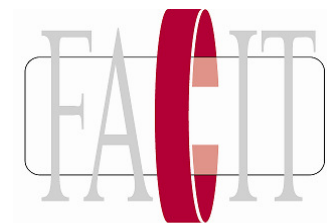




Dit onderzoek is uitgevoerd
volgens de richtlijnen van de CQ-index.



ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

Deel 1

Uitkomsten cliëntenraadpleging met
de CQ-index VV&T

**Stichting Ouderenzorg Kanaalzone
(SOKA)
De Redoute**

mei - juni 2010

Inhoudsopgave

Inleiding.....	5
1 De Normen voor Verantwoorde zorg VV&T.....	7
1.1 Visiedocument 'Op weg naar Normen voor Verantwoorde zorg'.....	7
1.2 Kwaliteitskader Verantwoorde zorg.....	7
1.3 Verbeterd Kwaliteitskader VV&T.....	8
1.4 CQ-index verpleging, Verzorging en Thuiszorg (VV&T).....	8
2 CQ-index voor De Redoute.....	9
2.1 De Redoute.....	9
2.2 De vragen.....	9
2.3 De antwoorden.....	10
2.4 Rapportage.....	10
2.4.1 Opbouw rapportage.....	10
2.4.2 Staafdiagram.....	11
2.4.3 Tabellen.....	11
2.4.4 Vergelijkingen.....	11
3 Cliëntenraadpleging onder somatische bewoners.....	12
3.1 Steekproeftrekking.....	12
3.2 Informatievoorziening.....	12
3.3 Dataverzameling.....	12
3.4 Respons.....	12
3.5 Uitkomsten.....	13
4 Cliëntenraadpleging onder vertegenwoordigers van bewoners.....	43
4.1 Steekproeftrekking.....	43
4.2 Dataverzameling.....	43
4.3 Respons.....	43
4.4 Uitkomsten.....	44
5 Cliëntenraadpleging onder thuiswonende cliënten.....	47
5.1 Steekproeftrekking.....	47
5.2 Informatievoorziening.....	47
5.3 Dataverzameling.....	47
5.4 Respons.....	47
5.5 Uitkomsten.....	47
Bijlage 1: Achtergrondinformatie over de CQ-index.....	47
Bijlage 2: Gemiddelde indicatorscores en aantal respondenten per indicator.....	47

Inleiding

Voor u ligt deel 1 van de rapportage van de cliëntenraadpleging die in De Redoute met de CQ-index is gehouden. In dit deel is de werkwijze uiteengezet en worden de resultaten gepresenteerd. De conclusies en aanbevelingen zijn in deel 2 van de rapportage verwoord.

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 in De Redoute.

In hoofdstuk 3 tot en met 5 worden de uitkomsten van de cliëntenraadpleging gerapporteerd. Voor iedere uitgevoerde raadpleging wordt beschreven hoe de steekproeftrekking, informatievoorziening en dataverzameling is verlopen. Vervolgens worden de respons en de uitkomsten van de raadpleging weergegeven.

Als bijlagen vindt u achtergrondinformatie over de CQ-index, en de gemiddelde indicatorscores en het aantal respondenten per indicator.

Facit, Velsen-Noord
Françoise Johansen
Juli 2010

1 De Normen voor Verantwoorde zorg 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 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 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 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 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 geriaters.

⁵ Landelijke Beroepsvereniging Verzorging en zorgprojecten

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:

- Lichamelijk welbevinden en gezondheid
- Woon- en leefsituatie
- Participatie
- Mentaal welbevinden
- Kwaliteit van de zorgverleners
- Kwaliteit van de zorgorganisatie
- Zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid

In het Verbeterd Kwaliteitskader VV&T wordt een onderscheid gemaakt tussen 21 cliëntgebonden indicatoren (de indicatoren die gaan over de kwaliteit van de zorg en de kwaliteit van leven zoals ervaren door de cliënt) en 14 zorginhoudelijke indicatoren (de indicatoren die gaan over gezondheidsrisico's en veiligheid).

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

Om te voldoen aan de Normen voor Verantwoorde zorg dient elke organisatorische eenheid waar of van waaruit VV&T verleend wordt, een cliëntenraadpleging met de CQ-index⁷ te laten uitvoeren door een hiertoe geaccrediteerd meetbureau⁸.

Voor de VV&T zijn drie verschillende CQ-indexen 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).

De vragen in versie 3.1 zijn gebaseerd op de thema's uit het Verbeterd Kwaliteitskader VV&T.

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

⁷ In bijlage 1 is achtergrondinformatie opgenomen over de ontwikkeling en achtergrond van de CQ-indexen.

⁸ 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.

2 CQ-index voor De Redoute

2.1 De Redoute

Centrum voor Zorg en Verpleging De Redoute in Sas van Gent biedt verzorging en verpleging aan 47 somatische en 9 psychogeriatrische bewoners. Tevens wordt zorg geleverd aan 63 thuiswonende cliënten.

Voor het onderzoek naar de ervaringen van cliënten van De Redoute is gebruik gemaakt van de volgende vragenlijsten:

- De bewoners zijn geraadpleegd met de CQ-index voor ervaringen met de zorg in een verpleeg- of verzorgingshuis, vragenlijst voor interviews met bewoners (versie 3.1, januari 2010). Deze vragenlijst bestaat uit 66, vooral gesloten, vragen.
- De vertegenwoordigers van bewoners zijn geraadpleegd met de CQ-index voor ervaringen met de zorg in een verpleeg- of verzorgingshuis, vragenlijst voor vertegenwoordigers van bewoners (versie 3.1, januari 2010). Deze vragenlijst bestaat uit 60, vooral gesloten, vragen.
- Voor thuiswonende cliënten is gebruik gemaakt van de CQ-index voor ervaringen met de zorg thuis; Voor de thuiswonende cliënten van thuiszorgorganisaties of zorginstellingen (versie 3.1, januari 2010). Deze vragenlijst bestaat uit 76, vooral gesloten, vragen.

De vragenlijsten richten zich op de ervaringen van bewoners, vertegenwoordigers van bewoners en thuiswonende cliënten met de zorg van De Redoute in de afgelopen 12 maanden.

2.2 De vragen

Achtereenvolgens komen in de vragenlijst voor bewoners de volgende thema's aan de orde:

- lichamenlijk welbevinden
- deskundigheid zorgverleners
- zorginhoudelijke veiligheid
- zorg- en leefplan/behandelplan
- communicatie en informatie
- geestelijk welbevinden
- woon- en leefomstandigheden
- privacy en zelfstandigheid
- veiligheid, wonen en verblijf
- participatie en dagstructurering
- maaltijden
- beoordeling van de zorg

Daarnaast wordt een aantal vragen over de bewoner gesteld.

In de vragenlijst voor vertegenwoordigers van bewoners komen de volgende thema's aan de orde:

- afspraken en overleg
- informatie en communicatie
- lichamenlijke verzorging
- professionaliteit van de zorgverlening
- woon- en leefomstandigheden
- activiteiten en dagbesteding
- maaltijden
- beoordeling van de zorg

Daarnaast wordt een aantal vragen over de bewoner en over de vertegenwoordiger gesteld.

In de vragenlijst voor thuiswonende cliënten komen de volgende thema's 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
- 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. Voor verschillende vragen worden verschillende antwoordcategorieën gebruikt:

nee	ja									
nee	ja	weet ik niet								
nooit	soms	meestal	altijd							
nooit	soms	meestal	altijd	niet van toepassing / niet nodig						
nooit	soms	meestal	altijd	weet ik niet / geen ervaring mee						
slecht	matig	goed	zeer goed	uitstekend						
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Bij sommige interviews zijn antwoordkaartjes gebruikt, ter ondersteuning bij de beantwoording van de vragen door de cliënt.

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. Boven alle grafieken is aangegeven hoeveel respondenten 'weet niet' of 'niet van toepassing' hebben geantwoord.

2.4 Rapportage

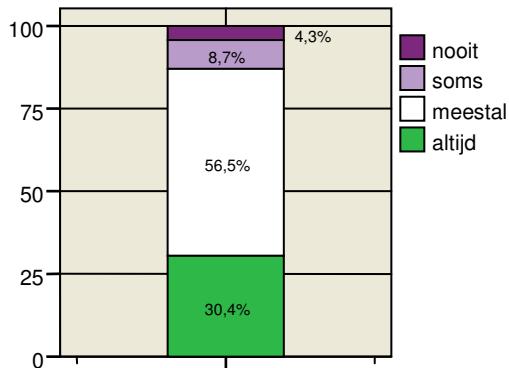
2.4.1 Opbouw rapportage

In deze rapportage worden de vragen uit de cliëntenraadpleging gepresenteerd met daarbij de door de respondenten gegeven antwoorden.

2.4.2 Staafdiagram

De staafdiagrammen zien er als volgt uit:

in de grafiek	N=23
nvt/weet niet	N=7
totaal	N=30



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

2.4.3 Tabellen

De tabellen zien er als volgt uit:

	2010	
	Aantal	%
man	5	20,0
vrouw	25	80,0
totaal	30	100

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

2.4.4 Vergelijkingen

Conform het verzoek van SOKA zijn in deze rapportage, naast de uitkomsten van de cliëntenraadpleging van 2010 voor De Redoute, ook de gemiddelde uitkomsten gepresenteerd van de raadplegingen die in alle locaties van SOKA hebben plaatsgevonden en de uitkomsten van alle andere door Facit geraadpleegde organisaties. Wij willen u erop wijzen dat zichtbare verschillen pas na nadere statistische analyse als significant verschil kunnen worden benoemd.

3 Cliëntenraadpleging onder somatische bewoners

3.1 Steekproeftrekking

De doelgroep voor de cliëntenraadpleging door middel van interviews werd gevormd door alle 47 somatische bewoners die in mei 2010 in De Redoute woonden.

Van deze bewoners zijn door EVV-ers/teamleiders 5 bewoners uitgesloten van deelname aan het onderzoek. Hiervoor zijn de volgende redenen opgegeven:

Omschrijving reden	Aantal cliënten
Verblijf/woonduur minder dan 1 maand	1
Revalidatie of reactivering	
Kortdurend verblijf (probeerverblijf, respijtzorg of intervalopname)	
Ernstig ziek (zwaarwegende medische redenen)	
Terminale zorg en/of verblijf op palliatieve zorgunit	
Ernstige psychiatrische problematiek getraumatiseerd, ernstige gedragsproblemen)	1
Dementie (matig-ernstige of ernstige dementie)	2
Indicatie psychogeriatricie (PG)	1
Andere zwaarwegende redenen	
•	

Het aantal bewoners dat benaderd kon worden voor een interview bedroeg 42. De gemiddelde leeftijd van deze bewoners was 86,9 jaar. Uit deze 42 bewoners is de steekproef van 30 bewoners getrokken (de selectielijst). De gemiddelde leeftijd van de bewoners op de selectielijst bedroeg 87,4 jaar. Daarnaast is een reservelijst samengesteld met 12 bewoners.

3.2 Informatievoorziening

Alle bewoners zijn door De Redoute per brief geïnformeerd over de komst van de interviewers. In de brief stonden de namen en foto's van de interviewers en op welke dagen zij zouden komen. Verder was in de brief aangegeven dat de uitkomsten van de interviews vertrouwelijk verwerkt zouden worden.

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 interviews zijn door Facit gehouden conform de landelijke richtlijnen CQI VVT (april 2007), de afspraken in het handboek CQI meetinstrument (maart 2009) en de aangepaste werkinstructies (februari 2010). De interviews hebben plaatsgevonden op 20 mei 2010 en zijn afgenomen door mevrouw E. Polspoel, mevrouw F. de Waele en mevrouw Y. de Boer.

3.4 Respons

Voor de cliëntenraadpleging onder bewoners zijn 33 cliënten van De Redoute benaderd voor een interview. Met 30 cliënten kon een interview worden gehouden. De respons voor de cliëntenraadpleging middels interviews met bewoners bedraagt aldus 90,9%

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 30 vragenlijsten in aanmerking voor verwerking en publicatie op KiesBeter.

3.5 Uitkomsten

Over uzelf

1. Hoe lang woont u in dit huis?

	De Redoute		SOKA	
	Aantal	%	Aantal	%
minder dan een half jaar	0	,0	6	7,0
6 maanden tot minder dan een jaar	11	36,7	16	18,6
1-2 jaar	7	23,3	16	18,6
2-5 jaar	6	20,0	20	23,3
meer dan 5 jaar	6	20,0	28	32,6
totaal	30	100	86	100

2. Waarom woont u in dit huis? (meerdere antwoorden mogelijk)

	De Redoute		SOKA	
	Aantal	%	Aantal	%
omdat u niet meer zelfstandig kunt wonen	21	70,0	57	66,3
vanwege lichamelijke beperkingen of handicap(s)	3	10,0	27	31,4
vanwege chronische ziekte(n)	0	,0	2	2,3
na een ziekenhuisopname of operatie	5	16,7	15	17,4
na een ongeval	2	6,7	5	5,8
voor herstel of revalidatie	0	,0	0	,0
vanwege zintuiglijke handicap(s) (bijv. slechthorendheid, slechthoortendheid)	0	,0	1	1,2
vanwege verstandelijke beperkingen of handicap(s)	0	,0	0	,0
vanwege psychosociale problemen (bijv. vereenzaming, depressie, angst)	3	10,0	5	5,8
vanwege een terminale fase van een ziekte of aandoening	0	,0	0	,0
wegens opname van partner in het verpleeg- of verzorgingshuis	4	13,3	5	5,8
anders	0	,0	2	2,3

3. Geslacht

	De Redoute		SOKA	
	Aantal	%	Aantal	%
man	8	26,7	18	20,9
vrouw	22	73,3	68	79,1
totaal	30	100	86	100

4. Leeftijd in klassen

	De Redoute		SOKA	
	Aantal	%	Aantal	%
jonger dan 70 jaar	0	,0	0	,0
van 70 - 74 jaar	2	6,7	4	4,7
van 75 - 79 jaar	2	6,7	8	9,3
van 80 - 84 jaar	3	10,0	15	17,4
van 85 - 89 jaar	11	36,7	26	30,2
ouder dan 90 jaar	12	40,0	33	38,4
totaal	30	100	86	100

5. Wat is uw hoogst voltooide opleiding?

	De Redoute		SOKA	
	Aantal	%	Aantal	%
geen opleiding	1	3,3	6	7,0
lager onderwijs	20	66,7	51	59,3
lager of voorbereidend beroepsonderwijs	4	13,3	11	12,8
middelbaar algemeen voortgezet onderwijs	3	10,0	10	11,6
middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs	0	,0	3	3,5
hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs	1	3,3	3	3,5
hoger beroepsonderwijs	0	,0	1	1,2
wetenschappelijk onderwijs	1	3,3	1	1,2
totaal	30	100	86	100

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

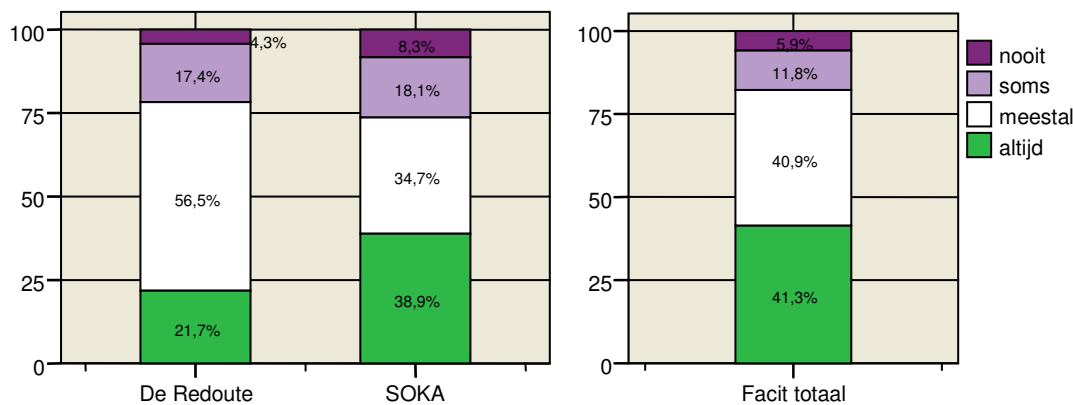
	De Redoute		SOKA	
	Aantal	%	Aantal	%
slecht	1	3,3	5	5,8
matig	11	36,7	32	37,2
goed	16	53,3	43	50,0
zeer goed	1	3,3	5	5,8
uitstekend	1	3,3	1	1,2
totaal	30	100	86	100

Lichamelijk welbevinden

De volgende vragen gaan over **de zorg voor u** in de afgelopen 12 maanden. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om hulp bij het douchen/wassen, aankleden, haren kammen, scheren of opmaken, de gebitsverzorging en nagelverzorging.

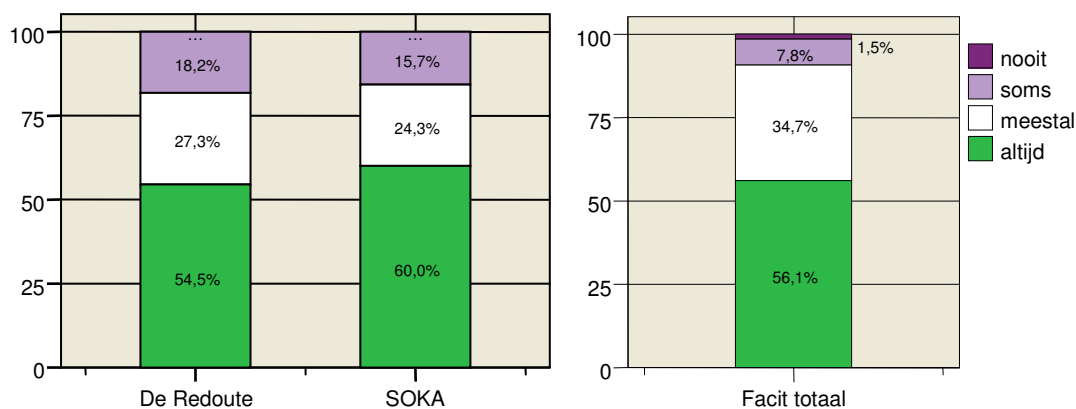
7. Gebeurt uw verzorging wanneer u dat wilt?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=23	N=72	N=15854
nvt/niet nodig	N=7	N=14	N=4671
totaal	N=30	N=86	N=20525



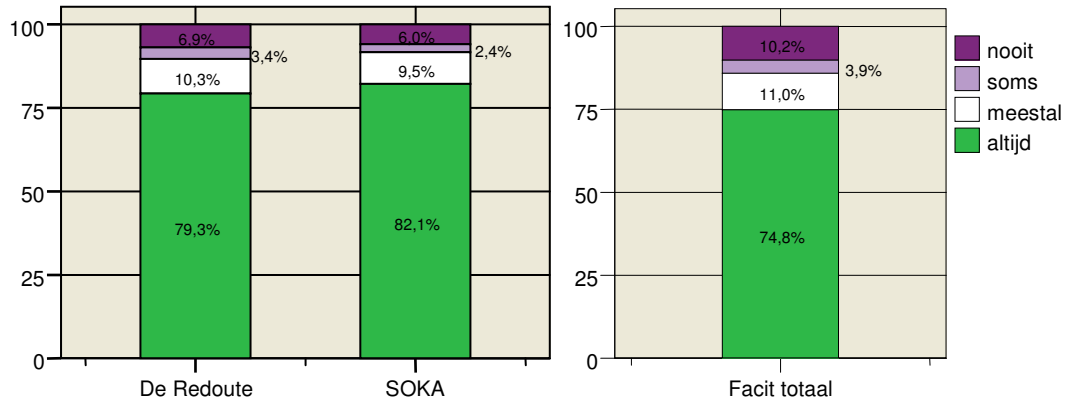
8. Gebeurt uw verzorging op de manier zoals u dat wilt?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=22	N=70	N=15909
nvt/niet nodig	N=8	N=16	N=4612
totaal	N=30	N=86	N=20521



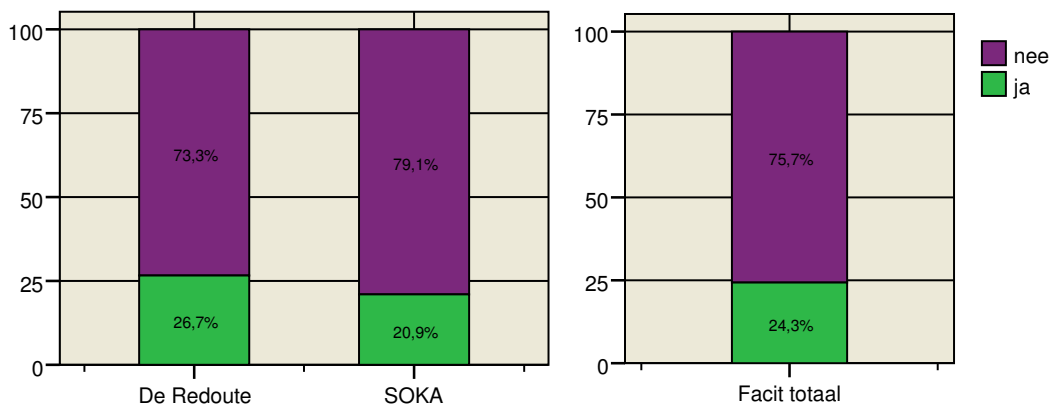
9. Kunt u opstaan en naar bed gaan wanneer u dat wilt?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=29	N=84	N=20205
nvt/niet nodig	N=1	N=2	N=0
totaal	N=30	N=86	N=20205



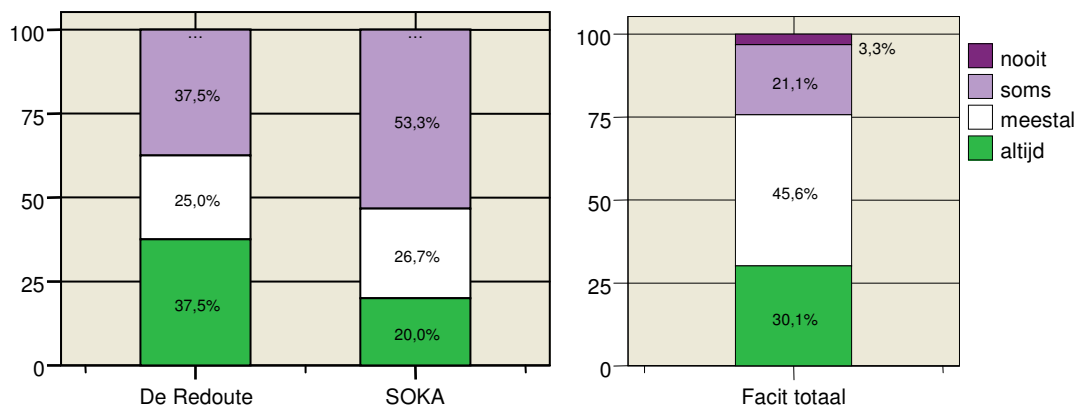
10. Heeft u vaak hulp nodig als u naar het toilet moet?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=30	N=86	N=20460



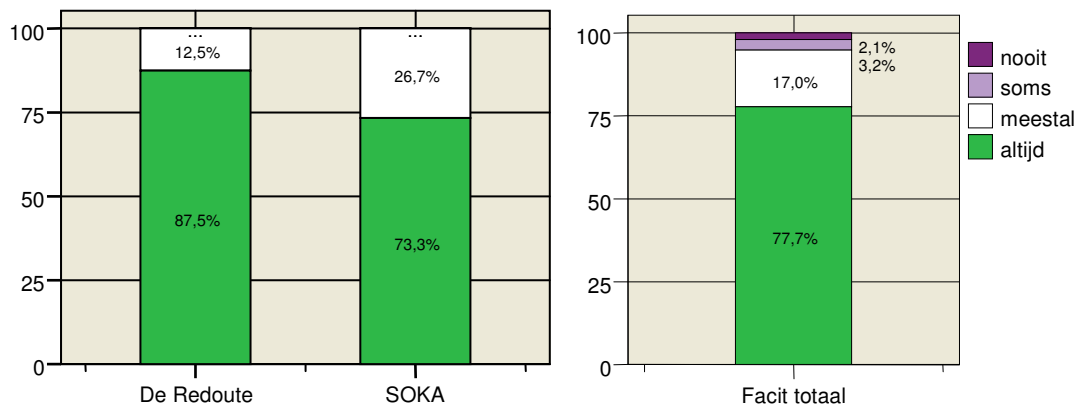
11. Wordt u op tijd geholpen als u naar het toilet moet?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=8	N=15	N=4360



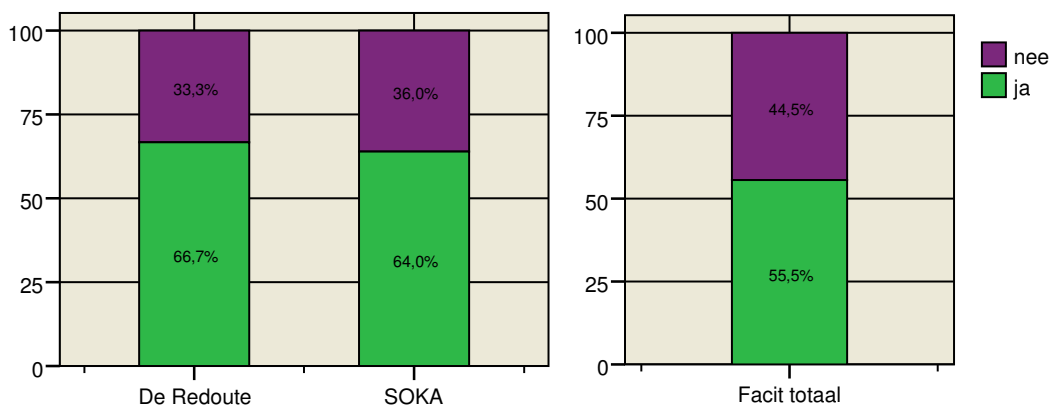
12. Heeft u voldoende privacy als u naar het toilet gaat?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=8	N=15	N=4278



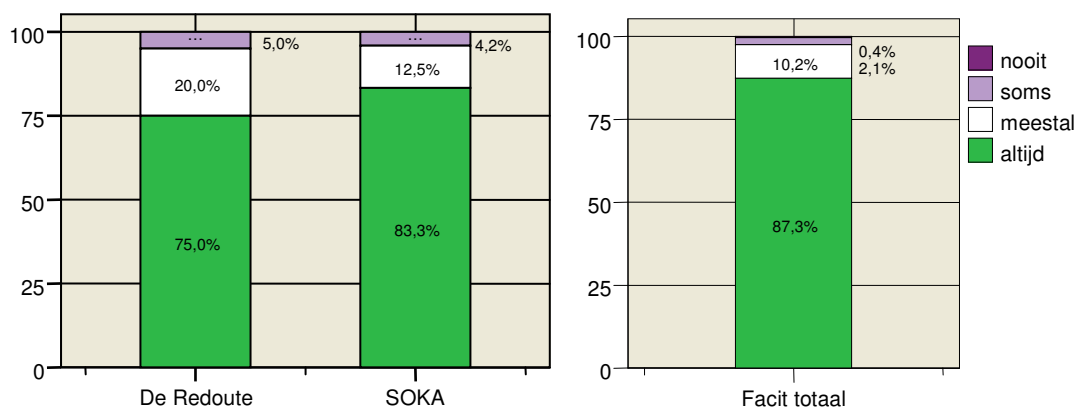
13. Gebruikt u dagelijks incontinentiemateriaal?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=30	N=86	N=20406



14. Wordt incontinentiemateriaal op tijd verschoond?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=20	N=48	N=10579
nvt/niet nodig	N=0	N=7	N=631
totaal	N=20	N=55	N=11210

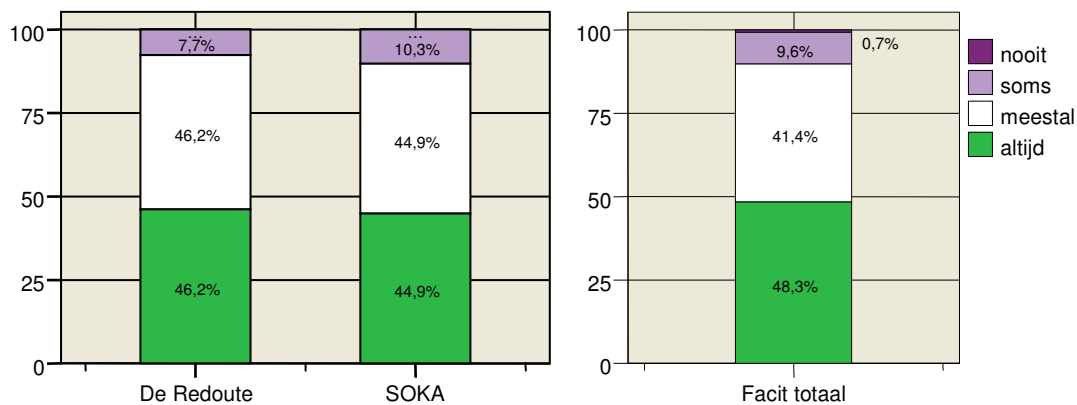


Deskundigheid zorgverleners

De volgende vragen gaan over de **deskundigheid** en **beschikbaarheid** van zorgverleners in dit huis in de afgelopen 12 maanden. Het gaat hierbij om de verzorgenden en verpleegkundigen.

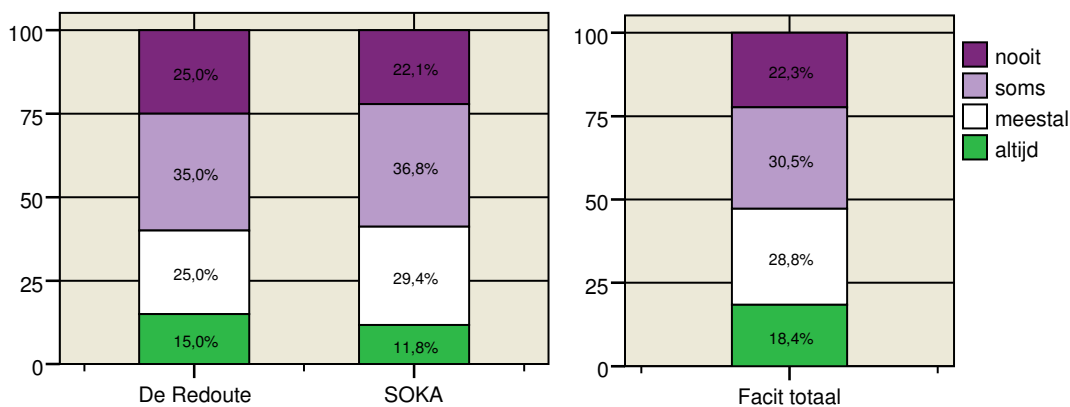
15. Werken de zorgverleners vakkundig?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=26	N=78	N=17551
nvt/weet niet	N=4	N=8	N=2993
totaal	N=30	N=86	N=20544



16. Is er genoeg personeel in huis?

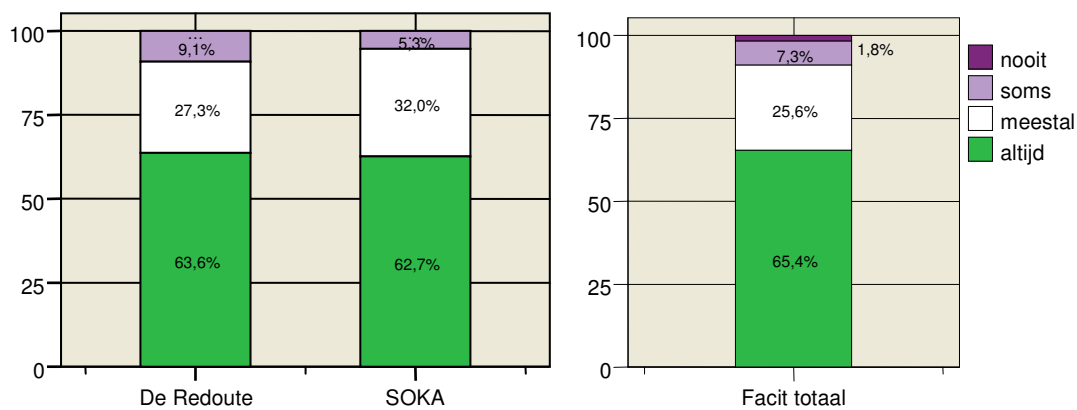
	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=20	N=68	N=17817
nvt/weet niet	N=10	N=18	N=2680
totaal	N=30	N=86	N=20497



Zorginhoudelijke veiligheid

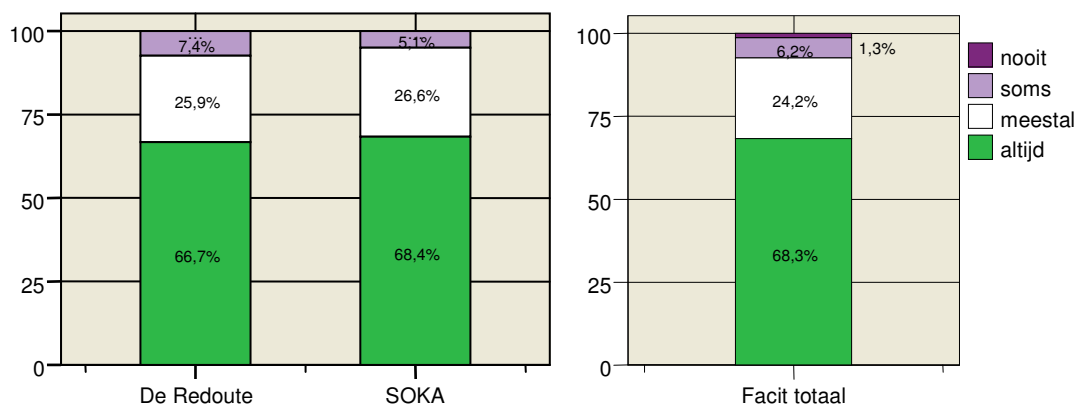
17. Zijn uw zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=22	N=75	N=17895
nvt/weet niet	N=8	N=11	N=2651
totaal	N=30	N=86	N=20546



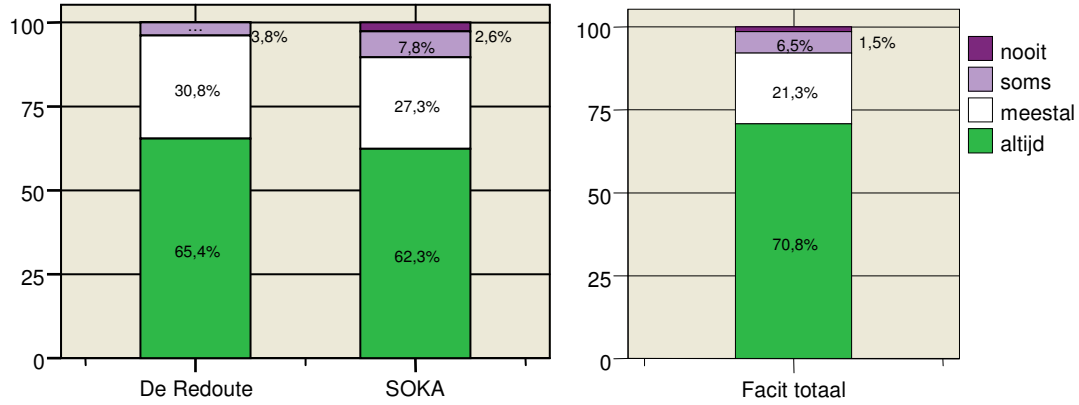
18. Houden de verzorgenden en verpleegkundigen rekening met wat u zelf wel en niet kunt?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=27	N=79	N=18277
nvt/weet niet	N=3	N=7	N=2234
totaal	N=30	N=86	N=20511



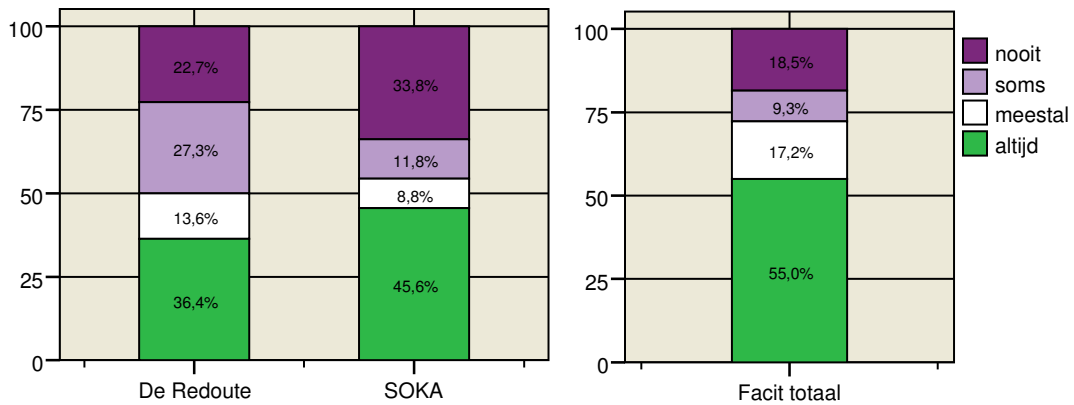
19. Nemen de zorgverleners uw gezondheidsklachten serieus?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=26	N=77	N=17923
nvt/weet niet	N=4	N=9	N=2590
totaal	N=30	N=86	N=20513



20. Krijgt u genoeg informatie over nieuwe medicijnen?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=22	N=68	N=13677
nvt/weet niet	N=8	N=18	N=6688
totaal	N=30	N=86	N=20365

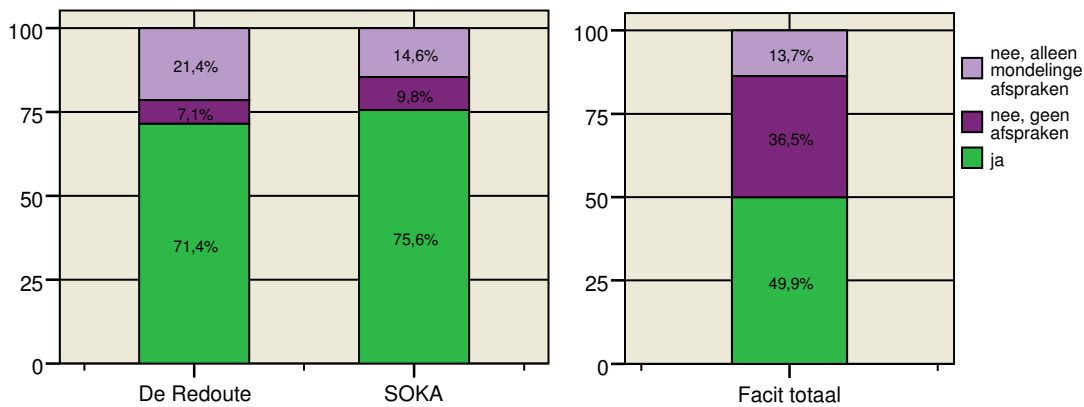


Zorg- en leefplan / behandelplan

De volgende vragen gaan over de **afspraken** en het **overleg** met de zorginstelling over de zorg, bij uw opname of in de afgelopen 12 maanden.

