

# Ervaringen met zorg van personen die thuiszorg ontvangen



**Onderzoek van ZorgDNA naar ervaringen met zorg op basis van een enquête onder thuiswonende cliënten**

**AxionContinu, Mariënstein**

**Versie 1.0**

**drs. J.J.A. Stavenuiter  
dr. D.H.M. Frijters**

**Utrecht, december 2015**

## **ZorgDNA**

Onderzoek, advies en begeleiding op maat  
in de gezondheidszorg.

© ZorgDNA, Utrecht, 2010-2015. Alle rechten  
voorbehouden. Niets uit dit werk mag worden  
verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd  
gegevensbestand en/of openbaar gemaakt, hetzij  
elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of  
welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande  
schriftelijke toestemming van ZorgDNA B.V.

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

® ZorgDNA is een wettig gedeponeerd dienst- en  
warenmerk.

### **Uitgever**

ZorgDNA

Computerweg 24, 3542 DR Utrecht

Telefoon 030 - 8200 363

info@zorgdna.nl

## Inhoudsopgave

<b>1.</b>	<b>Samenvatting en conclusies</b>	<b>4</b>
1.1	Ingevulde vragenlijsten	4
1.2	Uitkomsten van de meting op indicatorniveau	4
1.3	De open vragen: Verbeterpunten en Positieve opmerkingen	6
1.4	Conclusie	7
<b>2.</b>	<b>Resultaten van het onderzoek</b>	<b>8</b>
2.1	Uitkomsten van de indicatoren en de vragen waaruit deze zijn samengesteld	8
2.2	Spinnenwebfiguur	10
2.3	De Net Promotor Score	11
2.4	Voorspelling aantal sterren op KiesBeter.nl	11
2.5	Prioriteitenmatrix: verbeter suggesties	12
<b>3.</b>	<b>Scores per vraag</b>	<b>13</b>
3.1	Introductie	13
3.2	Afspraken over uw thuiszorg	14
3.3	Communicatie met de zorginstelling	16
3.4	De bereikbaarheid van uw thuiszorgorganisatie	18
3.5	Professionaliteit van uw zorgverleners	19
3.6	Uw verzorging en gezondheid	22
3.7	Uw zelfstandigheid en activiteiten	23
3.8	Aanbevelen	24
3.9	Over uzelf	24
<b>Bijlage 1</b>	<b>Toelichting op de rapportage</b>	<b>27</b>
<b>Bijlage 2</b>	<b>Vragenlijst</b>	<b>31</b>
<b>Bijlage 3</b>	<b>Extra vragen</b>	<b>37</b>

# 1. Samenvatting en conclusies

## 1.1 Ingevulde vragenlijsten

In de periode september tot en met november 2015 heeft ZorgDNA een onderzoek gehouden bij AxionContinu, Mariënstein. In het onderzoek zijn 89 thuiszorgcliënten aangeschreven om deel te nemen. Hiervan hebben er 64 een vragenlijst geretourneerd (=72%), kwamen er geen vragenlijsten onbestelbaar terug, waren er 9 telefonische/e-mail afmeldingen en daarnaast 3 afmelding vanwege overlijden. Na opschoning vanwege exclusiecriteria konden **47** vragenlijsten (=53%) in de analyse worden meegenomen. De netto respons (analyse minus ontbrekende casemix is 42 (zie Tabel 1).

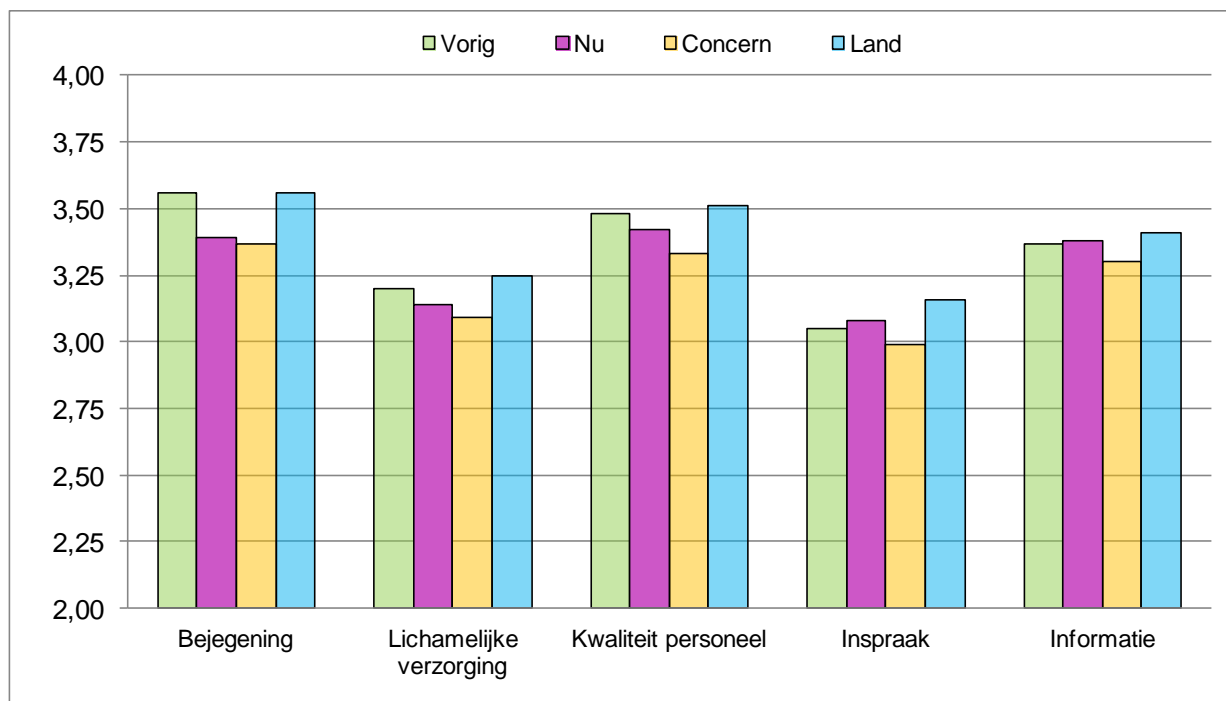
**Tabel 1. Respons**

		Verstuurd	Retour	Onbestelbaar	Afmelding	Overleden	Netto respons	Analyse
Vragenlijsten	N	89	64	0	9	3	42	47
	%		72%				47%	53%

Reden Exclusie voor analyse in dit rapport	N
1. Vragenlijst niet ingevuld	6
2. Respondent geeft aan niet tot de doelgroep te behoren	2
3. Duur thuiszorg valt buiten criteria	0
4. Leeftijd valt buiten criteria	0
5. Vragenlijst niet zelf ingevuld	8
6. Dubbel	0
7. Niet genoeg vragen ingevuld	1
<b>Exclusie aanlevering landelijke database</b>	
Ontbrekende casemix variabele(n) in record	5

## 1.2 Uitkomsten van de meting op indicatorniveau

Figuur 1 geeft de uitkomsten van de indicatoren bij de huidige meting (Nu) en vergelijkt deze met die van de vorige meting, het gemiddelde van het zorgconcern en de landelijke cijfers.



Figuur 1. Vergelijking van uitkomsten van indicatoren

### Interne benchmark:

Uit de interne vergelijking van de meting Nu ten opzichte van het totaal bij het zorgconcern komen geen aanbevelingen voor verbetering van zorg voort.

### Externe benchmark:

Uit de vergelijking van de meting Nu ten opzichte van de landelijke cijfers en daarbij rekening houdend met het belang dat respondenten aan de onderwerpen hechten komen de volgende aanbevelingen voor verbetering van zorg voort (maximaal drie):

- 1 Bejegening
- 2 Lichamelijke verzorging
- 3 Kwaliteit personeel

## **1.3 De open vragen: Verbeterpunten en Positieve opmerkingen**

### **1.3.1 Verbeterpunten**

Bij de open vragen zijn de volgende verbeterpunten door de respondenten aangegeven:

#### **Thema Zorgverlener**

- Wat soms lastig is dat ieder de verzorging op zijn eigen manier doet. Dat is op zich logisch, maar geeft ook wel verwarring.
- Wat meer mannen in dienst.
- Tijd voor wat meer persoonlijk contact. En een heel serieus verzoek van mijn kant. Dat als ik op de alarmbel bel, ik in veel gevallen geen antwoord krijg.
- Item 13,15 en 16 t.a.v. medewerkers moeten verbeterd worden.
- Zorgverlener moet als ik ziek ben ook huisarts bellen. Ik was er te ziek voor.
- Wat vaker dezelfde personen, minder wisseling.
- Communicatie onderling. Als er contact is geweest met de mentoren van deze mevrouw.
- Elke dag op dezelfde tijd verzorging. Ze hoeven niet iedere avond te bellen.
- Een vaste tijd.
- Dezelfde tijd zodat ik weet waar ik aan toe ben.

#### **Thema Lichamelijk welbevinden**

#### **Thema Mentaal welbevinden**

#### **Thema Participatie**

#### **Thema Woon-/leefomgeving**

#### **Thema Organisatie**

#### **Thema Overig**

### **1.3.2 Positieve opmerkingen**

Bij de open vragen zijn de volgende positieve punten door de respondenten aangegeven:

#### **Thema Zorgverlener**

- Dat zou ik echt niet weten, ze zijn voorkomend en erg lief.
- Alle hulp die komt zijn bijzonder lief en beleefd en laten cliënt in zijn/haar waarde.
- Prima hulp.
- Zeer behulpzame verzorgster aan huis voor cliënt.
- Verzorging.
- Inzet van verplegend personeel. Terwijl ze het erg druk en zwaar hebben.
- De zorg van verpleegkundigen is heel erg goed.
- Dat ik wel de indruk heb dat het merendeel van de zusters zich inzetten voor ons.

- De geboden hulp.
- Ze zijn gelukkig allemaal hartelijk.
- Zeer tevreden over de zorg die ik krijg.
- Goede zorg over het algemeen.
- Benadering door personeel.
- Vriendelijk en vakkundig.
- De vriendelijkheid van de verpleging.
- Vriendelijkheid, zorgzaamheid.
- Over mijn hulp in de huishouding en de vriendelijkheid van de zusters.
- Dat ze altijd zeer vriendelijk zijn en altijd even tijd nemen om te luisteren. Niets anders dan lof over de hulpverleners.
- Beleefd. Zorgzaam. Bijna altijd op tijd. Goed contact met mantelzorg.

