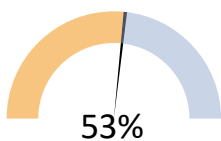


In 2023 heeft gecertificeerd meetbureau Van Loveren & Partners bij cliënten huishoudelijke ondersteuning van Thuiszorg Helpende Hand hun waarderingen met de zorgverlening gemeten. Daarvoor is de vragenlijst 'IQ-Care Huishoudelijke Ondersteuning' gebruikt. De cliënten kregen een schriftelijke vragenlijst toegestuurd met de vraag deze op papier of online in te vullen. In dit rapport kunt u een overzicht van de resultaten lezen.

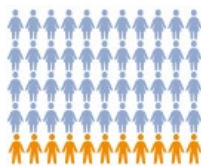
Inhoud

Managementsamenvatting	3
Ervaringen per onderwerp	4
Sterke punten en aandachtspunten	5
Net Promotor Score (NPS)	5
Meest positieve ervaringen	6
Meest genoemde verbeterpunten	6
Vergelijking met referentiegroep	7
Vergelijking vorige meting	8

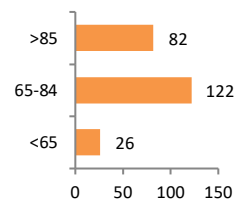
Respons



235 van de 444
aangeschreven cliënten



71% van de
respondenten is vrouw



leeftijdsverdeling
van de respondenten

68



Net Promotor

8,6



Gemiddeld rapportcijfer

9,0



gemiddelde

Ervaringen kwaliteitsaspecten

Op alle onderzochte kwaliteitsaspecten hebben de cliënten van Thuiszorg Helpende Hand zeer positieve ervaringen. Het meest positief zijn de cliënten over het krijgen van hulp van een vaste huishoudelijke hulp. De cliënten zijn net zo positief over het komen op de afgesproken tijd door de huishoudelijke hulp en de aandacht waarmee de huishoudelijke hulp de cliënten behandelt. Met hetzelfde gemiddelde cijfer van een 9,5 zijn de cliënten dus ook uitermate tevreden over de zorgvuldigheid waarmee de huishoudelijke hulp omgaat met de spullen van de cliënt. De cliënten hebben ook zeer positieve ervaringen over de huishoudelijke hulp die de wensen van de cliënt meeneemt tijdens het hulpmoment. Ook voelen de cliënten zich erg op hun gemak bij de huishoudelijke hulp. Tevens vinden de cliënten dat de hulp die zij krijgen past bij de manier waarop zij willen leven. Ook zijn de cliënten van mening dat de huishoudelijke hulp de woonruimte van de cliënt goed schoon houdt volgens de afspraken. De cliënten hebben ook veel vertrouwen in de deskundigheid van de hulp in de huishouding. Bijna alle cliënten zijn heel tevreden over het vastleggen van de afspraken van de huishoudelijke hulp in het ondersteuningsplan/ de indicatie. Het minst tevreden, maar nog steeds met een 8,6 gemiddeld zijn de cliënten over de vraag of het ondersteuningsplan/ de indicatie met de cliënt wordt besproken. Thuiszorg Helpende Hand heeft ervoor gekozen om drie extra vragen toe te voegen. Cliënten geven bij de extra vragen aan zeer tevreden te zijn over beter kunnen omgaan met hun ziekte of aandoening door de hulp van de huishoudelijke hulp. Bovendien laat de huishoudelijke hulp de taken die cliënten zelf nog kunnen ook zelf uitvoeren. De cliënten geven een minder hoog cijfer op de vraag (7,3 gemiddeld) of ze gestimuleerd worden om zoveel mogelijk zelf te doen.

Open vragen

Op de vraag aan de cliënten waarover zij het meest tevreden zijn, geeft een groot deel aan over alles tevreden te zijn. Ook wordt de vriendelijkheid van de huishoudelijke hulp vaak genoemd.

Als verbeterpunten noemen de cliënten met name suggesties rondom personele inzet en professioneel werken. Zo wordt onder andere de wens uitgesproken dat ze willen dat de huishoudelijke hulp de ramen (buiten) wast. Ook wordt als verbeterpunt genoemd dat er te vaak verschillende huishoudelijke medewerkers komen. De letterlijk genoemde tevreden punten en verbeterpunten kunt u lezen in Bijlage 4 en 5.