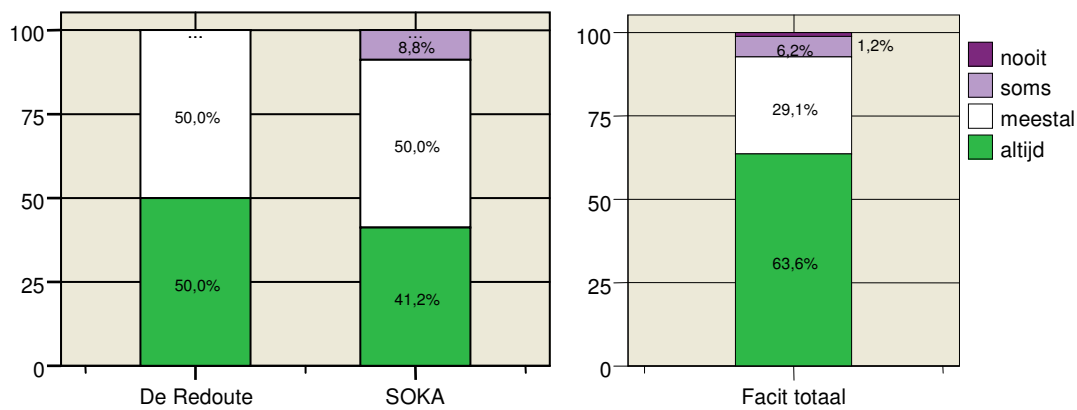
21. Heeft u een zorgdossier/ blauwe map van de zorginstelling met daarin schriftelijke afspraken over de zorg die u krijgt?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=14	N=41	N=12984
weet niet	N=16	N=45	N=7537
totaal	N=30	N=86	N=20521



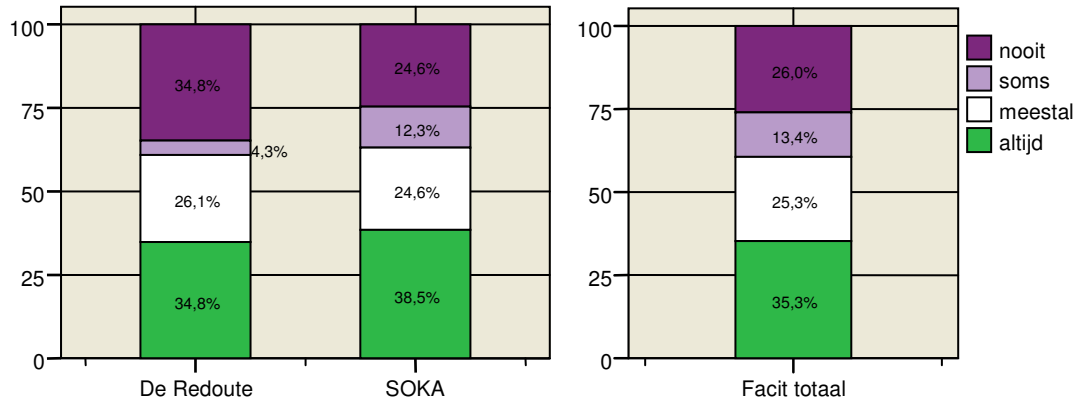
22. Komt het verpleeg-/verzorgingshuis de afspraken over uw verzorging en behandeling goed na?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=12	N=34	N=8113



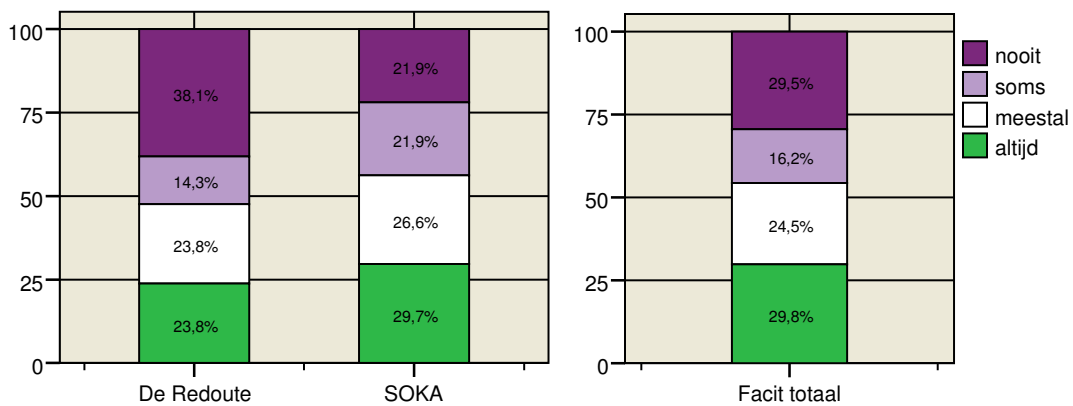
23. Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp u krijgt?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=23	N=65	N=14355
nvt/niet nodig	N=6	N=19	N=5864
totaal	N=29	N=84	N=20219



24. Kunt u meebeslissen over wanneer u zorg of hulp krijgt?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=21	N=64	N=14319
nvt/niet nodig	N=9	N=22	N=5940
totaal	N=30	N=86	N=20259

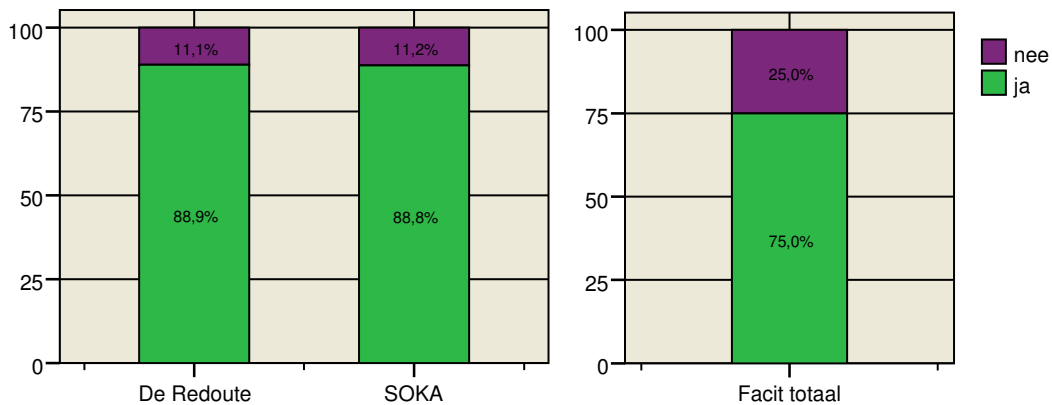


Communicatie en informatie

De volgende vragen gaan over de **communicatie en informatie**. Eerst gaat het over de informatie die u van de zorginstelling heeft ontvangen.

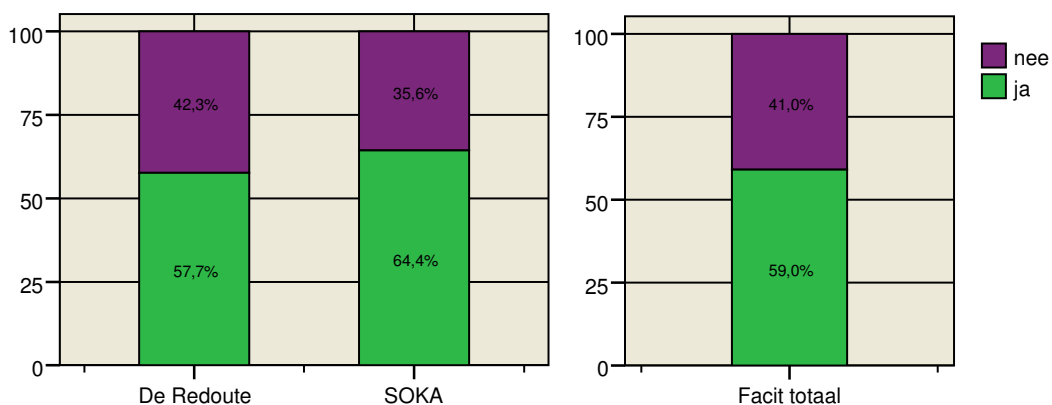
25. Geeft het huis u genoeg informatie over wat zij voor u kan doen?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=27	N=80	N=16364
weet niet	N=3	N=6	N=4145
totaal	N=30	N=86	N=20509



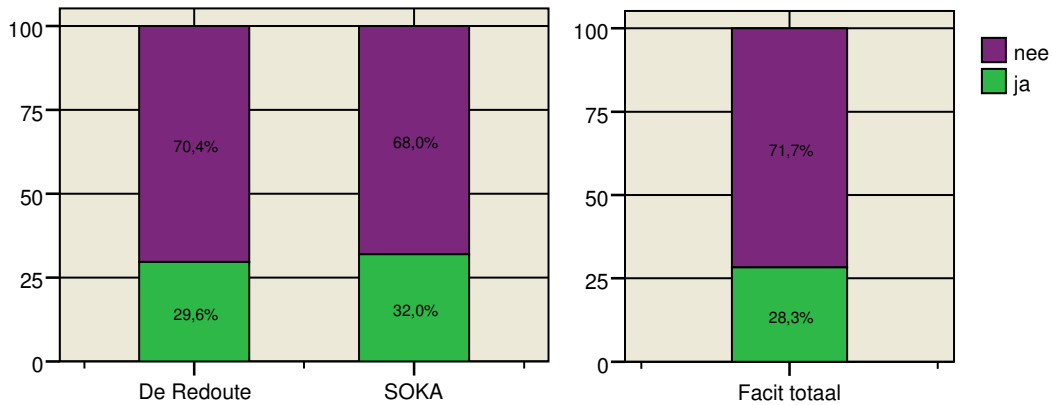
26. Geeft de zorginstelling u genoeg informatie over uw rechten?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=26	N=73	N=15125
weet niet	N=4	N=13	N=5371
totaal	N=30	N=86	N=20496



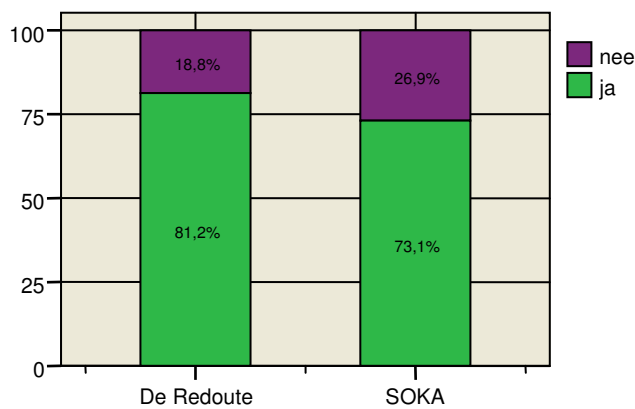
27. Heeft de zorginstelling u genoeg informatie gegeven over haar beleid bij beslissingen over de zorg rond het levenseinde?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=27	N=75	N=15409
weet niet	N=3	N=9	N=4963
totaal	N=30	N=84	N=20372



28. Is er een cliëntenraad?

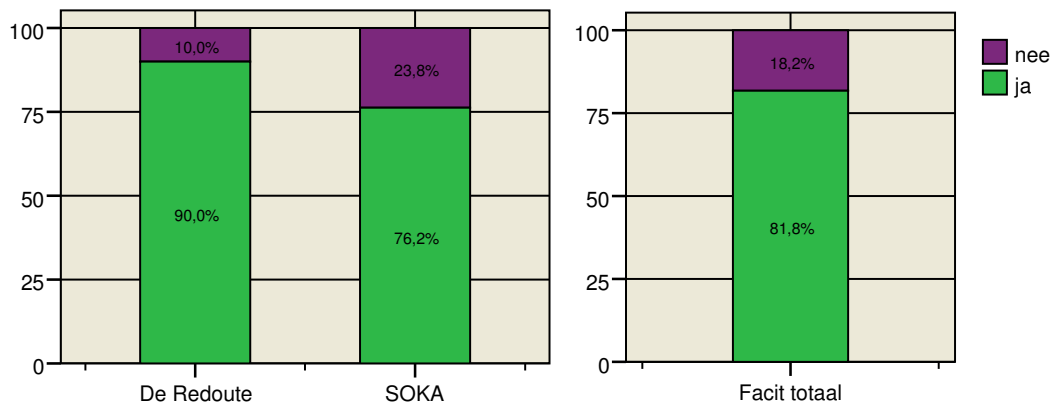
	De Redoute	SOKA
in de grafiek	N=16	N=52
weet niet	N=14	N=34
totaal	N=30	N=86



In de periode 2007-2009 was vraag 28 anders geformuleerd, nl. *Heeft u genoeg informatie gekregen over de cliëntenraad? (over wat de cliëntenraad doet, hun bereikbaarheid, enz.)* Een vergelijking van de uitkomsten van deze raadpleging met die van voorgaande jaren is dus voor deze vraag niet mogelijk.

29. Weet u bij wie u met uw vragen of problemen terecht kunt in het verpleeg-/verzorgingshuis?

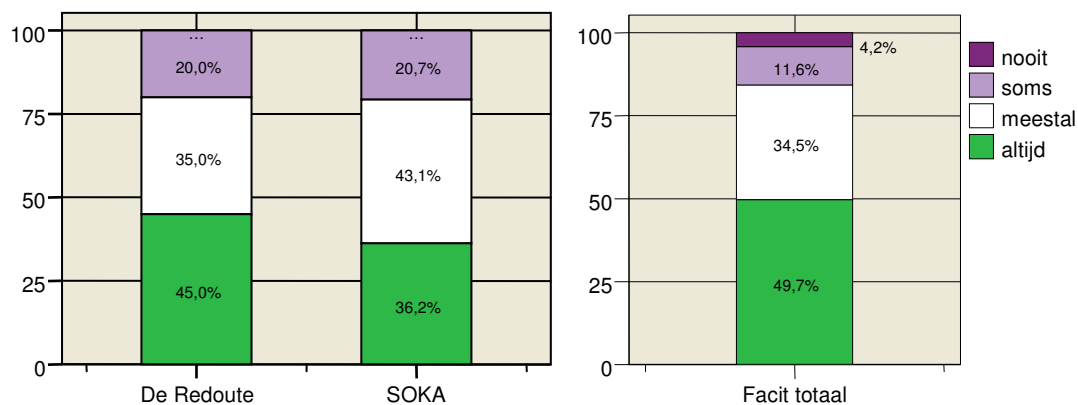
	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=30	N=84	N=20502



Bij de nieuwe formulering van vraag 29 is de toevoeging 'of klachten' niet meegenomen. In de periode 2007-2009 was dit wel het geval.

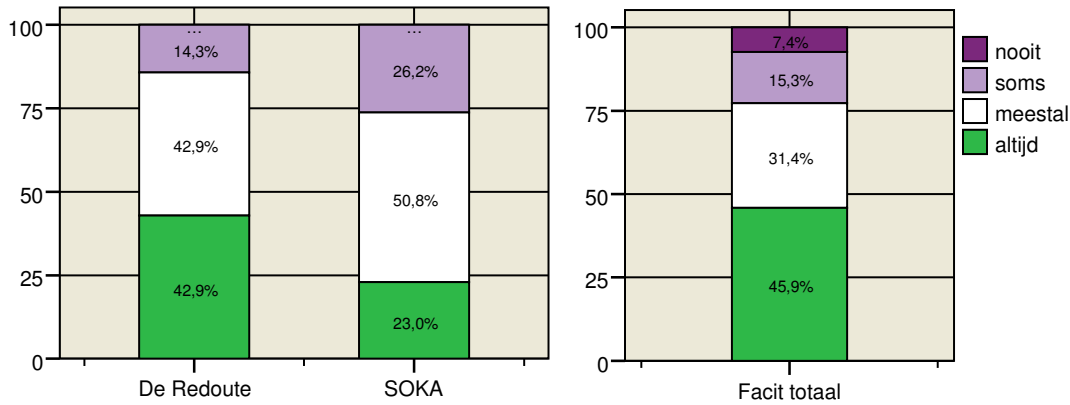
30. Staat het verpleeg-/verzorgingshuis open voor uw wensen?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=20	N=58	N=12885
nvt/weet niet	N=10	N=28	N=7550
totaal	N=30	N=86	N=20435



31. Vindt u dat de leiding goed reageert op uw vragen of suggesties?

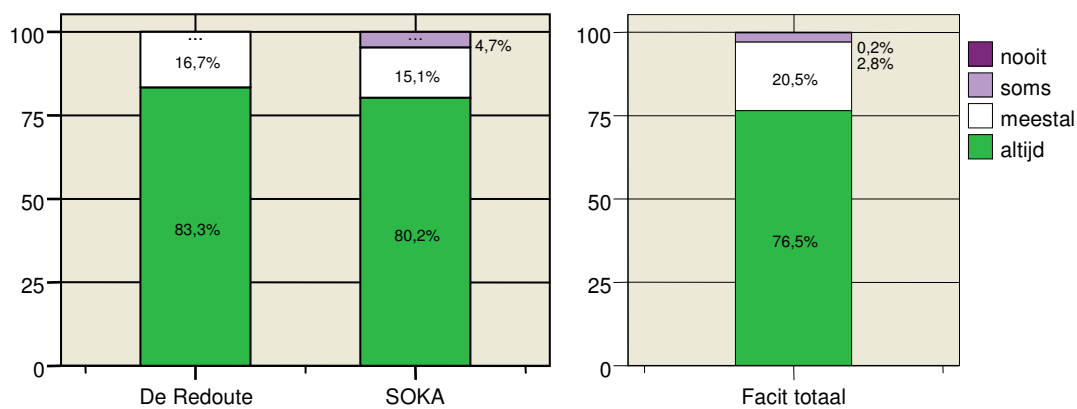
	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=21	N=61	N=10537
nvt/weet niet	N=8	N=24	N=9839
totaal	N=29	N=85	N=20376



De volgende vragen gaan over de manier waarop **verzorgenden/verpleegkundigen** met u omgaan.

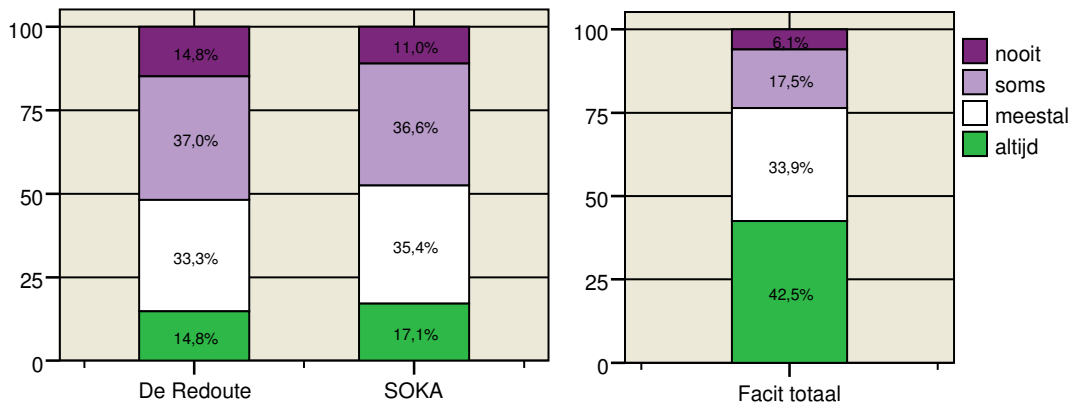
32. Zijn de zorgverleners beleefd tegen u?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=30	N=86	N=20507



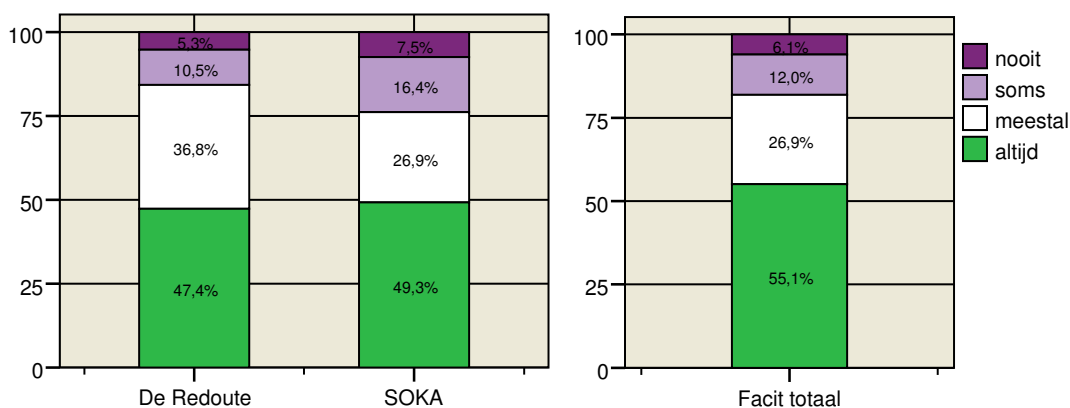
33. Hebben de zorgverleners genoeg tijd voor u?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=27	N=82	N=19974



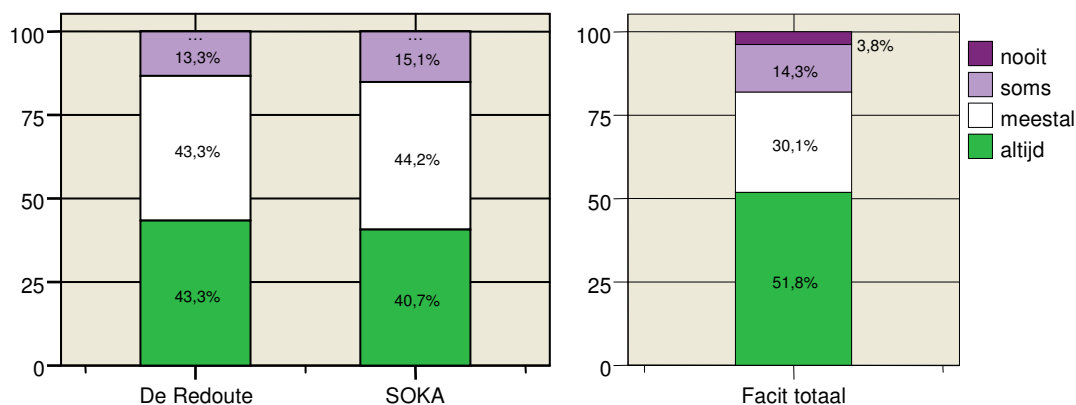
34. Zijn de zorgverleners bereid met u te praten als iets niet goed is gegaan?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=19	N=67	N=13585
nvt/niet nodig	N=11	N=19	N=6694
totaal	N=30	N=86	N=20279



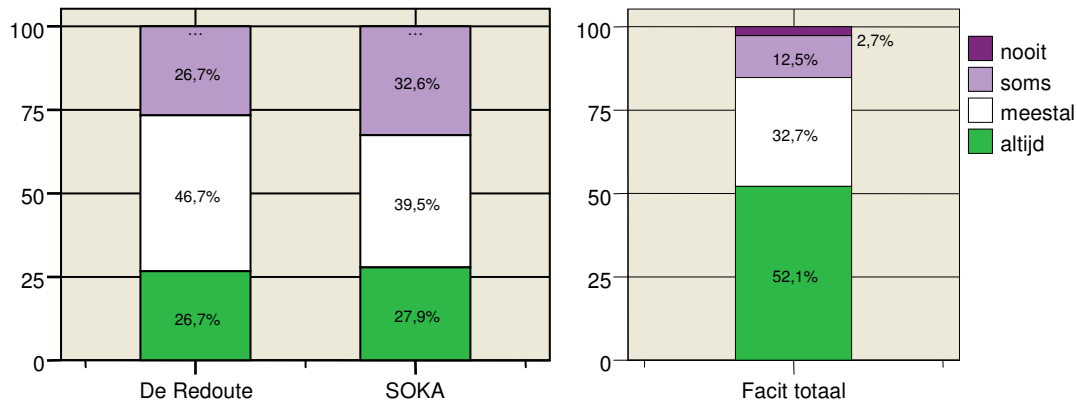
35. Luisteren zorgverleners aandachtig naar u?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=30	N=86	N=20038



36. Geven de zorgverleners goed antwoord op uw vragen?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=30	N=86	N=19822

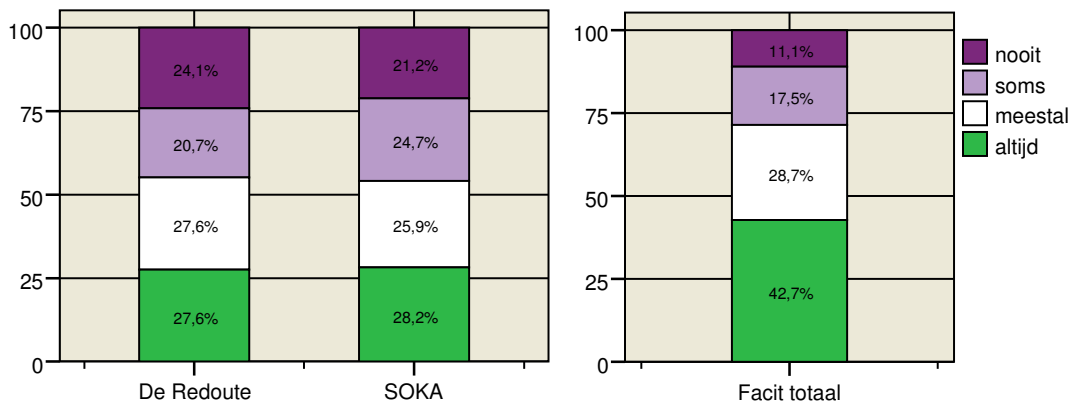


Geestelijk welbevinden

De volgende vragen gaan over **hoe u zich voelt** en over de **ondersteuning** die u in de afgelopen 12 maanden ontving.

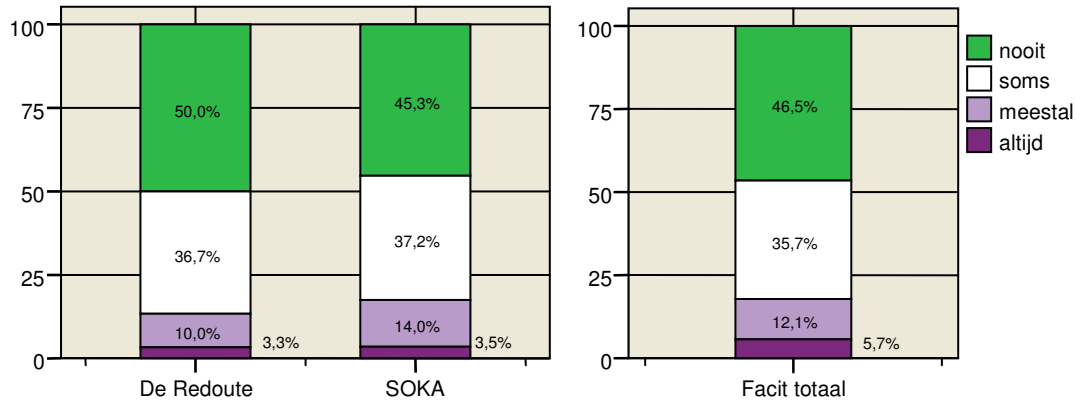
37. Hebben de verzorgenden en verpleegkundigen voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=29	N=85	N=19094
nvt/niet nodig	N=1	N=1	N=1330
totaal	N=30	N=86	N=20424



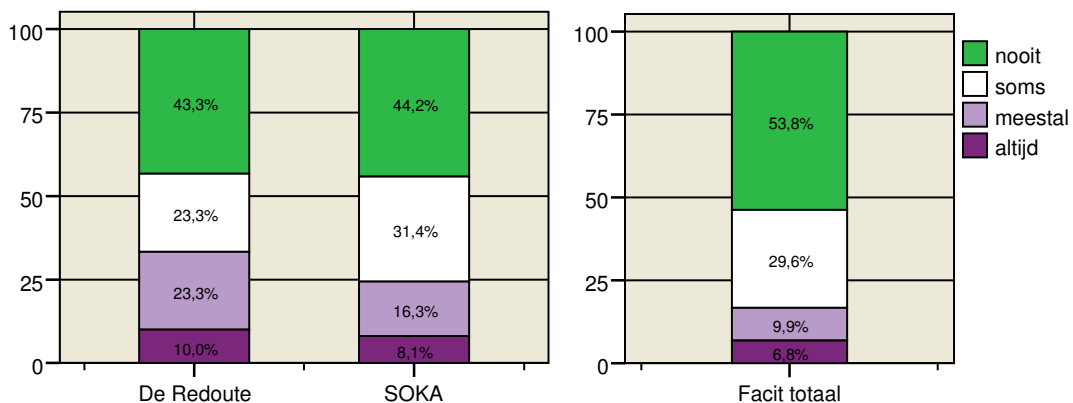
38. Bent u wel eens ongerust?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=30	N=86	N=20430
nvt/niet nodig	N=0	N=0	N=0
totaal	N=30	N=86	N=20430



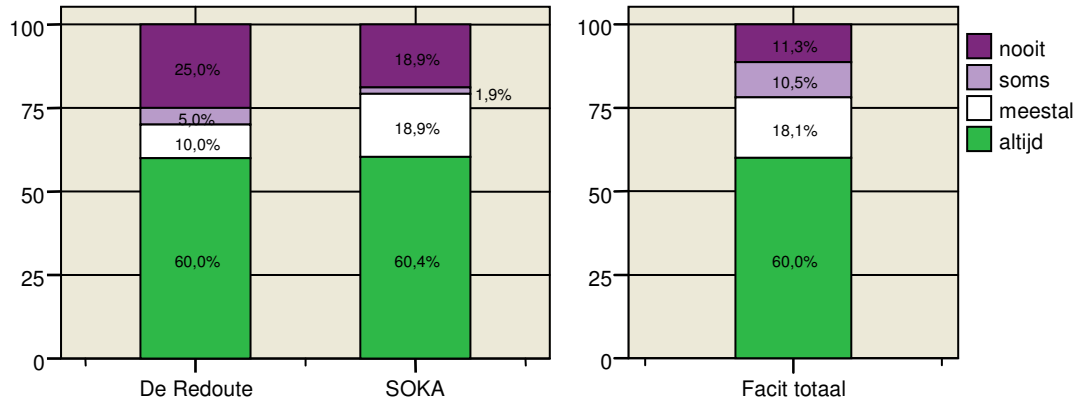
39. Voelt u zich eenzaam?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=30	N=86	N=20485
nvt/niet nodig	N=0	N=0	N=0
totaal	N=30	N=86	N=20485



40. Kunt u bij een geestelijk verzorger in het huis terecht?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=20	N=53	N=11392
nvt/niet nodig	N=9	N=32	N=8958
totaal	N=29	N=85	N=20350

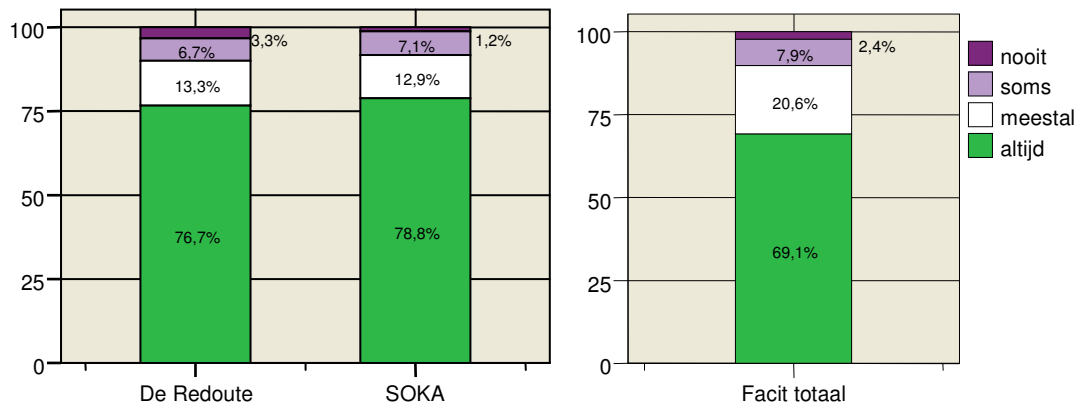


Woon- en leefomstandigheden

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

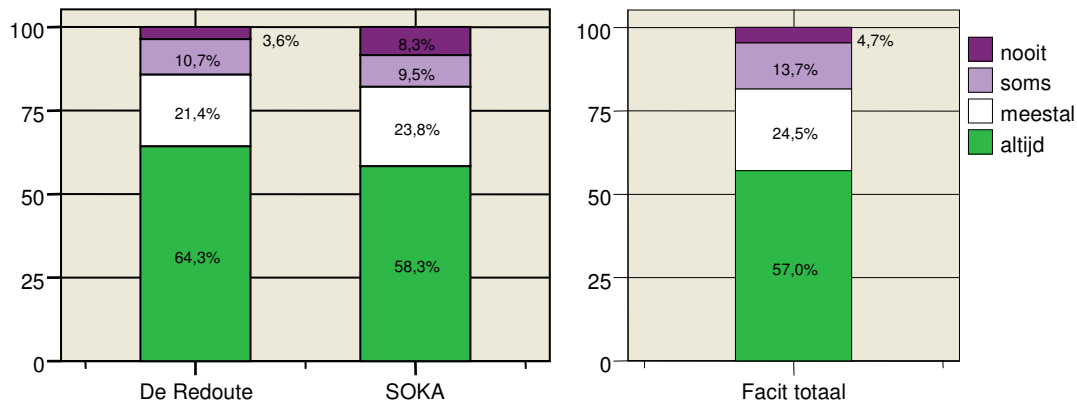
41. Is de temperatuur in uw woonruimte aangenaam?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=30	N=85	N=20485
nvt/weet niet	N=0	N=1	N=0
totaal	N=30	N=86	N=20485



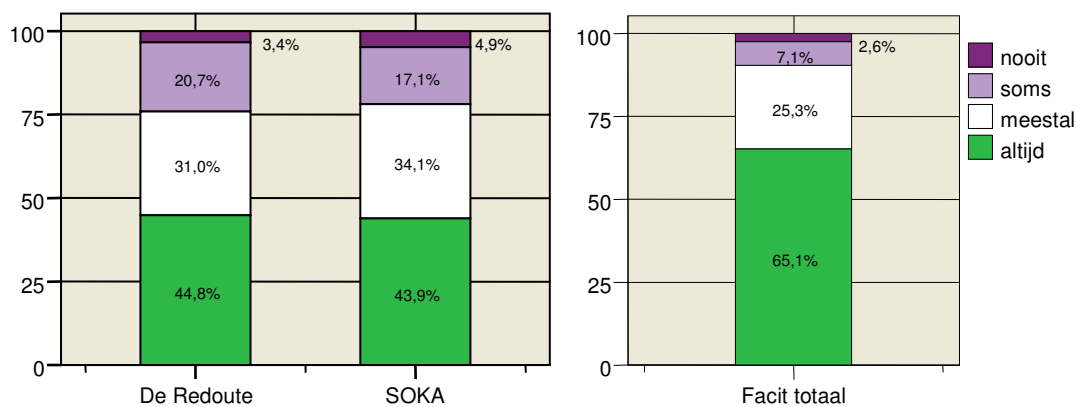
42. Wordt uw woonruimte goed schoongehouden? (uw woon-/slaapkamer, toilet en douche-/badkamer)

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=28	N=84	N=20219
nvt/weet niet	N=2	N=2	N=245
totaal	N=30	N=86	N=20464



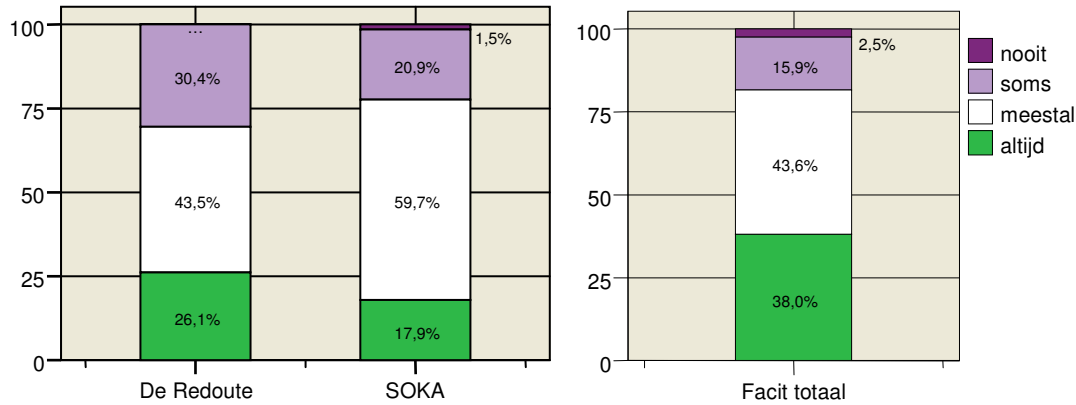
43. Zijn de algemene ruimten zoals huiskamer, gang en hal, prettig om in te verblijven?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=29	N=82	N=19846



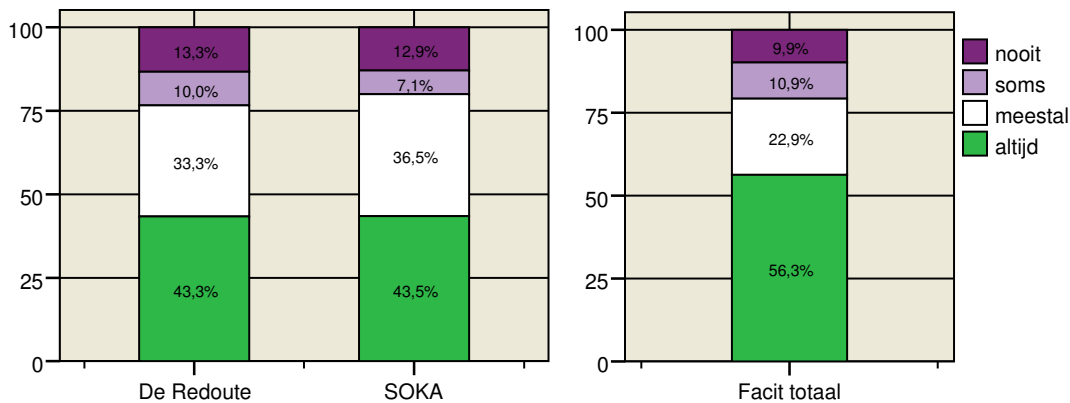
44. Gaan de bewoners prettig met elkaar om?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=23	N=67	N=17544
nvt/weet niet	N=7	N=18	N=2849
totaal	N=30	N=85	N=20393



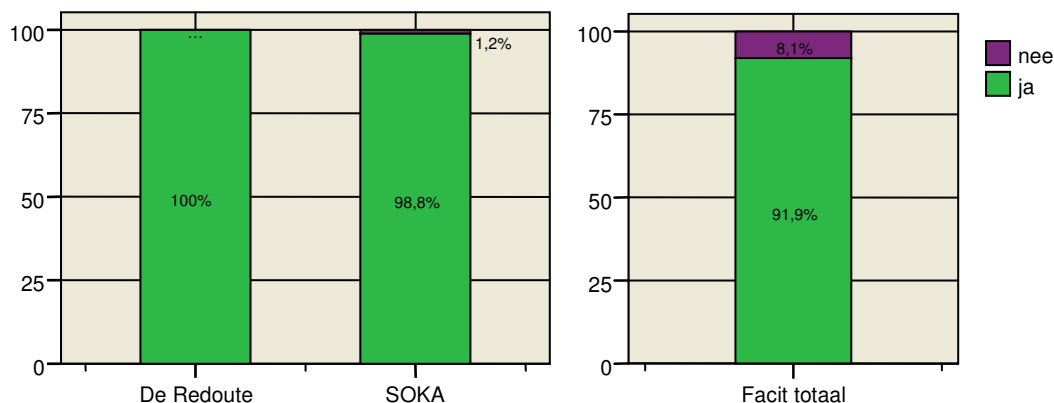
45. Voelt u zich hier thuis?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=30	N=85	N=20360



46. Kunt u zelf bepalen hoe uw kamer of woonruimte is ingericht?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=29	N=85	N=20428

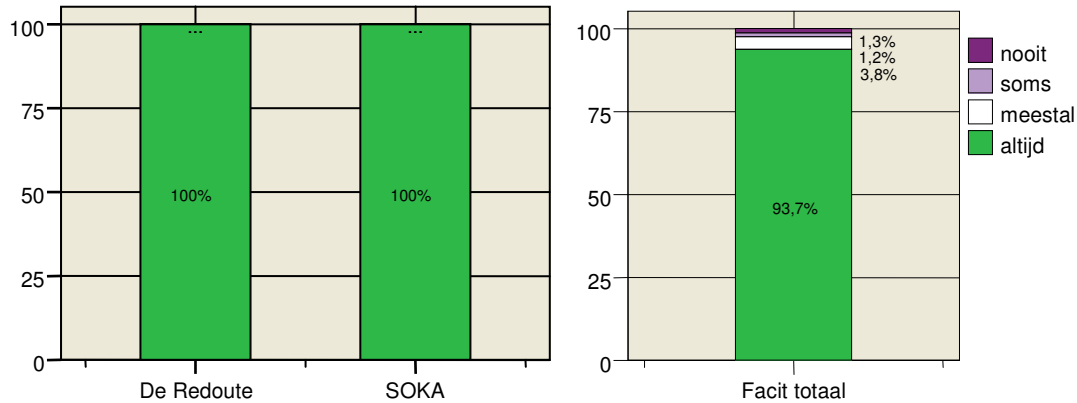


Privacy en zelfstandigheid

De volgende vragen gaan over uw **privacy en zelfstandigheid** in de afgelopen 12 maanden.

