

Rapportage Kwaliteitscontroles WMO Hulp



ZORG · LOKAAL [®]

1. Z-L kreeg de beschikking over de data van 155 burgers met een WMO H0 indicatie:
 1. 62 van de Zorggroep
 2. 91 van Stichting Land van Horne
 3. 2 van Proteion

2. In de periode van 19 januari tot en met 4 februari 2016 zijn 37 fysieke huisbezoeken uitgevoerd, waarbij werd gemeten:
 1. Cijfer voor de Hulp (door de bewoner)
 2. Beleving van de dienstverlening door bewoner
 3. Technische meting op basis van ondersteuningsplan

3. In deze huisbezoeken zijn 2 zorgaanbieders getoetst :
 1. De Zorggroep (12)
 2. Stichting Land van Horne (25)
(Proteion kwam niet voor in de pool van bereidwillige burgers)

4. In de periode van 3 tot en met 23 februari 2016

Tijdens de huisbezoeken hebben gecertificeerde kwaliteitsinspecteurs de geselecteerde burgers van de gemeente bezocht en de staat van de woning op basis van de werkzaamheden uit het ondersteuningsplan beoordeeld.

Tevens is op dat moment de desbetreffende bewoner gevraagd een beoordeling te geven over de hulp zelf en de ervaren kwaliteit van de schoonmaakwerkzaamheden. De resultaten van dit alles zijn gescoord en per dossier (lees=burger) opgeslagen.

Aanvullend aan deze huisbezoeken zijn er **telefonische enquêtes** uitgevoerd (zgn. KT0's) bij burgers die niet thuis werden bezocht en aan wie een zestal vragen werd gesteld. Ook deze zijn gescoord, opgeslagen en verwerkt in de rapportage

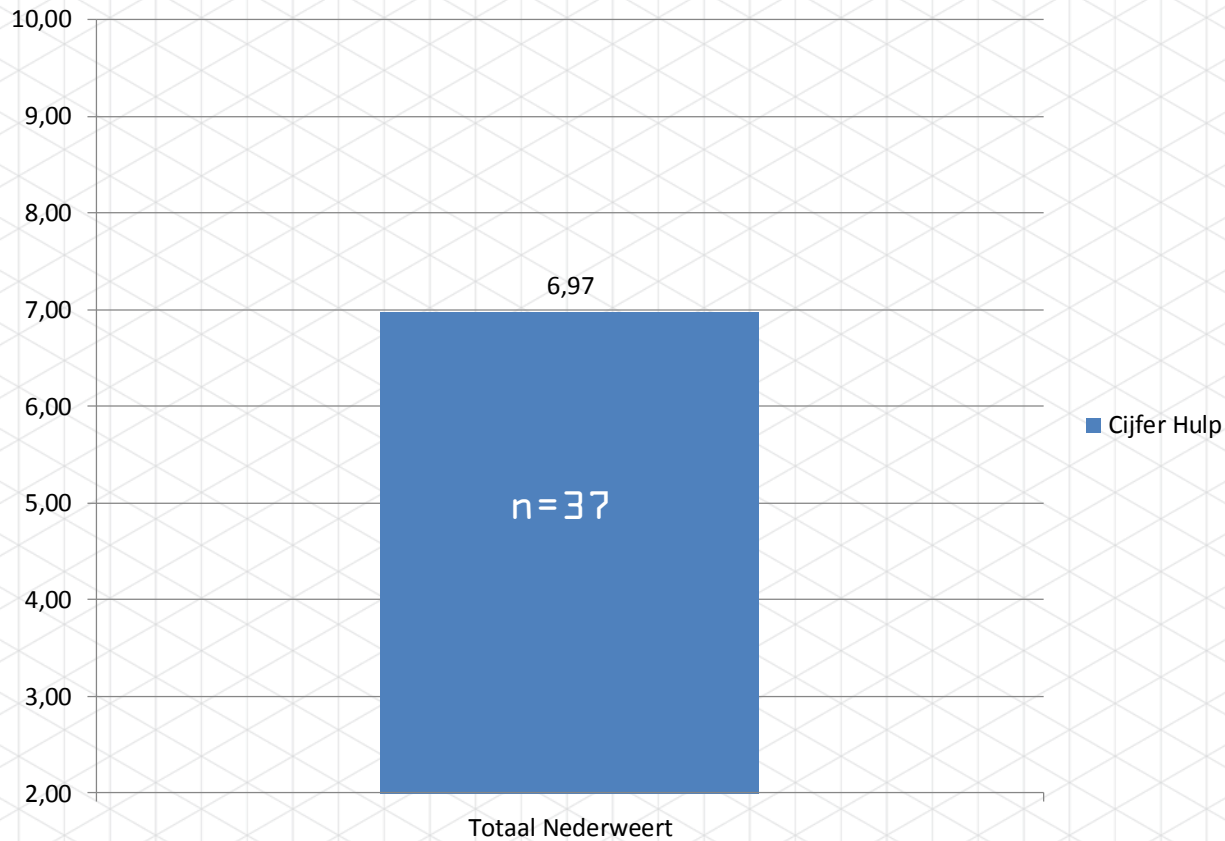
Cijfer/score	Beoordeling	Frequentie
10	Zeer Tevreden	Altijd
8	Tevreden	Vaak
6	Neutraal	Regelmatig
4	Ontevreden	Soms
2	Zeer Ontevreden	Nooit
“Geen mening “	Wordt buiten beschouwing gelaten	

