
Ervaringen thuiszorgcliënten V&V

Raffy

Breda

Gemeten met de CQI index

Februari 2015

Inhoudsopgave

1. Inleiding	1
CQI-onderzoek; achtergrond en werkwijze	1
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	11
4.6 Uw zelfstandigheid en activiteiten	12
4.7 Aanbevelen ('Net Promotor Score')	12
Bijlage: Opmerkingen van thuiszorgcliënten	13

I. Inleiding

In de periode december-januari 2015 2014 heeft een cliëntraadpleging plaatsgevonden in Raffy. 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 Raffy.

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 Raffy 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 tweede formele CQI onderzoek dat door Bosscher & de Witte c.s. voor Raffy is uitgevoerd.

Voor het CQI onderzoek drie 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.

De onderhavige rapportage beschrijft de resultaten van de schriftelijke meting onder thuiszorgcliënten van Raffy. 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
Raffy	62	33	53,2%	20	13	21%

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.

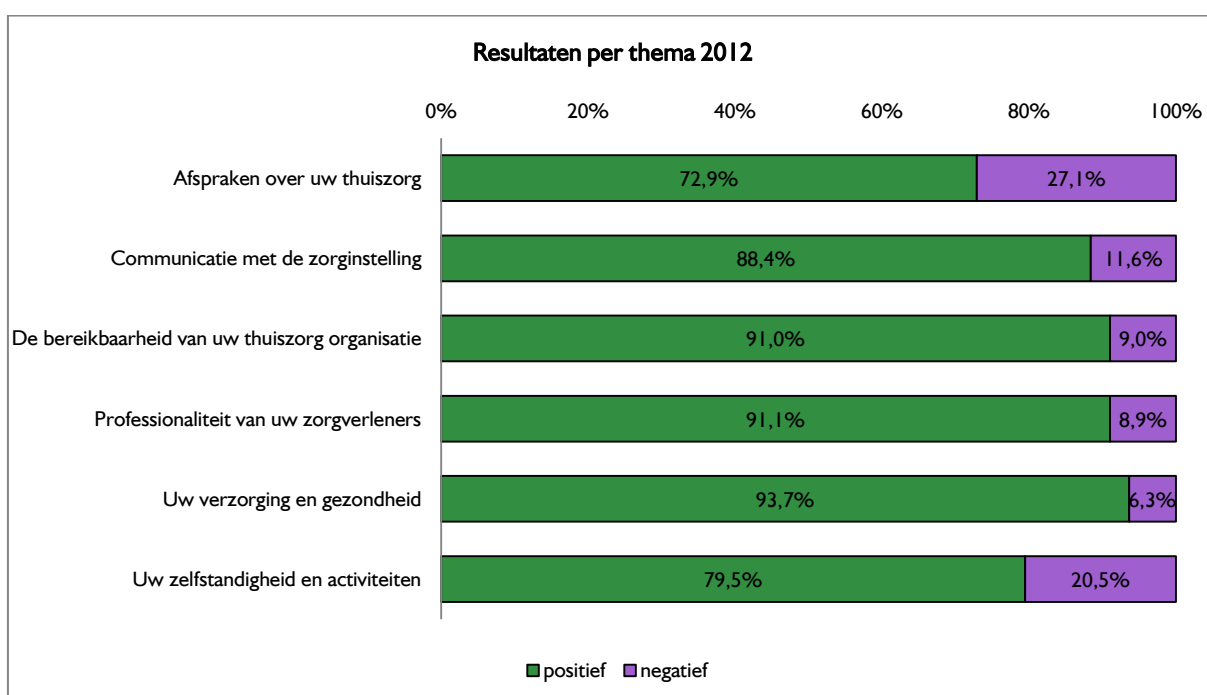
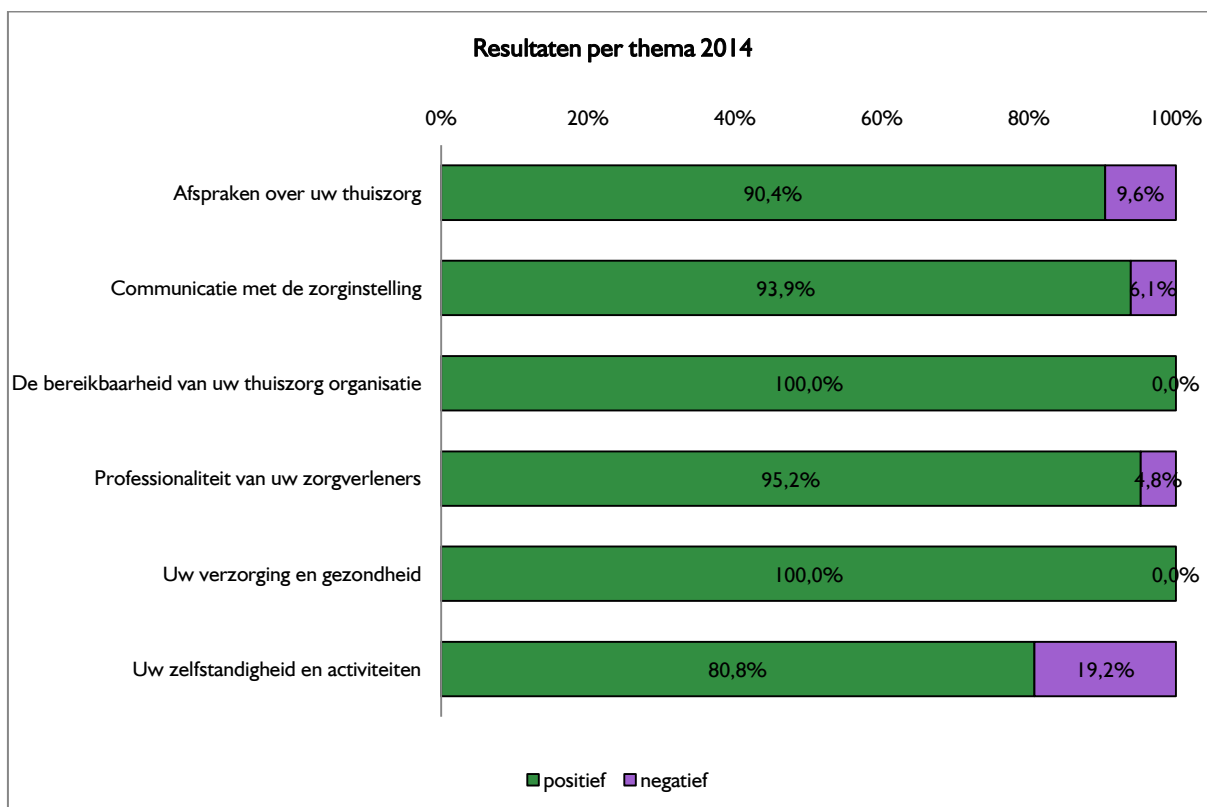
In de grafieken zijn ter vergelijking de scores uit de vorige meting (2012) opgenomen.

