

---

# Ervaringen thuiszorgcliënten V&V

## La Vie!

### Gemeten met de CQI index

December 2014

---

---

Samenstelling: drs. Jeroen J. Haamers, Bosscher & de Witte c.s.  
Versie: december 2014

---

# Inhoudsopgave

<b>1. Inleiding</b>	<b>1</b>
CQI-onderzoek; achtergrond en werkwijze	1
Opbouw van het rapport	2
<b>2. Samenvatting resultaten onderzoek</b>	<b>3</b>
Algemene resultaten	3
Resultaten indicatoren	4
<b>3. Persoonskenmerken van de cliënten</b>	<b>5</b>
Geslacht, leeftijd en opleiding	5
Ervaren gezondheid	5
Hulp bij het invullen	5
<b>4. Ervaringen en tevredenheid van de cliënten</b>	<b>6</b>
4.1 Afspraken over uw thuiszorg	6
4.2 Communicatie met de zorginstelling	7
4.3 Bereikbaarheid van uw thuiszorgorganisatie	8
4.4 Professionaliteit van uw zorgverleners	9
4.5 Uw verzorging en gezondheid	10
4.6 Uw zelfstandigheid en activiteiten	11
4.7 Aanbevelen ('Net Promotor Score')	11
<b>Bijlage: Opmerkingen van thuiszorgcliënten</b>	<b>12</b>

## I. Inleiding

In de periode oktober-november 2014 heeft een cliëntraadpleging plaatsgevonden in La Vie! In deze periode zijn de ervaringen thuiszorgcliënten onderzocht.

Dit rapport bestaat uit vier hoofdstukken. In dit eerste hoofdstuk is beschreven op welke wijze de meting is uitgevoerd. Het tweede hoofdstuk biedt een samenvatting van de resultaten van de ervaringen van de thuiszorgcliënten en zijn de constatering uit het onderzoek opgenomen. In het derde hoofdstuk zijn de persoonskenmerken van de cliënten opgenomen en in het vierde hoofdstuk zijn per thema van de meting alle resultaten opgenomen. In de bijlage zijn alle opmerkingen opgenomen, die door de cliënten op de enquêteformulieren zijn genoteerd.

Deze meting is tot stand gekomen in samenwerking met Annelette Hamming (verwerking). Jeroen Haamers heeft de resultaten verwerkt tot deze eindrapportage.

### CQI-onderzoek; achtergrond en werkwijze

Binnen La Vie! wordt periodiek de cliënten naar hun ervaringen gevraagd over de zorg en hun leefomstandigheden. Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de Consumer Quality Index (CQI), bestaande uit gestandaardiseerde vragenlijsten, waarmee landelijk informatie wordt verzameld over cliëntwaardering. Het onderzoek is uitgevoerd volgens de richtlijnen van het Centrum Klantervaring Zorg (CKZ), die gelden voor CQI onderzoeken in de sector Verpleging, Verzorging & Thuiszorg. Deze richtlijnen zijn vastgelegd in het Handboek CQI metingen (versie juli 2011).

Dit is het tweede formele CQI onderzoek dat door Bosscher & de Witte c.s. voor La Vie! is uitgevoerd.

Voor het CQI onderzoek is één CQI-vragenlijst gebruikt:

- I. CQ-index ervaringen met de zorg thuis (versie 2012): een schriftelijke vragenlijst voor thuiswonende cliënten van zorgorganisaties, die minimaal zes maanden persoonlijke verzorging en/of verpleging ontvangen.

De onderhavige rapportage beschrijft de resultaten van de schriftelijke meting onder thuiszorgcliënten van La Vie! De meting is uitgevoerd volgens de CQI-richtlijn, wat wil zeggen dat er op vaste momenten herinneringen aan cliënten zijn verstuurd met het verzoek mee te werken aan de meting. Dit heeft geleid tot de volgende respons:

Thuiszorg	Verstuurd	Ontvangen	% Bruto respons	Niet meewerken	Bruikbare respons	% netto respons
La Vie!	42	39	92,9%	3	36	85,7%

De resultaten van de enquêteformulieren zijn digitaal ingevoerd in een databestand, waarna de opschoning en analyse heeft plaatsgevonden.

Alle opmerkingen die cliënten op de formulieren hadden genoteerd, zijn integraal in de bijlage van deze rapportage opgenomen. Deze dienen als achtergrondinformatie voor de kwantitatieve scores van het onderzoek.

