
Ervaringen thuiszorgcliënten V&V

De Open Waard

Alerimus

Oud-Beijerland

Gemeten met de CQI index

April 2015

Inhoudsopgave

1. Inleiding	I
CQI-onderzoek; achtergrond en werkwijze	I
Opbouw van het rapport	2
2. Samenvatting resultaten onderzoek	3
Algemene resultaten	3
Resultaten indicatoren	5
3. Persoonskenmerken van de cliënten	6
Geslacht, leeftijd en opleiding	6
Ervaren gezondheid	6
Hulp bij het invullen	6
4. Ervaringen en tevredenheid van de cliënten	7
4.1 Afspraken over uw thuiszorg	7
4.2 Communicatie met de zorginstelling	8
4.3 Bereikbaarheid van uw thuiszorgorganisatie	9
4.4 Professionaliteit van uw zorgverleners	10
4.5 Uw verzorging en gezondheid	12
4.6 Uw zelfstandigheid en activiteiten	13
4.7 Aanbevelen ('Net Promotor Score')	13
Bijlage: Opmerkingen van thuiszorgcliënten	14

I. Inleiding

In de periode januari-maart 2015 heeft een cliëntraadpleging plaatsgevonden in Alerimus. In deze periode zijn de ervaringen van bewoners en thuiszorgcliënten onderzocht evenals de ervaringen van de contactpersonen van de cliënten met een psychogeriatrische indicatie. In dit rapport zijn de resultaten weergegeven van de ervaringen van thuiszorg cliënten van De Open Waard.

Dit rapport bestaat uit vier hoofdstukken. In dit eerste hoofdstuk is beschreven op welke wijze de meting is uitgevoerd. Het tweede hoofdstuk biedt een samenvatting van de resultaten van de ervaringen van de thuiszorgcliënten en zijn de constatering uit het onderzoek opgenomen. In het derde hoofdstuk zijn de persoonskenmerken van de cliënten opgenomen en in het vierde hoofdstuk zijn per thema van de meting alle resultaten opgenomen. In de bijlage zijn alle opmerkingen opgenomen, die door de cliënten op de enquêteformulieren zijn genoteerd.

Deze meting is tot stand gekomen in samenwerking met Annelette Hamming (verwerking). Jeroen Haamers heeft de resultaten verwerkt tot deze eindrapportage.

CQI-onderzoek; achtergrond en werkwijze

Binnen Alerimus wordt periodiek de cliënten naar hun ervaringen gevraagd over de zorg en hun leefomstandigheden. Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de Consumer Quality Index (CQI), bestaande uit gestandaardiseerde vragenlijsten, waarmee landelijk informatie wordt verzameld over cliëntwaardering. Het onderzoek is uitgevoerd volgens de richtlijnen van het Centrum Klantervaring Zorg (CKZ), die gelden voor CQI onderzoeken in de sector Verpleging, Verzorging & Thuiszorg. Deze richtlijnen zijn vastgelegd in het Handboek CQI metingen (versie juli 2011).

Dit is het vijfde formele CQI onderzoek dat door Bosscher & de Witte c.s. voor Alerimus is uitgevoerd.

Voor het CQI onderzoek vier CQI-vragenlijsten gebruikt:

1. CQ-index ervaringen in een verpleeg- of verzorgingshuis (versie 2012): een vragenlijst voor somatische intramurale bewoners van een verpleeg- of verzorgingshuis. De vragenlijst is gericht op bewoners waarmee een persoonlijk interview kan worden gehouden.
2. CQ-index ervaringen met de zorg in een verpleeg- of verzorgingshuis (versie 2012): een schriftelijke vragenlijst voor contactpersonen dan wel vertegenwoordigers van bewoners met psychogeriatrische problemen, die langer in een verpleeg- of verzorgingshuis verblijven.
3. CQ-index ervaringen met de zorg thuis (versie 2012): een schriftelijke vragenlijst voor thuiswonende cliënten van zorgorganisaties, die minimaal zes maanden persoonlijke verzorging en/of verpleging ontvangen.
4. CQ-index ervaringen met hulp in het huishouden (versie 2011): een schriftelijke vragenlijst voor thuiswonende cliënten van zorgorganisaties, die in de afgelopen 12 maanden hulp in het huishouden ontvingen.

De onderhavige rapportage beschrijft de resultaten van de schriftelijke meting onder thuiszorgcliënten van De Open Waard. De meting is uitgevoerd volgens de CQI-richtlijn, wat wil zeggen dat er op vaste momenten herinneringen aan cliënten zijn verstuurd met het verzoek mee te werken aan de meting. Dit heeft geleid tot de volgende respons:

Thuiszorg	Verstuurd	Ontvangen	% Bruto respons	Niet meewerken	Bruikbare respons	% netto respons
De Open Waard	93	73	78,5%	15	58	62,4%
De Buitensluis	42	35	83,3%	9	26	61,9%

De resultaten van de enquêteformulieren zijn digitaal ingevoerd in een databestand, waarna de opschoning en analyse heeft plaatsgevonden.

Alle opmerkingen die cliënten op de formulieren hadden genoteerd, zijn integraal in de bijlage van deze rapportage opgenomen. Deze dienen als achtergrondinformatie voor de kwantitatieve scores van het onderzoek.

Opbouw van het rapport

Hoofdstuk 2 geeft een samenvattend beeld van de ervaringen van bewoners over de diverse onderdelen uit de CQ-index. Vervolgens zijn in dit hoofdstuk de meest opvallende constatering uit deze meting op een rij gezet. De constatering bieden een mogelijke aanzet tot maatregelen ter verbetering.

Hoofdstuk 3 beschrijft de persoonskenmerken van de cliënten die aan het onderzoek hebben meegewerkt.

Hoofdstuk 4 is opgebouwd volgens de thema's van de CQI-vragenlijst:

1. Afspraken over uw thuiszorg
2. Communicatie met de zorginstelling
3. De bereikbaarheid van uw thuiszorg organisatie
4. Professionaliteit van uw zorgverleners
5. Uw verzorging en gezondheid
6. Uw zelfstandigheid en activiteiten
7. Aanbevelen ('Net Promotor Score')

Per thema zijn de resultaten voornamelijk weergegeven in grafieken. In de grafieken is de verhouding weergegeven tussen de verschillende antwoorden. Het meest positieve antwoord is in de regel met groen aangegeven, het meest negatieve in paars en de tussencategorie in wit.

