

Wat vinden uw cliënten van de zorg thuis?

Prismantonderzoek naar ervaringen met de zorg

Opdrachtgever: Ambulante Thuiszorg Heerlen

dr. D.H.M. Frijters
D.J. Homberg, MSc
dr. H.C.M. Kamphuis
drs. S.M. Kleefstra
drs. S.J.W. de Kroon
drs. J.J.A. Stavenuiter
drs. A.C.M. Winters – Van der Meer

Utrecht, mei 2008

Prismant

Prismant is dé zakelijke dienstverlener voor de Nederlandse gezondheidszorg.

Zij beschouwt het als haar opdracht om haar klanten te ondersteunen bij het formuleren, implementeren en evalueren van hun beleid, gericht op verbetering van doeltreffendheid, doelmatigheid en kwaliteit van de zorg.

Vanuit haar betrokkenheid bij de Nederlandse gezondheidszorg wil Prismant toonaangevend zijn in de markt, betrouwbaar zijn als partner en excelleren op het gebied van advies, onderzoek, informatievoorziening en opleiding.

© Stichting Prismant, Utrecht, mei 2008. Alle rechten voorbehouden. Niets uit dit werk mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Stichting Prismant.

Publicatie van cijfers en/of tekst uit dit werk als toelichting of ondersteuning bij wetenschappelijke artikelen, boeken of scripties, is toegestaan mits daarbij geen sprake is van commerciële doeleinden en voor zover de bron duidelijk wordt vermeld.

© Prismant is een wettig gedeponeerd dienst- en warenmerk.

P/CWO/6402 Ambulante Thuiszorg Heerlen

Uitgever

Prismant
Papendorpseweg 65, 3528 BJ Utrecht
Postbus 85200, 3508 AE Utrecht
Telefoon 030 - 2345 678
Fax 030 - 2345 677
prismant@prismant.nl

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	5
1.1	Onderzoeksmethode	5
1.2	Opbouw van de rapportage	5
1.3	Leeswijzer	6
2.	Samenvatting en aanbevelingen	7
2.1	Gemiddelde score	8
2.2	Significante afwijkingen, sterretjestabel	8
2.3	Opvallende zaken en mogelijke verbeterpunten	9
3.	Persoonsgegevens van de cliënten	11
3.1	Persoonsgegevens van de cliënten	11
3.2	Soort thuiszorg	13
4.	Hoe ervaren uw cliënten de zorg- en dienstverlening?	17
4.1	Wachttijd voor start thuiszorg	17
4.2	Zorgplan, afspraken en overleg	18
4.3	Informatie en communicatie	20
4.4	Telefonische bereikbaarheid	24
4.5	Aantal zorgverleners en vervanging	25
4.6	Professionaliteit van de zorgverlening	27
4.7	Uw verzorging en gezondheid	31
4.8	Uw veiligheid	33
4.9	Uw privacy	34
4.10	Uw zelfstandigheid en activiteiten	35
4.11	Hoe gaat het verder met u?	38
4.12	Uw beoordeling van de thuiszorg	39
Bijlage 1	De vragenlijst	41
Bijlage 2	Indicatoren Verantwoorde zorg	65
Bijlage 3	Open vragen	71

1. Inleiding

In 2008 heeft Prismant voor uw instelling een cliëntwaarderingsonderzoek uitgevoerd. Uw cliënten hebben daartoe een CQ-vragenlijst ingevuld. De Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) eist dat per organisatorische eenheid (OE) een CQ-index wordt uitgevoerd met een minimale frequentie van één maal per 2 jaar. Deze rapportage beschrijft de resultaten van het cliëntwaarderingsonderzoek.

1.1 Onderzoeksmethode

We hanteren in dit onderzoek de *CQ-index Ervaringen met de zorg thuis; vragenlijst voor thuiswonende cliënten van thuiszorgorganisaties of zorgorganisaties*. Het Nivel heeft deze vragenlijst ontwikkeld. De lijst is gericht op thuiswonende cliënten van 18 jaar en ouder, die thuis (eventueel in een aanleunwoning) gedurende een periode van minimaal zes maanden persoonlijke verzorging en/of verpleging ontvangen van thuiszorgorganisaties of zorginstellingen. Deze lijst is niet bedoeld voor cliënten met enkelvoudige huishoudelijke verzorging of enkelvoudige begeleiding.

De onderzoeksmethode is de zogenaamde CAHPS-methodiek¹. In het buitenland is veel ervaring opgedaan met deze methodiek. De richtlijnen zijn voor de Nederlandse situatie aangepast.

Voor de doelgroep cliënten die thuiszorg of extramurale zorg krijgen geldt een steekproefgrootte van 110 cliënten per OE. Het gaat daarbij om cliënten met **persoonlijke verzorging en/of verpleegkundige zorg** (PV/VP). Niet alle instellingen/OE's halen deze steekproefgrootte. In dat geval krijgen alle cliënten de vragenlijst thuisgestuurd.

De cliënten ontvangen een week nadat de eerste keer de vragenlijst verstuurd is een bedankbrief. Na vijf weken krijgen degenen die de vragenlijst nog niet retour gestuurd hebben alsnog de vragenlijst. Tot slot krijgen alle cliënten nog een laatste bedankbrief na zeven weken. Om dit proces te monitoren heeft Prismant een helpdesk opgericht waar cliënten met vragen en opmerkingen terecht kunnen.

De vragenlijsten worden verzameld en gescand. Prismant voert vervolgens de analyse uit en levert onderstaande rapportage.

1.2 Opbouw van de rapportage

De resultaten van uw instelling zijn vergeleken met de resultaten van de andere instellingen die aan het onderzoek bij Prismant meededen, de zogenaamde spiegelinformatie. Deze spiegelinformatie kan de komende jaren wijzigen doordat de deelnemersgroep steeds groter zal worden. Wij verwachten dat dit geen grote verschillen oplevert.

Het rapport is als volgt opgebouwd. Hoofdstuk 2 geeft een samenvatting van de resultaten van de thema's die bevraagd zijn. Daarnaast staan in dit hoofdstuk eventuele suggesties voor verbetering. Hoofdstuk 3 beschrijft de persoonskenmerken van de cliënten. Hoofdstuk 4 beschrijft de resultaten van de cliënten naar hun ervaringen met de zorg.

¹ CAHPS staat voor Consumer Assessment of Health Plan Surveys

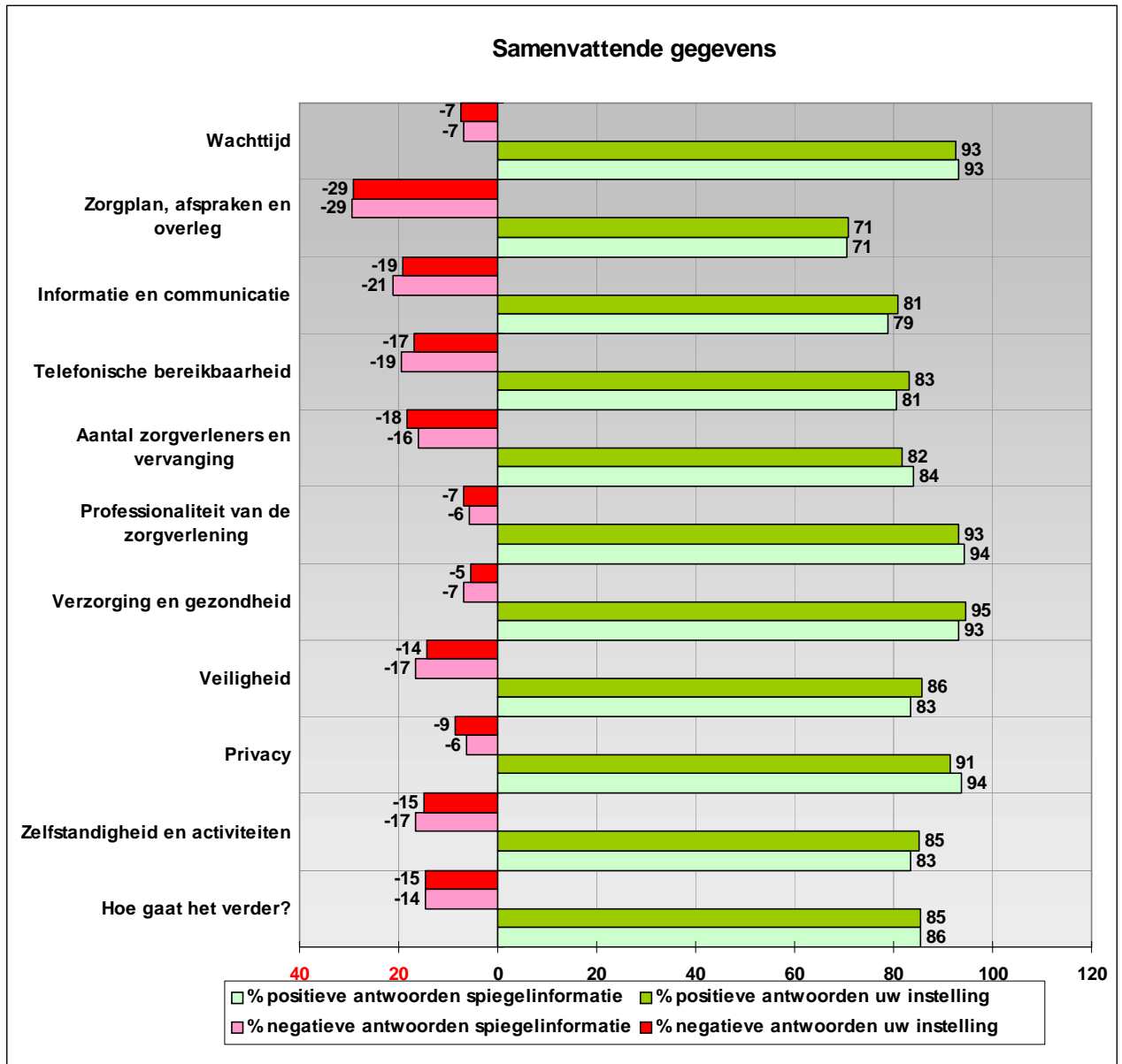
1.3 Leeswijzer

De tabellen die in dit rapport zijn opgenomen, tonen de antwoorden op de gestelde vragen. De antwoorden worden in percentages weergegeven. Als de cliënten “niet van toepassing/niet nodig” hebben ingevuld, is dit boven de grafiek aangegeven.

De percentages in sommige tabellen komen opgeteld uit op 99% of 101%. Dit heeft te maken met de afronding van decimalen op de verschillende antwoordcategorieën. De antwoordmogelijkheden (altijd, meestal, soms, nooit) worden gecodeerd met cijfers (1 t/m 4). Voor alle vragen wordt een gemiddelde berekend (een optelsom van cijfers tussen 1 en 4). Dit gemiddelde is vrijwel nooit een ‘rond’ getal. Om de tabellen overzichtelijk te houden worden alleen ronde getallen weergegeven.

2. Samenvatting en aanbevelingen

Onderstaande figuur geeft per thema aan wat het percentage cliënten is dat een positief antwoord gaf en een negatief antwoord gaf. Hierbij is per vraag bepaald of een antwoord positief of negatief is. Uw percentages zijn vergeleken met de percentages van de spiegelinformatie. De respons op de vragenlijst is: 65%.



2.1 Gemiddelde score

In de onderstaande tabel staat weergegeven wat de gemiddelde score is per thema.

Thema's	Gemiddelde score
Wachttijd	1,29
Zorgplan, afspraken en overleg	1,98
Informatie en communicatie	1,77
Telefonische bereikbaarheid	1,66
Aantal zorgverleners en vervanging	1,81
Professionaliteit van de zorgverlening	1,41
Verzorging en gezondheid	1,40
Veiligheid	2,91
Privacy	1,33
Zelfstandigheid en activiteiten	1,64
Hoe gaat het verder?	1,75

De gemiddelde score in de tabel geeft aan in welke mate cliënten positief oordelen over het thema in uw instelling. De score zit tussen de 1 en de 4. Een score richting 1 is positiever en een score richting 4 is negatiever.

2.2 Significante afwijkingen, sterretjestabel

In de onderstaande tabel staat per thema weergegeven of uw resultaten significant afwijken of gelijk zijn aan de resultaten van de spiegelinformatie.

Thema's	lager	gelijk	hoger
Wachttijd		**	
Zorgplan, afspraken en overleg		**	
Informatie en communicatie		**	
Telefonische bereikbaarheid		**	
Aantal zorgverleners en vervanging		**	
Professionaliteit van de zorgverlening		**	
Verzorging en gezondheid		**	
Veiligheid		**	
Privacy		**	
Zelfstandigheid en activiteiten		**	
Hoe gaat het verder?		**	

2.3 Opvallende zaken en mogelijke verbeterpunten

Het gemiddelde oordeel over Ambulante Thuiszorg Heerlen is een 8,6. Het gemiddelde oordeel over de zorginstelling in de spiegelinformatie is een 8,0. De verzorgenden en verpleegkundigen van Ambulante Thuiszorg Heerlen kregen een gemiddeld oordeel van 8,8. Het gemiddelde oordeel over de verzorgenden en verpleegkundigen in de spiegelinformatie is een 8,3.

De sterretjestabel laat geen opvallende resultaten zien voor Ambulante Thuiszorg Heerlen. In vergelijking met de spiegelgroep heeft uw organisatie op geen van de thema's een significant afwijkende score behaald. Hoewel er geen significante afwijkingen zijn waargenomen, kan nadere bestudering van de onderliggende vragen op de thema's meer inzicht bieden in mogelijke verbeterpunten. Hieronder worden enkele suggesties gegeven. Enkele van deze vragen scoren niet negatiever in vergelijking met de spiegelinformatie. Omdat een aanzienlijk deel van de respondenten deze vragen negatief heeft beantwoord, worden deze vermeld.

Zorgplan, afspraken en overleg

- Hoe vaak beslist u mee over van wie (welke zorgverlener) u thuiszorg krijgt (vraag 16)? Een meerderheid van de respondenten geeft aan soms/nooit mee te beslissen over welke zorgverlener de thuiszorg verleend.

Informatie en communicatie

- Heeft u van de zorginstelling voldoende informatie gekregen over uw rechten (vraag 19)? 26% van de respondenten geeft aan onvoldoende informatie te hebben ontvangen over de rechten van de cliënt.
- Heeft u van de zorginstelling voldoende informatie gekregen over de cliëntenraad (vraag 21)? Ongeveer de helft van de cliënten geeft aan dat zij onvoldoende informatie hebben ontvangen over de cliëntenraad.
- Heeft u een vaste contactpersoon als aanspreekpunt bij de zorginstelling (vraag 24)? Ongeveer één op de drie cliënten geeft aan dat zij geen vaste contactpersoon hebben als aanspreekpunt bij de zorginstelling.
- Hoe vaak vragen uw zorgverleners of de zorg naar wens verloopt (vraag 28)? 30% antwoordt met soms of nooit.

Telefonische bereikbaarheid

- Weet u hoe en wanneer uw contactpersoon bij de zorginstelling of diens vervanger, telefonisch bereikbaar is (vraag 33)? 37% geeft aan niet te weten hoe en wanneer de contactpersoon telefonisch bereikbaar is.

Aantal zorgverleners en vervanging

- Wat vindt u van dit aantal verschillende zorgverleners dat bij u langskomt (vraag 36)? 29% omschrijft dit aantal als 'te veel' of 'te weinig'.
- Wordt u op tijd ingelicht als een zorgverlener op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte of vakantie (vraag 38)? 23% vindt dat zij soms/nooit tijdig worden ingelicht.

Professionaliteit van de zorgverlening

- Werken de zorgverleners goed samen met andere hulpverleners, zoals de huisarts, een specialist, fysiotherapeut, of diëtiste (vraag 46)? Ongeveer een kwart van de respondenten antwoordt dat de samenwerking soms/nooit goed verloopt.

Veiligheid

- Wijzen uw zorgverleners op mogelijkheden voor woningaanpassingen of hulpmiddelen (vraag 63)? 25% vindt dat er onvoldoende wordt gewezen op deze mogelijkheden.
- Heeft de zorginstelling met u afgesproken wat u in geval van nood moet doen (welk telefoonnummer u kunt bellen, wanneer en hoe u de alarmering gebruikt, enz.) (vraag 65)? Eén op de vijf respondenten geeft aan dat hier geen afspraken over zijn gemaakt.

Zelfstandigheid en activiteiten

- Kunt u komen waar u wilt buitenshuis (vraag 76)? Bijna de helft geeft aan soms/nooit buitenshuis te kunnen komen waar men wil.
- Is er hulp van zorgverleners, vrijwilligers of naasten als u ergens naar toe wilt (vraag 77)? 32% geeft aan dat er (meestal) geen hulp is in dergelijke situaties.
- Biedt uw zorgverlener voldoende ondersteuning bij het vinden van mogelijkheden voor dagbesteding, sociale contacten en activiteiten (vraag 78)? Een derde geeft aan dat ondersteuning op dit terrein (meestal) onvoldoende is.
- Biedt uw zorgverlener voldoende praktische ondersteuning bij regelzaken (vraag 79)? 28% geeft aan dat er (meestal) onvoldoende praktische ondersteuning is bij regelzaken.

De spiegelinformatie bevat gemiddelde scores van tientallen zorginstellingen die aan het onderzoek bij Prismant meededen. Afwijkingen ten op zichte van de spiegelinformatie zijn aanleiding voor nadere analyse. De spiegelinformatie is echter geen norm voor voldoende kwaliteit, dan wel een norm voor tevredenheid van de cliënten.

Afhankelijk van de strategische keuzes en het ambitieniveau van Ambulante Thuiszorg Heerlen is het voorstelbaar dat u zelf niet tevreden bent met een bepaalde score. De resultaten in hoofdstuk 4 bieden u meer informatie over mogelijke aangrijpingspunten.

3. Persoonsgegevens van de cliënten

Hieronder vindt u een overzicht van de persoonskenmerken van de cliënten die hebben deelgenomen aan het onderzoek.

3.1 Persoonsgegevens van de cliënten

Geslacht, leeftijd en opleidingsniveau

De persoonskenmerken van de cliënten staan in onderstaande tabel. Van de cliënten is 55% vrouw en 45% man. De gemiddelde leeftijd van de cliënten is 77,0 jaar. In de spiegelinformatie is de gemiddelde leeftijd 78,1 jaar.

Van de cliënten heeft 31% alleen de lagere school afgemaakt en heeft 17% lager beroeps- onderwijs als opleidingsniveau. 11% van de cliënten heeft geen opleiding gehad of niet afgemaakt.

Onderstaande tabel geeft het opleidingsniveau weer van de cliënten.

Opleidingsniveau	Percentage	Spiegelinformatie
Geen onderwijs	11%	12%
Lagere school	31%	34%
LBO	17%	18%
VMBO	16%	16%
MAVO/MBO	5%	5%
HAVO/VWO	9%	5%
HBO	0%	3%
WO	2%	2%
Anders	9%	5%

Woonsituatie

32% van de cliënten woont alleen en van de cliënten geeft 68% aan dat zij samen met één of meerdere personen samenwonen.

Ervaren gezondheid

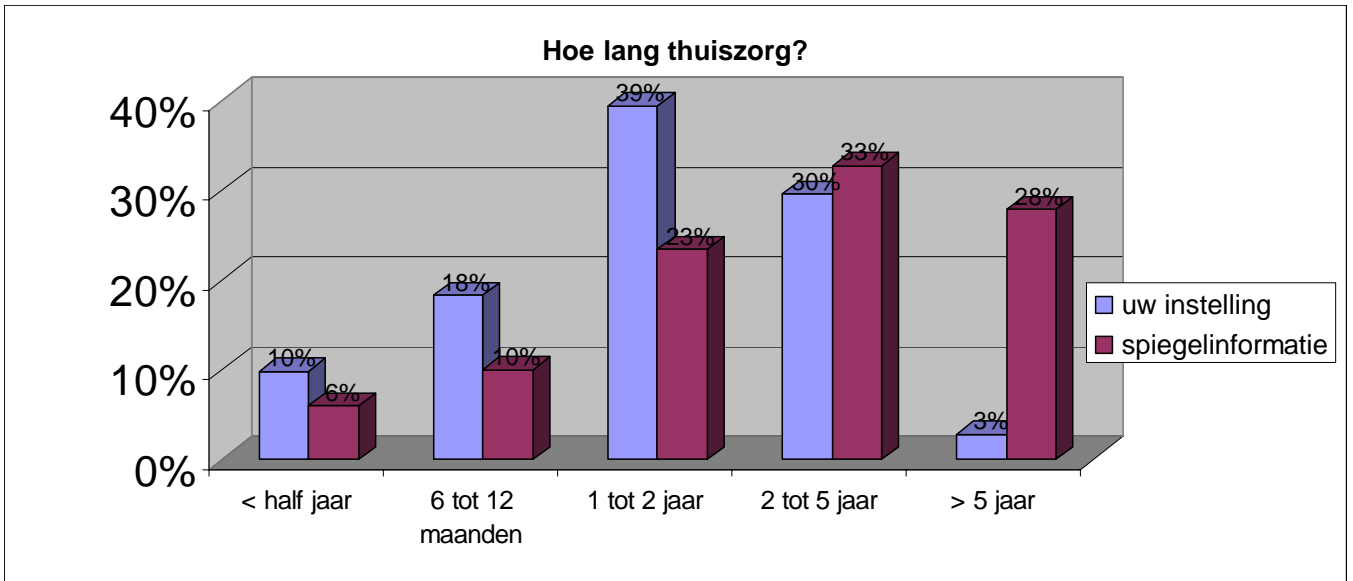
Van de cliënten geeft 52% aan dat zij een matige gezondheid hebben en 12% geeft aan een slechte gezondheid te hebben.

