

Klanttevredenheidsonderzoek Casemanagement Dementie

Wat? een klanttevredenheidsonderzoek specifiek over de ondersteuning en begeleiding door de specialistische casemanager dementie.

Wie? het 1^{ste} deel van de vragenlijst is ingevuld door de cliënt, het 2^{de} deel door de mantelzorger/ naaste.

Wanneer? van mei tot en met juli 2019.

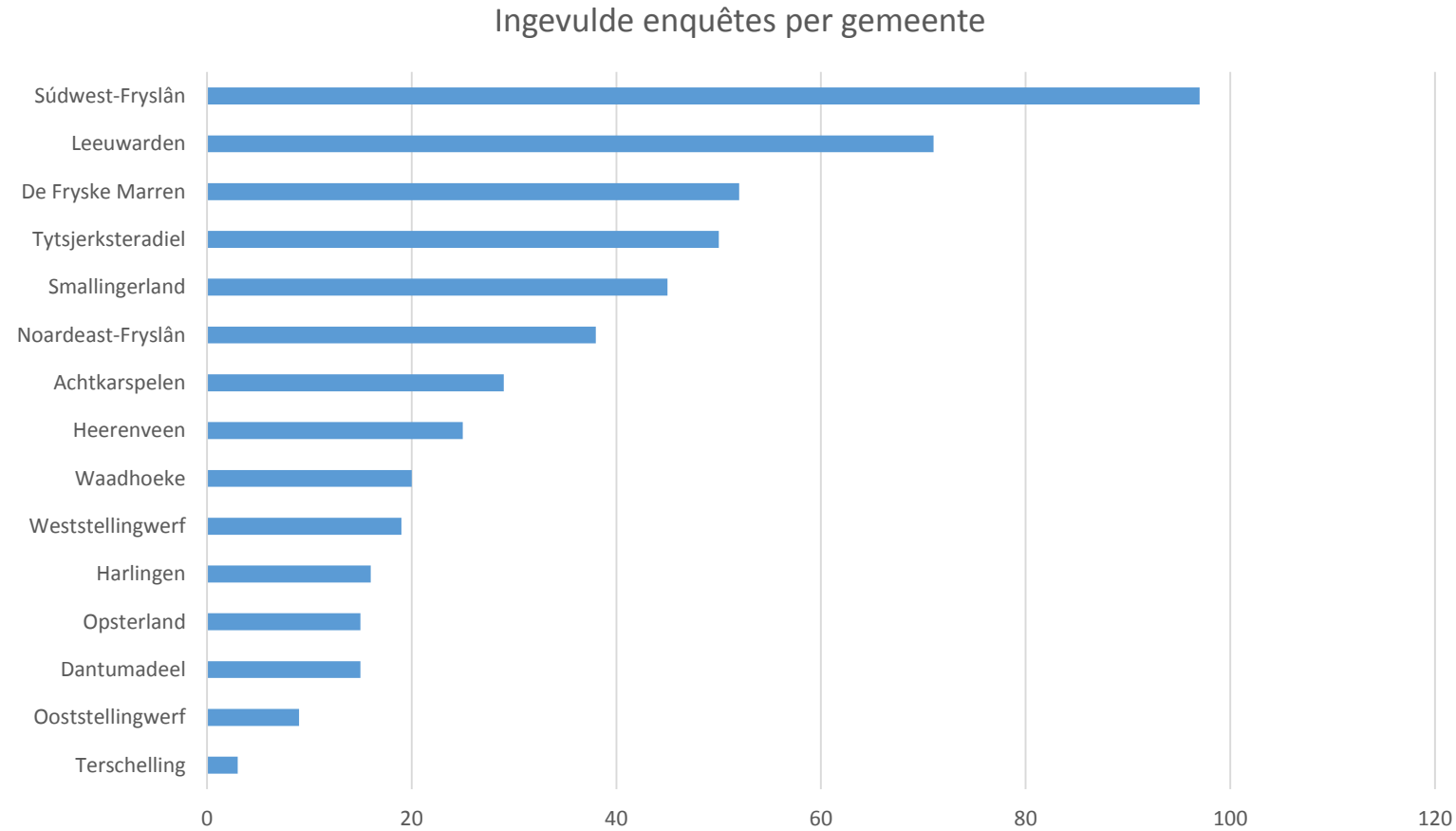
Hoe? via de specialistische casemanagers dementie is de vragenlijst overhandigd/ verstuurd.



