

	Onderdeel	Ervaringen van cliënten : <i>Clïenttevredenheid</i>		
	gebruiker(s)	Zorggroep Zuyd versie 1 01-01-2020	beheerder	Management Zorggroep Zuyd
	doel	Wensen en ervaringen van cliënten in kaart brengen zodat de kwaliteit van de zorgverlening daarop afgestemd kan worden.		

INLEIDING

In het onderdeel 'Ervaringen van cliënten' staat de wijze beschreven waarop Zorggroep Zuyd cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) heeft ingericht, tot uitvoering brengt en op welke wijze de resultaten worden verwerkt en vertaald naar waardevolle verbeterpunten voor de kwaliteit van de door Zorggroep Zuyd geleverde zorg. Tevens wordt omschreven welke afspraken en procedures er zijn over het omgaan met signalen, (bijna-)incidenten en klachten.

6.1 Clïenttevredenheid

De afgelopen tien jaar zijn voor het meten van patiëntervaringen (hierna: cliëntervaringen) vele aandoenings- of sectorspecifieke CQI-vragenlijsten ontwikkeld (CQI staat voor Consumer Quality Index). Dit zijn wetenschappelijk goed onderbouwde vragenlijsten waarin de relevante aspecten voor diverse belanghebbende partijen (patiëntenorganisaties, zorgaanbieders en zorgverzekeraars/budgetverstrekkers) vertegenwoordigd zijn. Patient Reported Experience Measures (PREMs) zijn korte en generieke vragenlijsten die de ervaringen van cliënten met de gezondheidszorg in kaart brengen. PREMs meten de ervaringen van cliënten over het zorgproces: deze vragenlijsten gaan in op de tevredenheid van cliënten over het hele zorgtraject en alle aspecten die daarbij komen kijken, zoals bijvoorbeeld bejegening, communicatie en informatievoorziening. Zorgaanbieders worden verantwoordelijk voor de metingen met de vragenlijsten en kunnen indien gewenst de vragenlijst uitbreiden met voor hen relevante vragen.

Ten tijde van de totstandkoming van de beleidsdocumentatie van Zorggroep Zuyd is er nog geen generieke PREM/vragenlijst beschikbaar ten behoeve van cliënttevredenheidsonderzoek in de ambulante begeleidingssector. Om de ervaringen en daarmee de tevredenheid van de cliënt over de zorgverlening in kaart te brengen heeft Zorggroep Zuyd dan ook een gecombineerde PREM-vragenlijst ontworpen met elementen uit de PREM 'Chronische zorg' en de PREM 'Wijkverpleging', aangevuld met en/of vertaald naar relevantie binnen de ambulante zorgverlening.

Waar de cliënt van Zorggroep Zuyd in staat/bij machte en welwillend is om de vragenlijst zelfstandig in te vullen wordt deze jaarlijks, ten tijde van de persoonlijke jaarevaluatie van het zorgplan van de cliënt, aangeboden. Als er sprake is van onvermogen om de vragenlijst zelfstandig in te vullen op grond van de verstandelijke beperking en/of psychische problematiek van de cliënt wordt de vragenlijst, om vertekening van de resultaten te voorkomen, aangeboden aan zijn/haar vertegenwoordiger. Het aanbieden en invullen van de vragenlijst gebeurt sinds 2020 niet langer anoniem. Voorheen werd de vragenlijst aangeboden per post, dan wel na afloop van het begeleidingsmoment en voorzien van gefrankeerde retourenvelop. Omdat de respons op deze wijze in 2019 stroef is verlopen (cliënten moesten meermaals worden herinnerd waardoor het onderzoek vertraagde, lieten vragen open die zij zonder uitleg niet begrepen, raakten de retourenvelop kwijt of gaven expliciet aan de voorkeur te hebben de vragenlijst juist samen te bespreken), is ervoor gekozen de vragenlijst samen met de cliënt actief door te nemen en deze door de begeleider van extra uitleg te laten voorzien. Dit heeft t.a.v. de respons in 2020 aanzienlijk efficiëntere en beter plaatsbare/valide onderzoeksresultaten opgebracht betreffende het doel van deze beeldvorming voor verbetering van de organisatie.

Het management van Zorggroep Zuyd brengt de resultaten van het onderzoek in kaart middels diagramstructuur en legt de analyse/uitkomst van de resultaten vast in het jaarlijks CTO-rapport, waarin tevens concluderend eventuele verbetermaatregelen worden opgenomen en met gepaste prioritering aan het werkplan van de organisatie worden toegevoegd. Bijgevoegd vindt u de door Zorggroep Zuyd gebruikte PREM-vragenlijst 2020 alsook het CTO-rapport 2020.

	Onderdeel	Ervaringen van cliënten : <i>Clïenttevredenheid</i>		
	gebruiker(s)	Zorggroep Zuyd versie 1 01-01-2020	beheerder	Management Zorggroep Zuyd
	doel	Wensen en ervaringen van cliënten in kaart brengen zodat de kwaliteit van de zorgverlening daarop afgestemd kan worden.		

Beste cliënt(e),

Deze korte vragenlijst is bedoeld voor cliënten die ambulante persoonlijke begeleiding ontvangen van Zorggroep Zuyd, of deze in de afgelopen 12 maanden hebben ontvangen.

Introductie

Ieder jaar zijn wij benieuwd naar jouw ervaringen met de ambulante begeleiding en zorgverlening van Zorggroep Zuyd. Door het invullen van deze vragenlijst kun jij ons helpen om onze zorg voor jou beter te maken. Het invullen duurt ongeveer 10 minuten.

Invulinstructies

Bij elke vraag kun je één hokje aankruisen. Er zijn geen goede of foute antwoorden, het gaat om jÓuw beleving en beleving van onze zorg! Vul het antwoord in dat het meest op jouw ervaring van toepassing is.

