



ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

**Rapportage CQ-index VV&T
Zorg Thuis**

**Thuiszorg Monicare
Pannerden**

mei – juli 2015



Over Facit

Facit is opgericht in 2000 door zorgaanbieders in de provincie Noord-Holland. 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. Bij een groot aantal organisaties is inmiddels ervaring opgedaan met cliëntparticipatie in het algemeen en het uitvoeren van cliëntenraadpleging in het bijzonder. Sinds 2007 heeft Facit van meer dan 150.000 cliënten de ervaringen in kaart gebracht. Facit conformeert zich aan de internationale gedragscodes voor marktonderzoek van Esomar en WAPOR en is geaccrediteerd als officieel CQI-meetbureau. 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.....	5
DEEL I.....	5
1 Normen Goede Zorg en de CQ-index VV&T	7
1.1 Visie.....	7
1.2 Goede zorg	7
1.3 De CQ-index	8
2 De CQ-index bij Monicare	9
2.1 Steekproeftrekking	9
2.2 Leeswijzer	9
3 Uitkomsten	10
4 Indicatorscores.....	26
DEEL II.....	27
1 Top-2 Box scores	28
1.1 Inleiding.....	28
1.2 Top-2 Box scores op indicatorniveau	29
1.3 Top-2 Box scores op vraagniveau	30
2 Conclusies	31
2.1 Inleiding.....	31
2.2 Conclusies op indicatorniveau.....	31
2.3 Conclusies op vraagniveau	31
3 Aanbevelingen	33
BIJLAGEN	
Bijlage 1: Thema's en indicatoren Goede Zorg VV&T.....	35
Bijlage 2: Vragen CQI VV&T ZT gerubriceerd naar de thema's en indicatoren	36

Inleiding

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

In DEEL I worden in hoofdstuk 1 de visie op goede zorg, zoals vastgelegd in het kwaliteitsdocument 2013, en de Normen voor Goede Zorg weergegeven. Binnen de context van deze visie en normen vindt het cliëntwaarderingsonderzoek met de CQ-index plaats.

Hoofdstuk 2 beschrijft de gang van zaken rondom de CQ-index in Monicare. Beschreven wordt hoe de steekproefrekking, 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 de thema's uit het kwaliteitsdocument. Tot slot treft u in hoofdstuk 4 de indicatorscores aan.

In DEEL II van deze rapportage worden de uitkomsten weergegeven in Top-2 Box scores op indicatorniveau en op vraagniveau en worden conclusies en aanbevelingen geformuleerd. Dit deel valt niet onder de richtlijnen van de CQ-index en om deze reden ook niet onder het accreditaat van Facit als CQI-meetbureau. We voegen dit deel echter graag aan onze rapportage toe, vanuit de overtuiging dat de informatie in dit deel uw organisatie van dienst kan zijn bij het maken van borgings- en verbeterplannen en het vasthouden en waar mogelijk verbeteren van de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening van Monicare.

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, juli 2015

1 Normen Goede Zorg en de CQ-index VV&T

1.1 Visie

In het kwaliteitsdocument 2013¹ is vastgelegd waaraan langdurige en/of complexe zorg die geleverd wordt door zorgorganisaties in de Verpleging, Verzorging en Thuiszorg moet voldoen. Het doel van het kwaliteitsdocument is door goede zorg de kwaliteit van leven van de cliënt te verbeteren. Uitgangspunt daarbij is de visie “Zorg in verbinding”.

De kern van deze visie is dat zorg zich richt op de waarde van de mensen die afhankelijk zijn van zorg en/of ondersteuning. Zij verkeren in een situatie waarin invloed op het eigen leven niet vanzelfsprekend vorm krijgt. Eenmaal afhankelijk van zorg, is het soms moeilijk de betekenis van het leven te (her)vinden. Het is daarom van belang dat zorgvragers worden gezien als volwaardige mensen die, zij het op een andere manier dan voorheen, van waarde voor zichzelf en anderen zijn. Voor het behouden van eigenwaarde en het zich volwaardig voelen, is het van belang invloed te hebben en houden op het eigen leven.

1.2 Goede zorg

Van zorgaanbieders wordt verwacht dat zij zorg leveren van een goed niveau, die in ieder geval doeltreffend, doelmatig, veilig en cliëntgericht verleend wordt en die is afgestemd op de indicatie en de reële behoefte van de cliënt. De zorg moet recht doen aan wie de cliënt is en in samenspraak met de cliënt, zijn omgeving en de zorgverlener tot stand komen.

De cliënt mag er op rekenen dat de zorg- en dienstverlening voldoet aan wettelijke vereisten, beroepscode, landelijke door beroepsgroepen geautoriseerde richtlijnen, professionele standaarden en handreikingen. Deze moeten gebaseerd zijn op de laatste inzichten (indien mogelijk evidence based) en conform de afspraken en werkwijzen die gelden binnen de zorgorganisatie.

Zorgorganisaties moeten cliënten dus ondersteunen bij het verkrijgen van een zo hoog mogelijke kwaliteit van leven. Daarbij wordt het vertrekpunt gevormd door de vraag hoe de cliënt zijn leven voort kan zetten zoals hij dat gewend is, én zin kan geven aan het leven, binnen de eigen mogelijkheden en beperkingen. De zorgverlener kan hem daarbij ondersteunen aan de hand van de vier domeinen van kwaliteit van leven:

- Lichamelijk welbevinden en gezondheid
- Woon- en leefsituatie
- Participatie
- Mentaal welbevinden.

Het zorgleefplan moet in samenspraak met de cliënt tot stand komen en worden onderhouden. Goede communicatie en informatie zijn hierbij van cruciaal belang.

De kwaliteit van de zorgorganisatie, de kwaliteit van zorgverleners en zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid zijn voorwaarden voor goede zorg en het realiseren van een zo hoog mogelijke kwaliteit. De volledige normen voor goede zorg zijn in hoofdstuk 3 van het kwaliteitsdocument 2013 vastgelegd.

¹ Het Kwaliteitsdocument 2013 is ingegaan per 1 augustus 2013 en is samengesteld door de vragende partijen, LOC Zeggenschap in zorg, zorgverzekeraars Nederland en de Inspectie voor de Gezondheidszorg. ActiZ, BTN, Verenso en V&V hebben advies gegeven over het document. Het kwaliteitsdocument richt zich in eerste instantie op externe verantwoording, maar is ook bruikbaar voor interne verbetering.

1.3 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 geaccrediteerd meetbureau². Meestal wordt aan patiënten en cliënten een schriftelijke vragenlijst voorgelegd. Daarnaast wordt voor sommige cliëntengroepen gewerkt met online vragenlijsten of met interviews.

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.

Voor het onderzoek naar de ervaringen van thuiswonende cliënten van Monicare 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. Op verzoek van Monicare zijn er extra twee vragen aan de vragenlijst toegevoegd.

De vragenlijst richt zich op de ervaringen van thuiswonende cliënten met de zorg van Monicare 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).

Op verzoek van Monicare zijn in deze rapportage naast de uitkomsten van de cliëntenraadplegingen voor Monicare voor 2015, ook de uitkomsten gepresenteerd van de raadpleging voor Monicare in 2013. Daarnaast is het Facit-totaal weergegeven, dat bestaat uit 12.398 respondenten die geraadpleegd zijn met versie 4.1 van de vragenlijst in de periode januari 2013 tot en met december 2014.

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. Er kunnen om deze reden dan ook verschillen optreden met de vergelijkingsinformatie die Monicare zal ontvangen vanuit de landelijke database.

² Accreditatie van CQI-meetbureaus vindt plaats door CIOO.

2 De CQ-index bij Monicare

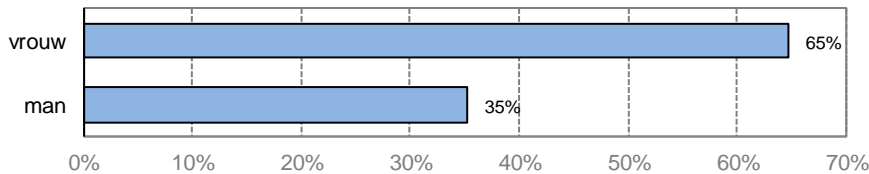
2.1 Steekproeftrekking

Wordt nog aangevuld

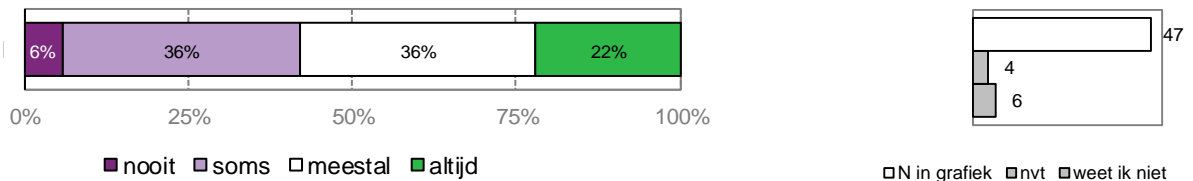
2.2 Leeswijzer

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.

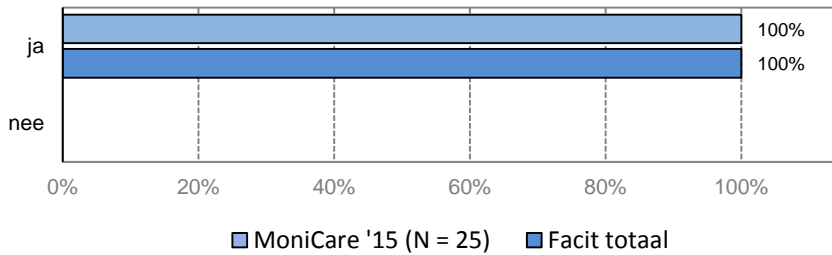
Wanneer een vraag door minder dan tien respondenten is beantwoord, kunnen we de resultaten niet weergeven, omdat dan de privacy van de respondenten onvoldoende gewaarborgd kan blijven. De staaf blijft dan geheel leeg.

3 Uitkomsten

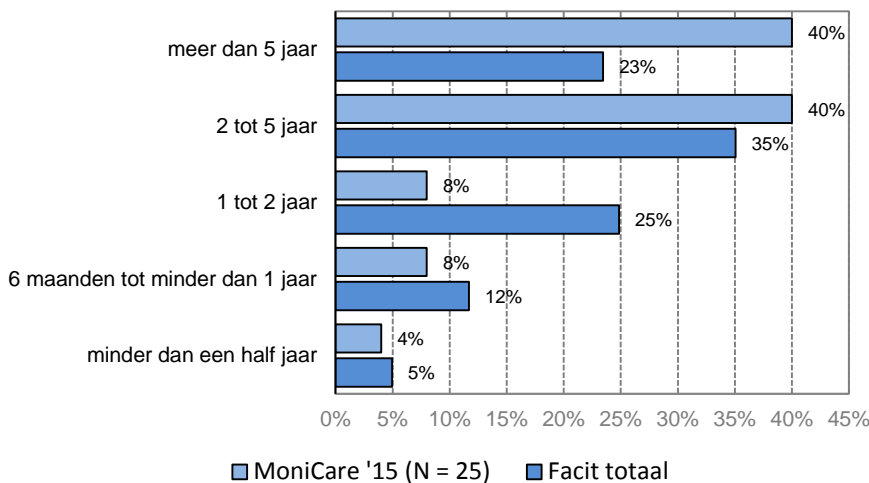
Introductie

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?



