

**Ervaringen van cliënten met de zorg van  
IJsselheem te Kampen**

Resultaten cliëntenraadpleging met CQ-Index Verpleging Verzorging & Thuiszorg  
september 2008



Cliënt & Kwaliteit ondersteunt zorginstellingen bij het realiseren van klantvriendelijke zorg. Cliënt & Kwaliteit brengt in beeld hoe cliënten de kwaliteit van wonen, welzijn en zorg ervaren en waarderen. Daarmee beschikt de instelling niet alleen over verantwoordingsgegevens; het levert ook praktische, concrete handvatten op om aan te sluiten op de wensen van de klant.

**© 2008 Cliënt & Kwaliteit, UTRECHT** *Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Cliënt & Kwaliteit worden veelevoudigd en/of openbaar worden gemaakt door middel van druk, offset, fotokopie of microfilm of in enige digitale, elektronische, optische of andere vorm.*

## Voorwoord

Voor u ligt het rapport van de cliëntenraadpleging voor IJsselheem te Kampen. Het onderzoek brengt de mening van de (vertegenwoordigers van) bewoners van IJsselheem over de kwaliteit van de zorg en dienstverlening in kaart.

De meting is uitgevoerd met de CQ-Index Verpleging, Verzorging & Thuiszorg, volgens de *Richtlijnen cliëntenraadpleging met CQ-Index Verpleging Verzorging en Thuiszorg* van het Centrum Klantervaring Zorg, versie 2 – juni 2007. De afkorting CQ-Index of CQI staat voor Consumer Quality Index. Dit is een gestandaardiseerde systematiek voor het meten, analyseren en rapporteren van klantervaringen in de zorg.

Het onderzoek is uitgevoerd door Cliënt & Kwaliteit in opdracht van IJsselheem. De uitkomsten van het onderzoek zijn niet alleen bruikbaar voor externe verantwoording, maar bieden IJsselheem ook handvatten voor kwaliteitsverbetering.

Cliënt & Kwaliteit bedankt de bewoners en contactpersonen voor hun medewerking aan het onderzoek. Tevens danken wij mevrouw Verloop voor de prettige samenwerking.

Cliënt & Kwaliteit  
september 2008



## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	7
<b>2</b>	<b>Het onderzoek voor IJsselheem</b>	9
2.1	Stappen in het onderzoek	9
2.2	De meting voor IJsselheem	11
<b>3</b>	<b>Toelichting op de grafieken</b>	15
<b>4</b>	<b>Uitkomsten van het onderzoek bewoners (IJsselheem Somatische verpleeghuiszorg)</b>	19
<b>5</b>	<b>Uitkomsten van het onderzoek contactpersonen psychogeriatric (IJsselheem Psychogeriatricische zorg)</b>	51



# 1 Inleiding

## Onderzoeksvraag

Cliënt & Kwaliteit voerde eerder een cliëntenraadpleging uit voor IJsselheem in 2006/2007.

Stichting Woonconcern IJsselheem heeft Cliënt & Kwaliteit nu gevraagd om de mening van de bewoners over de kwaliteit van de zorg en dienstverlening in kaart te brengen met de CQ-Index. Met dit instrument wordt in beeld gebracht hoe de bewoners en contactpersonen van bewoners psychogeriatricie van IJsselheem de zorg ervaren en waarderen. Het onderzoek is uitgevoerd in juli, augustus en september 2008.

Dit onderzoeksrapport beantwoordt de volgende onderzoeksvragen:

- Hoe ervaren de bewoners van IJsselheem de zorg en dienstverlening?
- Hoe ervaren de contactpersonen van bewoners die psychogeriatricische zorg krijgen van IJsselheem de zorg en dienstverlening?

De resultaten van het onderzoek bieden IJsselheem aanknopingspunten voor verbetering van de kwaliteit van de zorg en dienstverlening.

## Normen Verantwoorde Zorg

De CQ-index is een vragenlijst die is ontwikkeld voor cliëntenraadplegingen op basis van de Normen voor Verantwoorde Zorg. Cliënt & Kwaliteit heeft een actieve bijdrage geleverd aan het totstandkomen van deze CQ-index Verpleging, Verzorging en Thuiszorg.

De normen voor verantwoorde zorg zijn in 2005 opgesteld door cliëntenorganisatie LOC, branchevereniging Actiz en de beroepsverenigingen NVVA (verpleeghuisartsen), AVVV en Sting (verplegenden en verzorgenden). In de normen is vastgelegd wat deze organisaties verstaan onder verantwoorde zorg in verpleging en verzorging. Het uitgangspunt van de normen is de kwaliteit van leven van cliënten. De normen geven aan welk resultaat de ondersteuning van instellingen moet hebben voor het leven van cliënten.

Op basis van deze normen is het Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg ontwikkeld. Hierin zijn de normen voor verantwoorde zorg geformuleerd als prestatie-indicatoren. Zo brengt het Kwaliteitskader in beeld in welke mate een zorgorganisatie in staat is om verantwoorde zorg in

de praktijk te realiseren. De CQ-index is het instrument om de cliëntgebonden indicatoren te meten.

### **Externe verantwoording**

De uitkomsten van de cliëntenraadpleging zijn niet alleen bruikbaar voor interne kwaliteitsverbetering, maar ook voor externe verantwoording. Cliënt & Kwaliteit heeft het onderzoek uitgevoerd volgens de richtlijnen die bij de CQ-index horen. Voor de richtlijnen is het Centrum Klantervaring Zorg (CKZ) verantwoordelijk. Het CKZ houdt toezicht op het meetproces en zorgt dat de meetresultaten vergelijkbaar zijn.

Ten behoeve van de externe verantwoording levert Cliënt & Kwaliteit de gecontroleerde en geschoonde databestanden van IJsselheem aan een landelijke database. Deze organisatie koppelt de gecorrigeerde meetresultaten terug aan IJsselheem.

Voor alle duidelijkheid: deze terugkoppeling kan af gaan wijken van de gegevens die Cliënt & Kwaliteit in dit onderzoeksrapport presenteert. Voor de landelijke terugkoppeling zal namelijk een bewerking uitgevoerd worden op de gegevens. Om vergelijking met andere instellingen goed mogelijk te maken zal de landelijke database de gegevens corrigeren voor onder andere kenmerken van de onderzoeksgroep als leeftijd en geslacht.

IJsselheem ontvangt van de landelijke database tevens informatie over het gebruik van de resultaten voor het Jaardocument, voor consumenteninformatie op [www.kiesbeter.nl](http://www.kiesbeter.nl) en eventueel voor de benchmark van Actiz.

### **Opbouw rapport**

Hoofdstuk 2 beschrijft de verschillende stappen in het onderzoek en het verloop van de meting voor IJsselheem. Aan het einde van het hoofdstuk wordt het onderzoek schematisch samengevat.

Voorafgaand aan de beschrijving van de uitkomsten, bevat hoofdstuk 3 een leeswijzer voor de resultaatgrafieken. Hoofdstuk 4 en verder geven de resultaten van het onderzoek in grafiekvorm weer.

## **2 Het onderzoek voor IJsselheem**

Dit hoofdstuk beschrijft het onderzoek dat Cliënt & Kwaliteit heeft uitgevoerd onder de cliënten van IJsselheem.

### **2.1 Stappen in het onderzoek**

Het onderzoek kent de volgende stappen:

- Startgesprek
- Informatieronde
- De meting
- Presentatie van het onderzoeksrapport

#### **Startgesprek**

Het onderzoek start met een telefonisch gesprek tussen de contactpersoon van IJsselheem en de onderzoeker van Cliënt & Kwaliteit, mevrouw Van Schaijik. Tijdens dit gesprek maken zij praktische afspraken voor de uitvoering van het onderzoek. Cliënt & Kwaliteit levert digitaal voorbeelden van het informatiemateriaal aan.

De contactpersoon van IJsselheem heeft Cliënt & Kwaliteit tevoren de gegevens verstrekt die noodzakelijk zijn voor het trekken van steekproeven uit de cliëntgroepen.

#### **Informatieronde**

IJsselheem informeert de bewoners en de medewerkers voorafgaand aan de meting over het onderzoek.

#### **De meting**

De mening van de bewoners en contactpersonen is gepeild door het afnemen van mondelinge interviews en schriftelijke vragenlijsten.

Het onderzoek verloopt anoniem; Cliënt & Kwaliteit noteert de naam van de ondervraagde niet en koppelt deze ook niet aan de antwoorden. De mondelinge interviews zijn afgenomen door

ervaren interviewers van Cliënt & Kwaliteit, altijd zonder aanwezigheid van derden. De bewoners hebben dus zonder schroom hun mening kunnen geven. De interviewers zijn getraind en vragen per definitie door als een cliënt niet direct een antwoord geeft. De contactpersonen hebben de schriftelijke vragenlijst op hun huisadres ontvangen.

### **Presentatie onderzoeksrapport**

De resultaten van het onderzoek zijn verwerkt in een rapport. Tijdens het eindgesprek licht de onderzoeker van Cliënt & Kwaliteit de onderzoeksuitkomsten toe en bespreekt hoe IJsselheem en zijn cliëntenraad verder kunnen werken met de resultaten. Ook komt aan de orde hoe bewoners, contactpersonen en medewerkers geïnformeerd kunnen worden over de uitkomsten.

## **2.2 De meting voor IJsselheem**

Deze paragraaf gaat uitgebreider in op de kern van het onderzoek: de meting. Per module is beschreven hoe de meting voor IJsselheem is verlopen. Aan het einde van de paragraaf vindt u een schema met de stappen in het onderzoek en de bijbehorende data.

### **Het onderzoek onder bewoners**

De mening van de bewoners van IJsselheem is gepeild door het afnemen van mondelinge interviews.

De CQ-vragenlijst bevat vragen over de volgende thema's:

- Lichamelijk welbevinden; over lichamelijke en uiterlijke verzorging
- Deskundigheid zorgverleners; over deskundigheid en beschikbaarheid van zorgverleners
- Zorginhoudelijke veiligheid
- Zorg- en leefplan/behandelplan
- Communicatie en informatie
- Geestelijk welbevinden
- Woon- en leefomstandigheden
- Privacy en zelfstandigheid
- Veiligheid wonen en verblijf
- Participatie en dagstructurering
- Maaltijden
- Totaaloordeel, in de vorm van rapportcijfer

Aan het onderzoek hebben dertig bewoners van IJsselheem meegewerkt. Zij zijn op 21, 22 en 23 juli 2008 geïnterviewd. Deze bewoners zijn door Cliënt & Kwaliteit willekeurig geselecteerd uit de bewonerslijst; uit het totale bewonersbestand is een steekproef getrokken.

De interviewers van Cliënt & Kwaliteit hebben 48 bewoners benaderd, dertig van hen hebben meegewerkt aan een interview; vijftien bewoners waren ziek, werden tijdens de interviewdagen niet thuis getroffen of wilden niet geïnterviewd worden. Bij drie bewoners is het interview voortijdig beëindigd.

De respons (63%) in dit onderzoek is te laag om een goed beeld te geven van de mening van alle bewoners.

De groep revalidanten is, in overleg met IJsselheem, niet meegenomen in het onderzoek. De resultaten gelden dus niet voor deze groep.

### **Het onderzoek onder contactpersonen van bewoners psychogeriatric**

Bewoners die psychogeriatric zorg krijgen van IJsselheem kunnen zelf niet geïnterviewd worden. De ervaringen met de psychogeriatric zorg zijn daarom gepeild door een schriftelijke enquête te houden onder de eerste contactpersonen van deze bewoners.

De enquête bevat vragen over de volgende thema's:

- Zorgplan, afspraken en overleg
- Informatie en communicatie
- Lichamelijke verzorging
- Professionaliteit van de zorgverlening
- Woon- en leefomstandigheden
- Activiteiten en dagbesteding
- Maaltijden
- Totaaloordeel, in de vorm van rapportcijfer

Zevenenzestig vertegenwoordigers van bewoners psychogeriatric van IJsselheem hebben een schriftelijke vragenlijst ontvangen. Deze vertegenwoordigers zijn door Cliënt & Kwaliteit willekeurig geselecteerd; uit het totale bestand is een steekproef getrokken.

72% van hen heeft een ingevulde vragenlijst naar Cliënt & Kwaliteit teruggestuurd. Helaas konden niet alle ingevulde vragenlijsten in de resultaten meegenomen worden. De vragenlijsten die voor minder dan de helft zijn ingevuld, zijn buiten de grafieken gehouden. Het betreft drie vragenlijsten.

## Stappen in het onderzoek

### **Startgesprek (telefonisch)**

18 juni 2008

### **Informatieronde**

juni/juli 2008

### **Mondelinge interviews**

met 30 bewoners op 21, 22 en 23 juli 2008

### **Schriftelijke vragenlijst**

onder 48 vertegenwoordigers van bewoners  
psychogeriatricie juli, augustus en september 2008



### 3 Toelichting op de grafieken

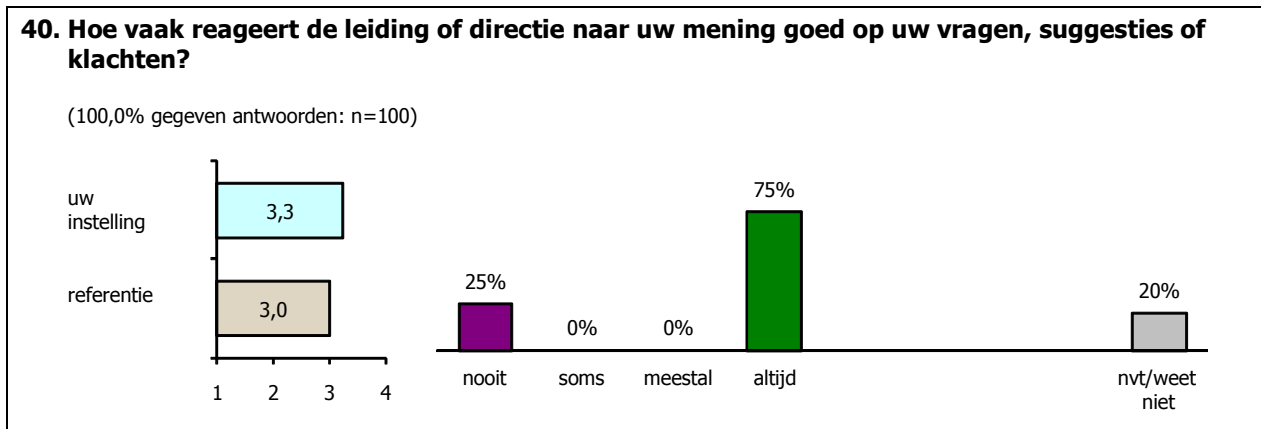
Dit hoofdstuk verduidelijkt hoe de onderzoeksresultaten in de volgende hoofdstukken zijn weergegeven en hoe u ze kunt interpreteren.

#### 3.1 Leeswijzer voor de grafieken

De onderzoeksresultaten zijn weergegeven in grafieken. Om vergelijking met de indicatoren in het Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg gemakkelijker te maken, houden we in de grafieken de nummers van de vragenlijst aan. De tussenkopjes geven de groepering op thema's of 'velden van verantwoorde zorg' weer.

De biografische gegevens van de respondenten<sup>1</sup> vindt u ná de resultaatgrafieken.

*Voorbeeld van een grafiek*



*Aantal respondenten*

Linksboven in het kader van de grafiek vindt u het percentage gegeven antwoorden en het aantal respondenten dat de vraag beantwoord heeft. Als het percentage lager is dan 100, betekent dat dat niet alle respondenten de vraag hebben beantwoord.

*De antwoorden van de respondenten*

De verticale staven rechts in de grafiek vertegenwoordigen de antwoordmogelijkheden. Boven iedere staaf is te zien hoeveel procent van de respondenten het antwoord heeft gekozen. Omdat we de antwoorden weergeven in percentages zijn de antwoordpatronen van verschillende vragen vergelijkbaar, ook als het aantal respondenten per vraag verschilt.

<sup>1</sup> Respondenten zijn bewoners die ondervraagd zijn of personen die een schriftelijke vragenlijst hebben ingezonden.

### *Antwoordmogelijkheden; gekleurde staven*

De verticale, gekleurde staven bevatten de scores die de mening van de respondent weergeven. Voor de meeste vragen zijn dat de antwoordmogelijkheden 'altijd', 'meestal', 'soms' of 'nooit'. De percentages boven de gekleurde staven zijn opgeteld 100.

Omdat de cijfers zijn afgerond, kan dit ook iets boven of onder de 100% zijn.

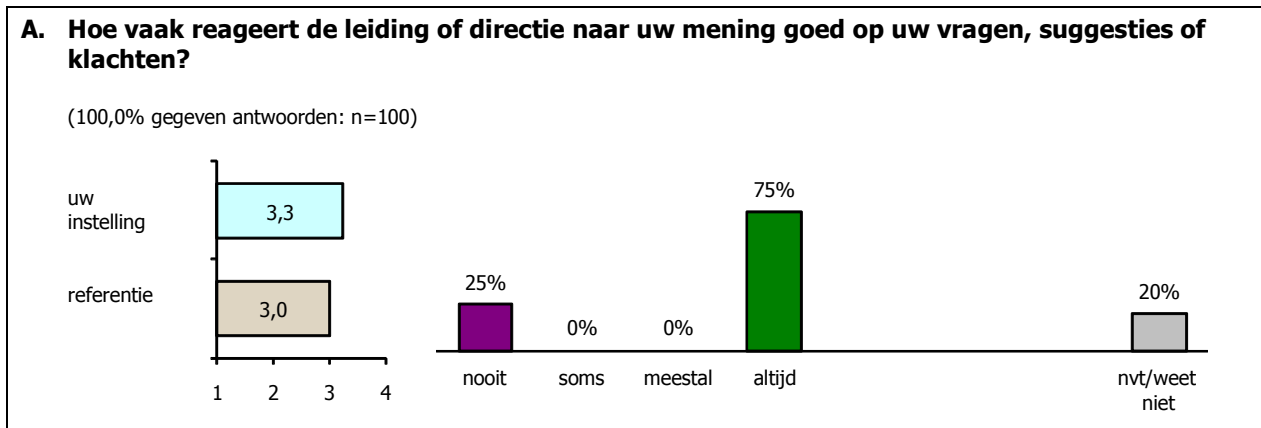
Respondenten die 'weet niet' of 'niet van toepassing' hebben geantwoord, zijn niet in het percenteren op 100% meegenomen. Ook respondenten die de vraag niet hebben beantwoord, zijn niet meegeteld.

Als een vraag negatief gesteld is, is de volgorde van de antwoordcategorieën in de grafiek omgedraaid.

### *Antwoordmogelijkheden; grijze staven*

Een aantal vragen kent de antwoordmogelijkheid 'weet niet' of 'niet van toepassing'. Deze antwoordcategorieën zijn weergegeven in grijze staven. Het percentage boven de grijze staven is berekend door het aantal respondenten dat 'weet niet' of 'niet van toepassing' heeft geantwoord, te delen op het totaal aantal gegeven antwoorden. Ter verduidelijking hieronder een rekenvoorbeeld.

Het aantal ontvangen vragenlijsten is 100. Vraag A is beantwoord door alle respondenten, vraag B niet.



Vraag A is beantwoord door alle 100 respondenten, dat komt overeen met 100% gegeven antwoorden waarbij n = 100.

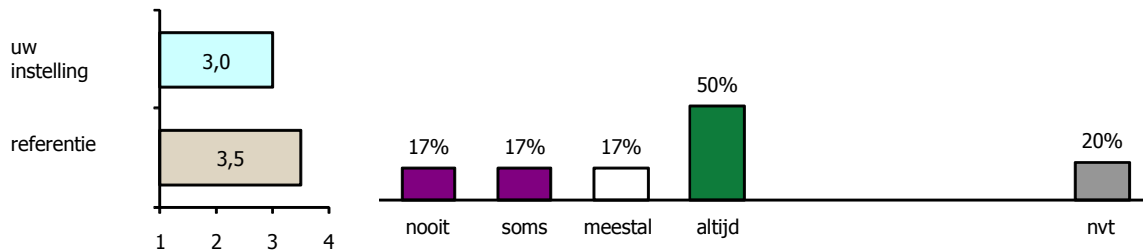
Twintig van de 100 respondenten hebben NVT geantwoord, dat is 20%.

Van de overige 80 zijn 20 mensen het niet eens met de vraag. Zij hebben 'nooit' geantwoord.

De parse staaf wordt dan 25%.

## B. Zien de warme maaltijden er verzorgd uit?

(75,0% gegeven antwoorden: n=75)



Vraag B is door 25 mensen niet beantwoord; 75 mensen hebben wel antwoord gegeven. Dat komt overeen met 75% gegeven antwoorden waarbij  $n = 75$ .

Vijftien van de 75 mensen hebben NVT geantwoord, de grijze staaf is dus 20%.

Van de overige 60 mensen is de helft (30) het eens met de vraag. Zij hebben 'altijd' beantwoord. De groene staaf wordt dan 50%.

### *Uw instelling*

Voor de meeste vragen is de gemiddelde score berekend. Deze score is weergegeven in de horizontale, lichtblauwe staaf links. Hoe langer deze staaf, des te hoger de score. Bij de laatste vragen, waar respondenten een rapportcijfer geven, ligt de score tussen 0 en 10. Bij de overige vragen ligt de score tussen 1 (lage waardering) en 4 (hoge waardering). Dit gemiddelde is berekend door elk van de antwoordmogelijkheden 'nooit', 'soms', 'meestal' of 'altijd' een aantal punten toe te kennen van 1 tot 4. Wie 'altijd' antwoordt, geeft een hoge waardering, dus 4 punten. Wie 'nooit' antwoordt geeft een erg lage waardering en dat levert 1 punt op. Bij een negatief gestelde vraag ('Voelt u zich eenzaam?') is de puntenwaardering omgedraaid. In de berekening van het gemiddelde is hiermee rekening gehouden.

