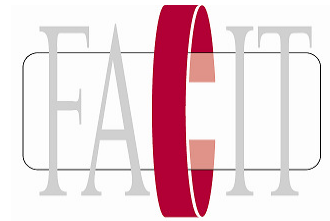




geaccrediteerd door
CENTRUM
KLANTERVARING ZORG

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



ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

Uitkomsten CQ-index VV&T Zorg Thuis

Zorg Groep Beek

september-oktober 2011

Publicatie van (delen van) deze rapportage is toegestaan met bronvermelding.

Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
DEEL I.....	3
1 Normen voor Verantwoorde zorg en de CQ-index VV&T.....	4
1.1 Visiedocument 'Op weg naar Normen voor Verantwoorde zorg'.....	4
1.2 Kwaliteitskader Verantwoorde zorg.....	4
1.3 Verbeterd Kwaliteitskader VV&T.....	4
1.4 De CQ-index.....	5
1.5 De vragen van de CQ-index per indicator Verantwoorde zorg.....	5
2 De CQ-index VV&T voor thuiswonende cliënten.....	7
2.1 De vragenlijst.....	7
2.1.1 Ervaringsvragen.....	7
2.1.2 Antwoorden.....	7
2.1.3 Achtergrondvragen.....	7
2.2 De doelgroep.....	7
2.3 De rapportage.....	7
2.3.1 Staafdiagrammen.....	8
2.3.2 Vergelijkingen.....	8
3 De CQ-index bij Zorg Groep Beek.....	9
3.1 Steekproeftrekking.....	9
3.2 Informatievoorziening.....	9
3.3 Dataverzameling.....	9
3.4 Respons.....	9
3.5 Uitkomsten.....	10
3.6 Indicatorscores op een 4-puntsschaal.....	43
DEEL II.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
1 Conclusies.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
2 Aanbevelingen.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
3 Indicatorscores op een 10-puntsschaal.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Overzicht: Top-2 Box scores per indicator.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Bijlage 1: Vragen CQI gerubriceerd naar de thema's en indicatoren.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.

Inleiding

Voor u ligt de eindrapportage van de raadpleging die is gehouden onder thuiswonende cliënten van Zorg Groep Beek. Deze rapportage is onderverdeeld in een DEEL I en DEEL II.

In DEEL I wordt in hoofdstuk 1 teruggeblikt op de ontwikkeling van de Normen voor Verantwoorde zorg en de achtergrond van de CQ-index. Hoofdstuk 2 gaat wat dieper in op de CQ-index voor ervaringen met de zorg thuis, en de manier waarop de uitkomsten gepresenteerd worden.

Hoofdstuk 3 beschrijft de gang van zaken rondom de CQ-index bij Zorg Groep Beek. Hierin wordt beschreven hoe de steekproeftrekking, informatievoorziening en dataverzameling is verlopen. Vervolgens worden de respons en de uitkomsten van het onderzoek weergegeven.

In DEEL II van deze rapportage staan conclusies en aanbevelingen. Hiervoor gelden geen richtlijnen van het Centrum Klantervaring Zorg en dit DEEL II valt dan ook niet onder het accreditatie van het Centrum Klantervaring Zorg. In het eerste hoofdstuk van DEEL II worden de conclusies uit de gehouden cliëntenraadpleging gepresenteerd, in het tweede hoofdstuk de aanbevelingen.

Facit heeft voor Zorg Groep Beek ook scores berekend per indicator Verantwoorde zorg, weergegeven in een 10-puntsschaal en in een Top-2 Box score. Daarnaast is er een prioriteitenmatrix op basis van de resultaten per indicator. Deze staan in het derde hoofdstuk van DEEL II.

Als bijlage vindt u een overzicht van de vragen die worden gebruikt voor de berekening van de scores geordend naar de indicatoren van Verantwoorde zorg.

Facit, Velsen-Noord
Babette Hartogs
November 2011

1 Normen voor Verantwoorde zorg en de CQ-index VV&T

1.1 Visiedocument 'Op weg naar Normen voor Verantwoorde zorg'

De toenmalige landelijke verenigingen van cliënten, professionals en zorgaanbieders (Arcares¹, AVVV², LOC³, NVVA⁴ en Sting⁵) hebben in juni 2005 in het visiedocument 'Op weg naar Normen voor Verantwoorde zorg' 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.

De genoemde partijen achten het van belang dat cliënten ondersteund worden om zoveel 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.

1.2 Kwaliteitskader 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.

In het in 2007 uitgebrachte kwaliteitskader Verantwoorde zorg zijn de Normen voor Verantwoorde zorg voor verpleeg- en verzorgingshuizen vertaald naar de langdurige en/of complexe zorg thuis. Cliënten moeten immers zowel in 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 zoveel mogelijk keuzevrijheid krijgt en zoveel 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: Lichamelijk welbevinden en gezondheid, Woon- en leefsituatie, Participatie en Mentaal welbevinden.

1.3 Verbeterd Kwaliteitskader VV&T

In maart 2010 presenteerde de stuurgroep Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg⁶ het Verbeterd Kwaliteitskader VV&T. Het verbeterde kwaliteitskader bestaat uit 7 thema's, die weer zijn onderverdeeld in subthema's, indicatoren genaamd. Hierbij wordt een onderscheid gemaakt tussen cliëntgebonden indicatoren (de indicatoren die gaan over de kwaliteit van de zorg en de kwaliteit van leven zoals ervaren door de cliënt) en zorginhoudelijke indicatoren (de indicatoren die gaan over gezondheidsrisico's en veiligheid).

¹ Brancheorganisatie verpleging & verzorging, thans ActiZ.

² Beroepsvereniging van verpleegkundigen en verzorgenden, thans V&VN (Verpleegkundigen & Verzorgenden Nederland).

³ Landelijke Organisatie Cliëntenraden, thans LOC Zeggenschap in zorg, landelijke cliëntenorganisatie in zorg en welzijn.

⁴ Thans Verenso, vereniging van specialisten in ouderengeneeskunde en sociaal gerieters.

⁵ Landelijke Beroepsvereniging Verzorging en zorgprojecten.

⁶ De hierin deelnemende partijen zijn ActiZ, BTN, IGZ, LOC, Zorgverzekeraars Nederland, Sting, Versenso, V&VN en het ministerie van VWS.

1.4 De CQ-index

Om te voldoen aan de Normen voor Verantwoorde zorg dient elke organisatorische eenheid waar of van waaruit VV&T verleend wordt, eens per twee jaar een cliëntenraadpleging met de CQ-index te laten uitvoeren door een hiertoe geaccrediteerd meetbureau⁷.

De CQ-index (ook wel CQI genoemd) staat voor Consumer Quality Index, een gestandaardiseerde methodiek om klantervaringen in de zorg te meten, te analyseren en te rapporteren. Meestal wordt aan patiënten en cliënten een schriftelijke vragenlijst voorgelegd. Daarnaast wordt voor sommige cliëntengroepen gewerkt met online vragenlijsten of met interviews.

De CQ-index is oorspronkelijk gebaseerd op de Amerikaanse CAHPS-systematiek⁸ en de door het NIVEL ontwikkelde QUOTE vragenlijsten⁹. Van CAHPS is de antwoordsystematiek overgenomen (vragen naar de frequentie waarmee aan kwaliteitseisen is voldaan), de lay-out van vragenlijsten (elk item krijgt een aparte vraag) en de geprotocolleerde aanpak van steekproeftrekking, dataverzameling, analyse en rapportage.

Van QUOTE is de aandoenings- of aanbiederstype-specifieke verdieping van vragenlijsten overgenomen (vragen over aandoeningsspecifieke aspecten van kwaliteit, inclusief effectiviteit van behandeling en het optreden van eventuele complicaties) en de vraag hoeveel belang consumenten hechten aan de verschillende kwaliteitsaspecten.

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.

De CQ-indexen voor de VV&T zijn ontwikkeld door het NIVEL (het Nederlands instituut voor onderzoek van Gezondheidszorg) in opdracht van het Centrum Klantervaring Zorg te Utrecht.

Voor de CQ-index VV&T zijn drie verschillende vragenlijsten beschikbaar:

- De CQ-index voor ervaringen met de zorg in een verpleeg- of verzorgingshuis, vragenlijst voor interviews met bewoners (versie 3.1, januari 2010).
- De CQ-index voor ervaringen met de zorg in een verpleeg- of verzorgingshuis, vragenlijst voor vertegenwoordigers van bewoners (versie 3.1, januari 2010).
- De CQ-index voor ervaringen met de zorg thuis; voor de thuiswonende cliënten van thuiszorgorganisaties of zorginstellingen (versie 3.1, januari 2010).

1.5 De vragen van de CQ-index per indicator Verantwoorde zorg

In onderstaande tabel zijn de thema's en de cliëntgebonden indicatoren van het Verbeterd Kwaliteitskader 2010 weergegeven. Daarbij is per indicator aangegeven welke vragen van de CQ-index meetellen bij de berekening van de indicatorscore. De indicatorscores worden gebruikt voor het prestatieoverzicht in de ZiZo portal en voor de vermelding op KiesBeter.

⁷ Accreditatie van CQI-meetbureaus vindt plaats door het Centrum Klantervaring Zorg in Utrecht.

Deze organisatie is opgericht in 2006 en zorgt ervoor dat de ervaringen van de consument in de gezondheidszorg systematisch in kaart wordt gebracht, op een betrouwbare wijze worden gemeten en openbaar gemaakt.

⁸ CAHPS staat voor Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems.

⁹ QUOTE betekent Quality Of care Through the patient's Eyes.

Thema's en indicatoren Verantwoorde zorg VV&T	vragen CQI VV&T per indicator		
	bewoners	vertegenwoordigers	thuiswonende cliënten
Kwaliteit van leven			
1 Lichamelijk welbevinden en gezondheid			
1.1 Ervaringen met lichamelijke verzorging	7, 8, 14	28, 29, 32, 33	42, 43
1.2 Ervaringen met maaltijden	62	55, 56, 57, 58	-
2 Woon- en leefsituatie			
2.1 Ervaringen met schoonmaken	42	43	-
2.2 Ervaren sfeer	43, 44, 60, 64	44, 46, 53	-
2.3 Ervaren privacy en woonruimte	12, 46, 47, 48, 49	47, 48, 49	-
2.4 Ervaren veiligheid woon- en leefomgeving	53	45	48, 49, 50, 51
3 Participatie			
3.1 Ervaringen met dagbesteding en participatie	56, 57, 58, 59, 61	50, 51, 52, 54	60, 61, 62
3.2 Ervaren zelfstandigheid/autonomie	9, 50, 51, 52	-	54, 55, 56, 58, 59
4 Mentaal welbevinden			
4.1 Ervaringen op het gebied van mentaal welbevinden	37, 38, 39, 40, 45	27	52, 63, 64, 65
5 Kwaliteit van de zorgverleners			
5.1 Ervaren professionaliteit en veiligheid zorgverlening	15, 17, 18, 19, 20, 22	9, 35, 37, 38, 39, 40	9, 32, 34, 44, 45, 46, 47
5.2 Ervaren bejegening	32, 34, 35, 36	22, 23, 25	22, 23, 36, 38
5.3 Ervaren betrouwbaarheid zorgverleners	-	34	39, 40, 41, 53
6 Kwaliteit van de zorgorganisatie			
6.1 Ervaringen met zorgleefplan en evaluatie	21	8	8
6.2 Ervaren inspraak en overleg	23, 24, 30, 31	10, 19, 20, 24	10, 11, 12, 19, 20, 21
6.3 Ervaren informatie	25, 26, 27, 28, 29	11, 12, 13, 14, 15, 16	13, 14, 15, 16, 17, 18
6.4 Ervaren telefonische bereikbaarheid	-	17, 18, 21	24, 25, 26, 27
6.5 Ervaren samenhang in zorg	-	-	35
6.6 Ervaren beschikbaarheid personeel	11, 16, 33, 54	26, 30, 31, 36	28, 29, 30, 31, 37, 57
7 Zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid			
7.12 Ervaren respectering rechten vrijheidsbeperking	-	41, 42	-

Vragen die niet meetellen in de berekening van de score per indicator:

Achtergrondvragen	1, 2, 3, 4, 5, 6	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 61, 62, 63, 64	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75
Overige vragen	10, 13, 41, 55, 63, 65, 66, 67	59, 60, 65	33, 66, 67, 76

2 De CQ-index VV&T voor thuiswonende cliënten

2.1 De vragenlijst

Voor het onderzoek naar de ervaringen van thuiswonende cliënten van Zorg Groep Beek is gebruik gemaakt van de CQ-index voor ervaringen met de zorg thuis, vragenlijst voor thuiswonende cliënten (versie 3.2, februari 2011). Deze vragenlijst bestaat uit 75 gesloten vragen en één open vraag.

2.1.1 Ervaringsvragen

In de vragenlijst komen de volgende onderwerpen aan de orde:

- afspraken over de thuiszorg
- informatie en communicatie
- telefonische bereikbaarheid
- aantal zorgverleners en vervanging
- professionaliteit van de zorgverleners
- verzorging en gezondheid
- veiligheid
- privacy
- zelfstandigheid en activiteiten
- geestelijk welzijn en ondersteuning
- beoordeling van de thuiszorg

2.1.2 Antwoorden

Voor verschillende vragen worden verschillende antwoordcategorieën gebruikt. Respondenten werd verzocht het antwoord te kiezen dat het meest op hun ervaringen van toepassing was. De antwoordmogelijkheid 'niet van toepassing' (n.v.t.) geldt als een respondent een situatie niet heeft meegemaakt en hier dus niet over kan oordelen, of als de respondent bepaalde zorg niet nodig heeft of niet wil ontvangen. Als de respondent een antwoord echt niet weet, en de vraag wel van toepassing is, is het antwoord 'weet ik niet' aangekruist of is de vraag overgeslagen.

2.1.3 Achtergrondvragen

Naast de ervaringsvragen worden er ook een aantal achtergrondvragen gesteld over de respondent. Dit wordt gedaan om een eerlijke vergelijking mogelijk te maken tussen verschillende zorgaanbieders. Via casemix adjustment wordt gecorrigeerd op achtergrondkenmerken van de respondenten die van invloed zouden kunnen zijn op de uitkomsten, maar die niet te maken hebben met de kwaliteit van zorg. Als één of meerdere van deze vragen niet is ingevuld, kan de casemix correctie niet plaatsvinden en worden de gegevens van deze respondent niet meegenomen voor het berekenen van de indicatorscore.

2.2 De doelgroep

De vragenlijst richt zich op de ervaringen van thuiswonende cliënten met de zorg van Zorg Groep Beek in de afgelopen 12 maanden. Exclusiecriteria voor deze raadpleging zijn:

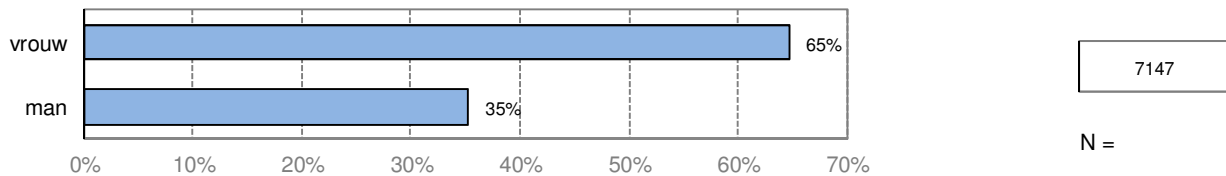
- cliënten die minder dan 6 maanden thuiszorg hebben ontvangen
- cliënten die geen verpleegkundige of persoonlijk verzorging hebben ontvangen
- cliënten jonger dan 18
- andere zwaarwegende redenen (met hierbij een korte omschrijving)

2.3 De rapportage

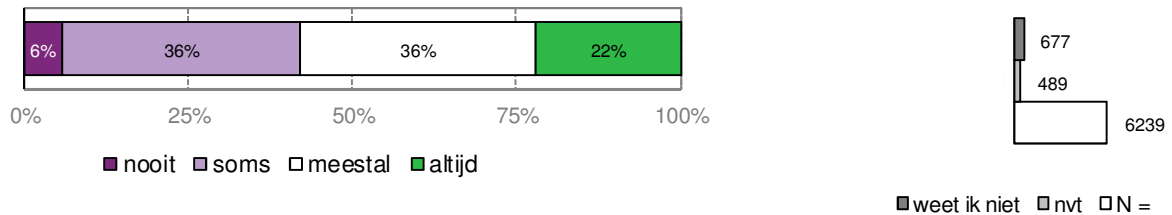
In hoofdstuk 3 van DEEL I van deze rapportage wordt in staafdiagrammen weergegeven hoe er op de vragen geantwoord is. Hierbij is de volgorde van de vragenlijst aangehouden.

2.3.1 Staafdiagrammen

De staafdiagrammen van de achtergrondvragen zien er als volgt uit:



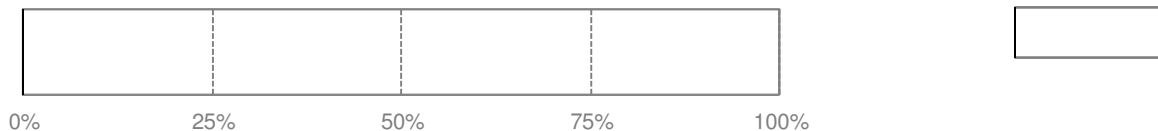
De resultaten van de ervaringsvragen worden als volgt weergegeven:



Onder de staafdiagrammen staan de verschillende antwoordcategorieën die in het diagram voorkomen. In de staven staat het percentage respondenten dat het betreffende antwoord heeft gegeven. Omdat dit afgeronde percentages zijn, kan het soms voorkomen dat ze opgeteld niet exact op 100% uitkomen.

Rechts van de staafdiagrammen is aangegeven met N = hoeveel respondenten in totaal de vraag beantwoord hebben. Bij vragen met de antwoordcategorieën 'weet niet' en/of 'niet van toepassing', wordt ook rechts van het staafdiagram aangegeven hoeveel respondenten dat antwoord gegeven hebben.

Wanneer een vraag door minder dan vijf respondenten is beantwoord, worden de resultaten in verband met de privacy niet weergegeven. Het diagram ziet er dan als volgt uit:



2.3.2 Vergelijkingen

Op verzoek van Zorg Groep Beek zijn in deze rapportage, naast de uitkomsten van de cliëntenraadpleging van 2011 voor Zorg Groep Beek, ook de uitkomsten gepresenteerd van de raadpleging die in 2009 heeft plaatsgevonden en de uitkomsten van alle andere door Facit geraadpleegde organisaties in 2010. Wij willen u erop wijzen dat zichtbare verschillen pas na nadere statistische analyse als significant verschil kunnen worden benoemd.

3 De CQ-index bij Zorg Groep Beek

3.1 Steekproeftrekking

De doelgroep voor de cliëntenraadpleging werd gevormd door de 65 thuiswonende cliënten die in augustus 2011 zorg ontvingen van Zorggroep Beek. Op grond van de voor deze CQ-index geldende exclusiecriteria, zijn door Zorggroep Beek geen cliënten uitgesloten van deelname aan het onderzoek.

Het aantal cliënten dat benaderd kon worden met een schriftelijke vragenlijst bedroeg aldus 65. De gemiddelde leeftijd van deze cliënten was 79,8 jaar. Omdat er in Zorggroep Beek minder cliënten geraadpleegd konden worden dan de reguliere CQI steekproefomvang van 110, is er geen steekproef getrokken en zijn deze 65 cliënten allemaal benaderd met een vragenlijst.

3.2 Informatievoorziening

De geselecteerde cliënten ontvingen bij de schriftelijke vragenlijst een begeleidend schrijven, met het verzoek de vragenlijst in te vullen en rechtstreeks te retourneren aan Facit in de bijgevoegde antwoordenvolp. In de begeleidende brief werden ook het doel van het onderzoek, en de vertrouwelijkheid en anonimiteit van het onderzoek toegelicht.

De cliëntenraad en de medewerkers zijn 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 (april 2007), de afspraken in het handboek CQI meetinstrument (maart 2009) en de aangepaste werkinstructies (februari 2010).

Op donderdag 8 september 2011 is de eerste vragenlijst verzonden. Precies een week later is aan alle cliënten een bedankje/herinnering gestuurd. Na vier weken is aan de hand van de codering van de vragenlijsten bepaald wie de vragenlijst nog niet geretourneerd had, en is aan die cliënten een tweede herinnering verzonden. Hier was een nieuwe vragenlijst bijgevoegd. Twee weken later, op 20 oktober 2011, is een laatste bedankje/herinnering verzonden aan iedereen die tot op dat moment niet had gereageerd.

3.4 Respons

Voor de cliëntenraadpleging onder thuiswonende cliënten van Zorggroep Beek zijn 65 vragenlijsten verstuurd. Eén daarvan viel af voor het onderzoek, omdat de cliënt overleden was. 55 cliënten hebben de vragenlijst ingevuld en aan Facit geretourneerd. De respons voor de schriftelijke raadpleging onder thuiswonende cliënten komt hiermee op 85,9%.

Alle door Facit ontvangen vragenlijsten worden ingebracht in de landelijke database. Voordat de resultaten op www.kiesbeter.nl geplaatst worden, vindt er echter nog schoning en case mix correctie plaats. Naar onze verwachting komen er van deze raadpleging 42 vragenlijsten in aanmerking voor verwerking en publicatie op KiesBeter.