35% geeft aan in goede, zeer goede of uitstekende gezondheid te verkeren.

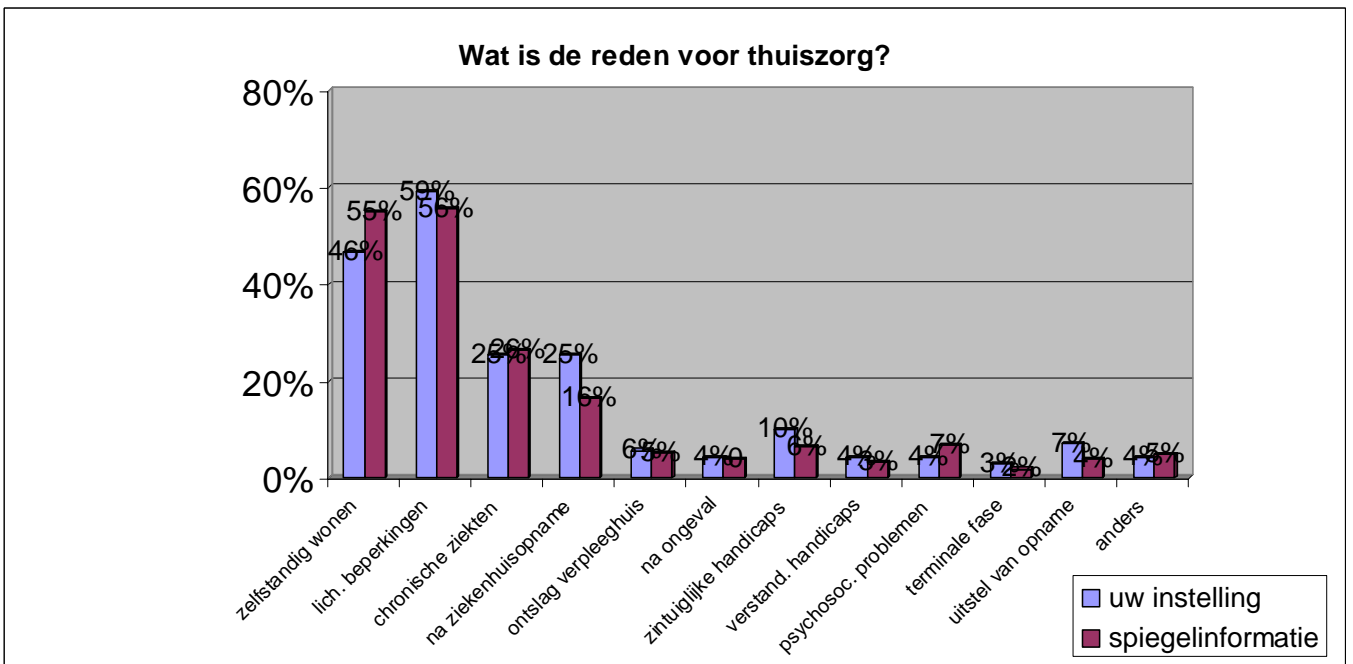
Hulp bij invullen?

De vragenlijst is door 36% van de cliënten zelf ingevuld en 64% geeft aan dat dit met behulp van anderen is gedaan, waarbij dit bij 52% door de familie of partner is gebeurd.

Onderstaande tabel geeft weer hoe lang cliënten al gebruik maken van thuiszorg.



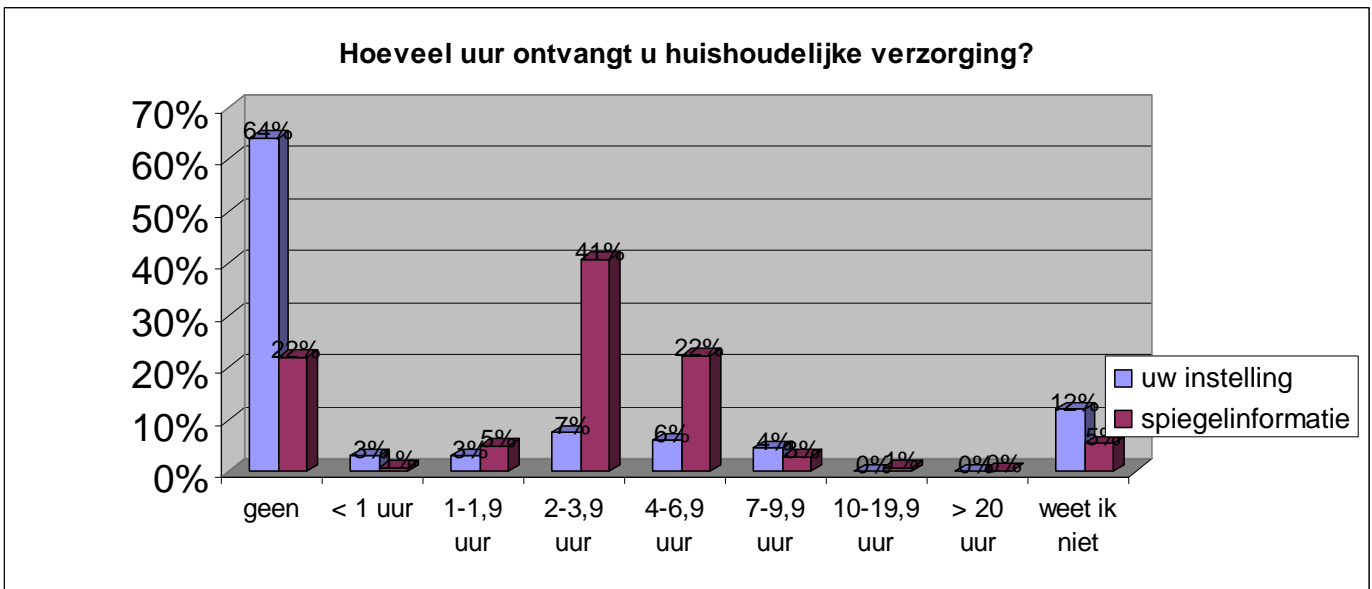
De voornaamste redenen waarom cliënten gebruik maken van thuiszorg zijn om zelfstandig te kunnen blijven wonen (49%) en lichamelijke beperkingen (51%).



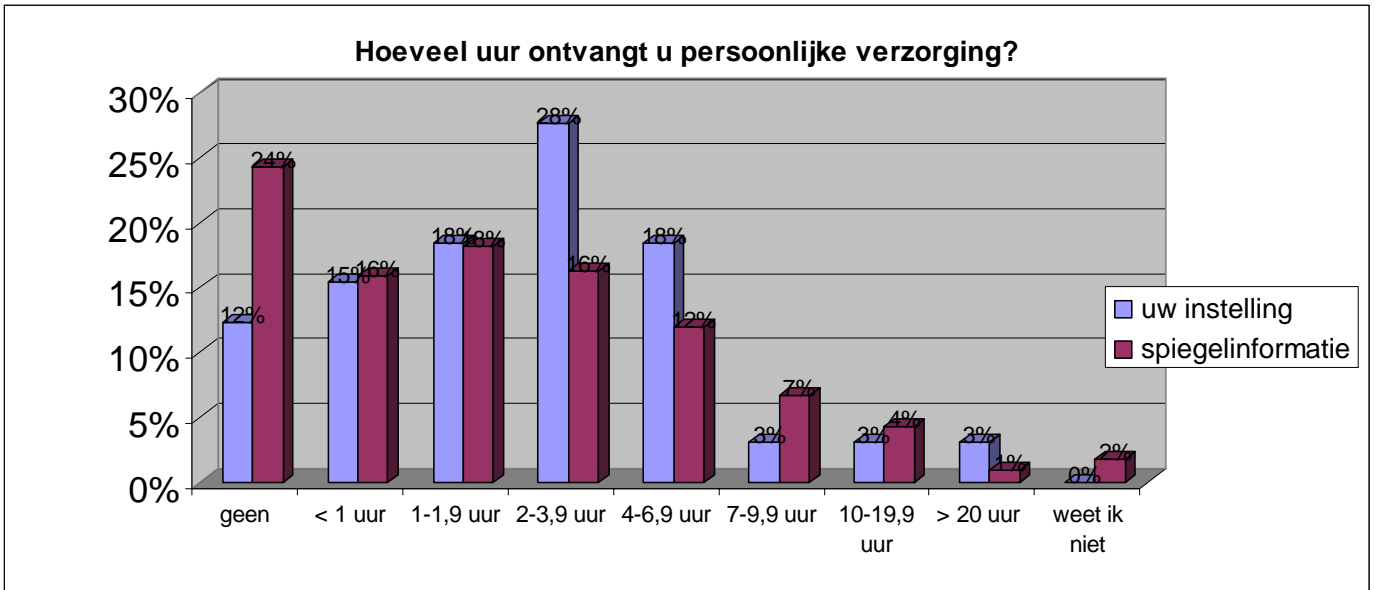
3.2 Soort thuiszorg

Aan de cliënten is gevraagd welke vormen van thuiszorg zij ontvangen. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen huishoudelijke verzorging (hulp bij schoonmaken, de was, boodschappen, et cetera), persoonlijke verzorging (hulp bij douchen/wassen, aankleden, et cetera), verpleegkundige hulp (wondverzorging, injecties, et cetera) en ondersteunende of activerende begeleiding. Daarbij hebben cliënten aangegeven hoeveel uur hulp zij krijgen. In onderstaande tabellen zijn de uitkomsten weergegeven.

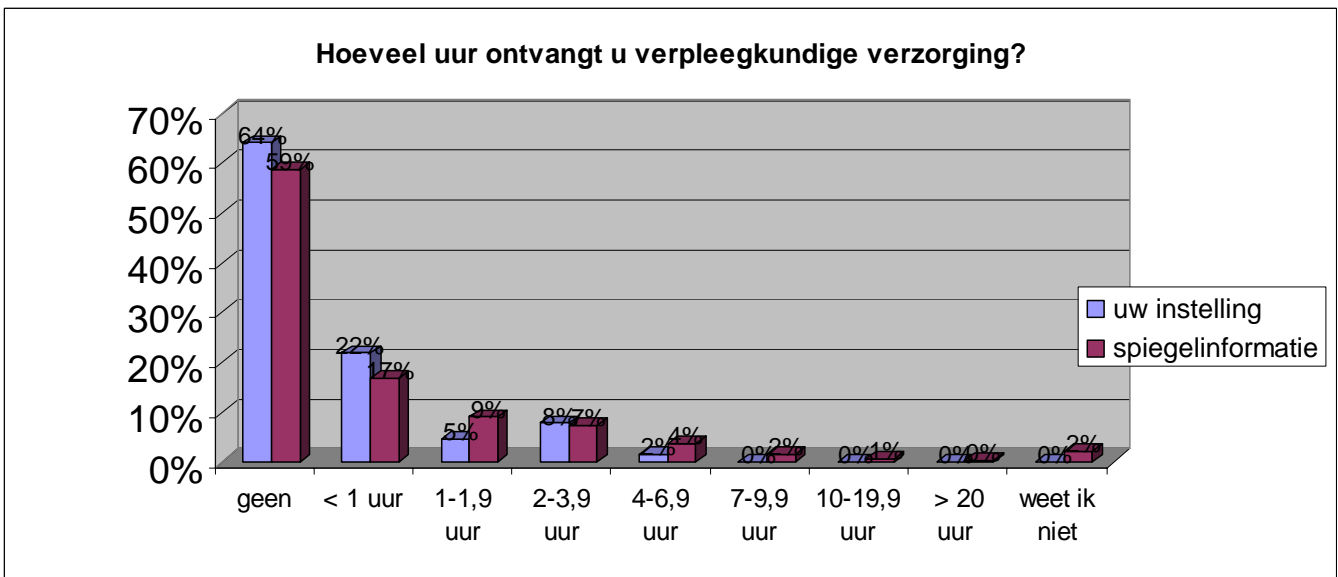
Aantal uur huishoudelijke verzorging:



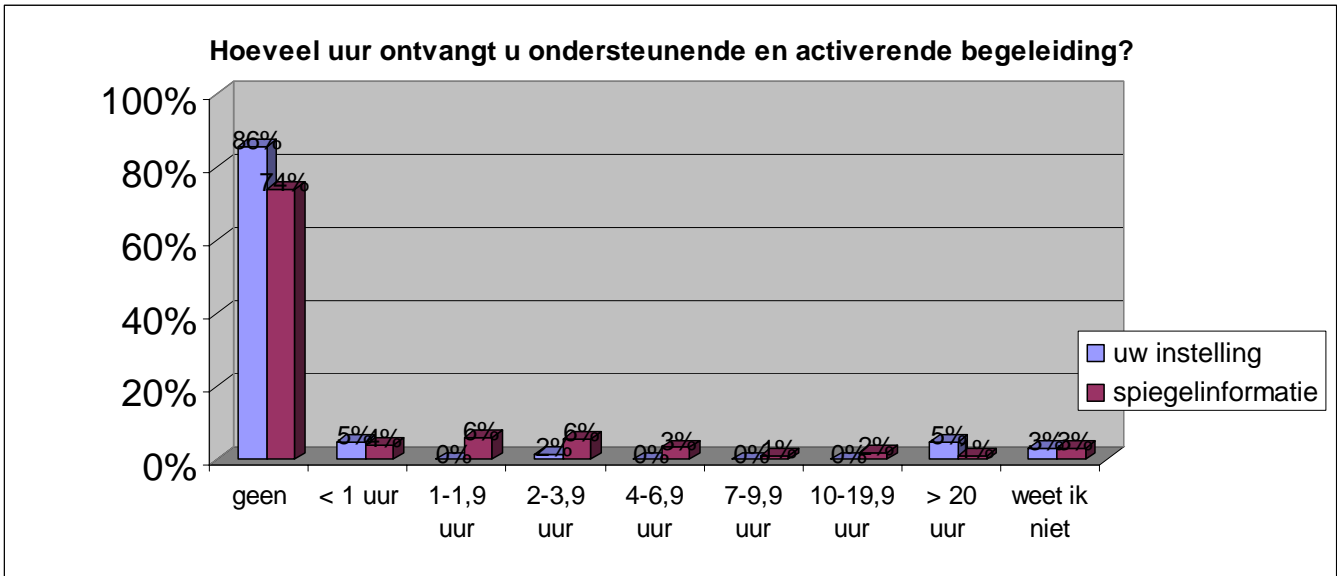
Aantal uur persoonlijke verzorging:



Aantal uur verpleegkundige zorg:



Aantal uur ondersteunende of activerende begeleiding:



Geboorteland cliënt en ouders

De onderstaande tabellen geven het geboorteland van de cliënt en van zijn of haar ouders weer.

Wat is het geboorteland van uzelf?									
	Nederland	Indonesië	Suriname	Marokko	Turkije	Duitsland	Ned. Antillen	Aruba	anders
uw instelling	94%	2%	0%	0%	0%	2%	0%	0%	3%
spiegelinfo	95%	2%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%

Wat is het geboorteland van uw vader?									
	Nederland	Indonesië	Suriname	Marokko	Turkije	Duitsland	Ned. Antillen	Aruba	anders
uw instelling	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
spiegelinfo	96%	1%	0%	0%	0%	2%	0%	0%	0%

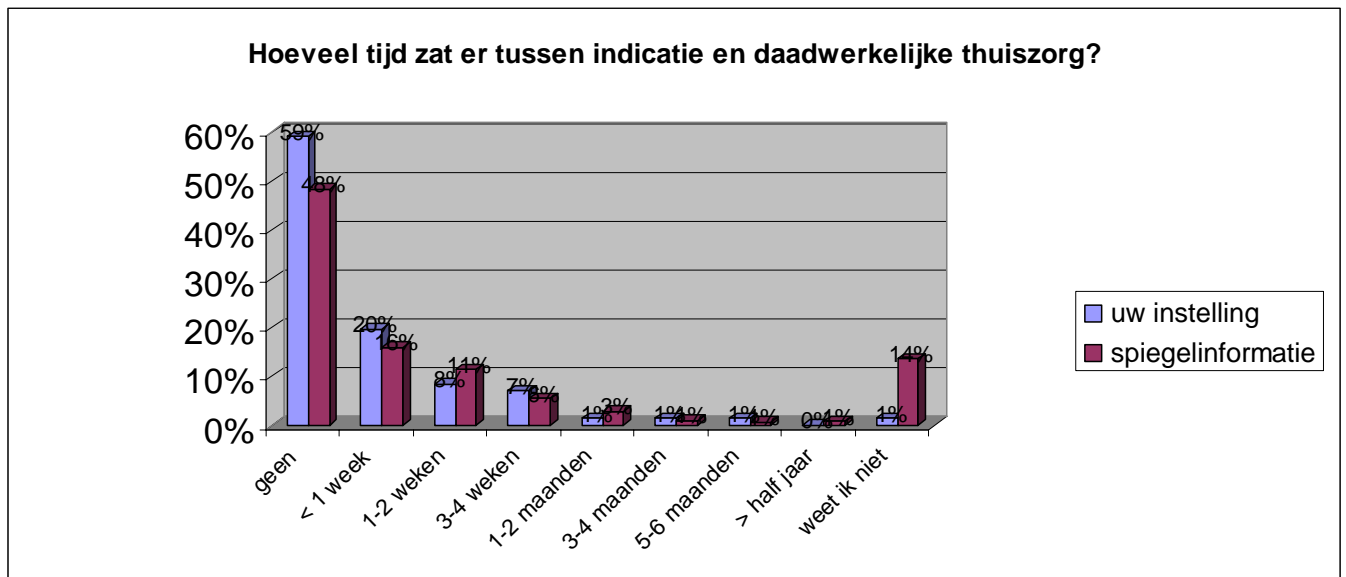
Wat is het geboorteland van uw moeder?									
	Nederland	Indonesië	Suriname	Marokko	Turkije	Duitsland	Ned. Antillen	Aruba	anders
uw instelling	97%	0%	0%	0%	0%	2%	0%	0%	2%
spiegelinfo	94%	2%	0%	0%	0%	3%	0%	0%	1%

4. Hoe ervaren uw cliënten de zorg- en dienstverlening?

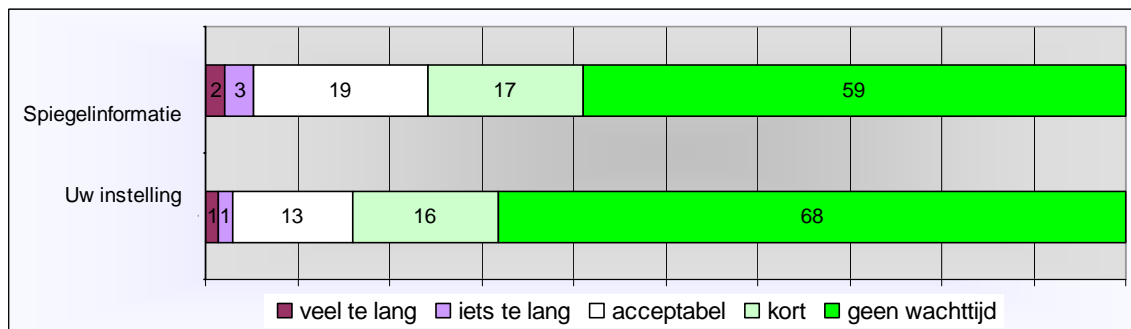
4.1 Wachttijd voor start thuiszorg

In deze paragraaf staan de resultaten van de vragen die gaan over de wachttijd voordat de thuiszorg van start ging. Wachttijden worden steeds belangrijker en halen vaak de politieke agenda. Instellingen willen er vaak ook alles aan doen om wachttijden tot een minimum te beperken.

Vraag 8. Hoeveel **tijd** zat er tussen het moment waarop u wist dat u thuiszorg zou krijgen (na de indicatie) en het moment dat de thuiszorg begon?

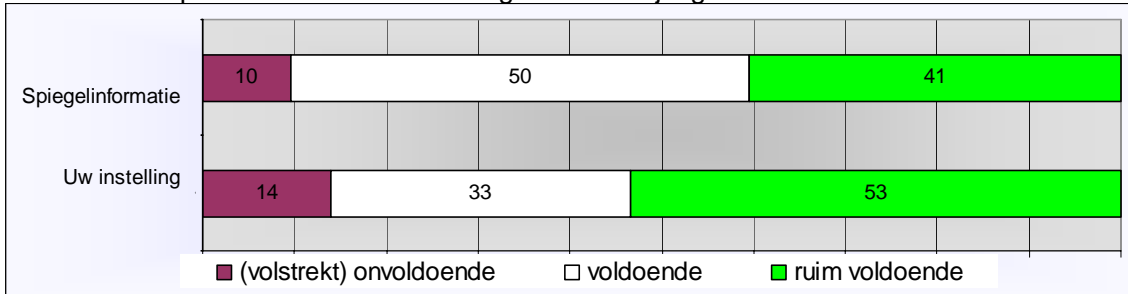


Vraag 9. Wat vond u van dit **tijdsverschil** of deze wachttijd?



Vraag 10. Heeft de zorginstelling u destijds, voor start van de thuiszorg, voldoende **informatie** gegeven over de **wachttijd** en over de mogelijkheden om deze tijd te overbruggen?

