

## Clënten aan het woord over de Thuiszorg.

Uitkomsten cliëntwaarderingsonderzoek door Kiwa Charity.



In 2014 heeft het onafhankelijke onderzoeksbureau Kiwa Charity onderzocht wat de cliënten die thuiszorg ontvangen van Zorggroep Tangenborgh vinden van de zorg en dienstverlening. In totaal zijn er 170 vragenlijst ingevuld retour gezonden. Het onderzoek verliep onafhankelijk en anoniem. Wat kwam er uit?

De cliënten geven op de vraag 'Zou u Zorggroep Tangenborgh aanbevelen aan uw familie en vrienden?' gemiddeld het cijfer 8,3.

### ☺ **Sterke punten**

In vergelijking met het vorige onderzoek (2012), zijn de cliënten meer tevreden over de onderstaande thema's in de vragenlijst:

- Informatie: of men de brieven en brochures/folders van de zorginstelling begrijpt

Daarnaast is de cliënten ook gevraagd waarover zij zeer tevreden zijn. Ze konden hier zelf iets invullen. Daarbij benoemden zij de volgende punten:

- De aandacht en tijd voor een praatje.
- Er wordt goed gecommuniceerd en overlegd.
- Afspraken worden nagekomen.
- De verzorging is goed.
- De verzorgenden zijn vriendelijk, behulpzaam en bekwaam.

### ☹ **Verbeterpunten**

In vergelijking met het vorige onderzoek (2012), zijn de cliënten minder tevreden over het volgende thema's in de vragenlijst:

- Effect zorg: de mate waarin de verzorging aansluit bij de wensen van de cliënten. En de mate waarin de zorg bijdraagt aan de kwaliteit van leven van de cliënten.
- Regelzaken: of de zorgverlener hierbij voldoende helpt

Daarnaast is de cliënten ook gevraagd wat zij willen veranderen in de zorgverlening. Ze konden hier zelf iets invullen. Daarbij benoemden zij de volgende punten:

- Meer regelmaat in de tijden dat de zorgverleners komen.
- Meer vaste verzorgenden, niet te veel wisseling.
- De gangen beter schoonmaken.

Zou u de  
instelling  
aanbevelen?

8,3