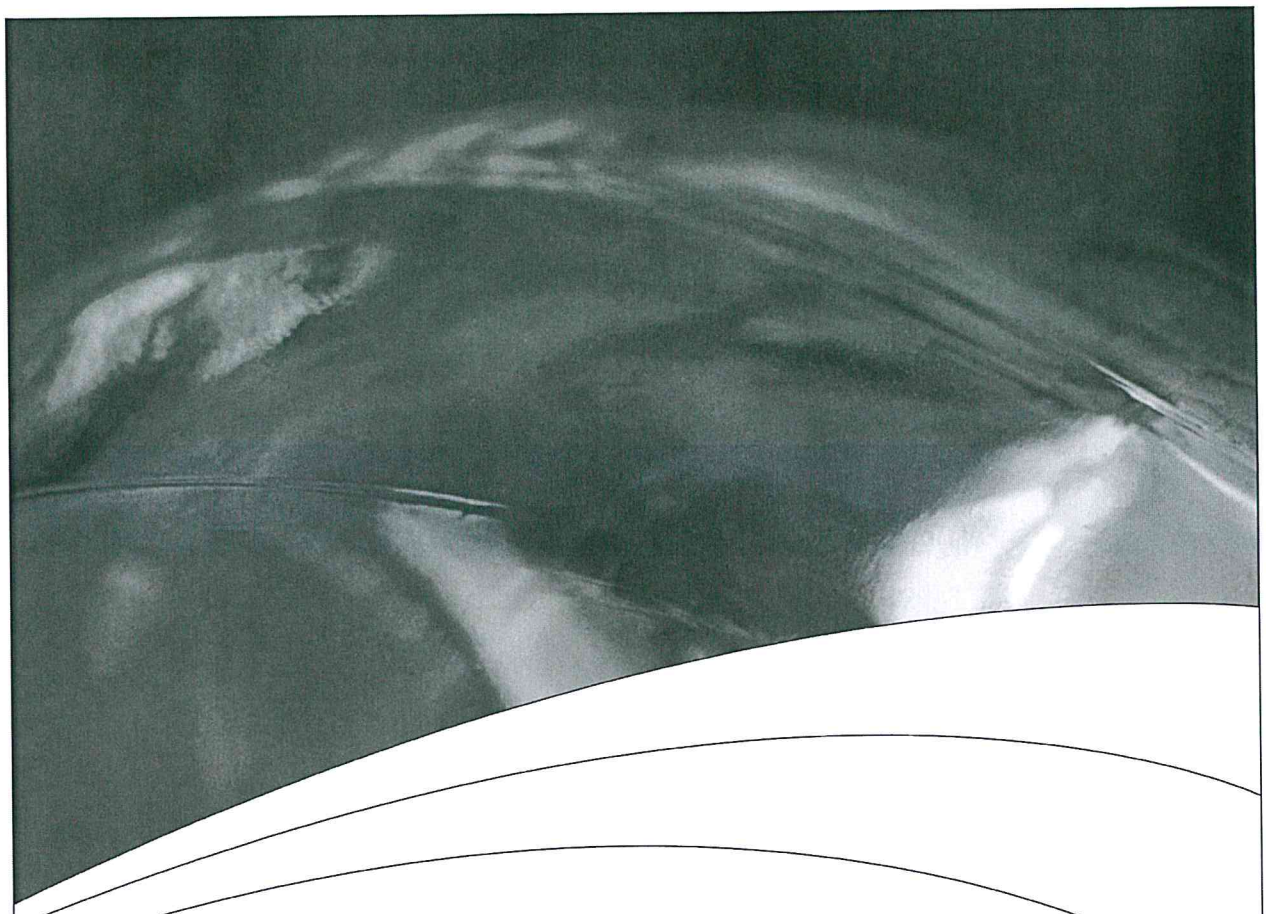


bureau De Bok
MENSEN PROCESSEN ORGANISATIES

Vitaal Thuiszorg

Rapport Cliëntervaringsonderzoek

Vitaal Thuiszorg
Dldam

Zorg Thuis
Verslagjaar 2017

Uitgevoerd door Bureau De Bok, Franeker

Bureau De Bok is
CQ-geaccrediteerd
door het CIIO

Inhoudsopgave

1. Inleiding **2**

2. Respons en benadering cliënten **3**

Resultaten Zorg Thuis **4**

1. Gemiddelde scores prestatie-indicatoren VV&T 5

2. Top 3 belangrijkste onderwerpen en prioriteitenmatrix 6

3. Respect voor mensen: ervaren bejegening 8

4. Ervaringen met (lichamelijke) verzorging 9

5. Ervaren kwaliteit personeel 11

6. Ervaren inspraak en ervaren informatie 13

7. Extra vragen 17

8. Aanbeveling en waardering in cijfers 19

9. Opmerkingen 21

10. Achtergrondkenmerken 23

Niets uit deze rapportage mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Bureau De Bok.

© Bureau De Bok, 2017

Cliëntervaringsonderzoek Zorg Thuis
Vitaal Thuiszorg

1. Inleiding

1.1 Algemeen: vragenlijst en benadering

In opdracht van Vitaal Thuiszorg zijn bij te Didam zijn door Bureau De Bok de cliëntervaringen onderzocht onder cliënten Zorg Thuis via een schriftelijke meting.

De meting is gestart op 4 mei 2017. De sluitingsdatum voor het inzenden van vragenlijsten was 15 juni 2017. De cliënten zijn maximaal vier keer benaderd voor medewerking.

Bij dit onderzoek is gebruik gemaakt van de CQ-Index 'Ervaringen met de Zorg Thuis' (versie 4.1).Deze lijst is door het Zorginstituut gevalideerd. De uitvoering van het onderzoek is verlopen volgens het Handboek Eisen & Werkwijzen CQ-metingen. Aan deze vragenlijst zijn in overleg met Vitaal Thuiszorg extra vragen toegevoegd.

1.2 Vergelijking met vorig onderzoek

In deze rapportage wordt een vergelijking gemaakt met de resultaten van het onderzoek in 2015. Deze vergelijking geldt alleen voor de basisvragen uit de vragenlijst. De extra vragen zijn alleen in het huidige onderzoek gesteld, waardoor vergelijking niet mogelijk is.

1.3 Opzet van deze rapportage

De opzet van deze rapportage is als volgt. Eerst volgt de responsinformatie. Daarna wordt een samenvattend overzicht gegeven van de indicatorscores volgens het 'Kwaliteitsdocument 2013 Verpleging, Verzorging en Zorg Thuis' en de betreffende werkinstructies bij de gebruikte vragenlijsten van het Zorginstituut (te vinden op de website van het Zorginstituut). Verdere uitleg over de berekening van deze scores wordt gegeven in het betreffende hoofdstuk. Vervolgens wordt de top 3 van belangrijkste onderwerpen uit de vragenlijst gegeven, gevolgd door de prioriteitenmatrix. Aansluitend wordt in volgorde van de indicatoren zoals beschreven in het 'Kwaliteitsdocument 2013 Verpleging, Verzorging en Zorg Thuis' de uitkomst gegeven. De gestelde vragen en het aantal mensen dat de vraag heeft beantwoord (N=) is in de grafiek te vinden. Het rapport eindigt met een beschrijving van de achtergrondkenmerken van de respondenten.

Als er gebruik wordt gemaakt van tabellen, worden achtereenvolgens gegeven:

- De frequentie van het antwoord (het aantal)
- Het percentage
- Het valide percentage
- Het cumulatieve percentage (de percentages opgeteld).

Het valide percentage is gelijk aan het percentage, behalve als er missende waarden zijn. Dit is het geval als een respondent een vraag niet heeft ingevuld. Dan is het valide percentage het percentage van het aantal valide (dus ingevulde) antwoorden.

2. Respons en benadering cliënten

Cliënten Zorg Thuis

De richtlijnen bij de meting geven aan dat cliënten van de Zorg Thuis volgens een schriftelijke procedure (via toezending van vragenlijsten) worden bevraagd. Deze cliënten mochten hierbij hulp van anderen krijgen (niet van zorgverleners). De vragen mochten niet worden beantwoord door een ander.

