



RAPPORT

CTO Wmo 2023

Thuiszorg de Gezusters B.V.

Gegenereerd op: 30 januari 2024





Doelgroep

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit cliënten die van een Wmo-voorziening gebruik hebben gemaakt in 2023. Cliënten die minder dan een maand een Wmo-voorziening ontvangen, zijn niet meegenomen in dit onderzoek.

Dataverzameling

Als dataverzamelmethode heeft Thuiszorg De GeZusters ervoor gekozen om de papieren vragenlijsten door medewerkers uit te laten delen. In totaal hebben 230 cliënten van de medewerkers een uitnodigingsbrief ontvangen met daarin de vraag of ze de papieren vragenlijst in kunnen vullen. Aan cliënten is gevraagd om de meegegeven vragenlijst schriftelijk in te vullen en op te sturen naar ZorgfocuZ met de bijgevoegde retourenvelop. In totaal hebben 78 cliënten de vragenlijst ingevuld en opgestuurd naar ZorgfocuZ. Het responspercentage is daarmee 33,9% ($=78/230 \cdot 100\%$).

Rapportage

In dit dashboard zijn de resultaten van Wmo-onderzoek weergegeven middels grafieken. Respondenten hadden (tenzij anders aangegeven) de mogelijkheid om op een schaal van 1 tot 10 aan te geven in hoeverre zij het met de stellingen eens waren. Het rapportcijfer 1 betekende 'zeer zeker niet' en het rapportcijfer 10 betekende 'zeer zeker wel'. Tevens zijn de aanvullende vragen middels grafieken en diagrammen weergegeven.

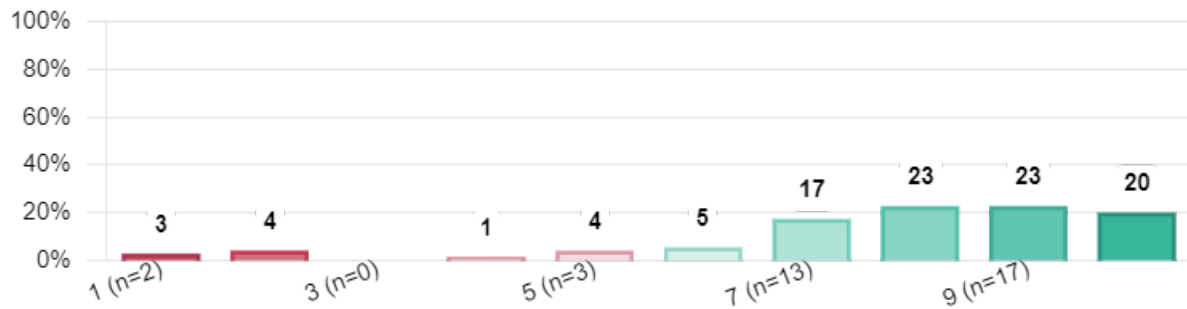
Respons

Voor dit onderzoek zijn 230 mensen uitgenodigd. 78 deelnemers hebben dit onderzoek afgerond. 33.91% van de deelnemers hebben dit onderzoek afgerond.



Uw ervaringen met de Wmo

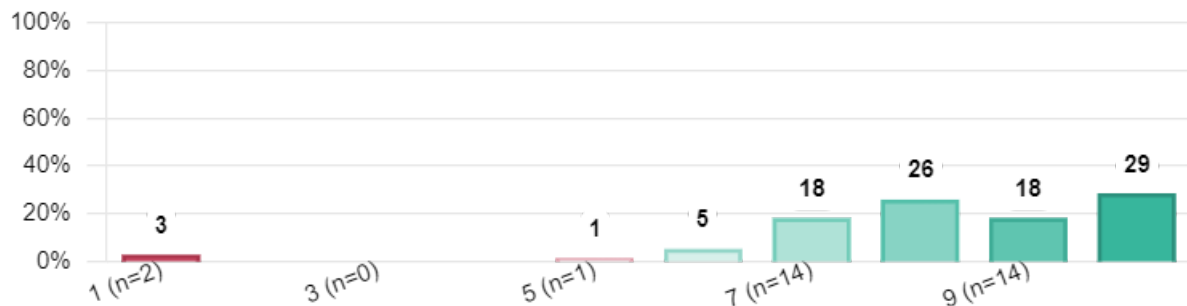
Wist u waar u moest zijn met uw hulpvraag?



