



Rapport CQI-meting

Thuiszorg Gooizorg

Versie 1.0.0

Drs. J.J. Laninga

December 2009

Voorwoord

Voor u ligt het rapport van het cliënttevredenheidsonderzoek voor Thuiszorg Gooizorg. Het onderzoek brengt de mening van de cliënten die thuiszorg ontvangen van Thuiszorg Gooizorg in kaart.

De meting is uitgevoerd volgens de *Richtlijnen cliëntenraadpleging met CQ-Index Verpleging Verzorging en Thuiszorg* van het Centrum Klantervaring Zorg. CQ-Index staat voor Consumer Quality Index, een gestandaardiseerde systematiek voor het meten, analyseren en rapporteren van klantervaringen in de zorg. Deze schrijft voor dat een meting van klantervaringen door een onafhankelijk onderzoeksbureau moet worden uitgevoerd.

Het onderzoek is uitgevoerd door het onafhankelijk onderzoeksbureau TRIQS in opdracht van Thuiszorg Gooizorg. De resultaten van dit onderzoek kan Thuiszorg Gooizorg gebruiken om de kwaliteit van haar zorg en dienstverlening te verbeteren. Tevens is de CQI-meting een erkend onderzoeksinstrument welke deel uit kan maken van een kwaliteitskeurmerk zoals bijvoorbeeld de HKZ certificering.

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	5
1.1	Leeswijzer.....	6
2.	Onderzoekopzet	8
2.1	Steekproef.....	9
2.2	Respons	10
3.	Resultaten per vraag	11
3.1	De zorg thuis.....	11
3.2	Wachttijd voor start thuiszorg	15
3.3	Afspraken over uw thuiszorg.....	16
3.4	Informatie en communicatie	19
3.5	Telefonische bereikbaarheid	23
3.6	Zorgverleners en vervanging.....	25
3.7	Professionaliteit van de zorgverlening	27
3.8	De verzorging en gezondheid	33
3.9	Veiligheid	35
3.10	Privacy.....	37
3.11	Zelfstandigheid en activiteiten.....	38
3.12	Hoe gaat het verder met de cliënt.....	42
3.13	Beoordeling van de thuiszorg	43
3.14	Over de cliënt	44
3.15	Open vraag	49
4.	Kwaliteitsdimensies	50
4.1	Ervaringen met zorg (behandel-) / leefplan en evaluatie.....	51
4.2	Ervaren inspraak en overleg.....	52
4.3	Ervaren bejegening	53
4.4	Ervaren informatie	54
4.5	Ervaren telefonische bereikbaarheid (en communicatie)	55
4.6	Ervaringen met lichamelijke verzorging	56

4.7	Ervaren professionaliteit en veiligheid zorgverlening.....	57
4.8	Ervaringen met dagbesteding en participatie	58
4.9	Ervaren zelfstandigheid / autonomie	59
4.10	Ervaringen op het gebied van mentaal welbevinden	60
4.11	Ervaren veiligheid woon- en leefomgeving	61
4.12	Ervaren betrouwbaarheid zorgverleners.....	62
4.13	Ervaren beschikbaarheid personeel	63
5.	Samenvatting	64

1. Inleiding

Thuiszorg Gooizorg heeft TRIQS gevraagd de mening van de cliënten over de kwaliteit van de zorg en dienstverlening in kaart te brengen. De CQ-Index is gebruikt als onderzoeksinstrument. Het onderzoek is uitgevoerd in de periode oktober, november en december van 2009.

1.1 Leeswijzer

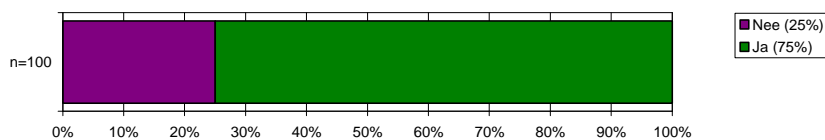
Grafieken

De resultaten van het onderzoek worden weergegeven door middel van honderd procent gestapelde staafdiagrammen. Links van de grafiek staat vermeld op hoeveel respondenten de resultaten zijn gebaseerd (n=...).

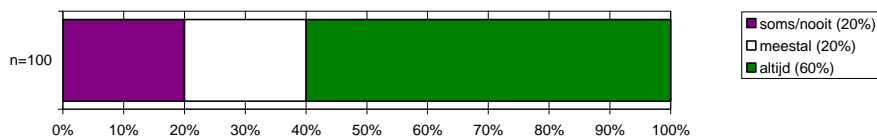
De gekleurde staven bevatten de scores van de respondenten op de verschillende antwoordmogelijkheden. Rechts staat een legenda met de betekenis van de gebruikte kleuren in het diagram. Onder de grafieken staat een tabel met het aantal gegeven antwoorden per antwoordcategorie. De antwoordcategorie 'niet van toepassing' en 'weet ik niet' zijn niet meegenomen in de score, maar wel vermeld in de tabel.

Binnen dit rapport worden drie soorten grafieken gebruikt.

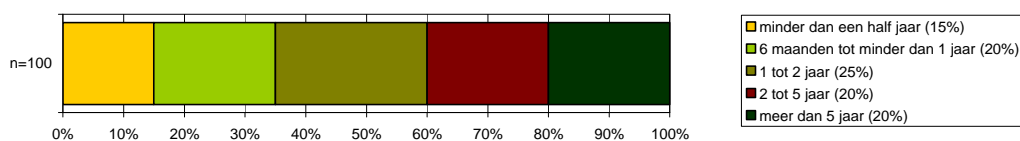
Een grafiek met de antwoordmogelijkheden 'ja' en 'nee'. Hierbij is 'nee' paars en 'ja' groen. De grafiek begint altijd met 'nee'. Hieronder vindt u een voorbeeld van deze grafiek.



Voor de meeste vragen zijn de antwoordmogelijkheden 'altijd', 'meestal', 'soms' of 'nooit'. In de grafiek zijn de categorieën 'soms' en 'nooit' samen gevoegd. De reden hiervoor is dat deze categorieën (en vooral de categorie 'nooit') weinig gebruikt worden. Als een vraag negatief wordt geformuleerd, zodanig dat het antwoord 'altijd' een ongewenste situatie aanduidt, worden de categorieën 'altijd' en 'meestal' samengevoegd. Deze categorie heeft de kleur paars, 'meestal' heeft de kleur wit en 'altijd' groen. De grafiek begint altijd met paars. Hieronder vindt u een voorbeeld van deze grafiek.



Naast deze twee grafieken zijn er ook vragen met meer antwoordcategorieën. Hier wordt een ander kleurenpalet gebruikt. In de legenda is te zien welke categorie bij welke kleur hoort. Hieronder vindt u een voorbeeld van deze grafiek.



Verbeterpunten

De grafieken kunnen op verschillende manieren worden bekeken om er verbeterpunten voor de zorg uit te halen. Per vraag worden de resultaten van de respondenten weergegeven. De paarse staven geven negatieve (ongewenste) antwoorden weer. Vragen die overwegend negatief worden beantwoord kunnen onderwerp van verbetering zijn.

Doorgaans zijn respondenten het globaal met elkaar eens. Als veel respondenten 'altijd' of 'meestal' antwoorden zijn er weinig die 'soms' of 'nooit' antwoorden. Het is ook mogelijk dat zowel 'altijd' en 'meestal' als 'soms' en 'nooit' vaak voorkomen. Op die punten lopen de meningen nogal uiteen en dit geeft te denken.

Deze werkwijze levert onderwerpen op waaraan, in het kader van kwaliteitsverbetering, gewerkt kan worden.

2. Onderzoeksopzet

Voor het cliënttevredenheidsonderzoek binnen Thuiszorg Gooizorg is gebruik gemaakt van de CQ vragenlijst voor thuiswonende cliënten van *thuiszorgorganisaties of zorginstellingen* versie 2.1. Deze vragenlijst bestaat uit 96 vragen en is bedoeld voor schriftelijke afname. Het onderzoek is anoniem afgenomen, de antwoorden zijn niet gekoppeld aan de naam van de respondenten.

De vragenlijst begint met inleidende vragen over de zorg, waarna achtereenvolgens de volgende onderwerpen aan de orde komen: wachttijd, zorgplan, informatie en communicatie, telefonische bereikbaarheid, aantal zorgverleners en vervanging, professionaliteit van de zorgverlening, verzorging en gezondheid, veiligheid, privacy, zelfstandigheid en activiteiten, geestelijk welzijn, en de beoordeling van de zorg thuis (waarbij wordt gevraagd naar het totaaloordeel van cliënten over de zorginstelling en de zorgverleners). De vragenlijst eindigt met achtergrondvragen over de cliënt, en een open vraag naar verbetermogelijkheden.

De vragen die verschillende aspecten van de ervaring van respondenten met de zorgaanbieders meten, de zogenaamde ervaringsvragen hebben als antwoordmogelijkheden altijd/meestal/soms/nooit of ja/nee.

Vorbereiding cliëntenraadpleging

In een vroegtijdig stadium heeft er overleg plaats gevonden met Thuiszorg Gooizorg over de organisatie en uitvoering van de raadpleging.

Tijdschema onderzoek:

Week 1:	Start uitzetten vragenlijsten;
Week 2:	Herinnering/bedankje;
Week 5:	Uitzetten vragenlijst;
Week 7:	Herinnering/bedankje;
Week 8:	Afsluiting;
Week 10-11:	Rapportage.

Conform het protocol CQ-Index vinden de activiteiten in bovenstaande tijdsplanning op de donderdag plaats.

Voor de start van het uitzetten van de vragenlijsten hebben er de volgende activiteiten plaatsgevonden:

- Thuiszorg Gooizorg leverde een Excel-bestand met minimaal de volgende onderdelen:
- cliëntengegevens op basis van alfabet [cliënten ouder dan 18 jaar], naam, geslacht en leeftijd;
- codering cliënten [koppeling 10 cijferig nummer aan cliënt];
- drukwerk vragenlijst [dubbelzijdig, inclusief codering];
- opzet aanbiedingsbrief door TRIQS, goedkeuring door Thuiszorg Gooizorg;
- drukwerk aanbiedingsbrief;
- opzet herinnering/bedankje door TRIQS;
- drukwerk herinnering/bedankje;
- aanleveren antwoordenvelopen door TRIQS.

Na het uitzetten van de vragenlijsten is er onderstaand tijdschema gevolgd:

Week 2: verzending herinnering/bedankje;

Week 5: TRIQS aanleveren codes van cliënten die vragenlijst nog niet hebben ingevuld;

Drukwerk vragenlijsten;

(gereed maken) Verzending lichte 2 vragenlijsten;

Week 7: Verzending herinnering/bedankje aan alle geselecteerde cliënten van lichte 2.

De cliënten kregen de vragenlijst in een envelop samen met een antwoordenvolp thuisgestuurd. Middels de antwoordenvolp konden de cliënten de vragenlijst kosteloos retoursturen aan TRIQS.

2.1 Steekproef

Conform de richtlijnen CQ-Index dient er een steekproef van 110 cliënten te worden getrokken uit de totale populatie. Aangezien de totale populatie minder dan 110 cliënten bevat is er geen steekproef getrokken en zijn alle cliënten aangeschreven. De verhouding man/vrouw en de gemiddelde leeftijd van de populatie is als volgt:

Populatie	
Man	17 (37.8%)
Vrouw	28 (62.2%)
Gemiddelde leeftijd	76.91

2.2 Respons

Middels onderstaand schema wordt de respons weergegeven:

Het totaal aantal verstuurd vragenlijsten	45
Het totaal aantal verstuurd vragenlijsten minus:	44
- vragenlijsten waar de cliënt overleden is	
- vragenlijsten waar de cliënt niet tot de onderzoekspopulatie behoort	
- vragenlijsten die onbestelbaar retour zijn gekomen	
Bruto respons (Het aantal geretourneerde en ingevulde vragenlijsten)	31
Netto respons (Het aantal bruikbare geretourneerde en ingevulde vragenlijsten)	19
Bruto responspercentage	70.45%
Netto responspercentage	43.18%

Representativiteit

Om de representativiteit van de respons te toetsen op geslacht is er gebruik gemaakt van Chi-kwadraat en de T-toets op leeftijd. Bij deze toetsen op representativiteit wordt een significantieniveau van $p < 0.05$ gehanteerd. De verhouding man/vrouw en de gemiddelde leeftijden zijn als volgt:

Populatie		Respons	
Man	17 (37.8%)	Man	7 (36.8%)
Vrouw	28 (62.2%)	Vrouw	12 (63.2%)
Gemiddelde leeftijd	76.91	Gemiddelde leeftijd	76.74

Chi-kwadraat

Om de representativiteit op geslacht aan te tonen wordt de Chi-kwadraat analyse toegepast. Het resultaat van Chi-kwadraat is 0.933. Dit is groter dan 0.05, waardoor op geslacht de representativiteit van de respons wordt aangetoond.

T-Toets

Middels de T-toets wordt de representativiteit op leeftijd aangetoond. De uitkomst van de T-toets is 0.928. Dit is groter dan 0.05, wat aantoont dat de respons op leeftijd representatief is voor de populatie.

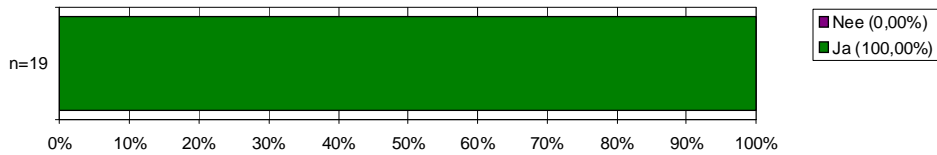
3. Resultaten per vraag

3.1 De zorg thuis

Deze vragen gaan over de **zorg** die de cliënt **in de afgelopen 12 maanden** thuis kreeg en mogelijk nog steeds ontvangt van uw organisatie.

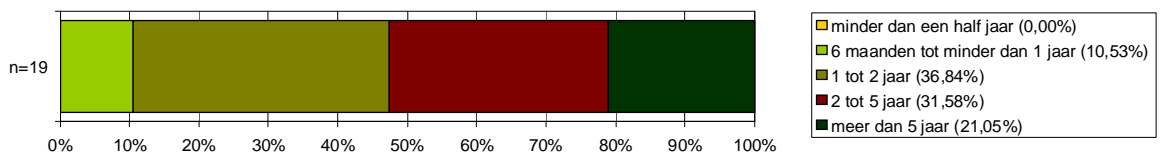
Als de cliënt geen thuiszorg meer ontvangt maar in de afgelopen 12 maanden wel zorg kreeg, is gevraagd de vragenlijst in te vullen voor de zorg die in het afgelopen jaar ontvangen is.

