
Ervaringen thuiszorgcliënten V&V 't Derkshoes Westerbork

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 't Derkshoes. In deze periode zijn de ervaringen van bewoners en thuiszorgcliënten onderzocht. In dit rapport zijn de resultaten weergegeven van de ervaringen van thuiszorg cliënten van 't Derkshoes.

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 't Derkshoes 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 't Derkshoes is uitgevoerd.

Voor het CQI onderzoek twee 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 thuis (versie 2012): een schriftelijke vragenlijst voor thuiswonende cliënten van zorgorganisaties, die minimaal zes maanden persoonlijke verzorging en/of verpleging ontvangen.

De onderhavige rapportage beschrijft de resultaten van de schriftelijke meting onder thuiszorgcliënten van 't Derkshoes. 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
't Derkshoes	83	66	79,5%	0	66	79,5%

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.

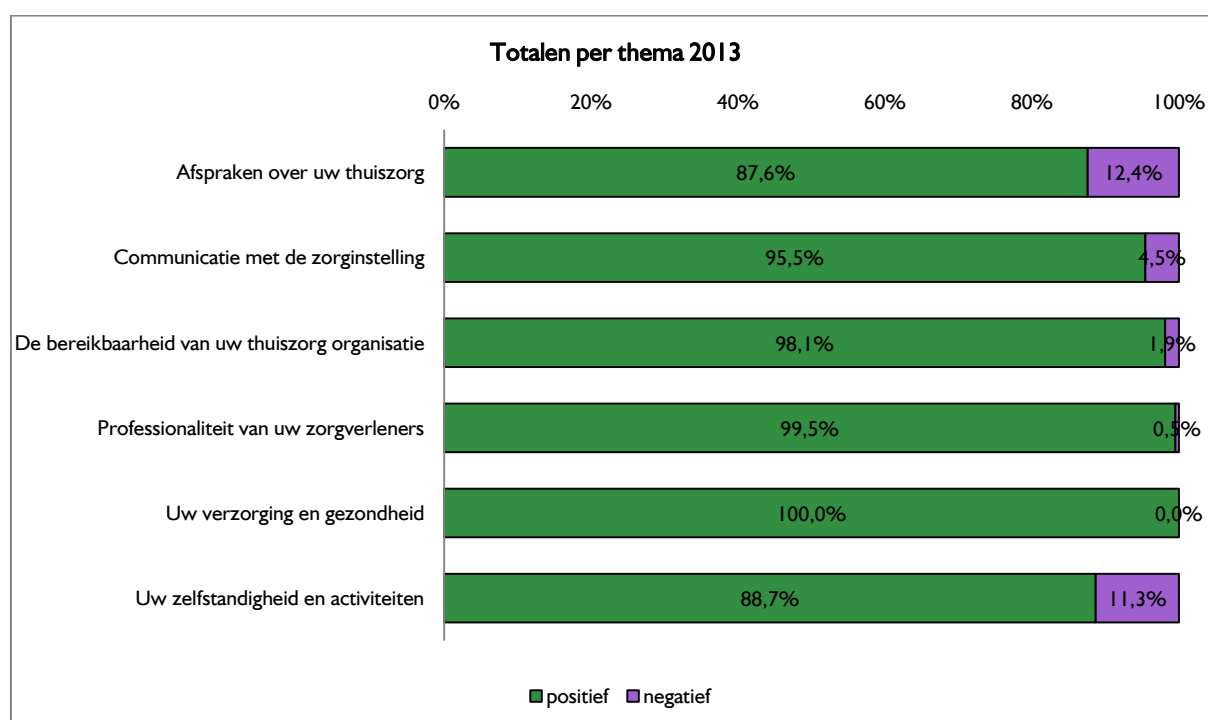
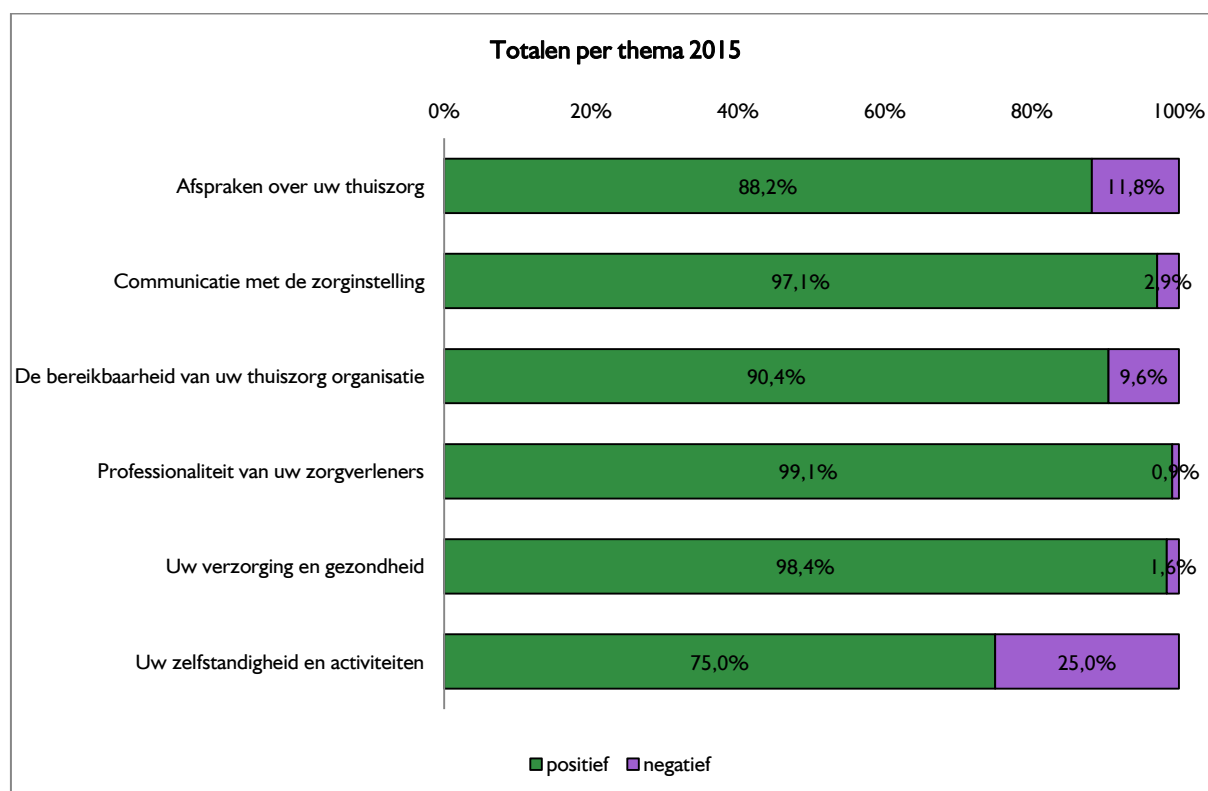
In de grafieken zijn ter vergelijking de scores uit de vorige meting (2013) opgenomen.

