

CarePower



Clïenttevredenheidsonderzoek *Carepower* 2010

Datum : 01-02-2011

Auteur :

Versie : 1

Inhoudsopgave

1. Inleiding
2. Methode van onderzoek
3. Vraagstelling
4. De onderzoeksresultaten
5. Samenvatting en conclusies

Cliënttevredenheidsonderzoek *Carepower* 2010

Inleiding

Een van de doelstellingen van Carepower is een cliëntgerichte dienstverlening. Om de kwaliteit van de dienstverlening vast te stellen, heeft Carepower opdracht gegeven om een cliënttevredenheidsonderzoek uit te voeren. De onderzoeksresultaten moeten waar nodig een aanzet geven tot verbeteracties. Uit vervolgonderzoeken in de komende jaren moet blijken of deze acties ook daadwerkelijk tot verbetering van de dienstverlening hebben geleid.

De wet Kwaliteit Zorginstellingen legt de verantwoordelijkheid voor het bieden van een goede kwaliteit van zorg bij de instelling welke de zorg levert. Deze instelling is wettelijk verplicht een kwaliteitssysteem te hanteren en over de toepassing hiervan verantwoording af te leggen. Het uitvoeren van onderzoek onder cliënten vormt hiervan een essentieel onderdeel. Specifiek aandacht wordt hierbij besteed aan de betrokkenheid van patiënten bij dit kwaliteitsbeleid.

Om de kwaliteit te borgen en op een constant niveau te handhaven is gedurende 2010 de ISO-certificering in gang gezet en op 6 december 2010 behaald.

Vraagstelling

Vragenlijst :

- waardering over de intake(gesprekken) (drie vragen);
- waardering over de begeleiding door de hulpverlener(acht vragen);
- communicatie met *Carepower* (zeven vragen);
- waardering van de hulpverlener (vier vragen);
- waardering over de verstrekte informatie (drie vragen);
- waardering over de klantvriendelijkheid / klachtenprocedure (twee vragen).
- commentaar/opmerkingen

Op de lijst met vragen kunnen cliënten per vraag een rapportcijfer van 0 tot 5 geven; waarbij:

1 = onvoldoende

2 = matig

3 = voldoende

4 = goed

5 = uitstekend.

De vragenlijsten zijn niet tot de persoon in kwestie herleidbaar.

Het onderzoek heeft plaatsgevonden onder alle cliënten van *Carepower*. De enquêtes zijn verspreid per post en middels retourenveloppe retour gekomen.

De respons was ca.65%.

Methode van onderzoek

Het primaire doel van de vragenlijst is het meten van de geleverde kwaliteit aan de cliënten, resp. hoe de geleverde kwaliteit door de cliënt wordt ervaren, en het secundaire doel is de aanzet tot kwaliteitsverbetering.

Vraaggerichte en vraaggestuurde zorg zijn begrippen die nauwelijks meer weg te denken zijn uit de zorg- en dienstverlening. De zorgvraag van de cliënt staat centraal, en de cliënt is de belangrijkste bron bij het bepalen van de kwaliteit van de zorgverlening.

Voor *Carepower* is het daarom van belang een antwoord te krijgen op de vraag welke aspecten belangrijk worden gevonden door de cliënt en inzichtelijk te maken wat de sterke en zwakke kanten zijn van de geboden zorg zoals die door cliënten van *Carepower* wordt ervaren, zodat met behulp van verbeterplannen de kwaliteit van de zorg kan worden verbeterd.

Het cliënttevredenheidsonderzoek zal alle paar jaar worden herhaald.

Door de resultaten uit onderzoek met eerdere periodes te vergelijken kunnen de resultaten van zorg(verbeteringen) vanuit cliëntperspectief worden geanalyseerd en teruggekoppeld.

Een secundaire vraag welke met dit onderzoek dient te worden beantwoord is of er verschillen worden waargenomen tussen cliëntengroepen in de beoordeling.