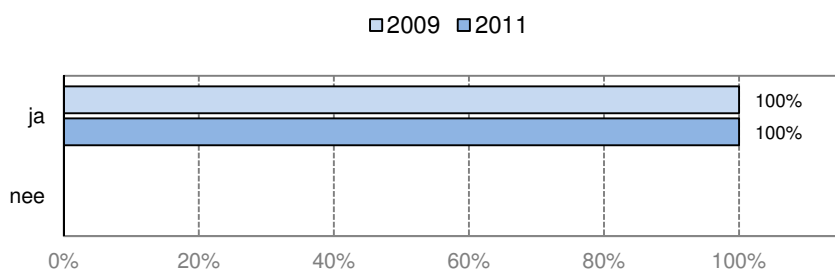
3.5 Uitkomsten

De zorg die u thuis krijgt

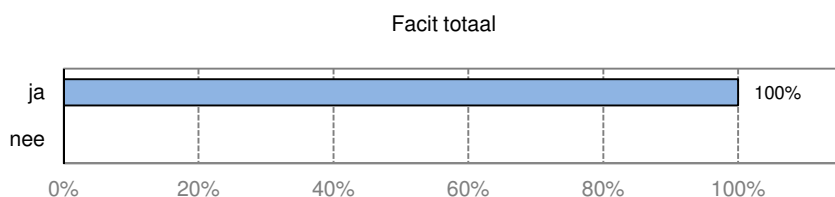
Deze vragen gaan over de **zorg die u in de afgelopen 12 maanden** thuis kreeg en mogelijk nog steeds ontvangt van de organisatie die in de brief wordt genoemd.

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?

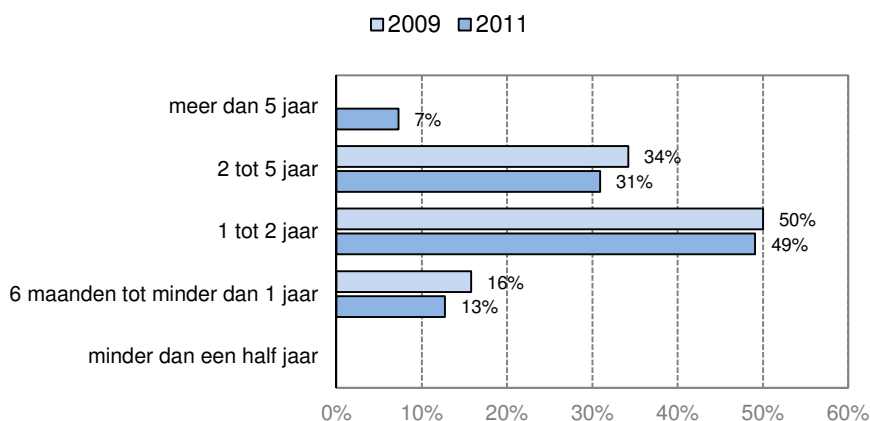


2009	38
2011	54

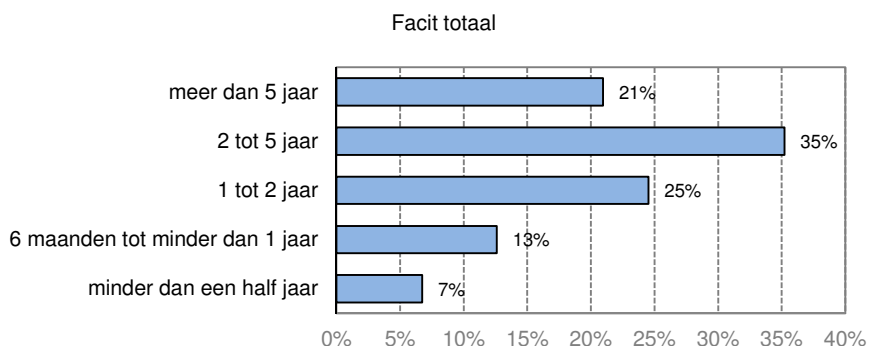


Facit totaal	5359
N =	

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



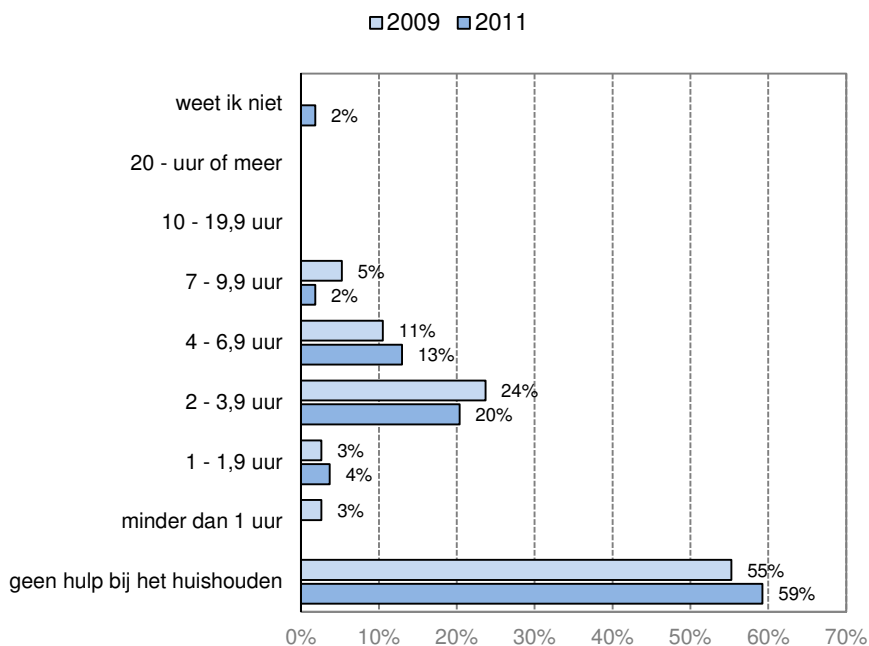
2009	38
2011	55



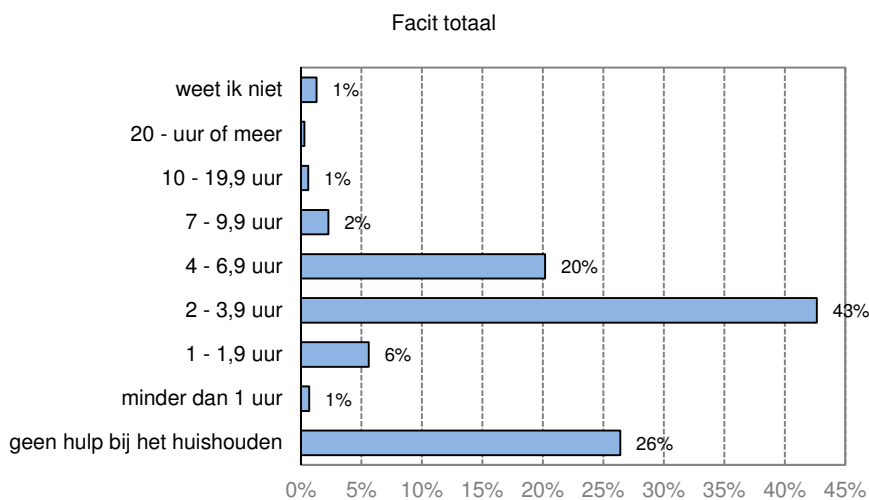
Facit totaal	5734
N =	

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 (hulp bij schoonmaken, de was, de boodschappen enz.)? En zo ja, hoeveel uren per week?



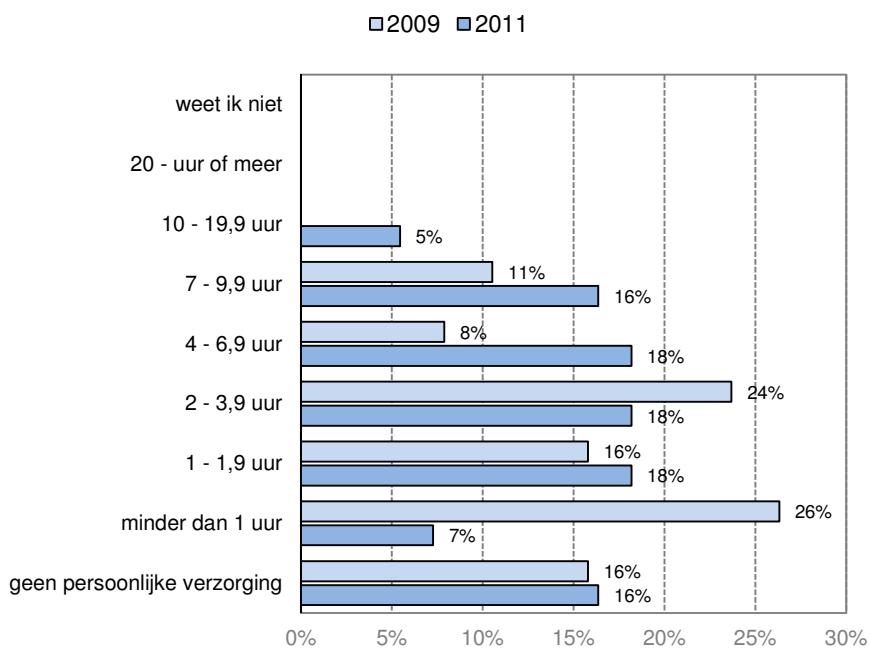
2009	38
2011	54



Facit totaal	5615
--------------	------

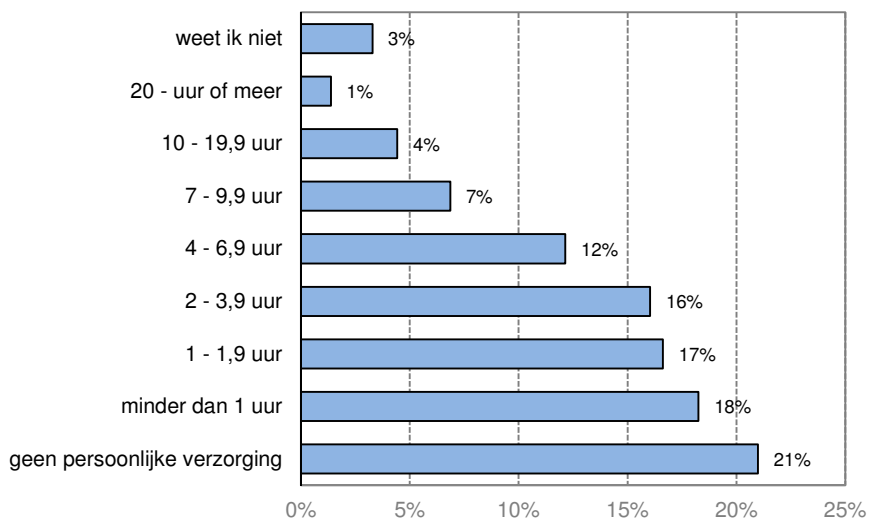
N =

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



2009	38
2011	55

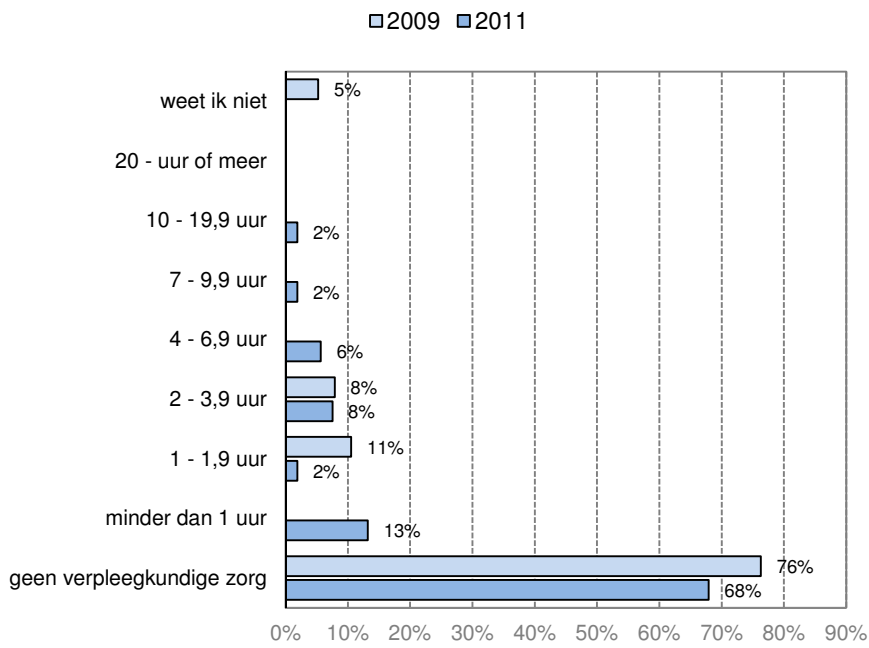
Facit totaal



Facit totaal	5599
--------------	------

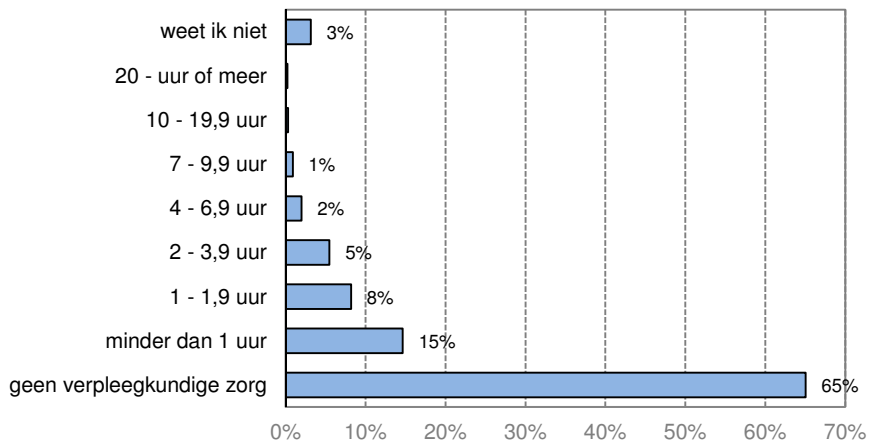
N =

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



2009	38
2011	53

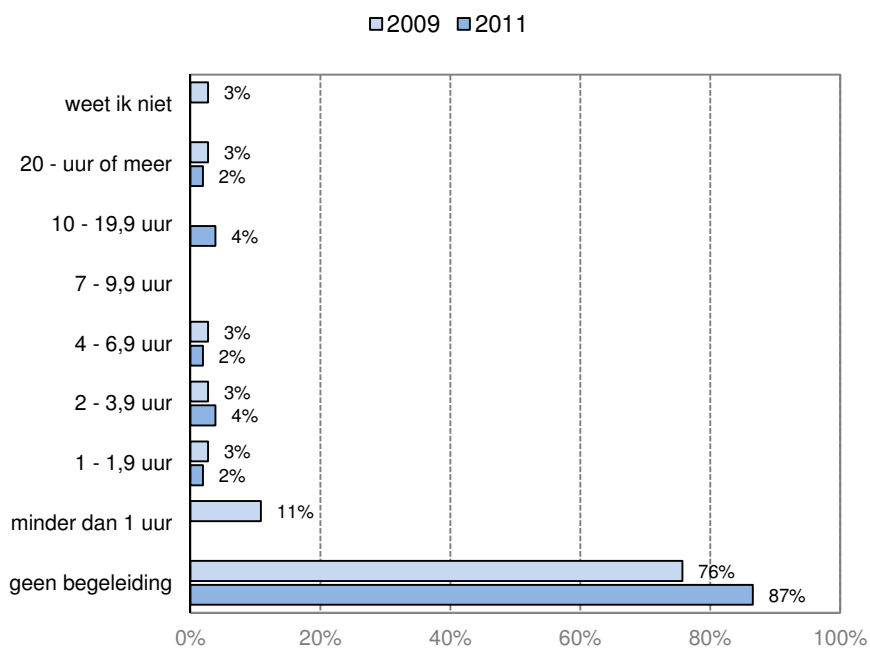
Facit totaal



Facit totaal	5531
--------------	------

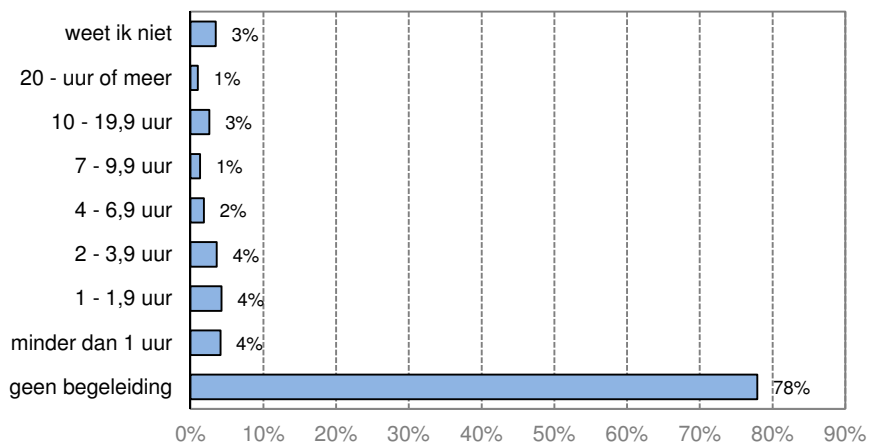
N =

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



2009	37
2011	52

Facit totaal

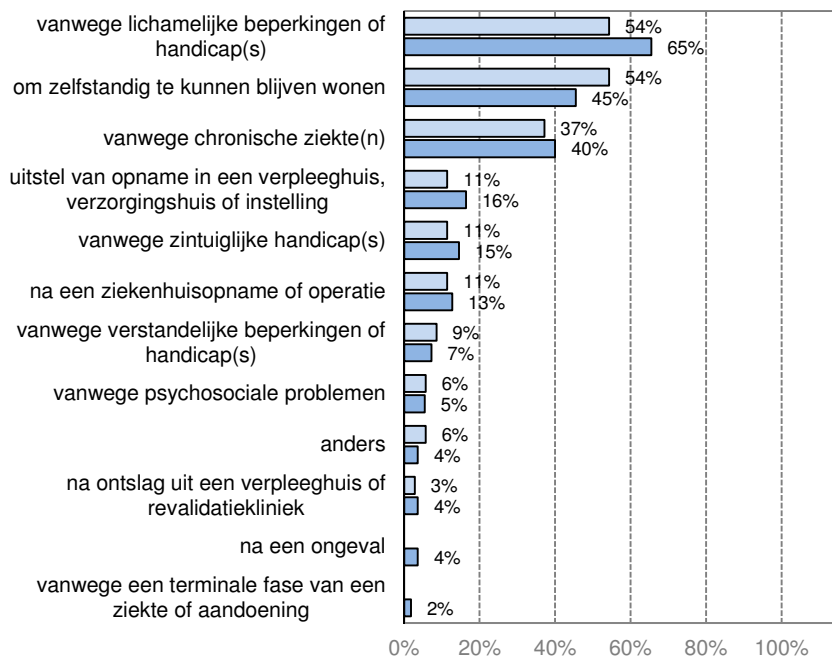


Facit totaal	5556
--------------	------

N =

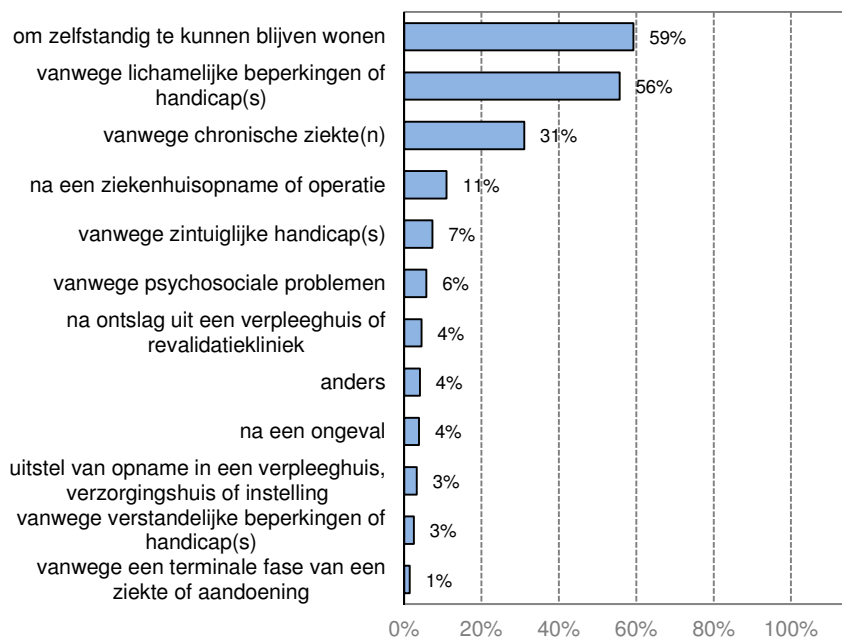
7. Waarom krijgt u thuiszorg? (meerdere antwoorden mogelijk)