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 bewoners positief 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 72,9% positief in 2012 naar 90,4% in 2014	
Communicatie met de zorginstelling: van 88,4% positief in 2012 naar 93,3% in 2014	
De bereikbaarheid van uw organisatie: van 91% positief in 2012 naar 100% in 2014	
Professionaliteit van uw zorgverleners: van 91,1% positief in 2012 naar 95,2% in 2014	
Uw verzorging en gezondheid: van 93,7% positief in 2012 naar 100% in 2014	
Uw zelfstandigheid en activiteiten: van 79,5% positief in 2012 naar 80,8% in 2014	

N.B. in bovenstaande tabel is een 0,5% marge aangehouden voor het toewijzen van 'vooruitgang' 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 2014 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 2014 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 2014	Score 2012	Landelijk
4.3 Ervaren bejegening (17, 18, 19)	3,75	3,35	3,56
4.5 Ervaringen met lichamelijke verzorging (20, 21, 22, 23)	3,53	3,27	3,31
5.4 Ervaren kwaliteit personeel (13, 14, 15, 16)	3,60	3,39	3,53
6.1 Ervaren inspraak (3, 4, 5, 6, 8)	3,47	3,04	3,20
6.2 Ervaren informatie (7,9,10,11,12)	3,69	3,41	3,22

Uit deze vergelijking blijkt dat Raffy 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 alle 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 16: 'werken de zorgverleners goed samen met andere hulpverleners' (27% soms/nooit, in 2012: 10%)
- + Vraag 22: 'kunt u de dagelijkse dingen doen die ú belangrijk vindt' (31% soms/nooit, in 2012: 36%)

3. Persoonskenmerken van de cliënten

Geslacht, leeftijd, opleiding en ervaren gezondheid

Aan dit onderzoek hebben 13 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	23%
6 maanden tot minder dan 1 jaar	0%
1 tot 2 jaar	23%
2 tot 5 jaar	38%
meer dan 5 jaar	15%
Wat is uw hoogst voltooide opleiding	
geen opleiding	25%
lager onderwijs	17%
lager of voorbereidend beroepsonderwijs	33%
middelbaar algemeen voortgezet onderwijs	17%
middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs	8%
hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs	0%
hoger beroepsonderwijs	0%
wetenschappelijk onderwijs	0%
anders	0%
Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen	
uitstekend	0%
zeer goed	0%
goed	23%
matig	69%
slecht	8%

