



ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

## Rapportage CQ-index VV&T Zorg Thuis

Zorggroep De Vechtstreek

september - november 2014



---

## **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 100.000 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 De Vechtstreek.....	9
2.1 Steekproeftrekking .....	9
2.2 Informatievoorziening .....	9
2.3 Dataverzameling .....	9
2.4 Respons.....	9
2.5 Leeswijzer .....	10
3 Uitkomsten .....	11
4 Indicatorscores.....	33
DEEL II.....	35
1 Top-2 Box scores .....	37
1.1 Inleiding.....	37
1.2 Top-2 Box scores op indicatorniveau .....	38
1.3 Top-2 Box scores op vraagniveau .....	39
2 Conclusies .....	41
2.1 Inleiding.....	41
2.2 Conclusies op indicatorniveau.....	41
2.3 Conclusies op vraagniveau .....	41
3 Aanbevelingen .....	43
Bijlage 1: Thema's en indicatoren Goede Zorg VV&T.....	47
Bijlage 2: Vragen CQI VV&T ZT gerubriceerd naar de thema's en indicatoren .....	49



## Inleiding

Facit heeft voor De Vechtstreek een cliëntwaarderingsonderzoek uitgevoerd met de CQ-index. In deze rapportage kunt u lezen hoe de thuiswonende cliënten van De Vechtstreek 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 De Vechtstreek. 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 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 accreditat 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 De Vechtstreek.

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  
Lisette den Hollander  
januari 2015



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

## 1.1 Visie

In het kwaliteitsdocument 2013<sup>1</sup> 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.

Het kwaliteitsdocument richt zich in eerste instantie op externe verantwoording, maar is ook bruikbaar voor interne verbetering. Zorgorganisaties leggen externe verantwoording af door jaarlijks de zorginhoudelijke indicatoren te meten en tweejaarlijks de ervaringen van cliënten te laten meten. De uitkomsten van deze metingen worden aangeleverd bij de landelijke database zorgvoorkwaliteit.com.

---

<sup>1</sup> 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.

### 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 meetbureau<sup>2</sup>. 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 De Vechtstreek 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 De Vechtstreek zijn er extra vragen aan de vragenlijst toegevoegd.

De vragenlijst richt zich op de ervaringen van thuiswonende cliënten met de zorg van De Vechtstreek 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 De Vechtstreek zijn in deze rapportage naast de uitkomsten van de cliëntenraadplegingen voor De Vechtstreek voor 2014 (uitgesplitst naar Zorg Thuis en Volledig Pakket Thuis) en 2012, ook de uitkomsten gepresenteerd van geheel De Vechtstreek. Daarnaast is het Facit-totaal weergegeven, dat bestaat uit 8.712 respondenten die geraadpleegd zijn met versie 4.1 van de vragenlijst in de periode augustus 2012 tot en met december 2013.

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 dan ook verschillen optreden met de vergelijkingsinformatie in de landelijke Rapportage Kwaliteitsdocument 2014, die De Vechtstreek zal ontvangen vanuit Zorginstituut Nederland via [www.zorginzicht.nl](http://www.zorginzicht.nl).

---

<sup>2</sup> Accreditatie van CQI-meetbureaus vindt plaats door CIIO.



## 2 De CQ-index bij De Vechtstreek

### 2.1 Steekproeftrekking

De doelgroep voor de cliëntenraadpleging werd gevormd door de 99 thuiswonende cliënten die in september 2014 zorg ontvingen van De Vechtstreek. Op grond van de voor deze CQ-index geldende exclusiecriteria, zijn door De Vechtstreek 22 cliënten uitgesloten van deelname aan het onderzoek.

Het aantal cliënten dat benaderd kon worden met een schriftelijke vragenlijst bedroeg aldus 77. De gemiddelde leeftijd van deze cliënten was 85,1 jaar. Omdat er in De Vechtstreek minder cliënten geraadpleegd konden worden dan de reguliere CQI steekproefomvang van 110, is er geen steekproef getrokken en zijn deze 77 cliënten allemaal benaderd met een vragenlijst.

### 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 antwoordenvolp. 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 in het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen PRO 03 (september 2013).

Op donderdag 9 oktober 2014 is de eerste vragenlijst verzonden. Precies een week later is aan alle cliënten een bedankkaart/herinnering gestuurd.

Na vier weken 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. Twee weken later, op donderdag 20 november 2014, is een laatste bedankkaart/herinnering verzonden aan iedereen die tot op dat moment niet had gereageerd.

### 2.4 Respons

Voor de cliëntenraadpleging onder thuiswonende cliënten van De Vechtstreek zijn 77 vragenlijsten verstuurd. 4 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. 51 cliënten hebben de vragenlijst ingevuld en aan Facit geretourneerd. De respons voor de schriftelijke raadpleging onder thuiswonende cliënten komt hiermee op 69,9%.

Alle door Facit verwerkte vragenlijsten worden ingebracht in de landelijke database. Als één of meerdere van de achtergrondvragen niet is ingevuld, komt de vragenlijst niet in aanmerking voor verwerking en publicatie omdat er dan geen case-mix correctie kan plaatsvinden. De antwoorden van de betreffende respondent zijn in dat geval wel in deze rapportage verwerkt maar worden niet meegenomen voor het berekenen van de indicatorscore in de landelijke database. Naar onze verwachting komen er van deze raadpleging 41 vragenlijsten in aanmerking voor verwerking en publicatie.

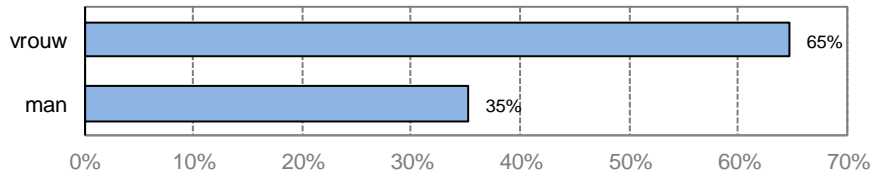
Na accordering door De Vechtstreek worden de resultaten gepubliceerd op KiesBeter<sup>3</sup>. Daarnaast kan De Vechtstreek ervoor kiezen om de gegevens ook aan te laten leveren voor de Benchmark in de Zorg en de Spiegelrapportage van ActiZ.

<sup>3</sup> Om de kwaliteitsgegevens van zorgaanbieders voor consumenten en andere partijen inzichtelijk te maken en te kunnen vergelijken, worden deze gepubliceerd op KiesBeter. Deze site biedt consumenten keuze informatie, zorgaanbieders meer inzicht in de eigen kwaliteit, en het helpt de

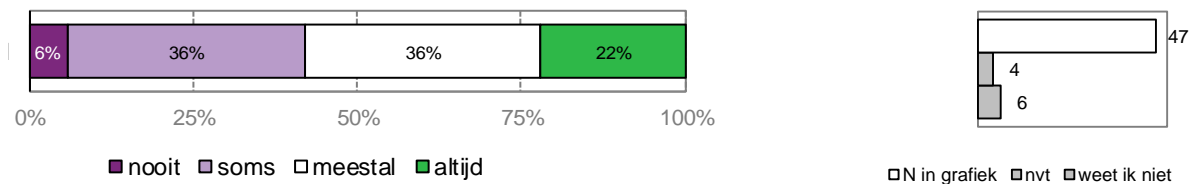
## 2.5 Leeswijzer

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.

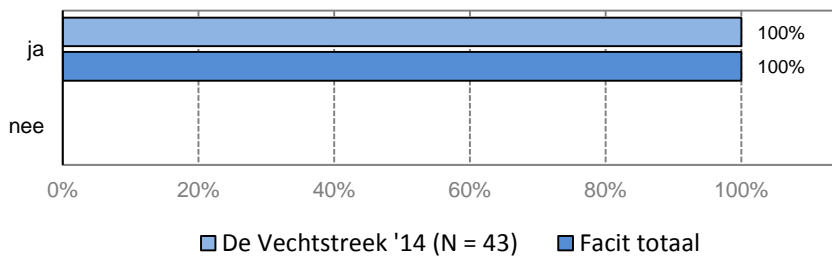
Wanneer een vraag door minder dan tien respondenten is beantwoord, kunnen we de resultaten niet weergeven, omdat dan de privacy van de respondenten onvoldoende gewaarborgd kan blijven. De staaf blijft dan geheel leeg.

### 3 Uitkomsten

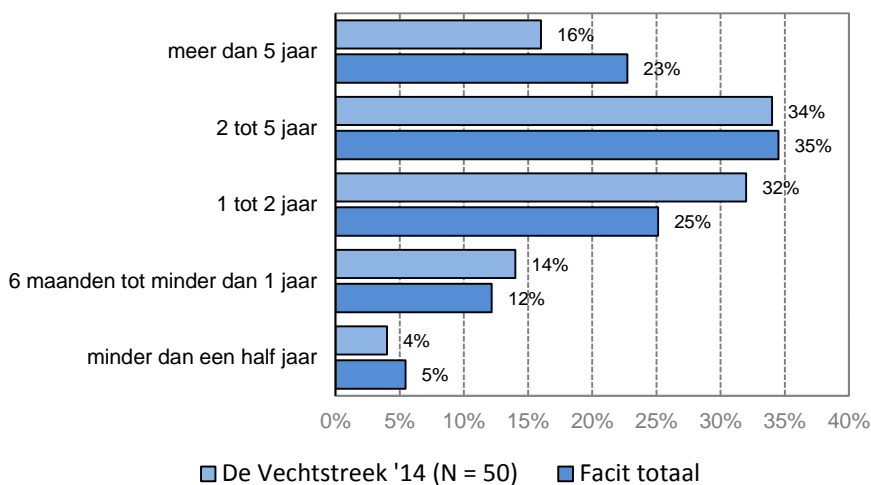
#### Introductie

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?



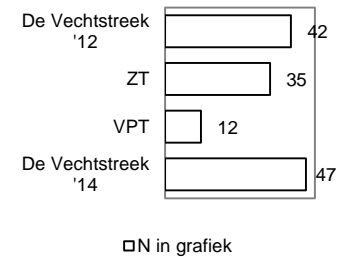
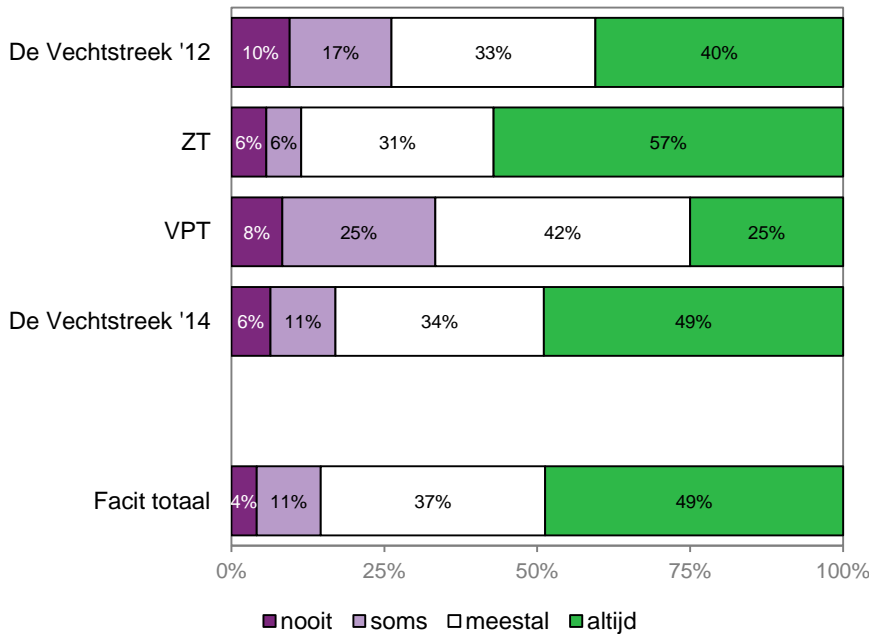
#### 2. Hoe lang krijgt u al thuiszorg van deze instelling?



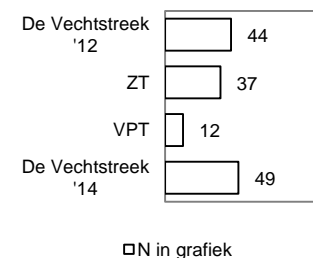
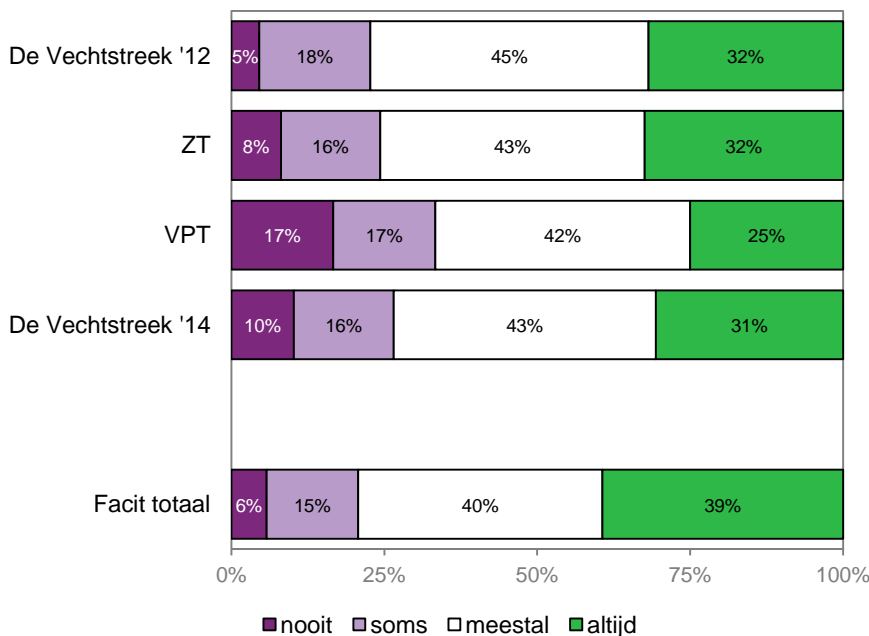
## Afspraken over uw thuiszorg

