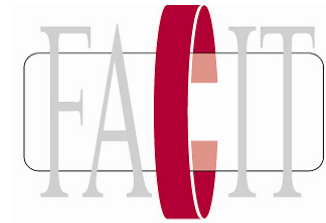




Geaccrediteerd door het  
Centrum Klantervaring Zorg

Dit onderzoek is uitgevoerd  
volgens de richtlijnen van de CQ-index.



ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

## **Deel 1** Uitkomsten cliëntenraadpleging met de CQ-index

**Zorg Groep Beek**

augustus – november 2009



# Inhoudsopgave

Inleiding.....	5
1 De Normen voor Verantwoorde zorg.....	7
1.1 Visiedocument 'Op weg naar Normen voor Verantwoorde zorg'.....	7
1.2 Normen voor Verantwoorde zorg.....	7
1.3 Toetsingskader voor Verantwoorde zorg.....	8
1.4 CQ-index verpleging, Verzorging en Thuiszorg (VV&T).....	8
2 Cliëntenraadpleging Verpleging, Verzorging en Thuiszorg bij Zorg Groep Beek.....	9
2.1 Zorg Groep Beek.....	9
2.2 De vragen.....	9
2.3 De antwoorden.....	9
2.4 Rapportage.....	10
2.4.1 Opbouw rapportage.....	10
2.4.2 Staafdiagram.....	10
2.4.3 Tabellen.....	11
2.4.4 Veranderingen ten opzichte van 2007.....	11
2.4.5 Vergelijkingen.....	11
3 Cliëntenraadpleging extramurale cliënten.....	13
3.1 Steekproeftrekking.....	13
3.2 Informatievoorziening.....	13
3.3 Dataverzameling.....	13
4 Uitkomsten van de cliëntenraadpleging onder extramurale cliënten van Zorg Groep Beek.....	15
4.1 Respons.....	15
4.2 Uitkomsten cliëntenraadpleging extramurale cliënten.....	15
Bijlage: registratieformulier steekproeftrekking en dataverzameling.....	61



## **Inleiding**

Voor u ligt deel 1 van de rapportage van de uitkomsten van de cliëntenraadpleging die voor Zorg Groep Beek met de CQ-index is gehouden. Conclusies en aanbevelingen zijn in deel 2 van de rapportage te vinden.

In hoofdstuk 1 wordt kort teruggeblikt op de ontwikkeling van de Normen voor Verantwoorde zorg en de achtergrond van de cliëntenraadpleging met de CQ-index. Hoofdstuk 2 beschrijft de gang van zaken rondom de CQ-index voor Zorg Groep Beek.

In hoofdstuk 3 en 4 worden de uitkomsten van de cliëntenraadpleging gerapporteerd. In hoofdstuk 3 wordt beschreven hoe de steekproeftrekking, informatievoorziening en dataverzameling is verlopen. In hoofdstuk 4 worden de kwantitatieve resultaten van de cliëntenraadpleging onder de extramurale cliënten weergegeven in tabellen en staafdiagrammen.

Als bijlage bij deze rapportage is het voor de raadpleging gebruikte registratieformulier steekproeftrekking en dataverzameling gevoegd.

**Facit**, Velsen-Noord  
Brigitte Peeters  
november 2009



# 1 De Normen voor Verantwoorde zorg

## 1.1 Visiedocument ‘Op weg naar Normen voor Verantwoorde zorg’

De landelijke verenigingen van cliënten, professionals en zorgaanbieders (Arcares, thans ActiZ: brancheorganisatie verpleging & verzorging, AVVV: Algemene Vereniging Verpleegkundigen en Verzorgenden, LOC: Landelijke Organisatie Cliëntenraden, NVVA: Nederlandse Vereniging van Verpleeghuisartsen en Sting: Landelijke Beroepsvereniging Verzorging) hebben in 2005 gezamenlijk geformuleerd wat zij verstaan onder verantwoorde zorg in verpleeg- en verzorgingshuizen. Verantwoorde zorg is zorg van goed niveau, die in ieder geval doeltreffend, doelmatig, veilig en patiëntgericht verleend wordt en die is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt. De geleverde zorg voldoet aan veld- en beroepsnormen en is gewaarborgd door een werkend kwaliteitssysteem. Daarmee wordt geborgd dat informatie over kwaliteit systematisch wordt geregistreerd en waar nodig wordt vertaald naar structurele kwaliteitsverbetering.

Daarbij achten genoemde verenigingen het van belang dat cliënten ondersteund worden om zo veel mogelijk het leven te kunnen leiden zoals ze dat willen en gewend zijn, en de dingen te kunnen doen die ze, gelet op hun mogelijkheden en beperkingen, zelf belangrijk en zinvol vinden. Uitgangspunt is dat de cliënt zelf bepaalt wat kwaliteit van leven inhoudt en in overleg met de professional en de zorgorganisatie vaststelt welke ondersteuning hij/zij nodig heeft om te leven zoals hij/zij dat wenst.

De genoemde verenigingen legden hun opvattingen vast in het visiedocument ‘Op weg naar Normen voor Verantwoorde zorg’ dat in juni 2005 is overhandigd aan staatssecretaris Ross van VWS. Daarbij werd er vanuit gegaan dat de in het document vastgelegde norm in een periode van twee tot drie jaar gerealiseerd kon worden.

## 1.2 Normen voor Verantwoorde zorg

Het visiedocument ‘Op weg naar Normen voor Verantwoorde zorg’ bevat normen voor verantwoorde zorg, voor professionele hulpverleners en voor professionele organisaties. De normen zijn geformuleerd in termen die aangeven wat het resultaat moet zijn voor de ondersteuning van de kwaliteit van leven van de cliënt. Dit zal worden uitgewerkt in een garantienorm: de norm die een organisatie garandeert aan haar cliënten.

Na het tot stand komen van de Normen voor Verantwoorde zorg voor verpleeg- en verzorgingshuizen zijn deze normen vertaald naar de langdurige en/of complexe zorg thuis. Cliënten moeten immers in zowel verpleeg- en verzorgingshuizen als bij thuiszorgorganisaties kunnen rekenen op verantwoorde zorg.

Verantwoorde zorg komt tot stand via het zorg(behandel)-/leefplan. Voor elke cliënt afzonderlijk wordt daarin vastgelegd hoe voor hem/haar deze normen worden ingevuld. Uitgangspunt is dat de cliënt zo veel mogelijk keuzevrijheid krijgt en zo veel mogelijk de regie voert over het eigen leven. Communicatie en informatie zijn cruciaal in de uitwerking van dat uitgangspunt. Kwaliteit van leven komt tot stand op vier belangrijke domeinen: lichamelijke gezondheid, woon-/leefomgeving, sociale redzaamheid en geestelijk welzijn.

De ‘hoofdnorm’ op de vier domeinen voor zorg Thuis luidt als volgt:

1. Lichamelijke gezondheid: de cliënt mag rekenen op adequate gezondheidsbescherming en –bevordering en een schoon en naar wens verzorgd lichaam, waarbij steeds goed wordt ingespeeld op veranderingen in de lichamelijke gezondheid.
2. Woon-/leefomgeving: de cliënt mag rekenen op ondersteuning bij het zelfstandig wonen in de eigen woonomgeving met een goede bereikbaarheid van zorg en voldoende aandacht voor levenssfeer, privacy en veiligheid.
3. Sociale redzaamheid: de cliënt mag rekenen op bevordering van zijn sociale redzaamheid door ondersteuning bij de invulling van zijn sociale activiteiten door bijvoorbeeld vrijwilligersactiviteiten en dagbesteding.
4. Geestelijk welzijn: de cliënt mag rekenen op ondersteuning bij het geestelijk welzijn door respect voor en ondersteuning van de eigen identiteit en levensinvulling en het zoveel mogelijk behouden van de eigen regie.

ActiZ (voorheen Arcares), AVVV, LOC, NVVA en Sting hebben hun visie op verantwoorde zorg afgestemd met de Inspectie voor de Gezondheidszorg, met het ministerie van VWS en met Zorgverzekeraars Nederland. Daarmee ligt er een breed gedragen norm die stimuleert tot goede zorg, tot goede service, tot goede dienstverlening en tot kwaliteitsverbetering.

### **1.3 Toetsingskader voor Verantwoorde zorg**

In vervolg op het visiedocument 'Op weg naar Normen voor Verantwoorde zorg' overhandigden in november 2005 de brancheorganisatie Arcares, de cliëntenorganisatie LOC, de beroepsorganisaties AVVV, STING en NVVA, Zorgverzekeraars Nederland en de Inspectie voor de Gezondheidszorg, aan staatssecretaris Ross het Toetsingskader voor Verantwoorde zorg. In het Toetsingskader is een lijst van 33 indicatoren benoemd die rechtstreeks voortvloeien uit de Normen voor Verantwoorde zorg. Daarbij wordt een onderscheid gemaakt tussen de indicatoren die gaan over de kwaliteit van de zorg en de kwaliteit van leven zoals ervaren door de cliënt, en de indicatoren die gaan over gezondheidsrisico's en veiligheid. Deze 33 indicatoren vormen het Toetsingskader waarmee de Inspectie voor de Gezondheidszorg vanaf 2007 werkt en worden gebruikt bij cliëntbeoordeling.

In 2006 is een pilot gehouden met de cliëntenraadpleging in het kader van de Normen voor Verantwoorde zorg. In maart 2009 zijn herziene vragenlijsten voor de CQ-index Verpleging, Verzorging en Thuiszorg (VV&T) beschikbaar gekomen. De CQ-index kan gebruikt worden voor het meten van cliëntenervaringen van somatische cliënten verpleging en verzorging, van vertegenwoordigers van PG-cliënten en van cliënten van zorg Thuis.

### **1.4 CQ-index verpleging, Verzorging en Thuiszorg (VV&T)**

De CQ-index is een gestandaardiseerde systematiek voor meten, analyseren en rapporteren van klantervaringen in de zorg. De systematiek is ontwikkeld door het NIVEL, in samenwerking met de afdeling Sociale Geneeskunde van het AMC. Opdrachtgevers waren Agis, de Stichting Miletus (een samenwerkingsverband van verzekeraars) en ZonMw.

De CQ-index is gebaseerd op de Amerikaanse CAHPS-systematiek en de door het NIVEL ontwikkelde QUOTE vragenlijsten. CAHPS staat voor Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems. QUOTE betekent Quality Of care Through the patient's Eyes. CAHPS- en QUOTE-instrumenten zijn beide wetenschappelijk gefundeerd en meten ervaringen van consumenten van zorg. Dit is een belangrijk verschil ten opzichte van veel andere vragenlijsten, waarin naar tevredenheid van patiënten/consumenten wordt gevraagd. Vragen naar concrete ervaringen van zorggebruikers leveren meer bruikbare informatie op voor kwaliteitswaarborging en kwaliteitsverbetering dan meer subjectieve vragen naar tevredenheid. Daarnaast geldt dat beide families van meetinstrumenten zich globaal richten op dezelfde domeinen van kwaliteit van zorg, dat het fundament bestaat uit een mix van kwalitatief en kwantitatief onderzoek en dat in het ontwikkelingsproces een belangrijke rol is weggelegd voor de gebruikers van zorgvoorzieningen.

## 2 Cliëntenraadpleging Verpleging, Verzorging en Thuiszorg bij Zorg Groep Beek

### 2.1 Zorg Groep Beek

Zorg Groep Beek biedt extramurale zorg in Beek en omgeving. In totaal ontvangen 47 cliënten zorg thuis van Zorg Groep Beek.

Voor het onderzoek naar de ervaringen van cliënten van Zorg Groep Beek is gebruik gemaakt van de vragenlijst voor ervaringen met de zorg thuis; voor thuiswonende cliënten van thuiszorgorganisaties of zorginstellingen (versie 2.1, maart 2009). Deze vragenlijst bestaat uit 97, vooral gesloten, vragen.

Deze ervaringenvragenlijst is ontwikkeld door het NIVEL (het Nederlands instituut voor onderzoek van Gezondheidszorg) en is gebaseerd op:

1. Het Toetsingskader voor Verantwoorde zorg in verpleeg- en verzorgingshuizen;
2. De vragenlijst van Stichting Cliënt en Kwaliteit;
3. De vragenlijsten 'Kwaliteit van de thuiszorg' en 'Zicht op eigen leven' (ontwikkeld door het NIVEL);
4. De CAHPS® Nursing Home Survey.

De vragenlijst richt zich op de ervaringen van cliënten met de extramurale zorg van Zorg Groep Beek in de afgelopen 12 maanden met diverse onderwerpen en kwaliteitsaspecten die aan de orde komen in het Toetsingskader voor Verantwoorde zorg Thuis.

### 2.2 De vragen

Achtereenvolgens komen in de vragenlijst voor cliënten die extramurale zorg ontvangen de volgende thema's aan de orde:

- wachttijd voor start thuiszorg
- zorgplan, afspraken en overleg
- informatie en communicatie
- telefonische bereikbaarheid
- aantal zorgverleners en vervanging
- professionaliteit van de zorgverlening
- verzorging en gezondheid
- veiligheid
- privacy
- zelfstandigheid en activiteiten
- geestelijk welzijn en ondersteuning
- beoordeling van de thuiszorg

Daarnaast wordt een aantal vragen over de cliënt gesteld.

### 2.3 De antwoorden

Respondenten werd verzocht om het antwoord te kiezen dat het meest op hun ervaringen van toepassing was. Er waren verschillende antwoordcategorieën:

ja nee

ruim voldoende voldoende onvoldoende volstrekt onvoldoende

altijd meestal soms nooit

altijd meestal soms nooit n.v.t./niet nodig

altijd meestal soms nooit weet ik niet/geen ervaring mee

uitstekend zeer goed goed matig slecht

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

De antwoordmogelijkheid 'niet van toepassing' (n.v.t.) geldt als een cliënt een situatie niet heeft meegemaakt en hier dus niet over kan oordelen, of als de cliënt bepaalde zorg niet nodig heeft of niet wil ontvangen. Als de cliënt een antwoord echt niet weet, en de vraag wel van toepassing is, is het antwoord 'weet ik niet' aangekruist of is de vraag overgeslagen. Boven alle grafieken is aangegeven hoeveel cliënten 'weet niet' of 'niet van toepassing' hebben geantwoord.

## 2.4 Rapportage

### 2.4.1 Opbouw rapportage

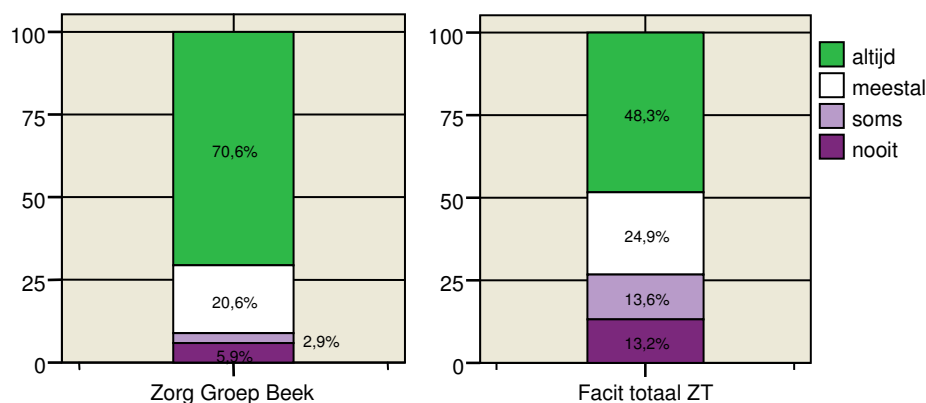
In deze rapportage worden in hoofdstuk 4 alle vragen en antwoorden gepresenteerd. De antwoorden zijn weergegeven in de vorm van een staafdiagram of in tabelvorm.

### 2.4.2 Staafdiagram

De staafdiagrammen zien er als volgt uit:

## 14. Kunt u meebeslissen over de inhoud van de thuiszorg die u krijgt?

	Zorg Groep Beek	Facit totaal ZT
in de grafiek	N=34	N=6864
totaal	N=34	N=6864



Boven het diagram staat de gestelde vraag. In de vakjes met N= wordt aangegeven hoeveel respondenten deze vraag beantwoord hebben, hoeveel cliënten de vraag niet konden beantwoorden en het totaal aantal respondenten. Rechts staan de gegeven antwoorden, met in de staven het percentage van de respondenten dat dit antwoord heeft gegeven.

### 2.4.3 Tabellen

De tabellen zien er als volgt uit:

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

	Aantal	%
minder dan een half jaar	5	6,5
6 maanden tot minder dan een jaar	10	12,9
1-2 jaar	16	20,8
2-5 jaar	34	44,2
meer dan 5 jaar	12	15,6
totaal	77	100

In de eerste kolom staan de antwoorden, in de tweede kolom het aantal keer dat het antwoord gegeven is, en de derde kolom geeft aan hoeveel procent van de respondenten het antwoord heeft gegeven.

### 2.4.4 Veranderingen ten opzichte van 2007

Overeenkomstig de nieuwe richtlijnen voor rapportage van de uitkomsten zijn de antwoorden 'weet niet' en 'niet van toepassing' niet meer in de grafieken weergegeven. Wel wordt boven de grafieken vermeld hoeveel respondenten (N) deze antwoorden hebben gegeven, maar de grafieken zelf bestaan uit de overige gegeven antwoorden - in de regel zijn dat: altijd, meestal, soms of nooit. De percentages die in de grafieken genoemd worden, zijn dus de percentages respondenten die déze antwoorden gegeven hebben en niet de percentages van alle respondenten. Dus als in de grafiek staat dat 17% van de respondenten aangeeft soms tevreden te zijn, dan betekent dit dat 17% van hen die altijd, meestal, soms of nooit geantwoord hebben, soms tevreden is.

### 2.4.5 Vergelijkingen

Conform uw verzoek zijn in deze rapportage, naast de uitkomsten van de cliëntenraadpleging van 2009 voor uw locatie, ook de uitkomsten gepresenteerd van de raadplegingen van alle andere door Facit geraadpleegde organisaties. Wij willen u erop wijzen dat zichtbare verschillen pas na nadere statistische analyses als significant verschil kunnen worden benoemd.



