

2017

Clïentenervaringsonderzoek  
CarePower



CarePower

2017

## **Inhoudsopgave**

Vraagstelling.....	2
Methode.....	2
Respons.....	2
Resultaten.....	3
CarePower.....	3
Gemeenten.....	7
Verantwoording resultaten.....	9
Conclusie.....	10
CarePower.....	10
Gemeenten.....	10

## **Vraagstelling**

De vragenlijst bestaat uit 12 vragen. De eerste 8 vragen gaan over de casemanagers en CarePower, de laatste 4 gaan over de betreffende gemeente. De antwoorden zijn gegeven aan de hand van een cijfer van 1 tot 10. Hierbij is 1 zeer ontevreden, en 10 zeer tevreden. Hier is voor gekozen om de vragenlijst zo efficiënt mogelijk te laten verlopen en om zo de resultaten beter te kunnen vergelijken. Er is gekozen om de vragenlijst telefonisch af te nemen. Hier is voor gekozen omdat er op deze manier in direct contact kon worden gekomen met de cliënten.

## **Methode**

Het doel van dit onderzoek is het meten van de geleverde kwaliteit aan de cliënten, resp. hoe de geleverde kwaliteit door de cliënt wordt ervaren, als 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 vorige onderzoek werd gedaan aan de hand van een vragenlijst gemaakt vanuit de CQ index. Er is voor gekozen om dit jaar zelf een vragenlijst op te stellen, om zo de meest passende vragen te kunnen stellen.

## **Respons**

Totaal aantal respondenten: 40

Alle 102 cliënten zijn benaderd, 40 cliënten waren beschikbaar om de vragenlijst te beantwoorden.

Dit geeft een percentage van 39,2%.

