



Clëntenraadpleging Hulp bij Huishouden

Horizon Zorgcentrum 2024



Over Facit

Facit is opgericht in 2000 door zorgaanbieders in de provincie Noord-Holland en is uitgegroeid tot een landelijk werkend bureau voor Onderzoek, Advies en Training. Facit is een stichting zonder winstoogmerk met als doelstelling om tegen kostprijs kwalitatief goede ondersteuning te bieden aan organisaties voor zorg en welzijn.

Onze klanten waarderen ons om onze pragmatische en flexibele manier van werken en onze persoonlijke benadering. Sinds 2007 heeft Facit van meer dan 200.000 cliënten de ervaringen in kaart gebracht. Facit conformeert zich aan de internationale gedragscodes voor marktonderzoek van Esomar en WAPOR en is door CIIO geaccrediteerd als officieel meetbureau conform ISO 20252. Facit werkt niet met onderaannemers en voert alle raadplegingen in eigen beheer en met eigen medewerkers uit.

Publicatie van (delen van) deze rapportage is toegestaan met bronvermelding.

Inhoudsopgave

Inleiding.....	4
1 Cliëntenraadpleging bij Horizon Zorgcentrum.....	5
1.1 Doelgroep, exclusie en steekproeftrekking	5
1.2 Informatievoorziening	5
1.3 Vragenlijst	5
1.4 Dataverzameling	5
1.5 Respons.....	5
1.6 Leeswijzer	6
2 Ervaringen met de Hulp bij het Huishouden	7
3 Samenvatting van de tevreden ervaringen en verbeterpunten.....	11
4 Conclusies	12
Bijlage 1 Complimenten en verbeterpunten	13

Inleiding

Facit heeft voor Horizon Zorgcentrum een cliëntwaarderingsonderzoek uitgevoerd onder cliënten die hulp bij het huishouden ontvangen. In deze rapportage kunt u lezen hoe zij de dienstverlening van Horizon Zorgcentrum ervaren.

Hoofdstuk 1 beschrijft de gang van zaken rondom de cliëntenraadpleging voor Horizon Zorgcentrum. Beschreven wordt hoe de steekproeftrekking, informatievoorziening en dataverzameling zijn verlopen en de respons van het onderzoek wordt weergegeven.

In hoofdstuk 2 staan de uitkomsten op vraagniveau weergegeven.

In hoofdstuk 3 wordt een samenvattend overzicht gepresenteerd van de complimenten en tips die de respondenten hebben aangedragen. De rapportage sluit in hoofdstuk 4 af met de belangrijkste conclusies uit deze raadpleging.

In de bijlage zijn de antwoorden op de vraag naar complimenten en tips gerubriceerd naar thema.

Facit, Velsen-Noord
Eddy Stam & Dorine Duwel, juni 2024

1 Cliëntenraadpleging bij Horizon Zorgcentrum

1.1 Doelgroep, exclusie en steekproeftrekking

De doelgroep voor deze cliëntenraadpleging werd gevormd door alle cliënten die in april 2024 hulp bij het huishouden ontvingen van Horizon Zorgcentrum. Er heeft geen exclusie plaatsgevonden. Alle 42 cliënten zijn benaderd voor deelname aan deze raadpleging.

1.2 Informatievoorziening

De cliëntenraad en de medewerkers zijn voorafgaand aan de start van de raadpleging geïnformeerd over het doel van de raadpleging en de wijze waarop de raadpleging zou gaan plaatsvinden. In de uitnodigingsbrief tot deelname aan deze cliëntenraadpleging zijn het doel van het onderzoek, de vertrouwelijkheid en anonimiteit van het onderzoek toegelicht.

1.3 Vragenlijst

De raadpleging is uitgevoerd met een op maat gemaakte vragenlijst voor Horizon Zorgcentrum. De vragen gaan over de ervaringen van cliënten met de huishoudelijke hulp die zij krijgen. Deze vragenlijst bestaat uit 14 gesloten vragen en 2 open vragen.

1.4 Dataverzameling

Op 12 april 2024 is aan alle cliënten per post een vragenlijst verzonden. Bij de vragenlijst was een antwoordenvolp gevoegd, waarmee cliënten de ingevulde vragenlijsten aan Facit konden retourneren. Cliënten die de vragenlijst liever online wilden invullen, konden dit doen met de inlogcodes die hiertoe in de uitnodigingsbrief vermeld staan.

