



Uw cliënt aan het woord

Stichting Zorgpalet

Karin Hekkert MSc., onderzoeker/adviseur Kiwa Prismant
Lubert Bosman, onderzoeker/adviseur Kiwa Prismant



Opbouw van de presentatie

- Algemene toelichting CQ-index
- Het onderzoek
- Respons
- Norm voor kwaliteit
- Resultaten van het onderzoek
- Verbeterpunten



CQ-index Algemeen (1)

- Iedere 2 jaar cliëntenraadpleging (Actiz)
- CQ = Consumer Quality
- Vragenlijsten en methode van onderzoek (CQ-index) is ontwikkeld door het Nivel
- Meerdere CQ-indexen beschikbaar (bron: Centrum Klantervaring Zorg)
- Standaard vragenlijst voor iedere instelling in VV&T sector



CQ-index Algemeen (2)

- Voor wie is CQ informatie van belang?
 - Stichting Zorgpalet: kwaliteit van zorg verbeteren;
 - Cliënten: keuze-informatie en transparantie geboden zorg;
 - Zorgverzekeraar: transparantie geboden zorg;
 - Inspectie (IGZ) en de Nederlandse Zorgautoriteit: die toezicht houden op de zorg;
 - Ministerie van VWS dat op landelijk niveau de effectiviteit, veiligheid en patiëntgerichtheid van de zorg in de gaten houdt.



Het onderzoek (1)

- Drie verschillende onderzoeken CQ-index:
 - Somatische cliënten (max. 30 interviews)
 - Thuiszorg cliënten (max. 110 vragenlijsten)
 - Psychogeriatrische cliënten (max. 70 vragenlijsten voor de vertegenwoordigers)
- Steekproeven



Het onderzoek (2)

- Analyse van de resultaten
 - Spiegelgroep
 - Significantie
 - Aanbevelingen
- Rapporteren van de resultaten CQ-index
 - aan Stichting Zorgpalet
 - aan technische database van Centrum Klantervaring Zorg -> www.kiesbeter.nl

Respons CQ index

Prismant



	SOM (aantal cliënten)	PG (respons %)	TZ (respons %)
Olden Kinholt	30	83% (n=5)	41% (n=9)
Tonckenshuys meerzorg	30	80% (n=8)	86% (n=12)
Tonckenshuys kleinschalig wonen		81% (n=25)	
Advies- en BehandelCentrum Weidesteyn (VP)	29	66% (n=46)	

Respons overige onderzoeken

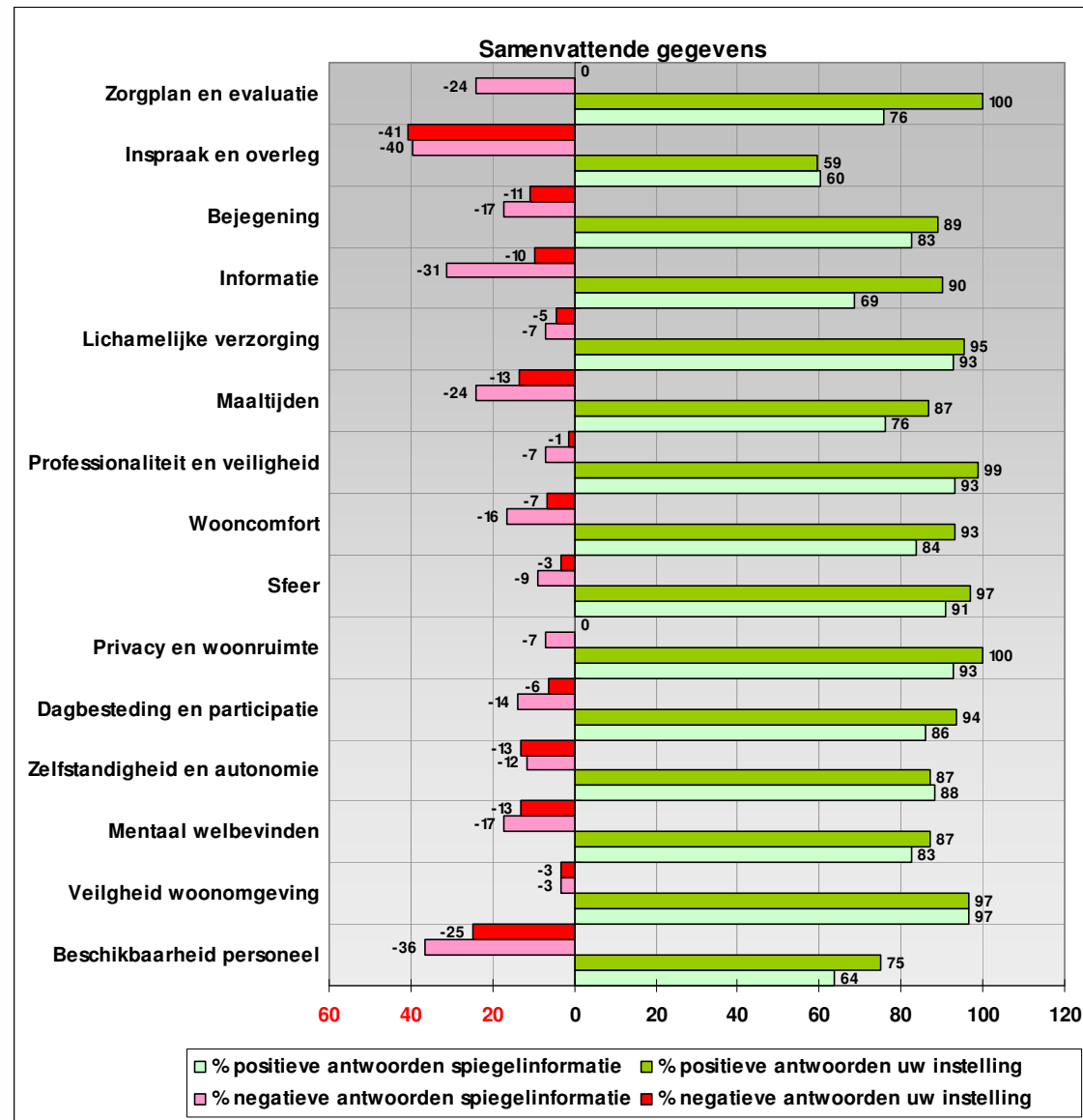
Prismant



	Dagbeh SOM (aantal cliënten)	Dagbeh PG (respons %)	Herstelzorg (aantal cliënten)
Olden Kinholt VZ	9		
Tonckenshuys VZ	19		
Advies- en BehandelCentrum Weidesteyn VP	18	57% (n=8)	
Zorgboerderij Berkenhoeve	13		
Herstelzorg			23

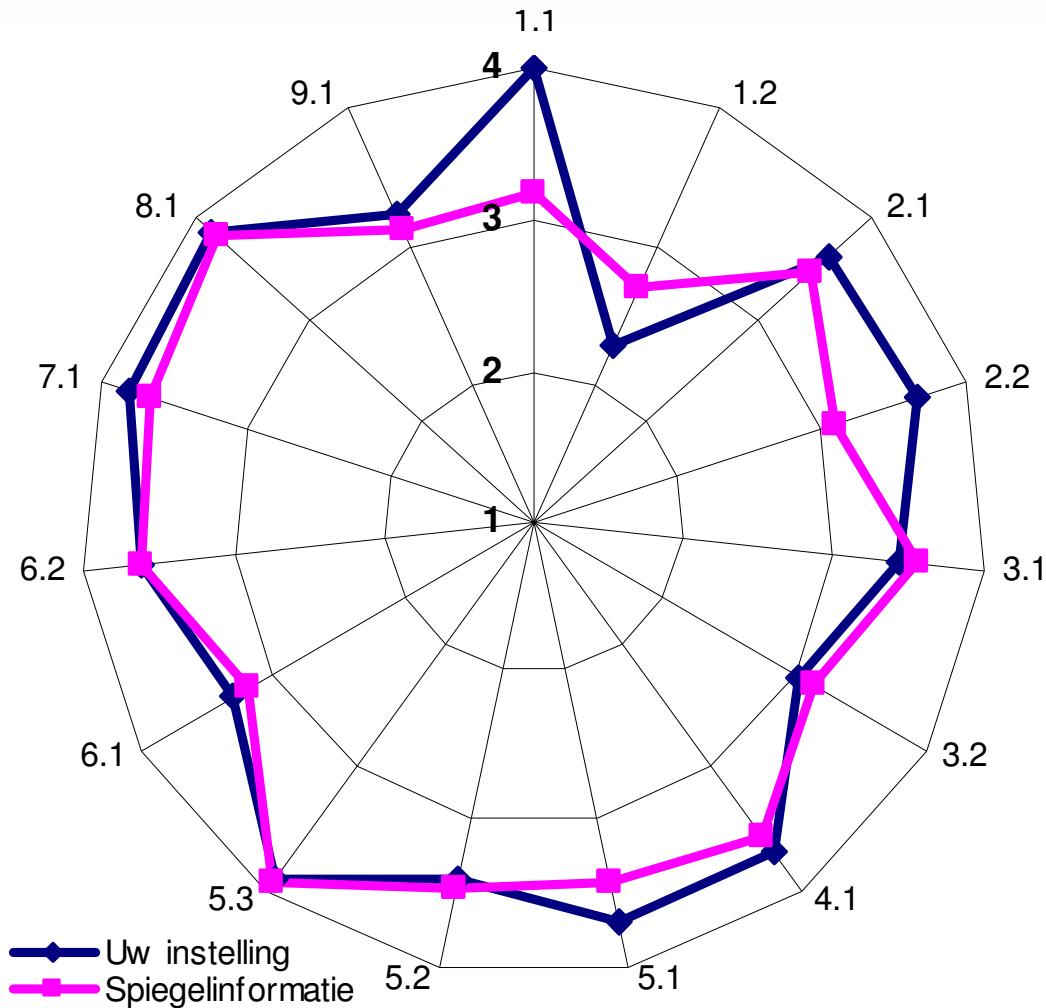


Leeswijzer samenvattende tabel





Leeswijzer Spinnenweb



Indicatoren
1.1 zorgplan
1.2 inspraak en overleg
2.1 bejegening
2.2 informatie
3.1 lichamelijke verzorging
3.2 maaltijden
4.1 professionaliteit en veiligheid
5.1 wooncomfort
5.2 sfeer
5.3 privacy en woonruimte
6.1 participatie en dagbesteding
6.2 zelfstandigheid en autonomie
7.1 mentaal welbevinden
8.1 veiligheid woonomgeving



