
Ervaringen thuiszorgcliënten
St. Elisabeth
Roosendaal

Gemeten met de CQI index

Inhoudsopgave

1. Inleiding	1
CQI-onderzoek; achtergrond en werkwijze	1
Opbouw van de rapportage	2
2. Samenvatting resultaten onderzoek	3
Algemene resultaten	3
Trends	4
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
4.8 Aanvullende vragen St. Elisabeth	13
Bijlage: Opmerkingen van thuiszorgcliënten	14

I. Inleiding

In de periode juli-september 2016 heeft een cliëntraadpleging plaatsgevonden bij St. Elisabeth. In deze periode zijn de ervaringen van bewoners en de thuiszorgcliënten onderzocht als ook de ervaringen van vertegenwoordigers van cliënten met PG problematiek. In dit rapport zijn de resultaten weergegeven van het onderzoek onder thuiszorgcliënten. Dit rapport bestaat uit vier hoofdstukken. In het 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 St. Elisabeth 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.

Dit is de derde cliëntraadpleging, die door Bosscher & de Witte c.s. voor St. Elisabeth 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 St. Elisabeth. Het onderzoek kent de volgende respons:

Thuiszorg	Verstuurd	Ontvangen	% Bruto respons	Niet meewerken	Bruikbare respons	% netto respons
St. Elisabeth	22	15	68,2%	4	11	50%

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 de rapportage

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.

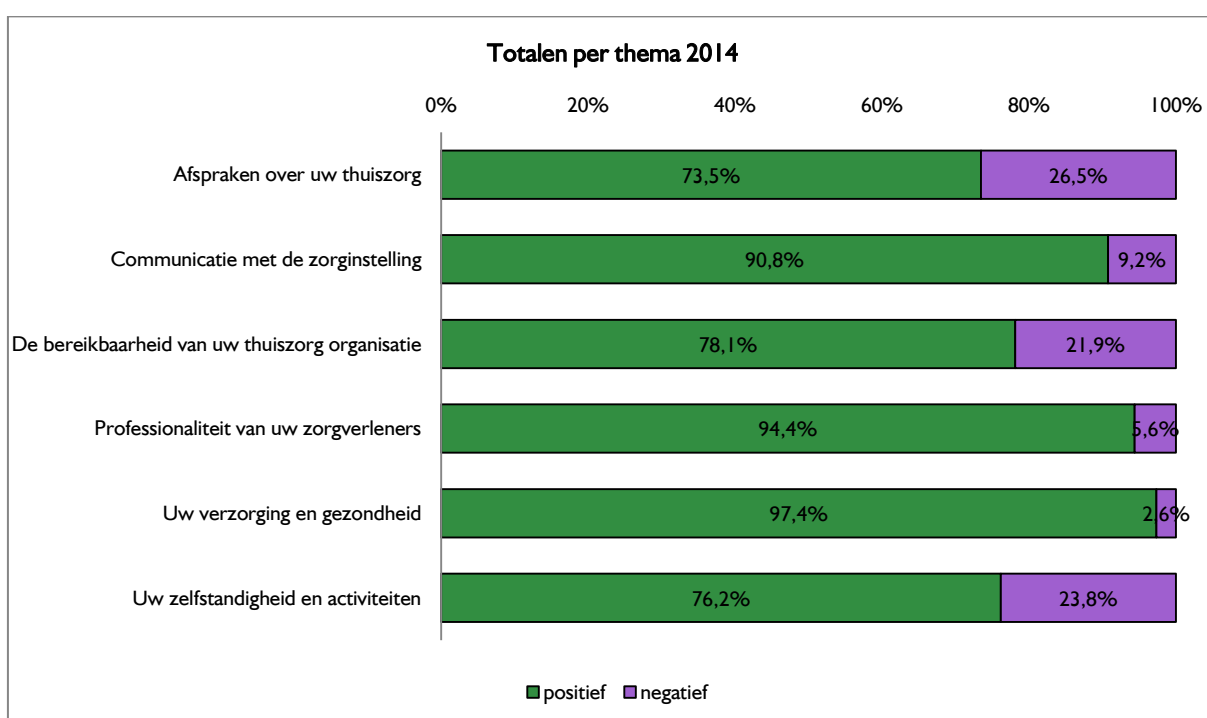
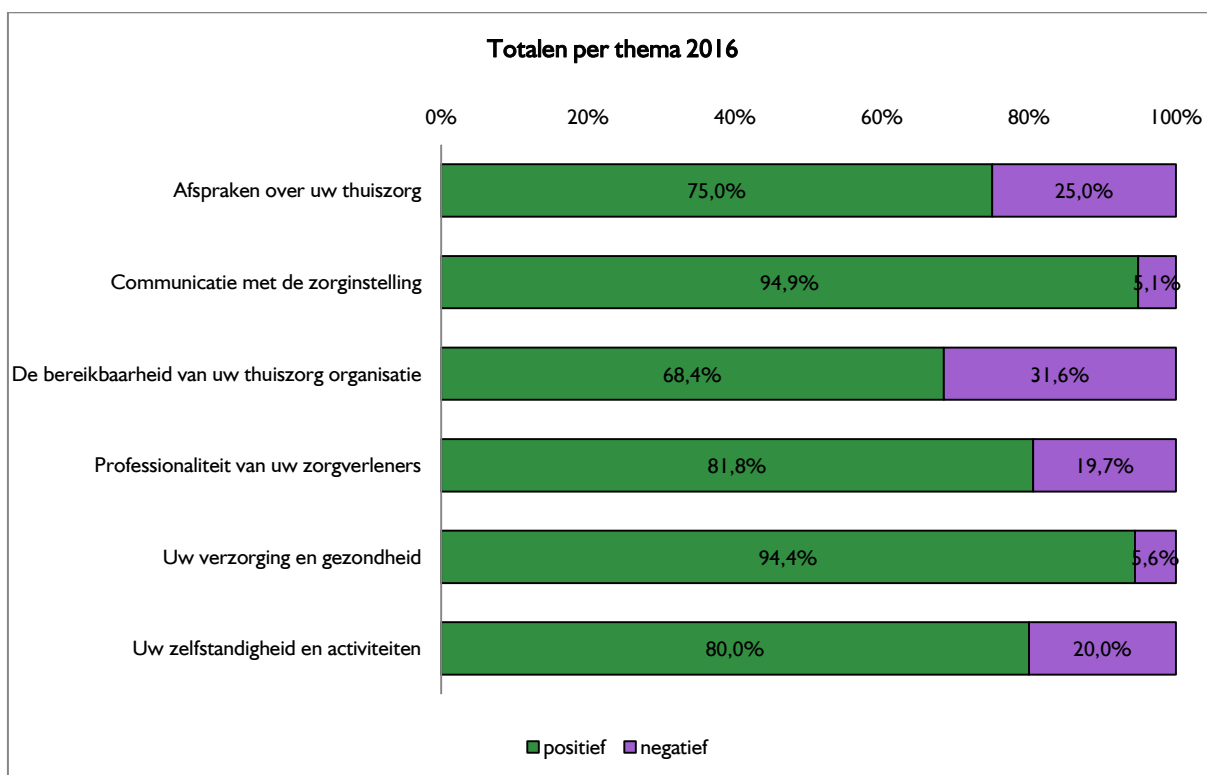
In de grafieken zijn ter vergelijking de scores uit de vorige meting (2014) opgenomen.