medio juli 2019



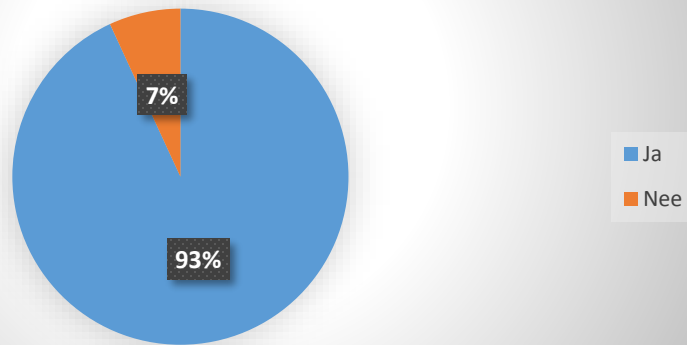
Klanttevredenheidsonderzoek Casemanagement Dementie – Cliëntperspectief



N= 504

Klanttevredenheidsonderzoek Casemanagement Dementie – Cliëntperspectief

Is het duidelijk wat de casemanager
voor u kan betekenen?



N= 494

Cliënt	Cijfer	N
Hoe tevreden bent u met de begeleiding van de casemanager?	8,3	494
De casemanager luistert goed naar mij	8,5	479
De casemanager legt goed uit wat de aandoening betekent voor mij	8,2	464
De casemanager helpt mij om in contact te blijven met familie, burens, kennissen	7,8	382
Ik denk mee over besluiten rondom mijn persoonlijke situatie	7,9	452
De casemanager bereidt mij goed voor op de toekomst	8,0	428

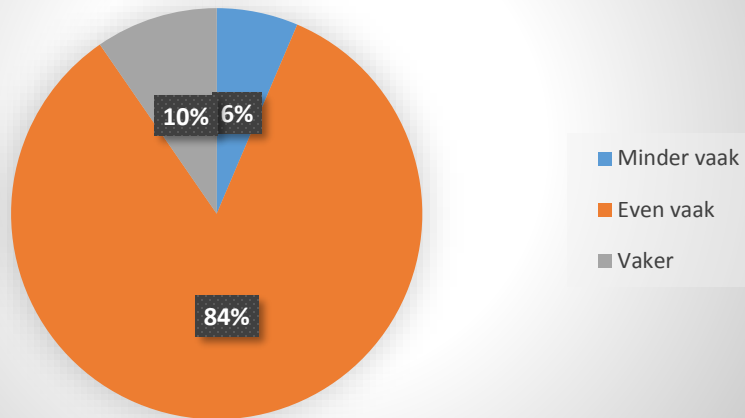
Klanttevredenheidsonderzoek Casemanagement Dementie – Cliëntperspectief

Gemeente	Gemiddeld cijfer*
Heerenveen	8,7
Harlingen	8,6
Dantumadeel	8,4
Waadhoeke	8,4
Achtkarspelen	8,3
Smallingerland	8,2
Súdwest-Fryslân	8,1
De Fryske Marren	8,0
Noardeast-Fryslân	8,0
Leeuwarden	8,0
Terschelling	7,9
Ooststellingwerf	7,9
Tytsjerksteradiel	7,8
Opsterland	7,7
Weststellingwerf	7,5
Totaal	8,1

*Het gemiddelde cijfer geeft aan hoe een gemeente scoort op de 6 vragen uit de tabel op dia 2.