De scores zijn in percentages weergegeven. De percentages bieden een indicatie om te komen tot bepaalde constatering en conclusies. Voor de berekening van de percentages, zijn de antwoorden op de vraag 'niet van toepassing' buiten beschouwing gelaten. In de bijlage zijn ter informatie de totaalscores integraal opgenomen.

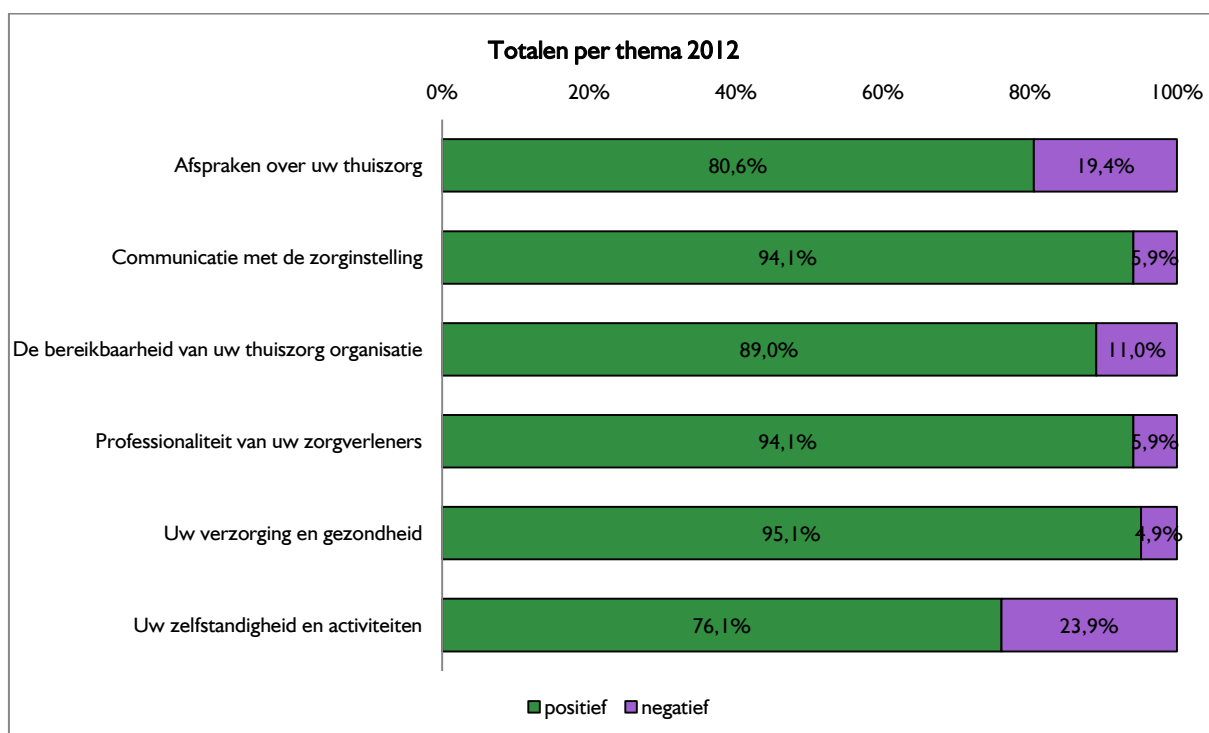
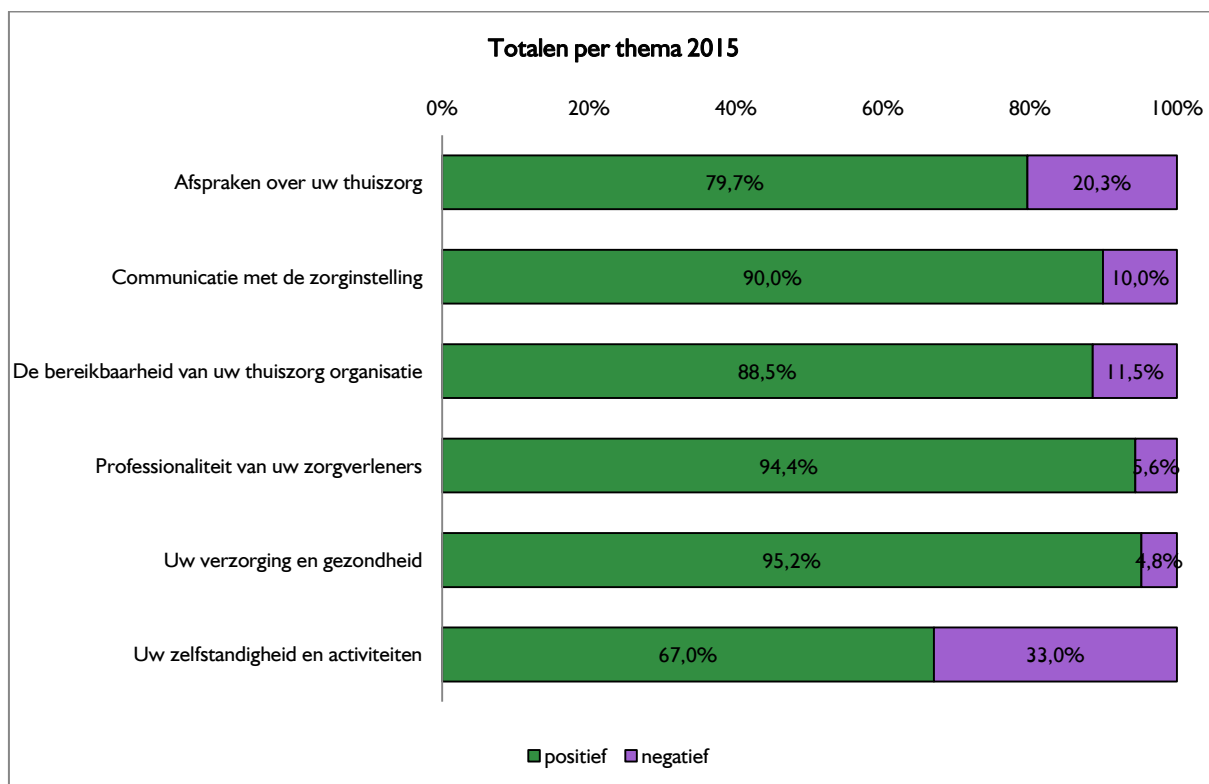
In de grafieken zijn ter vergelijking de scores uit de vorige meting (2012) opgenomen.