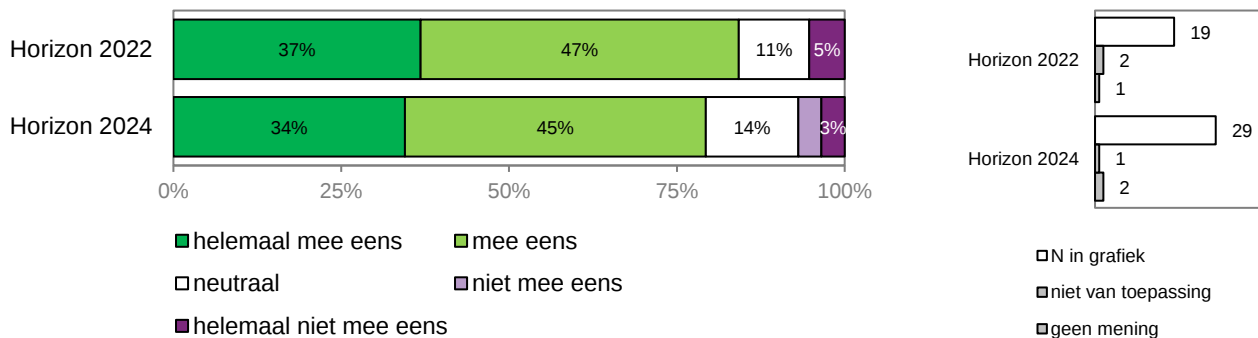
Tussentijds is er een herinnering aan non-respondenten gestuurd. De raadpleging is op 21 mei 2024 gesloten.

1.5 Respons

Er zijn voor deze raadpleging 42 cliënten benaderd om mee te doen aan dit onderzoek. Van de 42 vielen er 2 af, omdat de cliënt overleden bleek te zijn of omdat de cliënt geen hulp bleek te krijgen van de organisatie. Uiteindelijk hebben 32 cliënten de vragenlijst ingevuld. De respons voor deze raadpleging komt hiermee op 80%.

1.6 Leeswijzer

Alle door Facit ontvangen vragenlijsten zijn verwerkt in deze rapportage. De antwoorden op de gestelde vragen worden in staafdiagrammen gepresenteerd:



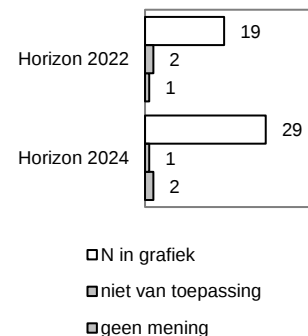
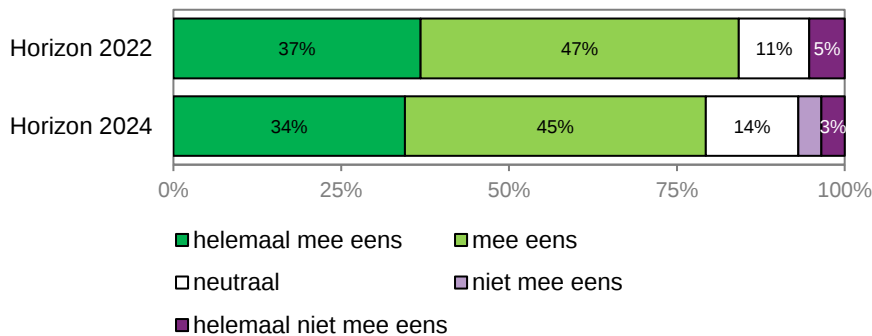
Onder de staafdiagrammen staan de verschillende antwoordcategorieën die in het diagram voorkomen. In de staven staat het percentage cliënten dat het betreffende antwoord heeft gegeven. Omdat dit afgeronde percentages zijn, kan het soms voorkomen dat ze opgeteld niet exact op 100% uitkomen.

Rechts van de staafdiagrammen is aangegeven met N in grafiek hoeveel cliënten in totaal de vraag beantwoord hebben. Bij vragen met de antwoordcategorieën 'weet niet' en/of 'niet van toepassing', wordt ook rechts van het staafdiagram aangegeven hoeveel cliënten dat antwoord gegeven hebben.