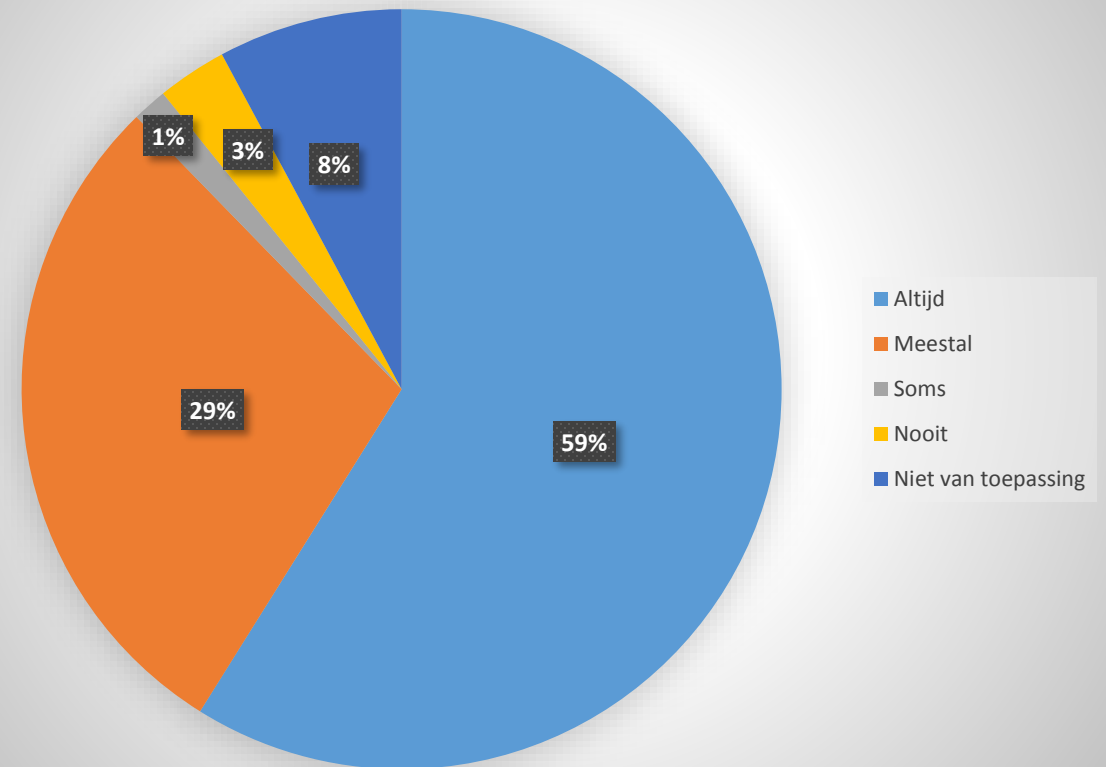
Klanttevredenheidsonderzoek Casemanagement Dementie – Cliëntperspectief

Ik vind het prettig als de casemanager ... langskomt



N= 468

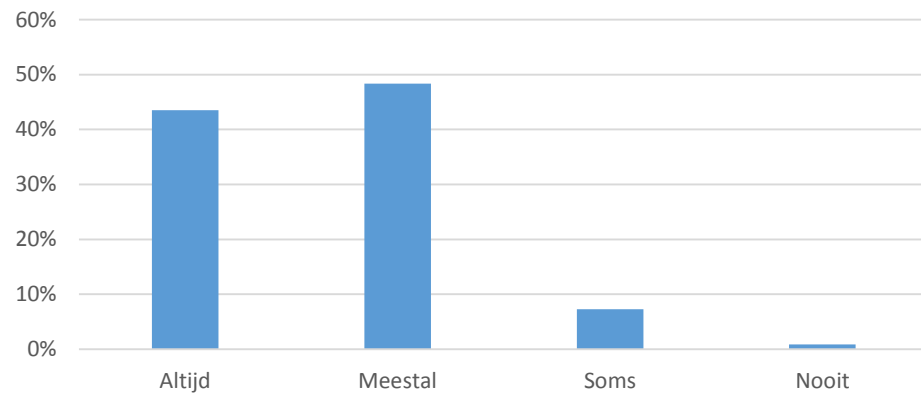
Kunt u de casemanager goed bereiken?



