zouden kunnen verbeteren.

Uit het onderzoek in 2016 bleek dat Helping Hands zeer hoog scoort. Ook uit het onderzoek van dit voorjaar in Friesland blijkt dat de overgrote meerderheid van de cliënten tevreden is met Helping Hands. Zij geven het contact met hun hulpverlener gemiddeld een 8,6 en Helping Hands als organisatie gemiddeld een 8,5. Zie verder het rapport van dit onderzoek.

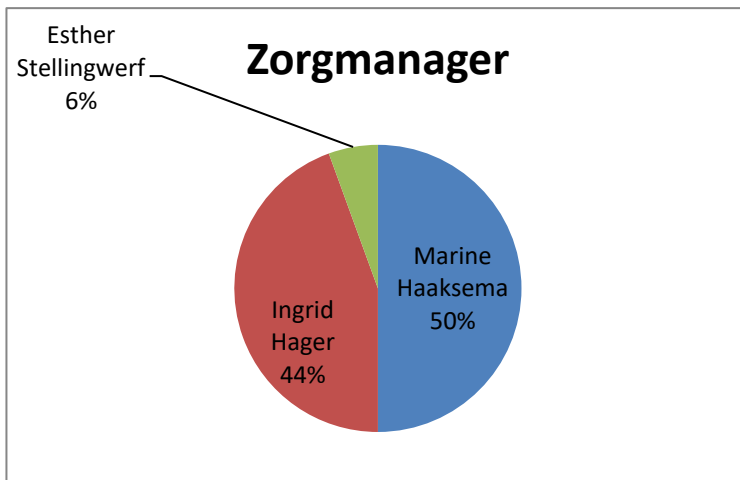
De vragenlijsten zijn verspreid onder alle cliënten die zorg krijgen in de provincies Groningen en Drenthe en onder de verantwoordelijkheid staan van de zorgmanagers in Roden. Alle cliënten van wie een e-mailadres bekend was, heeft een mail gekregen met daarin een link naar de online in te vullen vragenlijst. De cliënten waarvan geen e-mailadres bekend was, of waarvan de betrokken zorgmanager van mening was dat de cliënt zijn/haar mail niet regelmatig genoeg checkt, heeft de vragenlijst per post toegestuurd gekregen. Er is de cliënten gevraagd de lijst ingevuld terug te sturen middels de bijgevoegde retourenvelop. Totaal hebben 14 cliënten de vragenlijst per post gekregen, en 31 cliënten hebben een mail gekregen met de link. De cliënten hebben vier weken de tijd voor gehad om de vragenlijst in te vullen. Twee weken voor de deadline hebben de cliënten die een mail hebben gehad, een herinneringsmail gekregen. Uiteindelijk hebben 20 cliënten de vragenlijst ingevuld.

De cliënten die de vragenlijst hebben ingevuld, komen uit acht verschillende gemeenten, zie figuur 1. Een cliënt had 'Drenthe' ingevuld als gemeente, deze is niet meegenomen.

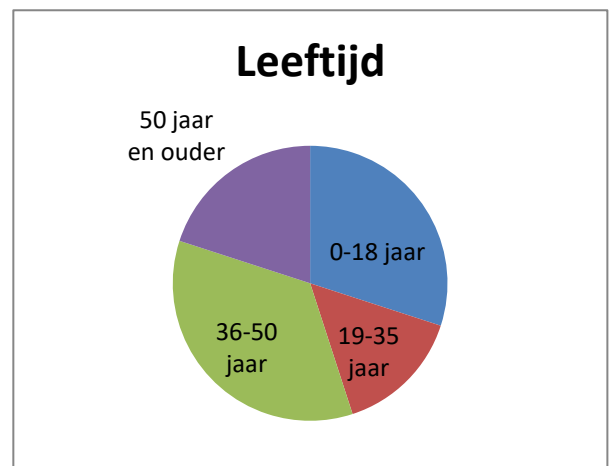


Figuur 1 Gemeente van de cliënt

Er zijn drie zorgmanagers betrokken, zie de verdeling in figuur 2. Twee cliënten hebben hun zorgmanager niet ingevuld. Dit is een redelijke afspiegeling ten opzichte van het aantal cliënten dat de zorgmanagers totaal hebben.



