

Studie naar de kwaliteit van de Zorg in Schijndel

Commissie Zorg

Projectgroep “Kwaliteit van de Zorg”
November 2016

© Uitgave van de Stichting Seniorenraad Schijndel
Postbus 143, 5480 AC Schijndel
E-mail: info@seniorenraadschijndel.nl

Commissie Zorg
November 2016

Project: Studie naar de kwaliteit van de zorg in Schijndel
Dataverwerking/analyse: Jan Mettler
Projectleiders: Til van de Berg en Wim Verstraaten

Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	2
o Doel.....	2
o Onderzoek en omvang.....	2
o Conclusies.....	3
o Resultaat van de enquête.....	3
2. Beantwoording van de vragen.....	4
o Vraag 1. Bent u tevreden over de geleverde zorg?.....	4
o Vraag 2. Hoe tevreden bent u over de geboden hulp?...	5
o Vraag 3. Luistert de hulp aandachtig naar u en voelt u zich op uw gemak?.....	6
o Vraag 4. Heeft de hulp voldoende tijd om de taken naar behoren uit te voeren?.....	7
o Vraag 5. Houdt de verzorgende rekening met uw beperkingen?.....	8
o Vraag 6. Is de hulp die u krijgt naar uw mening vakkundig?.....	9
o Vraag 7. Is ook mantelzorg aanwezig?.....	10
o Vraag 8. Wordt door de toegewezen hulp de mantelzorger minder belast?.....	10
o Vraag 9. Welk cijfer geeft u de zorgverlener?.....	11
o Vraag 10. Heb je nog adviezen aan de zorgverlener, zo ja welke?.....	12
3. Bijlage 1 Enquête.....	13

Inleiding

De Seniorenrraad Schijndel heeft in het voorjaar van 2016 de wens uitgesproken om, na de transitie in de zorg per 1 januari 2015, een goed inzicht te hebben in de geleverde huishoudelijke zorg en de thuiszorg in onze gemeente Schijndel.

De kwaliteit van de geleverde zorg kan het beste beoordeeld worden door diégenen die zorg ontvangen.

De kwaliteit van de zorg moet volgens het beleid van de regering gehandhaafd blijven op hetzelfde niveau als voor de invoering van de transitie.

Doel

De opzet was om door middel van een enquête inzicht te verkrijgen over de ervaringen met de ontvangen hulp. Is men tevreden over de geleverde zorg en de geboden hulp? Is er voldoende aandacht voor de cliënt en is de zorg en hulp deskundig? En niet onbelangrijk, is er voldoende tijd om de taken uit te voeren en wordt men als kwetsbare oudere serieus genomen? De geleverde zorg moet aan de wensen van de ontvangers voldoen zodat ze langer en veilig thuis kunnen blijven wonen, met en zonder mantelzorg. De kwaliteit van leven moet centraal staan.

Onderzoek en omvang

Omdat in Schijndel de thuiszorg en de huishoudelijke hulp vrijwel uitsluitend geboden wordt door Laverhof en Vivent, is aan cliënten van deze organisaties de enquête aangeboden.

De enquête is door de Seniorenrraad Schijndel opgesteld in goed overleg met de zorginstellingen Laverhof en Vivent en met de gemeente Schijndel. De privacy van de deelnemers aan de enquête is volledig gewaarborgd doordat de enquête anoniem is gehouden.

De enquête is verspreid onder 440 cliënten van Laverhof en 120 cliënten van Vivent.

De vragen uit de medio dit jaar (2016) gehouden enquête zijn in bijlage 1 bij dit rapport opgenomen.

Het betreft een beperkte lijst met een tiental korte vragen.

Conclusies.

- Op de enquête over de geleverde zorg is met een respons van 60 % uitstekend gereageerd.
Het geeft een betrouwbaar beeld over de mate van tevredenheid van de cliënten.
- De verzorgenden krijgen van hun cliënten een gemiddeld rapportcijfer van 8.1 en dat betekent dat zij erg tevreden zijn over de verleende zorg en hulp. Dat wijkt positief af van de landelijke perceptie over de tevredenheid over de zorg op dit moment. Een behoorlijk compliment dus voor de zorg in Schijndel!
Alleen op de vraag of **de hulp voldoende tijd heeft om de taken naar behoren uit te voeren zijn de cliënten wat minder tevreden, maar toch komt hier een dikke voldoende uit de bus. Al met al een hoge tevredenheid over de zorg in Schijndel.**

Resultaat van de enquête

Algemeen

De enquête is goed ontvangen.

De in de enquête opgenomen vragenlijst van 10 korte vragen is in totaal ingevuld door 327 cliënten. Nader onderverdeeld betreft dat:

- 258 cliënten van Laverhof en
- 72 cliënten van Vivent.

