



038 - 466 15 70
info@triqs.nl
www.triqs.nl

Rapportage cliëntervaringsonderzoek

Stichting KadeZorg

Versie 2.0.0

Drs. J.J. Laninga

december 2017

www.Triqs.nl



Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	2
Inleiding.....	3
Leeswijzer.....	4
Methode.....	5
Uitkomsten meting.....	6
Samenvatting.....	15



Inleiding

Stichting KadeZorg wil graag haar zorgverlening kwalitatief op een hoog peil houden en voerde daarom een onderzoek uit naar de ervaringen van cliënten met de ontvangen zorg/begeleiding. De uitkomsten van dit onderzoek bieden inzicht in de pluspunten en mogelijke verbeterpunten van de organisatie. In de rapportage die voor u ligt vindt u de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CTO) onder cliënten van Stichting KadeZorg.

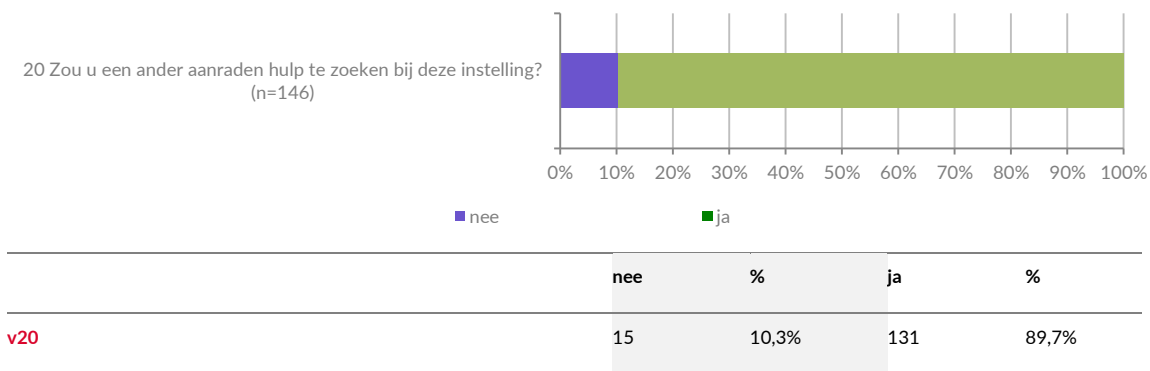
Opbouw rapportage

De rapportage begint met een leeswijzer waarin wordt toegelicht hoe u de gebruikte grafieken en tabellen kunt lezen. Vervolgens vindt u een beschrijving van de methode van onderzoek gevolgd door de uitkomsten van het onderzoek. De rapportage wordt afgesloten met een samenvatting van de opvallendste uitkomsten.



Leeswijzer

De resultaten van de meting worden weergegeven door middel van honderd procent gestapelde staafdiagrammen. Links van dit staafdiagram staat vermeld op hoeveel respondenten de resultaten zijn gebaseerd (n=...). De gekleurde staven bevatten de scores van de respondenten op de verschillende antwoordmogelijkheden. Onderin het staafdiagram staat een legenda met de betekenis van de gebruikte kleuren. Tevens wordt een tabel met het aantal gegeven antwoorden per antwoordcategorie weergegeven. De antwoordcategorie 'niet van toepassing' is niet meegenomen in het staafdiagram, maar wel vermeld in de tabel. Hieronder vindt u een voorbeeld van een staafdiagram met bijbehorende tabel.



Method

Vragenlijst

Vanwege de kenmerken van de doelgroep (cliënten van niet-westerse afkomst) heeft Stichting KadeZorg ervoor gekozen zelf een vragenlijst op te stellen voor deze meting. Het was voor hen belangrijk te achterhalen hoe waardevol de cliënten de cultuurgebonden zorgverlening vinden. Het thema cultuur is daarom als leidraad gebruikt bij het opstellen van de vragenlijst.

De vragenlijst bestaat uit 18 vragen. Thema's die aan bod komen in de vragenlijst zijn de indruk van cliënten over Stichting KadeZorg, het contact met het bureau/steunpunt en de indruk van cliënten over de zorgverlening. De vragenlijst eindigt met een vraag naar welk rapportcijfer men de zorgverleners zou geven en of men de organisatie bij anderen zou aanbevelen.

Dataverzameling

Het onderzoek is uitgevoerd in het najaar van 2017. De vragenlijsten zijn door een medewerker van Stichting KadeZorg afgenomen bij de cliënten. In totaal hebben 11 cliënten de vragenlijst ingevuld. Na het invullen van de lijsten, zijn deze naar Triqs gestuurd zodat een rapport opgesteld kon worden.