Gemiddeld cijfer

7.75

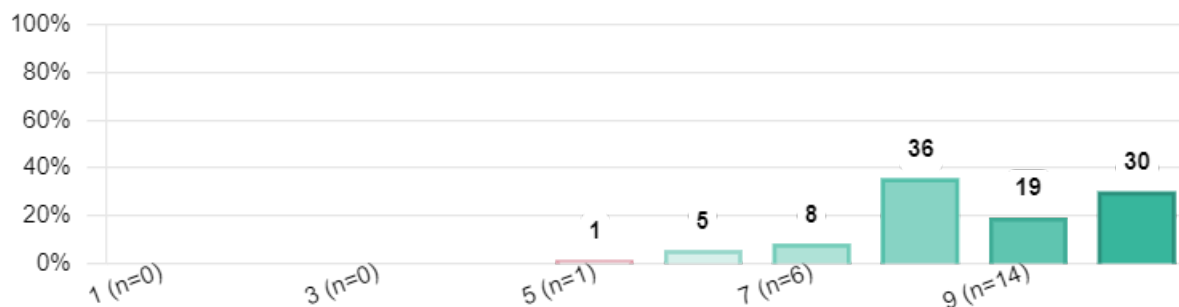
Werd u snel geholpen met uw hulpvraag?



Gemiddeld cijfer

8.25

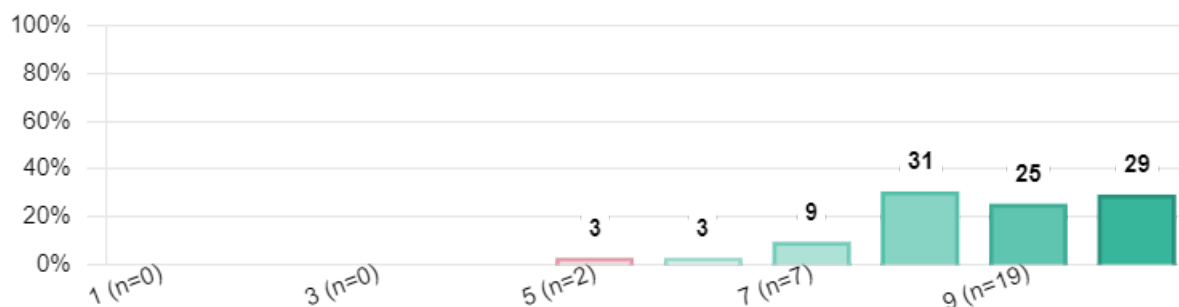
Is samen met u naar een oplossing gezocht?



Gemiddeld cijfer

8.56

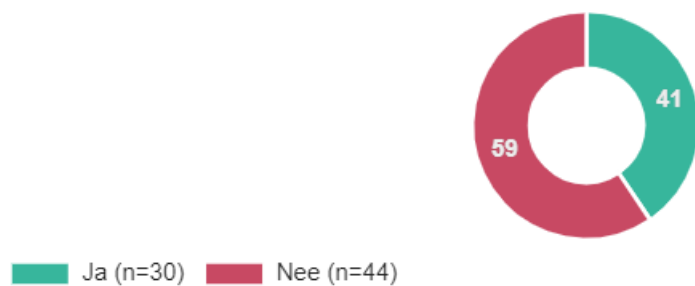
Nemen de zorgverleners uw wensen mee bij het bepalen van de zorg?