In sommige grafieken komen de percentages op 99% of 101% uit. Dit heeft te maken met de afronding van decimalen.

2. Samenvatting resultaten onderzoek

Algemene resultaten

Onderstaande tabellen geven per thema aan welk percentage thuiszorgcliënten positieve en welk percentage negatieve antwoorden heeft gegeven in de interviews.



Trends

Ten aanzien van de thema-scores is het volgende te zien:

Afspraken over uw thuiszorg: van 80,6% positief in 2012 naar 79,7% in 2015	↓
Communicatie met de zorginstelling: van 94,1% positief in 2012 naar 90% in 2015	↓
De bereikbaarheid van uw organisatie: van 89% positief in 2012 naar 88,5% in 2015	=
Professionaliteit van uw zorgverleners: van 94,1% positief in 2012 naar 94,4% in 2015	=
Uw verzorging en gezondheid: van 95,1% positief in 2012 naar 95,2% in 2015	=
Uw zelfstandigheid en activiteiten: van 76,1% positief in 2012 naar 67% in 2015	↓

N.B. in bovenstaande tabel is een 0,5% marge aangehouden voor het toewijzen van 'voortgang' of 'achteruitgang' aan het betreffende thema.

Resultaten indicatoren

De scores op de indicatoren liggen tussen de 1 (meest negatieve score) en 4 (meest positieve score). In het overzicht zijn de scores van 2015 vergeleken met die van 2012 en zijn de cijfers opgenomen die in de landelijke benchmark van 2013 als gemiddelden zijn vermeld.

De scores op de indicatoren worden gebruikt voor www.kiesbeter.nl. Let wel, de scores van 2015 zijn nog ruwe en ongecorrigeerde cijfers. Voor de landelijke benchmark ondergaan deze cijfers nog correctie voor o.a. leeftijd, geslacht en opleiding en kunnen daarom nog licht afwijken.

Indicator	Score 2015	Score 2012	Landelijk
4.3 Ervaren bejegening (17, 18, 19)	3,60	3,58	3,56
4.5 Ervaringen met lichamelijke verzorging (20, 21, 22, 23)	3,23	3,28	3,31
5.4 Ervaren kwaliteit personeel (13, 14, 15, 16)	3,57	3,53	3,53
6.1 Ervaren inspraak (3, 4, 5, 6, 8)	3,27	3,31	3,20
6.2 Ervaren informatie (7,9,10,11,12)	3,50	3,60	3,22

Uit deze vergelijking blijkt dat De Open Waard ten opzichte van de landelijke cijfers op alle indicatoren rond of boven het gemiddelde scoort en dat ten aanzien van de eigen score van 2012 een vooruitgang dan wel consolidatie is te zien op 4 van de 5 indicatoren (hierbij is een marge van 0,1 aangehouden).

Op basis van deze vergelijking en onze cijfers, scoren de volgende vragen onder het gemiddelde:

- 🚩 Vraag 5: 'kunt u meebeslissen over van wie u thuiszorg krijgt' (42% soms/nooit, in 2012: 47%)
- 🚩 Vraag 22: 'kunt u de dagelijkse dingen doen die u belangrijk vindt' (46% soms/nooit, in 2012: 41%)
- 🚩 Vraag 23: 'kunt u zich met thuiszorg goed redden in het dagelijks leven' (20% soms/nooit, in 2012: 7%)

3. Persoonskenmerken van de cliënten

Geslacht, leeftijd, opleiding en ervaren gezondheid

Aan dit onderzoek hebben 58 thuiszorgcliënten meegewerkt. Hieronder is een overzicht gegeven van de periode dat de cliënten al thuiszorg ontvangen en van het opleidingsniveau van de cliënten.

Hoe lang krijgt u al thuiszorg	
minder dan een half jaar	5%
6 maanden tot minder dan 1 jaar	5%
1 tot 2 jaar	17%
2 tot 5 jaar	43%
meer dan 5 jaar	29%

Wat is uw hoogst voltooide opleiding	
geen opleiding	7%
lager onderwijs	38%
lager of voorbereidend beroepsonderwijs	23%
middelbaar algemeen voortgezet onderwijs	20%
middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs	7%
hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs	2%
hoger beroepsonderwijs	4%
wetenschappelijk onderwijs	0%
anders	0%

Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen	
uitstekend	0%
zeer goed	0%
goed	16%
matig	64%
slecht	21%

Hulp bij het beantwoorden van de vragenlijst

48% van de cliënten geeft aan geholpen te zijn bij het invullen van de vragenlijst. In onderstaande tabellen is weergegeven door wie en waarmee de cliënten zijn geholpen (hierbij waren meerdere antwoorden mogelijk).