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

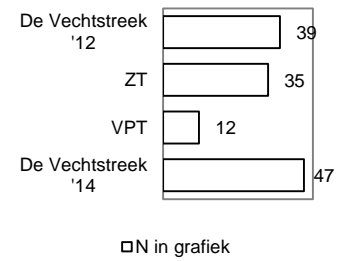
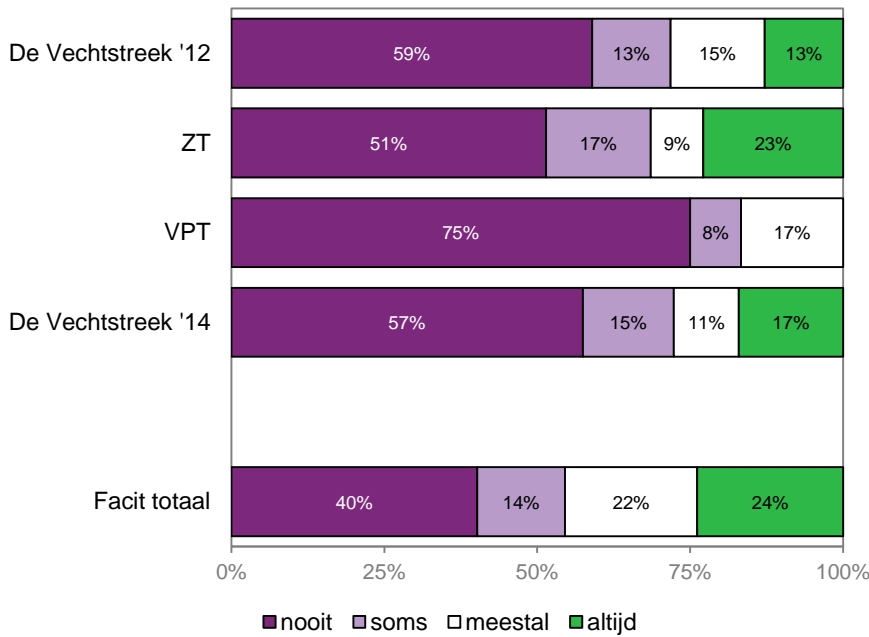
### 3. Kunt u meebeslissen over de inhoud van de thuiszorg die u krijgt? (over de soort taken en werkzaamheden)



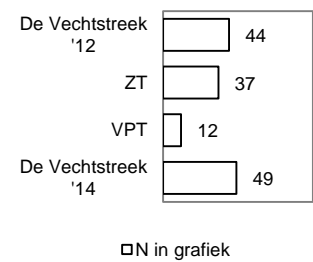
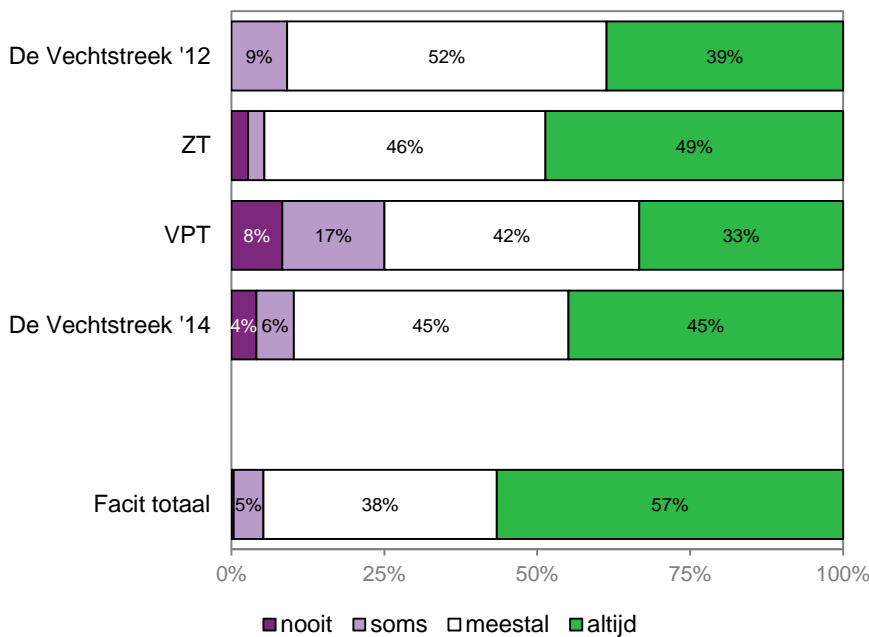
### 4. Kunt u meebeslissen over de tijdstippen en dagen waarop u thuiszorg krijgt?



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



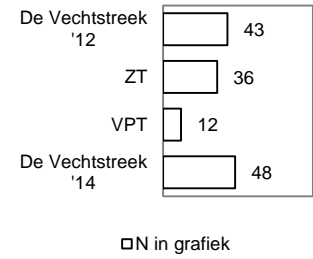
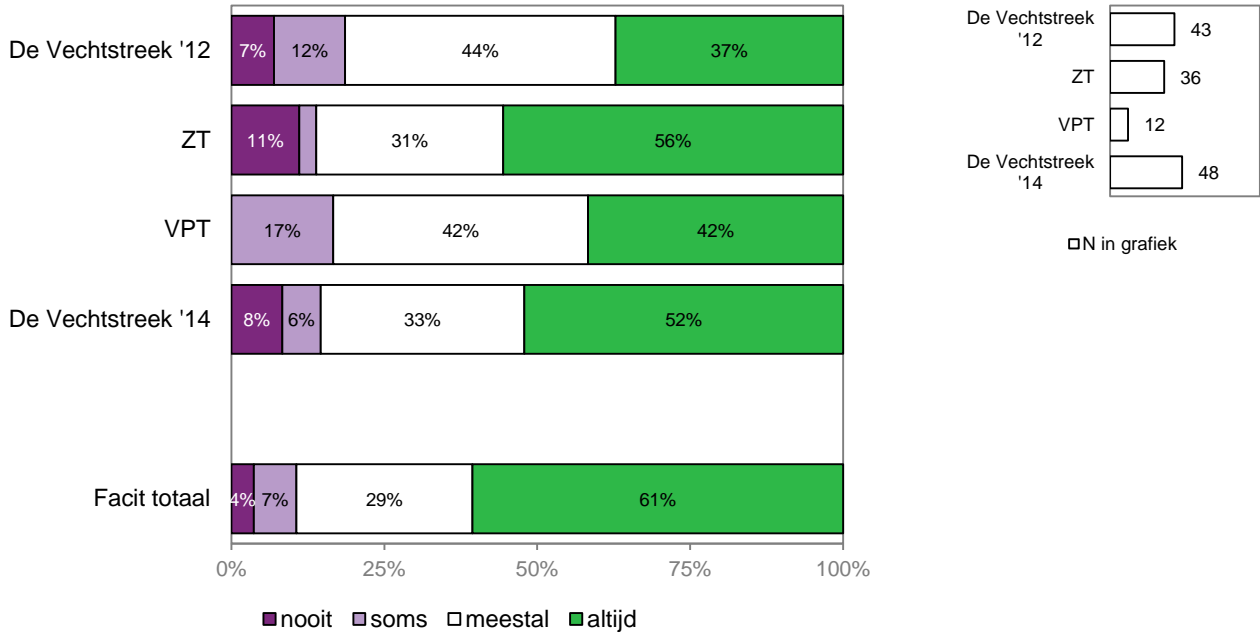
### 6. Komt de zorginstelling de afspraken over de zorg goed na?



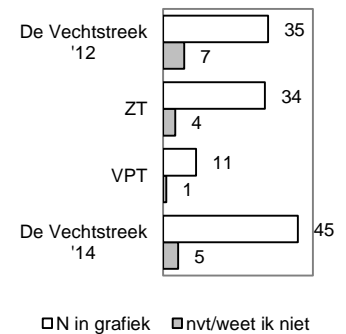
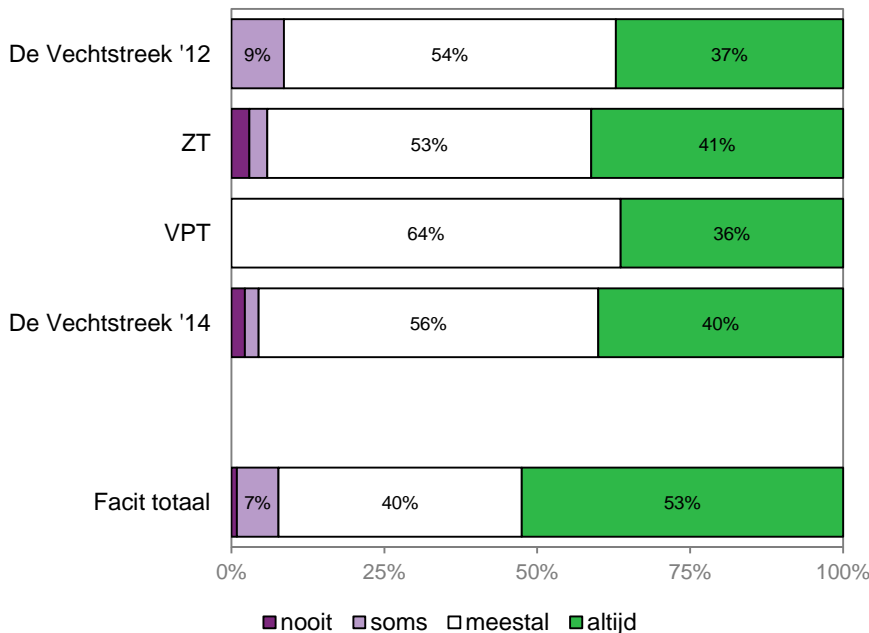
**Communicatie met de zorginstelling**

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

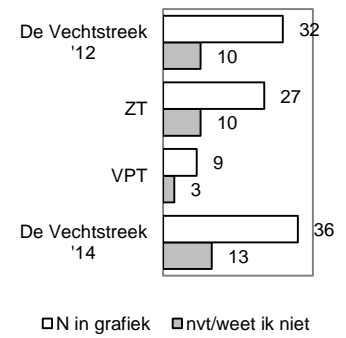
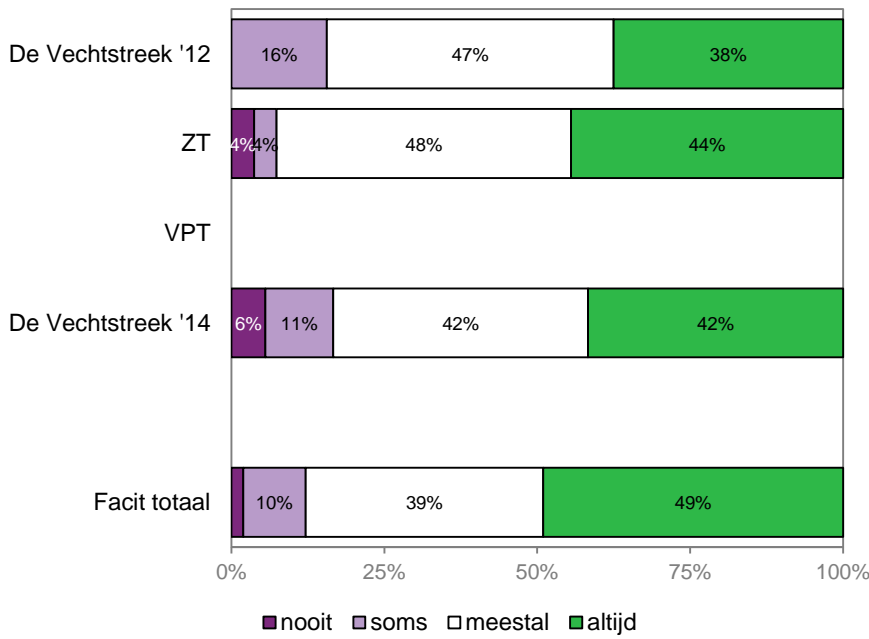
**7. Weet u bij wie u met uw vragen en problemen terecht kunt bij de zorginstelling?**



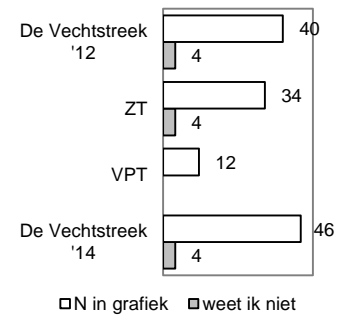
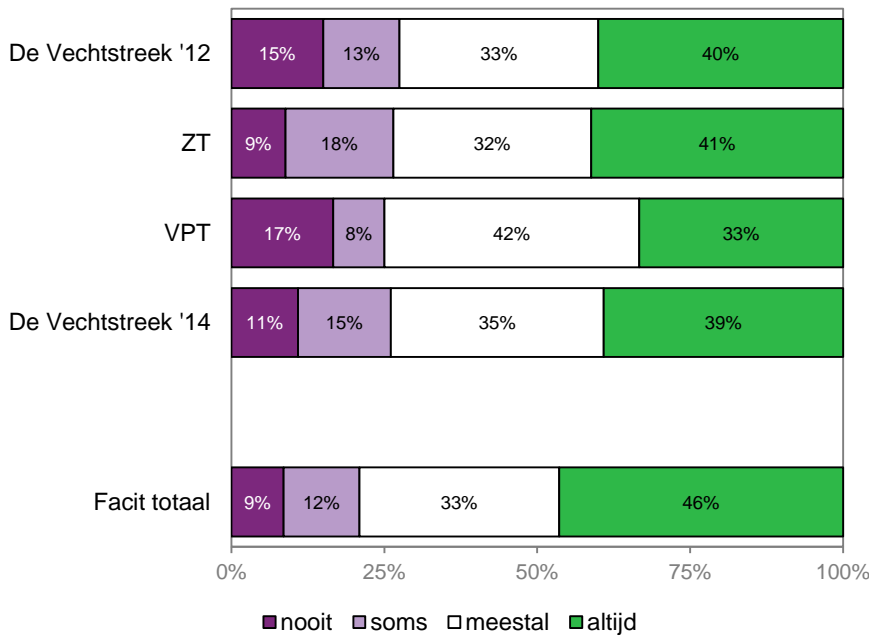
**8. Staat de zorginstelling voldoende open voor uw wensen?**