Gemiddeld cijfer

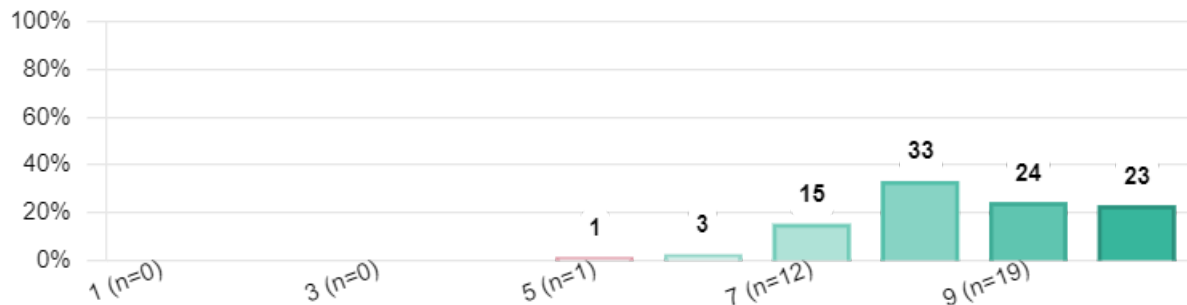
8.61

Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?



Kwaliteit van de ondersteuning

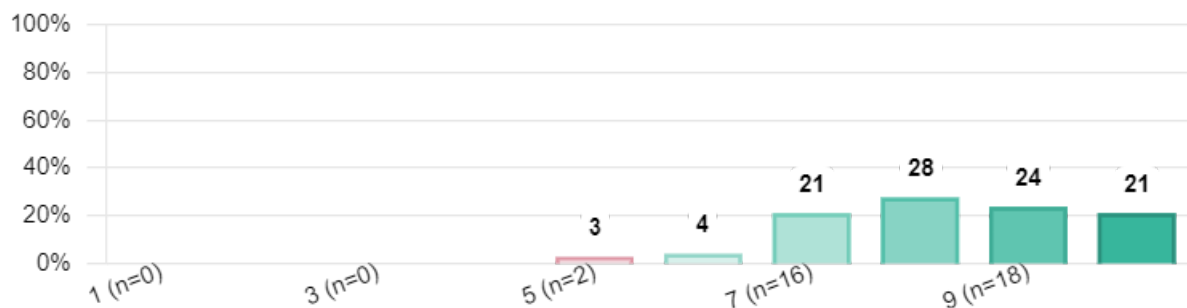
Past de ondersteuning bij uw hulpvraag?



Gemiddeld cijfer

8.46

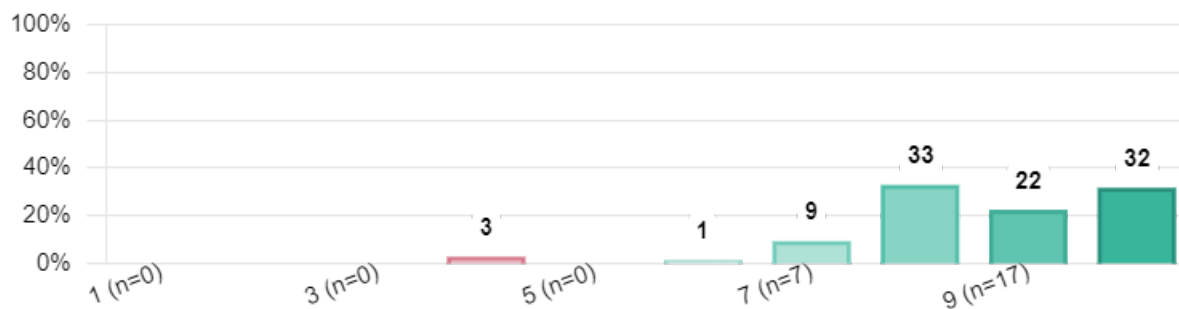
Past de ondersteuning bij de manier waarop u wilt leven?



