
RAPPORTAGE ZGAO
CLIËNTENRAADPLEGING
CQ-INDEX ZORG THUIS 2016



1. Inleiding

Met het oog op het handhaven en/of verbeteren van de kwaliteit van de zorg die ZGAO levert, heeft het externe onderzoeksbureau “Kiwa Carity” in de mei-juni 2016 een onderzoek uitgevoerd in opdracht van ZGAO.

Voor het onderzoek naar de ervaringen van thuiswonende cliënten van ZGAO is gebruik gemaakt van de CQ-index voor ervaringen met de zorg thuis, vragenlijst voor thuiswonende cliënten (versie 4.1, augustus 2012). Deze vragenlijst bestaat uit 30 gesloten vragen en twee open vragen. Op verzoek van ZGAO zijn er nog drie extra vragen aan de vragenlijst toegevoegd.

De vragenlijst richt zich op de ervaringen van thuiswonende cliënten met de zorg van ZGAO in de afgelopen 12 maanden. Exclusiecriteria voor deze raadpleging zijn:

- cliënten die vooraf hebben aangegeven niet mee te willen doen aan onderzoek
- cliënten die minder dan 6 maanden thuiszorg hebben ontvangen
- cliënten die geen verpleegkundige of persoonlijk verzorging hebben ontvangen
- cliënten jonger dan 16
- cliënten die in de voorgaande 12 maanden al zijn benaderd voor een andere CQI meting
- andere zwaarwegende redenen (met hierbij een korte omschrijving).

2. Steekproeftrekking

De doelgroep voor de cliëntenraadpleging werd gevormd door de 94 thuiswonende cliënten die in mei 2016 zorg ontvingen van ZGAO. Op grond van de voor deze CQ-index geldende exclusiecriteria, zijn door ZGAO 18 cliënten uitgesloten van deelname aan het onderzoek. Het aantal cliënten dat benaderd kon worden met een schriftelijke vragenlijst bedroeg aldus 76. Omdat er minder cliënten geraadpleegd konden worden dan de reguliere CQI steekproefomvang van 110, is er geen steekproef getrokken en zijn deze 76 cliënten allemaal benaderd met een vragenlijst.

3. Informatievoorziening

De geselecteerde cliënten ontvingen bij de schriftelijke vragenlijst een begeleidend schrijven, met het verzoek de vragenlijst in te vullen en rechtstreeks te retourneren aan Facit in de bijgevoegde antwoordenvolop. In de begeleidende brief werden ook het doel van het onderzoek, en de vertrouwelijkheid en anonimiteit van het onderzoek toegelicht. De cliëntenraad en de medewerkers zijn voorafgaand aan de start van de raadpleging geïnformeerd over het doel van de raadpleging en de wijze waarop de raadpleging zou gaan plaatsvinden.

4. Dataverzameling

De verzendingen zijn door Kiwa Carity verzorgd conform de landelijke richtlijnen in het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen PRO 03 (september 2013). Op donderdag 18 mei 2016 is de eerste vragenlijst verzonden. Precies een week later is aan alle cliënten een bedankkaart/herinnering gestuurd. Na vier weken is aan de hand van de codering van de vragenlijsten bepaald wie de vragenlijst nog niet geretourneerd had, en is aan die cliënten een tweede herinnering verzonden. Hier was een nieuwe

vragenlijst bijgevoegd. Twee weken later, op donderdag 22 juni 2015, is een laatste bedankkaart/herinnering verzonden aan iedereen die tot op dat moment niet had gereageerd.

5. Respons

Voor de cliëntenraadpleging onder thuiswonende cliënten van ZGAO zijn 76 vragenlijsten verstuurd. 45 cliënten hebben de vragenlijst ingevuld en geretourneerd. De respons voor de schriftelijke raadpleging onder thuiswonende cliënten komt hiermee op 59%.

6. Resultaten per vraag

In onderstaande tabel wordt het percentage respondenten weergegeven dat de vraag positief heeft beantwoord (antwoordcategorieën meestal/altijd zijn bij elkaar opgeteld).