Huisbezoek

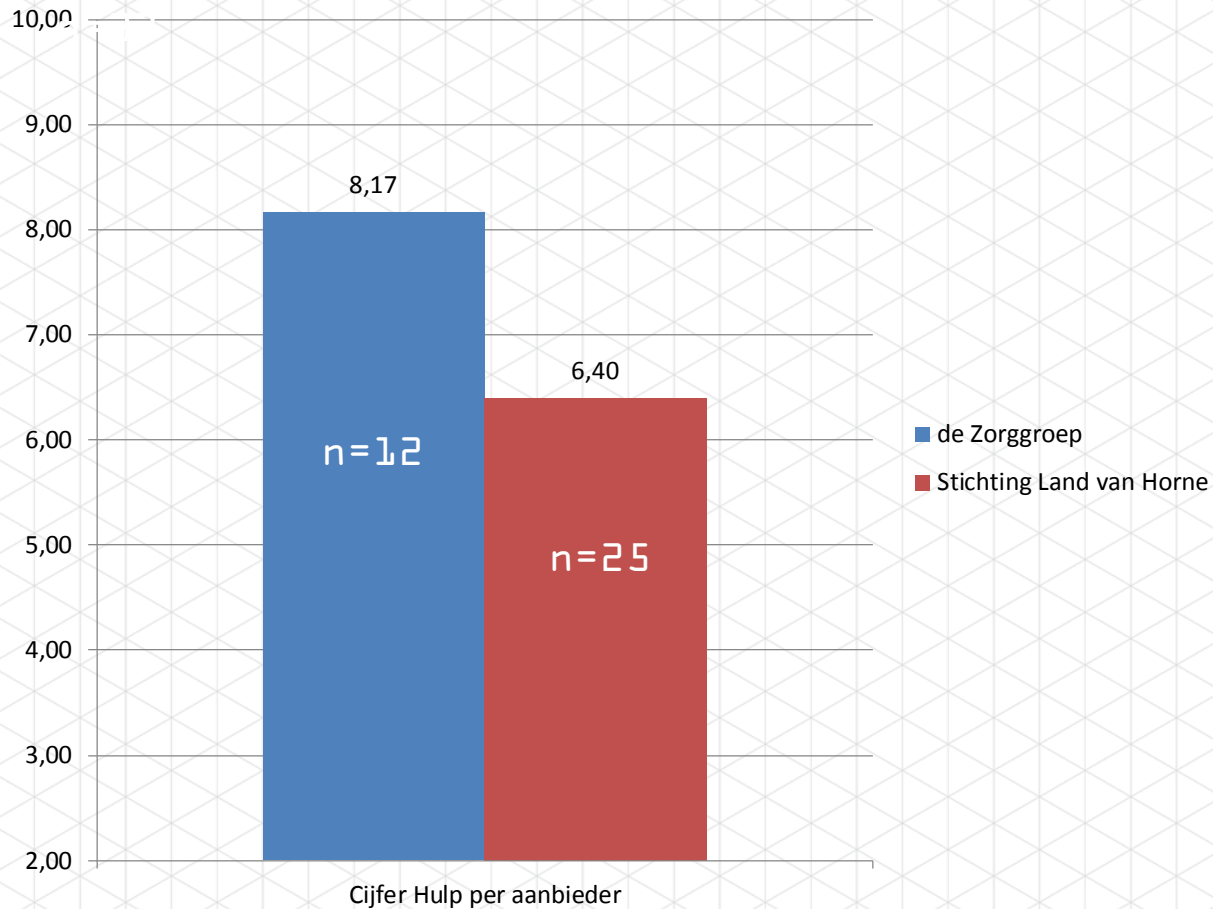
ZORG · LOKAAL[®]