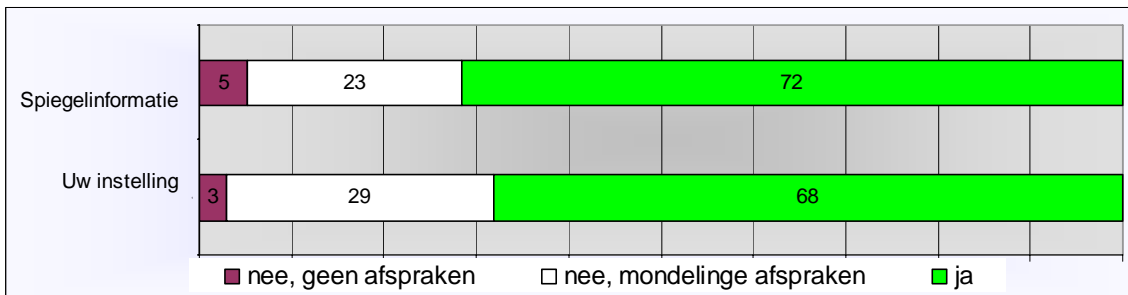
Van de 71 respondenten hebben er 24 'geen wachttijd' geantwoord.



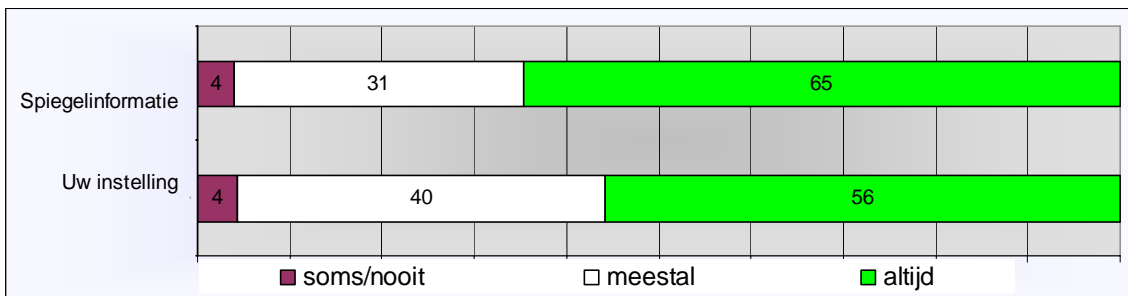
4.2 Zorgplan, afspraken en overleg

Het zorgplan beschrijft de zorg die aan de cliënt geleverd wordt. Het zorgplan wordt regelmatig besproken en aangepast als het noodzakelijk is. De cliënten dienen toestemming te geven over de inhoud van deze zorg en de wijzigingen die daarin plaatsvinden. Deze paragraaf bevat de resultaten van de vragen die gaan over de afspraken en het overleg met de zorginstelling over het zorgplan of behandelplan in de afgelopen 12 maanden.

Vraag 11. Zijn er **schriftelijke afspraken** met u gemaakt over de zorg die u van de zorginstelling krijgt? (welke zorg, per wanneer, van wie, hoe vaak, op welke dagen/tijden, enz.)

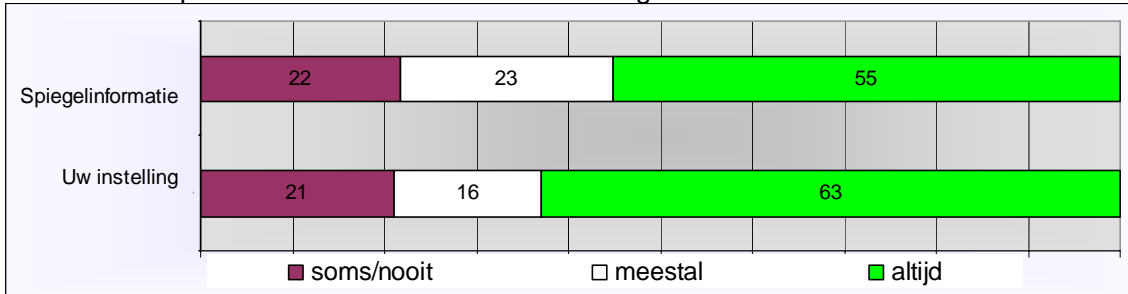


Vraag 12. Komt de zorginstelling de **afspraken** over de zorg goed na?

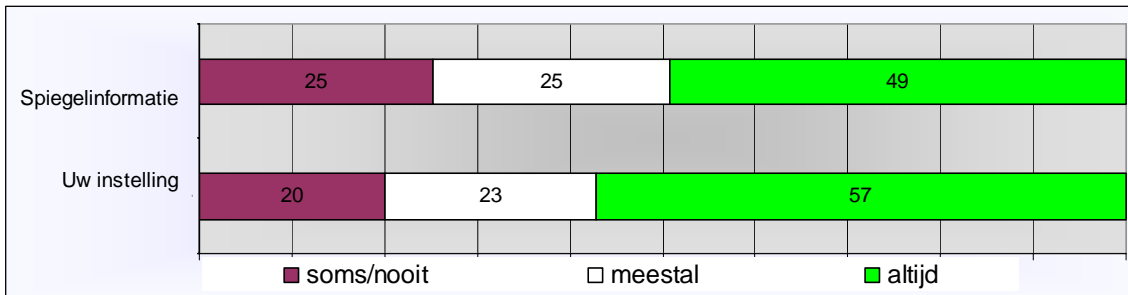


Vraag 13. Wordt uw **zorgmap/-dossier of logboek** goed gebruikt voor uitwisseling van informatie? (bijvoorbeeld door uw huisarts of uw naasten)

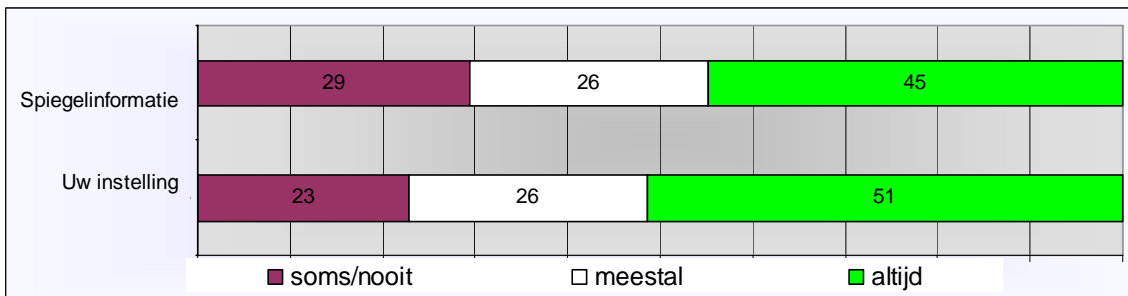
Van de 71 respondenten hebben er 6 'weet ik niet' geantwoord.



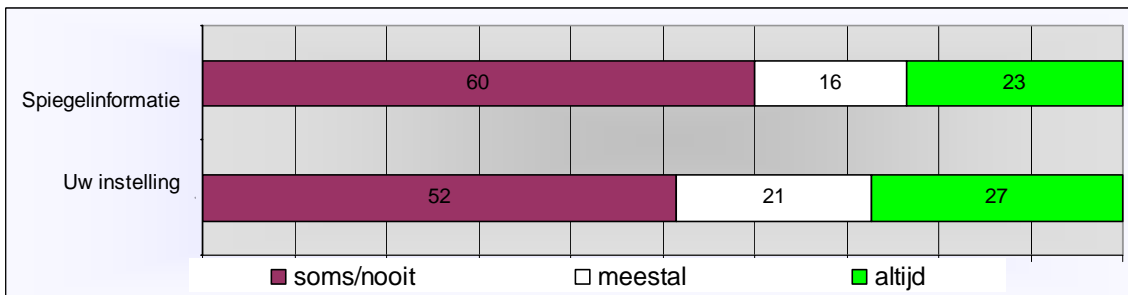
Vraag 14. Hoe vaak **beslist u mee** over de **inhoud van de thuiszorg** die u krijgt? (over de soort taken en werkzaamheden)



Vraag 15. Hoe vaak **beslist u mee** over de **tijdstippen en dagen** waarop u thuiszorg krijgt?



Vraag 16. Hoe vaak **beslist u mee** over **van wie** (welke zorgverlener) u thuiszorg krijgt?



Vraag 17. Heeft u in de afgelopen 12 maanden een **evaluatiegesprek** gehad met iemand van de zorginstelling over hoe de zorg u bevalt?

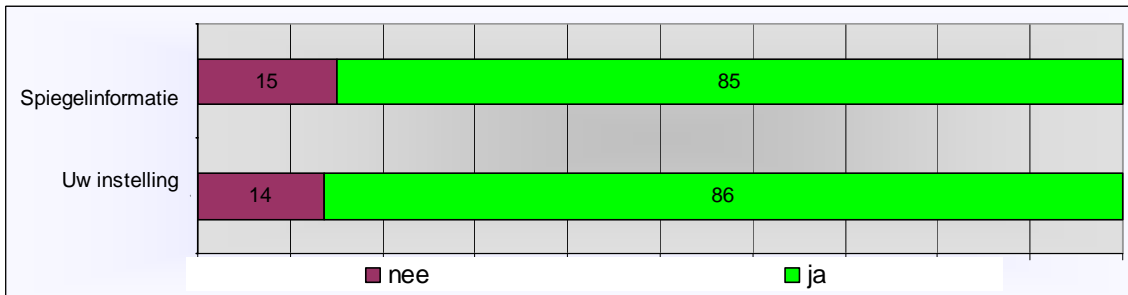
Van uw cliënten ontving 45% nog niet lang genoeg zorg om de vraag over het evaluatiegesprek goed te kunnen beantwoorden. Van degenen die al wel lang genoeg in zorg waren, zijn de antwoorden weergegeven in de grafiek.



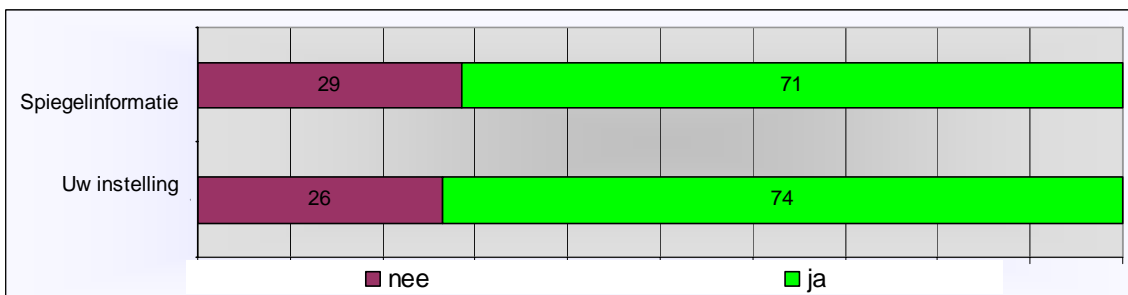
4.3 Informatie en communicatie

Deze paragraaf beschrijft de resultaten van de vragen over informatie en communicatie. Het gaat om informatie en communicatie die de cliënt van de zorginstelling heeft ontvangen, bij de start van de thuiszorg of in de afgelopen 12 maanden. Het gaat hierbij onder andere over de rechten van cliënten, informatie over wat de instelling kan bieden, het beleid, de folders en brochures, de communicatie met verzorgenden en verpleegkundigen, et cetera.

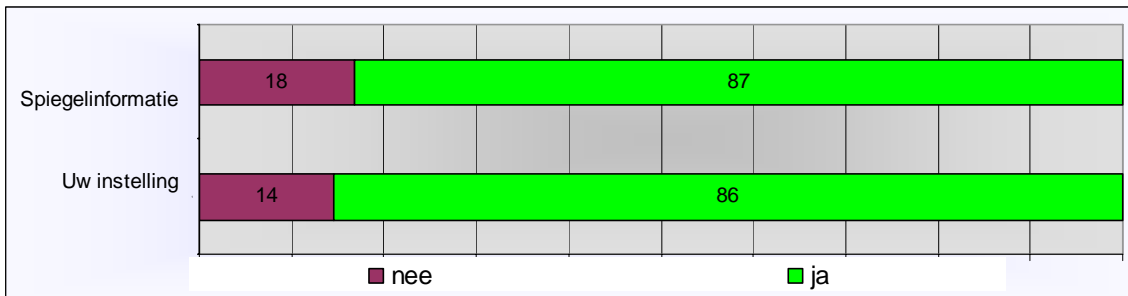
Vraag 18. Heeft u van de zorginstelling voldoende informatie gekregen over **wat de zorginstelling voor u kan doen?** (de mogelijkheden voor zorg thuis, het dienstenpakket, enz.)



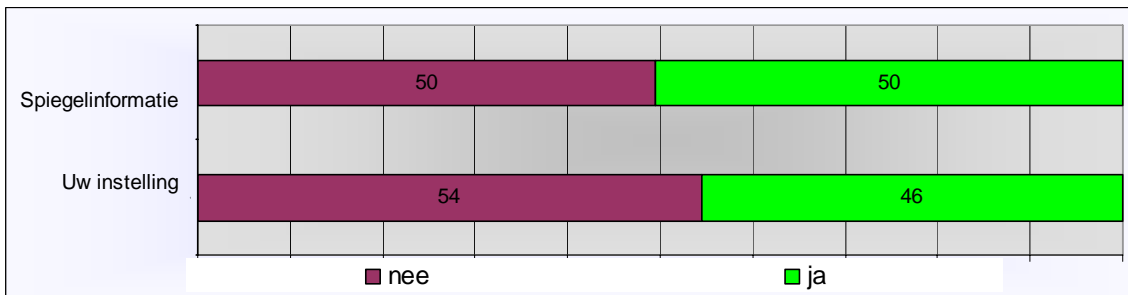
Vraag 19. Heeft u van de zorginstelling voldoende informatie gekregen over **uw rechten?** (bijvoorbeeld uw recht om mee te beslissen over de zorg en uw recht om te klagen)



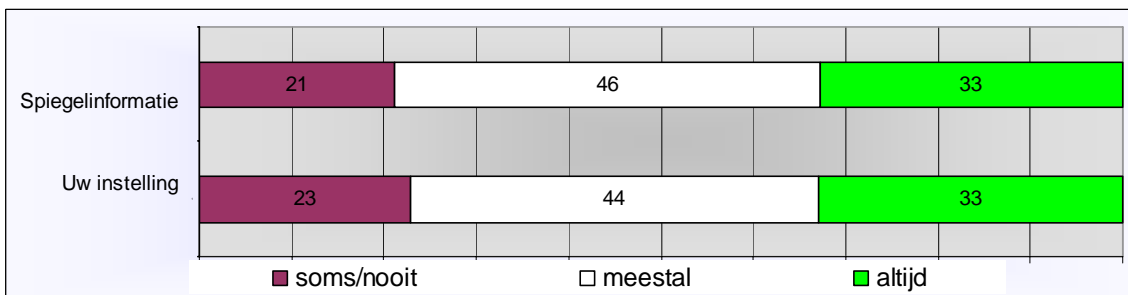
Vraag 20. Heeft u van de zorginstelling voldoende informatie gekregen over **wat er van u wordt verwacht?**(het materiaal dat u in huis moet hebben, uw eigen bijdrage, enz.)



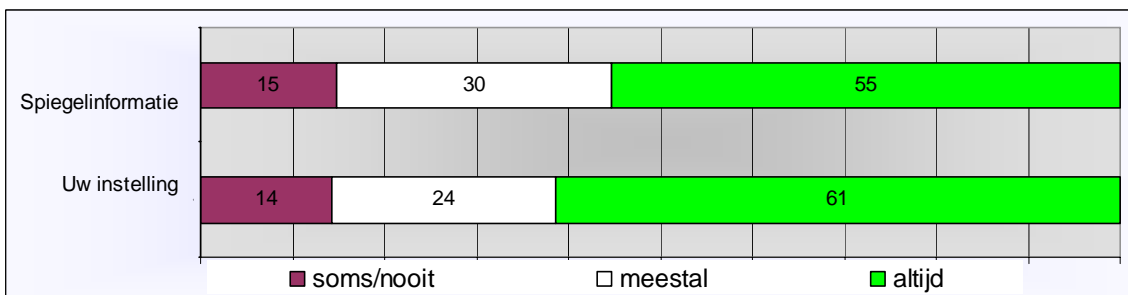
Vraag 21. Heeft u van de zorginstelling voldoende informatie gekregen over **de cliëntenraad?** (functie, werkzaamheden, bereikbaarheid, enz.)



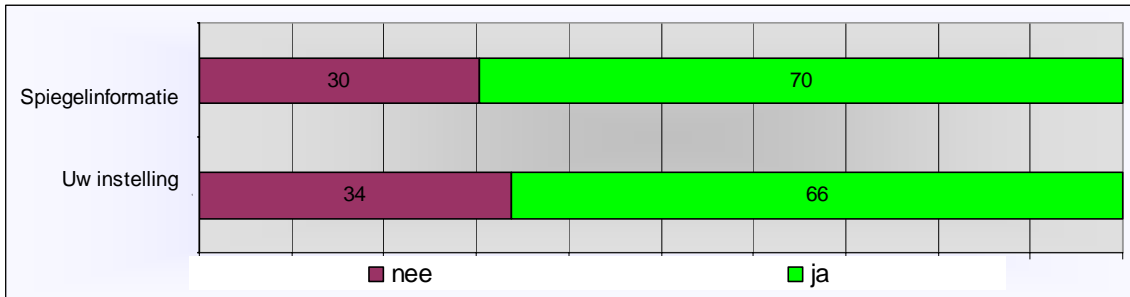
Vraag 22. Zijn de **brieven en brochures of folders** van de zorginstelling voor u **goed te begrijpen?**



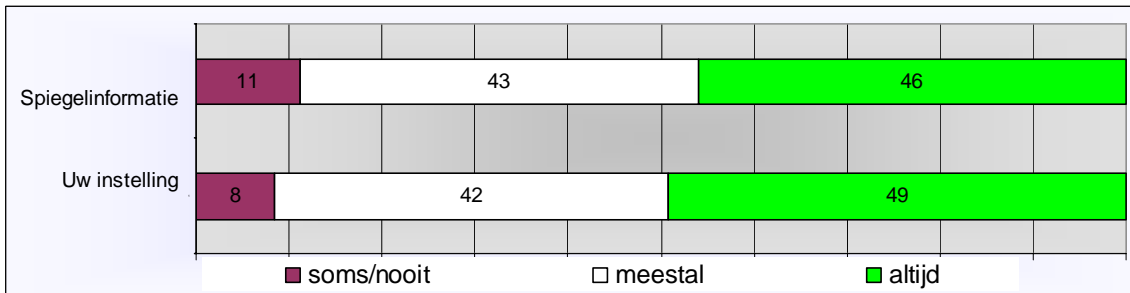
Vraag 23. Weet u bij wie u met uw **vragen, problemen en eventuele klachten** terecht kunt bij de zorginstelling?



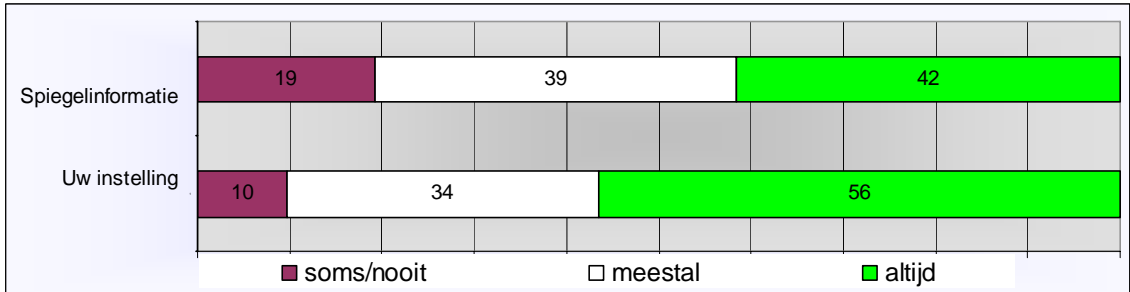
Vraag 24. Heeft u een vaste **contactpersoon** als aanspreekpunt bij de zorginstelling?



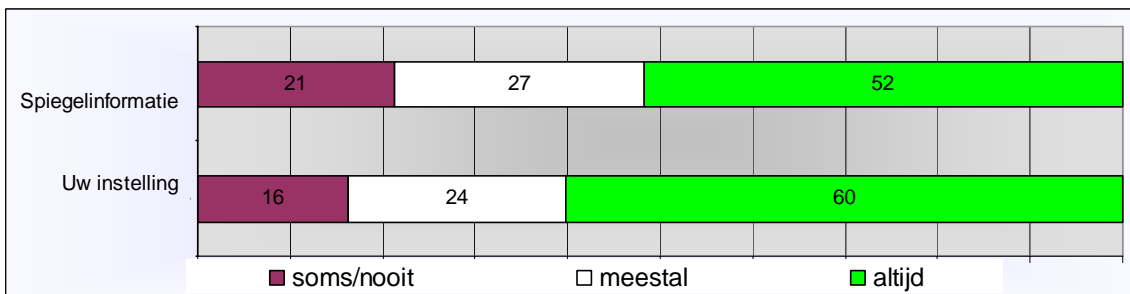
Vraag 25. Staat de zorginstelling voldoende open voor **uw wensen**?