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 87,6% positief in 2013 naar 88,2% in 2015	
Communicatie met de zorginstelling: van 95,5% positief in 2013 naar 97,1% in 2015	
De bereikbaarheid van uw organisatie: van 98,1% positief in 2013 naar 90,4% in 2015	
Professionaliteit van uw zorgverleners: van 99,5% positief in 2013 naar 99,1% in 2015	
Uw verzorging en gezondheid: van 100% positief in 2013 naar 98,4% in 2015	
Uw zelfstandigheid en activiteiten: van 88,7% positief in 2013 naar 75% 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 2013 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 2013	Landelijk
4.3 Ervaren bejegening (17, 18, 19)	3,76	3,81	3,56
4.5 Ervaringen met lichamelijke verzorging (20, 21, 22, 23)	3,35	3,55	3,31
5.4 Ervaren kwaliteit personeel (13, 14, 15, 16)	3,68	3,80	3,53
6.1 Ervaren inspraak (3, 4, 5, 6, 8)	3,43	3,46	3,20
6.2 Ervaren informatie (7,9,10,11,12)	3,66	3,75	3,22

Uit deze vergelijking blijkt dat 't Derkshoes ten opzichte van de landelijke cijfers op alle indicatoren rond of boven het gemiddelde scoort en dat ten aanzien van de eigen score van 2013 een vooruitgang dan wel consolidatie is te zien op 3 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' (34% soms/nooit, in 2013: 41%)
- 📊 Vraag 22: 'kunt u de dagelijkse dingen doen die u belangrijk vindt' (42% soms/nooit, in 2013: 19%)

3. Persoonskenmerken van de cliënten

Geslacht, leeftijd, opleiding en ervaren gezondheid

Aan dit onderzoek hebben 66 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	3%
6 maanden tot minder dan 1 jaar	14%
1 tot 2 jaar	30%
2 tot 5 jaar	29%
meer dan 5 jaar	24%

Wat is uw hoogst voltooide opleiding	
geen opleiding	3%
lager onderwijs	29%
lager of voorbereidend beroepsonderwijs	32%
middelbaar algemeen voortgezet onderwijs	17%
middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs	8%
hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs	5%
hoger beroepsonderwijs	6%
wetenschappelijk onderwijs	2%
anders	0%

Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen	
uitstekend	0%
zeer goed	2%
goed	32%
matig	55%
slecht	12%

Hulp bij het beantwoorden van de vragenlijst

58% 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).