### **3 Cliëntenraadpleging extramurale cliënten**

#### **3.1 Steekproeftrekking**

De doelgroep voor de extramurale cliëntenraadpleging werd gevormd door alle 47 extramurale cliënten die in augustus 2009 zorg ontvingen van Zorg Groep Beek.

Van deze cliënten zijn door EVV-ers/teamleiders geen cliënten uitgesloten van deelname aan het onderzoek.

Het aantal cliënten dat benaderd kon worden met een schriftelijke vragenlijst bedroeg dus 47. De gemiddelde leeftijd van deze cliënten was 82 jaar.

#### **3.2 Informatievoorziening**

De cliënten ontvingen bij de schriftelijke vragenlijst een begeleidend schrijven, met het verzoek de vragenlijst in te vullen en rechtstreeks te retourneren aan Facit. Hierbij kon gebruik gemaakt worden van de bij de vragenlijst gevoegde antwoordenvolp. In de begeleidende brief werden ook het doel van het onderzoek, alsmede de vertrouwelijkheid en de anonimiteit van het onderzoek toegelicht.

De cliëntenraad en de medewerkers zijn eveneens voorafgaand aan de start van de raadpleging geïnformeerd over het doel van de raadpleging en de wijze waarop de raadpleging zou gaan plaatsvinden.

#### **3.3 Dataverzameling**

De vragenlijsten zijn door Facit verzonden conform de landelijke richtlijnen CQI VVT maart 2009 en de afspraken in het handboek CQI meetinstrument. Op 10 september 2009 is de eerste schriftelijke vragenlijst verzonden. Een week later, op 17 september 2009, is aan alle cliënten een eerste herinnering/bedankbrief gestuurd. Na 4 weken is, aan de hand van de codering van de vragenlijsten, bepaald welke cliënten de vragenlijst nog niet geretourneerd hadden. Aan deze cliënten is op 8 oktober 2009 een tweede herinnering verzonden, waarbij ook weer een nieuwe vragenlijst was gevoegd.

Na 6 weken, op 22 oktober 2009, is de derde en laatste bedankbrief/ herinnering verzonden.



## 4 Uitkomsten van de cliëntenraadpleging onder extramurale cliënten van Zorg Groep Beek

### 4.1 Respons

Er zijn 47 vragenlijsten verstuurd. Hierop zijn 44 reacties gekomen: één vragenlijst kwam retour omdat de cliënt overleden bleek te zijn. Ook hebben 4 cliënten de lijst leeg terug gestuurd met daarbij de volgende opmerkingen:

- *Ik wil dit formulier niet invullen. Ben tevreden en als er iets is bel ik wel op.*
- *De hulp/verzorging is goed. Verder kan ik daar niks aan toevoegen. Geen interesse om al deze vragen te beantwoorden. Bedankt.*

Ook zijn 3 vragenlijsten niet retour gezonden. Uiteindelijk hebben wij 39 ingevulde vragenlijsten ontvangen.

De respons voor de raadpleging van Zorg Groep Beek komt hiermee uit op 84,8%

Het gehele bestand wordt aangeleverd aan de landelijke database; van het bestand komen na schoning 28 vragenlijsten in aanmerking voor de verwerking (casemix correctie) voor publicatie op Kiesbeter.nl

### 4.2 Uitkomsten cliëntenraadpleging extramurale cliënten

#### De zorg die u thuis krijgt

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?

	Zorg Groep Beek	
	Aantal	%
ja	38	97,4
nee	0	,0
niet ingevuld	1	2,6
totaal	39	100

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

	Zorg Groep Beek	
	Aantal	%
minder dan een half jaar	0	,0
6 maanden tot minder dan 1 jaar	6	15,4
1 tot 2 jaar	19	48,7
2 tot 5 jaar	13	33,3
meer dan 5 jaar	0	,0
niet ingevuld	1	2,6
totaal	39	100

De volgende vragen gaan over de **soort en hoeveelheid zorg** thuis die u krijgt, of in het afgelopen jaar heeft gekregen. Kijk hiervoor eventueel in uw zorgplan, zorgcontract of het indicatiebesluit.

### 3. Krijgt u hulp bij het huishouden? En zo ja, hoeveel uren per week?

	Zorg Groep Beek	
	Aantal	%
geen hulp bij het huishouden	21	53,8
minder dan 1 uur	1	2,6
1 - 1,9 uur	1	2,6
2 - 3,9 uur	9	23,1
4 - 6,9 uur	4	10,3
7 - 9,9 uur	2	5,1
10 - 19,9 uur	0	,0
20 - uur of meer	0	,0
niet ingevuld	1	2,6
totaal	39	100

### 4. Krijgt u persoonlijke verzorging? En zo ja, hoeveel uren per week?

	Zorg Groep Beek	
	Aantal	%
geen persoonlijke verzorging	6	15,4
minder dan 1 uur	10	25,6
1 - 1,9 uur	6	15,4
2 - 3,9 uur	9	23,1
4 - 6,9 uur	3	7,7
7 - 9,9 uur	4	10,3
10 - 19,9 uur	0	,0
20 - uur of meer	0	,0
niet ingevuld	1	2,6
totaal	39	100

### 5. Krijgt u verpleegkundige zorg? En zo ja, hoeveel uren per week?

	Zorg Groep Beek	
	Aantal	%
geen verpleegkundige zorg	29	74,4
minder dan 1 uur	0	,0
1 - 1,9 uur	4	10,3
2 - 3,9 uur	3	7,7
4 - 6,9 uur	0	,0
7 - 9,9 uur	0	,0
10 - 19,9 uur	0	,0
20 - uur of meer	0	,0
weet ik niet	2	5,1
niet ingevuld	1	2,6
totaal	39	100

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

	Zorg Groep Beek	
	Aantal	%
geen begeleiding	28	71,8
minder dan 1 uur	4	10,3
1 - 1,9 uur	1	2,6
2 - 3,9 uur	1	2,6
4 - 6,9 uur	1	2,6
7 - 9,9 uur	0	,0
10 - 19,9 uur	0	,0
20 - uur of meer	1	2,6
weet ik niet	1	2,6
niet ingevuld	2	5,1
totaal	39	100

**7. Wat is de reden dat u thuis zorg krijgt? (meerdere antwoorden mogelijk)**

	Zorg Groep Beek	
	Aantal	%
om zelfstandig te kunnen blijven wonen	19	54,3
vanwege lichamelijke beperkingen of handicap(s)	19	54,3
vanwege chronische ziekte(n)	13	37,1
na een ziekenhuisopname of operatie	4	11,4
na ontslag uit een verpleeghuis of revalidatiekliniek	1	2,9
na een ongeval	0	,0
vanwege zintuiglijke handicap(s)	4	11,4
vanwege verstandelijke beperkingen of handicap(s)	3	8,6
vanwege psychosociale problemen	2	5,7
vanwege een terminale fase van een ziekte of aandoening	0	,0
uitstel van opname in een verpleeghuis, verzorgingshuis of instelling	4	11,4
anders	2	5,7

## De wachttijd voor uw thuiszorg

De volgende vragen gaan over de **wachttijd** voordat u 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?

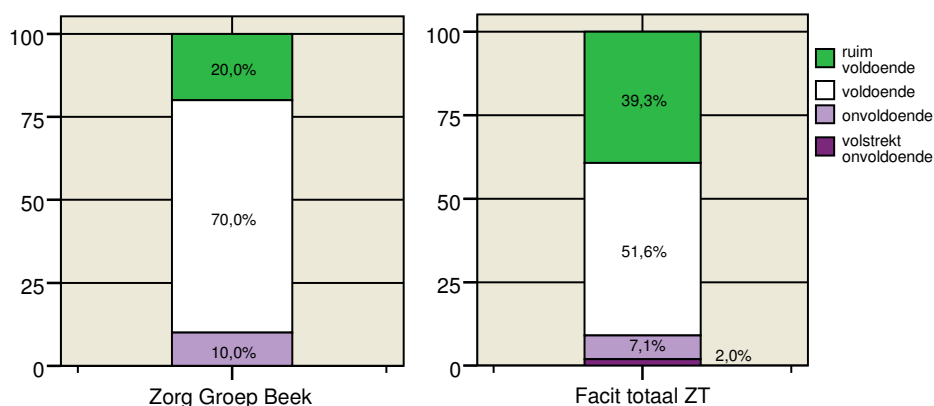
	Zorg Groep Beek	
	Aantal	%
nvt: ik kreeg direct zorg	20	51,3
minder dan 1 week	4	10,3
1-2 weken	4	10,3
3-4 weken	3	7,7
1-2 maanden	0	,0
3-4 maanden	0	,0
5-6 maanden	0	,0
langer dan een half jaar	0	,0
weet ik niet	4	10,3
niet ingevuld	4	10,3
totaal	39	100

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

	Zorg Groep Beek	
	Aantal	%
nvt: ik kreeg direct zorg	20	51,3
kort	3	7,7
acceptabel	6	15,4
iets te lang	1	2,6
veel te lang	0	,0
niet ingevuld	9	23,1
totaal	39	100

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

	Zorg Groep Beek	Facit totaal ZT
in de grafiek	N=10	N=3457
nvt	N=23	N=2940
totaal	N=33	N=6397



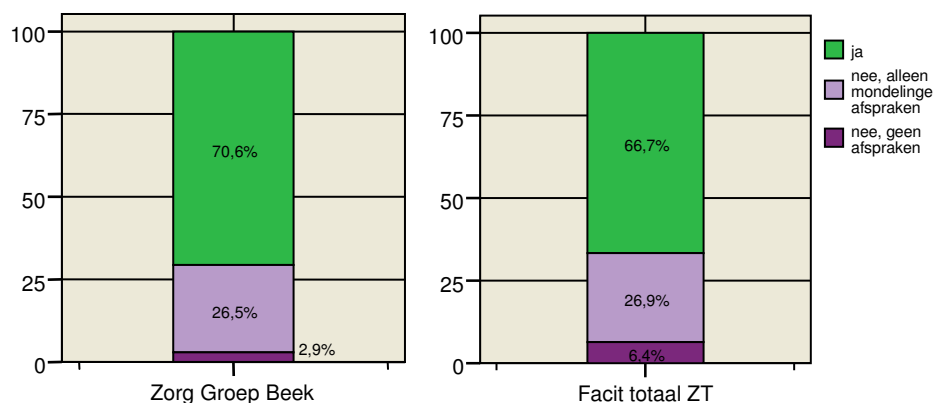
### Afspraken over uw thuiszorg

(Thema 1 van het toetsingskader V&V)

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

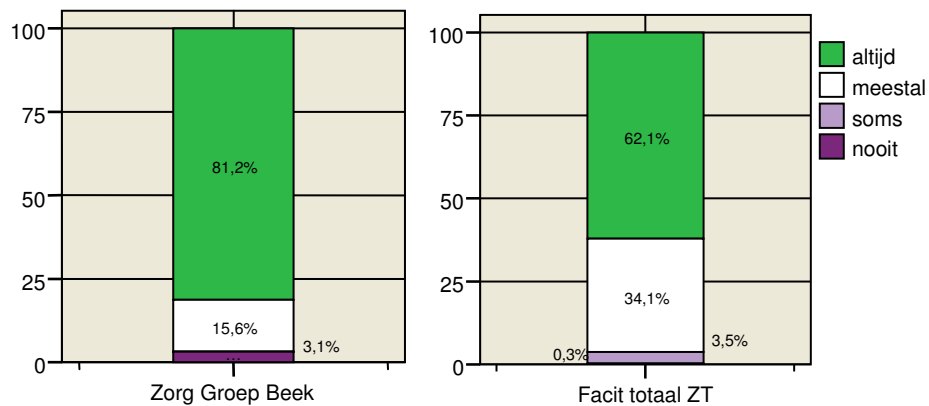
### 11. Heeft u schriftelijke afspraken met de zorginstelling gemaakt over uw zorg?

	Zorg Groep Beek	Facit totaal ZT
in de grafiek	N=34	N=6498
totaal	N=34	N=6498

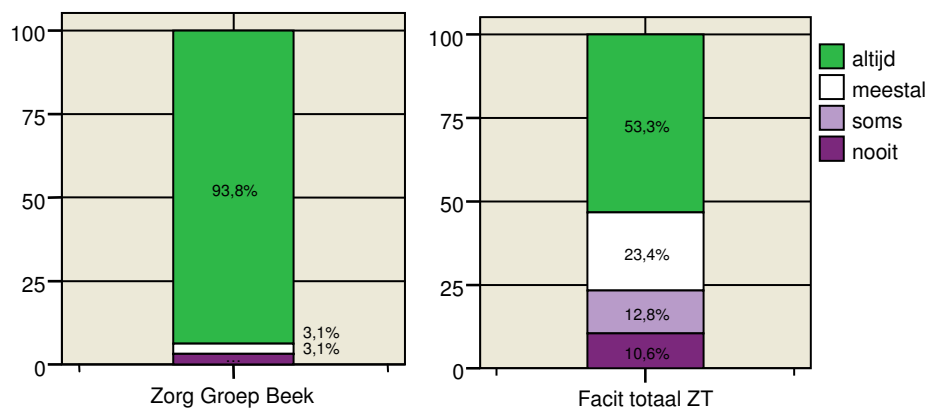


**12. Komt de zorginstelling de afspraken over de zorg goed na?**

	Zorg Groep Beek	Facit totaal ZT
in de grafiek	N=32	N=6337
totaal	N=32	N=6337

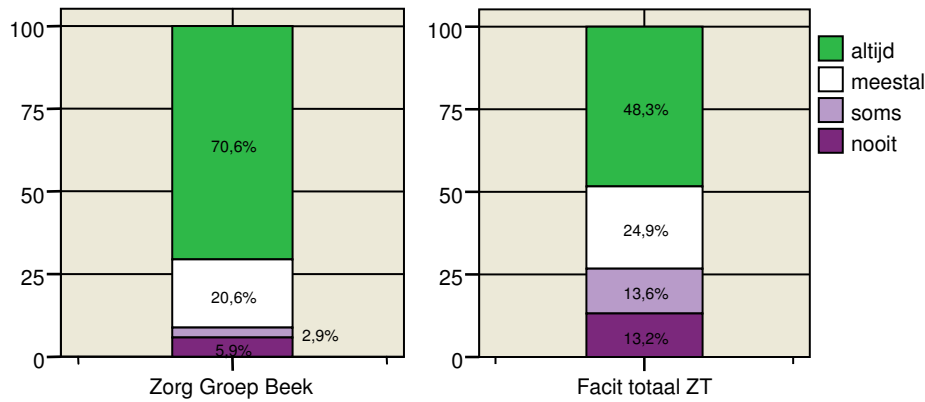
**13. Gebruiken de zorgverleners uw zorgmap/-dossier of logboek goed voor uitwisseling van informatie?**

	Zorg Groep Beek	Facit totaal ZT
in de grafiek	N=32	N=6238
weet ik niet	N=3	N=647
totaal	N=35	N=6885



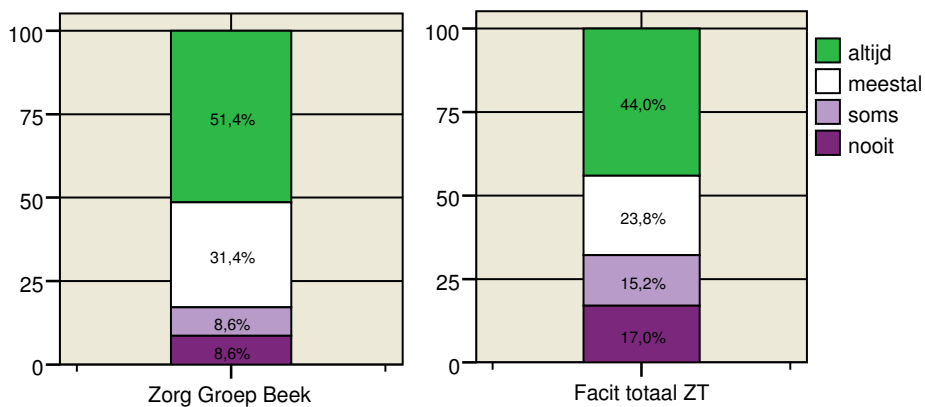
**14. Kunt u meebeslissen over de inhoud van de thuiszorg die u krijgt?**

	Zorg Groep Beek	Facit totaal ZT
in de grafiek	N=34	N=6864
totaal	N=34	N=6864



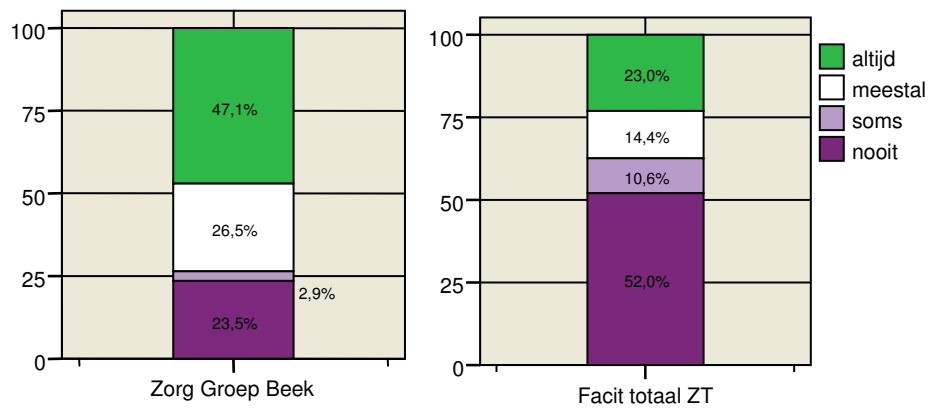
**15. Kunt u meebeslissen over de tijdstippen en dagen waarop u thuiszorg krijgt?**