#### **Thema Lichamelijk welbevinden**

- Overal, douchen, steunkousen, overleggen om eerder te laten komen.
- Het gaat pijnloos en ze doen het keurig.

#### **Thema Mentaal welbevinden**

#### **Thema Participatie**

#### **Thema Woon-/leefomgeving**

#### **Thema Organisatie**

#### **Thema Overig**

## **1.4 Conclusie**

Op basis van de uitkomsten van het onderzoek uitgevoerd onder cliënten van AxionContinu, Mariënstein, zijn de belangrijkste conclusies van het onderzoek hieronder weergegeven:

- Het gemiddelde aantal te verwachten sterren op KiesBeter.nl is 2,6.
- De vergelijking tussen de meting Nu en die van de Vorige keer laat zien dat geen van de indicatoren hoger of lager is.
- De vergelijking tussen de meting Nu en die van de cijfers Landelijk laat zien dat geen van de indicatoren hoger of lager is.
- De vergelijking met het land geeft de volgende belangrijkste aanbevelingen voor verbetering op de onderwerpen van: Bejegening, Lichamelijke verzorging, Kwaliteit personeel.

## 2. Resultaten van het onderzoek

### 2.1 Uitkomsten van de indicatoren en de vragen waaruit deze zijn samengesteld

In Tabel 2 worden de gemiddelden op de indicatoren en de scores op de onderliggende vragen van de vorige (*Vorig*) en de huidige (*Nu*) meting met elkaar vergeleken. In kleur en percentage wordt aangegeven of de score Nu hoger is dan de score Vorig. Groen is hoger, rood is lager.

Tabel 2. Uitkomsten van indicatoren en vragescores

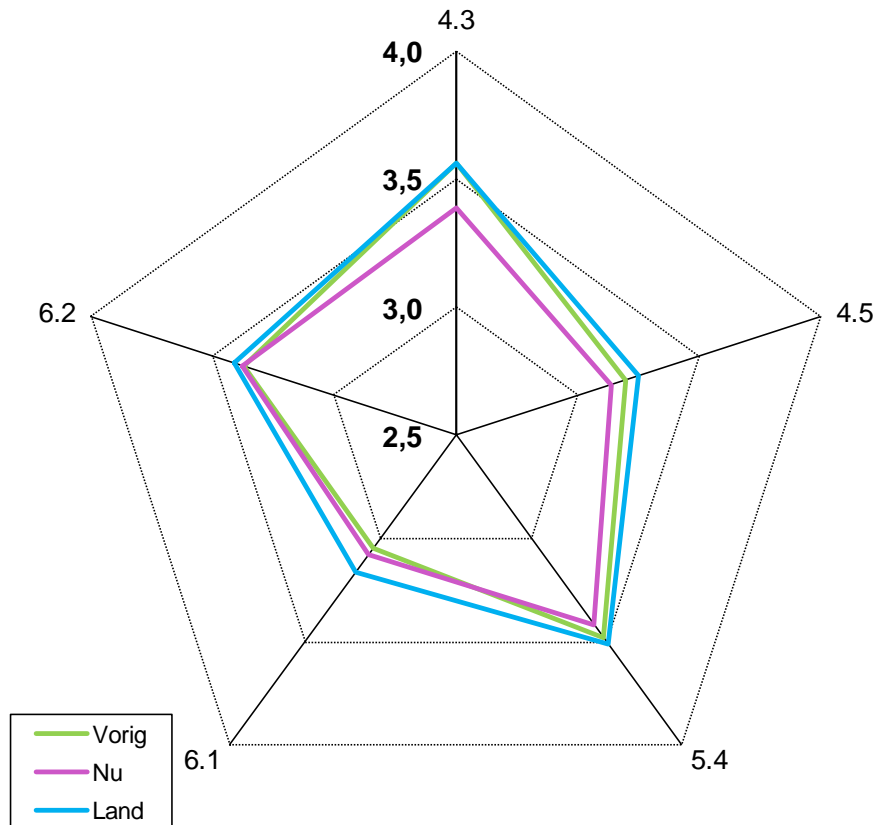
		% verschil nu / vorig	Instelling vorig	Instelling nu
<b>4.3 Respect voor mensen: bejegening</b>		<b>-5%</b>	<b>3,56</b>	<b>3,39</b>
Vraag 17	<i>Luisteren de zorgverleners aandachtig naar u?</i>	-4%	3,56	3,43
Vraag 18	<i>Geven uw zorgverleners goed antwoord op uw vragen?</i>	-1%	3,43	3,38
Vraag 19	<i>Heeft uw zorgverlener voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?</i>	-9%	3,70	3,37
<b>4.5 Effect van zorg op iemands leven: ervaringen</b>		<b>-2%</b>	<b>3,20</b>	<b>3,14</b>
Vraag 20	<i>Krijgt u uw verzorging op de manier zoals u dat wilt?</i>	1%	3,54	3,57
Vraag 21	<i>Krijgt u uw persoonlijke verzorging op de momenten waarop u dat wilt? (bijvoorbeeld hulp bij douchen/wassen, aankleden, haren kammen, enz.)</i>	3%	3,28	3,39
Vraag 22	<i>Kunt u de dingen doen die u belangrijk vindt?</i>	-2%	2,63	2,57
Vraag 23	<i>Kunt u zich met thuiszorg goed redden in het dagelijks leven?</i>	-8%	3,32	3,06
<b>5.4 Ervaren kwaliteit personeel</b>		<b>-2%</b>	<b>3,48</b>	<b>3,42</b>
Vraag 13	<i>Zijn de zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?</i>	-2%	3,52	3,45
Vraag 14	<i>Vertrouwt u de zorgverleners?</i>	-3%	3,75	3,66
Vraag 15	<i>Werken de zorgverleners vakkundig?</i>	1%	3,39	3,43
Vraag 16	<i>Werken de zorgverleners goed samen met andere hulpverleners? Denk hierbij bijvoorbeeld aan de huisarts, een specialist, fysiotherapeut, of diëtiste.</i>	-3%	3,25	3,14
<b>6.1 Ervaren inspraak</b>		<b>1%</b>	<b>3,05</b>	<b>3,08</b>
Vraag 3	<i>Kunt u meebeslissen over de inhoud van de thuiszorg die u krijgt? (over de soort taken en werkzaamheden)</i>	-7%	3,36	3,11
Vraag 4	<i>Kunt u meebeslissen over de tijdstippen en dagen waarop u thuiszorg krijgt?</i>	8%	2,86	3,11
Vraag 5	<i>Kunt u meebeslissen over van wie u thuiszorg krijgt? (welke zorgverlener)</i>	14%	2,09	2,39
Vraag 6	<i>Komt de zorginstelling de afspraken over de zorg goed na?</i>	-4%	3,53	3,40
Vraag 8	<i>Staat de zorginstelling voldoende open voor uw wensen?</i>	1%	3,36	3,40



<b>6.2 Ervaren informatie</b>		<b>0%</b>	<b>3,37</b>	<b>3,38</b>
Vraag 7	Weet u bij wie u met uw vragen en problemen terecht kunt bij de zorginstelling?	3%	3,33	3,45
Vraag 9	Vindt u dat de zorginstelling (de leidinggevende of directie) goed reageert op uw vragen en suggesties?	-3%	3,38	3,27
Vraag 10	Hoort u het op tijd als een zorgverlener op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte of	5%	3,06	3,21
Vraag 11	Kunt u de zorginstelling overdag telefonisch goed bereiken? (van 9 tot 17 uur)	-7%	3,68	3,43
Vraag 12	Weet u hoe en wanneer uw contactpersoon bij de zorginstelling telefonisch bereikbaar is?	2%	3,46	3,52
<b>6.3 Aanbevelingsvraag</b>				
Vraag 24	Zou u AxionContinu, Mariënstein bij uw vrienden en familie aanbevelen?	0%	8,43	8,47

## 2.2 Spinnenwebfiguur

In onderstaande Figuur 2 worden de gemiddelde indicatorscores getoond van uw organisatie ten opzichte van de vorige meting en de landelijke score.



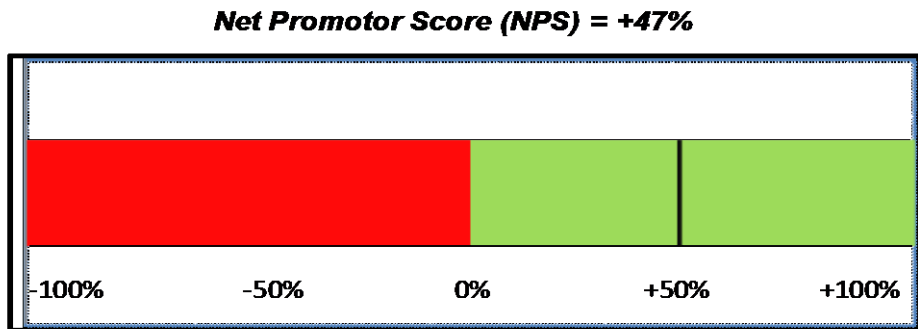
**Figuur 2. Spinnenwebfiguur**

**Tabel 3. Indicatorscores Vorig, Nu, Land en Concern**

Indicatoren	Vorig	Nu	Land	Concern
4.3 Bejegening	3,56	3,39	3,56	3,37
4.5 Effect van zorg op iemands leven: ervaringen	3,20	3,14	3,25	3,09
5.4 Kwaliteit personeel	3,48	3,42	3,51	3,33
6.1 Inspraak	3,05	3,08	3,16	2,99
6.2 Informatie	3,37	3,38	3,41	3,30

## 2.3 De Net Promotor Score

De Net Promotor Score (NPS) wordt berekend als het verschil tussen het percentage promotors en criticasters. De NPS zelf wordt uitgedrukt als een absoluut getal tussen -100 en +100. Een positieve NPS kan als goed worden beschouwd.



Figuur 3. Net Promotor Score

Net Promotor Score (NPS) vorig = +33%

## 2.4 Voorspelling aantal sterren op KiesBeter.nl

In onderstaande kwaliteitskaart wordt een voorspelling gedaan van het aantal sterren (1 - 5) dat per indicator op KiesBeter.nl kan worden verwacht.