Er bleven na het toepassen van bij de meting opgestelde exclusiecriteria meer dan 110 cliënten over. Uit deze groep moest daarom een steekproef getrokken worden van 110 cliënten.

Volgens landelijke richtlijnen gelden 'niet in staat' en 'niet van toepassing' als niet benaderd voor het onderzoek.
In totaal zijn er daarmee *106* cliënten benaderd (zie overzicht hieronder).
Er zijn *52* geldige vragenlijsten terug gekomen.
De respons is hiermee *49,1%*.

In onderstaand overzicht zijn alle redenen voor non-respons te vinden:

Reden non-respons	**Aantal**
Geestelijk/ fysiek niet in staat tot het invullen van de vragenlijst	2
Niet van toepassing op geadresseerde*	2
Afgemeld d.m.v. terugsturen vragenlijst (reden afmelding onbekend)	19
Onbekend (geen reactie)	35

** Cliënten die zelf bij de eerste vraag van de vragenlijst aangaven dat de vragenlijst niet op hen van toepassing was*

Resultaten Zorg Thuis
Vitaal Thuiszorg

Vitaal Thuiszorg

bureau De Bok
MENSEN PROCESSEN ORGANISATIES

Rapportage CQ-meting
Zorg Thuis Vitaal Thuiszorg
Bureau De Bok/30062017/JC/1.0

1. Gemiddelde scores prestatie-indicatoren VV&T

In dit hoofdstuk worden de ongecorrigeerde gemiddelde scores van de indicatoren (schalen) gegeven volgens het 'Kwaliteitsdocument 2013 Verpleging, Verzorging en Zorg Thuis' *(LOC Zeggenschap in zorg, Zorgverzekeraars Nederland en de Inspectie voor de Gezondheidszorg, augustus 2013)* en de betreffende werkinstructies bij de gebruikte vragenlijsten van het Zorginstituut (te vinden op de website van het Zorginstituut). Volgens de werkinstructies van het Zorginstituut moeten respondenten minstens de helft van de vragen uit de schaal beantwoord hebben om in aanmerking te komen voor analyse. Antwoordcategorieën als 'weet niet' en 'niet van toepassing' mogen bij het berekenen van deze scores niet meegeteld worden (zij worden als missende waarden beschouwd).

Bij elke indicator worden de vraagnummers genoemd en is de maximaal te behalen score 4. Zo kan de organisatie een beeld krijgen hoe ver de behaalde gemiddelde score verwijderd is van de maximaal te behalen score.

Indicatoren ervaringen van cliënten Zorg Thuis

Indicator (schaal)	Vragen uit CQ-index	Gemiddelde score		N (aantal)
		2015	**2017**	**2017**
4.3 Respect voor mensen: ervaren bejegening	17 t/m 19	*3,58*	**3,63**	*51*
4.5 Ervaringen met (lichamelijke) verzorging	20 t/m 23	*3,33*	**3,32**	*48*
5.4 Ervaren kwaliteit personeel	13 t/m 16	*3,58*	**3,61**	*51*
6.1 Ervaren inspraak	3 t/m 6, 8	*3,20*	**3,15**	*52*
6.2 Ervaren informatie	7, 9 t/m 12	*3,45*	**3,28**	*48*

2. Top 3 belangrijkste onderwerpen en prioriteitenmatrix

Er is gevraagd welk van de behandelde onderwerpen de respondenten het belangrijkst vinden bij de zorg die ze van Vitaal Thuiszorg krijgen. De drie onderwerpen die het meest genoemd worden zijn:

Onderdeel	Top 3 belangrijkste onderwerpen
Vitaal Thuiszorg	1. Dat ik kan meebeslissen over de zorg die ik krijg / Dat de zorgverlening professioneel is 2. Dat ik mijn (persoonlijke) verzorging krijg op de manier zoals ik dat wil 3. Dat de communicatie tussen Vitaal Thuiszorg en mij goed is

In onderstaande tabel worden alle thema's weergegeven, met daarbij het aantal en percentage dat voor dit thema heeft gekozen. De onderwerpen zijn gerangschikt, met bovenaan in de tabel het meest gekozen thema. Dikgedrukt zijn de thema's die in de top 3 staan. Uitleg van de themascore volgt op de volgende pagina.

Thema	*N (aantal)*	*Percentage (%)*	*Themascore*
a. Dat ik kan meebeslissen over de zorg die ik krijg	**24**	**21,2%**	**3,15**
d. Dat de zorgverlening professioneel is	**24**	**21,2%**	**3,61**
e. Dat ik mijn (persoonlijke) verzorging krijg op de manier zoals ik dat wil	**21**	**18,6%**	**3,50**
b. Dat de communicatie tussen Vitaal Thuiszorg en mij goed is	**16**	**14,2%**	**3,22**
f. Dat ik de dingen kan doen die ik belangrijk vind en dat ik me goed kan redden in het dagelijks leven	13	11,5%	3,13
c. Dat Vitaal Thuiszorg (telefonisch) goed bereikbaar is	7	6,2%	3,53
g. Dat mijn naasten/mantelzorger(s) voldoende betrokken wordt (worden) bij afspraken over de zorg	6	5,3%	3,09
h. Dat de samenwerking van Vitaal Thuiszorg met mijn naasten/mantelzorger(s) goed is	2	1,8%	3,34

2.1 Prioriteitenmatrix

Op basis van de gegevens uit de tabel op de vorige pagina kan een prioriteitenmatrix gemaakt worden. Bureau De Bok heeft voor elk thema uit de vragenlijst een gemiddelde score (themascore) berekend. Voor elk thema worden de gemiddelde scores over een vraag bij elkaar opgeteld en gedeeld door het aantal vragen waaruit het thema bestaat. Iedere vraag is gehercodeerd, zodat de minimale gemiddelde score 1 is en de maximale gemiddelde score een 4.

In de prioriteitenmatrix worden de verschillende thema's uit de vragenlijst ingedeeld op basis van de themascores en het belang dat respondenten aan het onderwerp hechten. Op deze manier kunnen de thema's op vier plaatsen in de matrix worden gezet:

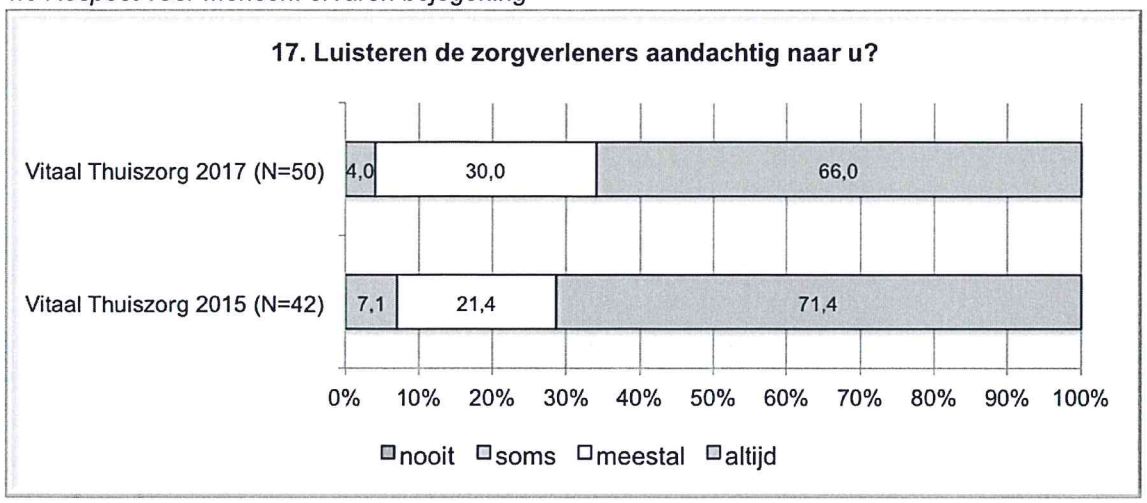
1. Rood: *lage themascore, hoog belang, hoogste verbeterprioriteit.* Hier gaat het om thema's die door respondenten als belangrijk worden ervaren en waarop de gemiddelde score minder dan 3 is[1].
2. Groen: *hoge themascore, hoog belang, lage verbeterprioriteit.* Hier gaat het om thema's die door respondenten als belangrijk worden ervaren en waarop de gemiddelde score meer dan 3 is.
3. Oranje: *lage themascore, laag belang, hoge verbeterprioriteit.* Hier gaat het om thema's die door respondenten als minder belangrijk worden ervaren en waarop de gemiddelde score minder dan 3 is.
4. Blauw: *hoge themascore, laag belang, laagste verbeterprioriteit.* Hier gaat het om thema's die door respondenten als minder belangrijk worden ervaren en waarop de gemiddelde score meer dan 3 is.

