

Rapportage Cliëntervaringsonderzoek Hulp bij het Huishouden Eilandzorg

Uitgevoerd door Qualizorg BV, Deventer

VERSLAGJAAR 2024

Qualizorg[®]
healthcare beyond numbers



Inhoud

1. Inleiding.....	1
2. Respons en benadering cliënten	1
1. Gemiddelde scores prestatie-indicatoren.....	2
2. Wachtijd vóór start hulp bij het huishouden.....	2
3. Afspraken en inspraak.....	4
4. Communicatie	8
5. Bejegening en privacy	11
6. Betrouwbaarheid	14
7. Deskundigheid.....	17
8. Effectiviteit	19
9. Aanbeveling en waardering in cijfers.....	20
Opmerkingen Eilandzorg Hulp bij het Huishouden 2024.....	22

Niets uit deze rapportage mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Qualizorg.

Cliëntervaringsonderzoek Hulp bij het Huishouden Eilandzorg

1. Inleiding

1.1 Algemeen: vragenlijst en benadering

In opdracht van Eilandzorg zijn door Qualizorg de cliëntervaringen onderzocht onder alle cliënten die Hulp bij het Huishouden van Eilandzorg ontvangen.

Voor deze meting is door Qualizorg een pakket met brieven, vragenlijsten en antwoordenvolpopen gemaakt. Cliënten konden de ingevulde vragenlijst in de antwoordenvolpopen ter verwerking terugsturen aan Qualizorg.

Voor dit onderzoek is in overleg met Eilandzorg door Qualizorg een vragenlijst opgesteld.

1.2 Opzet van deze rapportage

De opzet van deze rapportage is als volgt. Eerst volgt de responsinformatie. Daarna wordt een overzicht gegeven van de indicatorscores die met de gebruikte vragenlijst berekend kunnen worden. Verdere uitleg over de berekening van deze scores wordt gegeven in het betreffende hoofdstuk.

Aansluitend worden per onderwerp uit de vragenlijst de uitkomsten gegeven. De gestelde vragen en het aantal mensen dat de vraag heeft beantwoord (N=) is in de grafiek te vinden. Voor opmerkingen van cliënten over de Hulp bij het Huishouden van Eilandzorg wordt verwezen naar de bijlage.

Als er gebruik wordt gemaakt van tabellen, worden achtereenvolgens gegeven:

- De frequentie van het antwoord (het aantal)
- Het percentage

2. Respons en benadering cliënten

In totaal zijn **416** cliënten benaderd voor deelname aan het onderzoek in november 2024.

Er zijn in totaal **258** lijsten teruggestuurd.

Dit betekent een totale respons van **62%**.

Redenen voor non-respons zijn niet bekend.

1. Gemiddelde scores prestatie-indicatoren

Qualizorg heeft met de resultaten uit de vragenlijst door middel van een schaalanalyse een aantal schalen (indicatoren) ontwikkeld ten behoeve van dit onderzoek.

Antwoordcategorieën als ‘weet niet’ en ‘niet van toepassing’ mogen bij het berekenen van deze scores niet meegeteld worden (zij worden als missende waarden beschouwd).

In de tabel hieronder worden de uitkomsten op de indicatoren weergegeven. Bij elke indicator worden de vraagnummers genoemd en is de maximaal te behalen score 4. Zo kan Eilandzorg een beeld krijgen hoe ver de behaalde gemiddelde score verwijderd is van de maximaal te behalen score.

Indicatoren ervaringen van cliënten Huishoudelijke Hulp: totaal Eilandzorg

Indicator (schaal)	Vragen	Gemiddeld score			N (aantal)
		2022	2023	2024	2024
Afspraken over de huishoudelijke hulp	5 - 7	3,18	3,19	3,11	200
Bejegening door de hulp bij het huishouden	21-22-23-28-29	3,82	3,84	3,81	253
Betrouwbaarheid van de hulp bij het huishouden	31-32-33-36	3,49	3,54	3,41	242
Ervaringen met schoonmaak	37-38	3,74	3,78	3,67	253
Meebeslissen	9-10-13	3,62	3,51	3,38	189
Vrijheid om eigen mening te geven	8	4,30	3,90	3,59	133
Samenwerking met naasten	12	3,09	2,76	2,80	215
Meedenken	24	3,95	3,68	3,57	157
Doelen bereiken	43	3,65	3,56	3,46	229

2. Wachtijd vóór start hulp bij het huishouden

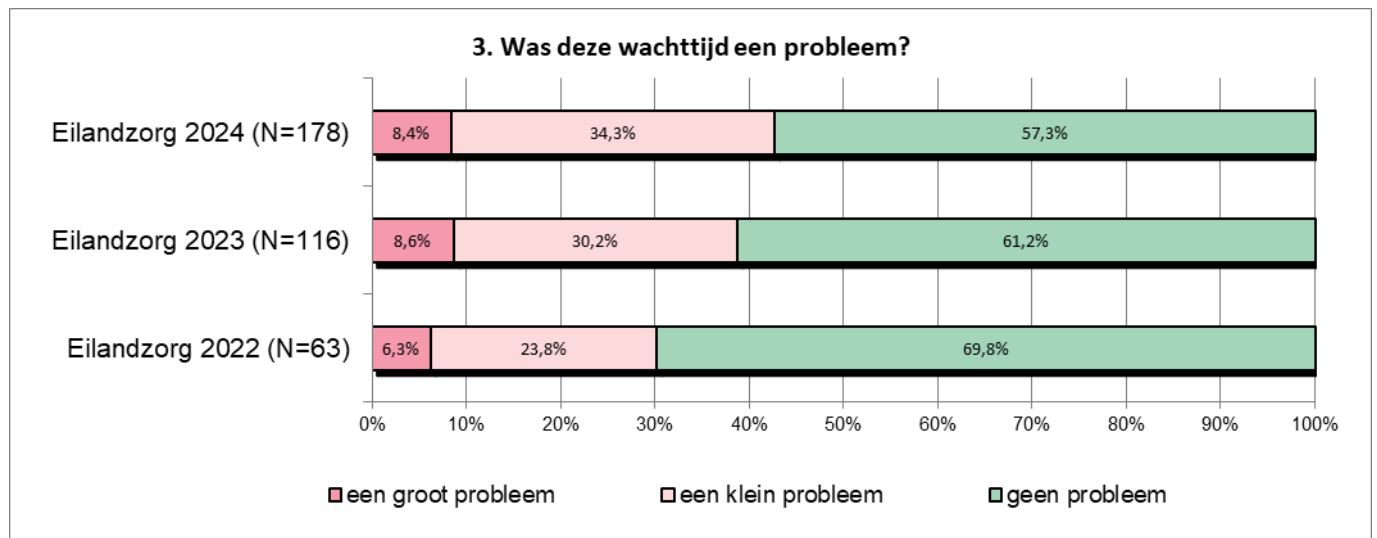
1. Hoe lang krijgt u al hulp bij het huishouden van Eilandzorg?

	Eilandzorg 2023(N=149)	Eilandzorg 2024(N=251)
<i>Minder dan een half jaar</i>	12%	23%
<i>Half jaar tot 1 jaar</i>	24%	22%
<i>1 tot 2 jaar</i>	15%	19%
<i>2 tot 5 jaar</i>	28%	19%
<i>5 jaar of langer</i>	21%	17%
<i>ik ontvang op dit moment geen hulp bij het huishouden (meer) van Eilandzorg</i>	0%	1%
Totaal	100%	100%

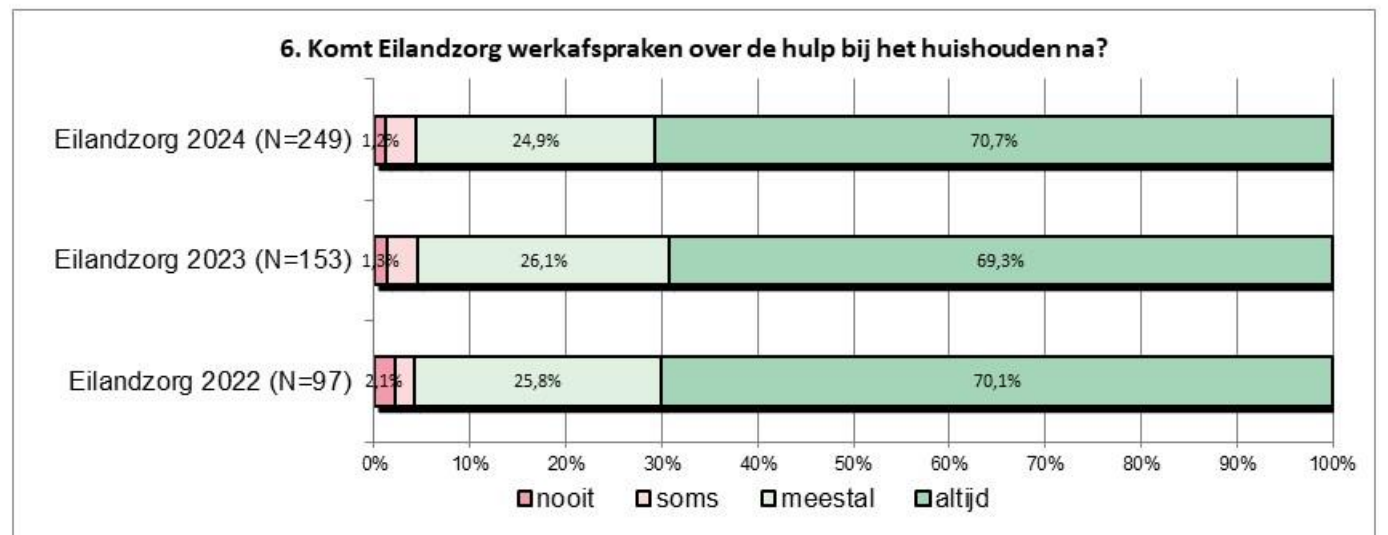
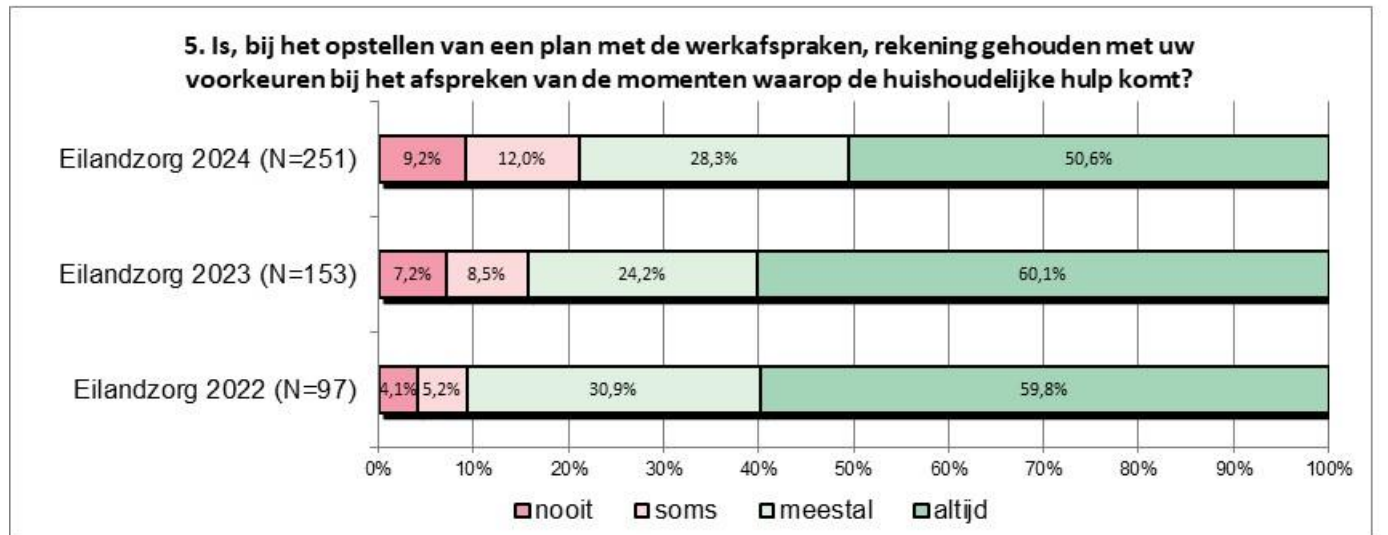
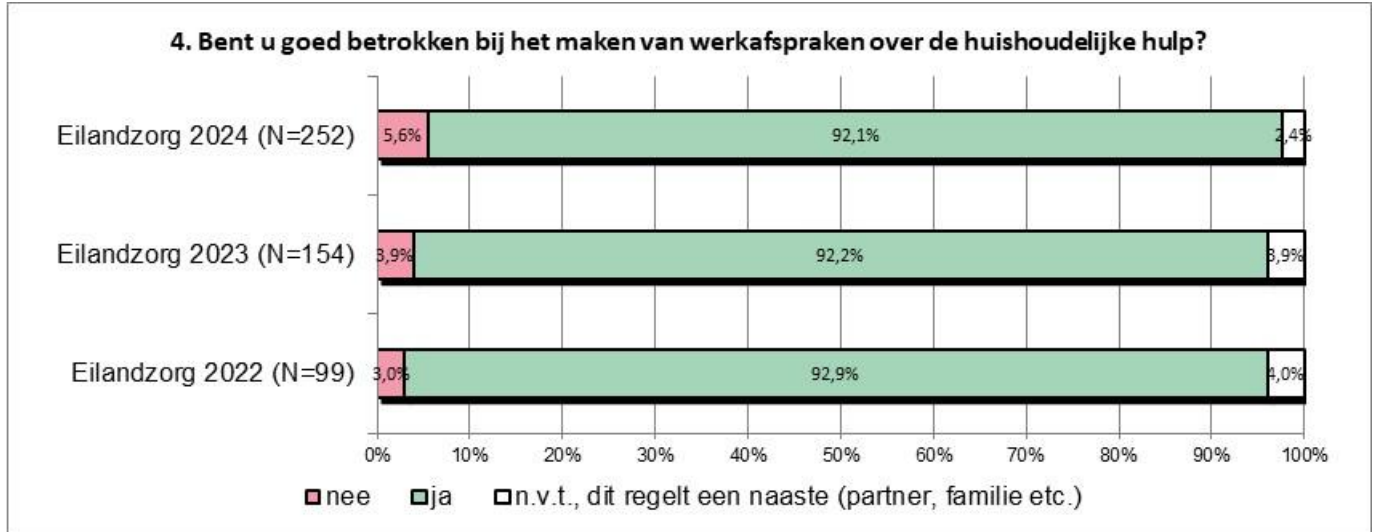
2. Hoeveel tijd zat er tussen het moment waarop u wist dat u hulp bij het huishouden zou krijgen en het moment dat de hulp bij het huishouden is gestart?