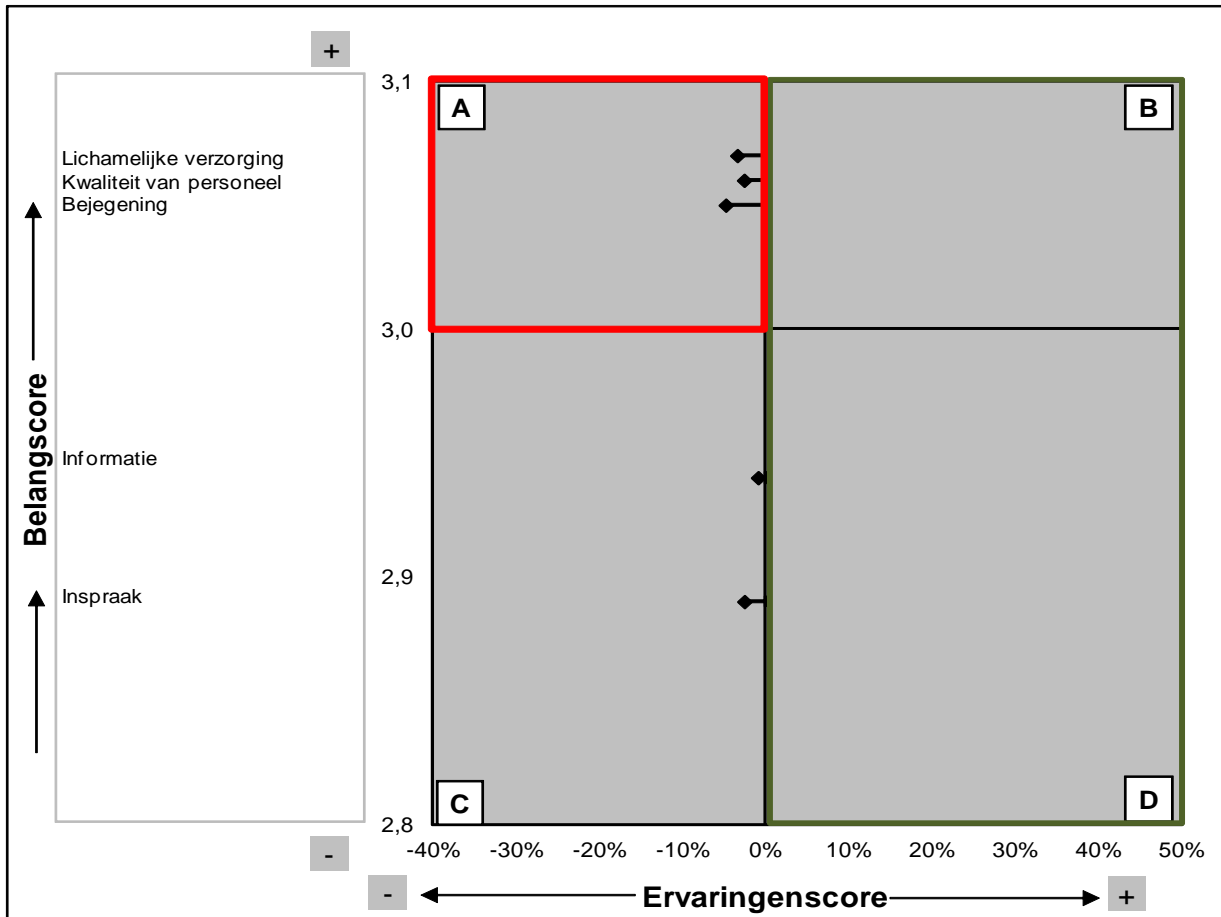
### Kwaliteitskaart

Indicatoren	
4.3 Bejegening	★ ★ ☆ ☆ ☆
4.5 Lichamelijke verzorging	★ ★ ☆ ☆ ☆
5.4 Kwaliteit personeel	★ ★ ★ ☆ ☆
6.1 Inspraak	★ ★ ★ ☆ ☆
6.2 Informatie	★ ★ ★ ☆ ☆

Figuur 4. Voorspelling van het aantal sterren

## 2.5 Prioriteitenmatrix: verbeteruggesties

De indicatoren kunnen ook in een prioriteitenmatrix worden geplaatst. In de matrix zijn ervaringscores van cliënten afgezet tegen scores van het belang dat aan de thema's wordt gehecht.



Figuur 5. Prioriteitenmatrix en verbeteruggesties

Het volgende is een rangorde van verbeteruggesties op basis van gegevens in de matrix:

- 1 Bejegening
- 2 Lichamelijke verzorging
- 3 Kwaliteit personeel

### 3. Scores per vraag

In het onderzoek hebben **47** respondenten de CQI vragenlijst beantwoord. Hieronder volgen de resultaten van de antwoorden per vraag. Let op: volgens de voorschriften van het CKZ mogen geen uitkomsten gepresenteerd worden van een vraag wanneer niet tien of meer geldende antwoorden op de vraag zijn gegeven. De betreffende cellen in de tabel en de staven in de figuur blijven dan achterwege.

#### 3.1 Introductie

In deze paragraaf staan de resultaten van de vragen die gaan over zorg die de persoon in de afgelopen 12 maanden thuis kreeg en mogelijk nog steeds ontvangt van de organisatie die in de brief wordt genoemd.

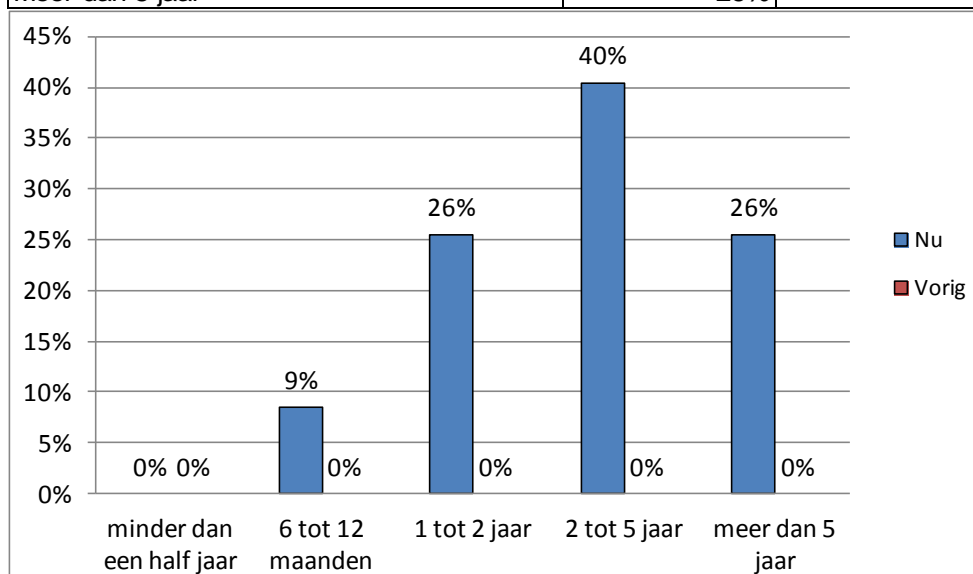
Als de persoon nu geen thuiszorg meer ontvangt, maar in de afgelopen 12 maanden wel zorg kreeg, wordt de persoon gevraagd de vragenlijst in te vullen voor de zorg die in het afgelopen jaar is ontvangen.

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

Bij **vraag 1** gaat het er om of de respondent al dan niet zorg ontving. Bij het antwoord 'nee' is de vragenlijst voor de respondent niet van toepassing en wordt deze verzocht de lijst verder oningevuld terug te sturen. In de hier volgende vragen zijn dus alleen respondenten meegenomen die 'ja' hebben geantwoord.

#### ***Vraag 2 Hoe lang krijgt u al thuiszorg van deze instelling?***

Duur thuiszorg	Nu	Vorig
Minder dan een half jaar	0%	
6 tot 12 maanden	9%	
1 tot 2 jaar	26%	
2 tot 5 jaar	40%	
Meer dan 5 jaar	26%	

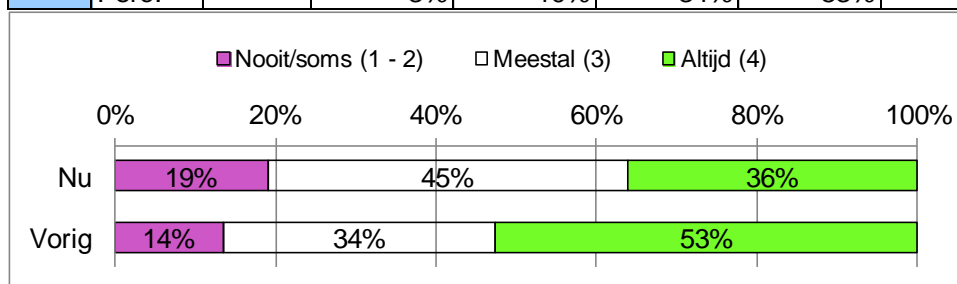


### 3.2 Afspraken over uw thuiszorg

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

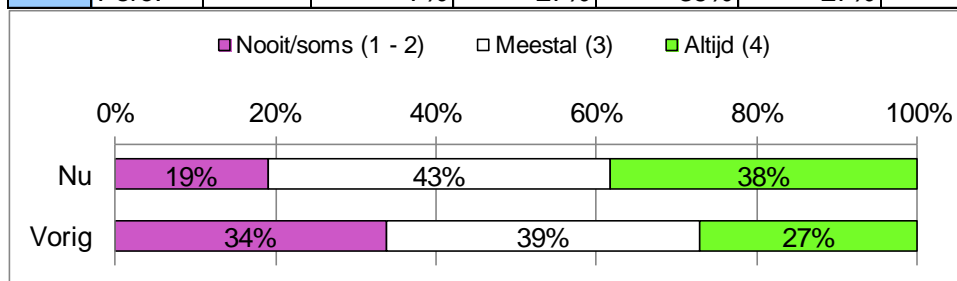
#### Vraag 3 Kunt u meebeslissen over de inhoud van de thuiszorg die u krijgt? (over de soort taken en werkzaamheden)

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	47	3	6	21	17	0	3,11
	Perc.		6%	13%	45%	36%		
Vorig	Aantal	61	2	6	20	31	2	3,36
	Perc.		3%	10%	34%	53%		



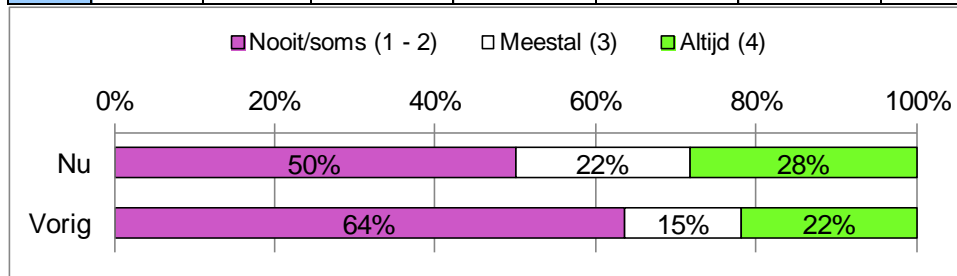
#### Vraag 4 Kunt u meebeslissen over de tijdstippen en dagen waarop u thuiszorg krijgt?

