



Rapport CQI-meting

RIWIS Zorg & Welzijn

Versie 1.0.0

Januari 2011

Dhr. K.Y.J Volkers

HH01

Voorwoord

Voor u ligt het rapport van het cliënttevredenheidsonderzoek voor RIWIS Zorg & Welzijn. Het onderzoek brengt de mening van de cliënten die Hulp bij het Huishouden ontvangen van RIWIS Zorg & Welzijn in kaart.

De meting is uitgevoerd volgens de *Richtlijnen cliëntenraadpleging met CQ-Index Verpleging Verzorging en Thuiszorg* van het Centrum Klantervaring Zorg. CQ-Index staat voor Consumer Quality Index, een gestandaardiseerde systematiek voor het meten, analyseren en rapporteren van klantervaringen in de zorg. Deze schrijft voor dat een meting van klantervaringen door een onafhankelijk onderzoeksbureau moet worden uitgevoerd.

Het onderzoek is uitgevoerd door het onafhankelijk onderzoeksbureau TRIQS in opdracht van RIWIS Zorg & Welzijn. De resultaten van dit onderzoek kan RIWIS Zorg & Welzijn gebruiken om de kwaliteit van haar zorg en dienstverlening te verbeteren. Tevens is de CQI-meting een erkend onderzoeksinstrument welke deel uit kan maken van een kwaliteitskeurmerk zoals bijvoorbeeld de HKZ certificering.

Deze data wordt aangeleverd voor de landelijke benchmark welke wordt beheerd door Zichtbare Zorg. Door correctie van de casemix adjusters kunnen deze resultaten afwijken van de resultaten weergegeven in dit rapport.

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	4
1.1	Leeswijzer	5
2.	Onderzoekopzet	7
2.1	Steekproef	9
2.2	Respons	10
3.	Resultaten per vraag	12
3.1	Ervaringen met de hulp bij het huishouden	12
3.2	Wachttijd vóór start hulp bij het huishouden	14
3.3	Afspraken over de huishoudelijke hulp	15
3.4	Communicatie	18
3.5	Bejegening en privacy	21
3.6	Betrouwbaarheid	24
3.7	Deskundigheid	28
3.8	Effectiviteit	31
3.9	Algemeen oordeel over de hulp bij het huishouden	32
3.10	Over uzelf	34
4.	Kwaliteitsdimensies	40
4.1	Dimensie afspraken	43
4.2	Dimensie bejegening	44
4.3	Dimensie betrouwbaarheid	45
4.4	Dimensie deskundigheid	46
4.5	Dimensie effectiviteit	47
5.	Samenvatting	48

1. Inleiding

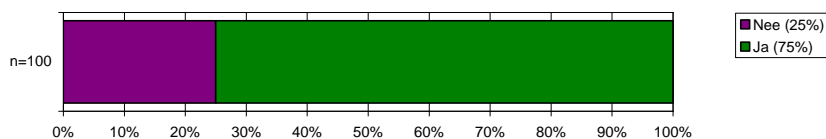
RIWIS Zorg & Welzijn heeft TRIQS gevraagd de mening van de cliënten over de kwaliteit van de zorg en dienstverlening in kaart te brengen. De CQ-Index is gebruikt als onderzoeksinstrument. Het onderzoek is uitgevoerd in het meetjaar 2010.

1.1 Leeswijzer

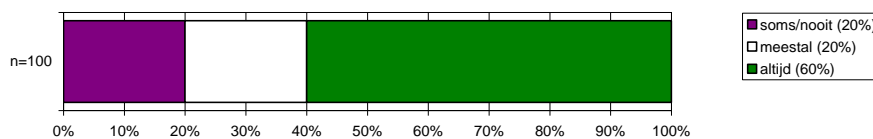
Grafieken

De resultaten van het onderzoek worden weergegeven door middel van honderd procent gestapelde staafdiagrammen. Links van de grafiek staat vermeld op hoeveel respondenten de resultaten zijn gebaseerd (n=...). De gekleurde staven bevatten de scores van de respondenten op de verschillende antwoordmogelijkheden. Rechts staat een legenda met de betekenis van de gebruikte kleuren in het diagram. Onder de grafieken staat een tabel met het aantal gegeven antwoorden per antwoordcategorie. De antwoordcategorie ‘niet van toepassing’ en ‘weet ik niet’ zijn niet meegenomen in de score, maar wel vermeld in de tabel.

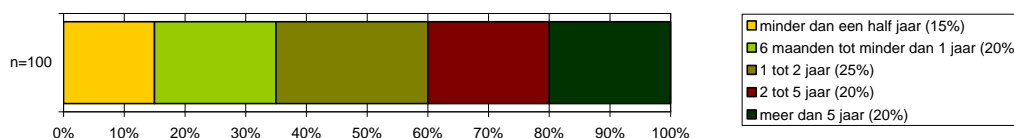
Binnen dit rapport worden drie soorten grafieken gebruikt. Een grafiek met de antwoordmogelijkheden ‘ja’ en ‘nee’. Hierbij is ‘nee’ paars en ‘ja’ groen. De grafiek begint altijd met ‘nee’. Hieronder vindt u een voorbeeld van deze grafiek.



Voor de meeste vragen zijn de antwoordmogelijkheden ‘altijd’, ‘meestal’, ‘soms’ of ‘nooit’. In de grafiek zijn de categorieën ‘soms’ en ‘nooit’ samen gevoegd. De reden hiervoor is dat deze categorieën (en vooral de categorie ‘nooit’) weinig gebruikt worden. Als een vraag negatief wordt geformuleerd, zodanig dat het antwoord ‘altijd’ een ongewenste situatie aanduidt, worden de categorieën ‘altijd’ en ‘meestal’ samengevoegd. Deze categorie heeft de kleur paars, ‘meestal’ heeft de kleur wit en ‘altijd’ groen. De grafiek begint altijd met paars. Hieronder vindt u een voorbeeld van deze grafiek.

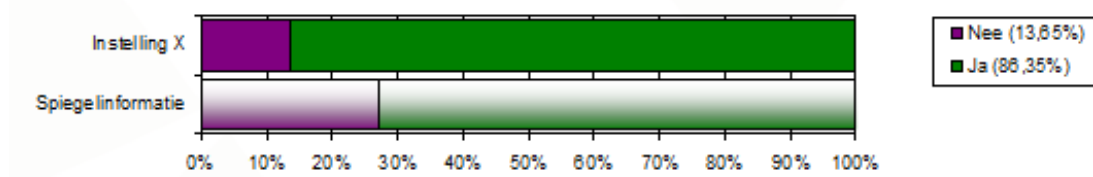


Naast deze twee grafieken zijn er ook vragen met meer antwoordcategorieën. Hier wordt een ander kleurenpalet gebruikt. In de legenda is te zien welke categorie bij welke kleur hoort. Hieronder vindt u een voorbeeld van deze grafiek.



Spiegelinformatie

Een grafiek met spiegelinformatie met de antwoordmogelijkheden 'ja' en 'nee'. Hierbij is 'nee' paars en 'ja' groen. De grafiek begint altijd met 'nee'. Hieronder vindt u een voorbeeld van deze grafiek.



Verbeterpunten

De grafieken kunnen op verschillende manieren worden bekeken om er verbeterpunten voor de zorg uit te halen. Per vraag worden de resultaten van de respondenten weergegeven. De paarse staven geven negatieve (ongewenste) antwoorden weer. Vragen die overwegend negatief worden beantwoord kunnen onderwerp van verbetering zijn.

Doorgaans zijn respondenten het globaal met elkaar eens. Als veel respondenten 'altijd' of 'meestal' antwoorden zijn er weinig die 'soms' of 'nooit' antwoorden. Het is ook mogelijk dat zowel 'altijd' en 'meestal' als 'soms' en 'nooit' vaak voorkomen. Op die punten lopen de meningen nogal uiteen en dit geeft te denken.

Deze werkwijze levert onderwerpen op waaraan, in het kader van kwaliteitsverbetering, gewerkt kan worden.

2. Onderzoeksopzet

Voor het cliënttevredenheidsonderzoek binnen RIWIS Zorg & Welzijn gebruik gemaakt van de CQ vragenlijst voor thuiswonende cliënten van aanbieders van hulp bij het huishouden: 'Ervaringen met huishoudelijke hulp'. Deze vragenlijst bestaat uit 70 vragen en is bedoeld voor schriftelijke afname. Het onderzoek is anoniem afgenomen, de antwoorden zijn niet gekoppeld aan de naam van de respondenten.

De vragenlijst begint met een vraag of de cliënt de afgelopen 12 maanden hulp bij het huishouden heeft ontvangen van een bepaalde thuiszorgorganisatie of schoonmaakbedrijf. Vervolgens komen de verschillende thema's met betrekking tot de ervaringen met de hulp bij het huishouden aan bod en de totaaloordelen van cliënten in de vorm van het geven van een cijfer. De lijst eindigt met achtergrondvragen en vragen over de gezondheid van de cliënt. De vragen die verschillende aspecten van de ervaring van respondenten met de zorgaanbieders meten, de zogenaamde ervaringsvragen hebben als antwoordmogelijkheden altijd/meestal/soms/nooit of ja/nee.

Vorbereiding cliëntenraadpleging

In een vroegtijdig stadium heeft er overleg plaats gevonden met RIWIS Zorg & Welzijn over de organisatie en uitvoering van de raadpleging.

Tijdschema onderzoek:

Week 1:	Start uitzetten vragenlijsten;
Week 2:	Herinnering/bedankje;
Week 5:	Uitzetten vragenlijst;
Week 7:	Herinnering/bedankje;
Week 9:	Afsluiting;
Week 10-11:	Rapportage.

Conform het protocol CQ-Index vinden de activiteiten in bovenstaande tijdsplanning op de donderdag plaats.

Voor de start van het uitzetten van de vragenlijsten hebben er de volgende activiteiten plaatsgevonden:

- RIWIS Zorg & Welzijn heeft een Excel-bestand geleverd met minimaal de volgende onderdelen:
 - o cliëntengegevens op basis van alfabet [cliënten ouder dan 18 jaar],
 - o naam, geslacht en leeftijd.
- steekproeftrekking TRIQS van cliënten [170 of 250 cliënten per organisatorische eenheid conform protocol CQ-index] en codering cliënten [koppeling 10 cijferig nummer aan cliënt];
- drukwerk vragenlijst [dubbelzijdig, inclusief codering];
- opzet aanbiedingsbrief door TRIQS, goedkeuring door RIWIS Zorg & Welzijn;
- drukwerk aanbiedingsbrief;
- opzet herinnering/bedankje door TRIQS;
- drukwerk herinnering/bedankje;
- aanleveren antwoordenvelopen door TRIQS.

Na het uitzetten van de vragenlijsten is er onderstaand tijdschema gevolgd:

- Week 2: verzending herinnering/bedankje;
- Week 5: TRIQS aanleveren codes van cliënten die vragenlijst nog niet hebben ingevuld;
Drukwerk vragenlijsten;
(gereed maken) Verzending lichte 2 vragenlijsten;
- Week 7: Verzending herinnering/bedankje aan alle geselecteerde cliënten van lichte 2.

De cliënten krijgen de vragenlijst in een envelop samen met een antwoordenvolp thuisgestuurd. Middels de antwoordenvolp kunnen de cliënten de vragenlijst kosteloos retoursturen aan TRIQS.

2.1 Steekproef

Steekproef is gelijk aan de totale populatie

Conform de richtlijnen CQ-Index dient er een steekproef getrokken te worden uit de totale populatie.

Aangezien de totale populatie kleiner is dan de voorgeschreven 170 cliënten zijn alle cliënten aangeschreven en is er geen steekproef getrokken. De verhouding man/vrouw en de gemiddelde leeftijden zijn als volgt:

Populatie	
Man	25 (23.10%)
Vrouw	83 (76.90%)
Gemiddelde leeftijd	79.56

2.2 Respons

Middels onderstaand schema wordt de respons weergegeven:

Het totaal aantal verstuurd vragenlijsten	108
Het totaal aantal verstuurd vragenlijsten minus:	
- vragenlijsten waar de cliënt overleden is	0
- vragenlijsten waar de cliënt niet tot de onderzoekspopulatie behoort (respondenten die aangeven in de afgelopen 12 maanden géén hulp te hebben ontvangen van de in de brief vermelde instelling)	4
- Jonger dan 18 jaar	0
- vragenlijsten die onbestelbaar retour zijn gekomen	0
<i>Totaal</i>	4

Bruto respons (Het aantal geretourneerde en ingevulde vragenlijsten)	82
Aantal respondenten geëxcludeerd na exclusie criteria:	0
- Lege vragenlijsten (minder dan 5 vragen ingevuld)	14
- Minder dan 50% van de vragenlijst ingevuld	18
- vragen niet zelf beantwoord	0
<i>Totaal</i>	32
Netto respons (Het aantal bruikbare geretourneerde en ingevulde vragenlijsten)	50

Bruto responspercentage (82 / (108-4))	78.85%
Netto responspercentage (50 / (108-4))	48.08%

In deze rapportage zijn de gegevens gebaseerd op de netto respons.

