



SOCRA ZORGGROEP

**VERSLAG BEVINDINGEN
CLIENTTEVREDENHEIDSONDERZOEK
SOCRA ZORGGROEP
NOVEMBER 2022**

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 2020		6
5. Verbeterpunten 2023		7

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 27-09-2022 en de sluitingsdatum was op 28-10-2022. In totaal zijn er 78 vragenlijsten verstuurd. De vragenlijsten die worden meegenomen in het onderzoek komen op een totaal van 42. De respons hiermee is 53,84%.

Naar aanleiding van dit respons is het cliënttevredenheidsonderzoek betrouwbaar te noemen. De hoeveelheid vragenlijsten die verstuurd zijn en het aantal ontvangen vragenlijsten zijn bijna net zoveel als in 2020. De respons ten opzichte van het vorige onderzoek is hierdoor, dus zo goed als gelijk.

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	4,63
2.2 Bereikbaarheid	4,54
2.3 Evaluatie	4,46
2.4 Beoordeling	
2.4.1 Ik zou Socra zorggroep aanraden als zorgaanbieder	4,60
2.4.2 Welk cijfer geef je de begeleiding	8,76

2.5 Kenmerken respondenten

Geslacht

Man	vrouw
20	21

Eén respondent heeft niets aangegeven.

Leeftijdscategorie

18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	75 +
5	11	6	3	10	6	0

Eén respondent heeft niets aangegeven.

Alle vraagstellingen en antwoorden van de aandachtsgebieden zijn terug te vinden in het document *antwoorden CTO 2022*. 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).

Goede begeleiding, geen klachten, top.
Ik ben pas bij jullie, kon dus nog niet echt bepaalde dingen aankruisen.
Antwoord vraag 3 komt omdat het aantal begeleidingsuren gesplitst is tussen Socra en het Buurtteam wat nog erg wennen.
Overdracht S naar F moeizaam had met vertrouwen te maken en beloftes van J. F toffe peer helemaal goed gekomen ik hoop dat hij langer blijft dan S. Ik wens S beterschap toe en een spoedig herstel ook een geweldige vrouw, alleen ons afscheid vond ik niet correct.
Mijn kwaliteit van leven en werken is duidelijk door deze begeleiding een positieve richting ingegaan. Hopelijk vindt deze begeleiding dan ook doorgang.
Ik ben zeer te spreken over de snelheid waarin vervangende begeleiders beschikbaar waren toen eigen begeleider plotseling uitviel.
Wat vaker gebak met slagroom zou fijn zijn!
Jullie zijn top!!!
Hij doet goed zijn werk geef hem goed loon want heb nooit een betere begeleider gehad.
Ik ben super tevreden!!!
Uitstekend. Hij doet alles voor jou! Als hij mij goed kent.
Ze doen het uitstekend
Ik probeer hulp te krijgen met mijn vragen via seniorweb. Hierdoor is Socrazorg binnenkort overbodig voor mij.
Wil een begeleider de bij me past!
Mijn begeleiding heel goed
Ben erg tevreden in het algemeen. Hoop dat ik nog een tijd zorg kan blijven ontvangen van jullie zolang het nodig is! Ik vind wel dat vaak de positieve kanten, groei, worden belicht. K is echt een doener. Dat is goed en ook nodig. Maar aansluiting, inleven, ruimte voor negatieve gevoelens kan soms wat beter.
Veel wisselingen in begeleiding, waardoor continuïteit begeleiding minder optimaal is. Dit werd wel goed opgepakt door de manager van Socra.
Ik ben heel dankbaar met Socra zorggroep en met mijn begeleider. We hebben veel doelen behaald en het heeft me leven veranderd dus bedankt.
Ik waardeer mijn begeleider omdat ze serieus is in haar werk. Ze is serieus met haar afspraak en zeer vriendelijke ondersteunende vrouw. Slim aardig ik hoop dat iedereen zoals zij is. Dank je voor alles.
Ik ben mega blij met M. En kan mij geen betere begeleider wensen. Ze heeft me goed geholpen.
Ik ben blij dat K altijd komt. Al is het maar om te kunnen ventileren.
K is een grote schat, die er altijd voor me was (nog steeds is)! Ik ben heel blij, dat ik met K alles kon bespreken! Hij heeft me bij alles altijd heel fijn geholpen! Dank daarvoor!

