

**Eindrapport cliëntenraadpleging met CQ-Index
Stichting Humanitas Thuiszorg en
Maatschappelijke Dienstverlening Rotterdam
te Rotterdam**

Cliënt & Kwaliteit
januari 2008



© 2008 **Cliënt & Kwaliteit, Postbus 2121, 3500 GC UTRECHT**

Niets uit deze uitgave mag zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Cliënt & Kwaliteit worden verveelvoudigd en/of openbaar worden gemaakt door middel van druk, offset, fotokopie of microfilm of in enige digitale, elektronische, optische of andere vorm.

Voorwoord

Voor u ligt het rapport van de cliëntenraadpleging voor Humanitas Thuiszorg te Rotterdam. Het onderzoek brengt de mening van de cliënten die thuiszorg ontvangen van Humanitas over de kwaliteit van de zorg en dienstverlening in kaart.

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

Het onderzoek is uitgevoerd door Cliënt & Kwaliteit in opdracht van Humanitas Thuiszorg. Met de uitkomsten van het onderzoek kan Humanitas Thuiszorg aan de slag om de kwaliteit van de zorg en dienstverlening te verbeteren.

Cliënt & Kwaliteit bedankt de cliënten voor hun medewerking aan het onderzoek.

Inhoudsopgave

1	Inleiding	7
2	Het onderzoek voor Humanitas Thuiszorg	9
2.1	Stappen in het onderzoek	9
2.2	De meting in Humanitas Thuiszorg	11
3	Toelichting op de grafieken	15
4	Uitkomsten van het onderzoek cliënten thuiszorg	19

1 Inleiding

Stichting Humanitas Thuiszorg en Maatschappelijke Dienstverlening Rotterdam heeft Cliënt & Kwaliteit gevraagd de mening van de cliënten thuiszorg over de kwaliteit van de zorg en dienstverlening in kaart te brengen. Als onderzoeksinstrument is hierbij gebruik gemaakt van de CQ-Index; het gaat bij dit instrument om de manier waarop de cliënten van Humanitas Thuiszorg de zorg ervaren en waarderen.

Het onderzoek is uitgevoerd in november en december 2007 en januari 2008.

Onderzoeksvraag

Dit onderzoeksrapport geeft de uitkomsten van het onderzoek weer. Het rapport beantwoordt de volgende onderzoeksvraag:

- Hoe ervaren de cliënten die thuiszorg ontvangen van Humanitas Thuiszorg de zorg en dienstverlening?

Verantwoorde zorg

De cliëntenraadpleging is uitgevoerd met de CQ-Index volgens de richtlijnen die bij dit instrument horen. Eigenaar van de CQ-Index is het Centrum Klantervaring Zorg.

De uitkomsten van de cliëntenraadpleging kunnen zowel voor interne kwaliteitsverbetering als voor externe verantwoording gebruikt worden. Volgens de richtlijnen van de CQ-Index, levert Cliënt & Kwaliteit de gecontroleerde en geschoonde databestanden van Humanitas Thuiszorg aan een derde partij. Deze organisatie koppelt de op indicatorniveau gecorrigeerde meetresultaten in een beknopte rapportage terug aan Humanitas Thuiszorg.

Humanitas Thuiszorg ontvangt van hen tevens informatie over hoe de resultaten kunnen worden aangeleverd voor het Jaardocument, www.kiesBeter.nl en eventueel voor de Benchmark.

Opbouw rapport

Hoofdstuk 2 beschrijft de verschillende stappen in het onderzoek; hierbij wordt uitgebreid ingegaan op het verloop van de meting in Humanitas Thuiszorg. Aan het einde van het hoofdstuk wordt het onderzoek schematisch samengevat.

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

2 Het onderzoek voor Humanitas Thuiszorg

Dit hoofdstuk beschrijft het onderzoek zoals uitgevoerd voor Humanitas Thuiszorg. Na de algemene stappen in het onderzoek, komt het specifieke verloop van de meting voor Humanitas Thuiszorg aan de orde.

2.1 Stappen in het onderzoek

Het onderzoek kent de volgende stappen:

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

Startgesprek

Het onderzoek gaat van start met een gesprek met de contactpersoon van Humanitas Thuiszorg. Tijdens dit gesprek maakt de onderzoekscoördinator van Cliënt & Kwaliteit praktische afspraken voor de uitvoering van het onderzoek. Cliënt & Kwaliteit levert digitaal voorbeelden van het informatiemateriaal aan.

De contactpersoon van Humanitas Thuiszorg heeft de gegevens verstrekt die noodzakelijk zijn voor het trekken van een steekproef uit de cliëntgroep, volgens de geldende richtlijnen.

Informatieronde

Humanitas Thuiszorg informeert medewerkers voorafgaand aan de meting over het onderzoek.

De meting

De mening van de cliënten thuiszorg wordt gepeild door het afnemen van schriftelijke vragenlijsten.

Het onderzoek verloopt anoniem; de naam van de ondervraagde wordt niet genoteerd of gekoppeld aan de antwoorden. De schriftelijke vragenlijsten ontvangen de cliënten thuiszorg op hun huisadres, zodat zij deze zelfstandig kunnen invullen.

De meeste vragen die de cliënten voorgelegd krijgen, kennen de volgende antwoordmogelijkheden:

- altijd
- meestal
- soms
- nooit

Presentatie onderzoeksrapport

De uitkomsten van het onderzoek worden verwerkt in een onderzoeksrapport. Tijdens het eindgesprek licht de onderzoekscoördinator van Cliënt & Kwaliteit de uitkomsten van het onderzoek toe en wordt besproken hoe cliënten thuiszorg en medewerkers geïnformeerd kunnen worden over de uitkomsten. Ook komt aan de orde hoe Humanitas Thuiszorg en zijn cliëntenraad verder kunnen werken met de uitkomsten van het onderzoek.

2.2 De meting voor Humanitas Thuiszorg

Deze paragraaf gaat uitgebreider in op de kern van het onderzoek: de meting. Voor het onderzoek onder cliënten thuiszorg is beschreven hoe de meting voor Humanitas Thuiszorg is verlopen. Aan het einde van de paragraaf zijn alle stappen in het onderzoek en de data waarop zij plaatsvonden in Humanitas Thuiszorg schematisch weergegeven.

Het onderzoek onder cliënten thuiszorg

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

De enquête bevat vragen over de volgende thema's:

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

In november 2007 heeft Cliënt & Kwaliteit aan 97 cliënten die thuiszorg ontvangen een vragenlijst toegezonden. Deze cliënten zijn door Cliënt & Kwaliteit willekeurig geselecteerd; uit het totale cliëntenbestand is een steekproef getrokken.

46% van de cliënten heeft een ingevulde vragenlijst naar Cliënt & Kwaliteit teruggestuurd. De respons blijkt in dit onderzoek, volgens de richtlijnen van het Centrum Klantervaring Zorg (CKZ), lager dan waarnaar gestreefd werd. Het onderzoek is daardoor minder representatief voor de groep cliënten waarover een uitspraak gedaan moet worden. De resultaten kunnen niet zonder meer veralgemeniseerd worden naar de betreffende totale groep cliënten.

Het feitelijke aantal geretourneerde en aan het Centrum Klantervaring Zorg (CKZ) aangeleverde vragenlijsten was in het onderzoek groter dan in de grafieken is weergegeven. Een respondent die een vragenlijst voor minder dan de helft ingevuld heeft, heeft een verhoogde kans om

onbetrouwbaar geantwoord te hebben. Daarom zijn dergelijke respondenten buiten de grafieken gehouden.

De uitkomsten van deze enquête brengen in beeld hoe de cliënten thuiszorg de kwaliteit van de zorg en dienstverlening ervaren.

Stappen in het onderzoek

Startgesprek

Informatie uitwisselen en afspraken vastleggen
31 oktober 2007

Informatieronde

Informeren van medewerkers
Dit heeft schriftelijk plaatsgevonden in november 2007

De meting:

Schriftelijke vragenlijst

onder 45 cliënten thuiszorg
november en december 2007 en januari 2008

Eindgesprek

Bespreken van het onderzoeksrapport
30 januari 2008

3 Toelichting op de grafieken

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

Leeswijzer voor de grafieken

De hoofdstukken met onderzoeksresultaten zijn op dezelfde wijze ingedeeld als de vragenlijsten; de volgorde is gelijk aan die van de vragenlijsten. De tussenkopjes geven de groepering op thema's of 'velden van verantwoorde zorg' weer.

Aantal respondenten

De grafieken geven per vraag het resultaat in staafdiagrammen weer. Links boven in het kader van de grafiek vindt u het percentage gegeven antwoorden en het aantal respondenten¹ dat de vraag beantwoord heeft. Als het percentage lager is dan 100, betekent dat dat er respondenten zijn die geen antwoord hebben gegeven op de betreffende vraag.

De antwoorden van de respondenten

Rechts in de grafiek staan verticale staven die de antwoordcategorieën vertegenwoordigen. De respondenten hebben per vraag kunnen kiezen uit vaststaande antwoordmogelijkheden. Boven iedere staaf is te zien hoeveel procent van de respondenten voor het betreffende antwoord heeft gekozen. Hoe langer de staaf, des te meer respondenten voor het antwoord kozen. Door weergave in percentages zijn de antwoordpatronen van de verschillende vragen vergelijkbaar, ook als het aantal respondenten dat een vraag beantwoord heeft per vraag verschilt.

Antwoordmogelijkheden; gekleurde staven

De gekleurde staven bevatten de scores op antwoordmogelijkheden die de mening van de respondent weergeven. Voor de meeste vragen zijn dat de antwoordmogelijkheden 'altijd', 'meestal', 'soms' of 'nooit'. De percentages boven de gekleurde staven zijn opgeteld 100. Omdat de cijfers zijn afgerond, kan dit ook iets boven of onder de 100% zijn. Respondenten die 'weet niet' of 'niet van toepassing' hebben geantwoord, zijn niet in het percenteren op 100% meegenomen. Ook respondenten die de vraag niet hebben beantwoord, zijn niet meegeteld.

¹ Respondenten zijn bewoners die ondervraagd zijn of personen die een schriftelijke vragenlijst hebben ingezonden.

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

Antwoordmogelijkheden; grijze staven

Omdat het aantal respondenten dat 'weet niet' of 'niet van toepassing' antwoordt soms informatief is, zijn hiervoor grijze staven opgenomen. In een aantal grafieken staan aan de rechterzijde één of twee staven in grijstinten; meestal met de antwoordopties 'weet niet' of 'niet van toepassing'. Boven de grijze staven staat een percentage. Dat percentage is berekend door het aantal respondenten dat 'weet niet' of 'niet van toepassing' heeft geantwoord, te delen op het totaal aantal respondenten (gegeven antwoorden).

Ter verduidelijking hieronder een rekenvoorbeeld.

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

- Vraag A is beantwoord door alle 100 respondenten, dat komt overeen met 100% gegeven antwoorden waarbij $n = 100$.
Twintig van de 100 respondenten hebben NVT geantwoord, dat is 20%.
Van de overige 80 zijn 20 mensen het niet eens met de vraag. Zij hebben 'nooit' geantwoord. De rode staaf wordt dan 25%.
- Vraag B is door 25 mensen niet beantwoord; 75 mensen hebben wel antwoord gegeven. Dat komt overeen met 75% gegeven antwoorden waarbij $n = 75$.
Vijftien van de 75 mensen hebben NVT geantwoord, de grijze staaf is dus 20%.
Van de overige 60 mensen is de helft (30) het eens met de vraag. Zij hebben 'altijd' geantwoord. De groene staaf wordt dan 50%.

Uw instelling

Voor de meeste vragen is ook de gemiddelde score berekend. Deze score is weergegeven in de horizontale, blauwe staaf aan de linkerkant van de grafiek. Hoe langer deze staaf, des te hoger de score. De score ligt tussen 1 (lage waardering) en 4 (hoge waardering). Bij de laatste vragen, waar respondenten een rapportcijfer geven, ligt de score tussen 0 en 10.

Toelichting op de berekeningen

Berekening van de gemiddelden

Aan elk van de antwoordmogelijkheden 'nooit', 'soms', 'meestal' of 'altijd', wordt een aantal van 1 tot 4 punten toegekend. Als in de vraag iets goeds staat over de instelling is de vraag positief. Bijvoorbeeld: *besteden de zorgverleners voldoende tijd aan u?* Wie 'altijd' antwoordt, geeft een hoge waardering, daarom krijgt 'altijd' 4 punten. Wie 'nooit' antwoordt geeft een erg lage waardering en dat levert 1 punt op.

antwoord	score
altijd	4
meestal	3
soms	2
nooit	1

Bij een negatief gestelde vraag ('Voelt u zich eenzaam?') is de puntenwaardering omgedraaid. In de berekening van het gemiddelde is hiermee rekening gehouden.

Verbeterpunten

De resultaatgrafieken kunnen op verschillende manieren bekeken worden om er verbeterpunten voor de zorg uit te halen.

Verhouding van antwoorden

Per vraag kunt u bekijken hoe de respondenten hebben geantwoord. In de meeste grafieken geven de rode en oranje staven de negatieve (ongewenste) antwoorden aan. Vragen die respondenten overwegend negatief hebben beantwoord, kunnen onderwerp worden in een verbeterplan.