Representativiteit

Om de representativiteit van de respons te toetsen op geslacht is er gebruik gemaakt van Chi-kwadraat (geslacht). Bij deze toets op representativiteit wordt een significantieniveau van $p < 0.05$ gehanteerd. De verhouding man/vrouw is als volgt:

Populatie	
Man	25 (23.10%)
Vrouw	83 (76.90%)
Onbekend	-

Respons	
Man	7 (14.00%)
Vrouw	42 (84.00%)
Onbekend	1 (2,00%)

Chi-kwadraat

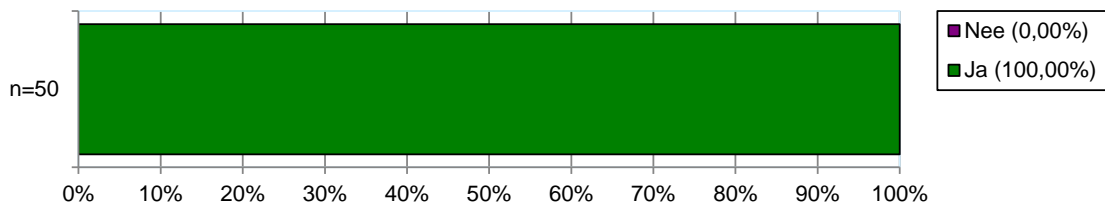
Om de representativiteit op geslacht aan te tonen is de Chi-kwadraat analyse toegepast. Het resultaat van Chi-kwadraat is 0.141. Dit is groter dan 0.05, waardoor op geslacht de representativiteit van de respons wordt aangetoond.

3. Resultaten per vraag

3.1 Ervaringen met de hulp bij het huishouden

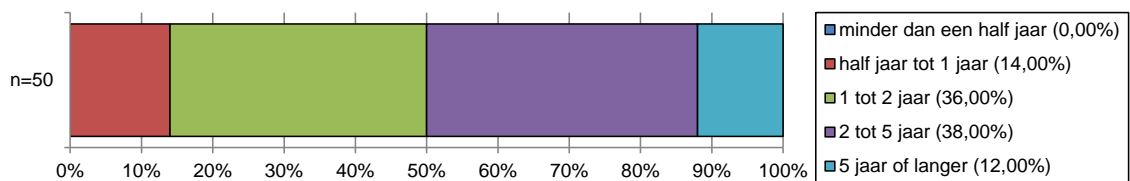
Deze vragen gaan over de hulp bij het huishouden die u in de afgelopen 12 maanden ontving en mogelijk nog steeds ontvangt van de aanbieder die in de brief wordt genoemd. Met hulp bij het huishouden bedoelen we schoonmaken, de was, stofzuigen enzovoorts die RIWIS Zorg & Welzijn voor u heeft georganiseerd. Het gaat dus niet over de hulp die u eventueel krijgt bij het douchen of aankleden.

1 Volgens onze gegevens heeft u in de afgelopen 12 maanden hulp bij het huishouden ontvangen. Is dat juist?



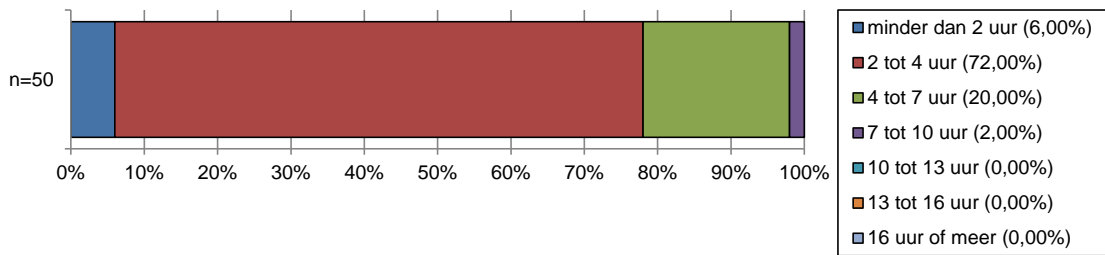
Antwoordcategorie	n
Nee	0
Ja	50

2 Hoe lang krijgt u al hulp bij het huishouden van deze aanbieder?



Antwoordcategorie	n
minder dan een half jaar	0
half jaar tot 1 jaar	7
1 tot 2 jaar	18
2 tot 5 jaar	19
5 jaar of langer	6
ik ontvang op dit moment geen hulp bij het huishouden (meer)	0

3 Hoeveel uur per week ontvangt u gemiddeld hulp bij het huishouden?

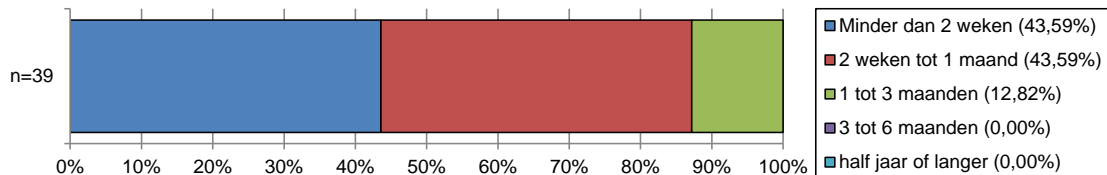


Antwoordcategorie	n
minder dan 2 uur	3
2 tot 4 uur	36
4 tot 7 uur	10
7 tot 10 uur	1
10 tot 13 uur	0
13 tot 16 uur	0
16 uur of meer	0
weet ik niet (meer)	0

3.2 Wachtijd vóór start hulp bij het huishouden

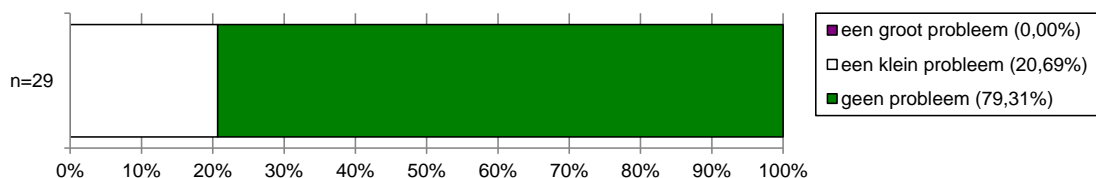
De volgende vragen gaan over de wachttijd vóórdat de hulp bij het huishouden van start ging.

4 Hoeveel tijd zat er tussen het moment waarop u wist dat u hulp bij het huishouden zou krijgen (na de toewijzingsbrief van de gemeente over de hulp die u krijgt) en het moment dat de hulp bij het huishouden is gestart.



Antwoordcategorie	n
Minder dan 2 weken	17
2 weken tot 1 maand	17
1 tot 3 maanden	5
3 tot 6 maanden	0
half jaar of langer	0
weet ik niet (meer) ? Ga naar vraag 6	0

5 Was deze wachttijd een probleem?

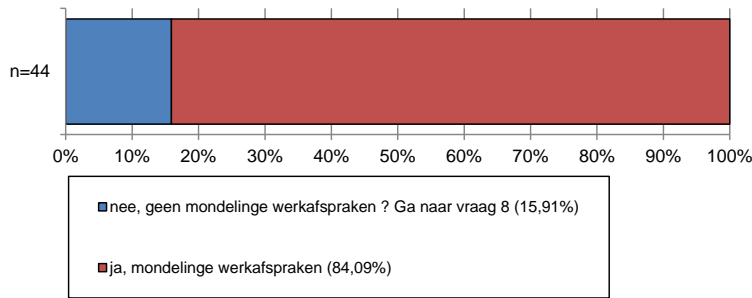


Antwoordcategorie	n
een groot probleem	0
een klein probleem	6
geen probleem	23

3.3 Afspraken over de huishoudelijke hulp

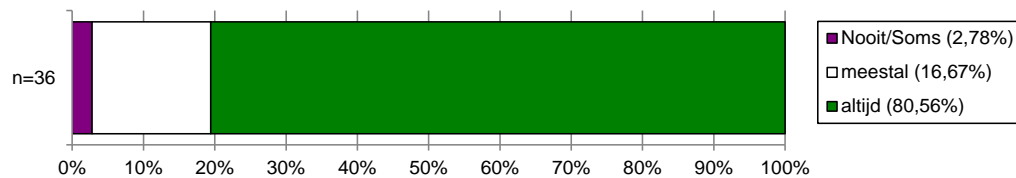
De volgende vragen gaan over de **afspraken** met de **aanbieder** die met u zijn gemaakt en het **overleg** met de **aanbieder** in de afgelopen 12 maanden.

6 Zijn er mondelinge werkafspraken met u gemaakt over de hulp bij het huishouden die u van de aanbieder krijgt? (welke werkzaamheden, welke dagen, op welke momenten enzovoorts)



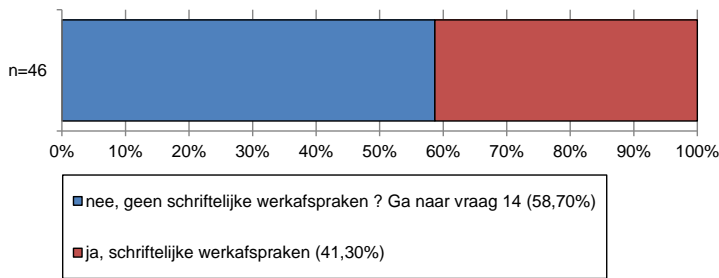
Antwoordcategorie	n
nee, geen mondelinge werkafspraken ? Ga naar vraag 8	7
ja, mondelinge werkafspraken	37

7 Komt de aanbieder de mondelinge werkafspraken over de hulp bij het huishouden na?



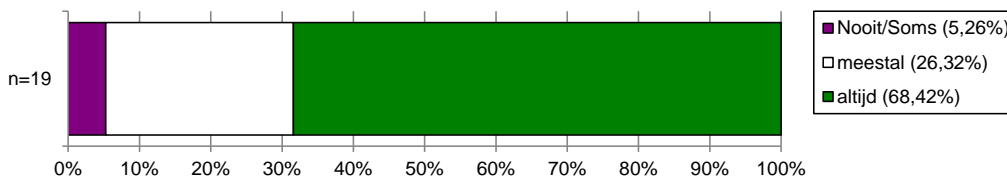
Antwoordcategorie	nooit	soms	meestal	altijd
n	1	0	6	29

8 Zijn er schriftelijke werkafspraken met u gemaakt over de hulp bij het huishouden die u van de aanbieder krijgt? (welke werkzaamheden, welke dagen, op welke momenten enzovoorts)



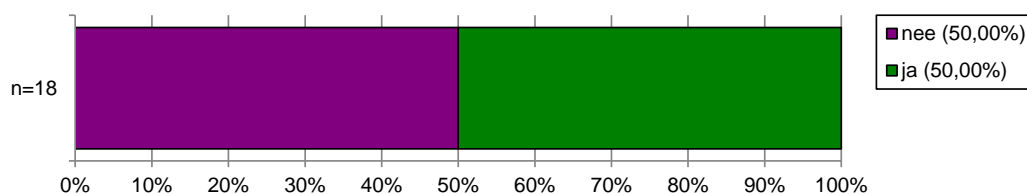
Antwoordcategorie	n
nee, geen schriftelijke werkafspraken ? Ga naar vraag 14	27
ja, schriftelijke werkafspraken	19

9 Is, bij het opstellen van een plan met de schriftelijke werkafspraken, rekening gehouden met uw voorkeuren bij het afspreken van de momenten waarop de huishoudelijke hulp komt?



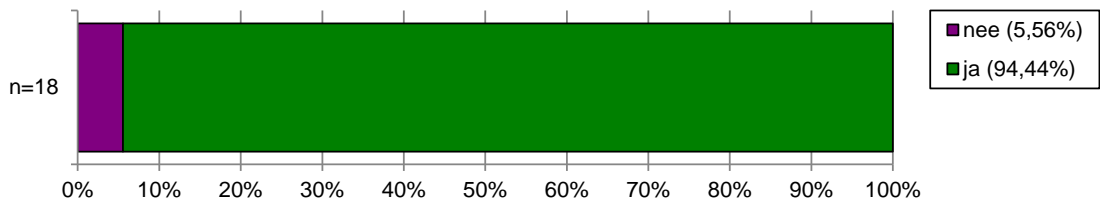
Antwoordcategorie	nooit	soms	meestal	altijd
n	1	0	5	13

10 Zijn er in het plan afspraken gemaakt over hoe de aanbieder omgaat met uw voordeursleutel?



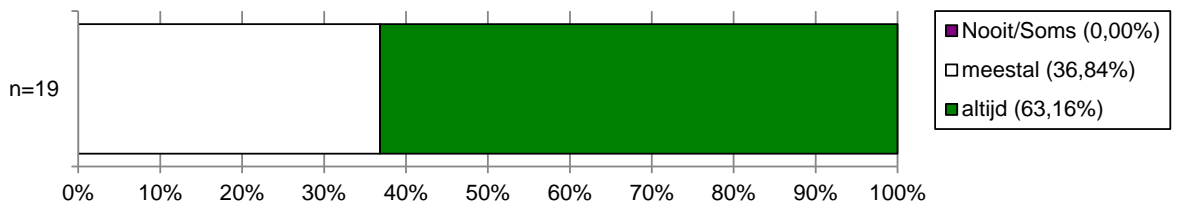
Antwoordcategorie	nee	ja
n	9	9

11 Heeft u een exemplaar van het plan met schriftelijke werkafspraken van de aanbieder ontvangen?



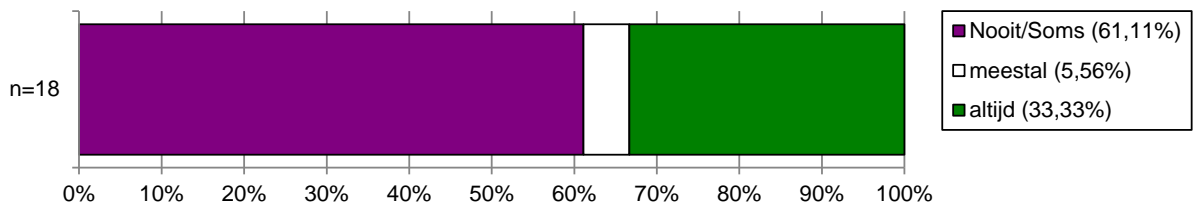
Antwoordcategorie	nee	ja
n	1	17

12 Komt de aanbieder de schriftelijke werkafspraken over de hulp bij het huishouden na?



Antwoordcategorie	nooit	soms	meestal	altijd
n	0	0	7	12

13 Worden de schriftelijke werkafspraken, die met u zijn gemaakt, van tijd tot tijd in overleg met u besproken (geëvalueerd), en zo nodig bijgesteld?