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 73,5% positief in 2014 naar 75% in 2016	
Communicatie met de zorginstelling: van 90,8% positief in 2014 naar 94,9% in 2016	
De bereikbaarheid van uw organisatie: van 78,1% positief in 2014 naar 68,4% in 2016	
Professionaliteit van uw zorgverleners: van 94,4% positief in 2014 naar 81,1% in 2016	
Uw verzorging en gezondheid: van 97,4% positief in 2014 naar 94,4% in 2016	
Uw zelfstandigheid en activiteiten: van 76,2% positief in 2014 naar 80% in 2016	

N.B. in bovenstaande tabel is een 1% 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), met uitzondering van indicator 2.3. In het overzicht zijn de scores van 2016 vergeleken met die van 2014 en zijn de cijfers opgenomen die in de landelijke benchmark van 2013 als gemiddelden zijn vermeld.

Indicator	Score 2016	Score 2014	Landelijk
4.3 Ervaren bejegening (17, 18, 19)	3,43	3,63	3,56
4.5 Ervaringen met lichamelijke verzorging (20, 21, 22, 23)	3,38	3,46	3,31
5.4 Ervaren kwaliteit personeel (13, 14, 15, 16)	3,34	3,55	3,53
6.1 Ervaren inspraak (3, 4, 5, 6, 8)	3,05	3,18	3,20
6.2 Ervaren informatie (7, 9, 10, 11, 12)	3,42	3,32	3,22

Uit deze vergelijking blijkt dat de St. Elisabeth ten opzichte van de landelijke cijfers op 2 indicatoren rond of boven het gemiddelde scoort. Ten opzichte van de eigen score van 2014 is tevens op 2 indicatoren consolidatie dan wel vooruitgang geboekt.

Op basis van deze vergelijking, de trends en onze cijfers, verdienen de volgende vragen de aandacht:

- + Vraag 5: 'kunt u meebeslissen over van wie u thuiszorg krijgt (welke zorgverlener)' (73% soms/nooit, in 2014: 65%)
- + Vraag 12: 'weet u hoe en wanneer uw contactpersoon bij de zorginstelling telefonisch bereikbaar is' (50% nee, in 2014: 50%)
- + Vraag 13: 'zijn de zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen' (33% soms/nooit, in 2014: 14%)
- + Vraag 16: 'werken de zorgverleners goed samen met andere hulpverleners' (29% soms/nooit, in 2014: 11%)
- + Vraag 19: 'heeft uw zorgverlener voldoende aandacht voor hoe het met u gaat' (20% soms/nooit, in 2014: 5%)

3. Persoonskenmerken van de cliënten

Geslacht, leeftijd, opleiding en ervaren gezondheid

Aan dit onderzoek hebben 11 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 of kreeg u al thuiszorg	
minder dan een half jaar	0%
6 maanden tot minder dan 1 jaar	9%
1 tot 2 jaar	18%
2 tot 5 jaar	64%
meer dan 5 jaar	9%

Wat is uw hoogst voltooide opleiding	
geen opleiding	0%
lager onderwijs	20%
lager of voorbereidend beroepsonderwijs	10%
middelbaar algemeen voortgezet onderwijs	0%
middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs	50%
hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs	0%
hoger beroepsonderwijs	20%
wetenschappelijk onderwijs	0%
anders	0%

Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen	
uitstekend	0%
zeer goed	0%
goed	25%
matig	75%
slecht	0%

Hulp bij het beantwoorden van de vragenlijst

25% 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).

