

Inner Focus

Cliënttevredenheidsonderzoek

Een onderzoek om inzicht te krijgen in welke mate cliënten tevreden zijn over de begeleiding en ondersteuning die zij ontvangen van Inner Focus

Datum: juni 2024
Plaats: Brunssum
Onderzoeker: H. Mober van Kwaliteit in Care

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave		2
1	Inleiding	3
1.1	Wat is het belang van het cliënttevredenheidsonderzoek?	3
1.2	Begripsbepaling	3
1.3	Doelstelling	3
2	Opzet en uitvoering van het onderzoek	3
2.1	Onderzoeksontwerp	3
2.2	Onderzoekspopulatie	4
2.3	Methode van dataverzameling	4
2.4	Verwerking, preparatie en analyse van gegevens	4
3	Resultaten	5
3.1	Respons	5
3.2	Benaderingswijze	5
3.3	Eigen regie	6
3.4	Begeleiding en ondersteuning	6
3.5	Kennis en vaardigheden	6
3.6	Voorlichting en informatie	6
3.7	Rapportcijfer	7
3.8	Opmerkingen en suggesties	7
4	Conclusies en aanbevelingen	7
4.1	Conclusies	7
4.2	Aanbevelingen	8
5.	Bijlagen	8
Bijlage 1: Codetabel		
Bijlage 2: Analyse van gegevens		

1 Inleiding

1.1 Wat is het belang van cliënttevredenheidsonderzoek?

De mate van tevredenheid van cliënten over de zorg- en dienstverlening van een organisatie of een eenmanszaak bepalen voor een groot deel het succes van de organisatie of een eenmanszaak. Op deze wijze doen de cliënten mee aan het verbetermanagement van de organisatie.

De resultaten van het onderzoek geven een organisatie/eenmanszaak gegevens die na analyse kunnen worden gesorteerd op verbeterpunten. Verbetermaatregelen worden ingevoerd en het effect van deze maatregelen wordt later getoetst.

1.2 Begripsbepaling

Met cliënttevredenheid wordt in dit document gerefereerd naar de mate waarin een persoon tevreden is over de behandeling bij Inner Focus te Heesch.

1.3 Doelstelling

De doelstelling van het onderzoek is om inzicht te krijgen in hoeverre cliënten van Inner Focus tevreden zijn over de behandeling die ze ontvangen bij Inner Focus.

2 Opzet en uitvoering van het onderzoek

2.1 Onderzoeksontwerp

Voor het onderzoek naar cliënttevredenheid is een kwantitatieve onderzoeksmethode gekozen. Dit betekent dat met behulp van cijfermateriaal uitspraken worden gedaan over de tevredenheid van cliënten bij Inner Focus. Er is gekozen voor het schriftelijke interview omdat dit gemakkelijk te organiseren, anoniem en minder gevoelig is voor sociale wenselijkheid.

In dit onderzoek is, in samenspraak met de directie van Inner Focus, gekozen om de tevredenheid te meten binnen vooraf gekozen onderwerpen die individueel en samen de mate van tevredenheid over de behandeling bij Inner Focus kunnen beïnvloeden.

Er zijn 18 positieve vraagstellingen geformuleerd en verdeeld over verschillende onderwerpen die iets zeggen over de begeleiding bij Inner Focus. De volgende onderwerpen zijn in de lijst opgenomen:

- a. Benaderingswijze
- b. Eigen regie
- c. Begeleiding en ondersteuning
- d. Kennis en vaardigheden
- e. Voorlichting en informatie

Daarnaast wordt er gevraagd één rapportcijfer te geven voor de kwaliteit van de ondersteuning bij Inner Focus. Op het einde van de vragenlijst is er voor de cliënten nog ruimte voor opmerkingen en/of suggesties.

2.2 Onderzoekspopulatie

Alle actuele cliënten van Inner Focus vormen samen de populatie. De gehele populatie is in het onderzoek betrokken.

2.3 Methode van dataverzameling

In mei 2024 zijn schriftelijke vragenlijsten uitgezet bij de cliënten. Er is gekozen voor een gestructureerde vragenlijst (enquête) waarin cliënten hun mening kunnen weergeven door bij 18 positieve vraagstellingen een keuze te maken uit een aantal vooraf gegeven antwoordmogelijkheden. Deze vraagstellingen zijn positief geformuleerd. Hiervoor is gekozen om mogelijke verwarring bij het invullen door de respondent te voorkomen. Bij vraag 12 wordt gevraagd een rapportcijfer te geven voor de kwaliteit van de ontvangen ondersteuning. In de vragenlijst zijn gesloten vragen opgenomen, omdat deze eenvoudig zijn te beantwoorden en de verwerkingstijd van resultaten korter is (betrouwbaarder). De vragenlijst is tot stand gekomen in samenspraak met de directie van Inner Focus.