Vergelijking met referentiegroep

Op één van de onderwerpen hebben we significante verschillen gevonden in de ervaringen van cliënten van Thuiszorg Helpende Hand en de referentiegroep van 2022. Op de vraag of de cliënten hulp krijgen van een vaste huishoudelijke medewerker zijn de cliënten van Thuiszorg Helpende Hand significant positiever dan de cliënten van de referentiegroep van 2022 (9,5 vs. 8,7). Op de meeste overige onderwerpen scoren de cliënten van Thuiszorg Helpende Hand ook iets positiever, echter zijn deze verschillen niet significant.

Vergelijking met de vorige meting

Op geen van de onderwerpen hebben we significante verschillen gevonden tussen de meting van vorig jaar en de huidige meting. Wel zien we een significant verschil bij één van de extra vragen. De cliënten van de huidige meting geven aan meer gestimuleerd te worden om zoveel mogelijk zelf te doen, dan de cliënten van de meting van 2022 (7,3 vs. 6,7).

Vergelijking met clusters

Op geen van de onderwerpen hebben we significante verschillen gevonden tussen de ervaringen van de cliënten van de locaties Peel & Maas, Tegelen, Blerick en Venlo (zie Bijlage 3).

Aanbevelen en gemiddelde score

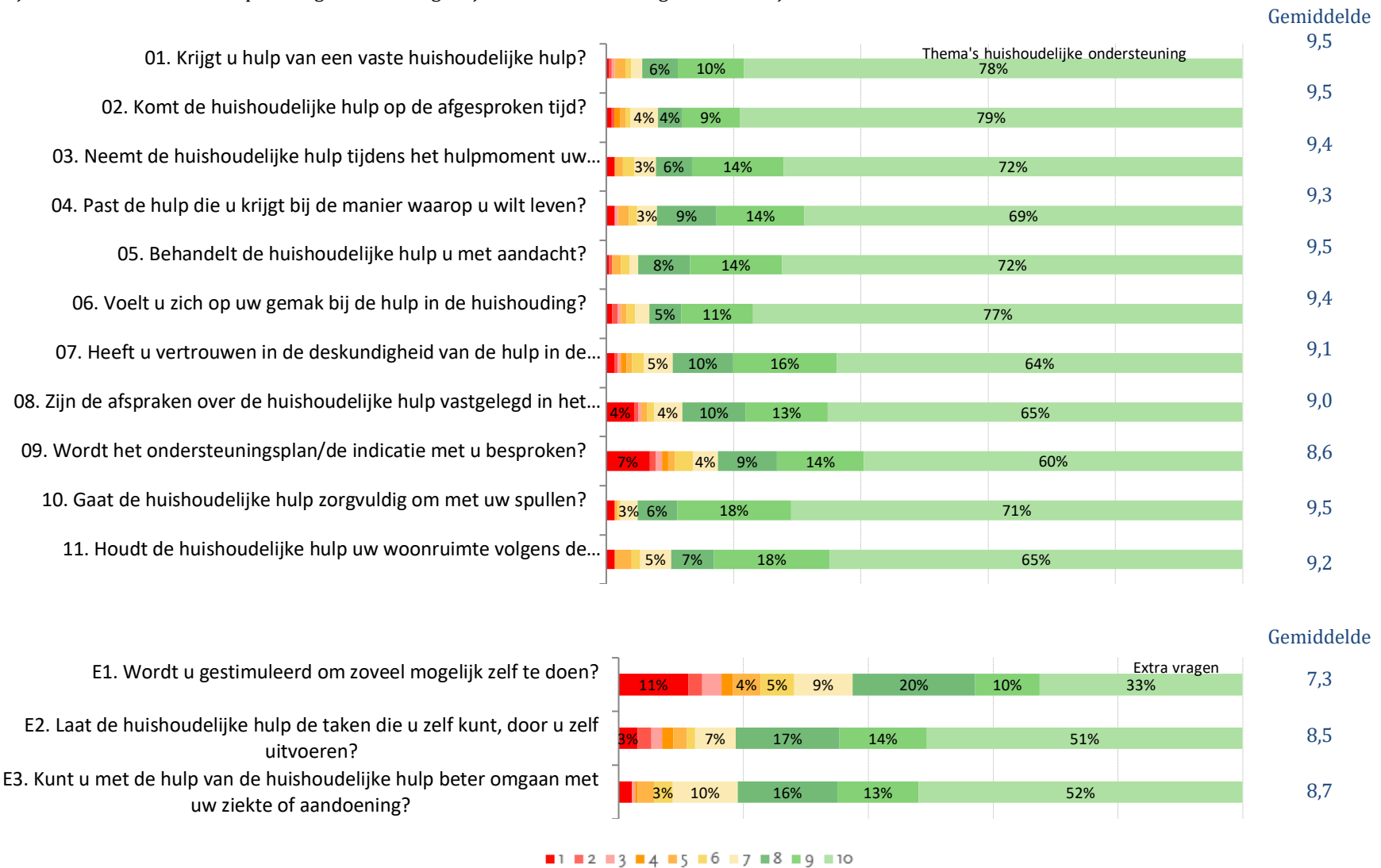
Van de 234 cliënten zouden 176 cliënten (75%) de Huishoudelijke Ondersteuning van Thuiszorg Helpende Hand zeker aanbevelen bij vrienden en familie. Slechts 18 cliënten (8%) zou dit niet doen. De NPS komt daarmee uit op 67. Dit is iets hoger dan de NPS van de referentiegroep uit 2022, namelijk 63. Gemiddeld geven de cliënten de huishoudelijke ondersteuning van Thuiszorg Helpende Hand een 8,6.