## **Opbouw van het rapport**

Hoofdstuk 2 geeft een samenvattend beeld van de ervaringen van bewoners over de diverse onderdelen uit de CQ-index. Vervolgens zijn in dit hoofdstuk de meest opvallende constatering uit deze meting op een rij gezet. De constatering bieden een mogelijke aanzet tot maatregelen ter verbetering.

Hoofdstuk 3 beschrijft de persoonskenmerken van de cliënten die aan het onderzoek hebben meegewerkt.

Hoofdstuk 4 is opgebouwd volgens de thema's van de CQI-vragenlijst:

1. Afspraken over uw thuiszorg
2. Communicatie met de zorginstelling
3. De bereikbaarheid van uw thuiszorg organisatie
4. Professionaliteit van uw zorgverleners
5. Uw verzorging en gezondheid
6. Uw zelfstandigheid en activiteiten
7. Aanbevelen ('Net Promotor Score')

Per thema zijn de resultaten voornamelijk weergegeven in grafieken. In de grafieken is de verhouding weergegeven tussen de verschillende antwoorden. Het meest positieve antwoord is in de regel met groen aangegeven, het meest negatieve in paars en de tussencategorie in wit.

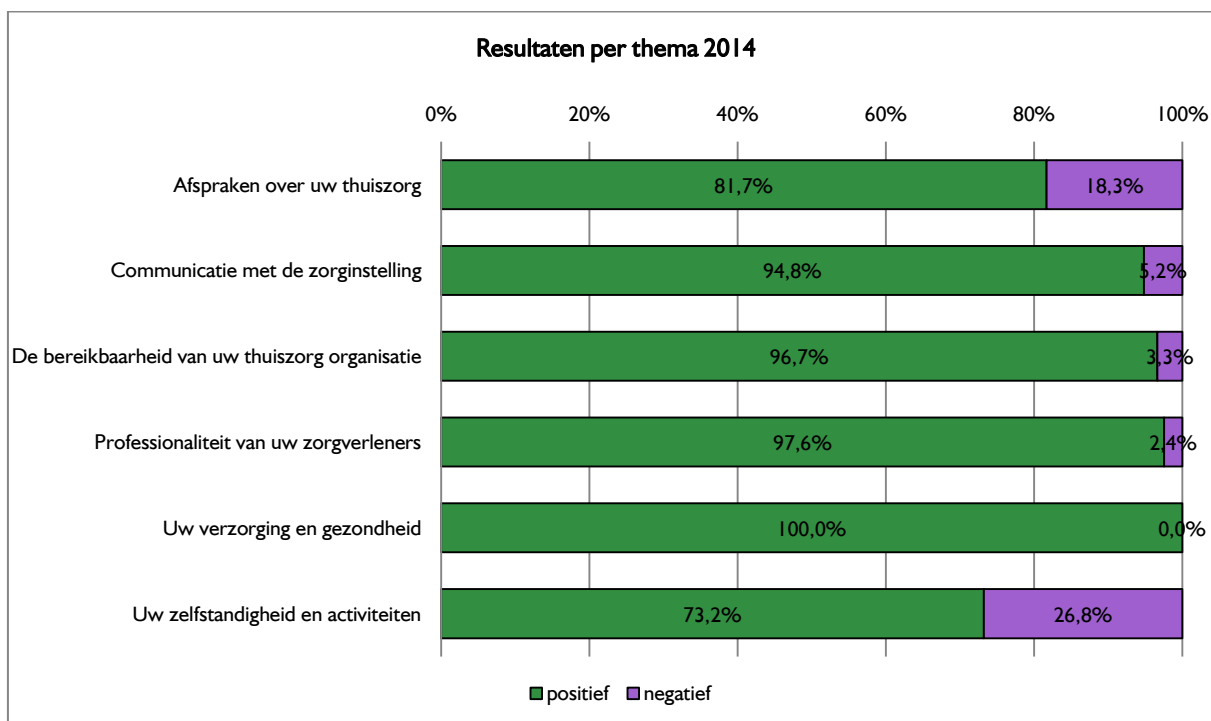
De scores zijn in percentages weergegeven. De percentages bieden een indicatie om te komen tot bepaalde constatering en conclusies. Voor de berekening van de percentages, zijn de antwoorden op de vraag 'niet van toepassing' buiten beschouwing gelaten. In de bijlage zijn ter informatie de totaalscores integraal opgenomen.

In sommige grafieken komen de percentages op 99% of 101% uit. Dit heeft te maken met de afronding van decimalen.