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	47	4	5	20	18	0	3,11
	Perc.		9%	11%	43%	38%		
Vorig	Aantal	61	4	16	23	16	2	2,86
	Perc.		7%	27%	39%	27%		



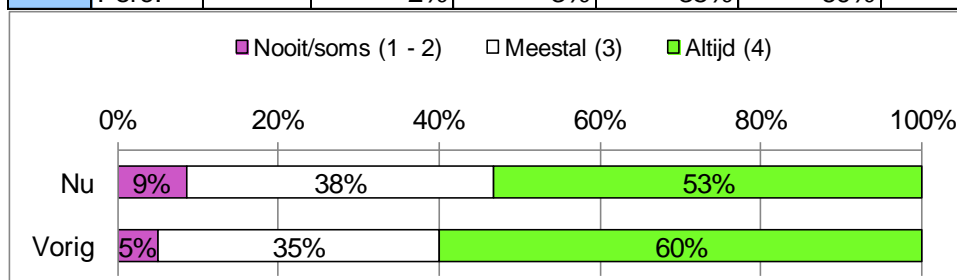
**Vraag 5 Kunt u meebeslissen over van wie u thuiszorg krijgt? (welke zorgverlener)**

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	47	18	5	10	13	1	2,39
	Perc.		39%	11%	22%	28%		
Vorig	Aantal	61	27	8	8	12	6	2,09
	Perc.		49%	15%	15%	22%		



**Vraag 6 Komt de zorginstelling de afspraken over de zorg goed na?**

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	47	2	2	18	25	0	3,40
	Perc.		4%	4%	38%	53%		
Vorig	Aantal	61	1	2	21	36	1	3,53
	Perc.		2%	3%	35%	60%		

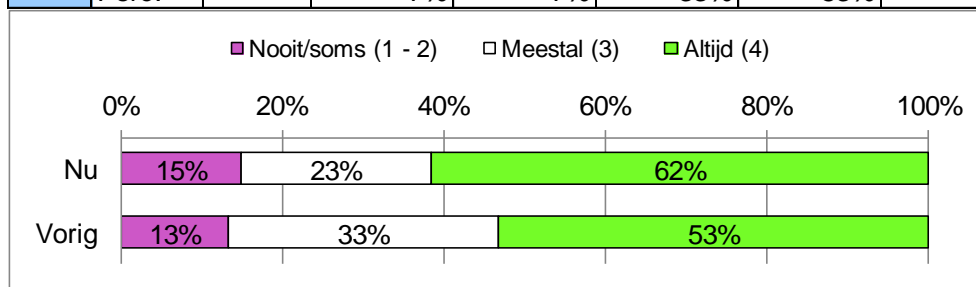


### 3.3 Communicatie met de zorginstelling

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

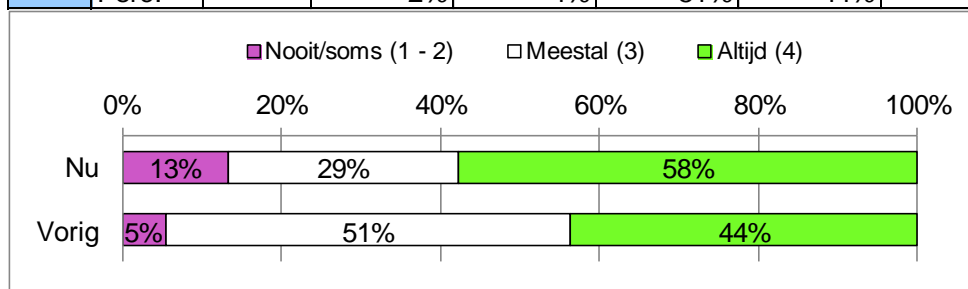
#### Vraag 7 Weet u bij wie u met uw vragen en problemen terecht kunt bij de zorginstelling?

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	47	1	6	11	29	0	3,45
	Perc.		2%	13%	23%	62%		
Vorig	Aantal	61	4	4	20	32	1	3,33
	Perc.		7%	7%	33%	53%		



#### Vraag 8 Staat de zorginstelling voldoende open voor uw wensen?

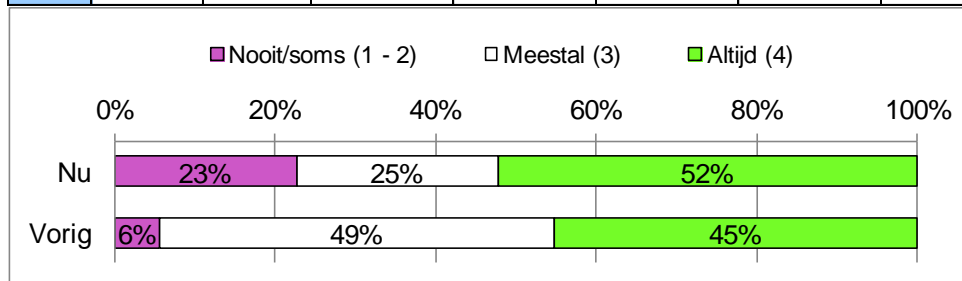
		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	N.v.t./ weet ik niet	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	47	2	4	13	26	2	0	3,40
	Perc.		4%	9%	29%	58%			
Vorig	Aantal	61	1	2	28	24	5	1	3,36
	Perc.		2%	4%	51%	44%			





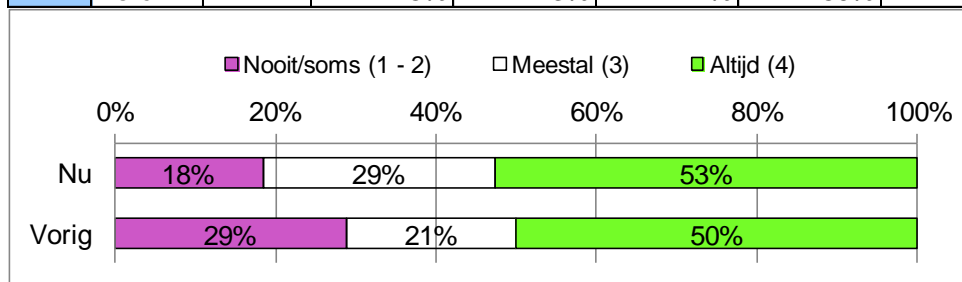
**Vraag 9 Vindt u dat de zorginstelling (de leidinggevende of directie) goed reageert op uw vragen en suggesties?**

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	N.v.t. / weet ik niet	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	47	1	9	11	23	3	0	3,27
	Perc.		2%	20%	25%	52%			
Vorig	Aantal	61	1	2	26	24	7	1	3,38
	Perc.		2%	4%	49%	45%			



**Vraag 10 Hoort u het op tijd als een zorgverlener op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte of vakantie?**

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	Weet ik niet	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	47	5	2	11	20	8	1	3,21
	Perc.		13%	5%	29%	53%			
Vorig	Aantal	61	8	7	11	26	8	1	3,06
	Perc.		15%	13%	21%	50%			

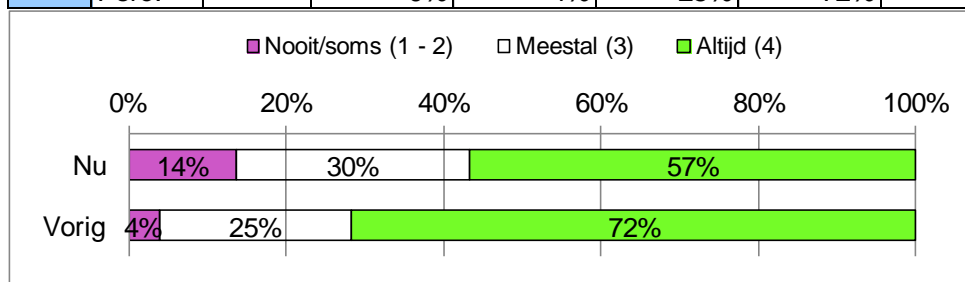


### 3.4 De bereikbaarheid van uw thuiszorgorganisatie

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

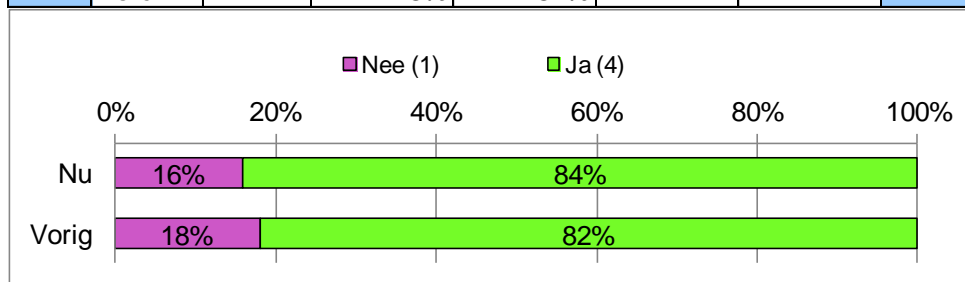
#### Vraag 11 Kunt u de zorginstelling overdag telefonisch goed bereiken? (van 9 tot 17 uur)

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	N.v.t. / geen ervaring	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	47	0	6	13	25	3	0	3,43
	Perc.		0%	14%	30%	57%			
Vorig	Aantal	61	0	2	13	38	7	1	3,68
	Perc.		0%	4%	25%	72%			



#### Vraag 12 Weet u hoe en wanneer uw contactpersoon bij de zorginstelling telefonisch bereikbaar is?

		Totaal	Nee (1)	Ja (4)	N.v.t. / geen contactpersoon	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	47	7	37	3	0	3,52
	Perc.		16%	84%			
Vorig	Aantal	61	9	41	9	2	3,46
	Perc.		18%	82%			

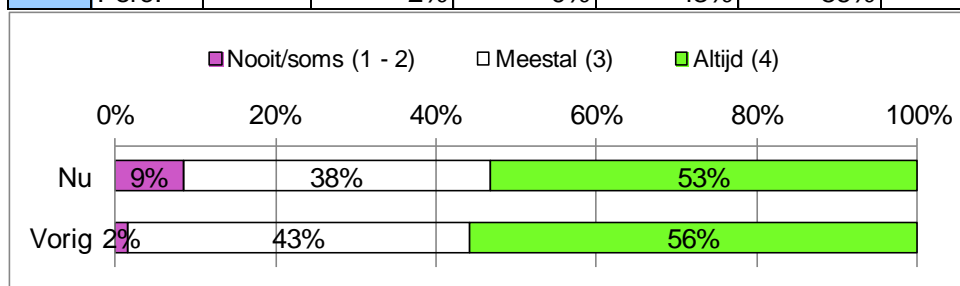


### 3.5 Professionaliteit van uw zorgverleners

De volgende vragen gaan over uw ervaringen met de zorgverleners in de afgelopen 12 maanden.

