



RAPPORT

Hulp bij Huishouden 2023

Thuiszorg Het Friese Land

Gegenereerd op: 12 maart 2024





DISCLAIMER – Dit is een geautomatiseerde rapportage. Indien de dataverzameling van het onderzoek nog loopt, kunnen de gepresenteerde uitkomsten nog wijzigen.

Deze rapportage is gegenereerd op: 12 maart 2024

Deze rapportage is voor het laatst geüpdatet op: 12 maart 2024

Status van rapportage: Definitief

CLASSIFICATIE: vertrouwelijk



Samenvatting

Aanleiding

Thuiszorg Het Friese Land heeft onafhankelijk onderzoeksbureau ZorgfocuZ gevraagd om het cliëntervaringsonderzoek uit te voeren. Het doel van het onderzoek is om inzicht te krijgen in de ervaringen van cliënten met hulp bij het huishouden. Met de resultaten van dit onderzoek kan de dienstverlening, waar nodig, worden verbeterd. In deze rapportage zijn de resultaten van het onderzoek weergegeven.

Doelgroep

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit cliënten die thuis huishoudelijke hulp ontvangen. Het onderzoek is op verzoek van Thuiszorg Het Friese Land in de gemeente Leeuwarden.

Dataverzameling

Voor het onderzoek is een op maat gemaakte vragenlijst verstrekt onder de cliënten die hulp bij het huishouden ontvangen. Hierbij is ervoor gekozen om zowel een schriftelijke verzending te doen. Er zijn willekeurig 200 cliënten benaderd om deel te nemen aan het onderzoek. Aan cliënten werd gevraagd om de meegestuurde vragenlijst schriftelijk dan wel online via een link in de uitnodigingsbrief in te vullen. In totaal hebben 86 cliënten de vragenlijst volledig ingevuld. Daarmee komt het responspercentage op 43% ($=86/200 \cdot 100\%$).

In deze rapportage zijn de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek weergegeven middels grafieken. Het betreft de resultaten van de gemeente Leeuwarden.

Voor de gemeente Leeuwarden is de eis om als zorgaanbieder een gemiddeld rapportcijfer van minimaal een zeven te hebben. Uit de resultaten blijkt dat Thuiszorg Het Friese Land aan deze eis voldoet. Cliënten uit de gemeente Leeuwarden geven Thuiszorg Het Friese Land een gemiddeld rapportcijfer van 7,6!

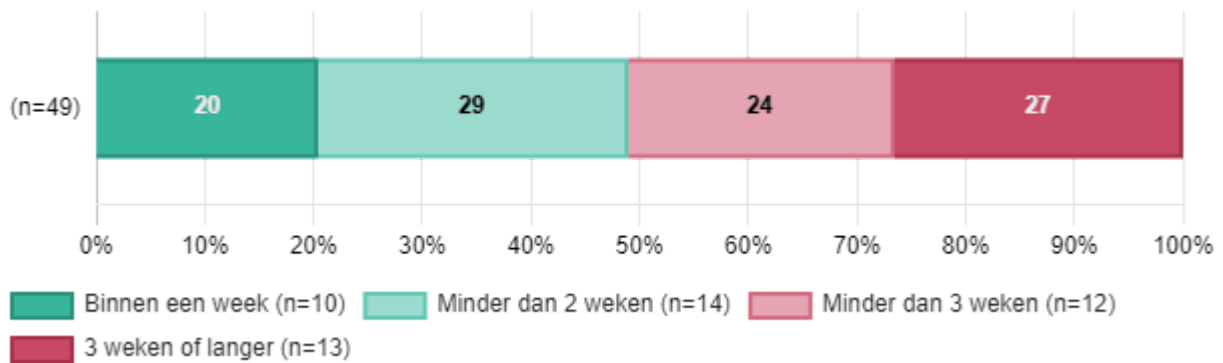
Respons

Voor dit onderzoek zijn 200 mensen uitgenodigd. 86 deelnemers hebben dit onderzoek afgerond. 43% van de deelnemers hebben dit onderzoek afgerond.