Conclusie en advies

De cliënten van Thuiszorg Helpende Hand zijn uitermate positief over de huishoudelijke ondersteuning. Op basis van de cijfers kunnen we maar één advies geven: probeer deze hoge mate van tevredenheid in de toekomst zo te houden. Blijf de goede dingen doen, die je nu doet. Blijf met cliënten het gesprek voeren over hun wensen en behoeftes en blijf hen de aandacht geven die ze nu ook ervaren.

Ervaringen per onderwerp

Hieronder zijn de antwoorden te zien op de vragen uit de vragenlijst met daarnaast het gemiddelde cijfer.



Sterke punten en aandachtspunten

Op basis van de gemiddelde cijfers hebben we de onderwerpen gerangschikt. De onderwerpen met de hoogste en laagste gemiddelde score zijn hieronder weergegeven.

Als meest sterke punten komen naar voren:

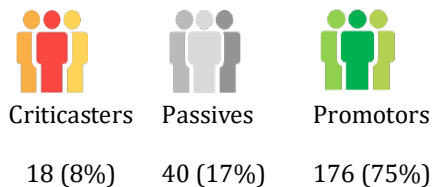
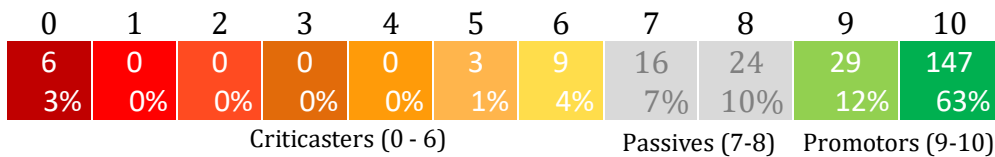
- 1 Krijgt u hulp van een vaste huishoudelijke hulp?
- 2 Komt de huishoudelijke hulp op de afgesproken tijd?
- 3 Gaat de huishoudelijke hulp zorgvuldig om met uw spullen?

De onderwerpen met de laagste score zijn:

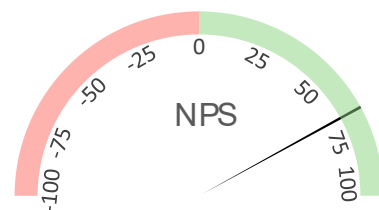
- 1 Wordt u gestimuleerd om zoveel mogelijk zelf te doen?
- 2 Laat de huishoudelijke hulp de taken die u zelf kunt, door u zelf uitvoeren?
- 3 Wordt het ondersteuningsplan/de indicatie met u besproken?

Net Promotor Score (NPS)

We hebben aan uw cliënten gevraagd of ze deze organisatie bij anderen zouden aanbevelen. Op een schaal van 0 ('zeer waarschijnlijk niet') tot 10 ('zeer waarschijnlijk wel') konden zij antwoord geven op deze vraag. Hieronder ziet u de antwoorden die gegeven zijn. Op basis daarvan is ook de Net Promotor Score (NPS) berekend. Deze wordt berekend door het percentage criticasters af te trekken van het percentage promotors.



68
Net Promotor
Score (NPS)



Meest positieve ervaringen

Hieronder ziet u wat (een deel van) uw cliënten geantwoord hebben op de open vraag waar zij tevreden over zijn.