## Resultaten

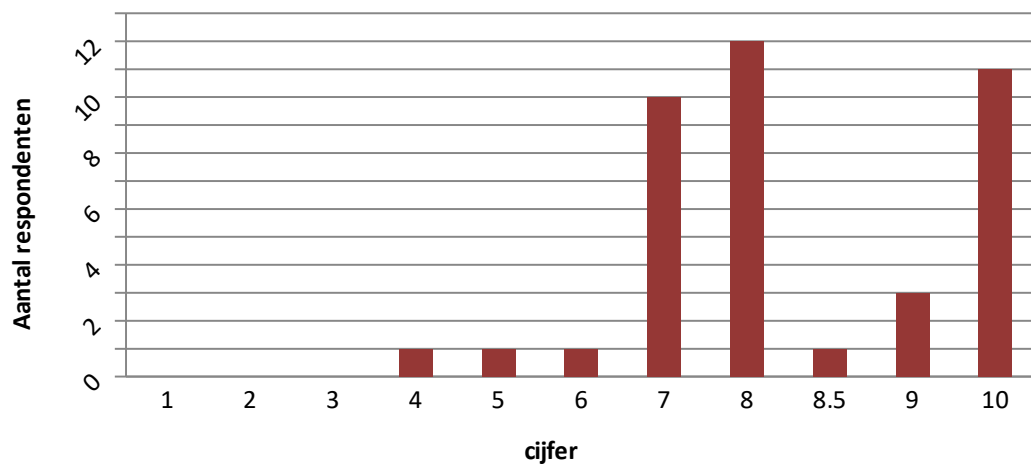
### CarePower

#### 1. Hoe tevreden bent u over de hoeveelheid begeleiding die u ontvangt?

Gemiddeld cijfer: 8,2

Respons: 100%

#### Hoeveelheid begeleiding

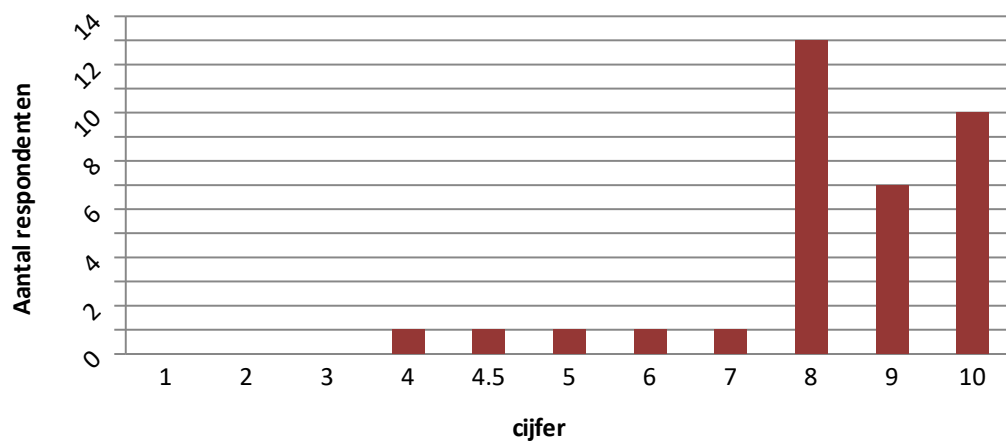


#### 2. Hoe tevreden bent u over de deskundigheid van de casemanager?

Gemiddeld cijfer: 8,4

Respons: 87,5%

#### Deskundigheid begeleiding

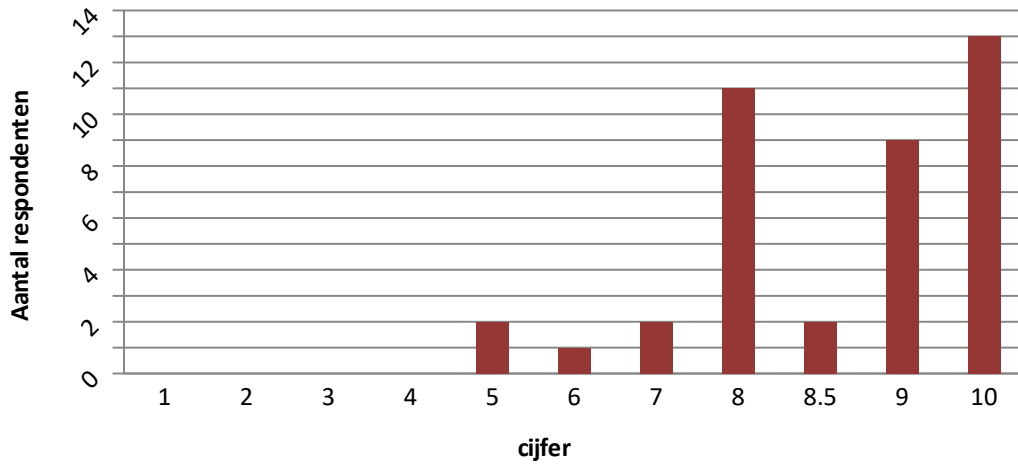


3. Hoe tevreden bent u over de bejegening/omgang van de casemanager?

Gemiddeld cijfer: 8,7

Respons: 100%

### Omgang begeleiding

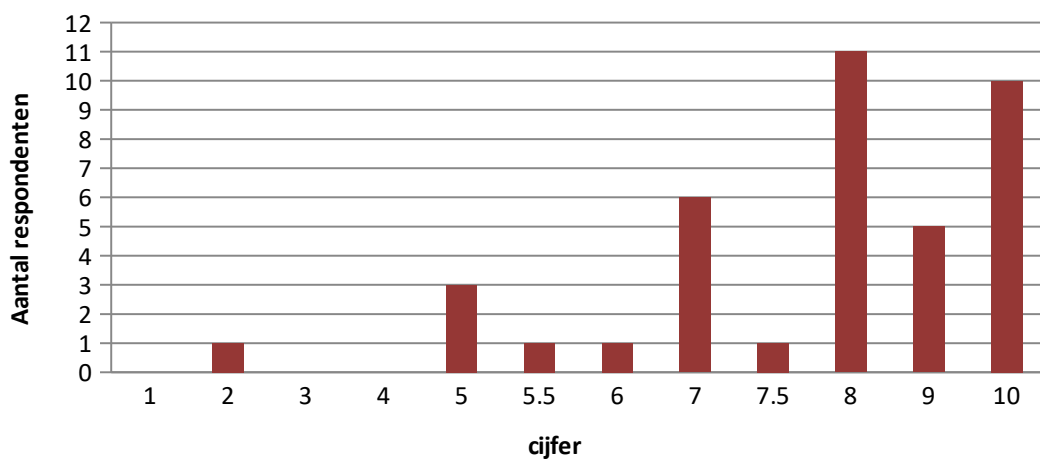


