

# Eindevaluaties

## Rapport 2024



**De ZorgSpecialist**  
Thuis in alle zorg

*Sanne Dekker – Februari 2025*

# Inhoudsopgave

1.	Inleiding .....	3
2.	Proces .....	3
3.	Inhoud vragenlijst.....	3
4.	Uitkomsten en acties 2024.....	4
4.1	Huishoudelijke verzorging.....	4
4.1.1	Scores op de vragen.....	4
4.1.2	Aanvullende opmerkingen.....	4
4.1.3	Acties .....	4
4.2	V&V .....	5
4.2.1	Scores op de vragen.....	5
4.2.2	Aanvullende opmerkingen.....	5
4.2.3	Acties .....	5
4.3	Palliatief .....	5
4.3.1	Scores op de vragen.....	5
4.3.2	Aanvullende opmerkingen.....	5
4.3.3	Acties .....	5
4.4	BeterThuiZ.....	6
4.4.1	Scores op de vragen.....	6
4.4.2	Aanvullende opmerkingen.....	6
4.4.3	Acties .....	6
4.5	KSW .....	6
4.5.1	Scores op de vragen.....	6
4.5.2	Aanvullende opmerkingen.....	6
4.6	Organisatiebrede vragen .....	7
5.	Opvolging en vooruitblik .....	7

# 1. Inleiding

Wij vinden het belangrijk dat cliënten en bewoners kunnen aangeven hoe zij de zorg ervaren. Daarom is per organisatie onderdeel een proces ingericht om de cliënttevredenheid te meten. Zodra cliënten of bewoners uit zorg gaan ontvangen zij, of hun naasten in geval van overlijden, een eindevaluatieformulier. Dit rapport gaat over de eindevaluatieformulieren die in 2024 ingevuld retour zijn ontvangen.

## 2. Proces

Ongeveer eens per maand draait de frontoffice een overzicht uit van cliënten die in de voorafgaande maand uit zorg zijn gegaan en stuurt hen een fysieke vragenlijst per post met daarbij een antwoordenvelop. Bij cliënten of bewoners die zijn overleden, ontvangt de eerste contactpersoon de vragenlijst. Er is niet altijd een thuisadres bekend van de naaste van de cliënt, met als gevolg dat een gedeelte van de vragenlijsten niet verstuurd kan worden. Het is onduidelijk om welke aantallen dit gaat.

De naasten van KSW ontvangen de vragenlijst per email. In vrijwel alle gevallen is bij KSW de reden van einde zorg, het overlijden van de bewoner, vandaar dat de naaste (digitaal) wordt benaderd.

Zodra de vragenlijst ingevuld retour is, wordt deze gecheckt door afdeling Kwaliteit & Innovatie. Bij bijzonderheden vindt direct afstemming plaats met de betreffende manager en/of cliënt. De ingevulde vragenlijsten worden ingeboekt door de frontoffice en einde van het jaar geëvalueerd door één van de kwaliteitsmanagers.

De volgende onderdelen zijn uitgesloten van deelname: casemanagement dementie, begeleid wonen en het Odensehuis.

## 3. Inhoud vragenlijst

De inhoud van de vragenlijst verschilt per onderdeel maar kent wel overlap in thema's. Zo gaan de vragen o.a. over de kwaliteit van zorg, deskundigheid van de medewerkers en de bereikbaarheid van de organisatie.

De vragen kunnen worden gewaardeerd met de cijfer 1 t/m 10, waarbij het cijfer 1 stond voor *zeer zeker niet* en het cijfer 10 voor *zeer zeker wel*.

Aan het eind van het eindevaluatieformulier kan de cliënt aangeven of de cliënt De ZorgSpecialist zou aanbevelen aan anderen en welk cijfer de cliënt aan De ZorgSpecialist geeft. Ook is er ruimte om aanvullende opmerkingen te plaatsen.

## 4. Uitkomsten en acties 2024

In 2024 zijn er 77 vragenlijsten ingevuld retour ontvangen. Hieronder is dit aantal uitgesplitst per onderdeel naar het aantal cliënten uit zorg. Omdat niet alle cliënten uit zorg benaderd zijn, vanwege het ontbreken van contactgegevens van hun naaste(n), geven deze cijfers geen goed beeld van de daadwerkelijke respons.

