
Ervaringen thuiszorgcliënten Van Ommerenpark

Meting 2017

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	12
4.6 Uw zelfstandigheid en activiteiten	13
4.7 Aanbevelen ('Net Promotor Score')	13
Bijlage: Opmerkingen van thuiszorgcliënten	14

I. Inleiding

In de periode maart-april heeft een cliëntraadpleging plaatsgevonden bij het Johannahuis/Van Ommerenpark. 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 van het Van Ommerenpark. 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 het Johannahuis/Van Ommerenpark 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 vierde cliëntraadpleging, die door Bosscher & de Witte c.s. voor het Johannahuis/Van Ommerenpark 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 het Johannahuis/Van Ommerenpark. Het onderzoek kent de volgende respons:

Thuiszorg	Verstuurd	Ontvangen	% Bruto respons	Niet meewerken	Bruikbare respons	% netto respons
Totaal	58	30	51,7%	5	25	43,1%

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.

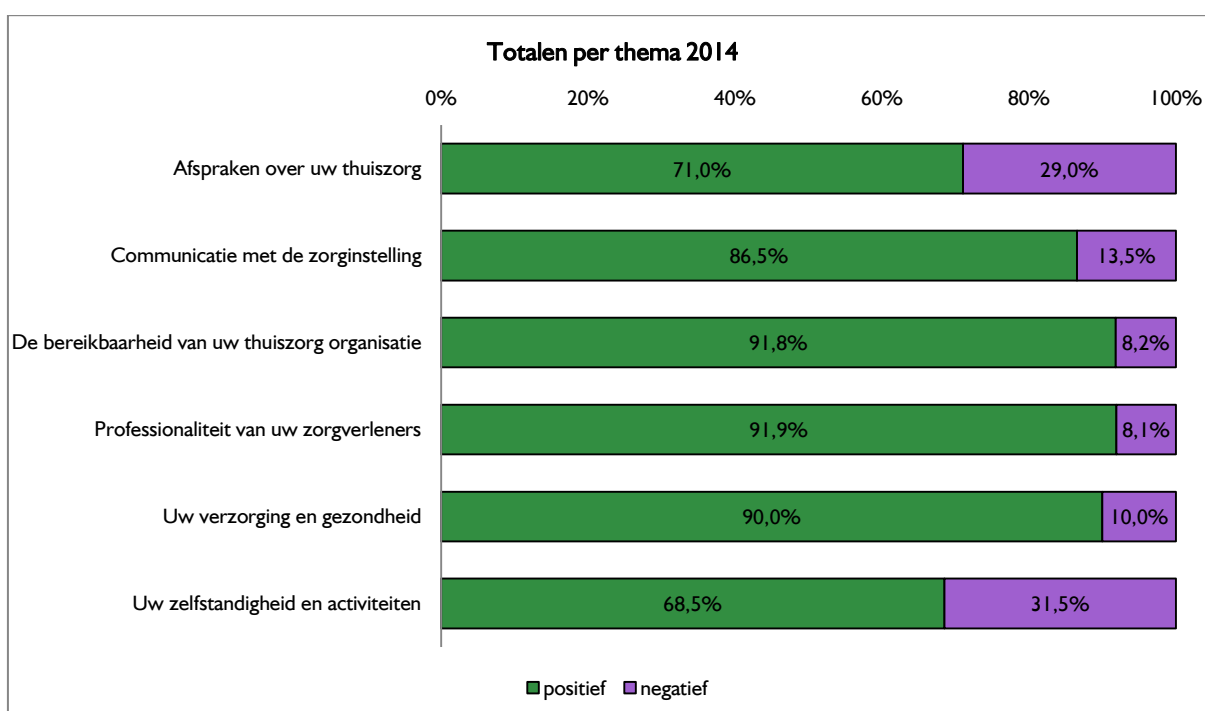
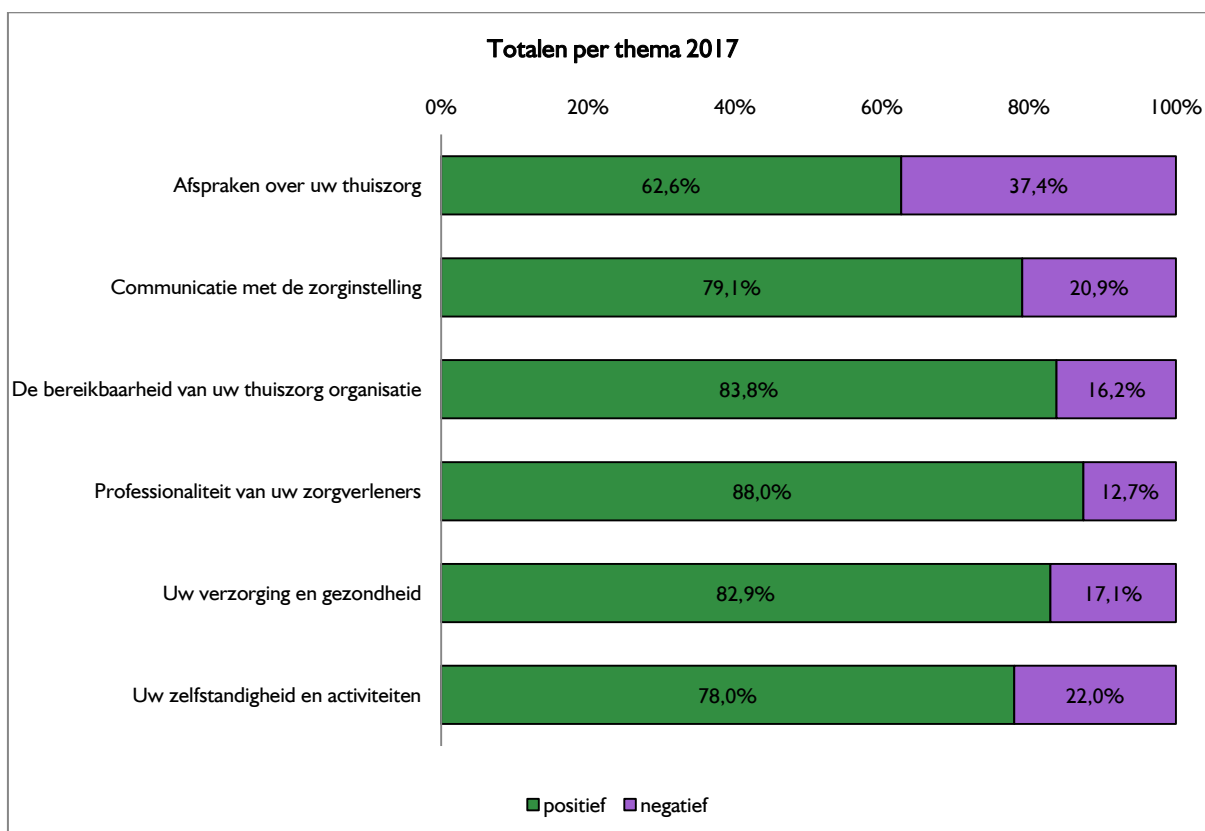
In de grafieken zijn ter vergelijking de scores uit de vorige meting (2014) opgenomen.

