



Royal Care

t h u i s z o r g

*ANALYSE  
KLANTERVERINGEN  
TERMINALE 24-UURZORG  
2009*

### Leeswijzer

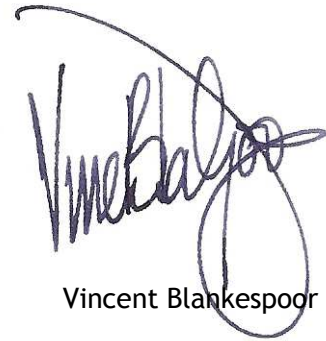
Over 2009 heeft Royal Care een rapportage gemaakt over de tevredenheid van de geleverde zorg bij de terminale 24-uurszorg. Royal Care ervaart een hoge mate van betrokkenheid van haar klanten vanwege de grote respons van het klanttevredenheidsformulier 'Afsluiting Zorg'. Het formulier is het afgelopen jaar onderhevig geweest aan veranderingen. Een aantal vragen is aan het formulier toegevoegd. Dit onderzoek is gestart vlak voor de zomer.

Voor de uiteenzetting van alle deelvragen volgt eerst een samenvatting. In de samenvatting is een algemeen beeld gegeven over de klantervaringen. Daarna is iedere deelvraag uiteengezet door middel van een toelichting. Bij iedere vraag is een citaat van een klant opgenomen die van de vrije tekstruimte gebruik heeft gemaakt.

15 januari 2010



Jeroen Meddens



Vincent Blankespoor

## Samenvatting

De basishouding van de klant ten opzichte van dit product is zeer positief. Dit komt omdat hiermee een grote wens in vervulling gaat zonder een extra financiële bijdrage. Immers, de klant krijgt het zorgaanbod om met volledige verzorging, thuis te sterven met alleen de vaste eigen bijdrage. Er zijn geen andere aanbieders die dit product leveren met het niveau dat Royal Care etaleert én dat daar geen particuliere bijdrage van de klant wordt gevraagd.

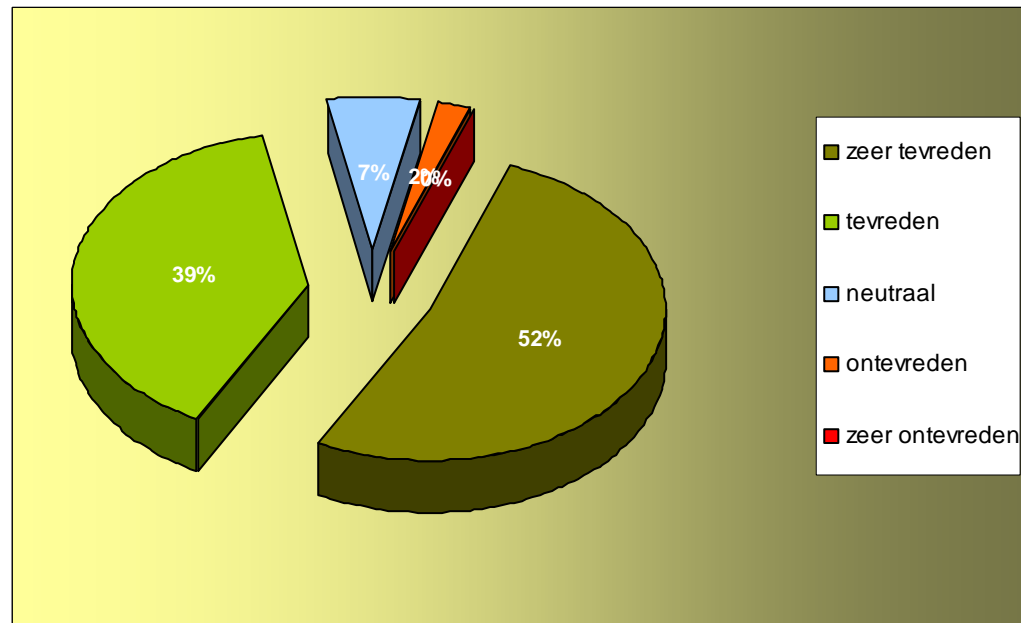
Mede daardoor beoordeelt de klant de terminale 24-uurzorg, voorafgaand aan de zorginzet, als zeer positief. Dat betekent wel dat Royal Care een groot verwachtingspatroon heeft in te lossen. Met de analyse van deze klanttevredenheid stellen we vast dat we daarin grotendeels zijn geslaagd. Voornamelijk op **dienstbaarheid, kwaliteit van zorg en nakomen van afspraken** heeft de klant een zeer tevreden mening gehad.

Is er dan geen ruimte voor verbetering? Jazeker wel. De klant was verdeeld wanneer het gaat over het voegen van de zorgverlener naar de persoonlijke levensstijl van de klant of als het gaat over de geboden nazorg. Hiermee hebben we meteen de crux; **het voegen naar de persoonlijke levensstijl is niet eenvoudig**. Dat blijkt wel uit het feit dat klanten de tevredenheid over de vakbekwaamheid enorm waarderen maar dat tegelijkertijd de klik met dezelfde zorgverlener er niet was. In eerste instantie is de vakbekwaamheid het meest belangrijk maar wanneer een klik met de zorgverlener ontbreekt zal de samenwerking nooit optimaal zijn. Dit streeft Royal Care echter wel na! We zijn van mening dat klanten, wanneer ze in hun laatste levensfase zijn grote behoefte hebben aan aansluiting met de zorgverlener. Deze fase staat in het teken van afscheid nemen en daarin is een goede begeleiding zeer belangrijk. Daarom zal in **2010 de focus liggen op** het aanbieden van scholing in **stervensbegeleiding**.