Hulp bij het beantwoorden van de vragenlijst

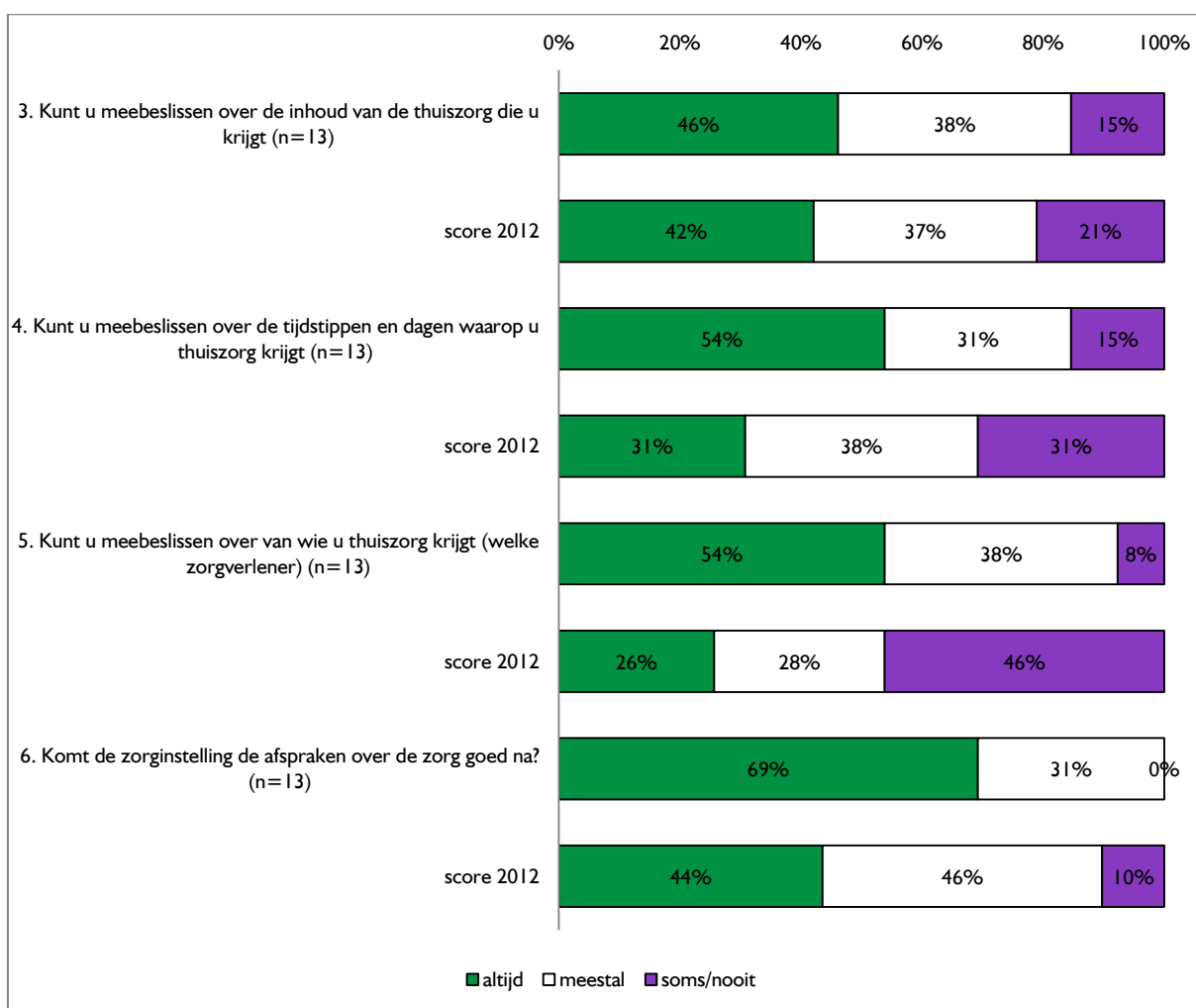
54% van de cliënten geeft aan geholpen te zijn bij het invullen van de vragenlijst. In onderstaande tabellen is weergegeven door wie en waarmee de cliënten zijn geholpen (hierbij waren meerdere antwoorden mogelijk).