1. Kreeg u in de afgelopen 12 maanden thuiszorg van de in de brief vermelde zorginstelling?



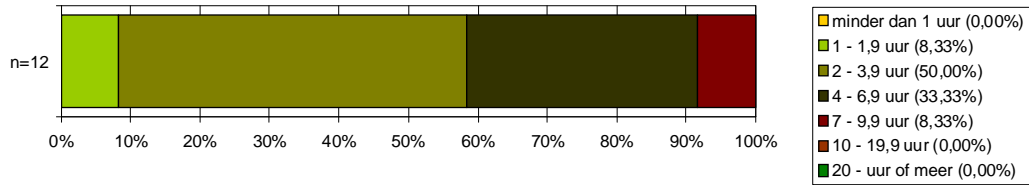
Antwoordcategorie	n
Nee	0
Ja	19

2. Hoe lang krijgt u al thuiszorg van de instelling waar u nu thuiszorg van krijgt?



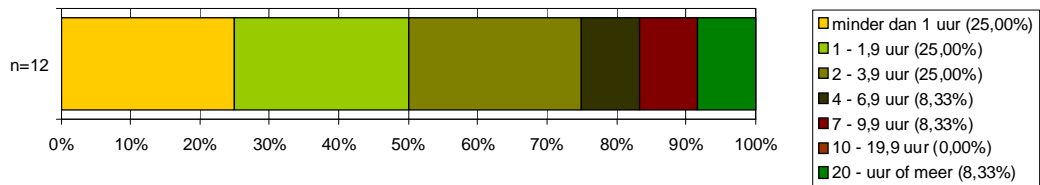
Antwoordcategorie	n
Minder dan een half jaar	0
6 maanden tot minder dan 1 jaar	2
1 tot 2 jaar	7
2 tot 5 jaar	6
Meer dan 5 jaar	4

3. Krijgt u hulp bij het huishouden (hulp bij schoonmaken, de was, boodschappen enz.)? En zo ja, hoeveel uren per week?



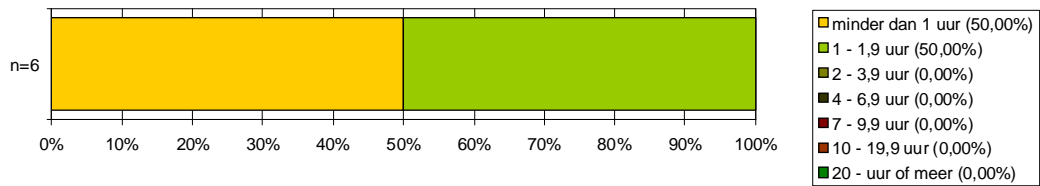
Antwoordcategorie	n
geen huishoudelijke verzorging	5
minder dan 1 uur	0
1 - 1,9 uur	1
2 - 3,9 uur	6
4 - 6,9 uur	4
7 - 9,9 uur	1
10 - 19,9 uur	0
20 - uur of meer	0
weet ik niet	0

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



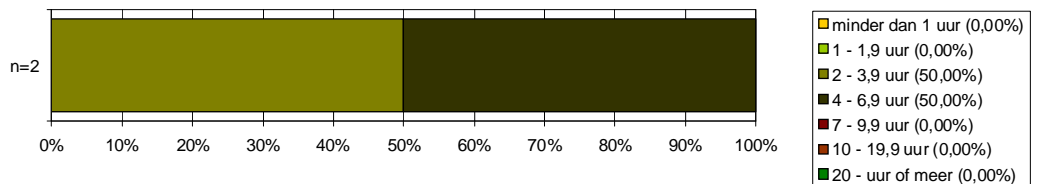
Antwoordcategorie	n
geen persoonlijke verzorging	5
minder dan 1 uur	3
1 - 1,9 uur	3
2 - 3,9 uur	3
4 - 6,9 uur	1
7 - 9,9 uur	1
10 - 19,9 uur	0
20 - uur of meer	1
weet ik niet	0

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



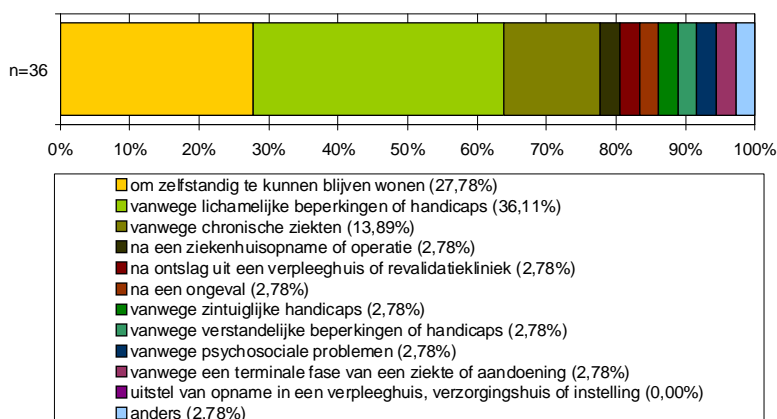
Antwoordcategorie	n
geen verpleegkundige zorg	10
minder dan 1 uur	3
1 - 1,9 uur	3
2 - 3,9 uur	0
4 - 6,9 uur	0
7 - 9,9 uur	0
10 - 19,9 uur	0
20 - uur of meer	0
weet ik niet	0

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



Antwoordcategorie	n
geen begeleiding	15
minder dan 1 uur	0
1 - 1,9 uur	0
2 - 3,9 uur	1
4 - 6,9 uur	1
7 - 9,9 uur	0
10 - 19,9 uur	0
20 - uur of meer	0
weet ik niet	0

7. Waarom krijgt u thuiszorg? (meerdere antwoorden mogelijk)

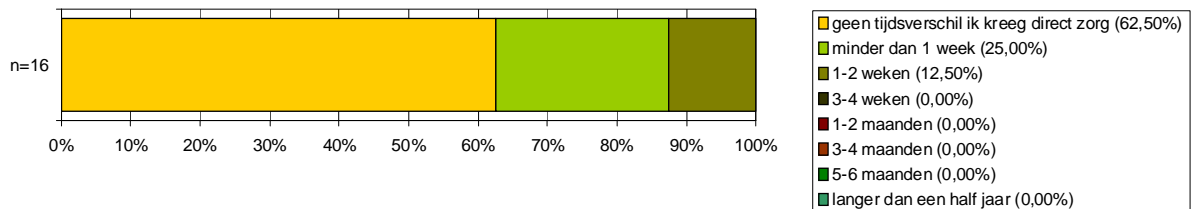


Antwoordcategorie	n
om zelfstandig te kunnen blijven wonen	10
vanwege lichamelijke beperkingen of handicap(s)	13
vanwege chronische ziekte(n)	5
na een ziekenhuisopname of operatie	1
na ontslag uit een verpleeghuis of revalidatiekliniek	1
na een ongeval	1
vanwege zintuiglijke handicap(s)	1
vanwege verstandelijke beperkingen of handicap(s)	1
vanwege psychosociale problemen	1
vanwege een terminale fase van een ziekte of aandoening	1
uitstel van opname in een verpleeghuis, verzorgingshuis of instelling	0
anders	1

3.2 Wachtijd voor start thuiszorg

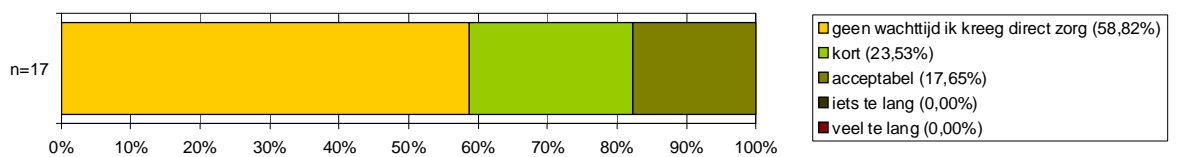
De volgende vragen gaan over de **wachtijd** voordat de cliënt thuiszorg kreeg.

8. Hoeveel tijd zat er tussen het moment waarop u wist dat u thuiszorg zou krijgen en het moment dat de thuiszorg begon? Het gaat hier om de instelling waar u nu thuiszorg van krijgt.



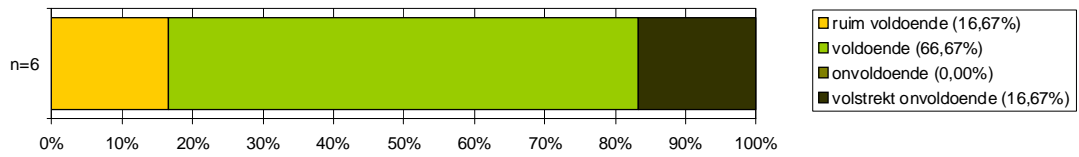
Antwoordcategorie	n
geen tijdsverschil (ik kreeg direct zorg)	10
minder dan 1 week	4
1-2 weken	2
3-4 weken	0
1-2 maanden	0
3-4 maanden	0
5-6 maanden	0
langer dan een half jaar	0
weet ik niet	0

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



Antwoordcategorie	n
geen wachttijd (ik kreeg direct zorg)	10
kort	4
acceptabel	3
iets te lang	0
veel te lang	0

10. Kreeg u van de zorginstelling genoeg informatie over de wachttijd en over wat u in de tussentijd zou kunnen doen?

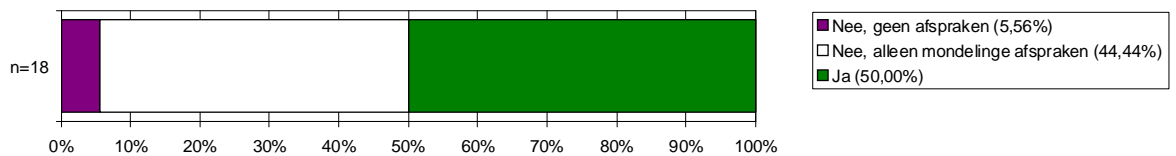


Antwoordcategorie	n
Ruim voldoende	1
Voldoende	4
Onvoldoende	0
Volstrekt onvoldoende	1
niet van toepassing (geen wachttijd)	0

3.3 Afspraken over uw thuiszorg

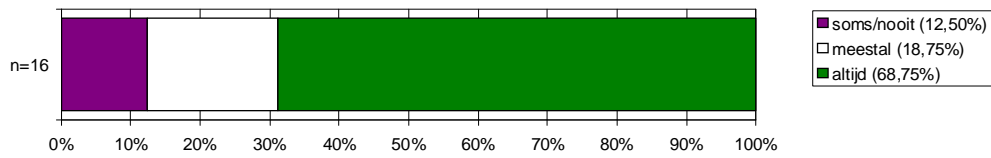
De volgende vragen gaan over de **afspraken** en het **overleg** met de zorginstelling, in de afgelopen 12 maanden.

11. Heeft u schriftelijke afspraken met de zorginstelling gemaakt over uw zorg? (welke zorg, per wanneer, van wie, hoe vaak, op welke dagen/tijden, enz.)



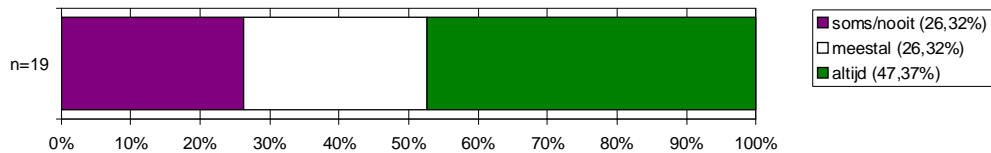
Antwoordcategorie	n
Ja	9
Nee, alleen mondelinge afspraken	8
Nee, geen afspraken	1

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



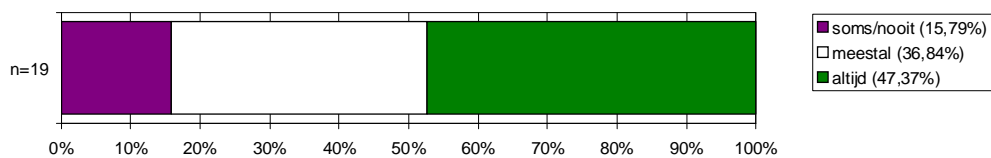
Antwoordcategorie	n
Altijd	11
Meestal	3
Soms	2
Nooit	0

13. Gebruiken de zorgverleners uw zorgmap/-dossier of logboek goed voor uitwisseling van informatie? (bijv. met uw huisarts of uw naasten)



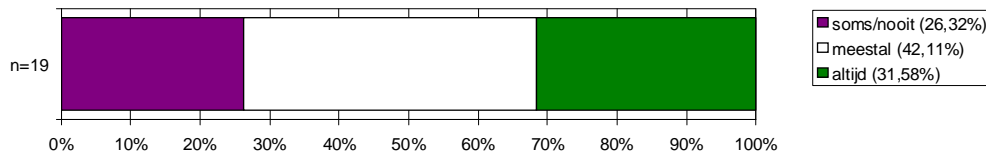
Antwoordcategorie	n
Altijd	9
Meestal	5
Soms	4
Nooit	1
Weet ik niet	0

14. Kunt u meebeslissen over de inhoud van de thuiszorg die u krijgt? (over de soort taken en werkzaamheden)



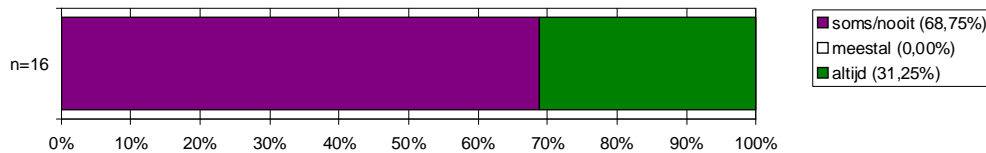
Antwoordcategorie	n
Altijd	9
Meestal	7
Soms	1
Nooit	2