De bewoner geeft gemiddeld een 7 voor de kwaliteit van zijn/haar Hulp

Cijfer Hulp

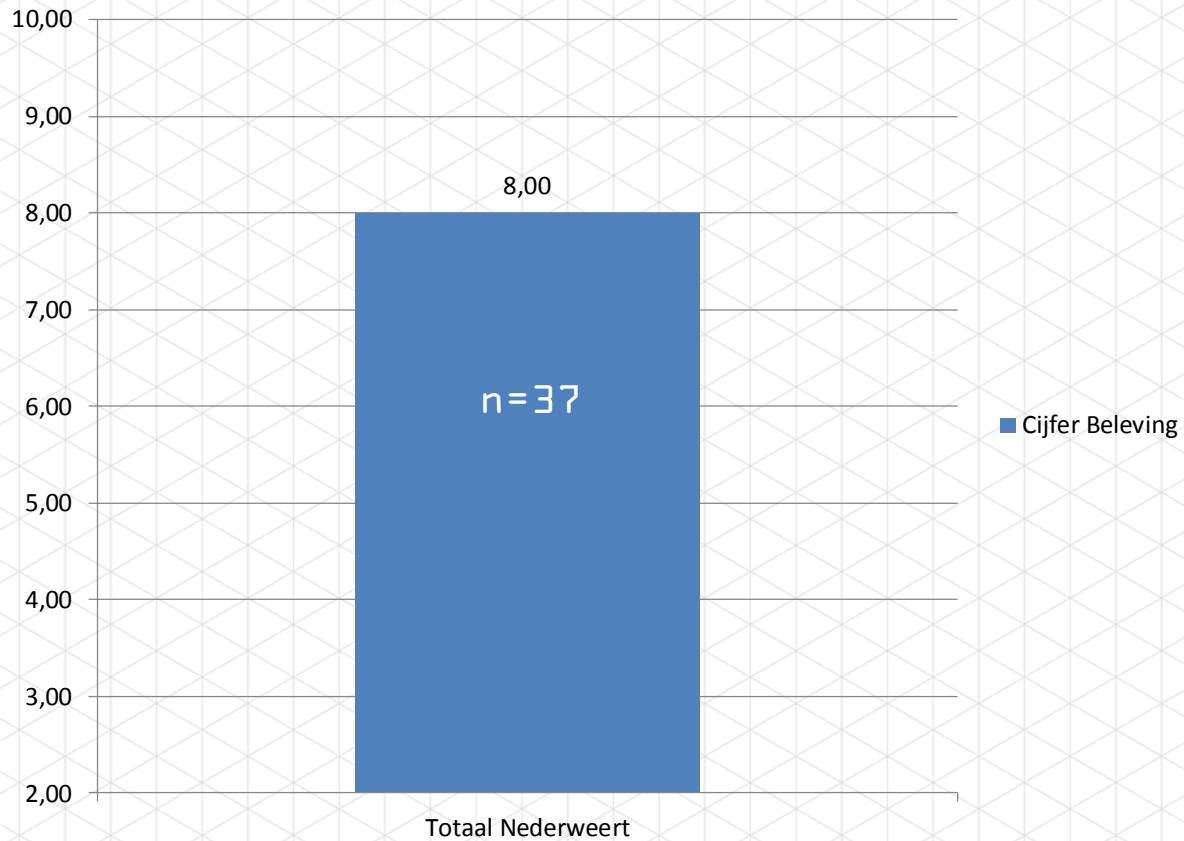


De bewoner beoordeelt de Hulp van de Zorggroep beter dan van de Stichting Land van Horne

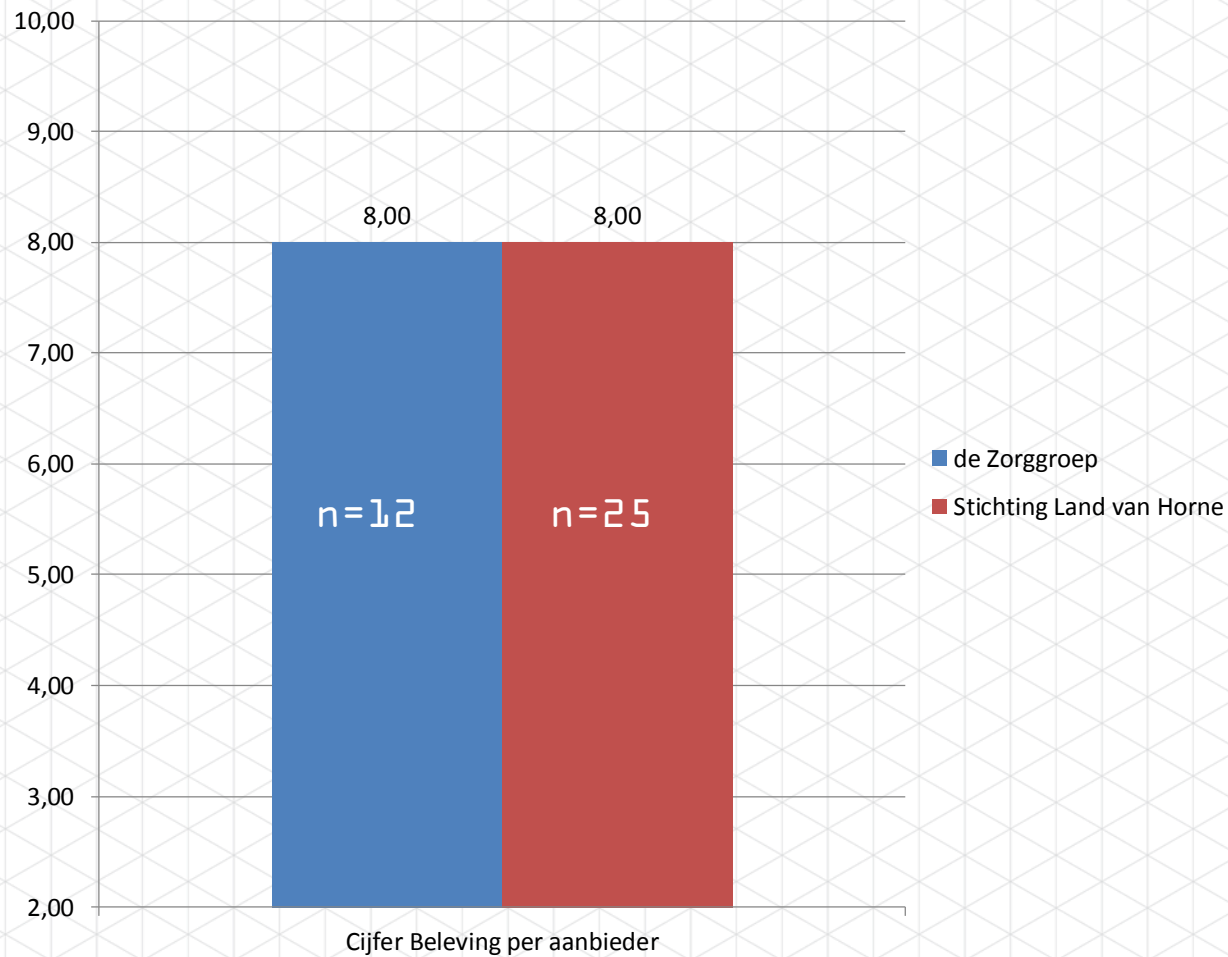


De bewoner geeft gemiddeld een 8 voor de totale beleving van de uitgevoerde werkzaamheden