Naast de uitkomsten van 2016 worden hier ook de uitkomsten van voorgaande meetjaren en de landelijke spiegel van Kiwa Carity weergegeven. In de laatste kolom wordt met de kleuren oranje of rood aangegeven of er een negatief verschil is t.o.v. voorgaande meetjaren en/of de landelijke spiegel. Groen geeft een positieve score aan t.o.v. voorgaande meetjaren en/of de landelijke spiegel.

		2016	2015	2012	Landelijke spiegel	+/-
Afspraken over uw thuiszorg						
3	Kunt u meebeslissen over de inhoud van de thuiszorg die u krijgt? (over de soort taken en werkzaamheden)	86%	87%	66%	84%	
4	Kunt u meebeslissen over de tijdstippen en dagen waarop u thuiszorg krijgt	85%	82%	72%	80%	
5	Kunt u meebeslissen over van wie u thuiszorg krijgt? (welke zorgverlener)	36%	36%	40%	45%	
6	Komt de zorginstelling de afspraken over de zorg goed na?	97%	98%	94%	96%	
Communicatie met de zorginstelling						
7	Weet u bij wie u met uw vragen en problemen terecht kunt bij de zorginstelling?	91%	94%	74%	90%	
8	Staat de zorginstelling voldoende open voor uw wensen?	97%	95%	83%	93%	
9	Vindt u dat de zorginstelling (de leidinggevende of directie goed reageert op uw vragen, suggesties of klachten?	88%	85%	67%	90%	
10	Hoort u het op tijd als een zorgverlener op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte of vakantie?	82%	76%	62%	80%	
Bereikbaarheid van uw thuiszorgorganisatie						
11	Kunt u de zorginstelling overdag telefonisch goed bereiken? (van 9 tot 17 uur)	88%	95%	85%	96%	
12	Weet u hoe en wanneer uw contactpersoon bij de zorginstelling telefonisch bereikbaar is?	85%	67%	61%	80%	
Professionaliteit van uw zorgverleners						
13	Zijn de zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?	83%	92%	74%	94%	
14	Vertrouwt u de zorgverleners?	94%	100%	89%	98%	
15	Werken de zorgverleners vakkundig?	92%	94%	87%	96%	

16	Werk de zorgverleners goed samen met ander hulpverleners? denk hierbij aan de huisarts, een specialist, fysiotherapeut, of diëtiste	82%	82%	71%	89%	
17	Luisteren de zorgverleners aandachtig naar u?	88%	92%	79%	96%	
18	Geven uw zorgverleners goed antwoord op uw vragen?	89%	89%	80%	94%	
19	Heeft uw zorgverlener voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?	85%	94%	80%	95%	
Uw verzorging en gezondheid						
20	Krijgt u uw verzorging op de manier zoals u dat wilt?	90%	98%	91%	96%	
21	Krijgt u uw persoonlijke verzorging op de momenten dat u dat wilt (zoals hulp bij douchen/wassen, aankleden, haren kammen, enz.)	88%	83%	84%	92%	
Uw zelfstandigheid en activiteiten						
22	Kunt u de dingen doen u belangrijk vindt?	62%	53%	48%	63%	
23	Kunt u zich met thuiszorg goed redden in het dagelijks leven?	97%	89%	85%	88%	
Aanbevelen (Net Promotor Score: schaal van 0-10: 0=zeer waarschijnlijk niet, 10=zeer waarschijnlijk wel)						
24	Zou u de instelling bij uw vrienden en familie aanbevelen?	8.2	7.7	7.4		
Extra vragen						
	Worden er met u afspraken gemaakt over wat u nog zelf kunt blijven doen om zelfstandig te kunnen blijven wonen?	50%	16%			
	Worden er afspraken gemaakt over de rol van familie, vrienden, burens, mantelzorgers of vrijwilligers?	35%	24%			
	Wordt er na de zorgverlening aan u gevraagd of de geboden hulp/ondersteuning naar wens was?	46%	42%			

7. Open vragen

Waar bent u tevreden over?

