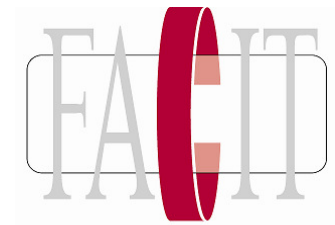




Dit onderzoek is uitgevoerd  
volgens de richtlijnen van de CQ-index.



ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

## **Deel 1**

Uitkomsten cliëntenraadpleging met  
de CQ-index VV&T

**Stichting Ouderenzorg Kanaalzone  
(SOKA)  
't Verlaet**

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 't Verlaet.....	9
2.1 't Verlaet.....	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.....	10
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 thuiswonende cliënten.....	43
5.1 Steekproeftrekking.....	43
5.2 Informatievoorziening.....	43
5.3 Dataverzameling.....	43
5.4 Respons.....	43
5.5 Uitkomsten.....	44
Bijlage 1: Achtergrondinformatie over de CQ-index.....	78
Bijlage 2: Gemiddelde indicatorscores en aantal respondenten per indicator.....	79



## **Inleiding**

Voor u ligt deel 1 van de rapportage van de cliëntenraadpleging die in 't Verlaet 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 't Verlaet.

In hoofdstuk 3 en 4 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 (Arcares<sup>1</sup>, AVVV<sup>2</sup>, LOC<sup>3</sup>, NVVA<sup>4</sup> en Sting<sup>5</sup>) 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.

---

<sup>1</sup> Brancheorganisatie verpleging & verzorging, thans ActiZ

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

<sup>3</sup> Landelijke Organisatie Cliëntenraden, thans LOC Zeggenschap in zorg, landelijke cliëntenorganisatie in zorg en welzijn.

<sup>4</sup> Thans Verenso, vereniging van specialisten in ouderengeneeskunde en sociaal geriaters.

<sup>5</sup> Landelijke Beroepsvereniging Verzorging en zorgprojecten

### 1.3 Verbeterd Kwaliteitskader VV&T

In maart 2010 presenteerde de stuurgroep Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg<sup>6</sup> 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-index<sup>7</sup> te laten uitvoeren door een hiertoe geaccrediteerd meetbureau<sup>8</sup>.

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.

---

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

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

<sup>8</sup> 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 't Verlaet

### 2.1 't Verlaet

Woonzorgcentrum 't Verlaet in Westdorpe biedt verzorging en verpleging aan 34 bewoners en 24 thuiswonende cliënten.

Voor het onderzoek naar de ervaringen van cliënten van 't Verlaet 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.
- 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 en thuiswonende cliënten met de zorg van 't Verlaet in de afgelopen 12 maanden.

### 2.2 De vragen

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

- lichamelijk 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 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

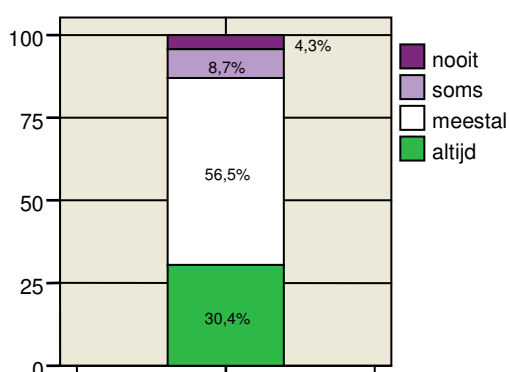
### 2.4.1 Opbouw rapportage

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 't Verlaet, ook de gemiddelde uitkomsten gepresenteerd van de raadplegingen die in de 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 34 somatische bewoners die in mei 2010 in 't Verlaet woonden.

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

<i>Omschrijving reden</i>	<i>Aantal cliënten</i>
Dementie (matig-ernstige of ernstige dementie)	2
Indicatie psychogeriatric (PG)	1
Andere zwaarwegende redenen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Niet geïndiceerde partner, valt onder extramuraal</li> </ul>	2

Het aantal bewoners dat benaderd kon worden voor een interview bedroeg 29. De gemiddelde leeftijd van deze bewoners was 87,6 jaar. Deze bewoners zijn allemaal benaderd (de selectielijst). Er is geen reservelijst opgesteld.

