
Ervaringen van cliënten met hulp in het huishouden
Alerimus
Locatie De Open Waard
Gemeten met de CQI index

Maart 2015

Inhoudsopgave

1. Inleiding	1
CQI-onderzoek; achtergrond en werkwijze	1
Opbouw van het rapport	2
2. Samenvatting resultaten tevredenheidsonderzoek	3
Algemene resultaten en cijfer	3
Trends	4
Aandachtspunten	5
3. Ervaringen en tevredenheid van cliënten	6
3.1 Wachtijd voor start van de hulp	6
3.2 Afspraken	7
3.3 Communicatie	9
3.4 Bejegening en privacy	11
3.5 Betrouwbaarheid	13
3.6 Deskundigheid	15
3.7 Effectiviteit	17
3.8 Beoordeling	18
Bijlage: Opmerkingen van cliënten De Open Waard	19

I. Inleiding

In de periode december 2014-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 cliënten met een psychogeriatrische indicatie. In dit rapport zijn de resultaten weergegeven van de ervaringen van thuiswonende cliënten die hulp in het huishouden ontvangen vanuit locatie De Open Waard. Dit rapport bestaat uit drie hoofdstukken. In dit eerste hoofdstuk is beschreven op welke wijze de meting is uitgevoerd. Het tweede hoofdstuk biedt een samenvatting van de resultaten van het onderzoek. In het derde 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 met de medewerking van Annelette Hamming (verwerking). Jeroen Haamers heeft de resultaten verwerkt tot deze eindrapportage.

CQI-onderzoek; achtergrond en werkwijze

De cliënten van Alerimus worden periodiek naar hun ervaringen gevraagd met de hulp, 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. De vragenlijsten zijn in beheer van het Centrum Klantervaring Zorg (CKZ). Het onderzoek is uitgevoerd volgens de richtlijnen van het CKZ, die gelden voor CQI onderzoeken. 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 die alleen hulp in het huishouden ontvangen. 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:

Alerimus:	Verstuurd	Ontvangen	% Bruto respons	Niet meewerken	Bruikbare respons	% netto respons
De Buitensluis	94	74	78,7%	8	66	70,2%
De Open Waard	148	114	77,0%	17	97	65,5%
Totaal	242	193	79,8%	30	163	67,4%

¹ Inclusief 5 vragenlijsten waarbij barcode is verwijderd

De vragenlijsten zijn naar de thuisadressen van cliënten verstuurd. De resultaten van de enquêteformulieren zijn digitaal ingevoerd in een databestand. De 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 cliënten 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 is opgebouwd volgens de thema's van de CQI-vragenlijst:

1. Wachtijd
2. Afspraken
3. Communicatie
4. Bejegening en privacy
5. Betrouwbaarheid
6. Deskundigheid
7. Effectiviteit
8. Beoordeling

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. Bij elke vraag is weergegeven hoeveel respondenten (n) de vraag hebben beantwoord, waarbij de antwoordcategorieën 'weet niet' en 'niet van toepassing' buiten beschouwing zijn gelaten. Tevens is bij de vragen de respons op de categorieën 'niet van toepassing' en 'weet niet' weergegeven.

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 tevredenheidsonderzoek

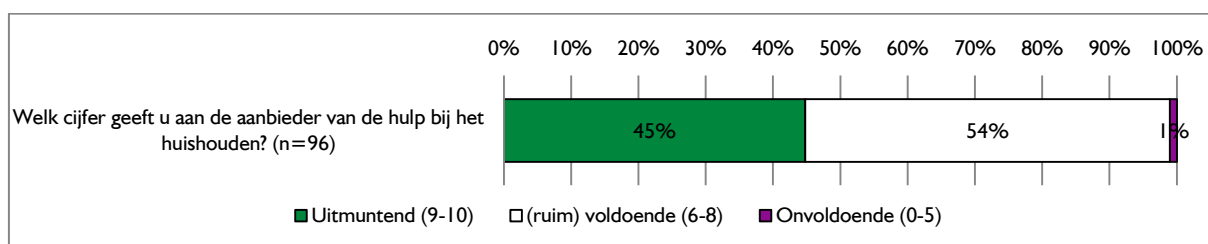
Dit hoofdstuk biedt een weergave van de scores op de algemene thema's van de CQI-meting. Ook is weergegeven welk cijfer er door cliënten aan de organisatie is gegeven en zijn de constatering en aandachtspunten op een rij gezet.

Algemene resultaten en cijfer

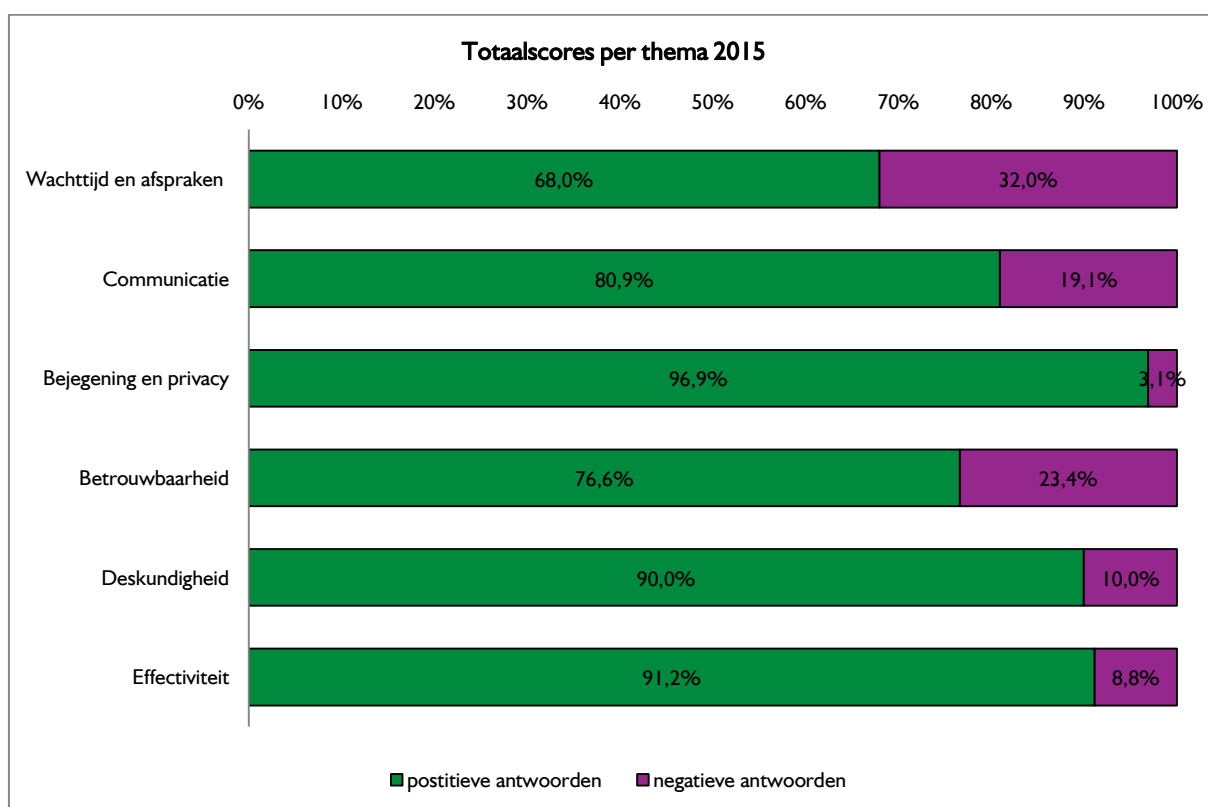
De cliënten is gevraagd een cijfer te geven voor de aanbieder van de hulp bij het huishouden.