### *Vergelijkingsgroep*

De grafieken bevatten ook referentiescores. Dat is de gemiddelde score van onderzoeken die Cliënt & Kwaliteit sinds de introductie van de CQ-Index (juni 2007) tot en met maart 2008 heeft uitgevoerd onder:

- ruim 6800 bewoners
- ruim 2700 contactpersonen van bewoners psychogeriatric.

## 3.2 Verbeterpunten

Er zijn verschillende manieren om verbeterpunten voor de zorg uit de grafieken te halen:

- **Verhouding van antwoorden.**  
Per vraag kunt u bekijken hoe de respondenten hebben geantwoord. In de meeste grafieken geven de paarse staven de negatieve (ongewenste) antwoorden aan.
- **Vergelijkingsgroep.**  
Door de score van uw instelling naast die van de vergelijkingsgroep te leggen, ziet u over welke punten uw cliënten positiever of negatiever zijn.
- **Spreiding meningen.**  
Doorgaans zijn respondenten het globaal met elkaar eens. Een voorbeeld: als veel respondenten 'altijd' of 'meestal' antwoorden, zijn er meestal weinig die 'soms' of 'nooit' antwoorden. Bij sommige vragen is dat anders: daar komen zowel het positieve als het negatieve antwoord vaak voor. Dat geeft te denken: op die punten lopen de meningen van de respondenten nogal uiteen.

Deze werkwijze levert onderwerpen op waaraan in het kader van kwaliteitsverbetering gewerkt kan worden. IJsselheem en zijn cliëntenraad kunnen gezamenlijk een begin maken met het stellen van prioriteiten in aan te pakken onderwerpen.

De uitkomsten van de vragenlijsten geven cijfermatige informatie. Het kan raadzaam zijn om informatie te vergaren over de achtergronden van sommige cijfers en over suggesties en ideeën voor verbetering.

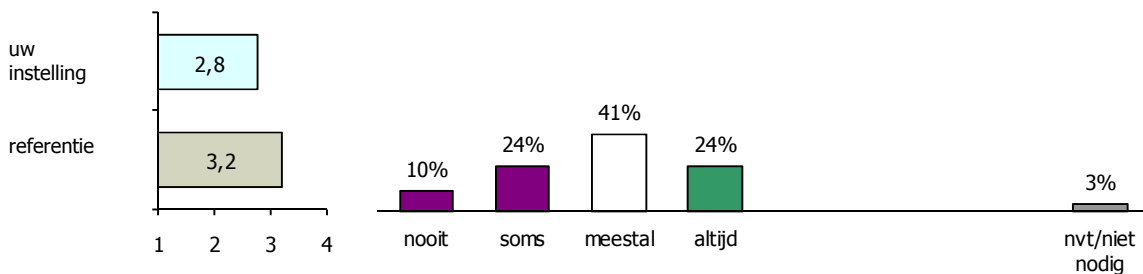
## 4 Uitkomsten van het onderzoek bewoners (IJsselheem Somatische verpleeghuiszorg)

In de grafieken is de nummering van de vragenlijst aangehouden. De biografische gegevens van de respondenten vindt u aan het einde van dit hoofdstuk.

### Lichamelijk welbevinden

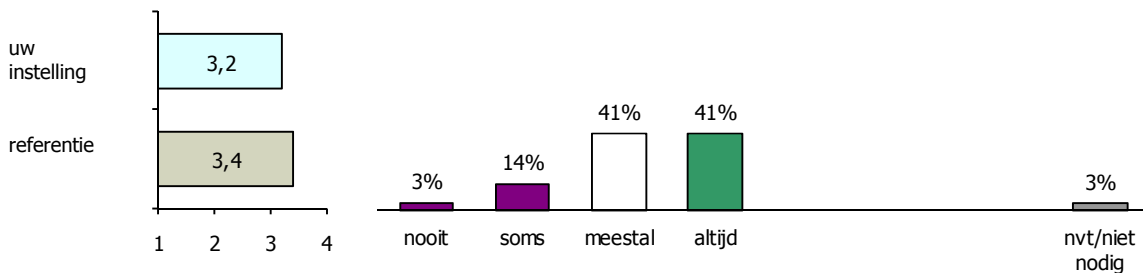
#### 10. Gebeurt uw verzorging op de momenten waarop u dat wilt?

(100,0% gegeven antwoorden: n=30)



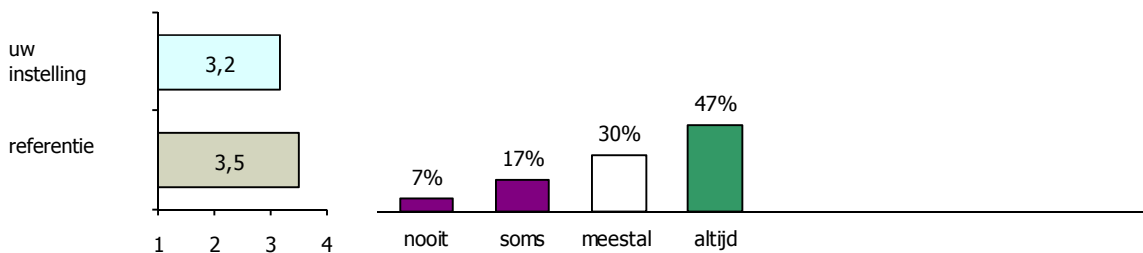
#### 11. Gebeurt uw verzorging op de manier zoals u dat wilt?

(100,0% gegeven antwoorden: n=30)



#### 12. Kunt u opstaan en naar bed gaan wanneer u dat wilt?

(100,0% gegeven antwoorden: n=30)



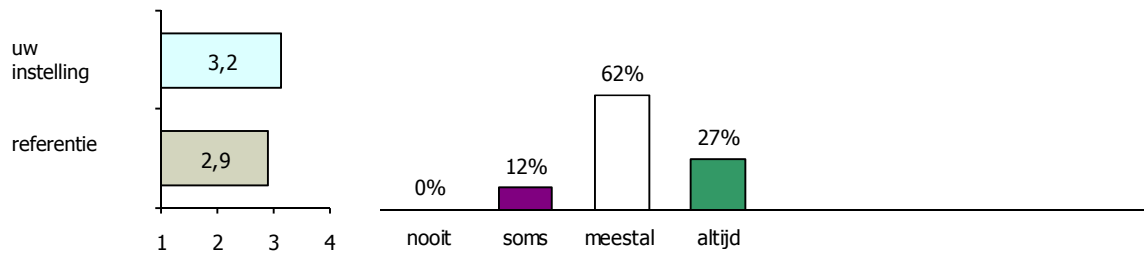
### 13. Heeft u hulp nodig als u naar het toilet moet?

(100,0% gegeven antwoorden: n=30)

nee	10%
ja	90%

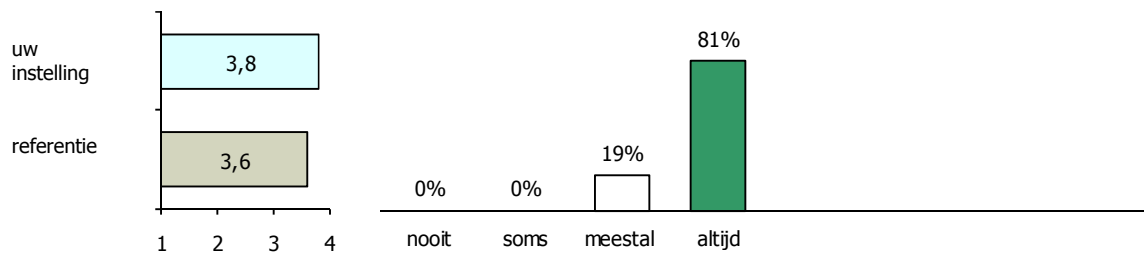
### 14. Wordt u tijdig geholpen als u naar het toilet moet?

(86,7% gegeven antwoorden: n=26)



### 15. Heeft u voldoende privacy tijdens de toiletgang?

(86,7% gegeven antwoorden: n=26)



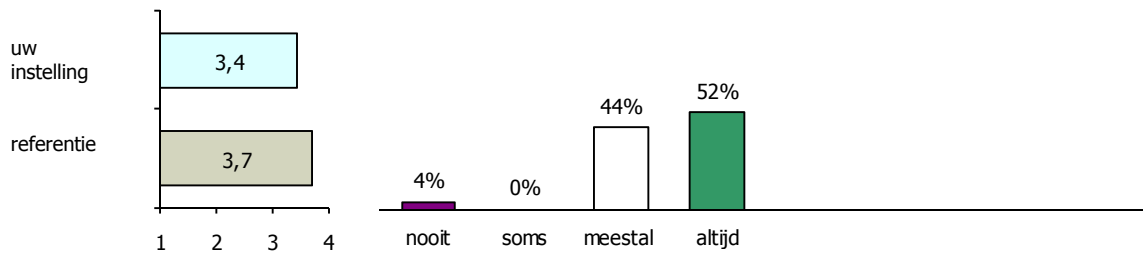
## 16. Gebruikt u incontinentiemateriaal?

(96,7% gegeven antwoorden: n=29)

nee	17%
ja	83%

## 17. Wordt incontinentiemateriaal tijdig verschoond?

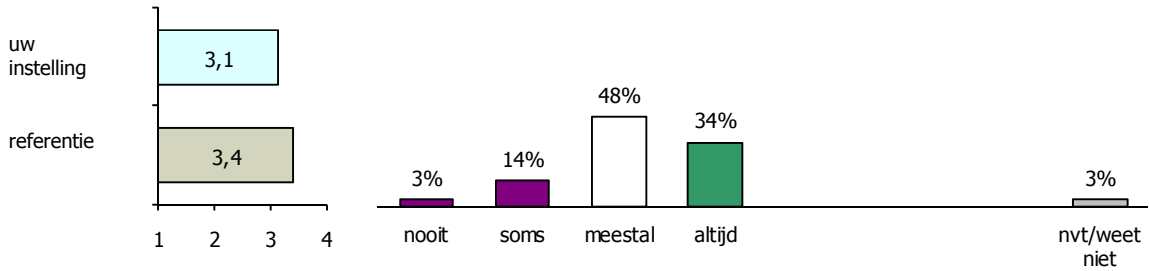
(83,3% gegeven antwoorden: n=25)



## Deskundigheid zorgverleners

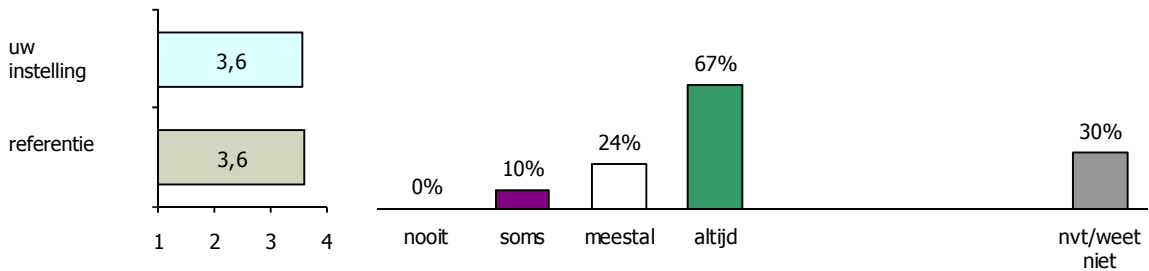
### 18. Werken de verzorgenden en verpleegkundigen vakkundig?

(100,0% gegeven antwoorden: n=30)



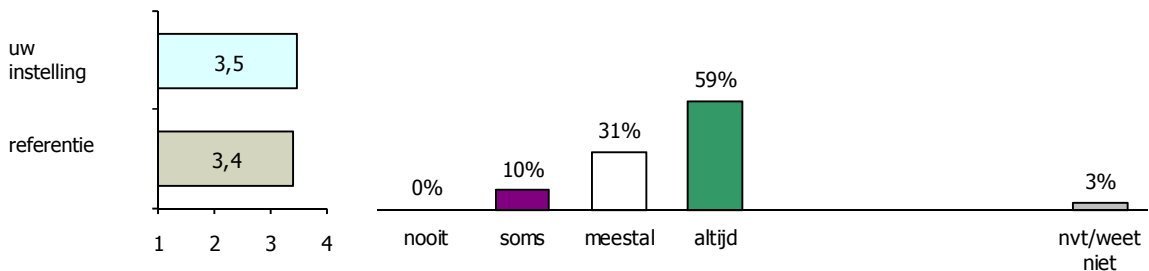
### 19. Worden verpleegkundige handelingen goed verricht? (bijv. injecteren, wonden/stoma verzorgen)

(100,0% gegeven antwoorden: n=30)



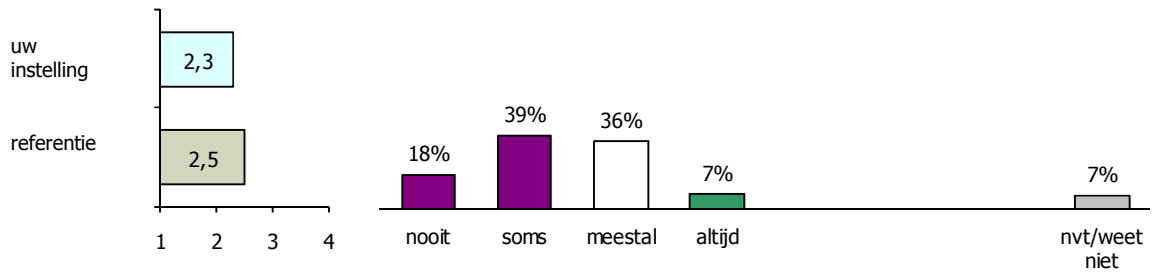
### 20. Stemmen de verschillende zorgverleners uw verzorging en behandeling goed op elkaar af?

(100,0% gegeven antwoorden: n=30)



## 21. Is er voldoende personeel in huis?

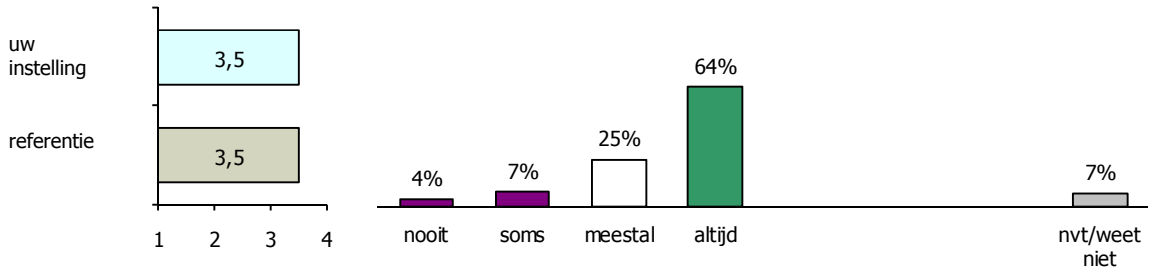
(100,0% gegeven antwoorden: n=30)



## Zorginhoudelijke veiligheid

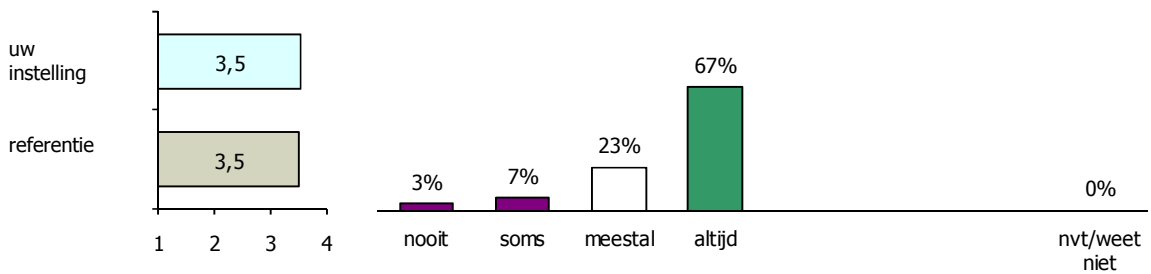
### 22. Zijn uw zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?

(100,0% gegeven antwoorden: n=30)



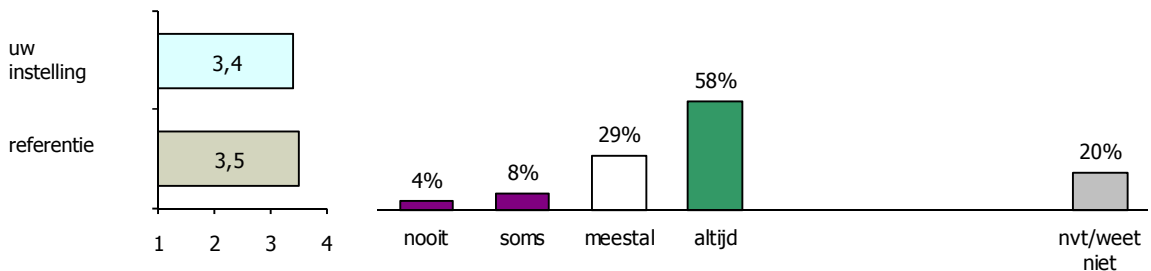
### 23. Houden de verzorgenden en verpleegkundigen rekening met wat u zelf wel en niet kunt?

(100,0% gegeven antwoorden: n=30)



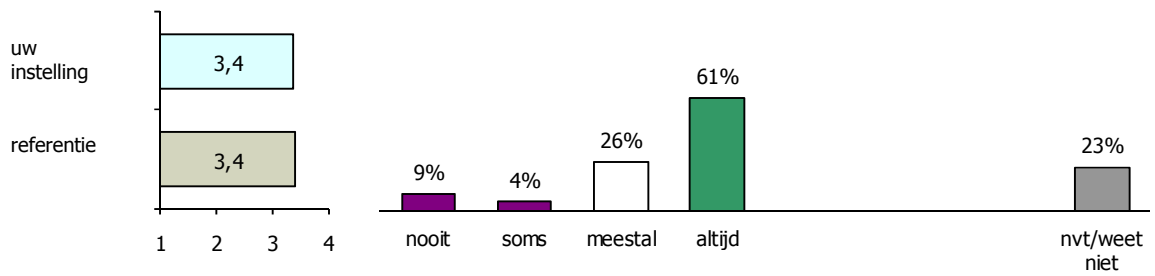
### 24. Worden uw gezondheidsklachten serieus genomen door de zorgverleners? (door de verzorgenden, verpleegkundigen, arts, fysiotherapeut, enz.)

(100,0% gegeven antwoorden: n=30)



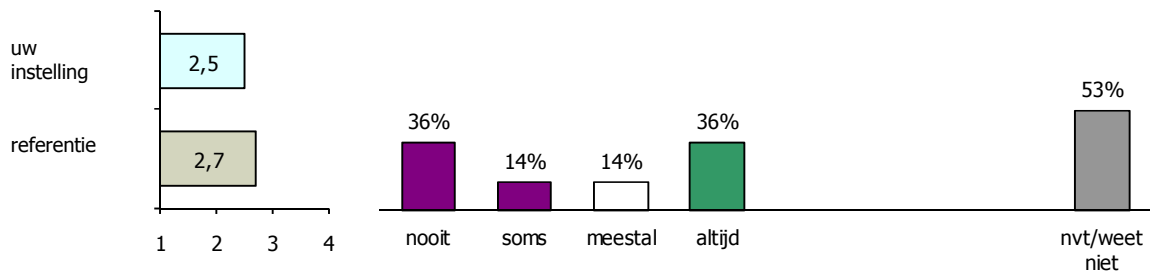
## 25. Krijgt u snel hulp bij pijn of ziekte?

(100,0% gegeven antwoorden: n=30)



## 26. Krijgt u goede informatie over medicijnen als u een middel krijgt dat u nog niet eerder heeft gebruikt? (over de naam, werking en eventuele bijwerkingen)

(100,0% gegeven antwoorden: n=30)



## Zorg- en leefplan/behandelplan

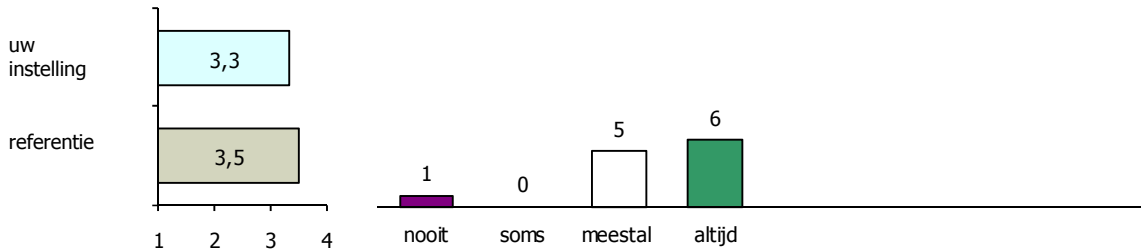
### 27. Zijn er schriftelijke afspraken met u gemaakt over de zorg die u krijgt van het verpleeg-/verzorgingshuis? (over welke zorg en activiteiten, hoe vaak, op welke dagen/tijden, enz.)

