



038 - 466 15 70
info@triqs.nl
www.triqs.nl

Rapportage

CQI-meting VV&T (thuiszorg)

MOB

Versie 1.0.0

mei 2019

www.triqs.nl

Drs. J.J. Laninga

CQI-ZT4.1 (verkort)



Voorwoord

Met genoegen bieden wij u hierbij de rapportage aan over de uitgevoerde CQI meting. Deze rapportage bevat de resultaten van de cliëntervaringsmeting op basis van de CQ-index VV&T (thuiszorg) versie 4.1 (verkorte vragenlijst).

De afkorting CQI of CQ-index staat voor Consumer Quality Index. Dit is een gestandaardiseerde systematiek voor meten, analyseren en rapporteren van klantervaringen in de zorg. Deze systematiek is gebaseerd op een mix van de Amerikaanse CAHPS (Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems)-systematiek en de door het NIVEL ontwikkelde QUOTE (Quality Of care Through the patient's Eyes) vragenlijsten. Beiden zijn wetenschappelijk gefundeerde instrumenten.

De resultaten van deze CQI meting bieden inzicht in, en aangrijpingspunten voor verbeteringen in de zorg en dienstverlening. Met die reden worden de resultaten van de eigen instelling vergeleken met resultaten van andere zorginstellingen (spiegelinformatie).

De meting is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeksbureau Triqs in opdracht van MOB. Triqs is vanaf 2002 actief in het uitvoeren van cliëntervarings- en tevredenheidsmetingen bij zorginstellingen en voert vanaf het ontstaan van de CQ-index (2007) deze metingen uit. Triqs beschikt over het certificaat 'ISO 20252'. Dit certificaat toont aan dat Triqs voldoet aan alle eisen met betrekking tot de opzet en uitvoering van zowel kwantitatieve als kwalitatieve onderzoeksprojecten.

De succesvolle uitvoering van deze CQI meting is voor een belangrijk deel afhankelijk geweest van de samenwerking met MOB. Op deze plaats bedankt Triqs mevr. Z. Syed van MOB voor de plezierige samenwerking gedurende de meting. Tevens bedanken wij de cliëntenraad, de medewerkers en de cliënten van MOB voor hun medewerking aan de meting.

Zwolle, mei 2019



Drs. J.J. Laninga

Triqs



Inhoudsopgave

Voorwoord.....	2
Inhoudsopgave.....	3
Inleiding.....	4
01 Leeswijzer.....	5
02 Methode.....	8
03 Responsanalyse.....	10
04 Uitkomsten meting.....	11
05 Verbeterscores en -kwadranten.....	22
06 Samenvatting.....	30
Bijlage 1 - Kwaliteitsdimensies.....	31
Bijlage 2 -Vragenlijst VV&T (thuiszorg - verkort).....	35
Bijlage 3 - Antwoorden op open vragen.....	41
Bijlage 4 - Overzichtstabel verbeterscores.....	44



Inleiding

Aanleiding voor de meting

Deze CQI meting is uitgevoerd om inzage te krijgen in de ervaringen van de cliënten met de ontvangen begeleiding/zorg.

CQI meting

De afkorting CQI of CQ-index staat voor Consumer Quality Index. Dit is een gestandaardiseerde methodiek om klantervaringen in de zorg te meten, te analyseren en te rapporteren. Meestal wordt aan patiënten en cliënten een schriftelijke vragenlijst voorgelegd, maar afhankelijk van het type meting kan er ook worden gewerkt met online vragenlijsten of met interviews. Op deze manier kan - op een voor de respondent geschikte manier - worden achterhaald wat patiënten en cliënten belangrijk vinden in de zorg én wat hun concrete ervaringen zijn.

Rapportage

Deze rapportage dient een tweeledig doel. Enerzijds dient het als een opstap richting kwaliteitsverbeterplannen voor de organisatie. Met behulp van verbeterscores wordt een prioritering aangebracht om zodoende te bepalen welke onderwerpen in het jaarplan opgenomen dienen te worden. Anderzijds kan de rapportage worden gebruikt voor de externe verantwoording. Immers, er wordt een nauwkeurig en onafhankelijk beeld geschetst van de cliëntervaringen van de instelling.

In deze rapportage wordt allereerst een weergave van de uitkomsten gegeven zonder enige vorm van interpretatie. In de daarop volgende hoofdstukken worden interpretaties, aanbevelingen en conclusies vermeld.

Bijzonderheden meting

Deze meting is uitgevoerd in de periode februari t/m april 2019 en conform planning uitgevoerd. Er zijn geen bijzondere zaken opgetreden. Aan de uitvoering van deze meting hebben de volgende personen gewerkt:

Projectleider: Dhr. H. Van Oene

Dataverzameling: Mevr. H.E. Visser

Rapportage: Dhr. H. Van Oene



01 | Leeswijzer

Vraagtypen

In de gebruikte vragenlijst komen verschillende typen vragen voor namelijk ervaringsvragen, screener vragen en overige vragen. **Ervaringsvragen** bevragen de ervaringen van cliënten met het desbetreffende onderdeel van de zorgverlening. Een voorbeeld van een ervaringsvraag is: komt de zorginstelling de afspraken over de zorg na?

Een **screenervraag** stelt vast of een bepaald onderdeel van de zorgverlening van toepassing is op de situatie van de cliënt. Een voorbeeld van een screenervraag is: heeft u een zorgplan met daarin schriftelijke afspraken over uw zorg? Indien de cliënt een screenervraag met 'nee' beantwoordt, zijn de ervaringsvragen die volgen op een screenervraag niet van toepassing op de situatie van de cliënt en hoeft hij/zij deze vragen niet te beantwoorden.

De '**overige vragen**' zijn vragen naar persoonskenmerken van de cliënt en zijn/haar zorgvraag (duur, frequentie, etc.).

Staafdiagram

De resultaten van de meting worden weergegeven door middel van honderd procent gestapelde staafdiagrammen. Links van dit staafdiagram staat vermeld op hoeveel respondenten de resultaten zijn gebaseerd (n=...). De gekleurde staven bevatten de scores van de respondenten op de verschillende antwoordmogelijkheden. Onderin het staafdiagram staat een legenda met de betekenis van de gebruikte kleuren. Tevens wordt een tabel met het aantal gegeven antwoorden per antwoordcategorie weergegeven. De antwoordcategorieën 'niet van toepassing' en 'weet ik niet' zijn niet meegenomen in het staafdiagram, maar wel vermeld in de tabel.

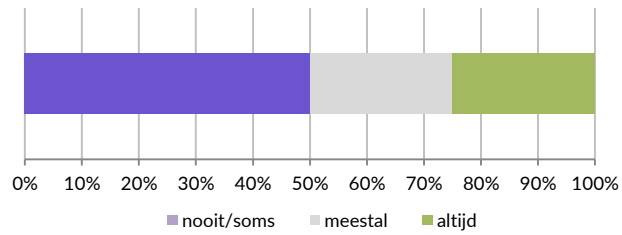
De ervaringsvragen uit de gebruikte vragenlijst kennen verschillende antwoordcategorieën. Voor de meeste vragen zijn dit de categorieën 'nooit', 'soms', 'meestal' en 'altijd'. In het staafdiagram worden de categorieën 'nooit' en 'soms' samengevoegd omdat deze categorieën (en met name de categorie 'nooit') weinig aangevinkt worden door cliënten. Het kleurgebruik in deze staafdiagrammen is als volgt: paars ('nooit/soms'), wit ('meestal') en groen ('altijd').

Als een vraag negatief geformuleerd is zodat het antwoord 'altijd' een negatieve ervaring weergeeft en het antwoord 'nooit' voor een positieve ervaring staat, dan worden de categorieën altijd en meestal bij elkaar gevoegd en krijgen deze categorieën de kleur paars. Het antwoord 'soms' wordt dan weergegeven met de kleur wit en het antwoord 'nooit' met de kleur groen.



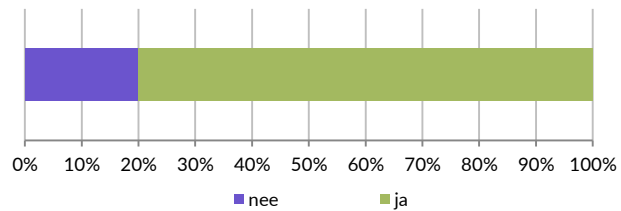
De negatieve ervaringen (kleur paars) staan altijd links in het staafdiagram. Hieronder vindt u een voorbeeld.

15. Werken de zorgverleners vakkundig? (n=49)



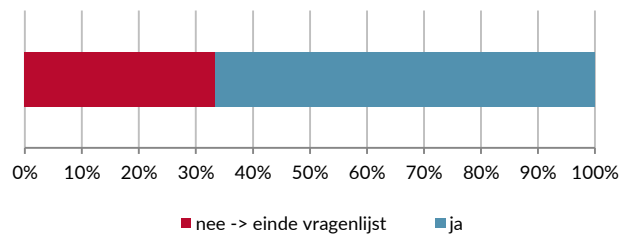
Ook zijn er ervaringsvragen met de antwoordmogelijkheden 'ja' en 'nee'. Hierbij is 'nee' paars en 'ja' groen, waarbij de negatieve score ('nee') wederom links in het staafdiagram wordt getoond (zie voorbeeld hieronder).

12. Weet u hoe en wanneer uw contactpersoon bij de zorginstelling, telefonisch bereikbaar is? (n=37)



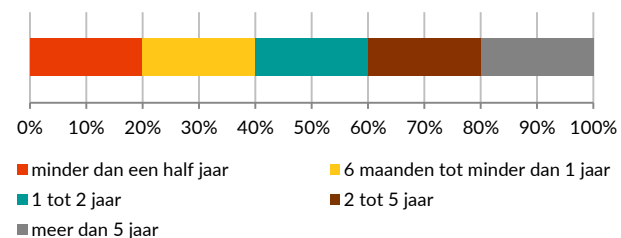
De antwoordcategorieën voor een **screenervraag** zijn eveneens 'nee' en 'ja'. Echter in het geval van een screenervraag krijgt het antwoord 'nee' de kleur rood en het antwoord 'ja' de kleur blauw (zie voorbeeld hieronder).

28. Heeft iemand u geholpen om deze vragenlijst in te vullen? (n=48)



De weergave van de overige vragen verschilt doordat de antwoordcategorieën per vraag verschillend zijn. Hieronder ziet u een voorbeeld van een dergelijk staafdiagram.

