

**Ervaringen van cliënten met de zorg van  
Woonzorgconcern 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 Woonzorgconcern IJsselheem te Kampen. Het onderzoek brengt de mening van de cliënten die thuiszorg ontvangen van Woonzorgconcern 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 Woonzorgconcern IJsselheem. De uitkomsten van het onderzoek zijn niet alleen bruikbaar voor externe verantwoording, maar bieden Woonzorgconcern IJsselheem ook handvatten voor kwaliteitsverbetering.

Cliënt & Kwaliteit bedankt de cliënten voor hun medewerking aan het onderzoek. Tevens danken wij mevrouw Van Dijk voor de prettige samenwerking.

Cliënt & Kwaliteit  
september 2008



## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	7
<b>2</b>	<b>Het onderzoek voor Woonzorgconcern IJsselheem</b>	9
2.1	Stappen in het onderzoek	9
2.2	De meting voor Woonzorgconcern IJsselheem	11
<b>3</b>	<b>Toelichting op de grafieken</b>	13
<b>4</b>	<b>Uitkomsten van het onderzoek cliënten thuiszorg</b>	17



# 1 Inleiding

## Onderzoeksvraag

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

Stichting Woonzorgconcern IJsselheem heeft Cliënt & Kwaliteit nu gevraagd om de mening van de cliënten thuiszorg 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 cliënten van Woonzorgconcern IJsselheem de zorg ervaren en waarderen.

Het onderzoek is uitgevoerd in juli, augustus en september 2008.

Dit onderzoeksrapport beantwoordt de volgende onderzoeksvraag:

- Hoe ervaren de cliënten die thuiszorg ontvangen van Woonzorgconcern IJsselheem de zorg en dienstverlening?

De resultaten van het onderzoek bieden Woonzorgconcern 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 Woonzorgconcern IJsselheem aan een landelijke database. Deze organisatie koppelt de gecorrigeerde meetresultaten terug aan Woonzorgconcern 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.

Woonzorgconcern 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 in Woonzorgconcern 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 geeft de resultaten van het onderzoek in grafiekvorm weer.

## **2 Het onderzoek voor Woonzorgconcern IJsselheem**

Dit hoofdstuk beschrijft het onderzoek dat Cliënt & Kwaliteit heeft uitgevoerd onder de cliënten van Woonzorgconcern 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 Woonzorgconcern 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 Woonzorgconcern IJsselheem heeft Cliënt & Kwaliteit tevoren de gegevens verstrekt die noodzakelijk zijn voor het trekken van een steekproef uit de cliëntgroep.

#### **Informatieronde**

Woonzorgconcern IJsselheem informeert de medewerkers voorafgaand aan de meting over het onderzoek.

#### **De meting**

De mening van de cliënten thuiszorg is gepeild door het afnemen van schriftelijke vragenlijsten. Het onderzoek verloopt anoniem; Cliënt & Kwaliteit noteert de naam van de ondervraagde niet en koppelt deze ook niet aan de antwoorden.

De cliënten thuiszorg 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 Woonzorgconcern IJsselheem en zijn cliëntenraad verder kunnen werken met de resultaten. Ook komt aan de orde hoe cliënten thuiszorg en medewerkers geïnformeerd kunnen worden over de uitkomsten.

## **2.2 De meting voor Woonzorgconcern IJsselheem**

Deze paragraaf gaat uitgebreider in op de kern van het onderzoek: de meting. Aan het einde van de paragraaf vindt u een schema met de stappen in het onderzoek en de bijbehorende data.

### **Het onderzoek onder cliënten thuiszorg**

De mening van de cliënten die thuiszorg ontvangen van Woonzorgconcern IJsselheem is in kaart gebracht door middel van een schriftelijke enquête.

De enquête bevat vragen over de volgende thema's:

- Wachttijd voor start thuiszorg
- Zorgplan, afspraken en overleg
- Informatie en communicatie
- Telefonische bereikbaarheid
- Aantal zorgverleners en vervanging
- Professionaliteit van de zorgverlening
- Verzorging en gezondheid
- Privacy
- Veiligheid
- Zelfstandigheid en activiteiten
- Geestelijk welzijn en ondersteuning
- Totaaloordeel, in de vorm van rapportcijfer

In juli 2008 heeft Cliënt & Kwaliteit aan 103 cliënten die thuiszorg ontvangen een vragenlijst toegezonden. Deze cliënten zijn door Cliënt & Kwaliteit willekeurig geselecteerd; uit het totale cliëntenbestand is een steekproef getrokken.

35% van de cliënten heeft een ingevulde vragenlijst naar Cliënt & Kwaliteit teruggestuurd.

De respons in dit onderzoek is te laag om een goed beeld te geven van de mening van alle cliënten. 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 26 vragenlijsten.

## Stappen in het onderzoek

### **Startgesprek (telefonisch)**

23 juni 2008

### **Informatieronde**

juli 2008

### **Schriftelijke vragenlijst**

onder 35 cliënten thuiszorg in juli, augustus en september 2008

### 3 Toelichting op de grafieken

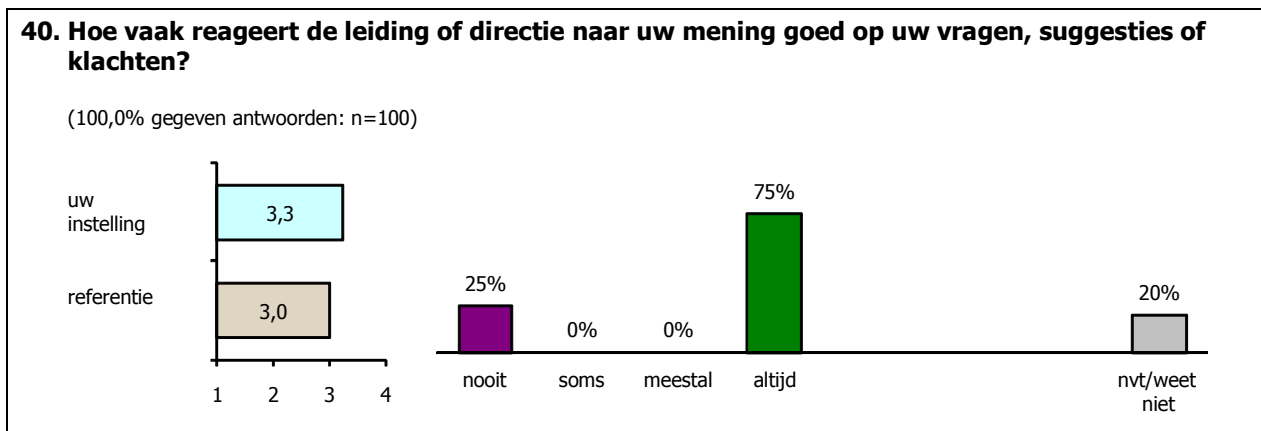
Dit hoofdstuk verduidelijkt hoe de onderzoeksresultaten in het volgende hoofdstuk zijn weergegeven en hoe u ze kunt interpreteren.

#### 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.

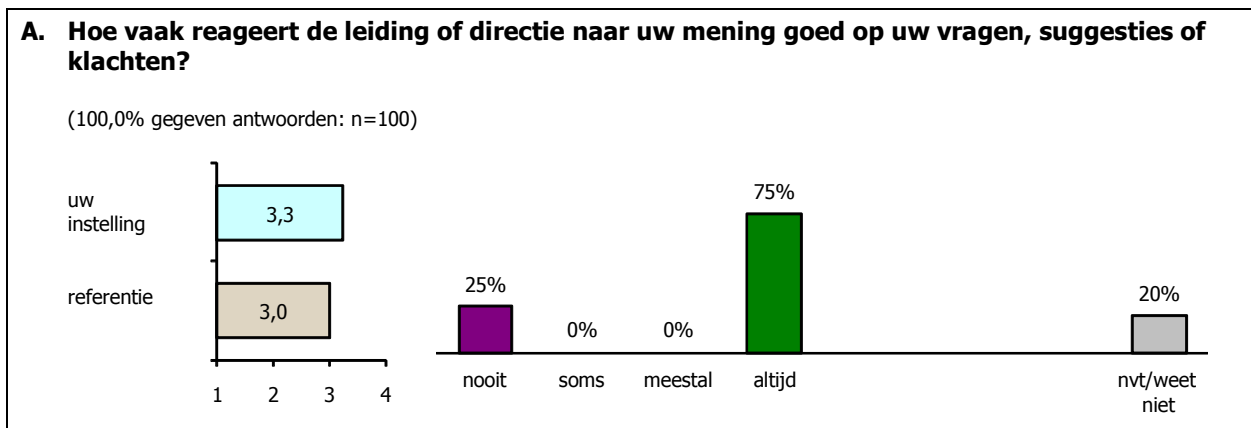
Respondenten die 'weet niet' of 'niet van toepassing' hebben geantwoord, zijn niet in het percenteren op 100% meegenomen. Ook respondenten die de vraag niet hebben beantwoord, zijn niet meegeteld.

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.

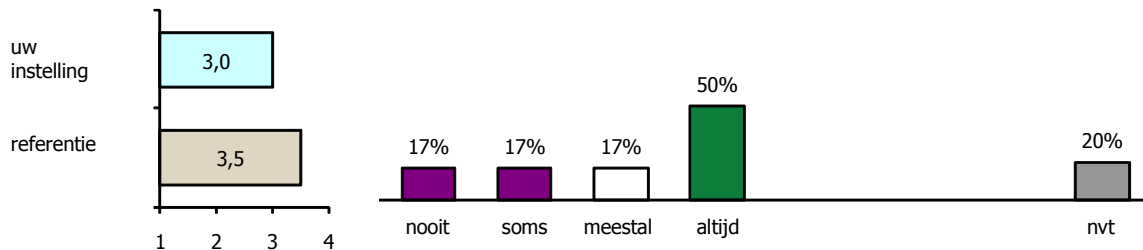
Twintig van de 100 respondenten hebben NVT geantwoord, dat is 20%.

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 8000 cliënten thuiszorg.

## 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. Woonzorgconcern 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 cliënten thuiszorg

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

### De zorg thuis

#### 2. Hoe lang krijgt of kreeg u al thuiszorg?

(100,0% gegeven antwoorden: n=35)

minder dan een half jaar	9%
6 maanden tot minder dan een jaar	9%
1 tot 2 jaar	26%
2 tot 5 jaar	37%
meer dan 5 jaar	20%

#### 3. Ontvangt u huishoudelijke verzorging (hulp bij schoonmaken, de was, boodschappen enz.)? En zo ja, hoeveel uren per week?