Meest genoemde verbeterpunten

Personele inzet

- Te vaak verschillende zorgmedewerkers
- Meer uren
- Op tijd zorgen voor vervanging bij vakantie

Communicatie

- Vaker vragen hoe het gaat
- Onderling beter op de hoogte zijn van alles

Professioneel werken

- Ramen beter wassen
- Personeel beter opleiden

Persoonsgerichte benadering

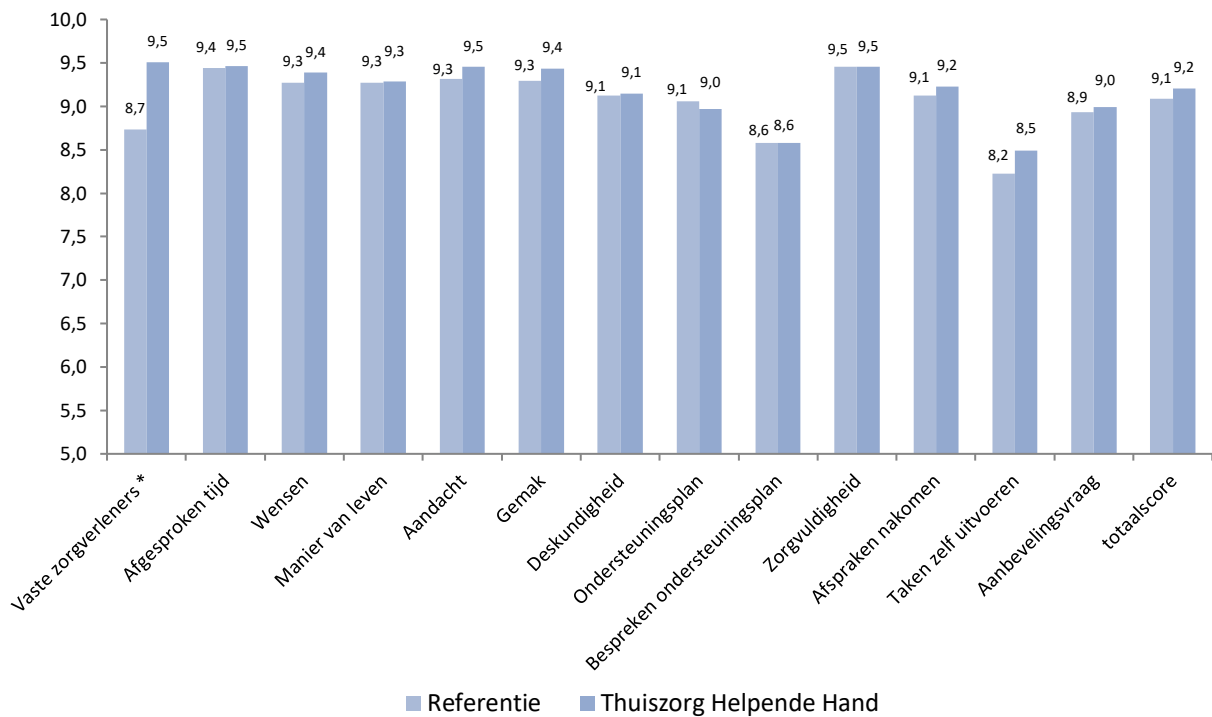
- Het zorgzame behouden
- Beter luisteren

Vergelijking met referentiegroep

We hebben een vergelijking gemaakt tussen de resultaten van Thuiszorg Helpende Hand en onze referentiegroep¹. De referentiegroep bestaat uit de 3 organisaties die in 2022 door Van Loveren & Partners een onderzoek hebben laten uitvoeren naar de ervaringen van de cliënten met de huishoudelijke ondersteuning.

	Thuiszorg Helpende Hand	Referentiegroep
Aantal respondenten	235	1.344
NPS	68	63

Vergelijking Thuiszorg Helpende Hand met referentie



¹ Op de gemiddelde scores is een significantie-analyse uitgevoerd, om te zien of de verschillen niet op toeval berusten. Indien het verschil tussen de scores significant is ($p \leq 0,05$), is dit aangegeven met een *.

Vergelijking vorige meting

In 2022 heeft Thuiszorg Helpende Hand ook een meting laten uitvoeren naar de ervaringen van haar cliënten met de huishoudelijke ondersteuning. We hebben verschillen getoetst tussen 2023 en 2022².

	2022	2023
Aantal respondenten	230	235
NPS	70	68



² Op de gemiddelde scores van 2022 en 2023 is een significantie-analyse uitgevoerd, om te zien of de verschillen niet op toeval berusten. Indien het verschil tussen de scores significant is ($p \leq 0,05$), is dit aangegeven met een *.