Heb je een antwoord aangekruist maar wil je dat later veranderen? Zet het verkeerd aangekruiste antwoord tussen haakjes en vul een antwoord in, op de volgende manier:

 Nee
() Ja

Mijn begeleider...	Nooit	Onvoldoende	Voldoende	Regelmatig	Vaak	Altijd
1. ... is telefonisch goed bereikbaar	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. ... begrijpt mijn hulpvraag/vragen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. ... legt begrijpelijk uit	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. ... neemt mijn wensen mee in het begeleidingsmoment/bij het bepalen van de zorg	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. ... houdt in de gaten hoe het met mijn gezondheid gaat	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Geef hieronder per regel aan in hoeverre jij het eens bent met de uitspraak.

	Nooit	Onvoldoende	Voldoende	Regelmatig	Vaak	Altijd
6. Ik kan mijn begeleider de vragen stellen die ik wil.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. Ik heb vertrouwen in mijn begeleider.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. Ik krijg van mijn begeleider advies waar ik iets mee kan.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. Met de hulp van mijn begeleider kan ik beter omgaan met mijn beperking/problematiek.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. De hulp van mijn begeleiding sluit aan op de zorg van mijn andere hulpverlening (bijv. bewind, behandeling, arts, dagbesteding).	☐	☐	☐	☐	☐	☐

	Onderdeel	Ervaringen van cliënten : <i>Clïenttevredenheid</i>		
	gebruiker(s)	Zorggroep Zuyd versie 1 01-01-2020	beheerder	Management Zorggroep Zuyd
	doel	Wensen en ervaringen van cliënten in kaart brengen zodat de kwaliteit van de zorgverlening daarop afgestemd kan worden.		

De volgende vragen gaan over jouw ervaring met de begeleider(s). Denk hierbij aan de afgelopen maanden.

Kruis het antwoord aan dat jij wilt geven. 1 = zeer zeker niet, 6 = zeer zeker wel

	1	2	3	4	5	6
11. Krijg jij zorg van vaste begeleiders?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12. Komen jouw begeleiders op de afgesproken tijd?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13. Past de zorg bij de manier waarop jij wilt leven?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14. Behandelen de begeleiders jou met aandacht?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
15. Heb je vertrouwen in de deskundigheid van jouw begeleiders?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
16. Zou je deze zorgaanbieder aanbevelen aan mensen met dezelfde klachten/beperkingen?	☐	☐	☐	☐	☐	☐

17. Wat kan er volgens jou beter aan de zorgverlening?

18. Waarover ben jij zeer tevreden wat betreft de zorgverlening?

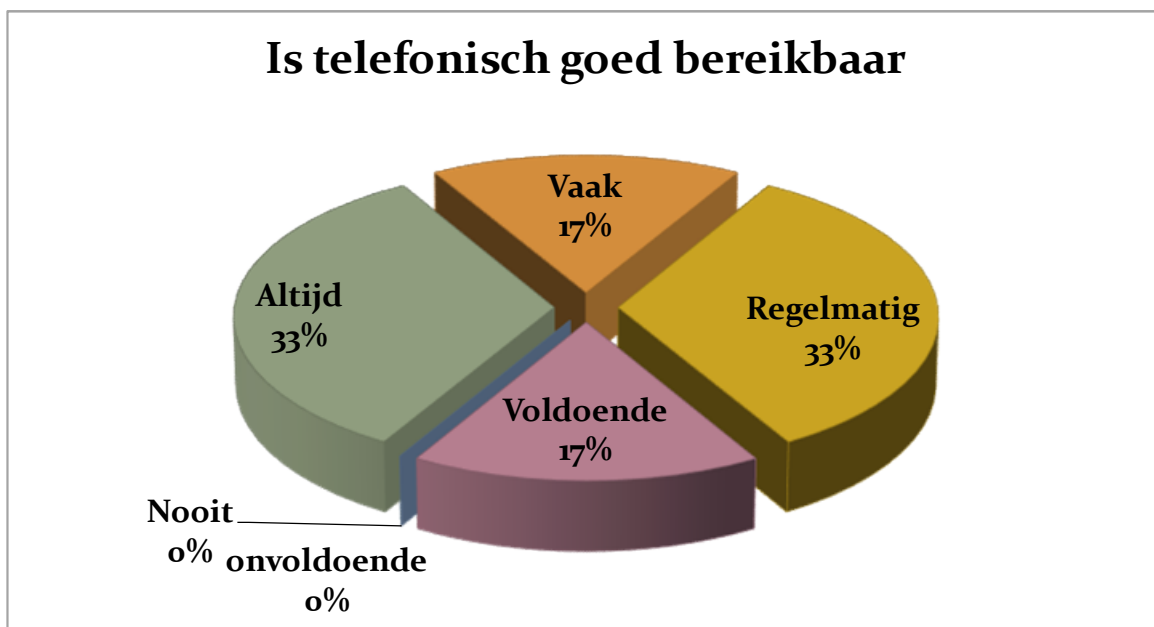
Hartelijk dank voor het invullen van de vragenlijst!

 ZORGGROEP ZUYD	Onderdeel	Ervaringen van cliënten : <i>Clïenttevredenheid</i>		
	gebruiker(s)	Zorggroep Zuyd versie 1 01-01-2020	beheerder	Management Zorggroep Zuyd
	doel	Wensen en ervaringen van cliënten in kaart brengen zodat de kwaliteit van de zorgverlening daarop afgestemd kan worden.		