Het begrip tevredenheid staat centraal in dit onderzoek. In hoofdstuk 1 is dit begrip verder toegelicht.

2.4 Verwerking, preparatie en analyse van gegevens

Verwerking van gesloten vragen. Antwoorden op gesloten vragen zijn elektronisch verwerkt in Microsoft Excel. De codetabel van gegevens is toegevoegd als bijlage 2. Indien in een schriftelijke vragenlijst op een gesloten vraag geen of meerdere antwoorden zijn gegeven, wordt dit verder onderzocht en beoordeeld. Als de respondent duidelijk heeft gemaakt welk antwoord nu wordt bedoeld, wordt dit betreffende antwoord opgenomen. Is dit niet duidelijk, dan beschouwen we de uitkomst als geen antwoord.

Verwerking van ontvangen opmerkingen en suggesties in het laatste blok worden voor zover mogelijk letterlijk overgenomen. Alleen duidelijke spel- en interpunctiefouten worden aangepast. Indien een cliënt bij de opmerkingen de eigen naam heeft vermeld, wordt deze niet verwerkt. Op deze wordt de anonimiteit van de respondent gegarandeerd.

De rapportcijfers die gevraagd worden bij vraag 12 zijn geen resultante of gemiddelde van de eerder in het formulier gestelde vragen per onderwerp, maar een zuivere weergave van hoe de cliënt in één rapportcijfer denkt over de ontvangen ondersteuning bij Inner Focus. Dit cijfer kan worden gebruikt voor (toekomstige) benchmarking. Omdat bij vraag 20 min of meer dezelfde vraag wordt gesteld als bij vraag 12, dit door een latere aanpassing van de vragenlijst, zullen de antwoorden op vraag 20 niet worden verwerkt.

De ontvangen gegevens worden geanalyseerd met beschrijvende statistiek (cijfers en percentages). Omdat in dit onderzoek de gehele populatie, dat wil zeggen alle actuele cliënten van Inner Focus zijn aangeschreven, kunnen we volstaan met een beschrijving van de verschillende uitkomsten en heeft het statistisch toetsen van de verschillen geen meerwaarde. De resultaten zijn in hoofdstuk 3 beschreven en weergegeven in tabellen. Na analyse zullen de resultaten van de enquête worden gebruikt om Inner Focus te adviseren over eventuele verbetermaatregelen.

3 Resultaten

3.1 Respons

In totaal zijn 17 cliënten benaderd om de vragenlijst in te vullen en anoniem te retourneren. In april/mei zijn er 8 vragenlijsten geretourneerd (N=8). De 8 geretourneerde ingevulde vragenlijsten worden verder gebruikt voor analyse. De respons komt hiermee afgerond op 47 %.

In het rapport wordt gesproken over respondenten. Met één respondent wordt één cliënt bedoeld die de vragenlijst heeft ingevuld en geretourneerd.

In de volgende paragrafen van hoofdstuk 3 van dit rapport worden alle resultaten van de enquête weergegeven.

- De door respondenten ingevulde antwoorden: ' Ja ' zijn weergegeven in de kolom "percentage respondenten eens met de stelling".
- De door respondenten ingevulde antwoorden: ' Nee ' zijn weergegeven in de kolom "percentage respondenten niet eens met de stelling".
- In de laatste kolom staan de percentages van respondenten die ' weet niet ' als antwoord op de vraag hebben gekozen.
- Alle ontvangen resultaten zijn weergegeven in tabellen in de bijlagen 2, 3 en 4.

3.2 Resultaten onderwerp: Benaderingswijze

De ontvangen antwoorden van de respondenten op de (vraag)stellingen binnen dit onderwerp zijn in percentages weergegeven in tabel 1.

Tabel 1

A. Benaderingswijze		Percentage respondenten <u>eens</u> met de stelling	Percentage respondenten <u>niet eens</u> met de stelling	Percentage respondenten "weet niet"
01	De begeleider neemt mij serieus en behandelt mij met respect.	100%	0%	0%
02	De begeleider is bereid met mij te praten over zaken die naar mijn mening niet goed zijn verlopen	100%	0%	0%

3.3 Resultaten onderwerp: Eigen regie

De ontvangen antwoorden van de respondenten op de (vraag)stellingen binnen dit onderwerp zijn in percentages weergegeven in tabel 3.

