

Verslag klanttevredenheidsonderzoek oktober 2019

Er is door TopZorg Geldrop in oktober 2019 een klanttevredenheidsonderzoek gehouden. Er zijn 50 onderzoeken verstuurd, waarvan er 42 zijn teruggekomen.

De vragen die zijn gesteld zijn bijgevoegd in de bijlage.

Er wordt unaniem aangegeven dat men de zorg als geweldig ervaart, veel aandacht voor de mensen, hulpverleners zijn zorgzaam, hebben interesse en tijd.

Bij het opvolgen van de afgesproken tijd wordt aangegeven dat dit prima verloopt, een cliënt geeft aan dat "als er iets bijzonders is kunnen we de tijd altijd in overleg veranderen", en "mochten de hulpverleners door omstandigheden eerder of later komen, wordt er altijd gebeld".

Er wordt aangegeven dat de cliënten het als zeer prettig ervaren dat de teams erg klein zijn, dat geeft vertrouwen.

Op de vraag of het iets uitmaakt of er een ZZP'er komt of een vaste medewerker wordt gereageerd met "helemaal niet, zolang het clubje maar klein blijft" en "is daar verschil in dan? Daar merken wij niks van".

Mochten er verandering in de zorg optreden, worden de cliënten goed geïnformeerd, hier ervaren ze geen moeilijkheden mee, mocht er iets zijn, kan er volgens de cliënten altijd goed over worden gesproken.

Bij de vraag of er op- en/of aanmerkingen zijn wordt 100% positief en lovend gereageerd, "zorg kan niet beter, dat zou jij iedereen toewensen" geeft een cliënt aan.

Er is 1 opmerking geplaatst, dat een familie graag ook nog de rapportage zou willen lezen. TopZorg heeft in het verleden met papieren dossiers gewerkt, en nu wordt er digitaal gerapporteert. Wel wordt er gewerkt aan een systeem zodat familieleden ook op de rapportage in kunnen loggen. Dit is met familie besproken, en voor nu is er afgesproken dat we een schrift neerleggen voor communicatie. Deze opmerking is volgens de familie naar alle tevredenheid opgelost.

Volgende enquête vindt medio 2020 plaats