Cijfer Beleving

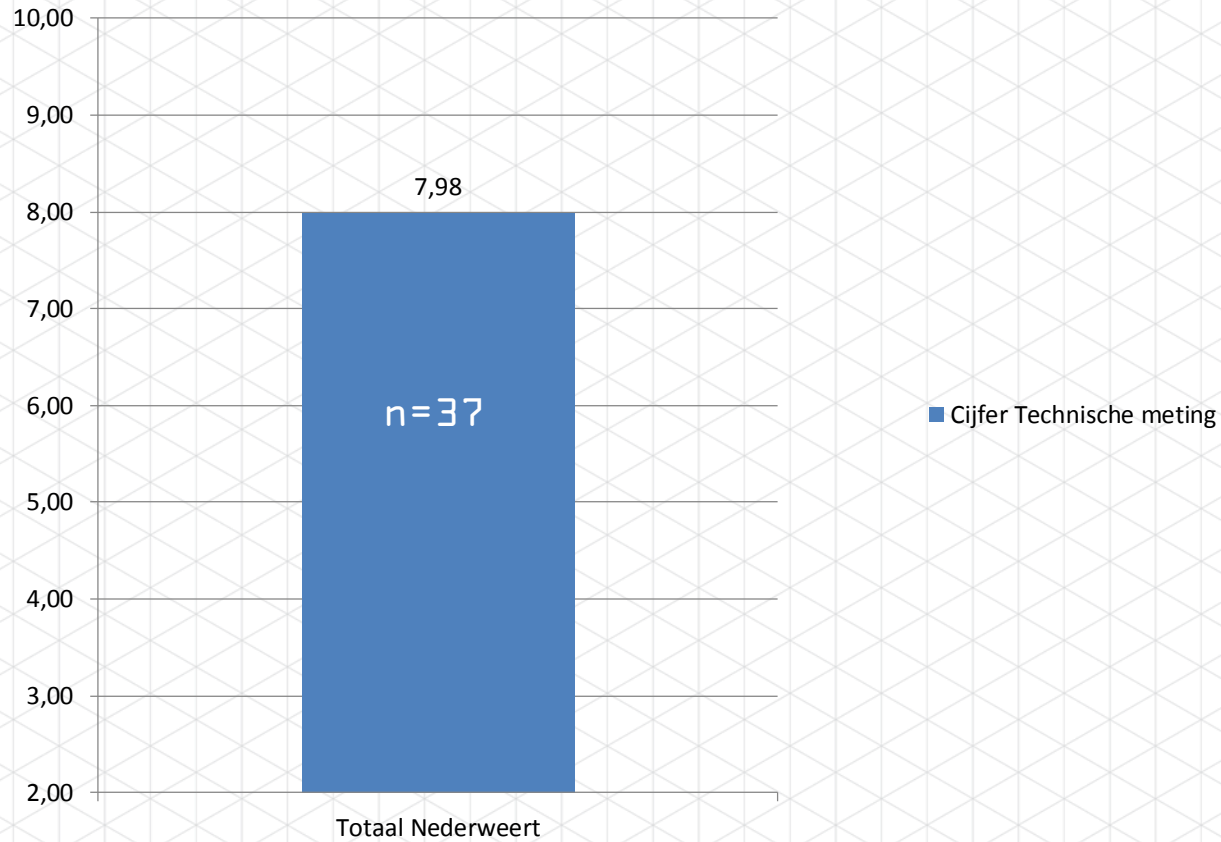


Beide zorgaanbieders worden gelijk beoordeeld (8) door de bewoner wat betreft de ervaren kwaliteit

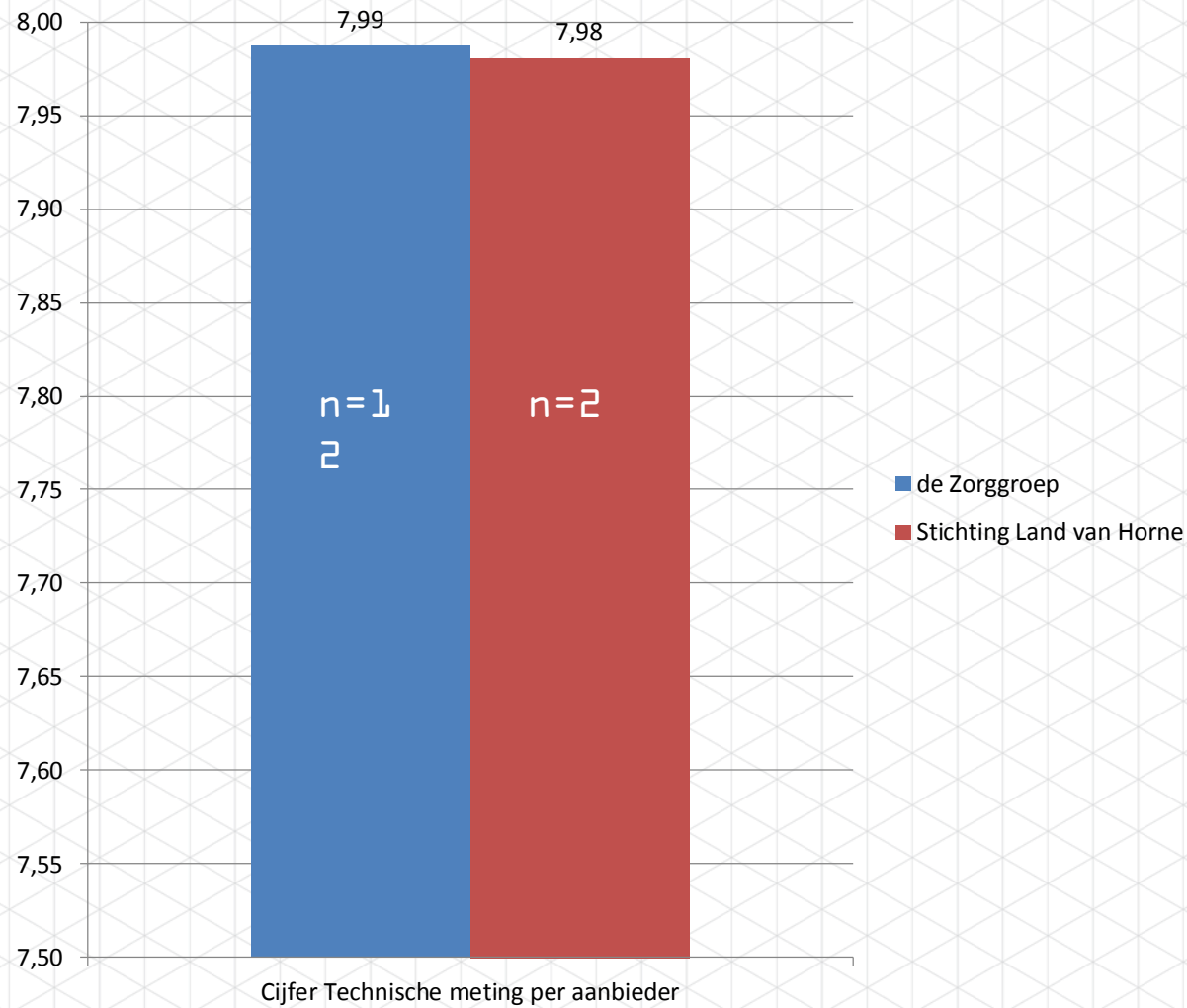


De gemiddelde score van de kwaliteit wordt tijdens de technische meting beoordeeld met een 8

