



Rapport CQI-meting

Attent Kraamzorg

Versie 2.0.0

Dhr. K.Y.J Volkers

Januari 2012

KZ01

Voorwoord

Voor u ligt het rapport van het cliënttevredenheidsonderzoek voor Attent Kraamzorg. Het onderzoek brengt de mening van de cliënten die kraamzorg ontvangen van Attent Kraamzorg in kaart.

De meting is uitgevoerd volgens de *Richtlijnen cliëntenraadpleging met CQ-Index kraamzorg* van het Centrum Klantervaring Zorg. CQ-Index staat voor Consumer Quality Index, een gestandaardiseerde systematiek voor het meten, analyseren en rapporteren van klantervaringen in de zorg. Deze schrijft voor dat een meting van klantervaringen door een onafhankelijk onderzoeksbureau moet worden uitgevoerd.

Het onderzoek is uitgevoerd door het onafhankelijk onderzoeksbureau TRIQS in opdracht van Attent Kraamzorg. De resultaten van dit onderzoek kan Attent Kraamzorg gebruiken om de kwaliteit van haar zorg en dienstverlening te verbeteren. Tevens is de CQI-meting een erkend onderzoeksinstrument welke deel uit kan maken van een kwaliteitskeurmerk zoals bijvoorbeeld de HKZ certificering.

Deze data wordt aangeleverd voor de landelijke benchmark welke wordt beheerd door Zichtbare Zorg. Door correctie van de casemix adjusters kunnen deze resultaten afwijken van de resultaten weergegeven in dit rapport.

Inhoudsopgave

| | | |
|-----------|--|-----------|
| 1. | Inleiding | 4 |
| 1.1 | Leeswijzer..... | 5 |
| 2. | Onderzoeksopzet | 7 |
| 2.1 | Selectie..... | 8 |
| 2.2 | Representativiteit..... | 9 |
| 2.3 | Respons..... | 10 |
| 3. | Resultaten per vraag | 11 |
| 3.1 | Introductie..... | 11 |
| 3.2 | De intake..... | 11 |
| 3.3 | Zorg van kraamverzorgende tijdens de bevalling..... | 14 |
| 3.4 | Zorg van kraamverzorgende tijdens de kraamperiode..... | 16 |
| 3.5 | Samenwerking en afstemming zorg..... | 30 |
| 3.6 | Algemeen oordeel..... | 31 |
| 3.7 | Over uzelf..... | 33 |
| 4. | Kwaliteitsdimensies | 39 |
| 4.1 | Dimensie 'Ervaren continuïteit van zorg'..... | 43 |
| 4.2 | Dimensie 'Ervaren bejegening'..... | 44 |
| 4.3 | Dimensie 'Ervaren informatie en communicatie'..... | 45 |
| 4.4 | Dimensie 'Cliëntgerichtheid'..... | 46 |
| 4.5 | Dimensie 'Ervaren hygiëne'..... | 47 |
| 4.6 | Dimensie 'Ervaren effect van Kraamzorg'..... | 48 |
| 4.7 | Dimensie 'Ervaren organisatie van zorg'..... | 49 |
| 4.8 | Dimensie 'Bekendheid met veilig slapen'..... | 50 |
| 5. | Samenvatting | 51 |

1. Inleiding

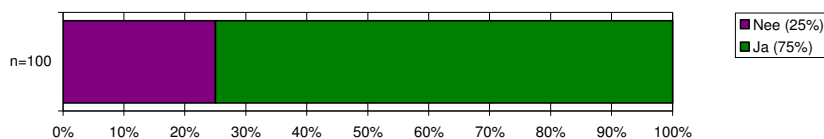
Attent Kraamzorg heeft TRIQS gevraagd de mening van de cliënten over de kwaliteit van de zorg en dienstverlening in kaart te brengen. De CQ-Index is gebruikt als onderzoeksinstrument. Het onderzoek is uitgevoerd in het meetjaar 2011.

1.1 Leeswijzer

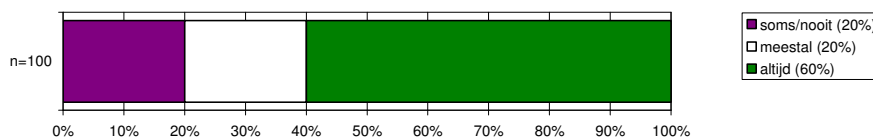
Grafieken

De resultaten van het onderzoek worden weergegeven door middel van honderd procent gestapelde staafdiagrammen. Links van de grafiek staat vermeld op hoeveel respondenten de resultaten zijn gebaseerd (n=...). De gekleurde staven bevatten de scores van de respondenten op de verschillende antwoordmogelijkheden. Rechts staat een legenda met de betekenis van de gebruikte kleuren in het diagram. Onder de grafieken staat een tabel met het aantal gegeven antwoorden per antwoordcategorie. De antwoordcategorie ‘niet van toepassing’ en ‘weet ik niet’ zijn niet meegenomen in de score, maar wel vermeld in de tabel.

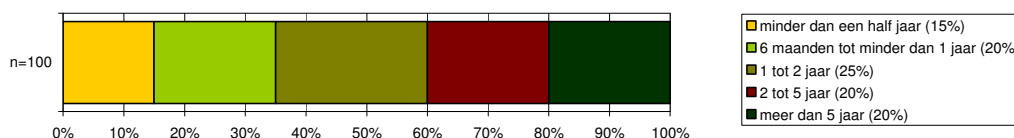
Binnen dit rapport worden drie soorten grafieken gebruikt. Een grafiek met de antwoordmogelijkheden ‘ja’ en ‘nee’. Hierbij is ‘nee’ paars en ‘ja’ groen. De grafiek begint altijd met ‘nee’. Hieronder vindt u een voorbeeld van deze grafiek.



Voor de meeste vragen zijn de antwoordmogelijkheden ‘altijd’, ‘meestal’, ‘soms’ of ‘nooit’. In de grafiek zijn de categorieën ‘soms’ en ‘nooit’ samen gevoegd. De reden hiervoor is dat deze categorieën (en vooral de categorie ‘nooit’) weinig gebruikt worden. Als een vraag negatief wordt geformuleerd, zodanig dat het antwoord ‘altijd’ een ongewenste situatie aanduidt, worden de categorieën ‘altijd’ en ‘meestal’ samengevoegd. Deze categorie heeft de kleur paars, ‘meestal’ heeft de kleur wit en ‘altijd’ groen. De grafiek begint altijd met paars. Hieronder vindt u een voorbeeld van deze grafiek.

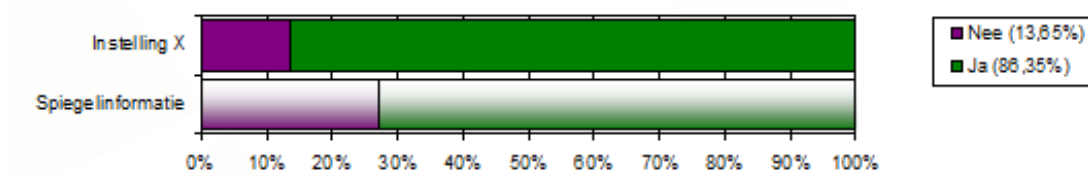


Naast deze twee grafieken zijn er ook vragen met meer antwoordcategorieën. Hier wordt een ander kleurenpalet gebruikt. In de legenda is te zien welke categorie bij welke kleur hoort. Hieronder vindt u een voorbeeld van deze grafiek.



Spiegelinformatie

Een grafiek met spiegelinformatie met de antwoordmogelijkheden 'ja' en 'nee'. Hierbij is 'nee' paars en 'ja' groen. De grafiek begint altijd met 'nee'. Hieronder vindt u een voorbeeld van deze grafiek.



Verbeterpunten

De grafieken kunnen op verschillende manieren worden bekeken om er verbeterpunten voor de zorg uit te halen. Per vraag worden de resultaten van de respondenten weergegeven. De paarse staven geven negatieve (ongewenste) antwoorden weer. Vragen die overwegend negatief worden beantwoord kunnen onderwerp van verbetering zijn.

Doorgaans zijn respondenten het globaal met elkaar eens. Als veel respondenten 'altijd' of 'meestal' antwoorden zijn er weinig die 'soms' of 'nooit' antwoorden. Het is ook mogelijk dat zowel 'altijd' en 'meestal' als 'soms' en 'nooit' vaak voorkomen. Op die punten lopen de meningen nogal uiteen en dit geeft te denken.

Deze werkwijze levert onderwerpen op waaraan, in het kader van kwaliteitsverbetering, gewerkt kan worden.

2. Onderzoeksopzet

Voor het cliënttevredenheidsonderzoek binnen Attent Kraamzorg gebruik gemaakt van de CQ vragenlijst voor Kraamzorg aanbieders. Deze vragenlijst bestaat uit 71 vragen en is bedoeld voor online afname. Het onderzoek is anoniem afgenomen, de antwoorden zijn niet gekoppeld aan de naam van de respondenten.

De vragenlijst begint met een vraag of de cliënt de afgelopen 3 maanden kraamzorg heeft ontvangen van een bepaalde kraamzorgzorgorganisatie. Vervolgens komen de verschillende thema's met betrekking tot de ervaringen met de kraamzorg aan bod en de totaaloordeelen van cliënten in de vorm van het geven van een cijfer. De lijst eindigt met achtergrondvragen van de cliënt. De vragen die verschillende aspecten van de ervaring van respondenten met de zorgaanbieders meten, de zogenaamde ervaringsvragen hebben als antwoordmogelijkheden altijd/meestal/soms/nooit of ja/nee.

Vorbereiding cliëntenraadpleging

In een vroegtijdig stadium heeft er overleg plaats gevonden met Attent Kraamzorg over de organisatie en uitvoering van de raadpleging.

- Attent Kraamzorg heeft een Excel-bestand geleverd met minimaal de volgende onderdelen:
 - o cliëntengegevens op basis van alfabet [cliënten ouder dan 18 jaar],
 - o naam, geslacht en leeftijd.
- opzet aanbiedingsmail door TRIQS, goedkeuring door Attent Kraamzorg;
- opzet herinnering/bedankje door TRIQS;

De meting heeft volgens de volgende planning plaatsgevonden:

Uitnodiging via email:

- Week 0: Uitnodigingsemail met link naar vragenlijst op internet
 - Week 1: Herinneringsemail met link naar vragenlijst aan non-respondenten
 - Week 2: Herinneringsemail met link naar vragenlijst aan non-respondenten
 - Week 3: Laatste herinneringsemail met link naar vragenlijst aan non-respondenten
-
- Conform het protocol CQ-Index vinden de activiteiten in bovenstaande tijdsplanning op de vrijdag plaats.

De cliënten krijgen de uitnodigen met de inlogcode via de mail toegestuurd. Middels een koppeling in de uitnodigingsmail kunnen de cliënten de vragenlijst online invullen.

2.1 Selectie

Conform de richtlijnen CQ-Index zijn er 155 respondenten benaderd, wat overeenkomt met de totale populatie.

2.2 Representativiteit

Er is geen steekproef getrokken, de gehele populatie is aangeschreven. Daardoor kan de representativiteit niet bepaald worden. De gemiddelde leeftijd van de populatie is als volgt:

| Populatie | |
|---------------------|------------|
| Gemiddelde leeftijd | 29,83 jaar |

2.3 Respons

Middels onderstaand schema wordt de respons weergegeven:

| | |
|---|-----------|
| Het totaal aantal verstuurd vragenlijsten | 155 |
| Het totaal aantal verstuurd vragenlijsten minus: | |
| - respondenten die aangegeven hebben niet mee te willen doen (lege casus) | 4 |
| - aantal cliënten met ernstige problematiek | 0 |
| - aantal lijsten 'onbestelbaar retour' | 9 |
| - geen kraamzorg ontvangen in de afgelopen 3 maanden | 2 |
| - jonger dan 18 jaar | 0 |
| Totaal | 15 |

| | |
|--|-----------|
| Bruto respons (Het aantal geretourneerde en ingevulde vragenlijsten) | 86 |
| Aantal respondenten geëxcludeerd na exclusie criteria: | |
| - vragen niet zelf beantwoord | 0 |
| - minder dan 50% van de vragen ingevuld | 0 |
| Totaal | 0 |
| Netto respons (Het aantal correct en volledig ingevulde vragenlijsten) | 86 |

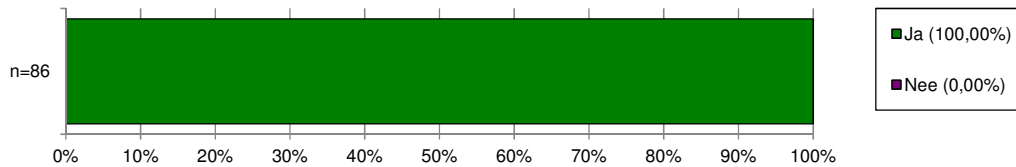
| | |
|---|--------|
| Bruto responspercentage (86 / (155-15)) | 61,42% |
| Netto responspercentage (86 / (155-15)) | 61,42% |

In deze rapportage zijn de gegevens gebaseerd op de netto respons.

