



Royal Care

t h u i s z o r g



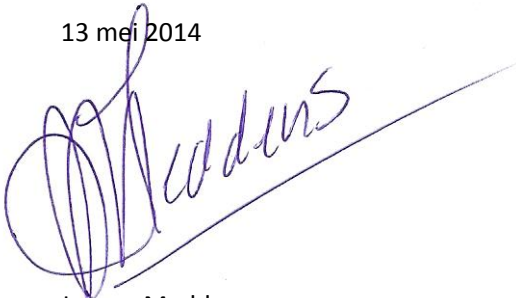
***ANALYSE KLANTERVARINGEN
PALLIATIEVE 24 UURSZORG 2013***

Leeswijzer

Over 2013 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 nagenoeg ongewijzigd in vergelijking met het vorige jaar. Dit onderzoek is doorlopen uitgevoerd bij beëindiging van elke binnengekomen zorg in 2013.

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.

13 mei 2014



Jeroen Meddens



Vincent Blankespoor

Samenvatting

De overkoepelende mening van klanten ten opzichte van het product ‘palliatieve 24 uurszorg’ is zeer positief. Dit komt omdat het product er voor zorgt dat een (laatste) grote wens in vervulling gaat zonder 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 van dit product met het niveau dat Royal Care etaleert én zonder dat daar een particuliere bijdrage van de klant voor wordt gevraagd.

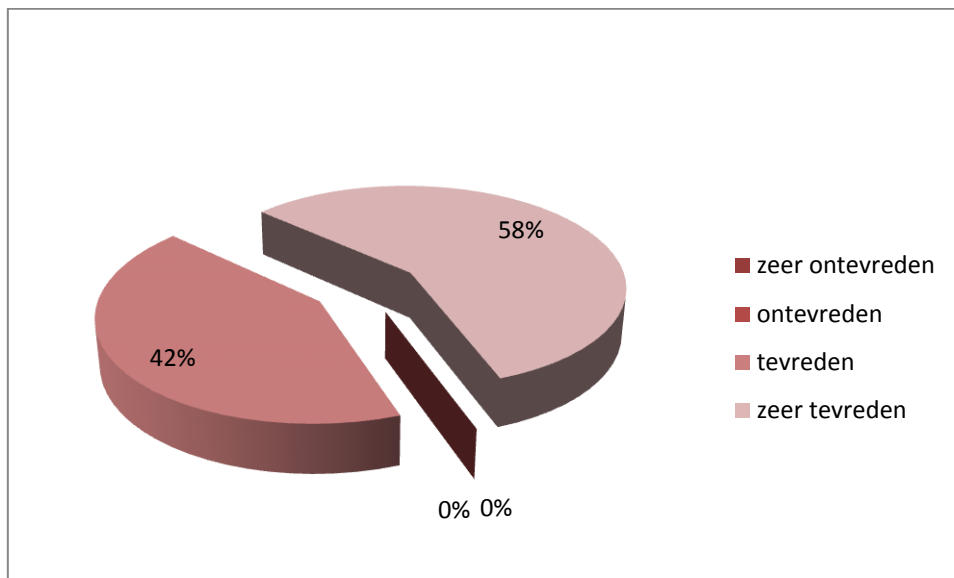
De verwachtingen die komen met het inwilligen van deze wens zorgen ervoor dat Royal Care aan hoge verwachtingen heeft te voldoen. Mede daardoor beoordeelt de klant de terminale 24-uurszorg, voorafgaand aan de zorginzet, als zeer positief. Met deze analyse van de klanttevredenheid wordt bevestigd dat we aan deze verwachtingen kunnen voldoen. Meer dan 70% van de respondenten is zeer tevreden over de volgende onderdelen: **de wijze waarop nazorg is geboden, respectvolle omgang van de zorgverleners**, en het **nakomen van de afspraken van de zorgverlening**. Daarbij was geen van de respondenten (zeer) ontevreden over deze onderdelen.

Waar zit dan de ruimte voor verbetering? Bij de analyse van vorig jaar kwam naar voren dat de klant een verbeteringsmogelijkheid ziet met betrekking op de stervensbegeleiding, hiermee zijn we aan de slag gegaan en dit heeft zijn vruchten afgeworpen. 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 voor zowel de klant als de naasten. Zoals al eerder noemde we de verwachtingen waaraan Royal Care moet zien te voldoen. Daarom zal in **2015 de focus liggen op** het verbeteren van de communicatie **overgang van het ziekenhuis naar huis** ook met betrekking op de te verwachten zorg (o.a. verschil huishoudelijk of persoonlijke verzorging). Zodat zowel de naasten als de klant beter inzicht krijgen in de te verwachten zorg.