4. Hoe passend vindt u de manier van begeleiding bij uw hulpvraag? (aansluiting)

Gemiddeld cijfer: 8,0

Respons: 97,5%

### Aansluiting begeleiding

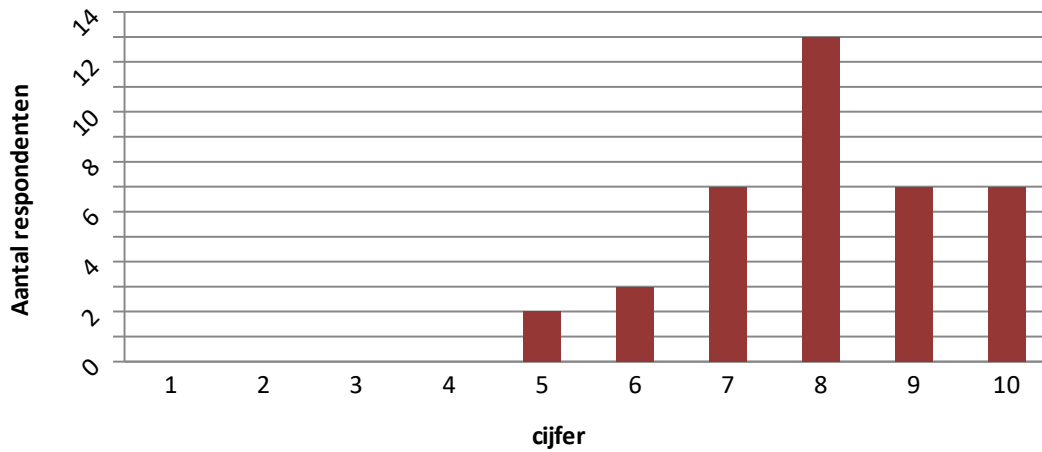


5. Hoe ervaart u de bereikbaarheid van de begeleiding?

Gemiddeld cijfer: 8,1

Respons: 97,5 %

### Bereikbaarheid begeleiding

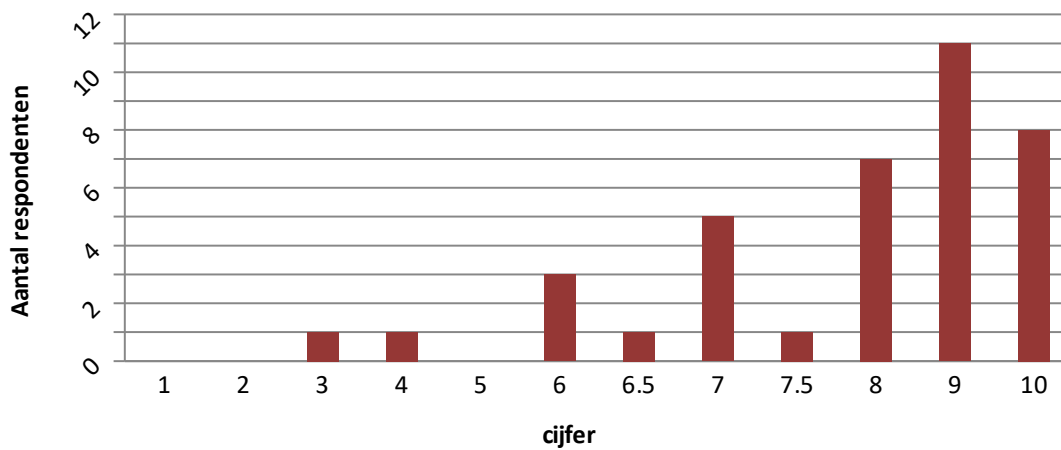


6. In hoeverre voldoet de hulpverlening van CarePower aan uw verwachtingen?

Gemiddeld cijfer: 8,1

Respons: 95,0%

### Verwachting Carepower

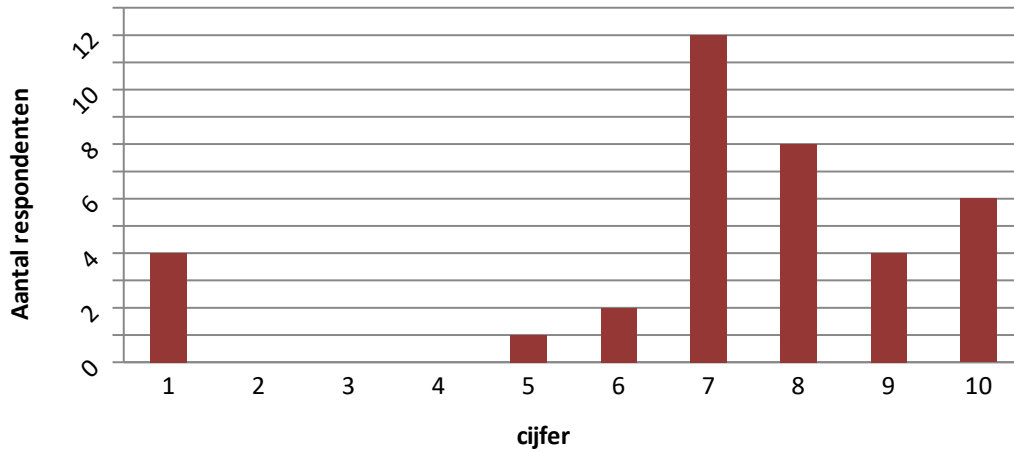


7. In welke mate wordt uw familie/omgeving betrokken? En hoe tevreden bent u hierover?

