

ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

## Rapportage cliëntenraadpleging met de CQ-index VV&T Zorg Thuis

### De Zorgcirkel

mei – juni 2017



---

### **Over Facit**

Facit is opgericht in 2000 door zorgaanbieders in de provincie Noord-Holland en is uitgegroeid tot een landelijk werkend bureau voor Onderzoek, Advies en Training. Facit is een stichting zonder winstoogmerk met als doelstelling om tegen kostprijs kwalitatief goede ondersteuning te bieden aan organisaties voor zorg en welzijn. Ons werkterrein is vooral de sector VV&T.

Onze klanten waarderen ons om onze pragmatische en flexibele manier van werken en onze persoonlijke benadering. Sinds 2007 heeft Facit van meer dan 200.000 cliënten de ervaringen in kaart gebracht. Facit conformeert zich aan de internationale gedragscodes voor marktonderzoek van Esomar en WAPOR en is door CIIO geaccrediteerd als officieel meetbureau conform ISO 20252. Facit werkt niet met onderaannemers en voert alle onderdelen van de cliëntenraadplegingen met de CQ-index in eigen beheer en met eigen medewerkers uit.

*Publicatie van (delen van) deze rapportage is toegestaan met bronvermelding.*

---

# Inhoudsopgave

Inleiding.....	4
1 De CQ-index .....	5
1.1 De CQ-index .....	5
1.2 De CQ-index voor de VV&T .....	5
1.3 De CQ-index voor ervaringen met de zorg thuis; voor de thuiswonende cliënten van thuiszorgorganisaties of zorginstellingen .....	5
1.4 Spiegelinformatie .....	5
2 De CQ-index bij De Zorgcirkel.....	6
2.1 Steekproeftrekking .....	6
2.2 Informatievoorziening .....	6
2.3 Dataverzameling .....	6
2.4 Extra vragen.....	6
2.5 Respons.....	6
2.6 Leeswijzer .....	6
3 Uitkomsten .....	8
4 Indicatorscores.....	26
5 Top-2 Box scores .....	27
5.1 Inleiding.....	27
5.2 Top-2 Box scores op indicatorniveau .....	28
5.3 Top-2 Box scores op vraagniveau .....	29
6 Conclusies .....	30
6.1 Inleiding.....	30
6.2 Conclusies op indicatorniveau.....	30
6.3 Conclusies op vraagniveau .....	30
7 Aanbevelingen .....	32
Bijlage 1: Thema's en indicatoren Goede Zorg VV&T.....	34
Bijlage 2: Vragen CQI VV&T ZT gerubriceerd naar de thema's en indicatoren .....	35

## **Inleiding**

Facit heeft voor De Zorgcirkel een cliëntwaarderingsonderzoek uitgevoerd met de CQ-index. In deze rapportage kunt u lezen hoe de thuiswonende cliënten van De Zorgcirkel de zorg- en dienstverlening ervaren.

In hoofdstuk 1 wordt het cliëntwaarderingsonderzoek met de CQ-index in algemene zin beschreven. Hoofdstuk 2 beschrijft de gang van zaken rondom de CQ-index in De Zorgcirkel. Beschreven wordt hoe de steekproeftrekking, informatievoorziening en dataverzameling zijn verlopen en de respons van het onderzoek wordt weergegeven.

In hoofdstuk 3 staan op vraagniveau de uitkomsten van de raadpleging weergegeven, evenals de antwoorden op de open vragen 'waar bent u tevreden over als het gaat om de zorg die u nu krijgt' en 'wat zou u willen veranderen aan de zorg die u nu krijgt'. Deze antwoorden zijn door Facit gerubriceerd naar thema's.

In hoofdstuk 4 zijn de indicatorscores berekend. In hoofdstuk 5 van deze rapportage worden de uitkomsten weergegeven in Top-2 Box scores op indicatorniveau en op vraagniveau. In de hoofdstukken 6 en 7 worden conclusies en aanbevelingen geformuleerd.

Bijlage 1 geeft een overzicht van de thema's en indicatoren Goede Zorg VV&T en de vragen van de CQ-index die worden gebruikt voor de berekening van de indicatorscores. In bijlage 2 vindt u de uitgeschreven vragen van de CQ-index geordend naar de indicatoren Goede Zorg.

**Facit**, Velsen-Noord  
Dorine Duwel, juni 2017

# 1 De CQ-index

## 1.1 De CQ-index

De CQ-index (ook wel CQI genoemd) staat voor Consumer Quality Index, een gestandaardiseerde methodiek om klantervaringen in de zorg te meten, te analyseren en te rapporteren. Het tweejaarlijks meten van de ervaringen van cliënten wordt uitgevoerd door een gecertificeerd meetbureau. Meestal wordt aan patiënten en cliënten een schriftelijke vragenlijst voorgelegd. Daarnaast wordt voor sommige cliëntengroepen gewerkt met online vragenlijsten of met interviews.

## 1.2 De CQ-index voor de VV&T

De CQ-indexen voor de VV&T zijn ontwikkeld door het NIVEL (het Nederlands instituut voor onderzoek van Gezondheidszorg) en vragen naar de cliëntervaringen op de verschillende thema's en indicatoren Goede Zorg VV&T.

Er zijn voor de VV&T drie verschillende vragenlijsten beschikbaar:

- De CQ-index voor ervaringen met de zorg in een verpleeg- of verzorgingshuis, vragenlijst voor interviews met bewoners
- De CQ-index voor ervaringen met de zorg in een verpleeg- of verzorgingshuis, vragenlijst voor vertegenwoordigers van bewoners
- De CQ-index voor ervaringen met de zorg thuis; voor de thuiswonende cliënten van thuiszorgorganisaties of zorginstellingen.

## 1.3 De CQ-index voor ervaringen met de zorg thuis; voor de thuiswonende cliënten van thuiszorgorganisaties of zorginstellingen

Voor het onderzoek naar de ervaringen van thuiswonende cliënten van De Zorgcirkel is gebruik gemaakt van de CQ-index voor ervaringen met de zorg thuis, vragenlijst voor thuiswonende cliënten (versie 4.1, augustus 2012). Deze vragenlijst bestaat uit 30 gesloten vragen en twee open vragen.

De vragenlijst richt zich op de ervaringen van thuiswonende cliënten met de zorg van De Zorgcirkel in de afgelopen 12 maanden. Exclusiecriteria voor deze raadpleging zijn:

- cliënten die vooraf hebben aangegeven niet mee te willen doen aan onderzoek
- cliënten die minder dan 6 maanden thuiszorg hebben ontvangen
- cliënten die geen verpleegkundige of persoonlijk verzorging hebben ontvangen
- cliënten jonger dan 16
- cliënten die in de voorgaande 12 maanden al zijn benaderd voor een andere CQI meting
- andere zwaarwegende redenen (met hierbij een korte omschrijving).

## 1.4 Spiegelinformatie

Op verzoek van De Zorgcirkel zijn in deze rapportage naast de uitkomsten van de cliëntenraadplegingen voor De Zorgcirkel voor 2017, ook de uitkomsten gepresenteerd van de raadpleging die in 2015 voor De Zorgcirkel is gehouden. Daarnaast is het Facit-totaal weergegeven, dat bestaat uit de 2.281 respondenten die geraadpleegd zijn in 2016 met versie 4.1 van de vragenlijst.

De verschillen tussen gepresenteerde uitkomsten dienen als achtergrondinformatie en kunnen pas na nadere statistische analyse als significant verschil worden benoemd. Er is geen sprake van een vergelijking volgens de CQI-richtlijnen omdat er op de gepresenteerde uitkomsten geen case-mix correctie is toegepast.

## 2 De CQ-index bij De Zorgcirkel

### 2.1 Steekproeftrekking

De doelgroep voor de cliëntenraadpleging werd gevormd door de 3.490 thuiswonende cliënten die in mei 2017 zorg ontvingen van De Zorgcirkel. Op grond van de voor deze CQ-index geldende exclusiecriteria, zijn door De Zorgcirkel geen cliënten uitgesloten van deelname aan het onderzoek.

Het aantal cliënten dat benaderd kon worden met een schriftelijke vragenlijst bedroeg aldus 3.490. Uit deze 3.490 cliënten is de steekproef van 110 cliënten getrokken.

### 2.2 Informatievoorziening

De geselecteerde cliënten ontvingen bij de schriftelijke vragenlijst een begeleidend schrijven, met het verzoek de vragenlijst in te vullen en rechtstreeks te retourneren aan Facit in de bijgevoegde antwoordvelop. In de begeleidende brief werden ook het doel van het onderzoek, en de vertrouwelijkheid en anonimiteit van het onderzoek toegelicht.

De cliëntenraad en de medewerkers zijn voorafgaand aan de start van de raadpleging geïnformeerd over het doel van de raadpleging en de wijze waarop de raadpleging zou gaan plaatsvinden.

### 2.3 Dataverzameling

De verzendingen zijn door Facit verzorgd conform de landelijke richtlijnen voor CQI-metingen en de bijbehorende werkinstructies.

Op donderdag 11 mei 2017 is de eerste vragenlijst verzonden. Precies een week later is aan alle cliënten een bedankkaart/herinnering gestuurd.

Na vier weken, op 16 juni, is aan de hand van de codering van de vragenlijsten bepaald wie de vragenlijst nog niet geretourneerd had, en is aan die cliënten een tweede herinnering verzonden. Hier was een nieuwe vragenlijst bijgevoegd.

### 2.4 Extra vragen

Op verzoek van De Zorgcirkel zijn er twee extra vragen aan de vragenlijst toegevoegd: een vraag naar een rapportcijfer voor de organisatie en een vraag naar een rapportcijfer voor de medewerkers..

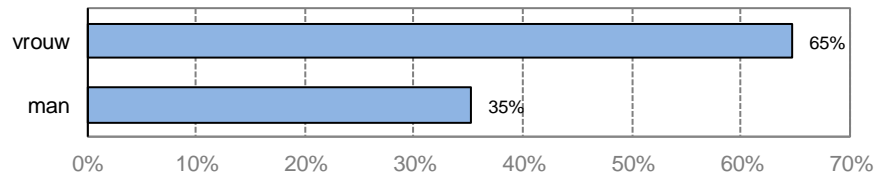
### 2.5 Respons

Voor de cliëntenraadpleging onder thuiswonende cliënten van De Zorgcirkel zijn 110 vragenlijsten verstuurd. 20 daarvan vielen af voor het onderzoek, omdat het poststuk onbestelbaar retour kwam, omdat de aangeschrevene aangaf geen zorg te ontvangen, of omdat de cliënt overleden was. 52 cliënten hebben de vragenlijst ingevuld en aan Facit geretourneerd. De respons voor de schriftelijke raadpleging onder thuiswonende cliënten komt hiermee op 57,8%.

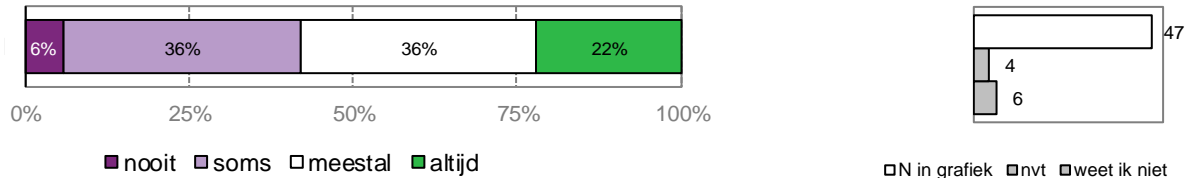
### 2.6 Leeswijzer

Alle door Facit ontvangen vragenlijsten zijn verwerkt in deze rapportage, ook de vragenlijsten van respondenten die één of meerdere van de achtergrondvragen niet hebben ingevuld, De antwoorden op de gestelde vragen worden in staafdiagrammen gepresenteerd.

De staafdiagrammen van de achtergrondvragen zien er als volgt uit:



De staafdiagrammen van de ervaringsvragen zien er als volgt uit:



Onder de staafdiagrammen staan de verschillende antwoordcategorieën die in het diagram voorkomen. In de staven staat het percentage respondenten dat het betreffende antwoord heeft gegeven. Omdat dit afgeronde percentages zijn, kan het soms voorkomen dat ze opgeteld niet exact op 100% uitkomen.

Rechts van de staafdiagrammen is aangegeven met N in grafiek hoeveel respondenten in totaal de vraag beantwoord hebben. Bij vragen met de antwoordcategorieën 'weet niet' en/of 'niet van toepassing', wordt ook rechts van het staafdiagram aangegeven hoeveel respondenten dat antwoord gegeven hebben.

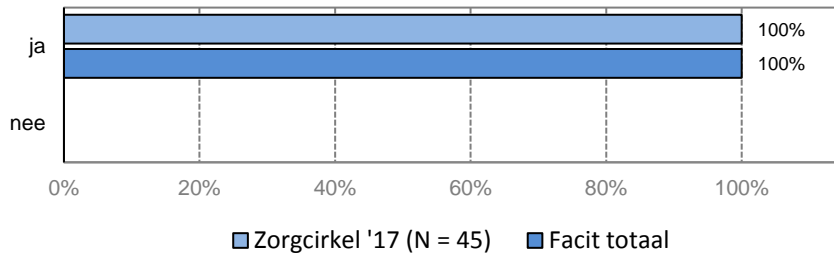
Wanneer een vraag door minder dan tien respondenten is beantwoord, kunnen we de resultaten niet weergeven, omdat dan de privacy van de respondenten onvoldoende gewaarborgd kan blijven. De staaf blijft dan geheel leeg.