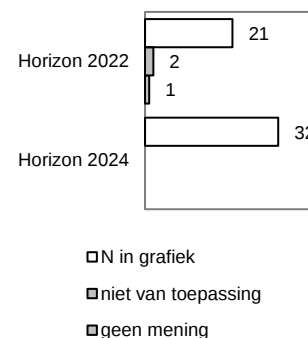
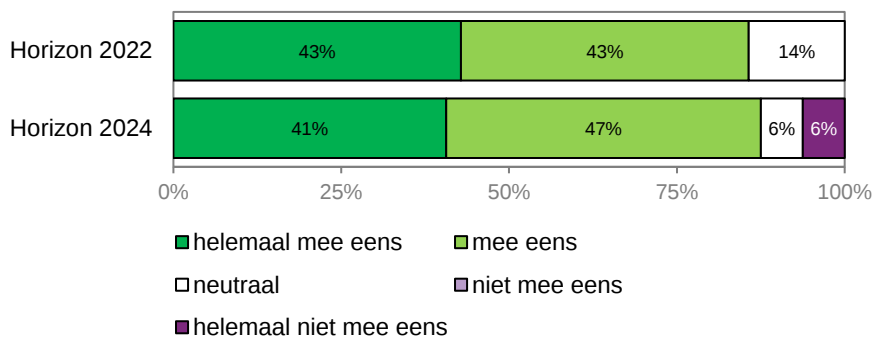
Wanneer een vraag door minder dan tien cliënten is beantwoord, kunnen we de resultaten niet weergeven, omdat dan de privacy van de cliënten onvoldoende gewaarborgd kan blijven. De staaf blijft dan geheel leeg.

2 Ervaringen met de Hulp bij het Huishouden

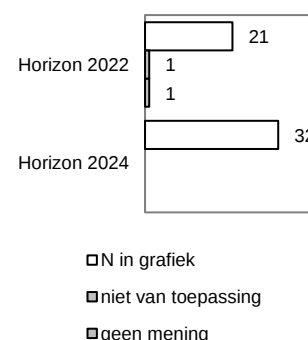
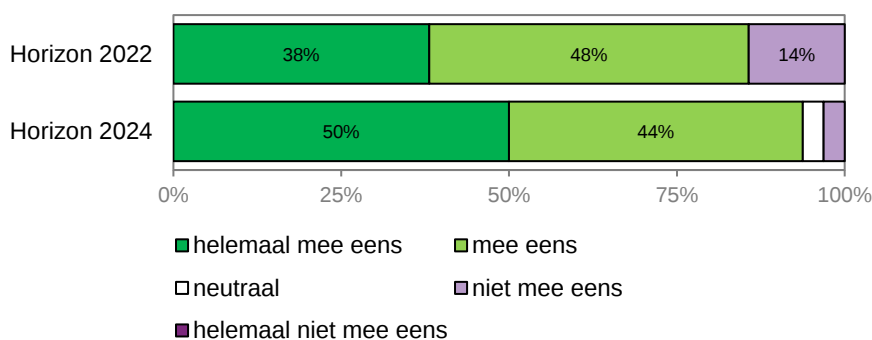
1. Er zijn schriftelijke afspraken met mij gemaakt over de hulp bij huishouden die ik krijg.



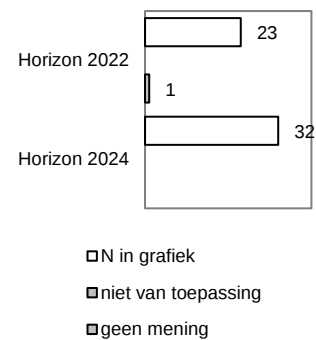
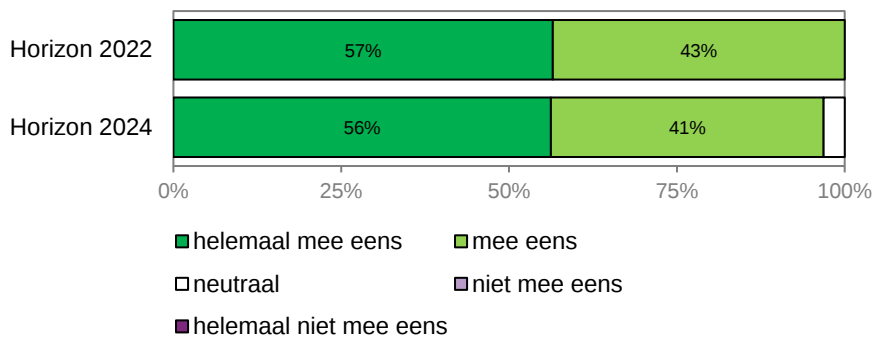
2. Er wordt rekening gehouden met mijn voorkeuren bij het afspreken van de momenten waarop de huishoudelijke hulp komt.