(94,3% gegeven antwoorden: n=33)

minder dan 1 uur	4%
1-1,9 uur	4%
2-3,9 uur	61%
4-6,9 uur	29%
7-9,9 uur	4%
10-19,9 uur	0%
20 uur of meer	0%
weet niet	3%
geen huishoudelijke verzorging	12%

**4. Ontvangt u persoonlijke verzorging (hulp bij douchen/wassen, aankleden, enz.)? En zo ja, hoeveel uren per week?**

(97,1% gegeven antwoorden: n=34)

minder dan 1 uur	7%
1-1,9 uur	22%
2-3,9 uur	22%
4-6,9 uur	30%
7-9,9 uur	11%
10-19,9 uur	7%
20 uur of meer	0%
weet niet	9%
geen persoonlijke verzorging	12%

**5. Ontvangt u verpleegkundige zorg (wondverzorging, injecties, enz.)? En zo ja, hoeveel uren per week?**

(85,7% gegeven antwoorden: n=30)

minder dan 1 uur	31%
1-1,9 uur	38%
2-3,9 uur	8%
4-6,9 uur	8%
7-9,9 uur	15%
10-19,9 uur	0%
20 uur of meer	0%
weet niet	7%
geen verpleegkundige zorg	50%

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

(94,3% gegeven antwoorden: n=33)

minder dan 1 uur	10%
1-1,9 uur	10%
2-3,9 uur	30%
4-6,9 uur	10%
7-9,9 uur	0%
10-19,9 uur	30%
20 uur of meer	10%
weet niet	3%
geen begeleiding	67%

## Wachttijd voor start thuiszorg

### 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?

(97,1% gegeven antwoorden: n=34)

		referentie
minder dan 1 week	29%	35%
1-2 weken	14%	33%
3-4 weken	0%	17%
1-2 maanden	4%	8%
3-4 maanden	4%	4%
5-6 maanden	0%	1%
langer dan een half jaar	0%	2%
weet niet	18%	
geen tijdsverschil*	50%	

\* geen tijdsverschil (ik kreeg direct zorg)

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

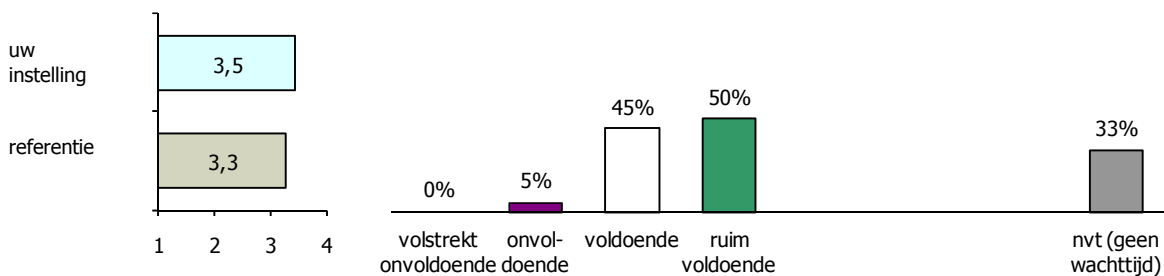
(82,9% gegeven antwoorden: n=29)

		referentie
veel te lang	10%	6%
iets te lang	0%	10%
acceptabel	40%	43%
kort	50%	42%
geen wachttijd*	66%	

\* geen wachttijd (ik kreeg direct zorg)

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

(85,7% gegeven antwoorden: n=30)



## Zorgplan, afspraken en overleg

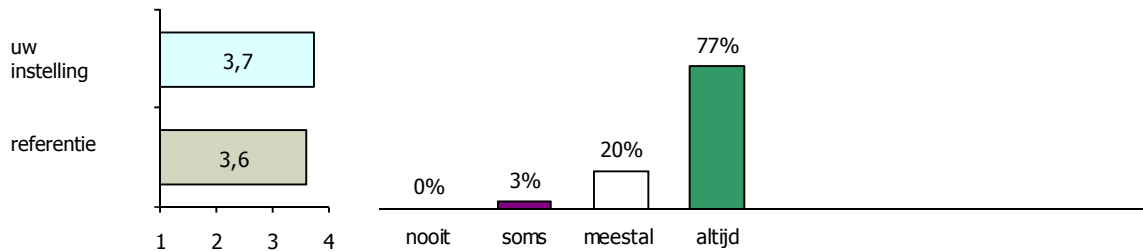
### 11. Zijn er schriftelijke afspraken met u gemaakt over de zorg die u van de zorginstelling krijgt? (welke zorg, per wanneer, van wie, hoe vaak, op welke dagen/tijden, enz.)

(91,4% gegeven antwoorden: n=32)

		referentie
nee, geen afspraken	9%	6%
nee, alleen mondelinge afspraken	16%	24%
ja	75%	70%

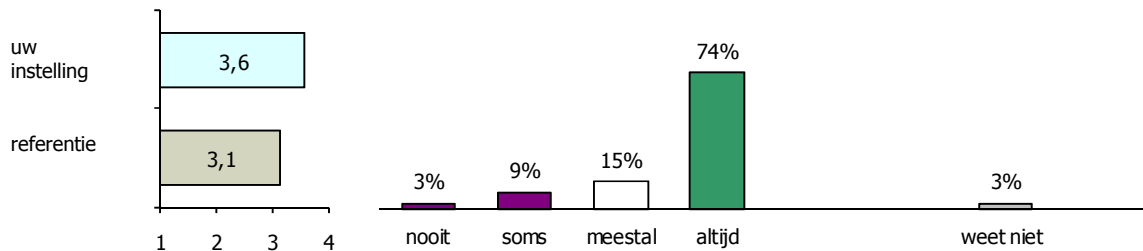
### 12. Komt de zorginstelling de afspraken over de zorg goed na?

(85,7% gegeven antwoorden: n=30)



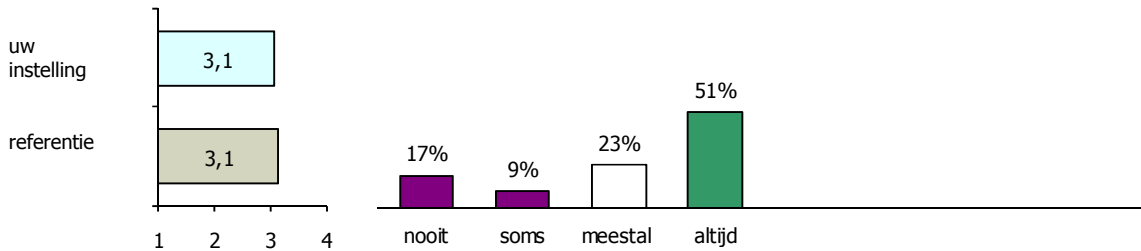
### 13. Wordt uw zorgmap/-dossier of logboek goed gebruikt voor uitwisseling van informatie? (bijv. door uw huisarts of uw naasten)

(100,0% gegeven antwoorden: n=35)



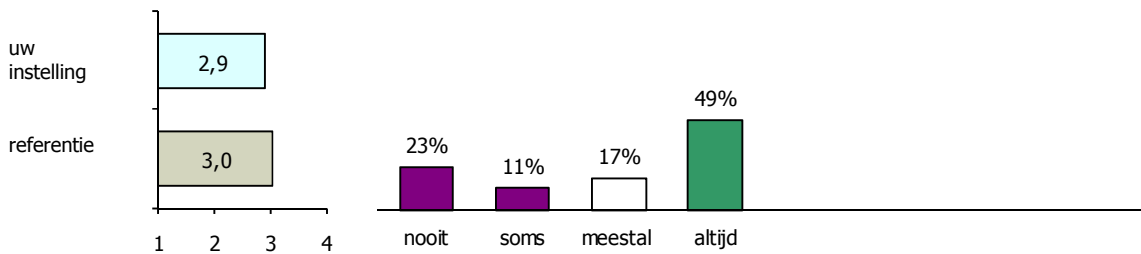
**14. Hoe vaak beslist u mee over de inhoud van de thuiszorg die u krijgt? (over de soort taken en werkzaamheden)**

(100,0% gegeven antwoorden: n=35)



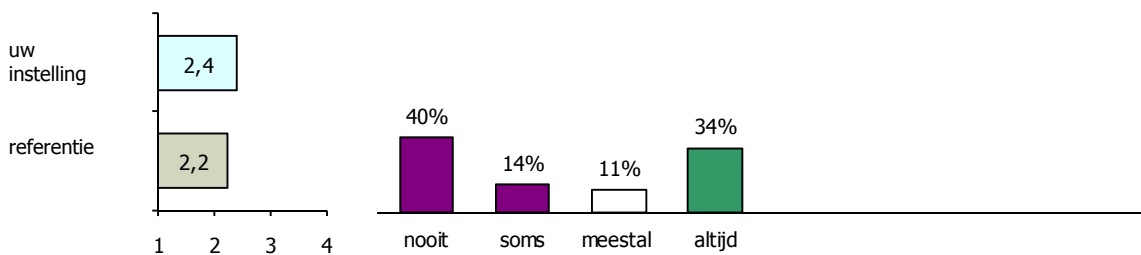
**15. Hoe vaak beslist u mee over de tijdstippen en dagen waarop u thuiszorg krijgt?**

(100,0% gegeven antwoorden: n=35)



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

(100,0% gegeven antwoorden: n=35)



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

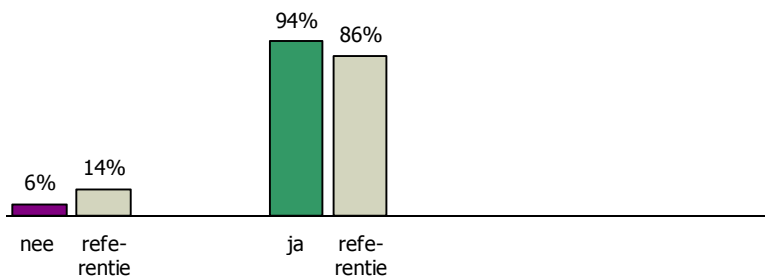
(97,1% gegeven antwoorden: n=34)

		referentie
nee, ik heb geen evaluatiegesprek gehad in het afgelopen jaar	33%	51%
ja, 1 evaluatiegesprek in het afgelopen jaar	42%	31%
ja, minstens 2 evaluatiegesprekken in het afgelopen jaar	24%	17%
niet van toepassing (ik krijg minder dan een jaar thuiszorg)	3%	

## Informatie en communicatie

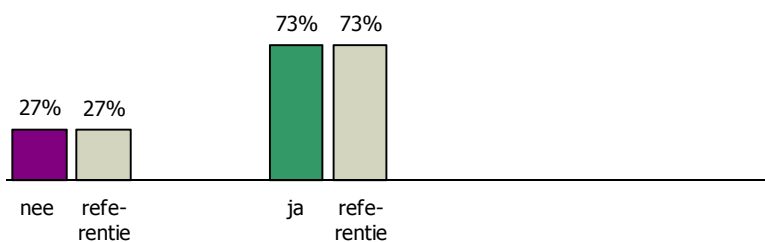
### 18. Heeft u van de zorginstelling voldoende informatie gekregen over wat de zorginstelling voor u kan doen? (de mogelijkheden voor zorg thuis, het dienstenpakket, enz.)

(94,3% gegeven antwoorden: n=33)



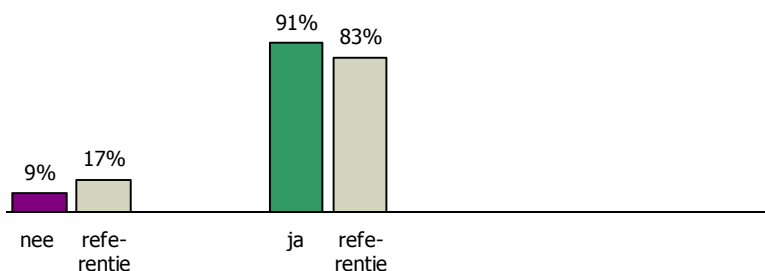
### 19. Heeft u van de zorginstelling voldoende informatie gekregen over uw rechten? (bijv. uw recht om mee te beslissen over de zorg en uw recht om te klagen)

(94,3% gegeven antwoorden: n=33)



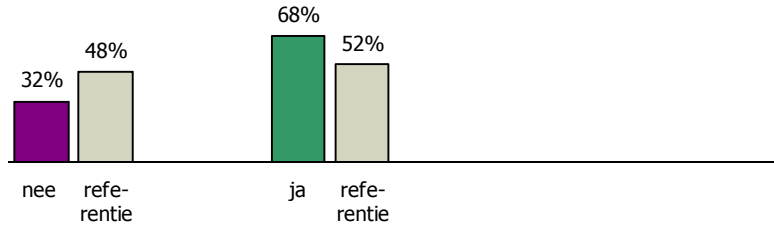
### 20. Heeft u van de zorginstelling voldoende informatie gekregen over wat er van u wordt verwacht? (het materiaal dat u in huis moet hebben, uw eigen bijdrage, enz.)