Door wie bent u geholpen bij het invullen van de vragenlijst	
door mijn familie-/gezinslid	57%
door mijn partner	0%
door mijn zorgverlener	14%
door een andere hulpverlener	0%
door iemand anders	29%
Hoe heeft die persoon u geholpen (meerdere antwoorden mogelijk)	
heeft de vragen voorgelezen	7
heeft mijn antwoorden aangekruist	3
heeft de vragen voor me beantwoord	0
heeft de vragen in mijn taal vertaald	1
heeft op een andere manier geholpen	0

4. Ervaringen en tevredenheid van de cliënten

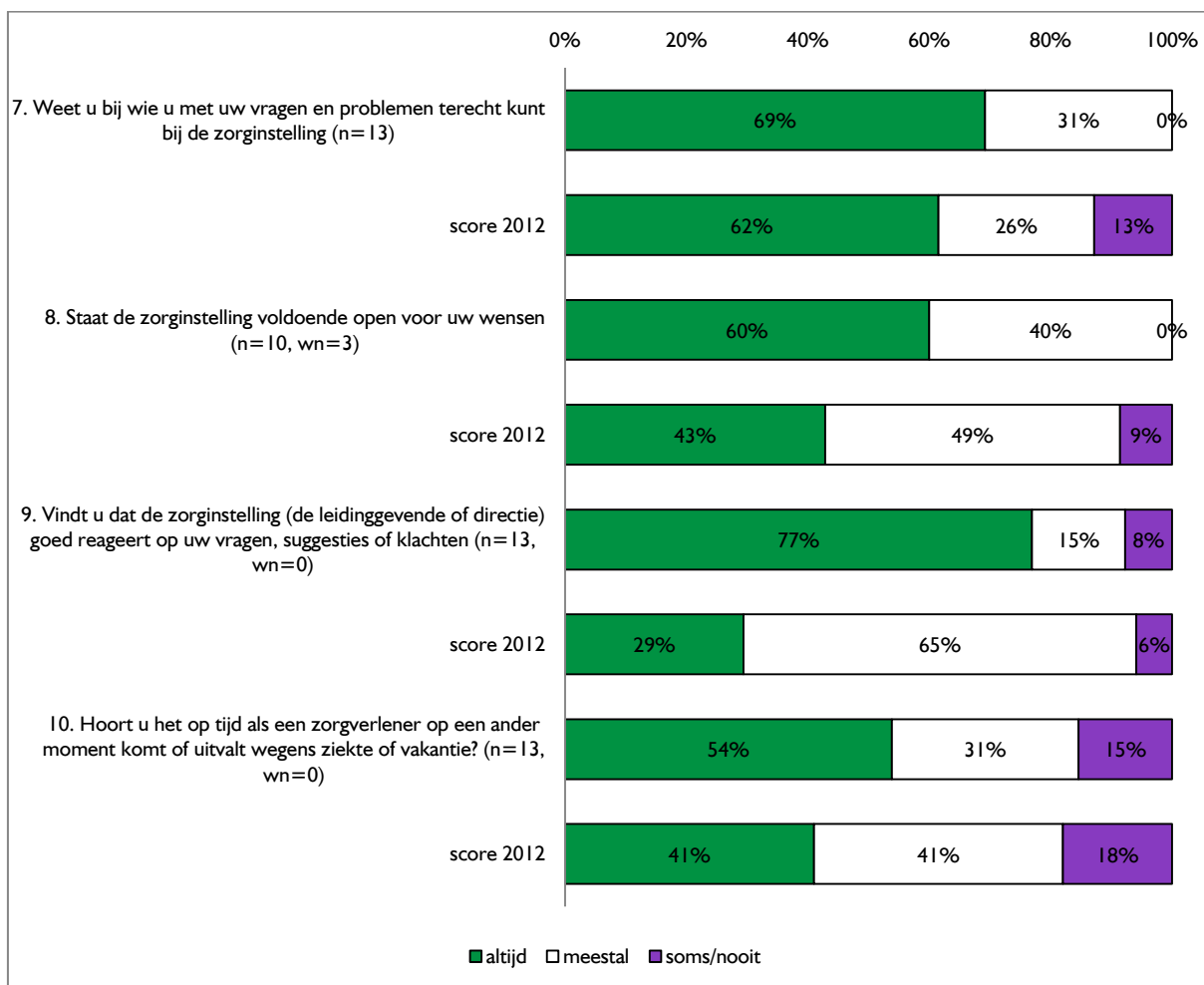
4.1 Afspraken over uw thuiszorg

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



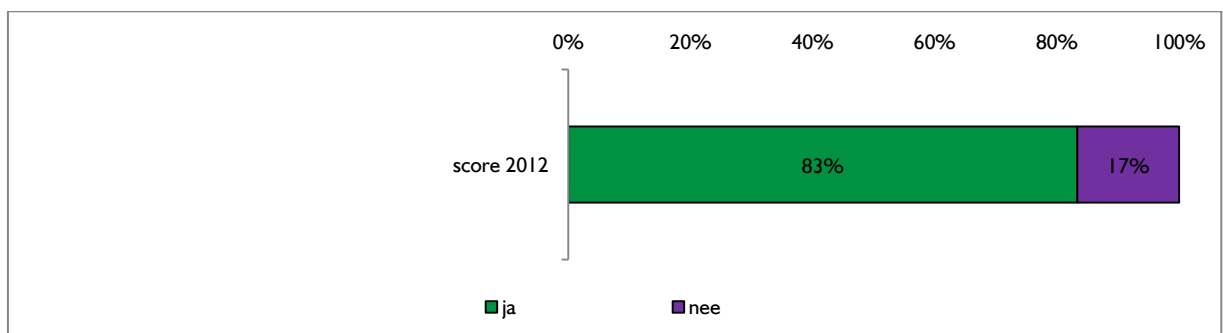
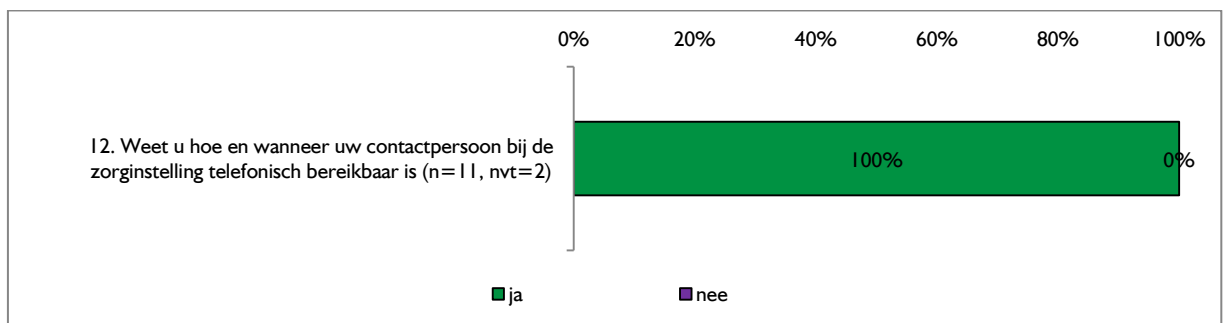
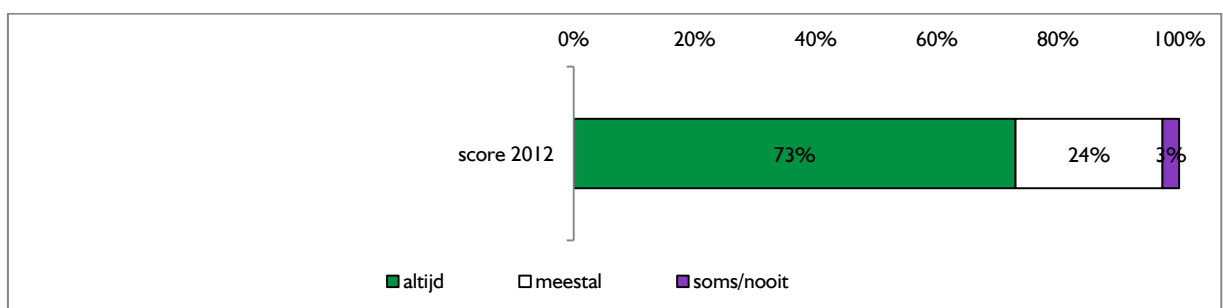
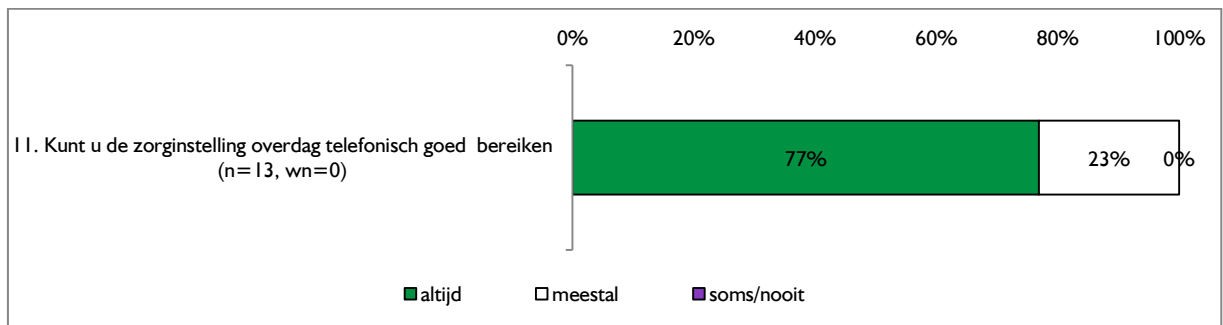
4.2 Communicatie met de zorginstelling

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.