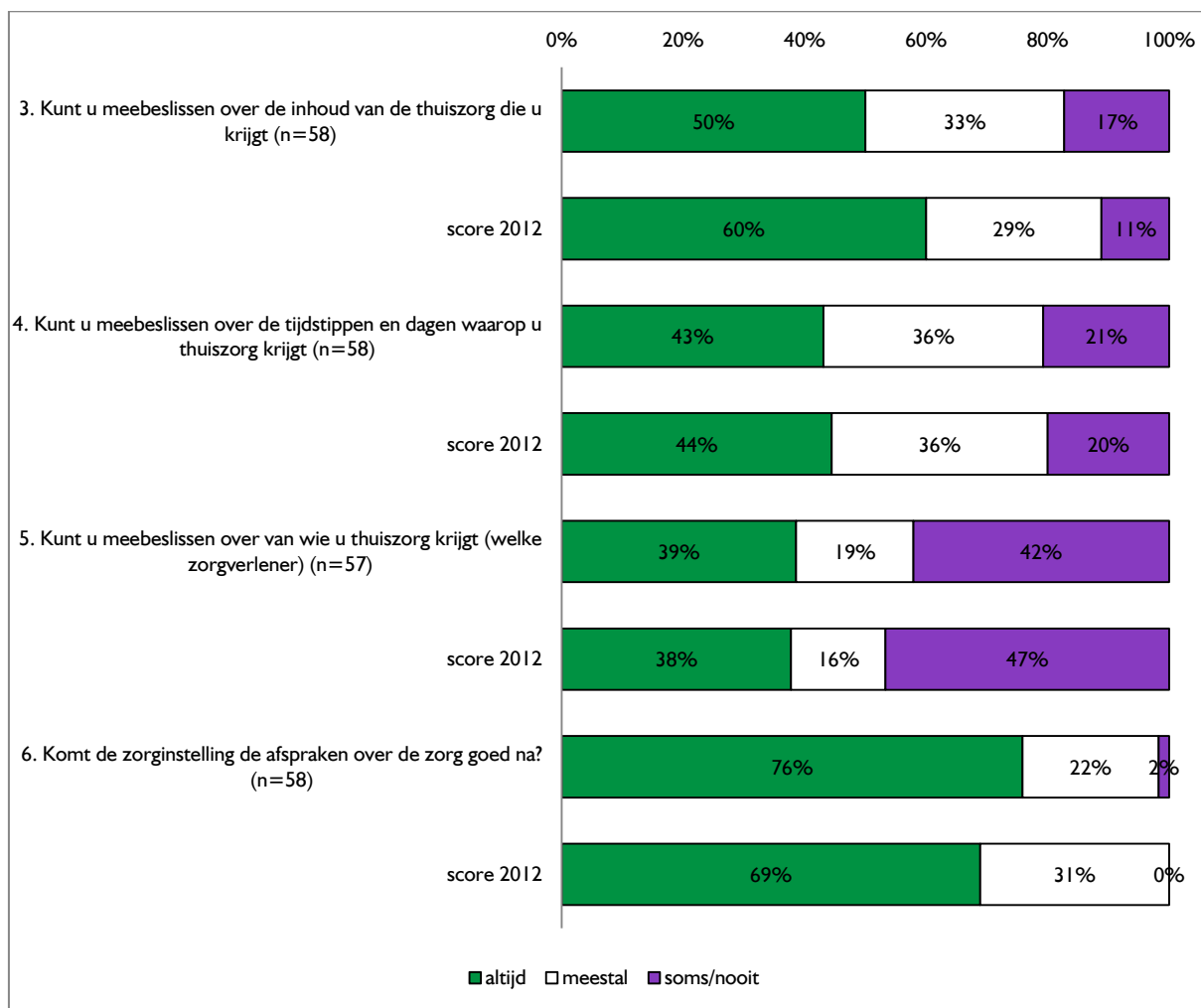
Door wie bent u geholpen bij het invullen van de vragenlijst	
door mijn familie-/gezinlid	64%
door mijn partner	14%
door mijn zorgverlener	14%
door een andere hulpverlener	7%
door iemand anders	0%

Hoe heeft die persoon u geholpen (meerdere antwoorden mogelijk)	
heeft de vragen voorgelezen	17
heeft mijn antwoorden aangekruist	21
heeft de vragen voor me beantwoord	3
heeft de vragen in mijn taal vertaald	1
heeft op een andere manier geholpen	0