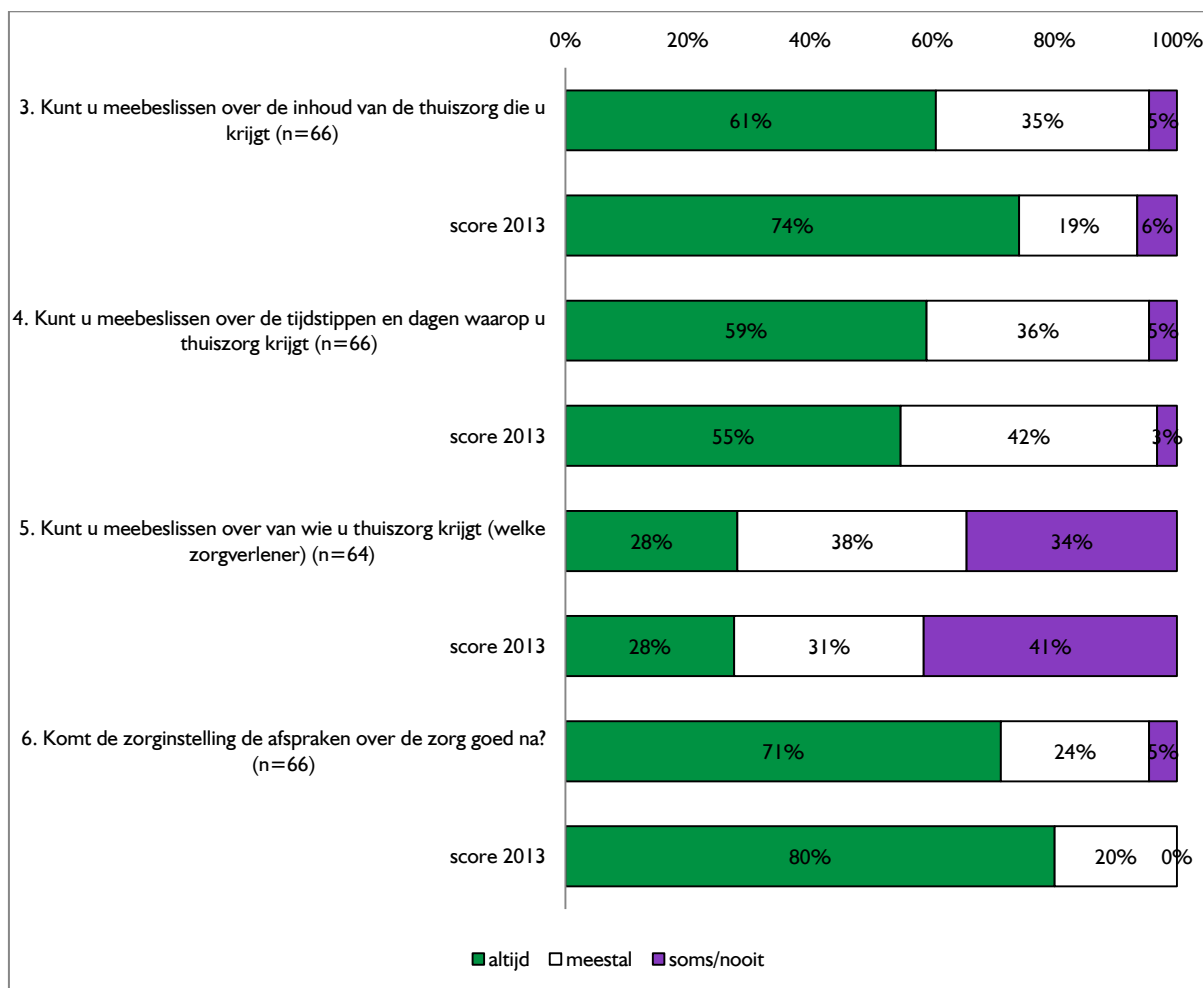
Door wie bent u geholpen bij het invullen van de vragenlijst	
door mijn familie-/gezinlid	53%
door mijn partner	29%
door mijn zorgverlener	11%
door een andere hulpverlener	3%
door iemand anders	5%

Hoe heeft die persoon u geholpen (meerdere antwoorden mogelijk)	
heeft de vragen voorgelezen	28
heeft mijn antwoorden aangekruist	26
heeft de vragen voor me beantwoord	8
heeft de vragen in mijn taal vertaald	1
heeft op een andere manier geholpen	0