	Zorg Groep Beek	Facit totaal ZT
in de grafiek	N=35	N=6875
totaal	N=35	N=6875

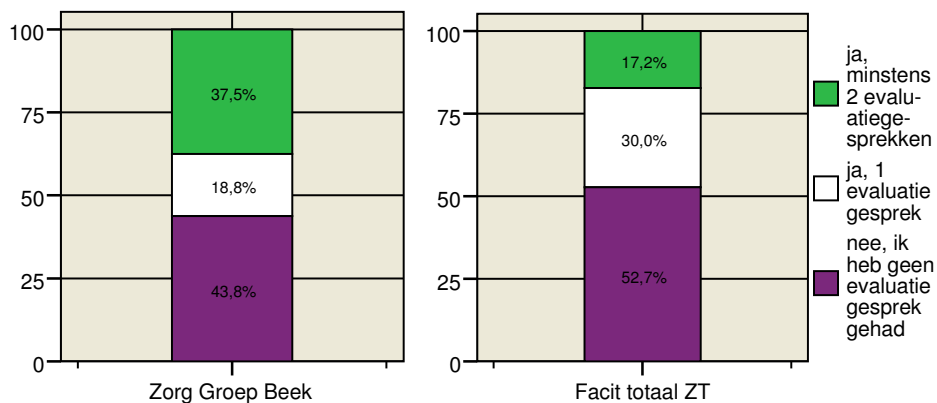


**16. Kunt u meebeslissen over van wie u thuiszorg krijgt? (welke zorgverlener)**

	Zorg Groep Beek	Facit totaal ZT
in de grafiek	N=34	N=6743
totaal	N=34	N=6743

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

	Zorg Groep Beek	Facit totaal ZT
in de grafiek	N=32	N=6089
nvt	N=2	N=734
totaal	N=34	N=6823



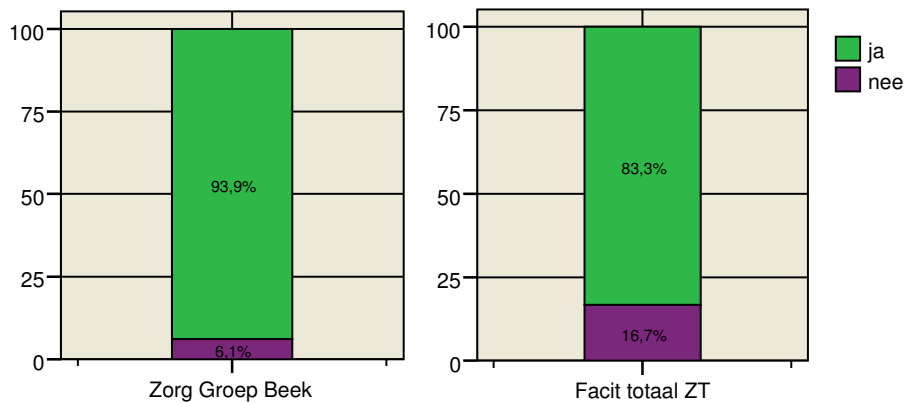
**Informatie over de zorg die u krijgt**

(Thema 2 van het toetsingskader V&amp;V)

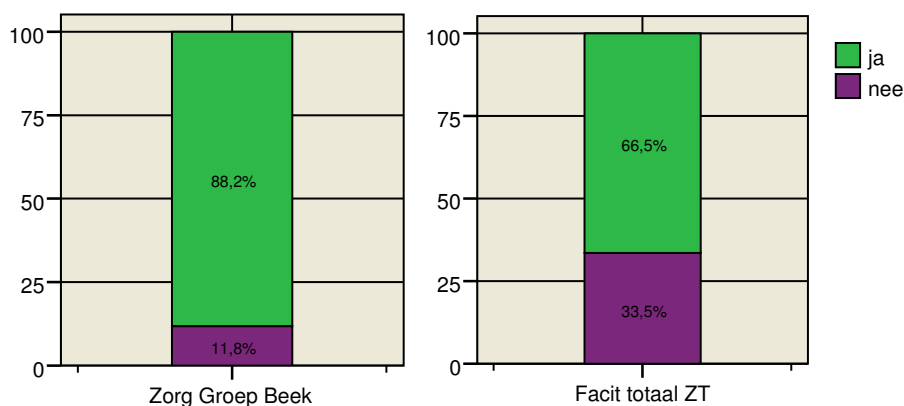
De volgende vragen gaan over de **informatie** die u van de zorginstelling heeft ontvangen, bij start van de thuiszorg of in de afgelopen 12 maanden.

**18. Geeft de zorginstelling u voldoende informatie over wat zij voor u kunnen doen?**

	Zorg Groep Beek	Facit totaal ZT
in de grafiek	N=33	N=6755
totaal	N=33	N=6755

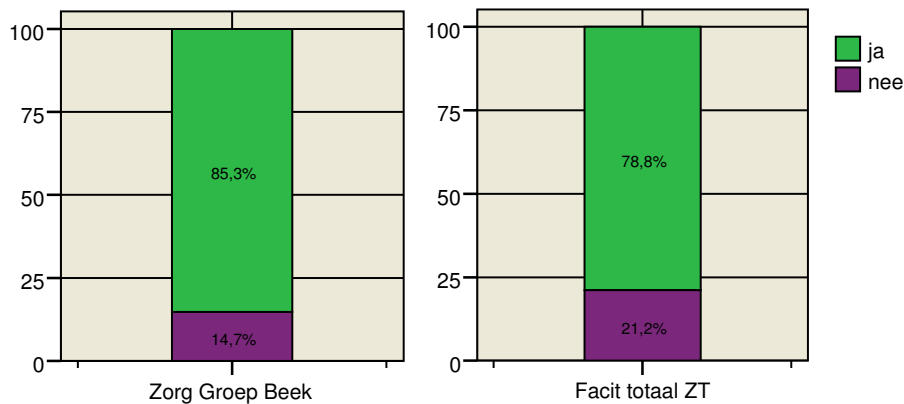
**19. Geeft de zorginstelling u voldoende informatie over uw rechten?**

	Zorg Groep Beek	Facit totaal ZT
in de grafiek	N=34	N=6690
totaal	N=34	N=6690

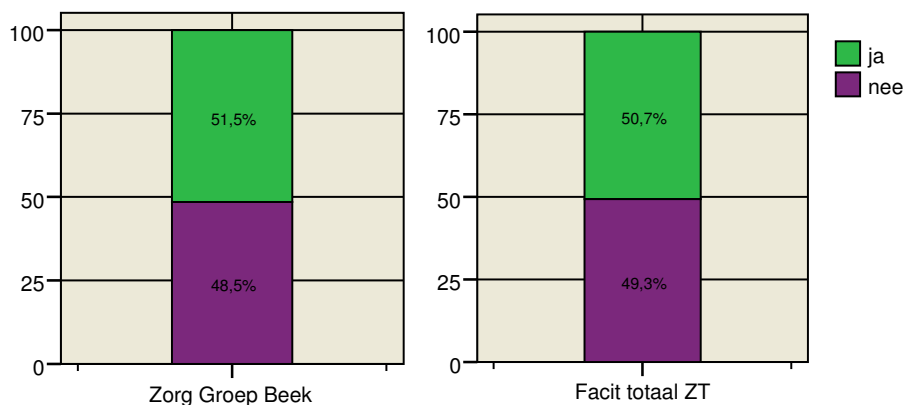


**20. Geeft de zorginstelling u voldoende informatie over wat er van u wordt verwacht?**

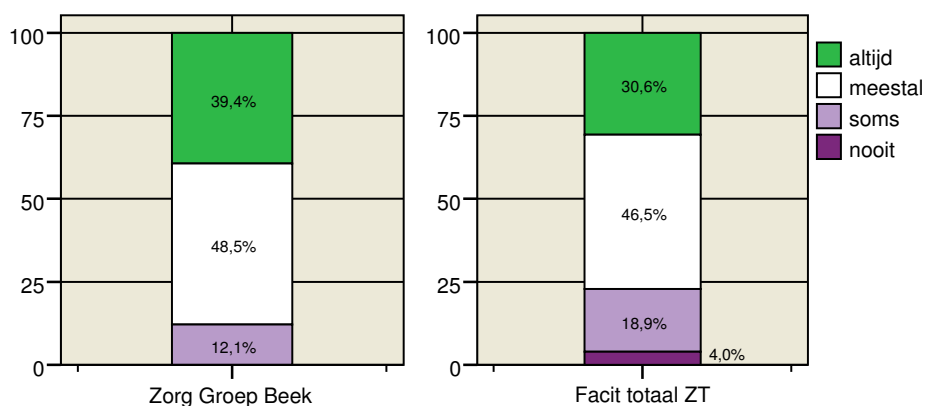
	Zorg Groep Beek	Facit totaal ZT
in de grafiek	N=34	N=6794
totaal	N=34	N=6794

**21. Geeft de zorginstelling u voldoende informatie over de cliëntenraad?**

	Zorg Groep Beek	Facit totaal ZT
in de grafiek	N=33	N=6499
totaal	N=33	N=6499

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

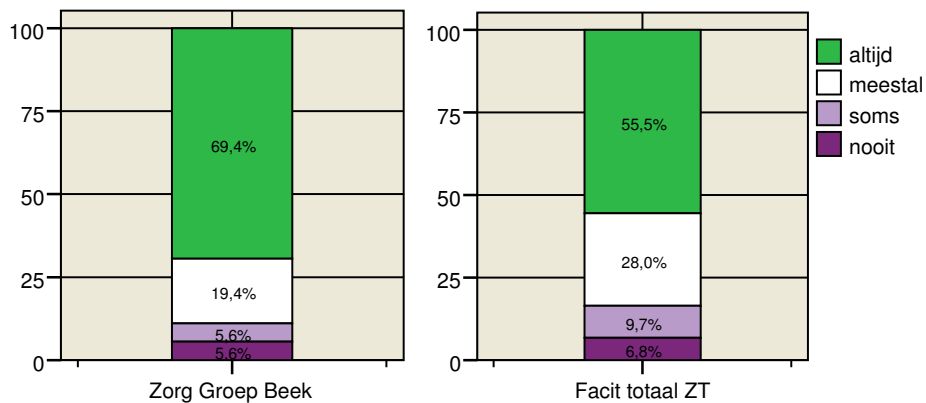
	Zorg Groep Beek	Facit totaal ZT
in de grafiek	N=33	N=6835
totaal	N=33	N=6835



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

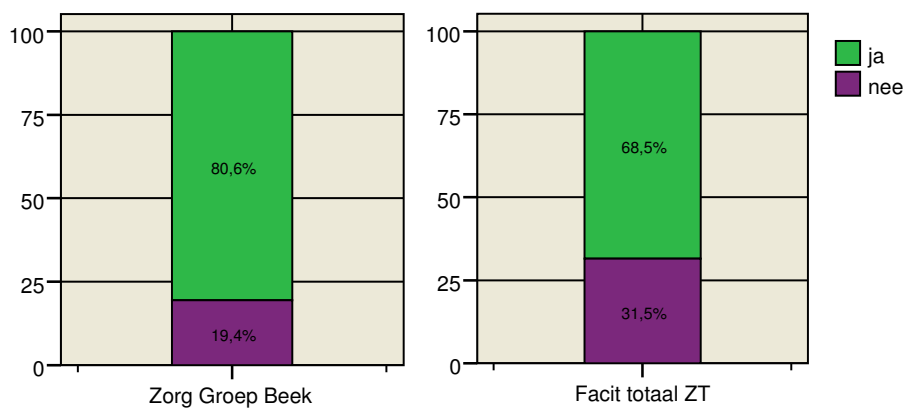
### 23. Weet u bij wie u met uw vragen, problemen en eventuele klachten terecht kunt bij de zorginstelling?

	Zorg Groep Beek	Facit totaal ZT
in de grafiek	N=36	N=6933
totaal	N=36	N=6933



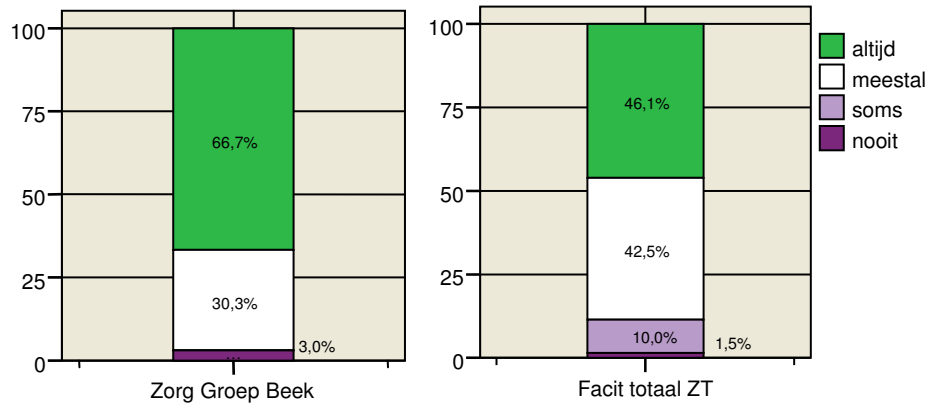
### 24. Heeft u een vaste contactpersoon als aanspreekpunt bij de zorginstelling?

	Zorg Groep Beek	Facit totaal ZT
in de grafiek	N=36	N=6949
totaal	N=36	N=6949

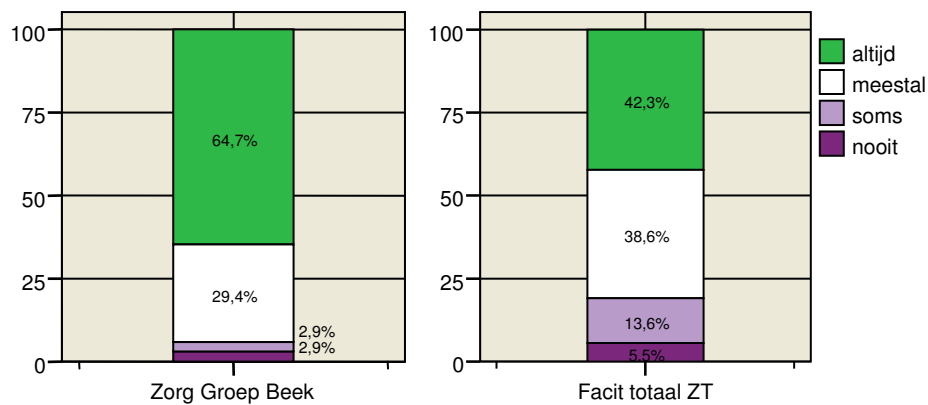


**25. Staat de zorginstelling voldoende open voor uw wensen?**

	Zorg Groep Beek	Facit totaal ZT
in de grafiek	N=33	N=6095
nvt/weet ik niet	N=3	N=878
totaal	N=36	N=6973

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

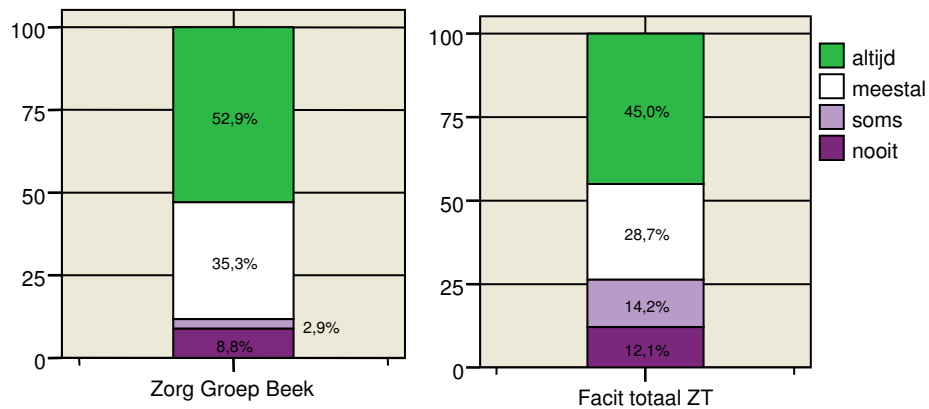
	Zorg Groep Beek	Facit totaal ZT
in de grafiek	N=34	N=5281
nvt/weet ik niet	N=4	N=1625
totaal	N=38	N=6906



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

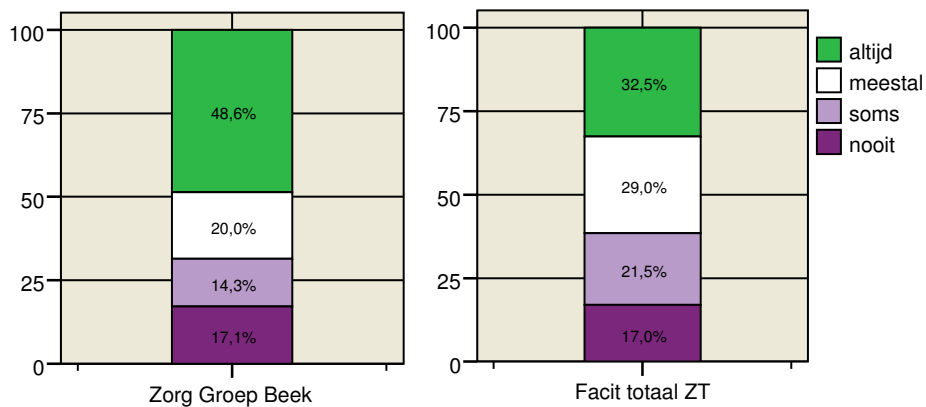
## 27. Overleggen uw zorgverleners met u over wat er moet gebeuren?