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 71% positief in 2014 naar 62,6% in 2017	
Communicatie met de zorginstelling: van 86,5% positief in 2014 naar 79,1% in 2017	
De bereikbaarheid van uw organisatie: van 91,8% positief in 2014 naar 83,3% in 2017	
Professionaliteit van uw zorgverleners: van 91,9% positief in 2014 naar 88% in 2017	
Uw verzorging en gezondheid: van 90% positief in 2014 naar 82,9% in 2017	
Uw zelfstandigheid en activiteiten: van 68,5% positief in 2014 naar 78% in 2017	

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 2017 vergeleken met die van 2014 en zijn de cijfers opgenomen die in de landelijke benchmark van 2013 als gemiddelden zijn vermeld.

Indicator	Score 2017	Score 2014	Landelijk
4.3 Ervaren bejegening (17, 18, 19)	3,28	3,34	3,56
4.5 Ervaringen met lichamelijke verzorging (20, 21, 22, 23)	3,19	3,00	3,31
5.4 Ervaren kwaliteit personeel (13, 14, 15, 16)	3,30	3,37	3,53
6.1 Ervaren inspraak (3, 4, 5, 6, 8)	2,81	3,00	3,20
6.2 Ervaren informatie (7, 9, 10, 11, 12)	3,16	3,38	3,22

Uit deze vergelijking blijkt dat de het Van Ommerenpark ten opzichte van de landelijke cijfers op 1 indicator rond of boven het gemiddelde scoort. Ten opzichte van de eigen score van 2014 is op 3 indicatoren consolidatie dan wel vooruitgang geboekt.

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

- ✚ Vraag 4: 'kunt u meebeslissen over de tijdstippen en dagen waarop u thuiszorg krijgt' (40% soms/nooit, in 2014: 19%)
- ✚ Vraag 5: 'kunt u meebeslissen over van wie u thuiszorg krijgt (welke zorgverlener)' (76% soms/nooit, in 2014: 73%)
- ✚ Vraag 10: 'hoort u het op tijd als een zorgverlener op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte of vakantie' (48% soms/nooit, in 2014: 19%)
- ✚ Vraag 16: 'werken de zorgverleners goed samen met andere hulpverleners' (20% soms/nooit, in 2014: 4%)
- ✚ Vraag 18: 'geven de zorgverleners goed antwoord op uw vragen' (16% soms/nooit, in 2014: 11%)
- ✚ Vraag 21: 'krijgt u uw persoonlijke verzorging op de momenten waarop u dat wilt' (31% soms/nooit, in 2014: 22%)
- ✚ Vraag 22: 'kunt u de dingen doen die u belangrijk vindt' (36% soms/nooit, in 2014: 33%)

3. Persoonskenmerken van de cliënten

Geslacht, leeftijd, opleiding en ervaren gezondheid

Aan dit onderzoek hebben 25 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	16%
6 maanden tot minder dan 1 jaar	16%
1 tot 2 jaar	20%
2 tot 5 jaar	36%
meer dan 5 jaar	12%

Wat is uw hoogst voltooide opleiding	
geen opleiding	0%
lager onderwijs	0%
lager of voorbereidend beroepsonderwijs	4%
middelbaar algemeen voortgezet onderwijs	8%
middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs	4%
hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs	24%
hoger beroepsonderwijs	20%
wetenschappelijk onderwijs	40%
anders	0%

Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen	
uitstekend	0%
zeer goed	8%
goed	48%
matig	36%
slecht	8%

Hulp bij het beantwoorden van de vragenlijst

40% 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).