### 3 Uitkomsten

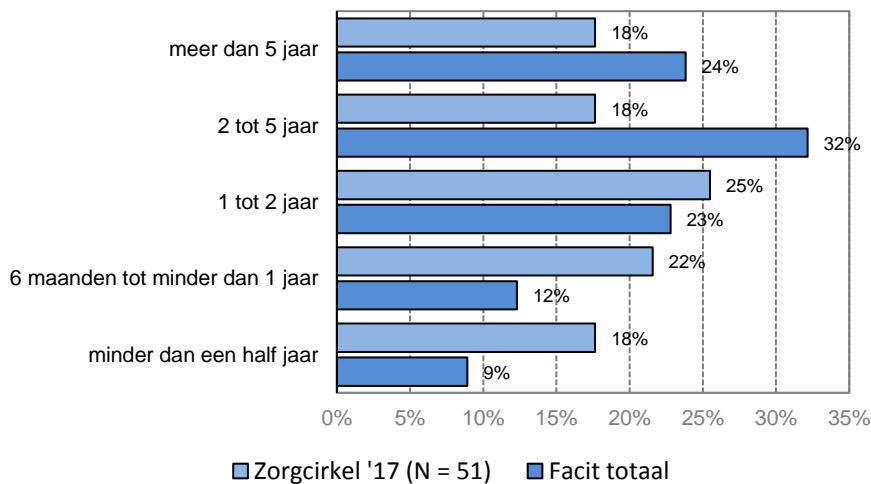
#### Introductie

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?



#### 2. Hoe lang krijgt u al thuiszorg van deze instelling?

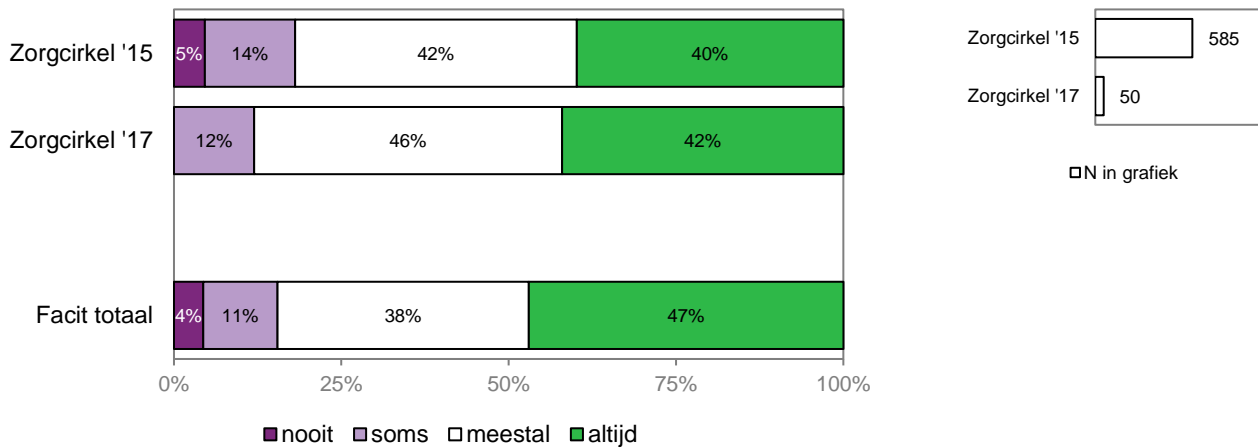




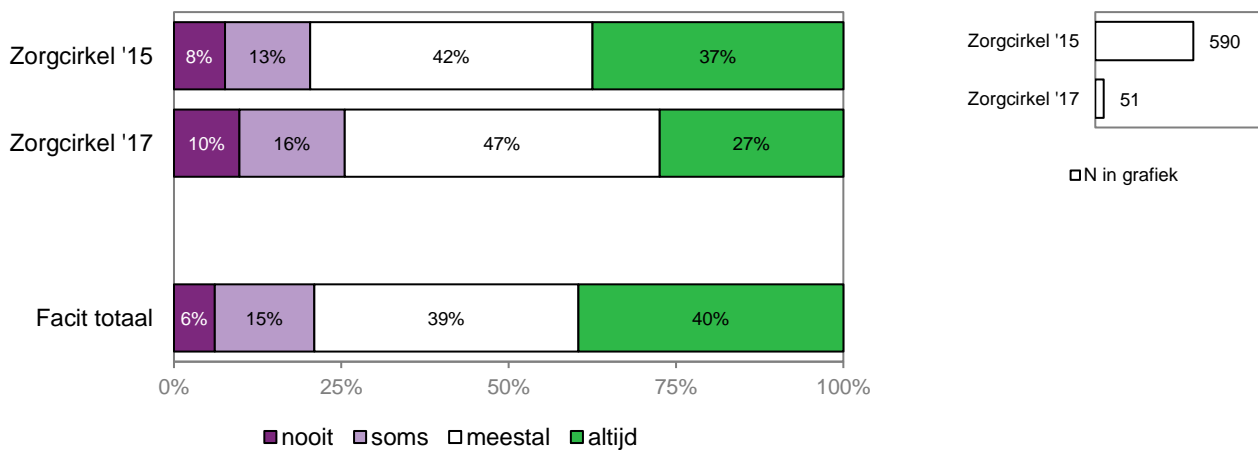
## Afspraken over uw thuiszorg

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

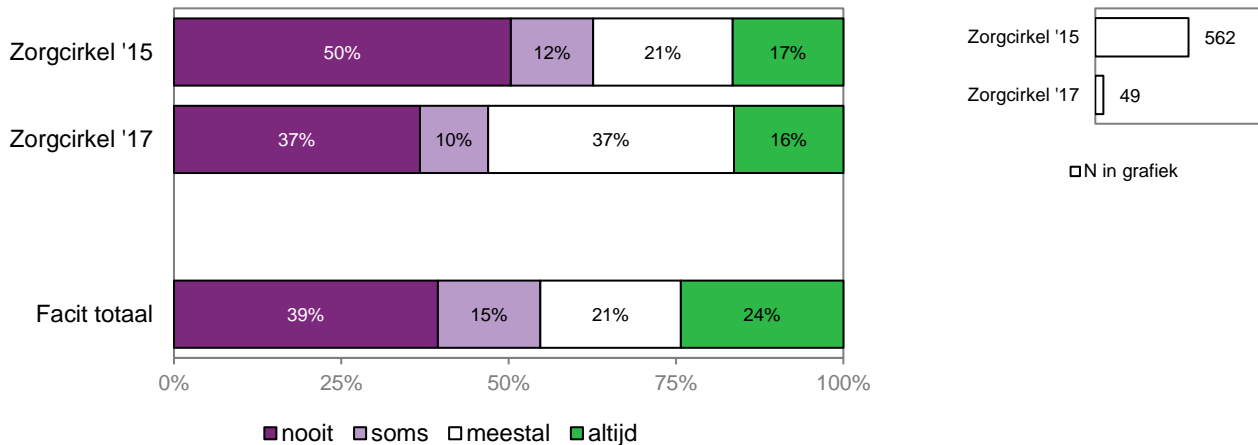
### 3. Kunt u meebeslissen over de inhoud van de thuiszorg die u krijgt? (over de soort taken en werkzaamheden)



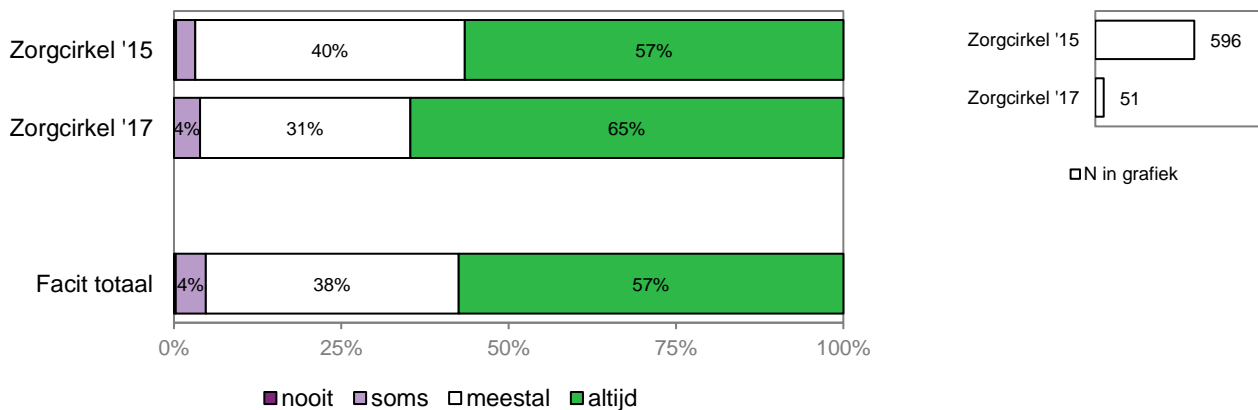
### 4. Kunt u meebeslissen over de tijdstippen en dagen waarop u thuiszorg krijgt?



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



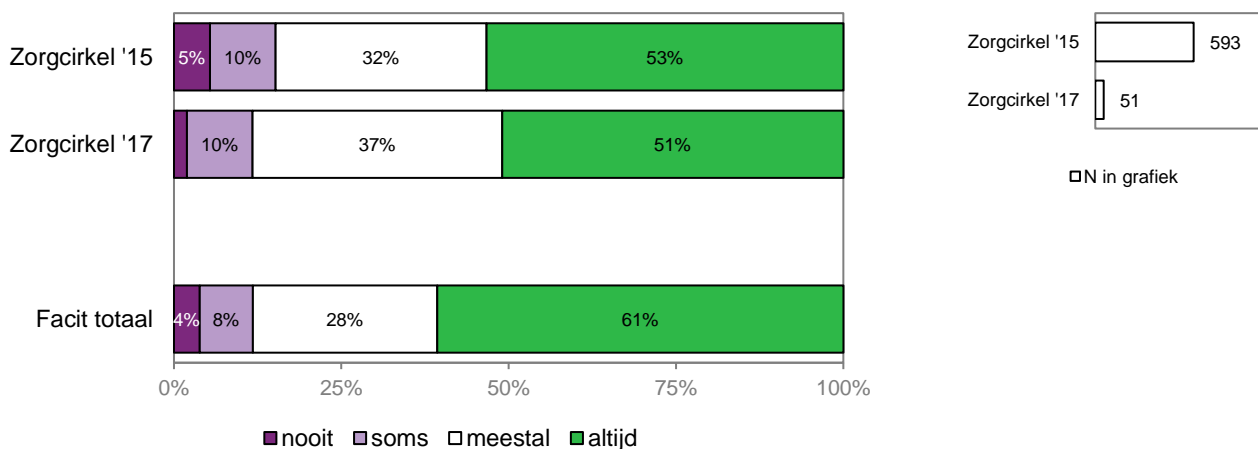
### 6. Komt de zorginstelling de afspraken over de zorg goed na?



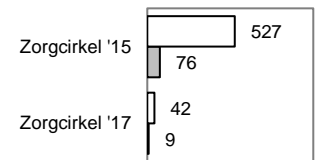
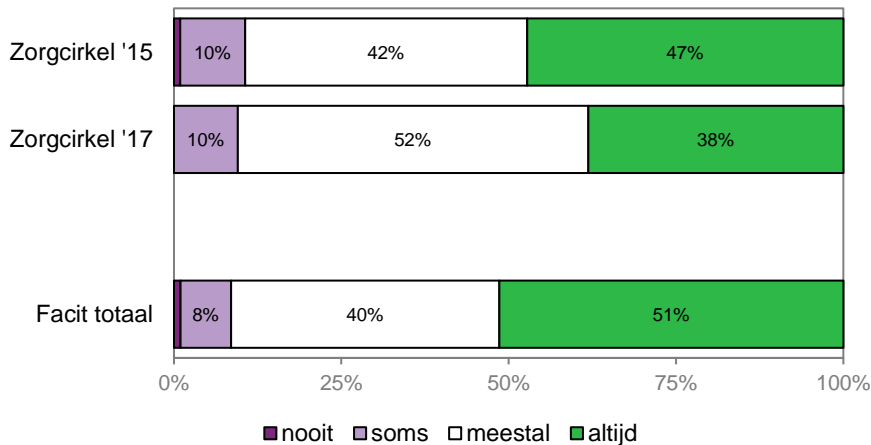
## Communicatie met de zorginstelling

