



Bewoners aan het woord over de **hulp bij het huishouden**

Uitkomsten cliëntwaarderingsonderzoek door Kiwa Prismant



In het voorjaar van 2010 heeft het onafhankelijke onderzoeksbureau Kiwa Prismant onderzocht wat cliënten van de Thuiszorg Ouderen Frankelandgroep vinden van de hulp bij het huishouden. Voor het onderzoek hebben 172 cliënten een schriftelijke vragenlijst ontvangen. Deze is door 121 cliënten ingevuld en terug gestuurd. Het onderzoek verliep onafhankelijk en anoniem. Wat kwam

er uit?

De bewoners aan het woord

Over het algemeen hebben de cliënten van de Thuiszorg Ouderen Frankelandgroep goede ervaringen met de hulp bij het huishouden. Gemiddeld gaven zij de Thuiszorg Ouderen Frankelandgroep het rapportcijfer 8,4.

Rapportcijfer

8,4

☺ Sterke kanten

Er zijn meerdere onderwerpen waarover de cliënten die huishoudelijke hulp ontvangen van de Thuiszorg Ouderen Frankelandgroep behoorlijk positief zijn. Deze onderwerpen worden door meer dan 90% van de cliënten positief beoordeeld:

1. **Bejegening en privacy:** dit onderwerp gaat over de bejegening door de huishoudelijke hulp. De vragen over dit onderwerp zijn door bijna alle cliënten positief beantwoord.
2. **Effectiviteit:** dit onderwerp gaat over of de cliënt zich ondersteund voelt in het voeren van het huishouden. De vragen over dit onderwerp zijn door bijna alle cliënten positief beantwoord.
3. **Deskundigheid:** dit onderwerp gaat over de deskundigheid van de huishoudelijke hulp. De vragen over dit onderwerp zijn door eveneens bijna alle cliënten positief beantwoord.

☹ Minder sterke kanten

Wat zou de Thuiszorg Ouderen Frankelandgroep volgens de cliënten moeten verbeteren:

1. Betrouwbaarheid: dit deel van het onderzoek gaat om specifieke ervaringen met de huishoudelijke hulp en de vervanging in geval van bijvoorbeeld ziekte of vakantie. Dit onderwerp is door 33% van de cliënten negatief beoordeeld.
2. Afspraken over de huishoudelijke hulp: dit onderwerp gaat over de afspraken die de Thuiszorg Ouderen Frankelandgroep heeft gemaakt met de cliënten en over het overleg tussen de cliënten en de Thuiszorg Ouderen Frankelandgroep. Dit onderwerp is door 28% van de cliënten negatief beoordeeld.

Onderzoeksfeiten	Onderzoeksvraag	
	<ul style="list-style-type: none">• Hoe ervaren de cliënten van de Thuiszorg Ouderen Frankelandgroep de Hulp bij het Huishouden?	
	Meetinstrument	CQ-index
	Normenset	Verantwoorde zorg
	Onderzoeksgroep 1	Cliënten
	Aantal ingevulde en terug gestuurde vragenlijsten	121
Meetperiode	Voorjaar 2010	
	Kwaliteit – Het onderzoek is uitgevoerd door Kiwa Prismant, gezaghebbend en geaccrediteerd onderzoeksinstituut voor de zorg. www.prismant.nl	