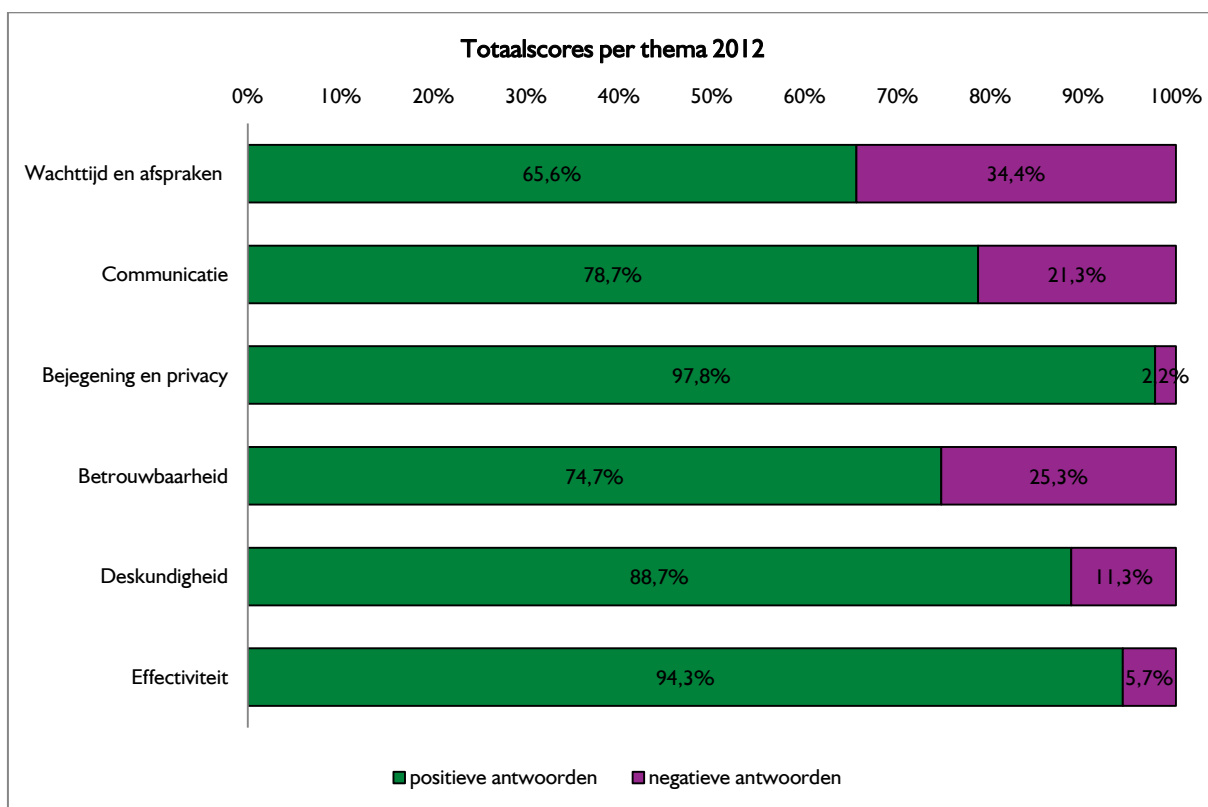
Beoordeling van:	Gemiddeld cijfer 2015:	Gemiddeld cijfer 2012:
de aanbieder	8,33	8,37

In een grafiek is de score als volgt weer te geven:



Onderstaande tabellen geven per thema aan welk percentage cliënten positief en welk percentage negatieve antwoorden heeft gegeven.





Trends

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

Wachttijden en afspraken: van 65,6% positief in 2012 naar 68% in 2014	↑
Communicatie: van 78,7% positief in 2012 naar 80,9% in 2014	↑
Bejegening en privacy: van 97,8% positief in 2012 naar 96,9% in 2014	=
Betrouwbaarheid: van 74,7% positief in 2012 naar 76,6% in 2014	↑
Deskundigheid: van 88,7% positief in 2012 naar 90% in 2014	↑
Effectiviteit: van 94,3% positief in 2012 naar 91,2% in 2014	↓

N.B. in bovenstaande tabel is een 1% marge aangehouden voor het toewijzen van 'voortgang' of 'achteruitgang' aan het betreffende thema.

Aandachtspunten

Hieronder zijn per thema die vragen aangegeven, die de aandacht verdienen. Als criterium is hierbij uitgegaan van 30% of meer negatieve scores. De organisatie kan hierbij eigen afwegingen maken, die van onderstaande opsomming afwijken. Deze opsomming dient slechts om een beeld te geven van de mogelijke aandachtspunten per thema.

Wachttijd en afspraken

- ✚ Vraag 6: zijn er mondelinge werkafspraken met u gemaakt over de hulp bij het huishouden die u van de aanbieder krijgt (44% nee, in 2012: 37%)
- ✚ Vraag 8: zijn er schriftelijke afspraken met u gemaakt over de hulp die u krijgt (59% nee, in 2012: 61%)
- ✚ Vraag 10: zijn er in het plan afspraken gemaakt over hoe de aanbieder omgaat met uw voordeursleutel (85% nee, in 2012: 93%)
- ✚ Vraag 13: worden de schriftelijke werkafspraken, die met u zijn gemaakt, van tijd tot tijd in overleg met u besproken (geëvalueerd), en zo nodig bijgesteld (38% soms/nooit, in 2012: 63%)

Communicatie

- ✚ Vraag 16: heeft u informatie gekregen over uw rechten (66% nee, in 2012: 63%)
- ✚ Vraag 17: heeft u informatie gekregen over uw plichten (45% nee, in 2012: 45%)

Bejegening en privacy

- ✚ Geen aandachtspunten op basis van de scores.

Betrouwbaarheid

- ✚ Vraag 30: heeft u een kennismakingsgesprek gehad met de huishoudelijke hulp, vóór de start van de hulp bij het huishouden (71% soms/nooit, in 2012: 75%)
- ✚ Vraag 31: kunt u meebeslissen van wie (welke hulp) u huishoudelijke hulp krijgt (62% soms/nooit, in 2012: 58%)

Deskundigheid

- ✚ Vraag 48: bespreekt de huishoudelijke hulp onveilige situaties met u (38% soms/nooit, in 2012: 41%)
- ✚ Vraag 50: 'is het een probleem als de huishoudelijke hulp uw taal niet spreekt' (71% een groot probleem, in 2012: 58%)

Effectiviteit

- ✚ Geen aandachtspunten op basis van de score.

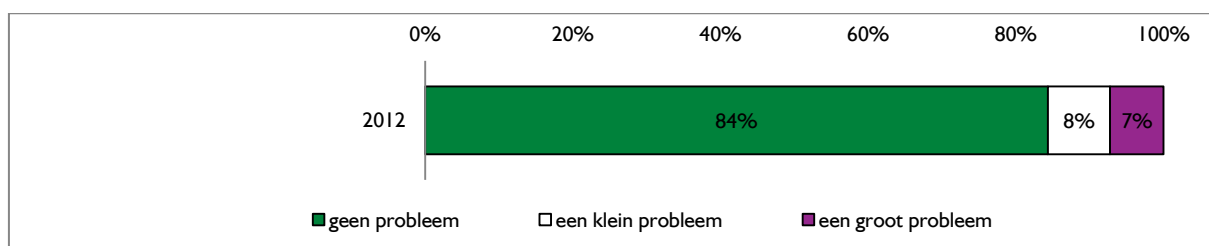
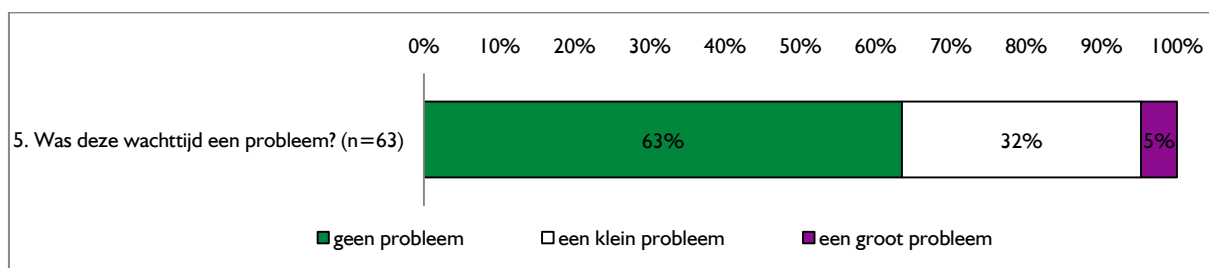
3. Ervaringen en tevredenheid van de cliënten

3.1 Wachtijd voor start van de hulp

Bij dit onderdeel is gevraagd naar de wachttijd voor de start van de huishoudelijke hulp en de ervaring die men hiermee had.