Spreiding meningen

Doorgaans zijn respondenten het globaal met elkaar eens. Een voorbeeld: als veel respondenten 'altijd' of 'meestal' antwoorden, zijn er meestal weinig die 'soms' of 'nooit' antwoorden.

Bij sommige vragen is dat anders: daar komen zowel 'altijd' en 'meestal' als 'soms' of 'nooit' vaak voor. Dat geeft te denken: op die punten lopen de meningen van de respondenten nogal uiteen.

Deze werkwijze levert onderwerpen op waaraan in het kader van kwaliteitsverbetering gewerkt kan worden. Humanitas Thuiszorg en zijn cliëntenraad kunnen gezamenlijk een begin maken met het stellen van prioriteiten in aan te pakken onderwerpen. De uitkomsten van de vragenlijsten geven cijfermatige informatie. Het kan raadzaam zijn om informatie te vergaren over de achtergronden van sommige cijfers en over suggesties en ideeën voor verbetering. Hiervoor kunt u bij de cliënten te rade gaan.

4 Uitkomsten van het onderzoek cliënten thuiszorg

De zorg thuis

1. Hoe lang krijgt of kreeg u al thuiszorg?

(100,0% gegeven antwoorden: n=43)

minder dan een half jaar	12%
6 maanden tot minder dan een jaar	12%
1 tot 2 jaar	40%
2 tot 5 jaar	19%
meer dan 5 jaar	19%

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

(97,7% gegeven antwoorden: n=42)

minder dan 1 uur	0%
1-1,9 uur	3%
2-3,9 uur	47%
4-6,9 uur	40%
7-9,9 uur	7%
10-19,9 uur	3%
20 uur of meer	0%
weet niet	2%
geen huishoudelijke verzorging	26%

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

(95,3% gegeven antwoorden: n=41)

minder dan 1 uur	18%
1-1,9 uur	27%
2-3,9 uur	14%
4-6,9 uur	14%
7-9,9 uur	23%
10-19,9 uur	5%
20 uur of meer	0%
weet niet	5%
geen persoonlijke verzorging	41%

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

(97,7% gegeven antwoorden: n=42)

minder dan 1 uur	57%
1-1,9 uur	36%
2-3,9 uur	7%
4-6,9 uur	0%
7-9,9 uur	0%
10-19,9 uur	0%
20 uur of meer	0%
weet niet	2%
geen verpleegkundige zorg	64%

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

(90,7% gegeven antwoorden: n=39)

minder dan 1 uur	11%
1-1,9 uur	56%
2-3,9 uur	22%
4-6,9 uur	11%
7-9,9 uur	0%
10-19,9 uur	0%
20 uur of meer	0%
weet niet	5%
geen begeleiding	72%

Wachttijd voor start thuiszorg

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

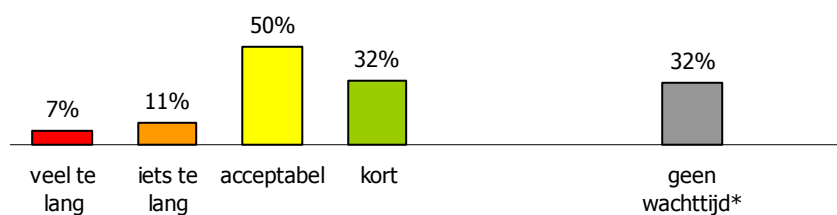
(100,0% gegeven antwoorden: n=43)

minder dan 1 week	15%
1-2 weken	42%
3-4 weken	27%
1-2 maanden	15%
3-4 maanden	0%
5-6 maanden	0%
langer dan een half jaar	0%
weet niet	9%
geen tijdsverschil*	30%

* geen tijdsverschil (ik kreeg direct zorg)

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

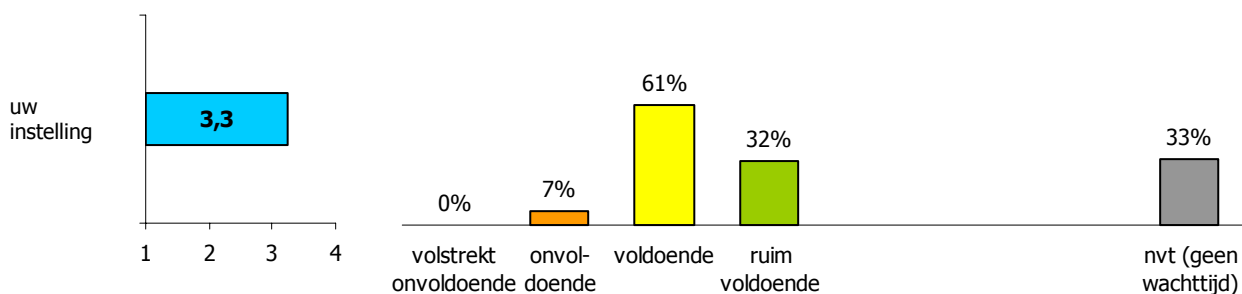
(95,3% gegeven antwoorden: n=41)



* geen wachttijd (ik kreeg direct zorg)

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

(97,7% gegeven antwoorden: n=42)



Zorgplan, afspraken en overleg

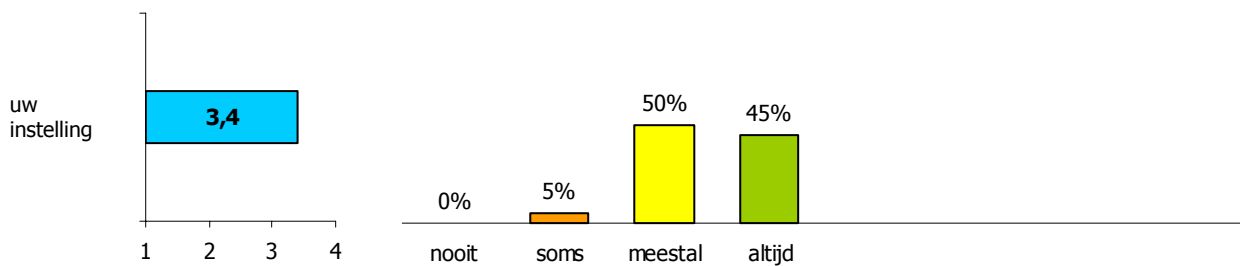
9. Zijn er schriftelijke afspraken met u gemaakt over de zorg die u van de zorginstelling krijgt? (welke zorg, per wanneer, van wie, hoe vaak, op welke dagen/tijden, enz.)

(93,0% gegeven antwoorden: n=40)

nee, geen afspraken	5%
nee, alleen mondelinge afspraken	30%
ja	65%

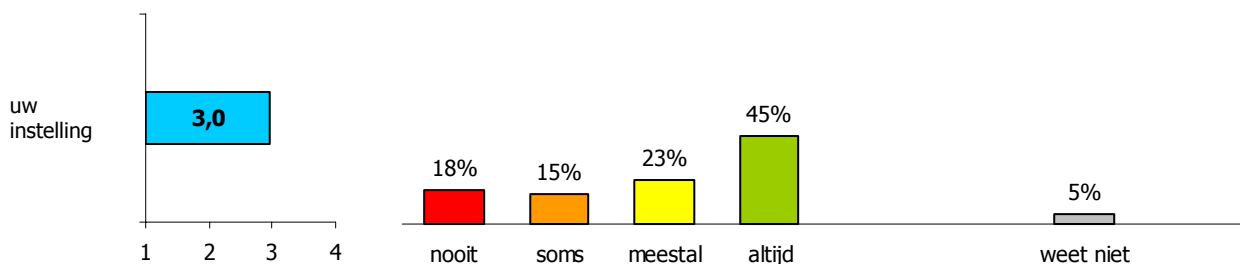
10. Komt de zorginstelling de afspraken over de zorg goed na?

(93,0% gegeven antwoorden: n=40)



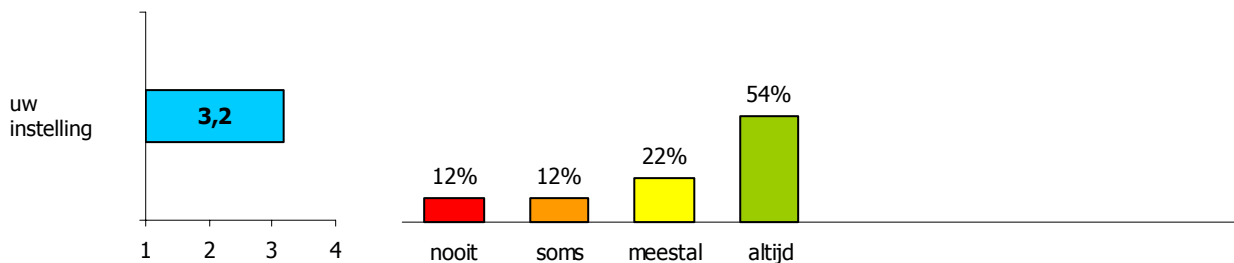
11. Wordt uw zorgmap/-dossier of logboek goed gebruikt voor uitwisseling van informatie? (bijv. door uw huisarts of uw naasten)

(97,7% gegeven antwoorden: n=42)



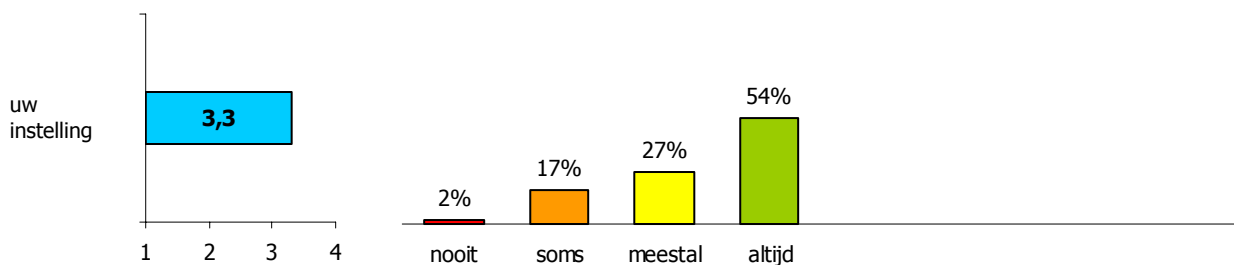
12. Hoe vaak beslist u mee over de inhoud van de thuiszorg die u krijgt? (over de soort taken en werkzaamheden)

(95,3% gegeven antwoorden: n=41)



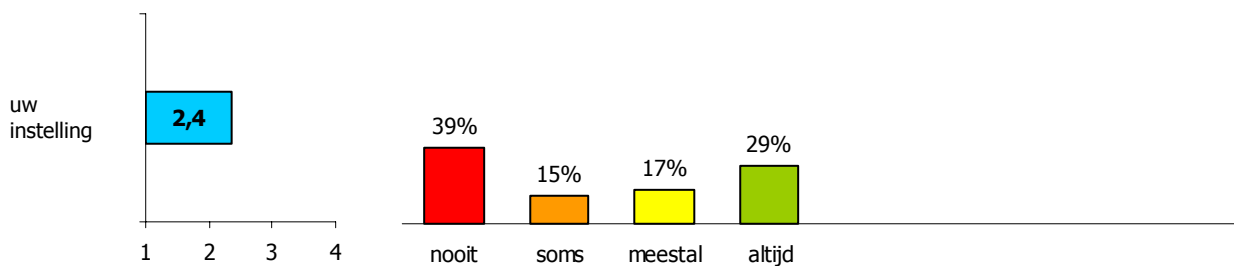
13. Hoe vaak beslist u mee over de tijdstippen en dagen waarop u thuiszorg krijgt?

(95,3% gegeven antwoorden: n=41)



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

(95,3% gegeven antwoorden: n=41)



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

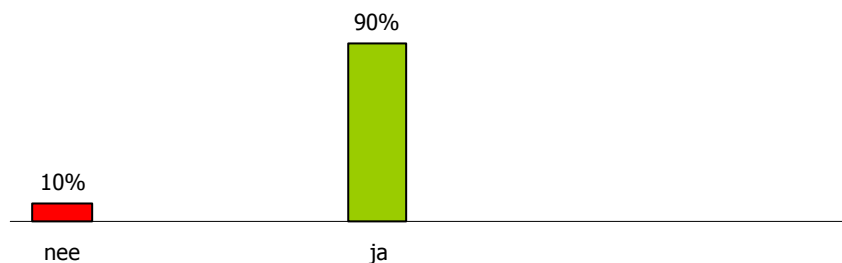
(100,0% gegeven antwoorden: n=43)

nee, ik heb geen evaluatiegesprek gehad in het afgelopen jaar	31%
ja, 1 evaluatiegesprek in het afgelopen jaar	44%
ja, minstens 2 evaluatiegesprekken in het afgelopen jaar	25%
niet van toepassing (ik krijg minder dan een jaar thuiszorg)	16%

Informatie en communicatie

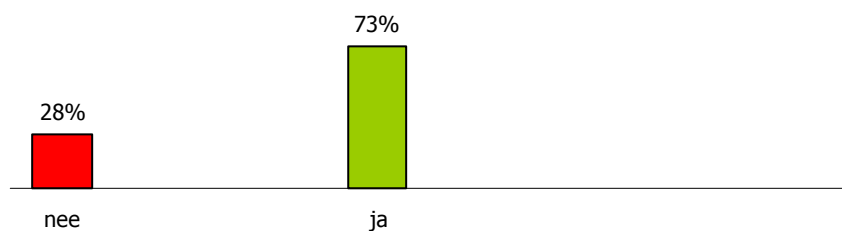
16. Heeft u van de zorginstelling voldoende informatie gekregen over wat de zorginstelling voor u kan doen? (de mogelijkheden voor zorg thuis, het dienstenpakket, enz.)