Procentueel een score van 58,6% respectievelijk 60% !

Grafische weergave

Op de volgende pagina's treft u per gestelde vraag 2 zogenaamde kolomgrafieken aan met tussen de grafieken een korte toelichtende tekst.

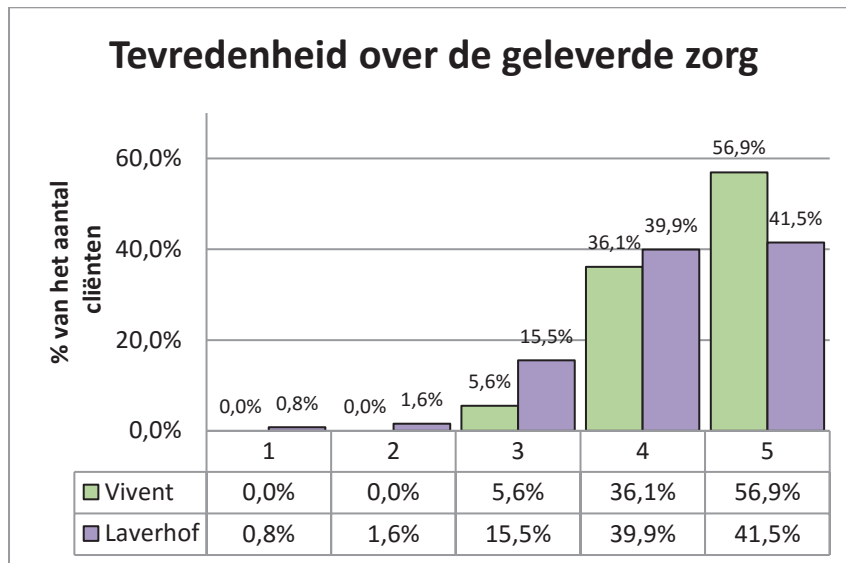
De bovenste grafiek bevat inzicht in de scores van cliënten.

In de onderste grafiek is een onderverdeling gemaakt naar de beoordeling door cliënten van Laverhof en cliënten van Vivent.

Er is een schaal gehanteerd van 1 tot en met 5, in bewoordingen van "erg tegenvallend" en "helemaal niet" tot "zeer tevreden", "ruim voldoende", "zeer goed", "zeer bekwaam" en "zeer veel".

Vraag 1. Bent u tevreden over de geleverde zorg

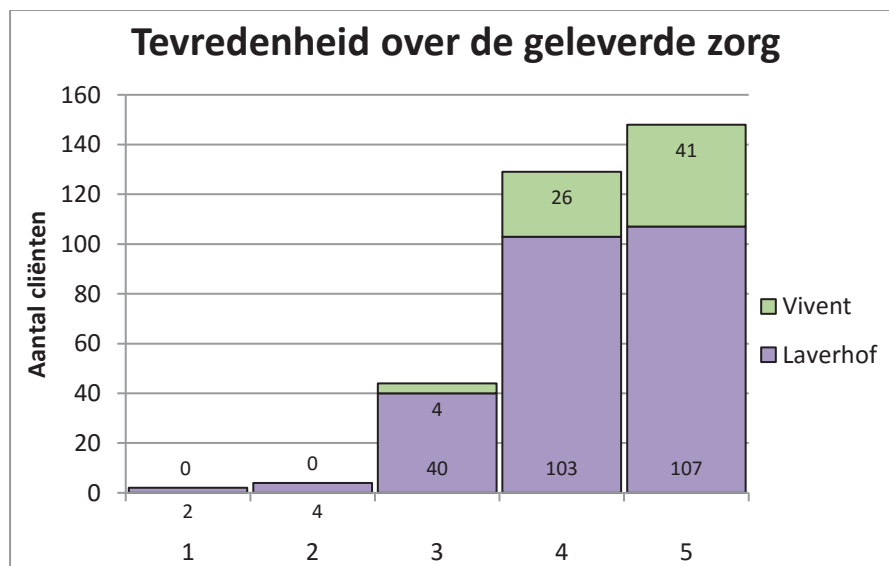
GRAFIEK 1A



Uit de grafiek blijkt dat het merendeel van de cliënten tevreden/tot zeer tevreden is over de geleverde zorg. Van de antwoorden op de enquête heeft 93% van de cliënten van zorginstelling Vivent en 81,4 % van de cliënten van Laverhof het cijfer 4 en 5 gegeven op een schaal van 1 tot 5.