N= 472

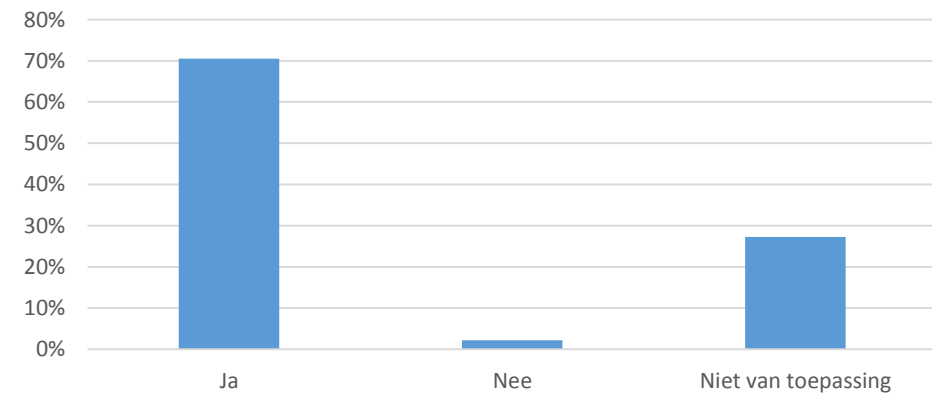
Klanttevredenheidsonderzoek Casemanagement Dementie – Cliëntperspectief

Vindt u de adviezen en informatie van de casemanager waardevol?



N= 453

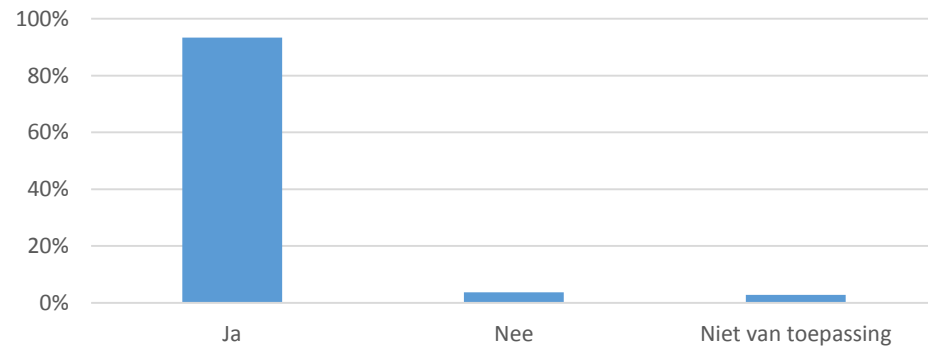
Vindt u dat de casemanager en andere zorgverleners goed samenwerken?



N= 455

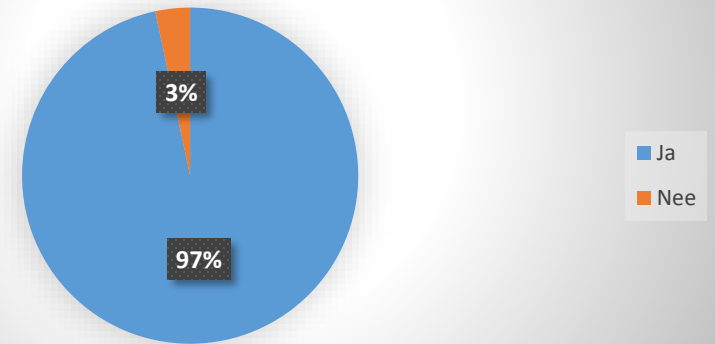
Klanttevredenheidsonderzoek Casemanagement Dementie – Cliëntperspectief

Informeert de casemanager u goed over de mogelijkheden voor zorg en begeleiding in uw regio?



N= 454

Zou u de casemanager aan anderen aanbevelen?