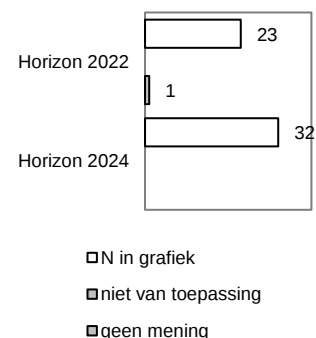
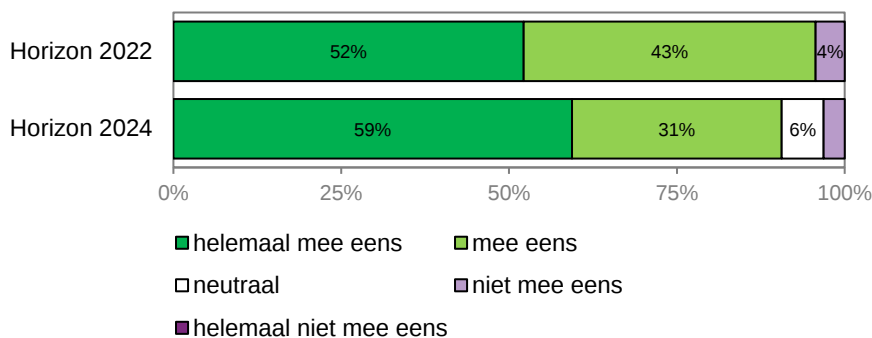
3. Ik weet bij wie ik met vragen, problemen of eventuele klachten over de hulp bij huishouding terecht kan.



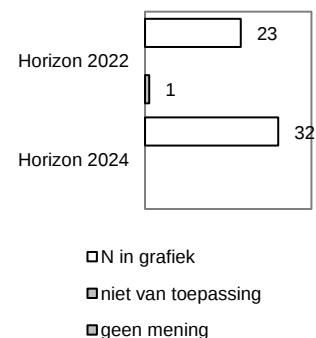
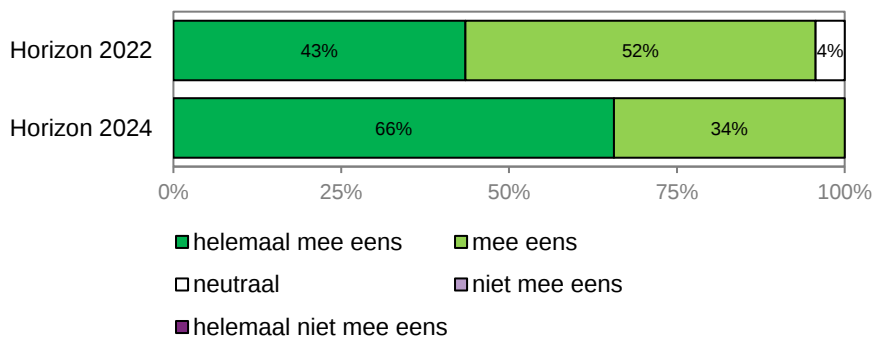
4. De huishoudelijke hulp gaat zorgvuldig met mijn spullen om (meubels, servies, kleding enzovoorts).



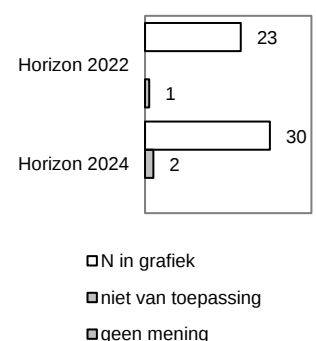
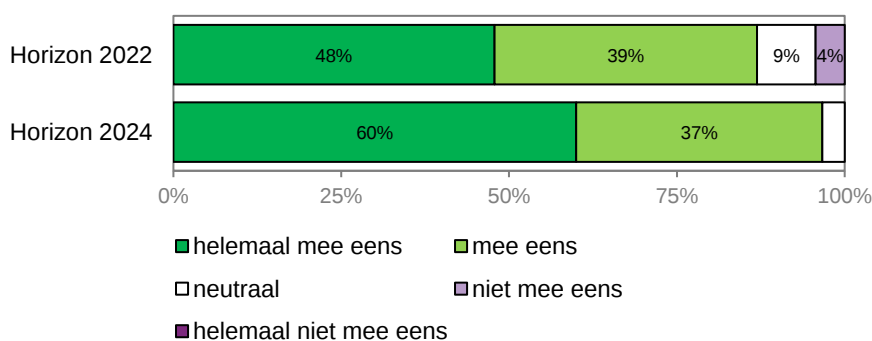
5. Ik voel mij op mijn gemak in aanwezigheid van de huishoudelijke hulp.



