

Wat vinden uw cliënten van de zorg thuis?

Prismantonderzoek naar ervaringen met de zorg

Opdrachtgever: Stichting Woonzorgcentra Iselgouw, Tolzicht

dr. D.H.M. Frijters
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 2008

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 2008. 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 Stichting Woonzorg Iselgouw/Rapport
Tolzicht Thuiszorg

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	5
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
3.2	Soort thuiszorg	13
4.	Hoe ervaren uw cliënten de zorg- en dienstverlening?	17
4.1	Wachttijd voor start thuiszorg	17
4.2	Zorgplan, afspraken en overleg	18
4.3	Informatie en communicatie	20
4.4	Telefonische bereikbaarheid	24
4.5	Aantal zorgverleners en vervanging	25
4.6	Professionaliteit van de zorgverlening	27
4.7	Uw verzorging en gezondheid	31
4.8	Uw veiligheid	33
4.9	Uw privacy	34
4.10	Uw zelfstandigheid en activiteiten	35
4.11	Hoe gaat het verder met u?	38
4.12	Uw beoordeling van de thuiszorg	39
Bijlage 1	De vragenlijst	41
Bijlage 2	Indicatoren Verantwoorde zorg	65
Bijlage 3	Open vragen	71

1. Inleiding

In 2008 heeft Prismant voor uw instelling een cliëntwaarderingsonderzoek uitgevoerd. Uw cliënten hebben daartoe een CQ-vragenlijst ingevuld. De Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) eist dat per organisatorische eenheid (OE) een CQ-index wordt uitgevoerd met een minimale frequentie van één maal per 2 jaar. Deze rapportage beschrijft de resultaten van het cliëntwaarderingsonderzoek.

1.1 Onderzoeksmethode

We hanteren in dit onderzoek de *CQ-index Ervaringen met de zorg thuis; vragenlijst voor thuiswonende cliënten van thuiszorgorganisaties of zorgorganisaties*. Het Nivel heeft deze vragenlijst ontwikkeld. 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 persoonlijke verzorging en/of verpleging ontvangen van thuiszorgorganisaties of zorginstellingen. Deze lijst is niet bedoeld voor cliënten met enkelvoudige huishoudelijke verzorging of enkelvoudige begeleiding.

De onderzoeksmethode is 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 thuiszorg of extramurale zorg krijgen geldt een steekproefgrootte van 110 cliënten per OE. Het gaat daarbij om cliënten met **persoonlijke verzorging en/of verpleegkundige zorg** (PV/VP). Niet alle instellingen/OE's halen deze steekproefgrootte. In dat geval krijgen alle cliënten de vragenlijst thuisgestuurd.

De cliënten ontvangen een week nadat de eerste keer de vragenlijst verstuurd is een bedankbrief. Na vijf weken krijgen degenen die de vragenlijst nog niet retour gestuurd hebben alsnog de vragenlijst. Tot slot krijgen alle cliënten nog een laatste bedankbrief 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.

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 deelnemersgroep 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 bevraagd 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 zorg.

¹ CAHPS staat voor Consumer Assessment of Health Plan Surveys

1.3 Leeswijzer

De tabellen die in dit rapport zijn opgenomen, tonen de antwoorden op de gestelde vragen. De antwoorden worden in percentages weergegeven. Als de cliënten “niet van toepassing/niet nodig” hebben ingevuld, is dit boven de grafiek aangegeven.

De percentages in sommige tabellen komen opgeteld uit op 99% of 101%. Dit heeft te maken met de afronding van decimalen op de verschillende antwoordcategorieën. De antwoordmogelijkheden (altijd, meestal, soms, nooit) worden gecodeerd met cijfers (1 t/m 4). Voor alle vragen wordt een gemiddelde berekend (een optelsom van cijfers tussen 1 en 4). Dit gemiddelde is vrijwel nooit een ‘rond’ getal. Om de tabellen overzichtelijk te houden worden alleen ronde getallen weergegeven.

2. Samenvatting en aanbevelingen

Onderstaande figuur geeft per thema aan wat het percentage cliënten is dat een positief antwoord gaf en 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. De steekproefomvang van dit onderzoek is met 73 cliënten lager dan de voorgeschreven steekproefomvang (110). De respons op de vragenlijst is: 44%.

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. De gegevens van deze respondenten zullen wel worden verstuurd naar de Centrale Database 'Verantwoorde Zorg'. Zodoende wordt gewaarborgd dat alle respondenten van de betreffende instelling in de landelijke database terecht komen.