Ook in **de nazorg** zijn er stappen mogelijk. Allereerst zal Royal Care duidelijk definiëren wat de nazorg inhoudt. De klant kan heeft zo een duidelijke verwachting wat de bijdrage in de nazorg van Royal Care inhoudt. De nazorg heeft nadrukkelijk een overgang; namelijk die van leven en dood maar dus ook van de dienstverlening van de zorgaanbieder en de uitvaartondernemer. In 2010 gaat Royal Care een pilot aan met de overkoepelende organisatie van uitvaartondernemers; REQUIEM. Met als doel om de **overgang tussen Royal Care en de uitvaartondernemer zo vloeiend mogelijk te laten verlopen**.

Hiermee verwacht Royal Care verbetering van dit zorgaanbod en daardoor ook een verhoging van de klanttevredenheid in 2010.

1. **Hoe tevreden bent u over de overgang van het ziekenhuis naar huis?**



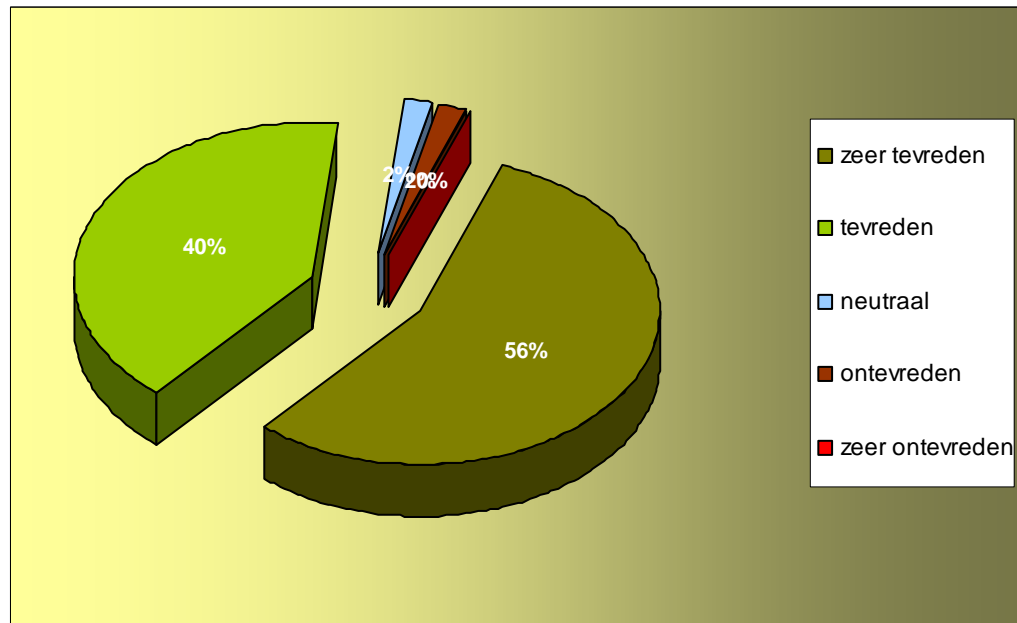
De meeste zorgen beginnen met een ontslag vanuit het ziekenhuis. De start van de 24-uurszorg vraagt om veel coördinatie. Zowel door de transferafdeling als van Royal Care; de klant moet naar huis, hulpmiddelen besteld en de zorgverlener dient op een gewenst tijdstip bij de klant te arriveren. Terwijl niet altijd iemand op het huisadres aanwezig is. De klant wordt vanuit het ziekenhuis geïnformeerd over de zorgverlening die Royal Care kan bieden. Toch gebeurt het dat de klant een andere beeldvorming heeft van het zorgaanbod. Een verklaring kan zijn dat de klant en zijn familie in een situatie verkeren van groot verdriet en onzekerheid waardoor veel informatie niet wordt opgevangen.

De reden dat deze vraag is opgenomen is dat zowel ziekenhuizen als Royal Care inzicht krijgt over de klantervaring van overgang van ziekenhuis naar de thuissituatie. Royal Care hecht veel waarde aan een goede informatievoorziening richting het ziekenhuis; de transferafdeling heeft een aanzienlijke bijdrage in een geslaagde overgang.

***“We zijn heel tevreden geweest. Nu kon mijn moeder in haar eigen huis overlijden. Precies zoals ze dat gewild heeft. Bedankt”***

Mocht een overgang van het ziekenhuis naar huis moeizaam zijn verlopen neemt Royal Care contact op met het desbetreffende ziekenhuis om met elkaar te onderzoeken waarin is tekortgeschoten om een herhaling te voorkomen.