(91,4% gegeven antwoorden: n=32)



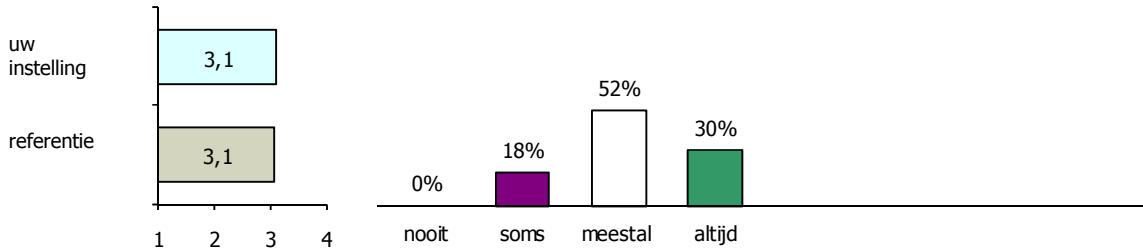
**21. Heeft u van de zorginstelling voldoende informatie gekregen over de cliëntenraad? (functie, werkzaamheden, bereikbaarheid, enz.)**

(97,1% gegeven antwoorden: n=34)



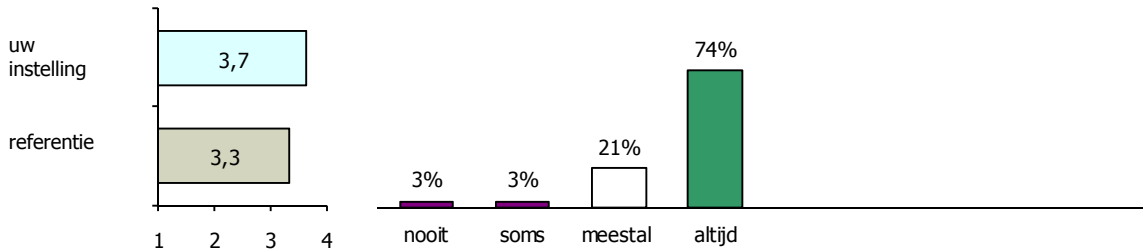
**22. Zijn de brieven en brochures of folders van de zorginstelling voor u goed te begrijpen?**

(94,3% gegeven antwoorden: n=33)



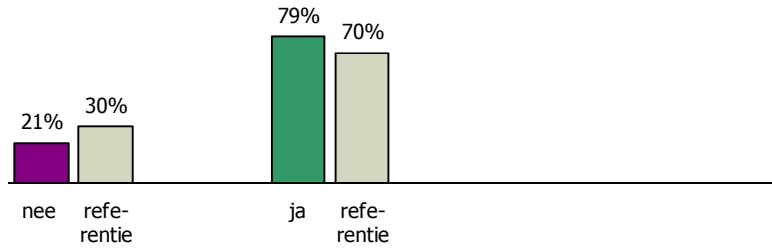
**23. Weet u bij wie u met uw vragen, problemen en eventuele klachten terecht kunt bij de zorginstelling?**

(97,1% gegeven antwoorden: n=34)



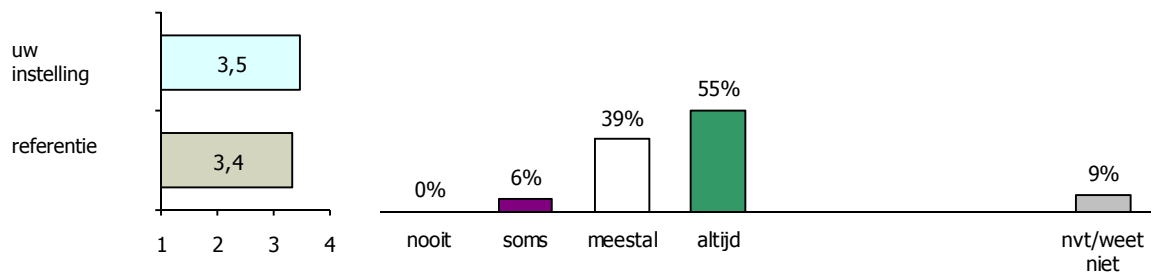
## 24. Heeft u een vaste contactpersoon als aanspreekpunt bij de zorginstelling?

(94,3% gegeven antwoorden: n=33)



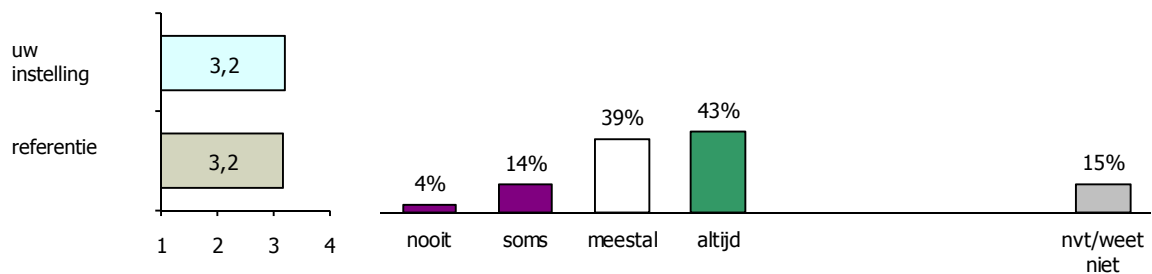
## 25. Staat de zorginstelling voldoende open voor uw wensen?

(97,1% gegeven antwoorden: n=34)



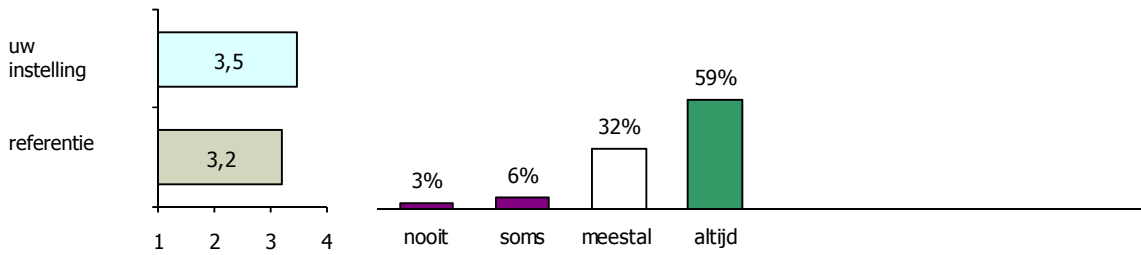
## 26. Hoe vaak reageert de zorginstelling (de leidinggevende of directie) naar uw mening goed op uw vragen, suggesties of klachten?

(94,3% gegeven antwoorden: n=33)



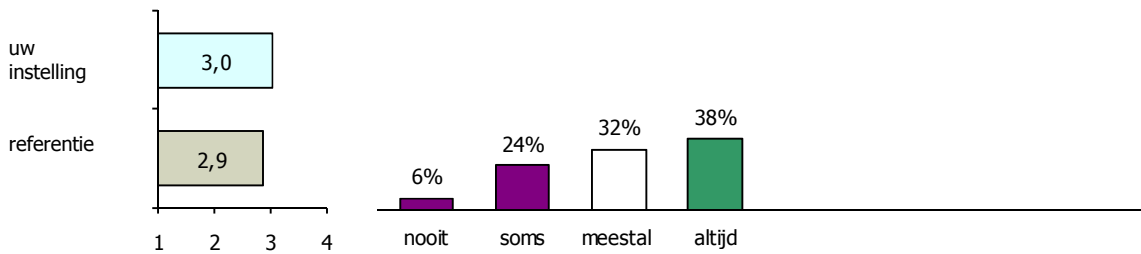
### 27. Hoe vaak overleggen uw zorgverleners met u over wat er moet gebeuren?

(97,1% gegeven antwoorden: n=34)



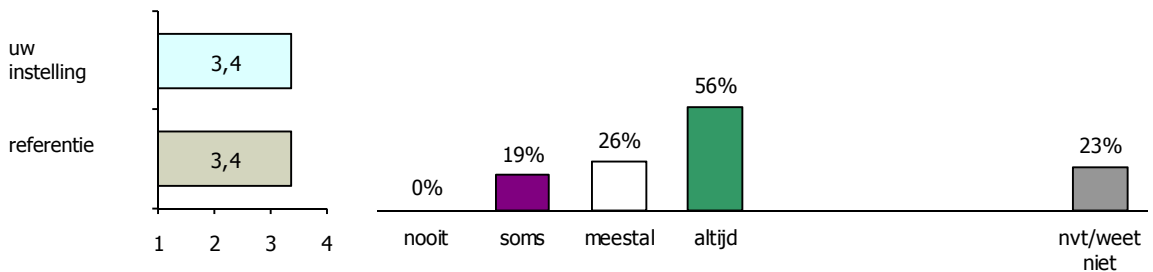
### 28. Hoe vaak vragen uw zorgverleners of de zorg naar wens verloopt?

(97,1% gegeven antwoorden: n=34)



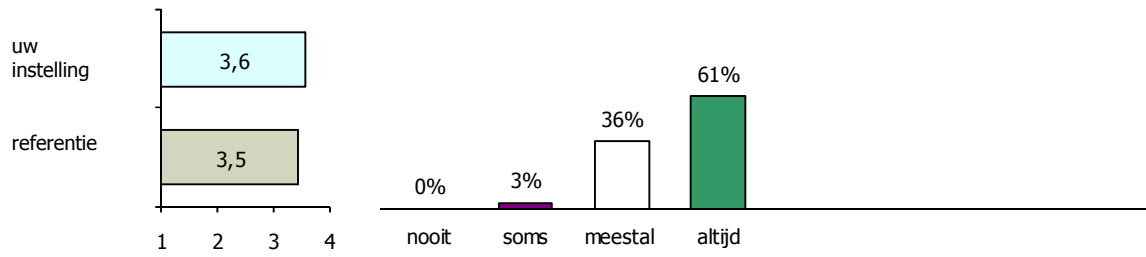
### 29. Hoe vaak zijn uw zorgverleners bereid met u te praten over zaken die naar uw mening niet goed zijn gegaan?

(100,0% gegeven antwoorden: n=35)



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

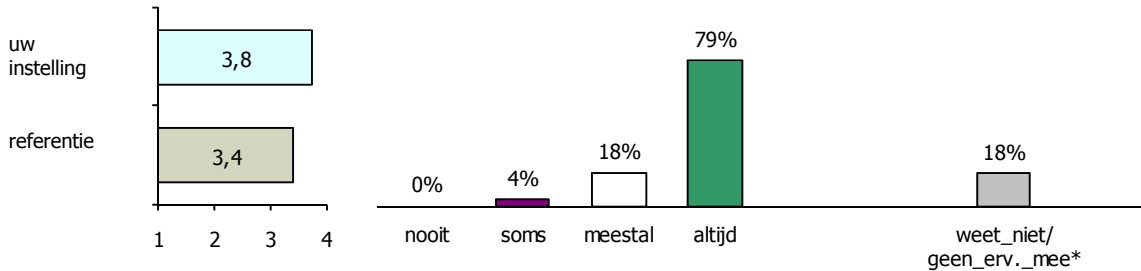
(94,3% gegeven antwoorden: n=33)



## Telefonische bereikbaarheid

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

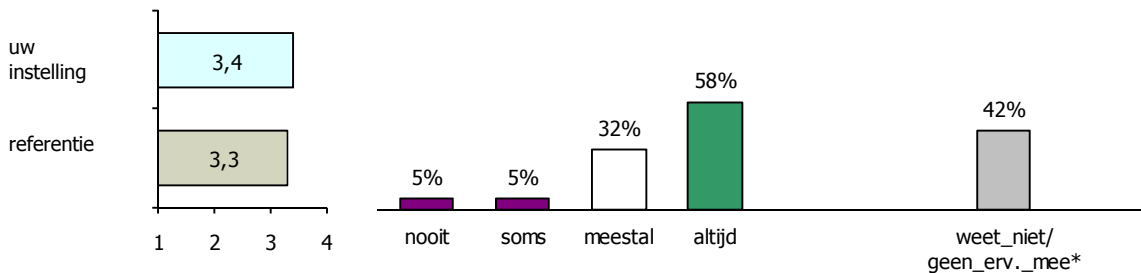
(97,1% gegeven antwoorden: n=34)



\* weet niet/ geen ervaring mee

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

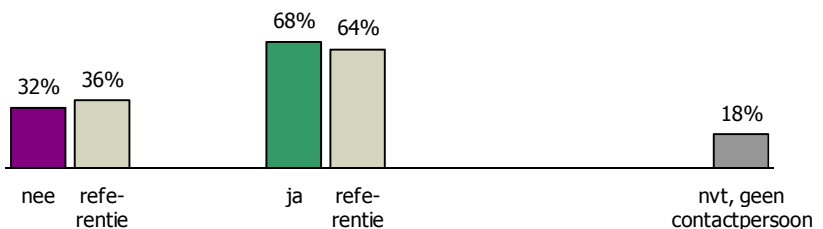
(94,3% gegeven antwoorden: n=33)



\* weet niet/ geen ervaring mee

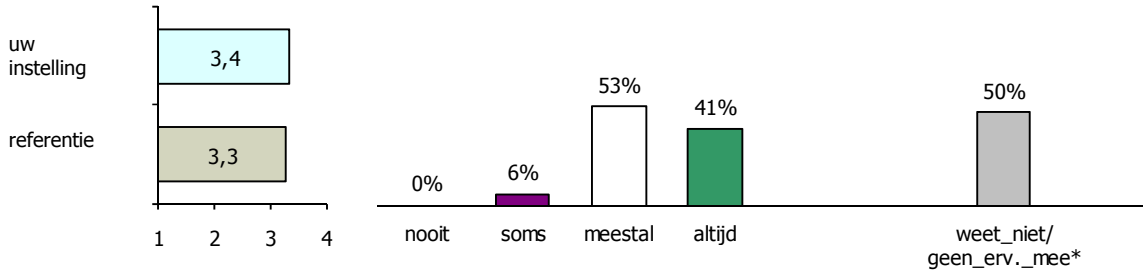
### 33. Weet u hoe en wanneer uw contactpersoon bij de zorginstelling, of diens vervanger, telefonisch bereikbaar is?