Cijfer Technische meting



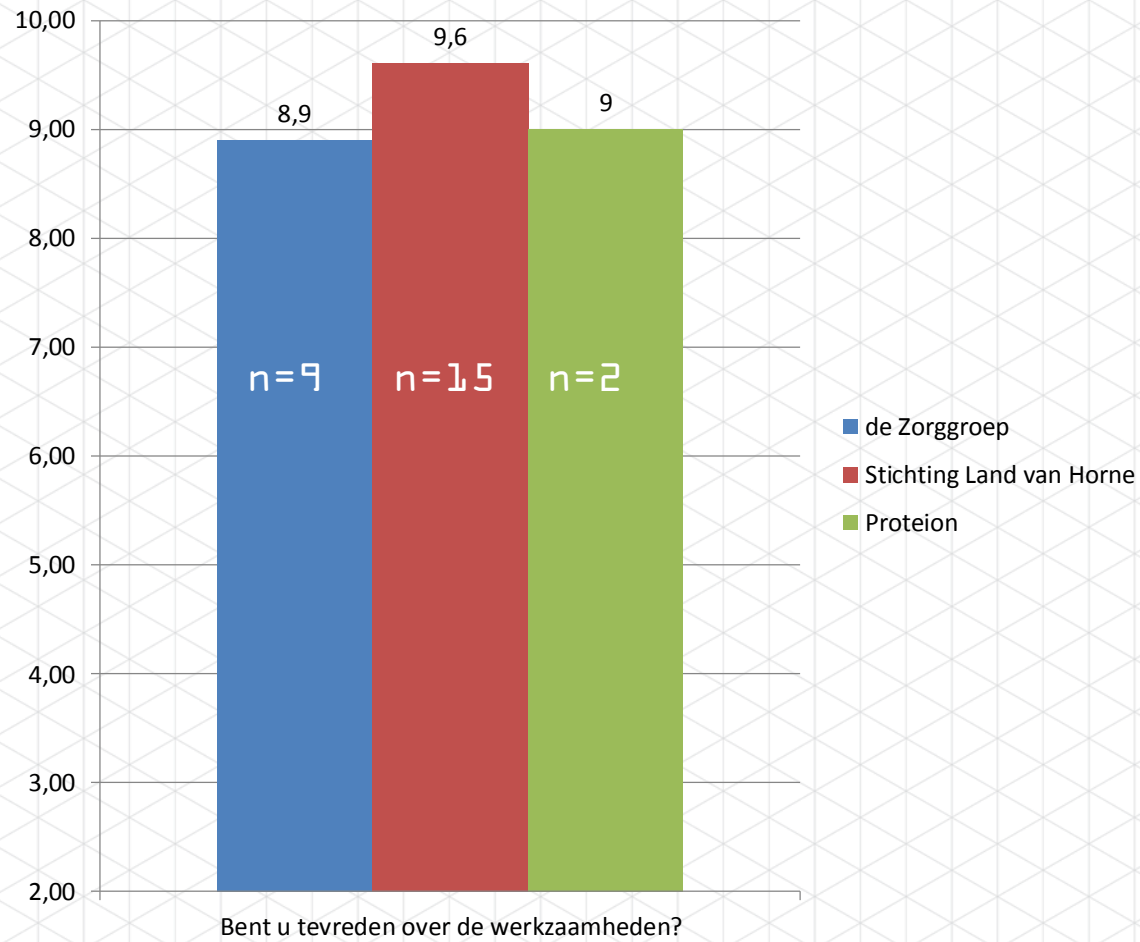
De technische score is voor zowel Stichting Land van Horne als de Zorggroep een 8



