

Rapportage

CQI-meting Thuiszorg

Zorg Intens

December 2016



Inhoudsopgave

1 Inleiding	2
1.1 Aanleiding voor de meting.....	2
1.2 Aanpak onderzoek.....	2
1.3 Responsanalyse.....	4
1.4 Rapportage	4
2 Resultaten.....	5
2.1 De ontvangen zorg.....	5
2.2 Afspraken over uw thuiszorg	6
2.1 Communicatie met de zorginstelling	6
2.2 De bereikbaarheid van uw thuiszorgorganisatie	7
2.3 Professionaliteit van uw zorgverleners	8
2.4 Uw gezondheid.....	9
2.5 Uw zelfstandigheid en activiteiten.....	9
2.6 2.6 Aanbevelen.....	10
2.7 Over uzelf	10
2.8 Open antwoorden.....	11
3 Indicatorscores.....	14

1 | Inleiding

1.1 Aanleiding voor de meting

Voor zorgorganisaties is het belangrijk om te weten hoe cliënten de geleverde zorg ervaren. Met deze informatie kunnen zorginstellingen hun zorg en service verbeteren. Daarnaast kunnen cliëntervaringen gebruikt worden om zorginstellingen te vergelijken en dienen zorginstellingen cliëntervaringen te meten ten behoeve van externe verantwoording (bijv. richting zorgverzekeraar, overheid). Om inzicht te krijgen in de cliëntervaringen heeft ZorgfocuZ in november-december 2016 een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd bij Zorg Intens. Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de CQI VV&T (TZ) 4.1. Het onderzoek is uitgevoerd naar de richtlijnen van het Zorginstituut Nederland. Hiermee voldoet Zorg Intens aan de externe verantwoordingseisen als het gaat om cliënttevredenheid.

1.2 Aanpak onderzoek

Onderstaand wordt de aanpak van het onderzoek beschreven. Allereerst wordt uitgelegd wie voor dit onderzoek zijn aangeschreven, vervolgens wordt ingegaan op de vragenlijst en de wijze van aanschrijven. Tot slot wordt de respons op het onderzoek weergegeven.

Doelgroep

Cliënten die verpleegkundige of persoonlijke verzorging thuis ontvangen. Daarnaast is ook de doelgroep thuisbegeleiding meegenomen. De gebruikte vragenlijst sluit namelijk ook goed aan bij deze doelgroep. In de richtlijnen voor de CQI zijn exclusiecriteria vastgelegd, cliënten die aan een of meerdere van deze criteria voldoen (uitgezonderd thuisbegeleiding) worden niet meegenomen in het onderzoek:

- Cliënten die vooraf hebben aangegeven niet mee te willen doen aan onderzoek;
- Cliënten die korter dan 6 maanden thuiszorg hebben ontvangen;
- Cliënten die geen verpleegkundige of persoonlijk verzorging hebben ontvangen (uitgezonderd thuisbegeleiding);
- Cliënten die jonger zijn dan 18;
- Cliënten die in de voorgaande 12 maanden al zijn aangeschreven voor een andere CQI meting;
- Andere zwaarwegende factoren.

Vragenlijst

Voor de cliënttevredenheidsmeting wordt gebruikt gemaakt van de laatste versie van de CQI voor thuiswonende cliënten, VV&T (TZ) versie 4.1. Deze vragenlijst bestaat uit 32 vragen en is bedoeld voor schriftelijke afname.

De vragenlijst begint met een aantal vragen over de afspraken en communicatie met de zorgaanbieder. Vervolgens wordt ingegaan op onderwerpen als bereikbaarheid, professionaliteit, verzorging en zelfstandigheid. Tot slot wordt de respondent gevraagd of zij de betreffende zorginstelling zouden aanbevelen bij vrienden en familie en wordt zij gevraagd naar de sterke en verbeterpunten van de zorginstelling.

Dataverzameling en steekproef

Ter voorbereiding van de meting heeft Zorg Intens hun cliëntenbestand versleuteld naar Zorgfocuz verstuurd. Alvorens het cliëntenbestand werd verstuurd, heeft Zorg Intens de exclusiecriteria erop toegepast.

De richtlijnen van het Kwaliteitsinstituut schrijven voor dat voor een thuiszorgmeting per OE 110 cliënten aangeschreven dienen te worden. Wanneer een locatie minder dan 110 bewoners heeft, dienen alle cliënten benaderd te worden. Zorg Intens heeft 63 cliënten in het bestand, daarom zijn alle cliënten benaderd.