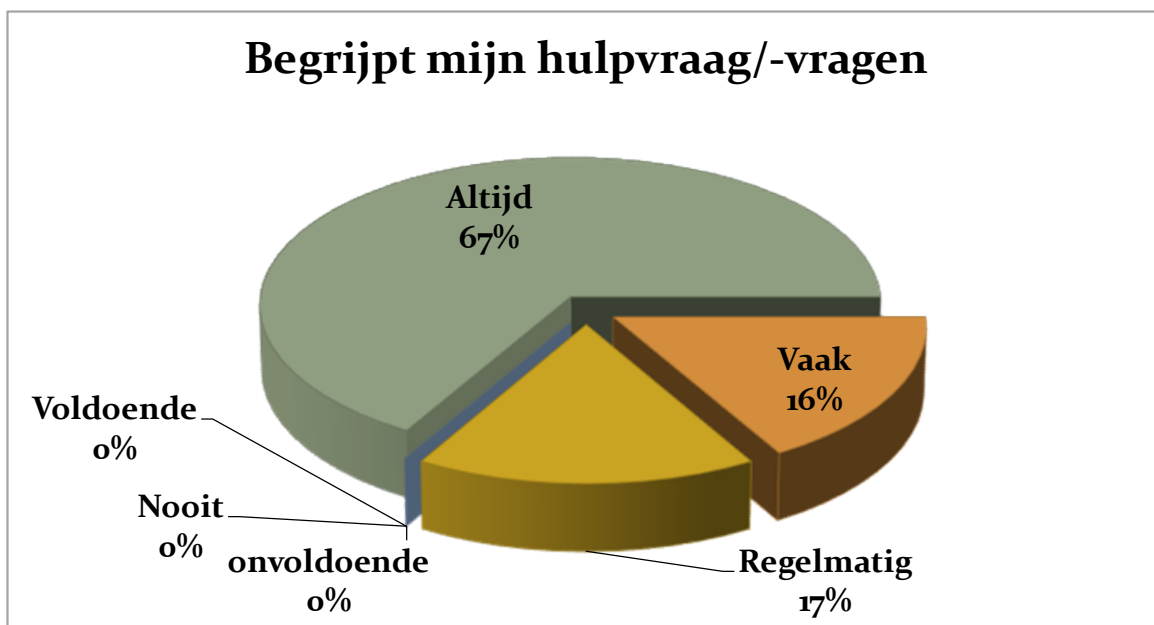
6.1.1 Resultaten-analyse CTO 2020

Onderstaande diagramstructuur brengt per onderdeel van de in 2020 afgenomen PREM-gebaseerde vragenlijst de resultaten in kaart. Per onderdeel (1 tot en met 3) worden kort de scoringsresultaten besproken.

Vraag 1.1 Mijn begeleider:

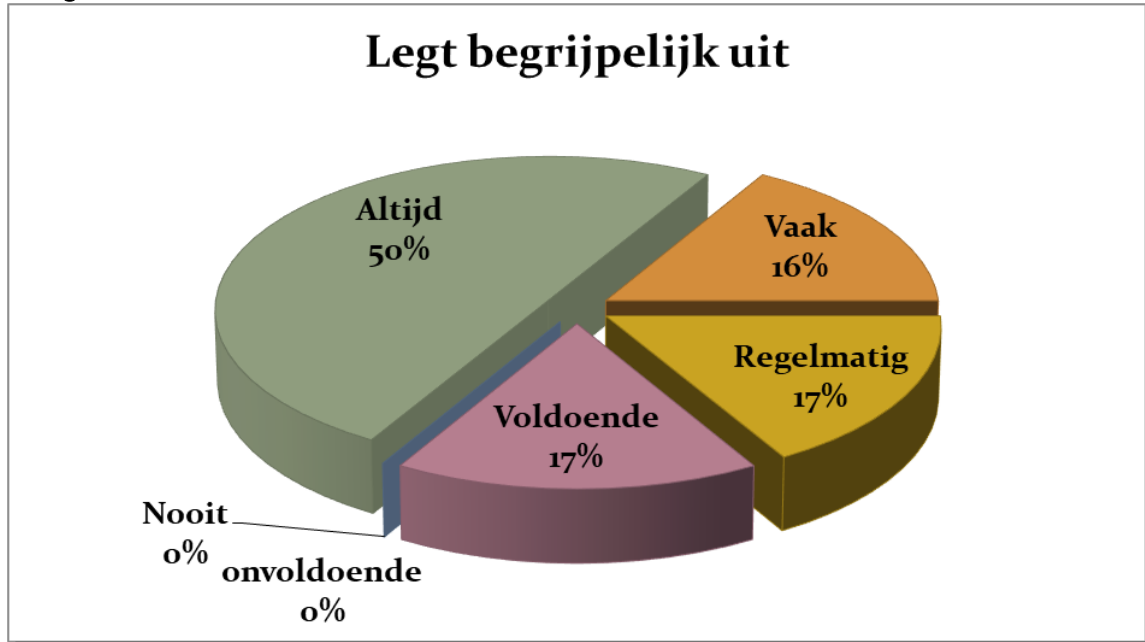


Vraag 1.2

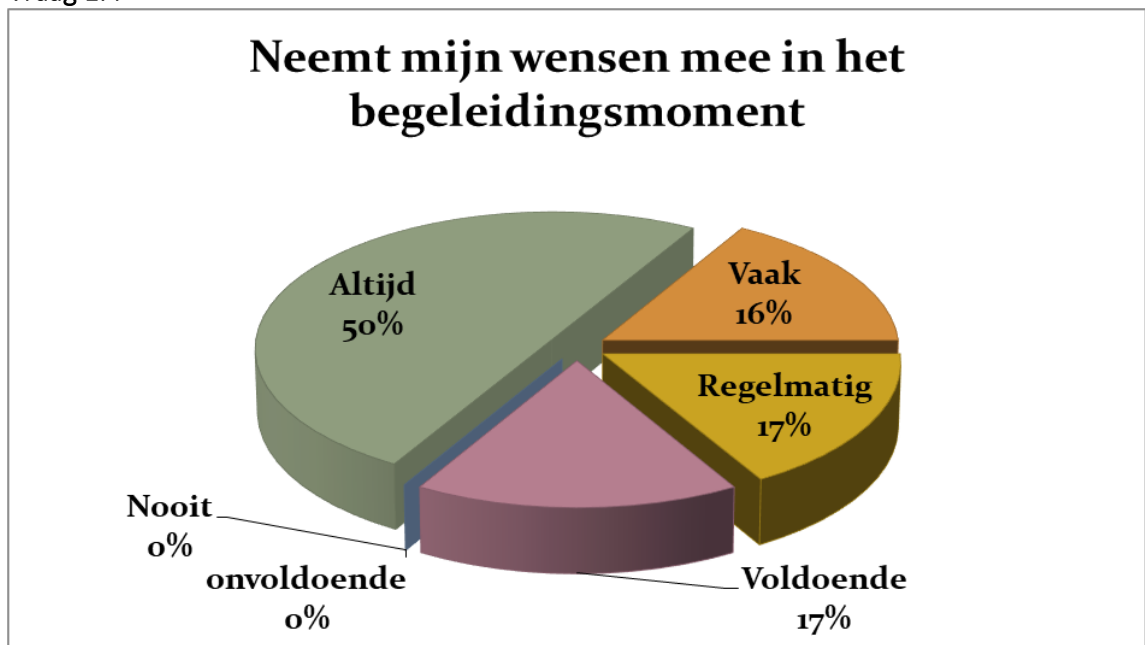


 ZORGGROEP ZUYD	Onderdeel	Ervaringen van cliënten : <i>Clïenttevredenheid</i>		
	gebruiker(s)	Zorggroep Zuyd versie 1 01-01-2020	beheerder	Management Zorggroep Zuyd
	doel	Wensen en ervaringen van cliënten in kaart brengen zodat de kwaliteit van de zorgverlening daarop afgestemd kan worden.		

Vraag 1.3

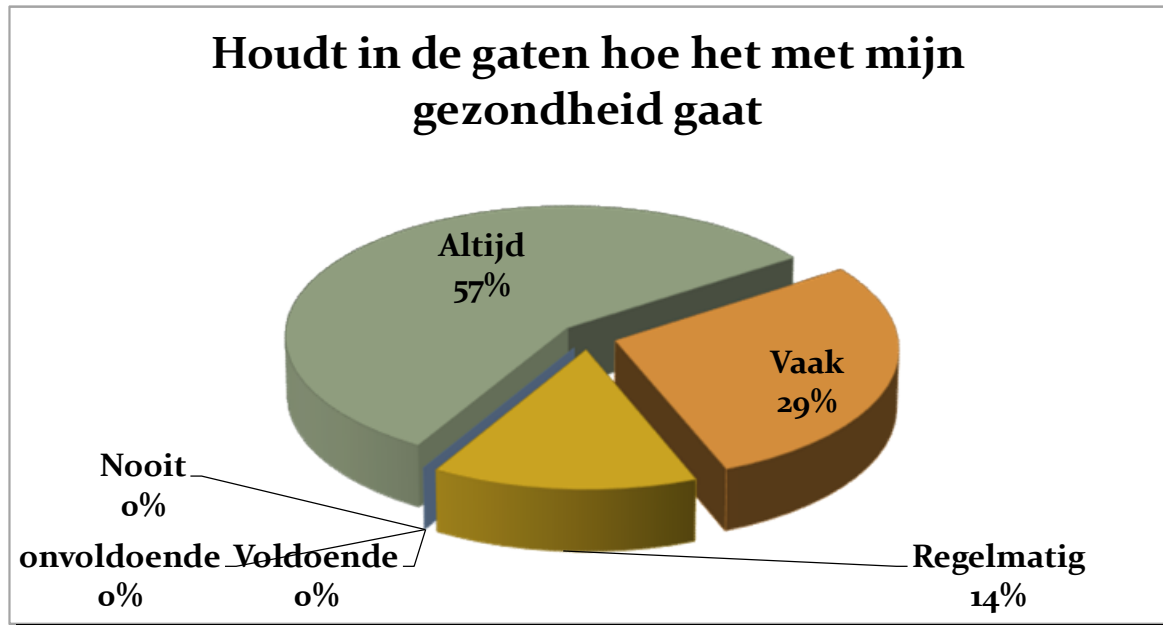


Vraag 1.4



	Onderdeel	Ervaringen van cliënten : <i>Clïenttevredenheid</i>		
	gebruiker(s)	Zorggroep Zuyd versie 1 01-01-2020	beheerder	Management Zorggroep Zuyd
	doel	Wensen en ervaringen van cliënten in kaart brengen zodat de kwaliteit van de zorgverlening daarop afgestemd kan worden.		

Vraag 1.5

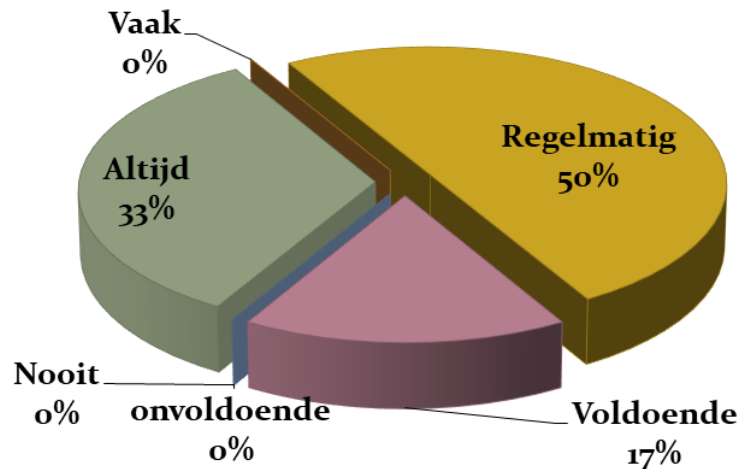


Op basis van het eerste onderdeel van het CTO 2020 (vragen 1.1 tot en met 1.5: de grondhouding en kerntaken/werkresultaten van de persoonlijk begeleider) blijkt uit de uitslagen opnieuw overwegend tevredenheid. Het meest versplinterde scoringsprofiel is gebleken uit de onderwerpen 'Telefonische Bereikbaarheid' en 'Begrijpelijk uitleggen'. Er zijn echter geen onvoldoende of lage scores gebleken. Binnen onderdeel 1.1 tot en met 1.5 wordt dan ook geen verbetermaatregel bevonden ten behoeve van zorgjaar 2021.