Gemiddeld cijfer

8.29

Vindt u de kwaliteit van de ondersteuning die u ontvangt goed?

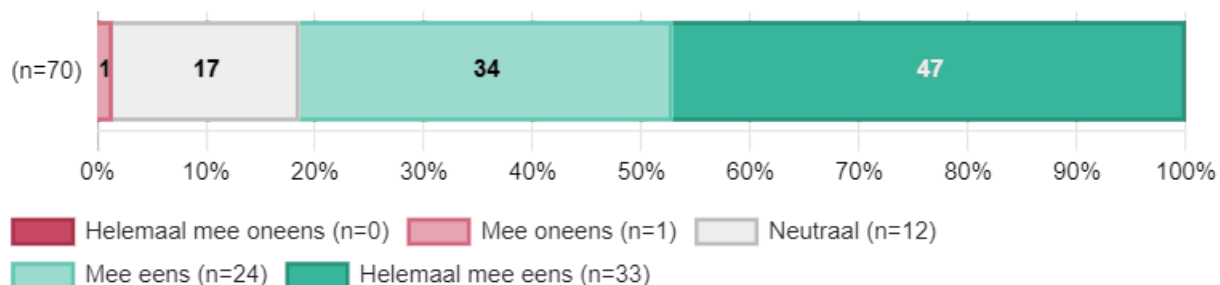


Gemiddeld cijfer

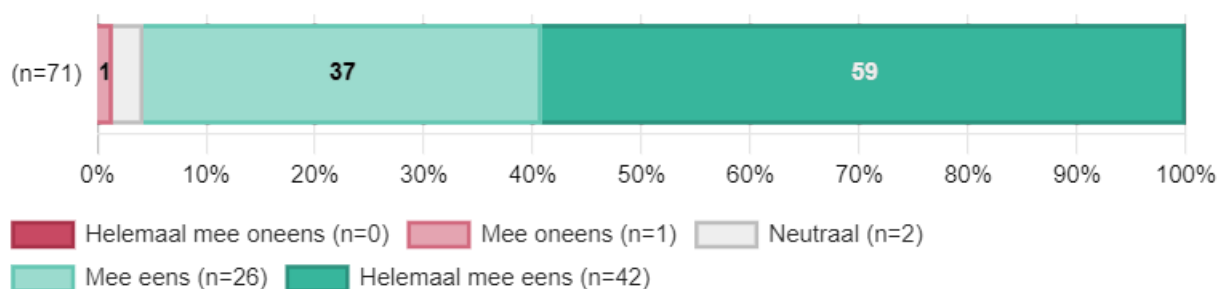
8.63

Effect van de ondersteuning

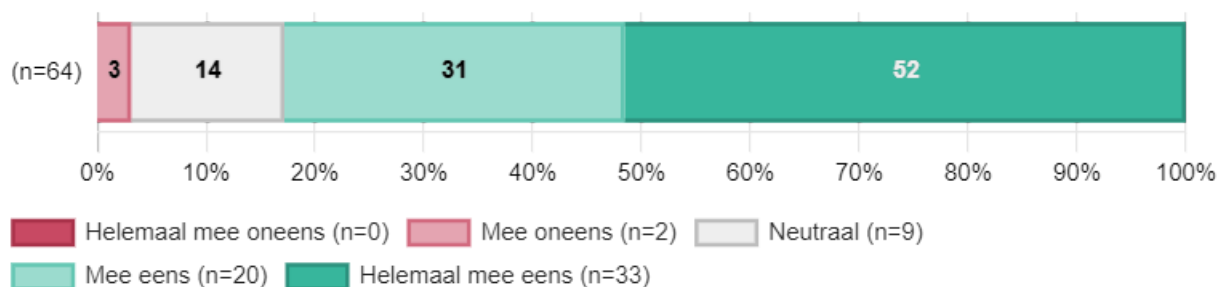
Kunt u door de ondersteuning beter de dingen doen die u wilt?