Zijn er verschillen tussen de volgende groepen zorgaanvragers:

- Mannen resp. vrouwen
- verschillende leeftijdsgroepen

Cliënttevredenheidsonderzoek *Carepower*

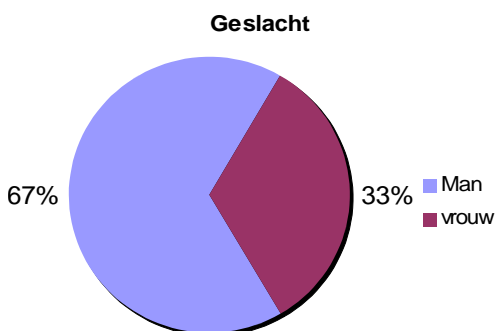
Onderzoeksresultaten Kenmerken geënquêteerde cliënten:

Percentage mannen en vrouwen:

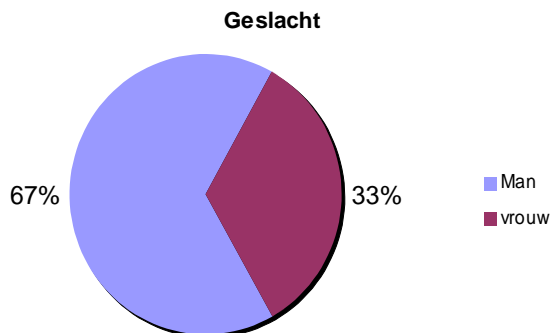
vrouw : 33%

man: 67%

2008



2010



Opmerking: Ondanks vertrekkende en nieuwe cliënten blijft de verdeling gelijk met als grootste "groep" mannen.

Leeftijd:

2008

18 – 25 jaar : 17%

26 – 40 jaar : 38%

41 – 60 jaar : 39%

>60 jaar : 6%

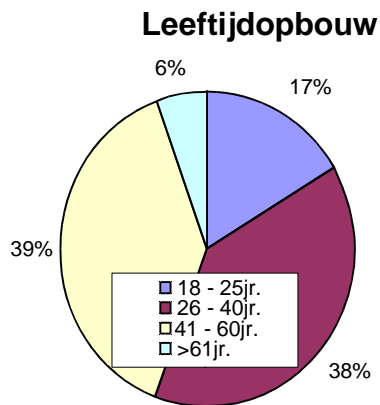
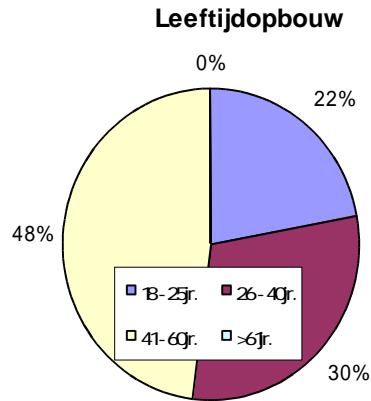
2010

18-25 jaar : 22%

26-40 jaar : 30%

41-60 jaar : 48%

>60 jaar : 0%



Opmerking: Binnen de geënquêteerden zijn er geen cliënten meer ouder dan > 60 jaar. Het zwaartepunt ligt in de leeftijdsgroep 26 tot 60 jaar. Dat is niet gewijzigd t.o.v. 2008.

Cliëntentevredenheidsonderzoek *Carepower*

Duur van begeleiding door *Carepower*:

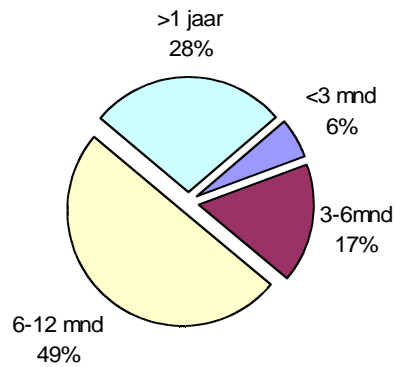
< 3 maanden : 6%
 3 tot 6 maanden : 17%
 6 tot 12 maanden : 49%
 > 1 jaar : 28%

