



Eindrapport

Meldactie

Amsterdamse Thuiszorg

April – juni 2014

Cl^{xxx}ientenbelang
A M S T E R D A M

Voor eigen regie in zorg en samenleving

2014

Inhoud

Inleiding.....	4
Onze visie op thuiszorg.....	6
1. Tevredenheid met kwaliteit van de hulp.....	7
Cliënten met wisselende medewerkers zijn beduidend minder tevreden	7
Punctualiteit van medewerkers moet verbeterd worden	8
Verontrustende verhalen over onveiligheid.....	9
Volledigheid in het uitvoeren van de werkzaamheden	10
Kleine rol culturele verschillen en taal.....	10
Cliënten voelen zich prettig bejegend door medewerkers	10
Cliënten en medewerkers vinden dat medewerkers te weinig kennis hebben.....	11
Wisselende medewerkers kennen de situatie niet.....	112
Cliënten zijn blij dat thuiszorg bestaat.....	13
Conclusie: cliënten ontevreden met wisselende medewerkers	13
2. Tevredenheid met de thuiszorgorganisatie.....	14
Slechte planning en bereikbaarheid van organisaties	14
Veel vragen en klachten worden niet opgelost.....	16
Bejegening schiet tekort.....	17
Conclusie: veel cliënten ontevreden over thuiszorgorganisaties	17
3. Conclusies	18
4. Aanbevelingen	19
Bijlage 1. Opzet van het onderzoek.....	21
Bijlage 2. Profiel van de deelnemers van de meldactie	23

Inleiding

Voor u ligt het eindrapport van onze meldactie 'Amsterdamse Thuiszorg'. Aanleiding voor deze meldactie was tweeledig: Amsterdamse thuiszorgorganisaties zijn veel in het nieuws geweest en ook bij ons Meldpunt zijn vragen van ongeruste Amsterdammers binnengekomen. Twee thuiszorgorganisaties zijn failliet gegaan en vakbonden hebben met medewerkers protesten georganiseerd, omdat zij zich zorgen maken over de kwaliteit van de thuiszorg. Maar wat vinden cliënten en hun mantelzorgers zelf van de kwaliteit van de thuiszorg? Wat vinden zij belangrijk? Wat ervaren zij als knelpunt?

Daarnaast gaat de komende jaren veel veranderen in de zorg. Het kabinet Rutte heeft besloten dat er fors bezuinigd moet worden. Alleen langdurige en complexe zorg zal nog geboden worden in verzorgings- en verpleeghuizen. Veel mensen zullen langer thuis moeten blijven wonen, met hulp van vrijwilligers, mantelzorgers en thuiszorg. Voor deze zorg zal veel minder geld beschikbaar zijn dan voorheen. Thuiszorgaanbieders, welzijnsorganisaties, de gemeente Amsterdam en het Zorgkantoor werken hard aan de nieuwe inrichting van de thuiszorg.

Dit was voor ons aanleiding om uit te zoeken wat cliënten, mantelzorgers én thuiszorgmedewerkers vinden van de kwaliteit van de thuiszorg.

Positieve en negatieve ervaringen

Het ging bij deze meldactie nadrukkelijk niet alleen om het in kaart brengen van knelpunten. Het benoemen en verzamelen van positieve ervaringen was minstens zo belangrijk. De opzet van de meldactie heeft dan ook het karakter van een tevredenheidsonderzoek gekregen.

Door te benoemen wat Amsterdammers met een beperking als positief ervaren, hopen we te voorkomen dat goede initiatieven door de bezuinigingen in de zorg sneuvelen. Positieve ervaringen kunnen ook een belangrijke rol spelen bij de aanpak van de knelpunten.

Focus op hulp bij het huishouden

Om een algemeen beeld te kunnen schetsen van de ervaren tevredenheid over de Amsterdamse thuiszorg hebben wij cliënten, mantelzorgers en thuiszorgmedewerkers gevraagd naar hun mening over hulp bij het huishouden, persoonlijke verzorging en verpleging aan huis. Individuele begeleiding is niet meegenomen in dit onderzoek.

De meeste reacties waren afkomstig van cliënten die hulp bij het huishouden ontvangen. De focus van dit rapport ligt dan ook op *hulp bij het huishouden* en de tevredenheid van *cliënten* over deze vorm van thuiszorg. Alle cijfermatige gegevens in het rapport zijn uit deze groep afkomstig. Daarnaast zijn citaten uit de vooraf gehouden interviews en de open vragen van de vragenlijst toegevoegd. Deze citaten illustreren de persoonlijke ervaringen achter de cijfers en maken zichtbaar wat voor cliënten belangrijk is.

Het aantal mantelzorgers en thuiszorgmedewerkers dat heeft deelgenomen aan het onderzoek was klein. Onder de deelnemers bevonden zich ook weinig cliënten die verpleging of persoonlijke verzorging ontvangen. Wij hebben daarom gekozen om de cijfermatige resultaten over hun tevredenheid niet mee te nemen in het rapport. Enkele van hun antwoorden op de open vragen zijn wel verwerkt als deze een indruk geven van wat belangrijk wordt gevonden voor de thuiszorg in het algemeen.

Stem geven aan cliënten

Met dit rapport willen wij mensen die thuiszorg ontvangen een stem geven. We vragen thuiszorgaanbieders en de gemeente Amsterdam de knelpunten aan te pakken en datgene te behouden waar Amsterdammers die thuiszorg ontvangen tevreden over zijn.

We roepen alle partijen daarmee op om cliënten en hun mantelzorgers blijvend actief te betrekken bij de vormgeving en evaluatie van de thuiszorg zodat de thuiszorg afgestemd is op hun wensen.

Tot slot willen we alle mensen bedanken die in welke vorm dan ook hebben meegewerkt aan dit onderzoek. Zonder jullie inzet en deelname was dit project niet mogelijk geweest.

Hilde van 't Klooster (coördinator Meldpunt)
Christian Dol (beleidsmedewerker Signalering)
Tibor Hajós (onderzoeker)

Amsterdam, 1 september 2014

Onze visie op thuiszorg

Goede thuiszorg is een voorwaarde voor cliënten om zelfstandig te kunnen leven in hun eigen omgeving. De inzet van de deskundige medewerkers kan mensen helpen om hun zelfstandigheid te behouden en soms te vergroten. Thuiszorgmedewerkers hebben hiervoor, behalve kwalificaties, bijzondere kwaliteiten nodig: het vermogen om een vertrouwensrelatie op te bouwen, kunnen luisteren en observeren, alert zijn op (zorgelijke) veranderingen, mensen kunnen stimuleren en hen niet onnodig zaken uit handen nemen. Ze moeten ook goed kunnen samenwerken met mantelzorgers en in sommige situaties met vrijwilligers.

Om deze taken goed uit te voeren, hebben thuiszorgmedewerkers een organisatie nodig die hun werk optimaal faciliteert, bijdraagt aan het vertrouwen van de klant, adequaat reageert op klachten en duidelijke informatie geeft over procedures en afspraken.