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

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

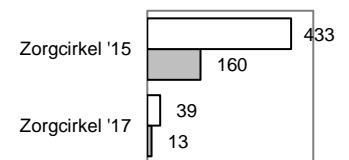
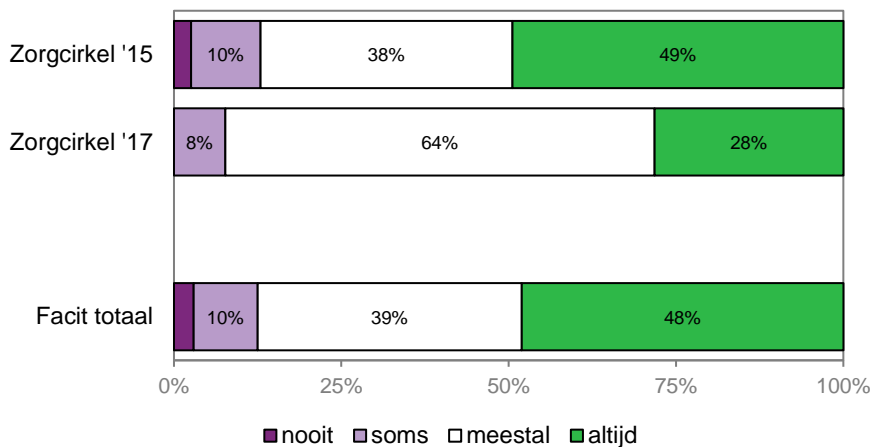


### 8. Staat de zorginstelling voldoende open voor uw wensen?



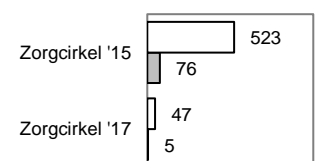
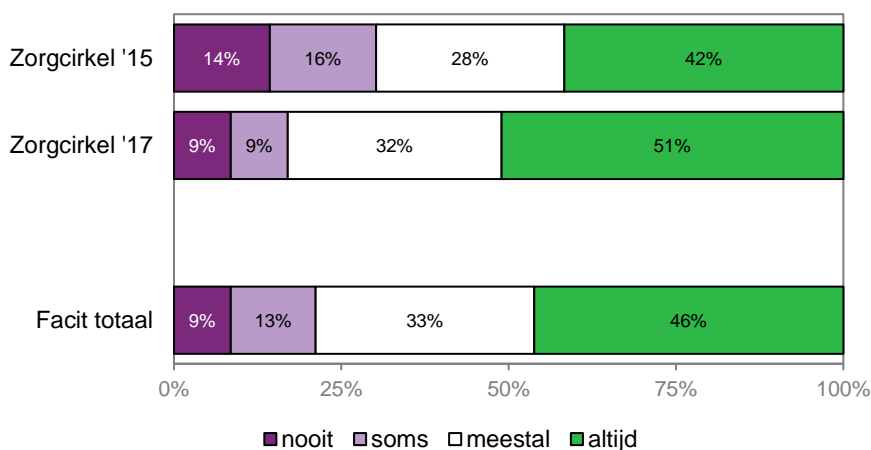
□ N in grafiek   □ nvt/weet ik niet

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



□ N in grafiek   □ nvt/weet ik niet

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

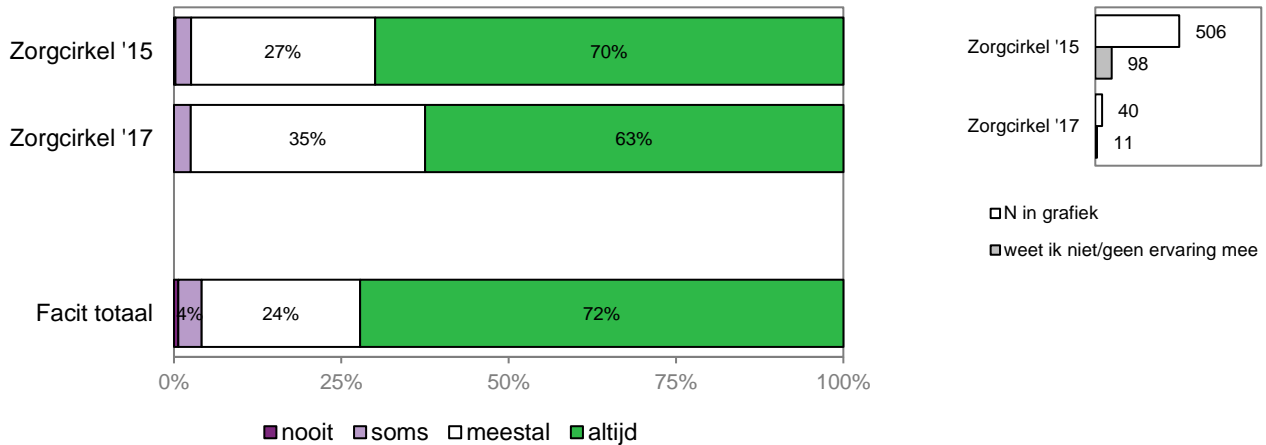


□ N in grafiek   □ weet ik niet

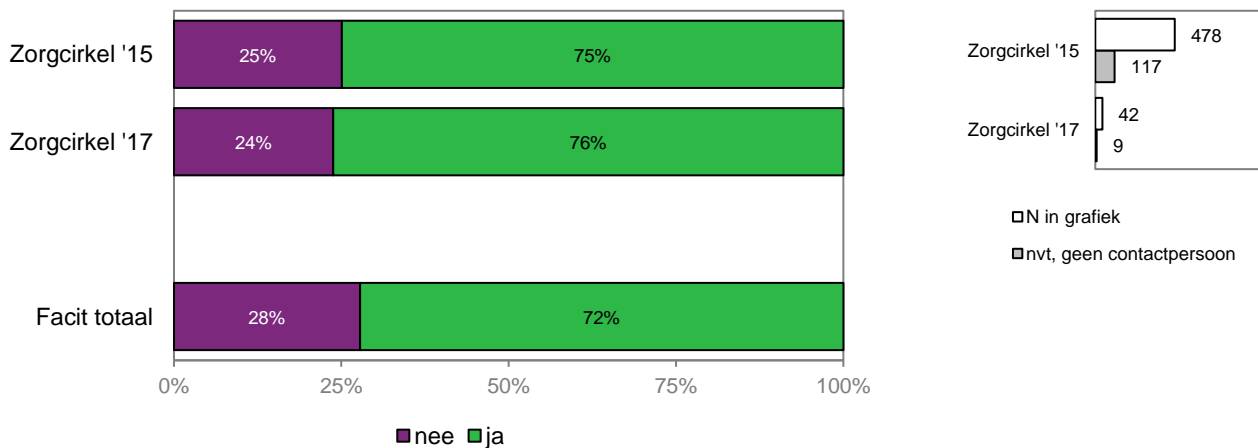
## De bereikbaarheid van uw thuiszorg organisatie

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

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



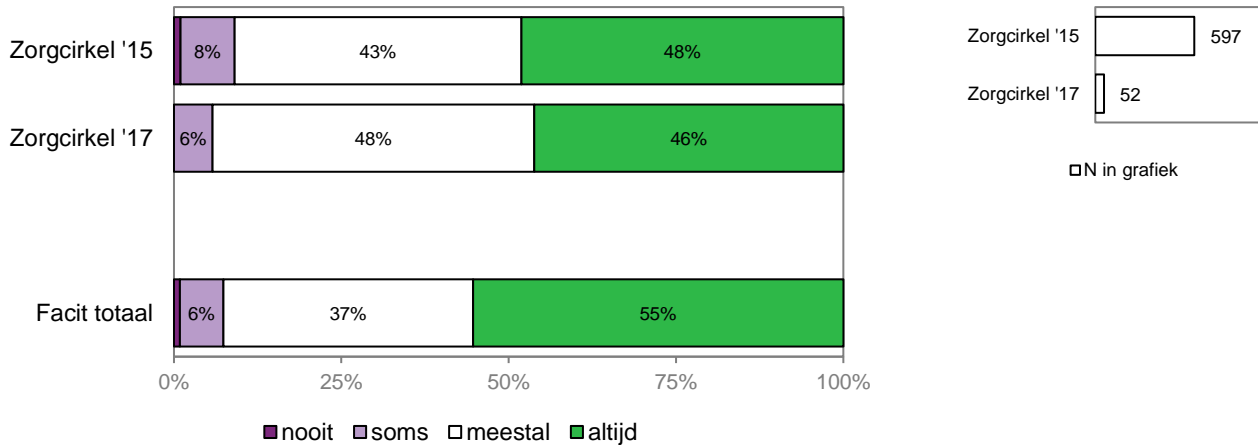
### 12. Weet u hoe en wanneer uw contactpersoon bij de zorginstelling telefonisch bereikbaar is?



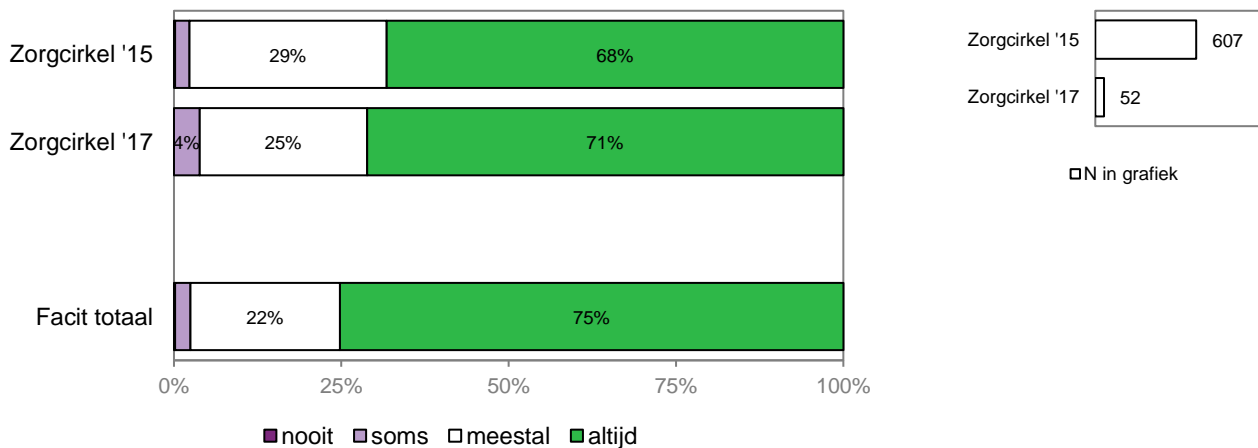
## Professionaliteit van uw zorgverleners.

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

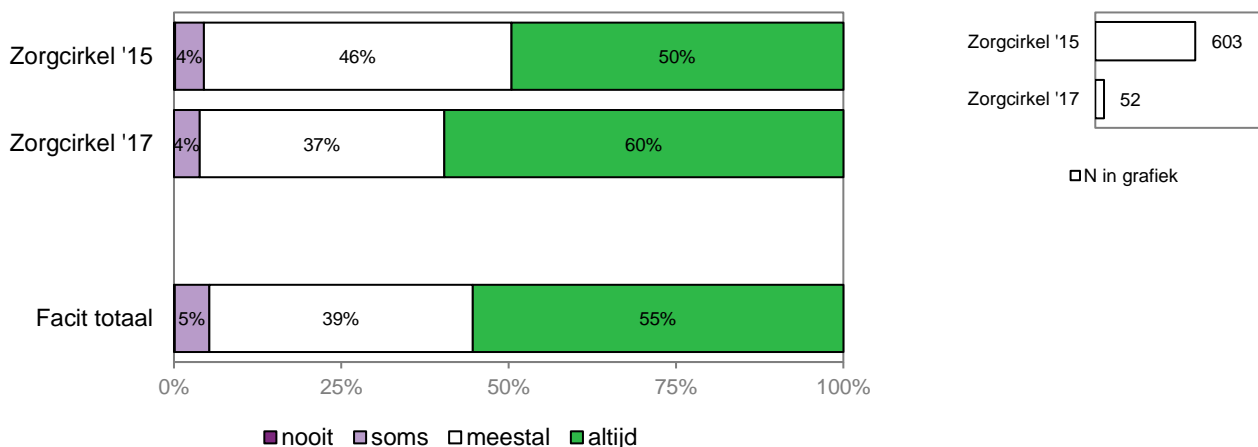
### 13. Zijn de zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?



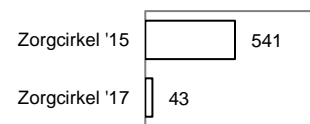
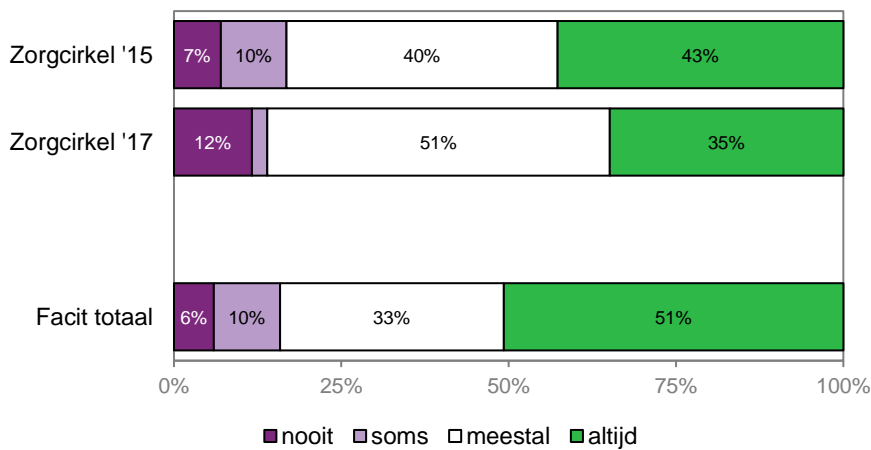
### 14. Vertrouwt u de zorgverleners?