2. *Hoe tevreden bent u over de vakbekwaamheid van de zorgverleners?*



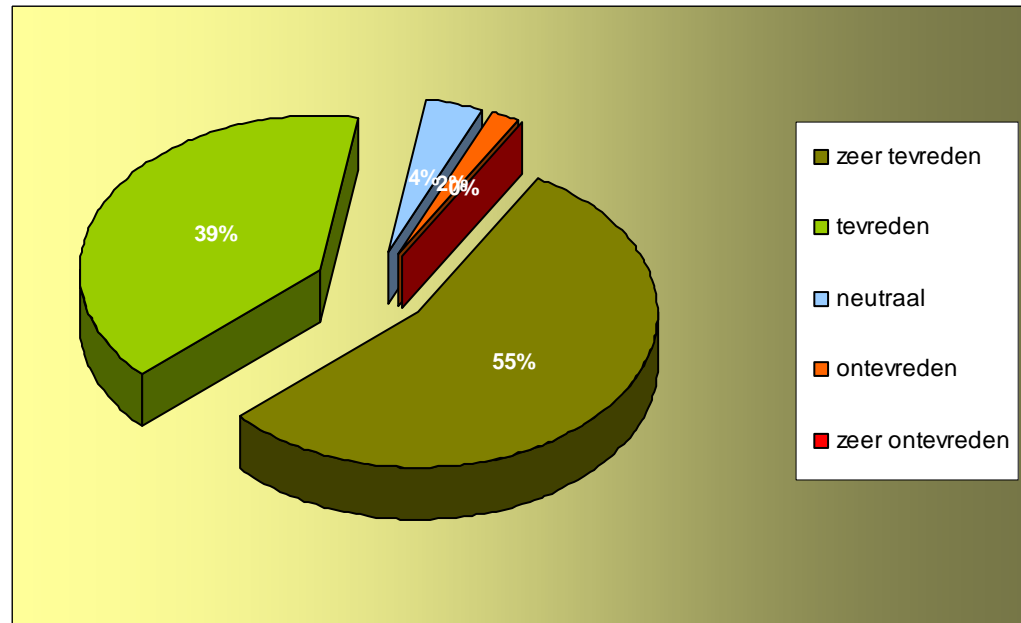
De vakbekwaamheid van de zorgverleners wordt door positief ervaren door 96% van de klanten. In principe is de vakbekwaamheid het technische aspect van de zorgverlening. Wanneer het gaat om de kwaliteit van de technische zorg; veelal verpleegkundige handelingen, is er samenwerking tussen Royal Care en technische teams van andere zorginstellingen. Deze kwaliteit van zorg wordt ingekocht zodat deze verantwoordelijkheid in eerste instantie ligt bij het technische team. Royal Care is als hoofdaannemer vanzelfsprekend wel de coördinerende partij en zorgt voor de juiste contracten, uitvoeringsverzoeken etc.

De samenwerking met de zorgverleners die als freelancer betrokken zijn bij de 24 uurzorg zijn in eerste instantie zelf verantwoordelijk voor de kwaliteit van de geleverde zorg. Echter, Royal Care stimuleert de freelancers maximaal om deel te nemen aan bijscholingen om bevoegd en bekwaam te zijn.

Royal Care is van mening dat de het overgrote deel van de klanten niet op deze technische bekwaamheid oordeelt. Het zal meer gaan over de benadering die klant ervaart. Hierbij gaat het om het aansluiten van de leefsituatie van de klant. Dit wordt verderop in de analyse beschreven.

*“We hadden een zorgzaam en bekwame verzorgende engel aan het bed van onze moeder en niets meer dan lof over Agnita”*

3. *Hoe tevreden bent u over de zorgvuldigheid en oplettendheid van de zorgverleners?*



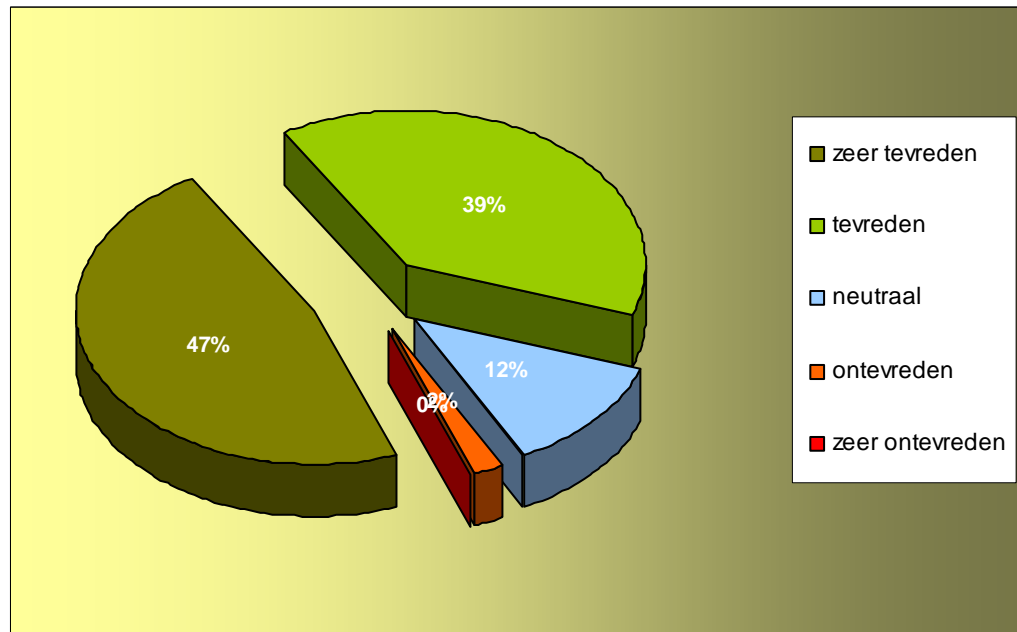
Tijdens de zorg is de zorgverlener continu aanwezig. Dat vraagt om souplesse wanneer het gaat om afstand en nabijheid. Er dient voldoende toezicht te zijn om de zorg en zorgvraag van de klant te kunnen beoordelen, zonder dat de klant het gevoel krijgt dat de zorgverlener continu op de huid van de klant zit.

Om hier een goed evenwicht in te krijgen is dan ook een eigen slaapkamer voor de zorgverlener gewenst. Zorgverleners blijven vaak twee tot drie etmalen achtereen bij een klant en dienen dan ook een balans te vinden tussen werk- en rusttijd.

**55%** is zeer tevreden over de zorgvuldigheid en oplettendheid,  
**39%** is daar tevreden over,  
**4%** heeft er geen mening over en **2%** heeft geoordeeld dat de zorgvuldigheid en of oplettendheid van onvoldoende kwaliteit was.