□ 2009 ■ 2011



2009	35
2011	55

Facit totaal



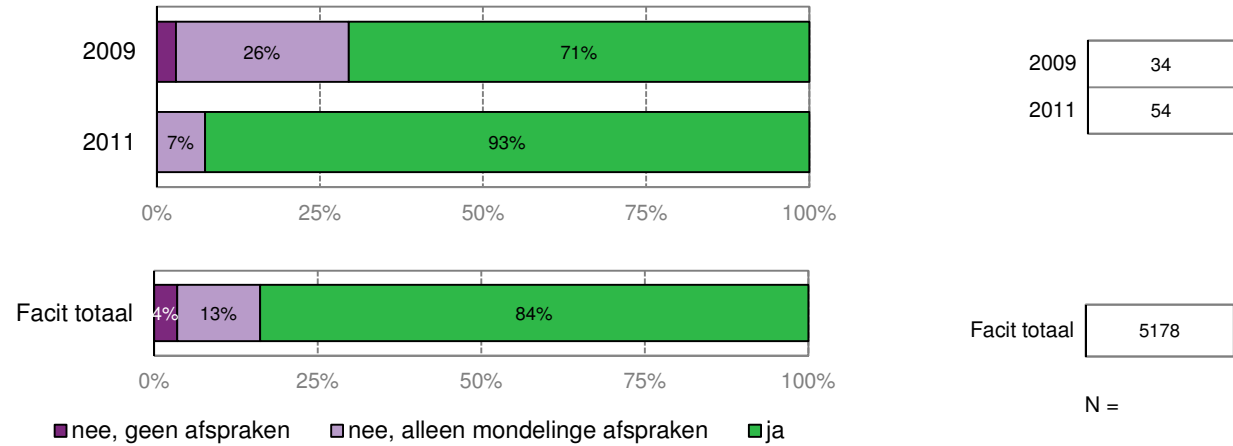
Facit totaal	2092
--------------	------

N =

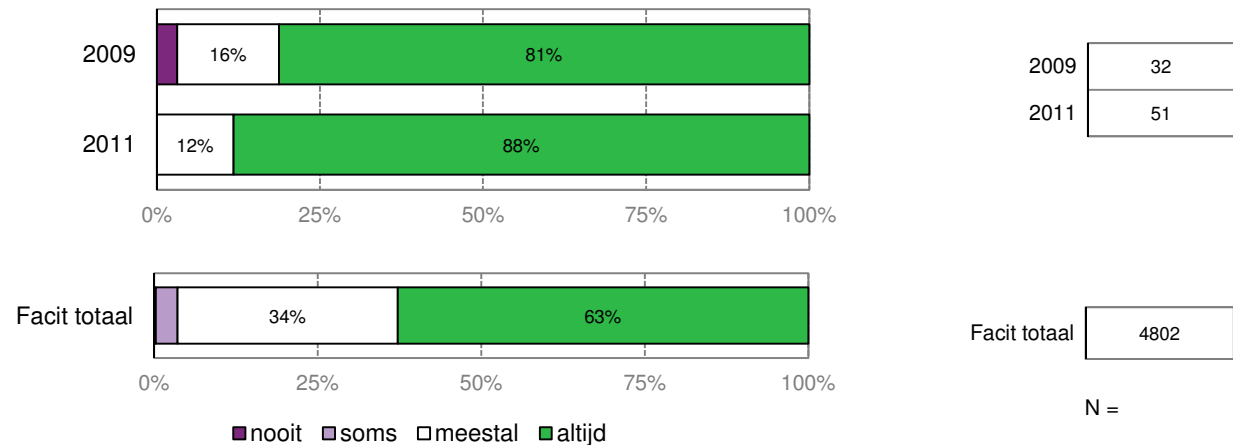
Afspraken over uw thuiszorg

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

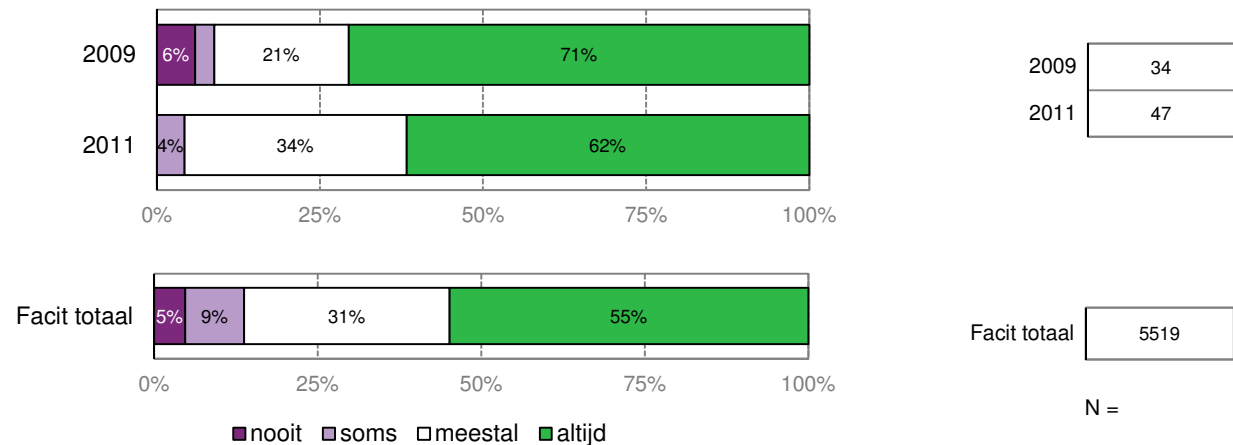
8. Heeft u een 'zorg(leef)plan' van de zorginstelling met daarin schriftelijke afspraken over uw zorg? (welke zorg, per wanneer, van wie, hoe vaak, op welke dagen/tijden, enz.)



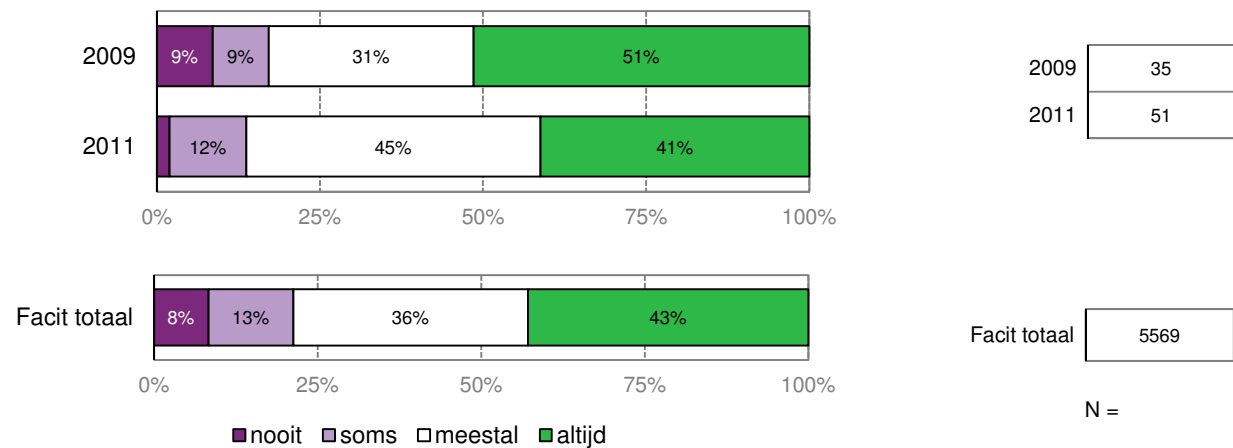
9. Komt de zorginstelling de afspraken over de zorg goed na?



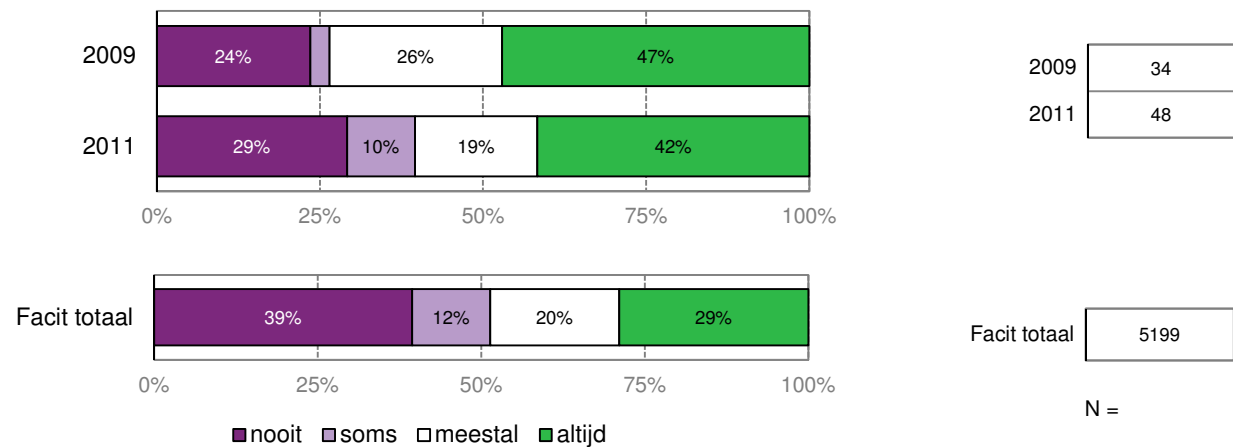
10. Kunt u meebeslissen over de inhoud van de thuiszorg die u krijgt? (over de soort taken en werkzaamheden)



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



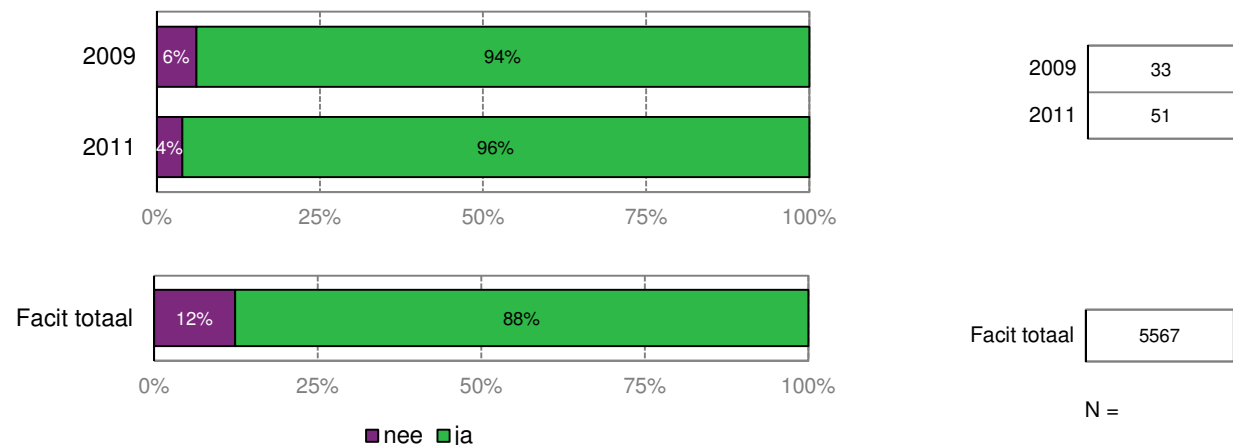
12. Kunt u meebeslissen over van wie u thuiszorg krijgt? (welke zorgverlener)



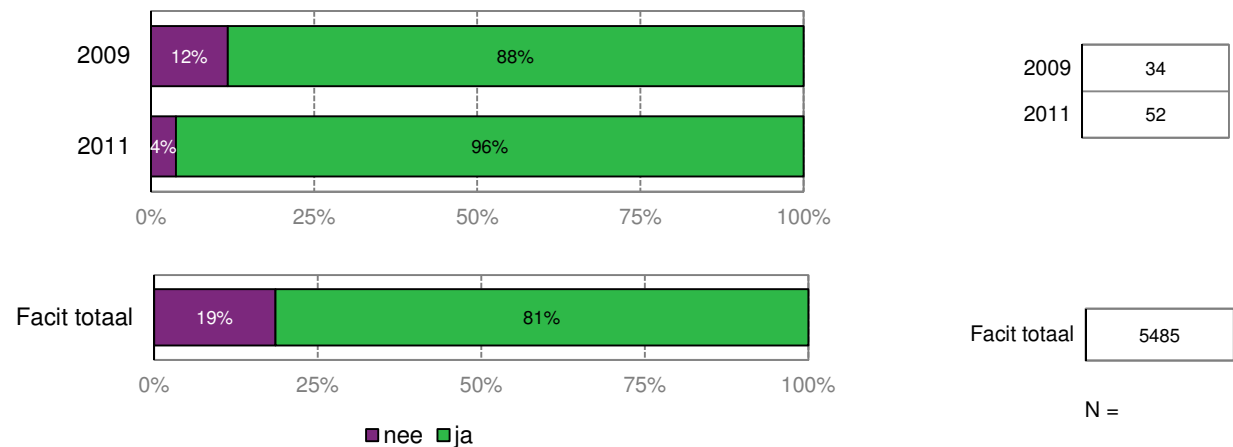
Informatie over de zorg die u krijgt

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.

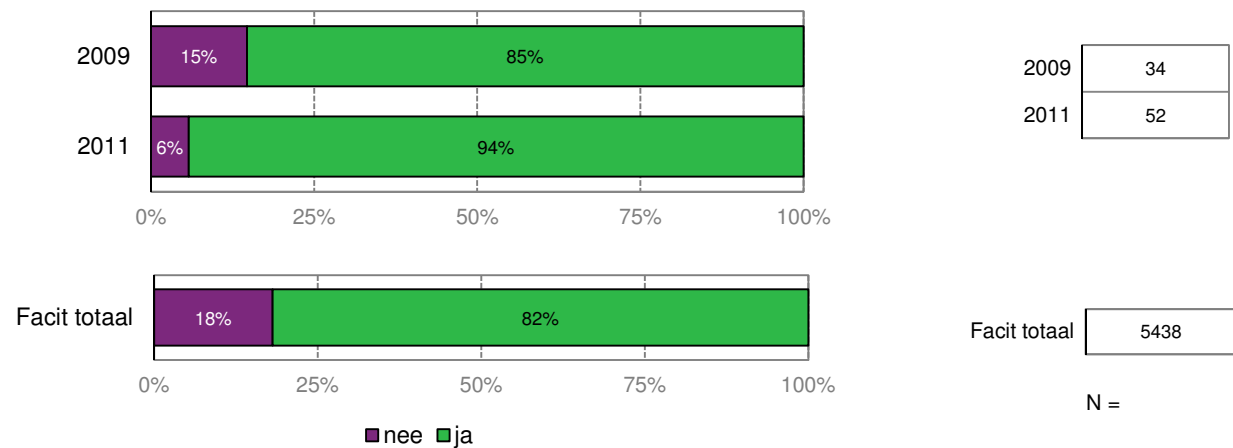
13. Geeft de zorginstelling u voldoende informatie over wat zij voor u kunnen doen? (de mogelijkheden voor zorg thuis, het dienstenpakket, enz.)



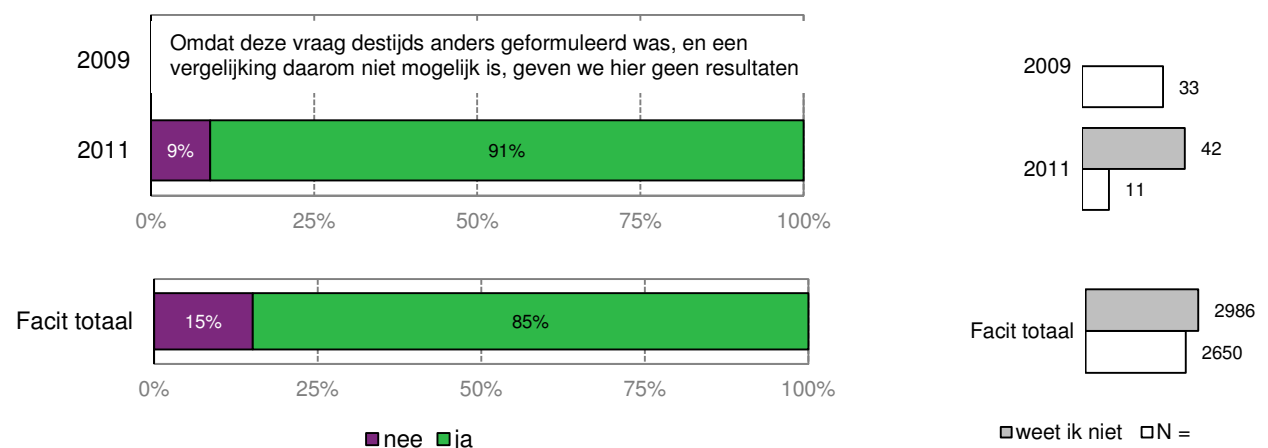
14. Geeft de zorginstelling u voldoende informatie over uw rechten? (bijv. dat u mag meebeslissen over uw zorg en dat u kunt klagen)



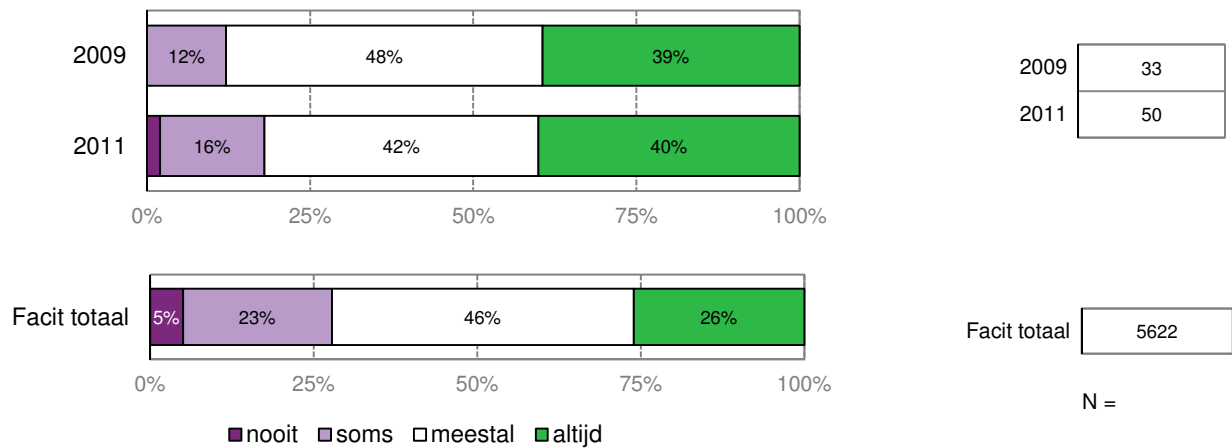
15. Geeft de zorginstelling u voldoende informatie over wat er van u wordt verwacht? (wat u in huis moet hebben, uw eigen bijdrage, enz.)



16. Is er een cliëntenraad?

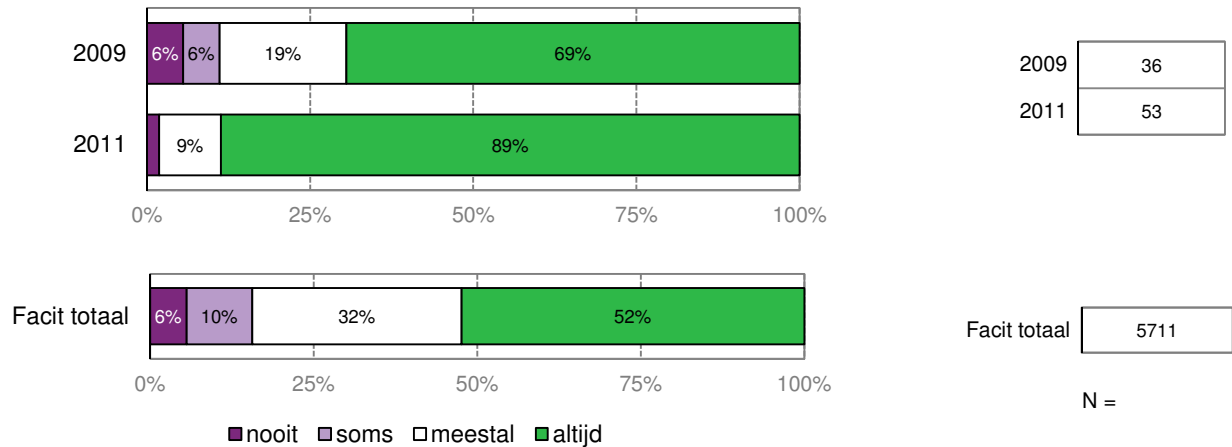


17. Begrijpt u de brieven en brochures of folders van de zorginstelling?

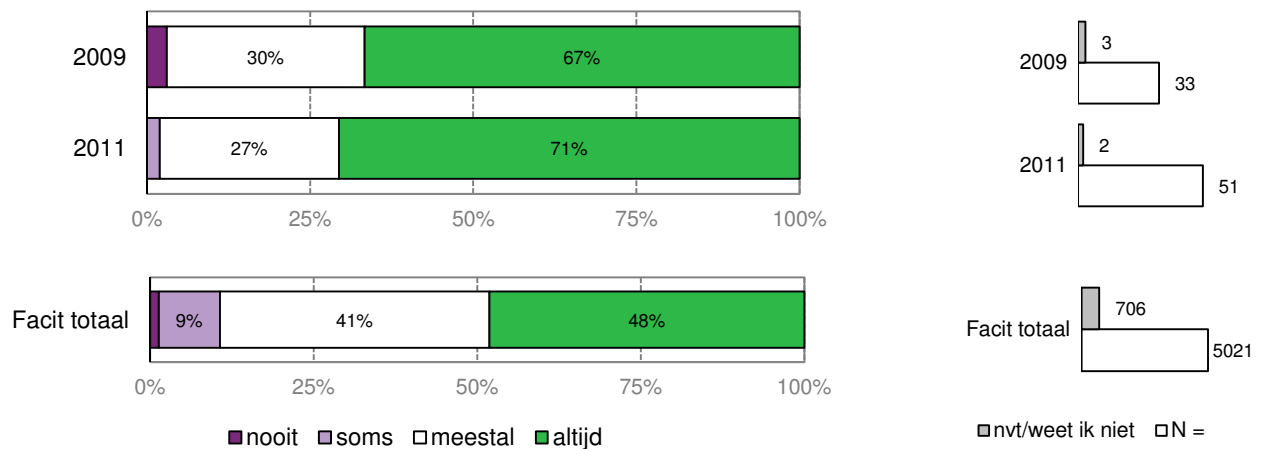


De volgende vragen gaan over de **communicatie** met de zorginstelling in de afgelopen 12 maanden.

