



Aandachtspunten en toelichting bij CQ-rapporten thuiszorg 2013 (periodiek cliëntwaarderingsonderzoek)

Waarom onderzoek

In 2013 heeft AxionContinuu in de thuiszorg cliëntwaarderingsonderzoeken laten uitvoeren door een onafhankelijk onderzoeksbureau, Kiwa Carity.

Vanuit het kwaliteitsdocument 2012 zijn zorgorganisaties verplicht om iedere twee jaar een CQ (cliëntwaardering) af te nemen door een onafhankelijk instituut. Daarnaast eist de zorgverzekeraar in haar inkoopvoorwaarden voor de wijkverpleging binnen de Zorgverzekeringswet, dat binnen de wijkverpleging ieder jaar door een onafhankelijk instituut een CQ-onderzoek wordt uitgevoerd. Met het afnemen van dit onderzoek geeft AxionContinuu gehoor aan deze punten. Dit rapport inclusief het plan van aanpak dat gekoppeld is aan de resultaten van dat onderzoek worden in onderstaande tekst kort toegelicht en openbaar gemaakt ter informatie van (toekomstige) cliënten en andere geïnteresseerden.

Opzet onderzoek

Er is in het onderzoek gebruik gemaakt van de landelijk vastgestelde CQ (Consumer Quality) vragenlijst voor thuiswonende cliënten. De vragenlijst is door het onafhankelijke onderzoeksbureau per post naar de cliënten verstuurd. De cliënten waren vrij om wel/niet mee te doen aan dit onderzoek.

Opzet CQ-rapport

In hoofdstuk 1 vindt u algemene informatie en uitleg over het onderzoek en het rapport. Hoofdstuk 2 geeft met tabellen en grafieken de resultaten per indicator (groep onderwerpen) weer. Hoofdstuk 3 geeft achtergrond informatie over de cliënten die hebben deelgenomen aan het onderzoek. In hoofdstuk 4 kunt u de resultaten per vraag zien. Hoofdstuk 5 geeft een tekstuele samenvatting.

Wat betekenen de termen en grafieken

De actuele resultaten worden in het rapport meestal benoemd als 'Huidige meting'. De score van deze huidige meting wordt vergeleken met de 'Landelijke spiegel', dit is een gemiddelde van de op dat moment bij dat onafhankelijke onderzoeksbureau geregistreerde score van andere zorgaanbieders. Deze landelijke spiegel geeft een redelijk beeld van de score van andere zorgaanbieders. De score ten opzichte van het echte 'Landelijke gemiddelde' wordt bepaald door de scores van alle aanbieders te analyseren en middelen, dit gemiddelde wordt altijd pas later bekend en kunt u vinden op de overheidssite kiesbeter.nl.

In het rapport wordt de huidige meting ook vergeleken met de 'vorige meting'. Dit zijn de resultaten van de meting die Axioncontinuu de vorige keer behaalde. De resultaten over de 'Provinciale spiegel' geven een indruk hoe de score binnen de provincie is.

De scores worden in het rapport op verschillende manieren weergegeven. Bij de antwoorden per vraag zijn de antwoorden omgerekend naar percentages. Bij tabel 2.2 wordt er gewerkt met een gemiddelde score per indicator (groep onderwerpen) waarbij één de laagst mogelijke score is en vier de hoogst mogelijke score.

Bij de resultaten per vraag worden drie kleuren of staafjes zichtbaar gemaakt. De antwoordmogelijkheden nooit en soms zijn samengevoegd tot één zichtbaar antwoord. De andere antwoordmogelijkheden soms en meestal, worden ieder apart weergegeven.

Wat betekenen de resultaten

Met de resultaten op een vraag of indicator (groep onderwerpen) is het mogelijk om te achterhalen of de grotere groep cliënten de dienstverlening waarderen of er iets in verbeterd willen zien. Om te achterhalen wat er precies goed gaat of verder verbeterd moet worden zal het altijd nodig zijn om eerst verder met cliënten te overleggen naar de achterliggende vraag/behoefte. Een voorbeeld van een vraag waarin de achterliggende

behoefte anders kan zijn. 'Kunt u de dingen doen die ú belangrijk vindt?' kan een cliënt negatief antwoorden omdat hij/zij zich niet meer zo mobiel/fit voelt maar een cliënt kan ook negatief antwoorden omdat hij/zij vindt dat er niet genoeg keus in activiteiten is. Daarom is het belangrijk om met cliënten de uitkomsten en mogelijke oplossingen te bespreken.

De uitslag geeft een beeld van de waardering van een groep cliënten, het zegt niets over de waardering van een individuele cliënt. Omdat de wensen/behoeftes van een individuele cliënt altijd kunnen afwijken van het gemiddelde van de groep is het van belang om met elkaar in gesprek te blijven over de wensen en de mogelijkheden.

Verbeterpunten en stand van zaken per locatie

Hieronder vindt u de onderwerpen die opgepakt zijn voor verbetering uitgesplitst per team. U leest hoeveel procent van de respondenten op dit onderwerp verbetering wenst, welke veranderingen ingezet zijn en hoe de situatie nu is.