(97,7% gegeven antwoorden: n=42)



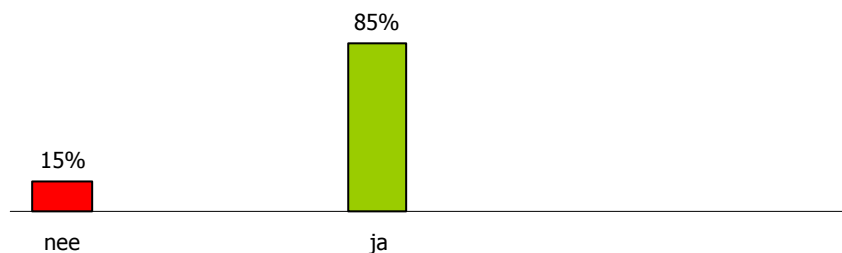
17. Heeft u van de zorginstelling voldoende informatie gekregen over uw rechten? (bijv. uw recht om mee te beslissen over de zorg en uw recht om te klagen)

(93,0% gegeven antwoorden: n=40)



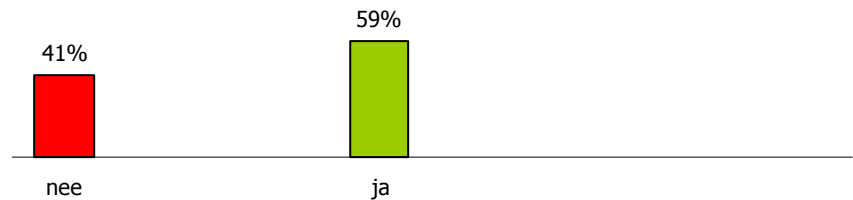
18. Heeft u van de zorginstelling voldoende informatie gekregen over wat er van u wordt verwacht? (het materiaal dat u in huis moet hebben, uw eigen bijdrage, enz.)

(93,0% gegeven antwoorden: n=40)



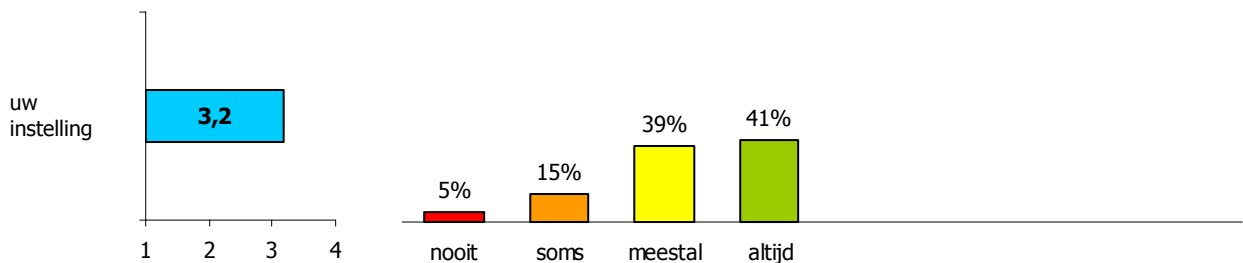
19. Heeft u van de zorginstelling voldoende informatie gekregen over de cliëntenraad? (functie, werkzaamheden, bereikbaarheid, enz.)

(95,3% gegeven antwoorden: n=41)



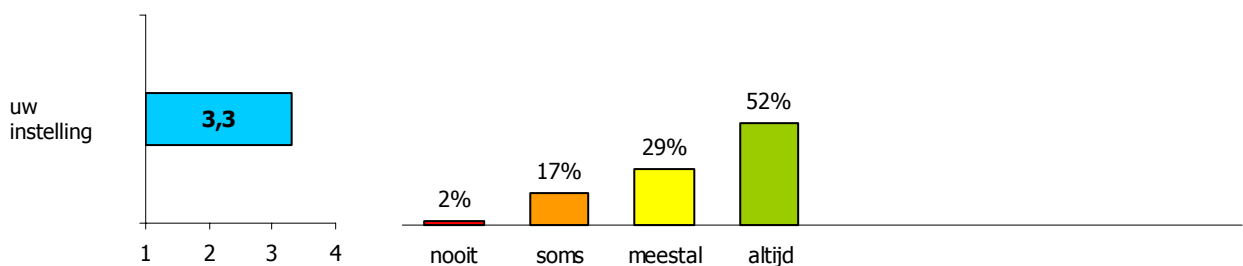
20. Zijn de brieven en brochures of folders van de zorginstelling voor u goed te begrijpen?

(95,3% gegeven antwoorden: n=41)



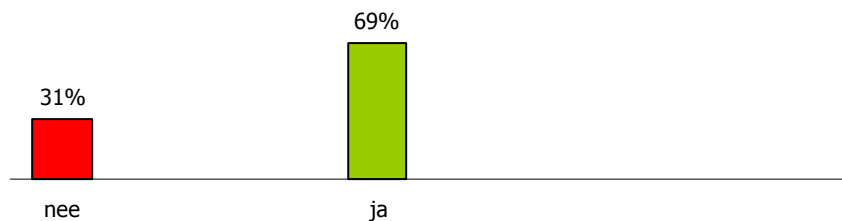
21. Weet u bij wie u met uw vragen, problemen en eventuele klachten terecht kunt bij de zorginstelling?

(97,7% gegeven antwoorden: n=42)



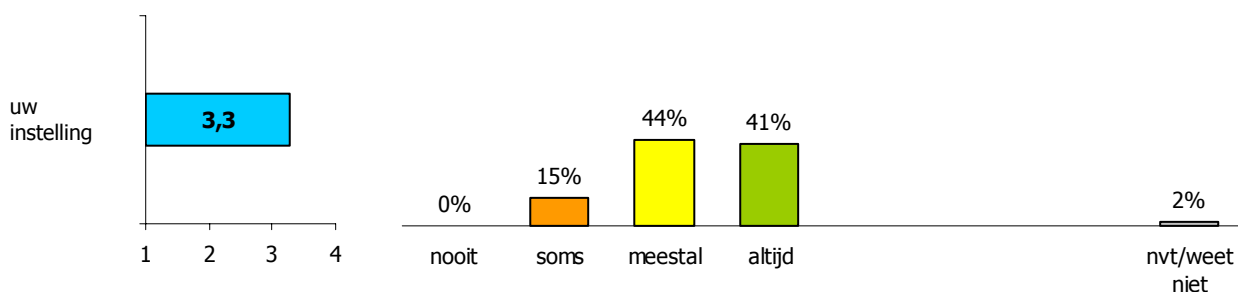
22. Heeft u een vaste contactpersoon als aanspreekpunt bij de zorginstelling?

(90,7% gegeven antwoorden: n=39)



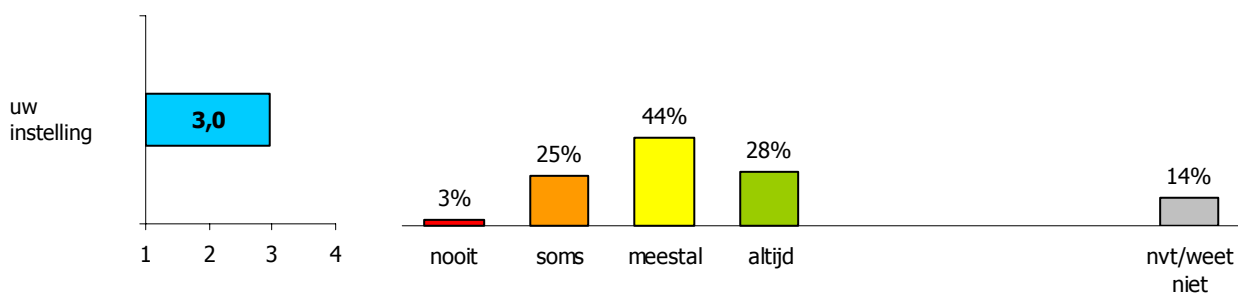
23. Staat de zorginstelling voldoende open voor uw wensen?

(97,7% gegeven antwoorden: n=42)



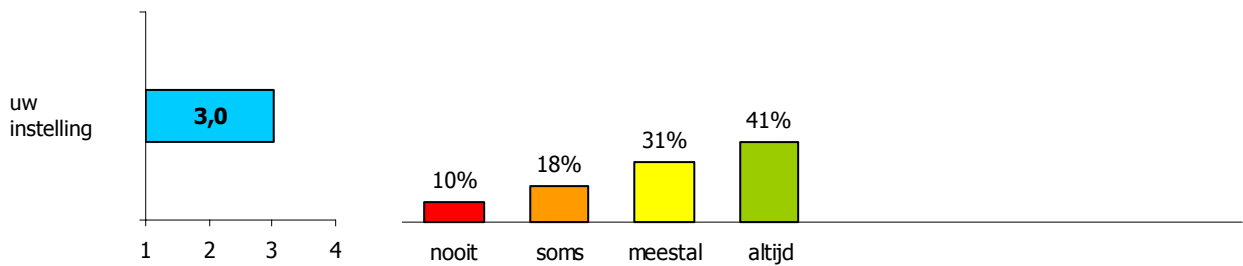
24. Hoe vaak reageert de zorginstelling (de leidinggevende of directie) naar uw mening goed op uw vragen, suggesties of klachten?

(97,7% gegeven antwoorden: n=42)



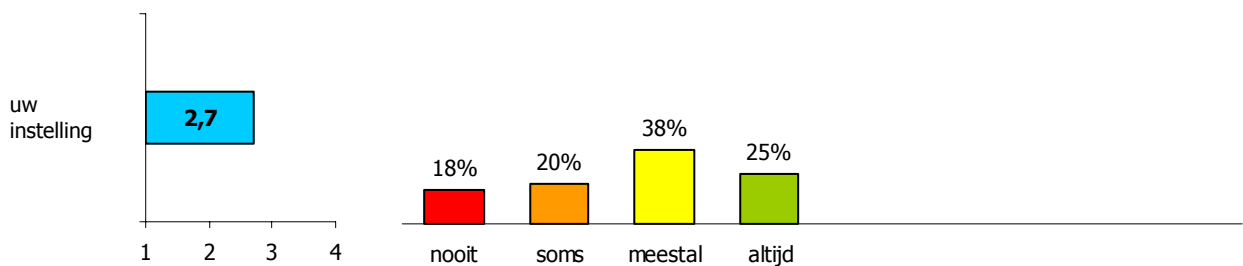
25. Hoe vaak overleggen uw zorgverleners met u over wat er moet gebeuren?

(90,7% gegeven antwoorden: n=39)



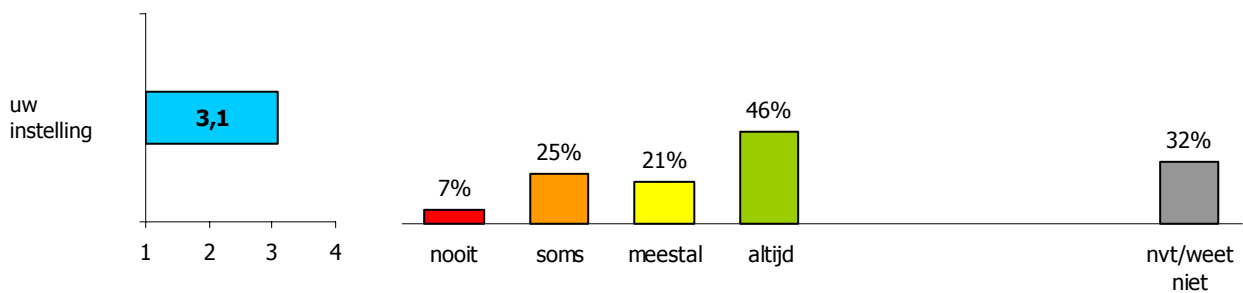
26. Hoe vaak vragen uw zorgverleners of de zorg naar wens verloopt?

(93,0% gegeven antwoorden: n=40)



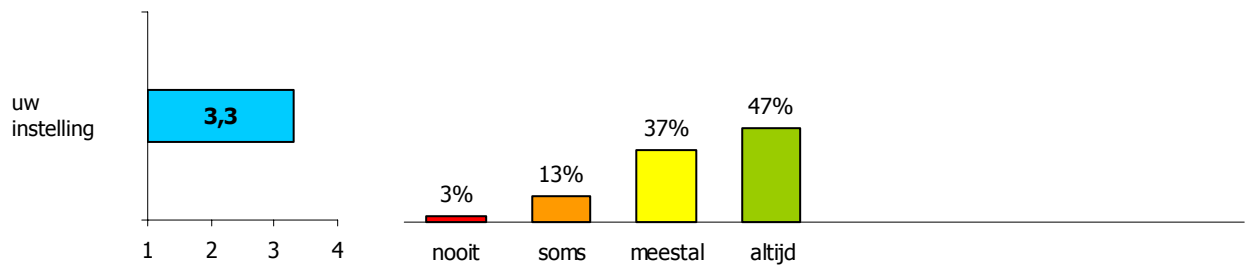
27. Hoe vaak zijn uw zorgverleners bereid met u te praten over zaken die naar uw mening niet goed zijn gegaan?

