



SOCRA ZORGGROEP

**VERSLAG BEVINDINGEN
CLIENTTEVREDENHEIDSONDERZOEK
SOCRA ZORGGROEP
NOVEMBER 2020**

Inhoudsopgave

1. Inleiding	blz:	2
2. Uitslag onderzoek		3
2.1 Bejegening		3
2.2 Bereikbaarheid		3
2.3 Evaluatie		3
2.4 Beoordeling		3
2.5 Kenmerken respondenten		3
2.6 Opmerkingen		4
3. Analyse vragenlijst		5
4. Analyse verbeterpunten 2019		5
5. Verbeterpunten 2021		6



1. Inleiding

Om de wensen en ervaringen van de cliënten in kaart te brengen voert Socra zorggroep ieder jaar een cliënttevredenheidsonderzoek uit. Op deze manier kan Socra zorggroep de kwaliteit van de zorgverlening afstemmen op de wensen en ervaringen van de cliënten.

Socra zorggroep heeft er voor gekozen cliënten die ten minste drie maanden in zorg zijn deel te laten nemen aan het cliënttevredenheidsonderzoek. De meting is gestart op 01-11-2020 en de sluitingsdatum was op 18-12-2020. In totaal zijn er 76 vragenlijsten verstuurd. De vragenlijsten die worden meegenomen in het onderzoek komen op een totaal van 42. De respons hiermee is 55,26%.

Naar aanleiding van dit respons is het cliënttevredenheidsonderzoek betrouwbaar te noemen. De lijn van de respons is een stijgende ten opzichte van het laatst afgenomen cliënttevredenheidsonderzoek uit 2018. Toen was het respons slechts 39,13% en daarmee niet geheel betrouwbaar. In verband met een forse reorganisatie binnen Socra zorggroep eind 2018 en geheel 2019 is er in 2019 geen ruimte geweest een cliënttevredenheidsonderzoek af te nemen.

In dit verslag wordt uiteen gezet wat de bevindingen zijn ten aanzien van de volgende aandachtsgebieden;

- Bejegening
- Bereikbaarheid
- Evaluatie
- Beoordeling

Al deze aandachtsgebieden zijn door de respondenten beoordeeld met een cijfer van één tot vijf. Eén geldt als de laagste waardering en vijf geldt als hoogste waardering. Naast de cijfers gegeven aan de aandachtsgebieden zullen in het rapport ook de opvallende zaken uit het cliënttevredenheidsonderzoek en de mogelijke verbeterpunten en getroffen maatregelen worden beschreven.

Per aandachtsgebied worden er een aantal vragen gesteld. Het gemiddelde van iedere vraag in het aandachtsgebied wordt berekend aan de hand van de waardering per respondent. Dit gemiddelde wordt aangehouden voor het vaststellen van een aandachtspunt. Aan de hand van de gemiddelden per vraag wordt voor het aandachtsgebied een gemiddeld cijfer berekend.



2. Uitslag onderzoek

2.1 Bejegening	4,79
2.2 Bereikbaarheid	4,75
2.3 Evaluatie	4,48
2.4 Beoordeling	
2.4.1 Ik zou Socra zorggroep aanraden als zorgaanbieder	4,67
2.4.2 Welk cijfer geef je de begeleiding	9,05

2.5 Kenmerken respondenten

Geslacht

man	vrouw
23	18

Eén respondent heeft niets aangegeven.

Leeftijdscategorie

18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	75 +
4	16	6	4	5	6	0

Eén respondent heeft niets aangegeven.

Alle vraagstellingen en antwoorden van de aandachtsgebieden zijn terug te vinden in het document *antwoorden CTO 2020*. Dit document wordt als bijlage meegestuurd.



2.6 Opmerkingen

Alle opmerkingen gegeven door de respondenten zijn hieronder **letterlijk** weergegeven (hierbij rekening houdend met de privacy van de medewerkers).