	Eilandzorg 2023 (N=153)	Eilandzorg 2024 (N=250)
<i>Minder dan twee weken</i>	20%	17%
<i>2 weken tot 1 maand</i>	33%	34%
<i>1 tot 3 maanden</i>	22%	24%
<i>3 tot 6 maanden</i>	5%	8%
<i>Half jaar of langer</i>	2%	2%
<i>Weet ik niet (meer)</i>	19%	15%
Totaal	100%	100%

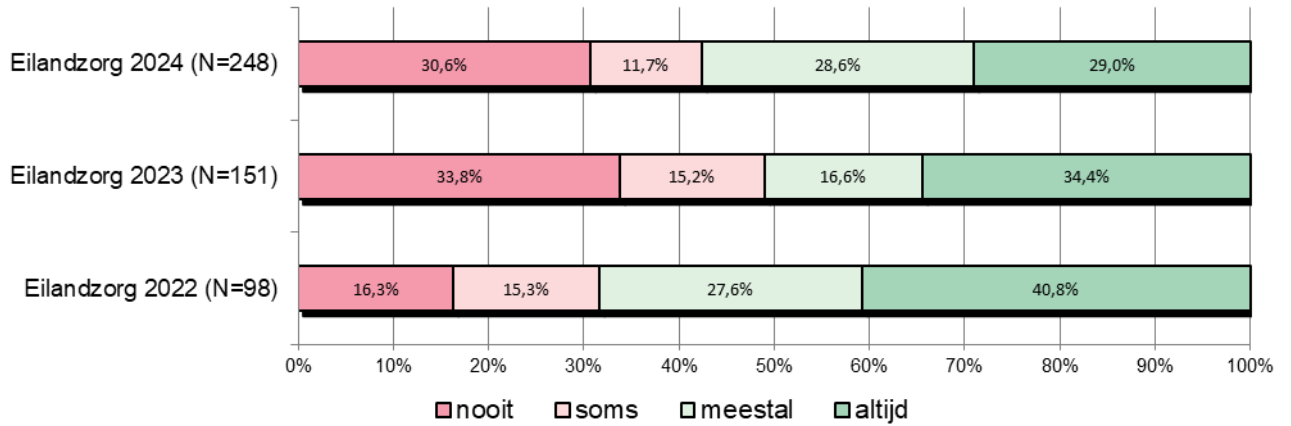
Vraag 3 is niet beantwoord door cliënten die bij vraag 2 'weet ik niet (meer)' hebben geantwoord



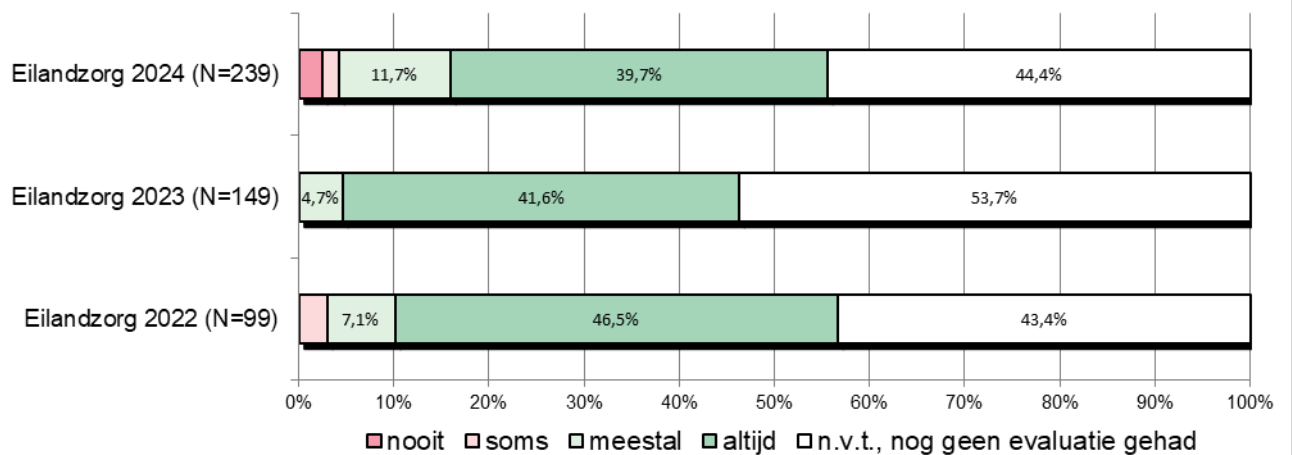
3. Afspraken en inspraak



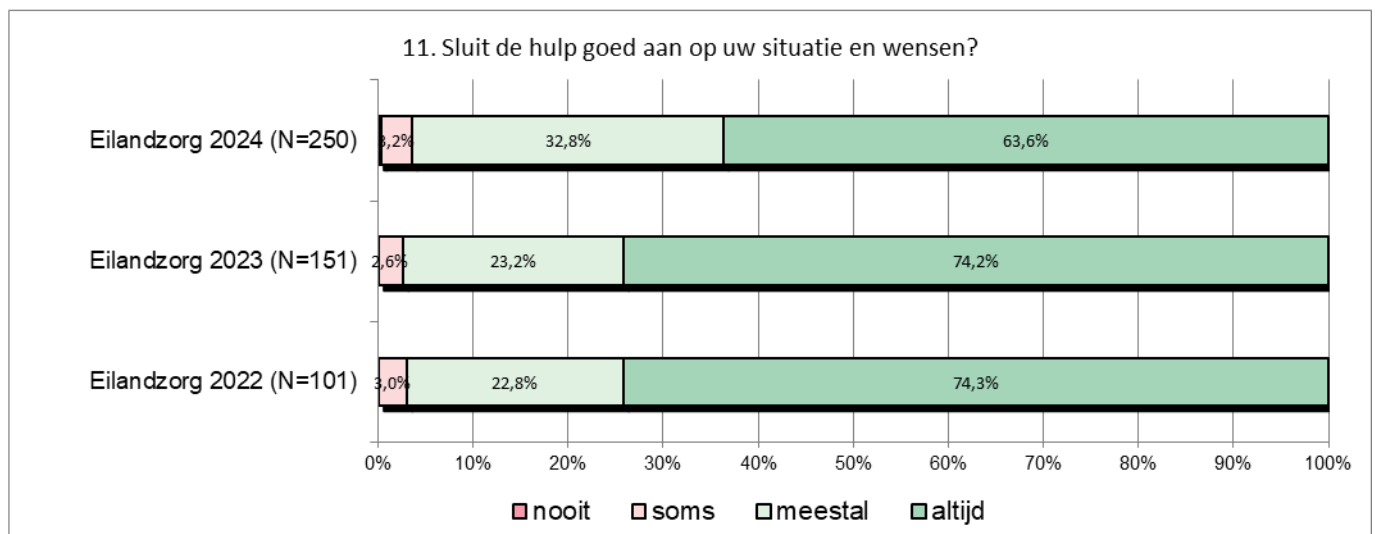
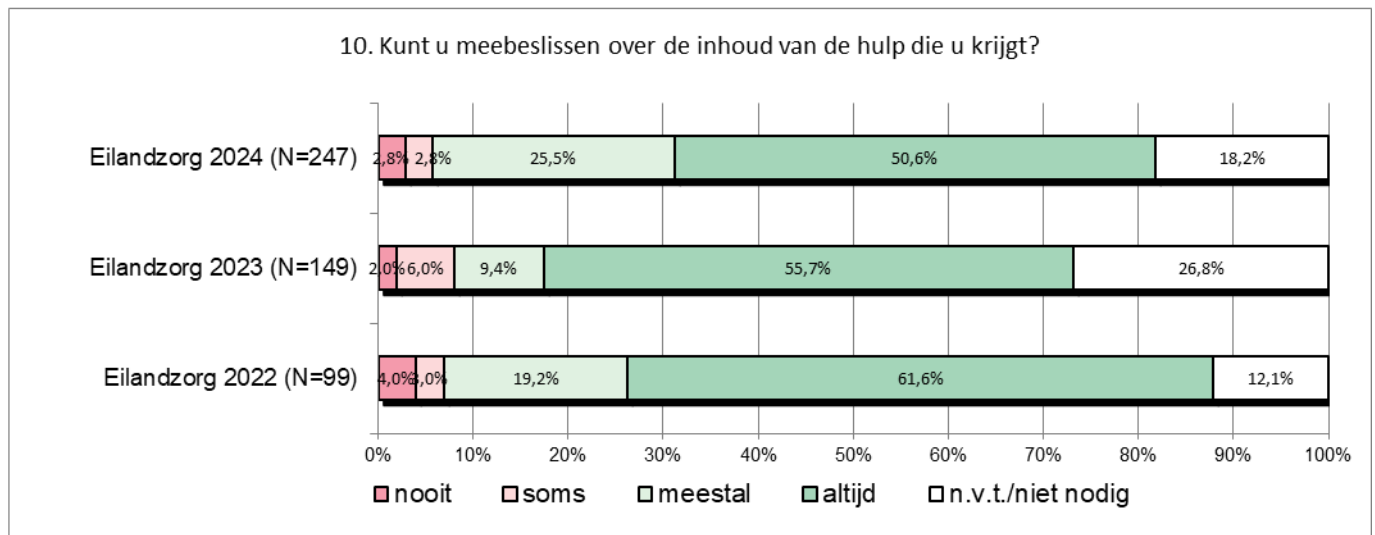
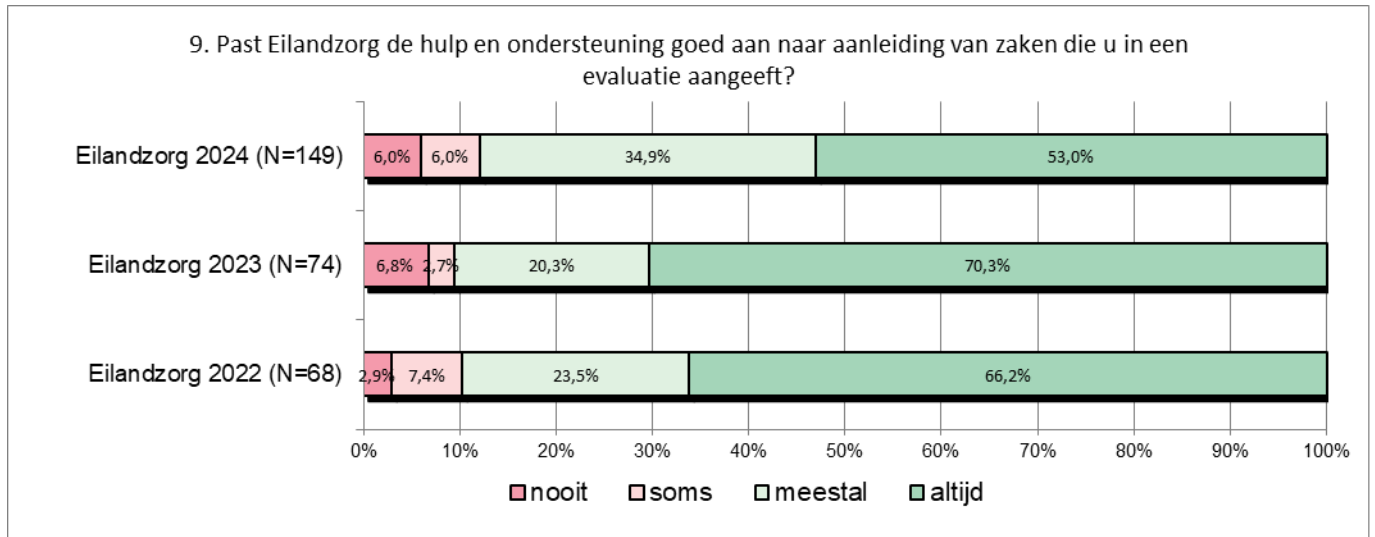
7. Worden de werkafspraken, die met u zijn gemaakt, van tijd tot tijd in overleg met u besproken (geëvalueerd), en zo nodig bijgesteld?