#### 3.2 Informatievoorziening

Alle bewoners zijn door 't Verlaet 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 19 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 29 cliënten van 't Verlaet benaderd voor een interview. Met 26 cliënten kon een interview worden gehouden. De respons voor de cliëntenraadpleging middels interviews met bewoners bedraagt aldus 89,7%

Alle door Facit ontvangen vragenlijsten worden ingebracht in de landelijke database. Voordat de resultaten op [www.kiesbeter.nl](http://www.kiesbeter.nl) geplaatst worden, vindt er echter nog schoning en case mix correctie plaats. Naar onze verwachting komen er van deze raadpleging 26 vragenlijsten in aanmerking voor verwerking en publicatie op KiesBeter.

### 3.5 Uitkomsten

#### Over uzelf

##### 1. Hoe lang woont u in dit huis?

	't Verlaet		SOKA	
	Aantal	%	Aantal	%
minder dan een half jaar	2	7,7	6	7,0
6 maanden tot minder dan een jaar	1	3,8	16	18,6
1-2 jaar	4	15,4	16	18,6
2-5 jaar	8	30,8	20	23,3
meer dan 5 jaar	11	42,3	28	32,6
totaal	26	100	86	100

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

	't Verlaet		SOKA	
	Aantal	%	Aantal	%
omdat u niet meer zelfstandig kunt wonen	16	61,5	57	66,3
vanwege lichamelijke beperkingen of handicap(s)	14	53,8	27	31,4
vanwege chronische ziekte(n)	1	3,8	2	2,3
na een ziekenhuisopname of operatie	4	15,4	15	17,4
na een ongeval	2	7,7	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)	1	3,8	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	0	,0	5	5,8
anders	1	3,8	2	2,3

##### 3. Geslacht

	't Verlaet		SOKA	
	Aantal	%	Aantal	%
man	2	7,7	18	20,9
vrouw	24	92,3	68	79,1
totaal	26	100	86	100

**4. Leeftijd in klassen**

	't Verlaet		SOKA	
	Aantal	%	Aantal	%
jonger dan 70 jaar	0	,0	0	,0
van 70 - 74 jaar	2	7,7	4	4,7
van 75 - 79 jaar	2	7,7	8	9,3
van 80 - 84 jaar	7	26,9	15	17,4
van 85 - 89 jaar	5	19,2	26	30,2
ouder dan 90 jaar	10	38,5	33	38,4
totaal	26	100	86	100

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

	't Verlaet		SOKA	
	Aantal	%	Aantal	%
geen opleiding	4	15,4	6	7,0
lager onderwijs	13	50,0	51	59,3
lager of voorbereidend beroepsonderwijs	4	15,4	11	12,8
middelbaar algemeen voortgezet onderwijs	4	15,4	10	11,6
middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs	0	,0	3	3,5
hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs	0	,0	3	3,5
hoger beroepsonderwijs	1	3,8	1	1,2
wetenschappelijk onderwijs	0	,0	1	1,2
anders	0	,0	0	,0
totaal	26	100	86	100

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

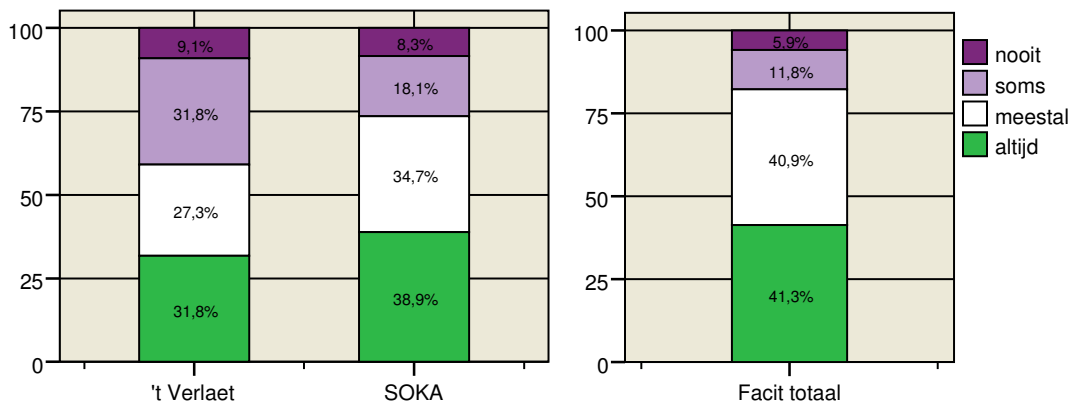
	't Verlaet		SOKA	
	Aantal	%	Aantal	%
slecht	2	7,7	5	5,8
matig	12	46,2	32	37,2
goed	10	38,5	43	50,0
zeer goed	2	7,7	5	5,8
uitstekend	0	,0	1	1,2
totaal	26	100	86	100