Ik vind het goede, zeer goede begeleiding.
De begeleiding is heel fijn en leerzaam en doet wel echt de moeite om mij te helpen.
Ik ben zeer tevreden met K.
Ik vond R. en kei! Jammer dat ze weggaat voor Socra zorggroep.
Ik ben heel blij met mijn begeleider! Hij is betrokken, correct, kan heel goed luisteren, komt zijn afspraken altijd na! Daarnaast een lief persoon.
Ik ben zeer tevreden! K. en K. zijn geweldig!
Ze was heel lief. Maar ik moet iemand hebben met een stok achter mijn deur, om toch de deur uit te gaan om mijn angst te overwinnen.
Ik ben tevreden.
Fijn en duidelijk, goede zorg.
Doet het goed.
Heb nog te weinig ervaren wat Socra zorggroep mij kan bieden. Zelf navraag gedaan mbt de zorgverleningsovereenkomst. Waar ligt de grens tussen zorgvraag bij Socra zorggroep en ProPersona te leggen. Zal de komende tijd duidelijk en concreter worden, hoop ik. Wees niet te voorzichtig in reacties, vragen durven stellen, opmerkingen maken, maak dingen concreet. Ik heb de start als wat moeizaam ervaren. Jammer dat er geen website actief is voor informatie.
Ik ben blij en tevreden met de hulp die ik nu krijg via hun. Ik heb veel doelen behaald en we zijn nog onderweg. Dankzij de begeleiding voel ik me zelfverzekerd en niet alleen. Fijn dat er iemand meedenkt en helpt met je problemen. Uiteindelijk leren om zelfstandig leven in te gaan.
Zeer tevreden!
R. is echt een hele goede begeleider voormij. Ik wil ook niet dat hij weggaat.
K. en L. zou ik zeker aanraden. TOP ga zo door.
Ik vind de begeleiding en hulp heel erg fijn. Dankzij L. zit ik veel beter in mijn vel, zie ik het leven rooskleuriger in.
R. altijd als begeleider houden!
Zeer content.
Ik ben tevreden over Socra zorggroep en ik ben ook tevreden met mijn begeleidster.
Ik vind de begeleiding prettig en het is fijn dat er gekeken wordt naar wat je nodig hebt en het niet volgens een vast stramien moet. De vele wisselingen van begeleiders is wel wat lastig soms, al ben ik er zelf wel aan gewend inmiddels, maar ik kan me voorstellen dat dat niet voor iedereen zo is.



3. Analyse vragenlijst

Gemiddelde scores aandachtsgebieden afgenomen CTO's:

	2015	2016	2017	2018	2020
Bejegening	8.7	8.9	4.6	4.7	4.8
Vervulling hulpvragen	8.8	8.7	X	X	X
Bereikbaarheid en frequentie van begeleiding	8.5	8.5	4.4	4.8	4.8
Informatievoorziening	8.3	8.6	X	X	X
Evaluatie	8	8.3	4.3	4.4	4.5
Beoordeling Socra zorggroep aanraden	8.8	9.1	4	4.4	4.7
Cijfer aan de begeleiding			6.6	8.5	9.0

	2015	2016	2017	2018	2020
Gemiddelde score totaalzorg	8.5	8.7	4.3	4.6	4.7

Algemene analyse:

In vergelijking met het laatste cliënttevredenheidsonderzoek in 2018 zien wij dat op alle onderdelen de tevredenheid gelijk is gebleven of verbeterd is, wat maakt dat de gemiddelde score voor de totaalzorg ook verbeterd is. Gekeken naar de gemiddelde scores binnen de aandachtsgebieden valt op dat het aandachtsgebied **evaluatie** ondanks een goed cijfer lager scoort dan de andere aandachtsgebieden, een 4.5 daar waar het gemiddelde op 4.7 uitkomt.

4. Analyse verbeterpunten 2019:

Om de dienstverlening van Socra zorggroep kwalitatief goed te houden, blijven we ook kritisch kijken naar wat er verbeterd kan worden. Het afgelopen jaar 2020 heeft Socra zorggroep zich als doel gesteld de kwaliteit en continuïteit te waarborgen. In de periode eind 2018 en geheel 2019 is Socra zorggroep door een forse reorganisatie gegaan en dat heeft veel tijd, geduld en energie gekost. In deze periode is voornamelijk alle aandacht gegaan naar de kwaliteit en continuïteit van zorg, direct naar de cliënten. Omdat er in 2019 geen cliënt tevredenheidsonderzoek is afgenomen en er ook geen verbeterpunten zijn gesteld voor het jaar 2020 was de uitkomst van het cliënt tevredenheidsonderzoek 2020 buiten gewoon belangrijk. Het is immers een meet moment waar Socra zorggroep na twee jaar geen meting weet waar het staat.



5. Verbeterpunten 2021

Socra zorggroep is erg trots op de uitkomsten van het cliënt tevredenheidsonderzoek. Op alle aandachtsgebieden scoren wij zeer goed en zien we een verbetering ten opzichte van het laatst gemeten jaar 2018. Cliënten zijn over het algemeen tevreden over de begeleiding die ze van Socra zorggroep ontvangen, dit is voor ons het allergrootste doel.