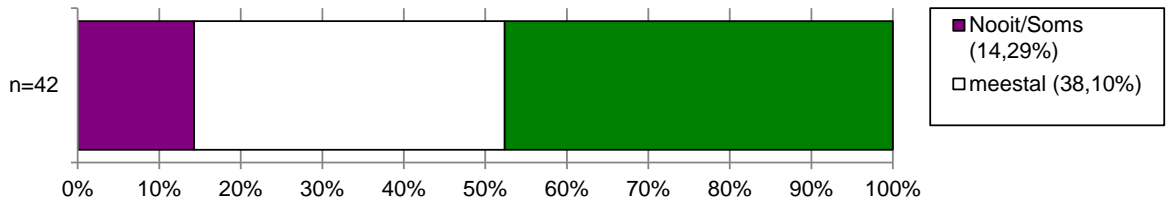


Antwoordcategorie	nooit	soms	meestal	altijd
n	11	6	1	6

3.4 Communicatie

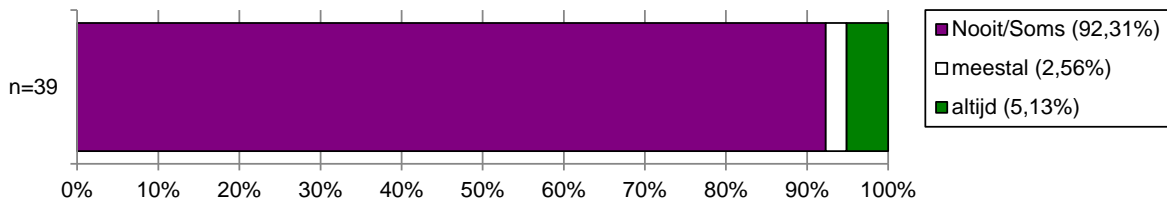
De volgende vragen gaan over de informatie die u van de aanbieder (thuiszorgorganisatie of schoonmaakbedrijf) heeft ontvangen in de afgelopen 12 maanden.

14 Zijn de brieven en de formulieren van de aanbieder duidelijk?



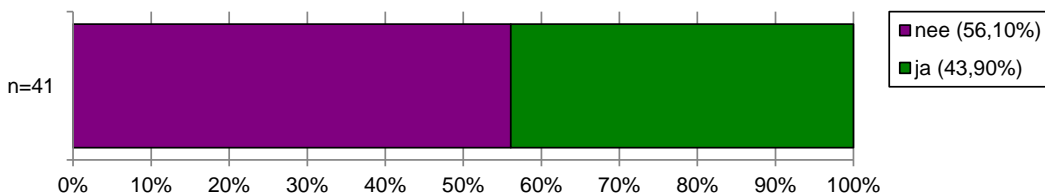
Antwoordcategorie	nooit	soms	meestal	altijd
n	5	1	16	20

15 Geeft de aanbieder u tegenstrijdige informatie?



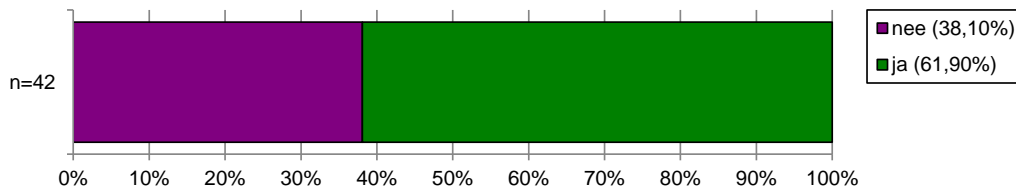
Antwoordcategorie	nooit	soms	meestal	altijd
n	28	8	1	2

16 Heeft u informatie gekregen over uw rechten? (bijvoorbeeld over inspraak, privacy, klachten, schadevergoeding, de cliëntenraad enzovoorts)



Antwoordcategorie	nee	ja
n	23	18

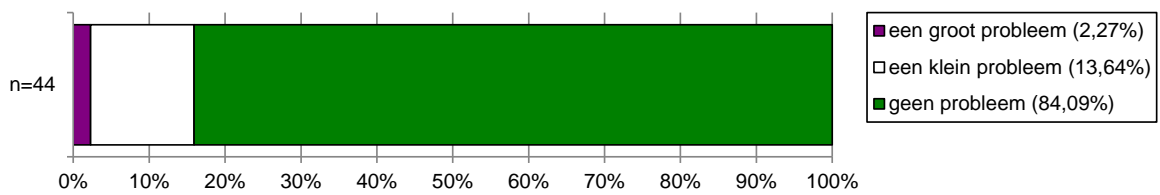
17 Heeft u informatie gekregen over uw plichten? (informatieplicht, het schoonmaakmateriaal dat u in huis moet hebben enzovoorts)



Antwoordcategorie	nee	ja
n	16	26

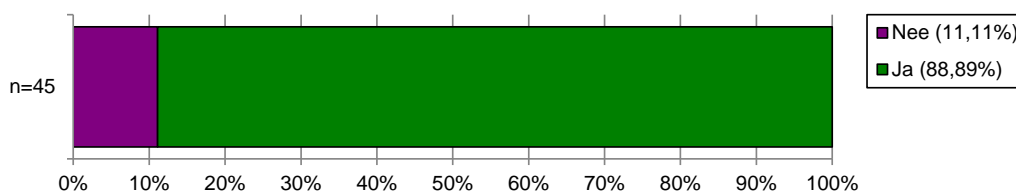
De volgende vragen gaan over de **bereikbaarheid** en de **communicatie** met de aanbieder in de afgelopen 12 maanden.

18 Is het een probleem om de aanbieder die de huishoudelijke hulp regelt, overdag van 9.00 tot 17.00 uur telefonisch te bereiken?



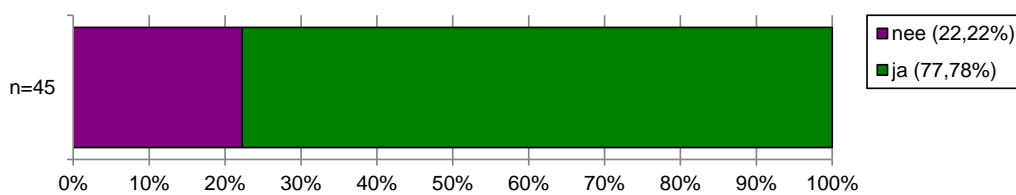
Antwoordcategorie	een groot probleem	een klein probleem	geen probleem
n	1	6	37

19 Weet u bij wie u met uw vragen, problemen of eventuele klachten terecht kunt bij de aanbieder?



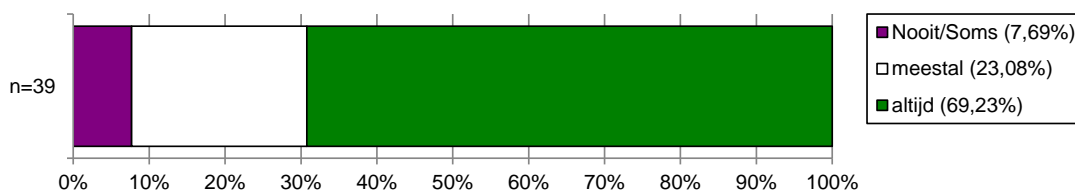
Antwoordcategorie	Nee	Ja
n	5	40

20 Heeft u een vaste contactpersoon als aanspreekpunt bij de aanbieder?



Antwoordcategorie	nee	ja
n	10	35

21 Reageert de aanbieder (uw vaste contactpersoon of leidinggevende) correct op uw vragen, problemen of klachten?

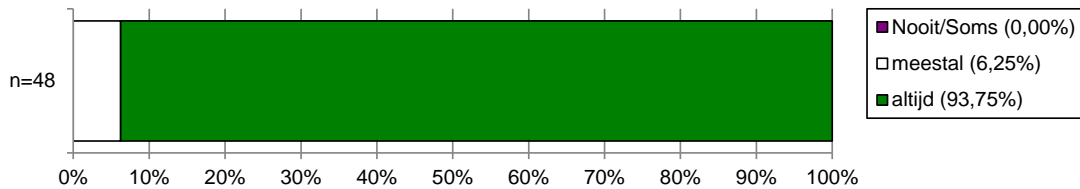


Antwoordcategorie	nooit	soms	meestal	altijd	niet van toepassing (ik heb nog nooit contact gehad)
n	1	2	9	27	0

3.5 Bejegening en privacy

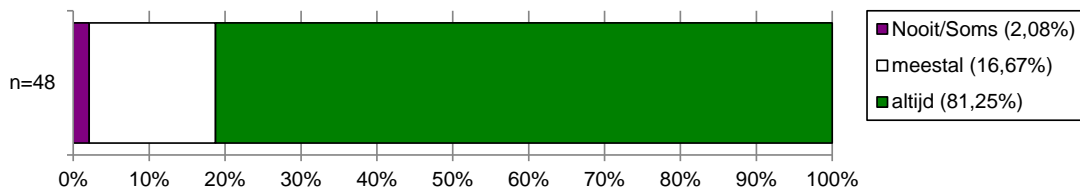
De volgende vragen gaan over de **bejegening** door de huishoudelijke hulp die het meeste bij u komt of is geweest en uw **privacy** in de afgelopen 12 maanden.

22 Is de huishoudelijke hulp beleefd tegen u?



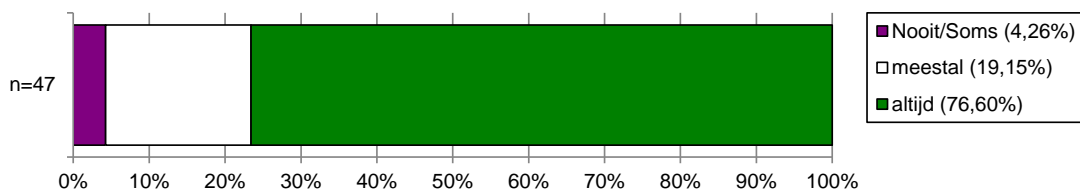
Antwoordcategorie	nooit	soms	meestal	altijd
n	0	0	3	45

23 Luistert de huishoudelijke hulp aandachtig naar u?



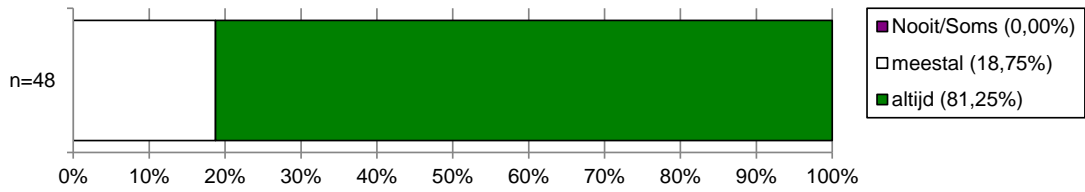
Antwoordcategorie	nooit	soms	meestal	altijd
n	0	1	8	39

24 Heeft de huishoudelijke hulp genoeg tijd voor u?



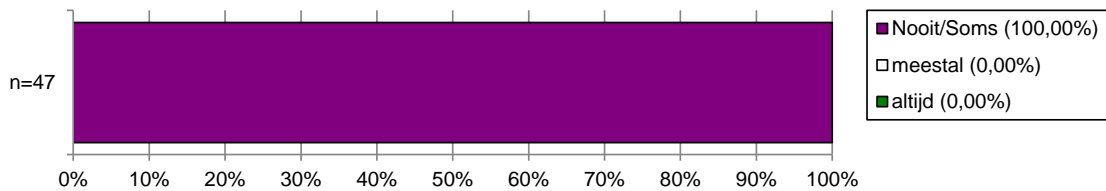
Antwoordcategorie	nooit	soms	meestal	altijd
n	0	2	9	36

25 Neemt de huishoudelijke hulp u serieus?



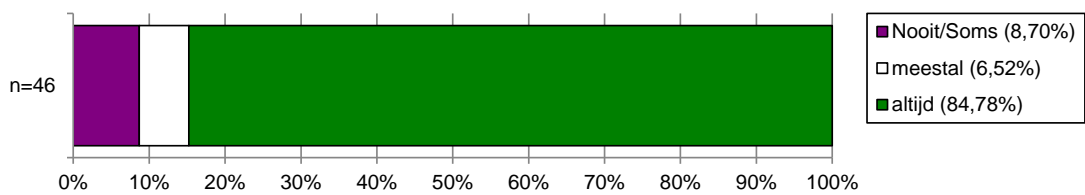
Antwoordcategorie	nooit	soms	meestal	altijd
n	0	0	9	39

26 Bemoeit de huishoudelijke hulp zich ongevraagd met uw privé zaken?



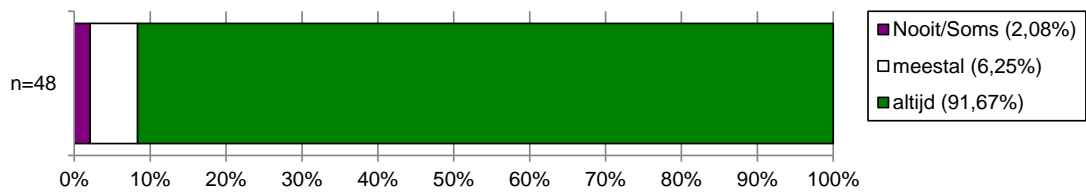
Antwoordcategorie	nooit	soms	meestal	altijd
n	45	2	0	0

27 Gaat de huishoudelijke hulp vertrouwelijk met uw privégegevens om?



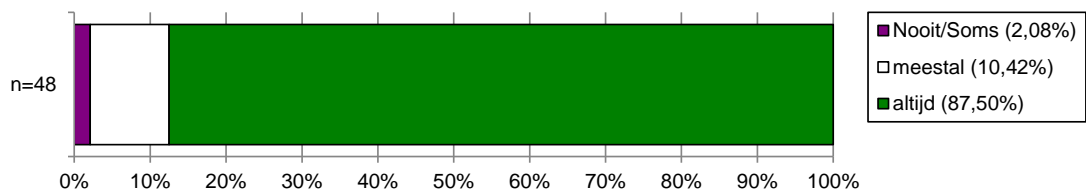
Antwoordcategorie	nooit	soms	meestal	altijd
n	3	1	3	39