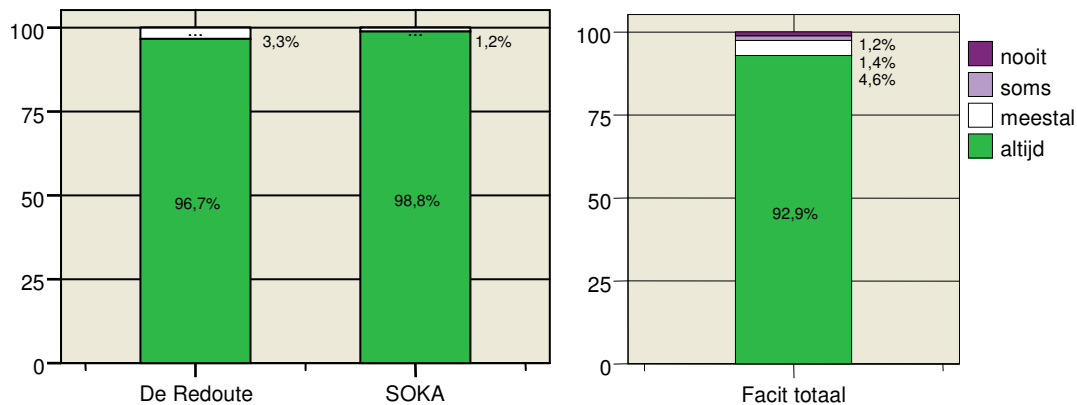
47. Kunt u zich met bezoek op een rustige plek terugtrekken?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=30	N=82	N=18908
nvt	N=0	N=0	N=1576
totaal	N=30	N=82	N=20484



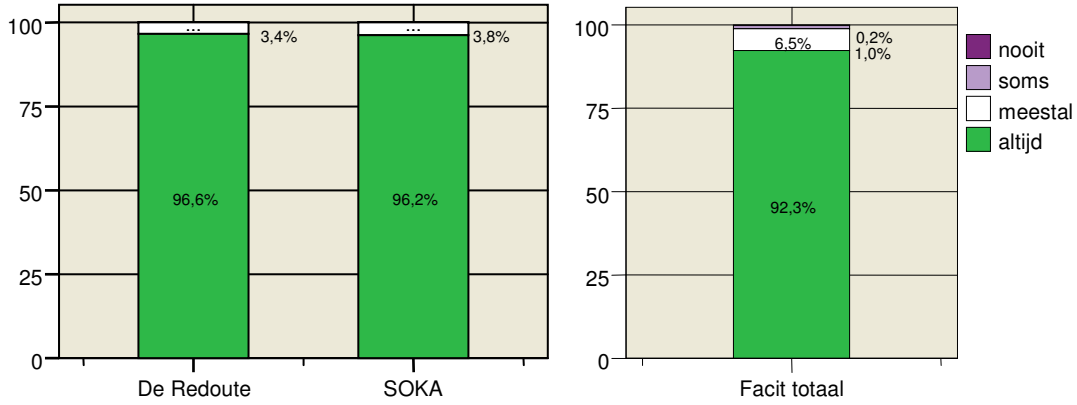
48. Kunt u alleen zijn als u dat wilt?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=30	N=86	N=19347
nvt	N=0	N=0	N=1124
totaal	N=30	N=86	N=20471



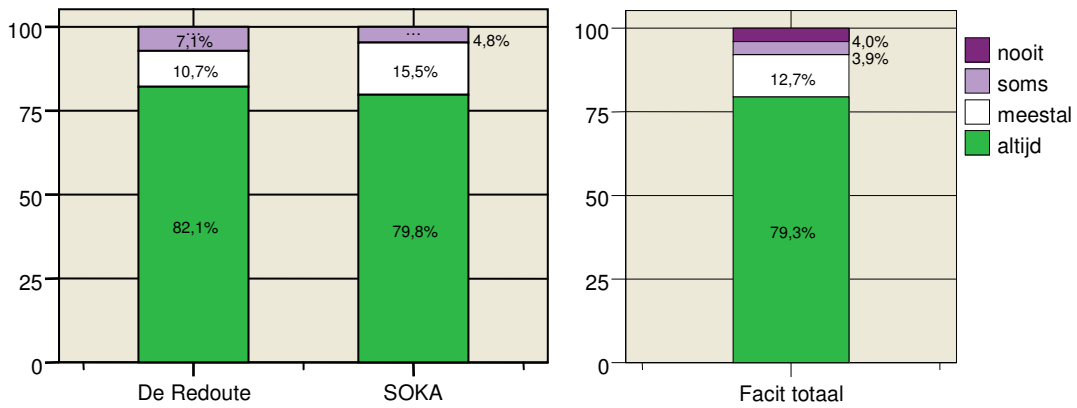
49. Laten de verzorgenden en medewerkers u met rust als u dat wilt?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=29	N=80	N=20344
nvt	N=1	N=6	N=0
totaal	N=30	N=86	N=20344



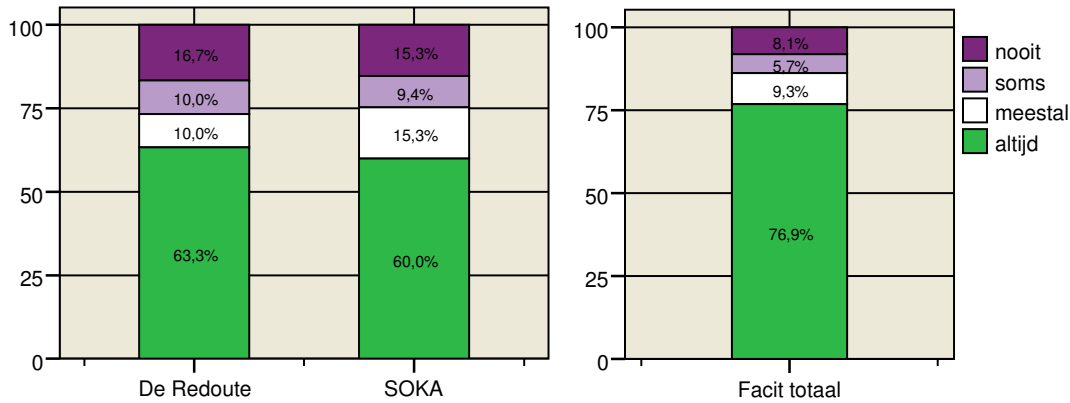
50. Kunt u zelf bepalen hoe uw dag eruit ziet?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=28	N=84	N=20400



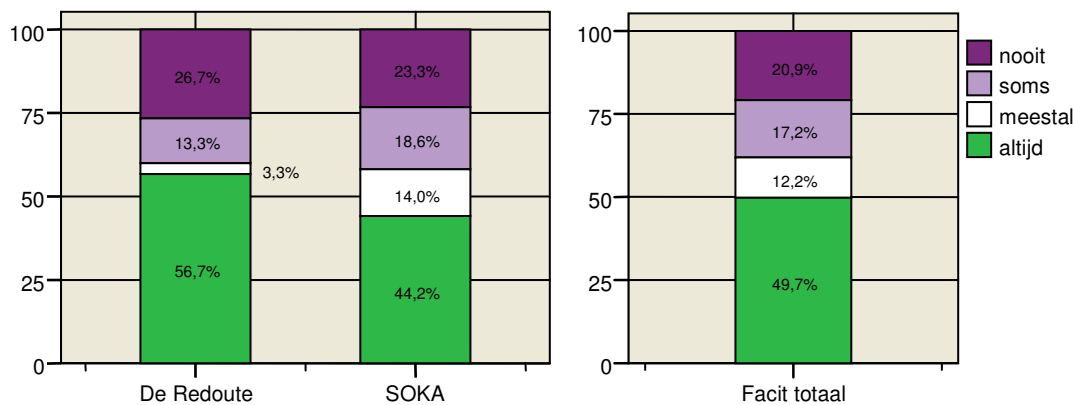
51. Kunt u komen waar u wilt in het verpleeg-/verzorgingshuis?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=30	N=85	N=19979
nvt	N=0	N=1	N=481
totaal	N=30	N=86	N=20460



52. Kunt u komen waar u wilt buitenshuis?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=30	N=86	N=19638
nvt	N=0	N=0	N=838
totaal	N=30	N=86	N=20476

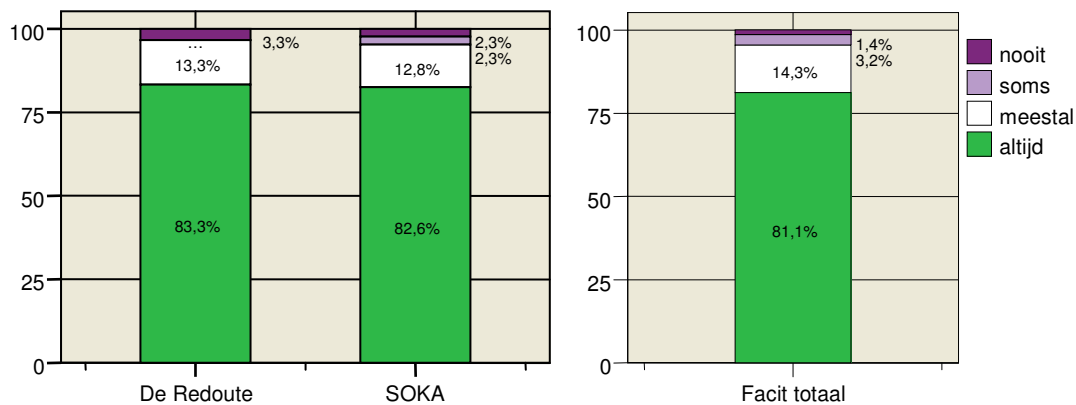


Veiligheid wonen en verblijf

De volgende vragen gaan over uw **veiligheid** in dit verpleeg-/verzorgingshuis.

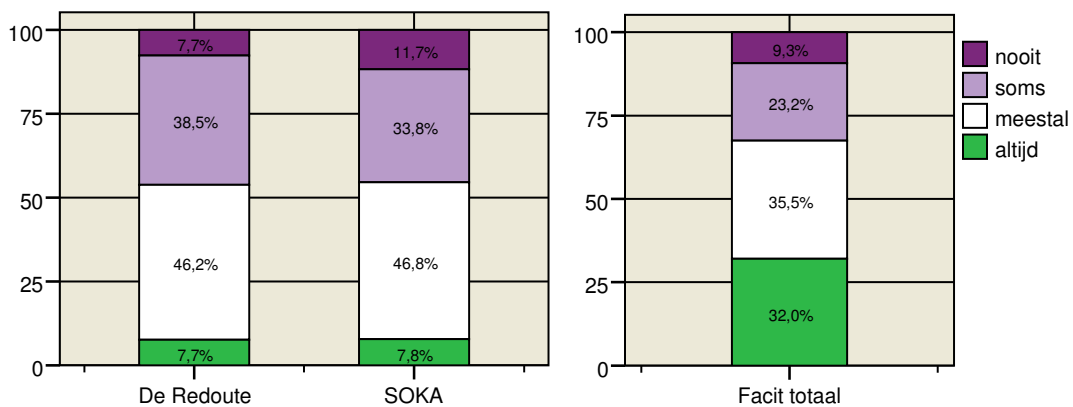
53. Voelt u zich veilig in huis?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=30	N=86	N=20481
nvt	N=0	N=0	N=0
totaal	N=30	N=86	N=20481



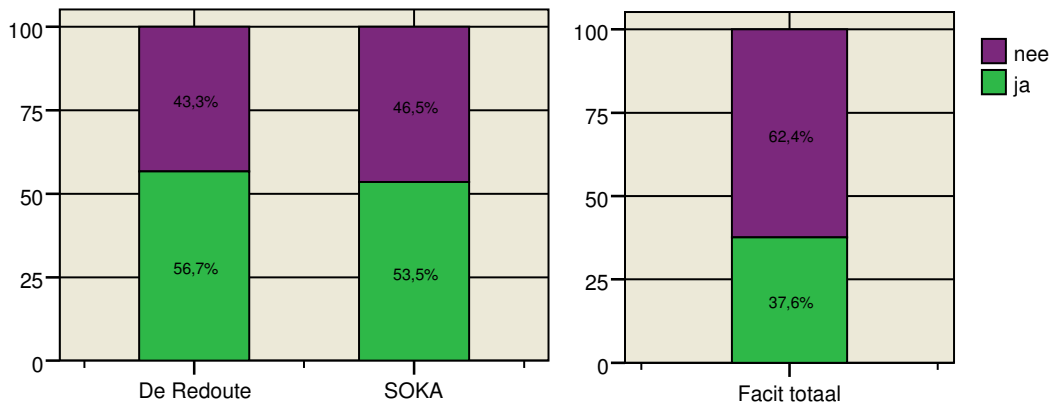
54. Reageert een medewerker binnen vijf minuten als u belt?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=26	N=77	N=18006
nvt	N=3	N=8	N=2381
totaal	N=29	N=85	N=20387



55. Is u uitgelegd wat u bij brand moet doen?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=30	N=86	N=20349

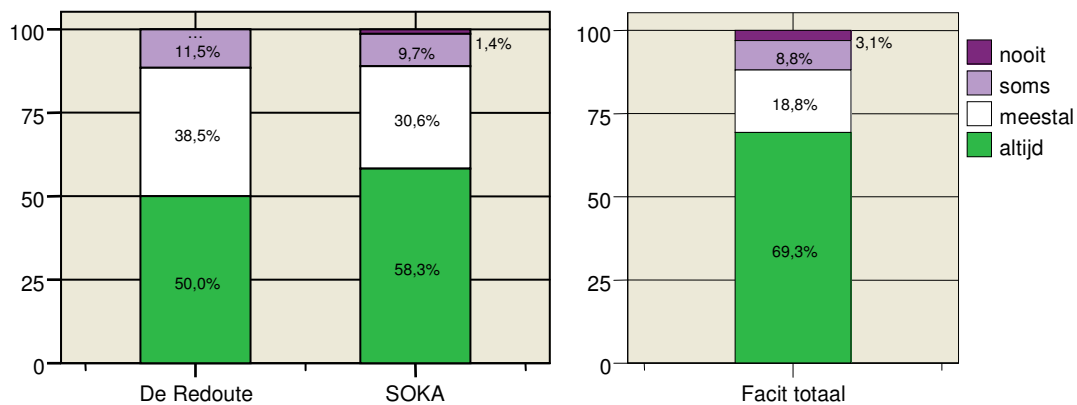


Participatie en dagstructurering

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

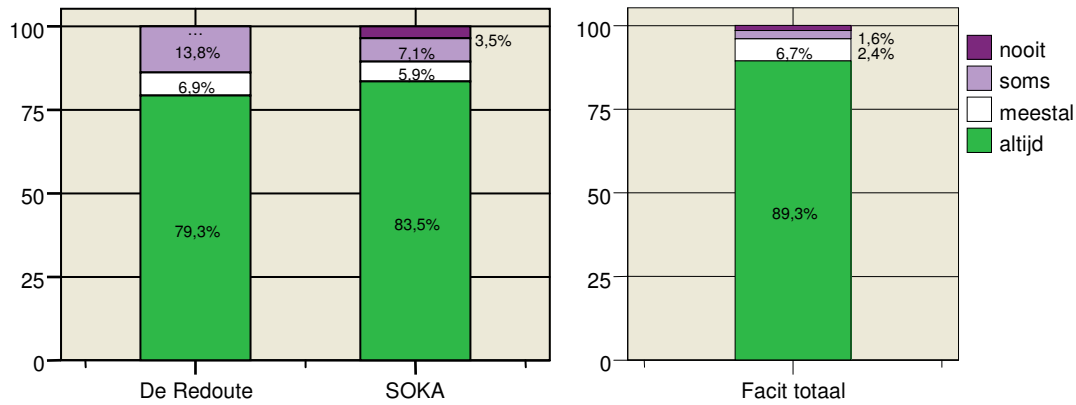
56. Heeft u genoeg mogelijkheden voor activiteiten en dagelijkse bezigheden?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=26	N=72	N=18241
nvt/niet nodig	N=4	N=14	N=2207
totaal	N=30	N=86	N=20448



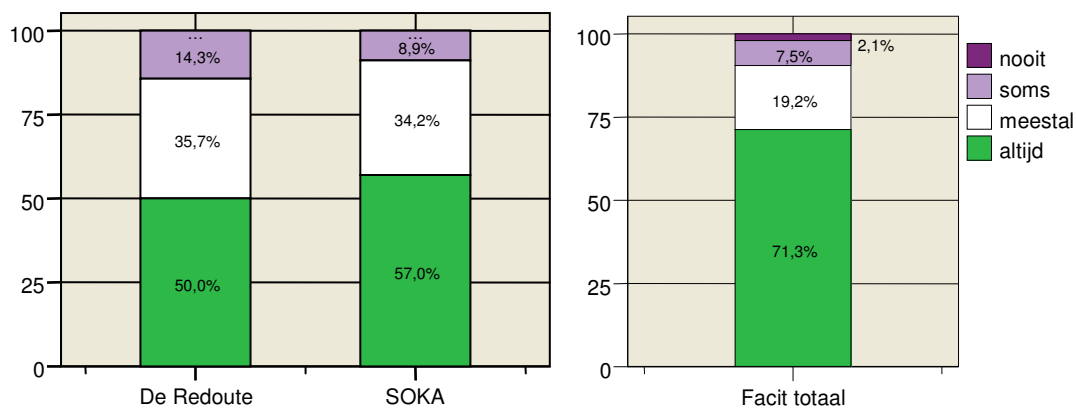
57. Wordt u goed op de hoogte gehouden van de activiteiten in huis?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=29	N=85	N=19063
nvt/niet nodig	N=1	N=1	N=1411
totaal	N=30	N=86	N=20474



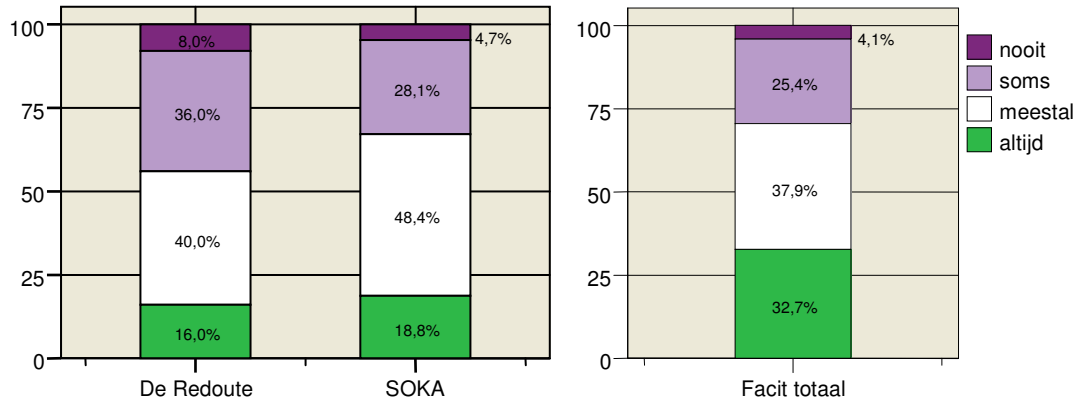
58. Organiseert het huis genoeg activiteiten?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=28	N=79	N=17424
nvt/niet nodig	N=2	N=7	N=3001
totaal	N=30	N=86	N=20425



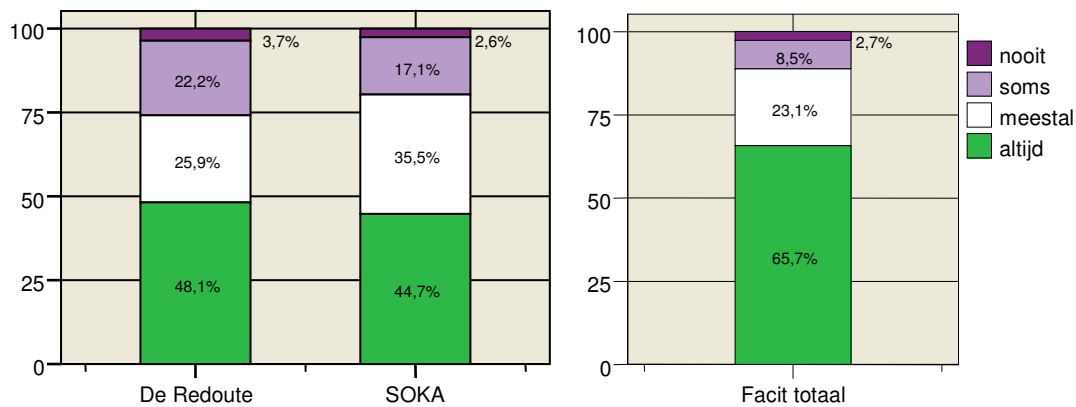
59. Vindt u de activiteiten die georganiseerd worden leuk?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=25	N=64	N=15808
nvt/niet nodig	N=5	N=22	N=4599
totaal	N=30	N=86	N=20407



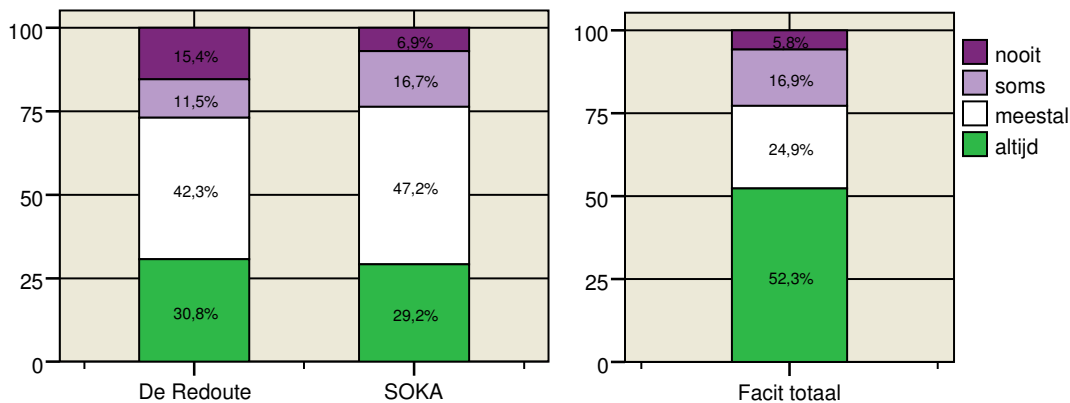
60. Heeft u genoeg mogelijkheden voor contact met anderen (medebewoners, buurtgenoten, enz.)?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=27	N=76	N=17193
nvt/niet nodig	N=3	N=10	N=3183
totaal	N=30	N=86	N=20376



61. Is er hulp van verzorgenden, vrijwilligers of naasten als u ergens naar toe wilt?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=26	N=72	N=15818
nvt/niet nodig	N=4	N=14	N=4593
totaal	N=30	N=86	N=20411

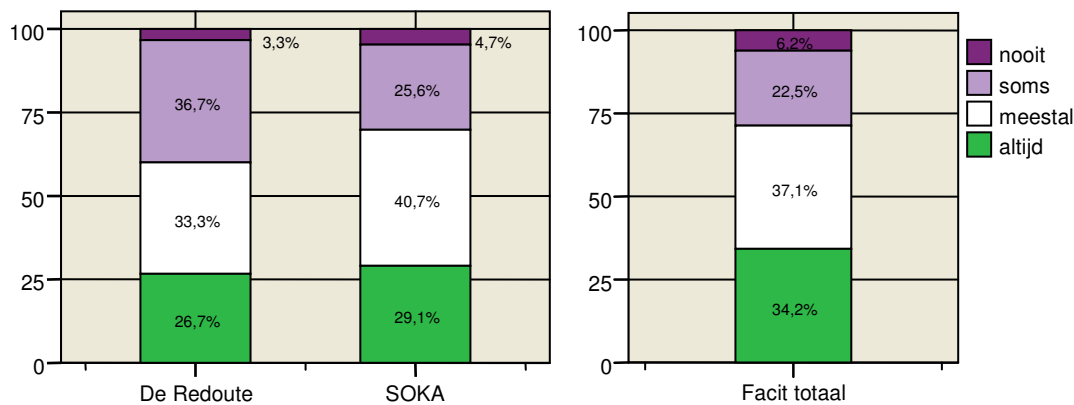


Maaltijden

De volgende vragen gaan over de **maaltijden** in de afgelopen 12 maanden.

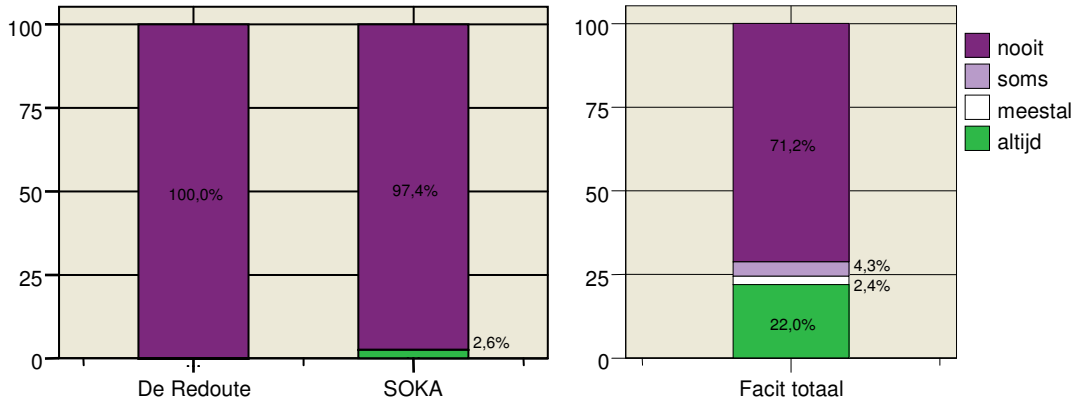
62. Zijn de maaltijden lekker?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=30	N=86	N=20257
nvt	N=0	N=0	N=216
totaal	N=30	N=86	N=20473



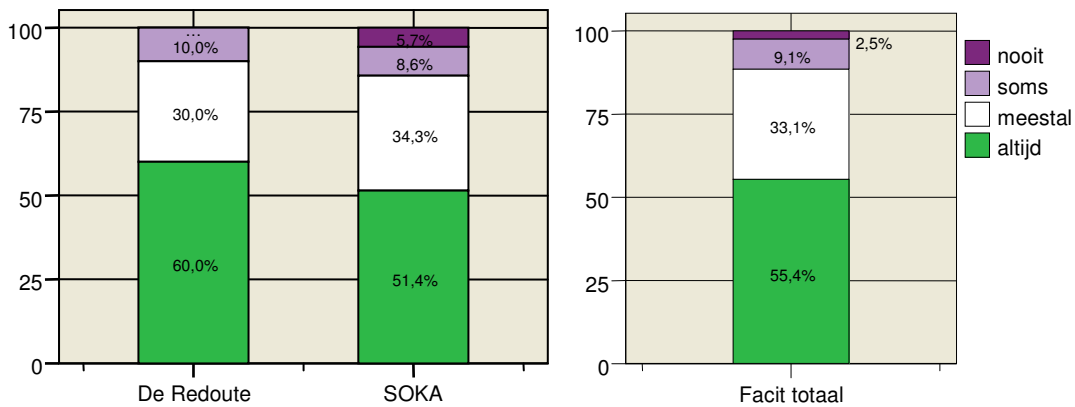
63. Kunt u kiezen wanneer u de warme maaltijd eet?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=30	N=78	N=20191
nvt	N=0	N=1	N=0
totaal	N=30	N=79	N=20191



64. Is de sfeer tijdens het eten goed?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=10	N=35	N=11579
nvt	N=20	N=51	N=8604
totaal	N=30	N=86	N=20183



Tot slot

Tot slot willen we weten welk cijfer u het verpleeg-/verzorgingshuis geeft. En wat voor cijfer u aan de zorgverleners geeft. Als u dit huis of de zorgverleners bij een ander zou aanbevelen geeft u een hoog cijfer. En als u het huis of de zorgverleners niet zou aanbevelen een laag cijfer.

65. Welk cijfer geeft u het verpleeg-/verzorgingshuis.

	De Redoute		SOKA	
	Aantal	%	Aantal	%
0	0	,0	0	,0
1	0	,0	0	,0
2	0	,0	0	,0
3	0	,0	0	,0
4	0	,0	1	1,2
5	1	3,3	3	3,5
6	2	6,7	9	10,5
7	6	20,0	16	18,6
8	13	43,3	29	33,7
9	1	3,3	10	11,6
10	7	23,3	18	20,9
totaal	30	100	86	100
Gemiddeld	8,1		8,0	
Facit gemiddeld	7,8			

66. Welk cijfer geeft u de verzorgenden en verpleegkundigen.

	De Redoute		SOKA	
	Aantal	%	Aantal	%
0	0	,0	0	,0
1	0	,0	0	,0
2	0	,0	0	,0
3	0	,0	0	,0
4	0	,0	0	,0
5	1	3,3	3	3,5
6	0	,0	4	4,7
7	3	10,0	11	12,8
8	14	46,7	29	33,7
9	4	13,3	16	18,6
10	8	26,7	23	26,7
totaal	30	100	86	100
Gemiddeld	8,5		8,4	
Facit gemiddeld	8,1			

4 Cliëntenraadpleging onder vertegenwoordigers van bewoners

4.1 Steekproeftrekking

De doelgroep voor de cliëntenraadpleging werd gevormd door de vertegenwoordigers van de 8 bewoners die in mei 2010 in De Redoute woonden. Van deze bewoners zijn door EVV-ers/teamleiders 1 bewoners uitgesloten van deelname aan het onderzoek. Hiervoor zijn de volgende redenen opgegeven:

<i>Omschrijving reden</i>	<i>Aantal cliënten</i>
Geen naaste of familielid als vertegenwoordiger (alleen wettelijk vertegenwoordiger)	
Verblijf/woonduur minder dan 1 maand	
Kortdurend verblijf: probeerverblijf, respijtzorg of intervalopname	
Terminale zorg en/of verblijf op palliatieve zorgunit	
Andere zwaarwegende redenen <ul style="list-style-type: none"> • 1x geen contact met familie 	1

Het aantal bewoners van wie de vertegenwoordiger benaderd kon worden met een schriftelijke vragenlijst bedroeg 7. De gemiddelde leeftijd van deze bewoners was 89,5 jaar.

Informatievoorziening

De vertegenwoordigers van de bewoners ontvingen bij de schriftelijke vragenlijst een begeleidend schrijven, met het verzoek de vragenlijst in te vullen en rechtstreeks te retourneren aan Facit. Voor het retourneren 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.

4.2 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 13 mei 2010 is de eerste schriftelijke vragenlijst verzonden. Een week later, op donderdag 20 mei 2010, is aan alle vertegenwoordigers van bewoners een eerste herinnering/bedankbrief gestuurd. Na 4 weken is, aan de hand van de codering van de vragenlijsten, bepaald welke vertegenwoordigers van bewoners de vragenlijst nog niet geretourneerd hadden. Aan deze vertegenwoordigers is op donderdag 10 juni 2010 een tweede herinnering verzonden, waarbij ook weer een nieuwe vragenlijst was gevoegd. Na 6 weken, op donderdag 24 juni 2010, is de derde en laatste bedankbrief/ herinnering verzonden.

4.3 Respons

Voor de cliëntenraadpleging onder vertegenwoordigers van bewoners in De Redoute zijn 7 vertegenwoordigers van bewoners benaderd met een schriftelijke vragenlijst. 5 vertegenwoordigers van bewoners hebben een vragenlijst ingevuld en aan Facit geretourneerd. De respons voor de schriftelijke raadpleging onder vertegenwoordigers van bewoners bedraagt hiermee 71,4%.

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 5 vragenlijsten in aanmerking voor verwerking en publicatie op KiesBeter.

4.4 Uitkomsten

Over de bewoner

1. Bent u een vertegenwoordiger of contactpersoon van iemand die in een verpleeghuis of verzorgingshuis woont?

	De Redoute		SOKA	
	Aantal	%	Aantal	%
nee	0	,0	0	,0
ja	5	100	12	100
totaal	5	100	12	100

2. Wat is uw relatie met de betrokken bewoner? Ik ben zijn/haar:

	De Redoute		SOKA	
	Aantal	%	Aantal	%
echtgeno(o)t(e) / partner	0	,0	0	,0
zoon / dochter	5	100	12	100
familie, anders dan partner of kind	0	,0	0	,0
anders, geen familie	0	,0	0	,0
totaal	5	100	12	100

3. Waarom zit de bewoner in de zorginstelling? (meerdere antwoorden mogelijk)

	De Redoute		SOKA	
	Aantal	%	Aantal	%
omdat hij/zij niet meer zelfstandig kan wonen	3	60,0	8	66,7
vanwege ernstige geheugenproblemen of dementie	5	100	12	100
vanwege gedragsproblemen	0	,0	0	,0
vanwege lichamelijke beperkingen of handicap(s)	1	20,0	1	8,3
vanwege chronische ziekte(n)	0	,0	0	,0
na een ziekenhuisopname of operatie	0	,0	0	,0
na een ongeval	0	,0	0	,0
voor herstel of revalidatie	0	,0	0	,0
vanwege zintuiglijke handicap(s)	0	,0	0	,0
vanwege verstandelijke beperkingen of handicap(s)	0	,0	0	,0
vanwege psychosociale problemen	0	,0	0	,0
vanwege een terminale fase van een ziekte of aandoening	0	,0	0	,0

4. Hoe lang zit de bewoner nu in de zorginstelling?

	De Redoute		SOKA	
	Aantal	%	Aantal	%
minder dan een half jaar	1	20,0	5	41,7
6 maanden tot minder dan 1 jaar	1	20,0	1	8,3
1 tot 2 jaar	0	,0	0	,0
2 tot 5 jaar	2	40,0	3	25,0
meer dan 5 jaar	1	20,0	3	25,0
totaal	5	100	12	100

5. Is de bewoner een man of een vrouw?

	De Redoute		SOKA	
	Aantal	%	Aantal	%
man	0	,0	1	8,3
vrouw	5	100	11	91,7
totaal	5	100	12	100

6. Leeftijd in klassen

	De Redoute		SOKA	
	Aantal	%	Aantal	%
jonger dan 70 jaar	0	,0	0	,0
van 70 - 74 jaar	0	,0	1	8,3
van 75 - 79 jaar	0	,0	0	,0
van 80 - 84 jaar	1	20,0	2	16,7
van 85 - 89 jaar	1	20,0	3	25,0
ouder dan 90 jaar	3	60,0	6	50,0
totaal	5	100	12	100

7. Wat is de hoogst voltooide opleiding van de bewoner? (een opleiding afgerond met een diploma of voldoende getuigschrift)

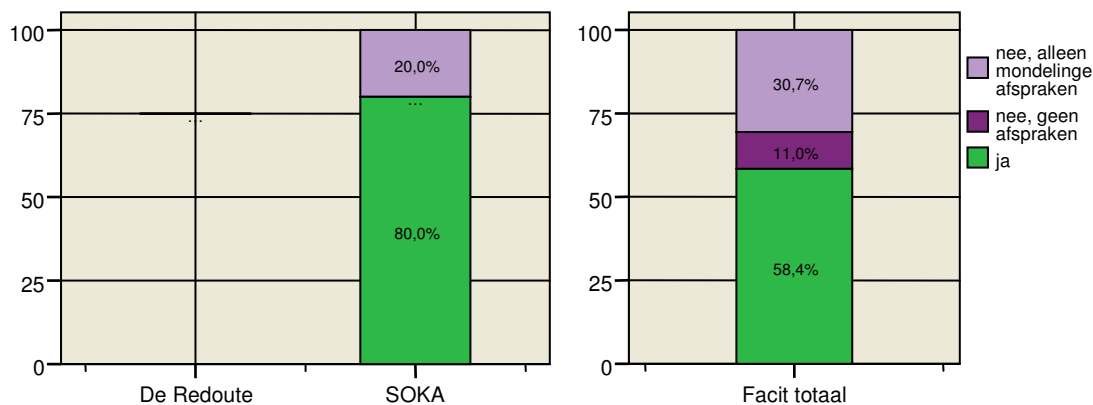
	De Redoute		SOKA	
	Aantal	%	Aantal	%
geen opleiding	0	,0	0	,0
lager onderwijs	3	60,0	9	75,0
lager of voorbereidend beroepsonderwijs	1	20,0	2	16,7
middelbaar algemeen voortgezet onderwijs	1	20,0	1	8,3
middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs	0	,0	0	,0
hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs	0	,0	0	,0
hoger beroepsonderwijs	0	,0	0	,0
wetenschappelijk onderwijs	0	,0	0	,0
totaal	5	100	12	100

Afspraken en overleg tussen u en de zorginstelling

De volgende vragen gaan over de **afspraken** en het **overleg** met de zorginstelling over het **zorgplan of behandelplan**, bij opname van de bewoner of in de afgelopen 12 maanden.

