



Rapportage CQ-index VV&T Zorg Thuis

De Koperhorst

December 2018

Over Facit

Facit is opgericht in 2000 door zorgaanbieders in de provincie Noord-Holland en is uitgegroeid tot een landelijk werkend bureau voor Onderzoek, Advies en Training. Facit is een stichting zonder winstoogmerk met als doelstelling om tegen kostprijs kwalitatief goede ondersteuning te bieden aan organisaties voor zorg en welzijn. Ons werkterrein is vooral de sector VV&T.

Onze klanten waarderen ons om onze pragmatische en flexibele manier van werken en onze persoonlijke benadering. Sinds 2007 heeft Facit van meer dan 200.000 cliënten de ervaringen in kaart gebracht. Facit conformeert zich aan de internationale gedragscodes voor marktonderzoek van Esomar en WAPOR en is door CIOO geaccrediteerd als officieel meetbureau conform ISO 20252. Facit werkt niet met onderaannemers en voert alle raadplegingen in eigen beheer en met eigen medewerkers uit.

Publicatie van (delen van) deze rapportage is toegestaan met bronvermelding.

Inhoudsopgave

Inleiding.....	4
1 De CQ-index	5
1.1 De CQ-index	5
1.2 De CQ-index voor de VV&T	5
1.3 De CQ-index voor ervaringen met de zorg thuis; voor de thuiswonende cliënten van thuiszorgorganisaties of zorginstellingen	5
1.4 Spiegelinformatie	5
2 De CQ-index bij De Koperhorst	6
2.1 Steekproeftrekking	6
2.2 Informatievoorziening	6
2.3 Dataverzameling	6
2.4 Extra vragen.....	6
2.5 Respons.....	6
2.6 Leeswijzer	6
3 Uitkomsten	8
4 Indicatorscores.....	24
5 Top-2 Box scores	25
5.1 Inleiding.....	25
5.2 Top-2 Box scores op indicatorniveau	26
5.3 Top-2 Box scores op vraagniveau	27
6 Conclusies	28
6.1 Inleiding.....	28
6.2 Conclusies op indicatorniveau.....	28
6.3 Conclusies op vraagniveau	28
7 Aanbevelingen	30
Bijlage 1: Thema's en indicatoren Goede Zorg VV&T.....	32
Bijlage 2: Vragen CQI VV&T ZT gerubriceerd naar de thema's en indicatoren	33

Inleiding

Facit heeft voor De Koperhorst een cliëntwaarderingsonderzoek uitgevoerd met de CQ-index. In deze rapportage kunt u lezen hoe de thuiswonende cliënten van De Koperhorst de zorg- en dienstverlening ervaren.

In hoofdstuk 1 wordt het cliëntwaarderingsonderzoek met de CQ-index in algemene zin beschreven. Hoofdstuk 2 beschrijft de gang van zaken rondom de CQ-index in De Koperhorst. Beschreven wordt hoe de steekproeftrekking, informatievoorziening en dataverzameling zijn verlopen en de respons van het onderzoek wordt weergegeven.

In hoofdstuk 3 staan op vraagniveau de uitkomsten van de raadpleging weergegeven, evenals de antwoorden op de open vragen 'waar bent u tevreden over als het gaat om de zorg die u nu krijgt' en 'wat zou u willen veranderen aan de zorg die u nu krijgt'. Deze antwoorden zijn door Facit gerubriceerd naar de thema's uit het kwaliteitsdocument. In hoofdstuk 4 zijn de indicatorscores vermeld.

In hoofdstuk 5 van deze rapportage worden de uitkomsten weergegeven in Top-2 Box scores op indicatorniveau en op vraagniveau. In de hoofdstukken 6 en 7 worden conclusies en aanbevelingen geformuleerd.

Bijlage 1 geeft een overzicht van de thema's en indicatoren Goede Zorg VV&T en de vragen van de CQ-index die worden gebruikt voor de berekening van de indicatorscores. In bijlage 2 vindt u de uitgeschreven vragen van de CQ-index geordend naar de indicatoren Goede Zorg.

Facit, Velsen-Noord
Angela van Bergeijk
Januari 2019

1 De CQ-index

1.1 De CQ-index

De CQ-index (ook wel CQI genoemd) staat voor Consumer Quality Index, een gestandaardiseerde methodiek om klantervaringen in de zorg te meten, te analyseren en te rapporteren. Het tweejaarlijks meten van de ervaringen van cliënten wordt uitgevoerd door een gecertificeerd meetbureau. Meestal wordt aan patiënten en cliënten een schriftelijke vragenlijst voorgelegd. Daarnaast wordt voor sommige cliëntengroepen gewerkt met online vragenlijsten of met interviews.

1.2 De CQ-index voor de VV&T

De CQ-indexen voor de VV&T zijn ontwikkeld door het NIVEL (het Nederlands instituut voor onderzoek van Gezondheidszorg) en vragen naar de cliëntervaringen op de verschillende thema's en indicatoren Goede Zorg VV&T.

Er zijn voor de VV&T drie verschillende vragenlijsten beschikbaar:

- De CQ-index voor ervaringen met de zorg in een verpleeg- of verzorgingshuis, vragenlijst voor interviews met bewoners
- De CQ-index voor ervaringen met de zorg in een verpleeg- of verzorgingshuis, vragenlijst voor vertegenwoordigers van bewoners
- De CQ-index voor ervaringen met de zorg thuis; voor de thuiswonende cliënten van thuiszorgorganisaties of zorginstellingen.

1.3 De CQ-index voor ervaringen met de zorg thuis; voor de thuiswonende cliënten van thuiszorgorganisaties of zorginstellingen

Voor het onderzoek naar de ervaringen van thuiswonende cliënten van De Koperhorst 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.

De vragenlijst richt zich op de ervaringen van thuiswonende cliënten met de zorg van De Koperhorst 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).

1.4 Spiegelinformatie

Op verzoek van De Koperhorst is in deze rapportage naast de uitkomsten van de cliëntenraadplegingen voor De Koperhorst voor 2018 ook het Facit-totaal weergegeven, dat bestaat uit de 2.281 respondenten die geraadpleegd zijn in 2016 met versie 4.1 van de vragenlijst.

De verschillen tussen gepresenteerde uitkomsten dienen als achtergrondinformatie en kunnen pas na nadere statistische analyse als significant verschil worden benoemd. Er is geen sprake van een vergelijking volgens de CQI-richtlijnen omdat er op de gepresenteerde uitkomsten geen case-mix correctie is toegepast.

2 De CQ-index bij De Koperhorst

2.1 Steekproeftrekking

De doelgroep voor de cliëntenraadpleging werd gevormd door de 85 thuiswonende cliënten die in december 2018 zorg ontvingen van De Koperhorst. Op grond van de voor deze CQ-index geldende exclusiecriteria, zijn door De Koperhorst geen cliënten uitgesloten van deelname aan het onderzoek.

Het aantal cliënten dat benaderd kon worden met een schriftelijke vragenlijst bedroeg aldus 85. Omdat er in De Koperhorst minder cliënten geraadpleegd konden worden dan de reguliere CQI steekproefomvang van 110, is er geen steekproef getrokken en zijn deze 85 cliënten allemaal benaderd met een vragenlijst.

2.2 Informatievoorziening

De geselecteerde cliënten ontvingen bij de schriftelijke vragenlijst een begeleidend schrijven, met het verzoek de vragenlijst in te vullen en af te geven bij De Koperhorst. Van daaruit zijn de ingevuld vragenlijsten naar Facit verstuurd om te worden verwerkt tot deze rapportage. In de begeleidende brief werden ook het doel van het onderzoek, en de vertrouwelijkheid en anonimiteit van het onderzoek toegelicht.

2.3 Dataverzameling

De vragenlijsten zijn door De Koperhorst voorzien van een begeleidend schrijven en uitgedeeld bij de cliënten.

2.4 Extra vragen

Op verzoek van De Koperhorst zijn er twee extra vragen aan de vragenlijst toegevoegd: een vraag naar een rapportcijfer voor de organisatie en een vraag naar een rapportcijfer voor de medewerkers.

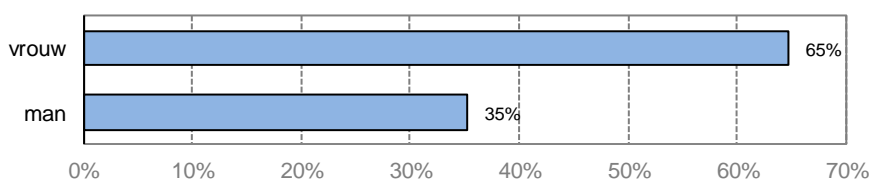
2.5 Respons

Voor de cliëntenraadpleging onder thuiswonende cliënten van De Koperhorst zijn 85 vragenlijsten verstuurd. 1 daarvan viel af voor het onderzoek, omdat het poststuk onbestelbaar retour kwam, omdat de aangeschrevene aangaf geen zorg te ontvangen, of omdat de cliënt overleden was. 29 cliënten hebben de vragenlijst ingevuld en aan Facit geretourneerd. De respons voor de schriftelijke raadpleging onder thuiswonende cliënten komt hiermee op 34,5%.

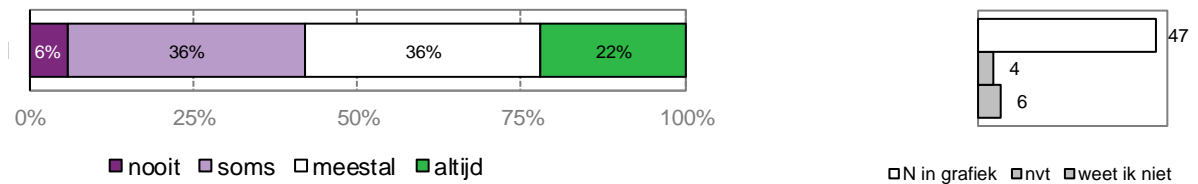
2.6 Leeswijzer

Alle door Facit ontvangen vragenlijsten zijn verwerkt in deze rapportage, ook de vragenlijsten van respondenten die één of meerdere van de achtergrondvragen niet hebben ingevuld. De antwoorden op de gestelde vragen worden in staafdiagrammen gepresenteerd.

De staafdiagrammen van de achtergrondvragen zien er als volgt uit:



De staafdiagrammen van de ervaringsvragen zien er als volgt uit:



Onder de staafdiagrammen staan de verschillende antwoordcategorieën die in het diagram voorkomen. In de staven staat het percentage respondenten dat het betreffende antwoord heeft gegeven. Omdat dit afgeronde percentages zijn, kan het soms voorkomen dat ze opgeteld niet exact op 100% uitkomen.

Rechts van de staafdiagrammen is aangegeven met N in grafiek hoeveel respondenten in totaal de vraag beantwoord hebben. Bij vragen met de antwoordcategorieën 'weet niet' en/of 'niet van toepassing', wordt ook rechts van het staafdiagram aangegeven hoeveel respondenten dat antwoord gegeven hebben.

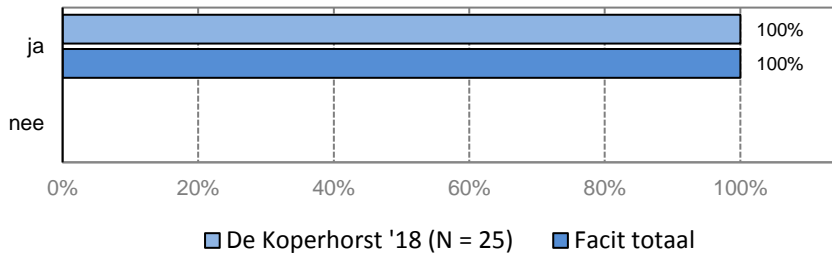
Wanneer een vraag door minder dan tien respondenten is beantwoord, kunnen we de resultaten niet weergeven, omdat dan de privacy van de respondenten onvoldoende gewaarborgd kan blijven. De staaf blijft dan geheel leeg.

