

## Rapportage klantervaringsmetingen

|                            |                           |                           |
|----------------------------|---------------------------|---------------------------|
| Registratienummer : 9733   | Afdrukdatum : 28-10-2023  | Rapportnummer : zoz337901 |
| Periode start : 01-01-2016 | Periode eind : 31-12-2016 |                           |

In het kader van uw deelname aan het certificatieproces voor het Keurmerk Zorg Thuis (KZT) zijn er in de afgelopen periode klantervaringsmetingen uitgevoerd.

De resultaten van deze klantervaringsmetingen zijn gericht op het inzichtelijk maken van gedrag(scompetenties) in de relatie tussen zorgverlener en klanten. In de klantervaringsmetingen is gebruik gemaakt van de volgende competenties en thema's:

7,3

**Thema's**

1. Afspraken over de thuiszorg
2. Bereikbaarheid van de zorgverlener
3. Professionaliteit van de zorgverlener
4. Uw verzorging
5. Situatie, zelfstandigheid & activiteiten van de cliënt

**Competenties**

- A. Klantgerichtheid
- B. Sensitiviteit
- C. Integriteit
- D. Mondelinge communicatie
- E. Organiseren eigen werk
- F. Samenwerken
- G. Vakbekwaamheid

Deze rapportage geeft inzicht in de gedragscompetenties die goed scoren en gedragscompetenties die verder zijn te ontwikkelen. Deze rapportage is voor het Keurmerk Zorg Thuis de basis waarop o.a. wordt beoordeeld of aan de vereisten voor het keurmerk wordt voldaan.

Deze rapportage is gebaseerd op 3 ingevulde vragenlijsten.

## Competentieprofiel

### Toelichting op de figuren en tabellen

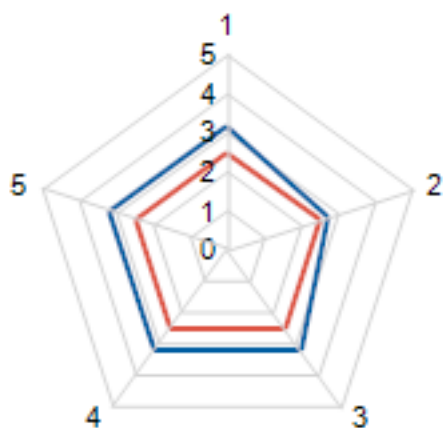
In figuur 1 is uw score per thema in verhouding tot de norm weergegeven.

In figuur 2 is uw score per competentie in verhouding tot de norm weergegeven.

In tabel 1 is uw score op de thema competentiegebieden en de norm in cijfers uitgedrukt.

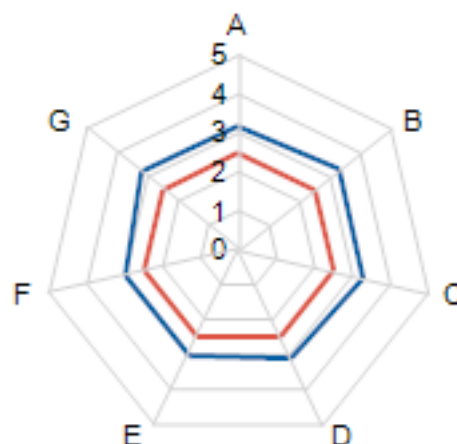
In tabel 2 is uw score op de gedragskenmerken competentiegebieden en de norm in cijfers uitgedrukt.

Grafiek per thema



(Figuur 1)

Grafiek per competentie



(Figuur 2)

| Ref. | Thema                                                  | Score | Norm |
|------|--------------------------------------------------------|-------|------|
| 1    | Afspraken over de thuiszorg                            | 3,2   | 2,5  |
| 2    | Bereikbaarheid van de zorgverlener                     | 2,7   | 2,5  |
| 3    | Professionaliteit van de zorgverlener                  | 3,2   | 2,5  |
| 4    | Uw verzorging                                          | 3,2   | 2,5  |
| 5    | Situatie, zelfstandigheid & activiteiten van de cliënt | 3,2   | 2,5  |

(Tabel 1)

| Ref. | Competentie             | Score | Norm |
|------|-------------------------|-------|------|
| A    | Klantgerichtheid        | 3,2   | 2,5  |
| B    | Sensitiviteit           | 3,3   | 2,5  |
| C    | Integriteit             | 3,3   | 2,5  |
| D    | Mondelinge communicatie | 3,1   | 2,5  |
| E    | Organiseren eigen werk  | 3,0   | 2,5  |
| F    | Samenwerken             | 3,0   | 2,5  |
| G    | Vakbekwaamheid          | 3,2   | 2,5  |

(Tabel 2)

## Antwoorden op open vragen

5. Wat verwacht u van de zorg die u krijgt?

- hulp bij het opzetten van mantelzorg
- kennis en vakmanschap van nah en slechte visus.
- ondersteuning gezin en mijzelf

## Score op gedragskenmerken

Met behulp van een kleurcodering is weergegeven of uw resultaten boven, op of onder de norm zijn. Competenties onder de norm geven een indicatie voor verder verbetering.

