



RAPPORTAGE ZGAO  
CLIËNTENRAADPLEGING  
WIJKDIENST 2018

---

## 1. Inleiding

Zorggroep Amsterdam Oost (ZGAO) streeft naar hoogwaardige kwaliteit van zorg- en dienstverlening. Op verschillende manieren werken wij aan kwaliteit van zorg en de verbetering hiervan. In 2017 heeft ZGAO met het zorgkantoor ontwikkelafspraken gemaakt over een cliëntenraadpleging. Tevens schrijft het kwaliteitskader verpleeghuiszorg zorgorganisaties voor om vanaf 2018 jaarlijks minimaal één keer een erkend instrument voor cliëntervaringen te gebruiken. Vanaf 2016 is het gebruik van de NPS of de aanbevelingsvraag van Zorgkaart Nederland verplicht.

Dit rapport omvat de resultaten van het cliëntwaarderingsonderzoek van de wijkverpleging, uitgevoerd in de maanden september en oktober 2018.

## 2. Onderzoeksmethode

In overleg met de cliëntenraad is de vragenlijst opgesteld voor de cliënten van de wijkdienst. De vragenlijst is geprogrammeerd in Questback. Deze vragenlijst bestaat uit 5 vragen waarop mensen hun tevredenheid over aspecten van de zorg aan konden geven op een vijf trap schaal, van zeer tevreden tot zeer ontevreden. De cliëntenraad en de medewerkers zijn voorafgaand aan de start van de raadpleging geïnformeerd over het doel van de raadpleging en de wijze waarop de raadpleging zou gaan plaatsvinden. De vragenlijsten zijn deels schriftelijk ingevuld en deels digitaal middels een tablet door de wijkverpleegkundigen. In totaal zijn er 39 vragenlijsten ingevuld.

De doelgroep voor de cliëntenraadpleging werd gevormd door de thuiswonende cliënten die in september en oktober zorg ontvingen van ZGAO.

## 3. Samenvatting conclusies

De respondenten zijn over het geheel genomen tevreden over de wijkdienst. Ruim driekwart van de respondenten is tevreden tot zeer tevreden over de **deskundigheid** van de medewerkers van de wijkverpleging. Ruim 90% van de ondervraagde cliënten is tevreden tot zeer tevreden over de **bejegening** van de medewerkers van de wijkdienst.

Over het **tijdstip van de hulpverlening** is niet iedereen even tevreden. 5 % geeft aan ontevreden te zijn (dit betreft 2 respondenten) en een kwart van de respondenten is neutraal. Bijna 70% van de respondenten is tevreden tot zeer tevreden over het tijdstip waarop ze geholpen worden.

Ruim 90% is tevreden over de mate van **betrokkenheid** van zowel mantelzorger als cliënt bij de uitvoering van het zorgplan. 1 cliënt is hier niet tevreden over.