28 Gaat de huishoudelijke hulp zorgvuldig met uw spullen om? (meubels, servies, kleding enzovoorts)



Antwoordcategorie	nooit	soms	meestal	altijd
n	0	1	3	44

29 Voelt u zich op uw gemak in aanwezigheid van de huishoudelijke hulp?

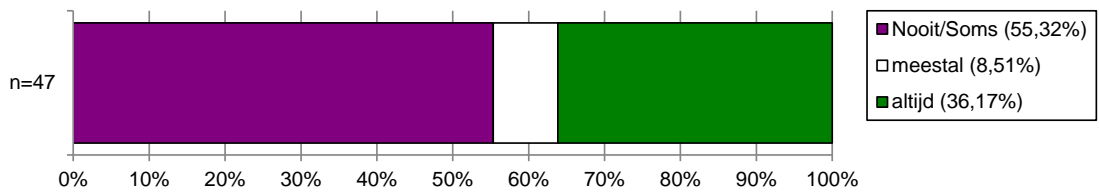


Antwoordcategorie	nooit	soms	meestal	altijd
n	0	1	5	42

3.6 Betrouwbaarheid

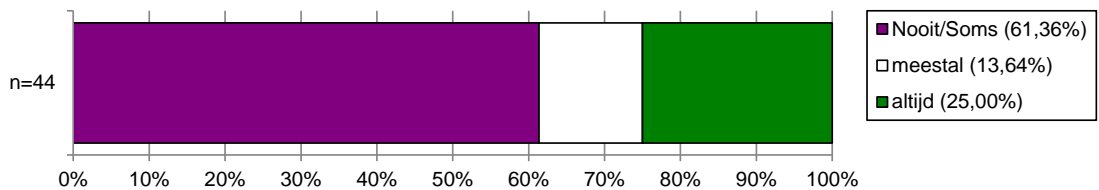
In dit deel van de vragenlijst gaat het om specifiekere ervaringen met de **huishoudelijke hulp**, die het meeste bij u thuis komt of is geweest en de **vervanging** in de afgelopen 12 maanden.

30 Heeft u een kennismakingsgesprek gehad met de huishoudelijke hulp, vóór de start van de hulp bij het huishouden?



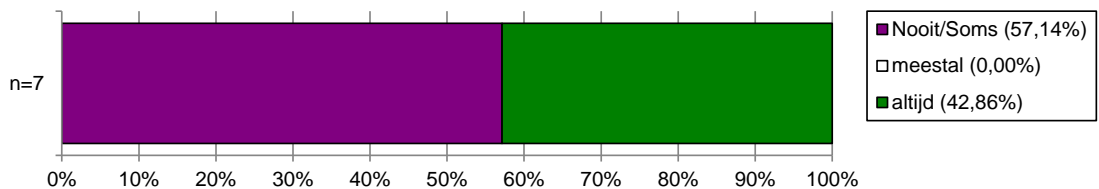
Antwoordcategorie	nooit	soms	meestal	altijd
n	23	3	4	17

31 Kunt u meebeslissen van wie (welke hulp) u huishoudelijke hulp krijgt?



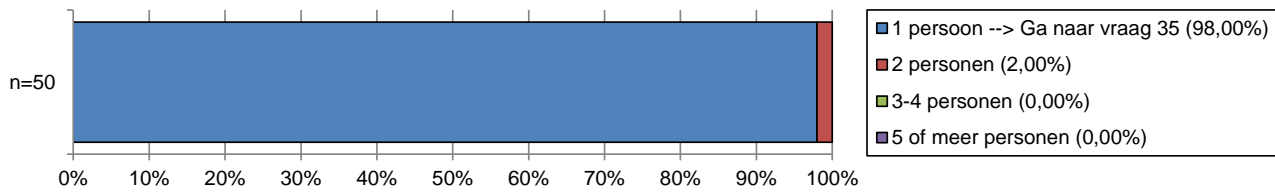
Antwoordcategorie	nooit	soms	meestal	altijd
n	18	9	6	11

32 Toont de huishoudelijke hulp een legitimatie, als u daar om vraagt?



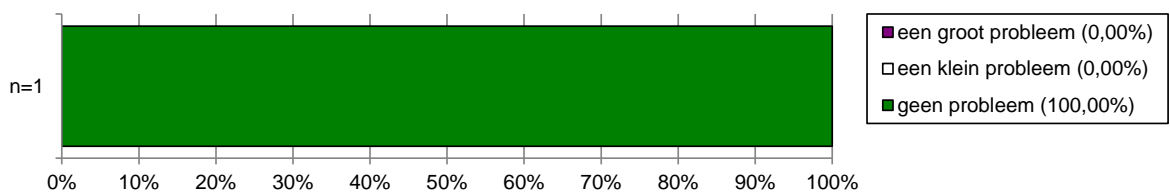
Antwoordcategorie	nooit	soms	meestal	altijd	niet van toepassing (ik heb nooit naar een legitimatie gevraagd)
n	4	0	0	3	0

33 Hoeveel verschillende huishoudelijke hulpen komen er in 1 maand bij u over de vloer? (in een normale situatie, buiten de vakantieperiode)



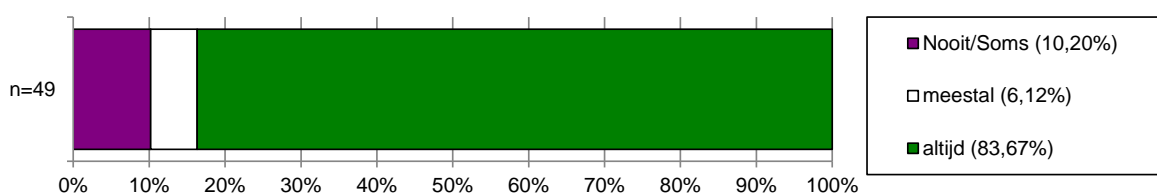
Antwoordcategorie	1 persoon --> Ga naar vraag 35	2 personen	3-4 personen	5 of meer personen
n	49	1	0	0

34 Is het een probleem dat er in 1 maand meerdere huishoudelijke hulpen bij u over de vloer komen? (in een normale situatie, buiten de vakantieperiode)



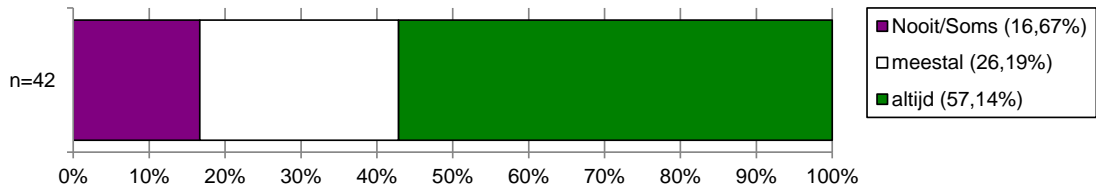
Antwoordcategorie	een groot probleem	een klein probleem	geen probleem
n	0	0	1

35 Houdt de huishoudelijke hulp zich aan de afgesproken tijden? (komt op tijd, gaat niet te vroeg weg)



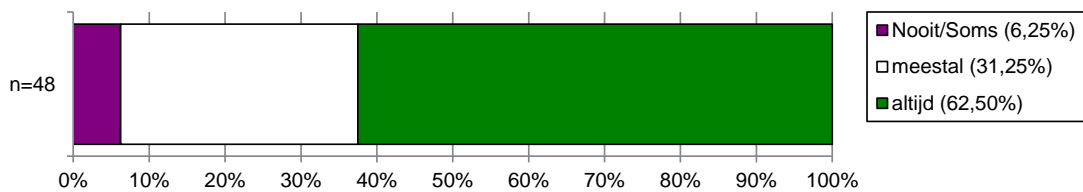
Antwoordcategorie	nooit	soms	meestal	altijd
n	2	3	3	41

36 Kunt u zelf bepalen dat de huishoudelijke hulp op een ander moment komt, als u bijvoorbeeld naar het ziekenhuis moet?



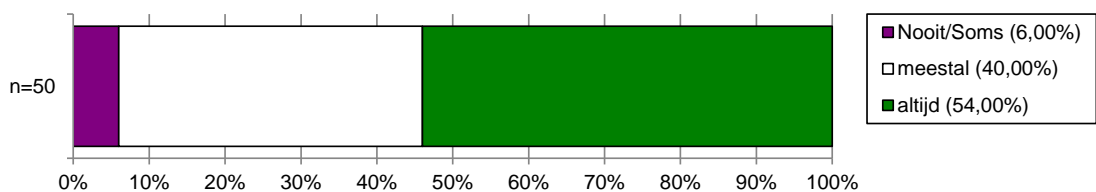
Antwoordcategorie	nooit	soms	meestal	altijd
n	5	2	11	24

37 Wordt u op tijd ingelicht als de huishoudelijke hulp op een andere dan de afgesproken tijd komt, of niet komt wegens ziekte of vakantie?



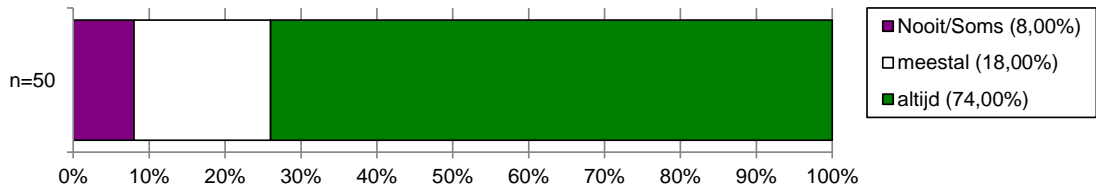
Antwoordcategorie	nooit	soms	meestal	altijd
n	0	3	15	30

38 Wordt er vervanging geregeld als de huishoudelijke hulp ziek of vrij is?



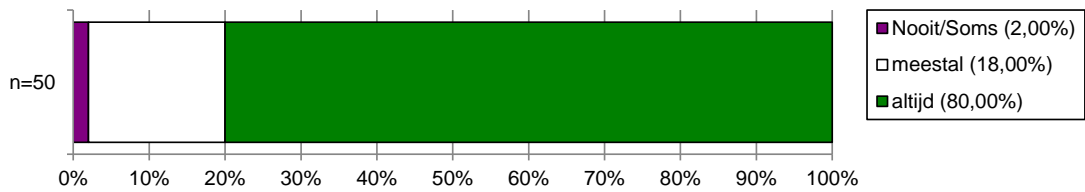
Antwoordcategorie	nooit	soms	meestal	altijd
n	0	3	20	27

39 Overlegt uw huishoudelijke hulp met u over welke huishoudelijke taken er gedaan moeten worden? (bijvoorbeeld ramen zemen)



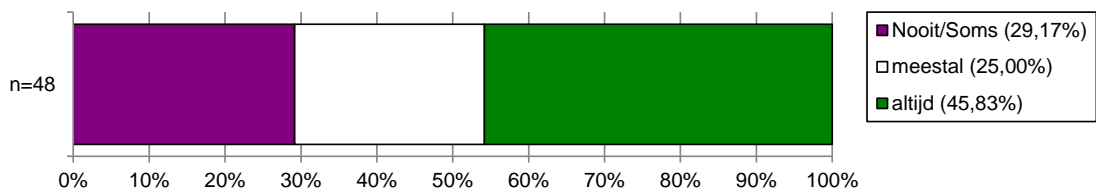
Antwoordcategorie	nooit	soms	meestal	altijd
n	4	0	9	37

40 Komt de huishoudelijke hulp de afspraken over de hulp bij het huishouden na? (komt het werk af)



Antwoordcategorie	nooit	soms	meestal	altijd
n	0	1	9	40

41 Vraagt de huishoudelijke hulp of alles naar wens verloopt?

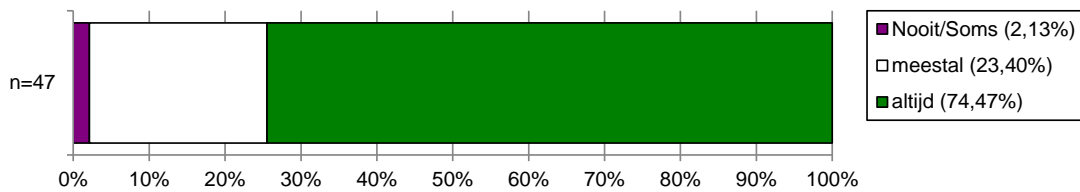


Antwoordcategorie	nooit	soms	meestal	altijd
n	7	7	12	22

3.7 Deskundigheid

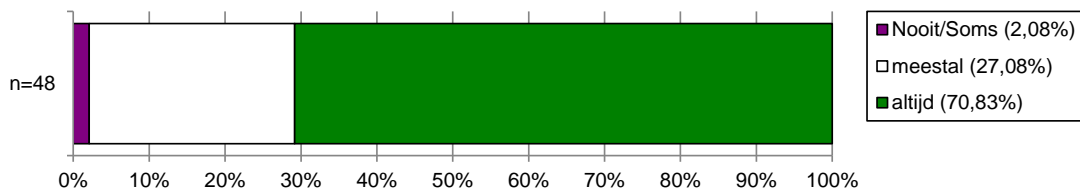
De volgende vragen gaan over de deskundigheid van **de huishoudelijke hulp** die **het meeste** bij u thuis komt of is geweest in de afgelopen 12 maanden.