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



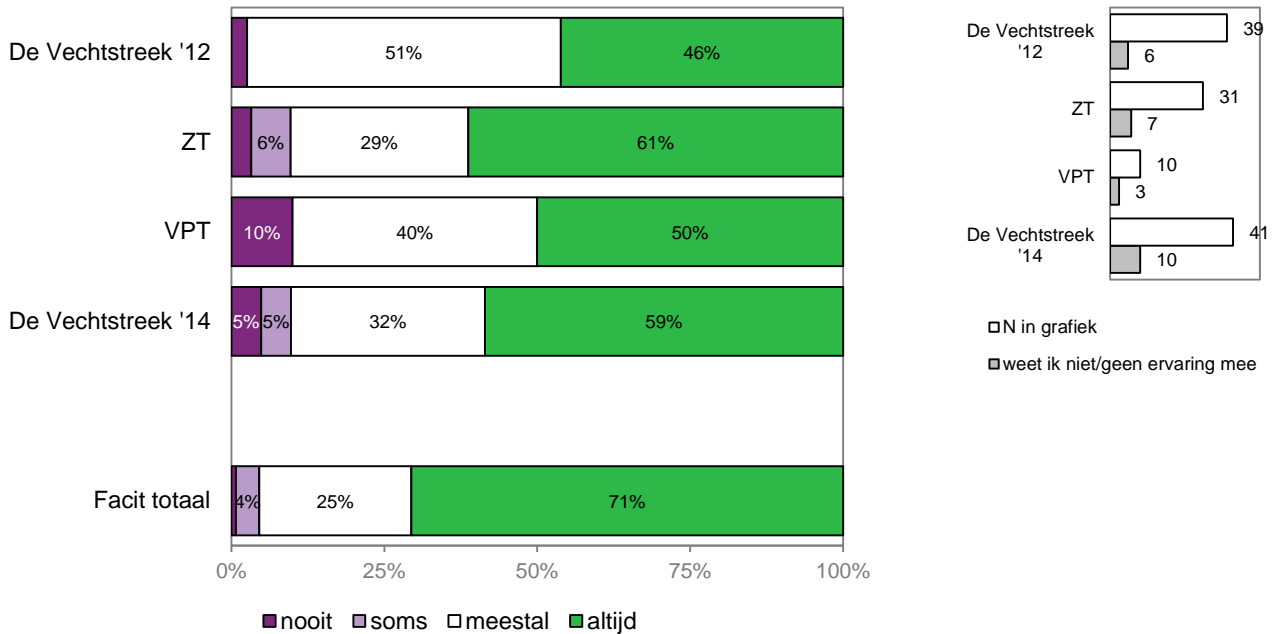
**10. Hoort u het op tijd als een zorgverlener op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte of vakantie?**



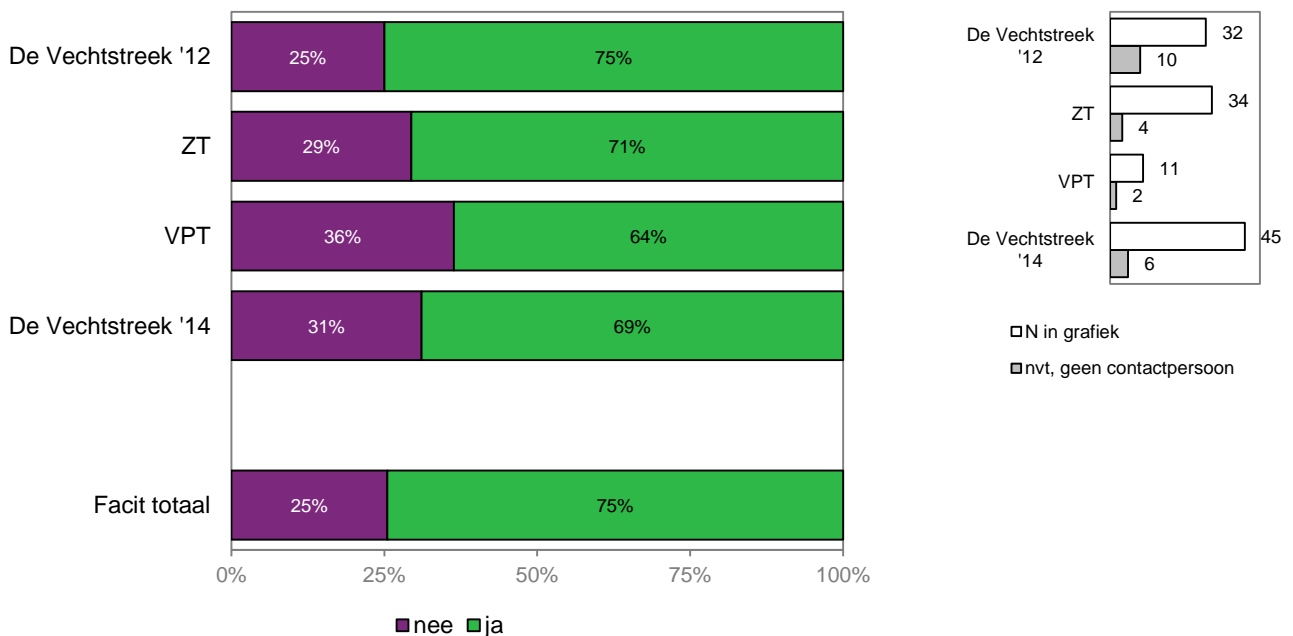
## De bereikbaarheid van uw thuiszorg organisatie

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?

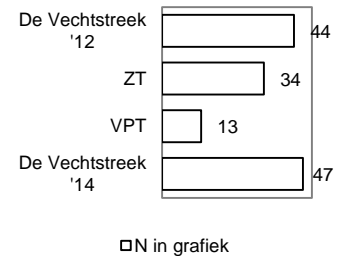
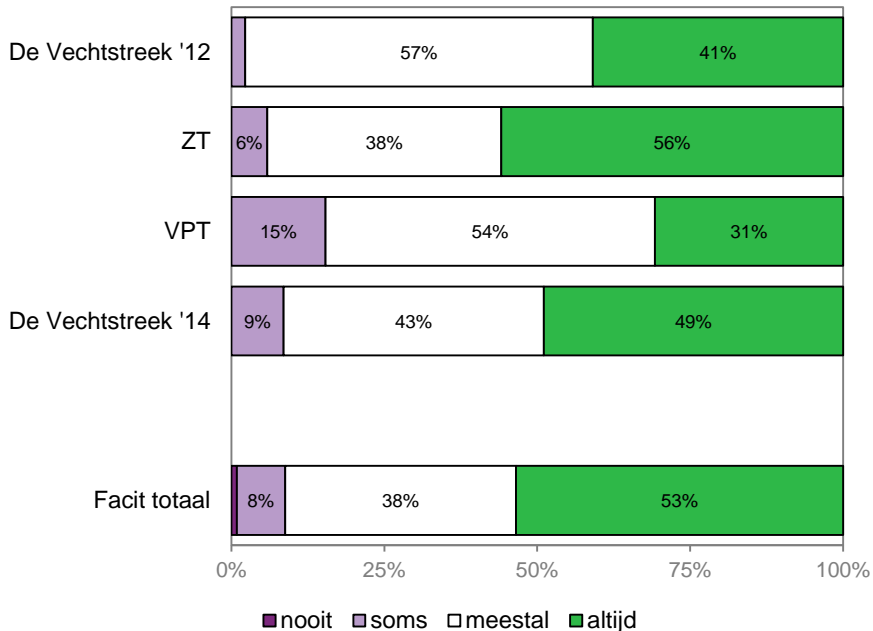




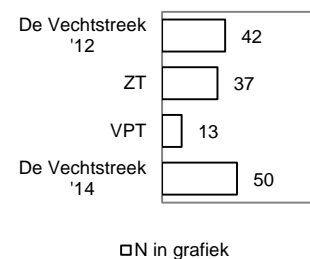
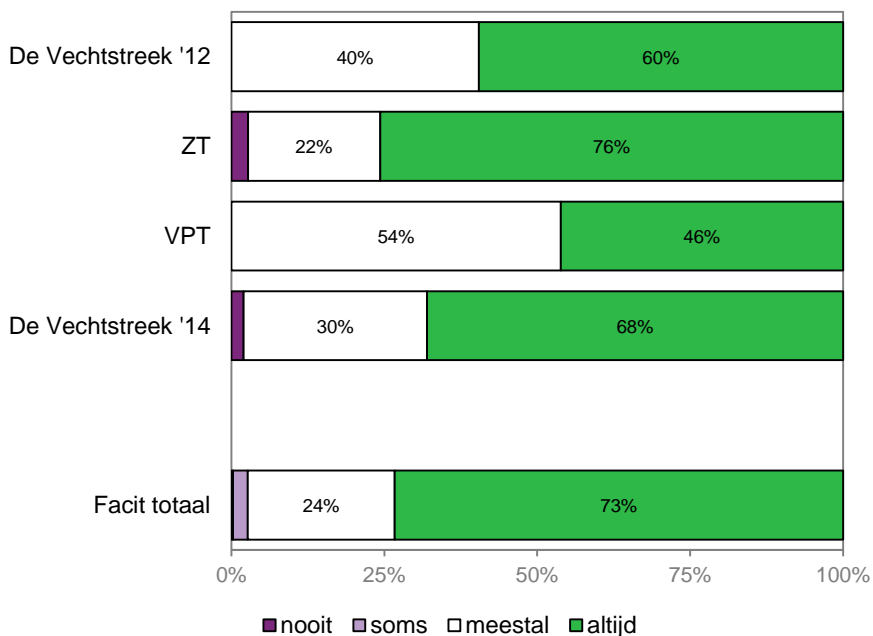
## Professionaliteit van uw zorgverleners.

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

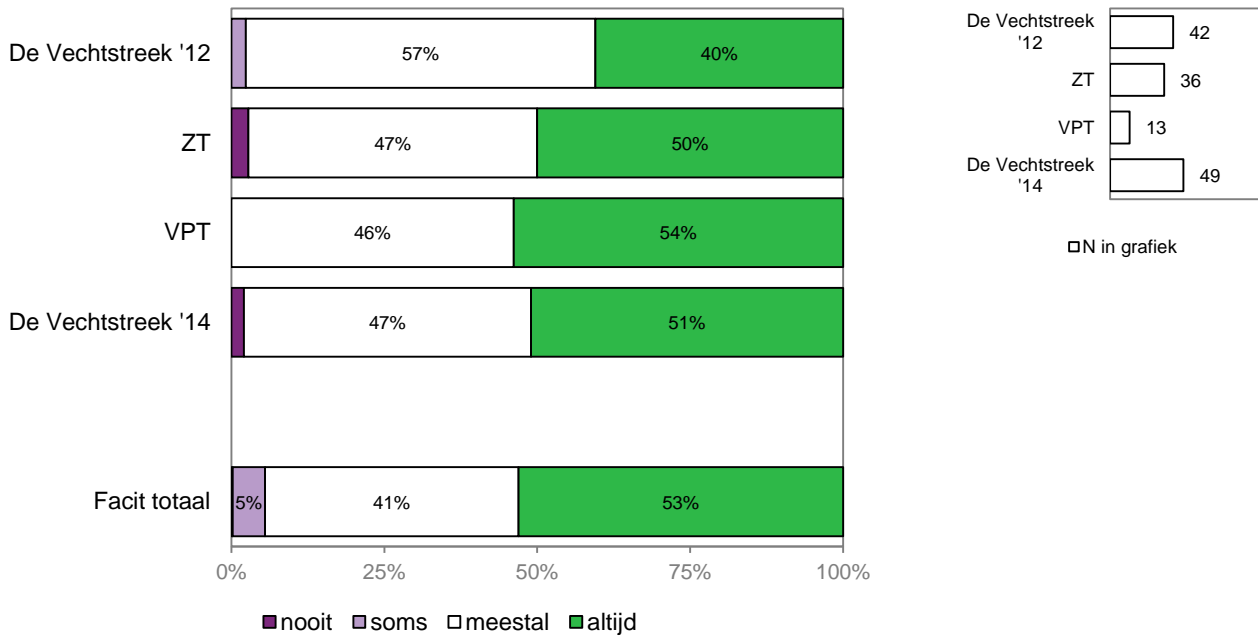
### 13. Zijn de zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?



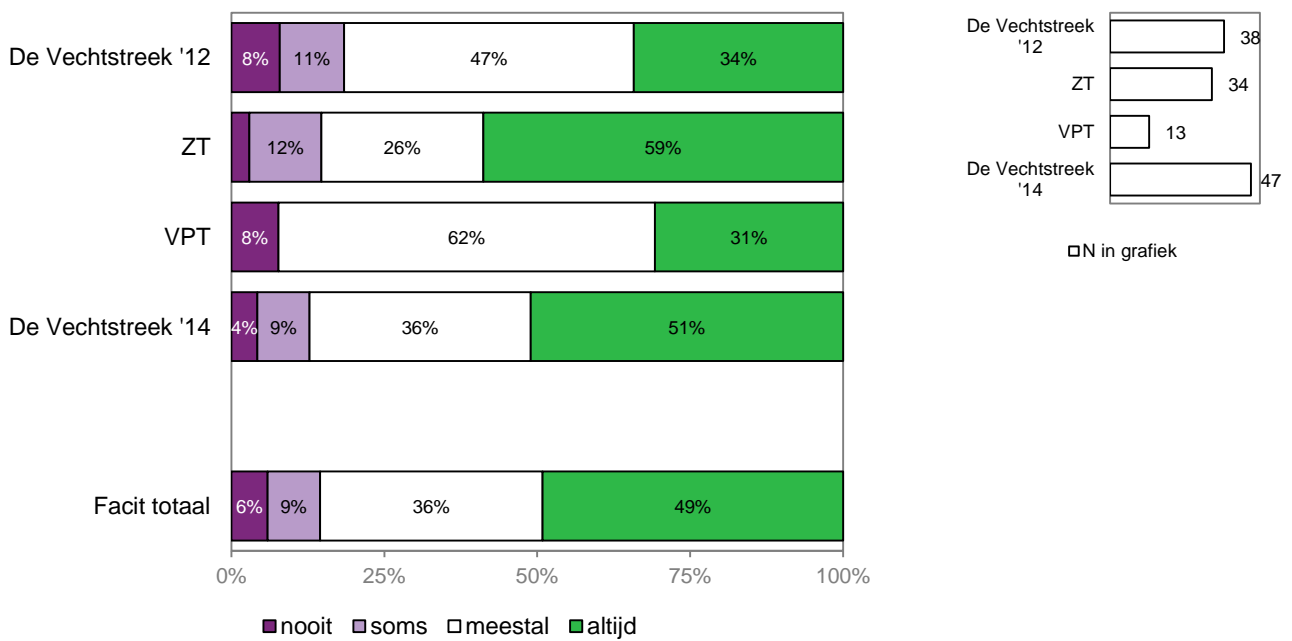
### 14. Vertrouwt u de zorgverleners?