3. Resultaten per vraag

3.1 Introductie

1 Heeft u in de afgelopen drie maanden kraamzorg gekregen?

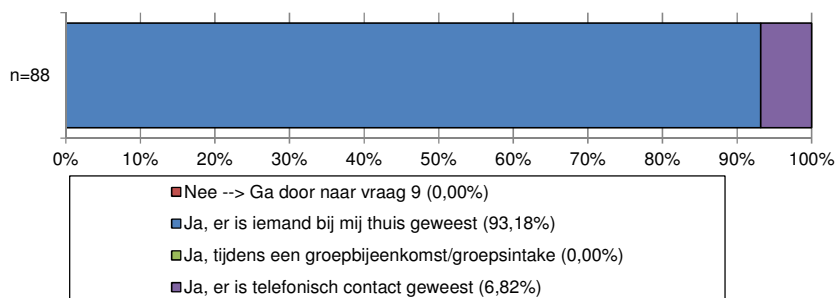


| Antwoordcategorie | Ja | Nee |
|-------------------|----|-----|
| n | 86 | 0 |

3.2 De intake

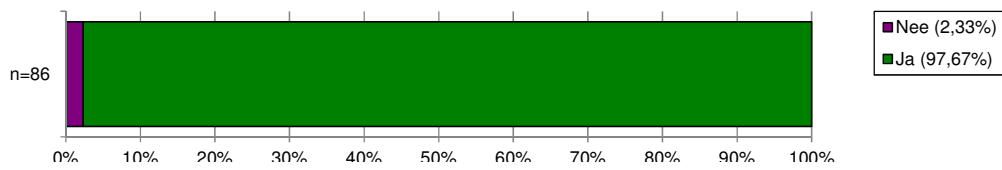
De vragen in deze vragenlijst gaan over uw ervaringen met de kraamzorg. De vragen 3 t/m 9 gaan specifiek over het voorbereidend gesprek (intake) voor de bevalling.

3 Heeft u vóór de bevalling een voorbereidend gesprek gehad met iemand van de kraamzorgaanbieder over de kraamzorg?



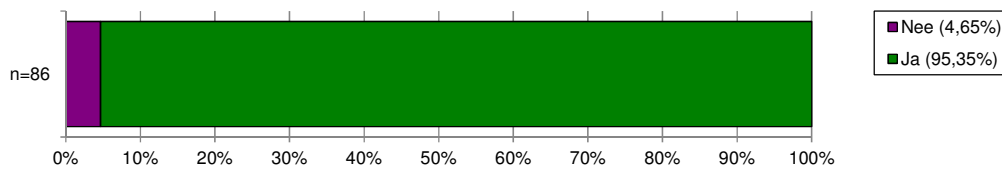
| Antwoordcategorie | n |
|---|----|
| Nee --> Ga door naar vraag 9 | 0 |
| Ja, er is iemand bij mij thuis geweest | 82 |
| Ja, tijdens een groepbijeenkomst/groepsintake | 0 |
| Ja, er is telefonisch contact geweest | 6 |

4 Bent u geïnformeerd over wat u in huis moest hebben voor de bevalling en daarna?



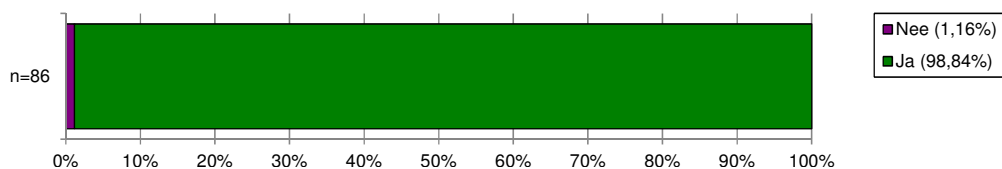
| Antwoordcategorie | Nee | Ja |
|-------------------|-----|----|
| n | 2 | 84 |

5 Kreeg u informatie van de kraamzorgaanbieder over de dingen die wel of juist niet bij de taken van de kraamverzorgende horen?



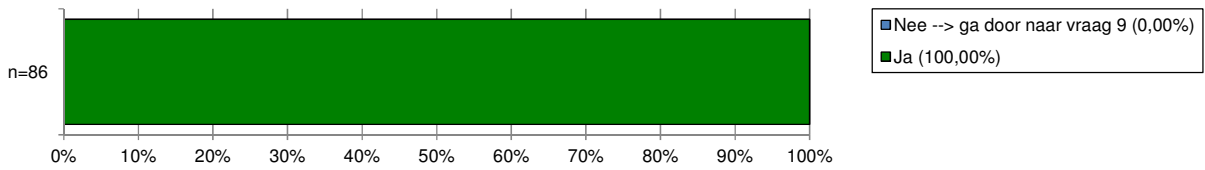
| Antwoordcategorie | Nee | Ja |
|-------------------|-----|----|
| n | 4 | 82 |

6 Kreeg u informatie over de bereikbaarheid van de kraamzorg-aanbieder?



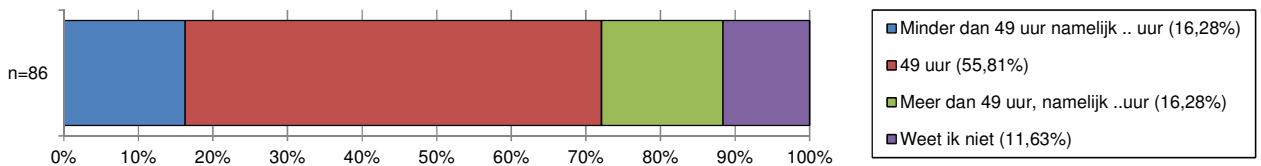
| Antwoordcategorie | Nee | Ja |
|-------------------|-----|----|
| n | 1 | 85 |

7 Is met u besproken hoeveel uren kraamzorg u zou krijgen?



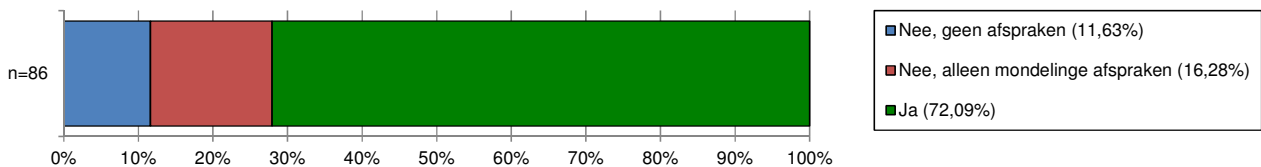
| Antwoordcategorie | Nee --> ga door naar vraag 9 | Ja |
|-------------------|------------------------------|----|
| n | 0 | 86 |

8 Wat is er met u afgesproken tijdens het gesprek over het aantal uren kraamzorg dat u na de bevalling zou krijgen?



| Antwoordcategorie | n |
|-------------------|----|
| Minder dan 49 uur | 14 |
| 49 uur | 48 |
| Meer dan 49 uur | 14 |
| Weet ik niet | 10 |

9 Zijn er met u schriftelijke afspraken gemaakt over de kraamzorg die u van de kraamzorgaanbieder zou krijgen?

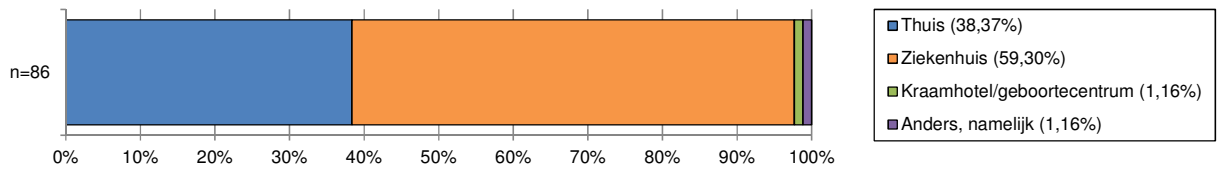


| Antwoordcategorie | n |
|----------------------------------|----|
| Nee, geen afspraken | 10 |
| Nee, alleen mondelinge afspraken | 14 |
| Ja | 62 |

3.3 Zorg van kraamverzorgende tijdens de bevalling

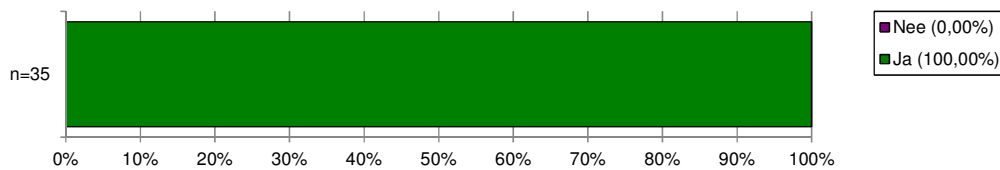
De vragen 10 t/m 16 gaan over uw ervaringen met de kraamverzorgende tijdens de bevalling.

10 Waar bent u bevallen?



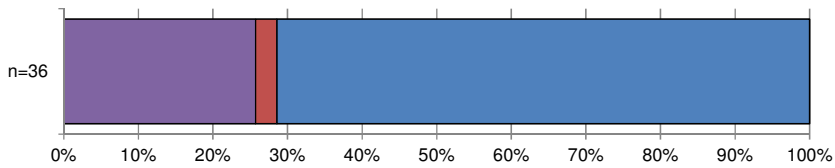
| Antwoordcategorie | n |
|-------------------------------------|----|
| Thuis | 33 |
| Ziekenhuis -> ga door naar vraag 15 | 51 |
| Kraamhotel/geboortecentrum | 1 |
| Anders, namelijk | 1 |

11 Is er een kraamverzorgende opgeroepen om bij de bevalling te assisteren?



| Antwoordcategorie | Nee -> ga door naar vraag 18 | Ja |
|-------------------|------------------------------|----|
| n | 0 | 35 |

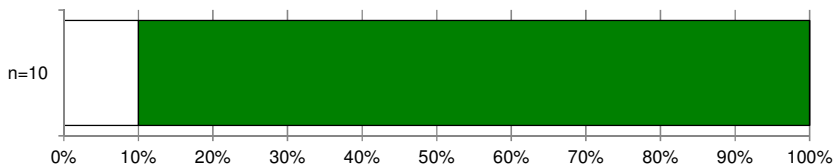
12 Was de kraamverzorgende op tijd aanwezig om te helpen bij de bevalling?



- Nee, de bevalling ging te snel (25,71%)
- Nee, de kraamverzorgende was te laat opgeroepen (0,00%)
- Nee, de kraamverzorgende kwam te laat (2,86%)
- Ja -> Ga door naar vraag 14 (71,43%)

| Antwoordcategorie | n |
|---|----|
| Nee, de bevalling ging te snel | 9 |
| Nee, de kraamverzorgende was te laat opgeroepen | 1 |
| Nee, de kraamverzorgende kwam te laat | 1 |
| Ja --> ga door naar vraag 14 | 25 |

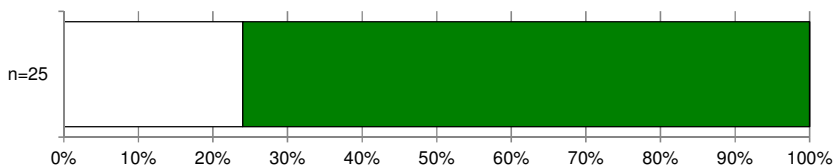
13 Was het een probleem dat de kraamverzorgende niet op tijd was om te helpen bij de bevalling?



- Groot probleem (0,00%)
- Klein probleem (10,00%)
- Geen probleem (90,00%)

| Antwoordcategorie | Groot probleem | Klein probleem | Geen probleem |
|-------------------|----------------|----------------|---------------|
| n | 0 | 1 | 9 |

14 Welk cijfer geeft u de kraamverzorgende voor de zorg tijdens de bevalling?



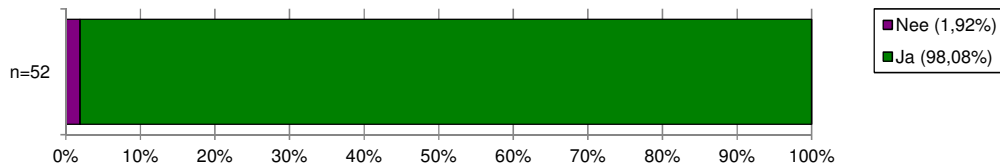
- 0 t/m 5 (0,00%)
- 6 t/m 8 (24,00%)
- 9 t/m 10 (76,00%)

| Antwoordcategorie | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|-------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| n | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 4 | 7 | 12 |

3.4 Zorg van kraamverzorgende tijdens de kraamperiode

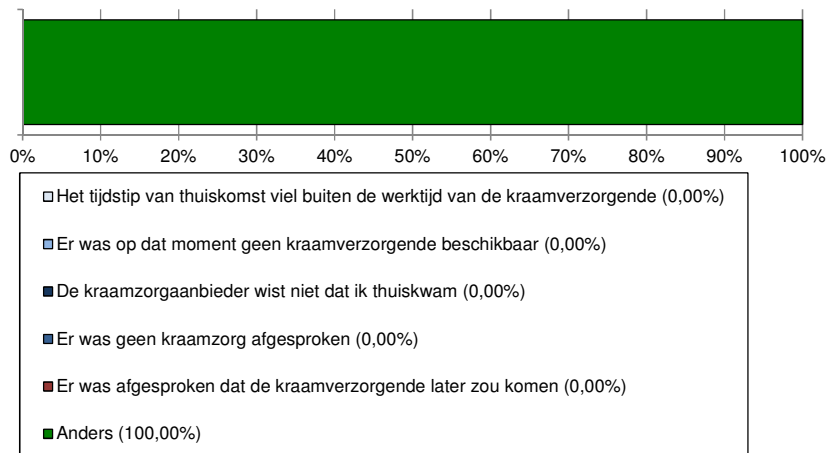
Indien u thuis bent bevallen zijn de vragen 15 t/m 17 niet op u van toepassing. Wij vragen u om door te gaan met vraag 18.