	Zorg Groep Beek	Facit totaal ZT
in de grafiek totaal	N=34 N=34	N=6816 N=6816



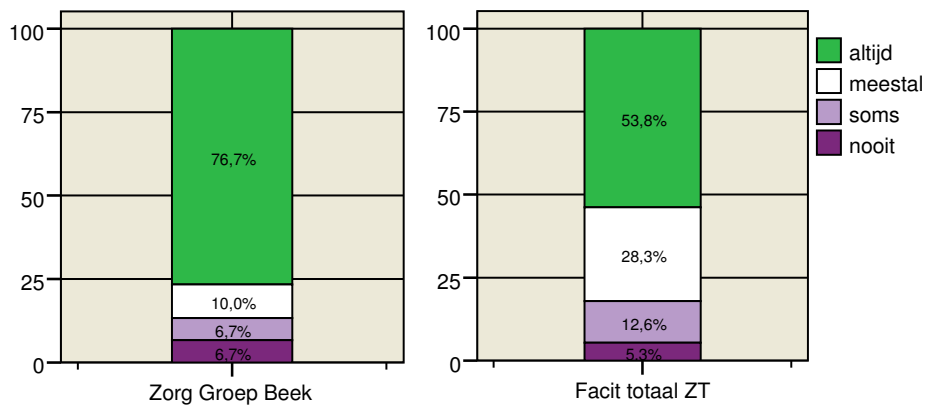
## 28. Vragen uw zorgverleners of de zorg naar wens verloopt?

	Zorg Groep Beek	Facit totaal ZT
in de grafiek totaal	N=35 N=35	N=6841 N=6841



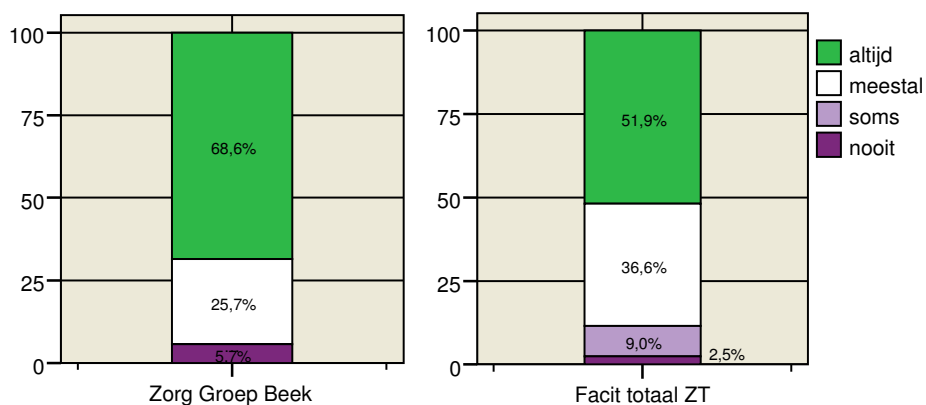
### 29. Kunt u met uw zorgverleners praten over zaken die naar uw mening niet goed zijn gegaan?

	Zorg Groep Beek	Facit totaal ZT
in de grafiek	N=30	N=5235
nvt/weet ik niet	N=6	N=1649
totaal	N=36	N=6884



### 30. Geven uw zorgverleners goed antwoord op uw vragen?

	Zorg Groep Beek	Facit totaal ZT
in de grafiek	N=35	N=6741
totaal	N=35	N=6741

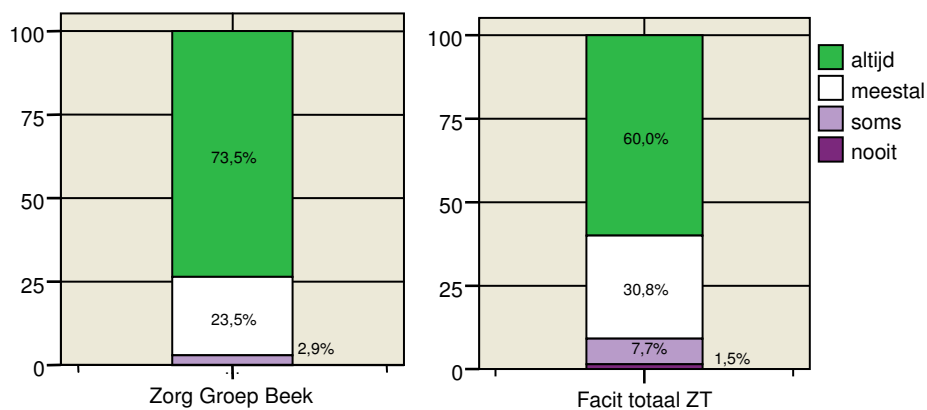


**De bereikbaarheid van uw thuiszorg organisatie** (Thema 2 van het toetsingskader V&V)

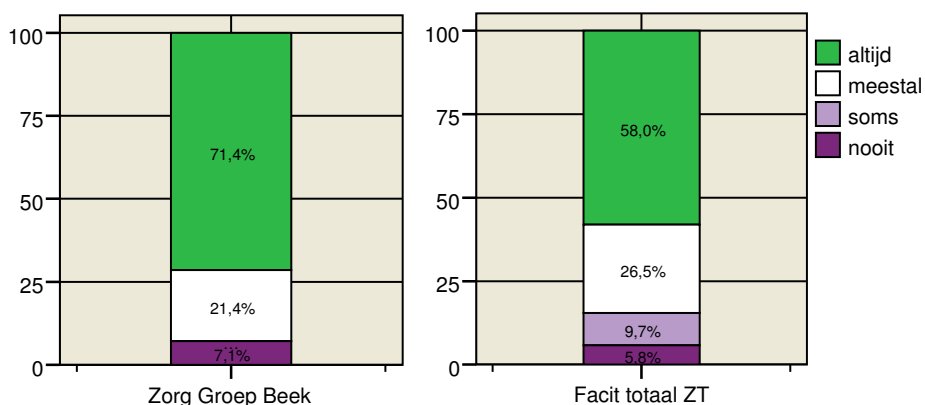
De volgende vragen gaan over de **telefonische bereikbaarheid** van de zorginstelling in de afgelopen 12 maanden.

**31. Kunt u de zorginstelling overdag telefonisch goed bereiken?**

	Zorg Groep Beek	Facit totaal ZT
in de grafiek	N=34	N=5617
weet ik niet/geen ervaring mee	N=2	N=1328
totaal	N=36	N=6945

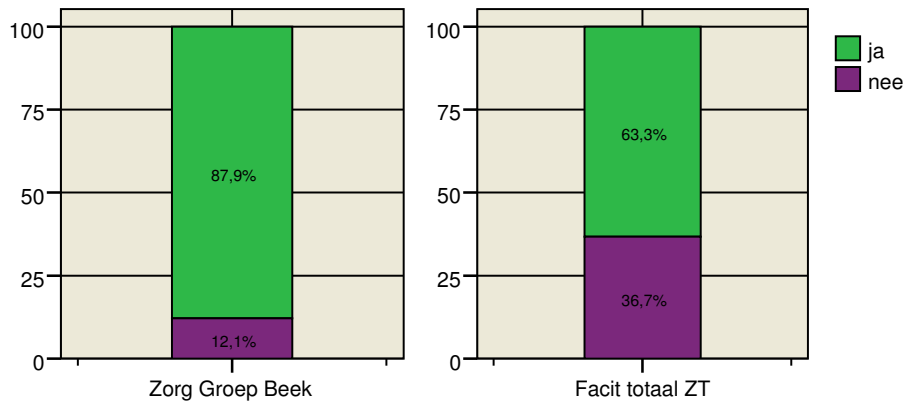
**32. Kunt u de zorginstelling buiten kantooruren goed bereiken?**

	Zorg Groep Beek	Facit totaal ZT
in de grafiek	N=14	N=3196
weet ik niet/geen ervaring mee	N=22	N=3710
totaal	N=36	N=6906



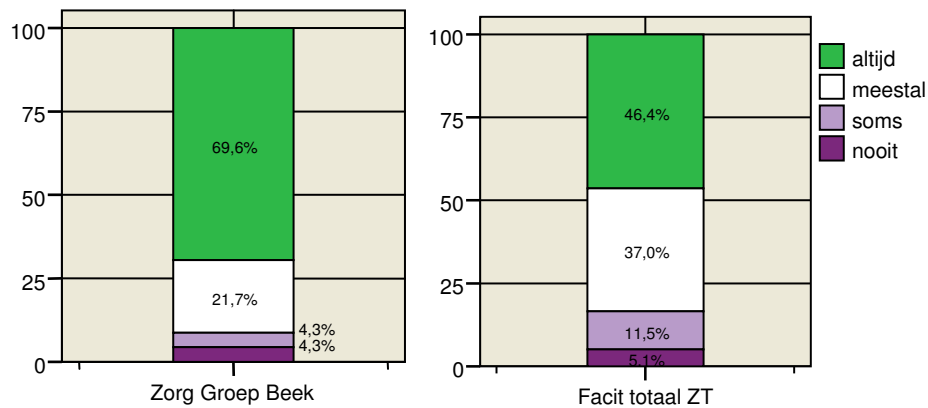
### 33. Weet u hoe en wanneer uw contactpersoon bij de zorginstelling telefonisch bereikbaar is?

	Zorg Groep Beek	Facit totaal ZT
in de grafiek	N=33	N=5168
nvt	N=4	N=1661
totaal	N=37	N=6829



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

	Zorg Groep Beek	Facit totaal ZT
in de grafiek	N=23	N=3155
weet ik niet/geen ervaring mee	N=13	N=3675
totaal	N=36	N=6830



**Uw zorgverleners en vervanging**

(Thema 9 van het toetsingskader V&amp;V)

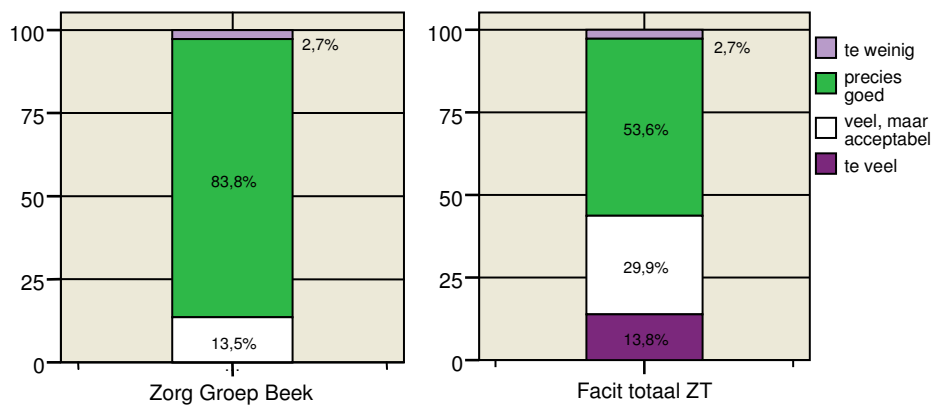
De volgende vragen gaan over het aantal **verschillende zorgverleners** en de **vervanging** in de afgelopen 12 maanden.

**35. Hoeveel verschillende verzorgenden en verpleegkundigen komen er in één maand bij u?**

	Zorg Groep Beek	
	Aantal	%
1 persoon	3	7,7
2 personen	15	38,5
3-4 personen	13	33,3
5-9 personen	5	12,8
10-20 personen	0	,0
meer dan 20 personen	0	,0
niet ingevuld	3	7,7
<b>totaal</b>	<b>39</b>	<b>100</b>

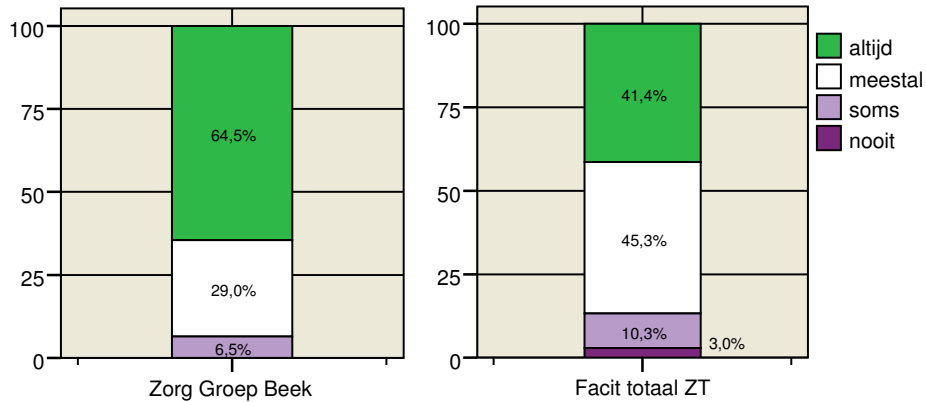
**36. Wat vindt u van dit aantal verschillende zorgverleners dat bij u langskomt?**

	Zorg Groep Beek	Facit totaal ZT
in de grafiek	N=37	N=6568
totaal	N=37	N=6568

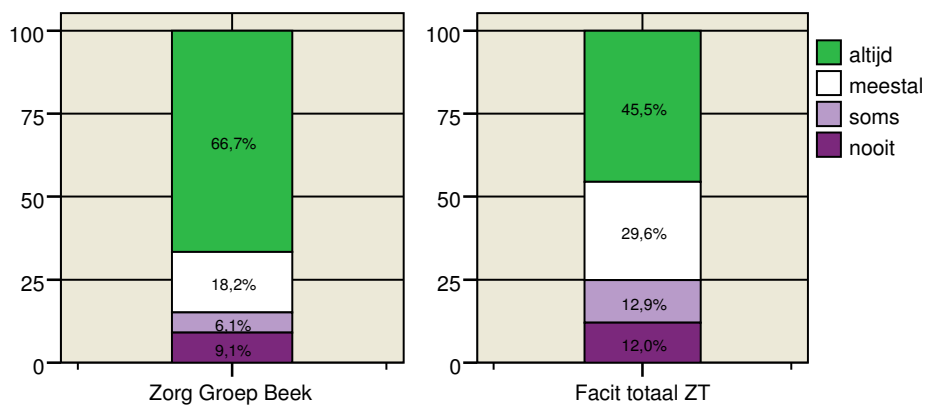


**37. Stemmen de verschillende zorgverleners uw thuiszorg goed op elkaar af?**

	Zorg Groep Beek	Facit totaal ZT
in de grafiek	N=31	N=5864
nvt	N=2	N=931
totaal	N=33	N=6795

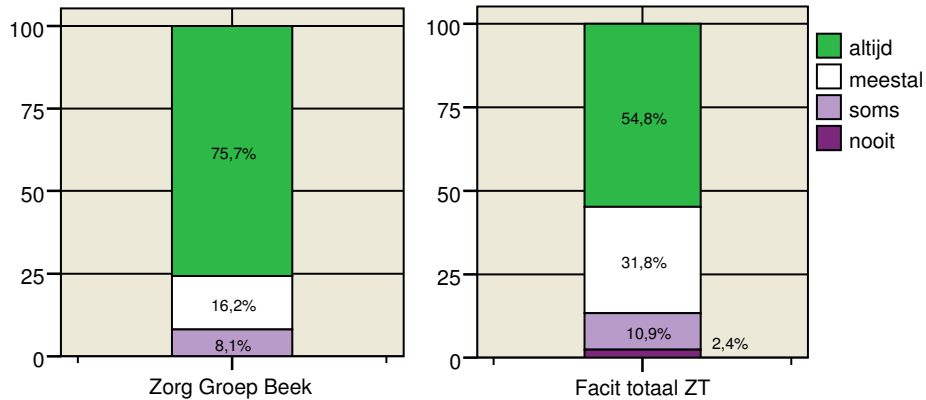
**38. Hoort u het op tijd als een zorgverlener op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte of vakantie?**

	Zorg Groep Beek	Facit totaal ZT
in de grafiek	N=33	N=6267
weet ik niet	N=4	N=671
totaal	N=37	N=6938

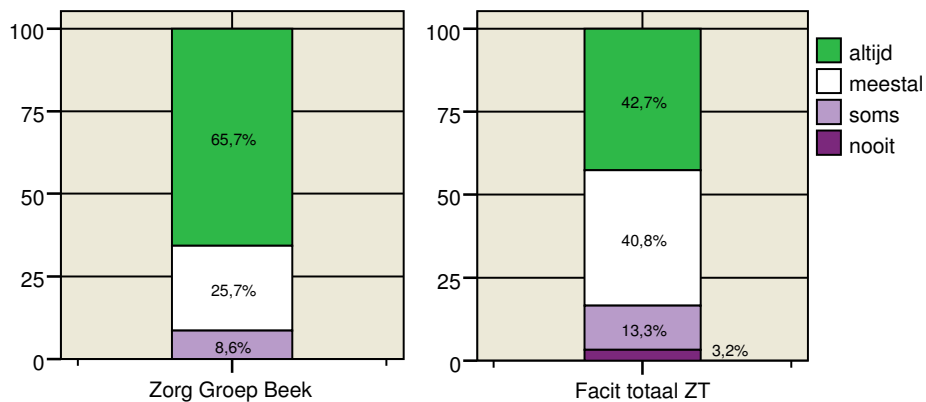


**39. Wordt vervanging goed geregeld als een zorgverlener ziek of vrij is?**

	Zorg Groep Beek	Facit totaal ZT
in de grafiek	N=37	N=6348
weet ik niet	N=0	N=609
totaal	N=37	N=6957

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

	Zorg Groep Beek	Facit totaal ZT
in de grafiek	N=35	N=6411
nvt	N=2	N=511
totaal	N=37	N=6922



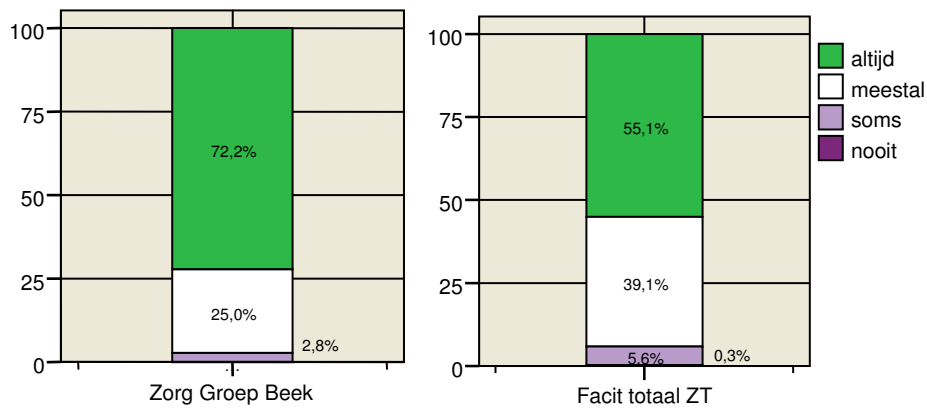
**Professionaliteit van uw zorgverleners**

(Thema 4 van het toetsingskader V&amp;V)

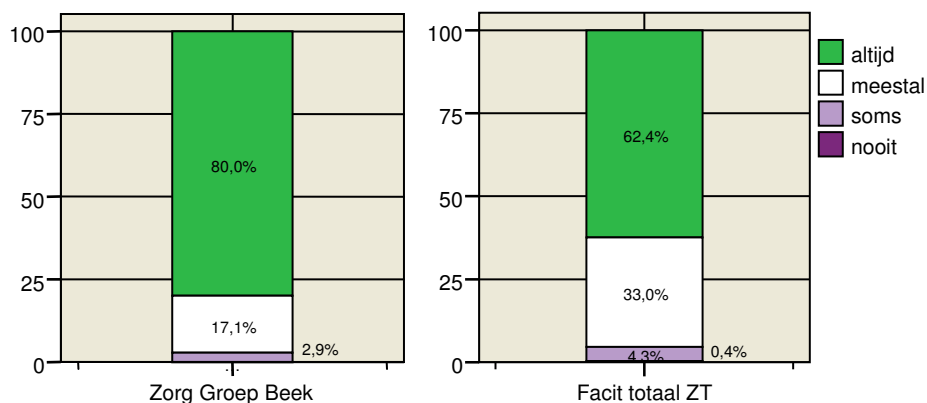
De volgende vragen gaan over uw ervaringen met **de verzorgenden of verpleegkundigen** in de afgelopen 12 maanden.

