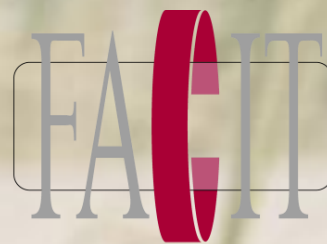




geaccrediteerd door
CENTRUM
KLANTERVARING ZORG

Dit onderzoek is uitgevoerd
volgens de richtlijnen van de CQ-index.



ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

Uitkomsten cliëntenraadpleging met de CQ-index Kraamzorg

De Drechtstromen

juni 2013 - maart 2014

Inhoudsopgave

Inleiding.....	5
DEEL I.....	5
1 Kwaliteitsindicatoren Kraamzorg	7
1.1 Ontwikkeling kwaliteitsindicatoren	7
1.2 Kwaliteitsindicatoren	7
1.3 CQ-index.....	7
2 CQ-index Kraamzorg bij De Drechtstromen	9
2.1 Achtergrond	9
2.2 De vragen	9
2.3 De antwoorden.....	9
2.4 Rapportage	10
2.4.1 Opbouw rapportage.....	10
2.4.2 Staafdiagrammen	10
2.4.3 Vergelijkingen.....	11
3 Cliëntenraadpleging onder kraamvrouwen	13
3.1 Steekproeftrekking	13
3.2 Informatievoorziening	13
3.3 Dataverzameling	13
4 Uitkomsten van de cliëntenraadpleging Kraamzorg.....	15
4.1 Respons.....	15
4.2 Uitkomsten cliëntenraadpleging	15
5 Indicatorscores.....	53
DEEL II.....	55
1 Conclusies	57
2 Aanbevelingen	61
Bijlage: Vragen CQ-index Kraamzorg gerubriceerd naar indicator.....	63

Inleiding

Voor u ligt de rapportage van de resultaten van de cliëntenraadpleging die bij De Drechtstromen met de CQ-index Kraamzorg is gehouden. De vragenlijst is door de respondenten via internet ingevuld.

In hoofdstuk 1 wordt ingegaan op de kwaliteitsindicatoren voor de kraamzorg en de achtergrond van de cliëntenraadpleging met de CQ-index. Hoofdstuk 2 beschrijft de gang van zaken rondom de CQ-index Kraamzorg bij De Drechtstromen.

In hoofdstuk 3 wordt beschreven hoe de steekproeftrekking, informatievoorziening en dataverzameling is verlopen. De kwantitatieve resultaten van de cliëntenraadpleging, gerapporteerd in staafdiagrammen, staan in hoofdstuk 4.

Hoofdstuk 5 bevat de indicatorscores: het gemiddelde van de scores op de vragen die samen een indicator vormen in het Kwaliteitskader Verantwoorde Kraamzorg.

In Deel II worden de conclusies en aanbevelingen gepresenteerd.

Facit, Velsen-Noord
Brigitte Peeters
april 2014

1 Kwaliteitsindicatoren Kraamzorg

1.1 Ontwikkeling kwaliteitsindicatoren

Het project 'Zichtbare Zorg Kraamzorg' is gestart met als doel te omschrijven wat verantwoorde kraamzorg is en om inzicht te krijgen in de geleverde kwaliteit. Het project Zichtbare Zorg Kraamzorg wordt ondersteund door het programma Zichtbare Zorg. Het programma ondersteunt het transparant maken van de kwaliteit van zorg in alle zorgsectoren. De partijen die deelnemen aan Zichtbare Zorg Kraamzorg zijn: Actiz, Branchebelang Thuiszorg Nederland (BTN), Nederlandse Beroepsvereniging voor Kraamverzorgenden (NBvK), Landelijke beroepsvereniging verzorging en zorgprojecten (Sting), Samenwerkende Professionele Organisaties Thuiszorg (SPOT), Koninklijke Nederlandse Organisatie van Verloskundigen (KNOV), Consumentenbond, Zorgverzekeraars Nederland (ZN), Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) en Ministerie van VWS.

In 2008 is begonnen met het opstellen van een Visie verantwoorde kraamzorg. Deze visie is de basis geweest voor het ontwikkelen van de kwaliteitsindicatoren.

1.2 Kwaliteitsindicatoren

In totaal zijn er 18 kwaliteitsindicatoren. Deze indicatoren zijn verdeeld naar de verschillende procesonderdelen waaruit de kraamzorg bestaat: intake, bevalling en kraambed. De ketenzorg is apart onderscheiden. Daarnaast is een onderscheid gemaakt tussen structuur-indicatoren (een voorziening in de organisatie), proces-indicatoren (resultaat van inspanningen) en uitkomst-indicatoren (effect van handelen).

De indicatoren vanuit het perspectief van de cliënt worden gemeten middels de CQ-index Kraamzorg. Met de CQ-index worden 8 van de 18 indicatoren gemeten. De overige 11 indicatoren zijn vanuit het perspectief van de kraamzorgaanbieder opgesteld en dienen door de aanbieder zelf gemeten te worden.

Vanaf verslagjaar 2010 is het aanleveren van kwaliteitsindicatoren verplicht voor alle kraamzorgaanbieders. Zorgaanbieders zijn verplicht om de CQ-index Kraamzorg eens per twee jaar te laten uitvoeren door een geaccrediteerd meetbureau.

1.3 CQ-index

De CQ-index is een gestandaardiseerde systematiek voor meten, analyseren en rapporteren van klantervaringen in de zorg. De systematiek is ontwikkeld door het NIVEL (het Nederlands instituut voor onderzoek van de gezondheidszorg), in samenwerking met de afdeling Sociale Geneeskunde van het AMC. Opdrachtgevers waren Agis, de Stichting Miletus (een samenwerkingsverband van verzekeraars) en ZonMw.

De CQ-index is gebaseerd op de Amerikaanse CAHPS-systematiek en de door het NIVEL ontwikkelde QUOTE vragenlijsten. CAHPS staat voor Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems. QUOTE betekent 'Quality Of care Through the patients Eyes'. CAHPS- en QUOTE-instrumenten zijn beide wetenschappelijk gefundeerd en meten ervaringen van consumenten van zorg. Dit is een belangrijk verschil ten opzichte van veel andere vragenlijsten, waarin naar tevredenheid van patiënten/consumenten wordt gevraagd. Vragen naar concrete ervaringen van zorggebruikers leveren meer bruikbare informatie op voor kwaliteitswaarborging en kwaliteitsverbetering dan meer subjectieve vragen naar tevredenheid. Daarnaast geldt dat beide families van meetinstrumenten zich globaal richten op dezelfde domeinen van kwaliteit van zorg, dat het fundament bestaat uit een mix van kwalitatief en kwantitatief onderzoek en dat in het ontwikkelingsproces een belangrijke rol is weggelegd voor de gebruikers van zorgvoorzieningen.

2 CQ-index Kraamzorg bij De Drechtstromen

2.1 Achtergrond

In dit onderzoek naar de ervaringen van cliënten van De Drechtstromen is gebruik gemaakt van de vragenlijst 'Ervaringen met de Kraamzorg' (versie 2.0, online). Deze vragenlijst bestaat uit 71, vooral gesloten, vragen.

De vragenlijst is ontwikkeld door het NIVEL in samenwerking met Zichtbare Zorg. De projectgroep Zichtbare Zorg bestond uit vertegenwoordigers van Zichtbare Zorg, Zorgverzekeraars Nederland (via Stichting Miletus), het Centrum Klantervaring Zorg, patiëntenorganisaties (NPCF) en zorgaanbieders (kraamverzorgenden, vertegenwoordigers van Kraamzorgorganisaties).

De vragenlijst meet de ervaringen van kraamvrouwen met de kwaliteit van zorg, geleverd door één of meer kraamverzorgenden van een kraamzorgorganisatie.

2.2 De vragen

Achtereenvolgens komen in de vragenlijst de volgende thema's aan de orde:

- de intake
- zorg van kraamverzorgende tijdens de bevalling
- zorg van kraamverzorgende tijdens de kraamperiode
- samenwerking en afstemming zorg
- algemeen oordeel

Daarnaast wordt een aantal vragen over de cliënt gesteld.

2.3 De antwoorden

Respondenten werd verzocht om het antwoord te kiezen dat het meest op hun ervaringen van toepassing was. De antwoordmogelijkheid 'niet van toepassing' (n.v.t.) geldt wanneer een cliënt een situatie niet heeft meegemaakt en hier dus niet over kan oordelen, of als de cliënt bepaalde hulp niet nodig heeft of niet wil ontvangen. Indien van toepassing wordt boven de grafieken aangegeven hoeveel cliënten dit antwoord hebben gekozen.

2.4 Rapportage

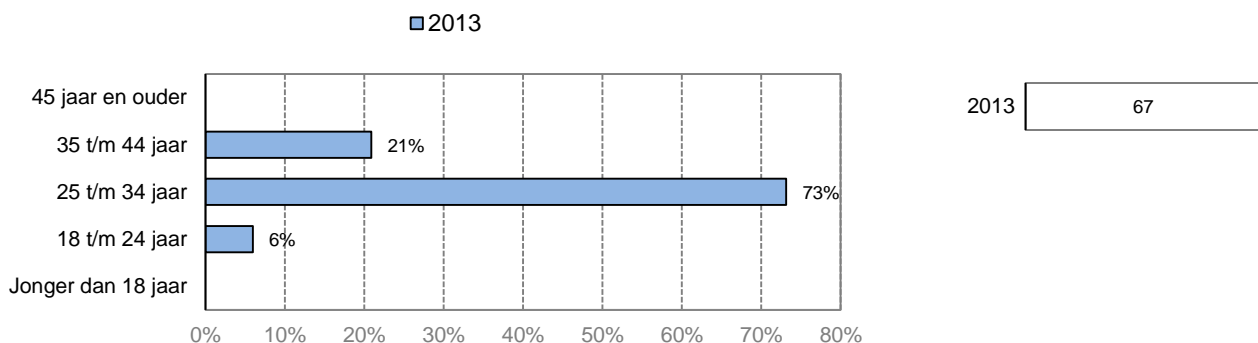
2.4.1 Opbouw rapportage

In deze rapportage worden in hoofdstuk 4 alle vragen en antwoorden gepresenteerd. De resultaten zijn weergegeven in de vorm van staafdiagrammen. Deze wijze van presenteren heeft als voordeel dat bij iedere vraag in één oogopslag kan worden gezien wat de belangrijkste uitkomsten zijn.

2.4.2 Staafdiagrammen

Er wordt in deze rapportage gebruik gemaakt van twee soorten staafdiagrammen, namelijk gegroepeerde en gestapelde staafdiagrammen. Het gegroepeerde staafdiagram ziet er bijvoorbeeld als volgt uit:

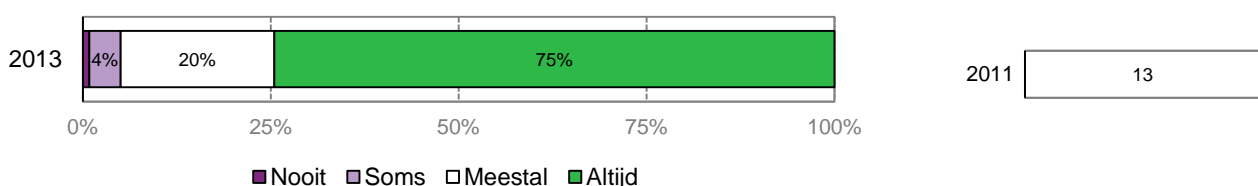
64. Wat is uw leeftijd?



Boven de grafiek staat de gestelde vraag (met CQI vraagnummer). Bij de naam van de organisatie eronder staat aangegeven hoeveel respondenten in totaal deze vraag hebben beantwoord. Naast de staven staan de percentages respondenten die het betreffende antwoord hebben gekozen. Wanneer het percentage kleiner is dan 0,5% wordt deze niet afgebeeld. Dit dient ervoor de visuele weergave van de grafiek zo helder mogelijk te houden.

Het zogenaamde gestapelde staafdiagram ziet er bijvoorbeeld als volgt uit:

34. Vond u de kraamverzorgende(n) deskundig?



Ook in dit staafdiagram kan de procentuele verdeling van de respondenten over de verschillende antwoordcategorieën worden bekeken. Bovendien kan worden afgelezen hoe de percentages over de antwoordcategorieën optellen. Rechts van het staafdiagram staat de legenda van de gebruikte antwoordcategorieën. In de staaf staan de percentages van de respondenten die een bepaald antwoord hebben gekozen. In deze grafiek geldt dat wanneer het percentage kleiner is dan 3,5% deze niet wordt afgebeeld.

2.4.3 Vergelijkingen

Op verzoek van De Drechtstromen zijn in deze rapportage, naast de uitkomsten van de cliëntenraadpleging van 2013 voor De Drechtstromen, ook de uitkomsten gepresenteerd van de raadpleging die in 2010 heeft plaatsgevonden en de uitkomsten van alle andere door Facit geraadpleegde organisaties. Dit is geen officiële vergelijking volgens de CQI-richtlijnen. Omdat er bij deze weergave geen casemix correctie is toegepast, kunnen er verschillen met de vergelijkingsinformatie in het prestatieoverzicht optreden. Verder geldt dat zichtbare verschillen pas na nadere statistische analyse als significant verschillend kunnen worden benoemd.

3 Cliëntenraadpleging onder kraamvrouwen

3.1 Steekproeftrekking

De doelgroep voor de cliëntenraadpleging onder kraamvrouwen van De Drechtstromen werd steeds gevormd door cliënten die in de 3 maanden voor de meting van deze organisatie kraamzorg ontvingen.

Om een zo groot mogelijk aantal cliënten te kunnen aanschrijven heeft De Drechtstromen ervoor gekozen om vier keer te meten; de eerste meting is gehouden onder cliënten die van 30 maart 2013 tot en met 22 juni 2013 kraamzorg ontvingen. De tweede meting is gehouden onder cliënten die van 23 juni 2013 tot en met 14 september 2013 kraamzorg ontvingen, de derde meting onder cliënten die van 15 september 2013 tot en met 7 december 2013 kraamzorg ontvingen en de vierde en laatste meting is gehouden onder cliënten die in de periode 8 december 2013 tot en met 2 maart 2014 kraamzorg ontvingen.

Van deze cliënten zijn door medewerkers van De Drechtstromen geen cliënten uitgesloten van deelname aan het onderzoek. Het aantal cliënten dat uitgenodigd kon worden voor deelname bedroeg aldus 218. De gemiddelde leeftijd van deze cliënten was 25,6 jaar.

3.2 Informatievoorziening

De vragenlijst is gedigitaliseerd en is door de respondenten via internet ingevuld. Cliënten zijn middels een e-mail benaderd voor deelname aan de raadpleging. In de e-mail was een link vermeld, waarmee de cliënten toegang konden krijgen tot de online vragenlijst. In de e-mail werden o.a. het doel van het onderzoek, alsmede de vertrouwelijkheid en de anonimiteit van het onderzoek toegelicht. Ook is aangegeven dat cliënten voor vragen en/of opmerkingen over het onderzoek en de vragenlijst telefonisch of via e-mail contact konden opnemen met Facit.

3.3 Dataverzameling

De e-mails zijn door Facit verzonden conform werkinstructies voor de CQI Kraamzorg en de landelijke richtlijnen in het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen PRO 03 (januari 2012).

Op 27 juni 2013, 26 september 2013, 12 december 2013 en 6 maart 2014 zijn de eerste e-mails verzonden. In week 2, 3 en 4 na de eerste verzenddatum is aan non-respondenten een herinneringsmail gestuurd.

4 Uitkomsten van de cliëntenraadpleging Kraamzorg

4.1 Respons

In totaal zijn er 218 cliënten uitgenodigd de vragenlijst in te vullen. Bij 34 cliënten was er sprake van een harde bouncer (de uitnodigingse-mail kon niet afgeleverd worden op het e-mailadres). In totaal hebben 73 van de 184 cliënten die een mail hebben ontvangen de vragenlijst ingevuld. De (netto) respons voor de raadpleging bij De Drechtstromen bedraagt daarmee 41%.

4.2 Uitkomsten cliëntenraadpleging

INTRODUCTIE

1. Heeft u in de periode - kraamzorg gekregen?

Vraag 1 is een screenervraag in de online vragenlijst waarmee cliënten worden geselecteerd die kraamzorg hebben gekregen binnen de onderzoeksperiode. Alleen van deze groep cliënten worden de ervaringen met de kraamzorg van De Drechtstromen gerapporteerd.

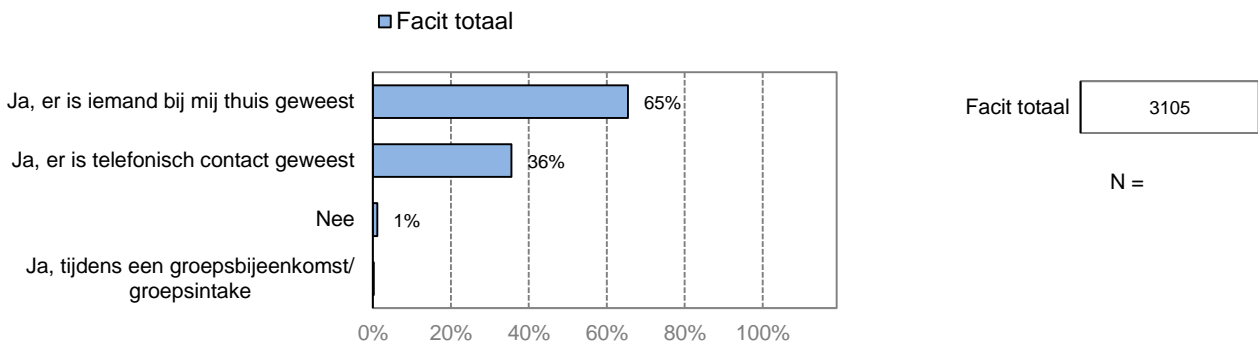
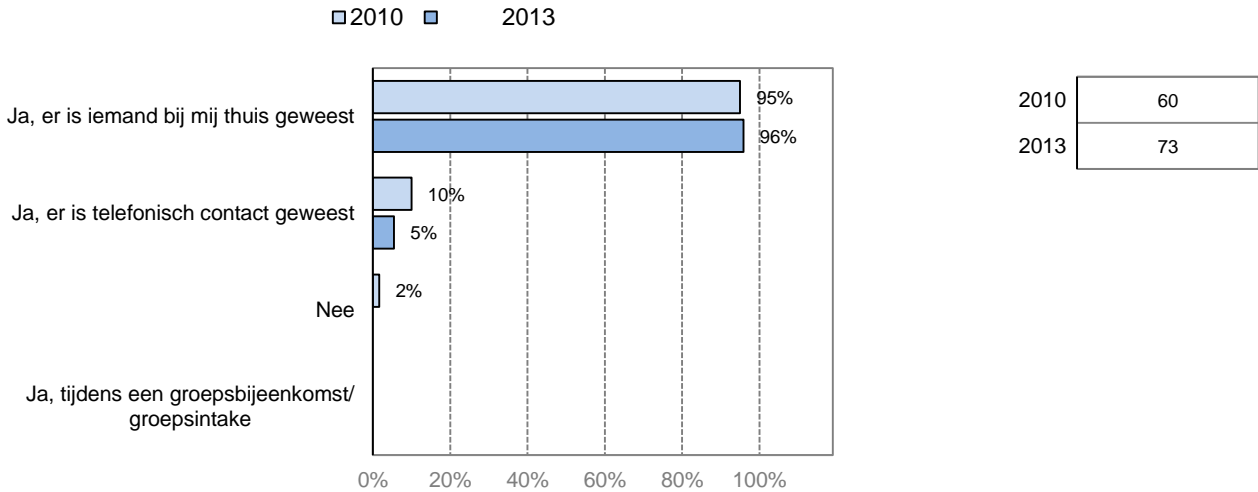
2. Op welke datum bent u bevallen?

Van de bevaldatum worden in deze rapportage geen statistieken gepresenteerd.

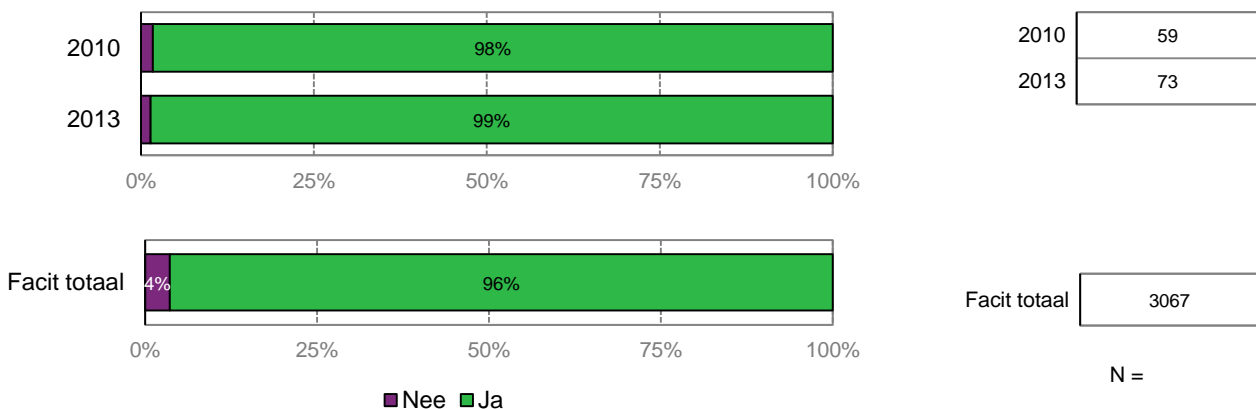
DE INTAKE

De vragen 3 t/m 9 gaan over het voorbereidend gesprek (intake) voor de bevalling.

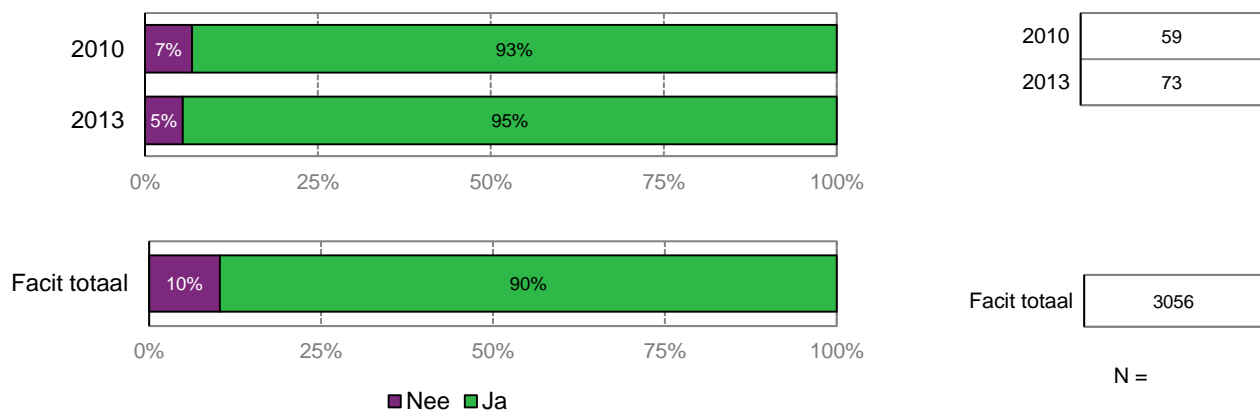
3. Heeft u vóór de bevalling een voorbereidend gesprek gehad met iemand van de kraamzorgaanbieder over de kraamzorg? (meerdere antwoorden mogelijk)



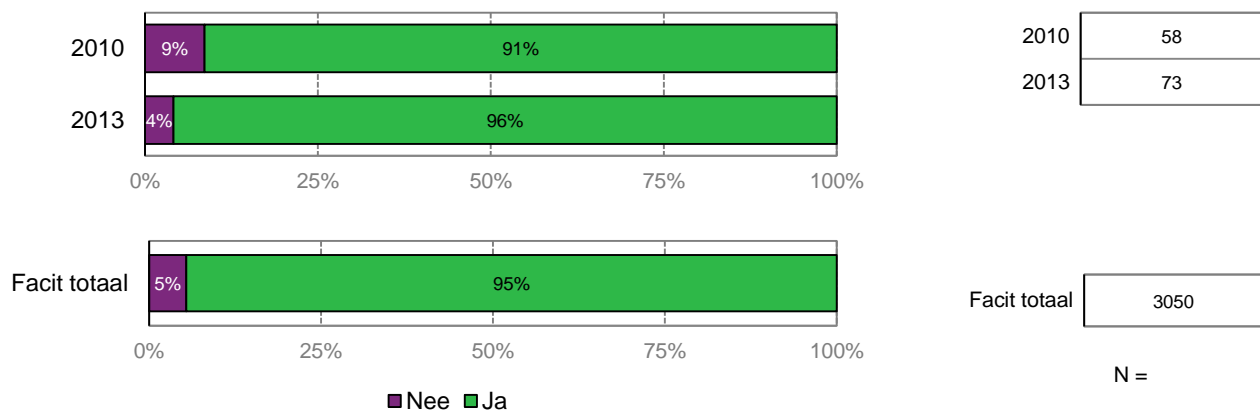
4. Bent u geïnformeerd over wat u in huis moest hebben voor de bevalling en daarna?



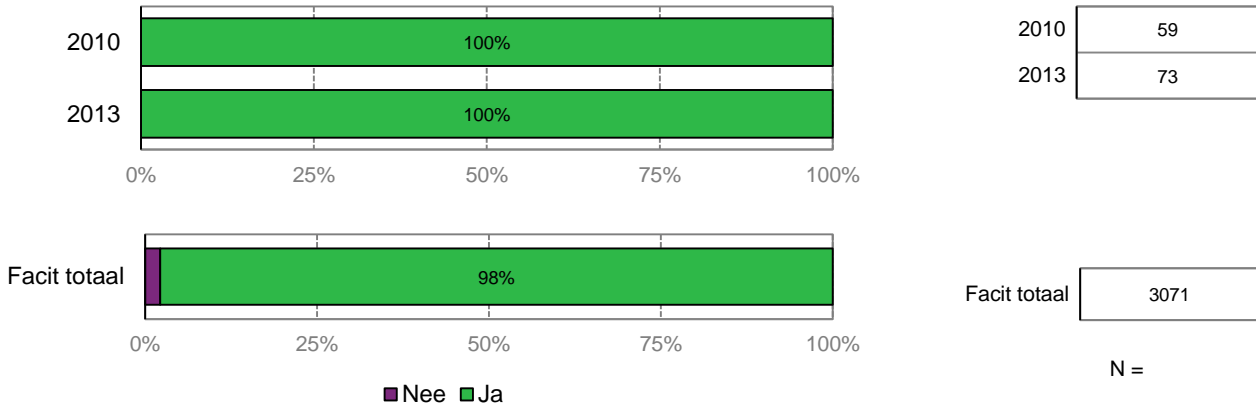
5. Kreeg u informatie van de kraamzorgaanbieder over de dingen die wel of juist niet bij de taken van de kraamverzorgende horen?



