

BASISINFORMATIE EINDWERK

VOORNAAM : PATRICIA

NAAM: MASSIJ

KLAS : 3 MAW

DEPARTEMENT : PXL SOCIAL WORK

ACADEMIEJAAR : 2014 - 2015

TREFWOORD : Thuiszorg, kwaliteit, tevredenheidsmeting

TITEL : *Ik blijf thuis! Onderzoek naar de tevredenheid over de kwaliteit van de dienst gezinszorg van thuiszorg De Voorzorg Maaseik.*

SAMENVATTING :

In dit eindwerk wordt er gewerkt rond de volgende onderzoeksvraag: “Hoe tevreden zijn de cliënten van de dienst gezinszorg van thuiszorg De Voorzorg Maaseik?”. Er wordt een beeld geschept rond de tevredenheid over de kwaliteit van de hulpverlening, het belang hiervan en hoe men dit met behulp van de integrale kwaliteitsontwikkeling kan integreren op de werkvloer. Kwaliteit is een uiterst belangrijk aspect van de hulpverlening. Het bepaalt hoe men de hulpverlening beleeft, in welke mate de hulpverlening tegemoet komt aan de noden en behoeften en of men de hulpverlening voortzet in de toekomst. Om dit te onderzoeken werd de cliëntenpopulatie van de dienst gezinszorg ondervraagd met behulp van een tevredenheidsmeting. De cliëntenpopulatie omvat de oudere populatie en invalide/mindervalide personen. Uit het onderzoek bleek dat het merendeel van de respondenten ouderen van 60 jaar of ouder betrof. Over het algemeen is de cliëntenpopulatie heel tevreden over de dienstverlening. De hulpverlening komt tegemoet aan de noden en behoeften, waarbij de verzorgenden garant staan voor vertrouwelijke en betrouwbare thuishulp. Doch zijn er enkele factoren die de tevredenheid beïnvloeden in negatieve zin. Dit ging vooral over het contact met de sectorverantwoordelijke en de informatiedoorstroming bij afwezigheden of problemen. Tevredenheid wordt beïnvloed door hetgeen de cliënten van de hulpverlening verwachten en het gevoel van controle dat men al dan niet heeft hierover. Het probleem bevindt zich vooral bij het feit dat men geen controle heeft over de planning en daardoor onzeker is over het al dan niet krijgen van hulp. Met enkele kleine bijstellingen kunnen deze factoren geminimaliseerd worden waardoor de algemene tevredenheid waarschijnlijk zal stijgen en nog hoger zal liggen.