15. Kunt u meebeslissen over de tijdstippen en dagen waarop u thuiszorg krijgt?



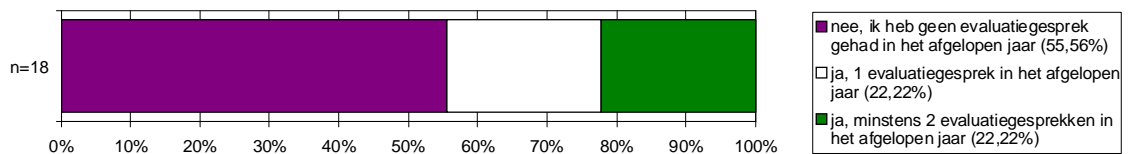
Antwoordcategorie	n
Altijd	6
Meestal	8
Soms	2
Nooit	3

16. Kunt u meebeslissen over van wie u thuiszorg krijgt? (welke zorgverlener)



Antwoordcategorie	n
Altijd	5
Meestal	0
Soms	6
Nooit	5

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

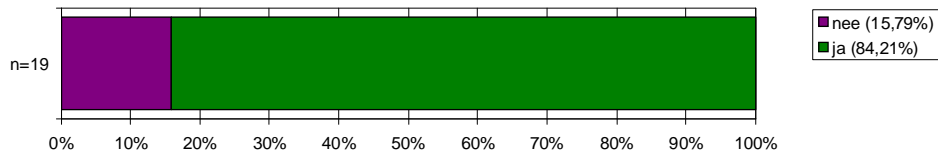


Antwoordcategorie	n
Ja, minstens 2 evaluatiegesprekken in het afgelopen jaar	4
Ja, 1 evaluatiegesprek in het afgelopen jaar	4
Nee, ik heb geen evaluatiegesprek gehad in het afgelopen jaar	10
Niet van toepassing (ik krijg minder dan een jaar thuiszorg)	1

3.4 Informatie en communicatie

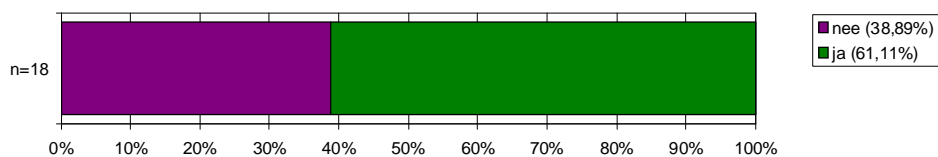
De volgende vragen gaan over de **informatie** die de cliënt van de zorginstelling heeft ontvangen, bij start van de thuiszorg of in de afgelopen 12 maanden

18. Geeft de zorginstelling u voldoende informatie over wat zij voor u kunnen doen? (de mogelijkheden voor zorg thuis, het dienstenpakket, enz.)



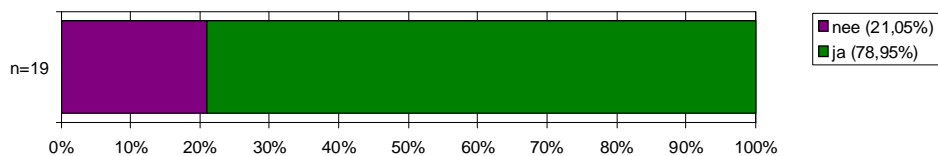
Antwoordcategorie	n
Ja	16
Nee	3

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



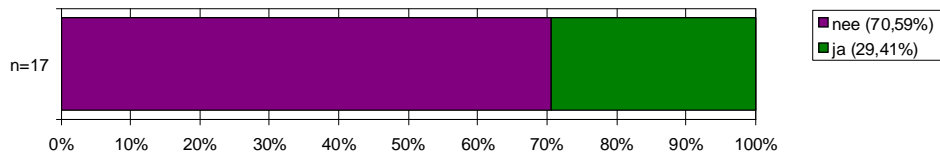
Antwoordcategorie	n
Ja	11
Nee	7

20. Geeft de zorginstelling u voldoende informatie over wat er van ú wordt verwacht? (wat u in huis moet hebben, uw eigen bijdrage, enz.)



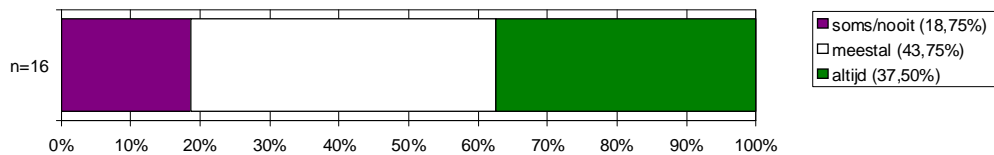
Antwoordcategorie	n
Ja	15
Nee	4

21. Geeft de zorginstelling u voldoende informatie over de cliëntenraad? (functie, werkzaamheden, bereikbaarheid, enz.)



Antwoordcategorie	n
Ja	5
Nee	12

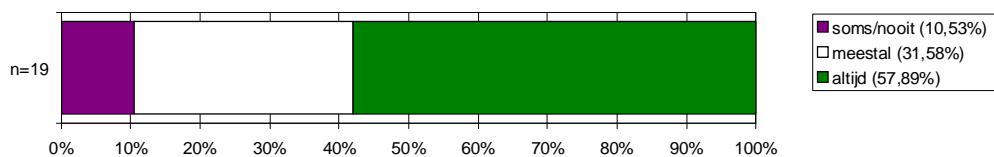
22. Begrijpt u de brieven en brochures of folders van de zorginstelling?



Antwoordcategorie	n
Altijd	6
Meestal	7
Soms	2
Nooit	1

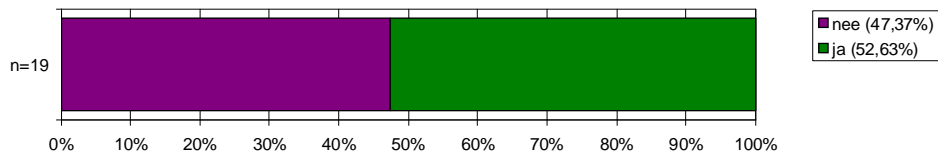
De volgende vragen gaan over de **communicatie** met de zorginstelling in de afgelopen 12 maanden.

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



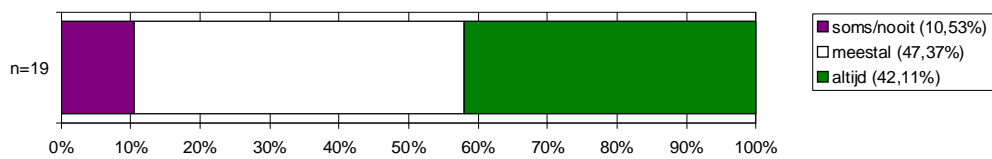
Antwoordcategorie	n
Altijd	11
Meestal	6
Soms	1
Nooit	1

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



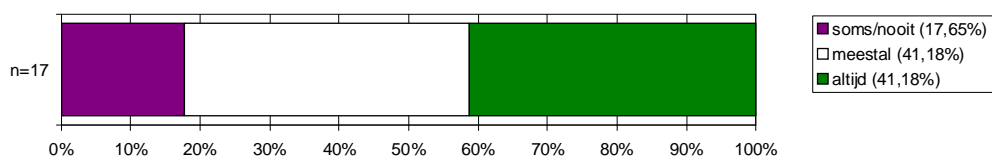
Antwoordcategorie	n
Ja	10
Nee	9

25. Staat de zorginstelling voldoende open voor uw wensen?



Antwoordcategorie	N
Altijd	8
Meestal	9
Soms	2
Nooit	0
Niet van toepassing / weet ik niet	0

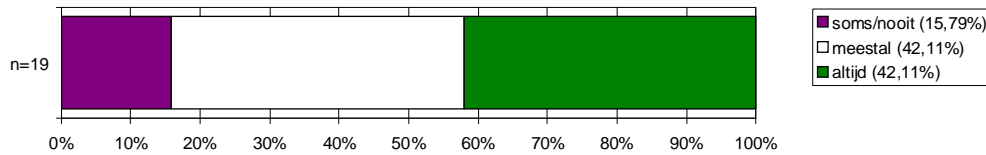
26. Vindt u dat de zorginstelling (de leidinggevende of directie) goed reageert op uw vragen, suggesties of klachten?



Antwoordcategorie	n
Altijd	7
Meestal	7
Soms	2
Nooit	1
Niet van toepassing / weet ik niet	0

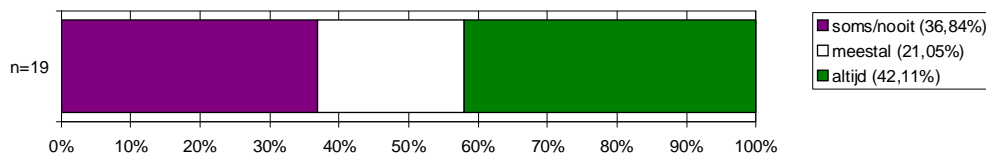
De volgende vragen gaan over de **communicatie** met de verzorgenden en/of verpleegkundigen in de afgelopen 12 maanden.

27. Overleggen uw zorgverleners met u over wat er moet gebeuren?



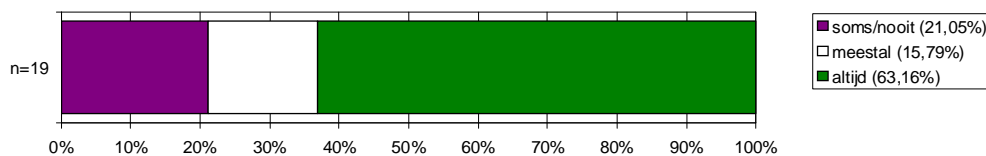
Antwoordcategorie	n
Altijd	8
Meestal	8
Soms	2
Nooit	1

28. Vragen uw zorgverleners of de zorg naar wens verloopt?



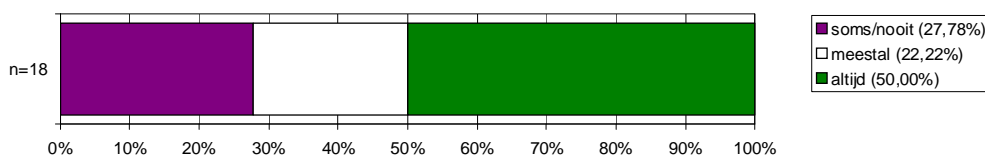
Antwoordcategorie	n
Altijd	8
Meestal	4
Soms	3
Nooit	4

29. Kunt u met uw zorgverleners praten over zaken die naar uw mening niet goed zijn gegaan?



Antwoordcategorie	n
Altijd	12
Meestal	3
Soms	2
Nooit	2
Niet van toepassing / weet ik niet	0

30. Geven uw zorgverleners goed antwoord op uw vragen?

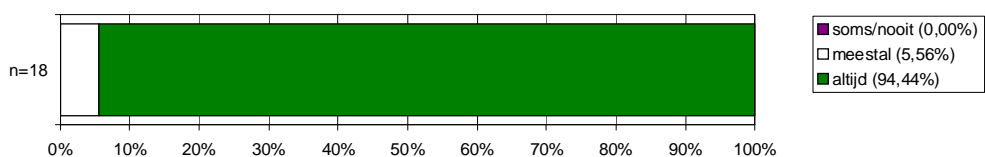


Antwoordcategorie	n
Altijd	9
Meestal	4
Soms	5
Nooit	0

3.5 Telefonische bereikbaarheid

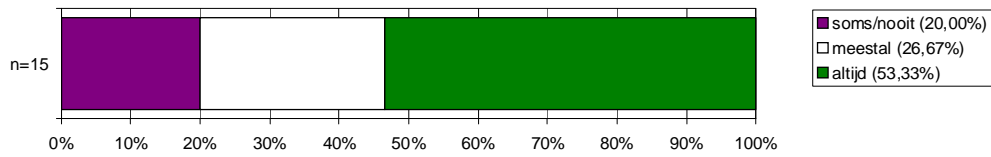
De volgende vragen gaan over de **telefonische bereikbaarheid** van uw zorginstelling in de afgelopen 12 maanden.

31. Kunt u de zorginstelling overdag telefonisch goed bereiken? (van 9 tot 17 uur)



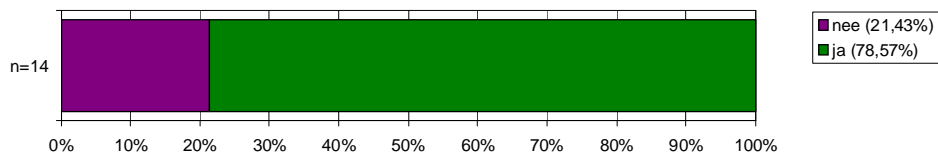
Antwoordcategorie	n
Altijd	17
Meestal	1
Soms	0
Nooit	0
Weet ik niet / geen ervaring mee	0

32. Kunt u de zorginstelling buiten kantooruren goed bereiken? ('s avonds, 's nachts, in het weekeinde)



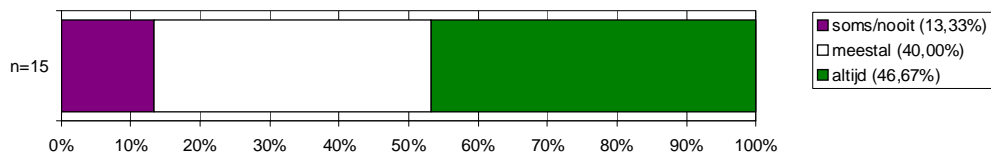
Antwoordcategorie	n
Altijd	8
Meestal	4
Soms	1
Nooit	2
Weet ik niet / geen ervaring mee	0

33. Weet u hoe en wanneer uw contactpersoon bij de zorginstelling telefonisch bereikbaar is?



Antwoordcategorie	n
Ja	11
Nee	3
Niet van toepassing, geen contactpersoon	0

34. Als u een bericht achterlaat bij de zorginstelling, wordt u dan binnen één werkdag teruggebeld?

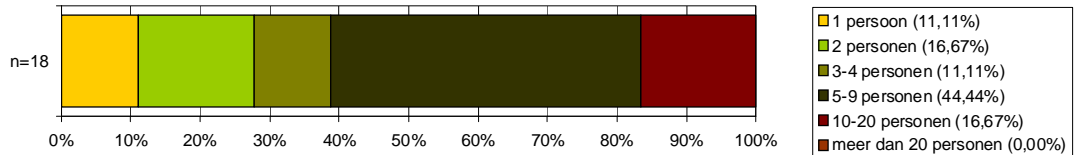


Antwoordcategorie	n
Altijd	7
Meestal	6
Soms	2
Nooit	0
Weet ik niet / geen ervaring mee	0

3.6 Zorgverleners en vervanging

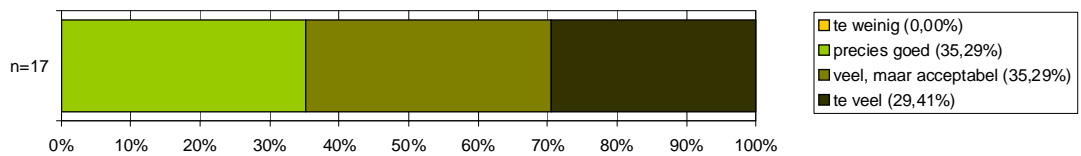
De volgende vragen gaan over het aantal **verschillende zorgverleners** en de **vervanging** in de afgelopen 12 maanden.