Tabel 3

C. Eigen regie		Percentage respondenten <u>eens</u> met de stelling	Percentage respondenten <u>niet eens</u> met de stelling	Percentage respondenten weet niet
03	De begeleider luistert bij het maken van afspraken ook naar wat voor mij belangrijk is.	100%	0%	0%
04	De begeleider stelt samen met mij doelen en maakt samen met mij een plan van aanpak	83,3%	0%	0%

3.4 Resultaten onderwerp: Begeleiding en ondersteuning

De ontvangen antwoorden van de respondenten op de (vraag)stellingen binnen dit onderwerp zijn in percentages weergegeven in tabel 2.

Tabel 2

B. Begeleiding en ondersteuning		Percentage respondenten <u>eens</u> met de stelling	Percentage respondenten <u>niet eens</u> met de stelling	Percentage respondenten weet niet
05	De begeleider is goed bereikbaar.	100%	0%	0%
06	De begeleider houdt zich aan de gemaakte afspraken.	100%	0%	0%
07	Ik ben tevreden over de wijze waarop met mij regelmatig de stand van zaken wordt besproken.	100%	0%	0%
08	Past de ondersteuning die u krijgt bij uw hulpvraag?	87.5%	0%	12.5%
09	Kunt u zich door de ondersteuning die u geboden wordt beter redden?	100%	0%	0%
10	Kunt u door de ondersteuning beter de dingen doen die u	75%	0%	25%
11	Heeft u door de ondersteuning een betere kwaliteits van leven?	87.5%	0%	12.5%

Vraag 12: Wat vindt u van de kwaliteit van de ondersteuning die u ontvangt, scoort Inner Focus een gemiddeld rapportcijfer van 8,4. De berekening van het gemiddelde rapportcijfer is terug te vinden in bijlage 2.

3.5 Resultaten onderwerp: Kennis en vaardigheden

De ontvangen antwoorden van de respondenten op de (vraag)stellingen binnen dit onderwerp zijn in percentages weergegeven in tabel 4.

Tabel 4

C. Kennis en vaardigheden		Percentage respondenten <u>eens</u> met de stelling	Percentage respondenten <u>niet eens</u> met de stelling	Percentage respondenten weet niet
13	Ik vind dat mijn behandelaar goed is in wat hij/zij doet.	100%	0%	0%
14	Ik vind dat mijn behandelaar mij adviezen geeft waar ik wat aan heb.	87.5%	0%	12.5%

3.6 Resultaten onderwerp: Voorlichting en informatie

De ontvangen antwoorden van de respondenten op de (vraag)stellingen binnen dit onderwerp zijn in percentages weergegeven in tabel 6.

Tabel 6

E Voorlichting en informatie		Percentage respondenten <u>eens</u> met de stelling	Percentage respondenten <u>niet eens</u> met de stelling	Percentage respondenten weet niet
15	Ik ben geïnformeerd over wat ik moet doen als ik een klacht heb over de ontvangen hulp.	75%	12.5%	12.5%
16	Ik ben geïnformeerd over hoe de behandelaar met mijn gegevens omgaat en dat ik mijn dossier kan inzien wanneer ik daar een afspraak voor maak.	87.5%	0%	12.5%
17	Ik ben geïnformeerd over de locatiemogelijkheden van de zorgaanbieder en heb daarin zelf een keuze in kunnen/mogen maken.	100%	0%	0%
18	Ik ben op de hoogte dat er een vertrouwenspersoon is.	62.5%	12,5%	25%
19	Ik ben tevreden over de zorgaanbieder	100%	0%	0%

3.7 Rapportcijfer

Alle ontvangen rapportcijfers bij vraag nr. 12 zijn terug te vinden in de codetabel (bijlage 2). Het gemiddelde rapportcijfer dat 8 respondenten geven voor de ondersteuning bij Inner Focus is een 8,4. De uitkomst bij vraag 12 kan in de toekomst gebruikt worden voor benchmarking.

3.8 Opmerkingen en suggesties

Bij de laatste vraag met betrekking tot eventuele toelichtingen/opmerkingen/suggesties, heeft 1 respondent gereageerd. De ontvangen reactie is:

Mensen zouden eerder in hun zorgproces op de hoogte gebracht moeten worden dat er diverse hulp & zorg als deze mogelijk is via Wmo /Gemeenten.