02. Hoe lang krijgt u al thuiszorg van deze instelling? (n=49)



Tabel

Onder elk staafdiagram wordt een tabel getoond waarin per antwoordcategorie is af te lezen hoeveel respondenten dit antwoord gegeven hebben en welk percentage daar bij hoort. Indien er meerdere vragen in één staafdiagram worden getoond, worden er ook meerdere vragen in één tabel getoond. Een voorbeeld van een tabel ziet u hieronder.

	nooit	%	soms	%	meestal	%	altijd	%
v01	5	12,5%	3	7,5%	12	30%	20	50%
v02	4	10%	4	10%	16	40%	16	40%

Aanknopingspunten voor verbetering

Bovenstaande staafdiagrammen kunnen op verschillende manieren worden bekeken om er verbeterpunten voor de zorg uit te halen. Wanneer de paarse kleur in het staafdiagram overheerst, zijn de antwoorden van de respondenten overwegend negatief geweest; deze vragen kunnen onderwerp van verbetering zijn.

Het kan ook voorkomen dat de meningen van de respondenten sterk uiteenlopen, dit kan ook een punt van aandacht zijn.

Door de mate van tevredenheid te verbinden aan het belang dat de cliënt hecht aan het betreffende onderwerp kan een matrix van verbeterscores worden samengesteld. Hoe hoger de verbeterscore, des te hoger de prioriteit om het desbetreffende onderdeel te verbeteren. Een overzicht van deze scores inclusief een grafische weergave vindt u in een apart gedeelte van deze rapportage.

Spiegelinformatie Triqs

De spiegelinformatie waarmee de door de thuiszorg instelling behaalde resultaten vergeleken worden, is een gemiddelde van de resultaten van eerder door Triqs uitgevoerde onderzoeken. Deze spiegelinformatie kan afwijken van de landelijke benchmark, waardoor aan de spiegelinformatie geen rechten kunnen worden ontleend. De informatie dient uitsluitend als referentiekader voor interne evaluaties.

Opbouw rapportage

In hoofdstuk 2 van deze rapportage wordt de methode van onderzoek beschreven. Vervolgens geeft hoofdstuk 3 een analyse van de respons. Tevens wordt, indien mogelijk, in dit hoofdstuk besproken in hoeverre de benaderde populatie en de responsgroep een representatieve afspiegeling vormen van de totale populatie. De uitkomsten van de meting worden weergegeven in hoofdstuk 4. Hoofdstuk 5 toont vervolgens, zowel grafisch als in een tabel, de berekende verbeterscores. Tot slot wordt in hoofdstuk 6 een samenvatting gegeven van de uitkomsten van de meting.



02 | Methode

Vragenlijst

Voor de cliënttevredenheidsmeting is gebruik gemaakt van de CQI VV&T (thuiszorg), vragenlijst voor thuiswonende cliënten van thuiszorgorganisaties of zorginstellingen, versie 4.1, verkorte versie van de vragenlijst. Deze vragenlijst bestaat uit 22 vragen en is bedoeld voor schriftelijke afname.

De vragenlijst begint met een vraag over de zorg die de cliënt krijgt. Daarna volgen vragen over de afspraken over de thuiszorg, communicatie met de zorginstelling, de bereikbaarheid van de thuiszorg organisatie, professionaliteit van de zorgverleners, de zelfstandigheid en activiteiten. Tevens wordt aan de cliënt gevraagd of hij of zij de instelling aan vrienden en familie zou aanbevelen. De vragenlijst eindigt met vragen naar persoonskenmerken en open vragen naar verbetermogelijkheden en tevredenheid over de zorg. Een exemplaar van de gehanteerde vragenlijst is opgenomen in bijlage 2.

Vorbereiding cliëntenraadpleging

Voor de start van de meting heeft er overleg plaatsgevonden over de voorbereidingen voor de CQI meting. De gemaakte afspraken alsmede de daadwerkelijke planning zijn opgenomen in het onderzoeksplan dat Triqs ter goedkeuring aan MOB heeft verstuurd. Onderstaand een overzicht van de getroffen voorbereidingen:

MOB	<ul style="list-style-type: none">• Opstellen populatiebestand (rekening houdend met exclusiecriteria zoals op pagina 10 beschreven);• Opstellen cliëntenbestand;• Aanleveren cliëntenbestand aan Triqs via www.dynaview.nl;• Verzenden vooraankondiging naar cliënten.
Triqs	<ul style="list-style-type: none">• Opstellen vragenlijst inclusief unieke code;• Koppelen cliënten aan unieke code;• Drukwerk vragenlijsten;• Verzenden vragenlijsten naar cliënten.

Exclusiecriteria

De richtlijnen schrijven voor dat bepaalde cliënten uitgesloten dienen te worden van deelname aan de meting. Het betreft cliënten die voldoen aan de zogenaamde exclusiecriteria. Deze zijn:

- Cliënten die korter dan 6 maanden thuiszorg hebben ontvangen;
- Cliënten die geen verpleegkundige of persoonlijke verzorging hebben ontvangen;
- Cliënten die jonger zijn dan 16 jaar;
- Cliënten die in de voorgaande 12 maanden al zijn aangeschreven voor een andere CQI meting;
- Andere zwaarwegende factoren.

Dataverzameling

De vragenlijsten zijn per post verstuurd naar de cliënten. Bij de vragenlijst zat een begeleidende brief waarin uitgelegd werd wat het doel van de meting was, hoe men deel kon nemen aan de meting, waar de vragenlijst over ging, hoe men zich af kon melden voor de meting en waar men terecht kon met vragen. Tevens werd een antwoordenvolp meegestuurd waarmee cliënten de vragenlijst kosteloos konden retourneren.

In de weken na het verzenden van de vragenlijsten volgden nog enkele herinneringen. Daarbij is onderstaand schema gehanteerd.

Verzendschema:

- Week 9: Start uitzetten vragenlijsten en begeleidende brieven naar alle geselecteerde cliënten;
- Week 11: herinnering aan de geselecteerde cliënten, met uitzondering van cliënten die zich afgemeld hebben voor deelname aan de meting;
- Week 13: verzending vragenlijst en begeleidende brief aan non-respondenten;
- Week 15: herinnering aan non-respondenten.

Dataverwerking

De teruggestuurde vragenlijsten zijn, na controle op beschadigingen, gescand en ingevoerd in een database. Er heeft een 100% controle plaatsgevonden van de gescande vragenlijsten. Bij het inscannen is gebruik gemaakt van de unieke code op de vragenlijst. Daarmee is voorkomen dat antwoorden gekoppeld konden worden aan de naam van een respondent en kan de anonimiteit van de respondenten worden gewaarborgd.

Databewerking

Op de data uit deze database is vervolgens (met behulp van SPSS) een aantal statistische bewerkingen uitgevoerd, alvorens deze in de rapportage te kunnen presenteren.



03 | Responsanalyse

Responsanalyse

Hieronder volgt een analyse van de respons. Daarbij zijn een aantal stappen gevolgd. Allereerst is bepaald hoeveel van de benaderde cliënten onterecht benaderd zijn. Indien deze cliënten toch een vragenlijst hebben ingevuld, zijn zij verwijderd uit de database. Vervolgens is bepaald hoe groot de non-respons is. Onder non-respons wordt verstaan cliënten die een lege vragenlijst hebben teruggestuurd, cliënten die niet mee wilden doen en cliënten die niets van zich hebben laten horen. Tot slot is gekeken of de vragenlijsten in de database voldoende en op een juiste manier zijn ingevuld. Vragenlijsten die dit niet waren, zijn niet meegenomen in de analyse en verwijderd uit het databestand.

Onderstaande tabel geeft de beschreven stappen overzichtelijk weer.

1. aantal cliënten benaderd		150
2. cliënten die ten onrechte zijn benaderd:		
de cliënt is overleden	1	
de adresgegevens zijn onjuist	3	
de cliënt behoort niet tot de doelgroep (ontvangt geen thuiszorg)	9	
		13
3. aantal cliënten terecht benaderd (3=2-1)		137
4. non-respons:		
aantal lege vragenlijsten (minder dan 5 vragen ingevuld)	1	
aantal cliënten dat niet mee wilde doen	6	
aantal cliënten dat niet heeft gereageerd	74	
		81
5. bruto respons (5=3-4)		56
6. aantal vragenlijsten verwijderd omdat ze onvoldoende of niet juist zijn ingevuld:		
minder dan 50% van de sleutelvragen is ingevuld	0	
		0
7. netto respons (7=5-6)		56
8. bruto responspercentage (8=5/3)		40,88%
9. netto responspercentage (9=7/3)		40,88%

*De sleutelvragen zijn de vragen 3 t/m 24.

De gegevens in het rapport zijn gebaseerd op de netto respons.



04 | Uitkomsten meting

1 Inleiding

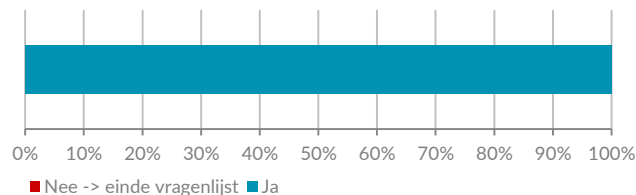
In dit hoofdstuk worden, per thema uit de vragenlijst, de resultaten van de meting gepresenteerd. De resultaten zullen op vraagniveau worden behandeld en waar mogelijk in 1 grafiek getoond (afhankelijk van het aantal antwoordcategorieën van een vraag). De antwoorden op de open vragen worden weergegeven in bijlage 3.

