038 - 466 15 70
info@triqs.nl
www.triqs.nl

# Rapportage

## CQI-meting VV&T (thuiszorg)

Thuiszorg IZT Limburg

Versie 1.0.0 Drs. J.J. Laninga

Juli 2017 CQI-ZT4.1

www.triqs.nl

# Voorwoord

Met genoegen bieden wij u hierbij de rapportage aan over de uitgevoerde CQI meting. Deze rapportage bevat de resultaten van de cliëntervaringsmeting op basis van de CQ-index VV&T (thuiszorg) versie 4.1. Het uitvoeren van deze CQI meting is onderdeel van het Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg.

De afkorting CQI of CQ-index staat voor Consumer Quality Index. Dit is een gestandaardiseerde systematiek voor meten, analyseren en rapporteren van klantervaringen in de zorg. Deze systematiek is gebaseerd op een mix van de Amerikaanse CAHPS (Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems)-systematiek en de door het NIVEL ontwikkelde QUOTE (Quality Of care Through the patient's Eyes) vragenlijsten. Beiden zijn wetenschappelijk gefundeerde instrumenten.

De resultaten van deze CQI meting bieden inzicht in, en aangrijpingspunten voor verbeteringen in de zorg en dienstverlening. Met die reden worden de resultaten van de eigen instelling vergeleken met resultaten van andere zorginstellingen (spiegelinformatie). De meetresultaten zullen na controle en opschoning worden aangeleverd bij een derde partij, de Trusted Third Party (TTP), ten behoeve van de landelijke benchmark.

De meting is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeksbureau Triqs in opdracht van Thuiszorg IZT Limburg. Triqs is vanaf 2002 actief in het uitvoeren van cliëntervarings- en tevredenheidsmetingen bij zorginstellingen en voert vanaf het ontstaan van de CQ-index (2007) deze metingen uit. Triqs beschikt over het certificaat 'ISO 20252'. Dit certificaat toont aan dat Triqs voldoet aan alle eisen met betrekking tot de opzet en uitvoering van zowel kwantitatieve als kwalitatieve onderzoeksprojecten.

De succesvolle uitvoering van deze CQI meting is voor een belangrijk deel afhankelijk geweest van de samenwerking met Thuiszorg IZT Limburg. Op deze plaats bedankt Triqs mevrouw E. Derks van Thuiszorg IZT Limburg voor de plezierige samenwerking gedurende de meting. Tevens bedanken wij de cliëntenraad, de medewerkers en de cliënten van Thuiszorg IZT Limburg voor hun medewerking aan de meting.

**Zwolle, juli 2017**

**Drs. J.J. Laninga**
**Triqs**

# Inhoudsopgave

Voorwoord ..... 2

Inhoudsopgave ..... 3

Inleiding ..... 4

01 | Leeswijzer ..... 5

02 | Methode ..... 8

03 | Responsanalyse ..... 10

04 | Uitkomsten meting ..... 12

05 | Verbeterscores en -kwadranten ..... 24

06 | Samenvatting ..... 32

Bijlage 1 – Kwaliteitsdimensies ..... 34

Bijlage 2 –Vragenlijst VV&T (thuiszorg) ..... 38

Bijlage 3 – Antwoorden op open vragen ..... 46

Bijlage 4 – Overzichtstabel verbeterscores ..... 48

Bijlage 5 – Omrekening CQI scores naar PREZO punten t.b.v. PREZO keurmerk ..... 49

# Inleiding

## Aanleiding voor de meting

Deze meting is uitgevoerd in navolging van het Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg, waarin staat vermeld dat alle thuiszorgorganisaties elke 2 jaar een cliëntervaringsonderzoek met de CQI systematiek dienen uit te voeren.

## CQI meting

De afkorting CQI of CQ-index staat voor Consumer Quality Index. Dit is een gestandaardiseerde methodiek om klantervaringen in de zorg te meten, te analyseren en te rapporteren. Meestal wordt aan patiënten en cliënten een schriftelijke vragenlijst voorgelegd, maar afhankelijk van het type meting kan er ook worden gewerkt met online vragenlijsten of met interviews. Op deze manier kan - op een voor de respondent geschikte manier - worden achterhaald wat patiënten en cliënten belangrijk vinden in de zorg én wat hun concrete ervaringen zijn.

## Rapportage

Deze rapportage dient een tweeledig doel. Enerzijds dient het als een opstap richting kwaliteitsverbeterplannen voor de organisatie. Met behulp van verbeterscores wordt een prioritering aangebracht om zodoende te bepalen welke onderwerpen in het jaarplan opgenomen dienen te worden. Anderzijds kan de rapportage worden gebruikt voor de externe verantwoording. Immers, er wordt een nauwkeurig en onafhankelijk beeld geschetst van de cliëntervaringen van de instelling.

In deze rapportage wordt allereerst een weergave van de uitkomsten gegeven zonder enige vorm van interpretatie. In de daarop volgende hoofdstukken worden interpretaties, aanbevelingen en conclusies vermeld.

## Bijzonderheden meting

Deze meting is uitgevoerd in de periode mei t/m juli 2017 en conform planning uitgevoerd. Er zijn geen bijzondere zaken opgetreden. Aan de uitvoering van deze meting hebben de volgende personen gewerkt:

Projectleider: A.J. Mijnders, MSc
Dataverzameling: H.E. Visser-Ruiters
Rapportage: A.J. Mijnders, MSc

# 01 | Leeswijzer

## Vraagtypen

In de gebruikte vragenlijst komen verschillende typen vragen voor namelijk ervaringsvragen, screenervragen en overige vragen. **Ervaringsvragen** bevragen de ervaringen van cliënten met het desbetreffende onderdeel van de zorgverlening. Een voorbeeld van een ervaringsvraag is: komt de zorginstelling de afspraken over de zorg na?

Een **screenervraag** stelt vast of een bepaald onderdeel van de zorgverlening van toepassing is op de situatie van de cliënt. Een voorbeeld van een screenervraag is: heeft u een zorgplan met daarin schriftelijke afspraken over uw zorg? Indien de cliënt een screenervraag met 'nee' beantwoordt, zijn de ervaringsvragen die volgen op een screenervraag niet van toepassing op de situatie van de cliënt en hoeft hij/zij deze vragen niet te beantwoorden.

De **'overige vragen'** zijn vragen naar persoonskenmerken van de cliënt en zijn/haar zorgvraag (duur, frequentie, etc.).

## Staafdiagram

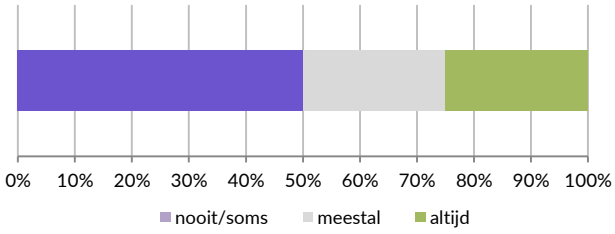
De resultaten van de meting worden weergegeven door middel van honderd procent gestapelde staafdiagrammen. Links van dit staafdiagram staat vermeld op hoeveel respondenten de resultaten zijn gebaseerd (n=...). De gekleurde staven bevatten de scores van de respondenten op de verschillende antwoordmogelijkheden. Onderin het staafdiagram staat een legenda met de betekenis van de gebruikte kleuren. Tevens wordt een tabel met het aantal gegeven antwoorden per antwoordcategorie weergegeven. De antwoordcategorieën 'niet van toepassing' en 'weet ik niet' zijn niet meegenomen in het staafdiagram, maar wel vermeld in de tabel.

De ervaringsvragen uit de gebruikte vragenlijst kennen verschillende antwoordcategorieën. Voor de meeste vragen zijn dit de categorieën 'nooit', 'soms', 'meestal' en 'altijd'. In het staafdiagram worden de categorieën 'nooit' en 'soms' samengevoegd omdat deze categorieën (en met name de categorie 'nooit') weinig aangevinkt worden door cliënten. Het kleurgebruik in deze staafdiagrammen is als volgt: paars ('nooit/soms'), wit ('meestal') en groen ('altijd').

Als een vraag negatief geformuleerd is zodat het antwoord 'altijd' een negatieve ervaring weergeeft en het antwoord 'nooit' voor een positieve ervaring staat, dan worden de categorieën altijd en meestal bij elkaar gevoegd en krijgen deze categorieën de kleur paars. Het antwoord 'soms' wordt dan weergegeven met de kleur wit en het antwoord 'nooit' met de kleur groen.

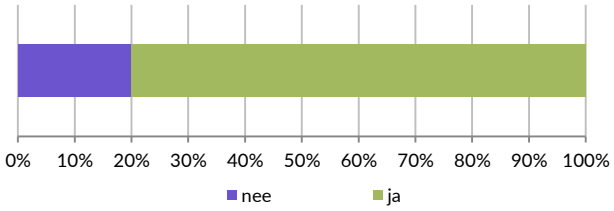
De negatieve ervaringen (kleur paars) staan altijd links in het staafdiagram. Hieronder vindt u een voorbeeld.

15. Werken de zorgverleners vakkundig? (n=49)



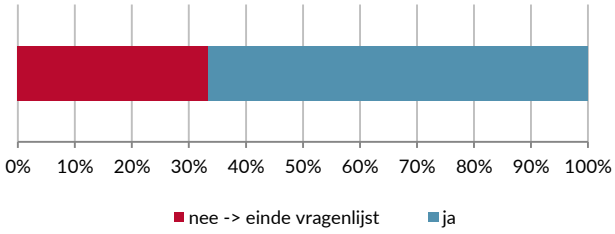

Ook zijn er ervaringsvragen met de antwoordmogelijkheden 'ja' en 'nee'. Hierbij is 'nee' paars en 'ja' groen, waarbij de negatieve score (´nee´) wederom links in het staafdiagram wordt getoond (zie voorbeeld hieronder).

12. Weet u hoe en wanneer uw contactpersoon bij de zorginstelling, telefonisch bereikbaar is? (n=37)



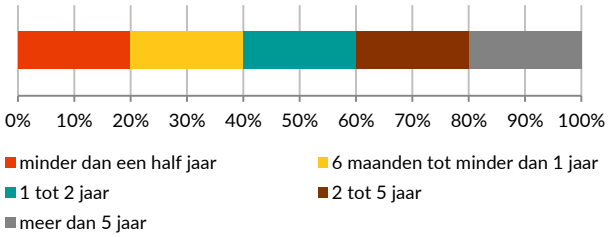

De antwoordcategorieën voor een **screenervraag** zijn eveneens 'nee' en 'ja'. Echter in het geval van een screenervraag krijgt het antwoord 'nee' de kleur rood en het antwoord 'ja' de kleur blauw (zie voorbeeld hieronder).

28. Heeft iemand u geholpen om deze vragenlijst in te vullen? (n=48)




De weergave van de overige vragen verschilt doordat de antwoordcategorieën per vraag verschillend zijn. Hieronder ziet u een voorbeeld van een dergelijk staafdiagram.

02. Hoe lang krijgt u al thuiszorg van deze instelling? (n=49)



## Tabel

Onder elk staafdiagram wordt een tabel getoond waarin per antwoordcategorie is af te lezen hoeveel respondenten dit antwoord gegeven hebben en welk percentage daar bij hoort. Indien er meerdere vragen in één staafdiagram worden getoond, worden er ook meerdere vragen in één tabel getoond. Een voorbeeld van een tabel ziet u hieronder.

| | nooit | % | soms | % | meestal | % | altijd | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| v01 | 5 | 12,5% | 3 | 7,5% | 12 | 30% | 20 | 50% |
| v02 | 4 | 10% | 4 | 10% | 16 | 40% | 16 | 40% |

## Aanknopingspunten voor verbetering

Bovenstaande staafdiagrammen kunnen op verschillende manieren worden bekeken om er verbeterpunten voor de zorg uit te halen. Wanneer de paarse kleur in het staafdiagram overheerst, zijn de antwoorden van de respondenten overwegend negatief geweest; deze vragen kunnen onderwerp van verbetering zijn.

Het kan ook voorkomen dat de meningen van de respondenten sterk uiteenlopen, dit kan ook een punt van aandacht zijn.

Door de mate van tevredenheid te verbinden aan het belang dat de cliënt hecht aan het betreffende onderwerp kan een matrix van verbeterscores worden samengesteld. Hoe hoger de verbeterscore, des te hoger de prioriteit om het desbetreffende onderdeel te verbeteren. Een overzicht van deze scores inclusief een grafische weergave vindt u in een apart gedeelte van deze rapportage.

## Spiegelinformatie Triqs

De spiegelinformatie waarmee de door de thuiszorg 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.

## Opbouw rapportage

In hoofdstuk 2 van deze rapportage wordt de methode van onderzoek beschreven. Vervolgens geeft hoofdstuk 3 een analyse van de respons. Tevens wordt, indien mogelijk, in dit hoofdstuk besproken in hoeverre de benaderde populatie en de responsgroep een representatieve afspiegeling vormen van de totale populatie. De uitkomsten van de meting worden weergegeven in hoofdstuk 4. Hoofdstuk 5 toont vervolgens, zowel grafisch als in een tabel, de berekende verbeterscores. Tot slot wordt in hoofdstuk 6 een samenvatting gegeven van de uitkomsten van de meting.