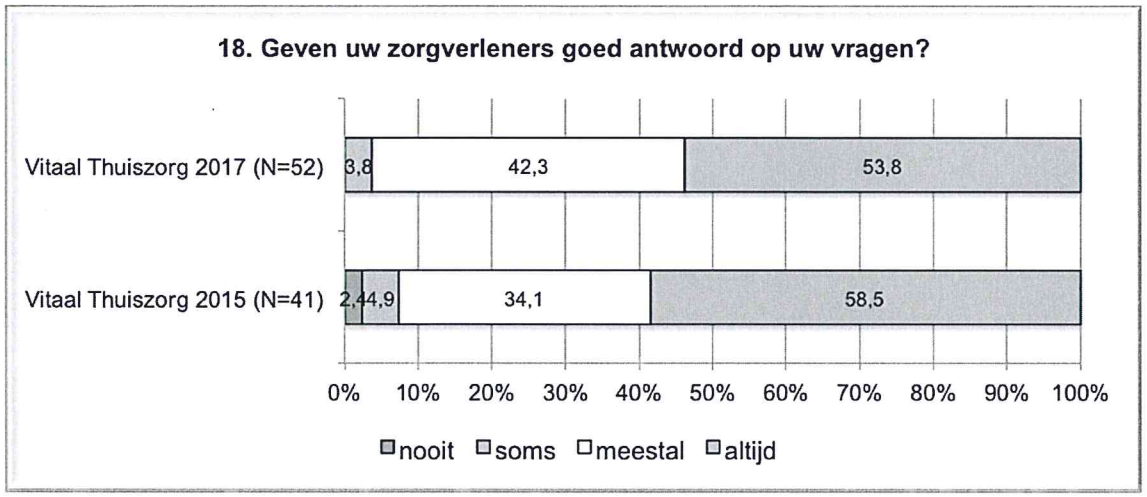
Hieronder volgt de grafische weergave van de prioriteitenmatrix voor Vitaal Thuiszorg.

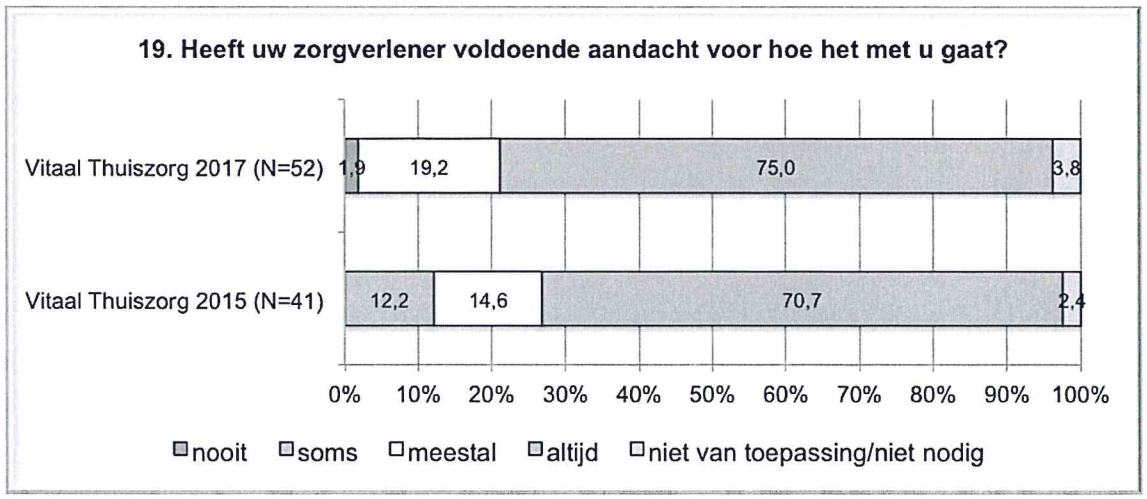
[1] Een thema wordt door Bureau De Bok als belangrijk beschouwd indien het thema door minstens een derde van de respondenten als belangrijk wordt gezien. In het huidige onderzoek moeten dan dus minstens 17 respondenten hebben aangegeven een onderwerp belangrijk te vinden.

3. Respect voor mensen: ervaren bejegening

4.3 Respect voor mensen: ervaren bejegening



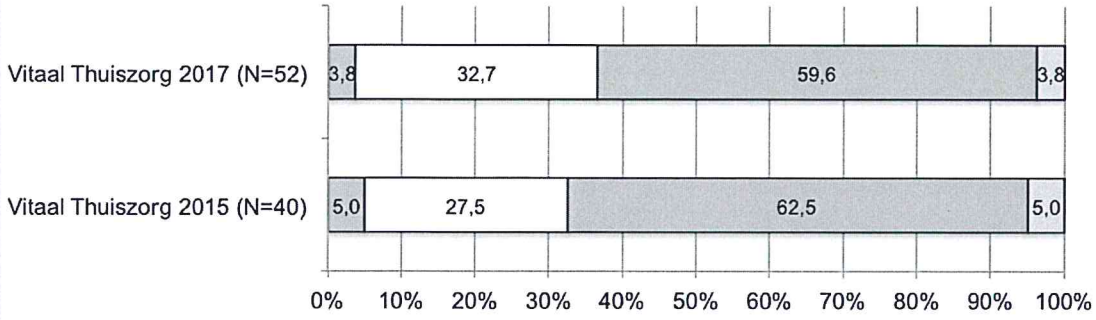




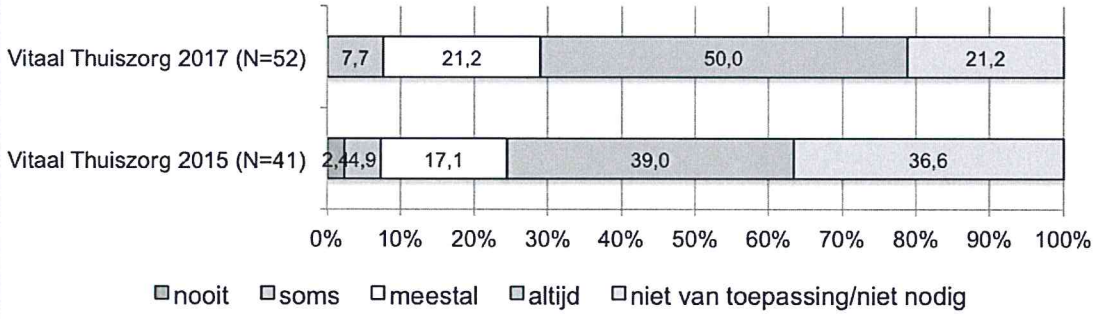
4. Ervaringen met (lichamelijke) verzorging

4.5 Ervaringen met lichamelijke verzorging

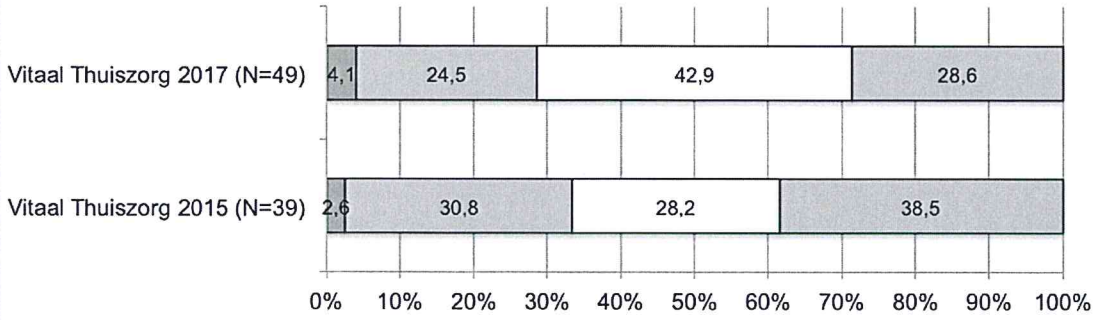
20. Krijgt u uw verzorging op de manier zoals u dat wilt?