1. Tevredenheid met kwaliteit van de hulp

In dit hoofdstuk beschrijven wij de tevredenheid van cliënten met de kwaliteit van de hulp. De cijfermatige resultaten zijn afkomstig van cliënten die hulp bij het huishouden kregen; de kwalitatieve resultaten zijn verkregen van cliënten die verpleging, persoonlijke verzorging of hulp bij het huishouden kregen, mantelzorgers en thuiszorgmedewerkers. De resultaten geven een beeld van tevredenheid met de Amsterdamse thuiszorg.

Aan cliënten hebben wij gevraagd of zij in algemene zin tevreden zijn met de kwaliteit van de thuiszorg die de medewerker geeft. Deze kan verbeterd worden: 75% van de cliënten die hulp bij het huishouden ontvingen is tevreden met de kwaliteit van deze hulp. Cliënten die wisselende medewerkers hadden, zijn vaker ontevreden.

Cliënten met wisselende medewerkers zijn beduidend minder tevreden

Van de cliënten die hulp bij het huishouden krijgen, heeft 64% een vaste medewerker, 13% wisselende medewerkers en 23% een combinatie van wisselende en vaste medewerkers. Opvallend is het verschil in tevredenheid over vaste en wisselende medewerkers: over de vaste medewerker is 82% tevreden, over wisselende medewerkers is slechts 23% tevreden.

“Ik heb 2 vaste medewerkers, al sinds lange tijd. Ik voel me gehoord, gesteund en ondersteund. Zonder hen zou ik niet het leven kunnen leiden dat ik nu leid!”
Cliënt, hulp bij het huishouden

Cliënten die een vaste medewerker hebben zijn op bijna alle bevroegde onderdelen over de thuiszorgmedewerker meer tevreden over de punctualiteit, volledigheid van medewerkers in hun werkzaamheden, en hun kennis. De open vragen in de vragenlijst zijn vaak gebruikt om de vaste medewerker te complimenteren, zonder dat hiertoe direct aanleiding was. De cliënt waardeert het persoonlijk contact regelmatig.

“Ik ben tevreden over de vaste hulp, en de manier waarop ik behandeld wordt. Er is wederzijds respect en vertrouwen.”
Cliënt, hulp bij het huishouden

Dit geldt overigens ook voor cliënten die persoonlijke verzorging of verpleging krijgen.

“Ik ben vooral tevreden over het geboden luisterend oor bij twijfels en zorgen over klachten en voor en na doktersbezoek en de daar uit volgende conclusies. Het meedenken over situaties, ook als die niet direct mijn gezondheid/persoonlijke verzorging betreffen.”
Cliënt, persoonlijke verzorging

Cliënten die een wisselende medewerker of medewerkers hebben, zijn op alle onderdelen beduidend minder tevreden over hun medewerkers. Alleen over de bejegening is het grootste deel van de cliënten tevreden, ongeacht of zij vaste medewerkers hebben of niet.

De grotere ontevredenheid over wisselende medewerkers heeft niet altijd te maken met de deskundigheid en kwaliteit van deze medewerkers, maar vaak met de voorwaarden waaronder zij in de beleving van cliënten kwalitatief goede zorg of hulp kunnen leveren.

De tevredenheid over de medewerkers en de verschillen tussen cliënten met vaste en wisselende medewerkers lichten wij in de volgende paragrafen toe. Cliënten die wisselende medewerkers hebben zijn ook minder tevreden over de thuiszorgorganisatie.

Punctualiteit van medewerkers moet verbeterd worden

Het komt regelmatig voor dat thuiszorgmedewerkers niet komen opdagen.

“Om negen uur zou er een hulp komen, maar die kwam niet. Om één uur ook niet en dan komen ze opeens dinsdag. Met de feestdagen is mijn hulp vrij. Ik dus ook.”

Cliënt, hulp bij het huishouden

Van de cliënten die hulp bij het huishouden ontvangen, geeft 18% aan dat de thuiszorgmedewerker vaak niet kwam opdagen op de afgesproken dagen. 15% van de cliënten geeft aan dat de huishoudelijke hulp regelmatig te vroeg weg gaat. Verder komt de hulp regelmatig te laat. Opvallend is dat een groot deel van de cliënten op dit gebied begrip heeft voor de medewerkers, maar ontevreden is over de thuiszorgorganisatie.

“Medewerkers worden slecht behandeld en daardoor zijn ze niet echt gemotiveerd. Als je belt dat de hulp niet is gekomen, dan is het de schuld van de hulp, terwijl deze wel op tijd doorgeeft dat er iets is, zoals ziekte of een andere belemmering. Medewerkers hebben geen identiteitskaart; dus als er een invaller komt, moet je maar afwachten wie je binnen laat. Ik bel dan op en dan word ik behandeld alsof ik lastig ben.”

Cliënt, hulp bij het huishouden

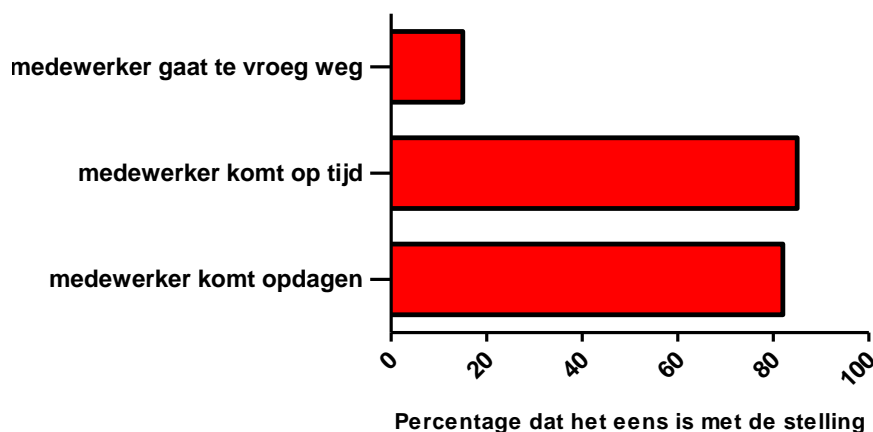
“Ik word niet gebeld als er een andere hulp komt. Ik krijg geen vervangende dag als de hulp vrij is. De teamleider neemt mij en het personeel niet serieus en is zeer onbeleefd. Een klacht indienen heeft geen effect; je krijgt een excuus en daar kan ik het dan mee doen.”

Cliënt, hulp bij het huishouden

“Na een heupoperatie heb ik thuiszorg aangevraagd en een toezegging ontvangen van 2 1/2 uur per 14 dagen. Bij de eerste afspraak kwam de hulp 1 uur te laat. Na de 2e afspraak kwam de hulp niet. Na telefonisch contact met [de thuiszorgorganisatie], werd de toezegging gedaan dat er de volgende dag iemand zou komen. Deze kwam inderdaad, maar wel om half twee in plaats van half 1, maar moest om kwart voor drie weg, dus werkte maar 1 1/4 uur in plaats van 2 1/2 uur. ik verwacht wel dat ik een rekening zal ontvangen voor 5 werkuren.”