Hierdoor heeft Royal Care een verbetering gemaakt van dit zorgaanbod en daardoor ook een verhoging van de klanttevredenheid in 2013.

“Namens de familie willen wij uw medewerkers hartelijk danken, voor hun goede zorg, gedurende de tijd die zij hier samen met ons waren.”

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



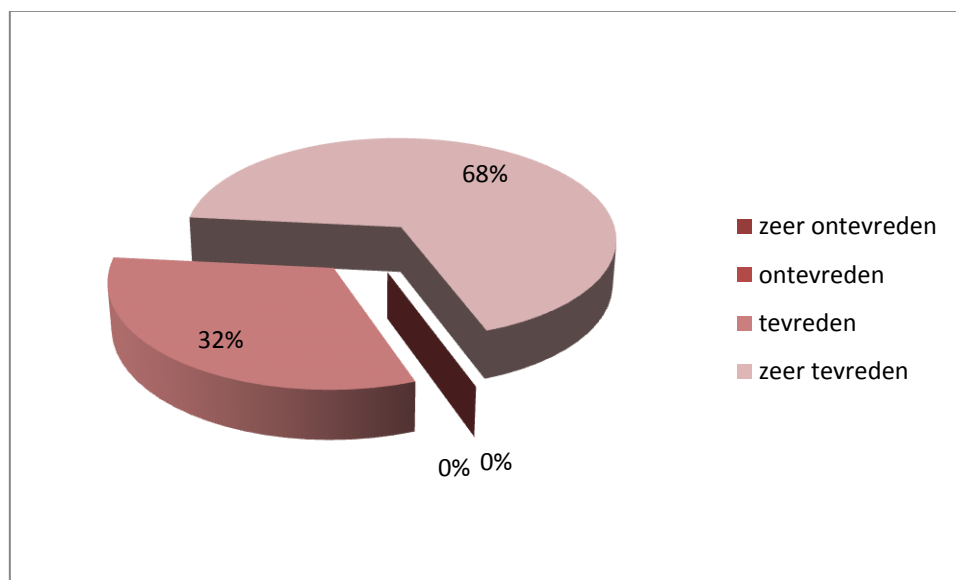
De meeste zorgen beginnen met een ontslag vanuit het ziekenhuis. De start van de 24-uurszorg vraagt om veel coördinatie. Zowel door de transferafdeling als van Royal Care; de klant moet naar huis, hulpmiddelen moeten worden besteld en de zorgverlener dient op een gewenst tijdstip bij de klant te arriveren. Terwijl niet altijd iemand op het huisadres aanwezig is of (naasten van) de klant open staat voor het zorgaanbod. 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 (naasten van) de klant in een situatie verkeren van groot verdriet en onzekerheid waardoor veel informatie niet wordt opgevangen.

Deze vraag is opgenomen in deze analyse om zowel ziekenhuizen als Royal Care inzicht te verschaffen in de klantervaring wanneer het gaat over de overgang van het 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.

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. Deze proactieve houding heeft geleid tot een resultaat waarbij geen van de respondenten aangeeft ontevreden te zijn over de transitie van ziekenhuis naar huis.

“Wij willen jullie heel hartelijk bedanken voor de liefdevolle verzorging van onze moeder. Jullie hebben het mogelijk gemaakt dat we op een hele mooie manier in haar eigen omgeving afscheid hebben mogen nemen van onze moeder. We kijken terug op een zeer waardevolle tijd.”