In de gehanteerde vragenlijst zijn de volgende thema's te onderscheiden:

- De ontvangen zorg (vraag 1)
- Afspraken over uw thuiszorg (vraag 2 t/m 5)
- Communicatie met de zorginstelling (vraag 6 t/m 8)
- De bereikbaarheid van uw thuiszorgorganisatie (vraag 9)
- Professionaliteit van uw zorgverleners (vraag 10 t/m 14)
- Uw zelfstandigheid en activiteiten (vraag 15 en 16)
- Aanbevelen (vraag 17)
- Over uzelf (vraag 19 en 22)
- Aanvullende vraag/vragen (vraag 18, A1 t/m A4)

2 De ontvangen zorg

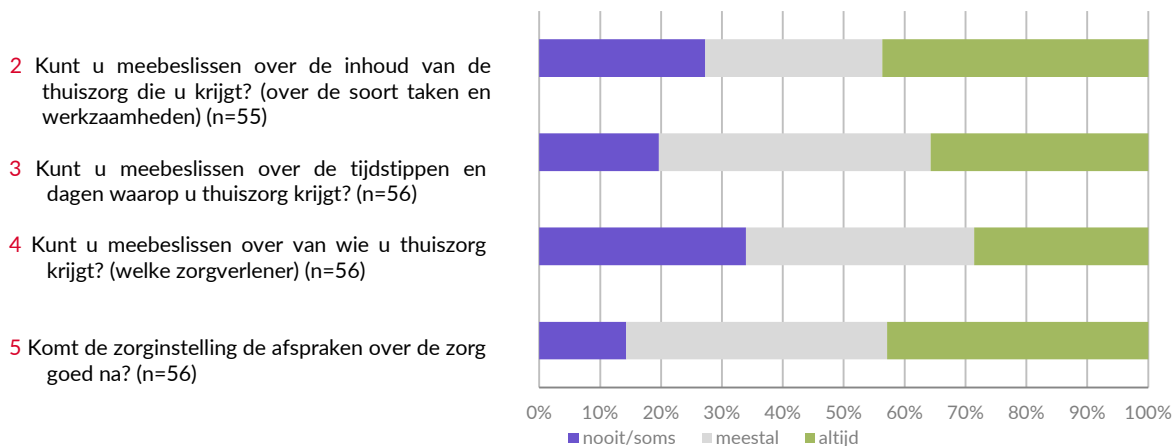
1 Kreeg u in de afgelopen 12 maanden thuiszorg van de in de brief vermelde zorginstelling? (n=55)



	Nee -> einde vragenlijst	%	Ja	%
v01	0	0%	55	100%



3 Afspraken over uw thuiszorg



	nooit	%	soms	%	meestal	%	altijd	%
v02	6	10,9%	9	16,4%	16	29,1%	24	43,6%
v03	5	8,9%	6	10,7%	25	44,6%	20	35,7%
v04	10	17,9%	9	16,1%	21	37,5%	16	28,6%
v05	3	5,4%	5	8,9%	24	42,9%	24	42,9%

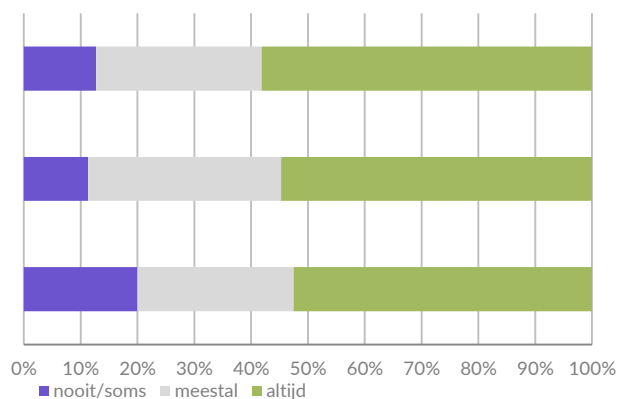


4 Communicatie met de zorginstelling

6 Weet u bij wie u met uw vragen en problemen terecht kunt bij de zorginstelling? (n=55)

7 Staat de zorginstelling voldoende open voor uw wensen? (n=53)

8 Vindt u dat de zorginstelling (de leidinggevende of directie) goed reageert op uw vragen en suggesties? (n=40)

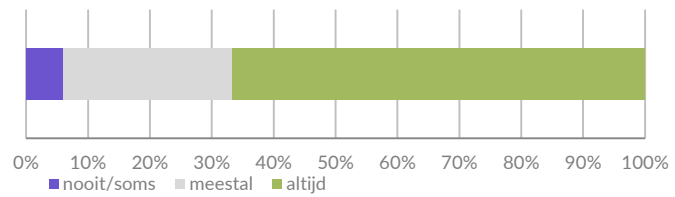


	nooit	%	soms	%	meestal	%	altijd	%	niet van toepassing/ weet ik niet
v06	3	5,5%	4	7,3%	16	29,1%	32	58,2%	
v07	5	9,4%	1	1,9%	18	34%	29	54,7%	3
v08	5	12,5%	3	7,5%	11	27,5%	21	52,5%	15



5 De bereikbaarheid van uw thuiszorgorganisatie

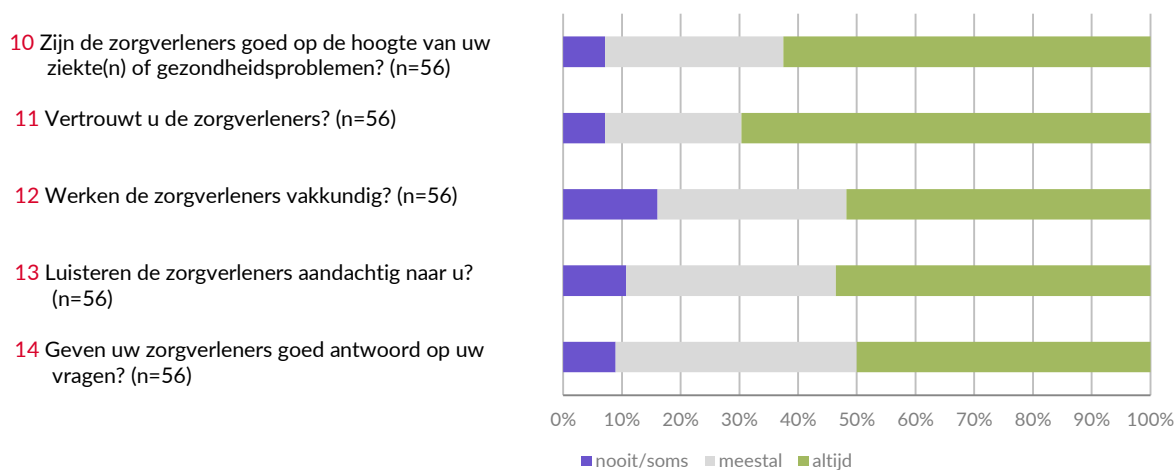
9 Kunt u de zorginstelling overdag telefonisch goed bereiken? (van 9 tot 17 uur) (n=51)



	nooit	%	soms	%	meestal	%	altijd	%	weet ik niet/ geen ervaring mee
v09	1	2%	2	3,9%	14	27,5%	34	66,7%	5



6 Professionaliteit van uw zorgverleners



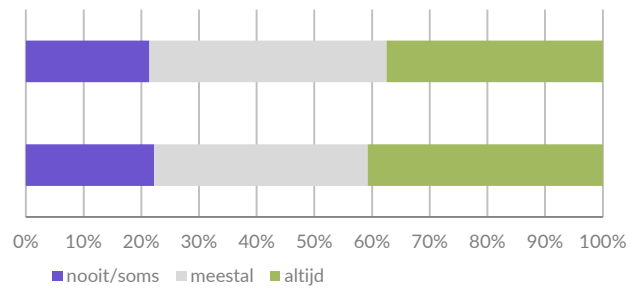
	nooit	%	soms	%	meestal	%	altijd	%
v10	2	3,6%	2	3,6%	17	30,4%	35	62,5%
v11	0	0%	4	7,1%	13	23,2%	39	69,6%
v12	3	5,4%	6	10,7%	18	32,1%	29	51,8%
v13	1	1,8%	5	8,9%	20	35,7%	30	53,6%
v14	2	3,6%	3	5,4%	23	41,1%	28	50%



7 Uw zelfstandigheid en activiteit en activiteiten

v15 Kunt u de dingen doen die u belangrijk vindt?
(n=56)

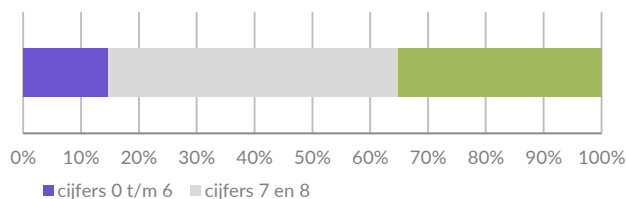
v16 Kunt u zich met thuiszorg goed redden in het
dagelijks leven? (n=54)



	nooit	%	soms	%	meestal	%	altijd	%
v15	5	8,9%	7	12,5%	23	41,1%	21	37,5%
v16	2	3,7%	10	18,5%	20	37%	22	40,7%

8 Aanbevelen

17 Zou u deze zorginstelling bij uw vrienden en familie aanbevelen? (n=54)



	v17	%
0 zeer waarschijnlijk niet	3	5,6%
1	0	0%
2	0	0%
3	1	1,9%
4	0	0%
5	2	3,7%
6	2	3,7%
7	8	14,8%
8	19	35,2%
9	3	5,6%
10 zeer waarschijnlijk wel	16	29,6%
NPS	20	

De Net Promotor Score (NPS) geeft in een getal aan in hoeverre klanten de producten of diensten van een organisatie aanbevelen aan anderen. Klanten die een 9 of een 10 geven zijn promotors van de organisatie. Klanten die een 1 tot en met 6 geven zijn detractors, wat zoveel wil zeggen dat ze de organisatie niet zullen aanbevelen. Klanten die diensten of producten beoordelen met een 7 of een 8 tellen in de NPS score niet mee. Die zijn tevreden maar zullen niet ongevraagd tot een aanbeveling overgaan. De NPS zelf wordt niet uitgedrukt als een percentage maar als een absoluut getal, dat zich ergens tussen -100 en +100 situeert.

De NPS score wordt berekend volgens onderstaande formule:

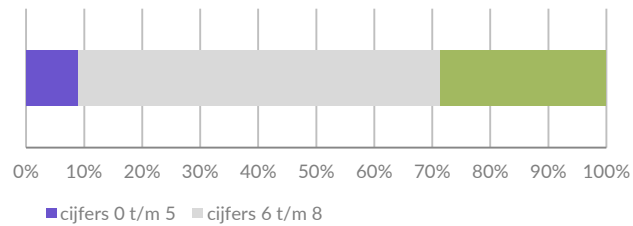
$$\text{NPS} = \% \text{ PROMOTORS} - \% \text{ CRITICASTERS}$$

Als er bijvoorbeeld 25% promotors zijn, 55% Passief Tevredenen en 20% Criticasters, dan bedraagt de NPS +5. Een **positieve NPS** (>0) wordt doorgaans als goed beschouwd.

De berekende NPS voor MOB bedraagt 20.