4. Hoeveel tijd zat er tussen het moment waarop u wist dat u hulp bij het huishouden zou krijgen (na de toewijzingsbrief van de gemeente over de hulp die u krijgt) en het moment dat de hulp bij het huishouden is gestart? (n=97)

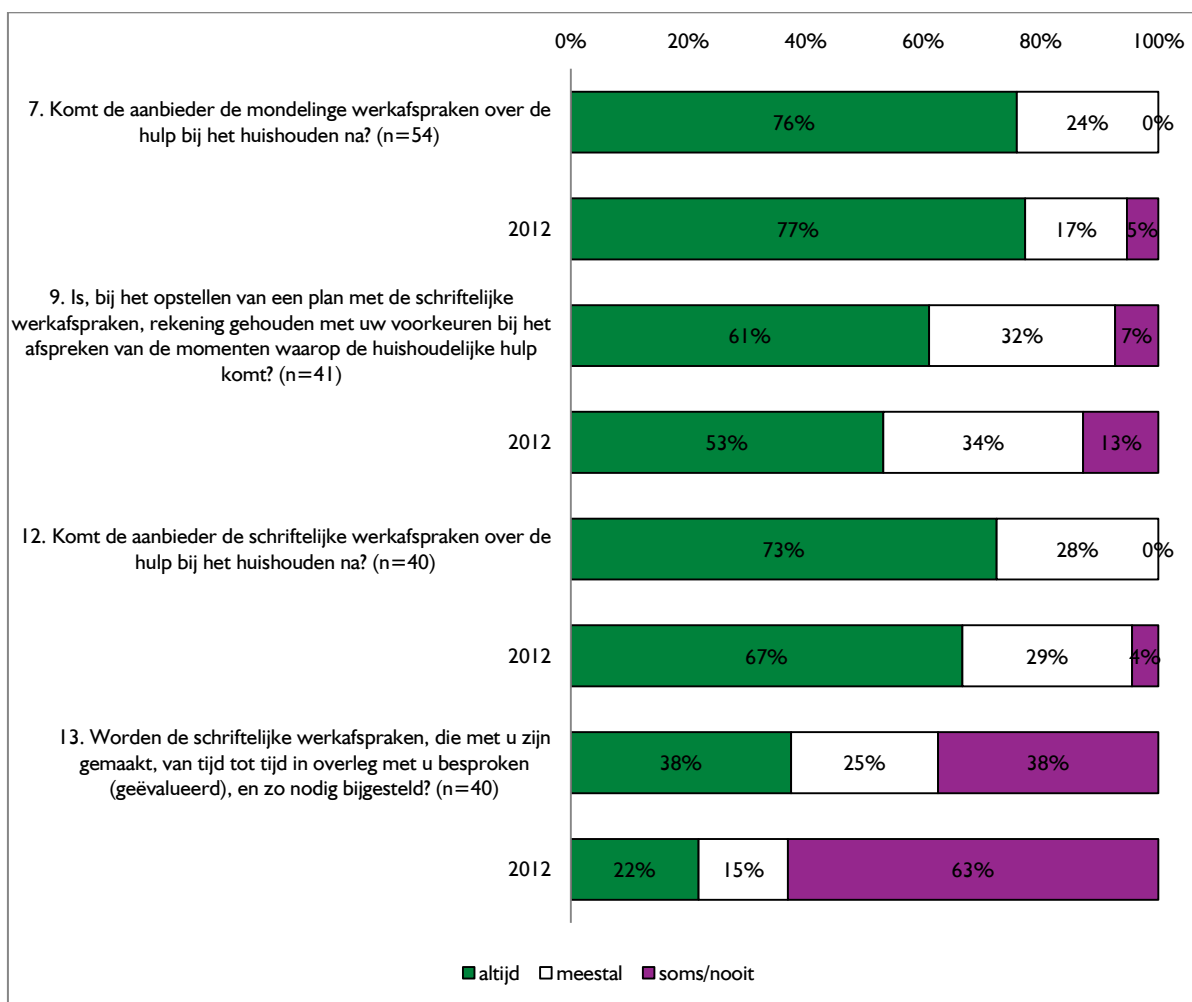
minder dan 2 weken	29%
2 weken tot 1 maand	34%
1 tot 3 maanden	2%
3 tot 6 maanden	0%
half jaar of langer	1%
weet ik niet (meer)? Ga naar vraag 6	34%



3.2 Afspraken

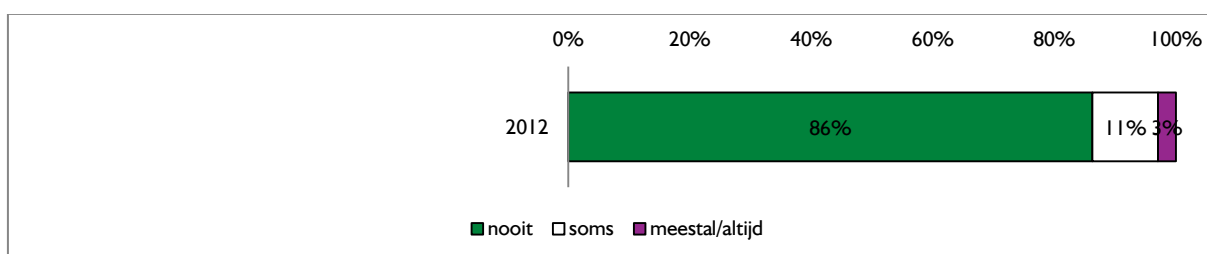
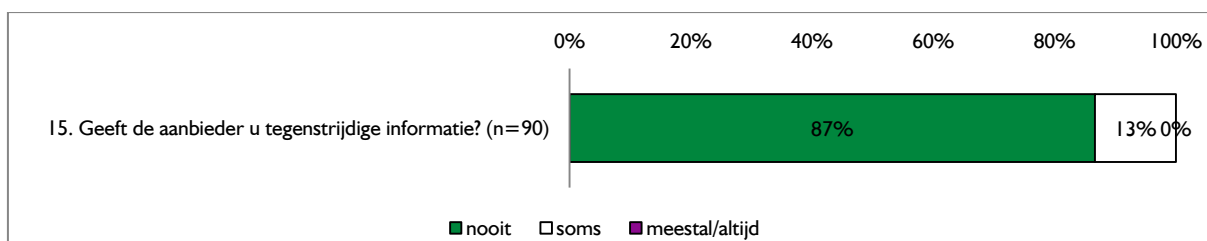
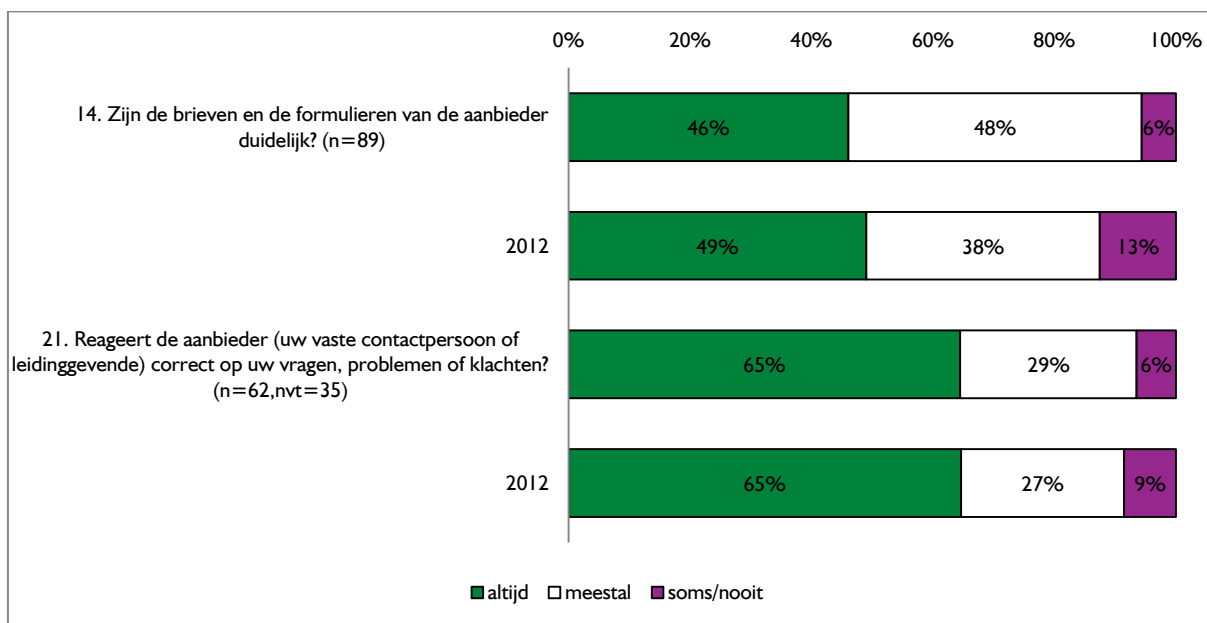
De volgende vragen gaan over de afspraken met de aanbieder die met u zijn gemaakt en het overleg met de aanbieder in de afgelopen 12 maanden.