**41. Werken de zorgverleners vakkundig?**

	Zorg Groep Beek	Facit totaal ZT
in de grafiek	N=36	N=6900
totaal	N=36	N=6900

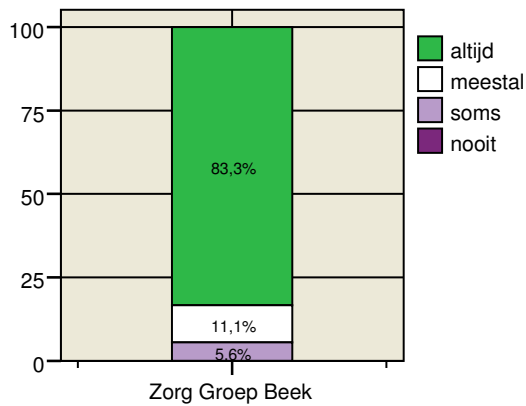
**42. Gaan de zorgverleners zelfstandig te werk?**

	Zorg Groep Beek	Facit totaal ZT
in de grafiek	N=35	N=6955
totaal	N=35	N=6955



**43. Nemen de zorgverleners u serieus?**

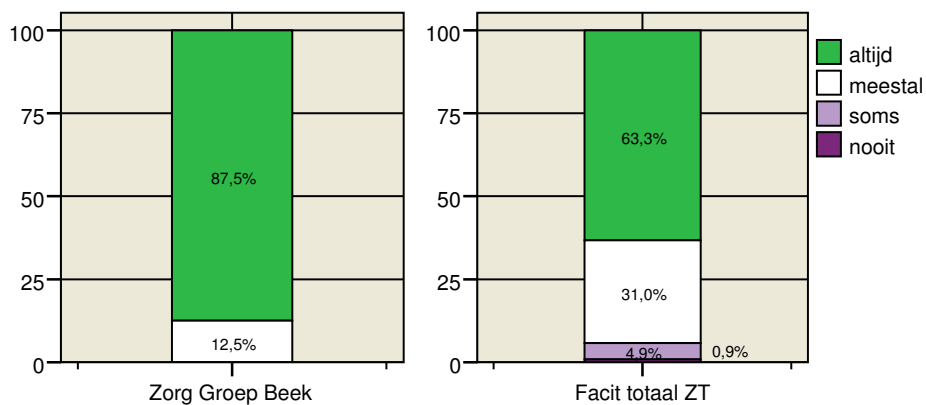
	Zorg Groep Beek
in de grafiek	N=36
totaal	N=36



In de vragenlijst die gebruikt werd in 2007 – 2008 is vraag 43 anders gesteld; daarom kan het Facit totaal van deze vraag niet worden weergegeven.

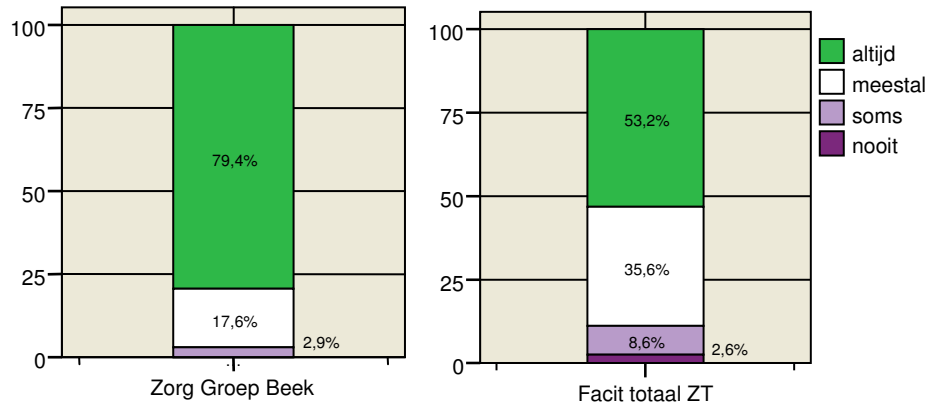
**44. Kunnen de zorgverleners verpleegkundige handelingen goed verrichten?**

	Zorg Groep Beek	Facit totaal ZT
in de grafiek	N=8	N=3024
nvt	N=28	N=3836
totaal	N=36	N=6860



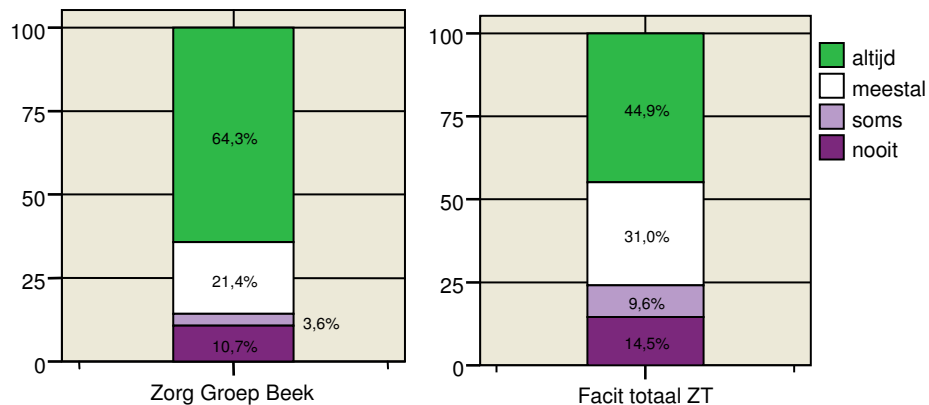
#### 45. Zijn de zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?

	Zorg Groep Beek	Facit totaal ZT
in de grafiek totaal	N=34	N=6786
	N=34	N=6786



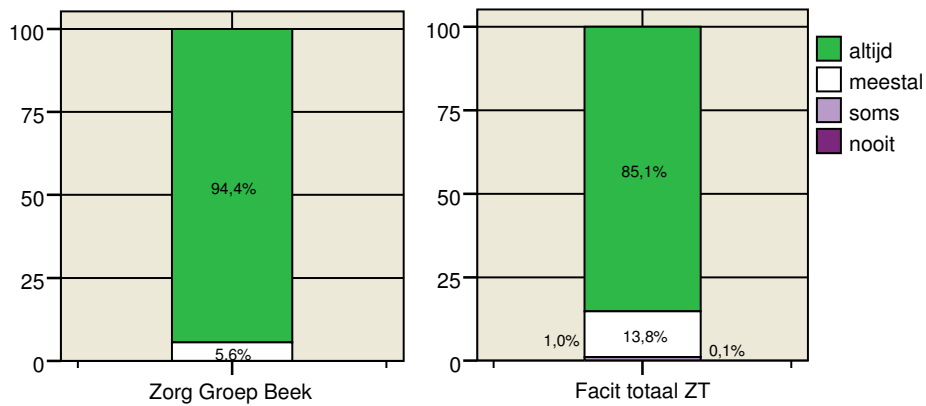
#### 46. Werken de zorgverleners goed samen met andere hulpverleners?

	Zorg Groep Beek	Facit totaal ZT
in de grafiek totaal	N=28	N=5889
	N=28	N=5889

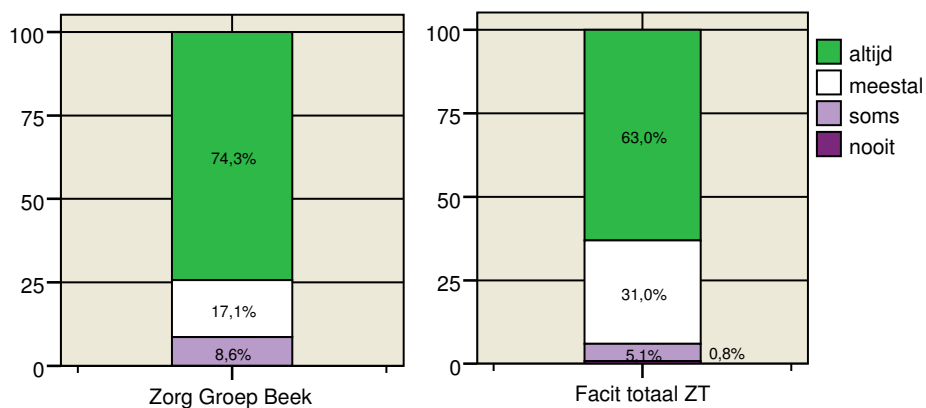


**47. Zijn de zorgverleners beleefd tegen u?**

	Zorg Groep Beek	Facit totaal ZT
in de grafiek	N=36	N=6936
totaal	N=36	N=6936

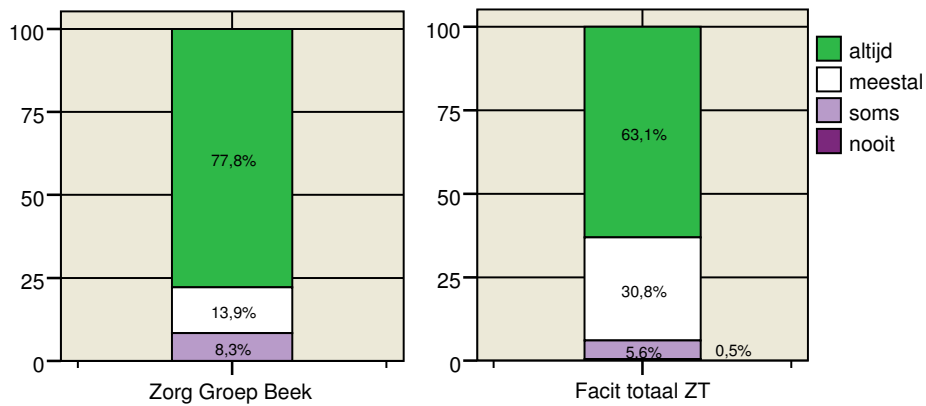
**48. Hebben de zorgverleners genoeg tijd voor u?**

	Zorg Groep Beek	Facit totaal ZT
in de grafiek	N=35	N=6878
totaal	N=35	N=6878

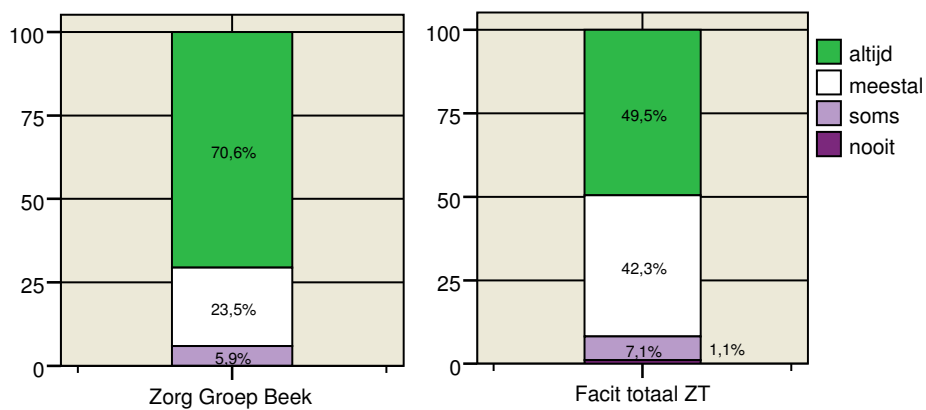


**49. Luisteren de zorgverleners aandachtig naar u?**

	Zorg Groep Beek	Facit totaal ZT
in de grafiek	N=36	N=6879
totaal	N=36	N=6879

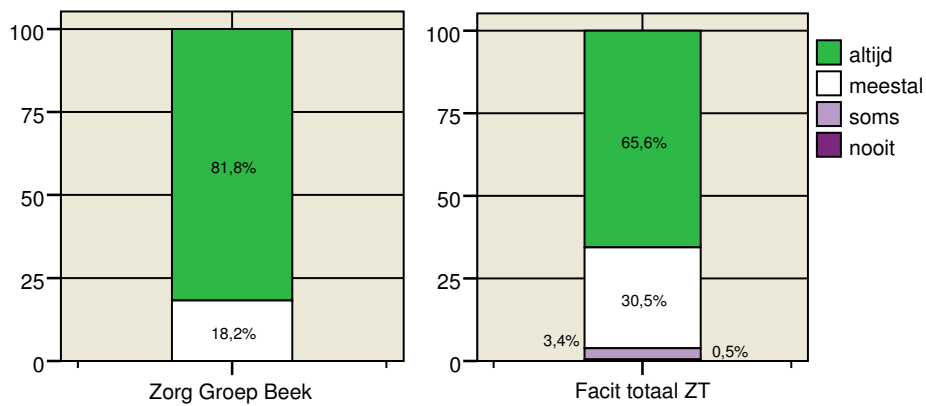
**50. Werken de zorgverleners op uw manier?**

	Zorg Groep Beek	Facit totaal ZT
in de grafiek	N=34	N=6823
totaal	N=34	N=6823

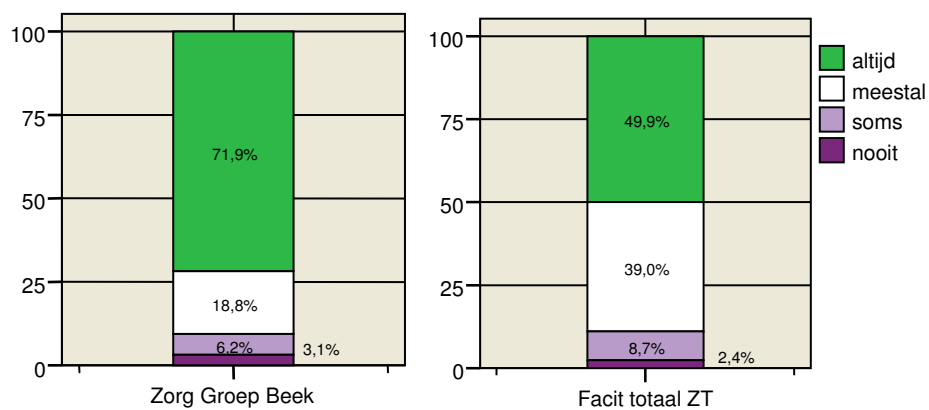


**51. Houden de zorgverleners zich goed aan de afgesproken werkzaamheden?**

	Zorg Groep Beek	Facit totaal ZT
in de grafiek	N=33	N=6726
totaal	N=33	N=6726

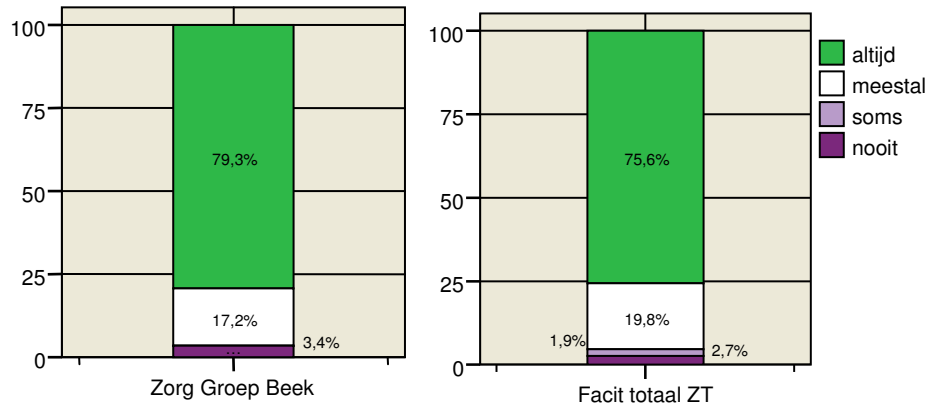
**52. Komen de zorgverleners op tijd en gaan zij niet te vroeg weg?**

	Zorg Groep Beek	Facit totaal ZT
in de grafiek	N=32	N=6689
totaal	N=32	N=6689



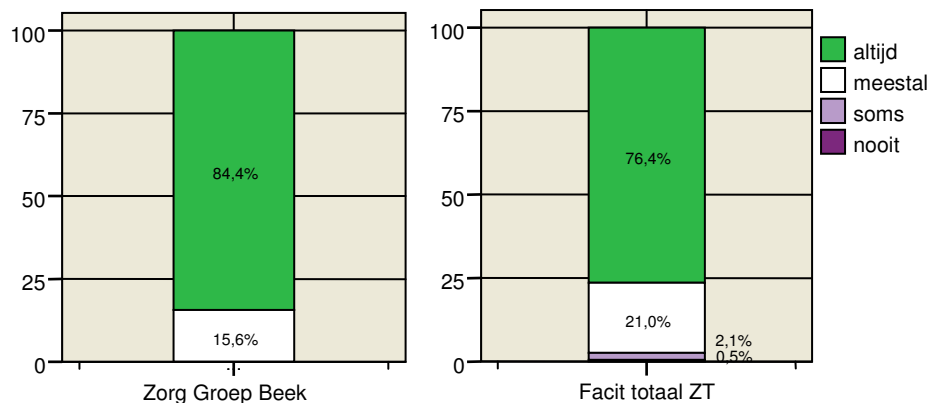
### 53. Gaan de zorgverleners vertrouwelijk om met uw persoonlijke gegevens en privé-zaken?