Gekeken naar de gemiddelde scores binnen de aandachtsgebieden valt op dat het aandachtsgebied evaluatie ondanks een goed cijfer lager scoort dan de andere aandachtsgebieden, een 4.5 daar waar het gemiddelde op 4.7 uitkomt.

Dit wordt opgepakt door de zorgcoördinator per maart 2021 in dienst zal komen en verantwoordelijk is voor de juiste uitvoer van het 8-Fasenmodel. Binnen dit 8-Fasenmodel omschreven hetgeen Socra zorggroep doet voor en met de cliënten van instroom tot uitstroom. Juist het onderdeel evalueren is een terug komend onderdeel binnen het primaire zorgproces en zal door de zorg coördinator centraal worden gesteld. Er zal aandacht zijn voor een juiste manier van evalueren, één die aansluit bij de cliënt.

Specifiek zal er aandacht zijn voor onderstaande aandachtspunten die als laagst zijn gewaardeerd binnen het aandachtsgebied **evaluatie**;

- Er zijn duidelijke doelen voor de begeleiding geformuleerd.
- Ik ben blij dat er geëvalueerd wordt. Zo blijft mijn zorgplan altijd up to date.
- Ik heb een aantal doelen uit mijn zorgplan dankzij de begeleiding bereikt.

Wat opvalt is dat door meerdere cliënten gebruik wordt gemaakt van de mogelijkheid tot het maken van opmerkingen, geven van aanbevelingen of een algemeen woord hebben opgeschreven. Deze opmerkingen zijn erg waardevol. Er wordt veelal de tevredenheid omschreven, maar ook driemaal een kritische noot. Het komende jaar gaat Socra zorggroep de volgende zaken oppakken, onderzoeken en mogelijk daar een inhoudelijk vervolg aan geven;

Ik heb de start als wat moeizaam ervaren.

Dit wordt opgepakt door de zorgcoördinator die in het eerste kwartaal van 2021 in dienst zal komen en verantwoordelijk is voor de juiste uitvoer van het 8-Fasenmodel. Binnen dit 8-Fasenmodel omschreven hetgeen Socra zorggroep doet voor en met de cliënten van instroom tot uitstroom. Ook het onderdeel opstartfase hoort daar bij en behoeft gezien de gegeven feedback de aandacht.

Jammer dat er geen website actief is voor informatie.

Deze zal na verwachting het eerste kwartaal van 2021 online gaan, de noodzaak en het gemis is bij Socra zorggroep bekend en heeft de aandacht.



SOCRA ZORGGROEP

**VERSLAG BEVINDINGEN
CLIENTTEVREDENHEIDSONDERZOEK
SOCRA ZORGGROEP
NOVEMBER 2020**

Ik moet iemand hebben met een stok achter mijn deur, om toch de deur uit te gaan om mijn angst te overwinnen.

Dit wordt opgepakt door de zorgcoördinator die in het eerste kwartaal van 2021 in dienst zal komen en verantwoordelijk is voor de juiste uitvoer van het 8-Fasenmodel. Binnen dit 8-Fasenmodel omschreven hetgeen Socra zorggroep doet voor en met de cliënten van instroom tot uitstroom. De zorgcoördinator zal toezien op de gestelde doelen en de uitwerking en het verloop van het begeleidingsproces. Toezien en coachen deze gestelde doelen te behalen door de juist, passende begeleiding aan te bieden.

De vele wisselingen van begeleiders is wel wat lastig soms.

Socra zorggroep stelt aan de basis dat de cliënt vanaf de start te maken krijgt met één of wanneer de casus dat vraagt twee vaste begeleiders. Sterker nog in de intake fase wordt met de instromende cliënt samen gekeken naar een wenselijk profiel van de aanstaande ambulante begeleider. Dit omdat Socra zorggroep er van overtuigd is dat de aansluiting er moet zijn en dat dan de 'deur' open gaat en blijft. Ondanks dat beleid zijn er zo nu en dan wisselingen om dat mensen vertrekken of door bijvoorbeeld zwangerschap met verlof gaan. Hoe dan ook zal de aandacht en focus continu gevestigd zijn op vaste en vertrouwde begeleiders en continuïteit in de begeleiding en ondersteuning naar de cliënt.

Verslag opgesteld door: John Vissers

Datum: 27-12-2020