*“Zorg via uw kantoor ervaren als zeer professioneel. 80% van de zorg via Vera, voelde voor ons als een zeer bekwaam ‘familie-ziel’. Mede namens mijn moeder, broer en zus enorm bedankt voor de perfecte zorg!!”*

4. Hoe tevreden bent u over de respectvolle omgang van de zorgverleners?

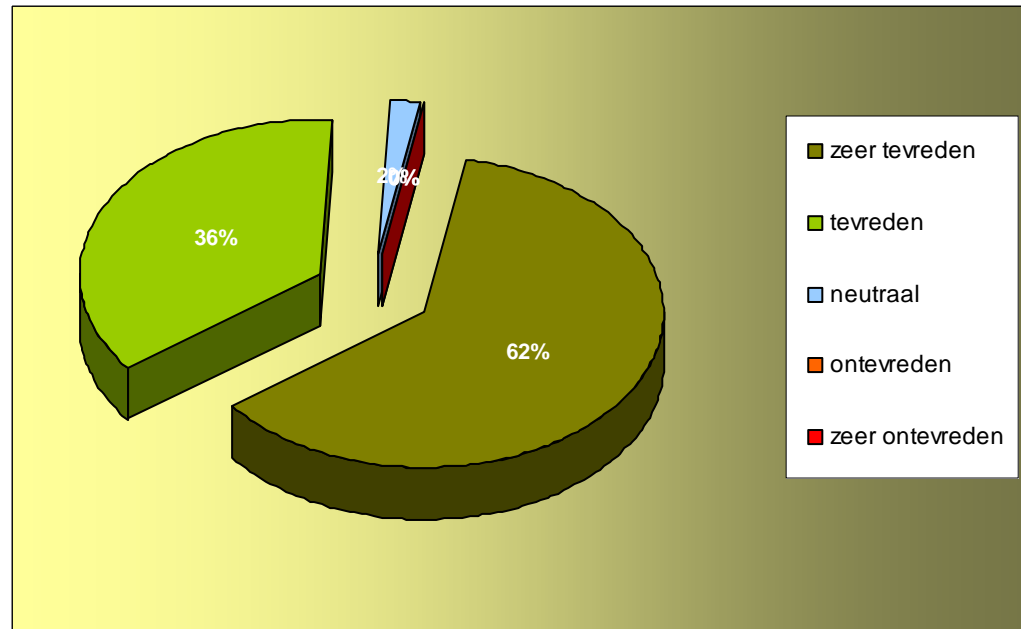


De basishouding die zorgverleners dienen in te nemen wordt onder andere besproken tijdens functioneringsgesprekken. Zoals eerder gerefereerd is de klantervaring meer gericht op de presentatie en bejegening van de zorgverlener in plaats van de kwaliteit van de ontvangen zorgverlening. Naast de kwaliteit van zorg is dit dan ook een belangrijk aspect in de samenwerking die Royal Care aangaat met de zelfstandig zorgverleners.

Iedere twee weken wordt met de klant contact opgenomen of de zorg nog naar wens verloopt. Tijdens dit contact wordt met de klant besproken of de omgang met de zorgverleners plezierig is of dat de klant een andere zorgverlener wenst. Royal Care vraagt de klant om na afloop van een dienst contact met kantoor op te nemen wanneer de samenwerking met een zorgverlener niet prettig is verlopen. Dan heeft de coördinatie voldoende tijd om naar alternatieven te zoeken.

*“De zorg is kort geweest. Ongeveerd 38 uur maar we zijn blij geweest met de aanwezige zorg ter ondersteuning en technische begeleiding (verzorging, toediening medicatie etc. Een en ander is volgens ons professioneel uitgevoerd met name de eerste vierentwintig uur. Dank in ieder geval voor de vlotte inzet”*

5. *Hoe tevreden bent u over het nakomen van afspraken betreft de zorgverlening?*



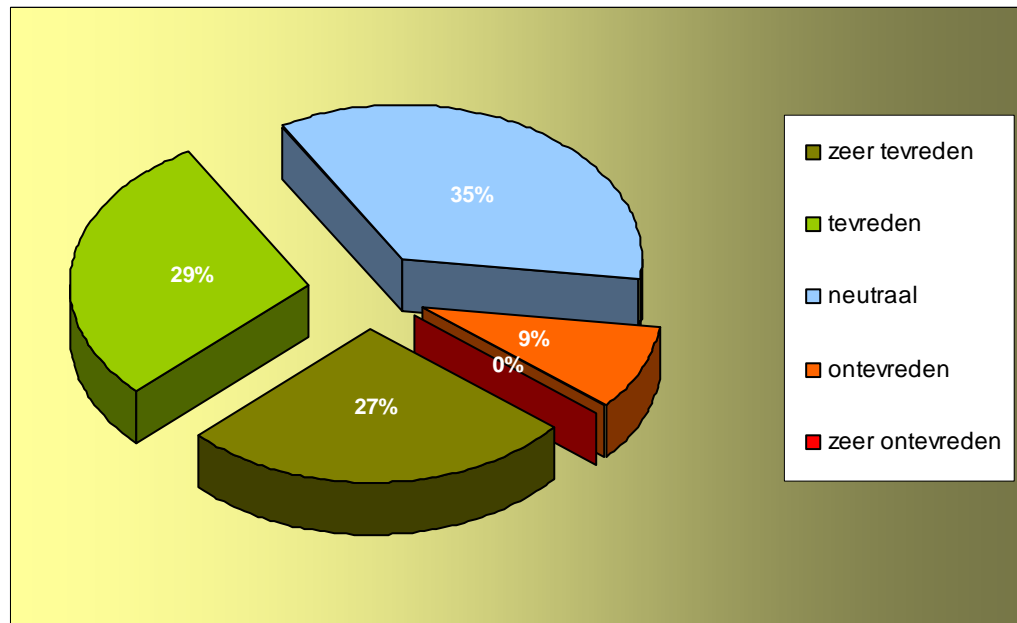
Bij iedere zorgvraag worden afspraken gemaakt tussen de klant en het team van zorgverleners. Dit legt de basis voor een goede zorgrelatie. De afspraken kunnen van algemene aard zijn zoals de ‘huisregels’ die voor de klant gewoon zijn maar ook de wijze waarop de klant wenst dat de zorg wordt aangeboden.