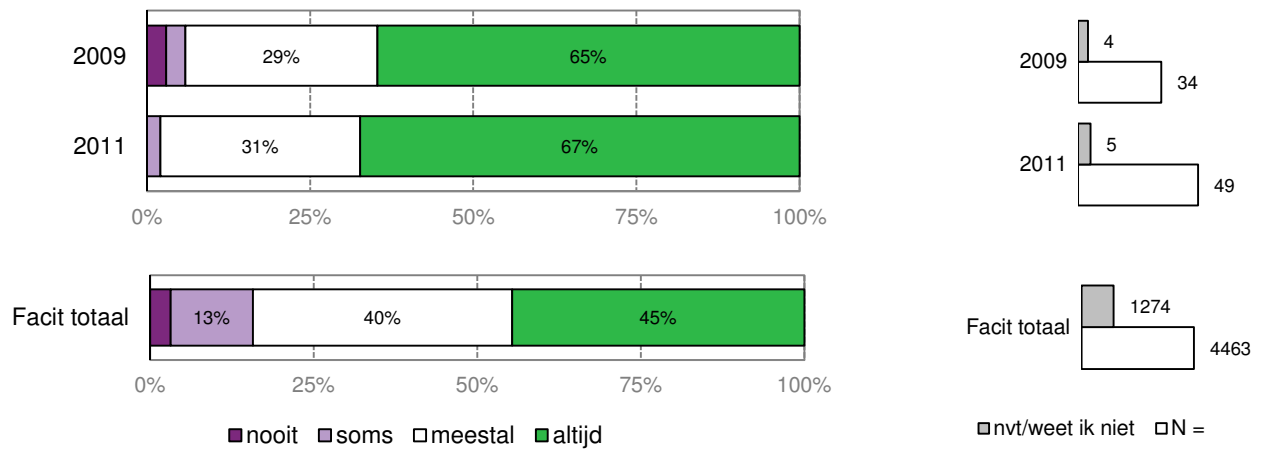
18. Weet u bij wie u met uw vragen en problemen terecht kunt bij de zorginstelling?
In 2009 was bij deze vraag ook de toevoeging 'of klachten' meegenomen.



19. Staat de zorginstelling voldoende open voor uw wensen?

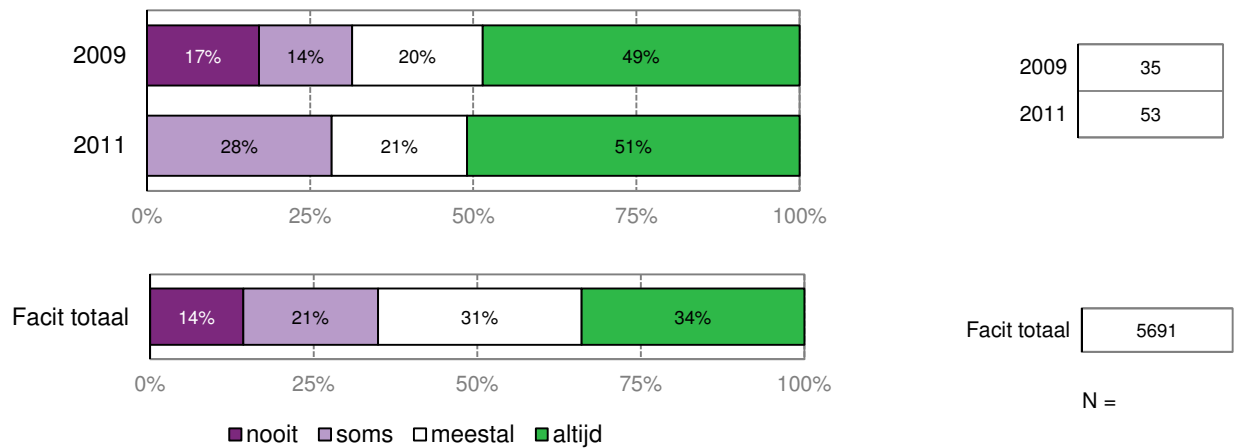


20. Vindt u dat de zorginstelling (de leidinggevende of directie) goed reageert op uw vragen en suggesties?

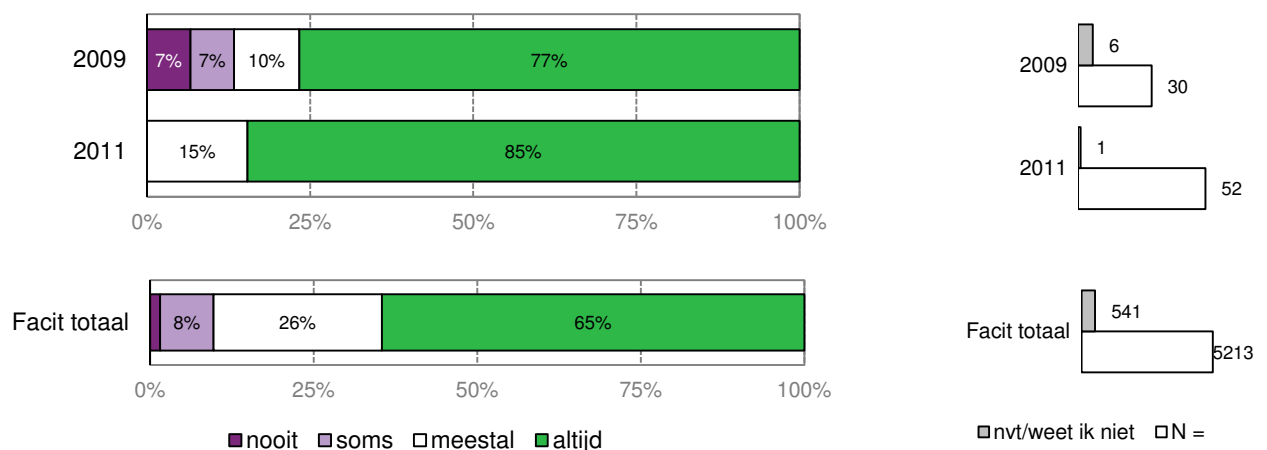


De volgende vragen gaan over de **communicatie** met de verzorgenden en/of verpleegkundigen in de afgelopen 12 maanden.

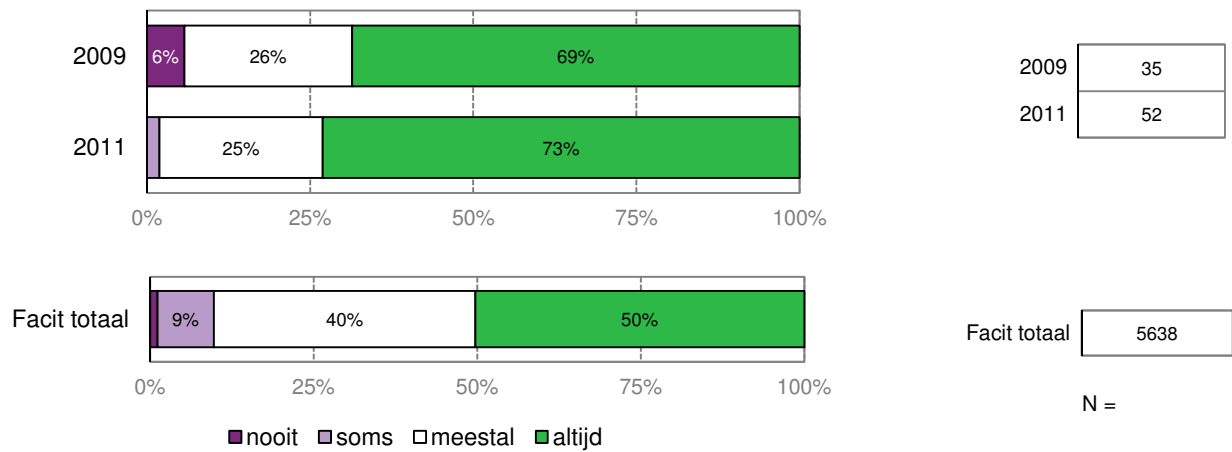
21. Vragen uw zorgverleners of u tevreden bent over de zorg?



22. Kunt u met uw zorgverleners praten als iets niet goed is gegaan?



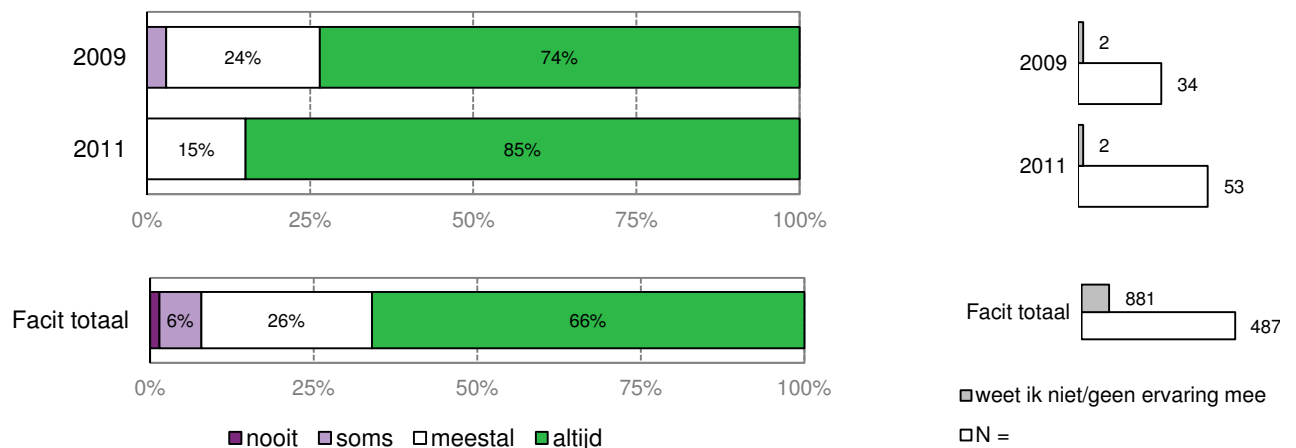
23. Geven uw zorgverleners goed antwoord op uw vragen?



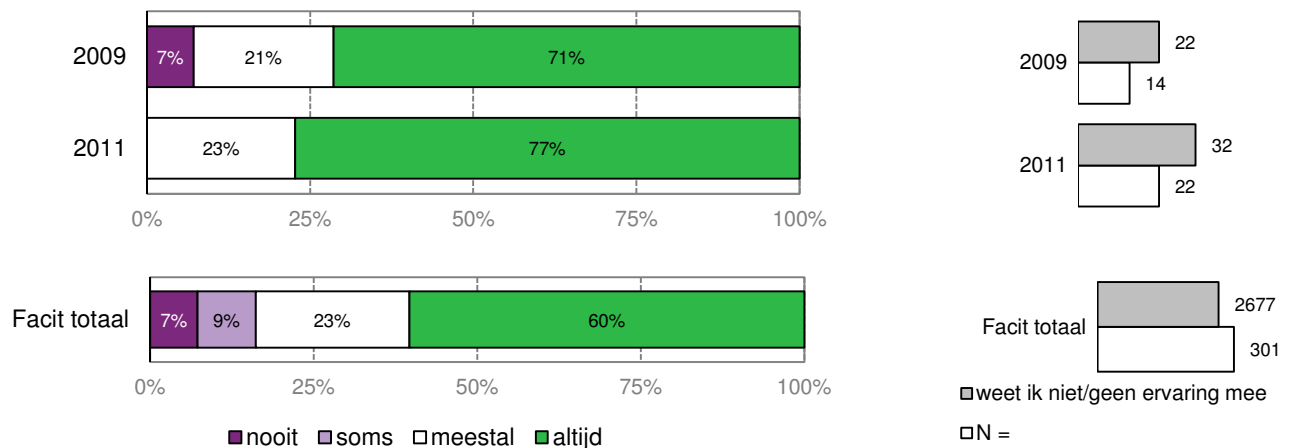
De bereikbaarheid van uw thuiszorg organisatie

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

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

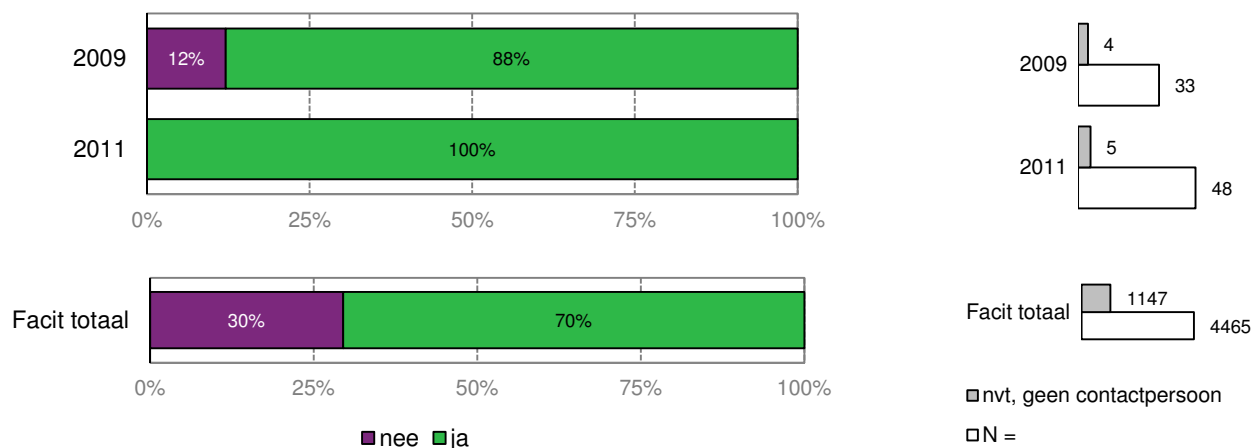


25. Kunt u de zorginstelling buiten kantooruren goed bereiken? ('s avonds, 's nachts, in het weekend)

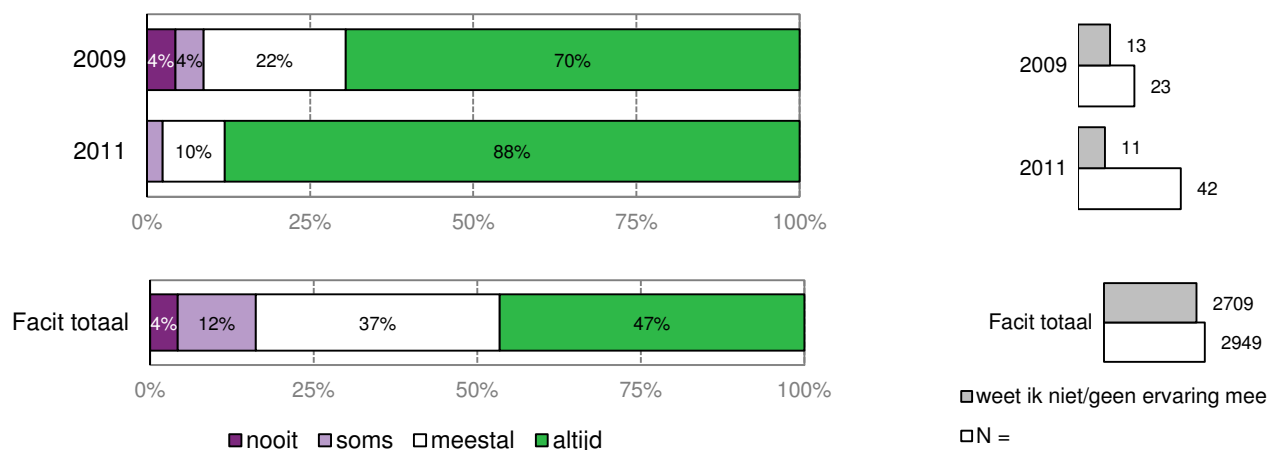


26. Weet u hoe en wanneer uw contactpersoon bij de zorginstelling telefonisch bereikbaar

is?



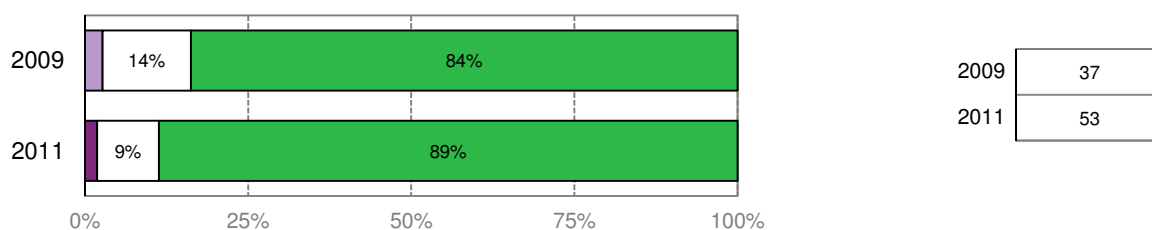
27. Als u een bericht achterlaat bij de zorginstelling, wordt u dan binnen één werkdag teruggebeld?

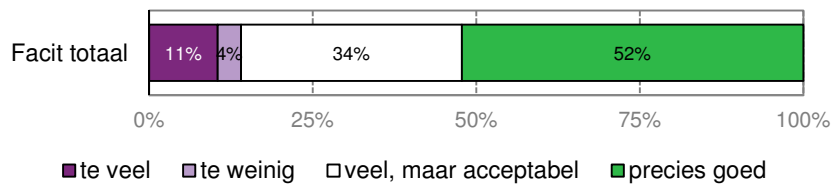


Uw zorgverleners en vervanging

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

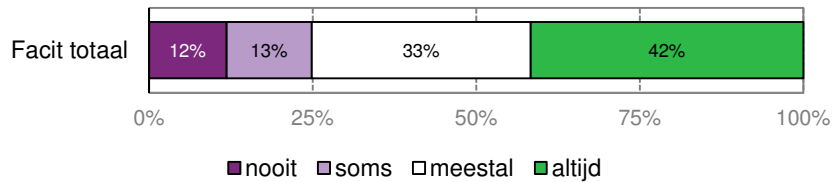
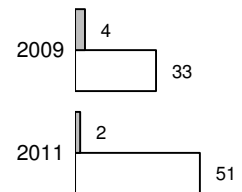
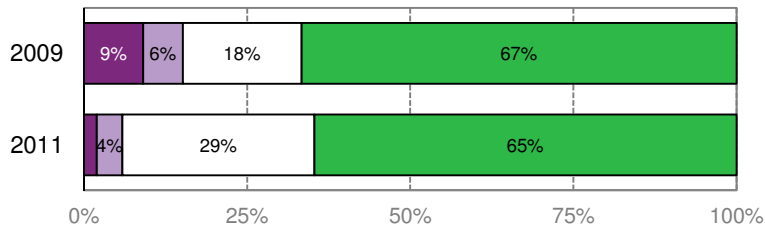
28. Wat vindt u van het aantal verschillende zorgverleners dat bij u langskomt?





