

Algemeen

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:

Thema's :

1. Afspraken over uw thuiszorg
2. Bereikbaarheid van uw zorgverlener
3. Professionaliteit van uw zorgverlener
4. Uw verzorging
5. Uw zelfstandigheid en activiteiten

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.

Toelichting op de figuur en tabellen

In *figuur 1* is uw score per thema in beeld gebracht in verhouding tot de norm.

In *figuur 2* is uw score per competentie in beeld gebracht in verhouding tot de norm.

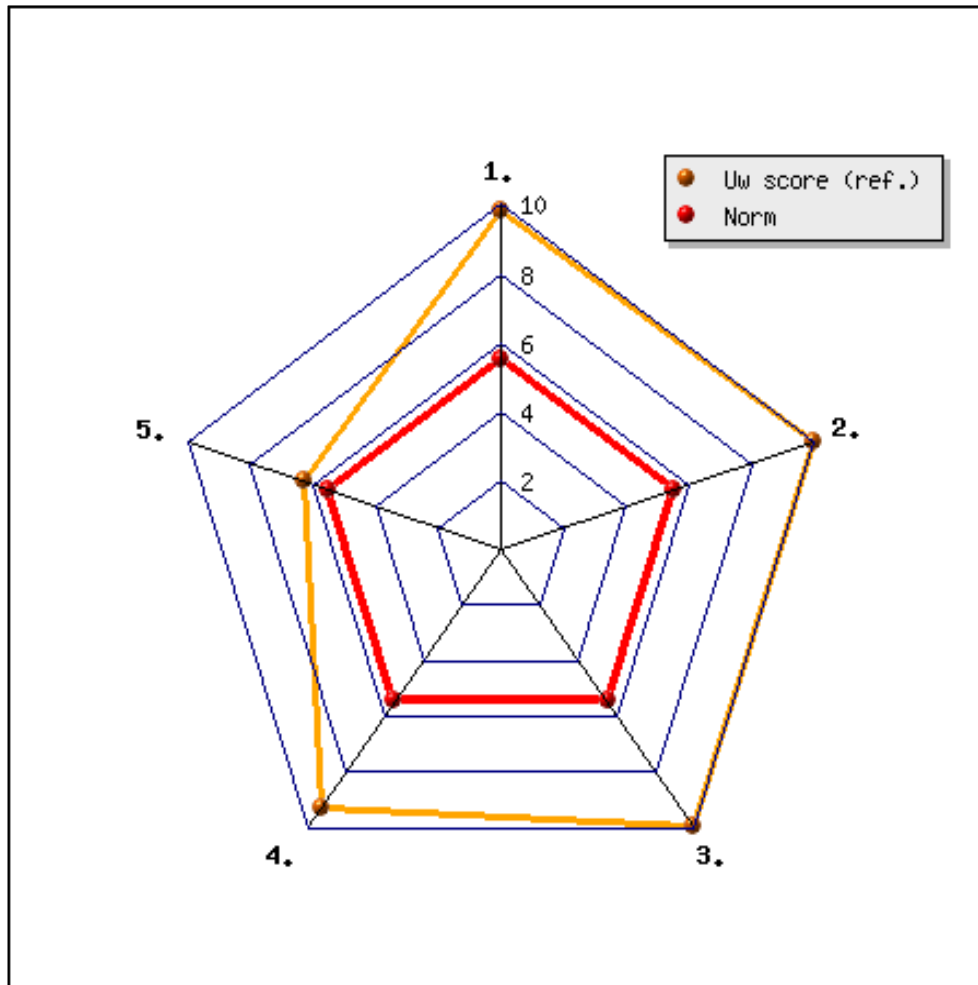
In *tabel 1* zijn uw score op de thema's en de norm in cijfers uitgedrukt.

In *tabel 2* zijn uw score voor de competenties en de norm in cijfers uitgedrukt.

In *tabel 3* zijn per competentie de gedragskenmerken weergegeven, waarbij de score van de gedragskenmerken is vergeleken met de norm voor de betreffende competentie.

Competentieprofiel - Per thema

Deze rapportage is gebaseerd op 4 ingevulde vragenlijsten.