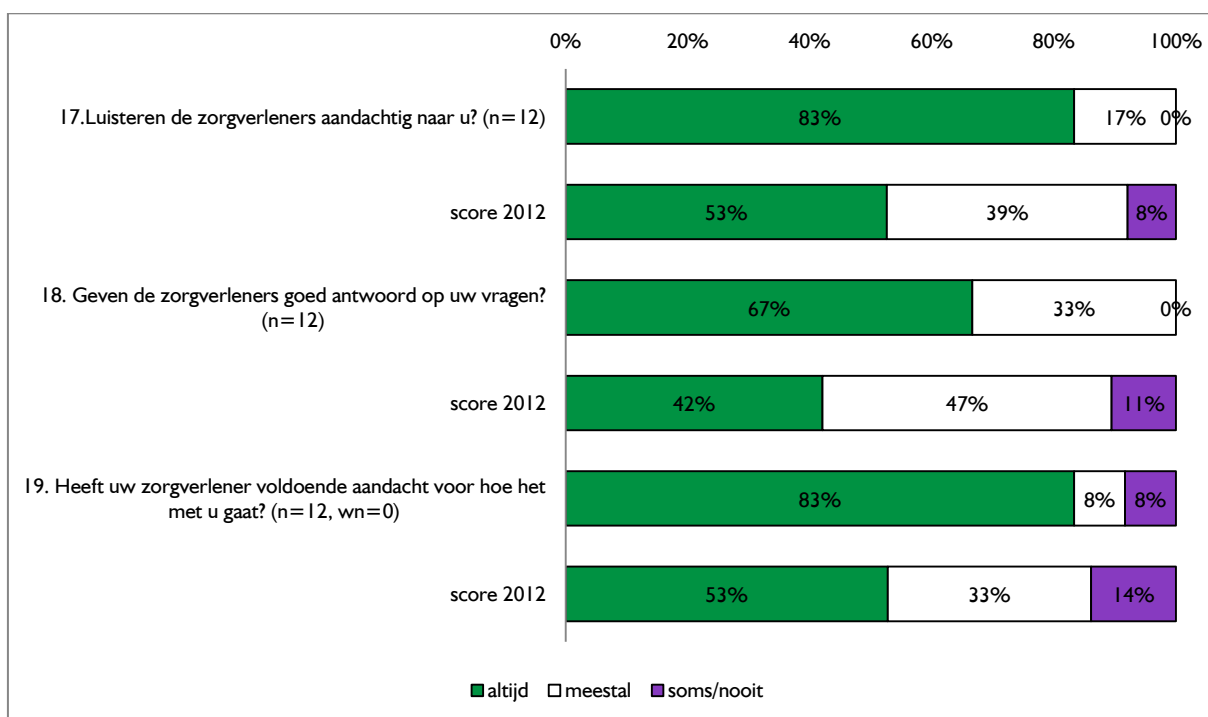
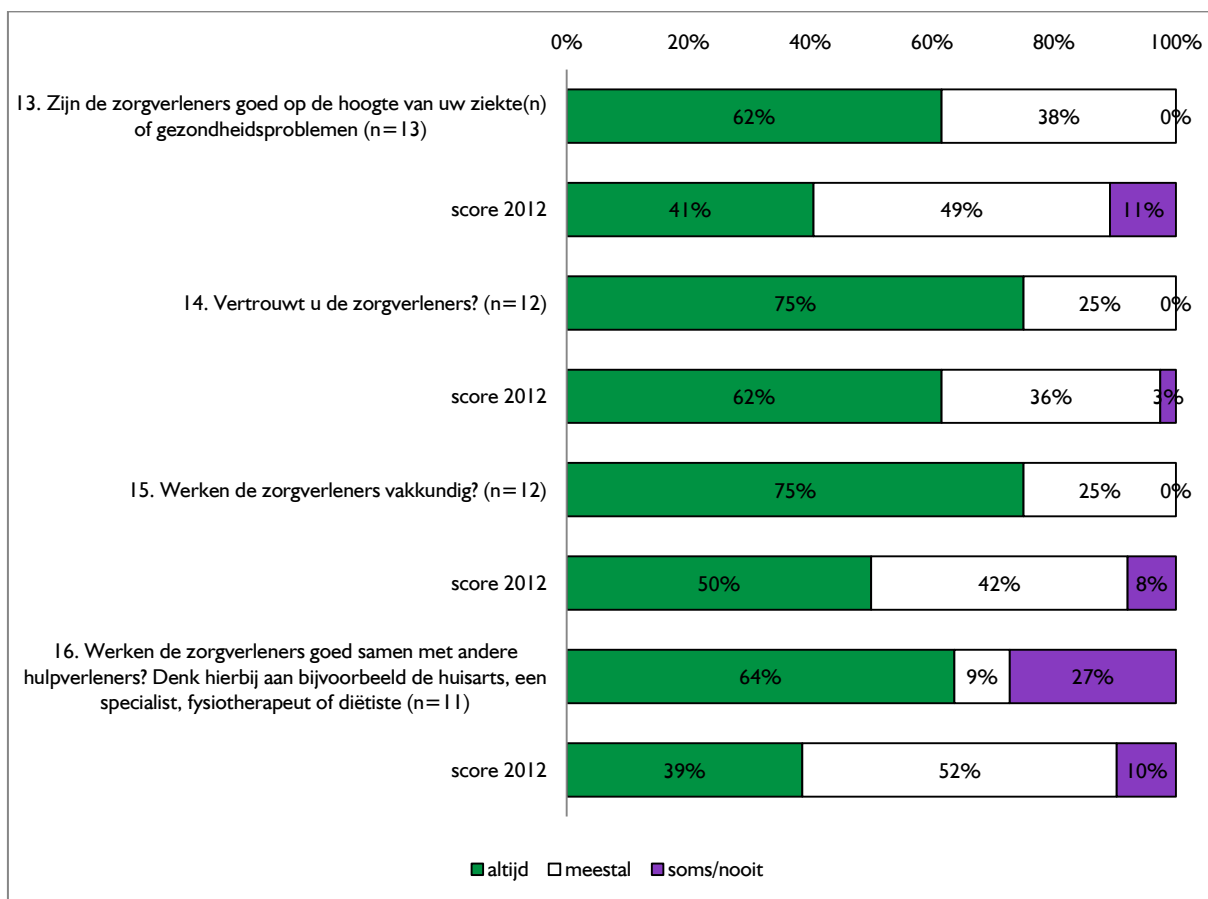
4.3 De bereikbaarheid van uw thuiszorgorganisatie