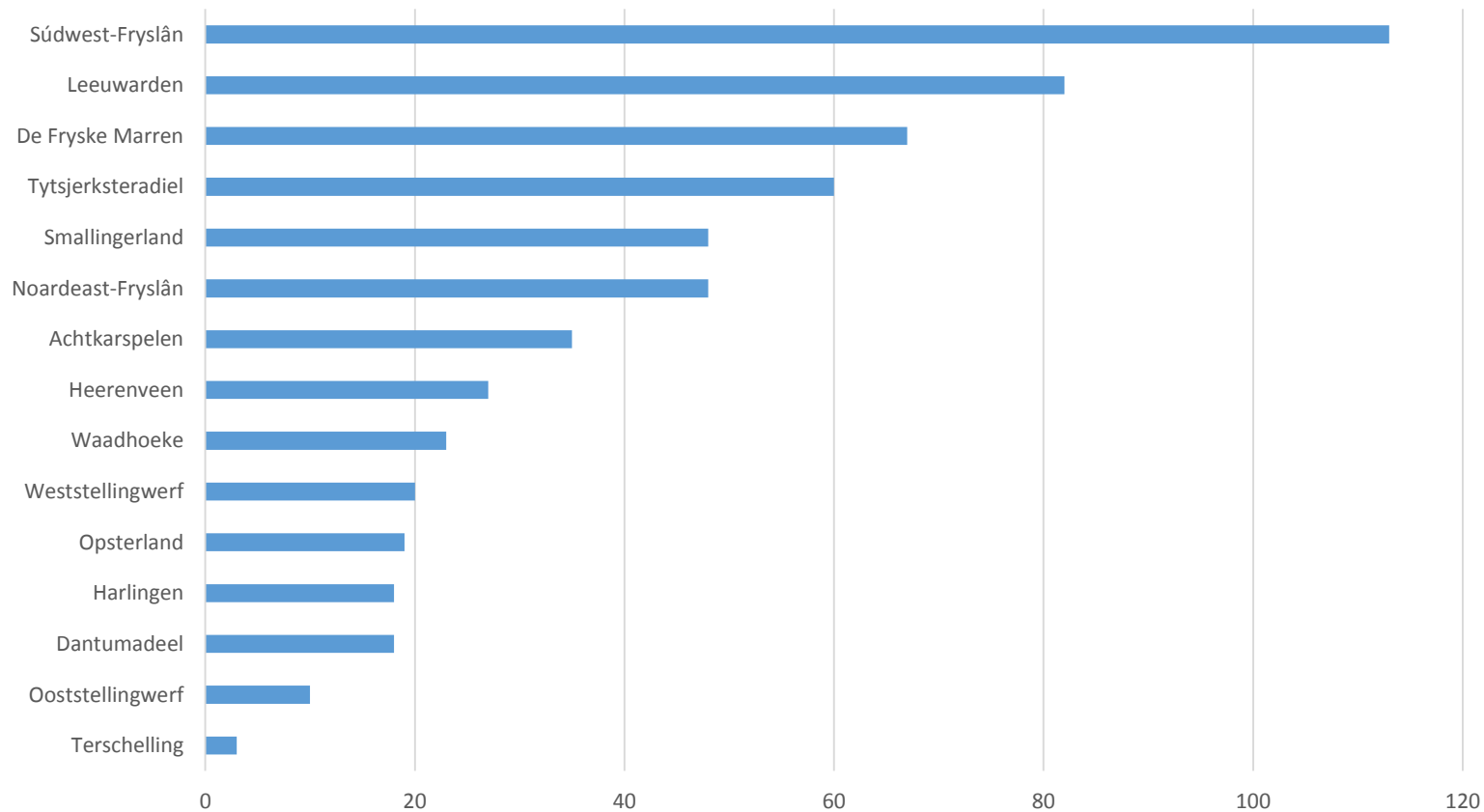
N= 450

Highlights cliëntperspectief

- Hoge respons (N=504)
- ‘De casemanager helpt mij om in contact te blijven met familie, buren, kennissen’ – cijfer 7,8 (respons N=382)
- 84% geeft aan dat de frequentie van de bezoeken prima is
- ‘Vindt u dat de casemanager en andere zorgverleners goed samenwerken?’ – 27% geeft niet van toepassing aan

Klanttevredenheidsonderzoek Casemanagement Dementie – Mantelzorg/ naaste(n) perspectief

Ingevulde enquêtes per gemeente



Klanttevredenheidsonderzoek Casemanagement Dementie – Mantelzorg/ naaste(n) perspectief



N= 575

Klanttevredenheidsonderzoek Casemanagement Dementie – Mantelzorg/ naaste(n) perspectief

Mantelzorger	Cijfer	N (ingevuld)	N (niet ingevuld of n.v.t.)	Totale N	% (niet ingevuld of n.v.t.)
Hoe tevreden bent u met de begeleiding van de casemanager?	8,5	580	11	591	2%
De casemanager luistert goed naar mij	8,7	581	10	591	2%
De casemanager geeft mij handvatten die passen bij de situatie	8,5	573	18	591	3%
De casemanager helpt mij bij het bewaken van mijn eigen grenzen	8,3	524	67	591	11%
De casemanager bereidt mij goed voor op de mogelijke zorgvraag in de toekomst	8,5	524	67	591	11%