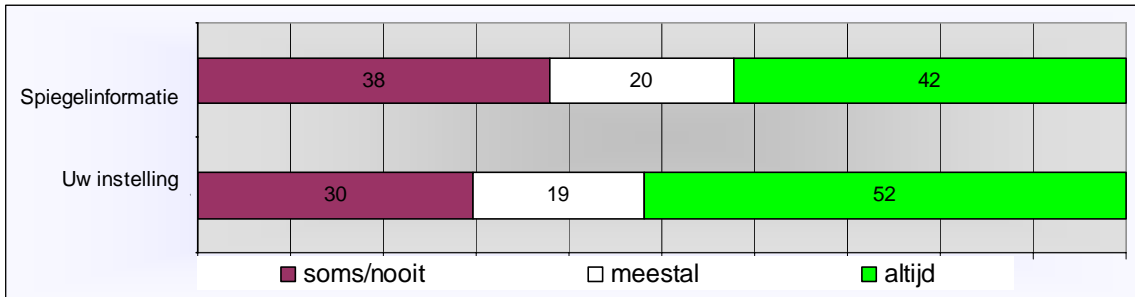
Vraag 26. Hoe vaak **reageert** de zorginstelling (de leidinggevende of directie) naar uw mening **goed** op uw vragen, suggesties of klachten?



Vraag 27. Hoe vaak **overleggen** uw zorgverleners met u over wat er moet gebeuren?

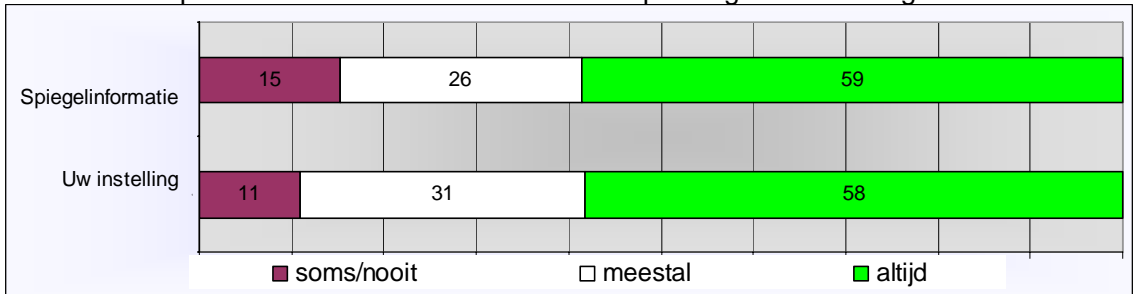


Vraag 28. Hoe vaak vragen uw zorgverleners of de zorg naar wens verloopt?

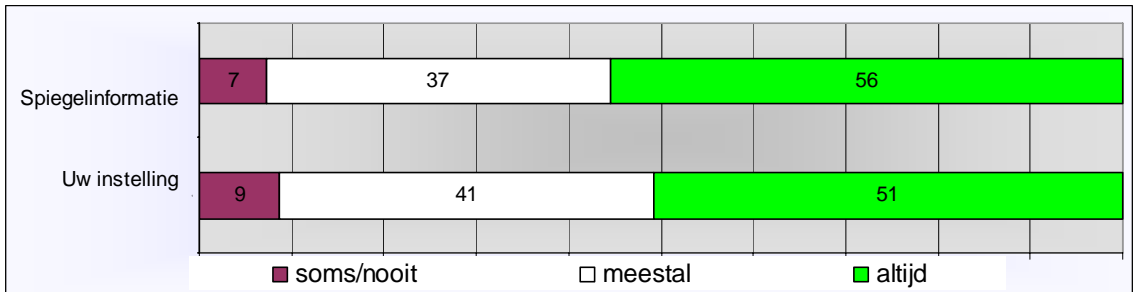


Vraag 29. Hoe vaak zijn uw zorgverleners bereid met u te praten over zaken die naar uw mening niet goed zijn gegaan?

Van de 71 respondenten hebben er 14 'niet van toepassing/weet ik niet' geantwoord.



Vraag 30. Hoe vaak geven uw zorgverleners goed antwoord op uw vragen?

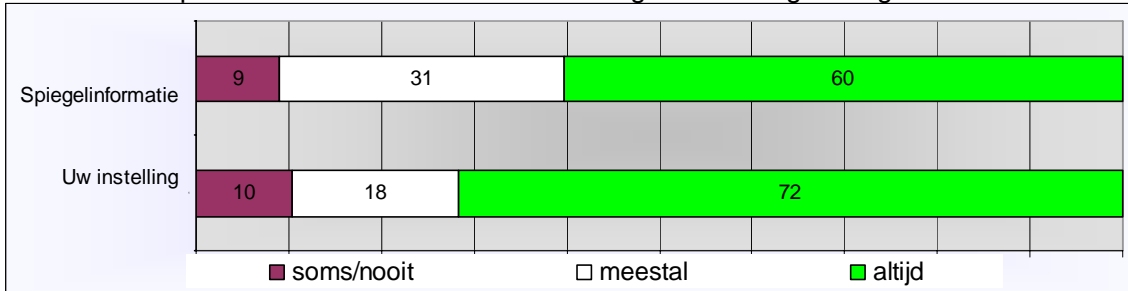


4.4 Telefonische bereikbaarheid

Deze paragraaf bevat de resultaten van de vragen over de telefonische bereikbaarheid van de zorginstelling in de afgelopen 12 maanden.

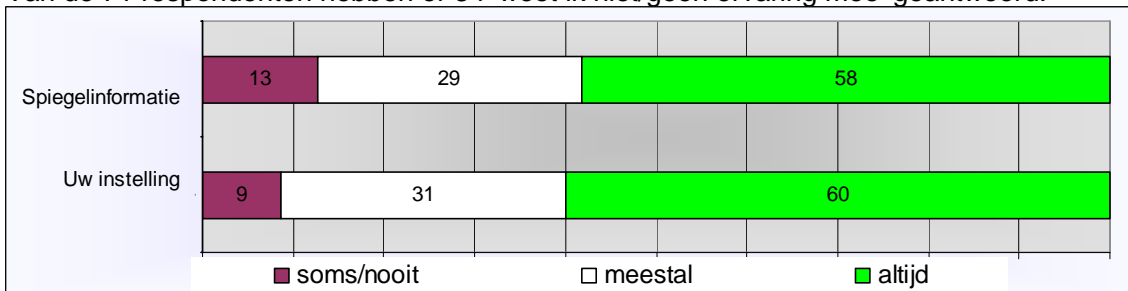
Vraag 31. Hoe vaak is de zorginstelling **overdag** (van 9 tot 17 uur) telefonisch goed te bereiken?

Van de 71 respondenten hebben er 3 'weet ik niet/geen ervaring mee' geantwoord.



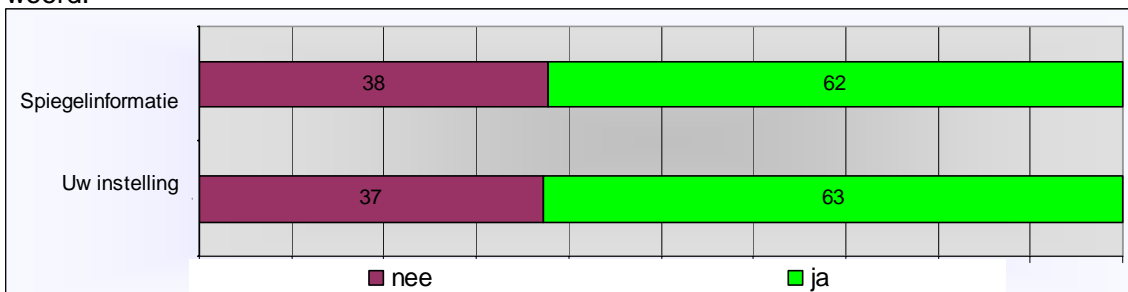
Vraag 32. Hoe vaak is de zorginstelling **buiten kantooruren** ('s avonds, 's nachts, in het weekeinde) goed te bereiken?

Van de 71 respondenten hebben er 34 'weet ik niet/geen ervaring mee' geantwoord.

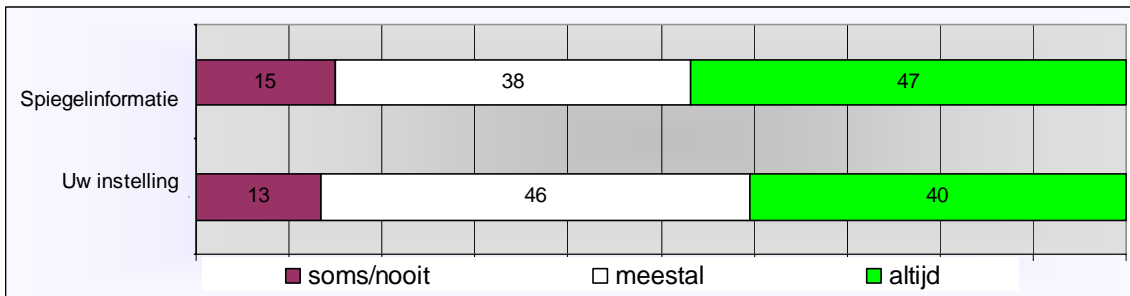


Vraag 33. Weet u hoe en wanneer uw **contactpersoon** bij de zorginstelling of diens vervanger, telefonisch bereikbaar is?

Van de 71 respondenten hebben er 18 'niet van toepassing/geen contactpersoon' geantwoord.



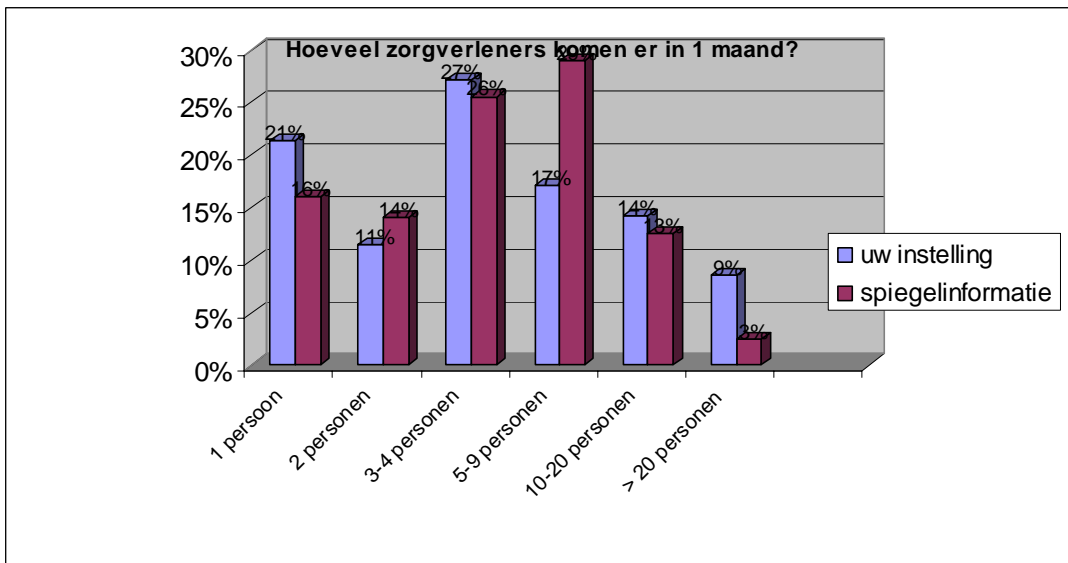
Vraag 34. Als u uw contactpersoon of diens vervanger niet direct telefonisch kunt bereiken en u laat een bericht achter, wordt u dan **binnen één werkdag** teruggebeld?



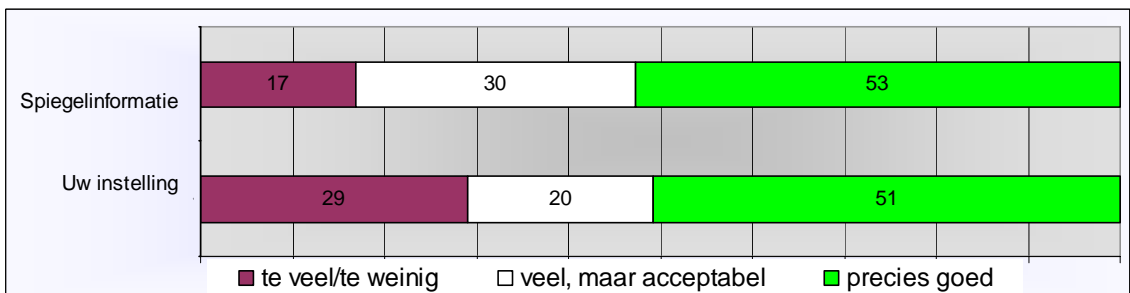
4.5 Aantal zorgverleners en vervanging

Deze paragraaf geeft de resultaten van de vragen over het aantal verschillende zorgverleners en de vervanging in de afgelopen 12 maanden.

Vraag 35. Hoeveel **verschillende zorgverleners** komen er doorgaans **in één maand** bij u over de vloer? (in een normale situatie, buiten de vakantieperiode)

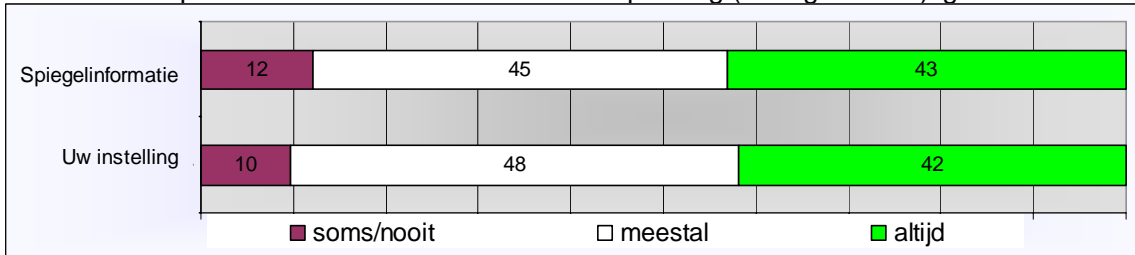


Vraag 36. Wat vindt u van dit **aantal verschillende zorgverleners** dat bij u langskomt?



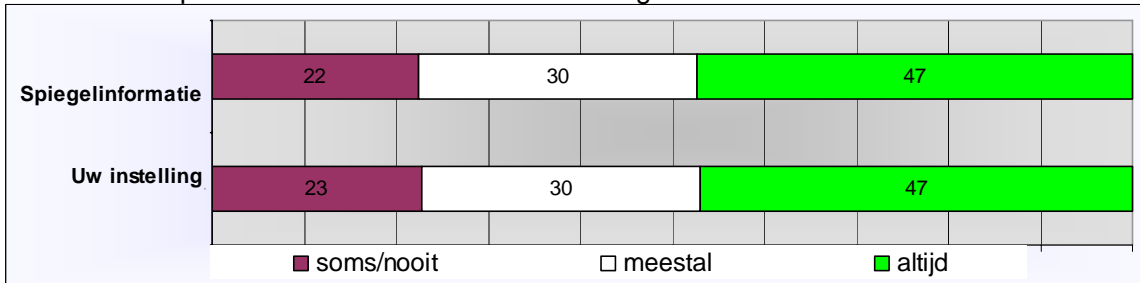
Vraag 37. Stemmen de verschillende zorgverleners uw thuiszorg goed op elkaar af?

Van de 71 respondenten hebben er 6 'niet van toepassing (1 zorgverlener)' geantwoord.



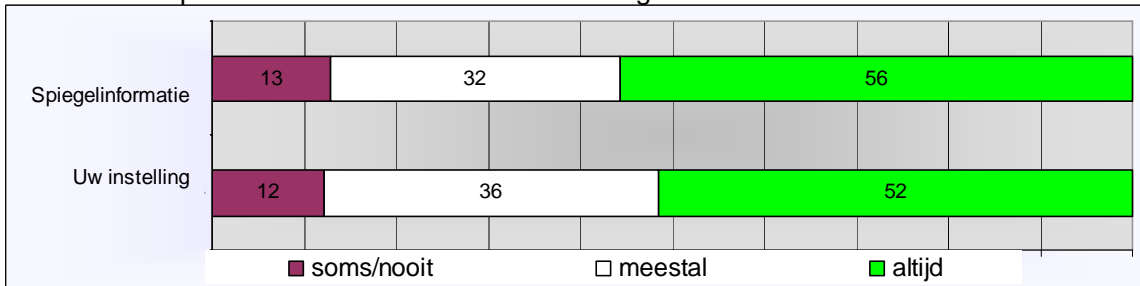
Vraag 38. Wordt u op tijd ingelicht als een zorgverlener op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte of vakantie?

Van de 71 respondenten hebben er 4 'weet ik niet' geantwoord.



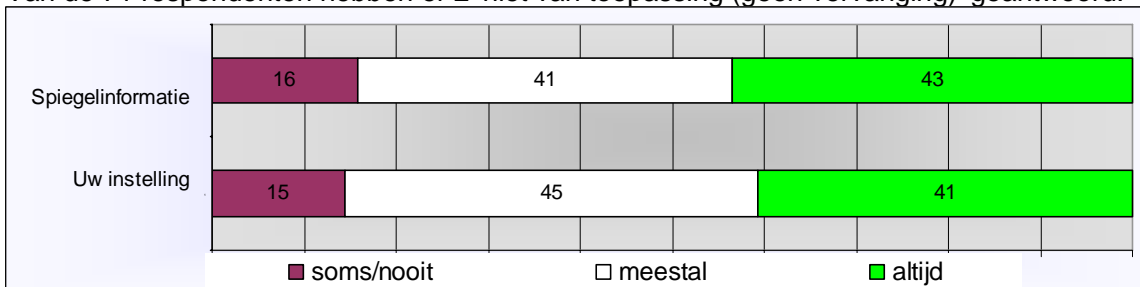
Vraag 39. Wordt vervanging goed geregeld als een zorgverlener ziek of vrij is?

Van de 71 respondenten hebben er 5 'weet ik niet' geantwoord.



Vraag 40. Zijn de vervangende zorgverleners goed op de hoogte van de uit te voeren taken en werkzaamheden?

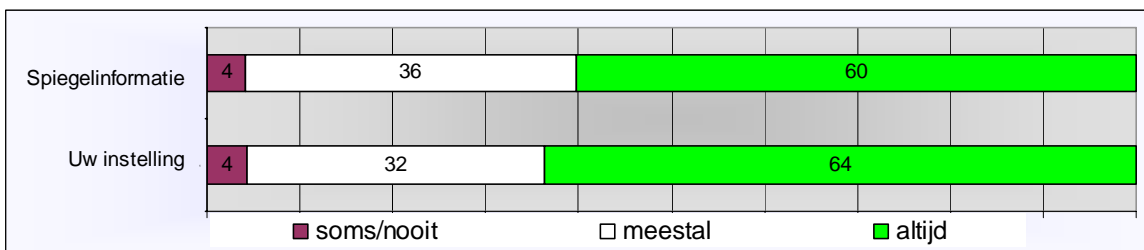
Van de 71 respondenten hebben er 2 'niet van toepassing (geen vervanging)' geantwoord.



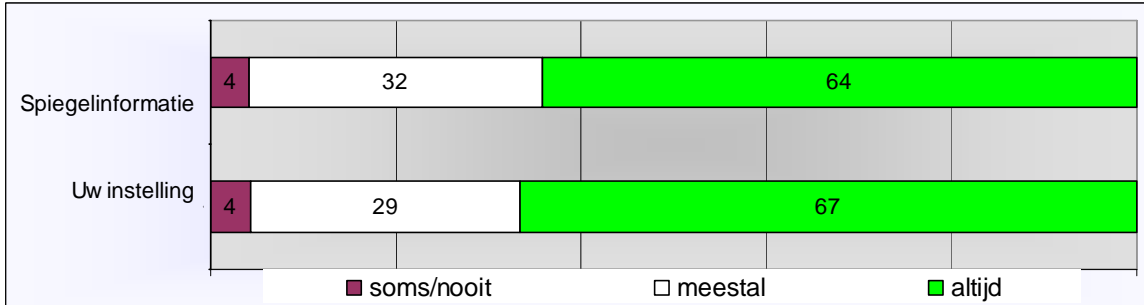
4.6 Professionaliteit van de zorgverlening

Deze paragraaf geeft de resultaten weer van de vragen over de professionaliteit van de zorgverlening: de ervaringen met de verzorgenden of verpleegkundigen in de afgelopen 12 maanden. Bejegening krijgt in de zorg steeds meer aandacht en staat steeds meer centraal. Respect en beleefdheid vormen belangrijke uitgangspunten. Van hulpverleners wordt verwacht dat zij tijd nemen voor cliënten en deze zo vakkundig mogelijk helpen. De deskundigheid van de zorgverlening is een vereiste om kwalitatief goede zorg te kunnen verlenen. Hierbij gaat het niet alleen om de handelingen die uitgevoerd worden maar ook om de afstemming van zorg met andere zorgverleners en de veiligheid van de zorg.

Vraag 41. Werken de zorgverleners **vakkundig**?