# 02 | Methode

## Vragenlijst

Voor de cliënttevredenheidsmeting is gebruik gemaakt van de CQI VV&T (thuiszorg), vragenlijst voor thuiswonende cliënten van thuiszorgorganisaties of zorginstellingen, versie 4.1. Deze vragenlijst bestaat uit 32 vragen en is bedoeld voor schriftelijke afname.
De vragenlijst begint met een aantal vragen over de zorg die de cliënt krijgt. Daarna volgen vragen over de afspraken over de thuiszorg, communicatie met de zorginstelling, de bereikbaarheid van de thuiszorg organisatie, professionaliteit van de zorgverleners, de verzorging en gezondheid, de zelfstandigheid en activiteiten. Tevens wordt aan de cliënt gevraagd of hij of zij de instelling aan vrienden en familie zou aanbevelen. De vragenlijst eindigt met vragen naar persoonskenmerken en een open vraag naar verbetermogelijkheden van de zorg. Een exemplaar van de gehanteerde vragenlijst is opgenomen in bijlage 2.
Thuiszorg IZT Limburg heeft 4 vragen (over de cliëntenraad en de klachtenprocedure) toegevoegd aan de vragenlijst.

## Voorbereiding cliëntenraadpleging

Voor de start van de meting heeft er overleg plaatsgevonden over de voorbereidingen voor de CQI meting. De gemaakte afspraken alsmede de daadwerkelijke planning zijn opgenomen in het onderzoeksplan dat Triqs ter goedkeuring aan Thuiszorg IZT Limburg heeft verstuurd. Onderstaand een overzicht van de getroffen voorbereidingen:

| | |
|---|---|
| **Thuiszorg IZT Limburg** | • Opstellen populatiebestand (rekening houdend met exclusiecriteria zoals op pagina 10 beschreven);<br>• Opstellen cliëntenbestand;<br>• Aanleveren cliëntenbestand aan Triqs via www.dynaview.nl. |
| **Triqs** | • Opstellen vragenlijst inclusief unieke code;<br>• Koppelen cliënten aan unieke code;<br>• Drukwerk vragenlijsten;<br>• Verzenden vragenlijsten naar cliënten. |

### Exclusiecriteria

De richtlijnen schrijven voor dat bepaalde cliënten uitgesloten dienen te worden van deelname aan de meting. Het betreft cliënten die voldoen aan de zogenaamde exclusiecriteria. Deze zijn:

- Cliënten die korter dan 6 maanden thuiszorg hebben ontvangen;
- Cliënten die geen verpleegkundige of persoonlijke verzorging hebben ontvangen;
- Cliënten die jonger zijn dan 16 jaar;
- Cliënten die in de voorgaande 12 maanden al zijn aangeschreven voor een andere CQI meting;
- Andere zwaarwegende factoren.

### Dataverzameling

De vragenlijsten zijn per post verstuurd naar de cliënten. Bij de vragenlijst zat een begeleidende brief waarin uitgelegd werd wat het doel van de meting was, hoe men deel kon nemen aan de meting, waar de vragenlijst over ging, hoe men zich af kon melden voor de meting en waar men terecht kon met vragen. Tevens werd een antwoordenvelop meegestuurd waarmee cliënten de vragenlijst kosteloos konden retourneren.
In de weken na het verzenden van de vragenlijsten volgden nog enkele herinneringen. Daarbij is onderstaand schema gehanteerd.

<u>Verzendschema:</u>

| | |
|---|---|
| Week 18: | Start uitzetten vragenlijsten en begeleidende brieven naar alle geselecteerde cliënten; |
| Week 20: | herinnering aan de geselecteerde cliënten, met uitzondering van cliënten die zich afgemeld hebben voor deelname aan de meting; |
| Week 22: | verzending vragenlijst en begeleidende brief aan non-respondenten; |
| Week 24: | herinnering aan non-respondenten. |

### Dataverwerking

De teruggestuurde vragenlijsten zijn, na controle op beschadigingen, gescand en ingevoerd in een database. Er heeft een 100% controle plaatsgevonden van de gescande vragenlijsten. Bij het inscannen is gebruik gemaakt van de unieke code op de vragenlijst. Daarmee is voorkomen dat antwoorden gekoppeld konden worden aan de naam van een respondent en kan de anonimiteit van de respondenten worden gewaarborgd.

### Databewerking

Op de data uit deze database is vervolgens (met behulp van SPSS) een aantal statistische bewerkingen uitgevoerd, alvorens deze in de rapportage te kunnen presenteren.

# 03 | Responsanalyse

## Populatie gegevens

Conform de richtlijnen van CQI dient er een steekproef getrokken te worden uit de totale populatie. De totale populatie bestaat uit minder dan 110 cliënten waardoor alle cliënten zijn benaderd voor deelname aan de meting. Hieronder vindt u de kenmerken van de populatie.

| | totale populatie | % |
|---|---|---|
| man | 28 | 28,00% |
| vrouw | 72 | 72,00% |
| gemiddelde leeftijd/SD* | 75,16 | 16,64 |

* Standaarddeviatie

## Representativiteit respons

Er is berekend of de respons een goede afspiegeling is van de totale populatie voor wat betreft de gemiddelde leeftijd. Hiervoor is gebruik gemaakt van de 't-toets' (voor leeftijd). Dit is een statistische toets die berekent of de respons significant afwijkt van de totale populatie. Indien de zogenaamde 'p-waarde' kleiner is dan 0,05 wijkt de respons significant af van de totale populatie en is de conclusie dat de respons niet representatief is. Is de 'p-waarde' groter dan 0,05, dan kan geconcludeerd worden dat de respons representatief is. Er kan niet getoetst worden of de respons representatief is voor wat betreft de man/vrouw verhouding omdat niet uitgevraagd is wat het geslacht is van de respondent.

Onderstaande tabel geeft de kenmerken van de totale populatie en van de respons weer. Onder de tabel wordt de uitkomst van de t-toets beschreven.

| | totale populatie | SD* | Respons | SD* |
|---|---|---|---|---|
| gemiddelde leeftijd | 75,16 | 16,64 | 76,37 | 12,5 |

* Standaarddeviatie

Het resultaat van de t-toets is een p-waarde van 0,492. Daarom kan geconcludeerd worden dat de respons een representatieve afspiegeling is van de totale populatie voor wat betreft de gemiddelde leeftijd.

## Responsanalyse

Hieronder volgt een analyse van de respons. Daarbij zijn een aantal stappen gevolgd. Allereerst is bepaald hoeveel van de benaderde cliënten onterecht benaderd zijn. Indien deze cliënten toch een vragenlijst hebben ingevuld, zijn zij verwijderd uit de database. Vervolgens is bepaald hoe groot de non-respons is. Onder non-respons wordt verstaan cliënten die een lege vragenlijst hebben teruggestuurd, cliënten die niet mee wilden doen en cliënten die niets van zich hebben laten horen. Tot slot is gekeken of de vragenlijsten in de database voldoende en op een juiste manier zijn ingevuld. Vragenlijsten die dit niet waren, zijn niet meegenomen in de analyse en verwijderd uit het databestand.

Onderstaande tabel geeft de beschreven stappen overzichtelijk weer.

| | | |
|---|---|---|
| **1. aantal cliënten benaderd** | | 100 |
| | | |
| **2. cliënten die ten onrechte zijn benaderd:** | | |
| de cliënt is overleden | 0 | |
| adresgegevens zijn onjuist | 0 | |
| behoort niet tot de doelgroep | 3 | |
| minder dan een half jaar thuiszorg | 1 | |
| cliënt is jonger dan 16 jaar, niet ingevuld of onwaarschijnlijk | 3 | |
| | | 7 |
| **3. aantal cliënten terecht benaderd (3=2-1)** | | 93 |
| | | |
| **4. non-respons:** | | |
| aantal lege vragenlijsten (minder dan 5 vragen ingevuld) | 0 | |
| aantal cliënten dat niet mee wilde doen | 1 | |
| aantal cliënten dat niet heeft gereageerd | 22 | |
| | | 23 |
| **5. bruto respons (5=3-4)** | | 70 |
| | | |
| **6. aantal vragenlijsten verwijderd omdat ze onvoldoende of niet juist zijn ingevuld:** | | |
| minder dan 50% van de sleutelvragen is ingevuld | 0 | |
| vragen niet zelf beantwoord of het is onduidelijk welke hulp de cliënt gehad heeft | 16 | |
| achtergrond gegevens niet of niet volledig ingevuld | 3 | |
| | | 19 |
| **7. netto respons (7=5-6)** | | 51 |
| | | |
| **8. bruto responspercentage (8=5/3)** | | 75,27% |
| **9. netto responspercentage (9=7/3)** | | 54,84% |

**De sleutelvragen zijn de vragen 3 t/m 24.*

De gegevens in het rapport zijn gebaseerd op de netto respons.

# 04 | Uitkomsten meting

## 1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden, per thema uit de vragenlijst, de resultaten van de meting gepresenteerd. De resultaten zullen op vraagniveau worden behandeld en waar mogelijk in 1 grafiek getoond (afhankelijk van het aantal antwoordcategorieën van een vraag). De antwoorden op de open vragen worden weergegeven in bijlage 3.

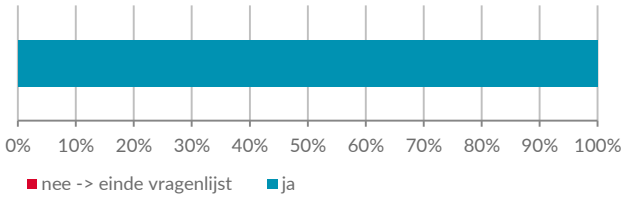
***In verband met de betrouwbaarheid en anonimiteit van de data worden de uitkomsten van vragen met een 'n' kleiner dan 10 niet getoond in deze rapportage.***

In de gehanteerde vragenlijst zijn de volgende thema's te onderscheiden:

- De ontvangen zorg (vraag 1 en 2)
- Afspraken over uw thuiszorg (vraag 3 t/m 6)
- Communicatie met de zorginstelling (vraag 7 t/m 10)
- De bereikbaarheid van uw thuiszorgorganisatie (vraag 11 en 12)
- Professionaliteit van uw zorgverleners (vraag 13 t/m 19)
- Uw verzorging en gezondheid (vraag 20 en 21)
- Uw zelfstandigheid en activiteiten (vraag 22 en 23)
- Aanbevelen (vraag 24)
- Over uzelf (vraag 25 t/m 30)
- Aanvullende vraag/vragen (vraag 31, A1 t/m A4).

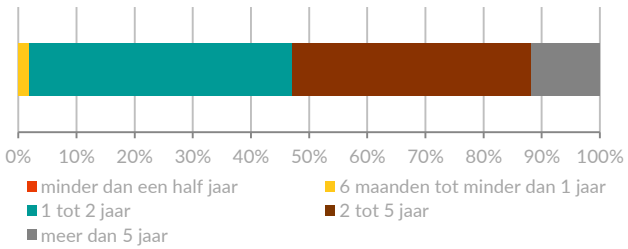
## 2 De ontvangen zorg

01. Kreeg u in de afgelopen 12 maanden thuiszorg van de in de brief vermelde zorginstelling? (n=50)




| | nee -> einde vragenlijst | % | ja | % |
|---|---|---|---|---|
| v01 | 0 | 0% | 50 | 100% |

02. Hoe lang krijgt u al thuiszorg van deze instelling? (n=51)




| | v02 | % |
|---|---|---|
| minder dan een half jaar | 0 | 0% |
| 6 maanden tot minder dan 1 jaar | 1 | 2% |
| 1 tot 2 jaar | 23 | 45,1% |
| 2 tot 5 jaar | 21 | 41,2% |
| meer dan 5 jaar | 6 | 11,8% |