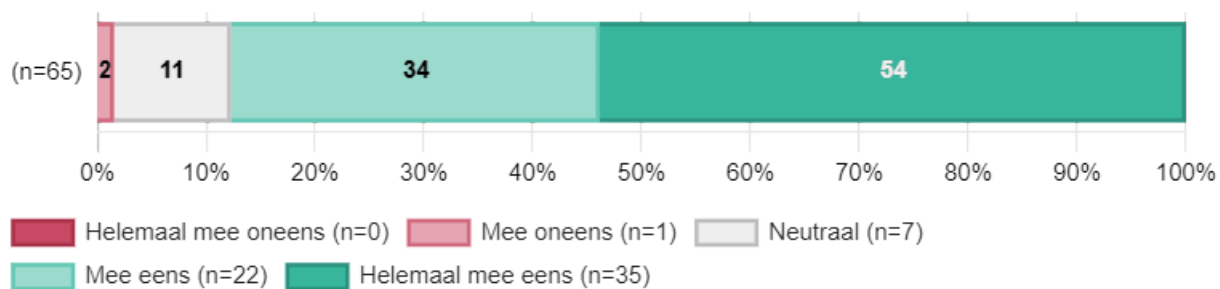
Kunt u zich door de ondersteuning beter redden?



Kunt u door de ondersteuning beter omgaan met uw ziekte of aandoening?

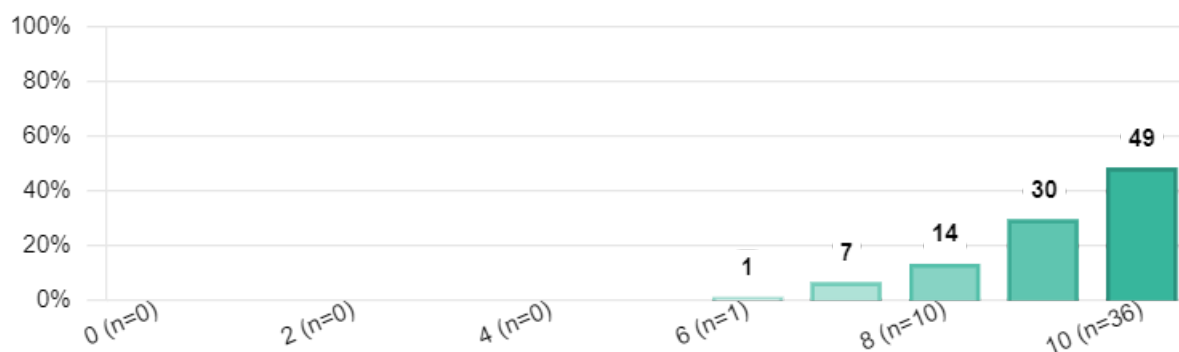


Heeft u door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven?



Aanbeveling en waardering

In welke mate zou u Thuiszorg De GeZusters aanbevelen bij andere mensen met dezelfde aandoening of gezondheidsklacht?