9 Aanvullende vragen

18 Welk cijfer geeft u de zorginstelling? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend. (n=56)



	v18	
0 heel erg slechte zorginstelling	2	3,6%
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	1	1,8%
5	2	3,6%
6	1	1,8%
7	10	17,9%
8	24	42,9%
9	3	5,4%
10 uitstekende zorginstelling	13	23,2%
Gemiddeld rapportcijfer	7,84	

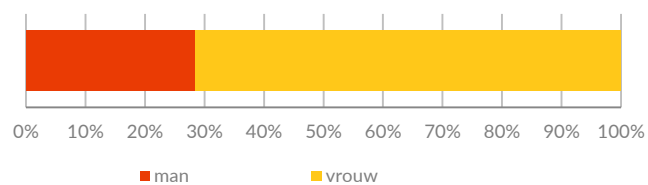


Over uzelf

19 Wat is uw leeftijd?

De resultaten op deze vraag kunt u terugvinden in hoofdstuk 3.

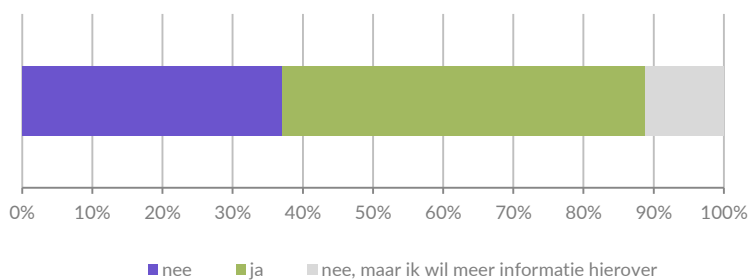
20 Wat is uw geslacht? (n=56)



	man	%	vrouw	%
v20	16	28,6%	40	71,4%

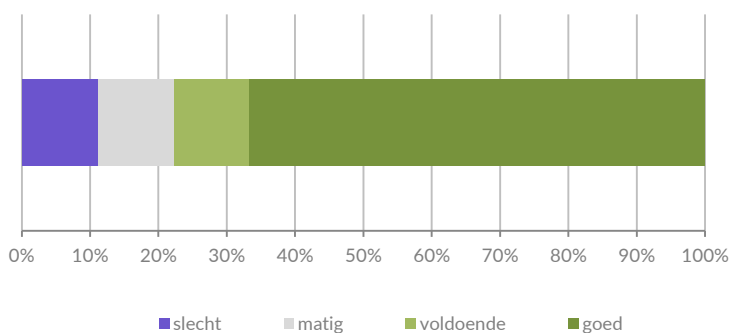


A1 Bent u op de hoogte van het bestaan van de cliëntenraad? (n=54)



	nee	%	ja	%	nee, maar ik wil meer informatie hierover	%
vA1	20	37%	28	51,9%	6	11,1%

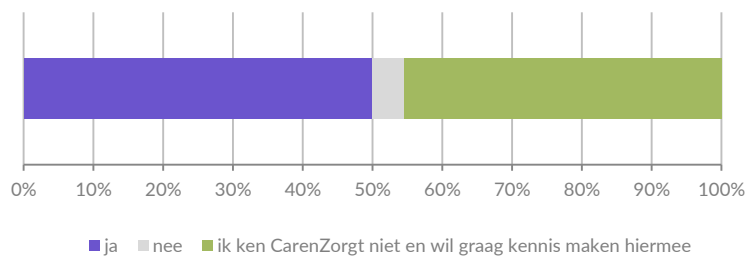
A2 Hoe heeft u de cliëntendag ervaren en heeft u suggesties? (n=9)



	slecht	%	matig	%	voldoende	%	goed	%
vA2	1	11,1%	1	11,1%	1	11,1%	6	66,7%

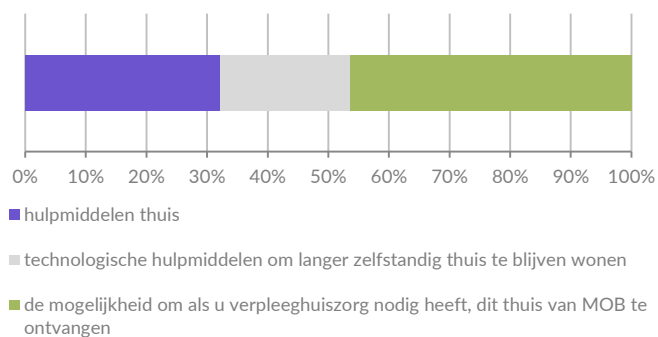


A3 Voldoet CarenZorgt, uw eigen digitale zorgdossier, aan uw verwachtingen? (n=22)



	ja	%	nee	%	ik ken CarenZorgt niet en wil graag kennis maken hiermee	%	nvt	%
vA3	11	50%	1	4,5%	10	45,5%	32	%

A4 Over welke onderwerpen zou u meer informatie willen? (U kunt meerdere opties aangeven) (n=28)



	hulpmiddelen thuis	%	technologische hulpmiddelen om langer zelfstandig thuis te blijven wonen	%	de mogelijkheid om als u verpleeghuiszorg nodig heeft, dit thuis van MOB te ontvangen	%	nvt	%
vA4	9	3,6%	6	3,6%	13	21,4%	28	%



05 | Verbeterscores en -kwadranten

Methode verbeterscores en -kwadranten

Om inzichtelijk te maken welke aspecten van de zorgverlening verbeterd kunnen worden, zijn verbeterscores berekend. Deze verbeterscores zijn berekend op basis van de antwoorden op de vragen uit de vragenlijst en de zogenaamde belangscores.

Tijdens de ontwikkeling van het sectorspecifieke CQI meetinstrument is er tevens een belangenvragenlijst ontwikkeld. Deze belangenvragenlijst meet hoe belangrijk de respondent een bepaalde vraag uit de vragenlijst vindt. Bijvoorbeeld:

- Vraag uit de CQI vragenlijst: Staat de zorginstelling open voor uw wensen?
- Vraag uit de belangenvragenlijst CQI: Vindt u het belangrijk dat de zorginstelling open staat voor uw wensen?

De antwoordmogelijkheden voor de belangenvragenlijst zijn: 'niet belangrijk', 'eigenlijk wel belangrijk', 'belangrijk', 'heel erg belangrijk'. Door aan elk van deze antwoorden een score te koppelen (1=niet belangrijk, 2=eigenlijk wel belangrijk, 3=belangrijk, 4=heel erg belangrijk) kan een belangscore worden berekend. Deze belangscore is dan het gemiddelde van de antwoorden van alle cliënten samen, en ligt dus tussen de 1 en 4. Hoe hoger de belangscore, hoe belangrijker de vraag is voor de cliënten. Anders gezegd: hoe hoger de belangscore, hoe belangrijker het betreffende aspect van de zorgverlening is.

Om tot de verbeterscore te komen wordt de belangscore vermenigvuldigd met het percentage negatieve antwoorden dat gegeven is op de corresponderende vraag uit de CQI vragenlijst (ter illustratie: de paarse staaf in het staafdiagram).



Als de belangscore afgezet wordt tegen het percentage negatieve ervaringen ontstaat de volgende figuur waarin 4 verschillende kwadranten te onderscheiden zijn.



De vier kwadranten van een verbeterkwadrant hebben elk een eigen betekenis. Deze is als volgt:

- I. Hoewel het belang van de vragen in dit kwadrant hoog is, is er weinig tot geen verbetering nodig omdat relatief weinig cliënten een negatief antwoord hebben gegeven. Het zijn de pluspunten van de zorginstelling en het advies is om deze op peil te houden.
- II. Dit zijn de verbeterpunten met een hoge prioriteit. Er valt veel winst te behalen door met de vragen in dit kwadrant aan de slag te gaan. Ze kennen een hoog belang en relatief veel cliënten hebben een negatieve ervaring.
- III. Vanwege een laag belang van deze vragen en een laag percentage negatieve antwoorden is weinig verbetering nodig.
- IV. Een laag belang en relatief veel negatieve antwoorden: Verbetering is mogelijk maar de prioriteit van deze verbeterpunten is laag.

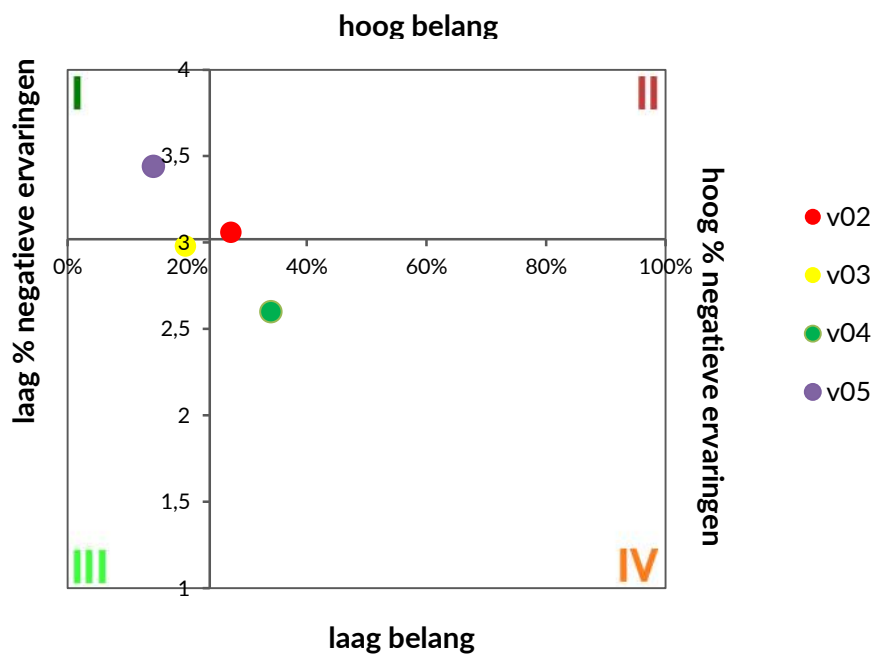
De indeling van de kwadranten is gemaakt aan de hand van de *gemiddelde* belangscore en de *gemiddelde* score van de negatieve ervaringen. Dit gemiddelde is berekend door alle scores bij elkaar op te tellen en vervolgens te delen door het aantal vragen in de belangenvragenlijst. De uitkomst hiervan bepaalt waar de assen in het diagram worden geplaatst. De gemiddelde belangscore verschilt per thema uit de vragenlijst en is af te lezen van de verticale as. Het gemiddelde van de negatieve ervaringen verschilt eveneens per thema uit de vragenlijst en is af te lezen van de horizontale as in de navolgende diagrammen.