	Onderdeel	Ervaringen van cliënten : <i>Clïenttevredenheid</i>		
	gebruiker(s)	Zorggroep Zuyd versie 1 01-01-2020	beheerder	Management Zorggroep Zuyd
	doel	Wensen en ervaringen van cliënten in kaart brengen zodat de kwaliteit van de zorgverlening daarop afgestemd kan worden.		

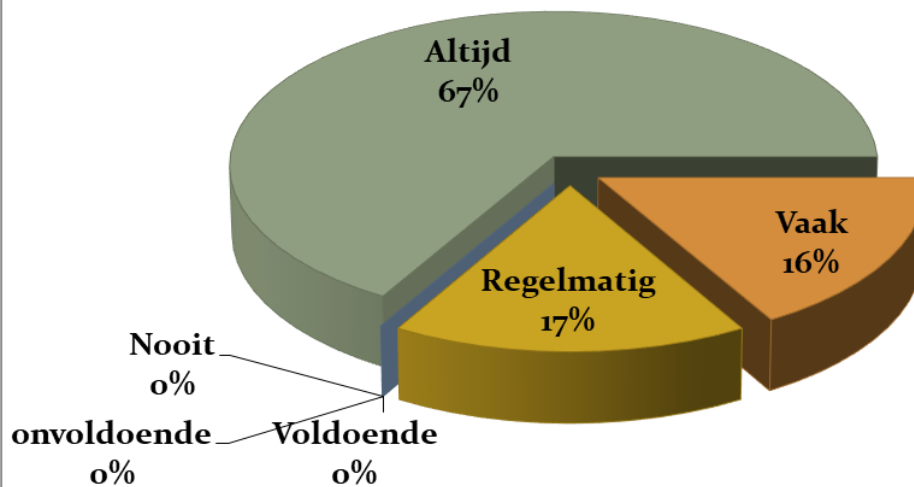
Vraag 2.1

Ik kan mijn begeleider de vragen stellen die ik wil



Vraag 2.2

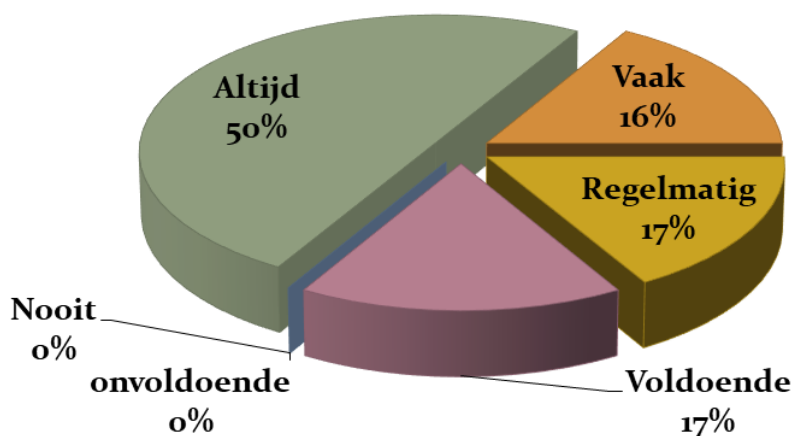
Ik heb vertrouwen in mijn begeleider



 ZORGGROEP ZUYD	Onderdeel	Ervaringen van cliënten : <i>Clïenttevredenheid</i>		
	gebruiker(s)	Zorggroep Zuyd versie 1 01-01-2020	beheerder	Management Zorggroep Zuyd
	doel	Wensen en ervaringen van cliënten in kaart brengen zodat de kwaliteit van de zorgverlening daarop afgestemd kan worden.		

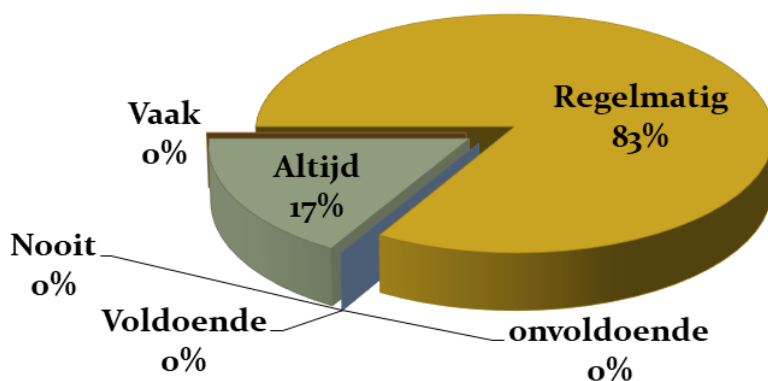
Vraag 2.3

Ik krijg van mijn begeleider advies waar ik iets mee kan



Vraag 2.4

Met de hulp van mijn begeleider kan ik beter omgaan met mijn beperking / problematiek



	Onderdeel	Ervaringen van cliënten : <i>Clïenttevredenheid</i>		
	gebruiker(s)	Zorggroep Zuyd versie 1 01-01-2020	beheerder	Management Zorggroep Zuyd
	doel	Wensen en ervaringen van cliënten in kaart brengen zodat de kwaliteit van de zorgverlening daarop afgestemd kan worden.		