Gemiddeld cijfer

9.18

NPS

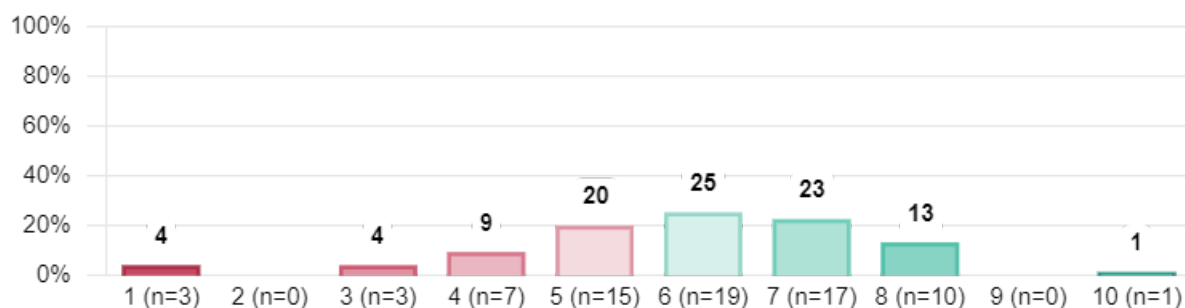
77.03

NPS EU

Europese Net Promotor Score, waarbij 8, 9 en 10 worden gezien als Promoter, 6 en 7 als Passief en 0 tot en met 5 als Criticaster. De Net Promotor Score is het verschil tussen het percentage Promoters en Criticaster. De percentages in de bovenstaande grafiek "In welke mate zou u Thuiszorg de GeZusters aanbevelen bij andere mensen met dezelfde aandoening of gezondheidsklacht?" zijn afgerond. Hierdoor kan een klein verschil optreden met deze NPS score. De NPS score is leidend en nauwkeurig tot twee decimalen.

Over uzelf

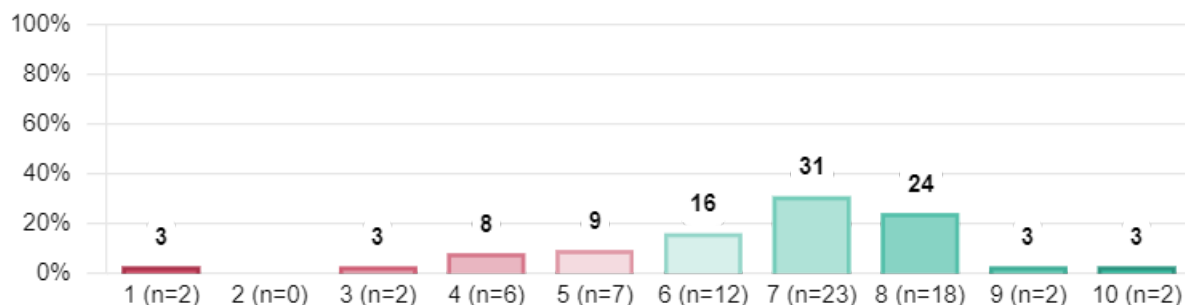
Hoe vindt u over het algemeen uw gezondheid?



Gemiddelde

5.84

Hoe vindt u over het algemeen uw kwaliteit van leven?