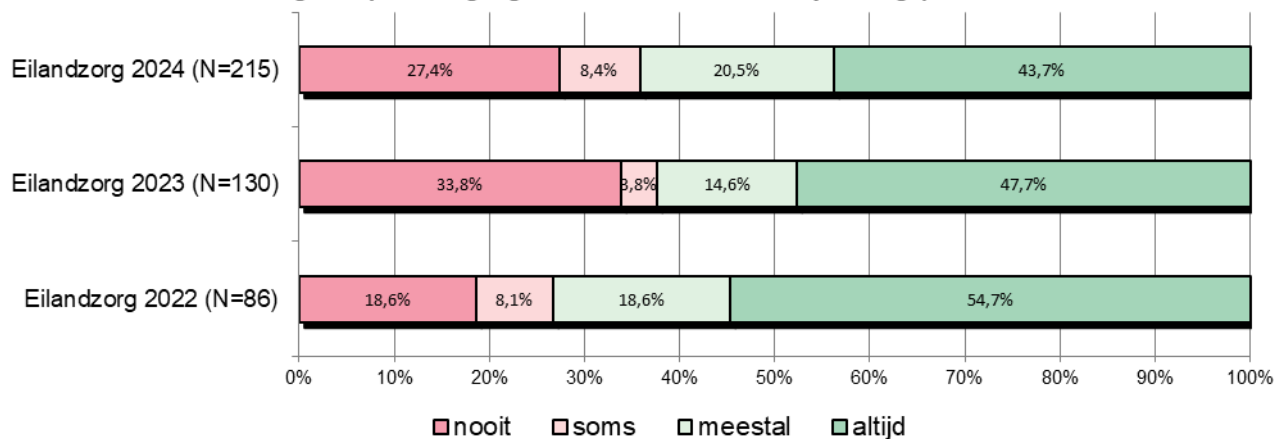
8. Voelt u zich vrij om uw mening te geven tijdens een (evaluatie)gesprek?



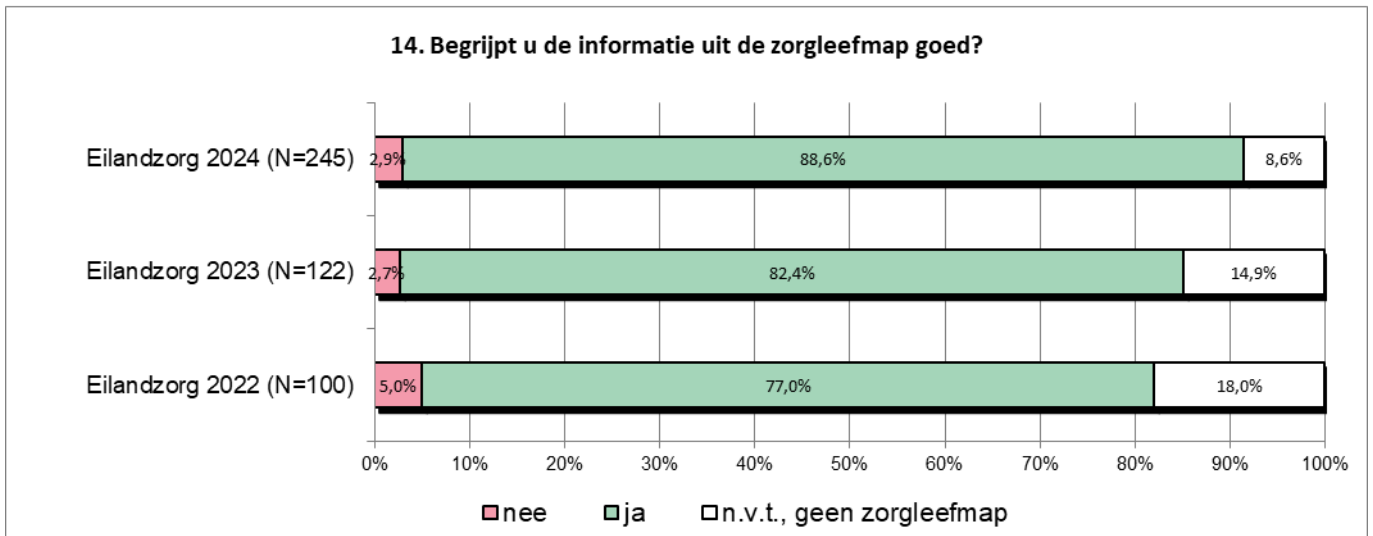
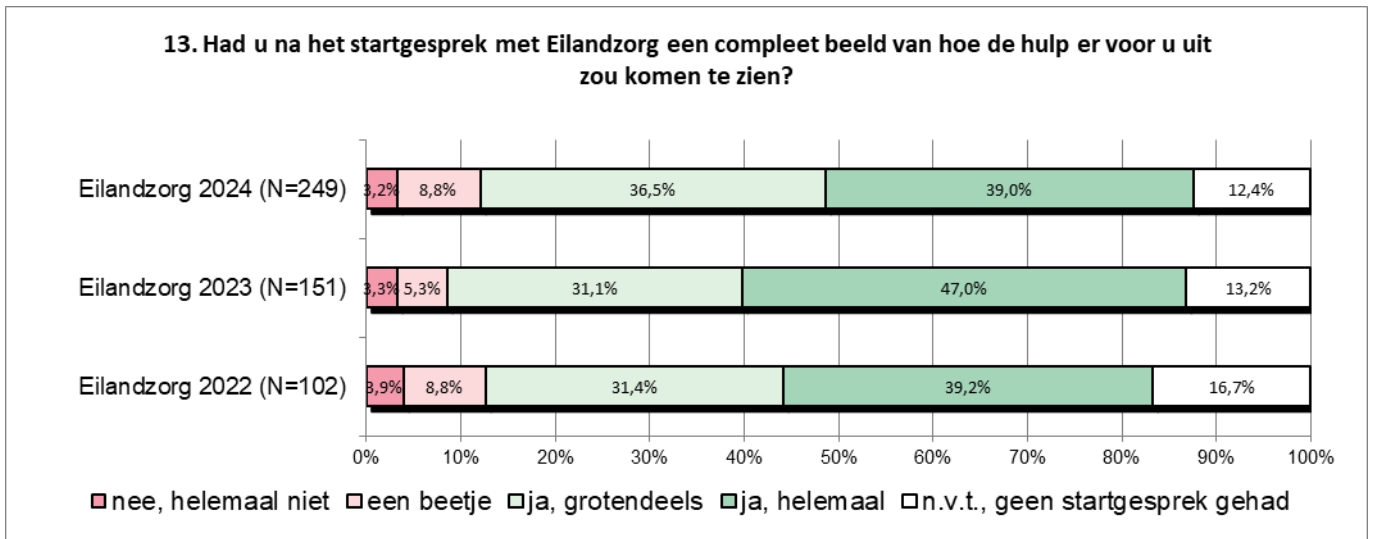
Vraag 9 is niet beantwoord door cliënten die bij vraag 8 'n.v.t.' hebben geantwoord



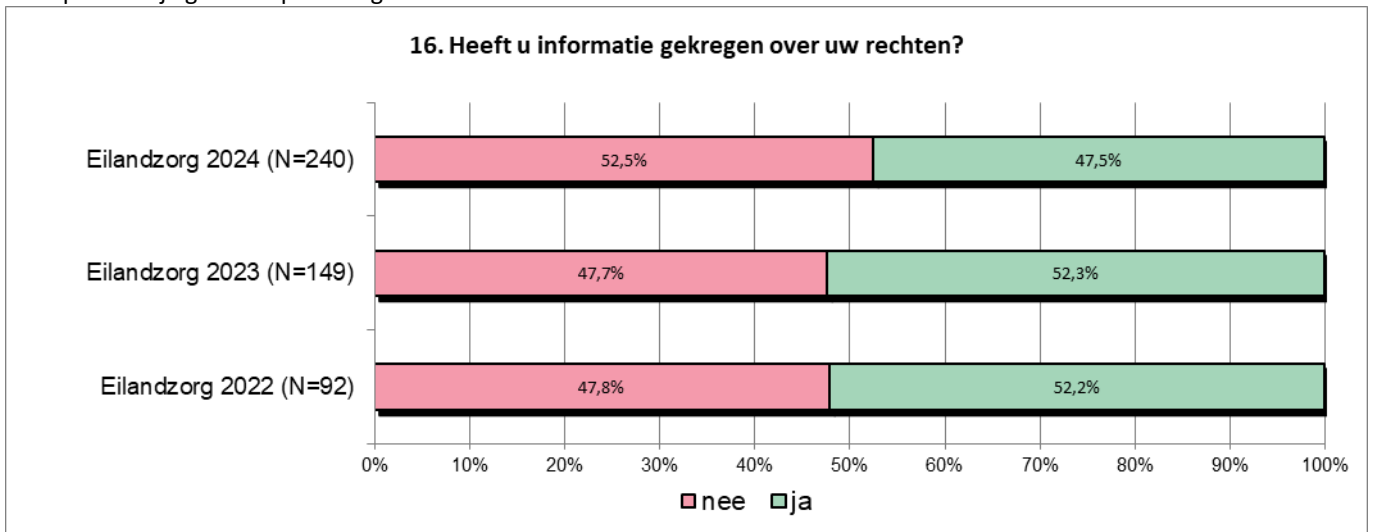
12. Wordt er door Eilandzorg goed samengewerkt met uw naasten (als u dat wenst)? (worden zij goed op de hoogte gesteld van en betrokken bij de zorg?)