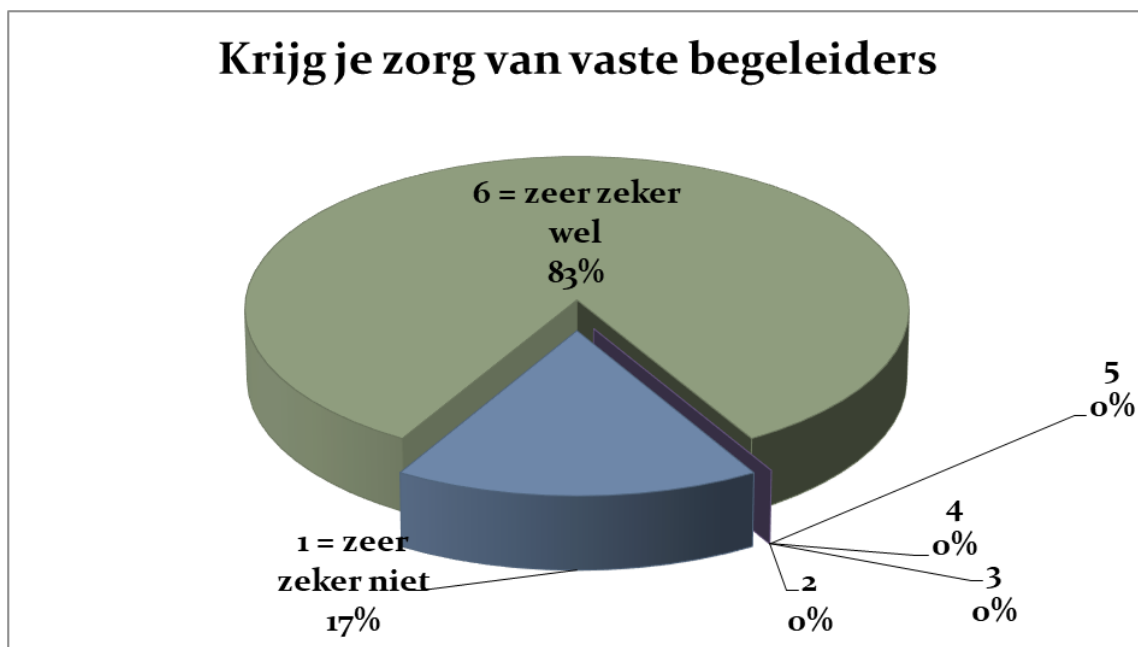
Vraag 2.5



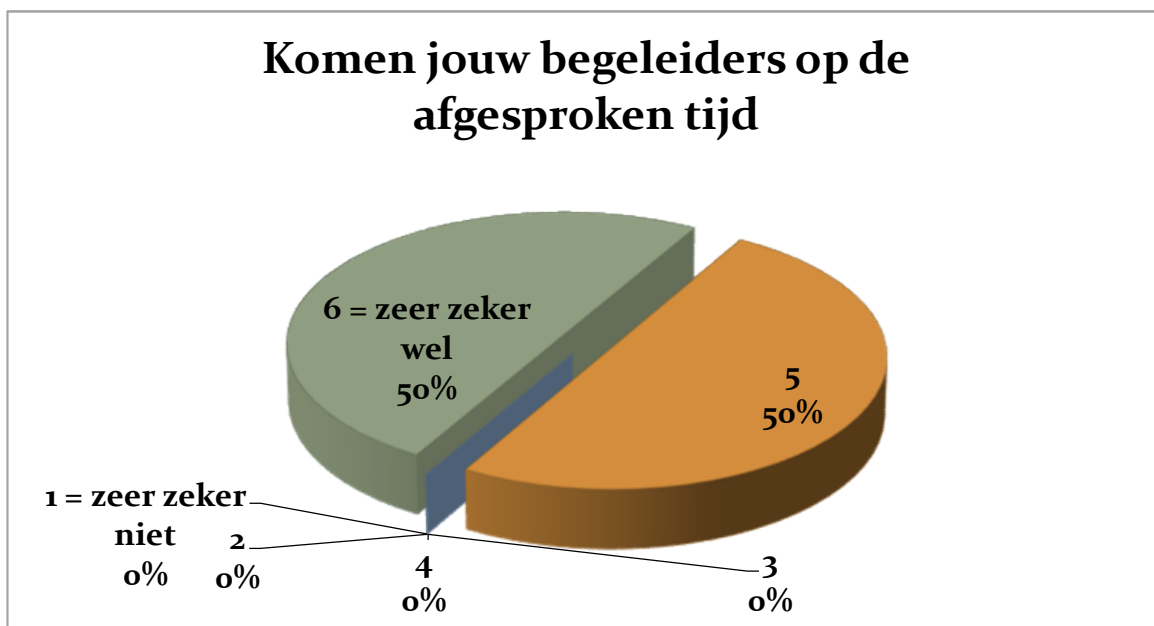
Opvallend in 2020 is bij onderdeel 2.1 tot en met 2.5 (met onderwerpen als deskundigheid, aansluiting ketenzorg, bejegening) is de aangegeven tevredenheid van de cliënten op het gebied van aansluiting binnen andere betrokken hulpverlening, deze is opnieuw maar liefst 100%. Een andere uitschieter in de scoringsprofielen is de bevinding van de cliënt dat er met behulp van de begeleiding beter kan worden omgegaan met de problematiek. Binnen onderdeel 2 wordt dan ook geen verbetermaatregel bevonden ten behoeve van zorgjaar 2021.

 ZORGGROEP ZUYD	Onderdeel	Ervaringen van cliënten : <i>Clïenttevredenheid</i>		
	gebruiker(s)	Zorggroep Zuyd versie 1 01-01-2020	beheerder	Management Zorggroep Zuyd
	doel	Wensen en ervaringen van cliënten in kaart brengen zodat de kwaliteit van de zorgverlening daarop afgestemd kan worden.		