4 Conclusies & aanbevelingen

In dit hoofdstuk worden in para. 4.1 de conclusies van het onderzoek weergegeven en worden in para. 4.2 enkele aanbevelingen gedaan richting de directie van Inner Focus.

4.1 Conclusies

Met behulp van een schriftelijke enquête is onderzocht in hoeverre de actuele cliënten tevreden zijn over de begeleiding en ondersteuning bij Inner Focus. Het gemiddelde rapportcijfer van 8,4 laten duidelijk zien dat de respondenten in het algemeen zeer tevreden zijn over de ondersteuning van Inner Focus.

Als we dan toch kritisch kijken naar waar nog iets te verbeteren valt dan verwijst de onderzoeker naar de volgende resultaten: Enkele respondenten zijn niet of weten niet of ze geïnformeerd zijn

over de vertrouwenspersoon. Een enkele respondent geeft aan niet te zijn geïnformeerd over de klachtenprocedure.

4.2 Aanbevelingen

Wanneer Inner Focus een hoger percentage tevredenheid binnen het thema: Informatievoorziening, wenst te behalen, zou Inner Focus de informatievoorziening richting cliënten aangaande de onderwerpen: Hoe en waar kan ik een klacht indienen en wie is de vertrouwenspersoon en hoe kan ik deze bereiken. Dit zou eventueel kunnen door:

- tijdens het eerstvolgende contact- of evaluatiemoment die bewuste onderwerpen nog eens met elke cliënt te bespreken of
- in de vorm van een nieuwsbrief aan cliënten waarin de resultaten van het onderzoek worden gepresenteerd.

Alle ingevoerde verbetermaatregelen naar aanleiding van deze onderzoeksresultaten kunnen worden vastgelegd waarbij op een later tijdstip kan worden geverifieerd of met de ingevoerde verbetermaatregelen het gewenste effect is behaald. Tevens wordt hiermee het cyclisch werken aangetoond naar aanleiding van een tevredenheidsonderzoek.

5. Bijlagen:

Bijlage 1: Codetabel

Bijlage 2: Analyse van gegevens

CODETABEL ONTVANGEN GEGEVENS																					
Antwoord >	Ja			Nee			Weet niet														
Code >	a			b			c														
																				Opmerking geplaatst ?	
Respondent nr.	Vraag #																				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	j/n	
1	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	9	a	a	a	a	a	a	a	nee	
2	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	8	a	a	a	a	a	a	a	nee	
3	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	8	a	a	a	a	a	c	a	ja	
4	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	10	a	a	b	a	a	a	a	nee	
5	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	8	a	a	a	a	a	c	a	nee	
6	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	c	c	8	a	a	a	a	a	a	nee	
7	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	8	a	a	a	a	a	a	a	nee	
8	a	a	a	a	a	a	a	c	a	c	a	8	a	c	c	c	a	b	a	nee	
vraag nr.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	opmerkingen	
geen antwoord ontvangen	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	

ONTVANGEN OPMERKINGEN	
resp. 3	Mensen zouden eerder in hun zorgproces op de hoogte gebracht moeten worden dat er diverse hulp & zorg als deze mogelijk is via Wmo /Gemeenten.

Analyse van ontvangen gegevens

1. Alle ontvangen antwoorden van respondenten uitgedrukt in aantallen en percentages per vraag

Antwoord	Vraag nummer >	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
Ja (a)	aantallen antwoorden	8	8	8	8	8	8	8	7	8	6	7		8	7	6	7	8	5	8
	percentages	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	87,5%	100,0%	75,0%	87,5%		100,0%	87,5%	75,0%	87,5%	100,0%	62,5%	100,0%
Nee (b)	aantallen antwoorden	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	1	0	0	1	0
	percentages	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%		0,0%	0,0%	12,5%	0,0%	0,0%	12,5%	0,0%
Weet niet (c)	aantallen antwoorden	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	1		0	1	1	1	0	2	0
	percentages	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	12,5%	0,0%	25,0%	12,5%		0,0%	12,5%	12,5%	12,5%	0,0%	25,0%	0,0%
Geen antwoord ontvangen		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0

2 Vraag 12 - Het gemiddeld rapportcijfer

Het totaal van alle ontvangen rapportcijfers.

Het aantal respondenten die een rapportcijfer hebben ingevuld

Het gemiddeld rapportcijfer

67
8
8,4