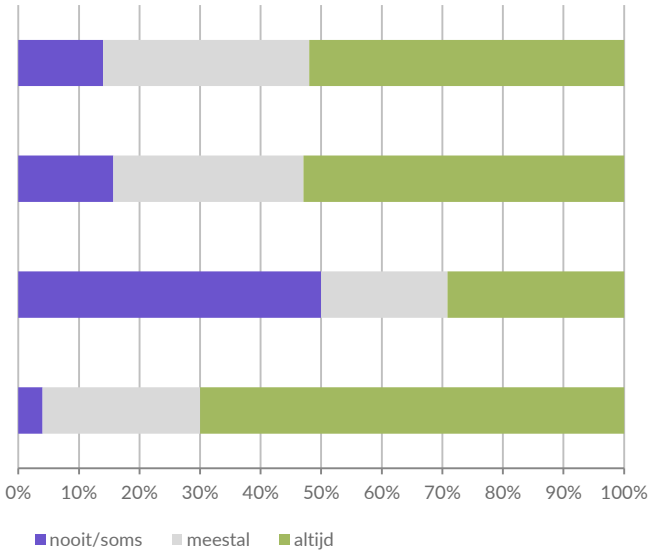
## 3 Afspraken over uw thuiszorg

03. Kunt u meebeslissen over de inhoud van de thuiszorg die u krijgt? (n=50)

04. Kunt u meebeslissen over de tijdstippen en dagen waarop u thuiszorg krijgt? (n=51)

05. Kunt u meebeslissen over van wie u thuiszorg krijgt? (welke zorgverlener) (n=48)

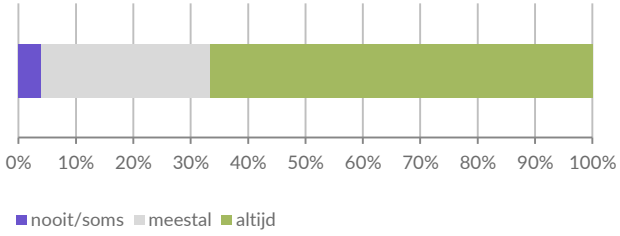
06. Komt de zorginstelling de afspraken over de zorg goed na? (n=50)




| | nooit | % | soms | % | meestal | % | altijd | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| v03 | 1 | 2% | 6 | 12% | 17 | 34% | 26 | 52% |
| v04 | 3 | 5,9% | 5 | 9,8% | 16 | 31,4% | 27 | 52,9% |
| v05 | 20 | 41,7% | 4 | 8,3% | 10 | 20,8% | 14 | 29,2% |
| v06 | 1 | 2% | 1 | 2% | 13 | 26% | 35 | 70% |

## 4 Communicatie met de zorginstelling

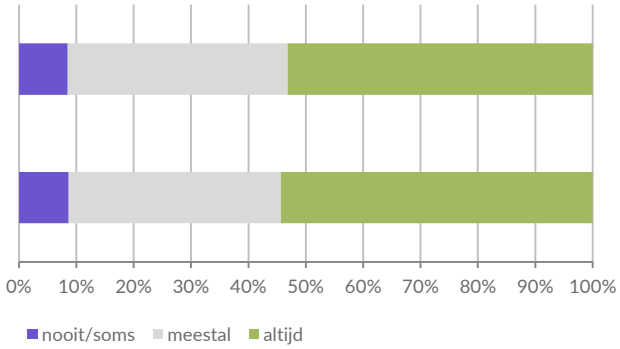
07. Weet u bij wie u met uw vragen en problemen terecht kunt bij de zorginstelling? (n=51)




| | nooit | % | soms | % | meestal | % | altijd | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| v07 | 1 | 2% | 1 | 2% | 15 | 29,4% | 34 | 66,7% |

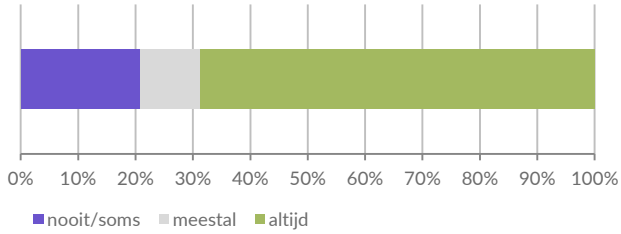
08. Staat de zorginstelling voldoende open voor uw wensen? (n=47)

09. Vindt u dat de zorginstelling goed reageert op uw vragen en suggesties? (n=46)




| | nooit | % | soms | % | meestal | % | altijd | % | niet van toepassing/weet ik niet |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| v08 | 0 | 0% | 4 | 8,5% | 18 | 38,3% | 25 | 53,2% | 4 |
| v09 | 3 | 6,5% | 1 | 2,2% | 17 | 37% | 25 | 54,3% | 5 |

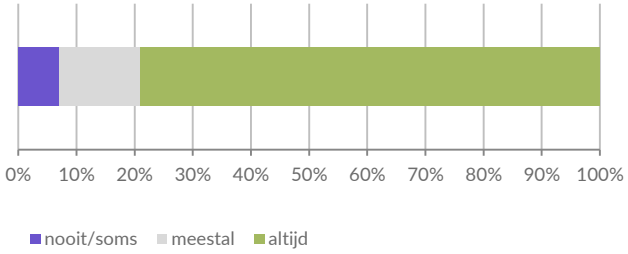
10. Hoort u het op tijd als een zorgverlener op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte of vakantie? (n=48)




| | nooit | % | soms | % | meestal | % | altijd | % | weet ik niet |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| v10 | 5 | 10,4% | 5 | 10,4% | 5 | 10,4% | 33 | 68,8% | 3 |

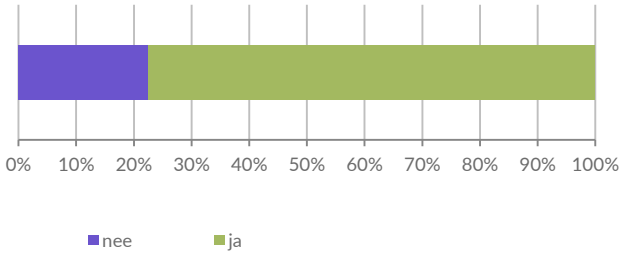
## 5 De bereikbaarheid van uw thuiszorgorganisatie

11. Kunt u de zorginstelling overdag telefonisch goed bereiken? (van 9 tot 17 uur) (n=43)




| | nooit | % | soms | % | meestal | % | altijd | % | weet ik niet/ geen ervaring mee |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| v11 | 0 | 0% | 3 | 7% | 6 | 14% | 34 | 79,1% | 7 |

12. Weet u hoe en wanneer uw contactpersoon bij de zorginstelling, telefonisch bereikbaar is? (n=40)




| | nee | % | ja | % | niet van toepassing / geen contactpersoon |
|---|---|---|---|---|---|
| v12 | 9 | 22,5% | 31 | 77,5% | 9 |

## 6 Professionaliteit van uw zorgverleners

13. Zijn de zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen? (n=51)

14. Vertrouwt u de zorgverleners? (n=51)

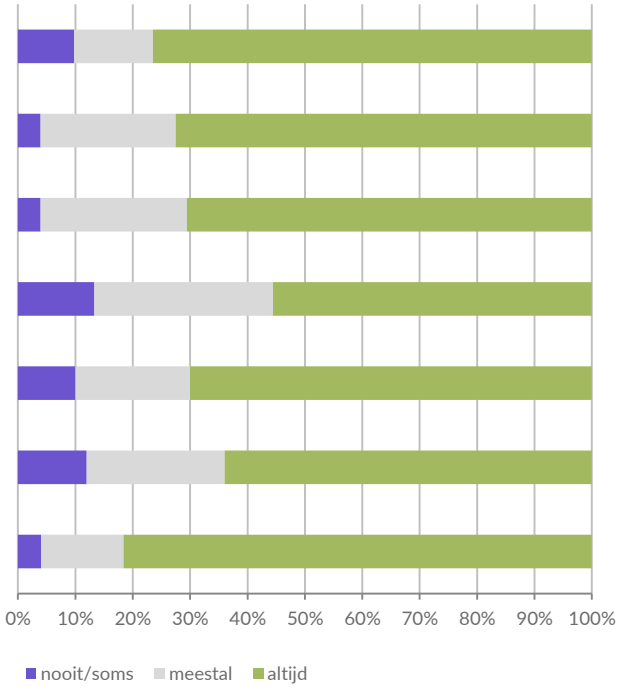
15. Werken de zorgverleners vakkundig? (n=51)

16. Werken de zorgverleners goed samen met andere hulpverleners? (n=45)

17. Luisteren de zorgverleners aandachtig naar u? (n=50)

18. Geven uw zorgverleners goed antwoord op uw vragen? (n=50)

19. Heeft uw zorgverlener voldoende aandacht voor hoe het met u gaat? (n=49)

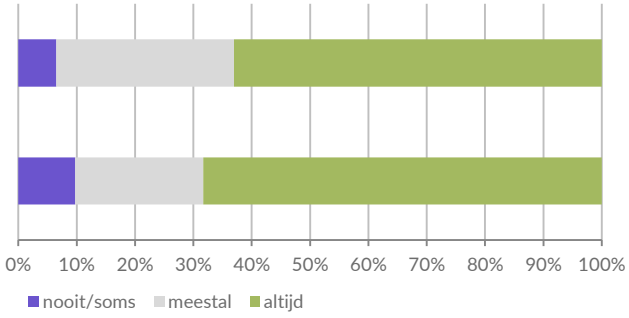



| | nooit | % | soms | % | meestal | % | altijd | % | niet van toepassing/niet nodig |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| v13 | 0 | 0% | 5 | 9,8% | 7 | 13,7% | 39 | 76,5% | - |
| v14 | 1 | 2% | 1 | 2% | 12 | 23,5% | 37 | 72,5% | - |
| v15 | 1 | 2% | 1 | 2% | 13 | 25,5% | 36 | 70,6% | - |
| v16 | 4 | 8,9% | 2 | 4,4% | 14 | 31,1% | 25 | 55,6% | - |
| v17 | 0 | 0% | 5 | 10% | 10 | 20% | 35 | 70% | - |
| v18 | 1 | 2% | 5 | 10% | 12 | 24% | 32 | 64% | - |
| v19 | 0 | 0% | 2 | 4,1% | 7 | 14,3% | 40 | 81,6% | 1 |

## 7 Uw verzorging en gezondheid

20. Krijgt u uw verzorging op de manier zoals u dat wilt? (n=46)

21. Krijgt u uw persoonlijke verzorging op de momenten waarop u dat wilt? (n=41)

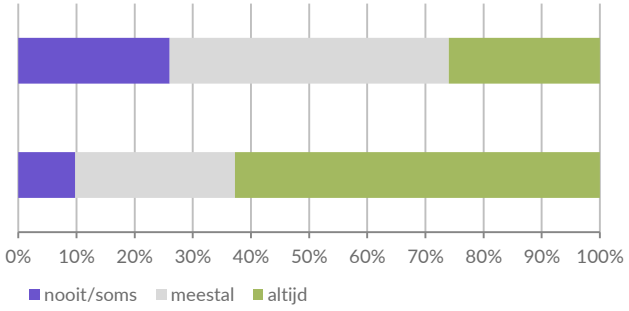



| | nooit | % | soms | % | meestal | % | altijd | % | niet van toepassing/niet nodig |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| v20 | 0 | 0% | 3 | 6,5% | 14 | 30,4% | 29 | 63% | 4 |
| v21 | 2 | 4,9% | 2 | 4,9% | 9 | 22% | 28 | 68,3% | 9 |

## 8 Uw zelfstandigheid en activiteit en activiteiten

22. Kunt u de dingen doen die ú belangrijk vindt? (n=50)

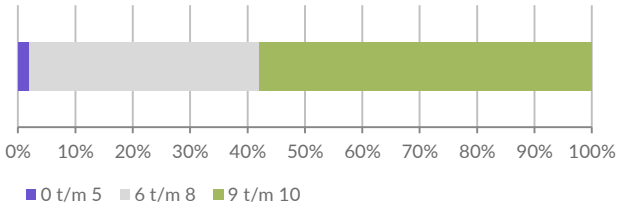
23. Kunt u zich met thuiszorg goed redden in het dagelijks leven? (n=51)




| | nooit | % | soms | % | meestal | % | altijd | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| v22 | 0 | 0% | 13 | 26% | 24 | 48% | 13 | 26% |
| v23 | 0 | 0% | 5 | 9,8% | 14 | 27,5% | 32 | 62,7% |

## 9 Aanbevelen

24. Zou u de zorginstelling bij uw vrienden en familie aanbevelen? (n=50)




| | v24 | % |
|---|---|---|
| 0 zeer waarschijnlijk niet | 0 | 0% |
| 1 | 0 | 0% |
| 2 | 0 | 0% |
| 3 | 0 | 0% |
| 4 | 0 | 0% |
| 5 | 1 | 2% |
| 6 | 1 | 2% |
| 7 | 8 | 16% |
| 8 | 11 | 22% |
| 9 | 8 | 16% |
| 10 zeer waarschijnlijk wel | 21 | 42% |
| **Net Promotor Score (NPS)** | **54** | |

De Net Promotor Score (NPS) geeft in een getal aan in hoeverre klanten de producten of diensten van een organisatie aanbevelen aan anderen. Klanten die een 9 of een 10 geven zijn promotors van de organisatie. Klanten die een 1 tot en met 6 geven zijn detractors, wat zoveel wil zeggen dat ze de organisatie niet zullen aanbevelen. Klanten die diensten of producten beoordelen met een 7 of een 8 tellen in de NPS score niet mee. Die zijn tevreden maar zullen niet ongevraagd tot een aanbeveling overgaan. De NPS zelf wordt niet uitgedrukt als een percentage maar als een absoluut getal, dat zich ergens tussen -100 en +100 situeert.