4. Ervaringen en tevredenheid van de cliënten

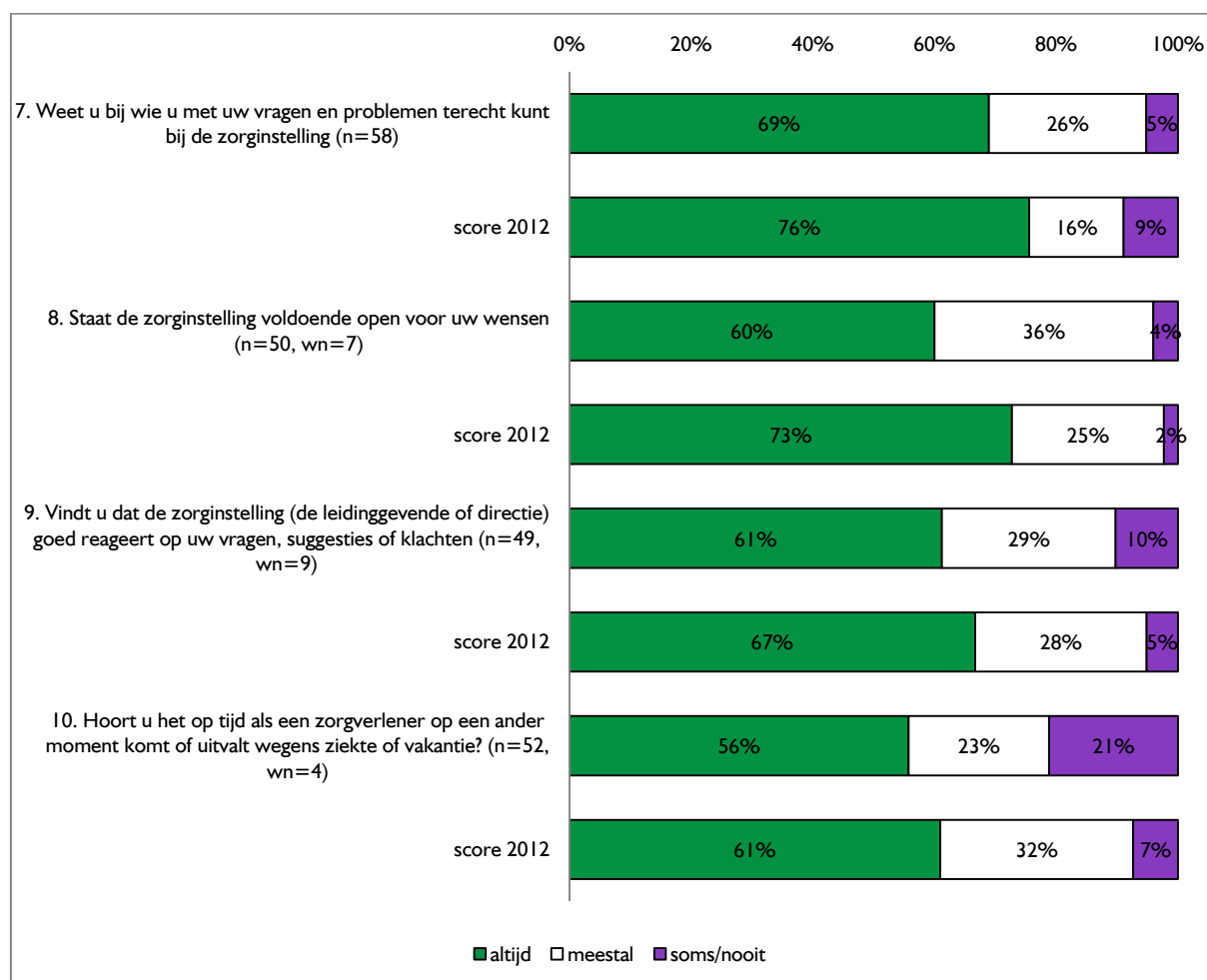
4.1 Afspraken over uw thuiszorg

In dit thema wordt gevraagd naar het meebeslissen over de thuiszorg en het nakomen van afspraken door de zorginstelling.



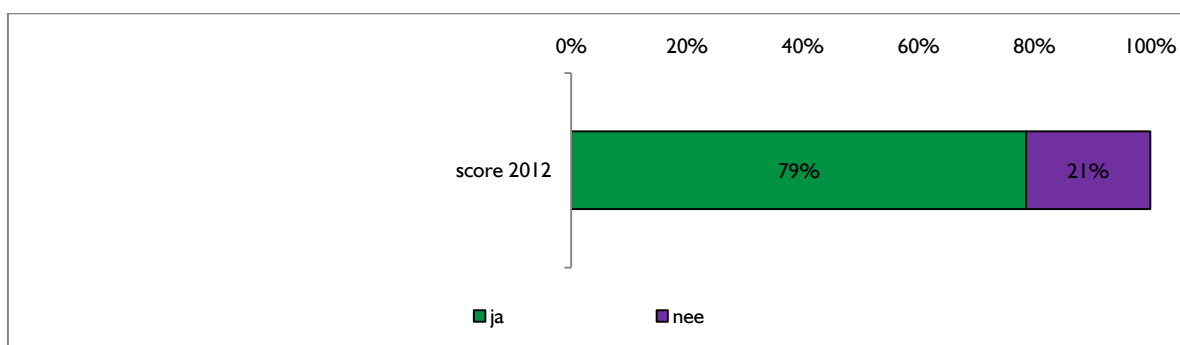
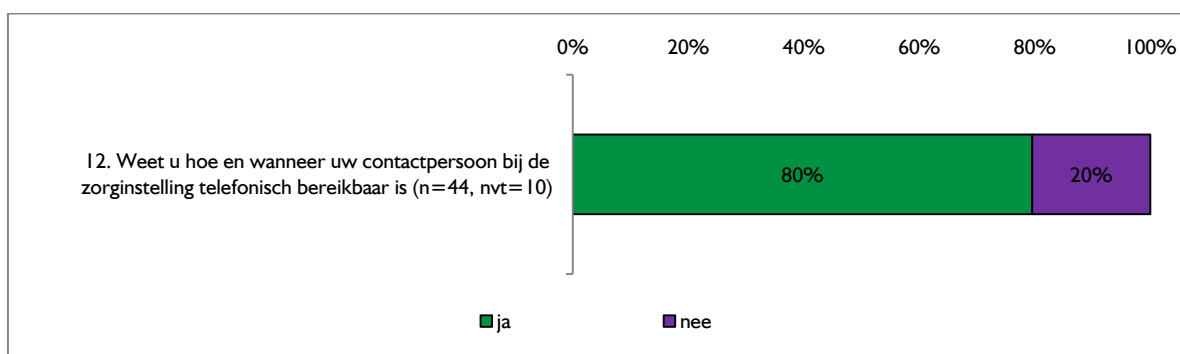
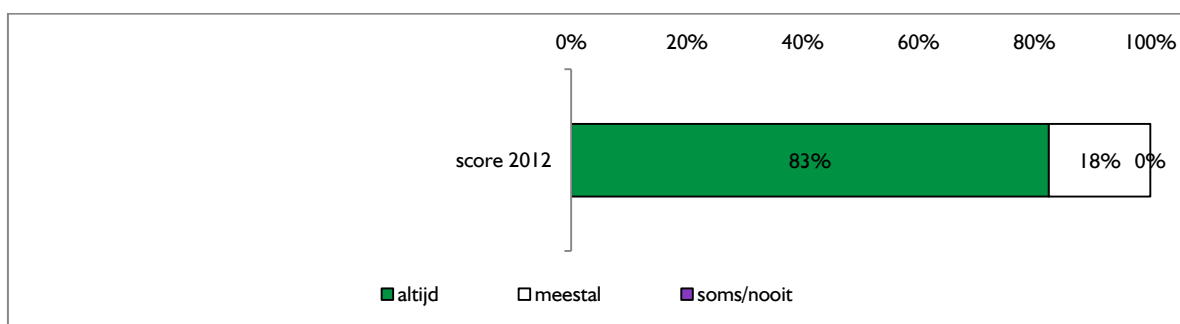
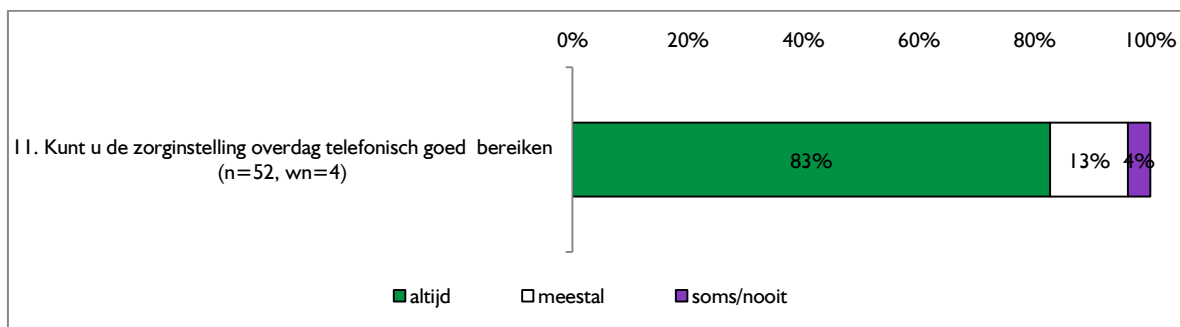
4.2 Communicatie met de zorginstelling

Bij het thema wordt gevraagd naar de communicatie tussen de zorginstelling en uzelf aan de hand van onder andere, het voldoende open staan voor wensen en het reageren op vragen en suggesties.