3 Uitkomsten

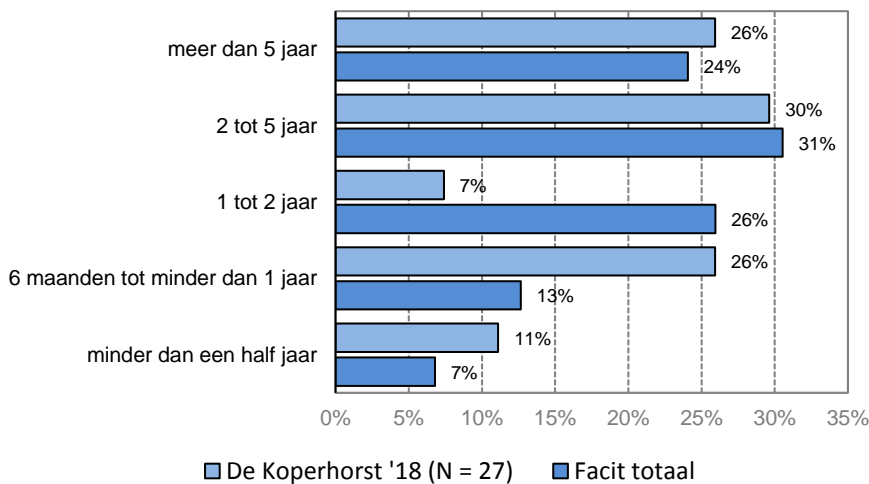
Introductie

Deze vragen gaan over de zorg die u **in de afgelopen 12 maanden** thuis kreeg en mogelijk nog steeds ontvangt van de organisatie die in de brief wordt genoemd. Als u nu geen thuiszorg meer ontvangt maar in de afgelopen 12 maanden wel zorg kreeg, vragen wij u de vragenlijst in te vullen voor de zorg die u in het afgelopen jaar ontving.

1. Kreeg u in de afgelopen 12 maanden thuiszorg van de in de brief vermelde zorginstelling?



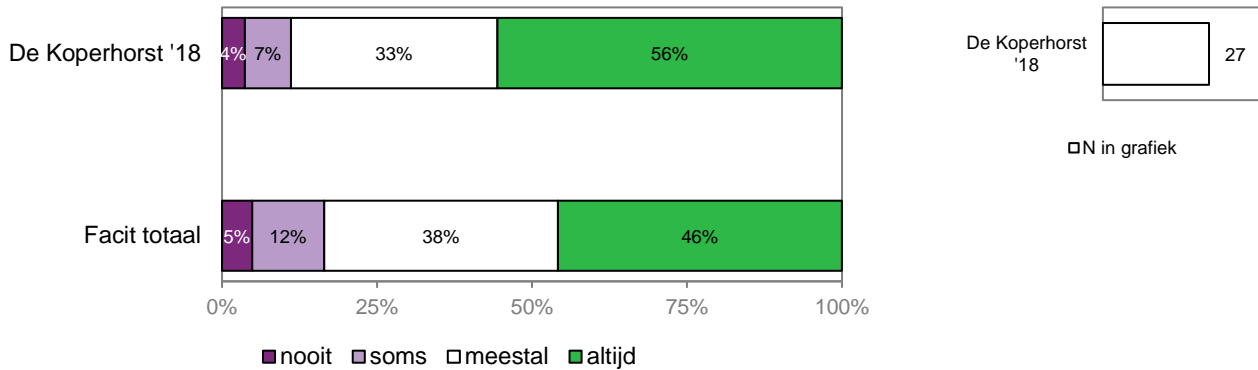
2. Hoe lang krijgt u al thuiszorg van deze instelling?



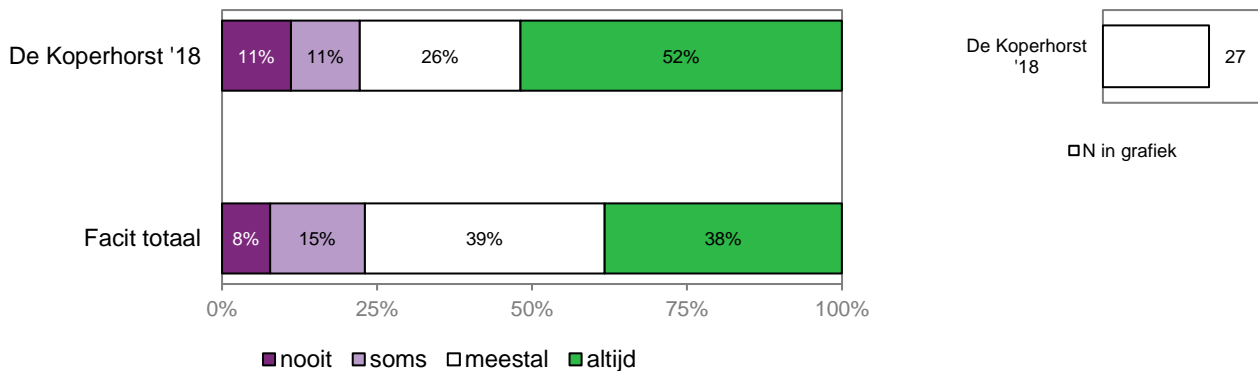
Afspraken over uw thuiszorg

De volgende vragen gaan over de **afspraken** en het **overleg** met de zorginstelling, in de afgelopen 12 maanden.

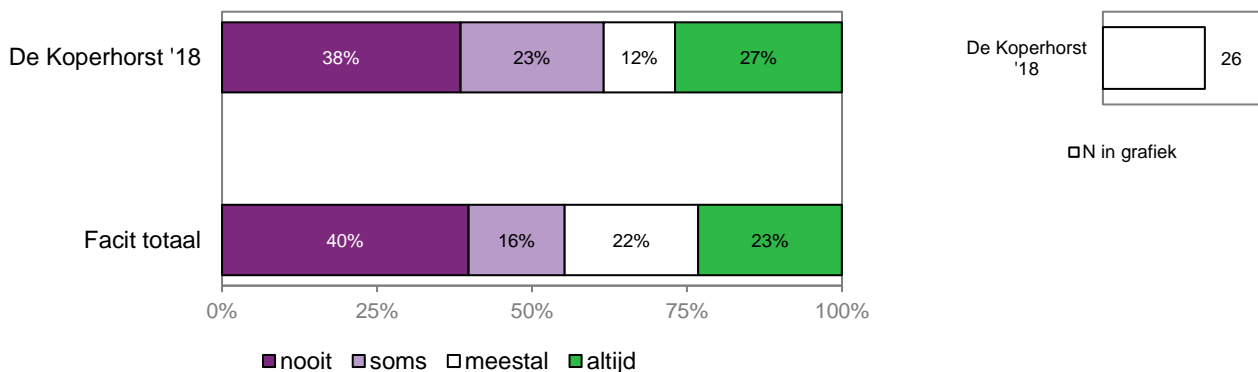
3. Kunt u meebeslissen over de inhoud van de thuiszorg die u krijgt? (over de soort taken en werkzaamheden)



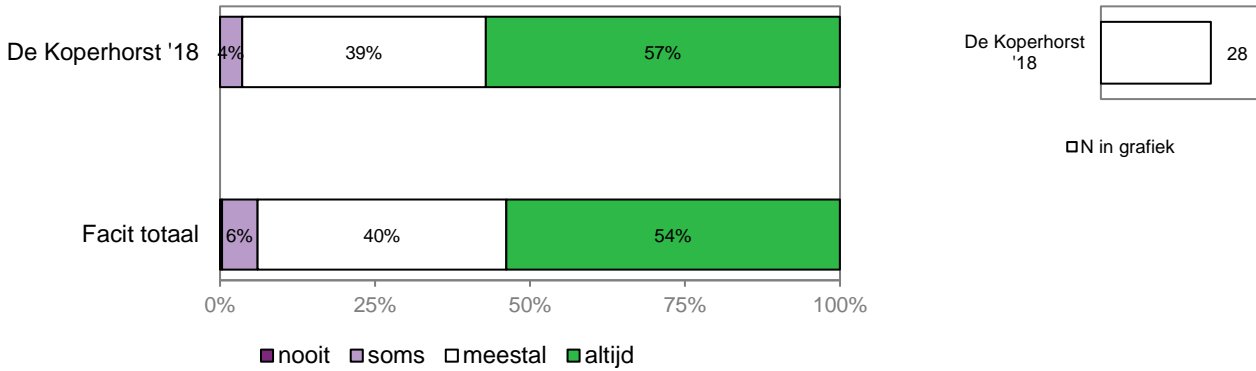
4. Kunt u meebeslissen over de tijdstippen en dagen waarop u thuiszorg krijgt?



5. Kunt u meebeslissen over van wie u thuiszorg krijgt? (welke zorgverlener)



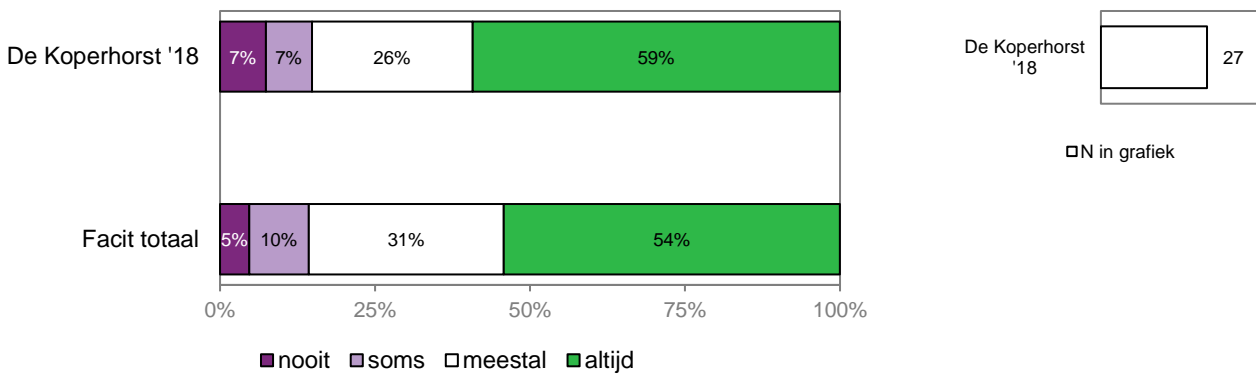
6. Komt de zorginstelling de afspraken over de zorg goed na?



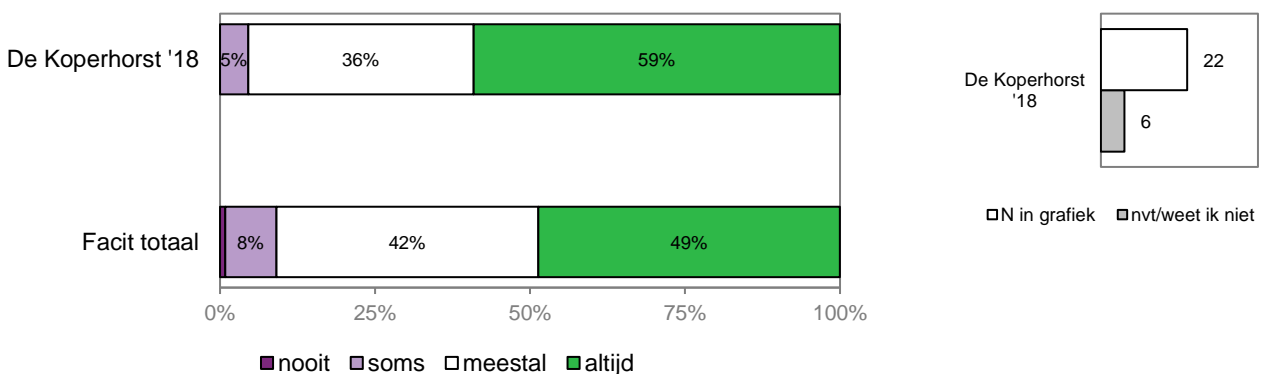
Communicatie met de zorginstelling

De volgende vragen gaan over de **communicatie** met de zorginstelling in de afgelopen 12 maanden.

