

ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

Rapportage CQ-index VV&T Zorg Thuis

Middin Rubroek

augustus/september 2017



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 CIIO 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 Rubroek.....	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.....	27
5 Top-2 Box scores	28
5.1 Inleiding.....	28
5.2 Top-2 Box scores op indicatorniveau	29
5.3 Top-2 Box scores op vraagniveau	30
6 Conclusies	31
6.1 Inleiding.....	31
6.2 Conclusies op indicatorniveau.....	31
6.3 Conclusies op vraagniveau	31
7 Aanbevelingen	33
Bijlage 1: Thema's en indicatoren Goede Zorg VV&T.....	35
Bijlage 2: Vragen CQI VV&T ZT gerubriceerd naar de thema's en indicatoren	36

Inleiding

Facit heeft voor Middin een cliëntwaarderingsonderzoek uitgevoerd met de CQ-index. In deze rapportage kunt u lezen hoe de thuiswonende cliënten van Rubroek 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 Rubroek. 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
Dorine Duwel, oktober 2017

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 Rubroek 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 Rubroek 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 Middin zijn in deze rapportage naast de uitkomsten van de cliëntenraadplegingen voor Rubroek voor 2017, ook de uitkomsten gepresenteerd van de raadpleging van 2015. Daarnaast is 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 Rubroek

2.1 Steekproeftrekking

De doelgroep voor de cliëntenraadpleging werd gevormd door de 83 thuiswonende cliënten die in september 2017 zorg ontvingen van Rubroek. Op grond van de voor deze CQ-index geldende exclusiecriteria, zijn er geen cliënten uitgesloten van deelname aan het onderzoek.

Het aantal cliënten dat benaderd kon worden voor een interview bedroeg aldus 83.

2.2 Informatievoorziening

Alle cliënten zijn door Rubroek per brief geïnformeerd over de komst van de interviewers. In deze brief waren de namen en foto's van de interviewers opgenomen en werd aangekondigd op welke dag(en) de interviews plaats zouden vinden. Daarnaast werden in de brief 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.

2.3 Dataverzameling

Dataverzameling heeft plaatsgevonden middels interviews die door Facit-interviewers gehouden zijn conform de landelijke richtlijnen voor CQI-metingen en de bijbehorende werkinstructies. De interviews hebben plaatsgevonden op 19 en 26 september en zijn afgenomen door mevrouw S. Kluyskens en mevrouw B. Swinkels, interviewers van Facit.

2.4 Extra vragen

Op verzoek van Rubroek 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.

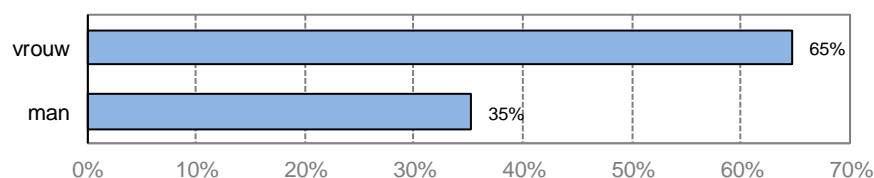
2.5 Respons

Voor de cliëntenraadpleging onder thuiswonende cliënten zijn 69 cliënten benaderd voor een interview. Met 40 cliënten kon een interview worden gehouden. De respons voor deze raadpleging komt hiermee op 58,0%.

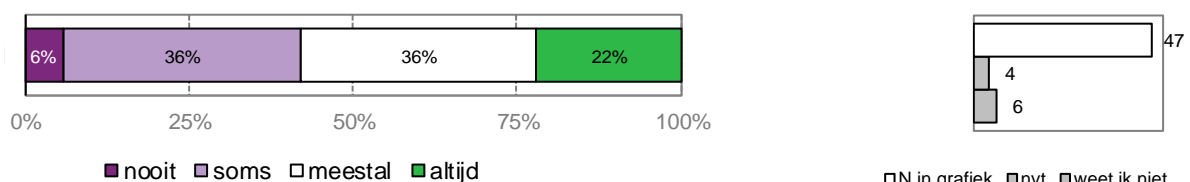
2.6 Leeswijzer

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.

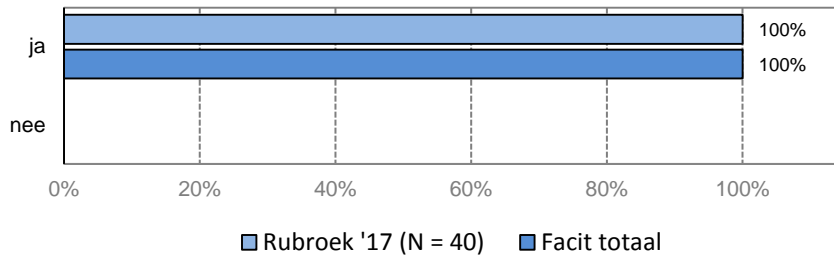
Wanneer een vraag door minder dan tien respondenten is beantwoord, kunnen we de resultaten niet weergeven, omdat dan de privacy van de respondenten onvoldoende gewaarborgd kan blijven. De staaf blijft dan geheel leeg.

3 Uitkomsten

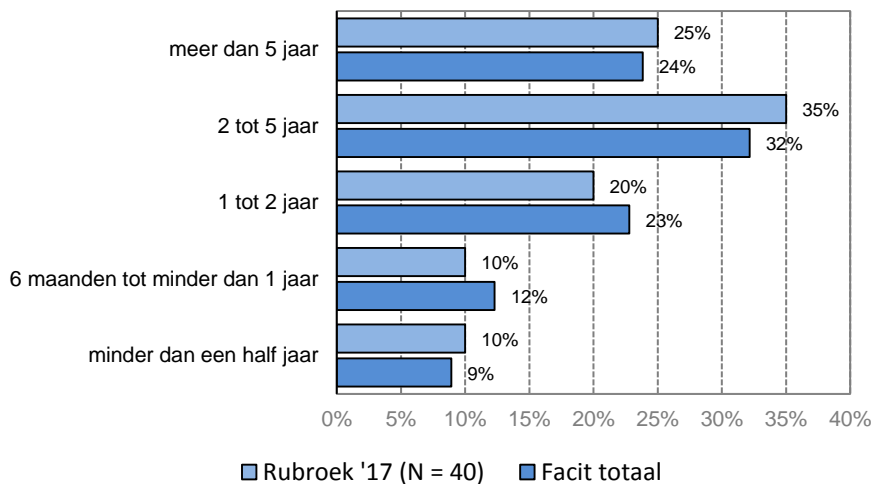
Introductie

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?



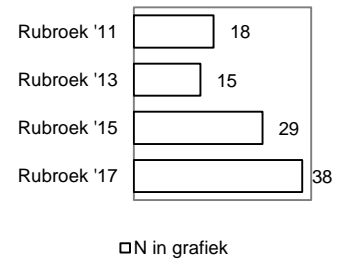
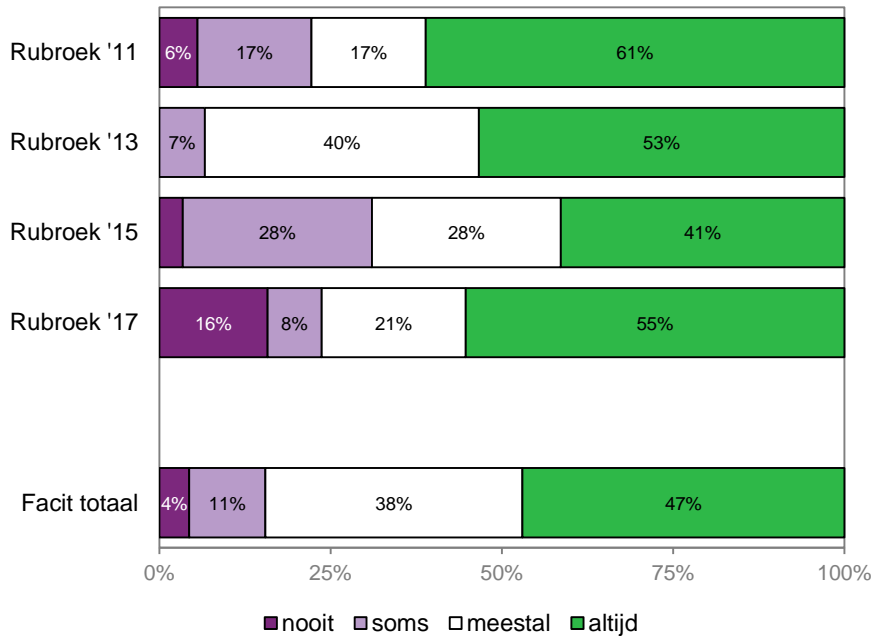
2. Hoe lang krijgt u al thuiszorg van deze instelling?



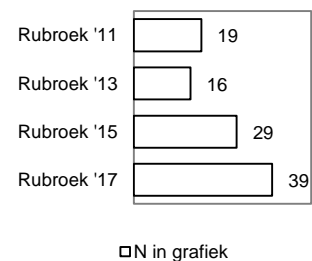
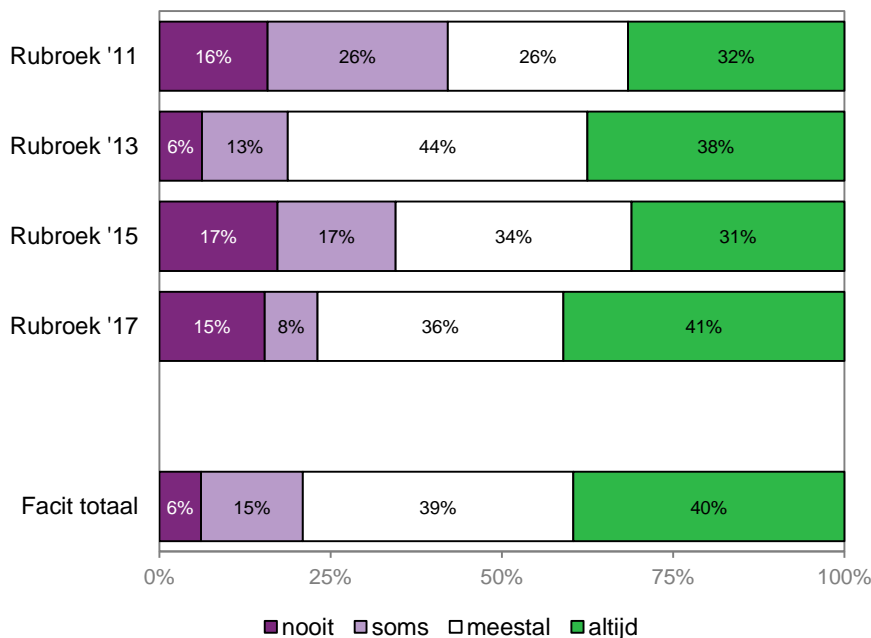
Afspraken over uw thuiszorg