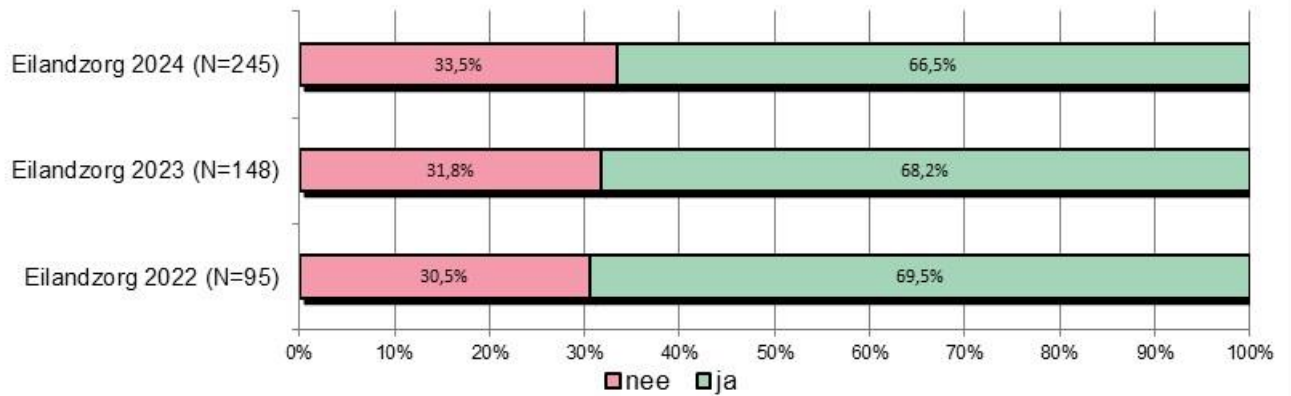
4. Communicatie



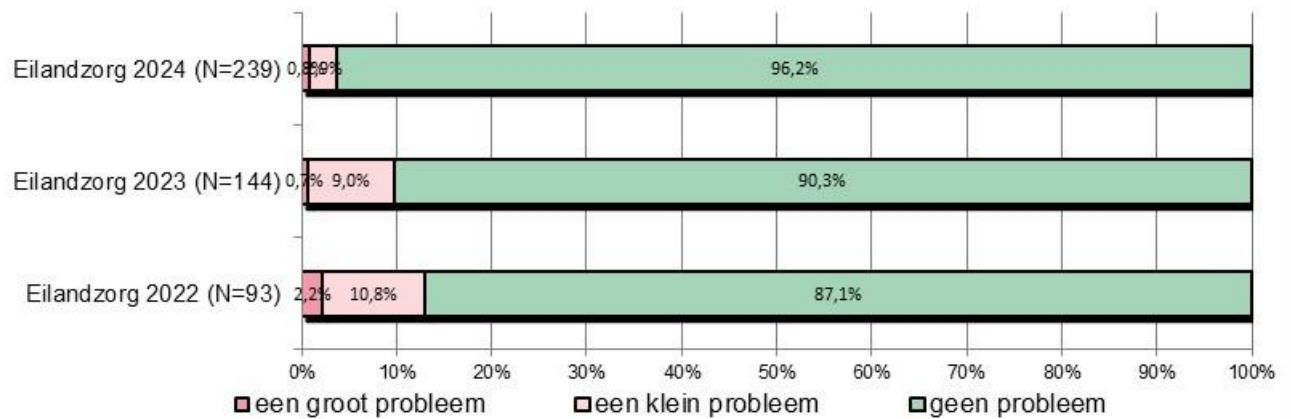
Vraag 15 is een open vraag ('Zijn er dingen die u mist in de zorgleefmap?'). Zie voor de antwoorden op deze vraag de separate bijlage met opmerkingen.



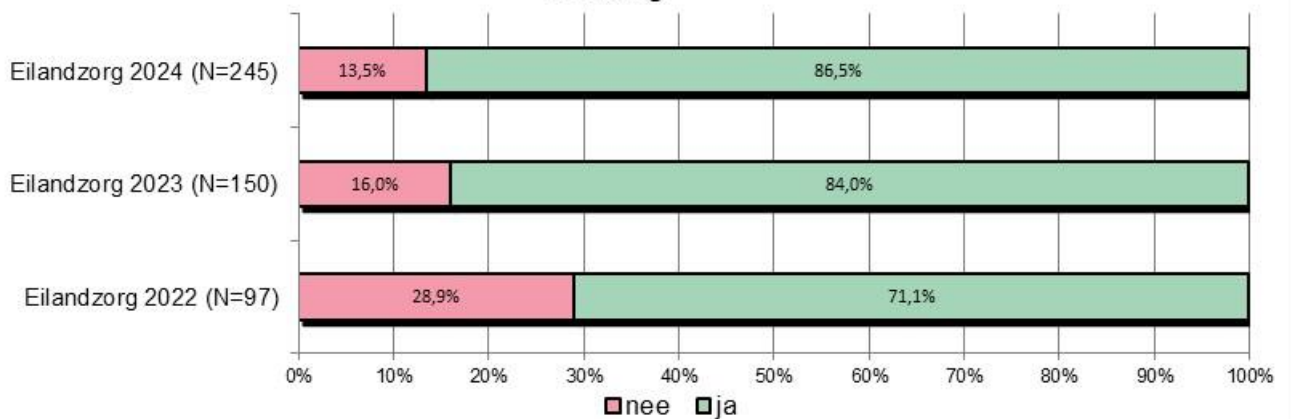
17. Heeft u informatie gekregen over uw plichten?



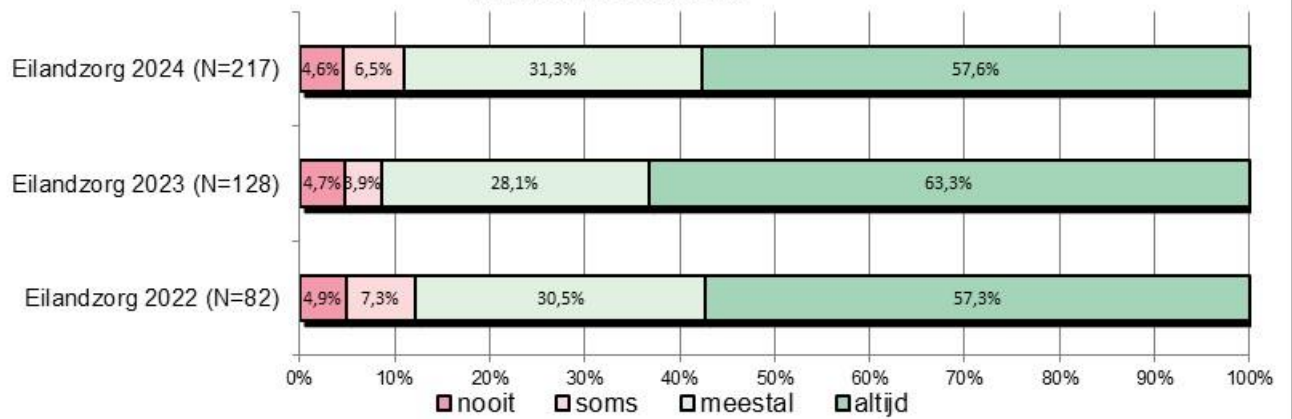
18. Is het een probleem om Eilandzorg overdag van 9.00 tot 17.00 uur telefonisch te bereiken?



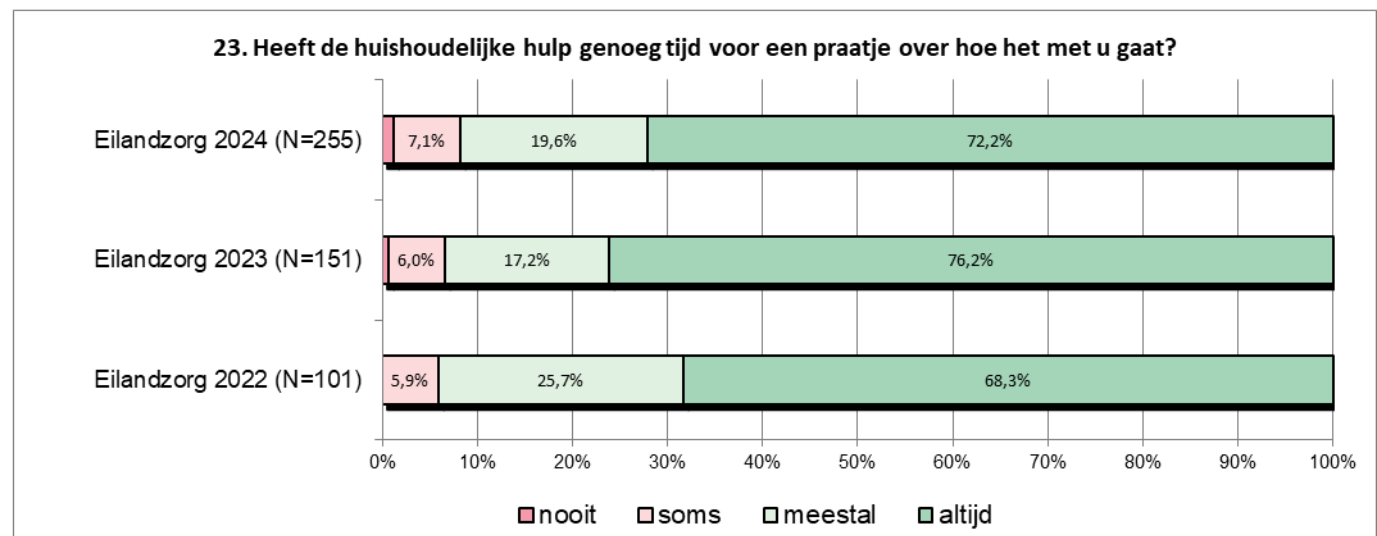
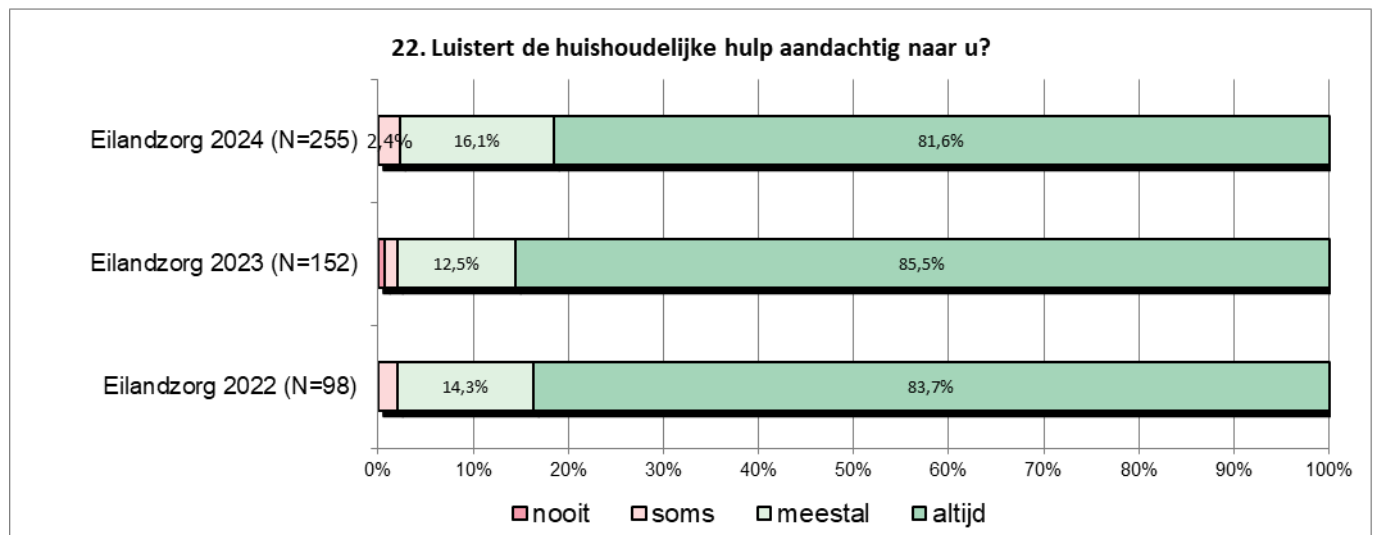
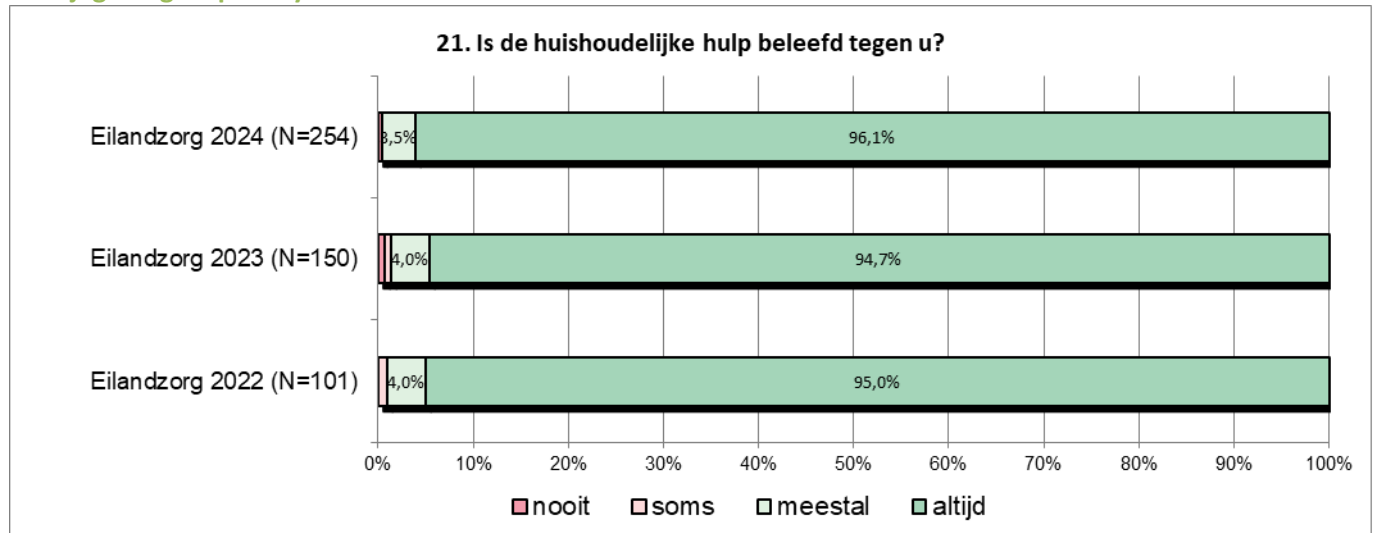
19. Weet u bij wie u met uw vragen, problemen of eventuele klachten terecht kunt bij Eilandzorg?