GRAFIEK 1B

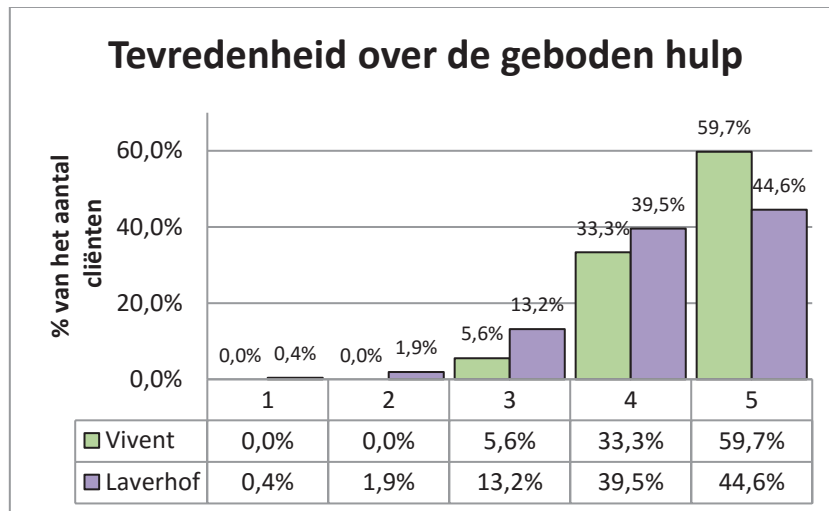
Onderverdeeld naar Laverhof en Vivent



Door 3 cliënten (1 Vivent en 2 Laverhof) is deze vraag niet beantwoord.

Vraag 2. Hoe tevreden bent u over de geboden hulp?

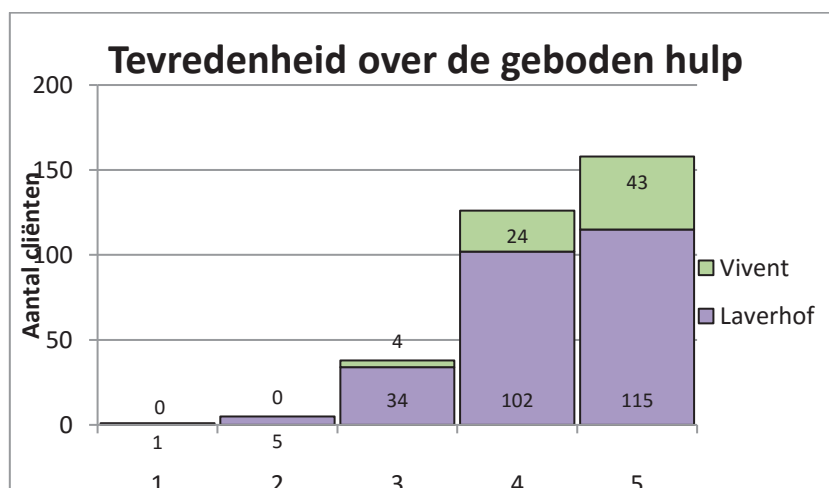
GRAFIEK 2A



De geboden hulp wordt redelijk tot goed gewaardeerd. Uit de tevredenheid mag ook geconstateerd worden dat er met de mogelijkheden en/of beperkingen van de hulpvrager rekening wordt gehouden. De tevredenheid over de geboden hulp werd, op een schaal van 1 tot 5, door 38,5% van de cliënten met een 4 en door 48,3% met een 5 gewaardeerd.

GRAFIEK 2B

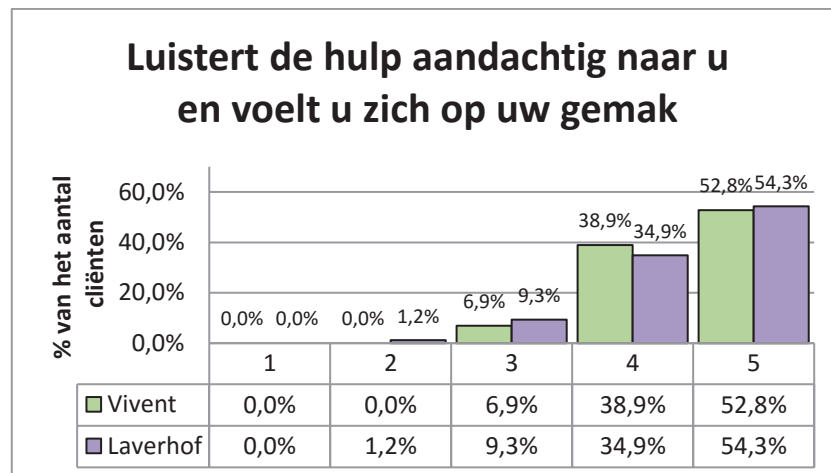
Onderverdeeld naar Laverhof en Vivent



Door 2 cliënten (1 Vivent en 1 Laverhof) is deze vraag niet beantwoord.

Vraag 3. Luistert de hulp aandachtig naar u en voelt u zich op uw gemak?