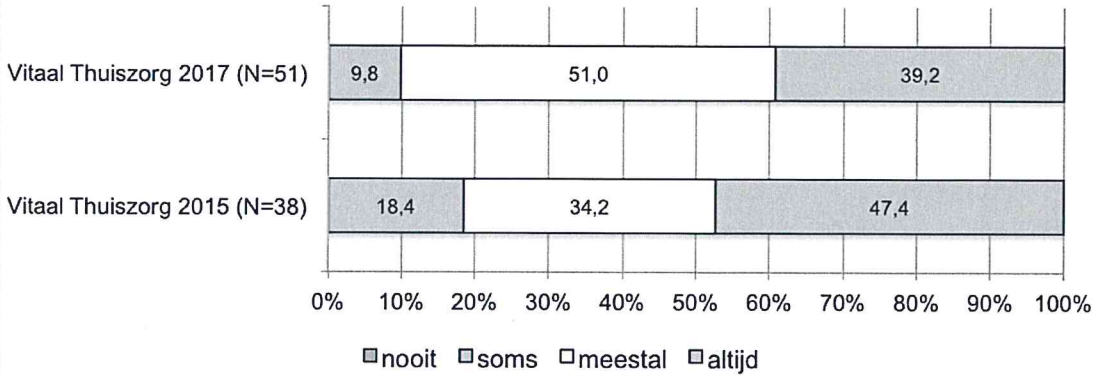
21. Krijgt u uw persoonlijke verzorging op de momenten waarop u dat wilt? (bijvoorbeeld hulp bij douchen/wassen, aankleden, haren kammen, enzovoorts)



22. Kunt u de dingen doen die u belangrijk vindt?

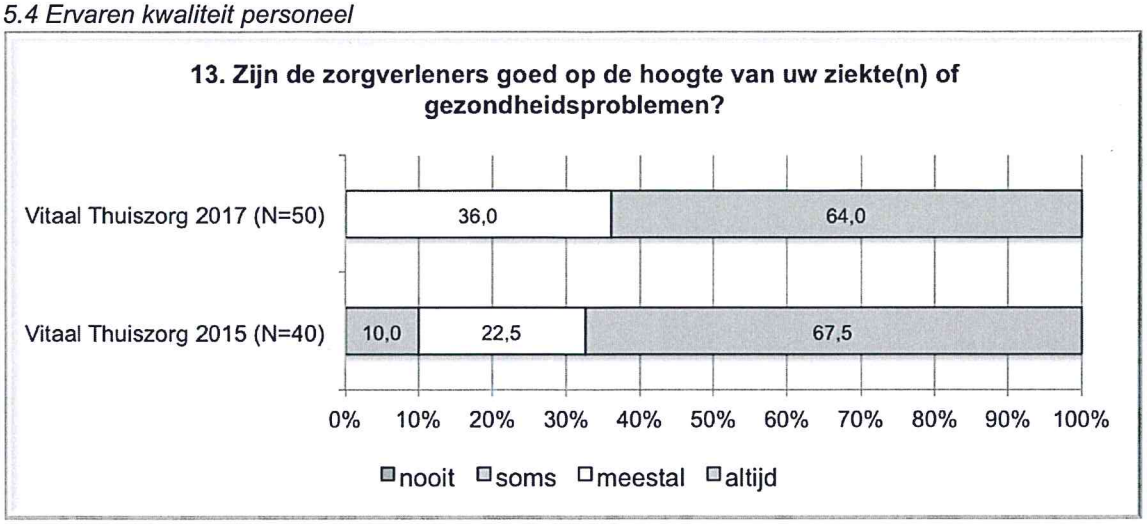


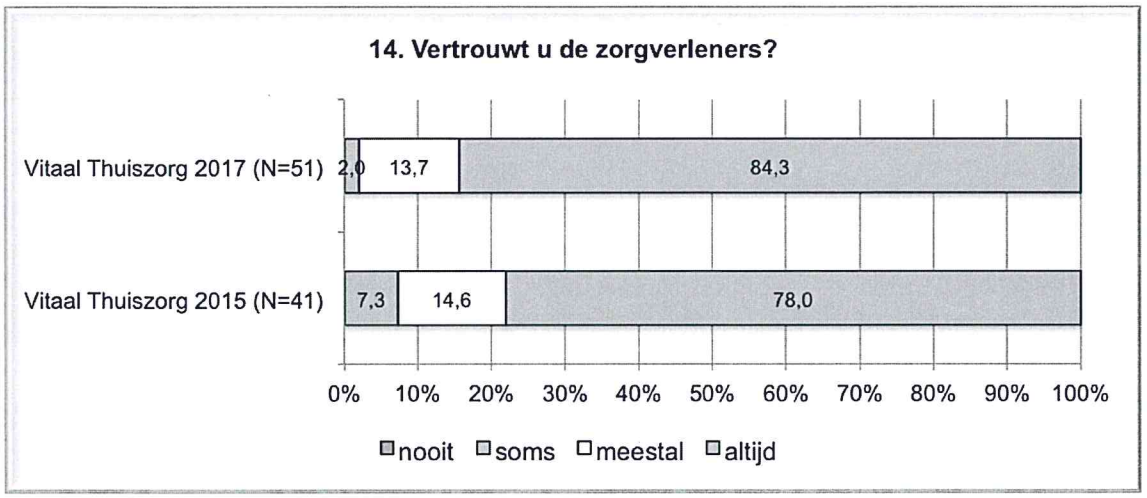
23. Kunt u zich met thuiszorg goed redden in het dagelijks leven?