## 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.

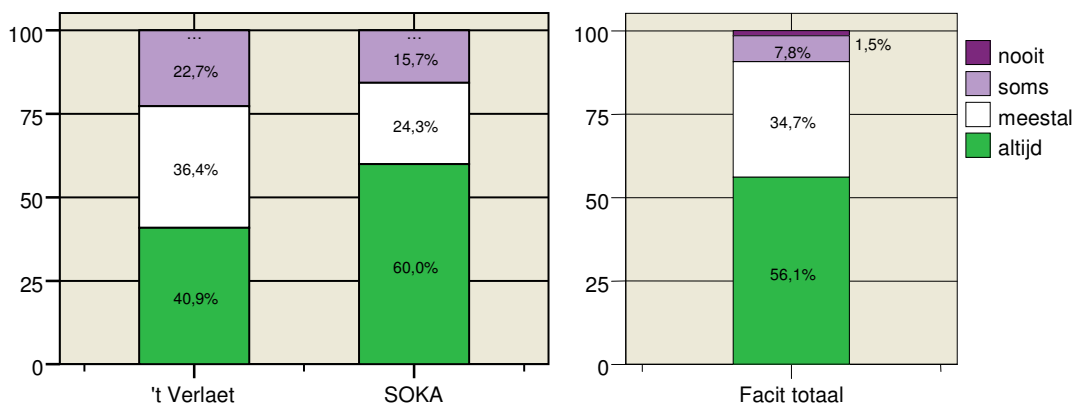
### 7. Gebeurt uw verzorging wanneer u dat wilt?

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=22	N=72	N=15854
nvt/niet nodig	N=4	N=14	N=4671
totaal	N=26	N=86	N=20525



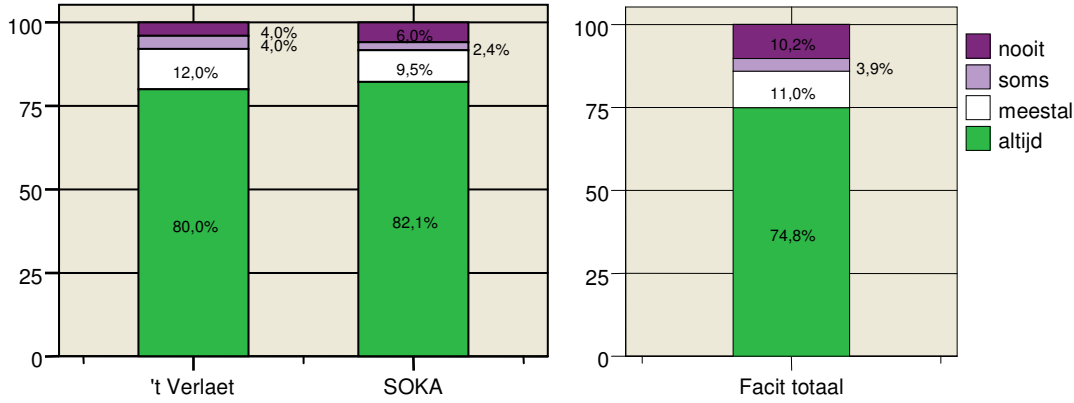
### 8. Gebeurt uw verzorging op de manier zoals u dat wilt?