(97,1% gegeven antwoorden: n=34)



**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?**

(97,1% gegeven antwoorden: n=34)



\* weet niet/ geen ervaring mee

## Aantal zorgverleners en vervanging

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

(97,1% gegeven antwoorden: n=34)

		referentie
1 persoon	12%	27%
2 personen	6%	13%
3-4 personen	21%	23%
5-9 personen	44%	24%
10-20 personen	15%	12%
meer dan 20 personen	3%	2%

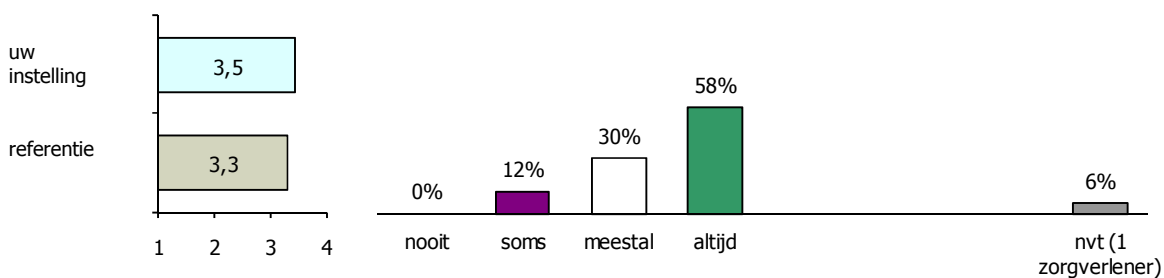
### 36. Wat vindt u van dit aantal verschillende zorgverleners dat bij u langskomt?

(97,1% gegeven antwoorden: n=34)

		referentie
te veel	6%	13%
te weinig	9%	2%
veel, maar acceptabel	29%	27%
precies goed	56%	57%

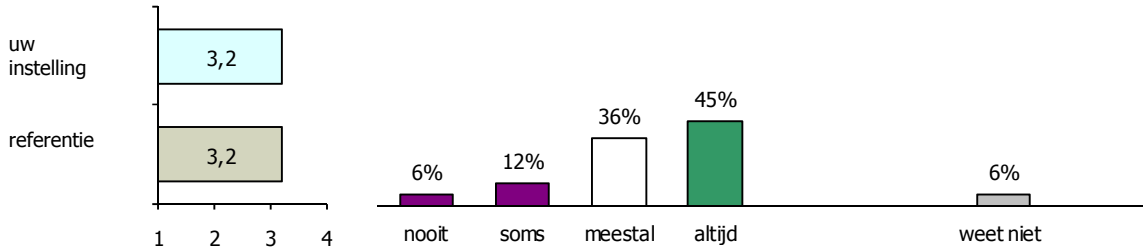
### 37. Stemmen de verschillende zorgverleners uw thuiszorg goed op elkaar af?

(100,0% gegeven antwoorden: n=35)



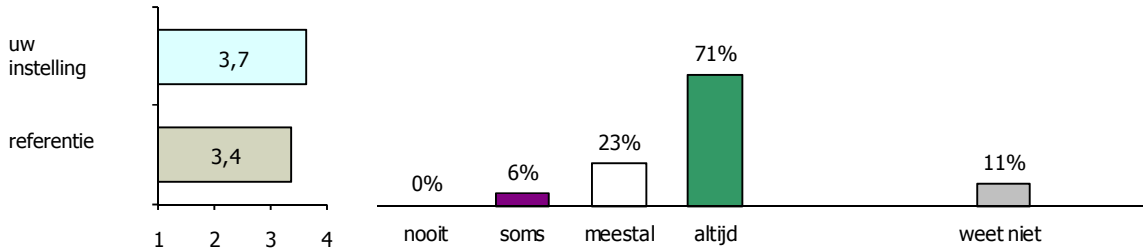
**38. Wordt u op tijd ingelicht als een zorgverlener op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte of vakantie?**

(100,0% gegeven antwoorden: n=35)



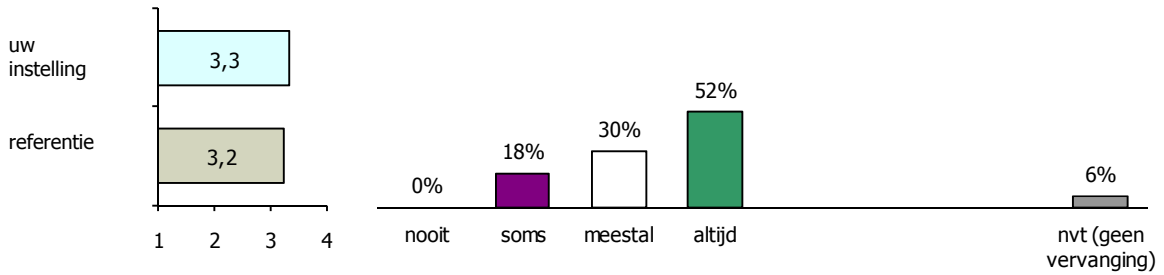
**39. Wordt vervanging goed geregeld als een zorgverlener ziek of vrij is?**

(100,0% gegeven antwoorden: n=35)



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

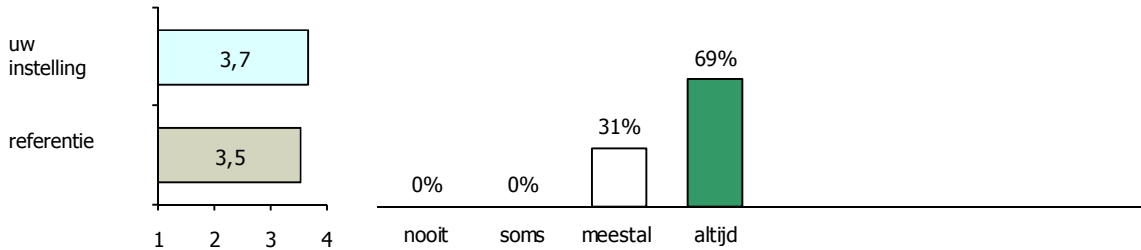
(100,0% gegeven antwoorden: n=35)



## Professionaliteit van de zorgverlening

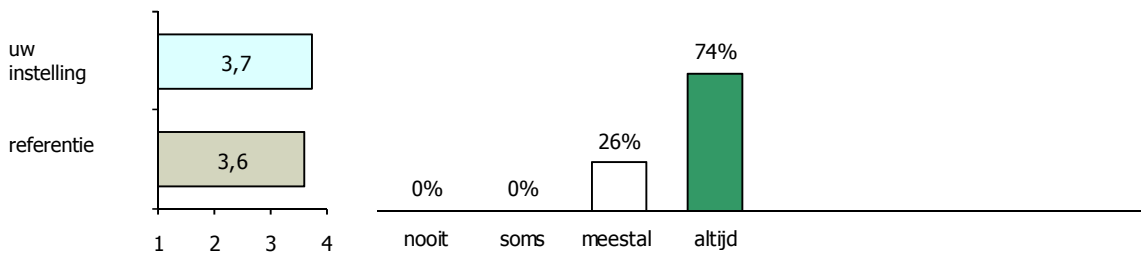
### 41. Werken de zorgverleners vakkundig?

(100,0% gegeven antwoorden: n=35)



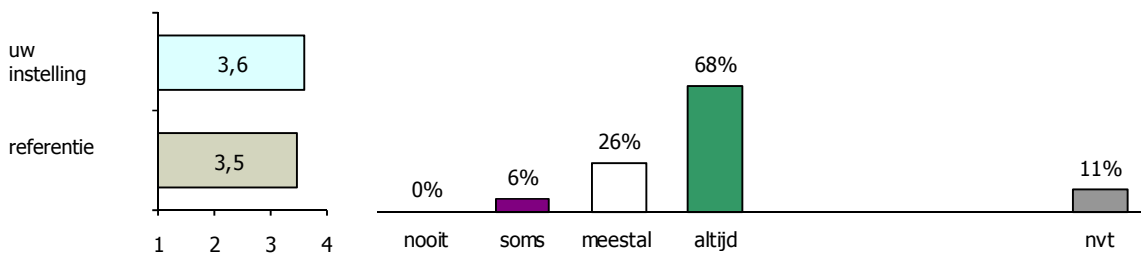
### 42. Gaan de zorgverleners zelfstandig te werk? (weten ze wat er gedaan moet worden)

(100,0% gegeven antwoorden: n=35)



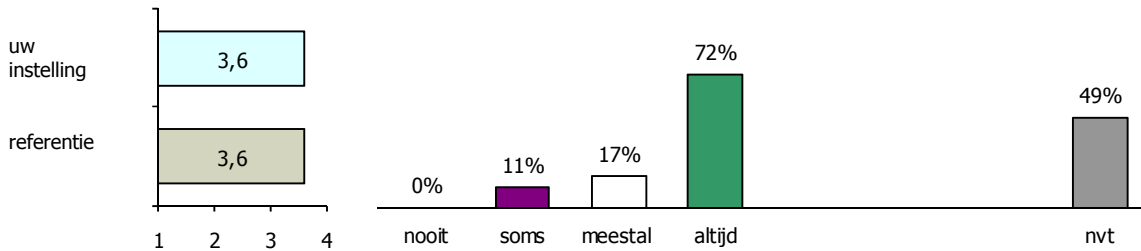
### 43. Maken de zorgverleners goed schoon?