Gemiddeld cijfer: 7,2

Respons: 92,5%

### Betrokkenheid familie

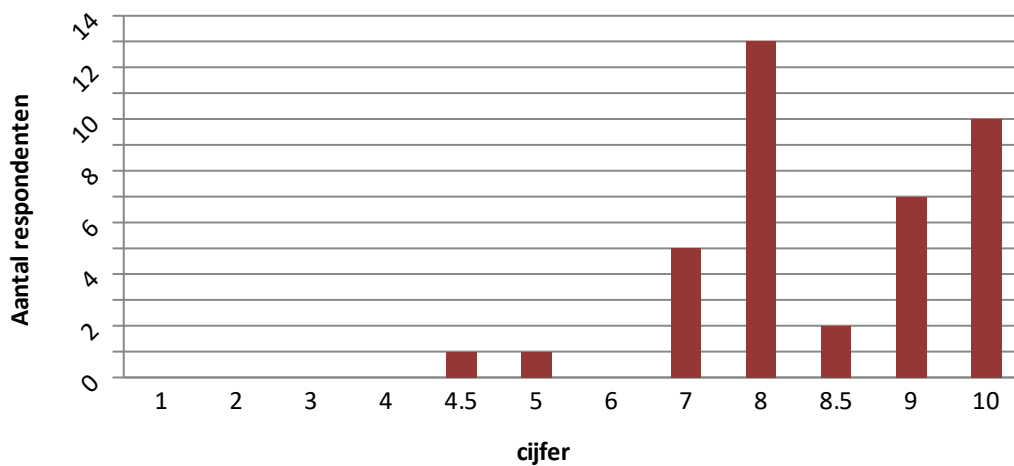


8. Welk cijfer zou u CarePower geven?

Gemiddeld cijfer: 8,4

Respons: 97,5%

### Cijfer Carepower



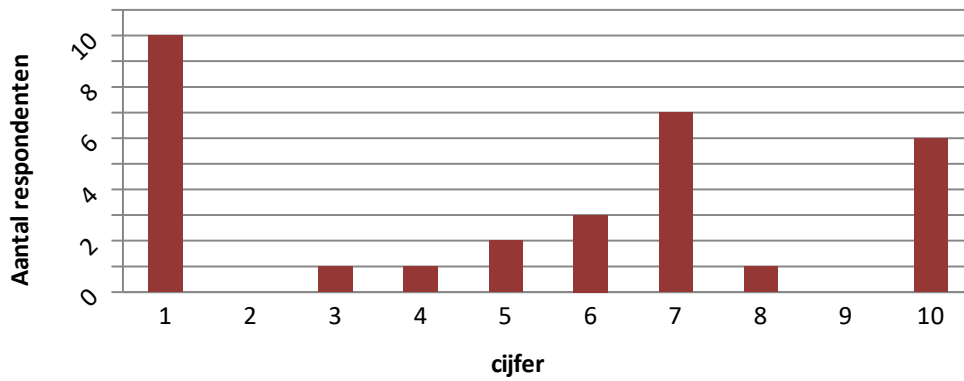
## Gemeenten

### 9. In hoeverre bent u het eens met de eigen bijdragen die u moet betalen?

Gemiddeld cijfer: 5,2

Respons: 77,5%

#### Eigen bijdragen

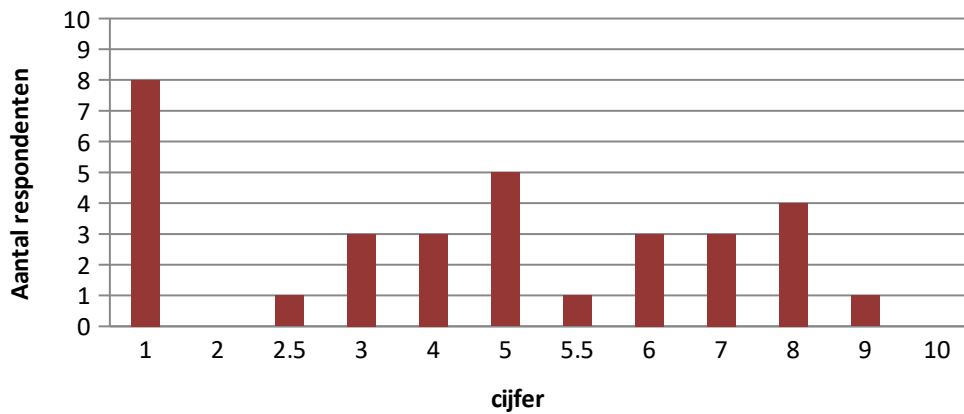


### 10. Hoe ervaart u het contact met uw gemeenten?

Gemiddeld cijfer: 4,4

Respons: 80,0%

#### Contact gemeenten



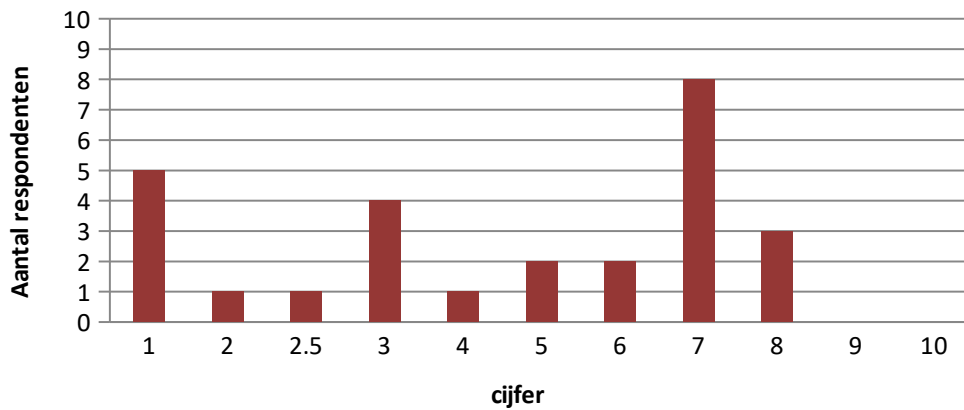