Anonimiteit

Om de anonimiteit te waarborgen wordt in de vragenlijst alleen naar geslacht gevraagd en worden geen andere persoonsgegevens, zoals geboortedatum, uitgevraagd. Ook is herkenning door bijvoorbeeld het handschrift niet mogelijk omdat de antwoorden van de cliënt door iemand anders op papier gezet zijn. Daarbij is gepoogd de antwoorden zo letterlijk mogelijk te vertalen om eigen inbreng te voorkomen.



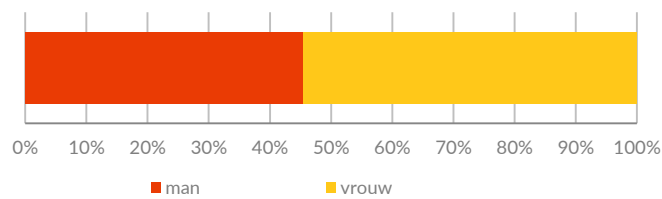
Uitkomsten meting

In dit hoofdstuk worden, per thema uit de vragenlijst, de resultaten van de meting gepresenteerd. In de gehanteerde vragenlijst zijn de volgende thema's te onderscheiden:

- Uw indruk over Stichting KadeZorg (vraag 1a en 1b).
- Het bureau/steunpunt (vraag 2a t/m 2c).
- Uw indruk over de zorgverlening (vraag 3a t/m 3i)
- Aanbevelingsvraag (vraag 4).

Geslacht

Wat is uw geslacht?

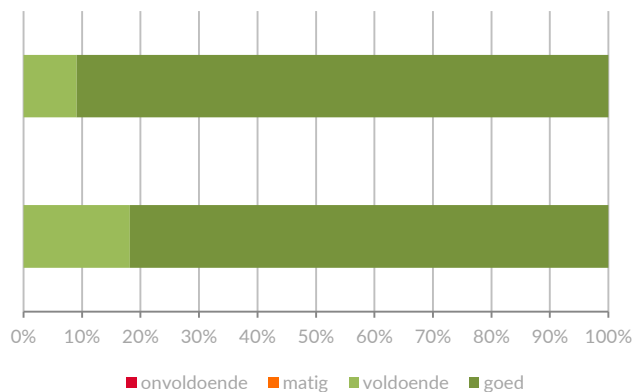


	Man	%	Vrouw	%
Geslacht	5	45,455	6	54,55%

Uw indruk over Stichting KadeZorg

1a. Bent u voldoende geïnformeerd over de mogelijkheden van de zorgverlening? (n=11)

1b. Bent u voldoende geïnformeerd over de uitvoerbaarheid van uw wensen? (n=11)

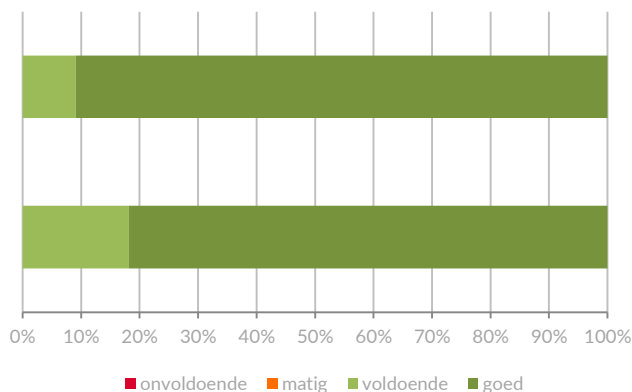


	Onvoldoende	%	Matig	%	Voldoende	%	Goed	%
v1a	0	0%	0	0%	1	9,09%	10	90,91%
v1b	0	0%	0	0%	2	18,18%	9	81,82%

Het bureau/steunpunt

2a. Wordt u correct en vriendelijk te woord gestaan door medewerkers van het bureau? (n=11)

2b. Is het bureau telefonisch goed bereikbaar? (n=11)

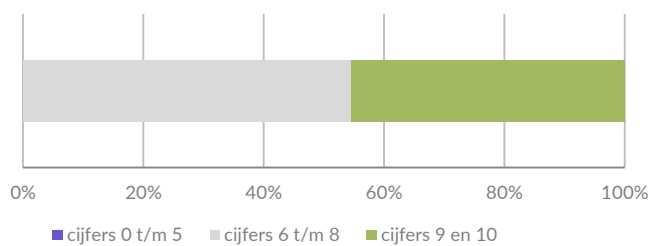


	Onvoldoende	%	Matig	%	Voldoende	%	Goed	%
v2a	0	0%	0	0%	1	9,09%	10	90,91%
v2b	0	0%	0	0%	2	18,18%	9	81,82%