15 Was de kraamverzorgende snel aanwezig nadat u thuis kwam?



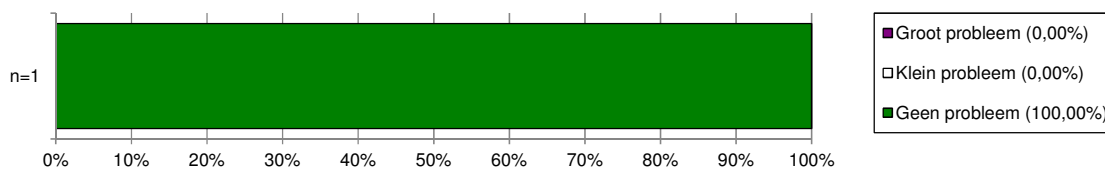
| Antwoordcategorie | Nee | Ja -> Ga door naar vraag 18 |
|-------------------|-----|-----------------------------|
| n | 1 | 51 |

16 Waarom was de kraamverzorgende niet snel aanwezig nadat u thuis kwam?



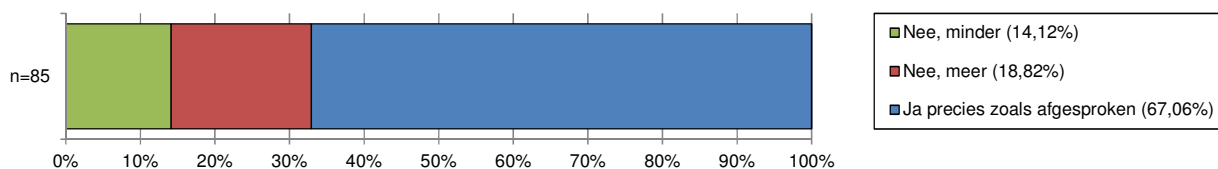
| Antwoordcategorie | n |
|---|---|
| Het tijdstip van thuiskomst viel buiten de werktijd van de kraamverzorgende | 0 |
| Er was op dat moment geen kraamverzorgende beschikbaar | 0 |
| De kraamzorgaanbieder wist niet dat ik thuiskwam | 0 |
| Er was geen kraamzorg afgesproken | 0 |
| Er was afgesproken dat de kraamverzorgende later zou komen | 0 |
| Anders | 1 |

17 Was het een probleem dat de kraamverzorgende niet snel aanwezig was nadat u thuis kwam?



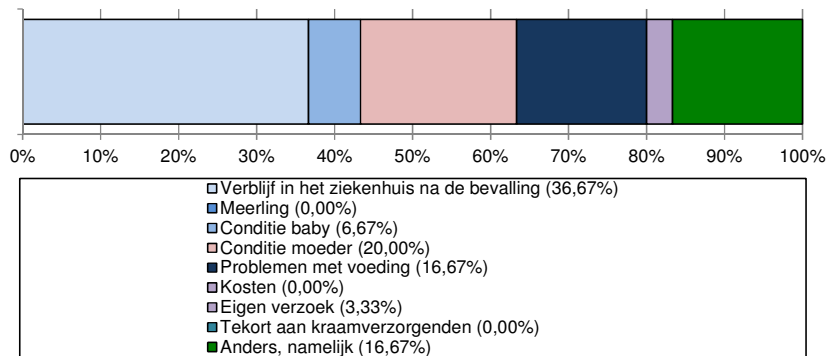
| Antwoordcategorie | Groot probleem | Klein probleem | Geen probleem |
|-------------------|----------------|----------------|---------------|
| n | 0 | 0 | 1 |

18 Heeft u het aantal uren kraamzorg gekregen dat vooraf met u was besproken?



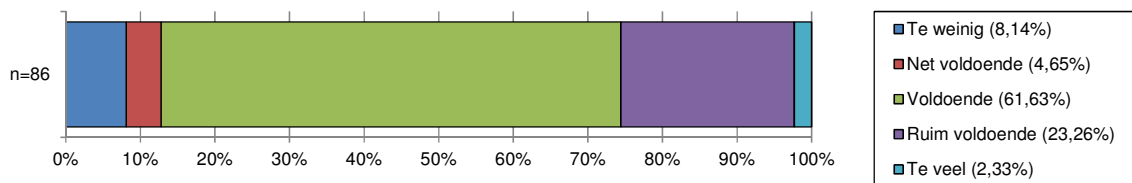
| Antwoordcategorie | n |
|---|----|
| Nee minder | 12 |
| Nee, meer | 16 |
| Ja precies zoals afgesproken | 57 |
| Niet van toepassing, er was niets afgesproken | 1 |

20 Wat was de reden dat u meer of minder uren kraamzorg heeft gehad?



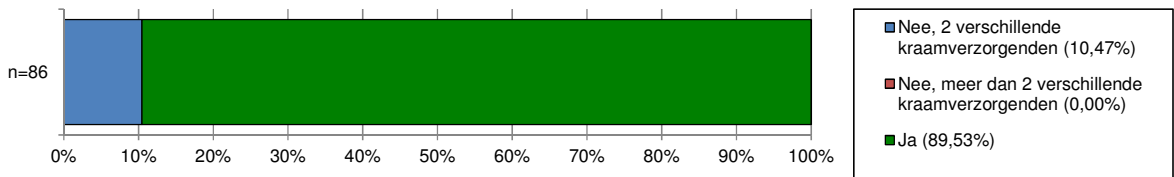
| Antwoordcategorie | n |
|--|----|
| Verbleef in het ziekenhuis na de bevalling | 11 |
| Meerling | 0 |
| Conditie baby | 2 |
| Conditie moeder | 6 |
| Problemen met voeding | 5 |
| Kosten | 0 |
| Eigen verzoek | 1 |
| Tekort aan kraamverzorgenden | 0 |
| Anders, namelijk | 5 |

21 Wat vindt u van het uiteindelijke aantal uren kraamzorg dat u heeft gehad?



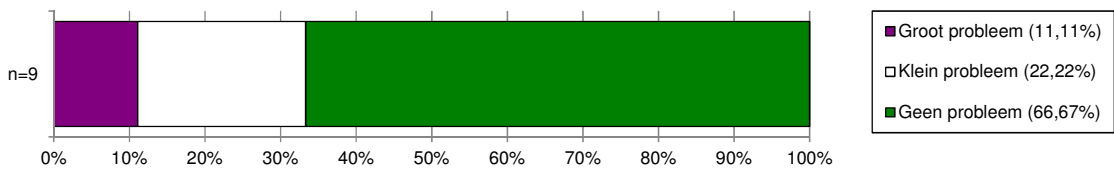
| Antwoordcategorie | Te weinig | Net voldoende | Voldoende | Ruim voldoende | Te veel |
|-------------------|-----------|---------------|-----------|----------------|---------|
| n | 7 | 4 | 53 | 20 | 2 |

22 Had u tijdens de hele kraamperiode overdag dezelfde kraamverzorgende?



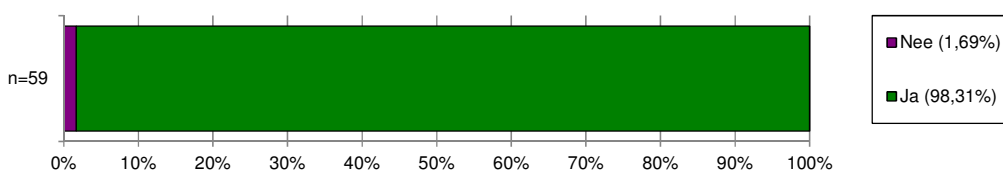
| Antwoordcategorie | n |
|---|----|
| Nee, 2 verschillende kraamverzorgenden | 9 |
| Nee, meer dan 2 verschillende kraamverzorgenden | 0 |
| Ja -> ga door naar vraag 24 | 77 |

23 Was het een probleem dat u tijdens de kraamperiode twee of meer verschillende kraamverzorgenden had?



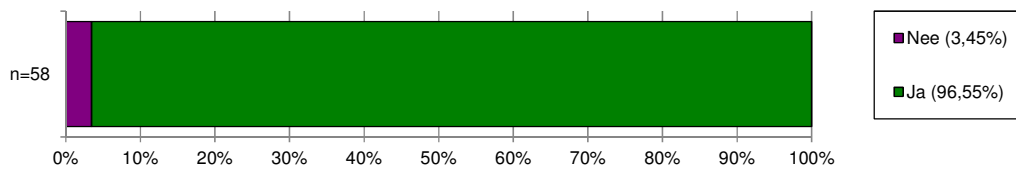
| Antwoordcategorie | Groot probleem | Klein probleem | Geen probleem |
|-------------------|----------------|----------------|---------------|
| n | 1 | 2 | 6 |

24 Heeft u begeleiding van de kraamverzorgende(n) gekregen bij het geven van borstvoeding?



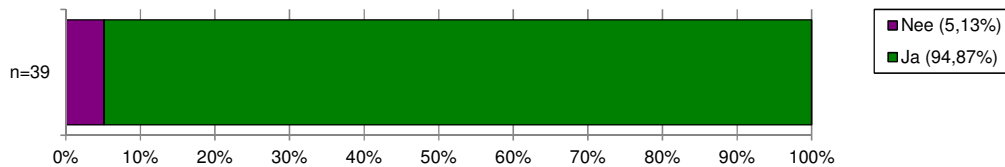
| Antwoordcategorie | Nee -> ga door naar vraag 26 | Ja | Niet van toepassing |
|-------------------|------------------------------|----|---------------------|
| n | 1 | 58 | 27 |

25 Was de begeleiding bij het geven van borstvoeding voldoende?



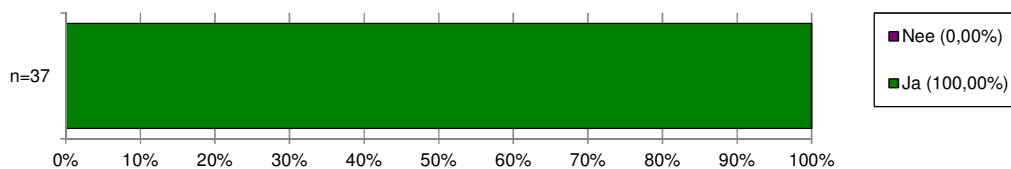
| Antwoordcategorie | Nee | Ja |
|-------------------|-----|----|
| n | 2 | 56 |

26 Heeft u begeleiding van de kraamverzorgende(n) gekregen bij het geven van flesvoeding?



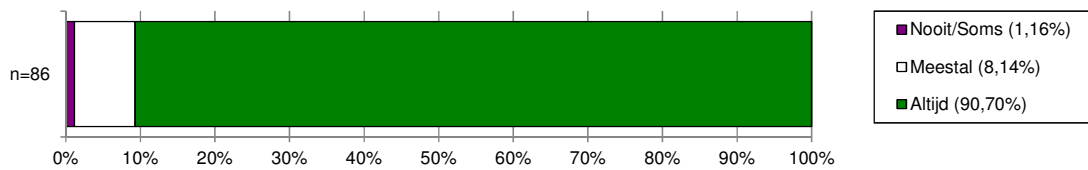
| Antwoordcategorie | Nee -> ga door naar vraag 28 | Ja | Niet van toepassing |
|-------------------|------------------------------|----|---------------------|
| n | 2 | 37 | 47 |

27 Was de begeleiding bij het geven van flesvoeding voldoende?



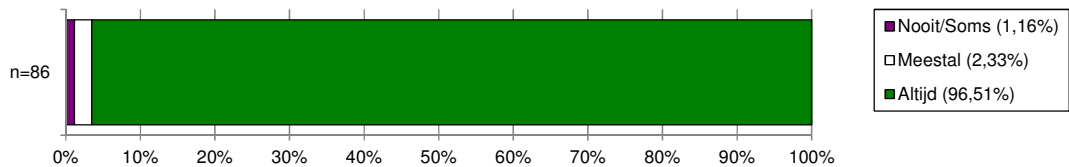
| Antwoordcategorie | Nee | Ja |
|-------------------|-----|----|
| n | 0 | 37 |

28 Gaf (gaven) de kraamverzorgende(n) op een begrijpelijke manier uitleg?



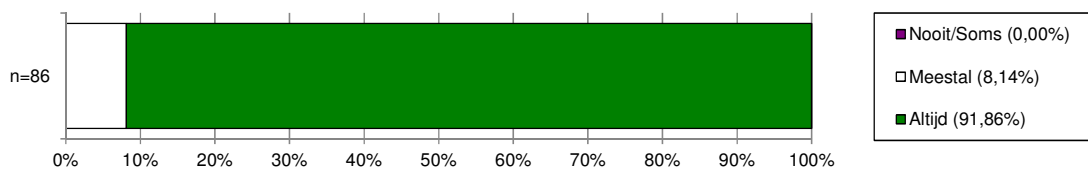
| Antwoordcategorie | Nooit | Soms | Meestal | Altijd |
|-------------------|-------|------|---------|--------|
| n | 0 | 1 | 7 | 78 |