Locatie	Indicator (groep onderwerpen)	Vraag/deelonderwerp dat prioriteit heeft gekregen	Genomen actie	Status en borging
De Schutse, thuiszorg <ul style="list-style-type: none"> • 8,6 rapport cijfer 	4.5 Effect van de zorg op iemands leven <ul style="list-style-type: none"> • 83% positieve antwoorden 	Volgens 44% van de respondenten kunnen zij nooit of soms de dingen doen die zij belangrijk vinden.	Bij de intake en gedurende de zorgverlening heeft EV extra aandacht voor het bespreken van verwachtingen over de inzet van de thuiszorg en het ondersteunen van de cliënt bij het zelfredzaam zijn	Wordt uitgevoerd. Afspraken en adviezen worden in zorgdossier van cliënt beschreven
Mariënstein, Thuiszorg <ul style="list-style-type: none"> • 8,3 rapport cijfer 	4.5 Effect van de zorg op iemands leven <ul style="list-style-type: none"> • 81% positieve antwoorden 	42% van de respondenten zegt nooit/soms de dingen te kunnen doen die zij belangrijk vinden.	Binnen teamoverleg en EV-opleiding aandacht voor dialoog over verwachtingen tussen cliënt en organisatie en ondersteunen van de cliënt bij het zelfredzaam zijn	Wordt uitgevoerd. Afspraken en adviezen worden in zorgdossier van cliënt beschreven
	6.1 Ervaren inspraak <ul style="list-style-type: none"> • 76% positieve antwoorden 	36% van de respondenten zegt nooit/soms te kunnen meebeslissen over de tijdstippen en dagen waarop zij thuiszorg krijgen.	<ul style="list-style-type: none"> - Meer en flexibeler in te zetten personeel: <ul style="list-style-type: none"> • Vacatures zijn ingevuld en • meer aandacht voor voorkomen en verzuim, verzuim is lager. - Betere afstemming behoeften cliënt (dag, tijdstip, medewerker) en (on)mogelijkheden vanuit organisatie. - Binnen teamoverleg en EV-opleiding aandacht voor dialoog over verwachtingen tussen cliënt en organisatie 	Afgerond en EV blijft in gesprek over de afstemming in verwachtingen tussen cliënt en (on)mogelijkheden vanuit organisatie. Afspraken en wensen worden vastgelegd in het zorgdossier
	6.1 Ervaren inspraak <ul style="list-style-type: none"> • 76% positieve antwoorden 	62% van de respondenten zegt nooit/soms mee te kunnen beslissen over van wie (welke zorgverlener) zij thuiszorg krijgen.	<ul style="list-style-type: none"> - Inzet vanuit kleinere teams waardoor de cliënten minder verschillende gezichten zien - Meer en flexibeler in te zetten personeel: <ul style="list-style-type: none"> • Vacatures zijn ingevuld en • meer aandacht voor voorkomen en verzuim, verzuim is lager. - Betere afstemming behoeften cliënt (dag, tijdstip, medewerker) en (on)mogelijkheden vanuit organisatie. 	Afgerond en EV blijft in gesprek over de afstemming in verwachtingen tussen cliënt en (on)mogelijkheden vanuit organisatie. Afspraken en wensen worden vastgelegd in het zorgdossier

Locatie	Indicator (groep onderwerpen)	Vraag/deelonderwerp dat prioriteit heeft gekregen	Genomen actie	Status en borging
			- Binnen teamoverleg en EV-opleiding aandacht voor dialoog over verwachtingen tussen cliënt en organisatie	
Tolsteeg thuiszorg • 8,7 rapport cijfer	6.1 Ervaren inspraak • 80% positieve antwoorden	20% van de respondenten geeft aan nooit/soms mee te kunnen beslissen over de tijdstippen en dagen van de thuiszorg.	- Binnen teamoverleg en EV-opleiding aandacht voor dialoog over verwachtingen tussen cliënt en organisatie - Betere afstemming behoeften cliënt (dag, tijdstip, medewerker) en (on)mogelijkheden vanuit organisatie.	Afgerond en EV blijft in gesprek over de afstemming in verwachtingen tussen cliënt en (on)mogelijkheden vanuit organisatie. Afspraken en wensen worden vastgelegd in het zorgdossier
	6.1 Ervaren inspraak • 80% positieve antwoorden	55% van de respondenten zegt nooit/soms mee te kunnen beslissen over van wie (welke zorgverlener) zij thuiszorg krijgen.	- Inzet vanuit kleinere teams waardoor de cliënten minder verschillende gezichten zien. - Betere afstemming behoeften cliënt (dag, tijdstip, medewerker) en (on)mogelijkheden vanuit organisatie. - Binnen teamoverleg en EV-opleiding aandacht voor dialoog over verwachtingen tussen cliënt en organisatie.	Afgerond en EV blijft in gesprek over de afstemming in verwachtingen tussen cliënt en (on)mogelijkheden vanuit organisatie. Afspraken en wensen worden vastgelegd in het zorgdossier
	6.2 Ervaren informatie • 88% positieve antwoorden	23 % geeft aan het nooit/soms op tijd te horen als een zorgverlener op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte / vakantie.	Cliënten worden gebeld als een medewerker de afgesproken tijd niet haalt of de afgesproken dag/tijd niet kan worden ingepland. Continu gespreksonderwerp in teamoverleg.	Actie ingezet en blijft onderwerp in teamoverleg