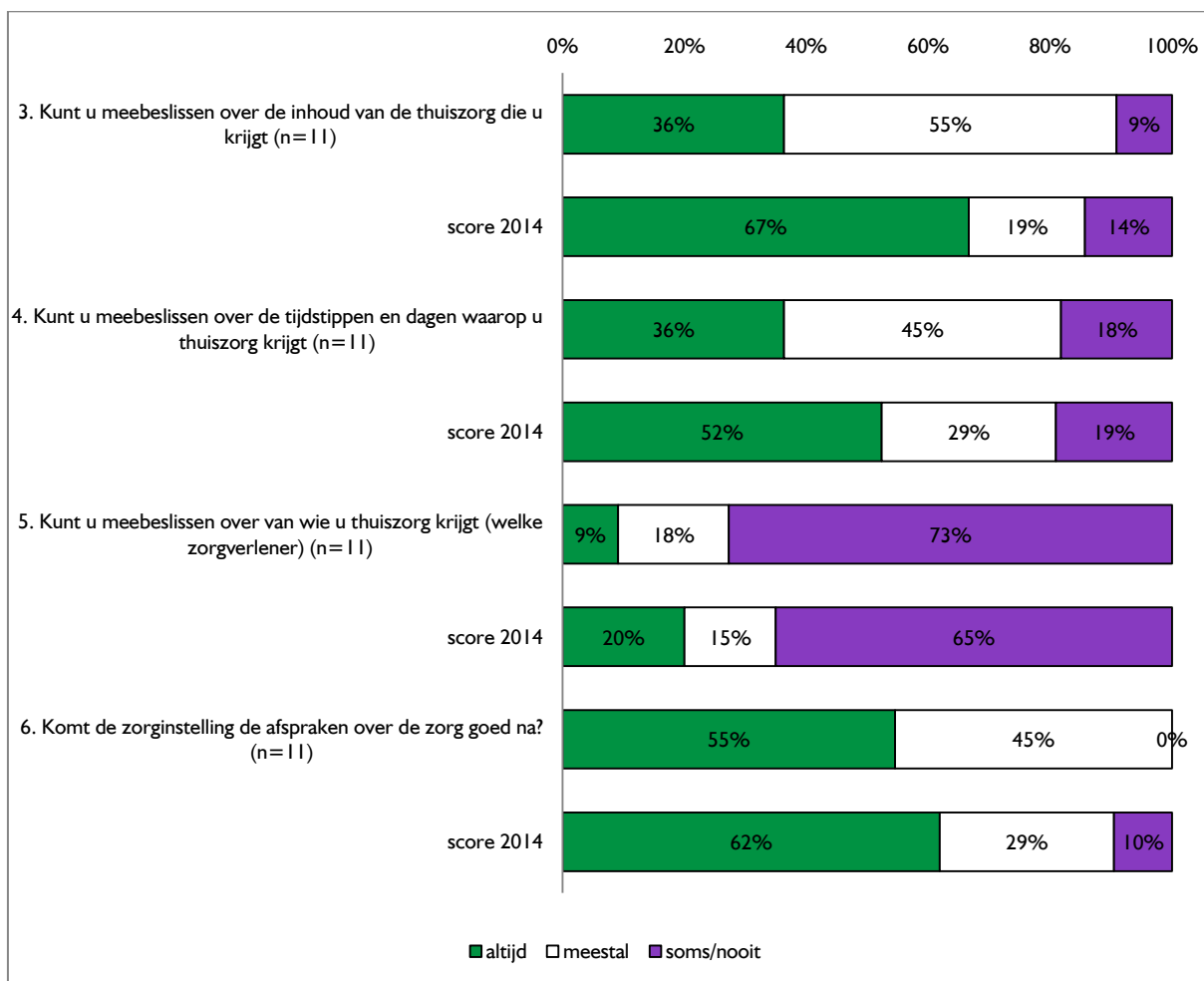
Door wie bent u geholpen bij het invullen van de vragenlijst	
door mijn familie-/gezinslid	50%
door mijn partner	0%
door mijn zorgverlener	0%
door een andere hulpverlener	50%
door iemand anders	0%

Hoe heeft die persoon u geholpen (meerdere antwoorden mogelijk)	
heeft de vragen voorgelezen	2
heeft mijn antwoorden aangekruist	2
heeft de vragen voor me beantwoord	0
heeft de vragen in mijn taal vertaald	0
heeft op een andere manier geholpen	0