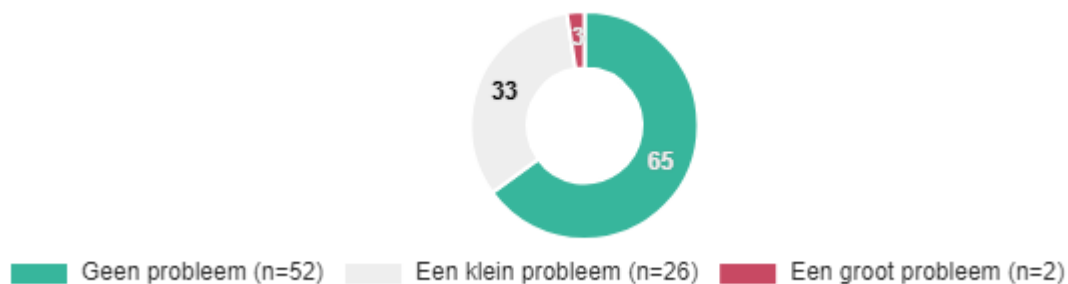


Ervaringen met uw zorgaanbieder

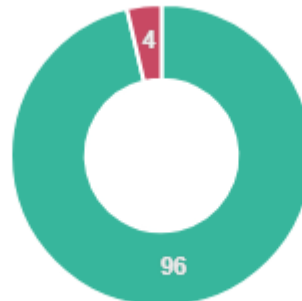
Hoeveel tijd zat er tussen het moment waarop u wist dat u hulp bij het huishouden zou krijgen (na de toewijzingsbrief over de hulp die u krijgt) en het moment dat de hulp bij het huishouden is gestart?



Was deze wachttijd een probleem?

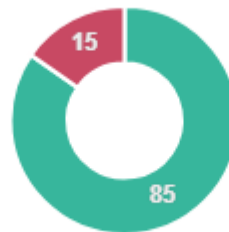


Bent u tevreden over de afspraken die er met u zijn gemaakt over de hulp bij het huishouden die u van Thuiszorg Het Friese Land krijgt? (Bijvoorbeeld welke werkzaamheden, welke dagen, op welke momenten.)



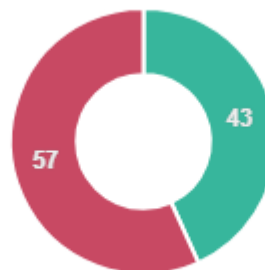
Ja (n=78) Nee (n=3)

Heeft u een zorgdossier ontvangen van Thuiszorg Het Friese Land?



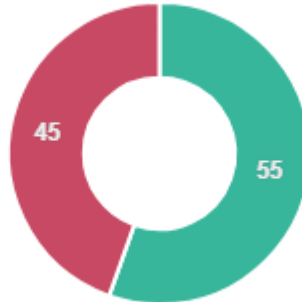
Ja (n=72) Nee (n=13)

Heeft u informatie gekregen over uw rechten? (Bijvoorbeeld over inspraak, privacy, klachten, schadevergoeding, de cliëntenraad.)



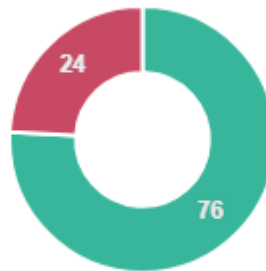
Ja (n=35) Nee (n=46)

Is de arbocheck huishoudelijk werk met u doorgenomen en heeft u informatie gekregen over uw plichten? (Bijvoorbeeld over het schoonmaakmateriaal dat u in huis moet hebben.)



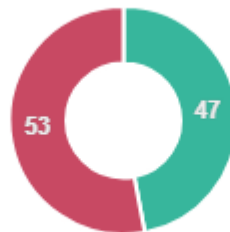
Ja (n=46) Nee (n=37)

Weet u bij wie u met uw vragen, problemen of eventuele klachten terecht kunt bij Thuiszorg Het Friese Land?