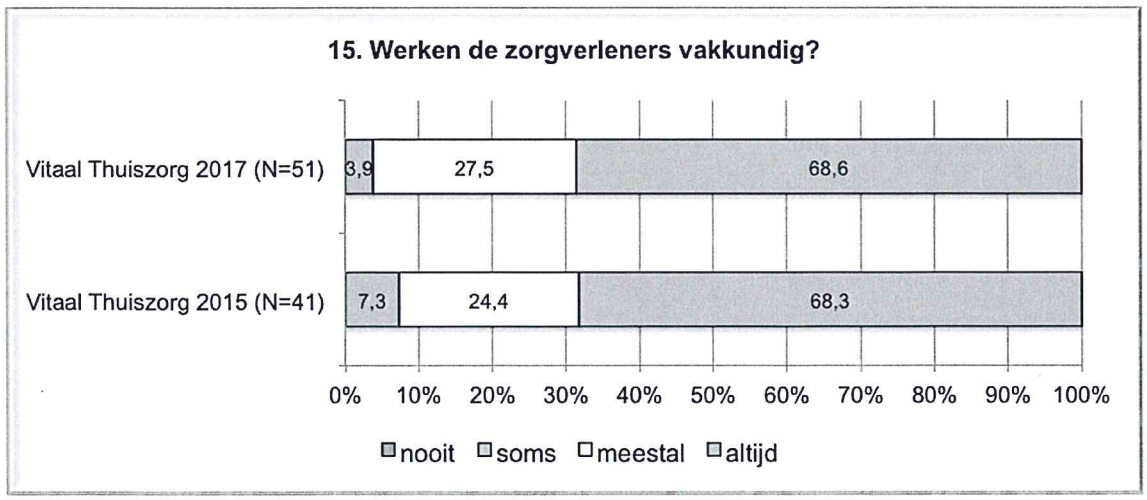


5. Ervaren kwaliteit personeel

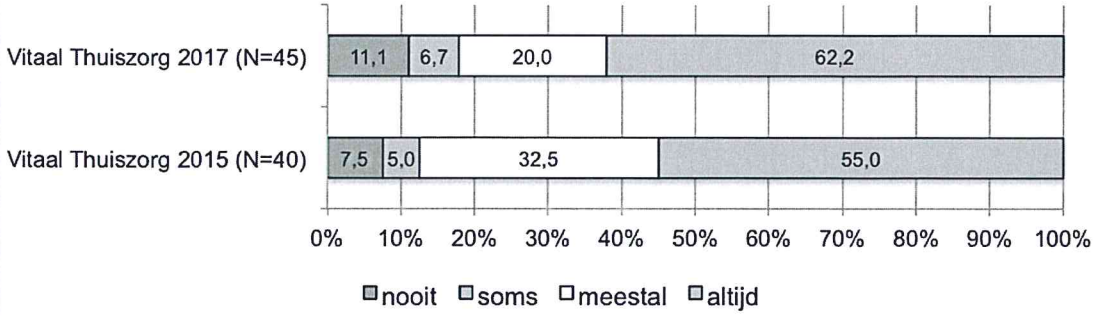
5.4 Ervaren kwaliteit personeel







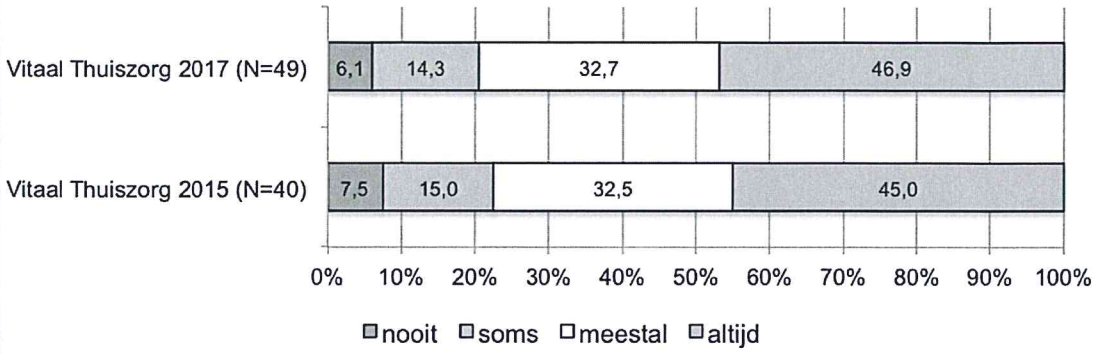
16. Werken de zorgverleners goed samen met andere hulpverleners? Denk hierbij bijvoorbeeld aan de huisarts, een specialist, fysiotherapeut, of diëtiste.



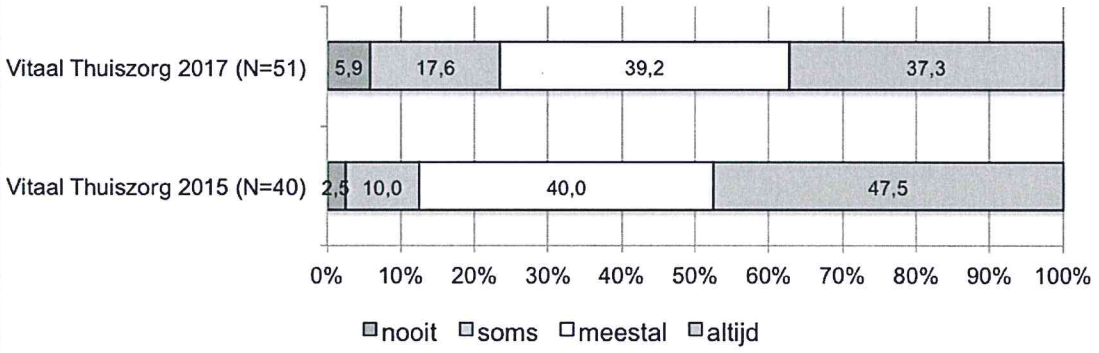
6. Ervaren inspraak en ervaren informatie

6.1 Ervaren inspraak

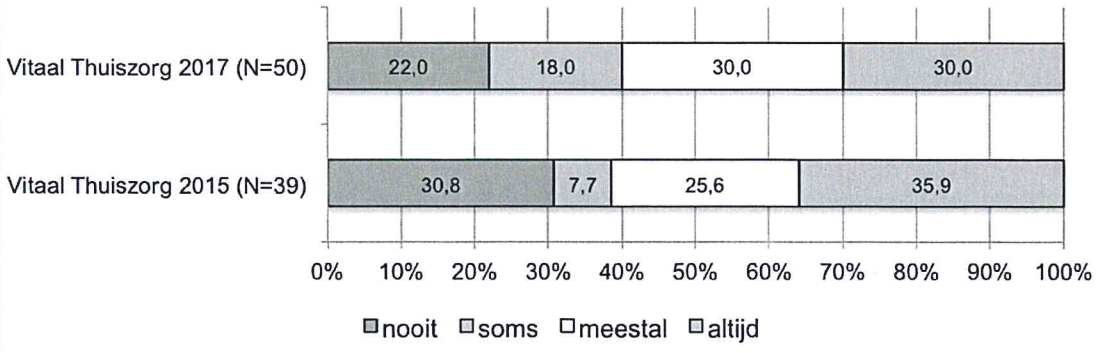
3. Kunt u meebeslissen over de inhoud van de thuiszorg die u krijgt? (over de soort taken en werkzaamheden)



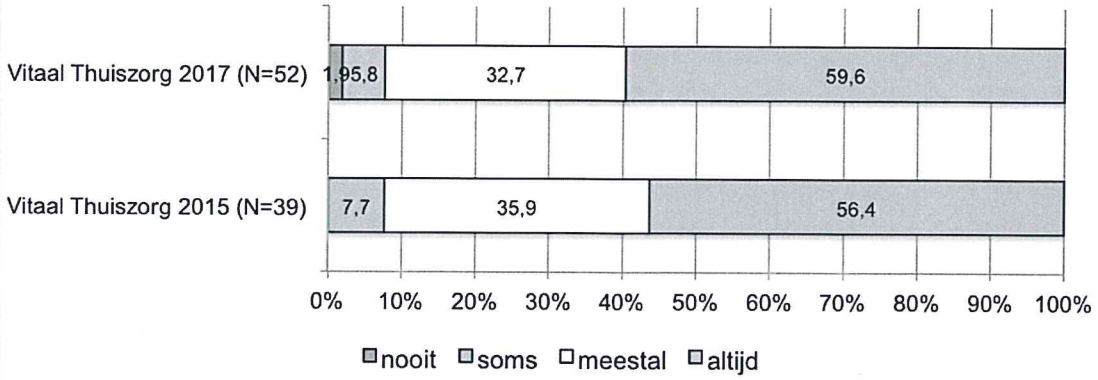
4. Kunt u meebeslissen over de tijdstippen en dagen waarop u thuiszorg krijgt?