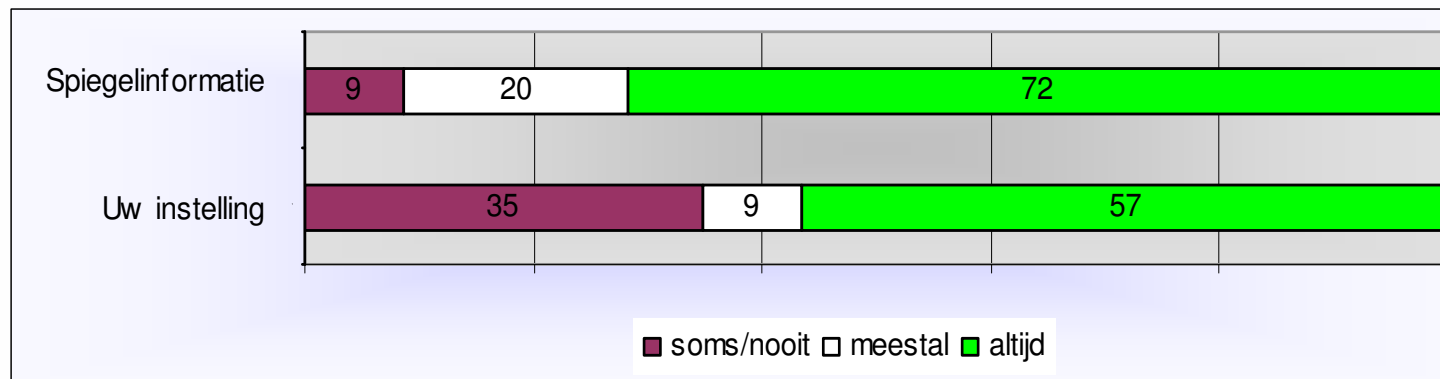
Leeswijzer sterrentabel

Indicatoren	Lager	Gelijk	Hoger
1.1 zorgplan			***
1.2 inspraak en overleg	*		
2.1 bejegening			***
2.2 informatie			***
3.1 lichamelijke verzorging		**	
3.2 maaltijden		**	
4.1 professionaliteit en veiligheid			***
5.1 wooncomfort			***
5.2 sfeer		**	
5.3 privacy en woonruimte		**	
6.1 participatie en dagbesteding		**	
6.2 zelfstandigheid en autonomie		**	
7.1 mentaal welbevinden			***
8.1 veiligheid woonomgeving		**	
9.1 beschikbaarheid personeel		**	



Leeswijzer vraagniveau

Worden uw gezondheidsklachten **serieus genomen** door de zorgverleners?



Gegevens in bovenstaande figuur zijn fictief

Wanneer is de ervaren kwaliteit van zorg goed?!

Prismant



- Minder goede scores behoeven aandacht om de zorg voor de cliënt te verbeteren
- Verschillende manieren om naar resultaten te kijken
- Middelmattige scores voldoende genoeg?
- Welke norm hanteert Stichting Zorgpalet?
- Norm kan per thema anders zijn
- Eigen doelstellingen en ambitieniveau

Intermezzo:

Prismant



Norm voor ervaren kwaliteit van zorg

Vraag aan Stichting Zorgpalet:

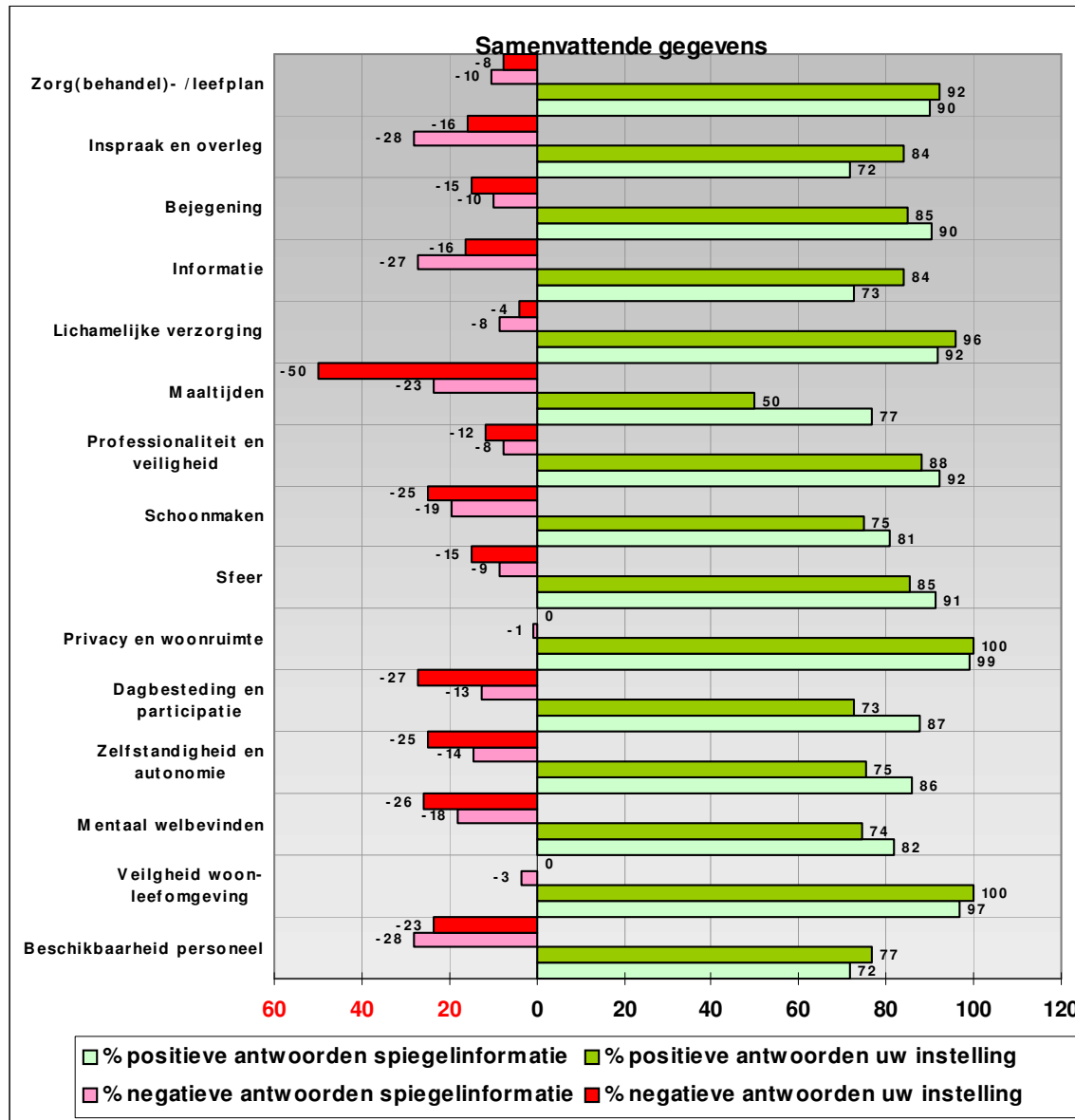
Welk percentage van uw cliënten zou de zorg positief moeten beoordelen?

