

Wat vinden uw cliënten van de hulp bij het huishouden?

Riwis Zorg&Welzijn

Prismantonderzoek naar ervaringen met de zorg

L.G. Bosman
dr. D.H.M. Frijters
drs. J.J.M. Geraets
K.D. Hekkert, MSc.
D.J. Homberg, MSc.
dr. H.C.M. Kamphuis
drs. S.J.W. de Kroon
drs. J.J.A. Stavenuiter
drs. A.C.M. Winters – Van der Meer

Utrecht, augustus 2009

Prismant

Prismant is dé zakelijke dienstverlener voor de Nederlandse gezondheidszorg.

Zij beschouwt het als haar opdracht om haar klanten te ondersteunen bij het formuleren, implementeren en evalueren van hun beleid, gericht op verbetering van doeltreffendheid, doelmatigheid en kwaliteit van de zorg.

Vanuit haar betrokkenheid bij de Nederlandse gezondheidszorg wil Prismant toonaangevend zijn in de markt, betrouwbaar zijn als partner en excelleren op het gebied van advies, onderzoek, informatievoorziening en opleiding.

© Stichting Prismant, Utrecht, augustus 2009. Alle rechten voorbehouden. Niets uit dit werk mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Stichting Prismant.

Publicatie van cijfers en/of tekst uit dit werk als toelichting of ondersteuning bij wetenschappelijke artikelen, boeken of scripties, is toegestaan mits daarbij geen sprake is van commerciële doeleinden en voor zover de bron duidelijk wordt vermeld.

® Prismant is een wettig gedeponeerd dienst- en warenmerk.

P:/CWO/6489 1.0 Rapport Riwis Zorg&Welzijn Hulp
bij Huishouden

Uitgever

Prismant
Papendorpseweg 65, 3528 BJ Utrecht
Postbus 85200, 3508 AE Utrecht
Telefoon 030 - 2345 678
Fax 030 - 2345 677
prismant@prismant.nl

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	5
1.1	Onderzoeksmethode	5
1.2	Opbouw van de rapportage	6
1.3	Leeswijzer	6
2.	Samenvatting en aanbevelingen	7
2.1	Gemiddelde score	8
2.2	Significante afwijkingen, sterretjestabel	8
2.3	Opvallende zaken en mogelijke verbeterpunten	9
3.	Persoonsgegevens van de cliënten	11
3.1	Persoonsgegevens van de cliënten	11
4.	Hoe ervaren uw cliënten de hulp bij het huishouden?	15
4.1	Wachttijd voor start hulp bij het huishouden	15
4.2	Zorgdossier, afspraken en overleg	16
4.3	Informatie en communicatie	17
4.4	Telefonische bereikbaarheid	21
4.5	Aantal medewerkers en vervanging	22
4.6	Professionaliteit van de hulp bij het huishouden	23
4.7	Uw gezondheid	27
4.8	Uw veiligheid	27
4.9	Uw privacy	28
4.10	Uw zelfstandigheid en activiteiten	29
4.11	Uw beoordeling van de hulp bij het huishouden	30
Bijlage 1	De vragenlijst	31
Bijlage 2	Wensen van de cliënten	41

1. Inleiding

In 2009 heeft Prismant voor uw instelling een cliëntwaarderingsonderzoek uitgevoerd. Uw cliënten hebben daartoe een vragenlijst ingevuld. Deze rapportage beschrijft de resultaten van het cliëntwaarderingsonderzoek.

1.1 Onderzoeksmethode

We hanteren in dit onderzoek de *Ervaringen met de hulp bij het huishouden; vragenlijst voor thuiswonende cliënten van thuiszorgorganisaties of zorgorganisaties*. Prismant heeft deze vragenlijst ontwikkeld. Deze lijst is ontwikkeld door Prismant op basis van de CQ-Index *Ervaringen met de zorg thuis*. De lijst is gericht op thuiswonende cliënten van 18 jaar en ouder, die thuis (eventueel in een aanleunwoning) gedurende een periode van minimaal zes maanden hulp bij het huishouden ontvangen van thuiszorgorganisaties of zorginstellingen. Deze lijst is bedoeld voor cliënten met enkelvoudige huishoudelijke verzorging.

De onderzoeksmethode is gebaseerd op de zogenaamde CAHPS-methodiek¹. In het buitenland is veel ervaring opgedaan met deze methodiek. De richtlijnen zijn voor de Nederlandse situatie aangepast. Voor de doelgroep cliënten die hulp bij het huishouden krijgen geldt een steekproefgrootte van 110 cliënten per OE. Het gaat daarbij om cliënten met **hulp bij het huishouden** (HH/HV). Naar deze 110 cliënten worden de vragenlijsten thuisgestuurd. Niet alle instellingen/OE's halen deze steekproefgrootte. In dat geval krijgen alle cliënten van de instelling/OE de vragenlijst thuisgestuurd.

De cliënten ontvangen een week nadat de eerste keer de vragenlijst verstuurd is een dankbrief. Na vier weken krijgen degenen die de vragenlijst nog niet retour gestuurd hebben opnieuw de vragenlijst gestuurd. Tot slot krijgen alle cliënten nog een laatste dankbrief na zeven weken. Om dit proces te monitoren heeft Prismant een helpdesk opgericht waar cliënten met vragen en opmerkingen terecht kunnen. De vragenlijsten worden verzameld en gescand. Prismant voert vervolgens de analyse uit en levert onderstaande rapportage.