Ja (n=63) Nee (n=20)

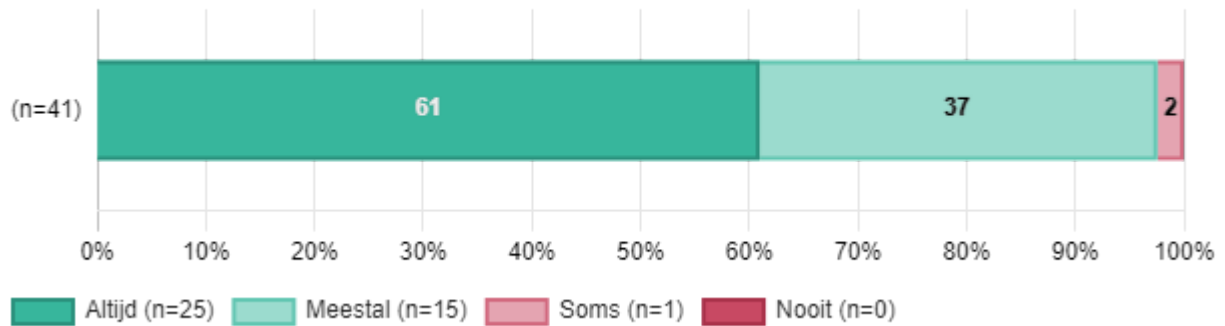
Weet u wie uw contactpersoon is wanneer u vragen heeft over de zorgverlening?



Ja (n=39) Nee (n=44)