3. Analyse vragenlijst

Gemiddelde scores aandachtsgebieden afgenomen CTO's:

	2015	2016	2017	2018	2020	2022
Bejegening	8.7	8.9	4.6	4.7	4.8	4.6
Vervulling hulpvragen	8.8	8.7	X	X	X	X
Bereikbaarheid en frequentie van begeleiden	8.5	8.5	4.4	4.8	4.8	4.5
Informatievoorziening	8.3	8.6	X	X	X	X
Evaluatie	8	8.3	4.3	4.4	4.5	4.5
Beoordeling Socra zorggroep aanraden	8.8	9.1	4	4.4	4.7	4.6
Cijfer aan de begeleiding			6.6	8.5	9.0	8.7

	2015	2016	2017	2018	2020	2022
Gemiddelde score totaalzorg	8.5	8.7	4.3	4.6	4.7	4.6

Algemene analyse:

In vergelijking met het laatste cliënttevredenheidsonderzoek in 2020 zien wij dat op alle onderdelen de tevredenheid gelijk is gebleven of minder goed is beoordeeld, wat maakt dat de gemiddelde score voor de totaalzorg ook lager is dan 2 jaar geleden. Gekeken naar de gemiddelde scores binnen de aandachtsgebieden zie je dat deze goed zijn te noemen.

4. Analyse verbeterpunten CTO 2020:

In het cliënttevredenheidsonderzoek van 2020 kwamen een vijftal verbeterpunten naar voren. Hieronder een analyse per punt.

- **Meer aandacht voor de evaluatie, zodat er een hogere waardering zal komen.**

Een van de verbeterpunten uit het vorige cliënttevredenheidsonderzoek is dat er meer aandacht zou komen op de evaluatie, met als doel hier een hogere waardering in te krijgen. Met het aanstellen van een zorgcoördinator zou dit doel behaald moeten worden. Echter is gebleken dat het cijfer voor dit aandachtsgebied gelijk is gebleven. Door de komst van de zorgcoördinator zijn er een hoop dingen aan het licht gekomen wat betreft de inhoud van de begeleidingsplannen en evaluatie, maar ook het functioneren van de ambulante begeleider is onder de loep genomen. Hieruit is gebleken dat aangaande de inhoud van de begeleidingsplannen nog winst valt te behalen.

- **De start is als moeizaam ervaren.**

In 2020 werd geschreven dat de start als moeizaam ervaren werd. Dit is opgepakt door de zorgcoördinator die 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. Het onderdeel opstartfase hoort daar bij en loopt nu naar behoren.

Het 8-Fasenmodel is inmiddels herschreven en er zijn verschillende team overleggen geweest om voor iedereen helder te krijgen wat er van wie en wanneer verwacht wordt. We werken via de PDCA cyclus (Plan-Do-Check-Act), waardoor er nu nóg meer controle is op het hele proces. Uiteindelijk vinden wij het belangrijk om de opstartfase vlekkeloos te laten verlopen.

- **Website**

In 2020 zijn we begonnen met het opzetten van een website en het doel was op die in 2021 van start te laten gaan. Door verschillende omstandigheden is dat niet gelukt, maar sinds begin 2022 is de website online.

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

Door de komst van de zorgcoördinator in maart 2021 wordt er beter gekeken naar de juiste begeleider bij de juiste cliënt. Zij is verantwoordelijk 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 is actief mee gaan kijken naar de gestelde doelen en de uitwerking en het verloop van het begeleidingsproces. Zij heeft daarbij de ambulante begeleiders gecoacht, met als doel, de juiste aansluiting bij de cliënt te vinden.

- **De vele wisselingen van begeleiders is wel wat lastig soms.**

Op dit moment is dit een punt waar nog aan gewerkt wordt. Ook afgelopen jaar zijn er weer veel wisselingen geweest. Vanwege (langdurige) ziekte en zwangerschap. 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. 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. De aandacht en focus zal continu gevestigd zijn op vaste en vertrouwde begeleiders en continuïteit in de begeleiding en ondersteuning naar de cliënt.

Dit blijft een verbeterpunt waar momenteel veel aandacht voor is. Je ziet dat aan de hand van de cijfers en antwoorden die geschreven zijn dat de cijfers gedaald zijn, vooral in bejegening en bereikbaarheid en frequentie van begeleiding. De cliënt is niet blij met de vele wisselingen en de verschillende begeleiders. Daar gaan we het komende jaar een plan voor opzetten.

5. Verbeterpunten 2023

Kijkend naar de uitkomsten uit het CTO 2022 zien we dat op alle onderdelen de tevredenheid gelijk is gebleven of minder goed is beoordeeld. Het doel voor het jaar 2023 is binnen alle onderdelen de gemiddeldes te laten stijgen. Socra zorggroep staat voor kwaliteit van zorg. Onderstaand de doelen die wij hebben geformuleerd voor het jaar 2023 om de kwaliteit van zorg te verbeteren.

- Het aanpassen van de selectieprocedure voor nieuwe medewerkers. Er zullen strengere eisen gesteld worden vanaf de start.
- Scholingsprogramma bejegening.
- Het aanstellen van een kwaliteitsmedewerker.
- Het op de juiste manier hanteren van het 8-Fasenmodel onder toezien van de zorgcoördinator.
- Wij gaan ervoor zorgen dat het uitvallen en de wisselingen in begeleiding geen negatief effect heeft op de continuïteit van de zorg van de cliënt. De cliënt mag niet het dupe worden van uitval, ziekte, zwangerschap, etc.