Voor de klant is de scheidslijn tussen de persoonlijke verzorging en de huishoudelijke verzorging klein. Andersom ligt dat anders. Zorgverleners willen best kleine huishoudelijke klussen oppakken maar voelen zich duidelijk geen huishoudelijke hulp. Bij de start van de zorg geven we de klant mee dat hij gebruik kan maken van huishoudelijke zorg via de WMO maar dat zij daarvoor contact moeten opnemen met de gemeente.

Royal Care stelt dat de zorgverleners zich zeer dienstbaar opstellen en de afspraken nakomen. 98% van de klanten is namelijk tevreden over het nakomen van de afspraken. Vanwege de georganiseerde kleinschaligheid van Royal Care is de klant ook vanuit kantoor altijd bekend. De klant voelt zich daardoor erkent en gehoord. Klanten geven aan dat vanuit kantoor altijd afspraken worden nagekomen.

*“Niets dan goede woorden voor Royal Care.  
Dank voor de steun!”*

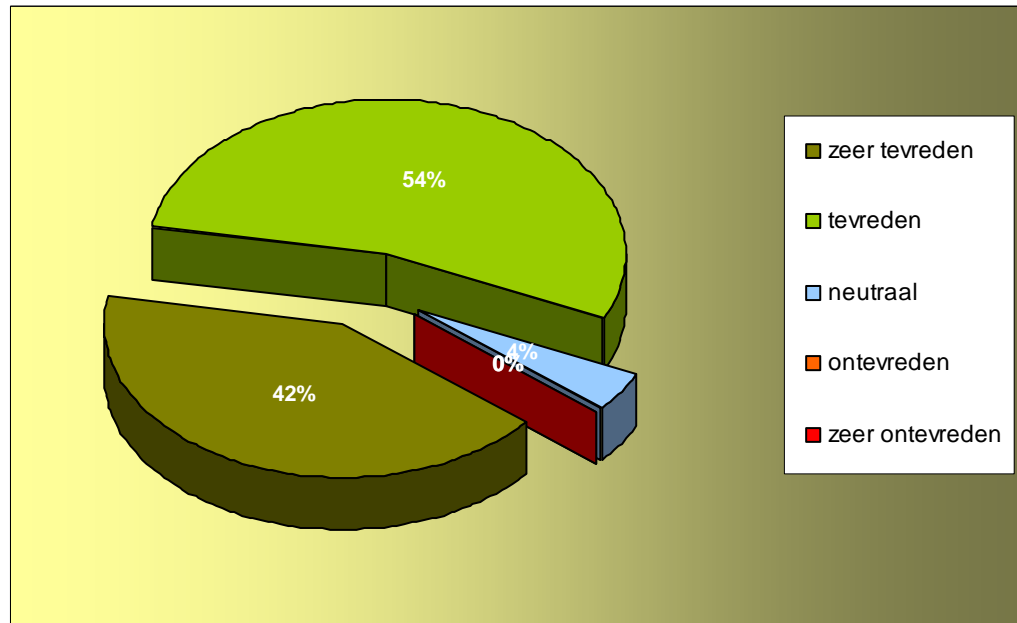
6. *Hoe tevreden bent u over het voegen van de zorgverlener aan uw persoonlijke levensstijl?*



Waar op eerdere vragen ronduit ‘zeer tevreden’ is geoordeeld, is de klantervaring op deze vraag voor het eerst verdeeld. De vraag is in de ogen van Royal Care door de zorgverleners ook niet eenvoudig in te vullen. Natuurlijk je probeert zo goed mogelijk je te voegen naar de persoonlijke levensstijl. Dan nog kan het voorkomen dat de zorgverlener in de ogen van de klant of zijn familie niet ‘past’. Dat hoeft dus niet direct te betekenen dat de zorgverlener niet voldoet. Omdat het gaat om de invulling van de laatste levensfase van de klant werken wij hier maximaal aan mee. Incidenteel verloopt het met de klant, maar nog meer met de familie, moeizaam. Een veelvoud van zorgverleners wordt niet geaccepteerd zodat we planmatig in de problemen kunnen komen. We proberen toch met de familie tot een oplossing te komen wat vaak ook lukt. We hebben bij dit onderdeel navraag bij de familie gedaan wanneer ze daar open voor stonden. Wat bleek; door de klant en zijn familie wordt geoordeeld in hoeverre de zorgverlener náást de feitelijke zorgverlening de stervensbegeleiding uitvoert. Hierin is de ene zorgverlener verder dan de ander. In 2010 zal de organisatie een verbetertraject inzetten om op het gebied van stervensbegeleiding een stap voorwaarts te maken.

*“Bij de terminale verpleging is veel geduld en inlevingsvermogen vereist. Sommige verpleegkundigen waren daar minder goed in. Dat hebben wij u aangegeven. U (Joyce) heeft daar zeer goed op ingespeeld door het team direct aan te passen. Verder zeer tevreden en hartelijk dank voor uw zorg.”*