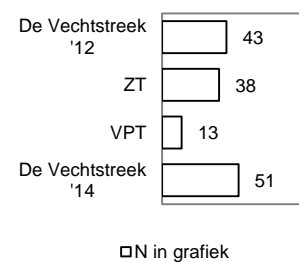
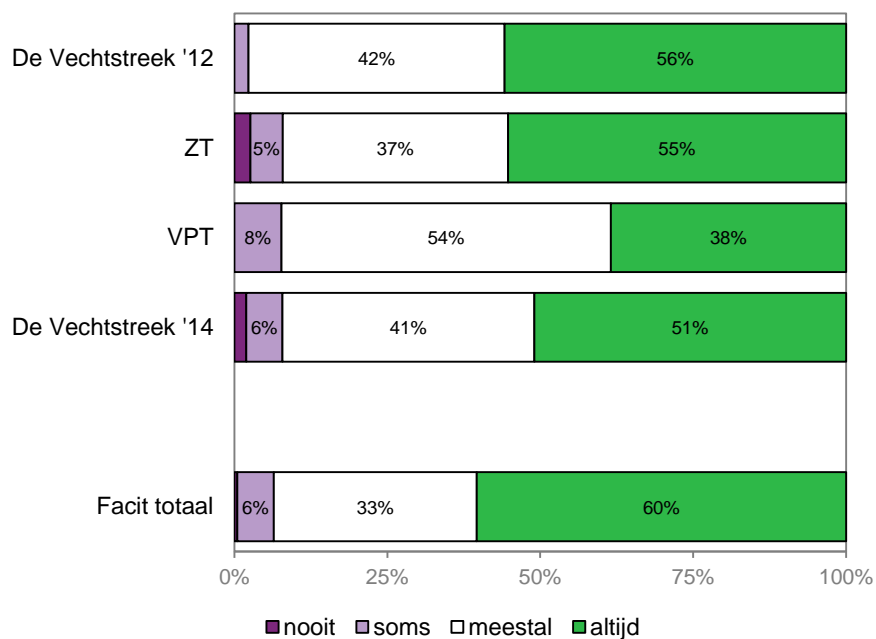
### 15. Werken de zorgverleners vakkundig?



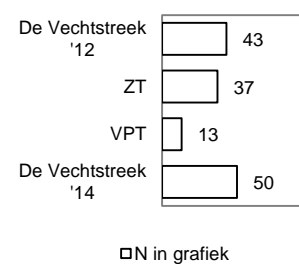
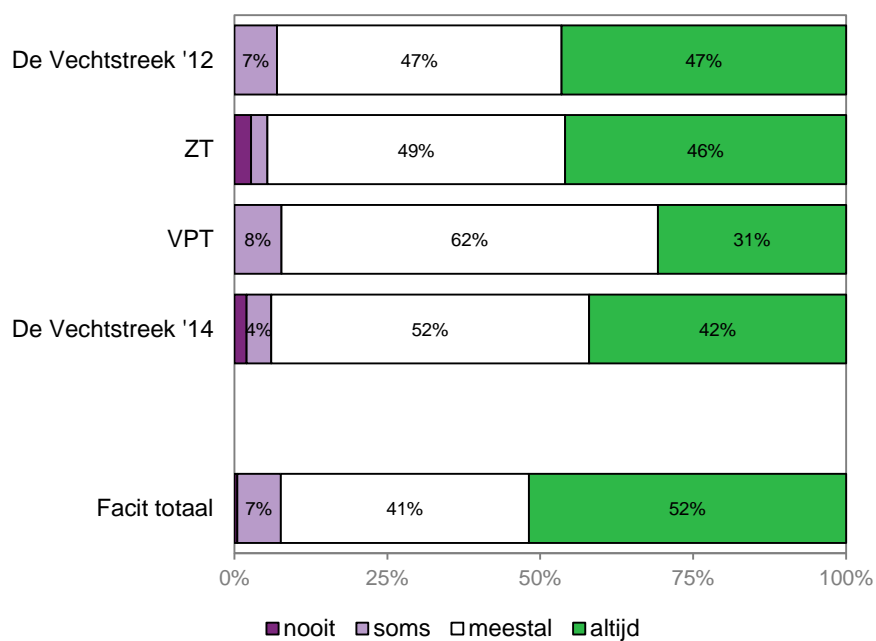
### 16. Werken de zorgverleners goed samen met andere hulpverleners? Denk hierbij bijvoorbeeld aan de huisarts, een specialist, fysiotherapeut, of diëtiste.



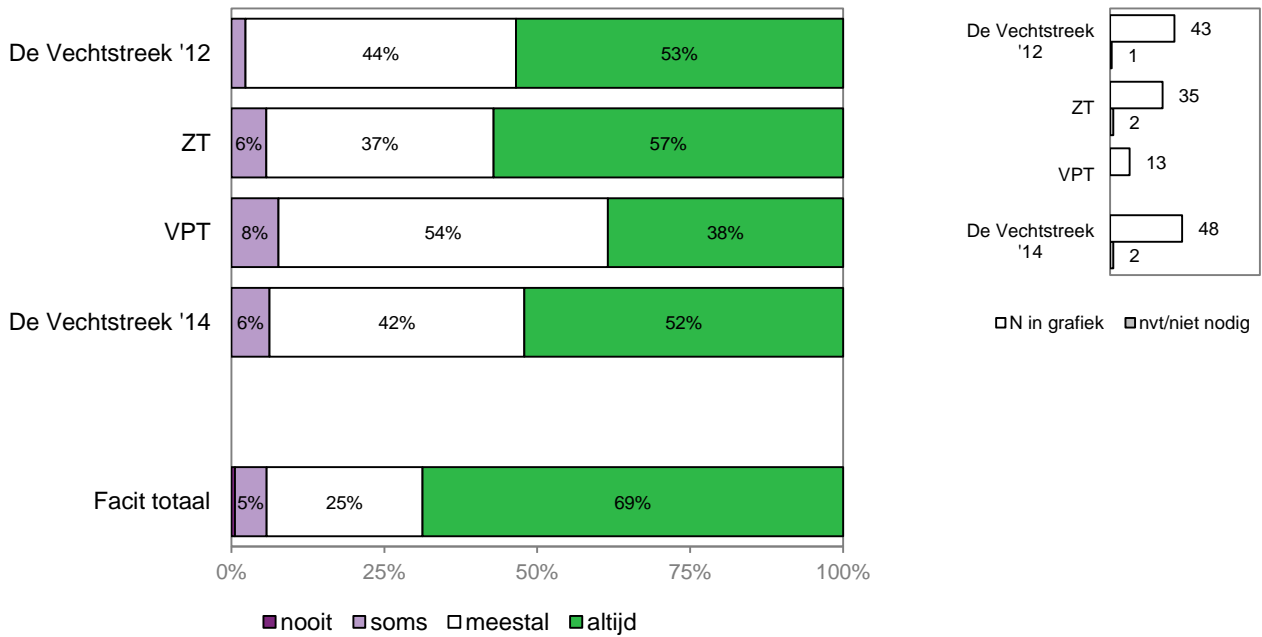
### 17. Luisteren zorgverleners aandachtig naar u?



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



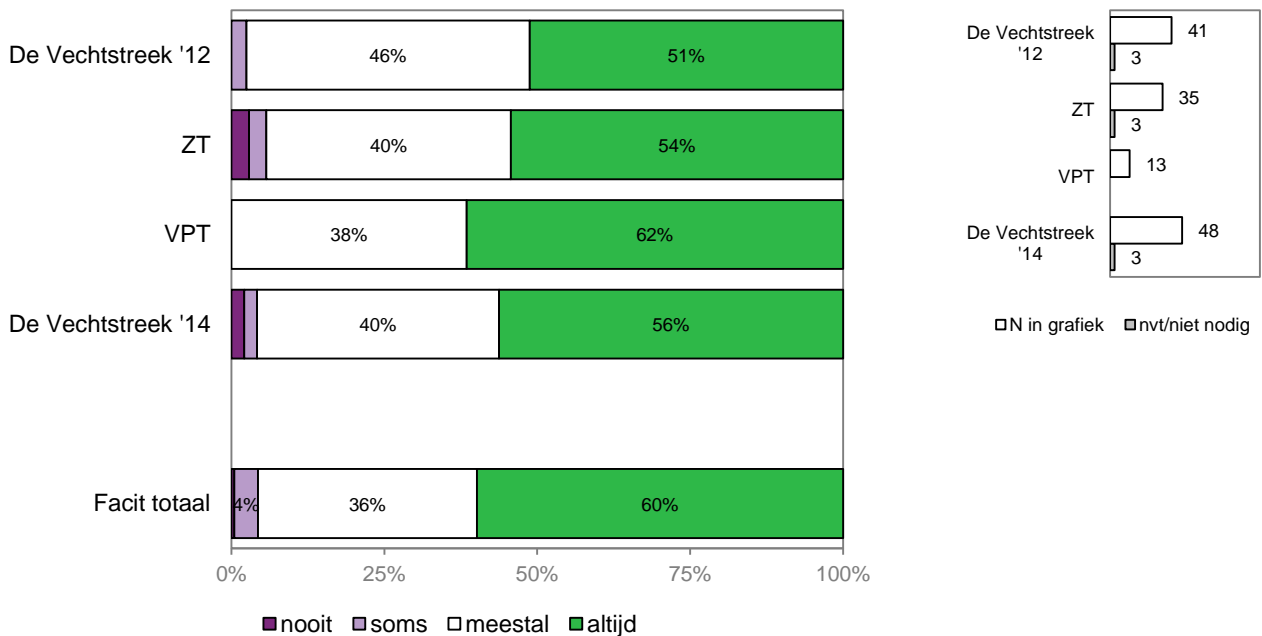
## 19. Hebben de zorgverleners voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?



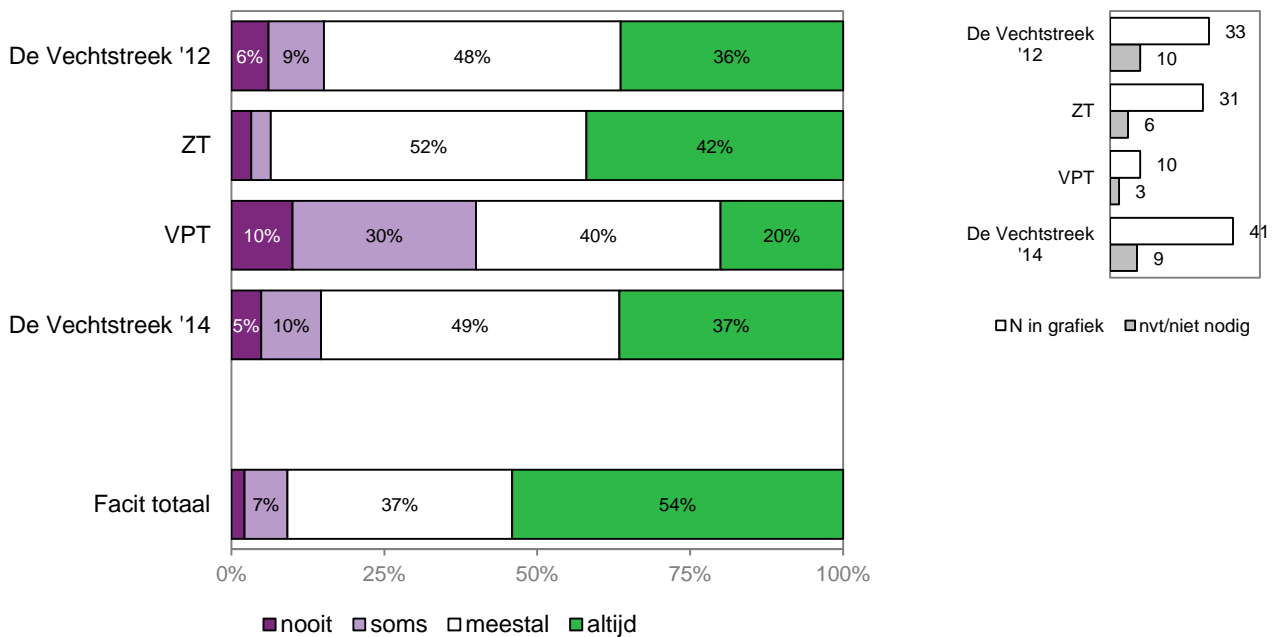
## Uw verzorging en gezondheid

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?



