

2021

CarePower
Cliëntenervaringenonderzoek



Inhoudsopgave

.....	0
Vraagstelling.....	2
Methode.....	2
Respons.....	2
Resultaten.....	3
CarePower.....	3
Gemeenten.....	4
Verantwoording resultaten.....	5
Conclusie.....	5
Carepower.....	5
Gemeenten.....	5
Weetjes.....	5
Respondenten.....	5

Vraagstelling

De vragenlijst bestaat uit 12 vragen. De eerste 9 vragen gaan over de casemanagers en CarePower, de laatste 3 gaan over de betreffende gemeente. De antwoorden zijn gegeven aan de hand van een cijfer van 1 tot 10. Hierbij is 1 zeer ontevreden, en 10 zeer tevreden. Hier is voor gekozen om de vragenlijst zo efficiënt mogelijk te laten verlopen en om zo de resultaten beter te kunnen vergelijken. Er is gekozen om de vragenlijst telefonisch af te nemen. Hier is voor gekozen omdat er op deze manier in direct contact kon worden gekomen met de cliënten.

Methode

Het doel van dit onderzoek is het meten van de geleverde kwaliteit aan de cliënten, resp. hoe de geleverde kwaliteit door de cliënt wordt ervaren, als aanzet tot kwaliteitsverbetering.

Vraaggerichte en vraaggestuurde zorg zijn begrippen die nauwelijks meer weg te denken zijn uit de zorg- en dienstverlening. De zorgvraag van de cliënt staat centraal, en de cliënt is de belangrijkste bron bij het bepalen van de kwaliteit van de zorgverlening. Voor CarePower is het daarom van belang een antwoord te krijgen op de vraag welke aspecten belangrijk worden gevonden door de cliënt en inzichtelijk te maken wat de sterke en zwakke kanten zijn van de geboden zorg zoals die door cliënten van CarePower wordt ervaren, zodat met behulp van verbeterplannen de kwaliteit van de zorg kan worden verbeterd.

In het vorige onderzoek is dezelfde vraagstelling gebruikt en er is op dezelfde wijze het onderzoek afgenomen.

Respons

Totaal aantal respondenten: 54

Er zijn 113 cliënten benaderd, 54 cliënten waren beschikbaar om de vragenlijst te beantwoorden. Dit geeft een percentage van 48%. In 2017 was dit 39,2%.

Resultaten

CarePower

1. Hoe tevreden bent u over de hoeveelheid begeleiding die u ontvangt?

Gemiddeld cijfer: **8,39** (2017- 8,2)

Respons: 100% (2017 100%)

2. Hoe tevreden bent u over de deskundigheid van de casemanager?

Gemiddeld cijfer: **8,67** (2017-8,4)

Respons: 97% (2017-87,5%)

3. Hoe tevreden bent u over de bejegening/omgang van de casemanager?

Gemiddeld cijfer: **8,94** (2017-8,7)

Respons: 100% (2017-100%)

4. Hoe passend vindt u de manier van begeleiding bij uw hulpvraag? (aansluiting)

Gemiddeld cijfer: **8,62** (2017- 8,0)

Respons: 99% (2017-97,5%)

5. Hoe ervaart u de bereikbaarheid van de begeleiding?

Gemiddeld cijfer:**8,7** (2017- 8,1)

Respons: 100% (2017-97,5 %)

6. In hoeverre voldoet de hulpverlening van CarePower aan uw verwachtingen?

Gemiddeld cijfer: **8,55** (2017-8,1)

Respons: 99% (2017-95,0%)

7. In welke mate wordt uw familie/omgeving betrokken? En hoe tevreden bent u hierover?

Gemiddeld cijfer: **8,46** (2017-7,2)

Respons: 86% (2017-92,5%)

8. Welk cijfer zou u CarePower geven?

Gemiddeld cijfer: **8,87** (2017-8,4)

Respons: 97% (2017-97,5%)

9. Hoe vind u dat CarePower omgaat met onverwachte veranderingen (Bijv Corona)

Gemiddeld cijfer: **8,37**

Respons: 95%

Gemeenten

10. Hoe ervaart u het contact met uw gemeenten?

Gemiddeld cijfer: **6,38** (2017- 4,4)

Respons: 93% (2017-80,0%)

11. Hoe tevreden bent u over de deskundigheid van de gemeenten?

Gemiddeld cijfer: **6,18** (2017-4,7)

Respons: 93% (2017- 67,5%)

12. Welk cijfer zou u uw gemeenten geven?

Gemiddelde cijfer: **6,36** (2017 - 4,7)

Respons: 99% (2017 - 77,5%)

Verantwoording resultaten

Een aantal respondenten vonden het lastig om antwoord te geven op bepaalde vragen. Hierdoor kan het voorkomen dat respondenten vragen hebben open gelaten, waardoor er geen 100% respons is geweest.

Vraag 9 is nieuw. We vinden het belangrijk om snel op veranderende situaties juist te reageren.

Conclusie

Carepower

CarePower krijgt gemiddeld hoge cijfers van zijn cliënten. Deze gemiddelde cijfers komen uit tussen de 8,37 en de 8,94.

Het laagste gemiddelde cijfers (8,37) is gegeven bij de vraag 9. Wij kwalificeren dit als een hoog cijfer in deze tijd van allerlei coronamaatregelen.

De deskundigheid van de casemanagers wordt over het algemeen als goed beschouwd, de laagste score betreft een 7 de hoogste 10.

Drie jaar geleden vielen er diverse onvoldoendes bij de vraag over de betrekking van de familie/betrokkenen. In deze peiling zien we dit niet meer. De afgelopen jaren is er deskundigheidsbevordering op ingezet en zien we dat dit resultaten heeft.

We signaleren een mooi resultaat van 8,46.

Gemeenten

De contacten en tevredenheid over de gemeente is in de afgelopen 3 jaar flink gestegen. Gemiddeld scoort men nu een 6,3 een compliment aan de gemeenten.

Weetjes

Respondenten

In totaal waren er 27 mannelijke respondenten en 27 vrouwelijke respondenten.

In vergelijking met het eerdere onderzoek zijn het aantal vrouwelijke cliënten fors toegenomen. (voorheen 65% man 35% vrouw) In het totale cliëntenbestand van CarePower zien we dat 42% man en dus 58% vrouw is.

De jongste client is 17. De oudste client is 79 jaar oud. De range is toegenomen. De gemiddelde leeftijd van de respondenten groep is 44,4 jaar.