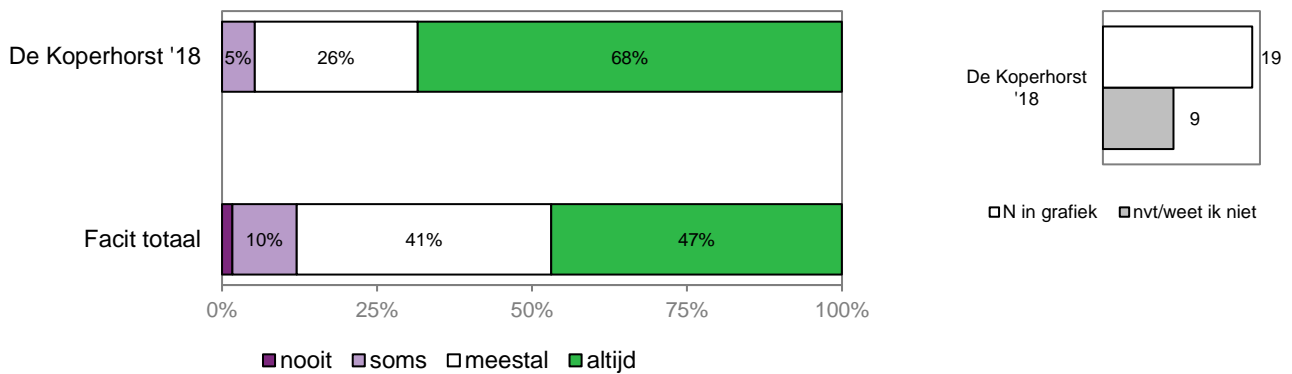
7. Weet u bij wie u met uw vragen en problemen terecht kunt bij de zorginstelling?



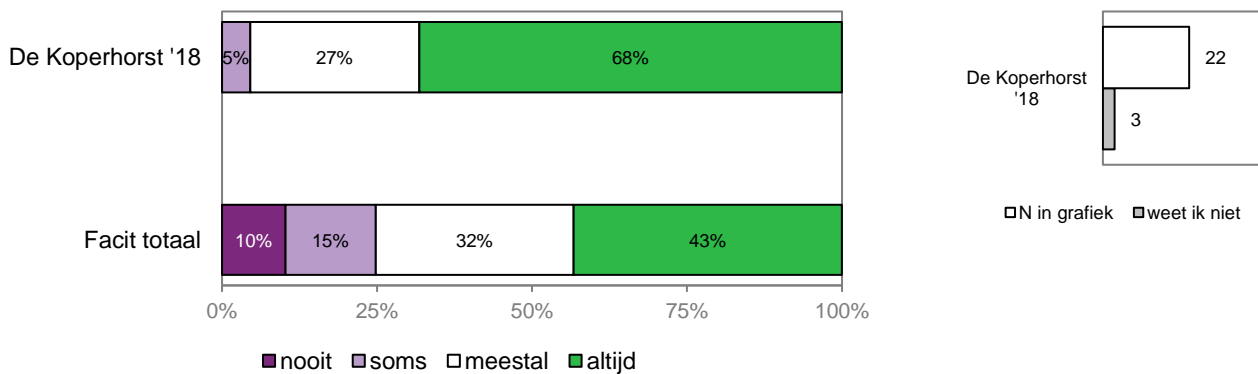
8. Staat de zorginstelling voldoende open voor uw wensen?



9. Vindt u dat de zorginstelling (de leidinggevende of directie) goed reageert op uw vragen en suggesties?



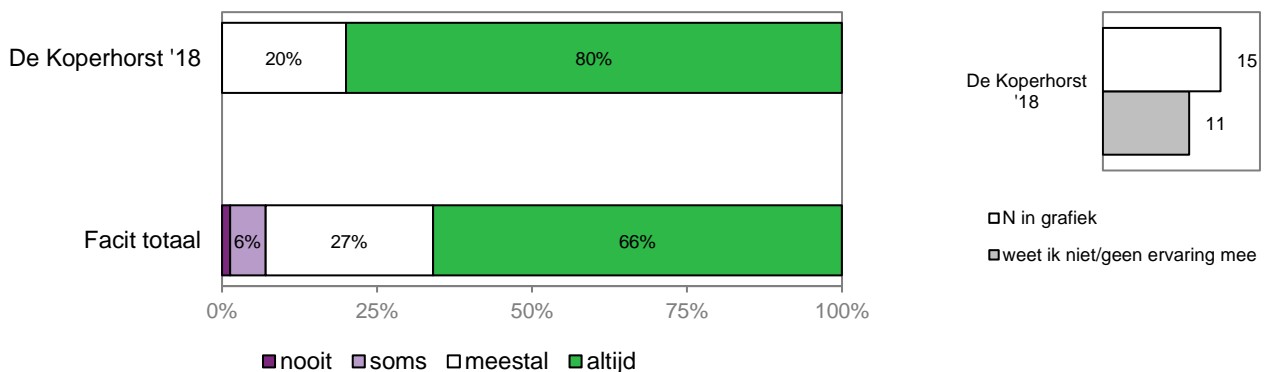
10. Hoort u het op tijd als een zorgverlener op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte of vakantie?



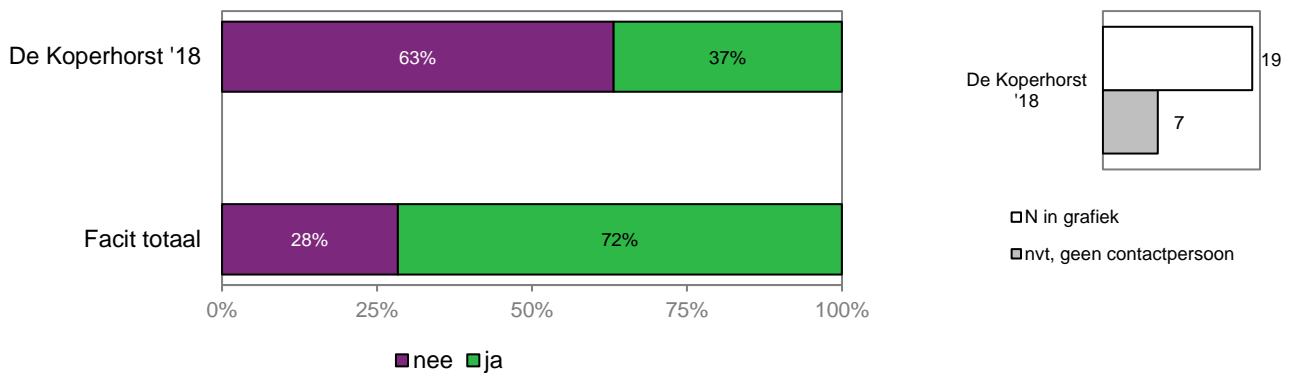
De bereikbaarheid van uw thuiszorg organisatie

De volgende vragen gaan over de **telefonische bereikbaarheid** van de zorginstelling in de afgelopen 12 maanden.

11. Kunt u de zorginstelling overdag telefonisch goed bereiken? (van 9 tot 17 uur)



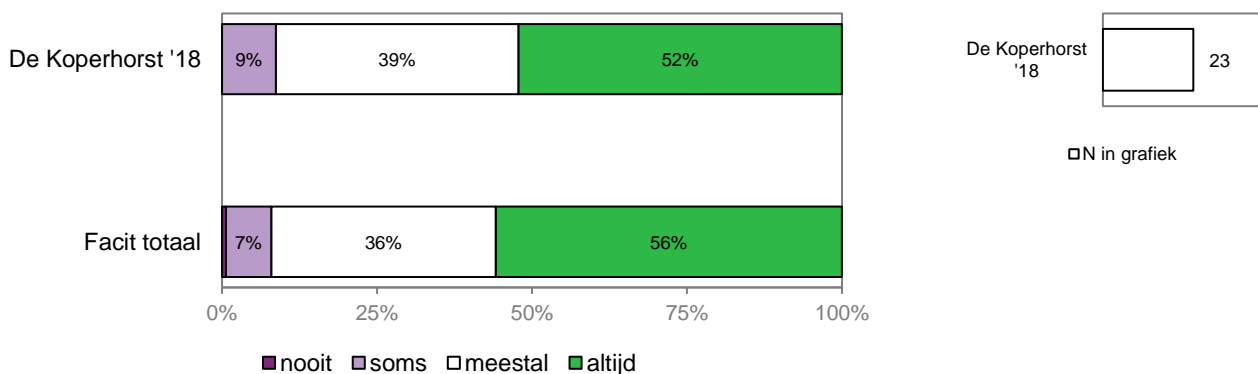
12. Weet u hoe en wanneer uw contactpersoon bij de zorginstelling telefonisch bereikbaar is?



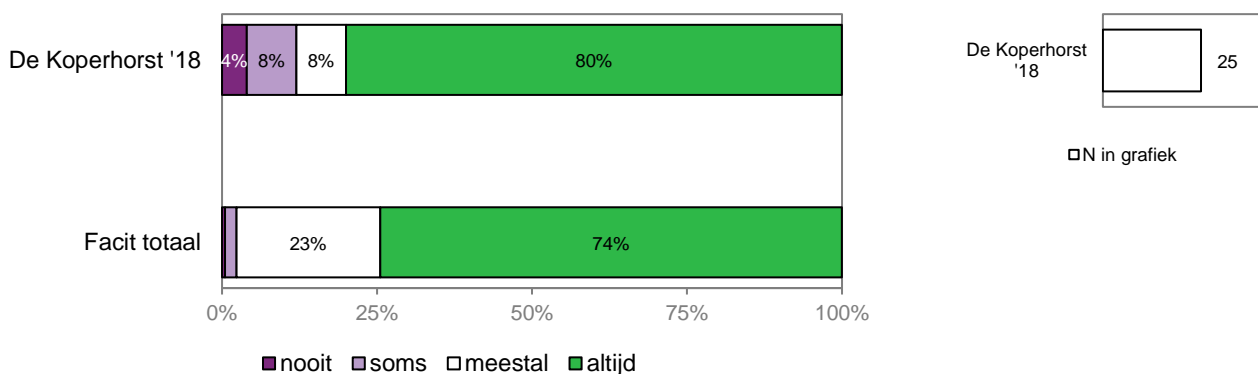
Professionaliteit van uw zorgverleners.

De volgende vragen gaan over uw ervaringen met de **zorgverleners** in de afgelopen 12 maanden.

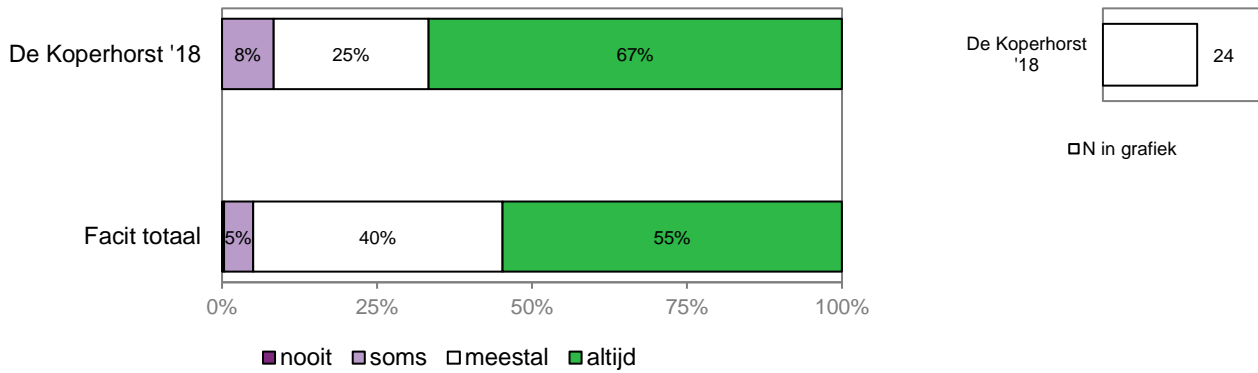
13. Zijn de zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?