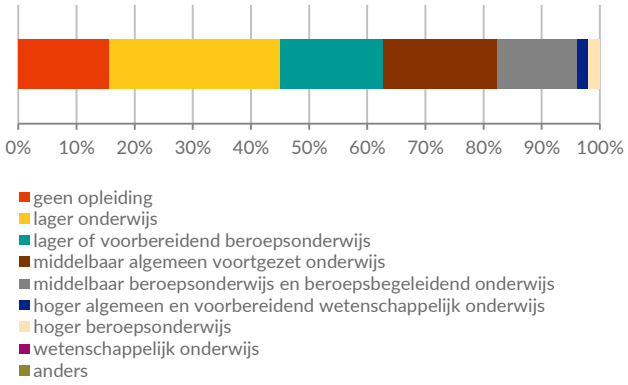
De NPS score wordt berekend volgens onderstaande formule:

Als er bijvoorbeeld 25% promotors zijn, 55% Passief Tevredenen en 20% Criticasters, dan bedraagt de NPS +5. Een **positieve NPS** (>0) wordt doorgaans als goed beschouwd.

De berekende NPS voor Thuiszorg IZT Limburg bedraagt 54.

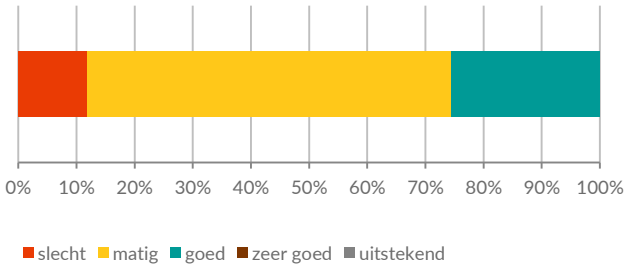
## Over uzelf

26. Wat is uw hoogst voltooide opleiding? (een opleiding afgerond met een diploma of voldoende getuigschrift) (n=51)



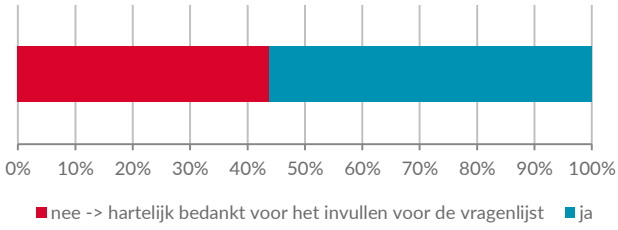

| | v26 | % |
|---|---|---|
| geen opleiding | 8 | 15,7% |
| lager onderwijs | 15 | 29,4% |
| lager of voorbereidend beroepsonderwijs | 9 | 17,6% |
| middelbaar algemeen voortgezet onderwijs | 10 | 19,6% |
| middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs | 7 | 13,7% |
| hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs | 1 | 2% |
| hoger beroepsonderwijs | 1 | 2% |
| wetenschappelijk onderwijs | 0 | 0% |
| anders | 0 | 0% |

27. Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen? (n=51)



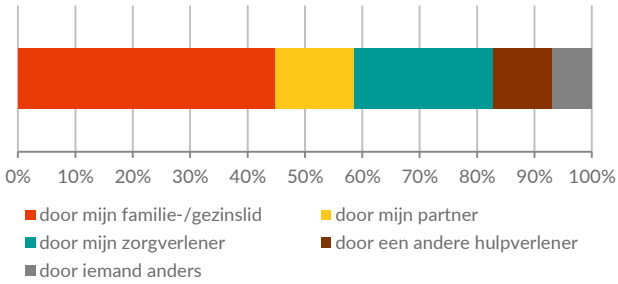

| | slecht | % | matig | % | goed | % | zeer goed | % | uitstekend | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| v27 | 6 | 11,8% | 32 | 62,7% | 13 | 25,5% | 0 | 0% | 0 | 0% |

28. Heeft iemand u geholpen om deze vragenlijst in te vullen? (n=48)




| | nee -> einde vragenlijst | % | ja | % |
|---|---|---|---|---|
| v28 | 21 | 43,8% | 27 | 56,3% |

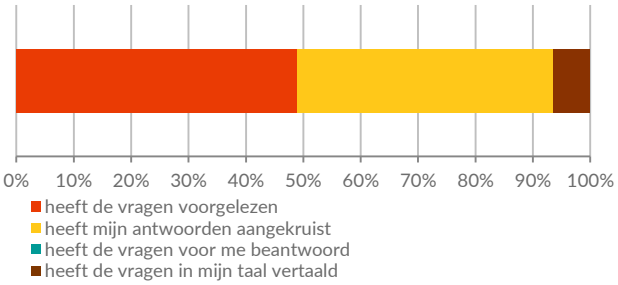
29. Door wie bent u geholpen bij het invullen van de vragenlijst? (U mag meer dan één vakje aankruisen) (n=29)




*n=het aantal waarnemingen

| | v29 | % |
|---|---|---|
| door mijn familie-/gezinslid | 13 | 44,8% |
| door mijn partner | 4 | 13,8% |
| door mijn zorgverlener | 7 | 24,1% |
| door een andere hulpverlener | 3 | 10,3% |
| door iemand anders | 2 | 6,9% |

30. Hoe heeft die persoon u geholpen? (u mag meer dan één vakje aankruisen) (n=47)



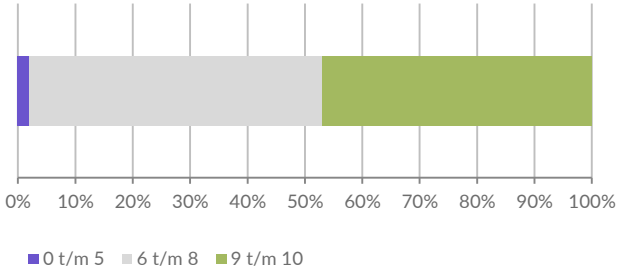

*n=het aantal waarnemingen

| | v30 | % |
|---|---|---|
| heeft de vragen voorgelezen | 23 | 48,9% |
| heeft mijn antwoorden aangekruist | 21 | 44,7% |
| heeft de vragen voor me beantwoord* | 0 | 0% |
| heeft de vragen in mijn taal vertaald | 3 | 6,4% |
| heeft op een andere manier geholpen | 0 | 0% |

** Het aantal respondenten dat aangegeven heeft dat de vragen voor hem/haar beantwoord zijn, staat in deze tabel op 0 omdat deze vragenlijsten buiten de analyses gehouden zijn. In de responsanalyse (hoofdstuk 3) vindt u terug hoeveel vragenlijsten dit betrof.*

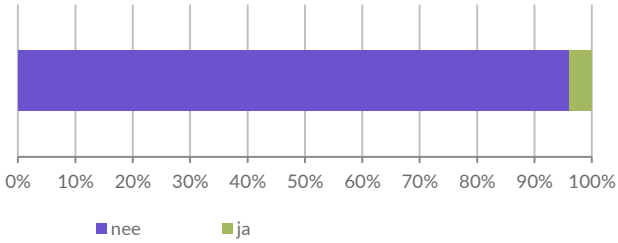
## 10 Aanvullende vragen

31. Welk cijfer geeft u de zorginstelling? (n=51)



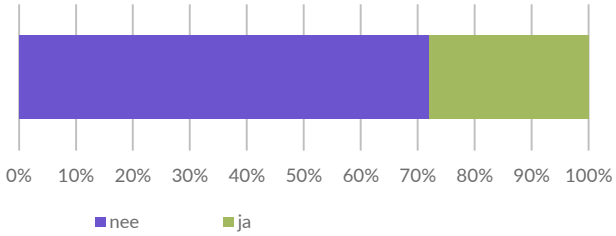

| | v31 | % |
|---|---|---|
| 0 heel erg slechte zorginstelling | 0 | 0% |
| 1 | 0 | 0% |
| 2 | 0 | 0% |
| 3 | 0 | 0% |
| 4 | 0 | 0% |
| 5 | 1 | 2% |
| 6 | 1 | 2% |
| 7 | 7 | 13,7% |
| 8 | 18 | 35,3% |
| 9 | 8 | 15,7% |
| 10 uitstekende zorginstelling | 16 | 31,4% |
| Gemiddeld cijfer | 8,55 | |

A1. Heeft u wel eens contact gezocht met de cliëntenraad? (n=51)



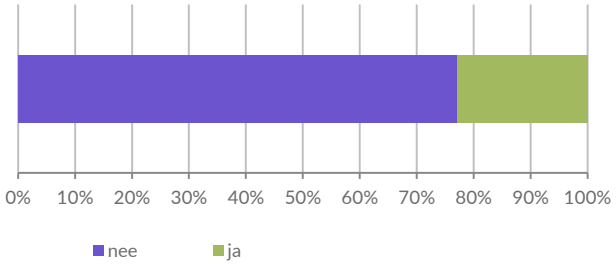

| | nee | % | ja | % |
|---|---|---|---|---|
| vA1 | 49 | 96,1% | 2 | 3,9% |

A2. Bent u op de hoogte van de aanwezigheid van de cliëntenraad? (n=50)



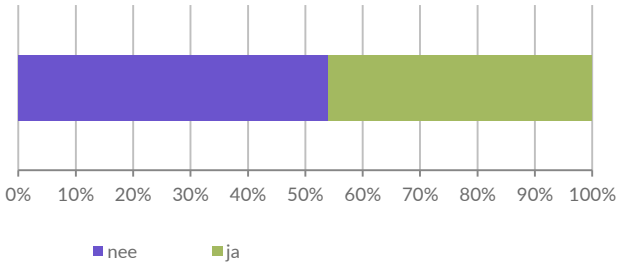

| | nee | % | ja | % |
|---|---|---|---|---|
| vA2 | 36 | 72% | 14 | 28% |

A3. Heeft u informatie gekregen over de klachtenprocedure? (n=48)




| | nee | % | ja | % |
|---|---|---|---|---|
| vA3 | 37 | 77,1% | 11 | 22,9% |

A4. Weet u wat u moet doen als u een klacht heeft over de zorgverlener of de instelling? (n=50)




| | nee | % | ja | % |
|---|---|---|---|---|
| vA4 | 27 | 54% | 23 | 46% |

# 05 | Verbeterscores en -kwadranten

## Methode verbeterscores en -kwadranten

Om inzichtelijk te maken welke aspecten van de zorgverlening verbeterd kunnen worden, zijn verbeterscores berekend. Deze verbeterscores zijn berekend op basis van de antwoorden op de vragen uit de vragenlijst en de zogenaamde belangscores.

Tijdens de ontwikkeling van het sectorspecifieke CQI meetinstrument is er tevens een belangenvragenlijst ontwikkeld. Deze belangenvragenlijst meet hoe belangrijk de respondent een bepaalde vraag uit de vragenlijst vindt. Bijvoorbeeld:

- Vraag uit de CQI vragenlijst: Staat de zorginstelling open voor uw wensen?
- Vraag uit de belangenvragenlijst CQI: Vindt u het belangrijk dat de zorginstelling open staat voor uw wensen?

De antwoordmogelijkheden voor de belangenvragenlijst zijn: ‘niet belangrijk’, ‘eigenlijk wel belangrijk’, ‘belangrijk’, ‘heel erg belangrijk’. Door aan elk van deze antwoorden een score te koppelen (1=niet belangrijk, 2=eigenlijk wel belangrijk, 3=belangrijk, 4=heel erg belangrijk) kan een belangscore worden berekend. Deze belangscore is dan het gemiddelde van de antwoorden van alle cliënten samen, en ligt dus tussen de 1 en 4. Hoe hoger de belangscore, hoe belangrijker de vraag is voor de cliënten. Anders gezegd: hoe hoger de belangscore, hoe belangrijker het betreffende aspect van de zorgverlening is.

Om tot de verbeterscore te komen wordt de belangscore vermenigvuldigd met het percentage negatieve antwoorden dat gegeven is op de corresponderende vraag uit de CQI vragenlijst (ter illustratie: de paarse staaf in het staafdiagram).

Als de belangscore afgezet wordt tegen het percentage negatieve ervaringen ontstaat de volgende figuur waarin 4 verschillende kwadranten te onderscheiden zijn.

De vier kwadranten van een verbeterkwadrant hebben elk een eigen betekenis. Deze is als volgt:

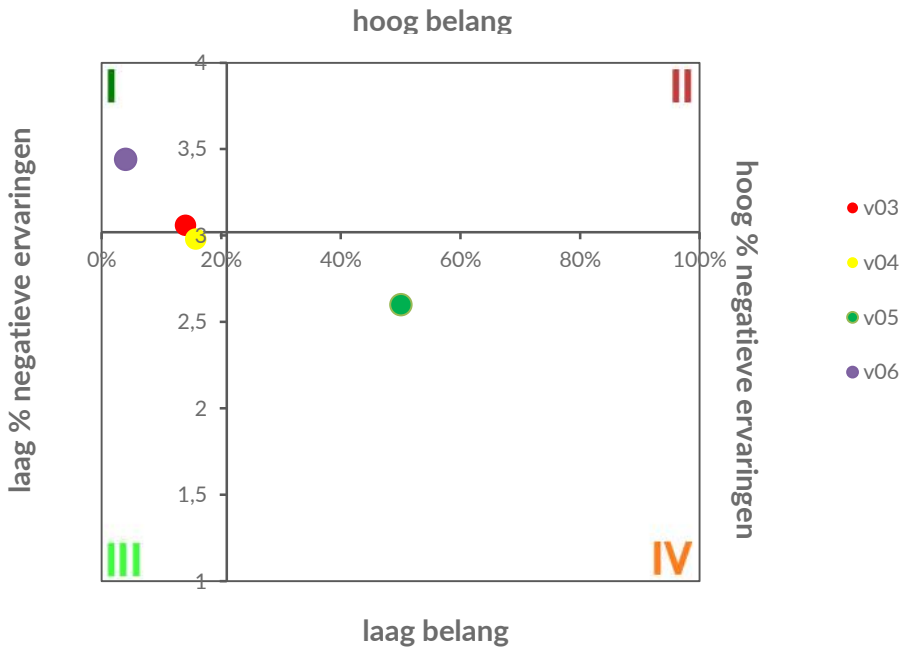
I. Hoewel het belang van de vragen in dit kwadrant hoog is, is er weinig tot geen verbetering nodig omdat relatief weinig cliënten een negatief antwoord hebben gegeven. Het zijn de pluspunten van de zorginstelling en het advies is om deze op peil te houden.
II. Dit zijn de verbeterpunten met een hoge prioriteit. Er valt veel winst te behalen door met de vragen in dit kwadrant aan de slag te gaan. Ze kennen een hoog belang en relatief veel cliënten hebben een negatieve ervaring.
III. Vanwege een laag belang van deze vragen en een laag percentage negatieve antwoorden is weinig verbetering nodig.
IV. Een laag belang en relatief veel negatieve antwoorden: Verbetering is mogelijk maar de prioriteit van deze verbeterpunten is laag.