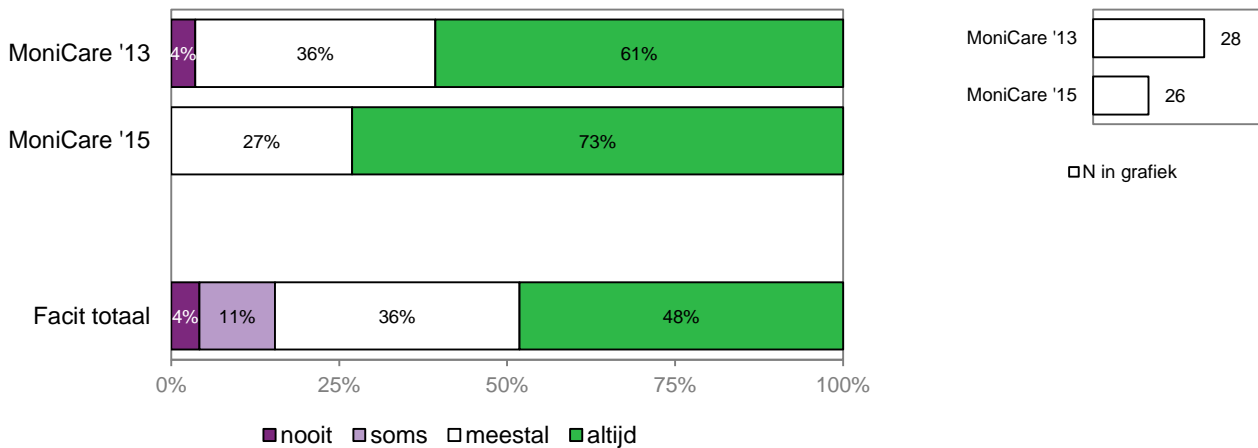
2. Hoe lang krijgt u al thuiszorg van deze instelling?



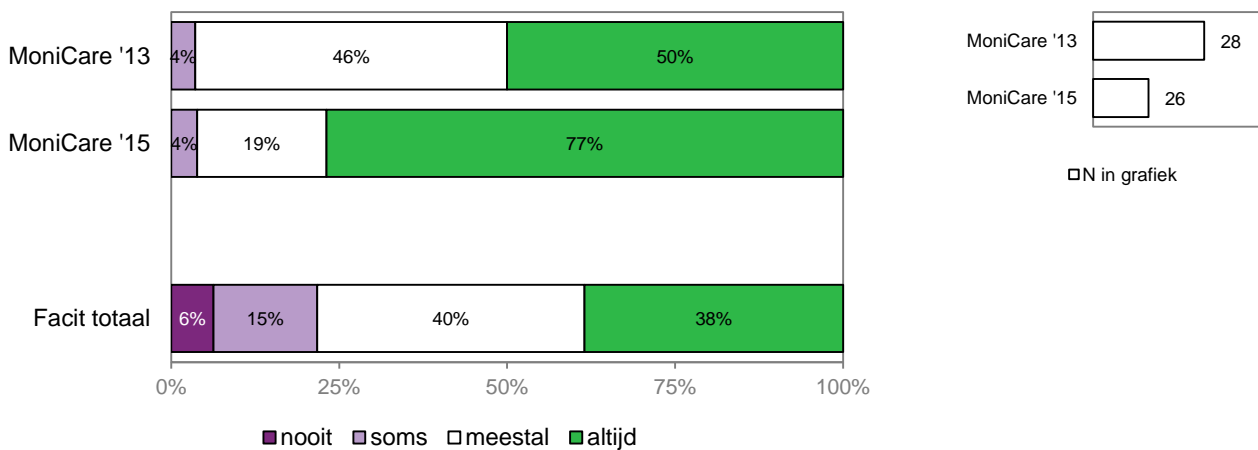
Afspraken over uw thuiszorg

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

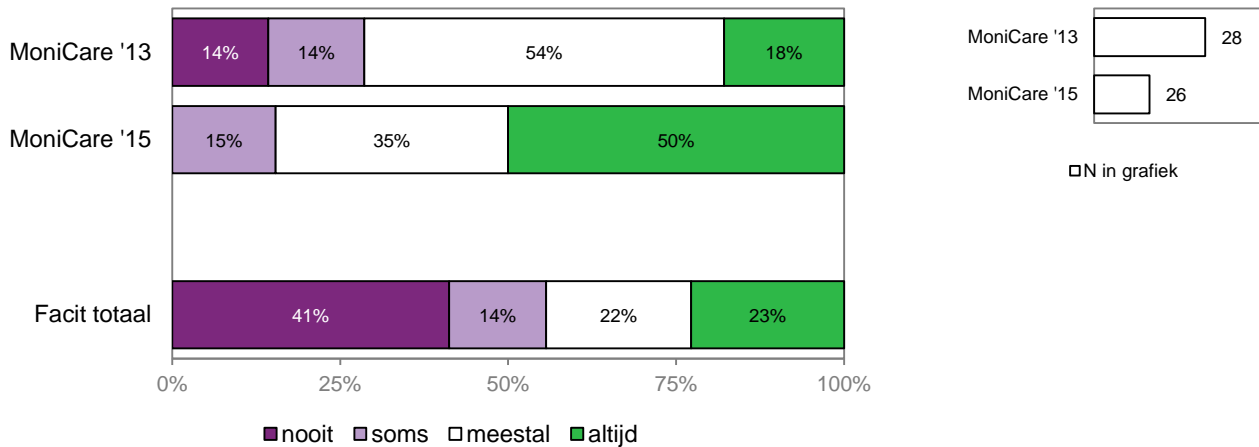
3. Kunt u meebeslissen over de inhoud van de thuiszorg die u krijgt? (over de soort taken en werkzaamheden)



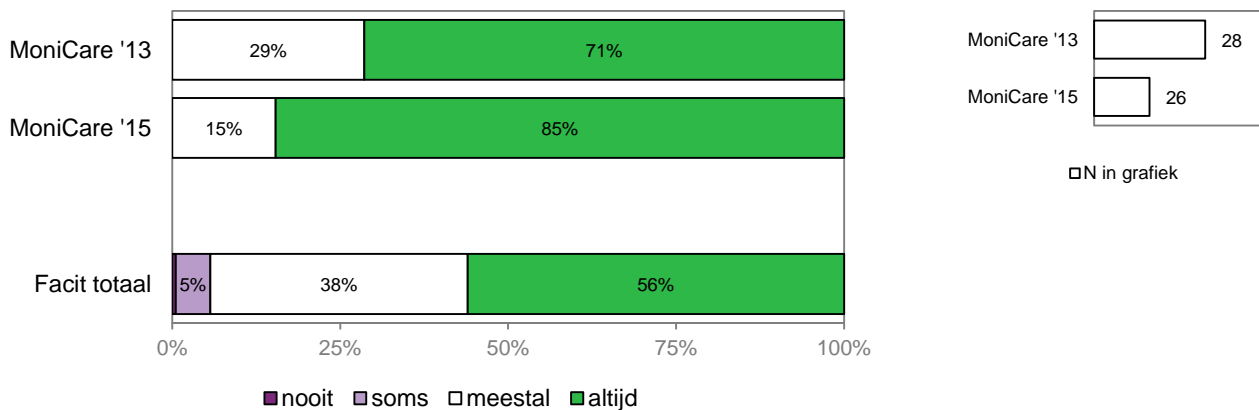
4. Kunt u meebeslissen over de tijdstippen en dagen waarop u thuiszorg krijgt?



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



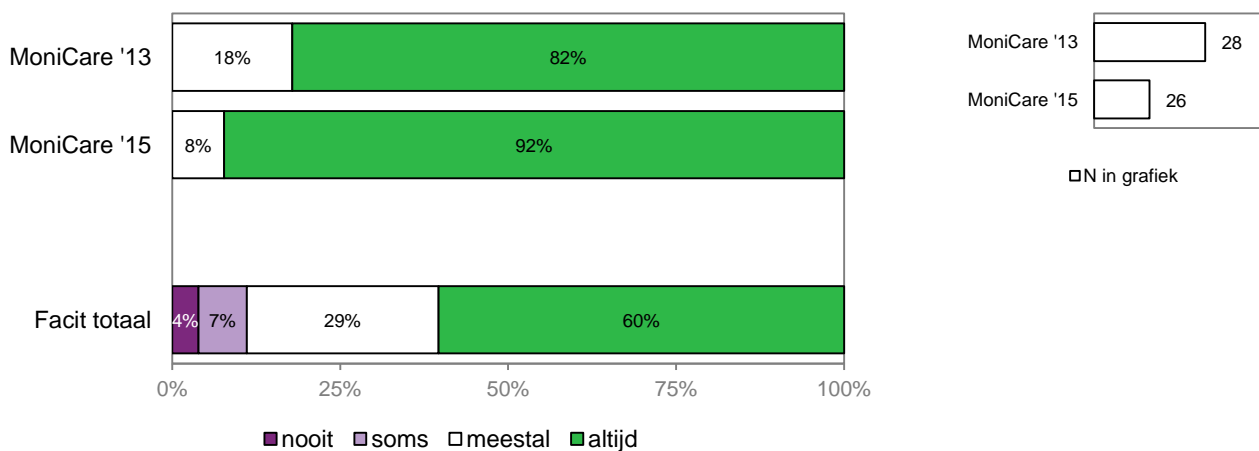
6. Komt de zorginstelling de afspraken over de zorg goed na?



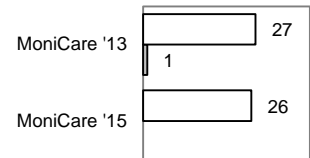
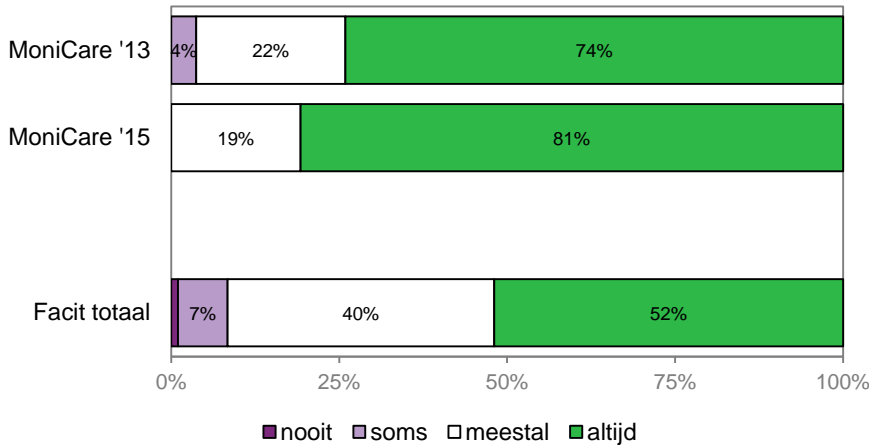
Communicatie met de zorginstelling

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?