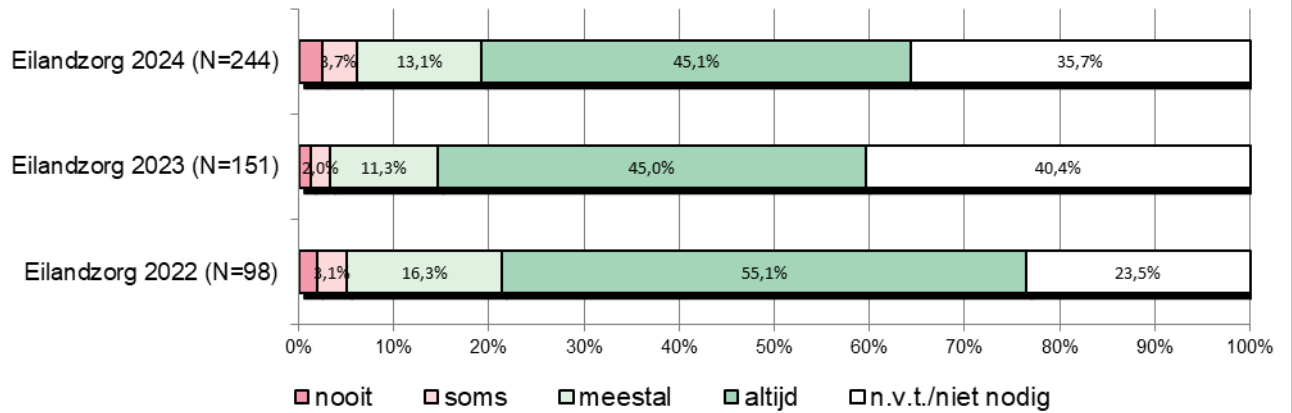
20. Reageert Eilandzorg (uw vaste contactpersoon of leidinggevende) correct op uw vragen, problemen of klachten?



5. Bejegening en privacy



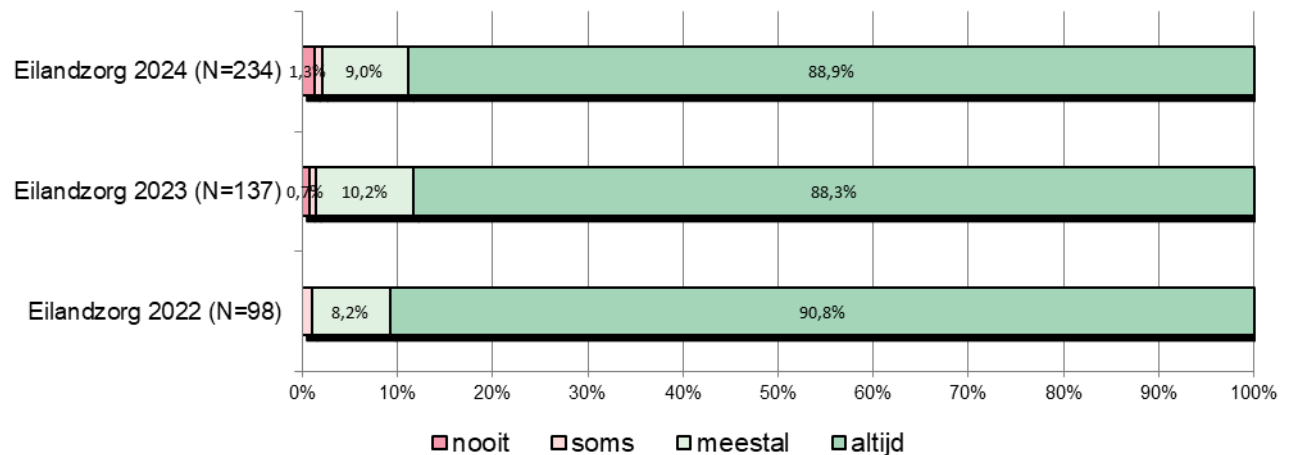
24. Denkt de huishoudelijke hulp met u mee als u een veranderende behoefte aan zorg of hulp heeft?



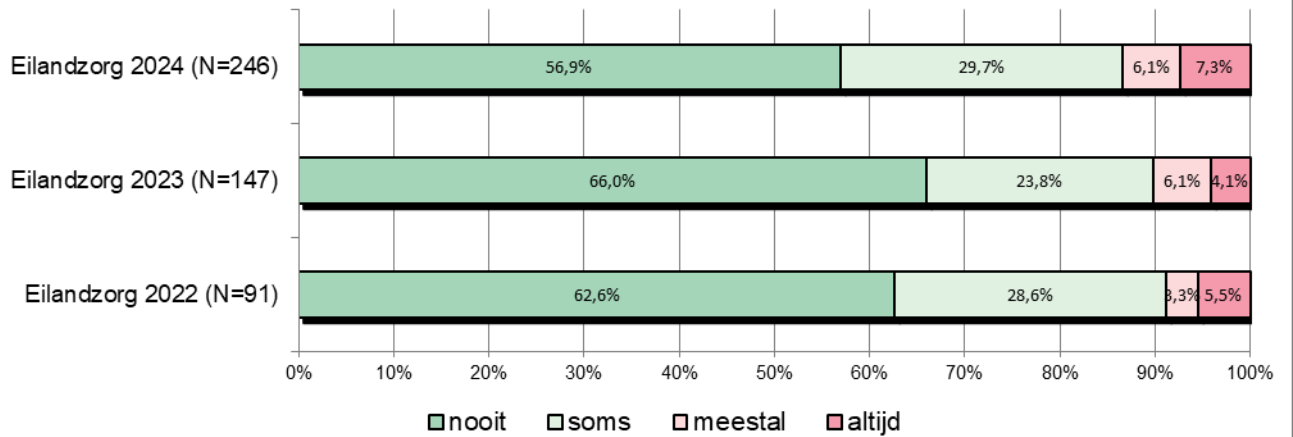
25. Stelt de huishoudelijke hulp u wel eens vragen die u liever niet wilt beantwoorden?



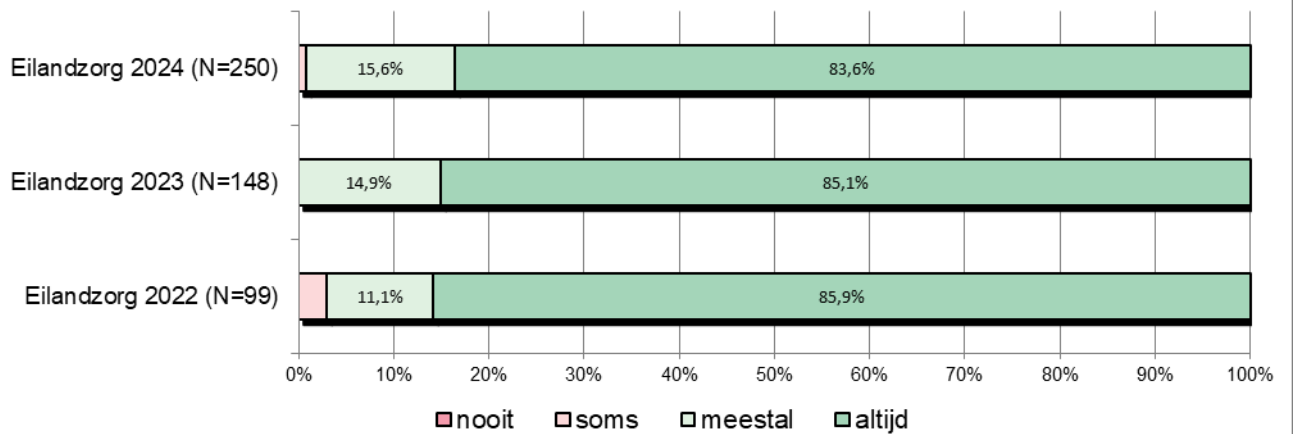
26. Gaat de huishoudelijke hulp vertrouwelijk met uw privégegevens om?



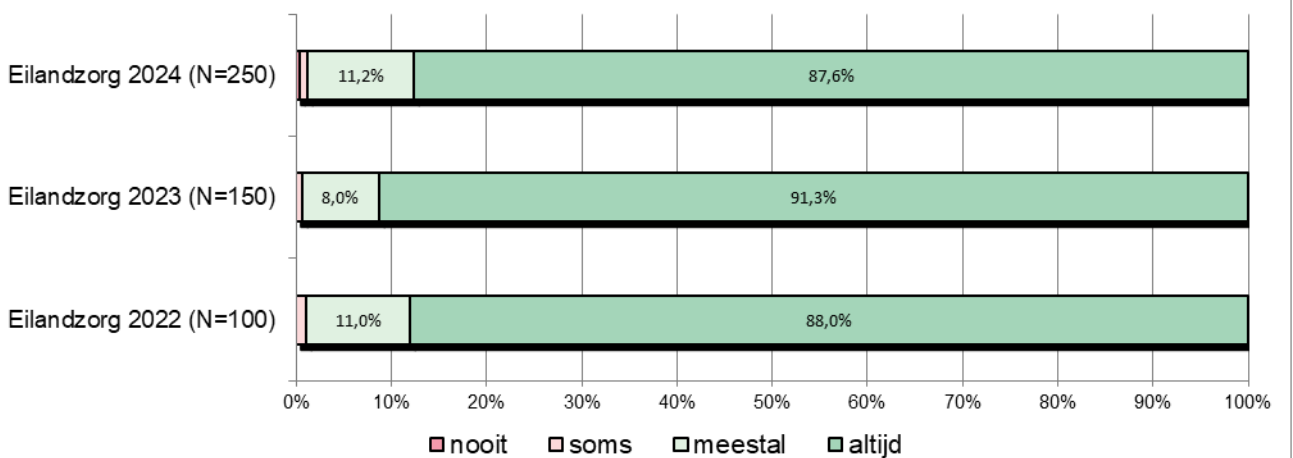
27. Vindt u het lastig om zaken te benoemen die naar uw mening niet juist verlopen?