2008

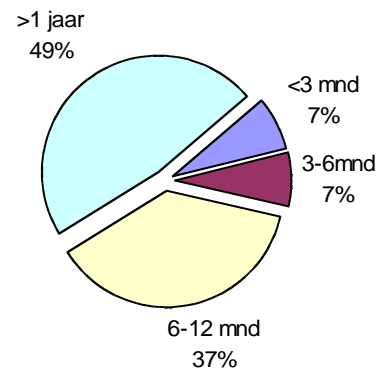
< 3 maanden : 7%
 3 tot 6 maanden : 7%
 6 tot 12 maanden : 37%
 > 1 jaar : 49%

2010

begeleidingsduur



begeleidingsduur



Opmerking: Tijdens het onderzoek in 2008 wordt circa de helft van de cliënten tussen 6 maanden en 1 jaar door Carepower begeleid. In de enquête 2010 blijkt het zwaartepunt te verschuiven naar een begeleidingsduur tussen 6 maanden en langer dan een jaar.

Cliëntentevredenheidsonderzoek *Carepower*

Waardering informatie:

In de categorie “**Intake**” zijn de volgende vragen gesteld:

1. Bent U tevreden over het eerste kennismakingsgesprek dat met U gevoerd is?
2. Bent U tevreden over de informatie over de mogelijke zorgverlening en begeleiding?

3. Hebt u voldoende informatie gekregen over het te verwachten resultaat van uw behandeling?

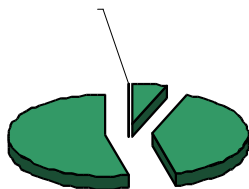
2008

2010

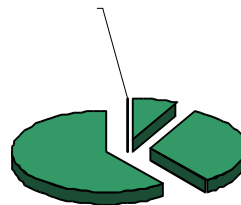
Waardering

1 = onvoldoende	= 0%	0%
2 = matig	= 0%	0%
3 = voldoende	= 6%	8%
4 = goed	= 40%	33%
5 = uitstekend	= 54%	59%
Totaal	= 100%	100%

Intake



Intake



Opmerking: In 2008 is van 94% van de cliënten “goed” tot “uitstekend” tevreden over de gevoerde intake gesprekken en de daarbij verkregen informatie. uit het onderzoek 2010 blijkt dat percentage nagenoeg hetzelfde te zijn: 92%.

Clïëntentevredenheidsonderzoek Carepower

In de categorie “**Begeleiding**” zijn de volgende vragen gesteld:

1. Hoe tevreden bent U over het contact met Uw vaste begeleider?
2. Hoe tevreden bent U over de deskundigheid van uw vaste begeleider?
3. Kunt U Uw begeleider voldoende vertrouwen, en komt deze de afspraken na?

4. Bent U tevreden over de bereikbaarheid van de medewerker van CarePower?
5. Bent U tevreden over hoe de begeleider met U omgaat?
6. Bent U tevreden over de tot nu bereikte vooruitgang?
7. Bent U tevreden over de stiptheid van de begeleider?
8. Bent U tevreden over de flexibiliteit van de begeleider?

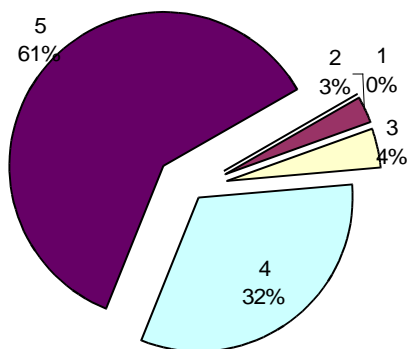
2008

2010

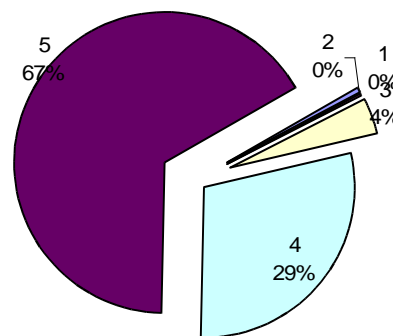
Waardering

1 = onvoldoende	=	0%	0%
2 = matig	=	3%	0%
3 = voldoende	=	4%	4%
4 = goed	=	32%	29%
5 = uitstekend	=	61%	67%
Totaal	=	100%	100%

Begeleiding



Begeleiding



Opmerking: Ten tijde van de enquête 2008 was 93% van de cliënten “goed” tot “uitstekend” tevreden over de geleverde begeleiding. 2010 laat een kleine verbetering zien met 3% naar 96%.