7. *Hoe tevreden bent u over de mate van hygiënisch werken in uw situatie?*

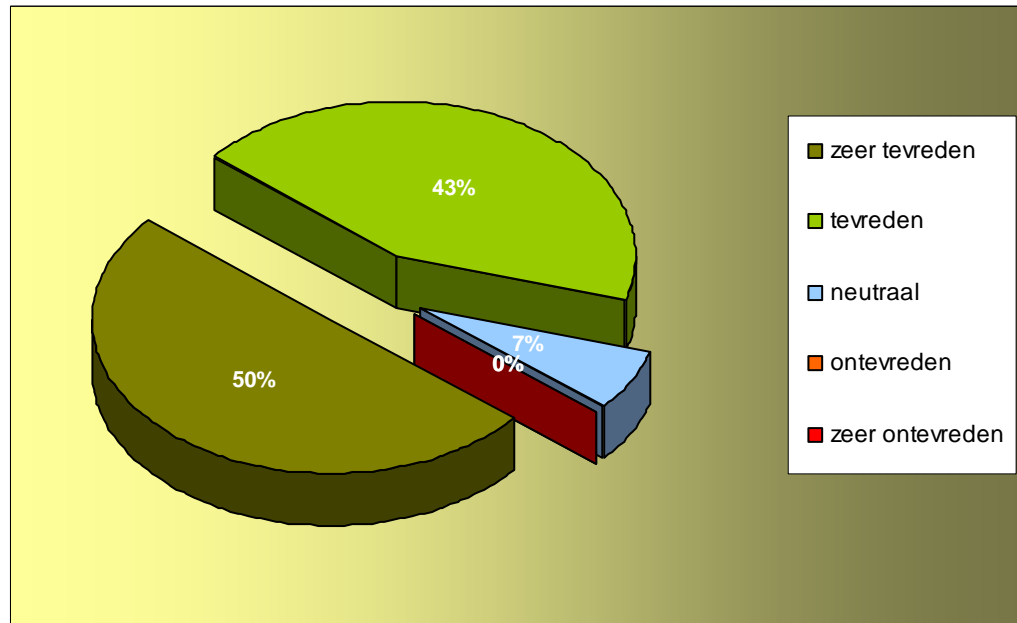


Doorgaans is hygiëne van algemeen belang voor goede zorg. Bij terminale zorg is de hygiëne zo mogelijk nog belangrijker. De klant kan nog onder behandeling zijn waardoor de klant is bloot gesteld aan cytostatica. Daardoor zijn er aanvullende maatregelen noodzakelijk.

Geen enkele klant heeft in 2009 de hygiëne van de zorgverlener ondermaats ervaren. De klant verwacht soms dat we ook de huishoudelijke verzorging op ons nemen. Dit is niet het geval. Naast dat het om een andere financiering gaat (WMO) behoren de zware huishoudelijke werkzaamheden niet tot de werkzaamheden. Wel mag verwacht worden dat de zorgverlener de leefomgeving van de klant ordentelijk houdt.

*“Het is zeer aangenaam als het klikt en de zorgverleners circa drie dagen aan één stuk kunnen blijven. Rust en spirituele gaven, vooral Utha, Els en Albert”.*

8. *Hoe tevreden bent u over de omgang met uw privé-gegevens?*



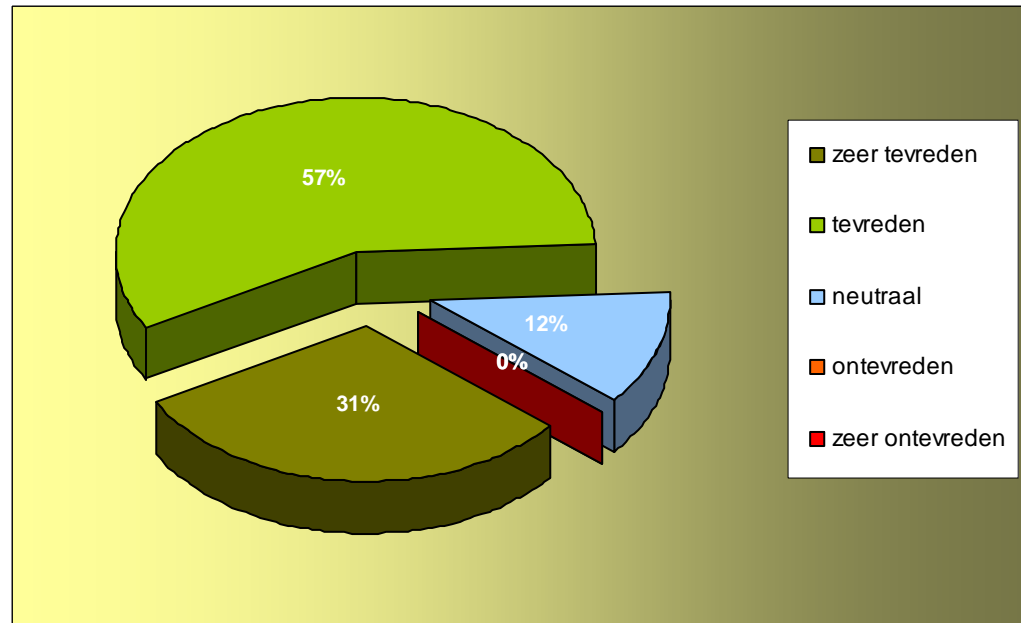
Voor de klant is het moeilijk te beoordelen op welke wijze Royal Care omgaat met de privé-gegevens. De nadruk ligt op de archivering waar de klant geen beeld van heeft. Het is goed om hierbij aan te geven dat er vaste wet- en regelgeving aan ten grondslag ligt hoe om te gaan met privacy van klanten.

Alle informatie van klanten worden minimaal 15 jaar bewaard. Formeel is de klant eigenaar van zijn eigen dossier. Dat betekent dat de klant, wanneer hij zelf wenst dit in eigen beheer te bewaren feitelijk ook verplicht het 15 jaar in bewaring te nemen. In de praktijk komt het erop neer dat alle dossiers door Royal Care worden opgeslagen.

Vanwege de ontwikkelingen wordt het steeds gemakkelijker om informatie digitaal op te slaan. Gelukkig, stel je eens voor dat alle zorgdossier die in 15 jaar worden opgebouwd fysiek bewaard dienen te blijven...