Figuur 2 Zorgmanager van de cliënt



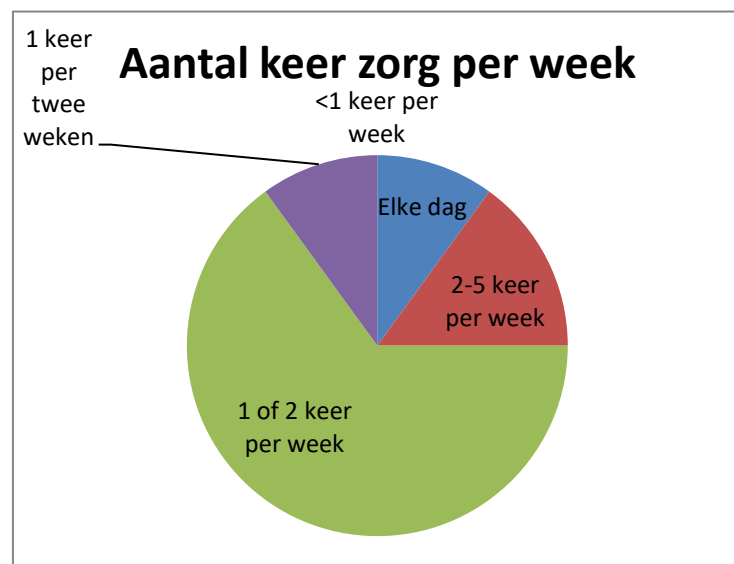
Figuur 3 Leeftijd van de cliënt

De cliënten waren ongeveer gelijk verdeeld over de verschillende leeftijdsgroepen, zoals te zien in figuur 3. Wanneer ouders de vragenlijst hebben ingevuld over de zorg van hun kind, werd gevraagd de leeftijd van het kind in te vullen.

Ook werd gevraagd wat voor soort zorg de cliënt ontvangt en hoe vaak per week de cliënt zijn/haar hulpverlener ziet. De resultaten staan in figuur 4 en 5. Duidelijk is dat de meeste cliënten (individuele) begeleiding krijgen, dat niemand meer verzorging of verpleging krijgt en zijn/haar hulpverlener 1 of 2 keer per week zien.



Figuur 4 Soort zorg



Figuur 5 Aantal keer zorg per week

Als laatst gaf 25% van de cliënten aan dat hij/zij zorg kreeg van een familielid. Dit is niet representatief met alle cliënten. Voor alle cliënten gaat het om ongeveer 10% die (ook) zorg krijgt van een familielid.

Het lijkt erop dat de cliënten die de vragenlijst hebben ingevuld, verder een goeie afspiegeling vormen van alle cliënten bij Helping Hands in Groningen en Drenthe, gelet op de kenmerken die