Verbeterscores en -kwadranten

Hieronder wordt per thema uit de vragenlijst een verbeterkwadrant getoond.

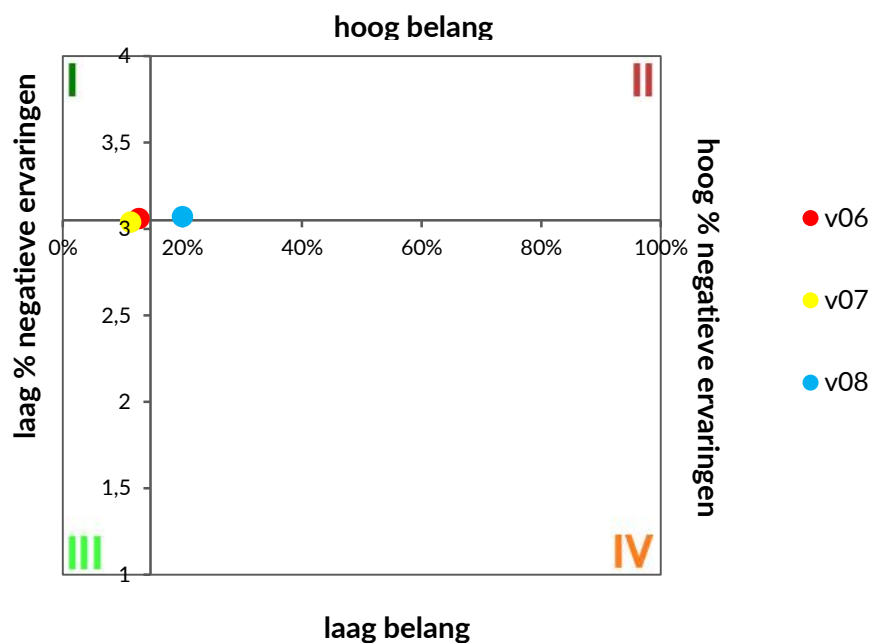
1 Afspraken over uw thuiszorg



vraag uit vragenlijst	belangscore	% negatieve ervaringen	verbeterscore
2 Kunt u meebeslissen over de inhoud van de thuiszorg die u krijgt? (over de soort taken en werkzaamheden) (n=55)	3,06	27,27%	0,83
3 Kunt u meebeslissen over de tijdstippen en dagen waarop u thuiszorg krijgt? (n=56)	2,98	19,64%	0,59
4 Kunt u meebeslissen over van wie u thuiszorg krijgt? (welke zorgverlener) (n=56)	2,60	33,93%	0,88
5 Komt de zorginstelling de afspraken over de zorg goed na? (n=56)	3,44	14,29%	0,49
Gemiddeld	3,02	23,78%	0,70

Vraag 4 is de vraag met de hoogste verbeterscore.

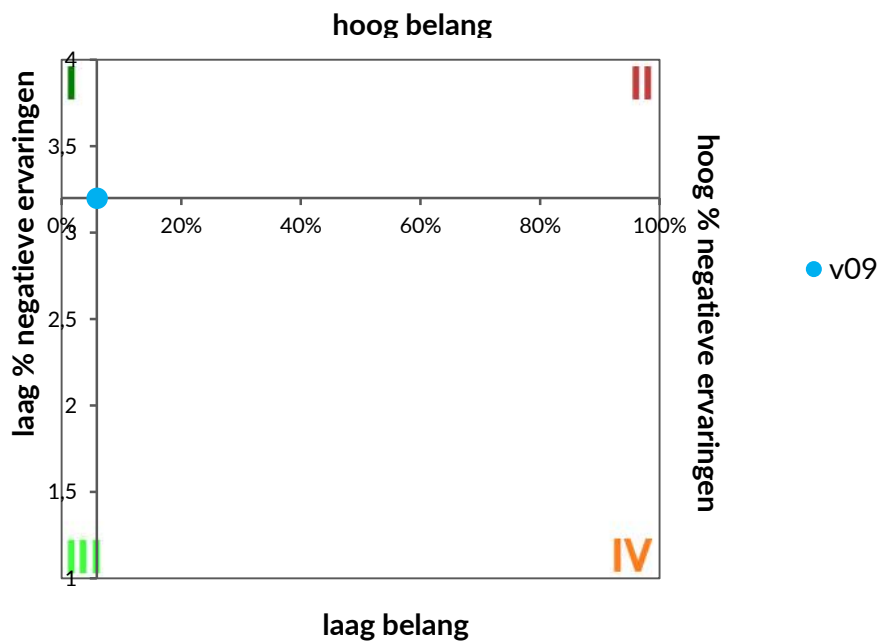
2 Communicatie met de zorginstelling



vraag uit vragenlijst	belangscore	% negatieve ervaringen	verbeterscore
6 Weet u bij wie u met uw vragen en problemen terecht kunt bij de zorginstelling? (n=55)	3,06	12,73%	0,39
7 Staat de zorginstelling voldoende open voor uw wensen? (n=53)	3,04	11,32%	0,34
8 Vindt u dat de zorginstelling (de leidinggevende of directie) goed reageert op uw vragen en suggesties? (n=40)	3,07	20,00%	0,61
Gemiddeld	3,06	14,68%	0,45

Vraag 8 is de vraag met de hoogste verbeterscore.

3 De bereikbaarheid van uw thuiszorgorganisatie

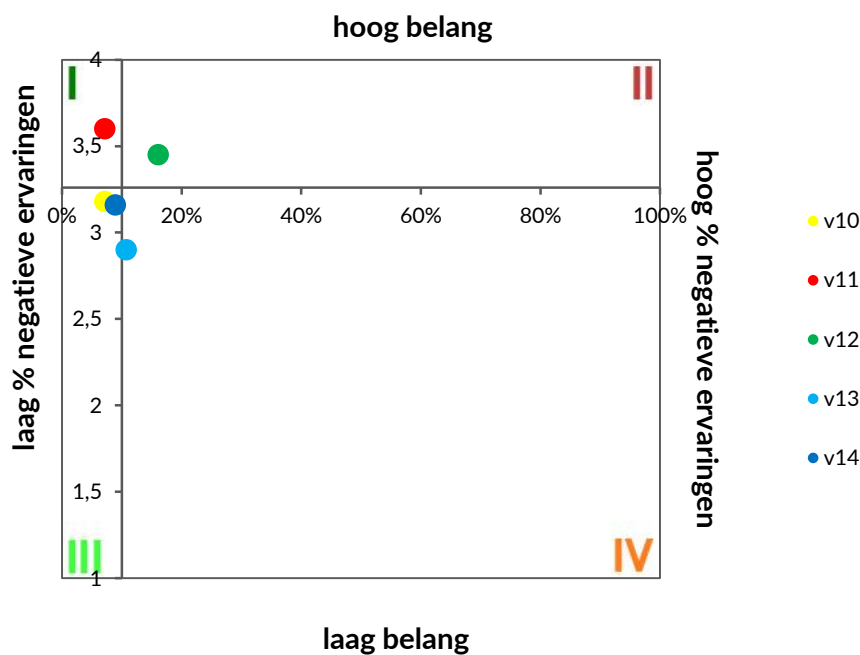


vraag uit vragenlijst	belangscore	% negatieve ervaringen	verbeterscore
9 Kunt u de zorginstelling overdag telefonisch goed bereiken? (van 9 tot 17 uur) (n=51)	3,20	5,88%	0,19
Gemiddeld	3,20	5,88%	0,19

Vraag 9 is de vraag met de hoogste verbeterscore.



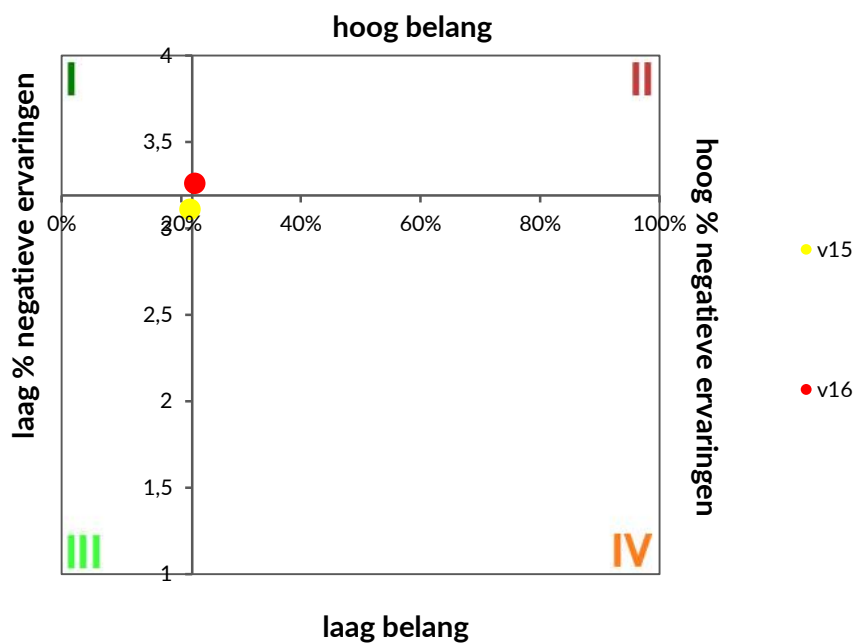
4 Professionaliteit van uw zorgverleners



vraag uit vragenlijst	belangscore	% negatieve ervaringen	verbeterscore
10 Zijn de zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen? (n=56)	3,18	7,14%	0,23
11 Vertrouwt u de zorgverleners? (n=56)	3,60	7,14%	0,26
12 Werken de zorgverleners vakkundig? (n=56)	3,45	16,07%	0,55
13 Luisteren de zorgverleners aandachtig naar u? (n=56)	2,90	10,71%	0,31
14 Geven uw zorgverleners goed antwoord op uw vragen? (n=56)	3,16	8,93%	0,28
Gemiddelde	3,26	10,00%	0,33

Vraag 12 is de vraag met de hoogste verbeterscore.