## 2. Samenvatting resultaten onderzoek

### Algemene resultaten

Onderstaande tabellen geven per thema aan welk percentage bewoners positief en welk percentage negatieve antwoorden heeft gegeven in de interviews.



Ten aanzien van de thema-scores is het volgende te zien:

- ✚ De meeste thema's scoren hoog in positieve zin, met als uitschieter 'uw verzorging en gezondheid'
- ✚ De ervaringen van cliënten met hun zelfstandigheid en activiteiten scoort het minst in positieve zin.

## Resultaten indicatoren

De scores op de indicatoren liggen tussen de 1 (meest negatieve score) en 4 (meest positieve score). In het overzicht zijn de scores van 2014 vergeleken de cijfers die in de landelijke benchmark van 2013 als gemiddelden zijn vermeld.

*De scores op de indicatoren worden gebruikt voor [www.kiesbeter.nl](http://www.kiesbeter.nl). Let wel, de scores van 2014 zijn nog ruwe en ongecorrigeerde cijfers. Voor de landelijke benchmark ondergaan deze cijfers nog correctie voor o.a. leeftijd, geslacht en opleiding en kunnen daarom nog licht afwijken.*

Indicator	Score 2014	Landelijk
4.3 Ervaren bejegening (17, 18, 19)	3,82	3,56
4.5 Ervaringen met lichamelijke verzorging (20, 21, 22, 23)	3,40	3,31
5.4 Ervaren kwaliteit personeel (13, 14, 15, 16)	3,73	3,53
6.1 Ervaren inspraak (3, 4, 5, 6, 8)	3,37	3,20
6.2 Ervaren informatie (7,9,10,11,12)	3,69	3,22

Uit deze vergelijking blijkt dat La Vie! ten opzichte van de landelijke cijfers op alle indicatoren rond of boven het gemiddelde scoort.

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

- + Vraag 5: 'kunt u meebeslissen over van wie u thuiszorg krijgt (welke zorgverlener) (53% soms/nooit)
- + Vraag 22: 'kunt u de dagelijkse dingen doen die ú belangrijk vindt' (42% soms/nooit)

### 3. Persoonskenmerken van de cliënten

#### Geslacht, leeftijd, opleiding en ervaren gezondheid

Aan dit onderzoek hebben 36 thuiszorgcliënten meegewerkt. Hieronder is een overzicht gegeven van de periode dat de cliënten al thuiszorg ontvangen en van het opleidingsniveau van de cliënten.

<b>Hoe lang krijgt u al thuiszorg</b>	
minder dan een half jaar	28%
6 maanden tot minder dan 1 jaar	22%
1 tot 2 jaar	11%
2 tot 5 jaar	33%
meer dan 5 jaar	6%

<b>Wat is uw hoogst voltooide opleiding</b>	
geen opleiding	6%
lager onderwijs	23%
lager of voorbereidend beroepsonderwijs	17%
middelbaar algemeen voortgezet onderwijs	17%
middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs	14%
hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs	9%
hoger beroepsonderwijs	11%
wetenschappelijk onderwijs	3%
anders	0%

<b>Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen</b>	
uitstekend	0%
zeer goed	3%
goed	39%
matig	47%
slecht	11%

#### Hulp bij het beantwoorden van de vragenlijst

28% van de cliënten geeft aan geholpen te zijn bij het invullen van de vragenlijst. In onderstaande tabellen is weergegeven door wie en waarmee de cliënten zijn geholpen (hierbij waren meerdere antwoorden mogelijk).