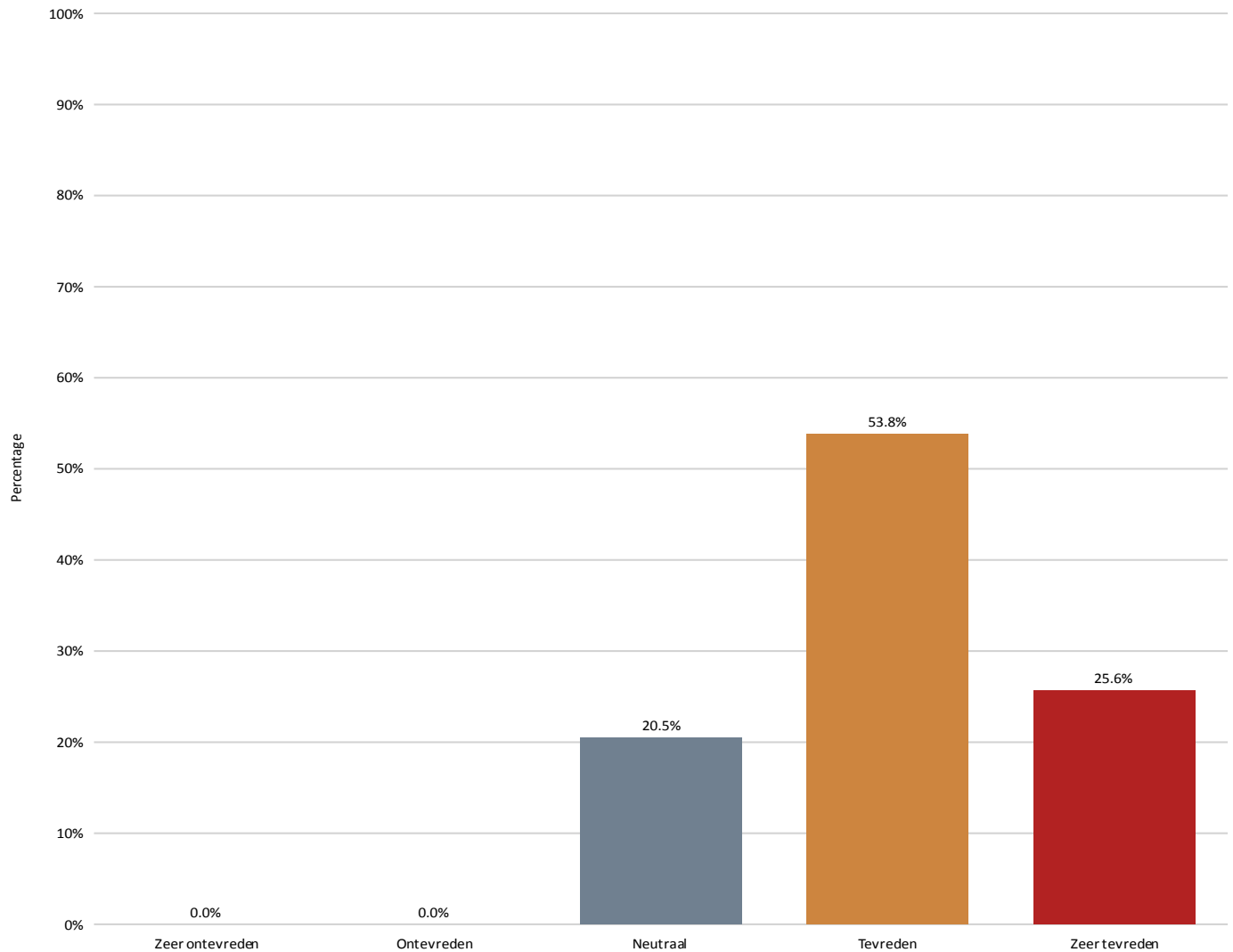
Voor wat betreft de **aanbevelingsvraag**, of de zogeheten Net Promotors Scoren zijn drie categorieën te onderscheiden:

- Criticasters: geven een score tussen de 0 en 6 en zijn hoogstwaarschijnlijk ontevreden over de organisatie.
- Passives: geven een score van 7 of 8. Deze mensen zijn tevreden over de organisatie.
- Promoters: geven een score van 9 of 10 en zijn zeer enthousiast over de organisatie.

De NPS-score wordt berekend door het percentage promotors te verminderen met het percentage criticasters. Op deze NPS vraag heeft de wijkdienst een score van 38. Dit is een aanzienlijke verbetering ten aanzien van het laatst uitgevoerde cliëntwaarderingsonderzoek uit 2016, toen was de score 26.