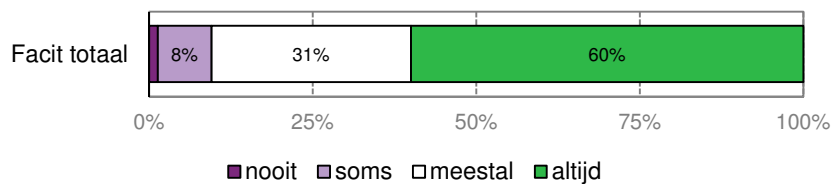
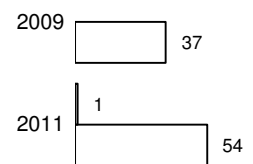
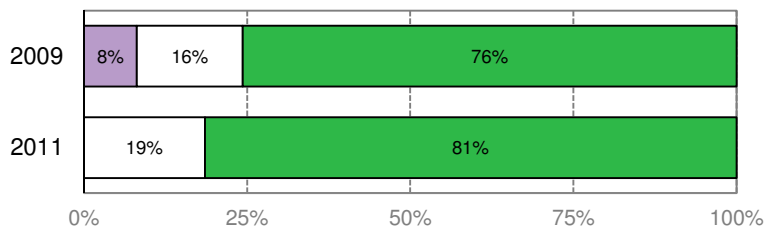
Facit totaal 5512
N =

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



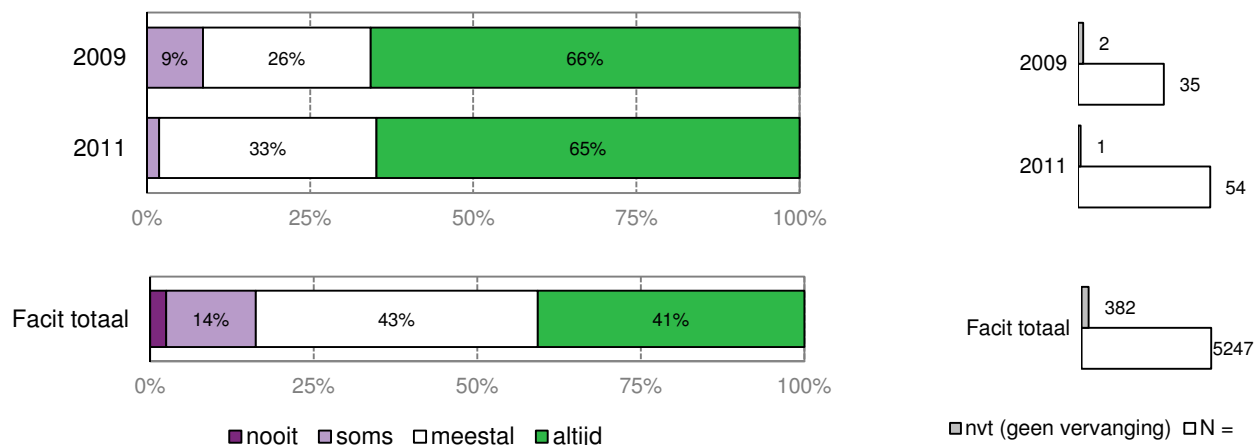
Facit totaal 742
4893
weert ik niet N =

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



Facit totaal 605
5063
weert ik niet N =

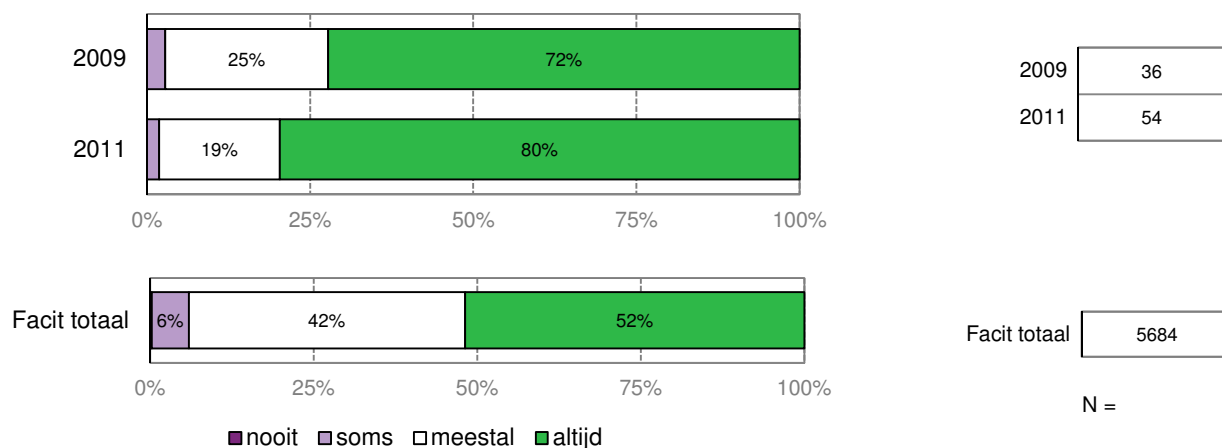
31. Zijn de vervangende zorgverleners goed op de hoogte van hun taken en werkzaamheden?



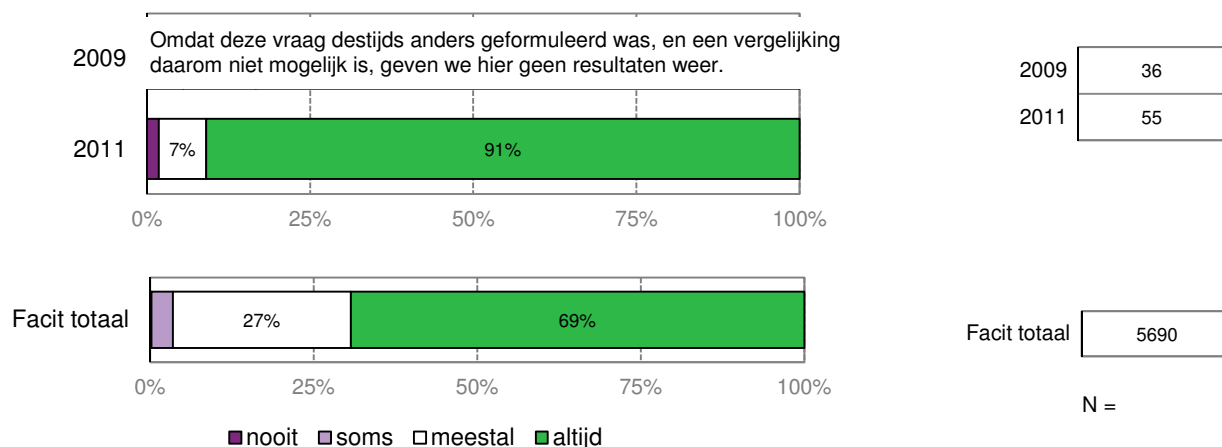
Professionaliteit van uw zorgverleners

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

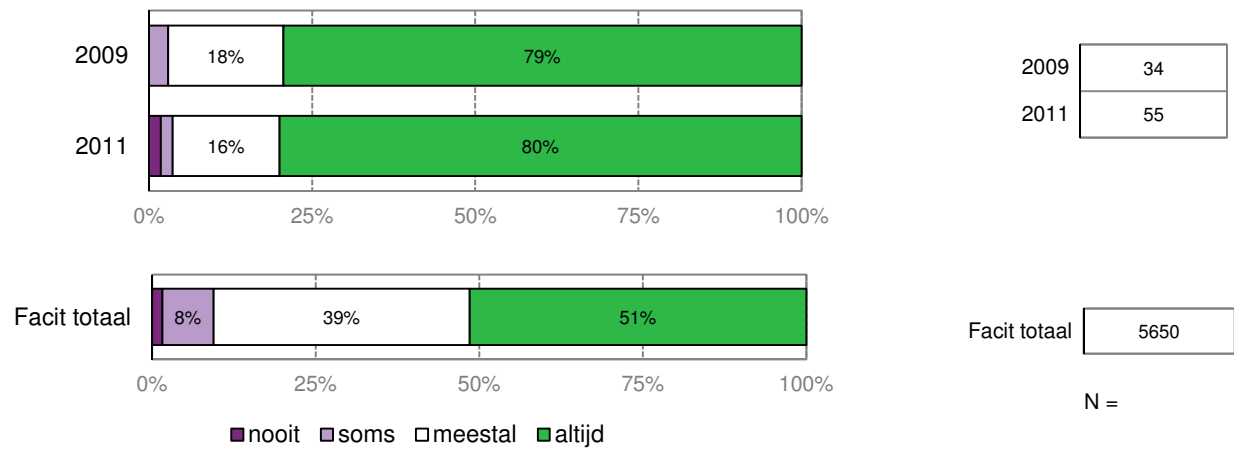
32. Werken de zorgverleners vakkundig?



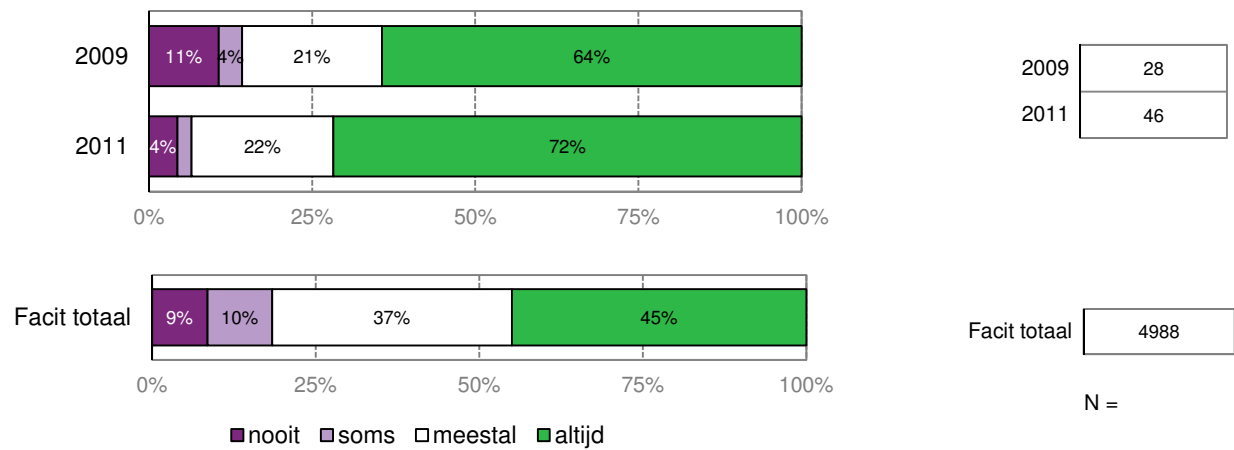
33. Nemen de zorgverleners u serieus?



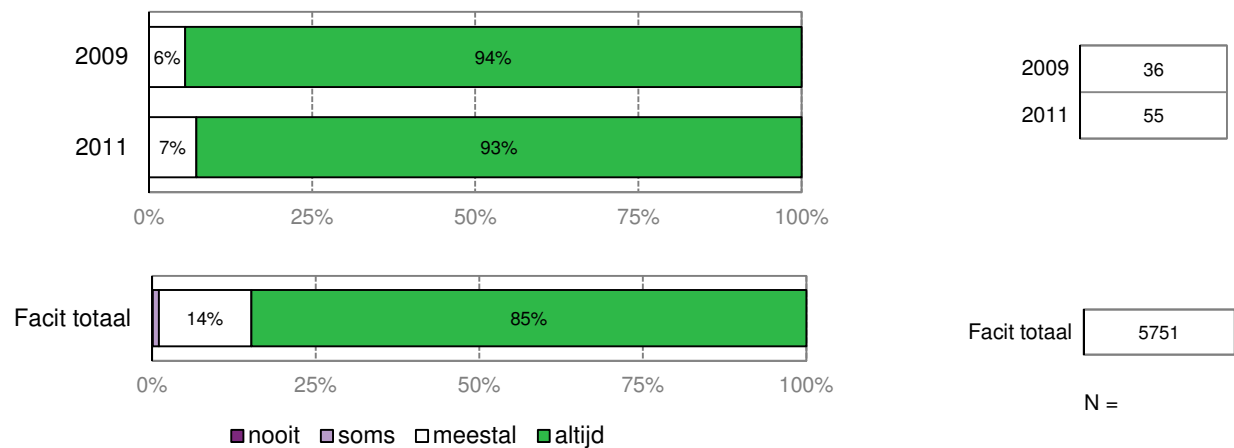
34. Zijn de zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?



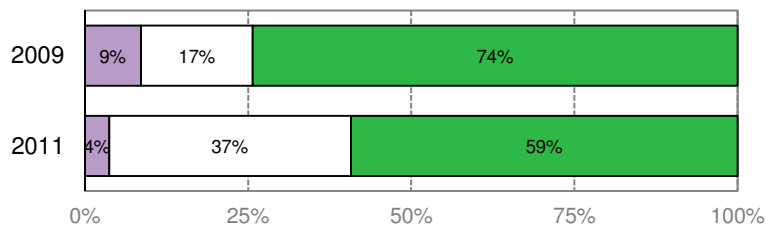
35. Werken de zorgverleners goed samen met andere hulpverleners? Denk hierbij bijvoorbeeld aan de huisarts, een specialist, fysiotherapeut, of diëtiste.



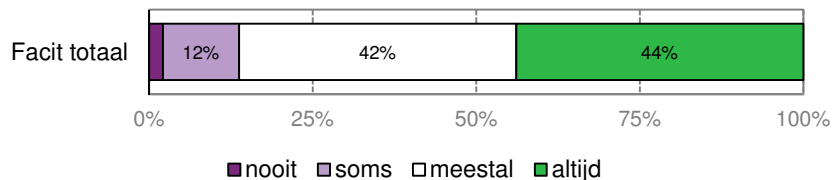
36. Zijn de zorgverleners beleefd tegen u?



37. Hebben de zorgverleners genoeg tijd voor u?



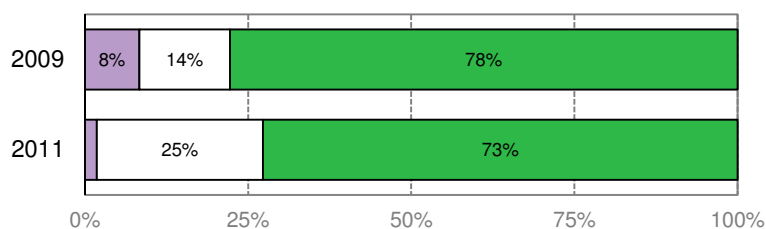
2009	35
2011	54



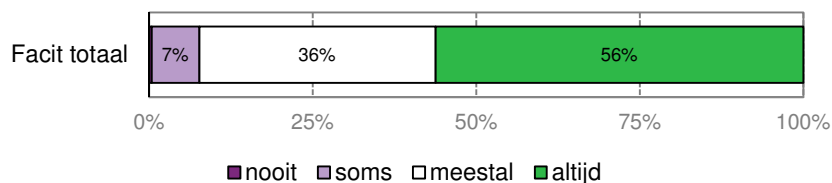
Facit totaal	5698
--------------	------

N =

38. Luisteren de zorgverleners aandachtig naar u?



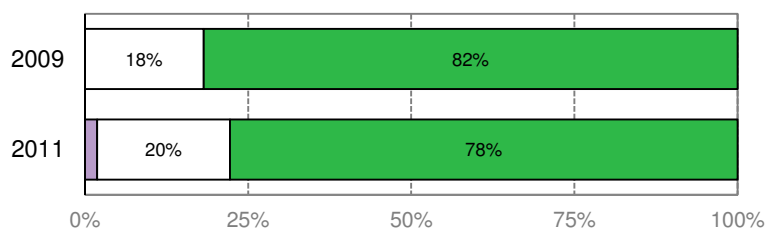
2009	36
2011	55



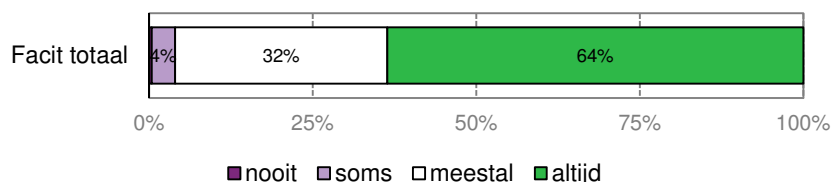
Facit totaal	5717
--------------	------

N =

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



2009	33
2011	54

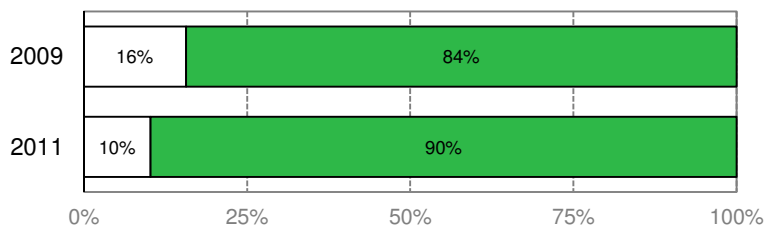


Facit totaal	5625
--------------	------

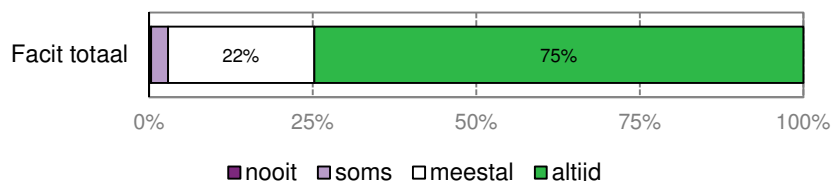
N =

40. Gaan de zorgverleners zorgvuldig om met uw spullen (meubels, servies, kleding)

enz.)?

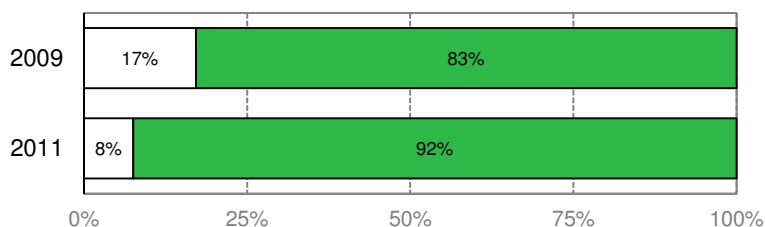


2009	32
2011	49

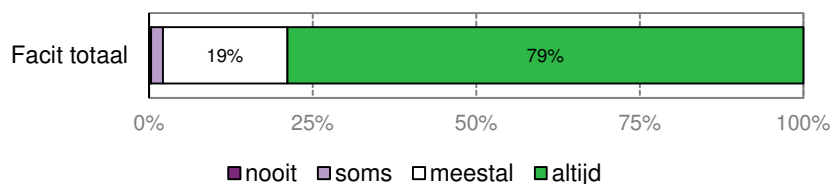


Facit totaal	5491
N =	

41. Vertrouwt u de zorgverleners?



2009	35
2011	53

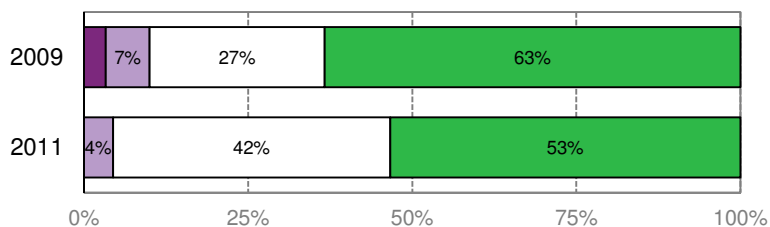


Facit totaal	5696
N =	

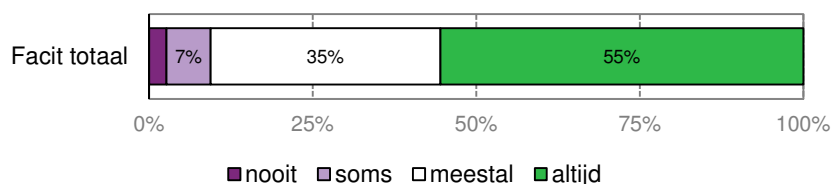
Uw verzorging en gezondheid

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

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

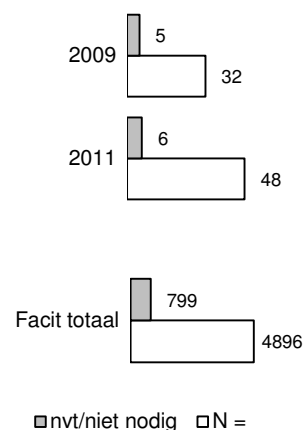
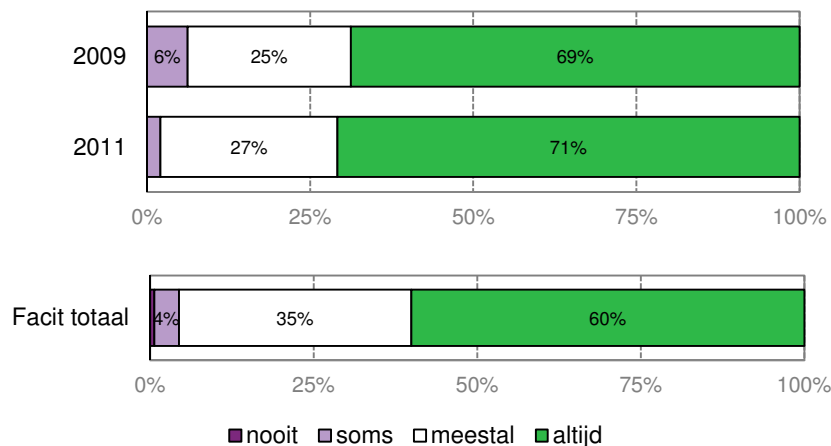


2009	7	30
2011	9	45

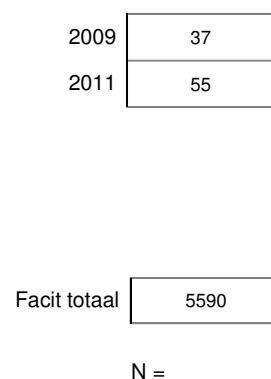
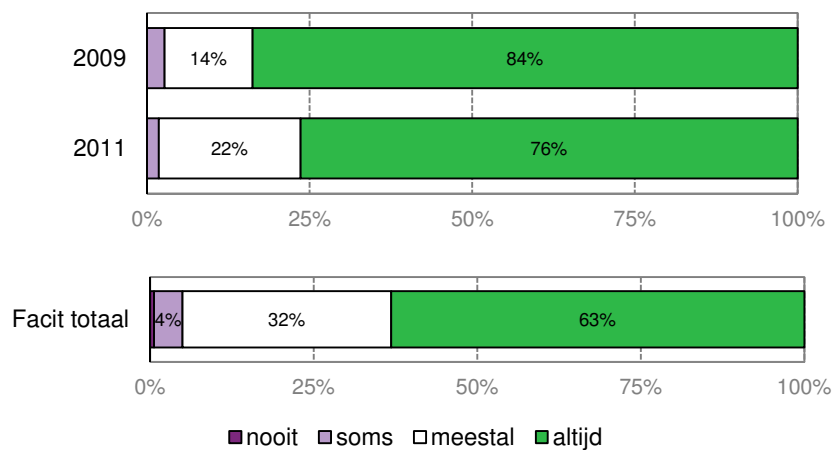


Facit totaal	1160	4530
□ nvt/niet nodig		
□ N =		

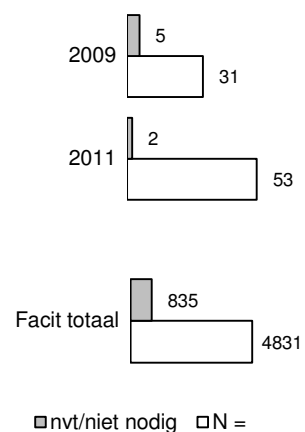
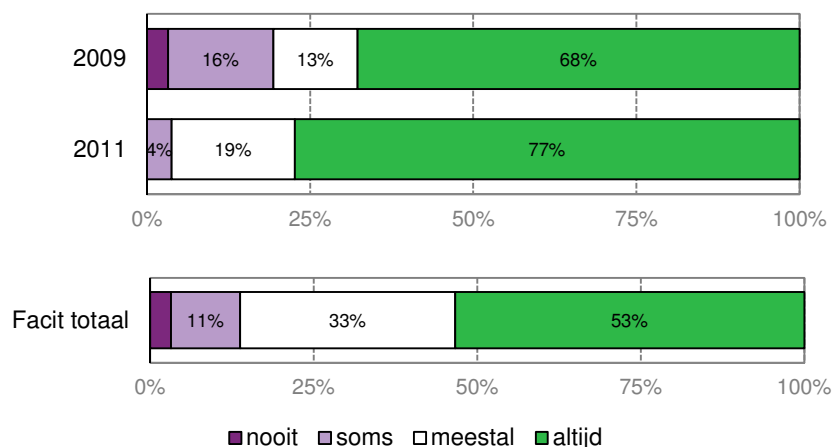
43. Krijgt u uw verzorging op de manier zoals u dat wilt?