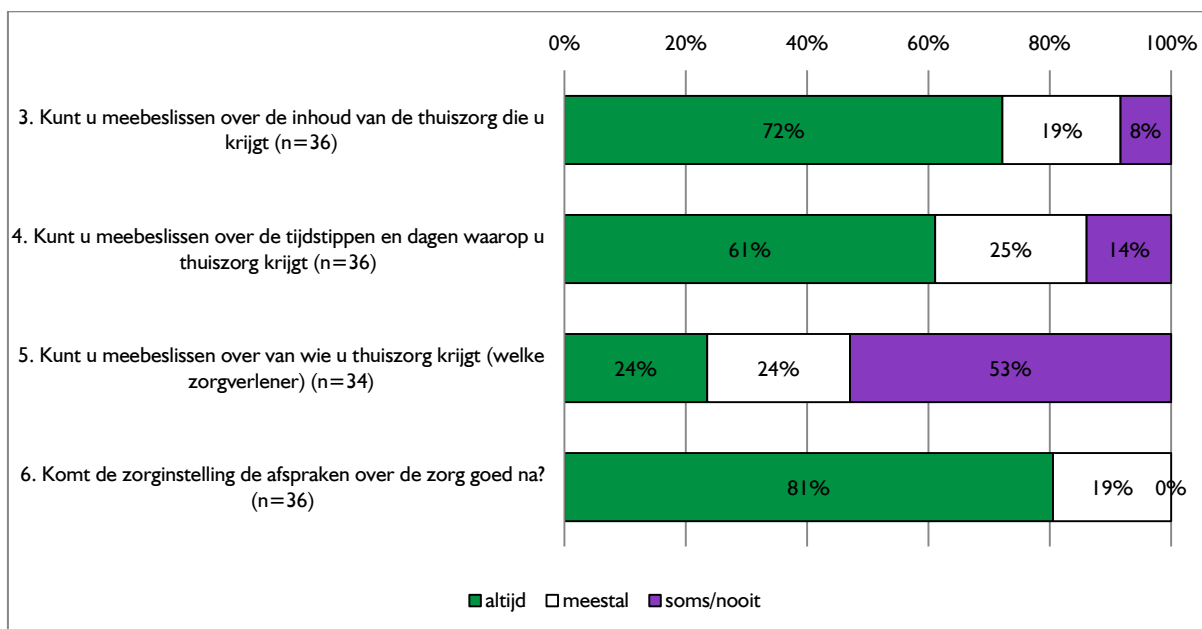
<b>Door wie bent u geholpen bij het invullen van de vragenlijst</b>	
door mijn familie-/gezinlid	40%
door mijn partner	40%
door mijn zorgverlener	0%
door een andere hulpverlener	10%
door iemand anders	10%

<b>Hoe heeft die persoon u geholpen (meerdere antwoorden mogelijk)</b>	
heeft de vragen voorgelezen	7
heeft mijn antwoorden aangekruist	8
heeft de vragen voor me beantwoord	1
heeft de vragen in mijn taal vertaald	0
heeft op een andere manier geholpen	0

## 4. Ervaringen en tevredenheid van de cliënten

### 4.1 Afspraken over uw thuiszorg

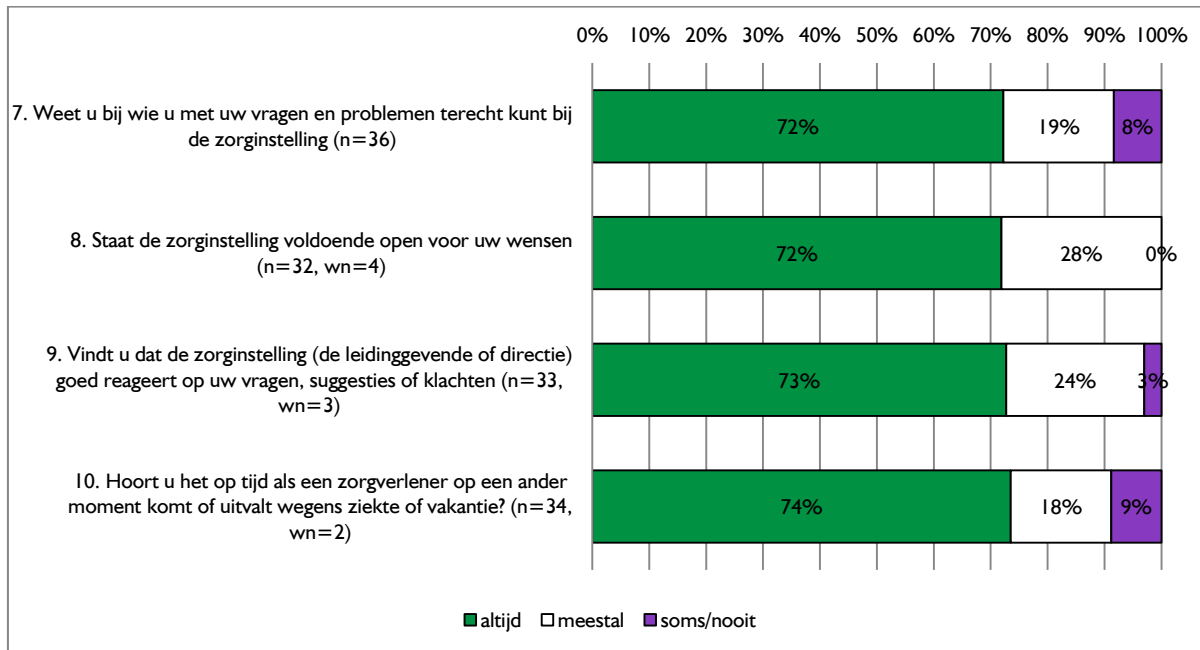
In dit thema wordt gevraagd naar het meebeslissen over de thuiszorg en het nakomen van afspraken door de zorginstelling.