Toelichting bij vraag 2a:

- Geen opmerking.
- Geen opmerking.
- Zeer netjes en zijn altijd vriendelijk.
- Tot nu toe goed. Ik krijg pas een paar maanden zorg, maar merk in die paar maanden wel dat ze serieus en betrouwbaar werken.
- Ik ben blij dat er mensen werken die mij Turks te woord kunnen staan.
- Ze zijn goed bereikbaar en altijd vriendelijk.
- Geen opmerking.
- Ze zijn zeer respectvol, tonen begrip. Dit vind ik heel belangrijk.
- Heel fijn dat ik in mijn eigen taal geholpen word, en kan spreken.
- Ze zijn altijd vriendelijk.

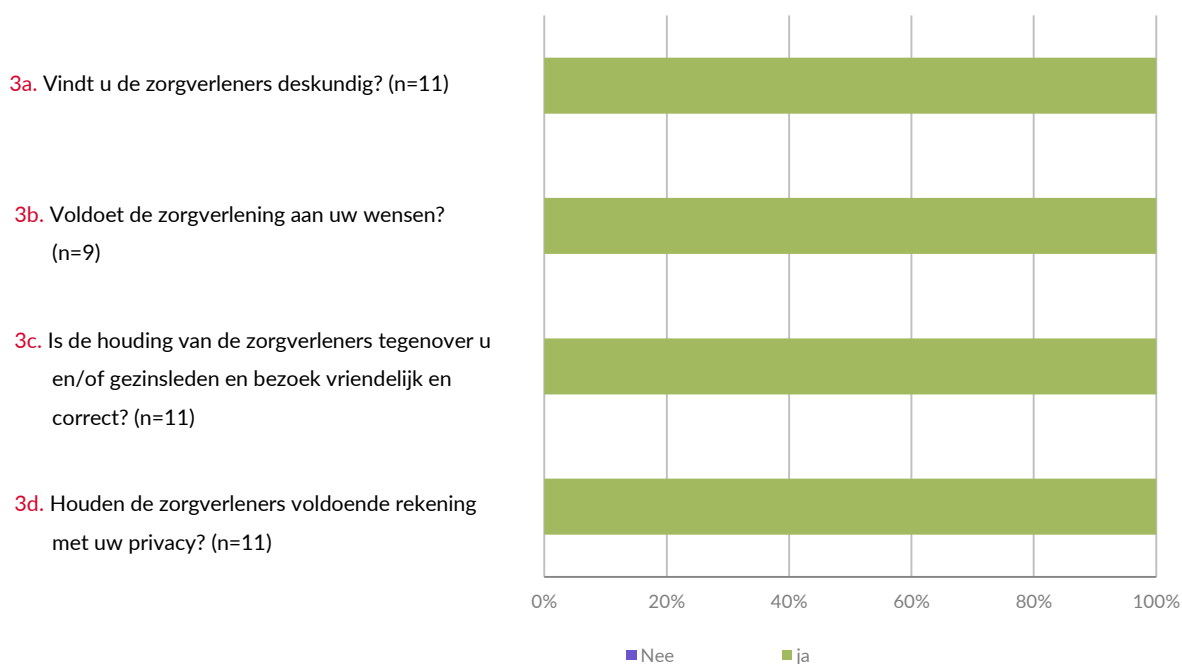
2c. Als u ons steunpunt zou waarderen met een rapportcijfer, dan kiest u voor een: (n=11)



	v14	%
0	0	0%
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%
6	0	0%
7	0	0%
8	6	54,55%
9	5	45,45%
10	0	0%
Gemiddeld rapportcijfer	8,45	



Uw indruk over de zorgverlening



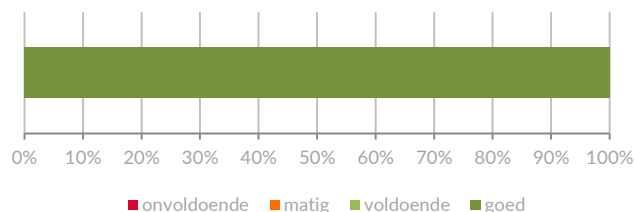
	Nee	%	Ja	%	Geen mening
v3a	0	0%	11	100%	0
v3b	0	0%	9	100%	2
v3c	0	0%	11	100%	0
v3d	0	0%	11	100%	0