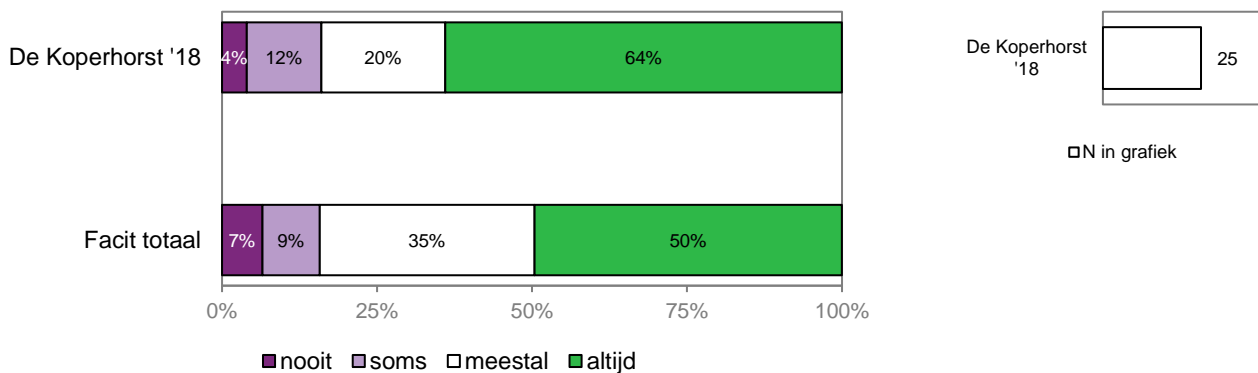
14. Vertrouwt u de zorgverleners?



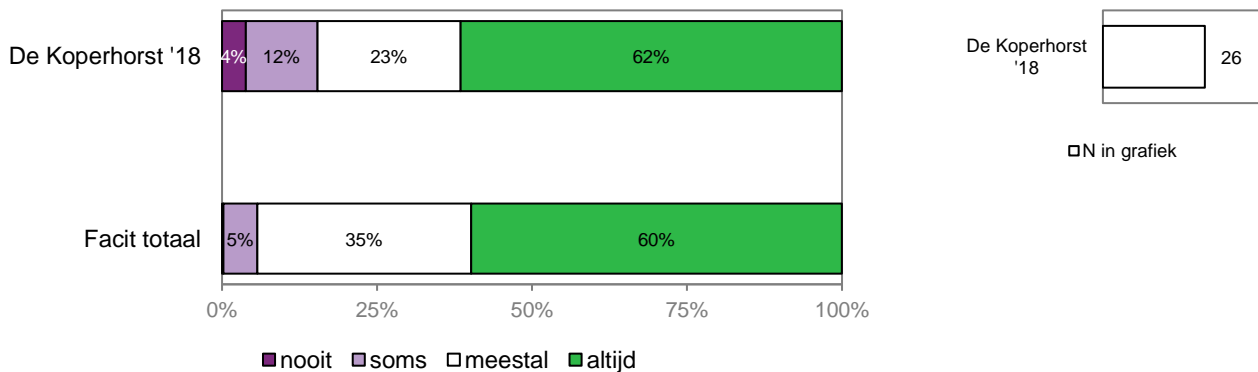
15. Werken de zorgverleners vakkundig?



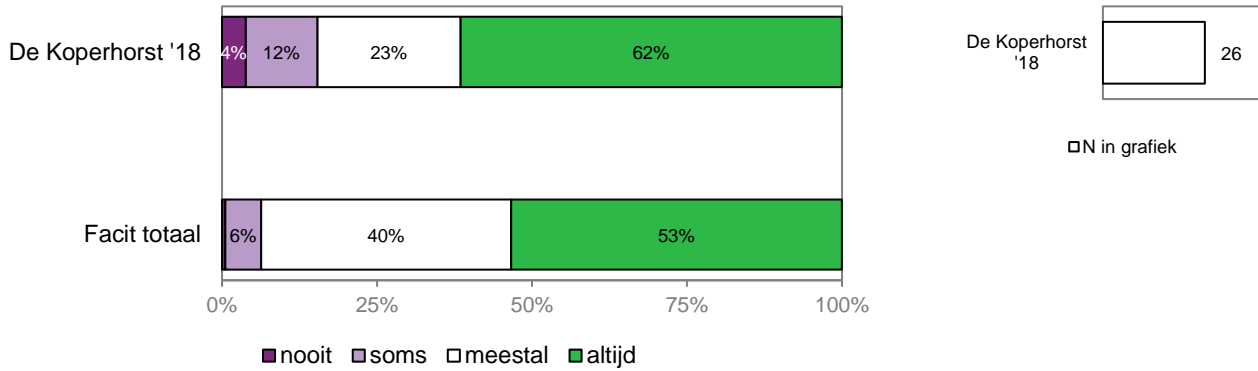
16. Werken de zorgverleners goed samen met andere hulpverleners? Denk hierbij bijvoorbeeld aan de huisarts, een specialist, fysiotherapeut, of diëtiste.



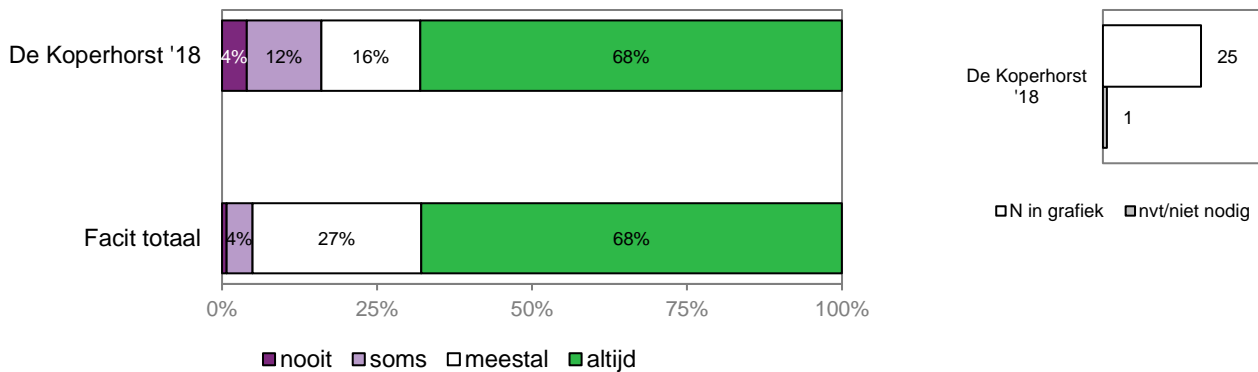
17. Luisteren zorgverleners aandachtig naar u?



18. Geven uw zorgverleners goed antwoord op uw vragen?



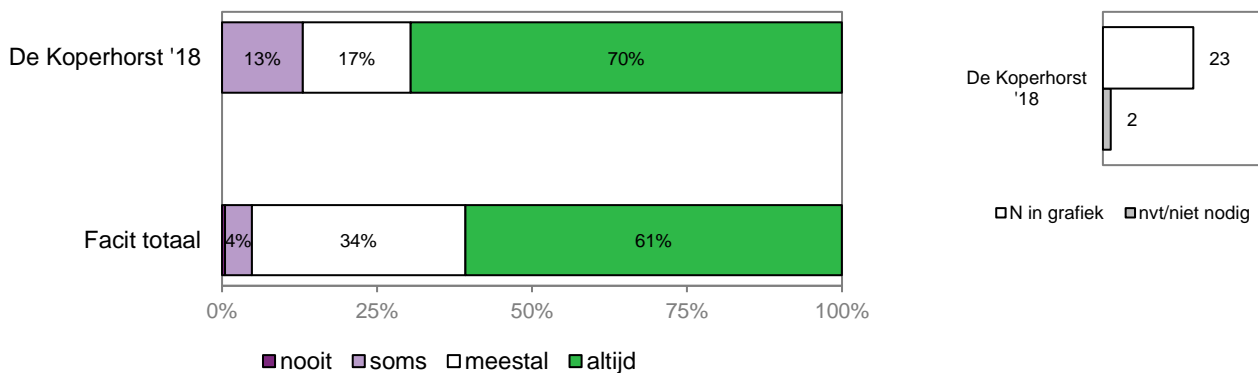
19. Hebben de zorgverleners voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?



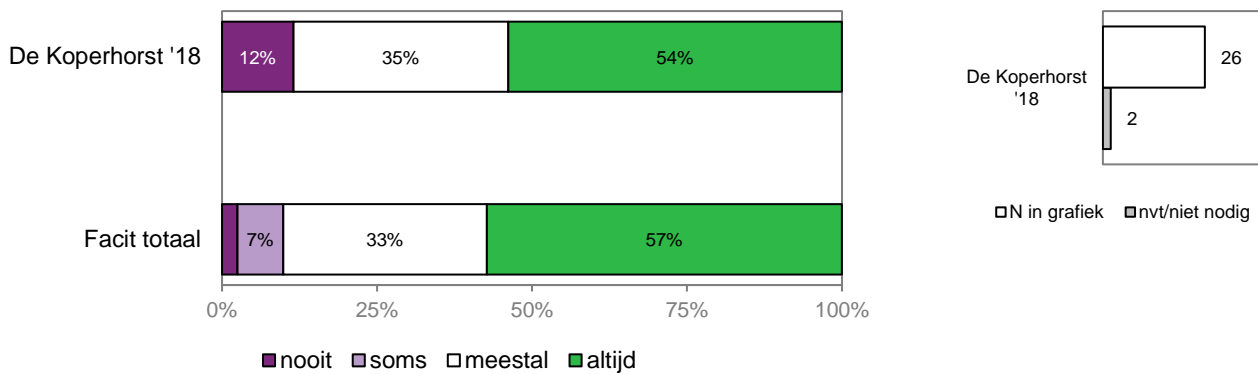
Uw verzorging en gezondheid

De volgende vragen gaan over **uw verzorging** en de zorg voor **uw gezondheid** in de afgelopen 12 maanden.

20. Krijgt u uw verzorging op de manier zoals u dat wilt?



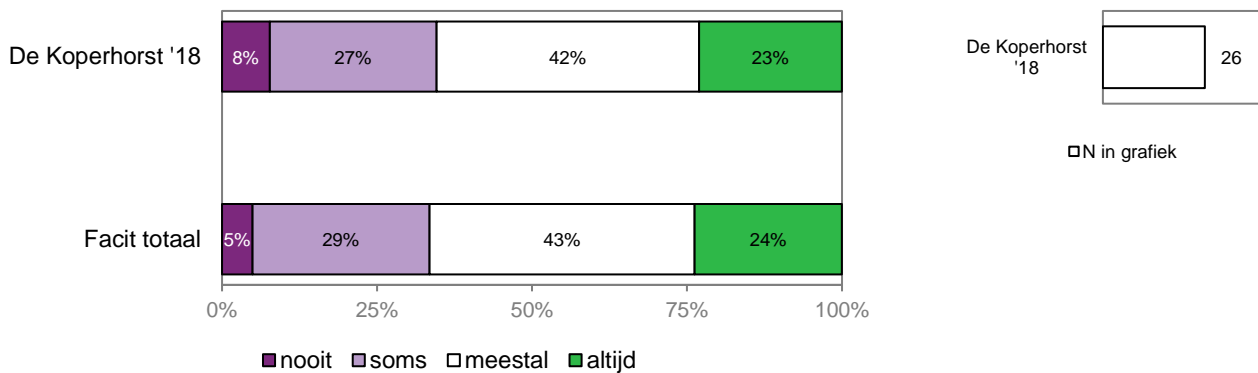
21. Krijgt u uw persoonlijke verzorging op de momenten waarop u dat wilt? (bijvoorbeeld hulp bij douchen/wassen, aankleden, haren kammen, enzovoorts)



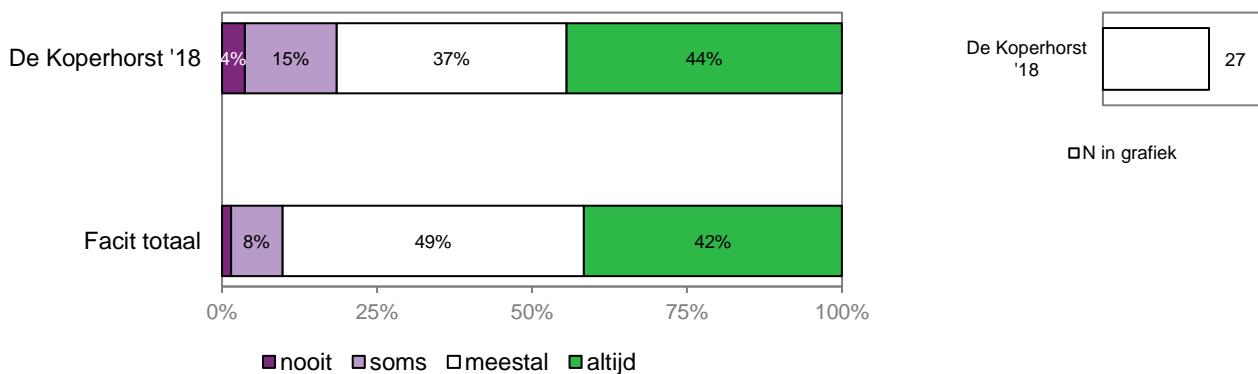
Uw zelfstandigheid en activiteiten

De volgende vragen gaan over uw **zelfstandigheid** en uw **dagelijkse bezigheden** in de afgelopen 12 maanden.