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

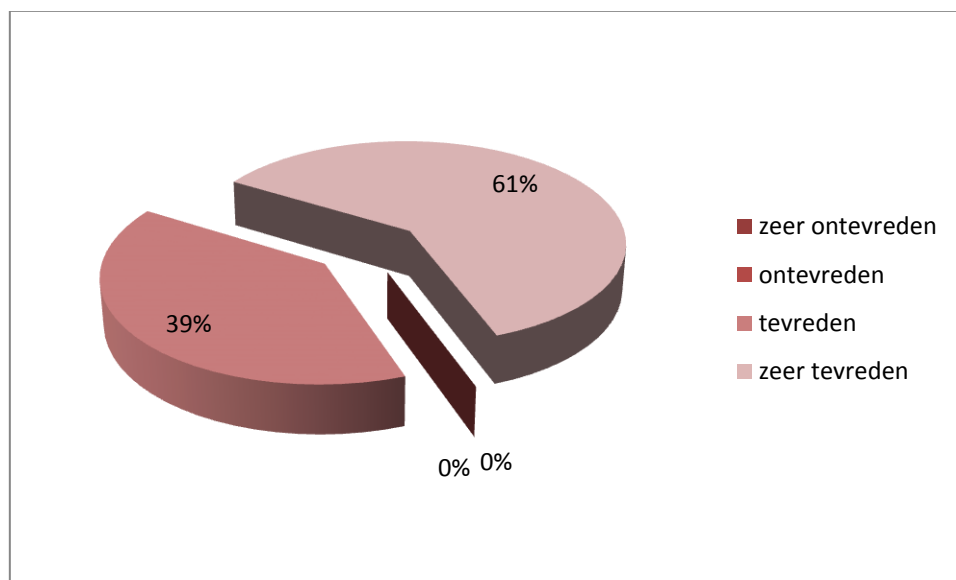


De vakbekwaamheid van de zorgverleners wordt positief ervaren door alle klanten, waarbij een ruime meerderheid zelfs zeer tevreden is. In principe is de vakbekwaamheid het technische aspect van de zorgverlening. Wanneer het gaat om de kwaliteit van de technische zorg; veelal verpleegkundige handelingen, 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 zorgverleners die als freelancer betrokken zijn bij de 24 uurszorg 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 hoe de klant de zorg ervaart. Dit wordt verderop in de analyse beschreven.

“Alle medewerkers deden hun werk goed, maar er was een verschil in bekwaamheid. De dames met veel, hadden meerdere jaren ervaring, zij kwamen resoluter over. Meerdere jaren ervaring zou een vereiste moeten zijn Maar in het algemeen verleent u prima zorg.”

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



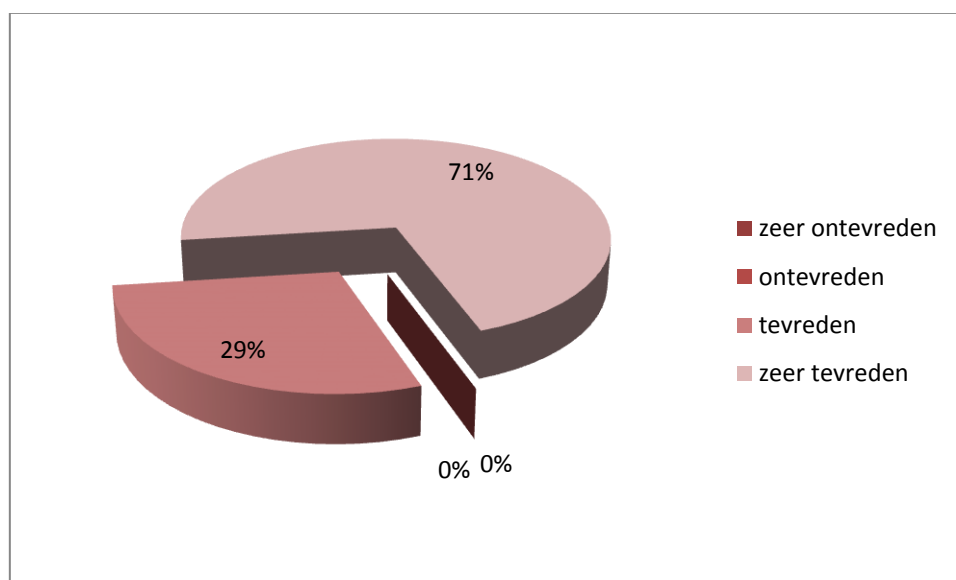
Tijdens de zorg is de zorgverlener continu aanwezig. Dat vraagt om souplesse wanneer het gaat om afstand en nabijheid. Er dient voldoende toezicht te zijn om de zorg en zorgvraag van de klant te kunnen beoordelen, zonder dat de klant het gevoel krijgt dat de zorgverlener continu op de huid van de klant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

Hierin zien we een positief verschil ten opzichte van vorige jaar, toen ervoer nog 6% van de klanten een mate van onzorgvuldigheid of onoplettendheid terwijl geen van de respondenten uit 2013 dit aangeeft. Het percentage tevreden is verdubbeld van 19% naar 39%, dat resulteert in een kleine afname van het percentage zeer tevreden naar 61%.