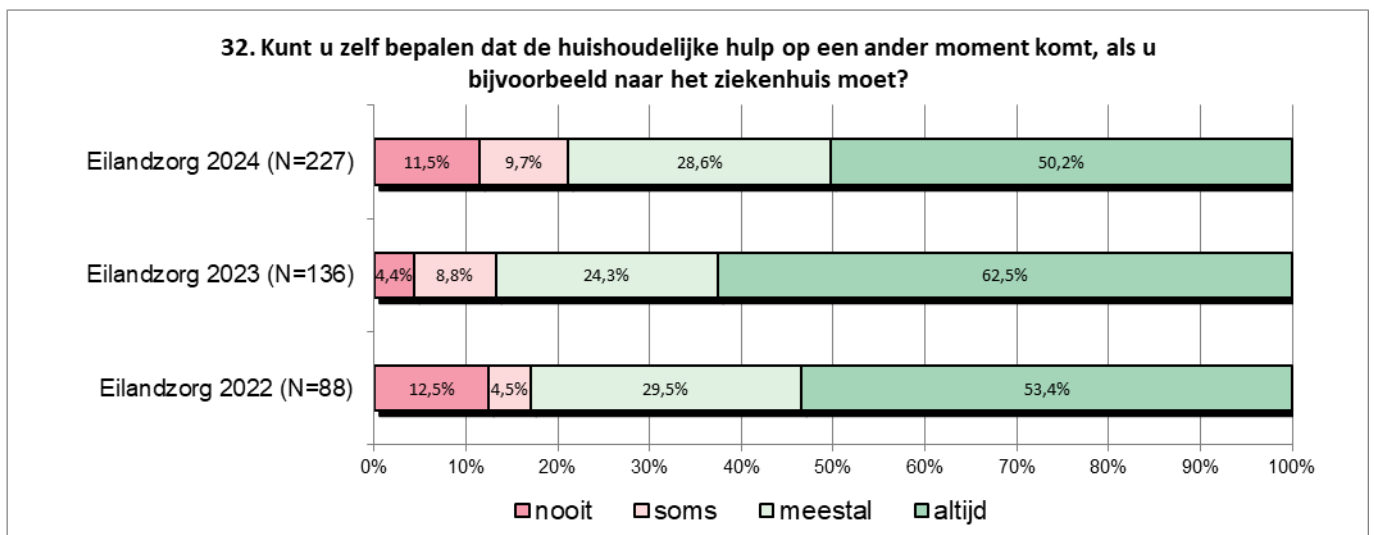
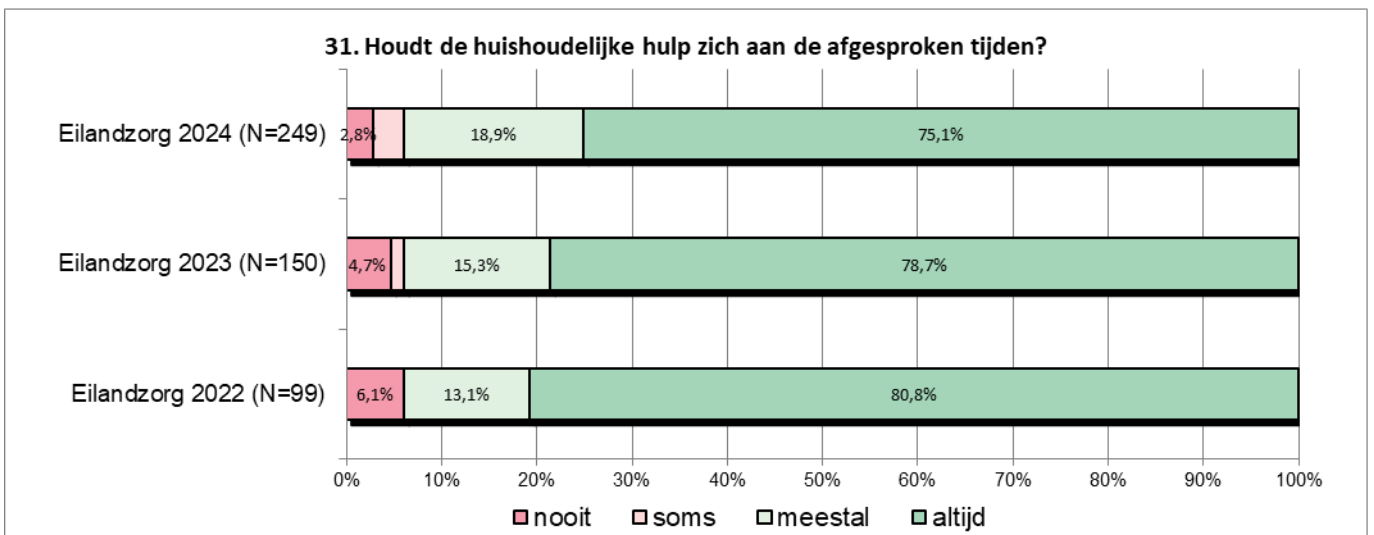
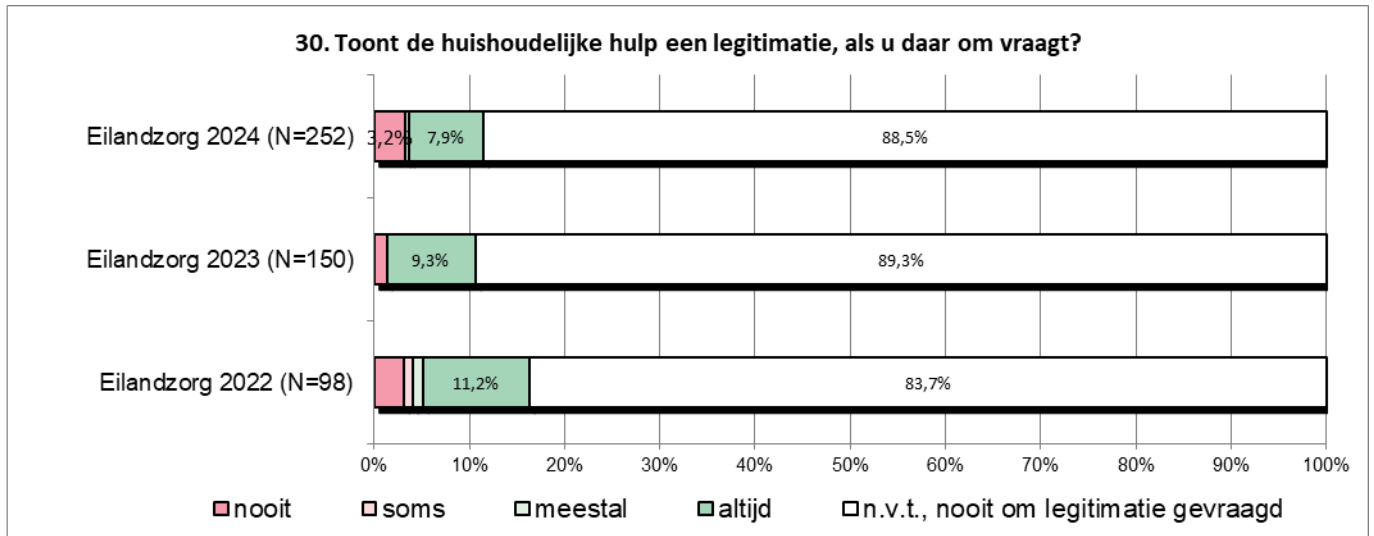
28. Gaat de huishoudelijke hulp zorgvuldig met uw spullen om?



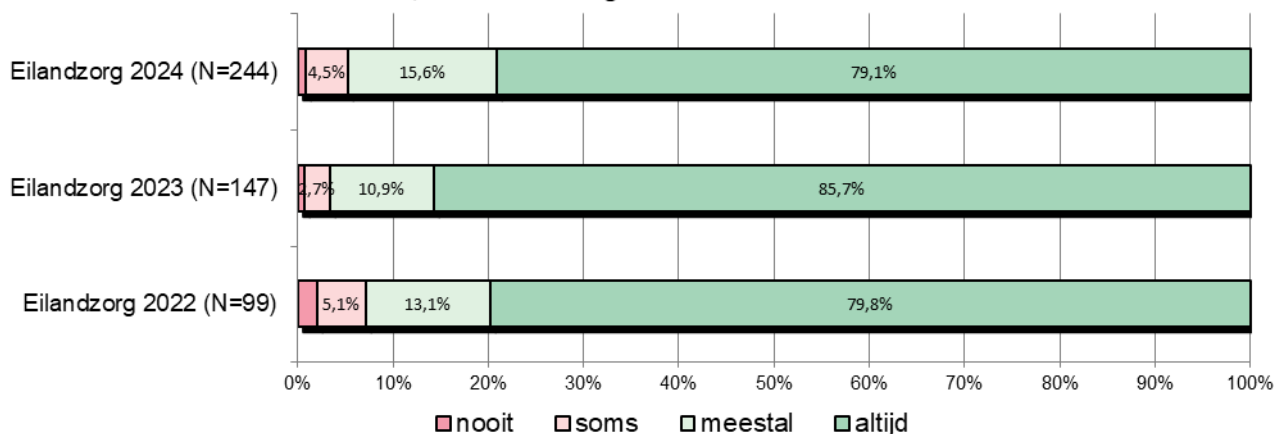
29. Voelt u zich op uw gemak in aanwezigheid van de huishoudelijke hulp?



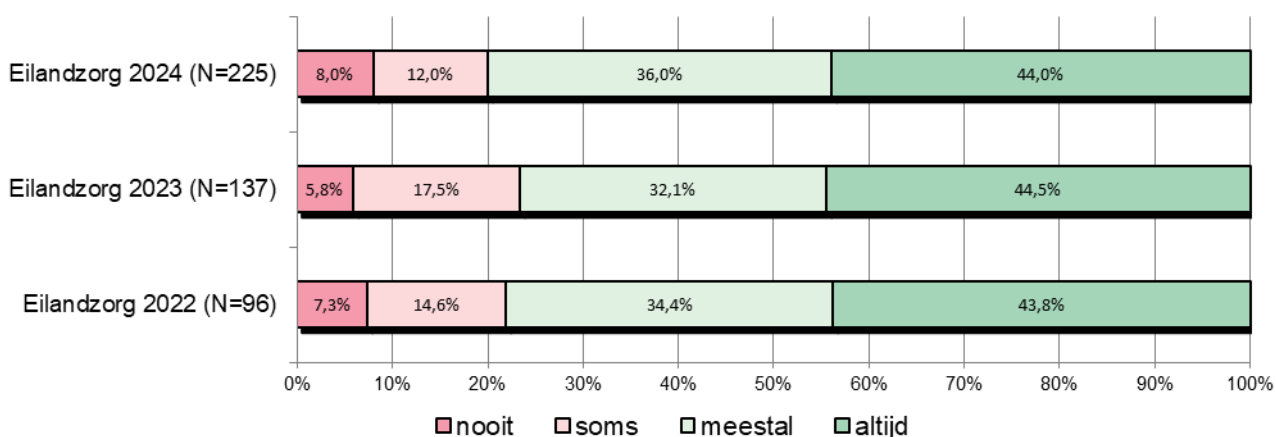
6. Betrouwbaarheid



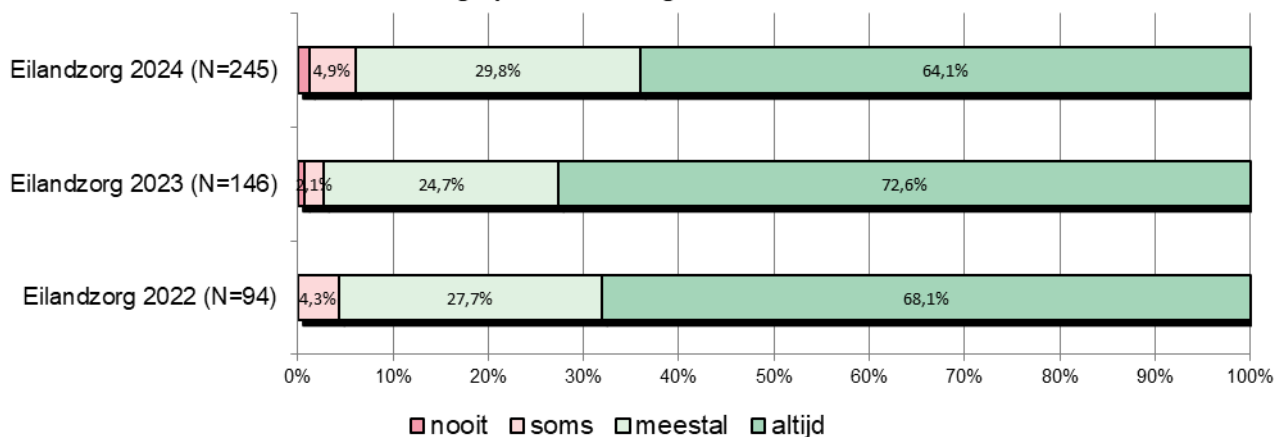
33. Wordt u op tijd ingelicht als de huishoudelijke hulp op een andere dan de afgesproken tijd komt, of niet komt wegens ziekte of vakantie?



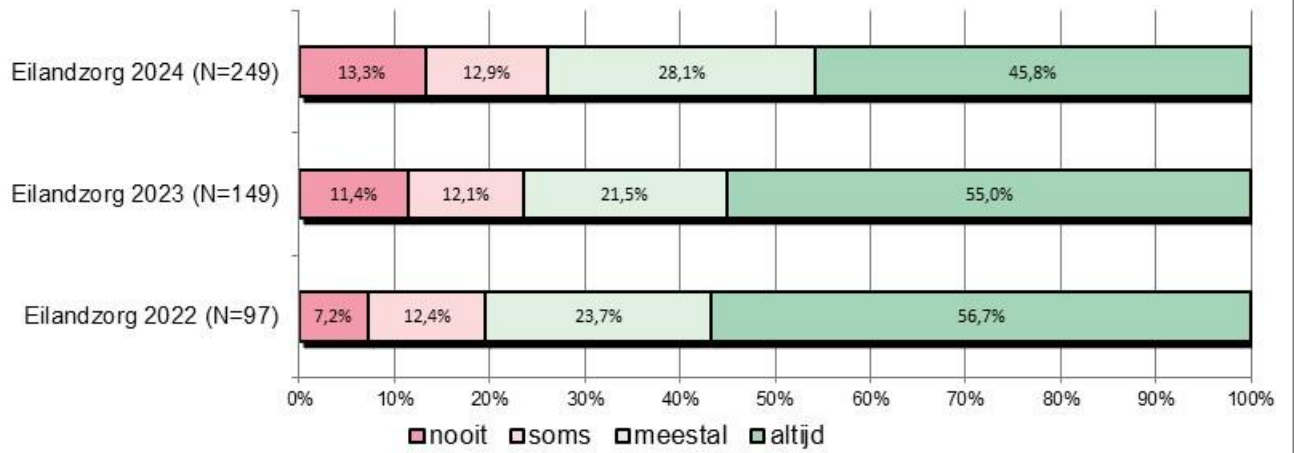
34. Wordt er, als u dat wenst, vervanging geregeld als uw vaste huishoudelijke hulp niet beschikbaar is?