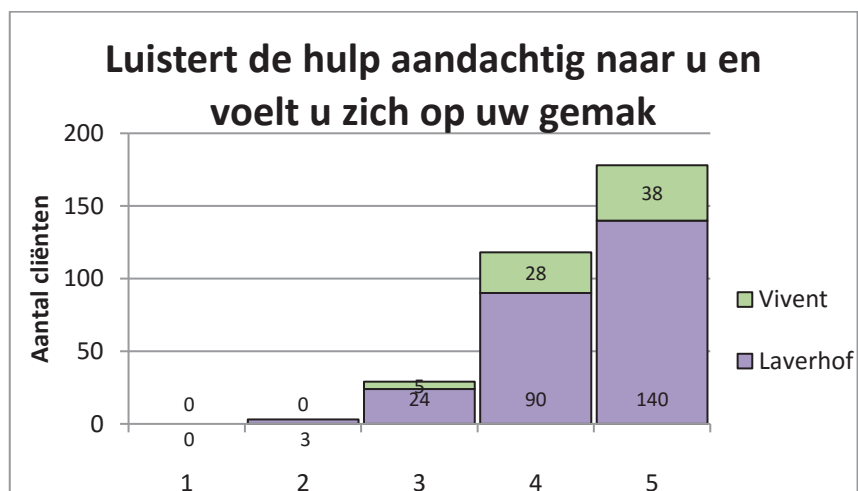
GRAFIEK 3A



Zowel bij Laverhof als bij Vivent geeft het overgrote deel van de cliënten aan zich op z'n gemak te voelen en waardeert de aandacht van de hulp met een schoolcijfer 8 à 9.

GRAFIEK 3B

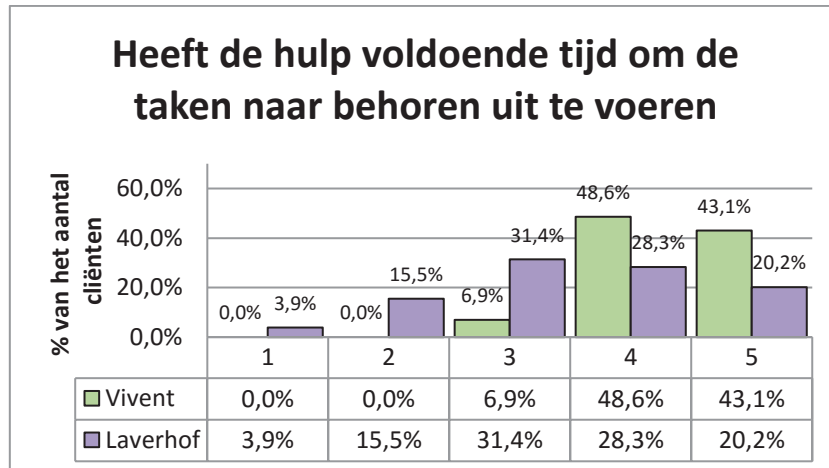
Onderverdeeld naar Laverhof en Vivent.



Door 2 cliënten (1 Vivent en 1 Laverhof) is deze vraag niet beantwoord.

Vraag 4. Heeft de hulp voldoende tijd om de taken naar behoren uit te voeren?

GRAFIEK 4A

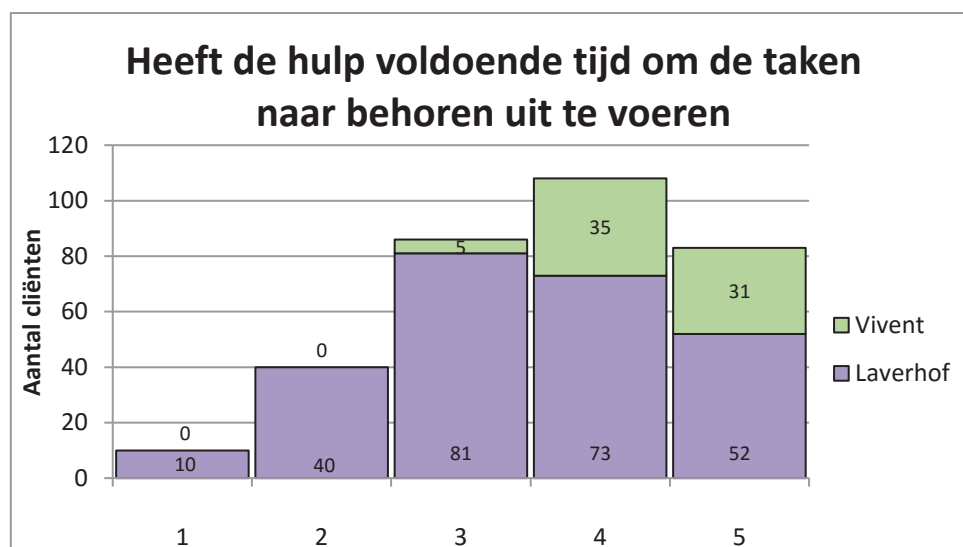


Op een schaal van 1 tot 5 geven:

- 7% van Vivent en 30% van Laverhof een 3.
- 50% van Vivent en 30% van Laverhof geven een 4.
- 40% van Vivent en 20% van Laverhof geven de hoogste score, een 5, voor de tijd om de taken uit te voeren.

