

Rapportage klantervaringsmetingen

THUIS met zorg Zaanstreek BV

Datum: 29-11-2016

8,3

In het kader van uw deelname aan het certificatieproces voor het Keurmerk Zorg Thuis (KZT) zijn er in de afgelopen periode klantervaringsmetingen uitgevoerd.

De resultaten van deze klantervaringsmetingen zijn gericht op het inzichtelijk maken van gedrag(s)competenties in de relatie tussen zorgverlener en klanten. In de klantervaringsmetingen is gebruik gemaakt van de volgende competenties en thema's:

Thema's

1. Afspraken over de thuiszorg
2. Bereikbaarheid van de zorgverlener
3. Professionaliteit van de zorgverlener
4. Uw verzorging
5. Situatie, Zelfstandigheid & activiteiten van de Cliënt

Competenties

- A. Klantgerichtheid
- B. Sensitiviteit
- C. Integriteit
- D. Mondelinge communicatie
- E. Organiseren eigen werk
- F. Samenwerken
- G. Vakbekwaamheid

Deze rapportage geeft inzicht in de gedragscompetenties die goed scoren en gedragscompetenties die verder zijn te ontwikkelen. Deze rapportage is voor het Keurmerk Zorg Thuis de basis waarop o.a. wordt beoordeeld of aan de vereisten voor het keurmerk wordt voldaan.

Toelichting op de figuur en tabellen

figuur 1 is uw score per thema in verhouding tot de norm in beeld gebracht weergegeven.

figuur 2 is uw score per thema in verhouding tot de norm in beeld gebracht weergegeven.

In tabel 1 zijn uw score op de competentiegebieden en de norm in cijfers uitgedrukt.

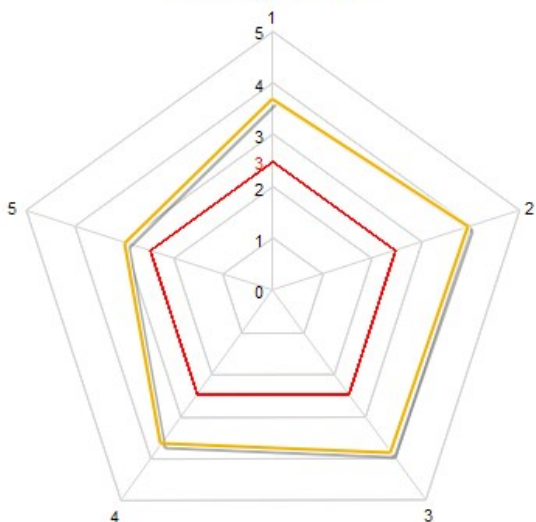
In tabel 2 zijn per competentie de gedragskenmerken weergegeven, waarbij de score van de gedragskenmerken is vergeleken met de norm voor de betreffende competentie.

Competentieprofiel

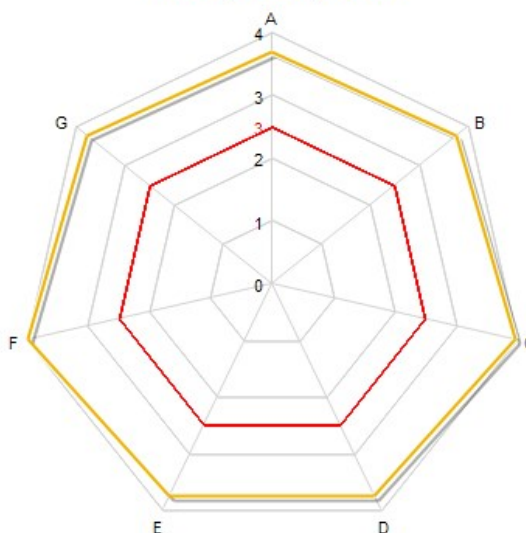
Deze rapportage is gebaseerd op 9 ingevulde vragenlijsten.

Eindresultaat : Voldoet aan de normeisen.

Grafiek per thema



Grafiek per competentie



Ref.	Thema	Score	Norm	Ref.	Competentie	Score	Norm
1	Afspraken over de thuiszorg	3.7	2.5	A	Klantgerichtheid	3.7	2.5
2	Bereikbaarheid van de zorgverlener	4	2.5	B	Sensitiviteit	3.8	2.5
3	Professionaliteit van de zorgverlener	3.9	2.5	C	Integriteit	4	2.5
4	Uw verzorging	3.7	2.5	D	Mondelinge communicatie	3.8	2.5
5	Situatie, Zelfstandigheid & activiteiten van de Cliënt	3	2.5	E	Organiseren eigen werk	3.8	2.5
				F	Samenwerken	4	2.5
				G	Vakkundigheid en (zelf)ontwikkeling	3.8	2.5