0% —————> 100%

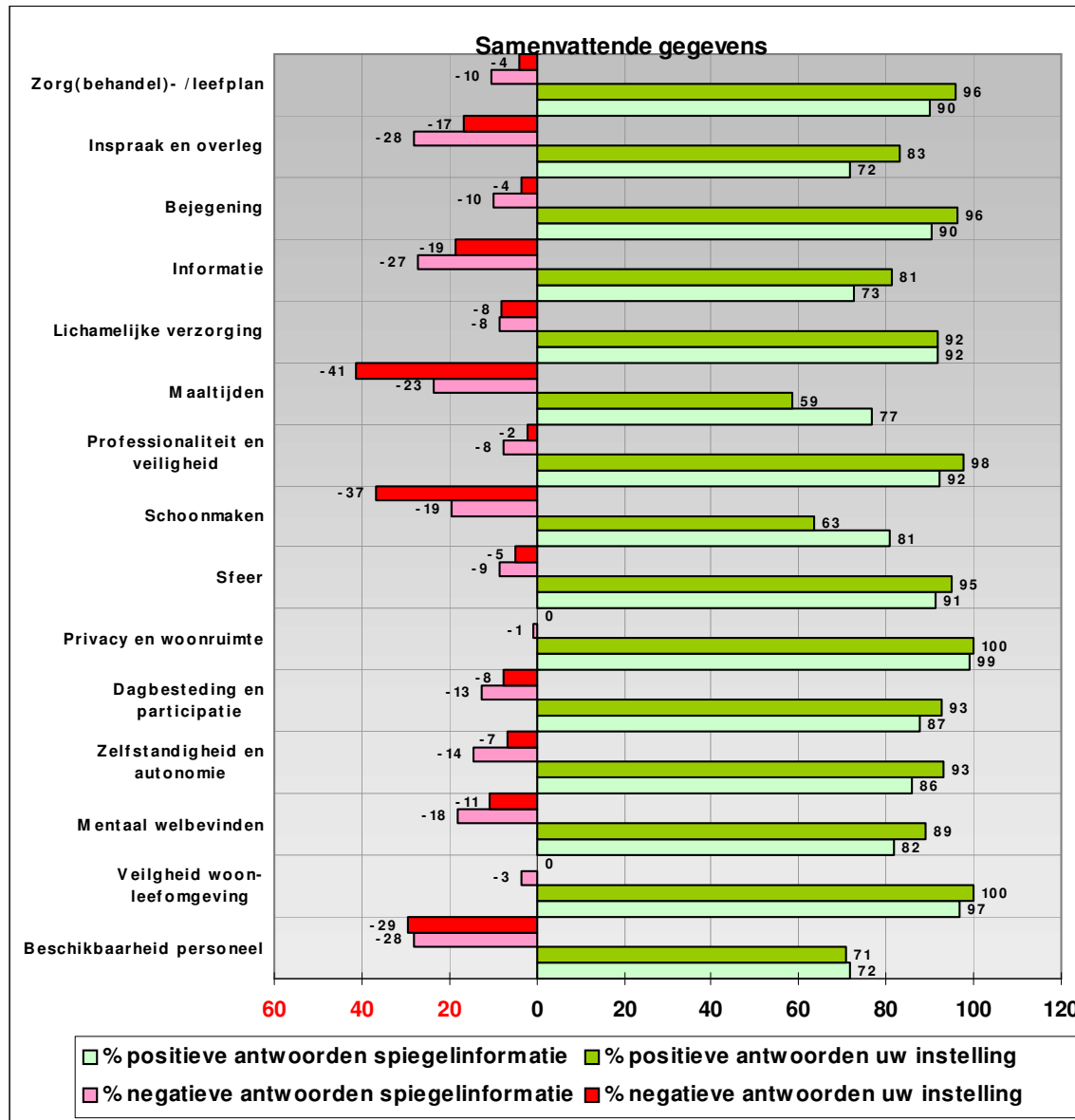


Resultaten Somatiek

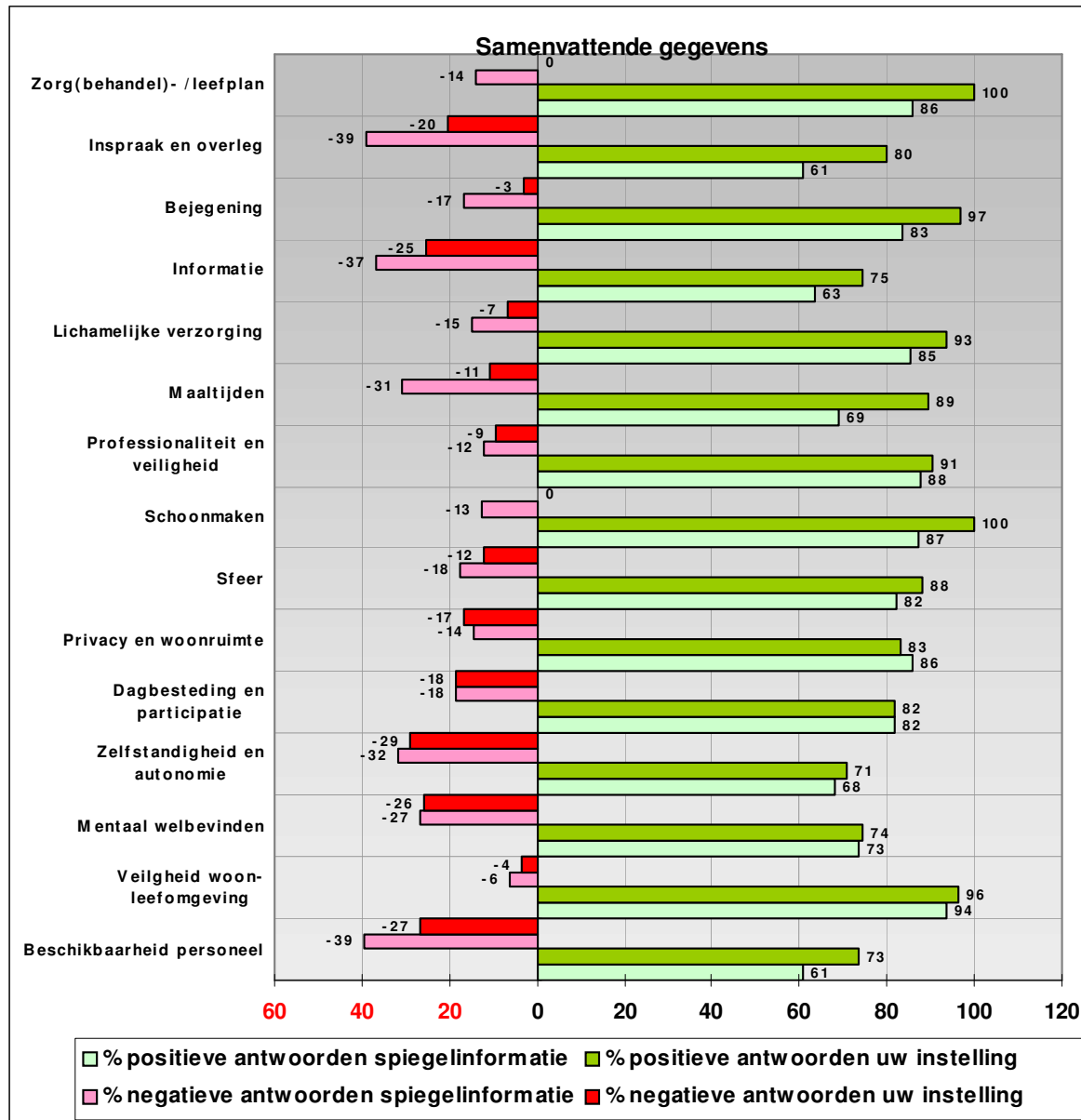
Somatiek Olden Kinholt



Somatiek Tonckenshuys



Somatiek Weidesteyn



Resultaten somatiek afwijkingen t.o.v. spiegelgroep

Prismant



	Olden Kinholt		Tonckenshuys		Weidesteyn (VP)
1.1 zorgplan					
1.2 inspraak en overleg					
2.1 bejegening					
2.2 informatie					
3.1 lichamelijke verzorging					
3.2 maaltijden					
4.1 professionaliteit en veiligheid					
5.1 schoonmaken					
5.2 sfeer					
5.3 privacy en woonruimte					
6.1 participatie en dagbesteding					
6.2 zelfstandigheid en autonomie					
7.1 mentaal welbevinden					
8.1 veiligheid woonomgeving					
9.1 beschikbaarheid personeel					



Resultaten rapportcijfers somatiek

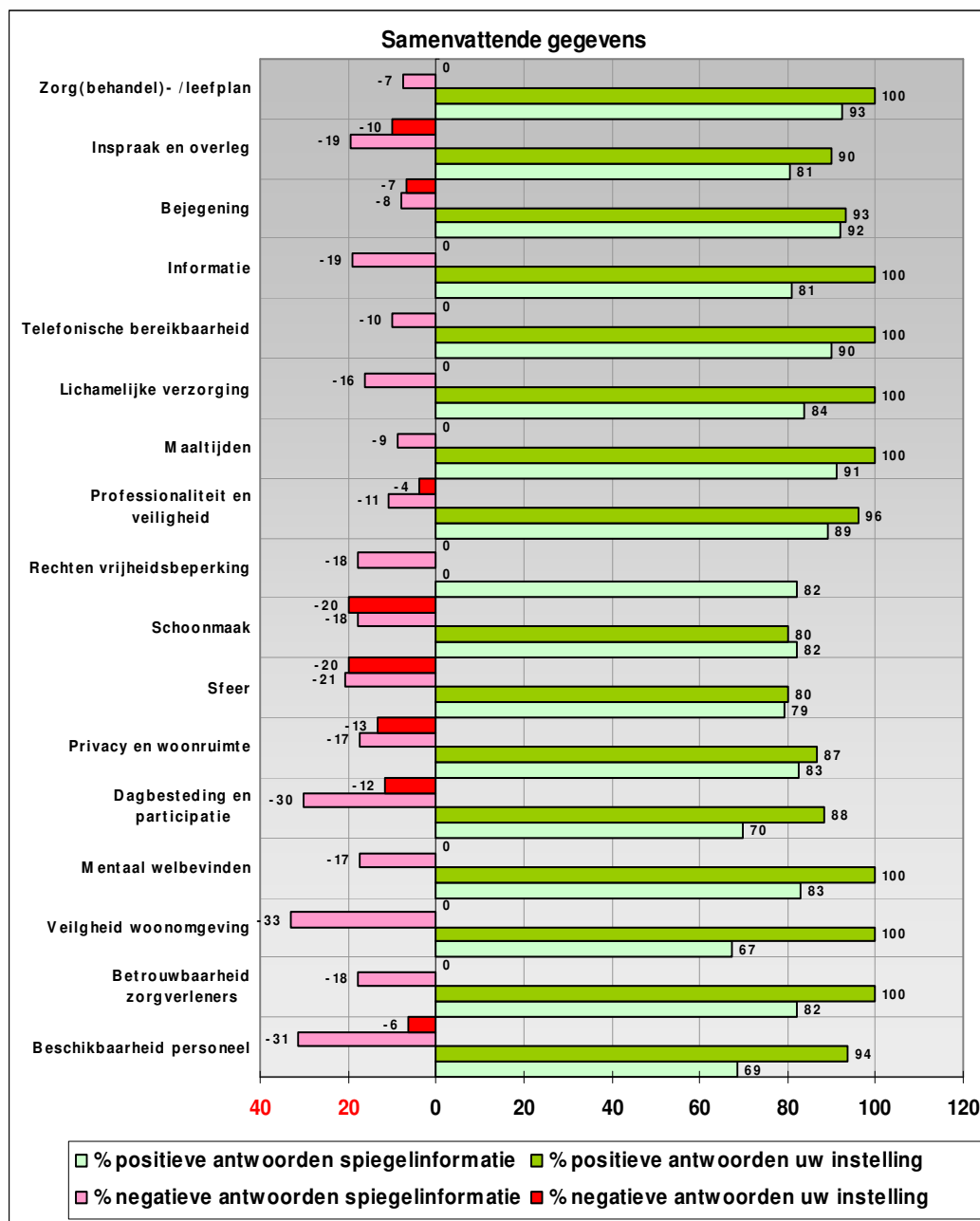
	Olden Kinholt	Tonckenshuys	Weidesteyn (VP)	Spiegelinformatie (VP)
Instelling	7,8	7,7	7,9	7,8 (7,4)
Verzorgenden en verpleegkundigen	7,7	7,8	8,0	8,1 (7,7)