4. Ervaringen en tevredenheid van de cliënten

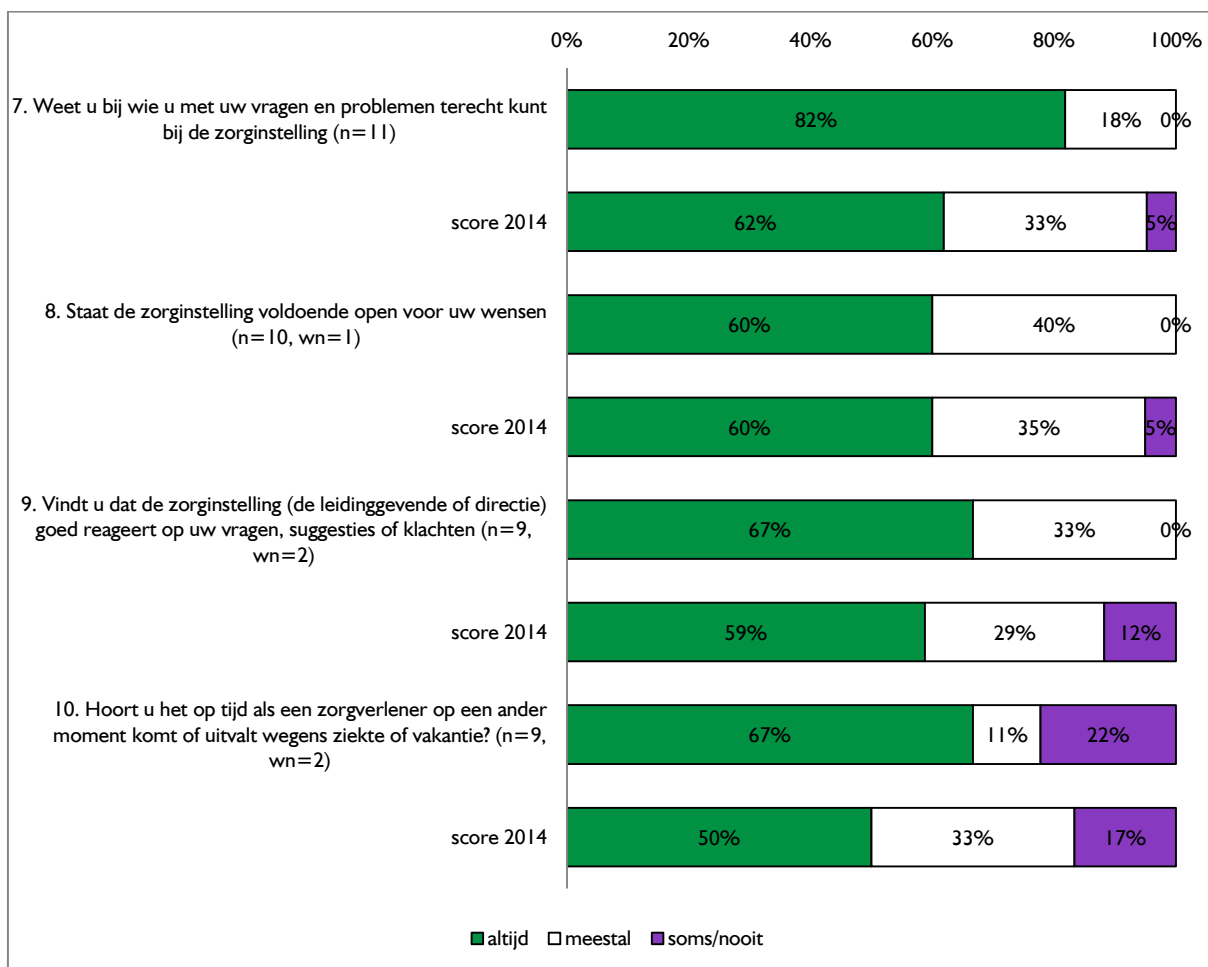
4.1 Afspraken over uw thuiszorg

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



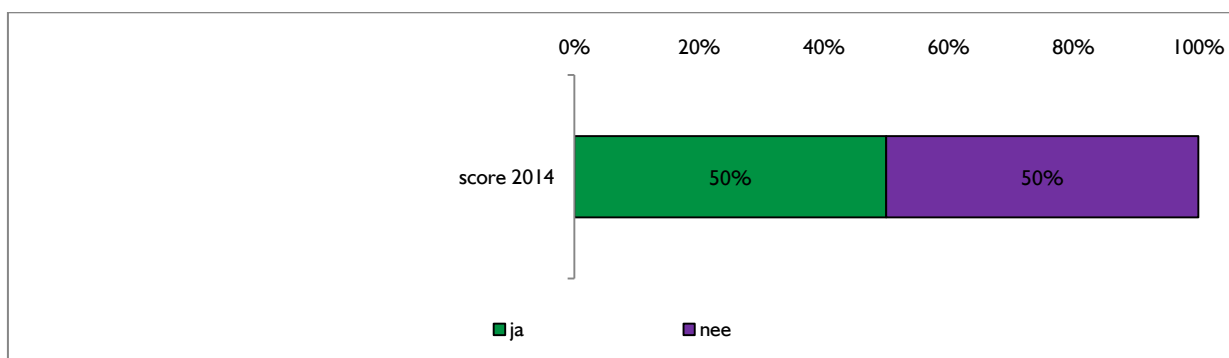