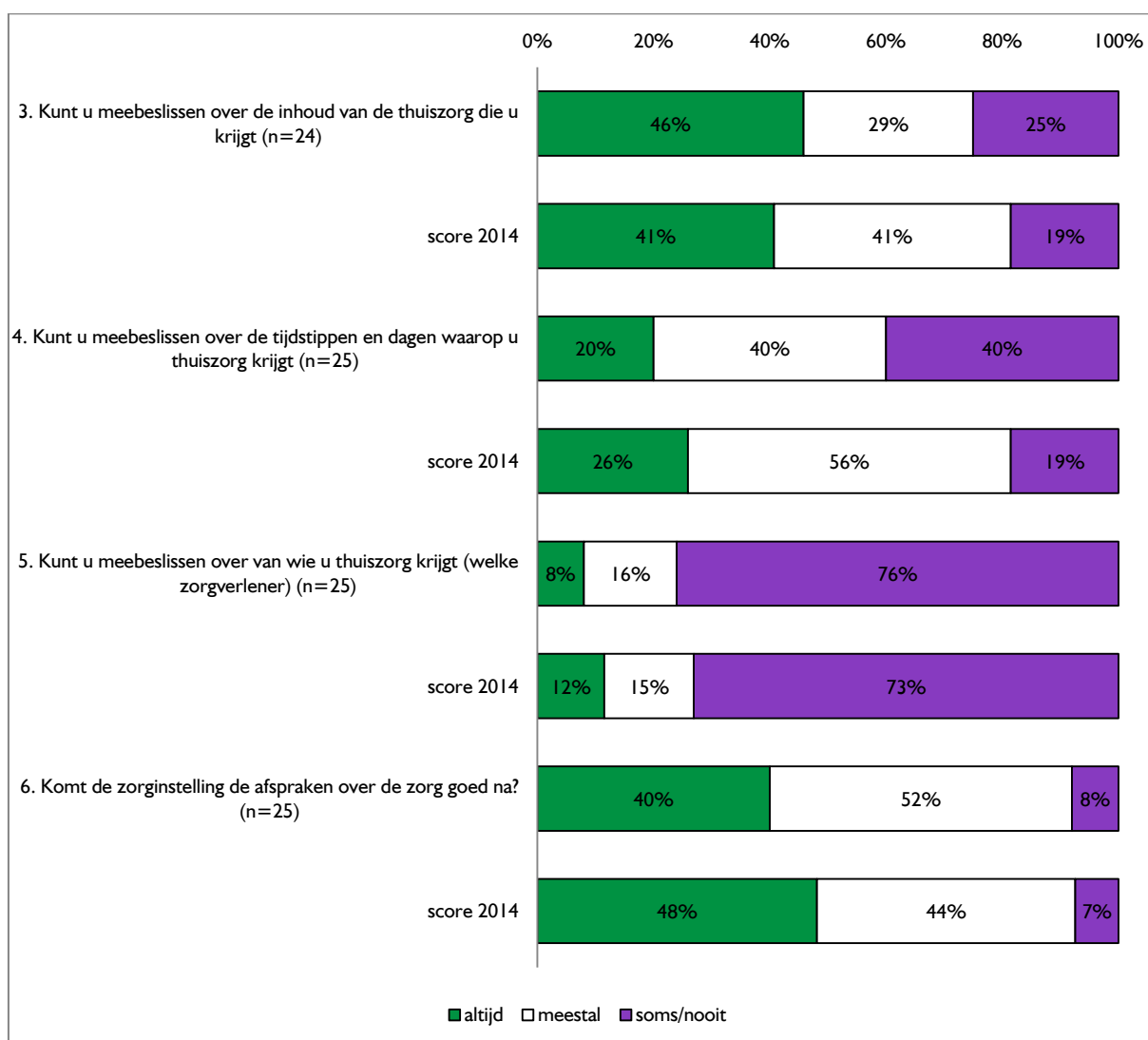
Door wie bent u geholpen bij het invullen van de vragenlijst	
door mijn familie-/gezinslid	60%
door mijn partner	30%
door mijn zorgverlener	0%
door een andere hulpverlener	0%
door iemand anders	10%

Hoe heeft die persoon u geholpen (meerdere antwoorden mogelijk)	
heeft de vragen voorgelezen	5
heeft mijn antwoorden aangekruist	6
heeft de vragen voor me beantwoord	4
heeft de vragen in mijn taal vertaald	0
heeft op een andere manier geholpen	0

