

## **Resultaten van de CQI meting “Ervaringen met de zorg thuis” van Attent Thuiszorg**

In de periode april-mei 2010 heeft binnen Attent Thuiszorg een cliënttevredenheidsonderzoek plaatsgevonden. Het onderzoek is uitgevoerd met behulp van de Consumer Quality Index (CQ-Index) “Ervaringen met de zorg thuis”. Deze vragenlijst is verstuurd naar 35 cliënten die langer dan 6 maanden verpleging, verzorging of ondersteunende begeleiding aan huis ontvangen. Van de 35 verstuurde enquêtes zijn 26 enquêtes retour ontvangen (responspercentage 74,3%).

In de CQ-index “Ervaringen met de zorg thuis” komen de volgende onderwerpen aan bod:

1. De zorg die u thuis krijgt
2. De wachttijd voor uw thuiszorg
3. Afspraken over uw thuiszorg
4. Informatie over de zorg die u krijgt
5. De bereikbaarheid van uw thuiszorgorganisatie
6. Uw zorgverleners en vervanging
7. Professionaliteit van uw zorgverleners
8. Uw verzorging en gezondheid
9. Uw veiligheid
10. Uw privacy
11. Uw zelfstandigheid en activiteiten
12. Hoe gaat het verder met u?
13. Uw beoordeling van de thuiszorg
14. Over uzelf

Hieronder volgt per onderwerp een korte toelichting van de belangrijkste resultaten.

### **De zorg die u nu thuis krijgt**

60,9% van de cliënten die een vragenlijst heeft ingevuld, ontvangt tussen de 1 en 5 jaar thuiszorg van Attent. 30,4% van respondenten krijgt al langer dan 5 jaar thuiszorg van Attent. Met betrekking tot huishoudelijke verzorging kan gesteld worden dat het grootste deel van de cliënten (60,9%) tussen de 2 en 4 uur huishoudelijke verzorging ontvangt. 39,1% van de respondenten ontvangt geen huishoudelijke verzorging. Daarnaast ontvangt 73,9% van de cliënten persoonlijke verzorging en 13% verpleegkundige zorg. Ten slotte ontvangt 13% van de respondenten ondersteunende of activerende begeleiding. Een groot deel van de cliënten (43,5%) geeft aan thuiszorg te ontvangen om zelfstandig te kunnen blijven wonen. Eveneens 43,5% van de cliënten ontvangt thuiszorg vanwege lichamelijke beperkingen of handicaps. 37,8% van de respondenten heeft thuiszorg nodig vanwege een chronische aandoening en 13% als gevolg van een ziekenhuisopname of operatie. Ten slotte ontvangt 1 cliënt thuiszorg vanwege het ontslag uit een verpleeghuis of revalidatiekliniek.

### **De wachttijd voor uw thuiszorg**

Geen enkele cliënt geeft aan ontevreden te zijn over de wachttijd voor thuiszorg van Attent. Alle cliënten die hebben moeten wachten (maximaal 2 weken) hebben voldoende informatie ontvangen over de wachttijd en over de mogelijkheden om deze tijd te overbruggen.

### **Afspraken over uw thuiszorg**

Een opvallend resultaat met betrekking tot het maken van schriftelijke afspraken over de zorg, is dat slechts 52,2% van de cliënten aangeeft dat er schriftelijke afspraken gemaakt zijn. 34,8% van de respondenten geeft aan dat er alleen mondelinge afspraken gemaakt zijn en 2 respondenten stellen dat er geen afspraken gemaakt zijn. Afspraken over zorg worden volgens de meeste cliënten altijd nagekomen door Attent, geen enkele cliënt geeft aan dat afspraken niet goed nagekomen worden. Bijna alle cliënten geven aan (82,6%) dat het zorgdossier goed gebruikt wordt voor de uitwisseling van informatie. Verder geeft het grootste deel van de cliënten (69,6%) aan dat ze altijd mee kunnen beslissen over de inhoud van de thuiszorg die ze ontvangen. Hetzelfde geldt voor het meebeslissen over de dagen en tijdstippen waarop cliënten thuiszorg ontvangen. 56,5 % van de respondenten geeft aan altijd mee te kunnen beslissen, 21,7% zegt meestal mee te kunnen beslissen en 13% beslist soms mee. 39,1% van de cliënten geeft aan nooit mee te beslissen over de zorgverlener van wie ze thuiszorg krijgen. 30,4% van de respondenten geeft echter aan hier altijd over mee te beslissen. Ten slotte geeft 21,7% van de cliënten aan geen evaluatiegesprek te hebben gehad in het afgelopen jaar.