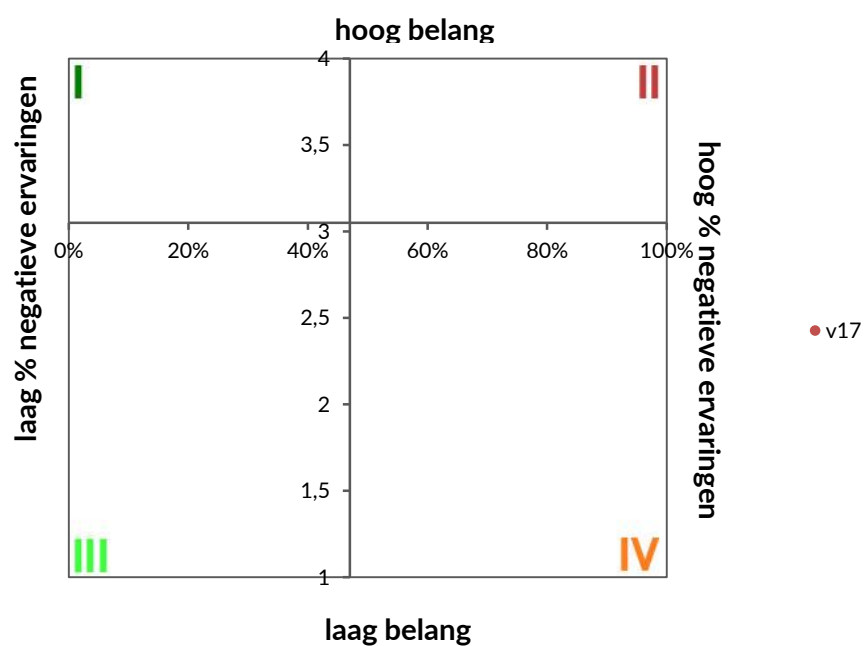
5 Uw zelfstandigheid en activiteiten



vraag uit vragenlijst	belangscore	% negatieve ervaringen	verbeterscore
15 Kunt u de dingen doen die ú belangrijk vindt? (n=56)	3,11	21,43%	0,67
16 Kunt u zich met thuiszorg goed redden in het dagelijks leven? (n=54)	3,26	22,22%	0,72
Gemiddeld	3,19	21,83%	0,70

Vraag 16 is de vraag met de hoogste verbeterscore.

6 Aanbevelen



vraag uit vragenlijst	belangscore	% negatieve ervaringen	verbeterscore
17 Zou u deze zorginstelling bij uw vrienden en familie aanbevelen? (n=54)	nvt	14,81%	nvt
Gemiddeld	nvt	14,81%	nvt



06 | Samenvatting

Algemeen

In opdracht van MOB heeft Triqs in de periode februari t/m april 2019 een CQI-meting Thuiszorg uitgevoerd.

Respons

Er zijn 150 cliënten benaderd voor de CQI-meting en 137 cliënten hebben gereageerd op het verzoek om deel te nemen aan de meting. Van de 137 cliënten zijn uiteindelijk 56 valide vragenlijst teruggekomen. Het netto responspercentage is 40,88%.

Rapportcijfer/ Algemene waardering

Aan cliënten is gevraagd om op een schaal van 0 tot en met 10 aan te geven hoe waarschijnlijk het is dat zij de zorginstelling aanbevelen bij vrienden en familie. De berekende Net Promotor Score (NPS) op basis van de aanbevelingsvraag (vraag 24) bedraagt 20. Het gemiddelde rapportcijfer voor de zorginstelling (vraag 31) is een 7,84.

Opvallende scores - positief

Binnen de uitkomsten van de meting zijn meerdere vragen met een hoge positieve score. Bij deze vragen heeft een groot deel van de respondenten de vraag beantwoord met de antwoordcategorie "altijd". Hieronder een overzicht van de drie vragen met de hoogste score:

- Vraag 11 Vertrouwt u de zorgverleners? (n=56) (69,60% positief).
- Vraag 9 Kunt u de zorginstelling overdag telefonisch goed bereiken? (van 9 tot 17 uur) (n=51) (66,70% positief).
- Vraag 10 Zijn de zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen? (n=56) (62,50% positief).

Opvallende scores – mogelijkheid voor verbetering

Onderstaand vindt u de drie vragen met de hoogste verbeterscore. De verbeterscore wordt berekend door de belangscore te vermenigvuldigen met het percentage negatieve ervaringen (antwoordopties "nooit/soms").

- Vraag 4 Kunt u meebeslissen over van wie u thuiszorg krijgt? (welke zorgverlener) (n=56) scoort op negatieve ervaringen 33,93% met een verbeterscore van 0,88.
- Vraag 2 Kunt u meebeslissen over de inhoud van de thuiszorg die u krijgt? (over de soort taken en werkzaamheden) (n=55) scoort 27,27% op negatieve ervaringen met een verbeterscore van 0,83.
- Vraag 16 Kunt u zich met thuiszorg goed redden in het dagelijks leven? (n=54) scoort 22,22% op negatieve ervaringen met een verbeterscore van 0,72.



Bijlage 1 – Kwaliteitsdimensies

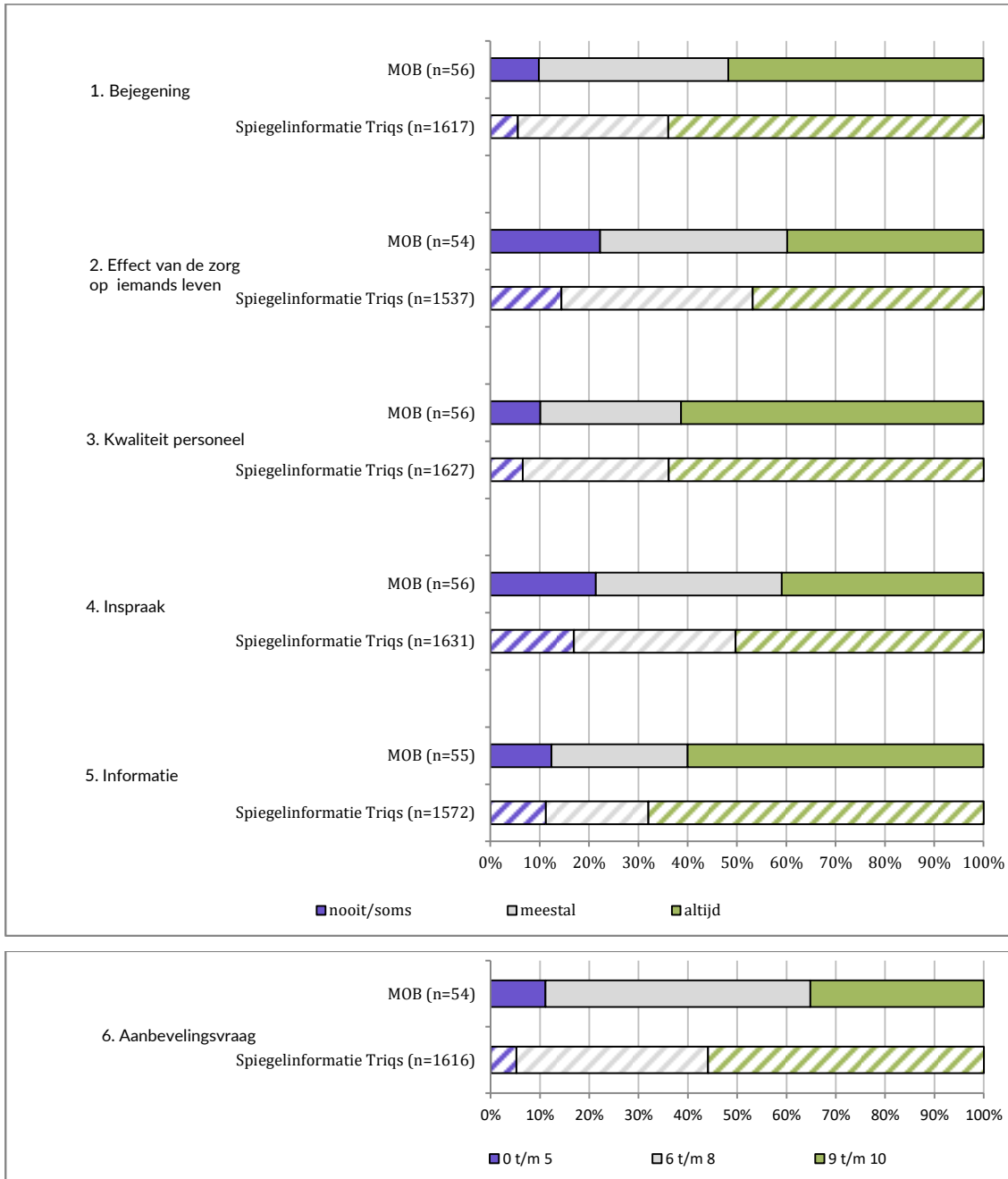
Op basis van de vragenlijst VV&T (thuiszorg) hebben wij 6 kwaliteitsdimensies opgesteld. Onderstaande tabel laat zien welke kwaliteitsdimensies gevormd worden en uit welke vragen deze kwaliteitsdimensies bestaan.

1. Bejegening.	13. Luisteren de zorgverleners aandachtig naar u? 14. Geven uw zorgverleners goed antwoord op uw vragen?
2. Effect van de zorg op iemands leven.	15. Kunt u door de thuiszorg de dingen doen die u belangrijk vindt? 16. Kunt u zich met thuiszorg goed redden in het dagelijks leven?
3. Ervaren kwaliteit personeel.	10. Zijn de zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen? 11. Vertrouwt u de zorgverleners? 12. Werken de zorgverleners vakkundig?
4. Ervaren inspraak.	2. Kunt u meebeslissen over de inhoud van de thuiszorg die u krijgt? (over de soort taken en werkzaamheden). 3. Kunt u meebeslissen over de tijdstippen en dagen waarop u thuiszorg krijgt? 4. Kunt u meebeslissen over van wie u thuiszorg krijgt? (welke zorgverlener) 5. Komt de zorginstelling de afspraken over de zorg goed na? 7. Staat de zorginstelling voldoende open voor uw wensen?
5. Ervaren informatie.	6. Weet u bij wie u met uw vragen en problemen terecht kunt bij de zorginstelling? 8. Vindt u dat de zorginstelling (de leidinggevende of directie) goed reageert op uw vragen en suggesties? 9. Kunt u de zorginstelling overdag telefonisch goed bereiken? (van 9 tot 17 uur)
6. Aanbevelingsvraag.	17. Zou u de zorginstelling bij uw vrienden en familie aanbevelen?