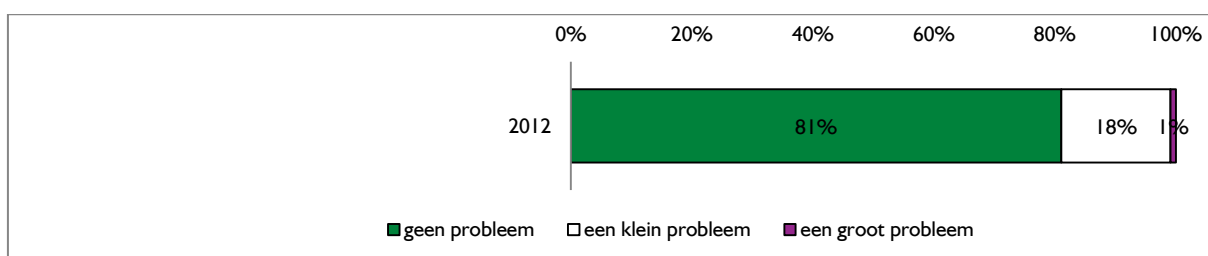
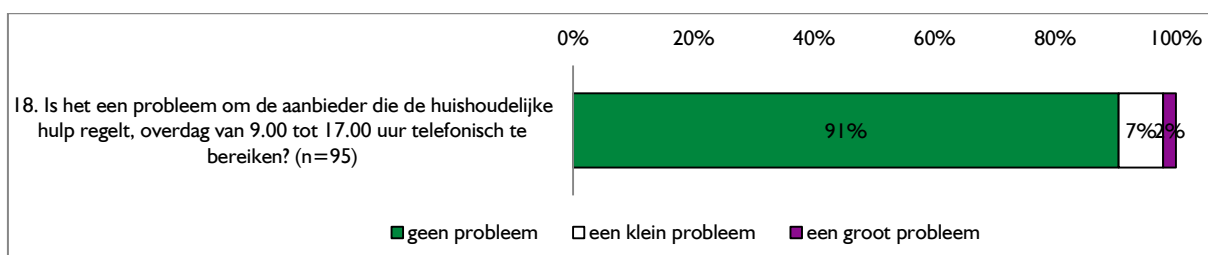
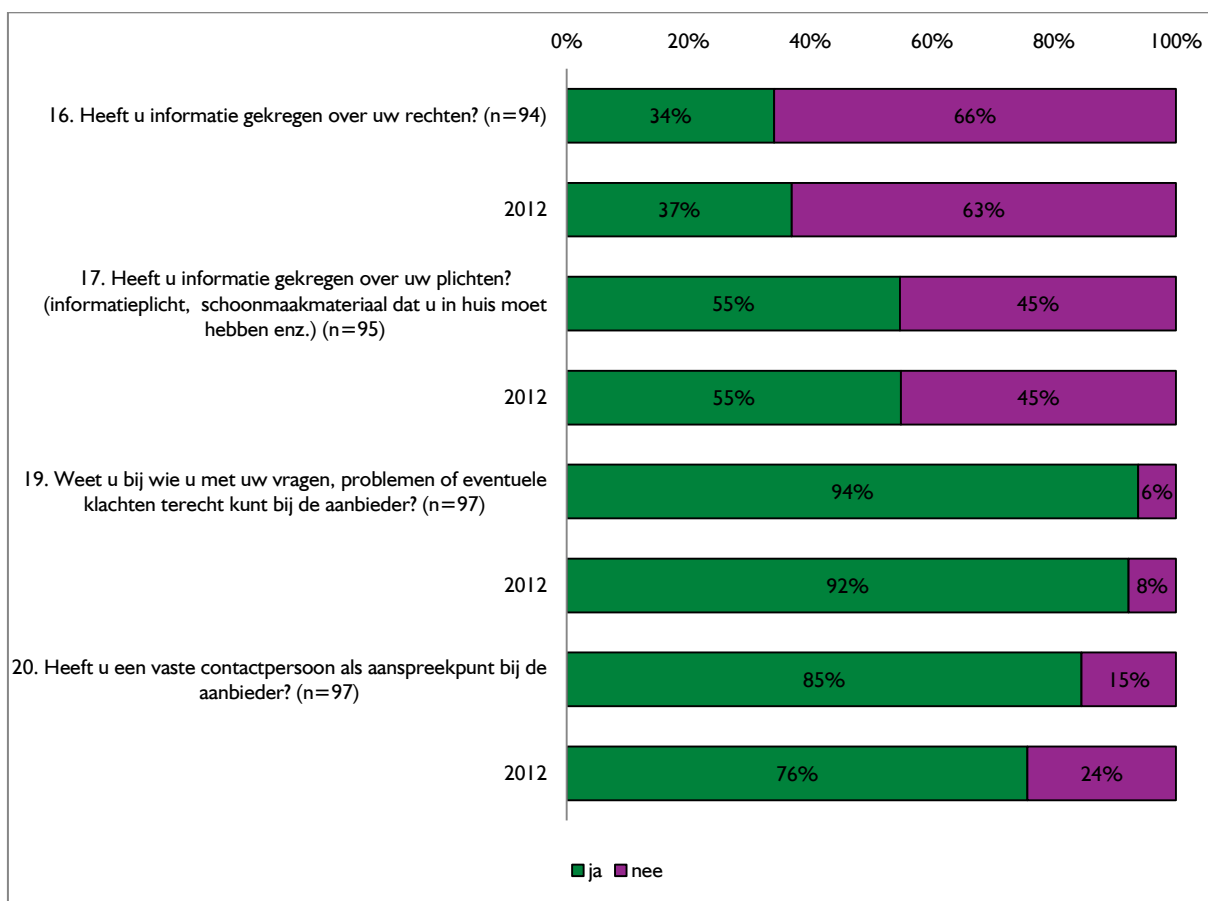




3.3 Communicatie

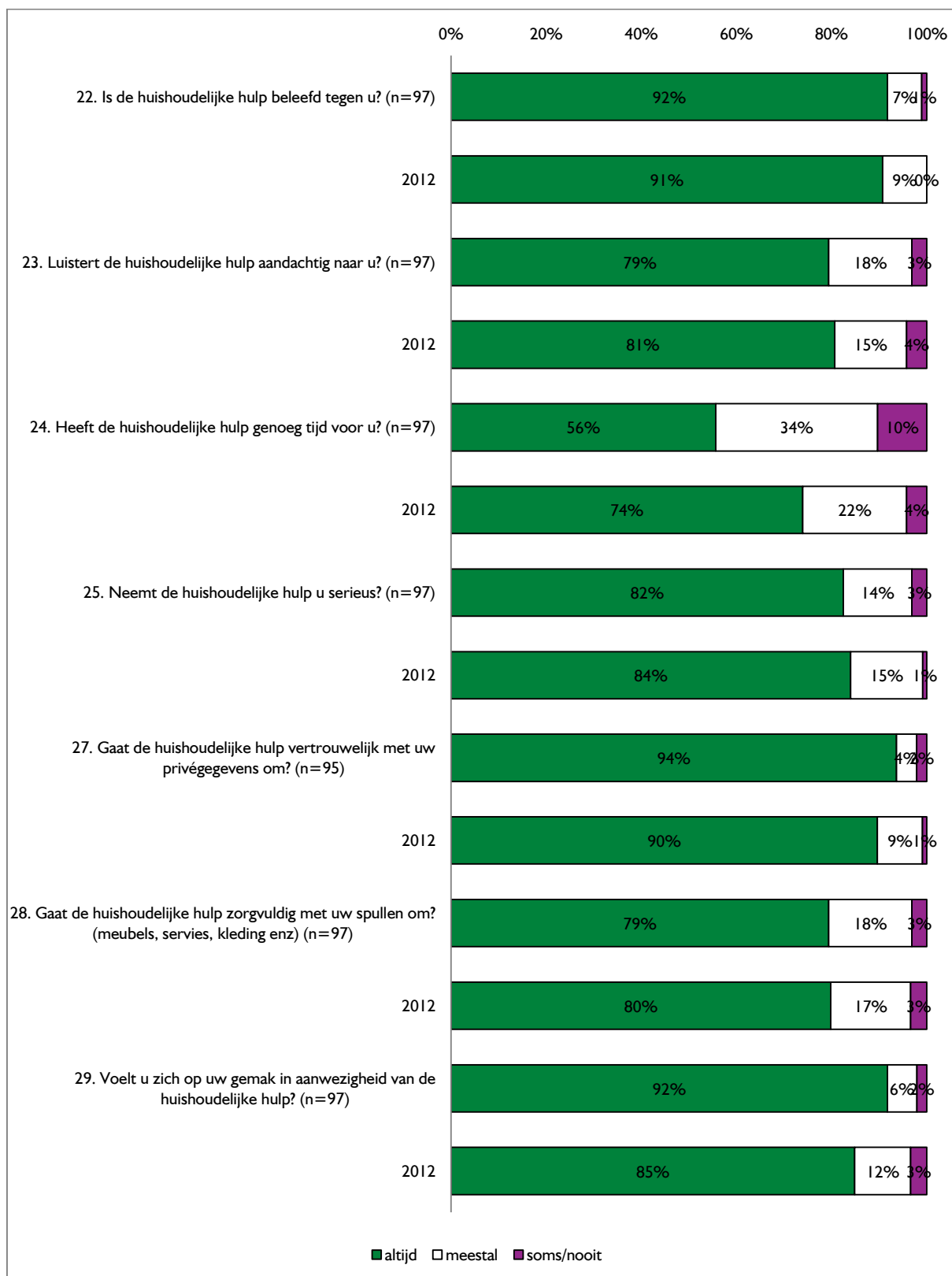
Dit thema behandelt de informatievoorziening vanuit de (zorg)aanbieder en de bereikbaarheid en communicatie van de aanbieder.