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

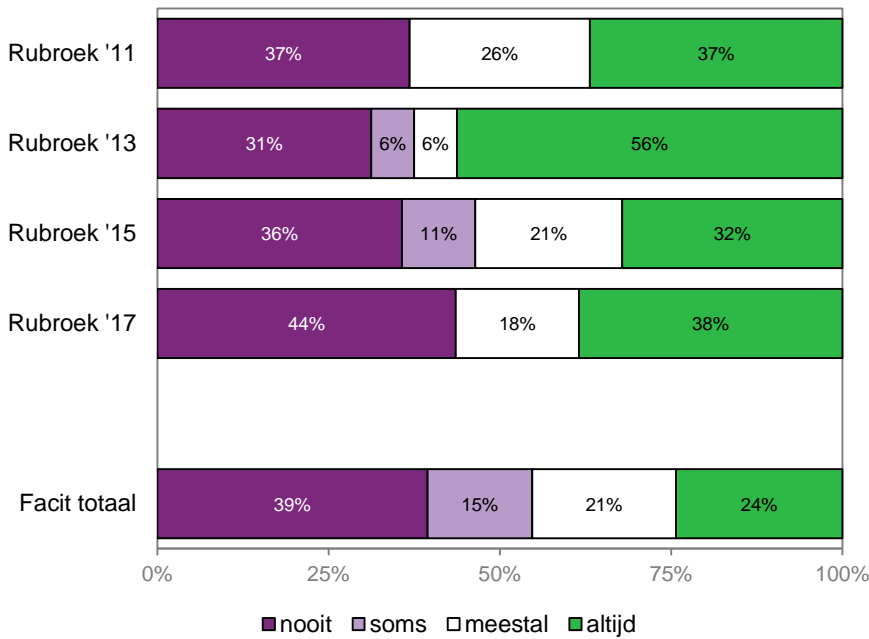
3. Kunt u meebeslissen over de inhoud van de thuiszorg die u krijgt? (over de soort taken en werkzaamheden)



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



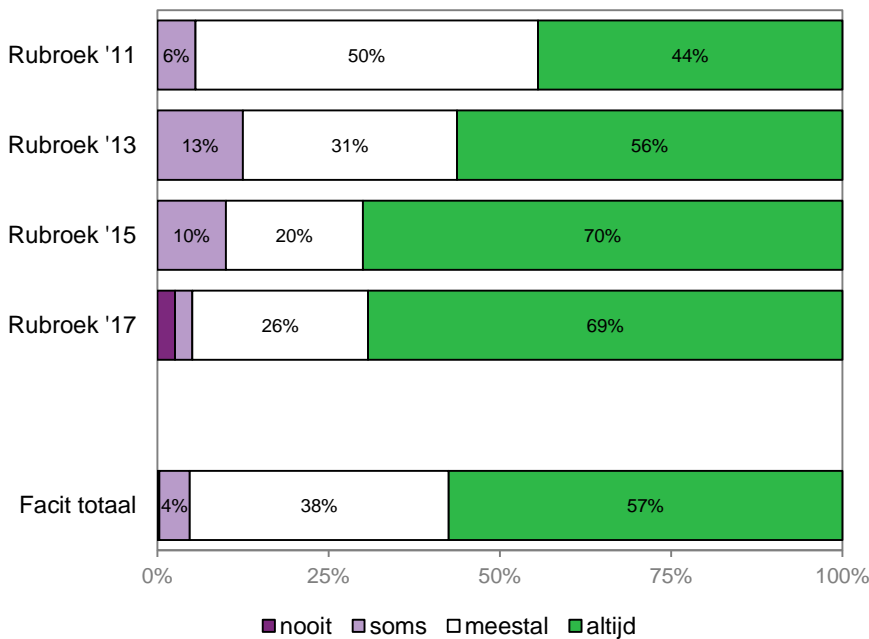
5. Kunt u meebeslissen over van wie u thuiszorg krijgt? (welke zorgverlener)



Rubroek '11	19
Rubroek '13	16
Rubroek '15	28
Rubroek '17	39

□N in grafiek

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



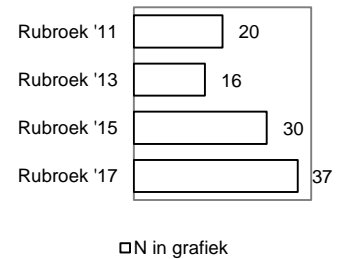
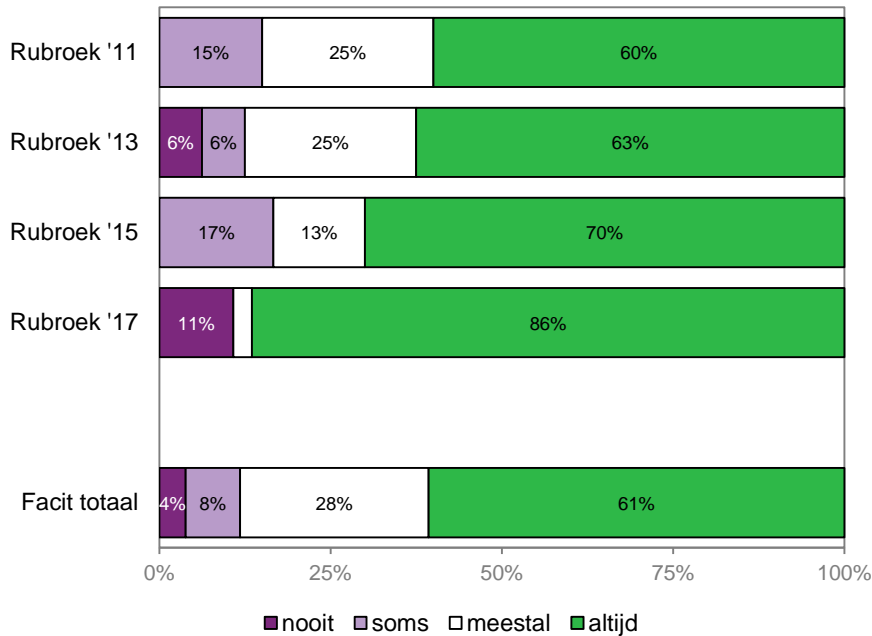
Rubroek '11	18
Rubroek '13	16
Rubroek '15	30
Rubroek '17	39

□N in grafiek

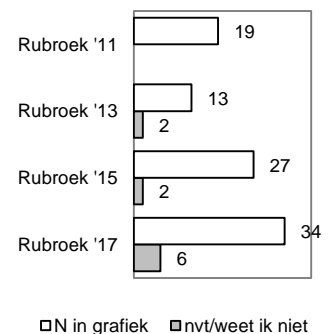
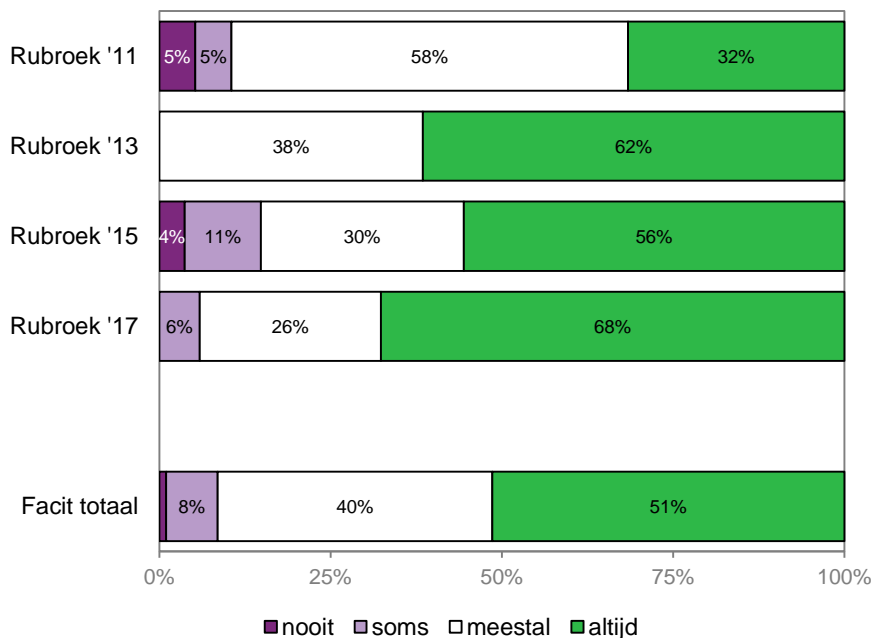
Communicatie met de zorginstelling

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

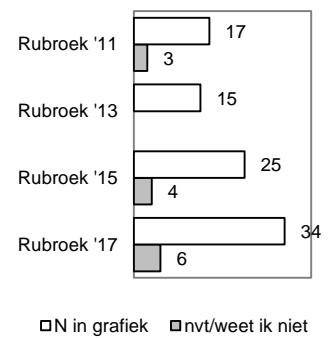
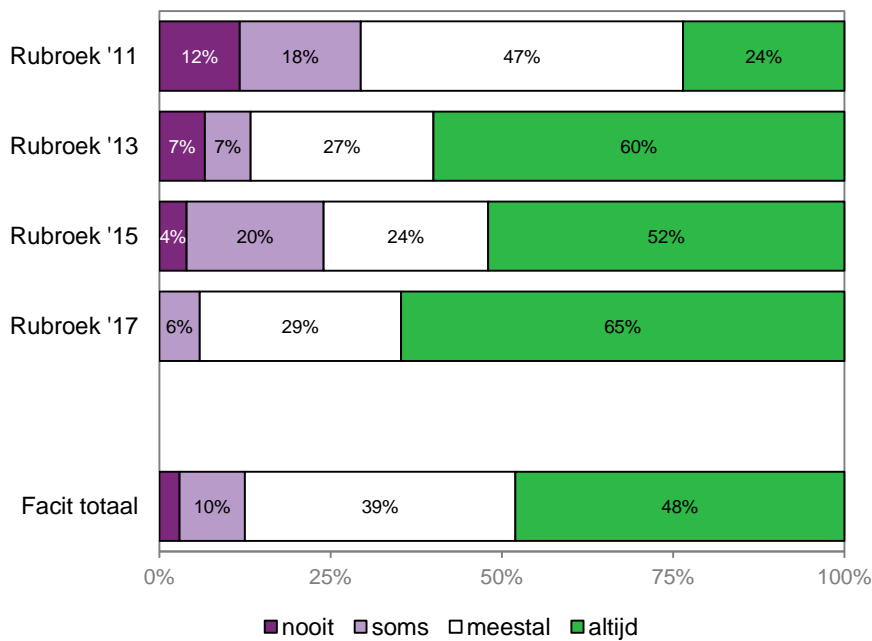
7. Weet u bij wie u met uw vragen en problemen terecht kunt bij de zorginstelling?



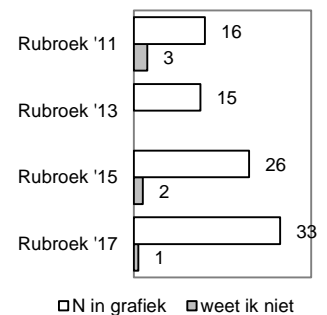
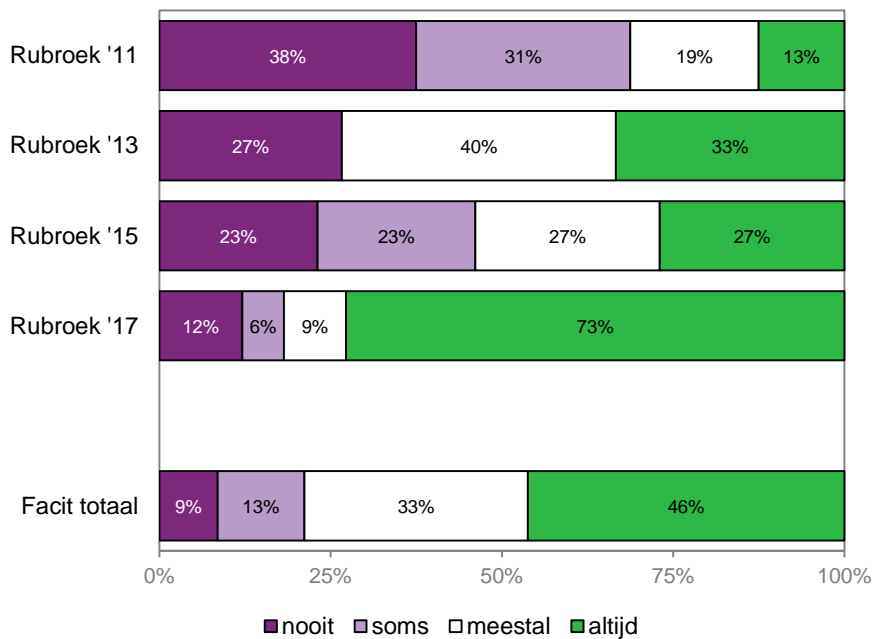
8. Staat de zorginstelling voldoende open voor uw wensen?