### 15. Werken de zorgverleners vakkundig?

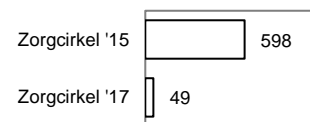
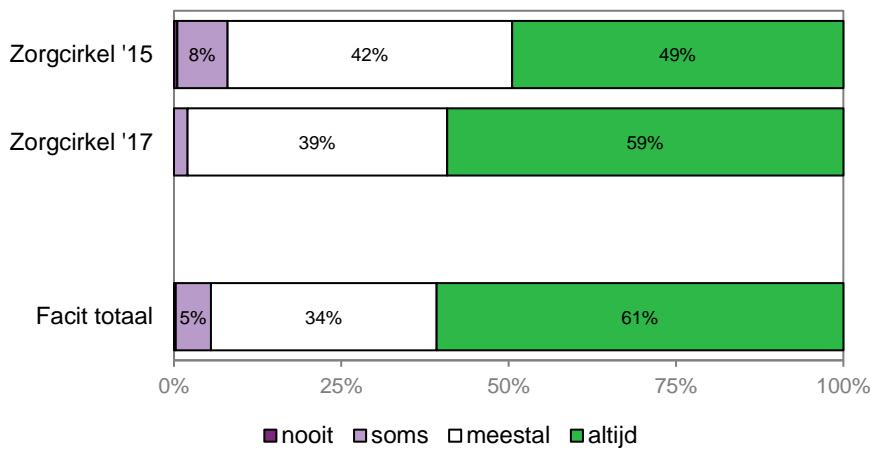


### 16. Werken de zorgverleners goed samen met andere hulpverleners? Denk hierbij bijvoorbeeld aan de huisarts, een specialist, fysiotherapeut, of diëtiste.



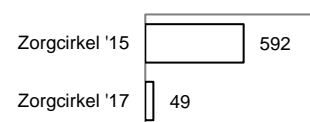
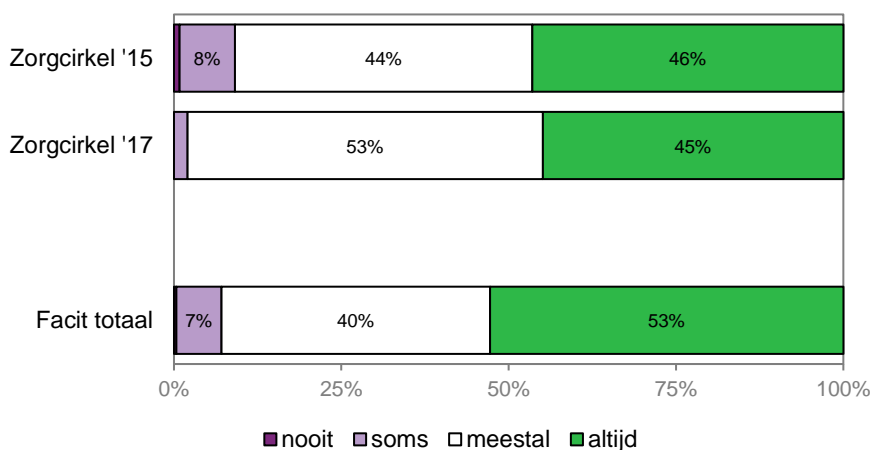
□N in grafiek

### 17. Luisteren zorgverleners aandachtig naar u?



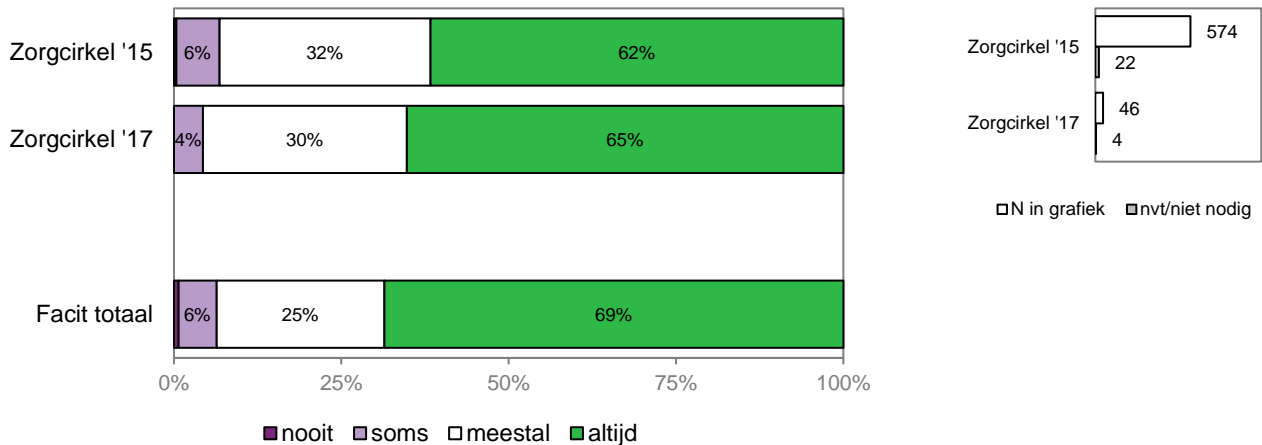
□N in grafiek

### 18. Geven uw zorgverleners goed antwoord op uw vragen?



□N in grafiek

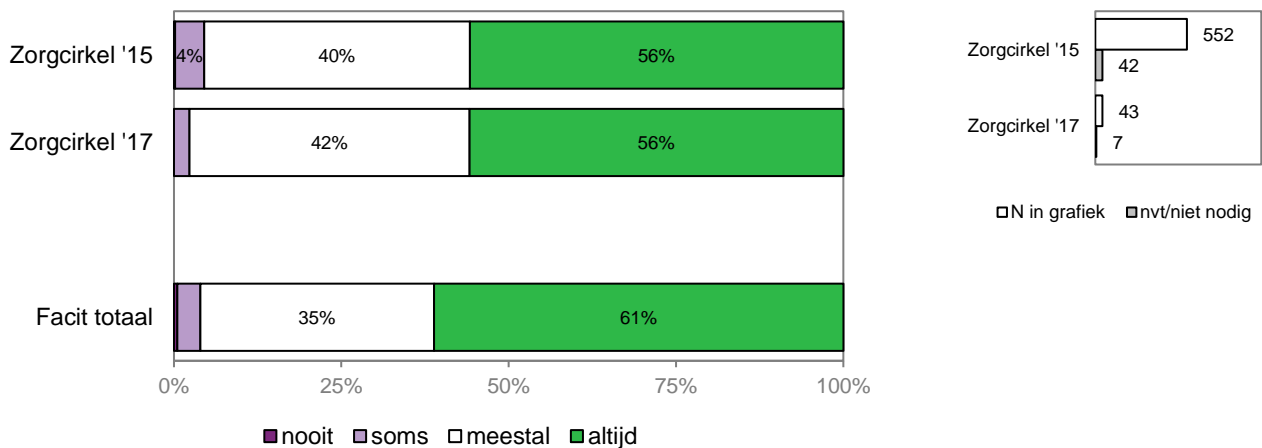
### 19. Hebben de zorgverleners voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?



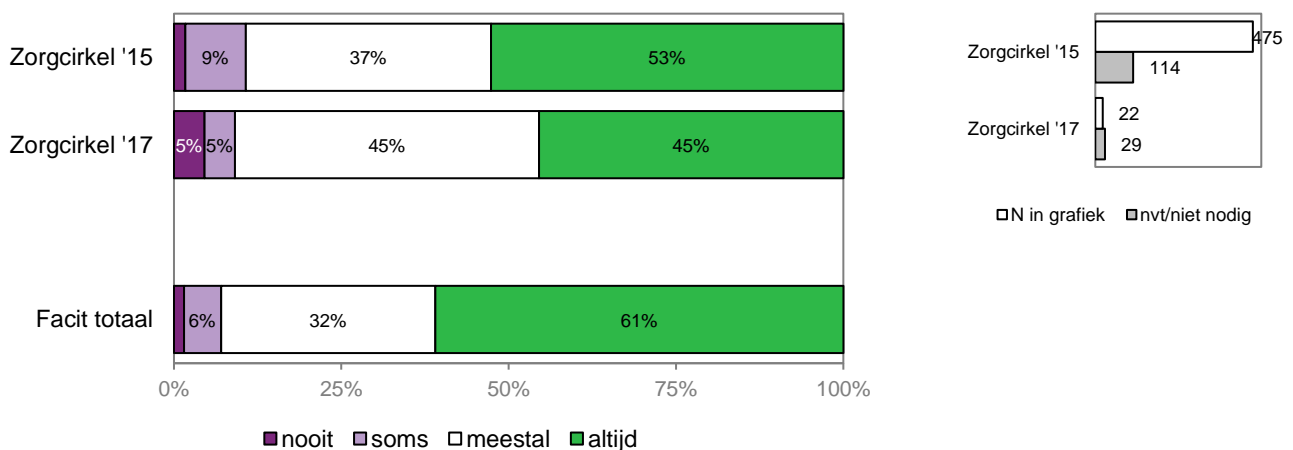
### Uw verzorging en gezondheid

De volgende vragen gaan over **uw verzorging** en de zorg voor **uw gezondheid** in de afgelopen 12 maanden.

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



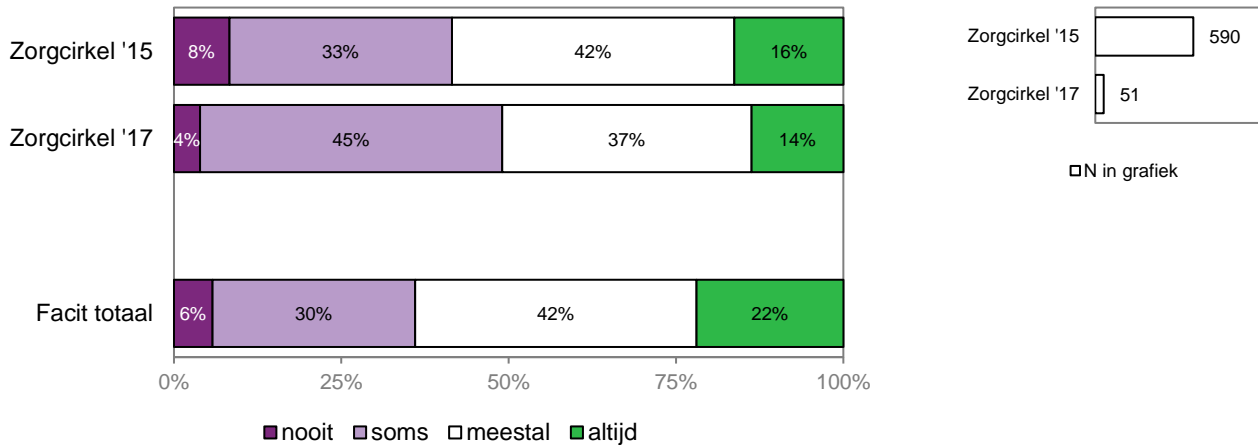
### 21. Krijgt u uw persoonlijke verzorging op de momenten waarop u dat wilt (bijvoorbeeld hulp bij douchen/wassen, aankleden, haren kammen, enzovoorts)