*“De eerste hulp kwam van Henna. De eerste dag was de allerdrukste en moeilijkste dag. Alle hulpmiddelen moesten gehaald worden etc. Na die eerste moeilijke dag kwamen de andere hulpen in een ‘gespreid bed’ terecht. De verzorging was heel goed! Kon niet beter!”*

9. *Hoe tevreden bent u over de wijze waarop nazorg is geboden?*

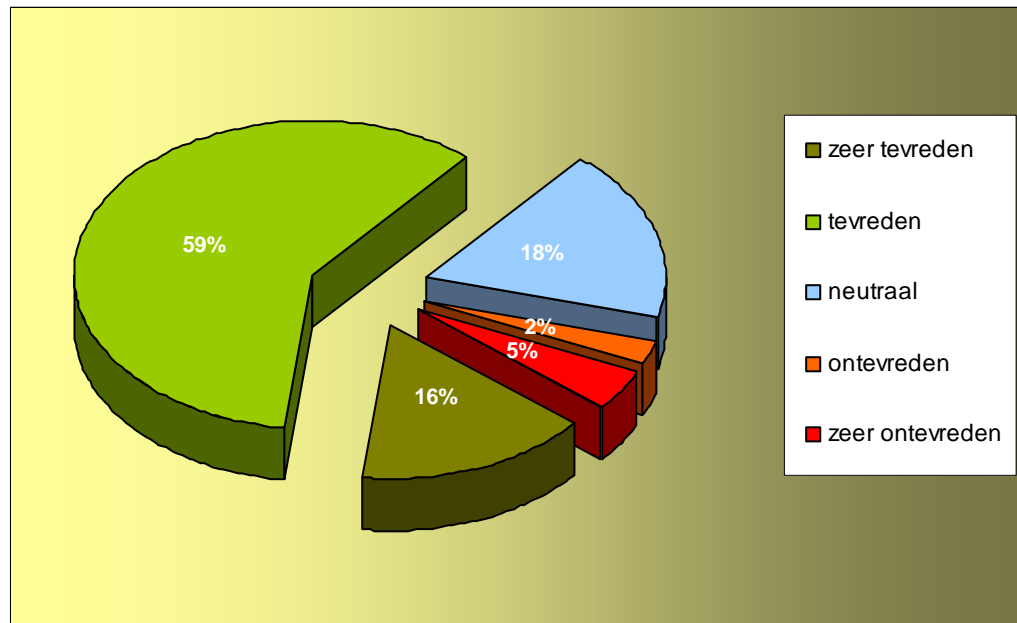


De ervaring wat betreft de geboden nazorg is erg positief. Royal Care heeft de wens om volgend jaar beter te scoren op de nazorg. We ontwikkelen de terminale zorg, met de opgedane ervaringen, steeds verder door. De focus ligt in 2010 meer op de nazorg. Royal Care onderzoekt welke vorm van nazorg geboden kan worden.

Feit is dat de zorgverlening stopt bij overlijden van de klant. Althans, de financiële dekking valt weg. Doorgaans zijn we 2 tot 6 uur na overlijden nog aanwezig. De invulling van deze zorg is afhankelijk van de wens van de familie en zorgverlener. Echter, we bevinden ons soms ook op het terrein van de uitvaartonderneming wat verwarring kan veroorzaken. We zouden de overgang zo vloeiend mogelijk willen hebben met als uitgangspunt de wens van de nabestaanden. We zijn in gesprek met een overkoepelende organisatie van uitvaartondernemers om te onderzoeken hoe dit het beste kan.

*“Graag wil ik van de gelegenheid gebruik maken om mijn complimenten te maken over de personen die door uw bedrijf verzorgd zijn om mijn moeder te verplegen. Ik wil nadrukkelijk duidelijk maken wat een geweldige mensen Roeli, Edwin, Maureen en Joyce zijn. Wij hebben versteld gestaan van de liefdevolle en deskundige verzorging die deze mensen onze moeder hebben gegeven. Onze dank hiervoor is groot. Ik hoop dat u deze boodschap aan genoemde personen door wil geven.”*

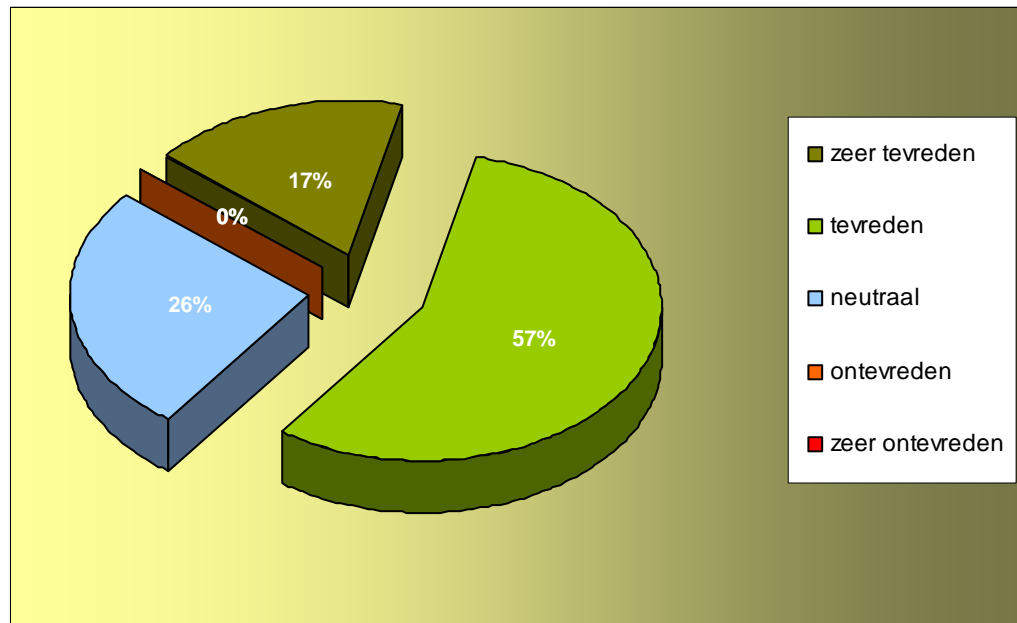
10. *Hoe tevreden bent u over de gebruiksvriendelijkheid van de zorgmap van Royal Care?*



De klant maakt zelf nauwelijks gebruik van het zorgdossier. Bij aanvang van de zorg worden alle relevante zaken doorgenomen en daar blijft het vaak bij. Vandaar dat bijna 18% neutraal zijn in de beantwoording van deze vraag. Royal Care probeert op elk terrein inzicht te krijgen waarin het zich kan verbeteren. Zo is in het afgelopen jaar de inhoudsopgave aangepast, het zorgplan overzichtelijker geworden en de ruimte om te rapporteren vergroot. Deze feedback hebben we gekregen van de zorgverleners. Zij zijn diegene die er uiteindelijk mee moeten werken.