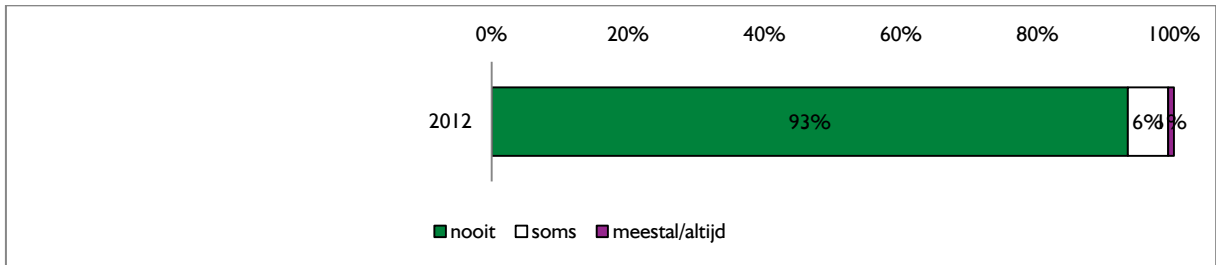
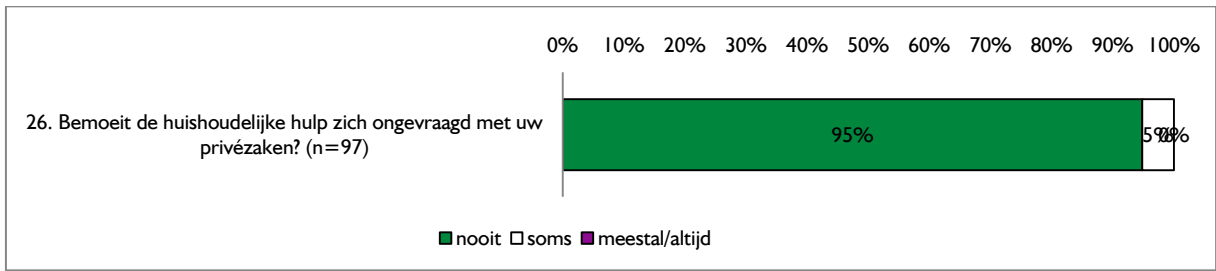




3.4 Bejegening en privacy

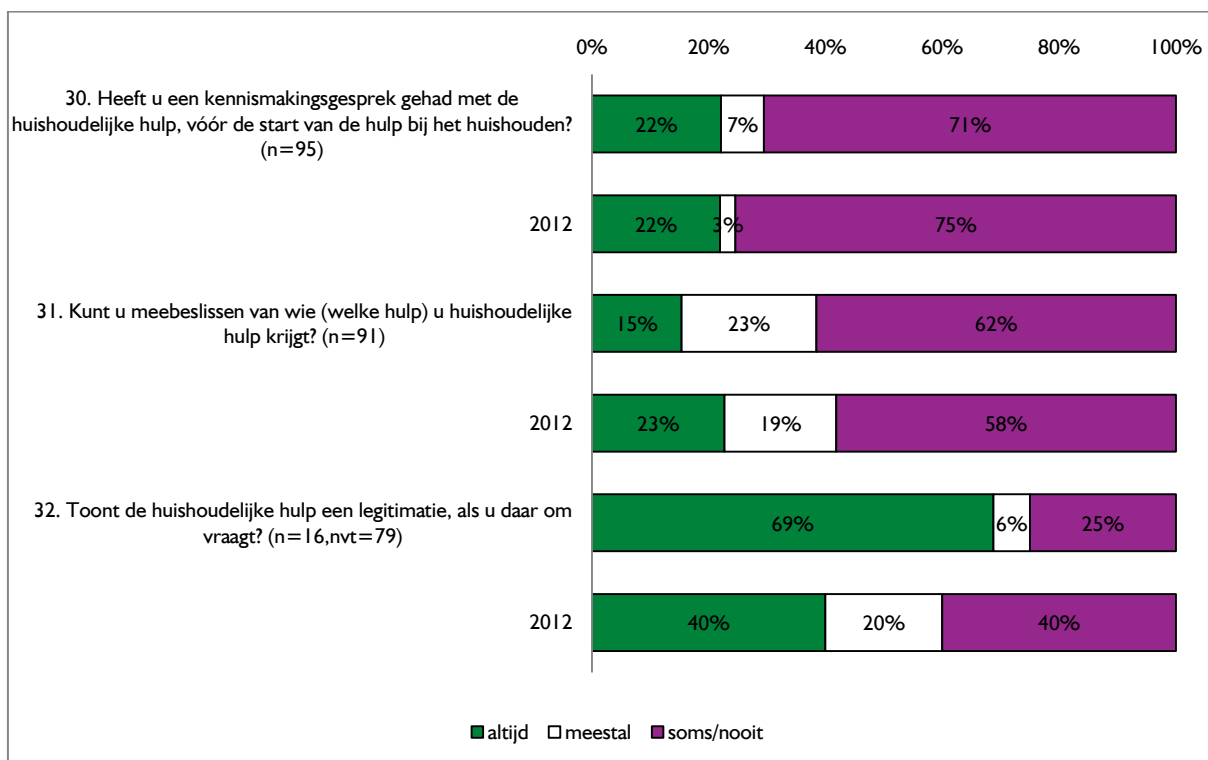
Dit thema behandelt de bejegening door de huishoudelijke hulp die het meeste bij de cliënt komt of is geweest en de privacy van cliënten.





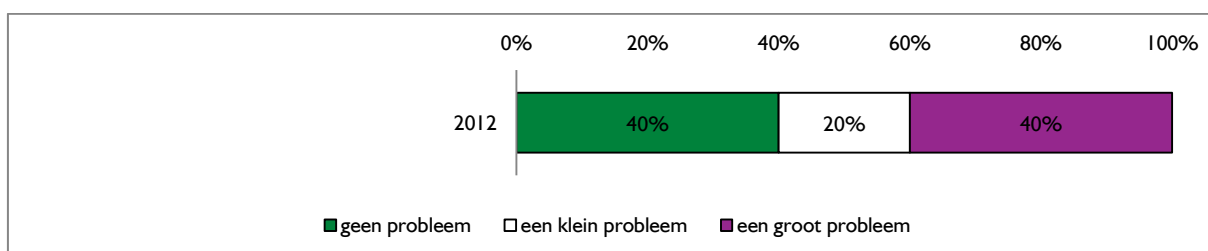
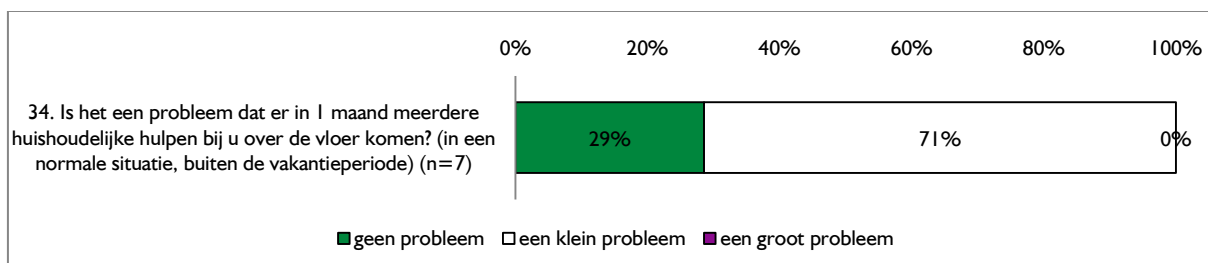
3.5 Betrouwbaarheid