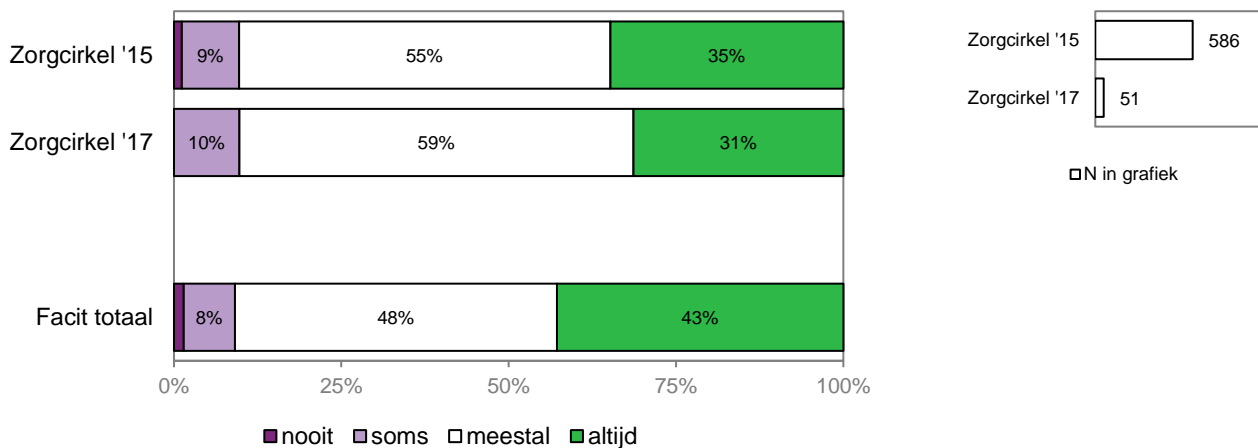
## Uw zelfstandigheid en activiteiten

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

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



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

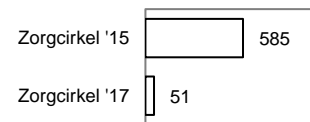
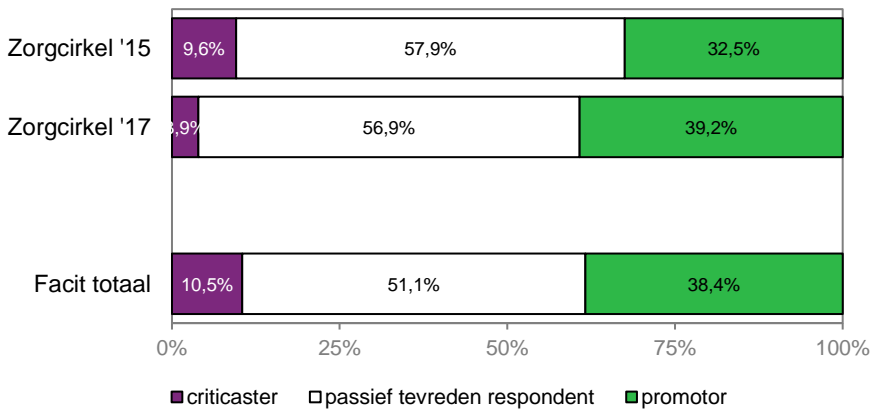
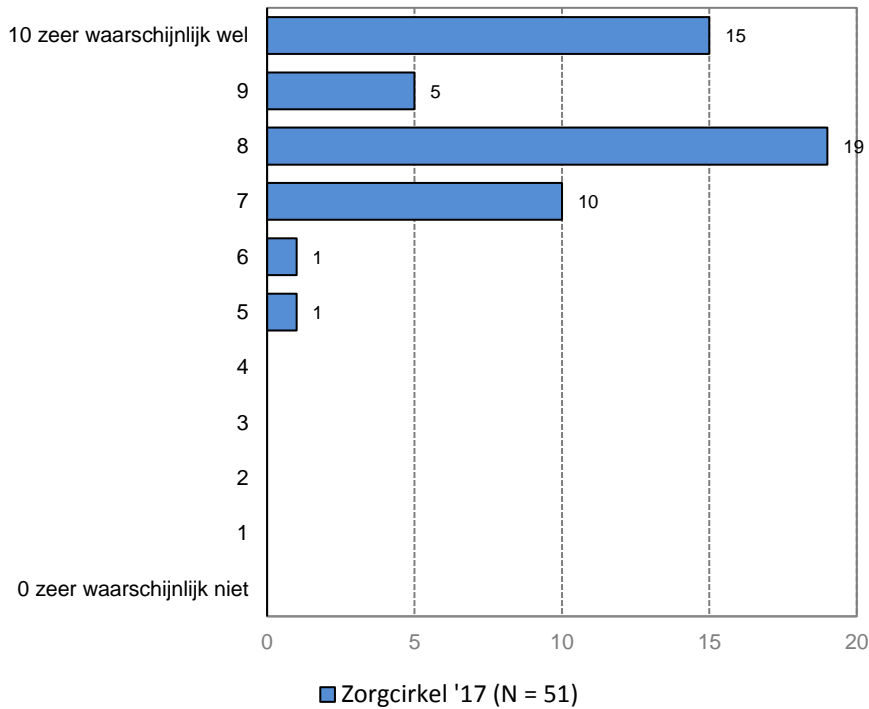




## Aanbevelen

### 24. Zou u De Zorgcirkel bij uw vrienden en familie aanbevelen?

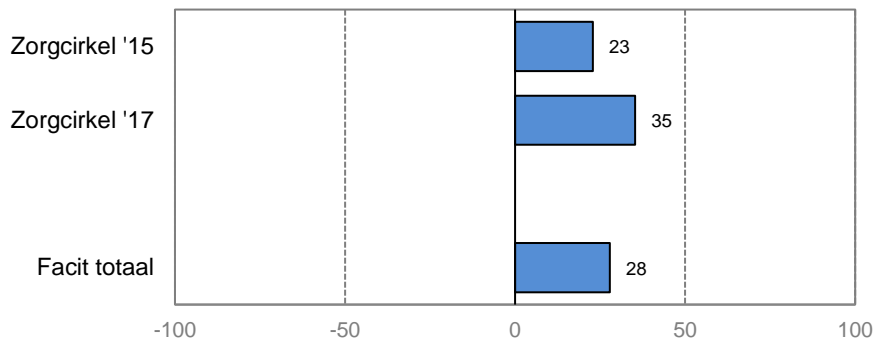
Deze vraag kunnen respondenten beantwoorden op een schaal van 0 = 'zeer waarschijnlijk niet' tot 10 = 'zeer waarschijnlijk wel'. Bij een score van 0 tot en met 6 is de respondent een 'criticaster', bij een 7 of 8 een 'passief tevreden respondent' en bij een 9 of 10 een 'promotor'.



□ N in grafiek

**Net Promotor score (NPS)**

Op basis van deze indeling wordt de Net Promotor Score berekend door het percentage 'promotors' te verminderen met het percentage 'criticasters' (oftewel  $NPS = \% \text{ promotoren} - \% \text{ criticasters}$ ).

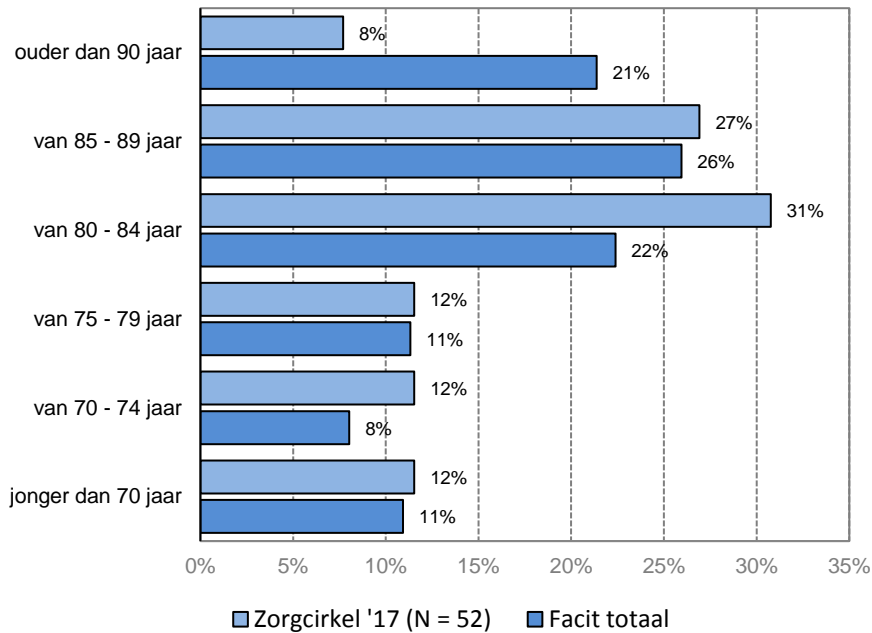
**Promotorscore voor Zorgcirkel**

	ZT
	Zorgcirkel '17
<b>Teller promotorscore:</b> het aantal cliënten dat een 8, 9 of 10 geeft op de NPS-vraag 'Zou u deze locatie aanbevelen bij uw vrienden of familie?'	<b>39</b>
<b>Noemer promotorscore:</b> aantal cliënten/cliëntvertegenwoordigers dat de vraag heeft beantwoord.	<b>51</b>

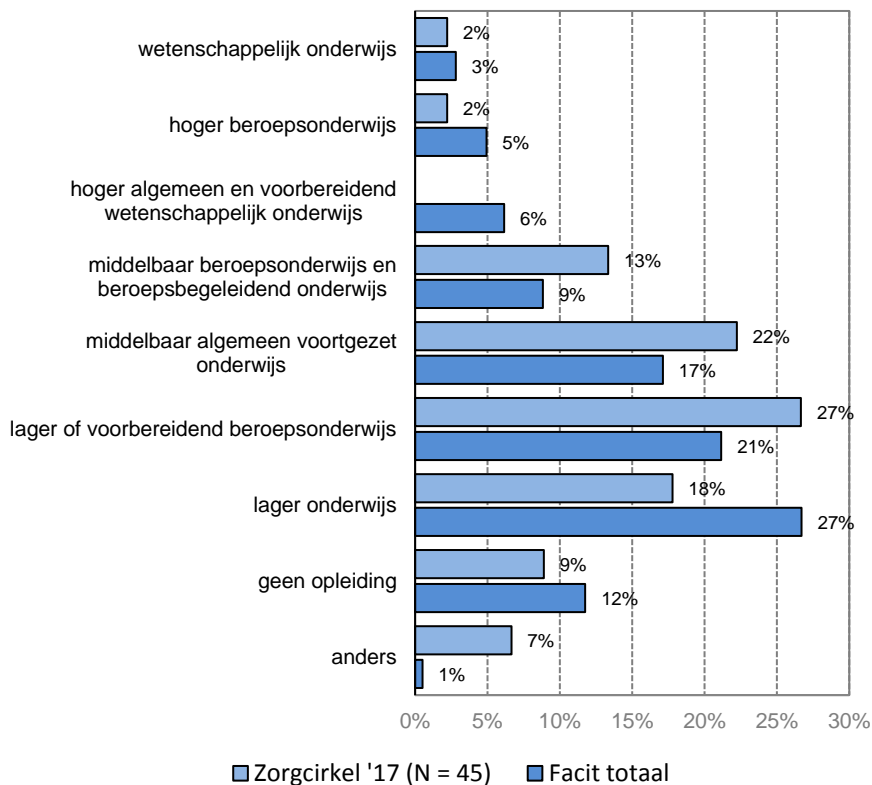
## Over uzelf

Tot slot nog een aantal vragen over **uzelf**.

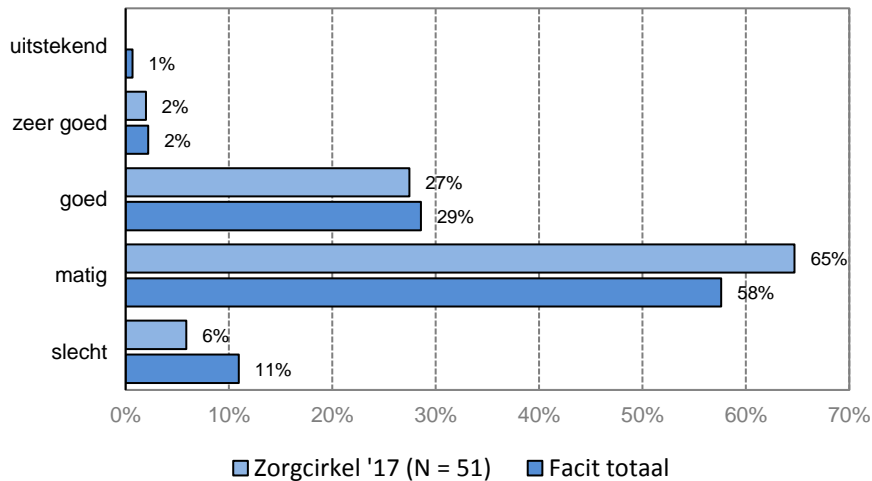
### 25. Wat is uw leeftijd?



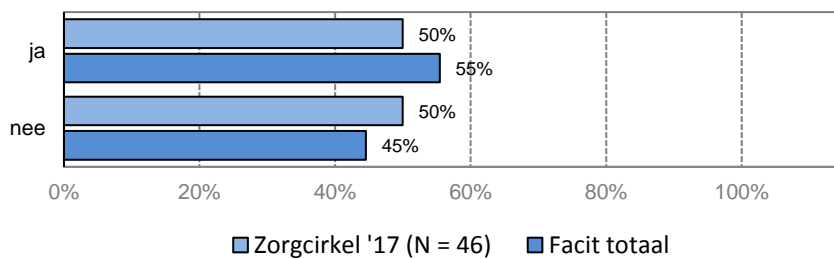
### 26. Wat is uw hoogst voltooide opleiding? (een opleiding afgerond met een diploma of voldoende getuigschrift)



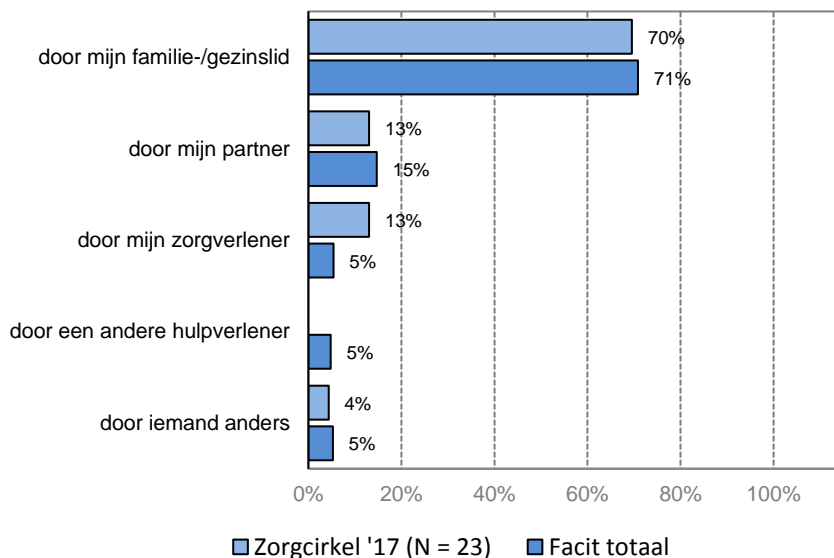
## 27. Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?