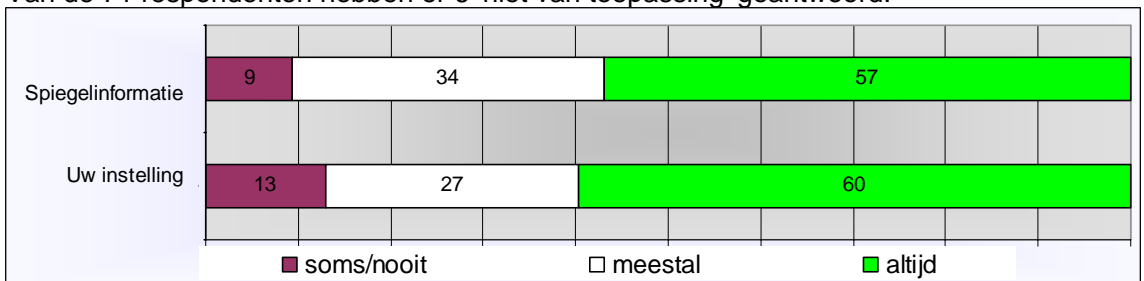


Vraag 42. Gaan de zorgverleners **zelfstandig** te werk? (weten ze wat er gedaan moet worden)



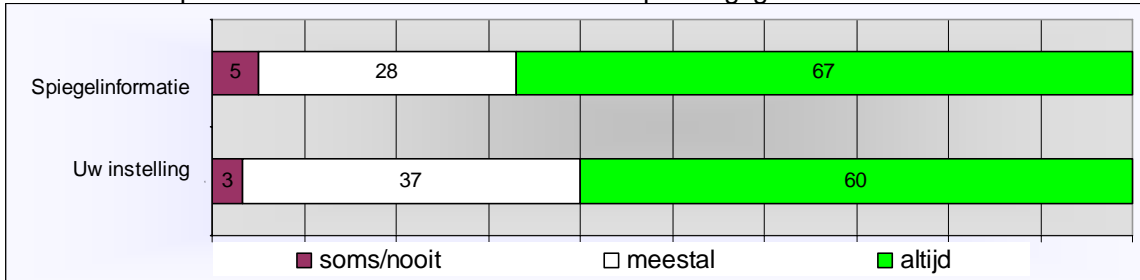
Vraag 43. Maken de zorgverleners **goed schoon**?

Van de 71 respondenten hebben er 6 'niet van toepassing' geantwoord.

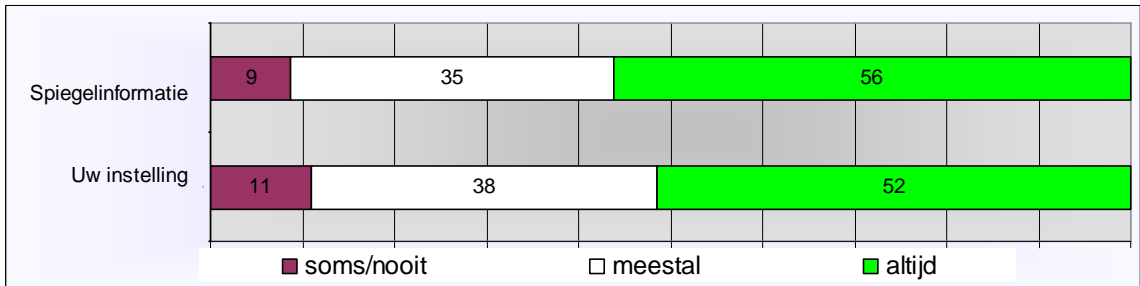


Vraag 44. Kunnen de zorgverleners **verpleegkundige handelingen** goed verrichten? (bijvoorbeeld injecteren, wonden/stoma verzorgen)

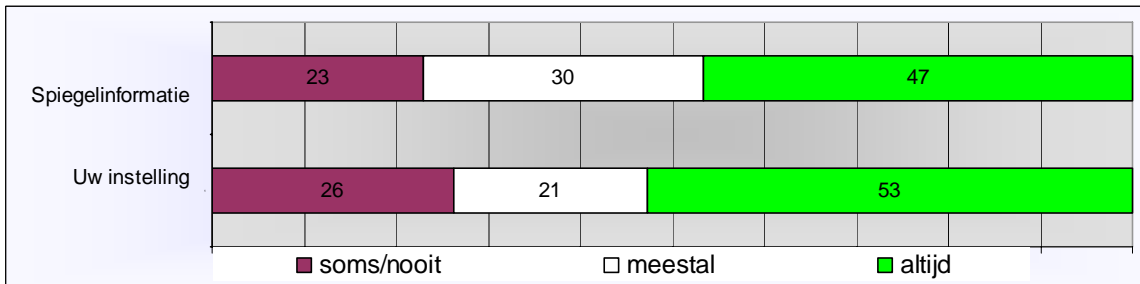
Van de 71 respondenten hebben er 37 'niet van toepassing' geantwoord.



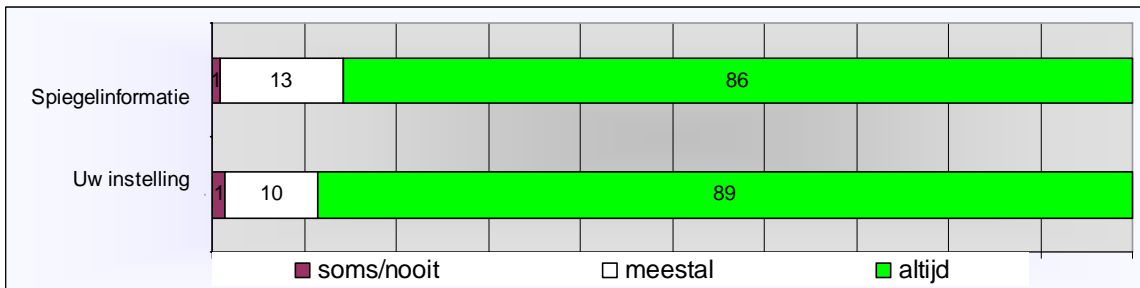
Vraag 45. Zijn de zorgverleners **goed op de hoogte** van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?



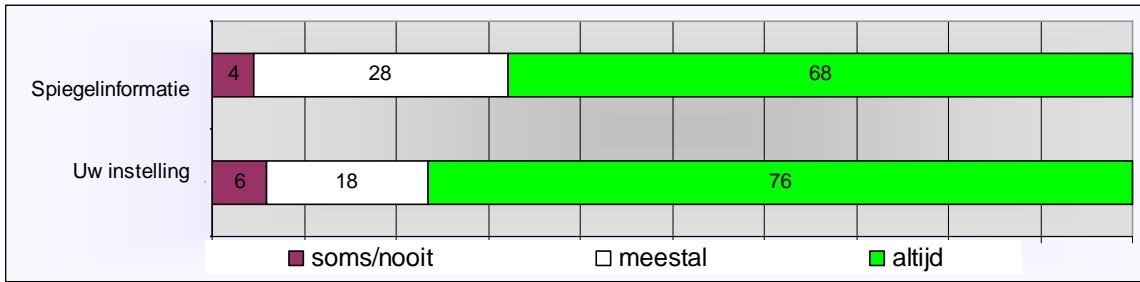
Vraag 46. **Werken** de zorgverleners **goed samen met andere hulpverleners**, zoals de huisarts, een specialist, fysiotherapeut, of diëtiste?



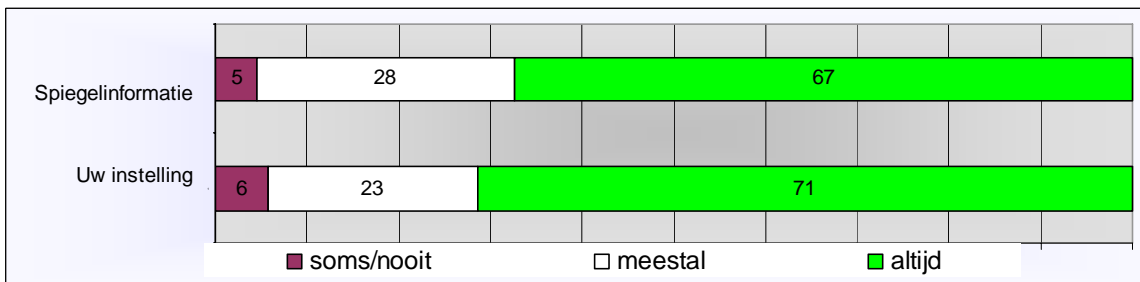
Vraag 47. Behandelen de zorgverleners u **beleefd**?



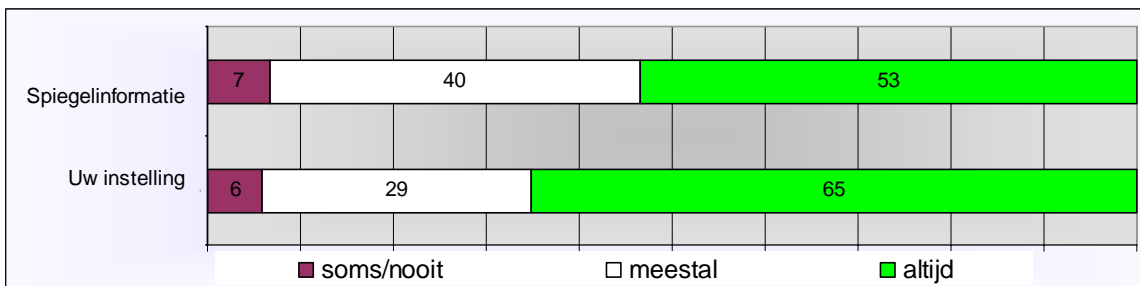
Vraag 48. Besteden de zorgverleners voldoende tijd aan u?



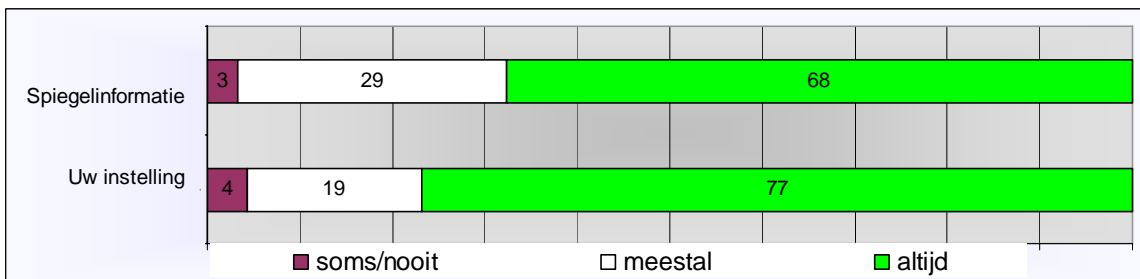
Vraag 49. Luisteren de zorgverleners aandachtig naar u?



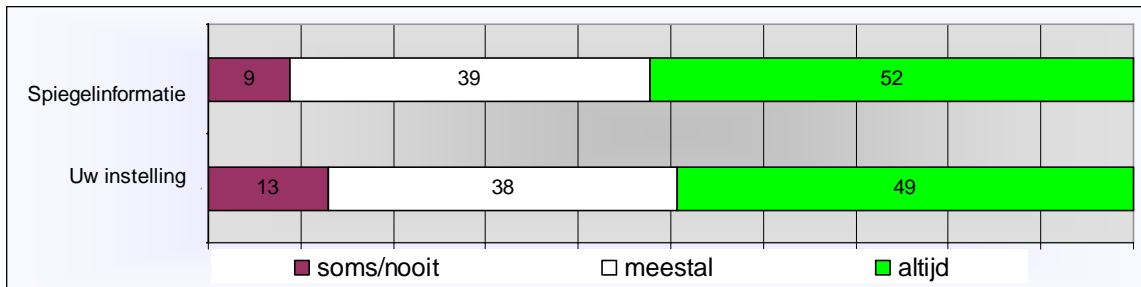
Vraag 50. Werken de zorgverleners op uw manier? (zoals u graag wilt dat dingen worden gedaan)



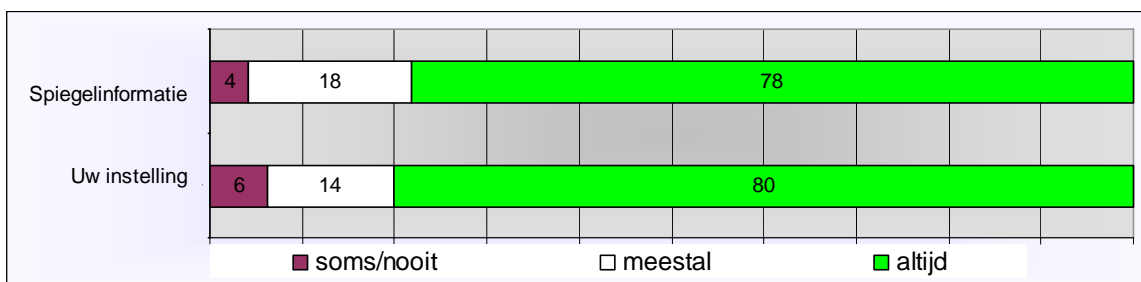
Vraag 51. Houden de zorgverleners zich goed aan de afgesproken werkzaamheden? (komt het werk af)



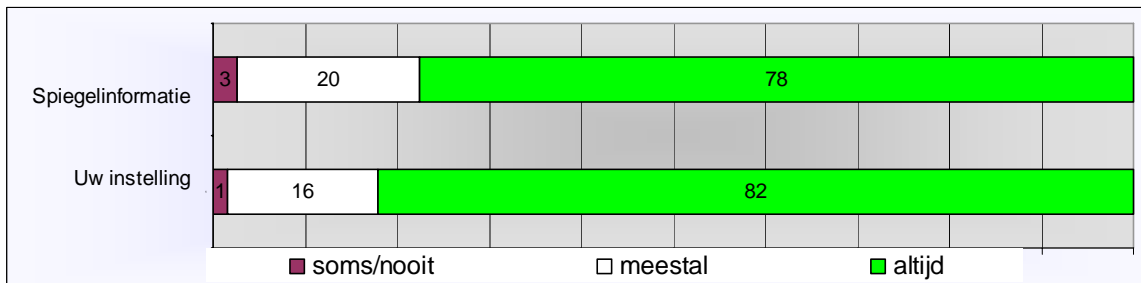
Vraag 52. Houden de zorgverleners zich stipt aan de **afgesproken tijden** (komen op tijd, gaan niet te vroeg weg)?



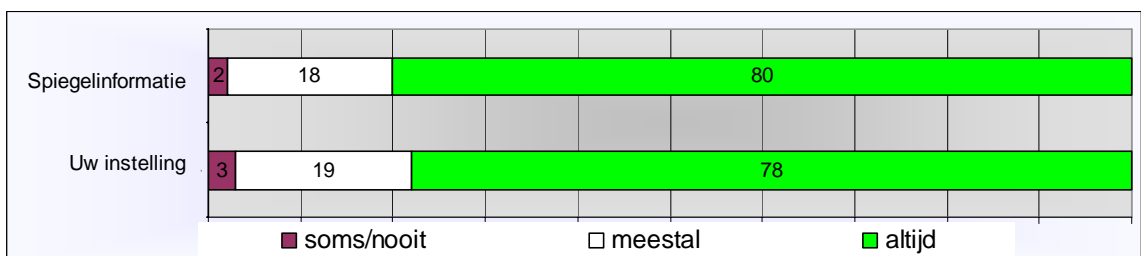
Vraag 53. Gaan de zorgverleners **vertrouwelijk** met uw persoonlijke gegevens en privé-zaken om?



Vraag 54. Gaan de zorgverleners **zorgvuldig** met uw spullen om (meubels, servies, kleding, enz.)?



Vraag 55. Kunt u de zorgverleners volledig **vertrouwen**?

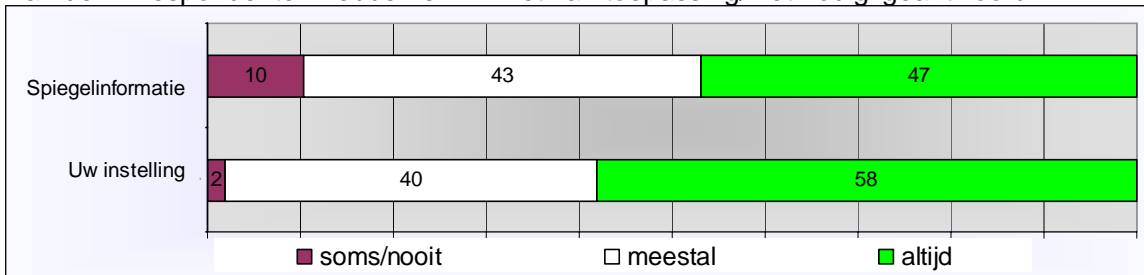


4.7 Uw verzorging en gezondheid

In deze paragraaf staan de resultaten van de vragen over de verzorging van de cliënt en de zorg voor de gezondheid van de cliënt in de afgelopen 12 maanden. Onder lichamelijke verzorging wordt de verzorging van de cliënt bedoeld die niet van medische aard is, zoals het douchen en uiterlijke verzorging en de afstemming van deze verzorging met de cliënt.

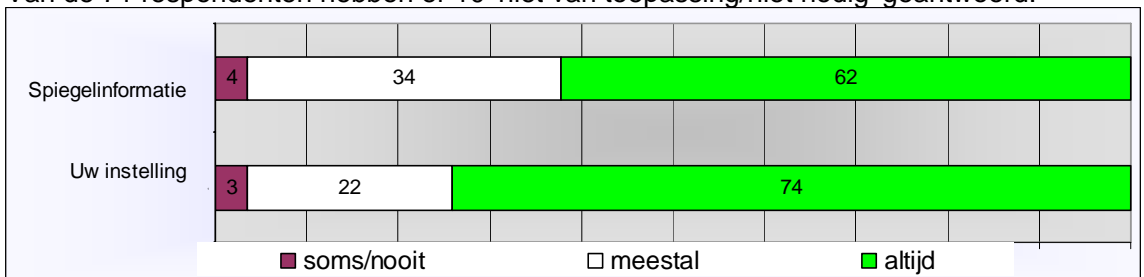
Vraag 56. Gebeurt uw **persoonlijke verzorging** (zoals hulp bij douchen/wassen, aankleden, haren kammen, enz.) op de **momenten** waarop u dat wilt?

Van de 71 respondenten hebben er 14 'niet van toepassing/niet nodig' geantwoord.

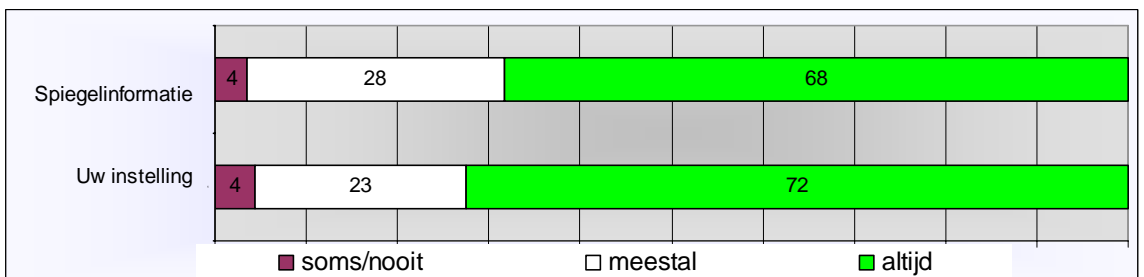


Vraag 57. Gebeurt uw verzorging op de **manier** zoals u dat wilt?

Van de 71 respondenten hebben er 10 'niet van toepassing/niet nodig' geantwoord.

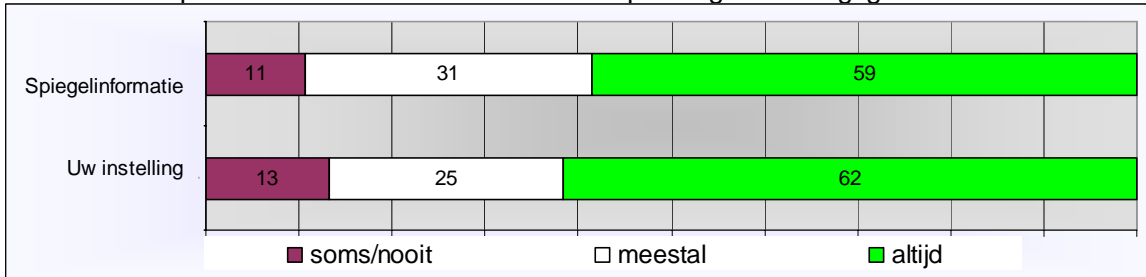


Vraag 58. Houden uw zorgverleners voldoende rekening met wat u **zelf wel en niet kunt**?



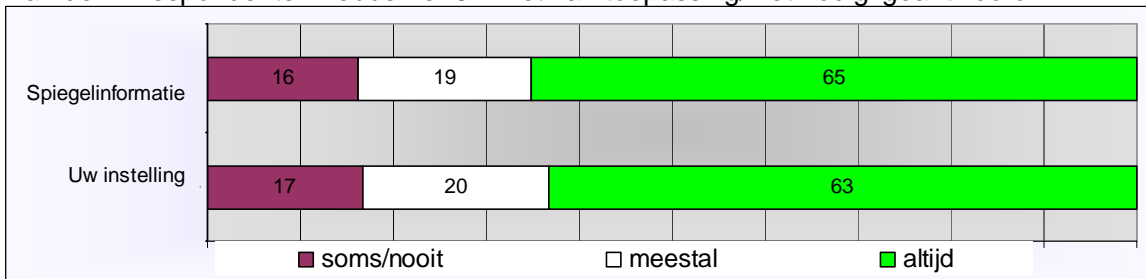
Vraag 59. Letten of wijzen uw zorgverleners op veranderingen in uw **gezondheid**?

Van de 71 respondenten hebben er 9 'niet van toepassing/niet nodig' geantwoord.