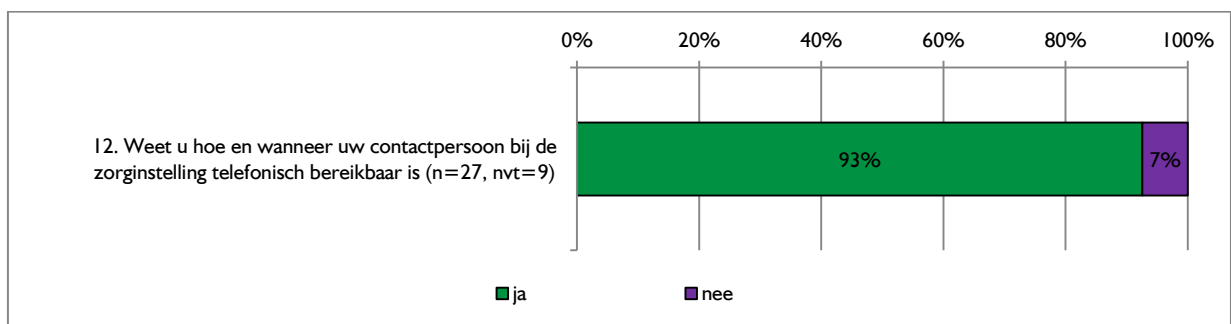
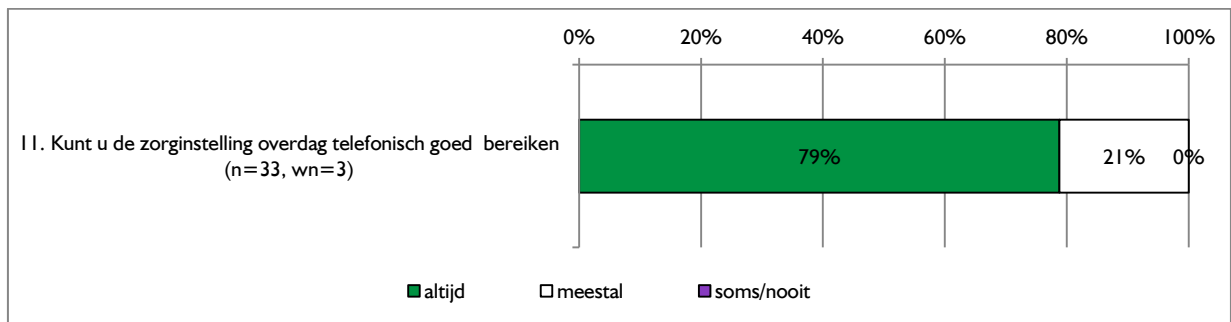
## 4.2 Communicatie met de zorginstelling

Bij het thema wordt gevraagd naar de communicatie tussen de zorginstelling en uzelf aan de hand van onder andere, het voldoende open staan voor wensen en het reageren op vragen en suggesties.