Antwoorden op open vragen

5. Wat verwacht u van de zorg die u krijgt?

- ondersteuning hulp waar nodig is
- flexibel, professioneel, luisteren naar de client
- een goed contact, correcte uitvoering van de zorg
- dat hetgeen vanwege fysieke beperkingen niet mogelijk is ondersteund danwel overgenomen wordt door de zorgverlener
- zorg die ik nodig heb

23. Bent u tevreden over de zorg die u krijgt?

- erg tevreden
- zeker groot hart erg begrip vol, flexibel
- tevreden
- zeer tevreden
- rapportcijfer vind ik lastig ben gewoon tevreden. krijg een goed luisterend oor en helpen me goed
- erg tevreden
- ja geheel
- erg
- ja

Score op gedragskenmerken

Met behulp van een kleurcodering is weergegeven of uw resultaten boven, op of onder de norm zijn. Competenties onder de norm geven een indicatie voor verder verbetering.

De gehanteerde kleurcodering is:

■ Uw resultaat stijgt uit boven de norm ■ Uw resultaat is gelijk aan de norm ■ Uw resultaat is onder de norm

Nr.	Vragen (naar thema)	Score	Norm
Afspraken over de Zorg			
6	Kunt u meebeslissen over de inhoud van de zorg die u krijgt?	3.8	2.5
7	Kunt u meebeslissen over de tijdstippen en dagen waarop u zorg krijgt?	3.6	2.5
8	Is vervanging goed geregeld?	3.8	2.5
9	Komt de zorgverlener de afspraken over de zorg na?	3.8	2.5
Bereikbaarheid van de Zorgverlener			
10	Kunt u de zorgverlener goed bereiken?	4	2.5
Professionaliteit van de Zorgverlener			
11	Is de zorgverlener goed op de hoogte van uw persoonlijke situatie?	3.8	2.5
12	Vertrouwt u de zorgverlener?	4	2.5
13	Werkt de zorgverlener vakkundig?	3.9	2.5
14	Werkt de zorgverlener goed samen met andere hulpverleners?	4	2.5
15	Luistert de zorgverlener aandachtig naar u?	3.8	2.5
16	Geeft de zorgverlener goed antwoord op uw vragen?	3.7	2.5
17	Heeft uw zorgverlener voldoende aandacht voor u?	4	2.5
Uw verzorging			
18	Krijgt u uw verzorging op de manier zoals u dat wilt?	3.8	2.5
19	Krijgt u uw persoonlijke verzorging op de momenten waarop u dat wilt?	3.6	2.5
22	Zou u de zorgverlener bij uw vrienden en familie aanbevelen?	100%	
Situatie, Zelfstandigheid & activiteiten van de Cliënt			
20	Kunt u de dingen doen die u belangrijk vindt?	3.6	2.5
21	Kunt u zich met zorg goed redden in het dagelijks leven?	3	2.5

Toelichting op de competenties

Hieronder vindt u uitleg over de verschillende competenties waarop u in de klantenvragenlijst wordt gemeten. De ontwikkelbaarheid geeft aan of een bepaalde competentie gemakkelijk of juist moeilijk te ontwikkelen is. Dit geeft een indicatie van de moeite die het u zal kosten om een bepaalde competentie verder te verbeteren.

Competentie	Definitie	Ontwikkelbaarheid
Klantgerichtheid	Onderzoeken van wensen en behoeften van cliënten en hiernaar handelen. Anticiperen op behoeften van cliënten. Hoge prioriteit geven aan servicebereidheid en klanttevredenheid.	+
Sensitiviteit	Zich bewust tonen van andere mensen en de omgeving (en de eigen invloed hierop). Tonen belangrijke informatie op te pikken uit mededelingen en non verbale communicatie.	+ -
Integriteit (Mondelinge) communicatie	Gewetensvol handelen vanuit persoonlijke- en organisatienormen en waarden.	-
Organiseren van het eigen werk	Ideeën en meningen aan anderen duidelijk maken, gebruikmakend van duidelijke taal, gebaren en non-verbale communicatie.	+ -
	Effectief het eigen werk organiseren door zorgvuldig en resultaatgericht te werken	+ -

Samenwerken

Actieve bijdrage leveren aan een gezamenlijk resultaat of probleemoplossing, ook wanneer de samenwerking een onderwerp +
betreft dat niet direct van persoonlijk belang is.

Vakkundigheid en
(zelf)ontwikkeling

Beschikken over de juiste vakkennis en -vaardigheden. Acties ondernemen om eigen kennis, vaardigheden en competenties +
te vergroten/verbeteren en zo beter werk te leveren.

(c) Kiwa MijnKeurmerk

Stationspark 45 | 4462 DZ Goes
Telefoon : 088 998 4901 | E-mail : info@mijnkeurmerk.nl