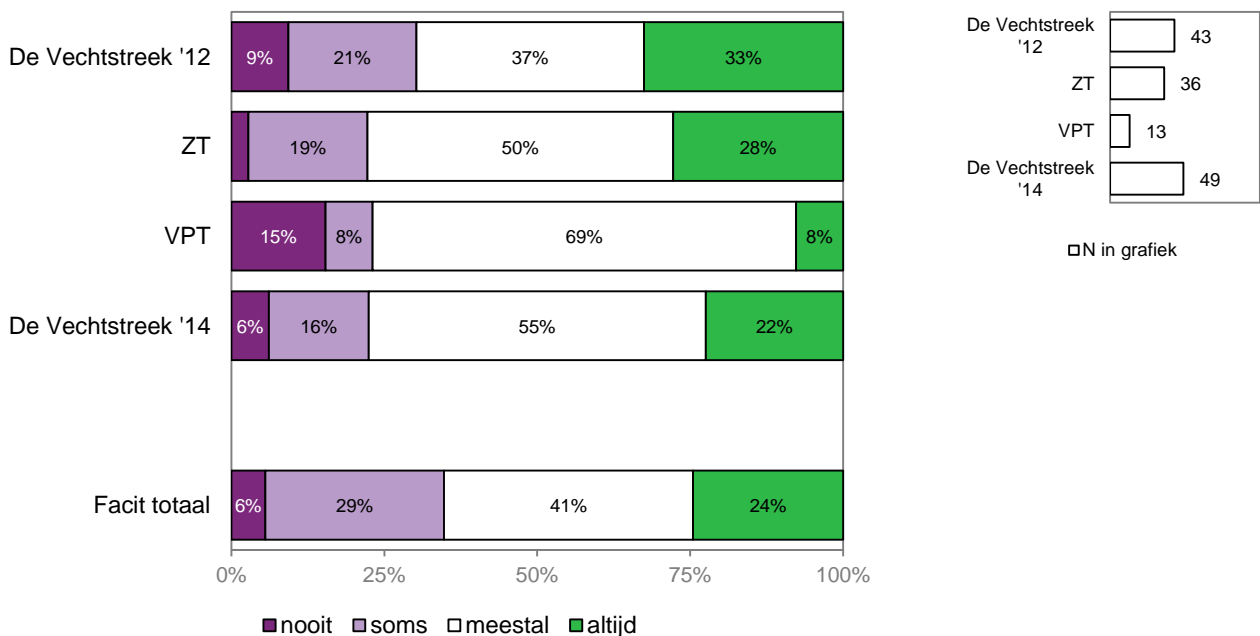
## 21. Krijgt u uw persoonlijke verzorging op de momenten waarop u dat wilt? (bijvoorbeeld hulp bij douchen/wassen, aankleden, haren kammen, enzovoorts)



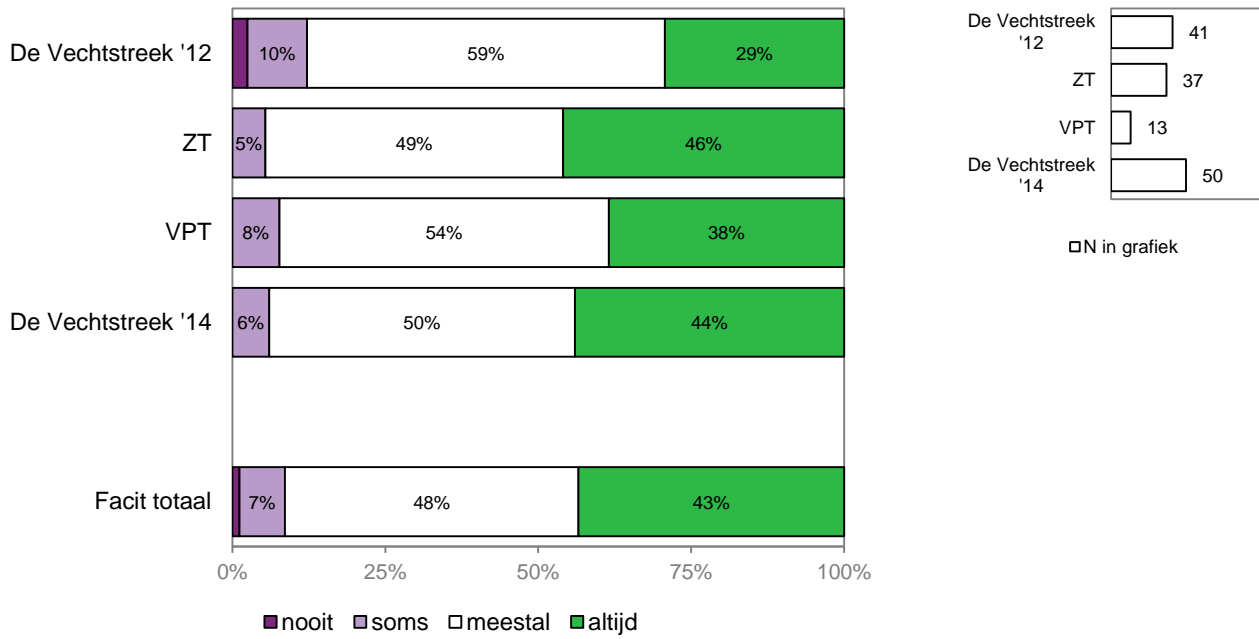
## Uw zelfstandigheid en activiteiten

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?



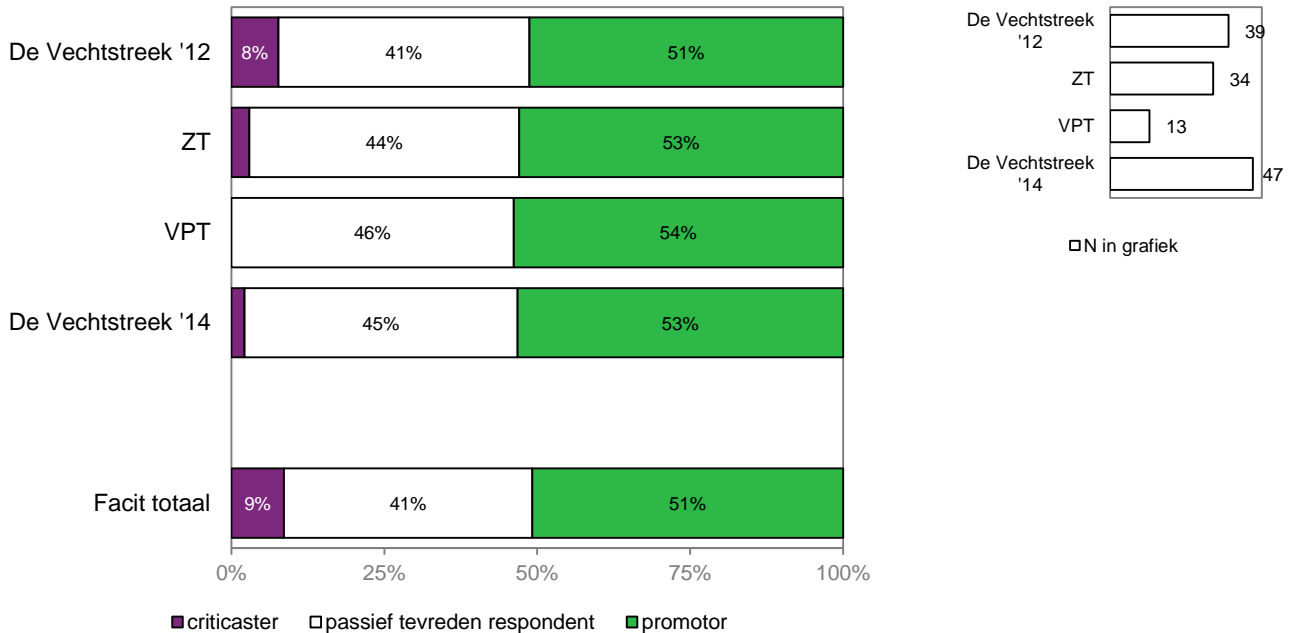
### 23. Kunt u zich met thuiszorg goed redden in het dagelijks leven?



## Aanbevelen

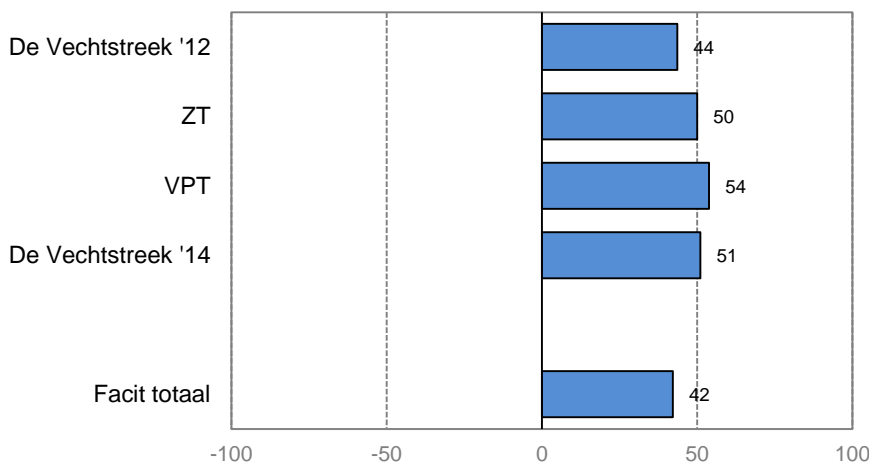
### 24. Zou u De Vechtstreek bij uw vrienden en familie aanbevelen?

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)

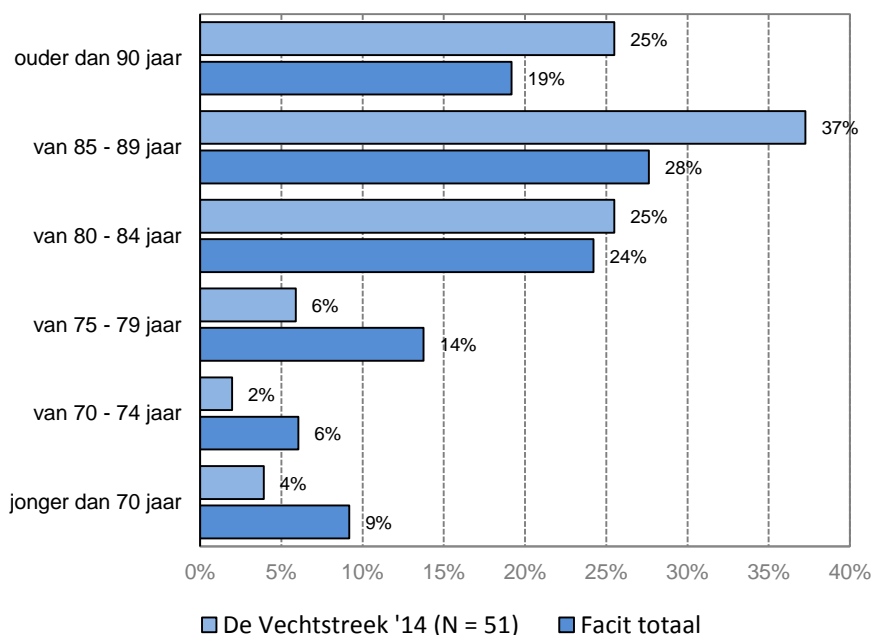
Op basis van deze indeling wordt de Net Promotor Score berekend door het percentage 'promotors' te verminderen met het percentage 'criticasters' (oftewel  $NPS = \% \text{ promotoren} - \% \text{ criticasters}$ ).



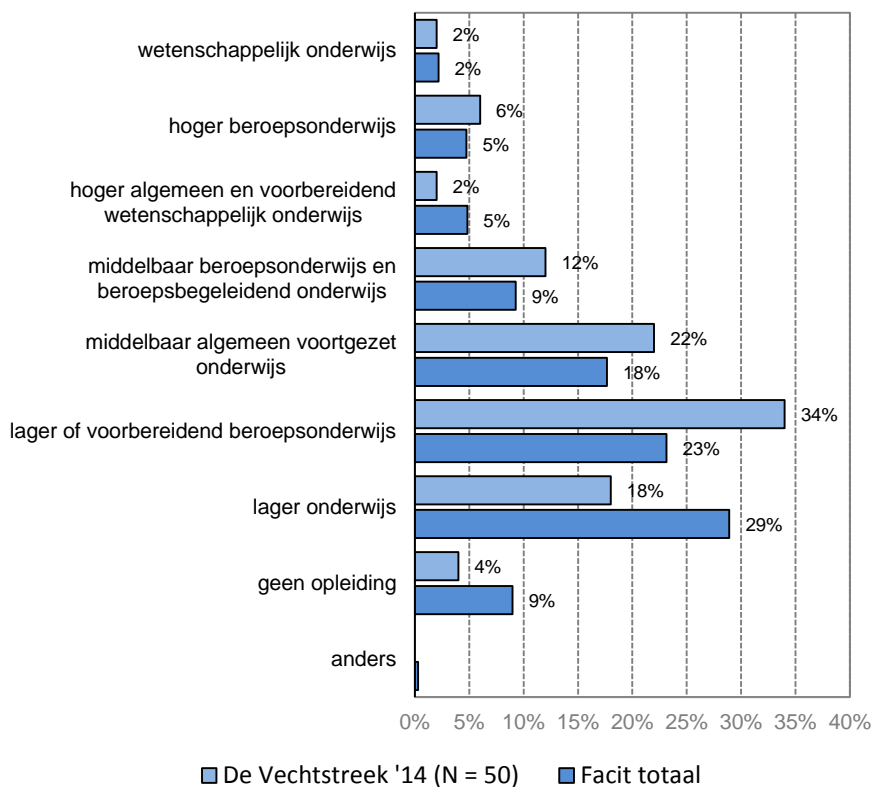
## Over uzelf

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

### 25. Wat is uw leeftijd?

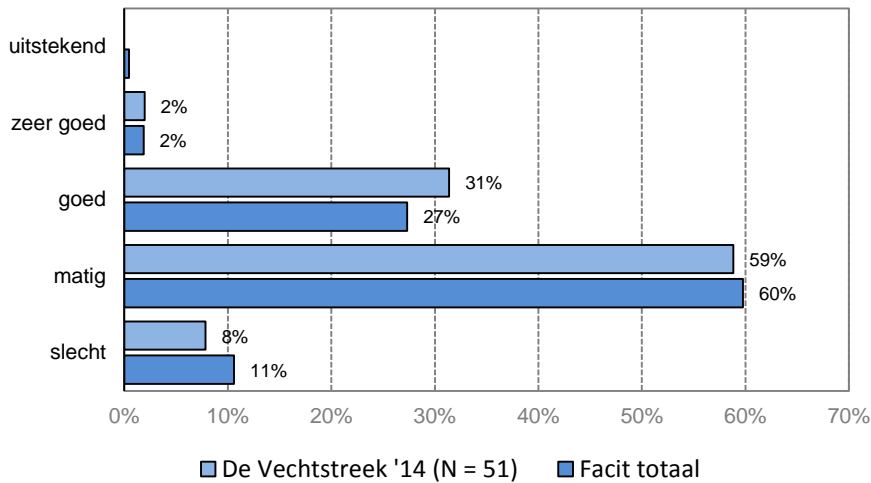


### 26. Wat is uw hoogst voltooide opleiding? (een opleiding afgerond met een diploma of voldoende getuigschrift)

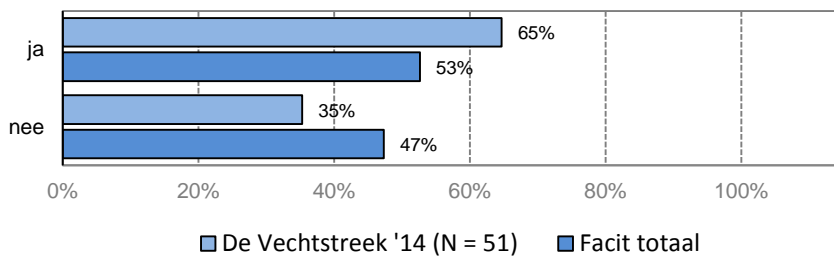




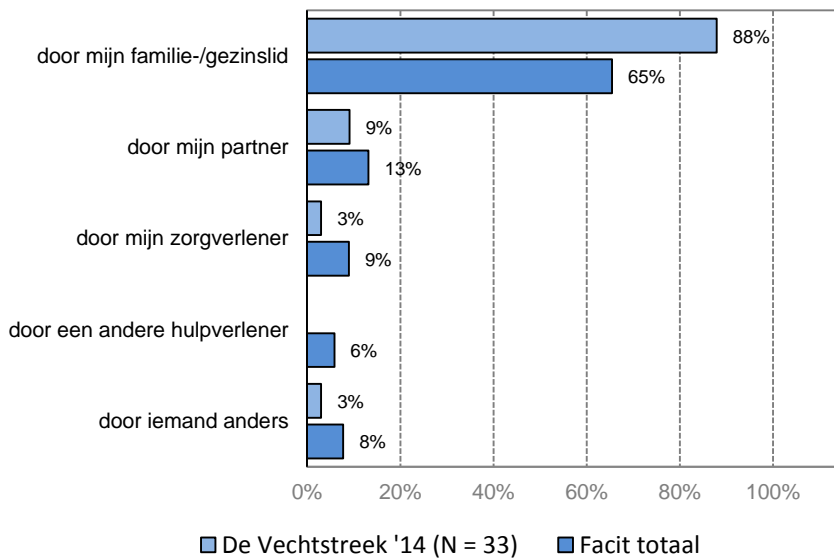
## 27. Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?