(100,0% gegeven antwoorden: n=30)

		referentie
nee, geen afspraken	16%	45%
nee, alleen mondelinge afspraken	26%	5%
ja	58%	50%
weet niet	37%	

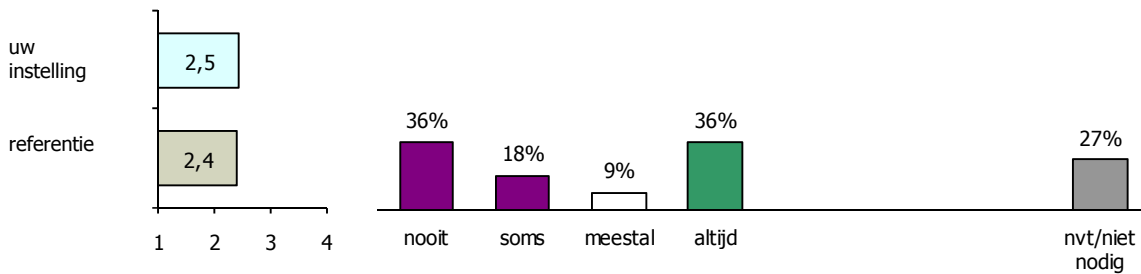
### 28. Komt het verpleeg-/verzorgingshuis de afspraken over uw verzorging en behandeling goed na?

(40,0% gegeven antwoorden: n=12)



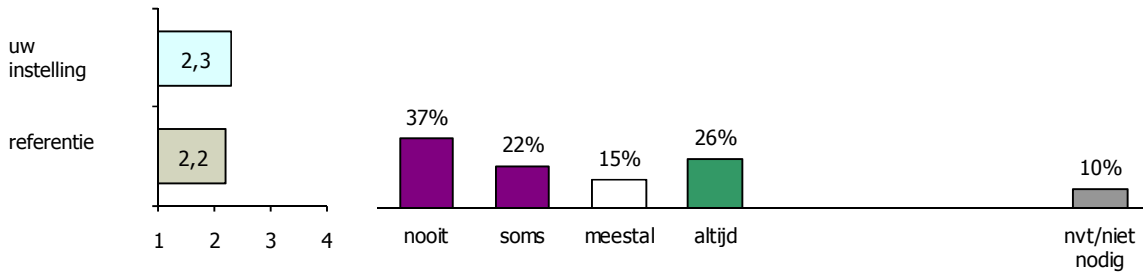
### 29. Hoe vaak beslist u mee over de verzorging of behandeling die u krijgt? (over wat voor zorg of hulp)

(100,0% gegeven antwoorden: n=30)



**30. Hoe vaak beslist u mee over de tijdstippen en dagen waarop u verzorging of behandeling krijgt?**

(100,0% gegeven antwoorden: n=30)



**31. Heeft u in de afgelopen 12 maanden een evaluatiegesprek gehad met iemand van het verpleeg-/verzorgingshuis over hoe de zorg u bevalt?**

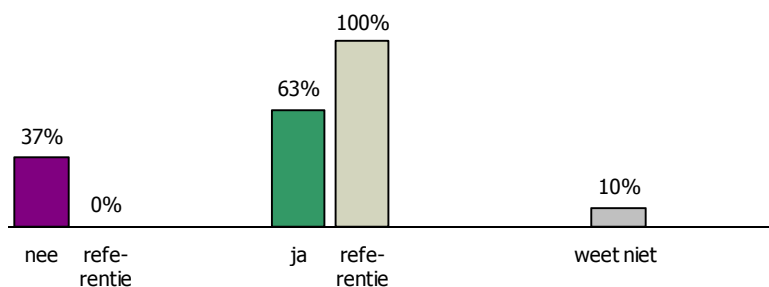
(100,0% gegeven antwoorden: n=30)

		referentie
nee, geen evaluatiegesprek gehad in het afgelopen jaar	86%	90%
ja, 1 evaluatiegesprek in het afgelopen jaar	5%	10%
ja, minstens 2 evaluatiegesprekken in het afgelopen jaar	9%	0%
weet niet	13%	
niet van toepassing (bewoner verblijft minder dan een jaar in dit huis)	13%	

## Communicatie en informatie

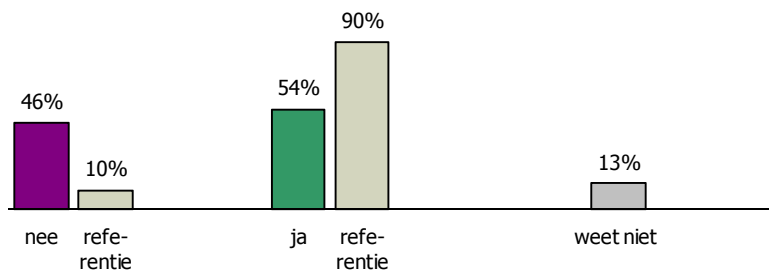
### 32. Heeft u voldoende informatie gekregen over wat de zorginstelling u kan bieden? (over de mogelijkheden van het wonen, de zorg, de activiteiten, enz.)

(100,0% gegeven antwoorden: n=30)



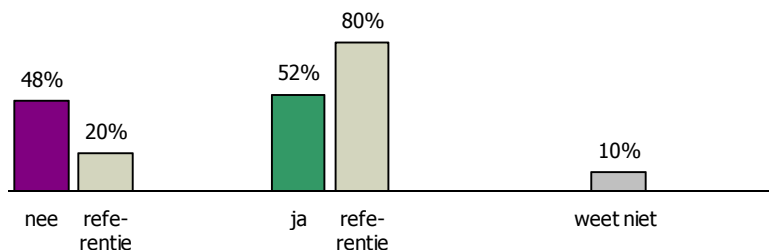
### 33. Heeft u voldoende informatie gekregen over uw rechten? (bijv. uw recht om mee te beslissen over de zorg en behandelingen, en uw recht om te klagen)

(100,0% gegeven antwoorden: n=30)



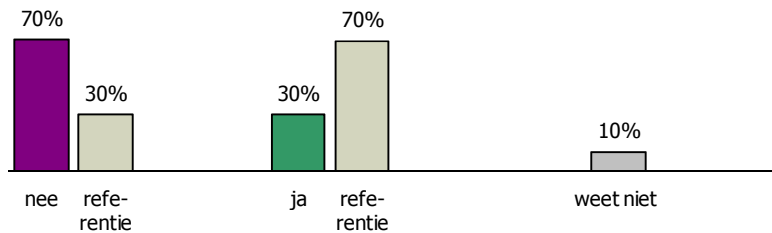
### 34. Heeft u voldoende informatie gekregen over wat er van ú wordt verwacht? (over huisregels, uw kosten/eigen bijdragen, enz.)

(100,0% gegeven antwoorden: n=30)



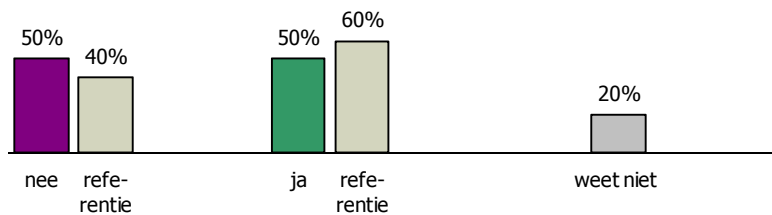
**35. Heeft u voldoende informatie gekregen over het beleid van de zorginstelling als het gaat om beslissingen over de zorg rond het levenseinde?**

(100,0% gegeven antwoorden: n=30)



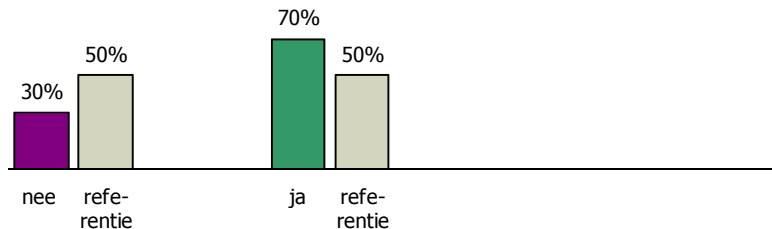
**36. Heeft u voldoende informatie gekregen over de cliëntenraad? (over wat de cliëntenraad doet, hun bereikbaarheid, enz.)**

(100,0% gegeven antwoorden: n=30)



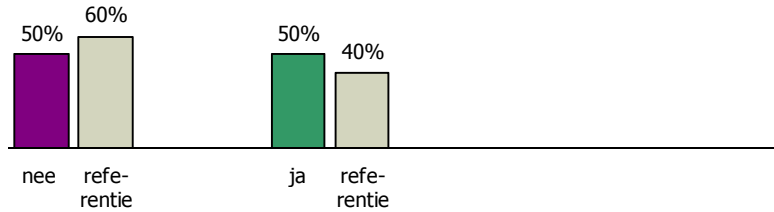
**37. Weet u bij wie u met uw vragen, problemen en eventuele klachten terecht kunt in het verpleeg-/verzorgingshuis?**

(100,0% gegeven antwoorden: n=30)



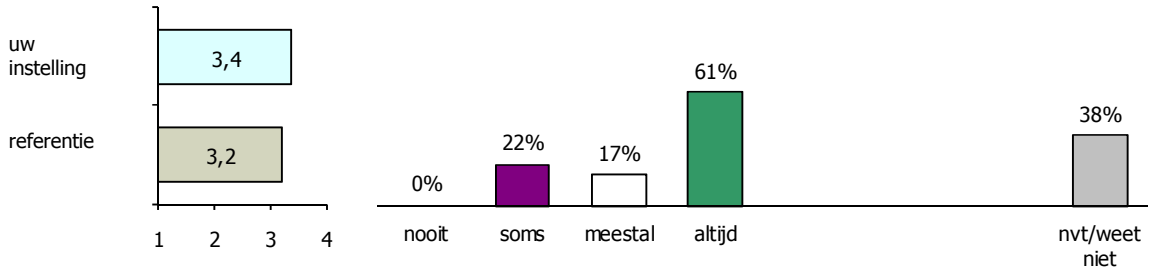
**38. Heeft u een vaste contactpersoon (zorgverlener/leidinggevende) als aanspreekpunt in het huis?**

(100,0% gegeven antwoorden: n=30)



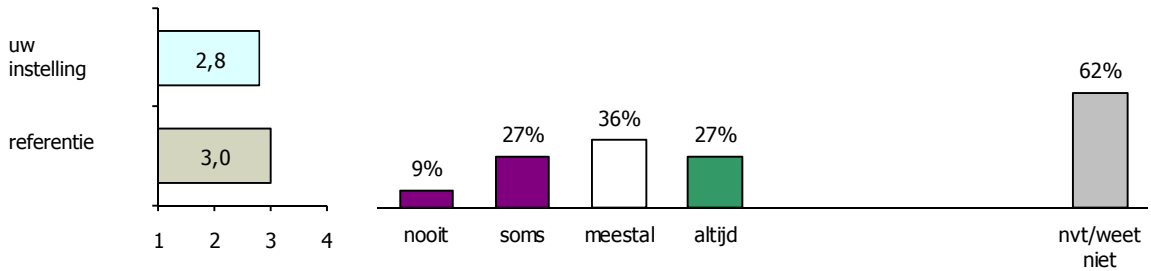
**39. Staat het verpleeg-/verzorgingshuis open voor uw wensen?**

(96,7% gegeven antwoorden: n=29)



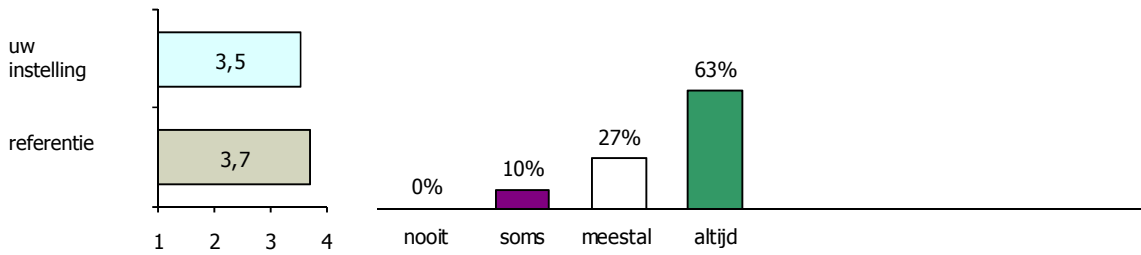
**40. Hoe vaak reageert de leiding of directie naar uw mening goed op uw vragen, suggesties of klachten?**

(96,7% gegeven antwoorden: n=29)



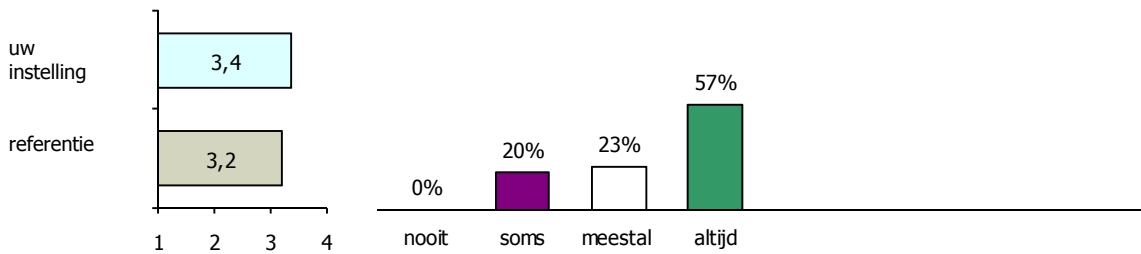
#### 41. Hoe vaak behandelen de zorgverleners u beleefd?

(100,0% gegeven antwoorden: n=30)



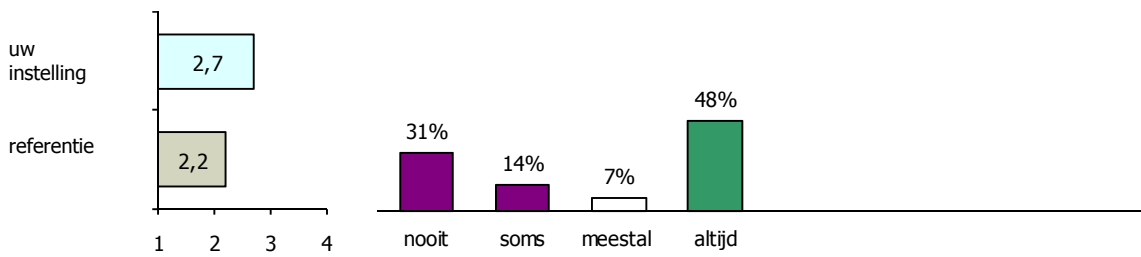
#### 42. Besteden de zorgverleners voldoende tijd aan u?

(100,0% gegeven antwoorden: n=30)



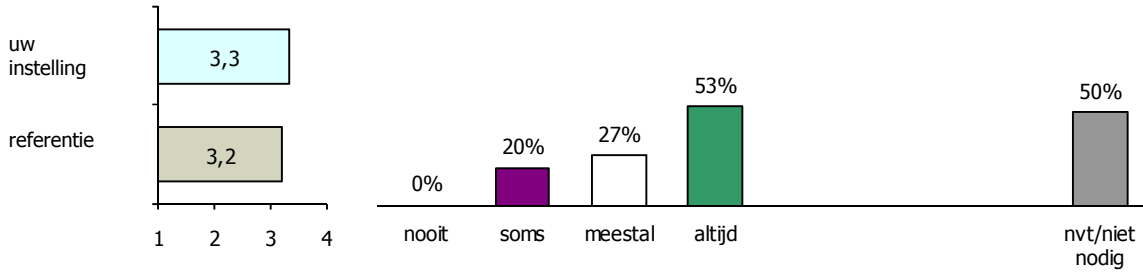
#### 43. Hoe vaak overleggen de zorgverleners met u over wat er moet gebeuren?

(96,7% gegeven antwoorden: n=29)



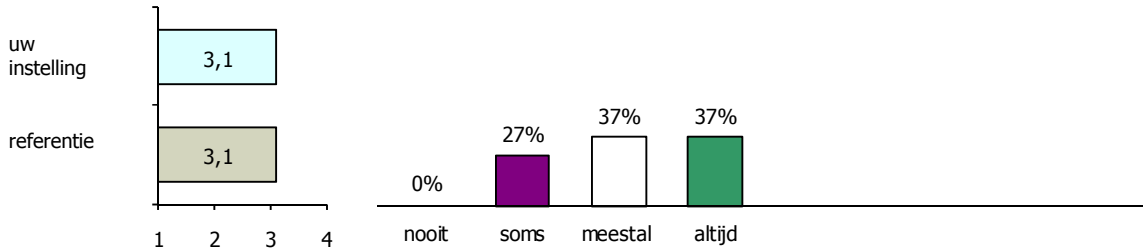
**44. Zijn de zorgverleners bereid met u te praten over zaken die naar uw mening niet goed zijn gegaan?**

(100,0% gegeven antwoorden: n=30)



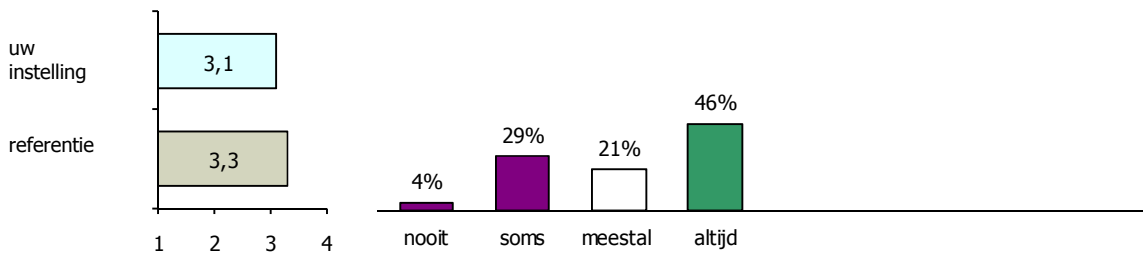
**45. Hoe vaak luisteren zorgverleners aandachtig naar u?**

(100,0% gegeven antwoorden: n=30)



**46. Hoe vaak geven de zorgverleners goed antwoord op uw vragen?**

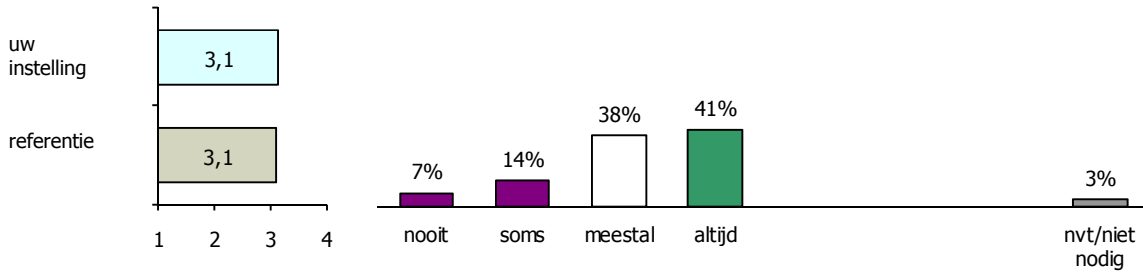
(93,3% gegeven antwoorden: n=28)



## Geestelijk welbevinden

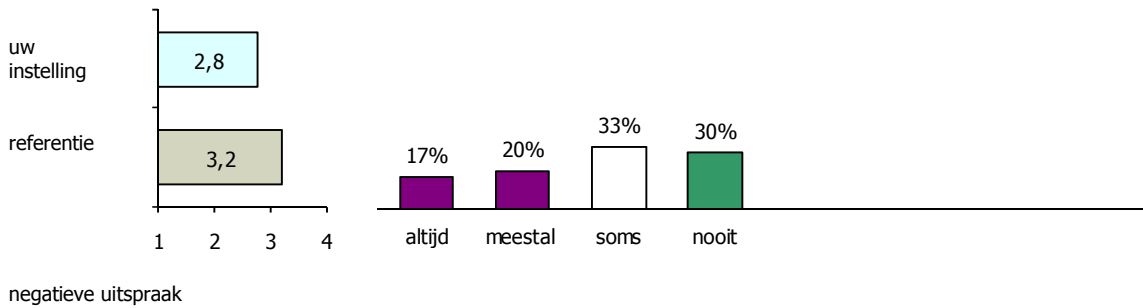
### 47. Hebben de verzorgenden en verpleegkundigen voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?

(100,0% gegeven antwoorden: n=30)



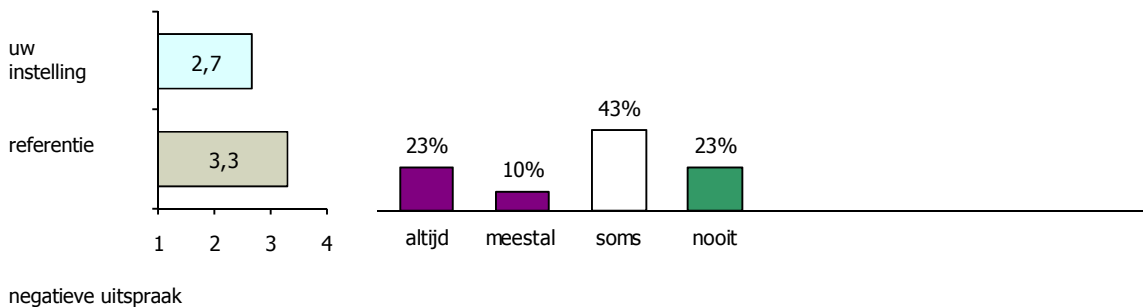
### 48. Hoe vaak bent u ongerust?

(100,0% gegeven antwoorden: n=30)



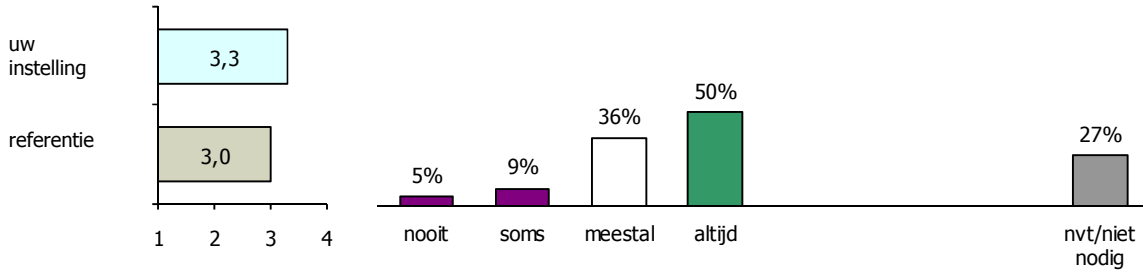
### 49. Voelt u zich eenzaam?