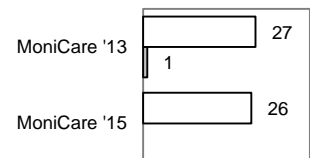
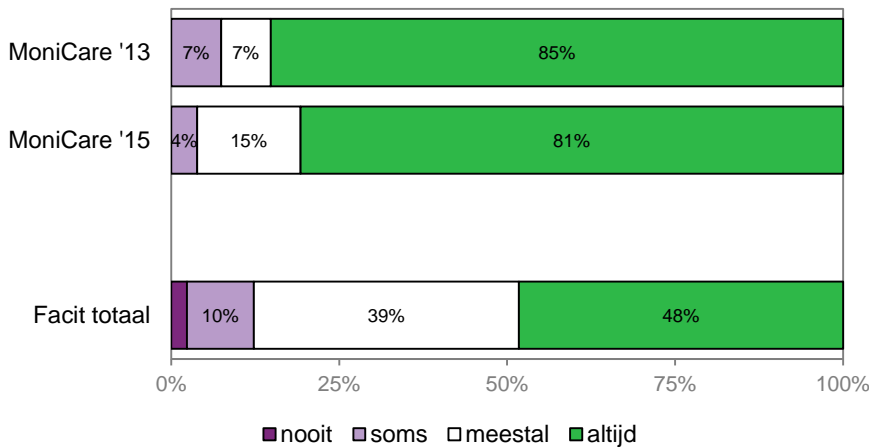


8. Staat de zorginstelling voldoende open voor uw wensen?



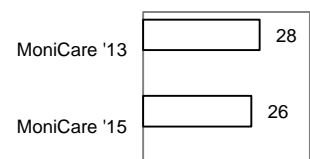
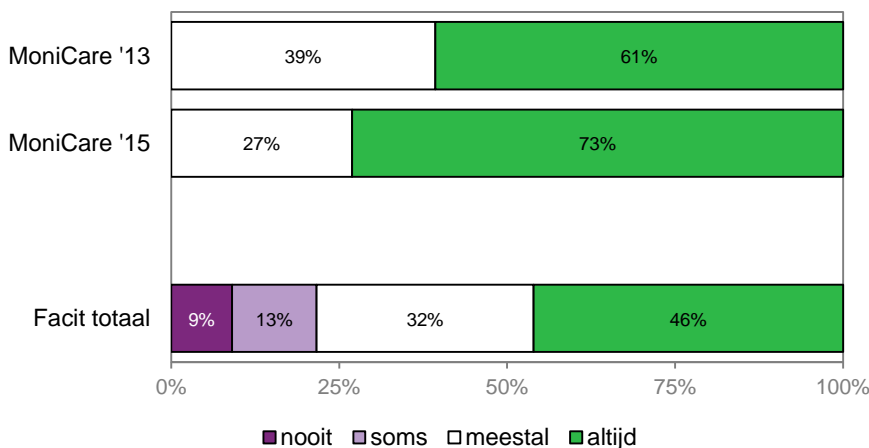
□ N in grafiek □ nvt/weet ik niet

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?

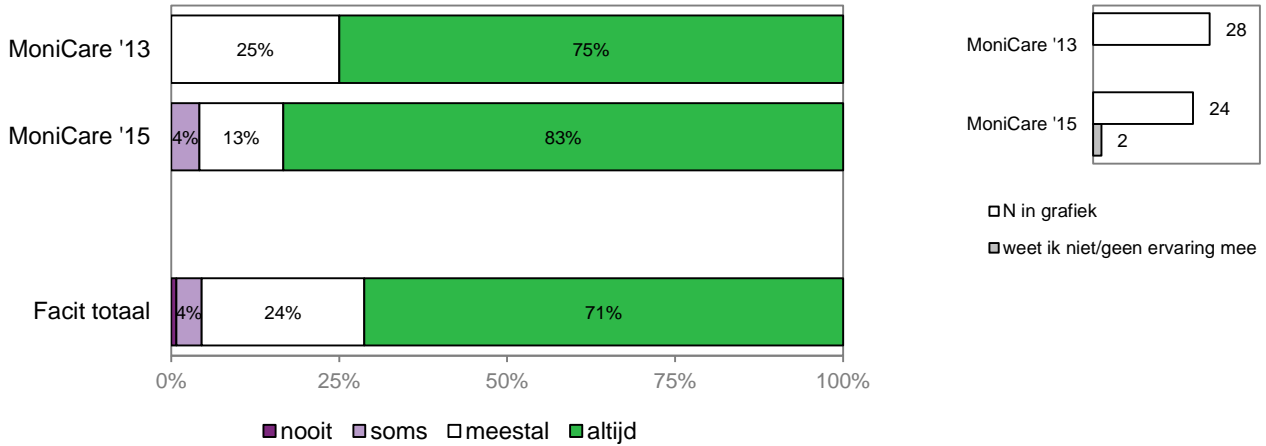


□ N in grafiek □ weet ik niet

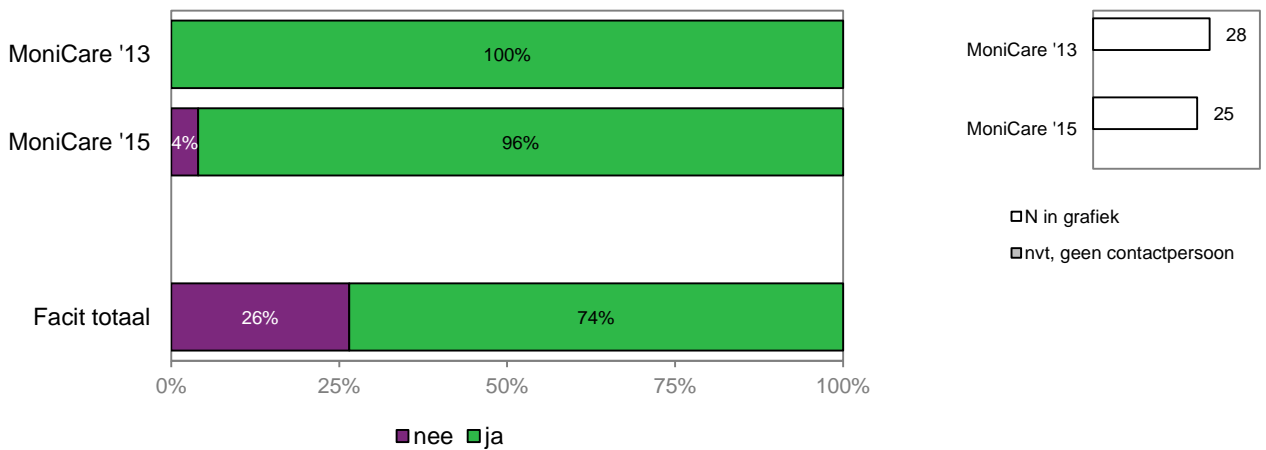
De bereikbaarheid van uw thuiszorg organisatie

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)



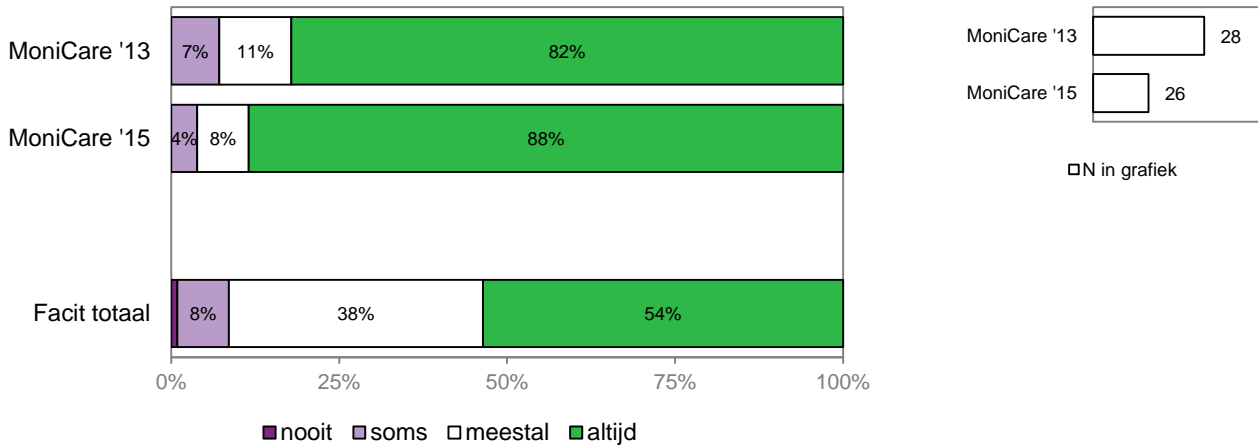
12. Weet u hoe en wanneer uw contactpersoon bij de zorginstelling telefonisch bereikbaar is?



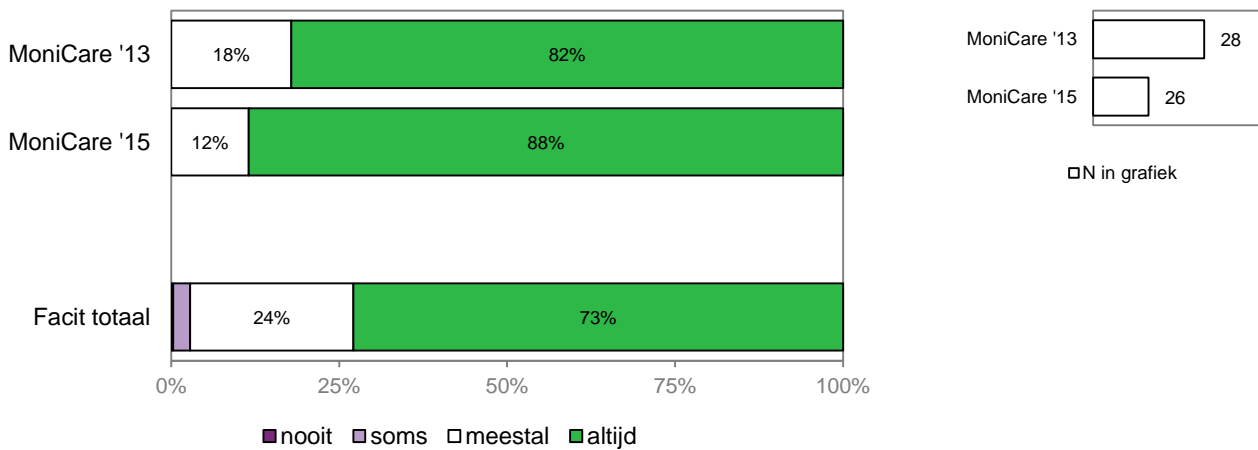
Professionaliteit van uw zorgverleners.