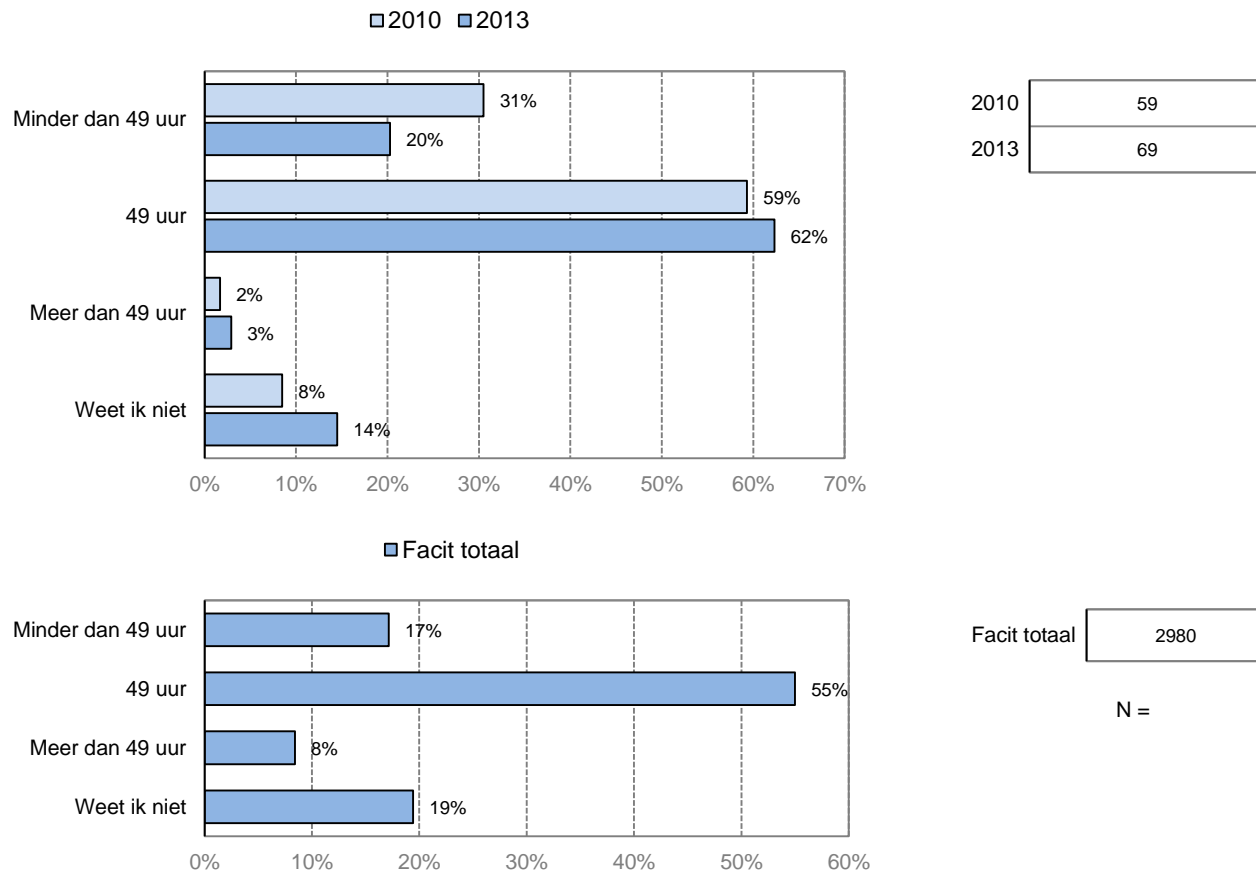
6. Kreeg u informatie over de bereikbaarheid van de kraamzorgaanbieder?



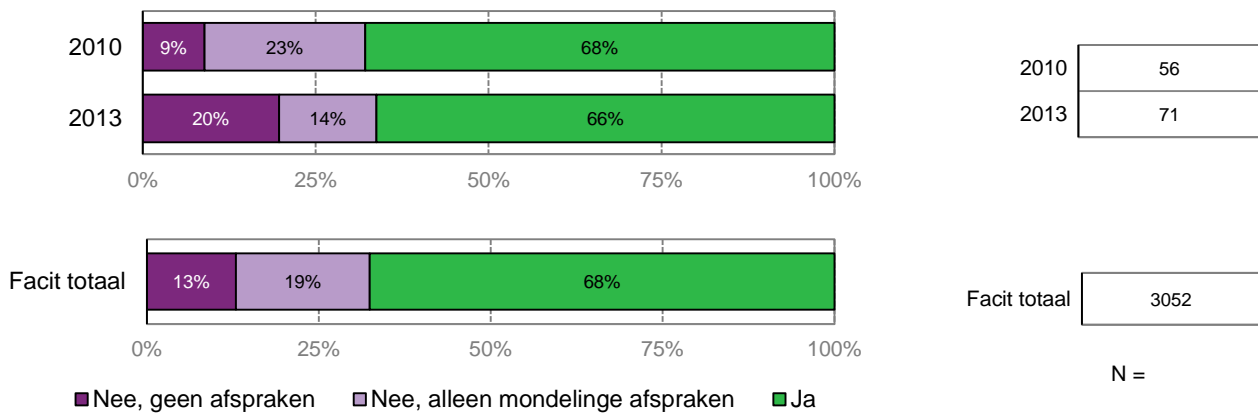
7. Is met u besproken hoeveel uren kraamzorg u zou krijgen?



8. Wat is er met u afgesproken tijdens het gesprek over het aantal uren kraamzorg dat u na de bevalling zou krijgen?



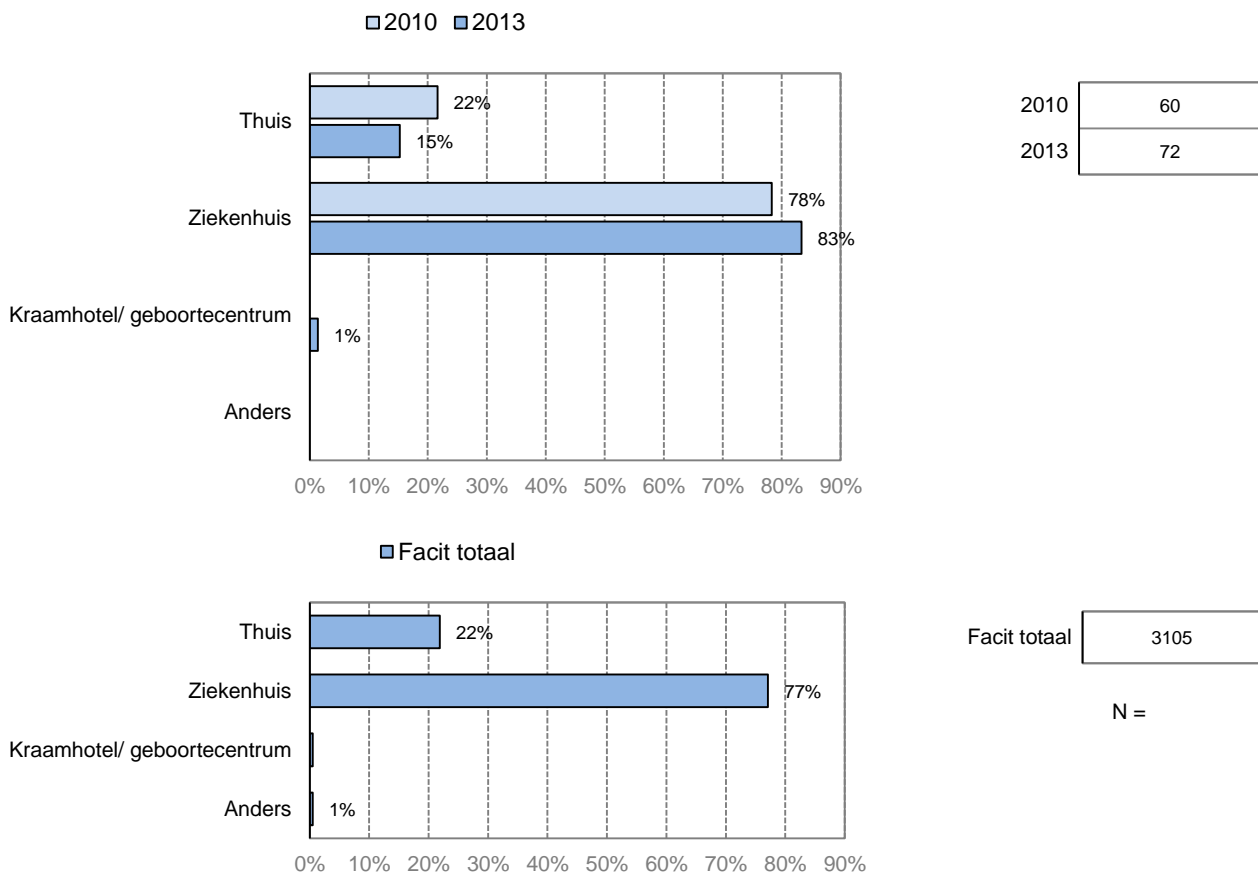
9. Zijn er met u schriftelijke afspraken gemaakt over de kraamzorg die u van de kraamzorgaanbieder zou krijgen?



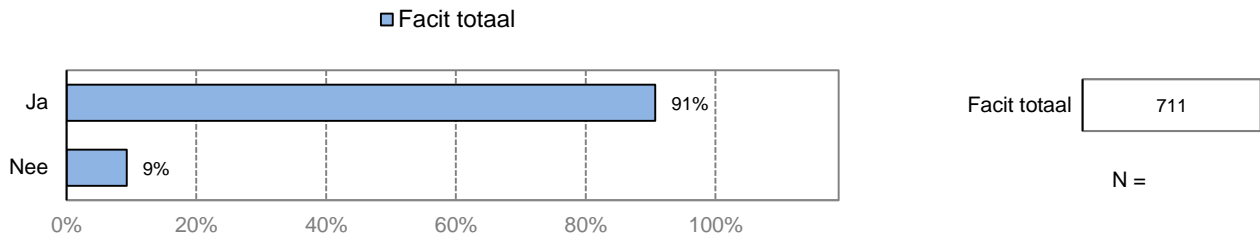
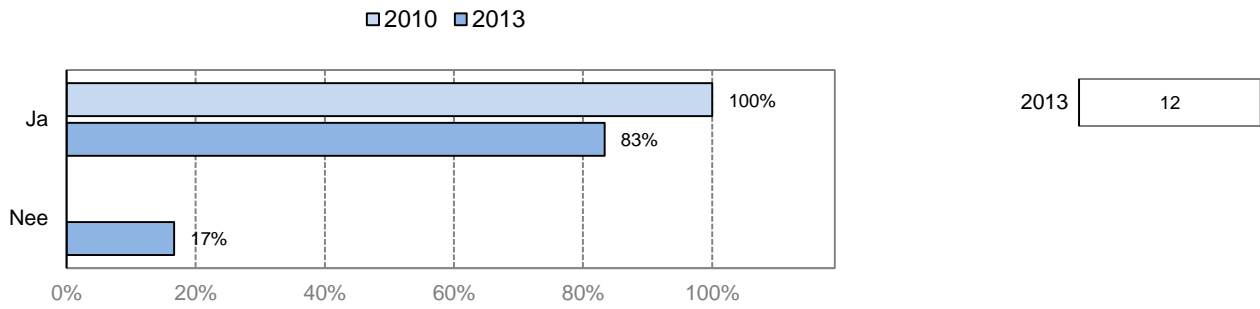
ZORG VAN KRAAMVERZORGENDE TIJDENS DE BEVALLING

De vragen 10 t/m 16 gaan over de ervaringen van de cliënten met de kraamverzorgende tijdens de bevalling.

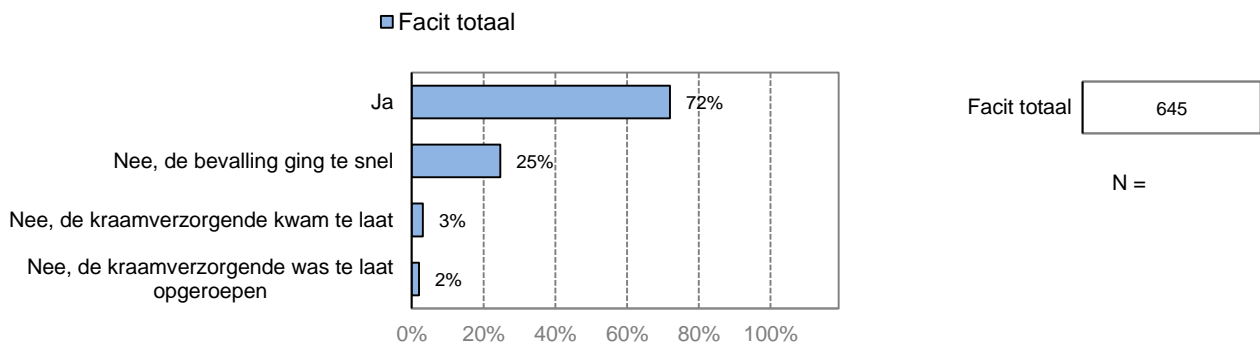
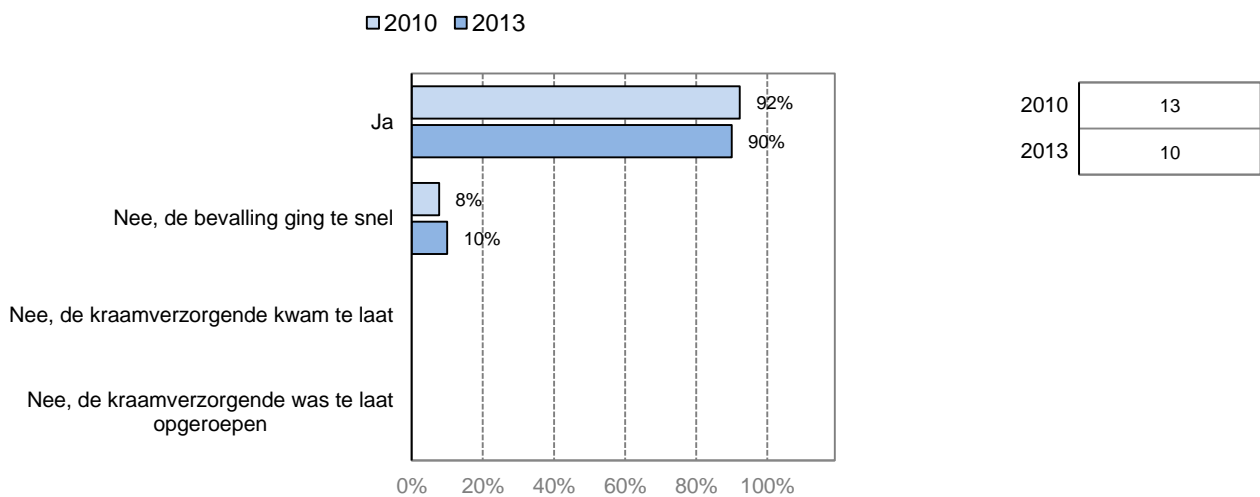
10. Waar bent u bevallen?



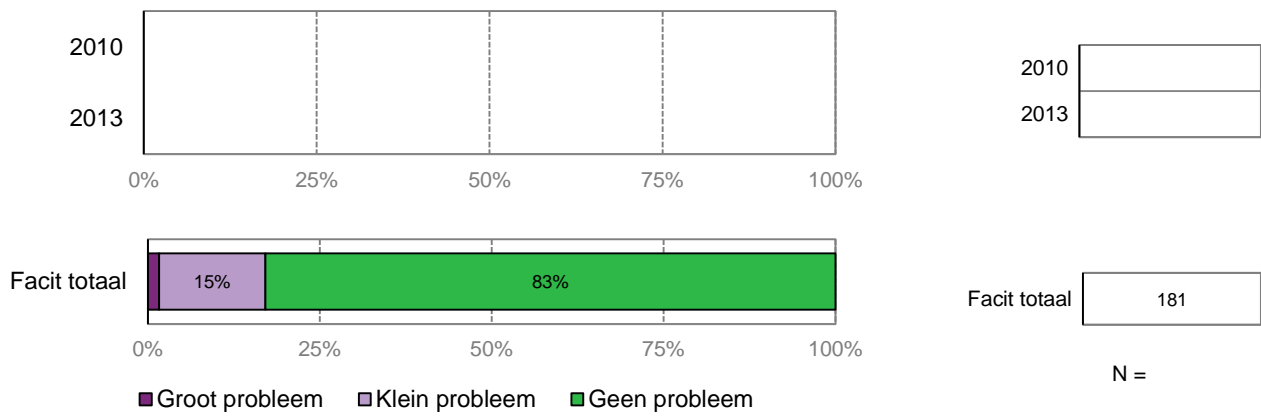
11. Is er een kraamverzorgende opgeroepen om bij de bevalling te assisteren?



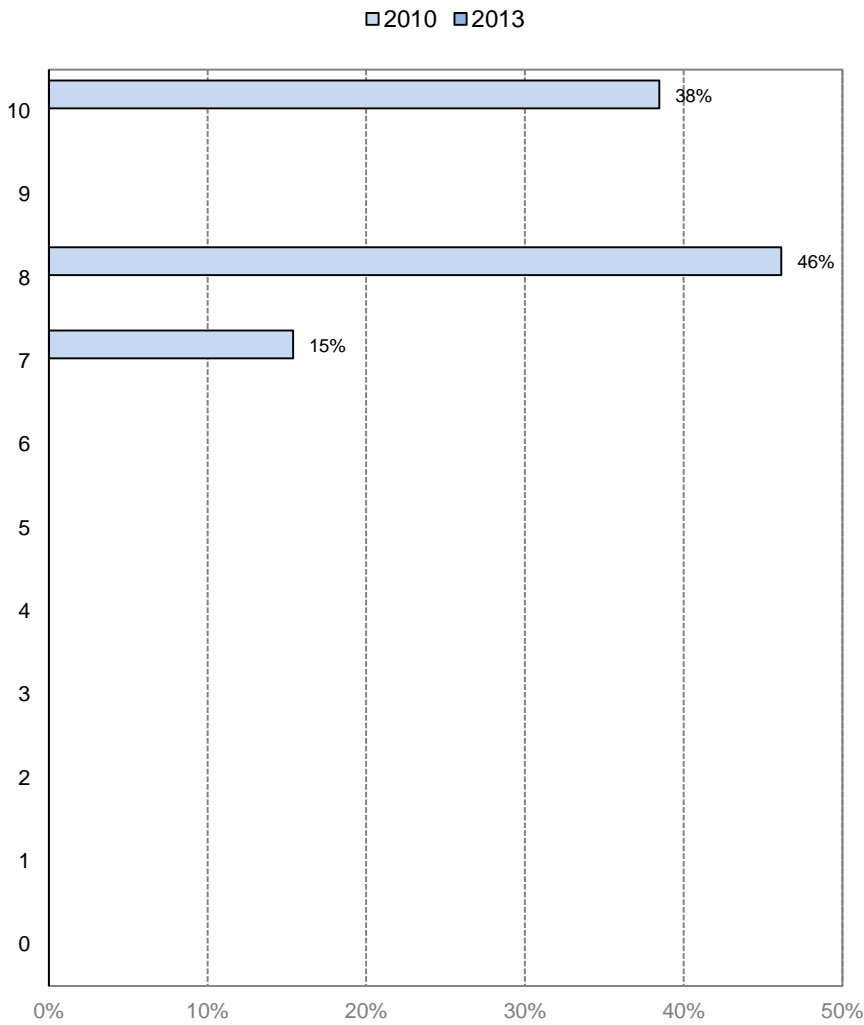
12. Was de kraamverzorgende op tijd aanwezig om te helpen bij de bevalling? (meerdere antwoorden mogelijk)



13. Was het een probleem dat de kraamverzorgende niet op tijd was om te helpen bij de bevalling?

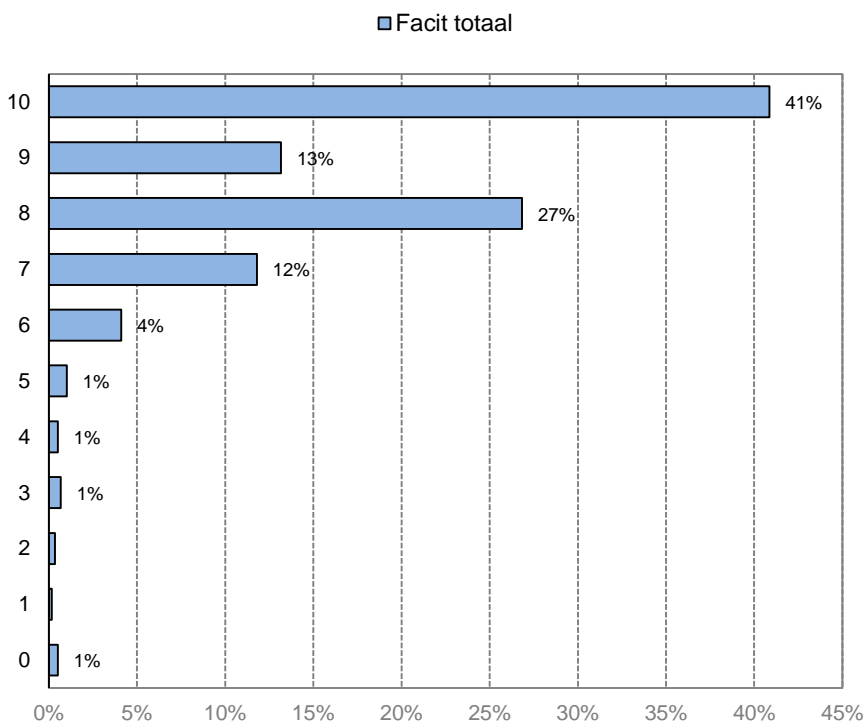


**14. Welk cijfer geeft u de kraamverzorgende voor de zorg tijdens de bevalling?
Een 0 betekent heel erg slecht. Een 10 betekent uitstekend.**



2010	13
2013	

2010	8,6
2013	8,4



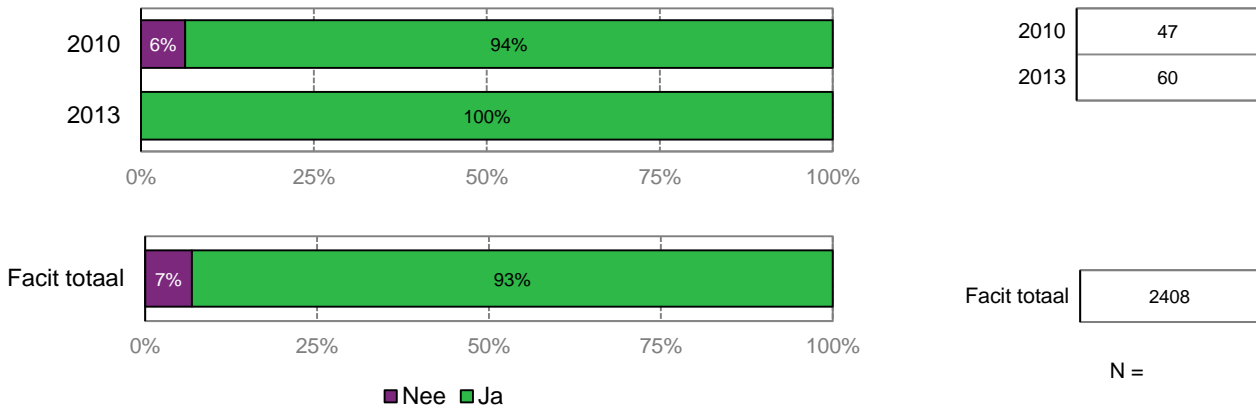
Facit totaal	585
--------------	-----

gemiddeld	8,6
-----------	-----

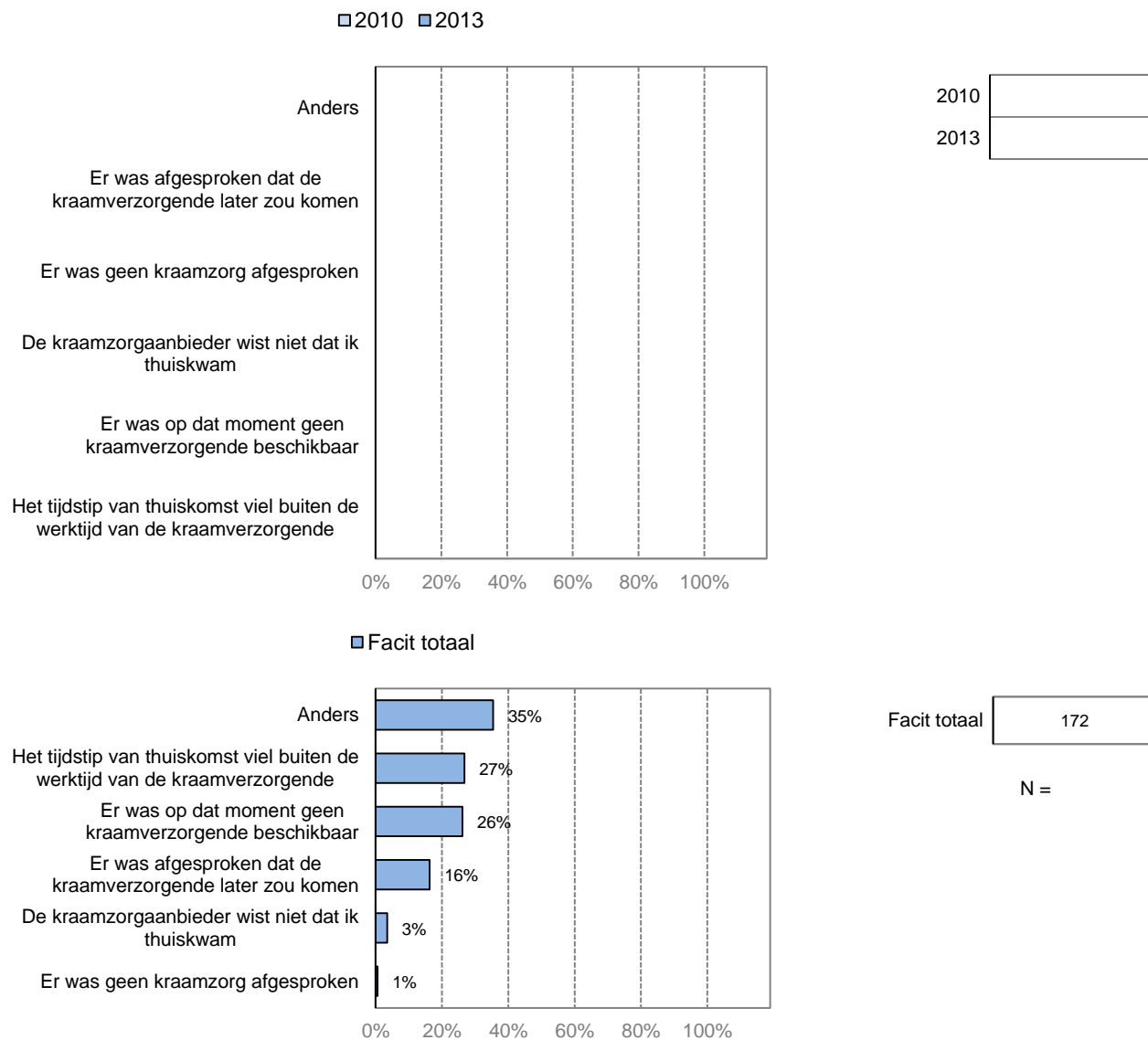
ZORG VAN KRAAMVERZORGENDE TIJDENS DE KRAAMPERIODE

Indien de cliënt thuis is bevallen zijn de vragen 15 t/m 17 niet van toepassing.