(100,0% gegeven antwoorden: n=30)



**50. Kunt u bij een geestelijk verzorger in het huis terecht? (bijv. een dominee/pastor, humanistisch raadsman/-vrouw of maatschappelijk werker)**

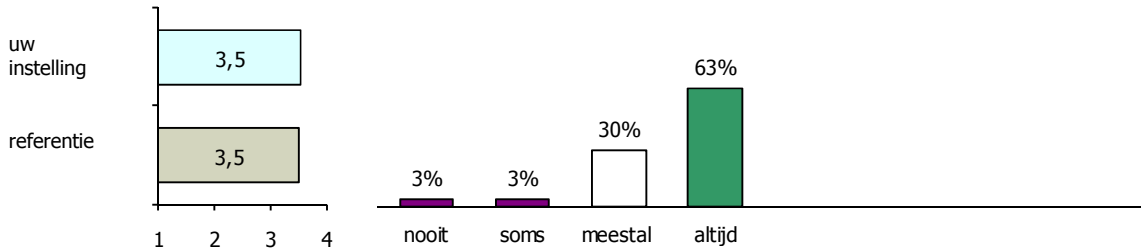
(100,0% gegeven antwoorden: n=30)



## Woon- en leefomstandigheden

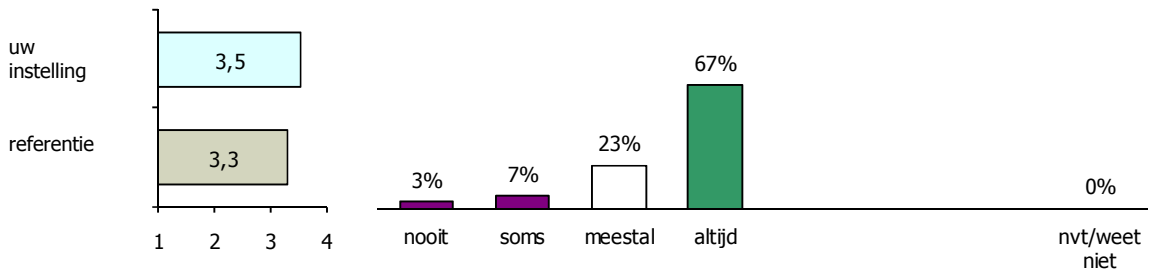
### 51. Is de temperatuur in uw woonruimte aangenaam?

(100,0% gegeven antwoorden: n=30)



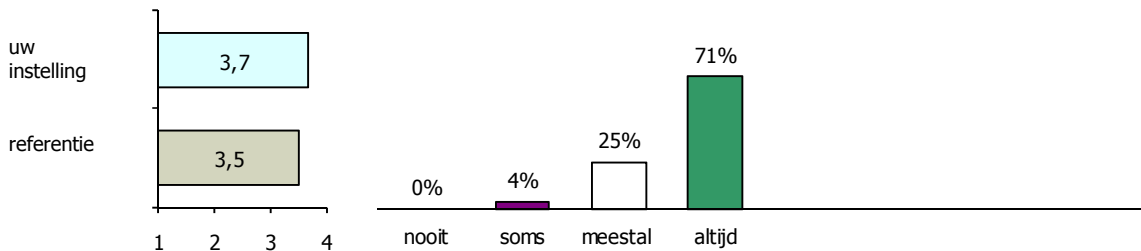
### 52. Wordt uw woonruimte (uw woon-/slaapkamer, toilet en douche/badkamer) goed schoongehouden?

(100,0% gegeven antwoorden: n=30)



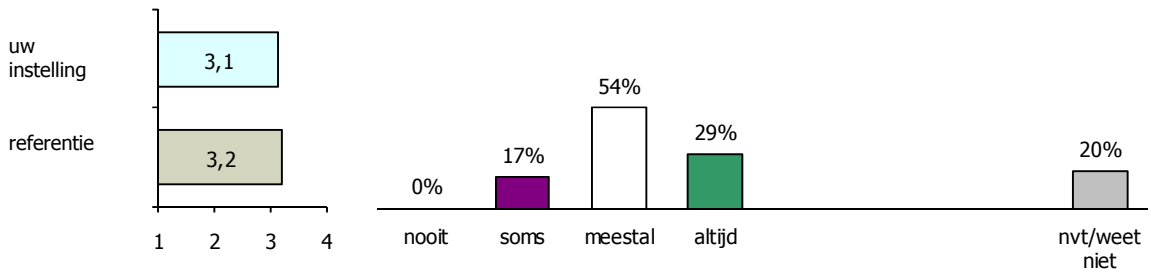
### 53. Zijn de algemene ruimten zoals huiskamer, gang en hal, aangenaam om in te verblijven? (comfortabel, schoon, prettige geur)

(93,3% gegeven antwoorden: n=28)



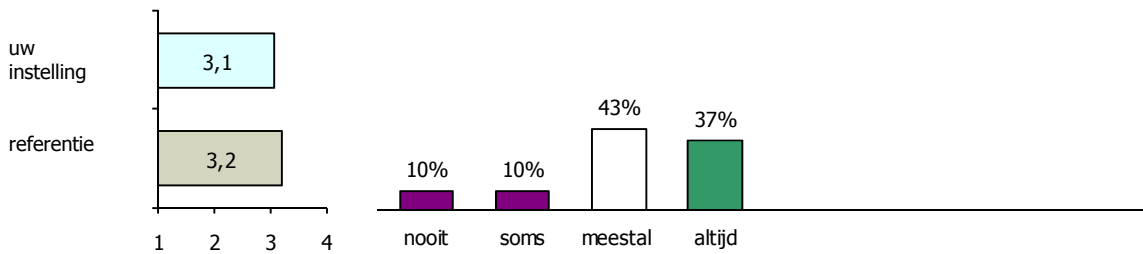
#### 54. Gaan de bewoners prettig met elkaar om?

(100,0% gegeven antwoorden: n=30)



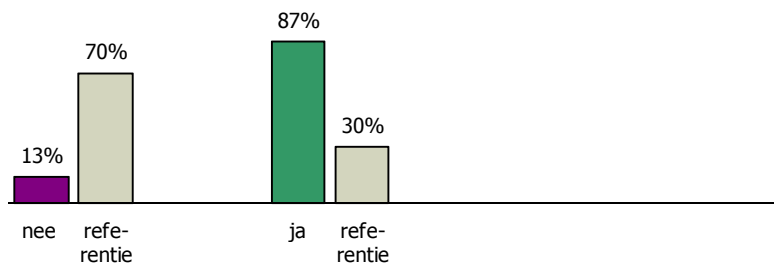
#### 55. Voelt u zich hier thuis?

(100,0% gegeven antwoorden: n=30)



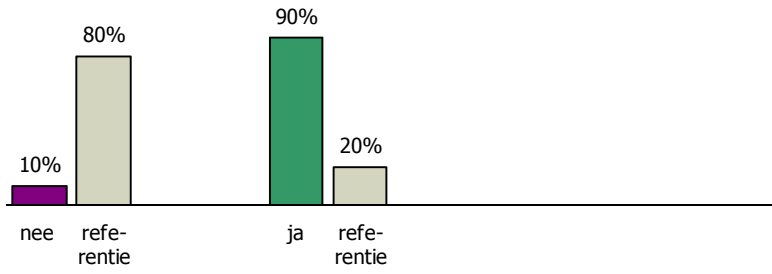
#### 56. Heeft u voldoende woonruimte?

(100,0% gegeven antwoorden: n=30)



**57. Kunt u zelf bepalen hoe uw kamer of woonruimte is ingericht? (met eigen spullen, enz.)**

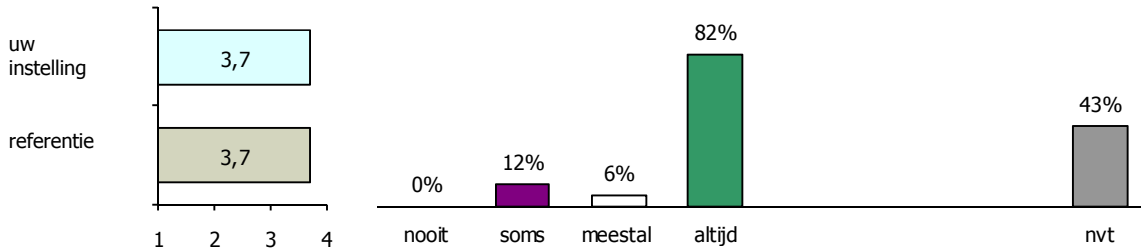
(100,0% gegeven antwoorden: n=30)



## Privacy en zelfstandigheid

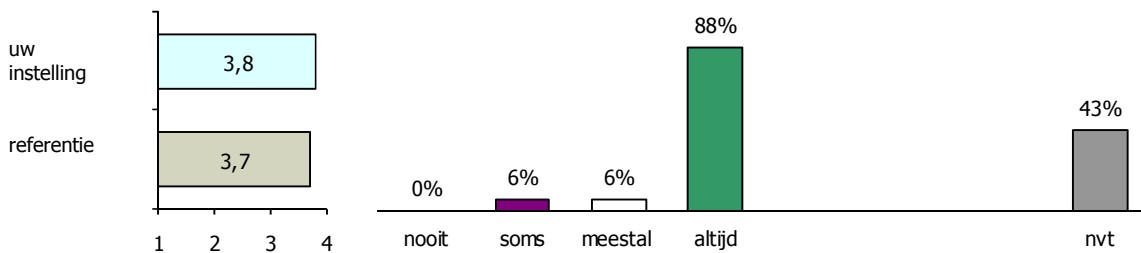
### 58. Kunt u zich met bezoek op een rustige plek terugtrekken?

(100,0% gegeven antwoorden: n=30)



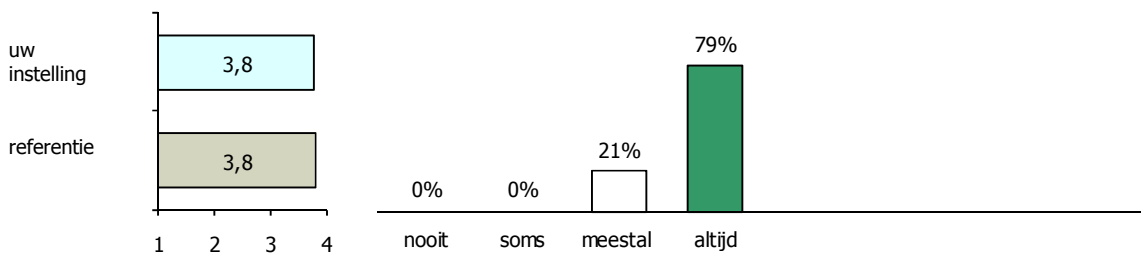
### 59. Heeft u voldoende gelegenheid om alleen te zijn?

(100,0% gegeven antwoorden: n=30)



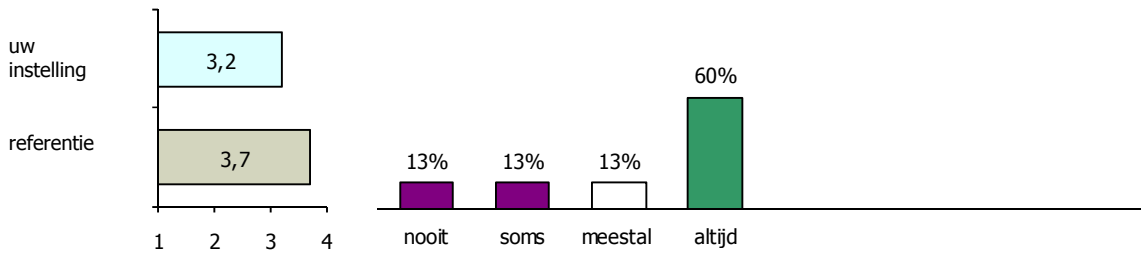
### 60. Laten de verzorgenden en medewerkers u met rust als u dat wilt?

(93,3% gegeven antwoorden: n=28)



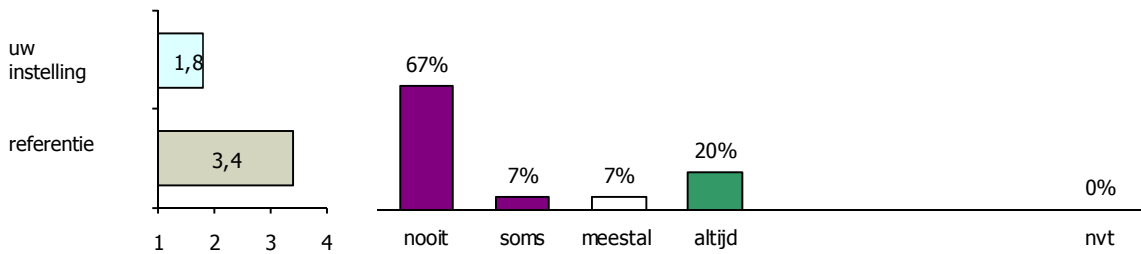
### 61. Kunt u zelf bepalen hoe uw dag eruit ziet?

(100,0% gegeven antwoorden: n=30)



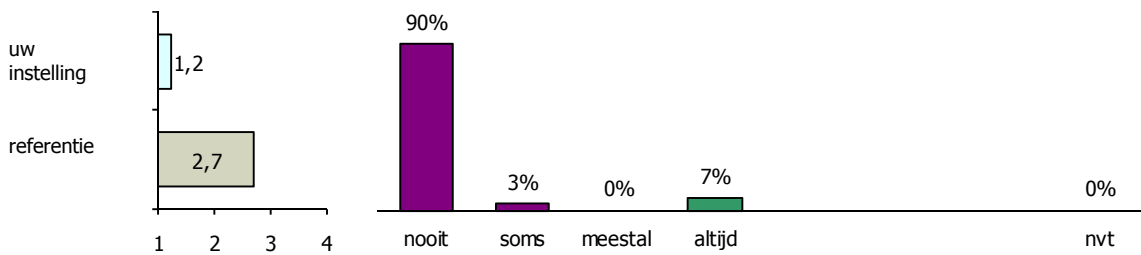
### 62. Kunt u komen waar u wilt in het verpleeg-/verzorgingshuis?

(100,0% gegeven antwoorden: n=30)



### 63. Kunt u komen waar u wilt buitenshuis?

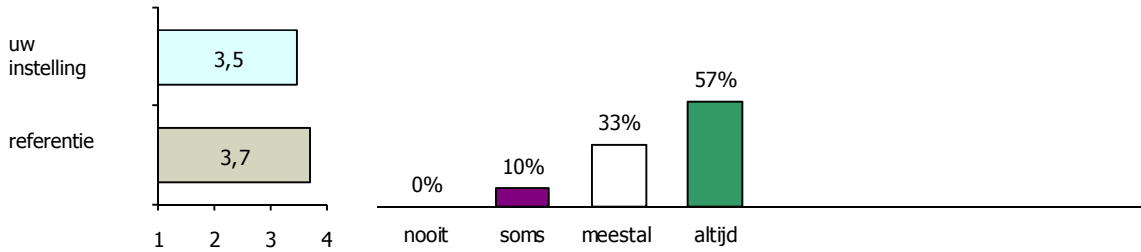
(100,0% gegeven antwoorden: n=30)



## Veiligheid wonen en verblijf

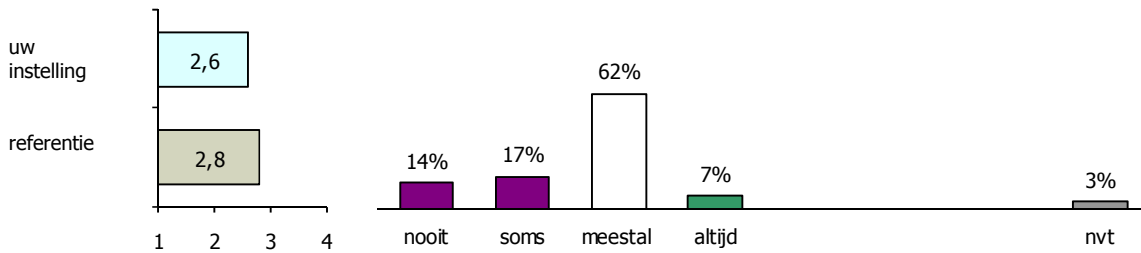
### 64. Voelt u zich veilig in huis?

(100,0% gegeven antwoorden: n=30)



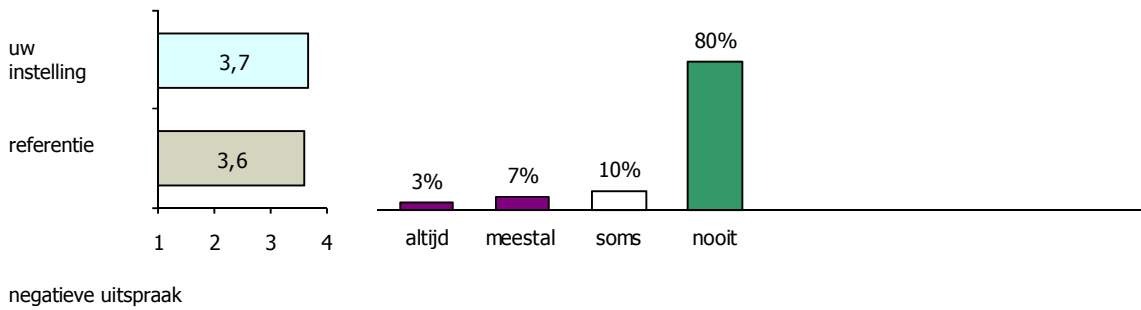
### 65. Reageert een medewerker binnen vijf minuten als u belt?

(100,0% gegeven antwoorden: n=30)



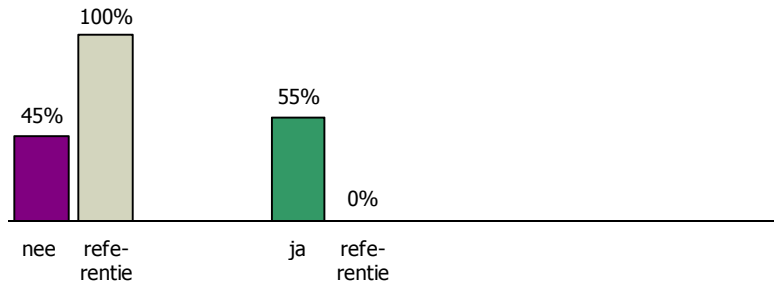
### 66. Maakt u zich zorgen over diefstal?

(100,0% gegeven antwoorden: n=30)



### 67. Weet u wat u bij brand moet doen?

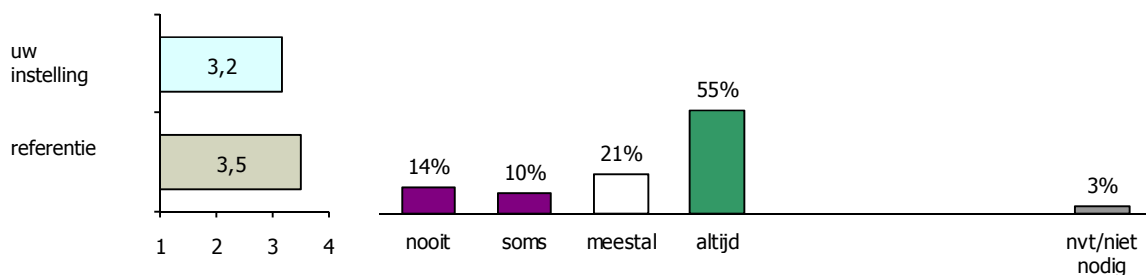
(96,7% gegeven antwoorden: n=29)



## Participatie en dagstructurering

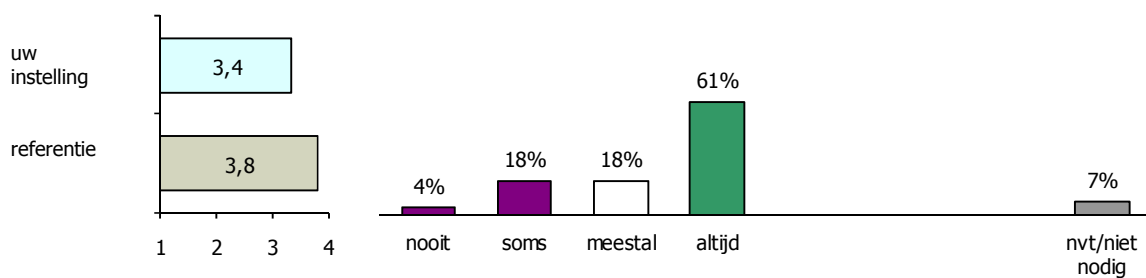
### 68. Heeft u voldoende mogelijkheden voor activiteiten en dagelijkse bezigheden?

(100,0% gegeven antwoorden: n=30)



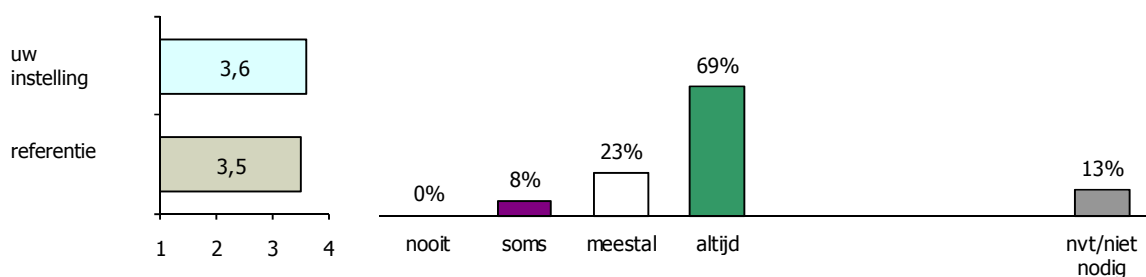
### 69. Wordt u goed op de hoogte gehouden van de activiteiten in huis?