4. Ervaringen en tevredenheid van de cliënten

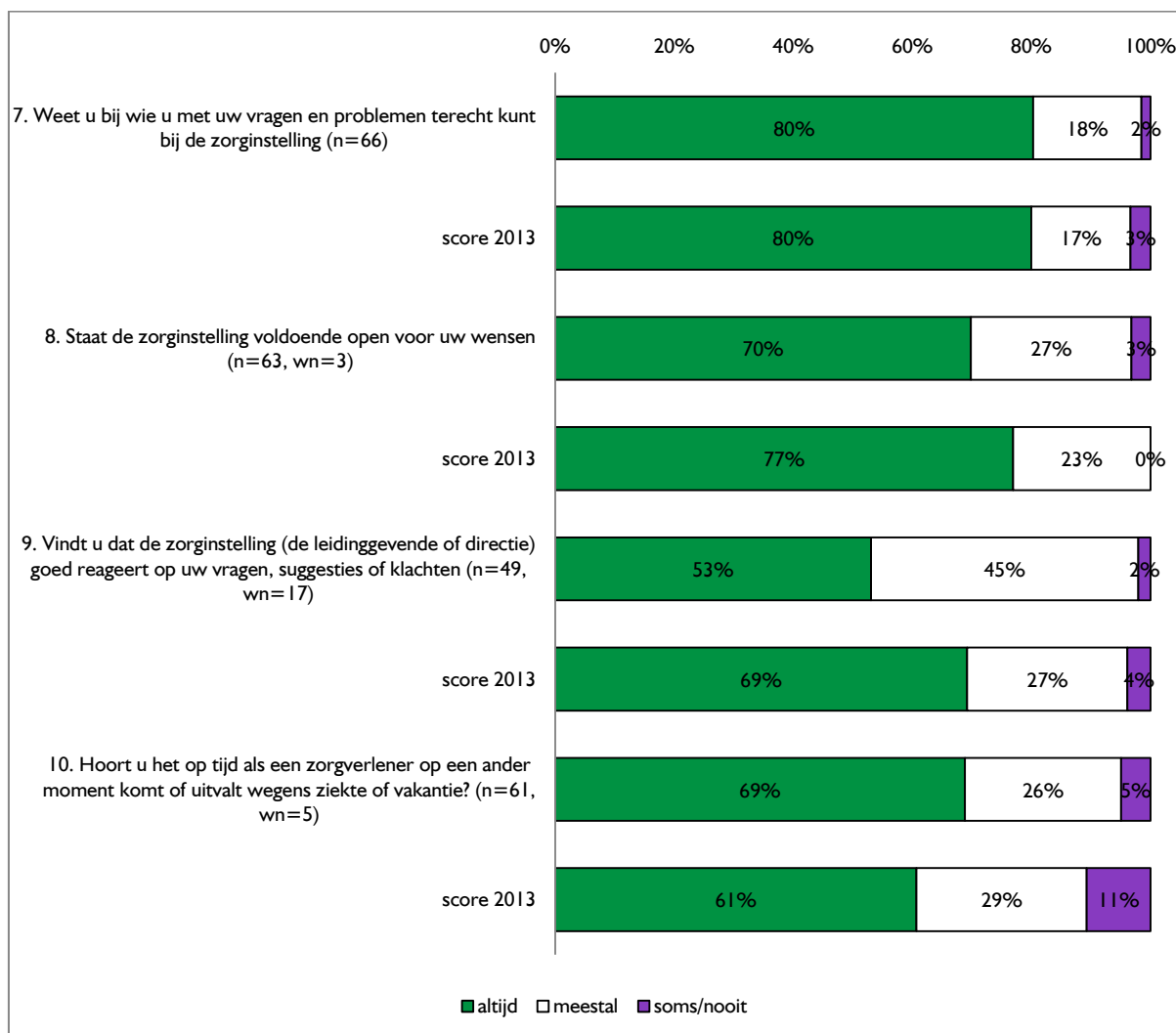
4.1 Afspraken over uw thuiszorg

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



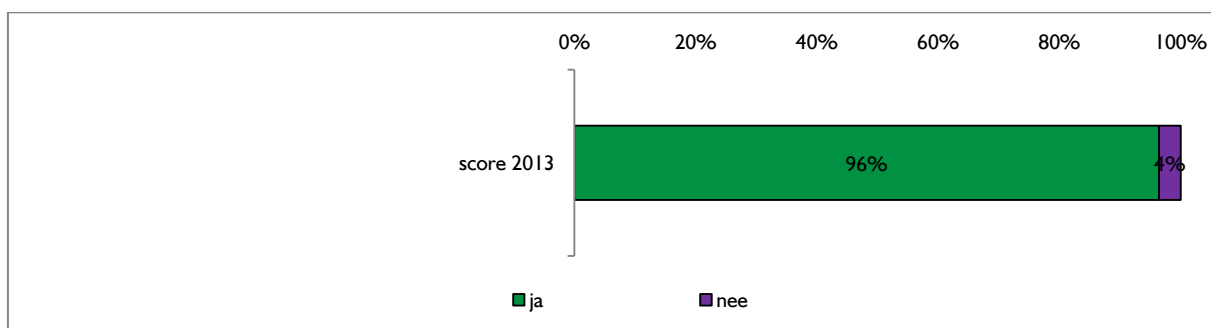
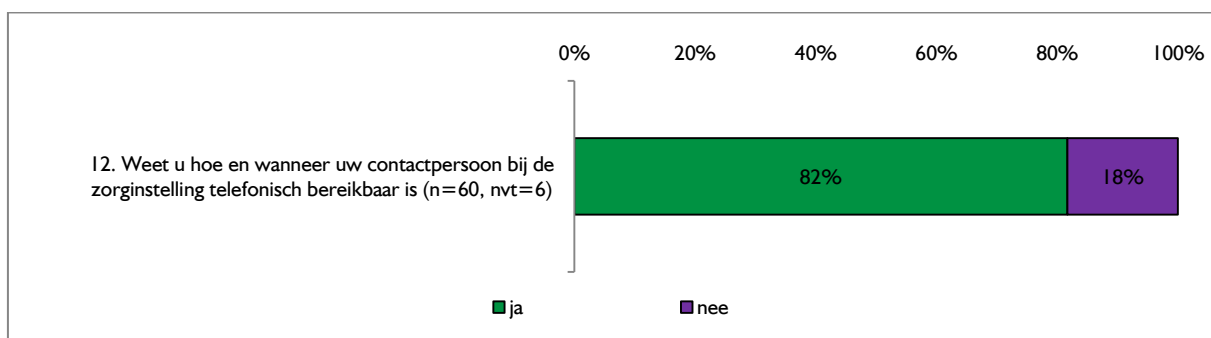
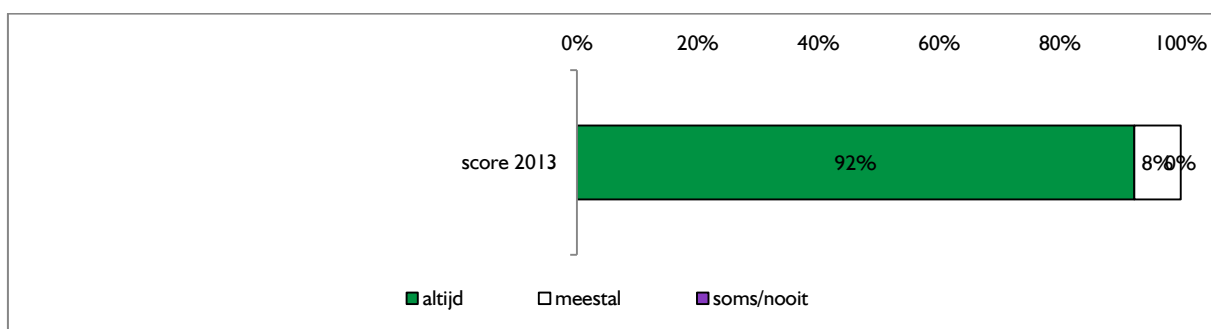
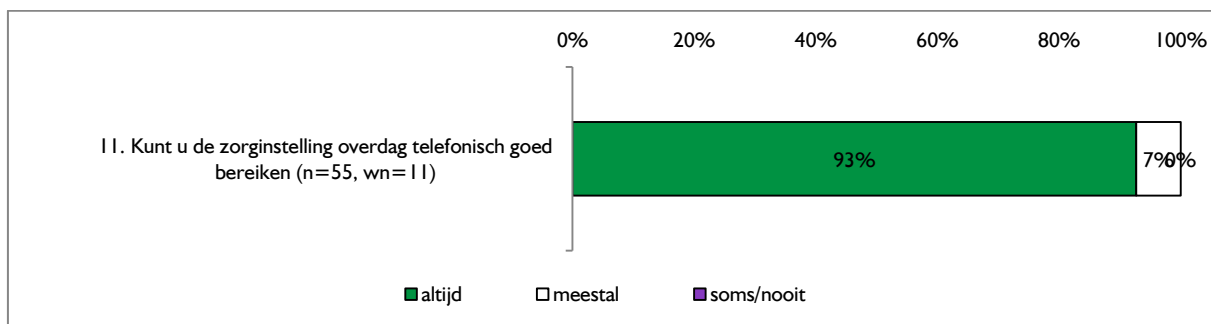
4.2 Communicatie met de zorginstelling