Deze cliënten hebben een brief met daarbij een schriftelijke vragenlijst + retourenvelop ontvangen. De verzending is gedaan volgens onderstaand schema:

- Week 0 Brief + vragenlijst + antwoordenvelop
- Week 1 Herinneringsbrief
- Week 4 - Brief +vragenlijst + antwoordenvelop
- Week 5 Herinneringsbrief
- Week 7 Sluiting meting

De teruggestuurde vragenlijsten zijn ingevoerd in een database. Er heeft een 100% controle plaatsgevonden op de ingevoerde vragenlijsten. Bij het invoeren is gebruik gemaakt van een unieke code op de vragenlijst. Daarmee is voorkomen dat antwoorden gekoppeld konden worden aan de naam van een respondent en wordt de anonimiteit van de respondenten gewaarborgd.

1.3 Responsanalyse

(1) Aantal cliënten benaderd	63
(2) Cliënten die ten onrechte zijn benaderd	
• de cliënt is overleden	-
• de vragenlijst onbestelbaar retour is gekomen	-
• hij/zij korter dan zes maanden geleden voor het eerst thuiszorg heeft ontvangen	-
• hij/zij geen zorg heeft ontvangen van de aanbieder	-
• reden verblijf is niet ingevuld	-
• cliënt is jonger dan 16 jaar of de ingevulde leeftijd is onwaarschijnlijk	-
• andere zwaarwegende factoren	2
(3) Aantal cliënten terecht benaderd	61
(4) Non-respons	16
(5) Bruto respons (5=3-4)	45
(6) Aantal vragenlijsten verwijderd omdat ze onvoldoende of niet juist zijn ingevuld	
• casemix adjuster niet ingevuld	-
• minder dan 50% van de sleutelvragen is ingevuld	-
• onbekend hoe de cliënt geholpen is bij het invullen	2
(7) Netto respons (7=5-6)	43
(8) Bruto responspercentage (8=5/3)	73,8
(9) Netto responspercentage (9=7/3)	70,5

1.4 Rapportage

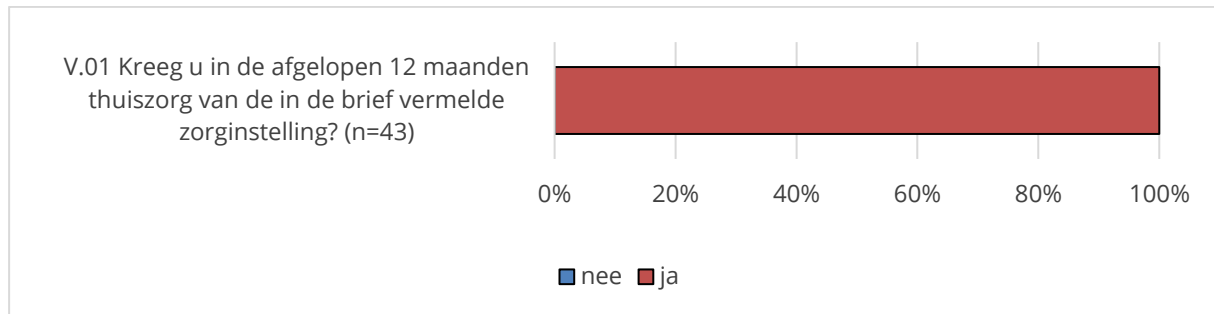
Dit rapport is het zogenaamde basisrapport, hierin staan per vraag de resultaten in zowel aantallen als percentages vermeld. Deze rapportage voldoet aan de vastgestelde normen voor de CQI.

Hierna worden de resultaten per thema besproken. De resultaten worden in dezelfde volgorde gerapporteerd als waarin ze zijn bevestigd.

