

Postprint Version	1.0
Journal website	http://www.begrijpelijketaal.nl/y-publicaties/Tijdschriften.asp?IdTijdschrift=19
Pubmed link	
DOI	

This is a NIVEL certified Post Print, more info at <http://www.nivel.eu>

Cliënten en de kwaliteit van hun huishoudelijke hulp: CQ-index Hulp bij het Huishouden is klaar.

Het merendeel van de cliënten is positief over de hulp bij het huishouden door de thuiszorgorganisatie. Dat neemt niet weg dat er nog volop kwaliteitsverbetering mogelijk is. Dat blijkt uit een pilot met de Consumer Quality (CQ)-index Hulp bij het Huishouden. José Peeters en Alfons Nederkoorn leggen uit hoe de index tot stand kwam en wat het nut ervan is. 'De index biedt cliënten nuttige vergelijkingsinformatie die kan helpen bij de keuze van een aanbieder.'

Sinds de invoering van de Wmo zijn gemeenten verantwoordelijk voor de evaluatie en het toezicht op de kwaliteit van de hulp bij het huishouden. Cruciaal is dat gemeenten in de Wmo meer beleidsvrijheid hebben en cliënten meer keuzevrijheid. Tegelijkertijd blijven de Kwaliteitswet zorginstellingen en daarmee het toezicht van de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) van toepassing op de hulp bij het huishouden. Er gelden landelijke eisen waaraan de kwaliteit van de geleverde hulp moet voldoen. Deze eisen zijn vastgelegd in het *Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden* (opgesteld door ActiZ, BTN, LOC Zeggenschap in Zorg, Sting, VNG, VWS en IGZ en te downloaden via www.invoeringwmo.nl).

HULP BIJ HET HUISHOUDEN

Het NIVEL heeft op basis van de eisen de Consumer Quality (CQ)-index Hulp bij het Huishouden ontwikkeld en de ervaringen van cliënten gemeten (Peeters, J.M. en J. Rademakers, CQ-index Hulp bij het Huishouden: meetinstrumentontwikkeling, Utrecht: NIVEL, 2009). De CQ-index is een landelijk geaccepteerde meetinstrument om ervaringen in de zorg te meten vanuit een aantal kwaliteitsaspecten. Deze geven inzicht in wat cliënten belangrijk vinden en wat hun ervaringen zijn met de zorg. Het Centrum Klantervaring Zorg (CKZ) beheert de CQ-indexen en houdt toezicht op de metingen. De resultaten van metingen laten zien hoe de zorg werkt en waar verbeteringen mogelijk zijn.

De CQ-index maakt deel uit van een reeks meetinstrumenten die al zijn ontwikkeld: algemene CQ-indexen (zoals over de ervaringen van verzekerden met zorg en de zorgverzekeraars), sectorspecifieke (zoals de CQ-index Verpleging, Verzorging & zorg Thuis) en aandoeningsspecifieke (CQ-index Reuma). De ontwikkeling van de CQ-index Hulp bij het Huishouden en het testen ervan is gesubsidieerd door de IGZ en het Ministerie van VWS.

NUTTIGE INFORMATIE

De CQ-index biedt cliënten nuttige vergelijkingsinformatie die kan helpen bij de keuze van een aanbieder. De informatie uit de CQ-index en andere kwaliteitsinformatie zal worden geplaatst op de site www.kiesBeter.nl. Cliëntenraden krijgen handvatten om de belangen van hun achterban te behartigen. De gemeente kan de uitkomsten gebruiken om keuzes te maken bij de zorginkoop en om zicht te krijgen op de wensen en ervaringen van cliënten met de hulp bij het huishouden (monitoring). Voor de organisaties die hulp bij het huishouden leveren, zijn de kwaliteitseisen in het toezichtkader landelijk geldende eisen waaraan de door hen geleverde hulp bij het huishouden moet voldoen. Ook bieden de gegevens uit de CQ-index (en eventuele overige vragenlijsten) handvatten voor acties gericht op kwaliteitsverbetering van de hulp bij het huishouden.

Het kwaliteitsdocument biedt ook een kader aan alle professionals die te maken hebben met hulp bij het huishouden in de Wmo. Voor medewerkers van de aanbieders van hulp bij het huishouden zijn de kwaliteitseisen in het toezichtkader het richtsnoer bij hun handelen. Voor de IGZ zijn de kwaliteitseisen en de informatie uit de CQ-index, vanwege de validiteit en betrouwbaarheid, instrumenten waarmee de toezichtstaak wordt uitgeoefend.