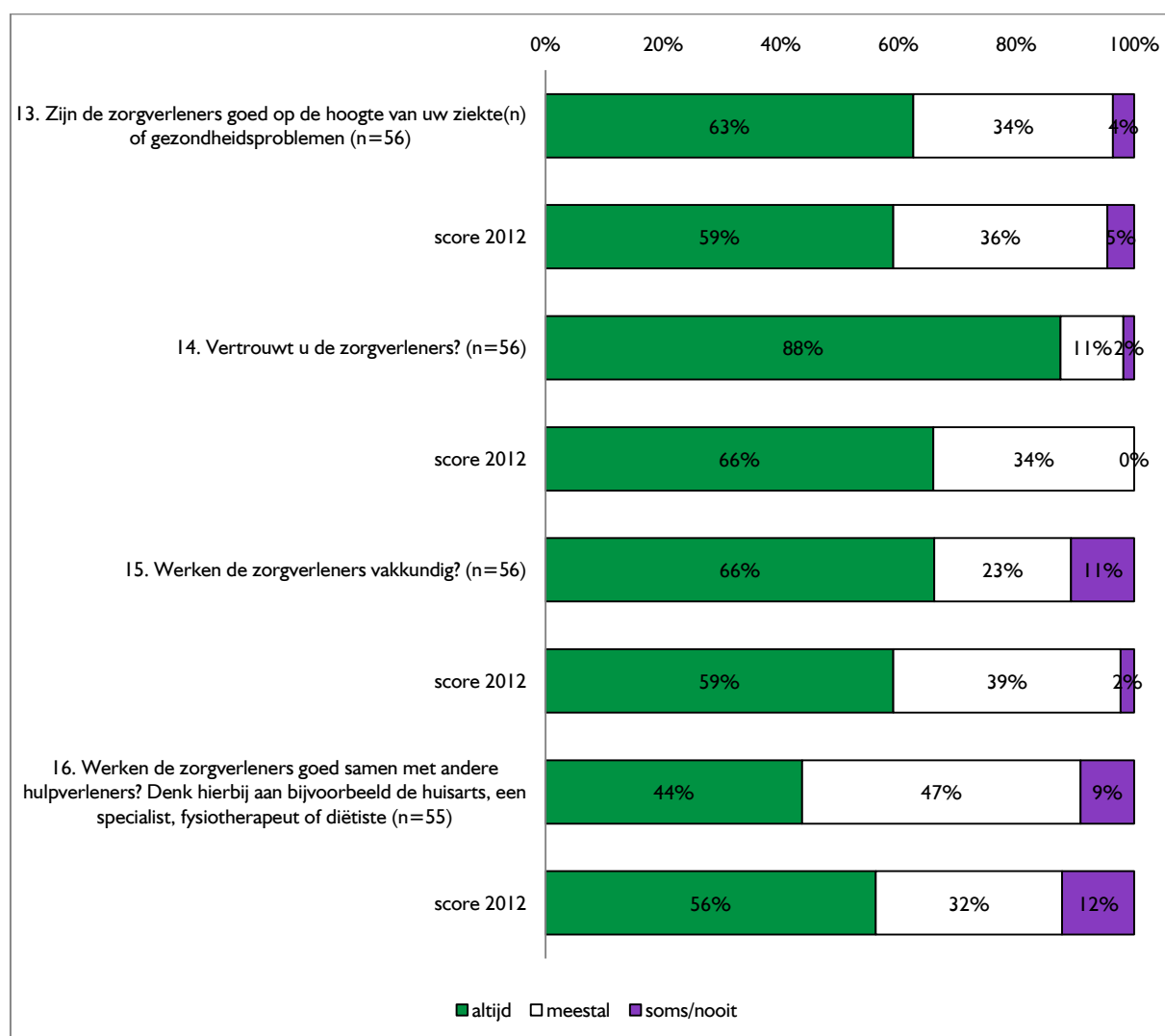
4.3 De bereikbaarheid van uw thuiszorgorganisatie

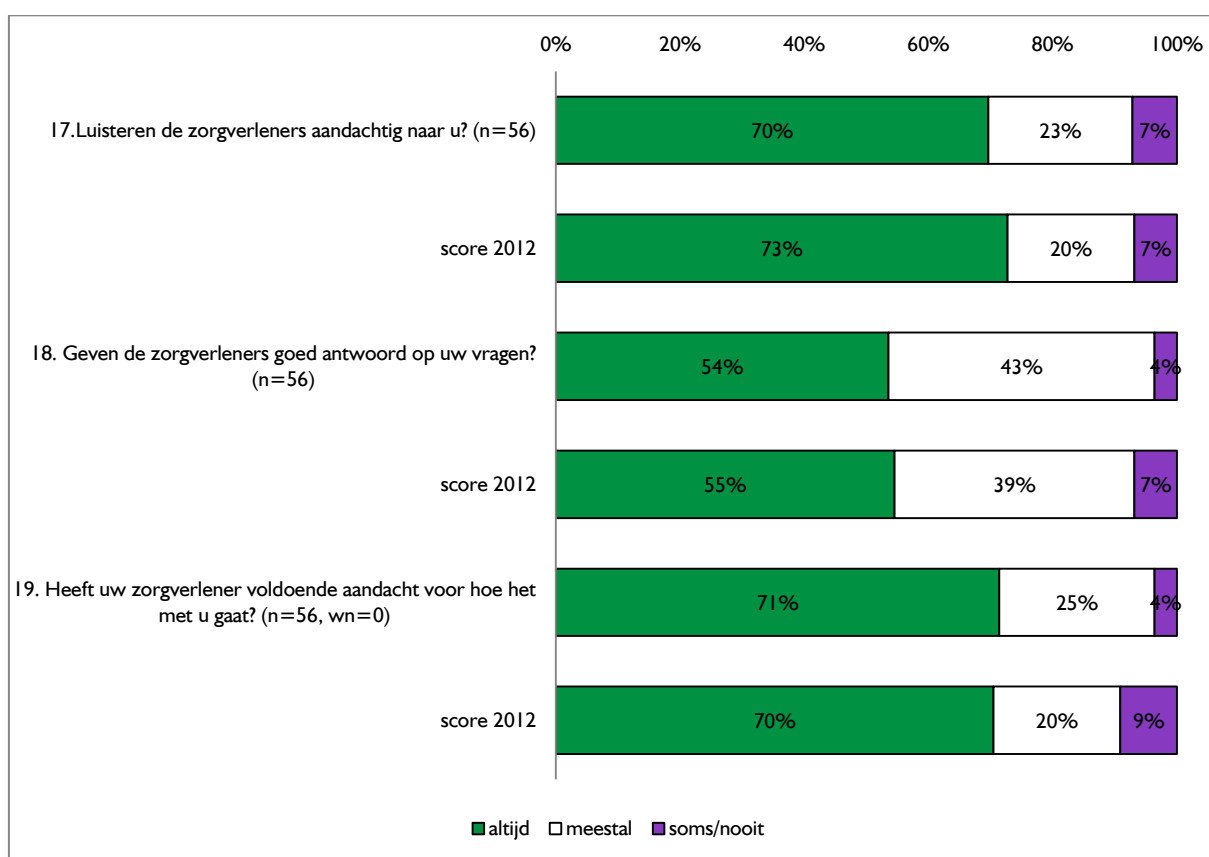
Dit thema behandelt bereikbaarheid van De Open Waard voor cliënten.