Cliënt, hulp bij het huishouden

Cliënten over de punctualiteit van hun medewerkers



De oorzaak van de problemen met punctualiteit lijkt echter niet bij de medewerker te liggen, maar bij de thuiszorgorganisatie. Dit geven bijna alle mensen aan die ontevreden waren over de punctualiteit.

Amsterdammers die gebruik maken van thuiszorg zijn, vanwege hun ziekte, ouderdom of beperking, gebaat bij regelmaat en duidelijkheid. Wanneer er steeds wijzigingen zijn of gaten in de planning vallen, dan veroorzaakt dat veel onrust en extra regeldruk bij de cliënt.

“Iedere week zitten we met de zenuwen of er iemand komt. Ik heb hartklachten en als er om 9 uur nog niemand is, dan moet ik weer bellen. Ik word hier zo moe van.”
Cliënt, hulp bij het huishouden

“Ik ben ontevreden over: 1) de planning, 2) het sturen van onervaren mensen, 3) de beperkte mogelijkheden voor inspraak en/of gesprek en 4) de onrust die bovengenoemde punten veroorzaken.”
Cliënt, hulp bij het huishouden

“Mijn behoefte aan structuur, wegens mijn ziekte en de energie die ik moet verdelen om alles geregeld te krijgen, is aan gort geslagen. Ik heb nu een burn out en moet het rustig aan doen.”
Cliënt, hulp bij het huishouden

Verontrustende verhalen over onveiligheid

De vele wisselingen van medewerkers geeft sommige cliënten een onveilig gevoel, zeker wanneer de thuiszorgorganisatie vooraf niet vertelt welke medewerker komt. In de vragenlijsten is niet expliciet gevraagd naar het onderwerp veiligheid. Desondanks zijn er verschillende cliënten die in een open vraag aangeven zich onveilig te voelen, bijvoorbeeld als zij niet weten wie er voor hun deur staat.

“Wisselende medewerkers geven mij een onveilig gevoel, omdat ik nooit weet voor wie ik de deur open doe en er elke keer een vreemde in mijn huis loopt.”
Cliënt hulp bij het huishouden en verpleging

“Tenminste 10x heb ik geen hulp gekregen, maar wat erger is was dat ik tot 8 april jl. minstens 30 verschillende medewerker(st)ers heb gezien (...) Buiten dat het vervelend is steeds de gang van zaken uit te leggen, kan ik u wel zeggen dat het een onveilig gevoel geeft dat alweer een vreemde voor de deur staat. Mijn privacy wordt aangetast. Zo veel vreemde mensen over de vloer die je nooit meer terugziet. Zij kunnen allemaal aan vreemden vertellen welke spullen ik in huis heb en hoe ik erbij lig. De organisatie vertelt mij vooraf niet wie er komt. Dus hoe ik weet ik zeker dat het een medewerker van deze organisatie is die weer voor de deur staat? Je wordt vaak gewaarschuwd voor babbeltrucs...”
Cliënt, hulp bij het huishouden

“Er is een vast ploegje hulpverleners, maar er komen regelmatig invallers. Onbekend. Er wordt niet gebeld wie er komt. Mijn moeder woont alleen. Moet voor een vreemde open doen. Een legitimatie zegt tegenwoordig niets meer. Er zijn hele goede printers. Bovendien kunnen oude ogen verschillen niet meer zien. Zeker niet op afstand. Als de deur eenmaal open is kan een ouder iemand zich niet verdedigen. Diverse malen [thuiszorgorganisatie] gevraagd mijn moeder te bellen als er een vreemde komt. Men reageert afwijzend en verwijst naar de legitimatie.”
Mantelzorger, van cliënt persoonlijke verzorging

Tijdens de meldactie zijn we telefonisch en via straatinterviews in contact gekomen met twee cliënten en een mantelzorger die daadwerkelijk beroofd zijn door mensen die zich voordeden als thuiszorgmedewerkers. Uit angst wilden deze cliënten hier niet verder over praten.

Cliënten worden regelmatig niet van tevoren ingelicht over welke medewerker komt. Thuiszorgmedewerkers kunnen zich ook niet altijd identificeren. Cliënten zijn bang dat ze een keer de deur open doen voor de verkeerde persoon. Cliëntenbelang Amsterdam heeft twee medewerkers gesproken die zich hier ook zorgen over maken. Zij geven aan dat ze geen legitimatie van hun werkgever krijgen.

Volledigheid in het uitvoeren van de werkzaamheden

Cliënten is gevraagd of de thuiszorgmedewerker alle werkzaamheden uitvoert die gedaan moeten worden. 69% van de cliënten die hulp bij het huishouden ontvangt, geeft aan dat dit het geval is. Cliënten met wisselende medewerkers, zijn vaker ontevreden dan cliënten met een vaste medewerker.

“Ik ben ontevreden over mijn wisselende medewerkers die de schoonmaakwerkzaamheden niet goed uitvoeren. Zij luisteren soms niet naar mij of zijn onbeleefd. Maar eigenlijk kan het me allemaal weinig schelen, ik ben blij dat ik hulp krijg.”
Cliënt, hulp bij het huishouden

Deze cliënt is ontevreden met de thuiszorg die zij krijgt, maar geeft ook aan blij te zijn dat thuiszorg bestaat. Dit duidt op een afhankelijkheidsrelatie. De cliënt omarmt wat er is, ook al is dit niet goed.

Kleine rol culturele verschillen en taal

We hebben cliënten gevraagd of de thuiszorgmedewerker hun culturele achtergrond respecteert en/of hun taal spreekt. 5% van de cliënten die hulp bij het huishouden ontvangt, heeft aangegeven dat de thuiszorgmedewerker hun taal niet spreekt. De culturele achtergrond wordt over het algemeen gerespecteerd.

Cliënten voelen zich prettig bejegend door medewerkers

Het merendeel van de cliënten die hulp bij het huishouden ontvangen, is tevreden over de manier waarop hun hulp hen bejegend wordt. 86% zegt dat zij op een prettige manier benaderd worden, 92% vindt dat de hulp beleefd is en 87% voelt zich door de medewerker gerespecteerd.

“De huishoudelijke hulp is gewoon perfect. Daar ben ik erg blij mee. Ze is fantastisch. Het contact is ook heel leuk. Dat is belangrijk”
Cliënt, hulp bij het huishouden

Cliënten vinden persoonlijk contact belangrijk. Dit geldt ook voor de medewerkers die we hebben gesproken.

“Ze vinden het fijn als ik binnenkom. Dat heb ik gewoon nodig. Mensen praten graag over hun leven.”
Medewerker, hulp bij het huishouden

Slechts 1% van de cliënten vindt de hulp onbeleefd en voelt zich niet gerespecteerd en 6% is ontevreden over de manier waarop ze benaderd worden. Goede bejegening hangt voor

sommige cliënten samen met het vermogen van de medewerker om te luisteren naar hun wensen en behoeften.