42 Werkt de huishoudelijke hulp vakkundig? (heeft kennis van en ervaring met diverse huishoudelijke taken)



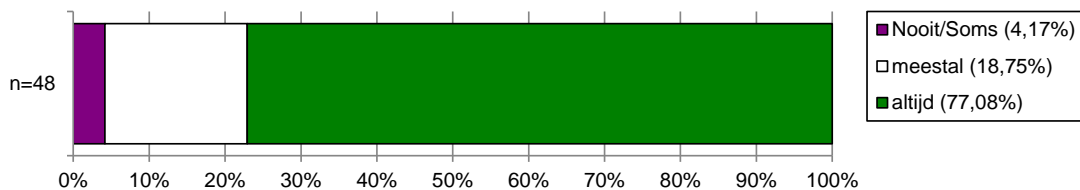
Antwoordcategorie	nooit	soms	meestal	altijd
n	0	1	11	35

43 Gaat de huishoudelijke hulp zelfstandig te werk? (weet de hulp wat er gedaan moet worden)



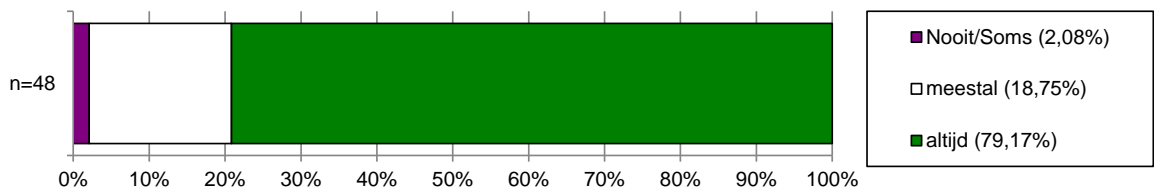
Antwoordcategorie	nooit	soms	meestal	altijd
n	0	1	13	34

44 Maakt de huishoudelijke hulp goed schoon?



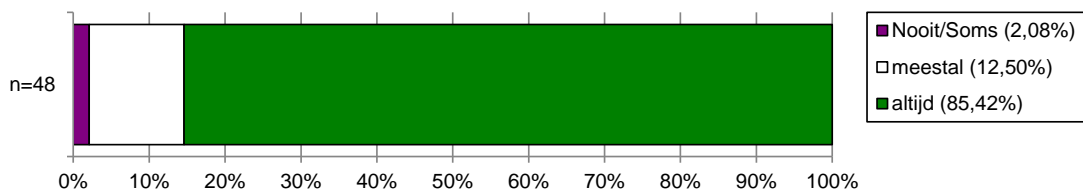
Antwoordcategorie	nooit	soms	meestal	altijd
n	0	2	9	37

45 Werkt de huishoudelijke hulp ordelijk?



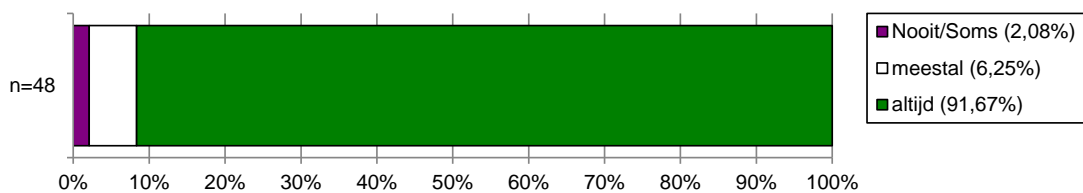
Antwoordcategorie	nooit	soms	meestal	altijd
n	0	1	9	38

46 Werkt de huishoudelijke hulp hygiënisch?



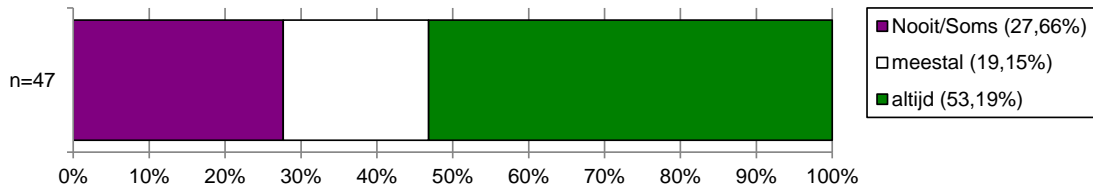
Antwoordcategorie	nooit	soms	meestal	altijd
n	0	1	6	41

47 Is de huishoudelijke hulp hulpvaardig?



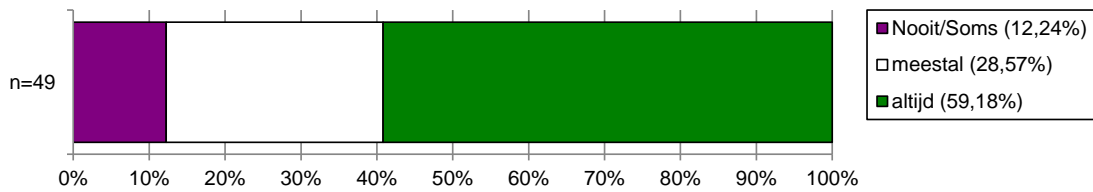
Antwoordcategorie	nooit	soms	meestal	altijd
n	0	1	3	44

48 Bespreekt de huishoudelijke hulp onveilige situaties met u? (bijvoorbeeld losliggende vloerkleedjes, bedorven eten in de koelkast)



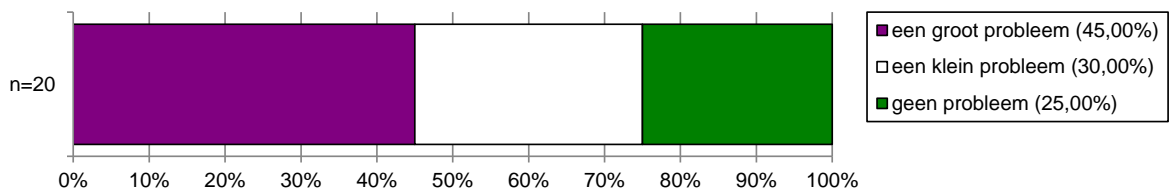
Antwoordcategorie	nooit	soms	meestal	altijd
n	8	5	9	25

49 Doet de huishoudelijke hulp een enkele keer iets extra s, als u daar om vraagt?



Antwoordcategorie	nooit	soms	meestal	altijd
n	1	5	14	29

50 Is het een probleem als de huishoudelijke hulp uw taal niet spreekt?

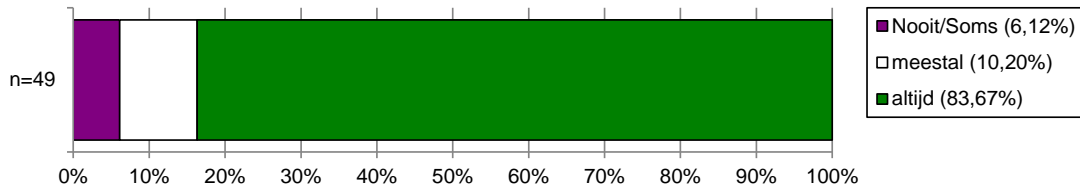


Antwoordcategorie	een groot probleem	een klein probleem	geen probleem	niet van toepassing (is nooit voorgekomen)
n	9	6	5	29

3.8 Effectiviteit

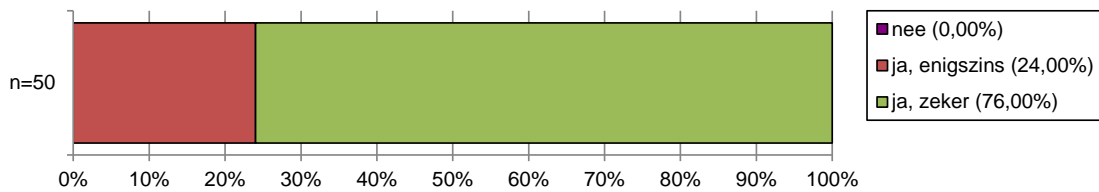
De volgende vragen gaan over of u zich **ondersteund voelt** in het voeren van de huishouding in de afgelopen 12 maanden.

51 Houdt de huishoudelijke hulp rekening met uw beperkingen? (datgene wat u zelf nog wel en niet meer kunt)



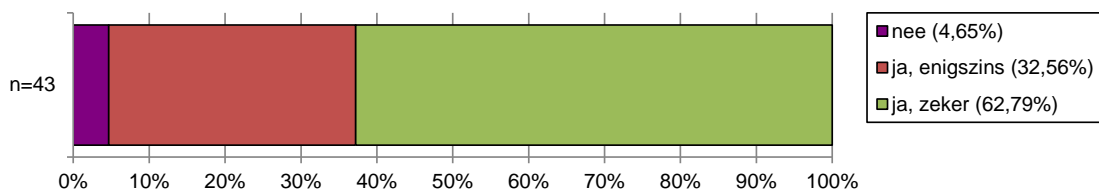
Antwoordcategorie	nooit	soms	meestal	altijd
n	1	2	5	41

52 Kunt u uzelf, dankzij de hulp bij het huishouden, beter redden in huis?



Antwoordcategorie	nee	ja, enigszins	ja, zeker
n	0	12	38

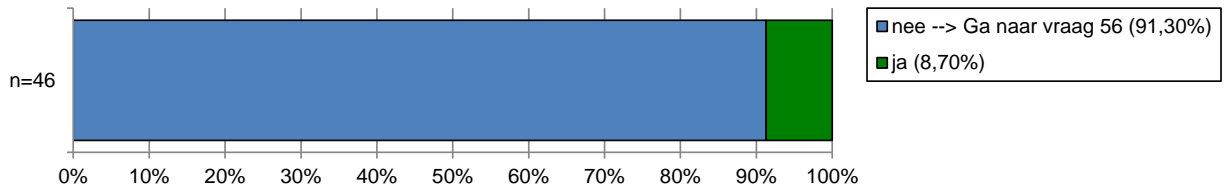
53 Kunt u, dankzij de hulp bij het huishouden, meer dingen doen die u Belangrijk vindt en waar u anders niet aan toe komt?



Antwoordcategorie	nee	ja, enigszins	ja, zeker
n	2	14	27

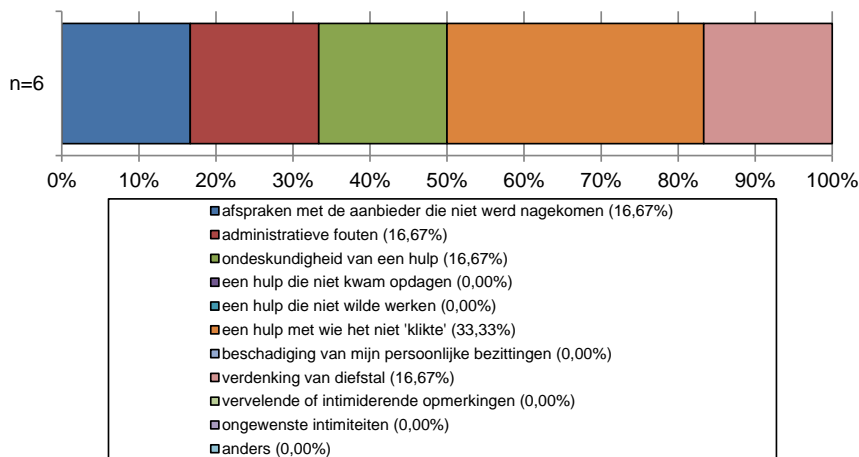
3.9 Algemeen oordeel over de hulp bij het huishouden

54 Heeft u in de afgelopen 2 jaar wel eens vervelende ervaringen gehad met de aanbieder of met de huishoudelijke hulp, die u via de aanbieder kreeg?



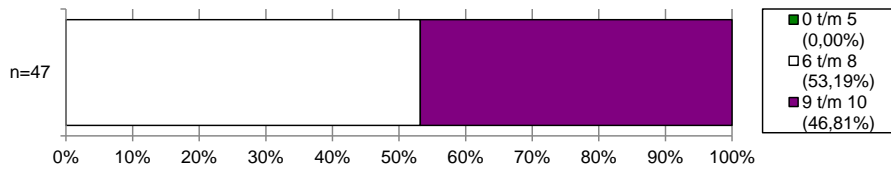
Antwoordcategorie	nee --> Ga naar vraag 56	ja
n	42	4

Vraag 55 Om wat voor soort vervelende ervaringen ging het toen ?



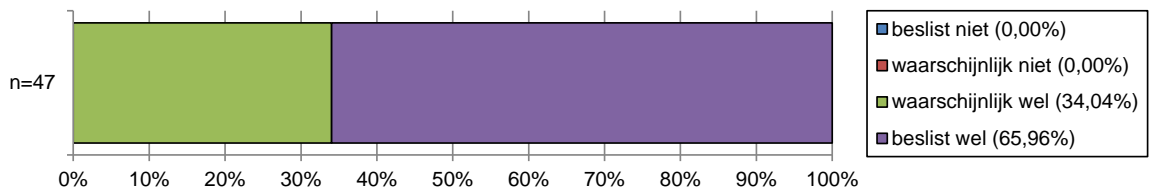
Antwoordcategorie	n
afspraken met de aanbieder die niet werd nagekomen	1
administratieve fouten	1
ondeskundigheid van een hulp	1
een hulp die niet kwam opdagen	0
een hulp die niet wilde werken	0
een hulp met wie het niet 'klikte'	2
beschadiging van mijn persoonlijke bezittingen	0
verdenking van diefstal	1
vervelende of intimiderende opmerkingen	0
ongewenste intimiteiten	0
anders	0

56 Welk cijfer geeft u aan de aanbieder van de hulp bij het huishouden? Een 0 betekent heel erg slecht. Een 10 betekent uitstekend.