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



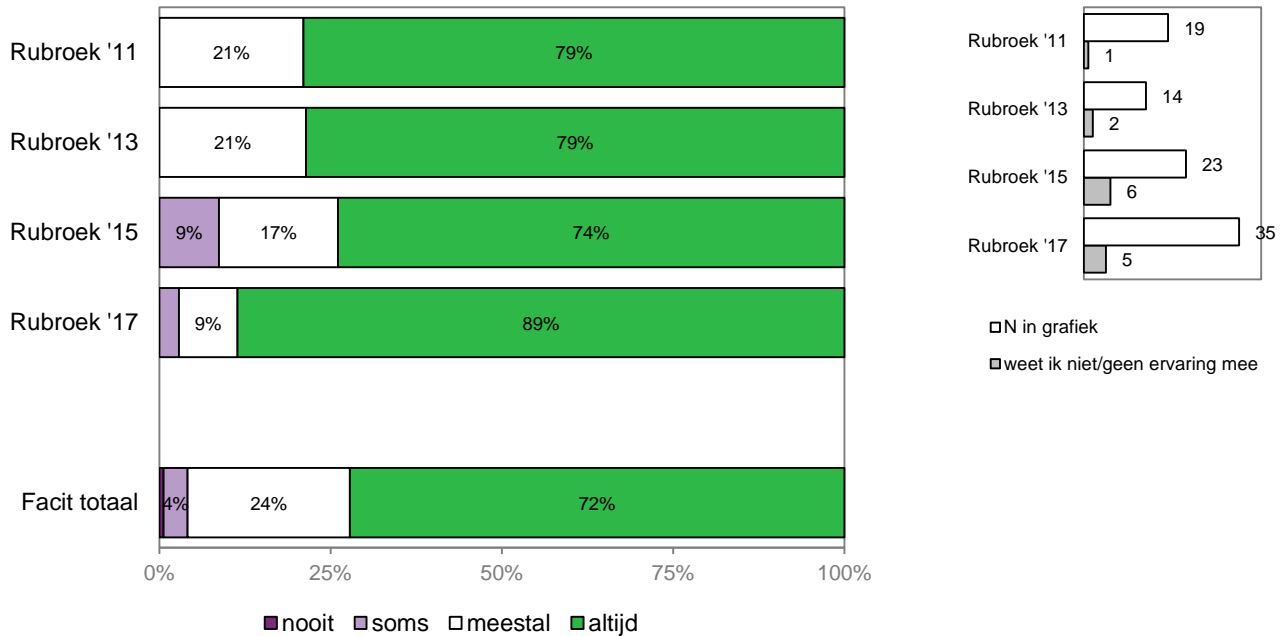
10. Hoort u het op tijd als een zorgverlener op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte of vakantie?



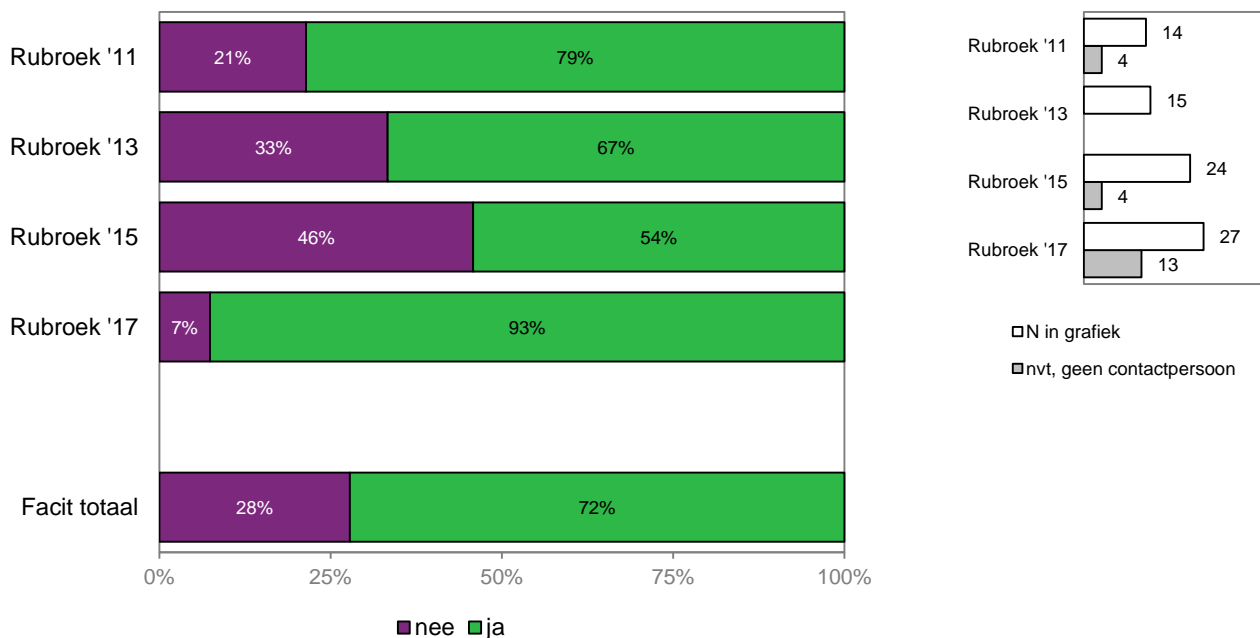
De bereikbaarheid van uw thuiszorg organisatie

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)



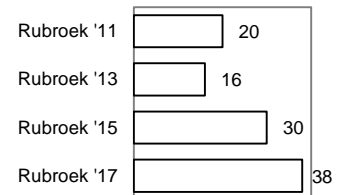
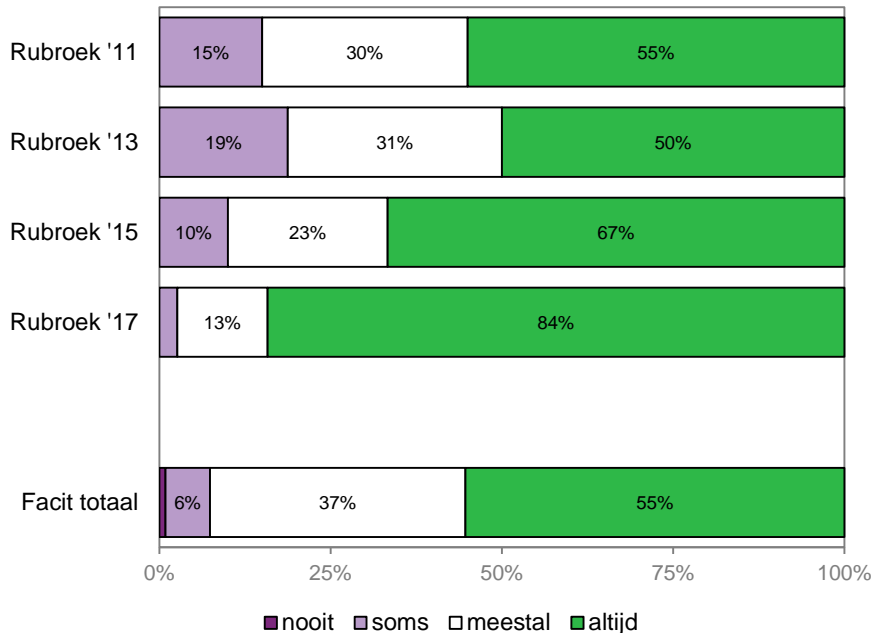
12. Weet u hoe en wanneer uw contactpersoon bij de zorginstelling telefonisch bereikbaar is?



Professionaliteit van uw zorgverleners.

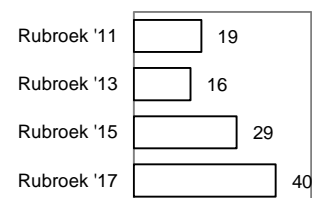
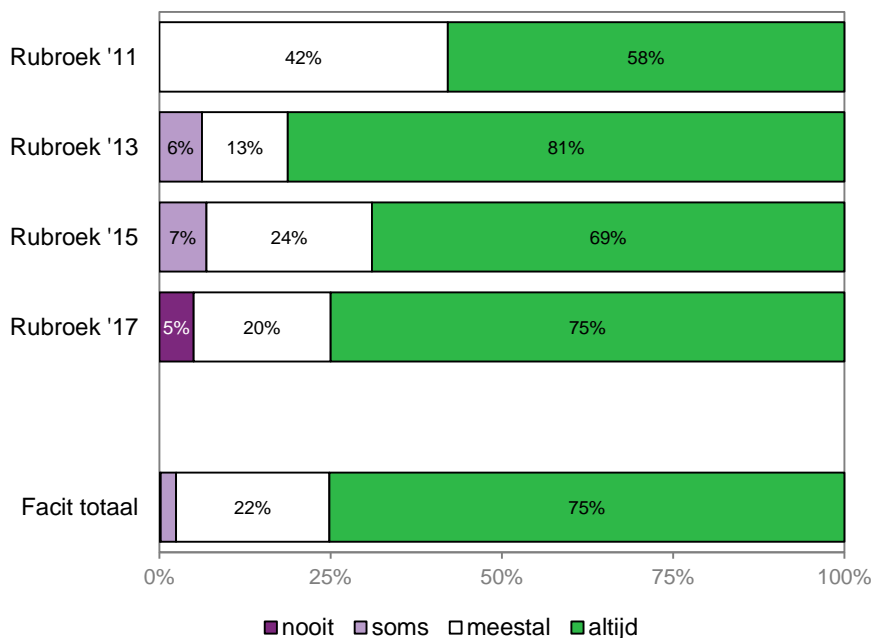
De volgende vragen gaan over uw ervaringen met de **zorgverleners** in de afgelopen 12 maanden.

