2022

Rapportage De Schutse Zorg Tholen – Sociaal domein

Uitgevoerd door Qualizorg BV, Deventer

VERSLAGJAAR 2022

Qualizorg®
healthcare beyond numbers

Schutse Zorg Tholen

FACTSHEET meting Sociaal domein
De Schutse Zorg Tholen

Het onderzoek

Schriftelijke meting: uitgevoerd door Qualizorg, oktober/november 2022
Gebruikte vragenlijst: 'Ervaring met de zorg, hulp en ondersteuning van Schutse Zorg Tholen'

Respons (totaal)

Aantal benaderde cliënten: **180**
Aantal ingevulde vragenlijsten: **118**
Respons: **65,6%**

Gemiddelde aanbevelingscijfer voor De Schutse

Team	Gemiddelde aanbevelingscijfer
De Schutse 2022	**8,8**
De Schutse 2021	**8,0**

Net Promotor Score voor De Schutse

	% Promotors *(Aanbeveling)* **(cijfer 9-10)**	-	**% Criticasters** *(Geen aanbeveling)* **(cijfer 0-6)**	=	**Net Promotor Score (*minimaal -100, maximaal +100)***
De Schutse 2022	67,57%	-	5,41%	=	+62,2
De Schutse 2021	65,88%	-	3,53%	=	+62,4

Uitleg berekening Net Promotor Score (NPS)

De scores voor aanbeveling kunnen berekend worden tot de Net Promotor Score (NPS).
Op basis van het gegeven cijfer worden mensen in drie categorieën ingedeeld:

1. Promotors = respondenten die een score van **9** of **10** gegeven hebben
2. Passief Tevredenen = respondenten die een score van **7 of 8** gegeven hebben
3. Criticasters = respondenten die een score van **0** t/m **6** gegeven hebben

De NPS wordt vervolgens berekend door het percentage criticasters (cijfer = 0-6) af te trekken van het percentage promotors (cijfer= 9-10). De NPS wordt uitgedrukt als een score tussen de -100 en + 100.

Inhoudsopgave

1. Resultaten per vraag 3
Startgesprek 3
Afspraken 4
Inspraak 5
Bereikbaarheid 6
Bejegening 7
Samenwerking met sociaal netwerk 9
Evaluatie 10

2. Algemene waardering 12
Net Promotor Score voor De Schutse 12
Uitleg berekening Net Promotor Score (NPS) 12
Opmerkingen 16

3. Achtergrondkenmerken 19

4. Verantwoording 20

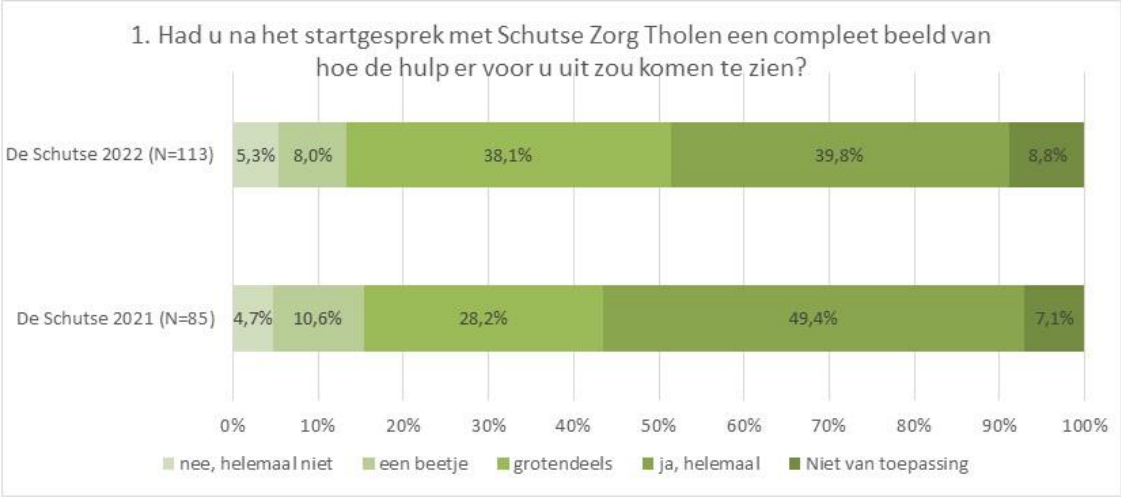
Niets uit deze rapportage mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Qualizorg.

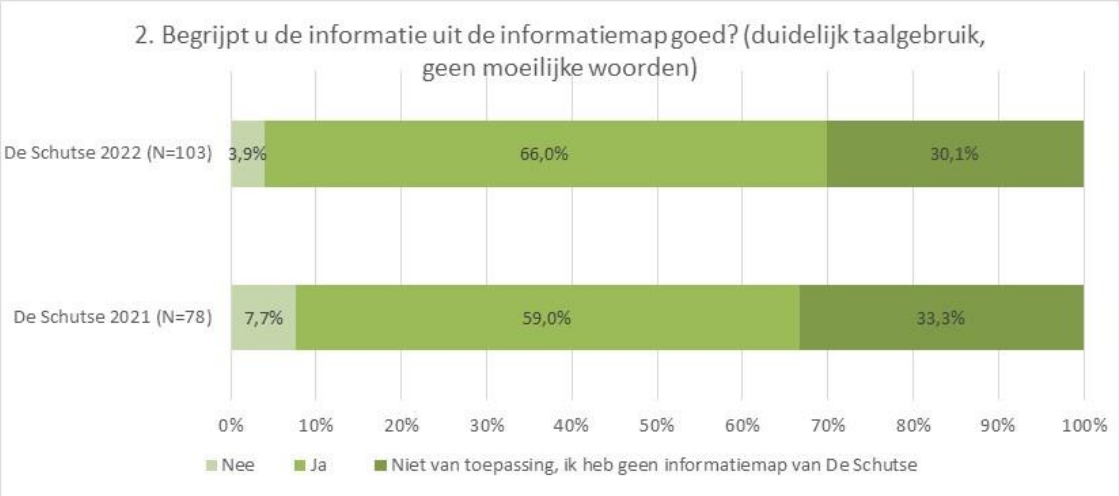
© Qualizorg, 2022

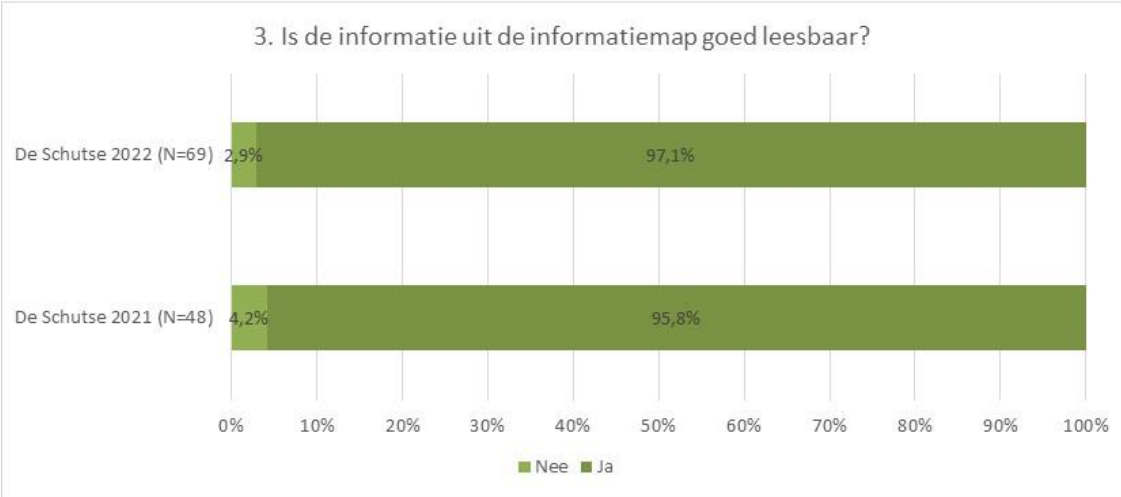
1. Resultaten per vraag

Hieronder volgen de resultaten per onderwerp uit de vragenlijst. De resultaten worden weergegeven in grafieken. In de grafieken wordt ook weergegeven door hoeveel respondenten een vraag is beantwoord (N=).