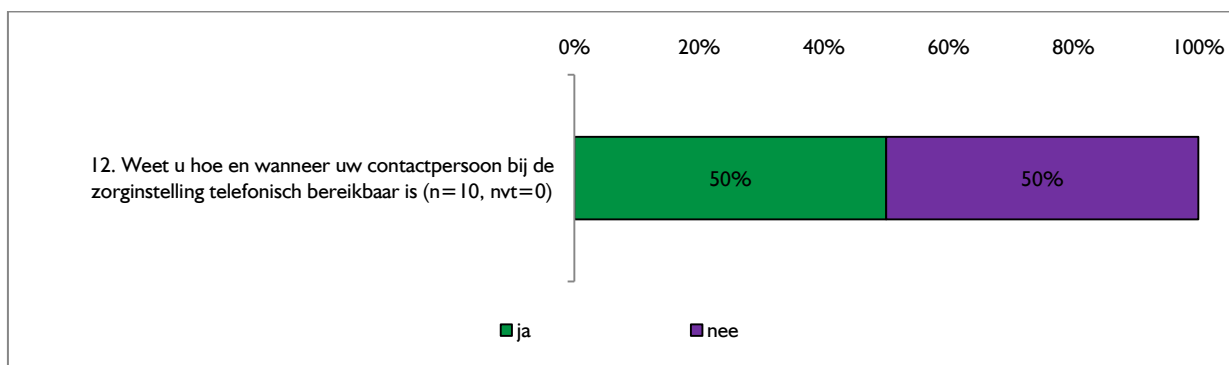
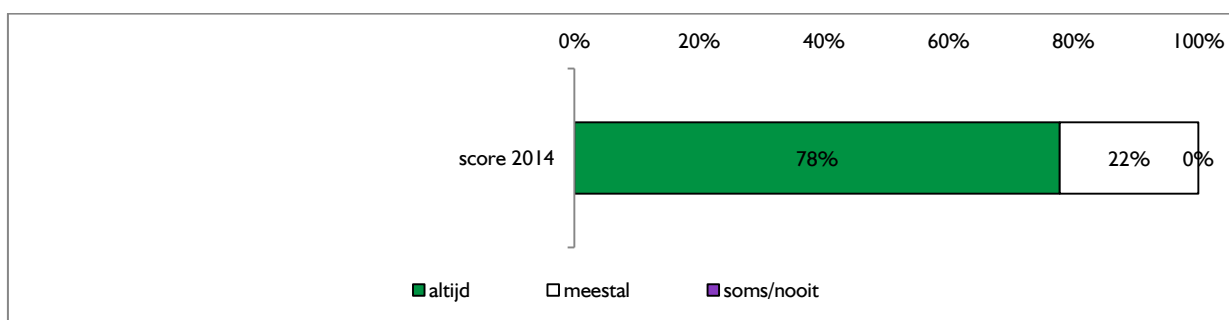
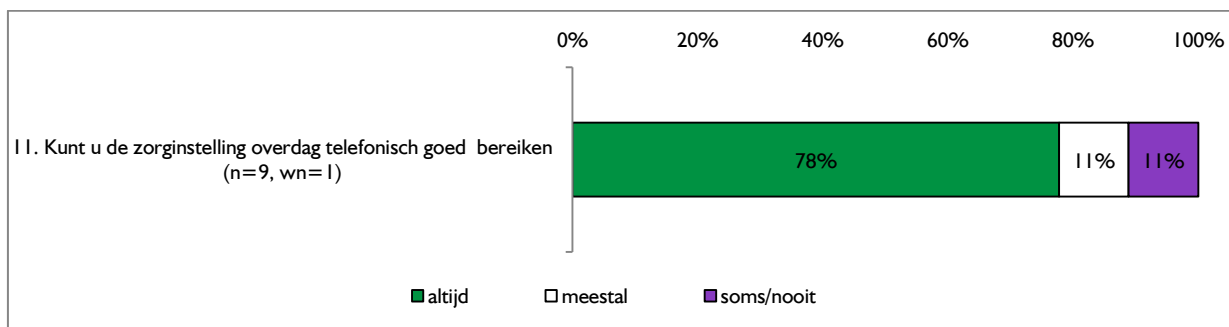
4.2 Communicatie met de zorginstelling

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.