35. Hoeveel verschillende verzorgenden en verpleegkundigen komen er in één maand bij u? (in een normale situatie, buiten de vakantieperiode)



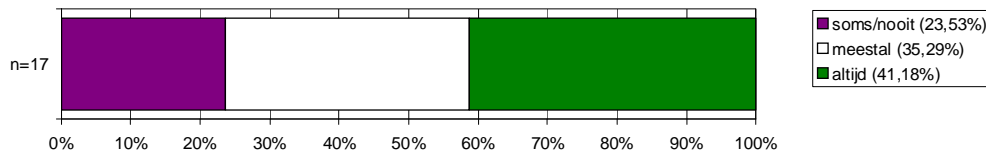
Antwoordcategorie	n
1 persoon	2
2 personen	3
3-4 personen	2
5-9 personen	8
10-20 personen	3
Meer dan 20 personen	0

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



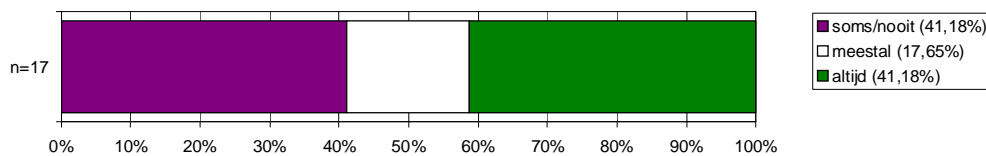
Antwoordcategorie	n
Te weinig	0
Precies goed	6
Veel, maar acceptabel	6
Te veel	5

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



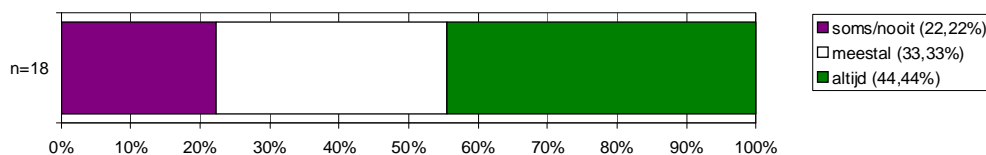
Antwoordcategorie	n
Altijd	7
Meestal	6
Soms	2
Nooit	2
Niet van toepassing (1 zorgverlener)	0

38. Hoort u het op tijd als een zorgverlener op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte of vakantie?



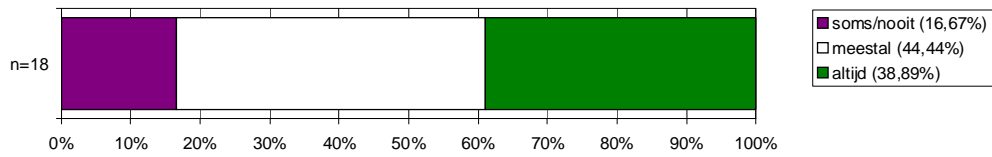
Antwoordcategorie	n
Altijd	7
Meestal	3
Soms	4
Nooit	3
Weet ik niet	0

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



Antwoordcategorie	n
Altijd	8
Meestal	6
Soms	3
Nooit	1
Weet ik niet	0

40. Zijn de vervangende zorgverleners goed op de hoogte van hun taken en werkzaamheden?

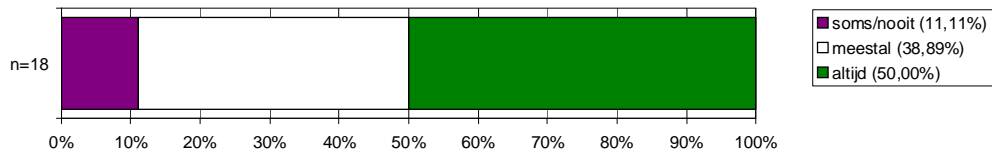


Antwoordcategorie	n
Altijd	7
Meestal	8
Soms	3
Nooit	0
Niet van toepassing (geen vervanging)	0

3.7 Professionaliteit van de zorgverlening

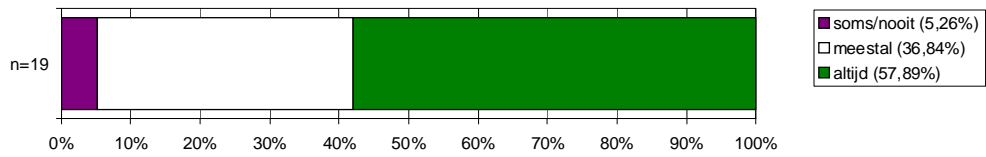
De volgende vragen gaan over de ervaringen van de cliënt met **de verzorgenden of verpleegkundigen** in de afgelopen 12 maanden.

41. Werken de zorgverleners vakkundig?



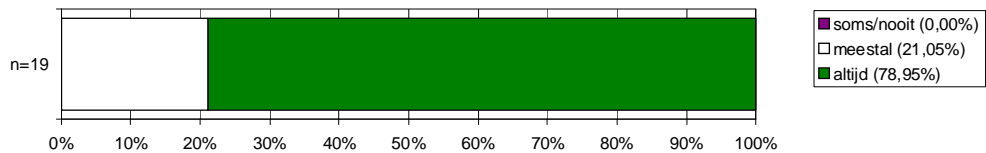
Antwoordcategorie	n
Altijd	9
Meestal	7
Soms	2
Nooit	0

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



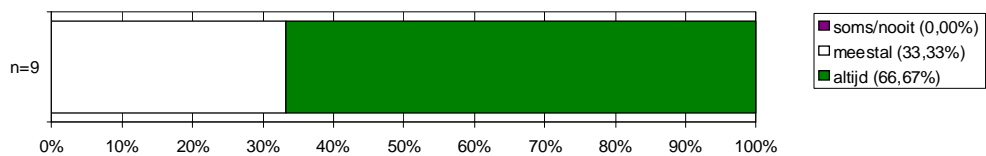
Antwoordcategorie	n
Altijd	11
Meestal	7
Soms	1
Nooit	0

43. Nemen de zorgverleners u serieus?



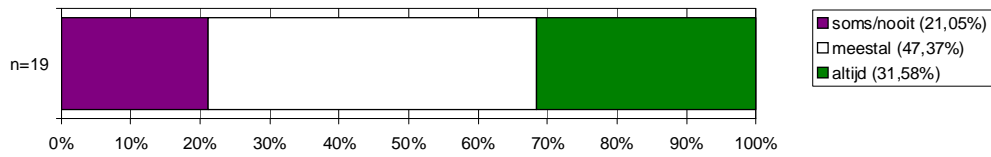
Antwoordcategorie	n
Altijd	15
Meestal	4
Soms	0
Nooit	0

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



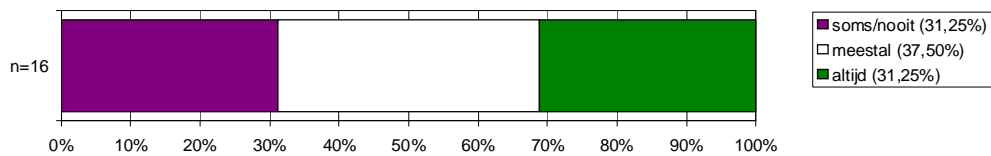
Antwoordcategorie	n
Altijd	6
Meestal	3
Soms	0
Nooit	0
Niet van toepassing	0

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



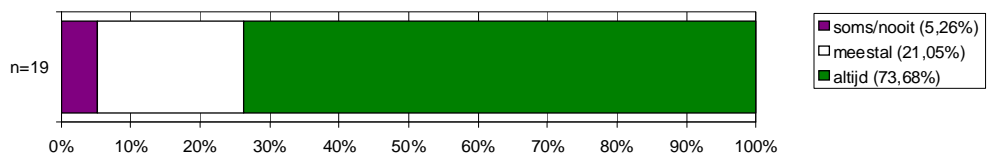
Antwoordcategorie	n
Altijd	6
Meestal	9
Soms	4
Nooit	0

46. Werken de zorgverleners goed samen met andere hulpverleners? Denk hierbij bijvoorbeeld aan de huisarts, een specialist, fysiotherapeut, of diëtiste.



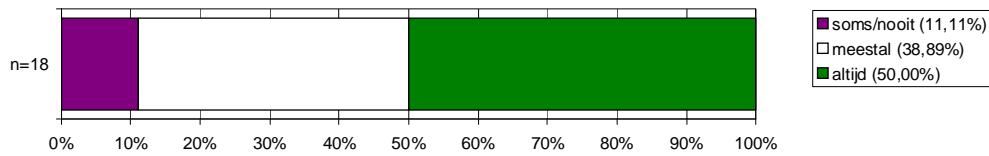
Antwoordcategorie	n
Altijd	5
Meestal	6
Soms	2
Nooit	3

47. Zijn de zorgverleners beleefd tegen u?



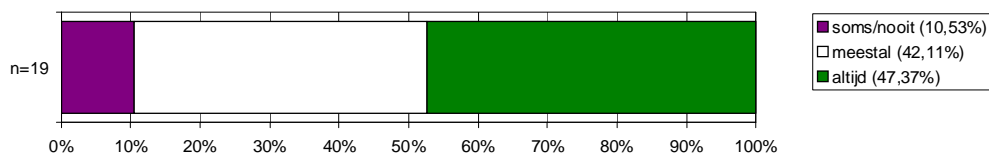
Antwoordcategorie	n
Altijd	14
Meestal	4
Soms	1
Nooit	0

48. Hebben de zorgverleners genoeg tijd voor u?



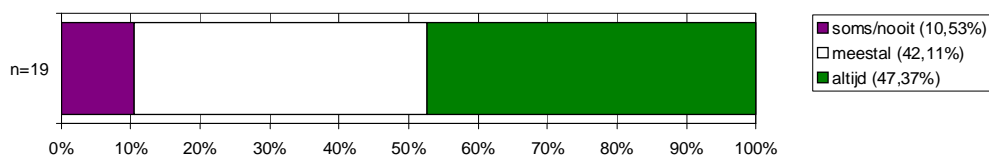
Antwoordcategorie	n
Altijd	9
Meestal	7
Soms	1
Nooit	1

49. Luisteren de zorgverleners aandachtig naar u?



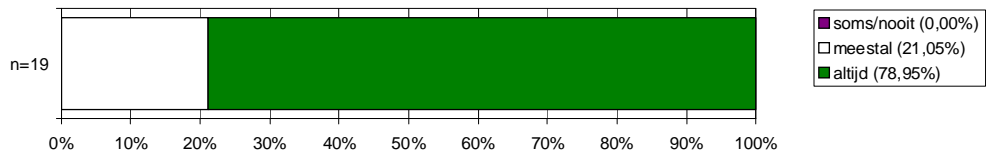
Antwoordcategorie	n
Altijd	9
Meestal	8
Soms	2
Nooit	0

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



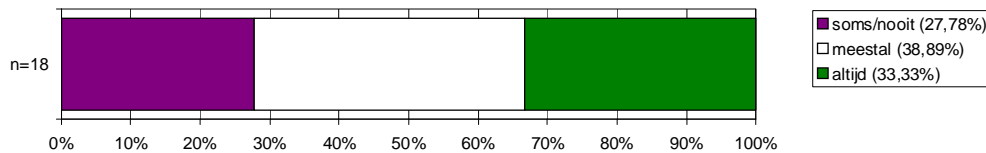
Antwoordcategorie	n
Altijd	9
Meestal	8
Soms	2
Nooit	0

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



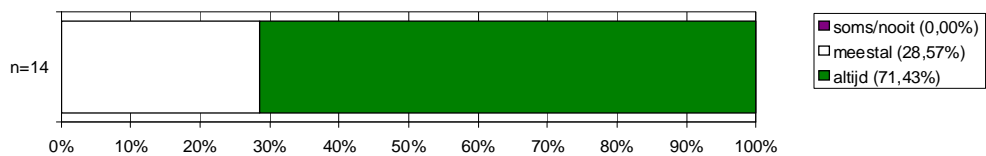
Antwoordcategorie	n
Altijd	15
Meestal	4
Soms	0
Nooit	0

52. Komen de zorgverleners op tijd en gaan zij niet te vroeg weg?



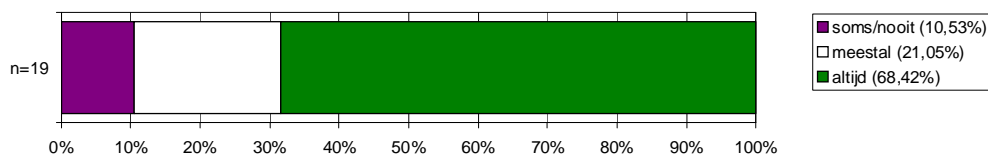
Antwoordcategorie	n
Altijd	6
Meestal	7
Soms	3
Nooit	2

53. Gaan de zorgverleners vertrouwelijk om met uw persoonlijke gegevens en privézaken?



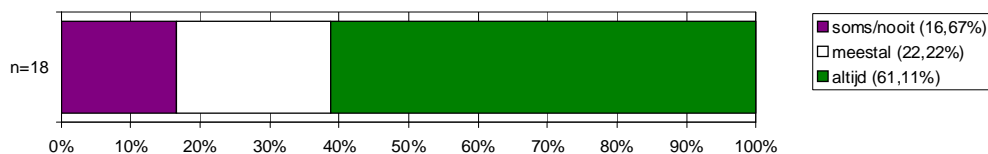
Antwoordcategorie	n
Altijd	10
Meestal	4
Soms	0
Nooit	0

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



Antwoordcategorie	n
Altijd	13
Meestal	4
Soms	2
Nooit	0

55. Vertrouwt u de zorgverleners volledig?

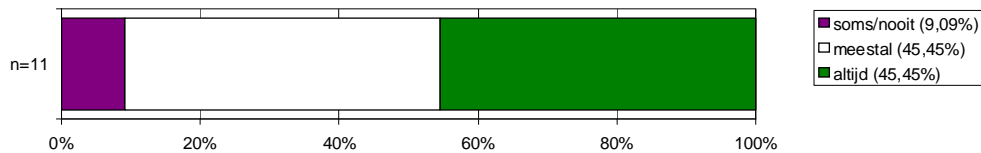


Antwoordcategorie	n
Altijd	11
Meestal	4
Soms	3
Nooit	0

3.8 De verzorging en gezondheid

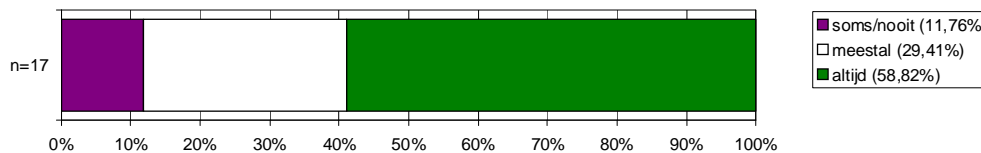
De volgende vragen gaan over de **verzorging van de cliënt** en de zorg voor de **gezondheid van de cliënt** in de afgelopen 12 maanden.