Startgesprek



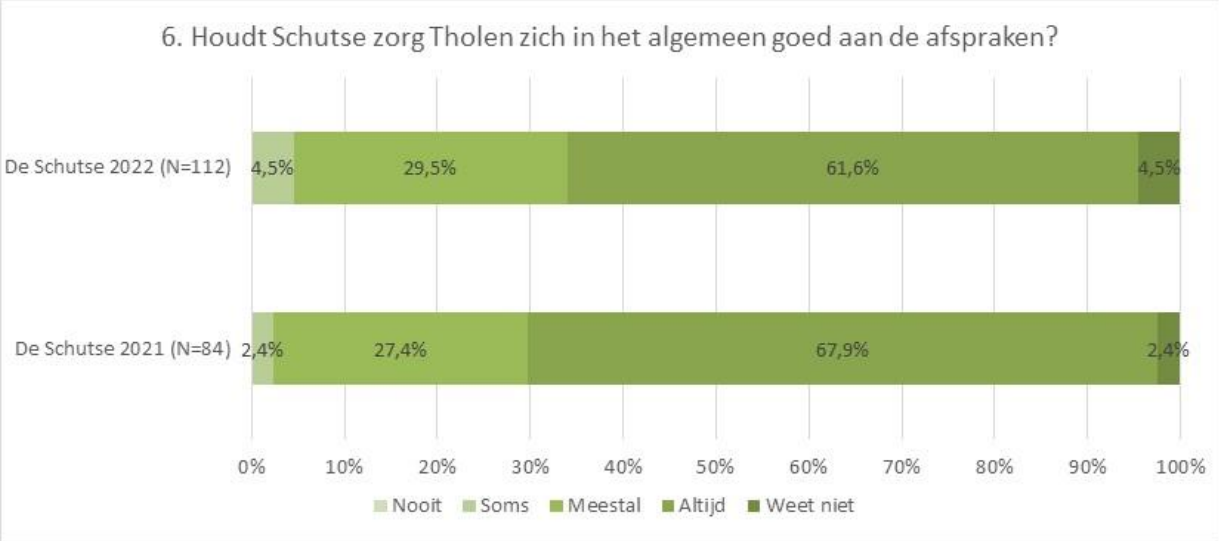




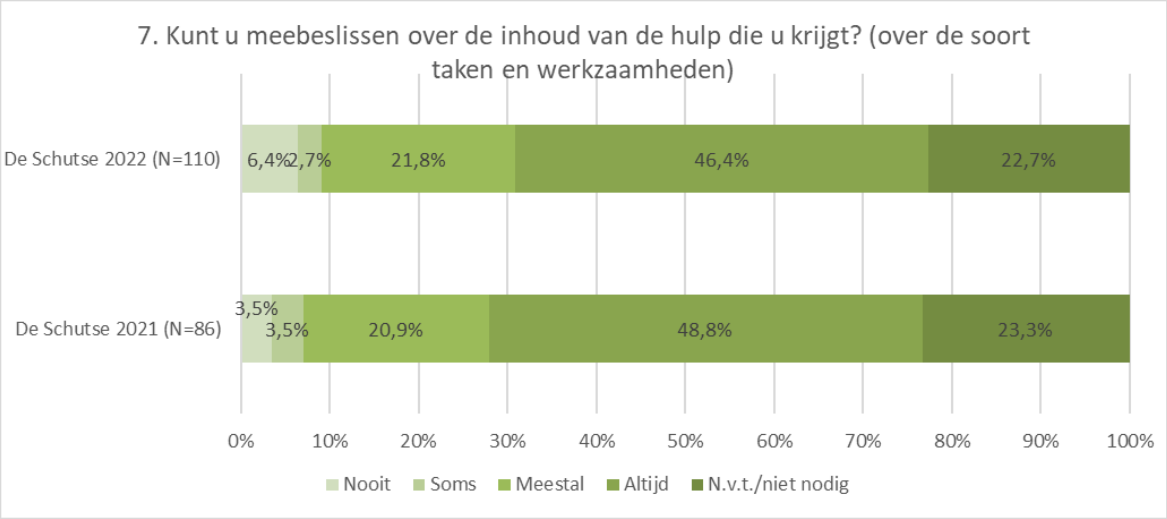
4. Zijn er dingen die u mist in de informatiemap?

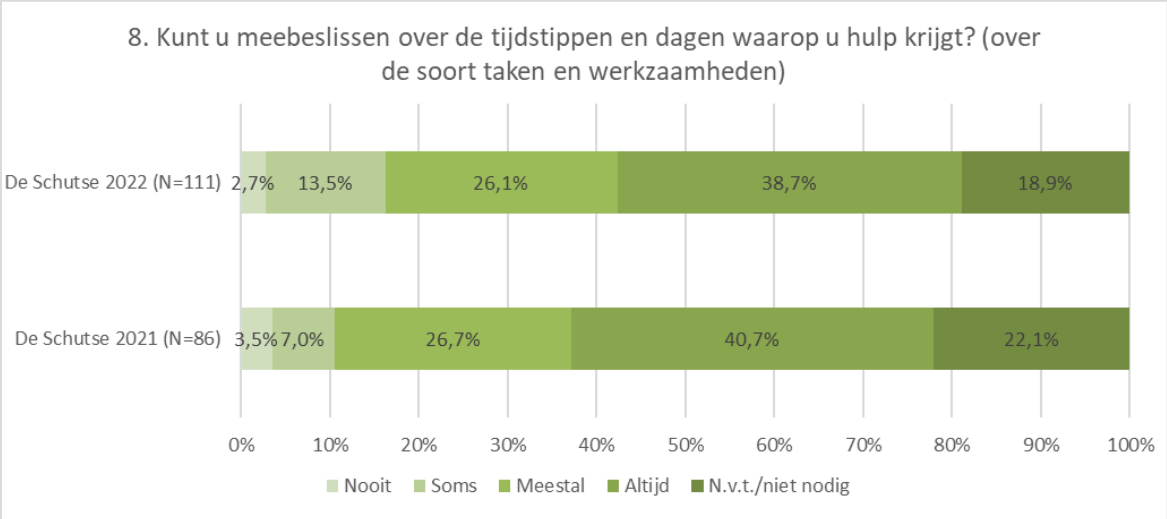
- Kan zich niet meer herinneren dat er map is was
- Nee nog geen ervaring sept paar keer om de 14 dagen oktober v a 20 10 iedere week
- Neen vrouw heeft hulp gehad van Schutse is 2 manden opgenomen en overleden 2062022