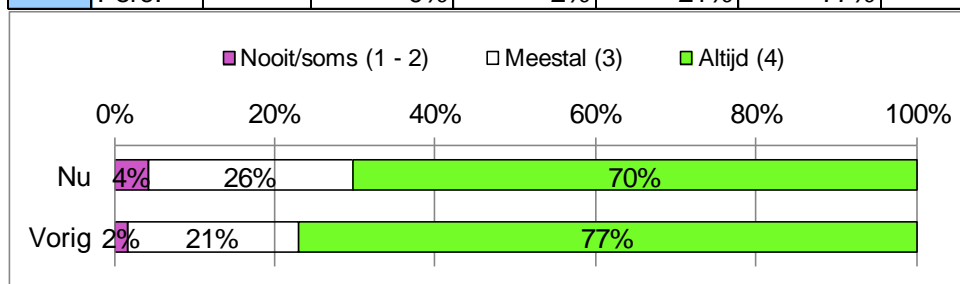
#### Vraag 13 Zijn de zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	47	0	4	18	25	0	3,45
	Perc.		0%	9%	38%	53%		
Vorig	Aantal	61	1	0	26	34	0	3,52
	Perc.		2%	0%	43%	56%		



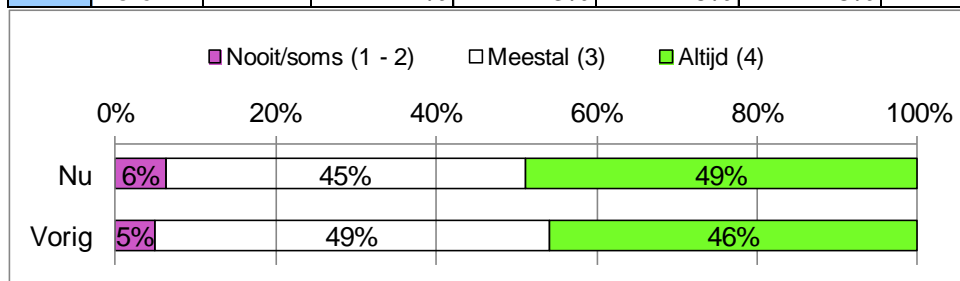
#### Vraag 14 Vertrouwt u de zorgverleners?

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	47	0	2	12	33	0	3,66
	Perc.		0%	4%	26%	70%		
Vorig	Aantal	61	0	1	13	47	0	3,75
	Perc.		0%	2%	21%	77%		



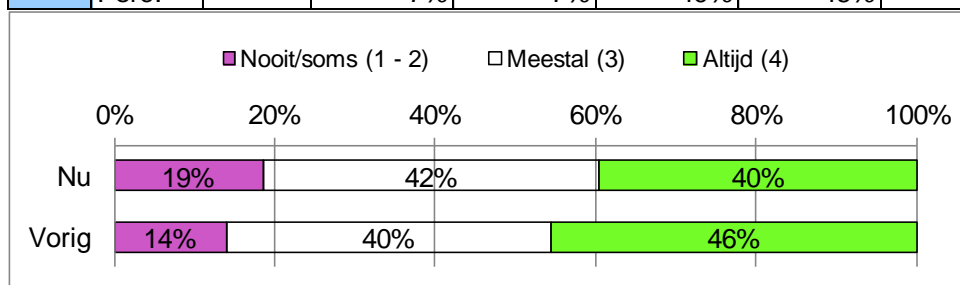
### Vraag 15 Werken de zorgverleners vakkundig?

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	47	0	3	21	23	0	3,43
	Perc.		0%	6%	45%	49%		
Vorig	Aantal	61	1	2	30	28	0	3,39
	Perc.		2%	3%	49%	46%		



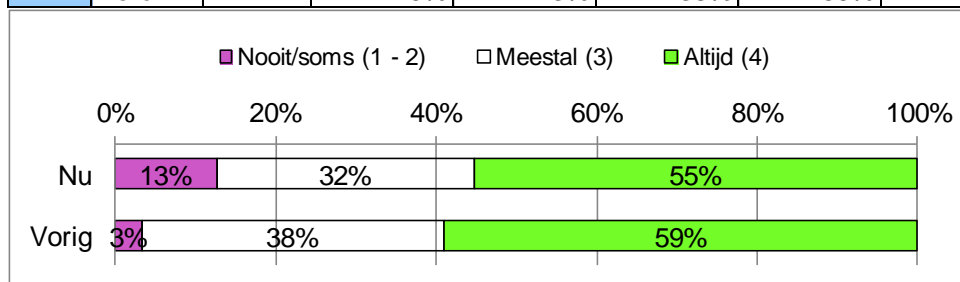
### Vraag 16 Werken de zorgverleners goed samen met andere hulpverleners? Denk hierbij bijvoorbeeld aan de huisarts, een specialist, fysiotherapeut, of diëtiste.

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	47	3	5	18	17	4	3,14
	Perc.		7%	12%	42%	40%		
Vorig	Aantal	61	4	4	23	26	4	3,25
	Perc.		7%	7%	40%	46%		



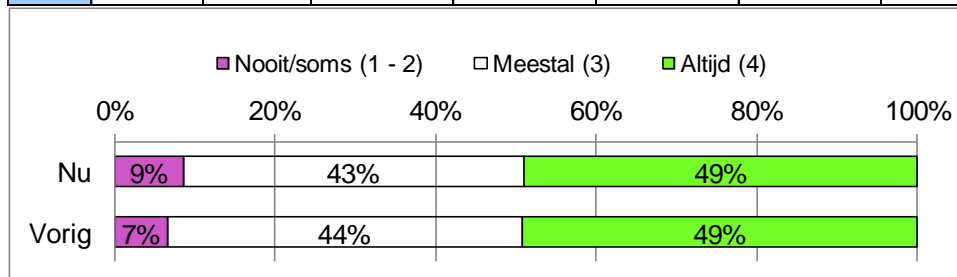
### Vraag 17 Luisteren de zorgverleners aandachtig naar u?

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	47	0	6	15	26	0	3,43
	Perc.		0%	13%	32%	55%		
Vorig	Aantal	61	0	2	23	36	0	3,56
	Perc.		0%	3%	38%	59%		



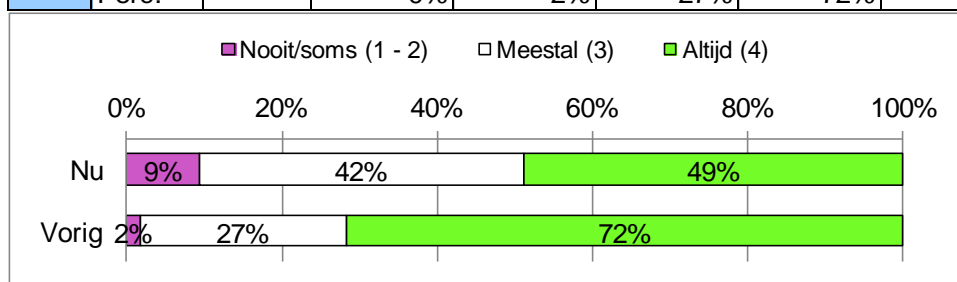
**Vraag 18 Geven uw zorgverleners goed antwoord op uw vragen?**

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	47	1	3	20	23	0	3,38
	Perc.		2%	6%	43%	49%		
Vorig	Aantal	61	0	4	27	30	0	3,43
	Perc.		0%	7%	44%	49%		



**Vraag 19 Heeft uw zorgverlener voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?**

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	N.v.t. / niet nodig	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	47	1	3	18	21	4	0	3,37
	Perc.		2%	7%	42%	49%			
Vorig	Aantal	61	0	1	16	43	1	0	3,70
	Perc.		0%	2%	27%	72%			

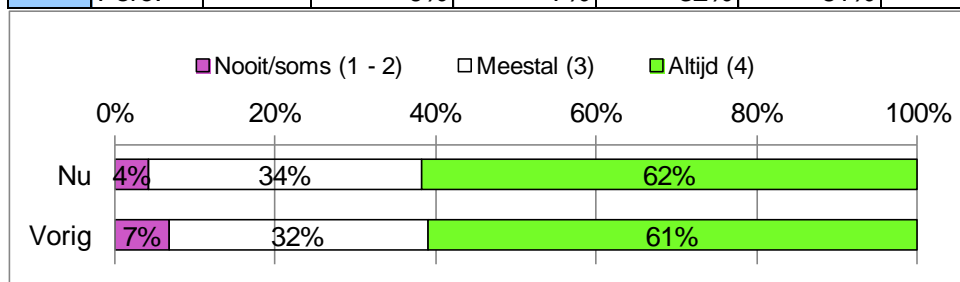


### 3.6 Uw verzorging en gezondheid

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

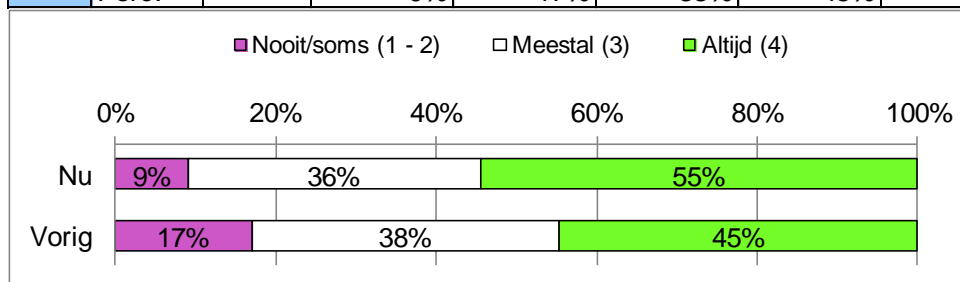
#### Vraag 20 Krijgt u uw verzorging op de manier zoals u dat wilt?