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



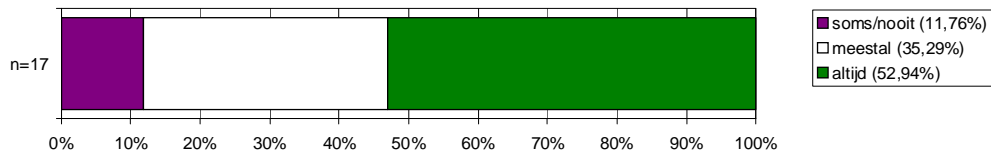
Antwoordcategorie	n
Altijd	5
Meestal	5
Soms	0
Nooit	1
Niet van toepassing / niet nodig	0

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



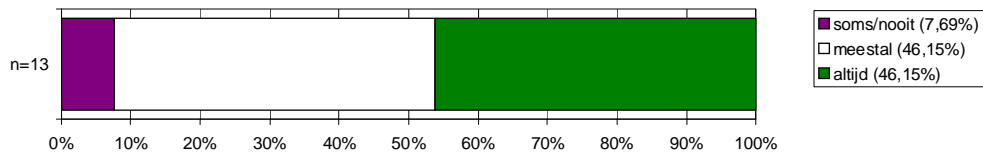
Antwoordcategorie	n
Altijd	10
Meestal	5
Soms	2
Nooit	0
Niet van toepassing / niet nodig	0

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



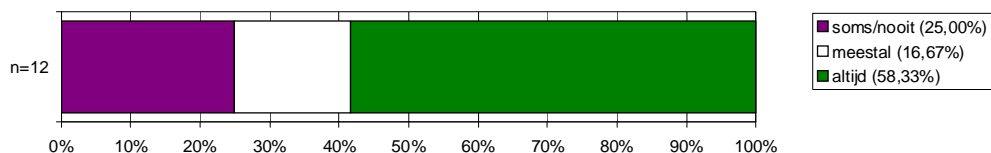
Antwoordcategorie	n
Altijd	9
Meestal	6
Soms	2
Nooit	0

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



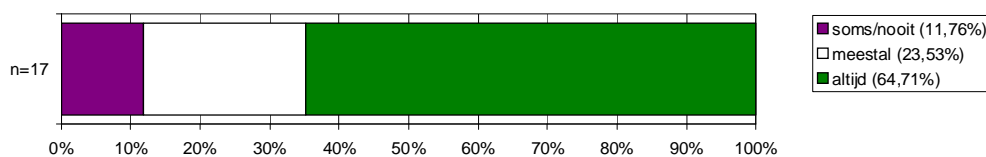
Antwoordcategorie	n
Altijd	6
Meestal	6
Soms	1
Nooit	0
Niet van toepassing / niet nodig	0

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



Antwoordcategorie	n
Altijd	7
Meestal	2
Soms	2
Nooit	1
Niet van toepassing / niet nodig	0

61. Nemen de zorgverleners uw gezondheidsklachten serieus?

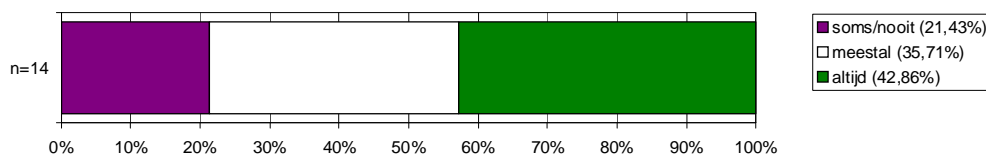


Antwoordcategorie	n
Altijd	11
Meestal	4
Soms	1
Nooit	1

3.9 Veiligheid

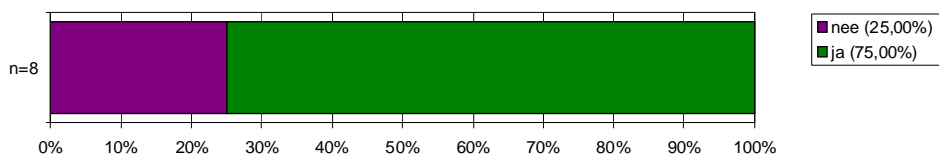
De volgende vragen gaan over de manier waarop de zorgverleners bijdragen aan de **veiligheid van de cliënt**.

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)



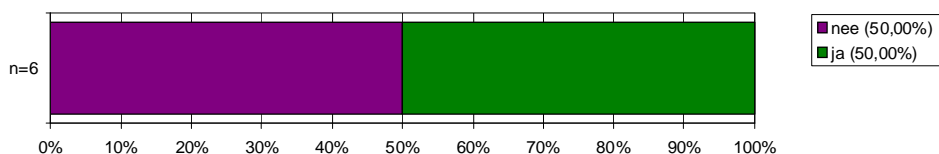
Antwoordcategorie	n
Altijd	6
Meestal	5
Soms	2
Nooit	1
Niet van toepassing / niet nodig	0

63. Vertellen uw zorgverleners u over mogelijkheden voor woningaanpassingen of hulpmiddelen?



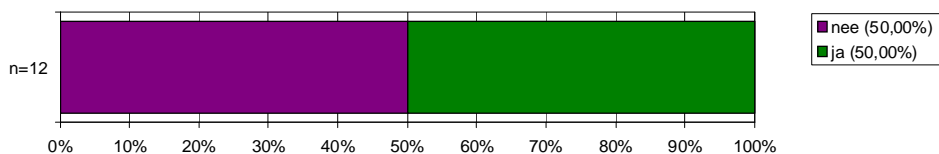
Antwoordcategorie	n
Ja	6
Nee	2
Niet van toepassing / niet nodig	0

64. Letten of wijzen uw zorgverleners op de houdbaarheid van eten en drinken? (om ziekte te voorkomen)



Antwoordcategorie	n
Ja	3
Nee	3
Niet van toepassing / niet nodig	0

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.)

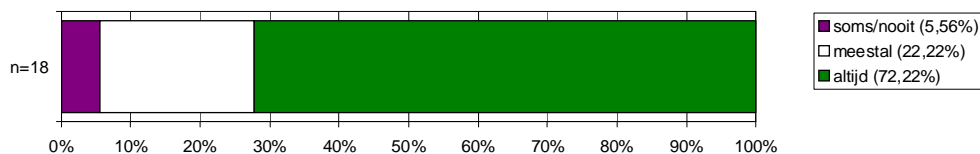


Antwoordcategorie	n
Ja	6
Nee	6
Niet van toepassing / niet nodig	0

3.10 Privacy

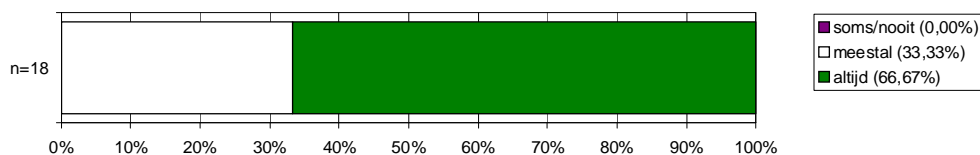
De volgende vragen gaan over hoe de cliënt zich voelt in zijn / haar woning.

66. Voelt u zich thuis in uw eigen woning?



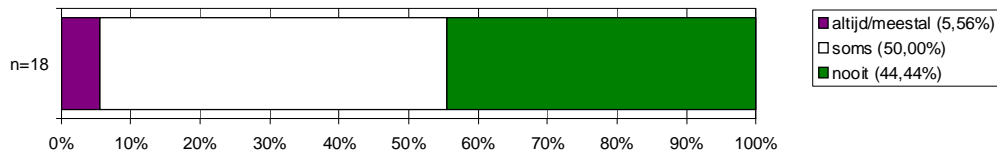
Antwoordcategorie	n
Altijd	13
Meestal	4
Soms	1
Nooit	0

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



Antwoordcategorie	n
Altijd	12
Meestal	6
Soms	0
Nooit	0

68. Is thuiszorg voor u een inbreuk op uw dagelijks leven (uw privacy, dagritme en activiteiten)?

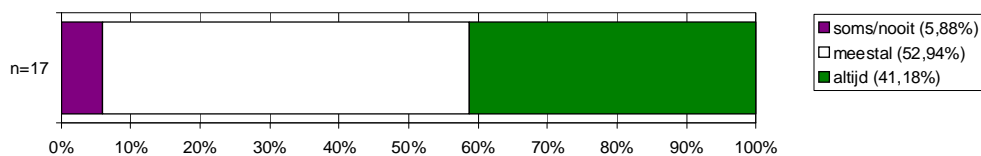


Antwoordcategorie	n
Altijd	1
Meestal	0
Soms	9
Nooit	8

3.11 Zelfstandigheid en activiteiten

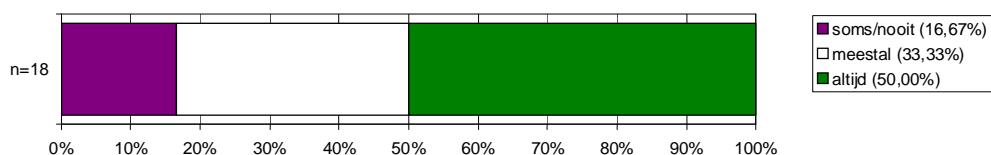
De volgende vragen gaan over uw **zelfstandigheid** en uw **dagelijkse bezigheden**.

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



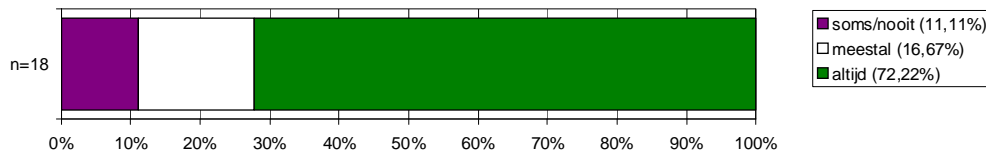
Antwoordcategorie	n
Altijd	7
Meestal	9
Soms	1
Nooit	0

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



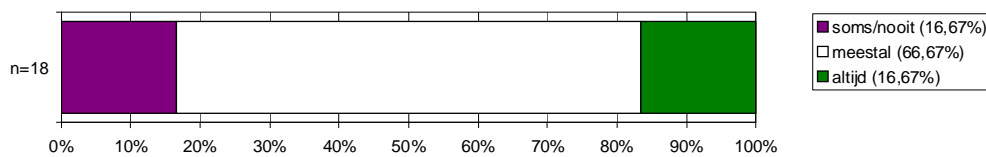
Antwoordcategorie	n
Altijd	9
Meestal	6
Soms	2
Nooit	1

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



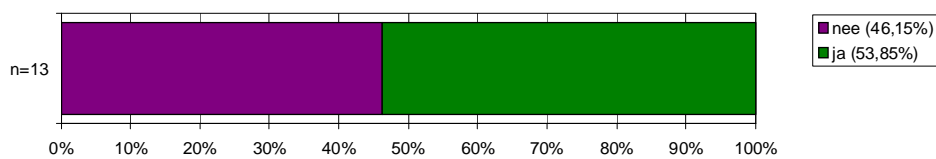
Antwoordcategorie	n
Altijd	13
Meestal	3
Soms	1
Nooit	1

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



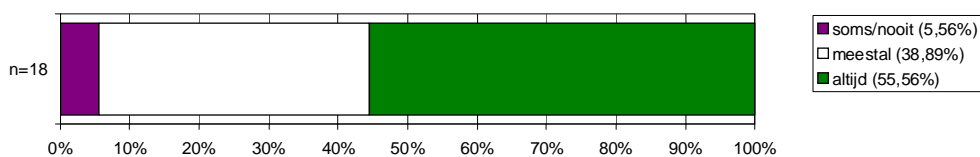
Antwoordcategorie	n
Altijd	3
Meestal	12
Soms	2
Nooit	1

73. Kunt u de thuiszorg gemakkelijk op een ander tijdstip of een andere dag krijgen?



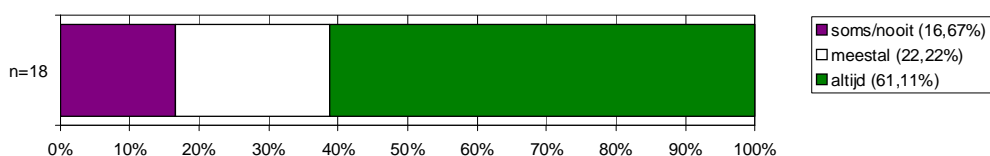
Antwoordcategorie	n
Ja	7
Nee	6
Niet van toepassing (niet nodig gehad)	0

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



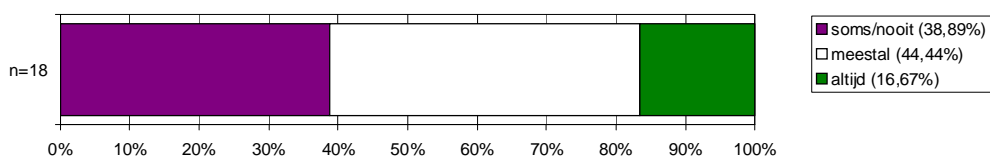
Antwoordcategorie	n
Altijd	10
Meestal	7
Soms	1
Nooit	0