“Bejegening, dat ik mag aangeven wat ik wil en hoe en wanneer het mij uitkomt. Ik word gezien als persoon en de hulpen zijn er omdat ze mij echt willen helpen, een dienst bewijzen.”

Cliënt, hulp bij het huishouden

Ongeveer 75% van de cliënten geeft aan dat ze het gevoel hebben dat de thuiszorgmedewerker naar ze luistert als ze zeggen hoe ze zorgtaken gedaan willen hebben.

Bejegening van Cliënten



Cliënten en medewerkers vinden dat medewerkers te weinig kennis hebben

Naast voldoende kennis om thuiszorgwerkzaamheden uit te voeren, blijkt uit de interviews dat voor zowel cliënten als thuiszorgmedewerkers kennis van de ziekte van een cliënt van belang is, zodat hiermee rekening gehouden kan worden in de omgang en om herstel of achteruitgang van een cliënt te kunnen signaleren.

“Een huis onderhouden is een vak en daarnaast vraagt het omgaan met hulpbehoevenden ook een bepaalde houding.”

Cliënt, hulp bij het huishouden

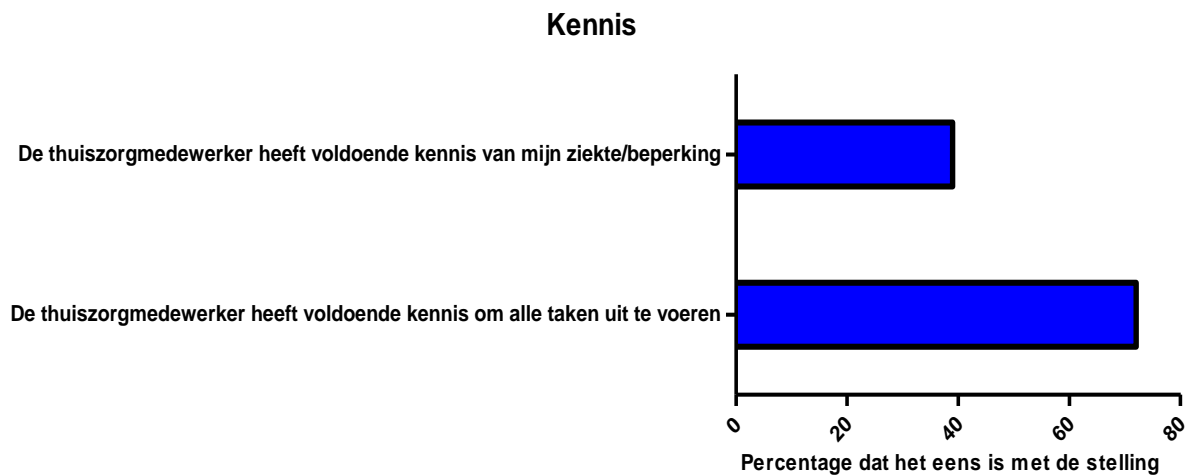
“Huishoudelijk medewerker in de zorg is een vak. Daarvoor moet je geschoold worden. Ervaring is nodig. Je komt bij kwetsbare mensen die soms aan het eind van hun leven zijn. Die kunnen soms geen flex medewerker ontvangen, de persoonlijke band is enorm belangrijk. Contact is heel belangrijk, maar je mag het ook niet te dicht bij laten komen; het is een vak.”

Medewerker, hulp bij het huishouden

“Van al die wisselende studenten is geen eigen betrokkenheid bij de cliënt te verwachten, omdat ze het werk maar tijdelijk of naast hun studie doen. Ook zijn er veel voornamelijk jonge krachten die het werk doen totdat ze iets anders hebben gevonden. Veel van deze krachten zijn ook slechte schoonmakers en weten niets af van chronische ziekte.”

Cliënt, hulp bij het huishouden

Meer dan een kwart (27%) van de cliënten die hulp bij het huishouden ontving, geeft aan dat de thuiszorgmedewerker onvoldoende kennis heeft om alle taken uit te voeren. Meer dan de helft heeft onvoldoende kennis van hun ziekte of beperking.



Wisselende medewerkers kennen de situatie niet

De meeste cliënten zijn ontevreden over de inzet van wisselende medewerkers, omdat zij hun situatie niet goed kennen. Ze hebben geen kennis van de ziekte of beperking van de cliënt en niet de mogelijkheid om die kennis op te doen. Door de wisselingen is het ook niet mogelijk een band met iemand op te bouwen. Niet alleen cliënten, maar ook medewerkers geven aan dit vervelend te vinden. Zij worden daarbij door hun organisatie niet altijd goed geïnformeerd over hun cliënten:

“Er zijn geen zorgmappen bij heel veel cliënten. Dus als ik ergens inval, kan ik niks teruglezen, ken de achtergrond van cliënt niet, waar de knelpunten zijn e.d.”
Medewerker, hulp bij het huishouden

“Ik zou wat beter voorbereid willen worden op de mensen waar ik heen ga. Hoe ze zijn, wat hun kwaal of beperking is. Laatst hoorde ik bijvoorbeeld pas na een hele tijd dat een klant eigenlijk manisch-depressief was. Had ik liever eerder geweten.”
Medewerker, hulp bij het huishouden

Enkele cliënten zien dat de inzet van wisselende medewerkers veroorzaakt wordt door problemen rond de inroostering

“Mijn vaste medewerker op woensdag moet ook wel eens naar een ander adres. Daar protesteer ik dan tegen. Ik moet ze uitleggen dat dit voor niemand leuk is. Voor mij niet, voor haar niet en voor die ander niet, omdat die haar niet kent. Zo gaat het sinds december. Een nieuw computerprogramma.”
Cliënt, hulp bij het huishouden

Cliënten zijn blij dat thuiszorg bestaat

In de open vragen benadrukken cliënten regelmatig dat zij erg blij zijn met het bestaan van thuiszorg.

“Ik kan zelf steeds minder door afname van krachten en door duizeligheid bij te veel strekken en vooral bukken. Ik ben mantelzorger geweest voor mijn partner tot haar overlijden op 17 november 2012. Daarna was ik zo uitgeput, dat de huishoudelijke hulp de enige oplossing was. Ik ben er zeer dankbaar voor”
Cliënt, hulp bij het huishouden

Er zijn daarom zorgen over de aanstaande bezuinigingen:

“Ik vind het wel goed dat ik voor weinig geld zorg kan krijgen. Fijn dat we in een land wonen waar dat kan. Het is een voorrecht. Maar het voorrecht is door mensen onderhandeld en nu met die regering die zulke gekke dingen doet, die maar bespaart...”
Cliënt, hulp bij het huishouden

Conclusie: cliënten ontevreden met wisselende medewerkers

Het grote verschil in tevredenheid over de kwaliteit van de hulp tussen cliënten met vaste en wisselende medewerkers springt in het oog. Slechts 23% van de cliënten is tevreden over de kwaliteit van de hulp die wisselende medewerkers bieden. Deze ontevredenheid is niet altijd toe te schrijven aan de deskundigheid van de medewerker, maar vaak aan de voorwaarden waaronder deze medewerkers hun werk moeten doen.