De indeling van de kwadranten is gemaakt aan de hand van de *gemiddelde* belangscore en de *gemiddelde* score van de negatieve ervaringen. Dit gemiddelde is berekend door alle scores bij elkaar op te tellen en vervolgens te delen door het aantal vragen in de belangenvragenlijst. De uitkomst hiervan bepaalt waar de assen in het diagram worden geplaatst. De gemiddelde belangscore verschilt per thema uit de vragenlijst en is af te lezen van de verticale as. Het gemiddelde van de negatieve ervaringen verschilt eveneens per thema uit de vragenlijst en is af te lezen van de horizontale as in de navolgende diagrammen.

Verbeterscores en -kwadranten

Hieronder wordt per thema uit de vragenlijst een verbeterkwadrant getoond.

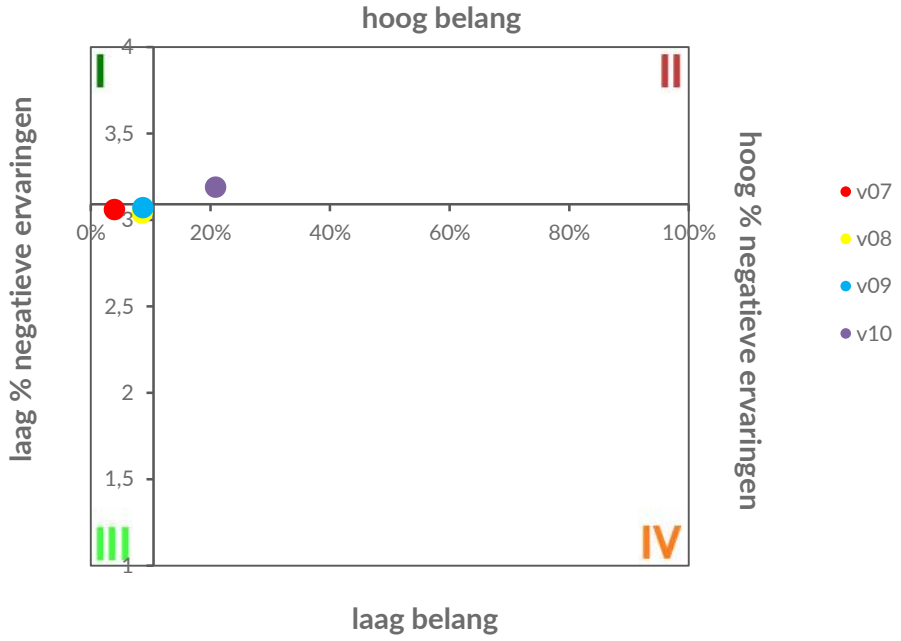
## 1 Afspraken over uw thuiszorg




| vraag uit vragenlijst | belangscore | % negatieve ervaringen | verbeterscore |
|---|---|---|---|
| 03. Kunt u meebeslissen over de inhoud van de thuiszorg die u krijgt? (n=50) | 3,06 | 14,00% | 0,43 |
| 04. Kunt u meebeslissen over de tijdstippen en dagen waarop u thuiszorg krijgt? (n=51) | 2,98 | 15,69% | 0,47 |
| 05. Kunt u meebeslissen over van wie u thuiszorg krijgt? (welke zorgverlener) (n=48) | 2,60 | 50,00% | 1,30 |
| 06. Komt de zorginstelling de afspraken over de zorg goed na? (n=50) | 3,44 | 4,00% | 0,14 |
| **Gemiddeld** | **3,02** | **20,92%** | **0,58** |

Vraag 5 is de vraag met de hoogste verbeterscore.

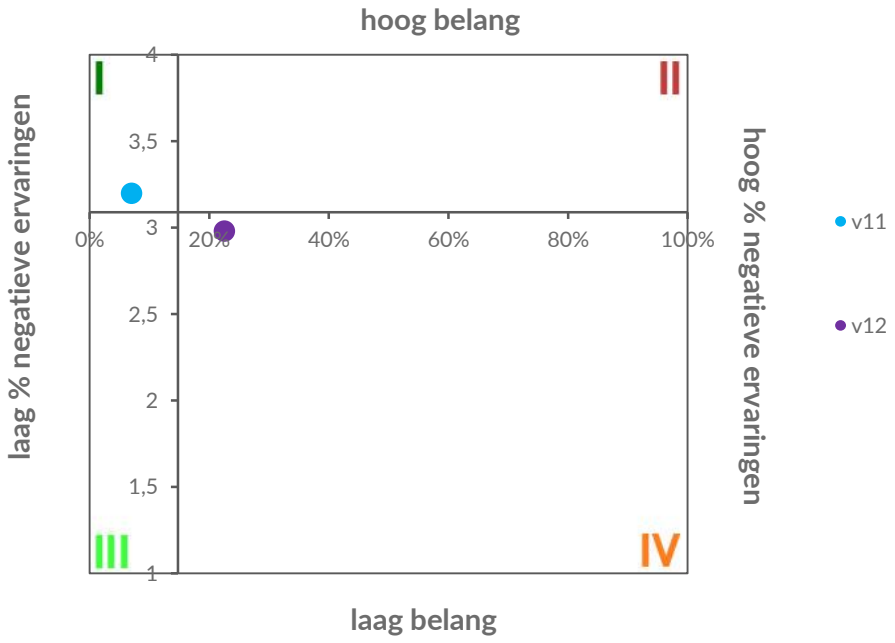
## 2 Communicatie met de zorginstelling




| vraag uit vragenlijst | belangscore | % negatieve ervaringen | verbeterscore |
|---|---|---|---|
| 07. Weet u bij wie u met uw vragen en problemen terecht kunt bij de zorginstelling? (n=51) | 3,06 | 3,92% | 0,12 |
| 08. Staat de zorginstelling voldoende open voor uw wensen? (n=47) | 3,04 | 8,51% | 0,26 |
| 09. Vindt u dat de zorginstelling goed reageert op uw vragen en suggesties? (n=46) | 3,07 | 8,70% | 0,27 |
| 10. Hoort u het op tijd als een zorgverlener op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte of vakantie? (n=48) | 3,19 | 20,83% | 0,66 |
| **Gemiddeld** | **3,09** | **10,49%** | **0,33** |

Vraag 10 is de vraag met de hoogste verbeterscore.

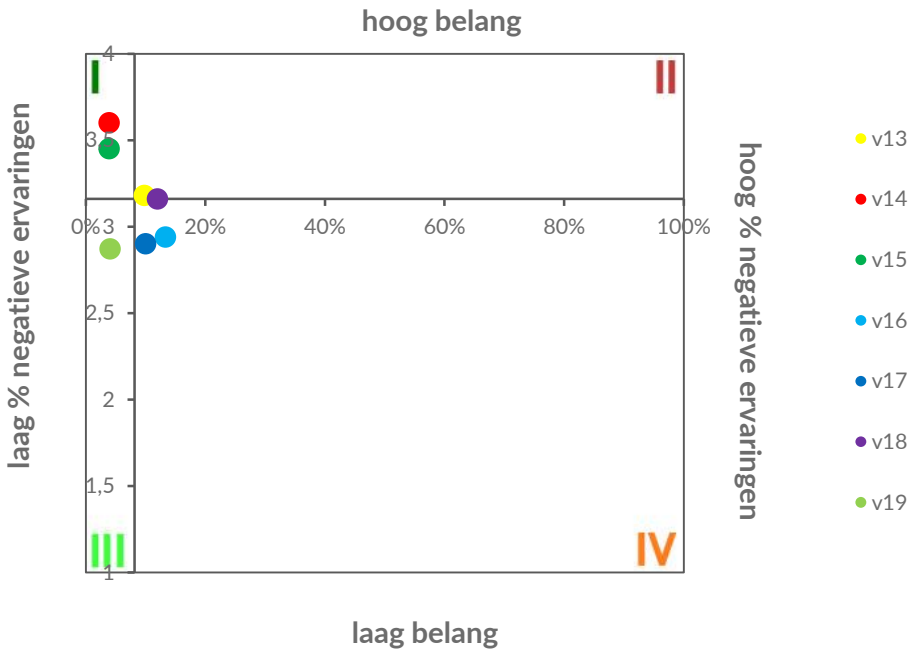
## 3 De bereikbaarheid van uw thuiszorgorganisatie




| vraag uit vragenlijst | belangscore | % negatieve ervaringen | verbeterscore |
|---|---|---|---|
| 11. Kunt u de zorginstelling overdag telefonisch goed bereiken? (van 9 tot 17 uur) (n=43) | 3,20 | 6,98% | 0,22 |
| 12. Weet u hoe en wanneer uw contactpersoon bij de zorginstelling, telefonisch bereikbaar is? (n=40) | 2,98 | 22,50% | 0,67 |
| **Gemiddeld** | **3,09** | **14,74%** | **0,45** |

Vraag 12 is de vraag met de hoogste verbeterscore.

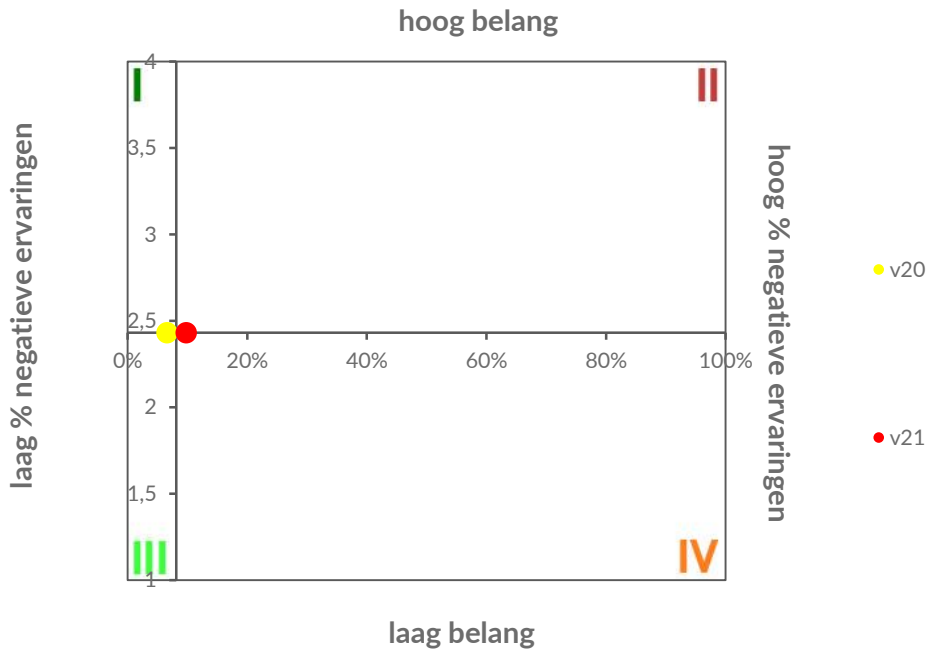
## 4 Professionaliteit van uw zorgverleners




| vraag uit vragenlijst | belangscore | % negatieve ervaringen | verbeterscore |
|---|---|---|---|
| 13. Zijn de zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen? (n=51) | 3,18 | 9,80% | 0,31 |
| 14. Vertrouwt u de zorgverleners? (n=51) | 3,60 | 3,92% | 0,14 |
| 15. Werken de zorgverleners vakkundig? (n=51) | 3,45 | 3,92% | 0,14 |
| 16. Werken de zorgverleners goed samen met andere hulpverleners? (n=45) | 2,94 | 13,33% | 0,39 |
| 17. Luisteren de zorgverleners aandachtig naar u? (n=50) | 2,90 | 10,00% | 0,29 |
| 18. Geven uw zorgverleners goed antwoord op uw vragen? (n=50) | 3,16 | 12,00% | 0,38 |
| 19. Heeft uw zorgverlener voldoende aandacht voor hoe het met u gaat? (n=49) | 2,87 | 4,08% | 0,12 |
| **Gemiddeld** | **3,16** | **8,15%** | **0,25** |

Vraag 16 is de vraag met de hoogste verbeterscores.