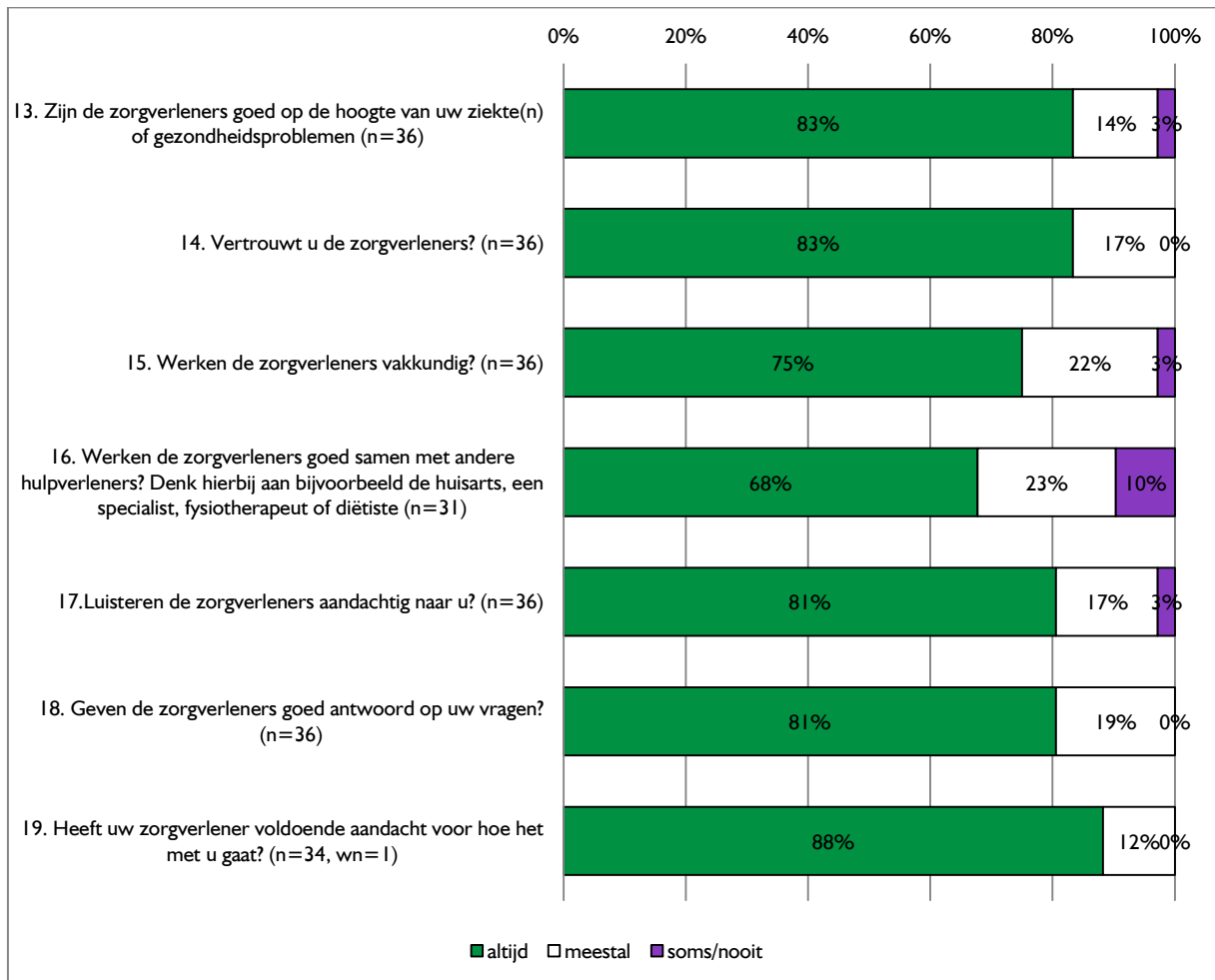
### 4.3 De bereikbaarheid van uw thuiszorgorganisatie

Dit thema behandelt bereikbaarheid van La Vie! voor cliënten.



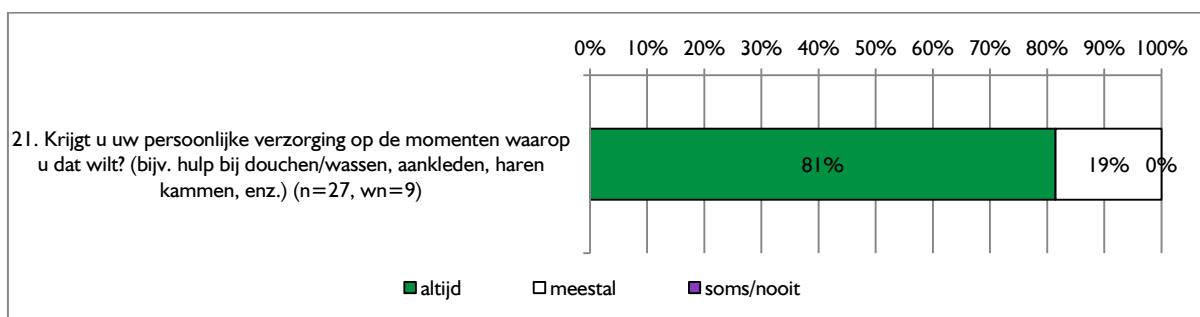
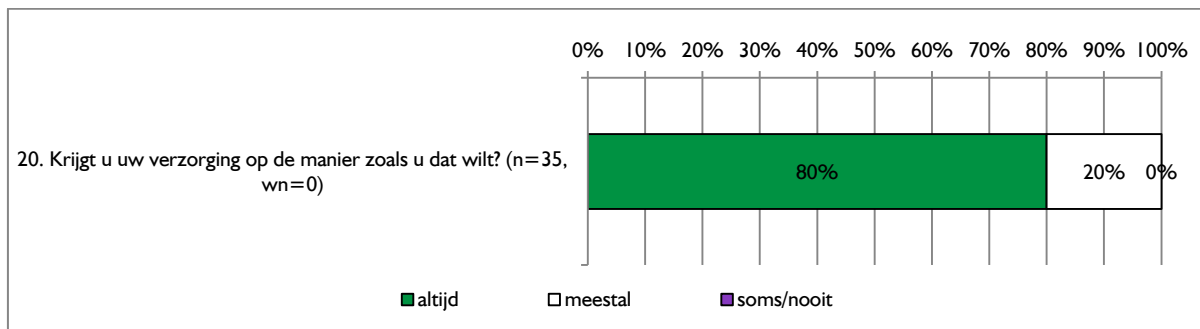
#### 4.4 Professionaliteit van uw zorgverleners