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



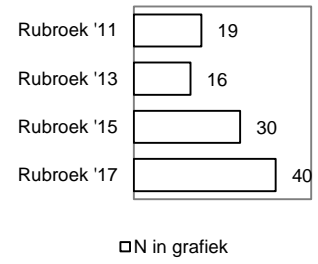
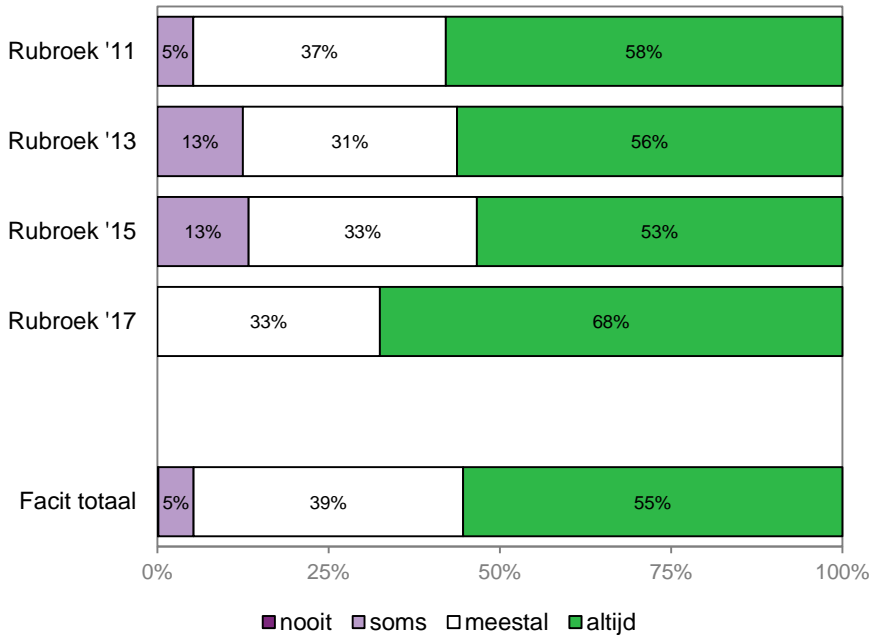
□ N in grafiek

14. Vertrouwt u de zorgverleners?

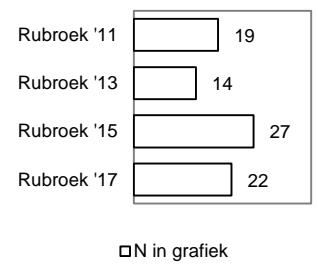
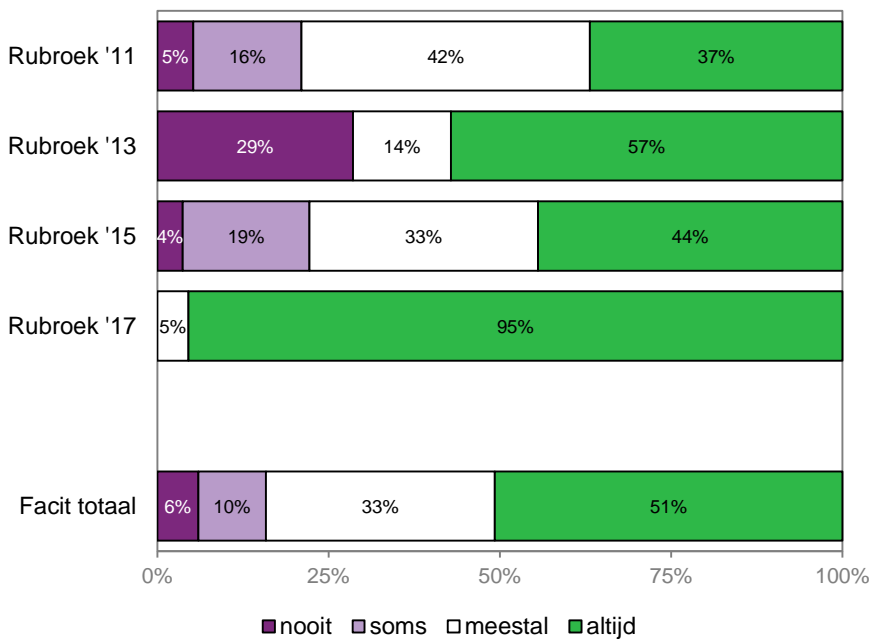


□ N in grafiek

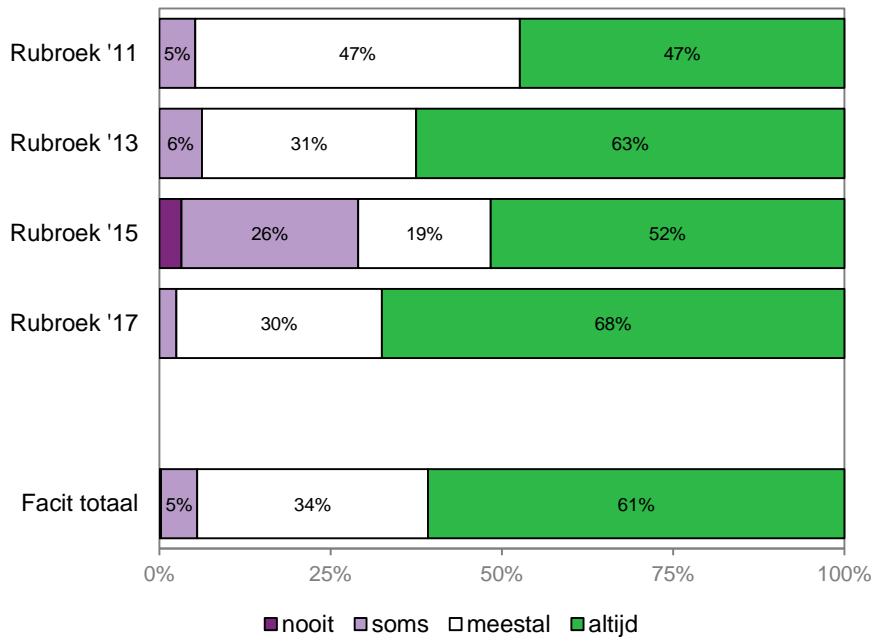
15. Werken de zorgverleners vakkundig?



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

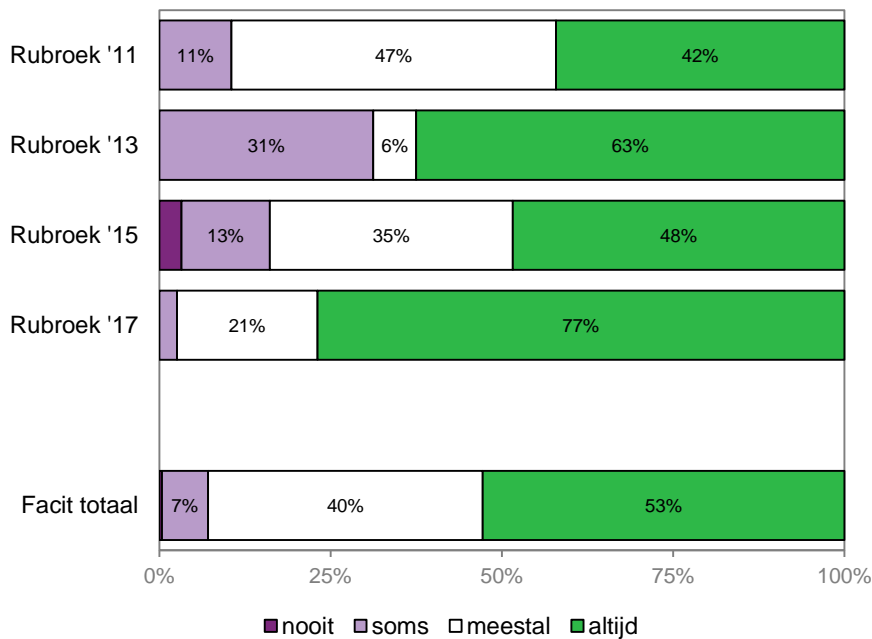


17. Luisteren zorgverleners aandachtig naar u?



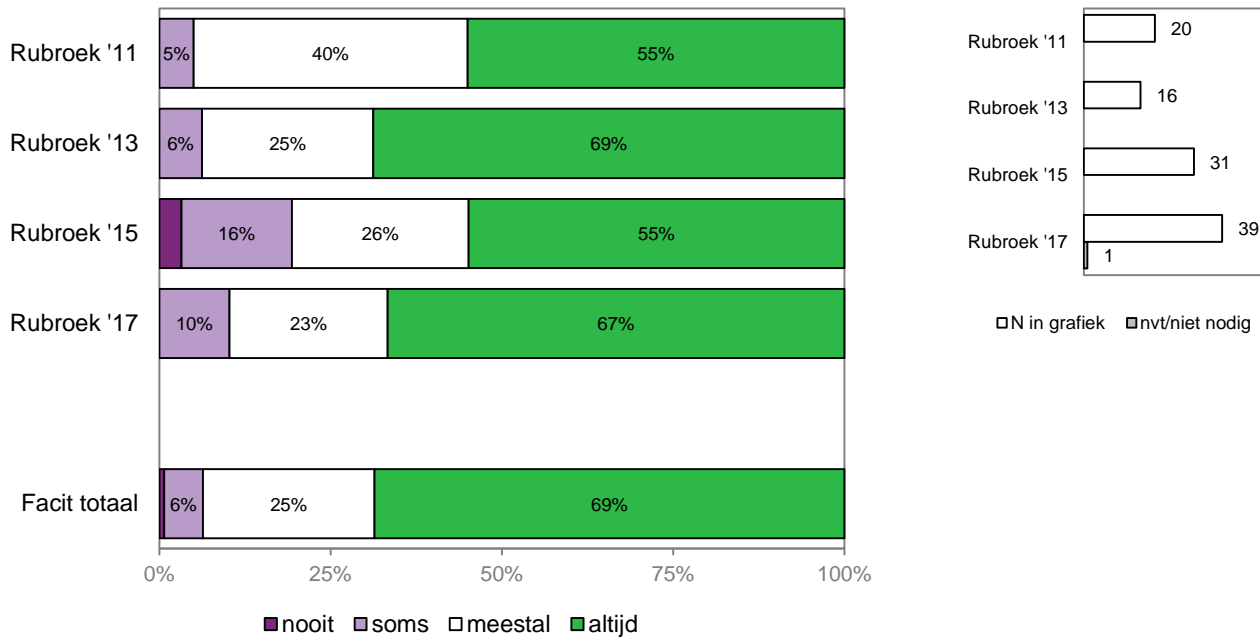
□ n in grafiek

18. Geven uw zorgverleners goed antwoord op uw vragen?



□ n in grafiek

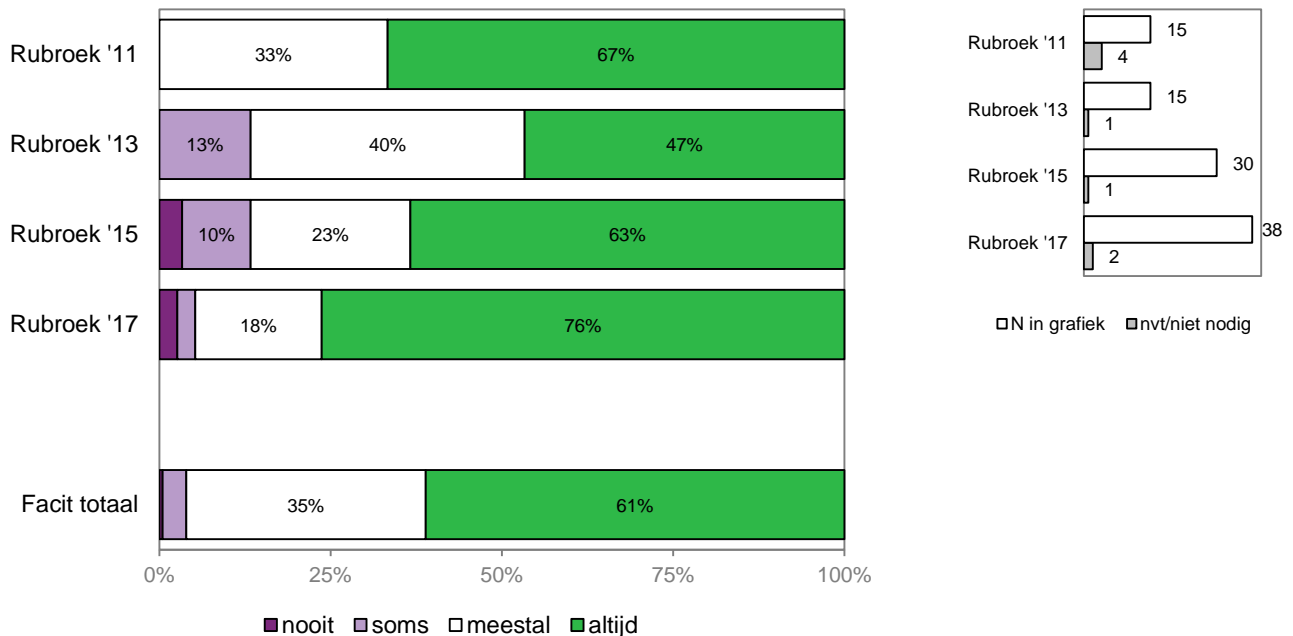
19. Hebben de zorgverleners voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?