Clïententevredenheidsonderzoek Carepower

In de categorie “Communicatie” zijn de volgende vragen gesteld:

1. Is de manier van werken van Carepower met u besproken?
2. Hebt U voldoende inspraak gehad over de begeleidingsaanpak?
3. Bent U tevreden over het begeleidingsplan?

4. Bent U tevreden over hoe de begeleiding wordt uitgevoerd?

6. Voelt u zich serieus genomen door Carepower?

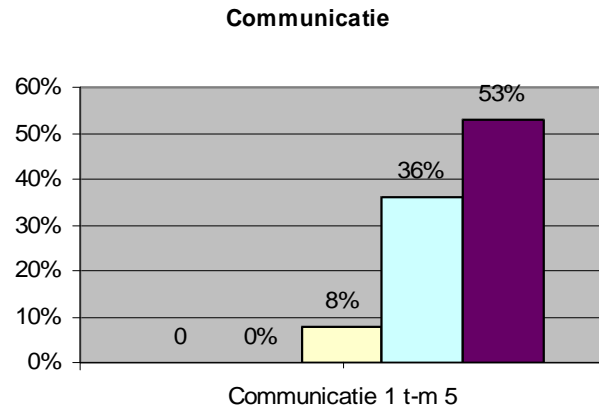
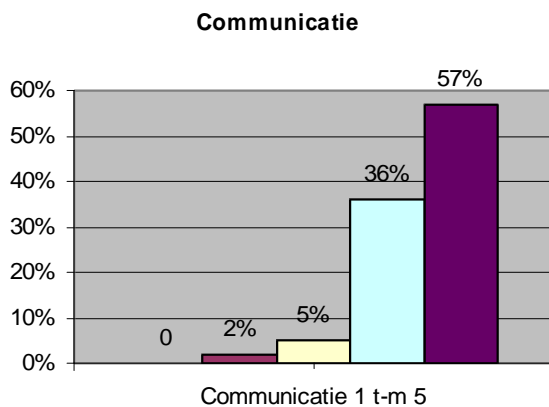
7. Hebt U door de bestaande begeleiding meer of minder dagelijkse problemen?

2008

2010

Waardering

1 = onvoldoende	=	0%	0%
2 = matig	=	2%	0%
3 = voldoende	=	5%	8%
4 = goed	=	36%	36%
5 = uitstekend	=	57%	53%
Geen mening	=	0%	3%
Totaal	=	100%	100%



Opmerking: 93% van de cliënten was “goed” tot “uitstekend” tevreden in 2008 over de communicatie met CarePower. In 2010 is dat iets gedaald, met 4%, tot 89%.

Cliëntentevredenheidsonderzoek *Carepower*

In de categorie “Informatie” zijn de volgende vragen gesteld:

1. Hebt U voldoende informatie ontvangen over wat U kon/mocht verwachten m.b.t. begeleiding, rechten en plichten

2. Was de informatie over wat U zelf moest doen duidelijk?

3. Bent U tevreden over de privacy en hoe er met uw gegevens wordt omgegaan?

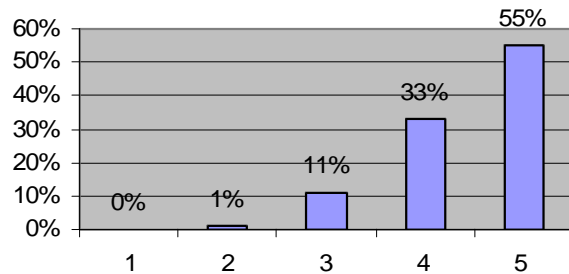
2008

2010

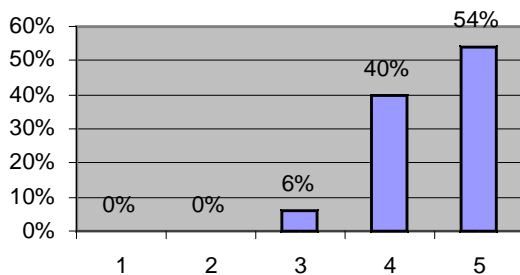
Waardering

1 = onvoldoende	= 0%	0%
2 = matig	= 0%	1%
3 = voldoende	= 6%	11%
4 = goed	= 40%	33%
5 = uitstekend	= 54%	55%
Totaal	= 100%	100%

