

van Loveren & Partners bv

**Rapportage CQ-Index Zorg Thuis
Cura Thuiszorg**

2012

E. Franken

C.M.S. Huijben

Van Loveren & Partners BV past al sinds 1989 inzichten uit de gerontologie toe in Research & Development-programma's voor bedrijfsleven, gezondheidszorg en diverse overheden. Het bevorderen van het functioneren van ouderen staat in al onze activiteiten centraal. Onze klanten hechten aan betrouwbaarheid, creativiteit en kwaliteit.

© 2012 Van Loveren & Partners BV

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden vervoelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Van Loveren & Partners BV
Rijstveld 5
6641 SK Beuningen
Tcl. (024) 6779696
E-mail VLP@vanloverenpartners.nl



Cura Thuiszorg (9668)
van Spcyklaan 27
1215 SC Hilversum
Tcl (035) 685 35 43

Inhoudsopgave

| | | |
|----|---|----|
| 1. | Inleiding | 4 |
| 2. | Achtergrondinformatie over de CQ-Index | 5 |
| | 2.1 Kwaliteitskader | 5 |
| | 2.2 CQ-Index | 7 |
| 3. | Opzet van het onderzoek | 9 |
| 4. | Algemeen beeld van de cliënten | 10 |
| | 4.1 Verblijfsduur | 10 |
| | 4.2 Leeftijd | 11 |
| | 4.3 Opleiding | 12 |
| | 4.4 Gezondheid | 12 |
| 5. | Ervaring van de zorg in uw organisatie | 13 |
| | 5.1 Kwaliteit van leven | 14 |
| | 5.2 Kwaliteit van de zorgverleners | 16 |
| | 5.3 Kwaliteit van de zorgorganisatie | 17 |
| | 5.4 Hulp bij het invullen | 20 |
| 6. | Mogelijkheden voor verbetering | 21 |
| | 6.1 Suggesties voor veranderingen door de cliënten zelf | 21 |

1. Inleiding

In dit rapport kunt u lezen hoe de cliënten die van Cura Thuiszorg zorg thuis ontvangen de zorg- en dienstverlening ervaren. Het onderzoek is uitgevoerd door Van Loveren & Partners in opdracht van de directie en de cliëntenraad. Voor het onderzoek is gebruik gemaakt van de CQ-Index ervaringen met de zorg thuis, een landelijk erkend instrument om een cliëntenraadpleging uit te voeren. Van Loveren & Partners beschikt sinds 1 oktober 2008 over het accreditatietoelichting om de metingen met de CQ-Index uit te voeren. Het onderzoek heeft plaatsgevonden van juni tot en met augustus 2012. In die maanden heeft een aantal cliënten een vragenlijst ingevuld.

Het onderzoek is uitgevoerd volgens de richtlijnen van het Centrum Klantervaring Zorg (www.centrumklantervaringzorg.nl). De validiteit en betrouwbaarheid van de resultaten zijn daarmee geborgd. Dit betekent dat we de gegevens van Cura Thuiszorg mogen vergelijken met die van andere zorgaanbieders.

In deze rapportage zijn alle gegevens anoniem verwerkt. De antwoorden van individuele cliënten zijn niet herkenbaar.

De uitkomsten van het onderzoek dienen meerdere doelen. Het belangrijkste is dat ze intern voor Cura Thuiszorg de basis vormen om op een systematische manier verbeteringen in de zorg tot stand te brengen. Het zorgkantoor gebruikt ze voor de zorginkoop. De Inspectie bekijkt de gegevens in het kader van Verantwoorde Zorg. De gegevens worden ook aangeleverd aan een landelijk databestand. Van daaruit worden ze doorgestuurd voor opname in het jaardocument en voor plaatsing op www.kiezbeter.nl. Potentiële nieuwe cliënten kunnen daar terecht om zich een beeld te vormen van de zorg van Cura Thuiszorg.

Het rapport is als volgt opgebouwd.

In Hoofdstuk 2 is beschreven wat de CQ-Index precies inhoudt. In Hoofdstuk 3 kunt u lezen hoe het onderzoek is uitgevoerd. In Hoofdstuk 4 schetsen we een algemeen beeld van de deelnemers uit het onderzoek. Hoofdstuk 5 geeft weer hoe deze cliënten de zorg ervaren en waarderen. Hoofdstuk 6 geeft de antwoorden van de cliënten op de open vraag weer.