29 Was (waren) de kraamverzorgende(n) beleefd tegen u?



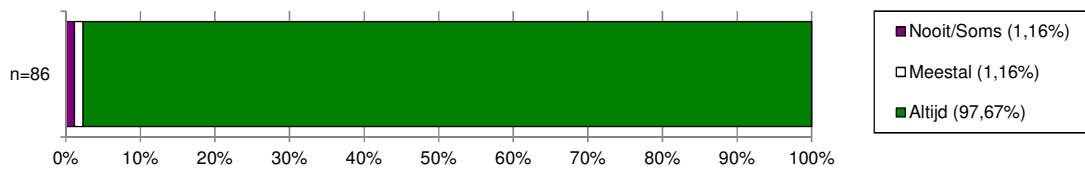
| Antwoordcategorie | Nooit | Soms | Meestal | Altijd |
|-------------------|-------|------|---------|--------|
| n | 0 | 1 | 2 | 83 |

30 Luisterde(n) de kraamverzorgende(n) aandachtig naar u?



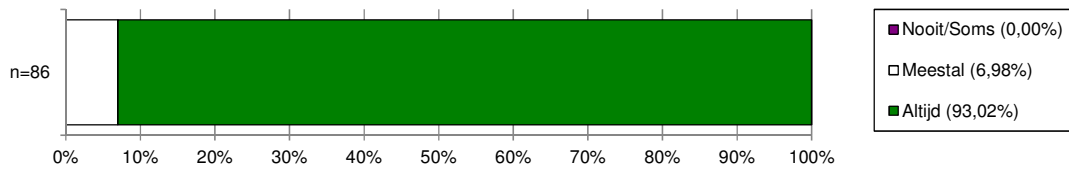
| Antwoordcategorie | Nooit | Soms | Meestal | Altijd |
|-------------------|-------|------|---------|--------|
| n | 0 | 0 | 7 | 79 |

31 Nam(en) de kraamverzorgende(n) u serieus?



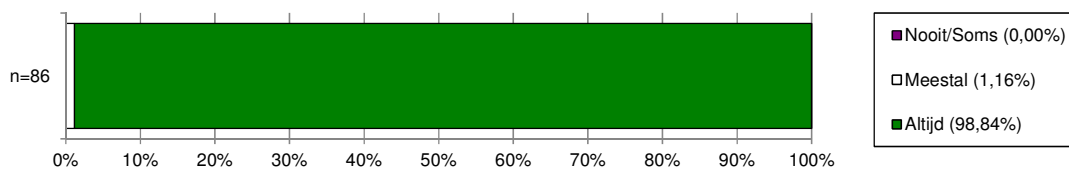
| Antwoordcategorie | Nooit | Soms | Meestal | Altijd |
|-------------------|-------|------|---------|--------|
| n | 0 | 1 | 1 | 84 |

32 Had(den) de kraamverzorgende(n) genoeg tijd voor u?



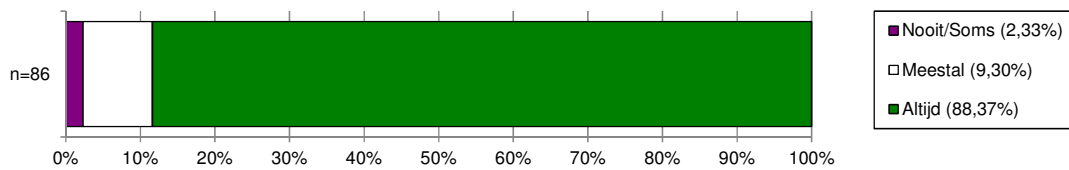
| Antwoordcategorie | Nooit | Soms | Meestal | Altijd |
|-------------------|-------|------|---------|--------|
| n | 0 | 0 | 6 | 80 |

33 Had(den) de kraamverzorgende(n) genoeg tijd voor uw baby?



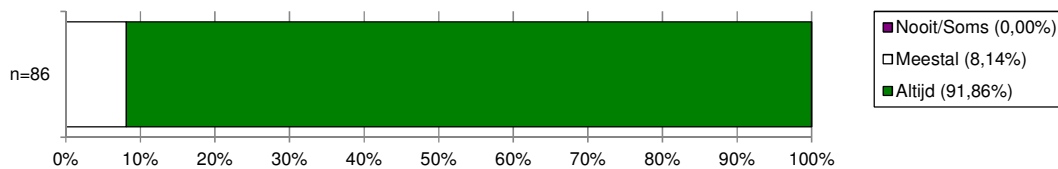
| Antwoordcategorie | Nooit | Soms | Meestal | Altijd |
|-------------------|-------|------|---------|--------|
| n | 0 | 0 | 1 | 85 |

34 Vond u de kraamverzorgende(n) deskundig?



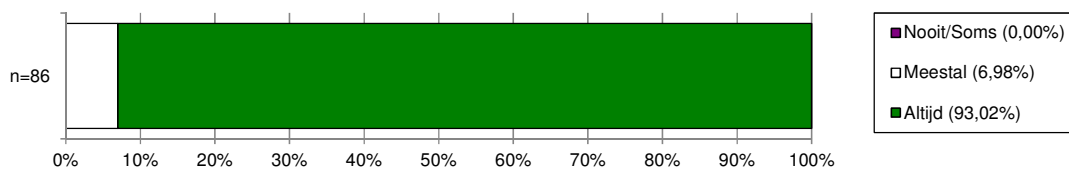
| Antwoordcategorie | Nooit | Soms | Meestal | Altijd |
|-------------------|-------|------|---------|--------|
| n | 0 | 2 | 8 | 76 |

35 Ging(en) de kraamverzorgende(n) zelfstandig te werk?



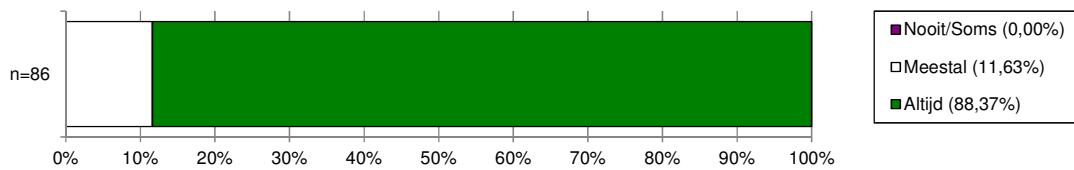
| Antwoordcategorie | Nooit | Soms | Meestal | Altijd |
|-------------------|-------|------|---------|--------|
| n | 0 | 0 | 7 | 79 |

36 Was (waren) de kraamverzorgende(n) oplettend bij eventuele problemen?



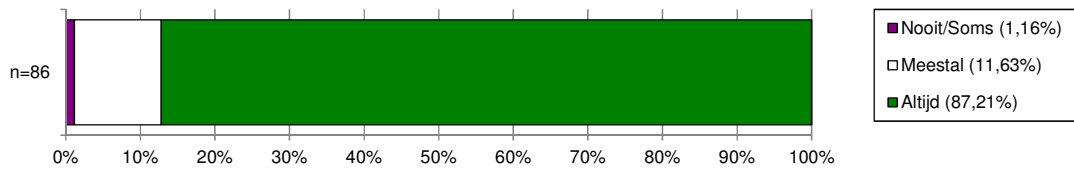
| Antwoordcategorie | Nooit | Soms | Meestal | Altijd |
|-------------------|-------|------|---------|--------|
| n | 0 | 0 | 6 | 80 |

37 Lette(n) de kraamverzorgende(n) erop dat u voldoende rust kreeg?



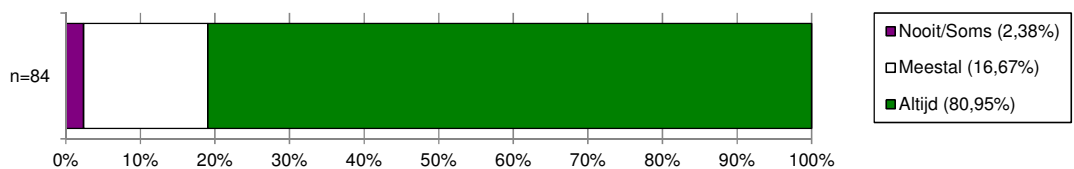
| Antwoordcategorie | Nooit | Soms | Meestal | Altijd |
|-------------------|-------|------|---------|--------|
| n | 0 | 0 | 10 | 76 |

38 Begeleidde(n) de kraamverzorgende(n) u in de omgang met uw baby?



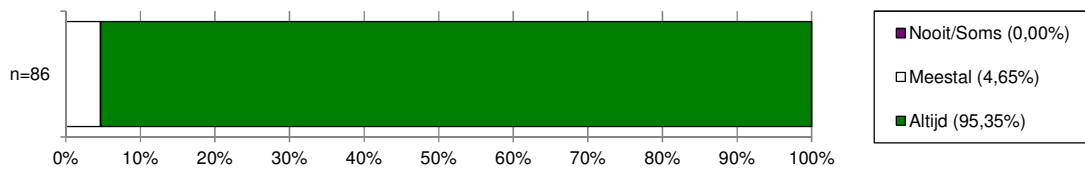
| Antwoordcategorie | Nooit | Soms | Meestal | Altijd |
|-------------------|-------|------|---------|--------|
| n | 0 | 1 | 10 | 75 |

39 Betrok(ken) de kraamverzorgende(n) uw partner bij de kraamzorg?



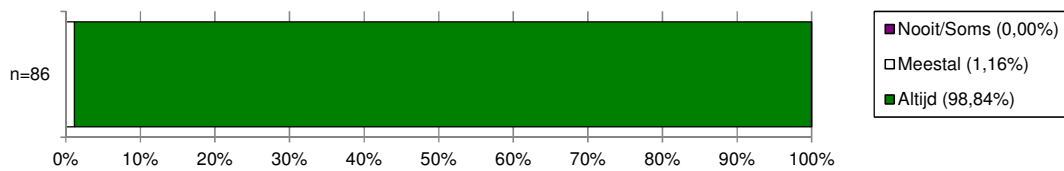
| Antwoordcategorie | Nooit | Soms | Meestal | Altijd | Niet van toepassing |
|-------------------|-------|------|---------|--------|---------------------|
| n | 0 | 2 | 14 | 68 | 2 |

40 Zorgde(n) de kraamverzorgende(n) voor uw persoonlijke hygiëne? (comfortabel, schoon)



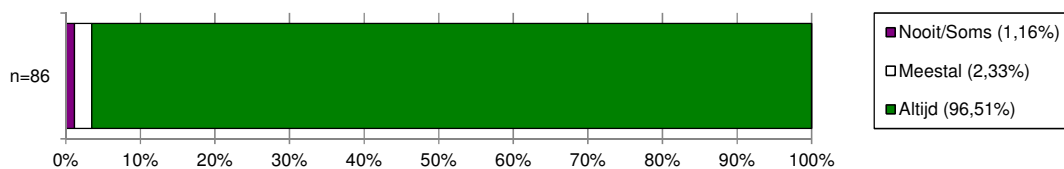
| Antwoordcategorie | Nooit | Soms | Meestal | Altijd |
|-------------------|-------|------|---------|--------|
| n | 0 | 0 | 4 | 82 |

41 Zorgde(n) de kraamverzorgende(n) voor de hygiëne van uw baby? (comfortabel, schoon)



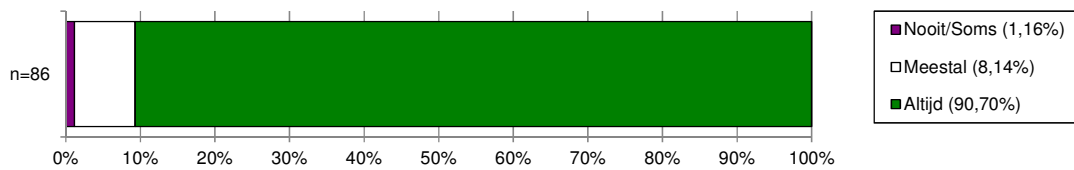
| Antwoordcategorie | Nooit | Soms | Meestal | Altijd |
|-------------------|-------|------|---------|--------|
| n | 0 | 0 | 1 | 85 |

42 Zorgde(n) de kraamverzorgende(n) voor een schone omgeving (toilet, slaapkamer)



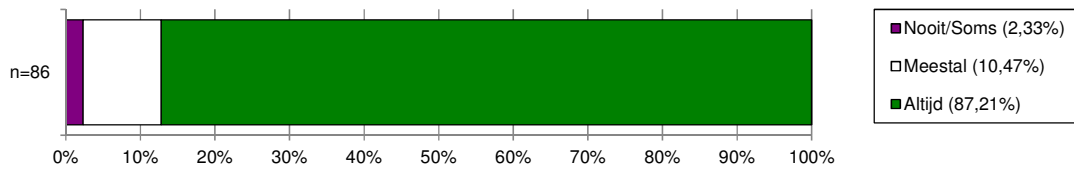
| Antwoordcategorie | Nooit | Soms | Meestal | Altijd |
|-------------------|-------|------|---------|--------|
| n | 0 | 1 | 2 | 83 |