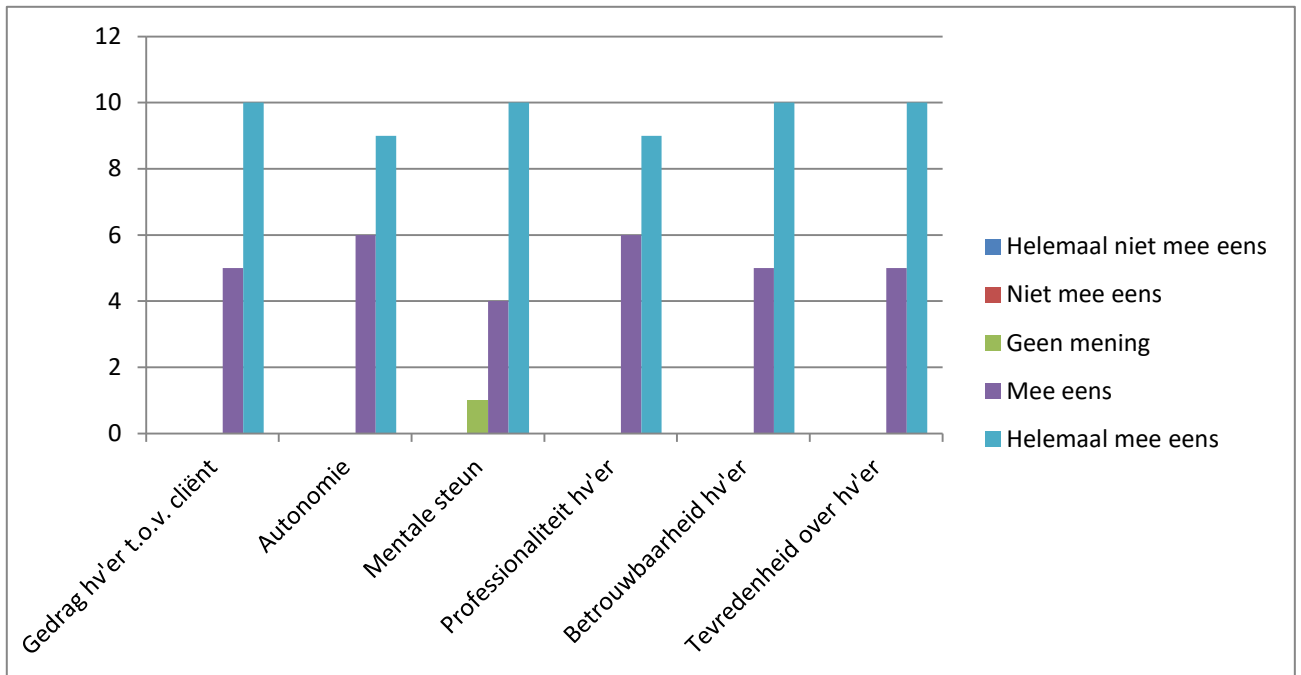
zij hebben ingevuld in de vragenlijsten, zoals te zien in de figuren 1 tot en met 5. Dit maakt het onderzoek betrouwbaarder.

De vragen die gesteld werden, zijn onder te verdelen in drie categorieën: algemene gegevens, tevredenheid over contact met hulpverlener en tevredenheid over Helping Hands als organisatie. De algemene vragen gingen over de gemeente van de cliënt, de zorgmanager, het aantal uren zorg per week, wat voor soort zorg en leeftijd van de cliënt. Ook werd de vraag gesteld of zij hulp kregen van een familielid. Wanneer dat het geval was, werden de vragen over het contact met de hulpverlener overgeslagen. Bij de vragen over het contact met de hulpverlener werden zes stellingen voorgelegd waar de cliënt een kruisje moest zetten op een vijfpunts Likertschaal (helemaal mee eens – helemaal niet mee eens). Daarna was ruimte voor uitleg/opmerkingen, waarbij de middelste ‘geen mening’ was. Bij de vragen over Helping Hands als organisatie werd opnieuw gebruik gemaakt van stellingen met een vijfpunts Likertschaal (helemaal tevreden – helemaal niet tevreden). Ook hier was daarna ruimte voor opmerkingen. Vervolgens werd gevraagd Helping Hands een cijfer te geven tussen de 1 en de 10, met de open vraag hoe we dit cijfer zouden kunnen verbeteren. Aan het eind konden cliënten overige opmerkingen plaatsen. De algemene vragen waren allemaal verplicht, behalve die over wie de betrokken zorgmanager was. Verder waren de stellingen allemaal verplicht in te vullen, De open vragen waren niet verplicht en zijn niet door alle respondenten ingevuld.