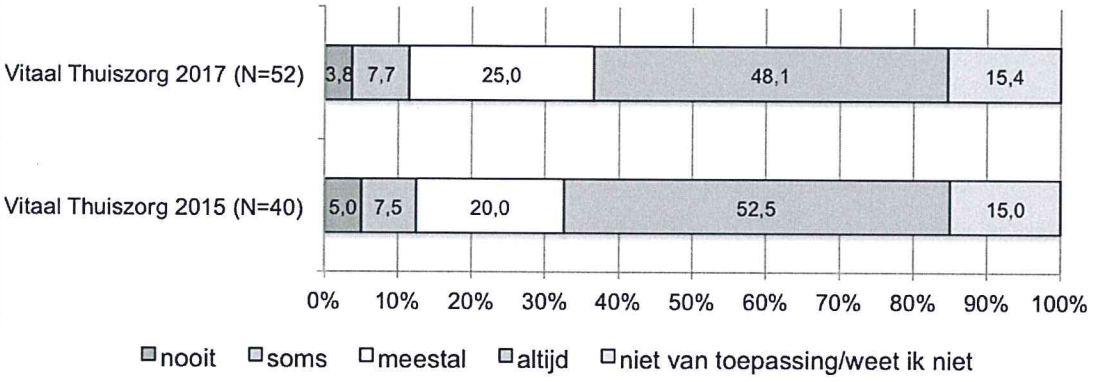
5. Kunt u meebeslissen over van wie u thuiszorg krijgt? (welke zorgverlener)



6. Komt de zorginstelling de afspraken over de zorg goed na?

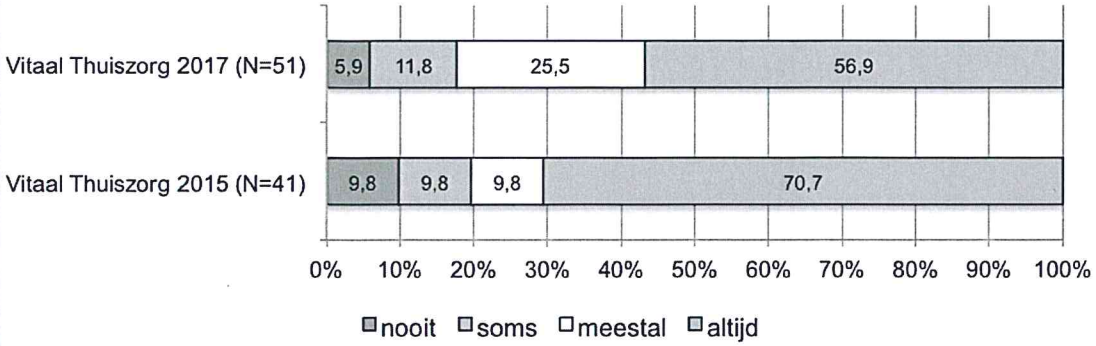


8. Staat de zorginstelling voldoende open voor uw wensen?

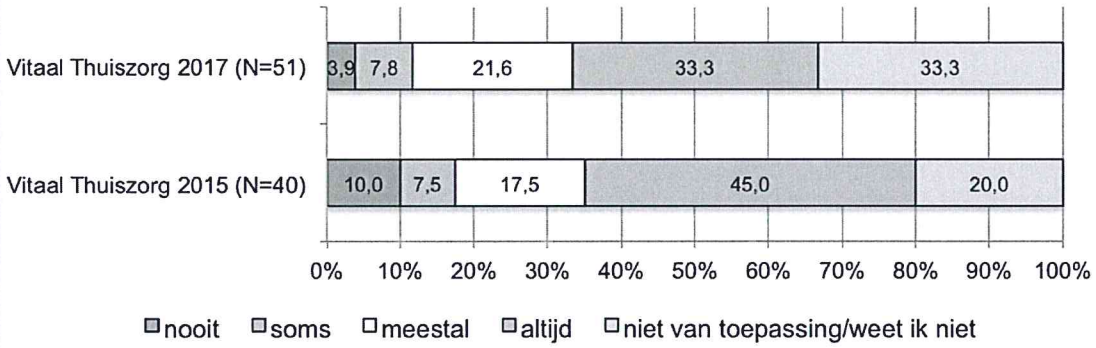


6.2 Ervaren informatie

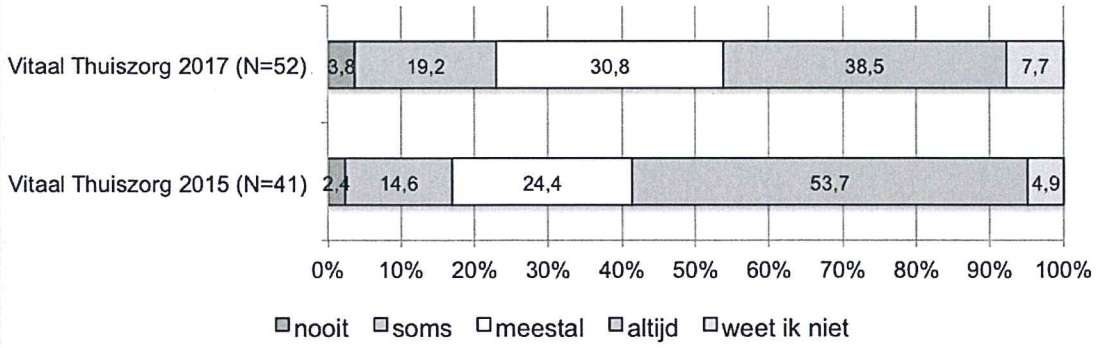
7. Weet u bij wie u met uw vragen en problemen terecht kunt bij de zorginstelling?



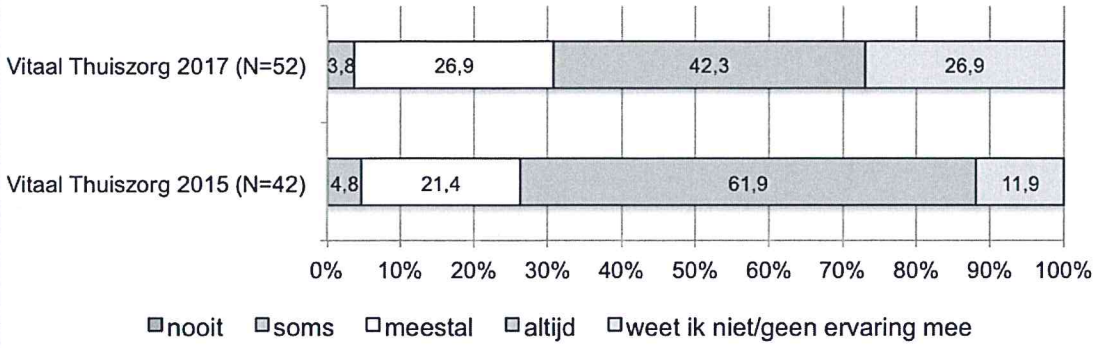
9. Vindt u dat de zorginstelling (de leidinggevende of directie) goed reageert op uw vragen en suggesties?



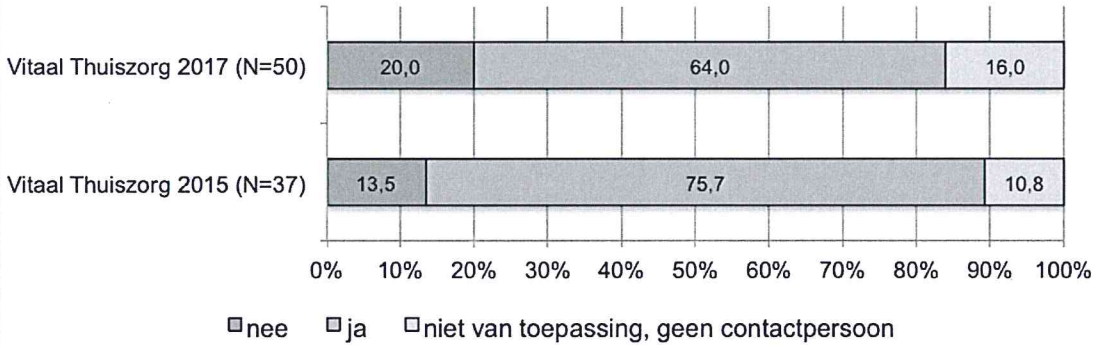
10. Hoort u het op tijd als een zorgverlener op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte of vakantie?