**11. Hoe tevreden bent u over de deskundigheid van de gemeenten?**

Gemiddeld cijfer: 4,7

Respons: 67,5%

**Deskundigheid gemeenten**

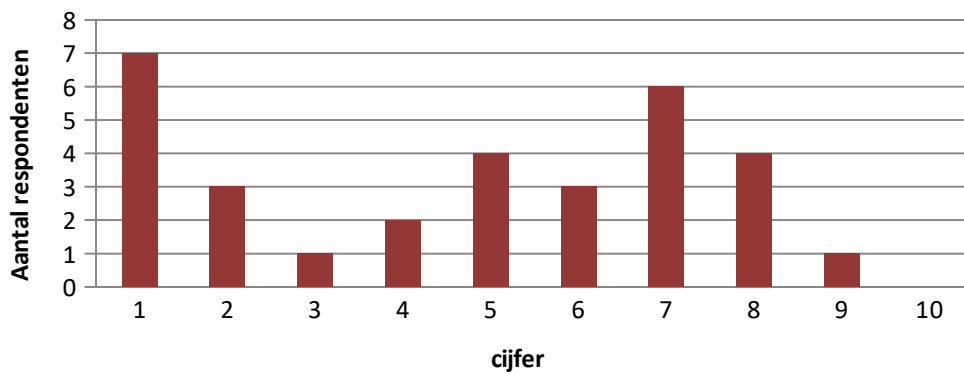


**12. Welk cijfer zou u uw gemeenten geven?**

Gemiddelde cijfer: 4,7

Respons: 77,5%

**Cijfer gemeenten**



## **Verantwoording resultaten**

Een aantal respondenten vonden het lastig om antwoord te geven op de vragen over de casemanager omdat zij recent geswitcht zijn van casemanager. Hierdoor kan het voorkomen dat respondenten vragen hebben open gelaten, waardoor er geen 100% respons is geweest.