Klanttevredenheidsonderzoek Casemanagement Dementie – Mantelzorg/ naaste(n) perspectief

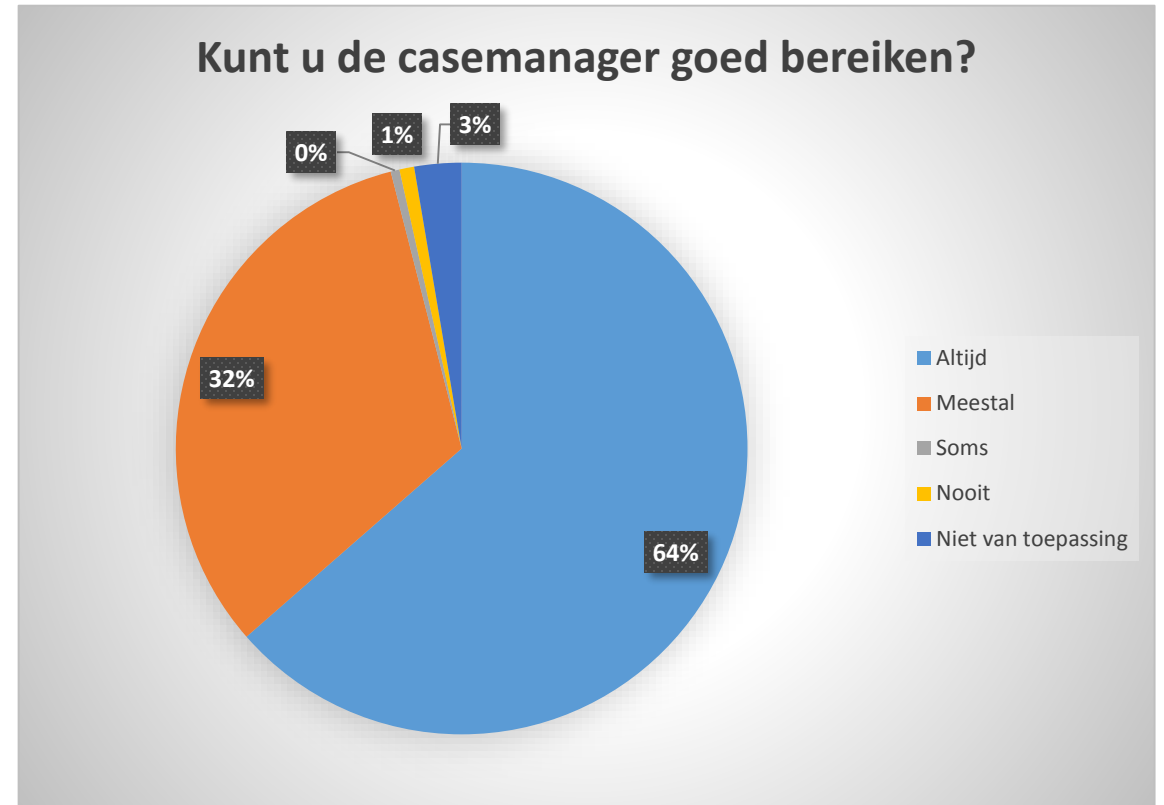
Gemeente	Gemiddeld cijfer*
Terschelling	8,9
Harlingen	8,8
Heerenveen	8,7
Waadhoeke	8,7
Dantumadeel	8,6
Achtkarspelen	8,5
Opsterland	8,5
Smallingerland	8,5
Súdwest-Fryslân	8,5
Noardeast-Fryslân	8,5
Ooststellingwerf	8,4
Leeuwarden	8,4
De Fryske Marren	8,3
Weststellingwerf	8,3
Tytsjerksteradiel	7,9
Totaal	8,5

*Het gemiddelde cijfer geeft aan hoe een gemeente scoort op de 5 vragen uit de tabel op dia 10.