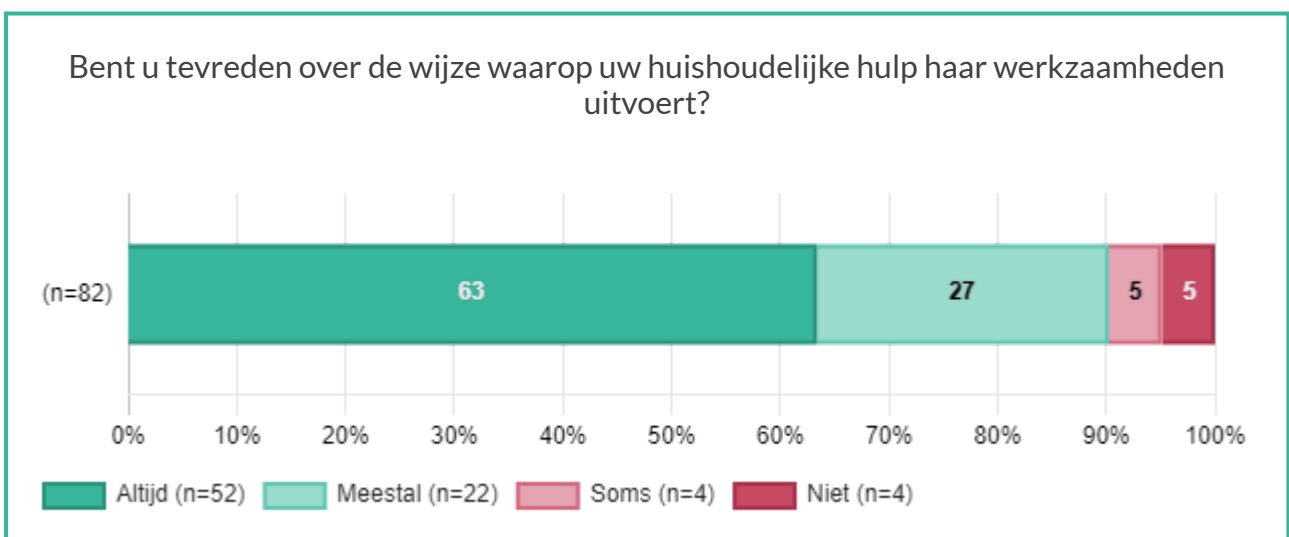
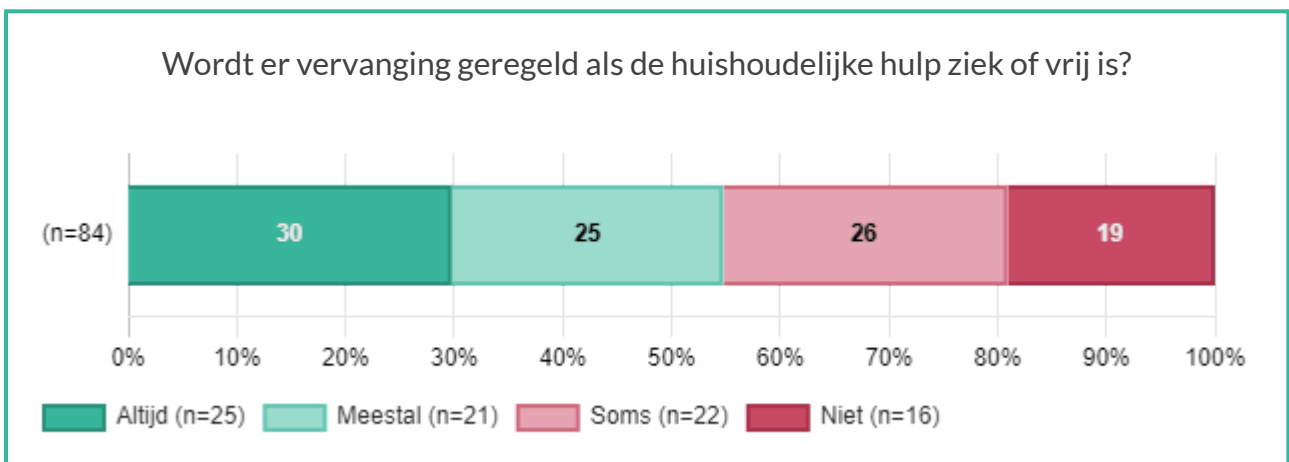
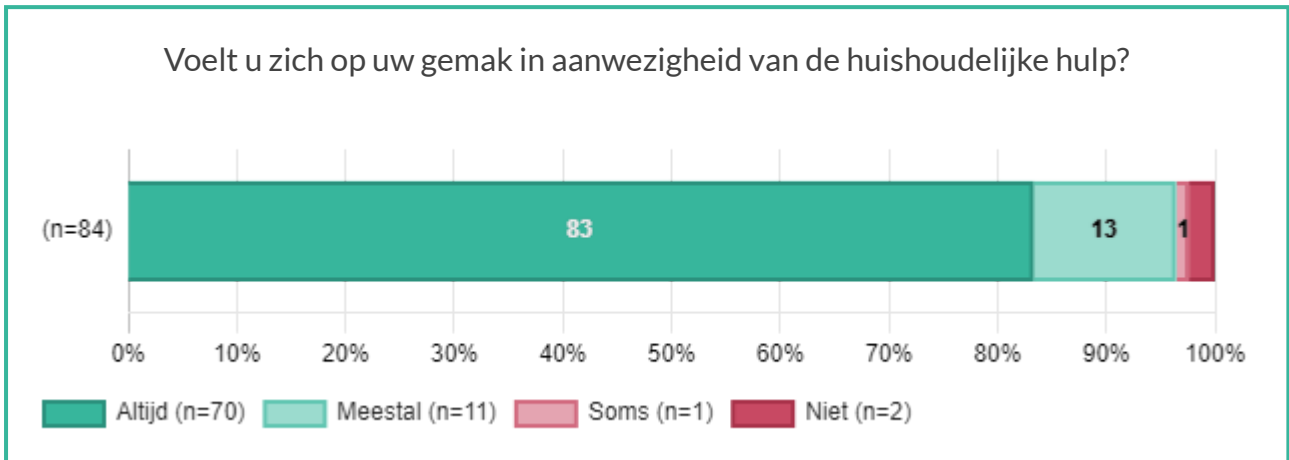


Reageert uw vaste contactpersoon van Thuiszorg Het Friese Land correct op uw vragen, problemen of klachten?