GRAFIEK 4B

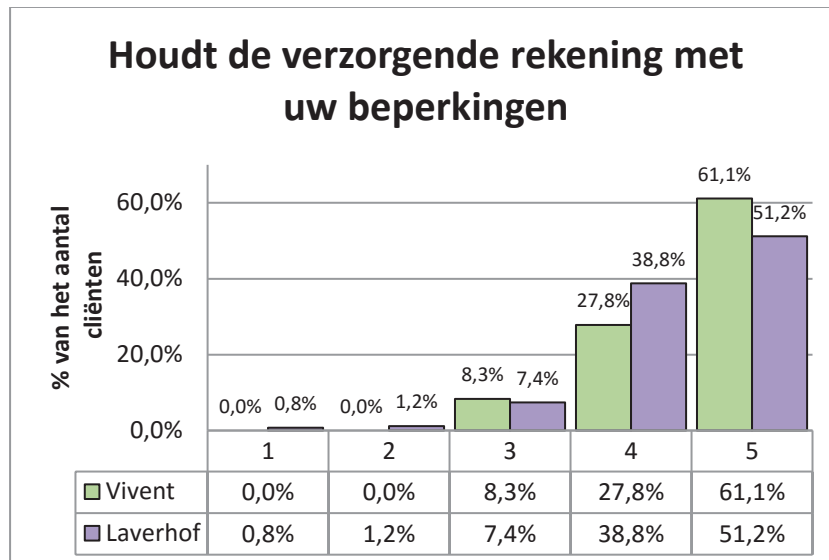
Onderverdeeld naar Laverhof en Vivent



Door 3 cliënten (1 Vivent en 2 Laverhof) is deze vraag niet beantwoord.

Vraag 5. Houdt de verzorgende rekening met uw beperkingen?

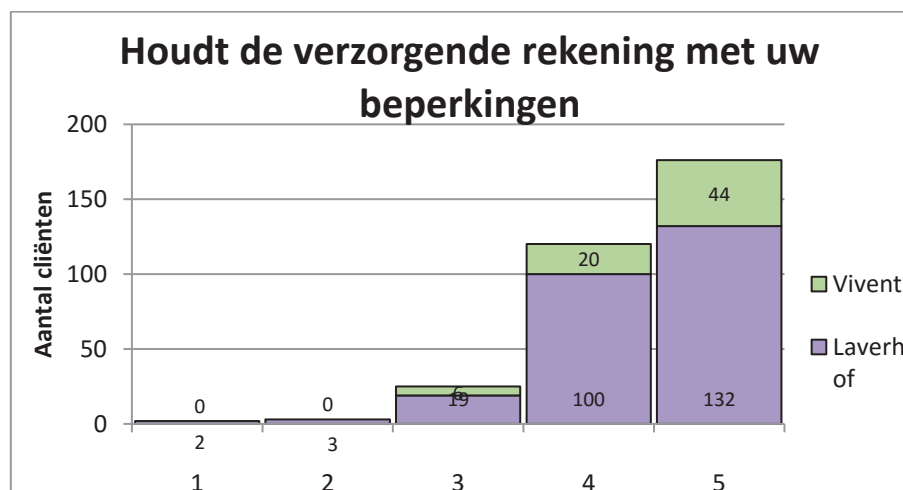
GRAFIEK 5A



Uit de enquête blijkt dat men hierover redelijk tevreden is. Er wordt voldoende tot goed rekening gehouden met de beperkingen en er is genoeg aandacht voor de persoonlijke verzorging.

