

Tevredenheidsonderzoek 2014

Een onderzoek naar de zorgkwaliteit
en veiligheid



Anda-zorg
uw zorg in onze handen

November 2014

Inhoud

Inleiding.....	3
Aanpak	3
Het onderzoek.....	3
De resultaten	4
Voldoet de zorg?.....	4
Tevredenheid	5
De conclusies.....	6
De procedure	6
De inhoud	6
Voldoen aan eisen en voorwaarden.....	6
Tevredenheid.....	7
Tot slot.....	7
Bijlagen.....	8
1. Het enqueteformulier.....	8
2. De overzichten	8
a. Voldoen aan eisen en voorwaarden.....	8
b. Scores met betrekking tot tevredenheid	8
3. Grafiek.....	8

Inleiding

De kwaliteit van de zorg, de veiligheid, inspraak en betrokkenheid worden periodiek vastgesteld door middel van een tevredenheidsonderzoek. Daarmee wil Anda-zorg inzicht krijgen in wat er in de beleving van haar klanten aan zorg wordt gerealiseerd en op welke wijze de klant daarbij betrokken is. De resultaten bieden mogelijkheden om waar nodig en/of noodzakelijk zaken bij te stellen en daarmee een optimale kwaliteit van zorg na te streven.

Aanpak

Anda-zorg is op 1-4-2014 gestart als zorgaanbieder. In november, na 6 maanden, is een tevredenheidsonderzoek gestart.

Voor de vragen die in het onderzoek zijn gesteld is de "Indicatorenset verantwoorde zorg VV&T" uit het "Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg" (Stuurgroep, april 2010) als leidraad genomen.

De onderzoeksformulieren zijn onder de klanten verspreid met een retourenvelop, zodat degenen die het formulier anoniem willen invullen ongehinderd hun mening kunnen geven.

De formulieren zijn voorzien van een nummer van binnenkomst en vervolgens verwerkt in een overzicht. Dat heeft geleid tot de onderzoeksresultaten zoals die in de bijlagen zijn opgenomen.

Het onderzoek

Anda-zorg heeft 7 AWBZ-klanten en 3 WMO-klanten. Aan allen is dezelfde vragenlijst verstrekt. In sommige gevallen zijn de gestelde vragen voor de situatie van die klant niet van toepassing. Dat kan worden aangegeven en in het totaal van de resultaten is daar rekening mee gehouden. Daardoor zijn de verschillende onderdelen enkel gescoord waar de betreffende vraag i.c. situatie betrekking heeft op de desbetreffende klant.

Er zijn derhalve 10 vragenlijsten uitgezet die alle zijn geretourneerd.

Er zijn 5 hoofdcategorieën te onderscheiden waar per categorie een aantal vragen zijn gesteld.

- Kunt u meebeslissen?
- Hoe is de omgang/communicatie met directie en verzorgers?
- Krijgt u voldoende ondersteuning en/of begeleiding?
- Hoe gaat de zorgaanbieder om met uw veiligheid?
- Hoe gaat de zorgaanbieder om met uw persoonlijke verzorging?
- Hoe gaat de zorgaanbieder om met uw rechten en plichten?
- Is de zorgaanbieder voldoende duidelijk en helder in de informatievoorziening?

Bij elke gestelde vraag kan met ja of neen worden geantwoord, in sommige gevallen met niet-van-toepassing als dat het geval is. Vervolgens kan worden aangegeven in welke mate men tevreden is over hetgeen in de vraag aan de orde wordt gesteld. Daarop kan in 5 stappen de tevredenheid worden aangegeven, lopende van: erg ontevreden – ontevreden – neutraal – tevreden – erg tevreden.

De resultaten

Voldoet de zorg?

	TOTAAL		Voldoet
	ja	neen	
Kunt u meebeslissen?			
inhoud	10	0	
tijd	10	0	97,50%
wie	9	1	
uw wensen	10	0	
Toegankelijkheid/communicatie			
directie	10	0	100,00%
verzorgende(n)	10	0	
Ondersteuning/begeleiding			
begeleiding extern	6	0	
begeleiding activiteiten	4	0	94,74%
administratieve taken	8	1	
Veiligheid			
in huis	8	1	
aanpassingen	2	0	86,36%
medicatie	3	0	
noodgevallen	6	2	
Persoonlijke verzorging			
tijdstip bepalen	3	0	100,00%
wijze van verzorging	3	0	
Rechten			
meebeslissen over zorg	6	0	
klachtrecht	9	1	92,31%
plichten	9	1	
cliëntenraad	0	0	
Duidelijkheid			
informatie	8	1	89,47%
wie te benaderen	9	1	