8. Is er een zorgdossier/ blauwe map voor de bewoner gemaakt met daarin schriftelijke afspraken over de zorg die de bewoner krijgt? (welke zorg en activiteiten, hoe vaak, op welke dagen/tijden, enz.)

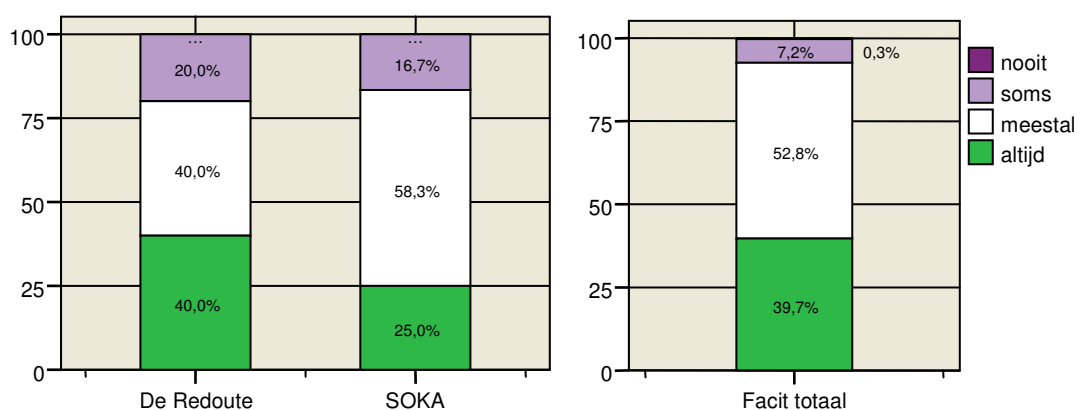
	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=4	N=10	N=14756



Het antwoord op deze vraag kunnen wij helaas niet weergeven, omdat het aantal respondenten dat deze vraag beantwoord heeft, te klein is.

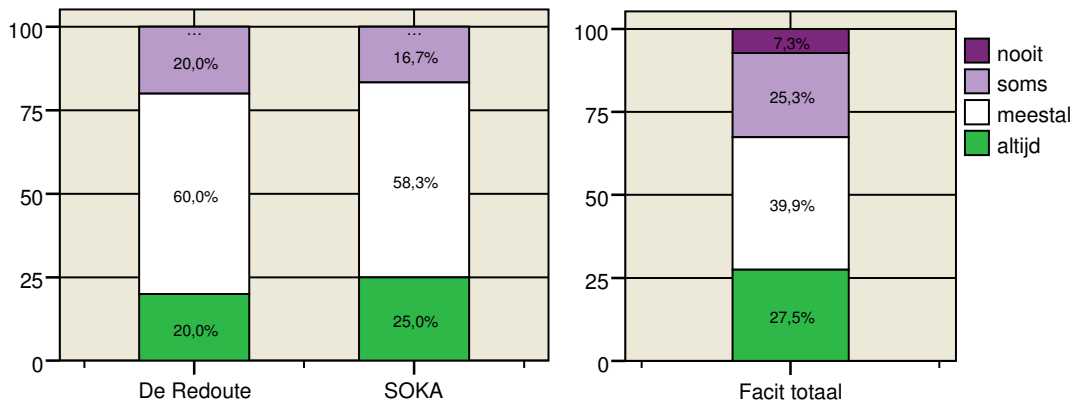
9. Komt de zorginstelling de afspraken over de verzorging en behandeling van de bewoner goed na?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=5	N=12	N=12981



10. Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp de bewoner krijgt?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=5	N=12	N=14876

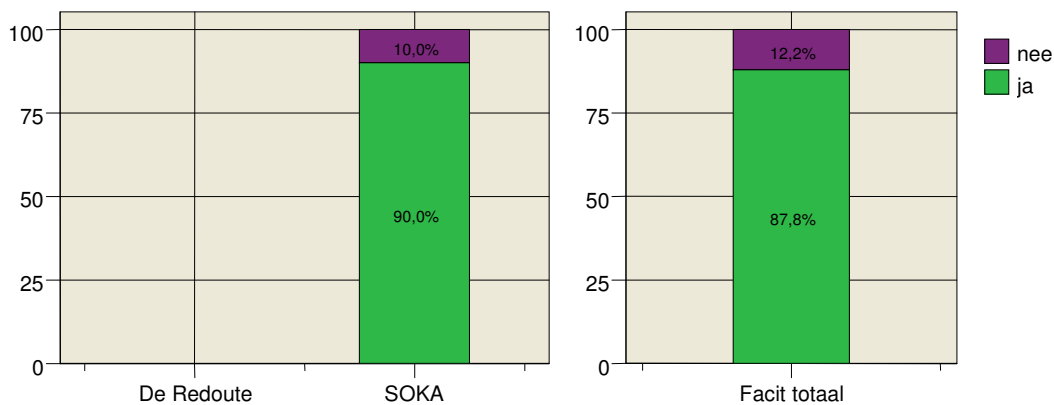


Informatie en communicatie tussen de zorginstelling en uzelf

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

11. Geeft de zorginstelling u genoeg informatie over wat zij kunnen doen voor de bewoner? (de woonsituatie, de mogelijkheden voor zorg en behandeling, de activiteiten, enz.)

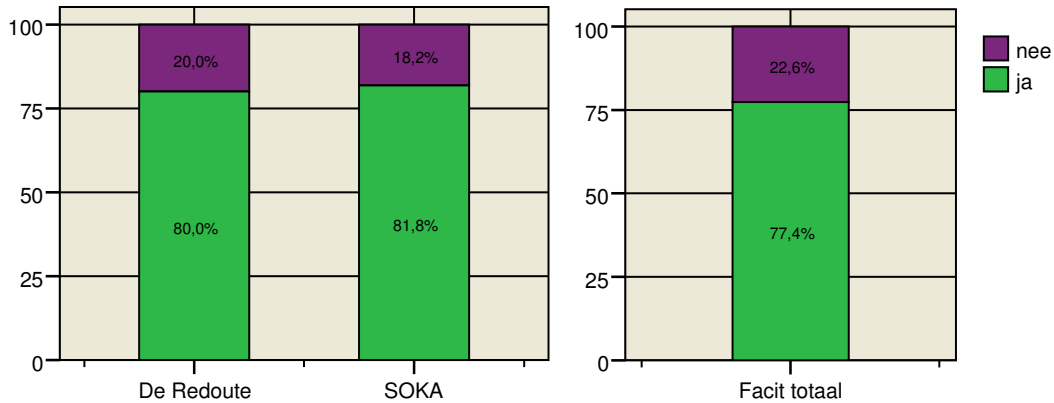
	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=4	N=10	N=15084



Het antwoord op deze vraag kunnen wij helaas niet weergeven, omdat het aantal respondenten dat deze vraag beantwoord heeft, te klein is.

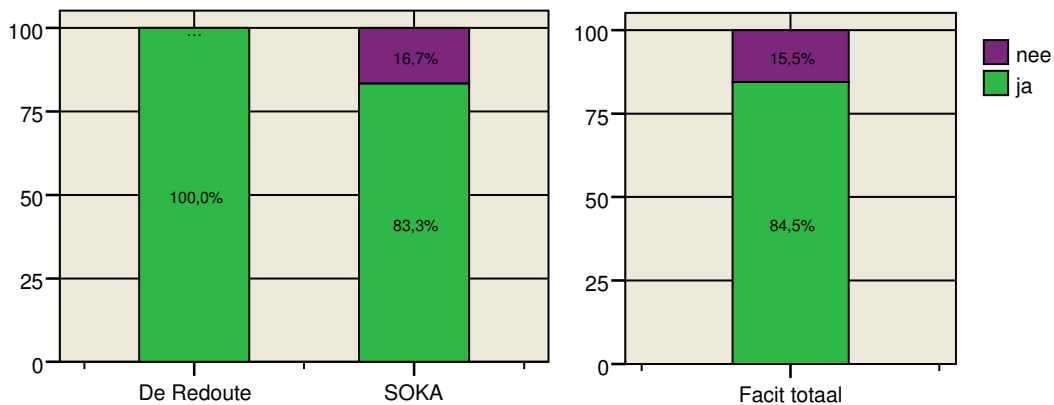
12. Geeft de zorginstelling u genoeg informatie over de rechten van de bewoner? (het recht om mee te beslissen over de zorg, recht op inzage in zorg-/behandelplan, recht om te klagen, enz.)

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=5	N=11	N=14794



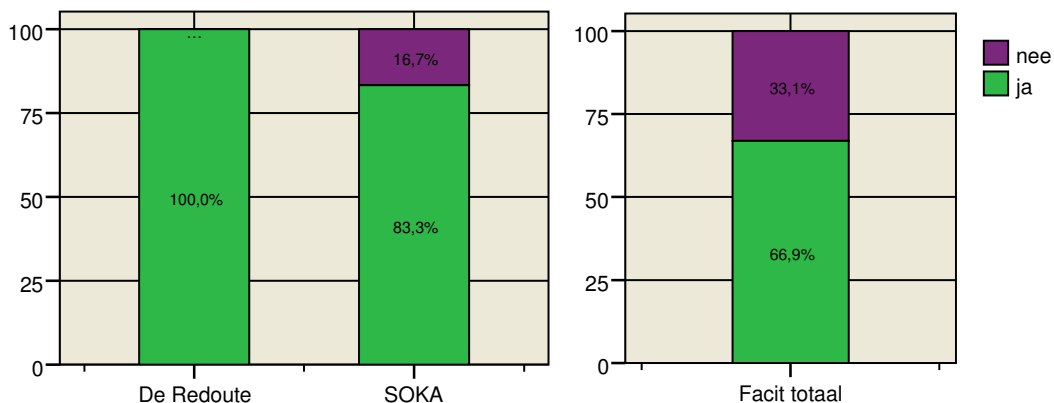
13. Heeft de zorginstelling u uitgelegd wat er van ú wordt verwacht? (bezoektijden, kosten/bijdragen, enz.)

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=5	N=12	N=15063



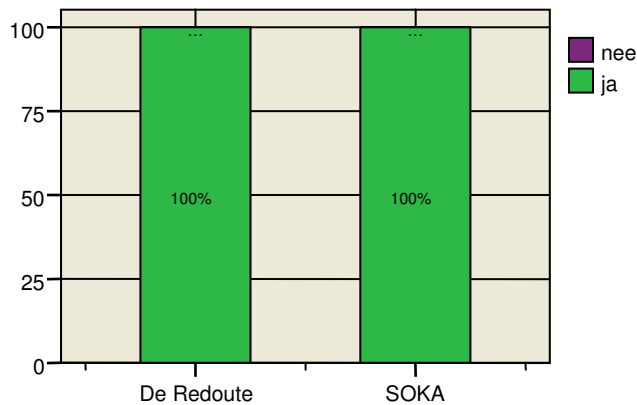
14. Heeft de zorginstelling u genoeg informatie gegeven over hoe zij omgaan met beslissingen rond het levenseinde? (reanimatiebeleid, beleid rond euthanasie)

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=5	N=12	N=14884



15. Is er een cliëntenraad?

	De Redoute	SOKA
in de grafiek	N=5	N=10
weet ik niet	N=0	N=2
totaal	N=5	N=12

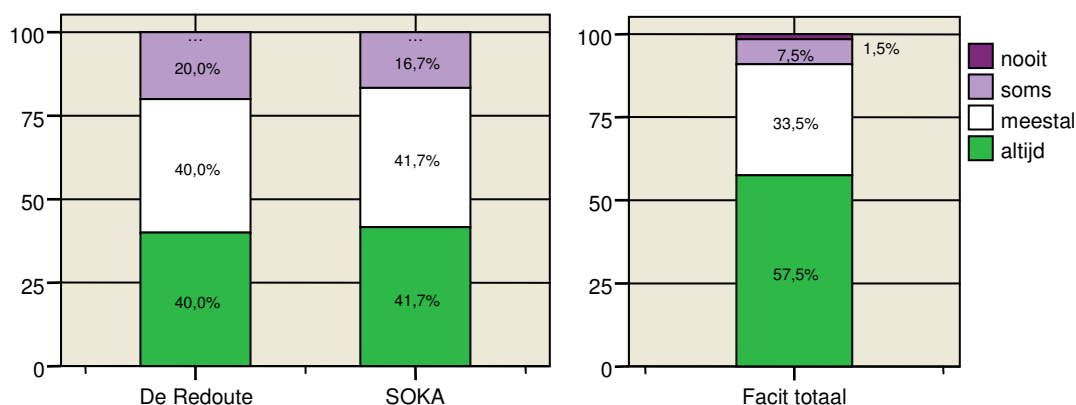


In de periode 2007-2009 was vraag 15 anders geformuleerd, nl. *Heeft u genoeg informatie gekregen over de cliëntenraad? (over wat de cliëntenraad doet, hun bereikbaarheid, enz.)* Een vergelijking van de uitkomsten van deze raadpleging met die van voorgaande jaren is dus voor deze vraag niet mogelijk.

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

16. Weet u bij wie u terecht kunt met vragen en problemen?

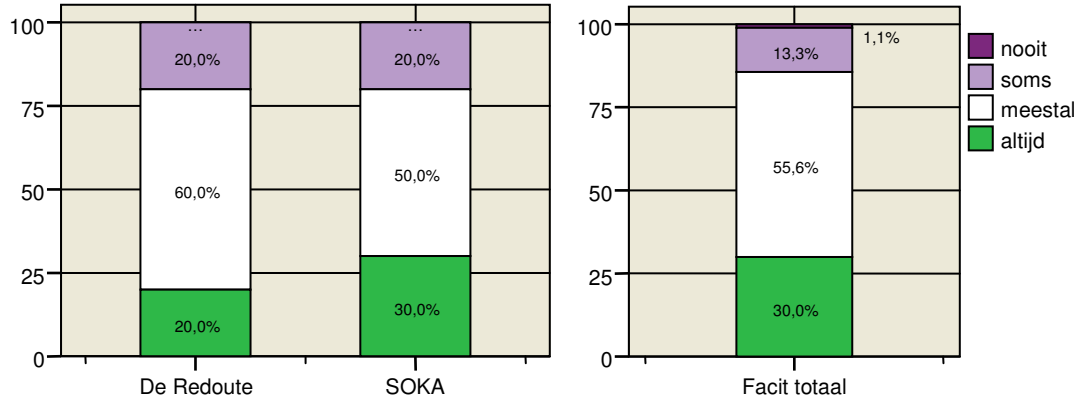
	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=5	N=12	N=15163



Bij de nieuwe formulering van vraag 16 is de toevoeging 'of klachten' niet meegenomen. In de periode 2007-2009 was dit wel het geval.

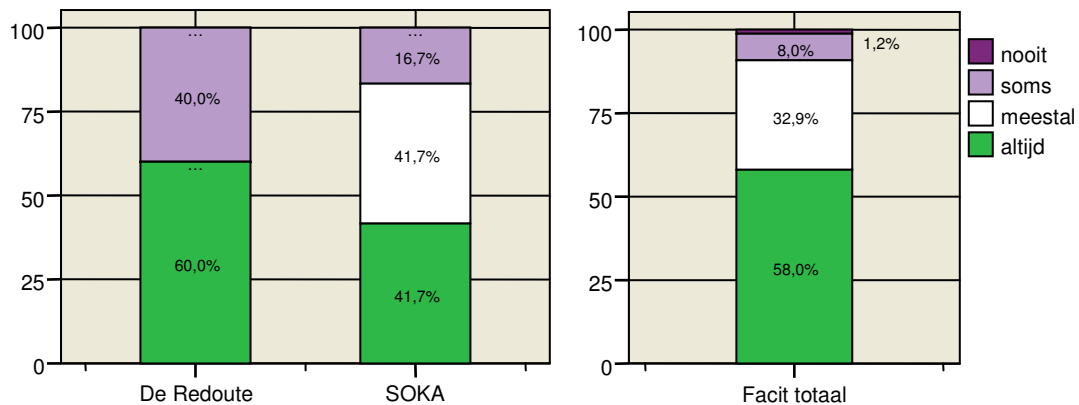
17. Kunt u de leidinggevende of uw contactpersoon telefonisch makkelijk bereiken?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=5	N=10	N=13208
weet ik niet	N=0	N=2	N=1887
totaal	N=5	N=12	N=15095



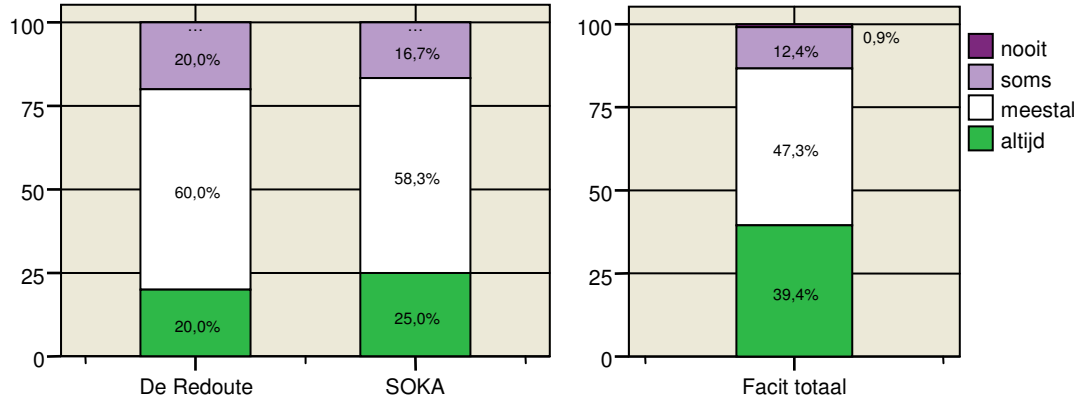
18. Als er iets met de bewoner aan de hand is, wordt u dan snel op de hoogte gesteld?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=5	N=12	N=14314
nvt/weet ik niet	N=0	N=0	N=830
totaal	N=5	N=12	N=15144



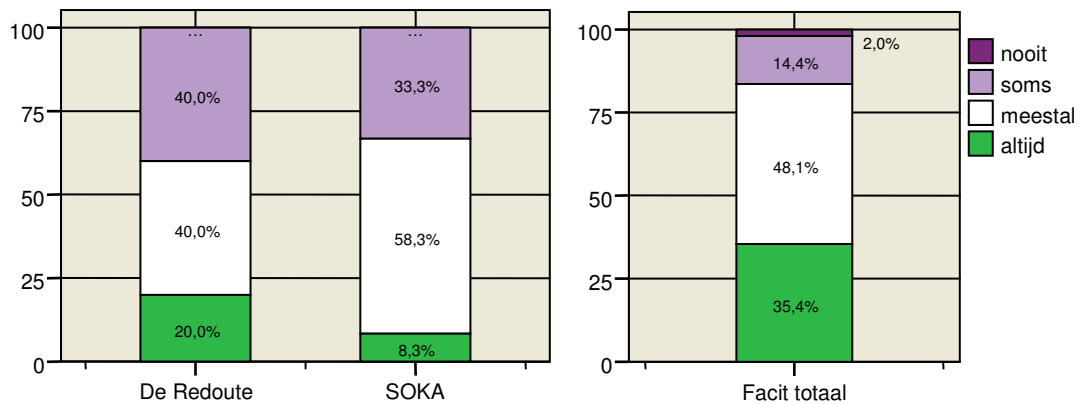
19. Staat de zorginstelling open voor uw wensen?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=5	N=12	N=13797
nvt/weet ik niet	N=0	N=0	N=1307
totaal	N=5	N=12	N=15104



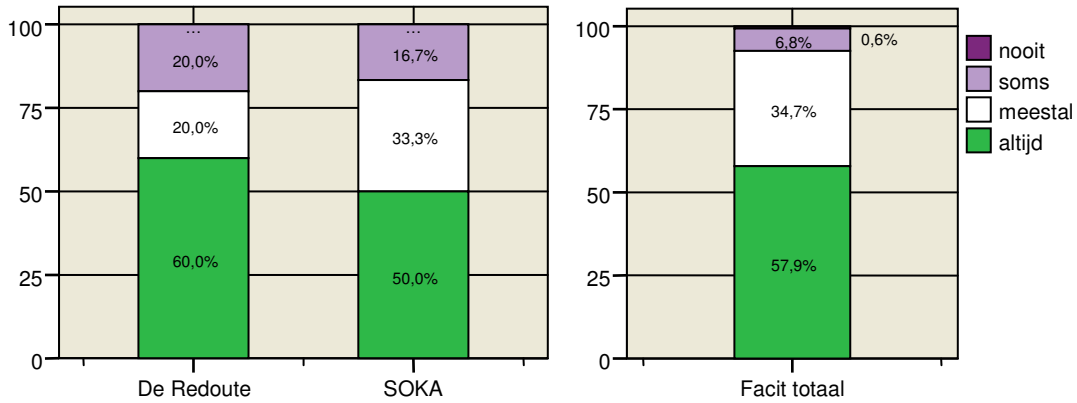
20. Reageert de leiding of directie goed op uw vragen en suggesties?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=5	N=12	N=13324
nvt/weet ik niet	N=0	N=0	N=1734
totaal	N=5	N=12	N=15058



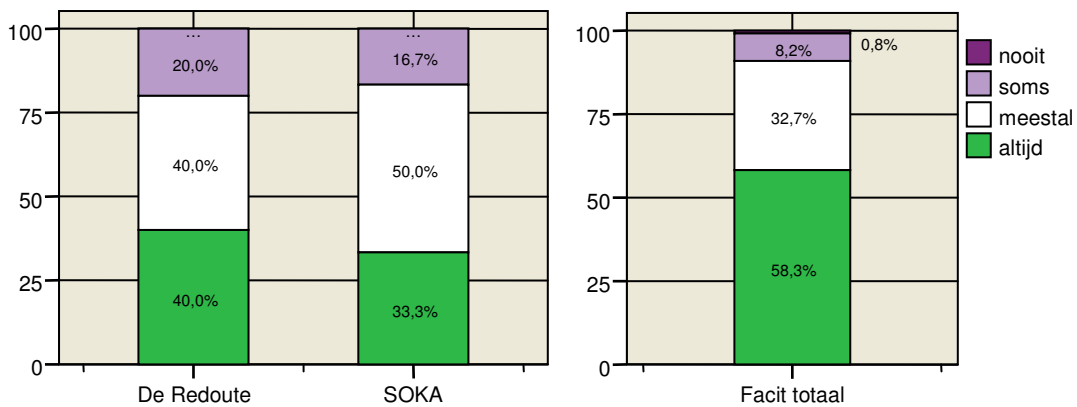
21. Heeft u goed contact met de zorgverleners?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=5	N=12	N=15157



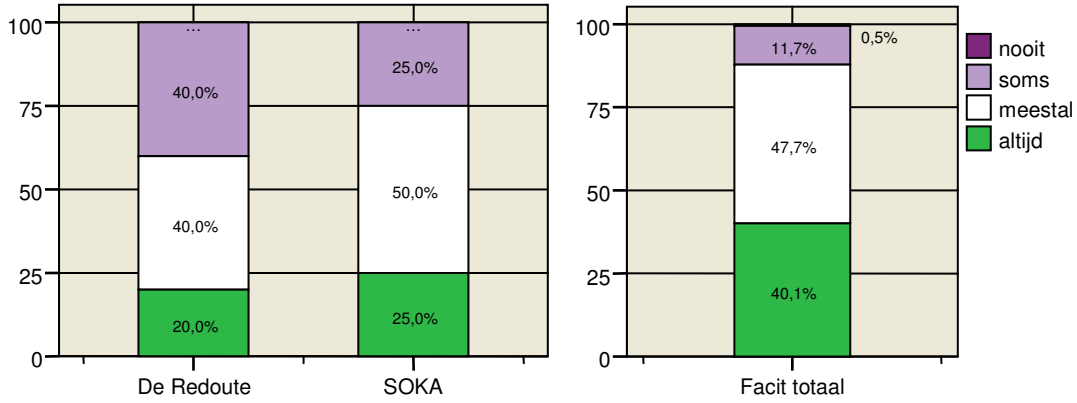
22. Kunt u met de zorgverleners praten als er iets niet goed is gegaan?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=5	N=12	N=13786
nvt/weet ik niet	N=0	N=0	N=1330
totaal	N=5	N=12	N=15116



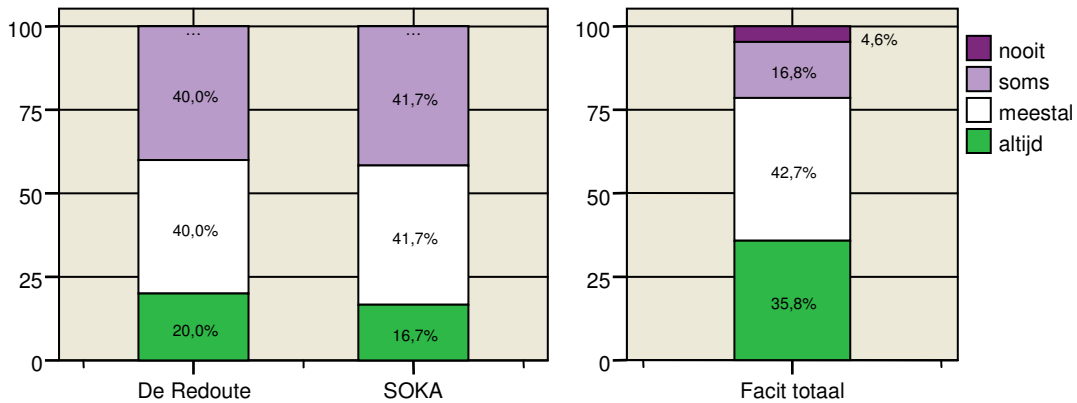
23. Geven de verzorgenden en verpleegkundigen goed antwoord op uw vragen?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=5	N=12	N=14838
nvt/weet ik niet	N=0	N=0	N=271
totaal	N=5	N=12	N=15109



24. Overleggen de verzorgenden en verpleegkundigen met u over wat er moet gebeuren?

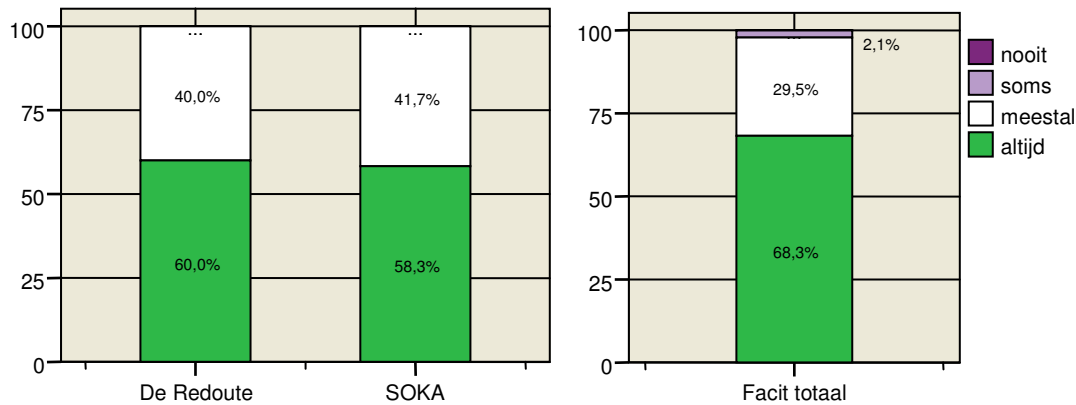
	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=5	N=12	N=15027



De volgende vragen gaan over de manier waarop de **verzorgenden en verpleegkundigen** met de bewoner omgaan.

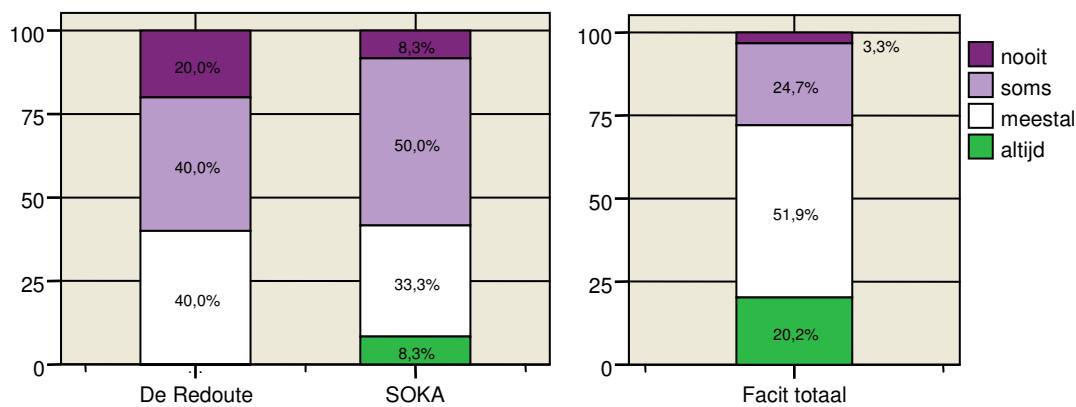
25. Zijn de zorgverleners beleefd tegen de bewoner?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=5	N=12	N=14537
weet ik niet	N=0	N=0	N=546
totaal	N=5	N=12	N=15083



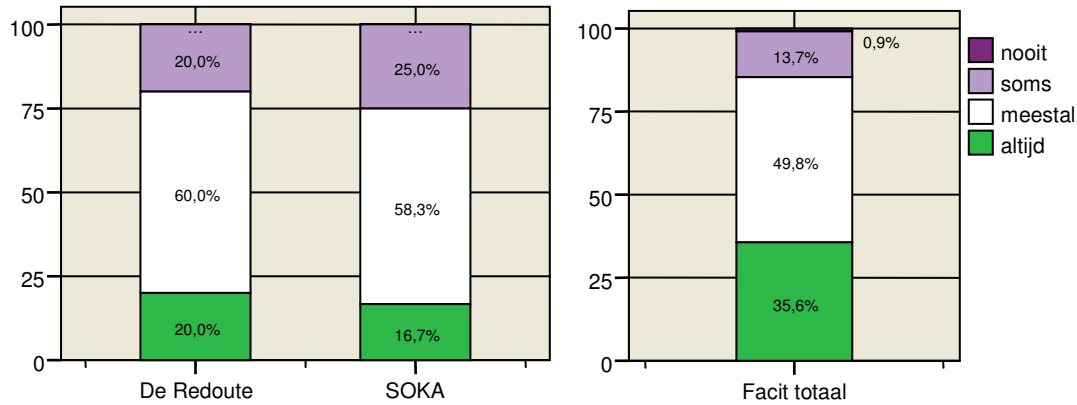
26. Hebben de zorgverleners genoeg tijd voor de bewoner?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=5	N=12	N=13050
weet ik niet	N=0	N=0	N=1860
totaal	N=5	N=12	N=14910



27. Hebben de zorgverleners genoeg aandacht voor hoe het met de bewoner gaat?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=5	N=12	N=14072
weet ik niet	N=0	N=0	N=964
totaal	N=5	N=12	N=15036

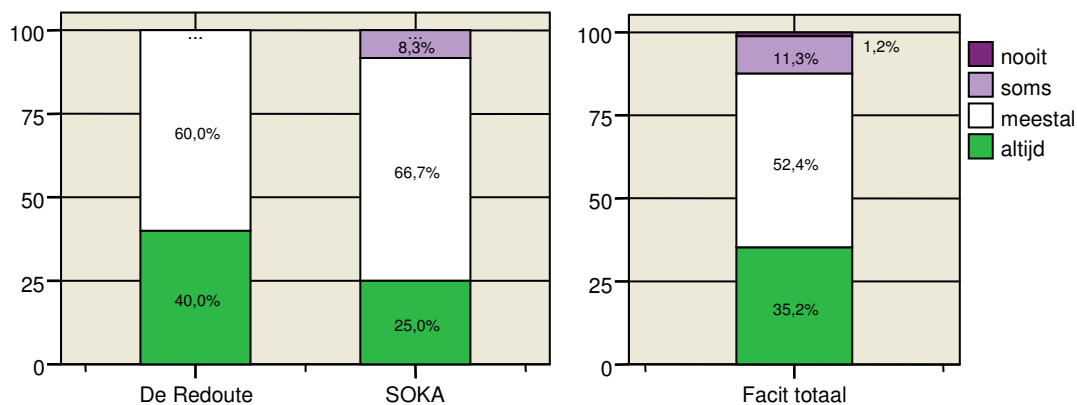


Lichamelijke verzorging van de bewoner

De volgende vragen gaan over de **lichamelijke en uiterlijke verzorging** van de bewoner in de afgelopen 12 maanden. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om de hulp bij het douchen/wassen, aankleden, haren kammen, scheren of opmaken, de gebitsverzorging en nagelverzorging.