In dit rapport zijn alle respondenten opgenomen die binnen de gestelde responstijd de ingevulde vragenlijst retour hebben gezonden. Respondenten die buiten de responstijd de vragenlijst hebben ingestuurd zijn niet meegenomen in deze rapportage, tenzij anders is afgesproken met de opdrachtgever. In het onderzoek zijn 110 cliënten aangeschreven om deel te nemen. Hiervan hebben 52 cliënten een vragenlijst ingevuld en geretourneerd, dat is een respons van 47%.

¹ CAHPS staat voor Consumer Assessment of Health Plan Surveys

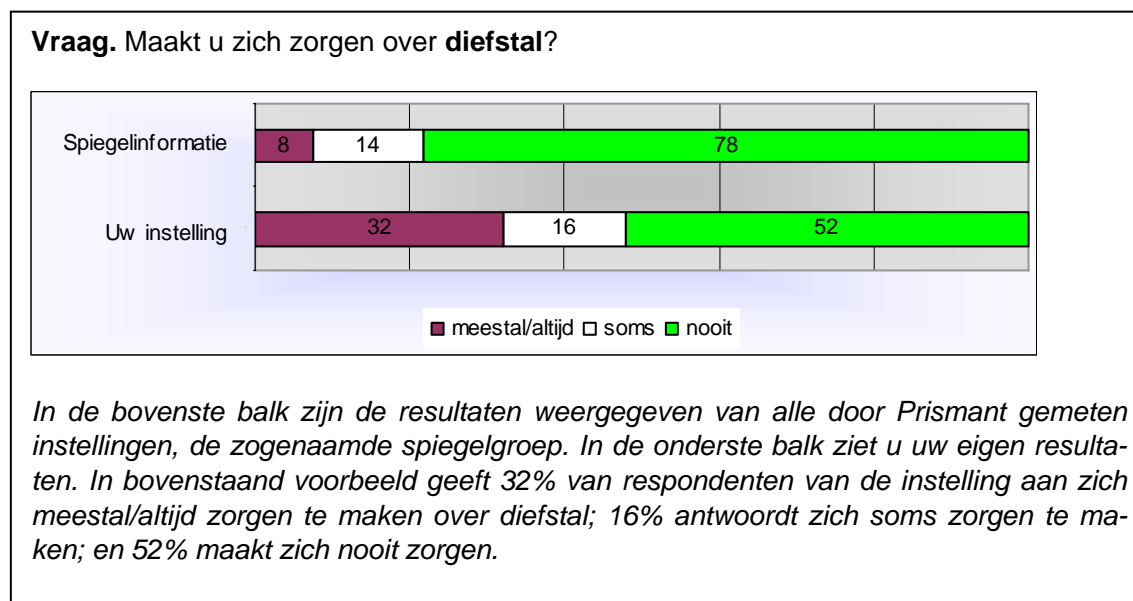
1.2 Opbouw van de rapportage

De resultaten van uw instelling zijn vergeleken met de resultaten van de andere instellingen die aan het onderzoek bij Prismant meededen, de zogenaamde spiegelinformatie. Deze spiegelinformatie kan de komende jaren wijzigen doordat de groep deelnemende instellingen steeds groter zal worden. Wij verwachten dat dit geen grote verschillen oplevert. Het rapport is als volgt opgebouwd. Hoofdstuk 2 geeft een samenvatting van de resultaten van de thema's die bevestigd zijn. Daarnaast staan in dit hoofdstuk eventuele suggesties voor verbetering. Hoofdstuk 3 beschrijft de persoonskenmerken van de cliënten. Hoofdstuk 4 beschrijft de resultaten van de cliënten naar hun ervaringen met de hulp bij het huishouden.

1.3 Leeswijzer

De resultaten van uw instelling zijn vergeleken met de resultaten van andere instellingen die vanaf april 2007 het onderzoek bij Prismant lieten uitvoeren, de zogenaamde spiegelinformatie. De spiegelinformatie bevat inmiddels gegevens van ongeveer 70 organisatorische eenheden (\pm 4.000 cliënten). De spiegelinformatie biedt u de mogelijkheid om uw eigen resultaten in perspectief te plaatsen. De spiegelinformatie biedt u de mogelijkheid om uw eigen resultaten in perspectief te plaatsen.

Hieronder staat een voorbeeld van de wijze waarop de resultaten worden weergegeven.



De tabellen die in dit rapport zijn opgenomen, tonen de antwoorden op de gestelde vragen. De antwoorden worden in percentages weergegeven. Als de cliënten een vraag met 'niet van toepassing', 'niet nodig' of 'weet niet' hebben beantwoord, is dit boven de tabel weergegeven. De antwoorden van deze respondenten zijn niet in de tabel weergegeven. De percentages in sommige tabellen komen opgeteld uit op 99% of 101%. Dit heeft te maken met de afronding van decimalen.

2. Samenvatting en aanbevelingen

Onderstaande figuur geeft per thema aan wat het percentage cliënten is dat een positief antwoord of een negatief antwoord gaf. Hierbij is per vraag bepaald of een antwoord positief of negatief is. Uw percentages zijn vergeleken met de percentages van de spiegelinformatie. Over de thema's 'gezondheid' en 'veiligheid' wordt slechts één vraag gesteld. Derhalve zijn deze thema's niet opgenomen in de onderstaande tabel.

