

Cliënttevredenheid

In 2016 is de tevredenheid van de cliënten die zorg ontvangen van Pro Senectute gemeten met behulp van de Consumer Quality Index (CQI). Dit is een wetenschappelijk gefundeerde, gestandaardiseerde methodiek om klantervaringen in de zorg te meten. Onafhankelijke geaccrediteerde meetorganisaties voeren in opdracht van zorgaanbieders en verzekeraars CQI-metingen uit overeenkomstig de richtlijnen uit het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen. Voor Pro Senectute is dit onderzoek uitgevoerd door het bureau ZorgDNA.

De CQI is een methode om te komen tot betrouwbare, valide en vergelijkbare informatie over de kwaliteit van de zorg vanuit het oogpunt van de gebruiker. Het is de meest actuele wetenschappelijk gevalideerde meetstandaard.

De CQI meet de ervaringen van cliënten met de zorg en de mate waarin zij bepaalde kwaliteitsaspecten waarderen. Aan cliënten wordt gevraagd wat ze belangrijk vinden in de zorg en wat hun feitelijke ervaringen zijn geweest. Bij cliënten met dementie worden de vragen gesteld aan hun vertegenwoordigers.

De officiële meting wordt uitgedrukt in een score op een schaal van 1 tot 4. In de volgende overzichten zijn per doelgroep die resultaten weergegeven. Omdat landelijk diverse tevredenheidsmetingen in een rapportcijfer op een schaal van 1 tot 10 worden weergegeven, is voor de vergelijkbaarheid tevens de score in een rapportcijfer uitgedrukt.

Behalve de scores van de CQI wordt per doelgroep tevens een rapportcijfer aangegeven voor de mate waarin cliënten Pro Senectute aanbevelen.

De CQI is niet van toepassing op zelfstandige cliënten die geen zorgvraag hebben. Het onderzoek naar hun tevredenheid is gedaan met behulp van een aangepaste vragenlijst.

1. Tevredenheid van cliënten met verpleging en verzorging

<i>CQI</i>	<i>Onderwerp</i>	<i>Score op schaal 1-4</i>	<i>Rapportcijfer (1-10)</i>
1.1a	Smaak maaltijden	2,71	6,8
1.1b	Sfeer bij het eten	3,27	8,2
2.1	Omgang met elkaar	3,09	7,7
2.2	Schoonmaken	2,84	7,1
2.3	Inrichting	4,00	10
2.4	Privacy	4,00	10
3.1	Zinvolle dag	3,64	9,1
4.3	Bejegening	3,04	7,6
5.1	Beschikbaarheid personeel	2,16	5,4
5.4	Kwaliteit personeel	3,49	8,7
6.1	Inspraak	2,81	7,0
6.2	Informatie	3,25	8,1
7.5	Veiligheid	3,88	9,7
	Totaal gemiddeld	3,24	8,1
	Aanbeveling		7,53

2. Tevredenheid van cliënten met dementie op de verpleegafdelingen

<i>CQI</i>	<i>Onderwerp</i>	<i>Score op schaal 1-4</i>	<i>Rapportcijfer (1-10)</i>
1.1	Eten en drinken	3,25	8,1
2.1	Omgang met elkaar	2,95	7,4
2.2	Schoonmaken	3,05	7,6
2.3	Inrichting	3,92	9,8
2.4	Privacy	3,88	9,7
3.1	Zinvolle dag	3,14	7,9
4.3	Bejegening	3,10	7,8
5.1	Beschikbaarheid personeel	2,59	6,5
5.4	Kwaliteit personeel	3,35	8,4
6.1	Inspraak	3,17	7,9
6.2	Informatie	3,40	8,5
	Totaal gemiddeld	3,25	8,1
	Aanbeveling		8,13

3. Tevredenheid van cliënten met zorg thuis

<i>CQI</i>	<i>Onderwerp</i>	<i>Score op schaal 1-4</i>	<i>Rapportcijfer (1-10)</i>
4.3	Bejegening	3,45	8,6
4.5	Lichamelijke verzorging	3,33	8,3
5.4	Kwaliteit personeel	3,46	8,7
6.1	Inspraak	3,06	7,7
6.2	Informatie	3,26	8,2
	Totaal gemiddeld	3,31	8,3
	Aanbeveling		8,25

4. Zelfstandige cliënten van Pro Senectute zonder zorgvraag

	<i>Onderwerp</i>	<i>Score op schaal 1-4</i>	<i>Rapportcijfer (1-10)</i>
	Wonen	3,68	9,2
	Algemene Ruimten	3,60	9,0
	Veiligheid	3,62	9,0
	Service en Diensten	3,36	8,4
	Personeel	3,66	9,2
	Welzijn	3,39	8,5
	Totaal gemiddeld	3,55	8,9
	Aanbeveling		8,54