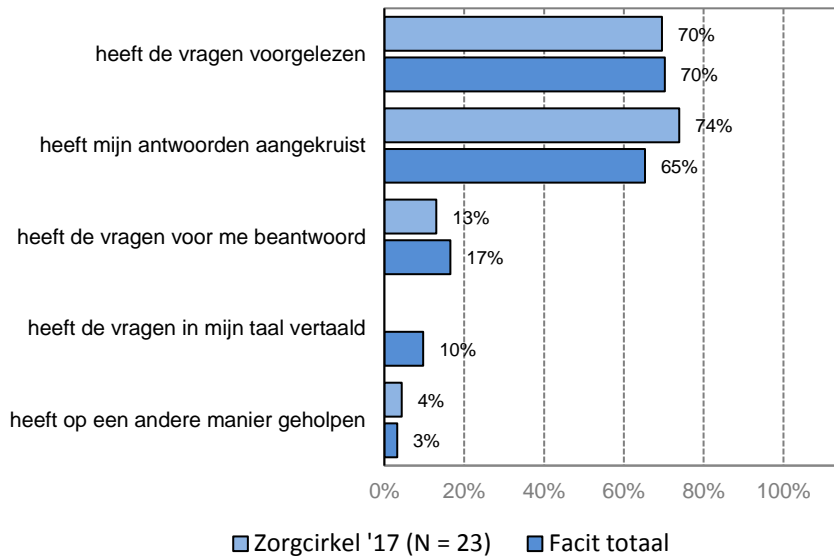
## 28. Heeft iemand u geholpen om deze vragenlijst in te vullen?



## 29. Door wie bent u geholpen bij het invullen van de vragenlijst? (U mag meer dan één vakje aankruisen)?



### 30. Hoe heeft die persoon u geholpen? (U mag meer dan één vakje aankruisen)?



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

Een aantal cliënten maakte van de gelegenheid gebruik om bij deze vraag kennis te geven van hun tevredenheid:

- Alles gaat prima, wil niets veranderen.
- Bijna alles is oké.
- Geen idee, de zorg die wij nu krijgen vinden we goed.
- Geen idee!
- Geen toepassing.
- Heb nog alleen huishoudelijke hulp.
- Het is prima.
- Ik heb geen wensen, ben erg tevreden.
- Nee, niks.
- Nee, prima
- Niets te klagen.
- Niks.
- Niks.
- Tevreden.
- Tevreden.
- Weinig, nee.
- Zoals het nu gaat, hoeft er niets te veranderen.
- Zoals het nu gaat, prima.
- Zou niet weten wat ik zou moeten veranderen. Ben zeer tevreden.

Daarnaast werden de volgende opmerkingen en verbeterwensen geuit:

#### *Beschikbaarheid van de zorgverleners*

- De huishoud hulp maakt vrijwillig meer uren dan de 3 uren die zijn vastgesteld en wil daarvoor van mij niets extra aanpakken. Ik kan zelf geen inkopen doen maar zij doet bijna 60 minuten eigen tijd erbij. Ik kan zelf vrijwel niets. Dat zit mij dwars maar zij wuift het weg al is haar tijd bijna 4 uren
- Meer huishoudelijke hulp. Ik word instabieler en het val-gevaar wordt groter.
- Vaak komen ze niet en dan doet mijn partner de verzorging.

*Wisseling zorgverleners*

- Als je een goede hulp had voor je werk, dan wordt ze weer weggehaald. En dan krijg je weer een andere hulp waar je geen contract mee hebt. Dat ze oudere mensen dat aandoen.
- Er komen teveel andere medewerkers om mij te verzorgen.
- Meer regelmaat. Veel te weinig vast personeel, zodat je iedere keer andere mensen krijgt en personeel ziek is.
- Minder verschillende personen/zorgverleners.

*Kwaliteit van de zorgverleners*

- De vakantie/invalkrachten zouden misschien beter opgeleid moeten zijn, sorry.

*Kwaliteit van de zorgorganisatie*

- Beter bereikbaar.

*Overig*

- Badge met naam dragen i.v.m. onthouden, dementie.
- Zou het mogelijk zijn een alarmbelletje te krijgen voor urgentie, bijvoorbeeld bij vallen op de kamer? Zonder zo'n alarm in een ketting om de hals, zou cliënt moeten wachten totdat iemand komt!

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

Sommige cliënten gaven aan dat deze vraag voor hen niet van toepassing is:

- De aanvraag is nog onderweg.
- Ik heb alleen huishoudelijke hulp en daar ben ik te spreken over.
- Ik krijg geen zorg meer.

Ook bij deze vraag hebben cliënten hun algemene tevredenheid over de zorg kenbaar gemaakt:

- Geen klachten, ben tevreden zo.
- Ben tevreden over de hulp.
- Ik ben tevreden (2x)
- Mijn partner was heel tevreden (is inmiddels overleden).
- Mijn thuishulp.

Daarnaast werden de volgende opmerkingen gemaakt:

*Mentaal welbevinden en bejegening*

- Aandacht.
- Correctheid.
- Het is een warm persoon waarmee we heel goed samen kunnen werken tot volle tevredenheid.
- Het vertrouwen hebben.
- Iedereen is heel aardig en zorgzaam en kundig.
- Over de vriendelijke benadering en de juiste zorg.
- Persoonlijke attentie.
- Praatje.
- Vriendelijk en zorgzaam. Altijd de tijd om een praatje te maken.
- Vriendelijk, welwillend personeel
- Vriendelijke behandeling (niet als een onmondig kind behandeld worden).
- Zorgverleners zijn altijd vriendelijk.
- Zorgverleners zijn erg vriendelijk, geduldig en betrokken.

*Kwaliteit van de zorgverleners*

- Dat de mensen weten waarvoor ze komen.
- De 'oude' medewerkers die er nog zijn, hebben/nemen meer tijd voor mij.
- De zorg.
- Haar zelfstandigheid. En als ik het vraag voor het en of ander wordt dat gedaan
- Het huishoudelijk werk wordt goed gedaan en er is continuïteit.
- Ik ben zeer tevreden over de HH-hulp en de verpleging die heel wat beter en vooral menselijker dan die ik in Amsterdam kreeg (thuiszorg)
- Zorgverleners zijn deskundig.

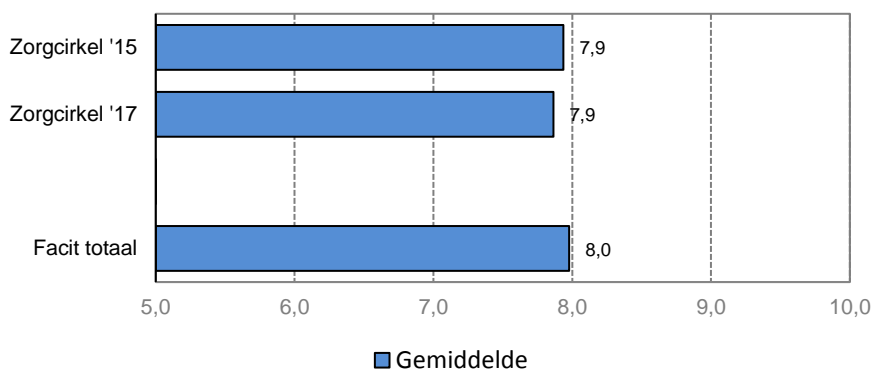
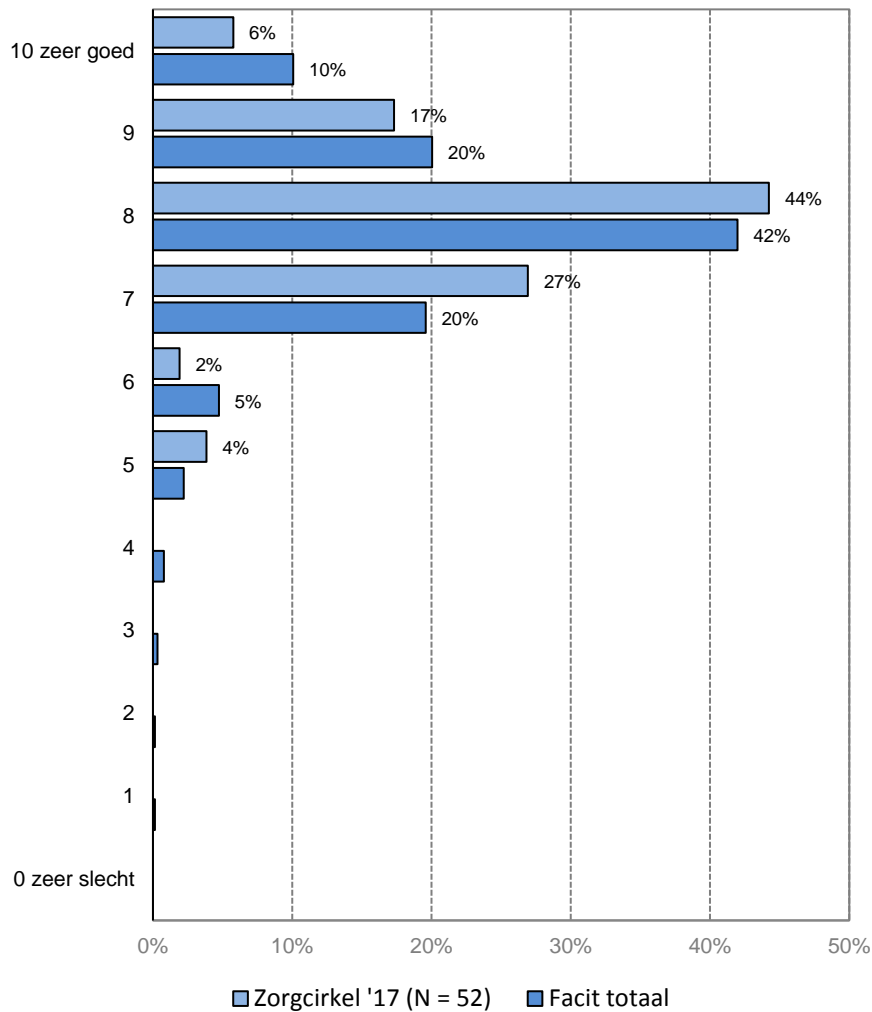
*Beschikbaarheid van de zorgverleners*

- Altijd bereikbaar en aanspreekbaar.
- Ben heel tevreden met de vaste hulp. Ik hoef nooit iets te vragen of controleren.
- Dat er altijd iemand komt, vroeg of laat.
- Dat ik regelmatig hulp krijg. Als ik een vervangster krijg, proberen ze mij zoveel mogelijk dezelfde vervangster te sturen.
- De continuïteit
- De huidige hulp is alweer een tijdje dezelfde dame.
- Ik ben tevreden dat ik elke week dezelfde zorgverlener krijg.
- Over het vaste personeel.