75. Kunt u komen waar u wilt in huis?



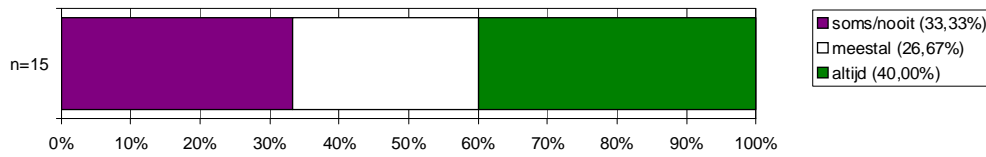
Antwoordcategorie	n
Altijd	11
Meestal	4
Soms	3
Nooit	0

76. Kunt u komen waar u wilt buitenshuis?



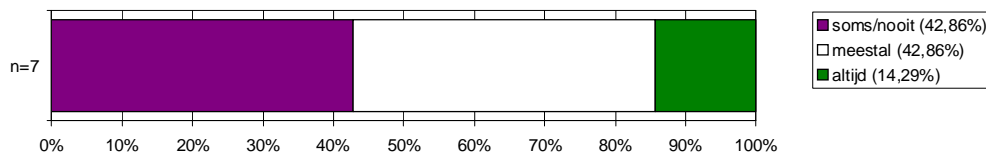
Antwoordcategorie	n
Altijd	3
Meestal	8
Soms	5
Nooit	2

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



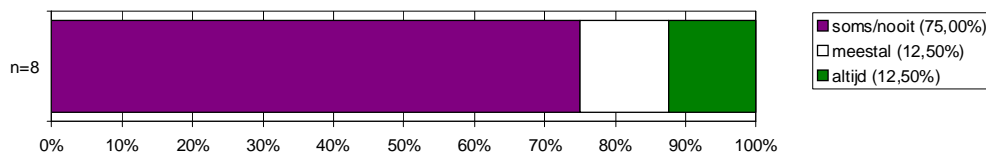
Antwoordcategorie	n
Altijd	6
Meestal	4
Soms	4
Nooit	1
Niet van toepassing / niet nodig	0

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



Antwoordcategorie	n
Altijd	1
Meestal	3
Soms	1
Nooit	2
Niet van toepassing / niet nodig	0

79. Helpt uw zorgverlener u voldoende bij regelzaken? (telefoneren, formulieren invullen, regelen van hulp(middelen) of financiële zaken, enz.)

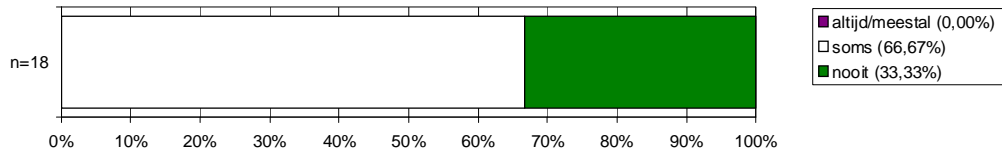


Antwoordcategorie	n
Altijd	1
Meestal	1
Soms	1
Nooit	5
Niet van toepassing / niet nodig	0

3.12 Hoe gaat het verder met de cliënt

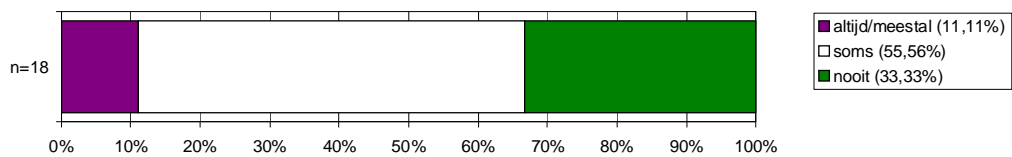
De volgende vragen gaan over het geestelijk welzijn van de cliënt en de ondersteuning die deze hiervoor ontving in de afgelopen 12 maanden.

80. Bent u ongerust?



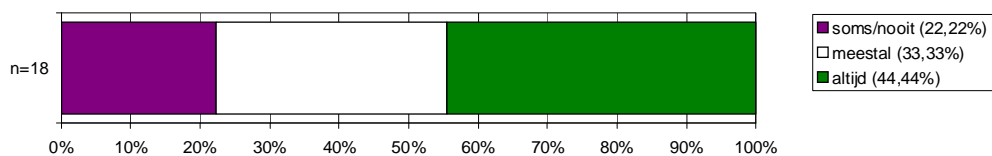
Antwoordcategorie	n
Altijd	0
Meestal	0
Soms	12
Nooit	6

81. Voelt u zich eenzaam?



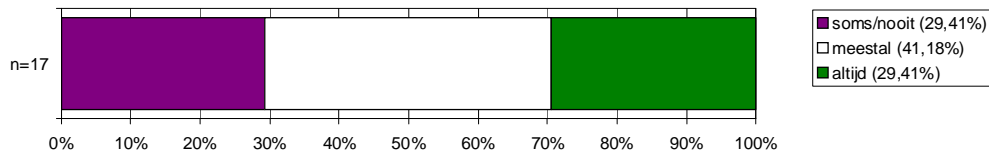
Antwoordcategorie	n
Altijd	1
Meestal	1
Soms	10
Nooit	6

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



Antwoordcategorie	n
Altijd	8
Meestal	6
Soms	4
Nooit	0
Niet van toepassing / niet nodig	0

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

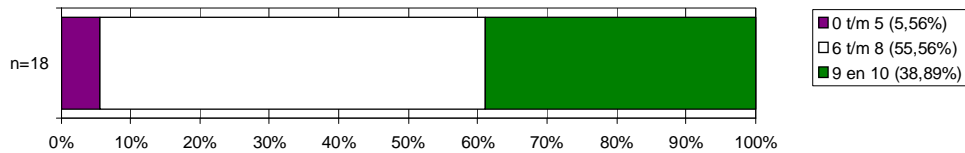


Antwoordcategorie	n
Altijd	5
Meestal	7
Soms	4
Nooit	1
Niet van toepassing / niet nodig	0

3.13 Beoordeling van de thuiszorg

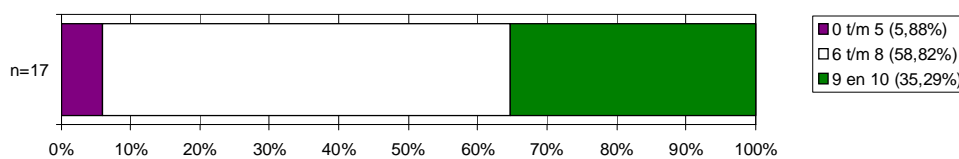
De volgende vragen meten wat de cliënt van uw zorginstelling en de zorgverleners vindt.

84. Welk cijfer geeft u de zorginstelling? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.



Antwoordcategorie	n
0	0
1	0
2	0
3	0
4	1
5	0
6	1
7	3
8	6
9	4
10	3
Gemiddeld cijfer	8,06

85. Welk cijfer geeft u de zorgverleners? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.

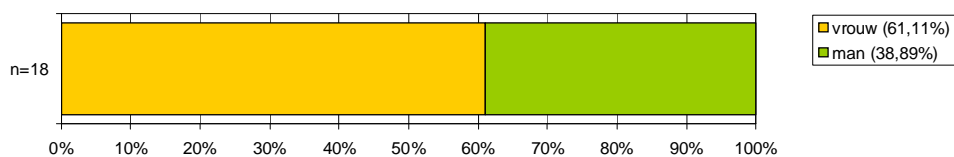


Antwoordcategorie	n
0	0
1	0
2	0
3	0
4	1
5	0
6	0
7	5
8	5
9	2
10	4
Gemiddeld cijfer	8,06

3.14 Over de cliënt

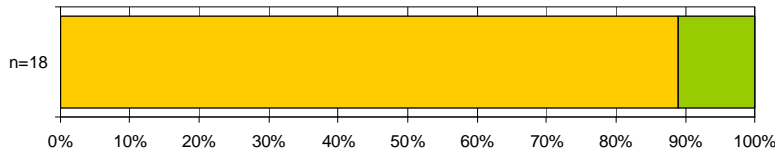
De volgende vragen gaan over **de cliënt**.

86. Bent u een vrouw of een man?



Antwoordcategorie	n
Vrouw	11
Man	7

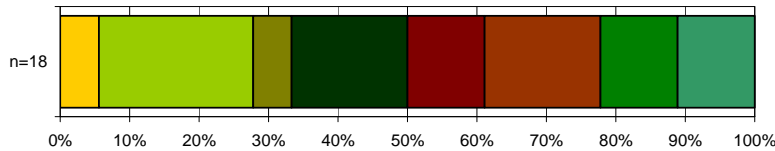
88. Wat is uw woonsituatie?



- Ik woon alleen (88,89%)
- Ik woon samen met een of meer personen (11,11%)

Antwoordcategorie	n
Ik woon alleen	16
Ik woon met een of meerdere personen	2

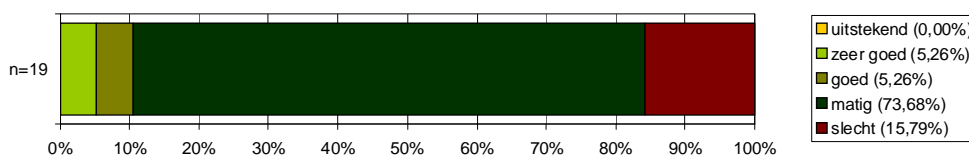
89. Wat is uw hoogst voltooide opleiding? (afgerond met een diploma of voldoende getuigschrift)



- geen opleiding (5,56%)
- lager onderwijs (22,22%)
- lager of voorbereidend beroepsonderwijs (5,56%)
- middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (16,67%)
- middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs (11,11%)
- hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs (16,67%)
- hoger beroepsonderwijs (11,11%)
- wetenschappelijk onderwijs (11,11%)
- anders (0,00%)

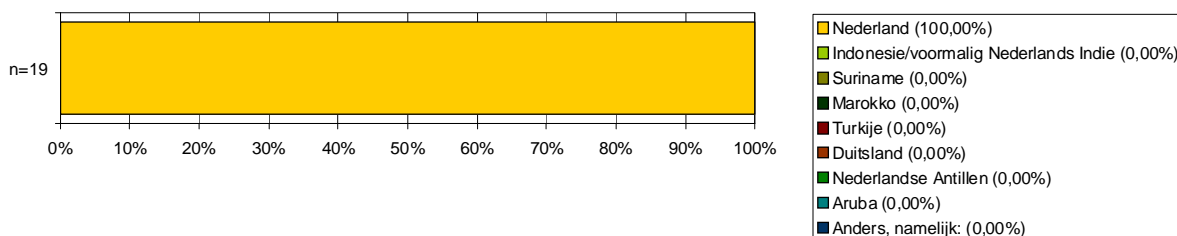
Antwoordcategorie	n
geen opleiding	1
lager onderwijs	4
lager of voorbereidend beroepsonderwijs	1
middelbaar algemeen voortgezet onderwijs	3
middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs	2
hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs	3
hoger beroepsonderwijs	2
wetenschappelijk onderwijs	2
anders	0

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



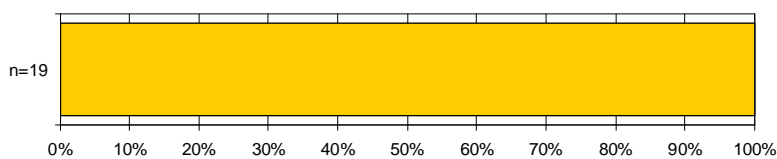
Antwoordcategorie	n
Uitstekend	0
Zeer goed	1
Goed	1
Matig	14
Slecht	3

91. Wat is het geboorteland van uzelf?



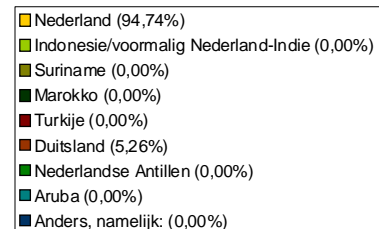
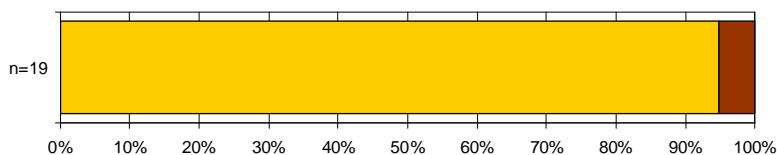
Antwoordcategorie	n
Nederland	19
Indonesië/voormalig Nederlands Indië	0
Suriname	0
Marokko	0
Turkije	0
Duitsland	0
Nederlandse Antillen	0
Aruba	0
Anders, namelijk:	0

92. Wat is het geboorteland uw vader?



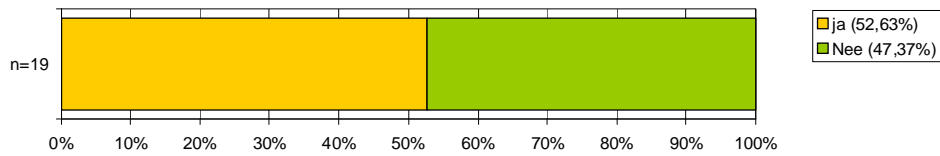
Antwoordcategorie	n
Nederland	19
Indonesië/voormalig Nederlands Indië	0
Suriname	0
Marokko	0
Turkije	0
Duitsland	0
Nederlandse Antillen	0
Aruba	0
Anders, namelijk:	0

93. Wat is het geboorteland uw moeder?



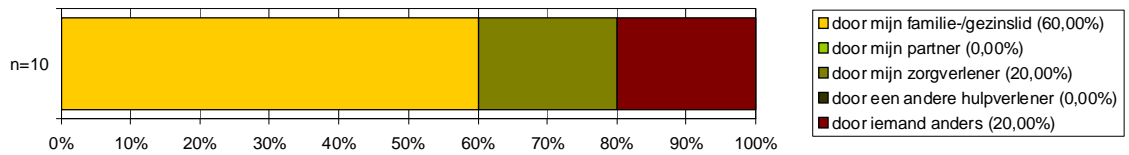
Antwoordcategorie	n
Nederland	18
Indonesië/voormalig Nederlands Indië	0
Suriname	0
Marokko	0
Turkije	0
Duitsland	1
Nederlandse Antillen	0
Aruba	0
Anders, namelijk:	0