Toelichting bij vraag 3d:

- Geen opmerking.
- Geen opmerking.
- Ik heb geen klachten over hun.
- Als ze geen rekening kunnen houden met mijn privacy, was ik allang weg.
- Ik heb veel bezoek, en tijdens het bezoek merk ik aan mijn zorgverlener wat ze wel en niet kan zeggen. Is zeer allert.
- Ik heb tijdens de intake al aangegeven dat ik niet wil dat er over mij gepraat wordt. Tot nu toe niks gehoord van anderen.
- Zorgverlener zeer scherp op mijn privacy. Ik leer zelfs hoe ik nog voorzichtiger moet zijn over mijn gegevens.

- Ze zijn op de hoogte van mijn situatie. Ik vertrouw erop dat mijn privacy goed gewaarborgd wordt.
- Erg professioneel op elk gebied. Ze houden zeer goed rekening met mijn privacy.
- Heb vertrouwen in mijn zorgverlener dat zij nooit over mij zal praten bij anderen. In al die tijd dat zij mij heeft geholpen heeft ze nooit over een ander gepraat (dat geeft mij een vertrouwensgevoel).
- Nooit iets gehoord van anderen of over anderen.

3e. Wordt er bij de zorgverlening rekening gehouden met uw culturele achtergrond? (n=11)



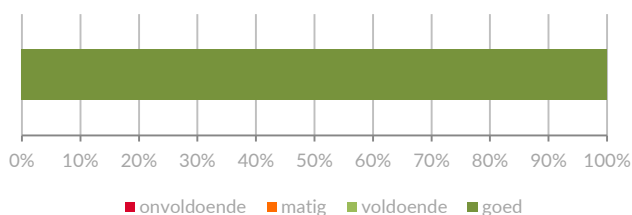
	Onvoldoende	%	Matig	%	Voldoende	%	Goed	%
v3e	0	0%	0	0%	0	0%	11	100%

Vervolg vraag bij vraag 3e.

In hoeverre is dit bepalend om de zorgverlening door ons voort te laten zetten?

- Dit is voor mij heel belangrijk, daarom ga ik niet weg.
- Voor mij is dit heel belangrijk, omdat ze rekening houden met mijn geloof en traditie. Daarom blijf ik bij hun.
- Dit is voor mij heel belangrijk vooral met mijn geloof en daar houden ze goed rekening mee.
- Voor mij is geholpen worden het belangrijkste, cultuur is niet zo belangrijk.
- Dit is voor mij heel belangrijk.
- Ik spreek geen Nederlands. Heb klachten. Ik ben blij dat er iemand komt met dezelfde achtergrond, die rekening houdt met mijn cultuur en vooral met mijn gebed. Daarom wil ik dat ze mij blijven helpen.
- Ik spreek slecht Nederlands, en wordt bediend in mijn eigen taal, daarom blijf ik bij Kadezorg.
- Dit is voor mij volledig bepalend, en dit vind ik terug bij de hulp die ik krijg.
- Voel mij zeer thuis bij Kadezorg. Als ik niet mijzelf verstaanbaar kan maken, in mijn eigen taal en hun niet zou begrijpen, zou ik een ander gaan zoeken die mijn taal spreken.
- I.v.m. hetzelfde cultuur hoef ik niet elke keer uit te leggen (begrijpt direct). Geeft mij een goed gevoel. En wil heel graag in de toekomst blijven geholpen worden.
- Als ik niet in mijn taal geholpen kan worden dan ga ik naar een ander die wel mijn taal spreekt. Omdat jullie personeel mijn taal spreekt blijf ik.

3f. Voelt u zich begrepen door onze zorgmedewerkers? (n=11)



	Onvoldoende	%	Matig	%	Voldoende	%	Goed	%
v3f	0	0%	0	0%	0	0%	11	100%

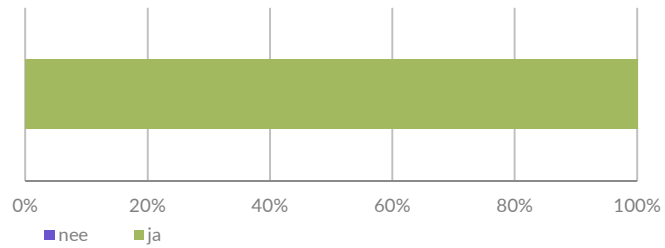
Vervolg vraag bij vraag 3f.