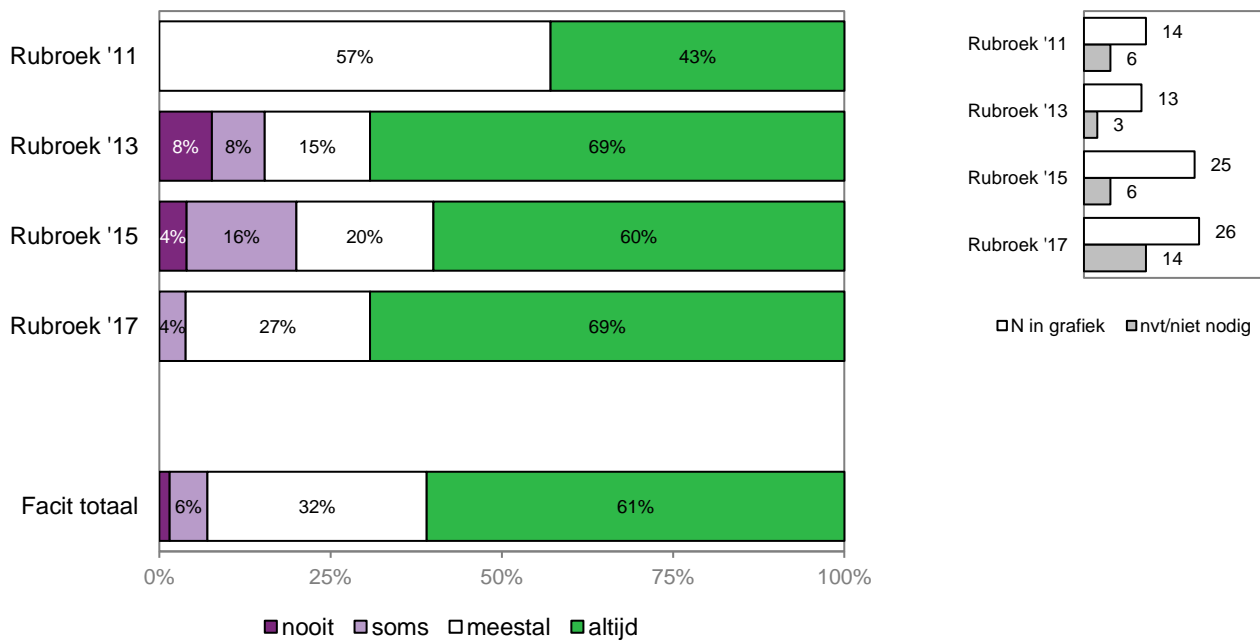
Uw verzorging en gezondheid

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?



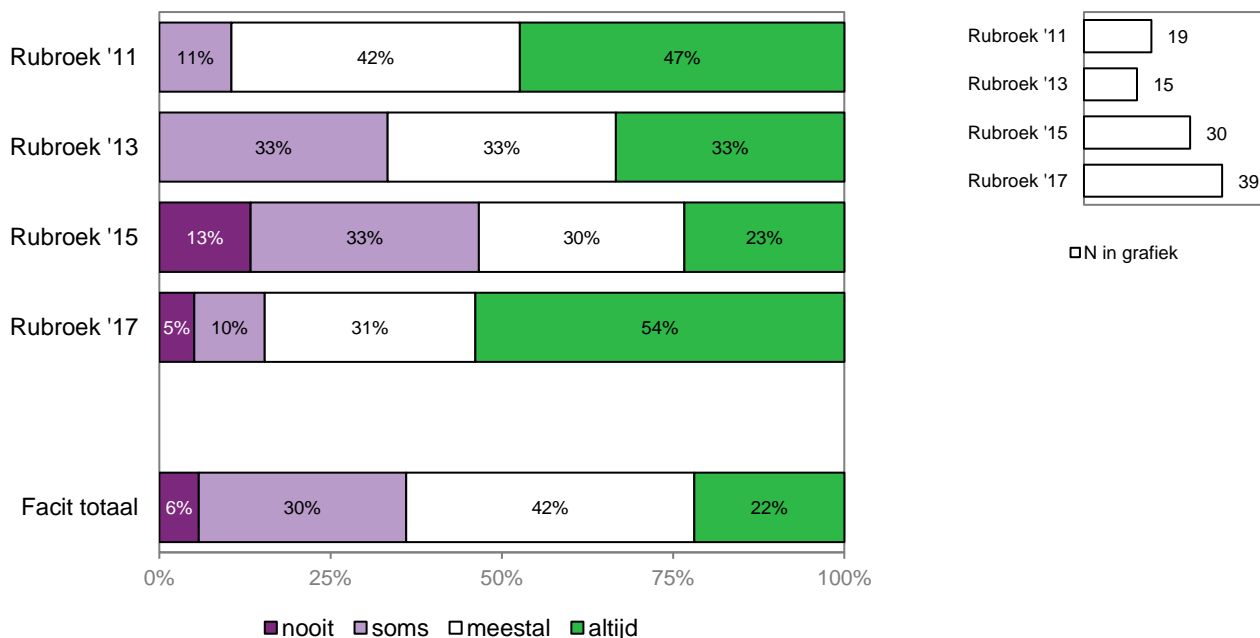
21. Krijgt u uw persoonlijke verzorging op de momenten waarop u dat wilt? (bijvoorbeeld hulp bij douchen/wassen, aankleden, haren kammen, enzovoorts)



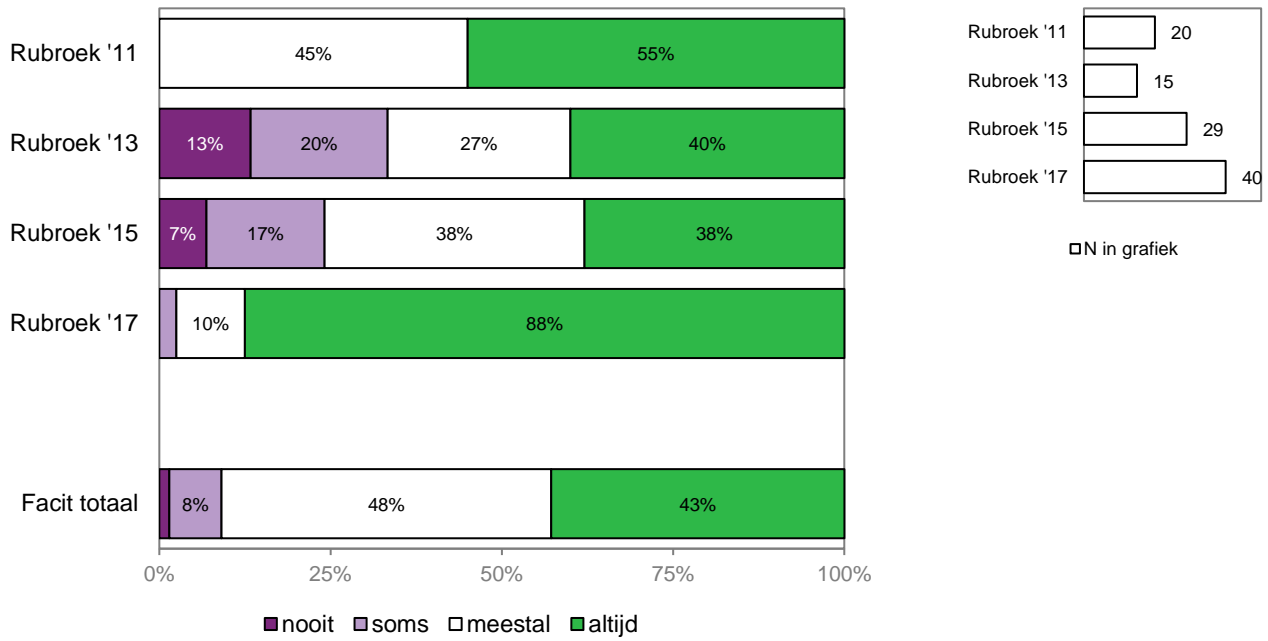
Uw zelfstandigheid en activiteiten

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?



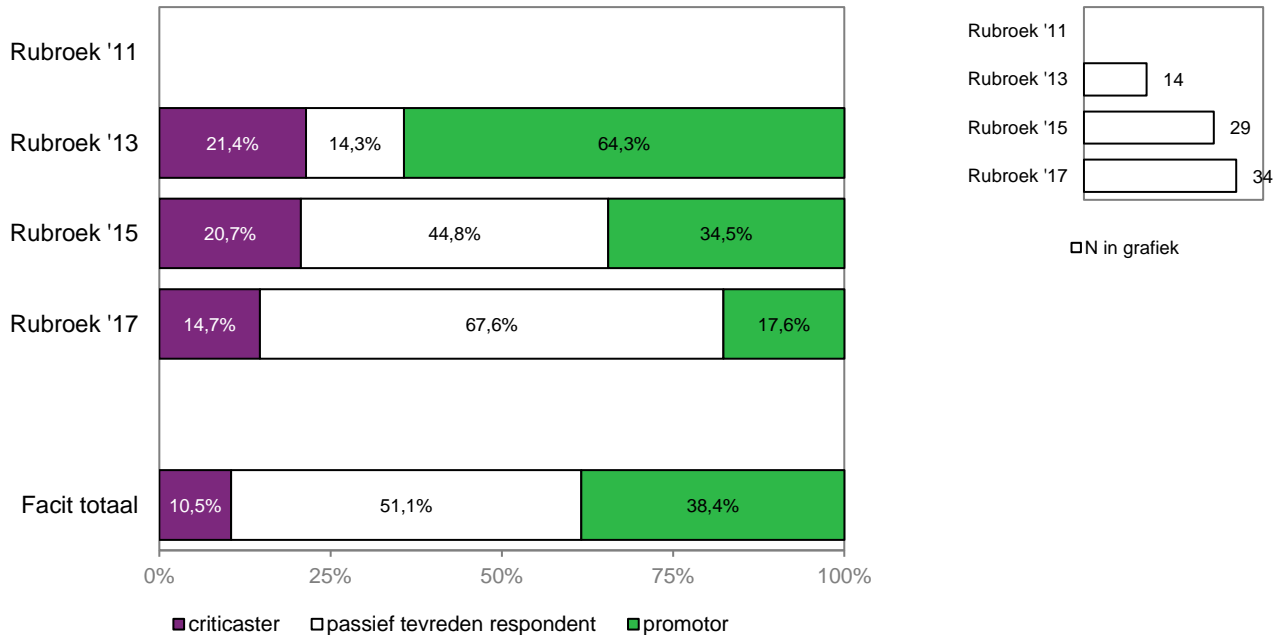
23. Kunt u zich met thuiszorg goed redden in het dagelijks leven?