## Extra vragen

### 1. Welk cijfer geeft u de zorginstelling?

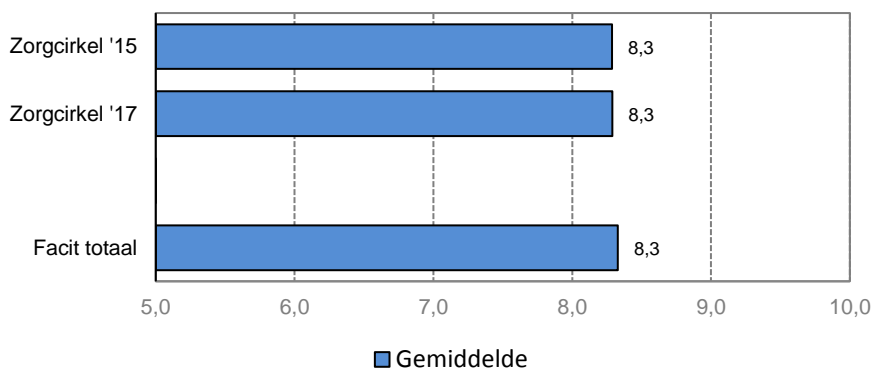
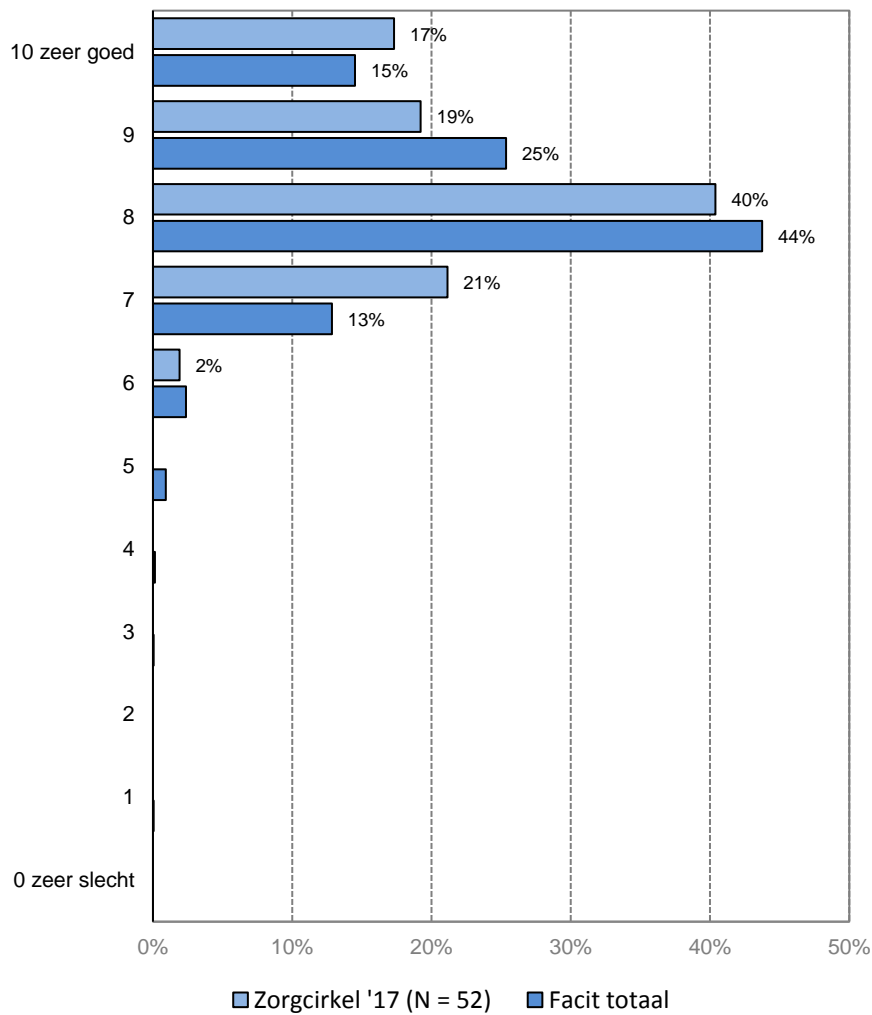
Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.





## 2. Welk cijfer geeft u de zorgverleners?

Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.



## 4 Indicatorscores

Een indicatorscore is het gemiddelde van antwoorden die de respondenten hebben gegeven op de vragen die samen onder een indicator vallen<sup>1</sup>. De berekening van de indicatorscores gebeurt door aan de antwoorden nooit, soms, meestal en altijd een waarde van respectievelijk 1, 2, 3 en 4 punten toe te kennen (1 is de laagste en 4 de hoogst mogelijke score). Vragen met een andere schaal zijn omgezet naar een 4-puntsschaal.

Vragenlijsten waarin één of meerdere van de achtergrondvragen niet is ingevuld, zijn niet meegenomen bij het berekenen van de indicatorscores. Per indicator staat vermeld hoeveel vragenlijsten zijn gebruikt voor berekening van de indicatorscores.

Randvoorwaarden bij de berekening van de indicatorscores zijn dat een respondent meer dan de helft van de vragen die samen een indicator vormen, heeft beantwoord, én dat tien of meer respondenten de betreffende vragen hebben beantwoord. Voor De Zorgcirkel is dit voor alle indicatoren het geval.

Thema's en indicatoren Goede Zorg VV&T	indicatorscore	aantal respondenten
<b>Kwaliteit van leven</b>		
<b>4 Mentaal welbevinden</b>		
4.3 Ervaren bejegening	3,52	28
4.5 Ervaringen met (lichamelijke) verzorging	3,05	29
<b>5 Kwaliteit van de zorgverleners</b>		
5.4 Ervaren kwaliteit personeel	3,38	29
<b>6 Kwaliteit van de zorgorganisatie</b>		
6.1 Ervaren inspraak	2,96	29
6.2 Ervaren informatie	3,26	26

<sup>1</sup> In bijlage 2 bij deze rapportage is uitgeschreven welke vragen onder welke indicator vallen.

## 5 Top-2 Box scores

### 5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de uitkomsten van deze raadpleging samenvattend gepresenteerd in de vorm van Top-2 Box scores. Een Top-2 Box score is het percentage respondenten dat de meest gunstige antwoordcategorieën kiest, doorgaans meestal en altijd, en daarmee te kennen geeft met het onderwerp in kwestie positieve ervaringen te hebben. Vragen met een andere schaal worden omgezet naar een 4-puntsschaal.

Top-2 Box scores maken dus in één oogopslag duidelijk hoeveel respondenten uit de steekproef tevreden zijn over het onderwerp of hierover een gunstige beoordeling geven. Omgekeerd kan ook direct worden afgeleid hoeveel respondenten géén positieve ervaringen hebben. Top-2 Box scores kunnen zowel op vraagniveau als op indicatorniveau berekend worden.

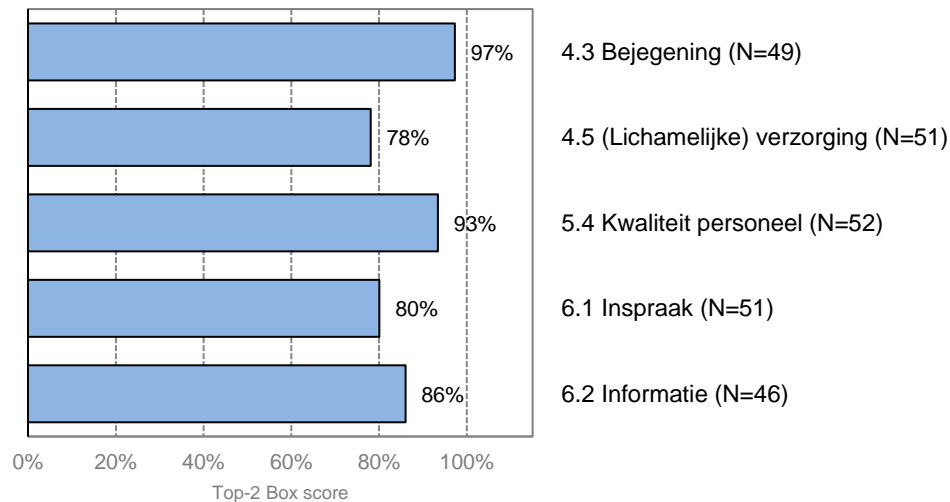
Daarnaast wordt door middel van verschillcores een vergelijking gemaakt met de raadpleging uit 2015 en het Facit totaal. Hierbij is ook de statistische significantie van de verschillcores bepaald. Wanneer een verschil significant is ( $p < ,05$ ) betekent dit dat deze groter is dan op basis van toeval verwacht kan worden (bij een betrouwbaarheidsniveau van 95%).

## 5.2 Top-2 Box scores op indicatorniveau

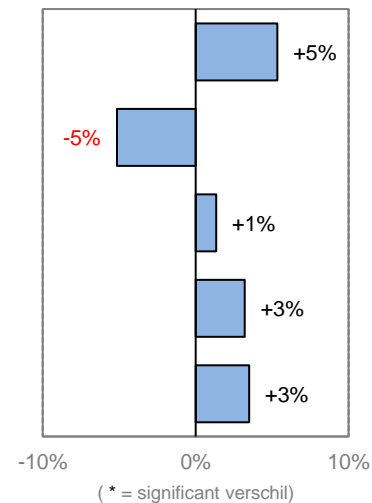
De Top-2 Box score op indicatorniveau is het gemiddelde van de Top-2 Box scores van de vragen die gezamenlijk een indicator vormen. In de eerste grafiek worden deze voor De Zorgcirkel gerapporteerd. In de grafiek daarnaast worden verschillen gepresenteerd in vergelijking met de raadpleging uit 2015 en in derde grafiek de verschillen met het Facit totaal.

Voorwaarden bij de berekening van de Top-2 Box scores op indicatorniveau zijn dat een respondent meer dan de helft van de vragen die samen een indicator vormen, heeft beantwoord én dat tien of meer respondenten de onderliggende vragen hebben beantwoord. Is dit niet het geval, dan is er voor de betreffende indicator geen Top-2 Box score weergegeven.

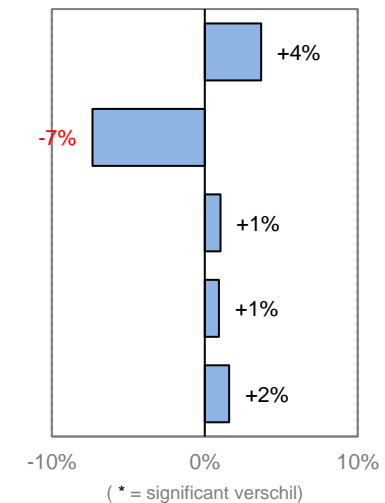
Percentage respondenten met positieve ervaring op indicator in Zorgcirkel '17



Verskil met Zorgcirkel '15



Verskil met Facit totaal



### 5.3 Top-2 Box scores op vraagniveau

In onderstaand overzicht worden de Top-2 Box scores op vraagniveau weergegeven. De hoogst scorende vraag (de vraag waarop de meest gunstige beoordeling is gegeven) staat helemaal bovenaan in de tabel, de laagst scorende vraag helemaal onderaan.

Voor iedere vraag in de tabel wordt eerst de Top-2 Box score weergegeven. In de kolommen ernaast worden respectievelijk het verschil met het vorige meetjaar en het verschil met het Facit totaal gepresenteerd.

Positieve verschillen worden in groen weergegeven en negatieve scores in rood. Indien volgens een statistische toets het verschil significant is ( $p < ,05$ ), wordt het gehele vlak gekleurd. Wanneer een verschil significant is betekent dit dat de relatieve score groter is dan op basis van toeval verwacht zou worden.

Top-2 Box scores van vragen gerangschikt	Top-2 Box score Zorgcirkel '17	Verskil met Zorgcirkel '15	Verskil met Facit totaal
17. Luisteren de zorgverleners aandachtig naar u?	98%	+ 6%	+ 3%
18. Geven uw zorgverleners goed antwoord op uw vragen?	98%	+ 7%	+ 5%
20. Krijgt u uw verzorging op de manier zoals u dat wilt?	98%	+ 2%	+ 2%
11. Kunt u de zorginstelling overdag telefonisch goed bereiken? (van 9 tot 17 uur)	98%	+ 0%	+ 2%
14. Vertrouwt u de zorgverleners?	96%	- 2%	- 1%
15. Werken de zorgverleners vakkundig?	96%	+ 1%	+ 1%
6. Komt de zorginstelling de afspraken over de zorg goed na?	96%	- 1%	+ 1%
19. Heeft uw zorgverlener voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?	96%	+ 2%	+ 2%
13. Zijn de zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?	94%	+ 3%	+ 2%
9. Vindt u dat de zorginstelling (de leidinggevende of directie) goed reageert op uw vragen en suggesties?	92%	+ 5%	+ 5%
21. Krijgt u uw persoonlijke verzorging op de momenten waarop u dat wilt?	91%	+ 2%	- 2%
8. Staat de zorginstelling voldoende open voor uw wensen?	90%	+ 1%	- 1%
23. Kunt u zich met thuiszorg goed redden in het dagelijks leven?	90%	- 0%	- 1%
7. Weet u bij wie u met uw vragen en problemen terecht kunt bij de zorginstelling?	88%	+ 3%	+ 0%
3. Kunt u meebeslissen over de inhoud van de thuiszorg die u krijgt?	88%	+ 6%	+ 3%
16. Werken de zorgverleners goed samen met andere hulpverleners?	86%	+ 3%	+ 2%
10. Hoort u het op tijd als een zorgverlener op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte of vakantie?	83%	+ 13%	+ 4%
12. Weet u hoe en wanneer uw contactpersoon bij de zorginstelling telefonisch bereikbaar is?	76%	+ 1%	+ 4%
4. Kunt u meebeslissen over de tijdstippen en dagen waarop u thuiszorg krijgt?	75%	- 5%	- 5%
5. Kunt u meebeslissen over van wie u thuiszorg krijgt?	53%	+ 16%	+ 8%
22. Kunt u de dingen doen die u belangrijk vindt?	51%	- 7%	- 13%

## 6 Conclusies

### 6.1 Inleiding

De conclusies hieronder zijn weergegeven per thema en indicator Goede Zorg. In bijlage 2 bij deze rapportage zijn de vragen die onder de indicatoren vallen volledig uitgeschreven.

### 6.2 Conclusies op indicatorniveau

De respondenten in deze raadpleging hebben erg veel positieve antwoorden gegeven op de vragen over de bejegening en de kwaliteit van het personeel. De minste positieve antwoorden zijn gegeven over de vragen over de lichamelijke verzorging.

In de vergelijking met de raadpleging uit 2015 en het Facit totaal valt op dat de lichamelijke verzorging lager scoort dan twee jaar geleden en lager dan het Facit totaal. Nadere beschouwing van de vragen 20 tot en met 23, die onder deze indicator vallen, leert dat het grootste verschil zit in vraag 22, waarin aan cliënten gevraagd wordt of ze kunnen doen wat zij belangrijk vinden en in vraag 23, waarin gevraagd wordt of cliënten zich met thuiszorg goed kunnen redden in het dagelijks leven. Vraag 20 'Krijgt u verzorging zoals u dat wilt', scoort juist beter dan twee jaar geleden en dan het Facit totaal en vraag 21 'Kunt u zich met thuiszorg goed redden in het dagelijks leven?' soort wel iets minder dan het Facit totaal maar ook beter dan in de raadpleging twee jaar geleden.