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

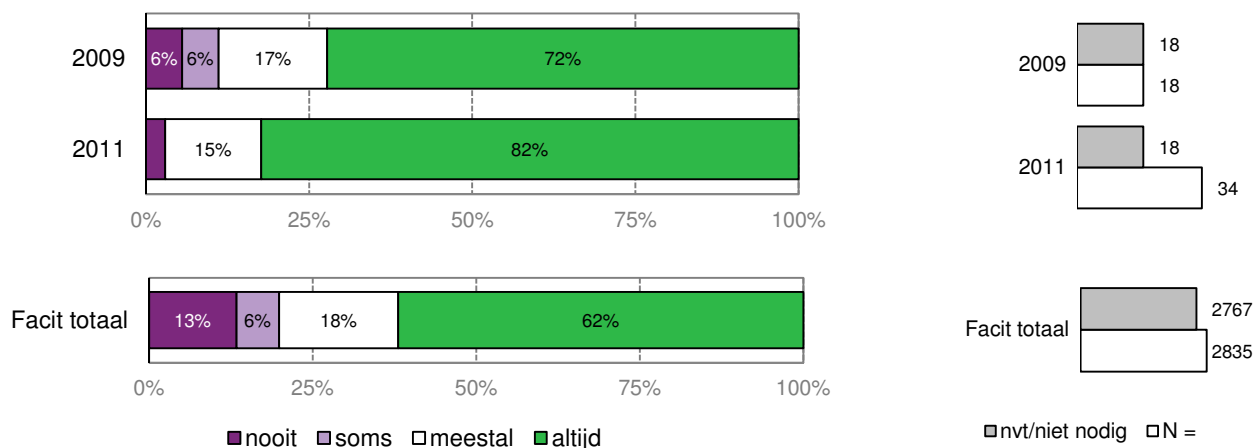


45. Letten of wijzen uw zorgverleners op veranderingen in uw gezondheid?

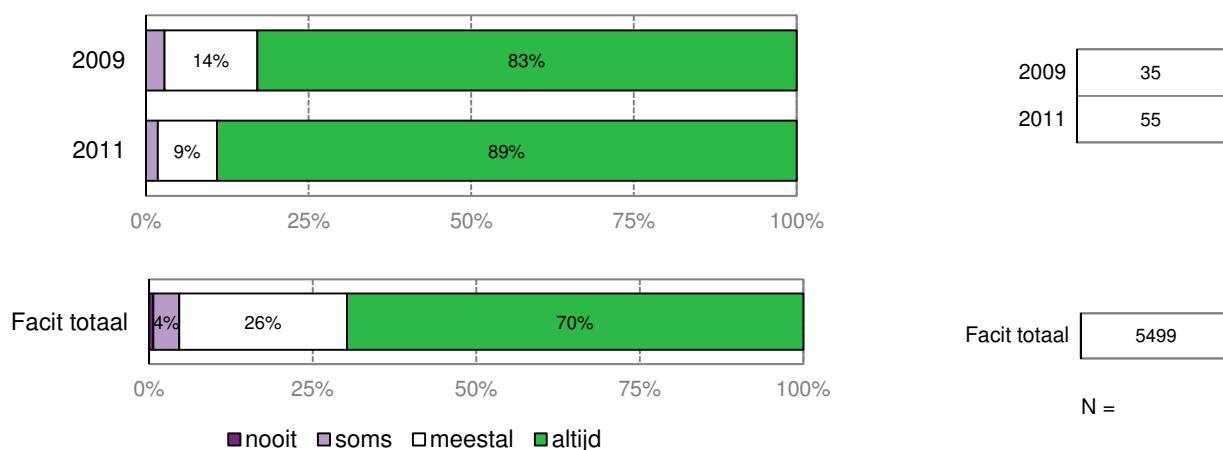


46. Letten uw zorgverleners erop dat u uw medicijnen goed inneemt? (dat u

voorgeschreven medicijnen op de juiste tijd en manier inneemt)



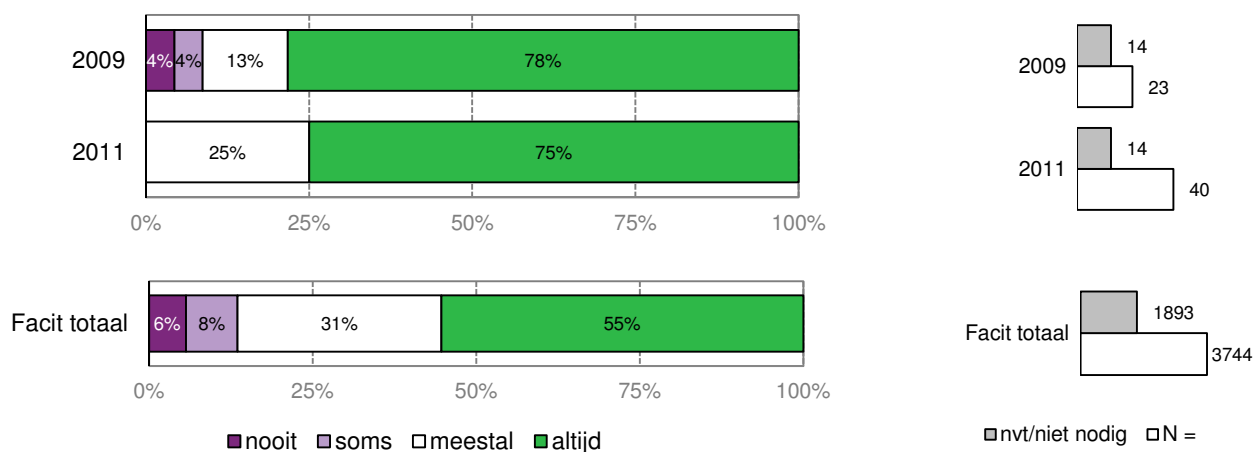
47. Nemen de zorgverleners uw gezondheidsklachten serieus?



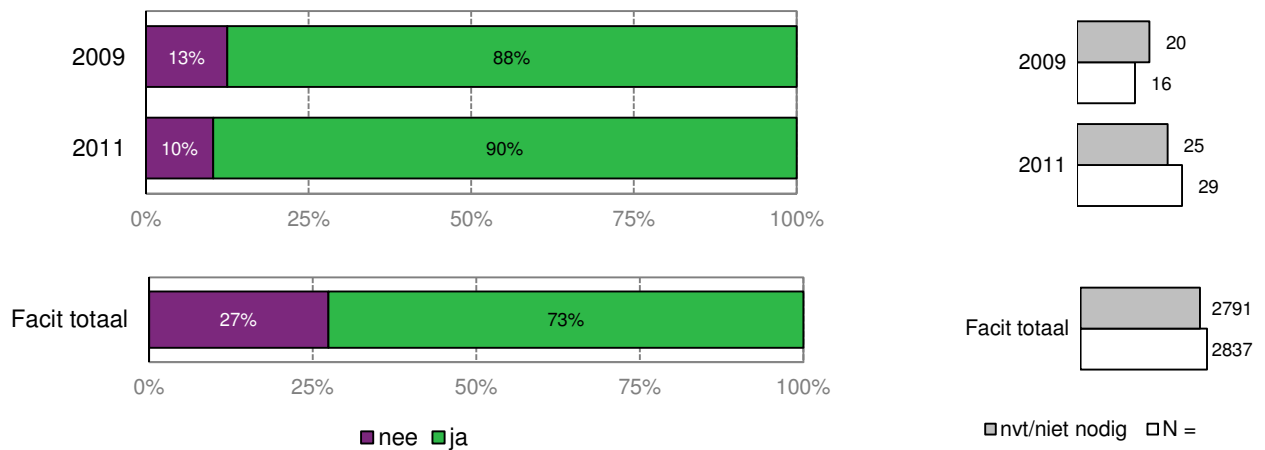
Uw veiligheid

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

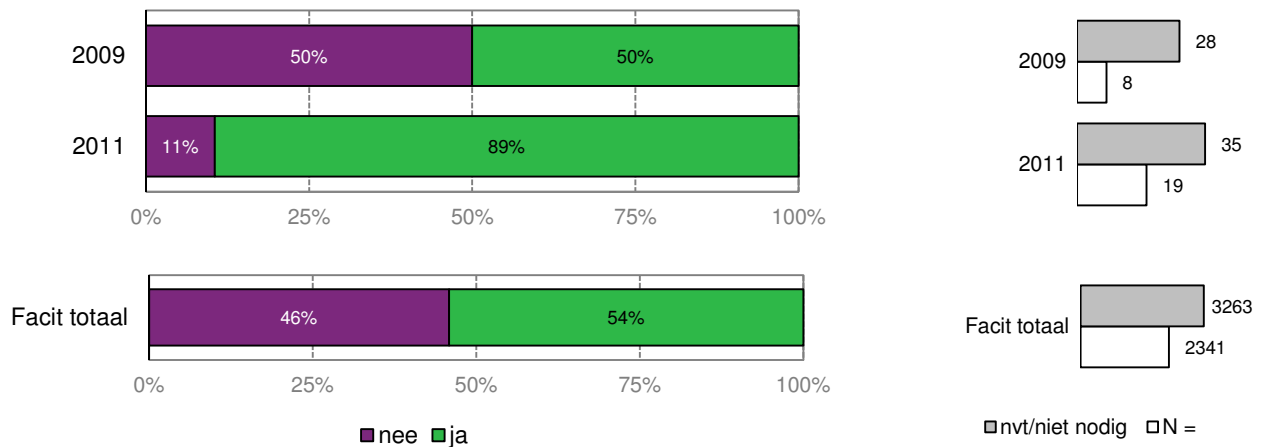
48. Hebben uw zorgverleners aandacht voor uw veiligheid en het voorkomen van ongelukken in en om het huis? (bijvoorbeeld door te letten op losliggende matjes/kleedjes)



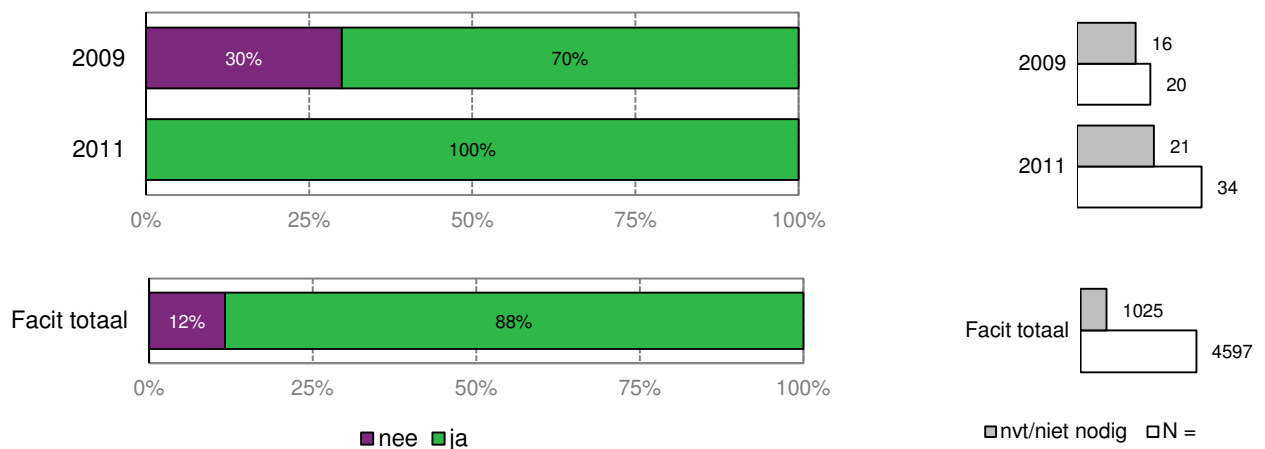
49. Vertellen uw zorgverleners u over mogelijkheden voor woningaanpassingen of hulpmiddelen?



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



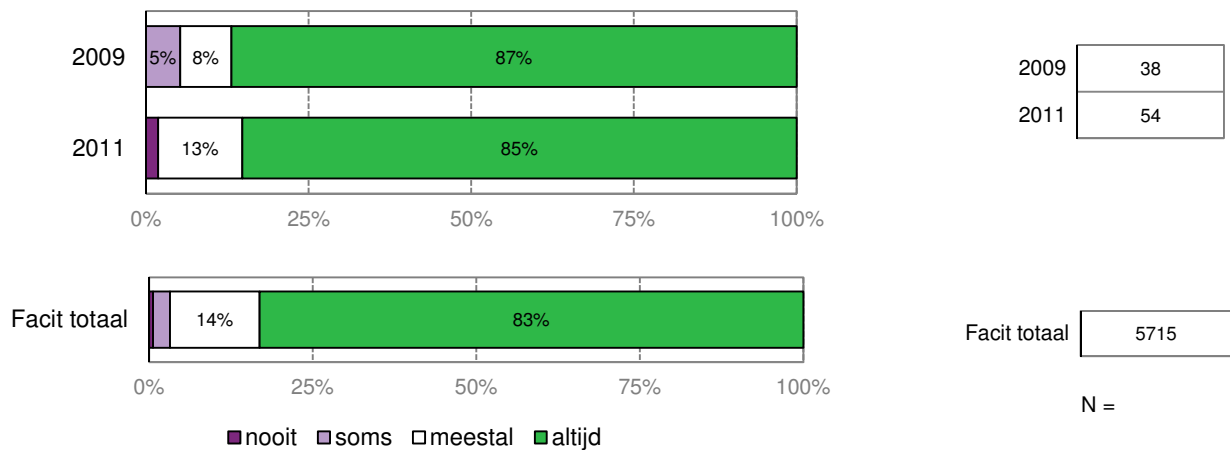
51. Heeft de zorginstelling met u afgesproken wat u in geval van nood moet doen? (welk telefoonnummer u kunt bellen, wanneer en hoe u de alarmering gebruikt, enz.)



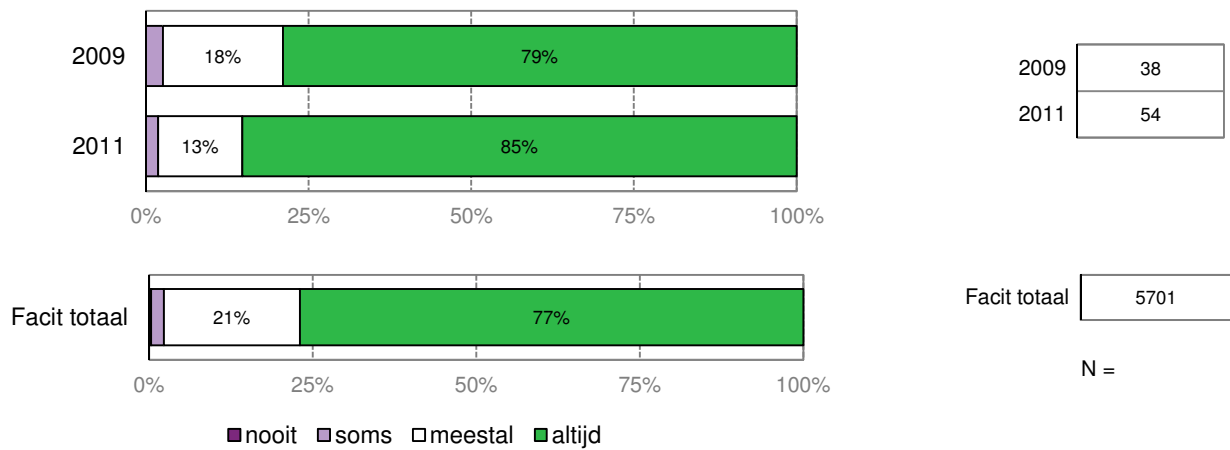
Uw privacy

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

52. Voelt u zich thuis in uw eigen woning?



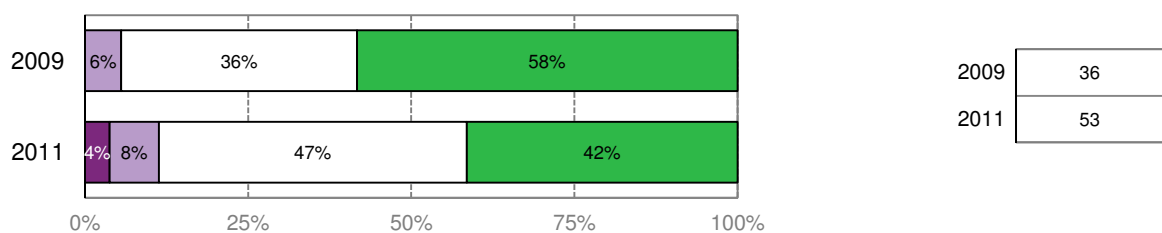
53. Voelt u zich veilig en op uw gemak in aanwezigheid van de zorgverlener(s)?

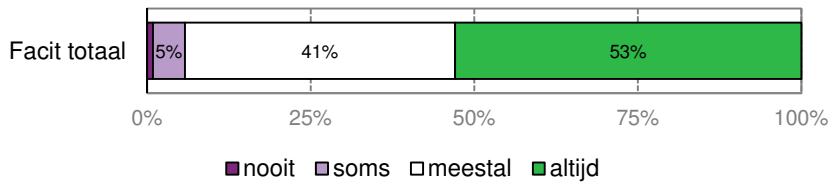


Uw zelfstandigheid en activiteiten

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

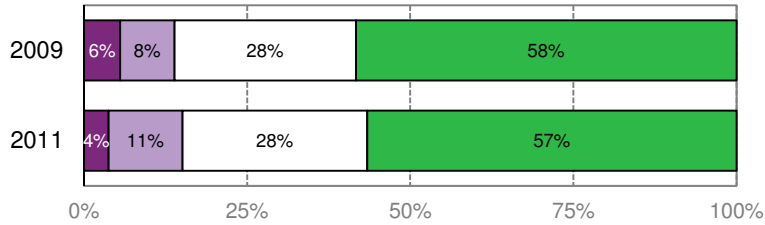
54. Kunt u zich met thuiszorg goed redden in het dagelijks leven?