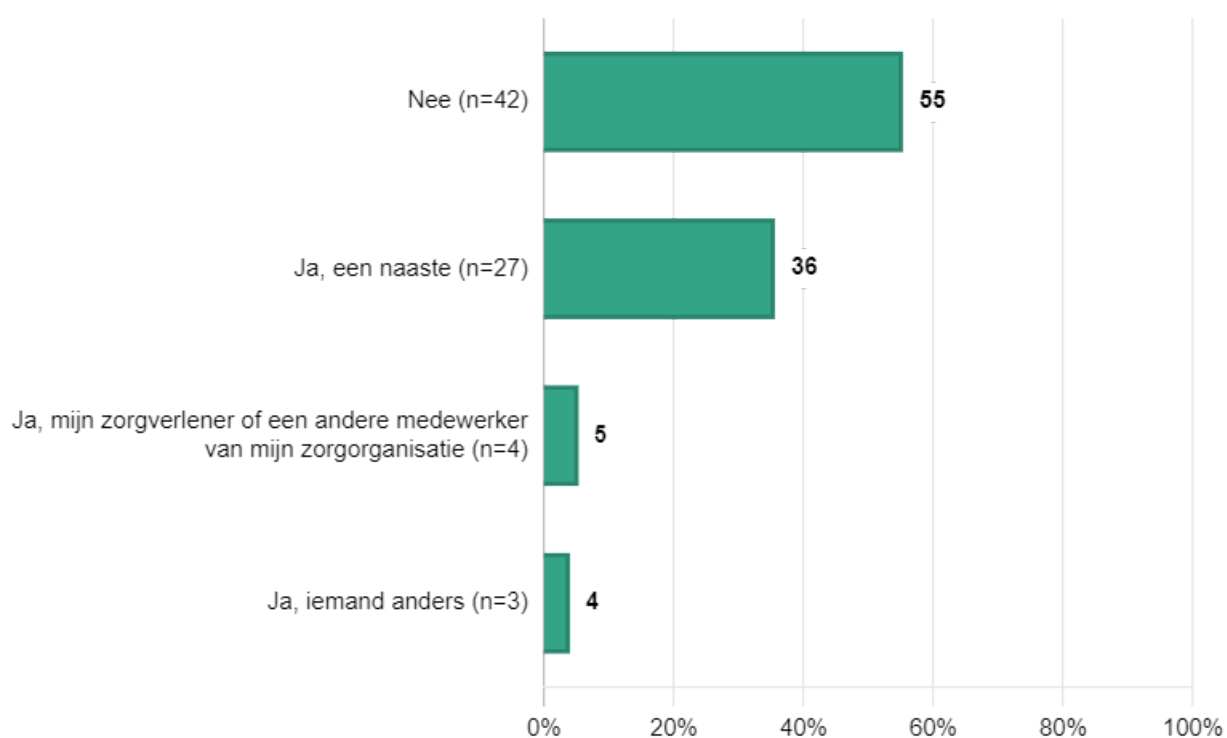
Gemiddelde

6.51

Wat is uw geslacht?



Heeft iemand u geholpen om deze vragenlijst in te vullen?





Aanbeveling en waardering

Wat kan er volgens u beter in de zorgverlening? (n=39)

De huidige huishoudelijke hulp is heel goed. Geen opmerkingen verder.

Niet van toepassing op de Gezusters, alles is duidelijk geregeld. De Wmo daarentegen is een oerwoud bij de gemeente.

Ik heb 3 uur, maar de regeling daarvoor is er nog niet om die vol te maken.

Kan alleen mijn mening geven voor de hulp die ik nu ontvang, waar ik zeer tevreden over ben!

Tevreden!

Vervanging van mijn hulp was een 'parttimer', onervaren. Geen flexibiliteit in data (wanneer het voor mij uitkomt!).

Uitbreiding van aantal uren/zorgpakket (betreft hulp in de huishouding). Hierover is wel gesproken met iemand van het bureau van de Gezusters, maar er volgde geen terugkoppeling.

Geen hele jonge vakantiekrachten.

Communicatie.

Ik ben tevreden!

Wat mij betreft is het goed zo.

Voor ons niets meer.

Ik ben tevreden.

Ik kan niet anders zeggen dan dat ik er heel tevreden en blij mee ben. En ik hoop dat er voldoende personeel zal zijn.

Eigen bijdrage afschaffen, in Amesfoort had ik die niet, en mijn inkomen is daar veel te laag voor. Onder de 1000 euro netto per maand. Bijdrage is 19 euro per maand.

Het is goed zo.

Zorg is prima.

Het gaat hier goed, maar de heer weet niet hoe het ergens anders is.

En vaak een 9 aangevinkt, zodat er altijd ruimte is voor verbetering! Maar zou zeggen: ga zo door!

Vind ik moeilijk, iedereen doet zijn best.

Dat ze (?) zien wat er gebeurd moet.

Ik ben blij dat ik hulp heb. Doet netjes (**).

Ik zou het niet weten, hier niks beter. Zeer tevreden.

Nog beter? Dat kan niet.

Bij de Gezusters denk ik niet veel, maar landelijk zeker veel!



Voor mij is het uitstekend.

Ik vind dat jullie het uitstekend doen.

Tevreden!

