

Klanttevredenheid

Meting van tevredenheid

Om na te gaan of cliënten tevreden zijn met de verleende zorg, wordt regelmatig onderzocht hoe zij de verleende zorg ervaren. Krijgen ze de zorg die ze willen of nodig hebben? Worden ze met respect behandeld? Krijgen ze voldoende informatie over hun behandeling of hun aandoening? Wat vinden ze van de afstemming tussen verschillende behandelaars?

Op allerlei manieren wordt gekeken wat cliënten vinden van de zorg, onder andere door dit te onderzoeken. Eens in de twee jaar wordt door middel van de CQ-index een cliënttevredenheidsmeting gehouden. De CQ-index is een onderdeel van het Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg (zie dossier 'tijd'). De uitkomsten worden gepubliceerd op Kiesbeter.nl.

De klanttevredenheid wordt niet alleen gemeten via deze CQ-index, ook cliënten- en patiëntenorganisaties bevragen cliënten naar hun ervaringen, evenals het Ministerie van VWS en gemeenten.

Waarom is het belangrijk?

Inzicht in de waardering, wensen en klachten van cliënten biedt aanknopingspunten om de zorg te verbeteren en beter af te stemmen op de vraag. De Inspectie voor de Gezondheidszorg gebruikt de uitkomsten van de CQ-index dan ook in haar oordeelsvorming over de prestaties van zorgaanbieders.

Onderzoek klanttevredenheid thuiszorg

Mensen die thuiszorg krijgen, zijn tevreden over de huishoudelijke hulp. De meeste hulpen maken goed schoon, zijn hulpvaardig en beleefd. Afspraken met de zorgorganisatie over het beheer van de sleutel en de inspraak over wie de hulp geeft, kunnen beter. Dit blijkt uit onafhankelijk onderzoek van het Nederlands instituut voor onderzoek van de gezondheidszorg (NIVEL) op verzoek van het Ministerie van VWS.

Cliënten geven de huishoudelijke hulp die zij krijgen gemiddeld een 8,3. Het meest tevreden zijn ze over de beleefdheid van de hulp, dat deze zich niet ongevraagd bemoeit met privé-zaken en hulpvaardig is door bijvoorbeeld iets extra's te doen.

Er zijn ook cliënten die de zorgaanbieder een onvoldoende geven. 10% van de cliënten zou de thuiszorgorganisatie waarschijnlijk of beslist niet aanbevelen bij vrienden of familie. De cliënten vinden dat sommige praktische zaken beter kunnen, bijvoorbeeld hoe de zorgaanbieder omgaat met de voordeursleutel. Cliënten willen ook graag meebeslissen van welke persoon zij hulp bij het huishouden krijgen. En ze willen dat er in overleg schriftelijke werkafspraken worden gemaakt.

Klanttevredenheid verpleeg- en verzorgingshuizen

Het Branchebeeld 2008 van het Kwaliteitskader Verantwoorde zorg, dat in december 2009 verscheen, geeft een goed beeld van de ervaringen van cliënten met zorg in verpleeg- en

verzorgingshuizen. Zo zijn zij over het algemeen positief over de professionaliteit en veiligheid van de zorgverlening, de bejegening en het respecteren van de privacy. Op het gebied van inspraak en overleg valt nog wat te verbeteren. Deze conclusies komen uit de CQ-index, het onderdeel van het Kwaliteitskader waarin de ervaringen van cliënten onderzocht worden.

Links

- www.kiesbeter.nl
- www.actiz.nl
- www.minvws.nl/nieuwsberichten/dmo/2009/client-tevreden-over-huishulp.asp
- www.nivel.nl
- www.actiz.nl/pers/persberichten/8-persberichten/517-branchebeeld-2008-clientervaringen-zorg-op-veel-punten-positief
- www.zorgkaartnederland.nl