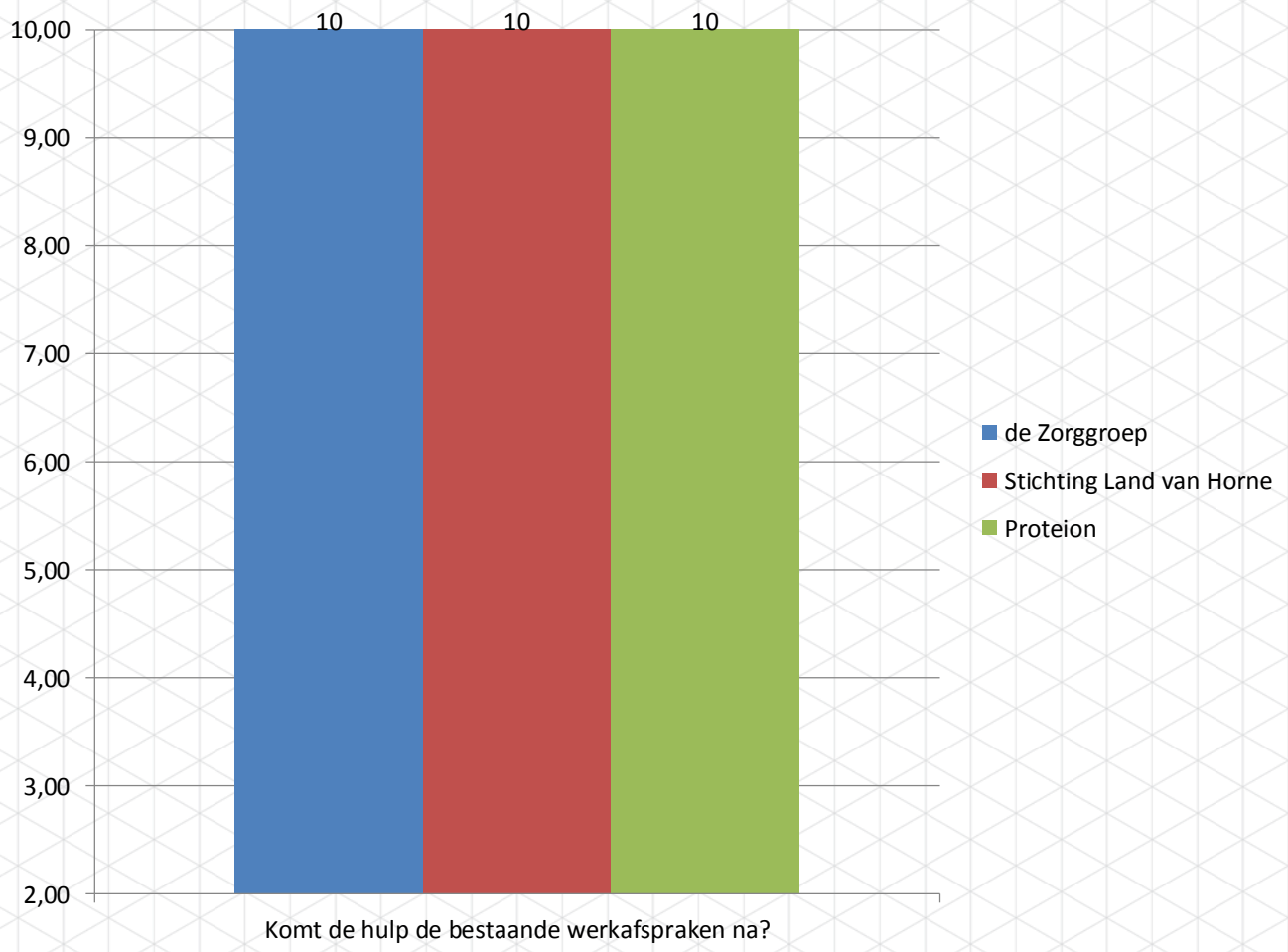
Klanttevredenheidsonderzoek

ZORG · LOKAAL[®]

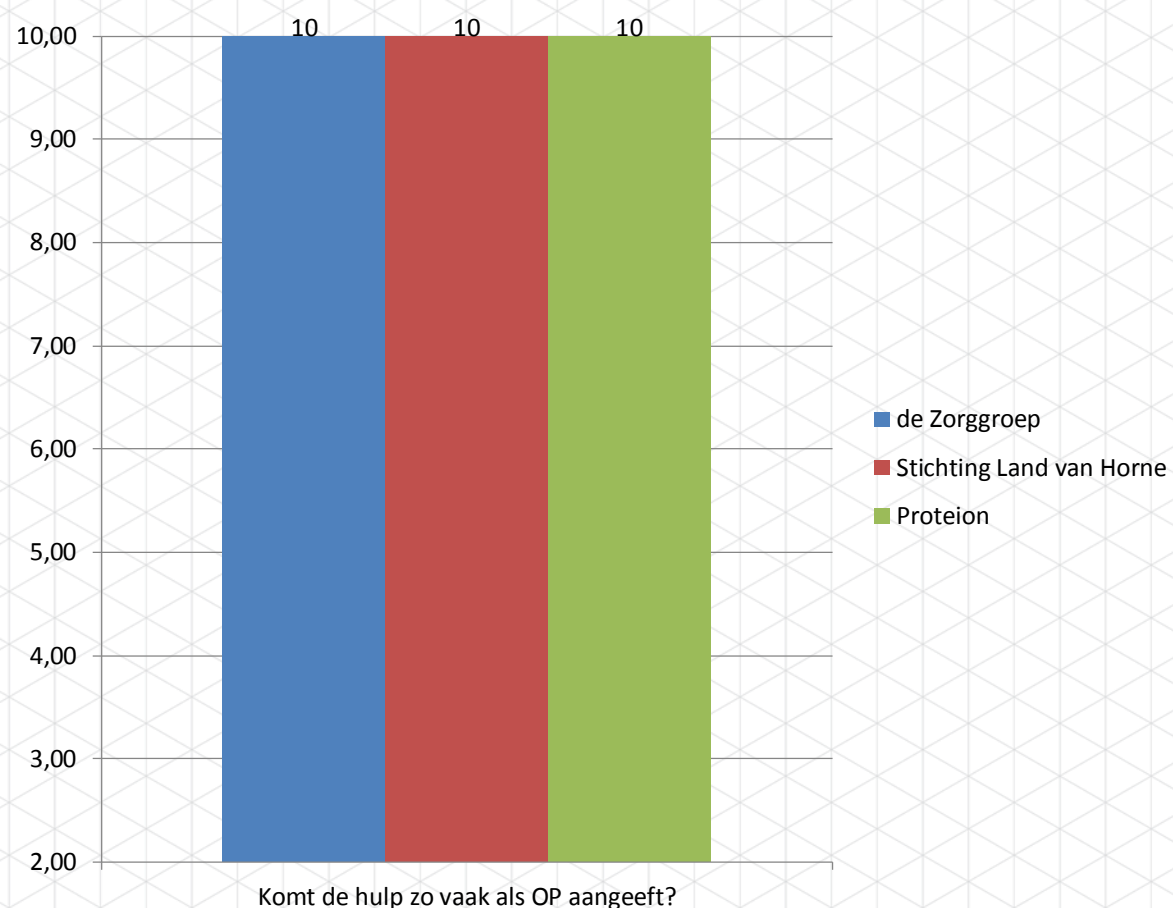
KT0 1: Bent u tevreden over de werkzaamheden?