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



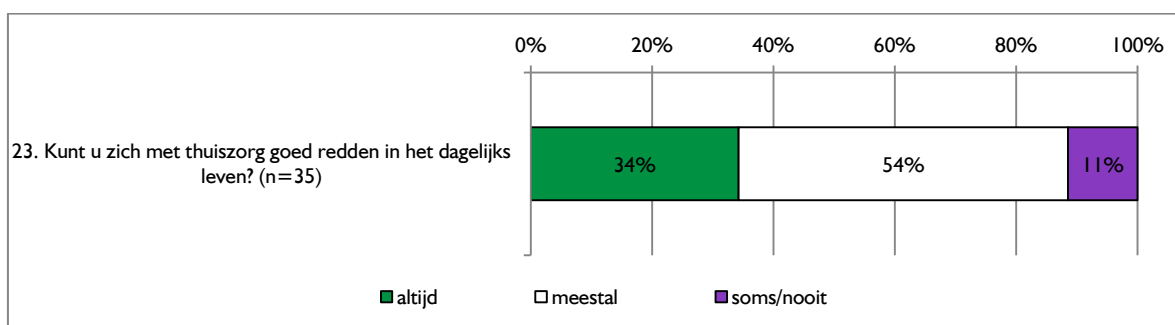
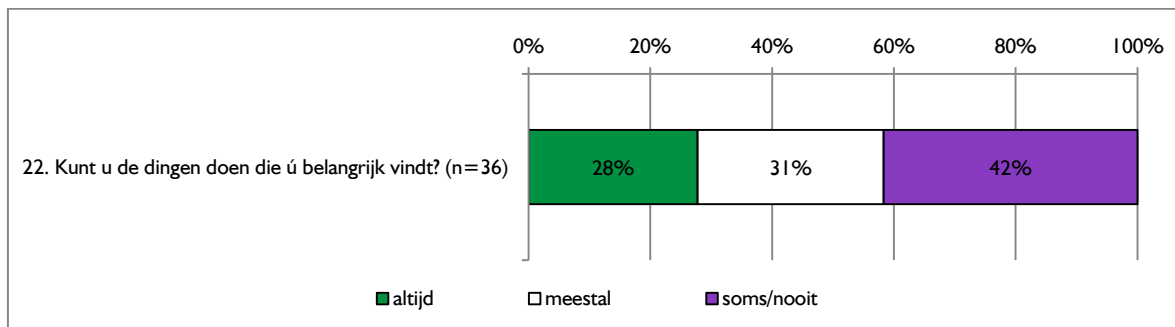
## 4.5 Uw verzorging en gezondheid