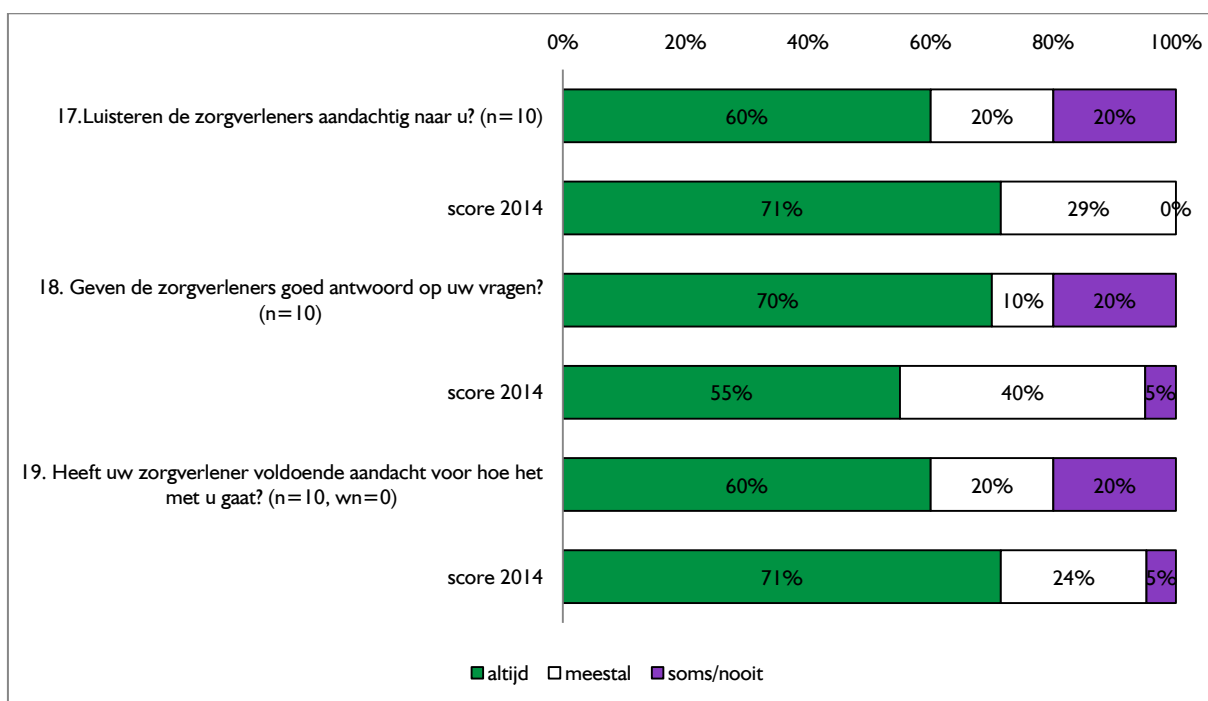
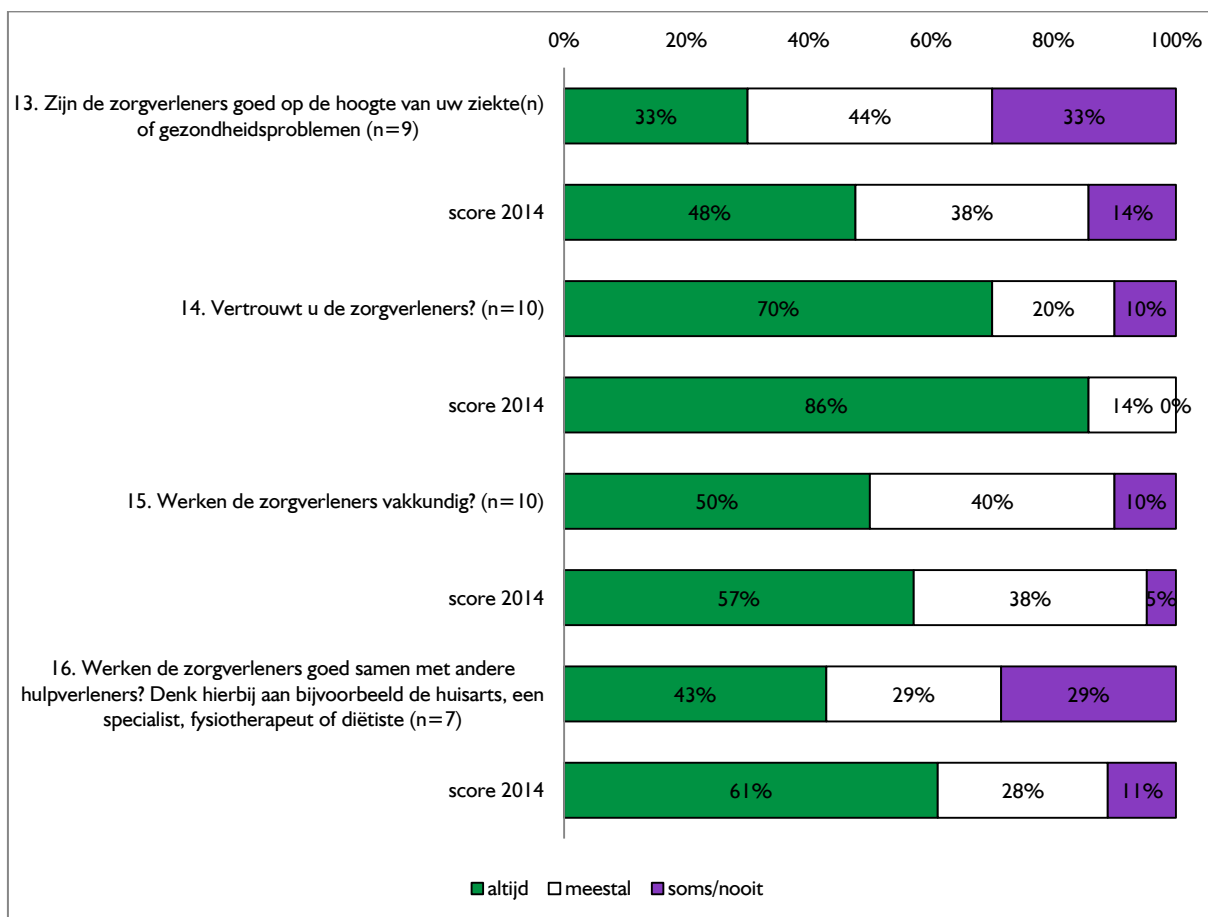
4.3 De bereikbaarheid van uw thuiszorgorganisatie

Dit thema behandelt bereikbaarheid van St. Elisabeth voor cliënten.



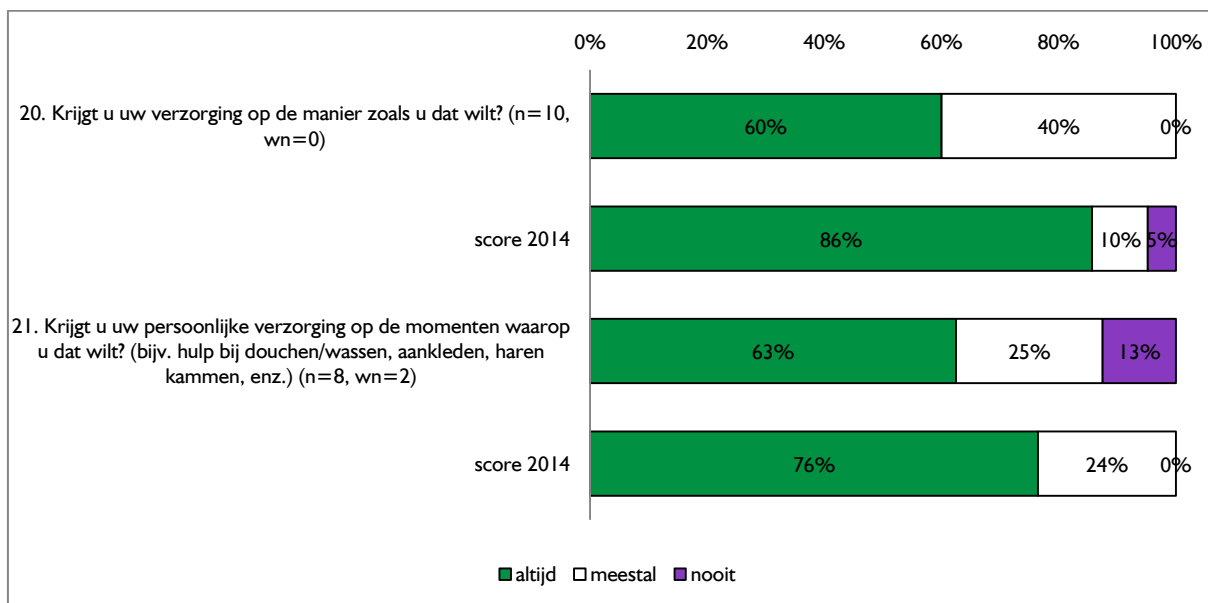
4.4 Professionaliteit van uw zorgverleners

