

## Cliënttevredenheidsonderzoek

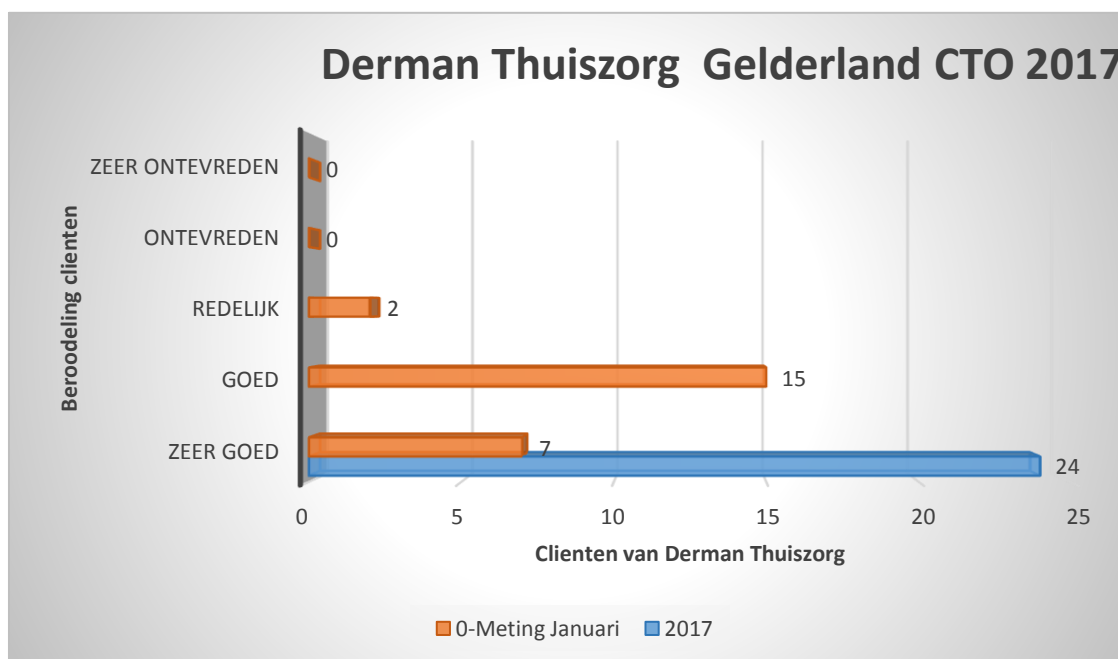
Een cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) is een belangrijk instrument om een beeld te krijgen van wat de cliënten van de dienst en/of hulpverlening vinden, en wat belangrijke verbeter- of aandachtspunten zijn voor de organisatie. Wij streven naar een constante verbetering van onze dienstverlening. Om in kaart te brengen wat belangrijk is voor onze cliënten houden wij jaarlijks een cliënttevredenheidsonderzoek.

Om een goede start te maken met het onderzoek hebben wij SMART doelen methode gekozen omdat SMART doelen systematiek en opvolgbaarheid in doelen te brengen pogen.

Wij vinden het belangrijk om de mening van onze cliënten te weten en wat hun wensen en/of behoeften zijn. Daarom onderzoeken we jaarlijks de tevredenheid van onze cliënten, zodat wij een goed overzicht hebben en eventueel onze verbeterde of gedaalde punten te kunnen achterhalen. De zorgcoördinator en de zorgbegeleiders houden zich bezig met het onderzoek. De vragenlijst wordt afgenomen bij de cliënt huis. Het onderzoek wordt in januari uitgevoerd.

In januari hebben wij een nulmeting uitgevoerd om de startsituatie te bepalen. Een nulmeting betekent een inventarisatie van de huidige situatie waarbij de resultaten worden meegenomen als uitgangspunt voor verder onderzoek. De nulmeting is meestal de eerste stap in het verbeteren veranderproces en brengt de huidige situatie in kaart. Als er geen gegevens zijn over de huidige situatie is het moeilijk om te zien of doorgevoerde veranderingen en verbeteringen daadwerkelijk resultaat hebben gehad. Er is immers geen vergelijkingsmateriaal van de beginsituatie. Een nulmeting zorgt er dus voor dat er wel gegevens van de beginsituatie zijn, zodat er na het doorvoeren van verbeteringen/veranderingen een vergelijking gemaakt kan worden.

De nulmeting is in januari 2017 door onze zorgcoördinator en zorgbegeleiders met succes uitgevoerd. In totaal zijn er 24 cliënten deelgenomen aan ons onderzoek.



De vragenlijst die de cliënten voorgelegd krijgen, kennen de volgende antwoord mogelijkheden:

- Zeer goed
- Goed
- Redelijk
- Ontevreden
- Zeer ontevreden

Het onderzoek geldt voor cliënten die langer dan 3 maanden thuiszorg hebben ontvangen en cliënten die begeleiding groep, begeleiding individueel, huishoudelijke hulp, verpleging en persoonlijke verzorging hebben gehad.

Uit onze grafiek kunnen wij het exact resultaat zien. Uit het onderzoek blijkt dat er 15 cliënten zijn die de zorgverlening goed vinden. Er zijn 7 cliënten die de zorgverlening zeer goed vinden. Uit de grafiek blijkt ook uit dat er 2 cliënten zijn die redelijk vinden van de zorgverlening.

Aan de hand van het resultaat zien wij dat Derman Thuiszorg een positieve beoordeling krijgt. Het blijkt uit dat de cliënten tevreden zijn met de aangeboden zorg. Dat maakt ons zeer blij. Omdat wij naar een continu verbetering streven vinden wij belangrijk dat de aantal cliënten die de zorgverlening zeer goed vinden moet verhoogd worden naar 15 cliënten. Aantal cliënten die de zorgverlening redelijk vinden willen wij ervoor zorgen dat wij als Derman bij de eindmeting een goed resultaat krijgen van alle cliënten.