### **Informatie over de zorg die u krijgt**

De meeste cliënten zijn over het algemeen tevreden over de informatie die ze ontvangen van Attent. Zo geeft 78,3% van de respondenten aan voldoende informatie te ontvangen over wat Attent voor de cliënt kan doen. 73,9% geeft aan voldoende informatie te hebben ontvangen over zijn/haar rechten. Daarnaast geeft 87% van respondenten aan dat ze de brieven, brochures of folders van Attent begrijpen. Echter is niet op alle gebieden van informatieverstrekking hoog gescoord. Zo geeft 31,8% van de cliënten aan dat Attent te weinig informatie geeft over wat van hen verwacht wordt. Daarnaast geeft 38,1% aan onvoldoende informatie te hebben ontvangen over de cliëntenraad. Wanneer cliënten vragen hebben weten ze meestal bij wie ze terecht kunnen. 21,7% van de cliënten geeft echter aan geen vaste contactpersoon te hebben als aanspreekpunt. De meeste cliënten zijn het erover eens dat Attent voldoende openstaat voor wensen van cliënten en goed reageert op vragen, suggesties of klachten. Ten slotte geeft een groot deel van de respondenten aan dat zorgverleners altijd of meestal overleggen over wat er moet gebeuren (91,3%) en vragen of de zorg naar wens verloopt (87%).

### **De bereikbaarheid van uw thuiszorgorganisatie**

Over de telefonische bereikbaarheid van Attent overdag zijn alle cliënten tevreden. Met betrekking tot de bereikbaarheid buiten kantooruren geeft 1 cliënt aan dat Attent nooit te bereiken is. De rest van de respondenten geeft aan dat Attent buiten kantooruren altijd of meestal bereikbaar is. 21,7% van de cliënten geeft echter aan niet te weten hoe en wanneer hun contactpersoon telefonisch bereikbaar is.

### **Uw zorgverleners en vervanging**

Bijna de helft van de respondenten geeft aan dat zij doorgaans binnen 1 maand 5 tot 9 verschillende zorgverleners over de vloer krijgen. 21,7% heeft binnen 1 maand te maken met 3 tot 4 verschillende zorgverleners en 13% met 10 of meer verschillende zorgverleners. 34,8% van de cliënten vindt dat er veel verschillende zorgverleners over de vloer komen, 13% van hen vindt het zelfs niet acceptabel. Daarentegen vinden de meeste cliënten dat de verschillende zorgverleners de thuiszorg goed op elkaar afstemmen. Bijna alle cliënten geven aan op tijd ingelicht te worden als een zorgverlener op een ander moment komt of uitvalt. Bovendien geeft het merendeel van de respondenten aan dat vervanging goed geregeld wordt en dat vervangende zorgverleners goed op de hoogte zijn van de uit te voeren werkzaamheden.

### **Professionaliteit van uw zorgverleners**

Het merendeel van de cliënten is tevreden over de professionaliteit van de zorgverleners van Attent. Respondenten geven aan dat zorgverleners altijd of meestal vakkundig en zelfstandig werken. Ze hebben het gevoel serieus te worden genomen en zorgverleners zijn beleefd tegen cliënten. Daarnaast zijn bijna alle cliënten het erover eens dat zorgverleners zich goed aan de afgesproken werkzaamheden houden. Als het gaat over de samenwerking van zorgverleners met andere hulpverleners (zoals artsen en therapeuten), zijn cliënten minder positief. 21,7% van de cliënten geeft aan dat er nooit sprake is van samenwerking. Daarnaast geven 2 respondenten aan dat zorgverleners slechts soms of nooit op de hoogte zijn van hun gezondheidsproblemen. Eveneens 2 respondenten geven aan dat hun zorgverleners soms of nooit vertrouwelijk met hun persoonlijke gegevens en privé-zaken omgaan.

### **Uw verzorging en gezondheid**

Bijna alle cliënten geven aan dat zij verzorgd worden op de momenten dat zij dat willen. Slechts 1 cliënt geeft aan nooit persoonlijke verzorging te ontvangen op het moment dat hij/zij dit wil. De meerderheid van de cliënten ontvangt de zorg tevens op de manier zoals zij dat willen. Verder zijn alle cliënten het erover eens dat zorgverleners voldoende rekening houden met wat cliënten wel en niet zelf kunnen. Op de vraag "Letten of wijzen uw zorgverleners op veranderingen in uw gezondheid" is het percentage respondenten dat voor de antwoordmogelijkheid "altijd" kiest wat kleiner dan bij de andere vragen behorende tot dit onderwerp. 56,5% van de cliënten vindt dat zorgverleners altijd op veranderingen in gezondheid letten, 30,4% meestal en 1 cliënt soms. Ten slotte zijn alle cliënten het erover eens dat gezondheidsklachten serieus worden genomen door zorgverleners.