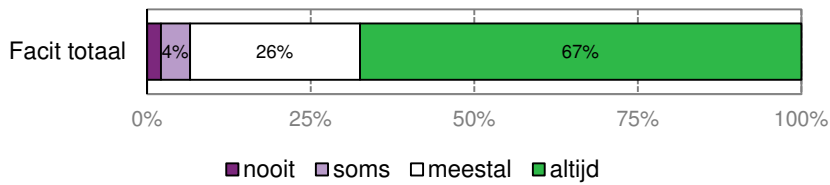


Facit totaal 5597
N =

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

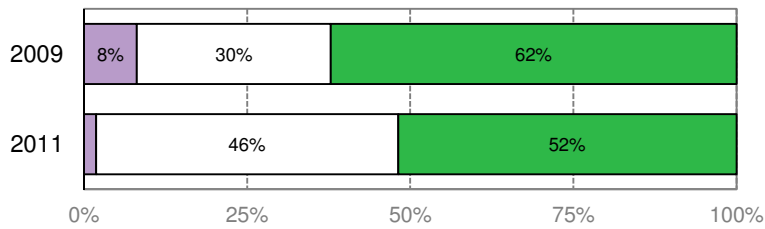


2009	36
2011	53

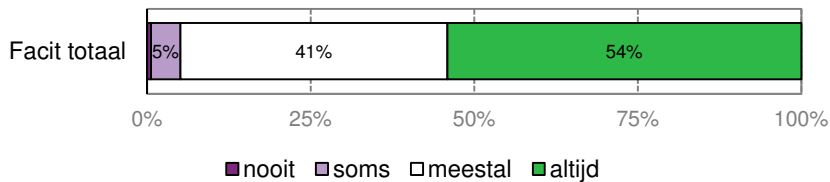


Facit totaal 5644
N =

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

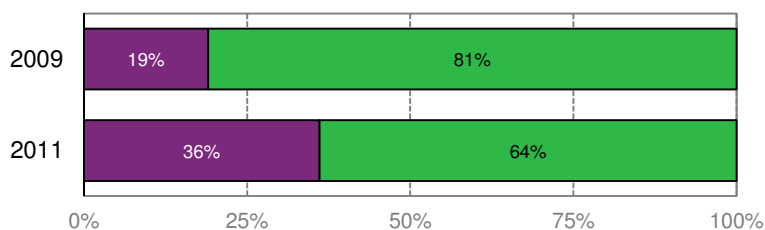


2009	37
2011	54

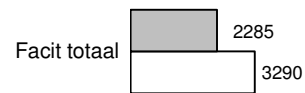
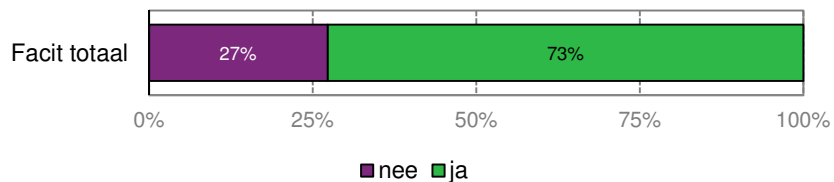


Facit totaal 5620
N =

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

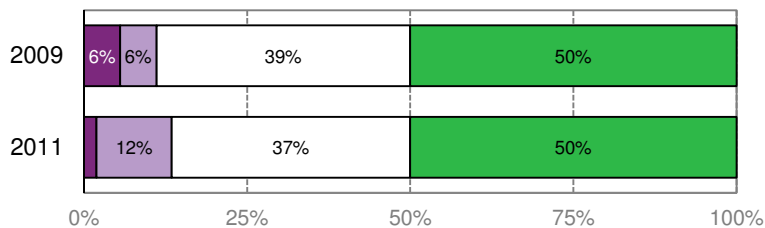


2009	16	21
2011	17	36

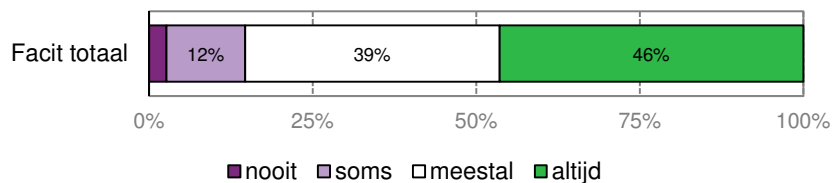


□ nvt (niet nodig gehad) □ N =

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



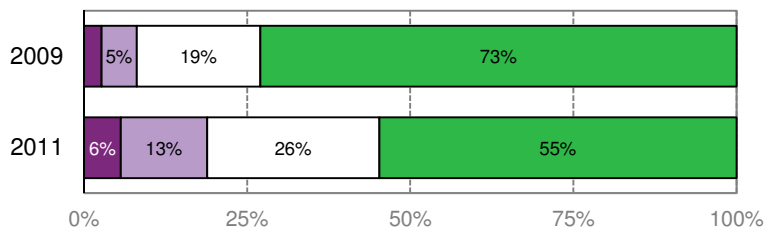
2009	36
2011	52



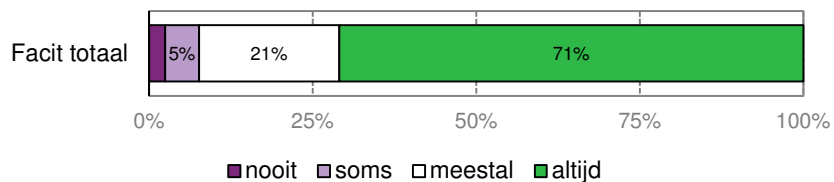
Facit totaal	5569
--------------	------

N =

59. Kunt u komen waar u wilt in huis?



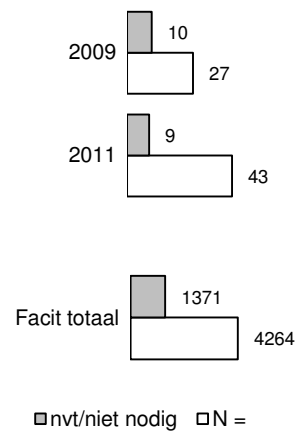
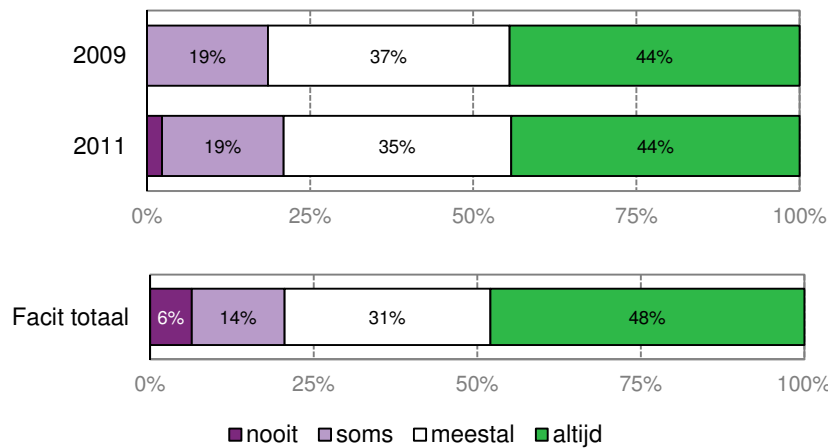
2009	37
2011	53



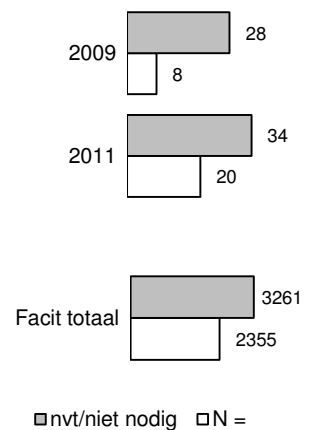
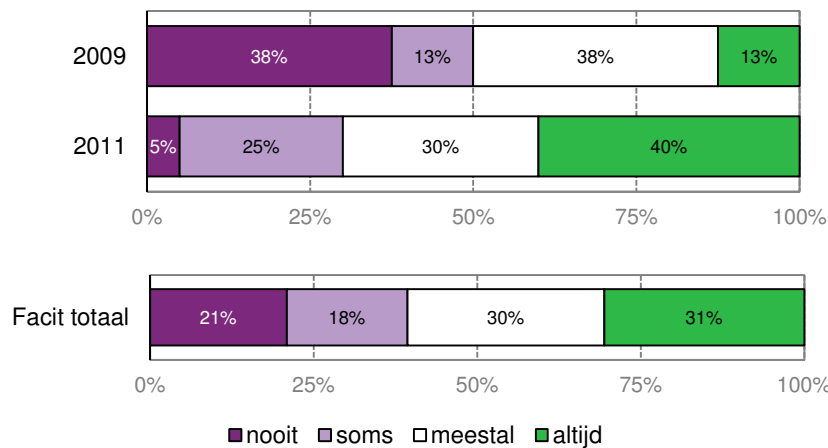
Facit totaal	5618
--------------	------

N =

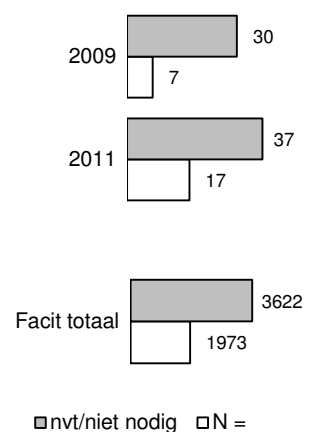
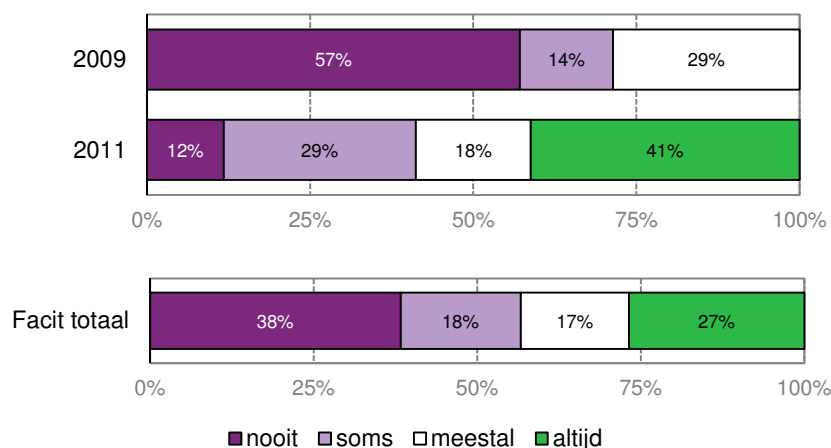
60. Is er hulp van zorgverleners, vrijwilligers of naasten als u ergens naar toe wilt? (naar buiten, bezoek aan anderen, uitstapjes, activiteiten, enz.)



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

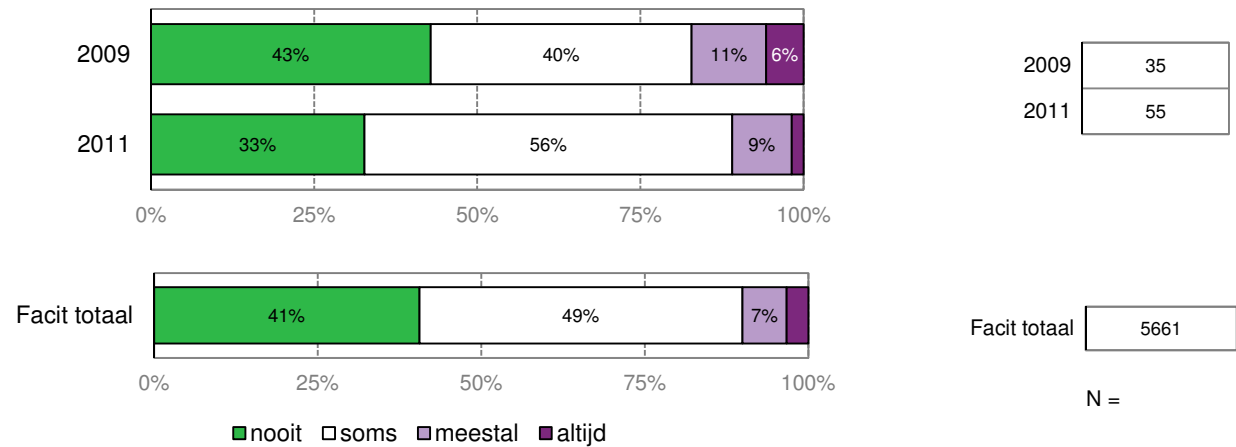


62. Helpt uw zorgverlener u voldoende bij regelzaken? (telefoneren, formulieren invullen, regelen van hulp(middelen) of financiële zaken, enz.)

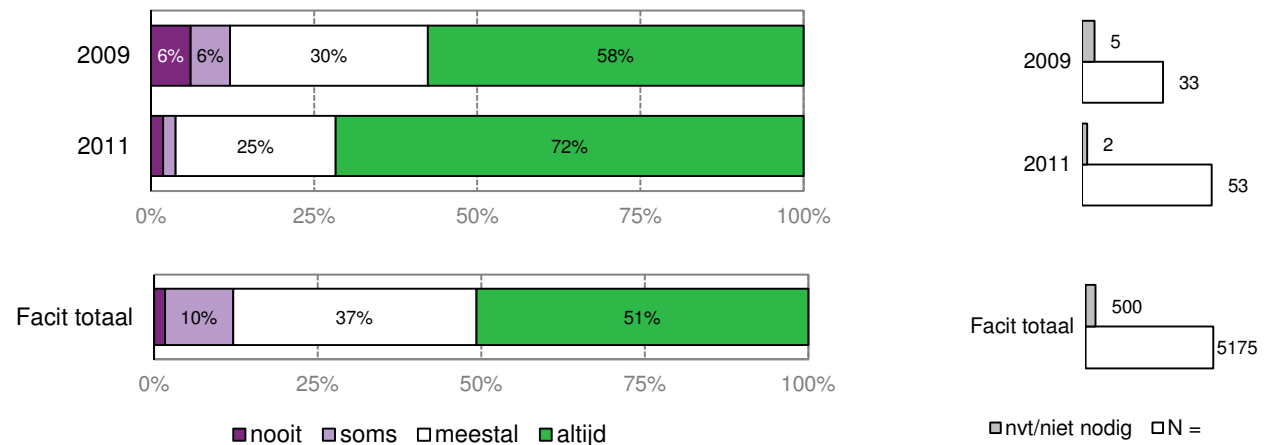


De volgende vragen gaan over uw geestelijk welzijn en de ondersteuning die u hiervoor ontving in de afgelopen 12 maanden.

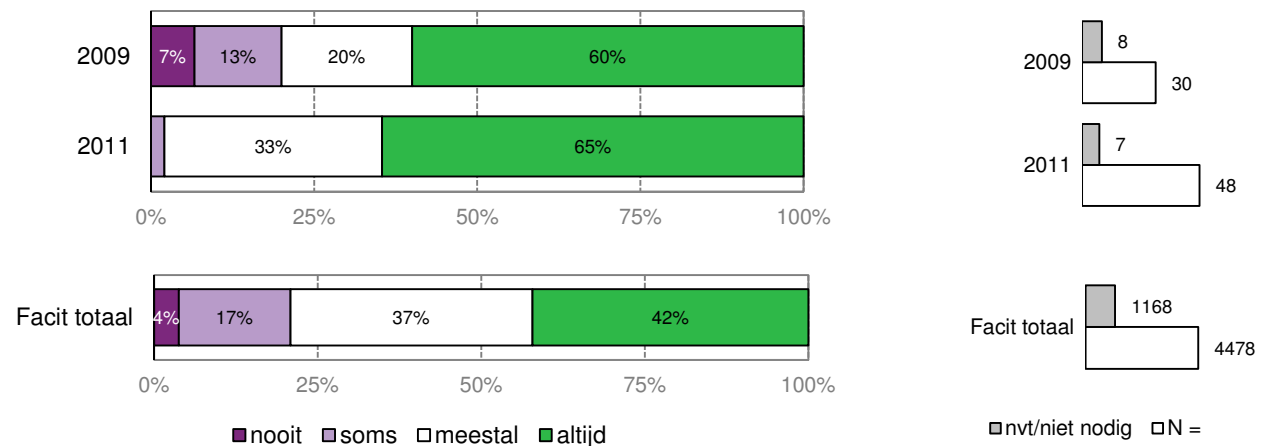
63. Voelt u zich eenzaam?



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

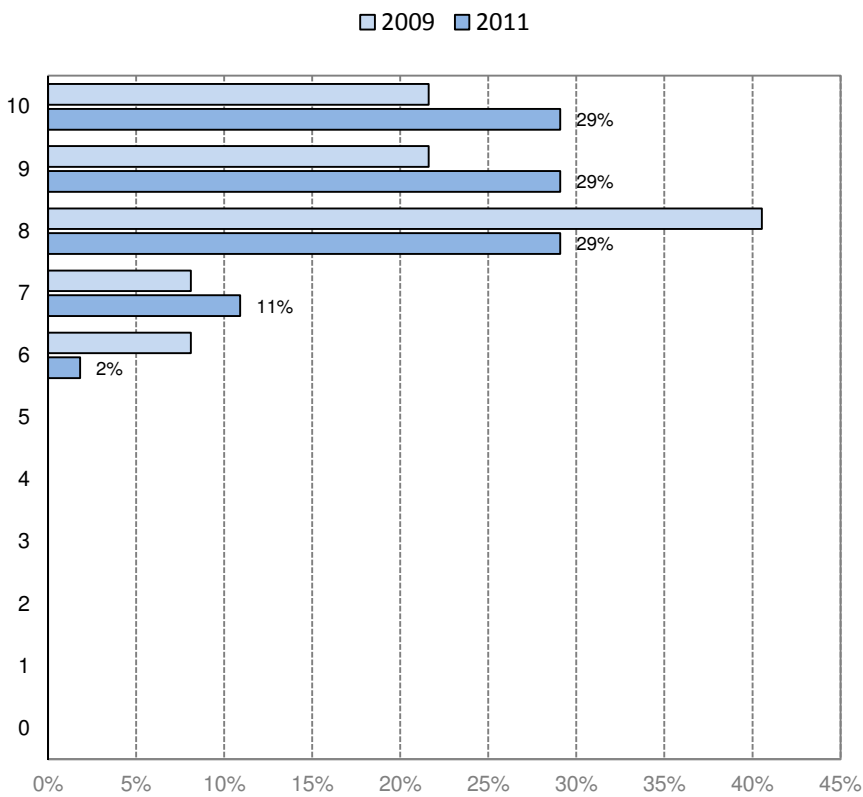


65. Biedt uw zorgverlener voldoende emotionele ondersteuning als gesprekspartner of luisterend oor?



We willen weten wat u van deze zorginstelling en de zorgverleners vindt.

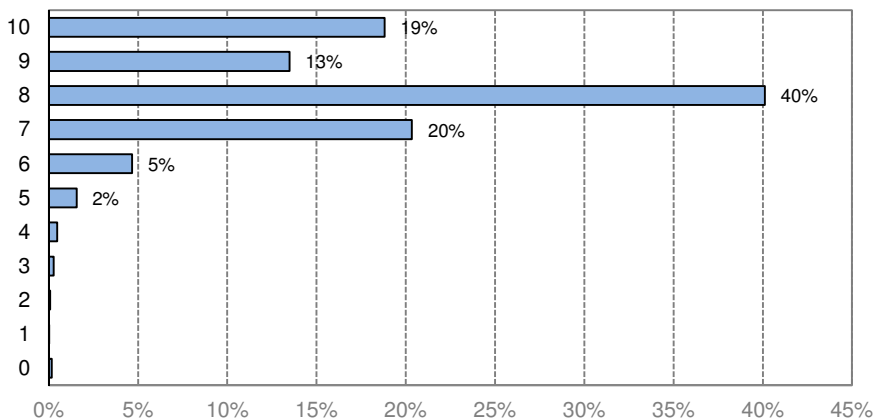
66. Welk cijfer geeft u de zorginstelling? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.