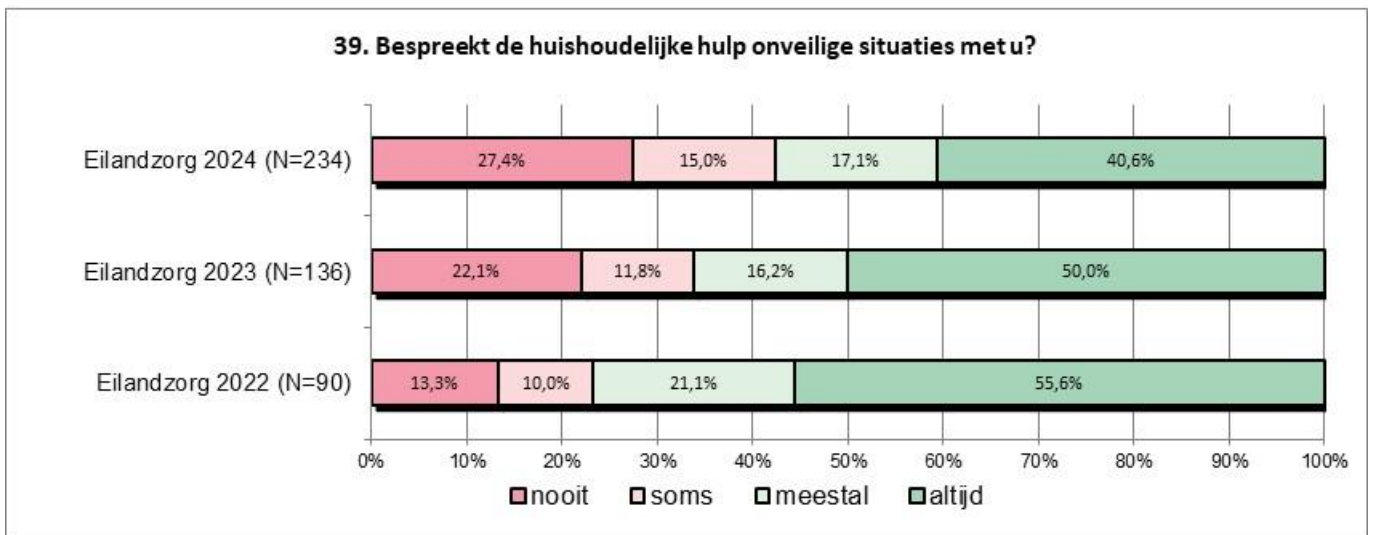
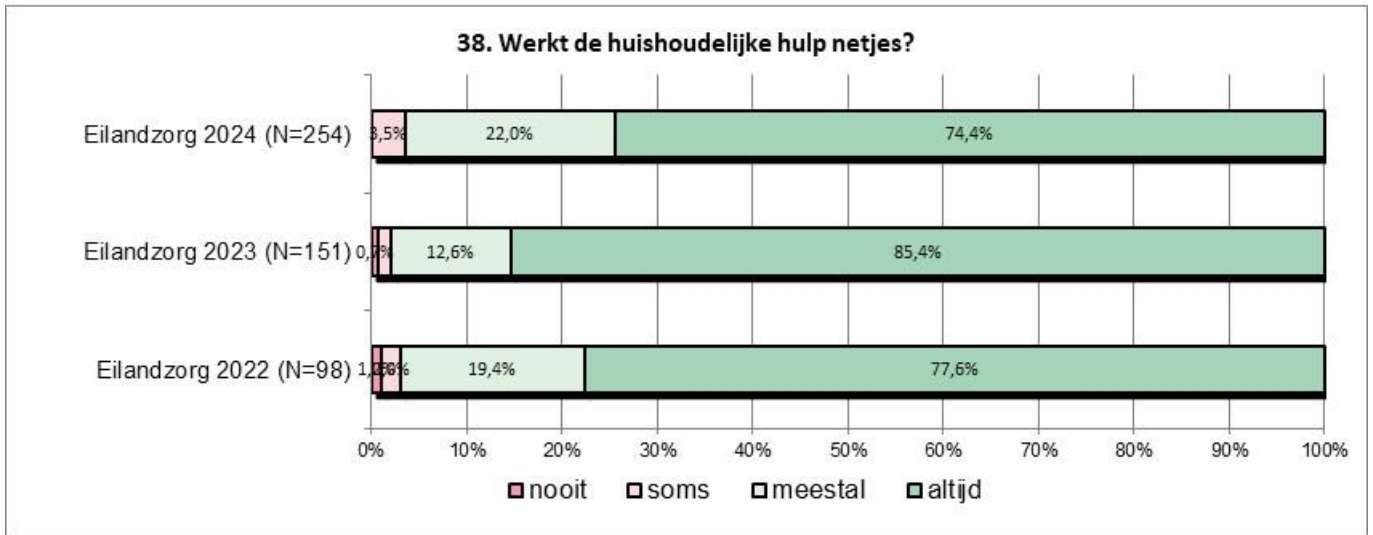
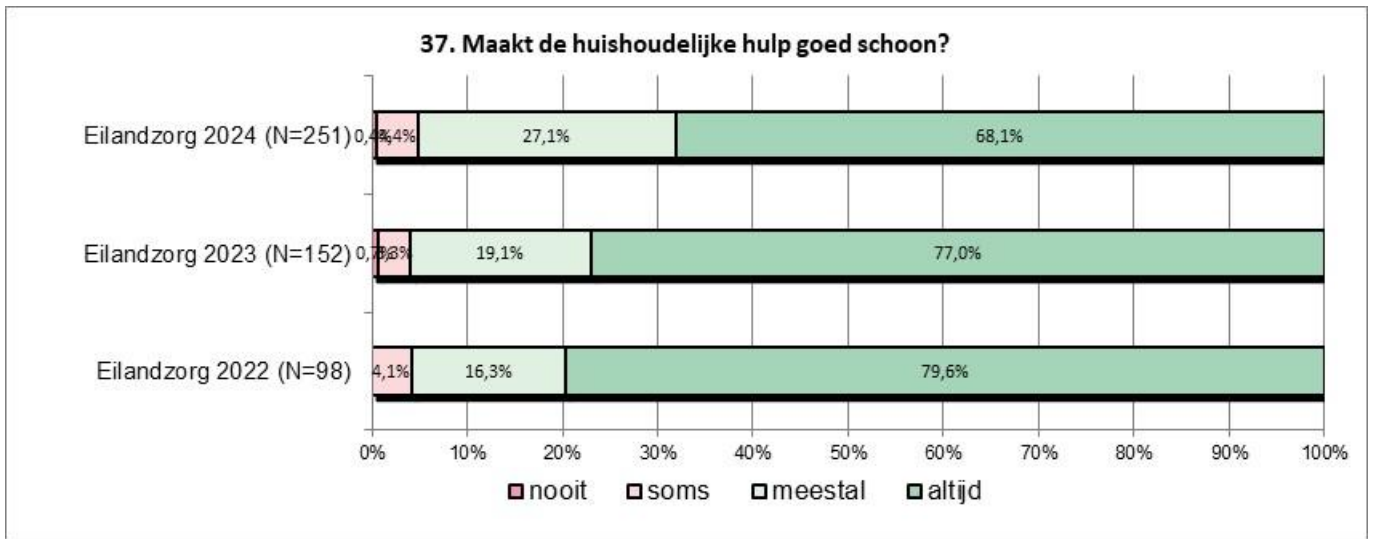
35. Kan de huishoudelijke hulp de afspraken over de hulp nakomen in de uren die hiervoor zijn afgesproken met de gemeente?



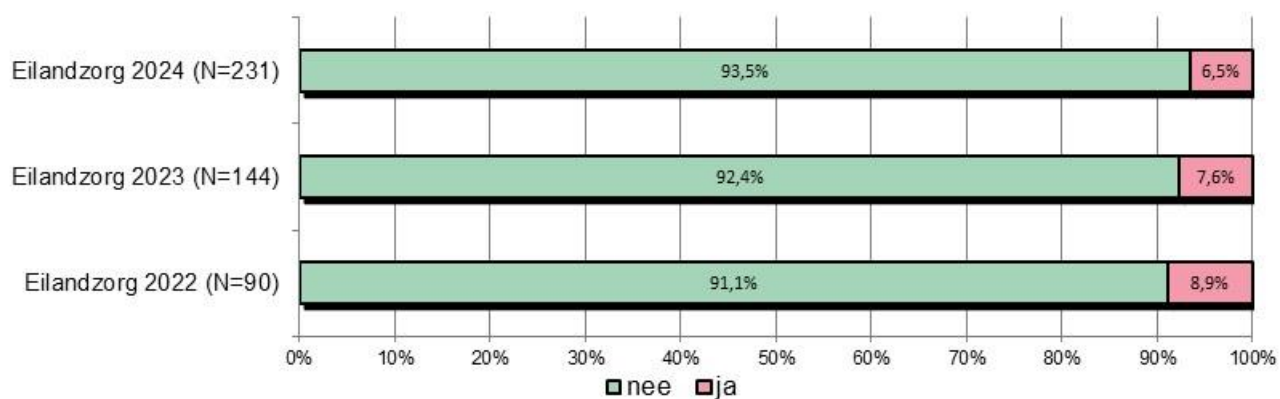
36. Vraagt de huishoudelijke hulp of alles naar wens verloopt?