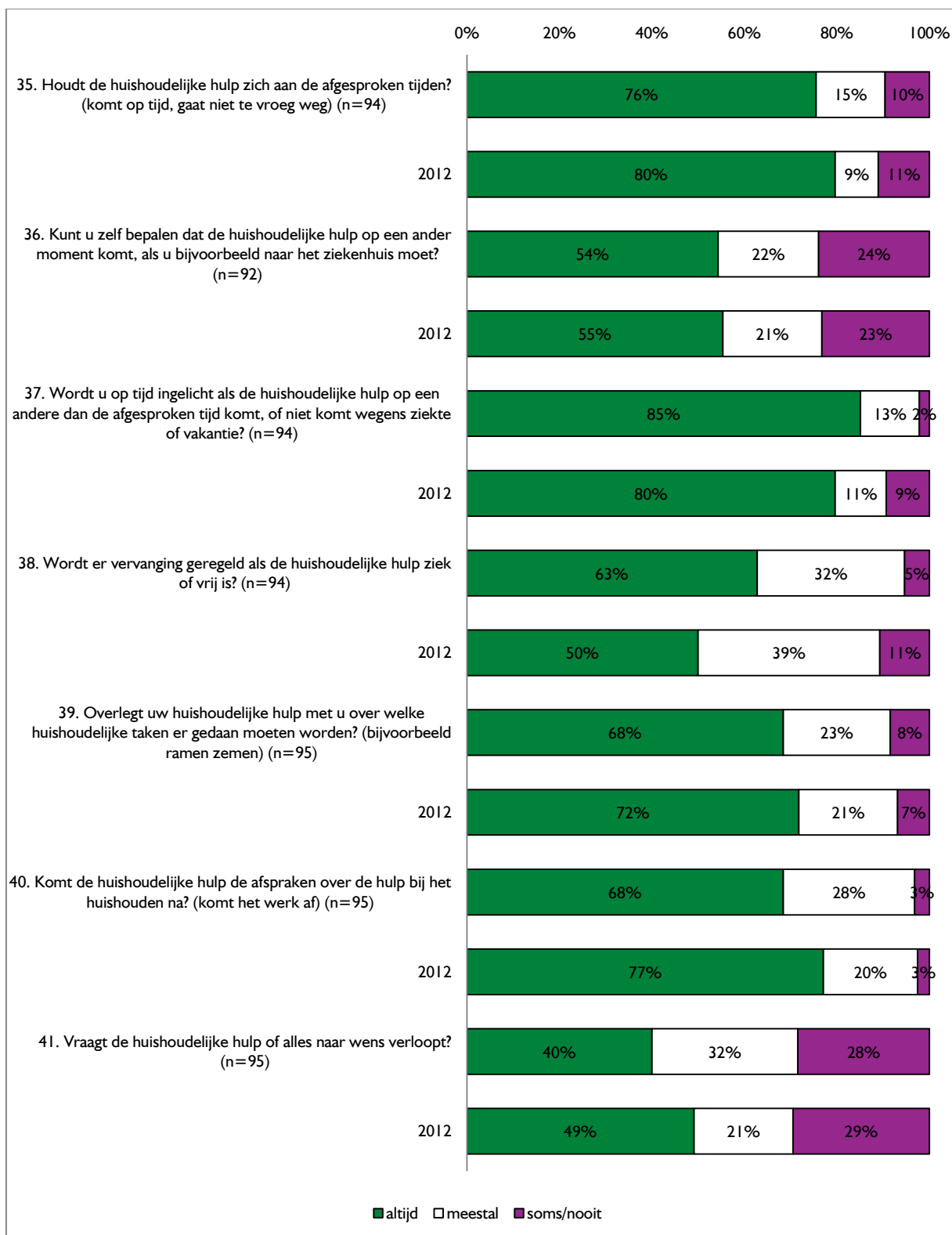
Dit thema behandelt zaken als kennismaking, inspraak, vervanging en het zich houden aan afspraken door de huishoudelijke hulp.



33. Hoeveel verschillende huishoudelijke hulpen komen er in 1 maand bij u over de vloer? (in een normale situatie, buiten de vakantieperiode) (n=90)

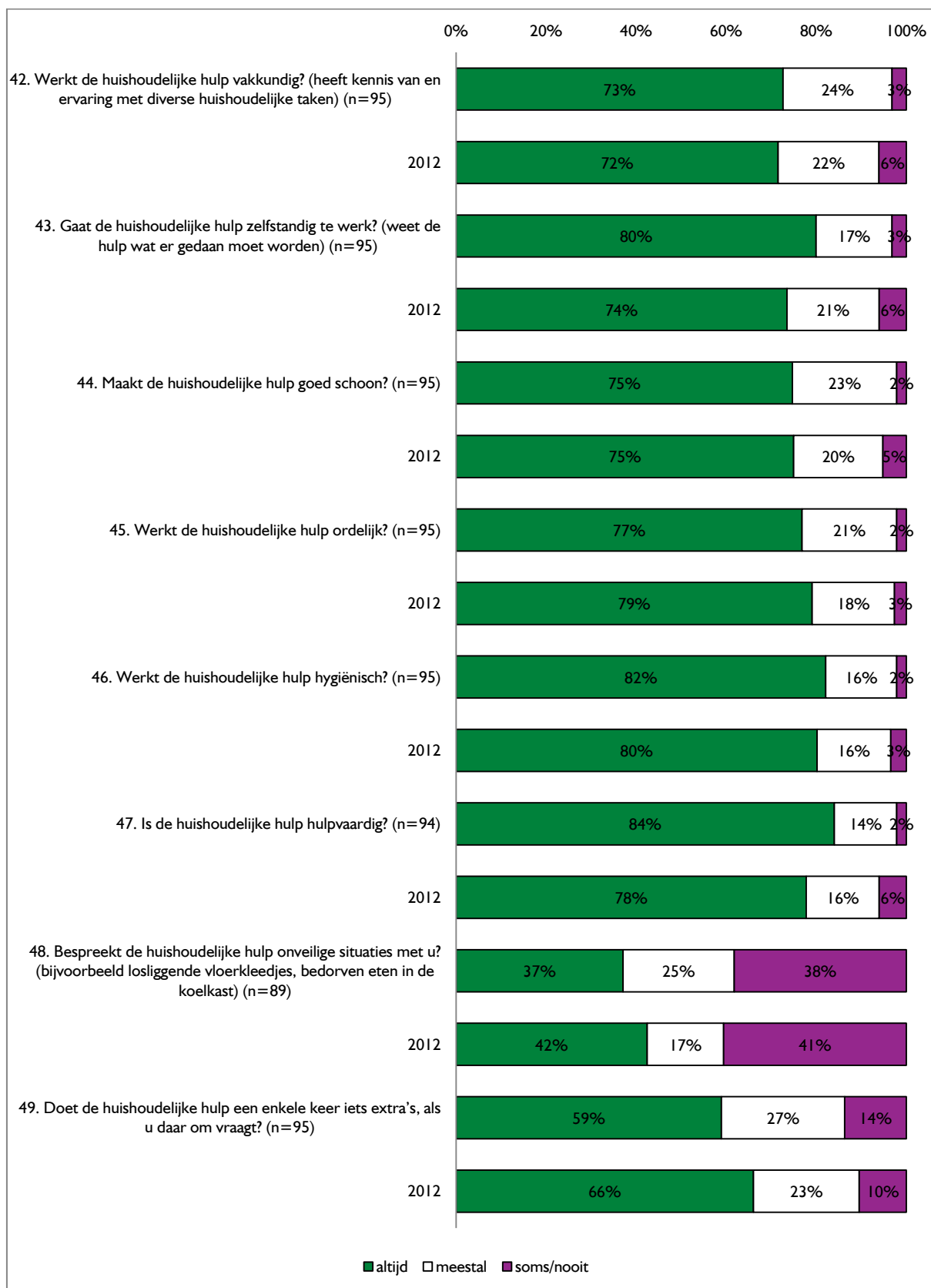
1 persoon? Ga naar vraag 35	96%
2 personen	4%
3-4 personen	0%
5 of meer personen	0%