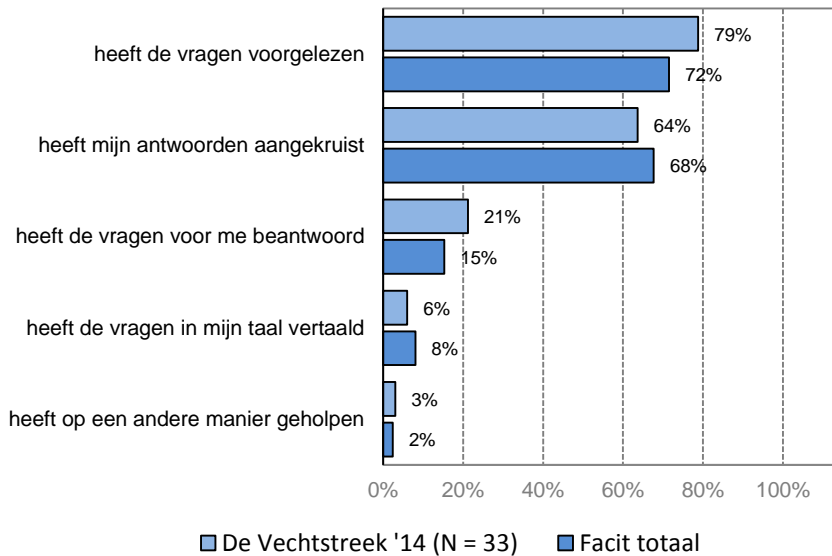
## 28. Heeft iemand u geholpen om deze vragenlijst in te vullen?



## 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?)

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

#### VPT

- Ik ben tevreden.
- Niet van toepassing.
- Niets.

#### ZT

- Alles is goed.
- Nee.
- Niet van toepassing.
- Niets.
- Prima zo.
- Geen opmerking!
- Ik kan niks geen fout ontdekken.
- Dit moment genoeg zorg.
- De meeste doen hun werk goed, waar ik zeer tevreden over ben.

Daarnaast werden de volgende opmerkingen en verbeterwensen geuit:

#### *Mentaal welbevinden*

#### VPT

- Dat er meer naar je geluisterd wordt.
- Dat er meer tijd aan de zorg besteedt wordt. Er is nu amper tijd voor een praatje, laat staan voor een wandelingetje buiten.

#### ZT

- Iets meer aandacht voor het bed schoonmaken.
- Cliënt heeft ontlasting op bed. Dan gebeurt dat het te lang duurt voordat de cliënt verschoond wordt.
- Medewerkers die meer tijd nemen, zodat zij echt weten hoe het met mij gaat.

*Kwaliteit van de zorgverleners***VPT**

- Interne overdracht bij verzorgers die voor het eerst bij een klant komen schiet soms tekort.

**ZT**

- Professionaliteit kan nog beter.
- Te weinig zorgverleners voor het aantal cliënten, dat ze moeten verzorgen.
- De tijdelijke hulpen (in vakantieperiodes) laten te wensen over. Beter kan bijvoorbeeld: natte douchehanddoeken uithangen en niet in wasmand gooien. Als bed bevuild is, dit afhaken en niet bed opmaken.
- Vaste medewerkers. Nu zijn er te veel verschillende die langs elkaar heen werken.

*Kwaliteit van de zorgorganisatie***VPT**

- Contact met leidinggevende.
- Sommige dagen vragen om een vroeger bezoek. Is vaak moeilijk (bijvoorbeeld als je 's morgens al op tijd weg wilt gaan).
- Zorgverlener houdt zich niet altijd aan de gemaakte afspraken. Bijvoorbeeld maandag huishoudelijke hulp of dinsdag/vrijdag douchen.
- Ik vind het heel vervelend dat ze niet op vaste tijd komen en wie er komt. Dat zou ik graag veranderd zien. Dat je weet wanneer je moet opstaan.

**ZT**

- Vooral in de vakantie periode was er 's ochtends een lange wachttijd voor de zorg kwam.
- Wekelijks activiteit zeer wisselvallig.
- Geen digitaal dossier meer, werkt niet, geen inzage. Gewoon een map, kan ik in lezen en iets in melden. De medewerkers moeten de map lezen, daar schrijft de arts/fysiotherapeut etc. ook in.
- Lijstje specifieke kenmerken/zorg bekend bij zorginstelling. Makkelijk overdraagbaar wanneer andere zorgverlener komt. Bijvoorbeeld douche afnemen, dat hulp bij evenwicht noodzakelijk is. Niet altijd alles opnieuw moeten vragen! Kaart ophangen bij bewoner thuis.

*Overig***VPT**

- Weet ik niet.

**ZT**

- Er wordt gecontroleerd op inname van medicijnen, verder geen verzorging.

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

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

#### VPT

- Alles.
- Geheel van de verzorging.
- Totale zorg, huishoudelijke hulp. Dik tevreden met het gehele pakket.

#### ZT

- Het moet wel zo blijven. Ook in 2015.
- Over alles, gaat prima hier.
- Over alles.
- Alles.
- Ik ben tevreden over alles.
- Ja.

Daarnaast werden de volgende opmerkingen gemaakt:

#### *Mentaal welbevinden*

##### VPT

- Betrokkenheid medewerkers die langs komen.
- De zorgzaamheid.
- Vriendelijke, lieve medewerkers over het algemeen.

##### ZT

- Ze zijn altijd erg vriendelijk en belangstellend (behalve een persoon die vaak 's avonds komt, haar werk doen, maar geen boe of bah zegt).
- Aandacht.
- Altijd op tijd.
- Dat de zorgverleners welwillend zijn!
- In de persoonlijke omgang.
- Dat ze regelmatig komen kijken en altijd vragen of ze nog iets kunnen doen voor me. Al is het een klein dingetje als even een potje open draaien, wat mij dan even niet lukt.
- De aandacht voor de gezondheid. Let goed op en zo nodig belt arts.
- Er zijn bepaalde zorgverleners die echt in mij geïnteresseerd zijn en mij dan ook heel goed helpen.
- Nethed. Vriendelijkheid, beleeft. Zorgzaam. Altijd op tijd.

#### *Kwaliteit van de zorgverleners*

##### VPT

- Ik ben tevreden over degene die mij komen helpen, als ze maar op tijd komen.
- Over de inspanning dat het personeel verricht.
- Vriendelijke, vakkundige medewerkers.

##### ZT

- Tevreden over de huishoudelijke hulp en hulp bij het medicijnen gebruik.
- Tevreden over zorg en aandacht.
- Hun inzet is goed.

#### *Kwaliteit van de zorgorganisatie*

##### ZT

- Over de aanbieding van 't Kampje om na de ziekenhuisopname wegens heup en botfractuur te kunnen revalideren in het eigen zorgcentrum.
- Dat ik op mijn zorg kan rekenen.

#### *Overig*

##### VPT

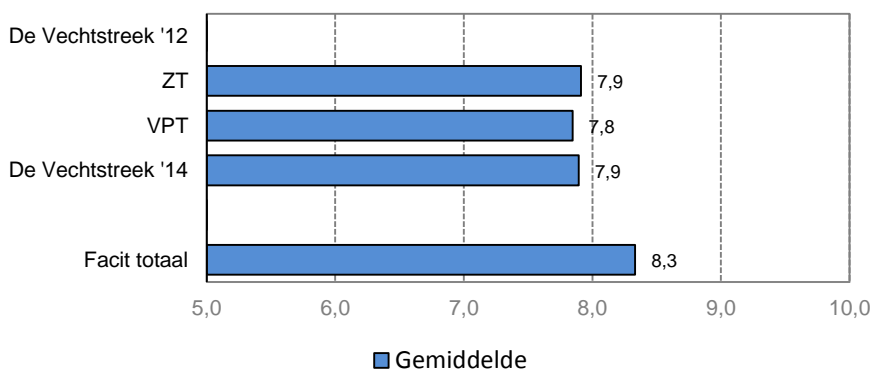
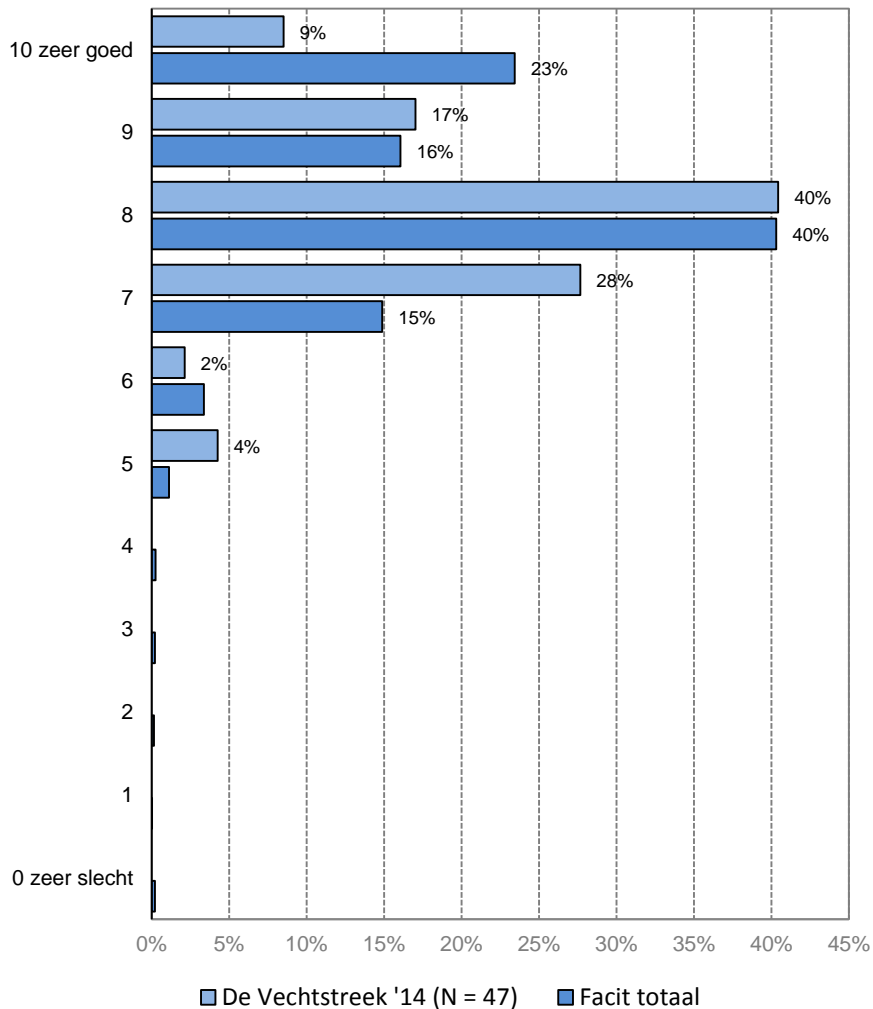
- Eten.

## Extra vragen

In aansluiting op de officiële landelijke CQ-vragenlijst willen wij u graag nog enkele extra vragen stellen.