43 Zorgde(n) de kraamverzorgende(n) dat u zelfvertrouwen kreeg in de omgang met uw baby?



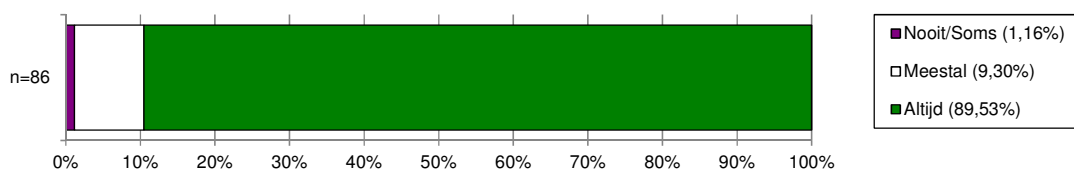
| Antwoordcategorie | Nooit | Soms | Meestal | Altijd |
|-------------------|-------|------|---------|--------|
| n | 0 | 1 | 7 | 78 |

44 Voelde u zich op uw gemak bij de kraamverzorgende(n)?



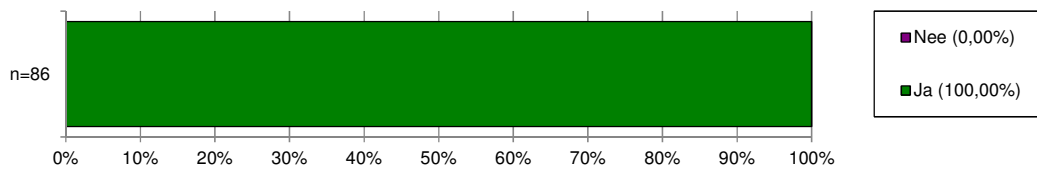
| Antwoordcategorie | Nooit | Soms | Meestal | Altijd |
|-------------------|-------|------|---------|--------|
| n | 0 | 2 | 9 | 75 |

45 Gaf (gaven) de kraamverzorgende(n) advies/ voorlichting over bijvoorbeeld hygiëne, baby verzorging, voeding?



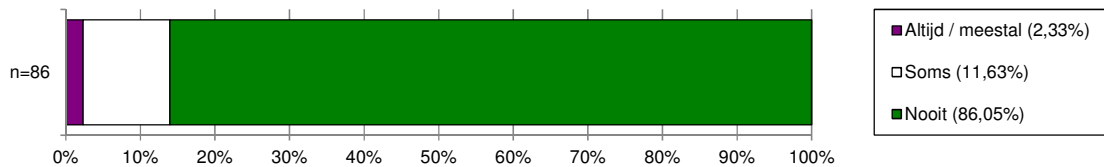
| Antwoordcategorie | Nooit | Soms | Meestal | Altijd |
|-------------------|-------|------|---------|--------|
| n | 0 | 1 | 8 | 77 |

46 Gaf (gaven) de kraamverzorgende(n) informatie over veilig slapen?



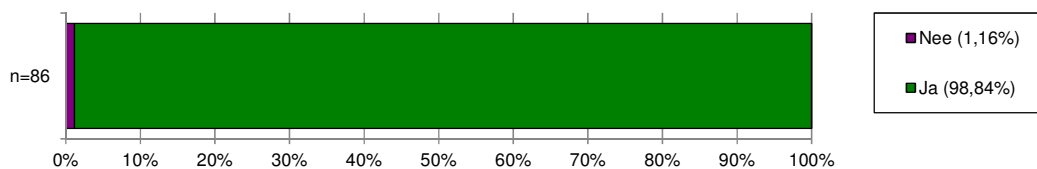
| Antwoordcategorie | Nee | Ja |
|-------------------|-----|----|
| n | 0 | 86 |

47 Gaf (gaven) de kraamverzorgende(n) u tegenstrijdige informatie?



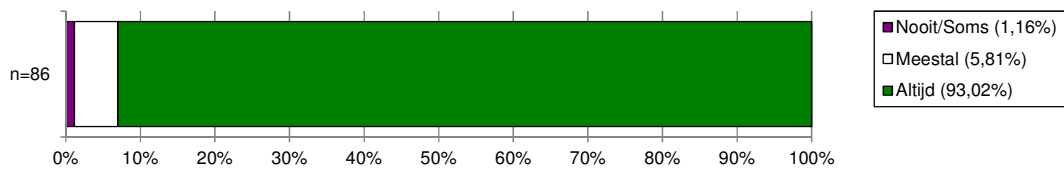
| Antwoordcategorie | Nooit | Soms | Meestal | Altijd |
|-------------------|-------|------|---------|--------|
| n | 74 | 10 | 0 | 2 |

48 Had(den) de kraamverzorgende(n) aandacht voor uw persoonlijke en culturele achtergrond?



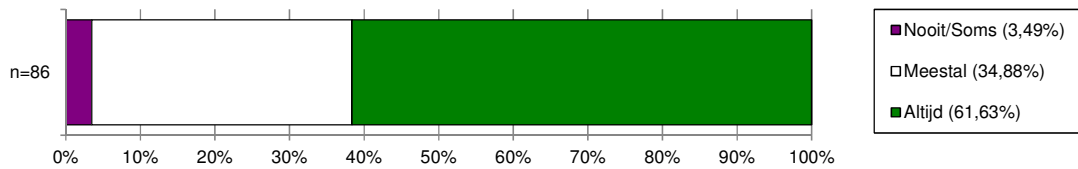
| Antwoordcategorie | Nee | Ja |
|-------------------|-----|----|
| n | 1 | 85 |

49 Kon u meebeslissen over wat het beste is voor u en uw kind?



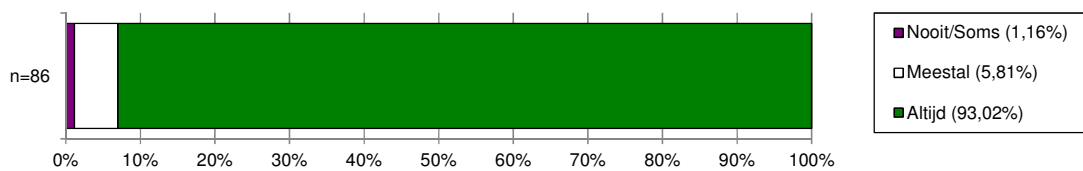
| Antwoordcategorie | Nooit | Soms | Meestal | Altijd |
|-------------------|-------|------|---------|--------|
| n | 0 | 1 | 5 | 80 |

50 Werkte(n) de kraamverzorgende(n) op uw manier?



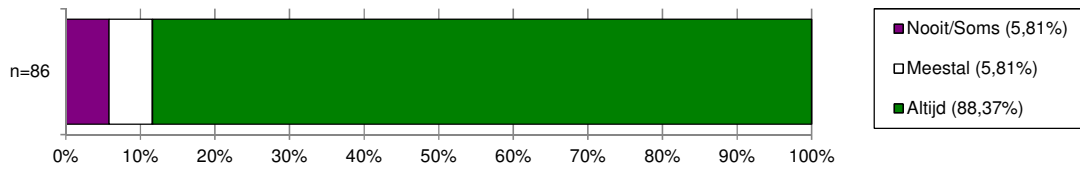
| Antwoordcategorie | Nooit | Soms | Meestal | Altijd |
|-------------------|-------|------|---------|--------|
| n | 1 | 2 | 30 | 53 |

51 Hield(en) de kraamverzorgende(n) rekening met wat u zelf wel en niet kon?



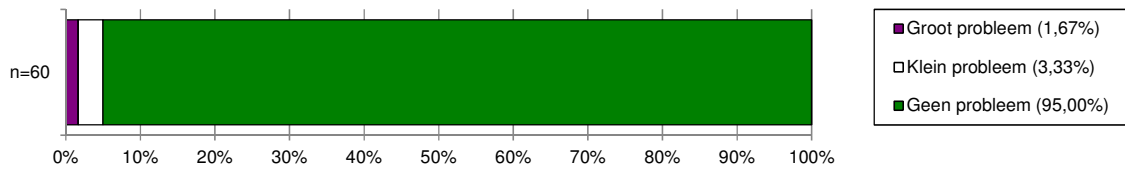
| Antwoordcategorie | Nooit | Soms | Meestal | Altijd |
|-------------------|-------|------|---------|--------|
| n | 0 | 1 | 5 | 80 |

52 Wist u bij wie u terecht kon met vragen, problemen en eventuele klachten over de geleverde kraamzorg?



| Antwoordcategorie | Nooit | Soms | Meestal | Altijd |
|-------------------|-------|------|---------|--------|
| n | 2 | 3 | 5 | 76 |

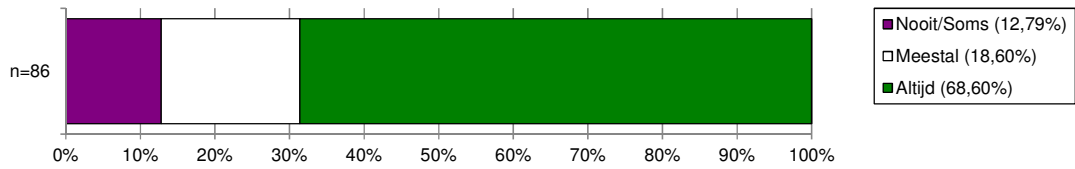
53 Was het een probleem om de kraamzorgaanbieder telefonisch te bereiken?



| Antwoordcategorie | Groot probleem | Klein probleem | Geen probleem | Niet van toepassing |
|-------------------|----------------|----------------|---------------|---------------------|
| n | 1 | 2 | 57 | 26 |

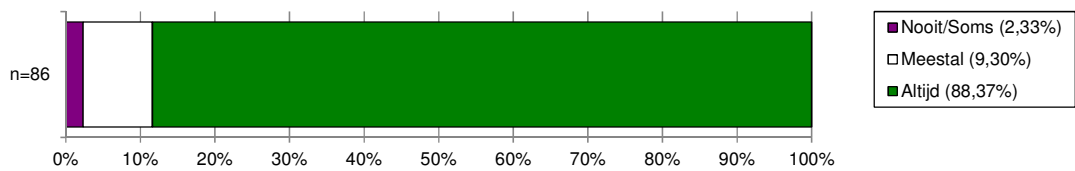
3.5 Samenwerking en afstemming zorg

54 Werkten de kraamverzorgende(n) en de verloskundige met elkaar samen?



| Antwoordcategorie | Nooit | Soms | Meestal | Altijd |
|-------------------|-------|------|---------|--------|
| n | 2 | 9 | 16 | 59 |

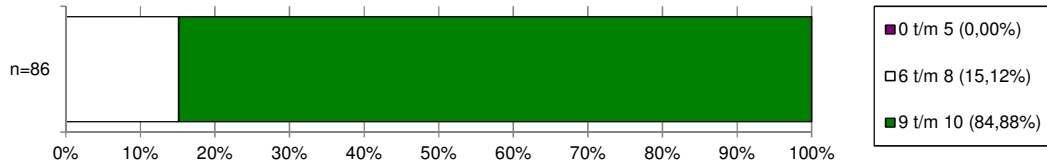
55 Verwees de kraamverzorgende u naar de verloskundige wanneer u dat nodig vond?



| Antwoordcategorie | Nooit | Soms | Meestal | Altijd |
|-------------------|-------|------|---------|--------|
| n | 0 | 2 | 8 | 76 |

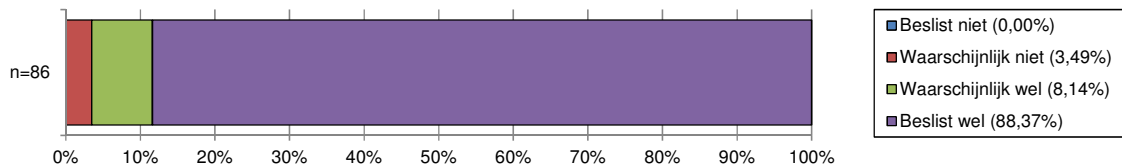
3.6 Algemeen oordeel

56 Welk cijfer geeft u de kraamverzorgende(n) voor de zorg tijdens de kraamperiode?



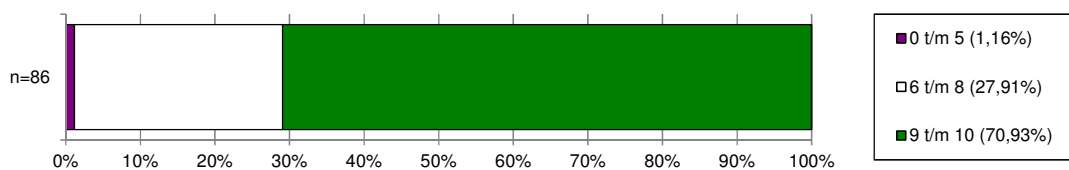
| Antwoordcategorie | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|-------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|
| n | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 11 | 14 | 59 |

57 Zou u deze kraamverzorgende(n) bij vrienden en familie aanbevelen?



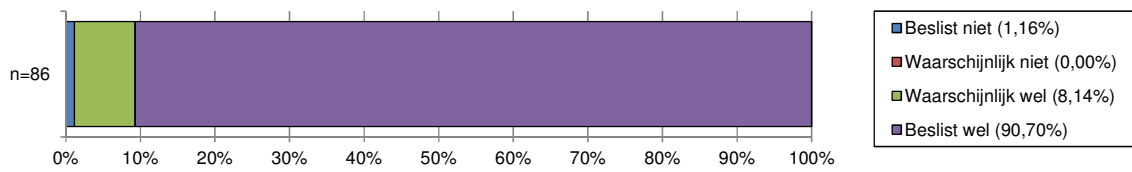
| Antwoordcategorie | Beslist niet | Waarschijnlijk niet | Waarschijnlijk wel | Beslist wel |
|-------------------|--------------|---------------------|--------------------|-------------|
| n | 0 | 3 | 7 | 76 |