*“Het is goed verlopen allemaal, het zijn toegewijde mensen.
Wel zouden wij liever iets vaker even alleen geweest zijn met de heer.”*

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



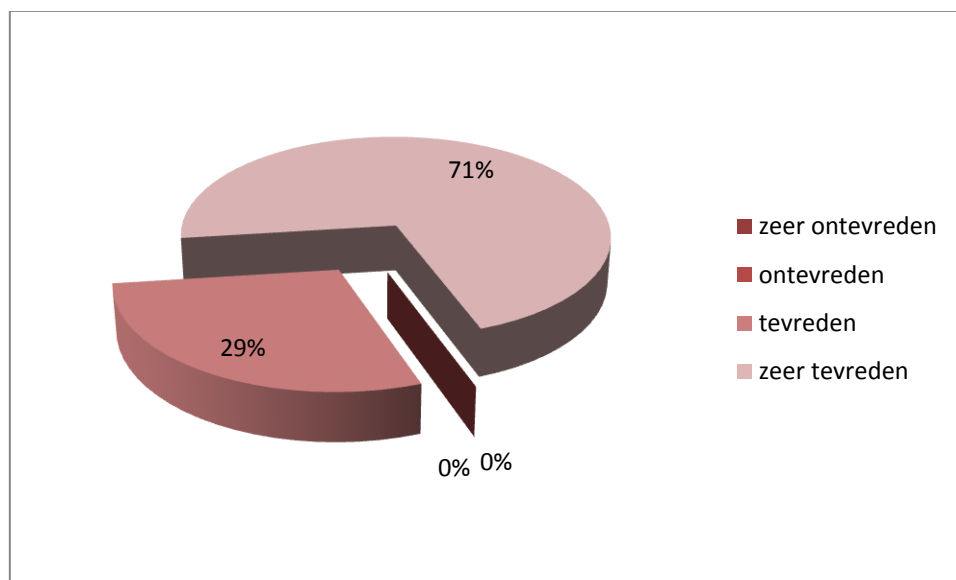
De basishouding die zorgverleners dienen in te nemen wordt onder andere besproken tijdens functioneringsgesprekken. Zoals eerder gerefereerd is de klantervaring meer gericht op de presentatie en bejegening van de zorgverlener in plaats van de kwaliteit van de ontvangen zorgverlening. Naast de kwaliteit 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.

Wij zijn dan ook verheugd met de positieve ervaringen die klanten met ons willen delen, zo ervaart bijna driekwart van de respondenten de omgang van de zorgverlener als zeer respectvol en de overgebleven kwart als respectvol.

“Ik ben zeer onder de indruk over de zorg die er voor mijn man en ook voor mij is gegeven. Zeker de laatste anderhalve week toen het erg slecht met hem ging. Sandra en Pieter gingen op respectvolle wijze om met mijn man, maar ook met de rest van de familie. Ook ik persoonlijk heb erg veel steun aan hen gehad. Mijn zeer gemeente complimenten voor Sandra en Pieter.”

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



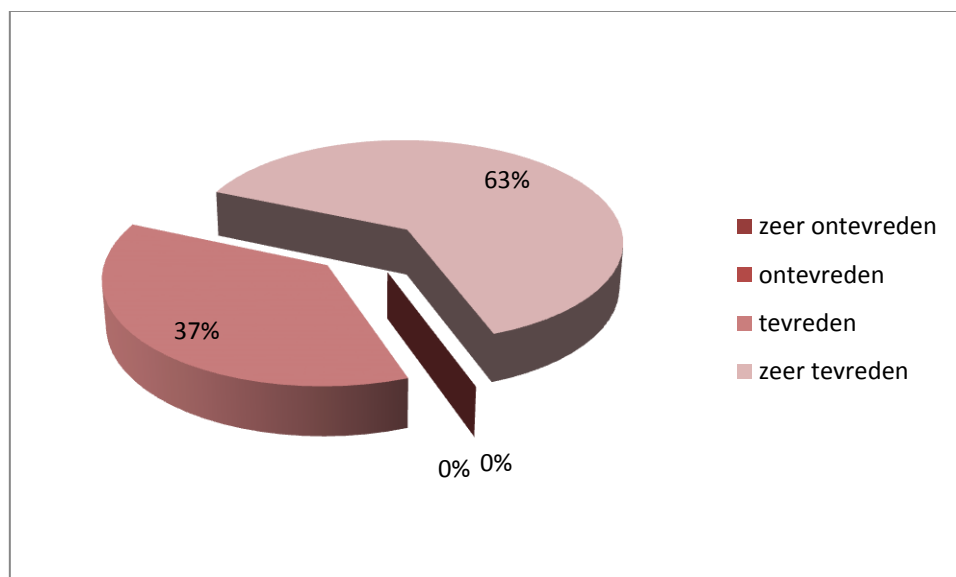
Klanten geven aan dat zij naast een respectvolle omgang van zorgverleners (vraag 4) zeer tevreden zijn (71%) over het nakomen van de gemaakte afspraken. Bij iedere zorgvraag worden afspraken gemaakt tussen de klant en het team van zorgverleners. Dit legt de basis voor een goede zorgrelatie. De afspraken 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. Ook hier weer is de communicatie met (naasten van) klanten zeer belangrijk.