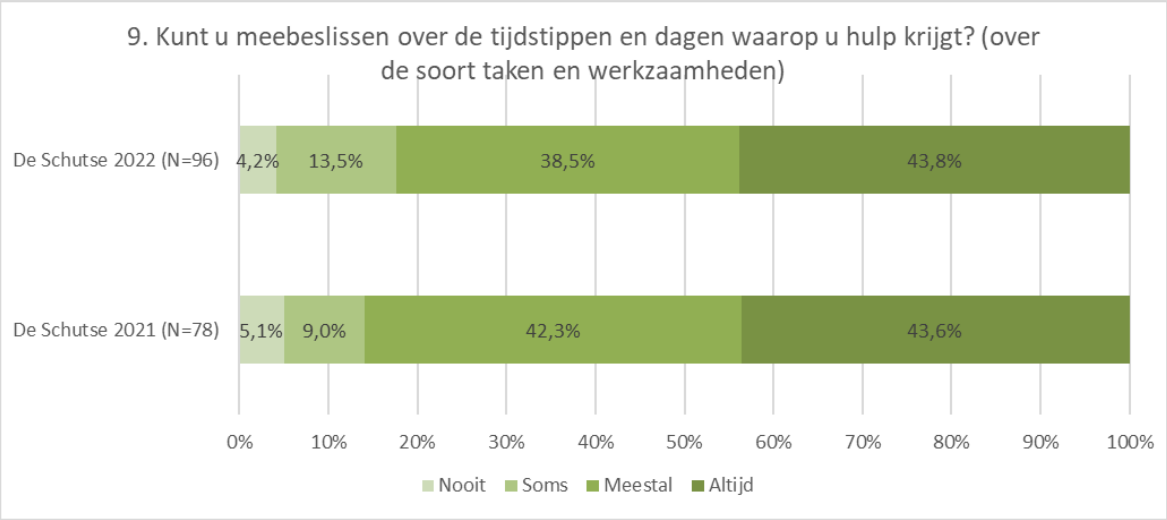
Afspraken



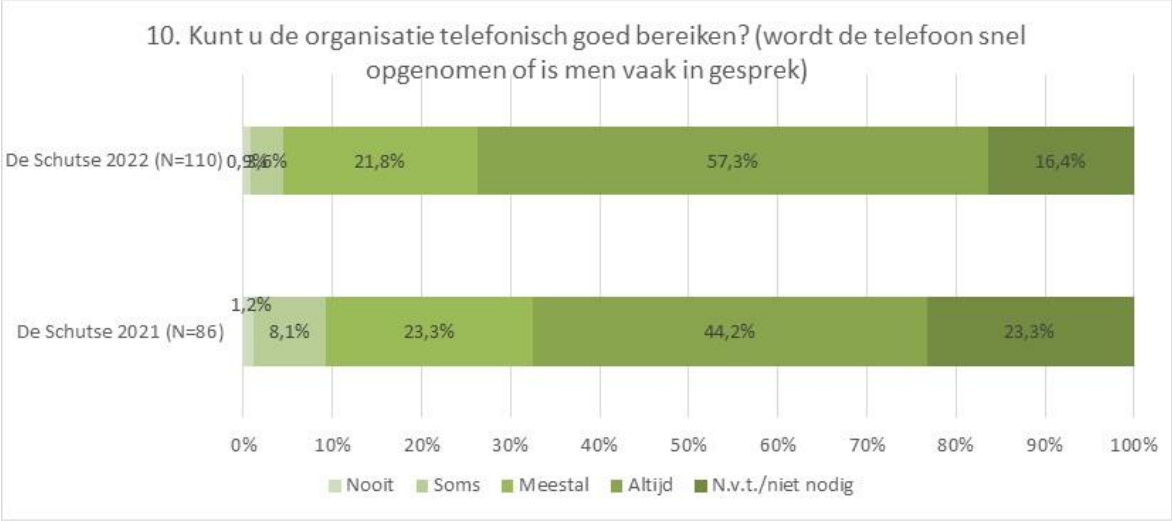
Inspraak

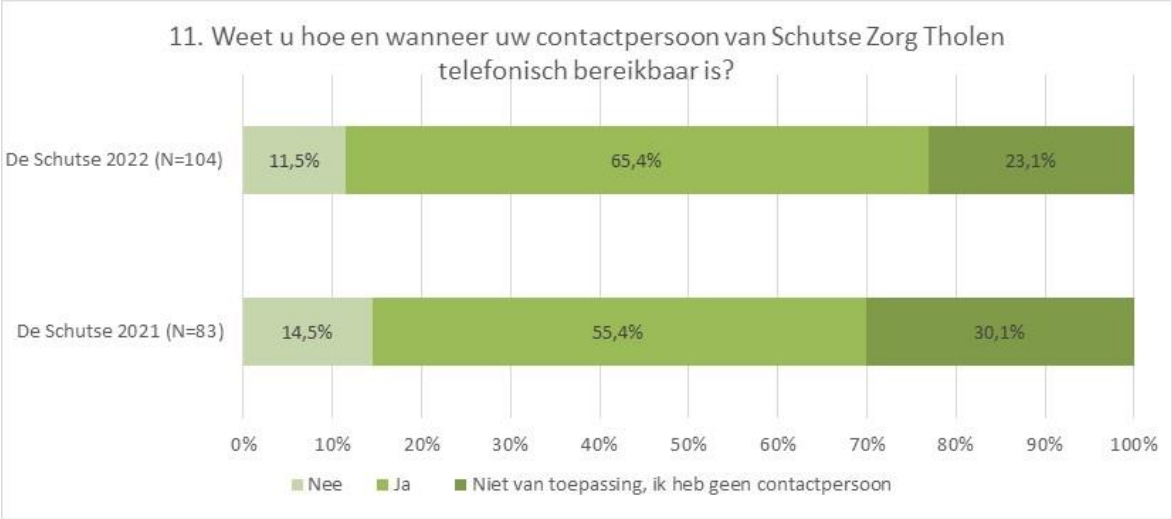

7. Kunt u meebeslissen over de inhoud van de hulp die u krijgt? (over de soort taken en werkzaamheden)
De Schutse 2022 (N=110)
6,4%
2,7%
21,8%
46,4%
22,7%
De Schutse 2021 (N=86)
3,5%
3,5%
20,9%
48,8%
23,3%
0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
70%
80%
90%
100%
Nooit
Soms
Meestal
Altijd
N.v.t./niet nodig

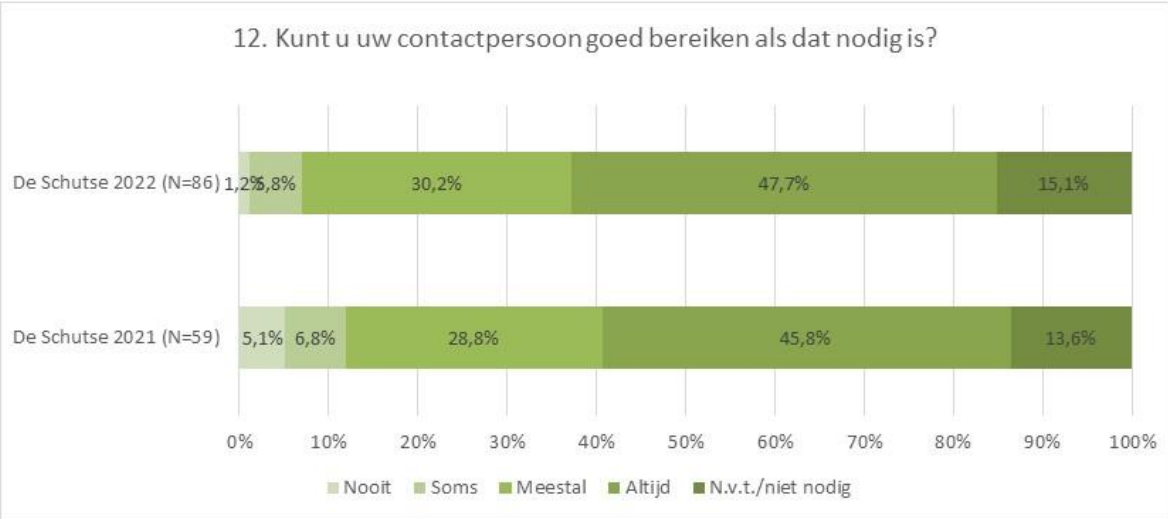

8. Kunt u meebeslissen over de tijdstippen en dagen waarop u hulp krijgt? (over de soort taken en werkzaamheden)
De Schutse 2022 (N=111)
2,7%
13,5%
26,1%
38,7%
18,9%
De Schutse 2021 (N=86)
3,5%
7,0%
26,7%
40,7%
22,1%
0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
70%
80%
90%
100%
Nooit
Soms
Meestal
Altijd
N.v.t./niet nodig


9. Kunt u meebeslissen over de tijdstippen en dagen waarop u hulp krijgt? (over de soort taken en werkzaamheden)
De Schutse 2022 (N=96)
4,2%
13,5%
38,5%
43,8%
De Schutse 2021 (N=78)
5,1%
9,0%
42,3%
43,6%
0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
70%
80%
90%
100%
Nooit
Soms
Meestal
Altijd

