

Tevredenheidsonderzoek wijkverpleging 2021

Een zeer goed resultaat

Wij willen graag van onze cliënten weten wat er goed gaat, maar ook wat er beter kan.

Het jaarlijkse tevredenheidsonderzoek is hiervoor een belangrijke informatiebron.

De doelgroep van dit jaarlijkse onderzoek wordt gevormd door alle cliënten van De ZorgSpecialist die wijkverpleging ontvangen.

Om de uitkomsten van het tevredenheidsonderzoek te kunnen gebruiken voor leren en verbeteren is het belangrijk om voldoende cliënten te betrekken bij het onderzoek. Voor zorgaanbieders met meer dan 500 cliënten geldt dat 30% van de cliënten uitgenodigd moeten worden voor deelname aan het onderzoek.

Voor De ZorgSpecialist betekende dit dat 151 cliënten geselecteerd zijn om mee te doen.

Deze cliënten hebben in het vierde kwartaal van 2021 het tevredenheidsonderzoek per post ontvangen.

Het onderzoek bestond uit 9 vragen waarvan het gemiddeld cijfer per vraag hieronder is aangegeven.

Ervaringen met de wijkverpleging 2021



De ZorgSpecialist
Thuis in alle zorg

Rapportcijfer De ZorgSpecialist

8,5

Rapportcijfer medewerkers

8,8

Gemiddelde cijfers gegeven op de volgende vragen:



Voelt u zich op uw gemak bij onze medewerkers? **9,3**



Wordt u met aandacht behandeld? **9,2**



Heeft u vertrouwen in de deskundigheid van de medewerkers? **9,1**



Past de zorg op de manier waarop u wilt leven? **9,0**



Nemen de medewerkers uw wensen mee bij het bepalen van de zorg? **9,0**



Kunt u m.b.v. onze medewerkers beter omgaan met uw ziekte/aandoening? **8,9**



Komen de medewerkers op tijd? **8,7**



Houden de medewerkers in de gaten hoe het met uw gezondheid gaat? **9,0**



Krijgt u zorg van een vast team? **8,4**

Tips

- Iets meer tijd nemen (geven) om de zorg te doen.
- Eerst zeggen wat je gaat doen en checken of dit begrepen is.
- Vertraging van meer dan een half uur aankondigen.
- Vaste tijden i.v.m. diabetes, incontinentie (voor de planning)

Complimenten

Er zijn veel complimenten gegeven over:

- De enorme flexibiliteit.
- De vaste medewerkers.
- De aandacht en vriendelijkheid.
- Het mega grote hart van de medewerkers.

We zij trots op het resultaat

De ZorgSpecialist wordt als organisatie gewaardeerd met een 8,5 en de medewerkers met een cijfer van 8,8. Op de vraag of de cliënt zich op zijn gemak voelt bij onze medewerkers hebben de geraadpleegde cliënten een cijfer van 9,3 gegeven.

Een 9,1 is gegeven op de vraag of de cliënt vertrouwen heeft in de deskundigheid van de medewerkers en een 9,0 op de vraag of onze medewerkers de wensen van de cliënt meenemen in het bepalen van de zorg. Als het gaat over het op tijd komen van onze medewerkers, geven cliënten een 8,7. Een waardering van 8,4 wordt gegeven op de vraag of de cliënt zorg ontvangt van een vast team en een 9,2 op de vraag of de cliënt met aandacht wordt behandeld. Als de cliënt gevraagd wordt of de zorg past op de manier waarop de cliënt wilt leven wordt het cijfer 9,0 gegeven. Het cijfer 8,9 wordt gegeven op de vraag of de cliënt met behulp van de geboden zorg beter kan omgaan met de ziekte of aandoening. De vraag of medewerkers in de gaten houden hoe het met de cliënt gaat wordt gewaardeerd met en 9,0.

Al bovenstaande cijfers zijn gemiddelden.

Met de tips zijn we aan de slag gegaan. De complimenten zijn een mooie blijk van waardering voor onze medewerkers.

Het kan zijn dat u naar aanleiding van dit onderzoek vragen heeft. Dan kunt u contact opnemen met onze kwaliteitsmanager Marja Tiebie, tel: 023-5100200 of per mail marja@dezorgspecialist.nl