2009	37
2011	55

2009	8,4
2011	8,7

Facit totaal



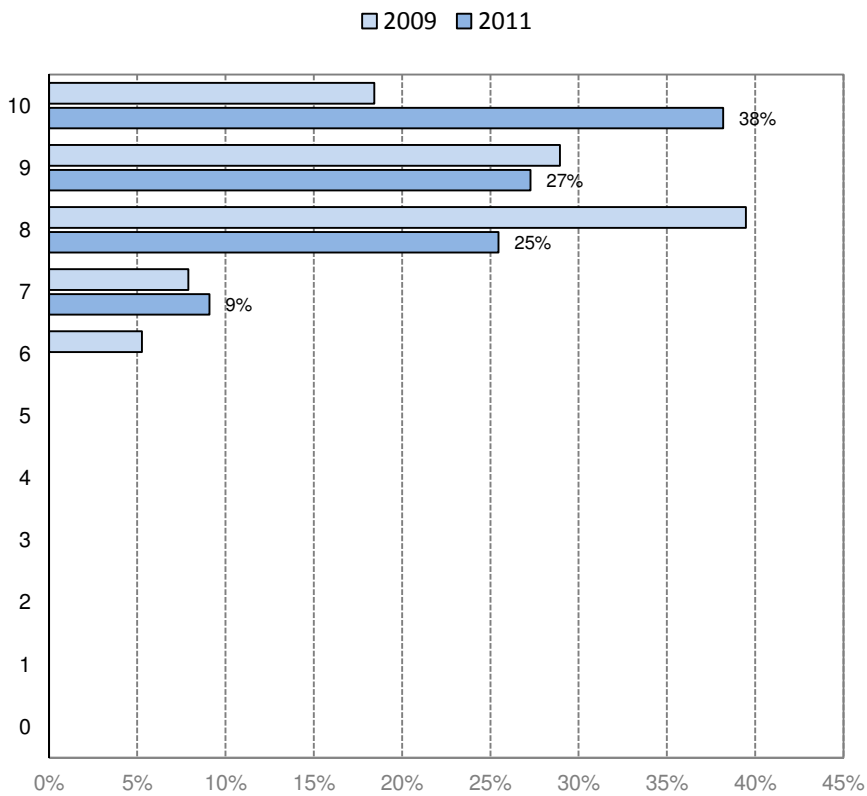
Facit totaal	5647
--------------	------

N =

Facit totaal	8,1
--------------	------------

gemiddeld

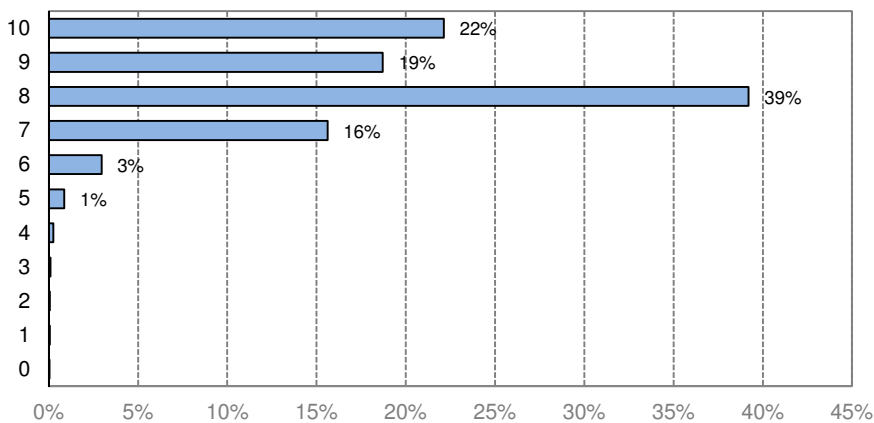
67. Welk cijfer geeft u de zorgverleners? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.



2009	38
2011	55

2009	8,5
2011	8,9

Facit totaal



Facit totaal	5611
--------------	------

N =

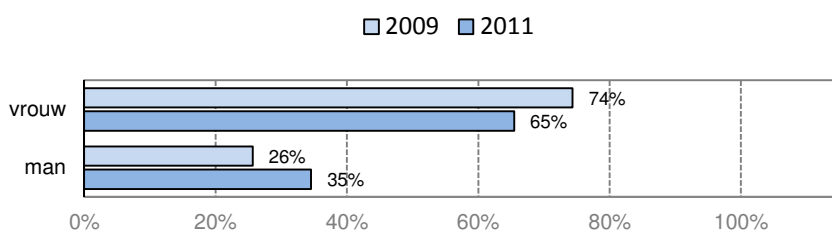
Facit totaal	8,4
--------------	-----

gemiddeld

Over uzelf

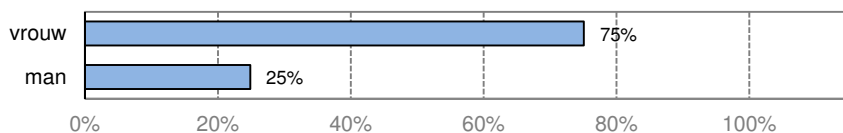
Tot slot nog een aantal vragen over **uzelf**.

68. Bent u een man of een vrouw?



2009	39
2011	55

Facit totaal

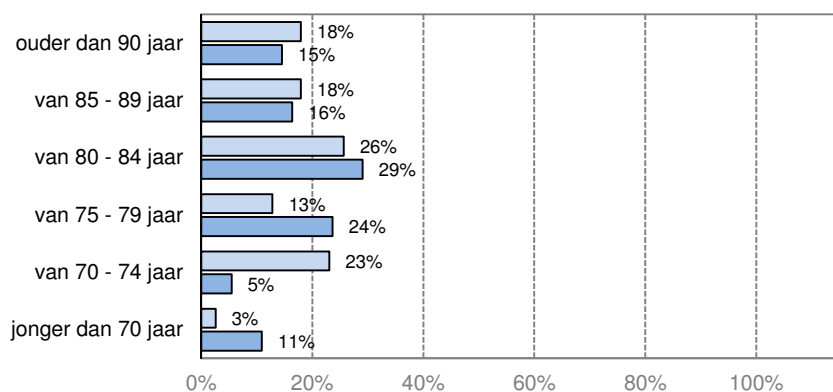


Facit totaal 5912

N =

69. Wat is uw leeftijd?

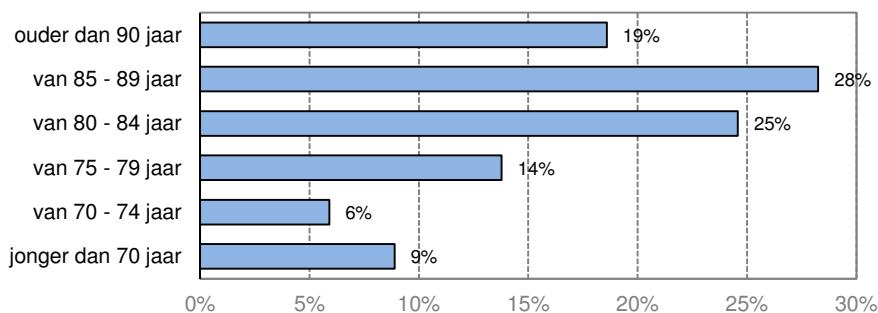
2009 2011



2009 39

2011 55

Facit totaal

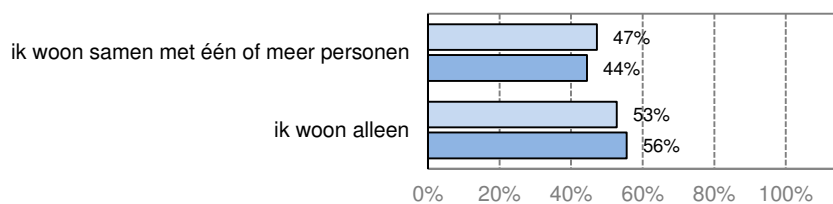


Facit totaal 5912

N =

70. Wat is uw woonsituatie?

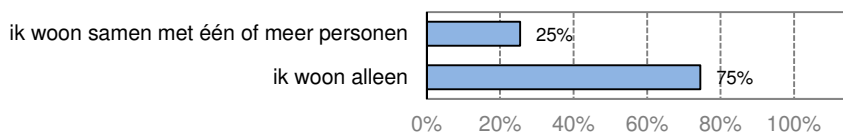
2009 2011



2009 36

2011 54

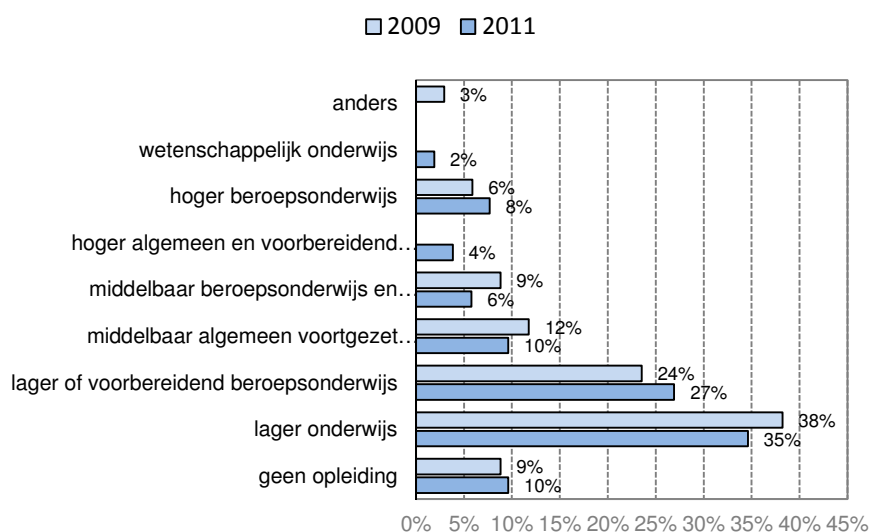
Facit totaal



Facit totaal 5707

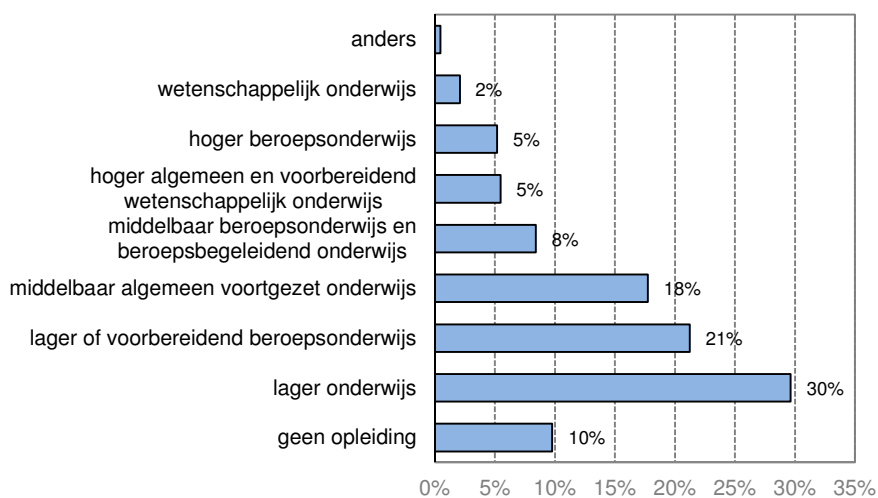
N =

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



2009	34
2011	52

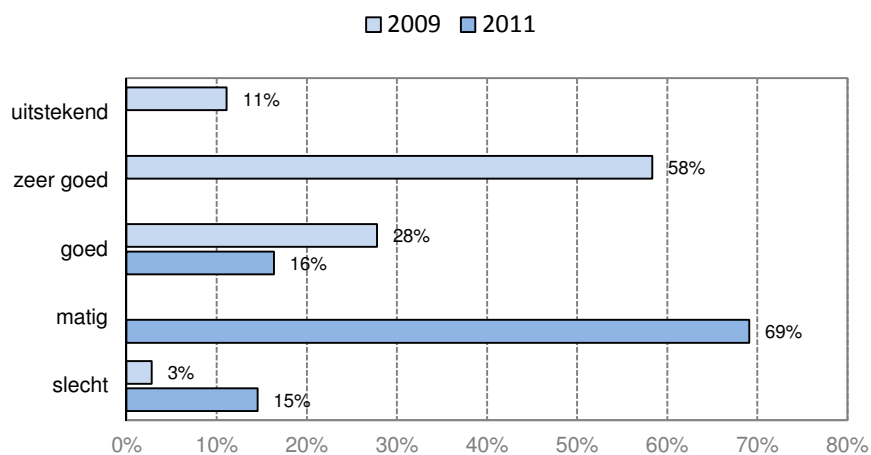
Facit totaal



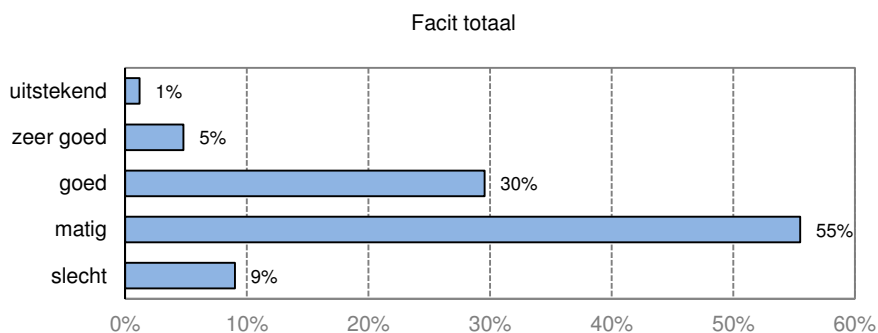
Facit totaal	5914
--------------	------

N =

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



2009	36
2011	55

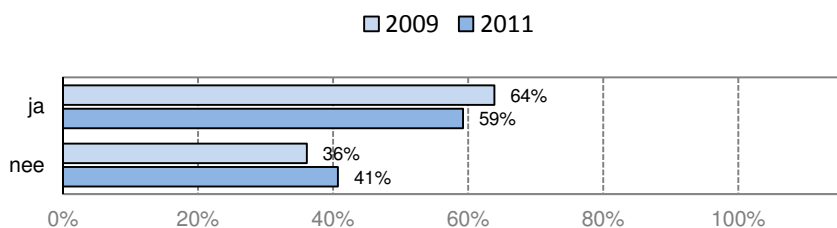


Facit totaal

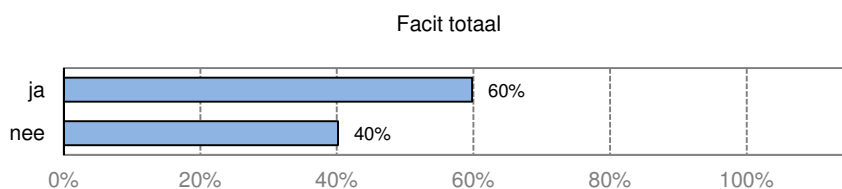
5620

N =

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



2009	36
2011	54

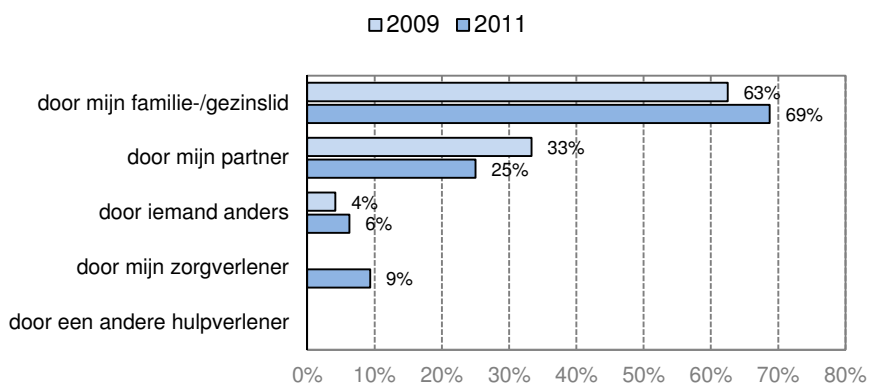


Facit totaal

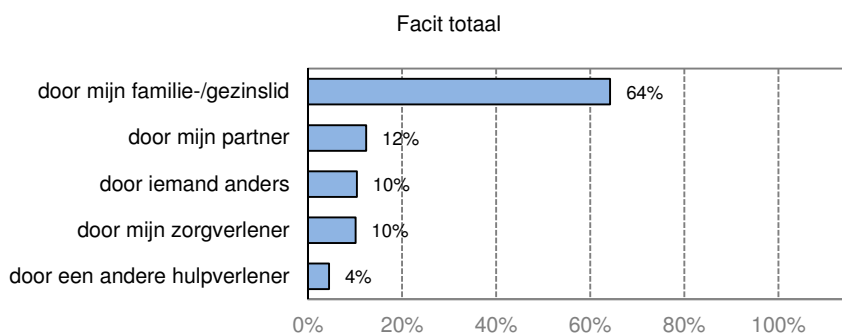
5702

N =

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



2009	24
2011	32



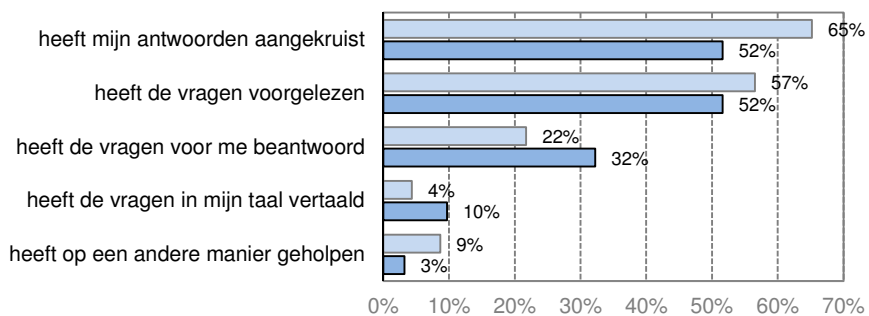
Facit totaal

1230

N =

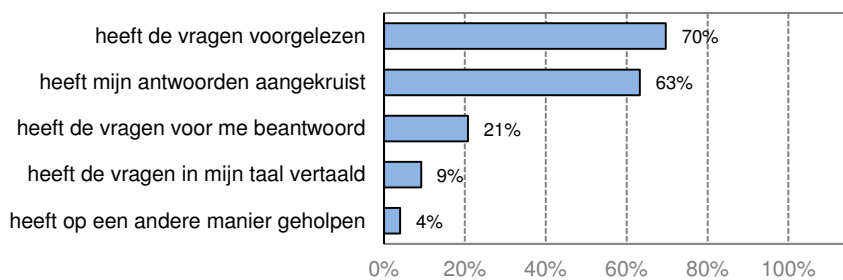
75. Hoe heeft die persoon u geholpen? (U mag meer dan één vakje aankruisen)

2009 2011



2009	23
2011	31

facit totaal



Facit totaal	1211
--------------	------

N =

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

- Ben zeer tevreden met de zorg (persoonlijke verzorging).
- Ben zeer tevreden over Zorg Groep Beek.
- Nee, alles is goed. Zeer tevreden.
- Loopt goed. Houden zo.
- Geen klachten. Prima hulp!
- De zorginstelling is goed.
- Wij zijn zeer tevreden en dankbaar dat wij van de zorg van Zorg Groep Beek gebruik mogen maken. Wij wensen hun veel succes en werkgenot voor de toekomst.
- Ik ben zeer tevreden zoals het nu loopt.
- Ben zeer tevreden met deze zorggroep. Het is nog nooit gebeurd in de afgelopen jaren dat de cliënt iets vroeg en daar geen antwoord op kreeg.
- Ik ben tevreden.
- Ben tevreden over de huidige zorgverlening en stel het op prijs om zo mogelijk door dezelfde personen en op vaste tijden geholpen te worden.
- Alles naar wens.

Daarnaast werden de volgende opmerkingen en verbeterwensen geuit:

Kwaliteit van de zorgorganisatie

- De huishoudelijke verzorging is zeer slecht te bereiken.
- Cliënt vindt het wenselijk als dagelijks wordt gezegd hoe laat de cliënt de volgende dag de thuiszorg kan verwachten.
- Een betere gesprekspartner, ook over werktijden, begeleiding en naar buiten gaan.
- Wij willen indien mogelijk dat de zorg zoveel mogelijk op hetzelfde tijdstip komt.
- Ik zou graag willen dat de avondzorg op een later tijdstip kon plaatsvinden.
- Dat ik zelf de tijd kan bepalen waarop ze komen.

3.6 Indicatorscores op een 4-puntsschaal

In onderstaande tabel staat de gemiddelde score per indicator Verantwoorde zorg, weergegeven in een 4-puntsschaal (1 is de laagste en 4 de hoogst mogelijke score).

De scores 1, 2, 3 en 4 staan voor respectievelijk nooit, soms, meestal en altijd. Vragen met een andere schaal zijn omgezet naar een 4-puntsschaal. Indicatorscores zijn het gemiddelde van de scores op de vragen uit deze CQ-index, die samen onder die indicator Verantwoorde zorg vallen.

Randvoorwaarden bij de berekening van de indicatorscores zijn dat een respondent meer dan de helft van de vragen die samen een indicator vormen, heeft beantwoord, én dat tien of meer respondenten de betreffende vragen hebben beantwoord. Is dit niet het geval, dan kan er voor die indicator geen score weergegeven worden.

Deze indicatorscores zijn berekend op basis van de vragenlijsten die na schoning en casemixcorrectie in aanmerking komen voor verwerking en publicatie op KiesBeter.

Thema's en indicatoren Verantwoorde zorg VV&T thuiswonende cliënten	indicatorscore	aantal respondenten
Kwaliteit van leven		
1 Lichamelijk welbevinden en gezondheid		
1.1 Ervaringen met lichamelijke verzorging	3,6	38
2 Woon- en leefsituatie		
2.4 Ervaren veiligheid woon- en leefomgeving	3,8	28
3 Participatie		
3.1 Ervaringen met dagbesteding en participatie	3,1	18
3.2 Ervaren zelfstandigheid/autonomie	3,4	41
4 Mentaal welbevinden		
4.1 Ervaringen op het gebied van mentaal welbevinden	3,6	42
5 Kwaliteit van de zorgverleners		
5.1 Ervaren professionaliteit en veiligheid zorgverlening	3,8	42
5.2 Ervaren bejegening	3,8	42
5.3 Ervaren betrouwbaarheid zorgverleners	3,9	41
6 Kwaliteit van de zorgorganisatie		
6.1 Ervaringen met zorgleefplan en evaluatie	3,8	42
6.2 Ervaren inspraak en overleg	3,4	41
6.3 Ervaren informatie	3,7	40
6.4 Ervaren telefonische bereikbaarheid	3,9	38
6.5 Ervaren samenhang in zorg	3,6	35
6.6 Ervaren beschikbaarheid personeel	3,6	42

Zie de bijlage bij deze rapportage voor een volledig uitgeschreven overzicht met CQI-vragen per indicator Verantwoorde zorg.