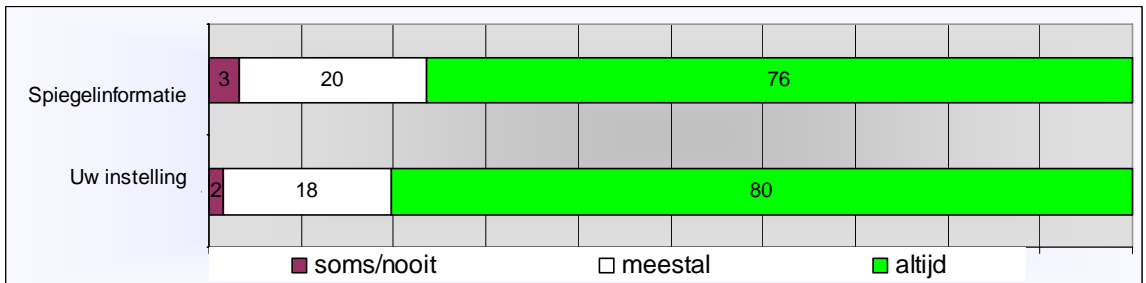


Vraag 60. Letten of wijzen uw zorgverleners op een **juist medicijngebruik**? (dat u voorgeschreven medicijnen op de juiste tijd en manier inneemt)

Van de 71 respondenten hebben er 37 'niet van toepassing/niet nodig' geantwoord.



Vraag 61. Worden uw gezondheidsklachten **serieus genomen** door de zorgverleners?

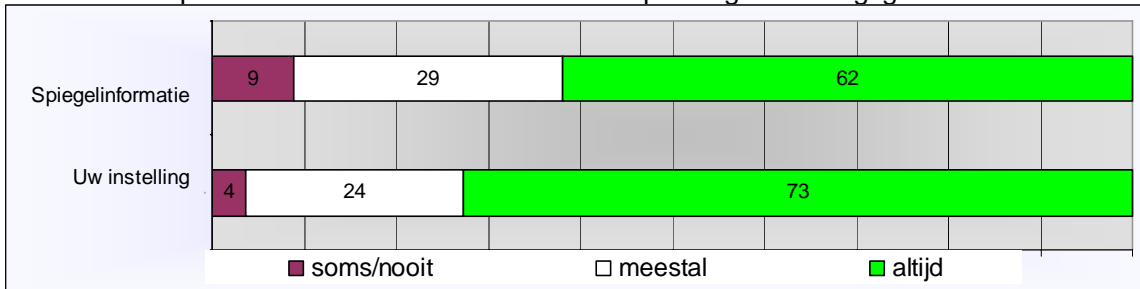


4.8 Uw veiligheid

Deze paragraaf beschrijft de resultaten van de vragen over de manier waarop zorgverleners bijdragen aan de veiligheid van de cliënt.

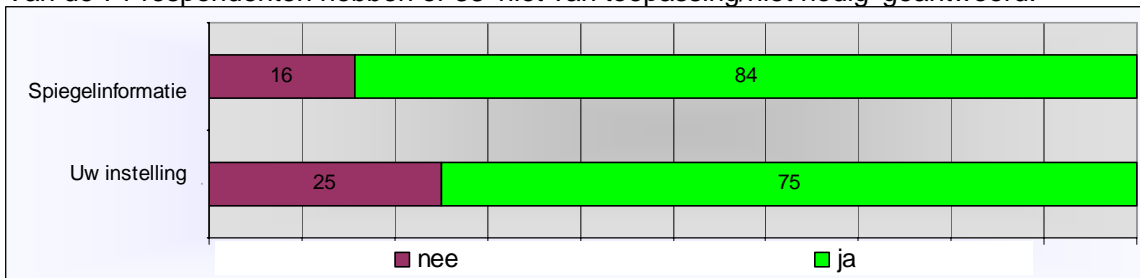
Vraag 62. Hebben uw zorgverleners voldoende **aandacht voor uw veiligheid** en het voorkomen van ongelukken in en om het huis? (bijvoorbeeld door te letten op losliggende matjes/kleedjes)

Van de 71 respondenten hebben er 12 'niet van toepassing/niet nodig' geantwoord.



Vraag 63. Wijzen uw zorgverleners op mogelijkheden voor **woningaanpassingen of hulpmiddelen**?

Van de 71 respondenten hebben er 33 'niet van toepassing/niet nodig' geantwoord.



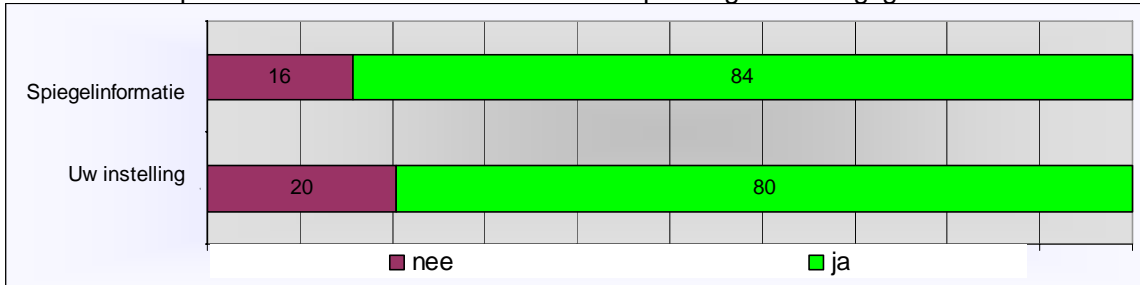
Vraag 64. Letten of wijzen uw zorgverleners op de **houdbaarheid van voedingsmiddelen**? (om voedselinfecties te voorkomen)

Van de 71 respondenten hebben er 42 'niet van toepassing/niet nodig' geantwoord.



Vraag 65. Heeft de zorginstelling met u afgesproken wat u **in geval van nood** moet doen? (welk telefoonnummer u kunt bellen, wanneer en hoe u de alarmering gebruikt, enz.)

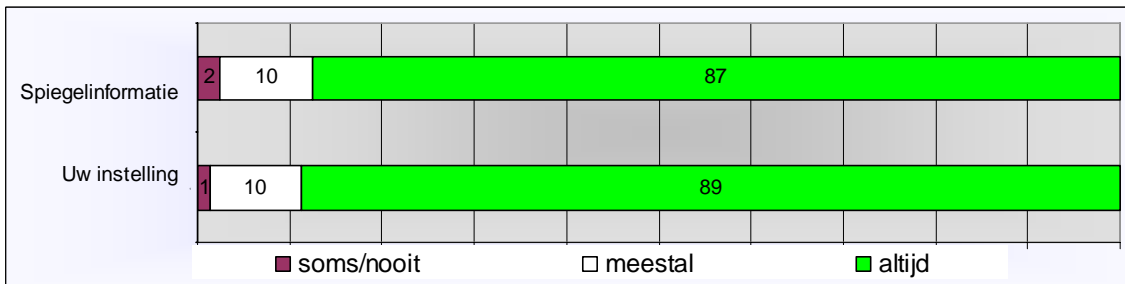
Van de 71 respondenten hebben er 25 'niet van toepassing/niet nodig' geantwoord.



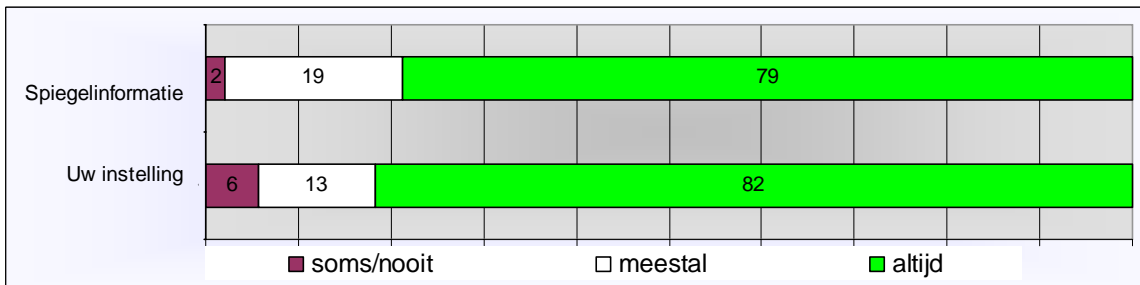
4.9 Uw privacy

In deze paragraaf staan de resultaten van de vragen die gaan over de persoonlijke levenssfeer en de privacy van de cliënt.

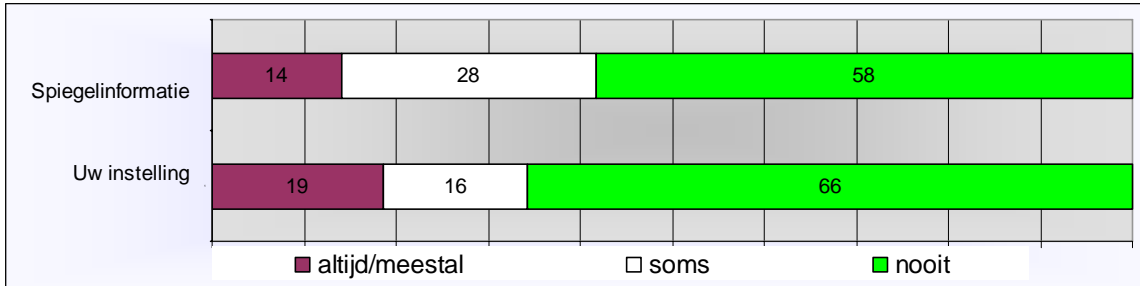
Vraag 66. Voelt u zich **thuis** in uw eigen woning?



Vraag 67. Voelt u zich **veilig en op uw gemak** in aanwezigheid van de zorgverlener(s)?



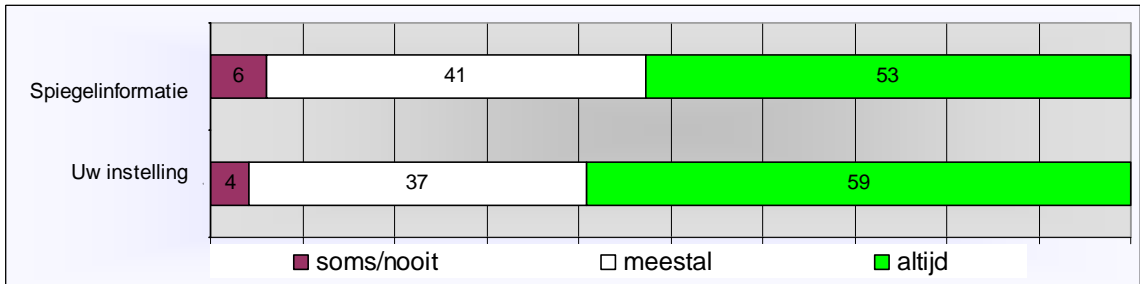
Vraag 68. Is thuiszorg, door de zorgverleners die bij u over de vloer komen, een **inbreuk op uw dagelijks leven** (uw privacy, dagritme en activiteiten)?



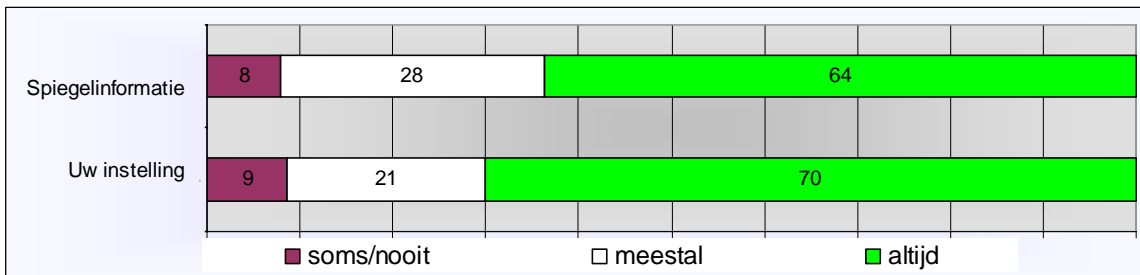
4.10 Uw zelfstandigheid en activiteiten

Deze paragraaf geeft de resultaten van de vragen over de zelfstandigheid van de cliënt en de dagelijkse bezigheden.

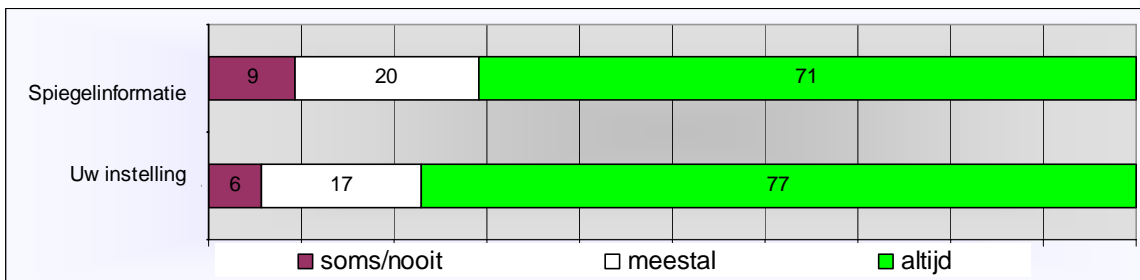
Vraag 69. Kunt u zich met thuiszorg **goed redden** in het dagelijks leven?



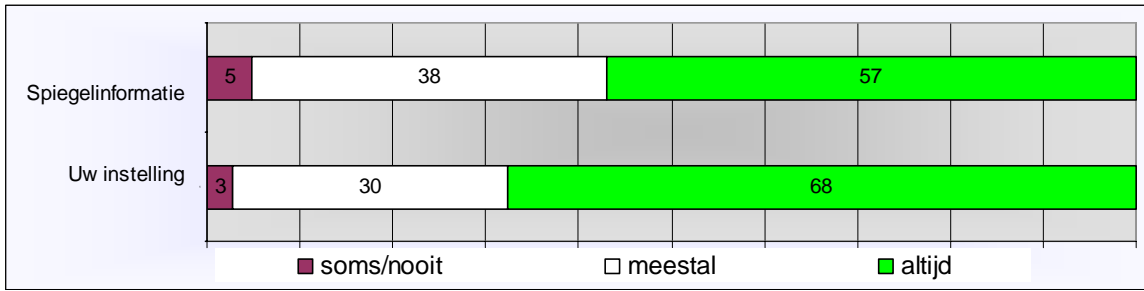
Vraag 70. Kunt u **zelf bepalen** hoe uw **dag** eruit ziet?



Vraag 71. Kunt u **opstaan en naar bed gaan** wanneer u dat wilt?

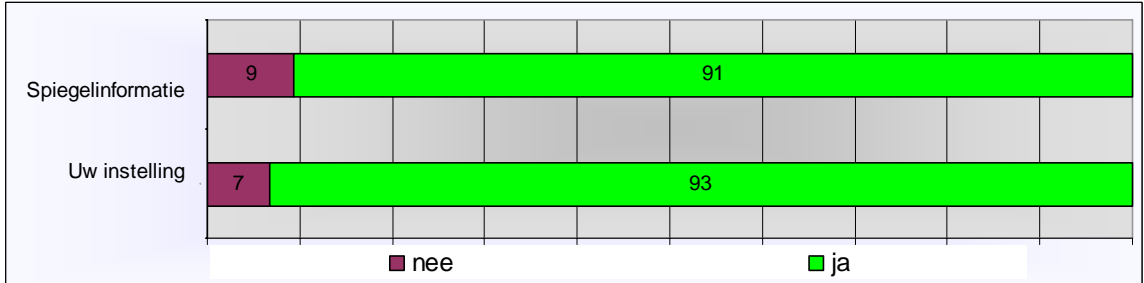


Vraag 72. Schikken de tijdstippen en dagen waarop u thuiszorg krijgt?

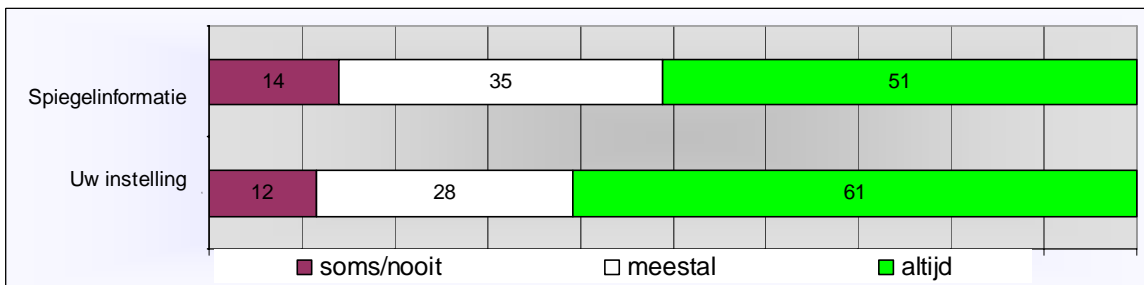


Vraag 73. Wordt de thuiszorg gemakkelijk aangepast als u de zorg op een ander tijdstip of een andere dag wenst of nodig heeft?

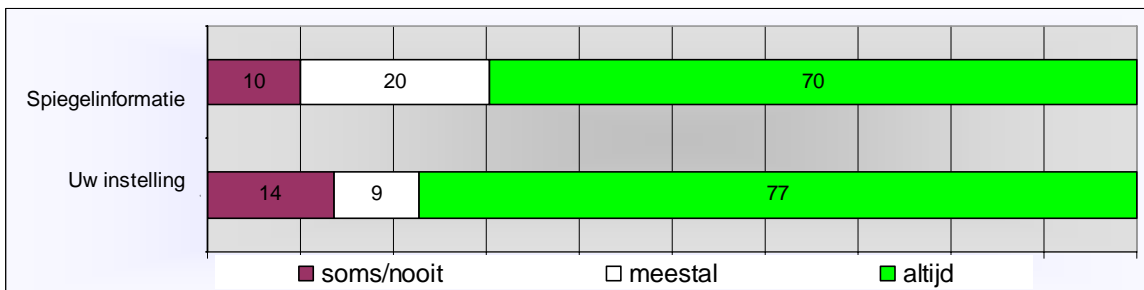
Van de 71 respondenten hebben er 11 'niet van toepassing (niet nodig gehad)' geantwoord.



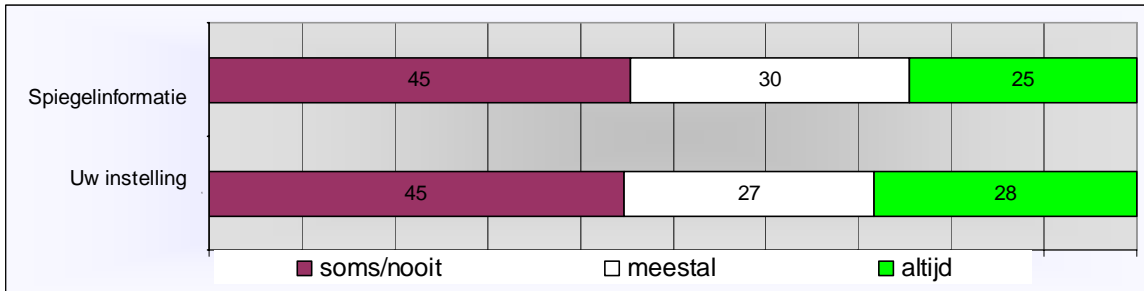
Vraag 74. Kunt u de dingen doen die ú belangrijk vindt?



Vraag 75. Kunt u komen waar u wilt in huis?

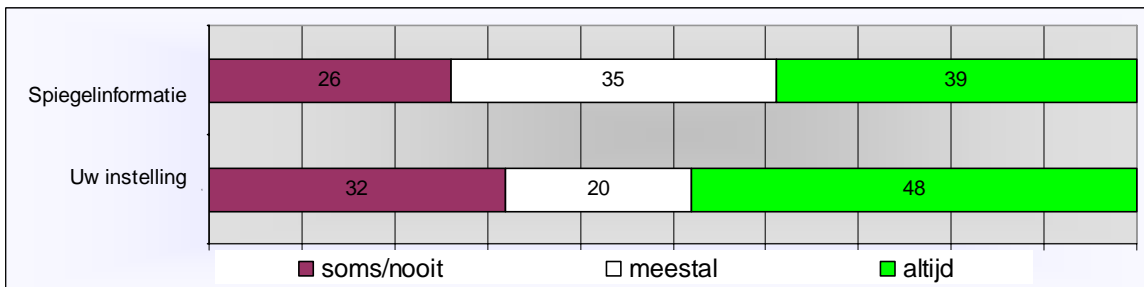


Vraag 76. Kunt u komen waar u wilt **buitenshuis**?



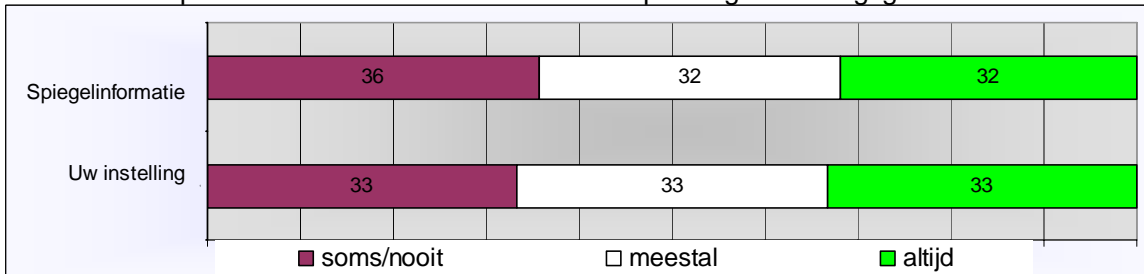
Vraag 77. Is er **hulp** van zorgverleners, vrijwilligers of naasten als u ergens naar toe wilt? (naar buiten, bezoek aan anderen, uitstapjes, activiteiten, enz.)