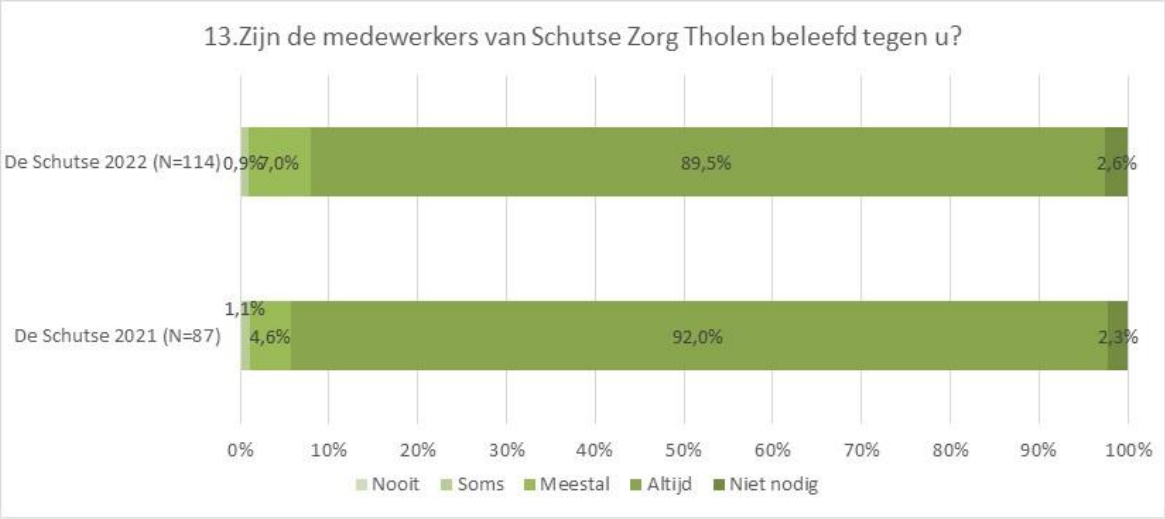
Bereikbaarheid

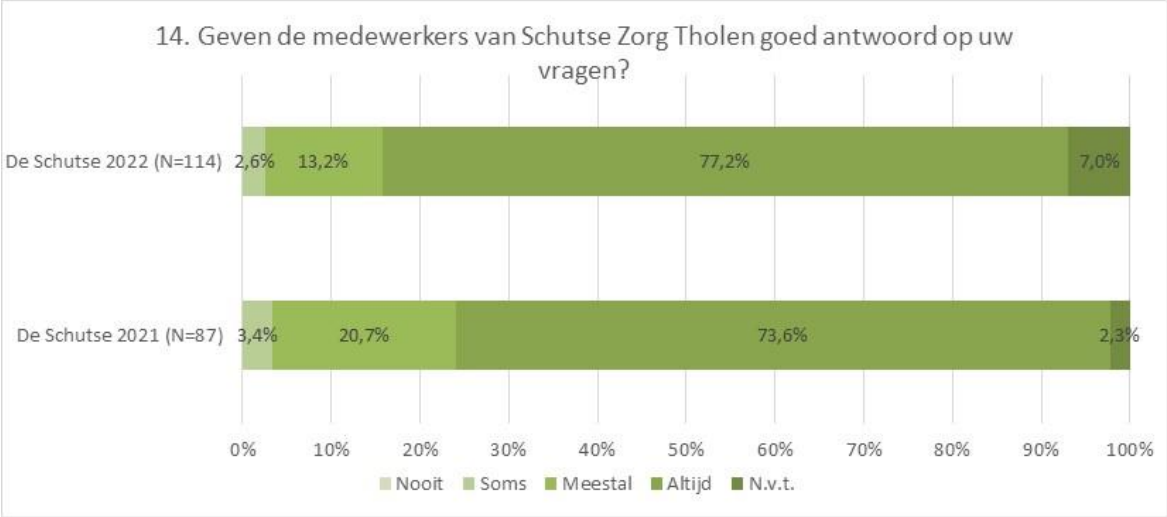


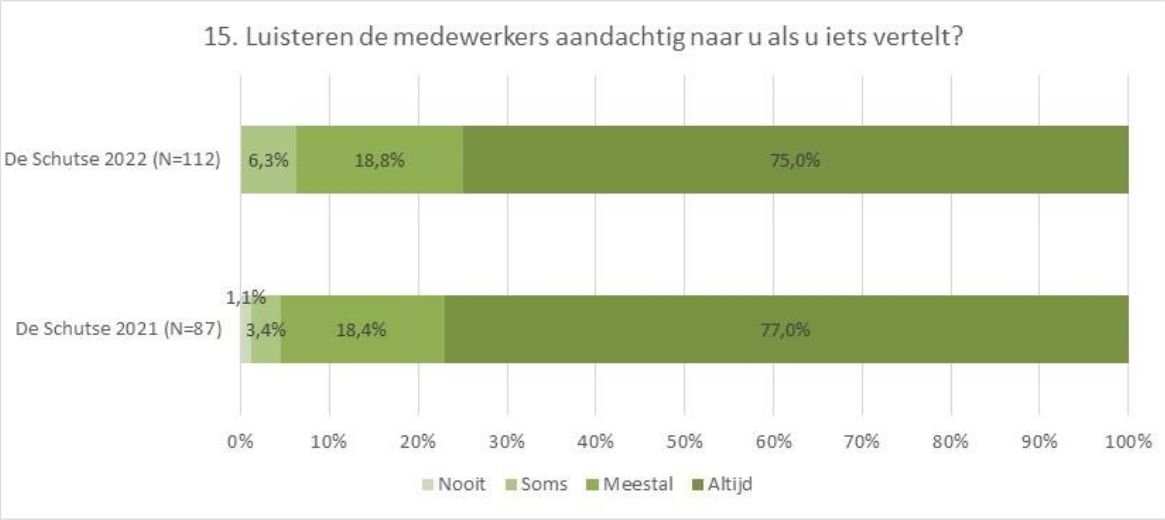


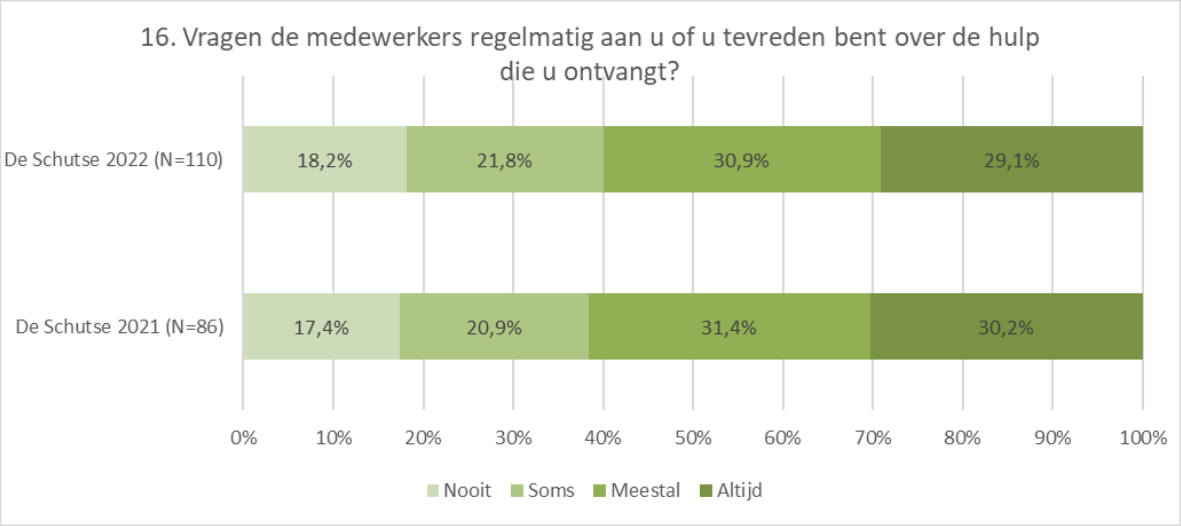


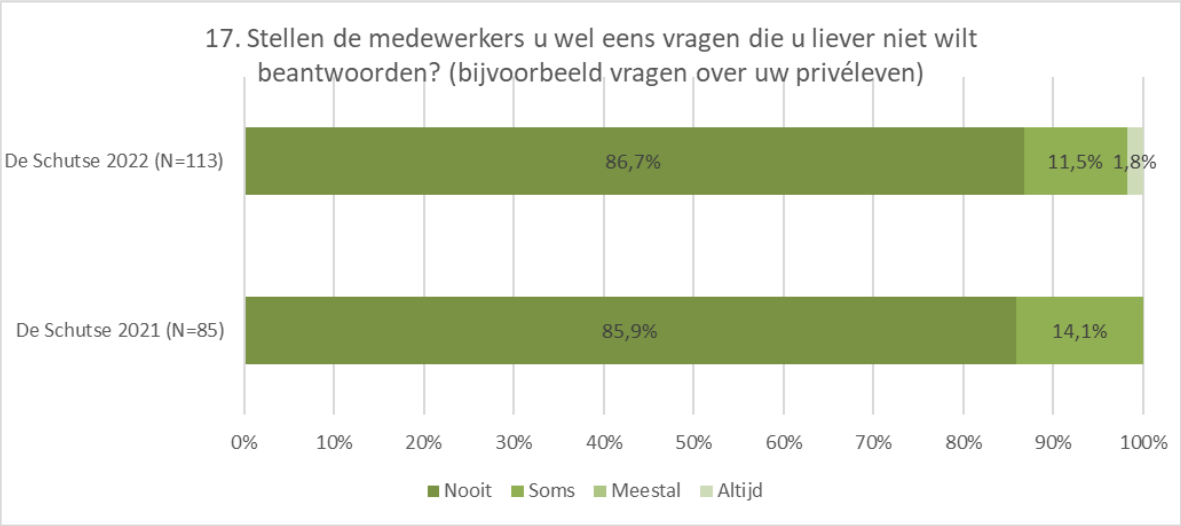
Bejegening

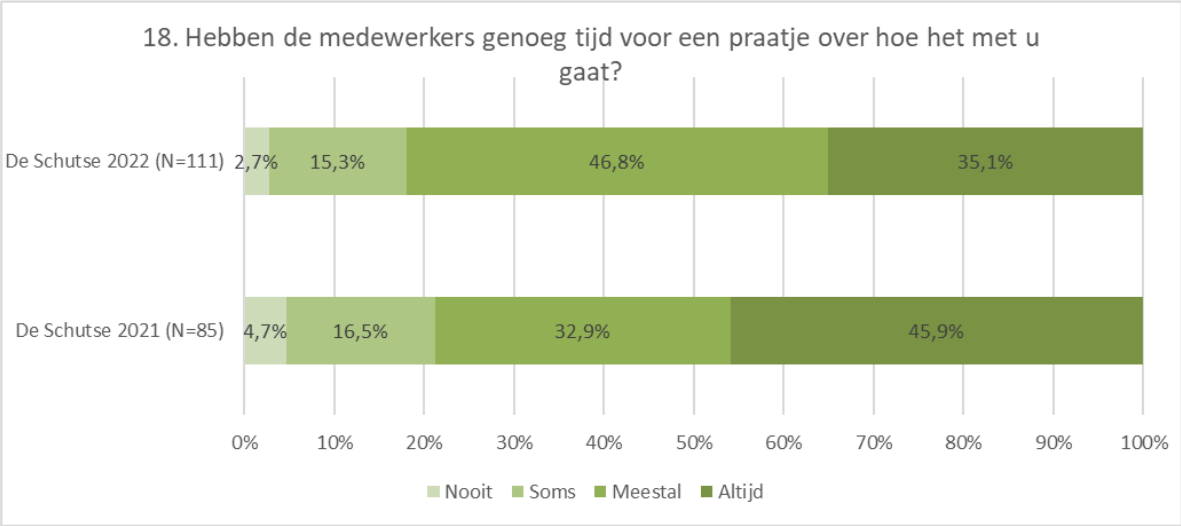

13.Zijn de medewerkers van Schutse Zorg Tholen beleefd tegen u?
De Schutse 2022 (N=114)
0,9%
7,0%
89,5%
2,6%
De Schutse 2021 (N=87)
1,1%
4,6%
92,0%
2,3%
0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
70%
80%
90%
100%
Nooit
Soms
Meestal
Altijd
Niet nodig


14. Geven de medewerkers van Schutse Zorg Tholen goed antwoord op uw vragen?
De Schutse 2022 (N=114)
2,6%
13,2%
77,2%
7,0%
De Schutse 2021 (N=87)
3,4%
20,7%
73,6%
2,3%
0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
70%
80%
90%
100%
Nooit
Soms
Meestal
Altijd
N.v.t.