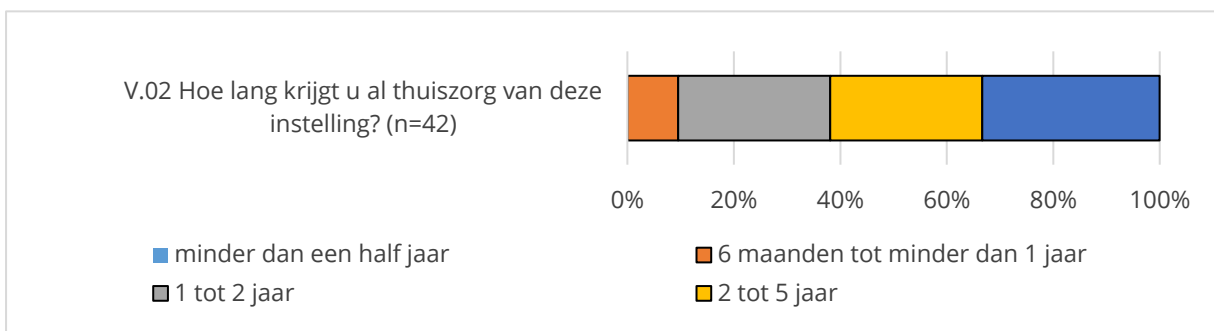
- De ontvangen zorg (vraag 1 en 2)
- Afspraken over uw thuiszorg (vraag 3 t/m 6)
- Communicatie met de zorginstelling (vraag 7 t/m 10)
- De bereikbaarheid van uw thuiszorgorganisatie (vraag 11 en 12)
- Professionaliteit van uw zorgverleners (vraag 13 t/m 19)
- Uw verzorging en gezondheid (vraag 20 en 21)
- Uw zelfstandigheid en activiteiten (vraag 22 en 23)
- Aanbevelen (vraag 24)
- Over uzelf (vraag 25 t/m 31)