4. Ervaringen en tevredenheid van de cliënten

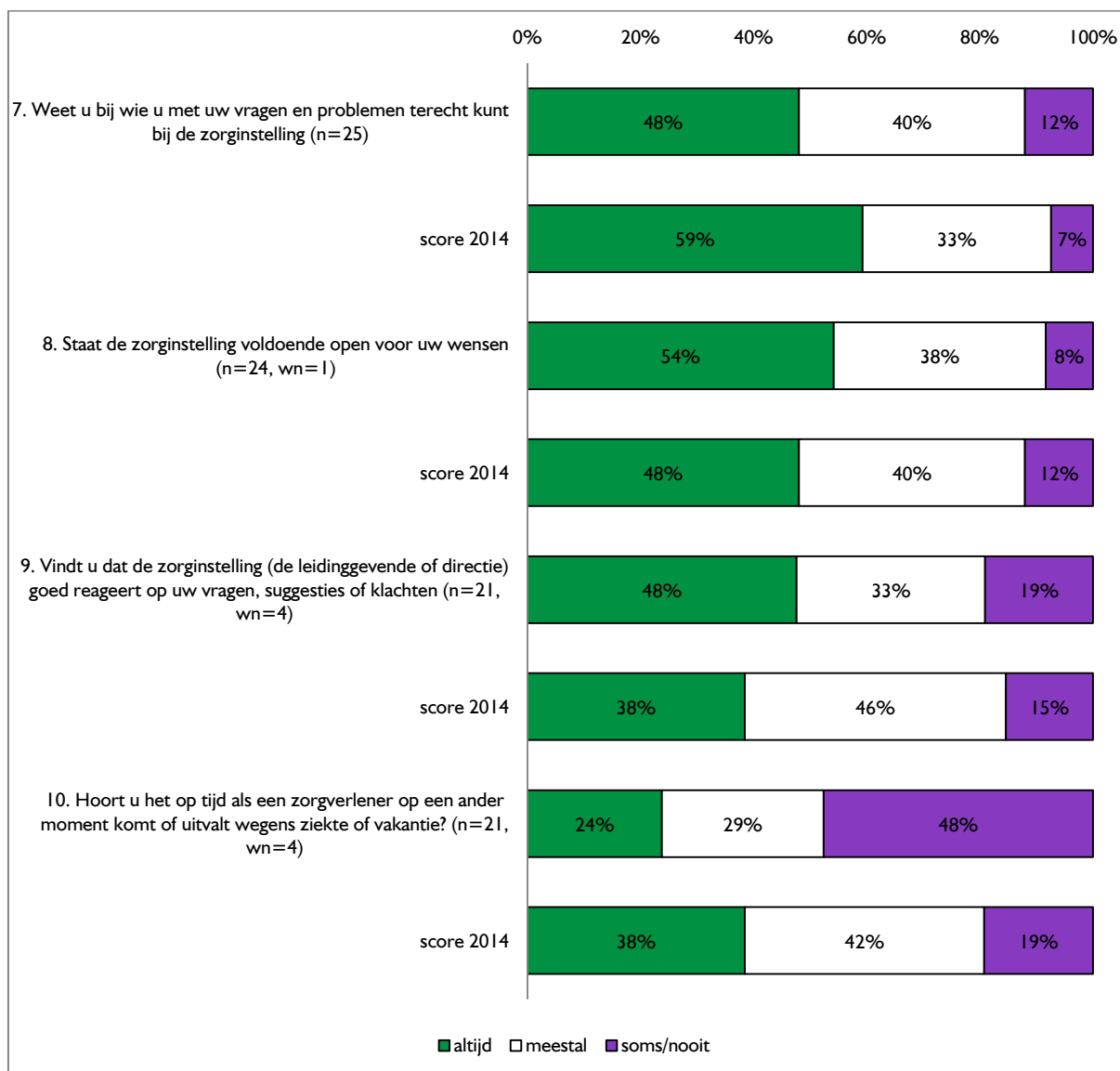
4.1 Afspraken over uw thuiszorg

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



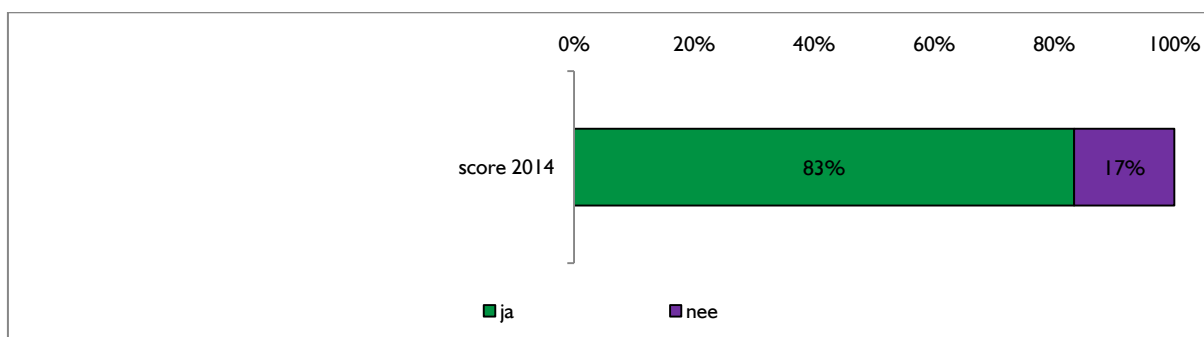