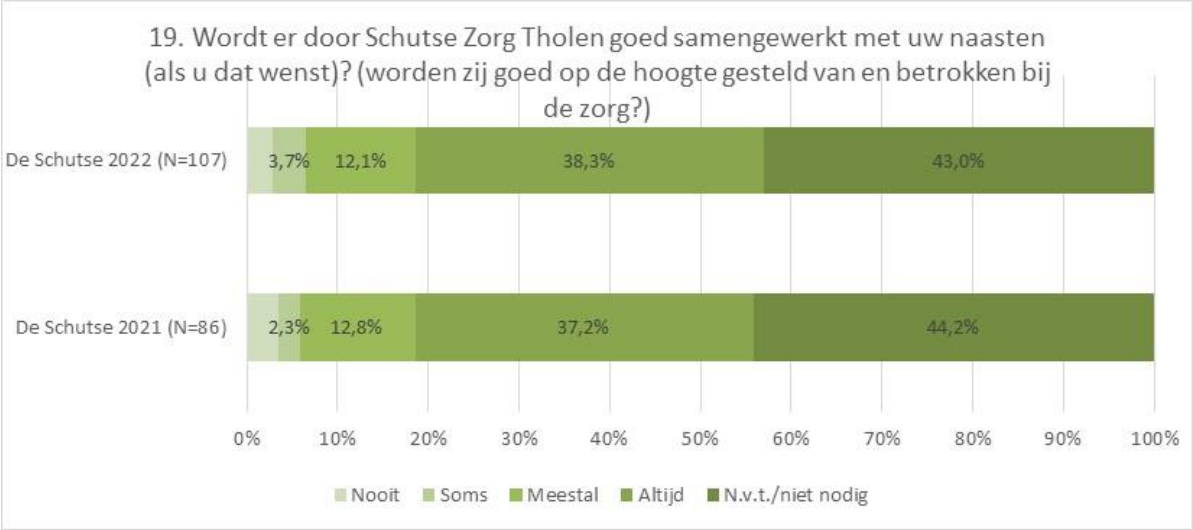

15. Luisteren de medewerkers aandachtig naar u als u iets vertelt?
De Schutse 2022 (N=112)
6,3%
18,8%
75,0%
De Schutse 2021 (N=87)
1,1%
3,4%
18,4%
77,0%
0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
70%
80%
90%
100%
Nooit
Soms
Meestal
Altijd

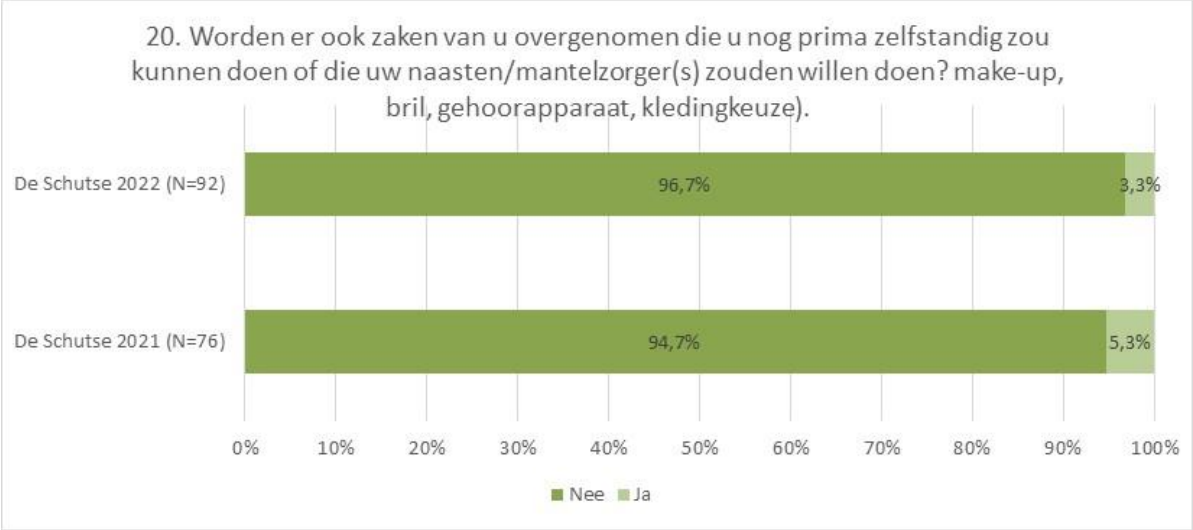

16. Vragen de medewerkers regelmatig aan u of u tevreden bent over de hulp die u ontvangt?
De Schutse 2022 (N=110)
18,2%
21,8%
30,9%
29,1%
De Schutse 2021 (N=86)
17,4%
20,9%
31,4%
30,2%
0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
70%
80%
90%
100%
Nooit
Soms
Meestal
Altijd


17. Stellen de medewerkers u wel eens vragen die u liever niet wilt beantwoorden? (bijvoorbeeld vragen over uw privéleven)
De Schutse 2022 (N=113)
86,7%
11,5%
1,8%
De Schutse 2021 (N=85)
85,9%
14,1%
0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
70%
80%
90%
100%
Nooit
Soms
Meestal
Altijd


18. Hebben de medewerkers genoeg tijd voor een praatje over hoe het met u gaat?
De Schutse 2022 (N=111)
2,7%
15,3%
46,8%
35,1%
De Schutse 2021 (N=85)
4,7%
16,5%
32,9%
45,9%
0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
70%
80%
90%
100%
Nooit
Soms
Meestal
Altijd