Van de 71 respondenten hebben er 17 'niet van toepassing/niet nodig' geantwoord.



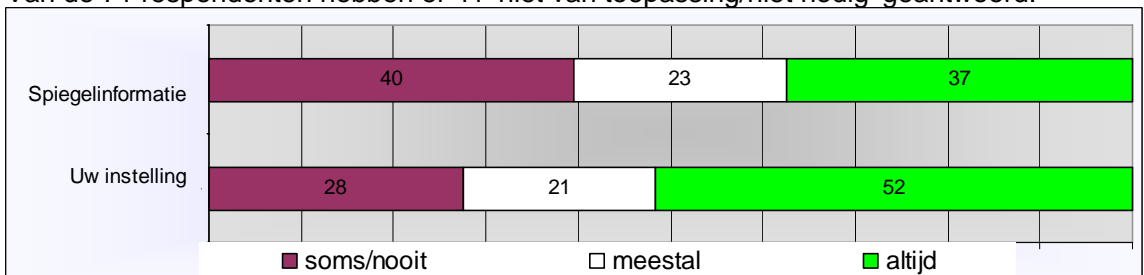
Vraag 78. Biedt uw zorgverlener voldoende **ondersteuning** bij het vinden van mogelijkheden voor dagbesteding, sociale contacten en activiteiten?

Van de 71 respondenten hebben er 45 'niet van toepassing/niet nodig' geantwoord.



Vraag 79. Biedt uw zorgverlener voldoende **praktische ondersteuning** bij regelzaken? (telefoneren, formulieren invullen, regelen van hulp(middelen) of financiële zaken, enz.)

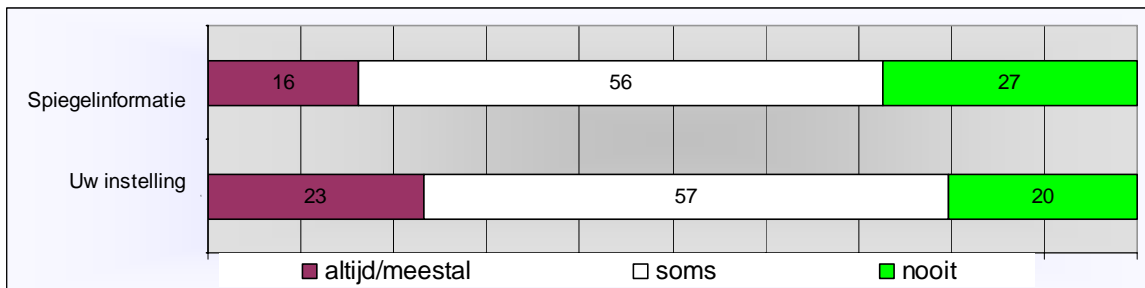
Van de 71 respondenten hebben er 41 'niet van toepassing/niet nodig' geantwoord.



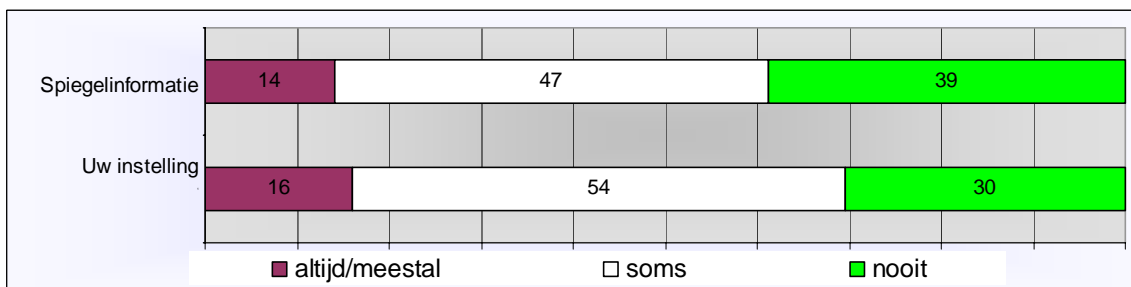
4.11 Hoe gaat het verder met u?

Deze paragraaf beschrijft de resultaten van de vragen over het geestelijk welzijn en de ondersteuning die de cliënt hiervoor in de afgelopen 12 maanden heeft gekregen.

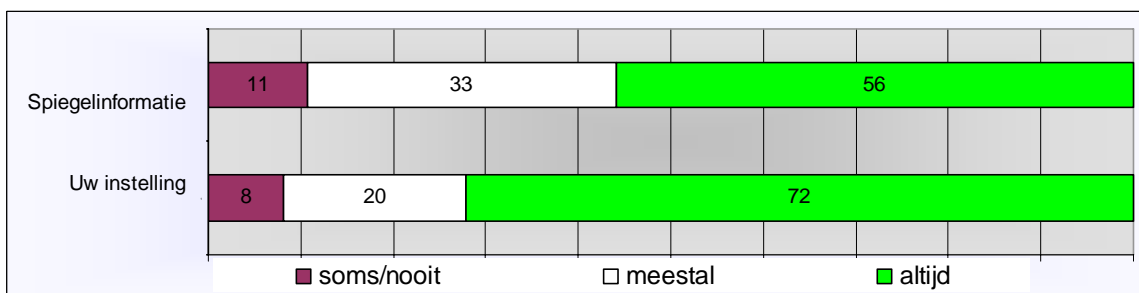
Vraag 80. Hoe vaak bent u **ongerust**?



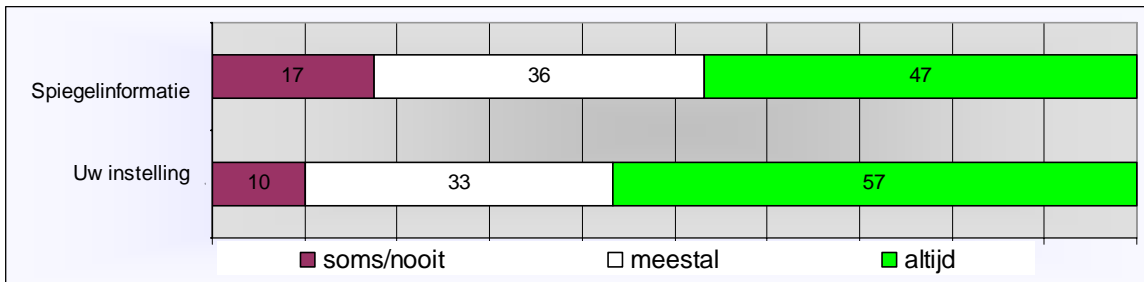
Vraag 81. Voelt u zich **eenzaam**?



Vraag 82. Heeft uw zorgverlener voldoende **aandacht voor hoe het met u gaat**?



Vraag 83. Biedt uw zorgverlener voldoende **emotionele ondersteuning** als gesprekspartner of luisterend oor?



4.12 Uw beoordeling van de thuiszorg

De cliënten hebben de thuiszorginstelling en de verzorgenden en verpleegkundigen beoordeeld aan de hand van een rapportcijfer.


Vraag 84. Geef hieronder uw **totale oordeel over de zorginstelling**, waarbij de 0 de slechts mogelijke zorginstelling en 10 de best mogelijke zorginstelling is.

	Instelling	Spiegelinformatie
Cijfer	8,6	8,0

Vraag 85. Geef hieronder uw **totale oordeel over de verzorgenden en verpleegkundigen**, waarbij 0 de slechtst mogelijke en 10 de best mogelijke zorgverleners zijn.

	Instelling	Spiegelinformatie
Cijfer	8,8	8,3

Bijlage 1 De vragenlijst

 <p>NIVEL Nederlands instituut voor onderzoek van de gezondheidszorg</p>	CODE
<p>CQ Index Ervaringen met de zorg thuis vragenlijst voor thuiswonende cliënten van thuiszorgorganisaties of zorginstellingen Maart 2007 (versie 2.0)</p>	
<p>Deze vragenlijst is gebaseerd op het Toetsingskader voor verantwoorde zorg thuis (2006), en de vragenlijst 'Kwaliteit van de thuiszorg' (eerder ontwikkeld door het NIVEL voor de Z-org Benchmark Thuiszorg 2004).</p>	

Cliëntenraadpleging Thuiszorg 2007

Toelichting op de vragenlijst

Deze vragenlijst is bedoeld voor **thuiswonenden** die zorg ontvangen van een thuiszorgorganisatie of andere zorginstelling (bijv. een verpleeg- of verzorgingshuis).

De vragenlijst gaat over uw ervaringen met de zorg thuis in de afgelopen 12 maanden. Het kan hierbij gaan om *persoonlijke verzorging* (hulp bij douchen/wassen, aankleden enz.) of *verpleegkundige zorg* (wondverzorging, medicijntoediening, injecties enz.). Deze zorg wordt in deze vragenlijst kortweg omschreven als **thuiszorg**.

In deze vragenlijst wordt vaak gesproken over de **zorginstelling** en de **zorgverleners**. De thuiszorgorganisatie of het verpleeg- of verzorgingshuis van wie u thuis zorg ontvangt, wordt kortweg aangeduid met 'de zorginstelling'. De verzorgenden of verpleegkundigen die zorg aan u verlenen worden kortweg **zorgverleners** genoemd.

Beantwoord alle vragen door een kruisje te zetten **in het vakje** links van uw antwoord. Bij de meeste vragen is **één antwoord** mogelijk. Kiest u hierbij het antwoord dat het meest op uw ervaringen van toepassing is. Als er *meerdere antwoorden* mogelijk zijn, staat dat bij de vraag aangegeven. Vragen kunnen **niet van toepassing** zijn als u een situatie niet heeft meegemaakt of als u bepaalde zorg niet nodig heeft. Als u een antwoord echt niet weet, kunt u het antwoord **weet ik niet** aankruisen of de vraag overslaan.

Aan het einde van de vragenlijst wordt u de mogelijkheid geboden om aan te geven wat u zou willen veranderen aan de zorg thuis. Wilt u daarbij alstublieft duidelijk, liefst in blokletters, schrijven?

Al uw antwoorden en gegevens worden vertrouwelijk behandeld en anoniem verwerkt. U ziet een nummer op de voorpagina van deze vragenlijst staan. Dit nummer wordt ALLEEN gebruikt om te weten of u uw vragenlijst heeft teruggestuurd.

U kunt ervoor kiezen om deze vragenlijst in te vullen of niet. **Als u de lijst niet wilt invullen, zet u dan in dit vakje een kruisje en stuurt u deze bladzijde terug in de antwoordenvelop.** Uw keuze heeft geen gevolgen voor de zorg die u ontvangt.

Bij vragen of opmerkingen naar aanleiding van deze vragenlijst kunt u contact opnemen met Prismant, tel. 030-2345588 (bereikbaar op werkdagen, tussen 9:00 en 12:00 uur).

Wilt u de ingevulde vragenlijst **binnen 4 weken** in de bijgevoegde antwoordenvelop terugsturen? (Antwoordnummer 5246) Een postzegel is niet nodig.

Hartelijk dank voor uw medewerking!

De zorg thuis

Deze vragen gaan over de **zorg** die u **in de afgelopen 12 maanden** thuis kreeg en mogelijk nog steeds ontvangt van de organisatie die in de brief wordt genoemd.

Als u momenteel geen thuiszorg meer ontvangt maar in de afgelopen 12 maanden wel zorg kreeg, verzoeken wij u de vragenlijst in te vullen voor de zorg die u in het afgelopen jaar ontving.

1. Volgens onze gegevens heeft u **in de afgelopen 12 maanden thuiszorg ontvangen** van de in de brief vermelde zorginstelling. Is dat juist?
 - ja
 - nee → *Indien nee:*
deze vragenlijst is niet op u van toepassing. Wilt u zo vriendelijk zijn de lijst terug te sturen in de bijgevoegde antwoordenvolp? (postzegel niet nodig)

2. **Hoe lang** krijgt of kreeg u al thuiszorg?
 - minder dan een half jaar
 - 6 maanden tot minder dan 1 jaar
 - 1 tot 2 jaar
 - 2 tot 5 jaar
 - meer dan 5 jaar

De volgende vragen gaan over de **soort en hoeveelheid zorg** die u thuis krijgt, of in het afgelopen jaar heeft ontvangen. Raadpleeg hiervoor eventueel uw zorgplan, zorgcontract of het indicatiebesluit.

3. Ontvangt u **huishoudelijke verzorging** (hulp bij schoonmaken, de was, boodschappen enz.)?
En zo ja, **hoeveel uren per week**?
 - geen huishoudelijke verzorging
 - minder dan 1 uur
 - 1 - 1,9 uur
 - 2 - 3,9 uur
 - 4 - 6,9 uur
 - 7 - 9,9 uur
 - 10 - 19,9 uur
 - 20 - uur of meer
 - weet ik niet

4. Ontvangt u **persoonlijke verzorging** (hulp bij douchen/wassen, aankleden enz.)?

En zo ja, **hoeveel uren per week?**

- geen persoonlijke verzorging
- minder dan 1 uur
- 1 - 1,9 uur
- 2 - 3,9 uur
- 4 - 6,9 uur
- 7 - 9,9 uur
- 10 - 19,9 uur
- 20 - uur of meer
- weet ik niet

5. Ontvangt u **verpleegkundige zorg** (wondverzorging, injecties, enz.)?

En zo ja, **hoeveel uren per week?**

- geen verpleegkundige zorg
- minder dan 1 uur
- 1 - 1,9 uur
- 2 - 3,9 uur
- 4 - 6,9 uur
- 7 - 9,9 uur
- 10 - 19,9 uur
- 20 - uur of meer
- weet ik niet

6. Ontvangt u ondersteunende of activerende **begeleiding**? En zo ja, **hoeveel uren per week?**

- geen begeleiding
- minder dan 1 uur
- 1 - 1,9 uur
- 2 - 3,9 uur
- 4 - 6,9 uur
- 7 - 9,9 uur
- 10 - 19,9 uur
- 20 - uur of meer
- weet ik niet

7. Wat is de **reden** dat u thuis zorg krijgt? (*meerdere antwoorden mogelijk*)
- om zelfstandig te kunnen blijven wonen
 - vanwege lichamelijke beperkingen of handicap(s)
 - vanwege chronische ziekte(n)
 - na een ziekenhuisopname of operatie
 - na ontslag uit een verpleeghuis of revalidatiekliniek
 - na een ongeval
 - vanwege zintuiglijke handicap(s) (bijv. slechthorendheid, slechthoortoestand)
 - vanwege verstandelijke beperkingen of handicap(s)
 - vanwege psychosociale problemen (bijv. vereenzaming, depressie, angst)
 - vanwege een terminale fase van een ziekte of aandoening
 - uitstel van opname in een verpleeghuis, verzorgingshuis of instelling
 - anders

Wachttijd voor start thuiszorg

De volgende vragen gaan over de **wachttijd** voordat de thuiszorg van start ging.

8. Hoeveel **tijd** zat er tussen het moment waarop u wist dat u thuiszorg zou krijgen (na de indicatie) en het moment dat de thuiszorg begon?
- geen tijdsverschil (ik kreeg direct zorg)
 - minder dan 1 week
 - 1-2 weken
 - 3-4 weken
 - 1-2 maanden
 - 3-4 maanden
 - 5-6 maanden
 - langer dan een half jaar
 - weet ik niet
9. Wat vond u van dit **tijdsverschil** of deze wachttijd?
- geen wachttijd (ik kreeg direct zorg)
 - kort
 - acceptabel
 - iets te lang
 - veel te lang

10. Heeft de zorginstelling u destijds, voor start van de thuiszorg, voldoende **informatie** gegeven over de **wachttijd** en over de mogelijkheden om deze tijd te overbruggen?
- ruim voldoende
 - voldoende
 - onvoldoende
 - volstrekt onvoldoende
 - niet van toepassing (geen wachttijd)

Zorgplan, afspraken en overleg

De volgende vragen gaan over de **afspraken** en het **overleg** met de zorginstelling, bij start van de thuiszorg of in de afgelopen 12 maanden.

11. Zijn er **schriftelijke afspraken** met u gemaakt over de zorg die u van de zorginstelling krijgt? (welke zorg, per wanneer, van wie, hoe vaak, op welke dagen/tijden, enz.)
- ja
 - nee, alleen mondelinge afspraken
 - nee, geen afspraken → *Indien geen afspraken: ga naar vraag 13*
12. **Komt de zorginstelling de afspraken** over de zorg **goed na**?
- altijd
 - meestal
 - soms
 - nooit
13. Wordt uw **zorgmap/-dossier of logboek** goed gebruikt voor uitwisseling van informatie? (bijv. door uw huisarts of uw naasten)
- altijd
 - meestal
 - soms
 - nooit
 - weet ik niet
14. Hoe vaak **beslist u mee** over de **inhoud van de thuiszorg** die u krijgt? (over de soort taken en werkzaamheden)
- altijd
 - meestal
 - soms
 - nooit

15. Hoe vaak **beslist u mee** over de **tijdstippen en dagen** waarop u thuiszorg krijgt?

- altijd
- meestal
- soms
- nooit

16. Hoe vaak **beslist u mee** over **van wie** (welke zorgverlener) u thuiszorg krijgt?

- altijd
- meestal
- soms
- nooit

17. Heeft u in het afgelopen 12 maanden een **evaluatiegesprek** gehad met iemand van de zorginstelling over hoe de zorg u bevalt?

- ja, minstens 2 evaluatiegesprekken in het afgelopen jaar
- ja, 1 evaluatiegesprek in het afgelopen jaar
- nee, ik heb geen evaluatiegesprek gehad in het afgelopen jaar
- niet van toepassing (ik krijg minder dan een jaar thuiszorg)

Informatie en communicatie

De volgende vragen gaan over de **informatie** die u van de zorginstelling heeft ontvangen, bij start van de thuiszorg of in de afgelopen 12 maanden.

18. Heeft u van de zorginstelling voldoende informatie gekregen over **wat de zorginstelling voor u kan doen?** (de mogelijkheden voor zorg thuis, het dienstenpakket, enz.)

- ja
- nee

19. Heeft u van de zorginstelling voldoende informatie gekregen over **uw rechten?** (bijv. uw recht om mee te beslissen over de zorg en uw recht om te klagen)

- ja
- nee

20. Heeft u van de zorginstelling voldoende informatie gekregen over **wat er van ú wordt verwacht?** (het materiaal dat u in huis moet hebben, uw eigen bijdrage, enz.)

- ja
- nee

21. Heeft u van de zorginstelling voldoende informatie gekregen over **de cliëntenraad?** (functie, werkzaamheden, bereikbaarheid, enz.)

- ja
- nee

22. Zijn de **brieven en brochures of folders** van de zorginstelling voor u **goed te begrijpen**?

- altijd
- meestal
- soms
- nooit

De volgende vragen gaan over de **communicatie** met de zorginstelling in de afgelopen 12 maanden.

23. Weet u bij wie u met uw **vragen, problemen en eventuele klachten** terecht kunt bij de zorginstelling?

- altijd
- meestal
- soms
- nooit

24. Heeft u een vaste **contactpersoon** als aanspreekpunt bij de zorginstelling?

- ja
- nee

25. Staat de zorginstelling voldoende open voor **uw wensen**?

- altijd
- meestal
- soms
- nooit
- niet van toepassing / weet ik niet

26. Hoe vaak **reageert** de zorginstelling (de leidinggevende of directie) naar uw mening **goed** op uw vragen, suggesties of klachten?

- altijd
- meestal
- soms
- nooit
- niet van toepassing / weet ik niet

De volgende vragen gaan over de **communicatie** met de verzorgenden en/of verpleegkundigen in de afgelopen 12 maanden.

27. Hoe vaak **overleggen** uw zorgverleners met u over wat er moet gebeuren?
- altijd
 - meestal
 - soms
 - nooit
28. Hoe vaak **vragen** uw zorgverleners **of de zorg naar wens verloopt?**
- altijd
 - meestal
 - soms
 - nooit
29. Hoe vaak zijn uw zorgverleners **bereid met u te praten** over zaken die naar uw mening niet goed zijn gegaan?
- altijd
 - meestal
 - soms
 - nooit
 - niet van toepassing/ weet ik niet
30. Hoe vaak geven uw zorgverleners **goed antwoord** op uw vragen?
- altijd
 - meestal
 - soms
 - nooit

Telefonische bereikbaarheid

De volgende vragen gaan over de **telefonische bereikbaarheid** van de zorginstelling in de afgelopen 12 maanden.

31. Hoe vaak is de zorginstelling **overdag** (van 9 tot 17 uur) telefonisch goed te bereiken?
- altijd
 - meestal
 - soms
 - nooit
 - weet ik niet/ geen ervaring mee

32. Hoe vaak is de zorginstelling **buiten kantooruren** ('s avonds, 's nachts, in het week-einde) goed te bereiken?
- altijd
 - meestal
 - soms
 - nooit
 - weet ik niet/ geen ervaring mee
33. Weet u hoe en wanneer uw **contactpersoon** bij de zorginstelling, of diens vervanger, telefonisch bereikbaar is?
- ja
 - nee
 - niet van toepassing, geen contactpersoon
34. Als u uw contactpersoon of diens vervanger niet direct telefonisch kunt bereiken en u laat een bericht achter, wordt u dan **binnen één werkdag** teruggebeld?
- altijd
 - meestal
 - soms
 - nooit
 - weet ik niet/ geen ervaring mee

Aantal zorgverleners en vervanging

De volgende vragen gaan over het aantal **verschillende zorgverleners** en de **vervanging** in de afgelopen 12 maanden.