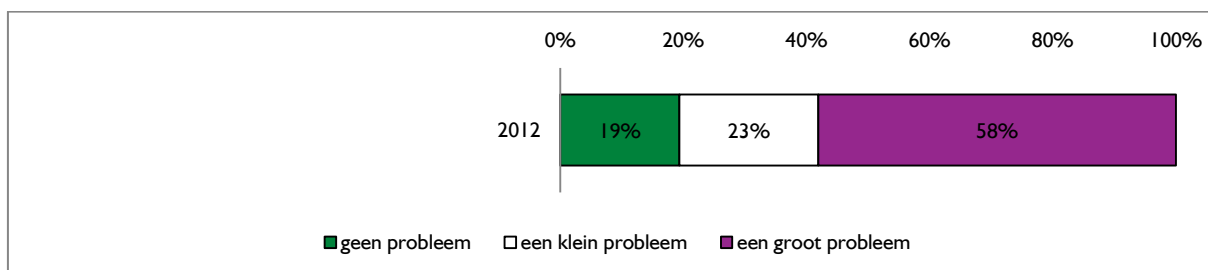
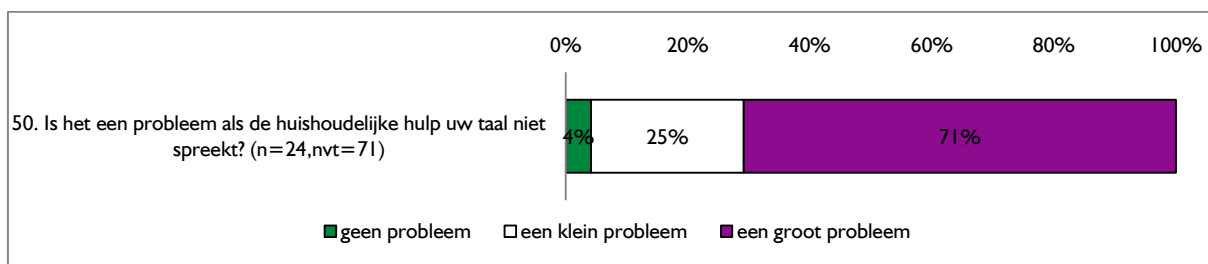




3.6 Deskundigheid

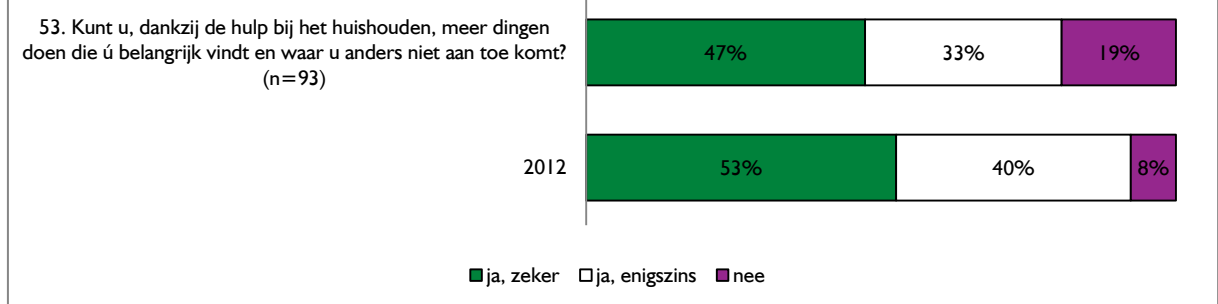
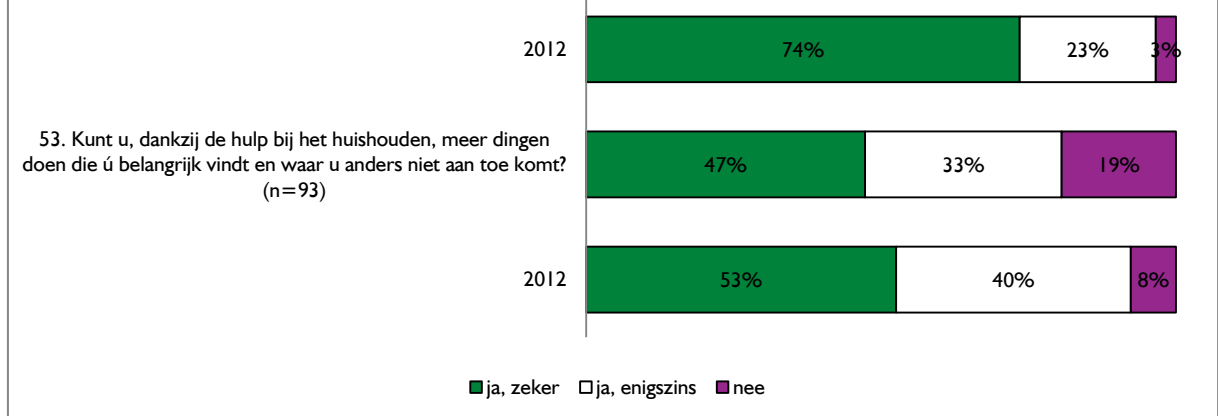
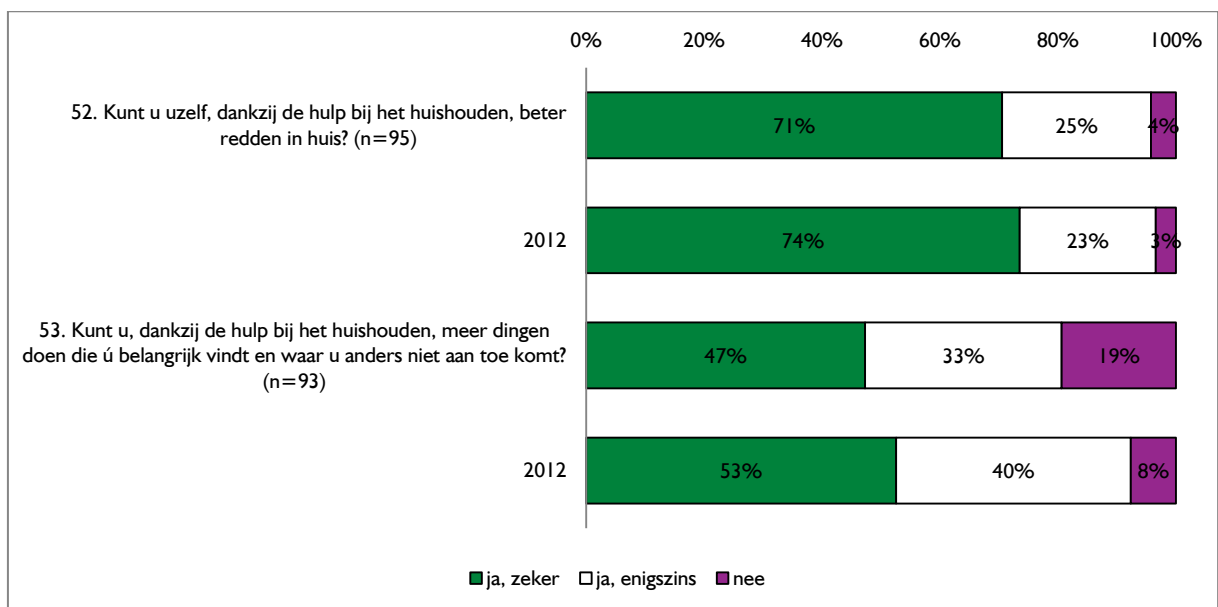
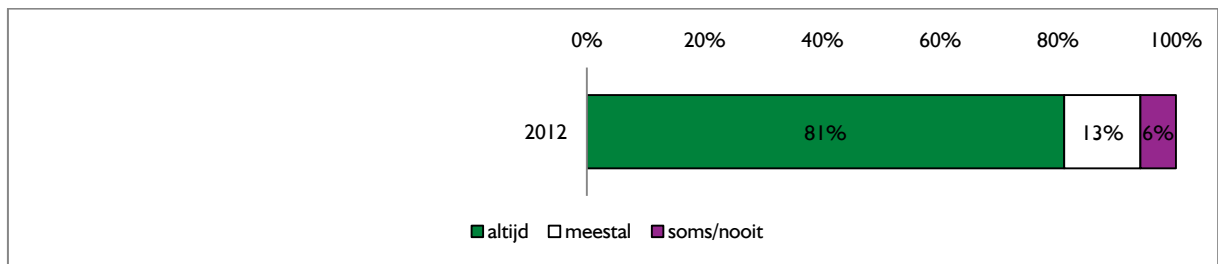
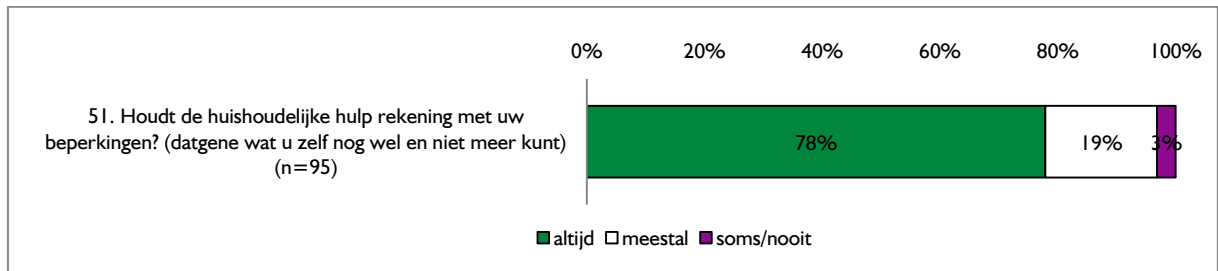
Dit thema gaat over diverse aspecten van deskundigheid van de huishoudelijke hulp, zoals vakkundigheid en flexibiliteit.