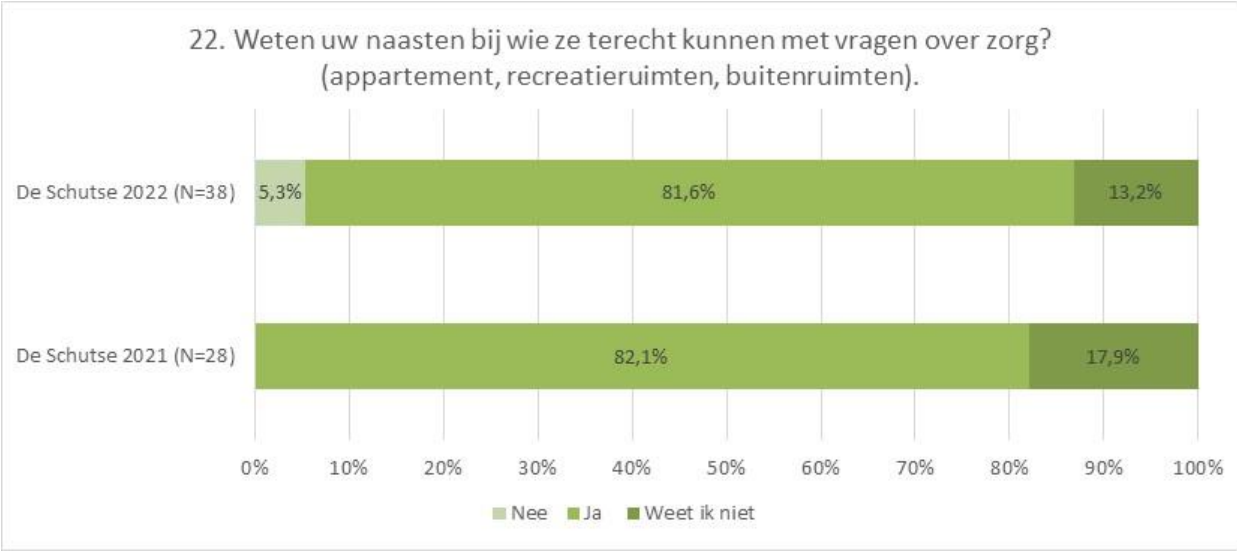
Samenwerking met sociaal netwerk



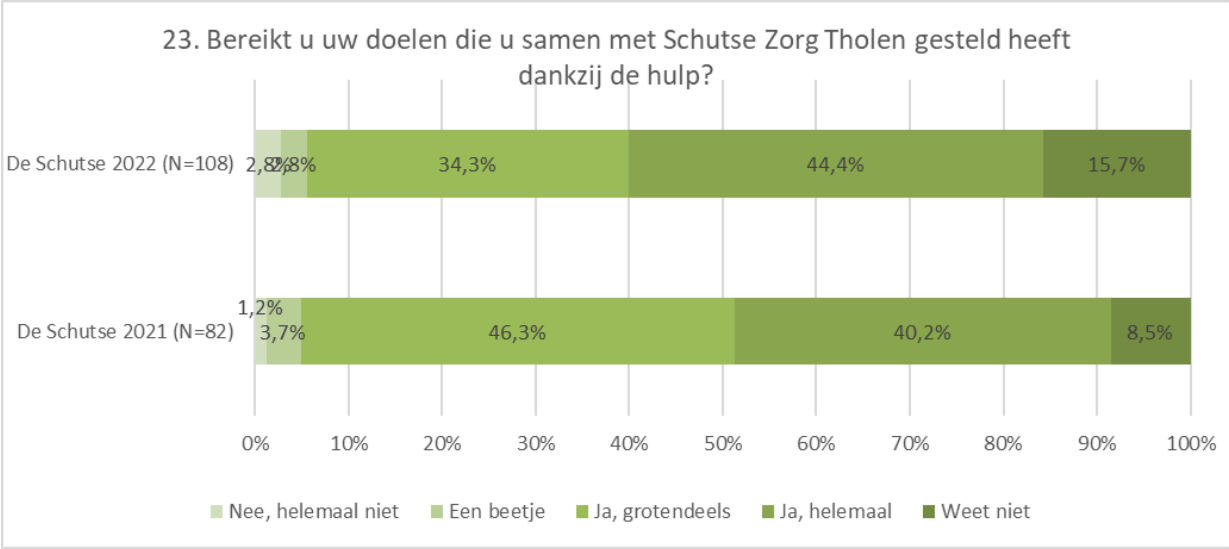


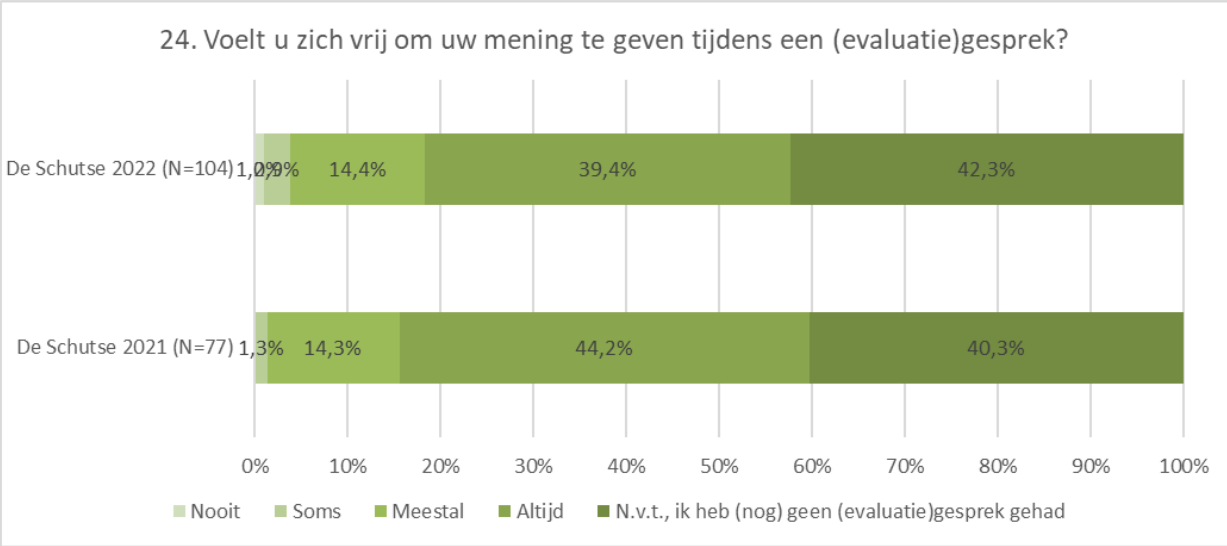
21. Welke zaken zijn dit?

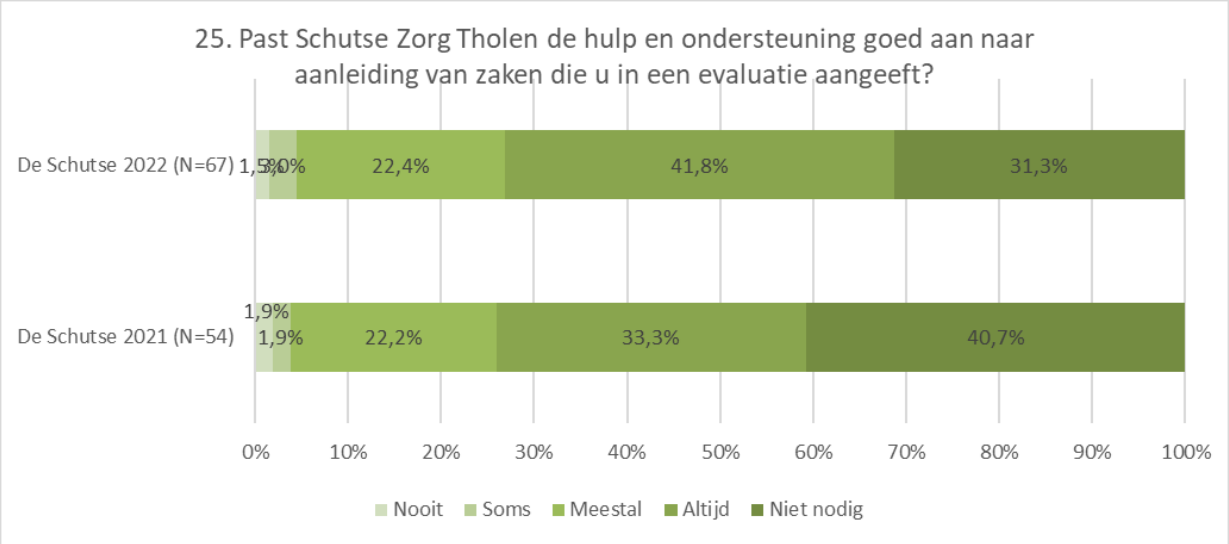
- Die voor mij te zwaar zijn bv stofzuigen
- De kleine hh taken
- Moet en kan zelf geen huishoudelijk werk meer
- Nog niet nodig
- Stofzuigen ramen lappen


22. Weten uw naasten bij wie ze terecht kunnen met vragen over zorg? (appartement, recreatieruimten, buitenruimten).
De Schutse 2022 (N=38)
5,3%
81,6%
13,2%
De Schutse 2021 (N=28)
82,1%
17,9%
0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
70%
80%
90%
100%
Nee
Ja
Weet ik niet

Evaluatie


23. Bereikt u uw doelen die u samen met Schutse Zorg Tholen gesteld heeft dankzij de hulp?
De Schutse 2022 (N=108)
34,3%
44,4%
15,7%
De Schutse 2021 (N=82)
1,2%
3,7%
46,3%
40,2%
8,5%
0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
70%
80%
90%
100%
Nee, helemaal niet
Een beetje
Ja, grotendeels
Ja, helemaal
Weet niet


24. Voelt u zich vrij om uw mening te geven tijdens een (evaluatie)gesprek?
De Schutse 2022 (N=104)
14,4%
39,4%
42,3%
De Schutse 2021 (N=77)
1,3%
14,3%
44,2%
40,3%
0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
70%
80%
90%
100%
Nooit
Soms
Meestal
Altijd
N.v.t., ik heb (nog) geen (evaluatie)gesprek gehad


25. Past Schutse Zorg Tholen de hulp en ondersteuning goed aan naar aanleiding van zaken die u in een evaluatie aangeeft?
De Schutse 2022 (N=67)
1,5%
5,0%
22,4%
41,8%
31,3%
De Schutse 2021 (N=54)
1,9%
1,9%
22,2%
33,3%
40,7%
0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
70%
80%
90%
100%
Nooit
Soms
Meestal
Altijd
Niet nodig

2. Algemene waardering

Net Promotor Score voor De Schutse

	% Promotors *(Aanbeveling)* **(cijfer 9-10)**	-	**% Criticasters** *(Geen aanbeveling)* **(cijfer 0-6)**	=	**Net Promotor Score (*minimaal -100, maximaal +100)***
De Schutse 2022	**67,57%**	-	**5,41%**	=	**+62,2**
De Schutse 2021	**65,88%**	-	**3,53%**	=	**+62,4**