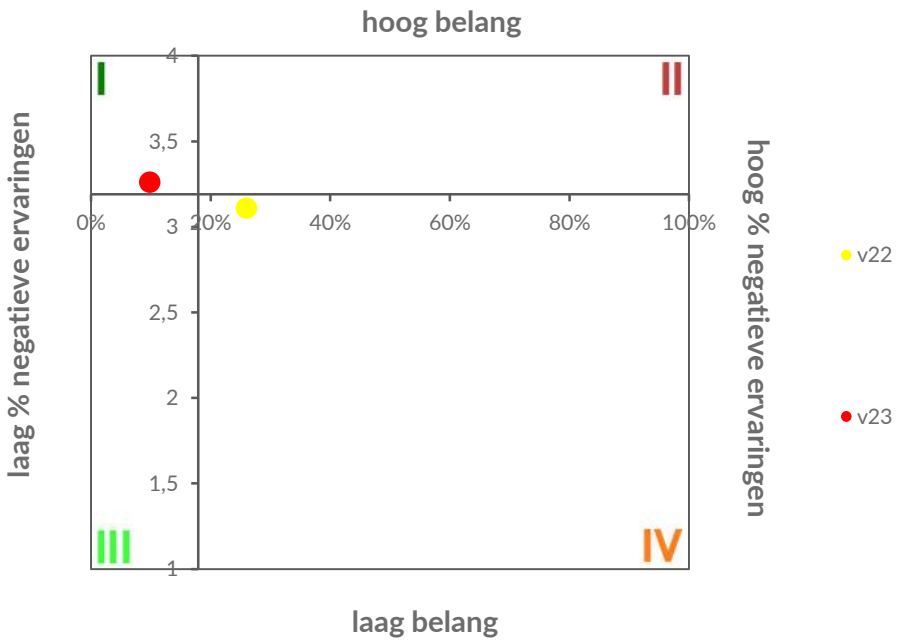
## 5 Uw verzorging en gezondheid




| vraag uit vragenlijst | belangscore | % negatieve ervaringen | verbeterscore |
|---|---|---|---|
| 20. Krijgt u uw verzorging op de manier zoals u dat wilt? (n=46) | 2,43 | 6,52% | 0,16 |
| 21. Krijgt u uw persoonlijke verzorging op de momenten waarop u dat wilt? (n=41) | 2,43 | 9,76% | 0,24 |
| **Gemiddeld** | **2,43** | **8,14%** | **0,20** |

Vraag 21 is de vraag met de hoogste verbeterscore.

## 6 Uw zelfstandigheid en activiteiten




| vraag uit vragenlijst | belangscore | % negatieve ervaringen | verbeterscore |
|---|---|---|---|
| 22. Kunt u de dingen doen die ú belangrijk vindt? (n=50) | 3,11 | 26,00% | 0,81 |
| 23. Kunt u zich met thuiszorg goed redden in het dagelijks leven? (n=51) | 3,26 | 9,80% | 0,32 |
| **Gemiddeld** | **3,19** | **17,90%** | **0,56** |

Vraag 22 is de vraag met de hoogste verbeterscore.

# 06 | Samenvatting

### Algemeen

In opdracht van Thuiszorg IZT Limburg heeft Triqs in de periode mei t/m juli 2017 een CQI-meting Thuiszorg uitgevoerd.

### Respons

Er zijn 100 cliënten benaderd voor de CQI-meting en 70 cliënten hebben gereageerd op het verzoek om deel te nemen aan de meting. Van de 70 cliënten zijn uiteindelijk 51 valide vragenlijst teruggekomen. Het netto responspercentage is 54,84%.

### Rapportcijfer/ Algemene waardering

Aan cliënten is gevraagd om op een schaal van 0 tot en met 10 aan te geven hoe waarschijnlijk het is dat zij de zorginstelling aanbevelen bij vrienden en familie. 58% van de respondenten zou Thuiszorg IZT Limburg zeer waarschijnlijk aanbevelen (cijfers 9 en 10). De Net Promoter Score (NPS) die berekend kan worden op basis van deze vraag is 54. Het gemiddelde rapportcijfer voor de zorginstelling (vraag 31) is een 8,55.

### Opvallende scores - positief

Binnen de uitkomsten van de meting zijn meerdere vragen met een hoge positieve score. Bij deze vragen heeft een groot deel van de respondenten de vraag beantwoord met de antwoordcategorie “altijd”. Hieronder een overzicht van de drie vragen met de hoogste score:

- vraag 19. Heeft uw zorgverlener voldoende aandacht voor hoe het met u gaat? (n=49) (81,60% positief).
- vraag 11. Kunt u de zorginstelling overdag telefonisch goed bereiken? (van 9 tot 17 uur) (n=43) (79,10% positief).
- vraag 12. Weet u hoe en wanneer uw contactpersoon bij de zorginstelling, telefonisch bereikbaar is? (n=40) (77,50% positief).

### Opvallende scores – mogelijkheid voor verbetering

Onderstaand vindt u de drie vragen met de hoogste verbeterscore. De verbeterscore wordt berekend door de belangscore te vermenigvuldigden met het percentage negatieve ervaringen (antwoordopties “nooit/soms”).

- vraag 05. Kunt u meebeslissen over van wie u thuiszorg krijgt? (welke zorgverlener) (n=48) scoort op negatieve ervaringen 50,00% met een verbeterscore van 1,30.
- Vraag 22. Kunt u de dingen doen die ú belangrijk vindt? (n=50) scoort 26,00% op negatieve ervaringen met een verbeterscore van 0,81.

- Vraag 12. Weet u hoe en wanneer uw contactpersoon bij de zorginstelling, telefonisch bereikbaar is? (n=40) scoort 22,50% op negatieve ervaringen met een verbeterscore van 0,67.

# Bijlage 1 – Kwaliteitsdimensies

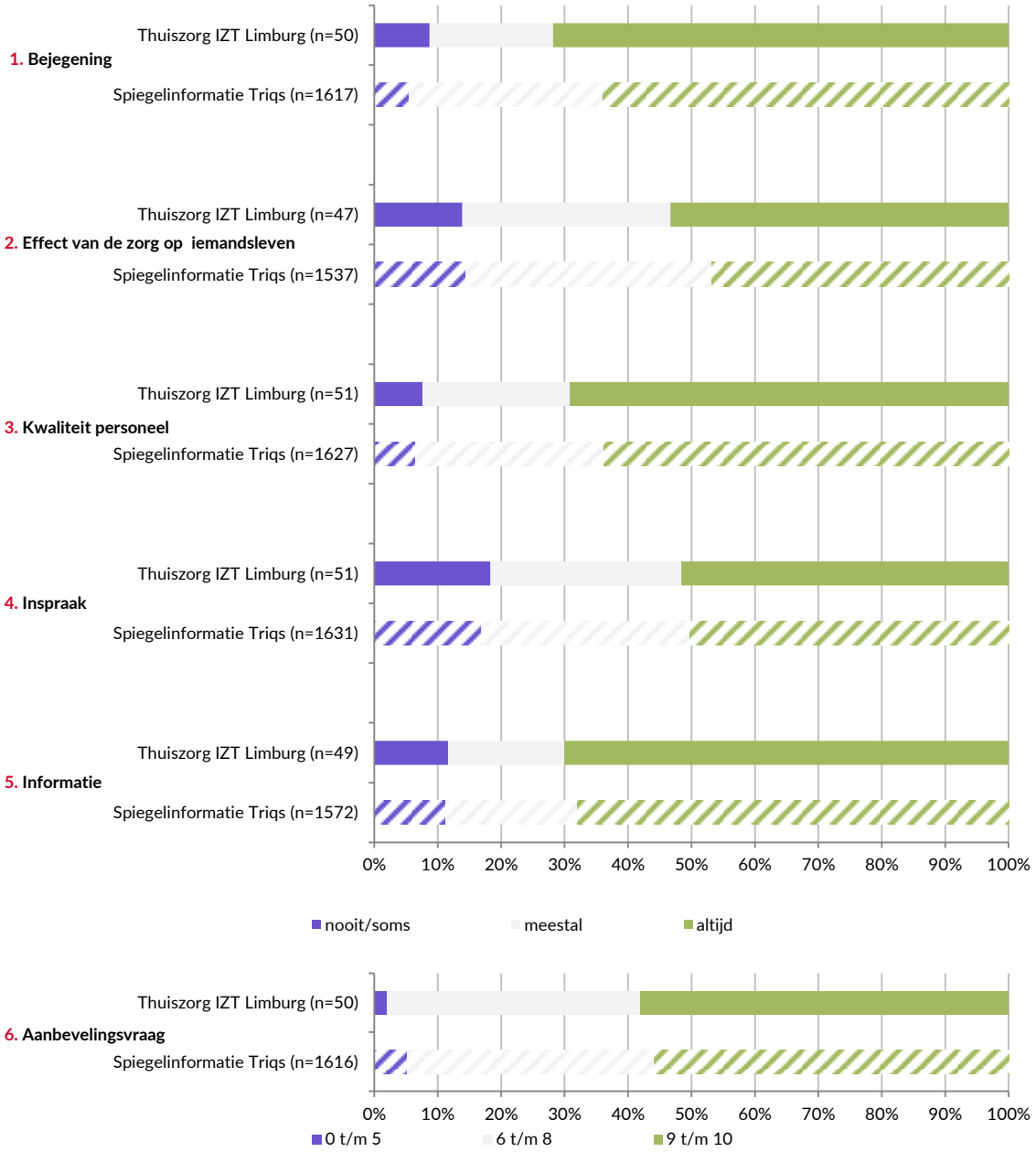
Op basis van de vragen uit de vragenlijst kunnen kwaliteitsdimensies opgesteld worden. Een kwaliteitsdimensie voegt een aantal vragen uit de vragenlijst samen waarvan (statistisch) vastgesteld is dat ze hetzelfde aspect van de zorgverlening meten, bijvoorbeeld het aspect 'informatie'.

Op basis van de vragenlijst VV&T (thuiszorg) kunnen 6 kwaliteitsdimensies berekend worden. Onderstaande tabel laat zien welke kwaliteitsdimensies gevormd kunnen worden en uit welke vragen deze kwaliteitsdimensies bestaan.

| | |
|---|---|
| 1. Bejegening (Indicator 4.3). | 17. Luisteren de zorgverleners aandachtig naar u?<br>18. Geven uw zorgverleners goed antwoord op uw vragen?<br>19. Heeft uw zorgverlener voldoende aandacht voor hoe het met u gaat? |
| 2. Effect van de zorg op iemands leven (indicator 4.5). | 20. Krijgt u uw verzorging op de manier zoals u dat wilt?<br>21. Krijgt u uw persoonlijke verzorging op de momenten waarop u dat wilt? (bijvoorbeeld hulp bij douchen/wassen, aankleden, haren kammen, enz.)<br>22. Kunt u de dingen doen die ú belangrijk vindt?<br>23. Kunt u zich met thuiszorg goed redden in het dagelijks leven? |
| 3. Ervaren kwaliteit personeel (indicator 5.4). | 13. Zijn de zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?<br>14. Vertrouwt u de zorgverleners?<br>15. Werken de zorgverleners vakkundig?<br>16. Werken de zorgverleners goed samen met andere hulpverleners? Denk hierbij bijvoorbeeld aan de huisarts, een specialist, fysiotherapeut, of diëtiste. |
| 4. Ervaren inspraak (indicator 6.1). | 3. Kunt u meebeslissen over de inhoud van de thuiszorg die u krijgt? (over de soort taken en werkzaamheden).<br>4. Kunt u meebeslissen over de tijdstippen en dagen waarop u thuiszorg krijgt?<br>5. Kunt u meebeslissen over van wie u thuiszorg krijgt? (welke zorgverlener)<br>6. Komt de zorginstelling de afspraken over de zorg goed na?<br>8. Staat de zorginstelling voldoende open voor uw wensen? |
| 5. Ervaren informatie (indicator 6.2). | 7. Weet u bij wie u met uw vragen en problemen terecht kunt bij de zorginstelling?<br>9. Vindt u dat de zorginstelling (de leidinggevende of directie) goed reageert op uw vragen en suggesties?<br>10. Hoort u het op tijd als een zorgverlener op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte of vakantie?<br>11. Kunt u de zorginstelling overdag telefonisch goed bereiken? (van 9 tot 17 uur)<br>12. Weet u hoe en wanneer uw contactpersoon bij de zorginstelling, telefonisch bereikbaar is? |
| 6. Aanbevelingsvraag (indicator 6.3). | 24. Zou u de zorginstelling bij uw vrienden en familie aanbevelen? |

## 1 Gemiddelde verdeling

Voor elke kwaliteitsdimensie is een gemiddelde verdeling berekend en een gemiddelde score. De gemiddelde verdeling laat zien hoe de antwoorden van respondenten op alle vragen behorende tot de betreffende kwaliteitsdimensie, verdeeld zijn over de antwoordcategorieën. De verschillende vragen die onderdeel zijn van een kwaliteitsdimensie zijn samengevat in één grafiek (staafdiagram). Bij het berekenen van de gemiddelde verdeling zijn alleen respondenten meegenomen die meer dan de helft van de vragen per kwaliteitsdimensie beantwoord hebben.