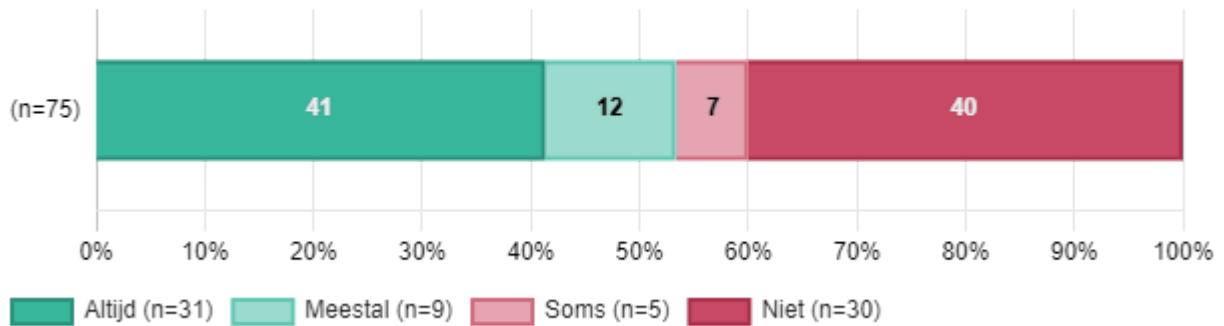


Ervaring met de huishoudelijke hulp

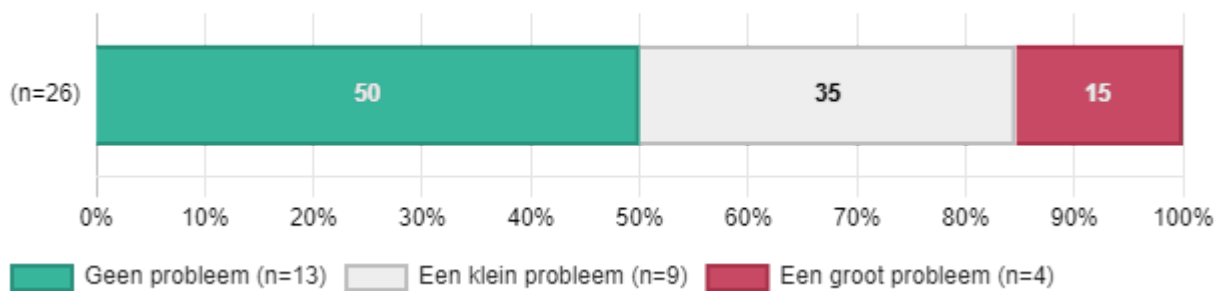




Bespreekt de huishoudelijke hulp onveilige situaties met u? (Bijvoorbeeld losliggende vloerkleedjes.)

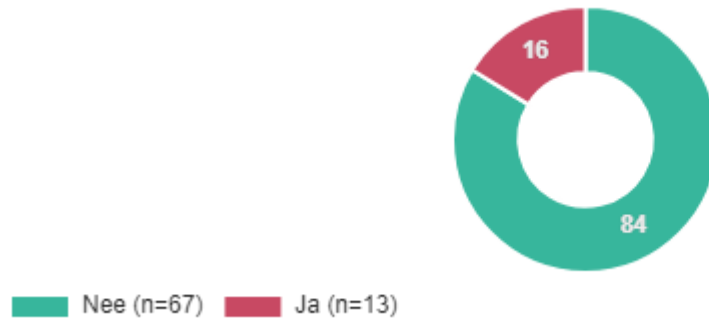


Is het een probleem als de huishoudelijke hulp uw taal niet spreekt?



Algemeen oordeel over de hulp bij het huishouden

Heeft u in de afgelopen 2 jaar wel eens vervelende ervaringen gehad met Thuiszorg Het Friese Land of met de huishoudelijke hulp, die u via de aanbieder kreeg?



Om wat voor soort vervelende ervaring(en) ging het toen?