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



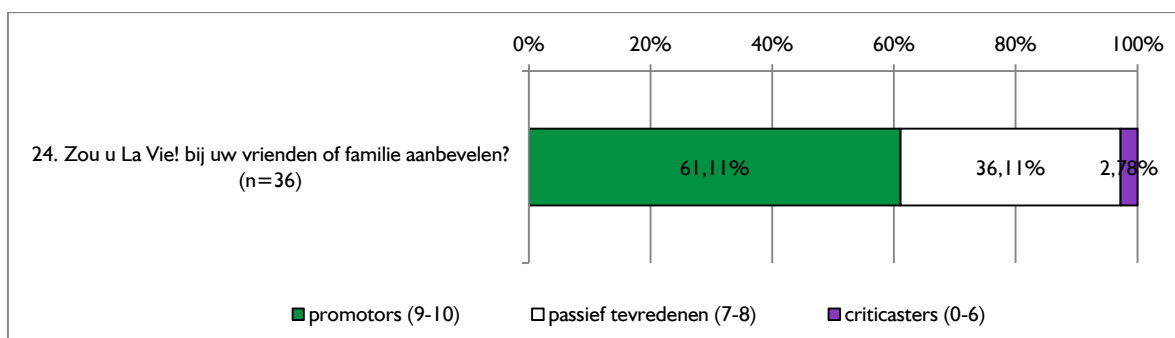
#### 4.6 Uw zelfstandigheid en activiteiten

Dit thema zelfstandigheid van cliënten en dagbesteding van cliënten.



#### 4.7 Aanbevelen ('Net Promotor Score')

Als laatste is aan de cliënten gevraagd of men de zorginstelling aan bekenden zou aanbevelen. Op basis van de score op deze vraag, worden cliënten ingedeeld in de categorieën 'promotors', 'passief-tevredenen' en 'criticasters'. De zogenaamde 'Net Promotor Score' (NPS) kan worden berekend door het % promotors te verminderen met het % criticasters.



De 'Net Promotor Score' van de thuiszorg van La Vie! komt hiermee op +58,33%

Er is sprake van een gemiddelde score van 9,00 op de aanbevelingsvraag

## Bijlage: opmerkingen thuiszorgcliënten

Als onderdeel van de NPS, zijn afsluitend 2 open vragen gesteld, waarvan de door de cliënten gegeven antwoorden hieronder integraal zijn opgenomen.

### Wat zou u willen veranderen aan de zorg die u nu krijgt?

Het is moeilijk te begrijpen dat een patiënt (zorg) veranderd is in een cliënt en als zodanig wordt benaderd. “Zorg” is helaas veranderd in “opdracht uitvoeren” niet meer en niet minder.

Ik zou graag een vaste verzorgster willen hebben en niet steeds een andere.

Soms tijdgebrek en vreemde roosterwijzigingen (onduidelijk voor cliënten). La Vie! werkt met te weinig personeel, ze moeten te vaak improviseren, ad hoc, onduidelijkheden geven een niet-professionele indruk. Een cliëntenraad is tot nu toe nog niet opgericht.

### Waar bent u (zeer) tevreden over?

Bij mij worden alleen kousen uitgetrokken en daar ben ik tevreden over.

Ze ruimen na het douchen op en drogen de douche uit.

Over alles zeer tevreden.

Ben dankbaar voor hulp.

Dat ik de tijden/uren kan aanpassen aan mijn arbeidzame leven als freelancer!

Aandacht is persoonlijk.

De aandacht en zorgzaamheid, al meer dan twee jaar, perfect hoor.

Alle lof voor La Vie! En haar medewerkers!

La Vie! Heeft een prettige groep personeel en zeker betrouwbaar, vakkundig en iedereen werkt met plezier.

Persoonlijke aandacht.

Alles is goed!

De mensen doen hun werk goed en zijn aardig.

Goede hulp, deskundigheid en zeer vriendelijke bejegening.

Ik ben tevreden.

Ik ben zeer tevreden over alles bij La Vie. Ze zijn erg lief en behulpzaam.

Kundig advies, communicatie prima. Niets dan lof!

De mensen zijn ontzettend vriendelijk en belangrijk is dat er een vaste groep mensen onze moeder bezoekt. Zij kent ze en voelt zich veilig!

Zeer tevreden, kan met iedereen goed opschieten.

Zeer tevreden over de hulp die ik gehad heb van de dames.

Altijd zijn zij vriendelijk en belangstellend.

Krijg nu geen zorg meer maar was zeer tevreden over de vriendelijkheid en bereidwilligheid van de dames van La Vie! Alles was vlot en top geregeld! Soms kreeg ik 's avonds een belletje hoe laat de medewerker zou komen, dat was erg prettig (TIP: zou ook met Whatsapp kunnen).

Krijg geen zorg meer, maar was zeer tevreden over La Vie!

Was blij met de hulp die ik toen nodig had en op uitstekende wijze kreeg.

Het helpen op de afgesproken tijden.