Antwoordcategorie	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
n	0	0	0	0	0	0	3	3	19	7	15

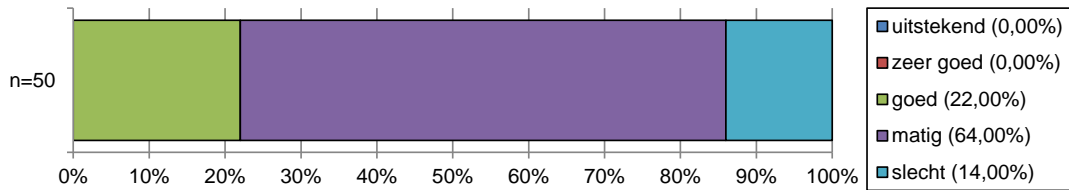
57 Zou u deze aanbieder (thuiszorg-organisatie of schoonmaakbedrijf) bij uw vrienden en familie, die hulp bij het huishouden nodig hebben, aanbevelen?



Antwoordcategorie	beslist niet	waarschijnlijk niet	waarschijnlijk wel	beslist wel
n	0	0	16	31

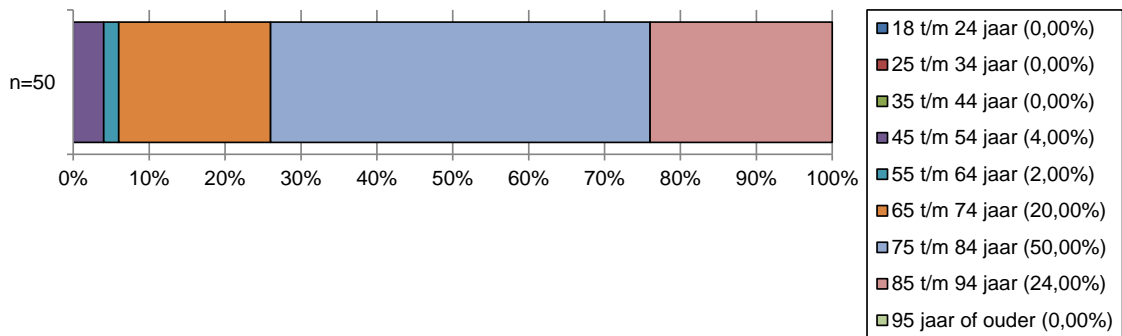
3.10 Over uzelf

58 Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?



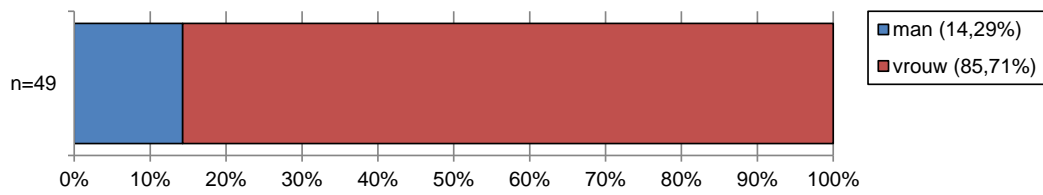
Antwoordcategorie	uitstekend	zeer goed	goed	matig	slecht
n	0	0	11	32	7

59 Wat is uw leeftijd?



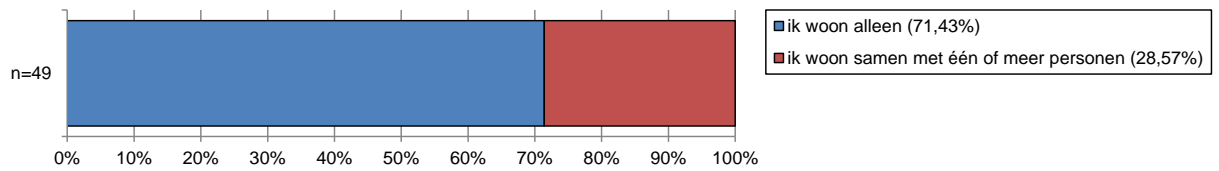
Antwoordcategorie	18 t/m 24 jaar	25 t/m 34 jaar	35 t/m 44 jaar	45 t/m 54 jaar	55 t/m 64 jaar	65 t/m 74 jaar	75 t/m 84 jaar	85 t/m 94 jaar	95 jaar of ouder
n	0	0	0	2	1	10	25	12	0

60 Bent u een man of een vrouw?



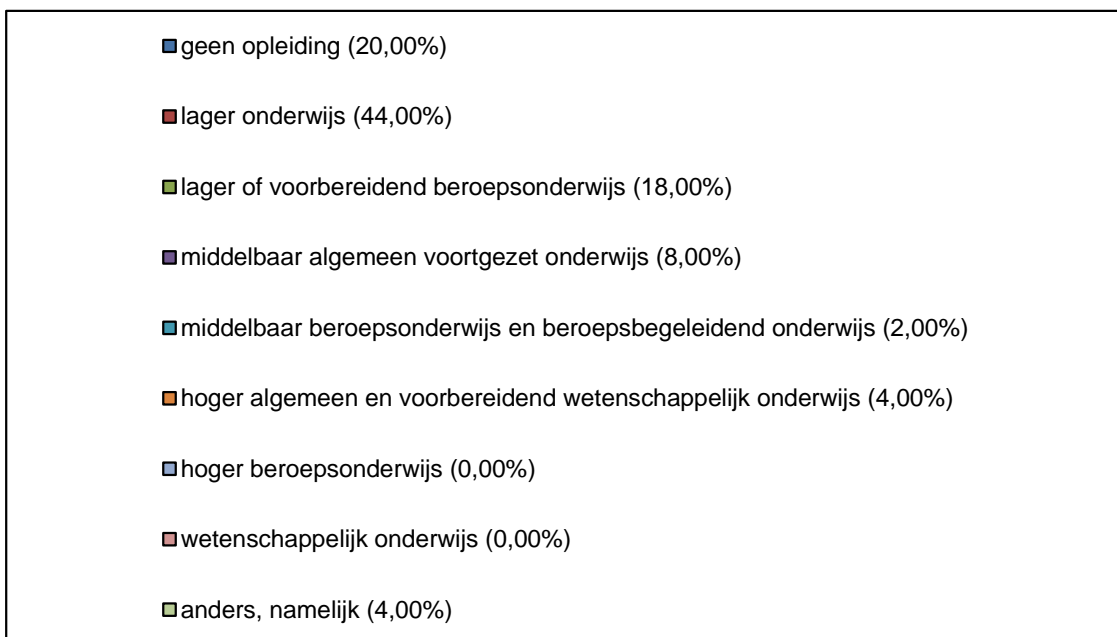
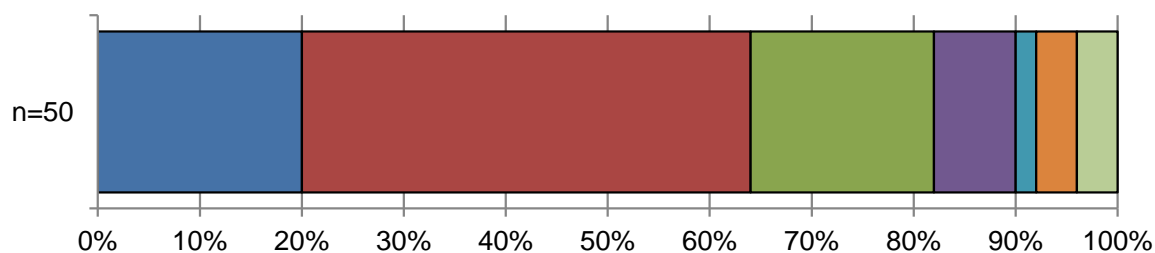
Antwoordcategorie	man	vrouw
n	7	42

61 Wat is uw woonsituatie?



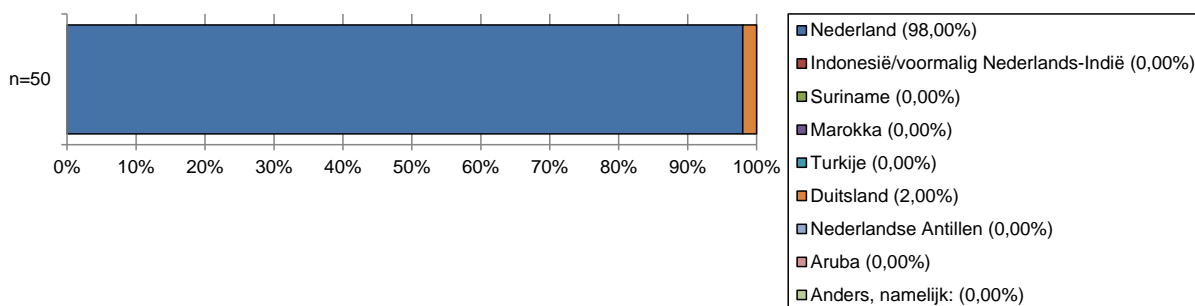
Antwoordcategorie	ik woon alleen	ik woon samen met één of meer personen
n	35	14

62 Wat is uw hoogst voltooide opleiding?



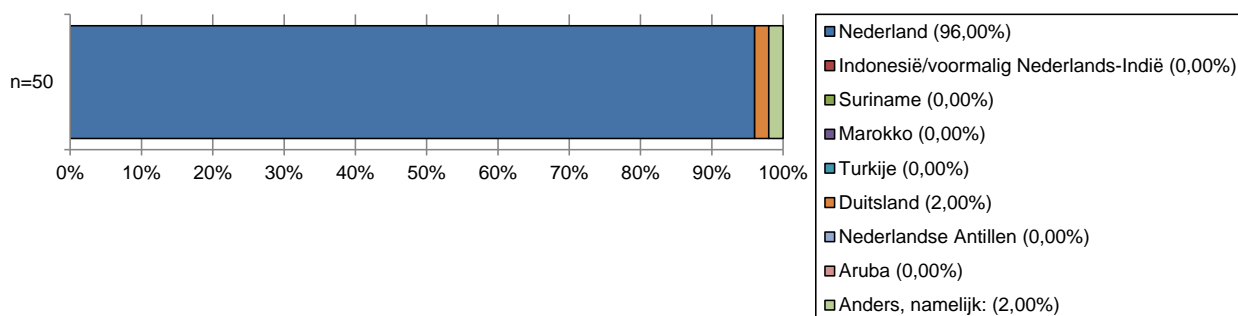
Antwoordcategorie	n
geen opleiding	10
lager onderwijs	22
lager of voorbereidend beroepsonderwijs	9
middelbaar algemeen voortgezet onderwijs	4
middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs	1
hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs	2
hoger beroepsonderwijs	0
wetenschappelijk onderwijs	0
anders, namelijk	2

63 Wat is het geboorteland van uzelf?



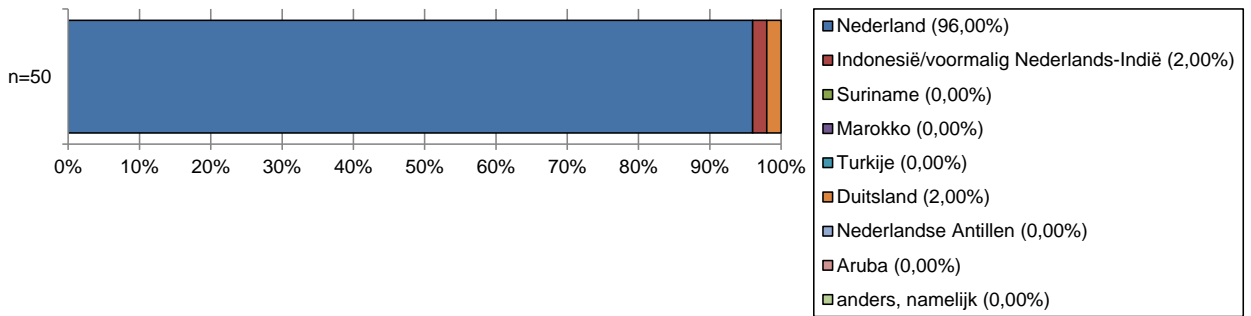
Antwoordcategorie	Nederland	Indonesië/voormalig Nederlands-Indië	Suriname	Marokka	Turkije	Duitsland	Nederlandse Antillen	Aruba	Anders, namelijk:
n	49	0	0	0	0	1	0	0	0

64 Wat is het geboorteland van uw vader?



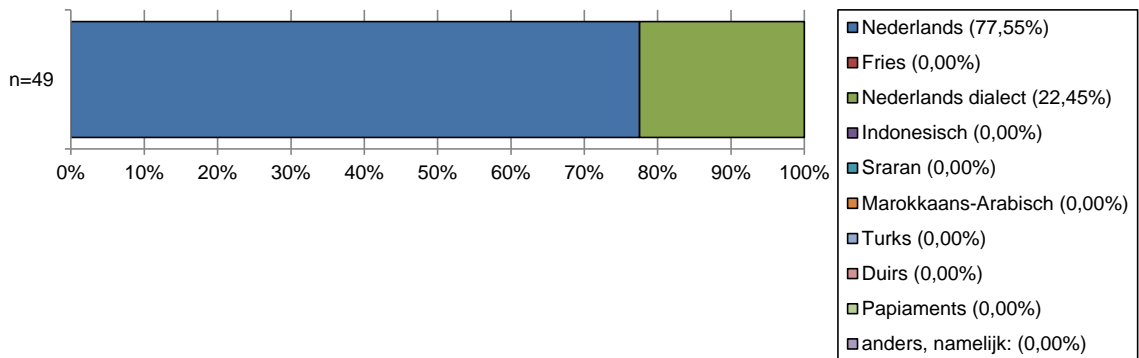
Antwoordcategorie	Nederland	Indonesië/voormalig Nederlands-Indië	Suriname	Marokko	Turkije	Duitsland	Nederlandse Antillen	Aruba	Anders, namelijk:
n	48	0	0	0	0	1	0	0	1