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.



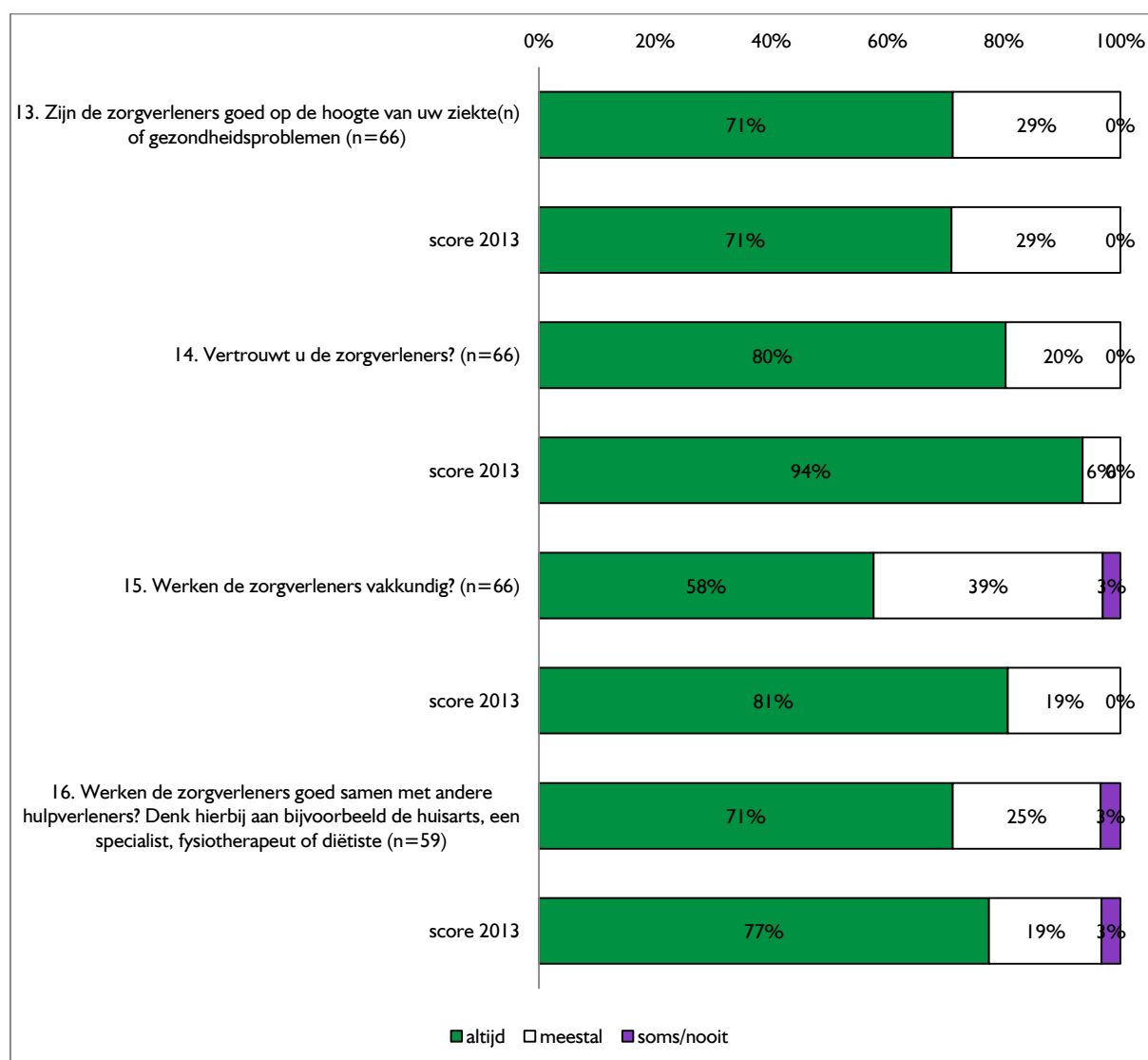
4.3 De bereikbaarheid van uw thuiszorgorganisatie