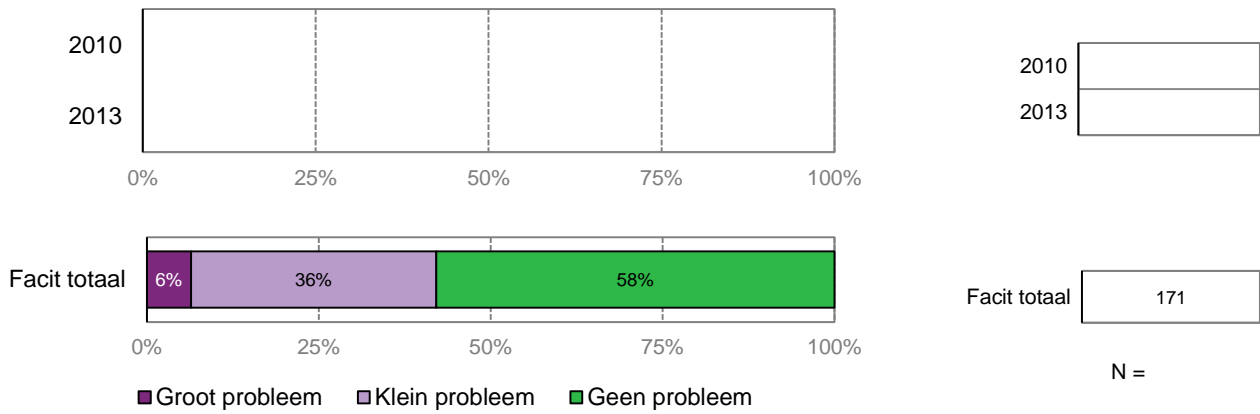
15. Was de kraamverzorgende snel aanwezig nadat u thuis kwam?



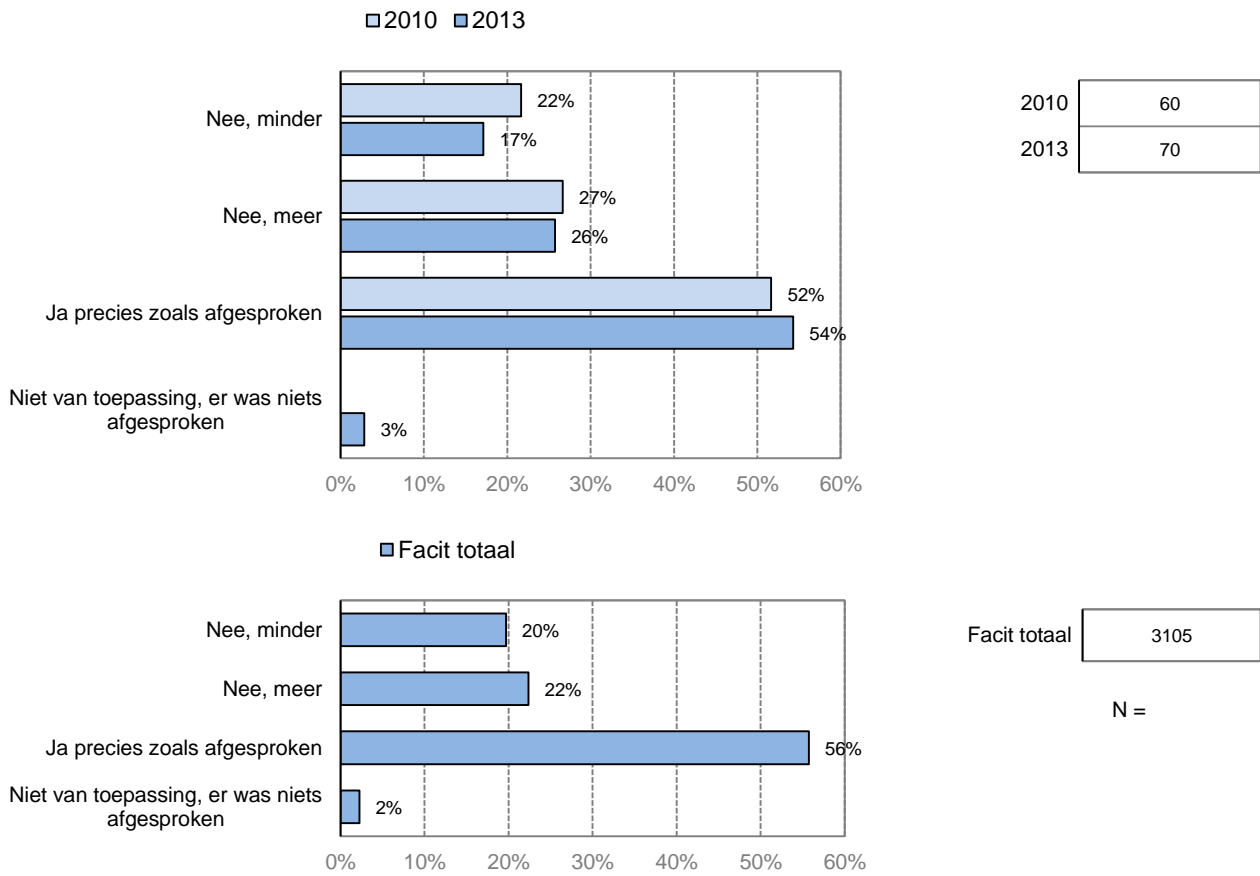
16. Waarom was de kraamverzorgende niet snel aanwezig nadat u thuis kwam? (meerdere antwoorden mogelijk)

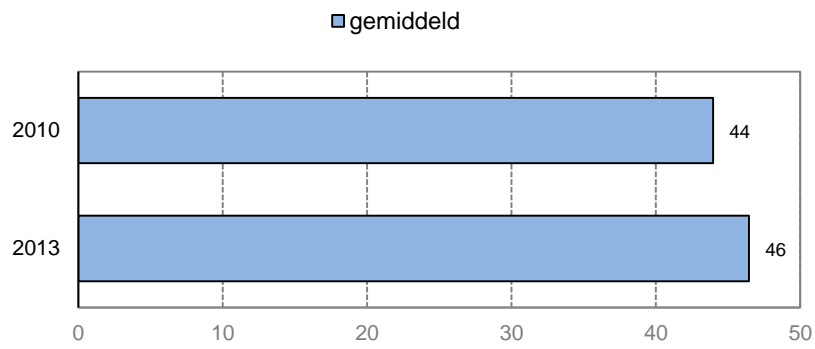


17. Was het een probleem dat de kraamverzorgende niet snel aanwezig was nadat u thuis kwam?



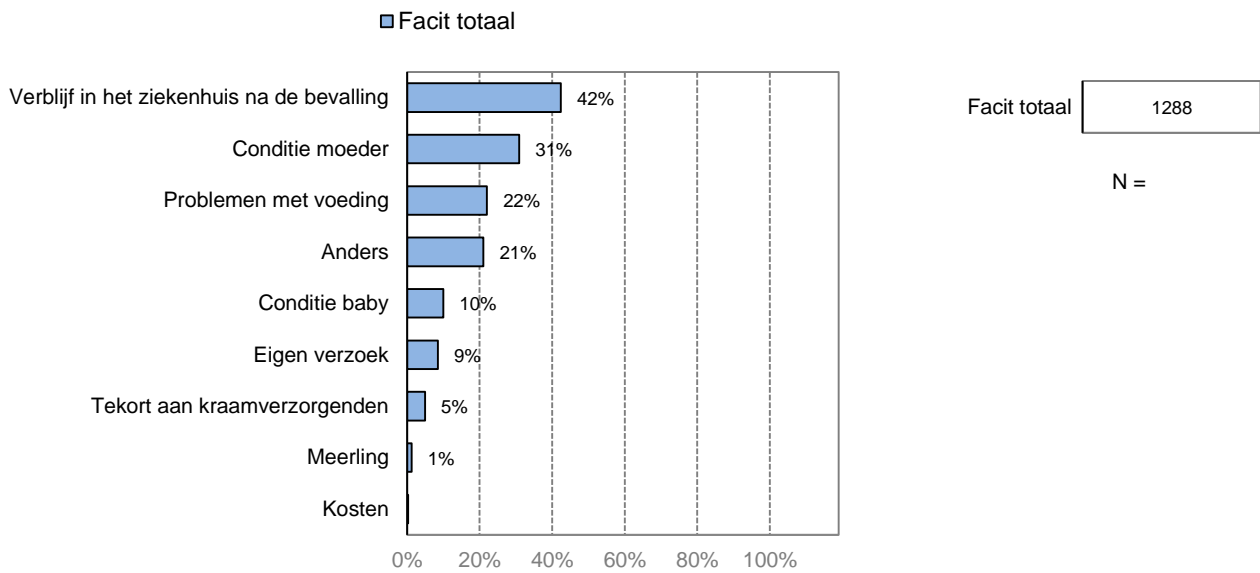
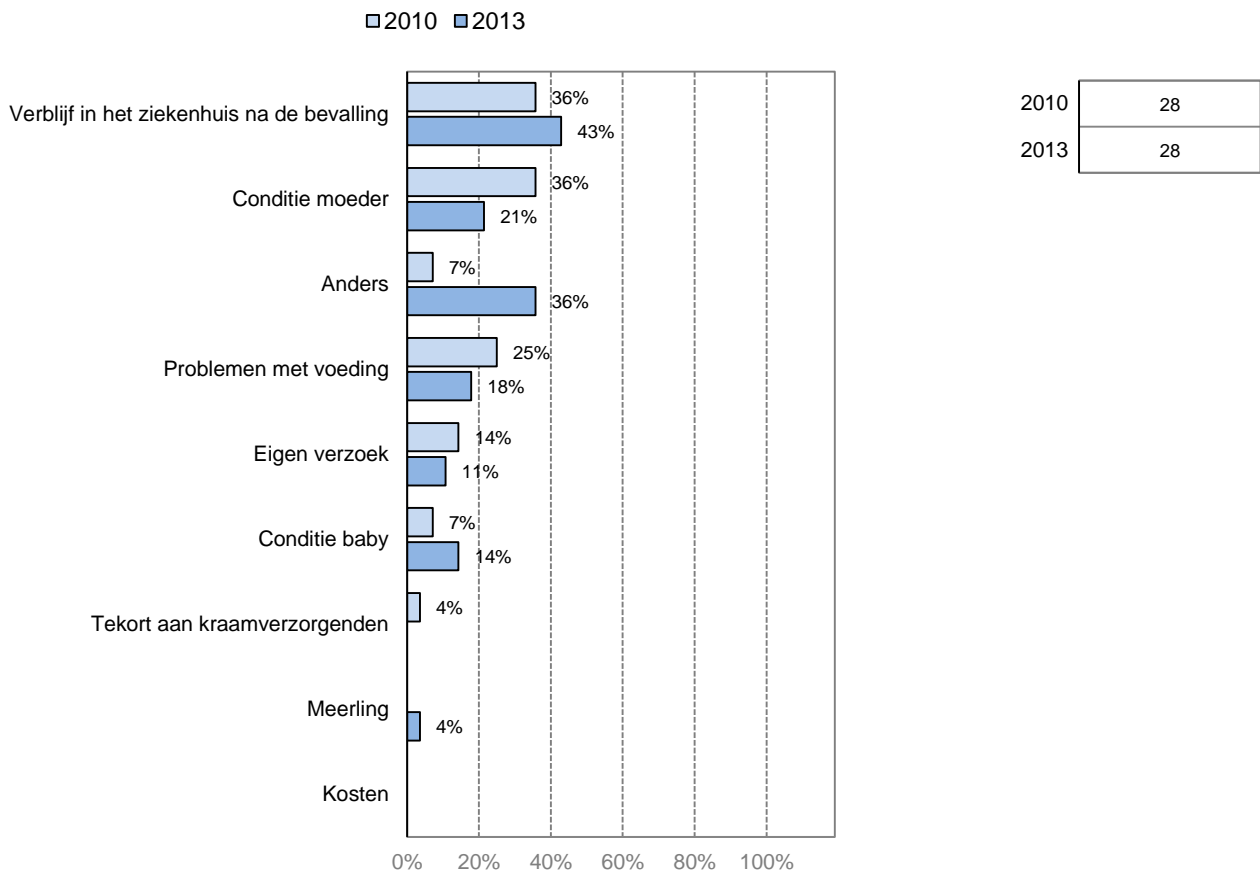
18. Heeft u het aantal uren kraamzorg gekregen dat vooraf met u was besproken?



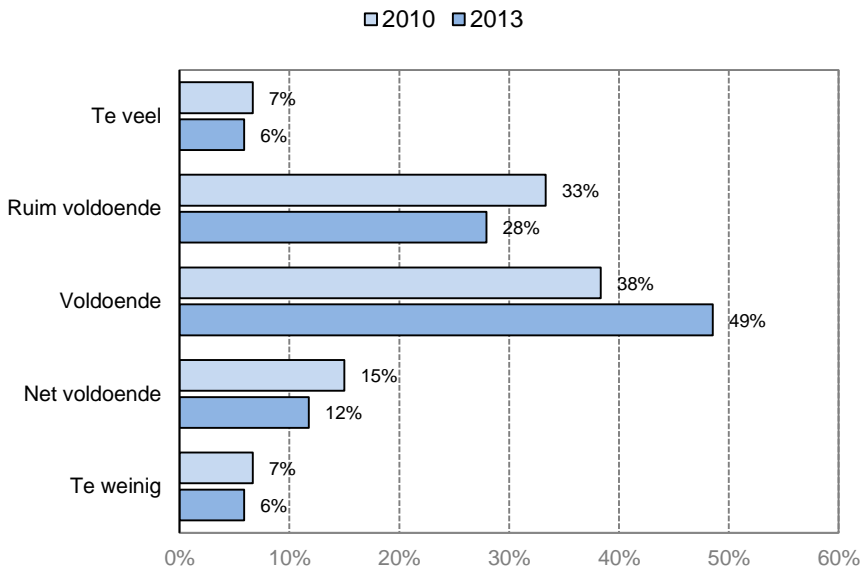
19. Hoeveel uren kraamzorg heeft u gekregen? (de hulp tijdens de bevalling niet meerekenen)

2010	28
2013	26

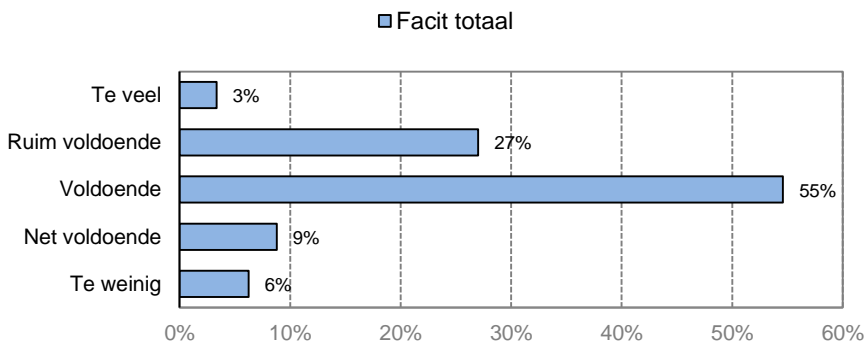
20. Wat was de reden dat u meer of minder uren kraamzorg heeft gehad? (meerdere antwoorden mogelijk)



21. Wat vindt u van het uiteindelijke aantal uren kraamzorg dat u heeft gehad?



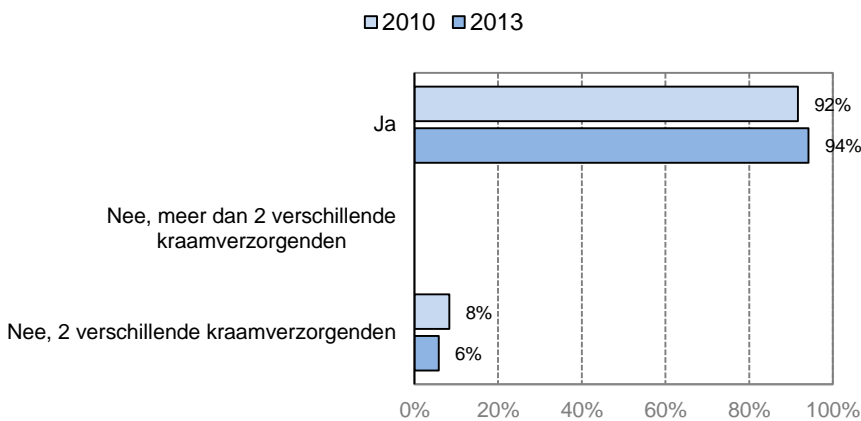
2010	60
2013	68



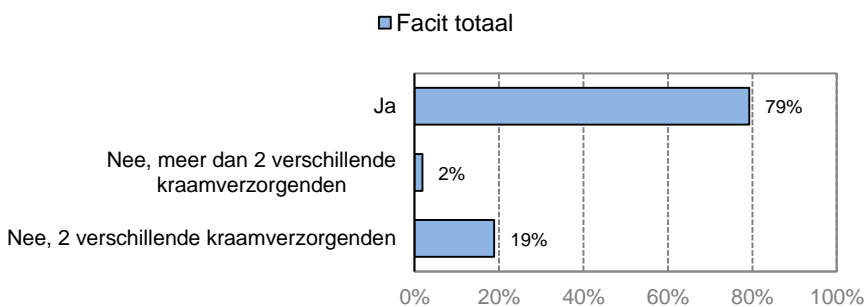
Facit totaal	3094
--------------	------

N =

22. Had u tijdens de hele kraamperiode overdag dezelfde kraamverzorgende? (de hulp tijdens de bevalling niet meerekenen)



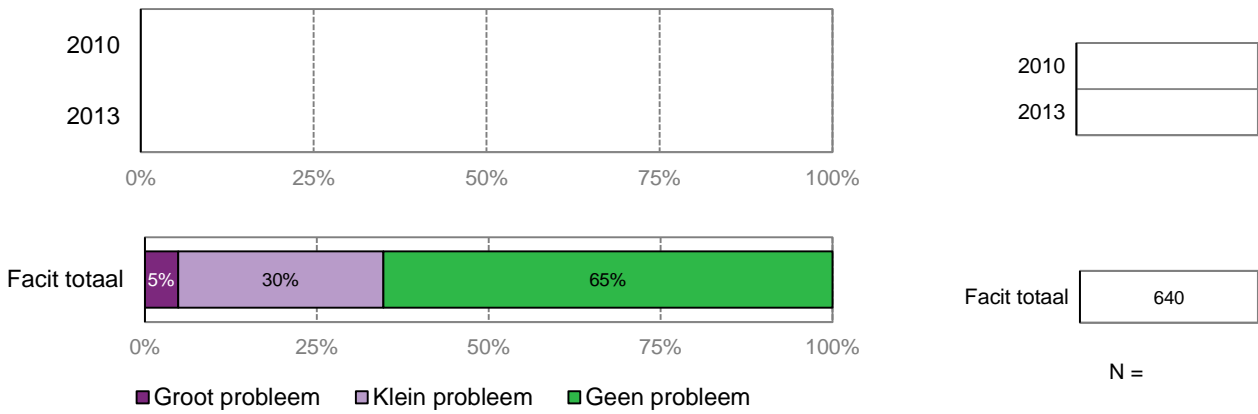
2013	60
	69



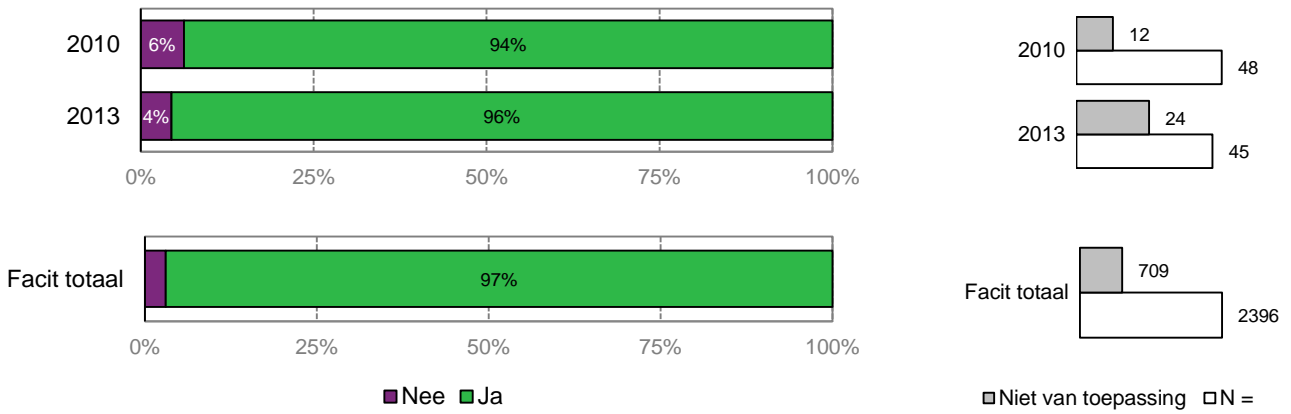
Facit totaal	3105
--------------	------

N =

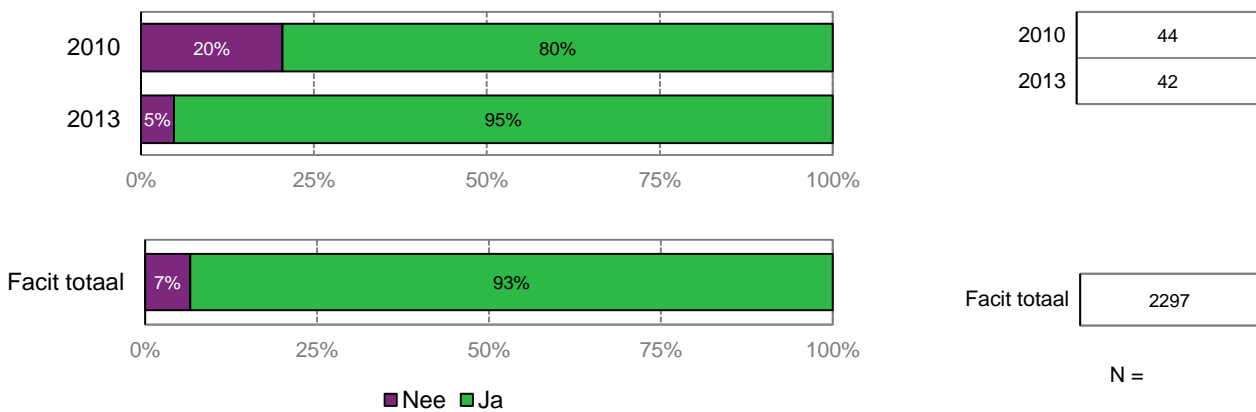
23. Was het een probleem dat u tijdens de kraamperiode twee of meer verschillende kraamverzorgenden had?



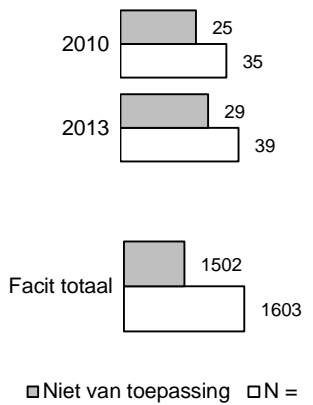
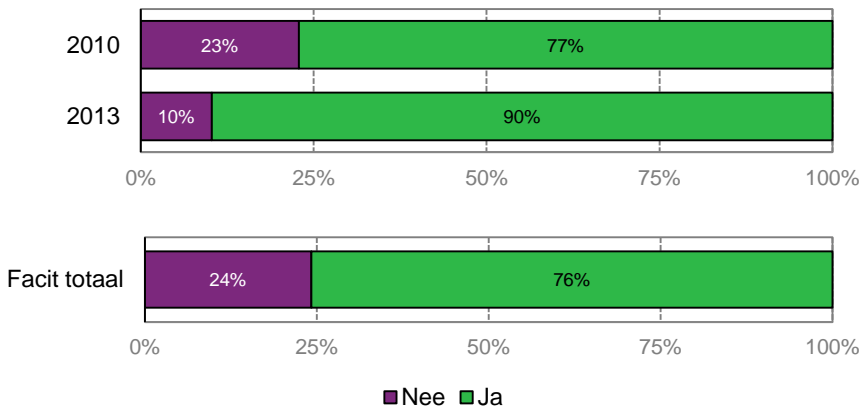
24. Heeft u begeleiding van de kraamverzorgende(n) gekregen bij het geven van borstvoeding?