## 4. Resultaten per vraag

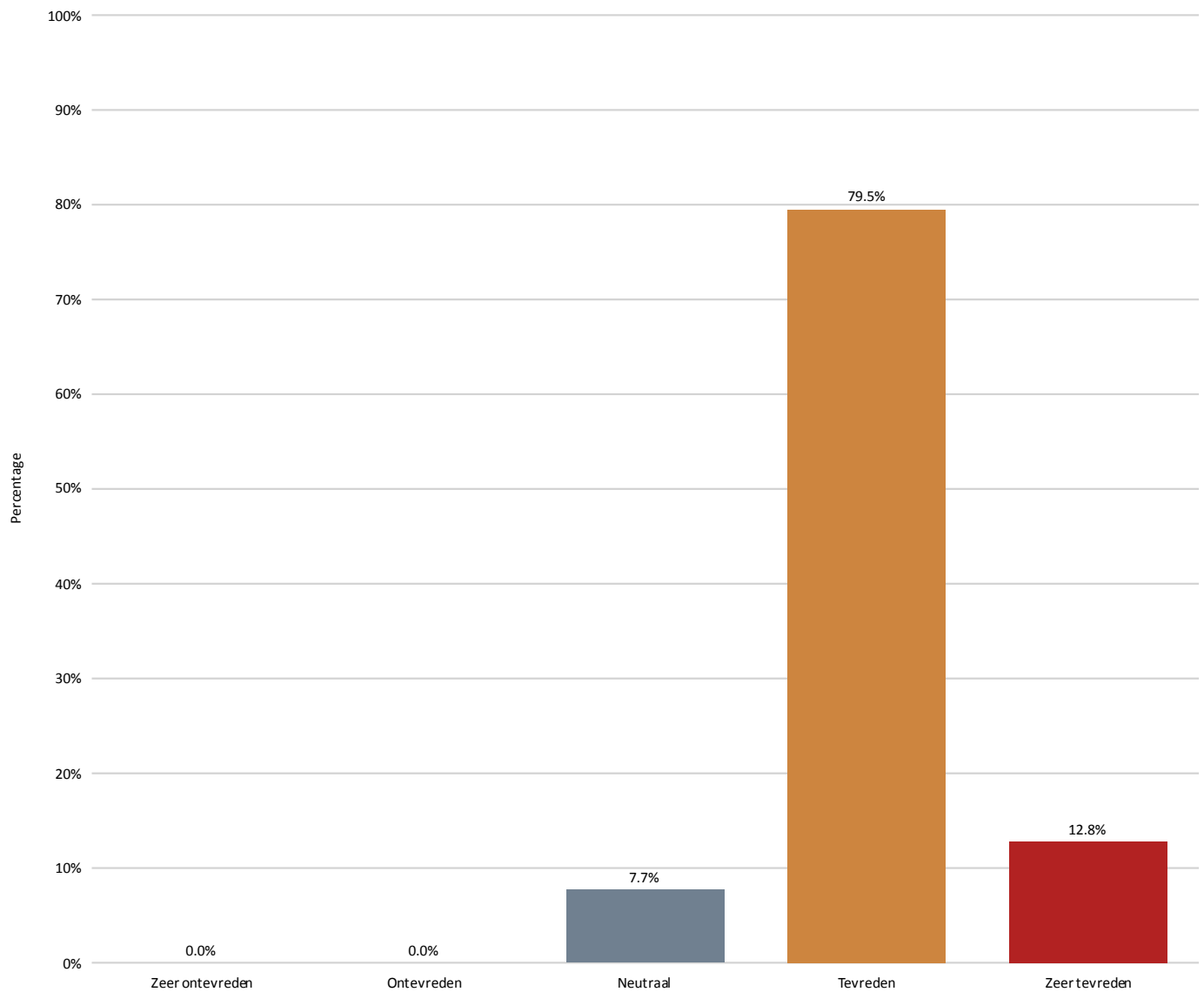
### 1. Wat is uw mening over de deskundigheid van de medewerkers van de Wijkdienst?



Vraag	N	Gemiddelde	Standaard deviatie	Mediaan
Wat is uw mening over de deskundigheid van de medewerkers van de Wijkdienst?	39	4,05	0,68	4,00

Naam	Percentage
Zeer ontevreden	0,0%
Ontevreden	0,0%
Neutraal	20,5%
Tevreden	53,8%
Zeer tevreden	25,6%
N	39