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

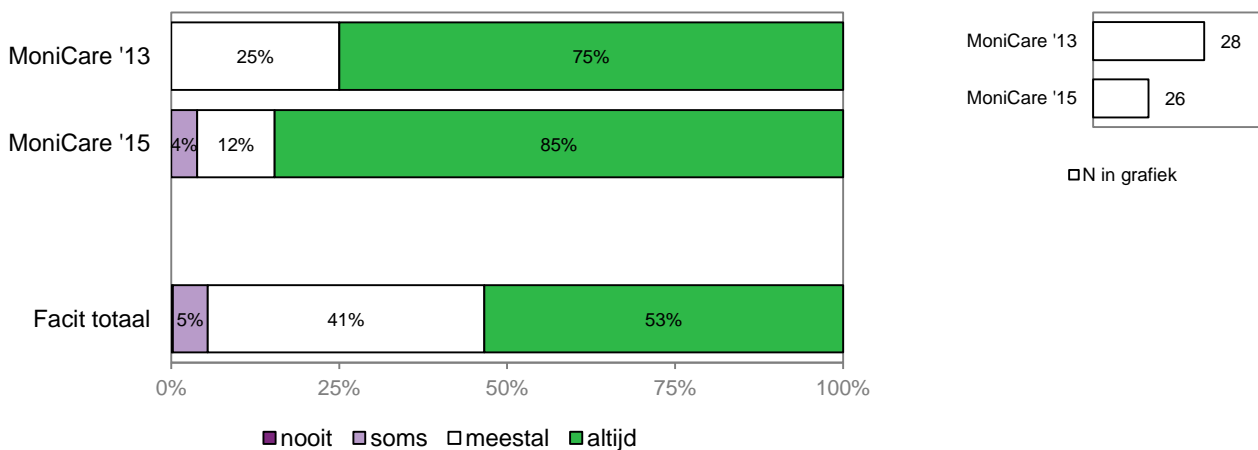
13. Zijn de zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?



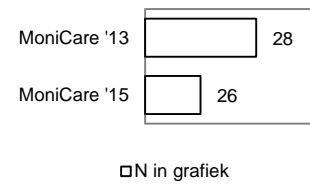
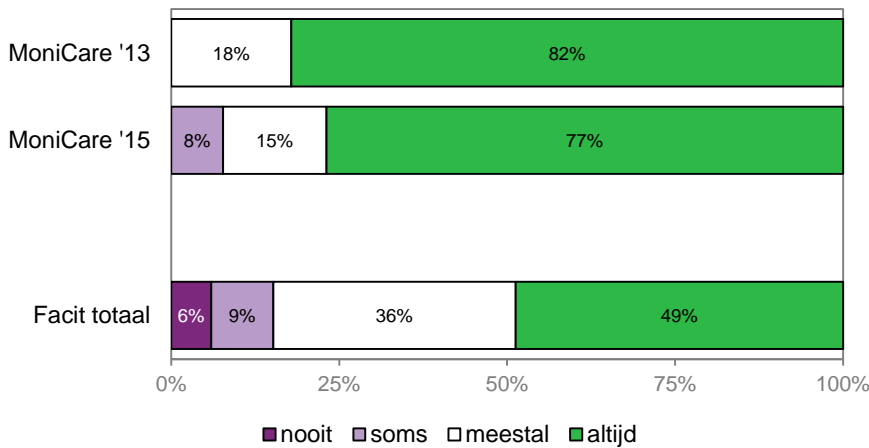
14. Vertrouwt u de zorgverleners?



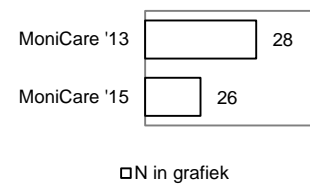
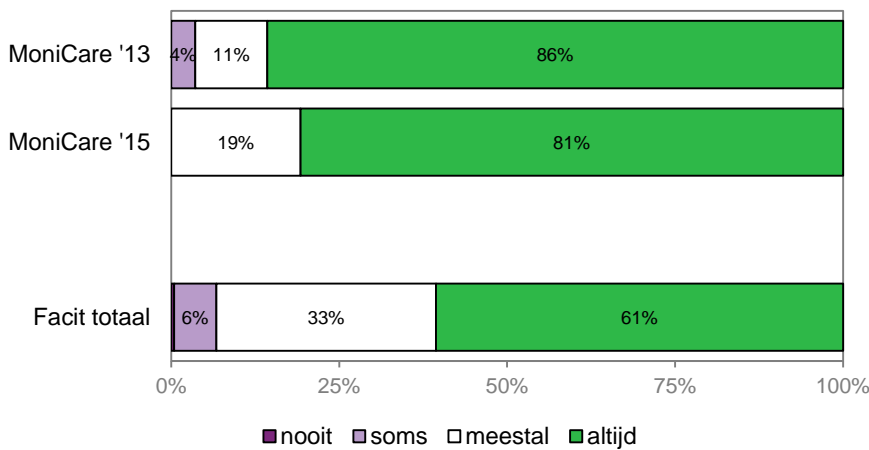
15. Werken de zorgverleners vakkundig?



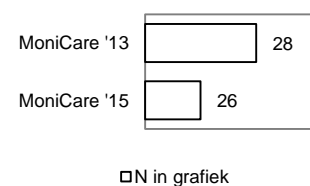
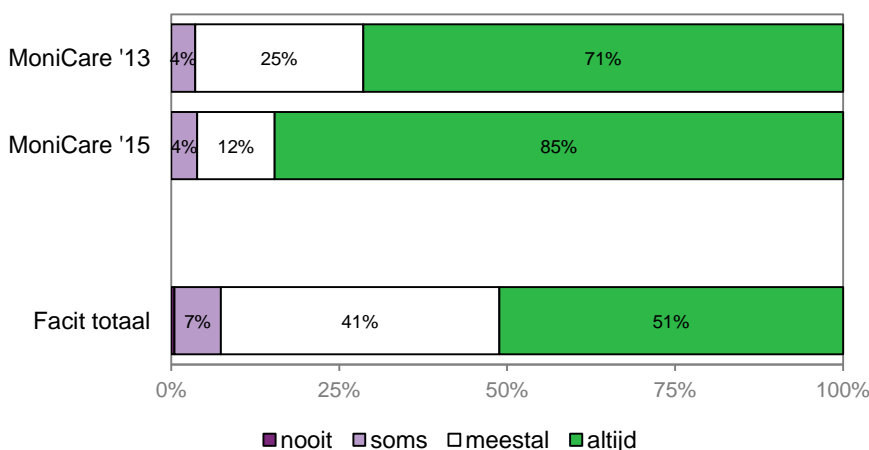
16. Werken de zorgverleners goed samen met andere hulpverleners? Denk hierbij bijvoorbeeld aan de huisarts, een specialist, fysiotherapeut, of diëtiste.



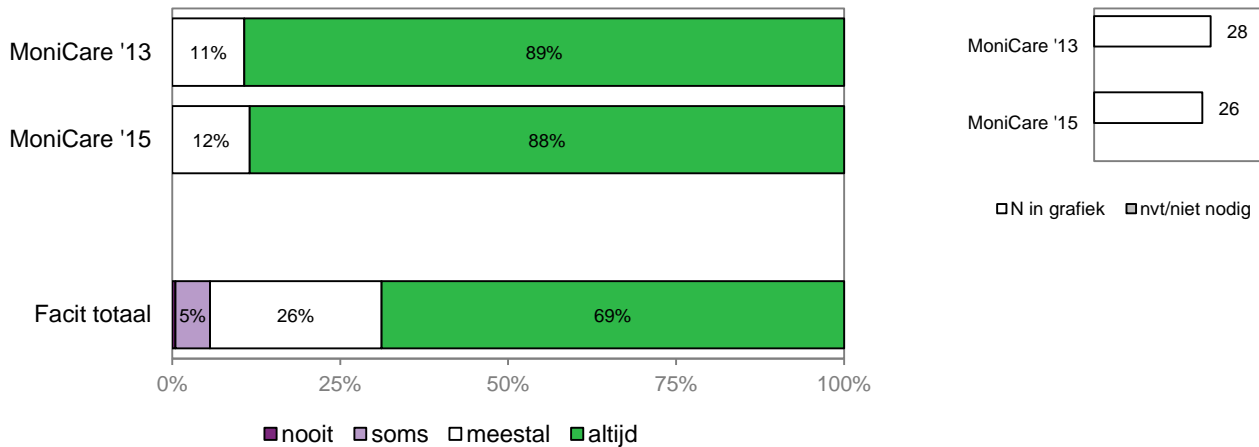
17. Luisteren zorgverleners aandachtig naar u?



18. Geven uw zorgverleners goed antwoord op uw vragen?



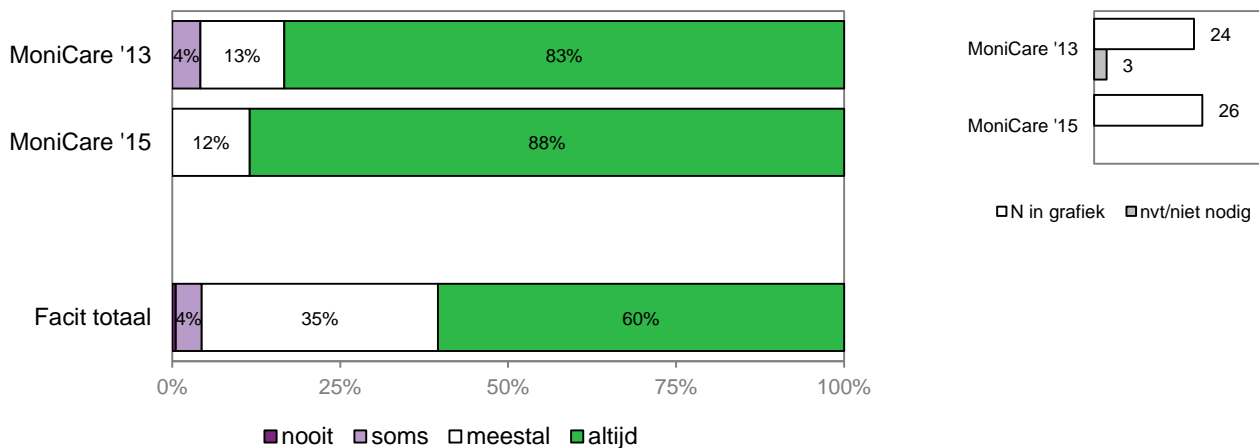
19. Hebben de zorgverleners voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?