Resultaten PG

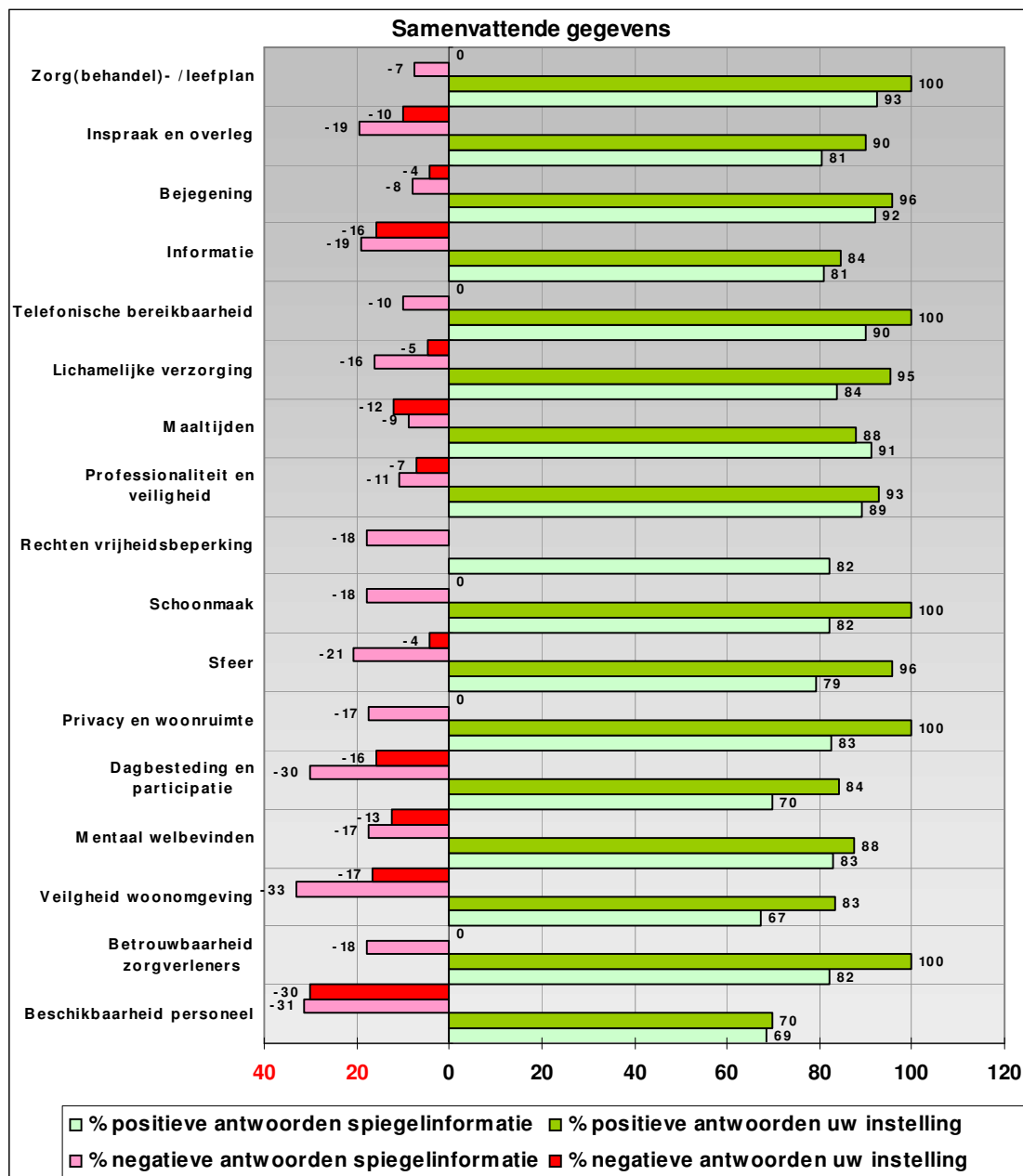
PG Olden Kinholt

Prismant



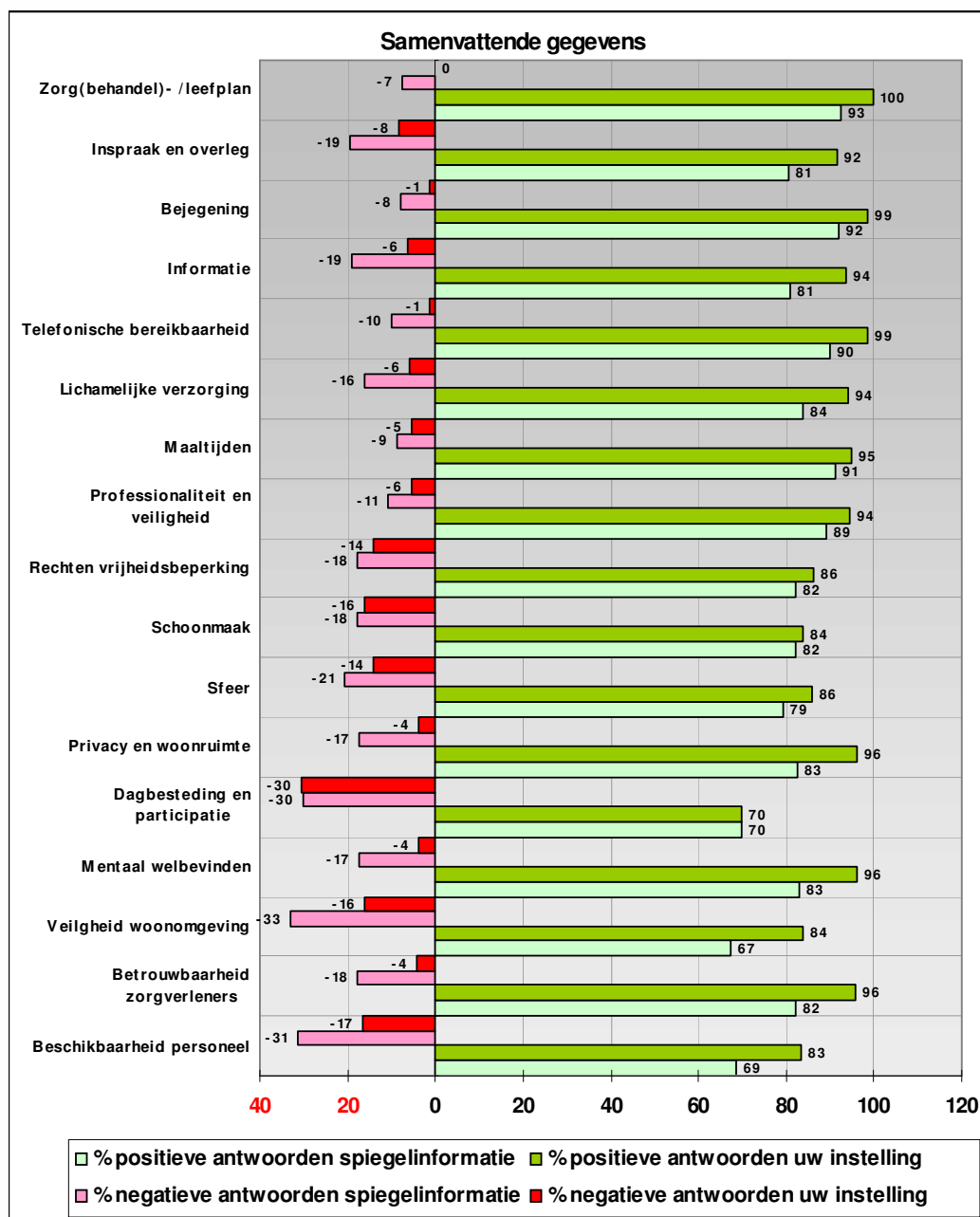
PG Tonckenshuys meerzorg

Prismant



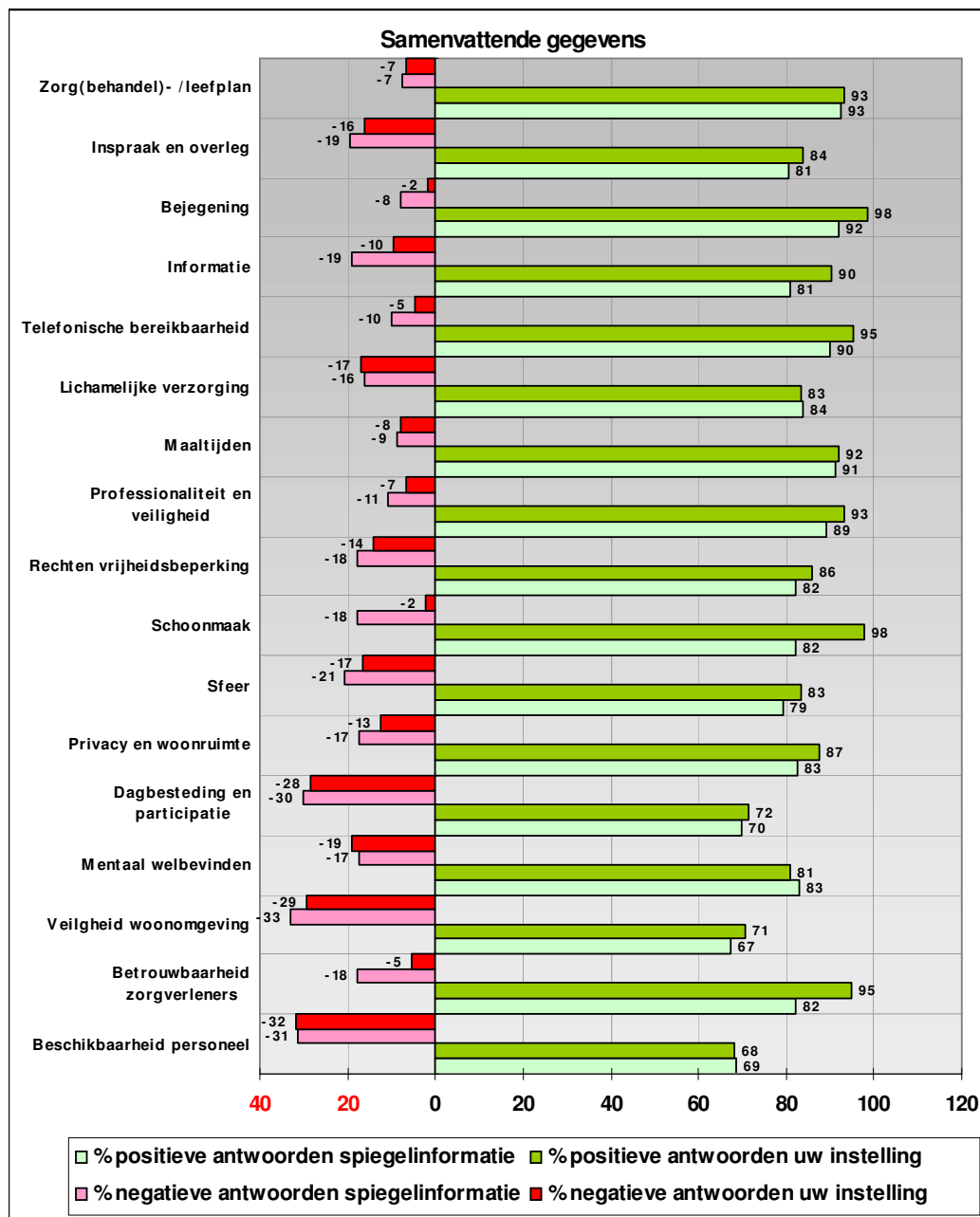
PG Tonckenshuys kleinschalig wonen

Prismant



PG Weidesteyn

Prismant



Resultaten PG afwijkingen t.o.v. spiegelgroep

Prismant



	Olden Kinholt		Tonckenshuys meerzorg		Tonckenshuys kleinschalig wonen		Weidesteyn (VP)
1.1 Zorg (behandel)- / leefplan							
1.2 Inspraak en overleg							
2.1 Bejegening							
2.2 Informatie							
2.3 Telefonische bereikbaarheid							
3.1 Lichamelijke verzorging							