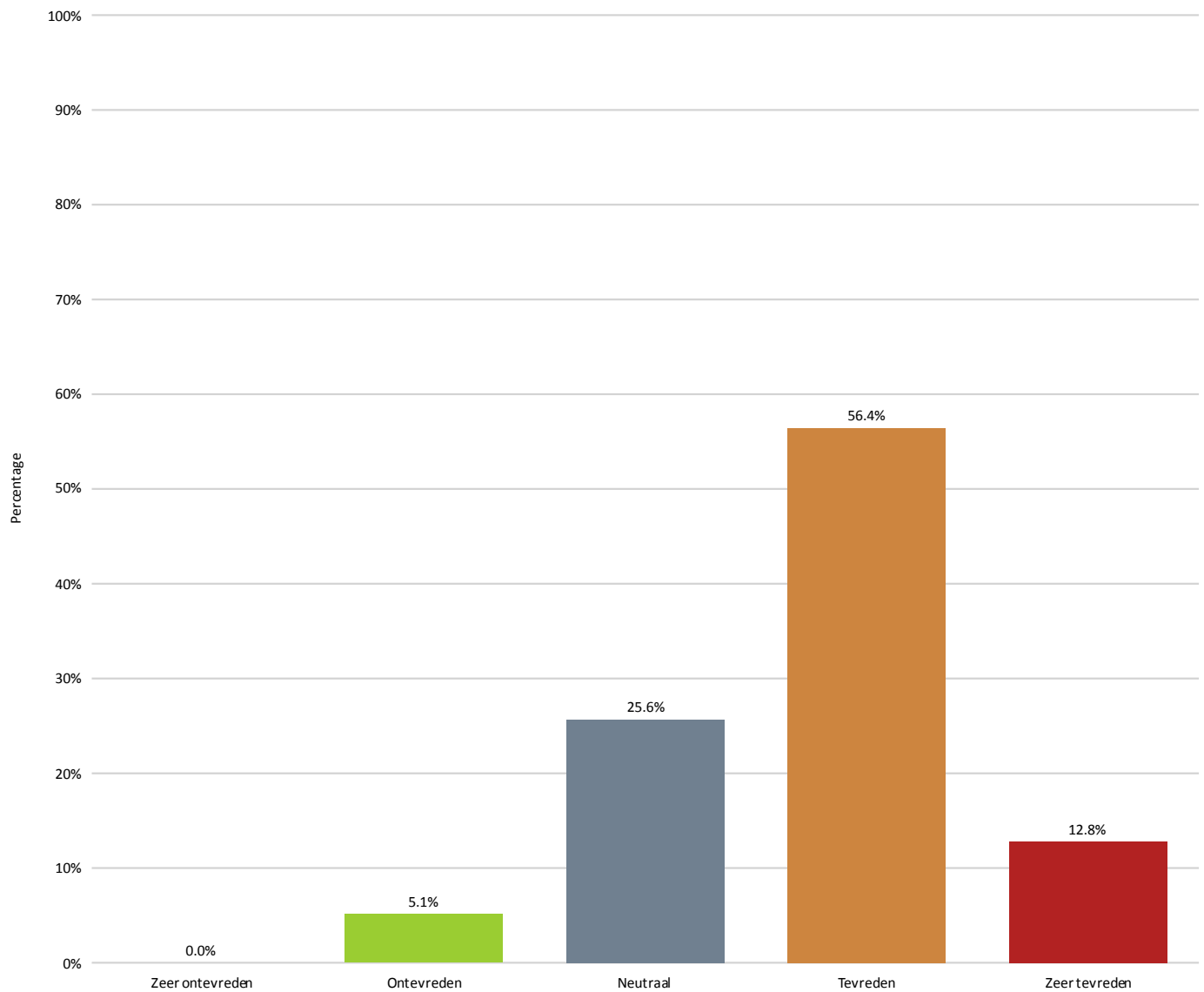
## 2. Hoe ervaart u de bejegening van de medewerkers?



Vraag	N	Gemiddelde	Standaard deviatie	Mediaan
Hoe ervaart u de bejegening van de medewerkers?	39	4,05	0,45	4,00

Naam	Percentage
Zeer ontevreden	0,0%
Ontevreden	0,0%
Neutraal	7,7%
Tevreden	79,5%
Zeer tevreden	12,8%
N	39