Dit thema behandelt bereikbaarheid van Raffy voor cliënten.



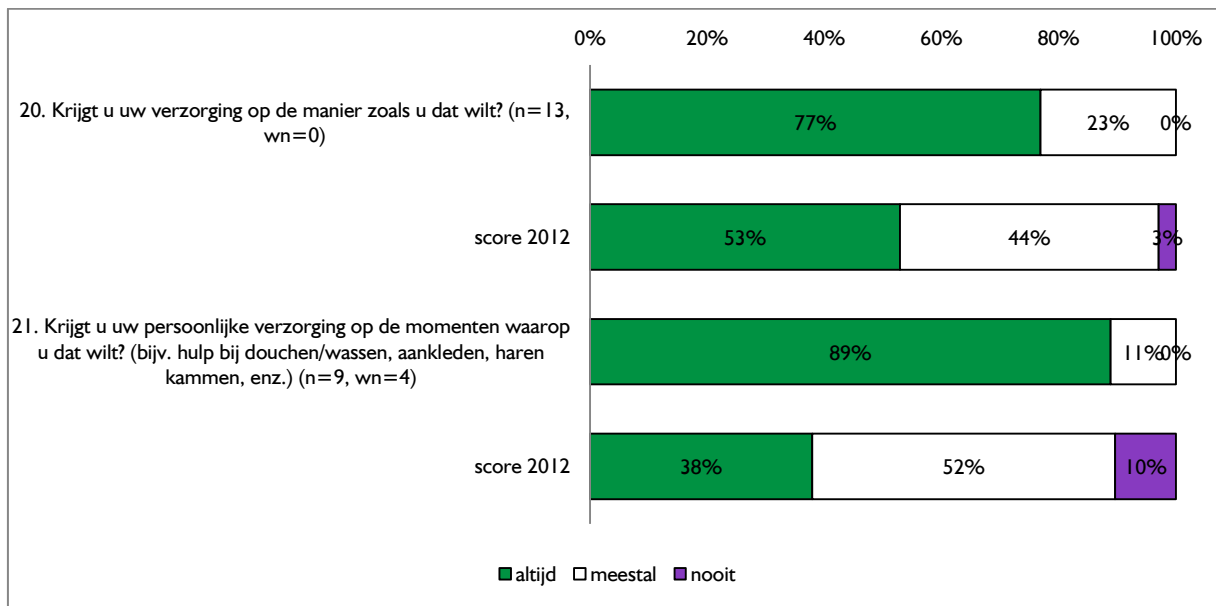
4.4 Professionaliteit van uw zorgverleners