22. Kunt u de dingen doen die ú belangrijk vindt?



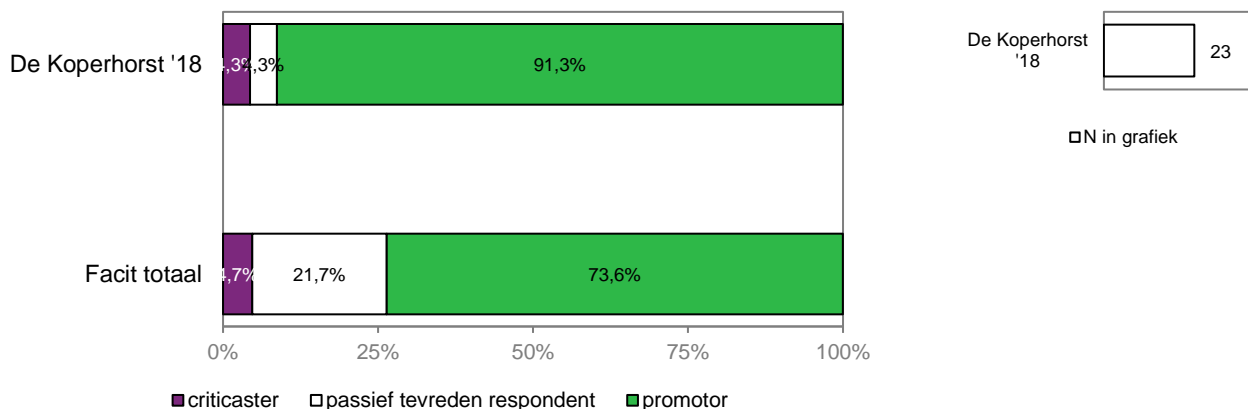
23. Kunt u zich met thuiszorg goed redden in het dagelijks leven?



Aanbevelen

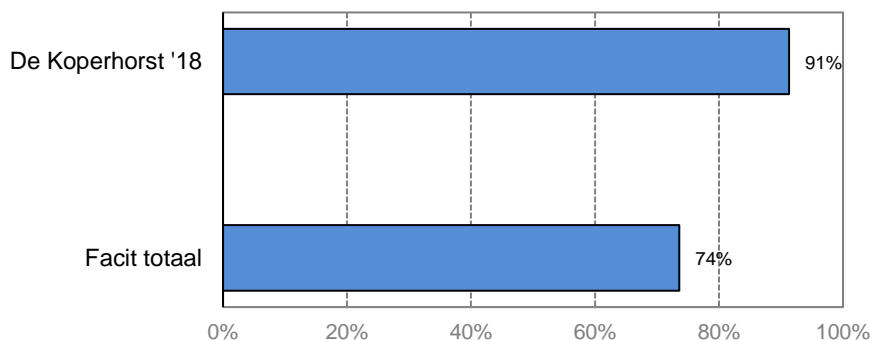
24. Zou u De Koperhorst bij uw vrienden en familie aanbevelen?

Deze vraag kunnen respondenten beantwoorden op een schaal van 0 = 'zeer waarschijnlijk niet' tot 10 = 'zeer waarschijnlijk wel'. In dit rapport heeft Facit de Europese weergave aangehouden, dan is bij een score van 0 tot en met 5 de respondent een 'criticaster', bij een 6 of 7 een 'passief tevreden respondent' en bij een 8 tot en met 10 een 'promotor'.



Promotors

Conform de Kwaliteitsuitvraag Wijkverpleging 2018 ziet u hieronder het percentage promotors weergegeven¹.



	Facit totaal	De Koperhorst '18
0 zeer waarschijnlijk niet	1%	0%
1	0%	0%
2	0%	0%
3	0%	0%
4	0%	0%
5	3%	4%
6	5%	0%
7	16%	4%
8	38%	52%
9	19%	9%
10 zeer waarschijnlijk wel	17%	30%

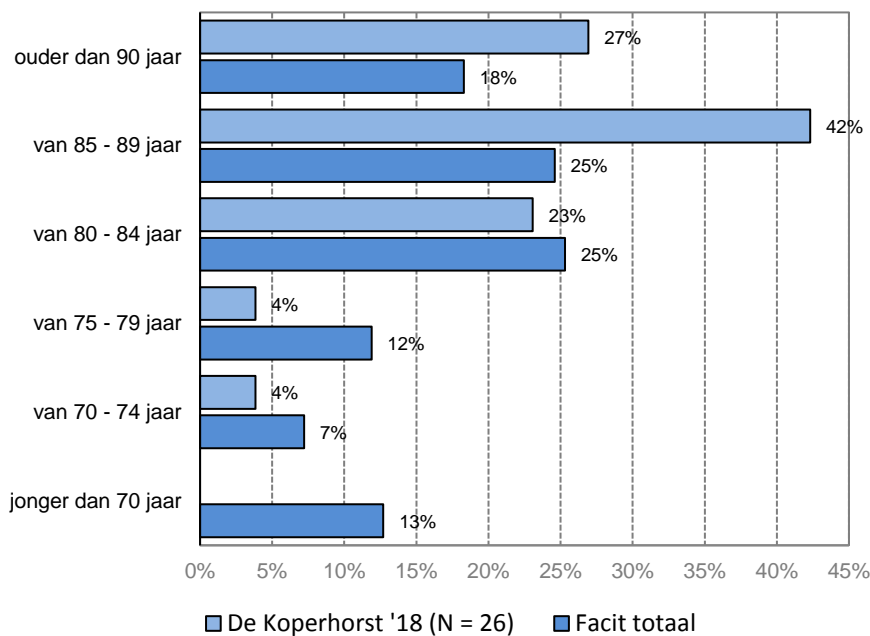
¹ Dataprotocol Kwaliteitsuitvraag Wijkverpleging 2018, versie 1.0 juli 2018. Bijlage 1. Beheer: ActiZ/BTN

	Facit totaal	De Koperhorst '18
0 zeer waarschijnlijk niet	9	0
1	1	0
2	1	0
3	4	0
4	4	0
5	36	1
6	62	0
7	192	1
8	446	12
9	218	2
10 zeer waarschijnlijk wel	197	7

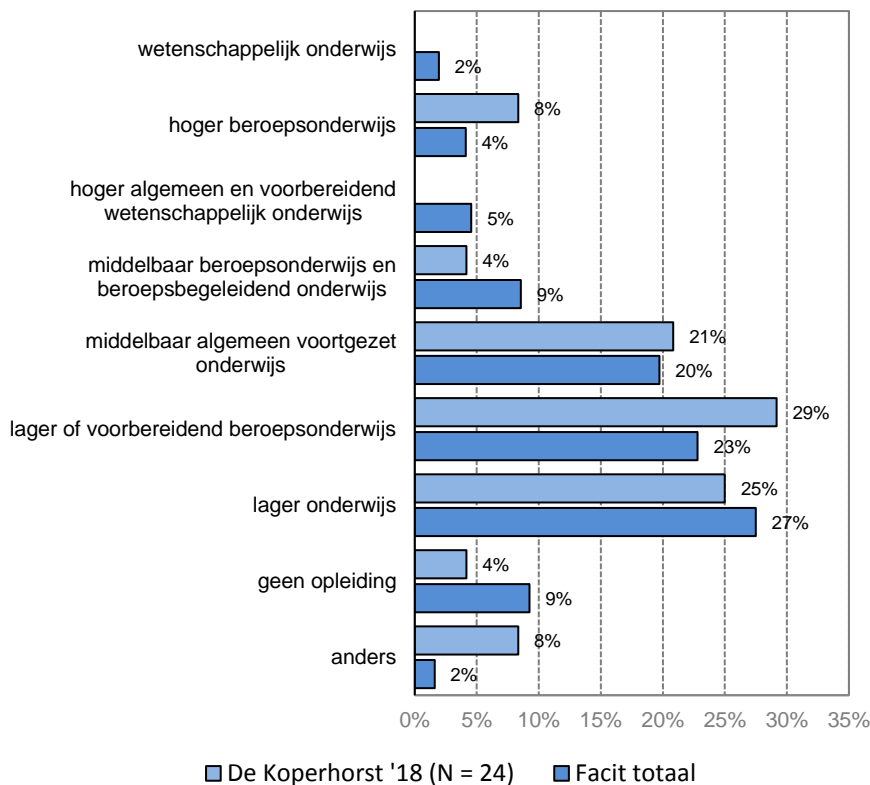
Over uzelf

Tot slot nog een aantal vragen over **uzelf**.

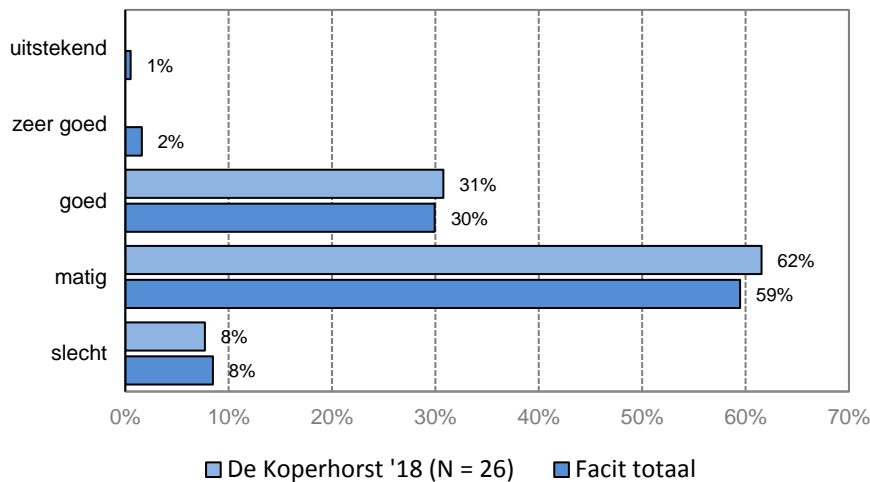
25. Wat is uw leeftijd?



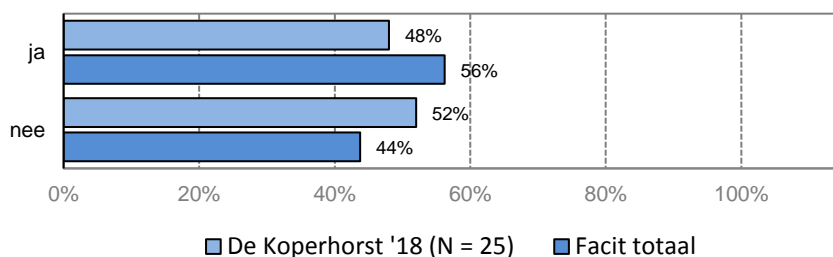
26. Wat is uw hoogst voltooide opleiding? (een opleiding afgerond met een diploma of voldoende getuigschrift)