De gehanteerde kleurcodering is:



Uw score ligt boven de norm



Uw score is gelijk aan de norm



Uw score ligt onder de norm

| Nr.                                                               | Vraag (naar thema)                                                     | Score | Norm |
|-------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-------|------|
| <b>Afspraken over de thuiszorg</b>                                |                                                                        |       |      |
| 6.                                                                | Kunt u meebeslissen over de inhoud van de zorg die u krijgt?           | 3,3   | 2,5  |
| 7.                                                                | Kunt u meebeslissen over de tijdstippen en dagen waarop u zorg krijgt? | 3,3   | 2,5  |
| 8.                                                                | Is vervanging goed geregeld?                                           | 2,0   | 2,5  |
| 9.                                                                | Komt de zorgverlener de afspraken over de zorg na?                     | 3,3   | 2,5  |
| <b>Bereikbaarheid van de zorgverlener</b>                         |                                                                        |       |      |
| 10.                                                               | Kunt u de zorgverlener goed bereiken?                                  | 2,7   | 2,5  |
| <b>Professionaliteit van de zorgverlener</b>                      |                                                                        |       |      |
| 11.                                                               | Is de zorgverlener goed op de hoogte van uw persoonlijke situatie?     | 3,3   | 2,5  |
| 12.                                                               | Vertrouwt u de zorgverlener?                                           | 3,3   | 2,5  |
| 13.                                                               | Werkt de zorgverlener vakkundig?                                       | 3,3   | 2,5  |
| 14.                                                               | Werkt de zorgverlener goed samen met andere hulpverleners?             | 3,0   | 2,5  |
| 15.                                                               | Luistert de zorgverlener aandachtig naar u?                            | 3,3   | 2,5  |
| 16.                                                               | Geeft de zorgverlener goed antwoord op uw vragen?                      | 3,0   | 2,5  |
| 17.                                                               | Heeft uw zorgverlener voldoende aandacht voor u?                       | 3,0   | 2,5  |
| <b>Uw verzorging</b>                                              |                                                                        |       |      |
| 18.                                                               | Krijgt u uw verzorging op de manier zoals u dat wilt?                  | 3,0   | 2,5  |
| 19.                                                               | Krijgt u uw persoonlijke verzorging op de momenten waarop u dat wilt?  | 3,3   | 2,5  |
| 22.                                                               | Zou u de zorgverlener bij uw vrienden en familie aanbevelen?           | 100 % |      |
| <b>Situatie, zelfstandigheid &amp; activiteiten van de cliënt</b> |                                                                        |       |      |
| 20.                                                               | Kunt u de dingen doen die u belangrijk vindt?                          | 3,3   | 2,5  |
| 21.                                                               | Kunt u zich met zorg goed redden in het dagelijks leven?               | 3,0   | 2,5  |

## Toelichting op de competenties

Hieronder vindt u uitleg over de verschillende competenties waarop u in de klantenvragenlijst wordt gemeten. De ontwikkelbaarheid geeft aan of een bepaalde competentie gemakkelijk of juist moeilijk te ontwikkelen is. Dit geeft een indicatie van de moeite die het u zal kosten om een bepaalde competentie verder te verbeteren.

| Nr.                                  | Definitie                                                                                                                                                                       | Ontwikkelbaarheid |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Klantgerichtheid                     | Onderzoeken van wensen en behoeften van cliënten en hiernaar handelen. Anticiperen op behoeften van cliënten. Hoge prioriteit geven aan servicebereidheid en klanttevredenheid. | +                 |
| Sensitiviteit                        | Gewetensvol handelen vanuit persoonlijke en organisatienormen en waarden.                                                                                                       | +/-               |
| Integriteit                          | Zich bewust tonen van andere mensen en de omgeving (en de eigen invloed hierop). Tonen belangrijke informatie op te pikken uit mededelingen en non verbale communicatie.        | -                 |
| (Mondelinge) communicatie            | Ideeën en meningen aan anderen duidelijk maken, gebruikmakend van duidelijke taal, gebaren en nonverbale communicatie.                                                          | +/-               |
| Organiseren van het eigen werk       | Effectief het eigen werk organiseren door zorgvuldig en resultaatgericht te werken                                                                                              | +/-               |
| Samenwerken                          | Actieve bijdrage leveren aan een gezamenlijk resultaat of probleemoplossing, ook wanneer de samenwerking een onderwerp betreft dat niet direct van persoonlijk belang is.       | +                 |
| Vakkundigheid en (zelf) ontwikkeling | Beschikken over de juiste vakkennis en –vaardigheden. Acties ondernemen om eigen kennis, vaardigheden en competenties te vergroten/verbeteren en zo beter werk te leveren.      | +                 |