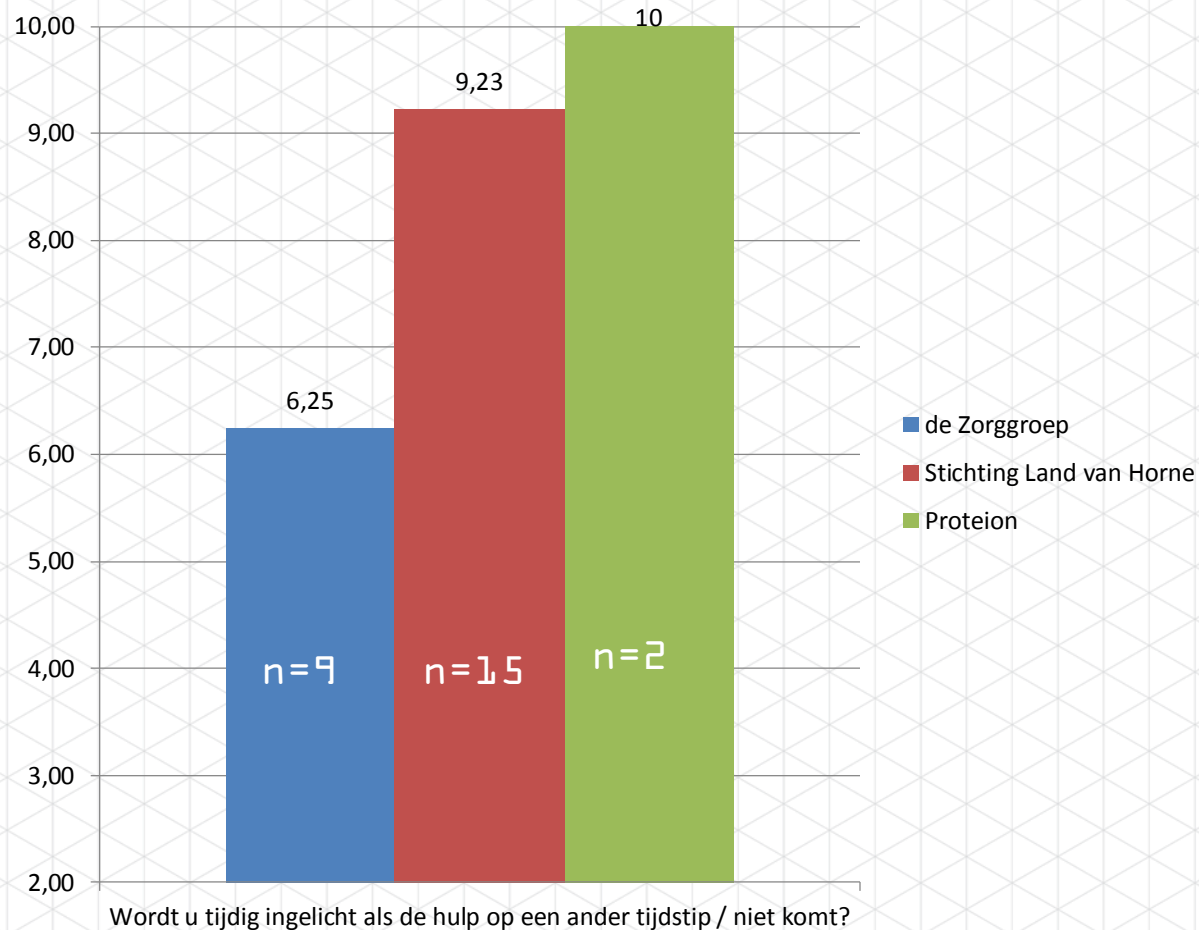
KT0 2: Komt de hulp de bestaande werkafspraken (OP) na?



KT0 3: Komt de hulp zo vaak als het OP aangeeft?