Royal Care stelt dat de zorgverleners zich zeer dienstbaar opstellen en de afspraken nakomen. 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.

“Namens de familie willen wij uw medewerkers hartelijk danken, voor hun goede zorg, gedurende de tijd die zij hier samen met ons waren.”

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

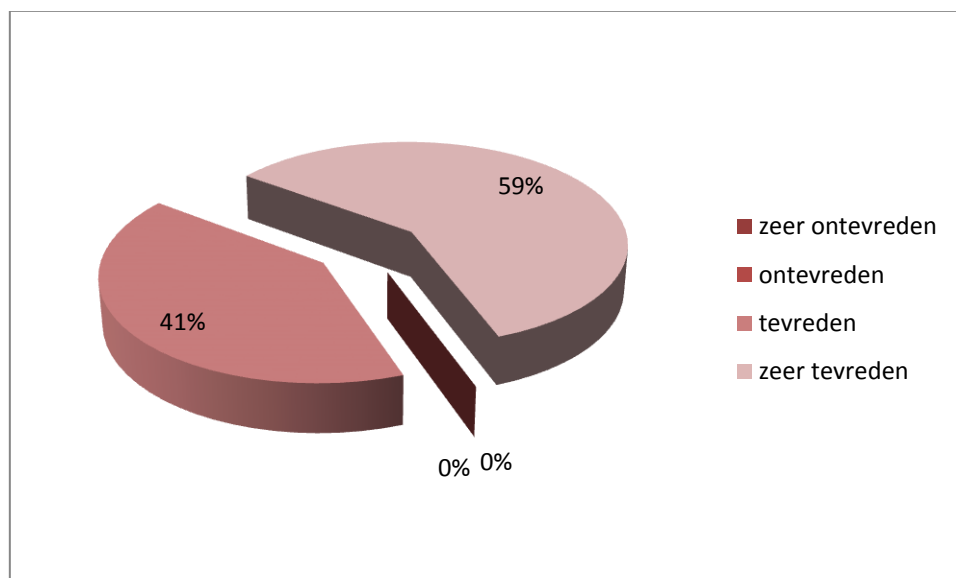


Deze vraag is in de ogen van Royal Care en de zorgverleners een lastige vraag. Door persoonlijk contact van de kantoor medewerkers met de klanten wordt een inschatting gemaakt welke zorgverlener het beste bij een medewerker past. Maar het kan altijd voorkomen dat de klant minder te spreken is over de ‘match’. Dat hoeft dus niet direct te betekenen dat de zorgverlener niet voldoet. Mocht er behoefte zijn aan verandering dan werken wij hier maximaal aan mee om de klant in zijn behoefte in de laatste levensfase te ondersteunen.

Slechts incidenteel verloopt het met de klant, maar vaker 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 naasten gedaan wanneer ze daar open voor stonden. Wat bleek; door de klant en naasten wordt geoordeeld in hoeverre de zorgverlener náást de feitelijke zorgverlening de stervensbegeleiding uitvoert. Hierin is de ene zorgverlener verder dan de ander.

“Vooral wil ik vermelden dat ik, mijn dochter en familie de zusters Claudia en Guillian zeer hoog hebben staan. Zowel de verzorging als de steun en toeverlaat waren meer dan geweldig.”