4.4 Professionaliteit van uw zorgverleners

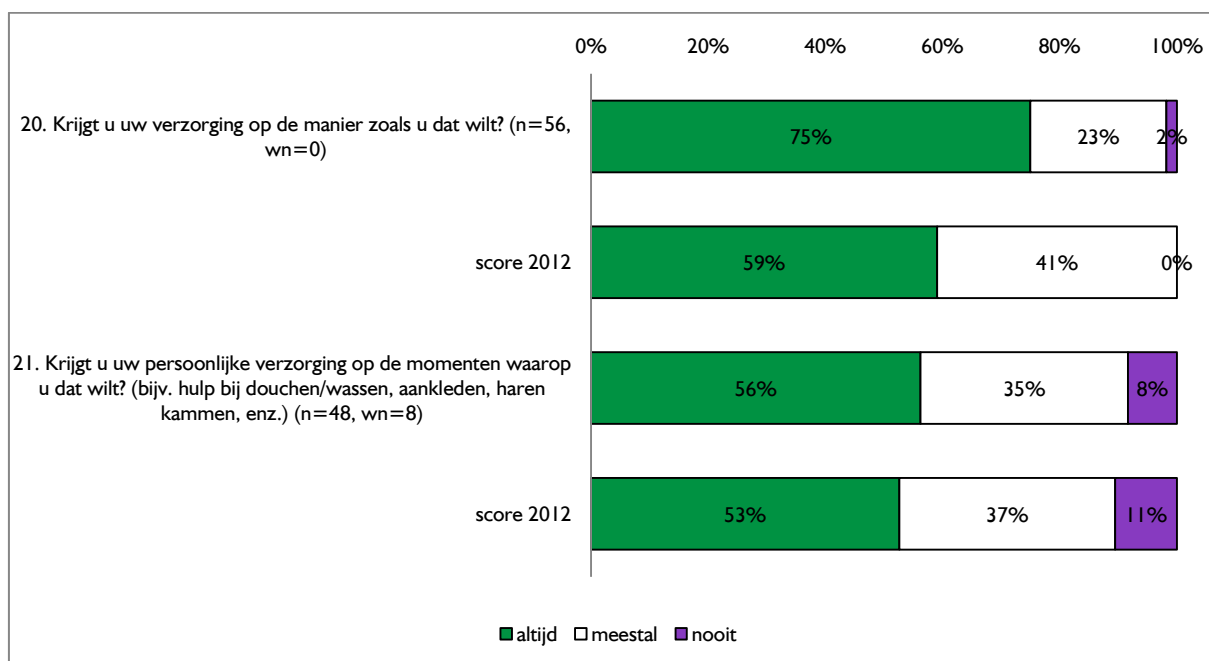
Dit thema behandelt onderwerpen als vakkundigheid van medewerkers, maar ook aandacht en cliëntgerichtheid.





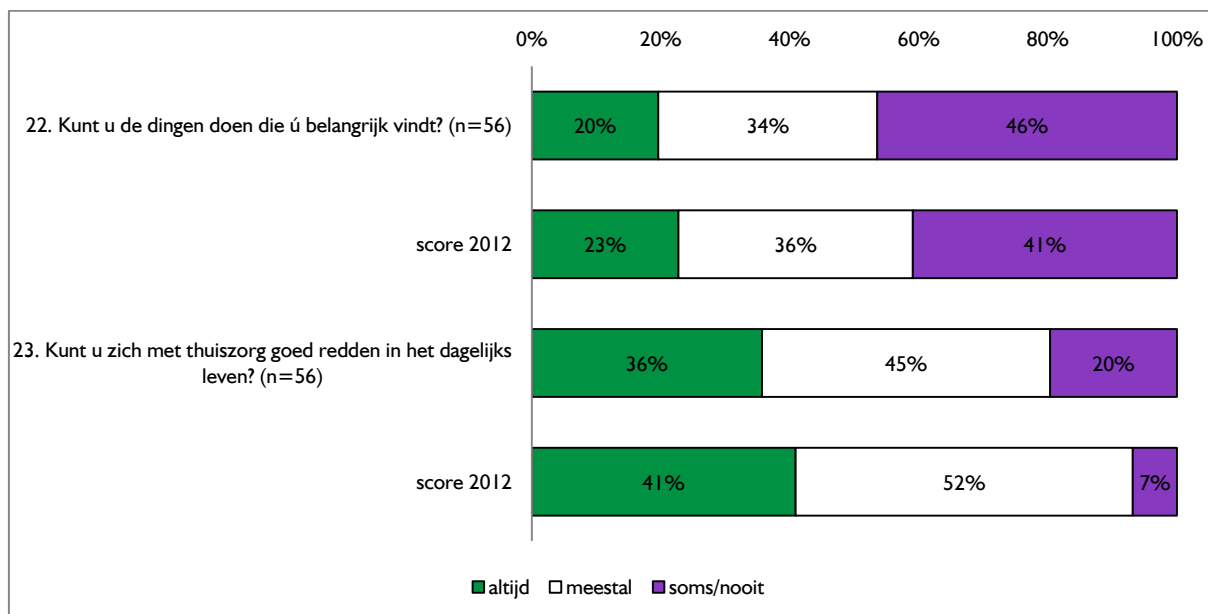
4.5 Uw verzorging en gezondheid

Dit thema behandelt de inhoud en het tijdstip van de zorgverlening aan de cliënt.