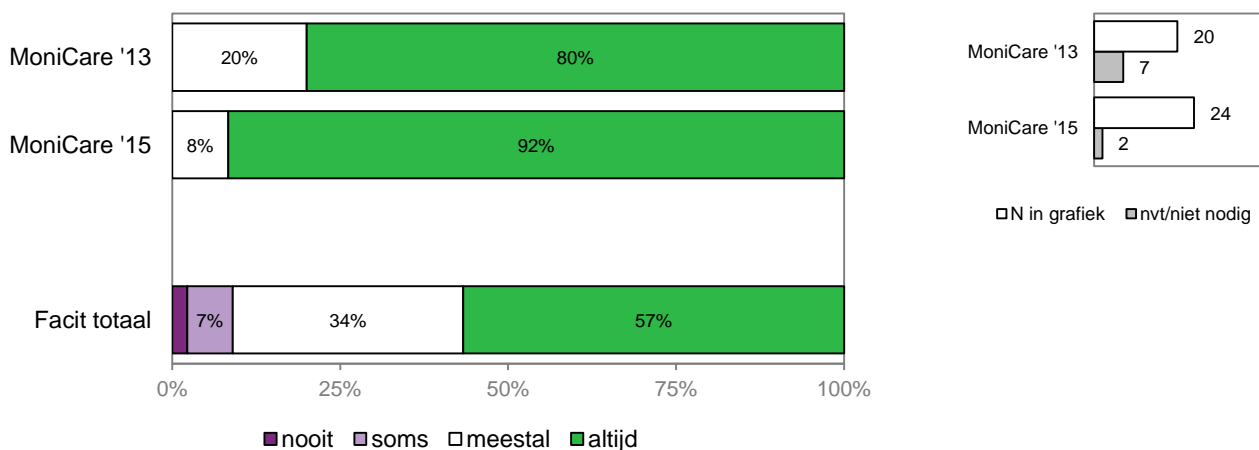
Uw verzorging en gezondheid

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?



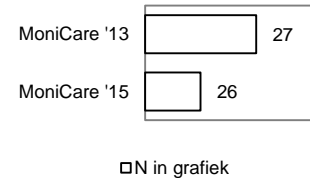
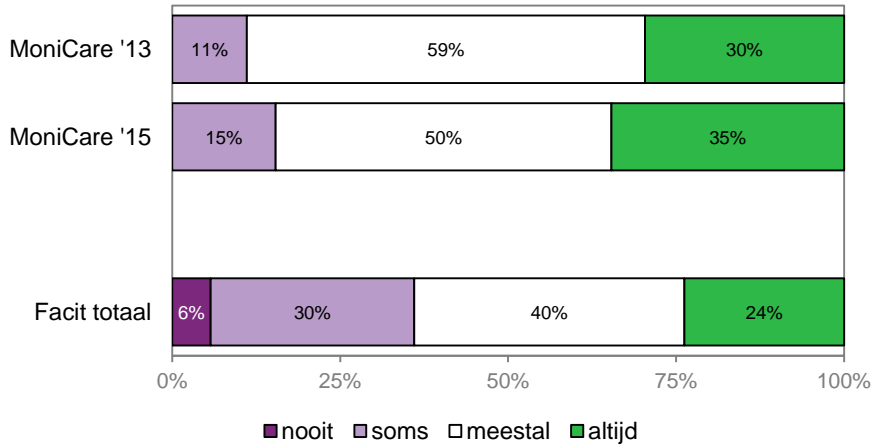
21. Krijgt u uw persoonlijke verzorging op de momenten waarop u dat wilt (bijvoorbeeld hulp bij douchen/wassen, aankleden, haren kammen, enzovoorts)



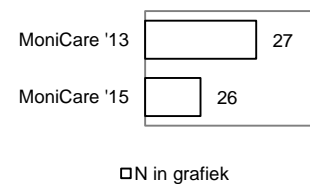
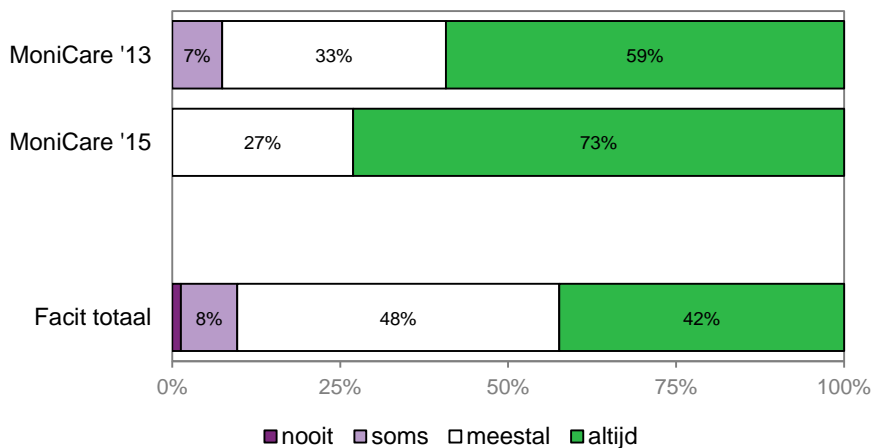
Uw zelfstandigheid en activiteiten

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?



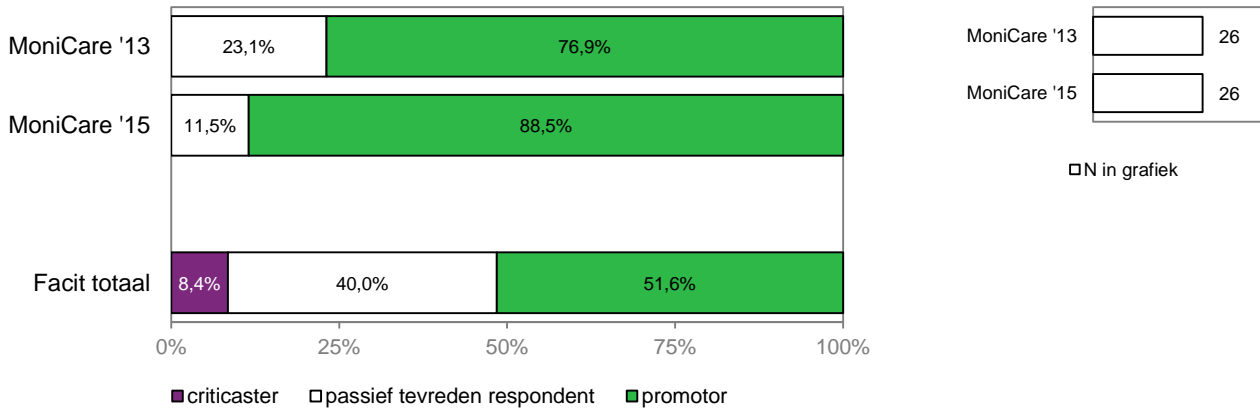
23. Kunt u zich met thuiszorg goed redden in het dagelijks leven?



Aanbevelen

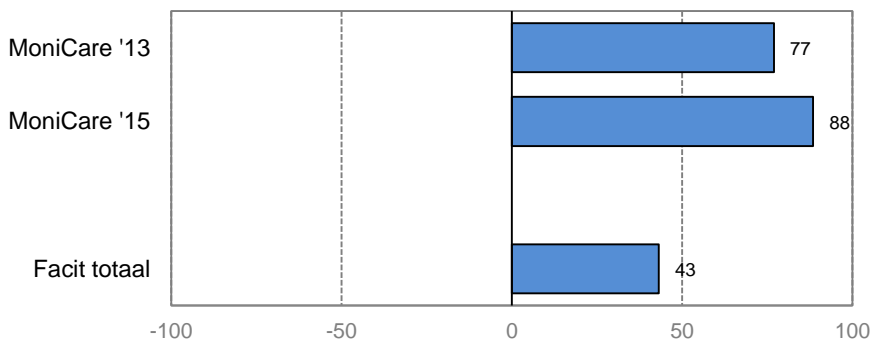
24. Zou u Monicare bij uw vrienden en familie aanbevelen?

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'.



Net Promotor score (NPS)

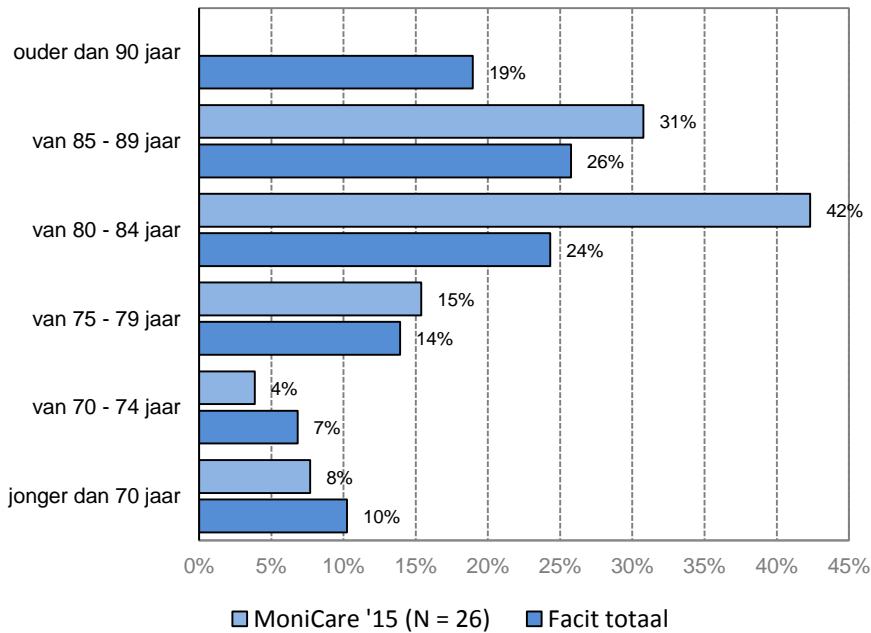
Op basis van deze indeling wordt de Net Promotor Score berekend door het percentage 'promotors' te verminderen met het percentage 'criticasters' (oftewel $NPS = \% \text{ promotoren} - \% \text{ criticasters}$).