Tevredenheid

	Gemiddelde	
Kunt u meebeslissen?		
inhoud	4,4	cijfer
tijd	4,5	9,0
wie	4,4	
uw wensen	4,6	
Toegankelijkheid/communicatie		
directie	4,6	cijfer
verzorgende(n)	4,3	8,9
Ondersteuning/begeleiding		
begeleiding extern	4,5	cijfer
begeleiding activiteiten	4,3	8,9
administratieve taken	4,6	
Veiligheid		
in huis	4,5	cijfer
aanpassingen	4,0	8,6
medicatie	4,3	
noodgevallen	4,3	
Persoonlijke verzorging		
tijdstip bepalen	4,5	cijfer
wijze van verzorging	4,3	8,8
Rechten		
meebeslissen over zorg	4,4	cijfer
klachtrecht	4,5	9,0
plichten	4,6	
cliëntenraad		
Duidelijkheid		
informatie	4,4	cijfer
wie te benaderen	4,3	8,7
Totaal	4,4	

Cijfer 8,85

De conclusies

De procedure

Uit reacties en gelet op de wijze waarop de enqueteformulieren zijn ingevuld blijkt dat de vraagstellingen niet altijd volledig begrepen zijn. Zo werd nadien van één klant gehoord dat zij als “zorgverlener” had begrepen als “de gemeente” omdat deze de zorgverantwoordelijke is.

Ook met betrekking tot de scoringsmogelijkheden is voor sommigen niet volledig helder wat de bedoeling van de aangegeven mogelijkheden is. De schaal moest zijn “erg ontevreden-ontevreden-neutraal-tevreden-erg tevreden”.

Er zal daarom bij volgende onderzoeken verbetering moeten worden aangebracht in de vraagstelling alsook de wijze van scores. In elk geval is een begeleidende brief met de nodige toelichting wel belangrijk.

Het zou aanbeveling verdienen om een dergelijk onderzoek volledig uit te besteden om daarmee een optimale objectiviteit te realiseren. Gezien de omvang van de organisatie en het aantal te bevragen klanten is daarom om kostentechnische redenen niet voor gekozen. Er is wel voorzien in de mogelijkheid om de enquete anoniem in te vullen en te retourneren. Het is duidelijk dat dit de minimale waarborg is voor een zorgvuldig onderzoek en daarmee een betrouwbaar resultaat.

Voor volgende onderzoeken zal bekeken worden of het onderzoek toch volledig los van de organisatie kan worden gedaan maar evengoed kostentechnisch beheersbaar blijft, bijv. door een on-line enquete met login-toegang.

De inhoud

Voldoen aan eisen en voorwaarden

In grote lijnen voldoet Anda-zorg in haar aanpak aan de eisen die er te stellen zijn met betrekking tot inspraak, zelf-regie, veiligheid en communicatie: overall score: 94,34%.

Vragen die negatief gescoord zijn komen voor het overgrote deel van 1 klant. Uit de beantwoorde vragen is echter niet duidelijk of de “neen” gescoorde vragen ook allemaal op de situatie van die klant van toepassing zijn.

Belangrijk is wel te constateren dat er voor wat betreft het weten wat te doen in noodgevallen ook nog een andere klant heeft aangegeven dit niet te weten. Dat is voldoende aanleiding om hierover duidelijker te communiceren. Dat zal gebeuren door alle klanten individueel een kaartje te verstrekken met de telefoonnummers die gebeld kunnen worden.

Verder heeft bedoelde ene klant aangegeven ook niet (of onvoldoende) te zijn geïnformeerd over het klachtrecht en de plichten. Hoewel een en ander in de zorgovereenkomst is vastgelegd en daarbij ook de benodigde informatie¹ is verstrekt, verdient het aanbeveling deze informatie nogmaals onder de aandacht van klanten te brengen. Overigens is al deze informatie op de website www.anda-zorg.nl eveneens terug te vinden en voortdurend beschikbaar en actueel.

Overall kan worden gesteld dat er geen aanleiding is voor grote zorgen en/of ingrijpende acties. De geconstateerde tekorten zijn overzichtelijk en eenvoudig te herstellen/verbeteren.

¹ Algemene voorwaarden Zorg en Diensten van Anda-zorg; Klachtenregeling en Privacy-reglement
©Anda-zorg BV

Tevredenheid

Uit de scores blijkt dat alle klanten tevreden tot erg tevreden zijn over de geboden zorg. Zelfs de ene klant die heeft aangegeven dat niet alle aspecten van de zorg voldoen heeft op de onderdelen waar wel wordt voldaan aangegeven daarover tevreden te zijn.

Er is geen aanleiding voor acties om de klanttevredenheid te verhogen. Wel kan er in individuele gevallen en een enkel onderdeel gezorgd worden voor verbetering. Dat zal geen grote inspanningen vergen.

Tot slot

Het totaal overziende kan worden geconcludeerd dat Anda-zorg BV, ondanks de nog betrekkelijk korte periode van activiteiten, erin is geslaagd om een behoorlijke en verantwoorde zorgkwaliteit te leveren tot tevredenheid van alle klanten.

Bijlagen

1. *Het enqueteformulier*

2. *De overzichten*

- a. Voldoen aan eisen en voorwaarden
- b. Scores met betrekking tot tevredenheid

3. *Grafiek*