58 Welk cijfer geeft u de kraamzorgaanbieder/ het kraambureau?



| Antwoordcategorie | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|-------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|
| n | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 22 | 16 | 45 |

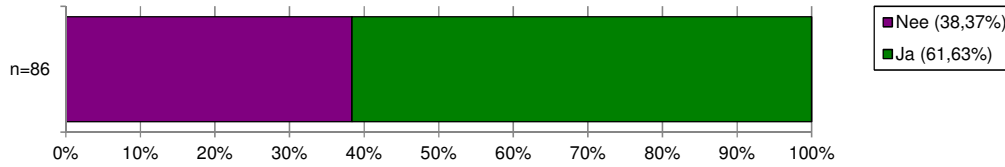
59 Zou u deze kraamzorgaanbieder/ dit kraambureau bij vrienden en familie aanbevelen?



| Antwoordcategorie | Beslist niet | Waarschijnlijk niet | Waarschijnlijk wel | Beslist wel |
|-------------------|--------------|---------------------|--------------------|-------------|
| n | 1 | 0 | 7 | 78 |

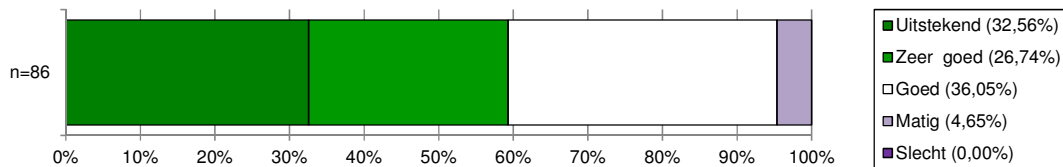
3.7 Over uzelf

60 Kreeg u deze kraamzorg voor de geboorte van uw eerste kind?



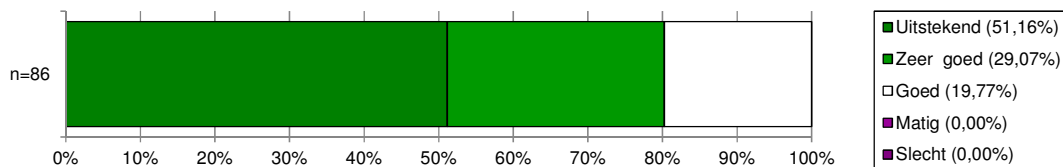
| Antwoordcategorie | Nee | Ja |
|-------------------|-----|----|
| n | 33 | 53 |

61 Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?



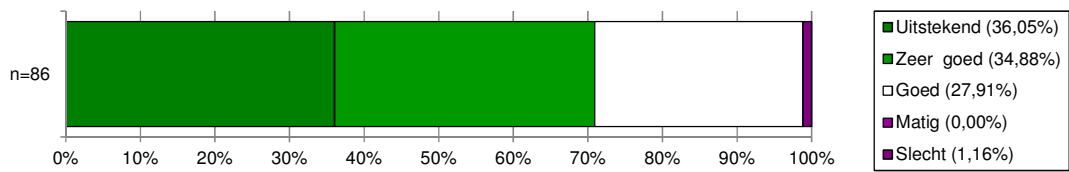
| Antwoordcategorie | Uitstekend | Zeer goed | Goed | Matig | Slecht |
|-------------------|------------|-----------|------|-------|--------|
| n | 28 | 23 | 31 | 4 | 0 |

62 Hoe zou u over het algemeen de gezondheid van uw baby noemen?



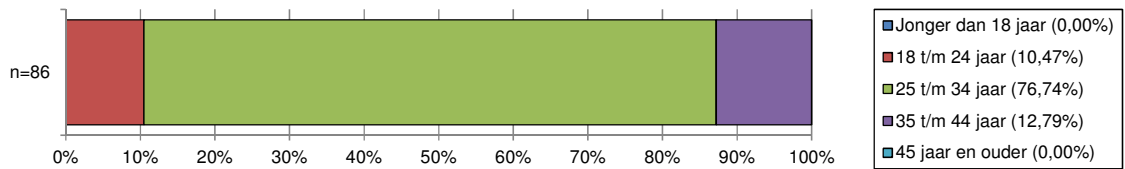
| Antwoordcategorie | Uitstekend | Zeer goed | Goed | Matig | Slecht |
|-------------------|------------|-----------|------|-------|--------|
| n | 44 | 25 | 17 | 0 | 0 |

63 Hoe zou u over het algemeen uw geestelijke gezondheid noemen?



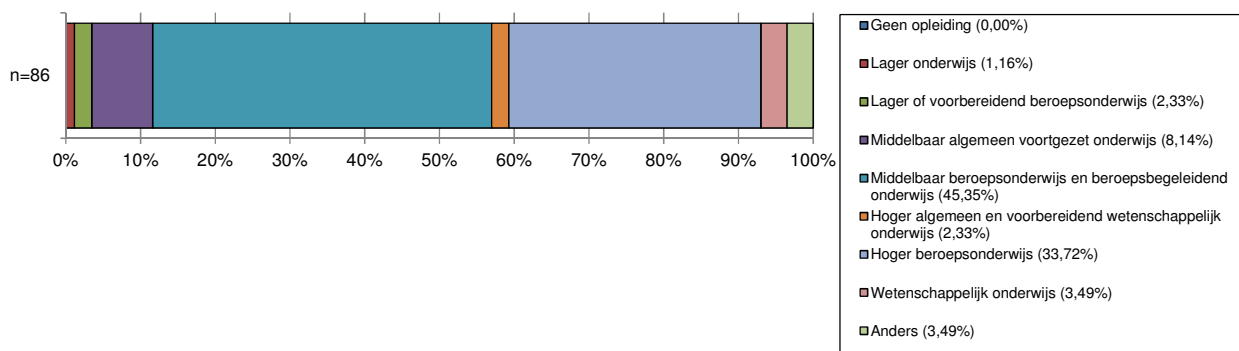
| Antwoordcategorie | Uitstekend | Zeer goed | Goed | Matig | Slecht |
|-------------------|------------|-----------|------|-------|--------|
| n | 31 | 30 | 24 | 0 | 1 |

64 Wat is uw leeftijd?



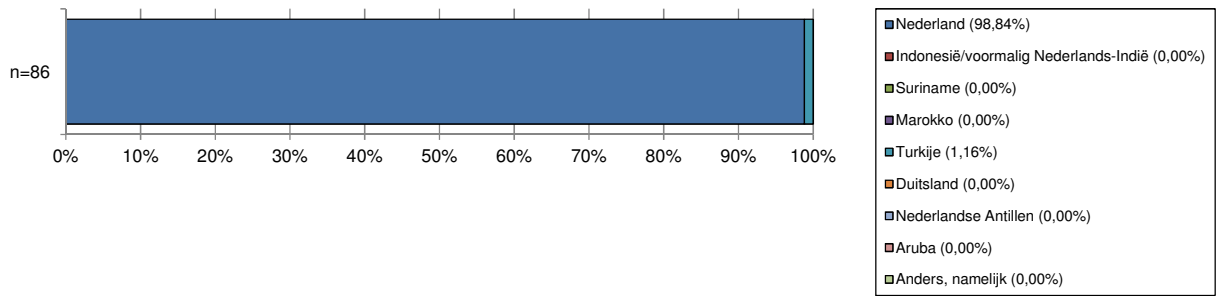
| Antwoordcategorie | n |
|--------------------|----|
| Jonger dan 18 jaar | 0 |
| 18 t/m 24 jaar | 9 |
| 25 t/m 34 jaar | 66 |
| 35 t/m 44 jaar | 11 |
| 45 jaar en ouder | 0 |

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



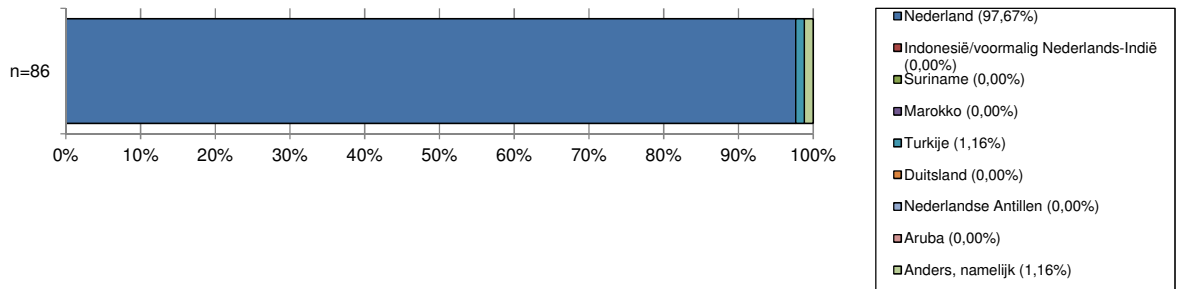
| Antwoordcategorie | n |
|---|----|
| Geen opleiding (lager onderwijs: niet afgemaakt) | 0 |
| Lager onderwijs (basisschool, speciaal basisonderwijs) | 1 |
| Lager of voorbereidend beroepsonderwijs (zoals LTS, LEAO, LH) | 2 |
| Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (zoals MAVO, (M)ULO) | 7 |
| Middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs | 39 |
| Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs (| 2 |
| Hoger beroepsonderwijs (zoals HBO, HTS, HEAO, HBO-V, kandida | 29 |
| Wetenschappelijk onderwijs (universiteit) | 3 |
| Anders | 3 |

66 Wat is het geboorteland van uzelf?



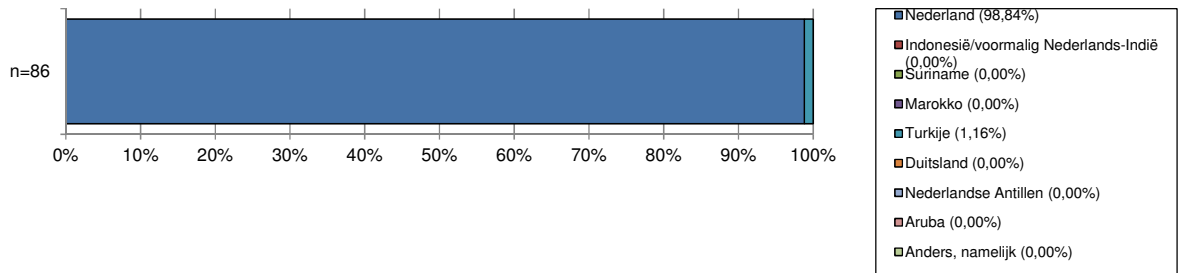
| Antwoordcategorie | n |
|--------------------------------------|----|
| Nederland | 85 |
| Indonesië/voormalig Nederlands-Indië | 0 |
| Suriname | 0 |
| Marokko | 0 |
| Turkije | 1 |
| Duitsland | 0 |
| Nederlandse Antillen | 0 |
| Aruba | 0 |
| Anders, namelijk | 0 |

67 Wat is het geboorteland van uw vader?



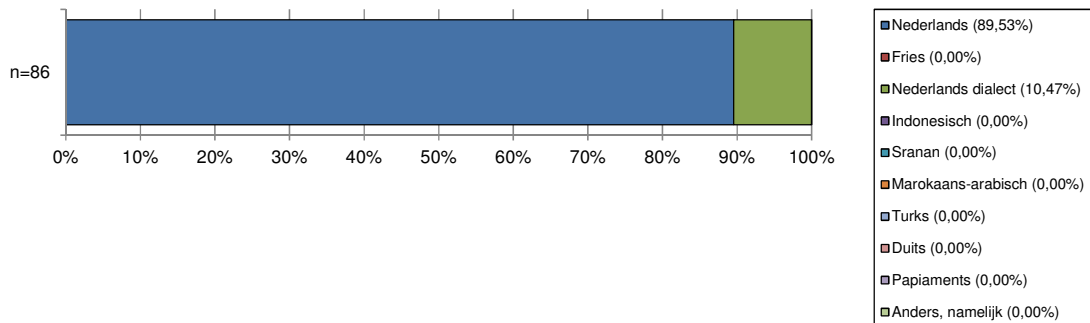
| Antwoordcategorie | n |
|--------------------------------------|----|
| Nederland | 84 |
| Indonesië/voormalig Nederlands-Indië | 0 |
| Suriname | 0 |
| Marokko | 0 |
| Turkije | 1 |
| Duitsland | 0 |
| Nederlandse Antillen | 0 |
| Aruba | 0 |
| Anders, namelijk | 1 |