3.2 Maaltijden							
4.12 Professionaliteit en veiligheid							
4.13 Rechten vrijheidsbeperkingen							
5.1 Schoonmaken							
5.2 Sfeer							
5.3 Privacy en woonruimte							
6.1 Dagbesteding en participatie							
7.1 Mentaal welbevinden							
8.1 Veiligheid woon- leefomgeving							
8.2 Betrouwbaarheid zorgverleners							
9.1 Beschikbaarheid personeel							



Resultaten rapportcijfers PG

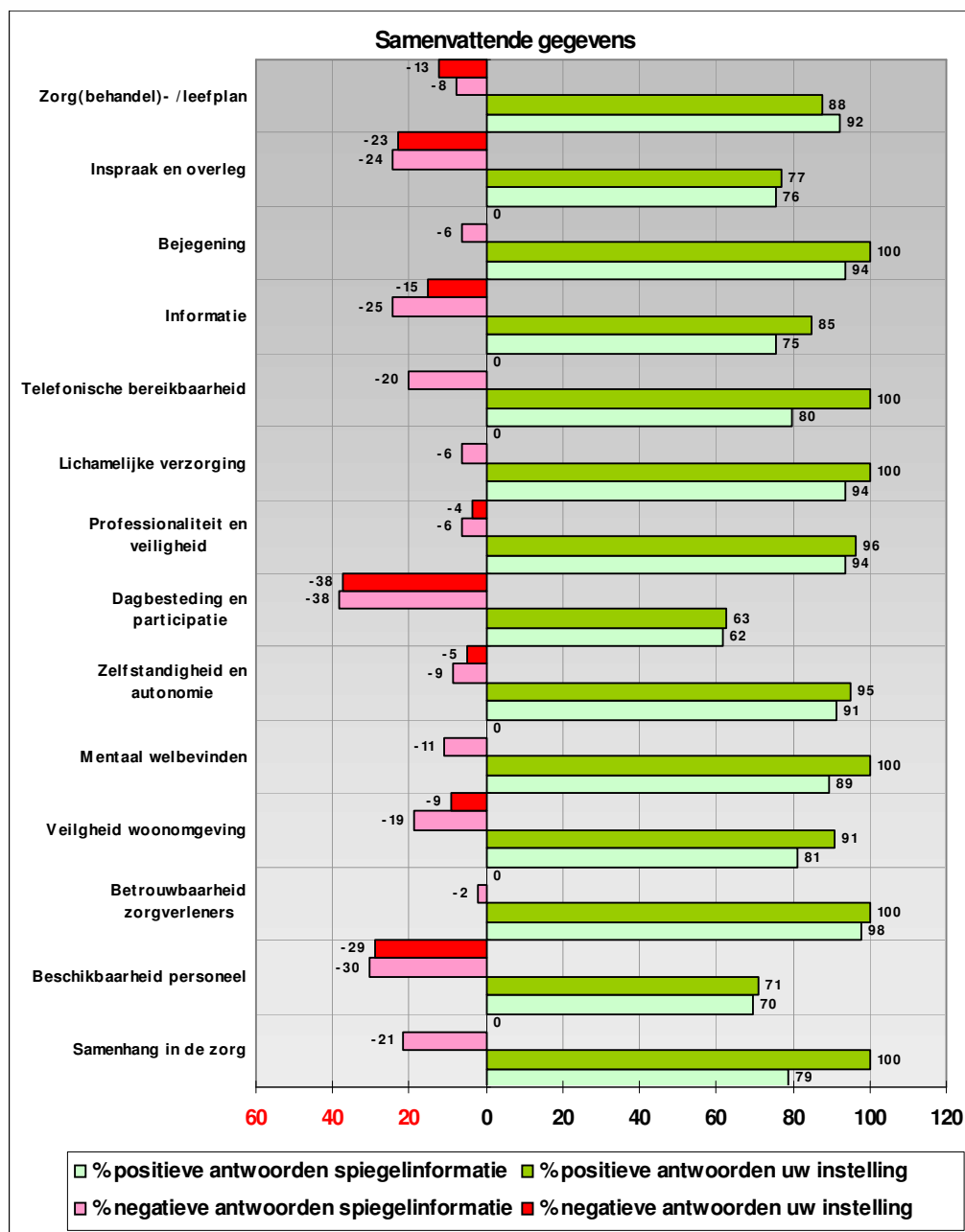
	Olden Kinholt	Tonckenshuys meerzorg	Tonckenshuys kleinschalig wonen	Weidesteyn (VP)	Spiegelinformatie
Instelling	7,8	8,1	8,2	7,7	7,5
Verzorgenden en verpleegkundigen	7,8	8,3	8,4	8,0	7,8