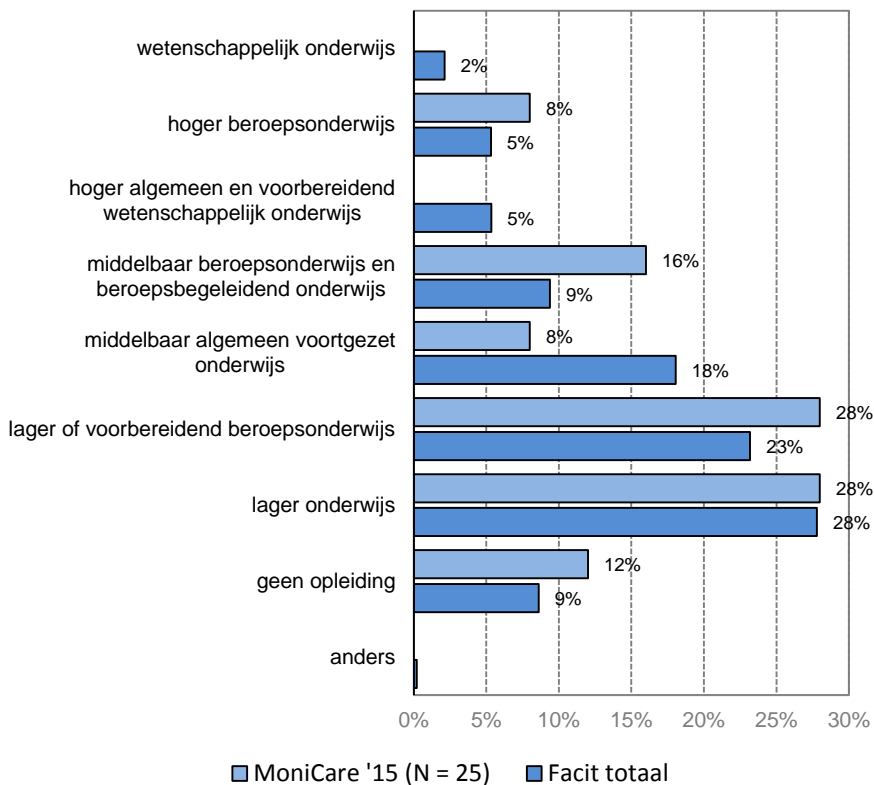
Over uzelf

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

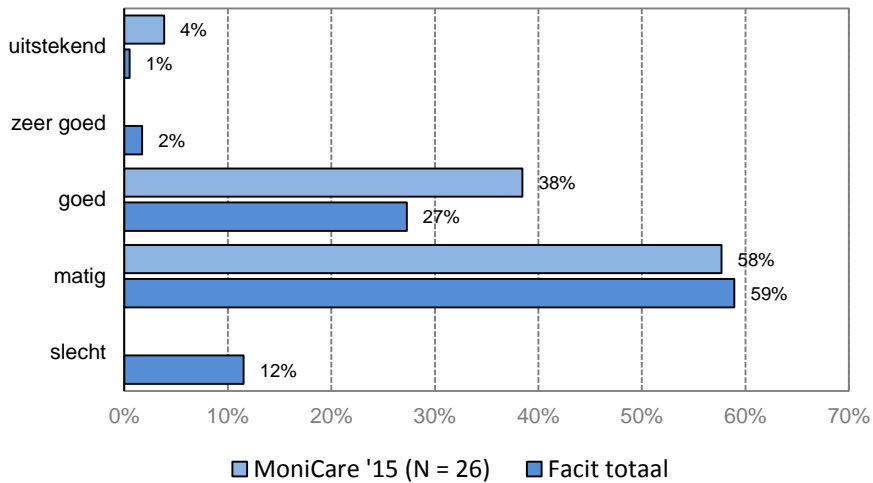
25. Wat is uw leeftijd?



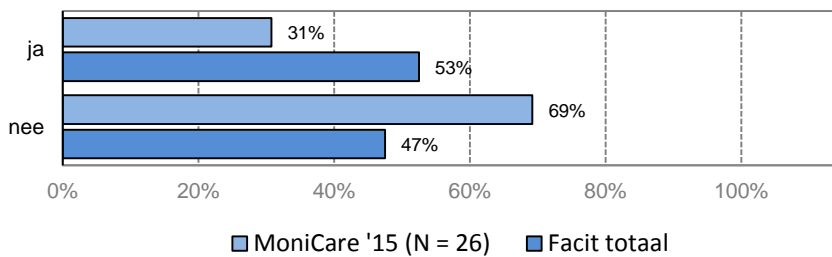
26. Wat is uw hoogst voltooide opleiding? (een opleiding afgerond met een diploma of voldoende getuigschrift)



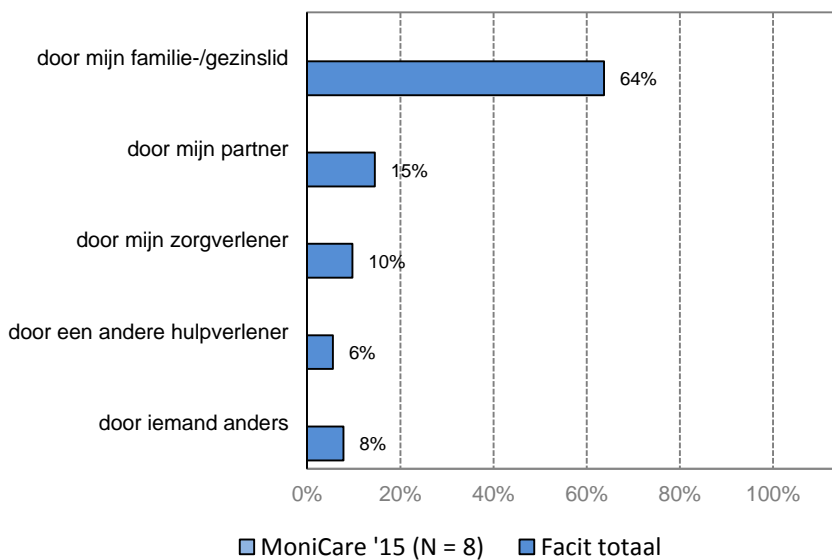
27. Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?



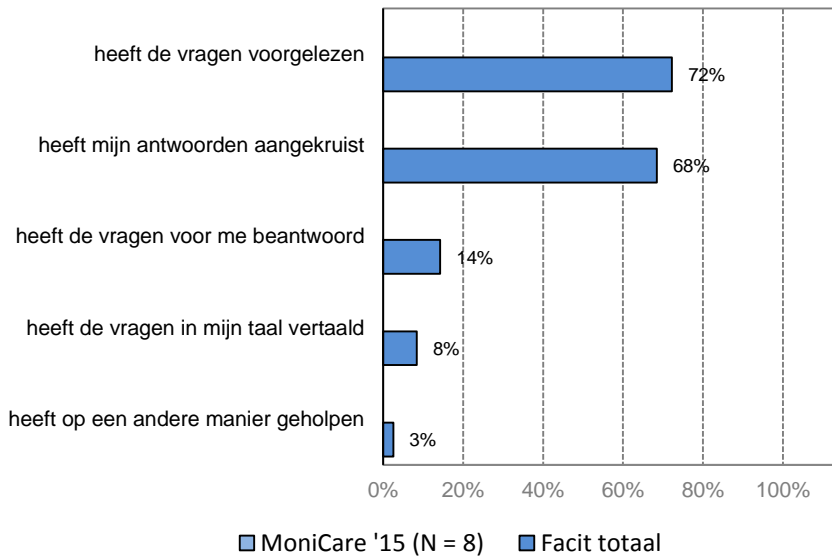
28. Heeft iemand u geholpen om deze vragenlijst in te vullen?



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?)

Vrijwel alle cliënten maakten bij deze vraag van de gelegenheid gebruik om hun tevredenheid over de zorg te uiten:

- Ik ben er tevreden mee!
- Ik ben zeer tevreden met de hulp die ik krijg.
- Ik vind het prima zo.
- In het algemeen tevreden met mijn zorg. Hoef niets gewijzigd te worden.
- Mevrouw is zeer tevreden over Monicare!
- N.v.t.
- Nee.
- Niet.
- Niets.
- Niets.
- Niks, ik ben zeer tevreden, kan niet beter.
- Niks.
- Prima in orde.
- Tot nu toe gaat alles naar wens.
- Ze werken goed.
- Zoals het gaat vind ik het prima.
- Zorg gaat naar wens.
- Zorg handhaven zoals nu.

Daarnaast werden er één verbeterwens geuit:

- Ik zou graag Monica eens vaker op bezoek krijgen, dat is erg weinig.

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

De meeste cliënten maakten bij deze vraag van de gelegenheid gebruik om hun algemene tevredenheid over de zorg te uiten:

- Alles gaat goed.
- Alles gaat naar wens.
- Ben erg tevreden.
- Ik ben over alles tevreden, de zorginstelling en de medewerkers.
- Ik ben zeer tevreden over mijn hulp.
- Ja.
- Over alles!
- Goed.
- Zeer tevreden.

Daarnaast toonden cliënten zich bijzonder tevreden over:

Lichamelijk welbevinden en gezondheid

- Om de zorg die ik nu krijg voor de benen en een gezellig praatje.
- Hulp bij het douchen, cremen enz.

Mentaal welbevinden

- Buiten alleen helpen ook luisteren naar mij, naar wat ik graag op dat moment kwijt wil.
- Tevreden over de persoonlijke benadering van de zorgverlener.
- Over de aandacht.
- Dat ze goed behulpzaam zijn en heel vriendelijk.
- De vriendelijkheid, geduldig, zorgzaamheid, altijd veel aandacht.

Kwaliteit van de zorgverleners

- Dat er tijd genomen wordt voor mij.
- Dat ik op ze kan vertrouwen.
- Personeel.
- De professionele en integere behandeling.
- De verzorging.
- Het contact met de medewerkers en de zorgvuldigheid.

Kwaliteit van de zorgorganisatie

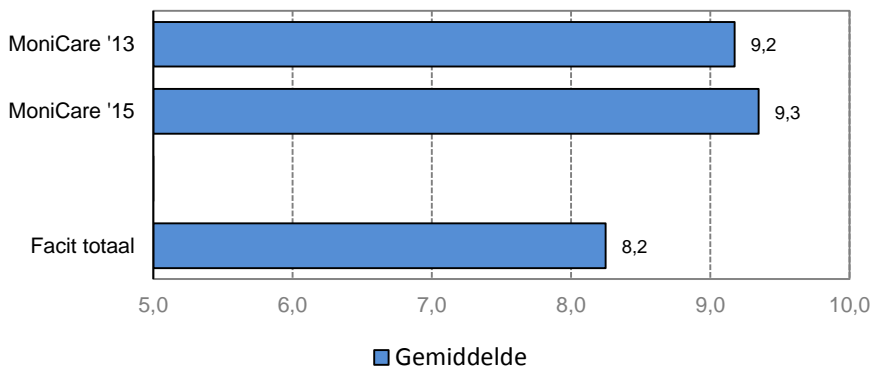
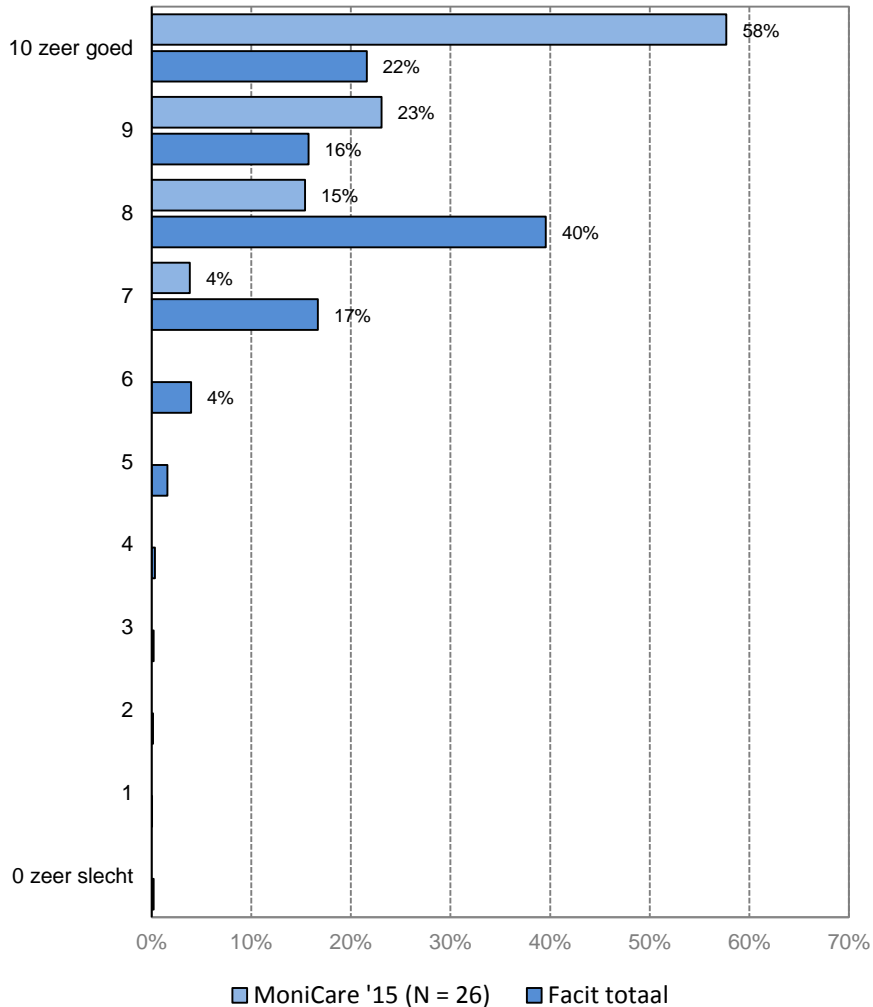
- De samenwerking.