## 2 Gemiddelde score

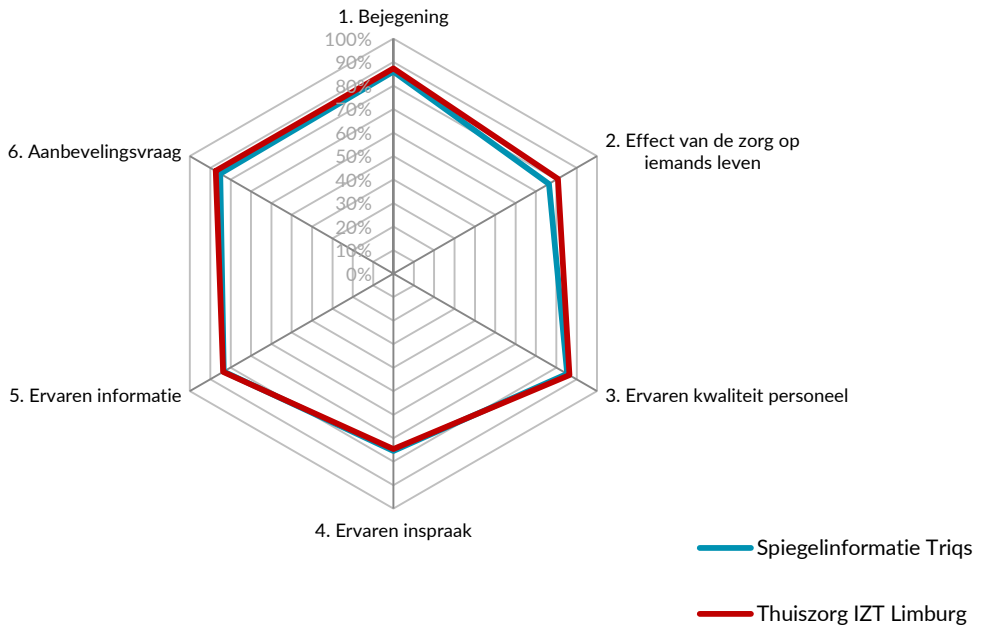
De gemiddelde score laat zien hoe er gemiddeld genomen gescoord wordt op de vragen die onderdeel zijn van een kwaliteitsdimensie. Om de gemiddelde score te berekenen zijn er aan de antwoordopties punten toegekend (zie onderstaande tabel). Vervolgens is per respondent berekend hoe hij/zij gemiddeld scoort op de vragen behorende tot de kwaliteitsdimensies. Het gemiddelde van deze respondentscores is het gemiddelde voor een kwaliteitsdimensie.

Voor een 4-puntsschaal geldt dat de maximale score die behaald kan worden 4 punten is (voornamelijk positieve antwoorden) en de minimale score 1 punt (voornamelijk negatieve antwoorden). Op een 2-puntsschaal is de maximaal haalbare score eveneens 4 punten en de minimaal haalbare score 1 punt. Bij het berekenen van de gemiddelde score zijn alleen respondenten meegenomen die de helft of meer van de vragen per dimensie beantwoord hadden.

| Antwoordcategorie | score | Antwoordcategorie |
|---|---|---|
| nooit | 1 | nee |
| soms | 2 | |
| meestal | 3 | |
| altijd | 4 | ja |

Om de scores beter te kunnen interpreteren zijn ze omgerekend naar procenten. De maximale score (4 punten) is gelijk aan 100% en de minimale score (1 punt) is gelijk aan 0%.

# 3 Spinnenweb




| | Thuiszorg IZT Limburg | | | Spiegelinformatie | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Indicator** | **n=** | **%** | **score** | **n=** | **%** | **score** |
| 1. Bejegening | 50 | 87,33% | 3,62 | 1617 | 85,93% | 3,58 |
| 2. Effect van de zorg op iemands leven | 51 | 80,72% | 3,42 | 1634 | 76,37% | 3,29 |
| 3. Ervaren kwaliteit personeel | 51 | 86,44% | 3,59 | 1633 | 85,35% | 3,56 |
| 4. Ervaren inspraak | 51 | 74,58% | 3,24 | 1631 | 75,39% | 3,26 |
| 5. Ervaren informatie | 49 | 83,74% | 3,51 | 1572 | 83,35% | 3,50 |
| 6. Aanbevelingsvraag | 50 | 87,40% | 8,74 | 1616 | 85,12% | 8,51 |

## Bijlage 2 –Vragenlijst VV&T (thuiszorg)

CODE 1288001HAX

CENTRUM KLANTERVARING ZORG

nivel

# Vragenlijst

# Ervaringen met de zorg thuis

*Bestemd voor thuiswonende cliënten van thuiszorgorganisaties of zorginstellingen*

CQI VV&T (TZ)

Versie 4.1

**Instructie:**
Maak bij het invullen van antwoorden gebruik van een blauwe pen en zet een kruis in het vakje, zoals in het onderstaande voorbeeld.

1. Heeft u de instructie begrepen?

☐ Nee

☒ Ja

Cliëntenraadpleging Thuiszorg

1

«QR»-«LOCATIE»-«CODE»-CB«CB»

**INTRODUCTIE**

Deze vragenlijst is bedoeld voor **thuiswonenden** die zorg ontvangen van een thuiszorgorganisatie of andere zorginstelling (bijvoorbeeld een verpleeg- of verzorgingshuis). Wij stellen het zeer op prijs als u deze vragenlijst wilt invullen. Het invullen van deze vragenlijst duurt ongeveer 10 minuten.

De vragenlijst gaat over uw ervaringen met de zorg thuis in de afgelopen 12 maanden. Het kan hierbij gaan om *persoonlijke verzorging* (hulp bij douchen/wassen, aankleden enz.) of *verpleegkundige zorg* (wondverzorging, medicijntoediening, injecties enz.). Deze zorg wordt in deze vragenlijst kortweg omschreven als **thuiszorg**.

In deze vragenlijst wordt vaak gesproken over de **zorginstelling** en de **zorgverleners**. De thuiszorgorganisatie of het verpleeg- of verzorgingshuis van wie u thuiszorg ontvangt, wordt kortweg aangeduid met 'de zorginstelling'. De verzorgenden of verpleegkundigen die zorg aan u verlenen worden kortweg **zorgverleners** genoemd

*Anonimiteit*
De vragenlijst wordt anoniem en vertrouwelijk gebruikt. Dit betekent dat niemand weet welke antwoorden u heeft gegeven. Ook worden uw gegevens niet met anderen gedeeld. Verder ziet u een nummer op de voorkant van deze vragenlijst staan. Dit nummer wordt ALLEEN gebruikt om te kijken of de vragenlijst al is teruggestuurd. U krijgt dan géén herinnering meer thuis gestuurd.

Deelname aan dit onderzoek is geheel vrijwillig. Het wel of niet meedoen aan dit onderzoek heeft géén gevolgen voor de zorg die u krijgt. **Als u niet wilt meedoen, zet dan een kruisje in dit vakje ☐. Stuur daarna deze bladzijde terug in de antwoordenvelop**.

Wilt u de ingevulde vragenlijst **binnen 3 weken** in de bijgevoegde antwoordenvelop terugsturen? (Antwoordnummer 2570, 8000 VB, Zwolle) Een postzegel is niet nodig. Bij vragen of opmerkingen kunt u contact opnemen met de heer K.Y.J. Volkers, tel. 038 – 466 15 70 (bereikbaar op maandag t/m vrijdag, tussen 9:00 en 17:00 uur).

**INVULINSTRUCTIE**

- Het is belangrijk dat de vragen alleen worden ingevuld door de persoon die in de begeleidende brief staat. Het is niet de bedoeling om de vragenlijst aan iemand anders door te geven.
- De meeste vragen kunt u beantwoorden door een kruisje te zetten in het vakje van uw keuze. Bij de meeste vragen is **één antwoord** mogelijk. Kiest u hierbij het antwoord dat het meest op uw ervaringen van toepassing is. Als er *meerdere antwoorden* mogelijk zijn, staat dat bij de vraag aangegeven.
- Aan het einde van de vragenlijst wordt u de mogelijkheid geboden om aan te geven wat u zou willen veranderen aan de zorg thuis. Wilt u daarbij alstublieft duidelijk, liefst in blokletters, schrijven?
- Vragen kunnen niet van toepassing zijn omdat u een situatie of onderdeel van de zorg niet heeft meegemaakt. Als u een antwoord echt niet weet, kunt u het vakje weet ik niet aankruisen.

*Verzenddatum 8/16/2012*

«P»



«QR»-«LOCATIE»-«CODE»-CB«CB»

## *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?**
   - ☐ nee ➔ *Indien nee:* *deze vragenlijst is niet op u van toepassing. Wilt u zo vriendelijk zijn de lijst terug te sturen in de bijgevoegde antwoordenvelop? (postzegel niet nodig)*
   - ☐ ja

2. **Hoe lang krijgt u al thuiszorg van deze instelling?**
   - ☐ minder dan een half jaar
   - ☐ 6 maanden tot minder dan 1 jaar
   - ☐ 1 tot 2 jaar
   - ☐ 2 tot 5 jaar
   - ☐ meer dan 5 jaar

## *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)*
   - ☐ nooit
   - ☐ soms
   - ☐ meestal
   - ☐ altijd

4. **Kunt u meebeslissen over de tijdstippen en dagen waarop u thuiszorg krijgt?**
   - ☐ nooit
   - ☐ soms
   - ☐ meestal
   - ☐ altijd

5. **Kunt u meebeslissen over van wie u thuiszorg krijgt?** *(welke zorgverlener)*
   - ☐ nooit
   - ☐ soms
   - ☐ meestal
   - ☐ altijd

6. **Komt de zorginstelling de afspraken over de zorg goed na?**
   - ☐ nooit
   - ☐ soms
   - ☐ meestal
   - ☐ altijd

## *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?**
   - ☐ nooit
   - ☐ soms
   - ☐ meestal
   - ☐ altijd

8. **Staat de zorginstelling voldoende open voor uw wensen?**
   - ☐ nooit
   - ☐ soms
   - ☐ meestal
   - ☐ altijd
   - ☐ niet van toepassing/weet ik niet

9. **Vindt u dat de zorginstelling** *(de leidinggevende of directie)* **goed reageert op uw vragen en suggesties?**
   - ☐ nooit
   - ☐ soms
   - ☐ meestal
   - ☐ altijd
   - ☐ niet van toepassing/weet ik niet

10. **Hoort u het op tijd als een zorgverlener op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte of vakantie?**
    - ☐ nooit
    - ☐ soms
    - ☐ meestal
    - ☐ altijd
    - ☐ weet ik niet

---

## *DE BEREIKBAARHEID VAN UW THUISZORG ORGANISATIE*

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

11. **Kunt u de zorginstelling overdag telefonisch goed bereiken?** *(van 9 tot 17 uur)*
    - ☐ nooit
    - ☐ soms
    - ☐ meestal
    - ☐ altijd
    - ☐ weet ik niet/geen ervaring mee

12. **Weet u hoe en wanneer uw contactpersoon bij de zorginstelling telefonisch bereikbaar is?**
    - ☐ nee
    - ☐ ja
    - ☐ niet van toepassing, geen contactpersoon

«»

## *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?**
- ☐ nooit
- ☐ soms
- ☐ meestal
- ☐ altijd

**14. Vertrouwt u de zorgverleners?**
- ☐ nooit
- ☐ soms
- ☐ meestal
- ☐ altijd

**15. Werken de zorgverleners vakkundig?**
- ☐ nooit
- ☐ soms
- ☐ meestal
- ☐ altijd

**16. Werken de zorgverleners goed samen met andere hulpverleners?**
*(Denk hierbij bijvoorbeeld aan de huisarts, een specialist, fysiotherapeut, of diëtiste)*
- ☐ nooit
- ☐ soms
- ☐ meestal
- ☐ altijd

**17. Luisteren de zorgverleners aandachtig naar u?**
- ☐ nooit
- ☐ soms
- ☐ meestal
- ☐ altijd

**18. Geven uw zorgverleners goed antwoord op uw vragen?**
- ☐ nooit
- ☐ soms
- ☐ meestal
- ☐ altijd

**19. Heeft uw zorgverlener voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?**
- ☐ nooit
- ☐ soms
- ☐ meestal
- ☐ altijd
- ☐ niet van toepassing/niet nodig

---

## *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?**
- ☐ nooit
- ☐ soms
- ☐ meestal
- ☐ altijd
- ☐ niet van toepassing/niet nodig

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

☐ nooit
☐ soms
☐ meestal
☐ altijd
☐ niet van toepassing/niet nodig

---

***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?**

☐ nooit
☐ soms
☐ meestal
☐ altijd

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

☐ nooit
☐ soms
☐ meestal
☐ altijd

***AANBEVELEN***

**24. Zou u de zorginstelling bij uw vrienden en familie aanbevelen?**

☐ 0 zeer waarschijnlijk niet
☐ 1
☐ 2
☐ 3
☐ 4
☐ 5
☐ 6
☐ 7
☐ 8
☐ 9
☐ 10 zeer waarschijnlijk wel