Resultaten Thuiszorg

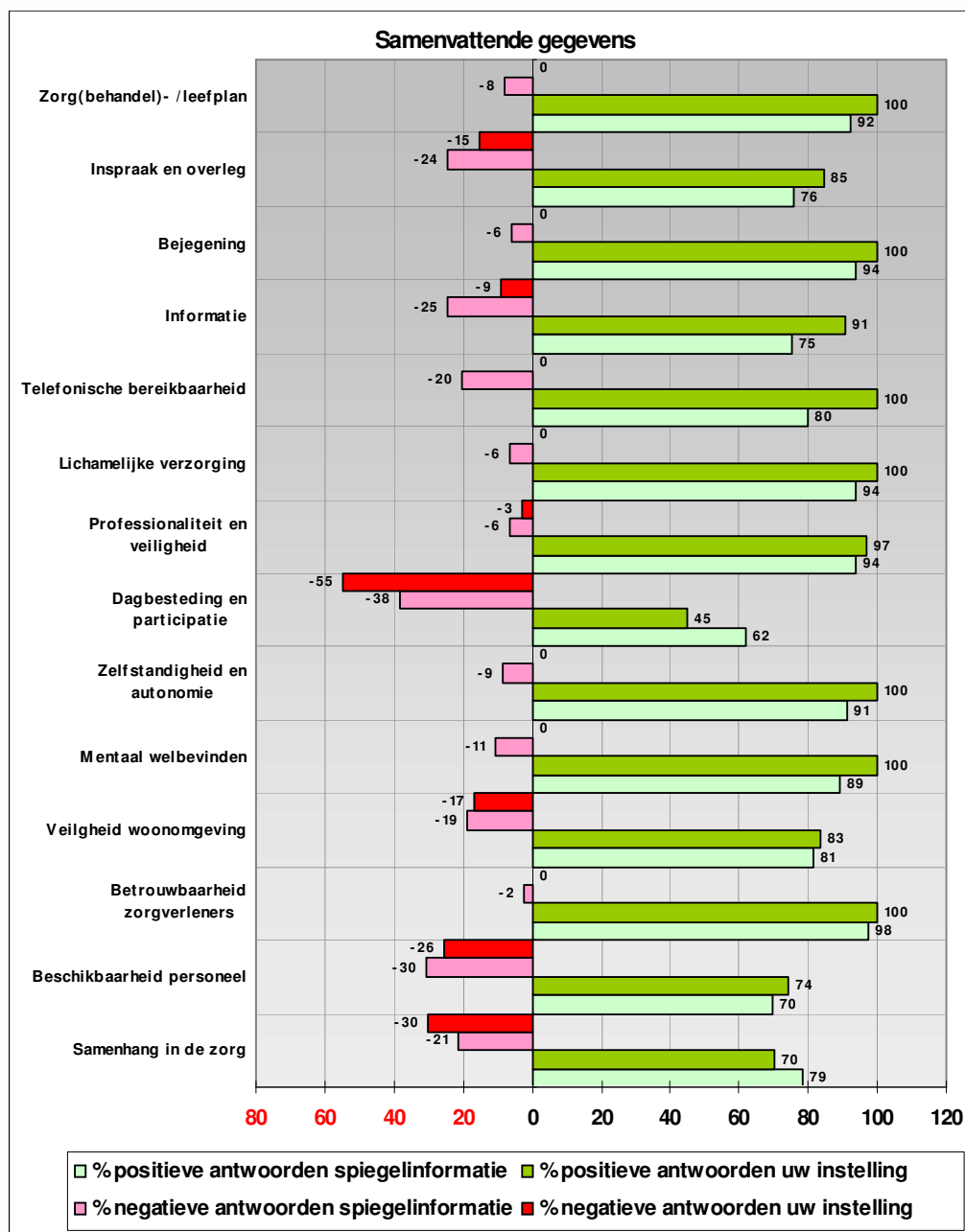
Thuiszorg Olden Kinholt

Prismant



Thuiszorg Tonckenshuys

Prismant



Resultaten Thuiszorg afwijkingen t.o.v. spiegelgroep

Prismant



	Olden Kinholt		Tonckenshuys
1.1 Zorg (behandel)- / leefplan			
1.2 Inspraak en overleg			
2.1 Bejegening			
2.2 Informatie			
2.3 Telefonische bereikbaarheid			
3.1 Lichamelijke verzorging			
4.12 Professionaliteit en veiligheid			
6.1 Dagbesteding en participatie			
6.2 Zelfstandigheid en autonomie			
7.1 Mentaal welbevinden			
8.1 Veiligheid woon- leefomgeving			
8.2 Betrouwbaarheid zorgverleners			
9.1 Beschikbaarheid personeel			
10.1 Samenhang in de zorg			



Resultaten rapportcijfers thuiszorg

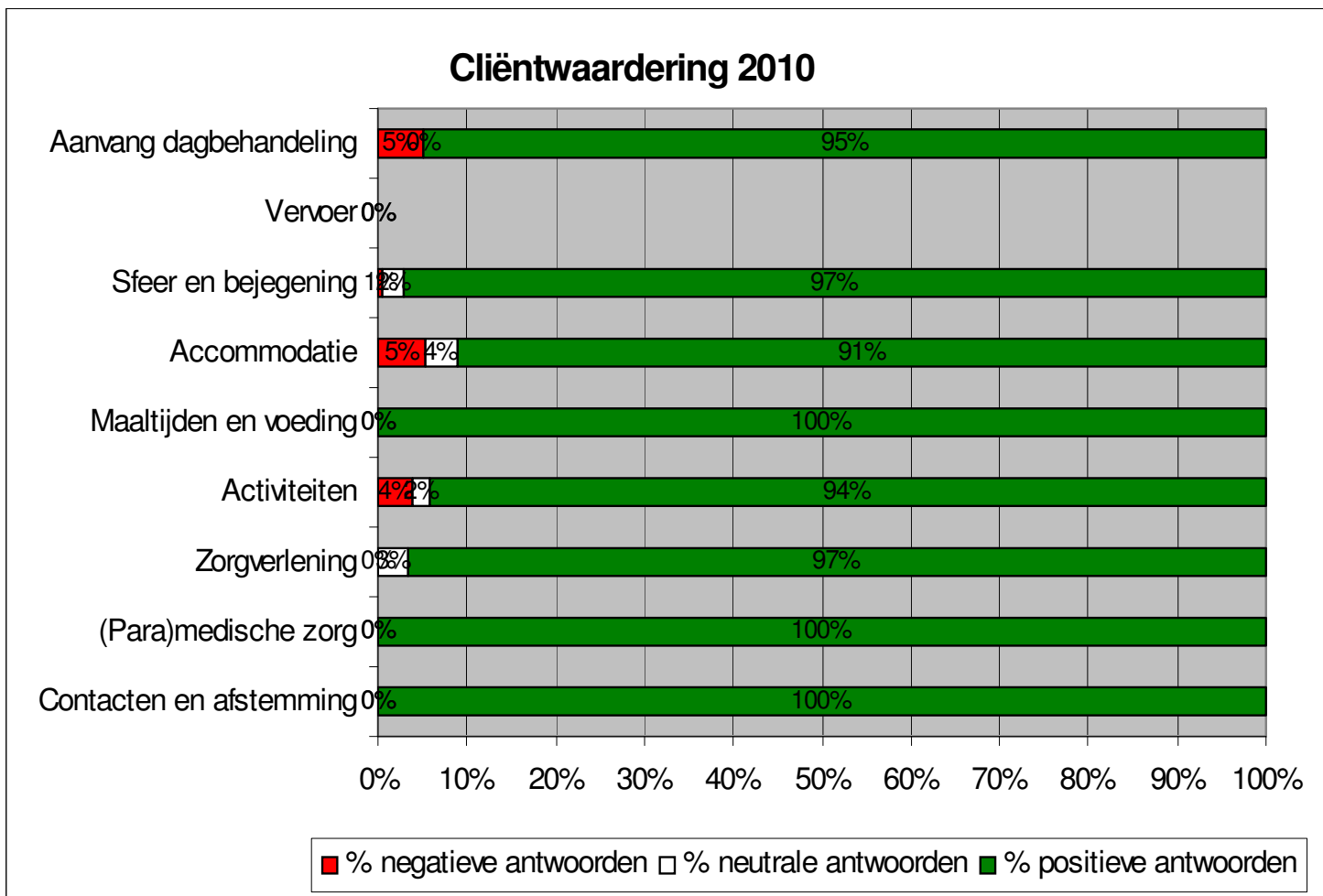
	Olden Kinholt		Tonckenshuys		Spiegelinformatie
Instelling	8,1		8,7		8,1
Verzorgenden en verpleegkundigen	8,3		8,7		8,4



