

Cliënten geven de Zorgspecialist een 8,7!

Verslag tevredenheidsonderzoek 2017 van de enkelvoudige huishoudelijke zorg

De Zorgspecialist heeft de kwaliteit van de zorg voor zijn cliënten hoog in het vaandel staan. Vandaar dat er in september 2017 een onderzoek is gedaan naar de mate waarin de cliënten tevreden zijn over die zorg.

Dit onderzoek is gedaan met behulp van een vragenlijst die is toegestuurd aan alle cliënten die thuis enkelvoudige huishoudelijke zorg ontvangen **vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning**.

In de vragenlijst was aandacht voor de contacten van de cliënten met de kantoormedewerkers en de contactpersoon van de cliënt. De vragen over contacten met het kantoor gingen bijvoorbeeld over de bereikbaarheid, het oplossen van problemen en weet u wie uw contactpersoon is. Ook vragen over de huishoudelijke zorg zelf ontbraken niet: gaat de huishoudelijk medewerker zorgvuldig met uw spullen om en is de huishoudelijk medewerker beleef. En uiteraard: bent u tevreden over de gang van zaken. Daarnaast was er ruimte om opmerkingen en suggesties vast te leggen.



Van de toegezonden vragenlijsten (466 in totaal) is 43,7% ingevuld teruggekomen. Deze cliënten geven de ZorgSpecialist een gemiddelde cijfer van 8,7.

Dat is een mooi resultaat. Dit betekent dat de Zorgspecialist vooral moet doorgaan op de weg die is ingeslagen. Maar het betekent ook dat de Zorgspecialist niet achterover mag leunen.

Op basis van de resultaten en alle opmerkingen die gemaakt zijn zet de Zorgspecialist voor 2018 in op de volgende speerpunten:

1. Doorgaan op de ingeslagen weg
2. Professionalisering personeel
3. Professionalisering communicatie, met als speerpunt: het zorgdossier en tussentijdse evaluatie van de werkafspraken.