1 Gemiddelde verdeling

Voor elke kwaliteitsdimensie is een gemiddelde verdeling berekend en een gemiddelde score. De gemiddelde verdeling laat zien hoe de antwoorden van respondenten op alle vragen behorende tot de betreffende kwaliteitsdimensie, verdeeld zijn over de antwoordcategorieën. De verschillende vragen die onderdeel zijn van een kwaliteitsdimensie zijn samengevat in één grafiek (staafdiagram). Bij het berekenen van de gemiddelde verdeling zijn alleen respondenten meegenomen die meer dan de helft van de vragen per kwaliteitsdimensie beantwoord hebben.



2 Gemiddelde score

De gemiddelde score laat zien hoe er gemiddeld genomen gescoord wordt op de vragen die onderdeel zijn van een kwaliteitsdimensie. Om de gemiddelde score te berekenen zijn er aan de antwoordopties punten toegekend (zie onderstaande tabel). Vervolgens is per respondent berekend hoe hij/zij gemiddeld scoort op de vragen behorende tot de kwaliteitsdimensies. Het gemiddelde van deze respondentenscores is het gemiddelde voor een kwaliteitsdimensie.

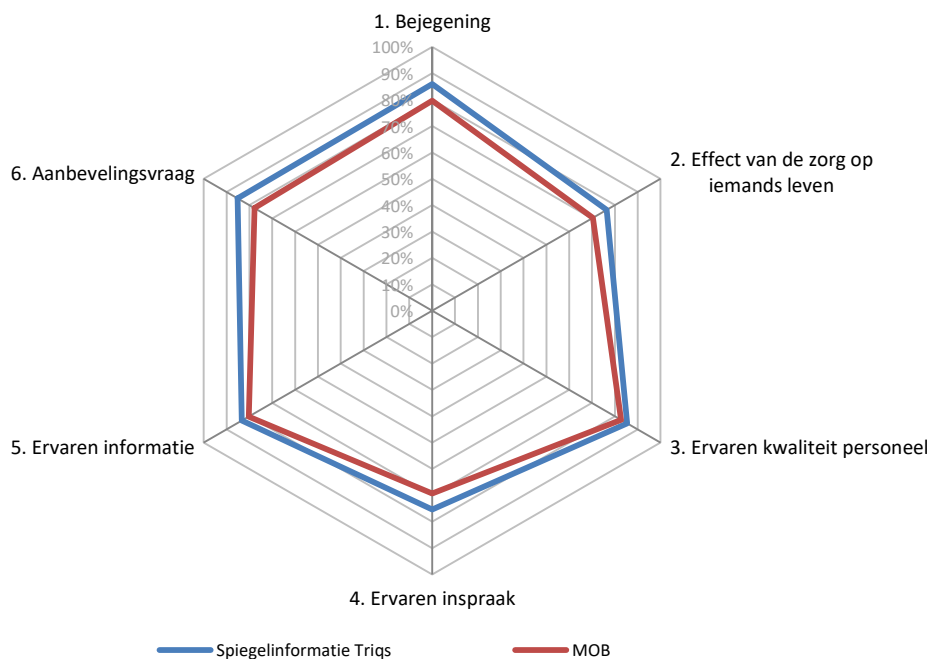
Voor een 4-puntsschaal geldt dat de maximale score die behaald kan worden 4 punten is (voornamelijk positieve antwoorden) en de minimale score 1 punt (voornamelijk negatieve antwoorden). Op een 2-puntsschaal is de maximaal haalbare score eveneens 4 punten en de minimaal haalbare score 1 punt. Bij het berekenen van de gemiddelde score zijn alleen respondenten meegenomen die de helft of meer van de vragen per dimensie beantwoord hadden.

Antwoordcategorie	score	Antwoordcategorie
nooit	1	nee
soms	2	
meestal	3	
altijd	4	ja

Om de scores beter te kunnen interpreteren zijn ze omgerekend naar procenten. De maximale score (4 punten) is gelijk aan 100% en de minimale score (1 punt) is gelijk aan 0%.



3 Spinnenweb



Spinnenweb	MOB			Spiegelinformatie		
	n=	%	score	n=	%	score
1. Bejegening	56	79,67%	3,39	1617	85,93%	3,58
2. Effect van de zorg op iemands leven	56	70,33%	3,11	1634	76,37%	3,29
3. Ervaren kwaliteit personeel	56	82,67%	3,48	1633	85,35%	3,56
4. Ervaren inspraak	56	69,33%	3,08	1631	75,39%	3,26
5. Ervaren informatie	55	80,33%	3,41	1572	83,35%	3,50
6. Aanbevelingsvraag	54	77,80%	7,78	1616	85,12%	8,51



Bijlage 2 – Vragenlijst VV&T (thuiszorg - verkort)

CODE «CODE»

Vragenlijst

Ervaringen met de zorg thuis

*Bestemd voor thuiswonende cliënten van
thuiszorgorganisaties of zorginstellingen*

(TZ)

Versie 4.1

Instructie:

Maak bij het invullen van antwoorden gebruik van een blauwe pen en zet een kruis in het vakje, zoals in het onderstaande voorbeeld.

1. Heeft u de instructie begrepen?

Nee

Ja

Clintentraadpleging Thuiszorg

1

«QR»-«LOCATIE»-«CODE»-CB«CB»



INTRODUCTIE

Deze vragenlijst is bedoeld voor **thuiswonenden** die zorg ontvangen van een thuiszorgorganisatie of andere zorginstelling (bijvoorbeeld een verpleeg- of verzorgingshuis). Wij stellen het zeer op prijs als u deze vragenlijst wilt invullen. Het invullen van deze vragenlijst duurt ongeveer 10 minuten.

De vragenlijst gaat over uw ervaringen met de zorg thuis in de afgelopen 12 maanden. Het kan hierbij gaan om *persoonlijke verzorging* (hulp bij douchen/wassen, aankleden enz.) of *verpleegkundige zorg* (wondverzorging, medicijntoediening, injecties enz.). Deze zorg wordt in deze vragenlijst kortweg omschreven als **thuiszorg**.

In deze vragenlijst wordt vaak gesproken over de **zorginstelling** en de **zorgverleners**. De thuiszorgorganisatie of het verpleeg- of verzorgingshuis van wie u thuiszorg ontvangt, wordt kortweg aangeduid met 'de zorginstelling'. De verzorgenden of verpleegkundigen die zorg aan u verlenen worden kortweg **zorgverleners** genoemd.

Anonimiteit

De vragenlijst wordt anoniem en vertrouwelijk gebruikt. Dit betekent dat niemand weet welke antwoorden u heeft gegeven. Ook worden uw gegevens niet met anderen gedeeld. Verder ziet u een nummer op de voorkant van deze vragenlijst staan. Dit nummer wordt ALLEEN gebruikt om te kijken of de vragenlijst al is teruggestuurd. U krijgt dan géén herinnering meer thuis gestuurd.

Deelname aan dit onderzoek is geheel vrijwillig. Het wel of niet meedoen aan dit onderzoek heeft géén gevolgen voor de zorg die u krijgt. **Als u niet wilt meedoen, zet dan een kruisje in dit vakje . Stuur daarna deze bladzijde terug in de antwoortenvelop.**

Wilt u de ingevulde vragenlijst **binnen 3 weken** in de bijgevoegde antwoortenvelop terugsturen? (Antwoordnummer 2570, 8000 VB, Zwolle) Een postzegel is niet nodig.

Bij vragen of opmerkingen naar aanleiding van deze vragenlijst kunt u contact opnemen met de helpdesk van TRIQS, tel. 038 – 466 15 70 (bereikbaar op maandag t/m vrijdag, tussen 9:00 en 17:00 uur).

Hartelijk dank voor uw medewerking!

INVULINSTRUCTIE

- Het is belangrijk dat de vragen alleen worden ingevuld door de persoon die in de begeleidende brief staat. Het is niet de bedoeling om de vragenlijst aan iemand anders door te geven.
- De meeste vragen kunt u beantwoorden door een kruisje te zetten in het vakje van uw keuze. Bij de meeste vragen is één antwoord mogelijk. Kiest u hierbij het antwoord dat het meest op uw ervaringen van toepassing is. Als er meerdere antwoorden mogelijk zijn, staat dat bij de vraag aangegeven.
- Aan het einde van de vragenlijst wordt u de mogelijkheid geboden om aan te geven wat u zou willen veranderen aan de zorg thuis. Wilt u daarbij alstublieft duidelijk, liefst in blokletters, schrijven?
- Vragen kunnen niet van toepassing zijn omdat u een situatie of onderdeel van de zorg niet heeft meegemaakt. Als u een antwoord echt niet weet, kunt u het vakje weet ik niet aankruisen.
- Heeft u een antwoord ingevuld, maar wilt u dat later veranderen? Zet door het verkeerd ingevulde hokje een streep en kruis een ander antwoord aan, op de volgende manier:

Nee
 Je

Verzenddatum «BRIEFDATUM»

«TRIQS»



INTRODUCTIE

Deze vragen gaan over de zorg die u in de afgelopen 12 maanden thuis kreeg en mogelijk nog steeds ontvangt van de organisatie die in de brief wordt genoemd. Als u nu geen thuiszorg meer ontvangt maar in de afgelopen 12 maanden wel zorg kreeg, vragen wij u de vragenlijst in te vullen voor de zorg die u in het afgelopen jaar ontving

1. Kreeg u in de afgelopen 12 maanden thuiszorg van de in de brief vermelde zorginstelling?

- nee ➔ *Indien nee: deze vragenlijst is niet op u van toepassing. Willt u zo vriendelijk zijn de lijst terug te sturen in de bijgevoegde antwoordenvolp? (postzegel niet nodig)*
- ja

AFSPRAKEN OVER UW THUISZORG

De volgende vragen gaan over de afspraken en het overleg met de zorginstelling, in de afgelopen 12 maanden.

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

- nooit
 soms
 meestal
 altijd

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

- nooit
 soms
 meestal
 altijd

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

- nooit
 soms
 meestal
 altijd

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

- nooit
 soms
 meestal
 altijd

COMMUNICATIE MET DE ZORGINSTELLING

De volgende vragen gaan over de communicatie met de zorginstelling in de afgelopen 12 maanden.

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

- nooit
 soms
 meestal
 altijd

7. Staat de zorginstelling voldoende open voor uw wensen?

- nooit
 soms
 meestal
 altijd
 niet van toepassing/weet ik niet



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

- nooit
- soms
- meestal
- altijd
- niet van toepassing/weet ik niet

DE BEREIKBAARHEID VAN UW THUISZORG ORGANISATIE

De volgende vragen gaan over de telefonische bereikbaarheid van de zorginstelling in de afgelopen 12 maanden

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

- nooit
- soms
- meestal
- altijd
- weet ik niet/geen ervaring mee

PROFESSIONALITEIT VAN UW ZORGVERLENERS

De volgende vragen gaan over uw ervaringen met de zorgverleners in de afgelopen 12 maanden.