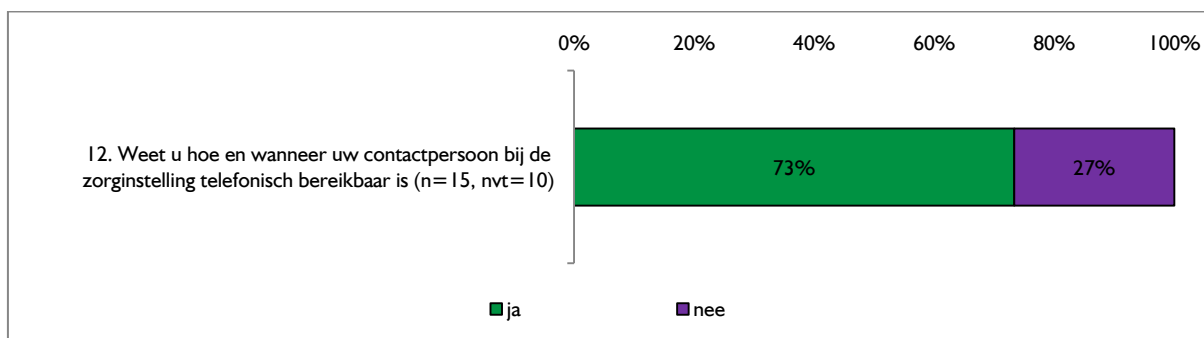
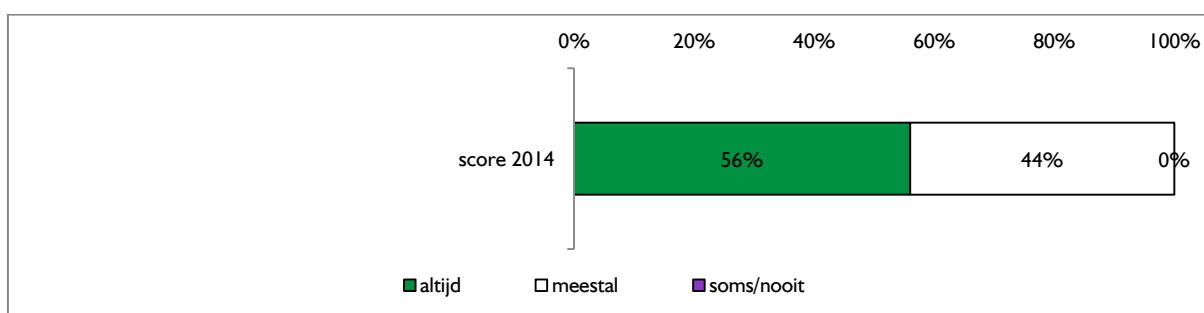
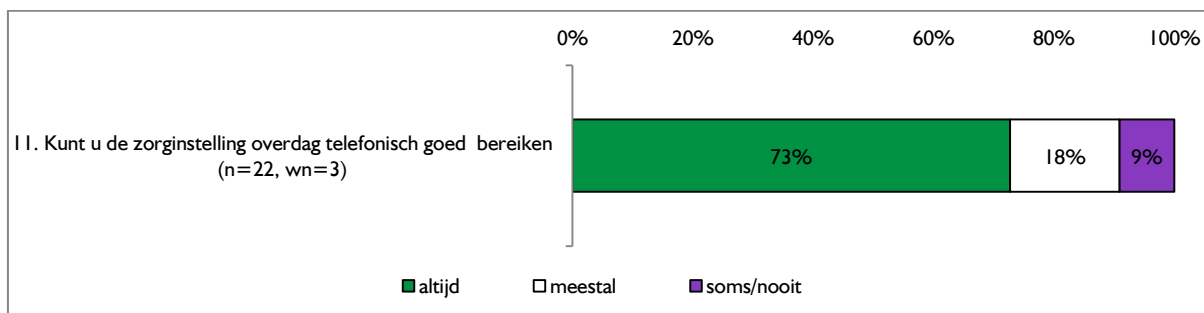
4.2 Communicatie met de zorginstelling

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.