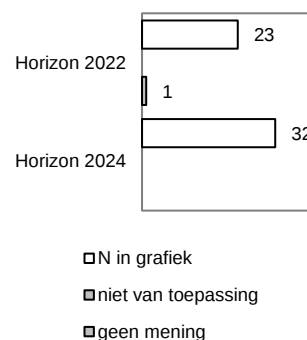
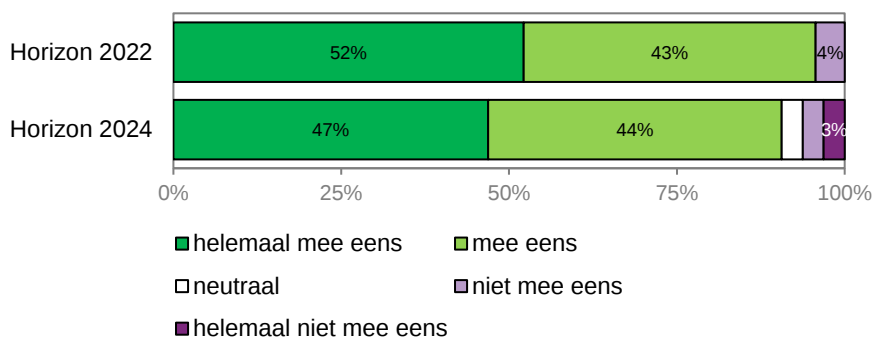
6. De huishoudelijke hulp houdt zich aan de afgesproken tijden (komt op tijd, gaat niet te vroeg weg).



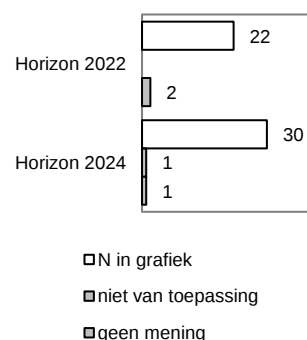
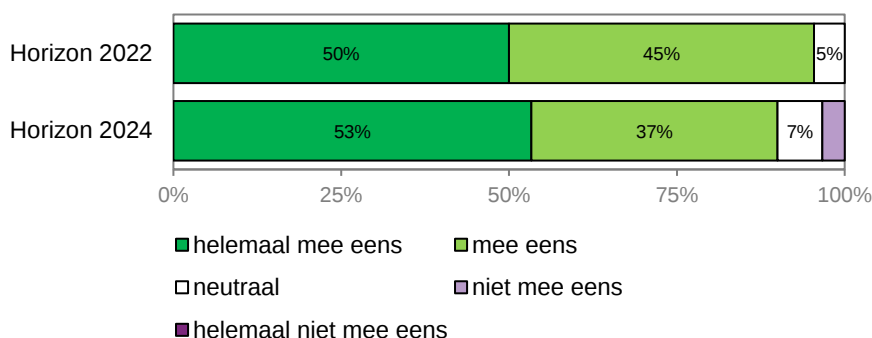
7. Ik word op tijd ingelicht als de huishoudelijke hulp op een andere dan de afgesproken tijd komt, of niet komt wegens ziekte of vakantie.



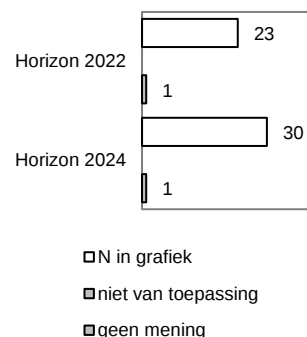
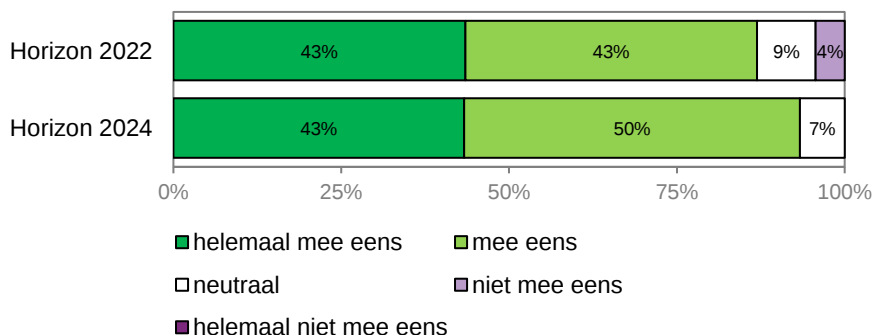
8. De huishoudelijke hulp komt de afspraken over de hulp bij het huishouden na.