(100,0% gegeven antwoorden: n=35)



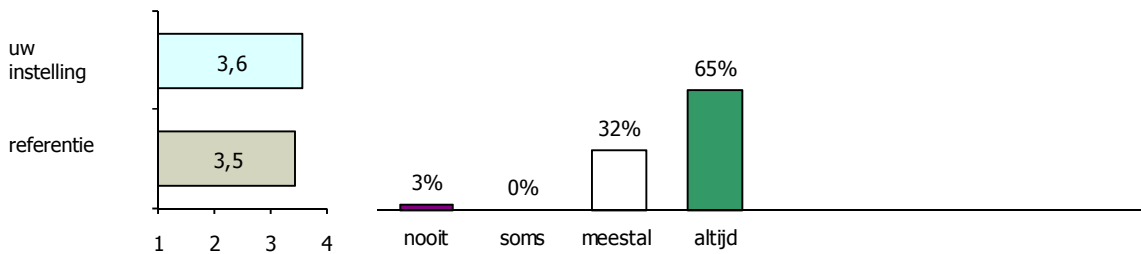
**44. Kunnen de zorgverleners verpleegkundige handelingen goed verrichten? (bijvoorbeeld injecteren, wonden/stoma verzorgen)**

(100,0% gegeven antwoorden: n=35)



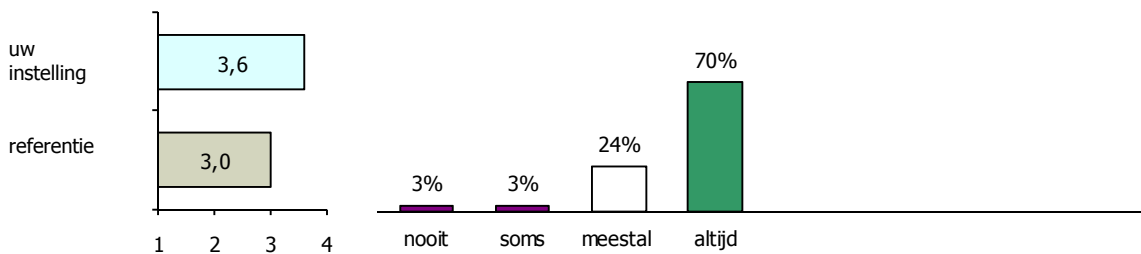
**45. Zijn de zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?**

(97,1% gegeven antwoorden: n=34)



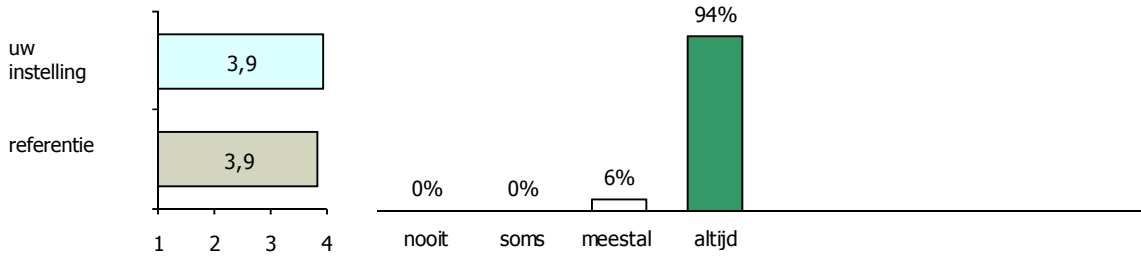
**46. Werken de zorgverleners goed samen met andere hulpverleners, zoals de huisarts, een specialist, fysiotherapeut of diëtiste?**

(94,3% gegeven antwoorden: n=33)



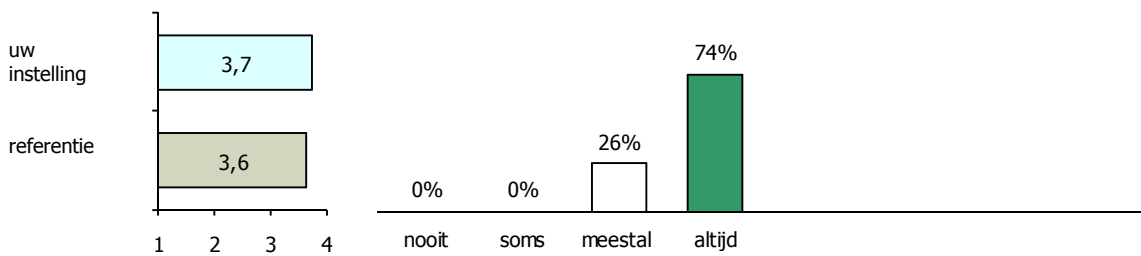
#### 47. Behandelen de zorgverleners u beleefd?

(97,1% gegeven antwoorden: n=34)



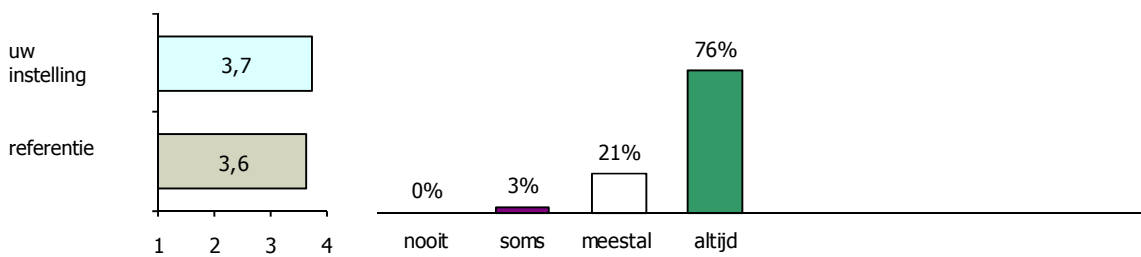
#### 48. Besteden de zorgverleners voldoende tijd aan u?

(100,0% gegeven antwoorden: n=35)



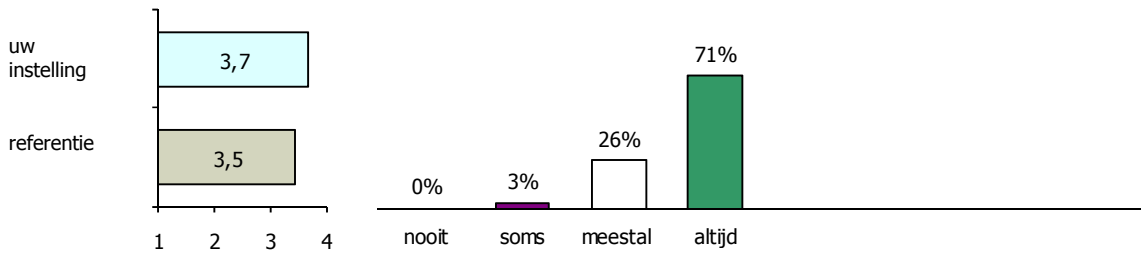
#### 49. Luisteren de zorgverleners aandachtig naar u?

(97,1% gegeven antwoorden: n=34)



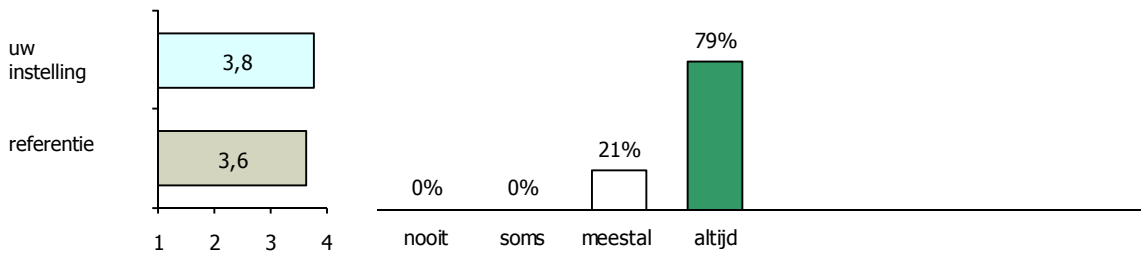
### 50. Werken de zorgverleners op uw manier? (zoals u graag wilt dat dingen worden gedaan)

(100,0% gegeven antwoorden: n=35)



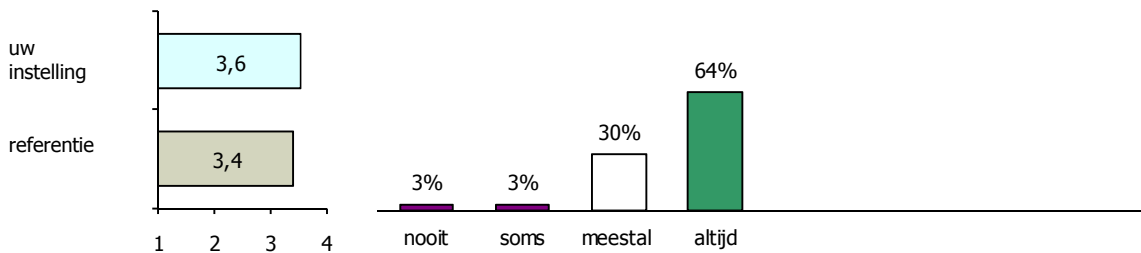
### 51. Houden de zorgverleners zich goed aan de afgesproken werkzaamheden? (komt het werk af)

(97,1% gegeven antwoorden: n=34)



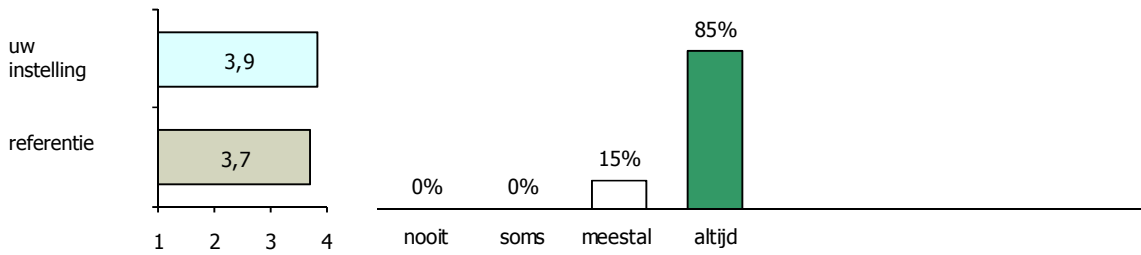
### 52. Houden de zorgverleners zich stipt aan de afgesproken tijden? (komen op tijd, gaan niet te vroeg weg)

(94,3% gegeven antwoorden: n=33)



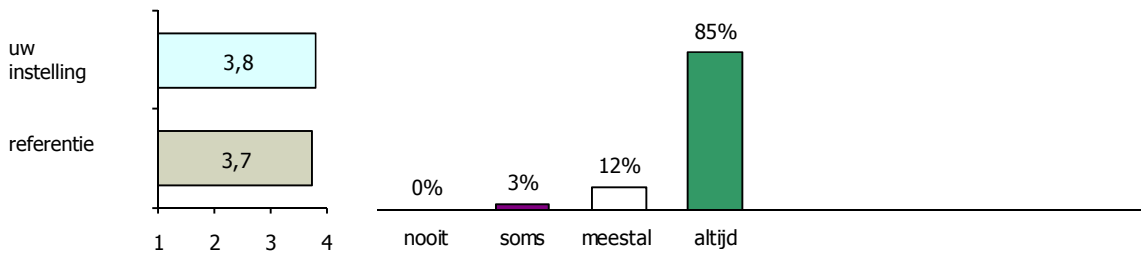
### 53. Gaan de zorgverleners vertrouwelijk met uw persoonlijke gegevens en privé-zaken om?

(94,3% gegeven antwoorden: n=33)



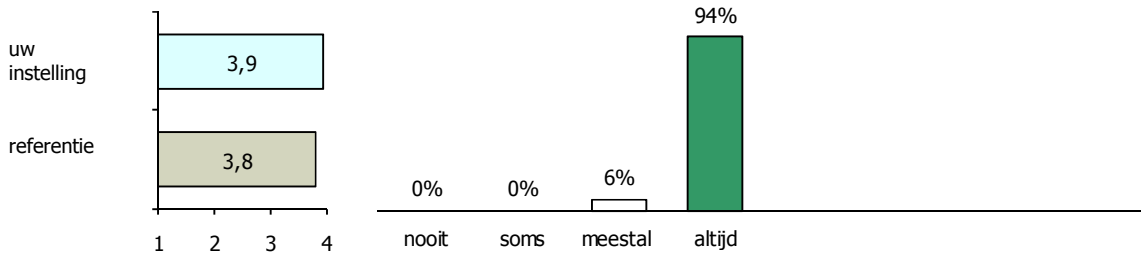
### 54. Gaan de zorgverleners zorgvuldig met uw spullen om? (meubels, servies, kleding, enz.)