### **Uw veiligheid**

Respondenten lijken het belang van veiligheid niet goed in te zien. Het percentage cliënten dat op de vragen behorende tot dit onderdeel "niet van toepassing/niet nodig" antwoordt is namelijk steeds opvallend groot. Op de vraag "Hebben uw zorgverleners voldoende aandacht voor uw veiligheid en het voorkomen van ongelukken in en om het huis?" geeft 39,1% van de respondenten aan dat dit niet nodig of niet van toepassing is. Bij de vraag "Vertellen uw zorgverleners u over de mogelijkheden voor woningaanpassingen of hulpmiddelen?" kiest 56,5% voor deze antwoordcategorie. Vooral bij de vraag "Letten of wijzen uw zorgverleners u op de houdbaarheid van eten en drinken is opvallend vaak gekozen voor "niet van toepassing/niet nodig" (73,9% van de cliënten). Ten slotte vindt 43,5% van de cliënten het niet van toepassing of niet nodig dat er afspraken worden gemaakt over hoe te handelen in geval van nood.

### **Uw privacy**

91,3% van de cliënten geeft aan zich altijd thuis te voelen in de eigen woning en de rest van de cliënten voelt zich meestal thuis. Daarnaast voelt 87% van de respondenten zich altijd op zijn/haar gemak in de aanwezigheid van zorgverleners en 13% meestal. Toch ervaart een groot deel van de cliënten de thuiszorg als een inbraak op het dagelijks leven. 30,4% van de respondenten geeft aan thuiszorg soms te ervaren als een inbreuk op het dagelijks leven en 17,4% altijd of meestal.

### **Uw zelfstandigheid en activiteiten**

Bijna alle cliënten zijn het erover eens dat ze zich goed kunnen redden in het dagelijks leven en dat ze zelf kunnen bepalen hoe hun dag eruit ziet. Toch geeft 13% van de cliënten aan nooit of slechts soms te kunnen bepalen wanneer ze opstaan of naar bed gaan. Verder geven alle respondenten aan dat de

dagen en tijden waarop ze thuiszorg krijgen schikken. De meeste cliënten kunnen zich goed verplaatsen binnen hun eigen huis en kunnen de dingen doen die ze belangrijk vinden. Het verplaatsen buitenhuis is wat lastiger voor 30,4% van de cliënten. Echter geven bijna alle cliënten aan voldoende hulp te krijgen als ze ergens naartoe willen. De meeste respondenten (73,9%) vinden het niet nodig om hulp te krijgen bij het vinden van mogelijkheden voor dagbesteding, sociale contacten en activiteiten. Bijna alle overige cliënten (op 1 na) vinden dat ze op dit gebied altijd of meestal voldoende hulp krijgen. Op het gebied van ondersteuning bij regelzaken is voor een deel van de cliënten extra ondersteuning wenselijk. 13% van de respondenten geeft aan nooit of slechts soms voldoende hulp te krijgen bij regelzaken. Hier staat tegenover dat een groot deel van de cliënten (78,3%) het niet nodig vindt om ondersteuning te krijgen op dit gebied.

### **Hoe gaat het verder met u?**

Het grootste deel van de cliënten geeft aan nooit of slechts soms ongerust (91,3%) of eenzaam (95,7%) te zijn. Daarnaast zijn bijna alle cliënten het erover eens dat de zorgverleners voldoende aandacht hebben voor het welzijn van de cliënt. Het percentage cliënten dat vindt dat zorgverleners voldoende emotionele ondersteuning bieden is wat kleiner. 56,5% van de respondenten geeft aan altijd of meestal voldoende emotionele ondersteuning te ontvangen en 17,4% slechts soms of nooit.

### **Uw beoordeling van de thuiszorg**

Attent wordt als zorginstelling goed beoordeeld door de cliënten, 91,3% van de respondenten geeft Attent een rapportcijfer 8 of hoger. Ook de zorgverleners worden goed beoordeeld, zij krijgen van 87% van de cliënten een 8 of hoger.

### **Over uzelf**

Alle respondenten zijn Nederlanders. Met betrekking tot geslacht is opvallend dat het merendeel van de respondenten vrouw is (78,3%). Verder zijn de meeste respondenten tussen de 74 en 86 jaar oud (82,6%). 26,1% is tussen de 67 en 74 en 2 cliënten zijn ouder dan 86. Niet alle cliënten zijn even tevreden over hun gezondheid, 52,2% van de respondenten beoordeelt zijn/haar gezondheid als matig.