Klanttevredenheidsonderzoek Casemanagement Dementie – Mantelzorg/ naaste(n) perspectief



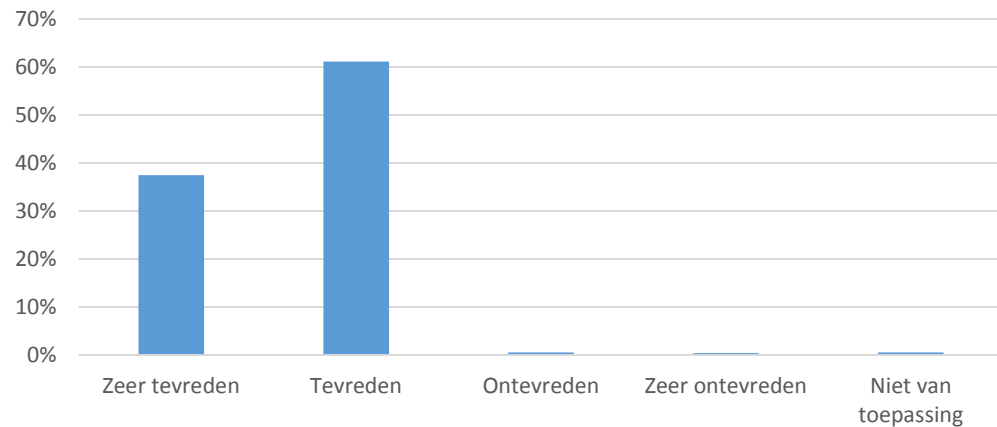
N= 555



N= 601

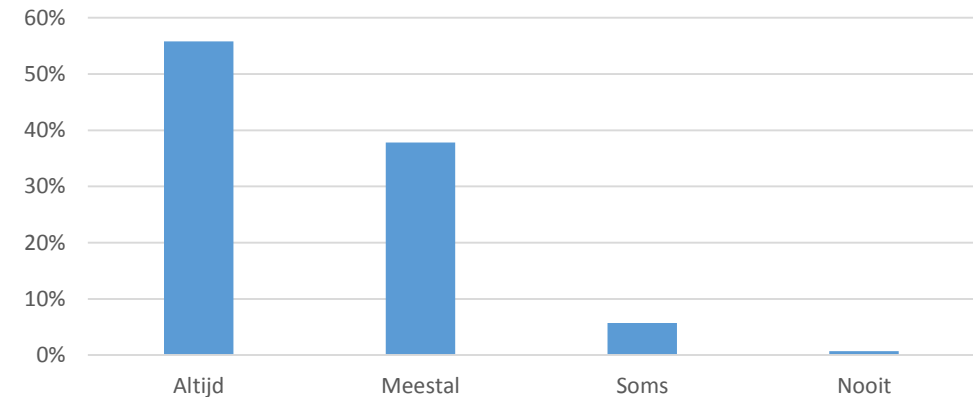
Klanttevredenheidsonderzoek Casemanagement Dementie – Mantelzorg/ naaste(n) perspectief

Bent u tevreden over de informatie die de casemanager aan u heeft gegeven over het ziektebeeld of de situatie?



N= 561

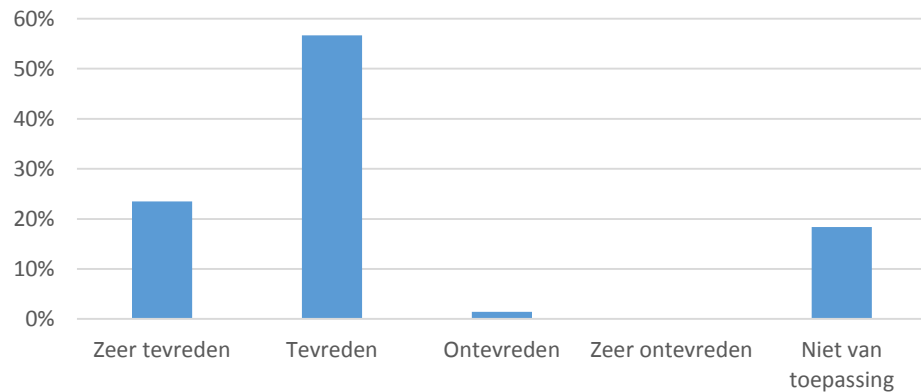
Vindt u de adviezen en informatie van de casemanager waardevol?