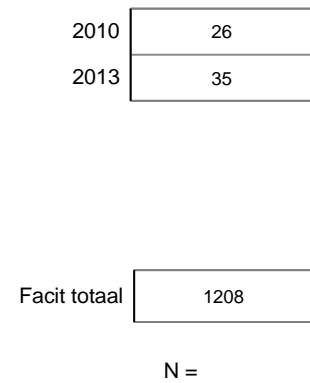
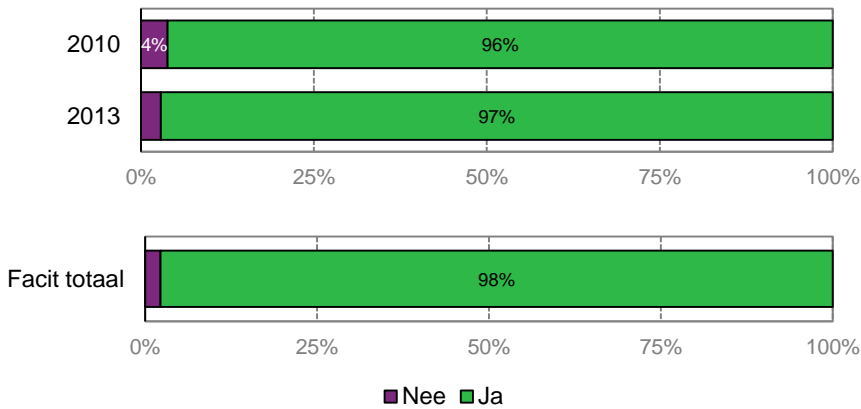
25. Was de begeleiding bij het geven van borstvoeding voldoende?



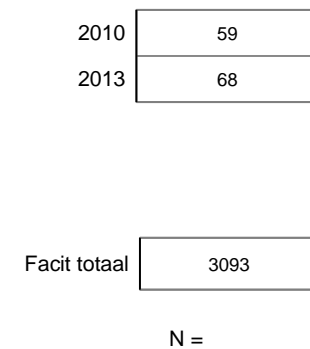
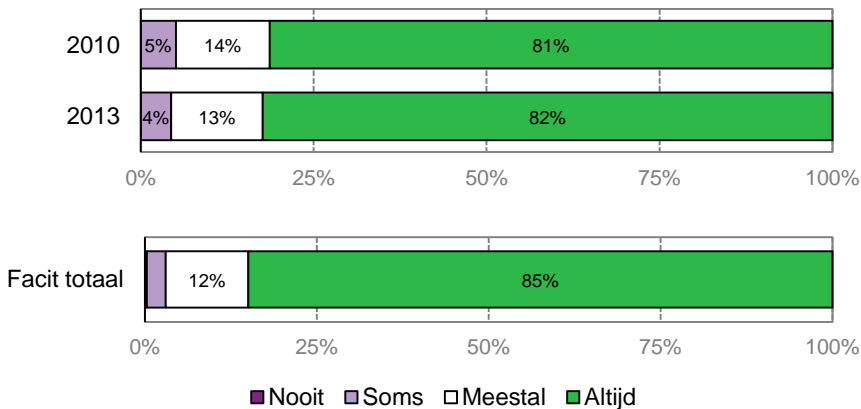
26. Heeft u begeleiding van de kraamverzorgende(n) gekregen bij het geven van flesvoeding?



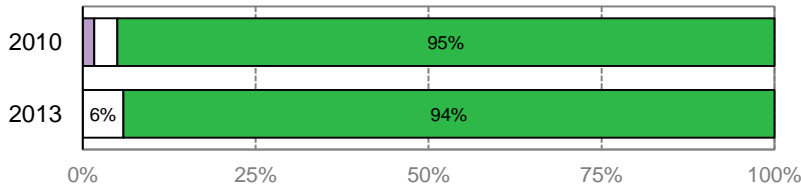
27. Was de begeleiding bij het geven van flesvoeding voldoende?



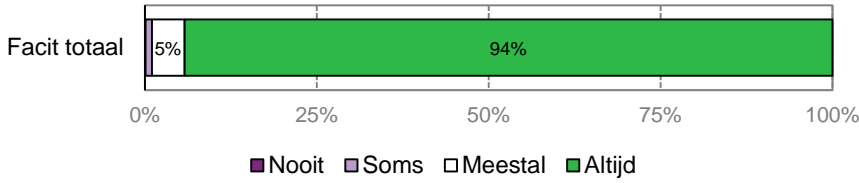
28. Gaf (gaven) de kraamverzorgende(n) op een begrijpelijke manier uitleg?



29. Was (waren) de kraamverzorgende(n) beleefd tegen u?



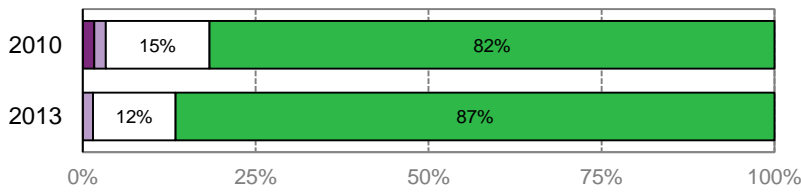
2010	60
2013	68



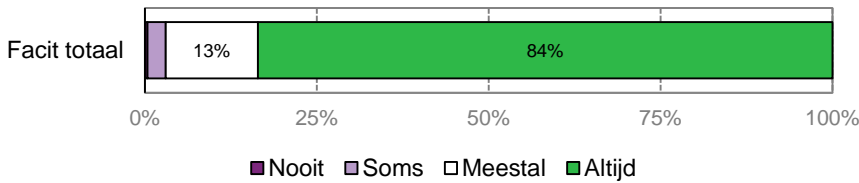
Facit totaal	3098
--------------	------

N =

30. Luisterde(n) de kraamverzorgende(n) aandachtig naar u?



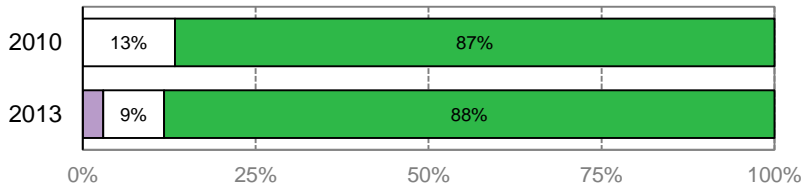
2010	60
2013	67



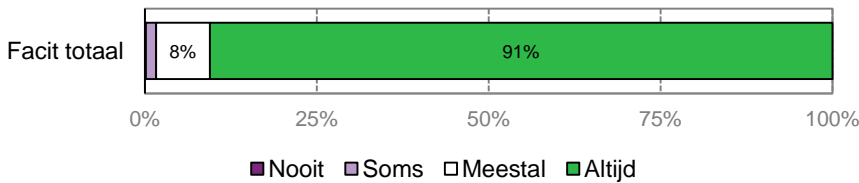
Facit totaal	3099
--------------	------

N =

31. Nam(en) de kraamverzorgende(n) u serieus?



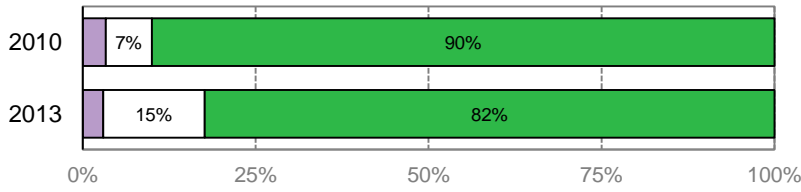
2010	60
2013	68



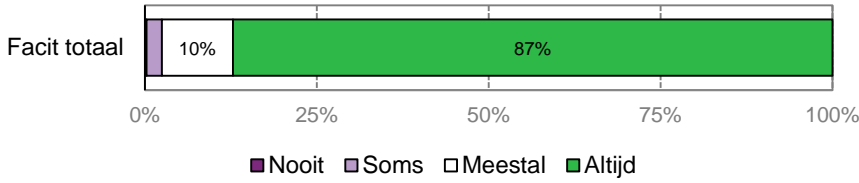
Facit totaal	3095
--------------	------

N =

32. Had(den) de kraamverzorgende(n) genoeg tijd voor u?



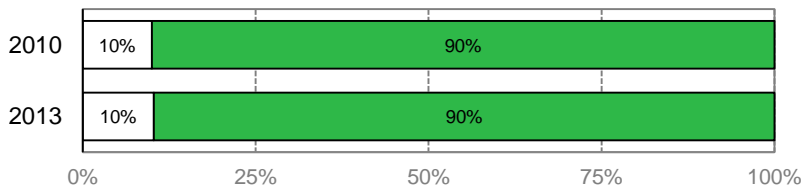
2010	60
2013	68



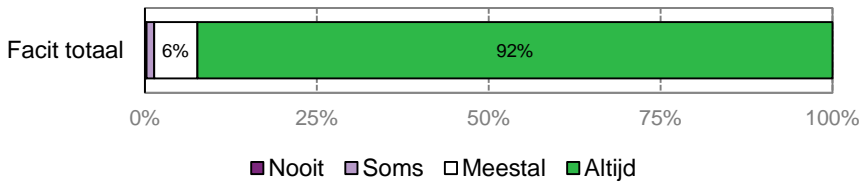
Facit totaal	3101
--------------	------

N =

33. Had(den) de kraamverzorgende(n) genoeg tijd voor uw baby?



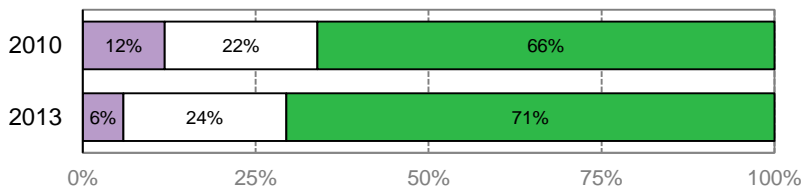
2010	60
2013	68



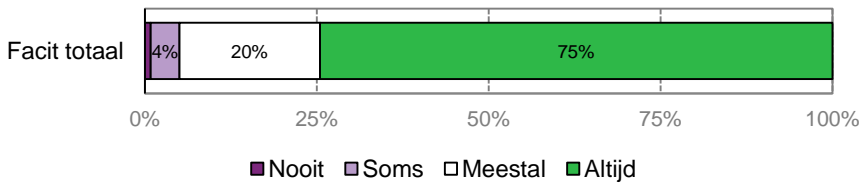
Facit totaal	3097
--------------	------

N =

34. Vond u de kraamverzorgende(n) deskundig?

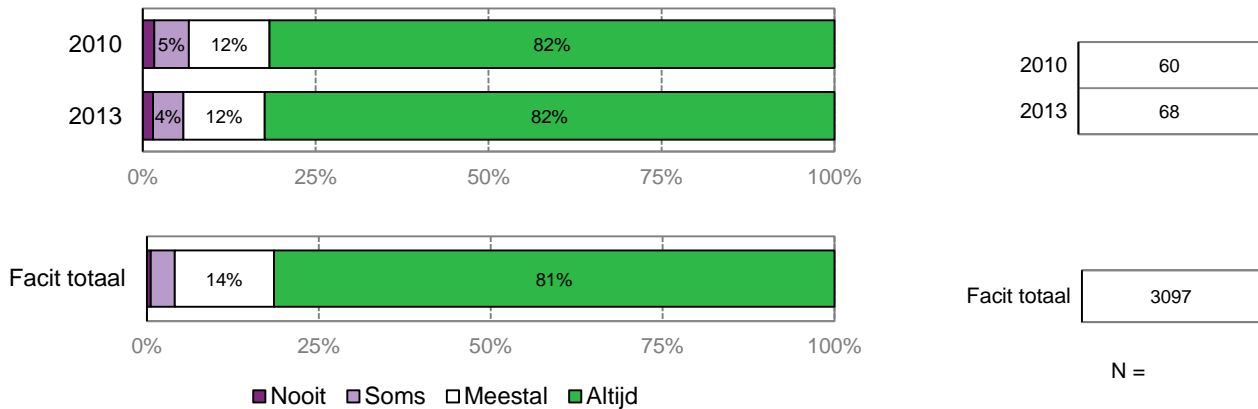
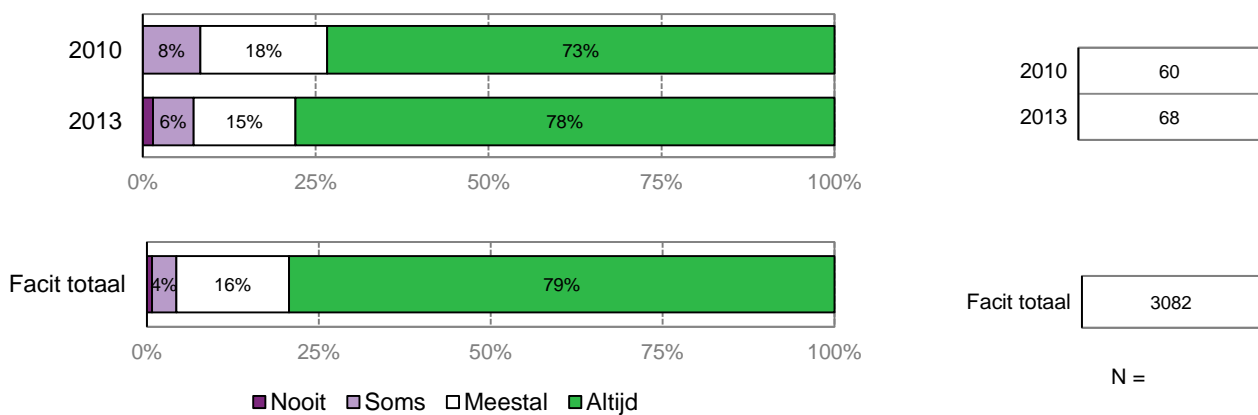
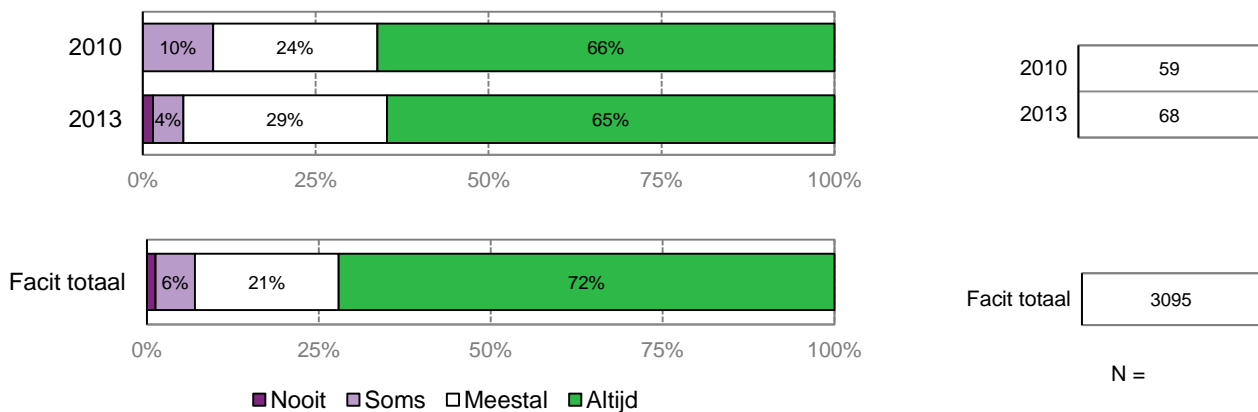


2010	59
2013	68

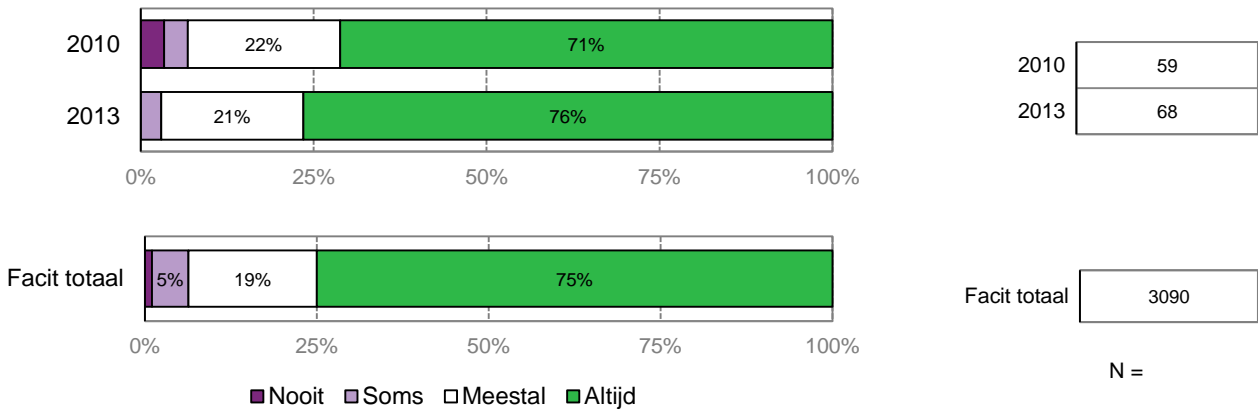


Facit totaal	3089
--------------	------

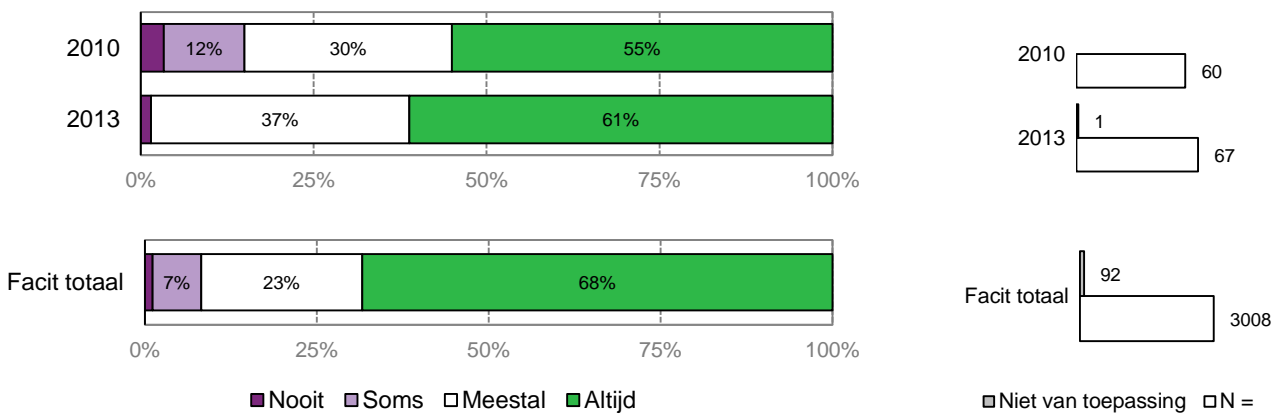
N =

35. Ging(en) de kraamverzorgende(n) zelfstandig te werk?**36. Was (waren) de kraamverzorgende(n) oplettend bij eventuele problemen?****37. Lette(n) de kraamverzorgende(n) erop dat u voldoende rust kreeg?**

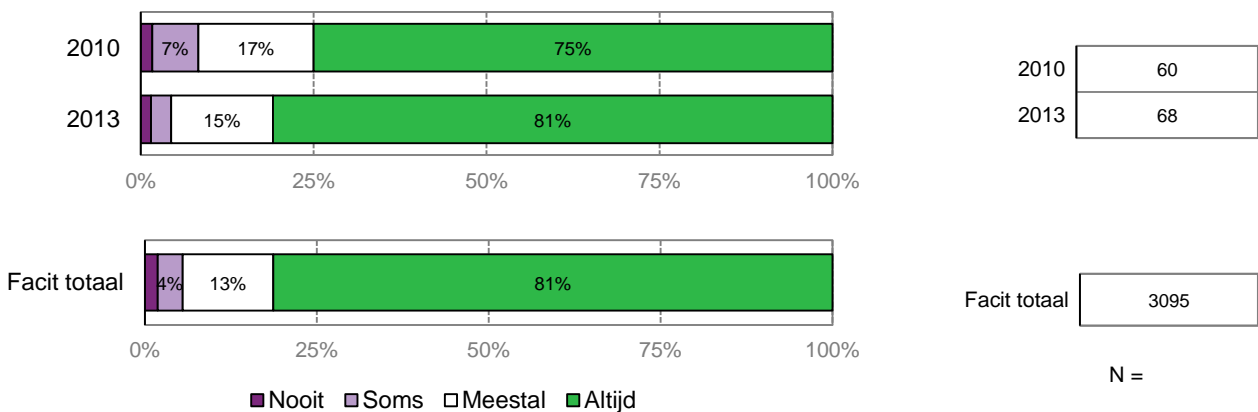
38. Begeleidde(n) de kraamverzorgende(n) u in de omgang met uw baby?



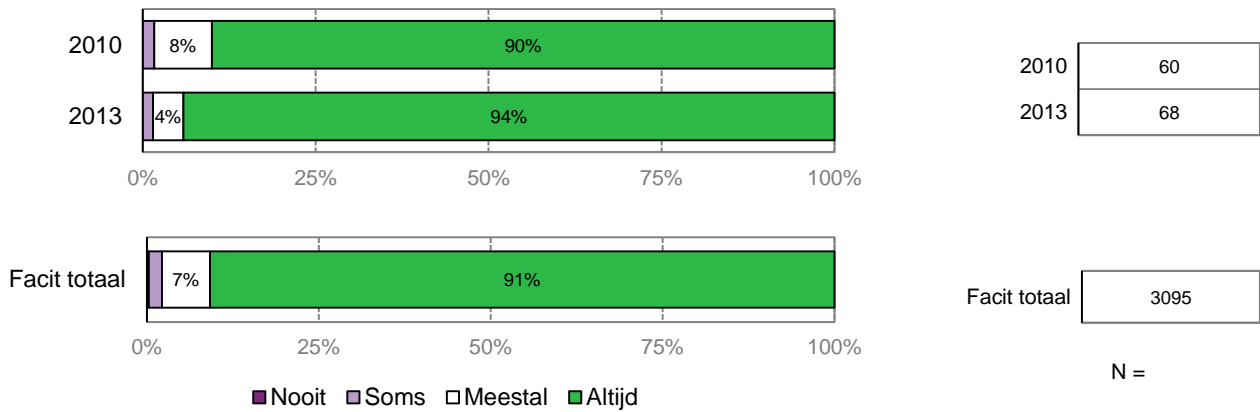
39. Betrok(ken) de kraamverzorgende(n) uw partner bij de kraamzorg?



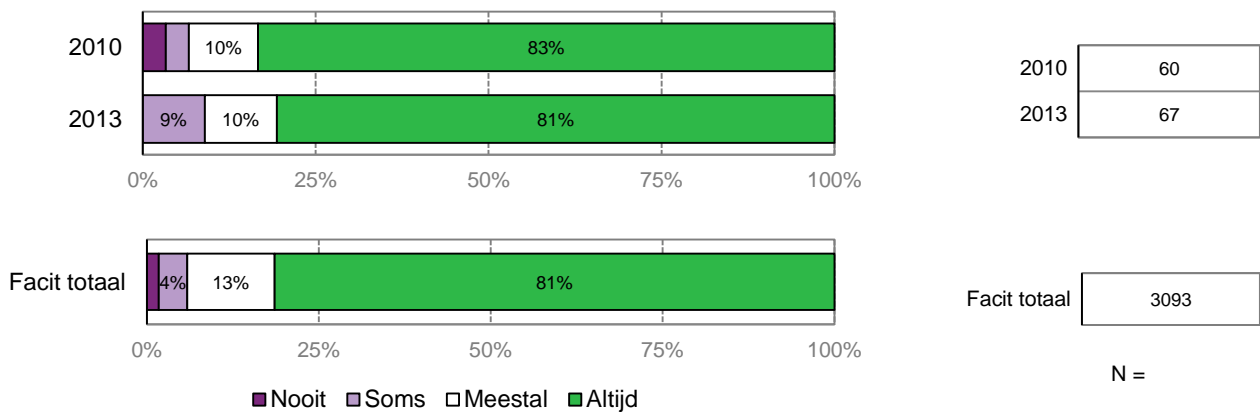
40. Zorgde(n) de kraamverzorgende(n) voor uw persoonlijke hygiëne? (comfortabel, schoon)



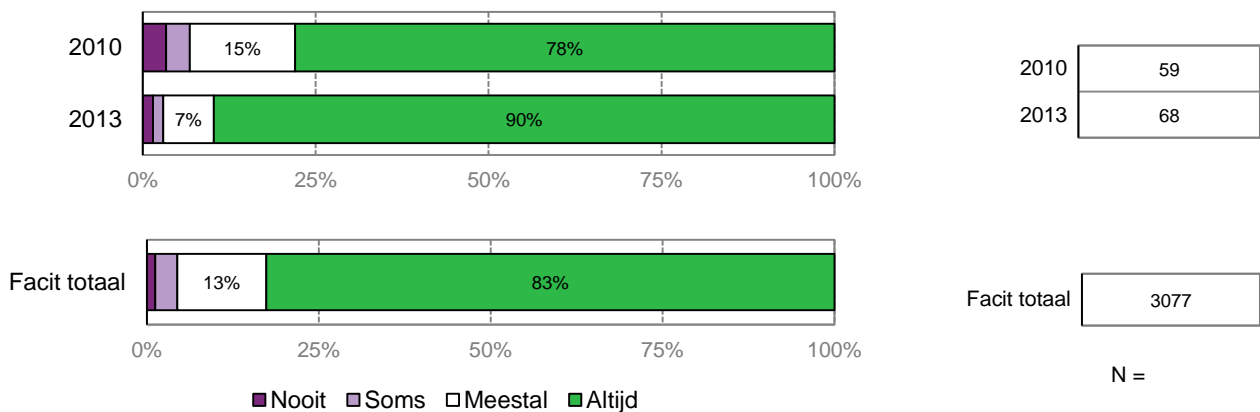
41. Zorgde(n) de kraamverzorgende(n) voor de hygiëne van uw baby? (comfortabel, schoon)



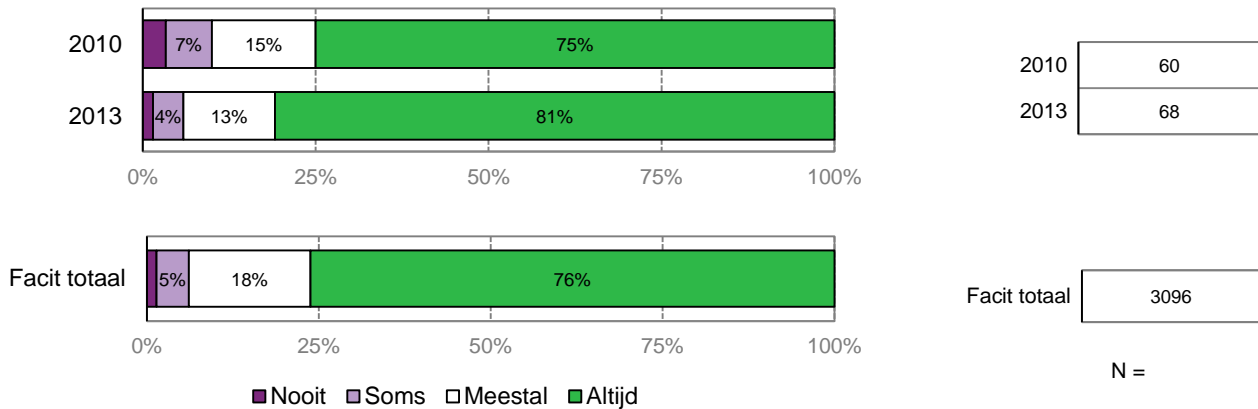
42. Zorgde(n) de kraamverzorgende(n) voor een schone omgeving? (toilet, slaapkamer)



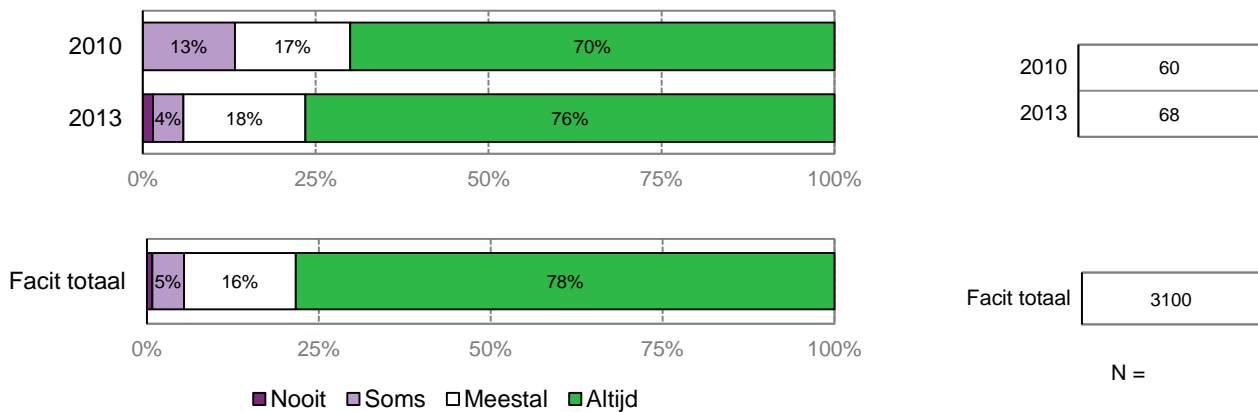
43. Zorgde(n) de kraamverzorgende(n) dat u zelfvertrouwen kreeg in de omgang met uw baby?