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	N.v.t. / niet nodig	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	47	0	2	16	29	0	0	3,57
	Perc.		0%	4%	34%	62%			
Vorig	Aantal	61	0	4	19	36	2	0	3,54
	Perc.		0%	7%	32%	61%			



#### Vraag 21 Krijgt u uw persoonlijke verzorging op de momenten waarop u dat wilt? (bijvoorbeeld hulp bij douchen/wassen, aankleden, haren kammen, enz.)

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	N.v.t. / niet nodig	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	47	3	1	16	24	0	3	3,39
	Perc.		7%	2%	36%	55%			
Vorig	Aantal	61	0	8	18	21	0	14	3,28
	Perc.		0%	17%	38%	45%			

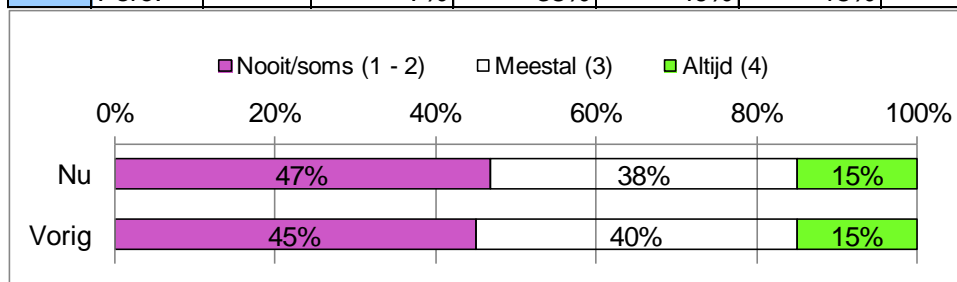


### 3.7 Uw zelfstandigheid en activiteiten

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

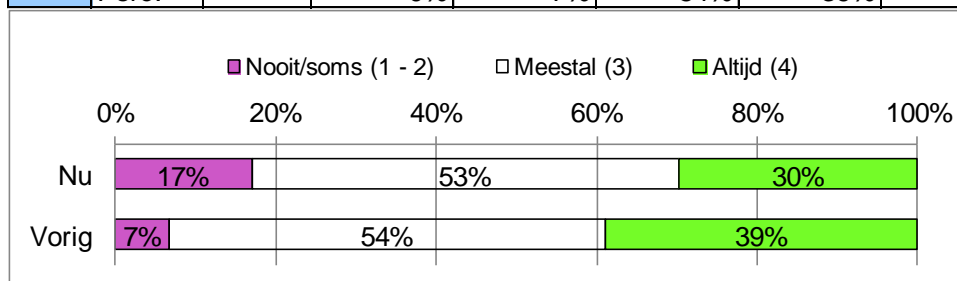
#### Vraag 22 Kunt u de dingen doen die ú belangrijk vindt?

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	47	5	17	18	7	0	2,57
	Perc.		11%	36%	38%	15%		
Vorig	Aantal	61	4	23	24	9	1	2,63
	Perc.		7%	38%	40%	15%		



#### Vraag 23 Kunt u zich met thuiszorg goed redden in het dagelijks leven?

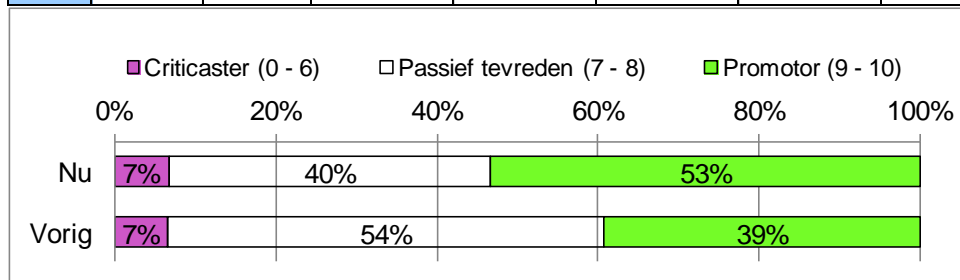
		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	47	3	5	25	14	0	3,06
	Perc.		6%	11%	53%	30%		
Vorig	Aantal	61	0	4	32	23	2	3,32
	Perc.		0%	7%	54%	39%		



### 3.8 Aanbevelen

#### Vraag 24 Zou u AxionContinu, Mariënstein bij uw vrienden en familie aanbevelen?

		Totaal	Score 0 - 4	Score 5 - 6	Score 7 - 8	Score 9 - 10	Blanco	Gem. (0-10)
Nu	Aantal	47	1	2	18	24	2	8,47
	Perc.		2%	4%	40%	53%		
Vorig	Aantal	61	1	3	33	24	0	8,43
	Perc.		2%	5%	54%	39%		



### 3.9 Over uzelf

Tot slot nog een aantal vragen over uzelf.

#### Vraag 25 Wat is uw leeftijd?

Gemiddelde leeftijd	Nu	Vorig
	83,2	

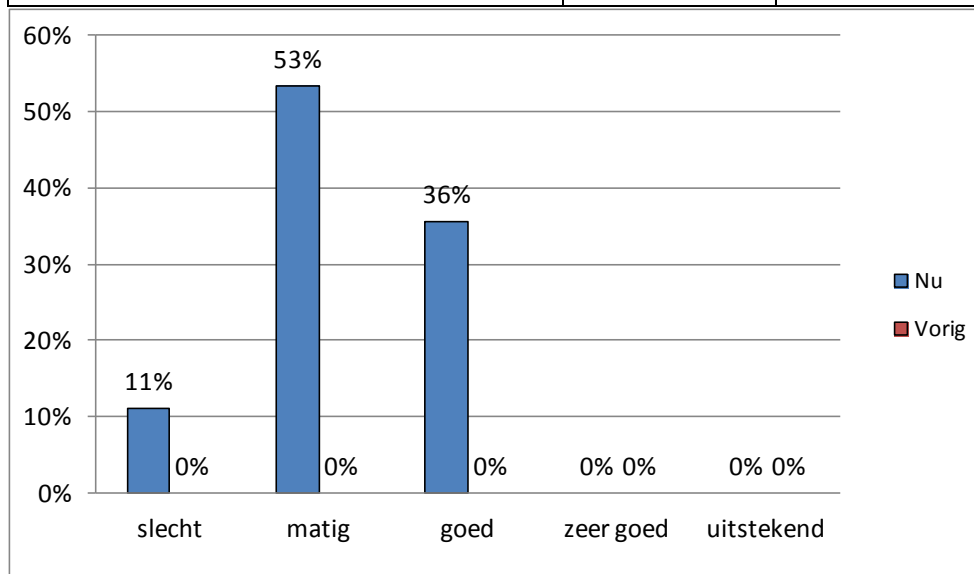
#### Vraag 26 Wat is uw hoogst voltooide opleiding? (een opleiding, afgerond met een diploma of voldoende getuigschrift)

Opleidingsniveau	Nu	Vorig
Geen onderwijs	5%	
Lagere school	27%	
VMBO	16%	
MAVO	32%	
MBO	9%	
HAVO/VWO	5%	
HBO	5%	
Universiteit	2%	
Anders	0%	



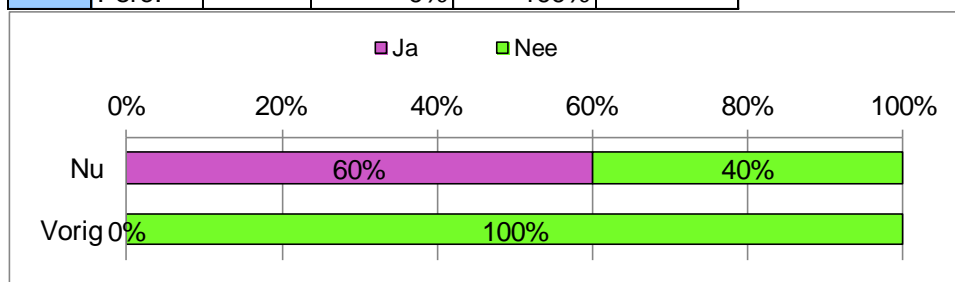
**Vraag 27 Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?**

Gezondheid	Nu	Vorig
Slecht	11%	
Matig	53%	
Goed	36%	
Zeer goed	0%	
Uitstekend	0%	



**Vraag 28 Heeft iemand u geholpen om deze vragenlijst in te vullen?**

		Totaal	Ja	Nee	Blanco
Nu	Aantal	55	33	22	0
	Perc.		60%	40%	
Vorig	Aantal	61	0	61	0
	Perc.		0%	100%	



**Vraag 29 Door wie bent u geholpen bij het invullen van de vragenlijst? (U mag meer dan één vakje aankruisen)**

Door wie geholpen bij het invullen	Nu	Vorig
door mijn familie/gezinslid	73%	
door mijn partner	15%	
door mijn zorgverlener	3%	
door een andere hulpverlener	9%	
door iemand anders	3%	
Totaal aantal keren hulp	34	0

**Vraag 30 Hoe heeft die persoon u geholpen? (U mag meer dan één vakje aankruisen)**

Hoe geholpen bij het invullen	Nu	Vorig
heeft de vraag voorgelezen	73%	
heeft mijn antwoorden aangekruist	70%	
heeft de vragen voor mij beantwoord	24%	
heeft de vragen in mijn taal vertaald	0%	
heeft op een andere manier geholpen	6%	
Totaal manieren geholpen	57	0

# Bijlage 1 Toelichting op de rapportage

## CQI Ervaringen met zorg thuis

Het CQI meetinstrument *Thuiswonende cliënten van thuiszorgorganisaties of zorginstellingen* is een vragenlijst voor schriftelijke enquête over ervaringen met zorg thuis. De enquête wordt toegestuurd naar personen van 18 jaar en ouder, die in het laatste jaar thuis (eventueel in een aanleunwoning) gedurende een periode van minimaal zes maanden persoonlijke verzorging of verpleging hebben ontvangen van een thuiszorgorganisatie of zorginstelling.