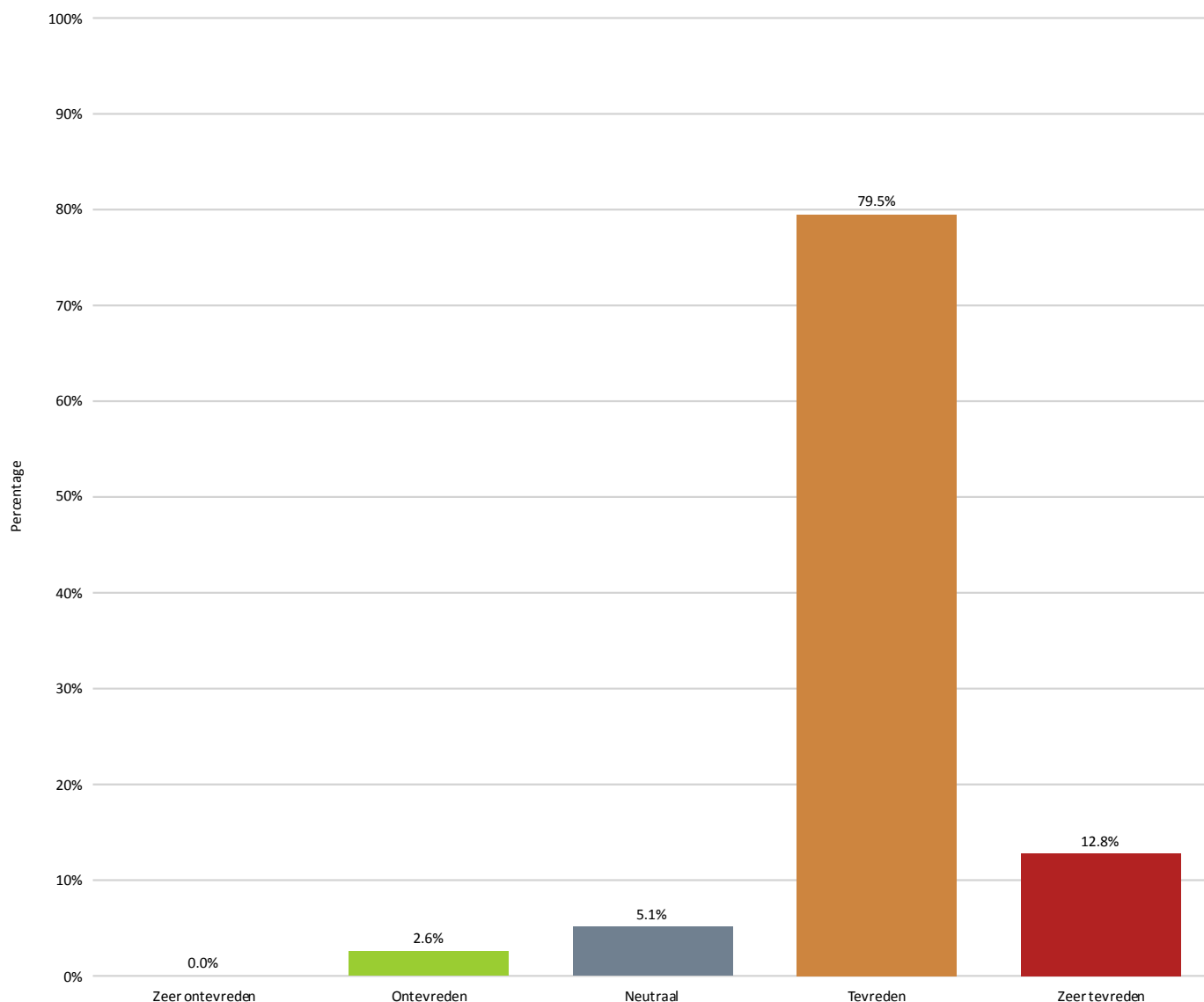
### 3. Hoe tevreden bent u over het tijdstip waarop u geholpen wordt?



Vraag	N	Gemiddelde	Standaard deviatie	Mediaan
Hoe tevreden bent u over het tijdstip waarop u geholpen wordt?	39	3,77	0,73	4,00

Naam	Percentage
Zeer ontevreden	0,0%
Ontevreden	5,1%
Neutraal	25,6%
Tevreden	56,4%
Zeer tevreden	12,8%
<b>N</b>	<b>39</b>

#### 4. Bent u tevreden over de mate waarin u en uw mantelzorger betrokken zijn bij uw zorgplan en de uitvoering hiervan?



