



## Samenvatting uitkomsten Cliënttevredenheid Zorg Thuis 2014.

Eén keer in de twee jaar wordt er een cliënttevredenheidsonderzoek (CQ-index) uitgevoerd onder de cliënten die zorg van SZR ontvangen. Dit wordt door een onafhankelijke onderzoeksbureau uitgevoerd. Het laatste onderzoek is in 2014 afgenomen.

Deze samenvatting bevat de uitkomsten van dit onderzoek onder de cliënten van Zorg Thuis. Het onderzoek brengt de ervaringen van de thuiswonende cliënten met de zorg- en dienstverlening van Zorg Thuis SZR in kaart.

De vragen zijn landelijk vastgesteld en gaan over onderwerpen die voor cliënten van belang zijn, dus niet bedacht door professionals. Het gaat om vijf onderwerpen, waar meerdere vragen over worden gesteld.

De vijf onderwerpen waarover vragen zijn gesteld zijn:

- 1 ervaren bejegening
- 2 ervaringen met (lichamelijke) verzorging
- 3 ervaren kwaliteit personeel
- 4 ervaren inspraak
- 5 ervaren informatie

Uit het onderzoek bleek het volgende:

Onderwerp	Uitkomst
respect voor mensen: bejegening	3,58
ervaringen met (lichamelijke) verzorging	3,33
ervaren kwaliteit personeel	3,57
ervaren inspraak	3,21
ervaren informatie	3,44

Hoe hoger het gemiddelde op een vraag, des te positiever de antwoorden waren: 'altijd' krijgt de score 4, 'meestal' krijgt 3, 'soms' krijgt een 2 en 'nooit' de score 1. In de tabel ziet u de gemiddelde uitkomst.

Over het algemeen scoort SZR goed.

De onderwerpen "ervaren inspraak" en "ervaringen met lichamelijke verzorging" scoren het laagst en de "bejegening" en "kwaliteit personeel" scoren het hoogst.

De uitkomsten van het onderzoek zijn besproken door management, medewerkers en de cliëntenraad van Zorg Thuis SZR. Er zijn verbeterplannen gemaakt waarmee de medewerkers actief aan de slag zijn gegaan. We willen hiermee onze zorg- en dienstverlening nog beter laten aansluiten op de wensen van de cliënten.

Meer informatie kunt u opvragen bij Janine van Walraven. [jwalraven@szr.nl](mailto:jwalraven@szr.nl).