De afkorting CQI staat voor Consumer Quality Index. Het instrument meet ervaringen die thuiswonende personen hebben gehad met zorgverlening. De CQI meetinstrumenten voor Verpleeg- en Verzorgingshuizen en Thuiszorg zijn ontwikkeld door het NIVEL in overleg met de partijen die ook het visiedocument *Op weg naar normen voor Verantwoorde Zorg* en het daarvan afgeleide *Toetsingskader Verantwoorde Zorg voor de Verpleging, Verzorging en Zorg Thuis* hebben opgesteld. Zorgorganisaties in de VV&T sector zijn verplicht om eens per twee jaar een onderzoek uit te voeren met de CQI. De vragenlijsten zijn in beheer bij het Centrum Klantervaring Zorg<sup>1</sup>. Deze organisatie moet er voor zorgen dat de ervaringen van de consument met de gezondheidszorg de komende jaren systematisch in kaart worden gebracht, op een betrouwbare wijze worden gemeten en openbaar worden gemaakt. Openbaarmaking van de resultaten gebeurt onder meer via de website KiesBeter.nl. Deze site is opgezet om consumenten te helpen een keuze te maken uit verschillende zorgaanbieders.

## Onderzoeksmethode

Het CQI meetinstrument *Ervaringen met de Zorg Thuis* bevat 32 vragen. De vragen zijn onderverdeeld in de volgende negen thema's:

- Introductie
- Afspraken over uw thuiszorg
- Communicatie met de zorginstelling
- De bereikbaarheid van uw thuiszorgorganisatie
- Professionaliteit van uw zorgverleners
- Uw verzorging en gezondheid
- Uw zelfstandigheid en activiteiten
- Aanbevelen
- Over uzelf

De vragenlijst is, indien mogelijk, toegestuurd naar 110 zorg ontvangende thuiswonende personen. Voorafgaand aan het onderzoek is bepaald welke personen volgens landelijk vastgestelde criteria benaderbaar zijn. Zo zijn personen die jonger zijn dan achttien jaar of die op het moment van het onderzoek minder dan zes maanden zorg ontvingen, of die in moeilijke omstandigheden verkeerden (bijvoorbeeld in de terminale fase), uitgesloten van het onderzoek. Vervolgens zijn personen volgens de CQI-richtlijnen met een aselechte steekproef geselecteerd. Door de respondenten zo te selecteren, is de kans op vertekening van de resultaten beperkt.

## Ethische en professionele codes

ZorgDNA heeft zich bij de uitvoer van de CQI metingen gehouden aan de relevante ethische en professionele codes zoals genoemd in de ISO 20525 (ICC-ESOMAR).

---

<sup>1</sup> [www.centrumklantervaringzorg.nl](http://www.centrumklantervaringzorg.nl)

## Aanleveren gegevens aan de Landelijke Technische Database Verantwoorde Zorg

ZorgDNA levert de gegevens op verzoek van de instelling aan een Landelijke Database aan. Deze gegevens kunnen dan worden gebruikt voor het opstellen van het Jaardocument Maatschappelijke Verantwoording en geplaatst worden op de website KiesBeter.nl. Hiervoor worden de gegevens geanalyseerd, waarbij een zogenaamde 'casemix correctie' wordt toegepast. Het is daardoor mogelijk dat er discrepantie bestaat tussen informatie in dit rapport en de informatie die uit de Landelijke Database wordt geleverd.

### Opbouw van de rapportage

Het rapport is als volgt opgebouwd:

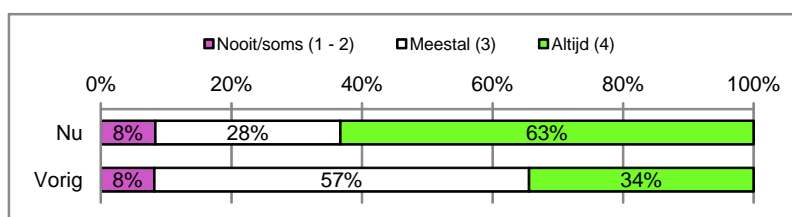
- Hoofdstuk 1 geeft een samenvatting van de resultaten op indicatorniveau volgens het Kwaliteitsdocument 2012 Verpleging, Verzorging en Zorg Thuis<sup>2</sup>, ingedeeld zoals aangegeven in de Werkinstructies voor de CQI Verpleging, Verzorging en Thuiszorg CQI VV&T (VV-IV), versie 4.2, augustus 2012.
- Hoofdstuk 2 geeft eveneens een samenvatting van de resultaten, maar in meer detail met o.a. een kwaliteitskaart, een spinnenwebfiguur, de Net Promotor Score en een prioriteitenmatrix voor verbeteringsuggesties.
- Hoofdstuk 3 rapporteert de scores per enquêtevraag.
- Bijlage 1 geeft een Toelichting op de rapportage.
- Bijlage 2 bevat een kopie van de Vragenlijst.
- Bijlage 3 presenteert een samenvatting van de antwoorden op *Extra vragen*, indien die op verzoek van de instelling aan de vragenlijst zijn toegevoegd.

### Leeswijzer

In hoofdstuk 2 worden de resultaten van de huidige meting (Nu) worden vergeleken met de resultaten van de voorgaande (Vorig).

#### Vraag 7 Weet u bij wie u met uw vragen en problemen terecht kunt bij de zorginstelling?

	Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	61	0	5	17	38	1
	Perc.		0%	8%	28%	63%	
Vorig	Aantal	63	1	4	35	21	2
	Perc.		2%	7%	57%	34%	



In de tabel en de grafiek staan de resultaten van de meting nu en die van de vorige keer.

In de tabel staat in de bovenste regel bij de meting "Nu" het aantal respondenten per antwoordmogelijkheid inclusief blanco als er geen antwoord op de vraag is gegeven. Voor de antwoordmogelijkheden die voor de berekening van het gemiddelde op de vraag tellen is in rij twee het percentage aangegeven. In de laatste kolom staat het gemiddelde. Het cijfer (tussen haakjes) bij de antwoordmogelijkheden geeft aan hoe zwaar een antwoord bij bepaling van het gemiddelde meetelt. De weergave bij "Vorig" is overeenkomend met die bij "Nu".

In de grafiek staan de resultaten van de antwoordcategorieën waarvoor in de tabel erboven de percentages zijn berekend. De negatieve waarden zijn conform de instructies van het CKZ bij elkaar opgeteld.

<sup>2</sup> Cliëntenorganisatie LOC, IGZ, Zorgverzekeraars Nederland en VWS, *Kwaliteitsdocument 2012, Verpleging, Verzorging en Zorg Thuis*.

### Berekenen van een indicatorscore

Een vraag telt bij het bepalen van een indicator slechts mee wanneer tenminste 10 respondenten een geldig antwoord op de vraag hebben gegeven en er daarnaast tenminste 10 cliënten zijn die 50% of meer van de vragen die voor de indicator tellen met een geldig antwoord hebben gegeven. Dit is conform de berekening zoals die ook voor KiesBeter.nl geldt. Voor de aantallen geldende antwoorden per vraag, zie bij de resultaten per vraag in hoofdstuk 3. De gerapporteerde gemiddelden per vraag tellen dus niet altijd mee bij de berekening van de gemiddelde waarde van hun indicator. Elk van de indicatoren heeft in principe een scorebereik van 1 (=slecht) tot 4 (=uitstekend). In de praktijk komen scores van lager dan 3,00 niet vaak voor. Dat laatste geldt ook veelal voor de vragen die aan de indicator hebben bijgedragen.

De indicator "Aanbevelingsvraag" heeft een scorebereik van 0 tot 10.

### Berekenen van de indicatorscores in het spinnenwebfiguur

In één figuur is samengevat wat de gemiddelde score is van indicatoren bij meting in de instelling Nu en Vorig vergeleken met de meest recente landelijke cijfers (zie Figuur 2). De score varieert van 1 (minst positief) tot 4 (meest positief). Wanneer een indicator voor de meting Nu of Vorig niet kan worden berekend (vanwege te weinig meetgegevens) is die indicator niet in de spinnenwebfiguur weergegeven

### Berekenen van de Net Promotor Score

Bij Vraag 24 wordt gevraagd in welke mate de respondent de instelling zou aanraden aan vrienden, familie etc. Hierop kan een antwoord gegeven worden van 0 (zeer onwaarschijnlijk) tot 10 (zeer waarschijnlijk). Er worden 3 categorieën onderscheiden:



- *Promotors = respondenten die een score van 9 of 10 hebben gegeven*
- *Passief tevredenen = respondenten die een score van 7 of 8 hebben gegeven*
- *Criticasters = respondenten die een score van 0 tot 6 hebben gegeven*

De NPS wordt berekend als het verschil tussen het percentage promotors en criticasters. De NPS zelf wordt uitgedrukt als een absoluut getal tussen -100 en +100 (zie Figuur 3).

### Voorspellen van aantal sterren op KiesBeter.nl

De landelijke uitkomsten van de indicatoren hanteren onder- en bovengrenzen voor significantie beneden en boven de norm ( $P < 0,10$ ). De gemiddelden en de standaardafwijkingen van de indicatoren van de instelling zijn op een zelfde wijze berekend waarna het mogelijk is een sterrentabel ("Kwaliteitskaart") te construeren als gepresenteerd op Kiesbeter.nl (Figuur 4). Bij één ster, rood, scoort de instelling op de betreffende indicator beneden de ondergrens. Bij vijf sterren, donkergroen, scoort de instelling boven de

bovengrens. Bij de berekening voor Kiesbeter.nl wordt een 'casemix correctie' toegepast. Er moet vanwege deze correctie rekening worden gehouden met enig verschil tussen de voorspelling in dit rapport en de feitelijke uitkomst die op KiesBeter.nl wordt geplaatst. Bovendien wordt bij de berekening voor Kiesbeter.nl gebruik gemaakt van dan aanwezige landelijke gegevens, terwijl in onze voorspelling vergeleken is met de landelijke cijfers van de laatst uitgevoerde en gepubliceerde landelijke uitkomsten.