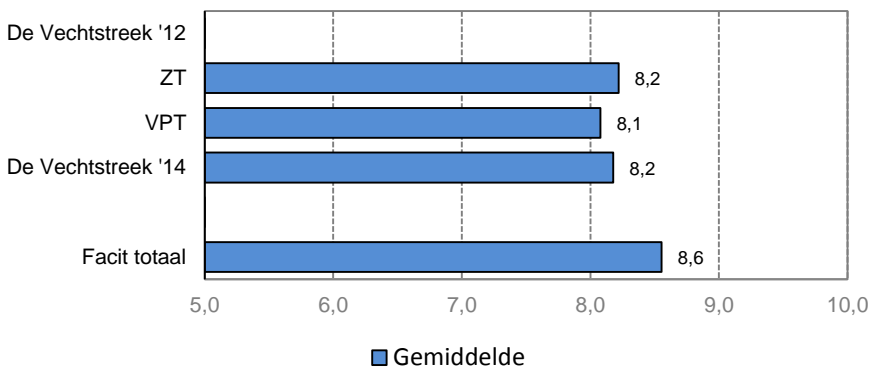
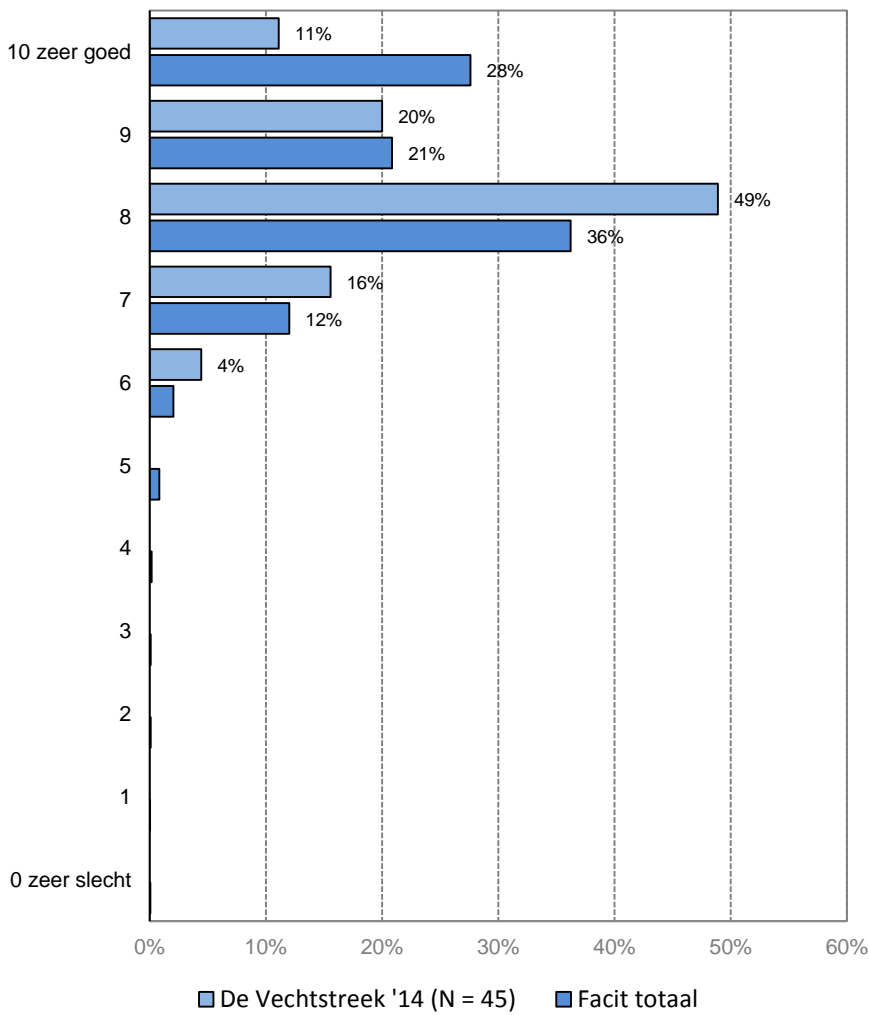
### 1. Welk cijfer geeft u de zorginstelling?

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

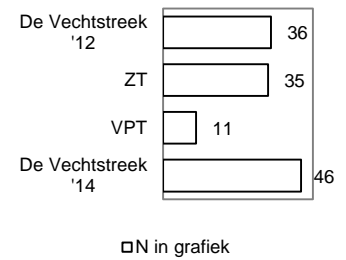
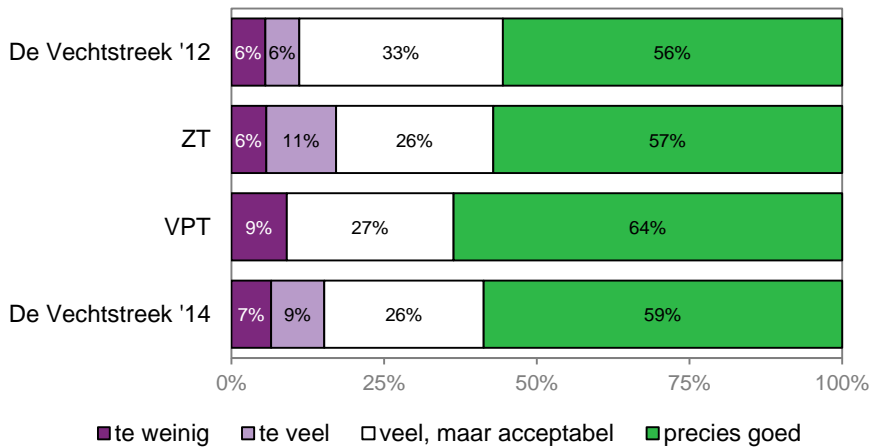


## 2. Welk cijfer geeft u de zorgverleners?

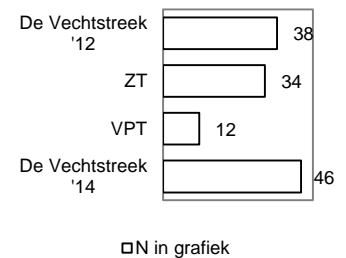
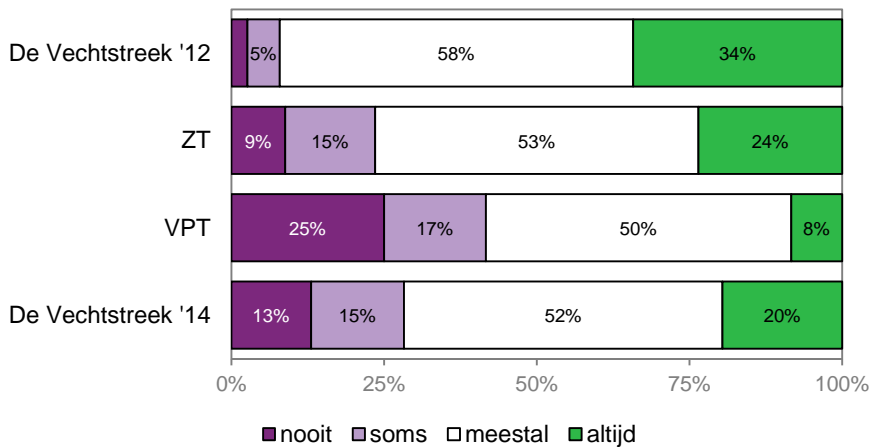
Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.



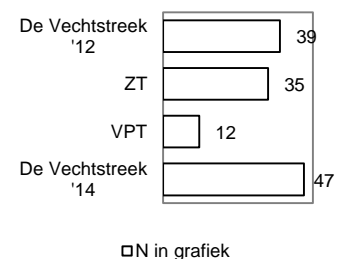
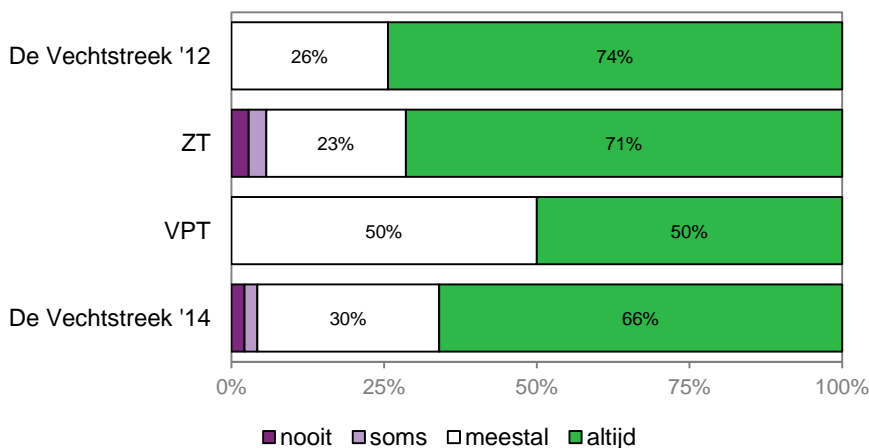
### 3. Wat vindt u van het aantal verschillende zorgverleners dat bij u langskomt?



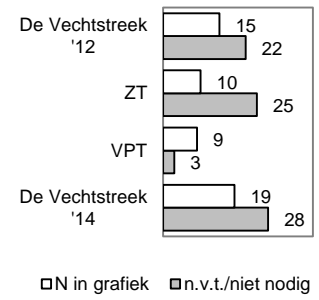
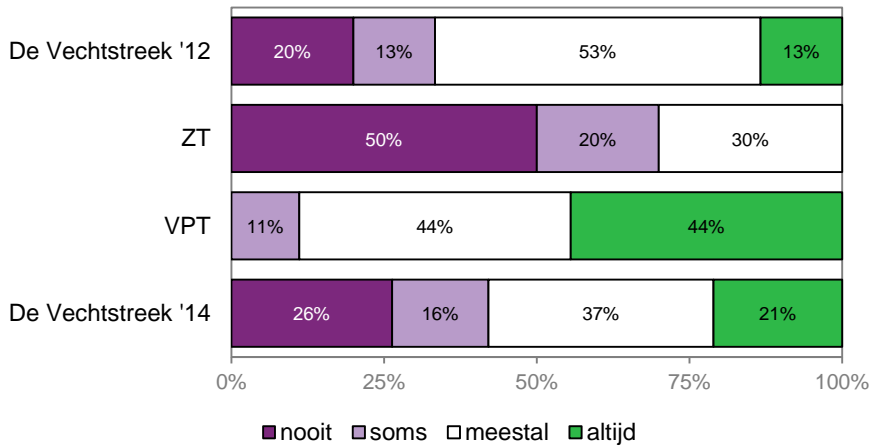
### 4. Hebben de zorgverleners genoeg tijd voor u?



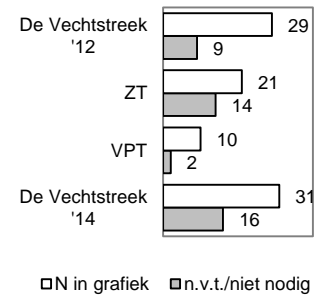
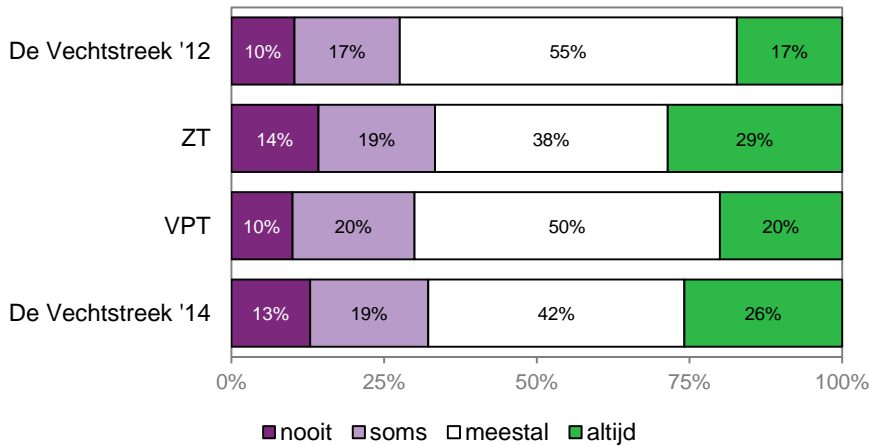
### 5. Voelt u zich veilig en op uw gemak in aanwezigheid van de zorgverlener(s)?



**6. Helpt uw zorgverlener voldoende bij het vinden van mogelijkheden voor dagbesteding, sociale contacten en activiteiten?**



**7. Biedt uw zorgverlener voldoende emotionele ondersteuning als gesprekspartner of luisterend oor?**





## 4 Indicatorscores

Een indicatorscore is het gemiddelde van antwoorden die de respondenten hebben gegeven op de vragen die samen onder een indicator vallen<sup>4</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.

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 Vechtstreek 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	3,48	41
4.5 Ervaringen met (lichamelijke) verzorging	3,35	41
<b>5 Kwaliteit van de zorgverleners</b>		
5.4 Ervaren kwaliteit personeel	3,56	40
<b>6 Kwaliteit van de zorgorganisatie</b>		
6.1 Ervaren inspraak	2,99	40
6.2 Ervaren informatie	3,27	36

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 is dan het aantal respondenten wat eerder in de rapportage is gepresenteerd.

<sup>4</sup> 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.

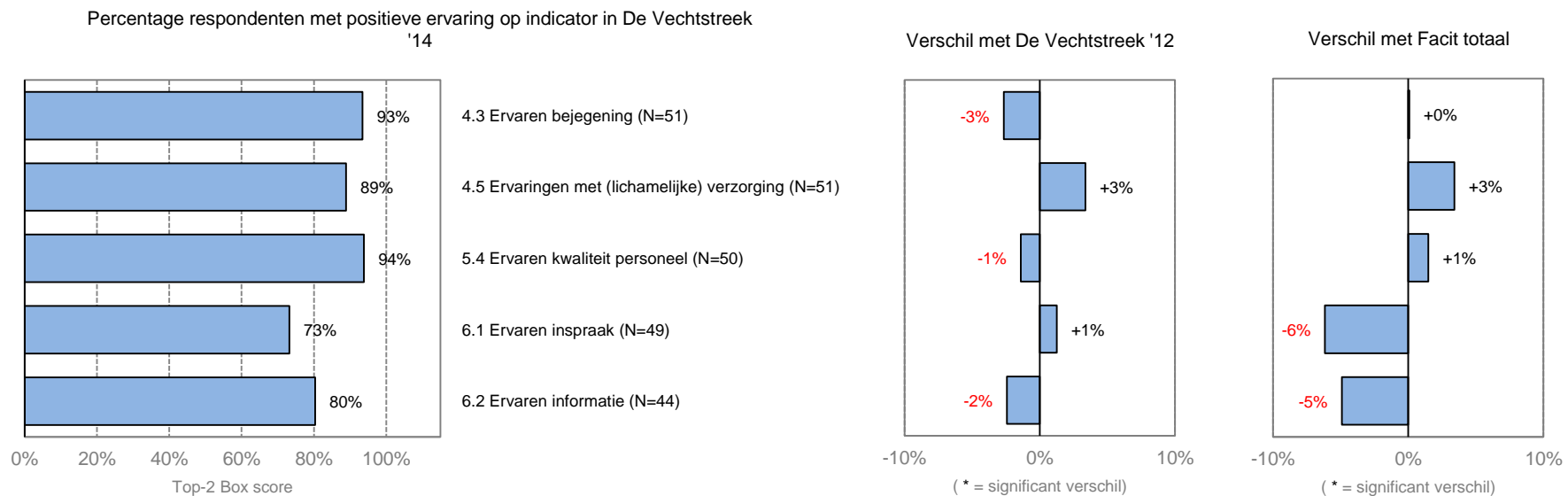
Top-2 Box scores maken dus in één oogopslag duidelijk hoeveel respondenten uit de steekproef tevreden zijn over het onderwerp of hierover een gunstige beoordeling geven. Omgekeerd kan ook direct worden afgeleid hoeveel respondenten géén positieve ervaringen hebben. Top-2 Box scores kunnen zowel op vraagniveau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

Daarnaast wordt door middel van verschilcores een vergelijking gemaakt met de raadpleging uit 2012 en het Facit totaal. Als aanvulling hierop wordt de statistische significantie van de verschilcores 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 De Vechtstreek 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.