Een mooi resultaat is het hoge aantal cliënten dat tevreden is over de bejegening door de thuiszorgmedewerker, zowel door vaste als wisselende medewerkers.

2. Tevredenheid met de thuiszorgorganisatie

Het voorgaande hoofdstuk beschrijft de tevredenheid over de thuiszorgmedewerkers. In dit hoofdstuk gaan we in op de tevredenheid over de thuiszorgorganisatie.

Slechts 43% van de cliënten die hulp bij het huishouden ontvangt is tevreden over de kwaliteit van de thuiszorgorganisatie. Deze grote mate van ontevredenheid heeft onder meer te maken met de ervaringen met de planning en bereikbaarheid, bejegening en de kwaliteit van de klachtopvang.

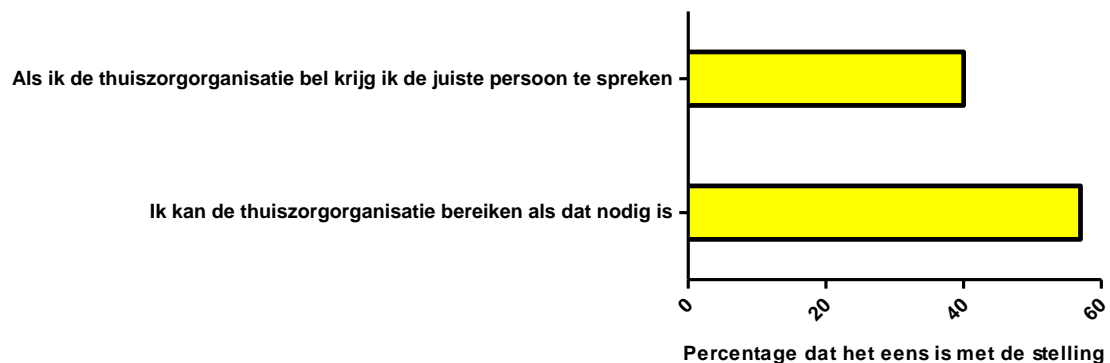
Slechte planning en bereikbaarheid van organisaties

Veel cliënten zijn niet te spreken over de bereikbaarheid van de thuiszorgorganisatie. Vooral grote organisaties omschrijven zij vaak als bureaucratisch, waarbij een cliënt zelden de juiste persoon te spreken krijgt.

“Lange wachttijden voordat je iemand aan de telefoon krijgt, enorm slecht geregeld, steeds nieuwe gezichten: hoewel het niet aan de medewerkers ligt, maar aan de organisatie. Te weinig uren”
Cliënt, hulp bij het huishouden

Ruim een kwart van de cliënten die hulp bij het huishouden ontvangt, geeft aan dat de thuiszorgorganisatie slecht bereikbaar is. Van alle cliënten krijgt 42% niet de juiste persoon aan de telefoon.

Bereikbaarheid van de organisatie



Problemen met de planning is een belangrijke reden voor cliënten contact op te nemen met de thuiszorgorganisatie. Meerdere cliënten geven aan dat er niet voor vervanging gezorgd wordt als hun medewerker ziek of met vakantie is; zelfs als dit bij de thuiszorgorganisatie van tevoren bekend is. Als cliënten daarover klagen, krijgen zij vaak niet de verantwoordelijke medewerker te spreken, waardoor mensen soms wekenlang geen hulp krijgen.

“Als ze niet komen, dan bel je op. Dat is een probleem. Je krijgt eerst de receptie. Die zal een mailtje naar de planner sturen... maar ja, je hoort niets, dus weer bellen. Idem dito. Dan is het al half twee. Weer bellen. Weer planner in gesprek dus weer mailen.... telefonisch krijg je niemand te pakken. De telefoon wordt wel opgenomen, maar ze kunnen niet helpen, hebben geen bevoegdheid, stellen alleen vragen en zeggen dat ze een mailtje sturen.”
Cliënt, hulp bij het huishouden

Ook medewerkers geven aan dat de planning en het contact daarover met hun werkgever beter kan.

“Ik ben niet tevreden over mijn werkgever. Ze zijn wispelturig in planning en programmering - wat ook zijn weerslag heeft op cliënten. Mensen worden constant afgebeeld of gewaarschuwd dat de zuster op een ander tijdstip komt of wij moeten er zelf over bellen. Dat gebeurt constant. Er wordt nooit verteld waarom een verandering nodig is.”

Medewerker, verpleging

Cliënten nemen het regelmatig voor de medewerker op.

“Er is geen planning. De mensen op de werkvloer worden slecht behandeld en daardoor zijn ze niet echt gemotiveerd. Als je belt dat de hulp niet is gekomen, dan is de schuld van de hulp terwijl deze wel op tijd doorgeeft dat er iets is zoals ziekte of een andere belemmering. Zij moeten 's morgens om 8 uur op hun computer kijken of er veranderingen zijn. Hebben zij geen computer, dan moeten ze maar naar de bibliotheek gaan of bij de burens. Ik begrijp niet hoe dit mogelijk is.”

Cliënt, hulp bij het huishouden

Bereikbaarheid van de organisatie, de juiste persoon te spreken krijgen en soms het liefst één deskundig aanspreekpunt hebben voor alle zorg gerelateerde vragen vinden cliënten belangrijk. Cliënten die zorg of hulp ontvangen via kleine, toegankelijke wijkteams benadrukken dit als positief punt.

“Mijn thuiszorgorganisatie werkt met buurtteams in een bepaalde wijk, zijn makkelijk te bereiken, heel flexibel, goed opgeleid. Het is een heel platte organisatie en daardoor heel toegankelijk.”

Cliënt, hulp bij het huishouden

“Het was fijn dat ik wist wie wie was. Ik kende twee van de drie coördinatoren in onze wijk persoonlijk. Zij kennen hun teamleden en dat voelt fijn. Ze werken met wijkteams en kunnen ook contact hebben met woningbouwcorporaties en Wmo-loket en dat is prettig. Ik had op die manier één aanspreekpunt.”

Mantelzorger

Deze mantelzorger geeft ook aan hoe belangrijk het was dat de organisatie bereikbaar was om haar te kunnen ondersteunen. De coördinator zorgde niet alleen voor de planning, maar was ook bekwaam om inhoudelijk mee te denken over de zorg:

“Er was altijd iemand bereikbaar. Toen de zorg voor mijn moeder zo intensief was, was er echt niet altijd verpleging thuis. Op die momenten kon ik wel de coördinator bellen en dat was fijn. Soms liep ik ook over, dan kon ik met de coördinator overleggen. Ik ben enigskind en stond er alleen voor in de zorg voor mijn moeder. Ik kon dan vanuit huis toch even overleggen.”