De communicatie rondom de vakanties van hulpverleners en wie wanneer (?) vervangen kunnen worden.

Ik vind veranderingen van hulp moeilijk.

Wij zijn heel tevreden.

Tijdens de afwezigheid van de vaste hulp. Zorg dragen voor goede vervanging.

Helemaal goed.

Minder wisselende hulp (huishoudelijke hulp).

Kwaliteit van hulpverleners, heel jong en weinig ervaring. Nemen zelf geen initiatief!

Heel tevreden, geen suggesties voor verbeteringen.

De zorg die ik krijg is prima.

Misschien instructie over huishoudelijk schoonmaken.

Prima, precies wat nodig is voor mij.

Waarover bent u zeer tevreden wat betreft de zorgverlening? (n=46)

De huishoudelijke hulp is fantastisch, een goede ondersteuning.

De gezusters maken duidelijke afspraken en het contact is laagdrempelig.

Dame werkt uitstekend!

Vriendelijkheid, zorgzaamheid en begrip.

Vriendelijk, zorgzaam en nemen de tijd.

Contact zeer goed!

Over alles.

De hulp die ik nu krijg is zeer ervaren. Past heel goed in mijn wens voor hulp!

De uitvoering van de zorg.

Past bij ons!

Dat ik een vaste hulp heb!

Lot uit de loterij!

Over huishoudelijke hulp.

Stabiel, vriendelijk personeel.

Het meeleven, begrip en de bezorgdheid.





Hele goede lieve hulp, en goed behulpzaam thuiszorg bureau. Wmo vind ik slechter functioneren want controleert niet de scootmobiel die ze leveren. Die ik nu heb is gevaarlijk en onhandiger!

Oplettend en zorgzaam.

Mijn hulp is uitstekend!

De hulp die de heer ontvangt. Is hij zeer tevreden mee.

"Ad Hoc" handelen! Correct en duidelijk!

De vriendelijkheid en behulpzaamheid.

Ze doet heel netjes en werkt goed.

Ik ben over alles tevreden. De zorgverlener is behulpzaam, doet alles wat ik vraag. De zorgverlener is betrouwbaar en is aardig. Alles is goed geregeld.

Altijd dezelfde hulp!

Met alles 100% tevreden.

Allerlei overleg mogelijk.

Professionele aanpak en vooral begrip tonen en oplossingen samen zoeken. Algemeen: klantvriendelijk.

De hulp is heel fijn, er wordt meegedacht.

Hulp in huishouding.

Vaste hulp is fijn.

Op alles.

Alles wat ik vraag gebeurt in overleg; dat vind ik fijn.

Kwaliteit van zorgbureau met betrekking tot het regelen van thuiszorg.

Ik ben erg tevreden over mijn huishoudelijke hulp (**). Ben erg blij met haar, werkt netjes, top.

Dat jullie bereikbaar zijn.

Het persoonlijk contact/luisterend oor.

Hulp bij de huishouding.

Medewerker van de Gezusters maakt heel goed schoon en doet ook iets extra's, bijvoorbeeld letten op hoe het veiliger kan in huis. Ook fijn dat als zij een keer verhinderd is, voor vervanging wordt gezorgd. Prettige communicatie.

Ik kan altijd goed overleggen met mijn hulp.

Mijn zorg is compleet, overleg onderling uitstekend.

Ben zeer tevreden hoe (***) van de Wmo dit allemaal heeft geregeld voor mij.

M'n hulp.

De twee uur hulp in de week en bescheidenheid van de hulpvrouw.



Huishouding wordt goed gedaan!

Over hulpje in de huishouding.

Heb een goede en fijne hulp, ziet wat ze moet doen.





In opdracht van:

Linda van Binnendijk

Uw contactpersoon:

Else van Dijk

Hoofdkantoor

Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Kantoor Utrecht

Arthur van Schendelstraat 650
3511 MJ Utrecht

Postadres

Postbus 473
9700 AL Groningen