

Cliënten zijn zeer tevreden

Verslag tevredenheidsonderzoek 2017 van de zorg geboden vanuit de zorgverzekeringswet

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 persoonlijke zorg en ondersteuning krijgen **vanuit de zorgverzekeringswet**.

In de vragenlijst was aandacht voor de contacten van de cliënten met de zorgverleners en met de medewerkers op kantoor. De vragen over contacten met het kantoor gingen bijvoorbeeld over de bereikbaarheid, het oplossen van problemen, kunt u suggesties kwijt en wordt er naar u geluisterd. Ook vragen over de zorgverlening thuis ontbraken niet: wie komt er bij u thuis en kunt u meepraten over het tijdstip van de zorg. En uiteraard: bent u tevreden over de gang van zaken. Daarnaast was er ruime mogelijkheid om opmerkingen en suggesties vast te leggen.



Van de toegezonden vragenlijsten is 42,3% ingevuld teruggekomen (van 141 cliënten). Het resultaat op de vraag hoe waarschijnlijk het is dat de cliënt de ZorgSpecialist zou aanbevelen bij familie of vrienden (de Net Promoter Score) is 80,15*

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. Personeelstekort verkleinen of zelfs wegwerken
3. Professionalisering personeel
4. Professionalisering communicatie, met als speerpunt: het Zorgdossier
5. Minimalisering van het aantal incidenten door verbetering van communicatie tussen cliënten, zorgverleners en medewerkers op kantoor.



** De NPS score wordt berekend aan de hand van de volgende methode:*

- 1. Alle cliënten die op de vraag 'hoe waarschijnlijk het is dat de cliënt de ZorgSpecialist zou aanbevelen bij de familie of vrienden' worden bij de noemer genoteerd (0 = zeer waarschijnlijk niet, 10 is zeer waarschijnlijk wel)*
- 2. Alle cliënten die op deze vraag een 8, 9 of 10 geven worden bij de teller genoteerd*
- 3. De NPS wordt teller/noemer * 100*