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 een vergelijking worden gemaakt met het onderzoek van dit voorjaar in Friesland. Als bijlage is de vragenlijst toegevoegd.

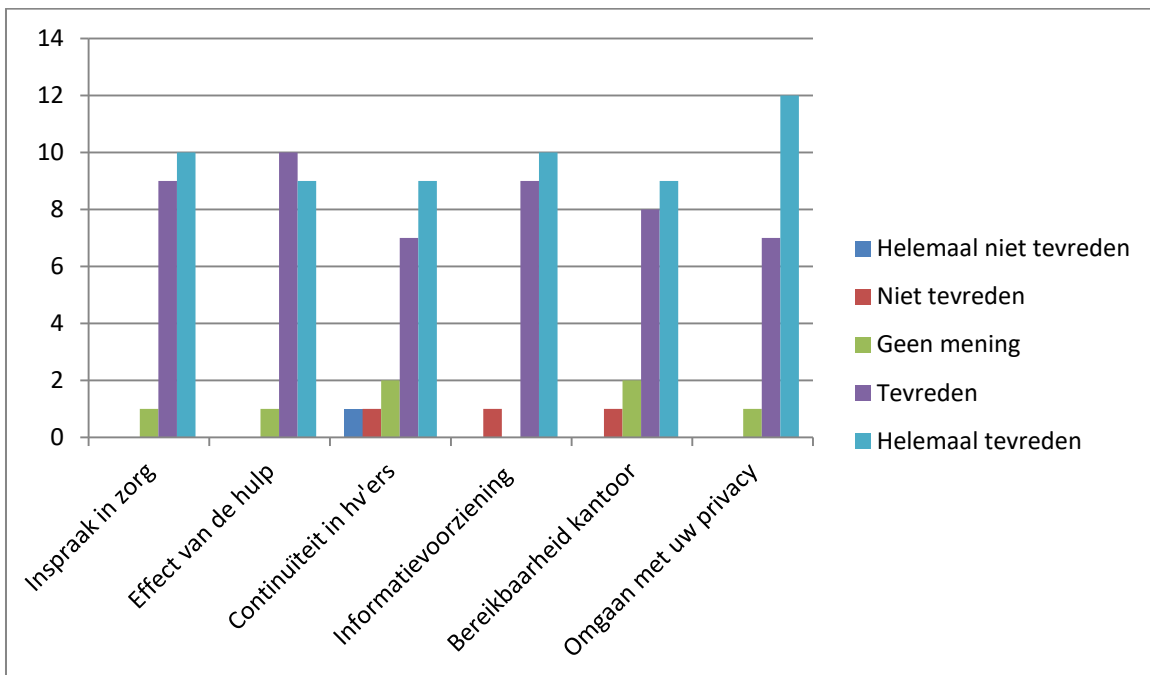
Resultaten

Als eerst werd de vraag gesteld in hoeverre de cliënten het eens waren met de stellingen, gezien op een vijfpunt Likertschaal van ‘helemaal mee eens’ tot ‘helemaal niet mee eens’. Het ging om zes stellingen. Zie figuur 6. Een vraag was bijvoorbeeld: ‘ik ben tevreden met hoe de hulpverlener zich ten opzichte van mij gedraagt’ of ‘ik vind mijn hulpverlener betrouwbaar en voel me op mijn gemak’. Uit het figuur blijkt dat alle cliënten het hier ‘helemaal mee eens’ of ‘mee eens’ zijn. Eén respondent geeft ‘geen mening’ op de vraag over of de cliënt voldoende mentale ondersteuning ervaart van zijn/haar hulpverlener. Er werd hierbij geen opmerkingen of uitleg gegeven. Eén respondent geeft onvrede over de overdracht tussen zorgmanagers aan, maar dat heeft geen betrekking op deze stellingen en zal worden meegenomen bij het volgende blok. Twee respondenten hebben een positieve opmerking toegevoegd, dat ze tevreden zijn.