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

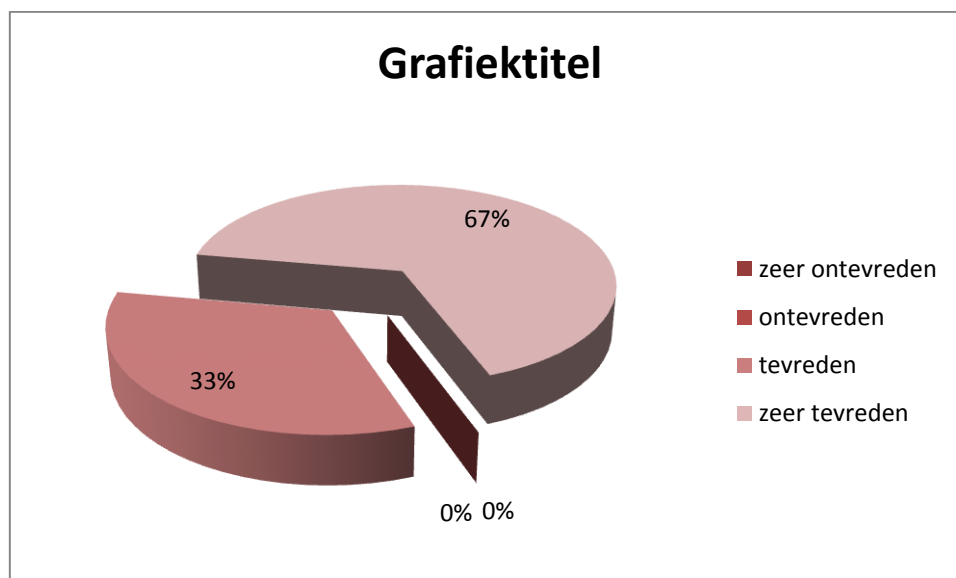


Doorgaans is hygiëne van algemeen belang voor goede zorg. Bij terminale zorg is de hygiëne zo mogelijk nog belangrijker. De klant kan nog onder behandeling zijn waardoor de klant is bloot gesteld aan cytostatica. Daardoor zijn er aanvullende maatregelen noodzakelijk.

Waar vorig jaar ‘slechts’ 94% van de klanten tevreden was over de hygiëne is nu de volle 100% tevreden of (het merendeel) zeer tevreden. 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.

*“Met uw collega Jane waren wij niet tevreden! Gebruikte plastic handschoenen.
Wij hadden grote bedenkingen tegen haar verpleeg schap.”*

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



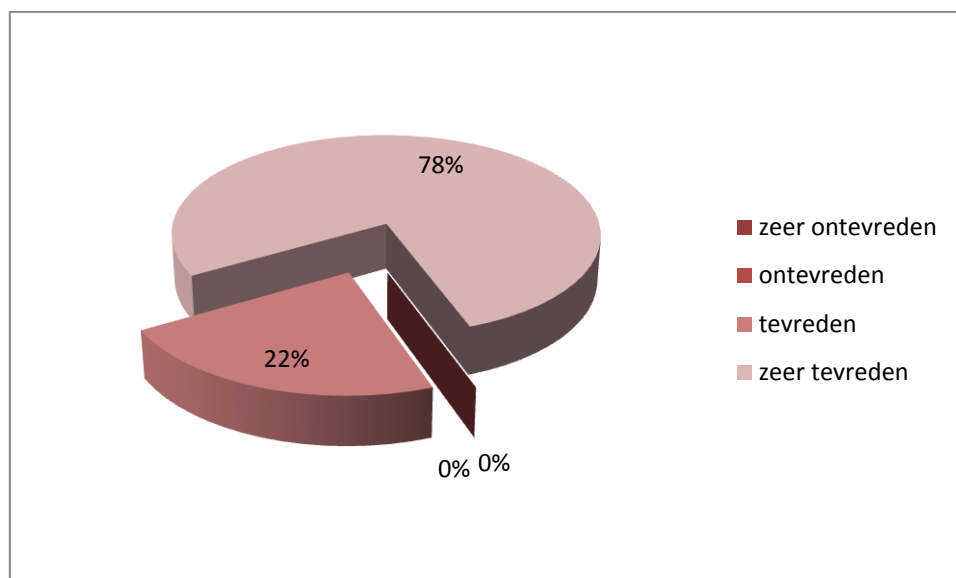
Ten opzichte van vorig jaar (2012) zijn in 2013 een even groot percentage mensen tevreden, en is het percentage zeer tevreden gestegen van 60% naar 67%.

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 voor 15 jaar (digitaal) worden opgeslagen.

“Zeer tevreden over de zorg en de manier waarop het geregeld is.”

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



Waar vorig jaar de resultaten aanleiding gaven voor een passende aanpak, zijn de cijfers dit jaar sterk veranderd. Dit komt mooi naar voren wanneer de cijfers gemeten over 2012 en 2013 tegenover elkaar worden gezet:

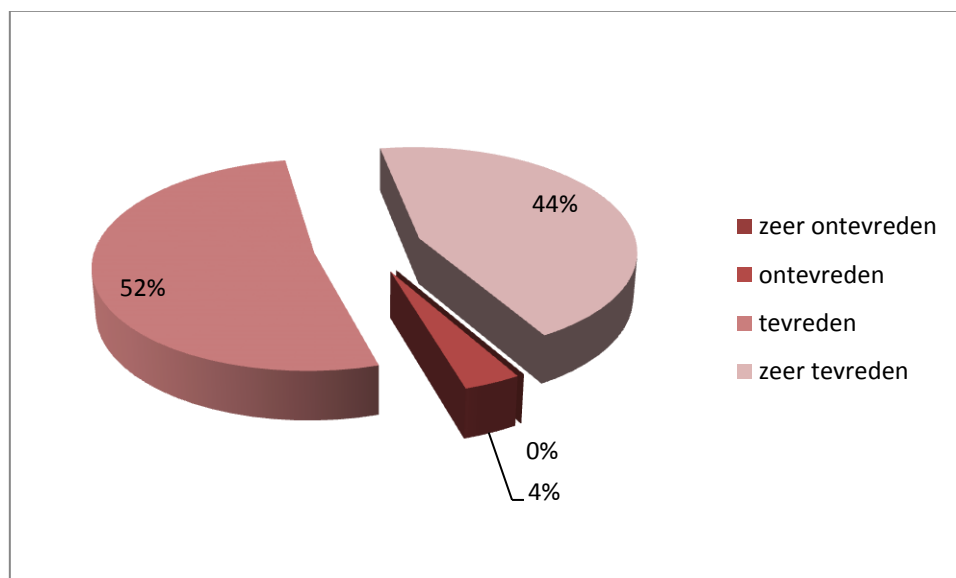
	2012	2013
<i>Zeer tevreden</i>	62%	78%
<i>Tevreden</i>	24%	22%
<i>Ontevreden</i>	10%	0%
<i>Zeer ontevreden</i>	4%	0%

De verschillen in de gemeten ervaring zijn het grootst op de ervaring die klanten hebben met de nazorg die door de zorgverleners van Royal Care wordt geboden. Doordat we met onze ervaring de geboden (na-)zorg periodiek aanscherpen ontwikkeld zich een positieve trend.

Deze zullen we doorpakken in 2014. Aandachtspunten hierbij zijn het welzijn en welbevinden van zowel de klant als de achterblijvende partner (indien aanwezig). Zo kunnen we er voor zorgen dat de achterblijvenden naasten zijn toegerust op het achterblijven.

*“We zijn blij met de wijze waarop alles is verlopen.
Het heeft het acceptatievermogen zeker goed gedaan.”*

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

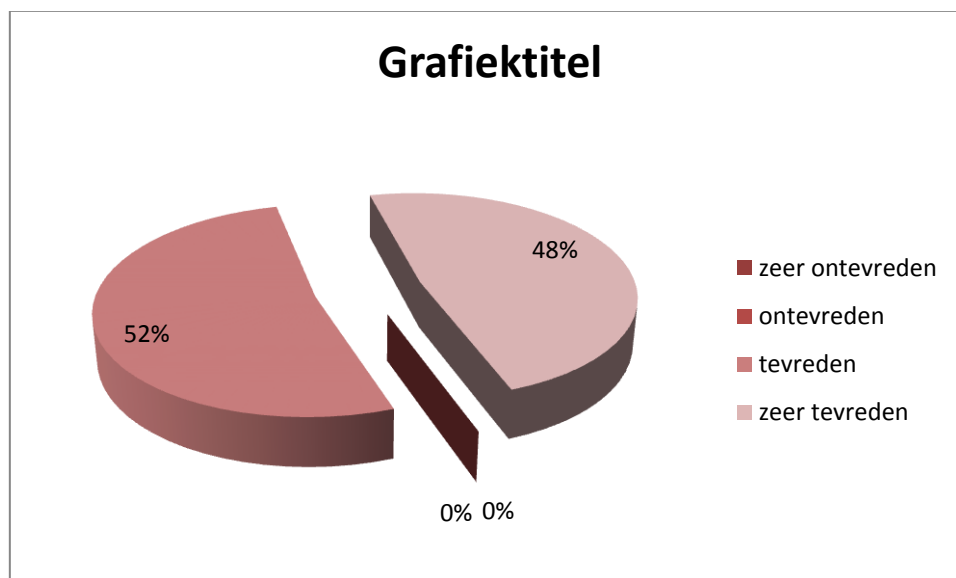


Hoewel de klant zelf nauwelijks gebruik maakt van het zorgdossier is het een zeer belangrijk onderdeel van de zorg. Bij aanvang van de zorg worden alle relevante zaken doorgenomen en daarin opgenomen. Gedurende de zorg kunnen zowel de zorgverlener als de (naasten van) klanten hierin rapporteren. Dit zorgt ervoor dat er altijd een feedback moment is vanuit de geboden zorg waarmee Royal Care en / of de zorgverlener aan de slag kan.