### **Constructie van de prioriteitenmatrix**

Het rapport 'Ontwikkelen van een CQ-index voor verpleeg- en verzorgingshuizen en thuiszorg', NIVEL 2007 geeft 'belangscores'. Een belangscore is een waardeoordeel per thema over het belang wat een groep ondervraagden aan dit thema hecht. De maximale score is 4 en de minimale score 1. [Ook de ervaringscores op indicatoren kennen een maximum van 4 en een minimum van 1.]

In de prioriteitenmatrix (Figuur 5) zijn de thema's weergegeven ten opzichte van de meest recente bekende gemiddelde score landelijk en de meest recent bekende belangscore.

Een streep met een bolletje naar links geeft aan dat het betreffende thema minder goed scoort dan het landelijk gemiddelde, een streep met bolletje naar rechts geeft aan dat het thema beter scoort dan het landelijk gemiddelde. De lengte van het streepje geeft de mate van het verschil weer tussen het gemiddelde van de instelling en het landelijk gemiddelde. Het draadkruis geeft het punt aan van de gemiddelde belangscore en de ervaringscore landelijk. Het draadkruis vormt kwadranten met prioriteiten. Het kwadrant linksboven (A) verdient de hoogste prioriteit. Dit kwadrant geeft de thema's weer die landelijk door cliënten het belangrijkste werden gevonden en die daarnaast relatief de laagste ervaringscores in de instelling hebben. Dit neemt niet weg dat ook andere kwadranten informatie geven die aanleiding kan zijn voor nadere analyse en prioriteitsstelling.

Er is een rangorde van verbeteringsuggesties op basis van bovenstaande gegevens in de matrix te berekenen door de negatieve afwijkingen van het gemiddelde te vermenigvuldigen met de belangscores van de indicatoren. De belangscores van de indicatoren zijn gelijk aan die score zoals gepresenteerd in het CVZ document ter gelegenheid van de vragenlijst 4.0, april 2012. Wanneer een indicator gebaseerd is op meer dan één vraag wordt het gemiddelde van de belangscores van die vragen genomen.

## Bijlage 2 Vragenlijst

CODE



### Vragenlijst

## Ervaringen met de zorg thuis

Bestemd voor thuiswonende cliënten van  
thuiszorgorganisaties of zorginstellingen

CQI VV&T (TZ)

Versie 4.1, augustus 2012

## INTRODUCTIE

Deze vragenlijst is bedoeld voor **thuiswonenden** die zorg ontvangen van een thuiszorgorganisatie of andere zorginstelling (bijvoorbeeld een verpleeg- of verzorgingshuis). Wij stellen het zeer op prijs als u deze vragenlijst wilt invullen. Het invullen van deze vragenlijst duurt ongeveer 10 minuten.

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

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

### Anonimiteit

De vragenlijst wordt anoniem en vertrouwelijk gebruikt. Dit betekent dat niemand weet welke antwoorden u heeft gegeven. Ook worden uw gegevens niet met anderen gedeeld. Verder ziet u een nummer op de voorkant van deze vragenlijst staan. Dit nummer wordt ALLEEN gebruikt om te kijken of de vragenlijst al is teruggestuurd. U krijgt dan géén herinnering meer thuis gestuurd.

Deelname aan dit onderzoek is geheel vrijwillig. Het wel of niet meedoen aan dit onderzoek heeft géén gevolgen voor de zorg die u krijgt. **Als u niet wilt meedoen aan dit onderzoek, zet dan een kruisje in dit vakje . Stuur daarna deze bladzijde terug in de antwoordenvolop.**

Wilt u de ingevulde vragenlijst binnen X weken in de bijgevoegde antwoordenvolop terugsturen?

Heeft u vragen, dan kunt u bellen met XXXX, telefoonnummer XXXX. Of u kunt een email sturen naar: XXXX

## INVULINSTRUCTIE

- Het is belangrijk dat de vragen alleen worden ingevuld door de persoon die in de begeleidende brief staat. Het is niet de bedoeling om de vragenlijst aan iemand anders door te geven.
- De meeste vragen kunt u beantwoorden door een kruisje te zetten in het vakje van uw keuze. Bij de meeste vragen is **één antwoord** mogelijk. Kiest u hierbij het antwoord dat het meest op uw ervaringen van toepassing is. Als er meerdere antwoorden mogelijk zijn, staat dat bij de vraag aangegeven
- Aan het einde van de vragenlijst wordt u de mogelijkheid geboden om aan te geven wat u zou willen veranderen aan de zorg thuis. Wilt u daarbij alstublieft duidelijk, liefst in blokletters, schrijven?
- Vragen kunnen niet van toepassing zijn omdat u een situatie of onderdeel van de zorg niet heeft meegemaakt. Als u een antwoord echt niet weet, kunt u het vakje weet ik niet aankruisen.
- Heeft u een antwoord ingevuld, maar wilt u dat later veranderen? Zet het verkeerd ingevulde hokje dan tussen haakjes en kruis een ander antwoord aan, op de volgende manier::

<input checked="" type="checkbox"/>	Nee
( <input checked="" type="checkbox"/> )	Ja



## INTRODUCTIE

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

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

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

- nee → *Indien nee: deze vragenlijst is niet op u van toepassing. Wilt u zo vriendelijk zijn de lijst terug te sturen in de bijgevoegde antwoordenvelop? (postzegel niet nodig)*
- ja

### 2. Hoe lang krijgt u al thuiszorg van deze instelling?

- minder dan een half jaar
- 6 maanden tot minder dan 1 jaar
- 1 tot 2 jaar
- 2 tot 5 jaar
- meer dan 5 jaar

---

## AFSPRAKEN OVER UW THUISZORG

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

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

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

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

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

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

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

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

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

---

## COMMUNICATIE MET DE ZORGINSTELLING

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

### 7. Weet u bij wie u met uw vragen en problemen terecht kunt bij de zorginstelling?

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

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

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

### 9. Vindt u dat de zorginstelling (de leidinggevende of directie) goed reageert op uw vragen en suggesties?

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

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

- nooit
- soms
- meestal
- altijd
- weet ik niet

---

**DE BEREIKBAARHEID VAN UW THUISZORG ORGANISATIE**

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

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

- nooit
- soms
- meestal
- altijd
- weet ik niet/geen ervaring mee

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

- nee
- ja
- niet van toepassing, geen contactpersoon

---

**PROFESSIONALITEIT VAN UW ZORGVERLENERS**

De volgende vragen gaan over uw ervaringen met **de zorgverleners** in de afgelopen 12 maanden.

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

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

**14. Vertrouwt u de zorgverleners?**

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

**15. Werken de zorgverleners vakkundig?**

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

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

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

**17. Luisteren de zorgverleners aandachtig naar u?**

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

**18. Geven uw zorgverleners goed antwoord op uw vragen?**

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

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

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

## UW VERZORGING EN GEZONDHEID

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

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

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

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

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

---

## UW ZELFSTANDIGHEID EN ACTIVITEITEN

De volgende vragen gaan over uw zelfstandigheid en uw dagelijkse bezigheden in de afgelopen 12 maanden.

### 22. Kunt u de dingen doen die u belangrijk vindt?

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

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

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

---

## AANBEVELEN

### 24. Zou u de [instellingsnaam] bij uw vrienden en familie aanbevelen?

- 0 *Zeer waarschijnlijk niet*
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 *Zeer waarschijnlijk wel*

---

## OVER UZELF

Tot slot nog een aantal vragen over uzelf.

### 25. Wat is uw leeftijd?

jaar

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

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

(a.u.b. in blokletters)

**27. Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?**

- slecht
- matig
- goed
- zeer goed
- uitstekend

**28. Heeft iemand u geholpen om deze vragenlijst in te vullen?**

- nee → **Hartelijk bedankt voor het invullen van de vragenlijst! Onderaan deze pagina kunt u nog opmerkingen maken.**

- ja

**29. Door wie bent u geholpen bij het invullen van de vragenlijst? (U mag meer dan één vakje aankruisen)**

- door mijn familie-/gezinslid
- door mijn partner
- door mijn zorgverlener
- door een andere hulpverlener
- door iemand anders

**30. Hoe heeft die persoon u geholpen? (u mag meer dan één vakje aankruisen)**

- heeft de vragen voorgelezen
- heeft mijn antwoorden aangekruist
- heeft de vragen voor me beantwoord
- heeft de vragen in mijn taal vertaald
- heeft op een andere manier geholpen

**31. 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?)**

*(a.u.b. in blokletters)*

**32. Waar bent u (zeer) tevreden over als het gaat om de zorg die u nu thuis krijgt?**

*(a.u.b. in blokletters)*

**HARTELIJK DANK VOOR HET INVULLEN VAN DE VRAGENLIJST**

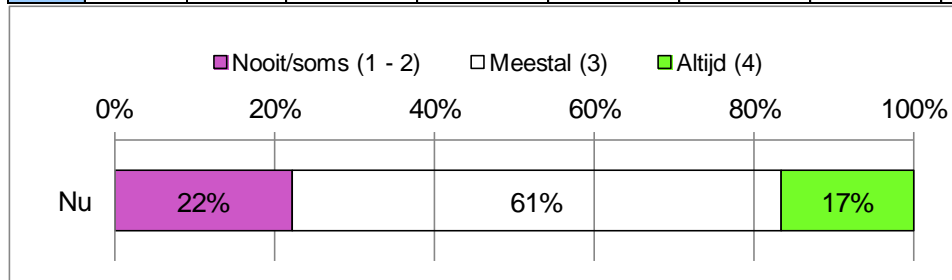
***Stuurt u de ingevulde vragenlijst a.u.b. terug in de bijgevoegde envelop.  
Een postzegel is niet nodig***

## Bijlage 3 Extra vragen

Namens AxionContinu zijn twee extra vragen aan de CQ-index vragenlijst toegevoegd.

### Extra vraag 1. Wordt u gestimuleerd om zo zelfstandig mogelijk te leven?

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	N.v.t. / weet ik niet	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	47	1	3	11	3	8	21	2,89
	Perc.		6%	17%	61%	17%			



### Extra vraag 2. Wordt uw netwerk van familie, vrienden, burens betrokken bij het zelfstandig wonen van u?

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	N.v.t. / geen ervaring	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	47	4	2	6	7	7	21	2,84
	Perc.		21%	11%	32%	37%			