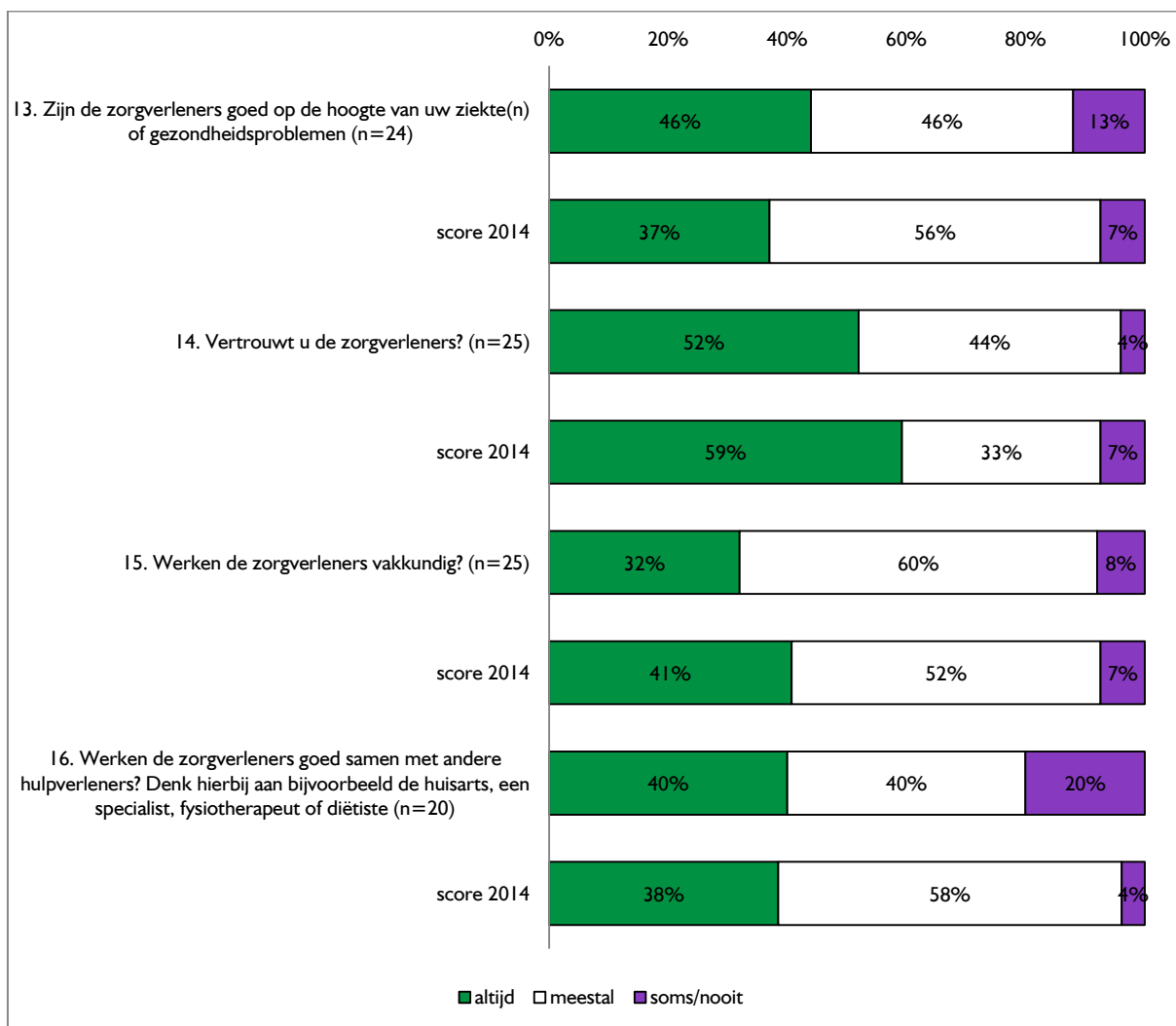
4.3 De bereikbaarheid van uw thuiszorgorganisatie

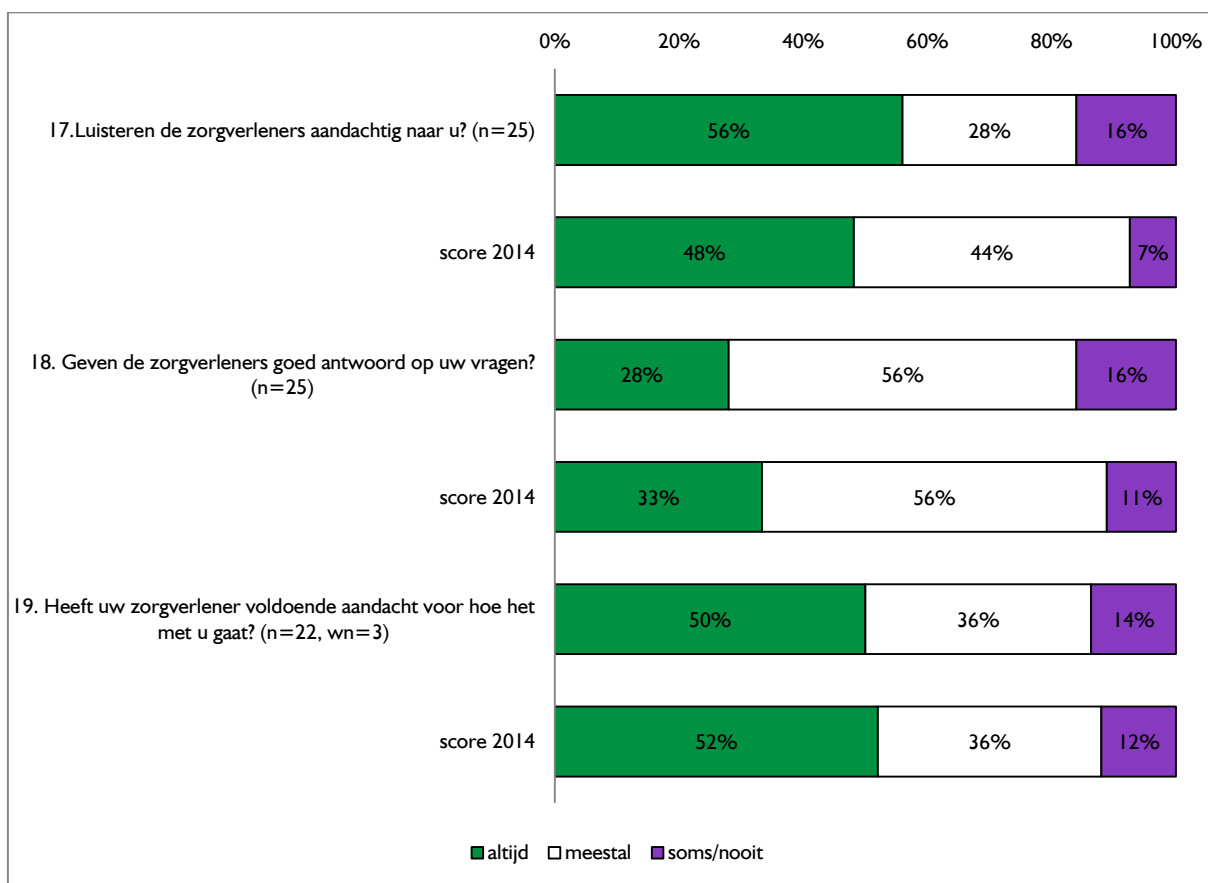
Dit thema behandelt bereikbaarheid van Het Johannahuis voor cliënten.