- Alles
- Alles gebeurt op de afgesproken tijden en kan in overleg aangepast worden
- bereikbaarheid en communicatie
- Dat ze altijd vriendelijk zijn en altijd vragen hoe het gaat
- Dat ze de rommel opruimen (handdoeken) en ze zijn altijd vriendelijk.
- De aandacht die je krijgt en een luisterend oor
- De vriendelijkheid
- De vriendelijkheid van de medewerkers
- Goede verzorging
- Ik ben tevreden dat ik thuis hulp krijg
- Ik ben tevreden met de gang van zaken
- Ja
- Over de inzet en aandacht van de hulpverleners
- Over de wijkverplegers die in de ochtend komen.
- Over het algemeen de behandeling

- Over het algemeen zijn de zorgverleners vriendelijke en voorkomende personen
- Vriendelijk en komen op tijd
- Ze zijn allemaal aardig
- Ze zijn altijd vriendelijk
- Ze zijn behulpzaam

Wat wilt u veranderd zien?

- Ik zou graag meer aandacht voor de patiënt willen
- Ik zou vaker dezelfde hulpverlener willen zien op hetzelfde tijdstip
- Liefst niet zoveel verschillende medewerkers
- Medewerkers moeten anders werken
- Meer vaste verzorgers;
- De minimale tijd die er gegeven wordt voor de zorg;
- Niet elke medewerker is op de hoogte van de algemene gezondheid (meerdere beelden);
- Deskundigheid die ontbreekt
- Soms wat meer tijd geven om aankleden.
- Wat meer vertellen over de zorg
- Steeds andere zorgverleners, soms drie verschillende op een dag.
- Soms te lange wachttijden voor de zuster die komt druppelen (oog)
- Ze moeten steeds dezelfde mensen laten komen. Bijvoorbeeld elke week
- Zorgverleners zitten vaak krap in hun tijd

8. Indicatorscores

Een indicatorscore is het gemiddelde van antwoorden die de respondenten hebben gegeven op de vragen die samen onder een indicator vallen⁴. De berekening van de indicatorscores gebeurt door aan de antwoorden nooit, soms, meestal en altijd een waarde van respectievelijk 1, 2, 3 en 4 punten toe te kennen (1 is de laagste en 4 de hoogst mogelijke score). Vragen met een andere schaal zijn omgezet naar een 4-puntsschaal.

Er zijn geen significante verschillen t.o.v. het landelijk gemiddelde.

