

Cliënttevredenheidsonderzoek

STICHTING ENCUENTRO ZORGT DECEMBER 2024



Dit rapport presenteert de resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek dat in 2024 is uitgevoerd onder cliënten van Stichting Encuentro Zorgt. Het doel van dit onderzoek is om inzicht te verkrijgen in de tevredenheid van cliënten over de verleende thuiszorgdiensten en om verbeterpunten te identificeren ter optimalisatie van de zorgverlening.

METHODOLOGIE

Steekproef

Voor dit onderzoek is een representatieve steekproef getrokken onder de cliënten van Stichting Encuentro Zorgt. In totaal hebben 12 cliënten deelgenomen aan het onderzoek. Enkele cliënten konden niet deelnemen vanwege cognitieve beperkingen of gezondheidsredenen. De steekproef omvat een diverse groep cliënten met verschillende zorgbehoeften.

Dataverzameling

De tevredenheid werd gemeten door middel van een gestructureerde vragenlijst, gebaseerd op de KIWA-cliënttevredenheidsvragenlijst. De vragenlijst omvatte thema's zoals communicatie, deskundigheid, bejegening en algehele tevredenheid. Respondenten konden hun antwoorden geven op een schaal van 1 tot 5:

1 - Onvoldoende 2 - Matig 3 - Voldoende 4 - Goed 5 - Uitstekend

De laatste sectie van de vragenlijst bestond uit open vragen, waarin cliënten aanvullende toelichtingen en suggesties konden geven.

ANALYSE

De verzamelde gegevens zijn geanalyseerd om trends en verbeterpunten te identificeren. De resultaten worden gepresenteerd in overzichtelijke tabellen en samenvattingen.

Algemene tevredenheidsscore Uit de evaluatie blijkt dat cliënten gemiddeld een score van 4 gaven voor de geleverde zorg. Dit wijst op een hoge mate van tevredenheid onder de cliënten van Stichting Encuentro Zorgt.

De laagste beoordeling die werd gegeven was een 3 terwijl de hoogste beoordeling een 5 was. De meerderheid van de cliënten beoordeelde de zorg met een 4.

Specifieke Aspecten van Zorg

Kwaliteit van Zorg Score: 4 Cliënten ervaren de zorg als professioneel en passend bij hun behoeften. Er wordt aangegeven dat de zorgverleners hun werk nauwkeurig en met aandacht uitvoeren.

Communicatie Score: 4 De communicatie tussen cliënten en zorgverleners wordt als duidelijk en respectvol ervaren. Cliënten geven aan dat zij voldoende worden geïnformeerd over hun zorgplanning en dat hun wensen worden meegenomen.

Deskundigheid en Professionaliteit Score: 4 Cliënten ervaren de zorgverleners als kundig en professioneel. Zij voelen zich serieus genomen en krijgen passende adviezen over hun zorg en welzijn.

Bejegening Score: 5 De zorgverleners worden als vriendelijk en respectvol ervaren. Cliënten waarderen de persoonlijke aandacht en betrokkenheid die zij ontvangen.

AANBEVELINGEN EN VERBETERPUNTEN

Op basis van de verzamelde data en cliëntenfeedback worden de volgende verbeterpunten voorgesteld:

- Betere afstemming van zorgmomenten Enkele cliënten geven aan behoefte te hebben aan een flexibelere planning van zorgmomenten, zodat deze beter aansluiten op hun dagelijkse ritme.
- Meer inzicht in zorgroosters Een aantal cliënten zou graag vooraf willen weten welke zorgverlener langskomt, zodat ze zich hierop kunnen voorbereiden.
- Meer sociale interactie Sommige cliënten voelen zich regelmatig eenzaam en zouden het prettig vinden als er meer momenten worden georganiseerd waarop zij andere cliënten kunnen ontmoeten.
- Consistente zorgverleners Enkele cliënten geven de voorkeur aan een vast zorgteam in plaats van wisselende zorgverleners, zodat zij een vertrouwde band kunnen opbouwen.

CONCLUSIE

De resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek tonen aan dat de cliënten over het algemeen zeer tevreden zijn met de zorg die zij ontvangen van Stichting Encuentro Zorgt. De genoemde verbeterpunten bieden concrete mogelijkheden om de zorgverlening verder te optimaliseren en de tevredenheid van cliënten verder te verhogen. Dit onderzoek geeft waardevolle inzichten in de ervaringen en verwachtingen van cliënten en draagt bij aan de continue verbetering van de zorg.