68 Wat is het geboorteland van uw moeder?



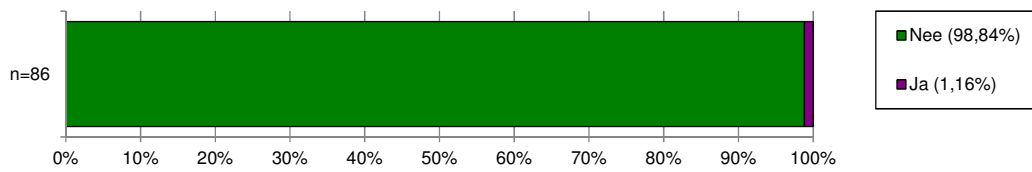
| Antwoordcategorie | n |
|--------------------------------------|----|
| Nederland | 85 |
| Indonesië/voormalig Nederlands-Indië | 0 |
| Suriname | 0 |
| Marokko | 0 |
| Turkije | 1 |
| Duitsland | 0 |
| Nederlandse Antillen | 0 |
| Aruba | 0 |
| Anders, namelijk | 0 |

69 In welke taal praat u thuis het meeste?



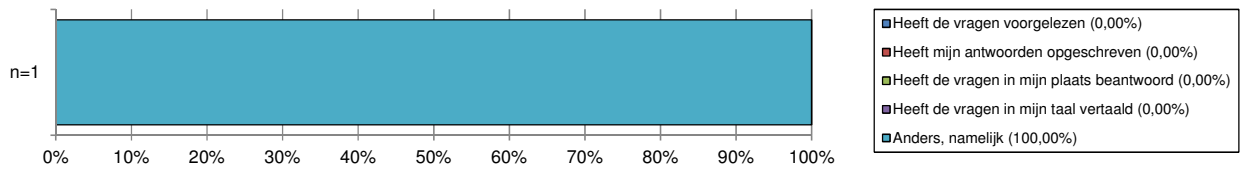
| Antwoordcategorie | n |
|----------------------------------|----|
| Nederlands | 77 |
| Fries | 0 |
| Nederlands dialect | 9 |
| Indonesisch | 0 |
| Sranan (Surinaams) | 0 |
| Marokaans-arabisch | 0 |
| Turks | 0 |
| Duits | 0 |
| Papiaments (Nederlands antillen) | 0 |
| Anders, namelijk | 0 |

70 Heeft iemand u geholpen om deze vragenlijst in te vullen?



| Antwoordcategorie | Nee | Ja |
|-------------------|-----|----|
| n | 85 | 1 |

71 Hoe heeft die persoon u geholpen?



| Antwoordcategorie | n |
|---|---|
| Heeft de vragen voorgelezen | 0 |
| Heeft mijn antwoorden opgeschreven | 0 |
| Heeft de vragen in mijn plaats beantwoord | 0 |
| Heeft de vragen in mijn taal vertaald | 0 |
| Anders, namelijk | 1 |

4. Kwaliteitsdimensies

De bevroegde onderwerpen zijn in te delen in een aantal dimensies van kwaliteit van zorg. Om de kwaliteitsdimensies te bepalen zijn er bij de ontwikkeling van het meetinstrument betrouwbaarheidsanalyses uitgevoerd om te bepalen in welke mate de vragen hetzelfde concept meten. Op basis van deze analyses is vastgesteld of de dimensie een schaal vormt en betrouwbaar is of niet. Is dit niet het geval is er in overleg tussen CKZ, het LOC en Actiz één vraag geselecteerd om deze dimensie te vertegenwoordigen. Dit is voorgelegd aan Stuurgroep Verantwoorde Zorg die hiermee akkoord is gegaan.

In onderstaand tabel worden de dimensies weergegeven:

| Clientgebonden prestatie-indicator | Schaal in CQI Kraamzorg | Vraagnummers |
|------------------------------------|-------------------------|-----------------------------|
| Ervaren continuïteit van de zorg | | 22 |
| Ervaren bejegening | Bejegening | 30, 31, 32 en 33 |
| Ervaren informatie en communicatie | | 5 |
| Cliëntgerichtheid | Autonomie | 49, 50 en 51 |
| Ervaren hygiëne | Hygiëne en begeleiding | 38, 40, 41, 42, 43,44 en 45 |
| Ervaren effect van Kraamzorg | Deskundigheid | 34, 35, 36 en 37 |
| Ervaren organisatie van zorg | | 9 |
| Bekendheid met veilig slapen | | 46 |

Bij de weergave van de gemiddelde verdeling en de berekening van de gemiddelde score per dimensie zijn alleen de respondenten meegenomen die meer dan de helft van de vragen per dimensie hebben beantwoord. Bij de gemiddelde score zijn de volgende scores toegekend aan de antwoordcategorieën:

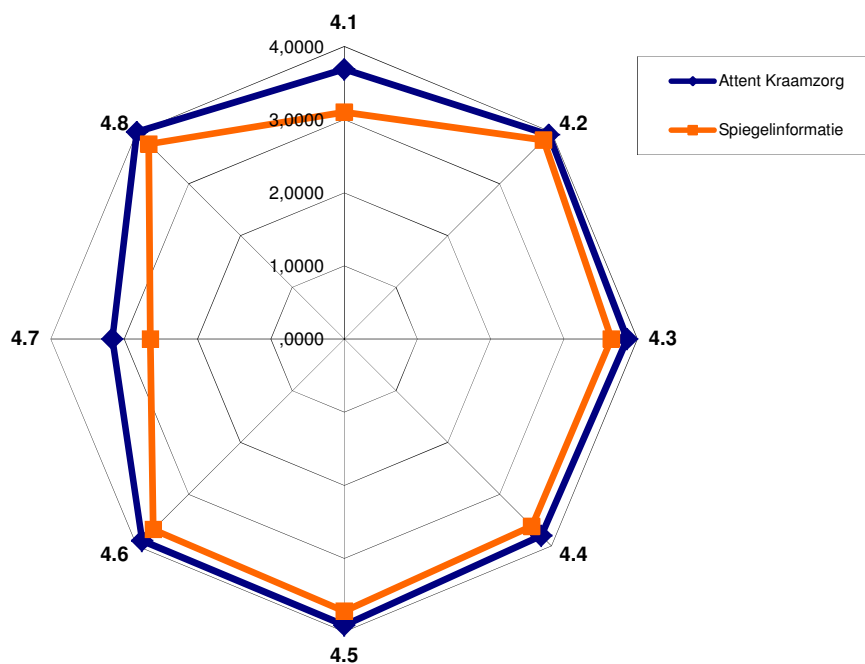
| Antwoordcategorie | score |
|-------------------|-------|
| Altijd | 4 |
| Meestal | 3 |
| Soms | 2 |
| Nooit | 1 |
| Ja | 4 |
| Nee | 1 |

Spiegelinformatie

De spiegelinformatie waarmee de door de kraamzorg instelling behaalde resultaten vergeleken worden, is een gemiddelde van de resultaten van eerder door TRIQS uitgevoerde onderzoeken.

Deze spiegelinformatie kan afwijken van de landelijke benchmark, waardoor aan de spiegelinformatie geen rechten kunnen worden ontleend. De informatie dient uitsluitend als referentiekader voor interne evaluaties.

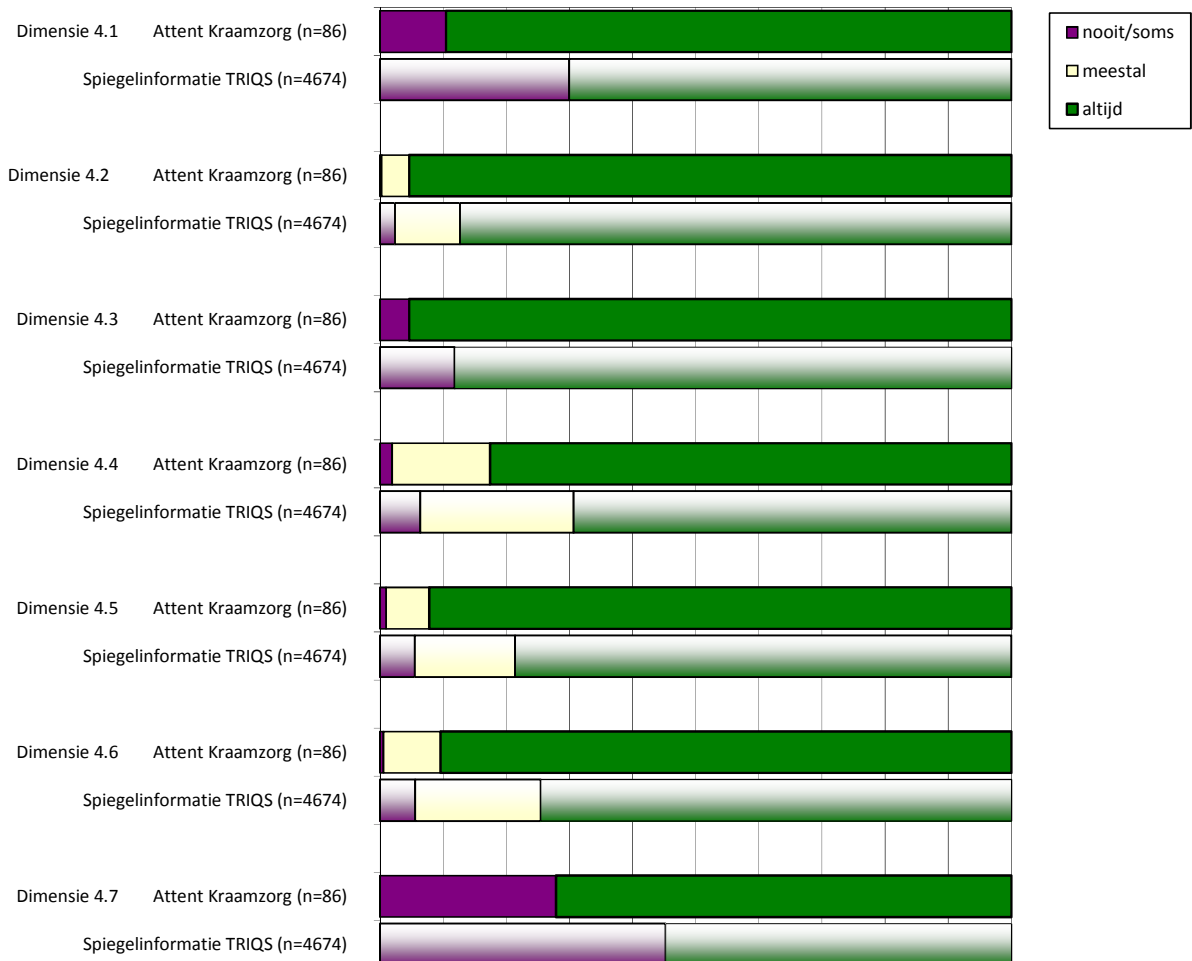
Score per dimensie



| | Attent Kraamzorg | Spiegelinformatie TRIQS |
|--|------------------|-------------------------|
| 4.1 Ervaren continuïteit van de zorg | 3,69 | 3,1 |
| 4.2 Ervaren bejegening | 3,95 | 3,85 |
| 4.3 Ervaren informatie en communicatie | 3,86 | 3,65 |
| 4.4 Clientgerichtheid | 3,8 | 3,62 |
| 4.5 Ervaren hygiëne | 3,91 | 3,72 |
| 4.6 Ervaren effect van kraamzorg | 3,9 | 3,68 |
| 4.7 Ervaren organisatie van zorg | 3,16 | 2,64 |
| 4.8 Bekendheid met veilig slapen | 4 | 3,77 |

| | | |
|---|------|------|
| Rapportcijfer kraamverzorgenden tijdens bevalling | 9,16 | 8,2 |
| Rapportcijfer kraamverzorgenden periode kraamzorg | 9,51 | 8,67 |
| Rapportcijfer kraamzorgaanbieder | 9,12 | 8,16 |

Verdeling per dimensie

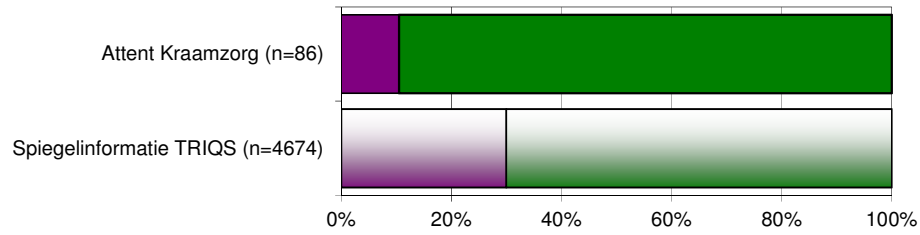


4.1 Dimensie ‘Ervaren continuïteit van zorg’

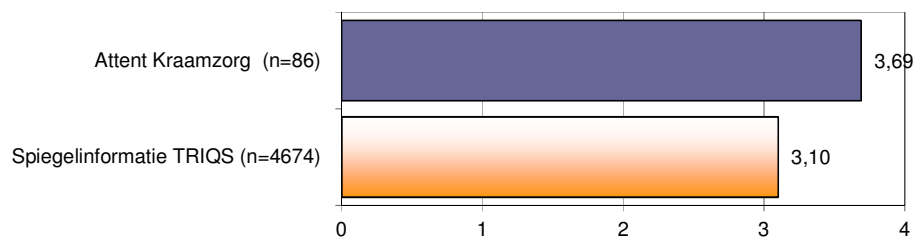
Binnen deze dimensie valt de volgende vraag:

22. Had u tijdens de hele kraamperiode overdag dezelfde kraamverzorgende?

De verdeling is als volgt:



De gemiddelde score is als volgt:



4.2 Dimensie ‘Ervaren bejegening’

Binnen deze dimensie vallen de volgende vragen:

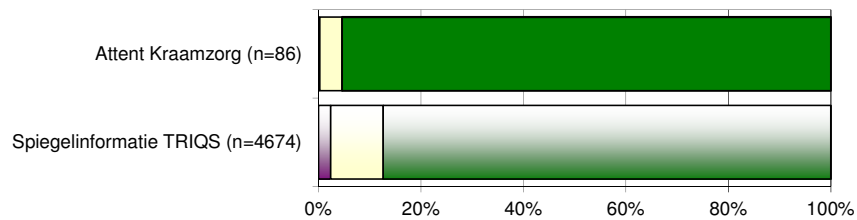
30. Luisterde(n) de kraamverzorgende(n) aandachtig naar u?