In hoeverre is dit bepalend om de zorgverlening door ons voort te laten zetten?

- Ik praat [taal], en wordt geholpen door iemand die mijn taal spreekt. Tot nu toe kon geen instelling mij helpen in mijn eigen taal, maar Kade zorg wel.
- Ze spreken mijn taal, en doen hun best.
- Ik wil bij hun blijven, ben gewoon tevreden.
- Voor mij is taal,cultuur,achtergrond minder belangrijk. Als ik maar de juiste hulp krijg.
- Ook dit is voor mij heel belangrijk om hier te blijven.
- Dit is heel erg belangrijk. Ik moet mijn pijn kunnen uitleggen, en zij moeten mij kunnen begrijpen, om mij zo goed mogelijk verder te kunnen helpen.
- Volledig.
- Als ik niet in mijn eigen taal geholpen kan worden, ga ik naar een ander. Zit gelukkig goed.
- Ik heb veel hulp nodig, als ik niet kan uitleggen waar ik behoefte aan heb, zou ik op heel veel vlakken niet geholpen kunnen worden. Het is heel belangrijk bij mijn keuze om hier te blijven.
- Zorgverlener spreekt zelfde taal, en heeft dezelfde cultuur. Weet van de tradities. Dit zijn belangrijke punten. Ik voel mij er echt thuis.
- Heel belangrijk omdat ik Turks wordt geholpen bij jullie.

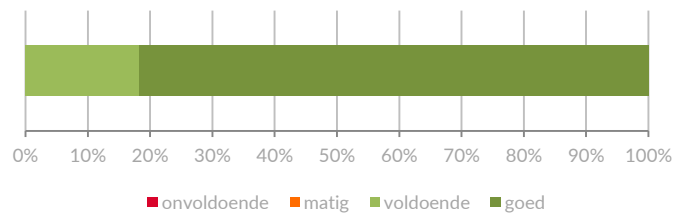


3g. Is de zorg (tot nu toe) naar wens verlopen?
(n=10)



	Nee	%	Ja	%	Geen mening
v3g	0	0%	10	100%	1

3h. Vindt u uw huidige bestaan (meestal) 'een goed leven'? (n=11)



	Onvoldoende	%	Matig	%	Voldoende	%	Goed	%
v3h	0	0%	0	0%	2	18,18%	9	81,82%

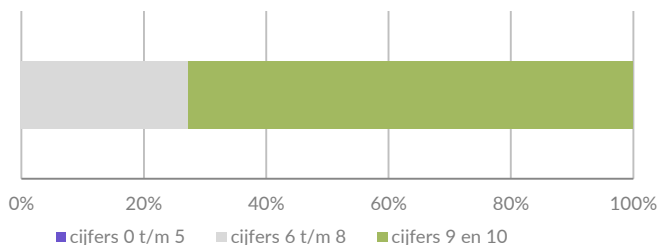
Vervolg vraag bij vraag 3h.

In hoeverre heeft onze dienstverlening naar uw gevoel daaraan bijgedragen?

- Heel veel, vooral taal en uitleg over medicijnen en waarop ik moet oppassen.
- Ze tonen begrip voor mijn situatie (lichamelijke klachten), ik voel mij goed bij hun.
- Ik heb veel hulp van hun, door mijn slechte gezondheid. Dankzij hun gaat medicijn gebruik veel beter. Onderzoeken zijn opnieuw opgepakt. Ik ben hun erg dankbaar.
- Ik weet niet of het door hun komt, maar ik voel mij goed.
- Ik heb veel lichamelijke klachten en vertrouw erop dat ze mij goed kunnen helpen. Tot nu toe ben ik tevreden.
- Heel veel, hiervoor werd ik geholpen door een andere instelling, waarmee ik niet mee kon praten ivm taal. Nu voel ik mij beter, omdat ik mij zelf verstaanbaar kan maken.
- Ik merk aan mijn lichaam dat het beter gaat. Dit komt door medicijnen juist innemen, vertalen naar arts en uiteindelijk kunnen begrijpen wat mijn klachten zijn. (Dankzij mijn zorgverlener).
- Ik ben lang ziek, en weet dat ik niet meer voor 100% hersteld kan worden. Maar ik voel mij goed bij de zorg die ik krijg.
- Ik voel veel beter met zorg dan hiervoor toen ik nog geen zorg kreeg. Ik zie de waarde van hun hulp.