(100,0% gegeven antwoorden: n=30)



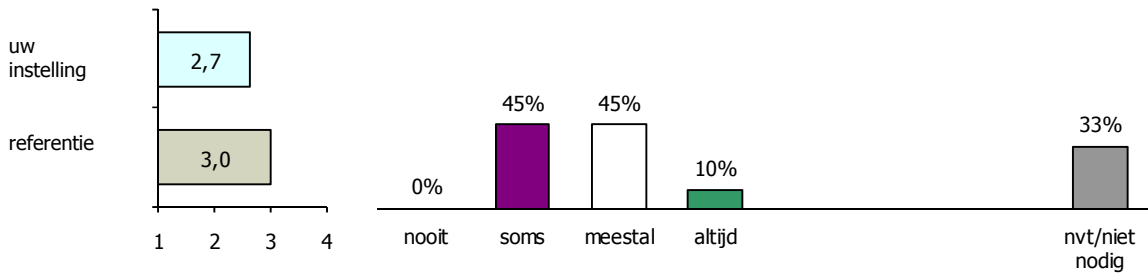
### 70. Worden er genoeg activiteiten door het huis georganiseerd?

(100,0% gegeven antwoorden: n=30)



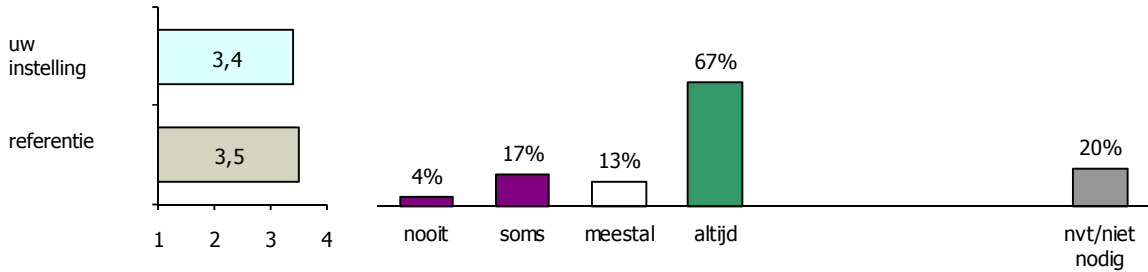
### 71. Bevallen de activiteiten die georganiseerd worden u?

(100,0% gegeven antwoorden: n=30)



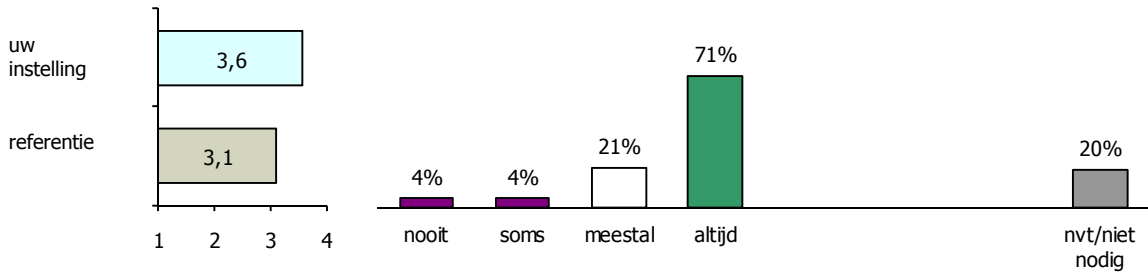
### 72. Biedt het huis voldoende mogelijkheden voor contact met anderen (medebewoners, buurtgenoten, enz.)?

(100,0% gegeven antwoorden: n=30)



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

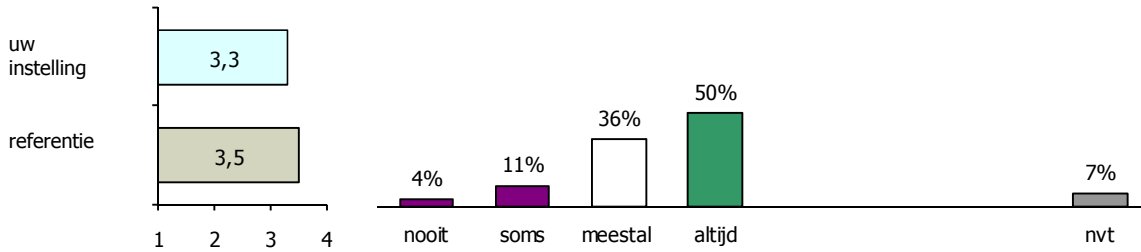
(100,0% gegeven antwoorden: n=30)



## Maaltijden

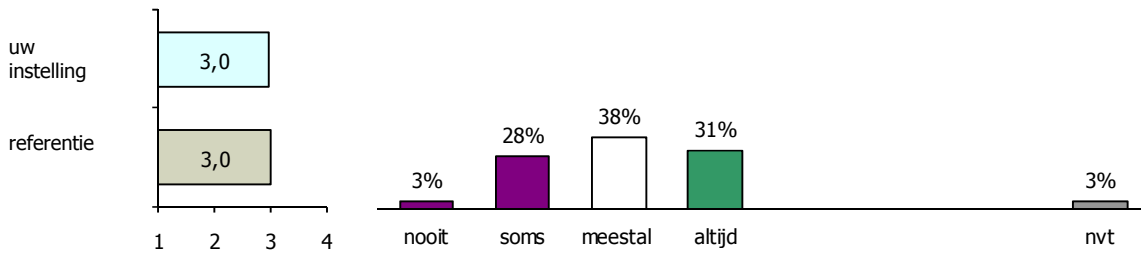
### 74. Zien de warme maaltijden er verzorgd uit?

(100,0% gegeven antwoorden: n=30)



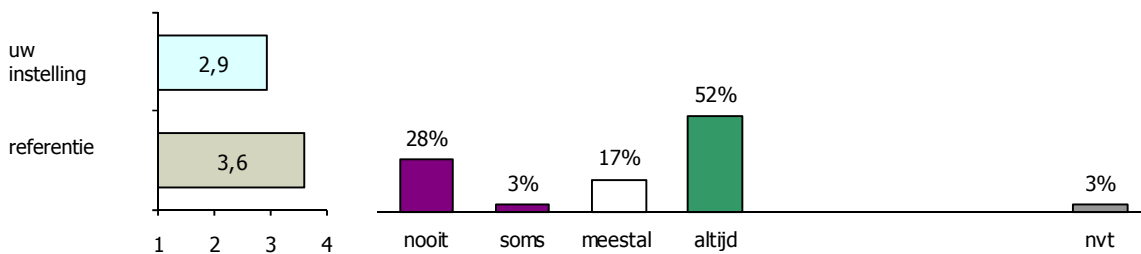
### 75. Zijn de maaltijden lekker?

(100,0% gegeven antwoorden: n=30)



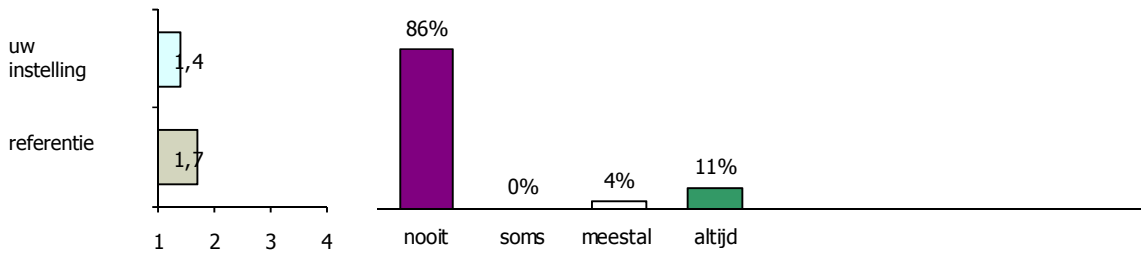
### 76. Hoe vaak kunt u kiezen wat u eet?

(100,0% gegeven antwoorden: n=30)



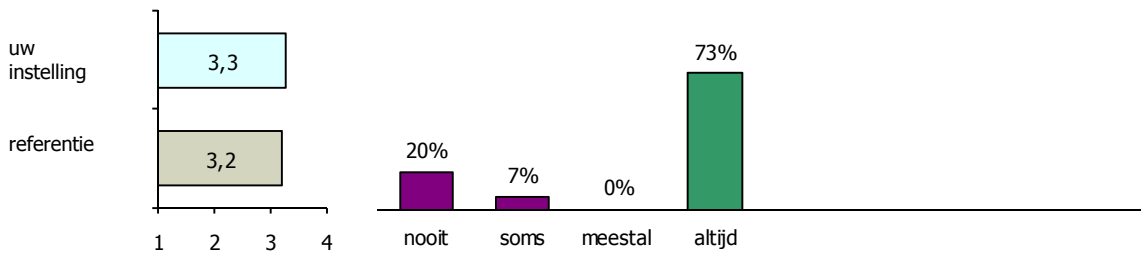
### 77. Kunt u kiezen wanneer u de warme maaltijd nuttigt? ('s middags of 's avonds)

(93,3% gegeven antwoorden: n=28)



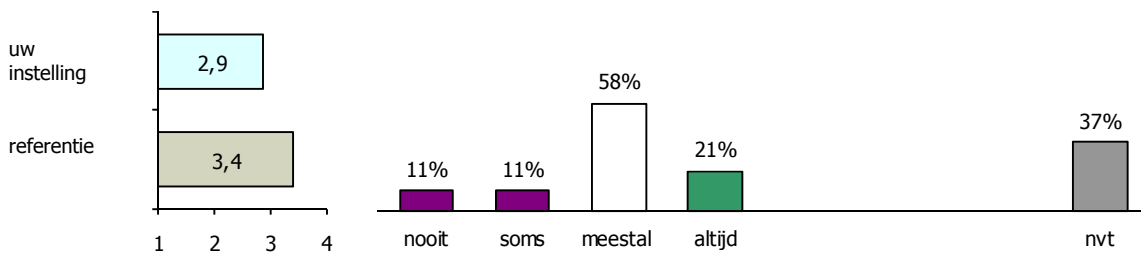
### 78. Kunt u kiezen waar u eet? (in de eetzaal/huiskamer of uw eigen kamer/appartement)

(100,0% gegeven antwoorden: n=30)



### 79. Is de sfeer tijdens de maaltijden goed?

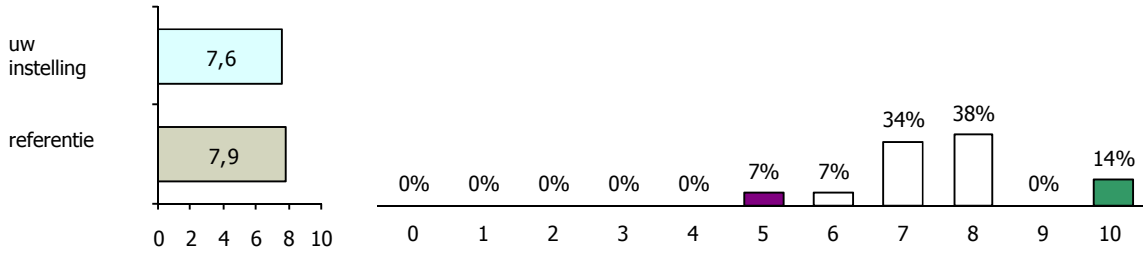
(100,0% gegeven antwoorden: n=30)



## Tot slot

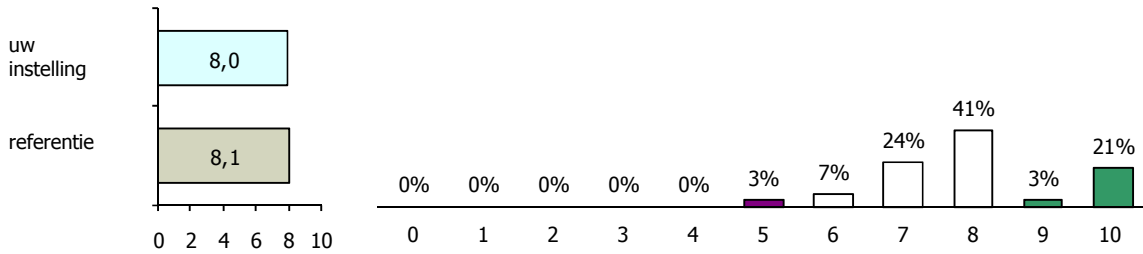
### 80. Wat is uw totaaloordeel over dit verpleeg-/verzorgingshuis, waarbij 0 het slechtst mogelijke en 10 het best mogelijke verpleeg-/verzorgingshuis is?

(96,7% gegeven antwoorden: n=29)



### 81. Wat is uw totaaloordeel over de verzorgenden en verpleegkundigen, waarbij 0 de slechtst mogelijke en 10 de best mogelijke verzorgenden en verpleegkundigen zijn?

(96,7% gegeven antwoorden: n=29)



## Achtergrondvragen

### 1. Hoe lang verblijft u nu in dit huis?

(100,0% gegeven antwoorden: n=30)

minder dan een half jaar	3%
6 maanden tot minder dan een jaar	13%
1 tot 2 jaar	33%
2 tot 5 jaar	40%
meer dan 5 jaar	10%

### 2. Wat is de reden dat u in dit huis verblijft?

(100,0% gegeven antwoorden: n=30)

omdat u niet meer zelfstandig kunt wonen	80%
vanwege lichamelijke beperkingen of handicap(s)	90%
vanwege chronische ziekte(n)	10%
na een ziekenhuisopname of operatie	20%
na een ongeval	13%
voor herstel of revalidatie	10%
vanwege zintuiglijke handicap(s) (bijv. slechthorendheid, slechtziendheid)	0%
vanwege verstandelijke beperkingen of handicap(s)	0%
vanwege psychosociale problemen (bijv. vereenzaming, depressie, angst)	0%
vanwege een terminale fase van een ziekte of aandoening	0%
wegens opname van partner in het verpleeg- of verzorgingshuis	0%
anders	0%

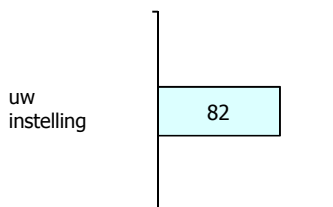
### 3. Geslacht

(100,0% gegeven antwoorden: n=30)

vrouw	70%
man	30%

#### 4. Wat is uw leeftijd?

(100,0% gegeven antwoorden: n=30)



#### 5. Wat is uw hoogst voltooide opleiding?

(100,0% gegeven antwoorden: n=30)

geen opleiding	3%
lager onderwijs	50%
LBO/VMBO	17%
MAVO/VMBO+	10%
MBO	7%
HAVO/VWO	0%
HBO	7%
Universitair	7%
anders	0%

#### 6. Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?

(100,0% gegeven antwoorden: n=30)

slecht	17%
matig	30%
goed	37%
zeer goed	7%
uitstekend	10%

## 7. Wat is het geboorteland van uzelf?

(100,0% gegeven antwoorden: n=30)

Nederland	97%
Indonesië/voormalig Nederlands-Indië	3%
Suriname	0%
Marokko	0%
Turkije	0%
Duitsland	0%
Nederlandse Antillen	0%
Aruba	0%
Anders	0%

## 8. Wat is het geboorteland van uw vader?

(100,0% gegeven antwoorden: n=30)

Nederland	100%
Indonesië/voormalig Nederlands-Indië	0%
Suriname	0%
Marokko	0%
Turkije	0%
Duitsland	0%
Nederlandse Antillen	0%
Aruba	0%
Anders	0%

## 9. Wat is het geboorteland van uw moeder?

(100,0% gegeven antwoorden: n=30)

Nederland	93%
Indonesië/voormalig Nederlands-Indië	3%
Suriname	0%
Marokko	0%
Turkije	0%
Duitsland	0%
Nederlandse Antillen	3%
Aruba	0%
Anders	0%



## 5 Uitkomsten van het onderzoek contactpersonen bewoners psychogeriatric (IJsselheem Psychogeriatric zorg)

In de grafieken is de nummering van de vragenlijst aangehouden. De biografische gegevens van de respondenten vindt u aan het einde van dit hoofdstuk.

### Zorgplan, afspraken en overleg

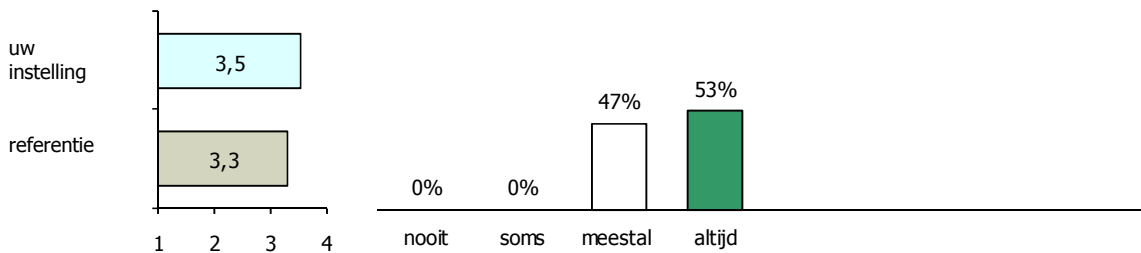
#### 11. Zijn er schriftelijke afspraken met u gemaakt over de zorg die de bewoner krijgt van de zorginstelling? (welke zorg en activiteiten, hoe vaak, op welke dagen/tijden, enz.)

(97,9% gegeven antwoorden: n=47)

		referentie
nee, geen afspraken	2%	100%
nee, alleen mondelinge afspraken	28%	0%
ja	70%	0%

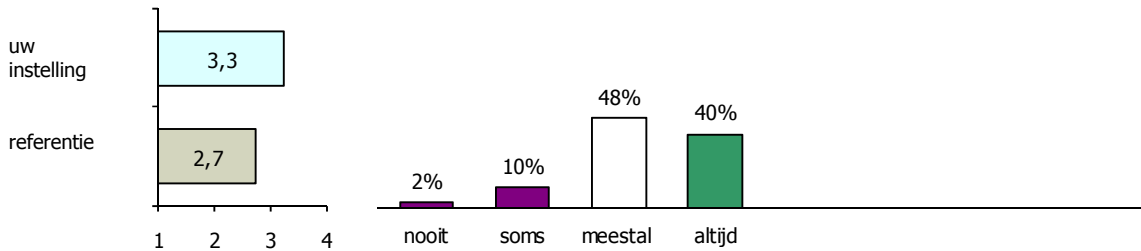
#### 12. Komt de zorginstelling de afspraken over de verzorging en behandeling van de bewoner goed na?

(97,9% gegeven antwoorden: n=47)



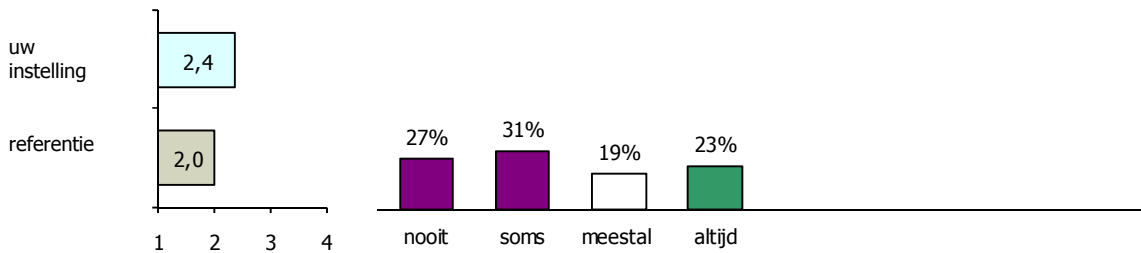
**13. Hoe vaak beslist u mee over de verzorging of behandeling die de bewoner krijgt? (over wat voor zorg/hulp)**

(100,0% gegeven antwoorden: n=48)



**14. Hoe vaak beslist u mee over de tijdstippen en dagen waarop de bewoner verzorging of behandeling krijgt?**

(100,0% gegeven antwoorden: n=48)



**15. Heeft u in de afgelopen 12 maanden een evaluatiegesprek gehad met iemand van de zorginstelling over hoe de zorg voor de bewoner verloopt?**

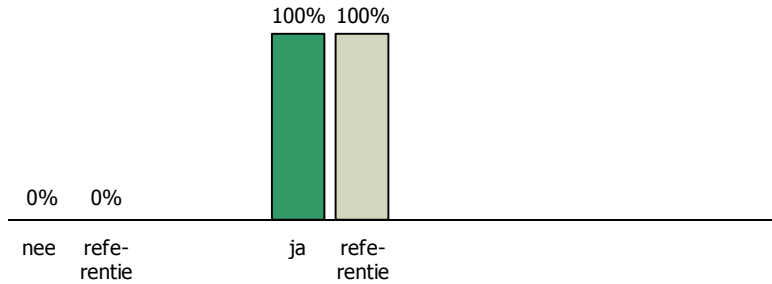
(97,9% gegeven antwoorden: n=47)

		referentie
nee, ik heb geen evaluatiegesprek gehad in het afgelopen jaar	4%	70%
ja, 1 evaluatiegesprek in het afgelopen jaar	49%	5%
ja, minstens 2 evaluatiegesprekken in het afgelopen jaar	47%	25%
niet van toepassing (bewoner verblijft minder dan een jaar in dit huis)	4%	

## Informatie en communicatie

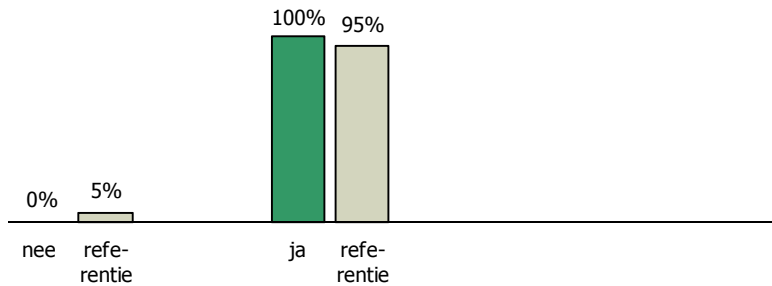
### 16. Heeft u voldoende informatie gekregen over wat de zorginstelling kan bieden? (de woonsituatie, de mogelijkheden voor zorg en behandeling, de activiteiten, enz.)