N= 579

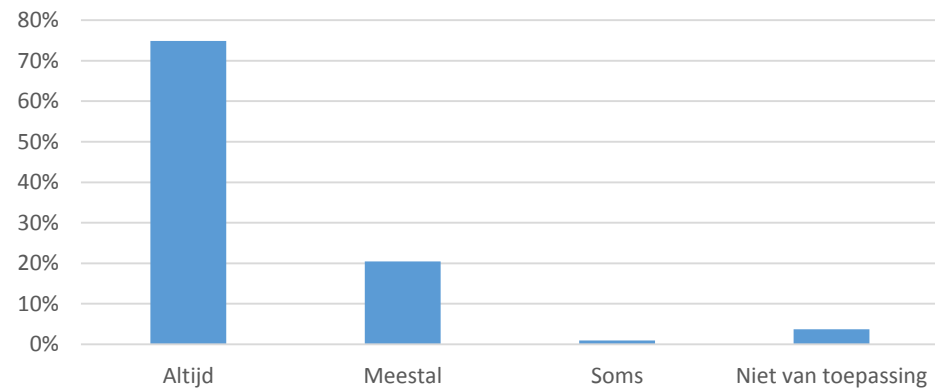
Klanttevredenheidsonderzoek Casemanagement Dementie – Mantelzorg/ naaste(n) perspectief

Vindt u dat de casemanager en andere zorgverleners goed samenwerken?



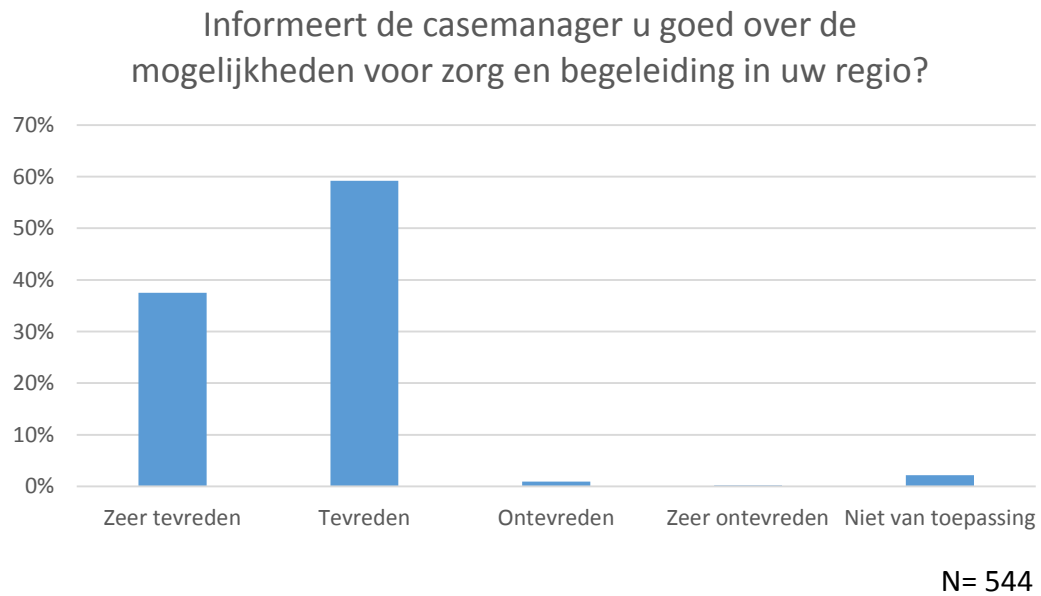
N= 549

Wordt u voldoende betrokken bij de beslissingen als het gaat om de zorg en begeleiding van uw naaste?



N= 538

Klanttevredenheidsonderzoek Casemanagement Dementie – Mantelzorg/ naaste(n) perspectief



Highlights mantelzorger/ naaste(n) perspectief

- ‘Vindt u dat de casemanager en andere zorgverleners goed samenwerken?’ – 18% geeft niet van toepassing aan
- De vragen
‘De casemanager helpt mij bij het bewaken van mijn eigen grenzen’ en
‘De casemanager bereidt mij goed voor op de mogelijke zorgvraag in de toekomst’
is door 11% niet ingevuld of genoteerd als ‘niet van toepassing’
- 99% beveelt de casemanager aan