GRAFIEK 5B

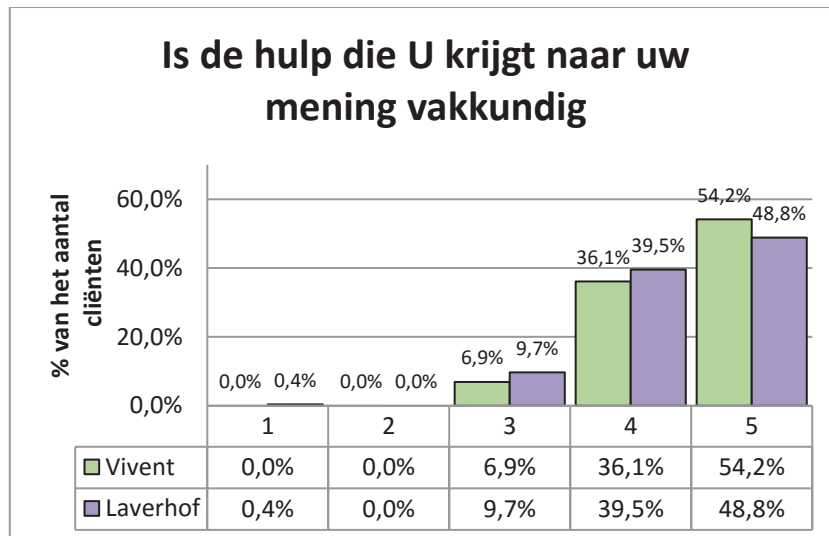
Onverdeeld naar Laverhof en Vivent



Door 4 cliënten (2 Vivent en 2 Laverhof) is deze vraag niet beantwoord.

Vraag 6. Is de hulp die u krijgt naar uw mening vakkundig?

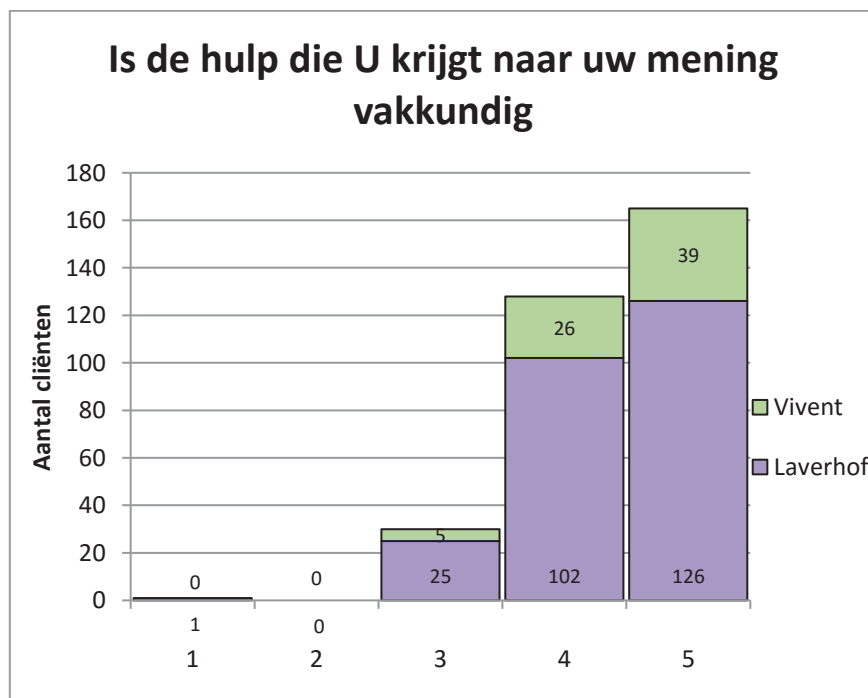
GRAFIEK 6A



Op een schaal van 1 tot 5 geeft ongeveer 40 % de verzorgende een 4 en 50 % oordeelt dat de medewerkster zeer bekwaam is, geeft dus een 5.

GRAFIEK 6B

Onderverdeeld naar Laverhof en Vivent



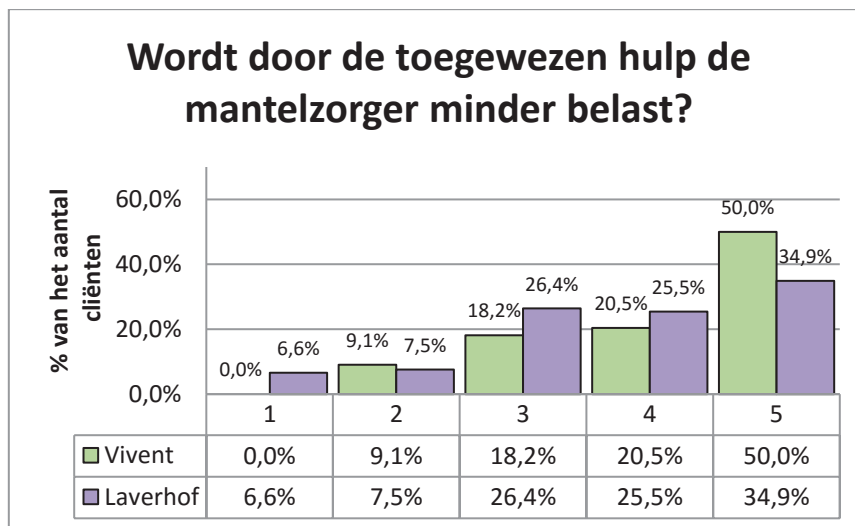
Door 6 cliënten (2 Vivent en 4 Laverhof) is deze vraag niet beantwoord.