KWALITEITSDOCUMENT

Verantwoorde hulp bij het huishouden draagt bij aan de kwaliteit van leven van een grote groep mensen in een veelal kwetsbare positie. Om de kwaliteit van de hulp bij het huishouden te kunnen toetsen en om het toezicht op verantwoorde hulp concreet in te vullen, heeft de Stuurgroep Verantwoorde Zorg een 'Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden' juni 2009, opgesteld.

Dit kwaliteitsdocument bestaat uit twee onderdelen: een algemeen deel en het feitelijke toezichtkader. In het algemene deel staat een beschrijving van de rollen en verantwoordelijkheden van de diverse betrokken partijen. In de praktijk bleek er behoefte te zijn aan een heldere uiteenzetting, mede omdat er diverse juridische kaders van toepassing zijn, zoals de Wmo en de Kwaliteitswet zorginstellingen.

Zo zijn de aanbieders en gemeenten verantwoordelijk voor de uitvoering van de hulp bij het huishouden (aanbesteding en contractering); gemeenten en de IGZ zijn verantwoordelijk voor het toezicht op de kwaliteit van de geleverde hulp bij het huishouden.

Het tweede deel van dit kwaliteitsdocument bevat het feitelijke toezichtkader op de geleverde hulp bij het huishouden. De IGZ gebruikt hiervoor twee op dit kader gebaseerde instrumenten: een vragenlijst gericht op de aanbieders en een vragenlijst die de ervaringen van cliënten met de hulp bij het huishouden in kaart brengt: de CQ-index Hulp bij het Huishouden.

ONTWIKKELING

De conceptvragenlijst is opgesteld op basis van de kwaliteitseisen van het kwaliteitsdocument en verder verfijnd aan de hand van focusgroepsgesprekken met cliënten, door vooral goed te luisteren naar wat cliënten belangrijk vinden als het gaat om de hulp bij het huishouden. De cliënt is immers de meetlat bij uitstek om te bepalen of aan de kwaliteit wordt voldaan. Ook zijn bestaande vragenlijsten van gemeenten om de tevredenheid van de cliënten met de hulp bij het huishouden te meten bestudeerd. De uiteindelijke conceptvragenlijst is ter beoordeling en goedkeuring besproken met de projectgroep met belangrijke partijen (Sting, VNG, LOC Zeggenschap in Zorg, IGZ, BTN en VWS) zodat het draagvlak groot is.

PILOT

In de tweede fase vond de veldtest (pilot) van de vragenlijst plaats bij 22 thuiszorgorganisaties verspreid over heel Nederland en ruim tweeduizend cliënten. De vragenlijst is getest op bruikbaarheid, interne validiteit, betrouwbaarheid en discriminerend vermogen. De CQ-index is op een gestandaardiseerde manier afgenomen, geanalyseerd en verwerkt. Daarbij is gekeken hoe cliënten de hulp bij het huishouden ervaren, welke aspecten zij het belangrijkste vonden en met welke verbeteringen vanuit cliëntenperspectief de meeste kwaliteitswinst is te behalen. Bijvoorbeeld: 'Komt de aanbieder (thuiszorgorganisatie of schoonmaakbedrijf) de schriftelijke werkafspraken over de hulp bij het huishouden na?' Of een vraag over bejegening: 'Luistert de huishoudelijke hulp aandachtig naar u?'

De respons op de vragenlijst was hoog (70%). Het ging in de pilot voornamelijk om vrouwelijke (80%) alleenwonende cliënten (75%) tussen de 75 en 85 jaar oud (44%). Ruim een derde van de cliënten (35,5%) heeft aangegeven dat iemand anders hem/haar heeft geholpen met het invullen van de vragenlijst. Over het algemeen werd de vragenlijst als zeer uitgebreid ervaren: cliënten hadden de indruk dat alle aspecten van hulp bij het huishouden aan bod komen. De CQ-index, zoals die na het testen tot stand is gekomen, bestaat uit zeventig ervaringsvragen.

WAARDERINGSCIJFERS

Standaard in de CQ-index zijn vragen over het oordeel van cliënten over de aanbieder. Aan cliënten wordt gevraagd om een rapportcijfer te geven voor de hulp bij het huishouden: van 0 (heel erg slechte hulp bij het huishouden) tot 10 (uitstekende hulp bij het huishouden). Het merendeel van de cliënten is positief over de hulp bij het huishouden door de thuiszorgorganisatie: het gemiddelde waarderingscijfer is 8,3. Dit is vergelijkbaar met het waarderingscijfer van de CQ-index VV&T (8,1%). Toch gaf 8,6% van de cliënten een

onvoldoende (een score van 0 t/m 6). Een score van 6 is meegerekend als lage score, omdat oudere cliënten neigen tot het geven van positieve scores.