2 | Resultaten

2.1 De ontvangen zorg

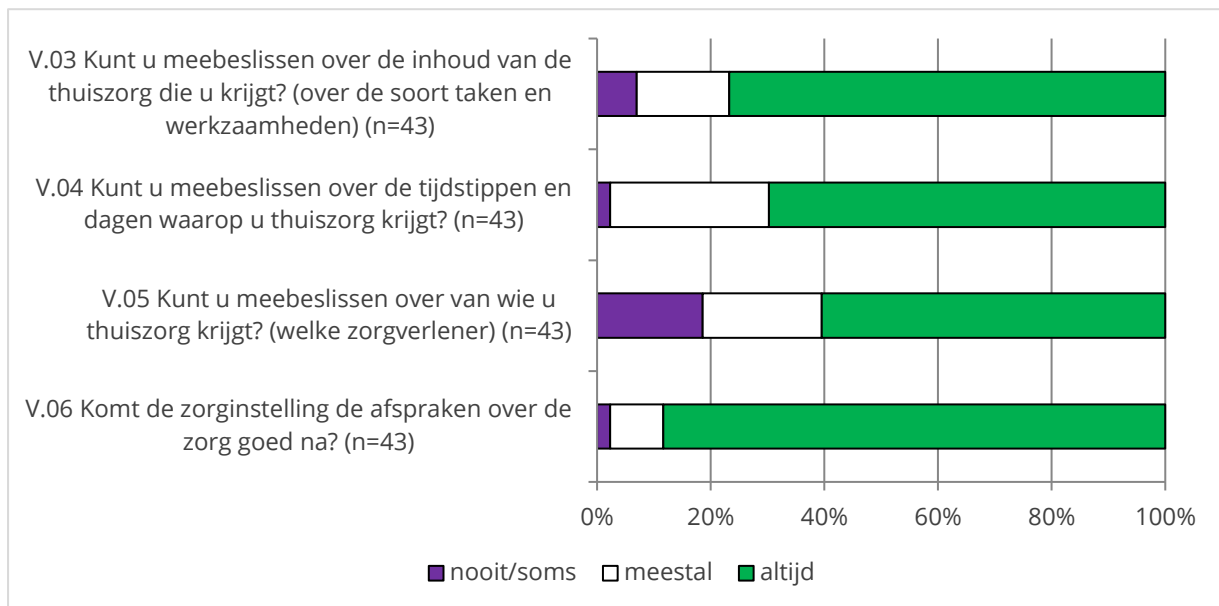


	Nee → einde vragenlijst		Ja	
V.01	0	0,0	43	100%



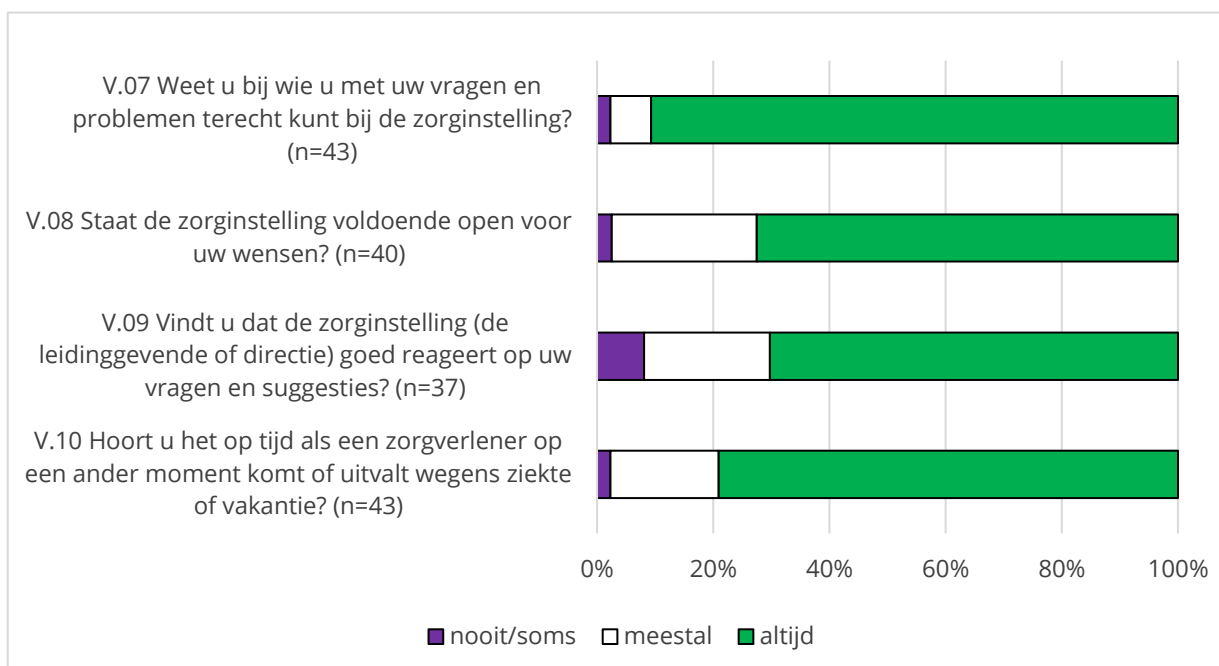
V.02		
	n	%
Minder dan een half jaar	0	0,0
6 maanden tot 1 jaar	4	9,5
1 tot 2 jaar	12	28,6
2 tot 5 jaar	12	28,6
Meer dan 5 jaar	14	33,3

2.2 Afspraken over uw thuiszorg



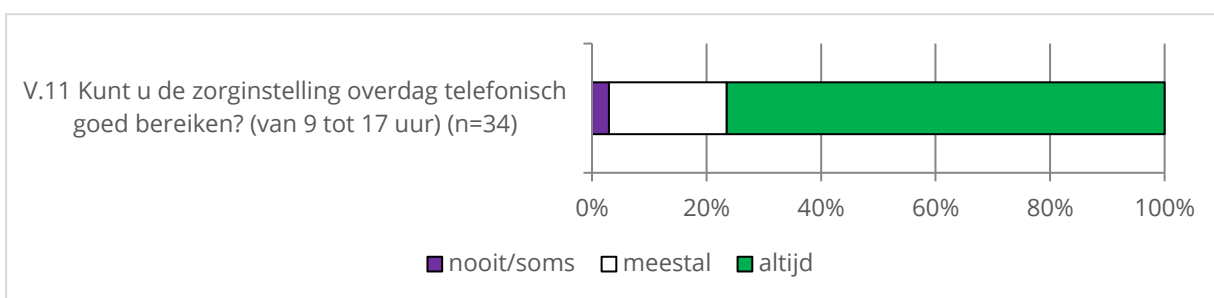
	Nooit		Soms		Meestal		Altijd	
	n	%	n	%	n	%	n	%
V.03	1	2,3	2	4,7	7	16,3	33	76,7
V.04	1	2,3	0	0,0	12	27,9	30	30,2
V.05	4	9,3	4	9,3	9	20,9	26	60,5
V.06	1	2,3	0	0,0	4	9,3	38	88,4