11. Kunt u de zorginstelling overdag telefonisch goed bereiken? (van 9 tot 17 uur)



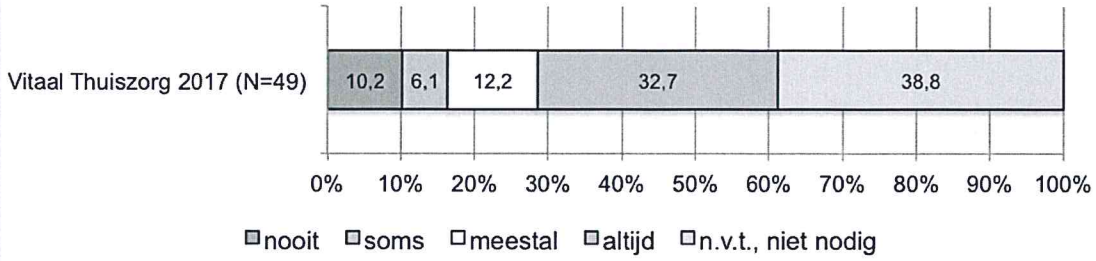
12. Weet u hoe en wanneer uw contactpersoon bij de zorginstelling telefonisch bereikbaar is?



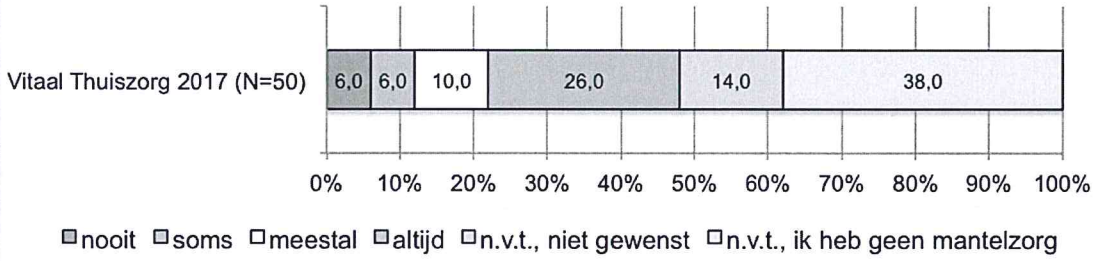
7. Extra vragen

Er zijn extra vragen over de mantelzorg/naasten van cliënten toegevoegd aan de vragenlijst. De uitkomsten op deze vragen worden in de grafieken hieronder weergegeven.

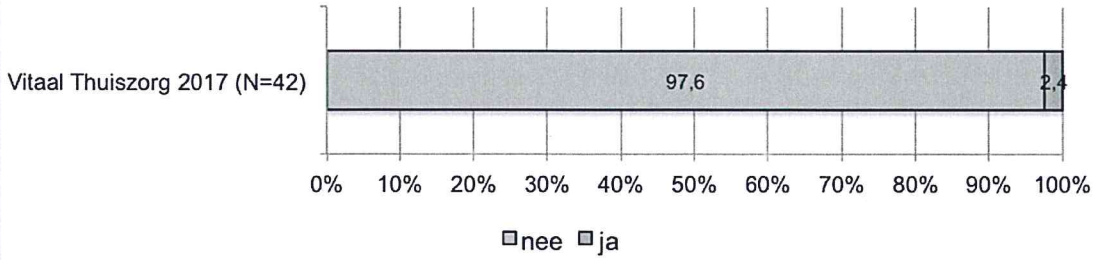
25. Wordt uw familie/sociaal netwerk voldoende betrokken bij het opstellen van de afspraken over de zorg (als u dat wenst)?



26. Wordt (worden) uw mantelzorger(s) voldoende betrokken bij het opstellen van de afspraken over de zorg (als u dat wenst)?

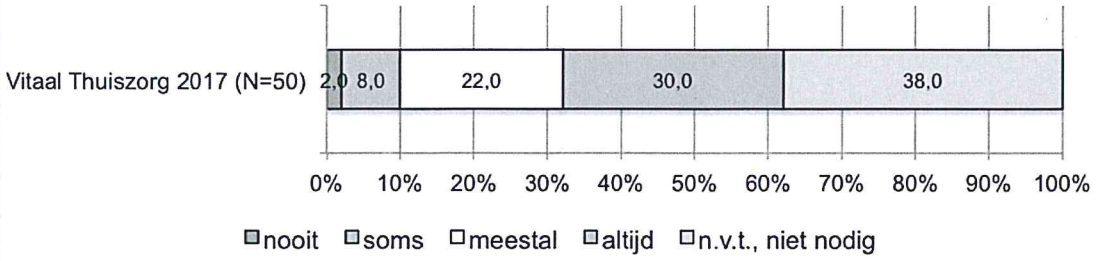


27. Worden er ook zaken van u overgenomen die u nog prima zelfstandig zou kunnen doen of die uw naasten/mantelzorger(s) zouden willen doen?

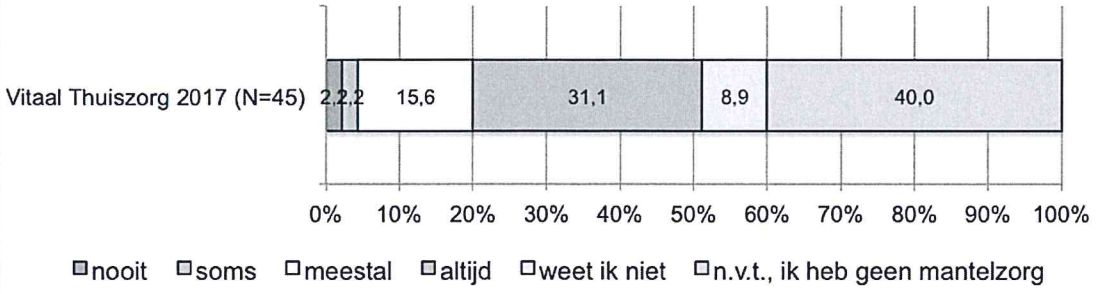


Bij vraag 28 kon worden aangegeven welke zaken het betreft. Geen van de respondenten heeft deze vraag ingevuld.

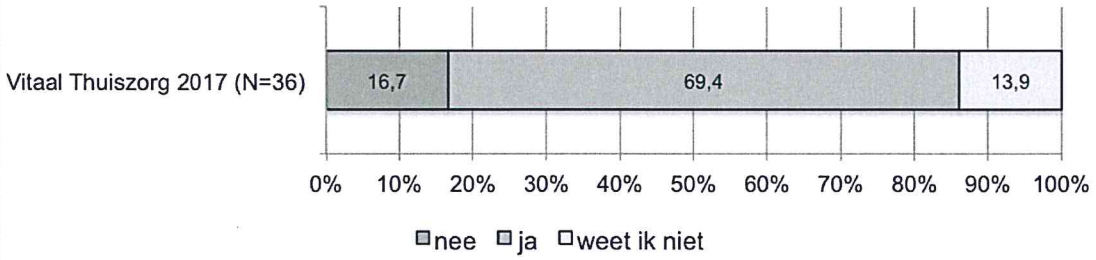
29. Wordt er door Vitaal Thuiszorg goed samengewerkt met uw naasten (als u dat wenst)?