65 Wat is het geboorteland van uw moeder?



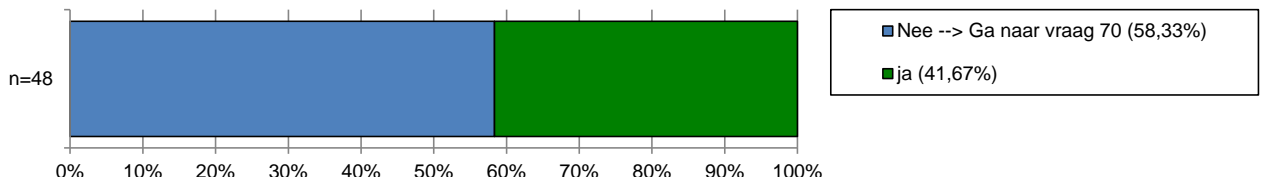
Antwoordcategorie	Nederland	Indonesië/voormalig Nederlands-Indië	Suriname	Marokko	Turkije	Duitsland	Nederlandse Antillen	Aruba	anders, namelijk
n	48	1	0	0	0	1	0	0	0

66 In welke taal praat u thuis het meeste?



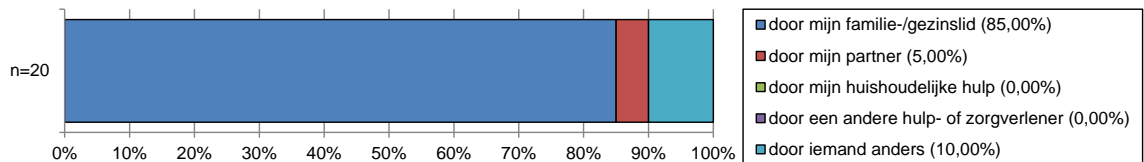
Antwoordcategorie	Nederlands	Fries	Nederlands dialect	Indonesisch	Sranan (Surinaams)	Marokkaans-Arabisch	Turks	Duits	Papiaments (Nederlandse Antillen)	anders, namelijk:
n	38	0	11	0	0	0	0	0	0	0

67 Heeft iemand u geholpen om deze vragenlijst in te vullen?



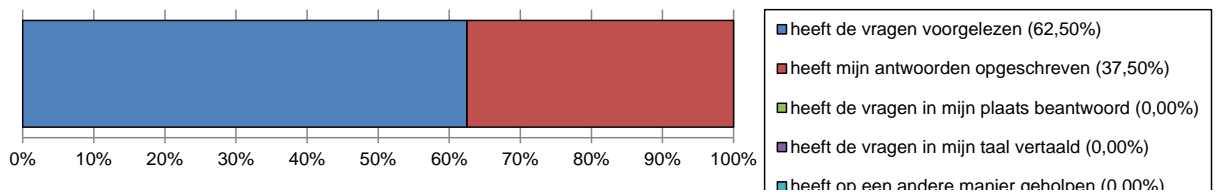
Antwoordcategorie	Nee --> Ga naar vraag 70	ja
n	28	20

68 Door wie bent u geholpen bij het invullen van de vragenlijst?



Antwoordcategorie	door mijn familie-/gezinslid	door mijn partner	door mijn huishoudelijke hulp	door een andere hulp- of zorgverlener	door iemand anders
n	17	1	0	0	2

69 Hoe heeft die persoon u geholpen?



Antwoordcategorie	heeft de vragen voorgelezen	heeft mijn antwoorden opgeschreven	heeft de vragen in mijn plaats beantwoord	heeft de vragen in mijn taal vertaald	heeft op een andere manier geholpen, namelijk
n	15	9	0	0	0

4. Kwaliteitsdimensies

De bevroegde onderwerpen zijn in te delen in een aantal dimensies van kwaliteit van zorg. Om de kwaliteitsdimensies te bepalen zijn er bij de ontwikkeling van het meetinstrument betrouwbaarheidsanalyses uitgevoerd om te bepalen in welke mate de vragen hetzelfde concept meten. Op basis van deze analyses is vastgesteld of de dimensie een schaal vormt en betrouwbaar is of niet. Is dit niet het geval is er in overleg tussen CKZ, het LOC en Actiz één vraag geselecteerd om deze dimensie te vertegenwoordigen. Dit is voorgelegd aan Stuurgroep Verantwoorde Zorg die hiermee akkoord is gegaan.

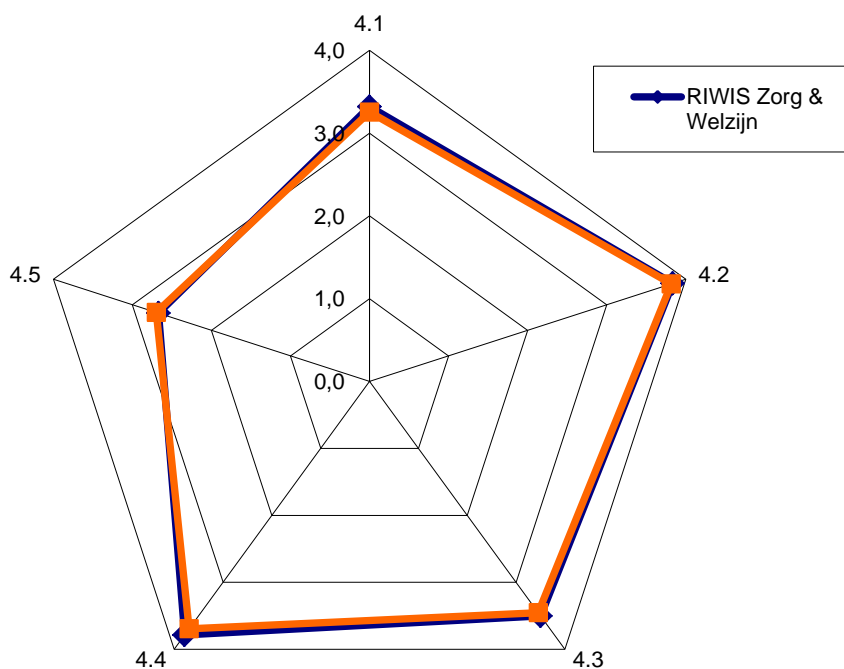
In onderstaand tabel worden de dimensies weergegeven:

Dimensie		Vraagnummers
4.1	Afspraken over de huishoudelijke hulp	7-9-12-13
4.2	Bejegening door de hulp bij het huishouden	22-23-24-25-28-29
4.3	Betrouwbaarheid van de hulp bij het huishouden	35-36-37-39-40-41
4.4	Deskundigheid van de hulp bij het huishouden	43-44-46-47
4.5	Effectiviteit van de huishoudelijke hulp	52-53

Bij de weergave van de gemiddelde verdeling en de berekening van de gemiddelde score per dimensie zijn alleen de respondenten meegenomen die meer dan de helft van de vragen per dimensie hebben beantwoord. Bij de gemiddelde score zijn de volgende scores toegekend aan de antwoordcategorieën:

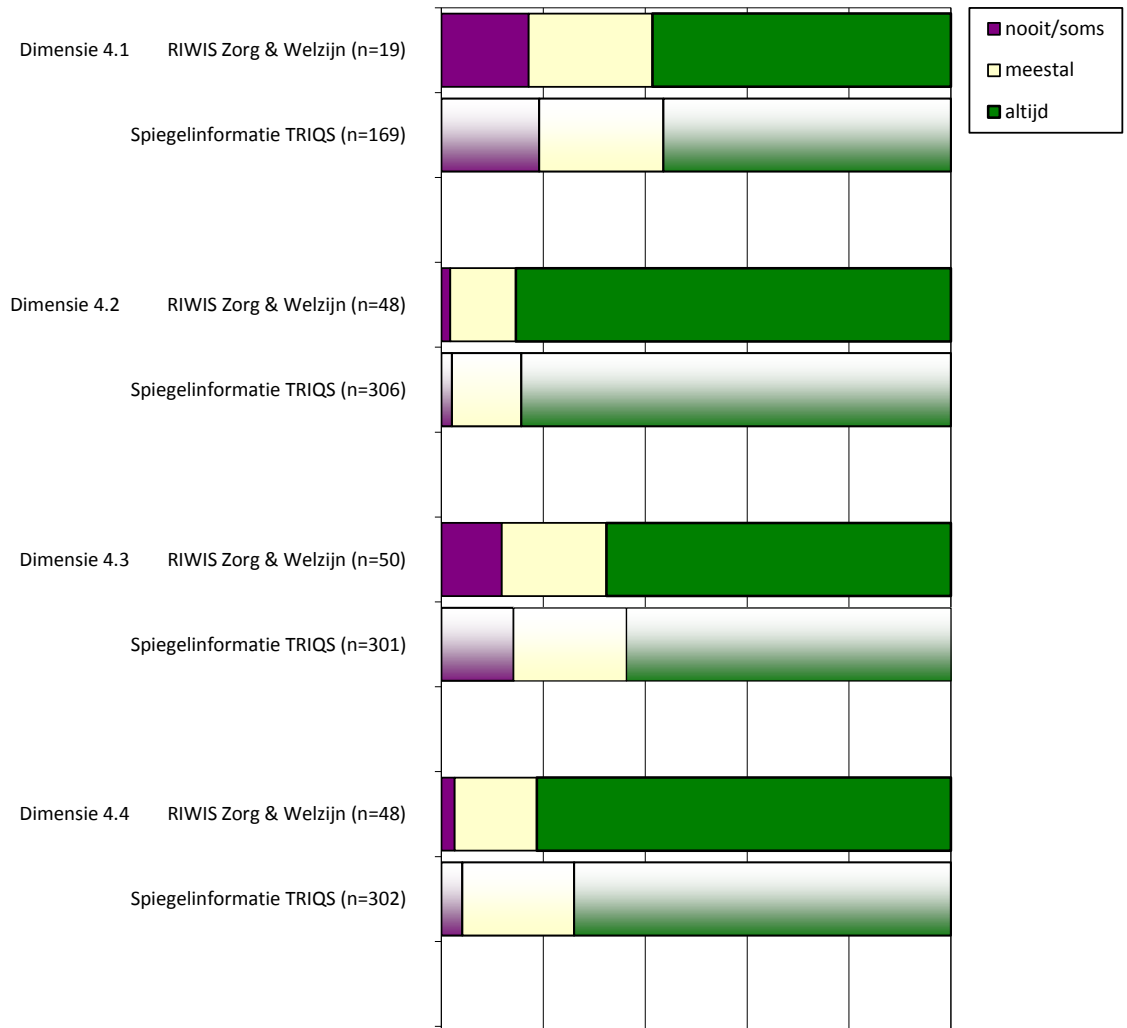
Antwoordcategorie	score
Altijd	4
Meestal	3
Soms	2
Nooit	1
Ja	4
Nee	1

Score per dimensie



	RIWIS Zorg & Welzijn	Spiegelinformatie TRIQS
4.1 Afspraken over de huishoudelijke hulp	3,32	3,25
4.2 Bejegening door de hulp bij het huishouden	3,84	3,82
4.3 Betrouwbaarheid van de hulp bij het huishouden	3,5	3,45
4.4 Deskundigheid van de hulp bij het huishouden	3,79	3,69
4.5 Effectiviteit van de huishoudelijke hulp	2,67	2,7
Rapportcijfer Hulp bij huishouding	8,6	8,39

Verdeling per dimensie



4.1 Dimensie afspraken

Binnen deze dimensie vallen de volgende vragen:

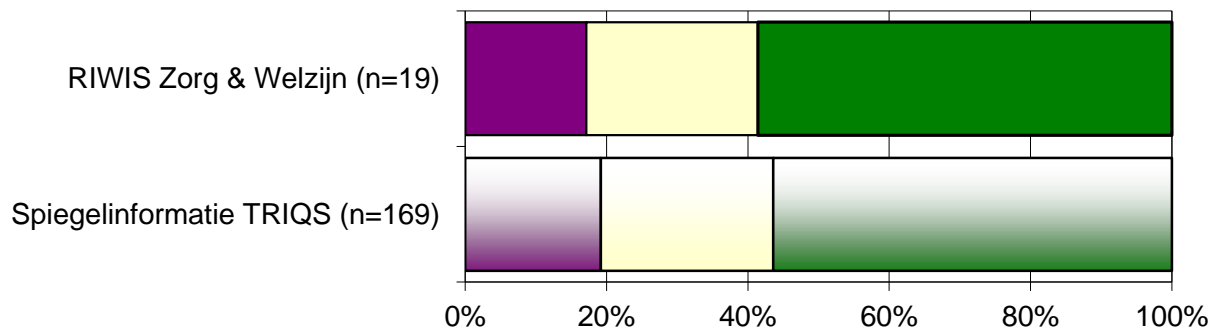
7. Komt de aanbieder de mondelinge werkafspraken over de hulp bij het huishouden na?

9. Is, bij het opstellen van een plan met de schriftelijke werkafspraken, rekening gehouden met uw voorkeuren bij het afspreken van de momenten waarop de huishoudelijke hulp komt?

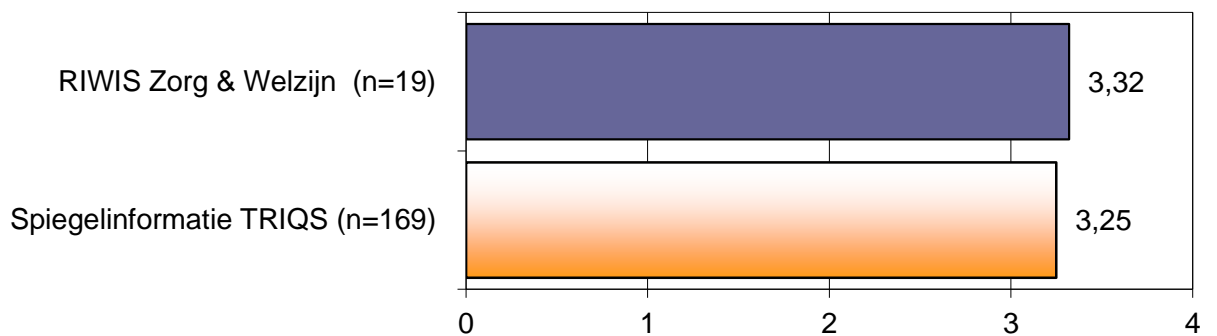
12. Komt de aanbieder de schriftelijke werkafspraken over de hulp bij het huishouden na?