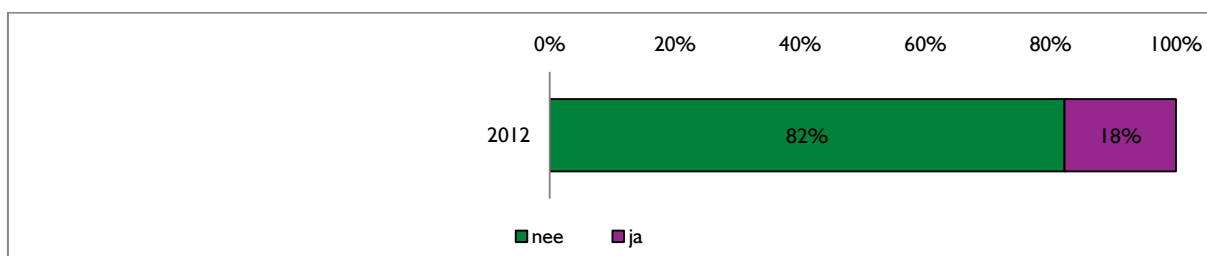
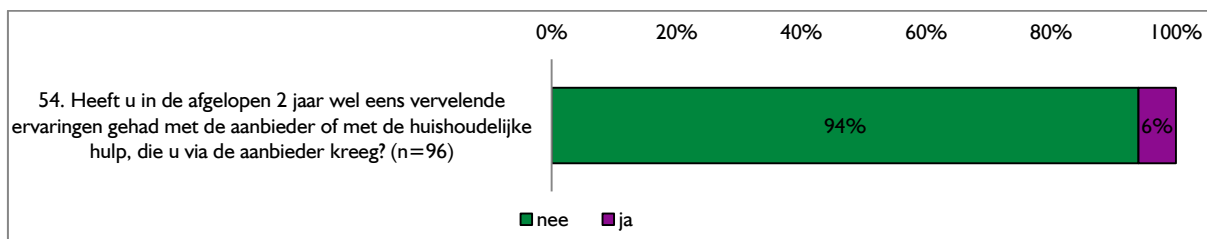
3.7 Effectiviteit

Dit thema behandelt de effectiviteit van de huishoudelijke hulp in het algemeen.



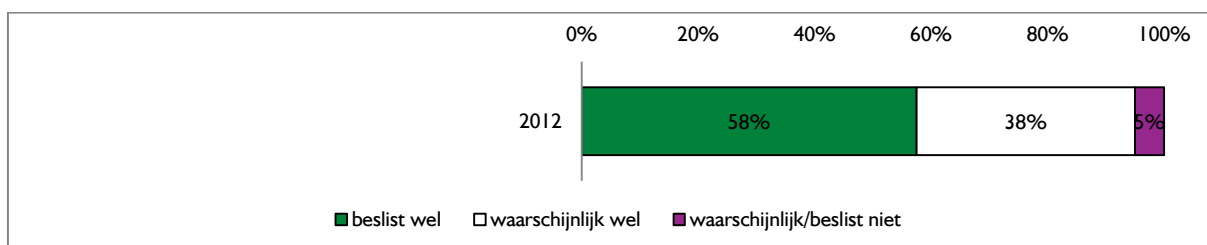
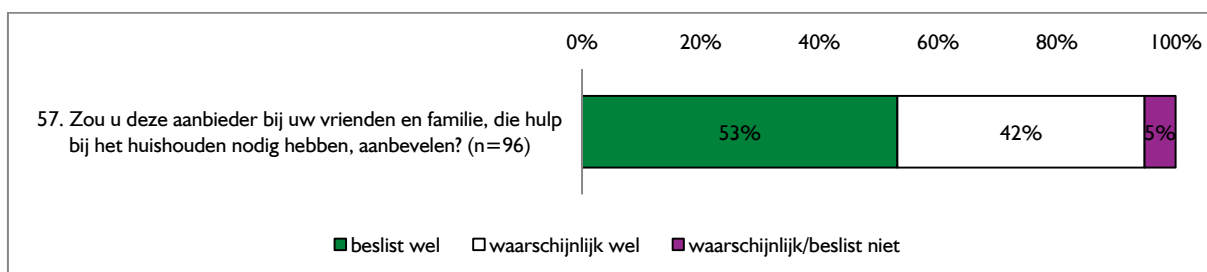
3.8 Beoordeling

Hierbij is gevraagd naar voorgekomen negatieve ervaringen met de aanbieder.



55. Om wat voor soort vervelende ervaringen ging het toen? (n=6)

a)	afspraken met de aanbieder die niet werden nagekomen	0
b)	administratieve fouten (bijvoorbeeld niet doorvoeren van wijzigingen)	0
c)	ondeskundigheid van een hulp	1
d)	een hulp die niet kwam opdagen	2
e)	een hulp die niet wilde werken	0
f)	een hulp met wie het niet 'klikte'	3
g)	beschadiging van mijn persoonlijke bezittingen (servies, meubilair, enzovoorts)	0
h)	verdenking van diefstal	0
i)	vervelende of intimiderende opmerkingen	0
j)	ongewenste intimiteiten	0
k)	anders, namelijk:	0



Bijlage: opmerkingen van cliënten van De Open Waard

Hieronder zijn integraal alle opmerkingen opgenomen die door de cliënten zijn genoteerd op de vragenformulieren.

Wat zou u willen veranderen aan de hulp die u ontvangt?

Niets veranderen (10x), ik wil haar graag houden, goed, zo houden, ben tevreden, alles is prima in orde, veranderen is niet altijd verbeteren, alles is erg goed

Meer tijd/uren (9x), mijn (geweldige) hulp kan ook geen 5 of 6 kwartier in 1 uur proppen, graag weer van 2 terug naar 3 uur hulp, meer tijd, zo nodig iets meer, de uren niet verminderen, ik heb ze hard nodig

Minder vakantie

Ik zou graag de hulp behouden maar de overheid heeft dat financieel onmogelijk gemaakt. Hierdoor kijk ik wel als de vervuiling te erg wordt of de gemeente een schoonmaakdienst heeft die het probleem oplost

Dat ze te weinig tijd krijgt om alles te doen. Ik zou graag hebben dat ze langer blijft om meer te doen (geen commentaar op haar werk)

Het diverse keren gebeld worden (meestal door Alerimus) terwijl zij aan het werk is

Graag altijd dezelfde hulp

Vakanties: hulp zelf kunnen kiezen en niet opgelegd krijgen

We kunnen heel goed met elkaar opschieten

Betere tijden van beginnen, de hulp is later op de dag vermoeid

Meer uren en aaneengesloten

Dat er geen verandering komt in het aantal uren hulp!

Dat er toch nog even een koffiepauze is waarin je nog wat tegen elkaar kunt zeggen

Te weinig tijd voor de noodzakelijke hulp, mijn hulp is traag en ze drinken vaak lang koffie en 1x hulp die binnen ging roken

Ik wil dat ik dezelfde hulp krijg

Aandacht voor karweitjes die blijven liggen zoals ergens achter/onder schoonmaken, plinten of zolder stofzuigen of tegels van de badkamer goed doen

Dat het aantal uren zo blijft