

Rapportage klantervaringsmetingen

Registratienummer: 11969

Datum: 2-10-2018

Rapportnummer: kzt9691102

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:

9

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.

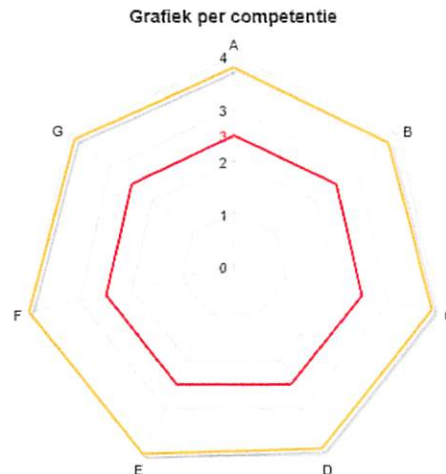
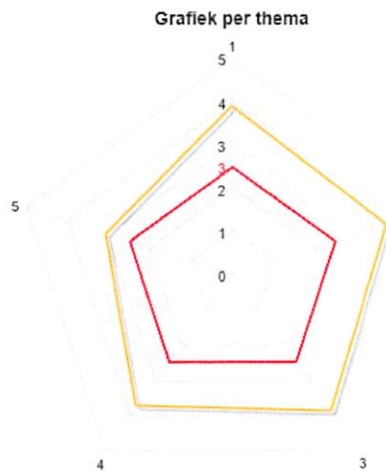
figuur 2 is uw score per thema in verhouding tot de norm in beeld gebracht weergegeven.

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 8 ingevulde vragenlijsten.
Eindresultaat : Voldoet aan de normen.



Ref. Thema	Score	Norm	Ref. Competentie	Score	Norm
1 Afspraken over de thuiszorg	3.9	2.5	A Klantgerichtheid	3.8	2.5
2 Bereikbaarheid van de zorgverlener	3.8	2.5	B Sensitiviteit	3.8	2.5
3 Professionaliteit van de zorgverlener	3.9	2.5	C Integriteit	3.9	2.5
4 Uw verzorging	3.8	2.5	D Mondelinge communicatie	3.9	2.5
5 Situatie, Zelfstandigheid & activiteiten van de Cliënt	3.1	2.5	E Organiseren eigen werk	4	2.5
			F Samenwerken	4	2.5
			G Vakbekwaamheid en (zelf)ontwikkeling	3.9	2.5

Antwoorden op open vragen

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

- was eenmalig, een sessie om helderheid te krijgen in een kwestie, is gelukt
- Begeleiding bij zelfstandig en zelfredzaam functioneren.
- Voldoening
- verheldering van mijn vragen. Support om mijn sterke kanten te ontdekken
- Begeleiding en ondersteuning bij allerlei zaken + onderzoek mbt mijn laatste levensfase en levenseindekliniek, dat hulpverlener informeren en dingen uit me handen neemt. Waarbij kwaliteit van leven belangrijk is zolang ik er nog ben.
- Dat de coach mij helpt om mijn leven weer op de rails te krijgen en zelfvertrouwen.
- Doorgaan waar we mee bezig zijn. Want daar zitten de vruchten.

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

- Helemaal tevreden. Ik had een eenmalig contact om een kwestie in mijn leven helder te krijgen en dat is in 1 gesprek gelukt middels haar kundige vragen.
- Ja. - betrokken.
- Ja
- Zeer tevreden
- Ja, laat me in mijn waarde, checked of ik het aan kan en staat daarbij stil plus kijkt wat ik nodig heb bij twijfel praten we erover.
- Ja.
- Ja, ik ben zeer tevreden.

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:

Nr.	Vragen (naar thema)	Uw resultaat stijgt uit boven de norm	Uw resultaat is gelijk aan de norm	Uw resultaat is onder de norm	Score	Norm
Afspraken over de Zorg						
6	Kunt u meebeslissen over de inhoud van de zorg die u krijgt?				4	2.5
7	Kunt u meebeslissen over de tijdstippen en dagen waarop u zorg krijgt?				3.8	2.5
8	Is vervanging goed geregeld?					2.5
9	Komt de zorgverlener de afspraken over de zorg na?				4	2.5
Bereikbaarheid van de Zorgverlener						
10	Kunt u de zorgverlener goed bereiken?				3.8	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?				3.9	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?				4	2.5
16	Geeft de zorgverlener goed antwoord op uw vragen?				3.8	2.5
17	Heeft uw zorgverlener voldoende aandacht voor u?				3.9	2.5
Uw verzorging						
18	Krijgt u uw verzorging op de manier zoals u dat wilt?				3.9	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?				3.4	2.5
21	Kunt u zich met zorg goed redden in het dagelijks leven?				3.1	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	Gewetensvol handelen vanuit persoonlijke- en organisatienormen en waarden.	-
(Mondelinge) communicatie	Ideeen en meningen aan anderen duidelijk maken, gebruikmakend van duidelijke taal, gebaren en non-verbale communicatie.	+ -
Organiseren van het eigen werk	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.	+