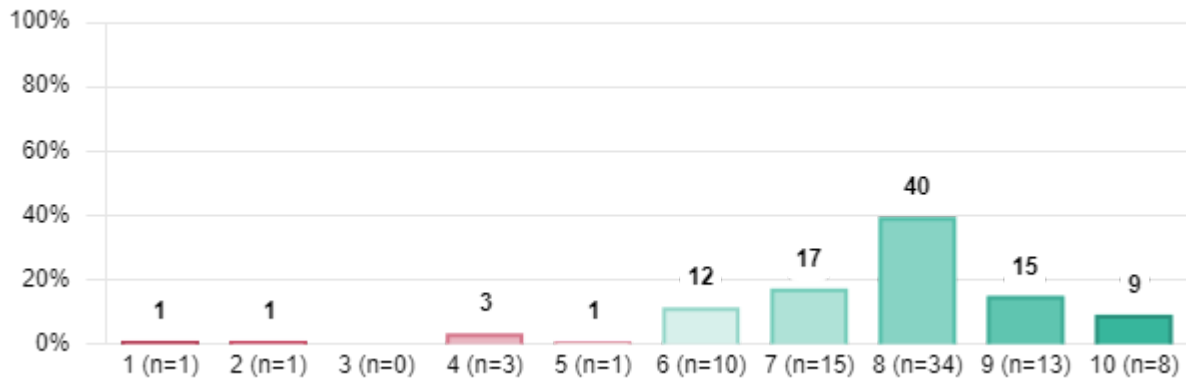
Thuiszorg Het Friese Land - Uw ervaring met de Hulp bij het (n=86)	N
Afspraken met de aanbieder die niet werden nagekomen	2
Administratieve fouten (bijvoorbeeld niet doorvoeren van wijzigingen)	2
Ondeskundigheid van een hulp	7
Een hulp die niet kwam opdagen	4
Een hulp die niet wilde werken	2
Een hulp met wie het niet 'klikte'	3
Beschadiging van mijn persoonlijke bezittingen (bijvoorbeeld servies, meubilair)	1
Verdenking van diefstal	1
Vervelende of intimiderende opmerkingen	2
Ongewenste intimiteiten	0
Anders	5
Totaal	29

Deze vraag is alleen gesteld wanneer de deelnemer heeft aangegeven wel eens een vervelende ervaring te hebben gehad.

Let op: Het gaat hier om een meerkeuzevraag. Respondenten konden meerdere antwoordopties aankruisen. Deze grafiek geeft absolute aantallen weer.



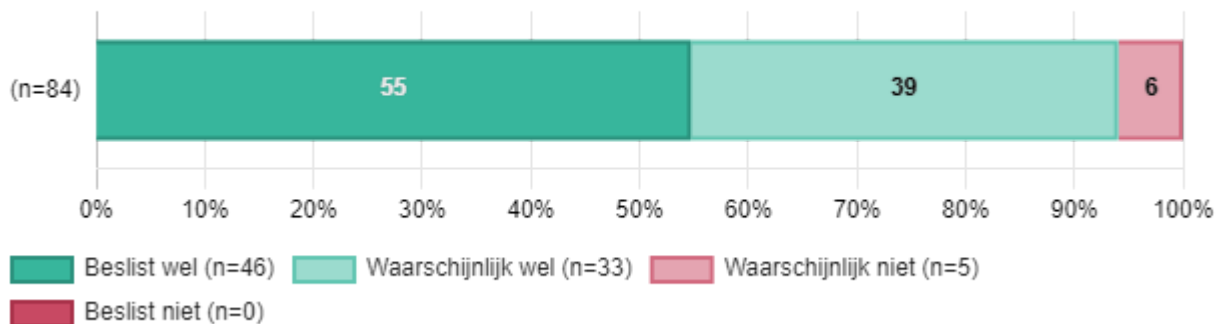
Welk cijfer geeft u aan Thuiszorg Het Friese Land als aanbieder van de hulp bij het huishouden? Het gaat dus niet om de huishoudelijke hulp als persoon, maar om de hulp bij het huishouden van de aanbieder. Cijfer: 1=heel erg slecht; 10=uitstekend.