Informatieverschaffing



Informatieverschaffing



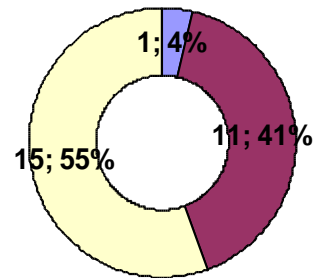
Opmerking: De tevredenheid van de cliënten is iets gedaald in 2010, 88% is “goed” tot “uitstekend” tevreden over de door Carepower versochte informatie. In 2008 was dat percentage 94. Van die daling met 6% is 5% verschoven naar voldoende en 1 % naar matig. Hier ligt een punt van aandacht voor CarePower om verbetering aan te brengen.

In de categorie “Algemeen” zijn de volgende vragen gesteld:

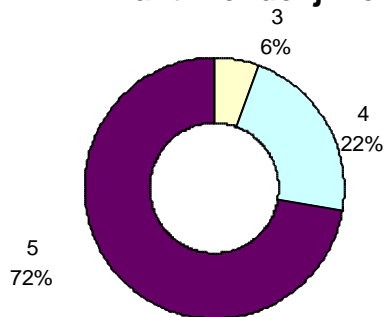
1. Bent U tevreden over de klantvriendelijkheid van Carepower?

2008		2010
1 = onvoldoende	= 0%	0%
2 = matig	= 0%	0%
3 = voldoende	= 6%	4%
4 = goed	= 22%	41%
5 = uitstekend	= 72%	55%

Klantvriendelijkheid



Klantvriendelijkheid

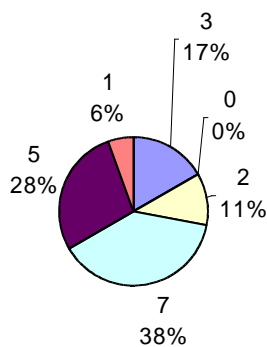


2. Is de klachtenprocedure bij U bekend?

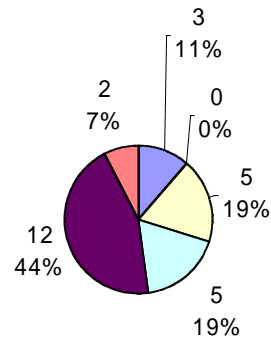
2008		2010
<u>Waardering</u>		
1 = onvoldoende	= 9%	0%
2 = matig	= 0%	11%
3 = voldoende	= 6%	19%
4 = goed	= 29%	19%
5 = uitstekend	= 53%	44%
Geen mening	= 0%	7%
Totaal	= 100%	100%

Opmerking: Vraag 1 laat voor 2010 zien, dat de klantvriendelijkheid op een 'goed tot uitstekend' niveau is gebleven. In 2010 is dat 96% van de cliënten t.o.v. 94% in 2008. Vraag 2 oover de bekendheid met de klachtenprocedure scoort beduidend minder in 2010 geeft 63% aan "goed tot uitstekend" bekend te zijn met de procedure. In 2008 was dat nog 94%. Ook hier is een duidelijk aandachtspunt aanwezig, deze procedure beter bekend te maken en indien nodig te verduidelijken.

Bekendheid met klachtenprocedure



Bekendheid met klachtenprocedure



Clïententevredenheidsonderzoek Carepower

Samenvatting en conclusies:

De totale score over alle disciplines bedraagt:

91% "goed" tot "uitstekend" tevreden over de geleverde prestaties van Carepower

27% "voldoende" tevreden, 7% "matig" tevreden, en 1% "onvoldoende" tevreden.

Een punt van aandacht dient de bekendheid van de "klachtenprocedure" bij de cliënten.

Er werden geen substantiële verschillen waargenomen tussen de verschillende onderzoeksgroepen: "mannen" resp. vrouwen" en verschillende leeftijdscategorieën.