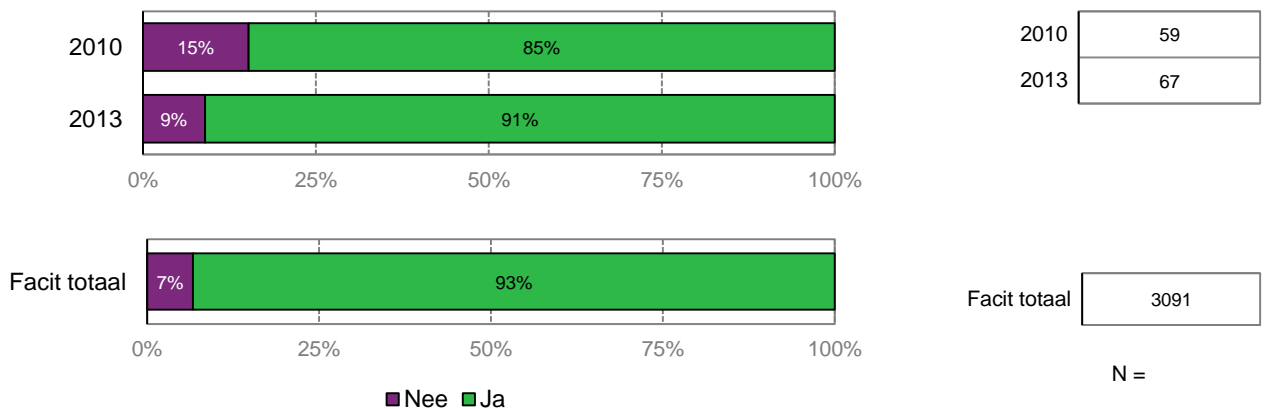
44. Voelde u zich op uw gemak bij de kraamverzorgende(n)?



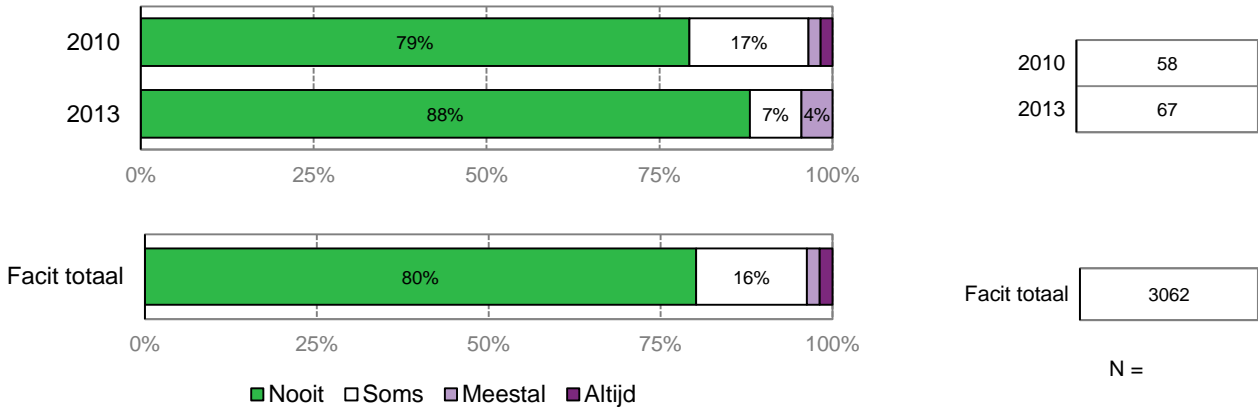
45. Gaf (gaven) de kraamverzorgende(n) advies/ voorlichting over bijvoorbeeld hygiëne, baby verzorging, voeding?



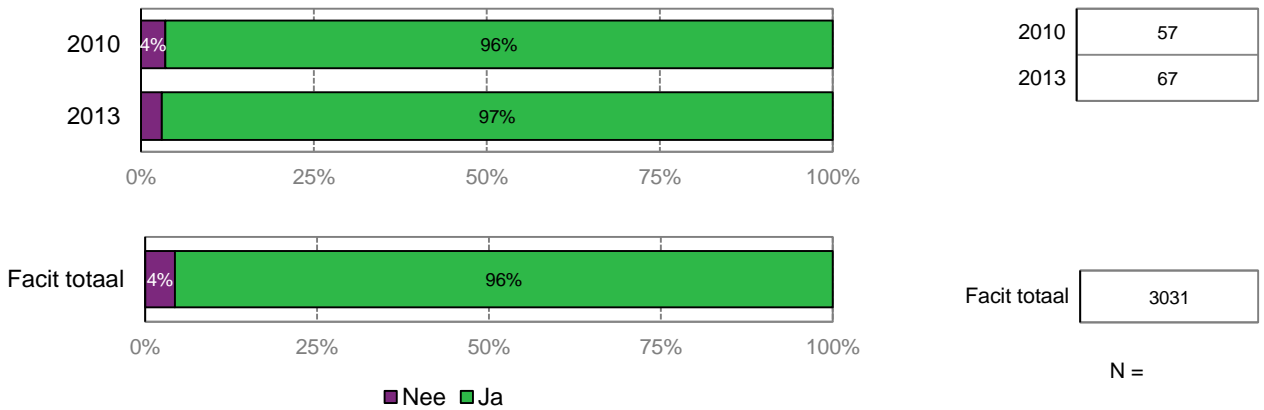
46. Gaf (gaven) de kraamverzorgende(n) informatie over veilig slapen?



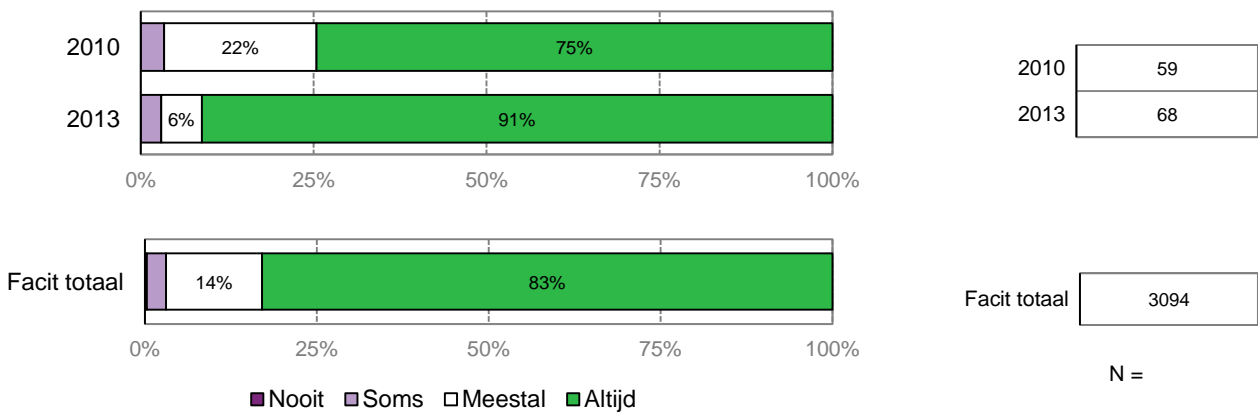
47. Gaf (gaven) de kraamverzorgende(n) u tegenstrijdige informatie?



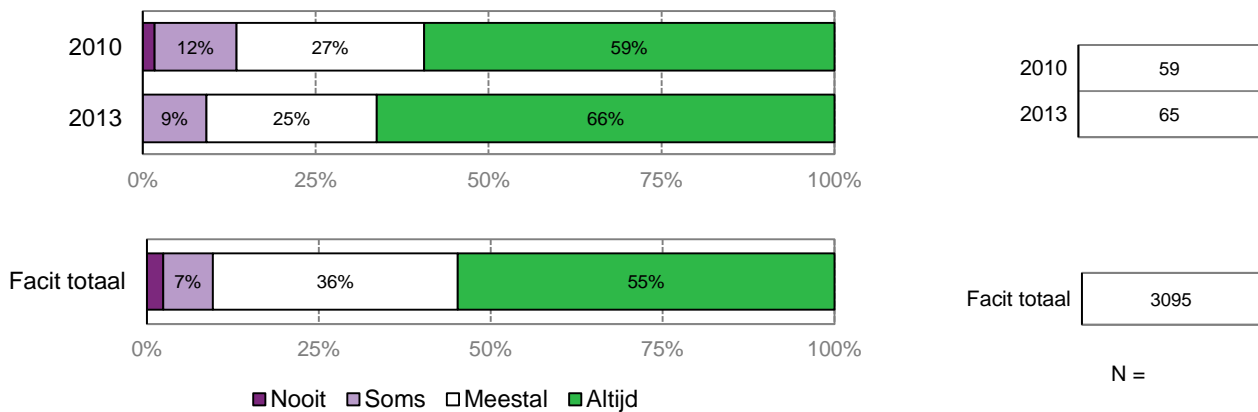
48. Had(den) de kraamverzorgende(n) aandacht voor uw persoonlijke en culturele achtergrond?



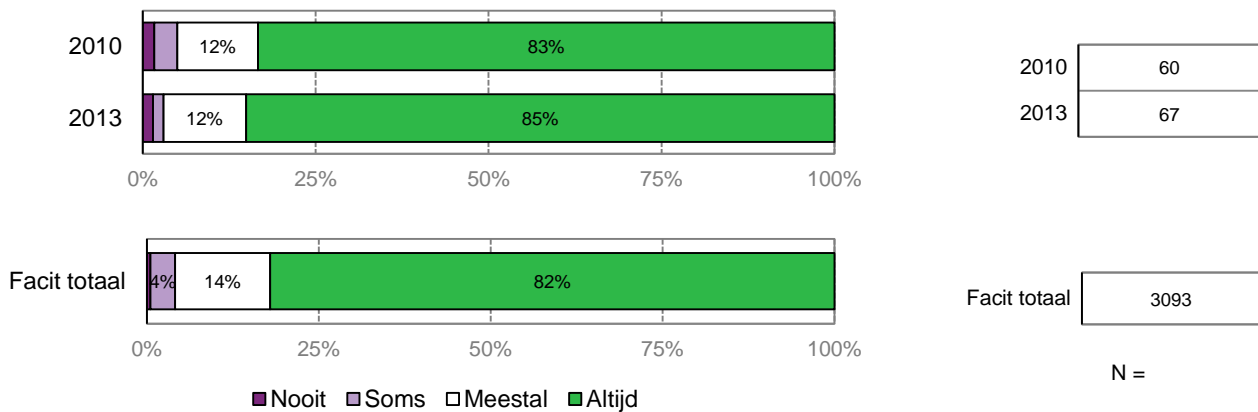
49. Kon u meebeslissen over wat het beste is voor u en uw kind?



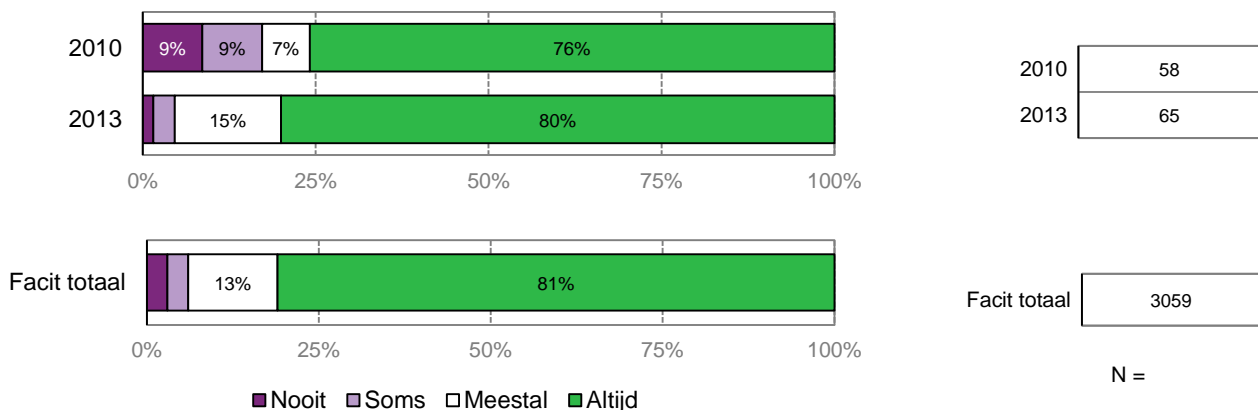
50. Werkte(n) de kraamverzorgende(n) op uw manier? (zoals u graag wilt dat dingen gedaan worden)



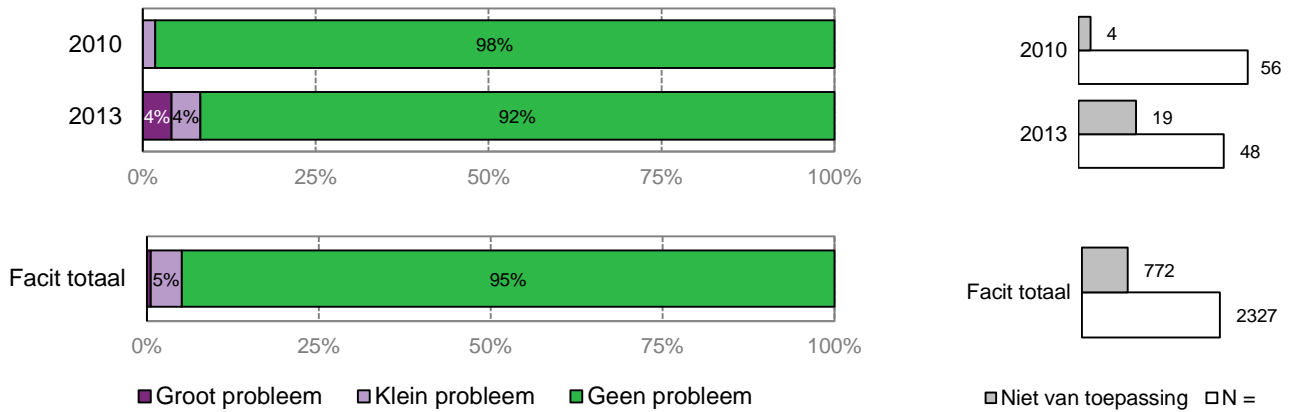
51. Hield(en) de kraamverzorgende(n) rekening met wat u zelf wel en niet kon?



52. Wist u bij wie u terecht kon met vragen, problemen en eventuele klachten over de geleverde kraamzorg?

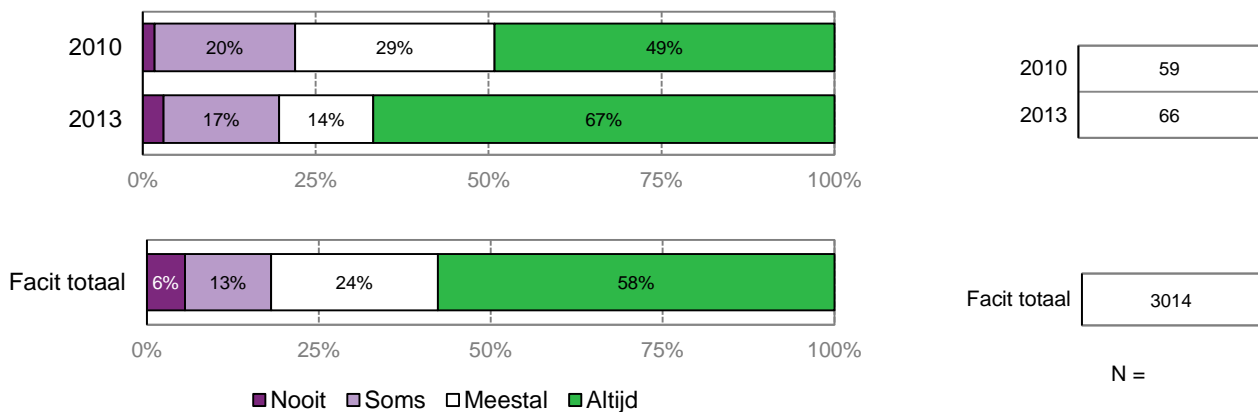


53. Was het een probleem om de kraamzorgaanbieder telefonisch te bereiken?

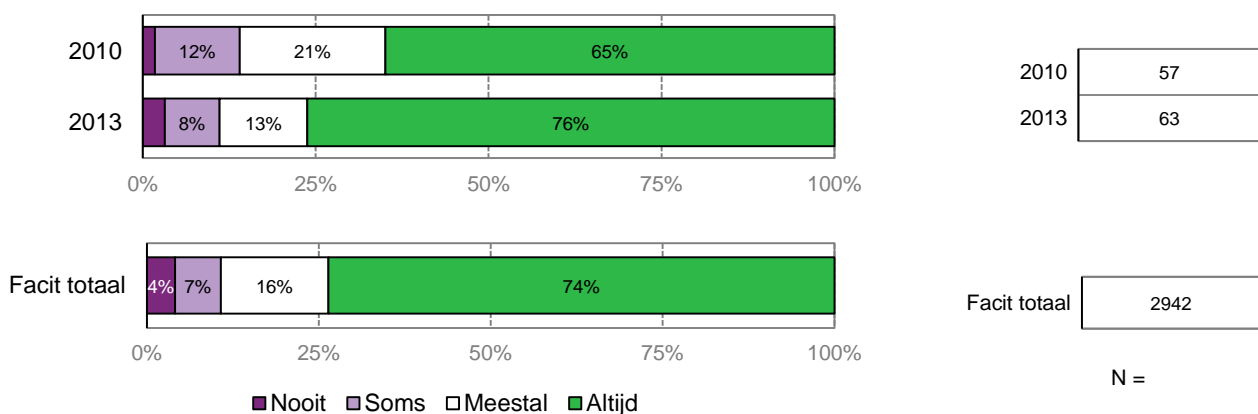


SAMENWERKING EN AFSTEMMING ZORG

54. Werkten de kraamverzorgende(n) en de verloskundige met elkaar samen?

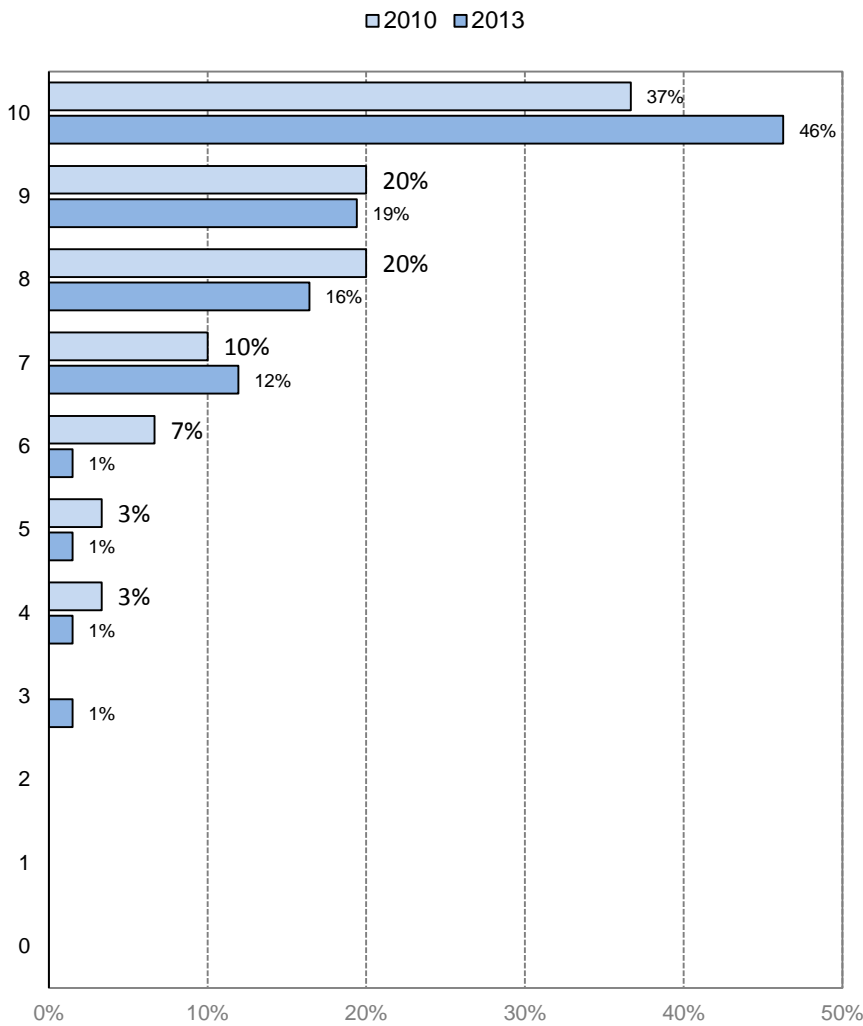


55. Verwees de kraamverzorgende u naar de verloskundige wanneer u dat nodig vond?



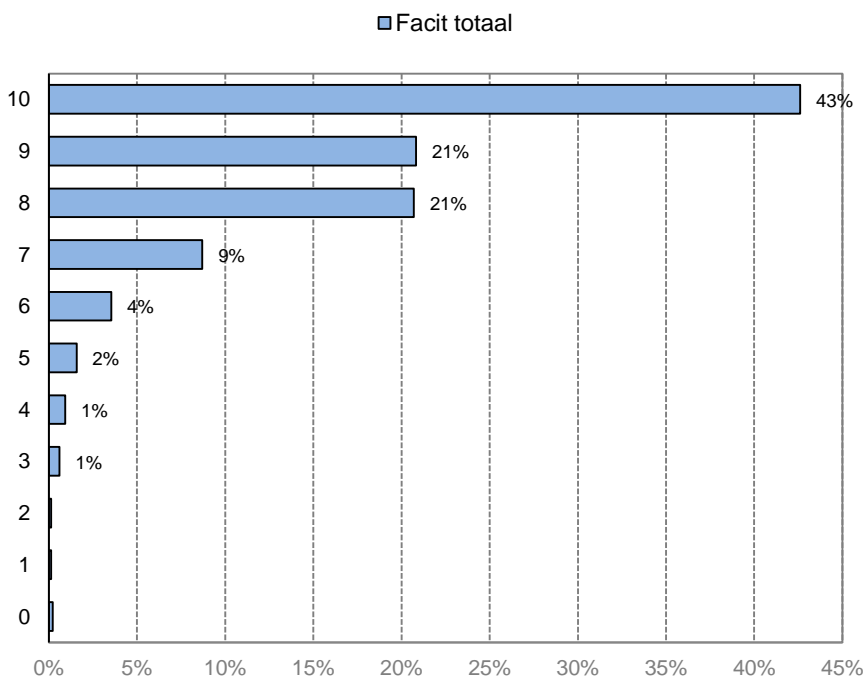
ALGEMEEN OORDEEL

**56. Welk cijfer geeft u de kraamverzorgende(n) voor de zorg tijdens de kraamperiode?
(Een 0 betekent heel erg slecht. Een 10 betekent uitstekend.)**