### 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 De Vechtstreek '14	De Vechtstreek	Verskil met Facit totaal
14. Vertrouwt u de zorgverleners?	98%	- 2%	+ 1%
15. Werken de zorgverleners vakkundig?	98%	+ 0%	+ 3%
20. Krijgt u uw verzorging op de manier zoals u dat wilt?	96%	- 2%	+ 0%
8. Staat de zorginstelling voldoende open voor uw wensen?	96%	+ 4%	+ 3%
18. Geven uw zorgverleners goed antwoord op uw vragen?	94%	+ 1%	+ 2%
23. Kunt u zich met thuiszorg goed redden in het dagelijks leven?	94%	+ 6%	+ 3%
19. Heeft uw zorgverlener voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?	94%	- 4%	- 1%
17. Luisteren de zorgverleners aandachtig naar u?	92%	- 6%	- 1%
13. Zijn de zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?	91%	- 6%	+ 0%
11. Kunt u de zorginstelling overdag telefonisch goed bereiken? (van 9 tot 17 uur)	90%	- 7%	- 5%
6. Komt de zorginstelling de afspraken over de zorg goed na?	90%	- 1%	- 5%
16. Werken de zorgverleners goed samen met andere hulpverleners?	87%	+ 6%	+ 2%
7. Weet u bij wie u met uw vragen en problemen terecht kunt bij de zorginstelling?	85%	+ 4%	- 4%
21. Krijgt u uw persoonlijke verzorging op de momenten waarop u dat wilt?	85%	+ 1%	- 5%
9. Vindt u dat de zorginstelling (de leidinggevende of directie) goed reageert op uw vragen en suggesties?	83%	- 1%	- 5%
3. Kunt u meebeslissen over de inhoud van de thuiszorg die u krijgt?	83%	+ 9%	- 2%
22. Kunt u de dingen doen die u belangrijk vindt?	78%	+ 8%	+ 12%
10. Hoort u het op tijd als een zorgverlener op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte of vakantie?	74%	+ 1%	- 5%
4. Kunt u meebeslissen over de tijdstippen en dagen waarop u thuiszorg krijgt?	73%	- 4%	- 6%
12. Weet u hoe en wanneer uw contactpersoon bij de zorginstelling telefonisch bereikbaar is?	69%	- 6%	- 6%
5. Kunt u meebeslissen over van wie u thuiszorg krijgt?	28%	- 1%	- 18%





## 2 Conclusies

### 2.1 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.

Omdat er voor De Vechtstreek minder cliënten aangeschreven zijn dan de reguliere CQI steekproefomvang, namelijk 77 in plaats van 110, zijn ook de conclusies gebaseerd op de antwoorden van een kleiner aantal cliënten: er waren uiteindelijk 51 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 De Vechtstreek vertekenen.

### 2.2 Conclusies op indicatorniveau

Uit de Top-2 Box scores blijkt dat de thuiswonende cliënten van De Vechtstreek de meeste positieve antwoorden gegeven hebben bij de vragen over Ervaren kwaliteit personeel en Ervaren bejegening. De minste positieve antwoorden zijn gegeven bij Ervaren inspraak.

In vergelijking met de raadpleging uit 2012 blijkt uit de Top-2 box scores dat de resultaten van De Vechtstreek vrijwel vergelijkbaar.

Ten opzichte van de andere door Facit uitgevoerde raadplegingen scoort De Vechtstreek op 2 van de 5 indicatoren iets positiever en op 3 indicatoren (vrijwel) vergelijkbaar.

### 2.3 Conclusies op vraagniveau

## Thema 4. Mentaal welbevinden

### Indicator 4.3 Ervaren bejegening

Van de geraadpleegde thuiswonende cliënten zegt 92% dat de zorgverleners aandachtig naar hen luisteren. 94% zegt dat hun zorgverleners goed antwoord geven op hun vragen en voldoende aandacht heeft voor hoe het met hen gaat.

### Indicator 4.5 Ervaringen met (lichamelijke) verzorging

96% van de geraadpleegde cliënten geeft aan de verzorging te krijgen op de manier waarop zij dat willen, en 85% geeft aan de persoonlijke verzorging (hulp bij douchen/wassen, aankleden, haren kammen, enzovoorts) te krijgen op de momenten waarop zij dat willen. 78% van de cliënten zegt de dingen te kunnen doen die zij belangrijk vinden en 94% geeft aan zich met thuiszorg goed te kunnen redden in het dagelijks leven.

## Thema 5. Kwaliteit van de zorgverleners

### Indicator 5.4 Ervaren kwaliteit personeel

91% van de geraadpleegde thuiswonende cliënten zegt dat de zorgverleners goed op de hoogte zijn van hun ziekte(n) of gezondheidsproblemen. 98% van de cliënten vertrouwt de zorgverleners en volgens hen werken de zorgverleners vakkundig. Volgens 87% 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 thuiswonende cliënten zegt 83% mee te kunnen beslissen over de inhoud van de thuiszorg die ze krijgen (over de soort taken en werkzaamheden). 73% zegt mee te kunnen beslissen over de tijdstippen en dagen waarop ze thuiszorg krijgen en 28% over van wie (welke zorgverlener) zij thuiszorg krijgen.

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

### **Indicator 6.2 Ervaren informatie**

85% van de geraadpleegde thuiswonende cliënten zegt te weten bij wie ze met hun vragen en problemen terecht kunnen in De Vechtstreek en 83% van de cliënten die er ervaring mee hebben, vindt dat De Vechtstreek (de leidinggevende of directie) goed reageert op hun vragen en suggesties.

74% van de geraadpleegde cliënten zegt het op tijd te horen als een zorgverlener op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte of vakantie. 90% van de cliënten die er ervaring mee hebben, zegt dat ze De Vechtstreek overdag (van 9 tot 17 uur) telefonisch goed kunnen bereiken, en 69% zegt te weten hoe en wanneer hun contactpersoon bij De Vechtstreek telefonisch bereikbaar is.

### **Indicator 6.3: Aanbevelingsvraag**

Voor De Vechtstreek geldt dat 2,1% van de respondenten een criticaster is, 44,7% een passief tevreden respondent en 53,2% een promotor. De Net Promotor Score voor De Vechtstreek is 51.

### **Extra vragen De Vechtstreek**

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

Het meest voorkomende cijfer voor De Vechtstreek is een 8. Het hoogste cijfer is een 10 en het laagste een 5. Het gemiddelde cijfer voor De Vechtstreek is een 7,9.

Voor de zorgverleners van De Vechtstreek is het meest voorkomende cijfer eveneens een 8. Als hoogste cijfer is een 10 gegeven en als laagste een 6. Gemiddeld worden de zorgverleners van De Vechtstreek met een 8,2 beoordeeld.

59% van de thuiswonende cliënten geeft aan dat zij het aantal verschillende zorgverleners dat bij hen langskomt precies goed vinden. Volgens 26% zijn het er veel, maar acceptabel. 9% zegt dat er te veel verschillende zorgverleners zijn, terwijl 7% van mening is dat er te weinig verschillende zorgverleners komen.

Van de thuiswonende cliënten geeft 72% aan dat de zorgverleners genoeg tijd voor hen hebben.

96% van de thuiswonende cliënten voelt zich veilig en op hun gemak in aanwezigheid van de zorgverlener(s).

Volgens 58% van de thuiswonende cliënten helpt hun zorgverlener voldoende bij het vinden van mogelijkheden voor dagbesteding, sociale contacten en activiteiten.

68% van de thuiswonende cliënten zegt dat hun zorgverlener voldoende emotionele ondersteuning als gesprekspartner of luisterend oor biedt.

### 3 Aanbevelingen

De uitkomsten van de cliëntenraadpleging met de CQ-index voor De Vechtstreek geven op diverse 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

- Benadruk bij medewerkers dat zij aandachtig naar cliënten luisteren, goed antwoord geven op vragen van cliënten en voldoende aandacht hebben voor hoe het met cliënten gaat. 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.
- Bespreek in intakegesprekken met cliënten wat hun wensen zijn ten aanzien van de persoonlijke verzorging (hulp bij douchen/wassen, aankleden, haren kammen, enzovoorts) en de verzorging van de directe omgeving van de cliënt (zoals het bed). Bespreek in de evaluatiegesprekken of zij de zorg krijgen op de manier waarop zij dat willen en op de momenten waarop zij dat willen.

#### 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.
- Geef ruchtbaarheid aan wat De Vechtstreek onderneemt om de vakkundigheid en kennis over ziekte(n) of gezondheidsproblemen hoog te houden. Maak in het huisorgaan of op de website melding van gevolgde bijscholing, behaalde certificaten etc.
- Voer periodiek overleg met hulpverleners waarmee De Vechtstreek samenwerkt en bespreek bij die gelegenheid ook de uitkomsten van deze raadpleging. Verken welke verbeterpunten in samenspraak met hen opgepakt zouden kunnen worden.
- Blijf medewerkers bewust maken van hun gewoonten in de bejegening van en communicatie met cliënten. Bespreek met nieuwe medewerkers en stagiaires én in werkoverleg en functioneringsgesprekken de gedragscode van De Vechtstreek en wat de organisatie in dit opzicht van medewerkers verwacht. Wissel ervaringen uit en biedt intervisie of feedback aan waar nodig.
- Betracht rust in de uitvoering van de werkzaamheden. Vraag medewerkers de beschikbare tijd daadwerkelijk aan de cliënt te besteden.
- Bespreek met medewerkers welke kwaliteit van zorg en dienstverlening De Vechtstreek van hen ten aanzien van de verschillende domeinen verwacht, zodat de cliënt op een constante en herkenbare kwaliteit kan rekenen, ongeacht de persoon die zorg verleent.

**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 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 bij evaluatiegesprekken of de tijdstippen en dagen waarop zij Zorg Thuis krijgen hen schikken, pas zo nodig de afspraken aan.
- Leg gemaakte afspraken hierover schriftelijk vast in het zorgleefplan (welke zorg, per wanneer, van wie, hoe vaak, op welke dagen/tijden, enzovoorts).
- Voer met alle cliënten periodiek een evaluatiegesprek over hoe de zorg hen bevalt. Kondig dit gesprek schriftelijk aan en laat cliënten zien waar ze een weerslag van het gesprek en de daarin gemaakte afspraken in het cliëntdossier kunnen terugvinden.
- 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.
- Stel vast of de (contact)verzorgenden voldoende vaardigheden hebben op het gebied van gesprekstechnieken om het zorgleefplan adequaat toe te lichten en om de wensen van cliënten in kaart te brengen. Weten zij welke onderdelen aan bod komen bij een evaluatiegesprek (is er een checklist)? Hoe introduceren zij het gesprek (wordt er formeel vastgesteld dat het een evaluatiegesprek betreft)?
- Beoordeel of de onderlinge communicatie van zorgverleners (ook bij invalkrachten en uitzendkrachten) ten behoeve van de continuïteit van zorg naar de maatstaven van de organisatie verloopt. Stel zonodig de afspraken bij.
- Bespreek de wensen ten aanzien van inzage in het zorgdossier/het delen van informatie door de cliënt en zijn/haar sociale netwerk.
- 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 (nogmaals) onder de aandacht op welke tijden en hoe De Vechtstreek 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 De Vechtstreek. 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.
- 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 Vechtstreek of wijd er een vaste rubriek aan in het huisorgaan.

### Extra vragen De Vechtstreek

- Bespreek met cliënten of zij vinden dat er teveel verschillende zorgverleners langskomen; onderzoek of dit aantal teruggebracht kan worden, bijvoorbeeld door het rooster aan te passen.
- Vraag thuiswonende cliënten in zorgleefplangesprekken of zorgverleners voldoende tijd voor hen hebben. Vraag door wanneer dit niet geval is: 'waarop is deze ervaring gebaseerd?' Maak concrete aanvullende afspraken over de personele inzet waar dit mogelijk is. Besteed ook aandacht aan de factoren in het gedrag van zorgverleners die de beleving dat er onvoldoende tijd beschikbaar is (onbewust) negatief beïnvloeden. Spreek met hen af wat De Vechtstreek hierin van hen verwacht.
- Laat zorgverleners in het zorgplan per domein vastleggen welke (vaste) taken mantelzorgers of vrijwilligers hebben in de ondersteuning van de cliënt in zijn/haar kwaliteit van leven en evalueer of de cliënt met deze ondersteuning de zelfredzaamheid ten aanzien van het bewuste domein voldoende kan handhaven.
- Kijk in hoeverre het mogelijk is beschikbaarheid van mantelzorgers en talenten van vrijwilligers te koppelen aan specifieke/individuele wensen van cliënten.
- Actualiseer de informatie op geleide van veranderende zorg- en dienstverlening ten gevolge van de transitie: welke mogelijkheden zijn er ten aanzien van de dagbesteding van thuiswonende cliënten? Zorg dat contactverzorgenden goed op de hoogte zijn hierover, zodat zij cliënten kunnen adviseren/doorverwijzen.
- Lees en deel ervaringen van andere zorgaanbieders, als het gaat om het omgaan met levensvragen van ouderen en aandacht schenken aan het mentale welbevinden van cliënten (bijvoorbeeld met collega's van andere locaties/regio's of via een netwerk als het Expertisenetwerk Levensvragen en Ouderen van LinkedIn).
- In het Reispakket Mentaal Welbevinden (<https://www.vilanswebwinkel.nl>) is een kaart beschikbaar om met cliënten in gesprek te gaan over hun leven en over wat zij belangrijk vinden. Probeer het in gebruik nemen van deze kaart voor korte tijd uit en evalueer de ervaringen daarmee.
- Vraag cliënten op welke momenten zij ervaren dat er niet altijd aandachtig geluisterd wordt of er onvoldoende aandacht voor hen is. Gebruik de antwoorden op deze vragen als input voor de werkbespreking. Op deze wijze blijven medewerkers zich bewust van dit onderdeel van de zorg, kunnen tips uitgewisseld worden en kan er zo nodig doorverwezen worden of gesignaleerd waar nog extra aandacht nodig is.
- Train en coach medewerkers in de benodigde vaardigheden die de veranderende doelgroep vereist.

### 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.
- Benut bij de analyse van de resultaten van de CQi de in Facit Fenestra geboden extra informatie ten aanzien van bijvoorbeeld de determinanten van tevredenheid.
- 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
<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 Zinvolle 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?