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



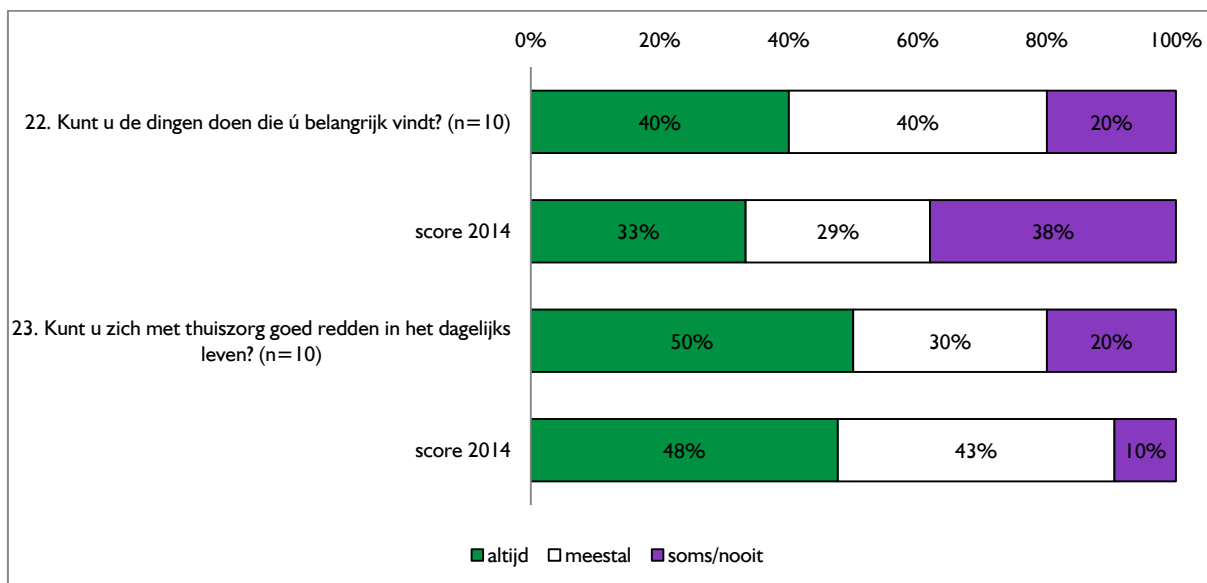
4.5 Uw verzorging en gezondheid

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



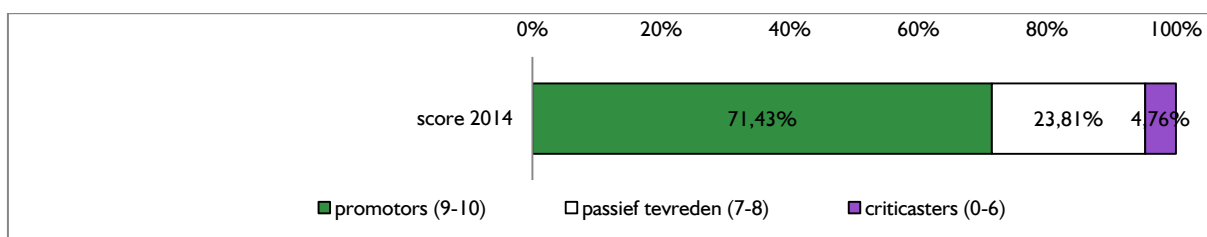
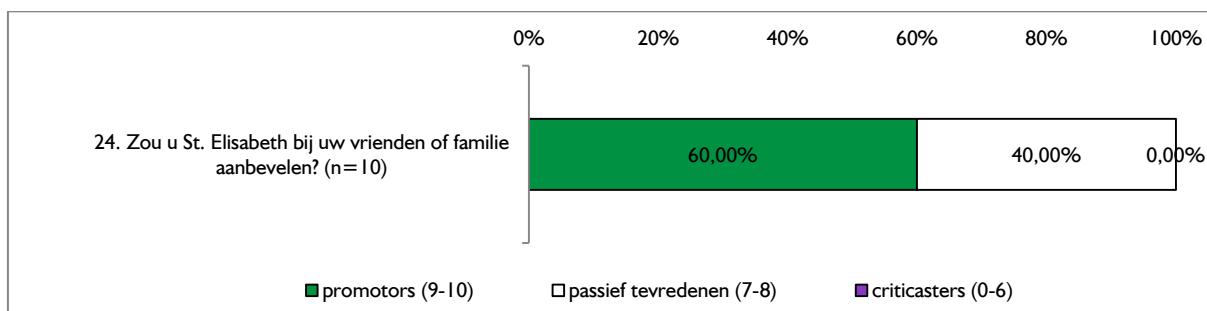
4.6 Uw zelfstandigheid en activiteiten

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' kan worden berekend door het % promotors te verminderen met het % criticasters.