10. Zijn de zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

11. Vertrouwt u de zorgverleners?

- nooit
- soms
- meestal
- altijd



12. Werken de zorgverleners vakkundig?

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

13. Luisteren de zorgverleners aandachtig naar u?

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

14. Geven uw zorgverleners goed antwoord op uw vragen?

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

UW ZELFSTANDIGHEID EN ACTIVITEITEN

De volgende vragen gaan over uw zelfstandigheid en uw dagelijkse bezigheden in de afgelopen 12 maanden.

15. Kunt u door de thuiszorg de dingen doen die u belangrijk vindt?

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

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

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

■

AANBEVELEN

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

- 0 zeer waarschijnlijk niet
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 zeer waarschijnlijk wel

OVER UZELF

Tot slot nog een aantal vragen over uzelf.

18. Wat is uw leeftijd?

jaar

19. Wat is uw geslacht?

- man
- vrouw

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

- 0 heel erg slechte zorginstelling
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 uitstekende zorginstelling

21. Wat zou u willen veranderen aan de zorg die u nu thuis krijgt? (Wat kan beter, zijn er dingen die u mist, wat kan de zorginstelling veranderen, of moeten de medewerkers anders werken)

22. Waar bent u (zeer) tevreden over als het gaat om de zorg die u nu thuis krijgt?

HARTELIJK BEDANKT VOOR HET INVULLEN VAN DE VRAGENLIJST.



■ ■

Aanvullende vragen

A1. Bent u op de hoogte van het bestaan van de cliëntenraad?

- Ja
- Nee
- Nee, maar ik wil meer informatie hierover

A2. Hoe heeft u de cliëntendag ervaren en heeft u suggesties?

- Slecht
- Matig
- Voldoende
- Goed
- Niet van toepassing

A3. Voldoet CarenZorgt, uw eigen digitale zorgdossier, aan uw verwachtingen?

- Ja
- Nee
- Ik ken CarenZorgt niet en wil graag kennis maken hiermee
- Niet van toepassing

A4. Over welke onderwerpen zou u meer informatie willen? (U kunt meerdere opties aangeven)

- Hulpmiddelen thuis
- Technologische hulpmiddelen om langer zelfstandig thuis te blijven wonen
- De mogelijkheid om als u verpleeghuiszorg nodig heeft, dit thuis van MOB te ontvangen
- Niet van toepassing

Bijlage 3 – Antwoorden op open vragen

Vraag 21: Wat zou u willen veranderen aan de zorg die u nu thuis krijgt?

- Niets. Tevreden hoe het gaat.
- Ben tevreden zoals het nu gaat verder niet op aan te merken.
- Voor persoonlijke verzorging krijg ik niet altijd de gewenste medewerker. Douche wordt niet altijd op gewenste manier achtergelaten.
- Nee, ik zou niks veranderen, ik ben er mee erg tevreden.
- Deskundigheid van de zorgverleners en serieuze behandelingen.
- Geen idee.
- Niets.
- Meer uren misschien.
- Niet, tevreden.
- Niks, ben er tevreden mee.
- Kantoor personeel is onprofessioneel, waardoor door hun geïnstrueerde medewerkers op werkvloer onmogelijk professioneel kunnen gedragen, Bijscholing en communiceer met je klanten en collega's
- Kortere wachttijden.
- Niet, ik vind het prima zo.
- Niks.
- Niets.
- Gaat redelijk goed.
- Niets, Alles prima.
- Communicatie moet beter. afspraken nakomen. Verpleegsters beter opleiden.
- Geen verbeterpunten
- Ik spreek de taal niet goed. Zou graag geholpen willen worden door medewerkers die mijn taal spreken. (Kaaipverdiaan.)
- Persoonlijke verzorgers vaste tijden. Vaste verzorger.
- Ik ben tevreden zoals het is.
- Niets, ze moeten vooral doorgaan.
- nee
- Mijn eigen hulp terug, was beloofd na mijn ziekenhuisopname. De hulp had ik al een paar jaar: daarna kreeg ik steeds een ander. Jammer met smoespraatjes kan dat niet terwijl zijn vlak bij elkaar wonen! (naam) zij hadden het bij mij naar hun zin!
- Aan de afspraken houd. soms twee uur later komen of helemaal vergeten.



- Tijden goed nakomen.
- Het is goed zo
- Graag vaste zorgmedewerkers sturen. Want nu komt er iedere keer een ander en ik versta ze niet. Ik vind het niet fijn dat ik iedere een andere zorgmedewerker die mij komt douchen.
- Een vaste medewerker die regelmatig komt. Nu vaak verschillende medewerkers over de vloer.

Vraag 22: Waar bent u (zeer) tevreden over als het gaat om de zorg die u thuis krijgt?

- De vriendelijkheid van de medewerkers
- Het geheel.
- Ze houden zich aan de afspraken en zijn flexibel.
- Zeer tevreden met de medewerkster van huishoudelijke hulp. Ze is netjes op tijd aanwezig en doet haar werkzaamheden ook netjes.
- Over de zorg.
- Op dagbesteding krijg ik voldoende energie en motivatie. Van de begeleider ben ik ook tevreden. De huishoudelijke hulpverlener en ondersteuning is heel goed.
- De aandacht die aan mij word besteed, en dat ik als client een koning ben. Ze werken met hun hart.
- Ben ik zeer tevreden. Als de zorgverlener die ik krijg een Marokkaanse vrouw om goed te kunnen communiceren, en die heb ik gelukkig.
- Ik ben tevreden over mijn hulpverlening, toen maatschappelijk werker. Zorgzaam met het voeren van de taken.
- Zeer!
- De betrokkenheid van de medewerkers naar ons toe. De zorg voor goede hygiene. Het altijd nakomen van de afspraken.
- Goed.
- Ze geven advies.
- Bel mij er maar over op.
- Dat moet ik nog meemaken
- Vriendelijkheid.
- Kan met alle vragen bij zorgverlener terecht.
- Ik ben zeer tevreden. De zorgmedewerkers zijn lief en professioneel.
- Individuele begeleiding en HV.
- Zeer tevreden tijdens het ziekte zijn, en overlijden van mijn man. Het is een zeer hecht op elkaar ingespeeld groepje uit de Kaapverdische Eilanden. Enkele dames uit Turkije en Marokko, maken zich erg gauw vanaf, over hen niet zo tevreden. Kaapverdische dames, zijn zorgsters, niets is ze teveel.

- Redelijk goed.
- Over het afdrogen na de douche. Prima droog.
- Huishoudelijke hulp is goed geregeld. Wij zijn blij met (naam persoon) die wekelijks bij ons komt.
- Tevreden over de manier waarop ik zorg krijg
- Ik ben zeer tevreden over de medewerkers, de vriendelijkheid en hun warme aanwezigheid.
- Vriendelijkheid, professionaliteit, geduld.
- Alles.
- Dat ik meestal medewerkers krijg, in eigen taal en cultuur.
- Maatschappelijke maatschappelijke tevreden.
- Klantgericht, tijdstip, goed contact
- Ik ben zeer tevreden betreft de medewerkers die bij mij komen. Ze zijn vriendelijk en behulpzaam.
- nee
- Zeer tevreden ben ik zeker niet!! Slordig in ongeïnteresseerd werken
- huishoudelijkehulp
- Medewerkers.
- De vriendelijkheid van de medewerkers.
- Goed bereikbaar.
- Zorgverleners zijn fijn en gezellig.
- Over alles in het algemeen
- De medewerkers zijn vriendelijk en doen veel voor mij
- Afspraken.
- Over dagbesteding erg tevreden. Over mijn begeleider. Over de zorgmedewerker.
- Over de hulpverleners.



Bijlage 4 – Overzichtstabel verbeterscores

vraag	thema	belangscore	% negatieve ervaringen	verbeterscore
4 Kunt u meebeslissen over van wie u thuiszorg krijgt? (welke zorgverlener) (n=56)	Afspraken over uw thuiszorg	2,60	33,93%	0,88
2 Kunt u meebeslissen over de inhoud van de thuiszorg die u krijgt? (over de soort taken en werkzaamheden) (n=55)	Afspraken over uw thuiszorg	3,06	27,27%	0,83
16 Kunt u zich met thuiszorg goed redden in het dagelijks leven? (n=54)	Uw zelfstandigheid en activiteiten	3,26	22,22%	0,72
15 Kunt u de dingen doen die u belangrijk vindt? (n=56)	Uw zelfstandigheid en activiteiten	3,11	21,43%	0,67
8 Vindt u dat de zorginstelling (de leidinggevende of directie) goed reageert op uw vragen en suggesties? (n=40)	Communicatie met de zorginstelling	3,07	20,00%	0,61
3 Kunt u meebeslissen over de tijdstippen en dagen waarop u thuiszorg krijgt? (n=56)	Afspraken over uw thuiszorg	2,98	19,64%	0,59
12 Werken de zorgverleners vakkundig? (n=56)	Professionaliteit van uw zorgverleners	3,45	16,07%	0,55
5 Komt de zorginstelling de afspraken over de zorg goed na? (n=56)	Afspraken over uw thuiszorg	3,44	14,29%	0,49
6 Weet u bij wie u met uw vragen en problemen terecht kunt bij de zorginstelling? (n=55)	Communicatie met de zorginstelling	3,06	12,73%	0,39
7 Staat de zorginstelling voldoende open voor uw wensen? (n=53)	Communicatie met de zorginstelling	3,04	11,32%	0,34
13 Luisteren de zorgverleners aandachtig naar u? (n=56)	Professionaliteit van uw zorgverleners	2,90	10,71%	0,31
14 Geven uw zorgverleners goed antwoord op uw vragen? (n=56)	Professionaliteit van uw zorgverleners	3,16	8,93%	0,28
11 Vertrouwt u de zorgverleners? (n=56)	Professionaliteit van uw zorgverleners	3,60	7,14%	0,26
10 Zijn de zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen? (n=56)	Professionaliteit van uw zorgverleners	3,18	7,14%	0,23
9 Kunt u de zorginstelling overdag telefonisch goed bereiken? (van 9 tot 17 uur) (n=51)	De bereikbaarheid van uw thuiszorg organisatie	3,20	5,88%	0,19