Vraag 7. Is ook mantelzorg aanwezig?

Bij 150 cliënten is er mantelzorg en bij 178 mensen is geen mantelzorg aanwezig.
Meer dan de helft van de ondervraagden heeft geen mantelzorg!

Door 2 cliënten (0 Vivent en 2 Laverhof) is deze vraag niet beantwoord.

Vraag 8. Wordt door de toegewezen hulp de mantelzorg minder belast?

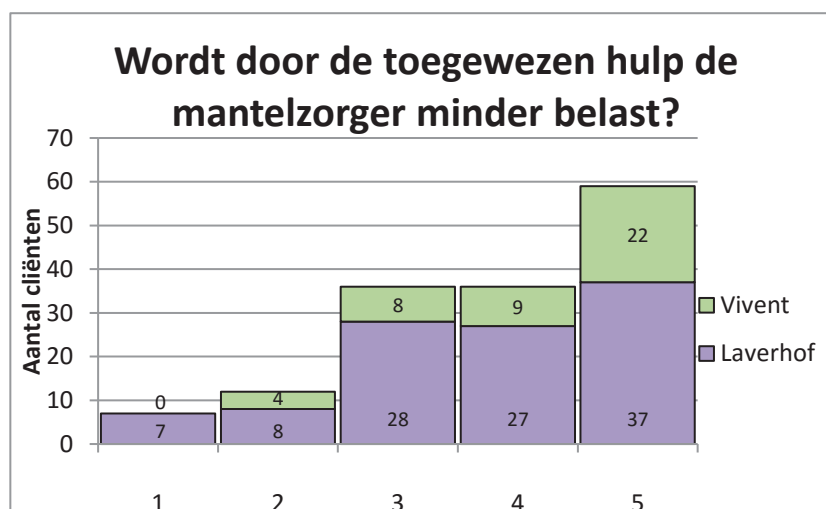


GRAFIEK 8A

De meerderheid van de geënquêteerden waarbij mantelzorg aanwezig is vindt dat de taak van de mantelzorg redelijk tot goed overgenomen wordt. Een minderheid vindt dat de mantelzorg niet tot slechts enigszins wordt ontlast van de zorgtaken.

GRAFIEK 8B

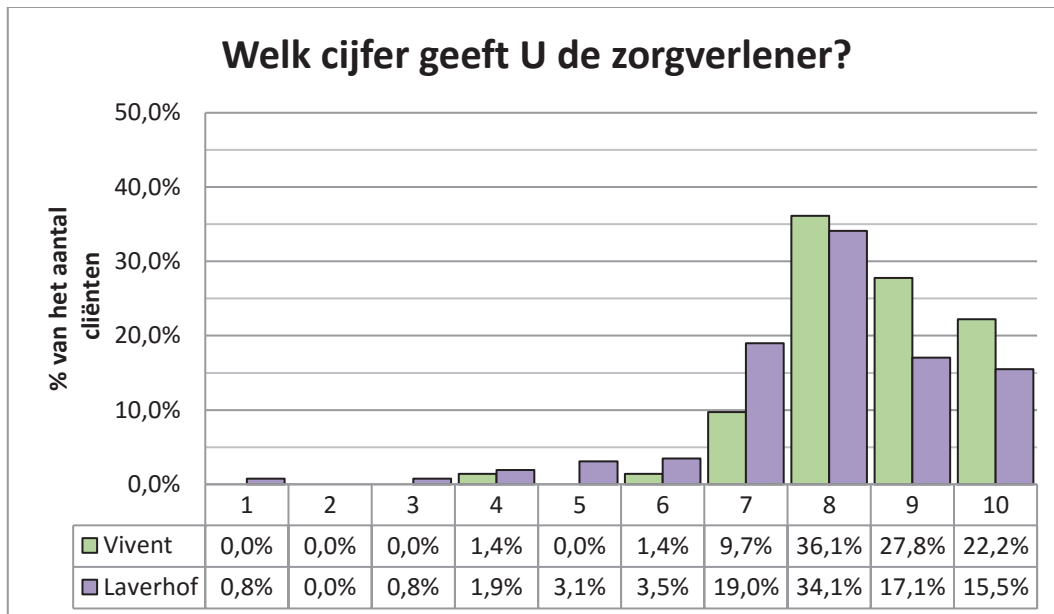
Onderverdeeld naar Laverhof en Vivent



Door 180 cliënten (29 Vivent en 151 Laverhof) is deze vraag niet beantwoord.

Vraag 9. Welk cijfer geeft u de zorgverlener?