*“Edwin is een voorbeeldig zorgverlener. Wij zijn buitengewoon ingenomen met zijn opereren in ons gezin. Mijn man (kinderen en ik) hadden het niet beter kunnen treffen. Hij heeft in korte tijd dat hij bij ons is geweest blijk gegeven van een grote deskundigheid, inlevingsvermogen en warme persoonlijkheid. Één uit duizenden dus. Royal Care mag zich gelukkig prijzen met zo’n medewerker!”*

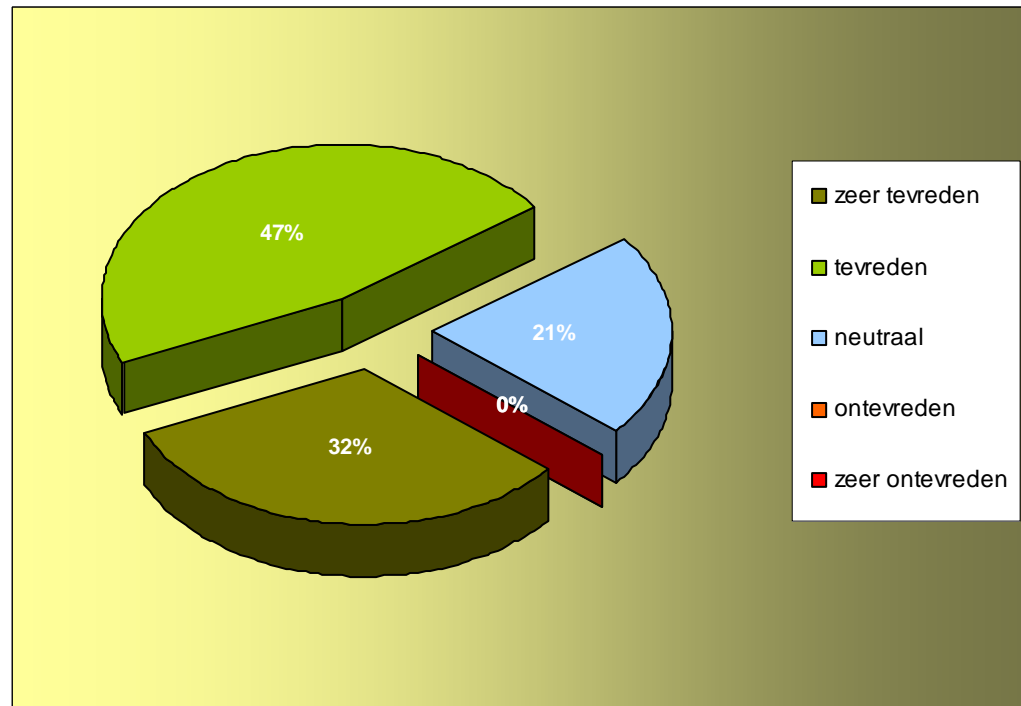
11. *Hoe tevreden bent u over de communicatie met de coördinatoren van kantoor?*



De fysieke afstand tussen kantoor en de zorgverlening is groot. Royal Care probeert die afstand zo klein mogelijk te houden door regelmatig contact te hebben met de klant en zijn familie. Zoals eerder geschreven is, wordt de zorg kleinschalig georganiseerd wat inhoudt dat de klant altijd bij de zorgcoördinator bekend is. Ook buiten kantoortijden zijn de personen die de bereikbare dienst draaien goed geïnformeerd in de klanten die in zorg zijn. De bereikbare dienst is voorzien van digitale kopie van de zorgplanning en heeft zo de beschikking over alle belangrijke informatie van zowel klant als zorgverlener.

*“Na een telefoontje van de familie is er vrij vlot een verzorgster gekomen. Na twee a drie dagen bleek al gauw dat er een verpleegster moest komen. Ook dat werd onderling goed geregeld. Onze dank gaat vooral uit naar Gerda, Carmen, Vera en Iris.”*

12. *Hoe tevreden bent u over de kwaliteit van de geboden informatie en dienstverlening vanuit kantoor?*



Naast de feitelijke zorgverlening is de informatievoorziening en dienstverlening aan de klant vanuit kantoor een belangrijk speerpunt van de organisatie. Uitgangspunt is om iedere vraag of wens van een klant op te pakken en uit te voeren. Of deze persoon nu wel of geen gebruik maakt van onze zorgverlening doet er niet toe. Wanneer we de vraag of wens niet zelf kunnen uitvoeren, zorgen we ervoor dat de klant zich wel geholpen voelt door hem door te verwijzen naar de juiste instantie.

“Lieve mensen van Royal Care. Bij dezen willen we jullie bedanken voor de liefdevolle en goede zorgen in de laatste levensdagen van onze moeder mevrouw van M. Wij waren zeer blij dat de verzorging op deze manier thuis in haar eigen huis kan gebeuren. Onze moeder was altijd bang om in een verpleegtehuis te moeten belanden. Op deze manier is voor haar deze nachtmerrie bespaard gebleven. Heel veel dank hiervoor, groeten en een gezond en gelukkig 2010.”