- Erg veel: Ik voel mij vertrouwd en goed geholpen. Stellen zich beschikbaar naar mijn wensen, ik kan alle onderwerpen bespreekbaar maken. Ik ben afhankelijk van zorg, en zij bedienen mij heel goed.
- Ik ben zeer tevreden over jullie hulp en merk dit ook aan mijn gezondheid.

3i. Als u de zorgverleners zou waarderen met een rapportcijfer, dan kiest u voor een: (n=11)

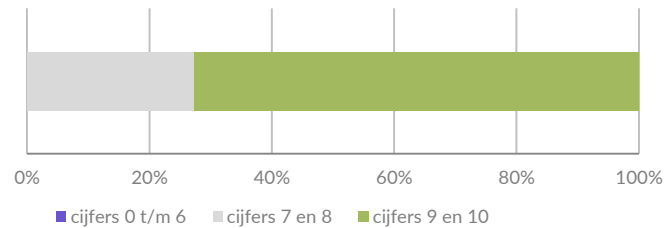


	v14	%
0	0	0%
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%
6	0	0%
7	0	0%
8	3	27,27%
9	2	18,18%
10	6	54,55%
Gemiddeld rapportcijfer	9,27	



Aanbevelingsvraag

4. Zou u deze instelling bij uw vrienden en familie aanbevelen? (n=11)



	v14	%
0	0	0%
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%
6	0	0%
7	0	0%
8	3	27,27%
9	2	18,18%
10	6	54,55%
NPS	73	

Op basis van de aanbevelingsvraag kan een Net Promoter Score (NPS) berekend worden. Deze score wordt berekend door het percentage criticasters (cijfers 0 t/m 6) van het percentage promoters (cijfers 9 en 10) af te halen. De NPS zegt iets over de mate waarin cliënten de organisatie aan anderen zouden aanbevelen. De score kan lopen van -100 (alleen maar criticasters) tot +100 (alleen maar promoters). Een score groter dan 0 wordt doorgaans als goed gezien omdat dit wil zeggen dat het aantal promoters groter is dan het aantal criticasters.

Samenvatting

Respons

In totaal hebben elf cliënten van Stichting KadeZorg een vragenlijst ingevuld over hun ervaringen met de zorgverlening van Stichting KadeZorg.

Algeheel oordeel

Respondenten beoordelen Stichting KadeZorg gemiddeld met een 9,27. Het cijfer 10 wordt door 54,55% van de respondenten gegeven en 0% van de respondenten geeft het cijfer 0. Ook is aan cliënten gevraagd om op een schaal van 0-10 aan te geven hoe waarschijnlijk het is dat men Stichting KadeZorg aan anderen zou aanbevelen. Het gemiddelde cijfer voor deze vraag is een 9,27. Van de respondenten geeft 54,55% het cijfer 10 (zeer waarschijnlijk) en 0% van de respondenten geeft het cijfer 0 (zeer onwaarschijnlijk). De NPS (net promoter score) die berekend kan worden op basis van de aanbevelingsvraag is 73.

Opvallende uitkomsten

Er zijn geen negatieve scores gemeten (antwoordopties 'nee', 'onvoldoende' en 'matig'). Alle respondenten hebben dus voldoende tot goede ervaringen met Stichting KadeZorg.

De meeste respondenten vinden de informatievoorziening goed. Een enkele respondent beoordeelt deze als voldoende. Ook het bureau/steunpunt wordt door de meeste respondenten als goed ervaren. En ook voor dit thema geldt dat een enkeling zijn/haar ervaringen als voldoende waardeert. Wat gewaardeerd wordt aan het contact met het bureau/steunpunt is dat de cliënt in de eigen taal te woord gestaan wordt.

Alle respondenten hebben goede ervaringen met de zorgverleners van Stichting KadeZorg. Zo zijn de zorgverleners deskundig, vriendelijk en correct, en houden ze voldoende rekening met de privacy van de cliënt. Ook voldoet de zorgverlening aan de wensen van de cliënt en wordt rekening gehouden met de culturele achtergrond van de cliënt. Het rekening houden met de culturele achtergrond van de cliënt wordt door veel cliënten als zeer belangrijk gacht en is een reden voor hen om bij Stichting KadeZorg in zorg te zijn.

Ten slotte geven de cliënten aan dat ze zich erg goed voelen bij de zorg die zij ontvangen van Stichting KadeZorg. Het merendeel ervaart dat het beter met hen gaat sinds ze zorg krijgen van Stichting KadeZorg.