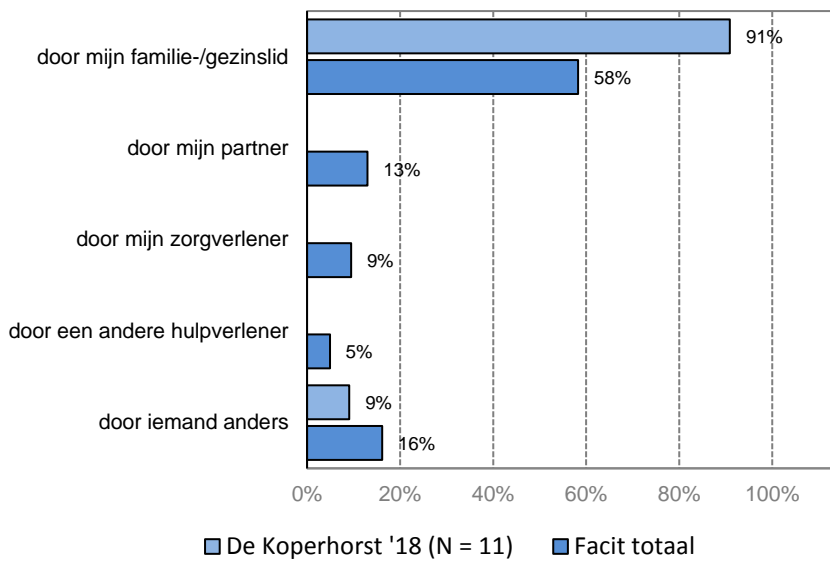
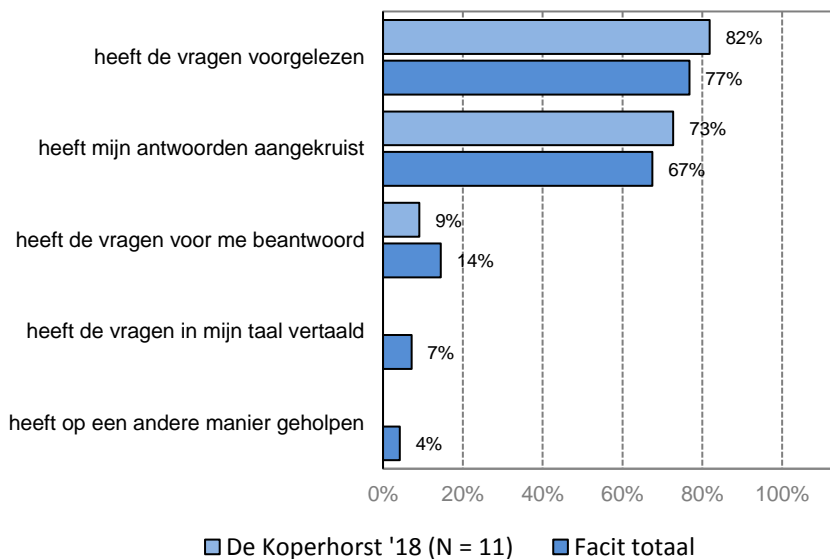


27. Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?



28. Heeft iemand u geholpen om deze vragenlijst in te vullen?



29. Door wie bent u geholpen bij het invullen van de vragenlijst? (U mag meer dan één vakje aankruisen)?**30. Hoe heeft die persoon u geholpen? (U mag meer dan één vakje aankruisen)?**

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

Sommige cliënten maakten bij deze vraag van de gelegenheid gebruik om hun tevredenheid over de zorg te uiten en/of hebben geen specifieke aandachtspunten aangegeven:

- Niet van toepassing. (2x)
- Niets!
- Niets. (2x)
- Geen opmerkingen.
- Ik ben tevreden zoals het nu gaat. Ik hoop dat het zo blijft. Mijn man en ik waren hier een aantal jaar geleden komen wonen. Mijn man is nu overleden. Hij was blij dat wij hier woonden.
- Ik ben zeer tevreden met de Koperhorst als huis en met de verzorging.
- Ik heb nog niet veel hulp. Twee keer in de week douchehulp. Ik ben heel tevreden!!!
- Ik zou er niets aan willen veranderen.
- Mijn man en ik zijn heel tevreden over de periode dat wij hier verblijven.
- Gaat goed zo.

Daarnaast werden de volgende opmerkingen en verbeterwensen geuit:

Woon- en leefsituatie

- Alles is wel aardig goed, maar wat er niet goed is bij mij in de flat is: ik word zo gepest, meenemen, stuk gemaakt enzovoort en daar zoek ik hulp voor. En daarom kan ik het niet invullen. Ze horen het wel, maar er gebeurt niets. Ik word er zo zenuwachtig van. Eigenlijk durf ik dit niet eens te schrijven. Bang voor nog meer ellende.

Kwaliteit van de zorgverleners

- Wat wij er jammer vinden is at de verzorgenden zo kort de tijd krijgen om te helpen. Maar daarom ook bewondering voor hen allen. Omdat zij altijd kalm en heel behulpzaam zijn.
- Minder lang wachten als er iets is.
- Dat je wel eens kunt ruilen. Dat ze na het wassen de boel eens opruimen.
- Men kijkt al op de klok bij binnenkomst. Is te gehaast met de verzorging. Neemt niet echt de tijd om iets uit te leggen of toe te lichten mocht dit nodig zijn.

Kwaliteit van de zorgorganisatie

- Als er medewerkers voor de zorg komen die minder bekend zijn, wordt dikwijls de 'looplijst' of 'zorglijst' ook veranderd. Dan weet je niet wanneer er iemand komt en duurt het vaak (te) lang eer er iemand komt.

Overig

- Een persoonlijk gesprek lijkt mij zinvoller dan deze enquête.
- Geen idee. Niet meer goed ter been. Hulp bij het naar buiten gaan.

32. Waar bent u (zeer) tevreden over als het gaat om de zorg die u nu thuis krijgt?

Sommige cliënten maakten bij deze vraag van de gelegenheid gebruik om hun algemene tevredenheid over de zorg te uiten:

- Alles!
- Alles!!!
- Huishouding, in bad, over alles. Fijne dagen.
- Zeer tevreden over de zorg in het algemeen. De aandacht, het medeleven, inleven en het respect waarmee ik word behandeld.
- Sinds ik hier woon.

- Ik ben zeer tevreden over de zorg.
- Ik heb geen klachten. Het gaat prima zo.

Daarnaast werden de volgende opmerkingen gemaakt:

Lichamelijk welbevinden en gezondheid

- Maaltijden.
- Ook hebben wij bewondering voor de koks, die het eten altijd goed verzorgen.

Woon- en leefsituatie

- Bewondering voor de dames van de receptie. En niet te vergeten de hulp die wij krijgen van de technische dienst.

Mentaal welbevinden

- Voldoende aandacht en vriendelijkheid van het personeel.
- Vriendelijk.
- Vriendelijkheid.
- De vriendelijkheid.
- De persoonlijke aandacht, de vriendelijkheid, zorgzaam.

Kwaliteit van de zorgverleners

- Over medewerkers.
- Hulp.
- De goede hulp. Alle respect voor de verzorgers en verpleging.
- De welwillendheid en goede zorg en een gezellig praatje met de verzorg(st)ers.
- De zorgverleners luisteren en geven goed advies.

Kwaliteit van de zorgorganisatie

- De tijden en behandeling.

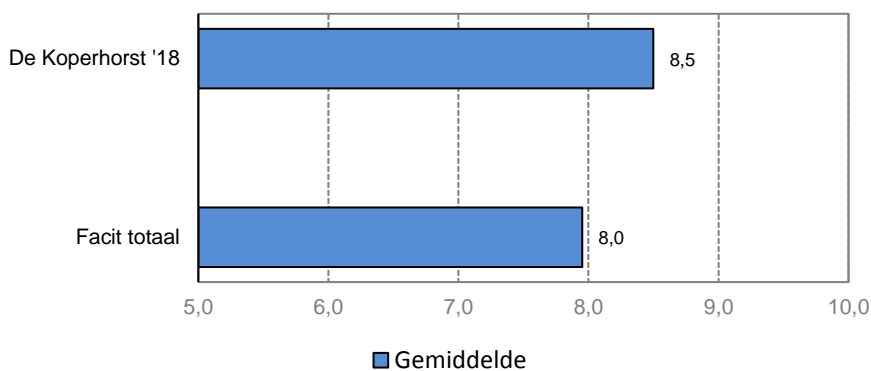
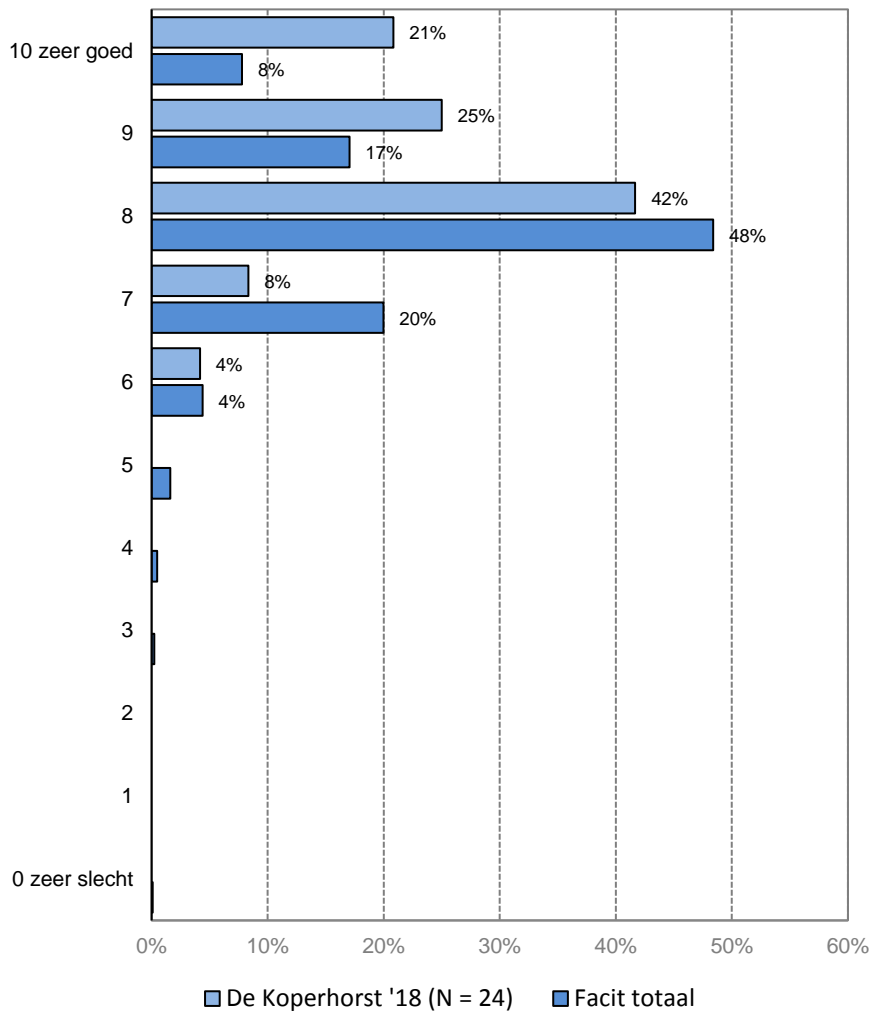
Overig

- Het is jammer, maar het is niet anders.