Onderdeel	Vragenlijsten retour	Cliënten/bewoners uit zorg
HV	27	228
V&V	23	140
Palliatief	8	47
BeterThuiZ	10	65
KSW	9	30

Per onderdeel volgt een analyse van de belangrijkste bevindingen.

### 4.1 Huishoudelijke verzorging

In 2024 zijn er 27 vragenlijsten ingevuld geretourneerd. In 2023 waren dit er 35.

#### 4.1.1 Scores op de vragen

De gemiddelde score op alle vragen is 7,8 en in 2024 vrijwel gelijk gebleven aan de score van 7,9 in 2023. Lager werd er gescoord op de vraag of er aan de cliënt is gevraagd of de huishoudelijke zorg naar wens verliep, van een 7,3 naar een 6,7. Hoger werd er gescoord op de vraag of het duidelijk was welke werkzaamheden wel en welke niet tot de huishoudelijke zorg behoorde (van een 7,9 naar een 8,4).

Twee respondenten waren ontevreden vanwege schade en wisseling in medewerkers. Deze waarderingen beïnvloedden de gemiddelde cijfers negatief. Daarnaast heeft één cliënt om en om de "1" of de "10" omcirkeld.

#### 4.1.2 Aanvullende opmerkingen

In de aanvullende opmerkingen zijn complimenten geuit, waarin cliënten hun dankbaarheid uitten naar specifieke medewerkers, bij naam genoemd. Er is ook feedback gegeven over o.a. het ontbreken van een vaste hulp en de manier van schoonmaken.

#### 4.1.3 Acties

Het doel is om in 2025 de score op de vraag of er aan de cliënt is gevraagd of de huishoudelijke zorg naar wens verliep, te verhogen. De eerste stap hierin is de uitslagen van dit onderzoek met de manager HV te bespreken.

## **4.2 V&V**

In 2024 kwamen er 23 vragenlijsten retour. In 2023 waren dit er 27.

### **4.2.1 Scores op de vragen**

De gemiddelde score op alle vragen is gestegen van een 8,5 in 2023 naar een 8,9 in 2024! Op de meeste vragen is dus ook positiever gescoord dan het jaar ervoor. Vragen die opvallend gestegen zijn: voldoende aandacht van medewerker (8,6 naar 9,0), mate van meebeslissen over de dag en tijdstip van de zorg (7,7 naar 8,2) en bekend bij wie terecht met vragen (8,5 naar 9,3). Ook positiever werd gescoord op de vraag over de bereikbaarheid van De ZorgSpecialist (8,5 naar 9,2) en de aanbevelingsvraag (8,9 naar 9,4). Iets lager werd er gescoord op de vraag of de er aan de cliënt was gevraagd of de zorg naar wens verliep; van een 8,3 in 2023 naar een 8,1 in 2024. Bij 11 cliënten zijn in totaal 19 hulpmiddelen ingezet waaronder 5 Medido's en 4 keer een hulpmiddel voor het aantrekken van steunkousen.

### **4.2.2 Aanvullende opmerkingen**

Veel complimenten zijn geuit o.a. over de communicatie en de persoonlijke zorg. Daarnaast is er ook feedback over de (te kort) tijd die medewerkers hebben voor de zorgmomenten.

### **4.2.3 Acties**

De focus zal liggen op het verhogen van de respons in 2025.

## **4.3 Palliatief**

In 2024 zijn er binnen de palliatieve zorg 8 ingevulde vragenlijsten geretourneerd. In 2023 waren dit er 10.

### **4.3.1 Scores op de vragen**

De gemiddelde totaalscore voor het palliatieve team is een hoge score van 9,1. Door één ontevreden respondent, vanwege de ingezette nachtzorg, is het wat lager dan in 2023 (9,3). Een hoge score van 9,6 op de vraag of er door de medewerkers voldoende ondersteuning geboden werd als gesprekspartner. Ook springt de vraag of cliënten zich veilig voelen bij de medewerkers er positief uit met een score van 9,6.