(94,3% gegeven antwoorden: n=33)



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

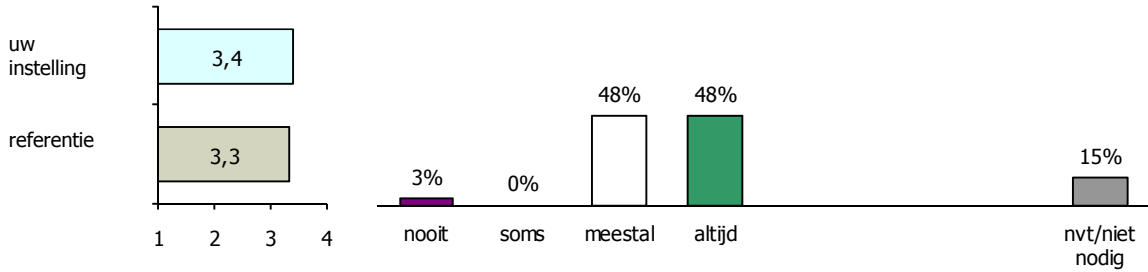
(94,3% gegeven antwoorden: n=33)



## Uw verzorging en gezondheid

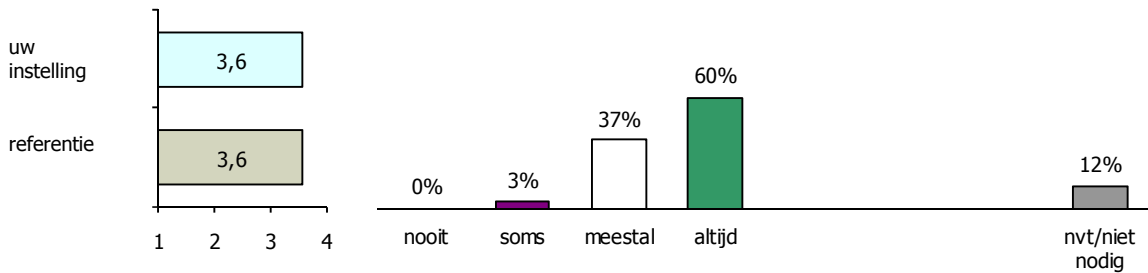
### 56. Gebeurt uw persoonlijke verzorging (zoals hulp bij douchen/wassen, aankleden, haren kammen, enz.) op de momenten waarop u dat wilt?

(97,1% gegeven antwoorden: n=34)



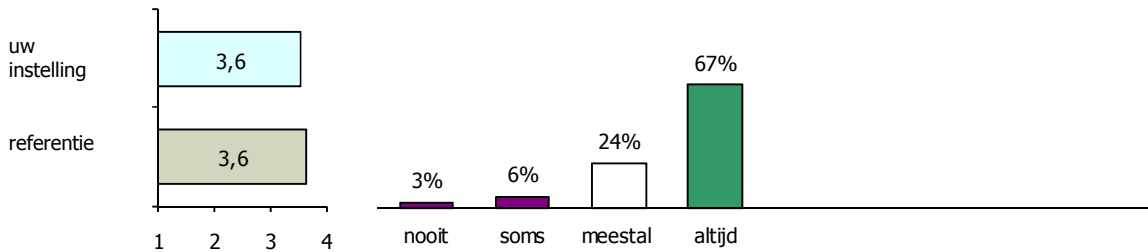
### 57. Gebeurt uw verzorging op de manier zoals u dat wilt?

(97,1% gegeven antwoorden: n=34)



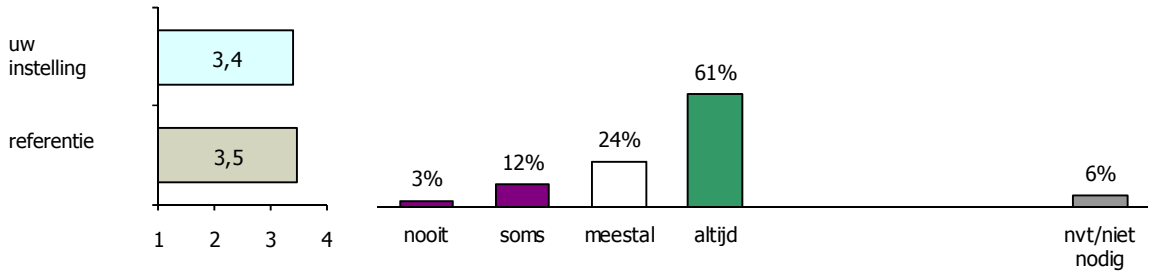
### 58. Houden uw zorgverleners voldoende rekening met wat u zelf wel en niet kunt?

(94,3% gegeven antwoorden: n=33)



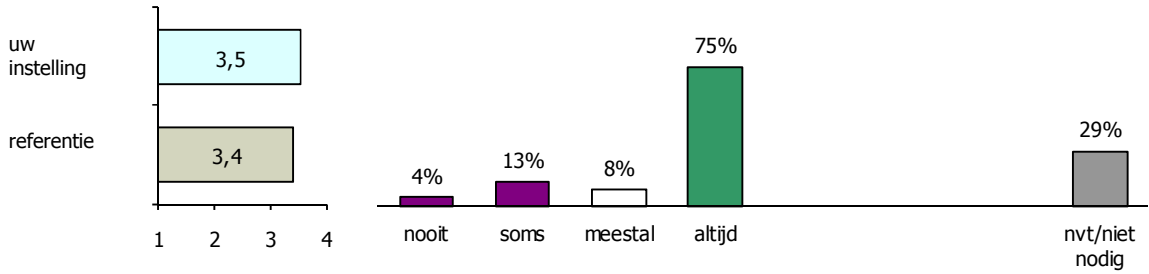
### 59. Letten of wijzen uw zorgverleners op veranderingen in uw gezondheid?

(100,0% gegeven antwoorden: n=35)



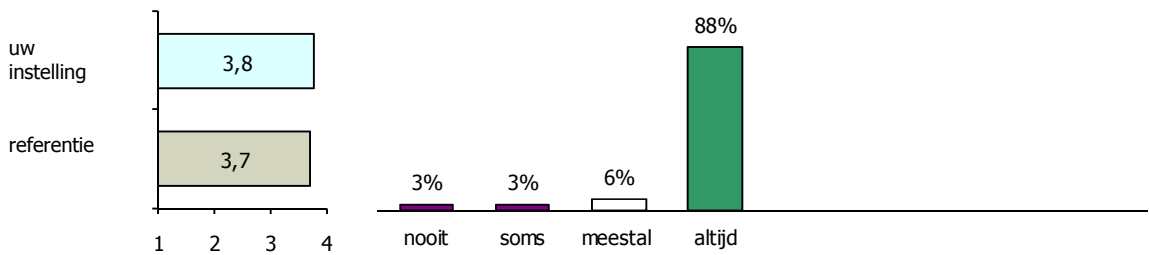
### 60. Letten of wijzen uw zorgverleners op een juist medicijngebruik? (dat u voorgeschreven medicijnen op de juiste tijd en manier inneemt)

(97,1% gegeven antwoorden: n=34)



### 61. Worden uw gezondheidsklachten serieus genomen door de zorgverleners?

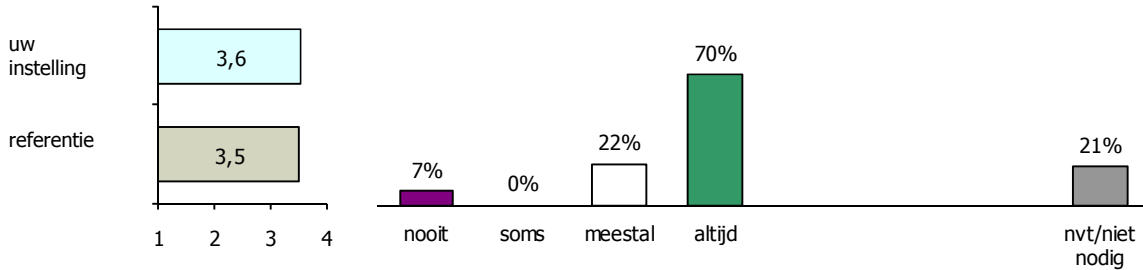
(97,1% gegeven antwoorden: n=34)



## Uw veiligheid

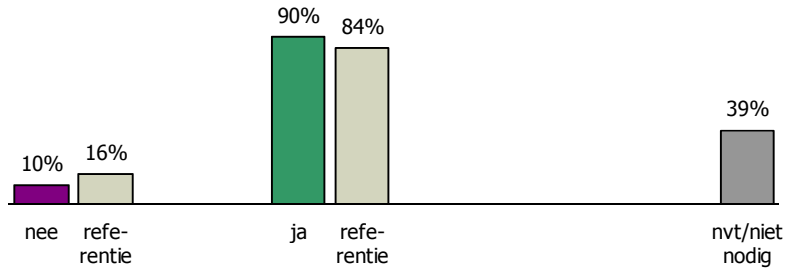
### 62. Hebben uw zorgverleners voldoende aandacht voor uw veiligheid en het voorkomen van ongelukken in en om het huis? (bijvoorbeeld door te letten op losliggende matjes/kleedjes)

(97,1% gegeven antwoorden: n=34)



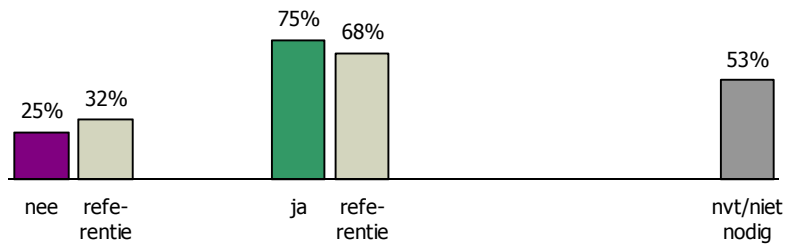
### 63. Wijzen uw zorgverleners op mogelijkheden voor woningaanpassingen of hulpmiddelen?

(94,3% gegeven antwoorden: n=33)



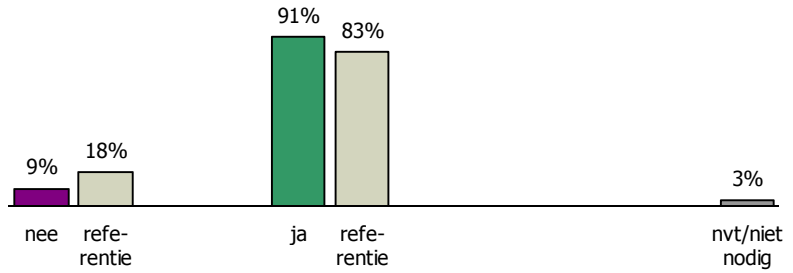
### 64. Letten of wijzen uw zorgverleners op de houdbaarheid van voedingsmiddelen? (om voedselinfecties te voorkomen)

(97,1% gegeven antwoorden: n=34)



**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.)**

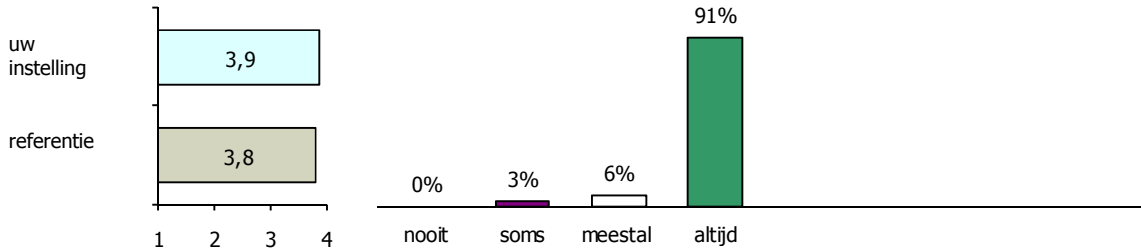
(97,1% gegeven antwoorden: n=34)



## Uw privacy

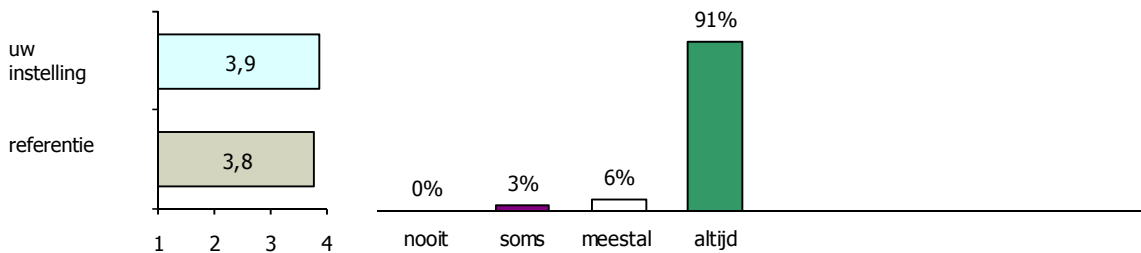
### 66. Voelt u zich thuis in uw eigen woning?