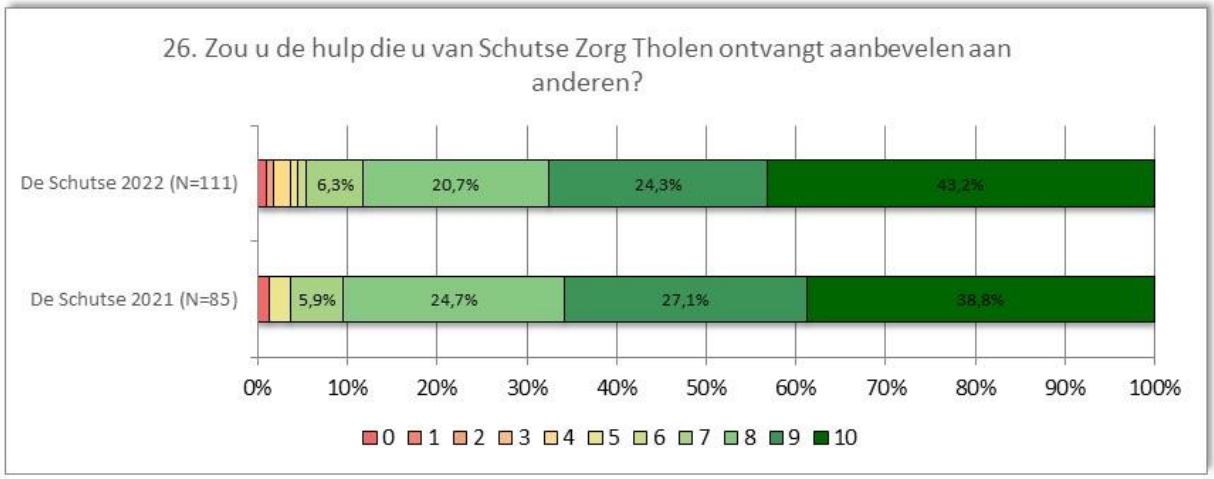
Uitleg berekening Net Promotor Score (NPS)
De scores voor aanbeveling kunnen berekend worden tot de Net Promotor Score (NPS).
Op basis van het gegeven cijfer worden mensen in drie categorieën ingedeeld:

1. Promotors = respondenten die een score van **9** of **10** gegeven hebben
2. Passief Tevredenen = respondenten die een score van **7 of 8** gegeven hebben
3. Criticasters = respondenten die een score van **0** t/m **6** gegeven hebben

De NPS wordt vervolgens berekend door het percentage criticasters (cijfer = 0-6) af te trekken van het percentage promotors (cijfer= 9-10). De NPS wordt uitgedrukt als een score tussen de -100 en + 100.

In de tabel hieronder volgt een toelichting bij de NPS:

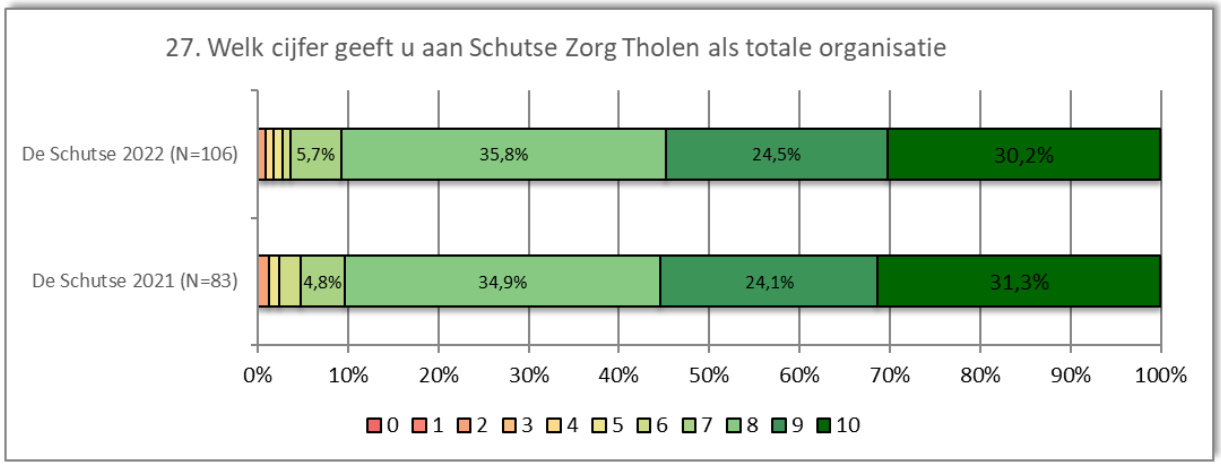
Positieve NPS (+)	*Meer cijfers van **9** t/m **10** dan cijfers van **0** t/m **6***
Negatieve NPS (-)	*Meer cijfers van **0** t/m **6** dan cijfers van **9** t/m **10***
Minimale NPS (-100)	*Alleen cijfers van **0** t/m **6***
Maximale NPS (+100)	*Alleen cijfers van **9** t/m **10***
NPS '0'	*Evenveel cijfers van **0** t/m **6** als cijfers van **9** t/m **10***



Tabel met gegeven cijfers voor aanbeveling

Gegeven cijfers voor aanbeveling	Aantal (N)	%
0	1	0,9%
1	0	0,0%
2	1	0,9%
3	0	0,0%
4	2	1,8%
5	1	0,9%
6	1	0,9%
7	7	6,3%
8	23	20,7%
9	27	24,3%
10	48	43,2%
Totaal	**111**	**100,0%**

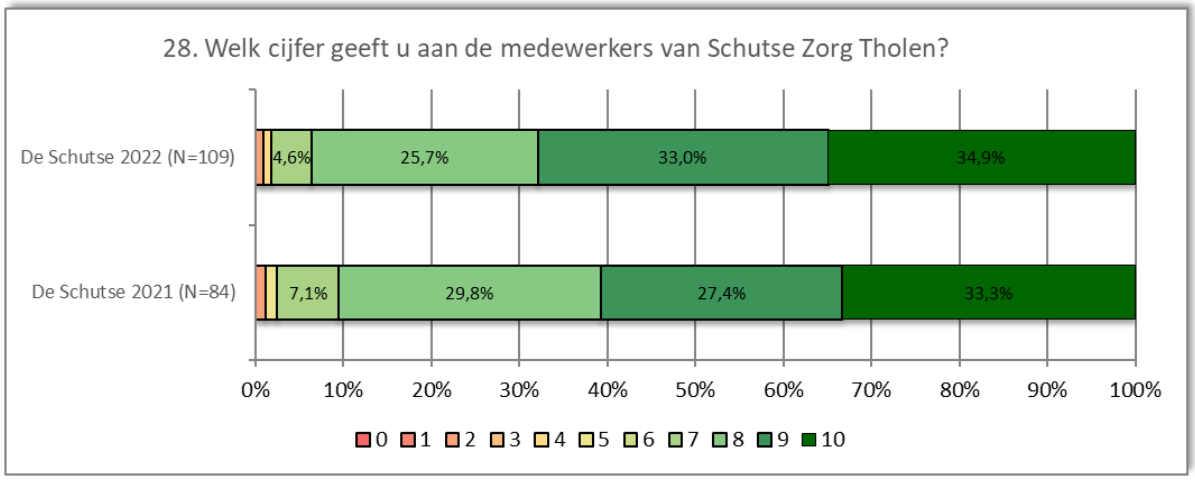
Gemiddelde cijfer voor aanbeveling 8,8



Tabel met gegeven cijfers voor de totale organisatie

Gegeven cijfers voor de organisatie	Aantal (N)	%
0	0	0,0%
1	0	0,0%
2	1	0,9%
3	0	0,0%
4	1	0,9%
5	1	0,9%
6	1	0,9%
7	5	5,7%
8	28	35,8%
9	36	24,5%
10	38	30,2%
Totaal	**106**	**100,0%**

Welk cijfer geef u aan Schutse Zorg Tholen als totale organisatie? 8,7



Tabel met gegeven cijfers voor de medewerkers

Gegeven cijfers voor de medewerkers	Aantal (N)	%
0	0	0,0%
1	0	0,0%
2	1	0,9%
3	0	0,0%
4	1	0,9%
5	0	0,0%
6	0	0,0%
7	5	4,6%
8	28	25,7%
9	36	33,0%
10	38	34,9%
Totaal	**109**	**100,0%**

Welk cijfer geeft u aan de medewerkers van Schutse Zorg Tholen? 8,9

Opmerkingen

29. Wat zou u willen veranderen aan de hulp en ondersteuning die u nu krijgt? (wat kan er beter, zijn er dingen die u mist, wat kan De Schutse veranderen, of moeten de medewerkers anders werken?)