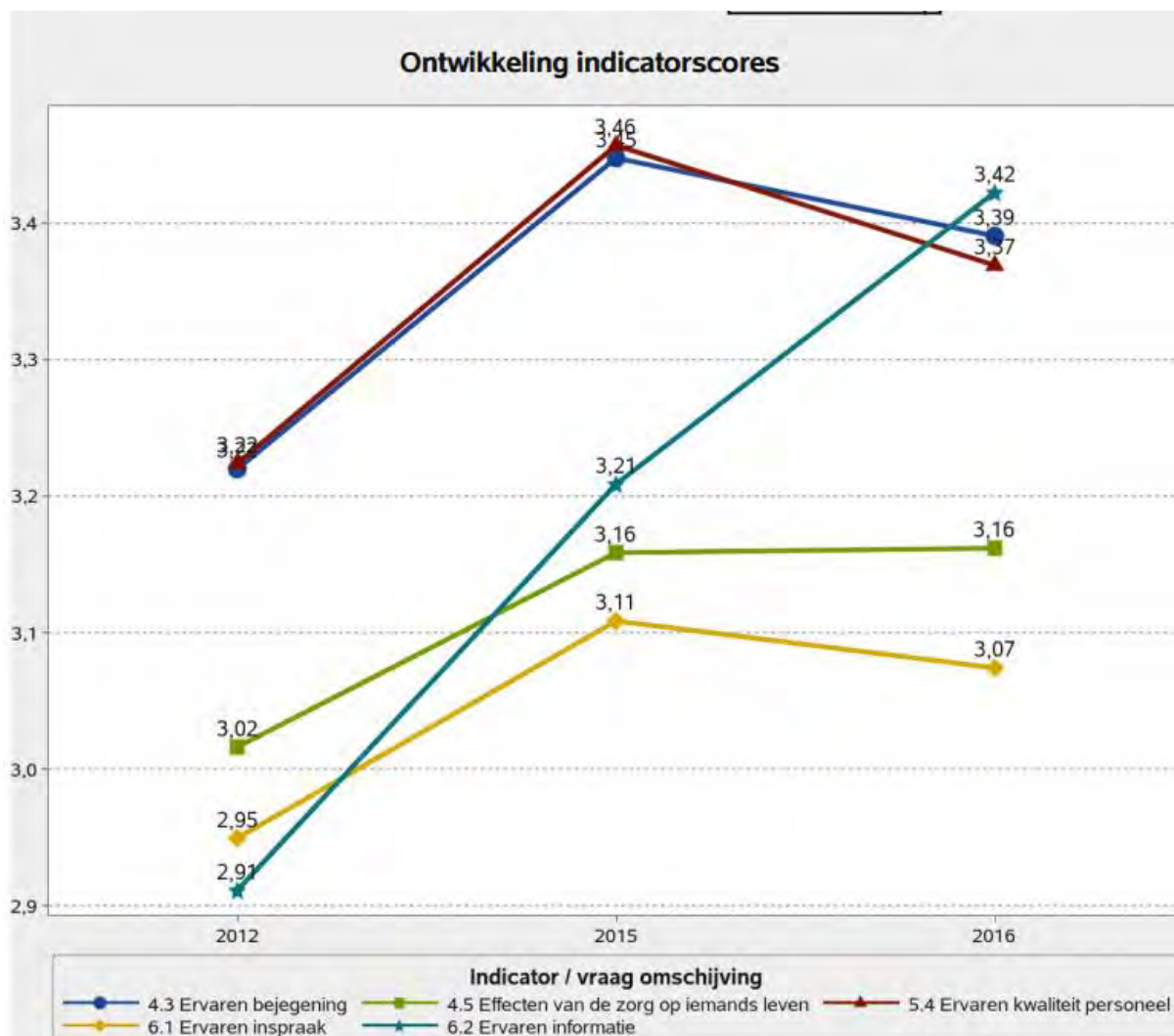
Indicatorscores 2016 t.o.v. landelijk gemiddelde

Indicator / vraag omschrijving	Gemiddelde score	Gemiddelde score spiegel	Aantal respondenten	Aantal respondenten spiegel	% van maximumscore	% van maximumscore spiegel
4.3 Ervaren bejegening	3,39	3,58	35	1421	80	86
4.5 Effecten van de zorg op iemands leven	3,16	3,27	35	1421	72	76
5.4 Ervaren kwaliteit personeel	3,37	3,55	35	1430	79	85
6.1 Ervaren inspraak	3,07	3,17	35	1425	69	72
6.2 Ervaren informatie	3,42	3,43	32	1350	81	81
6.3 Aanbevelingsvraag	8,24	8,55	33	1383	82	86

Indicatorscores 2015 t.o.v. landelijk gemiddelde

Indicator / vraag omschrijving	Gemiddelde score	Gemiddelde score spiegel	Aantal respondenten	Aantal respondenten spiegel	% van maximumscore	% van maximumscore spiegel
4.3 Ervaren bejegening	3,45	3,58	54	4098	82	86
4.5 Effecten van de zorg op iemands leven	3,16	3,29	52	4114	72	76
5.4 Ervaren kwaliteit personeel	3,46	3,55	54	4116	82	85
6.1 Ervaren inspraak	3,11	3,18	54	4102	70	73
6.2 Ervaren informatie	3,21	3,44	49	3932	74	81
6.3 Aanbevelingsvraag	7,78	8,56	50	4044	78	86

Ontwikkeling Indicatorscores



	2012	2015	2016	+/-
4.3 ervaren bejegening	3.22	3.49	3.39	+/-
4.5 effect van de zorg op iemands leven	3.02	3.18	3.16	+/-
5.4 ervaren kwaliteit personeel	3.22	3.47	3.37	+/-
6.1 ervaren inspraak	2.95	3.14	3.07	+/-
6.2 ervaren informatie	2.91	3.30	3.42	😊
6.3 aanbevelingsvraag	7.41	7.71	8.24	😊

De indicatoren 'Ervaren informatie' en 'Aanbevelingsvraag' zijn verbeterd t.o.v. 2015. De score op 'effecten van de zorg op iemands leven' is gelijk gebleven. De overige indicatoren 'bejegening', 'kwaliteit personeel' en 'inspraak' laten een iets lagere score zien t.o.v. 2015.