13. Worden de schriftelijke werkafspraken, die met u zijn gemaakt, van tijd tot tijd in overleg met u besproken (geëvalueerd), en zo nodig bijgesteld?

De verdeling is als volgt:



De gemiddelde score is als volgt:



4.2 Dimensie bejegening

Binnen deze dimensie vallen de volgende vragen:

22. Is de huishoudelijke hulp beleefd tegen u?

23. Luistert de huishoudelijke hulp aandachtig naar u?

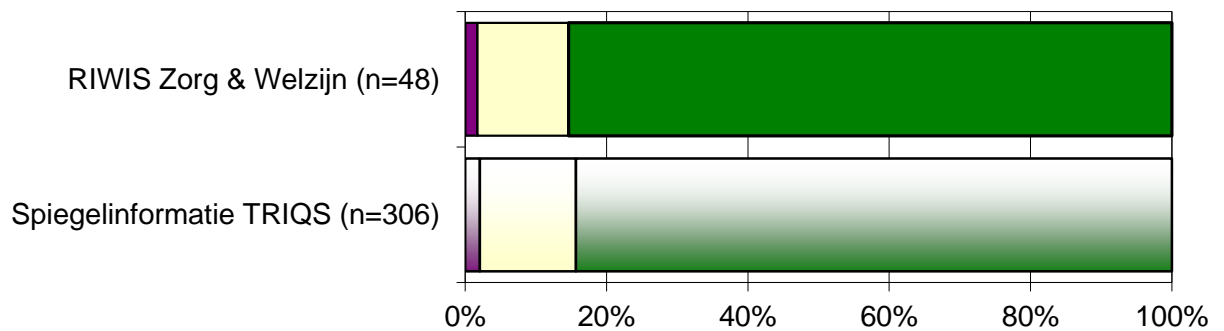
24. Heeft de huishoudelijke hulp genoeg tijd voor u?

25. Neemt de huishoudelijke hulp u serieus?

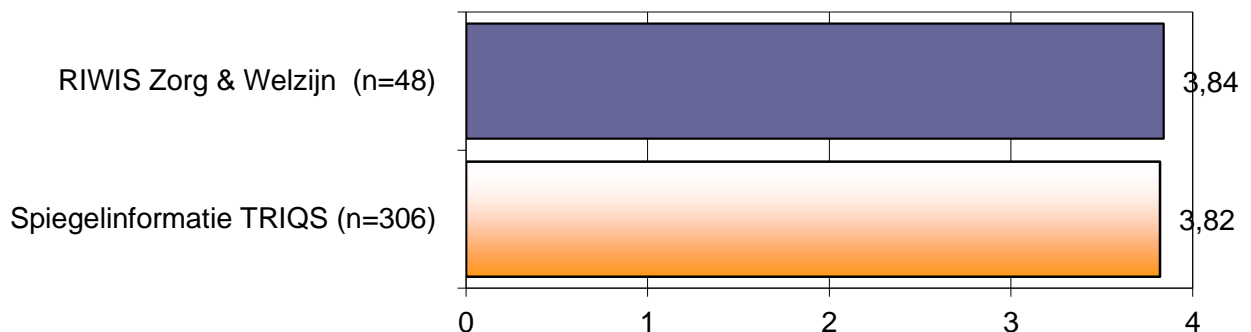
28. Gaat de huishoudelijke hulp zorgvuldig met uw spullen om? (meubels, servies, kleding enzovoort).

29. Voelt u zich op uw gemak in aanwezigheid van de huishoudelijke hulp?

De verdeling is als volgt:



De gemiddelde score is als volgt:



4.3 Dimensie betrouwbaarheid

Binnen deze dimensie vallen de volgende vragen:

35. Houdt de huishoudelijke hulp zich aan de afgesproken tijden? (komt op tijd, gaat niet te vroeg weg)

36. Kunt u zelf bepalen dat de huishoudelijke hulp op een ander moment komt, als u bijvoorbeeld naar het ziekenhuis moet?

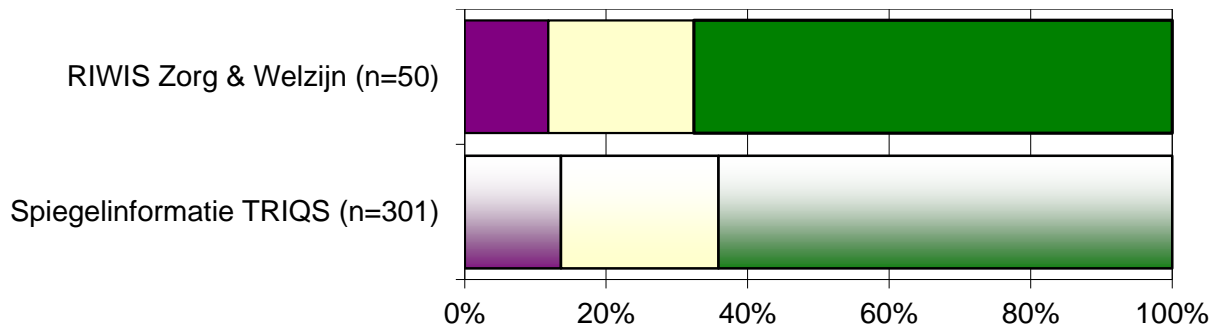
37. Wordt u op tijd ingelicht als de huishoudelijke hulp op een andere dan de afgesproken tijd komt, of niet komt wegens ziekte of vakantie?

39. Overlegt uw huishoudelijke hulp met u over welke huishoudelijke taken er gedaan moeten worden? (bijvoorbeeld ramen zemen)

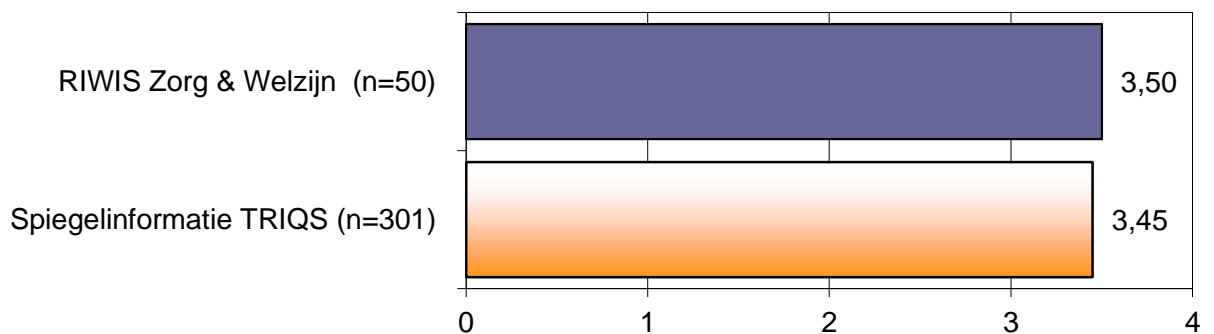
40. Komt de huishoudelijke hulp de afspraken over de hulp bij het huishouden na? (komt het werk af)

41. Vraagt de huishoudelijke hulp of alles naar wens verloopt?

De verdeling is als volgt:



De gemiddelde score is als volgt:



4.4 Dimensie deskundigheid

Binnen deze dimensie vallen de volgende vragen:

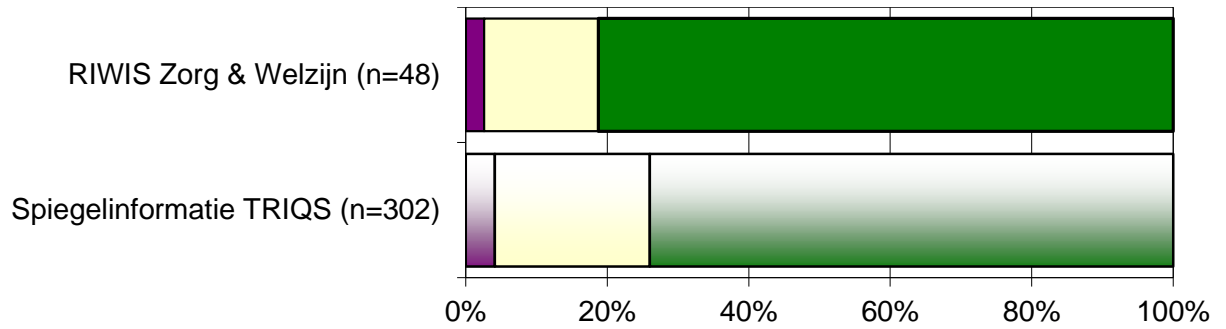
43. Werkt de huishoudelijke hulp vakkundig? (weet de hulp wat er gedaan moet worden)

44. Maakt de huishoudelijke hulp goed schoon?

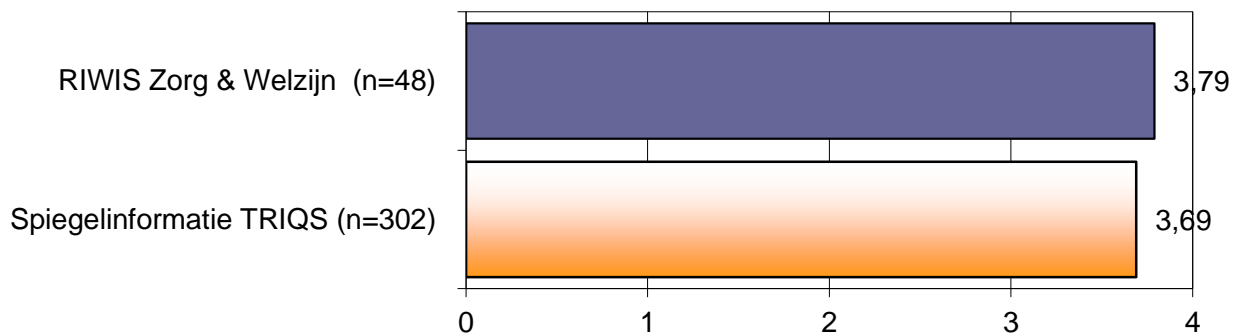
46. Werkt de huishoudelijke hulp hygiënisch?

47. Is de huishoudelijke hulp hulpvaardig?

De verdeling is als volgt:



De gemiddelde score is als volgt:



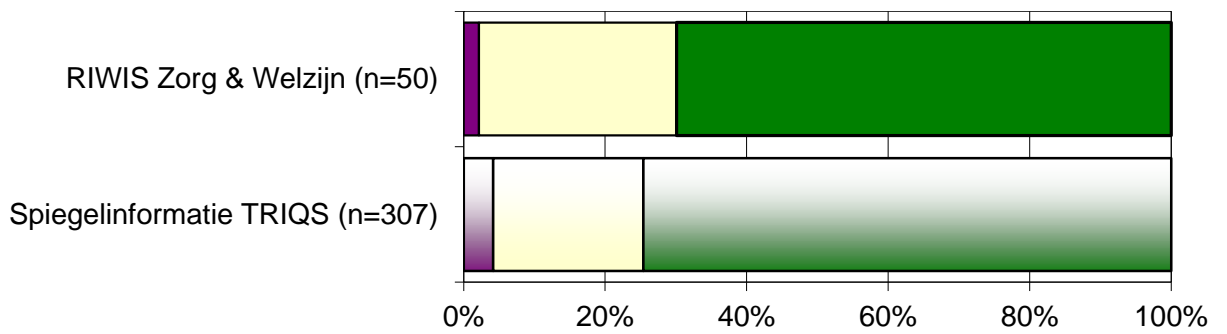
4.5 Dimensie effectiviteit

Binnen deze dimensie vallen de volgende vragen:

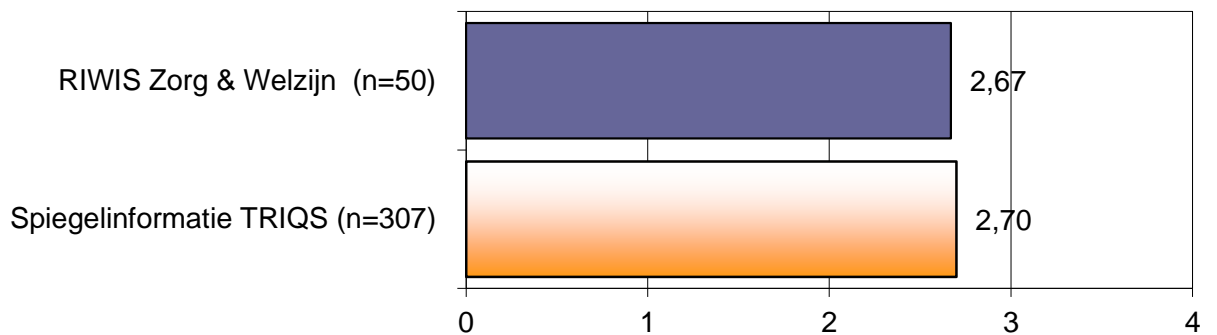
52. Kunt u uzelf, dankzij de hulp bij het huishouden, beter redden in huis?

53. Kunt u, dankzij de hulp bij het huishouden, meer dingen doen die u belangrijk vindt en waar u anders niet aan toe komt?

De verdeling is als volgt:



De gemiddelde score is als volgt:



5. Samenvatting

Van de vijf dimensies scoort Riwis Zorg & Welzijn op vier dimensies hoger dan de spiegelinformatie en op één dimensie lager dan de spiegelinformatie.

Er wordt 0,03 punt lager gescoord dan de spiegelinformatie voor dimensie 4.5 (effectiviteit van de huishoudelijke hulp).

Dimensie 4.4 (deskundigheid van de hulp bij het huishouden) wijkt het meest af in positieve zin. Voor deze dimensie wordt 0,10 punt hoger gescoord dan de spiegelinformatie.