(100,0% gegeven antwoorden: n=35)



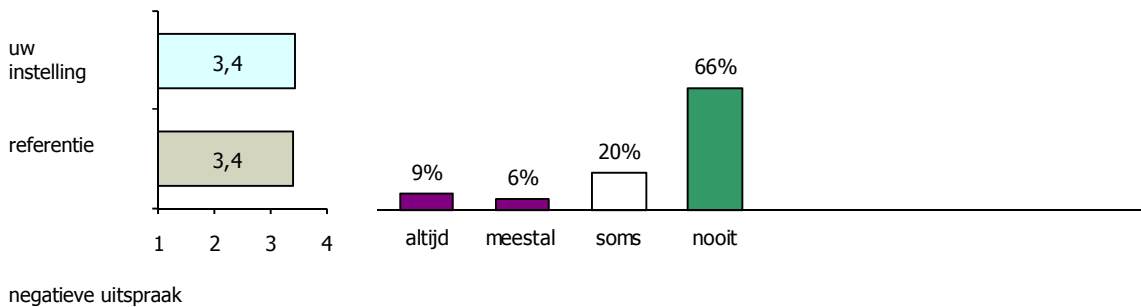
### 67. Voelt u zich veilig en op uw gemak in aanwezigheid van de zorgverlener(s)?

(100,0% gegeven antwoorden: n=35)



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

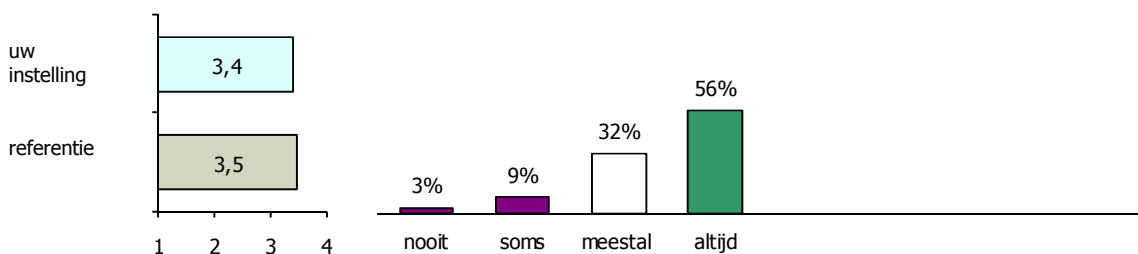
(100,0% gegeven antwoorden: n=35)



## Uw zelfstandigheid en activiteiten

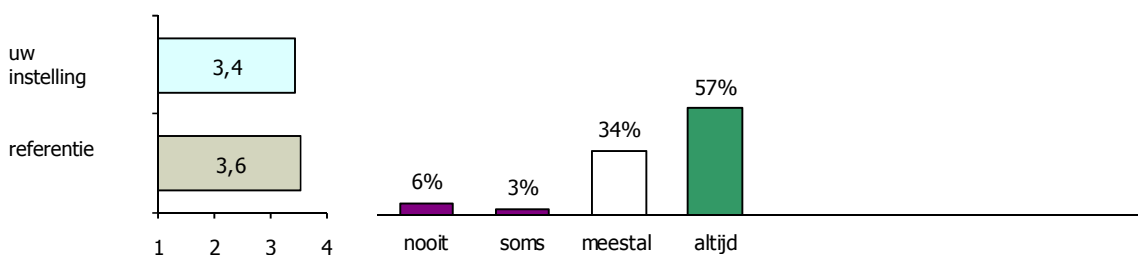
### 69. Kunt u zich met thuiszorg goed redden in het dagelijks leven?

(97,1% gegeven antwoorden: n=34)



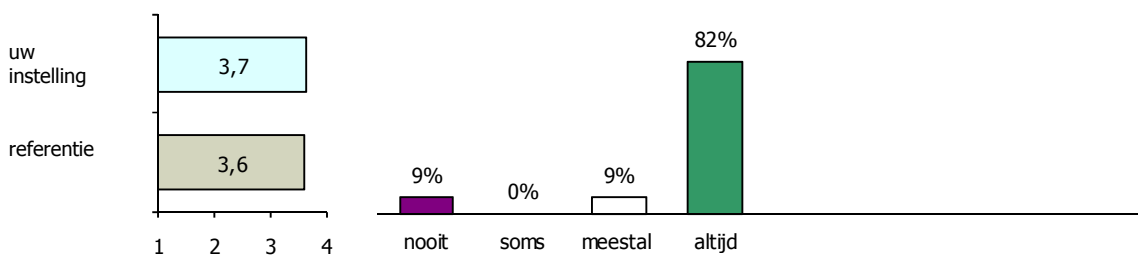
### 70. Kunt u zelf bepalen hoe uw dag eruit ziet?

(100,0% gegeven antwoorden: n=35)



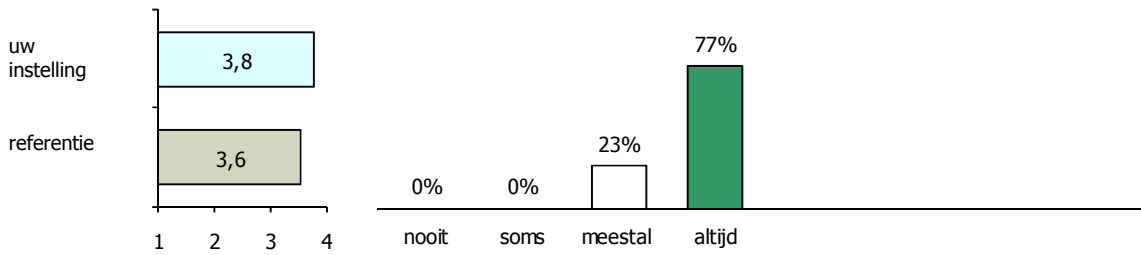
### 71. Kunt u opstaan en naar bed gaan wanneer u dat wilt?

(97,1% gegeven antwoorden: n=34)



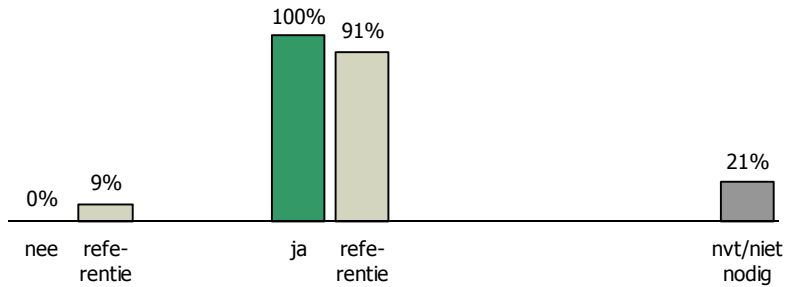
## 72. Schikken de tijdstippen en dagen waarop u thuiszorg krijgt?

(100,0% gegeven antwoorden: n=35)



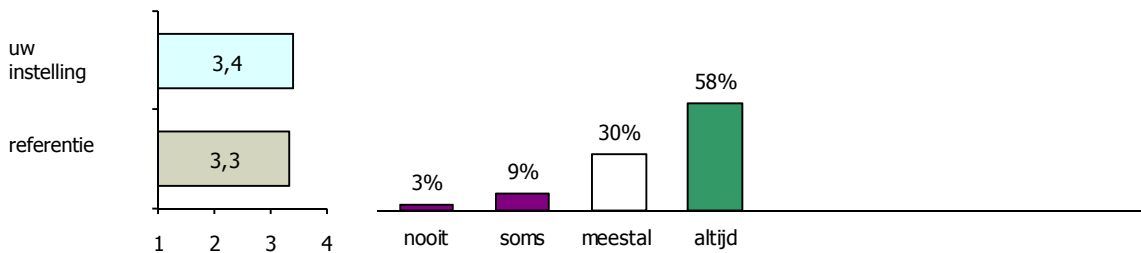
## 73. Wordt de thuiszorg gemakkelijk aangepast als u de zorg op een ander tijdstip of een andere dag wenst of nodig heeft?

(97,1% gegeven antwoorden: n=34)



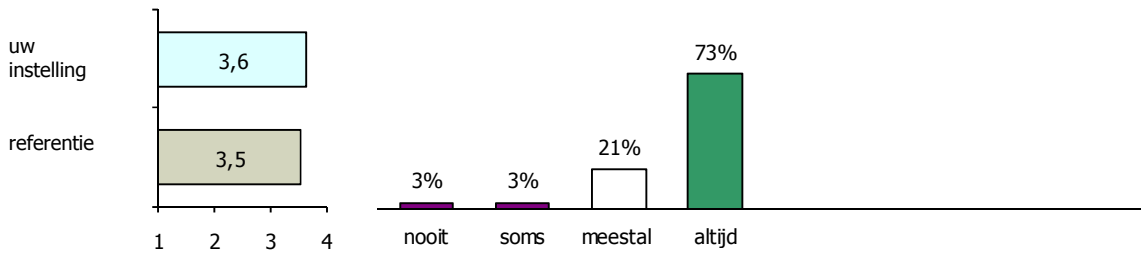
## 74. Kunt u de dingen doen die ú belangrijk vindt?

(94,3% gegeven antwoorden: n=33)



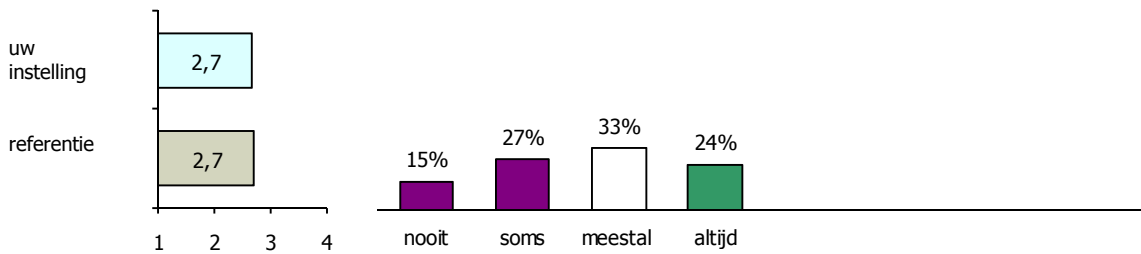
### 75. Kunt u komen waar u wilt in huis?

(94,3% gegeven antwoorden: n=33)



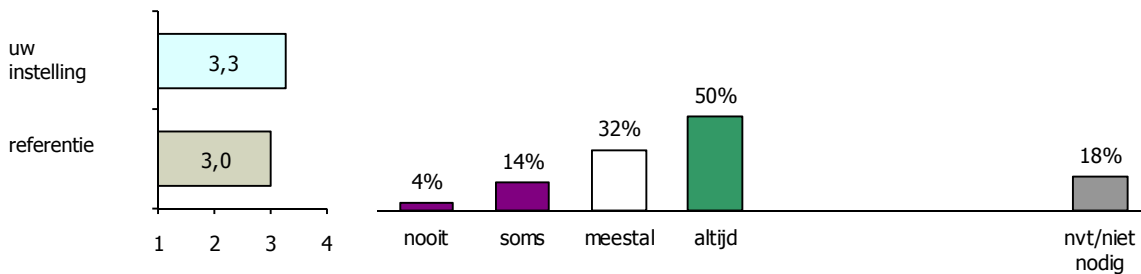
### 76. Kunt u komen waar u wilt buitenshuis?