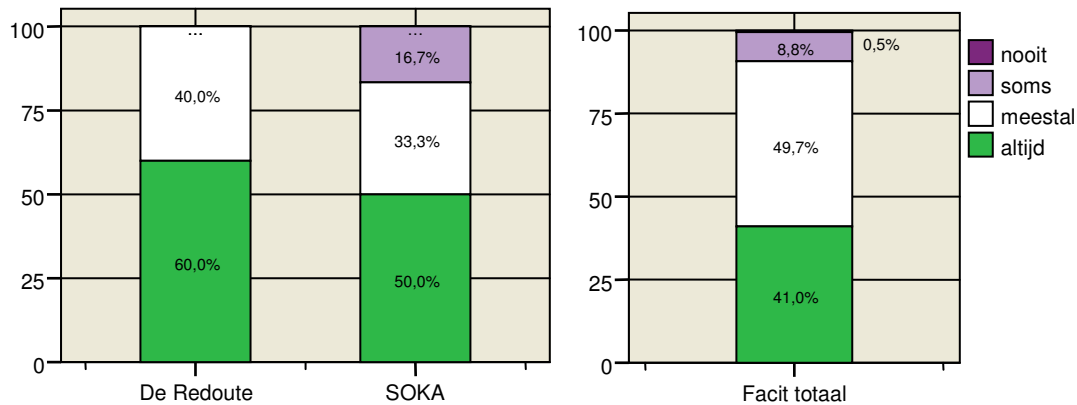
28. Gebeurt de verzorging op een manier die bij de bewoner past?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=5	N=12	N=12949
weet ik niet	N=0	N=0	N=2108
totaal	N=5	N=12	N=15057



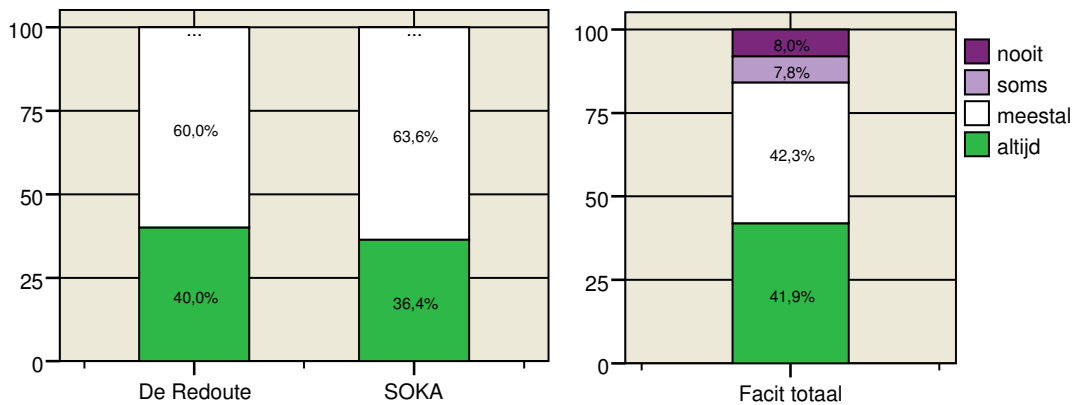
29. Ziet de bewoner er schoon en verzorgd uit?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=5	N=12	N=15057



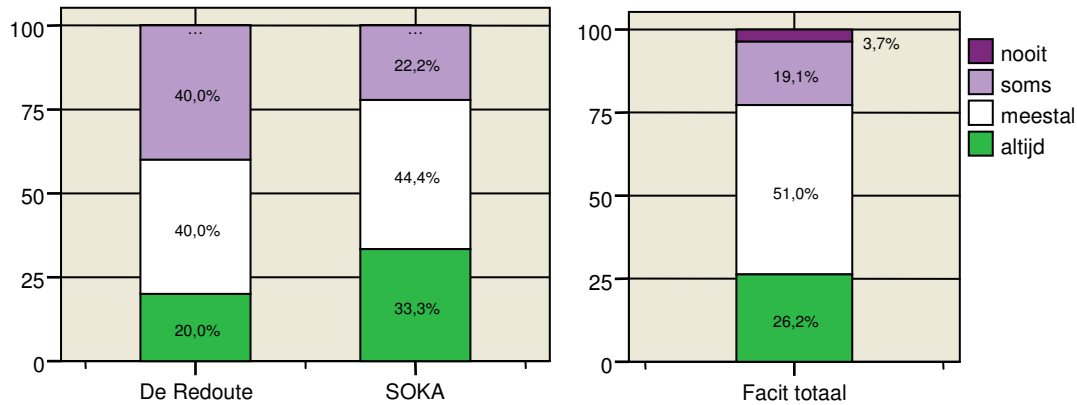
30. Kan de bewoner opstaan en naar bed gaan op tijden die bij hem/haar passen?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=5	N=11	N=12013
weet ik niet	N=0	N=1	N=2696
totaal	N=5	N=12	N=14709



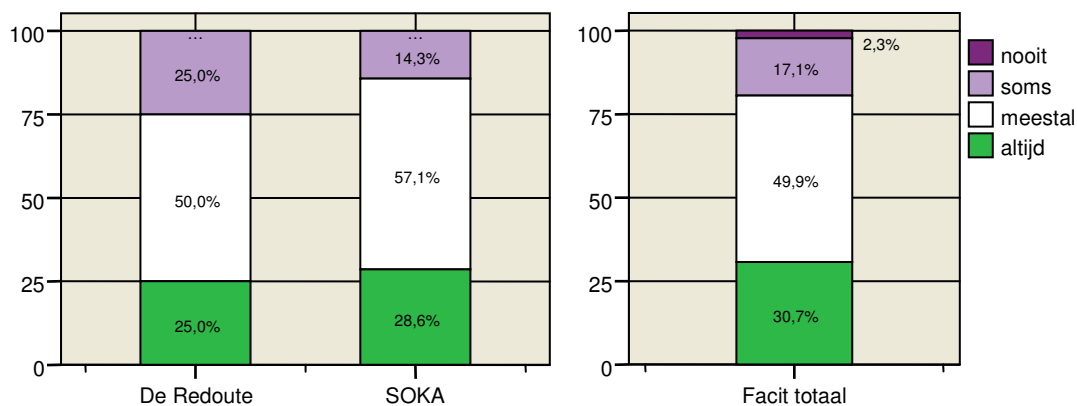
31. Wordt de bewoner op tijd geholpen wanneer hij/zij naar het toilet moet?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=5	N=9	N=8774
nvt, geen hulp nodig	N=0	N=2	N=3267
weet ik niet	N=0	N=1	N=2693
totaal	N=5	N=12	N=14734



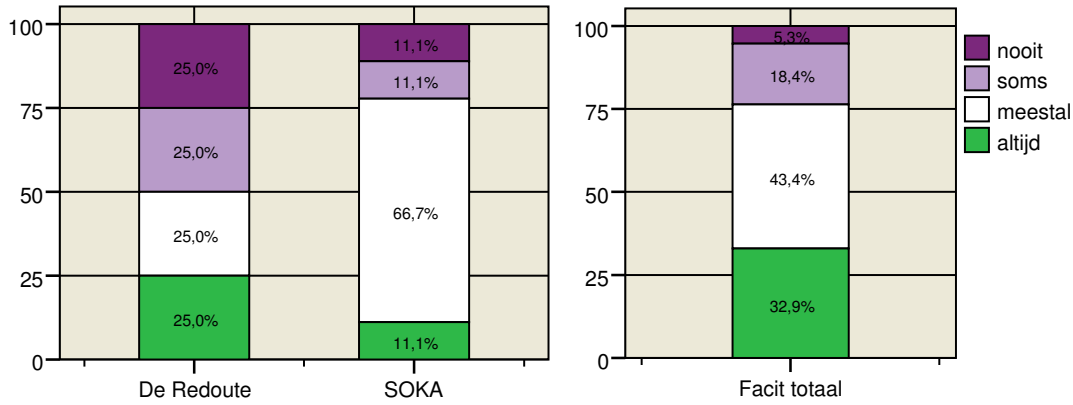
32. Wordt incontinentiemateriaal op tijd verschoond?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=4	N=7	N=8578
nvt	N=0	N=2	N=2421
weet ik niet	N=1	N=3	N=3926
totaal	N=5	N=12	N=14925



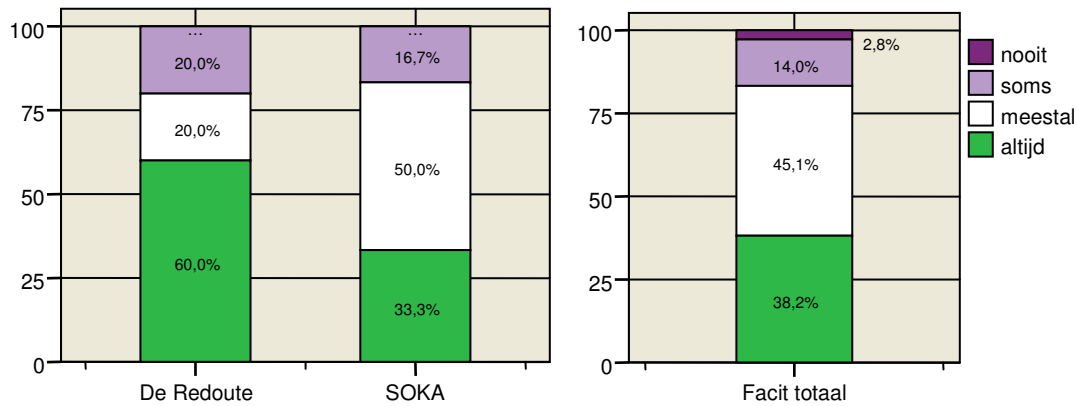
33. Wordt het gebit van de bewoner goed verzorgd?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=4	N=9	N=10034
nvt	N=1	N=1	N=2102
weet ik niet	N=0	N=2	N=2829
totaal	N=5	N=12	N=14965



34. Gaan de zorgverleners zorgvuldig om met de persoonlijke eigendommen van de bewoner? (bril, sieraden, kleding, gehoorapparaat, kunstgebit, enz.)

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=5	N=12	N=13218
nvt	N=0	N=0	N=522
weet ik niet	N=0	N=0	N=1323
totaal	N=5	N=12	N=15063

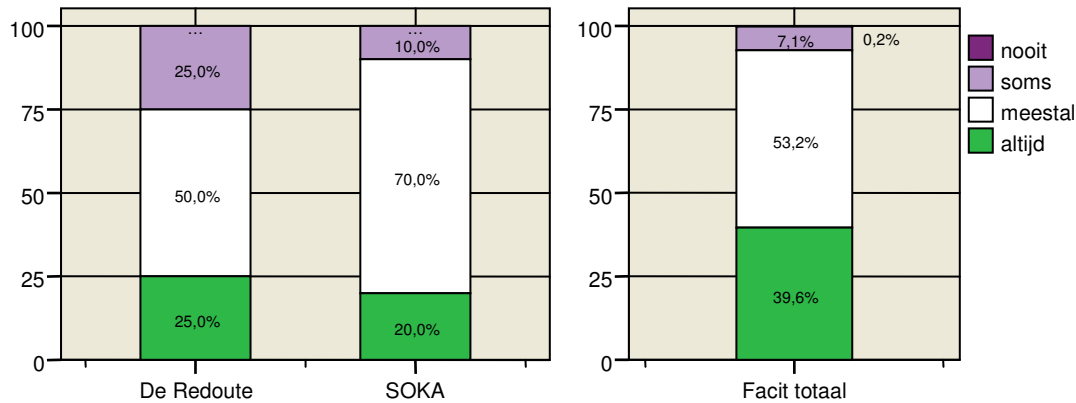


Professionaliteit van de zorgverlening

De volgende vragen gaan over de **deskundigheid**, **beschikbaarheid** en **veiligheid** van de zorgverlening in de afgelopen 12 maanden.

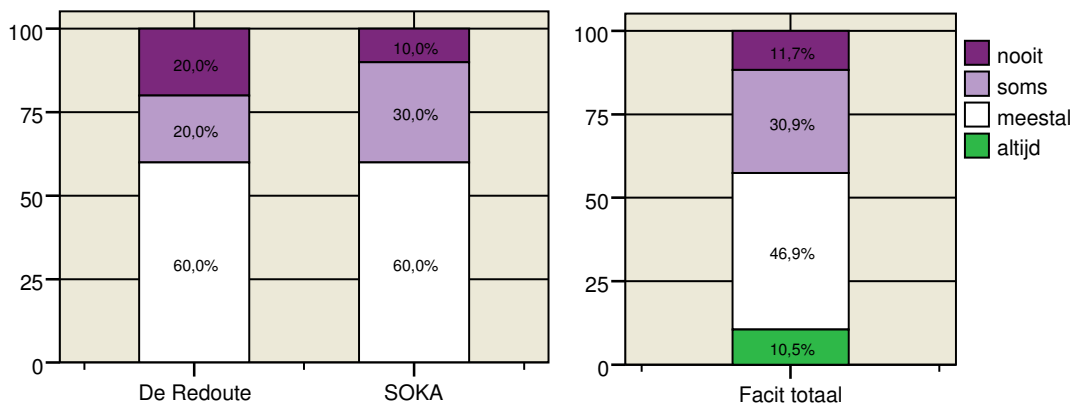
35. Werken de verzorgenden en verpleegkundigen vakkundig?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=4	N=10	N=12554
weet ik niet	N=1	N=2	N=2389
totaal	N=5	N=12	N=14943



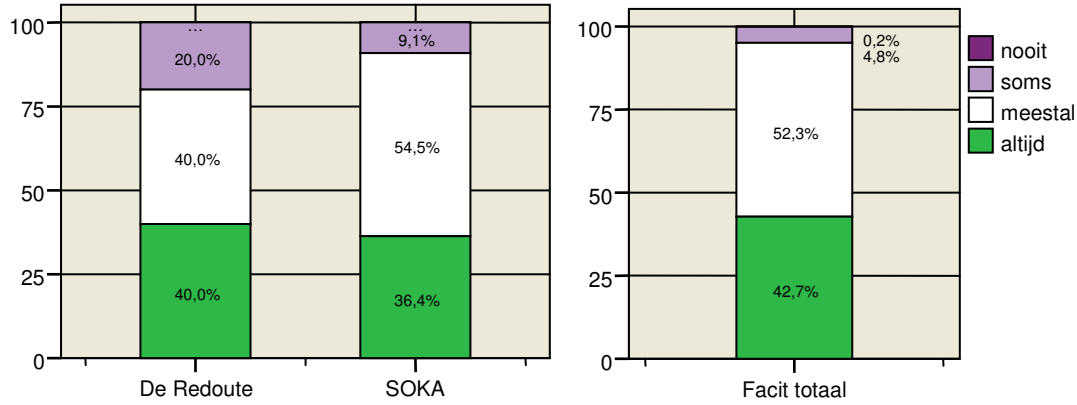
36. Is er genoeg personeel in huis?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=5	N=10	N=12671
weet ik niet	N=0	N=1	N=2114
totaal	N=5	N=11	N=14785



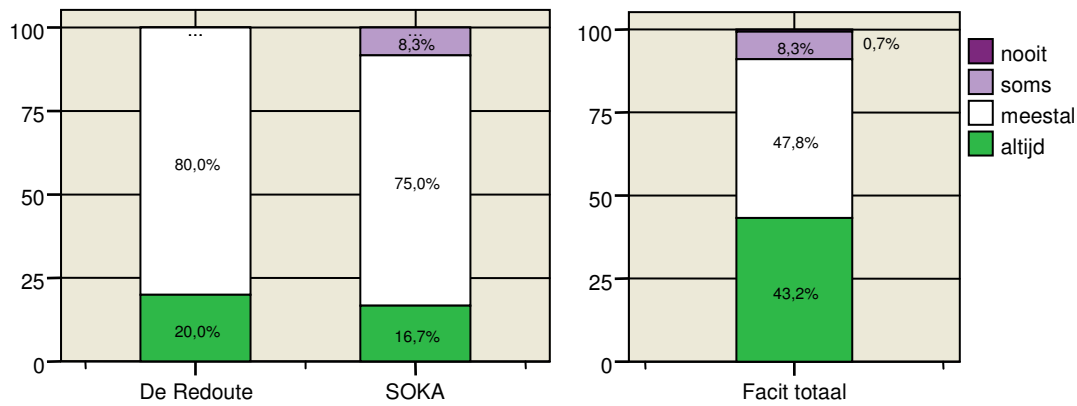
37. Kunnen de verzorgenden en verpleegkundigen goed omgaan met de bewoners?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=5	N=11	N=14496
weet ik niet	N=0	N=1	N=527
totaal	N=5	N=12	N=15023



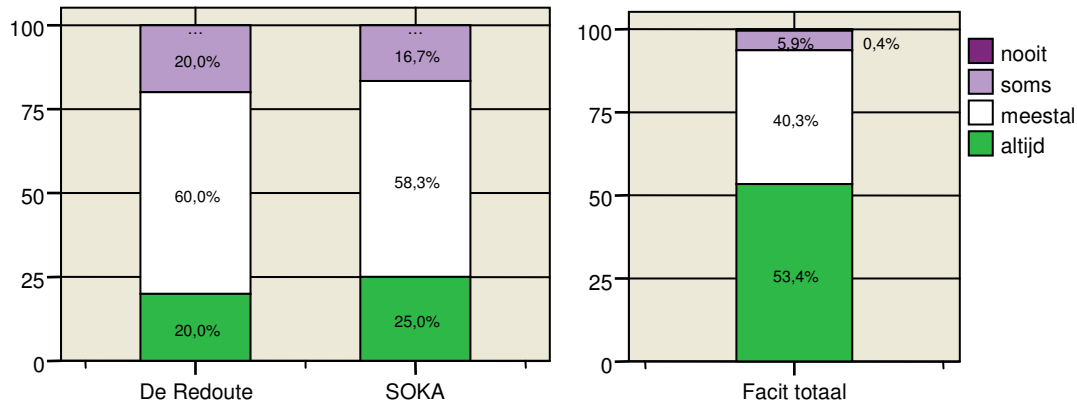
38. Houden de verzorgenden en verpleegkundigen voldoende rekening met wat de bewoner zelf wel en niet kan?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=5	N=12	N=13817
weet ik niet	N=0	N=0	N=1184
totaal	N=5	N=12	N=15001



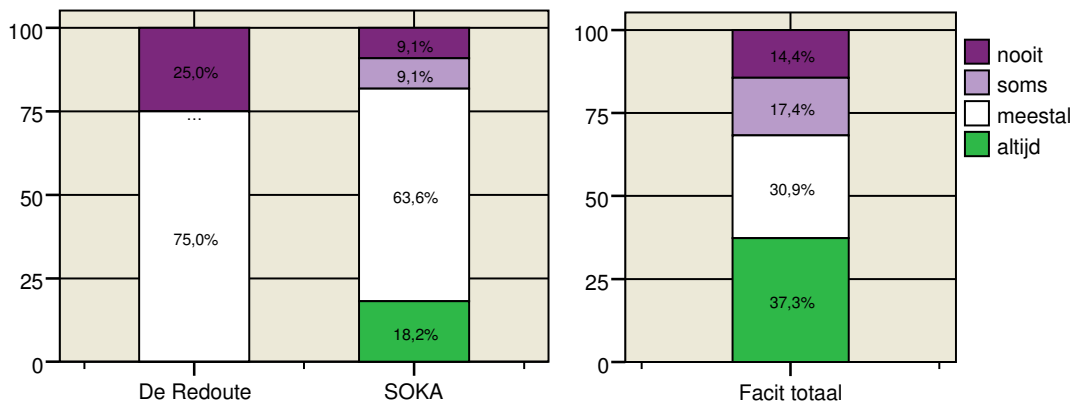
39. Nemen de zorgverleners de gezondheidsklachten van de bewoner serieus? Denk hierbij aan verzorgenden, verpleegkundigen, arts, fysiotherapeut, enz.)

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=5	N=12	N=13553
weet ik niet	N=0	N=0	N=1428
totaal	N=5	N=12	N=14981



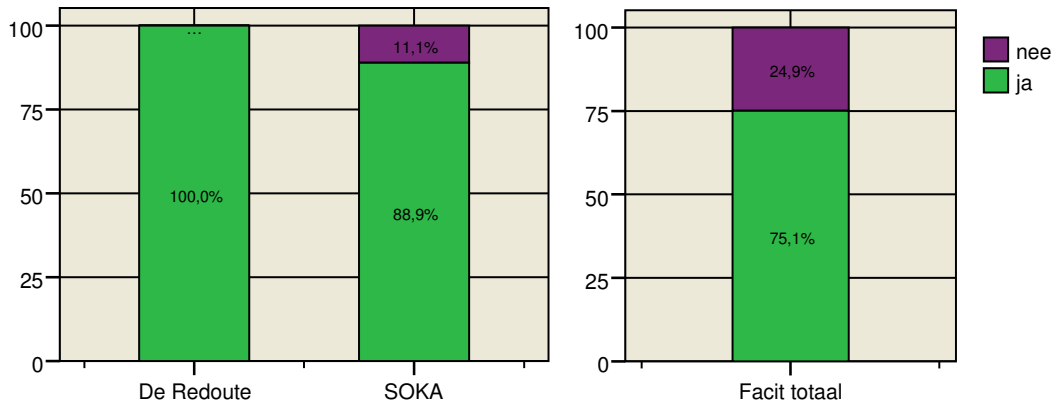
40. Krijgt u goede informatie over medicijnen? Denk hierbij aan de naam, werking, eventuele bijwerkingen enz.

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=4	N=11	N=12289
nvt/weet ik niet	N=1	N=1	N=2728
totaal	N=5	N=12	N=15017



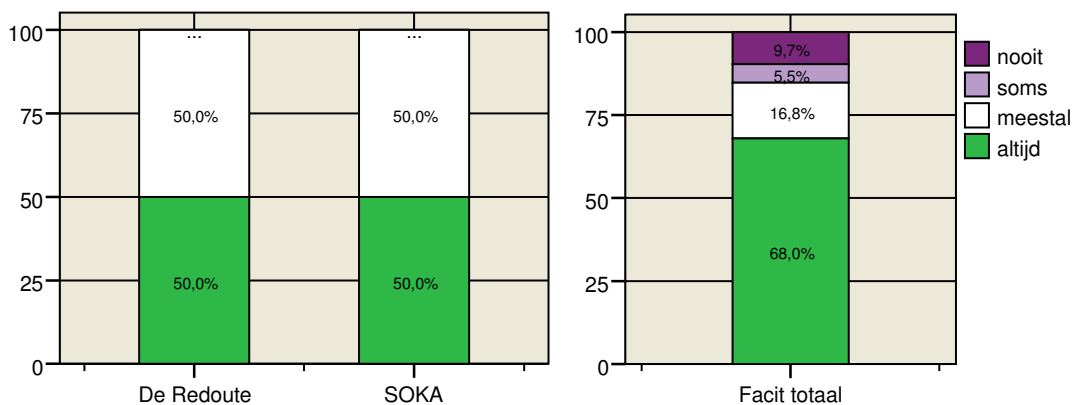
41. Heeft de zorginstelling u verteld wat de rechten van de bewoner zijn bij het toepassen van vrijheidsbepurende maatregelen? Denk hierbij aan bijvoorbeeld een onrustband, bedhekje, tafelblad of een verdiepte stoel.

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=4	N=9	N=9381
nvt/niet nodig	N=1	N=3	N=5535
totaal	N=5	N=12	N=14916



42. Wordt voor het toepassen van vrijheidsbepurende maatregelen uw toestemming gevraagd? Denk hierbij aan bijvoorbeeld een onrustband, bedhekje, tafelblad of een verdiepte stoel.

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=4	N=8	N=8023
nvt	N=1	N=4	N=6938
totaal	N=5	N=12	N=14961

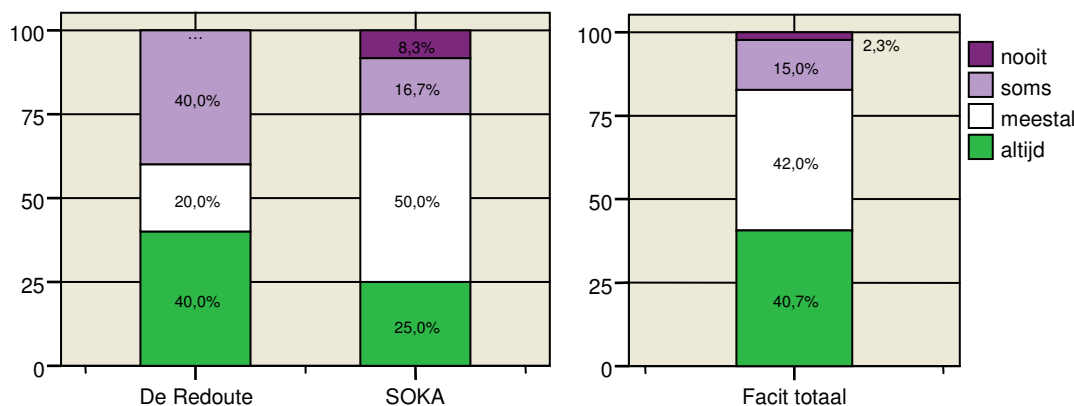


Woon- en leefomstandigheden van de bewoner

De volgende vragen gaan over de **woonruimte en leefomgeving** van de bewoner in de afgelopen 12 maanden.

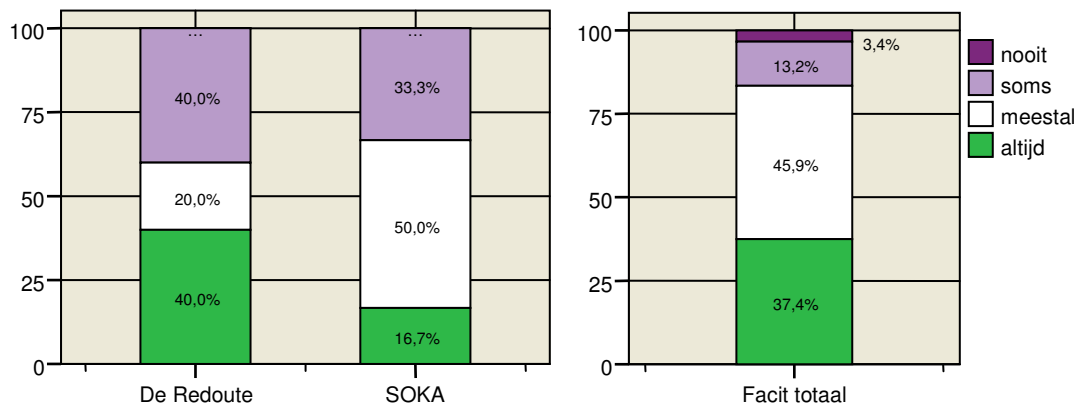
43. Wordt de woonruimte goed schoongehouden? Denk hierbij aan de woonkamer, de slaapkamer, het toilet en de badkamer.

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=5	N=12	N=14930



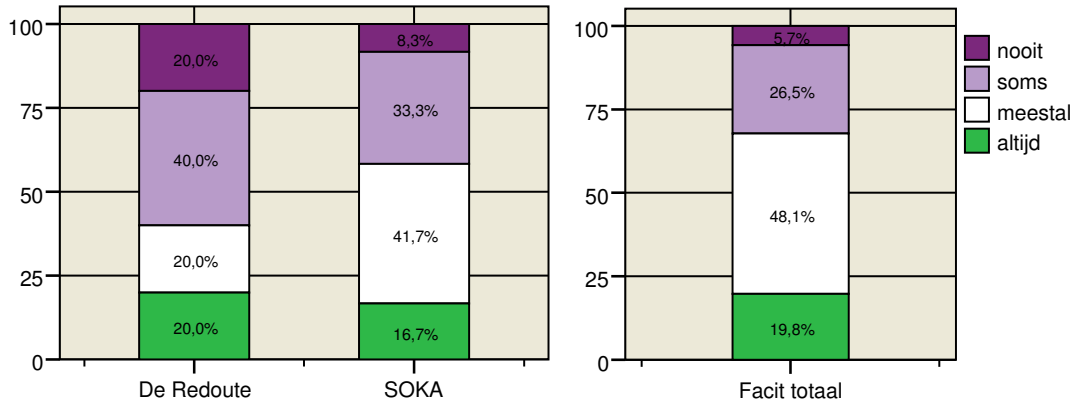
44. Zijn de huiskamer, gang en hal, prettig om in te verblijven? (comfortabel, schoon, prettige geur)

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=5	N=12	N=14970



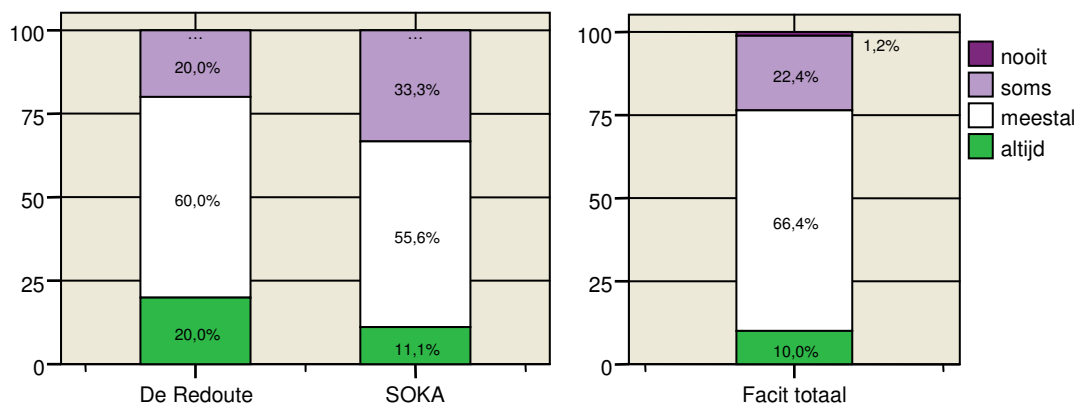
45. Is er genoeg toezicht in de huiskamer, gangen, liften, enz.? Het gaat hier om de aanwezigheid van personeel dat alert is.

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=5	N=12	N=13305
weet ik niet	N=0	N=0	N=1618
totaal	N=5	N=12	N=14923



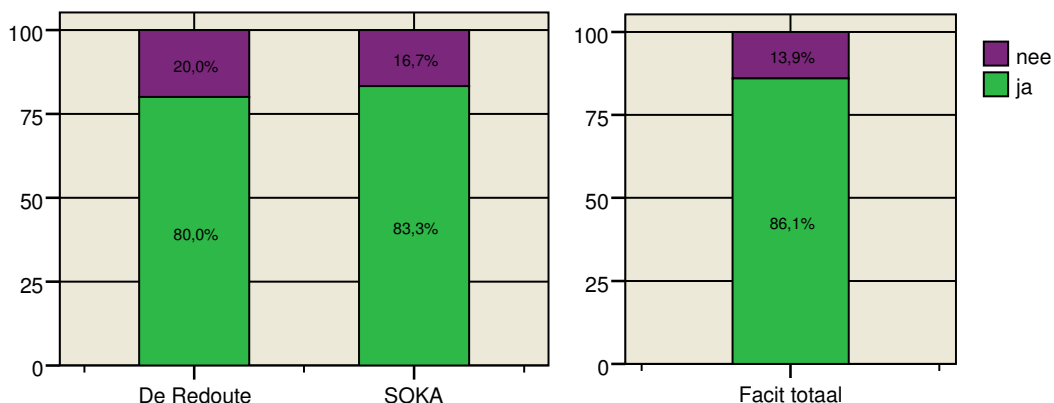
46. Gaan de bewoners prettig met elkaar om?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=5	N=9	N=12575
weet ik niet	N=0	N=2	N=2349
totaal	N=5	N=11	N=14924



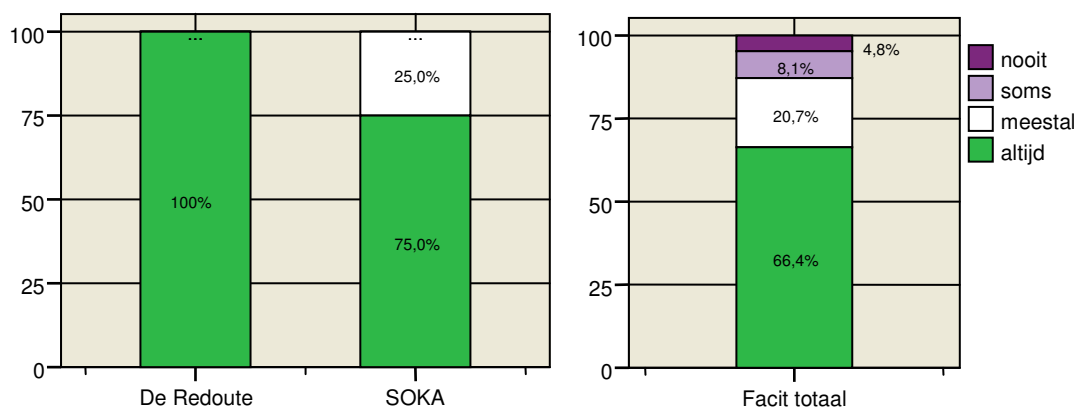
47. Heeft de bewoner genoeg woonruimte?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=5	N=12	N=14999



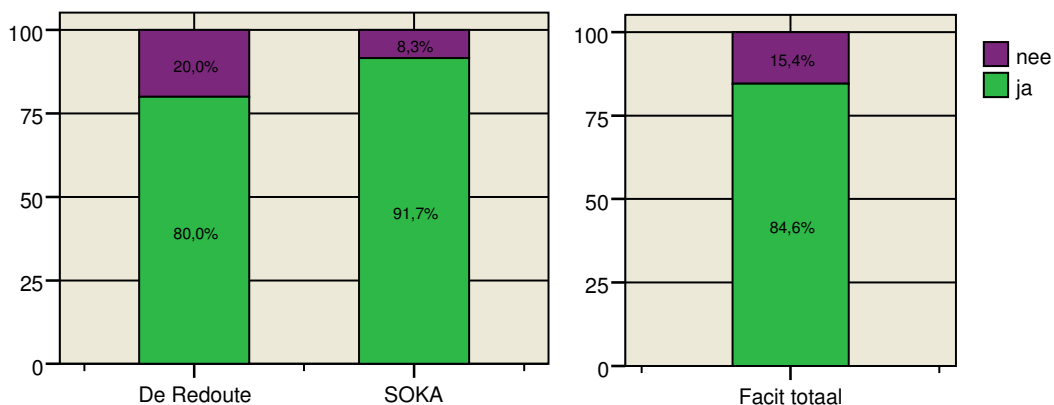
48. Kan de bewoner zich met bezoek op een rustige plek terugtrekken?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=5	N=12	N=14993



49. Kan de bewoner zelf bepalen hoe de eigen kamer of woonruimte is ingericht? (met eigen spullen, enz.)

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=5	N=12	N=13778
weet ik niet	N=0	N=0	N=1144
totaal	N=5	N=12	N=14922

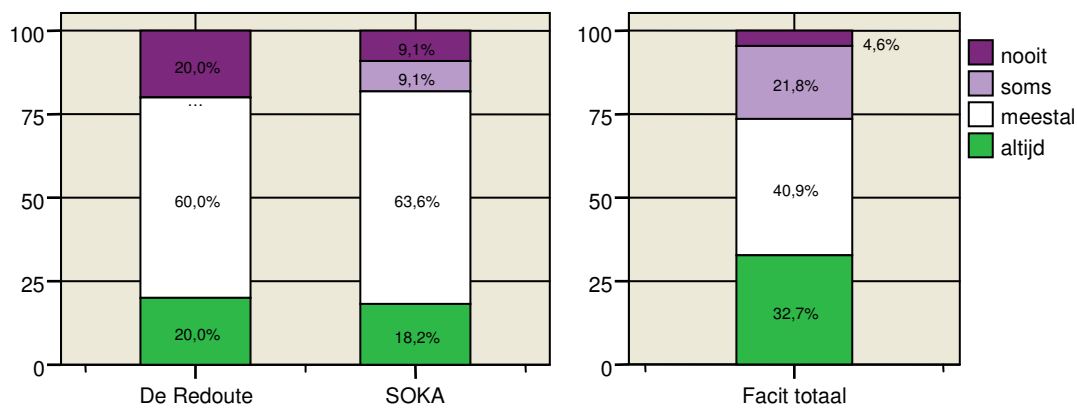


Activiteiten en dagbesteding voor de bewoner

De volgende vragen gaan over de **activiteiten en dagelijkse bezigheden** van de bewoner in de afgelopen 12 maanden.

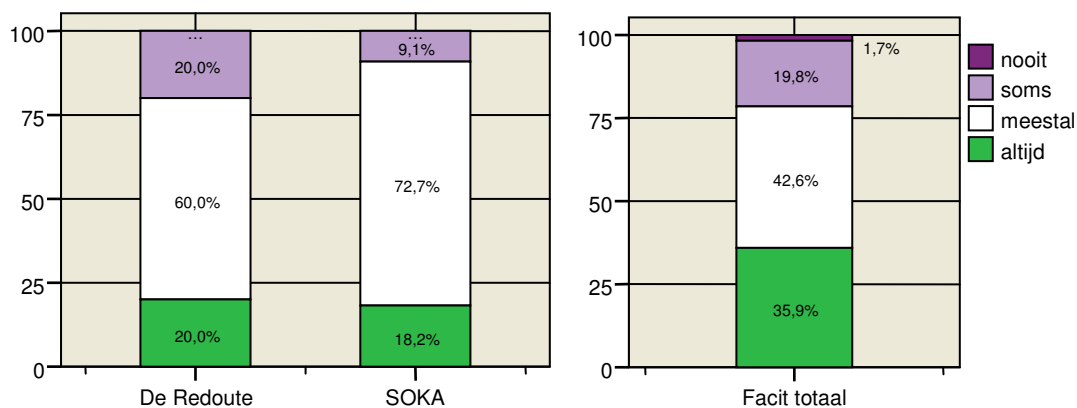
50. Heeft de bewoner genoeg mogelijkheden voor activiteiten en dagelijkse bezigheden?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek weet ik niet	N=5	N=11	N=12373
nvt	N=0	N=0	N=1765
totaal	N=5	N=12	N=14673



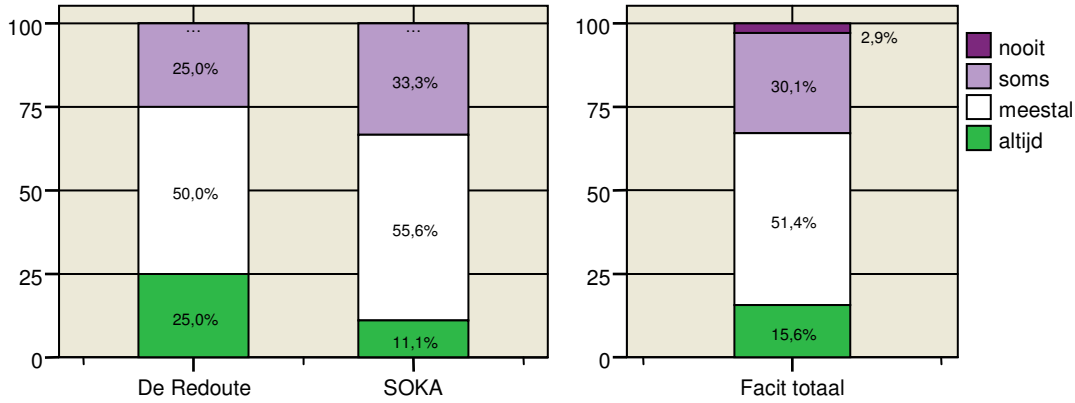
51. Worden er genoeg activiteiten door de zorginstelling georganiseerd?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek weet ik niet	N=5	N=11	N=13261
nvt	N=0	N=1	N=1723
totaal	N=5	N=12	N=14984



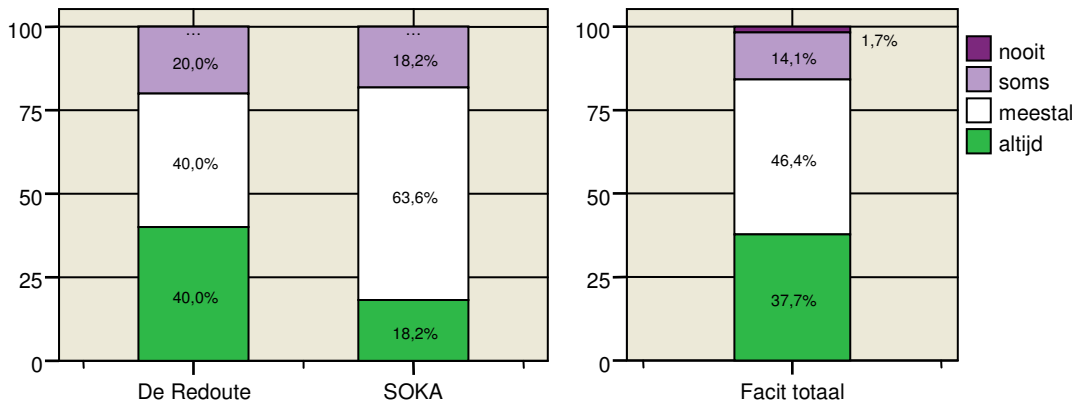
52. Sluiten de georganiseerde activiteiten aan op wat de bewoner leuk vindt?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=4	N=9	N=11630
weet ik niet	N=1	N=2	N=2762
nvt	N=0	N=1	N=461
totaal	N=5	N=12	N=14853



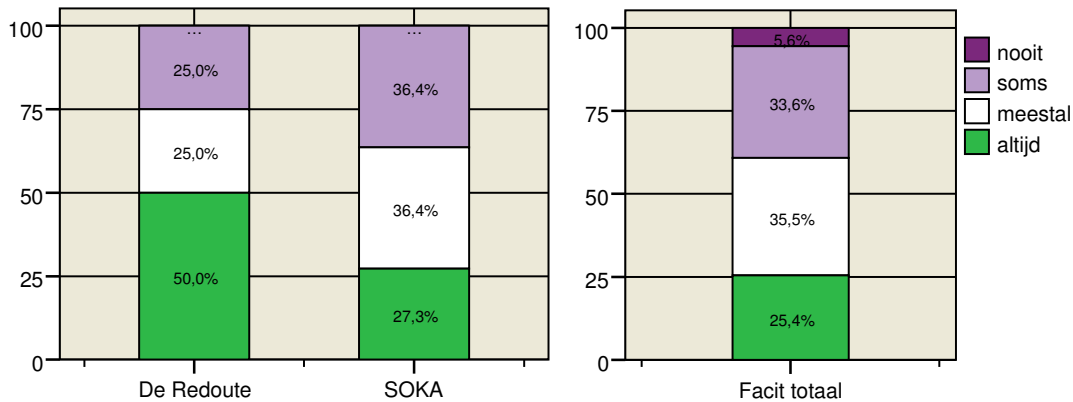
53. Biedt het huis genoeg gezelligheid en contact met anderen?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=5	N=11	N=13630
weet ik niet	N=0	N=0	N=1324
totaal	N=5	N=11	N=14954



54. Is er hulp voor de bewoner om naar buiten te gaan of uitstapjes te maken? (hulp van zorgverleners, vrijwilligers en naasten)

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=4	N=11	N=12637
nvt	N=0	N=0	N=888
weet ik niet	N=1	N=1	N=1397
totaal	N=5	N=12	N=14922

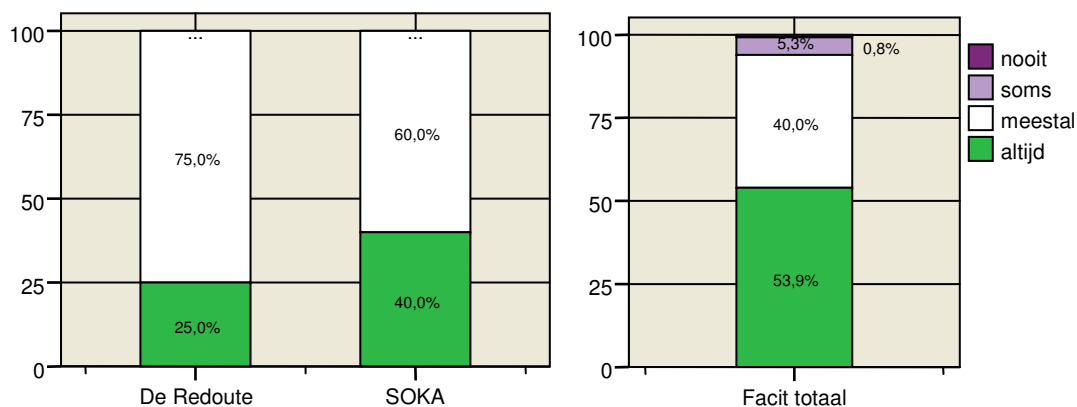


Maaltijden voor de bewoner

De volgende vragen gaan over de **maaltijden** in de afgelopen 12 maanden.