Dit jaar verschilt de gebruikers ervaring van de zorgvrager kant nauwelijks met andere jaren. We zijn blij dat nog steeds 94% positief is over ons zorgdossier.

“Namens mijn moeder en de familie willen wij een groot compliment geven aan Claudia en Monica, die beiden zeer liefdevol en attent aanwezig zijn geweest en mijn moeder vakkundig hebben verzorgd. Ook onze dank dat er maar twee dames in totaal de verzorging hebben gedaan in plaats van elke keer een ander.”

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



Waar voorgaand jaren altijd wel een klant (4%) aangaf niet tevreden te zijn over de geleverde diensten geeft in dit jaar geen van de respondenten aan dat ze ontevreden zijn. Dit is een compliment voor de kantoormedewerkers. Ook zien wij hier aan dat de op- en of aanmerkingen van klanten en zorgverleners ter harte worden genomen door coördinatoren die daarop hun dienstverlening verbeteren.

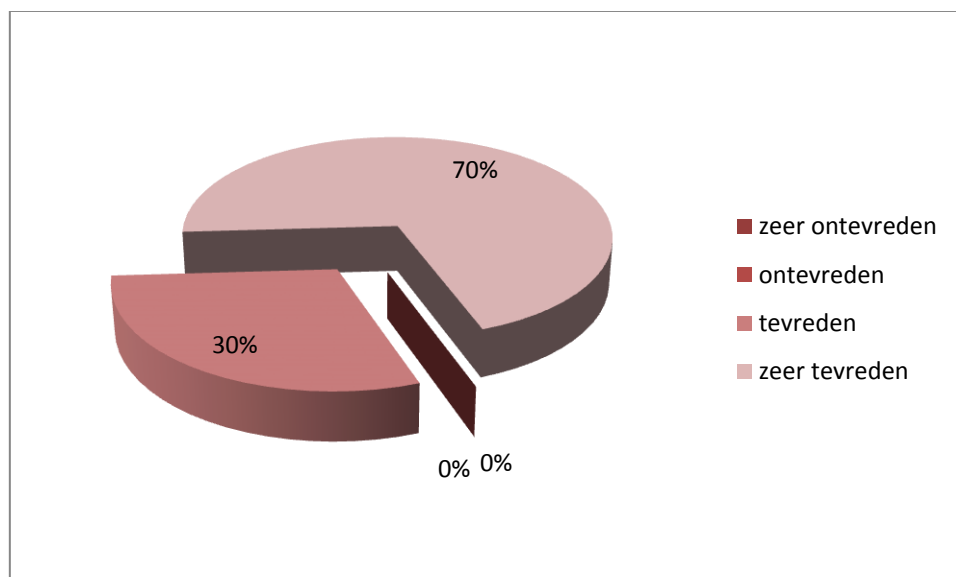
De directe lijn tussen zorgvrager en zorgverlener is via kantoor. De fysieke afstand tussen kantoor en de zorgverlening is groot en juist daarom probeert Royal Care die afstand zo klein mogelijk te maken door regelmatig contact te hebben met de klant en zijn familie. Zowel via de telefoon als fysiek.

Zoals eerder geschreven is, wordt de zorg kleinschalig georganiseerd wat inhoudt dat de klant altijd bij de zorgcoördinator bekend is. Elke zorg heeft zijn vaste zorgcoördinator, dit zorg voor rust bij zowel de zorgverlener, de zorgvrager en de naasten van de zorgvragen.

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.

*“We zijn zeer dankbaar en tevreden met het inschakelen van Royal Care.
Vooral de zorg in de laatste, moeilijke, weken verdient alle lof.”*

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



Deze vraag gaat verder in op de vorige vraag, ook hier is duidelijk te zien dat vanuit het kantoor een stijgende lijn te zien is wanneer het gaat om informatie voorziening (communicatie). Waar vorig jaar 'maar' 92% tevreden was (waarvan 46% tevreden was en 46% zeer tevreden) zien we dat dit jaar alle respondenten vonden dat de kwaliteit van de informatie die werd voorzien vanuit het kantoor goed tot zeer goed is. Er zijn in deze kwaliteitsanalyse zelfs geen ontevreden klanten gerapporteerd, het percentage zeer tevreden klanten steek zelfs met 25% naar een 70% zeer tevreden klanten.

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.

“Wij zijn erg tevreden met de liefdevolle verzorging die aan onze man en vader is gegeven. Wij kunnen tevreden terugkijken op zijn laatste dagen, dankzij de aandacht en zorg die Carmelita voor hem had.”