Ook is de vraag gesteld of de cliënt de aanbieder zou willen aanbevelen bij familie en vrienden die hulp bij het huishouden nodig hebben: een meerderheid (90%) van de cliënten zal dit zeker of waarschijnlijk wel doen. Tot slot heeft een vijfde (21%) de afgelopen twee jaar vervelende ervaringen gehad met de aanbieder, zoals een hulp die niet kwam opdagen of een ondeskundige hulp, een hulp met wie het niet 'klikte' of afspraken met de aanbieder die niet werden nagekomen.

ERVAREN KWALITEIT

In deze pilot zien we weinig verschillen in kwaliteit tussen de thuiszorgorganisaties die hebben deelgenomen. Omdat aanbieders op vrijwillige basis hebben deelgenomen en mogelijk extra enthousiast bezig zijn met de kwaliteit van de diensten die zij bieden, kan het beeld iets te rooskleurig zijn. De gegevens van de pilot kunnen dan ook niet als referentiecijfers worden gebruikt. Mogelijk zullen de verschillen tussen aanbieders groter zijn bij een grootschaliger toepassing.

De resultaten tonen aan dat negen op de tien cliënten doorgaans een vaste hulp bij het huishouden hebben; de meeste cliënten (71%) krijgen per week twee tot vier uur hulp. Bij tweederde (66%) ging de hulp bij het huishouden binnen één maand van start, na de toewijzingsbrief van de gemeente. De ervaringen van cliënten met de huishoudelijke hulp zijn over het algemeen goed. De meeste huishoudelijke hulpen maken goed schoon, zijn hulpvaardig, beleefd en respecteren de privacy. Driekwart van de cliënten (74%) geeft aan zich beter te kunnen redden in huis dankzij de hulp bij het huishouden. Dit zijn zogenaamde 'koesterpunten': aspecten die cliënten belangrijk vinden en waar zij het meest tevreden over zijn.

VERBETERMOGELIJKHEDEN

Een belangrijke doelstelling van de CQ-index is om zogenaamde 'verbeterinformatie' zichtbaar te maken. Door de uitkomsten op vragen naar ervaringen met de hulp bij het huishouden te combineren met het belang dat cliënten hechten aan deze kwaliteitsaspecten, ontstaat een beeld van de aspecten die verbeterd zouden moeten worden. Cliënten in de pilot vinden vooral praktische afspraken, zoals hoe de zorgaanbieder met de voordeursleutel omgaat, voor verbetering vatbaar. Zij willen ook graag meebeslissen over de vraag van welke persoon zij hulp bij het huishouden krijgen. En ze willen dat er in overleg schriftelijke werkafspraken worden gemaakt. Bijvoorbeeld of de huishoudelijke hulp bereid is om naast de afgesproken taken iets extra's te doen.

HOE NU VERDER?

Aanbieders van huishoudelijke hulp gaan de vragenlijst gebruiken om de ervaren kwaliteit van hun diensten te meten. De Stuurgroep VV&T dringt er zeer op aan dat alle aanbieders (thuiszorgorganisaties en schoonmaakbedrijven) in 2010 de eerste keer de CQ-index Hulp bij het Huishouden gebruiken, en vervolgens om de twee jaar. Gemeenten kunnen de gestandaardiseerde CQ-index in de toekomst inzetten in hun eigen gemeenten voor de jaarlijkse rapportage van aanbieders van hulp bij het huishouden.

Het onderzoeksrapport 'Peeters, J.M. en J. Rademakers, CQ-index Hulp bij het Huishouden: meetinstrumentontwikkeling, Utrecht: NIVEL, 2009' is te downloaden via www.nivel.nl; de vragenlijst CQ-index Hulp bij het Huishouden en de werkinstructie is te downloaden via www.centrumklantervaringzorg.nl.

Dr. José Peeters is als senior onderzoeker verbonden aan het NIVEL (bereikbaar via tel. 030-2729628 of via j.peeters@nivel.nl). Drs. Alfons Nederkoorn is werkzaam bij het CKZ als beleidsmedewerker (bereikbaar via tel. 030-2729804 of via a.nederkoorn@centrumklantervaringzorg.nl).