(95,3% gegeven antwoorden: n=41)



28. Hoe vaak geven uw zorgverleners goed antwoord op uw vragen?

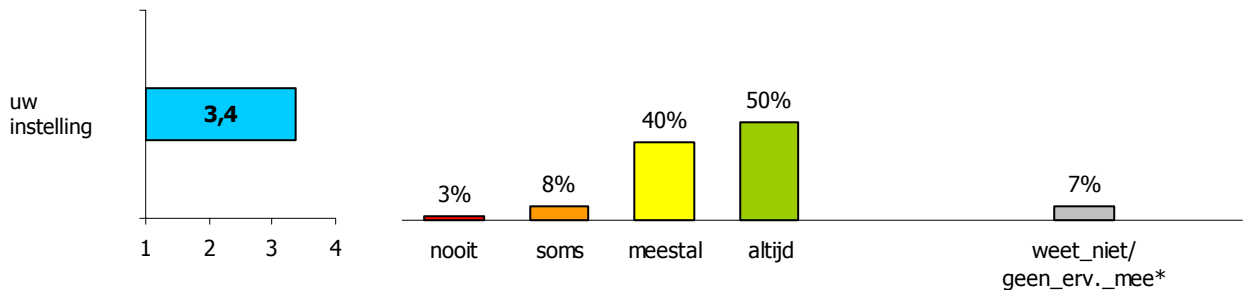
(88,4% gegeven antwoorden: n=38)



Telefonische bereikbaarheid

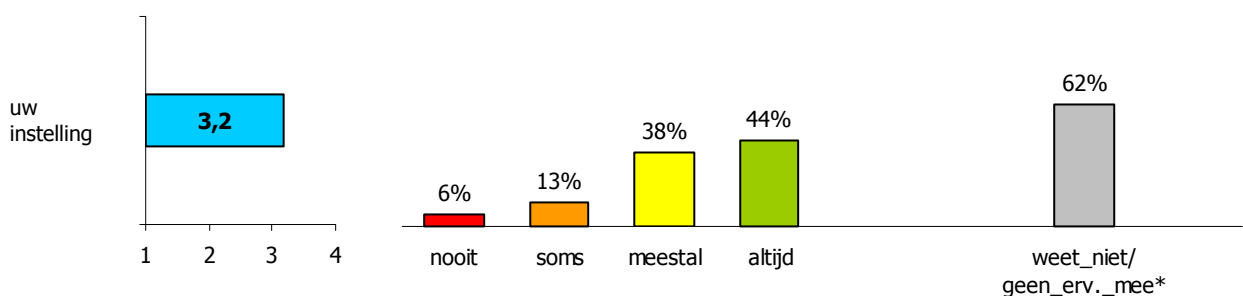
29. Hoe vaak is de zorginstelling overdag (van 9 tot 17 uur) telefonisch goed te bereiken?

(100,0% gegeven antwoorden: n=43)



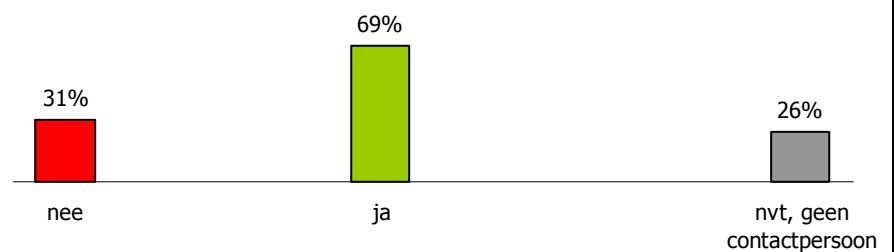
30. Hoe vaak is de zorginstelling buiten kantooruren ('s avonds, 's nachts, in het weekeinde) goed te bereiken?

(97,7% gegeven antwoorden: n=42)



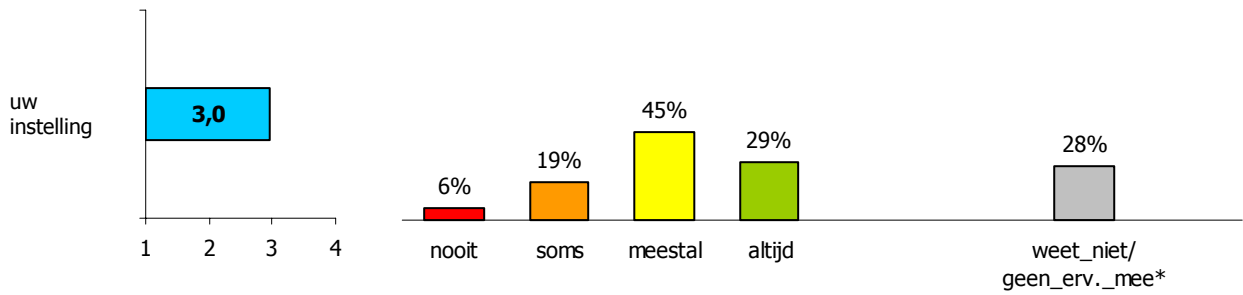
31. Weet u hoe en wanneer uw contactpersoon bij de zorginstelling, of diens vervanger, telefonisch bereikbaar is?

(100,0% gegeven antwoorden: n=43)



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

(100,0% gegeven antwoorden: n=43)



* weet niet/ geen ervaring mee

Aantal zorgverleners en vervanging

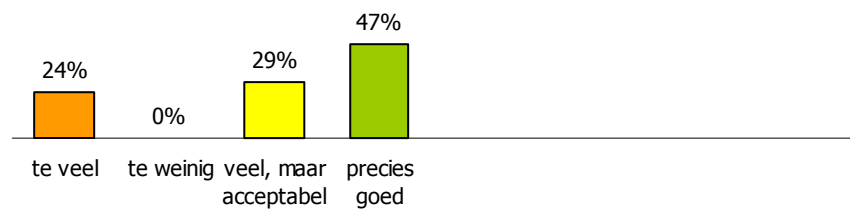
33. Hoeveel verschillende zorgverleners komen er doorgaans in één maand bij u over de vloer? (in een normale situatie, buiten de vakantieperiode)

(95,3% gegeven antwoorden: n=41)

1 persoon	29%
2 personen	7%
3-4 personen	24%
5-9 personen	22%
10-20 personen	15%
meer dan 20 personen	2%

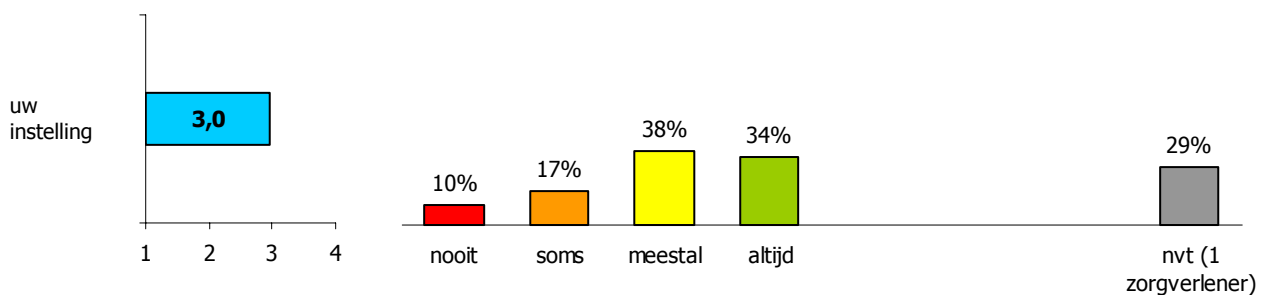
34. Wat vindt u van dit aantal verschillende zorgverleners dat bij u langskomt?

(88,4% gegeven antwoorden: n=38)



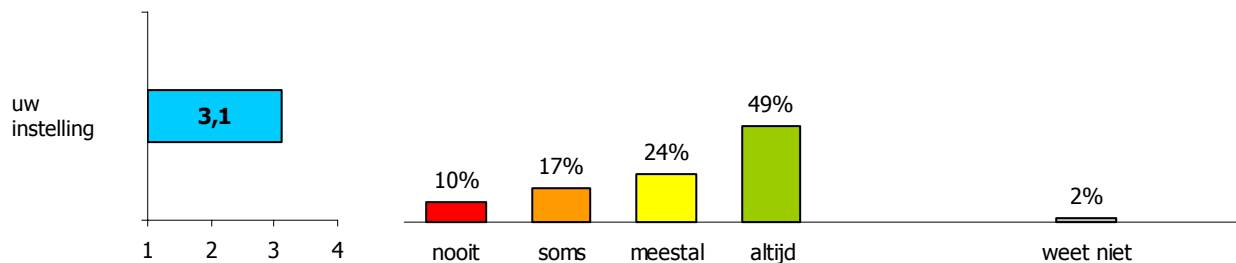
35. Stemmen de verschillende zorgverleners uw thuiszorg goed op elkaar af?

(95,3% gegeven antwoorden: n=41)



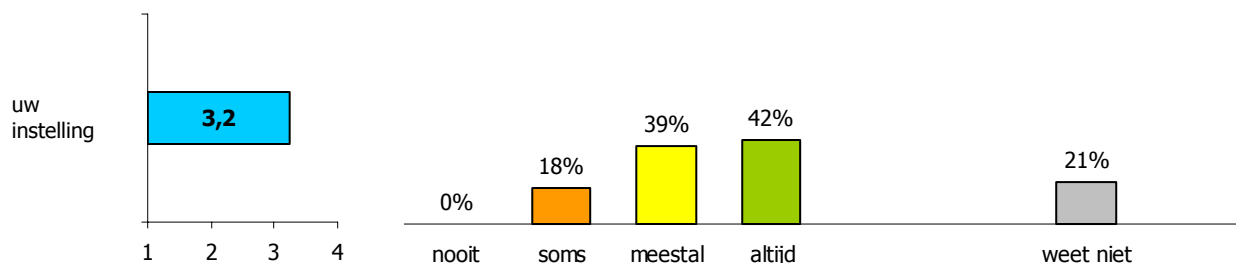
36. Wordt u op tijd ingelicht als een zorgverlener op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte of vakantie?

(97,7% gegeven antwoorden: n=42)



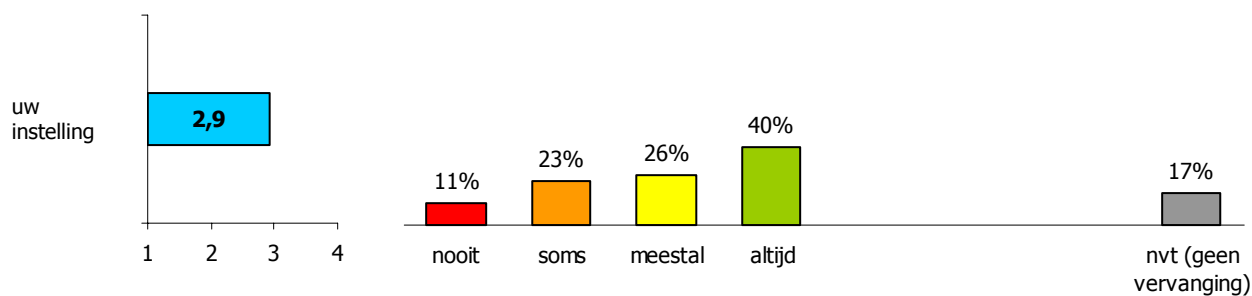
37. Wordt vervanging goed geregeld als een zorgverlener ziek of vrij is?

(97,7% gegeven antwoorden: n=42)



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

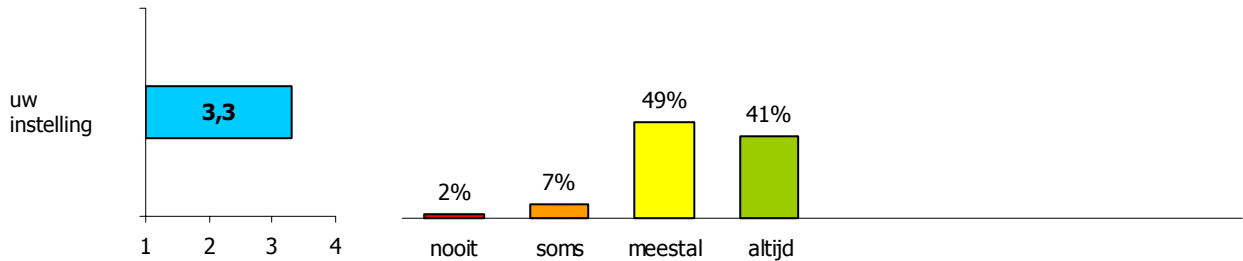
(97,7% gegeven antwoorden: n=42)



Professionaliteit van de zorgverlening

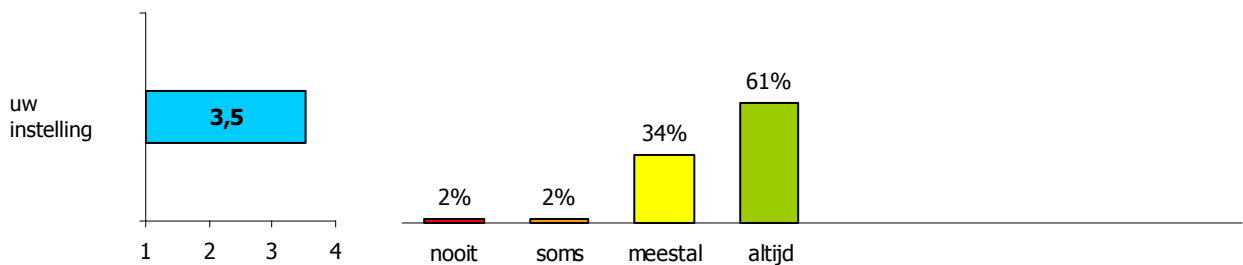
39. Werken de zorgverleners vakkundig?