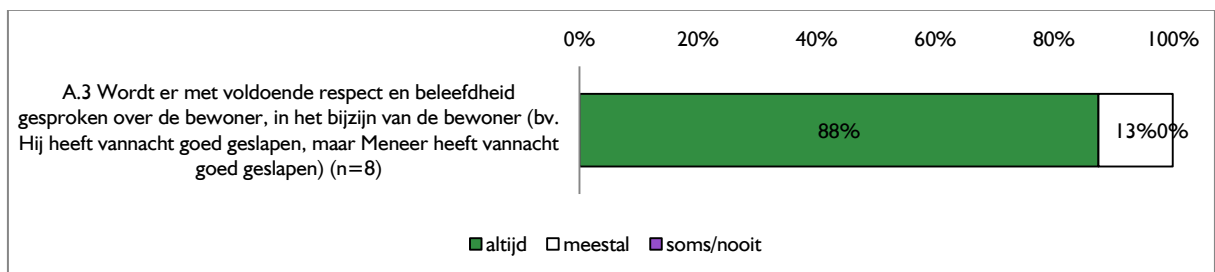
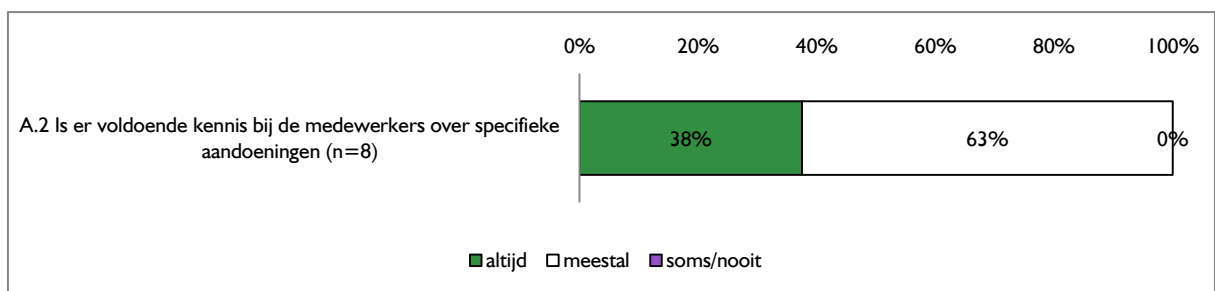
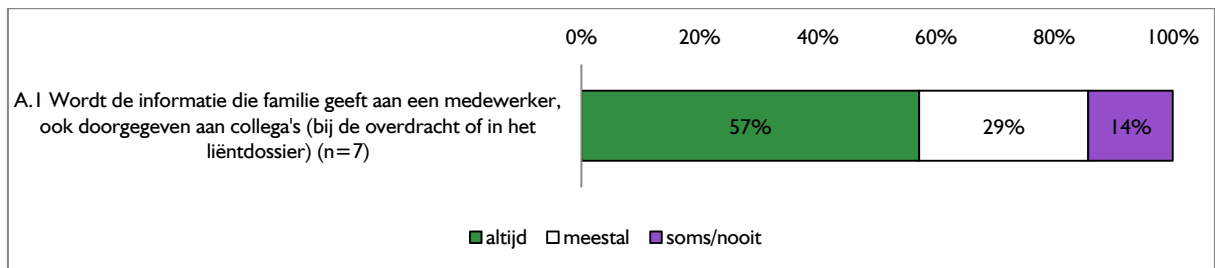


De 'Net Promotor Score' van de thuiszorg van St. Elisabeth komt hiermee op +60,00%
In 2014 was dit +66,67%

Er is sprake van een gemiddelde score van 8,90 op de aanbevelingsvraag.
In 2014 was dit 9,05

4.8 Aanvullende vragen St. Elisabeth

St. Elisabeth heeft aan de standaard vragenlijst nog enkele specifieke vragen toegevoegd, waarvan de resultaten hieronder zijn weergegeven.



Bijlage: opmerkingen thuiszorgcliënten

Er zijn afsluitend 2 open vragen gesteld, waarvan de door de cliënten gegeven antwoorden hieronder zijn opgenomen. Indien een respondent meerdere opmerkingen heeft geplaatst, zijn deze achter elkaar vermeld.

Wat zou u willen veranderen aan de zorg die u nu krijgt?

Communicatie: medewerkers niet altijd goed ingelicht!

De deuren dichtdoen

Dat ze meer tijd hebben, alles moet nu te snel worden afgehandeld. Er blijft te veel werk liggen omdat ze het te druk hebben. Ze zijn te veel tijd kwijt aan registratie en administratie

Waar bent u (zeer) tevreden over

Aandacht

Over verder alles

Douchen gaat vlot en goed. Het is een prettige ontmoeting

De zorgverleners zijn behulpzaam en vriendelijk

Dat de meesten hun werk met veel zorg doen

Dat ik over het algemeen vriendelijk wordt benaderd

Over het douchen, twee keer per week