4.4 Professionaliteit van uw zorgverleners

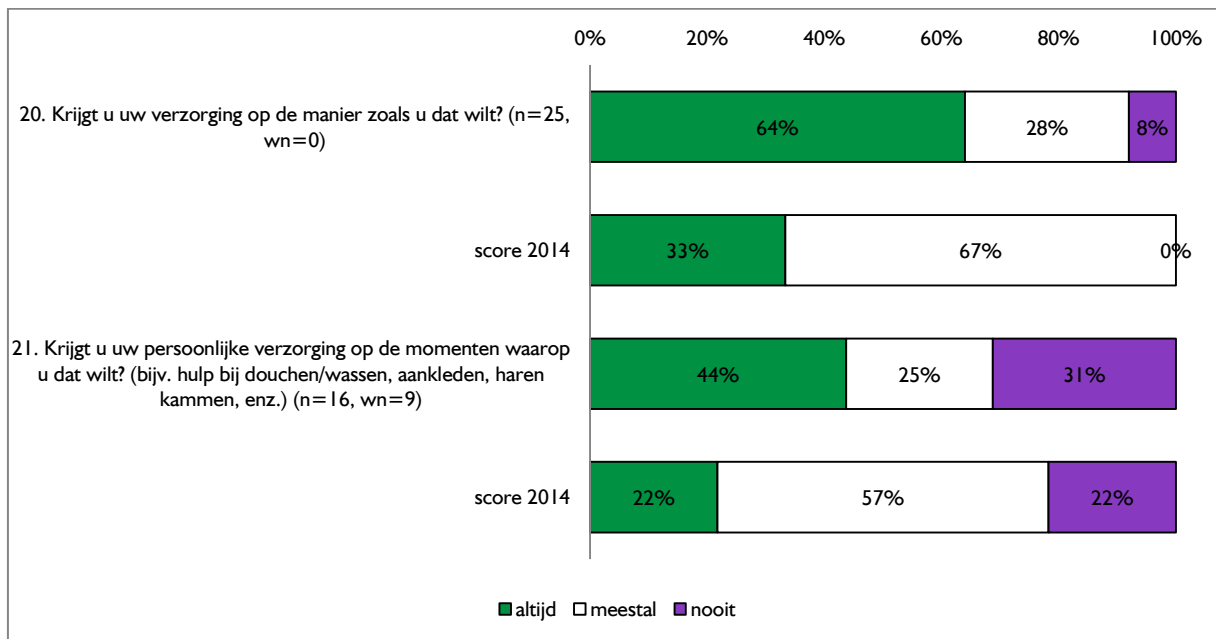
Dit thema behandelt onderwerpen als vakkundigheid van medewerkers, maar ook aandacht en cliëntgerichtheid.