Figuur 6 Ervaren van tevredenheid met hulpverlener op verschillen punten

Vervolgens werden zes stellingen gegeven over Helping Hands als organisatie, bijvoorbeeld over de tevredenheid met betrekking tot de inspraak die de cliënt heeft over de zorg of over de informatievoorziening vanuit Helping Hands.



Figuur 7 Tevredenheid met Helping Hands op verschillende punten

Uit figuur 7 blijkt dat het grootste deel van de respondenten 'tevreden' of 'helemaal tevreden' is met Helping Hands als organisatie. Een aantal respondenten geeft een uitleg: een respondent vind de bereikbaarheid van kantoor te ver weg. Een respondent geeft aan dat hij/zij geen inzicht heeft in het pgb-budget. De respondent die niet tevreden is over continuïteit in hulpverleners geeft aan dat de afgelopen zomervakantie de vervanging slecht geregeld was. Ook geeft een respondent nog aan dat er geen uitleg nodig is, dat hij/zij zeer tevreden is.

Gemiddeld geven de respondenten Helping Hands een 8,8. Hierbij werd de vraag gesteld waarom ze een bepaald cijfer gaven, en hoe Helping Hands het zou kunnen verbeteren. Een aantal respondenten geeft aan dat ze tevreden zijn, dat het zo prima gaat, dat Helping Hands betrokken, betrouwbaar en proactief is. Een aantal andere cliënten heeft verbeterpunten:

- Een afwezigheidsmelding op de e-mail zou prettig zijn als een kantoormedewerker met vakantie is.
- Communicatie
- Ze doen het goed, maar dat ze verhuisd zijn vind ik minder
- Overleg over vakantiebudget
- Inzage budget

Als laatst werd de open vraag gesteld over er nog andere onderwerpen waren waarover de respondent iets kwijt wil. Een respondent geeft hierin dat hij/zij denkt dat zijn/haar ziekte te complex kan zijn voor de medewerker, een andere respondent vindt het fijn dat de wlz is voorgedragen.

Conclusie

Uit de resultaten blijkt dat Helping Hands op beide onderdelen (tevredenheid over contact met de hulpverlener en tevredenheid over Helping Hands als organisatie) hoog scoort. Dit komt ook terug in het cijfer: gemiddeld een 8,8. Gemiddeld zijn cliënten dus tevreden over de zorg die zij van Helping Hands ontvangen en over hoe de zaken geregeld zijn. Toch is er een aantal zaken waar Helping Hands graag aandacht aan wil besteden, te beginnen met de continuïteit in de hulpverleners. Vervanging in vakanties of tijdens ziekte van de medewerker zal tijdens de volgende vakanties een punt van aandacht zijn voor de zorgmanagers. Daarnaast zullen alle zorgmanagers bij afwezigheid een afwezigheidsmelding instellen op hun e-mail. De overige opmerkingen zullen op een volgend zorgoverleg worden besproken met alle zorgmanagers, en blijven een punt van aandacht. De informatievoorziening is sinds dit voorjaar verbeterd, omdat cliënten nu bij aanvang van de zorg een zorgmap krijgen. Helping Hands hoopt dat door deze invoering de algemene informatievoorziening

Dit onderzoek is niet op veel punten goed te vergelijken met het vorige onderzoek, doordat het format is aangepast en er andere vragen gesteld zijn. Wel is zichtbaar dat ten opzichte van het klanttevredenheidsonderzoek in 2016, het gemiddelde cijfer dan cliënten Helping Hands geven iets is gedaald, van een 9,1 naar een 8,8. Het is wel iets hoger dan het cijfer in van het onderzoek onder cliënten in Friesland dit voorjaar (8,6). Met bovenstaande verbetermaatregelen hopen wij dat het volgende onderzoek in het najaar van 2019 weer hoger zal zijn, zodat we weer terug komen op het tevredenheidscijfer van 2016.