	Zorg Groep Beek	Facit totaal ZT
in de grafiek	N=29	N=6224
totaal	N=29	N=6224



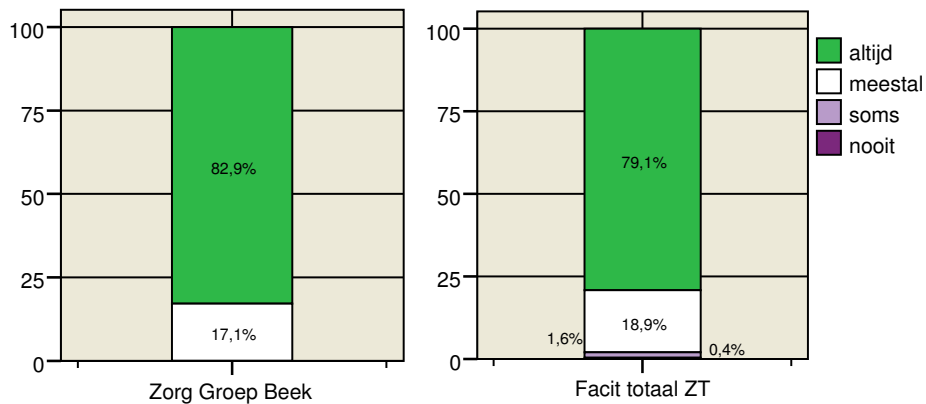
### 54. Gaan de zorgverleners zorgvuldig om met uw spullen?

	Zorg Groep Beek	Facit totaal ZT
in de grafiek	N=32	N=6568
totaal	N=32	N=6568



**55. Vertrouwt u de zorgverleners volledig?**

	Zorg Groep Beek	Facit totaal ZT
in de grafiek	N=35	N=6647
totaal	N=35	N=6647

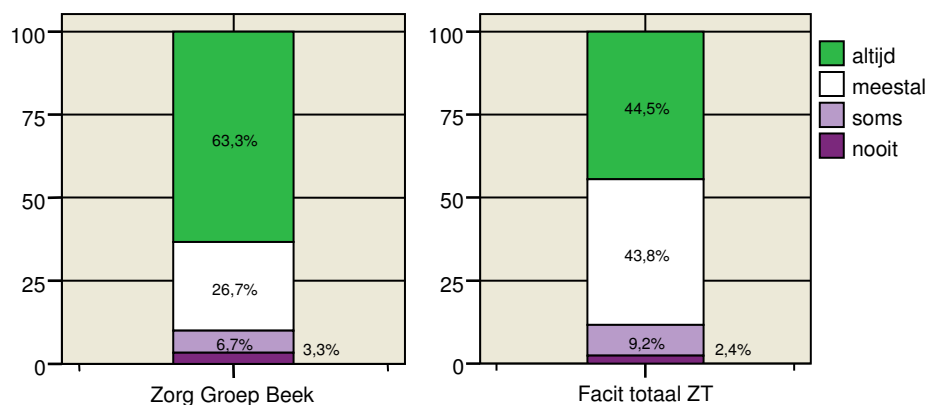
**Uw verzorging en gezondheid**

(Thema 3 van het toetsingskader V&amp;V)

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

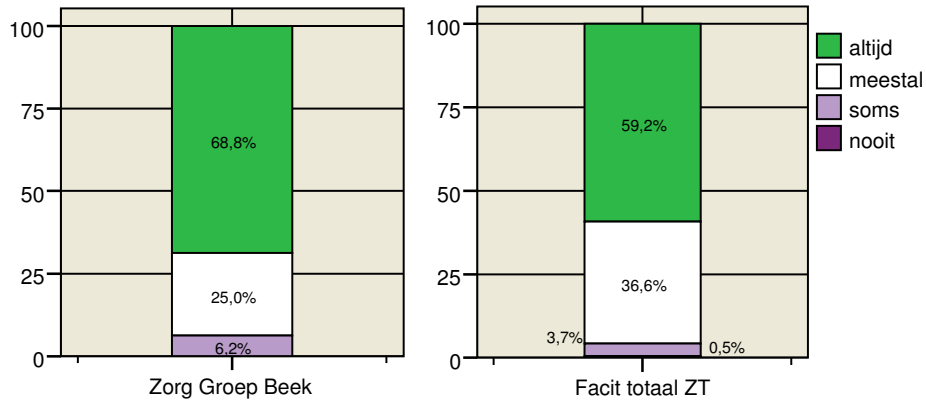
**56. Krijgt u uw persoonlijke verzorging op de momenten waarop u dat wilt?**

	Zorg Groep Beek	Facit totaal ZT
in de grafiek	N=30	N=4864
nvt/niet nodig	N=7	N=1981
totaal	N=37	N=6845

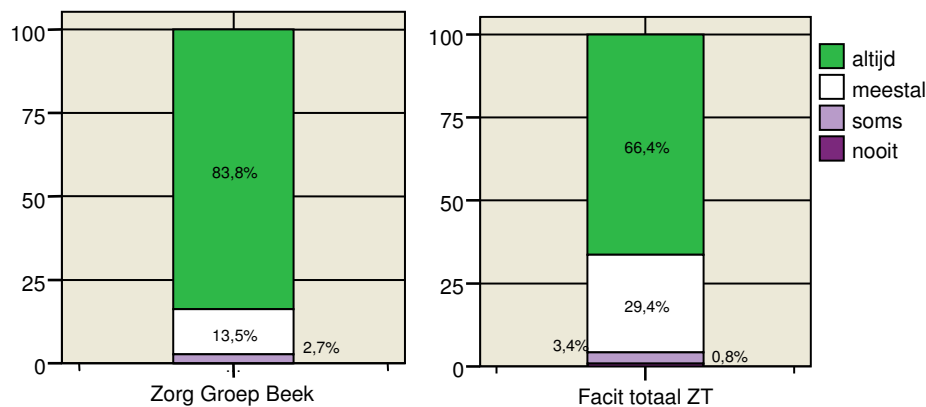


**57. Krijgt u uw verzorging op de manier zoals u dat wilt?**

	Zorg Groep Beek	Facit totaal ZT
in de grafiek	N=32	N=5154
nvt/niet nodig	N=5	N=1695
totaal	N=37	N=6849

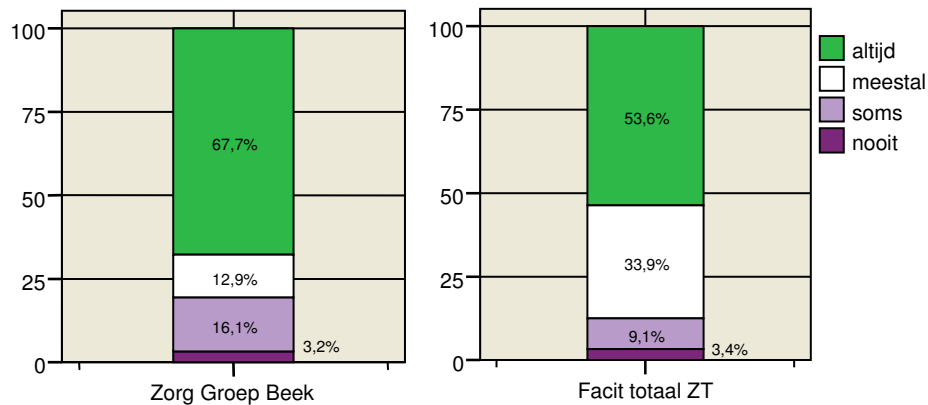
**58. Houden uw zorgverleners voldoende rekening met wat u zelf wel en niet kunt?**

	Zorg Groep Beek	Facit totaal ZT
in de grafiek	N=37	N=6600
totaal	N=37	N=6600

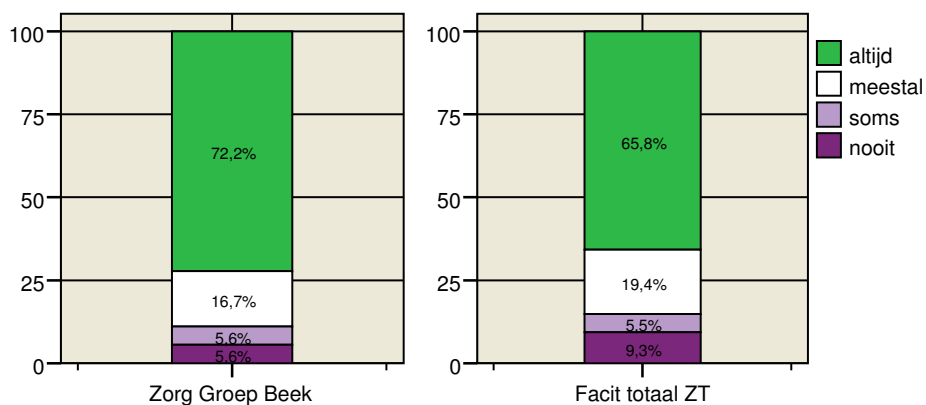


**59. Letten of wijzen uw zorgverleners op veranderingen in uw gezondheid?**

	Zorg Groep Beek	Facit totaal ZT
in de grafiek	N=31	N=5576
nvt/niet nodig	N=5	N=1238
totaal	N=36	N=6814

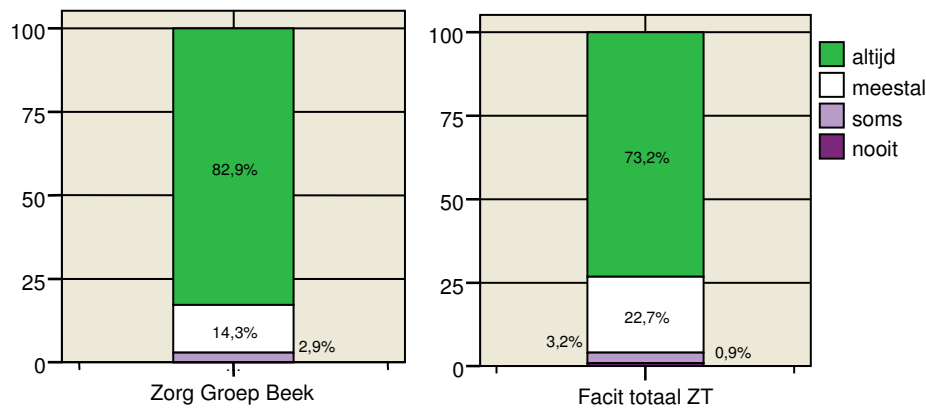
**60. Letten of wijzen uw zorgverleners op een juist medicijngebruik?**

	Zorg Groep Beek	Facit totaal ZT
in de grafiek	N=18	N=3466
nvt/niet nodig	N=18	N=3366
totaal	N=36	N=6832



**61. Nemen de zorgverleners uw gezondheidsklachten serieus?**

	Zorg Groep Beek	Facit totaal ZT
in de grafiek	N=35	N=6542
Totaal	N=35	N=6542

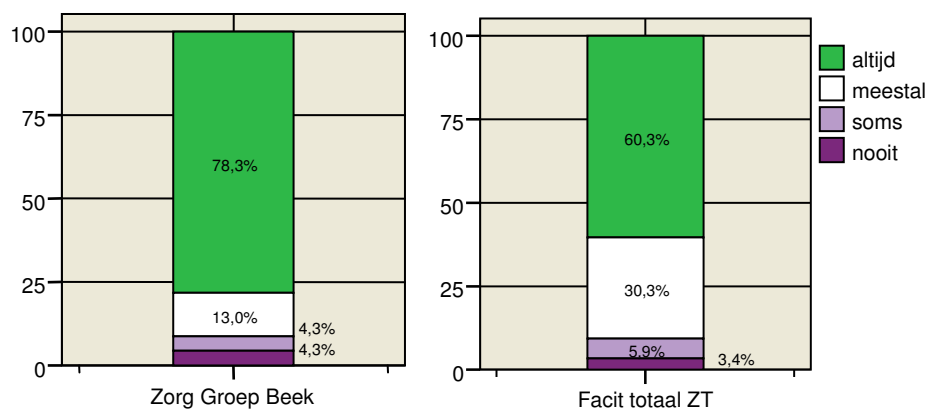
**Uw veiligheid**

(Thema 8 van het toetsingskader V&amp;V)

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

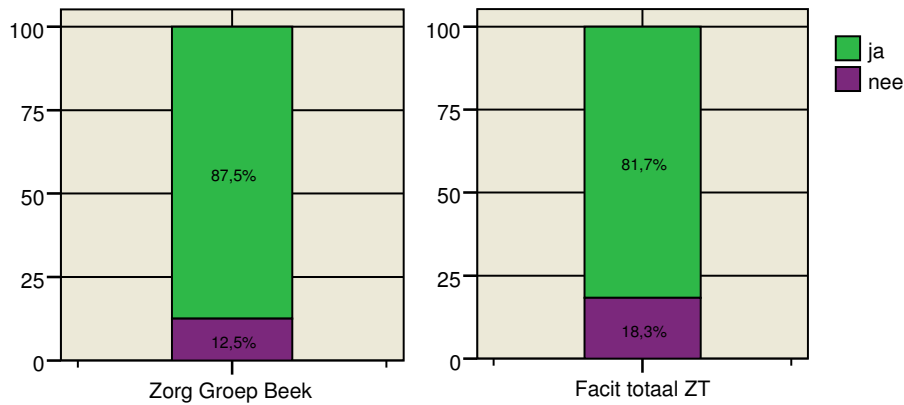
**62. Hebben uw zorgverleners voldoende aandacht voor uw veiligheid en het voorkomen van ongelukken in en om het huis?**

	Zorg Groep Beek	Facit totaal ZT
in de grafiek	N=23	N=4901
nvt/niet nodig	N=14	N=1921
totaal	N=37	N=6822



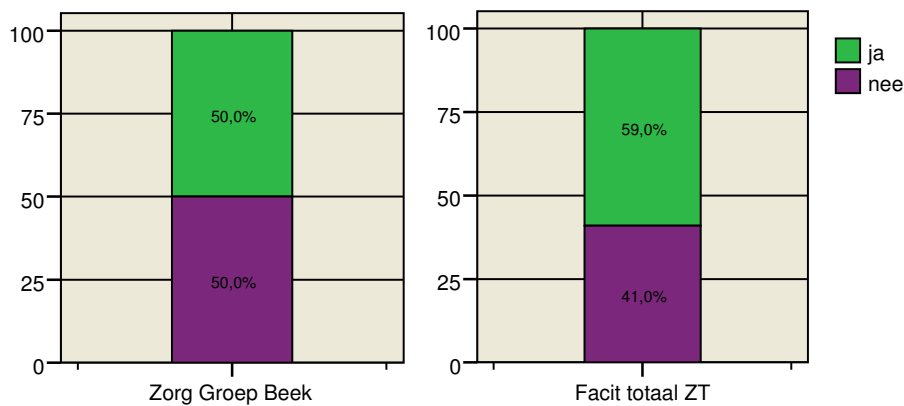
### 63. Vertellen uw zorgverleners u over mogelijkheden voor woningaanpassingen of hulpmiddelen?

	Zorg Groep Beek	Facit totaal ZT
in de grafiek	N=16	N=3575
nvt/niet nodig	N=20	N=3306
totaal	N=36	N=6881



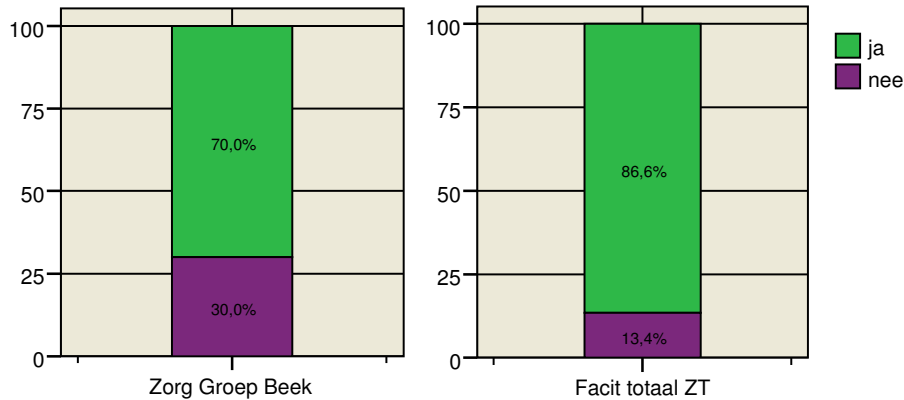
### 64. Letten of wijzen uw zorgverleners op de houdbaarheid van eten en drinken?

	Zorg Groep Beek	Facit totaal ZT
in de grafiek	N=8	N=2661
nvt/niet nodig	N=28	N=4192
totaal	N=36	N=6853



**65. Heeft de zorginstelling met u afgesproken wat u in geval van nood moet doen?**

	Zorg Groep Beek	Facit totaal ZT
in de grafiek	N=20	N=5452
nvt/niet nodig	N=16	N=1443
totaal	N=36	N=6895

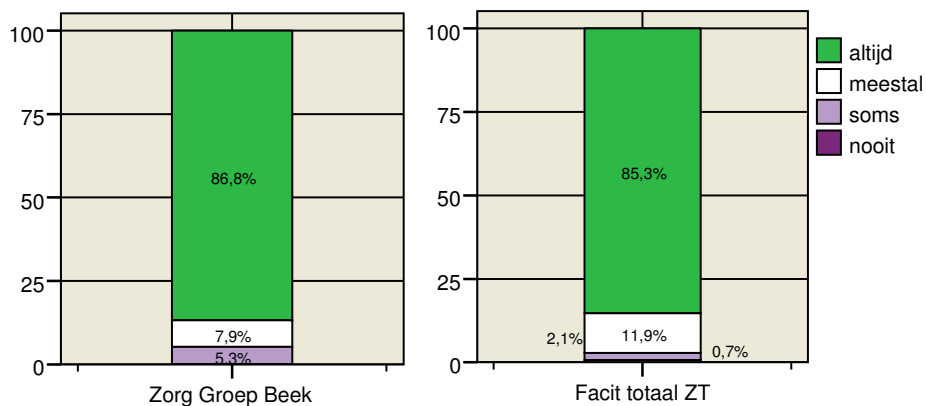
**Uw privacy**

(Thema 5 van het toetsingskader V&amp;V)

De volgende vragen gaan over hoe u zich voelt in uw woning.