Mantelzorger

Het probleem over bereikbaarheid leeft ook onder thuiszorgmedewerkers die hebben meegedaan aan de meldactie.

De planning kan beter, maar ik zeg er steeds minder iets van, want zwijgen is goud. Voor je het weet lig je er uit. Je wordt steeds doorgeschoven naar een andere verantwoordelijke. Maar degene die echt verantwoordelijk is, is nooit beschikbaar.

Medewerker, verpleging

Veel vragen en klachten worden niet opgelost

De slechte bereikbaarheid en niet een verantwoordelijke persoon te spreken krijgen, zijn van invloed op de tevredenheid over de manier waarop de organisatie omgaat met klachten. Slechts de helft van de cliënten die hulp bij het huishouden ontvangt, geeft aan dat de organisatie zorgt dat er iets gebeurt met vragen of klachten. Sommige cliënten hebben na veel negatieve ervaringen geen vertrouwen meer in dat de organisatie hun klachten serieus neemt.

“Zelfs komt er geen vervanging als mijn hulp lang tevoren aangeeft dat ze met vakantie gaat. Ik bel er niet eens meer over, hoewel ze zeggen dat je dat moet doen om vervanging te krijgen. Maar als je opbelt krijg je nooit de leidinggevende aan de lijn. Altijd iemand die niet de beslissingen neemt. En die zegt: zo zijn de regels, daar kan ik niets aan doen.”
Cliënt, hulp bij het huishouden

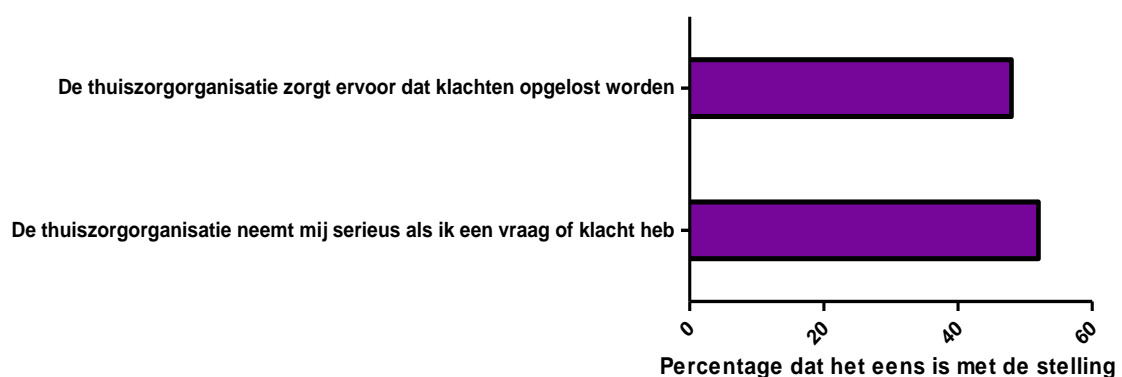
“Plannen blijkt voor mijn thuiszorgorganisatie heel slecht te zijn. Ik heb er al een klacht over ingediend bij het management dan krijg je een mooi verhaal ‘het gebeurt niet meer’. Maar dat is gewoon een zoethouder. Zo zou ik nog wel even door willen gaan, maar ik breng het niet meer op.”
Cliënt, hulp bij het huishouden

Een aantal cliënten meldt dat hun thuiszorgorganisatie ook weinig behulpzaam is bij het afhandelen van schade die veroorzaakt is door de thuiszorgmedewerker:

“Als er dingen door de thuishulp stuk gaan, wordt dit probleem bij mij neergelegd met de woorden “U kunt dit verhalen op uw verzekering.” Ze vergeten dan dat je nooit de volledige vergoeding terugkrijgt. Dat op zoek moet om iets nieuws te kopen. Dat je daarvoor geen energie hebt en het moet dan ook weer bij je huis passen of iets dergelijks.”
Cliënt hulp bij het huishouden

Slechts de helft van de cliënten voelt zich serieus genomen door de organisatie.

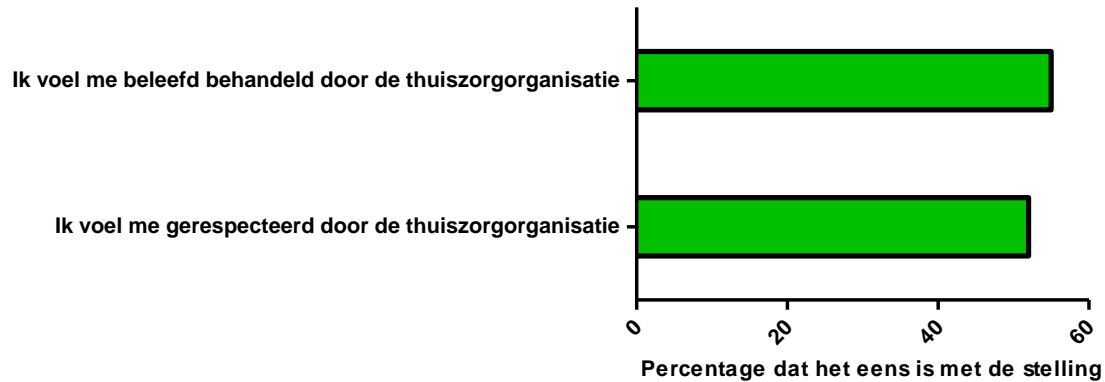
Oplossingsgerichtheid van de organisatie



Bejegening schiet tekort

Cliënten die het afgelopen half jaar contact hadden met de thuiszorgorganisatie zijn vaak ontevreden over de bejegening. Slechts 55% van de cliënten voelt zich beleefd behandeld door de thuiszorgorganisatie en 52% gerespecteerd.

Bejegening van Cliënten door de organisatie



Wanneer cliënten contact opnemen met de organisatie om problemen aan te kaarten, dan krijgen zij soms zeer onaangename reacties. Zelfs als zij de thuiszorgorganisatie bellen met serieuze klachten.

“Laatste 12 weken is mijn hulp ziek geworden en heb ik maar 3 keer vervanging gehad. Ik heb ook 4 keer voor niets zitten wachten op hulp. Toen ik hierover belde dat het echt niet meer ging, kreeg ik de wind van voren”

Cliënt, hulp bij het huishouden

“Dan hebben de hulpen geen identiteitskaart. Dus als een invalhulp komt, moet je maar afwachten wie je binnen laat. Ik bel dan op en krijg dan een antwoord alsof ik lastig ben, maar ik laat zo niet iedereen binnen.”

Cliënt, hulp bij het huishouden

Conclusie: veel cliënten ontevreden over thuiszorgorganisaties

Slechts 43% van de cliënten die hulp bij het huishouden ontvangt is tevreden over de kwaliteit van de thuiszorgorganisatie. Cliënten en mantelzorgers zijn vooral ontevreden over de slechte planning, onbereikbaarheid, slechte bejegening en de afhandeling van klachten.