Resultaten overige onderzoeken

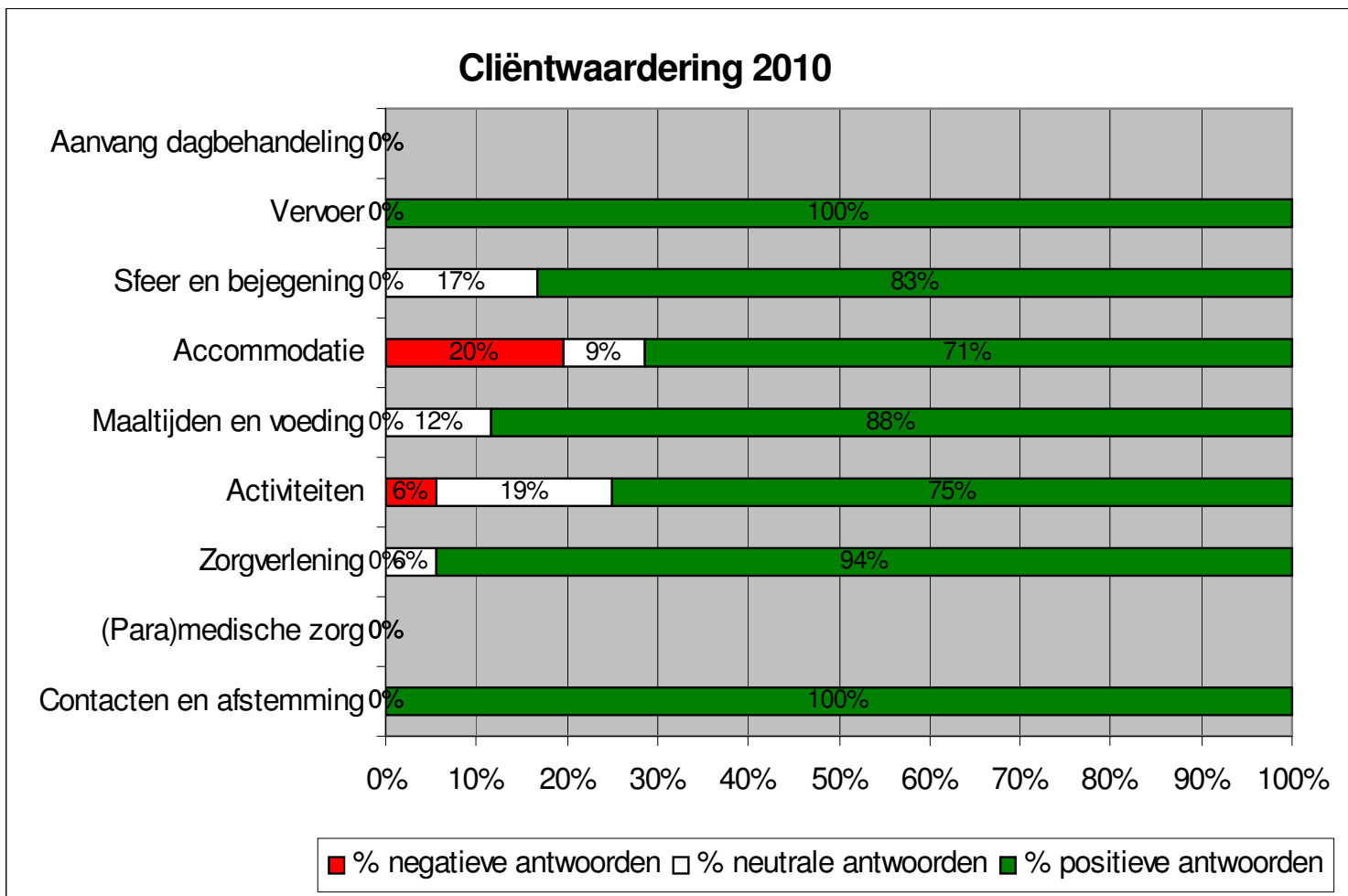
Zorgboerderij Berkenhoeve

Prismant



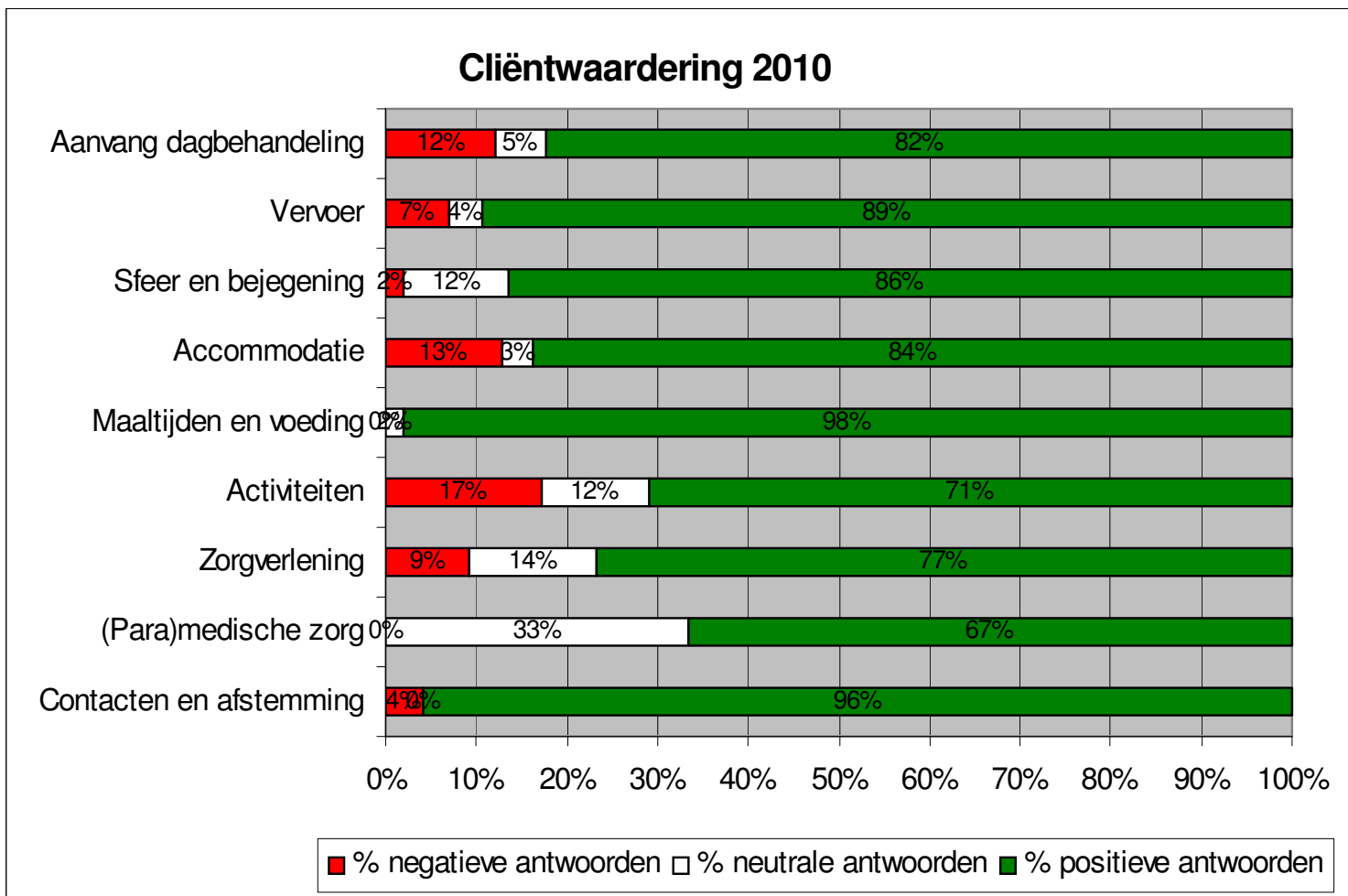
Dagbehandeling somatiek Olden Kinholt

Prismant



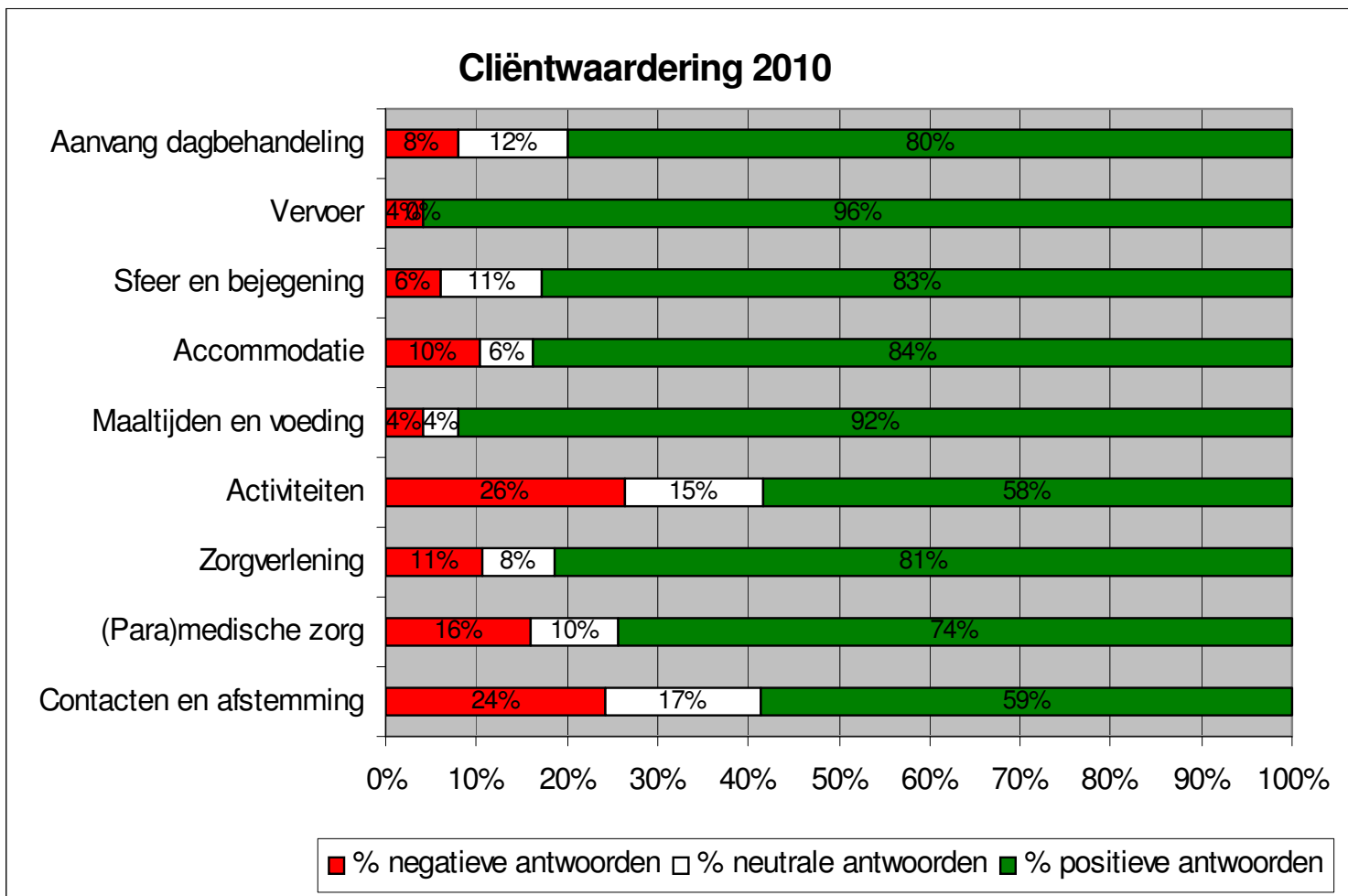
Dagbehandeling somatiek Tonckenshuys

Prismant



Dagbehandeling somatiek Weidesteyn

Prismant



Resultaten dagbehandeling SOM

afwijkingen t.o.v. spiegelgroep

Prismant



	Zorgboerderij Berkenhoeve		Olden Kinholt		Tonckenshuys		Weidesteyn (VP)
1 Aanvang dagbehandeling			-				
2 Vervoer	-						
3 Sfeer en bejegening							
4 Accommodatie							
5 Maaltijden - voeding							
6 Activiteiten							
7 Zorgverlening							
8 (Para)medische zorg			-				
9 Contacten - afstemming			-				