2010	60
2013	67

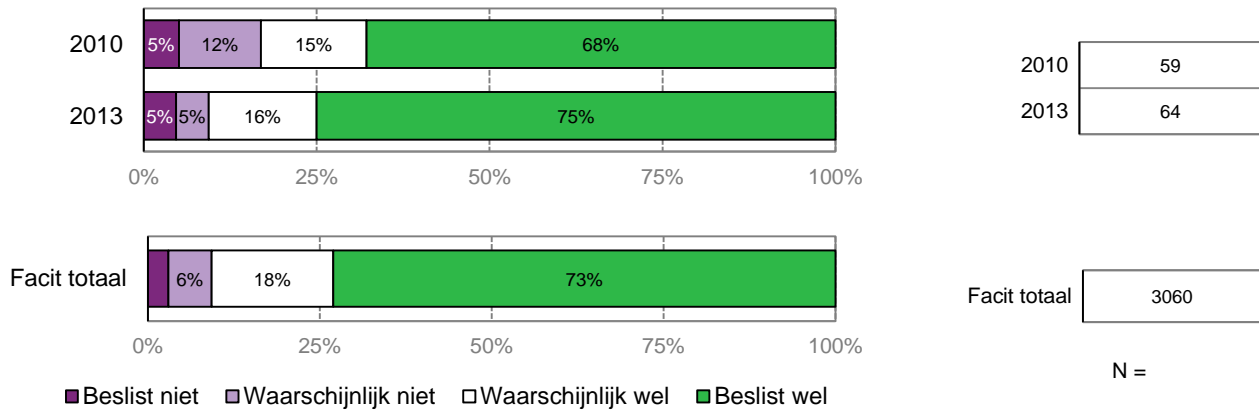
2010	8,5
2013	8,8



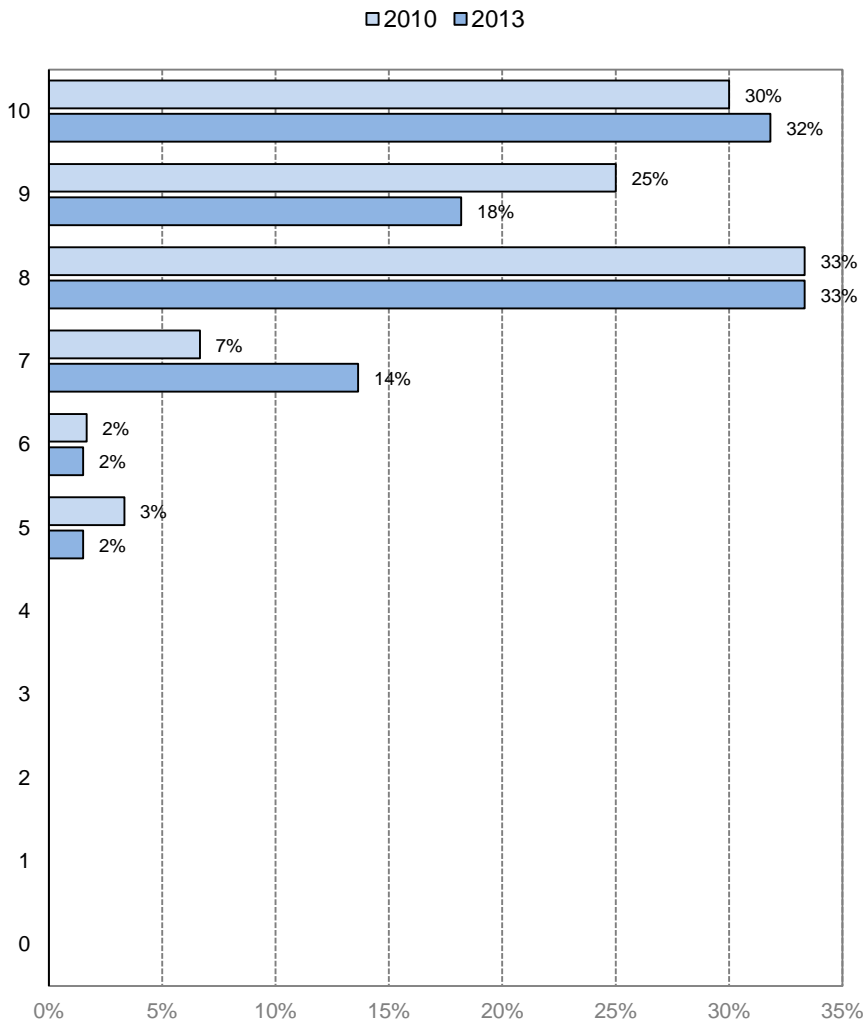
Facit totaal	3101
--------------	------

gemiddeld	8,8
-----------	------------

57. Zou u deze kraamverzorgende(n) bij vrienden en familie aanbevelen?

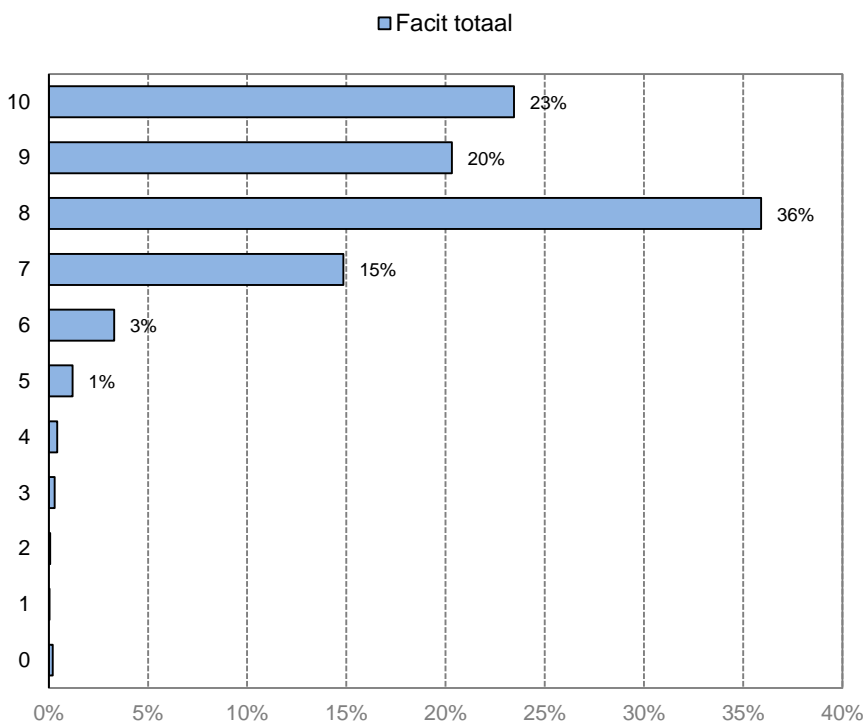


**58. Welk cijfer geeft u de kraamzorgaanbieder/ het kraambureau?
(Een 0 betekent heel erg slecht. Een 10 betekent uitstekend.)**



2010	60
2013	66

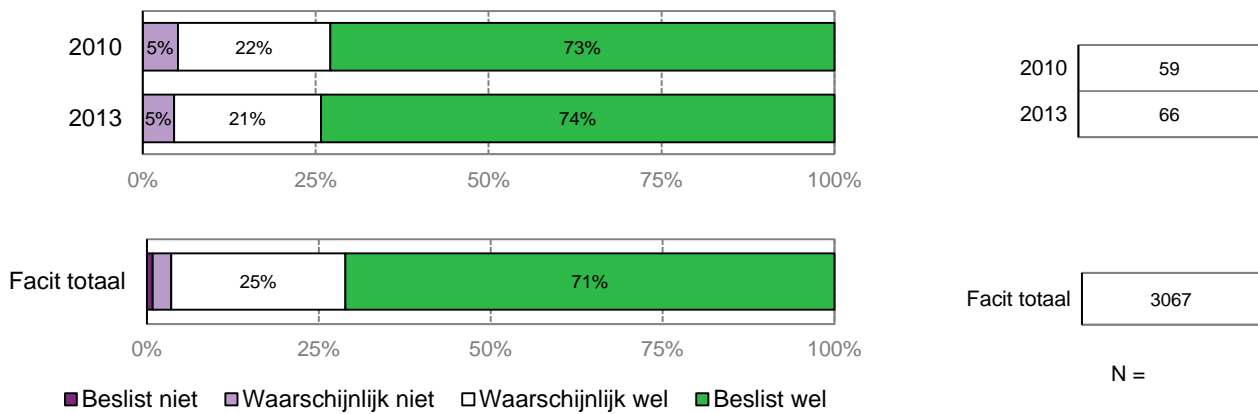
2010	8,7
2013	8,6



Facit totaal	3092
--------------	------

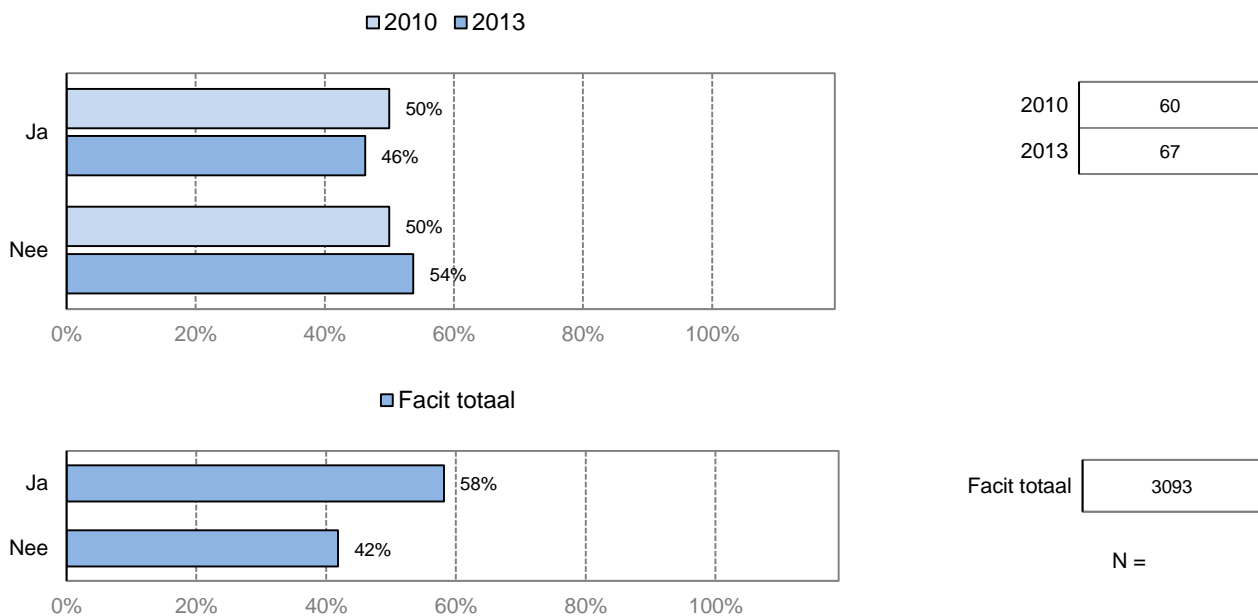
gemiddeld	8,4
-----------	------------

59. Zou u deze kraamzorgaanbieder/ dit kraambureau bij vrienden en familie aanbevelen?

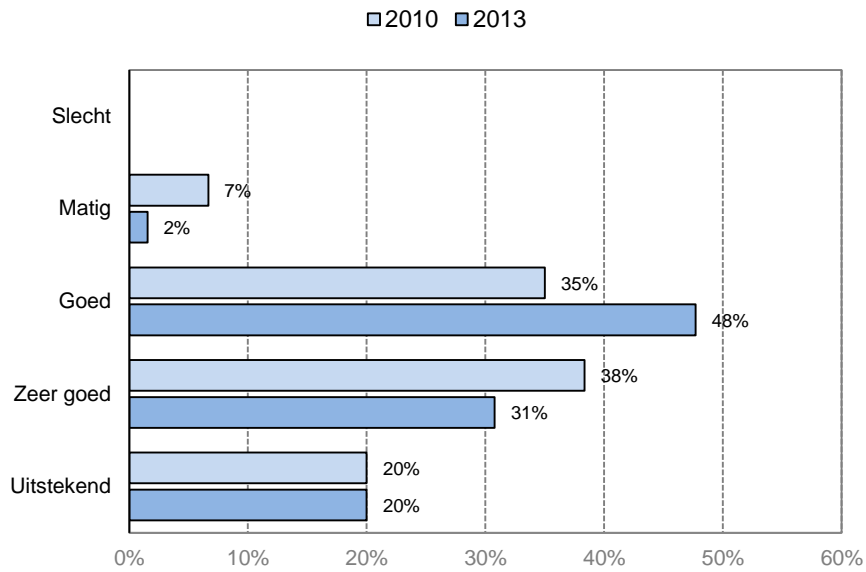


OVER UZELF

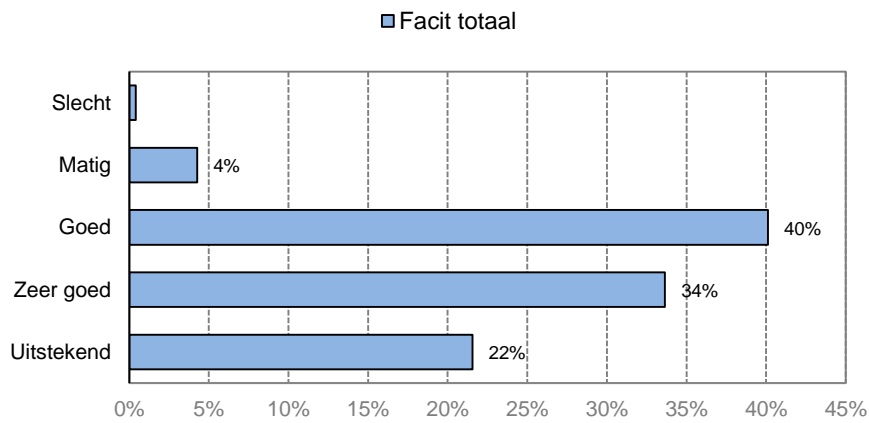
60. Kreeg u deze kraamzorg voor de geboorte van u eerste kind?



61. Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?



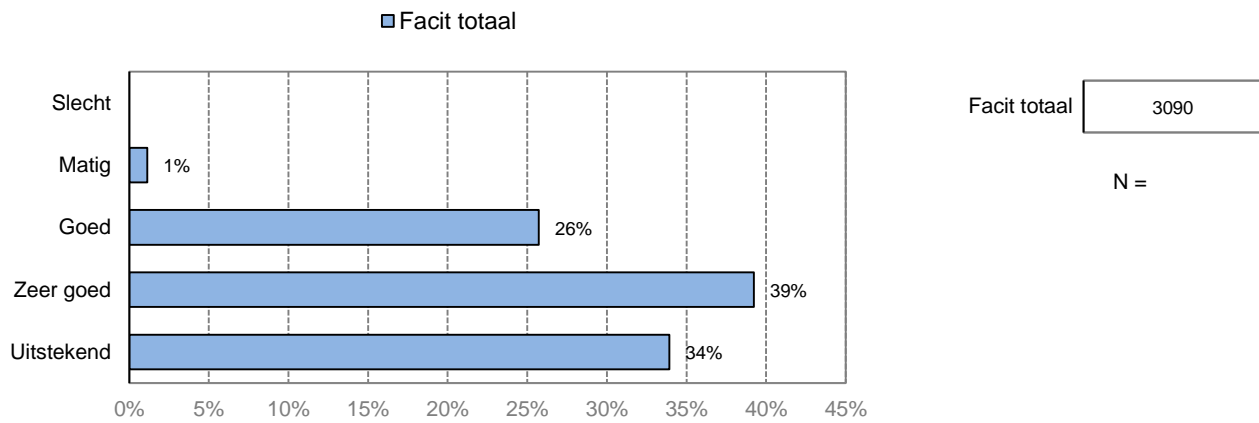
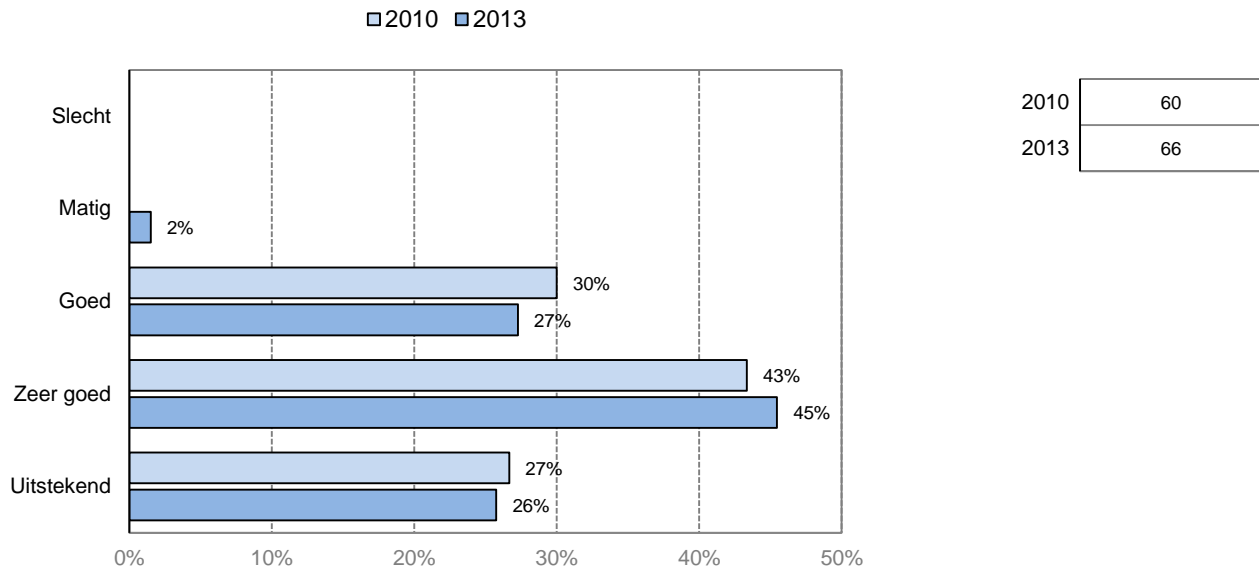
2010	60
2013	65



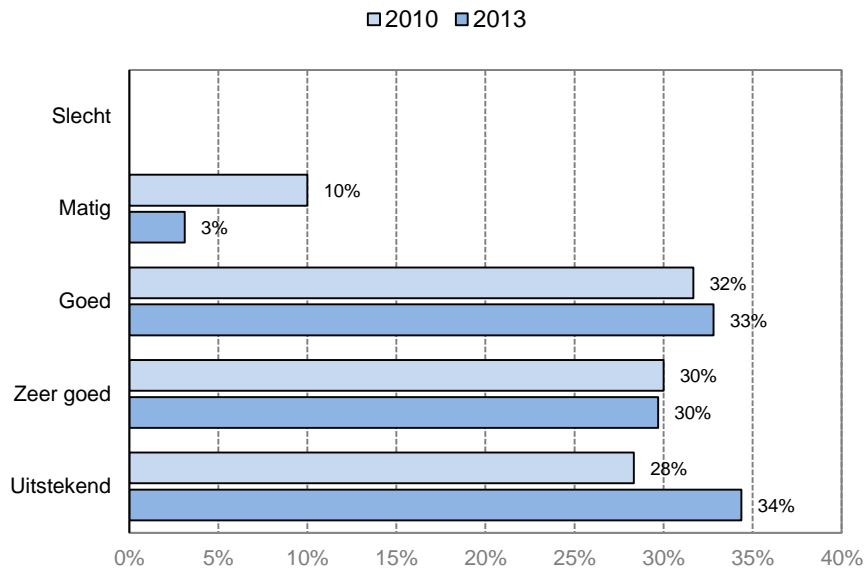
Facit totaal	3094
--------------	------

N =

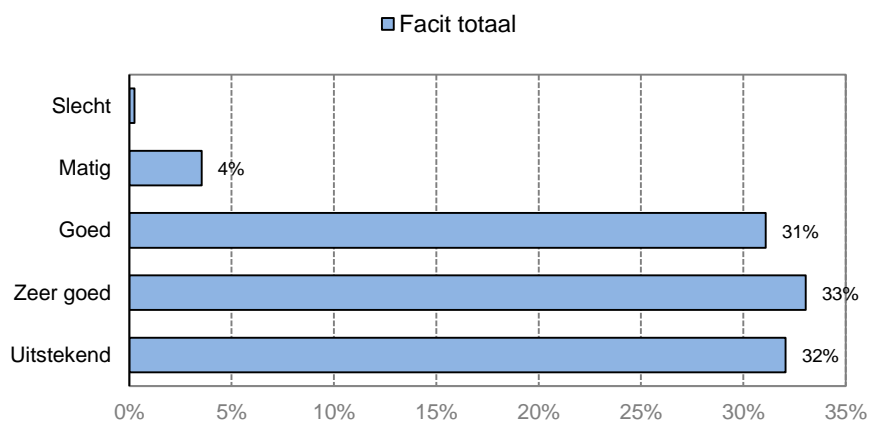
62. Hoe zou u over het algemeen de gezondheid van uw baby noemen?



63. Hoe zou u over het algemeen uw geestelijke gezondheid noemen?



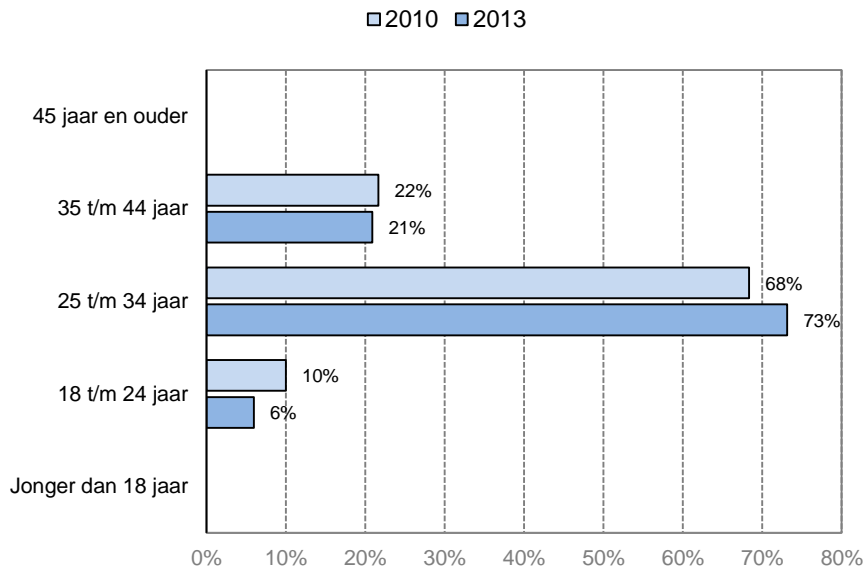
2010	60
2013	64



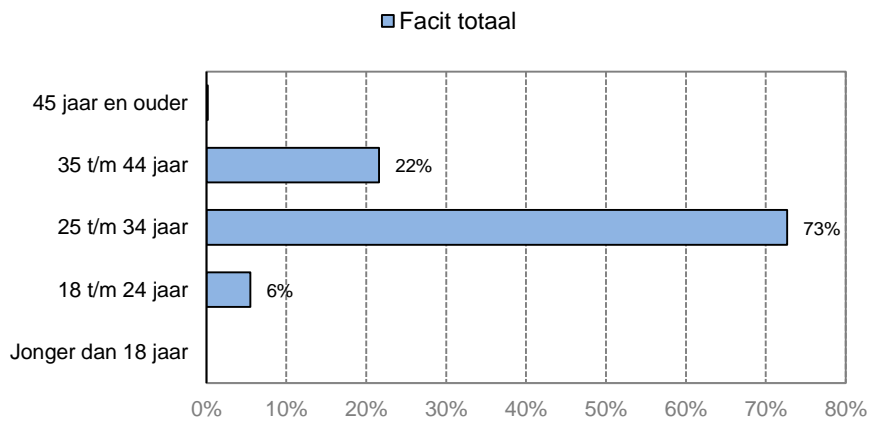
Facit totaal	3084
--------------	------

N =

64. Wat is uw leeftijd?



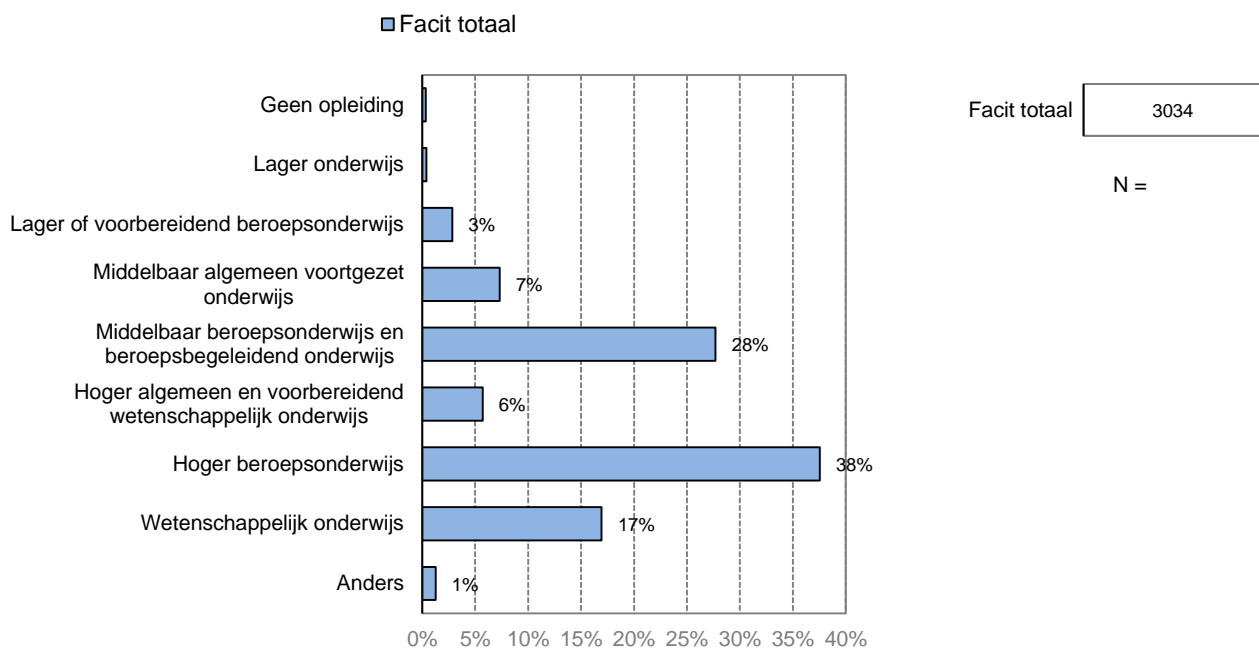
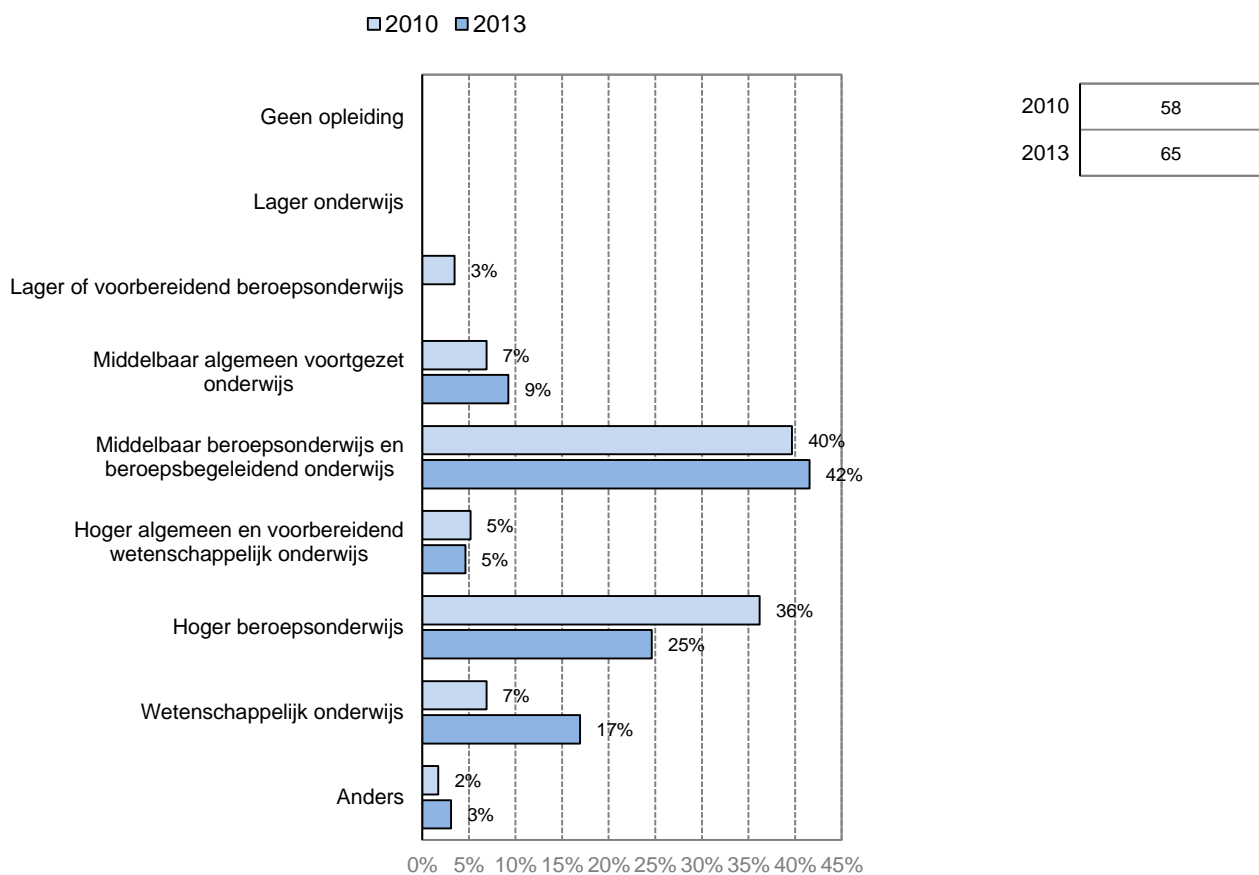
2010	60
2013	67