(95,3% gegeven antwoorden: n=41)



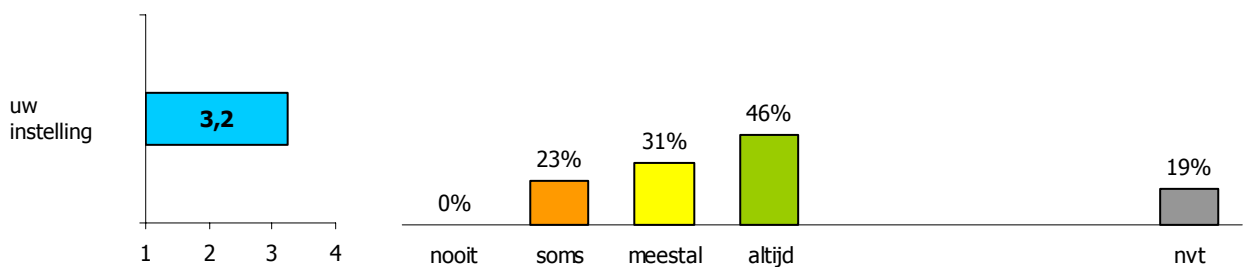
40. Gaan de zorgverleners zelfstandig te werk? (weten ze wat er gedaan moet worden)

(95,3% gegeven antwoorden: n=41)



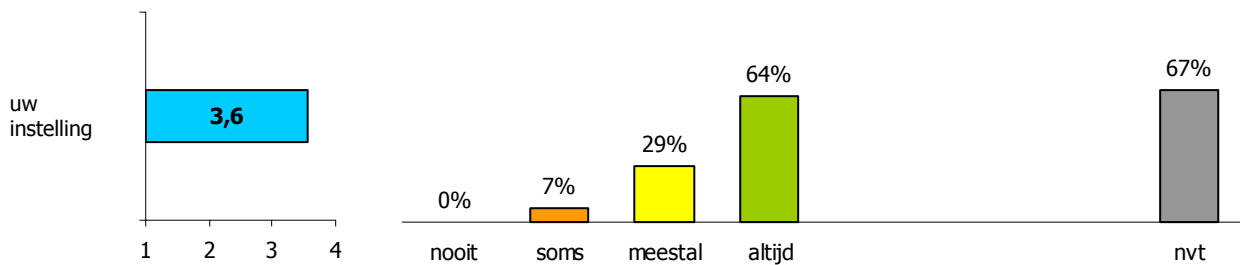
41. Maken de zorgverleners goed schoon?

(100,0% gegeven antwoorden: n=43)



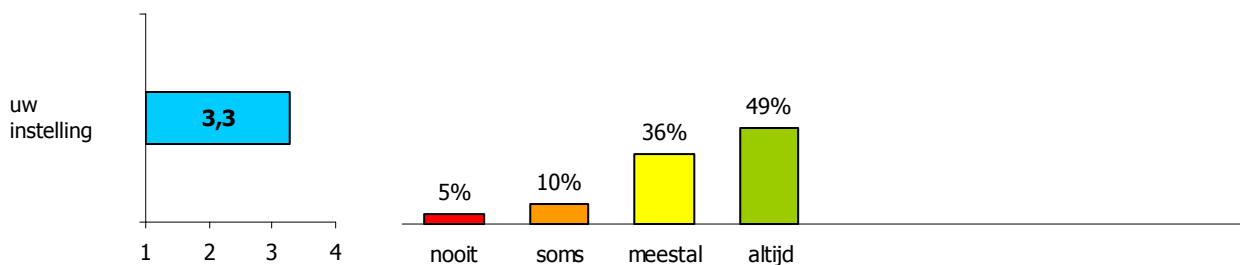
42. Kunnen de zorgverleners verpleegkundige handelingen goed verrichten? (bijvoorbeeld injecteren, wonden/stoma verzorgen)

(100,0% gegeven antwoorden: n=43)



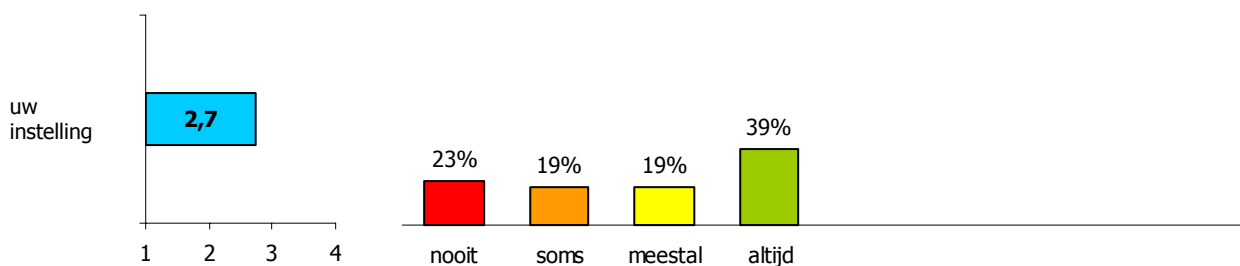
43. Zijn de zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?

(90,7% gegeven antwoorden: n=39)



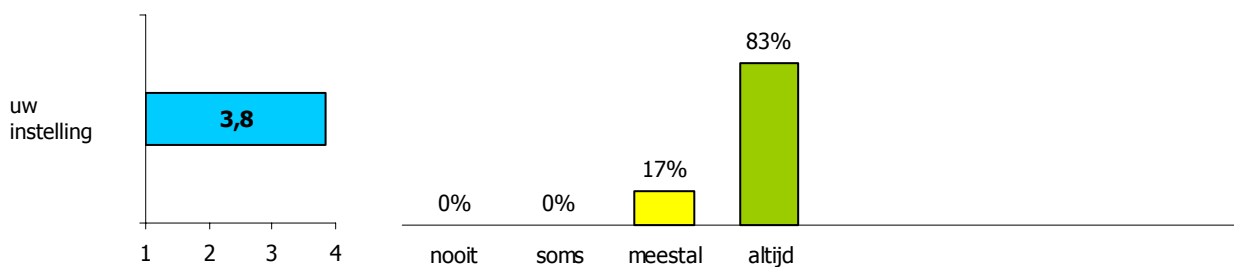
44. Werken de zorgverleners goed samen met andere hulpverleners, zoals de huisarts, een specialist, fysiotherapeut of diëtiste?

(72,1% gegeven antwoorden: n=31)



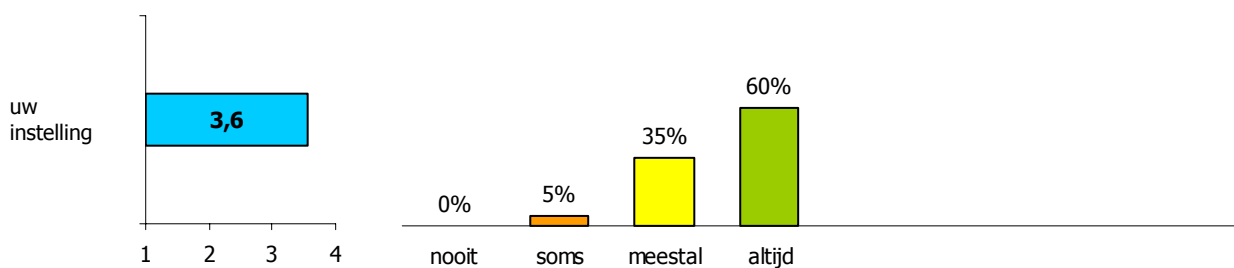
45. Behandelen de zorgverleners u beleefd?

(95,3% gegeven antwoorden: n=41)



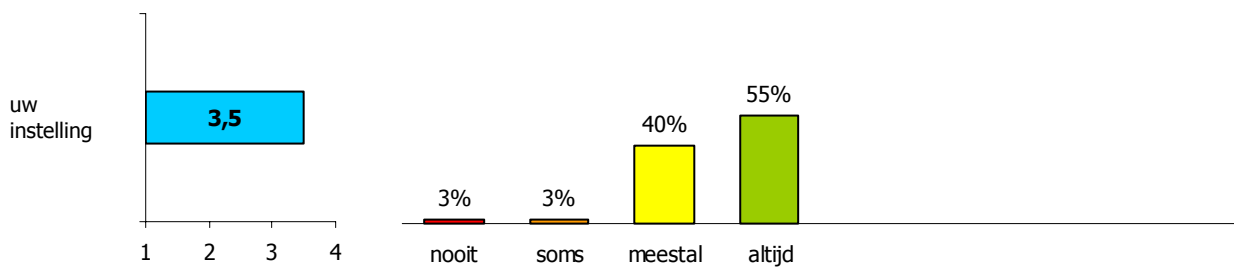
46. Besteden de zorgverleners voldoende tijd aan u?

(93,0% gegeven antwoorden: n=40)



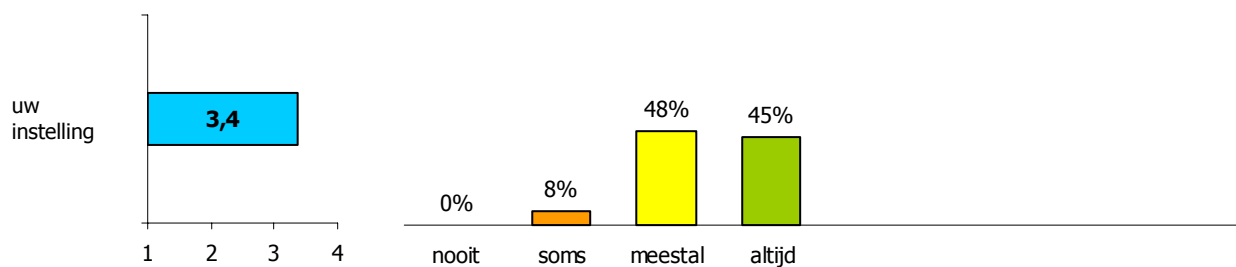
47. Luisteren de zorgverleners aandachtig naar u?

(93,0% gegeven antwoorden: n=40)



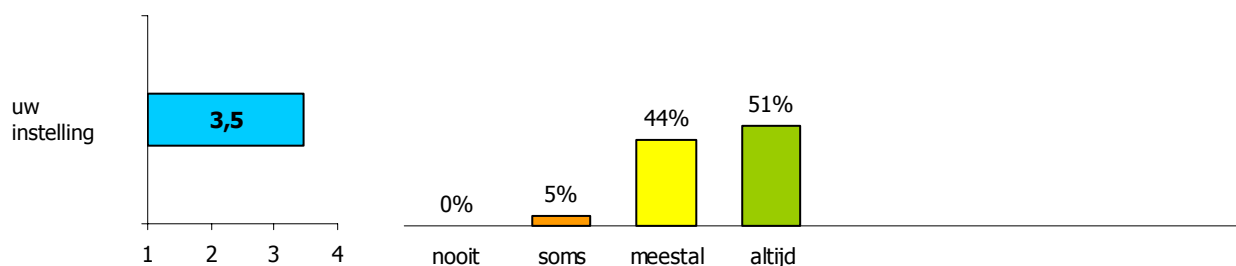
48. Werken de zorgverleners op uw manier? (zoals u graag wilt dat dingen worden gedaan)

(93,0% gegeven antwoorden: n=40)



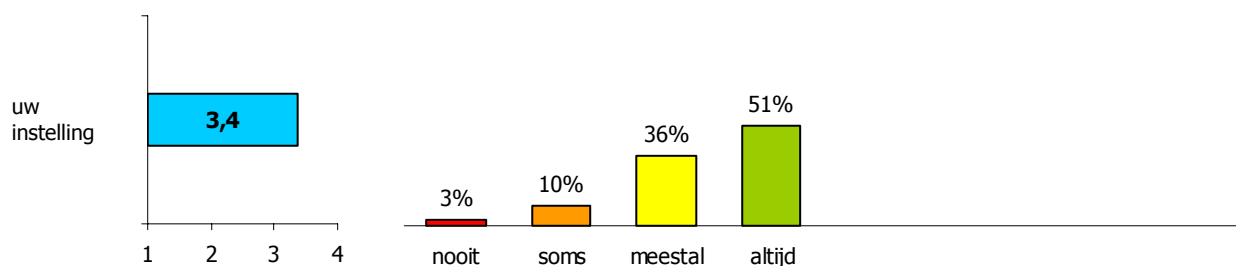
49. Houden de zorgverleners zich goed aan de afgesproken werkzaamheden? (komt het werk af)

(90,7% gegeven antwoorden: n=39)