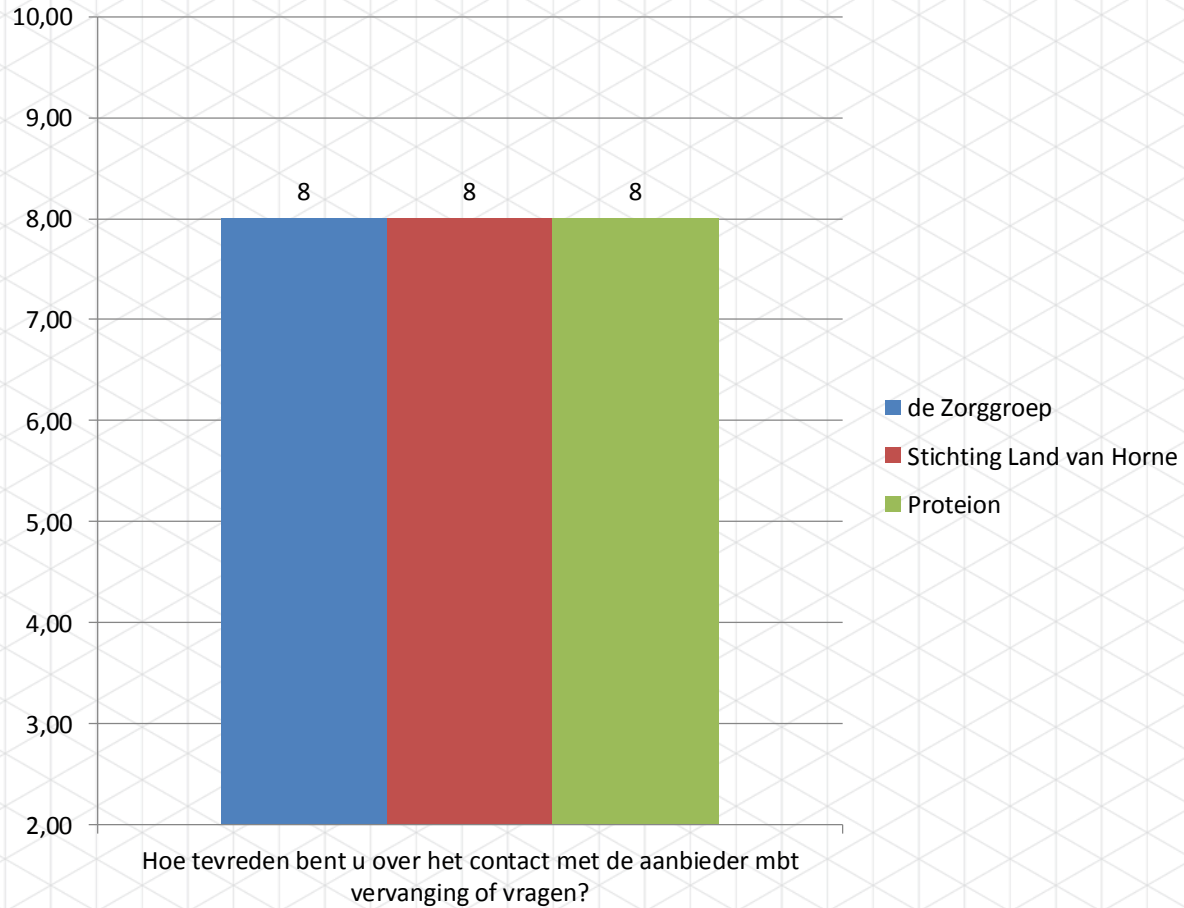


KT0 4: Wordt u tijdig ingelicht als de hulp op een ander tijdstip / niet komt?

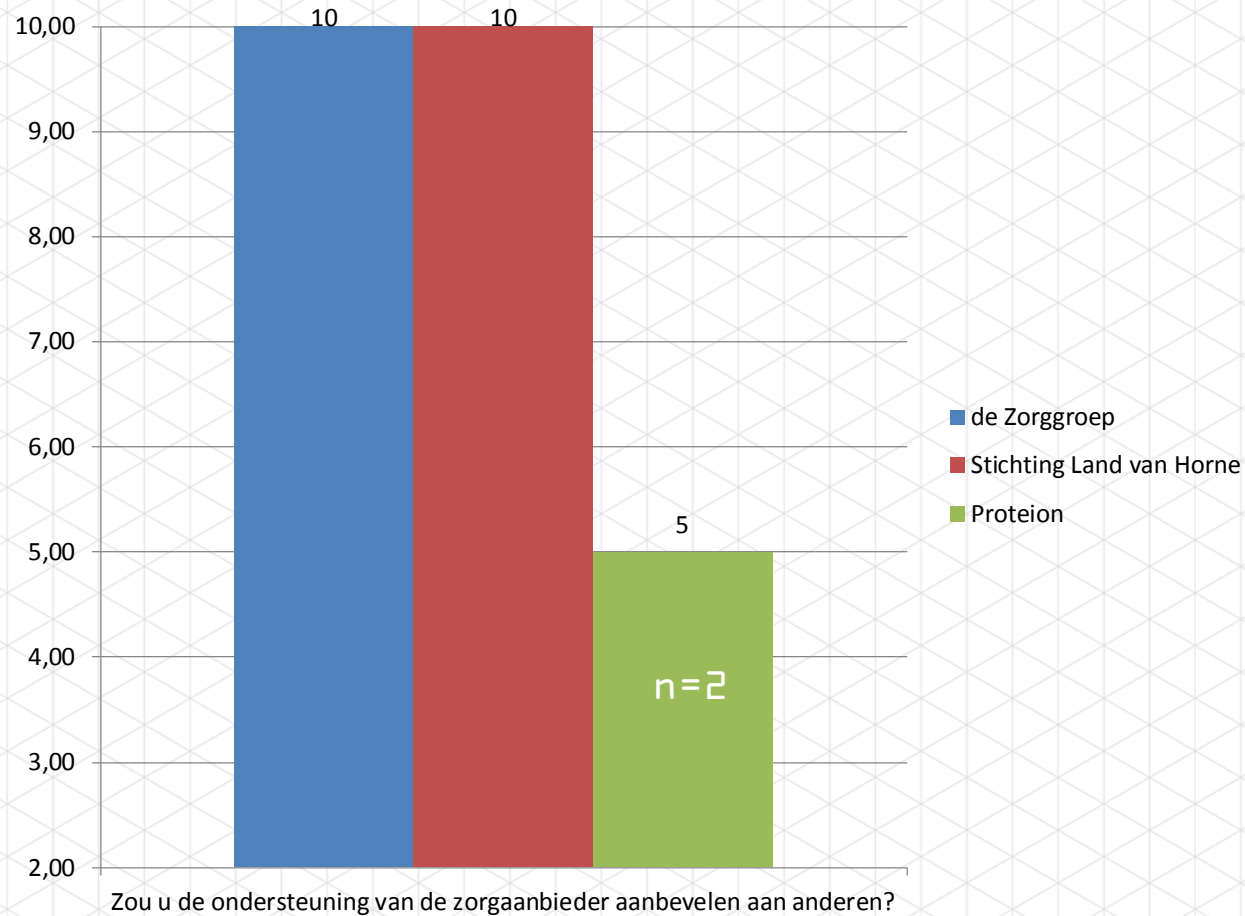


De Zorggroep: 5x (van de 8) Altijd
Land van Horne: 12x (van de 13) Altijd
Proteion: 1x (van de 2) Altijd

KT0 5: Hoe tevreden bent u over het contact met de aanbieder?



KT0 6: Zou u de ondersteuning van de zorgaanbieder aanbevelen aan anderen?



Antwoorden: Alle antwoorden Ja, behalve 1x Nee bij Proteion (let op: n=2).

Conclusies op hoofdlijnen:

- Er wordt kwalitatief goed schoongemaakt;
- Er is hierin nagenoeg geen verschil tussen de twee aanbieders;
- De burgers zijn tevreden over de werkzaamheden;