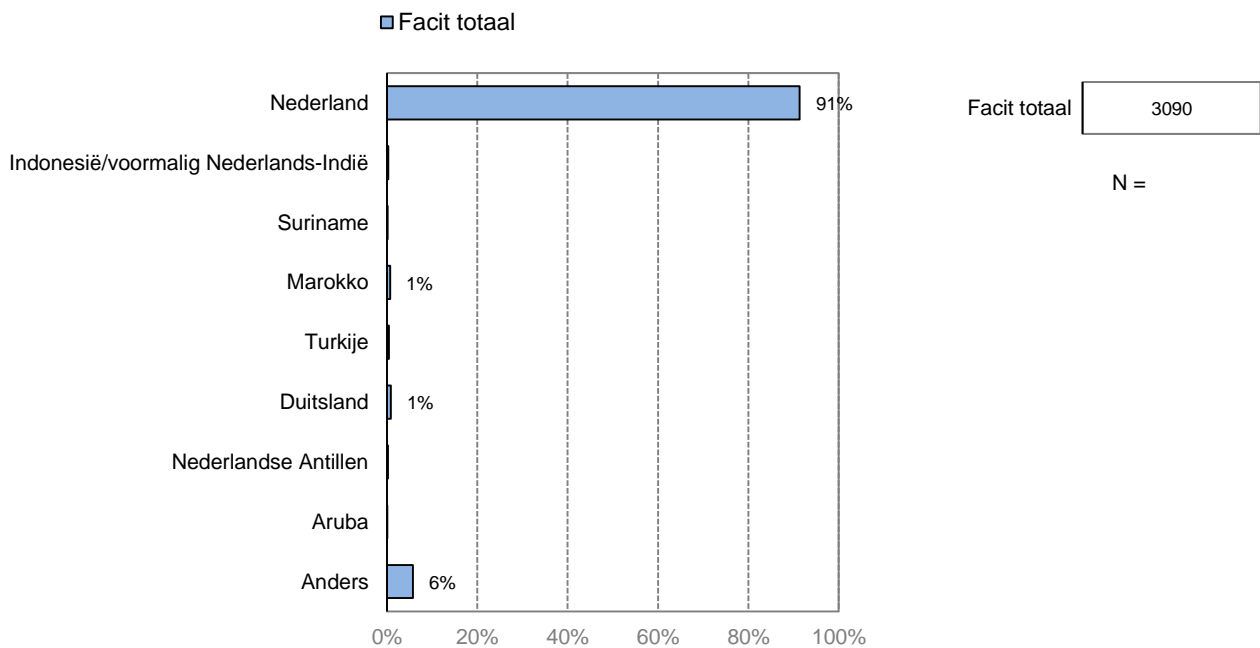
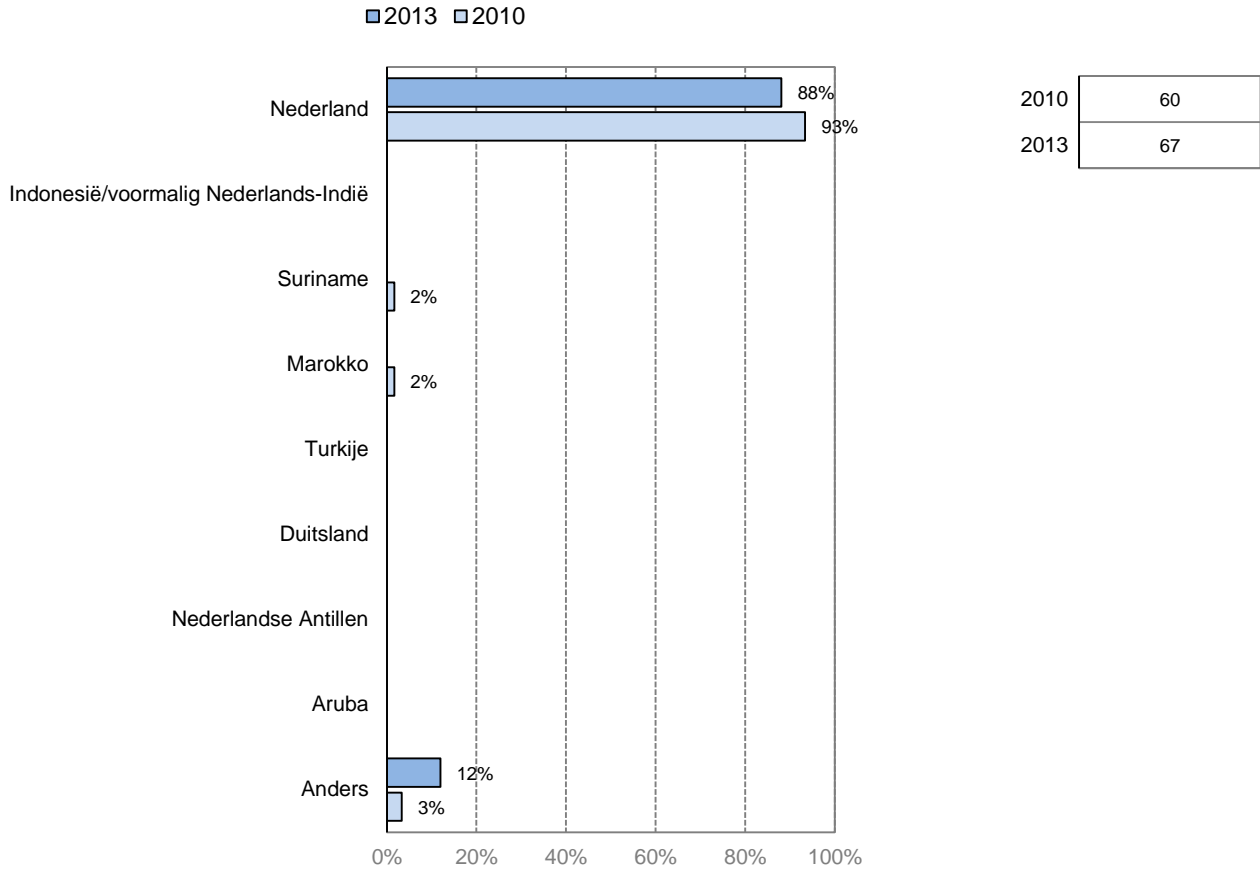
Facit totaal	3099
--------------	------

N =

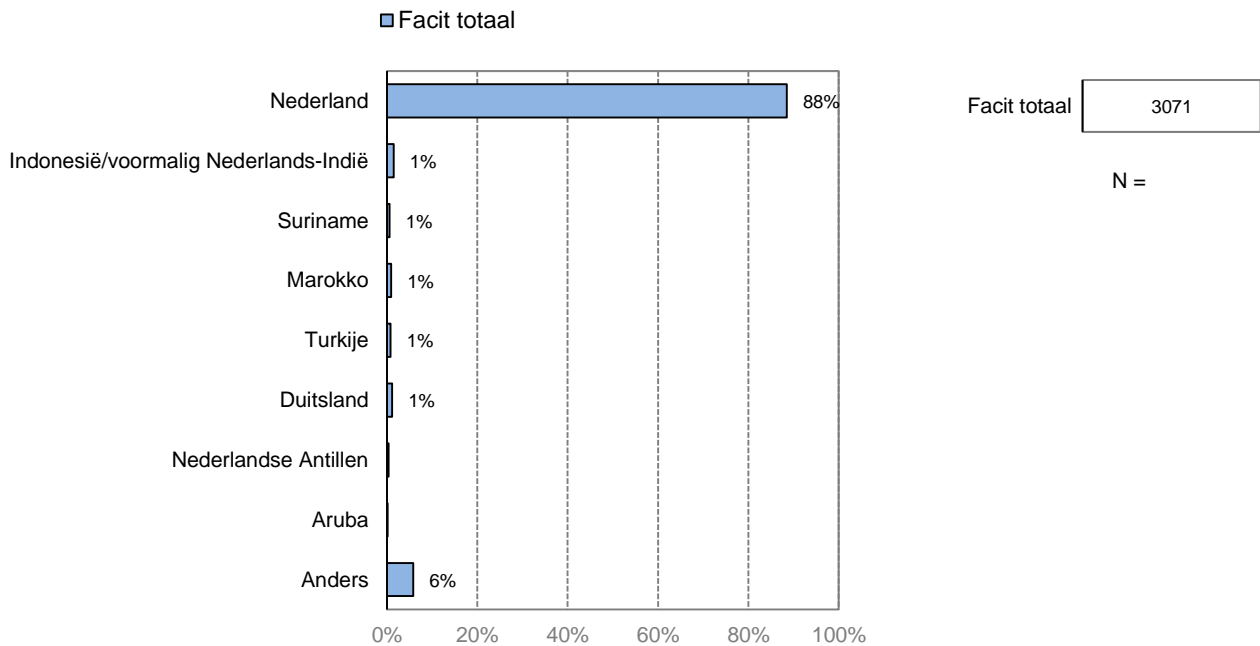
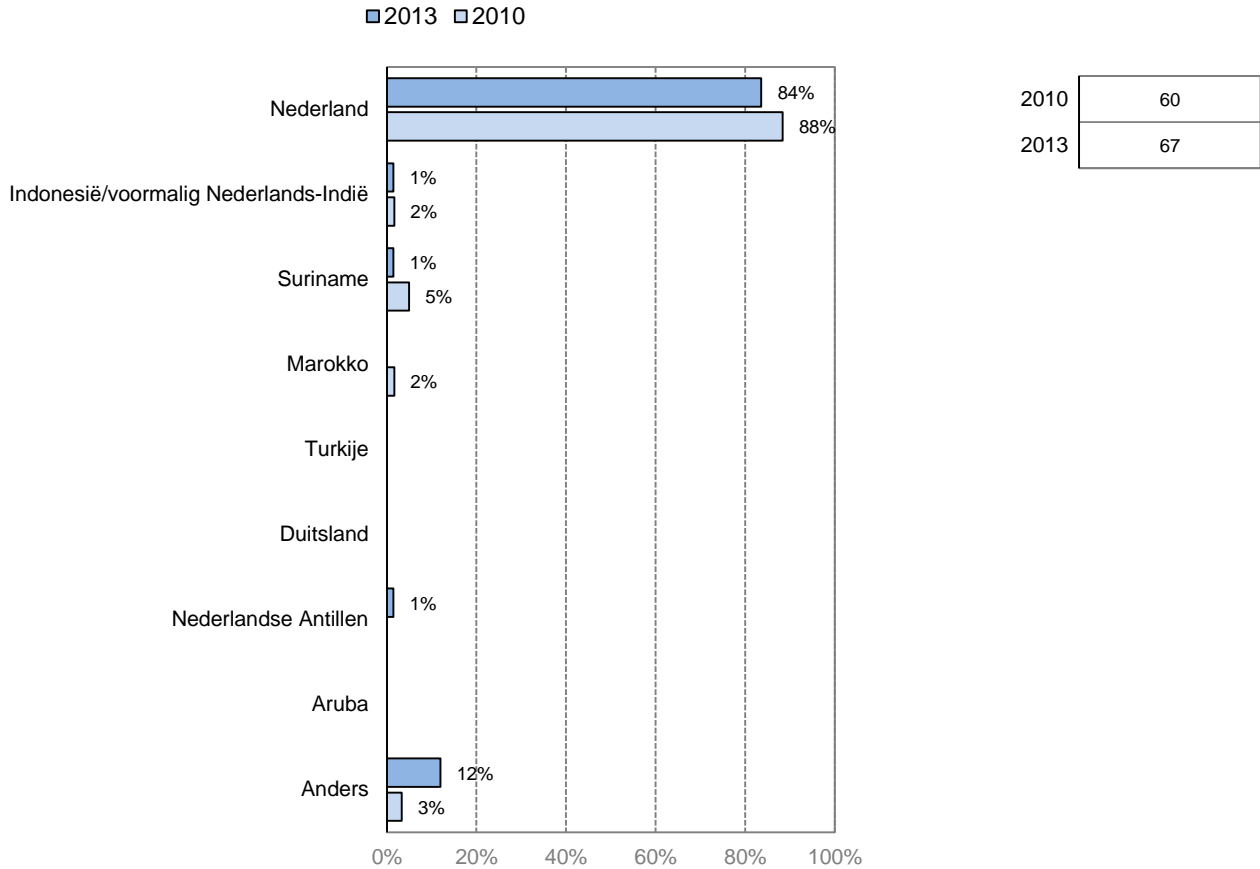
65. Wat is uw hoogst voltooide opleiding? (een opleiding afgerond met diploma of voldoende getuigschrift)



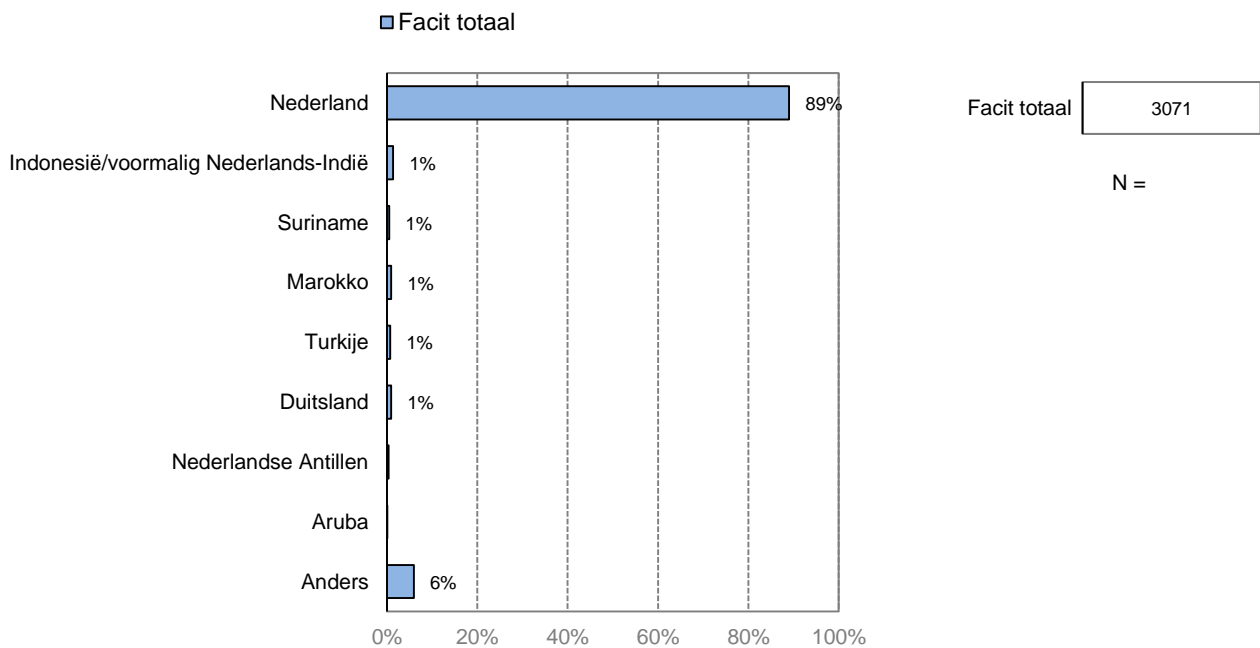
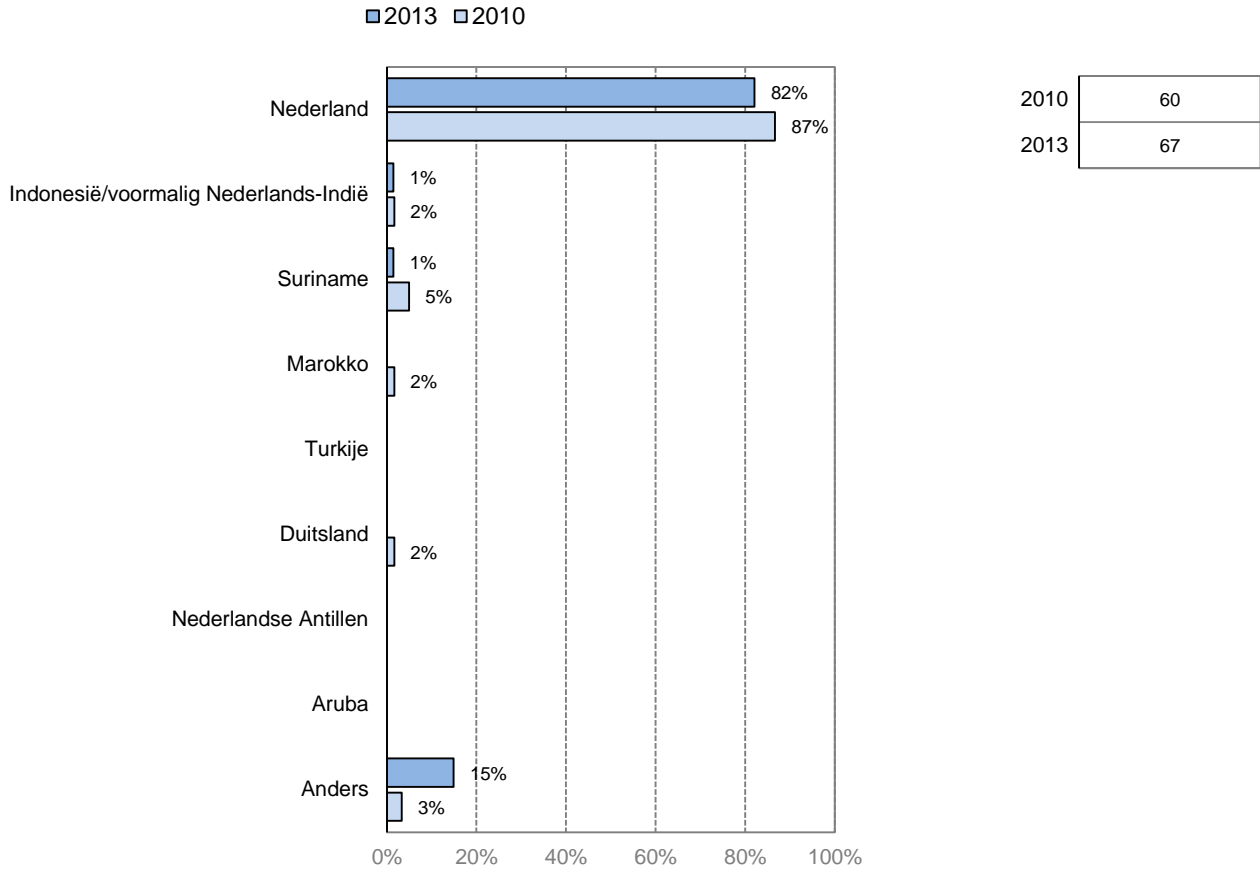
66. Wat is het geboorteland van uzelf?



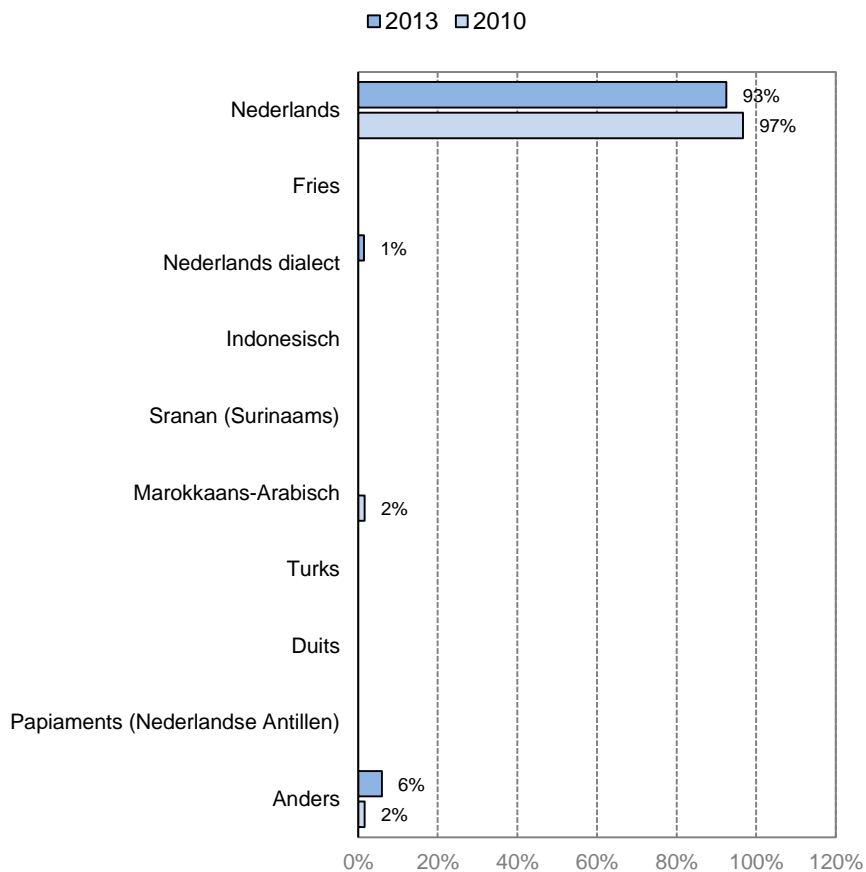
67. Wat is het geboorteland van uw vader?



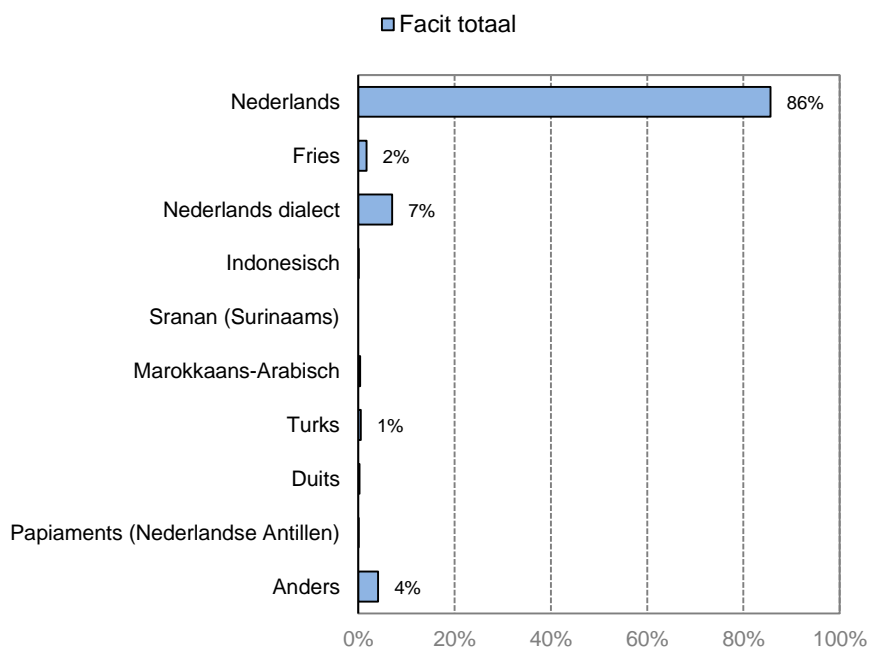
68. Wat is het geboorteland van uw moeder?