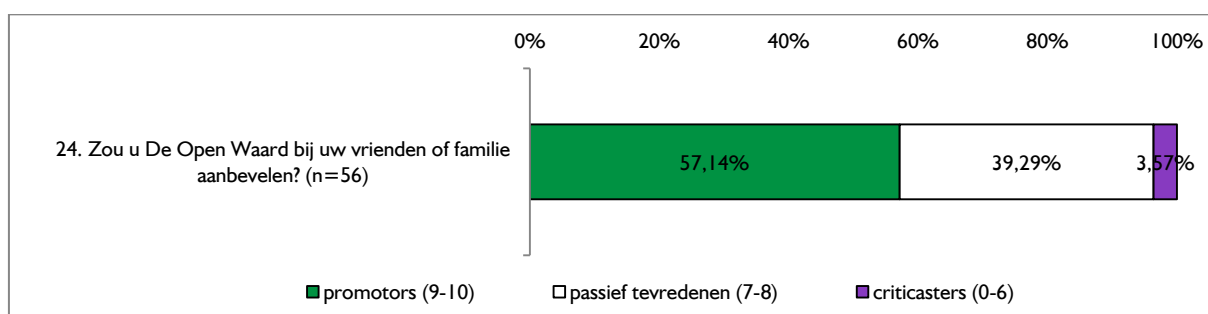
4.6 Uw zelfstandigheid en activiteiten

Dit thema zelfstandigheid van cliënten en dagbesteding van cliënten.



4.7 Aanbevelen ('Net Promotor Score')

Als laatste is aan de cliënten gevraagd of men de zorginstelling aan bekenden zou aanbevelen. Op basis van de score op deze vraag, worden cliënten ingedeeld in de categorieën 'promotors', 'passief-tevredenen' en 'criticasters'. De zogenaamde 'Net Promotor Score' (NPS) kan worden berekend door het % promotors te verminderen met het % criticasters.



De 'Net Promotor Score' van de thuiszorg van De Open Waard komt hiermee op +53,57%
(in 2012 was deze +59,09%)

Er is sprake van een gemiddelde score van 8,84 op de aanbevelingsvraag
(in 2012 was de gemiddelde score 9,00)

Bijlage: opmerkingen thuiszorgcliënten

Als onderdeel van de NPS, zijn afsluitend 2 open vragen gesteld, waarvan de door de cliënten gegeven antwoorden hieronder integraal zijn opgenomen.

Wat zou u willen veranderen aan de zorg die u nu krijgt?

Meer regelmaat

Betere communicatie met familie bij wijzigingen en bijzondere dingen. Betere communicatie onderling. Bezetting steeds minder goed (bij ongelukjes minder snel geholpen) dan een jaar geleden

Zou willen dat de zorgverleners meer tijd hadden

Soms erg gehaast

Normaal gedrag als ze tussendoor moeten komen en soms wat minder haast hebben

Graag zelfde tijd en zelfde personen

Ik houd ervan dat de verzorgenden op tijd zijn 's morgens om half 9 en 's avonds ook om half 9

Dat ze langer aandacht zouden kunnen besteden aan mij. Nu zetten ze bijvoorbeeld wel koffie voor me maar ze hebben geen tijd om bij mijn ziekbed te zitten

Iets meer hulp

Betere communicatie!

Wat meer tijd voor de mensen voor een gesprek. Als je je partner verliest is dat hard nodig!

Betere verslaglegging aan collega's als zorg geïntensiveerd moet worden. Niet alle medewerkers hebben voldoende inzicht hoe gehandeld moet worden

Waar bent u (zeer) tevreden over?

Algemeen tevreden

Over de gehele zorg

De samenwerking is goed, vriendelijke verzorgers

Dankzij deze hulp kan ik hier blijven wonen!

Vriendelijke mensen, goed voor de patiënt

Zeer tevreden met de hulp van mijn verzorgster

Over alles

Alle zorg

Vriendelijkheid en betrokkenheid, alles graag zo houden!

Over hoe ik behandeld word door de zorgverleners en over Alerimus in het algemeen

Alles goed

Aandacht en geduld

Over het algemeen tevreden

Dat ze meedenken en me er op attent maken dat mijn foliumzuur + B12 elk jaar gecontroleerd moet worden omdat de huisarts dat laat slossen

Over het aantal zorgmomenten en de zorgverleners

Goed

Algemene zorg is goed

De liefdevolle aandacht die ik krijg van de thuiszorg

Over alles

De hartelijkheid en hun interesse in mij

Werkzaamheden

De zorg is zeer goed

Dat er nog een paar komen die ik al lang ken

Zeer vriendelijk en geduldig!

Ze doen hun werk goed en geven goede raad

De zorgverleners zijn zeer vriendelijk en zorgzaam!

Het luisterend oor. Hoe ze de cliënten benaderen en zo nodig tijd proberen te maken hoe druk ze het ook hebben en terwijl de druk heel hoog is. Ze doen heel erg hun best, een dikke pluim!

Zorg is vriendelijk. Bij calamiteiten wordt er altijd naar een oplossing gezocht

Over alles

Mijn moeder is tevreden over de begeleiding die zij krijgt. Ze heeft veel sturing nodig en veel aandacht. Ze kan moeilijk alleen zijn en heeft veel steun aan Alerimus

Goed zo

Het tijdstip en hoe het nu gaat

Dat alles goed geregeld is