35. Hoeveel **verschillende zorgverleners** komen er doorgaans **in één maand** bij u over de vloer? (in een normale situatie, buiten de vakantieperiode)
- 1 persoon
 - 2 personen
 - 3-4 personen
 - 5-9 personen
 - 10-20 personen
 - meer dan 20 personen
36. Wat vindt u van dit **aantal verschillende zorgverleners** dat bij u langskomt?
- te weinig
 - precies goed
 - veel, maar acceptabel
 - te veel

37. **Stemmen** de verschillende zorgverleners uw thuiszorg **goed op elkaar af**?
- altijd
 - meestal
 - soms
 - nooit
 - niet van toepassing (1 zorgverlener)
38. Wordt u **op tijd ingelicht** als een zorgverlener op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte of vakantie?
- altijd
 - meestal
 - soms
 - nooit
 - weet ik niet
39. Wordt **vervanging** goed geregeld als een zorgverlener ziek of vrij is?
- altijd
 - meestal
 - soms
 - nooit
 - weet ik niet
40. Zijn de **vervangende zorgverleners goed op de hoogte** van de uit te voeren taken en werkzaamheden?
- altijd
 - meestal
 - soms
 - nooit
 - niet van toepassing (geen vervanging)

Professionaliteit van de zorgverlening

De volgende vragen gaan over uw ervaringen met **de verzorgenden of verpleegkundigen** in de afgelopen 12 maanden.

41. Werken de zorgverleners **vakkundig**?
- altijd
 - meestal
 - soms
 - nooit

42. Gaan de zorgverleners **zelfstandig** te werk? (weten ze wat er gedaan moet worden)
- altijd
 - meestal
 - soms
 - nooit
43. Maken de zorgverleners **goed schoon**?
- altijd
 - meestal
 - soms
 - nooit
 - niet van toepassing
44. Kunnen de zorgverleners **verpleegkundige handelingen** goed verrichten? (bijvoorbeeld injecteren, wonden/stoma verzorgen)
- altijd
 - meestal
 - soms
 - nooit
 - niet van toepassing
45. Zijn de zorgverleners **goed op de hoogte** van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?
- altijd
 - meestal
 - soms
 - nooit
46. **Werken** de zorgverleners **goed samen met andere hulpverleners**, zoals de huisarts, een specialist, fysiotherapeut, of diëtiste?
- altijd
 - meestal
 - soms
 - nooit
47. Behandelen de zorgverleners u **beleefd**?
- altijd
 - meestal
 - soms
 - nooit

48. Besteden de zorgverleners **voldoende tijd** aan u?
- altijd
 - meestal
 - soms
 - nooit
49. **Luisteren** de zorgverleners **aandachtig** naar u?
- altijd
 - meestal
 - soms
 - nooit
50. Werken de zorgverleners op **uw manier**? (zoals u graag wilt dat dingen worden gedaan)
- altijd
 - meestal
 - soms
 - nooit
51. Houden de zorgverleners zich goed aan de **afgesproken werkzaamheden** (komt het werk af)?
- altijd
 - meestal
 - soms
 - nooit
52. Houden de zorgverleners zich stipt aan de **afgesproken tijden** (komen op tijd, gaan niet te vroeg weg)?
- altijd
 - meestal
 - soms
 - nooit
53. Gaan de zorgverleners **vertrouwelijk** met uw persoonlijke gegevens en privé-zaken om?
- altijd
 - meestal
 - soms
 - nooit

54. Gaan de zorgverleners **zorgvuldig** met uw spullen om (meubels, servies, kleding enz.)?

- altijd
- meestal
- soms
- nooit

55. Kunt u de zorgverleners volledig **vertrouwen**?

- altijd
- meestal
- soms
- nooit

Uw verzorging en gezondheid

De volgende vragen gaan over **uw verzorging** en de zorg voor **uw gezondheid** in de afgelopen 12 maanden.

56. Gebeurt uw **persoonlijke verzorging** (zoals hulp bij douchen/wassen, aankleden, haren kammen, enz.) op de **momenten** waarop u dat wilt?

- altijd
- meestal
- soms
- nooit
- niet van toepassing / niet nodig

57. Gebeurt uw verzorging op de **manier** zoals u dat wilt?

- altijd
- meestal
- soms
- nooit
- niet van toepassing / niet nodig

58. Houden uw zorgverleners voldoende rekening met wat u **zelf wel en niet kunt**?

- altijd
- meestal
- soms
- nooit

59. Letten of wijzen uw zorgverleners op veranderingen in uw **gezondheid**?
- altijd
 - meestal
 - soms
 - nooit
 - niet van toepassing / niet nodig
60. Letten of wijzen uw zorgverleners op een **juist medicijngebruik**? (dat u voorgeschreven medicijnen op de juiste tijd en manier inneemt)
- altijd
 - meestal
 - soms
 - nooit
 - niet van toepassing / niet nodig
61. Worden uw gezondheidsklachten **serieus genomen** door de zorgverleners?
- altijd
 - meestal
 - soms
 - nooit

Uw veiligheid

De volgende vragen gaan over de manier waarop de zorgverleners bijdragen aan **uw veiligheid**.

62. Hebben uw zorgverleners voldoende **aandacht voor uw veiligheid** en het voorkomen van ongelukken in en om het huis? (bijvoorbeeld door te letten op losliggende matjes/kleedjes)
- altijd
 - meestal
 - soms
 - nooit
 - niet van toepassing / niet nodig
63. Wijzen uw zorgverleners op mogelijkheden voor **woningaanpassingen of hulpmiddelen**?
- ja
 - nee
 - niet van toepassing / niet nodig

64. Letten of wijzen uw zorgverleners op de **houdbaarheid van voedingsmiddelen**?
(om voedselinfecties te voorkomen)

- ja
- nee
- niet van toepassing / niet nodig

65. Heeft de zorginstelling met u afgesproken wat u **in geval van nood** moet doen? (welk telefoonnummer u kunt bellen, wanneer en hoe u de alarmering gebruikt, enz.)

- ja
- nee
- niet van toepassing / niet nodig

Uw privacy

De volgende vragen gaan over uw **persoonlijke levenssfeer** en uw **privacy**.

66. Voelt u zich **thuis** in uw eigen woning?

- altijd
- meestal
- soms
- nooit

67. Voelt u zich **veilig en op uw gemak** in aanwezigheid van de zorgverlener(s)?

- altijd
- meestal
- soms
- nooit

68. Is thuiszorg, door de zorgverleners die bij u over de vloer komen, een **inbreuk op uw dagelijks leven** (uw privacy, dagritme en activiteiten)?

- altijd
- meestal
- soms
- nooit

Uw zelfstandigheid en activiteiten

De volgende vragen gaan over uw **zelfstandigheid** en uw **dagelijkse bezigheden**.

69. Kunt u zich met thuiszorg **goed redden** in het dagelijks leven?

- altijd
- meestal
- soms
- nooit

70. Kunt u **zelf bepalen** hoe uw **dag** eruit ziet?

- altijd
- meestal
- soms
- nooit

71. Kunt u **opstaan en naar bed gaan** wanneer u dat wilt?

- altijd
- meestal
- soms
- nooit

72. Schikken de **tijdstippen en dagen** waarop u thuiszorg krijgt?

- altijd
- meestal
- soms
- nooit

73. Wordt de thuiszorg gemakkelijk aangepast als u de zorg op een **ander tijdstip of een andere dag** wenst of nodig heeft?

- ja
- nee
- niet van toepassing (niet nodig gehad)

74. Kunt u de **dingen** doen **die ú belangrijk vindt**?

- altijd
- meestal
- soms
- nooit

75. Kunt u komen waar u wilt **in huis**?

- altijd
- meestal
- soms
- nooit

76. Kunt u komen waar u wilt **buitenshuis**?

- altijd
- meestal
- soms
- nooit

77. Is er **hulp** van zorgverleners, vrijwilligers of naasten als u ergens naar toe wilt? (naar buiten, bezoek aan anderen, uitstapjes, activiteiten, enz.)

- altijd
- meestal
- soms
- nooit
- niet van toepassing / niet nodig

78. Biedt uw zorgverlener voldoende **ondersteuning** bij het vinden van mogelijkheden voor dagbesteding, sociale contacten en activiteiten?

- altijd
- meestal
- soms
- nooit
- niet van toepassing / niet nodig

79. Biedt uw zorgverlener voldoende **praktische ondersteuning** bij regelzaken? (telefoneren, formulieren invullen, regelen van hulp(middelen) of financiële zaken, enz.)

- altijd
- meestal
- soms
- nooit
- niet van toepassing / niet nodig

Hoe gaat het verder met u?

De volgende vragen gaan over uw **geestelijk welzijn** en de **ondersteuning** die u hiervoor ontving in de afgelopen 12 maanden.

80. Hoe vaak bent u **ongerust**?

- altijd
- meestal
- soms
- nooit

81. Voelt u zich **eenzaam**?

- altijd
- meestal
- soms
- nooit

82. Heeft uw zorgverlener voldoende **aandacht voor hoe het met u gaat**?

- altijd
- meestal
- soms
- nooit
- niet van toepassing / niet nodig

83. Biedt uw zorgverlener voldoende **emotionele ondersteuning** als gesprekspartner of luisterend oor?

- altijd
- meestal
- soms
- nooit
- niet van toepassing / niet nodig

Uw beoordeling van de thuiszorg

We willen weten wat u van deze zorginstelling en de zorgverleners vindt.

84. Geef hieronder uw **totale oordeel over de zorginstelling**, waarbij 0 de slechtst mogelijke zorginstelling en 10 de best mogelijke zorginstelling is.

- 0 *slechtst mogelijke zorginstelling*
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 *best mogelijke zorginstelling*

85 Geef hieronder uw **totale oordeel over de verzorgenden en verpleegkundigen**, waarbij 0 de slechtst mogelijke en 10 de best mogelijke zorgverleners zijn.

- 0 *slechtst mogelijke zorgverleners*
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 *best mogelijke zorgverleners*

Over uzelf

Tot slot nog een aantal vragen over **uzelf**.

86 Bent u een **vrouw of een man**?

- vrouw
- man

87 Wat is uw **leeftijd**?

.... jaar

88 Wat is uw **woonsituatie**?

- ik woon alleen
- ik woon samen met één of meer personen

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

- geen opleiding (lager onderwijs: niet afgemaakt)
- lager onderwijs (basisschool, speciaal basisonderwijs)
- lager of voorbereidend beroepsonderwijs (zoals LTS, LEAO, LHNO, VMBO)
- middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (zoals MAVO, (M)ULO, MBO-kort, VMBO-t)
- middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs (zoals MBO-lang, MTS, MEAO, BOL, BBL, INAS)
- hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs (zoals HAVO, VWO, Atheneum, Gymnasium, HBS, MMS)
- hoger beroepsonderwijs (zoals HBO, HTS, HEAO, HBO-V, kandidaats wetenschappelijk onderwijs)
- wetenschappelijk onderwijs (universiteit)
- anders

90 Hoe zou u over het algemeen uw **gezondheid** noemen?

- uitstekend
- zeer goed
- goed
- matig
- slecht

91 Wat is het **geboorteland van uzelf**?

- Nederland
- Indonesië/voormalig Nederlands-Indië
- Suriname
- Marokko
- Turkije
- Duitsland
- Nederlandse Antillen
- Aruba
- Anders, namelijk:
(a.u.b. in blokletters)

- 92 Wat is het **geboorteland van uw vader**?
- Nederland
 - Indonesië/voormalig Nederlands-Indië
 - Suriname
 - Marokko
 - Turkije
 - Duitsland
 - Nederlandse Antillen
 - Aruba
 - Anders, namelijk: (a.u.b. in blokletters)
- 93 Wat is het **geboorteland van uw moeder**?
- Nederland
 - Indonesië/voormalig Nederlands-Indië
 - Suriname
 - Marokko
 - Turkije
 - Duitsland
 - Nederlandse Antillen
 - Aruba
 - Anders, namelijk:
(a.u.b. in blokletters)
- 94 Heeft iemand u **geholpen** bij het invullen van deze vragenlijst?
- ja → *Indien ja: ga naar vraag 95*
 - nee → **Hartelijk bedankt voor het invullen van de vragenlijst!**
- 95 **Door wie** bent u geholpen bij het invullen van de vragenlijst?
(meerdere antwoorden mogelijk)
- door mijn familie-/gezinslid
 - door mijn partner
 - door mijn zorgverlener
 - door een andere hulpverlener
 - door iemand anders
- 96 **Hoe** heeft die persoon u geholpen?
(meerdere antwoorden mogelijk)
- heeft de vragen voorgelezen
 - heeft mijn antwoorden aangekruist
 - heeft de vragen voor me beantwoord
 - heeft de vragen in mijn taal vertaald
 - heeft op een andere manier geholpen

Wat zou u willen **veranderen** aan de zorg die u nu thuis krijgt?

(Wat kan beter, zijn er dingen die u mist, wat kan de zorginstelling veranderen, of moeten de medewerkers anders werken?)

Hartelijk dank voor het invullen van de vragenlijst!

Bijlage 2 Indicatoren Verantwoorde zorg

In het kader van de het Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg zijn hieronder per thema de cliëntgebonden indicatoren van uw instelling weergegeven.

Zorg(behandel)-leefplan

De mate waarin cliënten een goed zorgplan en een goede evaluatie ervaren

	Nee, geen afspraken	Nee, mondelinge afspraken	Ja
Vraag 11	3%	22%	75%
	Soms/nooit	Meestal	Altijd
Vraag 13	5%	18%	77%
	Nee	Ja, minstens 1	
Vraag 17	3%	97%	
	Nee	Ja	
Vraag 24	23%	77%	

De mate waarin cliënten goede inspraak en goed overleg ervaren

	Soms/nooit	Meestal	Altijd
Vraag 14	20%	27%	53%
Vraag 15	22%	31%	47%
Vraag 16	62%	23%	15%
Vraag 25	5%	35%	60%
Vraag 26	12%	33%	55%
Vraag 27	17%	25%	58%
Vraag 28	29%	21%	50%

Communicatie en informatie

De mate waarin cliënten een goede bejegening ervaren

	Soms/nooit	Meestal	Altijd
Vraag 29	9%	20%	71%
Vraag 30	6%	22%	71%
Vraag 47	0%	8%	92%
Vraag 49	2%	25%	73%

De mate waarin cliënten goede informatie ervaren

	Nee	Ja	
Vraag 18	6%	94%	
Vraag 19	31%	69%	
Vraag 20	18%	82%	
Vraag 21	38%	62%	
	Soms/nooit	Meestal	Altijd
Vraag 22	17%	47%	36%
Vraag 23	9%	24%	67%

De mate waarin cliënten een goede telefonische bereikbaarheid ervaren

	Soms/nooit	Meestal	Altijd
Vraag 31	8%	27%	65%
Vraag 32	13%	13%	75%
	Nee	Ja	
Vraag 33	24%	76%	
	Soms/nooit	Meestal	Altijd
Vraag 34	12%	30%	58%

Lichamelijk welbevinden

De mate waarin cliënten een goede lichamelijk verzorging ervaren

	Soms/nooit	Meestal	Altijd
Vraag 56	4%	46%	50%
Vraag 57	0%	27%	73%

Zorginhoudelijke veiligheid

De mate waarin cliënten een goede professionaliteit (en veiligheid) in de zorgverlening ervaren

	Soms/nooit	Meestal	Altijd
Vraag 12	2%	24%	74%
Vraag 37	5%	38%	57%
Vraag 41	2%	24%	74%
Vraag 42	6%	15%	79%
Vraag 43	11%	34%	55%
Vraag 44	0%	14%	86%
Vraag 45	5%	25%	70%
Vraag 50	3%	44%	53%
Vraag 58	2%	31%	67%
Vraag 59	3%	18%	79%
Vraag 60	9%	9%	82%
Vraag 61	2%	13%	86%

Woon- en leefomstandigheden

De mate waarin cliënten goede privacy ervaren

	Soms/nooit	Meestal	Altijd
Vraag 68	14%	29%	57%

Participatie en sociale redzaamheid

De mate waarin cliënten goede mogelijkheden voor dagbesteding en participatie aan de samenleving ervaren

	Soms/nooit	Meestal	Altijd
Vraag 77	20%	24%	56%
Vraag 78	20%	40%	40%
Vraag 79	19%	23%	58%

De mate waarin cliënten goede zelfstandigheid/autonomie ervaren

	Soms/nooit	Meestal	Altijd
Vraag 69	3%	35%	61%
Vraag 70	3%	33%	63%
Vraag 71	10%	23%	68%
Vraag 72	3%	38%	59%
Vraag 74	6%	35%	59%
Vraag 75	11%	23%	66%
Vraag 76	46%	25%	30%

Mentaal welbevinden

De mate waarin cliënten goede mentale ondersteuning ervaren

	Altijd/meestal	Soms	Nooit
Vraag 80	13%	53%	33%
Vraag 81	8%	36%	56%
	Soms/nooit	Meestal	Altijd
Vraag 66	2%	8%	91%
Vraag 82	2%	29%	69%
Vraag 83	8%	33%	59%

Veiligheid wonen/verblijf

De mate waarin cliënten een veilige woonleefomgeving ervaren

	Soms/nooit	Meestal	Altijd
Vraag 62	4%	22%	73%
	Nee	Ja	
Vraag 63	11%	89%	
Vraag 64	31%	69%	
Vraag 65	13%	87%	

De mate waarin cliënten een goede betrouwbaarheid van zorgverleners ervaren

	Soms/nooit	Meestal	Altijd
Vraag 51	2%	17%	81%
Vraag 52	10%	47%	42%
Vraag 53	3%	12%	84%
Vraag 54	2%	14%	84%
Vraag 55	0%	12%	88%
Vraag 67	0%	20%	80%

Voldoende bekwaam personeel

De mate waarin cliënten voldoende beschikbaarheid van personeel en continuïteit ervaren

	1 pers.	2 pers.	3-4 pers.	5-9 pers.	10-20 pers.	> 20 pers.
Vraag 35	13%	20%	42%	20%	5%	0%

	Te veel/te weinig	Veel, maar accept.	Precies goed
Vraag 36	11%	28%	61%
	Soms/nooit	Meestal	Altijd
Vraag 38	11%	31%	57%
Vraag 39	6%	21%	73%
Vraag 40	8%	27%	67%
Vraag 48	2%	25%	73%
	Nee	Ja	
Vraag 73	0%	100%	

Ketenzorg

De mate waarin cliënten goede ketenzorg ervaren

	Soms/nooit	Meestal	Altijd
Vraag 46	12%	25%	63%

Bijlage 3 Open vragen

Wat zou u willen veranderen aan de zorg die u nu thuis krijgt?
De cliënt wil vaker dezelfde personen over de vloer krijgen.
Hoogstens 3 verschillende verzorgsters!
Het schijnt nogal eens mis te gaan met de rekening voor de hulp die de cliënt per maand krijgt. Er hoeft dan maar een telefoontje gepleegd te worden en het wordt zo geregeld. Alleen de herinneringsbrief dat ik niet op tijd betaald zou hebben (binnen 3 dagen betalen) irriteert de cliënt, maar als de cliënt geen exacte rekening krijgt, kan de cliënt ook niet op tijd betalen. Voor de rest is de cliënt steeds prima geholpen, hiervoor haar dank.
De cliënt is tevreden.
Er is nu geen verandering noodzakelijk.
De zorg die de cliënt nu krijgt is zeer goed (het gaat alleen om het aantrekken van steunkousen).
Iets meer tijd besteden, niet alles zo haastig. De cliënt weet dat zij het dikwijls erg druk hebben, te veel mensen moeten helpen in korte tijd, en er weinig tijd is om een kort praatje te maken.
De cliënt heeft bij de avondverzorging iedere avond een andere persoon. Dit is voor de cliënt lastig, omdat de cliënt het dan iedere keer opnieuw moet uitleggen en de cliënt is gehandicapt.
Betere planning.
Betere communicatie tussen kantoor en de cliënt.
Tot nu toe gaat alles nog naar wens.
Beter opletten met inplannen.
De cliënt is tot nu toe tevreden over de hulp. Er kunnen altijd dingen anders of verbeterd worden, maar de tevredenheid van de cliënt staat voorop. Als het maar "klikt" tussen de hulp en de cliënt! Probeer deze situatie dan ook te handhaven en niet het personeel te ruilen i.v.m. bv. lange reistijden, kilometervergoeding etc.
De cliënt is zeer tevreden.
De verzorging kan met 50% verbeterd worden. Het gebruik van voorwerpen, handdoeken, wegwerphandschoenen enz. moeten beter opgeruimd worden, dan alles zo laten staan. Het gaat stinken en het staat rommelig. De directie en kantoor voor 70% verbeteren. Regelmatig contact zou veel beter zijn. Voor dit laatste heb ik geen goed woord over.
De cliënt heeft al eens een klacht moeten indienen, omdat de hulp nog geen stomaplak kon verwisselen, dus die heeft geen diploma. Die hulp kon alleen maar kousen bij mensen aantrekken. Er zijn er ook een aantal die top zijn.
De communicatie tussen kantoor en de cliënt kan beter.
Wanneer nodig, wil de cliënt graag meer begeleiding krijgen.