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



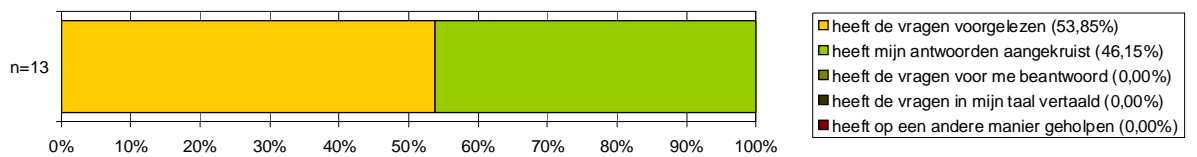
Antwoordcategorie	n
Ja	10
nee	9

95. Door wie bent u geholpen bij het invullen van de vragenlijst? (meerdere antwoorden mogelijk)



Antwoordcategorie	n
door mijn familie-/gezinslid	6
door mijn partner	0
door mijn zorgverlener	2
door een andere hulpverlener	0
door iemand anders	2

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



Antwoordcategorie	n
heeft de vragen voorgelezen	7
heeft mijn antwoorden aangekruist	6
heeft de vragen voor me beantwoord	0
heeft de vragen in mijn taal vertaald	0
heeft op een andere manier geholpen	0

3.15 Open vraag

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

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

- Ik ben zeer tevreden!!
- Niks, helemaal niks.
- Er zouden betere afspraken over tijden moeten zijn, waarvan de zorgverleners zich ook houden. Er zou veel minder wisseling moeten zijn van zorgverleners. Een meer constante bezetting.
- Mij de medicijnen brengen. Slecht geschreven, ik ben gevallen.
- Ik vind soms dat ik te laat geholpen wordt, maar ik kon ook begrijpen dat dit moeilijk is.
- Dat 3,9 uur ook "echt 3,9 uur" zou zijn, en geen 3 uur.
- Graag geholpen worden door een vaste zorgverlener(ster).
- Er is teveel verschil in aanvangstijd. (meer dan 2 uur). Nieuwe hulpverleners worden niet aangekondigd en/of voorgesteld. Er wordt veel te haastig gewerkt. Als er geen begeleiding mogelijk is, wordt er niet gecommuniceerd. Begeleiding in de middag is niet mogelijk volgens de thuiszorg. Ze komen nu tussen de middag. Is lastig voor mijn moeder. Zij kan maar kort naar buiten voor een boodschap oid. Niet alle hulpverleners lezen het dossier en zijn niet op de hoogte. Het "goed" (pijnloos) aantrekken van steunkousen is een groot probleem. Vaak door mijn moeder aangekaart, maar de organisatie doet er niets aan. (dit i.v.m. extreem tere huid) Bij op/aanmerkingen bij de organisatie wordt er altijd een tegen argument ingebracht. Er wordt zeer slecht geluisterd. Vaak wordt er op de persoon gespeeld, ipv een verbetering proberen te luisteren.
- Ik ben nog steeds blij met de hulp die ik voor als met de hulp in de huishouding. De instelling bevalt prima.
- Op tijd zorg (8.00) en niet wachten tot iemand komt. Vaak veel te laat. Meer dezelfde personen nu teveel verschillende mensen. Elke keer een verrassing wie er komt.
- Mevr. zou het prettig vinden als de thuiszorg op afgesproken tijden komen.
- Als hulpverlener een 1/2 uur of nog later komt, dan de afspraak, zij een telefoontje geven. Hoe laat ze aanwezig kunnen zijn om te helpen. Dit ivm eigen ochtendafspraken bij tandarts, doktoren of fysiotherapie of ziekenhuis afspraken. b.v.d

4. Kwaliteitsdimensies

De bevroegde onderwerpen zijn in te delen in een aantal dimensies van kwaliteit van zorg. Om de kwaliteitsdimensies te bepalen zijn er bij de ontwikkeling van het meetinstrument betrouwbaarheidsanalyses uitgevoerd om te bepalen in welke mate de vragen hetzelfde concept meten. Op basis van deze analyses is vastgesteld of de dimensie een schaal vormt en betrouwbaar is of niet. Is dit niet het geval is er in overleg tussen CKZ, het LOC en Actiz één vraag geselecteerd om deze dimensie te vertegenwoordigen. Dit is voorgelegd aan Stuurgroep Verantwoorde Zorg die hiermee akkoord is gegaan.

In onderstaand tabel worden de dimensies weergegeven en of deze betrouwbaar zijn of niet.

Dimensie		Vragen
4.1*	Ervaringen met zorg (behandel-) / leefplan en evaluatie	11 , 13, 17, 24
4.2	Ervaren inspraak en overleg	14, 15, 16, 25, 26, 27, 28
4.3	Ervaren bejegening	29, 30, 47, 49
4.4	Ervaren informatie	18, 19, 20, 21, 22, 23
4.5	Ervaren telefonische bereikbaarheid (en communicatie)	31, 32, 33, 34
4.6	Ervaringen met lichamelijke verzorging	56, 57
4.7	Ervaren professionaliteit en veiligheid zorgverlening	12, 37, 41, 42, 44, 45, 50, 58, 59, 60, 61
4.8	Ervaringen met dagbesteding en participatie	77, 78, 79
4.9	Ervaren zelfstandigheid / autonomie	69, 70, 71, 72, 74, 75, 76
4.10	Ervaringen op het gebied van mentaal welbevinden	66, 80, 81, 82, 83
4.11	Ervaren veiligheid woon- leefomgeving	62, 63, 64, 65
4.12	Ervaren betrouwbaarheid zorgverleners	51, 52, 53, 54, 55, 67
4.13	Ervaren beschikbaarheid personeel	35, 36, 38, 39, 40, 48, 73

* Dimensie 4.1 is niet betrouwbaar bevonden. De vetgedrukte vraag is geselecteerd om deze dimensie te vertegenwoordigen.

Bij de weergave van de gemiddelde verdeling over de categorieën per dimensie zijn alleen de respondenten meegenomen die meer dan de helft van de vragen per dimensie hebben beantwoord.

4.1 Ervaringen met zorg (behandel-) / leefplan en evaluatie

Binnen deze dimensie vallen de volgende vragen:

11. Heeft u schriftelijke afspraken met de zorginstelling gemaakt over uw zorg? (welke zorg, per wanneer, van wie, hoe vaak, op welke dagen/tijden, enz.)

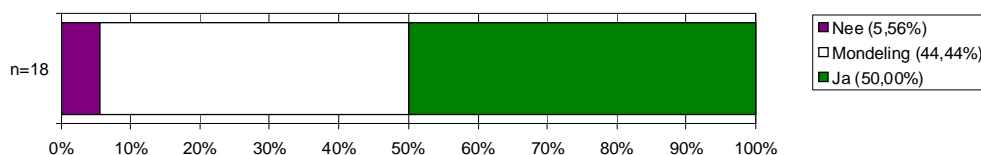
13. Gebruiken de zorgverleners uw zorgmap/-dossier of logboek goed voor uitwisseling van informatie? (bijv. met uw huisarts of uw naasten)

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

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

Aangezien deze dimensie niet betrouwbaar is bevonden vertegenwoordigt vraag 11 deze dimensie.

De verdeling is als volgt:



4.2 Ervaren inspraak en overleg

Binnen deze dimensie vallen de volgende vragen:

**14. Kunt u meebeslissen over de inhoud van de thuiszorg die u krijgt?
(over de soort taken en werkzaamheden)**

15. Kunt u meebeslissen over de tijdstippen en dagen waarop u thuiszorg krijgt?

16. Kunt u meebeslissen over van wie u thuiszorg krijgt? (welke zorgverlener)

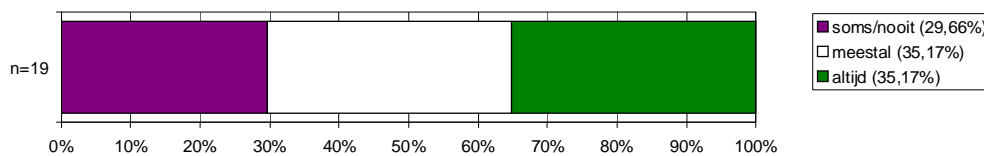
25. Staat de zorginstelling voldoende open voor uw wensen?

26. Vindt u dat de zorginstelling (de leidinggevende of directie) goed reageert op uw vragen, suggesties of klachten?

27. Overleggen uw zorgverleners met u over wat er moet gebeuren?

28. Vragen uw zorgverleners of de zorg naar wens verloopt?

De gemiddelde verdeling is als volgt:



4.3 Ervaren bejegening

Binnen deze dimensie vallen de volgende vragen:

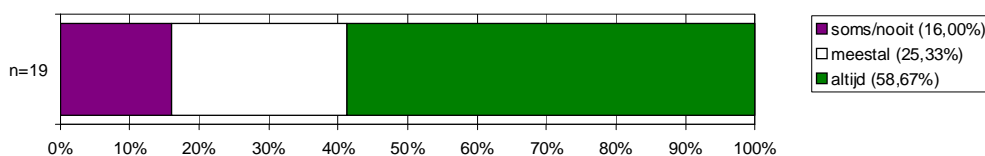
29. Kunt u met uw zorgverleners praten over zaken die naar uw mening niet goed zijn gegaan?

30. Geven uw zorgverleners goed antwoord op uw vragen?

47. Zijn de zorgverleners beleefd tegen u?

49. Luisteren de zorgverleners aandachtig naar u?

De gemiddelde verdeling is als volgt:



4.4 Ervaren informatie

Binnen deze dimensie vallen de volgende vragen:

18. Geeft de zorginstelling u voldoende informatie over wat zij voor u kunnen doen? (de mogelijkheden voor zorg thuis, het dienstenpakket, enz.)

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

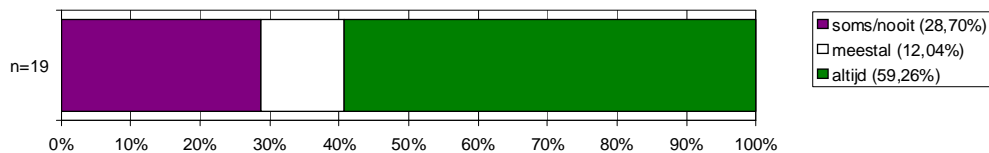
20. Geeft de zorginstelling u voldoende informatie over wat er van ú wordt verwacht? (wat u in huis moet hebben, uw eigen bijdrage, enz.)

21. Geeft de zorginstelling u voldoende informatie over de cliëntenraad? (functie, werkzaamheden, bereikbaarheid, enz.)

22. Begrijpt u de brieven en brochures of folders van de zorginstelling?

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

De gemiddelde verdeling is als volgt:



4.5 Ervaren telefonische bereikbaarheid (en communicatie)

Binnen deze dimensie vallen de volgende vragen:

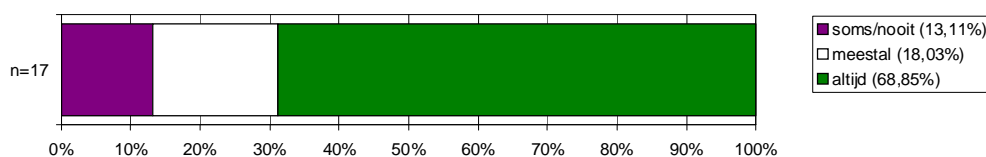
31. Kunt u de zorginstelling overdag telefonisch goed bereiken? (van 9 tot 17 uur)

32. Kunt u de zorginstelling buiten kantooruren goed bereiken? ('s avonds, 's nachts, in het weekeinde)

33. Weet u hoe en wanneer uw contactpersoon bij de zorginstelling telefonisch bereikbaar is?

34. Als u een bericht achterlaat bij de zorginstelling, wordt u dan binnen één werkdag teruggebeld?

De gemiddelde verdeling is als volgt:



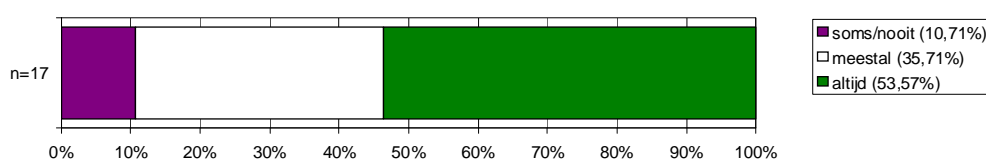
4.6 Ervaringen met lichamelijke verzorging

Binnen deze dimensie vallen de volgende vragen:

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

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

De gemiddelde verdeling is als volgt:



4.7 Ervaren professionaliteit en veiligheid zorgverlening

Binnen deze dimensie vallen de volgende vragen:

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

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

41. Werken de zorgverleners vakkundig?

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

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

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

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

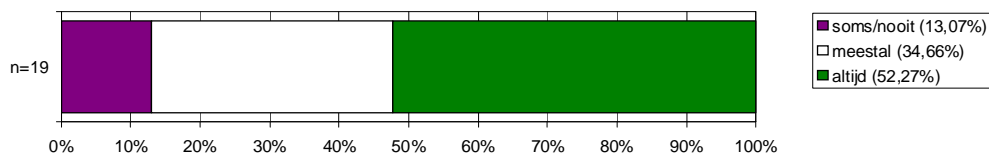
58. Houden uw zorgverleners voldoende rekening met wat u zelf wel en niet kunt?

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

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

61. Nemen de zorgverleners uw gezondheidsklachten serieus?

De gemiddelde verdeling is als volgt:



4.8 Ervaringen met dagbesteding en participatie

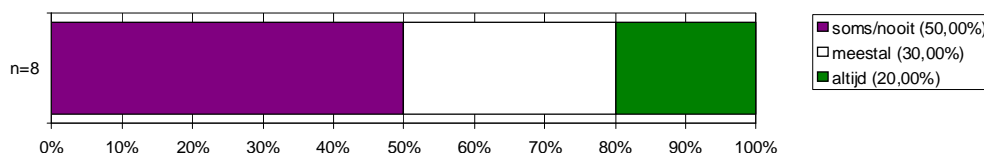
Binnen deze dimensie vallen de volgende vragen:

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

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

79. Helpt uw zorgverlener u voldoende bij regelzaken? (telefoneren, formulieren invullen, regelen van hulp(middelen) of financiële zaken, enz.)