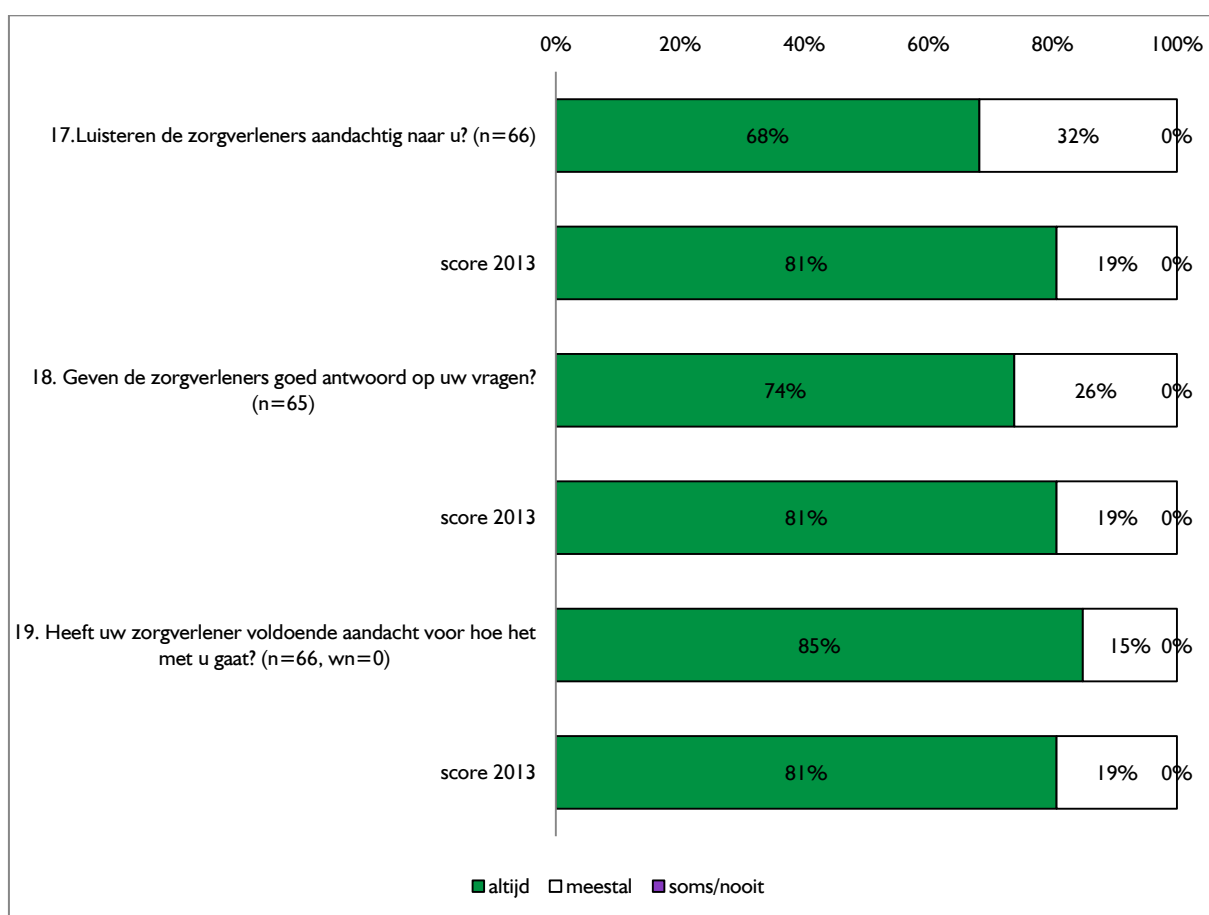
Dit thema behandelt bereikbaarheid van 't Derkshoes voor cliënten.