(100,0% gegeven antwoorden: n=48)



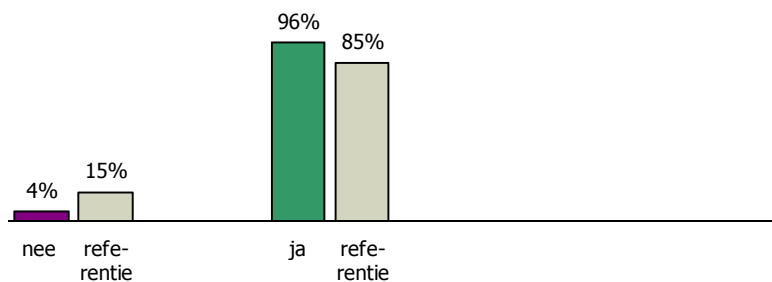
### 17. Heeft u voldoende informatie gekregen over de rechten van de bewoner? (het recht om mee te beslissen over de zorg, recht op inzage in zorg-/behandelplan, recht om te klagen, enz.)

(97,9% gegeven antwoorden: n=47)



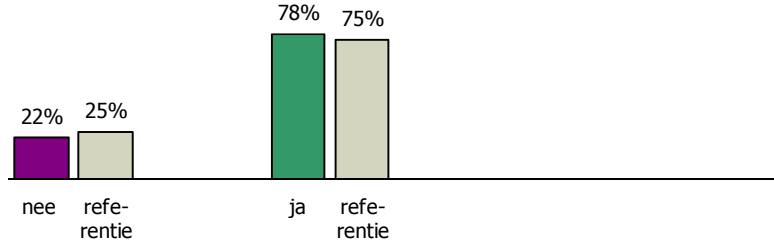
### 18. Heeft u voldoende informatie gekregen over wat er van u wordt verwacht? (bezoektijden, kosten/bijdragen, enz.)

(97,9% gegeven antwoorden: n=47)



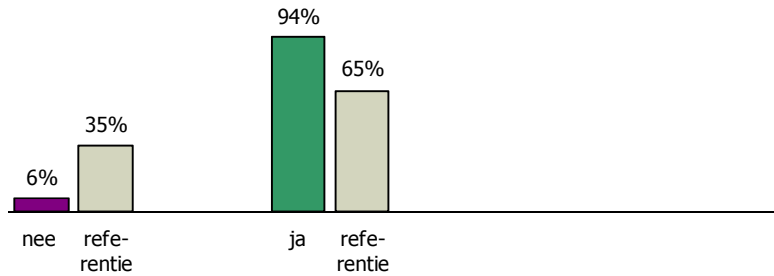
**19. Heeft u van de zorginstelling voldoende informatie gekregen over het beleid van de zorginstelling als het gaat om beslissingen over de zorg rond het levenseinde?**

(95,8% gegeven antwoorden: n=46)



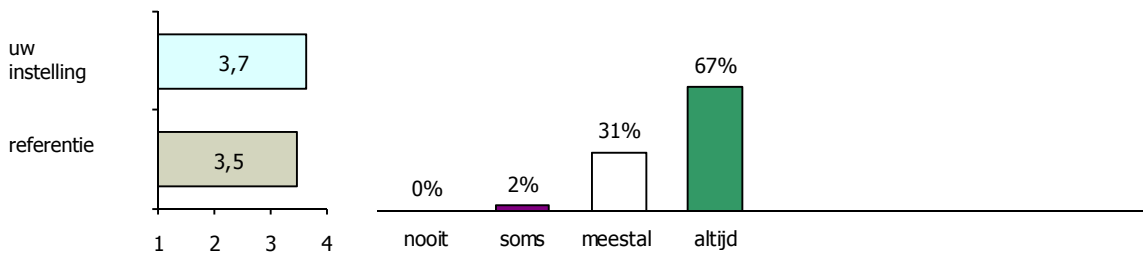
**20. Heeft u van de zorginstelling voldoende informatie gekregen over de cliëntenraad? (functie, werkzaamheden, bereikbaarheid, enz.)**

(100,0% gegeven antwoorden: n=48)



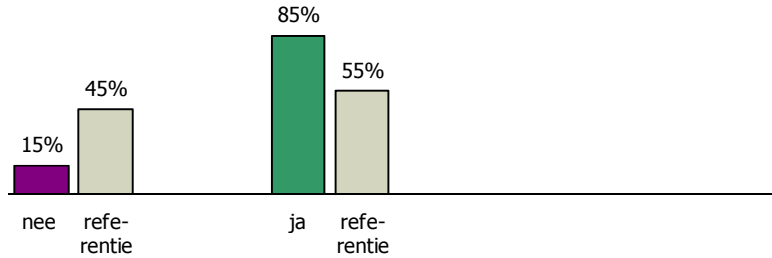
**21. Weet u bij wie u met vragen, problemen en eventuele klachten terecht kunt in de zorginstelling?**

(100,0% gegeven antwoorden: n=48)



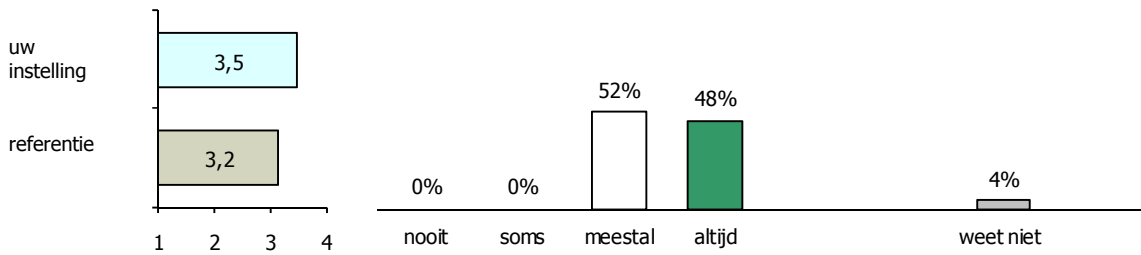
**22. Heeft u een vaste contactpersoon (zorgverlener of leidinggevende) als aanspreekpunt in de zorginstelling?**

(100,0% gegeven antwoorden: n=48)



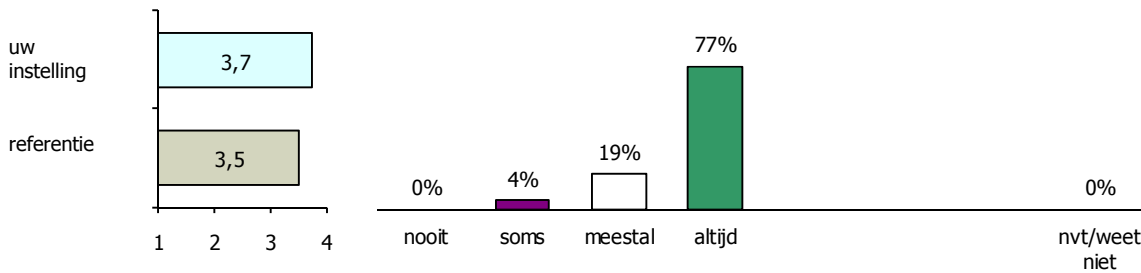
**23. Is de leidinggevende of uw contactpersoon van de zorginstelling telefonisch goed te bereiken?**

(100,0% gegeven antwoorden: n=48)



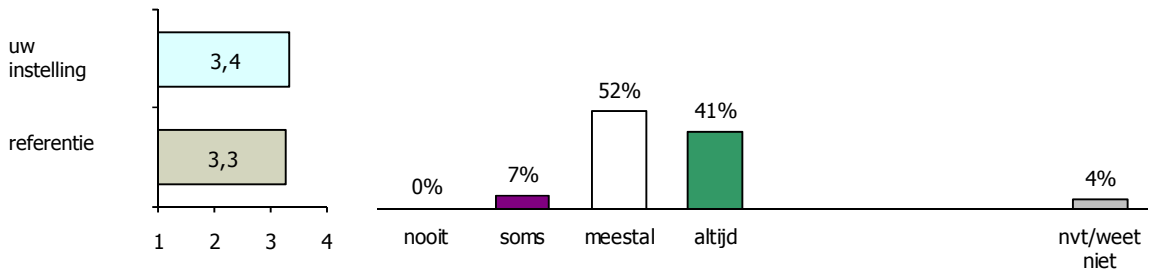
**24. Als er iets met de bewoner aan de hand is, wordt u dan snel op de hoogte gesteld?**

(100,0% gegeven antwoorden: n=48)



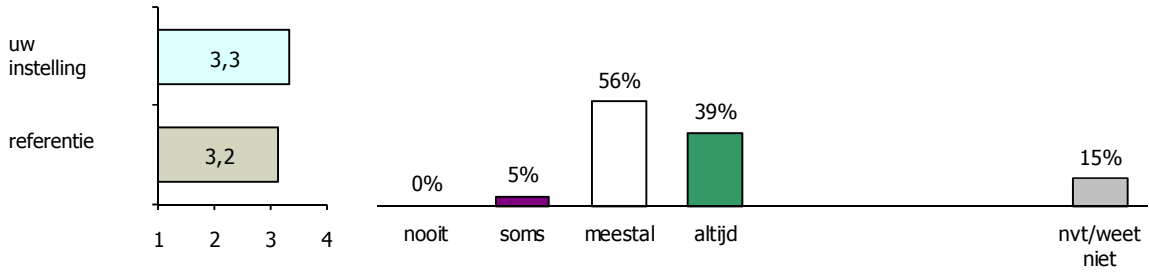
### 25. Staat de zorginstelling open voor uw wensen?

(100,0% gegeven antwoorden: n=48)



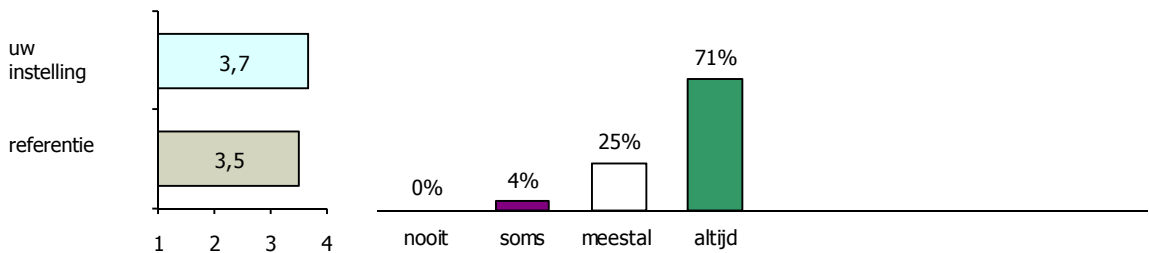
### 26. Hoe vaak reageert de leiding of directie naar uw mening goed op uw vragen, suggesties of klachten?

(100,0% gegeven antwoorden: n=48)



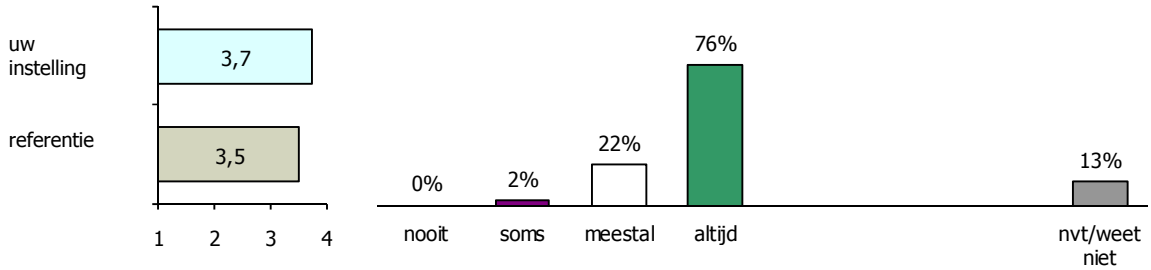
### 27. Heeft u goed contact met de zorgverleners?

(100,0% gegeven antwoorden: n=48)



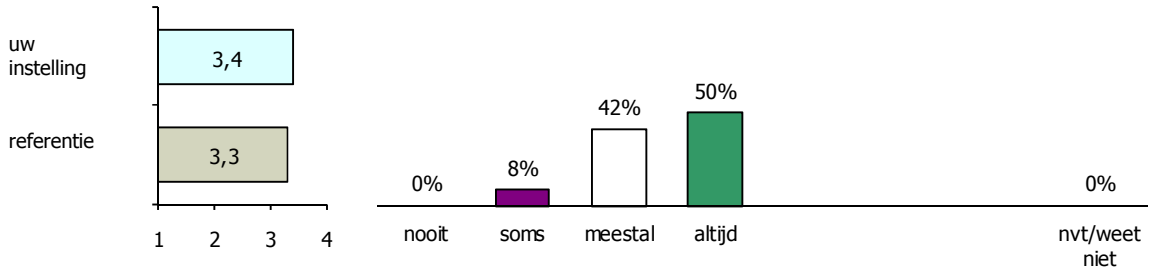
**28. Zijn verzorgenden en verpleegkundigen bereid met u te praten over zaken die naar uw mening niet goed zijn gegaan?**

(97,9% gegeven antwoorden: n=47)



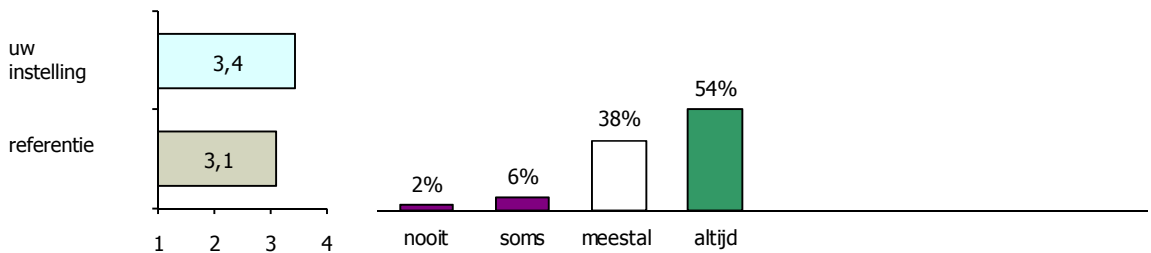
**29. Geven de verzorgenden en verpleegkundigen goed antwoord op uw vragen?**

(100,0% gegeven antwoorden: n=48)



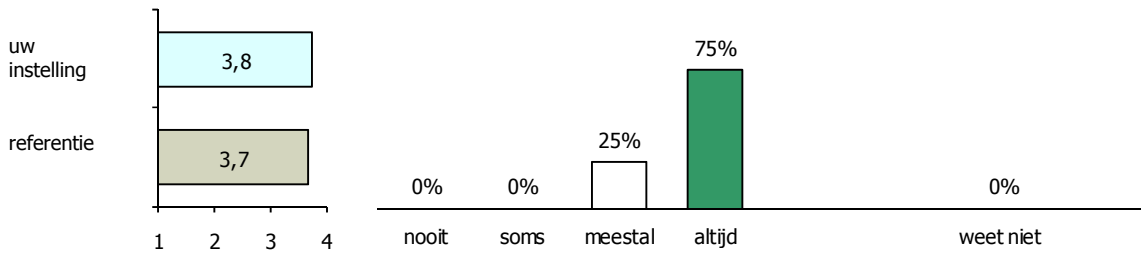
**30. Overleggen de verzorgenden en verpleegkundigen met u over wat er moet gebeuren?**

(100,0% gegeven antwoorden: n=48)



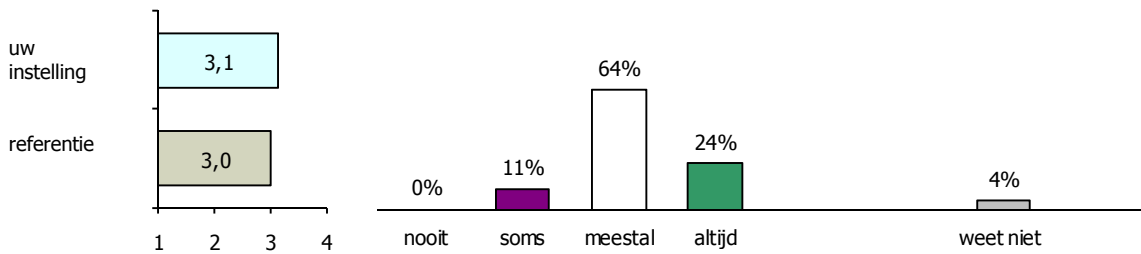
### 31. Behandelen de zorgverleners de bewoner beleefd?

(100,0% gegeven antwoorden: n=48)



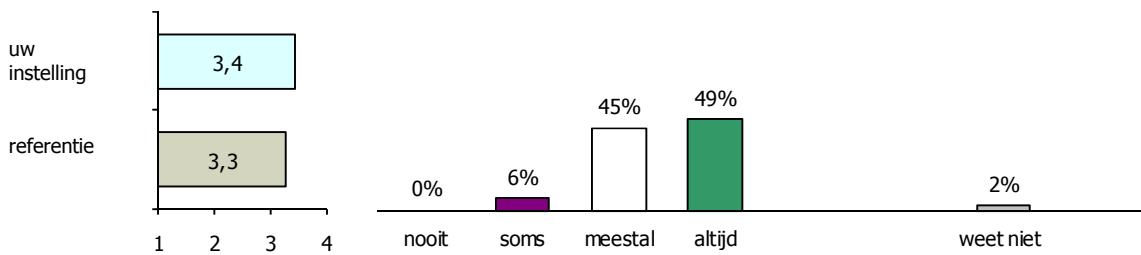
### 32. Besteden de zorgverleners voldoende tijd aan de bewoner?

(97,9% gegeven antwoorden: n=47)



### 33. Hebben de zorgverleners voldoende aandacht voor hoe het met de bewoner gaat?

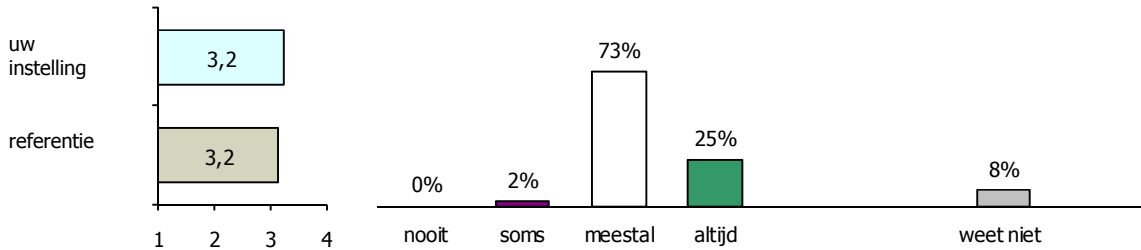
(100,0% gegeven antwoorden: n=48)



## Lichamelijke verzorging

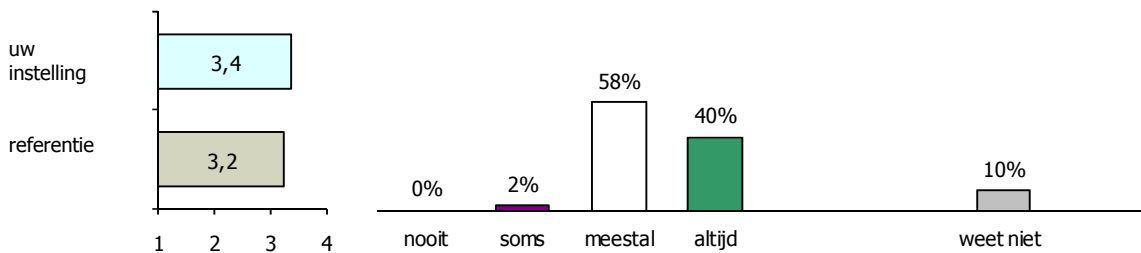
### 34. Gebeurt de verzorging op de juiste momenten en zo vaak als nodig is?

(100,0% gegeven antwoorden: n=48)



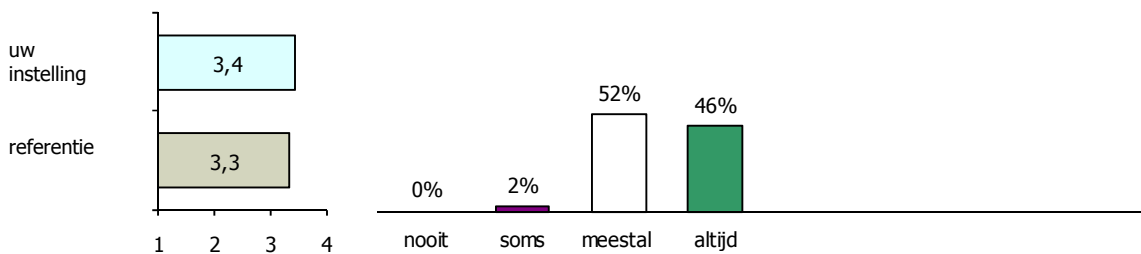
### 35. Gebeurt de verzorging op een manier die bij de bewoner past?