De gemiddelde verdeling is als volgt:

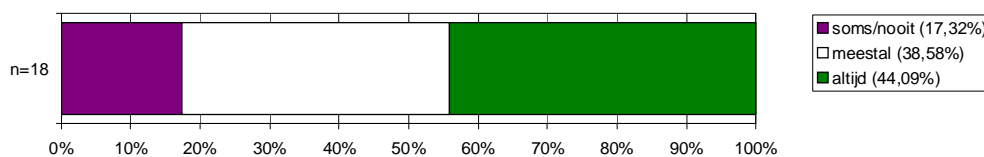


4.9 Ervaren zelfstandigheid / autonomie

Binnen deze dimensie vallen de volgende vragen:

- 69. Kunt u zich met thuiszorg goed redden in het dagelijks leven?**
- 70. Kunt u zelf bepalen hoe uw dag eruit ziet?**
- 71. Kunt u opstaan en naar bed gaan wanneer u dat wilt?**
- 72. Schikken de tijdstippen en dagen waarop u thuiszorg krijgt?**
- 73. Kunt u de thuiszorg gemakkelijk op een ander tijdstip of een andere dag krijgen?**
- 74. Kunt u de dingen doen die ú belangrijk vindt?**
- 75. Kunt u komen waar u wilt in huis?**
- 76. Kunt u komen waar u wilt buitenshuis?**

De gemiddelde verdeling is als volgt:



4.10 Ervaringen op het gebied van mentaal welbevinden

Binnen deze dimensie vallen de volgende vragen:

66. Voelt u zich thuis in uw eigen woning?

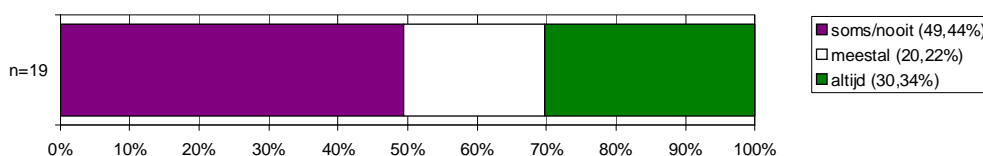
80. Bent u ongerust?

81. Voelt u zich eenzaam?

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

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

De gemiddelde verdeling is als volgt:



4.11 Ervaren veiligheid woon- en leefomgeving

Binnen deze dimensie vallen de volgende vragen:

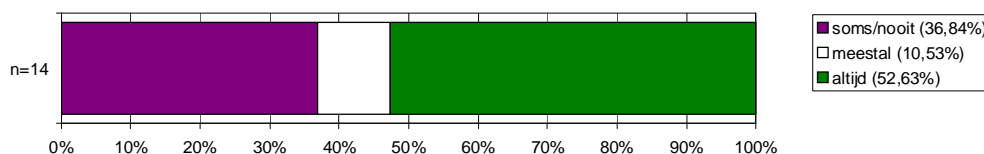
62. Hebben uw zorgverleners voldoende aandacht voor uw veiligheid en het voorkomen van ongelukken in en om het huis? (bijvoorbeeld door te letten op losliggende matjes/kleedjes)

63. Vertellen uw zorgverleners u over mogelijkheden voor woningaanpassingen of hulpmiddelen?

64. Letten of wijzen uw zorgverleners op de houdbaarheid van eten en drinken? (om ziekte te voorkomen)

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.)

De gemiddelde verdeling is als volgt:



4.12 Ervaren betrouwbaarheid zorgverleners

Binnen deze dimensie vallen de volgende vragen:

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

52. Komen de zorgverleners op tijd en gaan zij niet te vroeg weg?

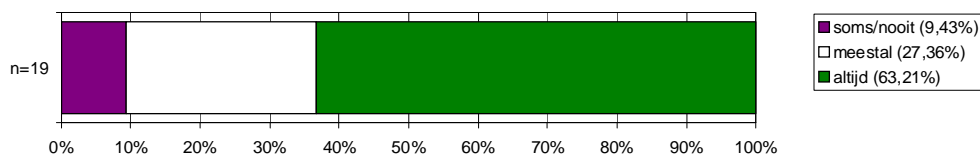
53. Gaan de zorgverleners vertrouwelijk om met uw persoonlijke gegevens en privé zaken?

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

55. Vertrouwt u de zorgverleners volledig?

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

De gemiddelde verdeling is als volgt:



4.13 Ervaren beschikbaarheid personeel

Binnen deze dimensie vallen de volgende vragen:

35. Hoeveel verschillende verzorgenden en verpleegkundigen komen er in één maand bij u? (in een normale situatie, buiten de vakantieperiode)

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

38. Hoort u het op tijd als een zorgverlener op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte of vakantie?

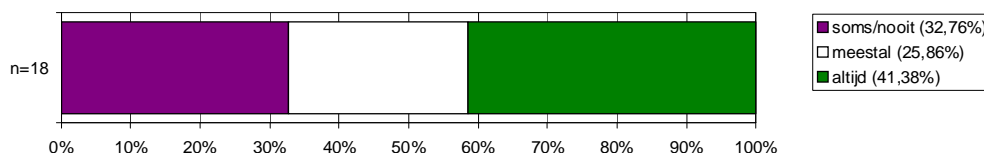
39. Wordt vervanging goed geregeld als een zorgverlener ziek of vrij is?

40. Zijn de vervangende zorgverleners goed op de hoogte van hun taken en werkzaamheden?

48. Hebben de zorgverleners genoeg tijd voor u?

73. Kunt u de thuiszorg gemakkelijk op een ander tijdstip of een andere dag krijgen?

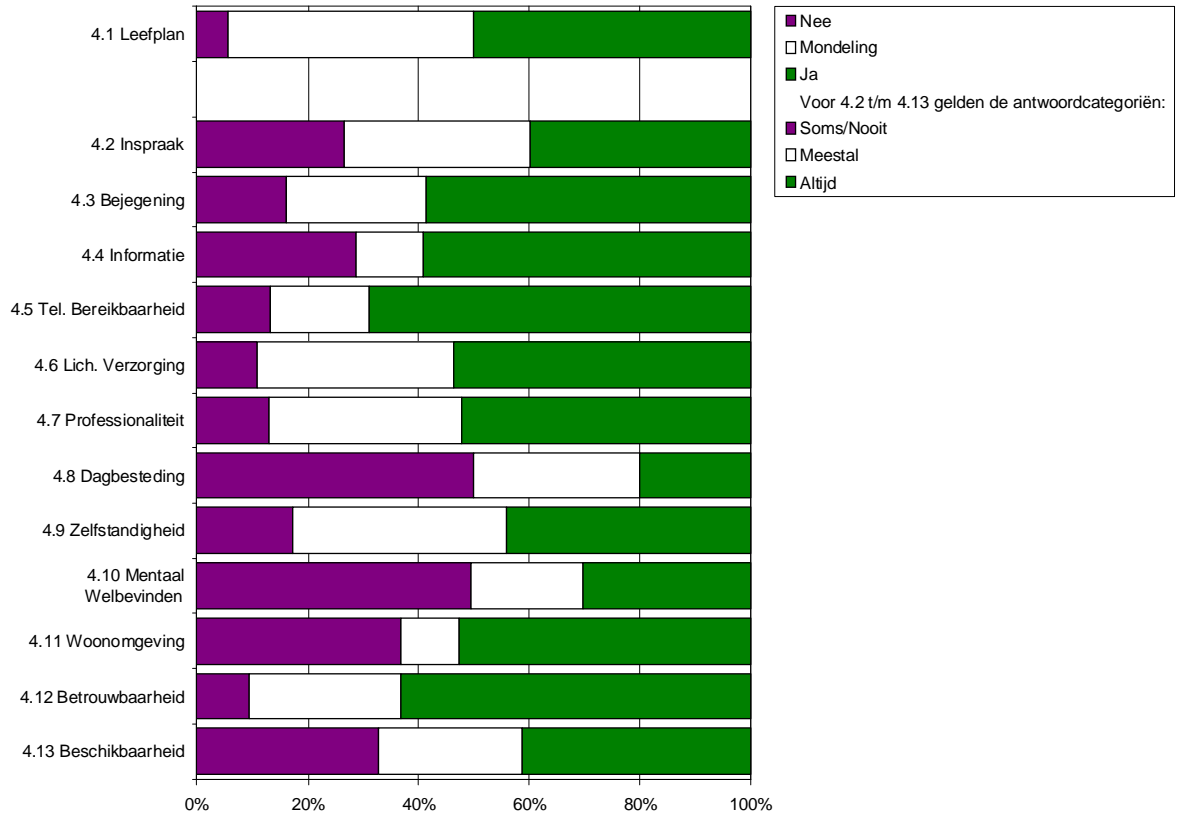
De gemiddelde verdeling is als volgt:



5. Samenvatting

Dimensies

Hieronder is in één overzicht te zien wat de gemiddelde verdeling is per dimensie.

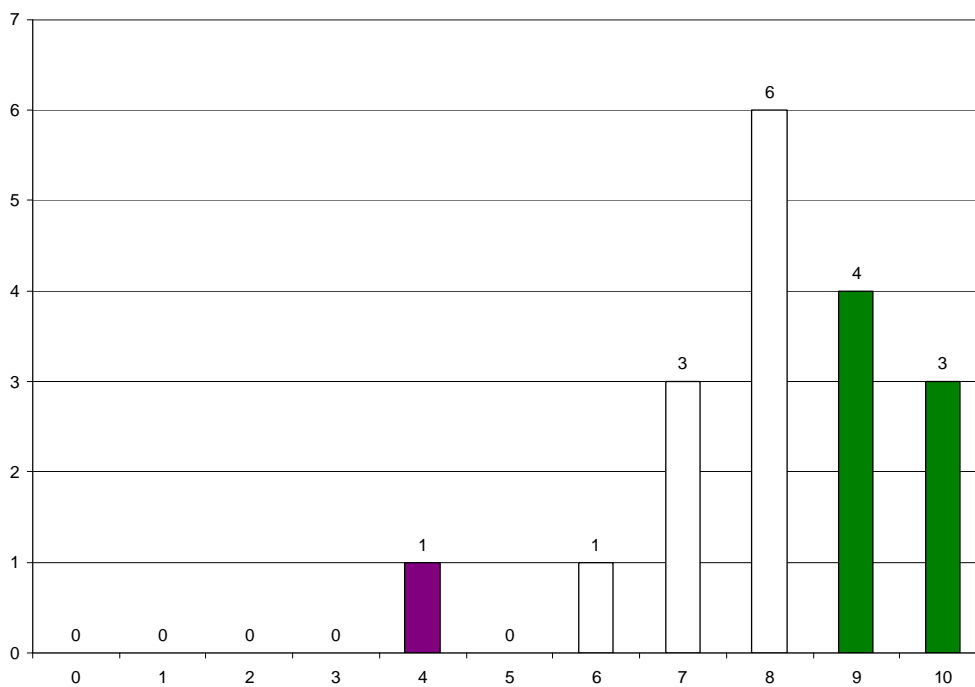


De respondenten zijn het minst tevreden over de dimensies 4.2 Inspraak, 4.4 Informatie, 4.8 Dagbesteding, 4.10 Mentaal welbevinden, 4.11 Woonomgeving en 4.13 beschikbaarheid. Hierbij vallen de dimensies 4.8 Dagbesteding en 4.10 Mentaal welbevinden in negatieve zin op.

Rapportcijfers

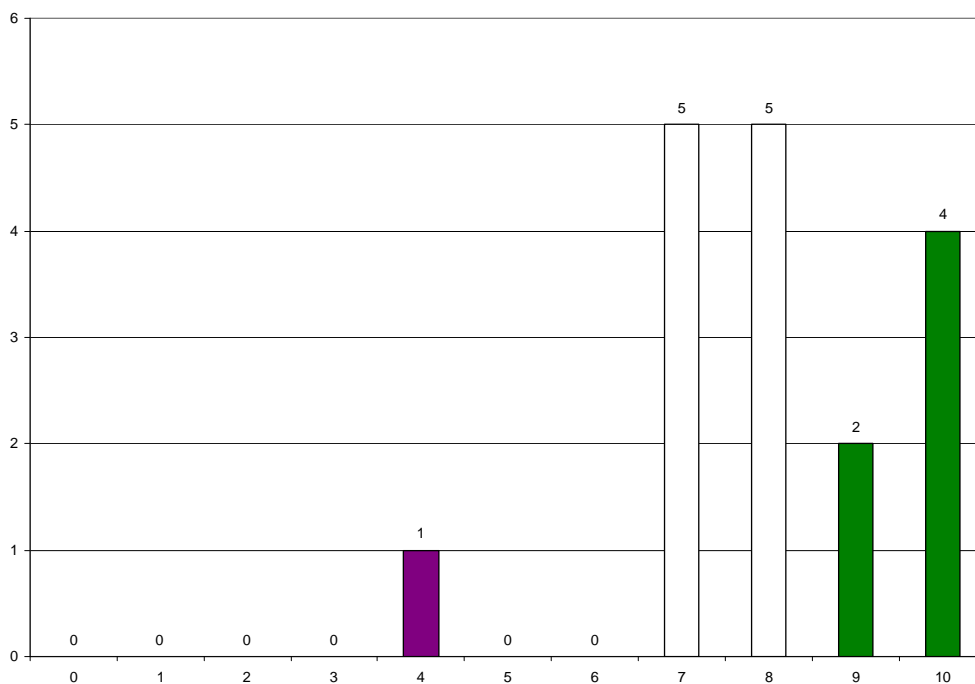
Er is gevraagd om de zorginstelling en de verzorgenden en verpleegkundigen te beoordelen door middel van een rapportcijfer. In onderstaande grafieken wordt de opbouw weergegeven van het rapportcijfer.

Zorginstelling



De cliënten van Thuiszorg Gooizorg hebben het gemiddelde cijfer van 8.06 gegeven. De modusgroep (hoogst aantal respondenten) is 8 en bedraagt in totaal 6 cliënten.

Verzorgenden en verpleegkundigen



De cliënten van Thuiszorg Gooizorg hebben het gemiddelde cijfer van 8.06 gegeven. De modusgroep (hoogst aantal respondenten) is 7 en 8 en bedraagt in 5 cliënten.

T 038 - 466 15 70
F 038 - 429 08 05

 www.triqs.nl

Postbus 30172
8003 CD ZWOLLE
KvK 5068431
Bank 59.85.38.984