(94,3% gegeven antwoorden: n=33)



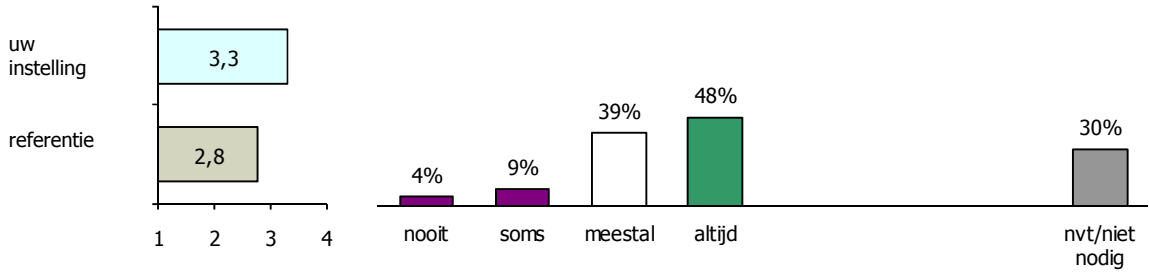
### 77. Is er hulp van zorgverleners, vrijwilligers of naasten als u ergens naar toe wilt? (naar buiten, bezoek aan anderen, uitstapjes, activiteiten, enz.)

(97,1% gegeven antwoorden: n=34)



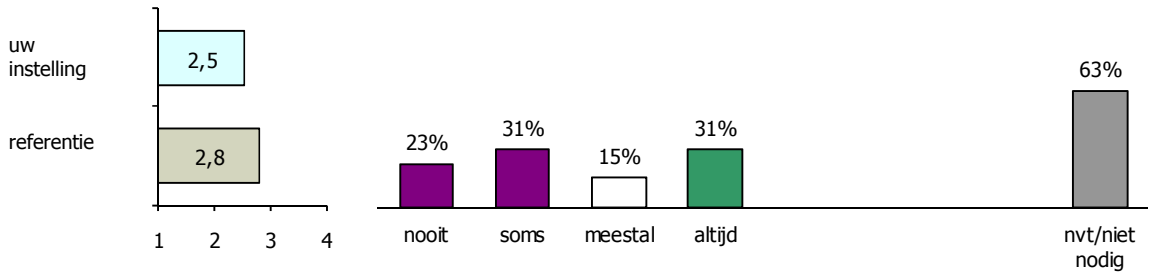
**78. Biedt uw zorgverlener voldoende ondersteuning bij het vinden van mogelijkheden voor dagbesteding, sociale contacten en activiteiten?**

(94,3% gegeven antwoorden: n=33)



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

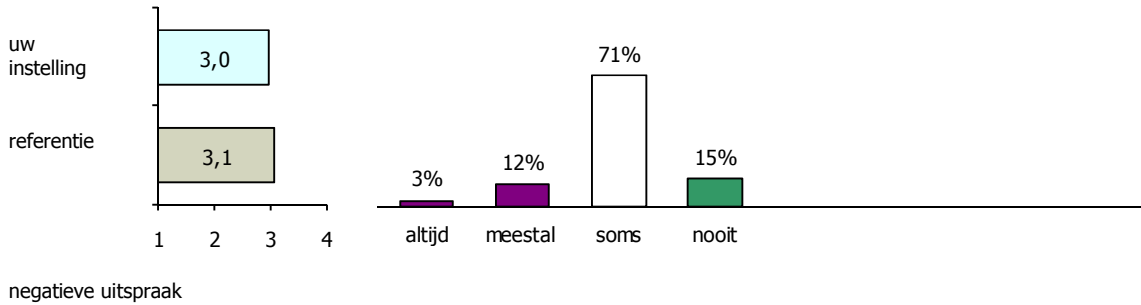
(100,0% gegeven antwoorden: n=35)



## Hoe gaat het verder met u?

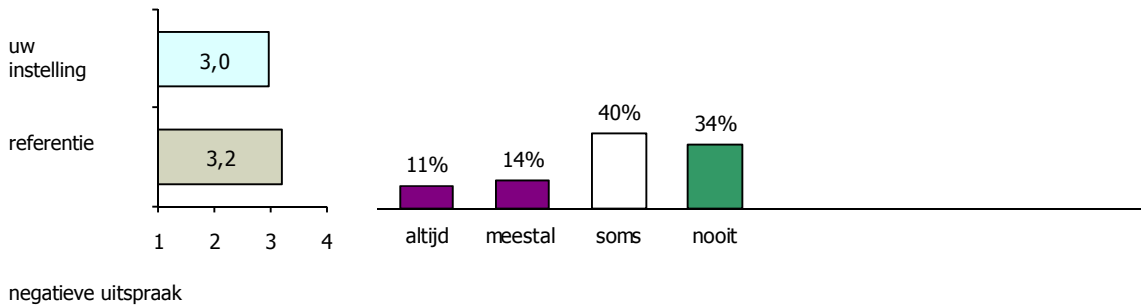
### 80. Hoe vaak bent u ongerust?

(97,1% gegeven antwoorden: n=34)



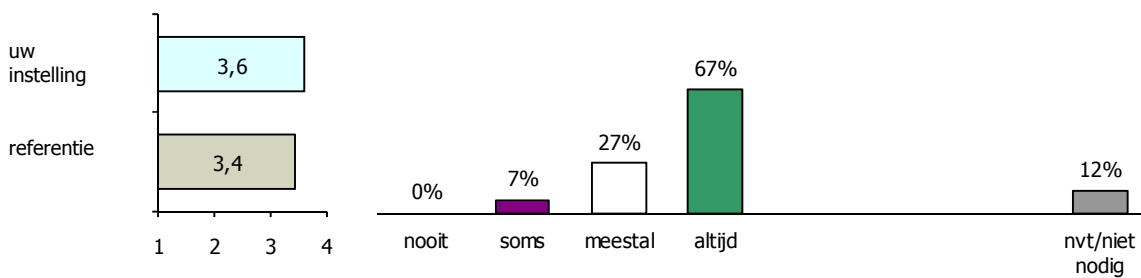
### 81. Voelt u zich eenzaam?

(100,0% gegeven antwoorden: n=35)



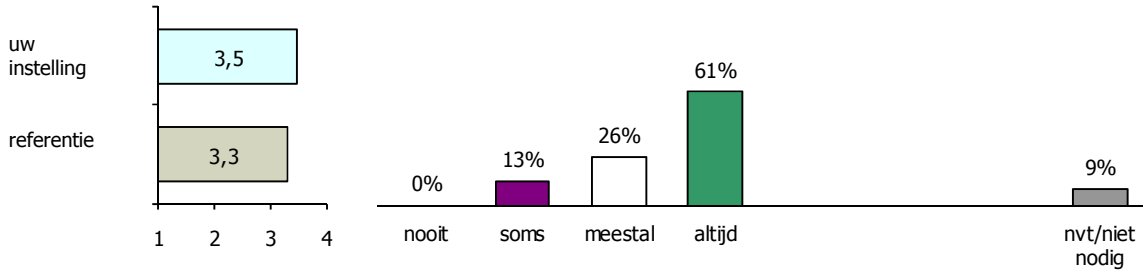
### 82. Heeft uw zorgverlener voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?

(97,1% gegeven antwoorden: n=34)



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

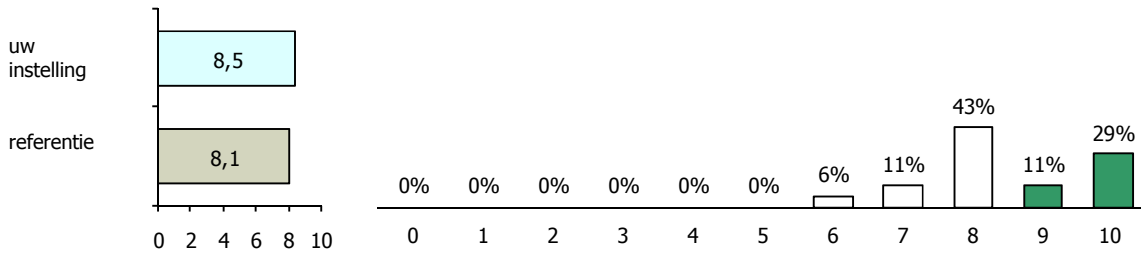
(97,1% gegeven antwoorden: n=34)



## Uw beoordeling van de thuiszorg

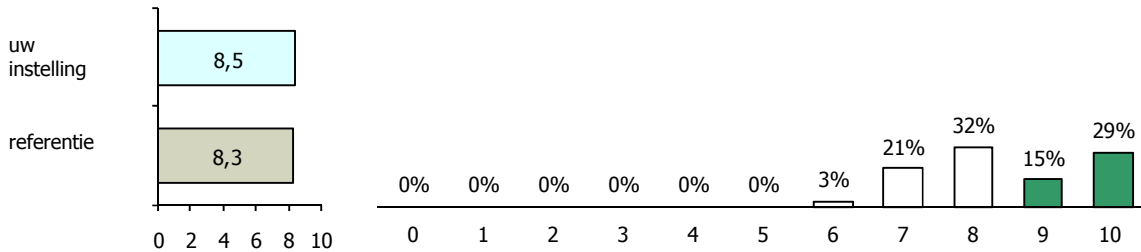
**84. Geef uw totaaloordeel over de zorginstelling, waarbij 0 de slechtst mogelijke zorginstelling en 10 de best mogelijke zorginstelling is.**

(100,0% gegeven antwoorden: n=35)



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

(97,1% gegeven antwoorden: n=34)



## Achtergrondvragen

### 7. Wat is de reden dat u thuis zorg krijgt?

(100,0% gegeven antwoorden: n=35)

om zelfstandig te kunnen blijven wonen	46%
vanwege lichamelijke beperkingen of handicap(s)	57%
vanwege chronische ziekte(n)	31%
na een ziekenhuisopname of operatie	17%
na ontslag uit een verpleeghuis of revalidatiekliniek	14%
na een ongeval	0%
vanwege zintuiglijke handicap(s) (bijv. slechthorendheid, slechtziendheid)	0%
vanwege verstandelijke beperkingen of handicap(s)	9%
vanwege psychosociale problemen (bijv. vereenzaming, depressie, angst)	9%
vanwege een terminale fase van een ziekte of aandoening	0%
uitstel van opname in een verpleeghuis, verzorgingshuis of instelling	0%
anders	0%

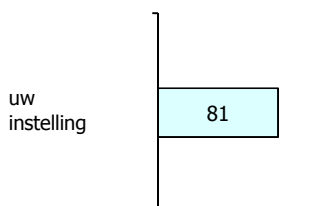
### 86. Bent u een vrouw of een man?

(100,0% gegeven antwoorden: n=35)

vrouw	80%
man	20%

### 87. Wat is uw leeftijd?

(100,0% gegeven antwoorden: n=35)



### 88. Wat is uw woonsituatie?

(100,0% gegeven antwoorden: n=35)

ik woon alleen	74%
ik woon samen met één of meer personen	26%

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

(100,0% gegeven antwoorden: n=35)

geen opleiding	17%
lager onderwijs	51%
LBO/VMBO	9%
MAVO/VMBO+	6%
MBO	6%
HAVO/VWO	3%
HBO	0%
Universitair	0%
anders	9%

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

(100,0% gegeven antwoorden: n=35)

slecht	3%
matig	66%
goed	26%
zeer goed	6%
uitstekend	0%

### 91. Wat is het geboorteland van uzelf?

(100,0% gegeven antwoorden: n=35)

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

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

(100,0% gegeven antwoorden: n=35)

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

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

(100,0% gegeven antwoorden: n=35)

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

#### 94. Heeft iemand u geholpen bij het invullen van deze vragenlijst?

(100,0% gegeven antwoorden: n=35)

nee	31%
ja	69%

#### 95. Door wie bent u geholpen bij het invullen van de vragenlijst?

(100,0% gegeven antwoorden: n=35)

door mijn familie-/gezinslid	49%
door mijn partner	3%
door mijn zorgverlener	14%
door een andere hulpverlener	0%
door iemand anders	3%

#### 96. Hoe heeft die persoon u geholpen?

(100,0% gegeven antwoorden: n=35)

heeft de vragen voorgelezen	60%
heeft mijn antwoorden aangekruist	43%
heeft de vragen voor me beantwoord	0%
heeft de vragen in mijn taal vertaald	3%
heeft op een andere manier geholpen	3%