- 2 uur is veel te weinig
- Alles is goed zo
- Bij vakantie en ziekte invallers krijg ik nooit
- Dat de collega s wel eens beter lezen wat er in het zorgplan staat
- Dat de jongere h h hulp opgeleid werd
- De wisseling van de tijden wanner er zorg verleend wordt onleesbaar veel van tijd
- Ga zo door
- Gesprek met iemand om van gedachten te wisselen hierover
- Goed is goed
- Het gaat goed zo
- Het is een beetje kort 2 u in de 14 dagen half uur langer zou fijn zijn
- Het is een paar keer voorgekomen dat de hulp niet kon of ziek was dan zou het fijn zijn dat er vervanging is zonder hulp gaat echt niet meer er moet minimaal 1x per week hulp komen
- Iets vaker de ramen zemen zowel binnen als buiten
- Ik heb nog weinig ervaring pas 3 keer hulp gehad
- Ik mis niets graag houden zoals het is
- Ja want die nu heb werkt met alleen natte doeken en neemt nniets met droge doek meer af zitten overal op de tegels drppels is niet leuk
- Liever vaste medewerkers ipv telkens een ander en beter het zorgplan lezen wat er wanner moet gebeuren want als dementeren weet je het zelf ook niet
- Meer contact met hulpverlener
- Minder kinds meer grote mensen
- Minder zout in warm eten en minder gehaast meer tijd
- Niets (8x)
- Niks ik waardeer elke week zeer dat ik hulp mag krijgen
- Onze ervaring is goed
- Op dit moment is alles goed geregeld
- Samen overleggen wat ze kunnen doen en naar mij belangrijk is
- Soms zijn de medewerkers gehaast ik heb daar begrip voor maar voel me dan soms opgejaagd
- Te krappe tijd
- Tevreden
- Vaste tijden en dagen wordt vaak gewijzigd overmacht
- Voor mij is het tot nu prima
- Wachten op de bus
- Ze weren zeer correkt en we hebben niks te klagen
- Zou graag willen dat er ramen gelapt wordt buiten vooral raam van de huiskamer
- Zou het niet weten

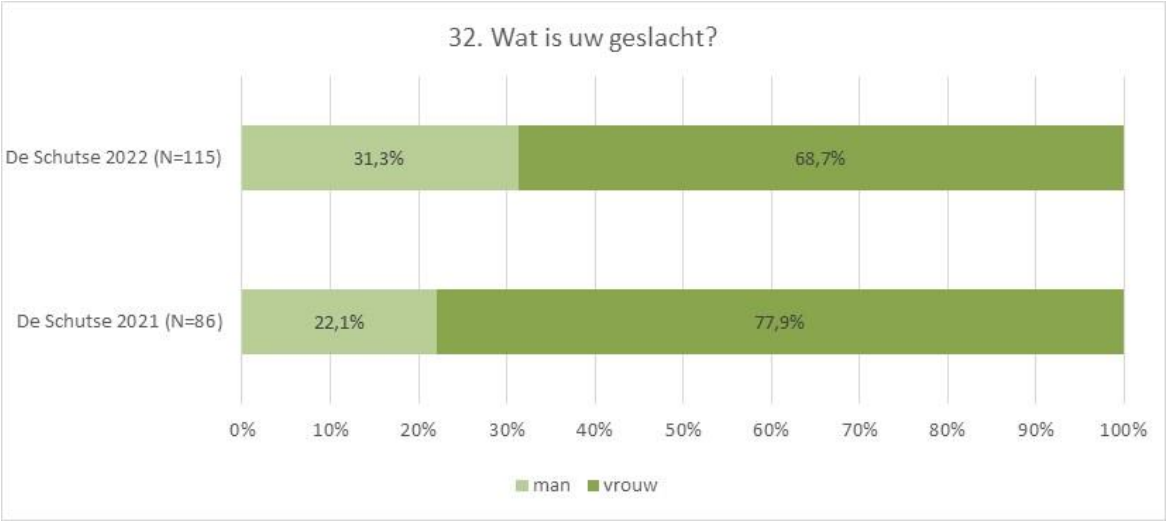
30. Waar bent u (zeer) tevreden over als het gaat om de hulp en ondersteuning die u krijgt?

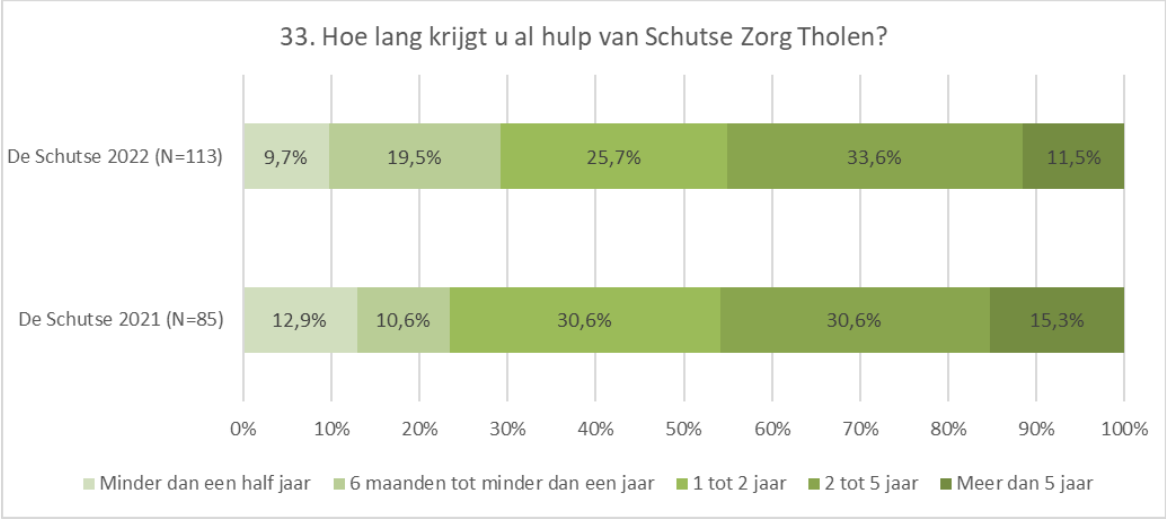
- Aandacht voor client
- Algemene tevredenheid
- Alle medewerkers doen alles na tevredenheid dus geen klachten
- Alles
- Alles
- Alles is goed
- Alles lieve zusters en broeders soms wat streng maar heb ik nodig onleesbaar manager en leidingevende
- Als ik een ongelukje kreeg zijn ze snel ter plaatsen
- Altijd behulpzaam
- Altijd netje en beleefd
- Altijd op tijd
- Altijd vriendelijk als ik een telefoontje pleeg
- Dankbaar voor de zorg en aandacht
- Dat ik altijd dezelfde hulp krijg
- Dat ik hulp krijg bij het huishpouden
- Dat ze alles netjes afwerkt wat ze doet
- Dat ze veel uit handen nemen voor mij
- De dames zijn heel correct en zorgen elke keer dat het weer lekker schoon is
- De hulp die ik heb een dikke 10
- De hulp is goed
- De medewerkster en de stichting
- De medewerkster is zeer bekwaam
- De vorige hulp ging prima zij wilde ook gaarne hier blijven maar dat mocht niet dus niet en dan ieder hier ze anderen is helemaal niet leuk late ze het bij dezelfde houden ik vind ddit echt niet leuk
- De vriendelijkheid en goede verzorging
- De zusters doen hun werk goed en erg meelevend
- Een warme menselijke benadering
- Ga zo door
- Goed
- Goed luisterend oor goede afspraken vertrouwen in de hulp
- Hard werken en toch vriendelijk
- Hartelijkheid en het meeleven
- Hartelijkheid van het personeel
- Heb alleen dagbesteding
- Het schoonhouden van het huis
- Het zijn lieve mensen
- Huishhulp
- Huishoudelijke hulp
- Huishoudelijke hulp
- Hulp bij douchen en naar bed
- Hulp is vriendelijk en werkt netjes
- Ik ben zeer tevrede over mijn huidige hulp
- Ik ieman gehad daar was ik blij mee nu heb ik een vrouwtje maar die is inverwachting nu wil ik in gesprek gaan voor een vast
- Is heel goed
- Is prima

- Ja (4x)
- Meestal heel betrokken
- Met de werkzaamheden van de hulpverlener
- Met mijn hulp ben ik zeer tevreden verder heb ik geen ondersteuning nodig
- Moeilijke vraag zie antwoord vraag 29
- Nauwkeurigheid stiptheid belangstelling
- Niet tevreden woon op een flat binnenbalkon v hoort niet bij hun werk onleesbaar zelf kan ik die laten nog maar de rest aan een ander vragen
- Over alles
- Over alles prima hulpje
- Over de zorg en het luisterend oor
- Over het algemeen tevreden
- Serieus genomen ook als het een klacht betreft omtrent een totaal niet functionerende hulp
- Stuk voor stuk lieve verzorgden
- Tevreden
- Tevreden mee denken
- Tevreden met de hulp
- Verwonderd en tevreden tot nu toe
- Verzorging en met hen omgaan
- Vriendelijk en hard werkend
- Vriendelijkheid
- We hebben goede hulp
- We zijn tevreden met de geboden zorg
- Werkzaamheden worden naar tevredenheid uitgevoerd vriendelijke medewerkster
- Wij zijn tevreden ja zef zeer over de zorg
- Zeer tevreden
- Zeer tevreden
- Zeer tevreden over de behandelingen maar is overleden
- Zelstandig werken en schoon

3. Achtergrondkenmerken

Gemiddelde leeftijd: 79,3 jaar





4. Verantwoording

Het onderzoek

Schriftelijke meting: uitgevoerd door Qualizorg, oktober/november 2022
Gebruikte vragenlijst: 'Ervaring met de zorg, hulp en ondersteuning van Schutse Zorg Tholen'

Respons (totaal)

Aantal benaderde cliënten: **180**
Aantal ingevulde vragenlijsten: **118**
Respons: **65,6%**

Voor vragen of opmerkingen over deze rapportage kunt u contact opnemen met Qualizorg
Keulenstraat 1
7418 ET Deventer

0570-820219
Info@qualiview.nl

© Qualizorg, 2022