Extra vragen

In aansluiting op de officiële landelijke CQ-vragenlijst zijn er voor Monicare twee extra vragen gesteld.

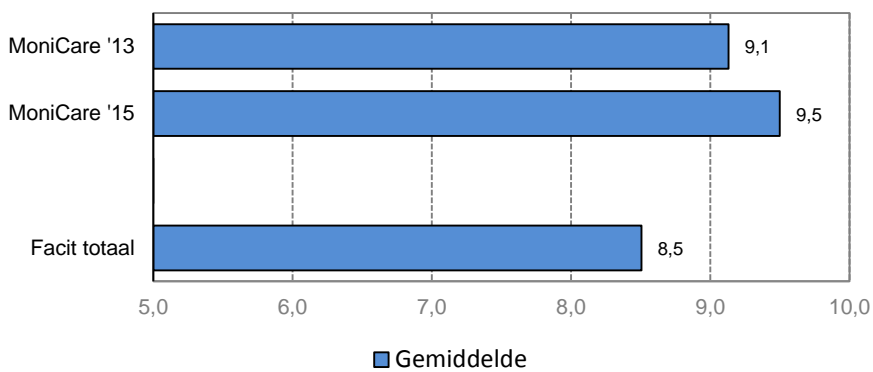
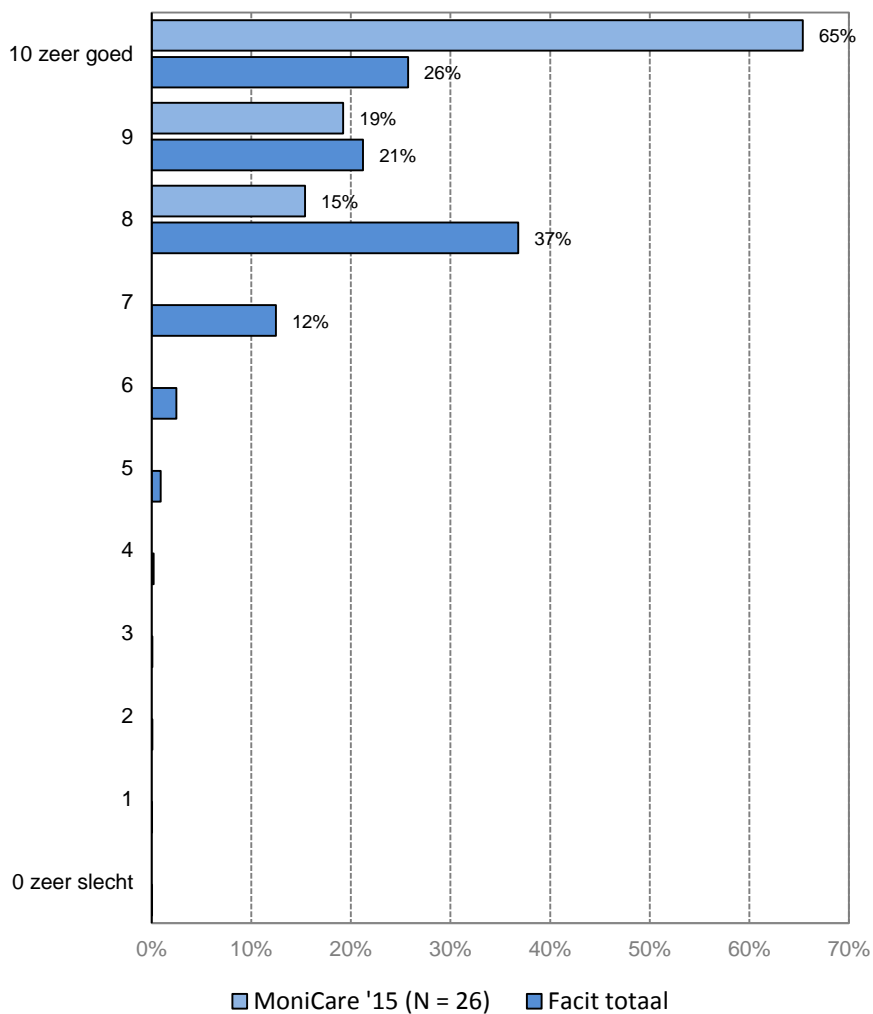
1. Welk cijfer geeft u de zorginstelling?

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 vallen³. 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.

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 Monicare is dit voor alle indicatoren het geval.

Thema's en indicatoren Goede Zorg VV&T	indicatorscore	aantal respondenten
Kwaliteit van leven		
4 Mentaal welbevinden		
4.3 Ervaren bejegening	3,81	23
4.5 Ervaringen met (lichamelijke) verzorging	3,65	23
5 Kwaliteit van de zorgverleners		
5.4 Ervaren kwaliteit personeel	3,78	23
6 Kwaliteit van de zorgorganisatie		
6.1 Ervaren inspraak	3,70	23
6.2 Ervaren informatie	3,80	23

Bovenstaande indicatorscores zijn berekend op basis van de vragenlijsten die na schoning en case-mix correctie in aanmerking komen voor verwerking en externe publicatie. Dit is de reden dat het aantal respondenten in bovenstaande tabel kleiner kan zijn dan het aantal respondenten wat eerder in de rapportage is gepresenteerd.

³ In bijlage 2 bij deze rapportage is uitgeschreven welke vragen onder welke indicator vallen.

*Dit deel van de CQI-rapportage
valt niet onder het CQI-accreditaat.*



ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

Top-2 Box scores

Conclusies

Aanbevelingen

1 Top-2 Box scores

1.1 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.

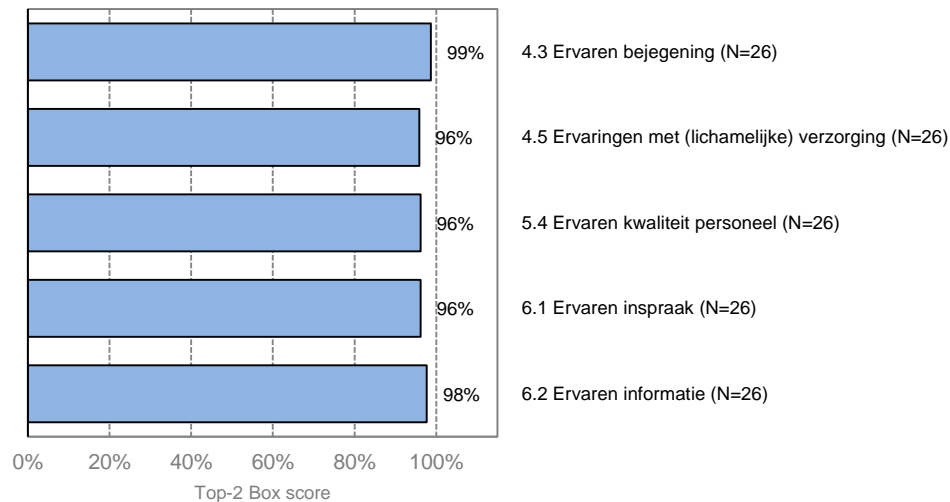
Daarnaast wordt door middel van verschillcores een vergelijking gemaakt met de raadpleging uit 2013 en het Facit totaal. Als aanvulling hierop wordt de statistische significantie van de verschillcores bepaald. Wanneer een verschil significant is ($p < ,05$) betekent dit dat deze groter is dan op basis van toeval verwacht kan worden (bij een betrouwbaarheidsniveau van 95%).

1.2 Top-2 Box scores op indicatorniveau

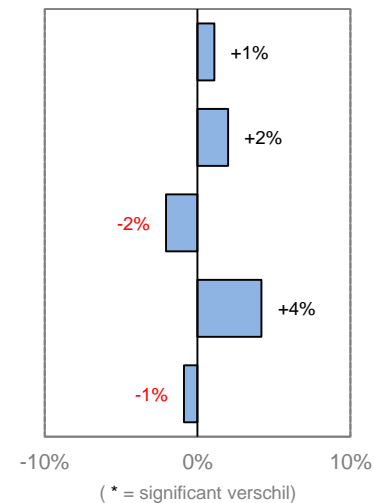
De Top-2 Box score op indicatorniveau is het gemiddelde van de Top-2 Box scores van de vragen die gezamenlijk een indicator vormen. In de eerste grafiek worden deze voor Monicare gerapporteerd. In de grafiek daarnaast worden verschillen gepresenteerd in vergelijking met de raadpleging uit 2012 en in 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.

