

Cliënten zijn zeer tevreden!

Rapport tevredenheidsonderzoek 2019

Ieder jaar wordt er een klanttevredenheidsonderzoek gehouden onder cliënten die zorg van ons ontvangen via de zorgverzekeringswet, in dit geval de wijkverpleging.

Het klanttevredenheidsonderzoek is uitgevoerd met de PREM Wijkverpleging (Patiënt Reporter Experience Measures). Cliënten konden de vragen beantwoorden met een cijfer van 1 tot en met 10.

Om de onafhankelijkheid te waarborgen is dit onderzoek uitgevoerd door een extern bureau. Het onderzoek heeft steekproefsgewijs plaats gevonden. Dit betekent dat niet alle cliënten een tevredenheidsonderzoek ontvangen, maar alleen die cliënten die onder de steekproef vallen (175 cliënten).

Facit (www.facit.nl) heeft voor de ZorgSpecialist in de maanden juni en juli 2019 het onderzoek uitgevoerd.

Het doel van het klanttevredenheidsonderzoek is tweeledig. Ten eerste is het doel te inventariseren hoe onze cliënten de professionaliteit van onze medewerkers en de planning vanuit kantoor ervaren. Het tweede doel is om te inventariseren of de cliënt de ZorgSpecialist als zorgaanbieder zou aanbevelen bij anderen.

Verder is het uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoeken in het kader van kwaliteitsontwikkeling ook een voorwaarde om ons kwaliteitskeurmerk te continueren.

Met het resultaat van het onderzoek kunnen gerichte acties worden uitgezet om de tevredenheid te verhogen.

Het resultaat

Hieronder treft u een korte uiteenzetting aan van het resultaat.

Van de 175 cliënten die de vragenlijst hebben ontvangen, hebben er 90 gereageerd (= 51,4%).

Deze cliënten hebben een hoge waardering (8,5) voor de ZorgSpecialist als organisatie.

De waardering voor de medewerkers is zelfs gemiddeld een 8,7.

Op de vraag of de cliënt de ZorgSpecialist zou aanbevelen bij anderen met dezelfde gezondheidsklachten geeft 82% aan dit te doen. Deze cliënten hebben de ZorgSpecialist gewaardeerd met een 8,9 of een 10. Dit laatste wordt ook wel de Net Promotor Score genoemd.

Over de zorgverleners die bij de cliënten thuis-komen: een 9 voor de aandacht die ze voor de cliënt hebben, een 8,3 voor het feit dat mensen een vaste zorgverlener hebben en een waardering van 8,2 voor het feit dat de zorgverleners op de afgesproken tijd komen.

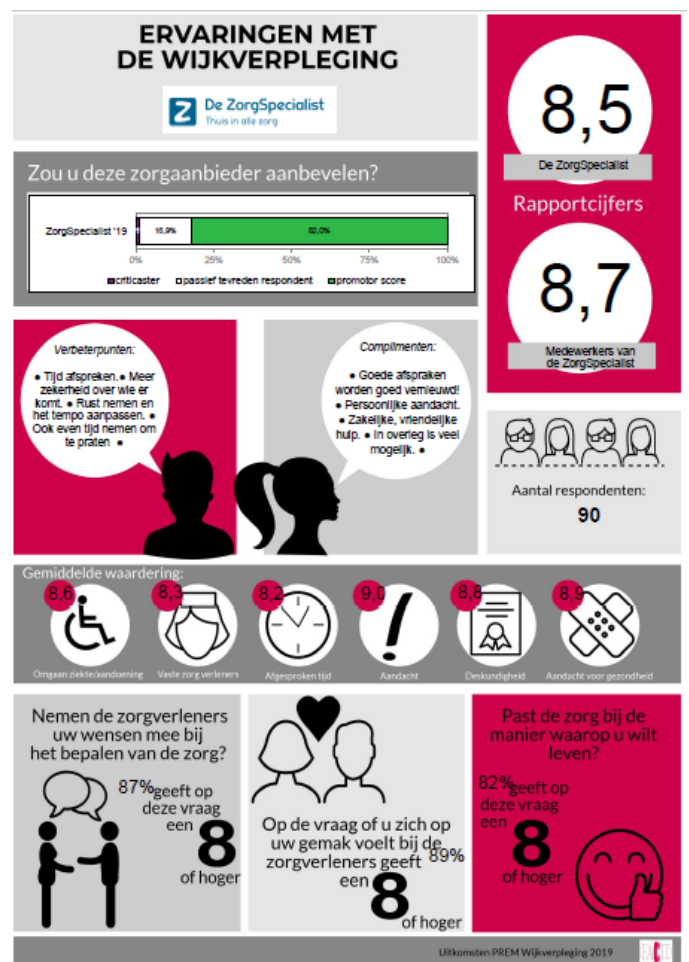
Toch wordt dit laatste ook als verbeterpunt aangegeven: geef meer zekerheid over wie er komt en over hoe laat die komt.

Wat gaat de ZorgSpecialist verbeteren naar aanleiding van de resultaten?

Op dit moment analyseren we het gehele planningsproces. Het resultaat hiervan moet een planning op langere termijn worden. Hierdoor kunnen cliënten meer van tevoren weten welke zorgverlener er komt en op welk tijdstip de zorgverlener komt.

Met de intrede van het digitale zorgdossier kunnen onze cliënten gebruik maken van het cliënt-portaal Caren Zorgt. Via Caren Zorgt kunnen cliënten inzien hoe laat en wie er komt.

Wij zijn ons ervan bewust dat het werken met een digitaal zorgdossier voor een aantal cliënten vragen oproept, zowel qua inhoud als in gebruik. Wij blijven dit monitoren zodat er passende ondersteuning gegeven kan worden



Facit heeft dit onderzoek ook uitgevoerd bij andere organisaties. Op alle vragen is het gemiddelde cijfer van de ZorgSpecialist hoger dan het gemiddelde cijfer van de andere locaties (= 1.249 respondenten).