Resultaten rapportcijfers dagbehandeling –verzorging SOM

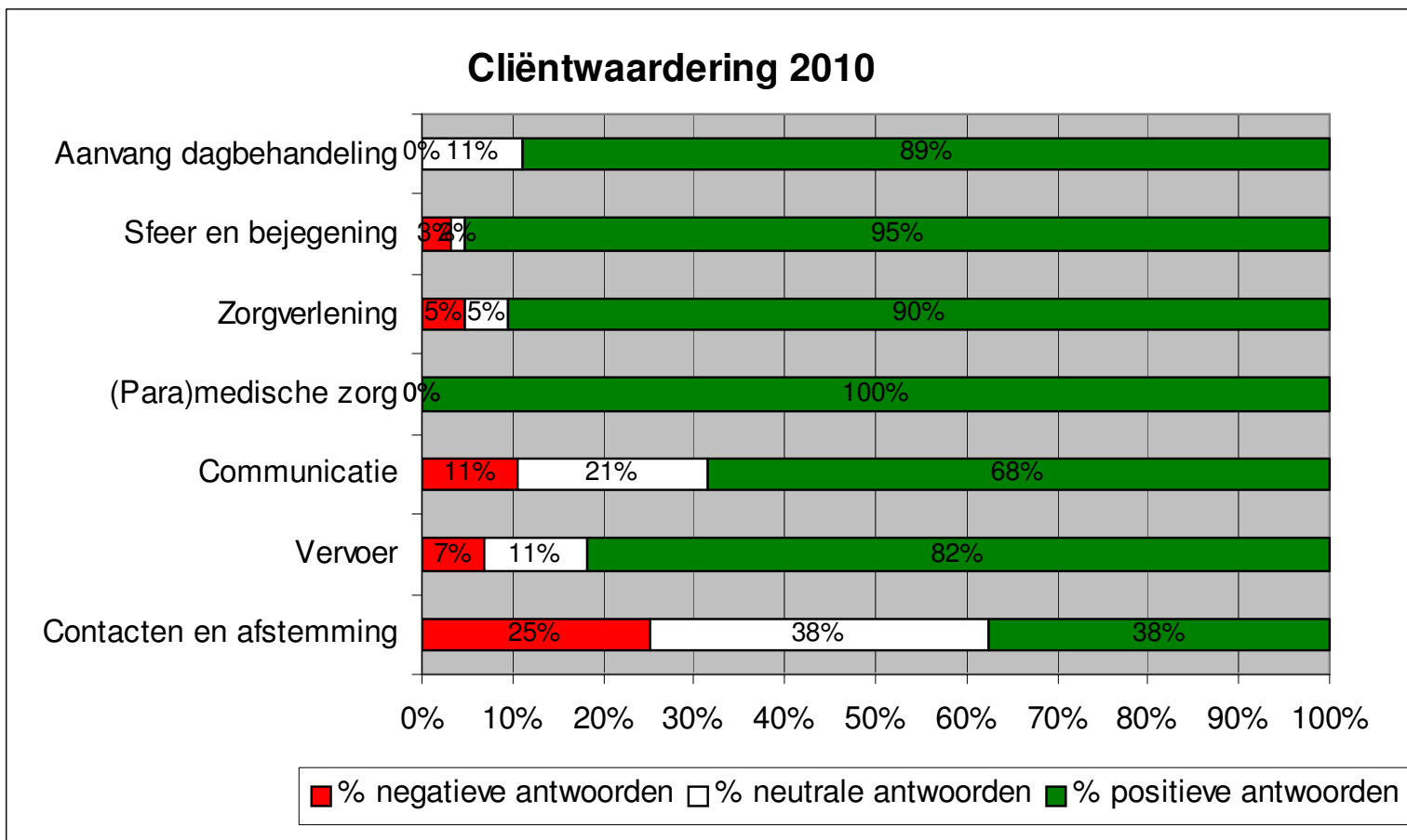
Prismant



	Zorgboerderij Berkenhoeve		Olden Kinholt		Tonckenshuys		Weidesteyn (VP)		Spiegelinformatie
Dagverzorging/-behandeling	9,3		8,1		8,8		7,2		8,2
Verzorgenden	9,3		8,4		9,1		7,9		8,5

Dagbehandeling PG Weidesteyn

Prismant



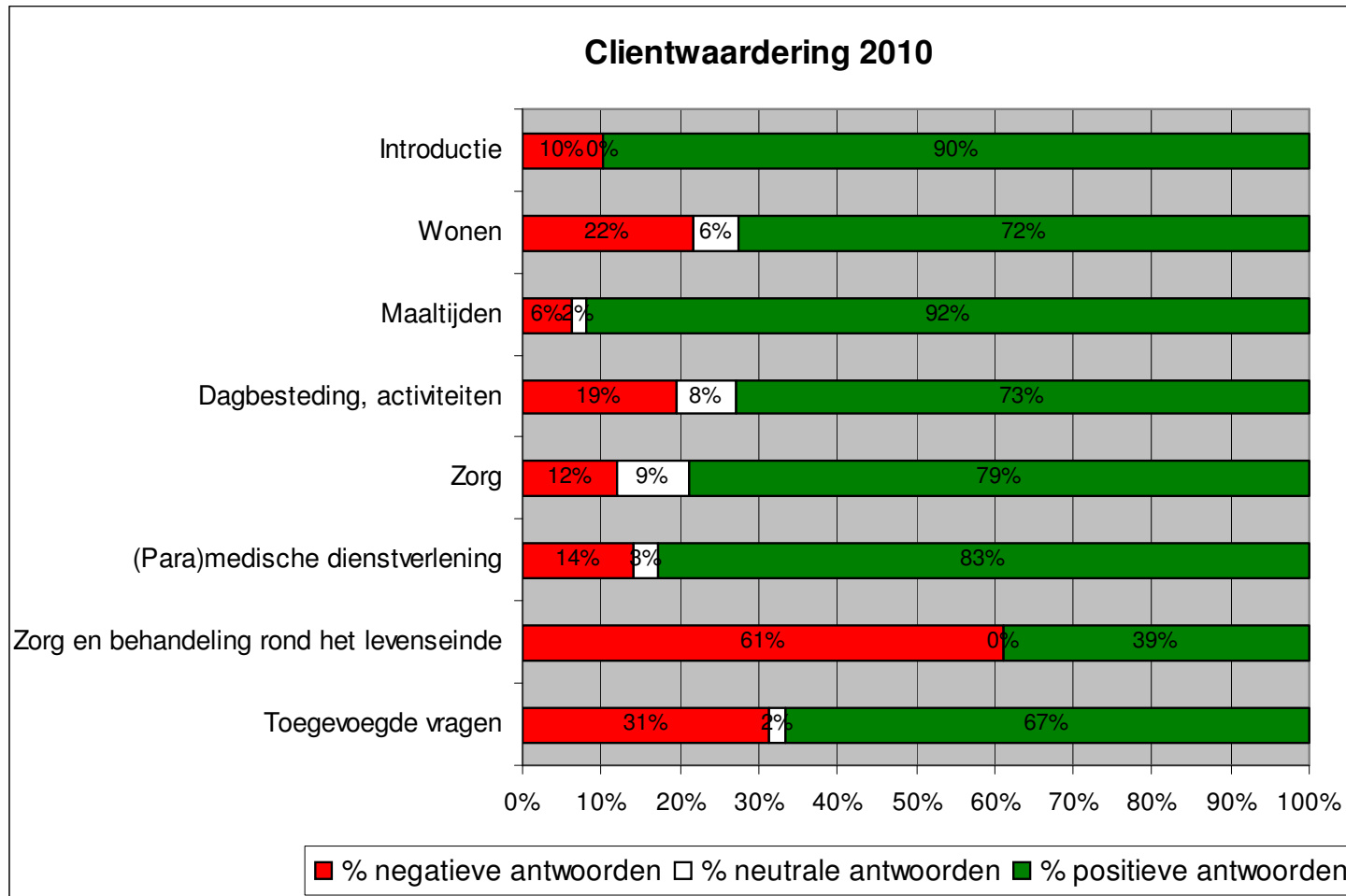
Resultaten rapportcijfers dagbehandeling –verzorging PG

Prismant



	Weidesteyn (VP)		Spiegelinformatie
Instelling	7,9		7,9
Verzorgenden en verpleegkundigen	8,0		8,0

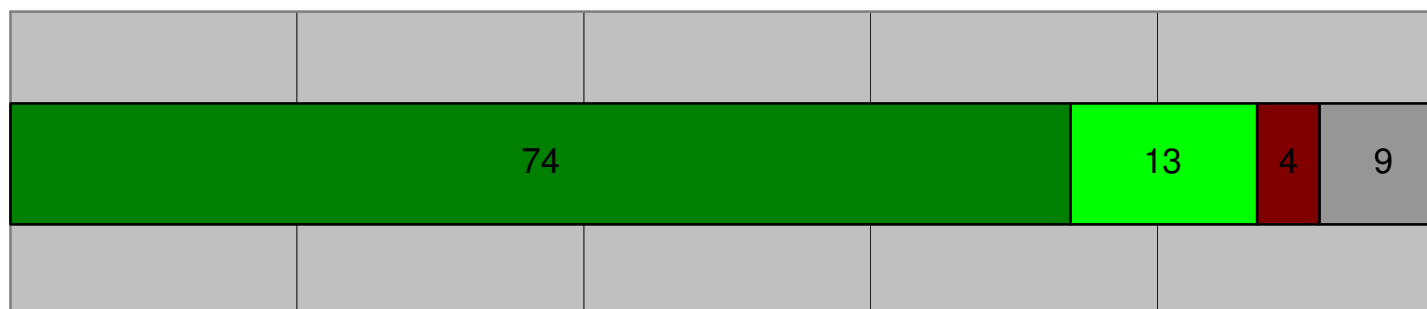
Revalidatie



Revalidatie



66. Wanneer het in de toekomst nodig zou zijn, zou ik weer willen revalideren in Stichting Zorgpalet, Weidesteyn.



■ helemaal eens ■ eens ■ helemaal oneens ■ weet ik niet

Samenvattend



- Somatiek: overwegend positieve score
 - Locaties:
 - Weidesteyn scoort het meest positief
 - Indicatoren:
 - Inspraak en overleg positiever dan spiegelgroep bij alle drie locaties
 - Maaltijden negatiever dan spiegelgroep bij twee locaties

Samenvattend



- PG: zeer positieve score
 - Locaties:
 - Tonckenshuys kleinschalig wonen op 8 van de 17 indicatoren positiever
 - Indicatoren:
 - Zorgplan en informatie positiever dan spiegelgroep voor drie locaties
- Thuiszorg: positieve score
 - Locaties
 - Tonckenshuys meest positieve score

Samenvattend

Prismant



- Overige onderzoeken
 - Dagbehandeling somatiek: wisselende score
 - Zorgboerderij Berkenhoeve zeer positieve score, Weidesteyn minder positieve score
 - Dagbehandeling PG Weidesteyn
 - Geen afwijkingen t.o.v. spiegelgroep
 - Revalidatie Weidesteyn
 - Meest positief over maaltijden, minst positief over zorg en behandeling rond het levenseinde



Samenvattend

- Stel prioriteiten vast en bepaal de belangen van cliënten.
- Spiegelinformatie geen norm van voldoende kwaliteit. Stichting Zorgpalet dient zelf te bepalen welke kwaliteit gewenst en vereist is. Prismant kan hierin ondersteuning verlenen.
- Kwaliteitsniveau verhogen vraagt om betrokkenheid van
 - Cliënten(raad)
 - Management / Raad van Bestuur
 - Hulpverleners/professionals
 - Kwaliteitsfunctionaris



Aanpak: van getal naar betere Kwaliteit van Zorg

1. Vatten
 - Van getal naar beseft
 2. Voornemen
 - Van mening naar feit
 3. Veranderen
 - Van plan naar resultaat
 4. Verankeren
 - Van project naar routine
- begrijpen
- kiezen
- uitvoeren
- borgen