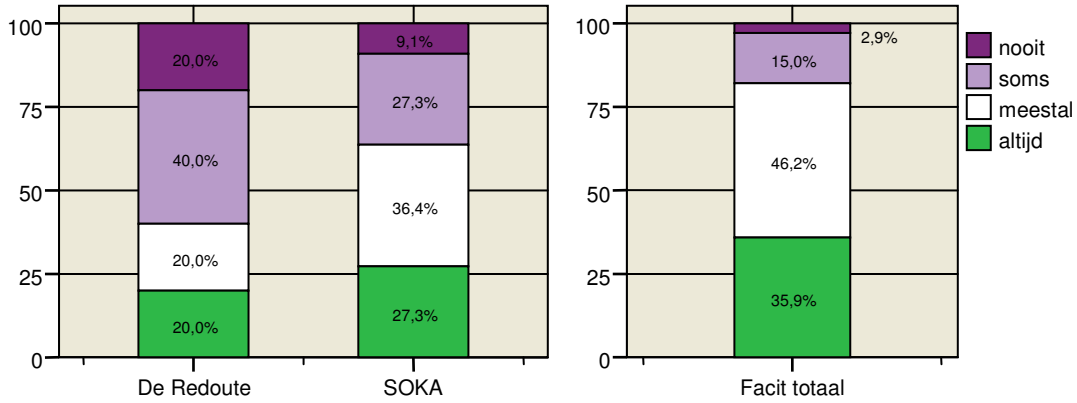
55. Zien de warme maaltijden er verzorgd uit?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=4	N=10	N=10710
weet ik niet	N=1	N=2	N=4386
totaal	N=5	N=12	N=15096



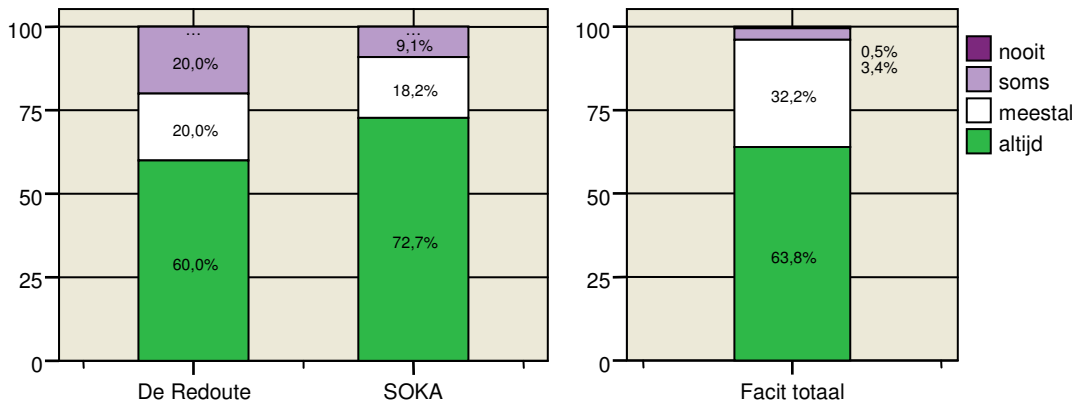
56. Is er genoeg hulp bij het eten?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=5	N=11	N=10323
weet ik niet	N=0	N=1	N=4097
nvt	N=0	N=0	N=548
totaal	N=5	N=12	N=14968



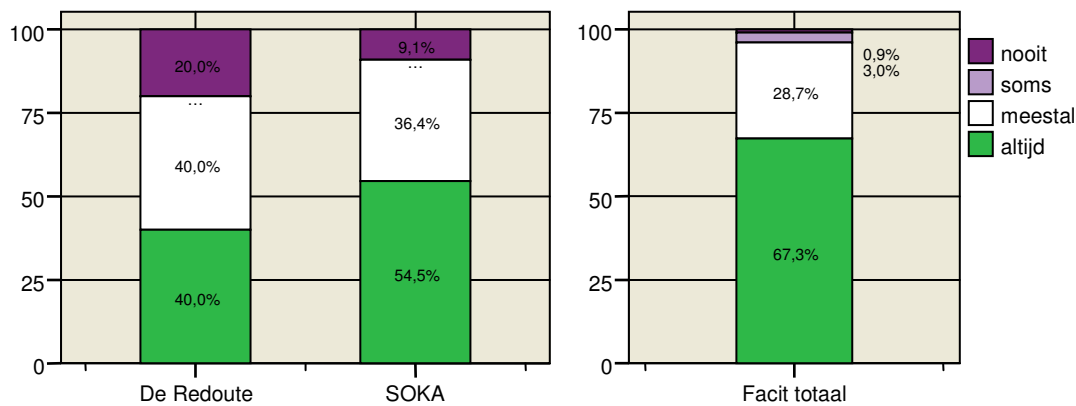
57. Is er genoeg tijd om te eten?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=5	N=11	N=11180
weet ik niet	N=0	N=1	N=3910
totaal	N=5	N=12	N=15090



58. Zijn de maaltijden genoeg gespreid over de dag? (met tussenpozen van 3 uur)

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=5	N=11	N=12001
weet ik niet	N=0	N=1	N=3073
totaal	N=5	N=12	N=15074



Uw totaaloordeel over de zorginstelling

We willen weten wat u van het verpleeg- of verzorgingshuis en de zorgverleners vindt.

59. Cijfer totale oordeel over het verpleeghuis of verzorgingshuis.

	De Redoute		SOKA	
	Aantal	%	Aantal	%
0	0	,0	0	,0
1	0	,0	0	,0
2	0	,0	0	,0
3	0	,0	0	,0
4	0	,0	0	,0
5	1	20,0	1	8,3
6	0	,0	1	8,3
7	2	40,0	6	50,0
8	1	20,0	3	25,0
9	1	20,0	1	8,3
10	0	,0	0	,0
totaal	5	100	12	100
gemiddeld	7,2		7,2	
Facit totaal gemiddeld	7,6			

60. Cijfer totale oordeel over de verzorgenden en verpleegkundigen.

	De Redoute		SOKA	
	Aantal	%	Aantal	%
0	0	,0	0	,0
1	0	,0	0	,0
2	0	,0	0	,0
3	0	,0	0	,0
4	0	,0	0	,0
5	0	,0	0	,0
6	0	,0	0	,0
7	3	60,0	8	66,7
8	1	20,0	3	25,0
9	1	20,0	1	8,3
10	0	,0	0	,0
totaal	5	100	12	100
gemiddeld	7,6		7,4	
Facit totaal gemiddeld	7,8			

Over uzelf**61. Bent u een man of een vrouw?**

	De Redoute		SOKA	
	Aantal	%	Aantal	%
man	1	20,0	4	33,3
vrouw	4	80,0	8	66,7
niet ingevuld	0	,0	0	,0
totaal	5	100	12	100

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

	De Redoute		SOKA	
	Aantal	%	Aantal	%
geen opleiding	0	,0	0	,0
lager onderwijs	0	,0	1	8,3
lager of voorbereidend beroepsonderwijs	0	,0	0	,0
middelbaar algemeen voortgezet onderwijs	1	20,0	3	25,0
middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs	0	,0	1	8,3
hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs	0	,0	2	16,7
hoger beroepsonderwijs	3	60,0	3	25,0
wetenschappelijk onderwijs	0	,0	1	8,3
niet ingevuld	1	20,0	1	8,3
totaal	5	100	12	100

63. Leeftijd in klassen

	De Redoute		SOKA	
	Aantal	%	Aantal	%
jonger dan 40 jaar	0	,0	0	,0
van 40 - 49 jaar	0	,0	1	8,3
van 50 - 59 jaar	2	40,0	3	25,0
van 60 - 69 jaar	2	40,0	6	50,0
van 70 - 79 jaar	1	20,0	1	8,3
ouder dan 80 jaar	0	,0	0	,0
niet ingevuld	0	,0	1	8,3
totaal	5	100	12	100

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

	De Redoute		SOKA	
	Aantal	%	Aantal	%
uitstekend	0	,0	0	,0
zeer goed	0	,0	1	8,3
goed	4	80,0	10	83,3
matig	0	,0	0	,0
slecht	0	,0	0	,0
niet ingevuld	1	20,0	1	8,3
totaal	5	100	12	100

5 Cliëntenraadpleging onder thuiswonende cliënten

5.1 Steekproeftrekking

De doelgroep voor de cliëntenraadpleging werd gevormd door alle 63 thuiswonende cliënten die in april 2010 zorg ontvingen van De Redoute.

Van deze cliënten zijn door EVV-ers/teamleiders 12 cliënten uitgesloten van deelname aan het onderzoek. Hiervoor zijn de volgende redenen opgegeven:

Omschrijving reden	Aantal cliënten
Minder dan ½ jaar in zorg	12
Jonger dan 18 jaar	
Geen verpleegkundige of persoonlijke verzorging	
Andere zwaarwegende redenen	
•	

Het aantal cliënten dat benaderd kon worden met een schriftelijke vragenlijst bedroeg 51. De gemiddelde leeftijd van deze cliënten was 85,3. jaar.

5.2 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 antwoordvelop. 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.

5.3 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 6 mei 2010 is de eerste schriftelijke vragenlijst verzonden. Een week later, op donderdag 13 mei 2010, 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 donderdag 3 juni 2010 een tweede herinnering verzonden, waarbij ook weer een nieuwe vragenlijst was gevoegd. Na 6 weken, op donderdag 17 juni 2010, is de derde en laatste bedankbrief/ herinnering verzonden.

5.4 Respons

Voor de cliëntenraadpleging onder de thuiswonende cliënten zijn 51 cliënten benaderd met een schriftelijke vragenlijst. 48 cliënten hebben de vragenlijst voldoende ingevuld en aan Facit geretourneerd. De respons voor de cliëntenraadpleging onder thuiswonende cliënten bedraagt aldus 83,0%.

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 39 vragenlijsten in aanmerking voor verwerking en publicatie op KiesBeter.

5.5 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?

	De Redoute		SOKA	
	Aantal	%	Aantal	%
nee	0	,0	0	,0
ja	39	100	100	92,6
niet ingevuld	0	,0	8	7,4
totaal	39	100	108	100

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

	De Redoute		SOKA	
	Aantal	%	Aantal	%
minder dan een half jaar	2	5,1	4	3,7
6 maanden tot minder dan 1 jaar	0	,0	9	8,3
1 tot 2 jaar	8	20,5	23	21,3
2 tot 5 jaar	20	51,3	51	47,2
meer dan 5 jaar	8	20,5	20	18,5
niet ingevuld	1	2,6	1	,9
totaal	39	100	108	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 (hulp bij schoonmaken, de was, de boodschappen enz.)? En zo ja, hoeveel uren per week?

	De Redoute		SOKA	
	Aantal	%	Aantal	%
geen hulp bij het huishouden	5	12,8	20	18,5
minder dan 1 uur	0	,0	1	,9
1 - 1,9 uur	2	5,1	3	2,8
2 - 3,9 uur	21	53,8	49	45,4
4 - 6,9 uur	5	12,8	20	18,5
7 - 9,9 uur	2	5,1	5	4,6
10 - 19,9 uur	0	,0	0	,0
20 - uur of meer	0	,0	2	1,9
weet ik niet	2	5,1	3	2,8
niet ingevuld	2	5,1	5	4,6
totaal	39	100	108	100

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

	De Redoute		SOKA	
	Aantal	%	Aantal	%
geen persoonlijke verzorging	5	12,8	15	13,9
minder dan 1 uur	10	25,6	18	16,7
1 - 1,9 uur	8	20,5	23	21,3
2 - 3,9 uur	5	12,8	14	13,0
4 - 6,9 uur	4	10,3	15	13,9
7 - 9,9 uur	4	10,3	8	7,4
10 - 19,9 uur	1	2,6	6	5,6
20 - uur of meer	0	,0	0	,0
weet ik niet	1	2,6	4	3,7
niet ingevuld	1	2,6	5	4,6
totaal	39	100	108	100

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

	De Redoute		SOKA	
	Aantal	%	Aantal	%
geen verpleegkundige zorg	21	53,8	57	52,8
minder dan 1 uur	6	15,4	19	17,6
1 - 1,9 uur	4	10,3	9	8,3
2 - 3,9 uur	2	5,1	3	2,8
4 - 6,9 uur	1	2,6	4	3,7
7 - 9,9 uur	0	,0	2	1,9
10 - 19,9 uur	0	,0	0	,0
20 - uur of meer	0	,0	1	,9
weet ik niet	1	2,6	4	3,7
niet ingevuld	4	10,3	9	8,3
totaal	39	100	108	100

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

	De Redoute		SOKA	
	Aantal	%	Aantal	%
geen begeleiding	28	71,8	70	64,8
minder dan 1 uur	1	2,6	2	1,9
1 - 1,9 uur	2	5,1	6	5,6
2 - 3,9 uur	3	7,7	10	9,3
4 - 6,9 uur	0	,0	2	1,9
7 - 9,9 uur	1	2,6	2	1,9
10 - 19,9 uur	0	,0	2	1,9
20 - uur of meer	0	,0	0	,0
weet ik niet	2	5,1	7	6,5
niet ingevuld	2	5,1	7	6,5
totaal	39	100	108	100

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

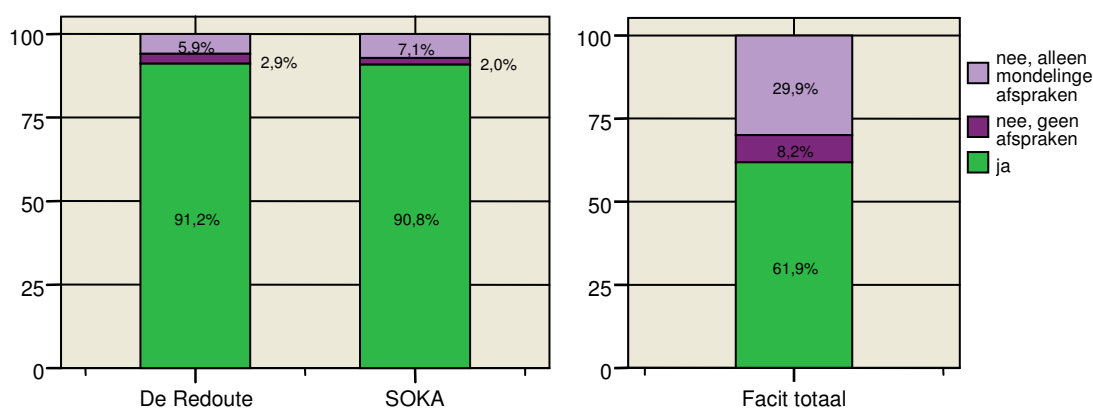
	De Redoute		SOKA	
	Aantal	%	Aantal	%
om zelfstandig te kunnen blijven wonen	30	78,9	77	72,6
vanwege lichamelijke beperkingen of handicap(s)	17	44,7	57	53,8
vanwege chronische ziekte(n)	8	21,1	36	34,0
na een ziekenhuisopname of operatie	6	15,8	12	11,3
na ontslag uit een verpleeghuis of revalidatiekliniek	2	5,3	5	4,7
na een ongeval	1	2,6	3	2,8
vanwege zintuiglijke handicap(s)	4	10,5	10	9,4
vanwege verstandelijke beperkingen of handicap(s)	1	2,6	5	4,7
vanwege psychosociale problemen	1	2,6	8	7,5
vanwege een terminale fase van een ziekte of aandoening	0	,0	1	,9
uitstel van opname in een verpleeghuis, verzorgingshuis of instelling	0	,0	2	1,9
anders	0	,0	1	,9

Afspraken over uw thuiszorg

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

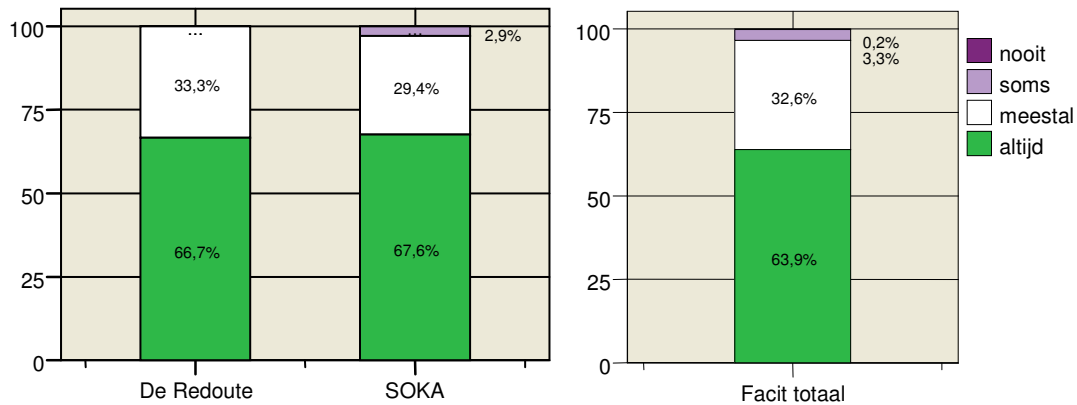
8. Heeft u een zorgdossier/ blauwe map van de zorginstelling met daarin schriftelijke afspraken over uw zorg? (welke zorg, per wanneer, van wie, hoe vaak, op welke dagen/tijden, enz.)

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=34	N=98	N=10673



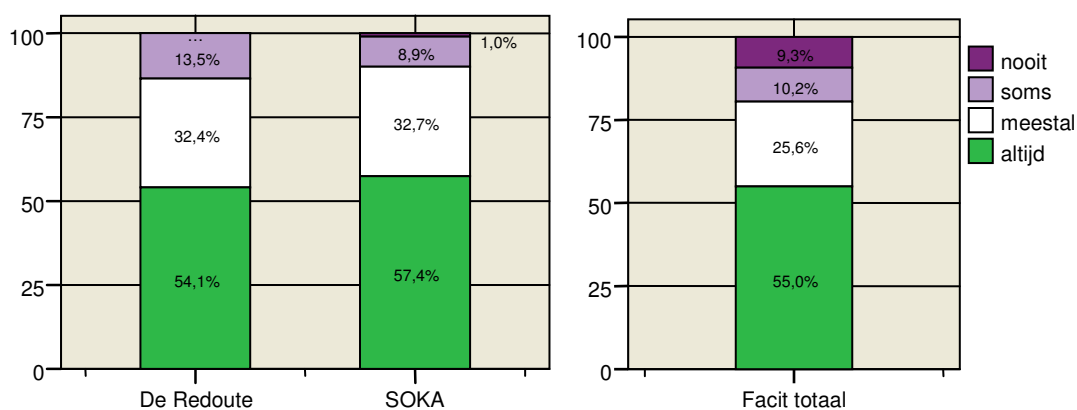
9. Komt de zorginstelling de afspraken over de zorg goed na?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=36	N=102	N=9921



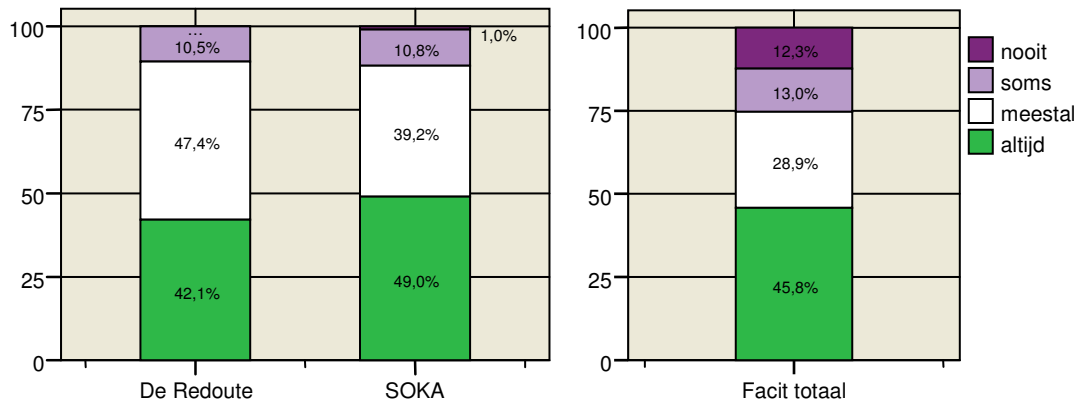
10. Kunt u meebeslissen over de inhoud van de thuiszorg die u krijgt? (over de soort taken en werkzaamheden)

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=37	N=101	N=11384



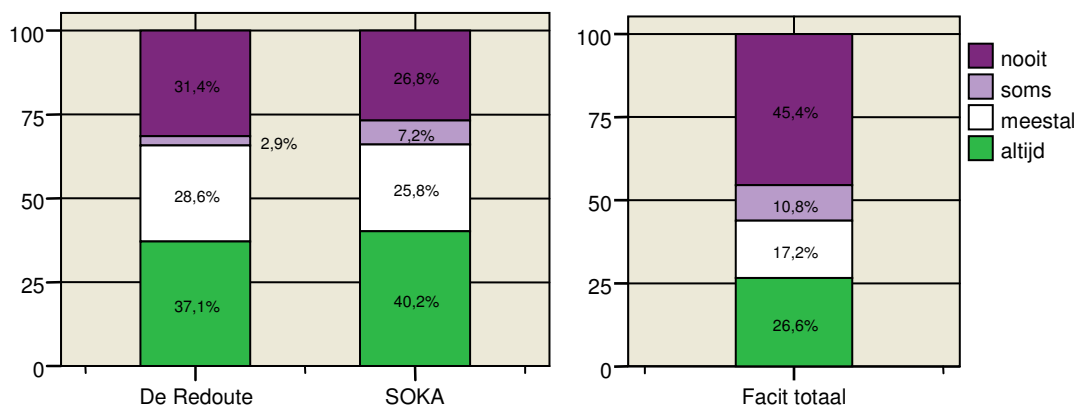
11. Kunt u meebeslissen over de tijdstippen en dagen waarop u thuiszorg krijgt?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=38	N=102	N=11444



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

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=35	N=97	N=11015

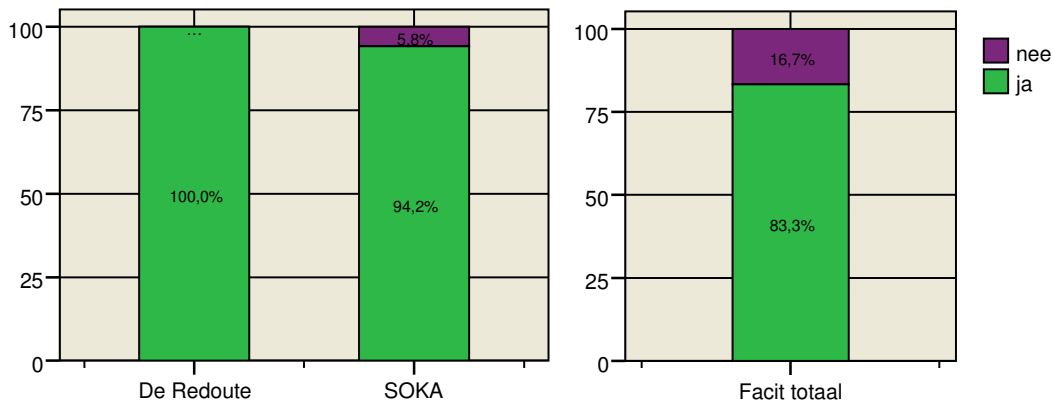


Informatie over de zorg die u krijgt

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.

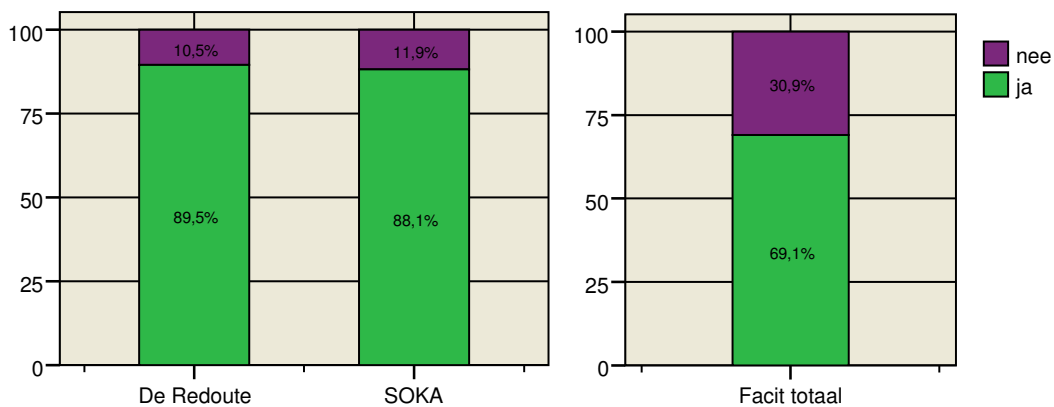
13. Geeft de zorginstelling u voldoende informatie over wat zij voor u kunnen doen? (de mogelijkheden voor zorg thuis, het dienstenpakket, enz.)

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=37	N=103	N=11216



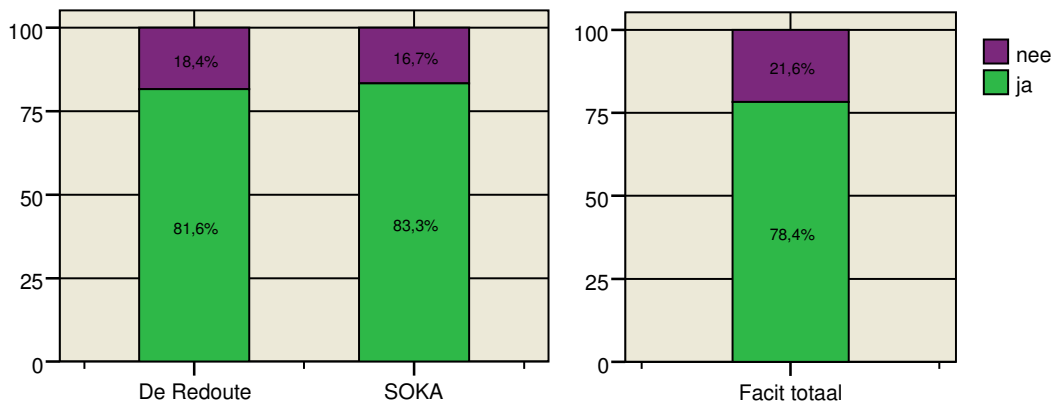
14. Geeft de zorginstelling u voldoende informatie over uw rechten? (bijv. dat u mag meebeslissen over uw zorg en dat u kunt klagen)

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=38	N=101	N=11046



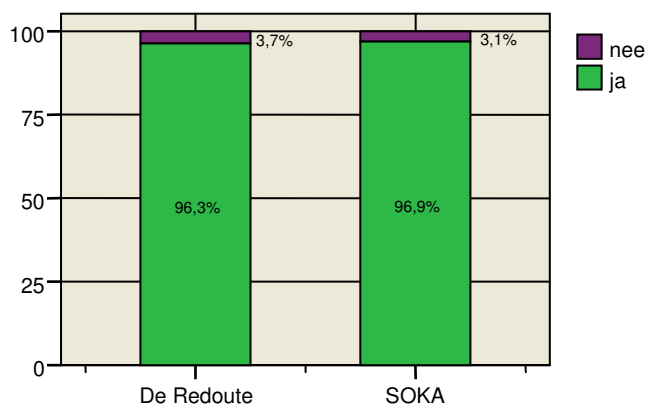
**15. Geeft de zorginstelling u voldoende informatie over wat er van u wordt verwacht?
(wat u in huis moet hebben, uw eigen bijdrage, enz.)**

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=38	N=102	N=11215



16. Is er een cliëntenraad?

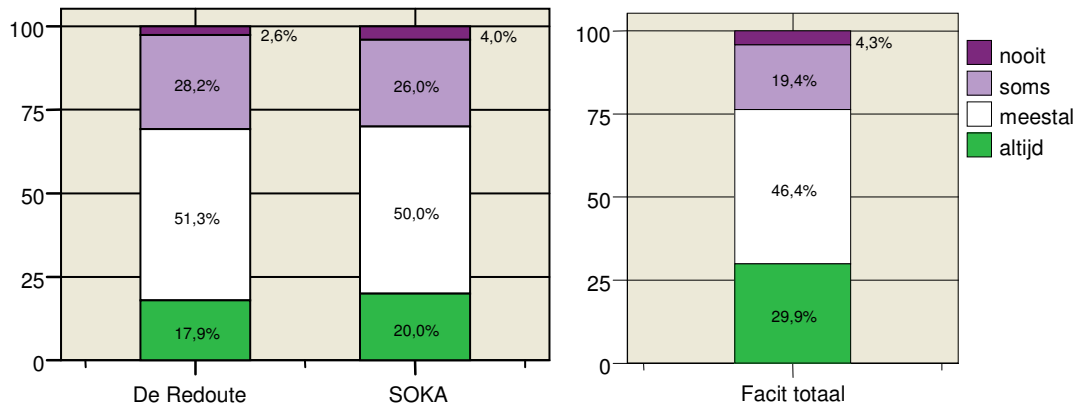
	De Redoute	SOKA
in de grafiek	N=27	N=65
weet ik niet	N=10	N=38
totaal	N=37	N=103



In de periode 2007-2009 was vraag 16 anders geformuleerd, nl. *Heeft u genoeg informatie gekregen over de cliëntenraad? (over wat de cliëntenraad doet, hun bereikbaarheid, enz.)* Een vergelijking van de uitkomsten van deze raadpleging met die van voorgaande jaren is dus voor deze vraag niet mogelijk.

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

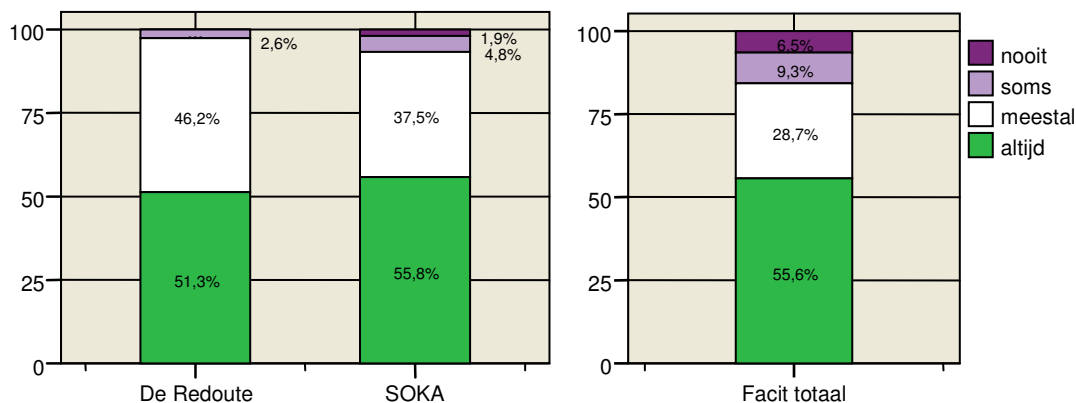
	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=39	N=100	N=11362



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?

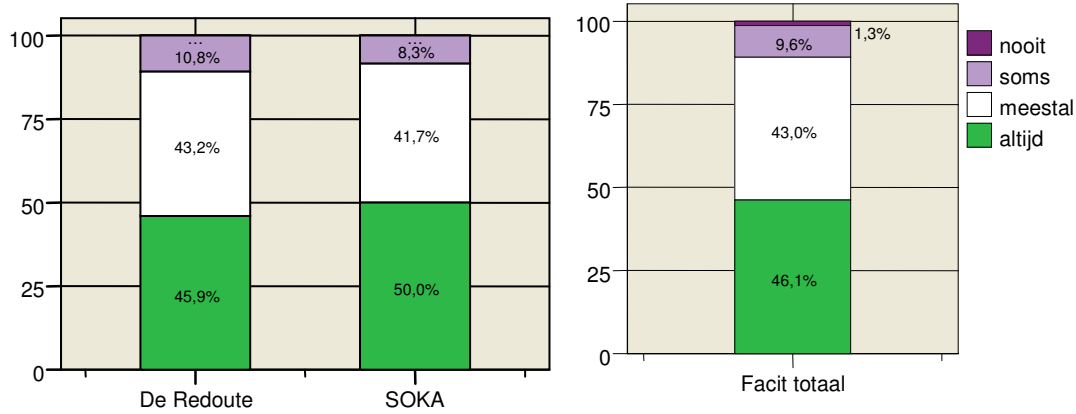
	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=39	N=104	N=11535



Bij de nieuwe formulering van vraag 18 is de toevoeging 'of klachten' niet meegenomen. In de periode 2007-2009 was dit wel het geval.

