

## Vertegenwoordigers zijn tevreden!

### Verslag tevredenheidsonderzoek 2017 van de zorg geboden in de kleinschalig woonvoorzieningen

De Zorgspecialist heeft de kwaliteit van de zorg voor zijn cliënten hoog in het vaandel staan. Vandaar dat er in september 2017 een onderzoek is gedaan naar de mate waarin de vertegenwoordigers van onze bewoners in de kleinschalig woonvoorzieningen tevreden zijn over de zorg en ondersteuning die daar geboden wordt.

Het onderzoek is gedaan met behulp van een digitale vragenlijst die is toegestuurd aan alle vertegenwoordigers.

De vragen in het tevredenheidsonderzoek gingen o.a. over de bereikbaarheid van de kleinschalig woonvoorzieningen, het oplossen van problemen en de bekendheid van de contactpersonen. Ook vragen over de deskundigheid van de medewerkers en de activiteiten ontbraken niet. Daarnaast was er ruime mogelijkheid om opmerkingen en suggesties vast te leggen.

Van de toegezonden vragenlijsten (54 in totaal) is 53% ingevuld teruggekomen. De vertegenwoordigers hebben de zorg en ondersteuning gewaardeerd met een NPS (Net Promoter Score) \* van **82,75**. De NPS is het resultaat op de vraag *hoe waarschijnlijk is het dat u de ZorgSpecialist zal aanbevelen bij familie of vrienden?*

Het is een mooi resultaat. Dit betekent dat de Zorgspecialist vooral moet doorgaan op de weg die is ingeslagen. Toch zijn er enige verbeterpunten waar we in 2018 mee aan de slag gaan.



Op basis van de resultaten en alle opmerkingen die gemaakt zijn zet de Zorgspecialist voor 2018 in op de volgende speerpunten:

1. Doorgaan op de ingeslagen weg o.a. op het gebied van
  - deskundigheidsbevordering
  - familieparticipatie
  - werven vrijwilligers (o.a. voor activiteiten)
  - bewegen
2. Professionalisering communicatie, met als speerpunt: het digitale zorgdossier en tussentijdse evaluatie van de afspraken



*\* De NPS score wordt berekend aan de hand van de volgende methode:*

1. *Alle cliënten die op de vraag 'hoe waarschijnlijk het is dat de cliënt de ZorgSpecialist zou aanbevelen bij de familie of vrienden' worden bij de noemer genoteerd (0 = zeer waarschijnlijk niet, 10 is zeer waarschijnlijk wel)*
2. *Alle cliënten die op deze vraag een 8, 9 of 10 geven worden bij de teller genoteerd*
3. *De NPS wordt teller/noemer \* 100*