2.1 Communicatie met de zorginstelling

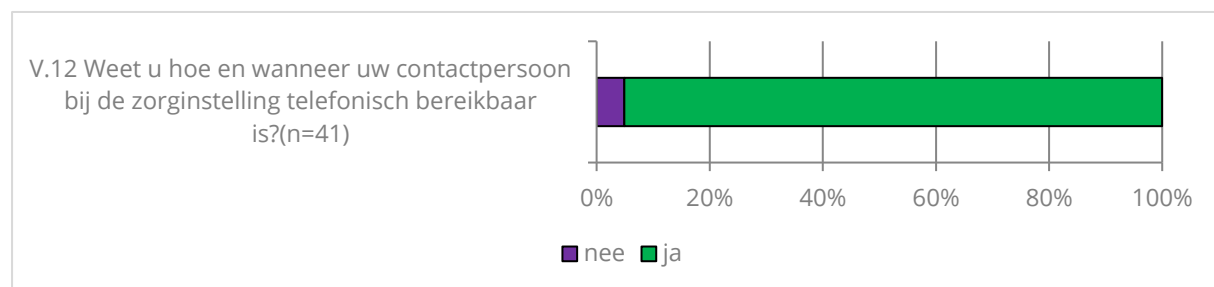


	Nooit		Soms		Meestal		Altijd		N.v.t. / Weet ik niet	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
V.07	1	2,3	0	0,0	3	7,0	39	90,7	0	0,0
V.08	1	2,3	0	0,0	10	23,3	29	67,4	3	7,0
V.09	1	2,3	2	4,7	8	18,6	26	60,5	6	14,0
V.10	1	2,3	0	0,0	8	18,6	34	79,1	0	0,0