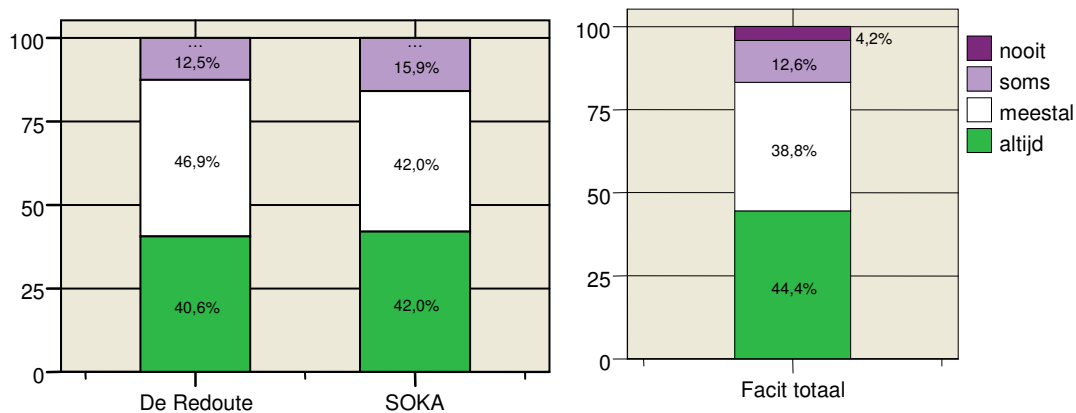
19. Staat de zorginstelling voldoende open voor uw wensen?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=37	N=96	N=10166
nvt/weet ik niet	N=0	N=5	N=1394
totaal	N=37	N=101	N=11560



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

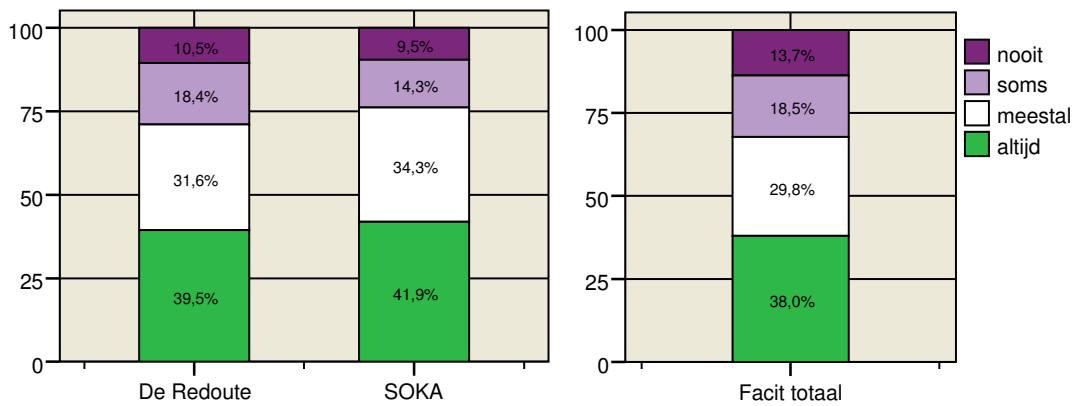
	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=32	N=88	N=8912
nvt/weet ik niet	N=7	N=17	N=2561
totaal	N=39	N=105	N=11473



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

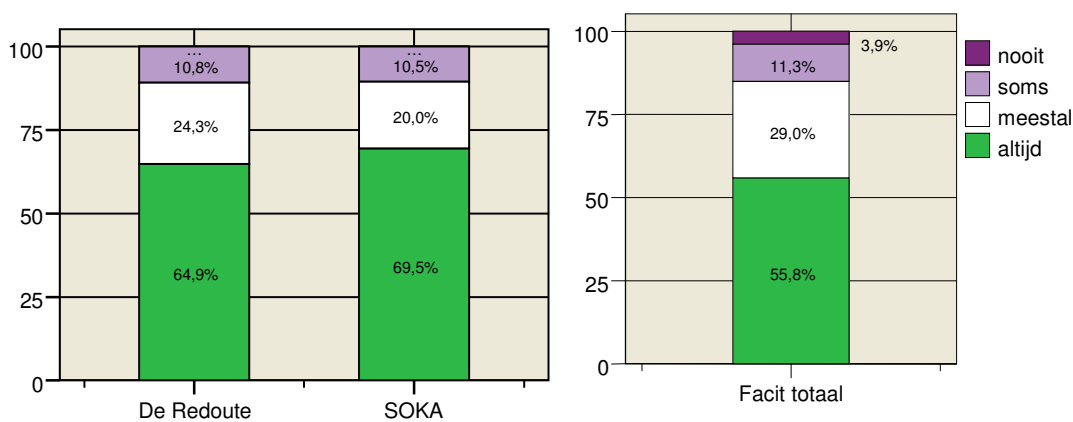
21. Vragen uw zorgverleners of u tevreden bent over de zorg?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=38	N=105	N=11361



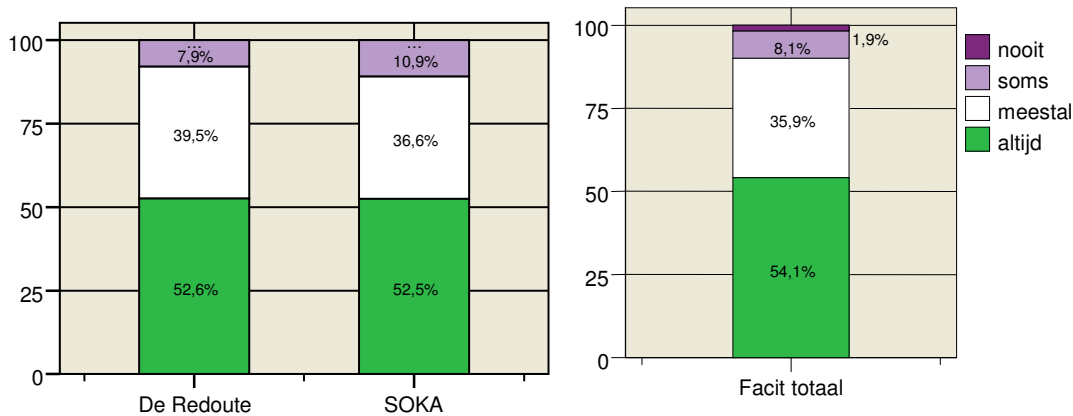
22. Kunt u met uw zorgverleners praten als iets niet goed is gegaan?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=37	N=95	N=9063
nvt/weet ik niet	N=1	N=7	N=2348
totaal	N=38	N=102	N=11411



23. Geven uw zorgverleners goed antwoord op uw vragen?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=38	N=101	N=11245

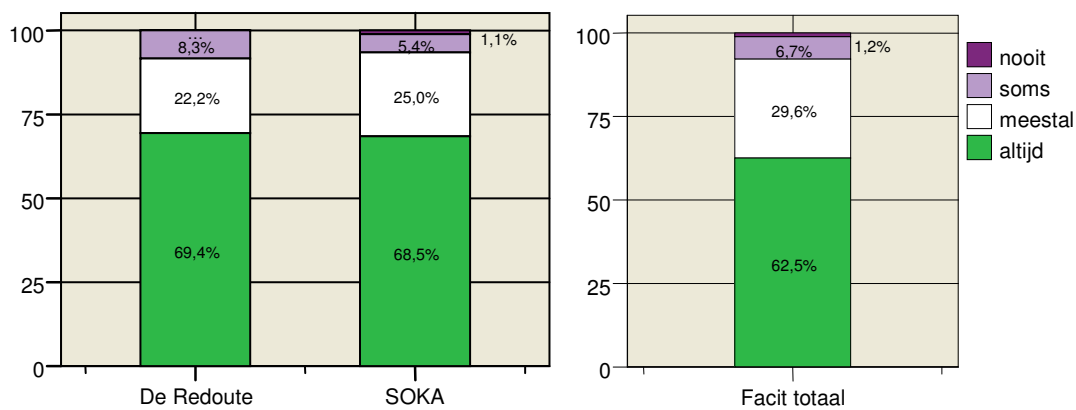


De bereikbaarheid van uw thuiszorg organisatie

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

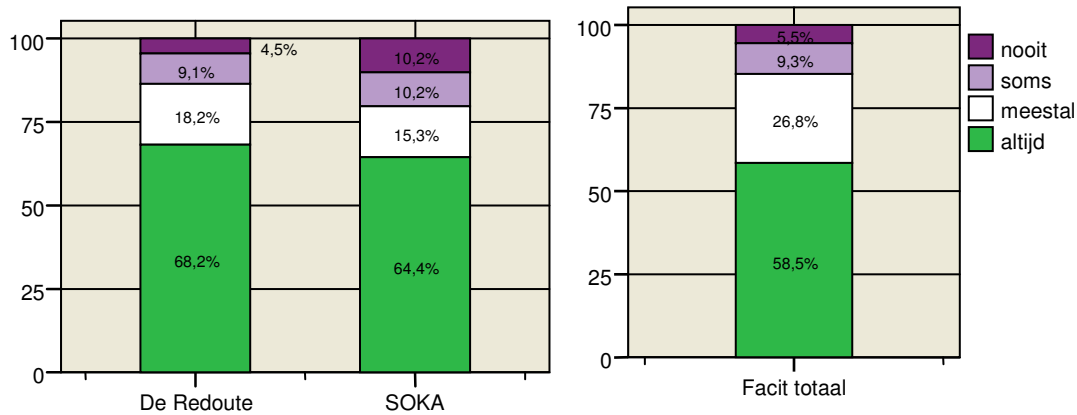
24. Kunt u de zorginstelling overdag telefonisch goed bereiken? (van 9 tot 17 uur)

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=36	N=92	N=9620
weet ik niet/geen ervaring mee	N=3	N=14	N=1929
totaal	N=39	N=106	N=11549



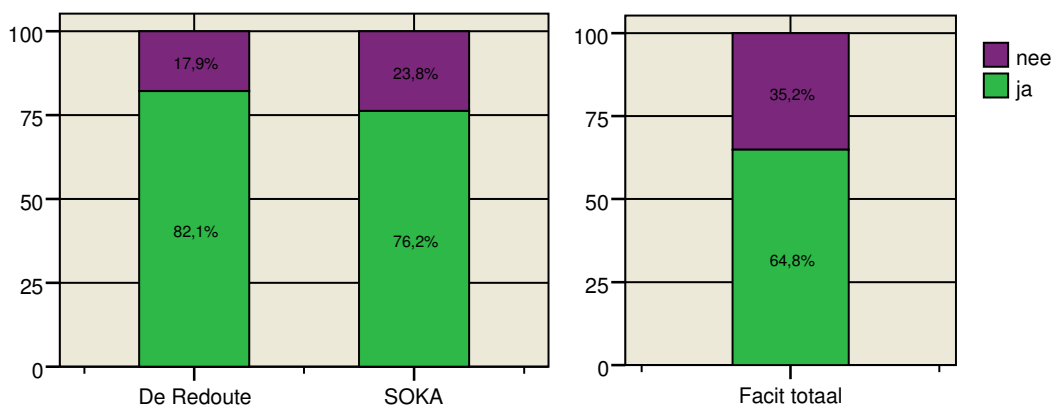
25. Kunt u de zorginstelling buiten kantooruren goed bereiken? ('s avonds, 's nachts, in het weekeinde)

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=22	N=59	N=5604
weet ik niet/geen ervaring mee	N=16	N=46	N=5858
totaal	N=38	N=105	N=11462



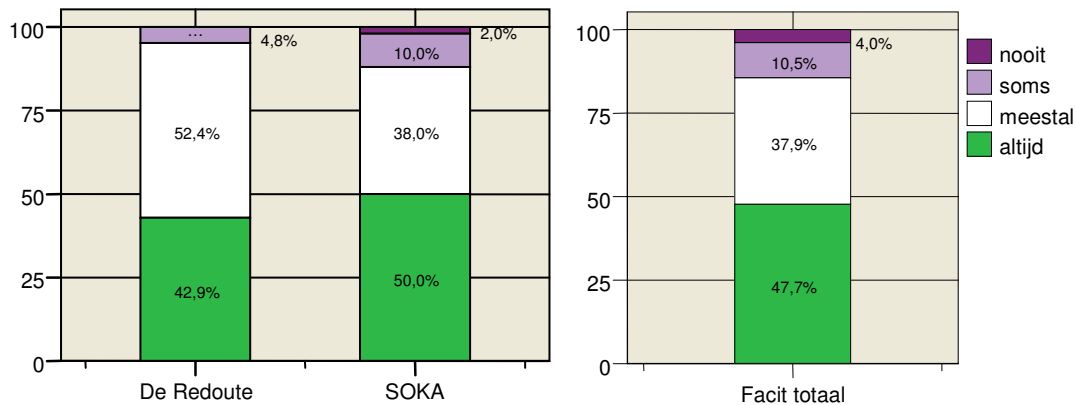
26. Weet u hoe en wanneer uw contactpersoon bij de zorginstelling telefonisch bereikbaar is?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=28	N=80	N=8725
nvt, geen contactpersoon	N=9	N=23	N=2612
totaal	N=37	N=103	N=11337



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

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=21	N=50	N=5687
weet ik niet/geen ervaring mee	N=17	N=56	N=5711
totaal	N=38	N=106	N=11398

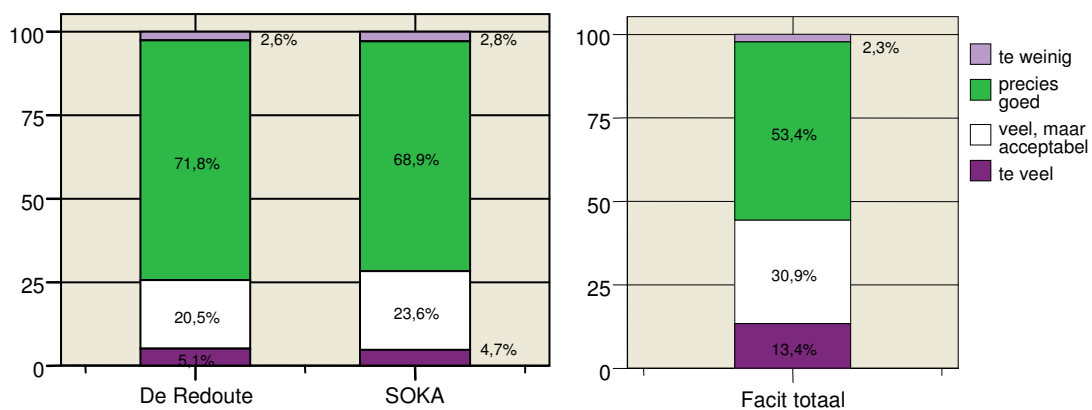


Uw zorgverleners en vervanging

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

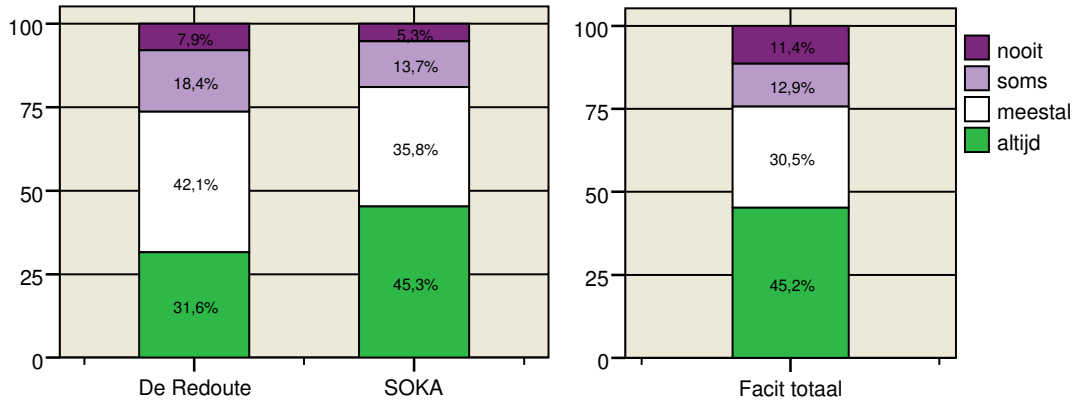
28. Wat vindt u van het aantal verschillende zorgverleners dat bij u langskomt?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=39	N=106	N=10982



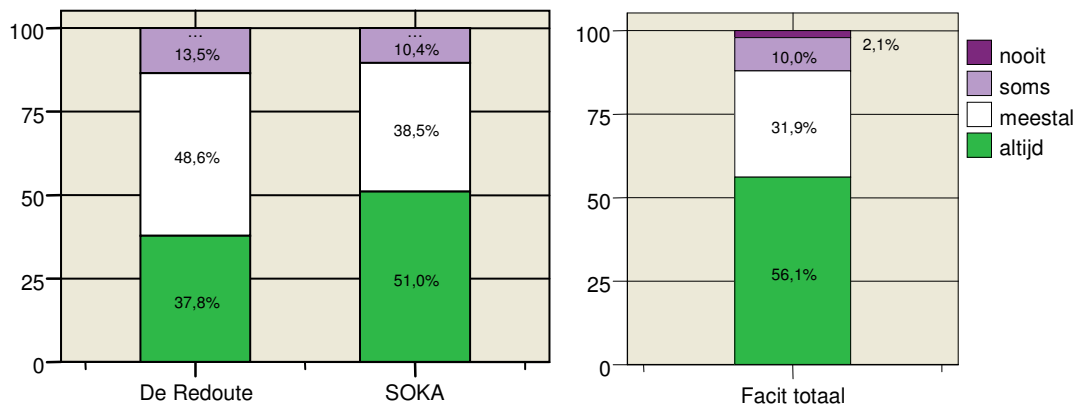
29. Hoort u het op tijd als een zorgverlener op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte of vakantie?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=38	N=95	N=10290
weet ik niet	N=1	N=13	N=1232
totaal	N=39	N=108	N=11522



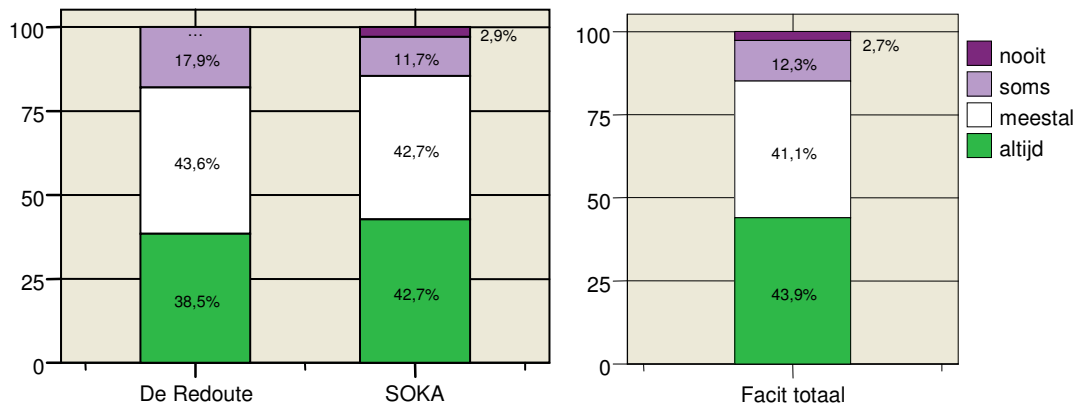
30. Wordt vervanging goed geregeld als een zorgverlener ziek of vrij is?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=37	N=96	N=10526
weet ik niet	N=2	N=10	N=1039
totaal	N=39	N=106	N=11565



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

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=39	N=103	N=10701
nvt (geen vervanging)	N=0	N=3	N=799
totaal	N=39	N=106	N=11500

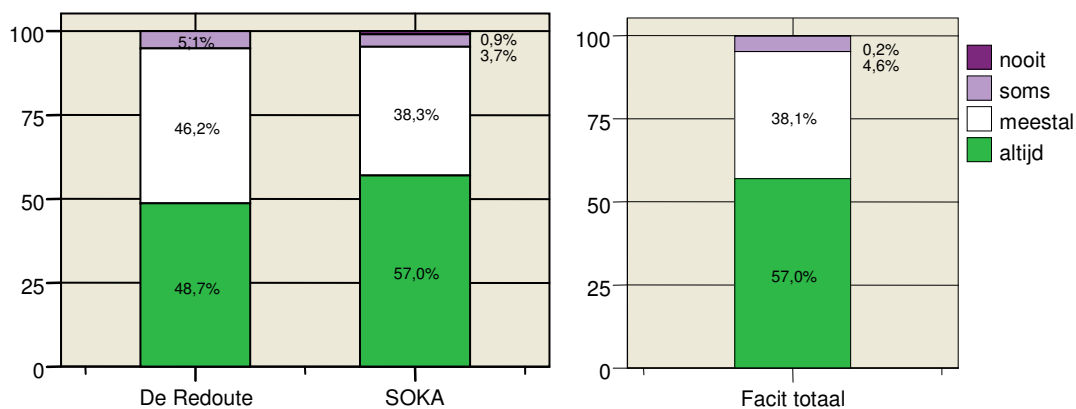


Professionaliteit van uw zorgverleners

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

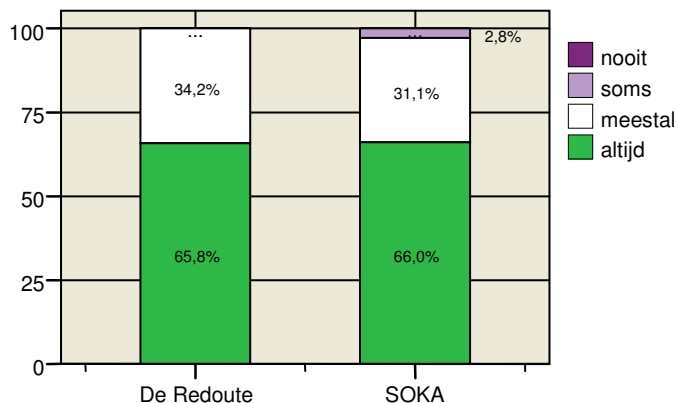
32. Werken de zorgverleners vakkundig?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=39	N=107	N=11497



33. Nemen de zorgverleners u serieus?

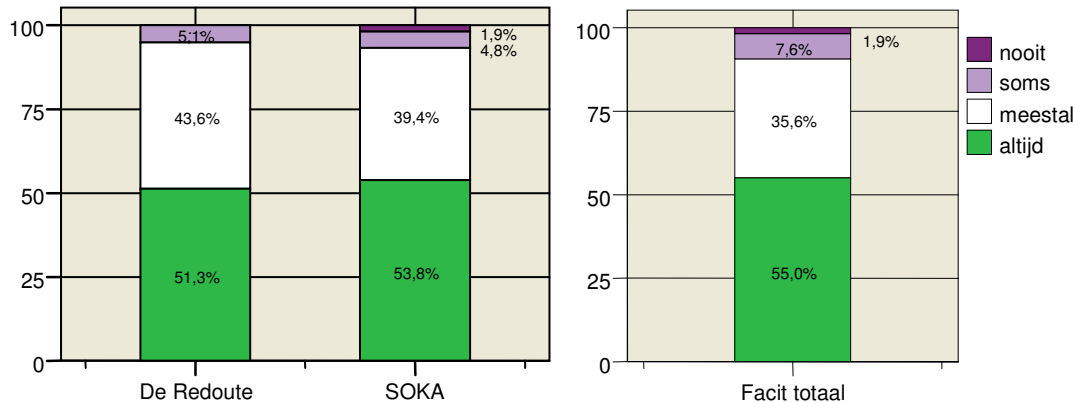
	De Redoute	SOKA
in de grafiek	N=38	N=106



In de periode 2007-2008 was vraag 33: *Maken de zorgverleners goed schoon?* Een vergelijking van de uitkomsten van deze raadpleging met die van voorgaande jaren is dus voor deze vraag niet mogelijk.

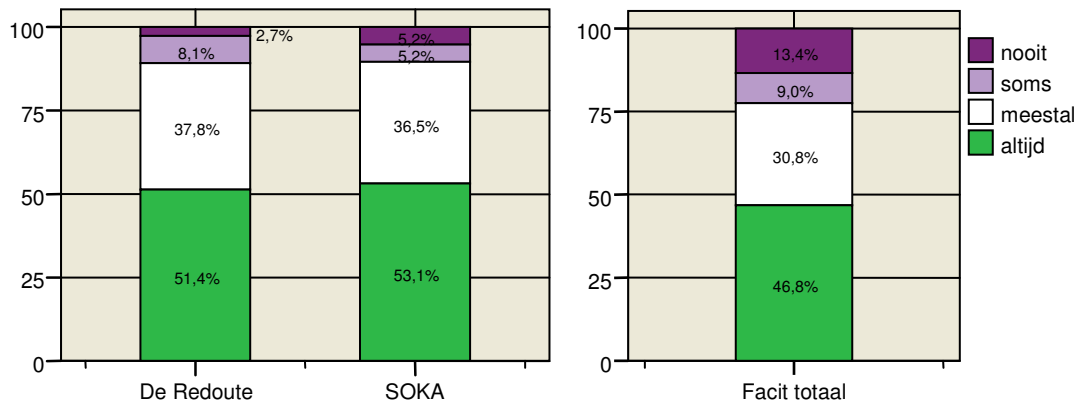
34. Zijn de zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=39	N=104	N=11277



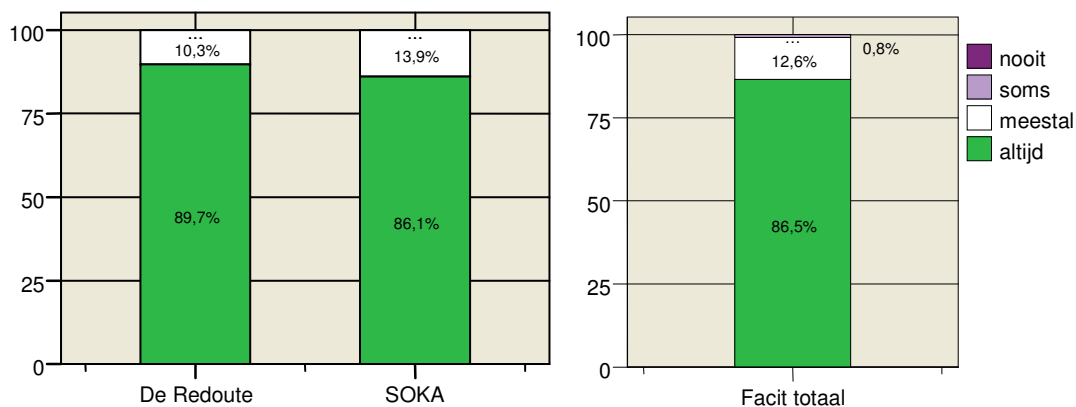
35. Werken de zorgverleners goed samen met andere hulpverleners? Denk hierbij bijvoorbeeld aan de huisarts, een specialist, fysiotherapeut, of diëtiste.

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=37	N=96	N=9896



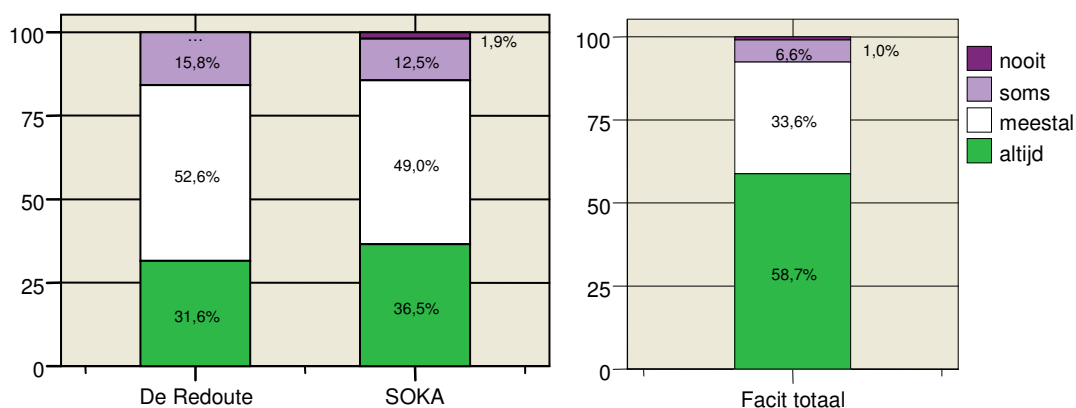
36. Zijn de zorgverleners beleefd tegen u?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=39	N=108	N=11504



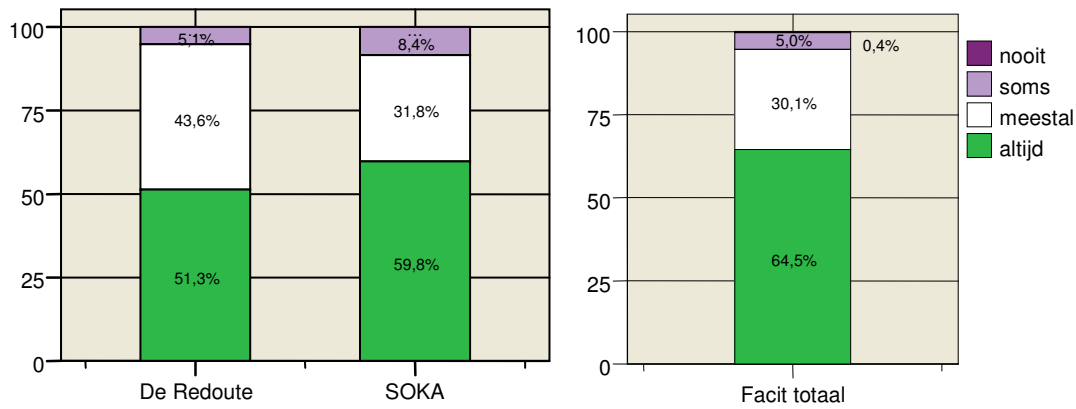
37. Hebben de zorgverleners genoeg tijd voor u?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=38	N=104	N=11430



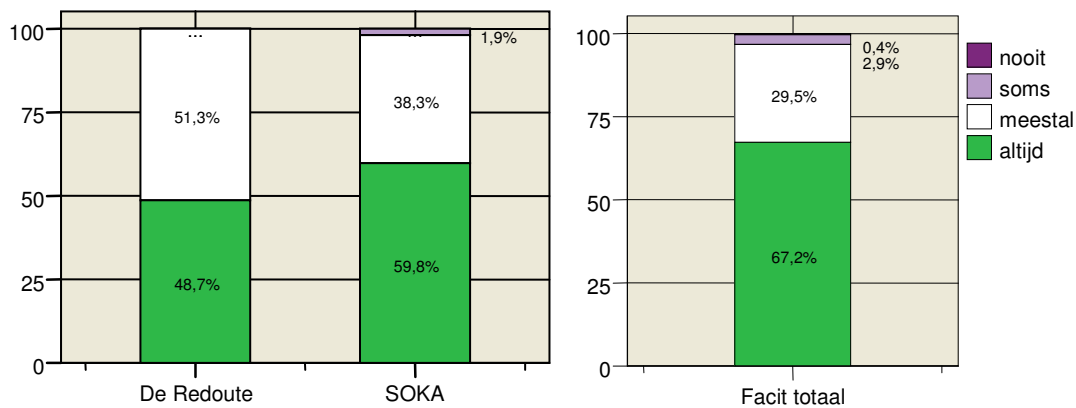
38. Luisteren de zorgverleners aandachtig naar u?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=39	N=107	N=11431



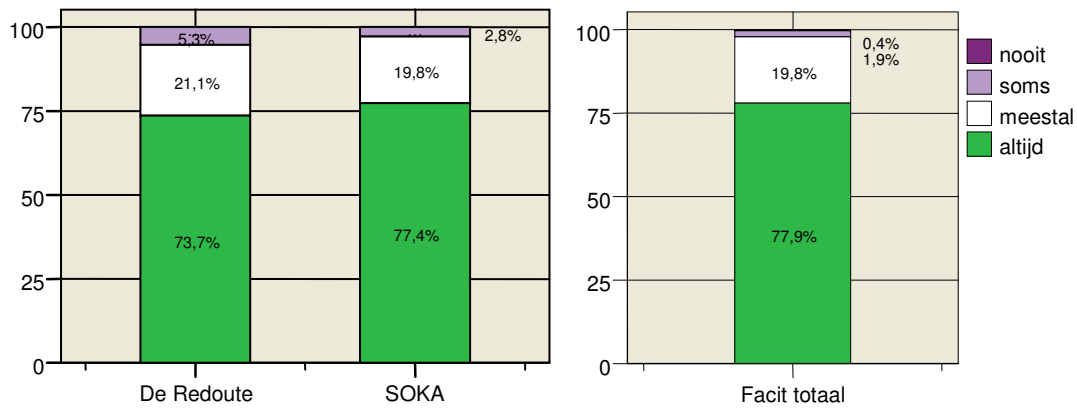
39. Houden de zorgverleners zich goed aan de afgesproken werkzaamheden (komt het werk af)?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=39	N=107	N=11190



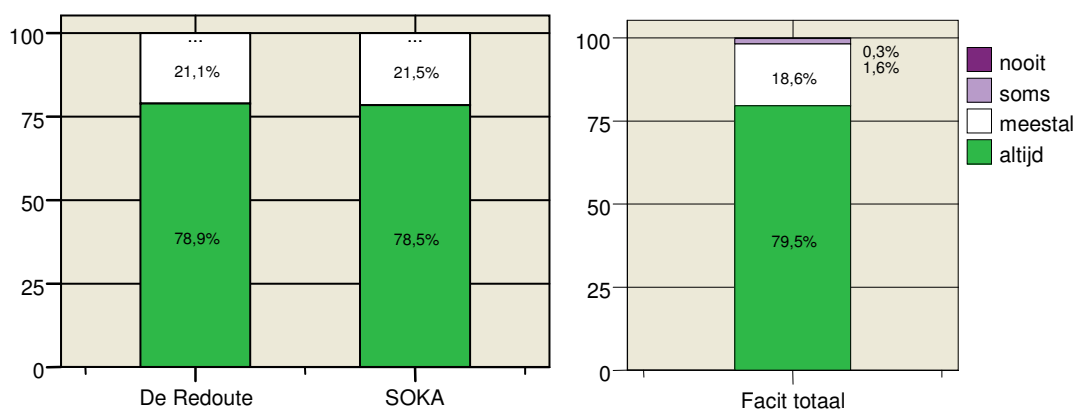
40. Gaan de zorgverleners zorgvuldig om met uw spullen (meubels, servies, kleding enz.)?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=38	N=106	N=10936



41. Vertrouwt u de zorgverleners?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=38	N=107	N=11185

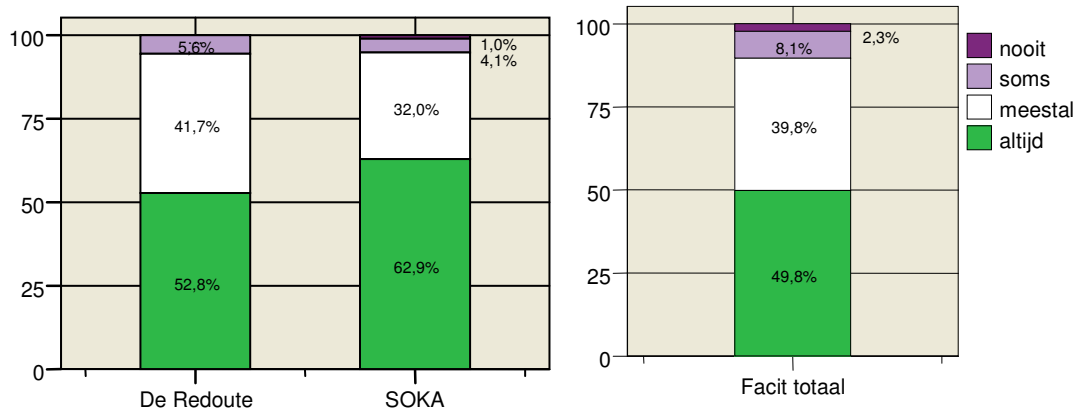


Uw verzorging en gezondheid

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

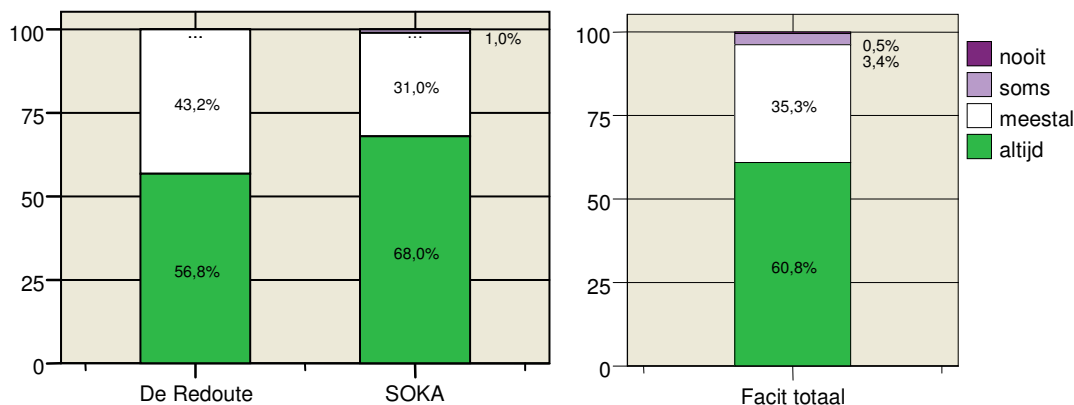
42. Krijgt u uw persoonlijke verzorging op de momenten waarop u dat wilt? (bijvoorbeeld hulp bij douchen/wassen, aankleden, haren kammen, enz.)