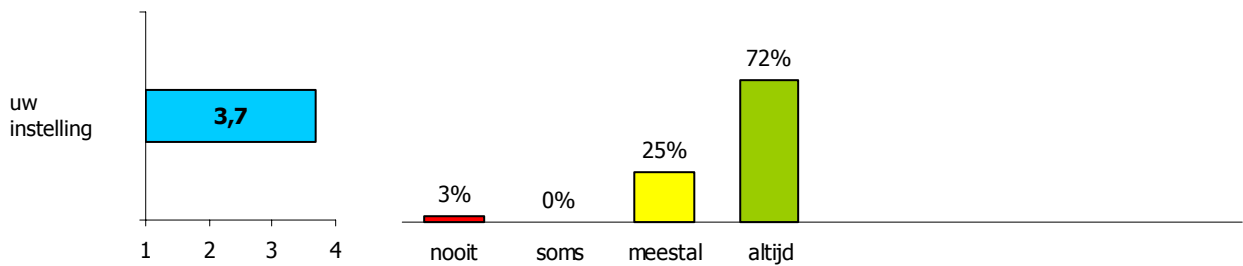
50. Houden de zorgverleners zich stipt aan de afgesproken tijden? (komen op tijd, gaan niet te vroeg weg)

(90,7% gegeven antwoorden: n=39)



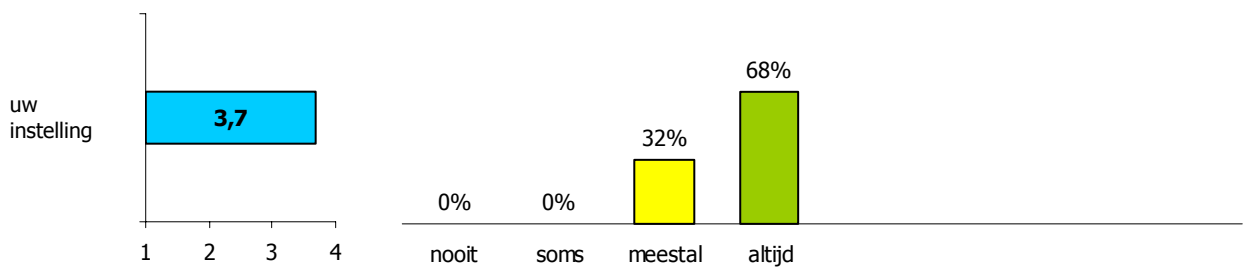
51. Gaan de zorgverleners vertrouwelijk met uw persoonlijke gegevens en privé-zaken om?

(83,7% gegeven antwoorden: n=36)



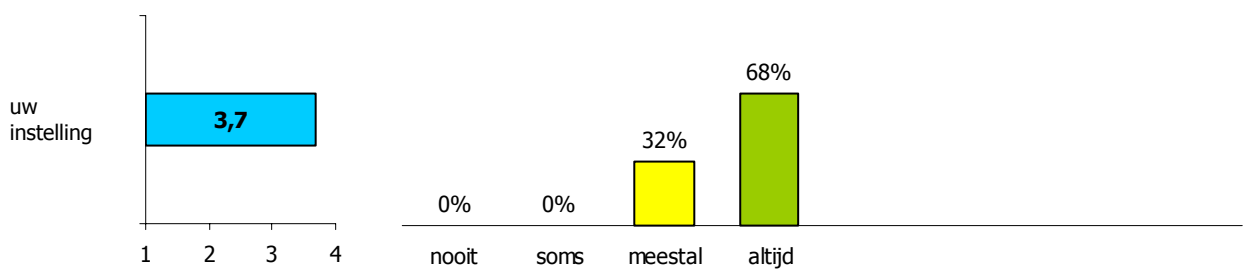
52. Gaan de zorgverleners zorgvuldig met uw spullen om? (meubels, servies, kleding, enz.)

(86,0% gegeven antwoorden: n=37)



53. Kunt u de zorgverleners volledig vertrouwen?

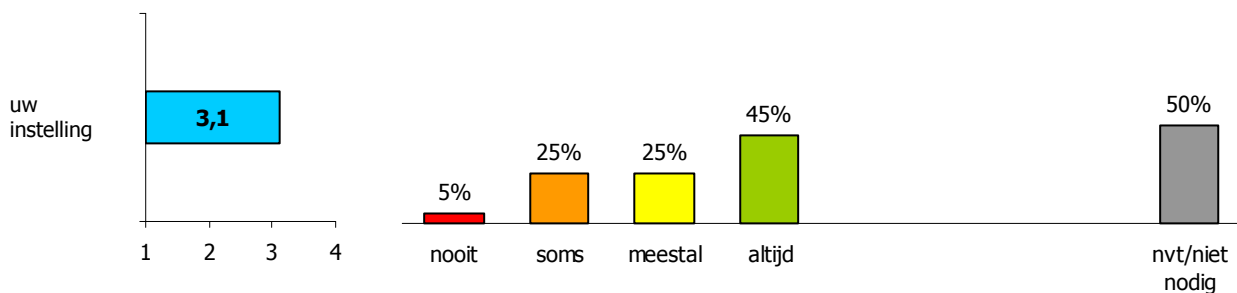
(86,0% gegeven antwoorden: n=37)



Uw verzorging en gezondheid

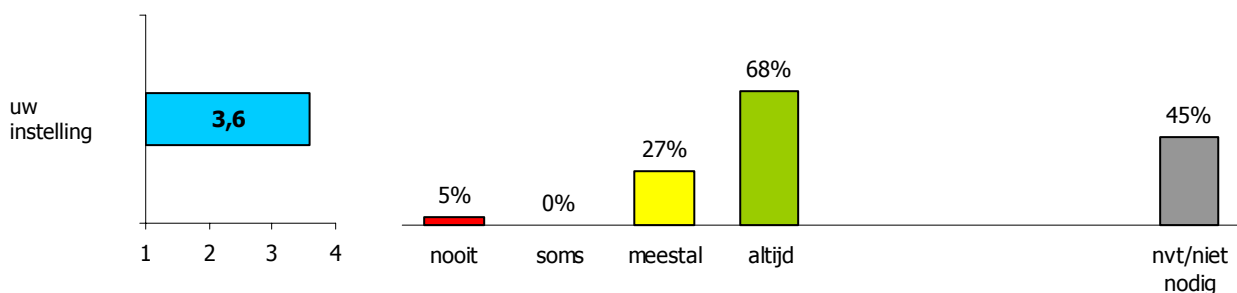
54. Gebeurt uw persoonlijke verzorging (zoals hulp bij douchen/wassen, aankleden, haren kammen, enz.) op de momenten waarop u dat wilt?

(93,0% gegeven antwoorden: n=40)



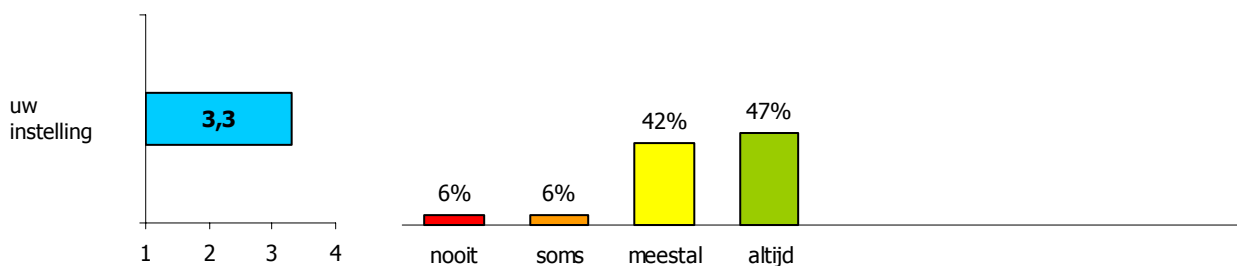
55. Gebeurt uw verzorging op de manier zoals u dat wilt?

(93,0% gegeven antwoorden: n=40)



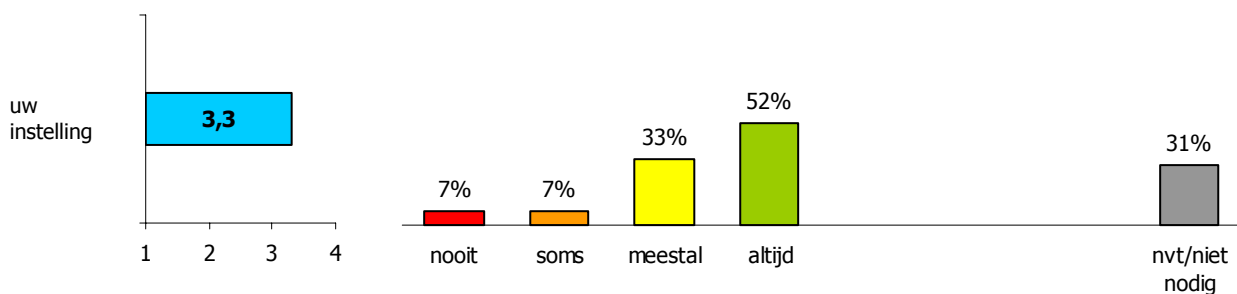
56. Houden uw zorgverleners voldoende rekening met wat u zelf wel en niet kunt?

(83,7% gegeven antwoorden: n=36)



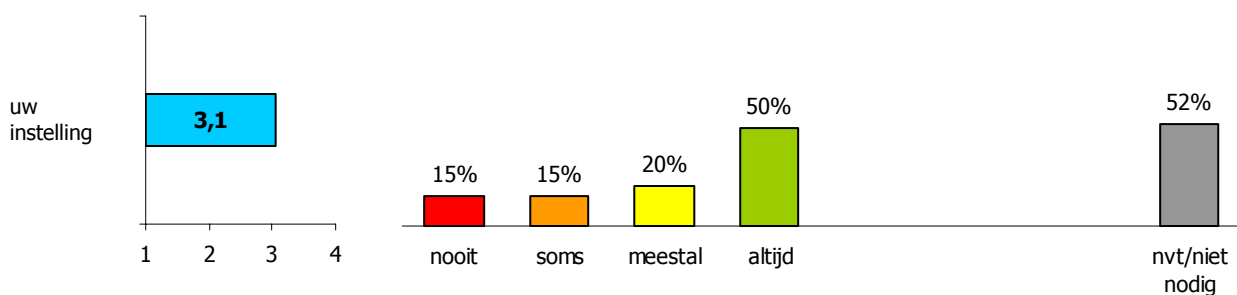
57. Letten of wijzen uw zorgverleners op veranderingen in uw gezondheid?

(90,7% gegeven antwoorden: n=39)



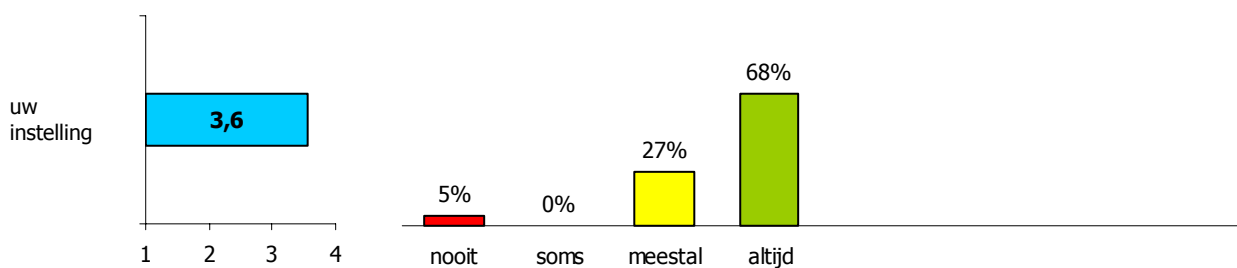
58. Letten of wijzen uw zorgverleners op een juist medicijngebruik? (dat u voorgeschreven medicijnen op de juiste tijd en manier inneemt)

(97,7% gegeven antwoorden: n=42)



59. Worden uw gezondheidsklachten serieus genomen door de zorgverleners?

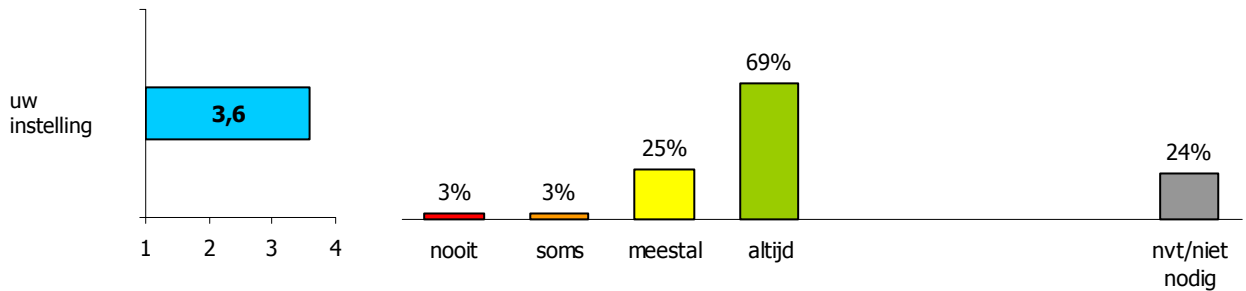
(86,0% gegeven antwoorden: n=37)



Uw veiligheid

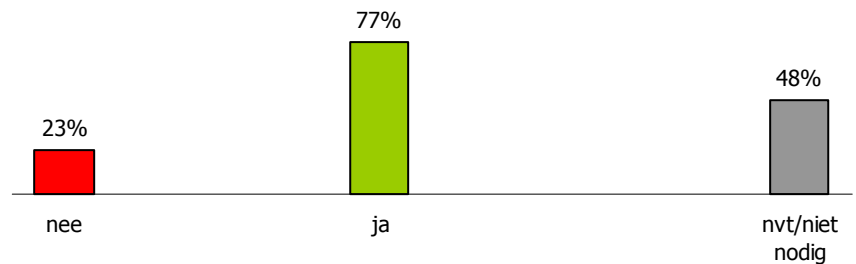
60. Hebben uw zorgverleners voldoende aandacht voor uw veiligheid en het voorkomen van ongelukken in en om het huis? (bijvoorbeeld door te letten op losliggende matjes/kleedjes)

(97,7% gegeven antwoorden: n=42)



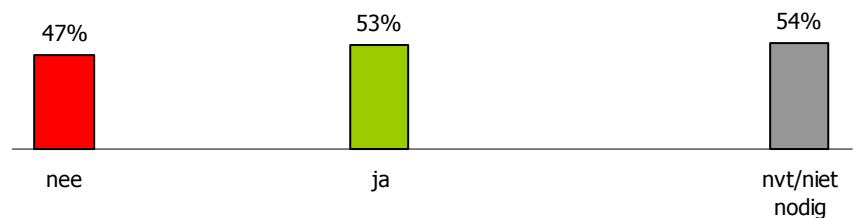
61. Wijzen uw zorgverleners op mogelijkheden voor woningaanpassingen of hulpmiddelen?