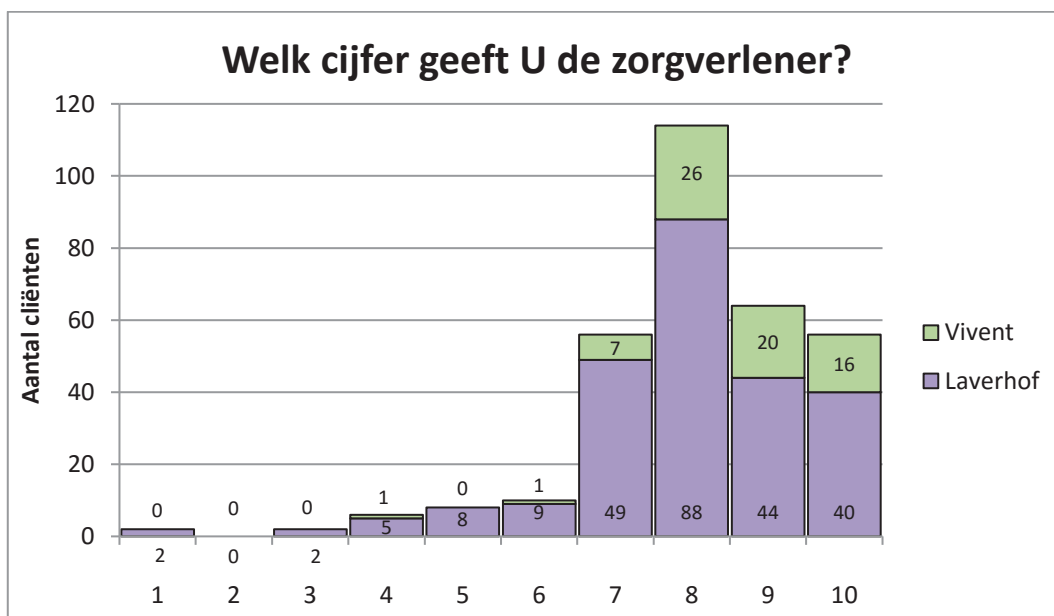
GRAFIEK 9A



Op een schaal van 1 tot 10 werd gemiddeld 8,1 gegeven.

GRAFIEK 9B

Onderverdeeld naar Laverhof en Vivent



Door 12 cliënten (1 Vivent en 11 Laverhof) is deze vraag niet beantwoord.

Vraag 10. Heb je nog adviezen aan de zorgverlener. Zo ja welke?

Op deze vraag is door 63 (9 Vivent en 54 Laverhof) cliënten gereageerd. De gegeven adviezen zijn samengevat in onderstaande punten:

- 18 keer is aangegeven moeite te hebben met het wisselen van verzorgenden b.v. invalhulpen tijdens de vakantieperiode.
- 17 opmerkingen over de kwaliteit van de zorg en over de communicatie.
- 8 zorgvragers wilden graag wat meer tijd voor de uitvoering van de taken.
- 15 keer wordt aangegeven dankbaar te zijn.
- 5 personen hadden andere opmerkingen.

Bijlage 1 Enquête

De seniorenraad wil graag door middel van een onafhankelijke enquête inzicht krijgen in de kwaliteit van de geleverde zorg.

Uw privacy wordt volledig gewaarborgd omdat deze enquête anoniem wordt uitgevoerd. Het resultaat van de enquête zal worden gepubliceerd door de seniorenraad.

Bij voorbaat dank voor uw medewerking.

Enquête geleverde zorg.

Omcirkel uw mening.

1. Ben u tevreden over de geleverde zorg?	erg tegenvallend			zeer tevreden						
	1	2	3	4	5					
2. Hoe tevreden bent U over de geboden hulp?	erg tegenvallend			zeer tevreden						
	1	2	3	4	5					
3. Luistert de hulp aandachtig naar u en voelt u zich op uw gemak?	helemaal niet			zeer tevreden						
	1	2	3	4	5					
4. Heeft de hulp voldoende tijd om de taken naar behoren uit te voeren?	helemaal niet			ruim voldoende						
	1	2	3	4	5					
5. Houdt de verzorgende rekening met uw beperkingen?	helemaal niet			zeer goed						
	1	2	3	4	5					
6. Is de hulp die U krijgt naar uw mening vakkundig?	helemaal niet			zeer bekwaam						
	1	2	3	4	5					
7. Is ook mantelzorg aanwezig?	nee			ja						
8. Wordt door de toegewezen hulp de mantelzorger minder belast?	helemaal niet			zeer veel						
	1	2	3	4	5					
9. Tenslotte welk cijfer geeft U de zorgverlener?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10. Heb je nog adviezen aan de zorgverlener. Zo ja welke?										

Wij danken u voor de genomen moeite