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=22	N=70	N=15909
nvt/niet nodig	N=4	N=16	N=4612
totaal	N=26	N=86	N=20521



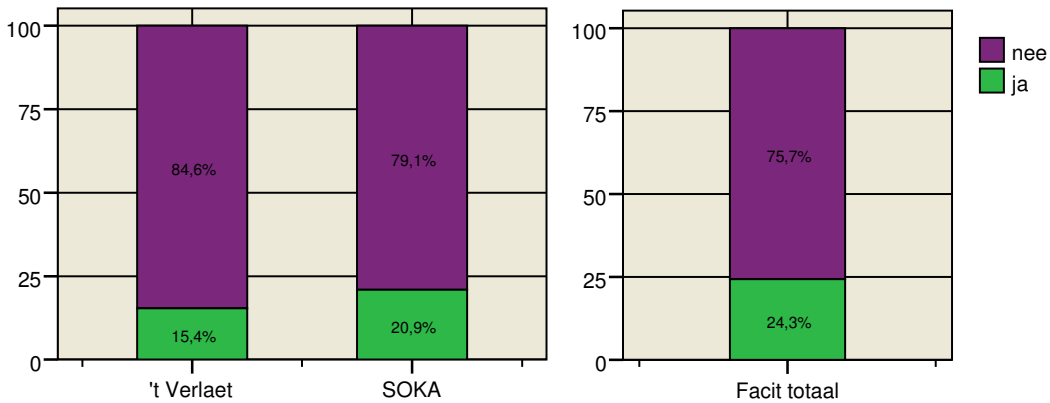
**9. Kunt u opstaan en naar bed gaan wanneer u dat wilt?**

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=25	N=84	N=20205
nvt/niet nodig	N=1	N=2	N=0
totaal	N=26	N=86	N=20205



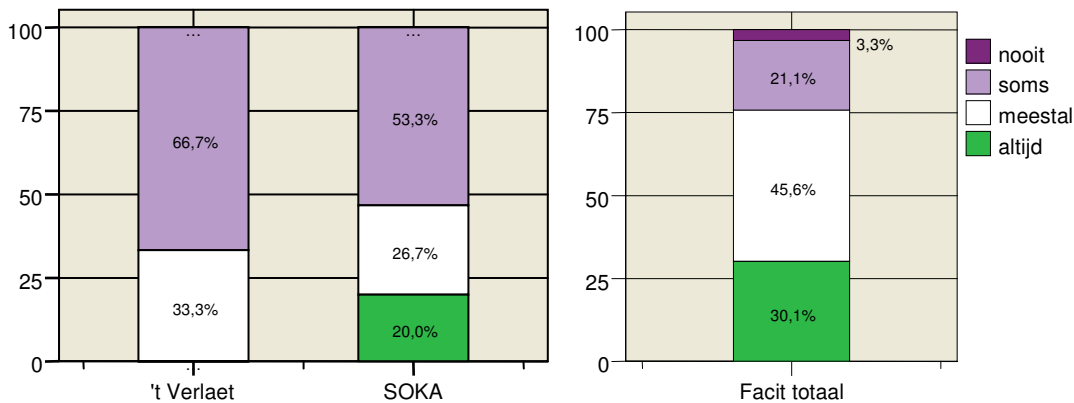
**10. Heeft u vaak hulp nodig als u naar het toilet moet?**

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=26	N=86	N=20460



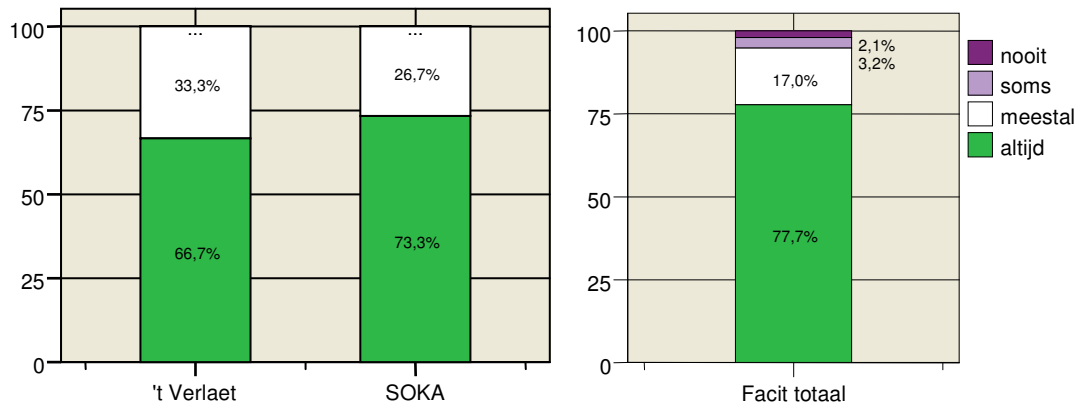
**11. Wordt u op tijd geholpen als u naar het toilet moet?**