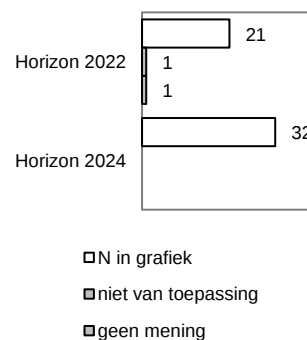
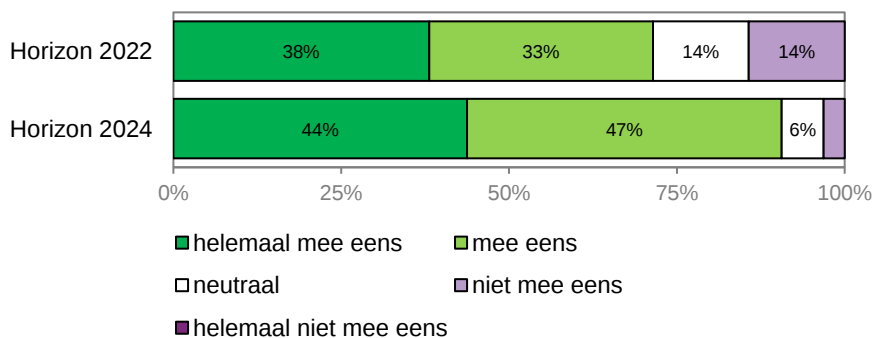
9. De huishoudelijke hulp houdt rekening met datgene wat ik zelf nog wel en niet meer kan doen.



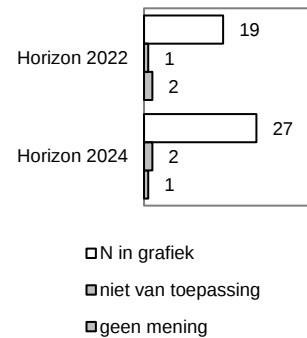
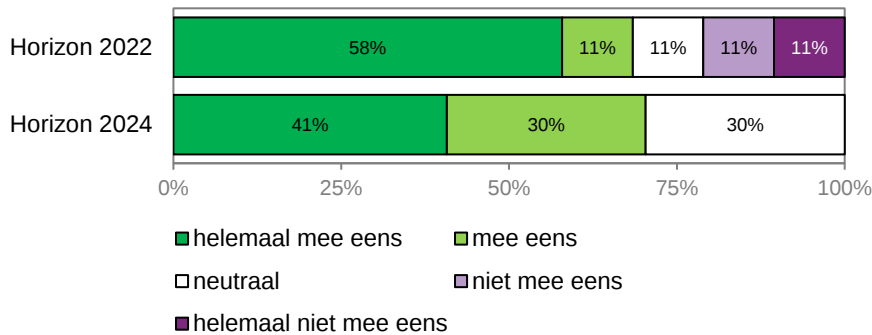
10. Ik kan mijzelf, dankzij de hulp bij het huishouden, beter redden in huis.



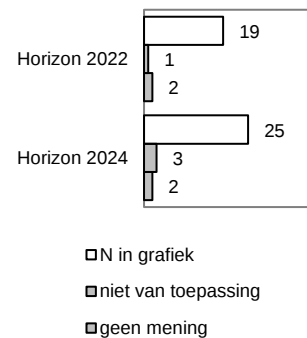
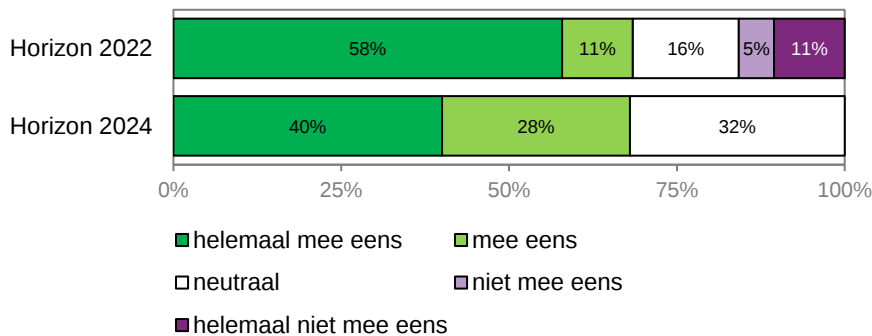
11. Ik weet mijn contactpersoon te vinden voor vragen over de hulp in de huishouding.



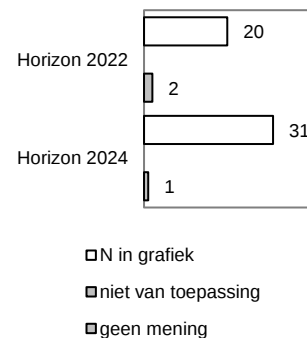
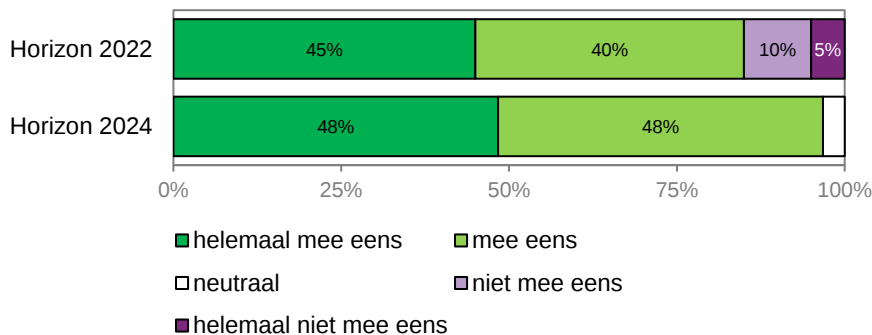
12. Ik ben tevreden over de jaarlijkse evaluatie van de hulp in de huishouding.