---

***OVER UZELF***

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

**25. Wat is uw leeftijd?**

☐ jaar

«Id»

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

☐ geen opleiding (lager onderwijs: niet afgemaakt)
☐ lager onderwijs (basisschool, speciaal basisonderwijs)
☐ lager of voorbereidend beroepsonderwijs (zoals LTS, LEAO, LHNO, VMBO)
☐ middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (zoals MAVO, (M)ULO, MBO-kort, VMBO-t)
☐ middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs (zoals MBO-lang, MTS, MEAO, BOL, BBL, INAS)
☐ hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs (zoals HAVO, VWO, Atheneum, Gymnasium, HBS, MMS)
☐ hoger beroepsonderwijs (zoals HBO, HTS, HEAO, HBO-V, kandidaats wetenschappelijk onderwijs)
☐ wetenschappelijk onderwijs (universiteit)
☐ anders, namelijk:

*(a.u.b. in blokletters)*

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

☐ slecht
☐ matig
☐ goed
☐ zeer goed
☐ uitstekend

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

☐ nee ➔ **ga door naar vraag 31**
☐ ja

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

☐ door mijn familie-/gezinslid
☐ door mijn partner
☐ door mijn zorgverlener
☐ door een andere hulpverlener
☐ door iemand anders

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

☐ heeft de vragen voorgelezen
☐ heeft mijn antwoorden aangekruist
☐ heeft de vragen voor me beantwoord
☐ heeft de vragen in mijn taal vertaald
☐ heeft op een andere manier geholpen

**31. Welk cijfer geeft u de zorginstelling?** *Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.*

☐ 0 heel erg slechte zorginstelling
☐ 1
☐ 2
☐ 3
☐ 4
☐ 5
☐ 6
☐ 7
☐ 8
☐ 9
☐ 10 uitstekende zorginstelling



«QR»-«LOCATIE»-«CODE»-CB«CB»

**32. Wat zou u willen veranderen aan de zorg die u nu thuis krijgt?**
(*Wat kan beter, zijn er dingen die u mist, wat kan de zorginstelling veranderen, of moeten de medewerkers anders werken)*

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

***Aanvullende vragen***

| | nee | ja |
|---|---|---|
| **A1. Heeft u wel eens contact gezocht met de cliëntenraad?** | ☐ | ☐ |
| **A2. Bent u op de hoogte van de aanwezigheid van de cliëntenraad?** | ☐ | ☐ |
| **A3. Heeft u informatie gekregen over de klachtenprocedure?** | ☐ | ☐ |
| **A4. Weet u wat u moet doen als u een klacht heeft over de zorgverlener of de instelling?** | ☐ | ☐ |

**HARTELIJK BEDANKT VOOR HET INVULLEN VAN DE VRAGENLIJST.**

8

CQTZ1--1288001HAX-CB90

# Bijlage 3 – Antwoorden op open vragen

### Vraag 32: Wat zou u willen veranderen aan de zorg die u nu thuis krijgt?

- Weinig medische kennis ook wat betreft medicatie.
- Voor mij is alles goed zo.
- Vaste tijd van verzorging. Liefst een vrouw.
- Van te voren weten wie en hoe laat de verzorgster de volgende dag komt.
- Tijdstip zorg mag soms later, kan echter niet. Zorg is alleen s morgens en s avonds tot ca. 23.00u mogelijk.
- Tijd zelf bepalen van zorg. Dat het wassen rustiger verloopt.
- Nu geen wensen tot verandering.
- Niets. (8x)
- Niks, ik ben zeer tevreden.
- Niets. Zorg is prima.
- Niets, heb totaal geen klachten.
- Medewerkers zijn prima.
- Ik wil de inzet van de zorgverleners graag weten wie er de volgende dag komt.
- Hoe laat + welke medewerker komt.
- Het liefst niet elke keer een andere zorgverlener. Het is niet fijn om je elke keer aan iemand anders bloot te geven.
- Gewoon zo doorgaan!!
- De zorgtijden zouden wat langer mogen duren. Nu is het één en al haasten om weer verder te gaan.
- De verzorging is perfect.
- Daar ik altijd vroeg op ben graag 's morgens gedoucht tussen 9 en 10 uur.
- Betere communicatie. Minder wisselend personeel. Betere/meer professionaliteit. Op de hoogte stellen over mijn situatie/verzorging bij alle medewerkers zodat iedereen goed op de hoogte is en weet wat hij/zij moet doen.
- Ben zeer tevreden! Geen verandering a.u.b.
- Ben tevreden.
- Begintijd ongeveer 7.30.
- Alles is goed.

### Vraag 33: Waar bent u (zeer) tevreden over als het gaat om de zorg die u thuis krijgt?

- Zorg is goed, en ze lachen om me :-).
- Zoals ze me verzorgen. Aangename sfeer.
- Zeer tevreden.

- Zeer tevreden over het vaste team medewerkers en hun inzet.
- Zeer goed, wordt prima zorg geleverd.
- Ze hebben aandacht en tijd voor mij.
- Vriendelijk, af en toe een praatje.
- Uitstekende verzorging.
- Personeel.
- Over de medewerkers van IZT.
- Over de fijne behandeling.
- Over alles. (2x)
- Over alles wat ik als privé persoon nodig heb.
- Over alles tevreden.
- Komen altijd op tijd. Verzorging is goed. En goede aandacht. En vriendelijk.
- Kan naar buiten met mooi weer. Ze hebben me nog nooit in de steek gelaten.
- Ja.
- Ik heb goede gesprekken over mijn ziekte waar ik al meer dan een jaar hulp voor krijg.
- Ik ben blij dat er zorg is. Dat de meesten heel geduldig zijn en vriendelijk.
- Het wassen verloopt verder goed.
- Goede verzorging! Aandacht en graag eens praten.
- Erg aardige medewerkers.
- De zorg die ik nu ontvang.
- De persoonlijke verzorging.
- De inzet van de zorgverleners.
- De geplande zorgtijden worden redelijk op tijd gehaald. Je hoeft niet te lang te wachten vóór iemand op de afgesproken tijd komt.
- De dames bieden niet alleen zorg, maar ook een luisterend oor wat zeer belangrijk is.
- De algehele zorg die ik krijg van medewerkers. En dat ik met vragen bij ze terecht kan.
- Dat ik met respect behandeld wordt.
- Dat ik de hulp krijg die ik nodig heb.
- Dat de verzorgsters er zijn.
- Communicatie. Persoonlijke aandacht/afstemming.
- Ben zeer tevreden over de hulp die ik krijg.
- Altijd vriendelijk, zorgzaam, vooral bij patiënt.
- Alle medewerkers zijn attent en netjes en ik ben zeer tevreden over hun hulp, dank!
- Aardige meisjes, hulpvaardig, goede leiding op kantoor.
- Aandacht en betrokkenheid medewerkers

# Bijlage 4 – Overzichtstabel verbeterscores

| vraag | thema | belangscore | % negatieve ervaringen | verbeterscore |
|---|---|---|---|---|
| 05. Kunt u meebeslissen over van wie u thuiszorg krijgt? (welke zorgverlener) (n=48) | Afspraken over uw thuiszorg | 2,60 | 50,00% | 1,30 |
| 22. Kunt u de dingen doen die ú belangrijk vindt? (n=50) | Uw zelfstandigheid en activiteiten | 3,11 | 26,00% | 0,81 |
| 12. Weet u hoe en wanneer uw contactpersoon bij de zorginstelling, telefonisch bereikbaar is? (n=40) | De bereikbaarheid van uw thuiszorg organisatie | 2,98 | 22,50% | 0,67 |
| 10. Hoort u het op tijd als een zorgverlener op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte of vakantie? (n=48) | Communicatie met de zorginstelling | 3,19 | 20,83% | 0,66 |
| 04. Kunt u meebeslissen over de tijdstippen en dagen waarop u thuiszorg krijgt? (n=51) | Afspraken over uw thuiszorg | 2,98 | 15,69% | 0,47 |
| 03. Kunt u meebeslissen over de inhoud van de thuiszorg die u krijgt? (n=50) | Afspraken over uw thuiszorg | 3,06 | 14,00% | 0,43 |
| 16. Werken de zorgverleners goed samen met andere hulpverleners? (n=45) | Professionaliteit van uw zorgverleners | 2,94 | 13,33% | 0,39 |
| 18. Geven uw zorgverleners goed antwoord op uw vragen? (n=50) | Professionaliteit van uw zorgverleners | 3,16 | 12,00% | 0,38 |
| 23. Kunt u zich met thuiszorg goed redden in het dagelijks leven? (n=51) | Uw zelfstandigheid en activiteiten | 3,26 | 9,80% | 0,32 |
| 13. Zijn de zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen? (n=51) | Professionaliteit van uw zorgverleners | 3,18 | 9,80% | 0,31 |
| 17. Luisteren de zorgverleners aandachtig naar u? (n=50) | Professionaliteit van uw zorgverleners | 2,90 | 10,00% | 0,29 |
| 09. Vindt u dat de zorginstelling goed reageert op uw vragen en suggesties? (n=46) | Communicatie met de zorginstelling | 3,07 | 8,70% | 0,27 |
| 08. Staat de zorginstelling voldoende open voor uw wensen? (n=47) | Communicatie met de zorginstelling | 3,04 | 8,51% | 0,26 |
| 21. Krijgt u uw persoonlijke verzorging op de momenten waarop u dat wilt? (n=41) | Uw verzorging en gezondheid | 2,43 | 9,76% | 0,24 |
| 11. Kunt u de zorginstelling overdag telefonisch goed bereiken? (van 9 tot 17 uur) (n=43) | De bereikbaarheid van uw thuiszorg organisatie | 3,20 | 6,98% | 0,22 |
| 20. Krijgt u uw verzorging op de manier zoals u dat wilt? (n=46) | Uw verzorging en gezondheid | 2,43 | 6,52% | 0,16 |
| 14. Vertrouwt u de zorgverleners? (n=51) | Professionaliteit van uw zorgverleners | 3,60 | 3,92% | 0,14 |
| 06. Komt de zorginstelling de afspraken over de zorg goed na? (n=50) | Afspraken over uw thuiszorg | 3,44 | 4,00% | 0,14 |
| 15. Werken de zorgverleners vakkundig? (n=51) | Professionaliteit van uw zorgverleners | 3,45 | 3,92% | 0,14 |
| 07. Weet u bij wie u met uw vragen en problemen terecht kunt bij de zorginstelling? (n=51) | Communicatie met de zorginstelling | 3,06 | 3,92% | 0,12 |
| 19. Heeft uw zorgverlener voldoende aandacht voor hoe het met u gaat? (n=49) | Professionaliteit van uw zorgverleners | 2,87 | 4,08% | 0,12 |

# Bijlage 5 – Omrekening CQI scores naar PREZO punten t.b.v. PREZO keurmerk

PREZO is een keurmerk dat ontwikkeld is voor de sector Verpleging, Verzorging en Zorg Thuis (VV&T) en staat voor 'PREstaties in de ZOrg'. Op basis van de normen voor Verantwoorde Zorg zijn prestaties vastgesteld die belangrijk zijn in de sector VV&T. Voorbeelden van prestaties zijn: 'de cliënt voelt zich thuis in zijn/haar leefomgeving' en 'de cliënt ervaart een goed lichamelijk welbevinden'. Om te bepalen hoe gescoord wordt door een zorginstelling op deze prestaties wordt gekeken naar 4 aspecten:

- De CQI uitkomsten (indicatorscores) (maximaal 30 punten).
- De beoordeling van de praktijk (maximaal 30 punten).
- De beoordeling van de instrumenten (maximaal 20 punten).
- De beoordeling van verbeteren en borgen (maximaal 20 punten).

In totaal kunnen dus 100 punten behaald worden. In dit hoofdstuk worden enkel de CQI uitkomsten omgezet naar PREZO punten. De overige onderdelen zijn niet te beoordelen op basis van de CQI rapportage.

Om de PREZO punten te bepalen op basis van de CQI uitkomsten wordt gekeken naar de indicatorscores (dimensiescores, zie bijlage 1: kwaliteitsdimensies). Afhankelijk van de gemiddelde score worden 0, 10, 20 of 30 punten toegekend volgens onderstaande weging:

| Gemiddelde score | PREZO punten |
|---|---|
| 1,00 – 2,39 | 0 |
| 2,40 – 2,79 | 10 |
| 2,80 – 3,19 | 20 |
| 3,20 – 4,00 | 30 |

| Indicator | score | PREZO punten |
|---|---|---|
| 4.3 Bejegening | 3,62 | 30 |
| 4.5 Effect van de zorg op iemands leven: ervaringen met lichamelijke verzorging | 3,42 | 30 |
| 5.4 Kwaliteit personeel | 3,59 | 30 |
| 6.1 Ervaren inspraak | 3,24 | 30 |
| 6.2 Ervaren informatie | 3,51 | 30 |