69. In welke taal praat u thuis het meeste?



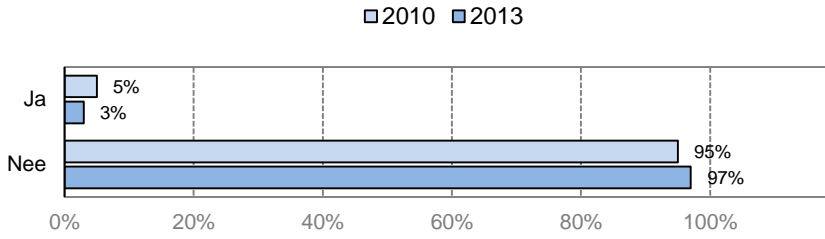
2010	60
2013	67



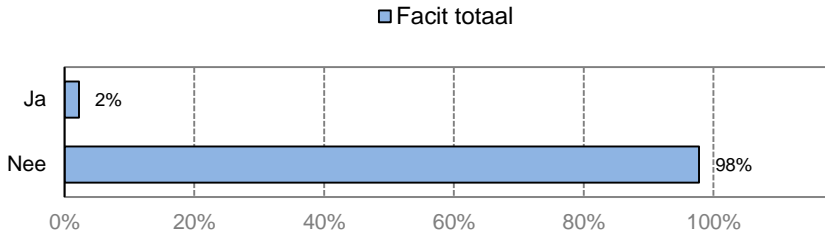
Facit totaal	3088
--------------	------

N =

70. Heeft iemand u geholpen om deze vragenlijst in te vullen?



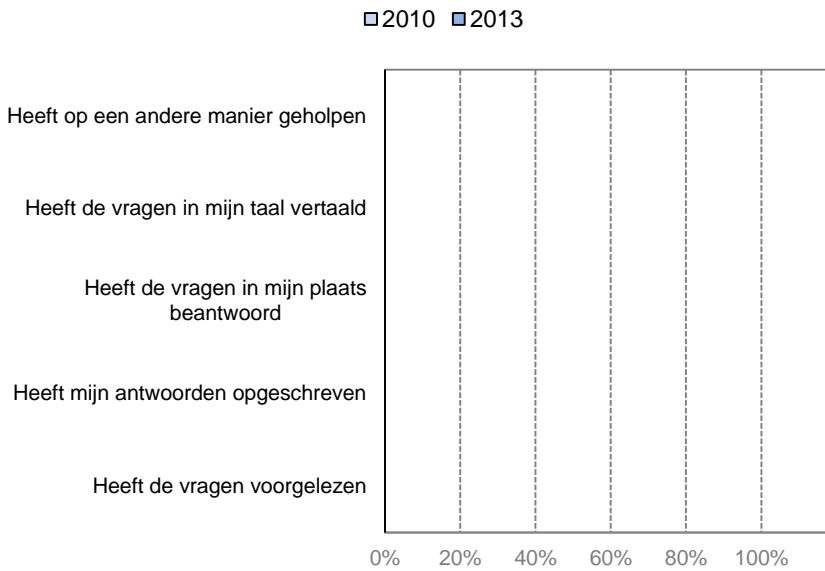
2010	60
2013	67



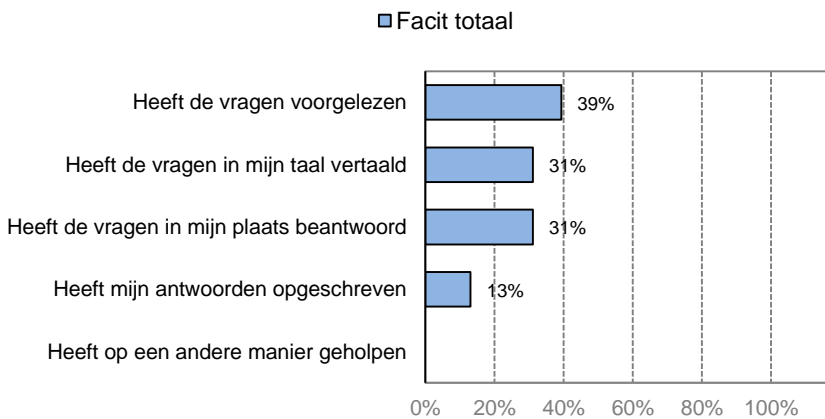
Facit totaal	3094
--------------	------

N =

71. Hoe heeft die persoon u geholpen? (meerdere antwoorden mogelijk)



2010	
2013	

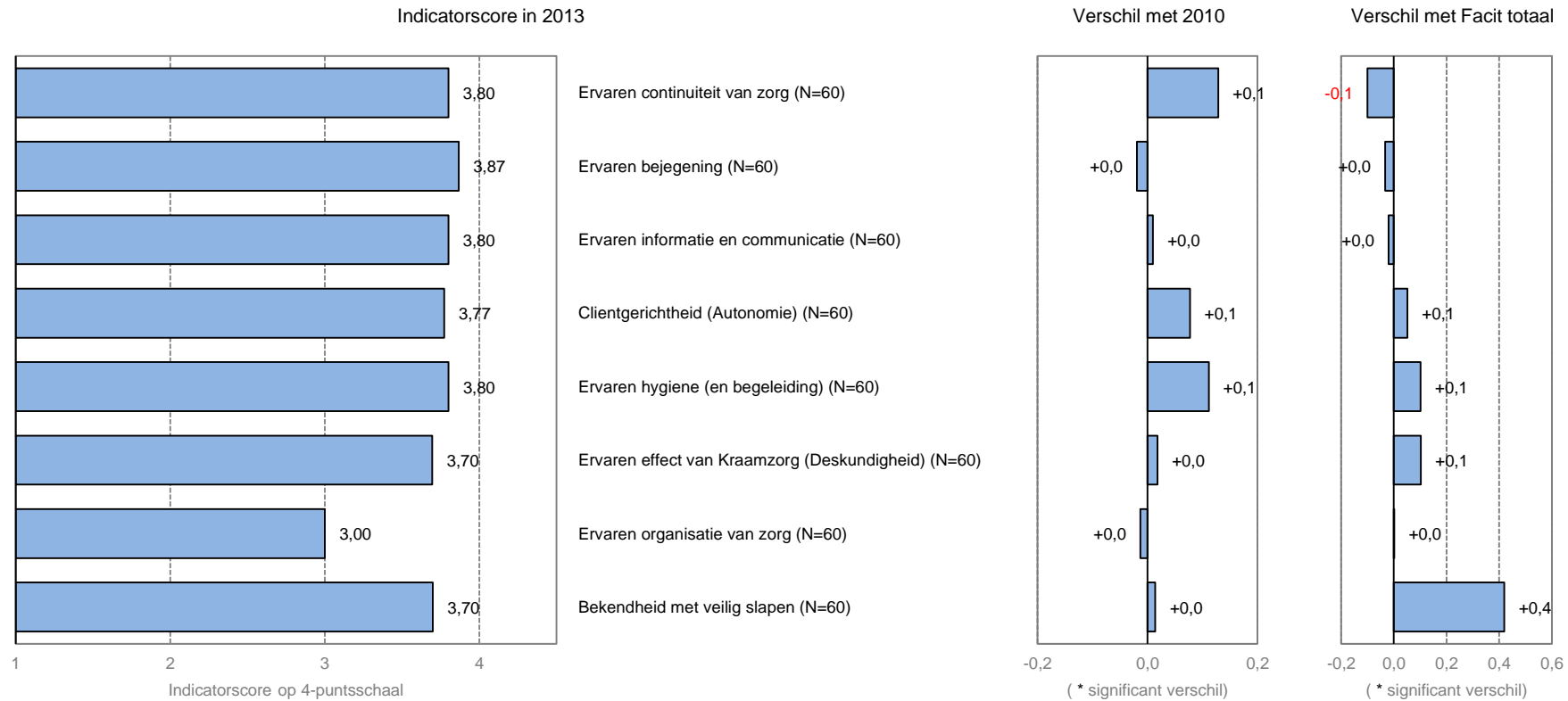


Facit totaal	61
--------------	----

N =

5 Indicatorscores

In onderstaande grafiek wordt de gemiddelde score per indicator weergegeven, met daarbij het aantal respondenten waarop deze scores zijn gebaseerd.

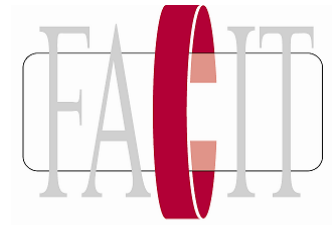


Een indicatorscore is het gemiddelde van de scores op de vragen die samen een indicator vormen. Voor de beantwoording van deze vragen wordt voornamelijk gebruik gemaakt van een 4-punts beoordelingsschaal, waarbij de scores 1, 2, 3 en 4 staan voor respectievelijk nooit, soms, meestal en altijd. Vragen die een andere schaal hebben worden omgezet naar een 4-puntsschaal.

Randvoorwaarden bij de berekening van de scores zijn:

- Een respondent heeft meer dan de helft van de vragen, die samen een indicator vormen, beantwoord;
- 10 of meer respondenten hebben de vragen beantwoord.

Is dit niet het geval, dan leidt dit in de rapportage van de indicatorgemiddelden tot lege vakjes.



ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

Conclusies

Aanbevelingen

1 Conclusies

In paragraaf 2.2 van Deel I van deze eindrapportage zijn de procesonderdelen, zoals in de vragenlijst aan de orde komen, uiteengezet. De conclusies in Deel II worden per thema van het Kwaliteitskader Verantwoorde Kraamzorg uiteengezet. Daarbij is steeds aangegeven welke indicatoren tot dit thema behoren.

Continuïteit van zorg

Continuïteit van zorg bieden door een zo beperkt mogelijke inzet van het aantal kraamverzorgenden en –bij wisseling – door een goede overdracht en eenduidigheid in beleid en advisering. Zorgdragen voor een goede afstemming met de verloskundige ten aanzien van het te voeren beleid en de advisering aan de cliënt

94% van de geraadpleegde cliënten had tijdens de hele kraamperiode overdag dezelfde kraamverzorgende (de hulp tijdens de bevalling niet meegerekend). De resterende 6% geeft aan twee verschillende kraamverzorgenden te hebben gehad.

Bejegening

Bevorderen van emotionele veiligheid en psychisch welbevinden door bejegening gebaseerd op:

- *respect voor persoonlijke levenssfeer, normen en waarden;*
- *garanderen privacy;*
- *rekening houden met etnische en religieuze afkomst;*
- *op de hoogte zijn van culturele en religieuze gebruiken.*

95% van de geraadpleegde cliënten zegt dat de kraamverzorgende op een begrijpelijke manier uitleg gaf. Alle cliënten ervaren dat de kraamverzorgende beleefd was tegen hen en volgens 99% luisterde ze ook aandachtig naar hen. 97% van de geraadpleegde cliënten vindt dat de kraamverzorgende hen serieus nam. Eveneens 97% geeft aan dat de kraamverzorgende genoeg tijd voor hen had en volgens allen had de kraamverzorgende genoeg tijd voor de baby.

Informatie en communicatie

De kraamzorgaanbieder informeert cliënten duidelijk over:

- *het zorgaanbod;*
 - *hetgeen van de kraamzorg verwacht mag worden;*
 - *rechten (klachten, privacy) en plichten (ARBO);*
 - *bereikbaarheid van de organisatie, ook voor zorginhoudelijke vragen buiten kantooruren.*
- De zorgaanbieder nodigt de cliënt uit om wensen, behoeften, vragen, problemen of klachten te uiten.*

Van de geraadpleegde cliënten zegt 96% van de cliënten dat er iemand van De Drechtstromen bij hen thuis is geweest voor een voorbereidend gesprek. Bijna alle cliënten (99%) geven aan geïnformeerd te zijn over wat zij in huis moesten hebben voor de bevalling en daarna. 95% van de cliënten zegt informatie te hebben gekregen van De Drechtstromen over de dingen die wel en juist niet bij de taken van de kraamverzorgende horen en 96% zegt geïnformeerd te zijn over de bereikbaarheid van De Drechtstromen.

Met alle cliënten is besproken hoeveel uren kraamzorg zij zouden krijgen. 62% van de cliënten geeft aan dat met hen tijdens de intake is afgesproken dat zij 49 uur kraamzorg zouden krijgen na de bevalling. Volgens 3% is afgesproken dat zij meer dan 49 uur kraamzorg zouden krijgen en volgens 20% was de afspraak minder dan 49 uur. 14% geeft aan niet (meer) te weten wat is afgesproken over het aantal uren kraamzorg dat zij zouden krijgen

88% van de cliënten is van mening dat de kraamverzorgende hen nooit tegenstrijdige informatie gaf, volgens 7% gebeurde dat soms en volgens 4% meestal.

95% van de cliënten wist bij wie zij terecht konden met vragen, problemen en eventuele klachten over de geleverde kraamzorg.

Voor 92% van de cliënten die de vraag van toepassing vinden, was het geen probleem om De Drechtstromen telefonisch te bereiken.

Cliëntgerichtheid

De kraamzorgaanbieder gaat regelmatig na of de zorg aan de verwachtingen van de cliënt voldoet en past de zorg aan als daar aanleiding toe is.

97% van de cliënten zegt dat zij mee konden beslissen over wat het beste is voor hen en hun kind. 91% van de cliënten geeft aan dat de kraamverzorgende op hun manier (zoals de cliënt graag wil dat dingen gedaan worden) werkte. Volgens 97% van de geraadpleegde cliënten hield de kraamverzorgende rekening met wat zij zelf wel en niet konden. 98% van de cliënten zegt dat de kraamverzorgende hun partner bij de kraamzorg betrok. Volgens 97% van de geraadpleegde cliënten had de kraamverzorgende aandacht voor hun persoonlijke en culturele achtergrond.

Hygiëne

De kraamzorgaanbieder:

- *draagt zorg voor de hygiëne van moeder en kind;*
- *waarborgt de persoonlijke hygiëne;*
- *zorgt voor een schoon sanitair en bed van moeder en kind;*
- *zorgt voor gereinigde hulpmiddelen voor het voeden;*
- *is in bezit van een instructie persoonlijke hygiënemaatregelen kraamvrouw.*

97% van de geraadpleegde cliënten heeft ervaren dat de kraamverzorgende hen in de omgang met de baby begeleidde. 96% geeft aan dat de kraamverzorgende voor hun persoonlijke hygiëne (comfortabel en schoon) zorgde en volgens 98% van de cliënten zorgde de kraamverzorgende voor de hygiëne van hun baby (comfortabel en schoon). Volgens 91% van de cliënten zorgde de kraamverzorgende voor een schone omgeving (toilet, slaapkamer).

Bijna alle geraadpleegde cliënten (97%) geven aan dat de kraamverzorgende zorgde dat zij zelfvertrouwen kregen in de omgang met hun baby. 94% voelde zich op hun gemak bij de kraamverzorgende. 94% zegt dat de kraamverzorgende advies en/of voorlichting gaf over bijvoorbeeld hygiëne, babyverzorging en voeding.

Effect van kraamzorg

De kraamzorg bevordert of ondersteunt:

- *het herstel van de moeder;*
- *een goede start van het kind;*
- *de integratie van het kind in het gezin;*
- *de zelfredzaamheid van de ouders in de verzorging van het kind;*
- *de voeding (ongeacht keuze voor borst- of flesvoeding).*

Van de geraadpleegde cliënten vond 95% de kraamverzorgende deskundig en 94% gaf aan dat de kraamverzorgende zelfstandig te werk ging en volgens 93% was de kraamverzorgende oplettend bij eventuele problemen. 94% geeft aan dat de kraamverzorgende erop lette dat zij voldoende rust kregen. 96% van de cliënten waarbij de vraag van toepassing is, heeft begeleiding van de kraamverzorgende gekregen bij het geven van borstvoeding en 95% van deze cliënten vond deze begeleiding voldoende. 90% van de cliënten voor wie het van toepassing is, zegt begeleiding bij flesvoeding te hebben gekregen. Op een enkele cliënt na, vonden zij die begeleiding voldoende.

Organisatie van de zorg

Cliënten mogen van de kraamzorgaanbieder verwachten dat deze goed bereikbaar is, een zorgplan hanteert, afspraken helder zijn en op papier staan. Cliënten mogen er ook van uit gaan dat de organisatie zorgvuldig met klachten en privacy omgaat.

Volgens 66% van de geraadpleegde cliënten heeft De Drechtstromen schriftelijke afspraken met hen gemaakt over de kraamzorg die zij zouden krijgen. 14% zegt dat er alleen mondelinge afspraken zijn gemaakt en 20% geeft aan dat er geen afspraken zijn gemaakt.

Bekendheid voorkomen wiegendood

Kraamverzorgenden lichten ouders voor over maatregelen om wiegendood te voorkomen.

Volgens 91% van de cliënten gaf de kraamverzorgende informatie over veilig slapen.

Tijdige partusassistentie

De kraamverzorgende is binnen een uur na oproep door de verloskundige aanwezig. (Overigens kan het dan toch zo zijn dat de kraamverzorgende de bevalling niet bijwoont, namelijk als er te laat opgeroepen is).

83% van de geraadpleegde cliënten is in het ziekenhuis bevallen; 15% beviel thuis en een enkeling beviel in een kraamhotel/geboortecentrum. De zorg van de kraamverzorgende tijdens de bevalling is gewaardeerd met een gemiddeld rapportcijfer van 8,4.

83% van de cliënten die thuis zijn bevallen, geeft aan dat er een kraamverzorgende is opgeroepen om bij de bevalling te assisteren. 90% van deze cliënten zegt dat de kraamverzorgende op tijd aanwezig was om bij de bevalling te assisteren. Bij 10% van de cliënten lukte dat niet omdat de bevalling te snel ging.

Noodzakelijke zorg

Bevorderen dat de zorg die professionals noodzakelijk vinden ook daadwerkelijk ontvangen en geleverd worden.

Volgens alle cliënten die in het ziekenhuis zijn bevallen, was de kraamverzorgende snel aanwezig nadat zij thuis kwamen.

54% van de geraadpleegde cliënten geeft aan het aantal uren kraamzorg te hebben gekregen dat vooraf met hen was besproken; 26% van de cliënten heeft meer uren kraamzorg gekregen en 17% kreeg minder uren dan afgesproken. Bij 43% van de cliënten die meer of minder uren kraamzorg hebben gehad, kwam dat doordat zij in het ziekenhuis verbleven na de bevalling. Bij 21% speelde de conditie van de moeder een rol, bij 14% ging het om de conditie van de baby en bij 18% waren er problemen met de voeding.

28% van de geraadpleegde cliënten vindt het uiteindelijke aantal uren kraamzorg dat zij hebben gehad ruim voldoende en 49% vond het voldoende. 12% van de cliënten vond het net voldoende en 6% te weinig. Eveneens 6% vond het aantal uren juist te veel.

Ketenzorg werkafspraken

De kraamverzorgende en de verloskundige werken in dezelfde periode bij dezelfde cliënt. Ketenindicatoren zijn dan ook op termijn zeer wenselijk. Vooral nog vormt afstemming in werkafspraken een belangrijke voorwaarde voor het leveren van verantwoorde zorg.

Volgens 81% van de geraadpleegde cliënten werkten de kraamverzorgende en de verloskundige met elkaar samen. 89% van de cliënten geeft aan dat de kraamverzorgende hen naar de verloskundige verwees wanneer zij dat nodig vonden.

Algemeen oordeel

Van de geraadpleegde cliënten geeft 91% aan de kraamverzorgende van De Drechtstromen bij vrienden en familie aan te bevelen. 74% van de geraadpleegde cliënten zou De Drechtstromen als kraamzorgaanbieder beslist wel en 21% waarschijnlijk wel aanbevelen bij vrienden en familie.

Rapportcijfers

Aan het einde van de vragenlijst is aan de bewoners gevraagd om middels een cijfer een totaaloordeel te geven over de kraamverzorgenden, en over De Drechtstromen.

Het meest voorkomende (en hoogste) cijfer voor de kraamverzorgenden is een 10. Het laagste cijfer is een 3. Het gemiddelde cijfer voor de kraamverzorgenden is een 8,8.

Het meest voorkomende cijfer voor De Drechtstromen is een 8. Als hoogste cijfer is een 10 en als laagste een 5 gegeven. Gemiddeld wordt De Drechtstromen met een 8,6 beoordeeld.

2 Aanbevelingen

De uitkomsten van de cliëntenraadpleging voor De Drechtstromen geven op veel punten aanleiding tot tevredenheid. Uiteraard waren er ook enkele verbeterpunten. De aanbevelingen hieronder betreffen de situaties waarin een deel van de cliënten minder tevreden was. Soms was dat maar een klein deel, maar dan lijkt het onderwerp ons belangrijk. De aanbevelingen zijn bedoeld als handreiking om ideeën op te doen voor verdere verbetering.

Continuïteit van zorg

- Blijf ernaar streven gedurende de kraamperiode dezelfde kraamverzorgende in te zetten bij de cliënt. Zorg, als wisseling onvermijdelijk is, voor een goede overdracht en afstemming met de verloskundige en eenduidigheid ten aanzien van beleid en advisering aan de cliënt.
- Informeer cliënten van tevoren, bijvoorbeeld tijdens het kennismakingsgesprek, dat het niet altijd mogelijk is gedurende de kraamperiode dezelfde kraamverzorgende in te plannen en geef aan wat het beleid van de organisatie daarin is.

Bejegening

De resultaten van de raadpleging geven geen aanleiding tot het formuleren van aanbevelingen op deze indicator.

Informatie en communicatie

- Ga na welke informatie van de kraamverzorgenden als tegenstrijdig kan worden ervaren door de cliënten. Neem dit onderwerp op in werkoverleggen en spreek met de kraamverzorgenden af dat zij eenduidig het beleid van De Drechtstromen uitdragen en zo nodig ruggespraak houden met de manager.

Cliëntgerichtheid

De resultaten van de raadpleging geven geen aanleiding tot het formuleren van aanbevelingen op deze indicator.

Hygiëne

De resultaten van de raadpleging geven geen aanleiding tot het formuleren van aanbevelingen op deze indicator.

Effect van kraamzorg

De resultaten van de raadpleging geven geen aanleiding tot het formuleren van aanbevelingen op deze indicator.

Organisatie van de zorg

- Breng de schriftelijke afspraken nog beter onder de aandacht bij de cliënten, zodat zij weten dat alle afspraken op papier staan en ook door hen in te zien zijn.

Bekendheid voorkomen wiegendood

De resultaten van de raadpleging geven geen aanleiding tot het formuleren van aanbevelingen op deze indicator.

Partusassistentie

De resultaten van de raadpleging geven geen aanleiding tot het formuleren van aanbevelingen op deze indicator.

Noodzakelijke zorg

- Bespreek altijd duidelijk met de cliënt waarom meer of minder zorg wordt geboden dan in eerste instantie is afgesproken.
- Evalueer na afloop van de zorgperiode altijd hoe de cliënt het aantal uren zorg dat ze kreeg heeft ervaren en houd bij in welke situaties de cliënt de zorg net voldoende of te weinig vond. Misschien kan zo duidelijk worden of er een specifieke groep cliënten is die door een bepaalde situatie te weinig zorg ervaart. Mocht een zelfde soort situatie zich vervolgens bij een nieuwe cliënt voordoen, dan kan misschien eerder worden ingegrepen door het aanvragen van meer zorg, of het duidelijker afbouwen van zorg en begeleiden naar de periode zonder zorg.

Ketenzorg

- Bespreek met cliënten hoe en op welke manier wordt samengewerkt tussen kraamverzorgende en verloskundige en in welke situaties de kraamverzorgende doorverwijst naar de verloskundige. Bespreek bij evaluaties hoe de cliënt dit heeft ervaren en behandel verbeterpunten in werkoverleggen.

Tot slot

Onze aanbevelingen sluiten over het algemeen aan bij afspraken die in veel organisaties al bestaan, maar in de praktijk dan bij de cliënten kennelijk toch niet altijd het gewenste effect bereiken. Veelal blijkt dat dit komt omdat het uitvoeren en opvolgen van gemaakte afspraken niet altijd sluitend is. Daarom geven we tot slot nog de volgende algemene adviezen:

- Toets in resultaatgerichte interne audits in hoeverre beleid en afspraken in de praktijk daadwerkelijk zijn geïmplementeerd en tot het gewenste effect leiden.
- Deel ervaringen met collega's van andere regio's met betrekking tot het succesvol verbeteren en borgen van kwaliteit.
- Formuleer de verbeterplannen SMART en monitor de voortgang van de verbeteracties.
- Houd de medewerkers actief betrokken bij het proces door de voortgang regelmatig te bespreken en doelen en acties zo nodig bij te stellen. Informeer de cliënten ook over de voortgang.
- Bespreek de uitkomsten van deze raadpleging met de cliëntenraad en in het werkoverleg met uw medewerkers en formuleer gezamenlijk verbeterpunten en concrete doelstellingen en activiteiten. Facit kan desgewenst de eindpresentatie voor De Drechtstromen verzorgen of voor De Drechtstromen een powerpoint maken waarmee u zelf de uitkomsten intern kunt presenteren.

Bijlage: Vragen CQ-index Kraamzorg gerubriceerd naar indicator

Cliëntgebonden prestatie-indicatoren	vragen CQI
Continuïteit van zorg	22
Bejegening	30, 31, 32, 33
Informatie en communicatie	5
Cliëntgerichtheid	49, 50, 51
Hygiëne	38, 40, 41, 42, 43, 44, 45
Effect van kraamzorg	34, 35, 36, 37
Organisatie van de zorg	9
Bekendheid voorkomen wiegendood	46
Onderstaande vragen worden niet gebruikt voor de berekening van de scores voor de indicatoren van Verantwoorde Zorg.	
Continuïteit van zorg	23
Bejegening	28, 29
Informatie en communicatie	3, 4, 6, 7, 8, 47, 52, 53
Cliëntgerichtheid	39, 48
Effect van kraamzorg	24, 25, 26, 27
Tijdige partusassistentie	10, 11, 12, 13, 14
Noodzakelijke zorg	15, 16, 17, 18, 19, 20, 21
Ketenzorg werkafspraken	54, 55, 57, 59
Vragen over de cliënt	1, 2, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69
Overige vragen	56, 58, 70, 71