Extra vragen

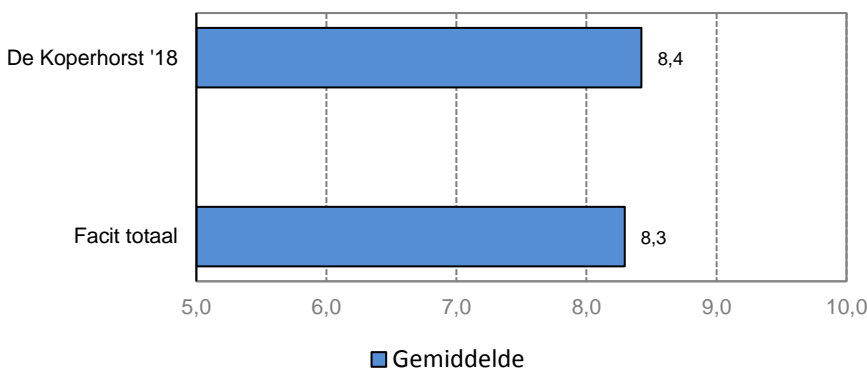
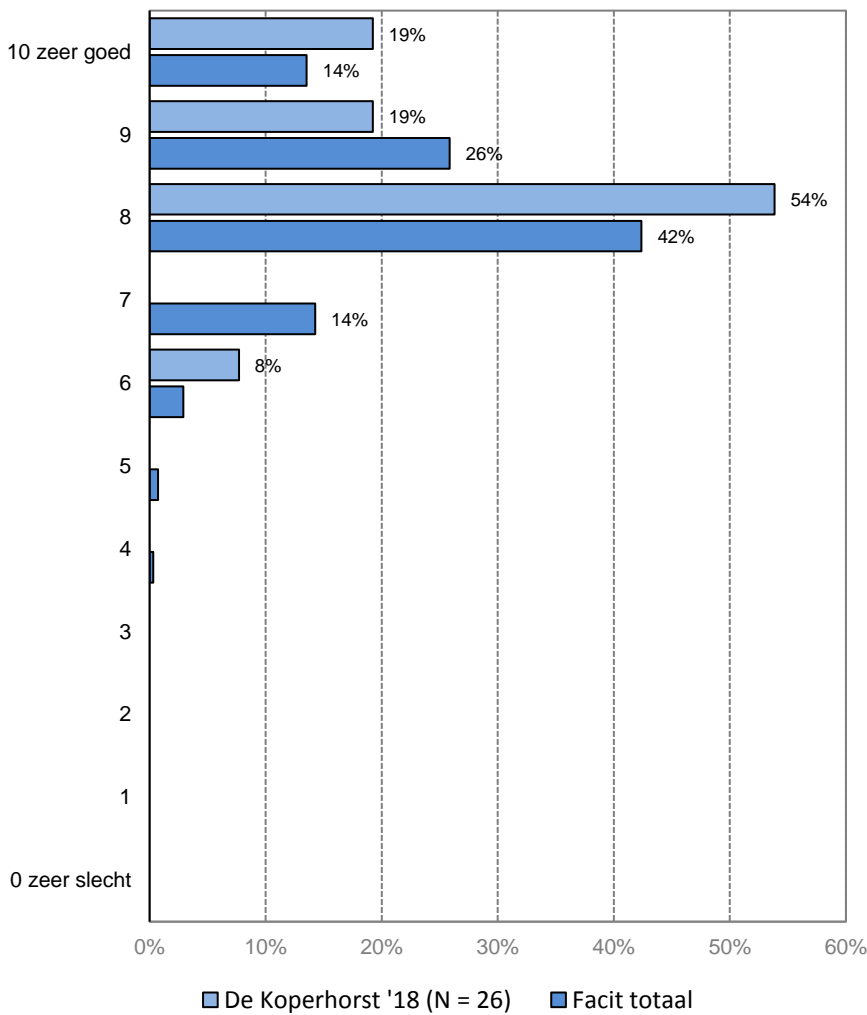
1. Welk cijfer geeft u de zorginstelling?

Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.



2. Welk cijfer geeft u de zorgverleners?

Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.



4 Indicatorscores

Een indicatorscore is het gemiddelde van antwoorden die de respondenten hebben gegeven op de vragen die samen onder een indicator vallen². 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.

Vragenlijsten waarin één of meerdere van de achtergrondvragen niet is ingevuld, zijn niet meegenomen bij het berekenen van de indicatorscores. Per indicator staat vermeld hoeveel vragenlijsten zijn gebruikt voor berekening van de indicatorscores.

Randvoorwaarden bij de berekening van de indicatorscores zijn dat een respondent meer dan de helft van de vragen die samen een indicator vormen, heeft beantwoord, én dat tien of meer respondenten de betreffende vragen hebben beantwoord. Voor De Koperhorst is dit voor alle indicatoren het geval.

Thema's en indicatoren Goede Zorg VV&T	indicatorscore	aantal respondenten
Kwaliteit van leven		
4 Mentaal welbevinden		
4.3 Ervaren bejegening	3,59	17
4.5 Ervaringen met (lichamelijke) verzorging	3,22	17
5 Kwaliteit van de zorgverleners		
5.4 Ervaren kwaliteit personeel	3,55	17
6 Kwaliteit van de zorgorganisatie		
6.1 Ervaren inspraak	3,06	17
6.2 Ervaren informatie	3,32	16

² In bijlage 2 bij deze rapportage is uitgeschreven welke vragen onder welke indicator vallen.

5 Top-2 Box scores

5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de uitkomsten van deze raadpleging samenvattend gepresenteerd in de vorm van Top-2 Box scores. Een Top-2 Box score is het percentage respondenten dat de meest gunstige antwoordcategorieën kiest, doorgaans meestal en altijd, en daarmee te kennen geeft met het onderwerp in kwestie positieve ervaringen te hebben. Vragen met een andere schaal worden omgezet naar een 4-puntsschaal.

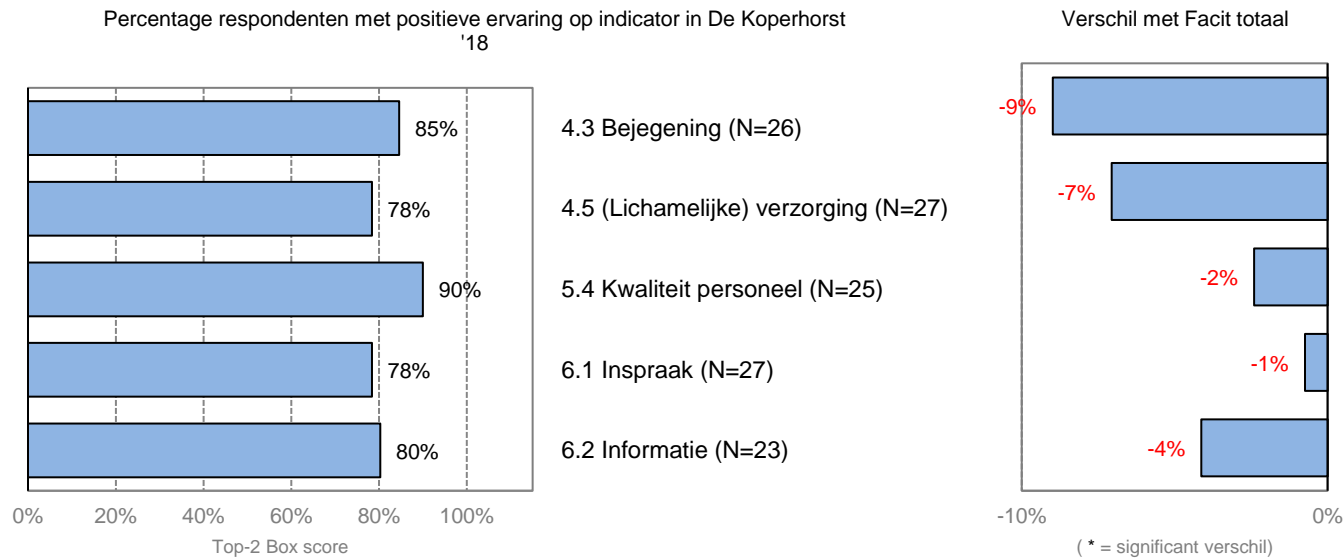
Top-2 Box scores maken dus in één oogopslag duidelijk hoeveel respondenten uit de steekproef tevreden zijn over het onderwerp of hierover een gunstige beoordeling geven. Omgekeerd kan ook direct worden afgeleid hoeveel respondenten géén positieve ervaringen hebben. Top-2 Box scores kunnen zowel op vraagniveau als op indicatorniveau berekend worden.

Daarnaast wordt door middel van verschillcores een vergelijking gemaakt met het Facit totaal. Als aanvulling hierop wordt de statistische significantie van de verschillcores bepaald. Wanneer een verschil significant is ($p < ,05$) betekent dit dat deze groter is dan op basis van toeval verwacht kan worden (bij een betrouwbaarheidsniveau van 95%).

5.2 Top-2 Box scores op indicatorniveau

De Top-2 Box score op indicatorniveau is het gemiddelde van de Top-2 Box scores van de vragen die gezamenlijk een indicator vormen. In de eerste grafiek worden deze voor De Koperhorst gerapporteerd. In de grafiek daarnaast worden verschillen scores gepresenteerd met het Facit totaal.

Voorwaarden bij de berekening van de Top-2 Box scores op indicatorniveau zijn dat een respondent meer dan de helft van de vragen die samen een indicator vormen, heeft beantwoord én dat tien of meer respondenten de onderliggende vragen hebben beantwoord. Is dit niet het geval, dan is er voor de betreffende indicator geen Top-2 Box score weergegeven.



5.3 Top-2 Box scores op vraagniveau

In onderstaand overzicht worden de Top-2 Box scores op vraagniveau weergegeven. De hoogst scorende vraag (de vraag waarop de meest gunstige beoordeling is gegeven) staat helemaal bovenaan in de tabel, de laagst scorende vraag helemaal onderaan.

Voor iedere vraag in de tabel wordt eerst de Top-2 Box score weergegeven. In de kolommen ernaast worden respectievelijk het verschil met het Facit totaal gepresenteerd.

Positieve verschillen worden in groen weergegeven en negatieve scores in rood. Indien volgens een statistische toets het verschil significant is ($p < ,05$), wordt het gehele vlak gekleurd. Wanneer een verschil significant is betekent dit dat de relatieve score groter is dan op basis van toeval verwacht zou worden.

Top-2 Box scores van vragen gerangschikt	Top-2 Box score De Koperhorst '18	Verskil met Facit totaal
11. Kunt u de zorginstelling overdag telefonisch goed bereiken? (van 9 tot 17 uur)	100%	+ 4%
6. Komt de zorginstelling de afspraken over de zorg goed na?	96%	+ 1%
8. Staat de zorginstelling voldoende open voor uw wensen?	95%	+ 4%
10. Hoort u het op tijd als een zorgverlener op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte of vakantie?	95%	+ 17%
9. Vindt u dat de zorginstelling (de leidinggevende of directie) goed reageert op uw vragen en suggesties?	95%	+ 7%
15. Werken de zorgverleners vakkundig?	92%	- 3%
13. Zijn de zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?	91%	- 1%
3. Kunt u meebeslissen over de inhoud van de thuiszorg die u krijgt?	89%	+ 4%
21. Krijgt u uw persoonlijke verzorging op de momenten waarop u dat wilt?	88%	- 5%
14. Vertrouwt u de zorgverleners?	88%	- 10%
20. Krijgt u uw verzorging op de manier zoals u dat wilt?	87%	- 9%
7. Weet u bij wie u met uw vragen en problemen terecht kunt bij de zorginstelling?	85%	- 3%
17. Luisteren de zorgverleners aandachtig naar u?	85%	- 10%
18. Geven uw zorgverleners goed antwoord op uw vragen?	85%	- 8%
16. Werken de zorgverleners goed samen met andere hulpverleners?	84%	- 0%
19. Heeft uw zorgverlener voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?	84%	- 10%
23. Kunt u zich met thuiszorg goed redden in het dagelijks leven?	81%	- 9%
4. Kunt u meebeslissen over de tijdstippen en dagen waarop u thuiszorg krijgt?	78%	- 1%
22. Kunt u de dingen doen die u belangrijk vindt?	65%	+ 1%
5. Kunt u meebeslissen over van wie u thuiszorg krijgt?	38%	- 7%
12. Weet u hoe en wanneer uw contactpersoon bij de zorginstelling telefonisch bereikbaar is?	37%	- 35%

6 Conclusies

6.1 Inleiding

De conclusies hieronder zijn weergegeven per thema en indicator Goede Zorg. In bijlage 2 bij deze rapportage zijn de vragen die onder de indicatoren vallen volledig uitgeschreven.

Omdat er voor De Koperhorst minder cliënten aangeschreven zijn dan de reguliere CQI steekproefomvang, namelijk 85 in plaats van 110, zijn ook de conclusies gebaseerd op de antwoorden van een kleiner aantal cliënten: er waren uiteindelijk 29 respondenten. Dat kan gevolgen hebben voor de analyse van de uitkomsten: hoe minder respondenten er immers zijn, hoe groter de kans dat antwoorden van één of enkele cliënten het totaalbeeld voor De Koperhorst vertekenen.

6.2 Conclusies op indicatorniveau

Uit de Top-2 Box scores in paragraaf 5.2 blijkt dat geraadpleegde cliënten/ veel positieve antwoorden hebben gegeven op de vragen over Kwaliteit personeel (90%). De minste positieve antwoorden zijn gegeven op de vragen over Lichamelijke verzorging en Inspraak (78%).

Vergeleken met het Facit totaal zijn er op alle indicatoren (iets) minder positieve antwoorden gegeven. Het grootste verschil doet zich voor op de indicator Bejegening (-9%). Geen van de gemeten verschillen zijn statistisch significant bevonden.

6.3 Conclusies op vraagniveau

Thema 4. Mentaal welbevinden

Indicator 4.3 Ervaren bejegening

Van de geraadpleegde thuiswonende cliënten zegt 85% dat de zorgverleners aandachtig naar hen luisteren en dat hun zorgverleners goed antwoord geven op hun vragen. Volgens 84% heeft hun zorgverlener voldoende aandacht voor hoe het met hen gaat.