Aanbevelen

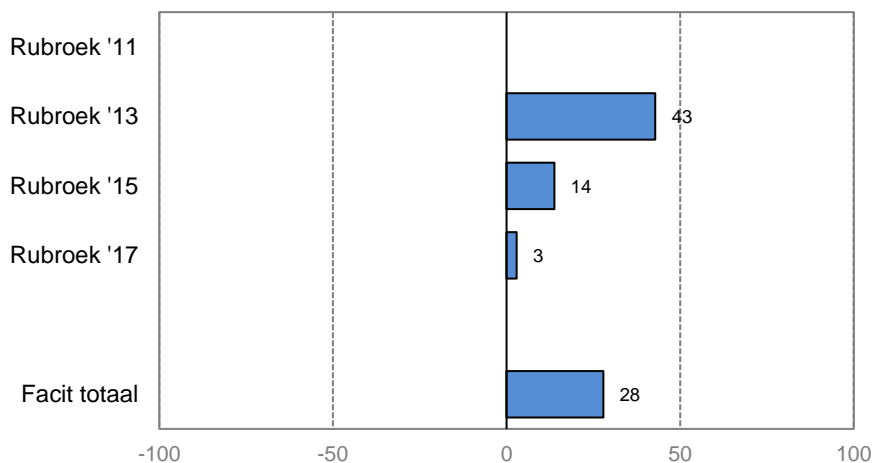
24. Zou u Rubroek bij uw vrienden en familie aanbevelen?

Deze vraag kunnen respondenten beantwoorden op een schaal van 0 = 'zeer waarschijnlijk niet' tot 10 = 'zeer waarschijnlijk wel'. Bij een score van 0 tot en met 6 is de respondent een 'criticaster', bij een 7 of 8 een 'passief tevreden respondent' en bij een 9 of 10 een 'promotor'.



Net Promotor score (NPS)

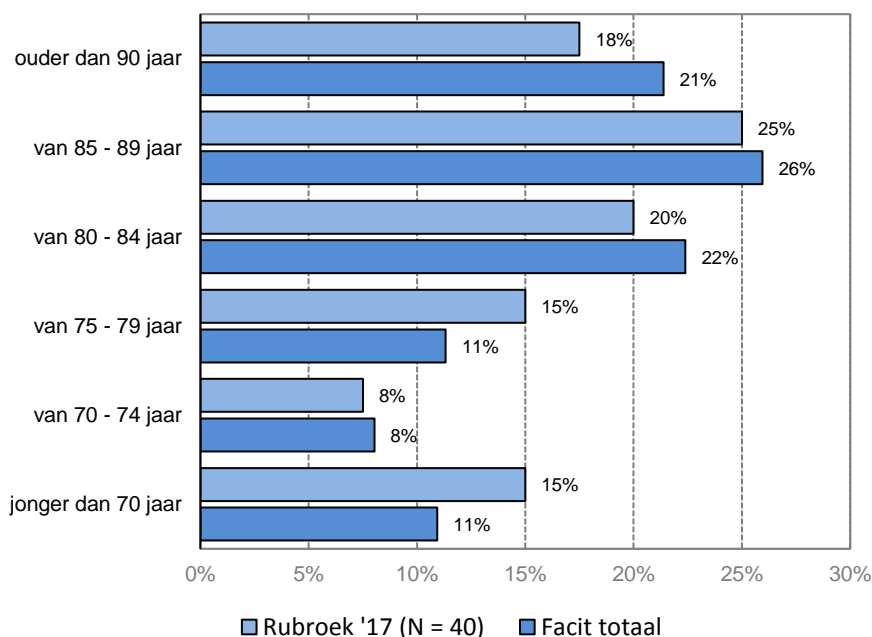
Op basis van deze indeling wordt de Net Promotor Score berekend door het percentage 'promotors' te verminderen met het percentage 'criticasters' (oftewel $NPS = \% \text{ promotoren} - \% \text{ criticasters}$).



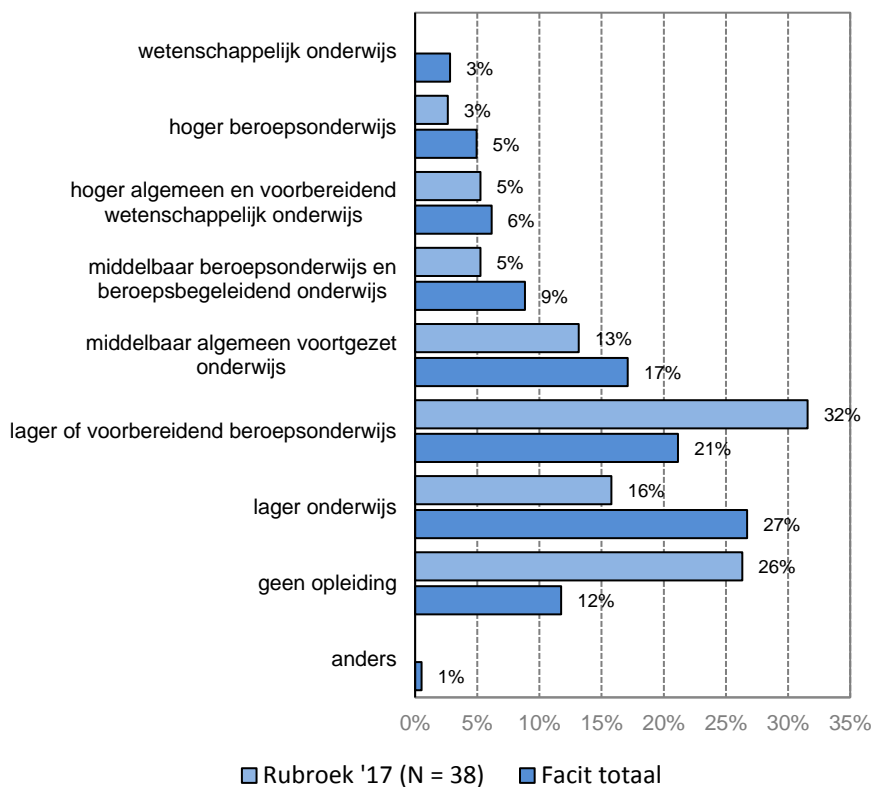
Over uzelf

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

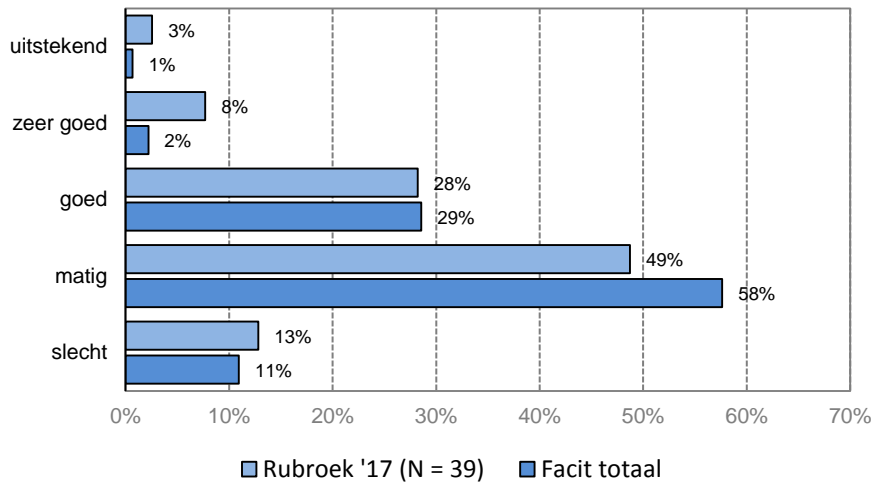
25. Wat is uw leeftijd?



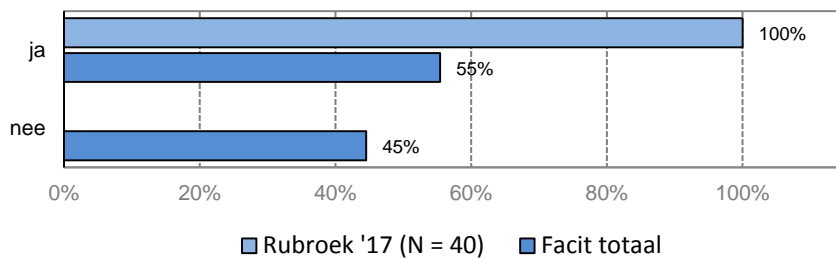
26. Wat is uw hoogst voltooide opleiding? (een opleiding afgerond met een diploma of voldoende getuigschrift)



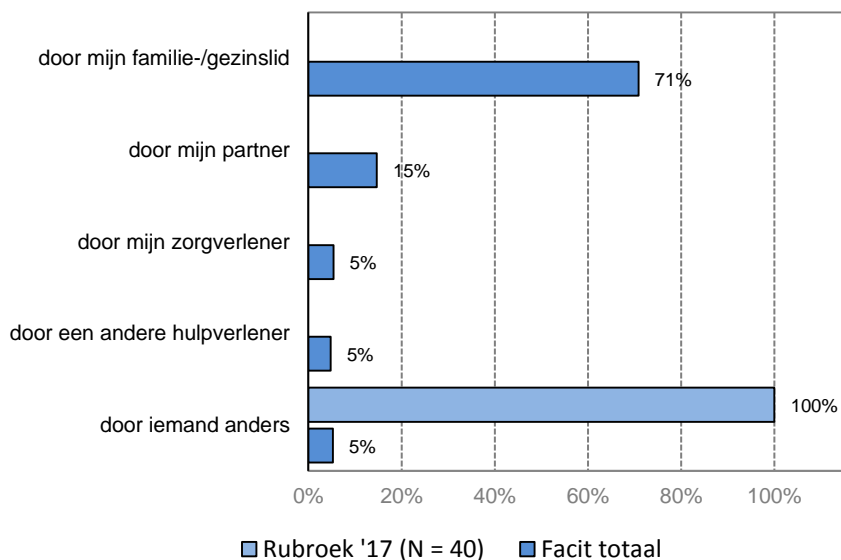
27. Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?



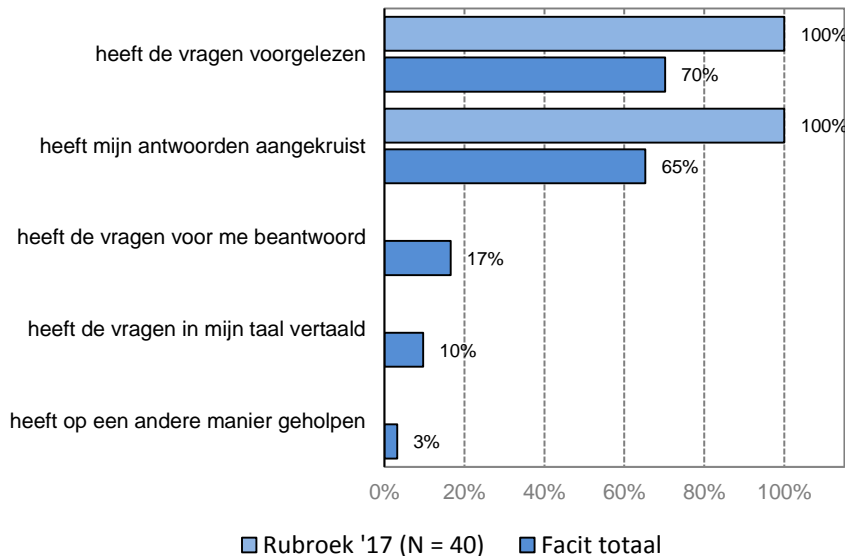
28. Heeft iemand u geholpen om deze vragenlijst in te vullen?