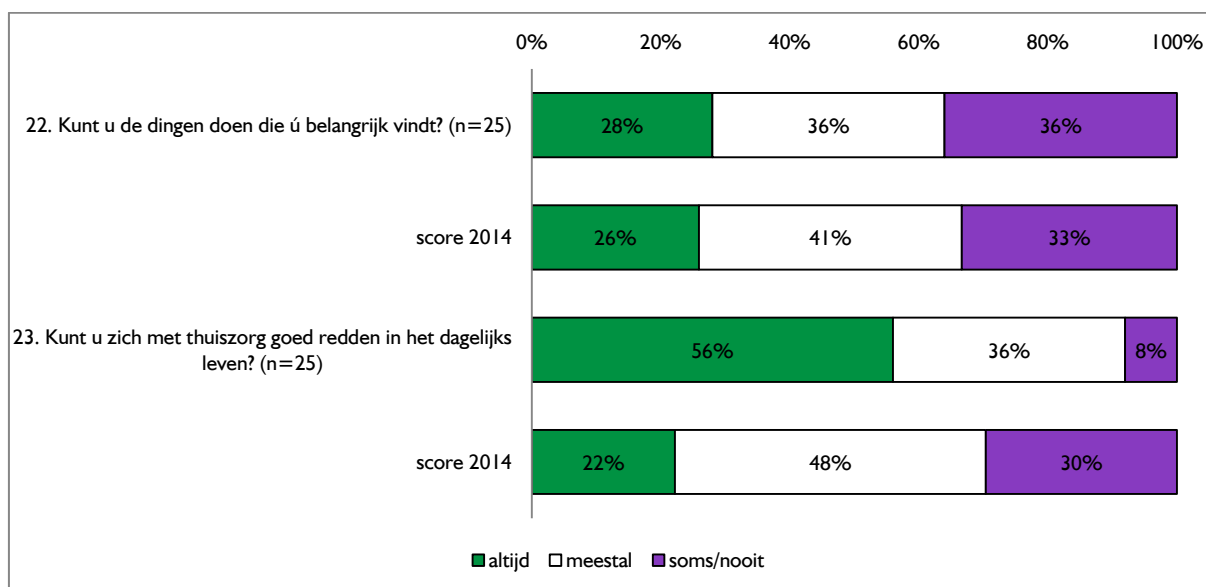
4.5 Uw verzorging en gezondheid

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



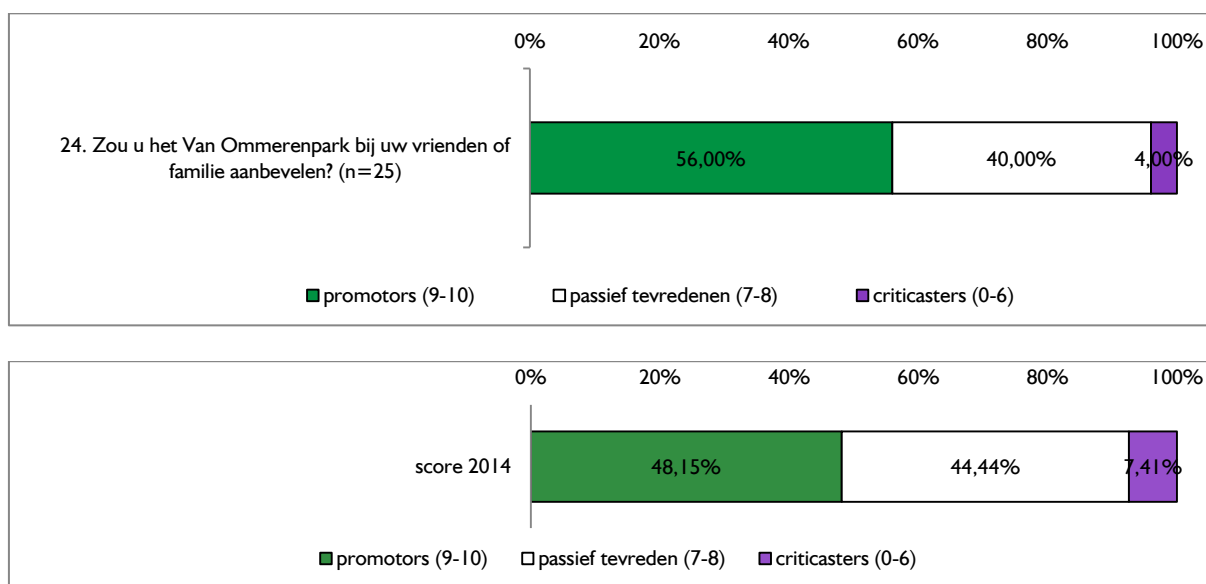
4.6 Uw zelfstandigheid en activiteiten

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 het Van Ommerenpark komt hiermee op +52,00%
In 2014 was dit +40,74%

Er is sprake van een gemiddelde score van 8,64 op de aanbevelingsvraag.
In 2014 was dit 8,52

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?

Bij epidemie (Noro-virus) te weinig personeel. Zorginstelling moet beter plan maken om bij calamiteiten de juiste zorgverlening te garanderen

Professionaliteit (te laag opgeleid). Communicatie

Vriendelijker. Geen tijdnoed hebben. Meer aandacht en tijd zou fijn zijn. Sommigen behandelen me met onvoldoende respect voor mijn ervaringen/levensgeschiedenis

Betere communicatie, bijhouden van de zorgmap zodat men kan zien wat er gedaan wordt en hoe het ermee gaat

Betere communicatie onderling (bv: wij geven door dat er een kind is die moeder zelf in bed legt maar 3x achter elkaar komt de avonddienst toch)

Graag van tevoren een afspraak maken over het tijdstip van toedienen van de (vitamine)injectie, 1x per 2 maanden

Anders werken

De medewerkers zijn te belast, werken onder te zware druk, er zijn te weinig inzetbare ervaren krachten aanwezig. Bij ziekten is het helemaal spannend hoe alles te organiseren. Te weinig personeel

Altijd haast; ligt niet aan de zorgverleners maar aan wat ze mogen. Dat wordt bepaald door bureau. Diegenen zouden zélf het werk eens moeten doen!

Tijdgebrek is fruinend op den duur voor de kwaliteit [sic] van iemands werk en dus voor de hele onderneming. Zodra dit zich op grote schaal voordoet, moet er zo snel mogelijk ingegrepen worden. Een slechte naam veroorzaakt zeker een tekort aan personeel op ieder niveau. In de opleiding dient meer aandacht te komen dat iedere functie óók betekent "vervelend" werk te moeten doen

Waar bent u (zeer) tevreden over

Over het algemeen zeer tevreden

Aandacht, hartelijkheid

Hulp bij steunkousen

De aandacht van de vele hartelijke zorgverleners

Technisch goed. Frequentie per dag van zorgverleners is fijn

Vakkennis en bereidheid mede te werken

Als ik hulp nodig heb, kan ik daar om vragen

De verzorgsters zijn altijd vriendelijk

Zorgzaamheid, betrokkenheid en hartelijkheid van alle medewerkers, letterlijk van de receptioniste tot de directeur en alles ertussen!

Buitengewoon plezierige en toegankelijke verzorgers

De hulpverleners, zie ze iedere dag, zeer vertrouwd

Het dagelijkse praatje

Inzetbaarheid groot, goede kwaliteit werk ondanks stress

Zorgverleners zijn bijzonder aardig en toegewijd

De toewijding van vooral het oudere personeel