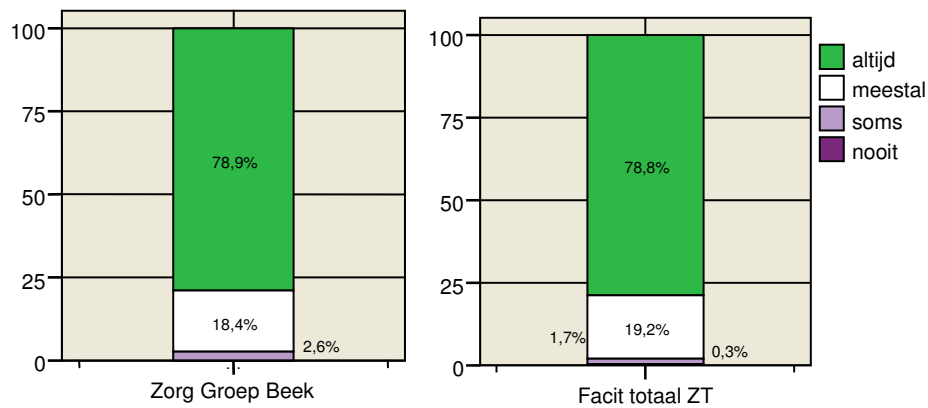
**66. Voelt u zich thuis in uw eigen woning?**

	Zorg Groep Beek	Facit totaal ZT
in de grafiek	N=38	N=7043
totaal	N=38	N=7043

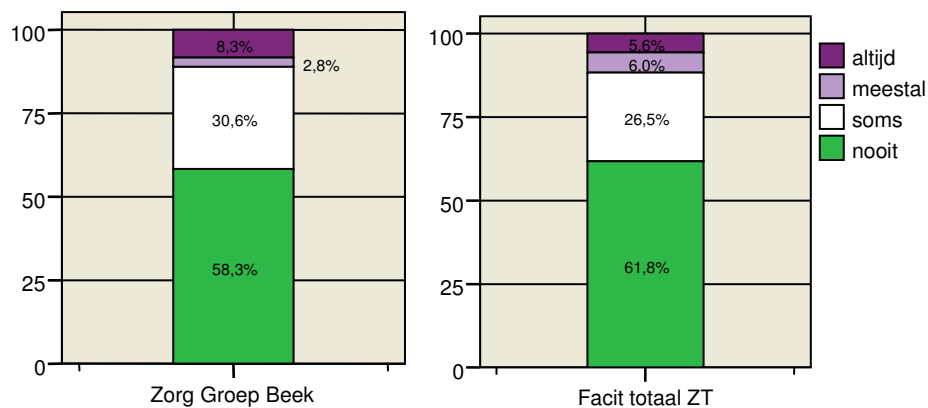


**67. Voelt u zich veilig en op uw gemak in aanwezigheid van de zorgverlener(s)?**

	Zorg Groep Beek	Facit totaal ZT
in de grafiek	N=38	N=7024
totaal	N=38	N=7024

**68. Is de thuiszorg voor u een inbreuk op uw dagelijks leven?**

	Zorg Groep Beek	Facit totaal ZT
in de grafiek	N=36	N=6889
totaal	N=36	N=6889

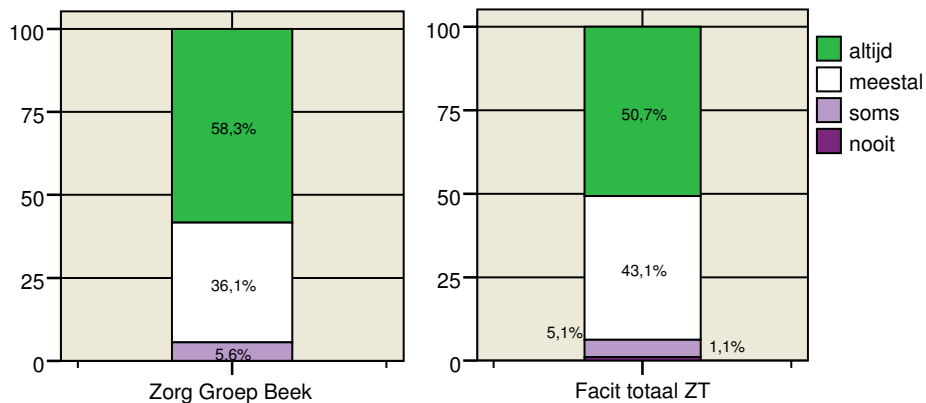


**Uw zelfstandigheid en activiteiten**

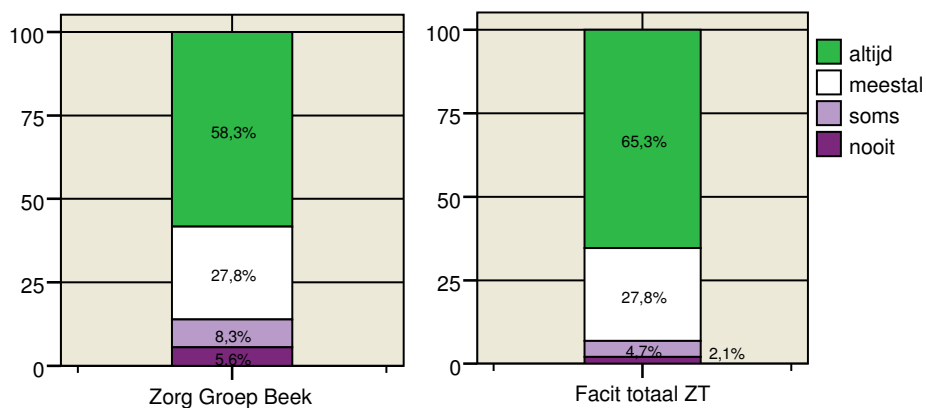
(Thema 6 van het toetsingskader V&amp;V)

De volgende vragen gaan over uw **zelfstandigheid** en uw **dagelijkse bezigheden**.**69. Kunt u zich met thuiszorg goed redden in het dagelijks leven?**

	Zorg Groep Beek	Facit totaal ZT
in de grafiek	N=36	N=6861
totaal	N=36	N=6861

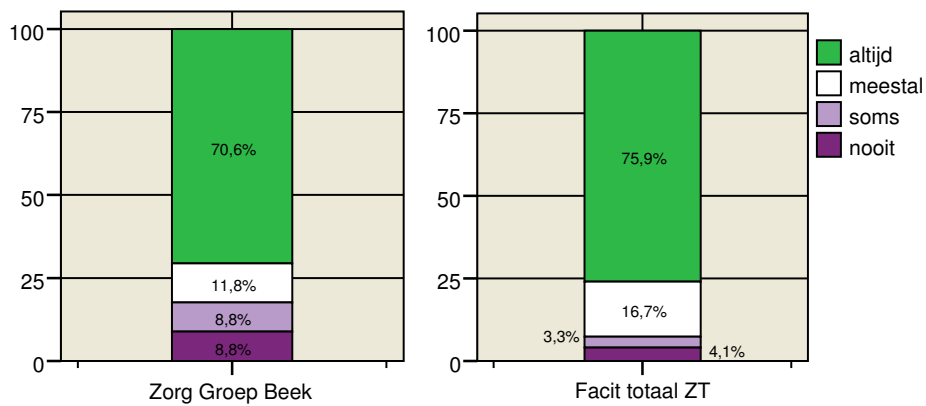
**70. Kunt u zelf bepalen hoe uw dag eruit ziet?**

	Zorg Groep Beek	Facit totaal ZT
in de grafiek	N=36	N=6897
totaal	N=36	N=6897

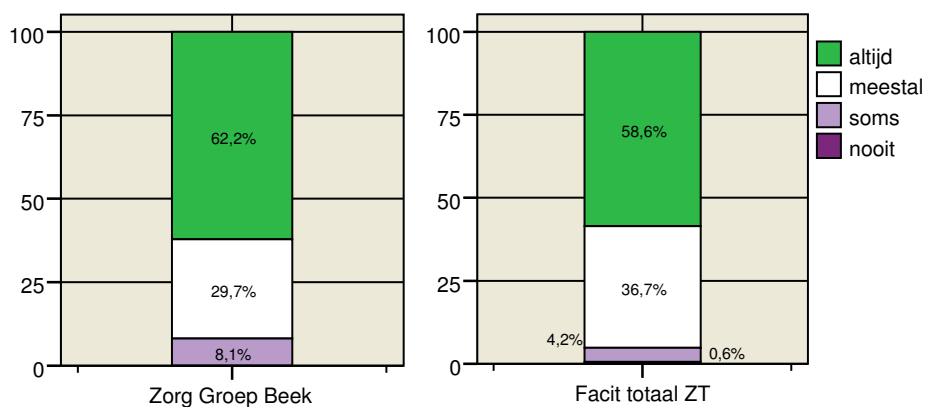


**71. Kunt u opstaan en naar bed gaan wanneer u dat wilt?**

	Zorg Groep Beek	Facit totaal ZT
in de grafiek	N=34	N=6899
totaal	N=34	N=6899

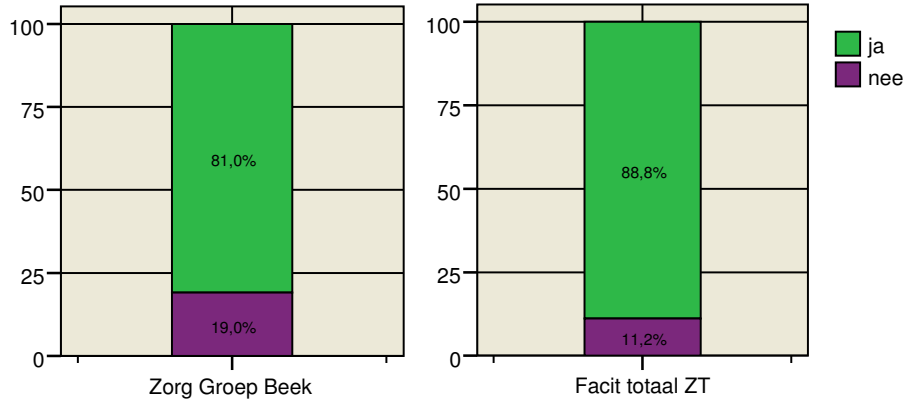
**72. Schikken de tijdstippen en dagen waarop u thuiszorg krijgt?**

	Zorg Groep Beek	Facit totaal ZT
in de grafiek	N=37	N=6877
totaal	N=37	N=6877



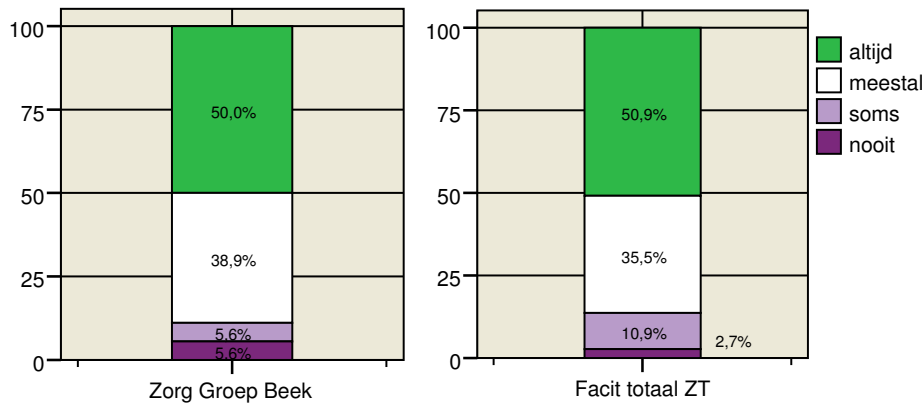
**73. Kunt u de thuiszorg gemakkelijk op een ander tijdstip of een andere dag krijgen?**

	Zorg Groep Beek	Facit totaal ZT
in de grafiek	N=21	N=4921
nvt	N=16	N=1946
totaal	N=37	N=6867



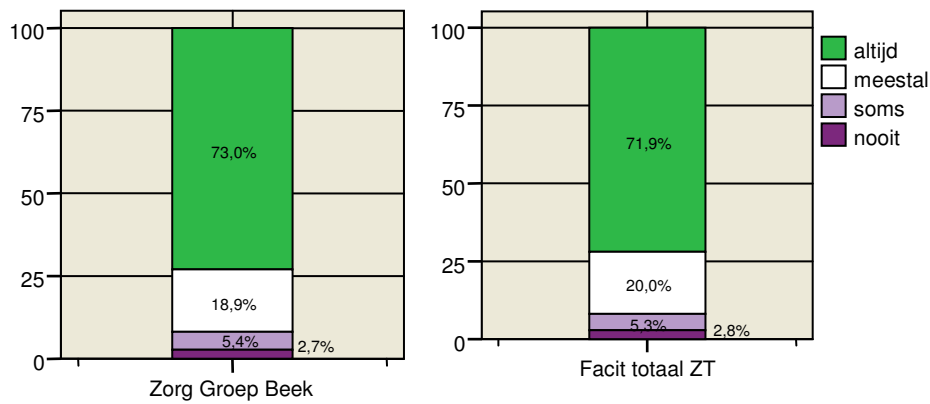
**74. Kunt u de dingen doen die ú belangrijk vindt?**

	Zorg Groep Beek	Facit totaal ZT
in de grafiek	N=36	N=6850
totaal	N=36	N=6850

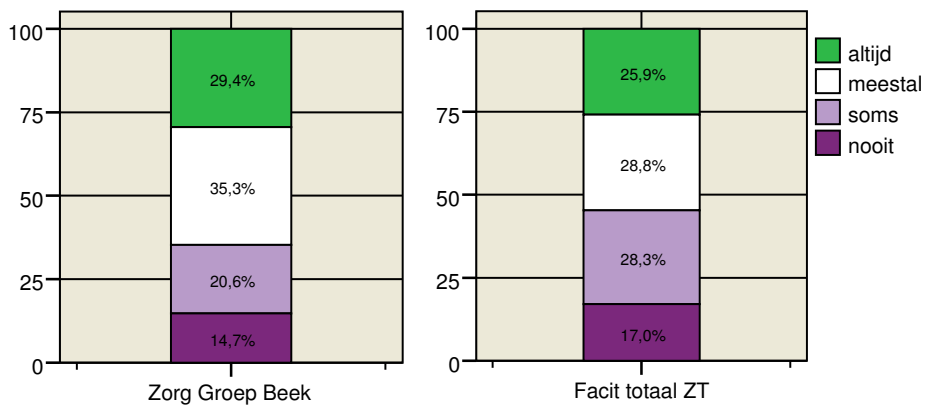


**75. Kunt u komen waar u wilt in huis?**

	Zorg Groep Beek	Facit totaal ZT
in de grafiek	N=37	N=6895
totaal	N=37	N=6895

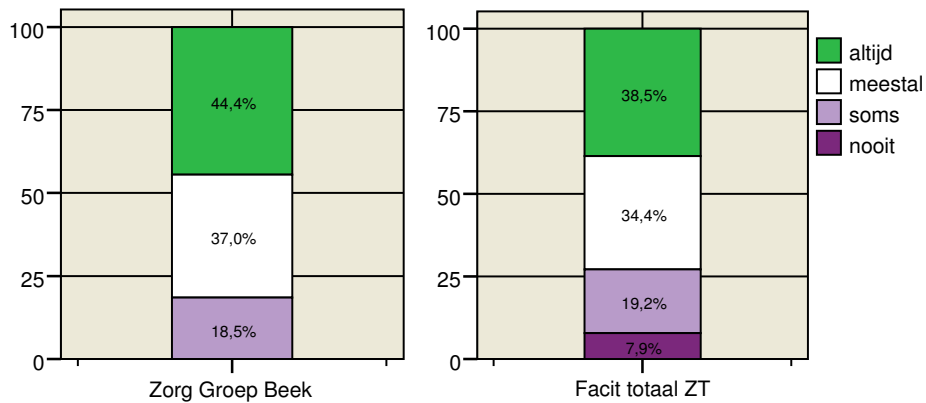
**76. Kunt u komen waar u wilt buitenshuis?**

	Zorg Groep Beek	Facit totaal ZT
in de grafiek	N=34	N=6794
totaal	N=34	N=6794

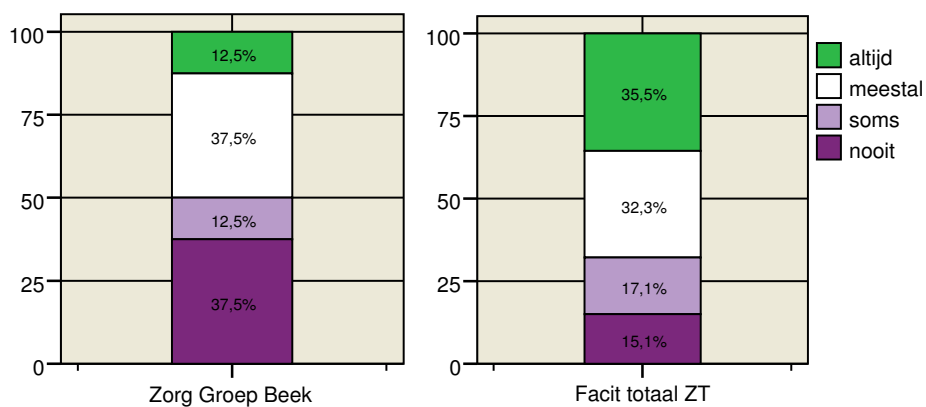


**77. Is er hulp van zorgverleners, vrijwilligers of naasten als u ergens naar toe wilt?**

	Zorg Groep Beek	Facit totaal ZT
in de grafiek	N=27	N=5290
nvt/niet nodig	N=10	N=1583
totaal	N=37	N=6873