31. Nam(en) de kraamverzorgende(n) u serieus?

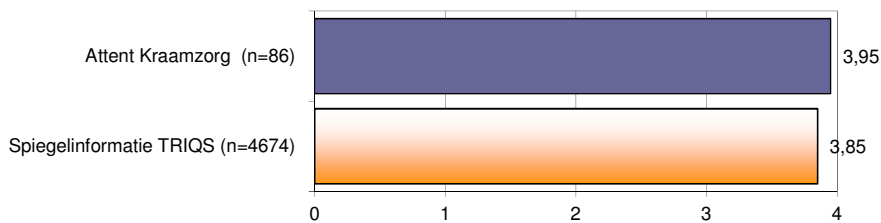
32. Had(den) de kraamverzorgende(n) genoeg tijd voor u?

33. Had(den) de kraamverzorgende(n) genoeg tijd voor uw baby?

De verdeling is als volgt:



De gemiddelde score is als volgt:

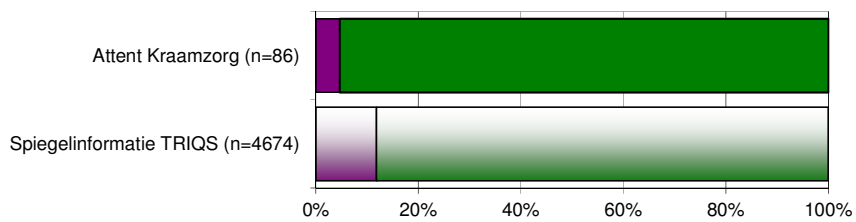


4.3 Dimensie 'Ervaren informatie en communicatie'

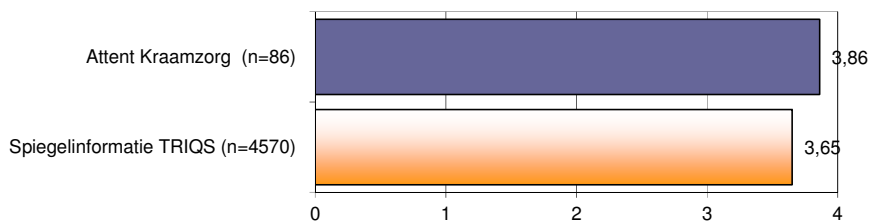
Binnen deze dimensie valt de volgende vraag:

5. Kreeg u informatie van de kraamzorgaanbieder over de dingen die wel of juist niet bij de taken van de kraamverzorgende horen?

De verdeling is als volgt:



De gemiddelde score is als volgt:



4.4 Dimensie 'Cliëntgerichtheid'

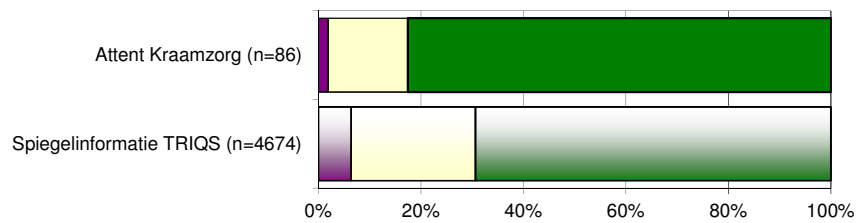
Binnen deze dimensie vallen de volgende vragen:

49. Kon u meebeslissen over wat het beste is voor u en uw kind?

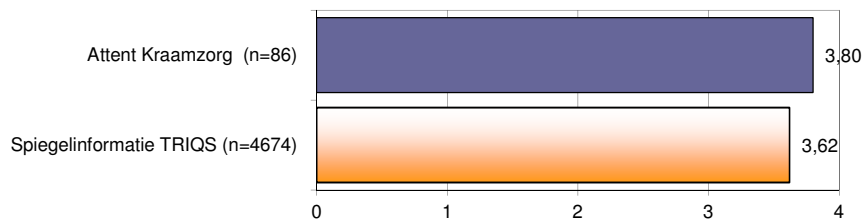
50. Werkte(n) de kraamverzorgende(n) op uw manier?

51. Hield(en) de kraamverzorgende(n) rekening met wat u zelf wel en niet kon?

De verdeling is als volgt:



De gemiddelde score is als volgt:

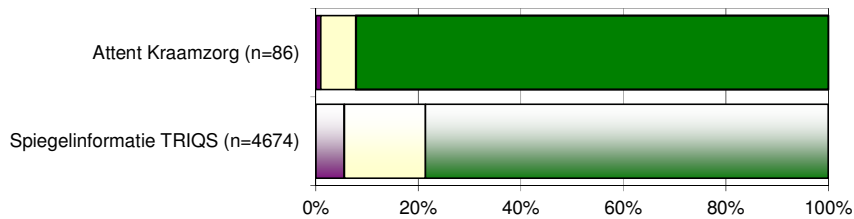


4.5 Dimensie ‘Ervaren hygiëne’

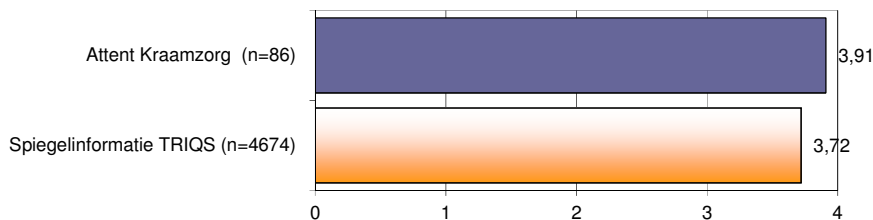
Binnen deze dimensie vallen de volgende vragen:

- 38. Begeleidde(n) de kraamverzorgende(n) u in de omgang met uw baby?
- 40. Zorgde(n) de kraamverzorgende(n) voor uw persoonlijke hygiëne? (comfortabel, schoon)
- 41. Zorgde(n) de kraamverzorgende(n) voor de hygiëne van uw baby? (comfortabel, schoon)
- 42. Zorgde(n) de kraamverzorgende(n) voor een schone omgeving (toilet, slaapkamer)
- 43. Zorgde(n) de kraamverzorgende(n) dat u zelfvertrouwen kreeg in de omgang met uw baby?
- 44. Voelde u zich op uw gemak bij de kraamverzorgende(n)?
- 45. Gaf (gaven) de kraamverzorgende(n) advies/ voorlichting over bijvoorbeeld hygiëne, baby verzorging, voeding?

De verdeling is als volgt:



De gemiddelde score is als volgt:



4.6 Dimensie ‘Ervaren effect van Kraamzorg’

Binnen deze dimensie vallen de volgende vragen:

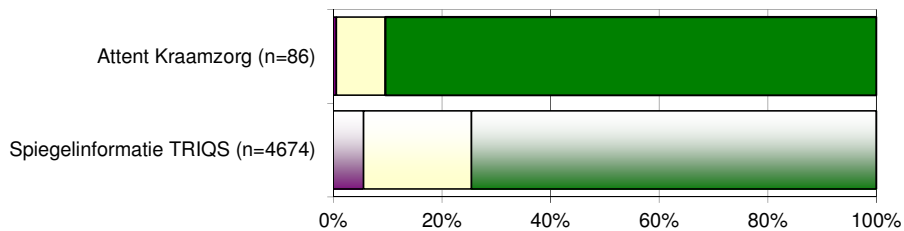
34. Vond u de kraamverzorgende(n) deskundig?

35. Ging(en) de kraamverzorgende(n) zelfstandig te werk?

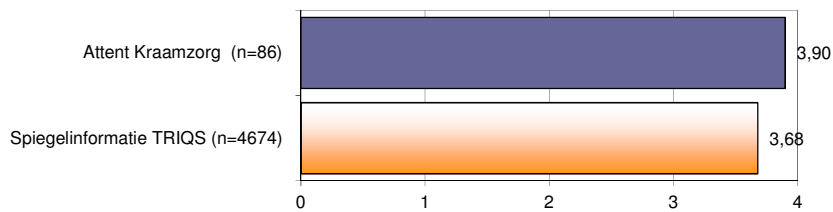
36. Was (waren) de kraamverzorgende(n) oplettend bij eventuele problemen?

37. Lette(n) de kraamverzorgende(n) erop dat u voldoende rust kreeg?

De verdeling is als volgt:



De gemiddelde score is als volgt:

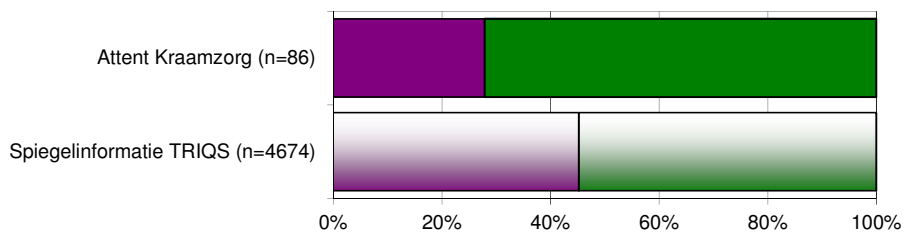


4.7 Dimensie ‘Ervaren organisatie van zorg’

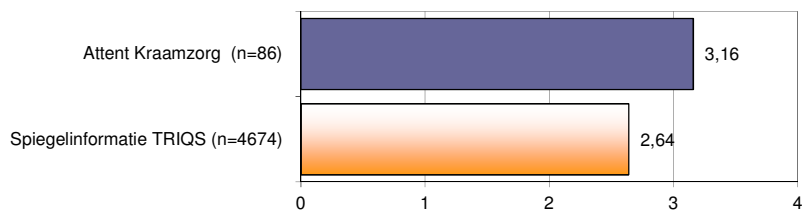
Binnen deze dimensie vallen de volgende vragen:

9. Zijn er met u schriftelijke afspraken gemaakt over de kraamzorg die u van de kraamzorgaanbieder zou krijgen?

De verdeling is als volgt:



De gemiddelde score is als volgt:

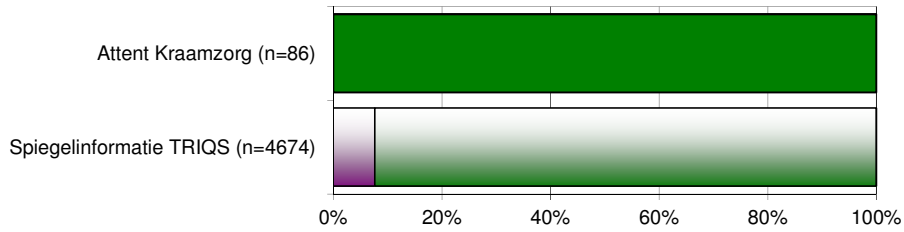


4.8 Dimensie ‘Bekendheid met veilig slapen’

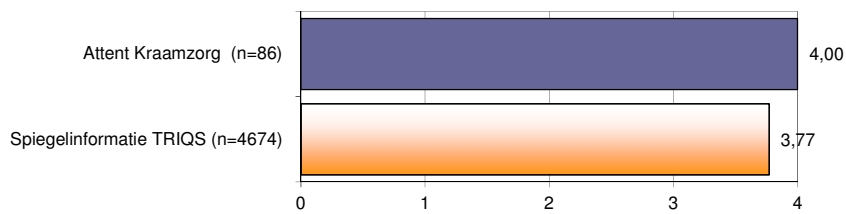
Binnen deze dimensie vallen de volgende vragen:

46. Gaf (gaven) de kraamverzorgende(n) informatie over veilig slapen?

De verdeling is als volgt:



De gemiddelde score is als volgt:



5. Samenvatting

Attent Kraamzorg scoort op alle dimensies hoger dan de Spiegelinformatie van TRIQS. Dimensie 4.8 Bekendheid met veilig slapen valt hier bij het meest op.

Op dimensie 4.1 Ervaren continuïteit van de zorg, 4.2 Ervaren bejegening, 4.3 Ervaren informatie en communicatie, 4.4 Cliëntgerichtheid, 4.5 Ervaren hygiëne, 4.6 Ervaren effect van kraamzorg, 4.7 Ervaren organisatie van zorg en 4.8 Bekendheid met veilig slapen scoort Attent Kraamzorg hoger dan de Spiegelinformatie van TRIQS.

Met een maximale score van 4 valt dimensie 4.8 Bekendheid met veilig slapen het meest op. De dimensie scoort 0,23 punt hoger dan de Spiegelinformatie van TRIQS. Dimensie 4.1 Ervaren continuïteit van de zorg valt het meest op ten opzichte van de Spiegelinformatie van TRIQS; namelijk 0,59 punt hoger dan de Spiegelinformatie van TRIQS.

