

KWALITEITSONDERZOEK SCHOONMAAKONDERSTEUNING 2019

Gemeente Emmen



ONDERZOEKSVRAGEN

- Hoe tevreden zijn de cliënten over de schoonmaakondersteuning?
- Zijn de huizen van cliënten schoon en leefbaar?



KWALITEITSINDICATOREN

Afspraken

Bejegening en Privacy

Communicatie

Betrouwbaarheid

Deskundigheid

Effectiviteit



TEVREDENHEID



405

ONDERZOCHE
HUISHOUDENS

8

Gemiddelde tevredenheid over kwaliteit van schoonmaak, de zorgaanbieder en de huishoudelijke hulp

91%

Ziet elke keer dezelfde huishoudelijke hulp

72%

Ervaart de huishoudelijke hulp als deskundig

83%

Heeft vaste afspraken over wat de huishoudelijke hulp doet

HUISBEZOEKEN

VOLDOENDE

VOOR ALLE HUISBEZOEKEN



TOENAME

IN TEVREDENHEID T.O.V. 2017 & 2018



CONCLUSIE

Uit het onderzoek blijkt dat cliënten heel tevreden zijn over de schoonmaakondersteuning binnen de gemeente Emmen. Ook zijn de huizen van cliënten schoon en leefbaar bevonden.

Daarnaast geven cliënten aan dat ze het belangrijk vinden dat de zorgaanbieder betrouwbaar is, hieronder wordt verstaan dat de huishoudelijke hulp op gezette tijden komt en afspraken nakomt. Verder moet de zorgorganisatie duidelijk communiceren wat de rechten en plichten van de cliënt zijn en het moet voor de cliënt duidelijk zijn waar hij of zij terecht kan met vragen. Hierin kan de gemeente bij de toegang van de voorzieningen ook een rol spelen.