### **4.3.2 Aanvullende opmerkingen**

Mooie complimenten zijn geuit aan het palliatieve team voor hun goede begeleiding, deskundigheid en steun.

### **4.3.3 Acties**

De focus zal liggen op het verhogen van de respons in 2025.

## **4.4 BeterThuiZ**

In 2024 werden er 10 ingevulde vragenlijsten ontvangen voor BeterThuiZ. In 2023 waren dit er 4. Een logische toename omdat BeterThuiZ een behoorlijke stijging in volume kende in 2024.

### **4.4.1 Scores op de vragen**

De gemiddelde score van alle vragen is in 2024 gelijk gebleven t.o.v. 2023, met een 8,7. Opvallend positief t.o.v. 2023 scoorde de vraag of er werd gevraagd of de zorg naar wens verliep, van een 7,7 in 2023 naar een 8,3 in 2024.

### **4.4.2 Aanvullende opmerkingen**

Mooie complimenten zijn geuit aan alle medewerkers van het team BeterThuiZ voor de liefdevolle zorg. Eén puntje van kritiek over de inzet van de ergotherapeute, wat niet soepel verliep.

### **4.4.3 Acties**

De focus zal liggen op het verhogen van de respons in 2025.

## **4.5 KSW**

Het aantal retour ingevulde vragenlijsten is gestegen van 6 in 2023, naar 9 in 2024. In 2024 zijn 30 bewoners uit zorg gegaan en in 2023 gaat het om 37 bewoners, dus er is een stijging in respons, wat wellicht komt doordat de vragenlijsten digitaal zijn verstuurd i.p.v. per post.

### **4.5.1 Scores op de vragen**

De gemiddelde score op alle vragen is in 2024 licht gestegen naar een 8,5 van een 8,3 in 2023. Positieve uitschieters zijn de scores op de mate waarin de afspraken uit het ZorgLeefPlan terugkwamen in de zorgverlening (7,2 naar 8,3), of er gevraagd werd of de zorg naar wens verliep (7 naar 8,1) en de vraag of er voldoende afwisselende activiteiten aangeboden werden (7,3 naar 8,0).

### **4.5.2 Aanvullende opmerkingen**

De respondent kan na iedere vraag een toelichting geven, waar veelvuldig gebruik van is gemaakt. Positieve feedback is gegeven over het laagdrempelige contact met medewerkers, aandacht voor bewoners, betrokkenheid en aanbod van activiteiten. Ook wat puntjes van kritiek. Zo is er een naaste die klaagde over het vele wisselende personeel en inzet van uitzendkrachten, en de effecten hiervan op de kwaliteit van zorg. Een andere naaste heeft een verzoek ingediend voor het plaatsen van zonwering op de kamer.

## 4.6 Organisatiebrede vragen

In de vragenlijst komen een aantal vragen voor die betrekking hebben op de organisatie als geheel, namelijk:

- Wist u bij wie u terecht kon met eventuele vragen, ontevredenheid en/of klachten?
- Was u tevreden over de telefonische bereikbaarheid van De ZorgSpecialist?
- Zou u De ZorgSpecialist aanbevelen aan een vriend of kennis?
- Welk cijfer geeft u De ZorgSpecialist?

De antwoorden op deze vragen zijn samengevoegd tot organisatiescores. Echter is de tweede vraag, m.b.t. de telefonische bereikbaarheid, voor de HV iets anders en heeft betrekking op de telefonische bereikbaarheid van de cliëntmanager, in plaats van de bereikbaarheid van de organisatie.

De scores op de vragen zijn als volgt:

Terecht bij vragen	<b>8,8</b>
Telefonische bereikbaarheid	<b>8,4</b>
NPS – De ZorgSpecialist aanbevelen	<b>8,6</b>
Cijfer De ZorgSpecialist	<b>8,5</b>

## 5. Opvolging en vooruitblik

In 2025 gaat team Kwaliteit & Innovatie het proces rondom de eindevaluatie opnieuw beoordelen. Zowel het doel, proces, als de inhoud van de vragenlijst wordt geëvalueerd. Momenteel wordt alleen de vragenlijst voor KSW digitaal verstuurd. Idealiter volgen de andere onderdelen deze werkwijze.