Indicator 4.5 Ervaringen met (lichamelijke) verzorging

87% van de geraadpleegde cliënten geeft aan de verzorging te krijgen op de manier waarop zij dat willen en 88% geeft aan de persoonlijke verzorging (hulp bij douchen/wassen, aankleden, haren kammen, enzovoorts) te krijgen op de momenten waarop zij dat willen. 65% van de cliënten zegt de dingen te kunnen doen die zij belangrijk vinden en 81% geeft aan zich met thuiszorg goed te kunnen redden in het dagelijks leven.

Thema 5. Kwaliteit van de zorgverleners

Indicator 5.4 Ervaren kwaliteit personeel

91% van de geraadpleegde thuiswonende cliënten zegt dat de zorgverleners goed op de hoogte zijn van hun ziekte(n) of gezondheidsproblemen. 88% van de cliënten vertrouwt de zorgverleners en volgens 92% werken de zorgverleners vakkundig. Volgens 84% van de geraadpleegde cliënten die het van toepassing noemen, werken de zorgverleners goed samen met andere hulpverleners (bijvoorbeeld de huisarts, een specialist, fysiotherapeut of diëtiste).

Thema 6. Kwaliteit van de zorgorganisatie

Indicator 6.1 Ervaren inspraak

Van de geraadpleegde thuiswonende cliënten zegt 89% mee te kunnen beslissen over de inhoud van de thuiszorg die ze krijgen (over de soort taken en werkzaamheden). 78% zegt mee te kunnen beslissen over de tijdstippen en dagen waarop ze thuiszorg krijgen en 38% over van wie (welke zorgverlener) zij thuiszorg krijgen.

96% van de geraadpleegde cliënten geeft aan dat De Koperhorst de afspraken over de zorg goed nakomt en 95% vindt dat De Koperhorst voldoende open staat voor hun wensen.

Indicator 6.2 Ervaren informatie

85% van de geraadpleegde thuiswonende cliënten zegt te weten bij wie ze met hun vragen en problemen terecht kunnen in De Koperhorst en 95% vindt dat De Koperhorst (de leidinggevende of directie) goed reageert op hun vragen en suggesties.

Eveneens 95% van de geraadpleegde cliënten zegt het op tijd te horen als een zorgverlener op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte of vakantie. Alle respondenten zeggen dat ze De Koperhorst overdag (van 9 tot 17 uur) telefonisch goed kunnen bereiken, en 37% zegt te weten hoe en wanneer hun contactpersoon bij De Koperhorst telefonisch bereikbaar is.

Indicator 6.3: Aanbevelingsvraag

4,3% van de respondenten geeft op de vraag of ze De Koperhorst zouden aanbevelen een 6 of lager en is dus een criticaster, terwijl 56,5% een passief tevreden respondent is en 39,1% een promotor. De Net Promotor Score voor De Koperhorst komt aldus uit op 35.

Bij de aanbevelingsvraag inclusief de 8 (waarbij de 8 meerekent als promotor) komt De Koperhorst uit op 87.

Rapportcijfers

Aan het einde van de vragenlijst is aan de cliënten gevraagd om middels een rapportcijfer een totaaloordeel te geven over De Koperhorst en over de zorgverleners van De Koperhorst.

Het rapportcijfer dat voor De Koperhorst het vaakst gegeven is, is een 8. Het hoogste cijfer dat cliënten geven is een 10 en het laagste een 6. Het gemiddelde cijfer voor De Koperhorst komt uit op een 8,5.

Voor de zorgverleners van De Koperhorst is het meest voorkomende cijfer een 8. Als hoogste cijfer is een 10 gegeven en als laagste een 6. Gemiddeld worden de zorgverleners van De Koperhorst met een 8,4 beoordeeld.

7 Aanbevelingen

De uitkomsten van de cliëntenraadpleging met de CQ-index voor De Koperhorst geven op diverse punten aanleiding tot tevredenheid. Uiteraard zijn er ook enkele verbeterpunten te benoemen. De aanbevelingen hieronder betreffen situaties waarin een deel van de cliënten minder tevreden was. Soms was dat maar een klein deel, maar lijkt het onderwerp ons belangrijk of maakten cliënten er aanvullende opmerkingen over. De aanbevelingen zijn bedoeld als handreiking voor verdere verbetering.

Thema 4: Mentaal welbevinden

- Benadruk bij medewerkers dat zij aandachtig naar cliënten luisteren, goed antwoord geven op vragen van cliënten en voldoende aandacht hebben voor hoe het met cliënten gaat. Bespreek in werkoverleg en intervisie als dit nog lastig blijkt voor medewerkers en wissel ervaringen en tips uit.
- Vraag cliënten of de thuiszorg er aan bijdraagt dat ze de dingen kunnen (blijven) doen die ze belangrijk vinden en of ze zich met thuiszorg goed te kunnen redden in het dagelijks leven. Bespreek ook wat er eventueel niet kan en waarom dat zo is, zodat de verwachtingen en mogelijkheden helder zijn. Leg hierover gemaakte afspraken vast in het zorgleefplan en evalueer deze bij de eerstvolgende evaluatiebespreking.
- Bespreek in intakegesprekken met cliënten wat hun wensen zijn ten aanzien van de persoonlijke verzorging (hulp bij douchen/wassen, aankleden, haren kammen, enzovoorts). Bespreek in de evaluatiegesprekken of zij de zorg krijgen op de manier waarop zij dat willen en op de momenten waarop zij dat willen.

Thema 5: Kwaliteit van de zorgverleners

- Draag er zorg voor dat zorgverleners goed op de hoogte zijn van ziekte(n) of gezondheidsproblemen van de cliënten. Organiseer regelmatig klinische lessen over vaak voorkomende ziekte(n) of gezondheidsproblemen. Roep bij minder vaak voorkomende ziekte(n) of gezondheidsproblemen de ondersteuning in van bijvoorbeeld een mobiel team.
- Vraag cliënten bij evaluatiebesprekingen of zij hun zorgverleners vertrouwen. Leg opmerkingen van cliënten hierover vast en bespreek in werkoverleg of intervisie op welke wijze dit het beste gerealiseerd kan worden.
- Geef ruchtbaarheid aan wat De Koperhorst onderneemt om de vakkundigheid en kennis over ziekte(n) of gezondheidsproblemen hoog te houden. Maak in het huisorgaan of op de website melding van gevolgde bijscholing, behaalde certificaten etc.
- Voer periodiek overleg met hulpverleners waarmee De Koperhorst samenwerkt en bespreek bij die gelegenheid ook de uitkomsten van deze raadpleging. Verken welke verbeterpunten in samenspraak met hen opgepakt zouden kunnen worden.
- Blijf medewerkers bewust maken van hun gewoonten in de bejegening van en communicatie met cliënten. Bespreek met nieuwe medewerkers en stagiaires én in werkoverleg en functioneringsgesprekken de gedragscode van De Koperhorst en wat de organisatie in dit opzicht van medewerkers verwacht. Wissel ervaringen uit en biedt intervisie of feedback aan waar nodig.

Thema 6: Kwaliteit van de zorgorganisatie

- Bespreek bij de intake- en evaluatiegesprekken met alle cliënten dat ze niet alleen kunnen meebeslissen over de taken die de thuiszorg verricht, de wijze waarop ze hun persoonlijke verzorging krijgen en op welke momenten, maar ook door welke zorgverlener. Leg uit wat er eventueel niet mogelijk is, en waarom dat zo is, zodat daarover geen onrealistische verwachtingen blijven bestaan. Onderzoek de mogelijkheden tot aanpassing, waar nodig.
- Voer met alle cliënten periodiek een evaluatiegesprek over hoe de zorg hen bevalt. Kondig dit gesprek schriftelijk aan en laat cliënten zien waar ze een weerslag van het gesprek en de daarin gemaakte afspraken in het cliëntdossier kunnen terugvinden.

- Vraag cliënten ook buiten de evaluatiegesprekken om regelmatig of ze tevreden zijn over de zorg en wat hun wensen zijn. Door de herhaling raken cliënten op de vraag voorbereid en wordt de drempel verlaagd om mogelijke verbeteringen te benoemen. Maak waar nodig aanvullende afspraken en leg deze vast in het zorgleefplan.
- Breng bij alle cliënten (nogmaals) onder de aandacht op welke tijden en hoe De Koperhorst te bereiken is (ook buiten kantooruren), wat ze moeten doen in geval van nood, wie hun vaste contactpersoon is, bij wie ze met welke vragen, problemen en eventuele klachten terecht kunnen bij De Koperhorst. Voor afspraken die voor alle cliënten gelijk zijn, kunnen ook folders of informatiebladen (voor in het dossier), stickers (voor op het dossier of op de telefoon) of kaartjes (voor naast de telefoon) gemaakt worden.
- Vraag cliënten of ze een aanbeveling willen schrijven voor de organisatie. Verzamel aanbevelingen, vermeld ze (na toestemming) op de website van De Koperhorst of wijd er een vaste rubriek aan in het huisorgaan.

Tot slot

Onze aanbevelingen sluiten over het algemeen aan bij afspraken die in veel organisaties al bestaan, maar in de praktijk dan bij de cliënten kennelijk toch niet het gewenste effect bereiken. Veelal blijkt dat dit komt omdat het uitvoeren en opvolgen van gemaakte afspraken niet altijd sluitend is. Daarom willen we ter afsluiting de volgende algemene adviezen geven:

- Toets in resultaatgerichte interne audits in hoeverre beleid en afspraken in de praktijk daadwerkelijk zijn geïmplementeerd en tot het gewenste effect leiden.
- Deel ervaringen met collega's van andere locaties/regio's met betrekking tot het succesvol verbeteren en borgen van kwaliteit.
- Formuleer de verbeterplannen SMART en monitor de voortgang van de verbeteracties.
- Houd de medewerkers actief betrokken bij het proces door de voortgang regelmatig te bespreken en doelen en acties zo nodig bij te stellen. Informeer de cliënten ook over de voortgang.
- Bespreek de uitkomsten van deze raadpleging met de cliëntenraad en in het werkoverleg met uw medewerkers en formuleer gezamenlijk verbeterpunten en concrete doelstellingen en activiteiten.

Bijlage 1: Thema's en indicatoren Goede Zorg VV&T

In onderstaande tabel zijn de thema's en de cliëntgebonden indicatoren weergegeven. Daarbij is per thema aangegeven welke vragen van de CQ-index meetellen bij de berekening van de indicatorscores.

Thema's en indicatoren Goede Zorg VV&T	vragen CQI VV&T per indicator		
	bewoners	vertegenwoordigers	thuiswonende cliënten
Kwaliteit van leven			
1 Lichamelijk welbevinden en gezondheid			
1.1 Ervaringen met maaltijden	25, 26	27, 28, 29	-
2 Woon- en leefsituatie			
2.1 Omgang met elkaar	20	24	-
2.2 Ervaringen met schoonmaken	19	20	-
2.3 Ervaringen met inrichting	23	22	-
2.4 Ervaringen met privacy	21	21	-
3 Participatie			
3.1 Zinvolle dag	24	23, 25, 26	-
4 Mentaal welbevinden			
4.3 Ervaren bejegening	16, 17, 18	13, 14, 15,	17, 18, 19
4.5 Ervaringen met (lichamelijke) verzorging	-	-	20, 21, 22, 23
5 Kwaliteit van de zorgverleners			
5.1 Ervaren beschikbaarheid personeel	7	16	-
5.4 Ervaren kwaliteit personeel	6, 8, 9, 10	17, 18, 19	13, 14, 15, 16
6 Kwaliteit van de zorgorganisatie			
6.1 Ervaren inspraak	11, 12, 13	6, 7, 11	3, 4, 5, 6, 8
6.2 Ervaren informatie	14, 15	8, 9, 10, 12	7, 9, 10, 11, 12
6.3 Aanbevelingsvraag	27	30	24
7 Zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid			
7.5 Ervaren veiligheid	22	-	-

Vragen die niet meetellen in de berekening van de score per indicator:

Achtergrondvragen	1 t/m 5	1 t/m 5 31, 32, 33	1, 2, 25 t/m 30
Open vragen	28, 29	34, 35	31, 32

Bijlage 2:

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 ú 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?