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



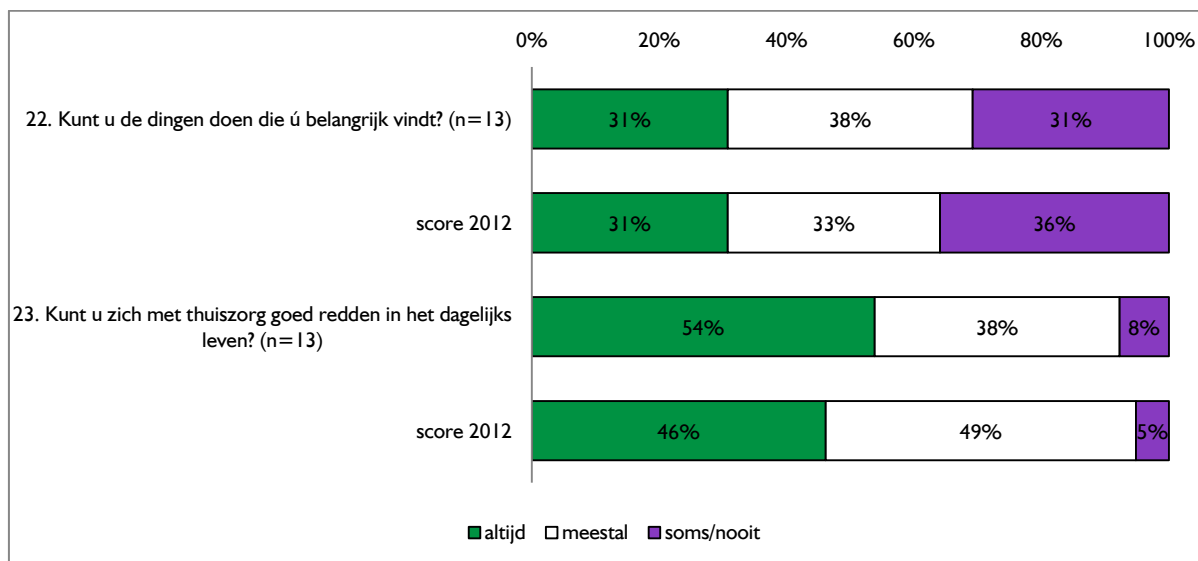
4.5 Uw verzorging en gezondheid

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



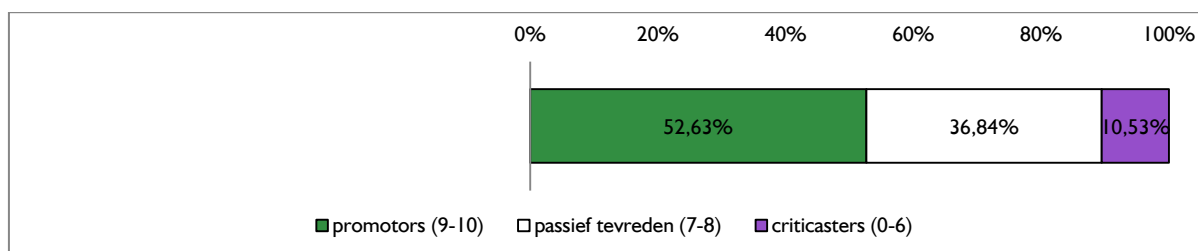
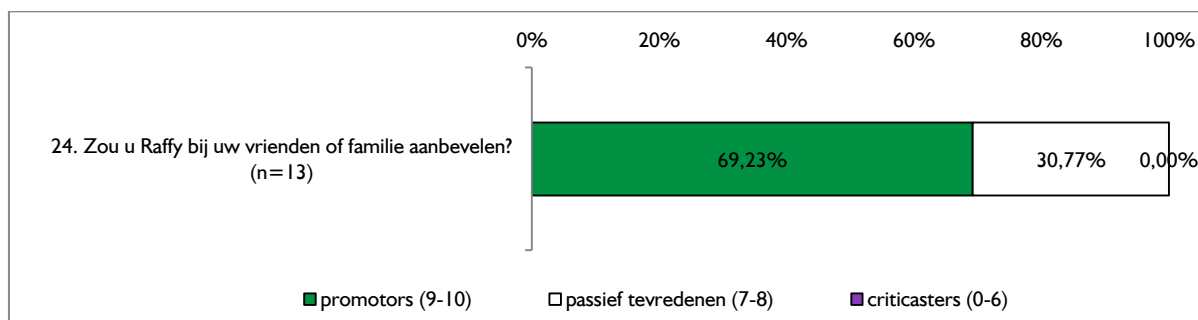
4.6 Uw zelfstandigheid en activiteiten

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 Raffy komt hiermee op +69,23%
(in 2012 was deze +42,11%)

Er is sprake van een gemiddelde score van 9,15 op de aanbevelingsvraag
(in 2012 was de gemiddelde score 8,45)

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?

Liever op vaste tijden (ongeveer)

Waar bent u (zeer) tevreden over?

Zorg en hulp in mijn eigen taal en cultuur.

Over de bijna zelfde cultuur en waarden en normen die de hulpverlener ook heeft en dat is prettig.

Tevreden over alle zorg en hulp die ik krijg en erg blij en dankbaar.

Bereikbaarheid, ze spreken dezelfde taal en ze gaan professioneel te werk.

Tevreden.

Meisjes zijn zeer vriendelijk, goede hulp.

Zeer tevreden.