(97,7% gegeven antwoorden: n=42)



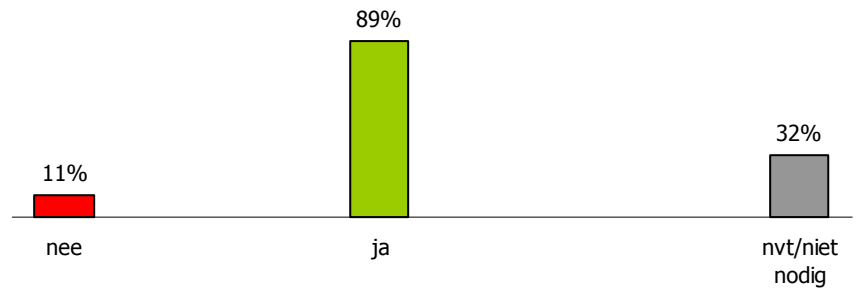
62. Letten of wijzen uw zorgverleners op de houdbaarheid van voedingsmiddelen? (om voedselinfecties te voorkomen)

(95,3% gegeven antwoorden: n=41)



63. 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.)

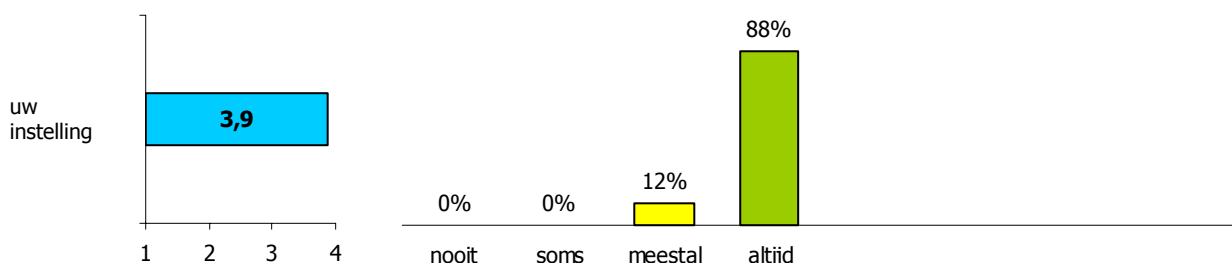
(95,3% gegeven antwoorden: n=41)



Uw privacy

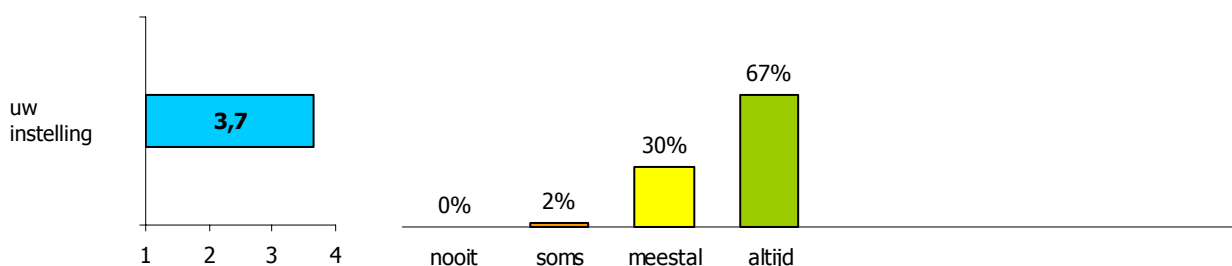
64. Voelt u zich thuis in uw eigen woning?

(100,0% gegeven antwoorden: n=43)



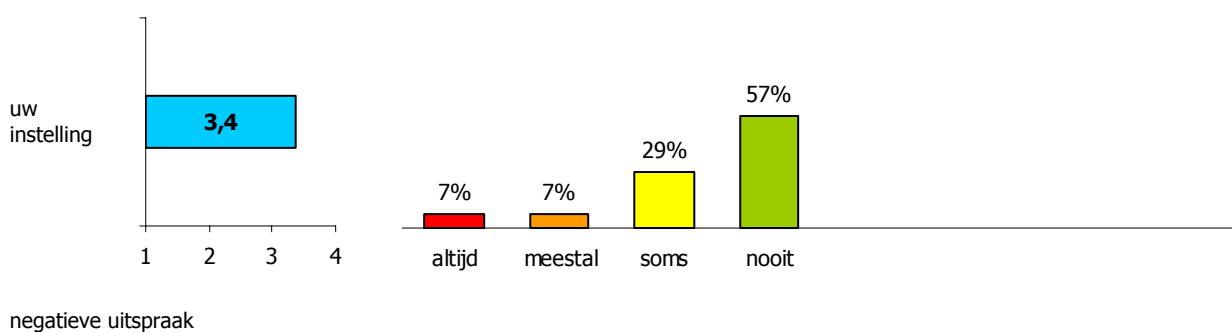
65. Voelt u zich veilig en op uw gemak in aanwezigheid van de zorgverlener(s)?

(100,0% gegeven antwoorden: n=43)



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

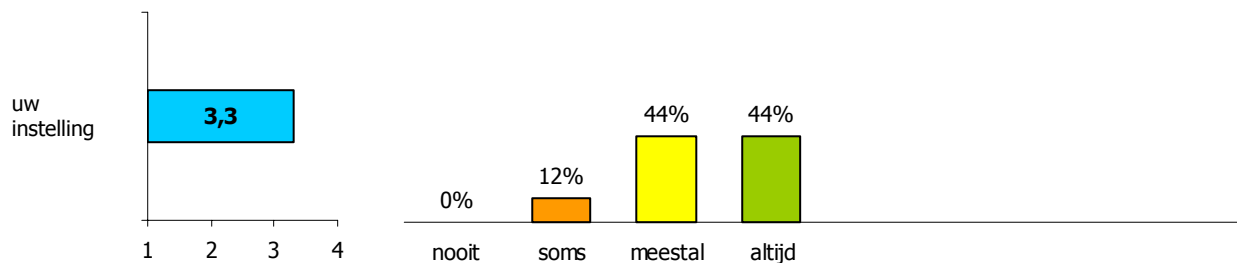
(97,7% gegeven antwoorden: n=42)



Uw zelfstandigheid en activiteiten

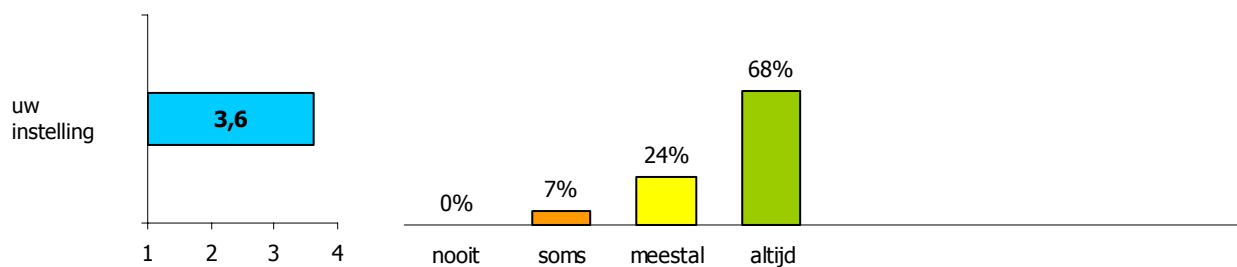
67. Kunt u zich met thuiszorg goed redden in het dagelijks leven?

(95,3% gegeven antwoorden: n=41)



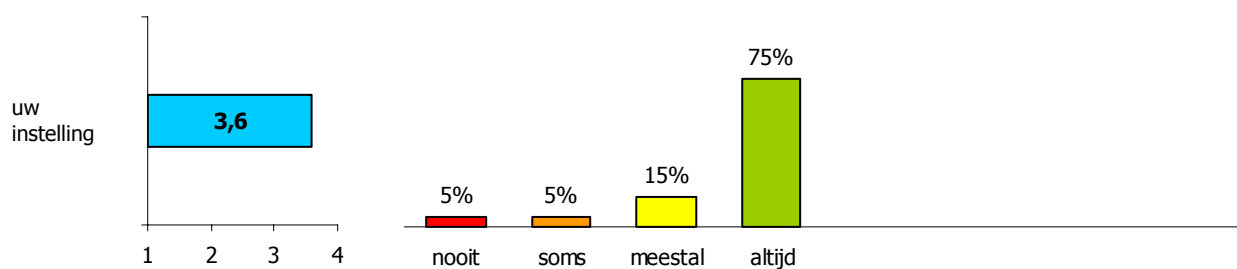
68. Kunt u zelf bepalen hoe uw dag eruit ziet?

(95,3% gegeven antwoorden: n=41)



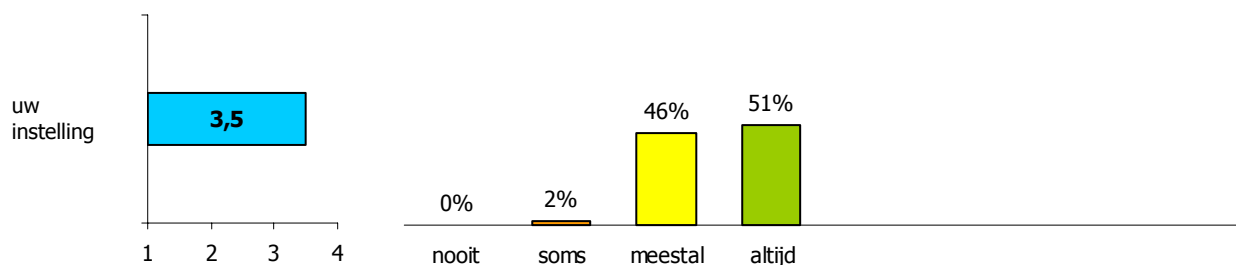
69. Kunt u opstaan en naar bed gaan wanneer u dat wilt?

(93,0% gegeven antwoorden: n=40)



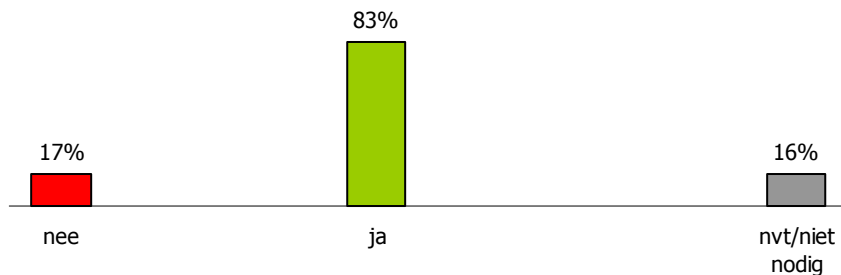
70. Schikken de tijdstippen en dagen waarop u thuiszorg krijgt?

(95,3% gegeven antwoorden: n=41)



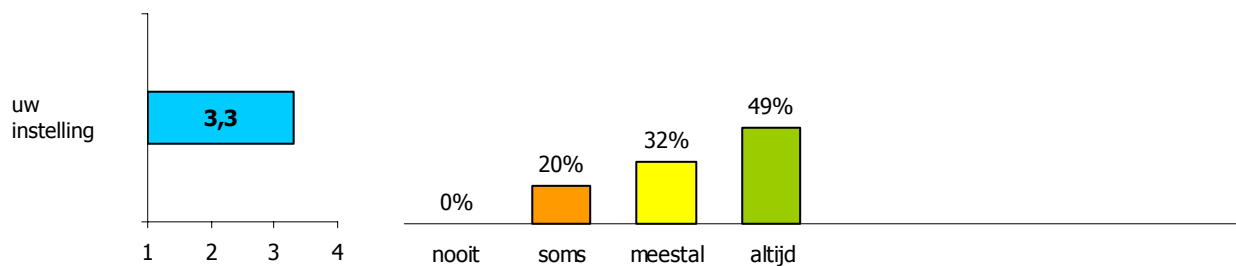
71. Wordt de thuiszorg gemakkelijk aangepast als u de zorg op een ander tijdstip of een andere dag wenst of nodig heeft?