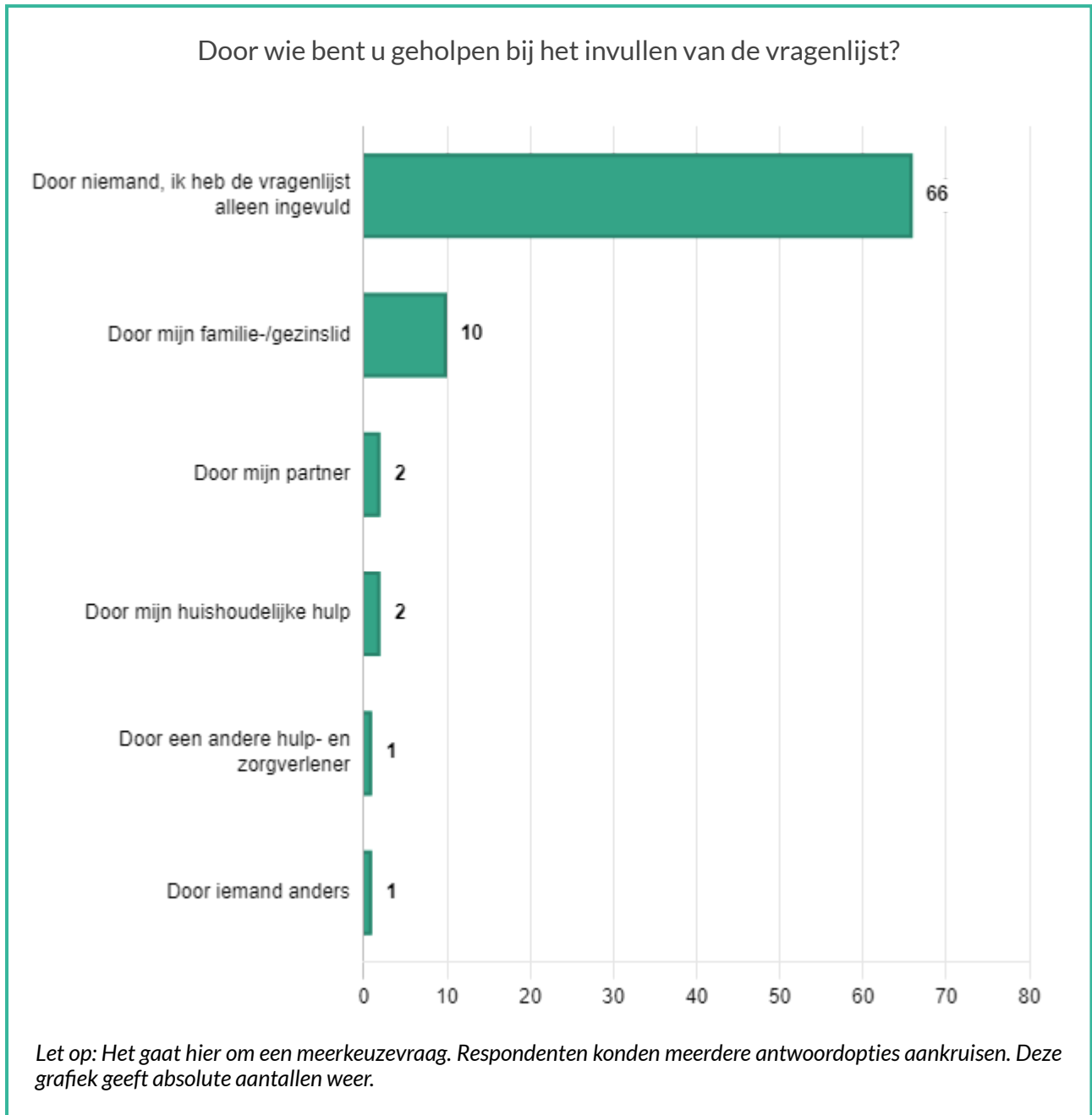
Gemiddeld cijfer

7.6

Zou u Thuiszorg Het Friese Land bij uw vrienden en familie, die hulp bij het huishouden nodig hebben, aanbevelen?