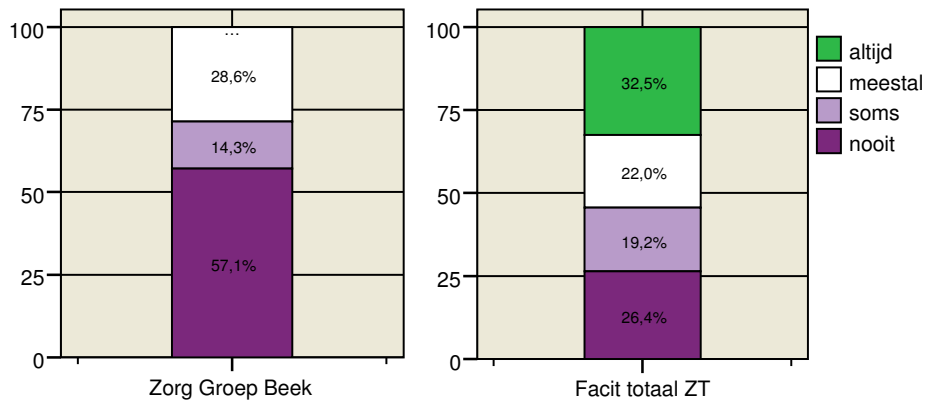
**78. Helpt uw zorgverlener voldoende bij het vinden van mogelijkheden voor dagbesteding, sociale contacten en activiteiten?**

	Zorg Groep Beek	Facit totaal ZT
in de grafiek	N=8	N=3042
nvt/niet nodig	N=28	N=3800
totaal	N=36	N=6842



**79. Helpt uw zorgverlener u voldoende bij regelzaken?**

	Zorg Groep Beek	Facit totaal ZT
in de grafiek	N=7	N=2450
nvt/niet nodig	N=30	N=4413
totaal	N=37	N=6863

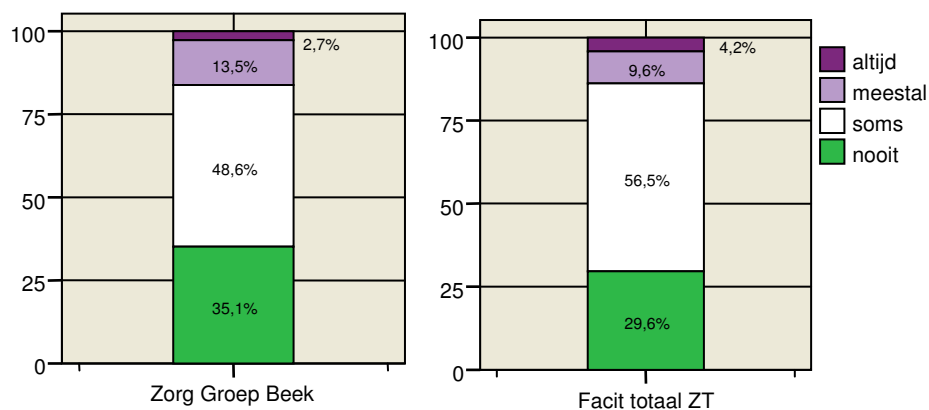
**Hoe gaat het verder met u?**

(Thema 7 van het toetsingskader V&amp;V)

De volgende vragen gaan over uw geestelijk welzijn en de ondersteuning die u hiervoor ontving in de afgelopen 12 maanden.

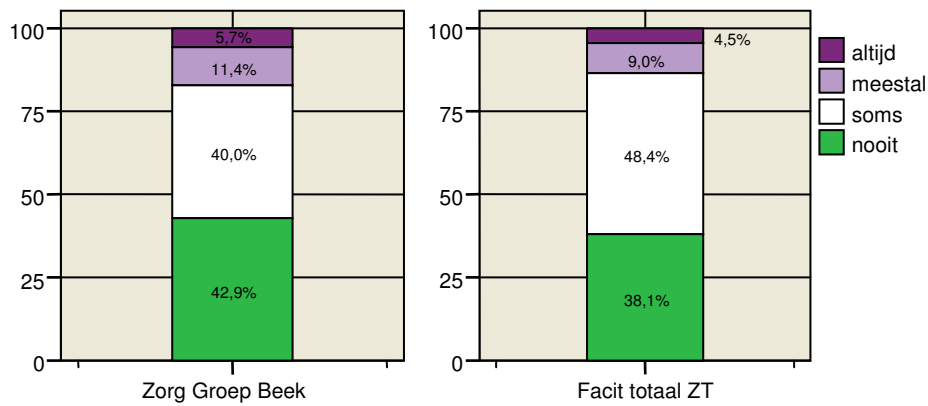
**80. Bent u ongerust?**

	Zorg Groep Beek	Facit totaal ZT
in de grafiek	N=37	N=6845
totaal	N=37	N=6845



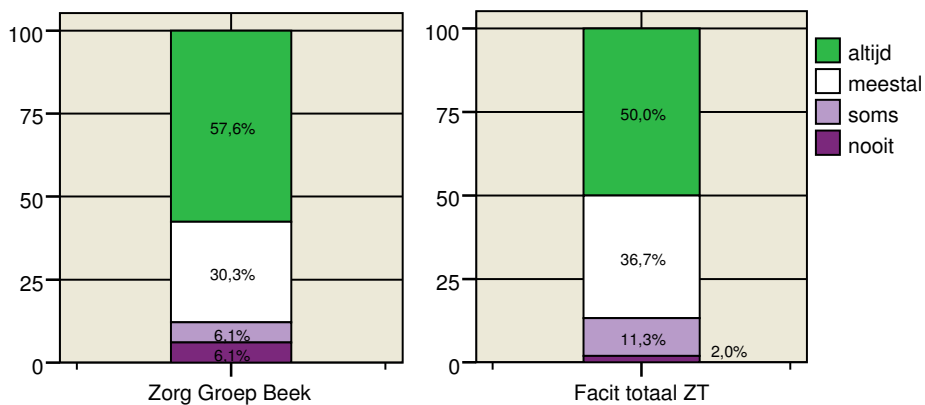
### 81. Voelt u zich eenzaam?

	Zorg Groep Beek	Facit totaal ZT
in de grafiek	N=35	N=6863
totaal	N=35	N=6863



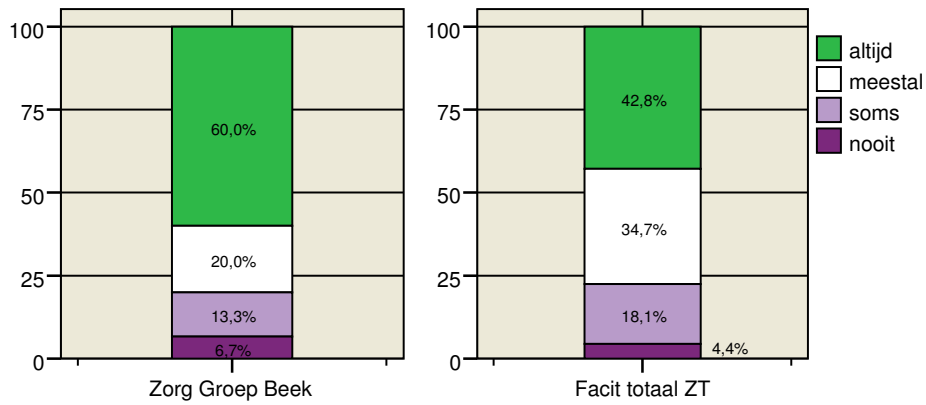
### 82. Heeft uw zorgverlener voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?

	Zorg Groep Beek	Facit totaal ZT
in de grafiek	N=33	N=6200
nvt/niet nodig	N=5	N=711
totaal	N=38	N=6911



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

	Zorg Groep Beek	Facit totaal ZT
in de grafiek	N=30	N=5293
nvt/niet nodig	N=8	N=1585
totaal	N=38	N=6878



## Rapportcijfers

Aan de cliënt is gevraagd welk rapportcijfer hij of zij geeft aan dit verpleeg-/verzorgingshuis en aan de zorgverleners.

### 84. Cijfer totale oordeel over de zorginstelling

	Zorg Groep Beek	
	Aantal	%
0	0	,0
1	0	,0
2	0	,0
3	0	,0
4	0	,0
5	0	,0
6	3	7,7
7	3	7,7
8	15	38,5
9	8	20,5
10	8	20,5
niet ingevuld	2	5,1
totaal	39	100
<b>Gemiddeld</b>	<b>8,4</b>	
<b>Facit gemiddelde</b>	<b>8,0</b>	

### 85. Cijfer totale oordeel over de verzorgenden en verpleegkundigen

	Zorg Groep Beek	
	Aantal	%
0	0	,0
1	0	,0
2	0	,0
3	0	,0
4	0	,0
5	0	,0
6	2	5,1
7	3	7,7
8	15	38,5
9	11	28,2
10	7	17,9
niet ingevuld	1	2,6
totaal	39	100
<b>Gemiddeld</b>	<b>8,5</b>	
<b>Facit gemiddelde</b>	<b>8,3</b>	

---

**Over uzelf**


---

Tot slot nog een aantal vragen over **uzelf**.

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

	Zorg Groep Beek	
	Aantal	%
vrouw	29	74,4
man	10	25,6
totaal	39	100

**87. Leeftijd in klassen**

	Zorg Groep Beek	
	Aantal	%
jonger dan 70 jaar	1	2,6
van 70 - 74 jaar	9	23,1
van 75 - 79 jaar	5	12,8
van 80 - 84 jaar	10	25,6
van 85 - 89 jaar	7	17,9
ouder dan 90 jaar	7	17,9
totaal	39	100

**88. Wat is uw woonsituatie?**

	Zorg Groep Beek	
	Aantal	%
ik woon alleen	19	48,7
ik woon samen met 1 of meer personen	17	43,6
niet ingevuld	3	7,7
totaal	39	100

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

	Zorg Groep Beek	
	Aantal	%
geen opleiding	3	7,7
lager onderwijs	13	33,3
lager of voorbereidend beroepsonderwijs	8	20,5
middelbaar algemeen voortgezet onderwijs	4	10,3
middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs	3	7,7
hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs	0	,0
hoger beroepsonderwijs	2	5,1
wetenschappelijk onderwijs	0	,0
anders	1	2,6
niet ingevuld	5	12,8
totaal	39	100

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

	Zorg Groep Beek	
	Aantal	%
uitstekend	1	2,6
zeer goed	0	,0
goed	10	25,6
matig	21	53,8
slecht	4	10,3
niet ingevuld	3	7,7
totaal	39	100

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

	Zorg Groep Beek	
	Aantal	%
Nederland	33	84,6
Indonesië/voormalig Nederlands-Indië	1	2,6
Duitsland	1	2,6
niet ingevuld	4	10,3
totaal	39	100

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

	Zorg Groep Beek	
	Aantal	%
Nederland	32	82,1
Indonesië/voormalig Nederlands-Indië	1	2,6
Duitsland	2	5,1
niet ingevuld	4	10,3
totaal	39	100

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

	Zorg Groep Beek	
	Aantal	%
Nederland	32	82,1
Indonesië/voormalig Nederlands-Indië	1	2,6
Duitsland	1	2,6
Anders, namelijk: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Luxemburg</li> </ul>	1	2,6
niet ingevuld	4	10,3
totaal	39	100

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

	Zorg Groep Beek	
	Aantal	%
ja	23	59,0
nee	13	33,3
niet ingevuld	3	7,7
totaal	39	100

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

	Zorg Groep Beek	
	Aantal	%
door mijn familie-/gezinlid	15	62,5
door mijn partner	8	33,3
door mijn zorgverlener	0	,0
door een andere hulpverlener	0	,0
door iemand anders	1	4,2

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

	Zorg Groep Beek	
	Aantal	%
heeft de vragen voorgelezen	13	56,5
heeft mijn antwoorden aangekruist	15	65,2
heeft de vragen voor me beantwoord	5	21,7
heeft de vragen in mijn taal vertaald	1	4,3
heeft op een andere manier geholpen	2	8,7

---

## Open vraag

---

De allerlaatste vraag in de reguliere vragenlijst was een 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?

Sommige extramurale cliënten maakten bij deze vraag van de gelegenheid gebruik om hun tevredenheid over de zorg te uiten:

- Het kan niet beter!
- Dat weet ik niet.
- Ik krijg goede zorg, graag zo houden.
- Niets.
- Tevreden.
- Tot heden geen veranderingen: alles loopt uitstekend naar wens. En ik hoop dat ik nog wat met zulke goede hulp thuis kan blijven wonen. Dank u.
- Tot nu toe geen klachten. We vinden het prettig, dat onze helpsters niet vaak wisselen en stellen een vertrouwensband zeer op prijs en voor de hulp zijn we zeer dankbaar. Zonder hulp zouden we het niet redden.
- Wij zijn tevreden met de zorg.

Daarnaast werden de volgende opmerkingen en verbeterwensen geuit:

### *Lichamelijke gezondheid en zorg*

- Dat ik 's morgens vroeger geholpen word, soms is het over 11:50 uur en zit ik nog in mijn pyjama! En dat er niet zo gejaagd hoeft te worden als ze mij aankleden: ze zeggen altijd dat ze maar vijftien minuten hebben.
- De dingen doen die ik aangeef en wat ook redelijk is in verwachting over thuiszorg.

### *Inzet medewerkers*

- Bijvoorbeeld in de vakantietijd iedere week een andere verzorgster
- Meer invloed op tijden waarop men komt.
- Vaste tijden zouden buitengewoon handig zijn.

### *Sociale redzaamheid*

- Meer activerende begeleiding (bijvoorbeeld drie keer in de week samen een rondje kunnen lopen)

### *Geestelijk welzijn*

- Dat ze beter naar me luisteren.

### *Overig*

- Aangezien we per datum 2008 naar verzorgingshuis verhuisd zijn hebben we geen thuishulp meer nodig.
- Als je zelf niet alert bent, wordt er met je gespeeld.
- Vraag 85: individuele zorgverleners waardeer ik van zeer goed tot flink voldoende.
- Niet van toepassing: daar ik alleen hulp heb voor het druppelen van mijn ogen.
- Volgens cliënt doet de hulp nog meer dan ze zouden moeten doen. Volgens cliënt kan deze ook dingen zelf (maar dat is niet verantwoord in verband met veiligheid).

**Bijlage: registratieformulier steekproeftrekking en dataverzameling**



### Bijlage 3c

#### Registratieformulier steekproeftrekking en dataverzameling voor cliëntenraadpleging Zorg thuis

##### **1) Omschrijving organisatorische eenheid**

(gebruik voor iedere eenheid een apart registratieformulier)

**Code organisatorische eenheid:** 12184

**Naam organisatie:** Zorg Groep Beek

**Soort organisatie:**

- thuiszorgorganisatie  
 verzorgingshuis  
 verpleeghuis  
 anders, namelijk

##### **2) Kenmerken van totale cliëntenpopulatie van deze organisatie/eenheid**

**Totaal aantal cliënten dat persoonlijke verzorging (PV) en/of verpleegkundige zorg (VP) krijgt: (NIET cliënten met enkelvoudige huishoudelijke verzorging of enkelvoudige begeleiding)**

47 personen

**Redenen voor exclusie** (vermeld aantal personen, ingedeeld naar voornaamste reden van uitsluiting):

minder dan 6 maanden zorg van deze organisatie

jonger dan 18 jaar

andere zwaarwegende redenen (geef hieronder een korte omschrijving)

**Totaal aantal cliënten dat NIET benaderd kan worden:**

0 personen niet geschikt voor benadering

##### **3) Kenmerken van cliënten die in principe benaderd kunnen worden**

*Dit betreft het actuele bestand waaruit de steekproef wordt getrokken.*

**Aantal personen in dit bestand (dat na exclusie overblijft):** 47 personen

**Gemiddelde leeftijd van de cliënten in dit bestand:** 82 jaar

**Geslacht van de cliënten in dit bestand:** 15 mannen

32 vrouwen

##### **4) Kenmerken van de selectiebestand van cliënten**

*Dit betreft de lijst cliënten die een ervaringenvragenlijst ontvangen.*

**Aantal cliënten op deze selectielijst:** 47 personen

**Gemiddelde leeftijd van cliënten op deze selectielijst:** 82 jaar

**Geslacht van de cliënten op deze selectielijst:** 15 mannen

32 vrouwen

### **5) Dataverzameling: verzendingen vragenlijsten en herinneringen**

**Kruis aan welke verzendingen hebben plaatsgevonden, en in welke week** (*vermeld weeknummer*):

- in week 37 1<sup>e</sup> verzending (vragenlijst met begeleidende brief en antwoordenvelop)
- in week 38 2<sup>e</sup> verzending (herinnering in de vorm van een bedankkaartje)
- in week 41 3<sup>e</sup> verzending (herinneringsbrief met vragenlijst en antwoordenvelop)
- in week 43 4<sup>e</sup> verzending (herinneringsbrief)

### **6) Respons**

**Noteer per organisatorische eenheid het volgende ter bepaling van de respons:**

Totaal aantal verstuurd vragenlijsten (eerste zending):	47	(A)
Totaal aantal onbestelbaar retour (foutief adres, verhuisd of overleden):	1	(B)
Totaal aantal 'niet van toepassing' (antwoord op vraag 1='nee'):	0	(C)
Netto verstuurd (A-B-C):	46	(D)
Totaal aantal teruggestuurde en <u>ingevulde</u> vragenlijsten:	39	(E)

**Bruto respons %** = [bruto respons (E) / netto verstuurd (D)] x 100% = 84,8 %