Een aantal respondenten gaf aan niet te weten of zij een eigen bijdragen moesten betalen en hoeveel dat dan was. De reden hiervan was dat ze dit zelf niet regelden of dat ze er niet van op de hoogte waren. Hierdoor is het voorgekomen dat deze vraag (vraag 9) open is gebleven. Hierdoor is er geen 100% respons geweest.

Bij de anderen vragen over de gemeenten konden een aantal respondenten geen antwoord geven omdat ze zelf naar eigen zeggen nooit in contact waren geweest met de gemeenten. Hierdoor is er geen 100% respons geweest. Een verklaring hiervoor kan zijn dat bij sommige cliënten de gemeenten niet betrokken geweest zijn bij de beschikking, omdat dit gedaan wordt door derden.

De bevindingen over de verschillende gemeenten zijn bekend bij ons, maar deze publiceren we niet. Gemeenten kunnen deze op aanvraag wel krijgen

Niet elke gemeenten die gecontracteerd is met Carepower is meegenomen in dit onderzoek. Alleen de gemeenten van de respondenten zijn meegenomen in dit onderzoek.

## Conclusie

### CarePower

CarePower krijgt gemiddeld hoge cijfers van zijn cliënten. Deze gemiddelde cijfers komen uit tussen de 7,2 en de 8,7. Een gemiddelde van een vette 8,1 is het totaalresultaat

Het laagste gemiddelde cijfers (7,2) is gegeven bij de vraag 7. Deze vraag ging over de betrekking van diens familie/omgeving en hoe dit werd ervaren. Hier kwam vier keer het cijfer 1 uit, wat aangeeft dat hier bij sommige cliënten ontevredenheid over is.

Bij vraag 3 - hoe cliënten de omgang van de casemanager ervaren - is het vaakst het cijfer 10 gegeven, namelijk 14 keer.

De hoeveelheid begeleiding wordt over het algemeen als positief ervaren. Op twee onvoldoendes (4 en een 5) na worden er alleen maar voldoende gegeven.

De deskundigheid van de casemanagers wordt over het algemeen als goed beschouwd, echter zijn er enkele onvoldoendes gevallen – in totaal 3.

Ook de aansluiting van de casemanagers bij de cliënten wordt als positief ervaren, o.a. elf keer een 8, vijf keer een 9 en tien keer een 10. De onvoldoendes die zijn gevallen is één keer een 2, en drie keer een 5.

De bereikbaarheid wordt over het algemeen als voldoende tot goed beschouwd. Twee respondenten vinden het een 5.

Over het algemeen voldoet de hulpverlening van CarePower aan de verwachtingen van de cliënt. Twee respondenten hebben aangegeven dat ze hogere verwachtingen hadden.

CarePower heeft dertien keer een 8 gekregen als algemeen cijfer en zelfs tien keer een 10. Twee respondenten hebben CarePower een onvoldoende gegeven.

### Gemeenten

Meer dan de helft is het eens met de eigen bijdragen die ze moeten betalen, zeventien personen gaven namelijk een 6 of hoger. Veertien personen gaven een onvoldoende – tien respondenten gaven zelfs een 1.

De respondenten gaven gemiddeld een 4,4 bij vraag 10, hoe ervaart u het contact met uw gemeenten? Achter personen gaven een 1, één persoon gaf een 9.

De deskundigheid van de gemeenten werd gemiddeld ervaren als een 4,7. Het hoogste cijfer was een 8, drie respondenten gaven dit cijfer.

Het gemiddelde cijfer wat cliënten gaven aan hun gemeenten was een 4,7. Het respons was hierbij wel hoger dan bij de vraag over de deskundigheid.