7. Deskundigheid

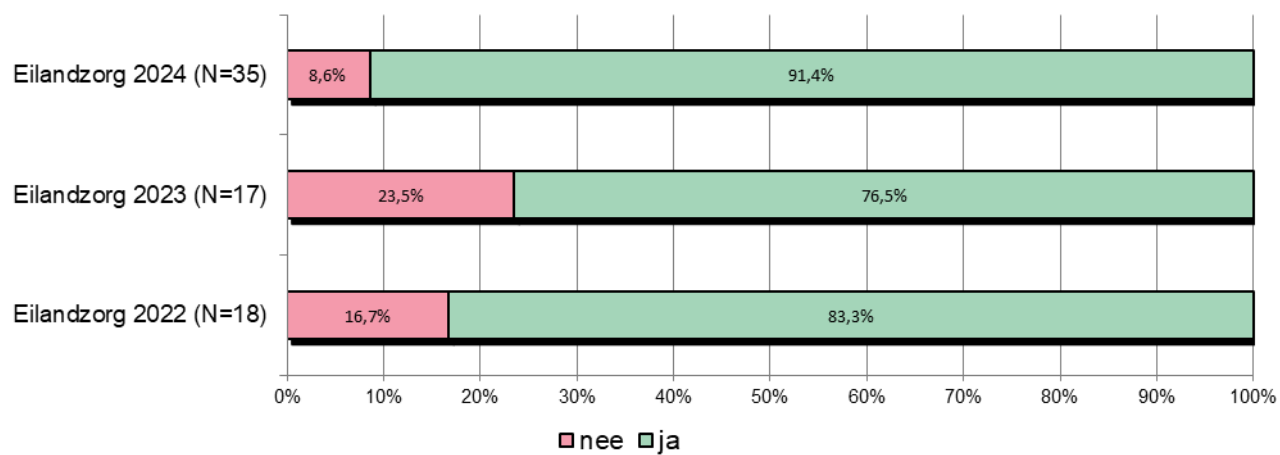


40. Heeft u wel eens vervelende ervaringen gehad met uw huishoudelijke hulp?

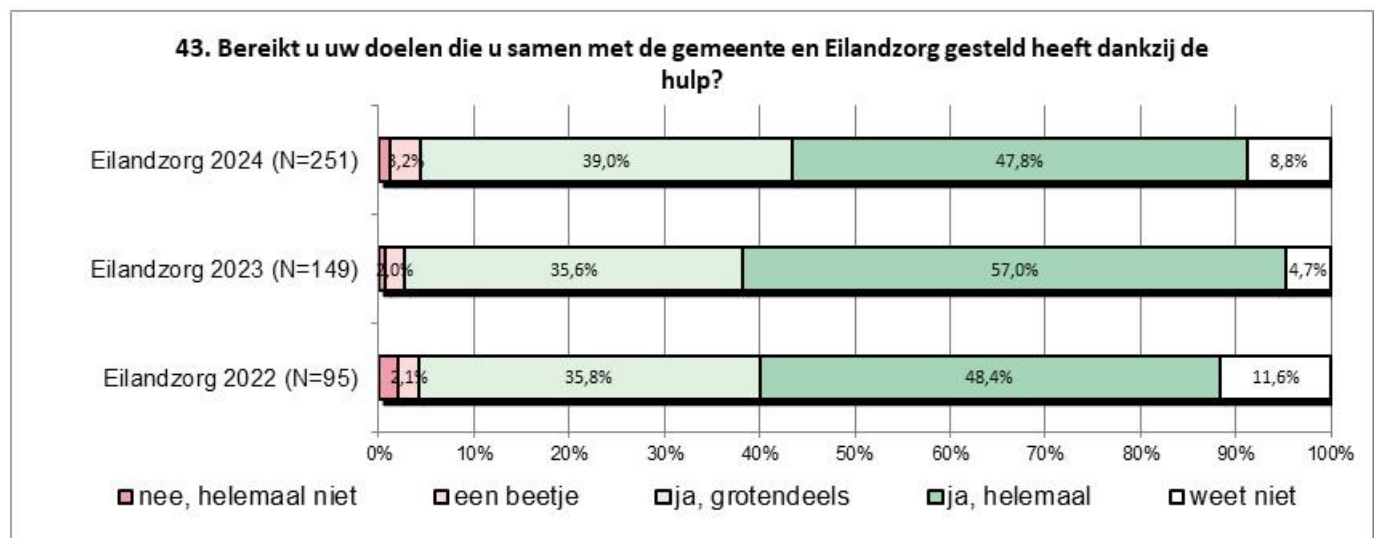
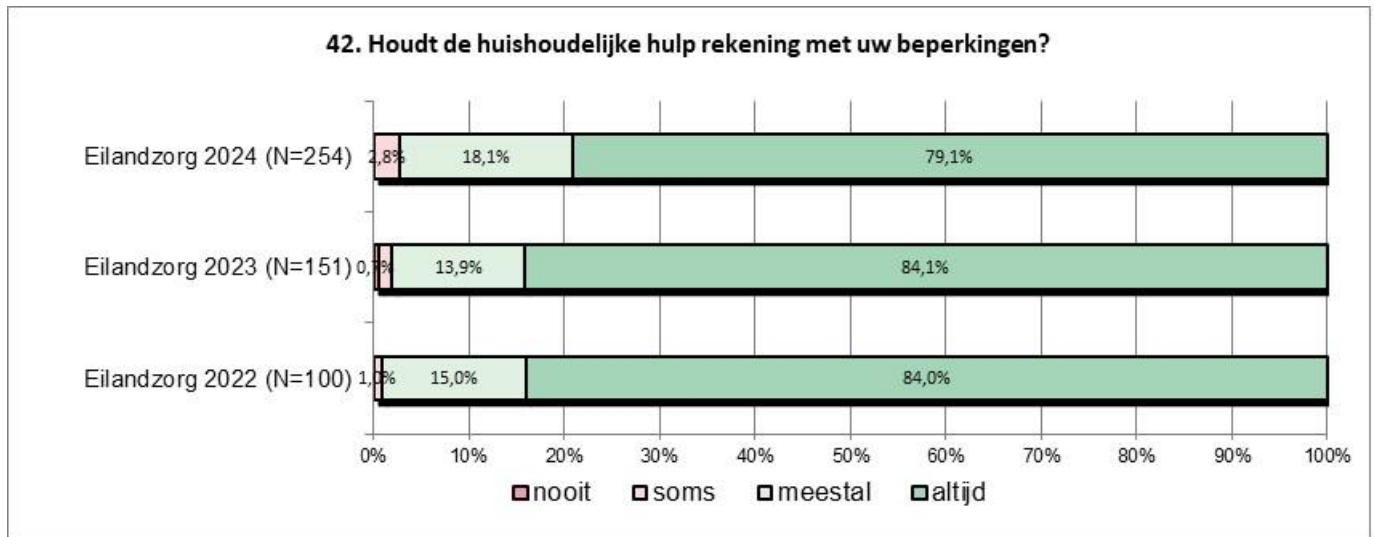


Vraag 41 is alleen beantwoord door cliënten die vraag 40 met 'ja' hebben beantwoord.

41. Is de situatie door Eilandzorg passend opgelost?



8. Effectiviteit



9. Aanbeveling en waardering in cijfers

Gemiddelde cijfers

Het gemiddelde aanbevelingscijfer en het gemiddelde cijfer voor de hulp bij het huishouden staat in onderstaande tabel:

	<i>Gemiddelde aanbevelingscijfer</i>	<i>Gemiddelde cijfer hulp bij het huishouden</i>
Eilandzorg 2024	8,7	8,5
Eilandzorg 2023	8,7	8,5
Eilandzorg 2022	8,6	8,5
Eilandzorg 2021	8,7	8,5

9.1 Net Promotor Score

De scores voor aanbeveling kunnen berekend worden tot de Net Promotor Score (NPS). Op basis van het gegeven cijfer worden mensen in drie categorieën ingedeeld:

1. Promotors = respondenten die een score van **9 of 10** gegeven hebben
2. Passief Tevredenen = respondenten die een score van **7 of 8** gegeven hebben
3. Criticasters = respondenten die een score van **0 t/m 6** gegeven hebben

Voor het huidige onderzoek geldt:

	<i>Eilandzorg</i>
% Criticasters (0-6)	5,6%
% Passief Tevredenen (7-8)	38%
% Promotors (9-10)	56,4%
Totaal N	250

De NPS wordt vervolgens berekend door het percentage criticasters (cijfer = 0-6) af te trekken van het percentage promotors (cijfer= 9-10). De NPS wordt uitgedrukt als een score tussen de -100 en + 100. De Net Promotor Score is in onderstaande tabel te vinden:

	NPS
Eilandzorg 2024	+50,8 (56,4%-5,6%)
Eilandzorg 2023	+56,2 (60,8% - 4,6%)
Eilandzorg 2022	+51,5 (57,4% – 5,9%)
Eilandzorg 2021	+51 (56,4% - 5,4%)

In de tabel hieronder volgt een toelichting bij de NPS:

Positieve NPS (+)	<i>Meer cijfers van 9-10 dan cijfers van 0 t/m 6</i>
Negatieve NPS (-)	<i>Meer cijfers van 0 t/m 6 dan cijfers van 9-10</i>
Minimale NPS (-100)	<i>Alleen cijfers van 0 t/m 6</i>
Maximale NPS(+100)	<i>Alleen cijfers van 8 t/m 10</i>
NPS '0'	<i>Evenveel cijfers van 0 t/m 6 als cijfers van 9-10</i>

In onderstaande tabellen wordt weergegeven hoeveel respondenten voor een cijfer hebben gekozen.

44. Welk cijfer geeft u aan de hulp bij het huishouden van Eilandzorg?

Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.

Cijfer	N	Eilandzorg 2024
4	1	0,4%
5	1	0,4%
6	8	3,2%
7	20	8,0%
8	95	37,8%
9	71	28,3%
10	55	21,9%
Totaal	251	100,0%

45. Zou u de hulp bij het huishouden van Eilandzorg bij uw vrienden en familie, die hulp bij het huishouden nodig hebben, aanbevelen?

Een 0 betekent: zeer waarschijnlijk niet. Een 10 betekent: zeer waarschijnlijk wel.

Cijfer	N	Eilandzorg 2024
0	2	0,8%
5	4	1,6%
6	8	3,2%
7	19	7,6%
8	76	30,4%
9	48	19,2%
10	93	37,2%
Totaal	250	100,0%

Opmerkingen Eilandzorg Hulp bij het Huishouden 2024

Alle opmerkingen die hieronder staan weergegeven zijn gescreend en eventueel geredigeerd.

Zijn er dingen die u mist in de zorgleefmap?

Bij de werkzaamheden het in de was zetten van de bank en stoelen ik heb daar niet de kracht voor het is geen vaste was maar het zijn flesjes

Er zou moeten worden vermeld welke werkzaamheden de medewerkers wel en welke zij niet mogen verrichten bijv geen ramen lappen buiten

Ik kijk er bijna nooit in

Ik mis het persoonlijk contact in de communicatie

Ik wil wel even reageren maar aanleiding van deze vragenlijst volgens mijn gevoel heb ik er 2 of 3 jaar geleden ook al een ingevuld zonde van de tijd en het geld wat beter besteed kan worden aan de medewerkers

Ja kan ook niet anders in krap 2 uur ons gezin bestaat uit 3 personen 2 van 85 jaar en een zoon die apneu heeft en open hart operatie heeft gehad

Map wordt zelden ingevuld

Werd niet gebruikt dus nutteloos

Heeft u wel eens vervelende ervaringen gehad met uw huishoudelijke hulp? Ja. Is de situatie door Eiland zorg passend opgelost?

Eerste hulp wilde hier niet werken waarom tweede hulp was invalster derde hulp ging in het begin redelijk maar wilde alleen haar eigen dingen doen zij kwam meestal klagend binnen slecht geslappen en moe de vervangsters waren zijn prima

Ik had een huishoudelijke hulp 4 keer gehad maar zij was niet betrouwbaar hier over gehad en mw komt niet meer

Ik heb hulp gehad van eilandzorg buurtzorg miep eilandzorg nooit problemen prima beste hulpen buurtzorg 1 groot probleem heb die hulp weggestuurd miep geen probleem

Ik kreeg een tijdelijke vervanger maar die nam altijd tas met eigen schoonmaakmiddelen mee hield een heel meelijwekkend verhaal over zichzelf en dat ze zon pijn in haar knie had week erop waren bij mij doos diclofenac kwijt nooit meer terug gevonden en de hulp kwam ook niet meer heel raar in 8 mnd tijd heb ik 4 verschillende hulpen gehad helaas was degene waar ik het meest vertrouwd mee was overgeplaatst en heel vlot werkte en aanpakte

Jammer dat de hulp niet mijn ramen op het balkon mag zemen en niet het vloertje van mijn balkon mag boenen

Jong onervaren meisje geen overleg bleef gewoon weg komt onleesbaar de kribbe

Keurige dame toegewezen gekregen en op zeer korte termijn

Kwam niet om te werken wilde veel praten wat hij allemaal voor werk had gedaan 10 ambachten 13 ongelukken

Meteen na melding is er actie ondernomen direct een andere hulp gekregen complimenten is zeker op de plaats daar voor en dankbaar aan de manager die de situatie meteen goed inschatten

Mevr is 2 keer 3 uur geweest zeer beleefd meer kan ik er nog niet van zeggen is nog te kort

Mijn hulp gekregen in coronatijd kantoor zelf nooit gebeld kantoor mij ook niet gebeld of iemand langs geweest hulp is er in febr 4 jaar ben wel tevreden hoe het gaat en loopt fijne hulp

Vanaf 8 8 24 krijg ik hulp van een mevr uit br haven ze is aardig en vriendelijk maar ik denk dat het goed is om af en toe eens te wisselen met iemand uit een andere plaats ik vindt het erg lastig om te zeggen dat er nog stof ligt onder het bed en op de slaapkamer vloer als ze boven heeft gestofzuigd en

gedweild toilet doe ik altijd zelf ik kan nog wel een beetje maar niet op de trap

Was met mijn eerste hulp maart september niet goed gecommuniceerd met elkaar dus ze kwam niet opdagen werkte heel goed en netjes maar woonde te ver van mij af en had nog een kind van 6 jaar op school die is ook 3x in de schoolvakantie mee geweest op goedvinden van mij ging prima

Wij hebben weinig ervaring maar tot nu toe gaat alles goed met eilandzorg heb ik geen contact meer gehad



Voor vragen of opmerkingen over deze rapportage kunt u contact opnemen met Qualizorg
Keulenstraat 1
7418 ET Deventer

0570-820219
Info@qualiview.nl

© Qualizorg, 2022