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:

- Alles gaat goed.
- Cliënt is helemaal tevreden.
- Cliënt is tevreden.
- Cliënt zou niets willen veranderen.
- Niets, Cliënt is heel tevreden.
- Niets, het gaat prima.
- Niets.
- Niets.
- Niets.
- Niets. Ze doen hun best.
- Cliënt zou het niet weten.

Daarnaast werden de volgende opmerkingen en verbeterwensen geuit:

Woon- en leefsituatie

- Dat ze elke dag mijn bed opmaken zoals ik het graag wil.
- Zonwering op gangen: nu zomers vreselijk heet.
- Nieuwe vloerbedekking in de gangen.

Mentaal welbevinden

- Meer aandacht

Kwaliteit van de zorgverleners

- Personeel dat langer blijft dan 2 uur. Dit is te kort.
- Cliënt zou willen, dat personeel rustiger werkt en dat er meer personeel ingezet wordt.
- Het verzorgend personeel minder parfum gebruiken en netter gekleed gaan.
- Meer mensen (personeel/vrijwilligers), zodat dan lekker buiten gewandeld kan worden.

Kwaliteit van de zorgorganisatie

- Alles kan beter, o.a. beter afspraken nakomen.
- Beter naar de cliënt luisteren.
- Cliënt zou meer contact willen met leidinggevende. Dat die zo eens per maand langs komt.

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 gaat goed.
- Alles is goed. Cliënt zegt dik tevreden te zijn over alles.
- Alles is heel goed.
- Cliënt is heel tevreden over de hulp die ze krijgt.
- Cliënt is over alles tevreden (3x).
- Cliënt is tevreden over de hulpen.
- Cliënt is zeer tevreden over alles.
- Cliënt krijgt zeer beperkte hulp en is daar tevreden over.
- Client is over alles tevreden.
- Het gaat over het algemeen goed. Persoon is tevreden.
- Het is hier prima
- Over alles.
- Cliënt is over het algemeen tevreden.
- Persoon vindt het over het algemeen goed gaan.
- Zeer tevreden cliënt.

Daarnaast werden de volgende opmerkingen gemaakt:

Mentaal welbevinden

- Personeel is erg aardig.
- Ze zijn vriendelijk.

Kwaliteit van de zorgverleners

- Cliënt vindt het heel fijn, dat op momenten dat cliënt niets kan. ze overal bij geholpen wordt, zoals boterham smeren, etc.
- De verzorging is goed en hebben veel aandacht voor je.
- De zorg is gewoon goed.
- Het zijn allemaal geweldige hulpen. Komen wel alleen 'hun ding' doen.
- Over de manier waarop je geholpen, zo vriendelijk en hartelijk.
- Over de verzorging, ze zijn fantastisch vriendelijk super goed.
- Persoon is blij dat ze er zijn.
- Ze doen hun werk goed.

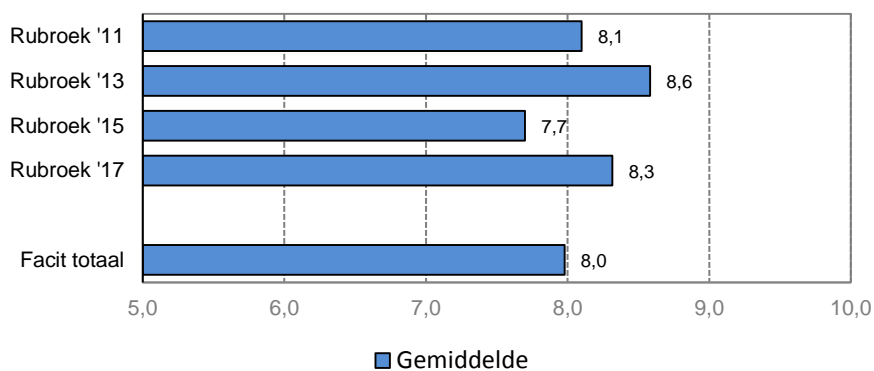
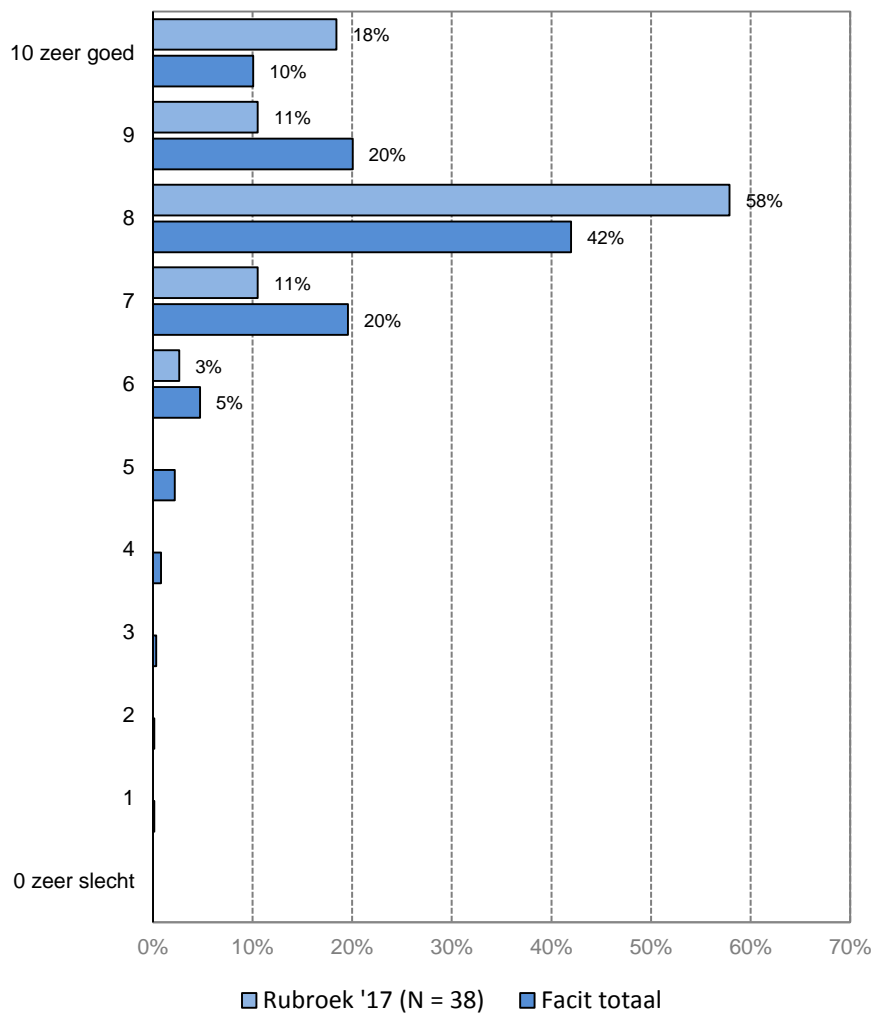
Overig

- Cliënt is nergens tevreden over.
- Cliënt is nergens tevreden over.

Extra vragen

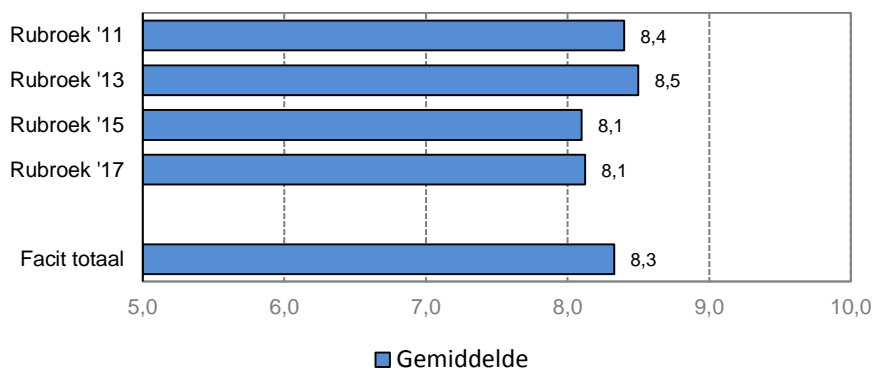
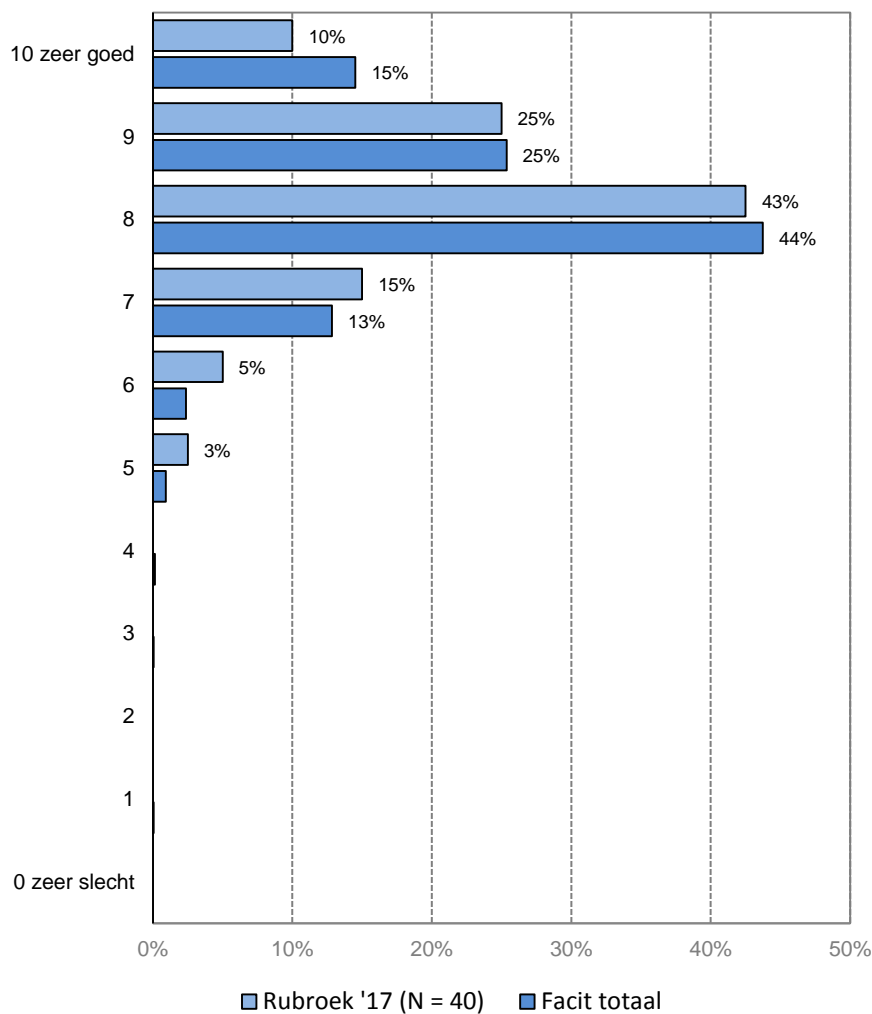
1. Welk cijfer geeft u de zorginstelling?

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 vallen¹. 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 Rubroek 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	3,63	33
4.5 Ervaringen met (lichamelijke) verzorging	3,63	33
5 Kwaliteit van de zorgverleners		
5.4 Ervaren kwaliteit personeel	3,72	33
6 Kwaliteit van de zorgorganisatie		
6.1 Ervaren inspraak	3,20	33
6.2 Ervaren informatie	3,68	29

¹ 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.

