

20.0001477

Uitkomsten Samenkracht! - interviews

Datum telefonische interviews: 22 - 31 januari 2020

Project/onderwerp: Inkoop huishoudelijke hulp

Wat waren de belangrijkste opmerkingen/verbeterpunten/succesfactoren die genoemd zijn door de deelnemers?

Twaalf inwoners die huishoudelijke hulp (plus) krijgen zijn telefonisch gesproken. Hiervan zijn tien mensen tevreden en twee niet tevreden met de hulp die ze ontvangen.

Punten die daarbij opvielen:

- Sommige cliënten vinden het lastig om instructies te geven aan de hulp. Zij voelen zich bezwaard om dit te doen. Ook klagen zij niet snel bij de thuiszorgorganisatie over de hulp
- Cliënten waarderen het dat zij hun verhaal kunnen doen, ook wanneer zij tevreden zijn.
- De meeste cliënten geven aan (zeer) tevreden te zijn over hun hulp en de kwaliteit van het werk. Zij vinden dat de huishoudelijke hulp bijdraagt aan dat zij zelfstandig thuis kunnen wonen.
- Mantelzorgers, zoals verder weg wonende kinderen, voelen zich ondersteund.

Wat hebben de interviews opgeleverd?

De meeste mensen die we gesproken hebben zijn tevreden over de huishoudelijke hulp die zij ontvangen.

Mensen die huishoudelijke hulp ontvangen hebben behoefte aan het delen van hun ervaringen (ook als deze positief zijn) en telefonische interviews zijn hiervoor een laagdrempelige manier.

Het is onduidelijk of thuiszorgorganisaties met enige regelmaat nagaan of de cliënt tevreden is over de hulp. Dit zou voor sommige cliënten drempelverlagend kunnen zijn om hun slechte ervaringen/klacht te delen. Ook dit is een punt om na te gaan bij gesprekken met de thuiszorgorganisaties.

Wat gaat er met de input gebeuren en op welke termijn?

- We scherpen de afspraken over instructies geven aan, zodat ook inwoners die het lastiger vinden om instructies te geven hierin ondersteund worden.
- We scherpen de afspraken met aanbieders over klanttevredenheidsonderzoek verder aan.

Deze afspraken worden in de nieuwe toelatingsdocumenten opgenomen, die vanaf 2021 worden uitgevoerd.

Komt er een vervolg (bijeenkomst)?

Nee.