Figuur 1

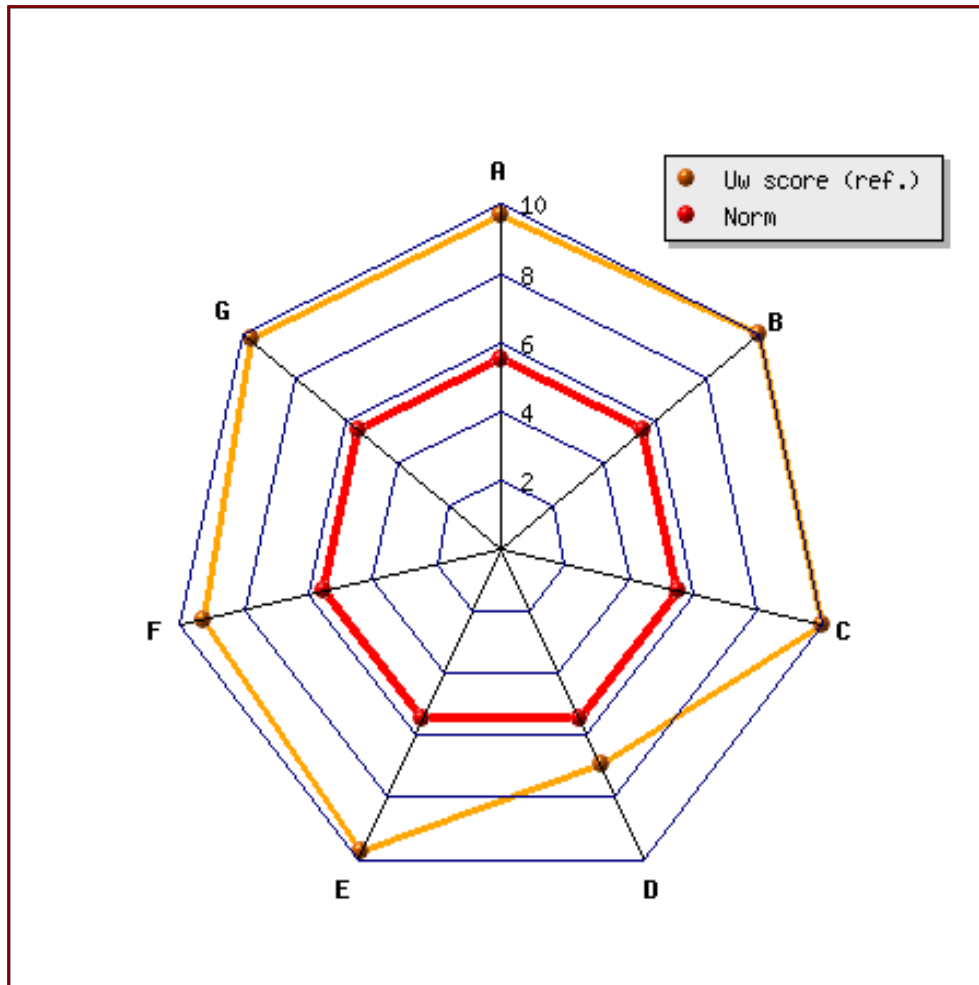
Ref.	Competentie	Score	Norm
1	Afspraken over uw thuiszorg	9.8	5.5
2	Bereikbaarheid van uw zorgverlener	10	5.5
3	Professionaliteit van uw zorgverlener	10	5.5
4	Uw verzorging	9.3	5.5
5	Uw zelfstandigheid en activiteiten	6.3	5.5

Tabel 1 Betekenis kleurcode scores : ■ = Boven norm ■ = Op norm ■ = Onder norm

Eindresultaat : Voldoet aan de normen.

Competentieprofiel - Per competentie

Deze rapportage is gebaseerd op 4 ingevulde vragenlijsten.



Figuur 2

Ref.	Competentie	Score	Norm
A	Klantgerichtheid	9.7	5.5
B	Sensitiviteit	10	5.5
C	Integriteit	10	5.5
D	Mondelinge communicatie	7	5.5
E	Organiseren eigen werk	9.8	5.5
F	Samenwerken	9.3	5.5
G	Vakkundigheid en (zelf)ontwikkeling	9.7	5.5

Tabel 2 Betekenis kleurcode scores : ■ = Boven norm ■ = Op norm ■ = Onder norm

Eindresultaat : Voldoet aan de normeisen.

Score op gedragskenmerken

Nr.	Competenties/ vragen	Score	Norm
Afspraken over uw thuiszorg			
3	Kunt u meebeslissen over de inhoud van de thuiszorg die u krijgt?	10	5.5
4	Kunt u meebeslissen over de tijdstippen en dagen waarop u thuiszorg krijgt?	9.3	5.5
5	Is vervanging goed geregeld?	10	5.5
6	Komt de zorgverlener de afspraken over de zorg goed na?	10	5.5
Bereikbaarheid van uw zorgverlener			
7	Kunt u de zorgverlener telefonisch goed bereiken?	10	5.5
Professionaliteit van uw zorgverlener			
8	Is de zorgverlener goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?	10	5.5
9	Vertrouwt u de zorgverlener?	10	5.5
10	Werkt de zorgverlener vakkundig?	10	5.5
11	Werkt de zorgverlener goed samen met andere hulpverleners?	10	5.5
12	Luister de zorgverlener aandachtig naar u?	10	5.5
13	Geeft de zorgverlener goed antwoord op uw vragen?	10	5.5
14	Heeft uw zorgverlener voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?	10	5.5
Uw verzorging			
15	Krijgt u uw verzorging op de manier zoals u dat wilt?	9.3	5.5
16	Krijgt u uw persoonlijke verzorging op de momenten waarop u dat wilt?	9.3	5.5
Uw zelfstandigheid en activiteiten			
17	Kunt u de dingen doen die belangrijk vindt?	5.5	5.5
18	Kunt u zich met thuiszorg goed redden in het dagelijks leven?	7	5.5

 Tabel 3 Betekenis kleurcode scores : ■ = Boven norm ■ = Op norm ■ = Onder norm

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.

Competentie	Ontwikkelbaar	Definitie
Klantgerichtheid	+	Onderzoeken van wensen en behoeften van cliënten en hiernaar handelen. Anticiperen op behoeften van cliënten. Hoge prioriteit geven aan servicebereidheid en klanttevredenheid.
Sensitiviteit	+/-	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.
Integriteit	-	Gewetensvol handelen vanuit persoonlijke- en organisatienormen en waarden.
(Mondelinge) communicatie	+/-	Idee en meningen aan anderen duidelijk maken, gebruikmakend van duidelijke taal, gebaren en non-verbale 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.