13. Ik ben tevreden over het resultaat van de jaarlijkse evaluatie.



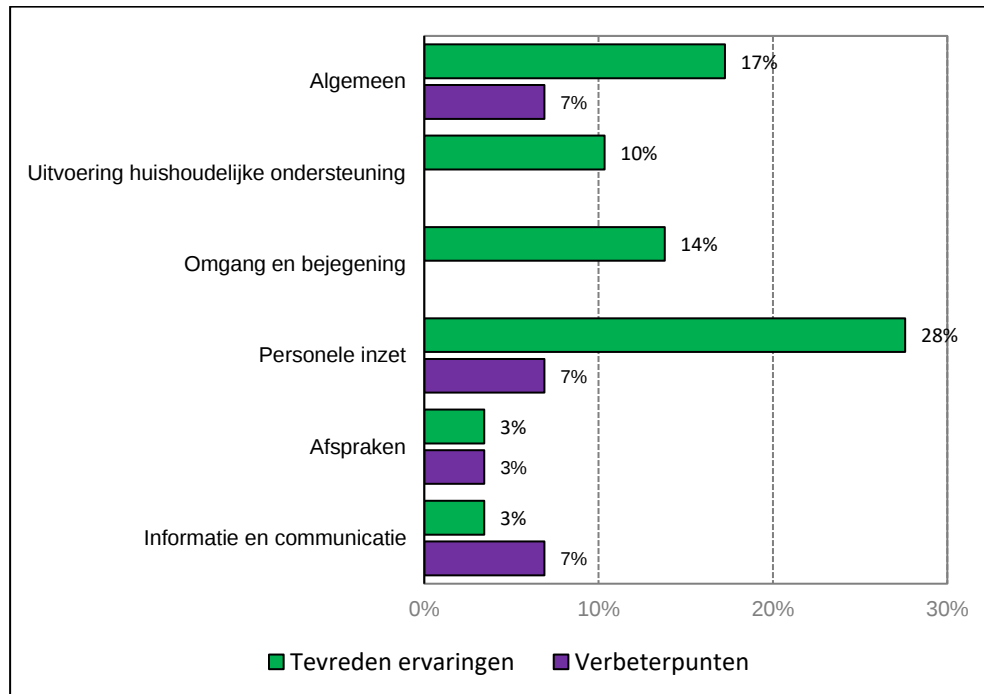
14. Ik zal Horizon Zorgcentrum aanbevelen bij vrienden en familie.



3 Samenvatting van de tevreden ervaringen en verbeterpunten

De antwoorden op de vragen 'Waarover bent u tevreden?' en 'Heeft u nog tips?' zijn verwerkt in onderstaande grafiek.

In totaal zijn er door de cliënten 22 tevreden ervaringen en 7 verbeterpunten genoemd:



In de bijlage bij deze rapportage zijn de antwoorden op de open vragen uitgeschreven.

4 Conclusies

Volgens 79% van de geraadpleegde cliënten zijn er schriftelijke afspraken gemaakt met hen over de hulp bij huishouden die zij krijgen en volgens eveneens 88% wordt rekening gehouden met de voorkeursmomenten waarop de huishoudelijke hulp komt.

Als gevraagd wordt aan cliënten in hoeverre ze weten bij wie ze terecht kunnen met vragen, problemen of eventuele klachten over de hulp bij huishouding, geeft 94% aan dit te weten.

97% van de geraadpleegde cliënten geeft aan dat de huishoudelijke hulp zorgvuldig omgaat met zijn/haar spullen, zoals meubels, servies en kleding en 90% van de geraadpleegde cliënten voelt zich op zijn/haar gemak in aanwezigheid van de huishoudelijke hulp.

Volgens alle geraadpleegde cliënten houdt de huishoudelijke hulp zich aan de afgesproken tijd (komt op tijd, gaat niet te vroeg weg). 97% van de geraadpleegde cliënten geeft aan op tijd ingelicht te worden als de huishoudelijke hulp op een andere dan afgesproken tijd komt of niet komt wegens ziekte of vakantie.

91% van de geraadpleegde cliënten geeft aan dat de huishoudelijke hulp de afspraken over de hulp bij het huishouden nakomt.