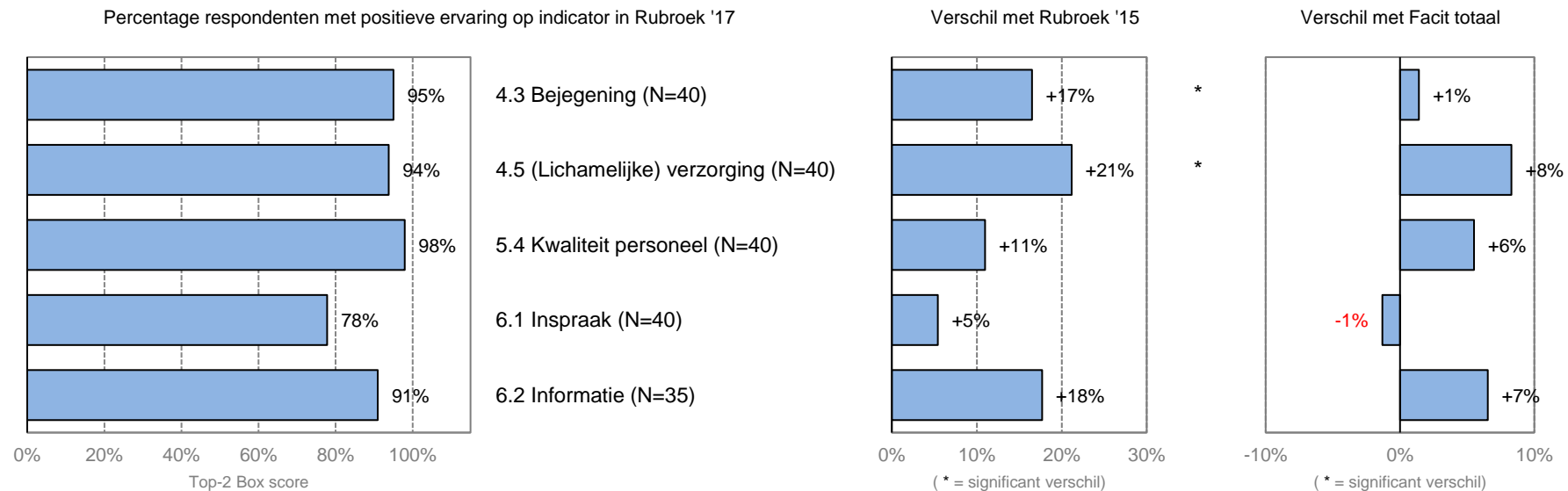
Top-2 Box scores maken dus in één oogopslag duidelijk hoeveel respondenten uit de steekproef tevreden zijn over het onderwerp of hierover een gunstige beoordeling geven. Omgekeerd kan ook direct worden afgeleid hoeveel respondenten géén positieve ervaringen hebben. Top-2 Box scores kunnen zowel op vraagniveau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

Daarnaast wordt door middel van verschilscores een vergelijking gemaakt met de raadpleging uit 2015 en het Facit totaal. Als aanvulling hierop wordt de statistische significantie van de verschilscores 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 Rubroek gerapporteerd. In de grafiek daarnaast worden verschillen gepresenteerd in vergelijking met de raadpleging uit 2015 en in derde grafiek de verschillen 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 vorige meetjaar (2015) en 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 Rubroek '17	Verskil met Rubroek '15	Verskil met Facit totaal
15. Werken de zorgverleners vakkundig?	100%	+ 13%	+ 5%
16. Werken de zorgverleners goed samen met andere hulpverleners?	100%	+ 22%	+ 16%
17. Luisteren de zorgverleners aandachtig naar u?	98%	+ 27%	+ 3%
23. Kunt u zich met thuiszorg goed redden in het dagelijks leven?	98%	+ 22%	+ 7%
18. Geven uw zorgverleners goed antwoord op uw vragen?	97%	+ 14%	+ 5%
13. Zijn de zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?	97%	+ 7%	+ 5%
11. Kunt u de zorginstelling overdag telefonisch goed bereiken? (van 9 tot 17 uur)	97%	+ 6%	+ 1%
21. Krijgt u uw persoonlijke verzorging op de momenten waarop u dat wilt?	96%	+ 16%	+ 3%
14. Vertrouwt u de zorgverleners?	95%	+ 2%	- 3%
6. Komt de zorginstelling de afspraken over de zorg goed na?	95%	+ 5%	- 0%
20. Krijgt u uw verzorging op de manier zoals u dat wilt?	95%	+ 8%	- 1%
8. Staat de zorginstelling voldoende open voor uw wensen?	94%	+ 9%	+ 3%
9. Vindt u dat de zorginstelling (de leidinggevende of directie) goed reageert op uw vragen en suggesties?	94%	+ 18%	+ 7%
12. Weet u hoe en wanneer uw contactpersoon bij de zorginstelling telefonisch bereikbaar is?	93%	+ 38%	+ 20%
19. Heeft uw zorgverlener voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?	90%	+ 9%	- 4%
7. Weet u bij wie u met uw vragen en problemen terecht kunt bij de zorginstelling?	89%	+ 6%	+ 1%
22. Kunt u de dingen doen die u belangrijk vindt?	85%	+ 31%	+ 21%
10. Hoort u het op tijd als een zorgverlener op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte of vakantie?	82%	+ 28%	+ 3%
4. Kunt u meebeslissen over de tijdstippen en dagen waarop u thuiszorg krijgt?	77%	+ 11%	- 2%
3. Kunt u meebeslissen over de inhoud van de thuiszorg die u krijgt?	76%	+ 7%	- 8%
5. Kunt u meebeslissen over van wie u thuiszorg krijgt?	56%	+ 3%	+ 11%

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.

6.2 Conclusies op indicatorniveau

De meeste positieve antwoorden zijn gegeven op de vragen over de kwaliteit van het personeel; hierover was 98% van de geraadpleegde cliënten positief. De minste positieve antwoorden zijn gegeven op de vragen over inspraak. 78% van de geraadpleegde cliënten heeft zich hierover positief uitgesproken.

Voor alle vijf de indicatoren is er sprake van meer positieve antwoorden dan in de raadpleging van twee jaar geleden. Voor twee indicatoren is het verschil statistisch significant: bejegening (+17%) en lichamelijke verzorging (+21%). Ten opzichte van het Facit totaal zijn er vooral meer positieve antwoorden gegeven op de vragen over lichamelijke verzorging, informatie en de kwaliteit van het personeel.

6.3 Conclusies op vraagniveau

Thema 4. Mentaal welbevinden

Indicator 4.3 Ervaren bejegening

Van de geraadpleegde thuiswonende cliënten zegt 98% dat de zorgverleners aandachtig naar hen luisteren. 97% zegt dat hun zorgverleners goed antwoord geven op hun vragen. Volgens 90% heeft hun zorgverlener voldoende aandacht voor hoe het met hen gaat.

Indicator 4.5 Ervaringen met (lichamelijke) verzorging

95% van de geraadpleegde cliënten geeft aan de verzorging te krijgen op de manier waarop zij dat willen en 96% geeft aan de persoonlijke verzorging (hulp bij douchen/wassen, aankleden, haren kammen, enzovoorts) te krijgen op de momenten waarop zij dat willen. 85% van de cliënten zegt de dingen te kunnen doen die zij belangrijk vinden en 98% 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

97% van de geraadpleegde thuiswonende cliënten zegt dat de zorgverleners goed op de hoogte zijn van hun ziekte(n) of gezondheidsproblemen. 95% van de cliënten vertrouwt de zorgverleners. Volgens alle geraadpleegde cliënten werken de zorgverleners vakkundig en 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 76% mee te kunnen beslissen over de inhoud van de thuiszorg die ze krijgen (over de soort taken en werkzaamheden). 77% zegt mee te kunnen beslissen over de tijdstippen en dagen waarop ze thuiszorg krijgen en 56% over van wie (welke zorgverlener) zij thuiszorg krijgen. 95% van de geraadpleegde cliënten geeft aan dat Rubroek de afspraken over de zorg goed nakomt en 94% vindt dat Rubroek voldoende open staat voor hun wensen.

Indicator 6.2 Ervaren informatie

89% van de geraadpleegde thuiswonende cliënten zegt te weten bij wie ze met hun vragen en problemen terecht kunnen in Rubroek en 94% vindt dat Rubroek (de leidinggevende of directie) goed reageert op hun vragen en suggesties.

82% van de geraadpleegde cliënten zegt het op tijd te horen als een zorgverlener op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte of vakantie. 97% van de cliënten zegt dat ze Rubroek overdag (van 9 tot 17 uur) telefonisch goed kunnen bereiken, en 93% zegt te weten hoe en wanneer hun contactpersoon bij Rubroek telefonisch bereikbaar is.

Indicator 6.3: Aanbevelingsvraag

Voor Rubroek geldt dat 14,7% van de respondenten een criticaster is, 67,6% een passief tevreden respondent en 17,6% een promotor. De Net Promotor Score voor Rubroek is 3.

Cijfers totaaloordeel

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

Het meest gegeven rapportcijfer voor Rubroek is een 8. Het hoogste cijfer is een 10 en het laagste een 6. Het gemiddelde cijfer voor Rubroek komt aldus uit op een 8,3.

Voor de zorgverleners van Rubroek is het meest voorkomende cijfer ook een 8. Als hoogste cijfer is een 10 gegeven en als laagste een 5. Gemiddeld worden de zorgverleners van Rubroek met een 8,1 beoordeeld.

7 Aanbevelingen

De uitkomsten van de cliëntenraadpleging met de CQ-index voor Rubroek geven op veel 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

- Blijf benadrukken bij medewerkers dat zij 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 hoe de thuiszorg hieraan kan bijdragen. Leg hierover gemaakte afspraken vast in het zorgleefplan en evalueer deze bij de eerstvolgende evaluatiebespreking.

Thema 5: Kwaliteit van de zorgverleners

- 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.

Thema 6: Kwaliteit van de zorgorganisatie

- Stimuleer medewerkers om goed te blijven luisteren naar de wensen van cliënten. Bespreek ervaringen in werkoverleg, zodat collega's elkaar kunnen inspireren.
- 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. Onderzoek de mogelijkheden tot aanpassing, waar nodig.
- Vraag cliënten bij evaluatiegesprekken of de tijdstippen en dagen waarop zij Zorg Thuis krijgen hen schikken, pas zo nodig de afspraken aan.
- 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.
- Maak duidelijke afspraken over de wijze waarop de cliënt geïnformeerd wordt als een zorgverlener op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte of vakantie, hoe vervanging geregeld wordt als een zorgverlener ziek is, hoe vervangende zorgverleners zich op de hoogte stellen van taken en werkzaamheden en wat te doen als de cliënt zelf de Zorg Thuis op een ander tijdstip of een andere dag wenst.

Aanbevelingsvraag

- Vraag cliënten of ze een aanbeveling willen schrijven voor de organisatie. Verzamel aanbevelingen, vermeld ze (na toestemming) op de website van Rubroek 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 geven we tot slot nog de volgende algemene adviezen:

- Bespreek de uitkomsten van de extra vragen in de werkoverleggen met de verschillende medewerkers.
- Houd de medewerkers actief betrokken bij verbeteracties door de voortgang regelmatig te bespreken en doelen en acties zo nodig bij te stellen. Informeer de bewoners ook over de voortgang.
- Bespreek de uitkomsten van deze raadpleging met de cliëntenraad 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 Zinnvolle 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?