De indicator bejegening, waarop 97% van de respondenten positief heeft gescoord, laat in deze raadpleging 5% hogere scores zien dan twee jaar geleden en 4% hoger dan het Facit totaal.

Ook de overige drie indicatoren (informatie, inspraak en kwaliteit van het personeel) scoren (iets) beter dan twee jaar geleden en dan het Facit totaal.

### 6.3 Conclusies op vraagniveau

#### Thema 4. Mentaal welbevinden

##### Indicator 4.3 Ervaren bejegening

Van de geraadpleegde cliënten zegt 98% dat de zorgverleners aandachtig naar hen luisteren. Dit is de best scorende vraag uit de raadpleging; zowel ten opzichte van de raadpleging van twee jaar geleden als ten opzichte van het Facit totaal is op dit punt progressie gemaakt.

98% van de geraadpleegde cliënten zegt dat hun zorgverleners goed antwoord geven op hun vragen. Volgens 96% heeft hun zorgverlener voldoende aandacht voor hoe het met hen gaat.

##### Indicator 4.5 Ervaren met (lichamelijke) verzorging

98% van de geraadpleegde cliënten geeft aan de verzorging te krijgen op de manier waarop zij dat willen en 91% geeft aan de persoonlijke verzorging (hulp bij douchen/wassen, aankleden, haren kammen, enzovoorts) te krijgen op de momenten waarop zij dat willen. 90% van de geraadpleegde cliënten geeft aan zich met thuiszorg goed te kunnen redden in het dagelijks leven.

51% van de geraadpleegde cliënten zegt de dingen te kunnen doen die zij belangrijk vinden. Dit is minder dan twee jaar geleden en minder dan het Facit totaal en dit is ook de laagst scorende vraag uit deze raadpleging.

#### Thema 5. Kwaliteit van de zorgverleners

##### Indicator 5.4 Ervaren kwaliteit personeel

94% van de geraadpleegde cliënten zegt dat de zorgverleners goed op de hoogte zijn van hun ziekte(n) of gezondheidsproblemen. 96% van de cliënten vertrouwt de zorgverleners en volgens 96% werken de zorgverleners vakkundig. Volgens 86% van de geraadpleegde cliënten werken de zorgverleners goed samen met andere hulpverleners (bijvoorbeeld de huisarts, een specialist, fysiotherapeut of diëtiste).

## **Thema 6. Kwaliteit van de zorgorganisatie**

### **Indicator 6.1 Ervaren inspraak**

Van de geraadpleegde cliënten zegt 88% mee te kunnen beslissen over de inhoud van de thuiszorg die ze krijgen (over de soort taken en werkzaamheden). 75% zegt mee te kunnen beslissen over de tijdstippen en dagen waarop ze thuiszorg krijgen en 53% over van wie (welke zorgverlener) zij thuiszorg krijgen.

96% van de geraadpleegde cliënten geeft aan dat De Zorgcirkel de afspraken over de zorg goed nakomt en 90% vindt dat De Zorgcirkel voldoende open staat voor hun wensen.

### **Indicator 6.2 Ervaren informatie**

88% van de geraadpleegde cliënten zegt te weten bij wie ze met hun vragen en problemen terecht kunnen in De Zorgcirkel en 92% vindt dat De Zorgcirkel (de leidinggevende of directie) goed reageert op hun vragen en suggesties.

83% van de geraadpleegde cliënten zegt het op tijd te horen als een zorgverlener op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte of vakantie. 98% van de cliënten zegt dat ze De Zorgcirkel overdag (van 9 tot 17 uur) telefonisch goed kunnen bereiken, en 76% zegt te weten hoe en wanneer hun contactpersoon bij De Zorgcirkel telefonisch bereikbaar is.

### **Indicator 6.3: Aanbevelingsvraag**

Uit de aanbevelingsvraag blijkt dat 4% van de respondenten een criticaster is, 57% een passief tevreden respondent en 40% van de respondenten uit deze raadpleging is een promotor. De Net Promotor Score voor De Zorgcirkel komt voor 2017 aldus uit op 35. Deze NPS is hoger dan de NPS van twee jaar geleden (23) én hoger dan de NPS van het Facit totaal (28).

### **Rapportcijfers**

Aan het einde van de vragenlijst is aan de cliënten gevraagd om middels een cijfer een totaaloordeel te geven over De Zorgcirkel en over de zorgverleners van De Zorgcirkel.

Het meest voorkomende cijfer voor De Zorgcirkel is een 8. Het hoogste cijfer is een 10 en het laagste een 5. Het gemiddelde cijfer voor De Zorgcirkel komt zo uit op een 7,9. Dit is een fractie lager dan het rapportcijfer van twee jaar geleden en 0,1 lager dan het Facit totaal.

Voor de zorgverleners van De Zorgcirkel is het meest voorkomende rapportcijfer een 8. Als hoogste cijfer is een 10 gegeven en als laagste een 6. Gemiddeld worden de zorgverleners van De Zorgcirkel met een 8,3 beoordeeld. Dit is net zo hoog als twee jaar geleden en het Facit totaal.

## 7 Aanbevelingen

De uitkomsten van de cliëntenraadpleging met de CQ-index voor De Zorgcirkel geven op veel punten aanleiding tot tevredenheid. Uiteraard zijn er ook enkele verbeterpunten te benoemen. De aanbevelingen hieronder betreffen situaties waarin een deel van de cliënten minder tevreden was. Soms was dat maar een klein deel, maar lijkt het onderwerp ons belangrijk of maakten cliënten er aanvullende opmerkingen over. De aanbevelingen zijn bedoeld als handreiking voor verdere verbetering.

### Thema 4: Mentaal welbevinden

- Deel de uitkomsten van deze raadpleging met de medewerkers en complimenteer hen met het feit dat zij zo succesvol zijn in het aandachtig naar cliënten luisteren, goed antwoord geven op vragen van cliënten en voldoende aandacht hebben voor hoe het met cliënten gaat. Bespreek casuïstiek in werkoverleg en intervisie en blijf ervaringen en tips uitwisselen.
- Vraag cliënten of en hoe de thuiszorg er toe kan bijdragen dat ze de dingen kunnen (blijven) doen die ze belangrijk vinden en of ze zich met thuiszorg goed te kunnen redden in het dagelijks leven. Leg hierover gemaakte afspraken vast in het zorgleefplan en evalueer deze bij de eerstvolgende evaluatiebespreking.
- Bespreek in intakegesprekken met cliënten wat hun wensen zijn ten aanzien van de persoonlijke verzorging (hulp bij douchen/wassen, aankleden, haren kammen, enzovoorts). Bespreek in de evaluatiegesprekken nadrukkelijk of zij de zorg krijgen op de momenten waarop zij dat willen en onderzoek of evt aanpassingen mogelijk zijn.

### Thema 5: Kwaliteit van de zorgverleners

- Bericht aan de hulpverleners waarmee De Zorgcirkel samenwerkt de uitkomsten van deze raadpleging. Verken welke verbeterpunten in samenspraak met hen opgepakt zouden kunnen worden.

### Thema 6: Kwaliteit van de zorgorganisatie

- Blijf medewerkers stimuleren om goed te luisteren naar de wensen van cliënten. Bespreek ervaringen in werkoverleg, zodat collega's elkaar kunnen inspireren.
- Bespreek bij de intake- en evaluatiegesprekken met alle cliënten dat ze niet alleen kunnen meebeslissen over de taken die de thuiszorg verricht, de wijze waarop ze hun persoonlijke verzorging krijgen en op welke momenten, maar ook door welke zorgverlener. Onderzoek de mogelijkheden tot aanpassing, waar nodig.
- Vraag cliënten ook buiten de evaluatiegesprekken om regelmatig of ze tevreden zijn over de zorg en wat hun wensen zijn. Door de herhaling raken cliënten op de vraag voorbereid en wordt de drempel verlaagd om mogelijke verbeteringen te benoemen. Maak waar nodig aanvullende afspraken en leg deze vast in het zorgleefplan.
- Maak duidelijke afspraken over de wijze waarop de cliënt geïnformeerd wordt als een zorgverlener op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte of vakantie hoe vervanging geregeld wordt als een zorgverlener ziek is en hoe vervangende zorgverleners zich op de hoogte stellen van taken en werkzaamheden en wat te doen als de cliënt de Zorg Thuis op een ander tijdstip of een andere dag wenst.
- Toon flexibiliteit als de cliënt zelf aangeeft dat hij/zij thuiszorg wenst op een andere dag of een ander tijdstip en stel er eer in om zo soepel mogelijk aan deze wensen tegemoet te komen.

### Aanbevelingsvraag

- Vraag cliënten of ze een aanbeveling willen schrijven voor de organisatie. Verzamel aanbevelingen, vermeld ze (na toestemming) op de website van De Zorgcirkel of wijd er een vaste rubriek aan in het huisorgaan.

### Tot slot



Onze aanbevelingen sluiten over het algemeen aan bij afspraken die in veel organisaties al bestaan, maar in de praktijk dan bij de cliënten kennelijk toch niet het gewenste effect bereiken. Veelal blijkt dat dit komt omdat het uitvoeren en opvolgen van gemaakte afspraken niet altijd sluitend is. Daarom willen we ter afsluiting de volgende algemene adviezen geven:

- Toets in interne audits in hoeverre beleid en afspraken in de praktijk daadwerkelijk zijn geïmplementeerd en tot het gewenste effect leiden.
- Formuleer verbeterplannen SMART en monitor de voortgang van de verbeteracties.
- Bespreek de uitkomsten van deze raadpleging met de cliëntenraad en in het werkoverleg met uw medewerkers en formuleer gezamenlijk verbeterpunten en concrete doelstellingen en activiteiten.

## Bijlage 1: Thema's en indicatoren Goede Zorg VV&T

In onderstaande tabel zijn de thema's en de cliëntgebonden indicatoren weergegeven. Daarbij is per thema aangegeven welke vragen van de CQ-index meetellen bij de berekening van de indicatorscores.

Thema's en indicatoren Goede Zorg VV&T	vragen CQI VV&T per indicator		
	bewoners	vertegenwoordigers	thuiswonende cliënten
<b>Kwaliteit van leven</b>			
<b>1 Lichamelijk welbevinden en gezondheid</b>			
1.1 Ervaringen met maaltijden	25, 26	27, 28, 29	-
<b>2 Woon- en leefsituatie</b>			
2.1 Omgang met elkaar	20	24	-
2.2 Ervaringen met schoonmaken	19	20	-
2.3 Ervaringen met inrichting	23	22	-
2.4 Ervaringen met privacy	21	21	-
<b>3 Participatie</b>			
3.1 Zinnvolle dag	24	23, 25, 26	-
<b>4 Mentaal welbevinden</b>			
4.3 Ervaren bejegening	16, 17, 18	13, 14, 15,	17, 18, 19
4.5 Ervaringen met (lichamelijke) verzorging	-	-	20, 21, 22, 23
<b>5 Kwaliteit van de zorgverleners</b>			
5.1 Ervaren beschikbaarheid personeel	7	16	-
5.4 Ervaren kwaliteit personeel	6, 8, 9, 10	17, 18, 19	13, 14, 15, 16
<b>6 Kwaliteit van de zorgorganisatie</b>			
6.1 Ervaren inspraak	11, 12, 13	6, 7, 11	3, 4, 5, 6, 8
6.2 Ervaren informatie	14, 15	8, 9, 10, 12	7, 9, 10, 11, 12
6.3 Aanbevelingsvraag	27	30	24
<b>7 Zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid</b>			
7.5 Ervaren veiligheid	22	-	-

Vragen die niet meetellen in de berekening van de score per indicator:

Achtergrondvragen	1 t/m 5	1 t/m 5 31, 32, 33	1, 2, 25 t/m 30
Open vragen	28, 29	34, 35	31, 32

## **Bijlage 2:**

### **Vragen CQI VV&T ZT gerubriceerd naar de thema's en indicatoren**

#### **4. Mentaal welbevinden**

##### **4.3 Ervaren bejegening**

17. Luisteren de zorgverleners aandachtig naar u?
18. Geven uw zorgverleners goed antwoord op uw vragen?
19. Heeft uw zorgverlener voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?

##### **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 ú belangrijk vindt?
23. Kunt u zich met thuiszorg goed redden in het dagelijks leven?

#### **5. Kwaliteit van de zorgverleners**

##### **5.4 Ervaren kwaliteit personeel**

13. Zijn de zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?
14. Vertrouwt u de zorgverleners?
15. Werken de zorgverleners vakkundig?
16. Werken de zorgverleners goed samen met andere hulpverleners? Denk hierbij bijvoorbeeld aan de huisarts, een specialist, fysiotherapeut, of diëtiste.

#### **6. Kwaliteit van de zorgorganisatie**

##### **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?

##### **6.3 Aanbevelingsvraag**

24. Zou u de [instellingsnaam] bij uw vrienden en familie aanbevelen?