Aan cliënten is gevraagd of de huishoudelijke hulp rekening houdt met datgene wat hij/zij nog wel en niet meer zelf kan doen. 90% van de geraadpleegde cliënten geeft aan dat de huishoudelijke hulp daar rekening mee houdt.

93% van de geraadpleegde cliënten geeft aan zichzelf beter te kunnen redden in huis dankzij de hulp bij het huishouden.

Als gevraagd wordt aan cliënten of ze hun contactpersoon weten te vinden voor vragen over de hulp in de huishouding, geeft 91% aan dit te kunnen.

71% van de geraadpleegde cliënten geeft aan tevreden te zijn over de jaarlijkse evaluatie van de hulp in de huishouding en 68% van de geraadpleegde cliënten geeft aan tevreden te zijn over het resultaat van de jaarlijkse evaluatie.

Aanbevelingsvraag

Aan geraadpleegde cliënten is gevraagd of zij Horizon Zorgcentrum zouden aanbevelen bij vrienden en familie. 96% van de geraadpleegde cliënten geeft aan het hier (helemaal) mee eens te zijn en 4% van de geraadpleegde cliënten geeft aan neutraal te zijn.

Bijlage 1 Complimenten en verbeterpunten

Onderstaand zijn de antwoorden op de open vragen 'Waarover bent u heel tevreden?' en 'Heeft u nog tips?' per thema weergegeven.

Algemeen

Complimenten • Er is niets waarvan ik zeg "het is niet goed". • Geen tips. • Heel prettig de hulp van Horizon! • Ik ben blij met het geheel • Ze heeft geen grote mond en we werden snel ingedeeld bij inschrijving.	Verbeterpunten • Cliënt en zorgverlener moeten een goede band zien op te bouwen. Cliënten kunnen ook wel eens leren zich aan te passen! Met gaat er te vaak van uit dat het de hulpverleners zijn die toeschietelijker moeten zijn, maar cliënten kunnen ook eigengereid zijn. Jammer, dat moeten ze niet doen. • Ik zou een avond of middag in het jaar willen waarop de zorgmedewerkers en cliënten er zijn voor de gezelligheid en om meer mensen te leren kennen. Een andere tip is uitnodigingen voor speciale activiteiten in Horizon, bijvoorbeeld voor muziek of bingo.
--	--

De uitvoering van de huishoudelijke ondersteuning

Complimenten • Ik ben tevreden over alles wat ik haar vraag te doen en wat ik graag wil, dat het schoon wordt! • Ik ben tevreden over de afwerking. • Ik ben tevreden over de variatie van de hulpverlening.
--

Omgang met medewerkers en bejegening

Complimenten • Er is tijd voor een praatje. • Ik ben tevreden over de gezelligheid. • Ik ben tevreden over de verhouding onder de huishoudelijke hulp. • Ik ben tevreden over het contact met de hulp. Met sommige hulpverleners krijg je geen of weinig contact, maar met deze personen is het contact heel goed en persoonlijk.
--

Personele inzet

Complimenten • Ik ben blij dat ik een vaste hulp heb en niet steeds een andere. • Ik ben blij met de hulp. • Ik ben heel tevreden met mijn huidige hulp! • Ik ben tevreden over X. • Ik ben wel tevreden over Judith, heeft altijd een luisterend oor. • Ik ben zeer tevreden met mijn hulp. Ze vraagt ook altijd of ik iets speciaals voor haar te doen heb. Ze gaat zorgvuldig met mijn spullen om! • Judith is een lieve vrouw. Die ik kan vertrouwen. • Over de zusters die mij helpen en over mijn huishoudelijke hulp ben ik tevreden.	Verbeterpunten • Als het mogelijk is, zou ik de hulp iets meer willen hebben, want ze komen niet overal aan toe. • Ze moeten zuinig met het personeel omgaan.
---	--

Afspraken

Complimenten • Ik ben tevreden over de aankomsttijd en de vertrektijd!	Verbeterpunten • Weer twee keer per week.
--	---

Informatie en communicatie

Complimenten • De mensen luisteren en passen bepaalde wensen aan. Dat moet een wisselwerking zijn en blijven. De cliënten moeten ook leren met bepaalde klachten eerst in contact te treden met de hulpverleners. Is de sfeer daarna grimmig, dan moet er gesproken worden met elkaar. Maar, ik ben zelf geen moeilijk mens en door problemen te bespreken, is er een oplossing mogelijk.	Verbeterpunten • Beter luisteren naar de mensen wat ze graag willen wat er gedaan moet worden en niet doen wat ze zelf willen doen. • Ik zou de contactgegevens willen van de leidinggevende voor vragen en vakanties en ruim van tevoren laten weten wie er komt tijdens de vakanties.
---	--