Wij zijn geschrokken van het grote aantal mensen (50%) dat zich niet serieus genomen voelt. Slechts 55% van de cliënten en mantelzorgers voelt zich beleefd behandeld en 52% gerespecteerd.

Cliënten zijn positief over de bereikbaarheid van de kleinere thuiszorgorganisaties en kleinschalig georganiseerde wijkteams. Cliënten hebben daar vaak één deskundig aanspreekpunt, waar ze met alle zorg gerelateerde vragen terecht kunnen.

3. Conclusies

Uit de meldactie kunnen wij de volgende conclusies trekken:

- Cliënten zijn blij dat thuiszorg bestaat.
- Een groot deel van de cliënten is tevreden over de bejegening door de thuiszorgmedewerker.
- Cliënten met wisselende thuiszorgmedewerkers zijn beduidend minder tevreden over de thuiszorg dan cliënten met een vaste thuiszorgmedewerker.
- De ontevredenheid bij cliënten met wisselende medewerkers wordt veelal veroorzaakt door organisatorische problemen bij de thuiszorgorganisatie, zoals bij de planning. Hierdoor komt het regelmatig voor dat thuiszorgmedewerkers niet op het afgesproken tijdstip of zelfs helemaal niet komen.
- Thuiszorgorganisaties informeren cliënten niet vóóraf over welke medewerker komt. Vaak kan deze zich vervolgens niet legitimeren. Cliënten voelen zich hierdoor onveilig. Zeker nu bekend is dat mensen zijn beroofd door criminelen die zich voor doen als thuiszorgmedewerkers.
- Cliënten met wisselende medewerkers bouwen geen vertrouwensband op.
- Een vertrouwensband en voldoende kennis over de ziekte zien cliënten als belangrijke voorwaarden voor goede thuiszorg. Aan deze voorwaarden wordt niet of onvoldoende voldaan.
- Veel cliënten, zowel cliënten met vaste als met wisselende medewerkers, stellen dat thuiszorgorganisaties slecht te bereiken zijn. Het is lastig of soms onmogelijk de verantwoordelijke medewerker te bereiken. Cliënten hebben in meer dan de helft van de gevallen het gevoel dat er niets met hun klacht wordt gedaan. Het komt vooral daardoor dat meer dan de helft van de respondenten ontevreden is over de kwaliteit van de thuiszorgorganisatie.

4. Aanbevelingen

Op basis van onze visie en de resultaten van deze meldactie willen wij de thuiszorgaanbieders, de gemeente Amsterdam, politie en Amsterdammers met een beperking een aantal adviezen meegeven ter verbetering van de Amsterdamse thuiszorg.

Thuiszorgaanbieders

Het komt regelmatig voor dat thuiszorgmedewerkers niet of niet op het afgesproken tijdstip bij de klant komen. Wij vinden dat onacceptabel. Voor mensen met een beperking is het plannen van hun dagelijkse leven een grotere uitdaging dan voor gezonde mensen. Om te kunnen participeren en hun activiteiten te plannen zijn ze afhankelijk van de thuiszorg. Als de medewerker het laat afweten of op onregelmatige tijden komt, kunnen cliënten hun afspraken en verplichtingen buitenshuis niet nakomen.

Bij de planning zouden thuiszorgorganisaties hier scherper op moeten letten. Afwijken van een gepland tijdstip kan alleen na overleg met de cliënt; er kan dan een alternatief tijdstip gezocht worden dat voor de cliënt goed uitkomt.

Cliënten met verschillende medewerkers hebben vaker te maken met rooster technische problemen, dan cliënten met een vaste medewerker. Cliëntenbelang Amsterdam pleit voor vaste medewerkers.

Als er met verschillende medewerkers moet worden gewerkt, bijvoorbeeld bij ziekte of vakantie van de vaste medewerker, dan adviseren wij om zo veel mogelijk met vaste invalkrachten te werken. Zorg dat cliënten ruim van tevoren op de hoogte zijn als er iemand anders komt en zorg ervoor dat de medewerker zich kan legitimeren.

Het is belangrijk dat thuiszorgmedewerkers goed zijn opgeleid en over voldoende kennis beschikken over de ziekte en de beperkingen van de cliënt. Dit geldt allereerst voor de medewerkers die bij klanten thuishouden. Ook medewerkers die telefonisch contact met klanten hebben moeten tenminste een globaal beeld hebben van de situatie van de klant.

Cliënten hebben goede ervaringen met kleine (wijk gebonden) teams met één aanspreekpunt voor vragen en problemen. Als één vaste contactpersoon verantwoordelijk is voor de afhandeling van vragen en/of problemen, voorkomt dit dat deze blijven liggen. Zo verbetert ook het persoonlijk contact tussen cliënt en de thuiszorgorganisatie, en uiteindelijk de ervaren kwaliteit van de thuiszorg.

Als vragen of problemen niet naar tevredenheid van de cliënt worden beantwoord of opgelost, dan zou de cliënt zo snel mogelijk gewezen moeten worden op de klachtenregeling. Een goede, laagdrempelige en transparante klachtenprocedure draagt er aan bij dat cliënten zich gehoord voelen en het voorkomt dat organisatorische problemen onopgemerkt blijven. Thuiszorgorganisaties hebben baat bij een snelle klachtenafhandeling. Vervolgens dient een terugkoppeling naar de cliënt en de betreffende medewerker of afdeling te gaan, met een plan van aanpak om toekomstige problemen te voorkomen.

Gemeente Amsterdam

De tevredenheid van cliënten speelt een leidende rol bij resultaatgerichte zorg. We adviseren de gemeente Amsterdam om onafhankelijke monitoring van de uitvoering van hulp bij het huishouden op te nemen in het Programma van Eisen. De monitoring vindt plaats vanuit het cliëntperspectief.

De uitkomsten van het cliënttevredenheidsonderzoek zijn openbaar en bepalend voor zowel nieuw beleid als het evalueren van de kwaliteit van de betreffende zorgaanbieder. Concreet betekent dit dat de uitkomsten van invloed zijn op het gunningenbeleid van de gemeente Amsterdam.

Thuiszorgaanbieders, gemeente, politie, cliënten en mantelzorgers

Mensen die zich voordoen als thuiszorgmedewerkers of sleutelkastjes forceren, en op die manier kwetsbare mensen in hun eigen huis beroven, overschrijden alle grenzen van wat toelaatbaar is. Dit soort misdrijven ondermijnen het vertrouwen van cliënten in hun hulpverleners. Het schaadt niet alleen het vertrouwen van cliënten die dit meemaken, maar ook van andere cliënten die hierover horen.

Meer kwetsbare mensen blijven in de toekomst zelfstandig thuis wonen. Cliëntenbelang Amsterdam maakt zich zorgen over hun veiligheid. Wij roepen daarom alle betrokken partijen – thuiszorgorganisaties, gemeente, politie, cliënten, mantelzorgers, burens – op om samen effectieve maatregelen te nemen en zo de veiligheid van kwetsbare cliënten te beschermen.