9. Conclusies

ZGAO scoort op veel vragen hoger dan voorgaande meetjaren en ook in vergelijking met de landelijke spiegel. Dit betreft met name de onderdelen 'Afspraken over uw thuiszorg', 'communicatie met de zorginstelling', 'uw zelfstandigheid en activiteiten' en de aanbevelingsvraag. Verbeterpunten zijn er op het gebied van de telefonische bereikbaarheid, de professionaliteit van de zorgverleners en 'uw verzorging en gezondheid'.

De indicatorscores van de huidige meting liggen (iets) onder het landelijk gemiddelde en (iets) onder de scores van de meting uit 2015. Alleen op de indicator 'Ervaren informatie' is dit jaar beter gescoord dan in 2015. De verschillen zijn echter niet significant bevonden.

De cliënten zelf hebben de kans gekregen suggesties te benoemen voor eventuele verandering die zij graag zouden willen zien in de zorg die zij ontvangen van ZGAO. In het algemeen zijn de cliënten hierover zeer tevreden. Enkele cliënten geven aan meer vaste verzorgers te willen zien

De cliënten is ook gevraagd naar hun meest positieve ervaringen. Voorbeelden hiervoor zijn: de vriendelijkheid, aandacht, goede verzorging en behulpzaam van de medewerkers.

Bijlage 1: Vragen CQI VV&T ZT gerubriceerd naar de thema's en indicatoren

4. Mentaal welbevinden

4.3 Ervaren bejegening

17. Luisteren de zorgverleners aandachtig naar u?
18. Geven uw zorgverleners goed antwoord op uw vragen?
19. Heeft uw zorgverlener voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?

4.5 Ervaringen met (lichamelijke) verzorging

20. Krijgt u uw verzorging op de manier zoals u dat wilt?
21. Krijgt u uw persoonlijke verzorging op de momenten waarop u dat wilt? (bijvoorbeeld hulp bij douchen/wassen, aankleden, haren kammen, enzovoorts)
22. Kunt u de dingen doen die u belangrijk vindt? 23. Kunt u zich met thuiszorg goed redden in het dagelijks leven?

5. Kwaliteit van de zorgverleners

5.4 Ervaren kwaliteit personeel

13. Zijn de zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?
14. Vertrouwt u de zorgverleners?
15. Werken de zorgverleners vakkundig?
16. Werken de zorgverleners goed samen met andere hulpverleners? Denk hierbij bijvoorbeeld aan de huisarts, een specialist, fysiotherapeut, of diëtiste.

6. Kwaliteit van de zorgorganisatie

6.1 Ervaren inspraak

3. Kunt u meebeslissen over de inhoud van de thuiszorg die u krijgt? (over de soort taken en werkzaamheden)
4. Kunt u meebeslissen over de tijdstippen en dagen waarop u thuiszorg krijgt?
5. Kunt u meebeslissen over van wie u thuiszorg krijgt? (welke zorgverlener)
6. Komt de zorginstelling de afspraken over de zorg goed na?
8. Staat de zorginstelling voldoende open voor uw wensen?

6.2 Ervaren informatie

7. Weet u bij wie u met uw vragen en problemen terecht kunt bij de zorginstelling?
9. Vindt u dat de zorginstelling (de leidinggevende of directie) goed reageert op uw vragen en suggesties?
10. Hoort u het op tijd als een zorgverlener op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte of vakantie?
11. Kunt u de zorginstelling overdag telefonisch goed bereiken? (van 9 tot 17 uur)
12. Weet u hoe en wanneer uw contactpersoon bij de zorginstelling telefonisch bereikbaar is?

6.3 Aanbevelingsvraag

24. Zou u de [instellingsnaam] bij uw vrienden en familie aanbevelen?