(100,0% gegeven antwoorden: n=48)



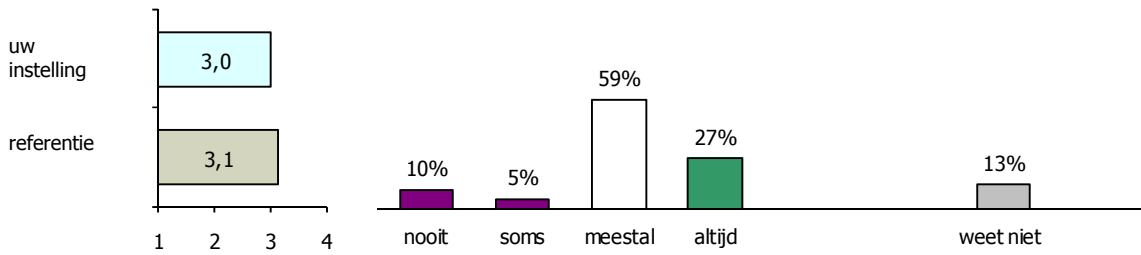
### 36. Ziet de bewoner er schoon en verzorgd uit?

(100,0% gegeven antwoorden: n=48)



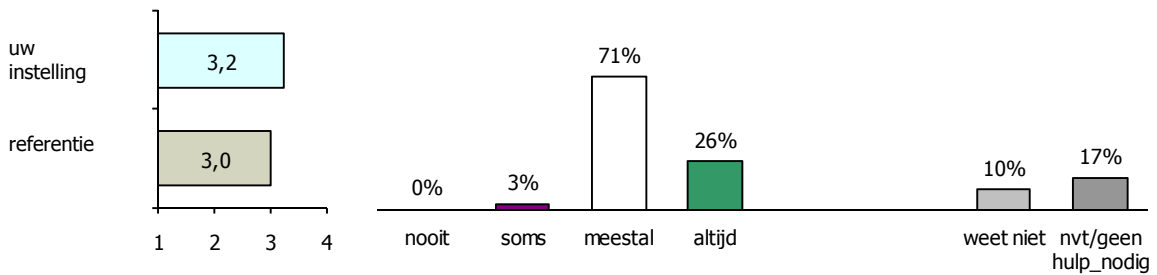
### 37. Kan de bewoner opstaan en naar bed gaan op tijden die bij hem/haar passen?

(97,9% gegeven antwoorden: n=47)



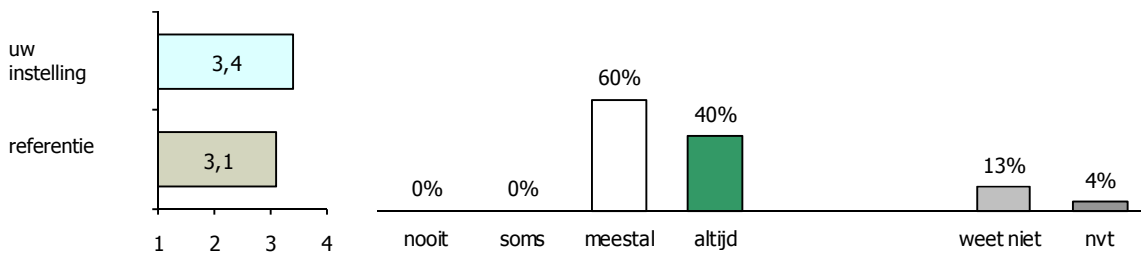
### 38. Wordt de bewoner tijdig geholpen wanneer hij/zij naar het toilet moet?

(100,0% gegeven antwoorden: n=48)



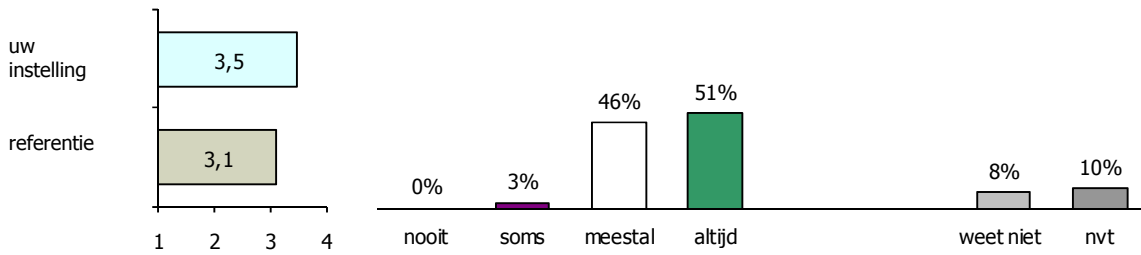
### 39. Wordt incontinentiemateriaal tijdig verschoond?

(100,0% gegeven antwoorden: n=48)



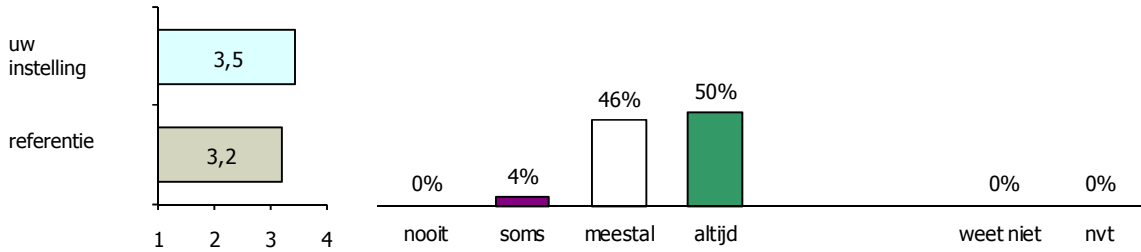
#### 40. Wordt het gebit van de bewoner goed verzorgd?

(100,0% gegeven antwoorden: n=48)



#### 41. Gaan de zorgverleners zorgvuldig met de persoonlijke eigendommen van de bewoner om? (bril, sieraden, kleding, gehoorapparaat, kunstgebit, enz.)

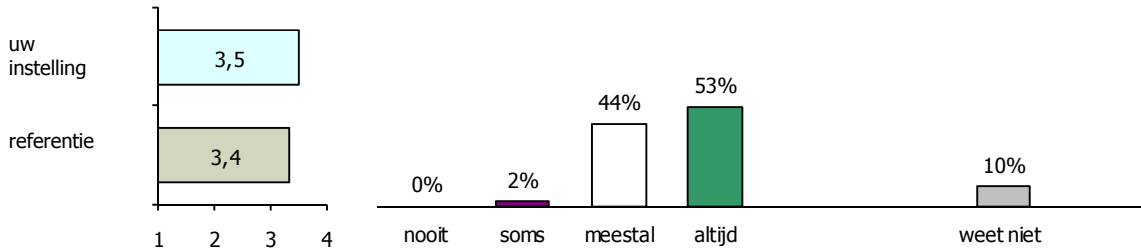
(100,0% gegeven antwoorden: n=48)



## Professionaliteit van de zorgverlening

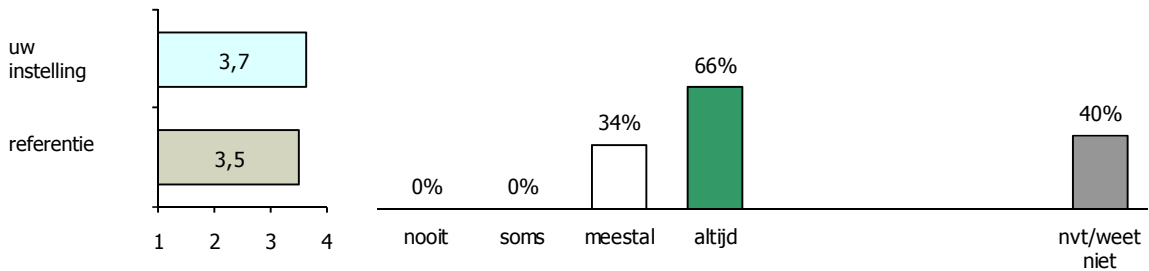
### 42. Werken de verzorgenden en verpleegkundigen vakkundig?

(100,0% gegeven antwoorden: n=48)



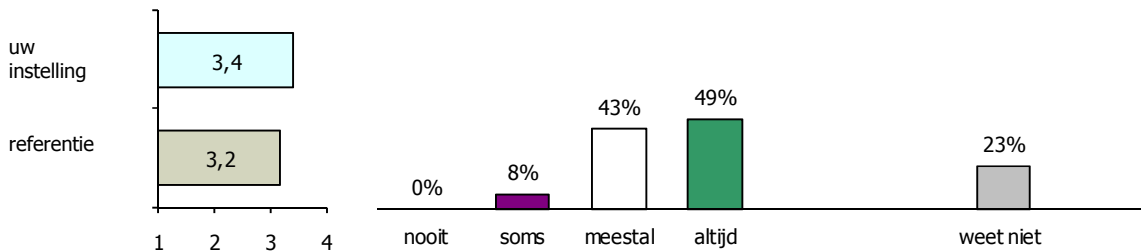
### 43. Worden verpleegkundige handelingen goed verricht? (bijv. injecteren, wonden/stoma verzorgen)

(100,0% gegeven antwoorden: n=48)



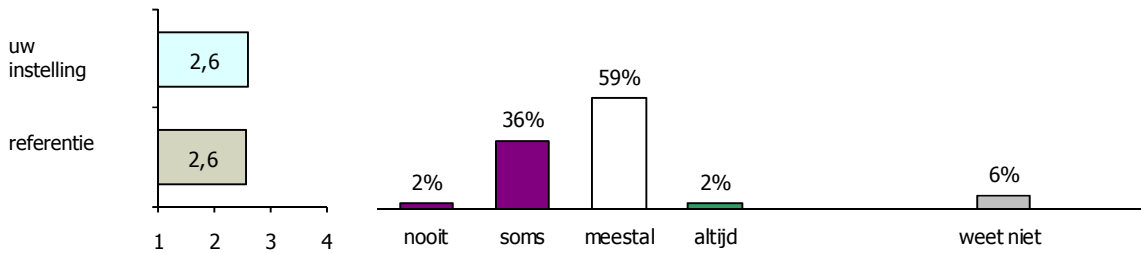
### 44. Stemmen de verschillende zorgverleners (de verzorgenden, verpleegkundigen, arts, fysiotherapeut, enz.) de zorg voor de bewoner goed op elkaar af?

(100,0% gegeven antwoorden: n=48)



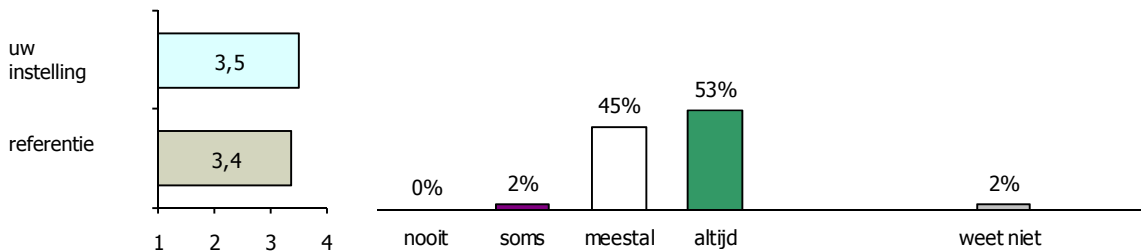
#### 45. Is er voldoende personeel in huis?

(97,9% gegeven antwoorden: n=47)



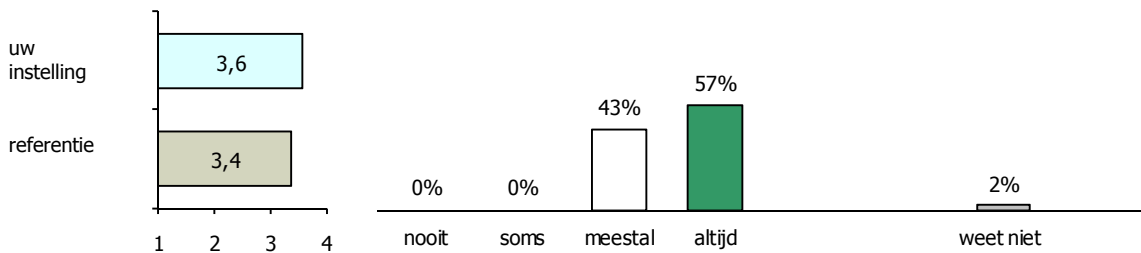
#### 46. Kunnen de verzorgenden en verpleegkundigen goed omgaan met de bewoners?

(100,0% gegeven antwoorden: n=48)



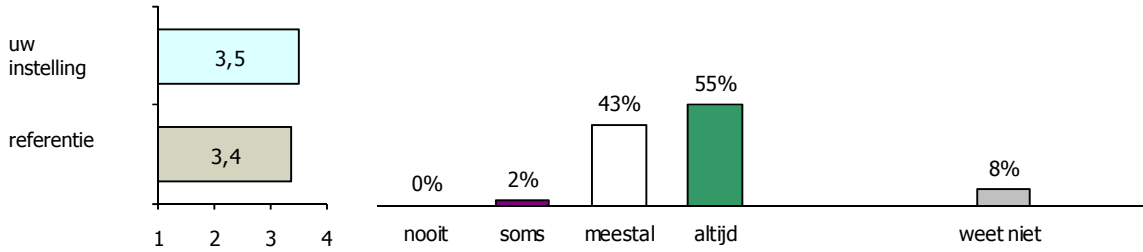
#### 47. Zijn de zorgverleners (verzorgenden, verpleegkundigen, arts, fysiotherapeut, enz.) goed op de hoogte van de ziekte(n) of gezondheidsproblemen van de bewoner?

(97,9% gegeven antwoorden: n=47)



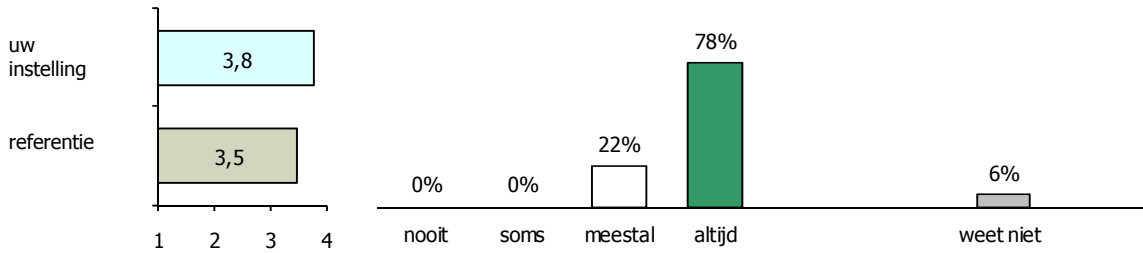
**48. Houden de verzorgenden en verpleegkundigen voldoende rekening met wat de bewoner zelf wel en niet kan?**

(100,0% gegeven antwoorden: n=48)



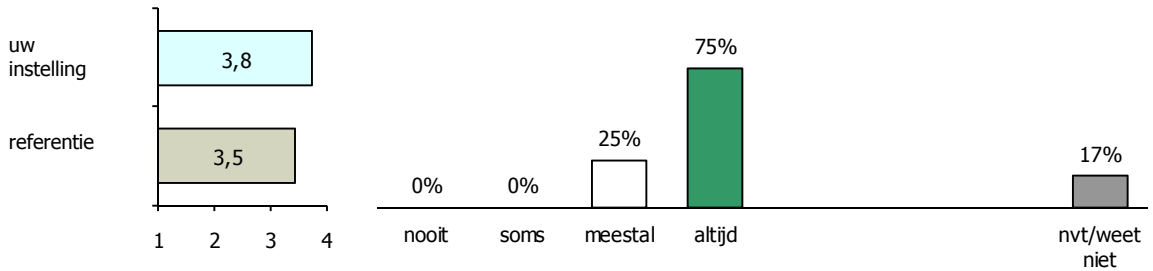
**49. Worden de gezondheidsklachten van de bewoner serieus genomen door de zorgverleners (verzorgenden, verpleegkundigen, arts, fysiotherapeut, enz.)?**

(100,0% gegeven antwoorden: n=48)



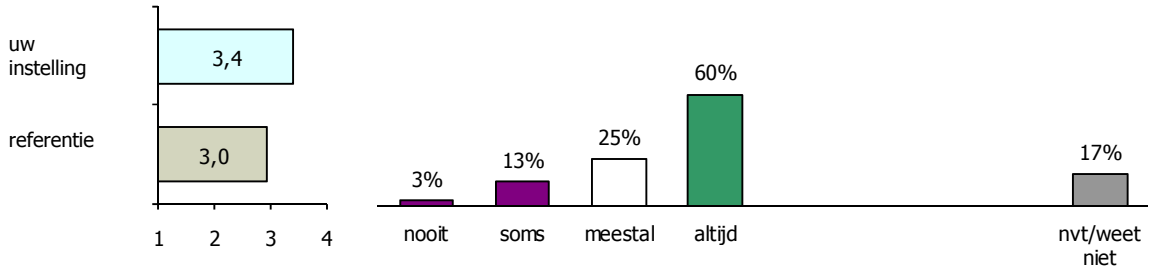
**50. Krijgt de bewoner snel hulp bij pijn of ziekte?**

(100,0% gegeven antwoorden: n=48)



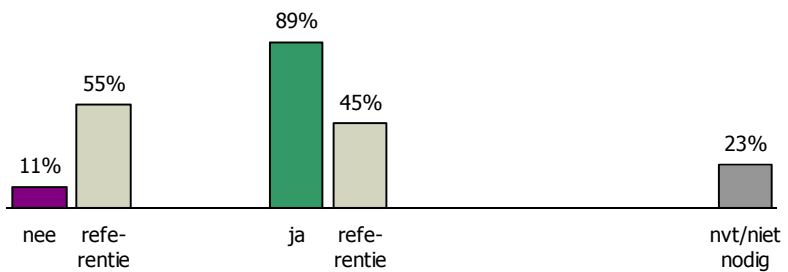
**51. Krijgt u goede informatie over medicijnen (de naam, werking, eventuele bijwerkingen) als de bewoner een middel krijgt dat hij/zij nog niet eerder heeft gebruikt?**

(100,0% gegeven antwoorden: n=48)



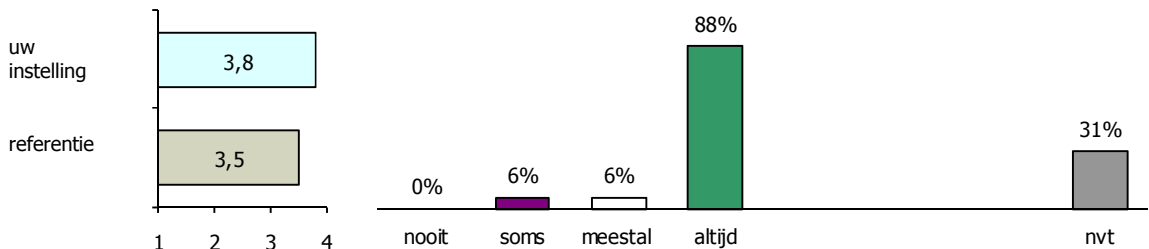
**52. Is met u besproken wat de rechten van de bewoner zijn met betrekking tot het toepassen van vrijheidsbeperkende maatregelen? (zoals een onrustband, bedhekje, tafelblad of verdiepte stoel)**

(100,0% gegeven antwoorden: n=48)



**53. Wordt voor het toepassen van vrijheidsbeperkende maatregelen (zoals een onrustband, bedhekje, tafelblad of verdiepte stoel) uw toestemming gevraagd?**

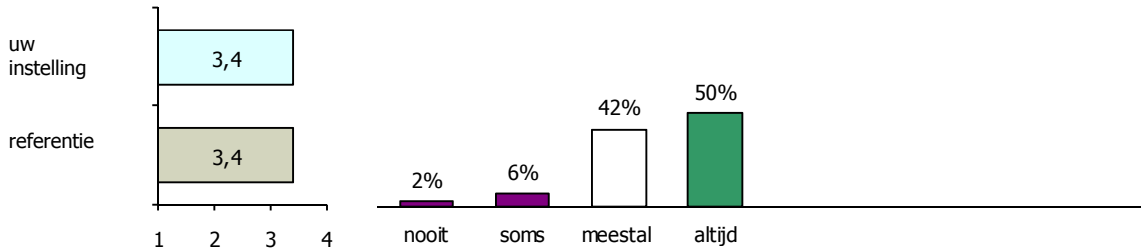
(100,0% gegeven antwoorden: n=48)



## Woon- en leefomstandigheden

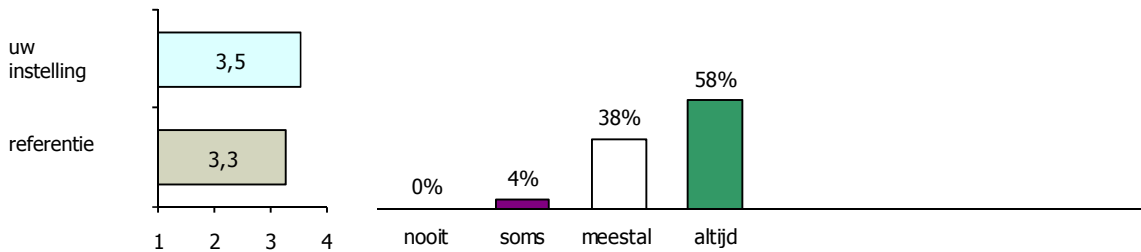
### 54. Is de temperatuur in de woonruimte aangenaam?