Vraag 3.1 - Mijn ervaringen:

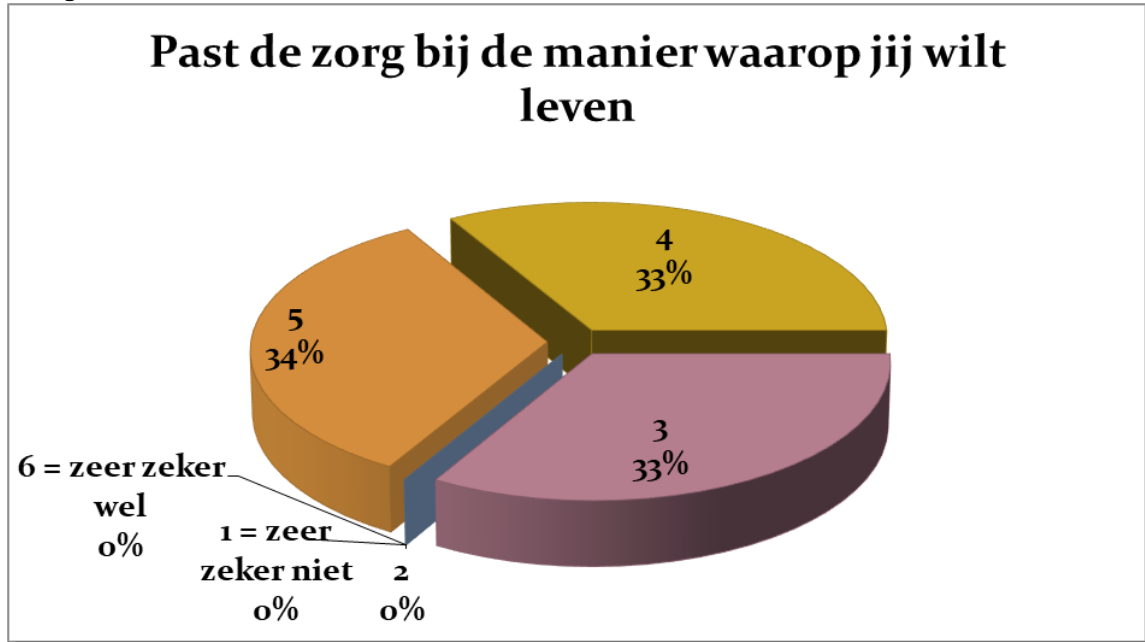


Vraag 3.2

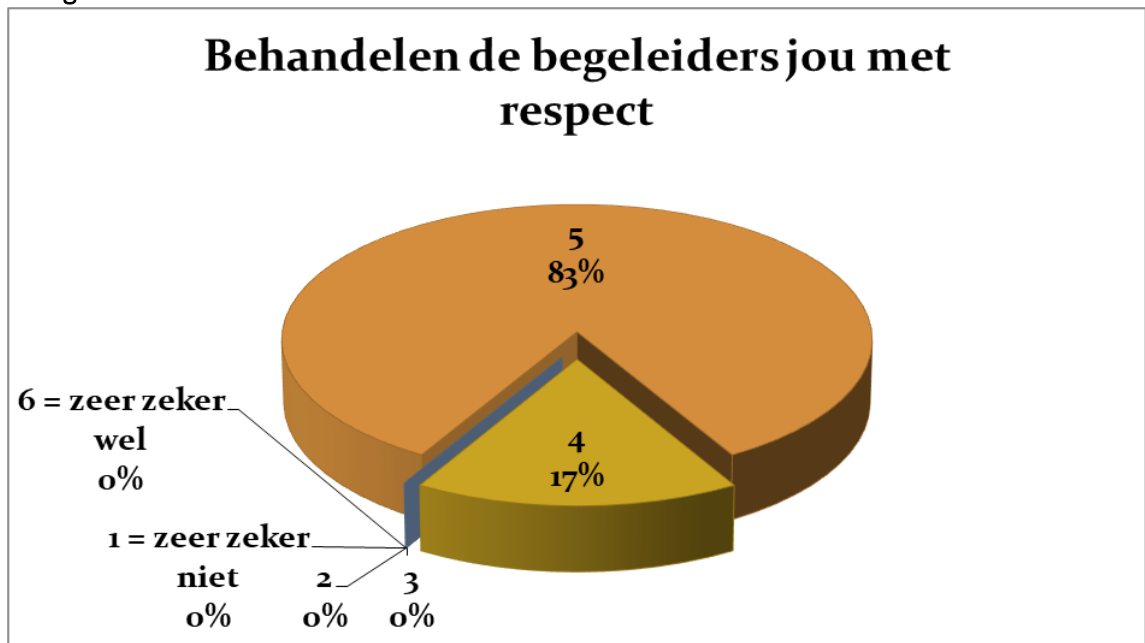


 ZORGGROEP ZUYD	Onderdeel	Ervaringen van cliënten : <i>Clïenttevredenheid</i>		
	gebruiker(s)	Zorggroep Zuyd versie 1 01-01-2020	beheerder	Management Zorggroep Zuyd
	doel	Wensen en ervaringen van cliënten in kaart brengen zodat de kwaliteit van de zorgverlening daarop afgestemd kan worden.		