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=36	N=97	N=8445
nvt/niet nodig	N=2	N=9	N=2956
totaal	N=38	N=106	N=11401



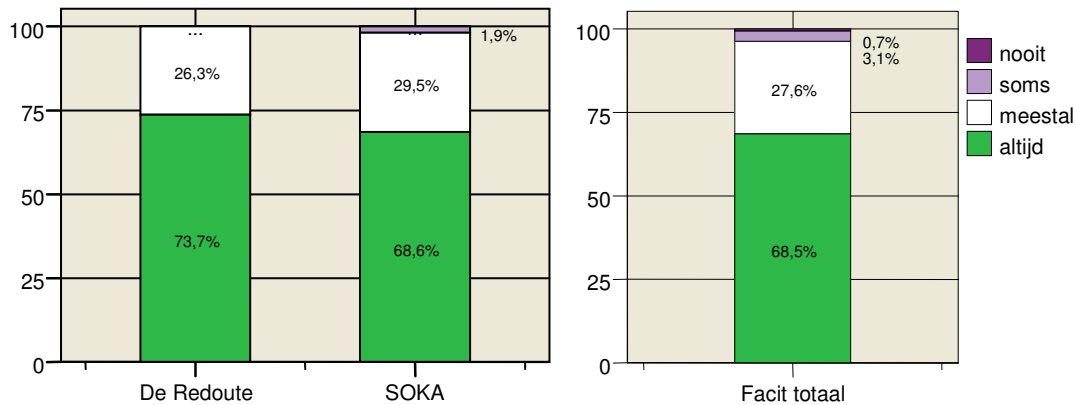
43. Krijgt u uw verzorging op de manier zoals u dat wilt?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=37	N=100	N=9060
nvt/niet nodig	N=1	N=4	N=2333
totaal	N=38	N=104	N=11393



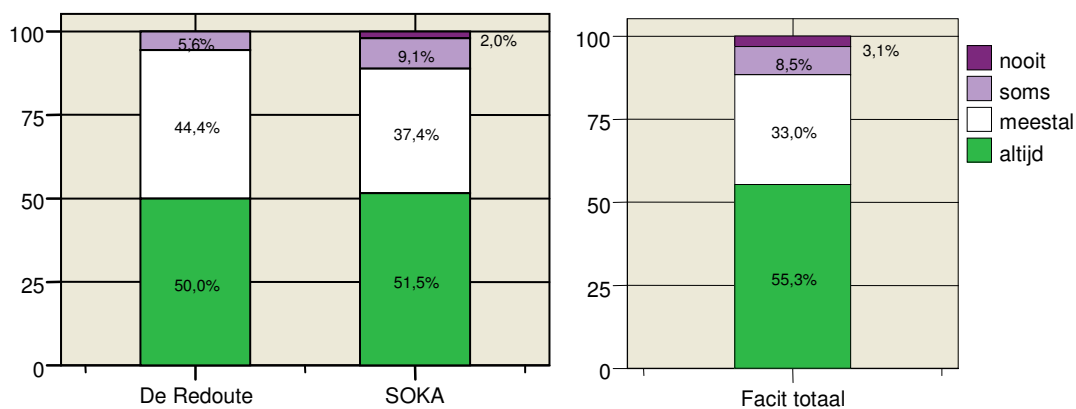
44. Houden uw zorgverleners voldoende rekening met wat u zelf wel en niet kunt?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=38	N=105	N=11024



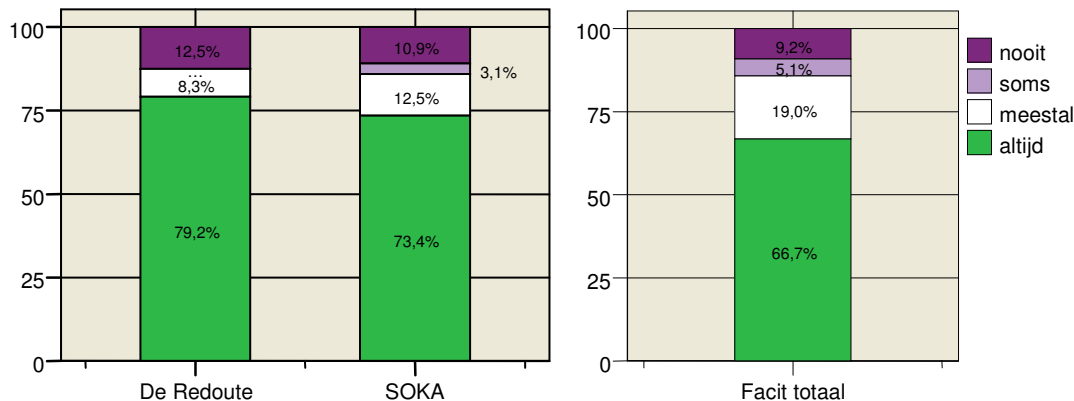
45. Letten of wijzen uw zorgverleners op veranderingen in uw gezondheid?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=36	N=99	N=9437
nvt/niet nodig	N=1	N=6	N=1896
totaal	N=37	N=105	N=11333



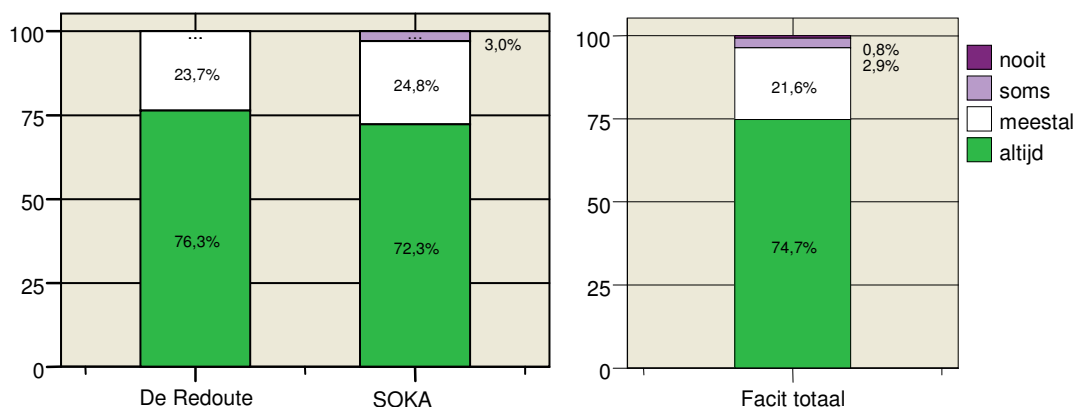
46. Letten uw zorgverleners erop dat u uw medicijnen goed inneemt? (dat u voorgeschreven medicijnen op de juiste tijd en manier inneemt)

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=24	N=64	N=5808
nvt/niet nodig	N=14	N=41	N=5528
totaal	N=38	N=105	N=11336



47. Nemen de zorgverleners uw gezondheidsklachten serieus?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=38	N=101	N=10947

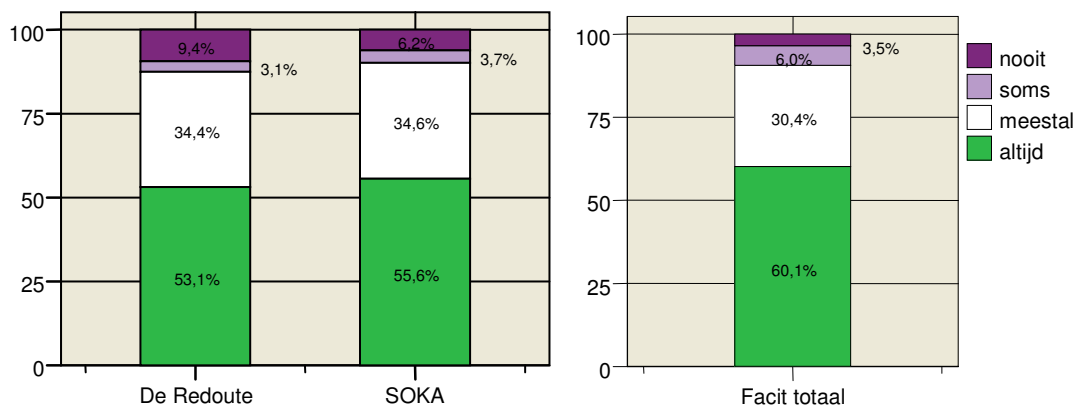


Uw veiligheid

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

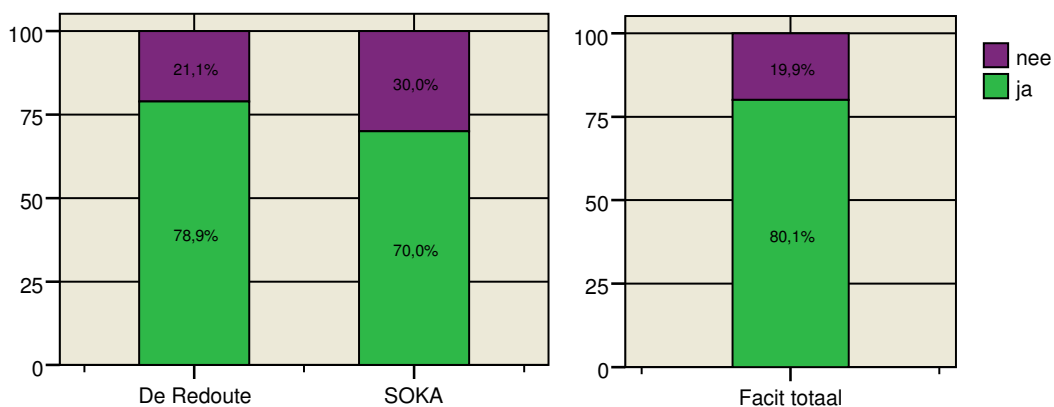
48. Hebben uw zorgverleners aandacht voor uw veiligheid en het voorkomen van ongelukken in en om het huis? (bijvoorbeeld door te letten op losliggende matjes/kleedjes)

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=32	N=81	N=8148
nvt/niet nodig	N=6	N=24	N=3192
totaal	N=38	N=105	N=11340



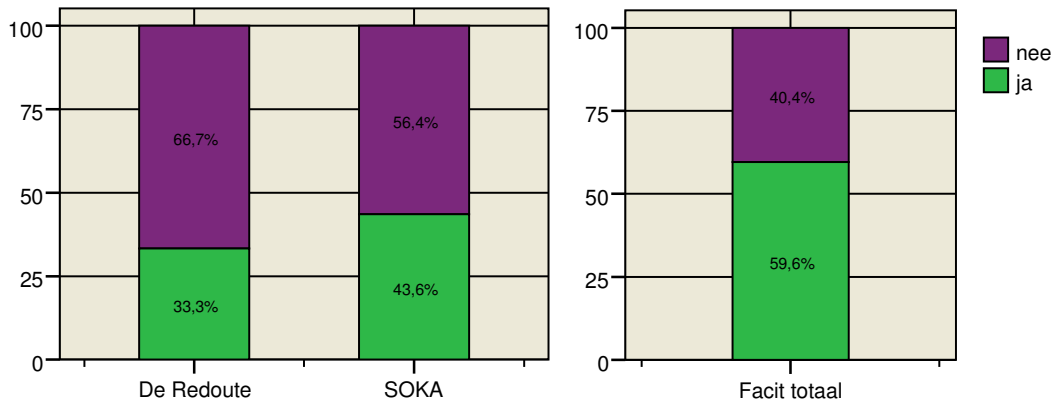
49. Vertellen uw zorgverleners u over mogelijkheden voor woningaanpassingen of hulpmiddelen?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=19	N=50	N=5825
nvt/niet nodig	N=20	N=53	N=5540
totaal	N=39	N=103	N=11365



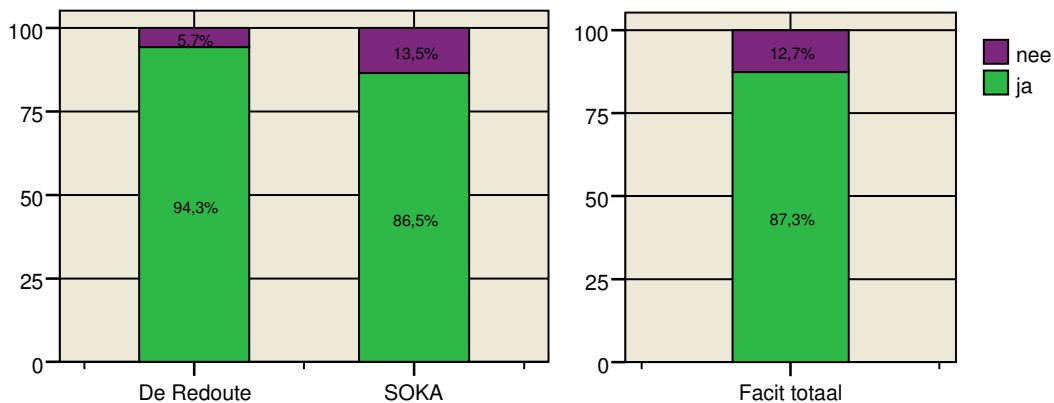
50. Letten uw zorgverleners op de houdbaarheid van eten en drinken? (om ziekte te voorkomen)

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=12	N=39	N=4368
nvt/niet nodig	N=25	N=65	N=6972
totaal	N=37	N=104	N=11340



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.)

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=35	N=89	N=9035
nvt/niet nodig	N=4	N=16	N=2426
totaal	N=39	N=105	N=11461

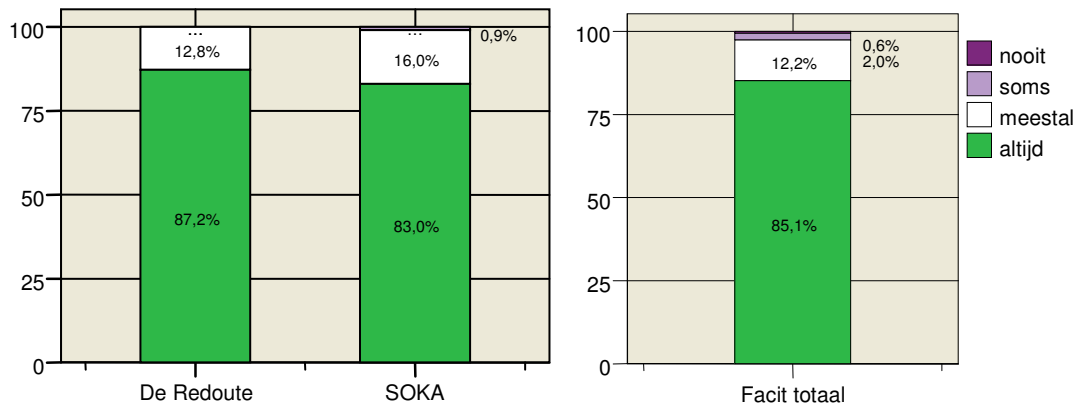


Uw privacy

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

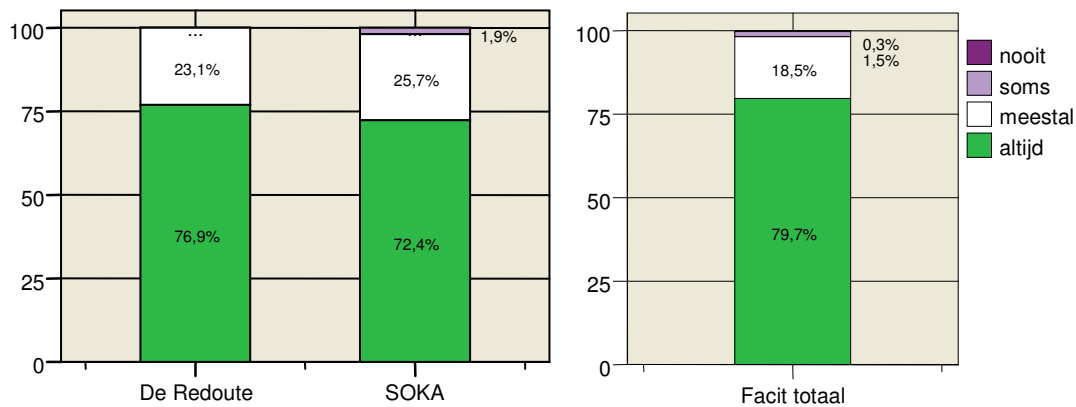
52. Voelt u zich thuis in uw eigen woning?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=39	N=106	N=11637



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

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=39	N=105	N=11591

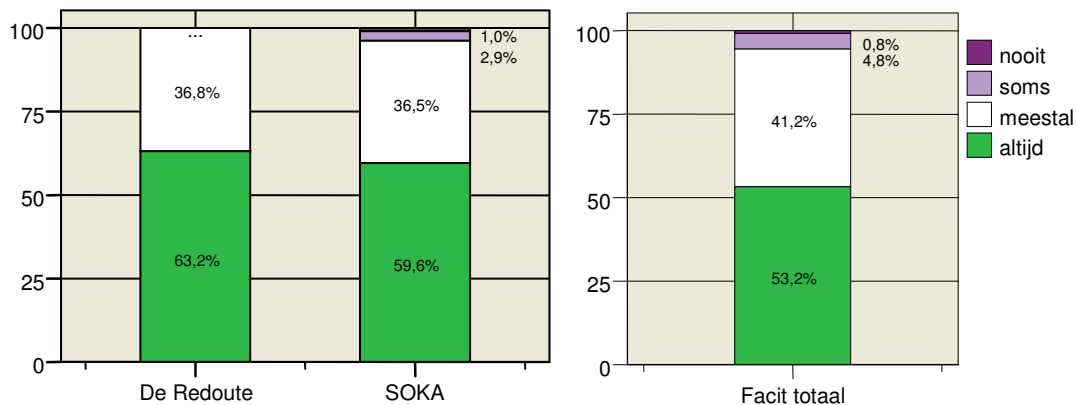


Uw zelfstandigheid en activiteiten

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

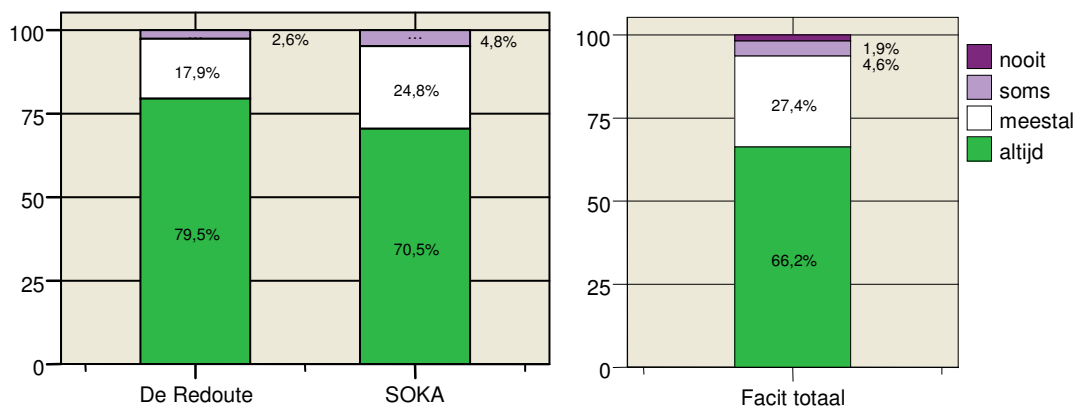
54. Kunt u zich met thuiszorg goed redden in het dagelijks leven?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=38	N=104	N=11339



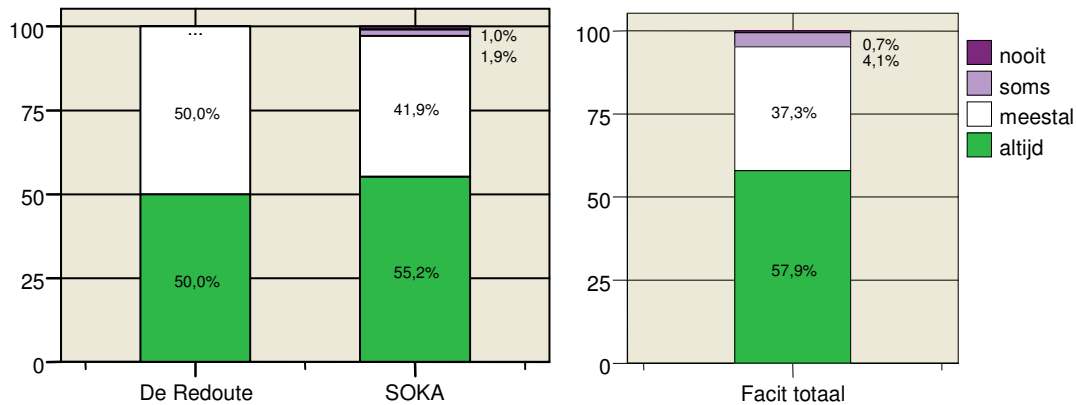
55. Kunt u zelf bepalen hoe uw dag eruit ziet?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=39	N=105	N=11402



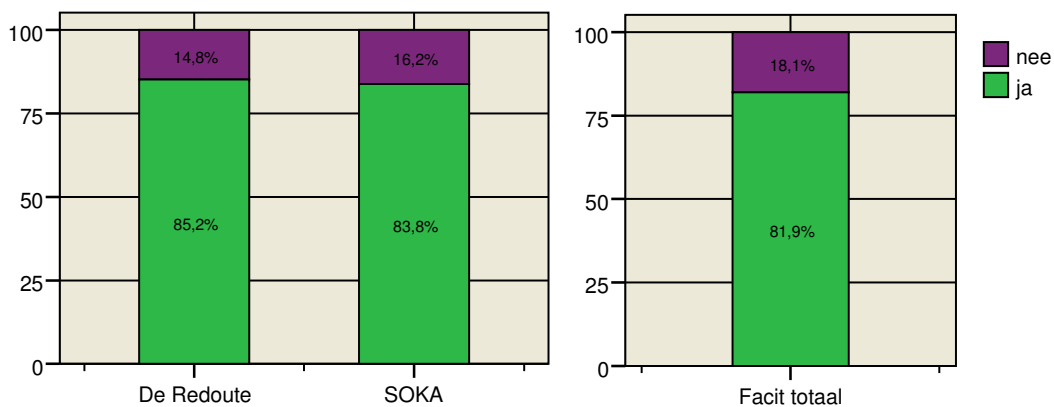
56. Schikken de tijdstippen en dagen waarop u thuiszorg krijgt?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=38	N=105	N=11381



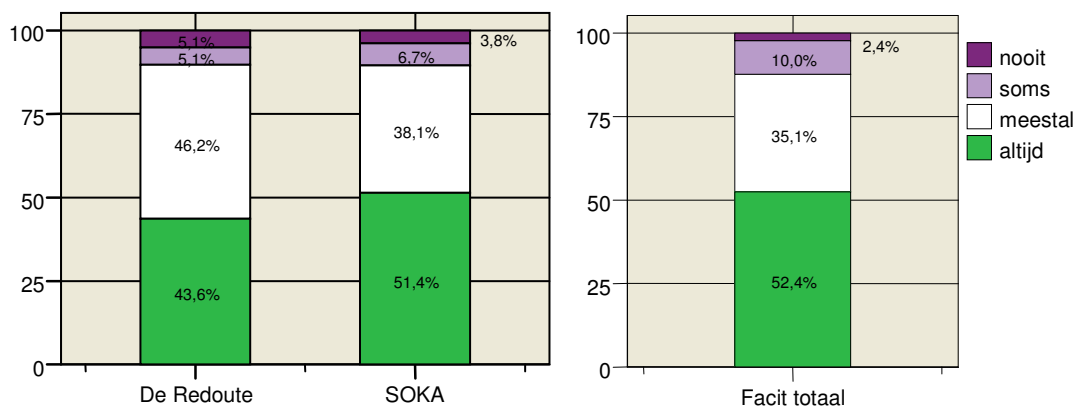
57. Kunt u de thuiszorg gemakkelijk op een ander tijdstip of een andere dag krijgen?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=27	N=68	N=7628
nvt (niet nodig gehad)	N=10	N=35	N=3689
totaal	N=37	N=103	N=11317



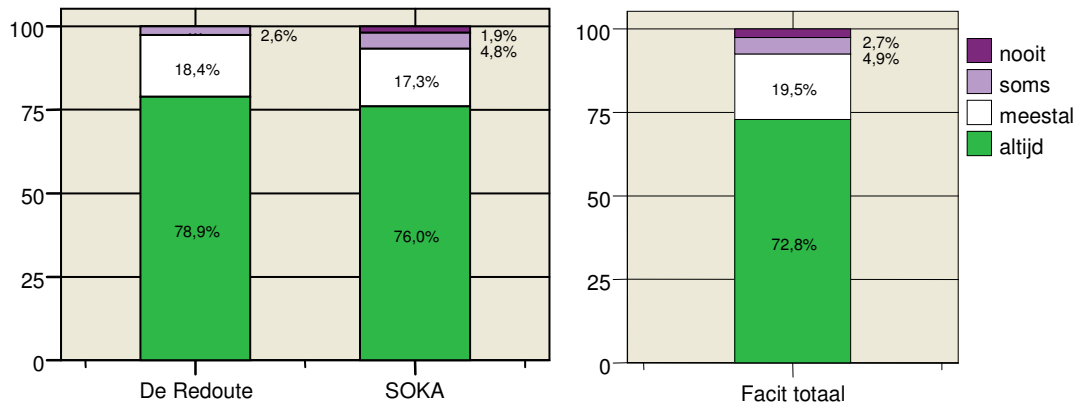
58. Kunt u de dingen doen die ú belangrijk vindt?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=39	N=105	N=11310



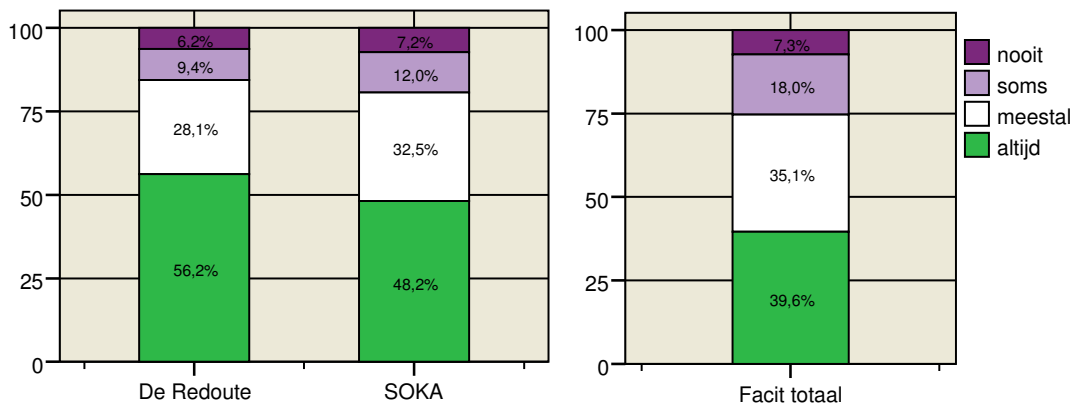
59. Kunt u komen waar u wilt in huis?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=38	N=104	N=11392



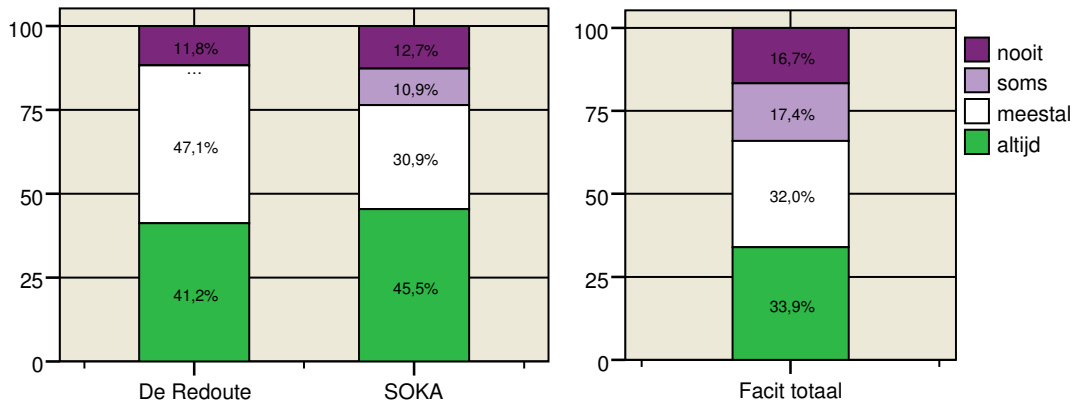
60. Is er hulp van zorgverleners, vrijwilligers of naasten als u ergens naar toe wilt? (naar buiten, bezoek aan anderen, uitstapjes, activiteiten, enz.)

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=32	N=83	N=8817
nvt/niet nodig	N=7	N=24	N=2541
totaal	N=39	N=107	N=11358



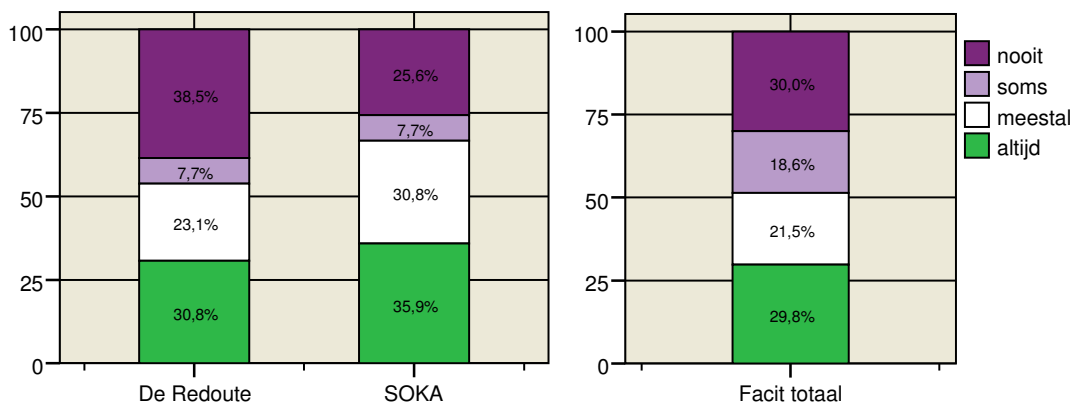
61. Helpt uw zorgverlener voldoende bij het vinden van mogelijkheden voor dagbesteding, sociale contacten en activiteiten?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=17	N=55	N=4834
nvt/niet nodig	N=22	N=53	N=6467
totaal	N=39	N=108	N=11301



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

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=13	N=39	N=3903
nvt/niet nodig	N=26	N=65	N=7431
totaal	N=39	N=104	N=11334

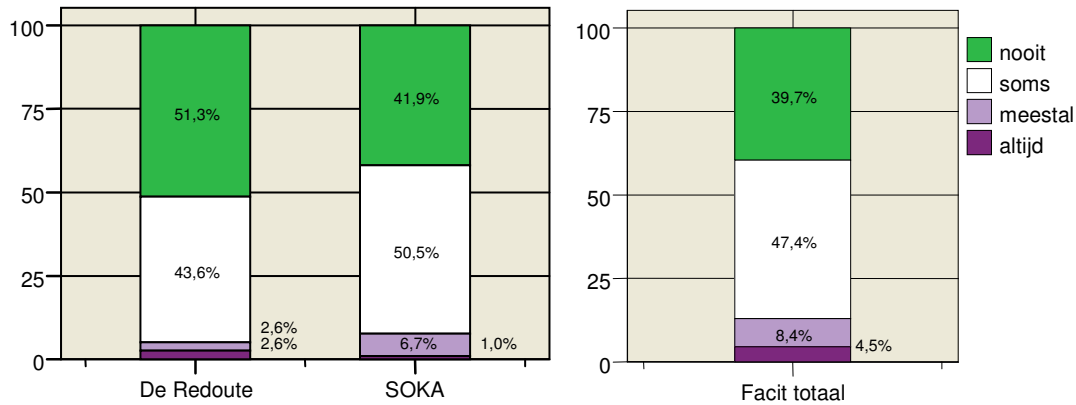


Hoe gaat het verder met u?

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

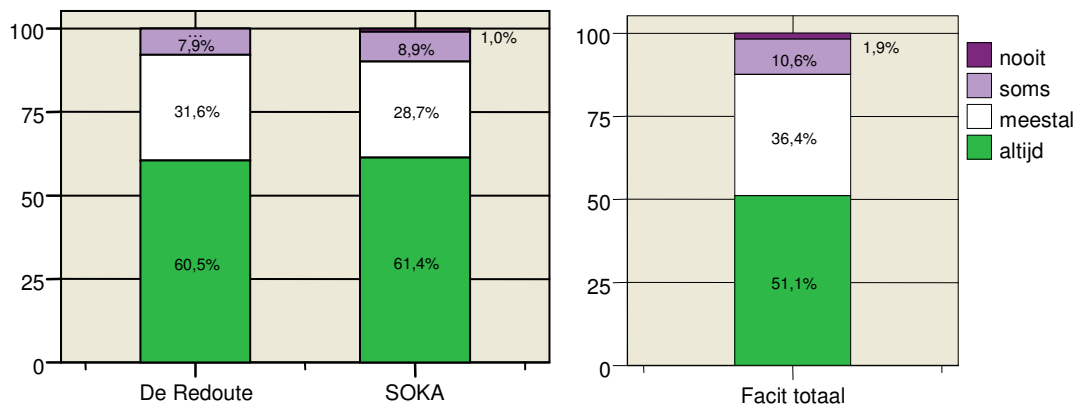
63. Voelt u zich eenzaam?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=39	N=105	N=11385



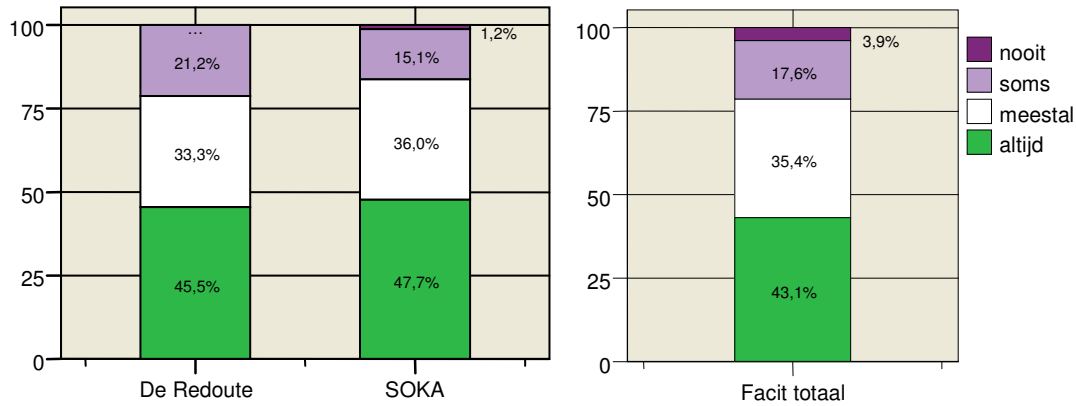
64. Heeft uw zorgverlener voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=38	N=101	N=10308
nvt/niet nodig	N=1	N=5	N=1148
totaal	N=39	N=106	N=11456



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

	De Redoute	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=33	N=86	N=8728
nvt/niet nodig	N=6	N=16	N=2637
totaal	N=39	N=102	N=11365



Uw beoordeling van de thuiszorg

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.

	De Redoute		SOKA	
	Aantal	%	Aantal	%
0	0	,0	0	,0
1	0	,0	0	,0
2	0	,0	0	,0
3	0	,0	0	,0
4	0	,0	0	,0
5	0	,0	0	,0
6	3	7,7	6	5,6
7	8	20,5	19	17,6
8	13	33,3	39	36,1
9	5	12,8	16	14,8
10	10	25,6	23	21,3
niet ingevuld	0	,0	5	4,6
totaal	39	100	108	100
gemiddeld	8,3		8,3	
Facit gemiddeld	8,1			

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

	De Redoute		SOKA	
	Aantal	%	Aantal	%
0	0	,0	0	,0
1	0	,0	0	,0
2	0	,0	0	,0
3	0	,0	0	,0
4	0	,0	0	,0
5	0	,0	0	,0
6	0	,0	1	,9
7	7	17,9	13	12,0
8	13	33,3	39	36,1
9	8	20,5	22	20,4
10	11	28,2	27	25,0
niet ingevuld	0	,0	6	5,6
totaal	39	100	108	100
gemiddeld	8,6		8,6	
Facit gemiddeld	8,3			

Over uzelf

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

68. Bent u een man of een vrouw?

	De Redoute		SOKA	
	Aantal	%	Aantal	%
man	9	23,1	27	25,0
vrouw	30	76,9	80	74,1
niet ingevuld	0	,0	1	,9
totaal	39	100	108	100

69. Leeftijd in klassen

	De Redoute		SOKA	
	Aantal	%	Aantal	%
jonger dan 70 jaar	2	5,1	9	8,3
van 70 - 74 jaar	3	7,7	7	6,5
van 75 - 79 jaar	3	7,7	12	11,1
van 80 - 84 jaar	10	25,6	32	29,6
van 85 - 89 jaar	14	35,9	28	25,9
ouder dan 90 jaar	7	17,9	19	17,6
niet ingevuld	0	,0	1	,9
totaal	39	100	108	100

70. Wat is uw woonsituatie?

	De Redoute		SOKA	
	Aantal	%	Aantal	%
ik woon alleen	28	71,8	70	64,8
ik woon samen met één of meer personen	10	25,6	33	30,6
niet ingevuld	1	2,6	5	4,6
totaal	39	100	108	100

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

	De Redoute		SOKA	
	Aantal	%	Aantal	%
geen opleiding	4	10,3	12	11,1
lager onderwijs	16	41,0	37	34,3
lager of voorbereidend beroepsonderwijs	10	25,6	22	20,4
middelbaar algemeen voortgezet onderwijs	2	5,1	14	13,0
middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs	1	2,6	6	5,6
hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs	3	7,7	6	5,6
hoger beroepsonderwijs	1	2,6	5	4,6
wetenschappelijk onderwijs	0	,0	0	,0
anders	0	,0	0	,0
niet ingevuld	2	5,1	6	5,6
totaal	39	100	108	100

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

	De Redoute		SOKA	
	Aantal	%	Aantal	%
slecht	3	7,7	12	11,1
matig	29	74,4	68	63,0
goed	3	7,7	18	16,7
zeer goed	1	2,6	3	2,8
uitstekend	1	2,6	1	,9
niet ingevuld	2	5,1	6	5,6
totaal	39	100	108	100

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

	De Redoute		SOKA	
	Aantal	%	Aantal	%
nee	10	25,6	32	29,6
ja	28	71,8	70	64,8
niet ingevuld	1	2,6	6	5,6
totaal	39	100	108	100

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

	De Redoute		SOKA	
	Aantal	%	Aantal	%
door mijn familie-/gezinslid	19	67,9	44	59,5
door mijn partner	3	10,7	13	17,6
door mijn zorgverlener	5	17,9	14	18,9
door een andere hulpverlener	1	3,6	3	4,1
door iemand anders	1	3,6	3	4,1

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

	De Redoute		SOKA	
	Aantal	%	Aantal	%
heeft de vragen voorgelezen	20	71,4	52	72,2
heeft mijn antwoorden aangekruist	17	60,7	47	65,3
heeft de vragen voor me beantwoord	5	17,9	18	25,0
heeft de vragen in mijn taal vertaald	0	,0	8	11,1
heeft op een andere manier geholpen	1	3,6	3	4,2

Bijlage 1: Achtergrondinformatie over de CQ-index

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 en met interviews.

De CQI-systematiek is in Nederland 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-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.

De CQ-index is oorspronkelijk 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.

Van CAHPS is overgenomen:

- De antwoordsystematiek (vragen naar de frequentie waarmee aan kwaliteitseisen is voldaan)
- De lay-out van vragenlijsten (elk item krijgt een aparte vraag)
- De geprotocolleerde aanpak van steekproeftrekking, dataverzameling, analyse en rapportage.

Van QUOTE is overgenomen:

- De aandoenings- of aanbiederstype-specifieke verdieping van vragenlijsten (vragen over aandoeningsspecifieke aspecten van kwaliteit, inclusief effectiviteit van behandeling en het optreden van eventuele complicaties)
- 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.

Bijlage 2: Gemiddelde indicatorscores en aantal respondenten per indicator

In onderstaande tabel treft u de gemiddelde score per indicator Verantwoorde Zorg aan. Een indicatorscore is het gemiddelde van de scores op de vragen die samen een indicator vormen. Een themascore is vervolgens weer het gemiddelde van de indicatorscores die samen een thema vormen. Deze scores zijn berekend met het opgeschoonde databestand dat door Facit ook wordt ingebracht in de landelijke database.

Een randvoorwaarde bij de berekening van de scores is dat respondenten meer dan de helft van de vragen moeten hebben beantwoord en dat er 10 of meer respondenten de vragen beantwoord moeten hebben. Is dit niet het geval, dan leidt dit in de rapportage van de indicatorgemiddelden tot lege vakjes, zoals bij De Redoute bij de vertegenwoordigers van bewoners.

Thema's en cliëntgebonden indicatoren	CQI VV&T De Redoute					
	Bewoners		Vertegenwoordigers		Thuiswonende cliënten	
	Gemiddeld	Aantal	Gemiddeld	Aantal	Gemiddeld	Aantal
Kwaliteit van leven						
1. Lichamelijk welbevinden en gezondheid	3,1	N=30			3,5	N=24
1.1 Ervaringen met lichamelijke verzorging	3,3	N=24			3,5	N=24
1.2 Ervaringen met maaltijden	2,8	N=30				
2. Woon- en leefsituatie	3,6	N=30			3,5	N=25
2.1 Ervaringen met schoonmaken	3,5	N=28				
2.2 Ervaren sfeer	3,1	N=30				
2.3 Ervaren privacy en woonruimte	4,0	N=30				
2.4 Ervaren veiligheid woon- en leefomgeving	3,8	N=30			3,5	N=25
3. Participatie	3,3	N=30			3,5	N=26
3.1 Ervaringen met dagbesteding en participatie	3,2	N=30			3,3	N=20
3.2 Ervaren zelfstandigheid/autonomie	3,4	N=30			3,7	N=26
4. Mentaal welbevinden	3,0	N=30			3,6	N=26
4.1 Ervaringen op het gebied van mentaal welbevinden	3,0	N=30			3,6	N=26
5. Kwaliteit van de zorgverleners	3,4	N=30			3,6	N=26
5.1 Ervaren professionaliteit en veiligheid zorgverlening	3,4	N=30			3,6	N=26
5.2 Ervaren bejegening	3,4	N=30			3,6	N=26
5.3 Ervaren betrouwbaarheid zorgverleners					3,7	N=26
6. Kwaliteit van de zorgorganisatie	3,0	N=30			3,5	N=26
6.1 Ervaringen met zorgleefplan en evaluatie	3,6	N=30			3,7	N=23
6.2 Ervaren inspraak en overleg	2,8	N=28			3,3	N=26
6.3 Ervaren informatie	3,1	N=30			3,6	N=26
6.4 Ervaren telefonische bereikbaarheid					3,5	N=26
6.5 Ervaren samenhang in de zorg					3,3	N=25
6.6 Ervaren beschikbaarheid personeel	2,5	N=29			3,3	N=26
7. Zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid						
7.12 Ervaren respectering rechten vrijheidsbeperking						

Gemiddelde indicatorscores (4-puntsschaal) CQI VV&T De Redoute