2.2 De bereikbaarheid van uw thuiszorgorganisatie

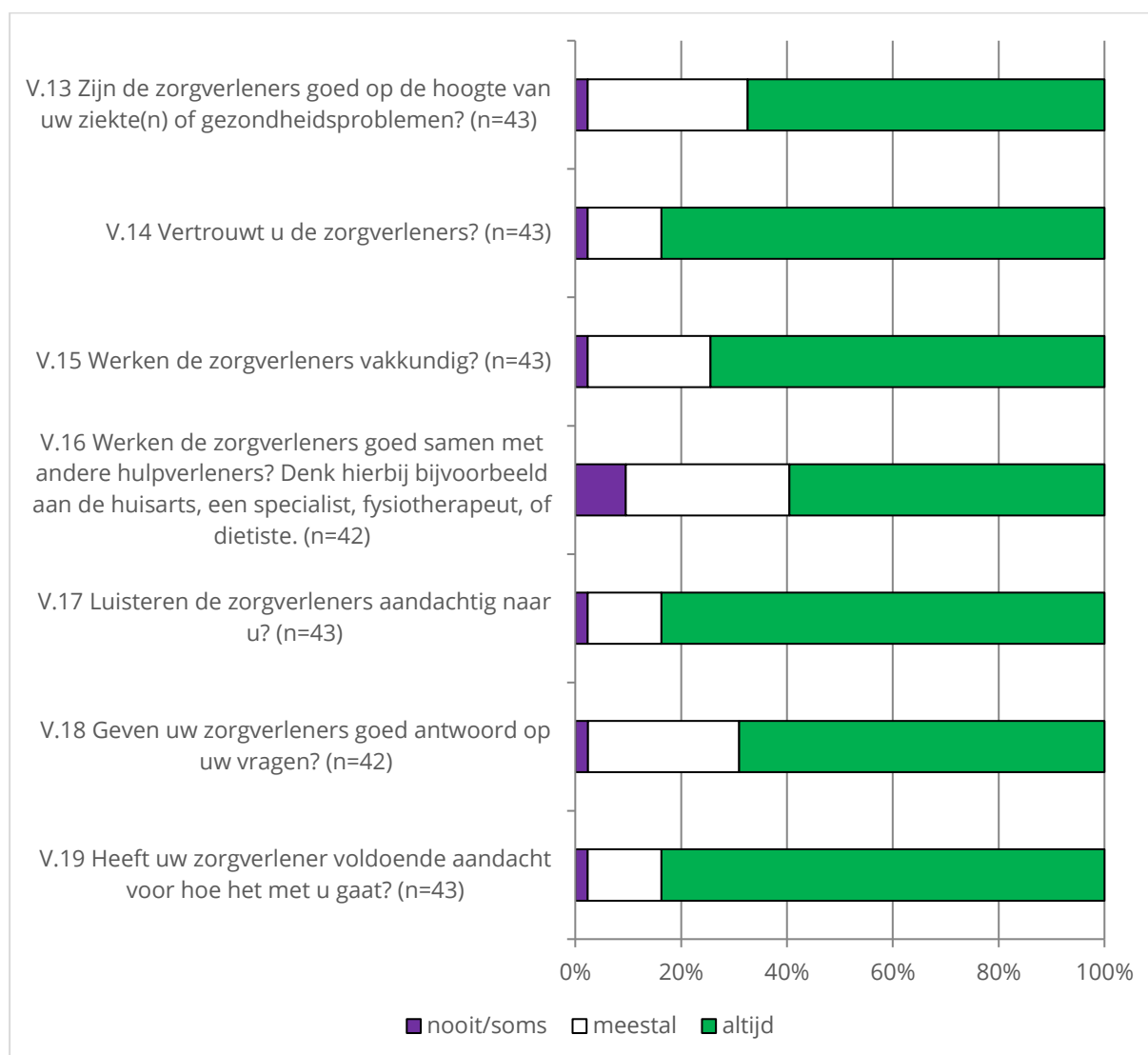


	Nooit		Soms		Meestal		Altijd		Weet ik niet / Geen ervaring mee	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
V.11	0	0,0	1	2,4	7	16,7	26	61,9	8	19,0



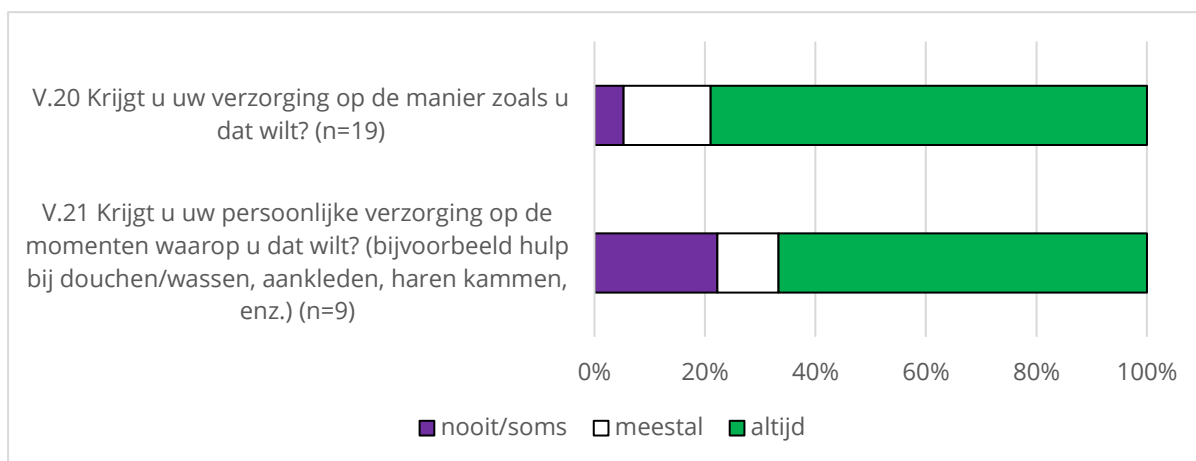
V.12		
	n	%
Nee	2	4,8
Ja	39	92,9
N.v.t. / geen contactpersoon	1	2,4
Totaal	43	100

2.3 Professionaliteit van uw zorgverleners



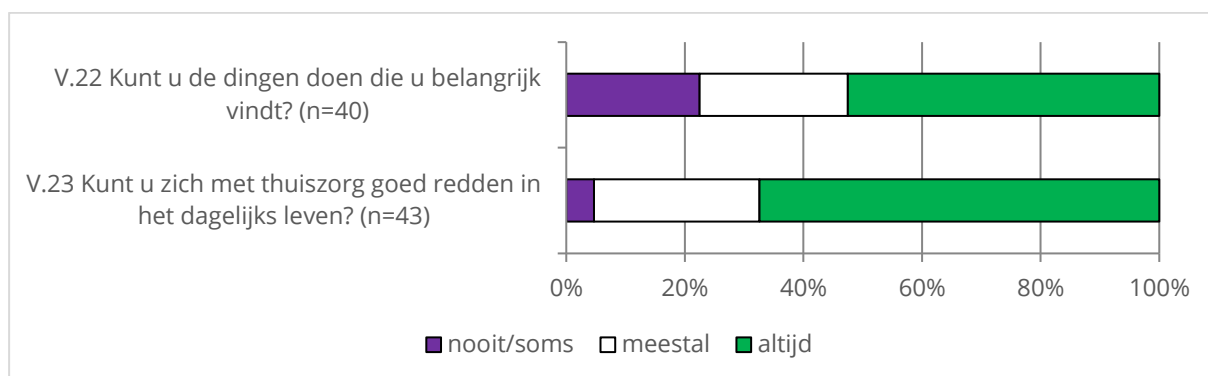
	Nooit		Soms		Meestal		Altijd		Weet ik niet	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
V.13	1	2,3	0	0,0	13	30,2	29	67,4	0	0,0
V.14	0	0,0	1	2,3	6	14,0	36	83,7	0	0,0
V.15	1	2,3	0	0,0	10	23,3	32	74,4	0	0,0
V.16	1	2,4	3	7,1	13	31,0	25	59,5	0	0,0
V.17	1	2,3	0	0,0	6	14,0	36	83,7	0	0,0
V.18	1	2,4	0	0,0	12	28,6	29	69,0	0	0,0
V.19	1	2,3	0	0,0	6	14,0	36	83,7	0	0,0