Vraag 3.3

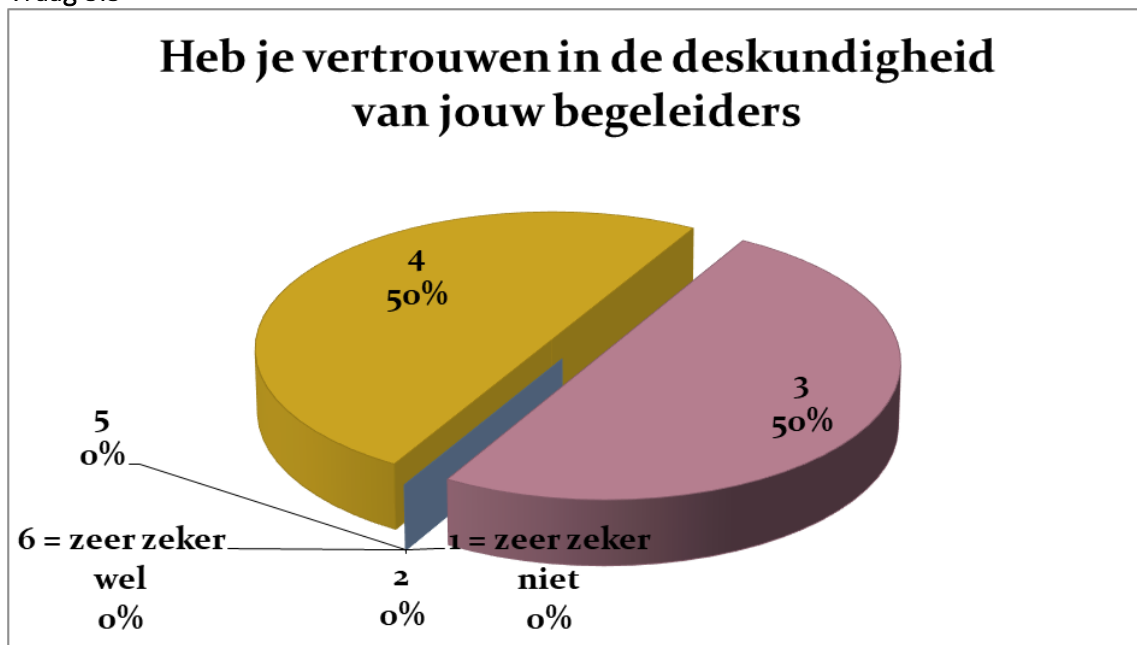


Vraag 3.4



 ZORGGROEP ZUYD	Onderdeel	Ervaringen van cliënten : <i>Clïenttevredenheid</i>		
	gebruiker(s)	Zorggroep Zuyd versie 1 01-01-2020	beheerder	Management Zorggroep Zuyd
	doel	Wensen en ervaringen van cliënten in kaart brengen zodat de kwaliteit van de zorgverlening daarop afgestemd kan worden.		

Vraag 3.5



Vraag 3.6



In onderdeel 3 staan naast organisatorische vaardigheden van de begeleider/zorgaanbieder ook weer aspecten als bejegening en algehele beleving van de zorgverlening centraal. Onderdeel 3.3 en 3.5 behoeven enigszins verdiepvragen: is er een adequaat beeld geschetst door de cliënt/zijn referentiekader over zijn/haar beleving van autonomie en kwaliteit van leven in relatie tot de zorgverlening? Hoe laat de begeleider zijn deskundigheid blijken en handelt de cliënt ook naar adviezen? Wat is het resultaat?

	Onderdeel	Ervaringen van cliënten : <i>Clïenttevredenheid</i>		
	gebruiker(s)	Zorggroep Zuyd versie 1 01-01-2020	beheerder	Management Zorggroep Zuyd
	doel	Wensen en ervaringen van cliënten in kaart brengen zodat de kwaliteit van de zorgverlening daarop afgestemd kan worden.		

6.1.2 Analyse open vragen / verdiepingsvragen CTO 2020

Het laatste onderdeel van het CTO 2020 bevat opnieuw een tweetal open vragen, waarbij de cliënt in de gelegenheid wordt gesteld zowel verbeterpunten aan te geven als punten in de zorgverlening waarover hij/zij bijzonder tevreden is.

Onderstaand een overzicht van de reacties ten aanzien van verbeterpunten:

- Sneller terugbellen
- Meer hulp in de huishouding
- Ook behandeling opnemen als zorgfunctie in het PGB
- Vaste(re) tijdstippen in de begeleidingskalenders
- Meer communicatie tussen de begeleiders onderling zodat cliënt niet dubbel verhaal hoeft te doen

De nieuwe CTO-methodiek 2020 heeft als voordeel om de verbeterpunten zoals aangegeven door de cliënt persoonlijk en waar nodig direct te kunnen bespreken. Waarom vindt de cliënt bijvoorbeeld dat er sneller teruggebeld kan worden. Ook ten aanzien van het 'dubbel vertellen' van het verhaal van de cliënt is gekozen voor een specifieke aanpak. Veel cliënten kunnen het bijvoorbeeld juist niet waarderen dat alle begeleiders te allen tijde over dezelfde informatie beschikken a.d.h.v. het rapportagesysteem. Hierin is wel een maatwerkgedachte mogelijk. De wens van de cliënt t.a.v. informatie delen kan bijvoorbeeld worden vastgelegd in het zorgplan. Niet alle cliënten beschikken over de geïndiceerde zorgfunctie 'Huishoudelijke hulp'. Ook hierin is maatwerk mogelijk, ook als dit betekent dat juist gekozen wordt om géén huishoudelijke ondersteuning in te zetten maar samen-doen tijdens de begeleidingsmomenten om de zelfredzaamheid te bevorderen. Niet alle verbeterpunten lijken betrekking te hebben op zorgontwikkeling waar de organisatie Zorggroep Zuyd invloed op heeft. Behandeling is bijvoorbeeld heel bewust uitgesloten als onderdeel van het persoonsgebonden budget.

Onderstaand tevens een overzicht van de reacties ten aanzien van bijzondere tevredenheid:

- Oprechtheid en meedenken/meeleven (betrokkenheid)
- Zaken worden direct aangepakt en 'geregeld'
- Begeleiding stimuleert actief familiecontact
- Begeleiders luisteren goed naar mij
- Begeleiders geven duidelijkheid en spreken begrijpelijke taal
- Zuyd is beter dan mijn vorige zorgaanbieders
- Zeer tevreden is een groot woord, alles wordt goed mee in de gaten gehouden en geregeld ter voorkoming van verder verval.
- Mijn begeleiding komt afgesproken afspraken na

Uit de aangegeven punten bij de open/verdiepingsvragen blijkt opnieuw overall-tevredenheid onder alle cliënten. Uit de verbeteropties zijn in 2020 geen verbetermaatregelen bevonden t.a.v. zorgjaar 2021.

6.1.3 Slotconclusie CTO 2020

Op basis van de CTO-resultaten 2020 kan opnieuw gesproken worden van bovengemiddelde tevredenheid en dito cijferscore. De zorgverlening zoals ingezet in 2020 kan op basis van het onderzoek op nagenoeg alle vlakken doorgang vinden en behouden blijven in 2021.