4.4 Professionaliteit van uw zorgverleners

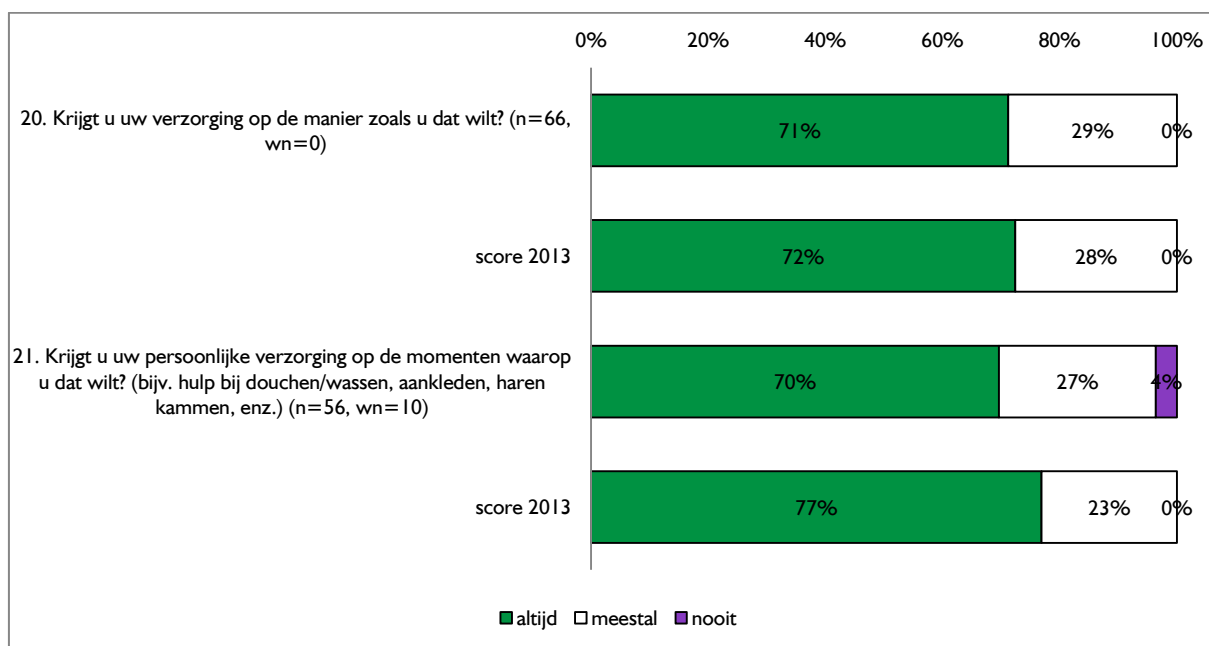
Dit thema behandelt onderwerpen als vakkundigheid van medewerkers, maar ook aandacht en cliëntgerichtheid.