2.4 Uw gezondheid



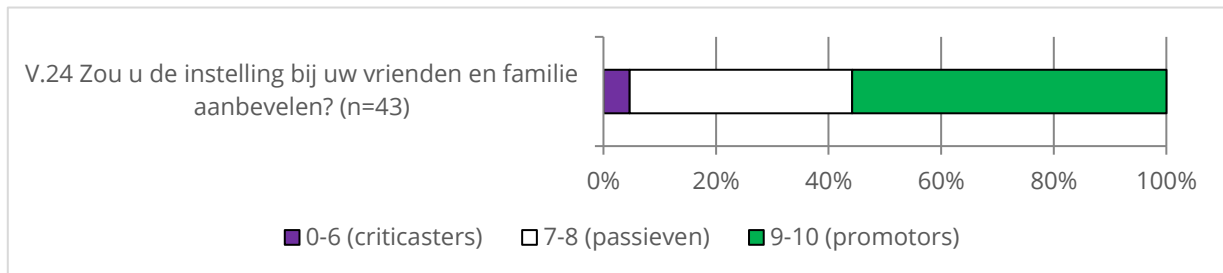
	Nooit		Soms		Meestal		Altijd		N.v.t.	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
V.20	1	2,4	0	0,0	3	7,1	15	35,7	23	54,8
V.21	2	4,8	0	0,0	1	2,4	6	14,3	33	78,6

2.5 Uw zelfstandigheid en activiteiten



	Nooit		Soms		Meestal		Altijd	
	n	%	n	%	n	%	n	%
V.22	2	5,0	7	17,5	10	25,0	21	52,5
V.23	1	2,3	1	2,3	12	27,9	29	67,4

2.6 2.6 Aanbevelen



V.24		
	n	%
0 zeer waarschijnlijk niet	1	2,3
1	0	0,0
2	0	0,0
3	0	0,0
4	0	0,0
5	0	0,0
6	1	2,3
7	3	7,0
8	14	32,6
9	7	16,3
10 Zeer waarschijnlijk wel	17	39,5
Gemiddelde	8,7	
NPS	51,2	

*De Net Promoter Score wordt berekend door het percentage Criticasters (respondenten die een 0-6 geven) af te trekken van het percentage Promotors (respondenten die een 9 of 10 geven). De NPS zelf wordt niet uitgedrukt als percentage maar als een absoluut getal, dat zich ergens tussen -100 en +100 situeert. Een positieve NPS (>0) wordt meestal als goed beschouwd.

2.7 Over uzelf

V.25 Wat is uw leeftijd?		
	n	%
0-65	37	92,5
66-75	3	7,5
76-85	0	0
86-100	0	0
101+	0	0
Totaal	40	100
Gemiddelde leeftijd	43,5 jaar	

V.26 Wat is uw hoogst voltooide opleiding?		
	n	%
Geen opleiding	2	5,1
Lager onderwijs	8	20,5
Lager beroepsonderwijs	12	30,8
MAVO	9	23,1
MBO / Beroepsbegeleidend onderwijs	8	20,5
HAVO/VWO	0	0,0
Hoger Beroepsonderwijs	0	0,0
Wetenschappelijk onderwijs	0	0,0
Anders	0	0,0

V.27 Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?		
	n	%
Slecht	2	4,8
Matig	14	33,3
Goed	16	38,1
Zeer goed	7	16,7
Uitstekend	3	7,1

2.8 Open antwoorden

V.31 Wat zou u willen veranderen aan de zorg die u nu thuis krijgt? *(Wat kan beter, zijn er dingen die u mist, wat kan de zorginstelling veranderen, of moeten de medewerkers anders werken)*