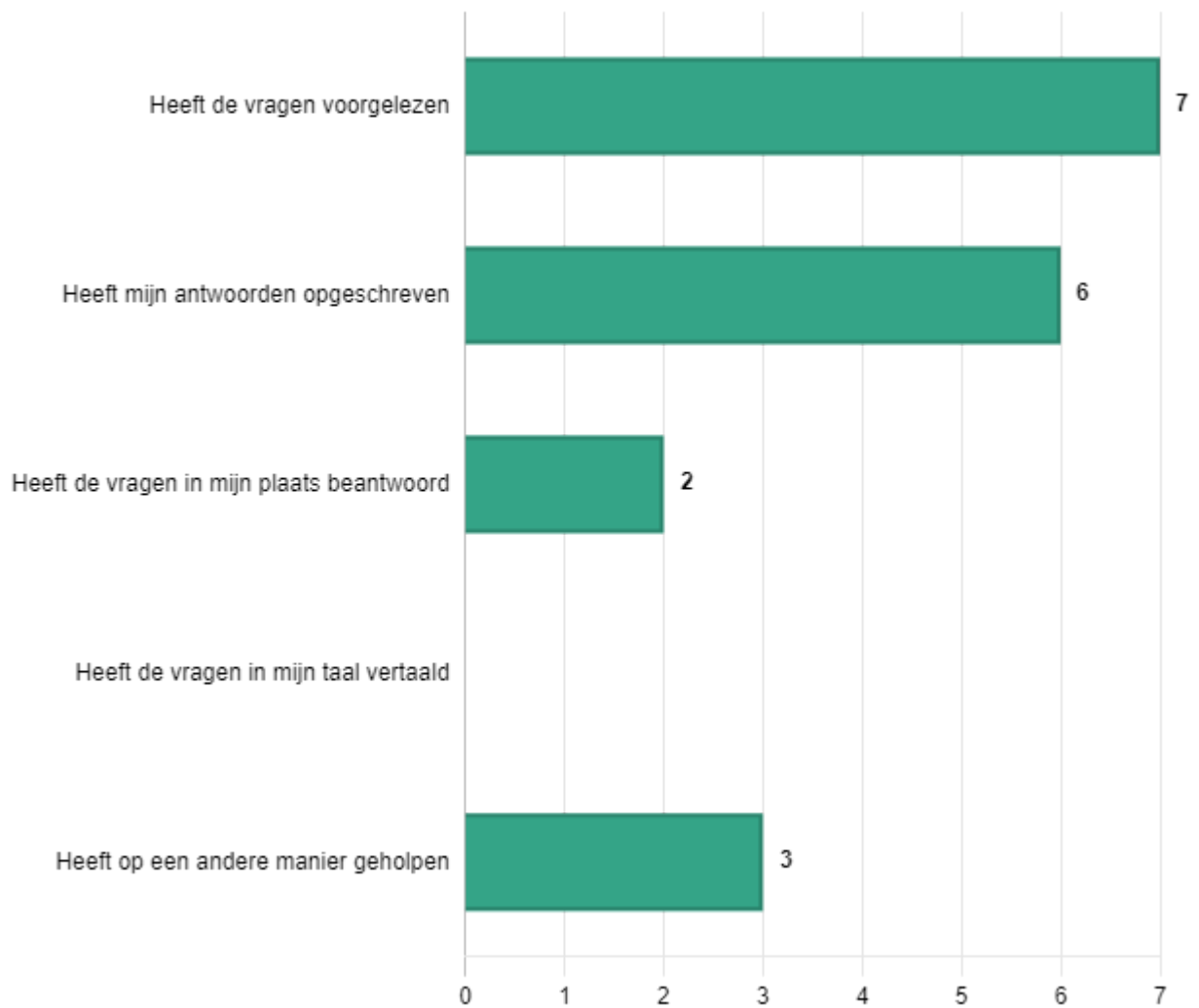


Tot slot





Hoe heeft die persoon u geholpen?



Deze vraag is alleen gesteld aan deelnemers die hebben aangegeven door iemand te zijn geholpen bij het invullen van de vragenlijst.

Let op: Het gaat hier om een meerkeuzevraag. Respondenten konden meerdere antwoordopties aankruisen. Deze grafiek geeft absolute aantallen weer.



In opdracht van:
Jenny Oosterveld

Uw contactpersoon:
Else van Dijk

Hoofdkantoor
Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Kantoor Utrecht
Arthur van Schendelstraat 650
3511 MJ Utrecht

Postadres
Postbus 473
9700 AL Groningen