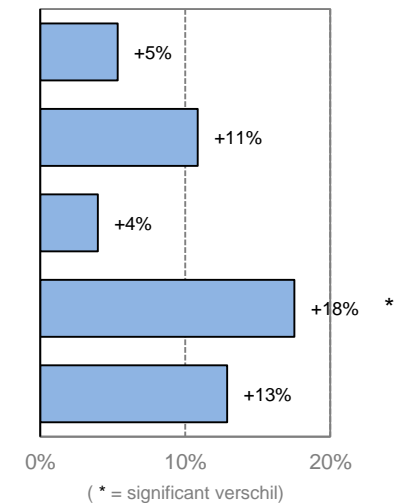
Percentage respondenten met positieve ervaring op indicator in MoniCare '15



Verskil met MoniCare '13



Verskil met Facit totaal



1.3 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 MoniCare '15	Verskil met MoniCare '13	Verskil met Facit totaal
3. Kunt u meebeslissen over de inhoud van de thuiszorg die u krijgt?	100%	+ 4%	+ 15%
6. Komt de zorginstelling de afspraken over de zorg goed na?	100%	+ 0%	+ 6%
7. Weet u bij wie u met uw vragen en problemen terecht kunt bij de zorginstelling?	100%	+ 0%	+ 11%
8. Staat de zorginstelling voldoende open voor uw wensen?	100%	+ 4%	+ 8%
10. Hoort u het op tijd als een zorgverlener op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte of vakantie?	100%	+ 0%	+ 22%
14. Vertrouwt u de zorgverleners?	100%	+ 0%	+ 3%
17. Luisteren de zorgverleners aandachtig naar u?	100%	+ 4%	+ 7%
19. Heeft uw zorgverlener voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?	100%	+ 0%	+ 6%
20. Krijgt u uw verzorging op de manier zoals u dat wilt?	100%	+ 4%	+ 4%
21. Krijgt u uw persoonlijke verzorging op de momenten waarop u dat wilt?	100%	+ 0%	+ 9%
23. Kunt u zich met thuiszorg goed redden in het dagelijks leven?	100%	+ 7%	+ 10%
4. Kunt u meebeslissen over de tijdstippen en dagen waarop u thuiszorg krijgt?	96%	- 0%	+ 18%
9. Vindt u dat de zorginstelling (de leidinggevende of directie) goed reageert op uw vragen en suggesties?	96%	+ 4%	+ 8%
13. Zijn de zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?	96%	+ 3%	+ 5%
15. Werken de zorgverleners vakkundig?	96%	- 4%	+ 1%
18. Geven uw zorgverleners goed antwoord op uw vragen?	96%	- 0%	+ 3%
12. Weet u hoe en wanneer uw contactpersoon bij de zorginstelling telefonisch bereikbaar is?	96%	- 4%	+ 22%
11. Kunt u de zorginstelling overdag telefonisch goed bereiken? (van 9 tot 17 uur)	96%	- 4%	+ 1%
16. Werken de zorgverleners goed samen met andere hulpverleners?	92%	- 8%	+ 7%
5. Kunt u meebeslissen over van wie u thuiszorg krijgt?	85%	+ 13%	+ 41%
22. Kunt u de dingen doen die u belangrijk vindt?	85%	- 4%	+ 21%

2 Conclusies

2.1 Inleiding

Omdat er voor Monicare minder cliënten aangeschreven zijn dan de reguliere CQI steekproefomvang, namelijk 26 in plaats van 110, zijn ook de conclusies gebaseerd op de antwoorden van een kleiner aantal cliënten: er waren uiteindelijk 26 respondenten. Dat kan gevolgen hebben voor de analyse van de uitkomsten: hoe minder respondenten er immers zijn, hoe groter de kans dat antwoorden van één of enkele cliënten het totaalbeeld voor Monicare vertekenen.

2.2 Conclusies op indicatorniveau

Alle geraadpleegde cliënten toonden zich erg positief over Monicare. Op alle onderdelen van de raadpleging heeft 95% of meer een positief antwoord gegeven. Ten opzichte van de raadpleging in 2015 heeft er een verbetering plaatsgevonden voor de indicatoren 'ervaren bejegening', 'ervaringen met (lichamelijke) verzorging' en 'ervaren inspraak'. Voor alle indicatoren geldt dat de cliënten van Monicare positiever antwoorden dan het totaal aan thuiszorgcliënten uit het Facit-totaal. Voor 'ervaren inspraak' is er daarbij sprake van een statistisch significant verschil.

2.3 Conclusies op vraagniveau

Thema 4. Mentaal welbevinden

Indicator 4.3 Ervaren bejegening

Alle geraadpleegde thuiswonende cliënten zeggen dat de zorgverleners aandachtig naar hen luisteren. 96% zegt dat hun zorgverleners goed antwoord geven op hun vragen. Volgens alle geraadpleegde cliënten heeft hun zorgverlener voldoende aandacht voor hoe het met hen gaat.

Indicator 4.5 Ervaringen met (lichamelijke) verzorging

Alle geraadpleegde cliënten geven aan de verzorging te krijgen op de manier waarop zij dat willen en ervaren dat ze de persoonlijke verzorging (hulp bij douchen/wassen, aankleden, haren kammen, enzovoorts) te krijgen op de momenten waarop zij dat willen. 85% van de cliënten zegt de dingen te kunnen doen die zij belangrijk vinden. Alle geraadpleegde cliënten geven aan zich met thuiszorg goed te kunnen redden in het dagelijks leven.

Thema 5. Kwaliteit van de zorgverleners

Indicator 5.4 Ervaren kwaliteit personeel

96% van de geraadpleegde thuiswonende cliënten zegt dat de zorgverleners goed op de hoogte zijn van hun ziekte(n) of gezondheidsproblemen. Alle geraadpleegde cliënten vertrouwen de zorgverleners en volgens 96% werken de zorgverleners vakkundig. Volgens 92% 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

Alle geraadpleegde thuiswonende cliënten ervaren mee te kunnen beslissen over de inhoud van de thuiszorg die ze krijgen (over de soort taken en werkzaamheden). 96% zegt mee te kunnen beslissen over de tijdstippen en dagen waarop ze thuiszorg krijgen en 85% over van wie (welke zorgverlener) zij thuiszorg krijgen.

Alle geraadpleegde cliënten geven aan dat Monicare de afspraken over de zorg goed nakomt en vinden dat Monicare voldoende open staat voor hun wensen.

Indicator 6.2 Ervaren informatie

Alle geraadpleegde thuiswonende cliënten zeggen te weten bij wie ze met hun vragen en problemen terecht kunnen in Monicare en 96% vindt dat Monicare (de leidinggevende of directie) goed reageert op hun vragen en suggesties.

Alle geraadpleegde cliënten zeggen het op tijd te horen als een zorgverlener op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte of vakantie. 96% van de cliënten zegt dat ze Monicare overdag (van 9 tot 17 uur) telefonisch goed kunnen bereiken, en 96% zegt te weten hoe en wanneer hun contactpersoon bij Monicare telefonisch bereikbaar is.

Indicator 6.3: Aanbevelingsvraag

Voor Monicare geldt dat N<10 van de respondenten een criticaster is, 11,5% een passief tevreden respondent en 88,5% een promotor. De Net Promotor Score voor Monicare is 88.

Cijfers totaaloordeel

Aan het einde van de vragenlijst is aan de cliënten gevraagd om middels een cijfer een totaaloordeel te geven over Monicare en over de zorgverleners van Monicare. Het meest gegeven rapportcijfer voor Monicare is een 10. Het hoogste cijfer is een 10 en het laagste cijfer een 7. In 2103 was het gemiddelde rapportcijfer voor Monicare een 9,2 en het gemiddelde cijfer voor Monicare in 2015 komt nu uit op een 9,3.

Ook voor de zorgverleners van Monicare is het meest voorkomende cijfer een 10. Als hoogste cijfer is een 10 gegeven en als laagste een 8. Gemiddeld worden de zorgverleners van Monicare met een 9,5 beoordeeld. Ook hierbij is sprake van een stichting ten opzichte van de vorige raadpleging: in 2013 was het gemiddelde rapportcijfers voor de zorgverleners een 9,1.

3 Aanbevelingen

De uitkomsten van de cliëntenraadpleging met de CQ-index voor Monicare geven op vrijwel alle punten aanleiding tot tevredenheid. 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.

De resultaten van de raadpleging geven geen aanleiding tot het formuleren van aanbevelingen op deze indicator.

Thema 4: Mentaal welbevinden

- Benadruk bij medewerkers dat zij aandachtig goed antwoord geven op vragen van cliënten. Bespreek in werkoverleg en intervisie als dit nog lastig blijkt voor medewerkers en wissel ervaringen en tips uit.
- Vraag cliënten of de thuiszorg er aan bijdraagt 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.

Thema 5: Kwaliteit van de zorgverleners

- Draag er zorg voor dat zorgverleners goed op de hoogte zijn van ziekte(n) of gezondheidsproblemen van de cliënten. Organiseer regelmatig klinische lessen over vaak voorkomende ziekte(n) of gezondheidsproblemen. Roep bij minder vaak voorkomende ziekte(n) of gezondheidsproblemen de ondersteuning in van bijvoorbeeld een mobiel team.
- Voer periodiek overleg met hulpverleners waarmee Monicare samenwerkt en bespreek bij die gelegenheid ook de uitkomsten van deze raadpleging. Verken welke verbeterpunten in samenspraak met hen opgepakt zouden kunnen worden.

Thema 6: Kwaliteit van de zorgorganisatie

- Stel er eer in om gemaakte afspraken na te komen en stimuleer medewerkers 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 steeds opnieuw dat cliënten kunnen meebeslissen over momenten waarop ze zorg krijgen en door welke zorgverlener de zorg wordt geboden. Onderzoek de mogelijkheden tot aanpassing, waar nodig.
- Stel er eer in om goed te reageren op vragen en suggesties van cliënten. Zorg er voor dat de contactverzorgende, als een vraag of suggestie niet direct beantwoord kan worden, er over waakt dat deze niet in de vergetelheid belandt. Geef als leiding hierin het voorbeeld.
- Breng bij alle cliënten bij ieder evaluatiegesprek onder de aandacht op welke tijden en hoe Monicare te bereiken is (zowel binnen als buiten kantooruren), wat ze moeten doen in geval van nood, wie hun vaste contactpersoon is, bij wie ze met welke vragen, problemen en eventuele klachten terecht kunnen bij Monicare. Voor afspraken die voor alle cliënten gelijk zijn, kunnen ook folders of informatiebladen (voor in het dossier), stickers (voor op het dossier of op de telefoon) of kaartjes (voor naast de telefoon) gemaakt worden.
- Vraag cliënten of ze een aanbeveling willen schrijven voor de organisatie. Verzamel aanbevelingen, vermeld ze (na toestemming) op de website van Monicare 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 resultaatgerichte interne audits in hoeverre beleid en afspraken in de praktijk daadwerkelijk zijn geïmplementeerd en tot het gewenste effect leiden.
- Deel ervaringen met collega's van andere locaties/regio's met betrekking tot het succesvol verbeteren en borgen van kwaliteit.
- Formuleer de verbeterplannen SMART en monitor de voortgang van de verbeteracties.
- Houd de medewerkers actief betrokken bij het proces door de voortgang regelmatig te bespreken en doelen en acties zo nodig bij te stellen. Informeer de cliënten ook over de voortgang.
- 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
Kwaliteit van leven			
1 Lichamelijk welbevinden en gezondheid			
1.1 Ervaringen met maaltijden	25, 26	27, 28, 29	-
2 Woon- en leefsituatie			
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	-
3 Participatie			
3.1 Zinvolle dag	24	23, 25, 26	-
4 Mentaal welbevinden			
4.3 Ervaren bejegening	16, 17, 18	13, 14, 15,	17, 18, 19
4.5 Ervaringen met (lichamelijke) verzorging	-	-	20, 21, 22, 23
5 Kwaliteit van de zorgverleners			
5.1 Ervaren beschikbaarheid personeel	7	16	-
5.4 Ervaren kwaliteit personeel	6, 8, 9, 10	17, 18, 19	13, 14, 15, 16
6 Kwaliteit van de zorgorganisatie			
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
7 Zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid			
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?