- ik zou wel eens een dagje uit willen
- Niets
- Ideeënbus voor cliënten
- nee, de zorg die ik krijg is uitstekend
- niets
- ik heb meer hh nodig. Uitbreiding wordt aangevraagd maar wmo werkt niet mee
- ik kan niks bedenken ik ben zeer tevreden
- n.v.t.
- ik zou iets meer praktijk ondersteunende hulp willen krijgen. Sinds maart 2005 heb ik de helft minder uren als voorheen. Ik moet steeds meer zelf doen. Wat maar gedeeltelijk lukt. Zorgverlener heeft te weinig uren om mij hierbij te kunnen ondersteunen. maar er is flink achterstand met alles. dus hier moet iets aan veranderen
- Zorg is prima zo het nu is. 1 vast contactpersoon wat erg prettig en vertrouwd is

- ik ben echt zeer tevreden over Zorgintens! En ik vind de coach heel goed! Betrokken en meelevend!
- nee
- nee
- nvt
- Tijdens de vergaderingen meer rekening houden met privacy
- nvt
- Niets

V.31 Waar bent u (zeer) tevreden over als het gaat om de zorg die u nu thuis krijgt? *(Wat kan beter, zijn er dingen die u mist, wat kan de zorginstelling veranderen, of moeten de medewerkers anders werken)*

- de behandeling is goed
- alles
- de zorg die je wilt en moet hebben die krijg je
- Ben blij met de hulp die ik krijg van de begeleider, kan met alles bij haar terecht. Ik kan de begeleider altijd bellen als er iets is
- ik heb veel vertrouwen in de begeleider, afspraken worden nagekomen. Bij problemen altijd telefonisch bereikbaar
- je kunt op ze bouwen
- begeleider is altijd bereikbaar, kan alles met begeleider bespreken.
- Begeleiders luisteren goed, geven alle hulp die mogelijk is. Wordt serieus met alles omgegaan. Zorgintens staat voor alles bij ons. Bij verandering van hulpverlener, iets meer persoonlijk contact hierover
- je wordt gezien als mens. Problemen worden opgelost. Acceptatie van problemen is groot. We werken steeds aan oplossingen
- dat ik mijn verhaal over mijn problemen kwijt kan bij de zorgverleners
- zorgintens zorg die je maakt? Zorg die je kapot maakt!!!
- zorgverlener is bereidwillig, luisterend oor, zorgzaam aandacht voor mij, belangstellend
- het gaat goed
- het is mij voldoende de zorg die ik thuis krijg, zoals ik in voorgaande vragen heb aangegeven
- goede begeleiding

- tevreden
- aandacht + hulp op de manier die wij erg prettig vinden
- zeer tevreden over zorgintens
- dat ik met mijn verslavingen om kan gaan nu. Heb het weer in de hand door goede begeleiding
- goed
- altijd vast persoon -vaste tijd. Zorgverlener doet erg haar best. En is een empathisch persoonlijkheid. Ook heeft ze altijd goed humeur. En staat ze open voor vragen. Flexibel. Brede interesses. Zij heeft altijd het beste voor mij voor
- klantvolgend. Begripvol. Wat nodig is om te functioneren, leren wordt aangeboden. Warme gesprekken. Veel begrip interesse getoond
- 1 vaste contactpersoon, is vertrouwd en gaat heel goed. (samenwerken en communicatie)
- De betrokkenheid van de hulpverlener (s) van zorg intens. Ik heb dit echt zelf ingevuld; en ik denk echt zo over Zorgintens
- weet ik niet
- betrokkenheid en aandacht
- nvt
- er wordt met me mee gedacht
- alles is oke!
- alles

3 | Indicatorscores

Thuiszorg 2016 Zorg Intens		
Indicator naam	Vragen	Indicatorscore
4.3 Respect voor mensen: bejegening	17, 18, 19	3,7
4.5 Effect van zorg op iemands leven: ervaringen met (lichamelijke) verzorging	20, 21, 22, 23	3,4
5.4 Ervaren kwaliteit personeel	13, 14, 15, 16	3,7
6.1 Ervaren inspraak	3, 4, 5, 6, 8	3,6
6.2 Ervaren informatie	7, 9, 10, 11, 12	3,8
6.3 PILOT: Aanbevelingsvraag	24	8,7

Uitgevoerd door



Bezoekadres

Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Contactpersoon

Dennis Kremer
d.kremer@zorgfocuz.nl

Postadres

Postbus 473
9700 AL Groningen

www.zorgfocuz.nl
contact@zorgfocuz.nl
050 - 82 00 461

In opdracht van



Zorg Intens

Morra 2-40
9204 KH Drachten

Contactpersoon

Ron Slotegraaf
r.slotegraaf@zorgintens.nl
085 4875777