Bijlage 1. Opzet van het onderzoek

De meldactie heeft de vorm van een tevredenheidsonderzoek. Speciaal voor dit onderzoek hebben we vragenlijsten ontwikkeld. Daarvoor is een kleine voorstudie gedaan. Er is met cliënten en thuiszorgmedewerkers gesproken over wat zij belangrijk vinden in kwalitatief goede thuiszorg en welke factoren voor hen bepalend zijn in de tevredenheid met de thuiszorg.

Aan de hand van deze interviews en een analyse van klachten over de thuiszorg die het afgelopen jaar bij Cliëntenbelang Amsterdam zijn binnengekomen, aangevuld met een literatuurstudie van wetenschappelijk onderzoek naar tevredenheid met thuiszorg, zijn vragenlijsten over de tevredenheid met de thuiszorg opgesteld.

Zowel de medewerker als de organisatie die de thuiszorg levert, bleken een belangrijke rol te spelen bij de tevredenheid over de thuiszorg. Aan de hand van de interviews, analyse van de klachten en de literatuurstudie bleken de onderwerpen punctualiteit, volledigheid in de werkzaamheden, bejegening, kennis en taal/cultuur van belang te zijn voor de tevredenheid.

Wat betreft de thuiszorgorganisatie waren deze: bereikbaarheid, bejegening en cliëntgerichtheid. Aan de hand van deze onderwerpen zijn vragenlijsten opgesteld voor cliënten, mantelzorgers en thuiszorgmedewerkers. Hiernaast is direct gevraagd hoe tevreden cliënten waren over de medewerker en de thuiszorgorganisatie. De vragenlijsten zijn meermalen gescreend op volledigheid en fouten, en er heeft reflectie en discussie over de vragen plaatsgevonden.

Voor de drie de doelgroepen is telkens onderscheid gemaakt tussen hulp bij het huishouden, persoonlijke verzorging en verpleging. De vragenlijst kon online worden ingevuld of telefonisch worden afgenomen. Ook zijn er enkele vragenlijsten samen met een interviewer ingevuld tijdens bijeenkomsten en in buurthuizen. De vragenlijsten bestonden uit vijf onderdelen:

- Persoonlijke gegevens, zoals leeftijd, geslacht van de cliënt/mantelzorger/medewerker.
- Algemene informatie over de thuiszorg, zoals bij welke thuiszorgorganisatie iemand cliënt of medewerker is, of iemand te maken heeft met vaste of wisselende medewerkers, of allebei.
- Tevredenheid over de thuiszorgmedewerker:
In dit onderdeel waren verschillende stellingen opgenomen waarop mensen konden reageren: zeer oneens, oneens, neutraal, eens, zeer eens, of niet van toepassing.
- Tevredenheid over de thuiszorgorganisatie:
In dit onderdeel eveneens stellingen met zes antwoordmogelijkheden.
- Open vragen:
Hierin is gevraagd naar positieve en negatieve ervaringen met thuiszorgmedewerkers en –organisaties. Hiernaast was het voor respondenten mogelijk om te vertellen over andere zaken over de tevredenheid met de thuiszorg die zij belangrijk vonden.

Werving van respondenten

Wij hebben op verschillende manieren geprobeerd cliënten, mantelzorgers en medewerkers te laten weten dat zij mee konden doen aan de meldactie. Er zijn advertenties geplaatst in Amsterdamse nieuwsbladen. We hebben bijna 300 organisaties in de stad aangeschreven en gevraagd of zij aandacht wilden besteden aan de meldactie in hun nieuwsbrief, op hun website, intranet of Twitter.

We hebben contact opgenomen met onze lidorganisaties, cliëntenraden, stadsdorpen, thuiszorgorganisaties, politieke partijen, vakbonden, gemeentelijke ombudsman en welzijnsorganisaties. Veel organisaties hebben gehoor gegeven aan onze oproep.

ANBO zorgde daarnaast voor een speciale nieuwsflits. Drie kranten hebben een artikel gepubliceerd en we waren te gast bij Radio Signaal (van Cliëntenbelang Amsterdam). Verder zijn in alle stadsdelen 4500 flyers uitgedeeld in buurthuizen, de loketten Zorg en Samenleven, de Sociale Loketten, huisartsenpraktijken, apothekers, aanleunwoningen en bij bijeenkomsten. Vrijwilligers hebben twee middagen cliënten geïnterviewd in buurthuizen.

Respons

Uiteindelijk zijn in zes weken 176 vragenlijsten ingevuld. Dit aantal lijkt niet hoog, bedenkend hoeveel cliënten in Amsterdam gebruik maken van thuiszorg. Echter de ervaring leert dat gegeven het tijdspad van de meldactie en de bereikbaarheid en kwetsbaarheid van de doelgroep deze respons behoorlijk is.

Uit interviews is naar voren gekomen dat onder een deel van de thuiszorgmedewerkers angst leeft om kritische uitspraken over de werkgever te doen, uit angst om hun baan kwijt te raken. Mogelijk heeft dit een negatieve invloed gehad op de bereidheid mee te doen aan de meldactie.

Bijlage 2. Profiel van de deelnemers van de meldactie

In totaal hebben 95 cliënten, 27 mantelzorgers en 13 thuiszorgmedewerkers van 22 verschillende thuiszorgorganisaties meegedaan aan de meldactie. Samen vulden zij 176 vragenlijsten in.

Cliënten

Twintig cliënten ontvingen verpleging, 19 persoonlijke verzorging en 83 hulp bij het huishouden. De gemiddelde leeftijd van de cliënten die meededen aan de meldactie is 68 jaar. De jongste was 32, de oudste 93. De vragenlijst is vaker ingevuld door vrouwen (83%) dan door mannen (17%).

Relatief veel cliënten kwamen uit stadsdeel Zuid (38%). In Tabel 1 is een beschrijving van de cliënten die hebben meegedaan aan het onderzoek weergegeven.

Tabel 1. Beschrijving van de cliënten die deelgenomen hebben aan het onderzoek.

	Verpleging	Persoonlijke verzorging	Hulp bij het huishouden
Aantal vragenlijsten	20	19	83
Gemiddelde leeftijd (jongste, oudste)	60 (32, 91)	67 (32, 93)	69 (32, 91)
N (%) vrouw	12 (60%)	12 (67%)	73 (88%)
N (%) Vaste medewerker	7 (35%)	4 (21%)	53 (64%)
N (%) Wisselende medewerkers	7 (35%)	7 (37%)	11 (13%)
N (%) zowel vaste als wisselende medewerkers	6 (30%)	8 (42%)	19 (23%)

Mantelzorgers en medewerkers

27 mantelzorgers hebben aan het onderzoek deelgenomen. In totaal vulden zij 38 vragenlijsten in: 14 over verpleging, 11 over verzorging en 13 over hulp bij het huishouden. Hiernaast hebben 13 medewerkers van de thuiszorg aan het onderzoek deelgenomen.