30. Werken de zorgverleners goed samen met uw mantelzorger(s)?



31. Weet (weten) uw mantelzorger(s) bij wie ze terecht kunnen met vragen over de zorg?



8. Aanbeveling en waardering in cijfers

Het gemiddelde aanbevelingscijfer en de gemiddelde cijfers voor de zorginstelling en zorgverleners zijn in onderstaande tabel te vinden:

Onderdeel	Gemiddelde aanbevelingscijfer		Gemiddelde cijfer zorginstelling		Gemiddelde cijfer zorgverleners	
	2015	**2017**	*2015*	**2017**	*2015*	**2017**
Vitaal Thuiszorg	*7,3*	**8,2**	*7,3*	**7,8**	*7,9*	**8,6**

De scores voor aanbeveling kunnen berekend worden tot de Net Promotor Score (NPS).
Op basis van het gegeven cijfer worden mensen in drie categorieën ingedeeld:

1. Promotors = respondenten die een score van 9 of 10 gegeven hebben
2. Passief Tevredenen = respondenten die een score van 7 of 8 gegeven hebben
3. Criticasters = respondenten die een score van 0 tot 6 gegeven hebben

Voor het huidige onderzoek geldt:

Aantal Criticasters (0-6)	6
Aantal Passief Tevredenen (7-8)	17
Aantal Promotors (9-10)	25
Totaal N	48

% Criticasters (0-6)	12,5%
% Passief Tevredenen (7-8)	35,4%
% Promotors (9-10)	52,1%

De NPS wordt vervolgens berekend door het percentage criticasters (cijfer = 0-6) af te trekken van het percentage promotors (cijfer= 9-10). De NPS wordt uitgedrukt als een score tussen de -100 en + 100. De Net Promotor Score is in onderstaande tabel te vinden:

Onderdeel	Net Promotor Score (NPS)
Vitaal Thuiszorg	***+39,6*** *(2015: +8,1)*

Toelichting NPS:

- Een positieve NPS houdt in dat er meer negens of tienen dan cijfers van 0-6 gegeven zijn.
- De maximaal te behalen NPS is +100. Dit wil zeggen dat er alleen maar negens en tienen zijn gegeven.

- Een negatieve NPS houdt in dat er meer cijfers van 0-6 gegeven zijn dan negens of tienen.
- De minimale NPS is -100. Dit wil zeggen dat er alleen maar cijfers van 0-6 gegeven zijn.

- Een NPS van 0 wil zeggen dat er net zoveel mensen zijn die een cijfer van 0-6 geven als dat er mensen zijn die een 9 of een 10 geven.

In de tabellen op de volgende pagina wordt weergegeven hoeveel respondenten voor een cijfer hebben gekozen.

24. Zou u de zorginstelling bij uw vrienden en familie aanbevelen?

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	0	2	3,8	4,2	4,2
	5	2	3,8	4,2	8,3
	6	2	3,8	4,2	12,5
	7	7	13,5	14,6	27,1
	8	10	19,2	20,8	47,9
	9	9	17,3	18,8	66,7
	10	16	30,8	33,3	100,0
	Totaal	48	92,3	100,0	
Missend		4	7,7		
Totaal		52	100,0		

41. Welk cijfer geeft u de zorginstelling? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	2	1	1,9	2,0	2,0
	4	1	1,9	2,0	3,9
	5	4	7,7	7,8	11,8
	6	4	7,7	7,8	19,6
	7	7	13,5	13,7	33,3
	8	16	30,8	31,4	64,7
	9	8	15,4	15,7	80,4
	10	10	19,2	19,6	100,0
	Totaal	51	98,1	100,0	
Missend		1	1,9		
Totaal		52	100,0		

42. Welk cijfer geeft u de zorgverleners? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	5	1	1,9	2,2	2,2
	6	3	5,8	6,5	8,7
	7	2	3,8	4,3	13,0
	8	14	26,9	30,4	43,5
	9	14	26,9	30,4	73,9
	10	12	23,1	26,1	100,0
	Totaal	46	88,5	100,0	
Missend		6	11,5		
Totaal		52	100,0		

Waar bent u (zeer) tevreden over als het gaat om de zorg die u nu thuis krijgt?
Er is door 30 respondenten gebruik gemaakt van de vrije ruimte. Alle reacties worden hier weergegeven.

1. Dat alles netjes op tijd uitgevoerd wordt.
2. De aandacht, de zorg en de vriendelijkheid.
3. De betrokkenheid en de zorg.
4. De zorg is 100% goed.
5. De persoonlijke behandeling.
6. De persoonlijke omgang met het personeel.
7. De verzorgenden in het algemeen.
8. De verzorgenden zijn allemaal heel lief.
9. De verzorging.
10. De vriendelijkheid, de persoonlijke aandacht en betrokkenheid en professionaliteit van de zorgverleners. De adequate en goede communicatie met het kantoor van Vitaal Thuiszorg in Didam.
11. De zorg die ik krijg. Ik ben zeer tevreden!
12. De zorg komt op de afgesproken tijdstippen. De zorg is professioneel.
13. Er is veel begrip en liefde voor mij.
14. Het personeel doet het allemaal goed en ze zijn zorgvuldig.
15. Het tijdstip waarop ze komen. De zorg is vakkundig.
16. Ik ben blij met de hulp van de thuiszorg. Zij doen wat mijn man vroeger voor mij deed en daar ben ik blij mee.
17. Ik ben tevreden met de zorgverleners.
18. Ik ben tevreden over de zorgverleners, die mij goed zorg leveren.
19. Ik ben tevreden.
20. Ik ben tevreden. De zorgverleners zijn vriendelijk en betrokken.
21. Ik heb geen klachten, ik ben zeer tevreden. Het is zeer goed.
22. Ik krijg persoonlijke aandacht.
23. Ja, ik ben tevreden.
24. Mijn aanspreekpunt is een topper.
25. Over alles, alles gaat naar wens.
26. Over alles.
27. Over de complete zorg van Vitaal.
28. Over de vaste verzorgenden.
29. Over het algemeen ben ik tevreden over de thuiszorg. De thuiszorgmedewerksters zijn meestal erg betrokken en doen hun uiterste best.
30. Zoals het nu gaat is het goed.

10. Achtergrondkenmerken

De gemiddelde leeftijd van de respondenten is 79,9 jaar.

De cliënten krijgen zorg thuis sinds:
Hoe lang krijgt u al thuiszorg van deze instelling?

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	minder dan een half jaar	5	9,6	9,6	9,6
	6 maanden tot minder dan 1 jaar	12	23,1	23,1	32,7
	1 tot 2 jaar	13	25,0	25,0	57,7
	2 tot 5 jaar	13	25,0	25,0	82,7
	meer dan 5 jaar	9	17,3	17,3	100,0
	Totaal	52	100,0	100,0	

De verdeling van de respondenten naar (hoogst voltooide) opleiding is[2]:
Wat is uw hoogst voltooide opleiding?

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	geen opleiding	1	1,9	2,3	2,3
	lager onderwijs	6	11,5	13,6	15,9
	lager of voorbereidend beroepsonderwijs	16	30,8	36,4	52,3
	middelbaar algemeen voortgezet onderwijs	8	15,4	18,2	70,5
	middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs	6	11,5	13,6	84,1
	hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs	2	3,8	4,5	88,6
	hoger beroepsonderwijs	4	7,7	9,1	97,7
	wetenschappelijk onderwijs	1	1,9	2,3	100,0
	Totaal	44	84,6	100,0	
Missend		8	15,4		
Totaal		52	100,0		

Het oordeel over de eigen gezondheid is:
Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	slecht	3	5,8	6,1	6,1
	matig	31	59,6	63,3	69,4
	goed	12	23,1	24,5	93,9
	zeer goed	3	5,8	6,1	100,0
	Totaal	49	94,2	100,0	
Missend		3	5,8		
Totaal		52	100,0		

[2] Opleidingsrichtingen behorend bij de verschillende niveaus zijn:
Geen opleiding (lager onderwijs: niet afgemaakt),
Lager onderwijs (basisonderwijs, speciaal basisonderwijs),
Lager of voorbereidend beroepsonderwijs (zoals LTS, LEAO, LHNO, VMBO),
Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (zoals MAVO, (M)ULO, MBO-kort, VBMO-t),
Middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs (zoals MBO-lang, MTS, MEAO, BOL, BBL, INAS),
Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs (HAVO, VWO, atheneum, gymnasium, HBS en MMS),
*Hoger beroepsonderwijs (*HBO, HTS, HEAO, HBO-V, kandidaats wetenschappelijk onderwijs),
Wetenschappelijk onderwijs (universiteit)

bureau De Bok
MENSEN PROCESSEN ORGANISATIES

Voor vragen of opmerkingen over deze rapportage kunt u contact opnemen met Bureau De Bok
Dijkstraat 5, 8801 LR Franeker
tel: 0517-390038
e-mail: info@bureaudebok.nl

© Bureau De Bok