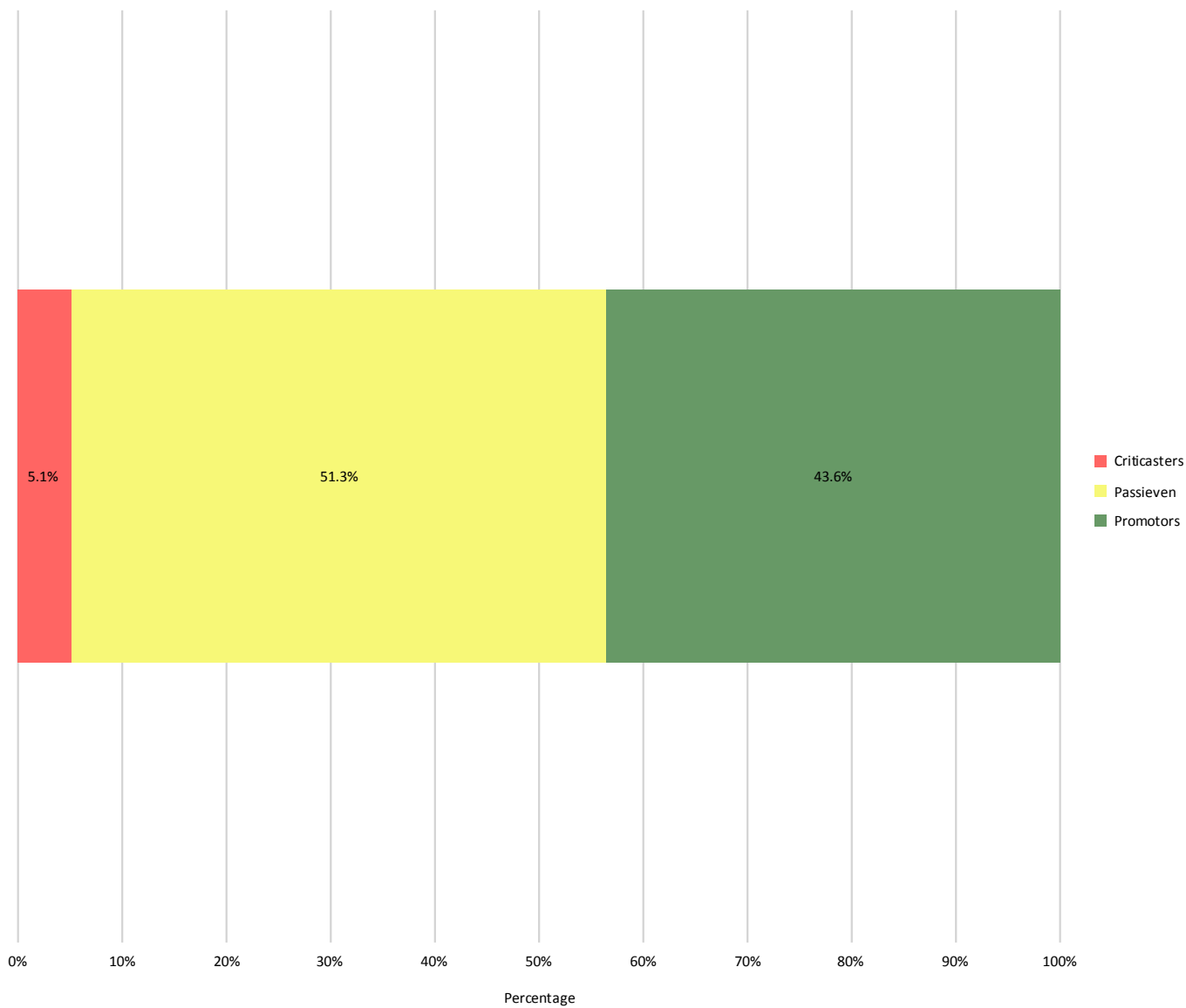
Vraag	N	Gemiddelde	Standaard deviatie	Mediaan
Bent u tevreden over de mate waarin u en uw mantelzorger betrokken zijn bij uw zorgplan en de uitvoering hiervan?	39	4,03	0,53	4,00

Naam	Percentage
Zeer ontevreden	0,0%
Ontevreden	2,6%
Neutraal	5,1%
Tevreden	79,5%
Zeer tevreden	12,8%
N	39

**5. Hoe waarschijnlijk is het dat u Zorggroep Amsterdam Oost zou aanbevelen aan familie of vrienden? (0= zeer waarschijnlijk niet, 10=zeer waarschijnlijk wel)**

**38**

NPS Score



Naam	Percentage
Criticasters	5,1%
Passieven	51,3%
Promotors	43,6%
<b>N</b>	<b>39</b>