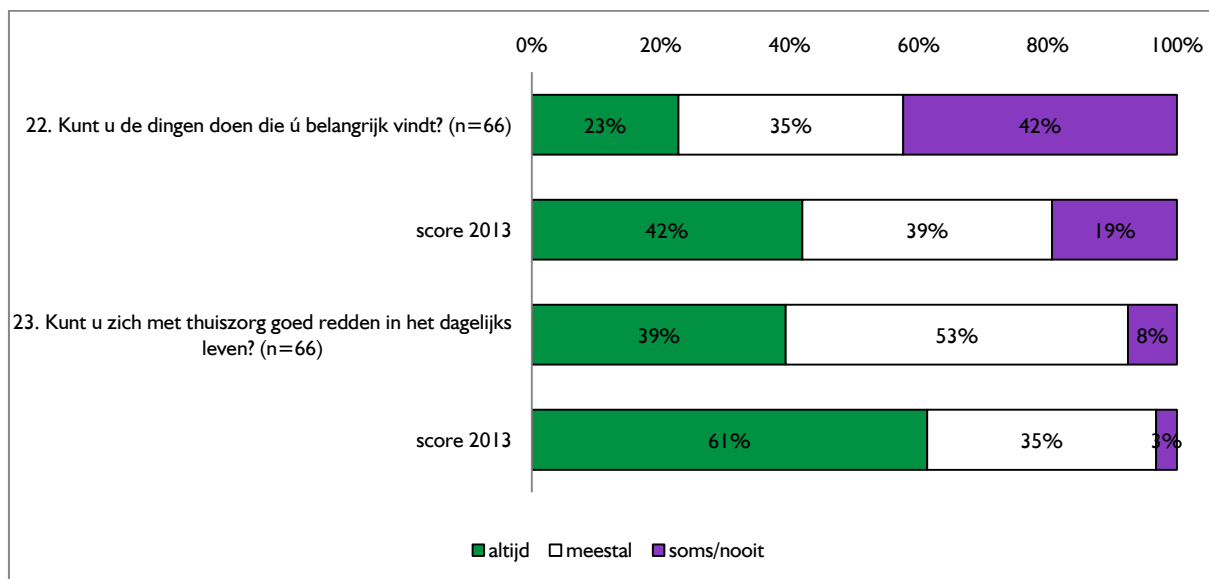
4.5 Uw verzorging en gezondheid

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



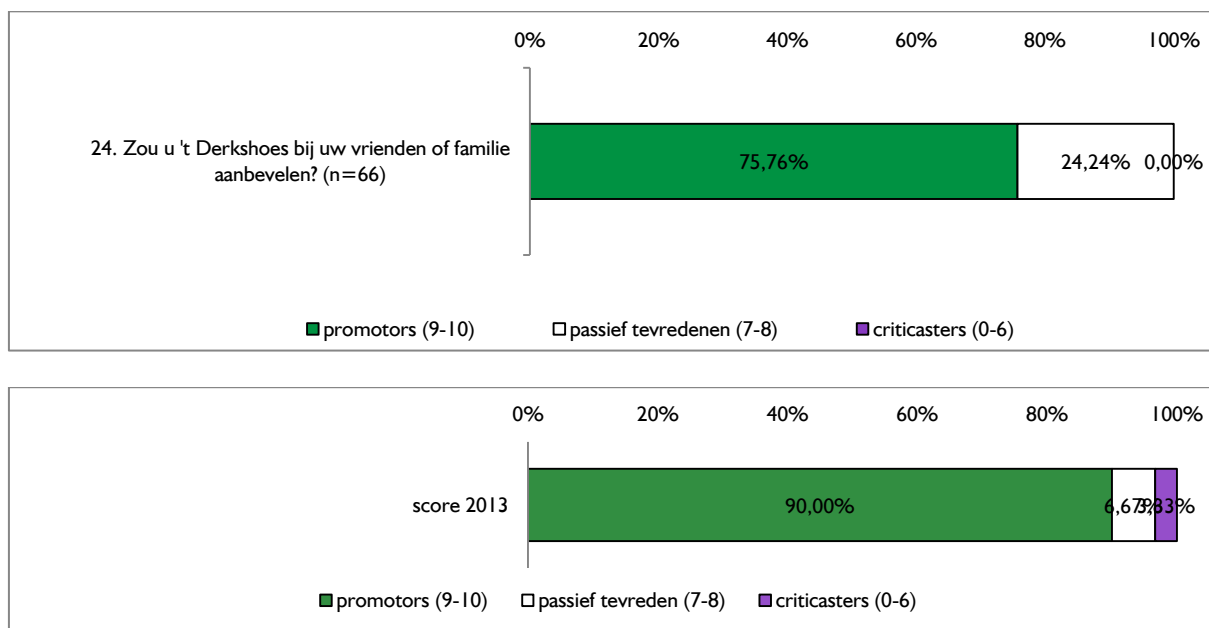
4.6 Uw zelfstandigheid en activiteiten

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 't Derkshoes komt hiermee op +75,76%
(in 2013 was deze +86,67%)

Er is sprake van een gemiddelde score van 9,20 op de aanbevelingsvraag
(in 2013 was de gemiddelde score 9,57)

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?

De medewerkers (sommige) zouden meer op één lijn moeten werken met betrekking tot de benadering van de cliënt

Minder verpleegkundigen over de vloer. Bij ons is helpende of verzorgende genoeg. Voor douchen en aankleden heb je geen hbo opleiding nodig. Zo weinig mogelijk uitzendkrachten. Ook dit is een vorm van bezuinigen

Met de hulp die ik nu heb kan ik veel overleggen. Dat is vaak anders geweest. Ik ben dialysepatiënt. Soms red ik mij wel, maar in de meeste gevallen niet

Vaker douchen zou heel mooi zijn

Omdat ik blind ben zou ik wel vaker hulp willen bij het opwarmen van de maaltijd zoals dit vorig jaar gebeurde

Vaker dezelfde personen

Soms is het contact slecht omdat ik doof ben

Meer advies of hulpmiddeltjes bij demente partner. Meer advies bij zelfredzaamheid

Nog wat vaker dezelfde mensen. Ik word, ondanks de verbetering de laatste maanden (2015), toch vaak geconfronteerd met andere gezichten

Niet zo vaak wisselende zorgverleners want het moet dan steeds weer worden uitgelegd en de communicatie wordt steeds moeilijker

Waar bent u (zeer) tevreden over?

Wij zijn tevreden over de hulp

Wij zijn tevreden over de hulp die wij krijgen

De medewerkers zijn zeer attent voor de verzorging die de bewoner ontvangt

Redelijk tevreden

Zeerv tevreden

Over het algemeen zijn we tevreden

Het gaat goed zoals het gaat, naar tevredenheid

Zeerv persoonlijke aandacht en vriendelijkheid zorg

Ze zijn er altijd als ze er moeten zijn. Ze zijn altijd heel vriendelijk. Ze zijn belangstellend en heel behulpzaam

Dat ze lief voor mij zijn en mij goed behandelen

Altijd vriendelijk en behulpzaam

Goed, tevreden over alles

Ik ben heel blij met de thuiszorg

Meestal ja

Regelmaat. Reactie op oproep. Het is goed zoals het nu gaat

Ze zijn altijd beleefd en vriendelijk en behulpzaam

Dat meestal dezelfde mensen de hulp komen bieden
De persoonlijke aandacht!
Vier keer per dag vriendelijke hulp bij het oog druppelen en injectie
Tevreden over alle zorg en aandacht die ik krijg
De verzorging
De betrokkenheid van alle zorgverleners van 't Derkshoes! Super!
Persoonlijke verzorging, aandacht geven en krijgen
Over de dames die het werk doen, ze leven met me mee
Best tevreden
Over hoe het nu gaat
Over mijn contactpersoon, altijd een luisterend oor! Hulp bij persoonlijke verzorging en wondverzorging professioneel, perfect!
Tevreden zolang ik niet minder goed word
Gezellige kletspraatjes
Dat er nu regelmaat is (is wel anders geweest: in 14 dagen 12 verschillende personen!)
Zeer tevreden
Bij ongelukjes met plas of ontlasting. Ik bel en er is dadelijk hulp, uitstekend
Belangstellend
Goede humeur en opgewektheid zorgverleners
De persoonlijke benadering en omgang
Over het geheel zeer tevreden
Algehele hulp en de spontaniteit van de hulpverleners
Vriendelijkheid, aandacht
Met de hulp bij het douchen, echt om aan te raden!
Al uw medewerkers zijn zeer correct in hun werk
Zeer tevreden over punctualiteit en aandacht
Alles naar wens
De aandacht die aan ons wordt besteed. Ze luisteren goed
Het is goed zoals het is
Tevreden
Je kunt van ze op aan, ze zijn altijd opgewekt en zeer geïnteresseerd
Al uw medewerkers zijn zeer correcte en vriendelijke mensen
Zorgverlener komt altijd op tijd en doet werk goed