(100,0% gegeven antwoorden: n=48)



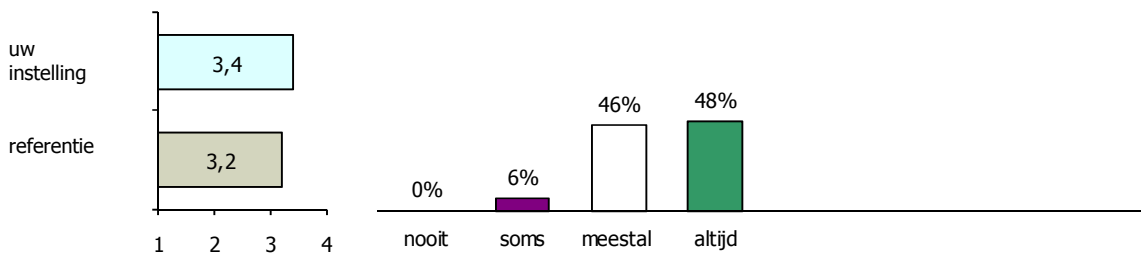
### 55. Wordt de woonruimte (woon-/slaapkamer, toilet en douche/badkamer) goed schoongehouden?

(100,0% gegeven antwoorden: n=48)



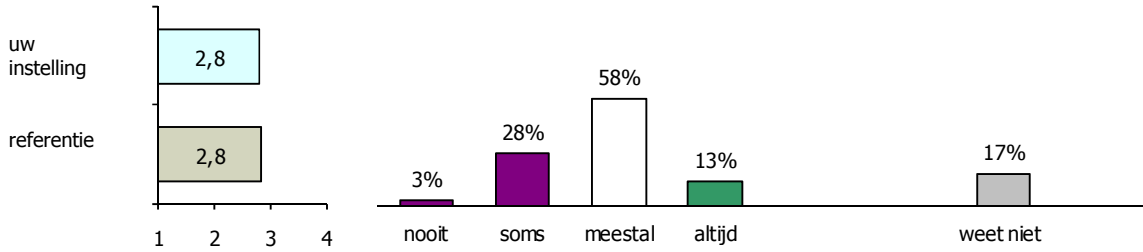
### 56. Zijn de algemene ruimten, zoals huiskamer, gang en hal, aangenaam om in te verblijven? (comfortabel, schoon, prettige geur)

(100,0% gegeven antwoorden: n=48)



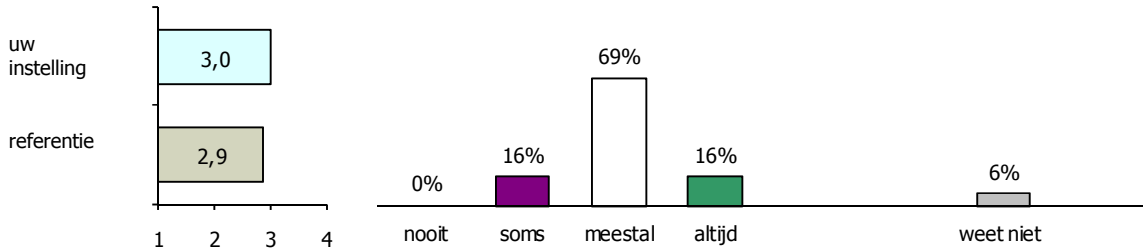
**57. Is er voldoende toezicht (personeel dat alert is op eventuele onveilige situaties) in de huiskamer, gangen, liften, enz.?**

(100,0% gegeven antwoorden: n=48)



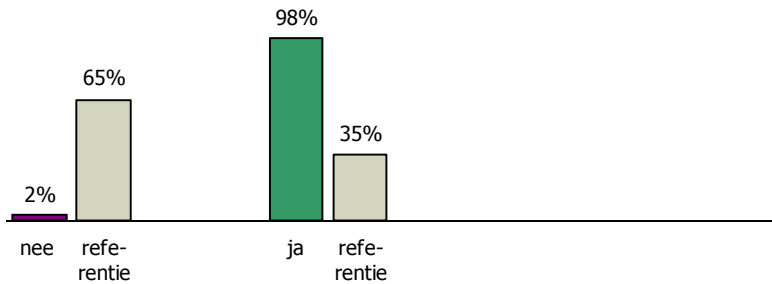
**58. Gaan de bewoners prettig met elkaar om?**

(100,0% gegeven antwoorden: n=48)



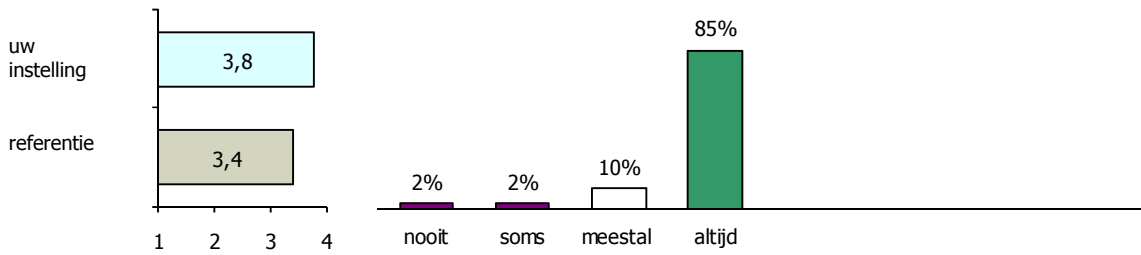
**59. Heeft de bewoner voldoende woonruimte?**

(100,0% gegeven antwoorden: n=48)



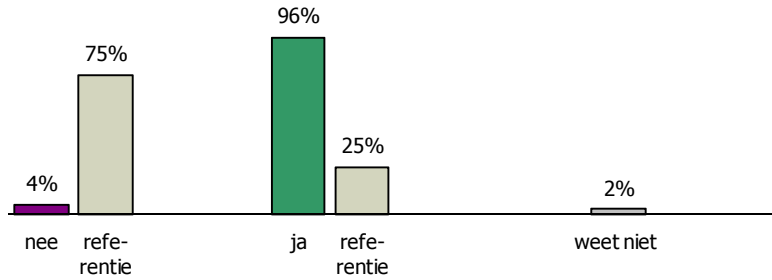
### 60. Kan de bewoner zich met bezoek op een rustige plek terugtrekken?

(100,0% gegeven antwoorden: n=48)



### 61. Geeft de zorginstelling de bewoner de mogelijkheid om zelf te bepalen hoe de eigen kamer of woonruimte is ingericht? (met eigen spullen, enz.)

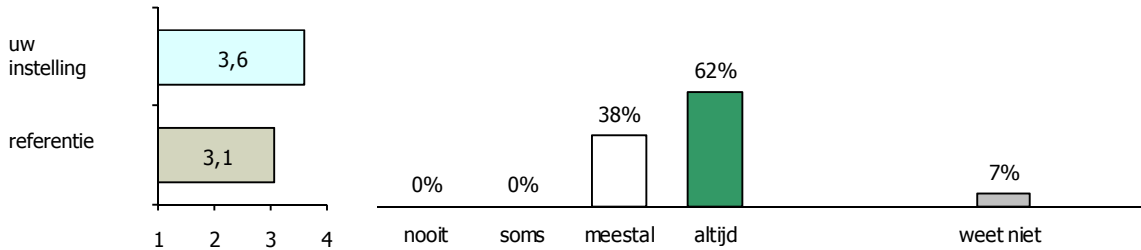
(97,9% gegeven antwoorden: n=47)



## Activiteiten en dagbesteding

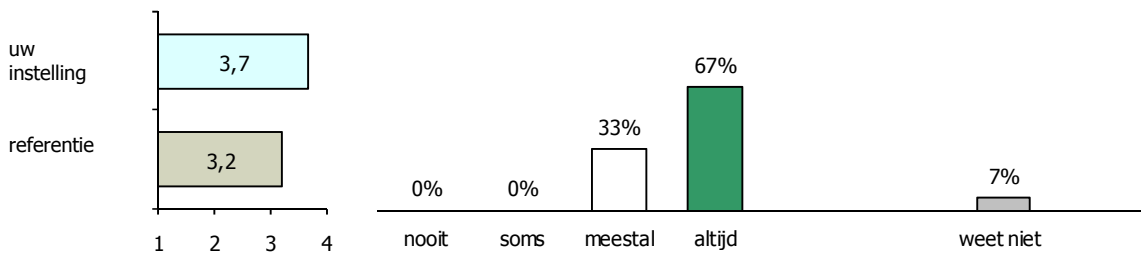
### 62. Heeft de bewoner voldoende mogelijkheden voor activiteiten en dagelijkse bezigheden?

(93,8% gegeven antwoorden: n=45)



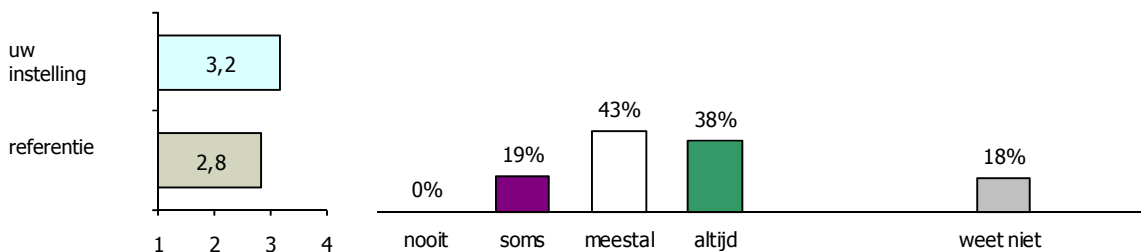
### 63. Worden er genoeg activiteiten door het huis georganiseerd?

(93,8% gegeven antwoorden: n=45)



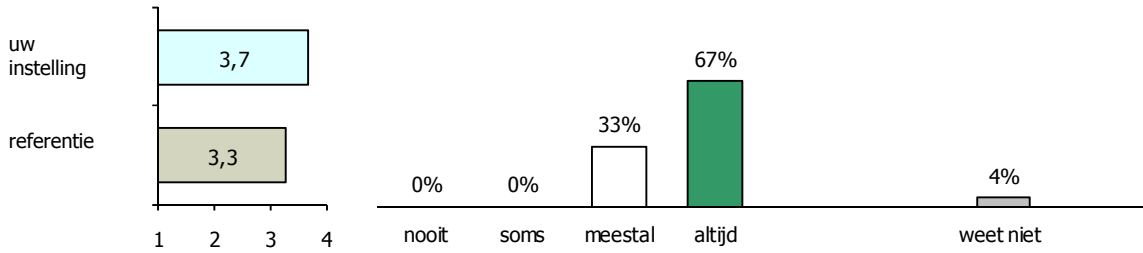
### 64. Sluiten de georganiseerde activiteiten aan op wat de bewoner leuk vindt?

(93,8% gegeven antwoorden: n=45)



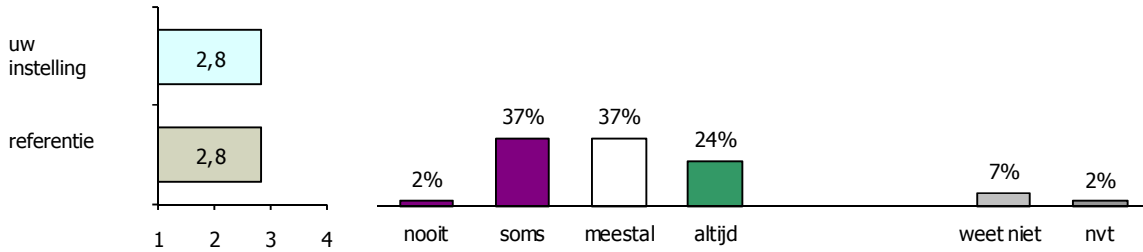
**65. Biedt het huis voldoende gezelligheid en mogelijkheden voor contact met anderen?**

(93,8% gegeven antwoorden: n=45)



**66. Is er hulp voor de bewoner om naar buiten te gaan of uitstapjes te maken? (hulp van zorgverleners, vrijwilligers en naasten)**

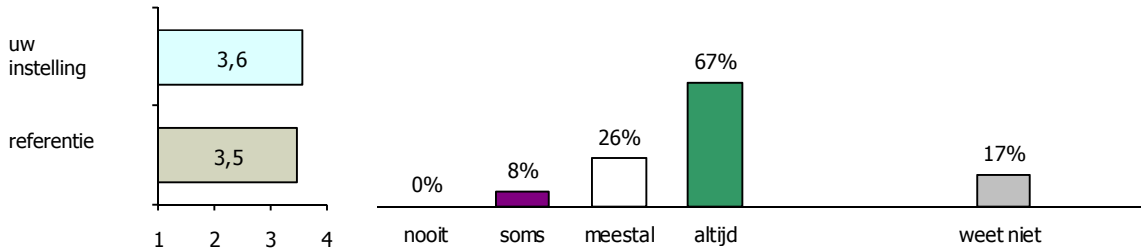
(93,8% gegeven antwoorden: n=45)



## Maaltijden

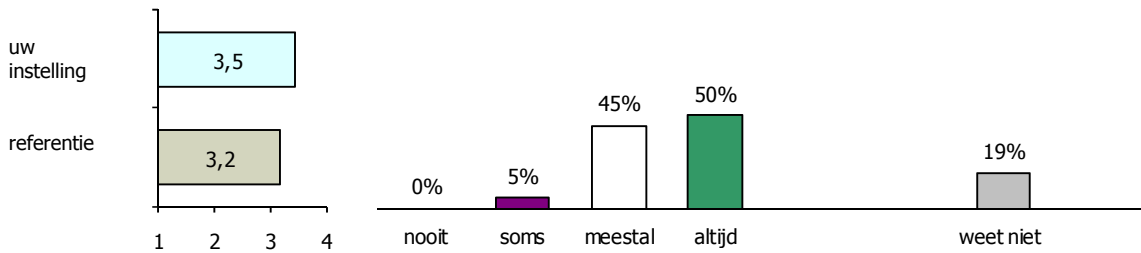
### 67. Zien de warme maaltijden er verzorgd uit?

(97,9% gegeven antwoorden: n=47)



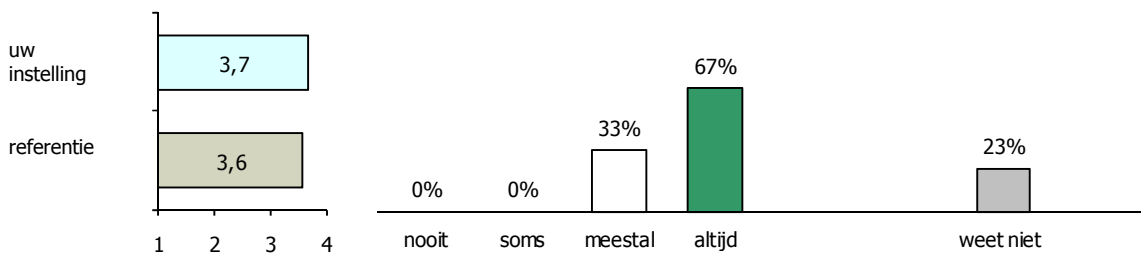
### 68. Is er voldoende hulp bij het eten?

(97,9% gegeven antwoorden: n=47)



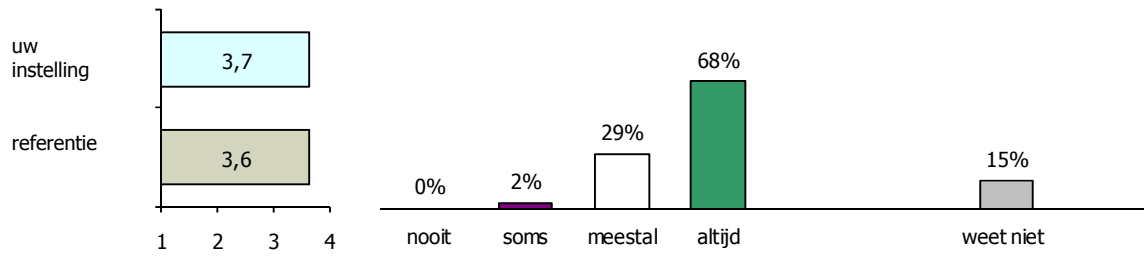
### 69. Is er voldoende tijd om te eten?

(97,9% gegeven antwoorden: n=47)



### 70. Zijn de maaltijden voldoende gespreid over de dag? (met tussenpozen van 3 uur)

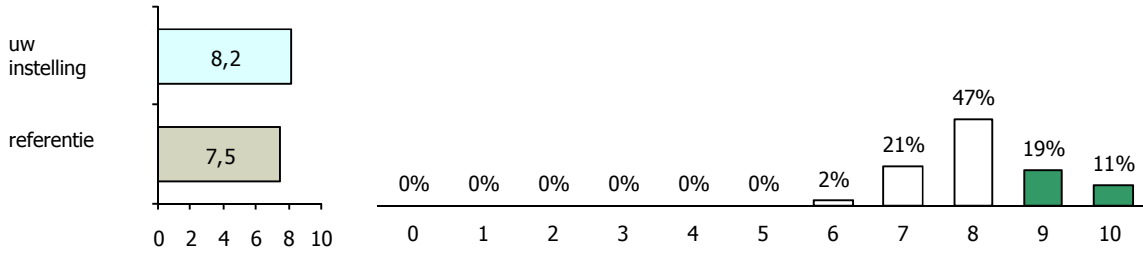
(100,0% gegeven antwoorden: n=48)



## Tot slot

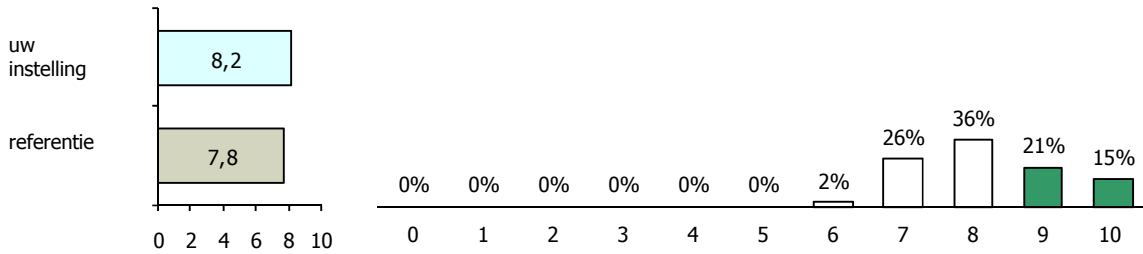
### 71. Geef uw totaaloordeel over het verpleeghuis of verzorgingshuis, waarbij 0 de slechtst mogelijke en 10 de best mogelijke zorginstelling is.

(97,9% gegeven antwoorden: n=47)



### 72. Geef uw totaaloordeel over de verzorgenden en verpleegkundigen, waarbij 0 de slechtst mogelijke en 10 de best mogelijke zorgverleners zijn.

(97,9% gegeven antwoorden: n=47)



## Achtergrondvragen

### 3. Wat is de reden dat de bewoner in deze zorginstelling verblijft?

(100,0% gegeven antwoorden: n=48)

omdat hij/zij niet meer zelfstandig kan wonen	35%
vanwege ernstige geheugenproblemen of dementie	92%
vanwege gedragsproblemen	2%
vanwege lichamelijke beperkingen of handicap(s)	6%
vanwege chronische ziekte(n)	0%
na een ziekenhuisopname of operatie	4%
na een ongeval	0%
voor herstel of revalidatie	0%
vanwege zintuiglijke handicap(s)(bijv. slechthorendheid, slechtziendheid)	0%
vanwege verstandelijke beperkingen of handicap(s)	2%
vanwege psychosociale problemen (bijv. vereenzaming, depressie, angst)	2%
vanwege een terminale fase van een ziekte of aandoening	2%
anders	2%

### 4. Hoe lang verblijft de bewoner nu in deze zorginstelling?

(100,0% gegeven antwoorden: n=48)

minder dan een half jaar	4%
6 maanden tot minder dan een jaar	21%
1 tot 2 jaar	29%
2 tot 5 jaar	35%
meer dan 5 jaar	10%

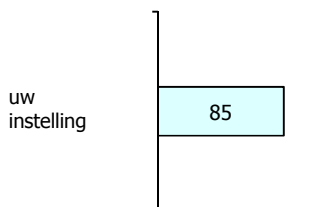
### 5. Is de bewoner een vrouw of een man?

(100,0% gegeven antwoorden: n=48)

vrouw	71%
man	29%

## 6. Wat is zijn/haar leeftijd?

(100,0% gegeven antwoorden: n=48)



## 7. Wat is de hoogst voltooide opleiding van de bewoner?

(100,0% gegeven antwoorden: n=48)

geen opleiding	17%
lager onderwijs	60%
LBO/VMBO	13%
MAVO/VMBO+	4%
MBO	2%
HAVO/VWO	2%
HBO	2%
Universitair	0%
anders	0%

## 8. Wat is het geboorteland van de bewoner?

(100,0% gegeven antwoorden: n=48)

Nederland	100%
Indonesië/voormalig Nederlands-Indië	0%
Suriname	0%
Marokko	0%
Turkije	0%
Duitsland	0%
Nederlandse Antillen	0%
Aruba	0%
Anders	0%

### 9. Wat is het geboorteland van zijn/haar vader?

(100,0% gegeven antwoorden: n=48)

Nederland	100%
Indonesië/voormalig Nederlands-Indië	0%
Suriname	0%
Marokko	0%
Turkije	0%
Duitsland	0%
Nederlandse Antillen	0%
Aruba	0%
Anders	0%

### 10. Wat is het geboorteland van zijn/haar moeder?

(100,0% gegeven antwoorden: n=48)

Nederland	96%
Indonesië/voormalig Nederlands-Indië	0%
Suriname	0%
Marokko	0%
Turkije	0%
Duitsland	4%
Nederlandse Antillen	0%
Aruba	0%
Anders	0%