(100,0% gegeven antwoorden: n=43)



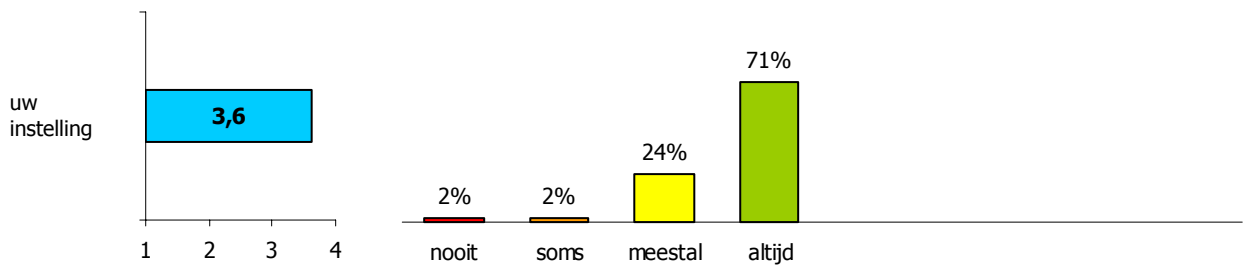
72. Kunt u de dingen doen die ú belangrijk vindt?

(95,3% gegeven antwoorden: n=41)



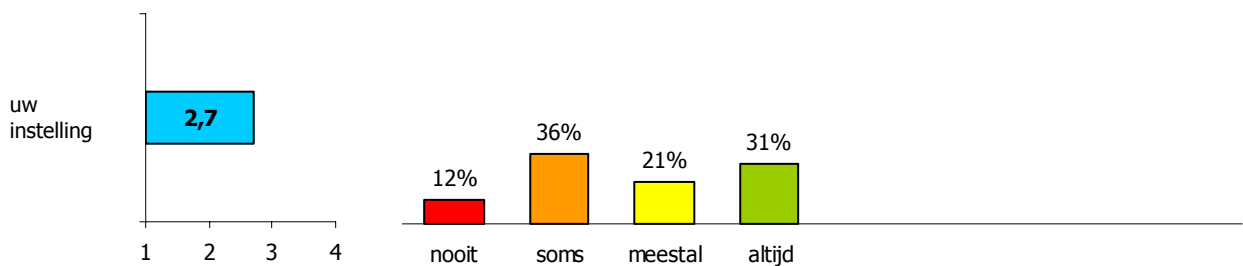
73. Kunt u komen waar u wilt in huis?

(95,3% gegeven antwoorden: n=41)



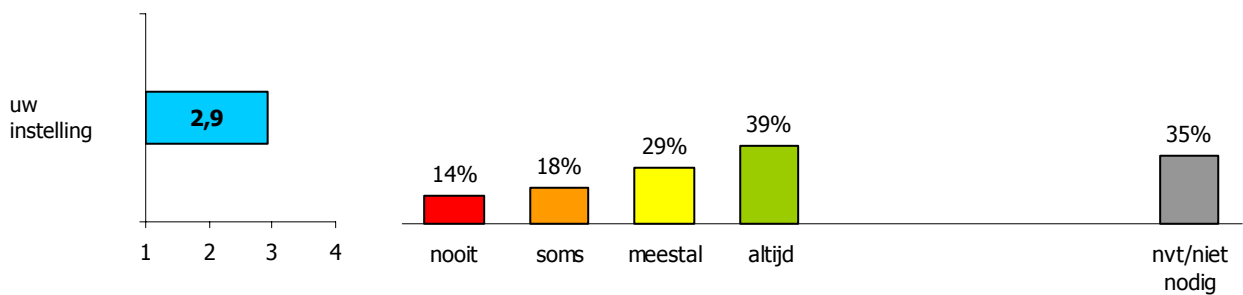
74. Kunt u komen waar u wilt buitenshuis?

(97,7% gegeven antwoorden: n=42)



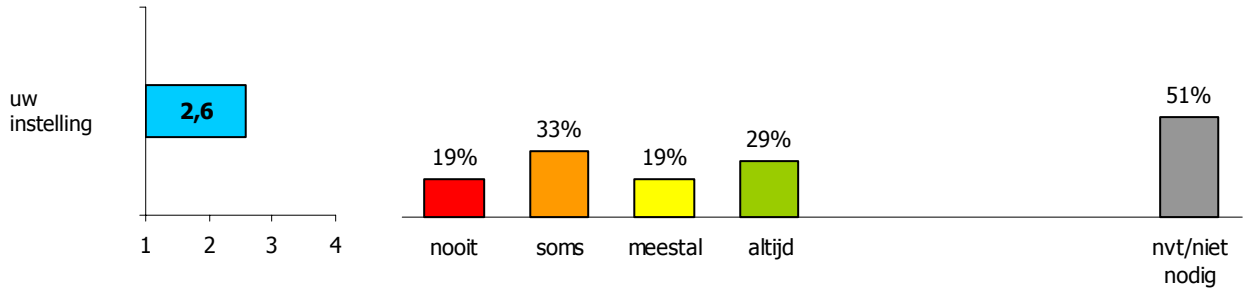
75. Is er hulp van zorgverleners, vrijwilligers of naasten als u ergens naar toe wilt? (naar buiten, bezoek aan anderen, uitstapjes, activiteiten, enz.)

(100,0% gegeven antwoorden: n=43)



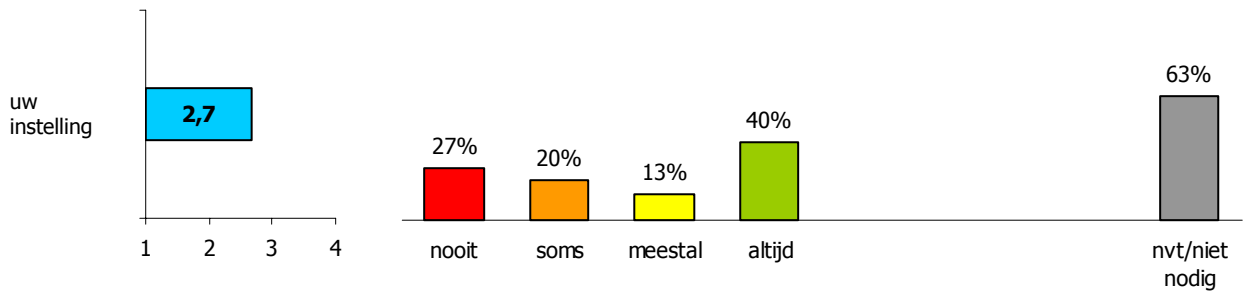
76. Biedt uw zorgverlener voldoende ondersteuning bij het vinden van mogelijkheden voor dagbesteding, sociale contacten en activiteiten?

(100,0% gegeven antwoorden: n=43)



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

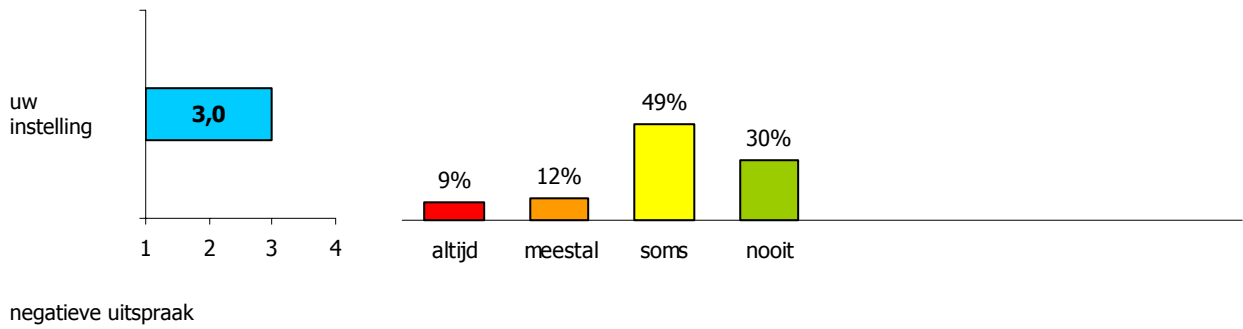
(95,3% gegeven antwoorden: n=41)



Hoe gaat het verder met u?

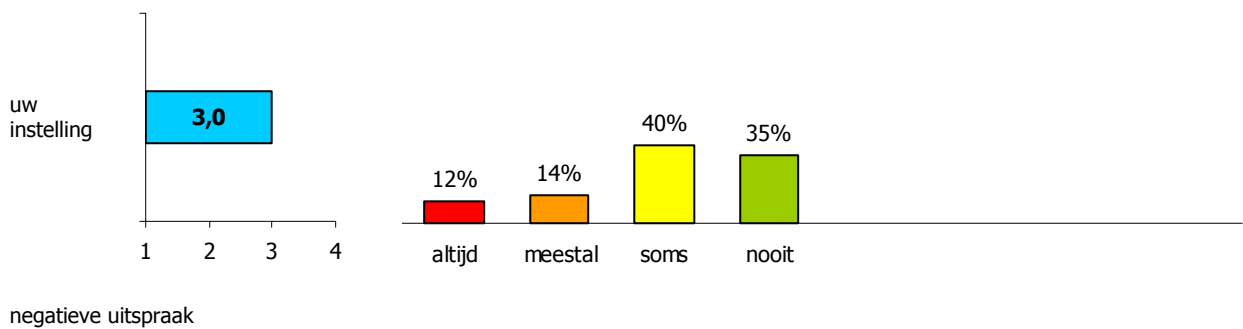
78. Hoe vaak bent u ongerust?

(100,0% gegeven antwoorden: n=43)



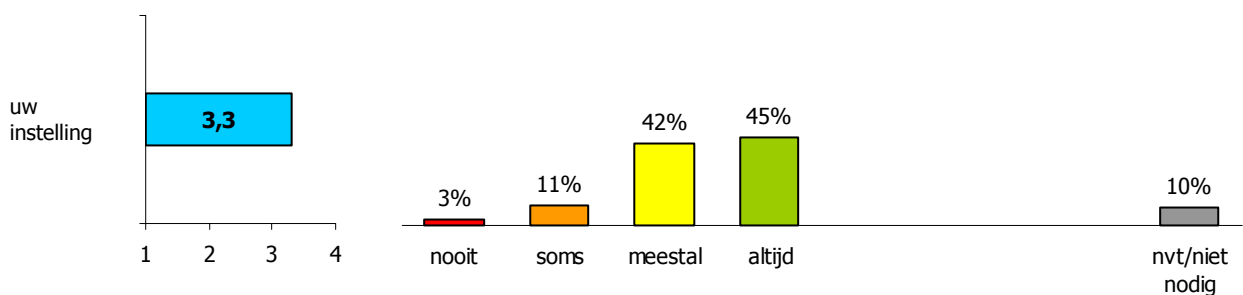
79. Voelt u zich eenzaam?

(100,0% gegeven antwoorden: n=43)



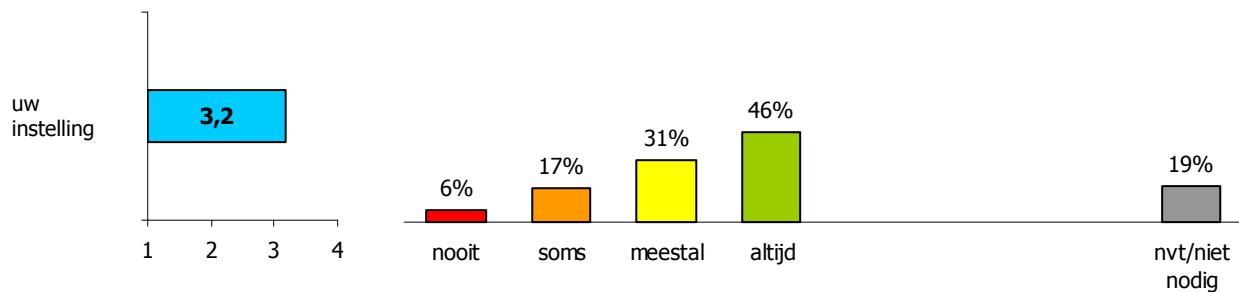
80. Heeft uw zorgverlener voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?

(97,7% gegeven antwoorden: n=42)



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

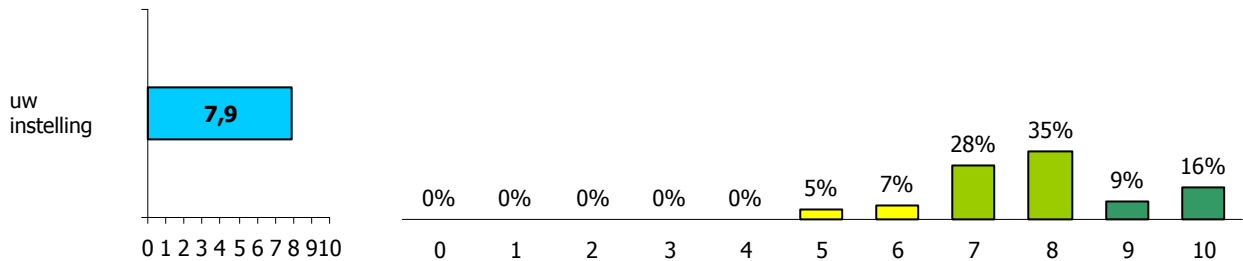
(100,0% gegeven antwoorden: n=43)



Uw beoordeling van de thuiszorg

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

(100,0% gegeven antwoorden: n=43)



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

(93,0% gegeven antwoorden: n=40)