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=3	N=15	N=4360



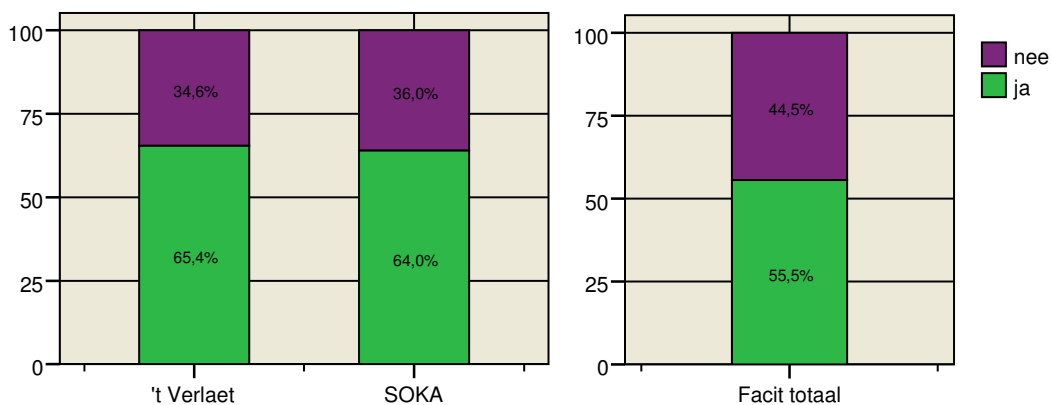
## 12. Heeft u voldoende privacy als u naar het toilet gaat?

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=3	N=15	N=4278



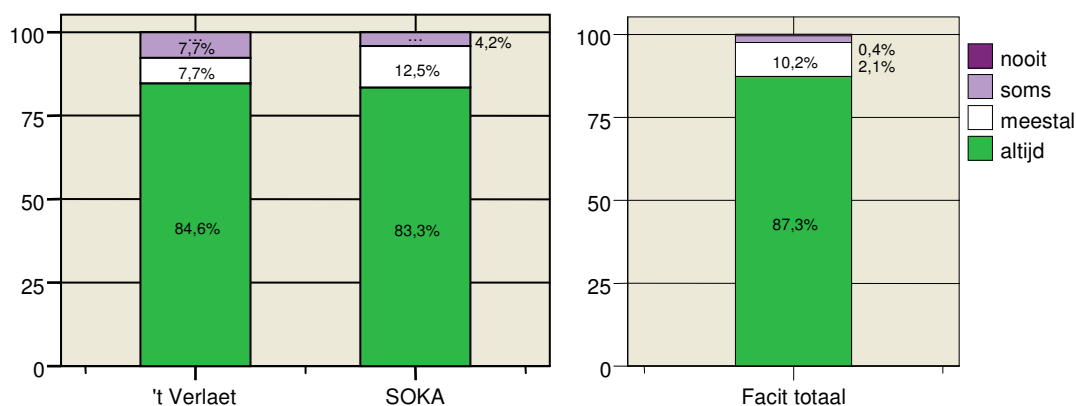
## 13. Gebruikt u dagelijks incontinentiemateriaal?

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=26	N=86	N=20406



## 14. Wordt incontinentiemateriaal op tijd verschoond?

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=13	N=48	N=10579
nvt/niet nodig	N=4	N=7	N=631
totaal	N=17	N=55	N=11210

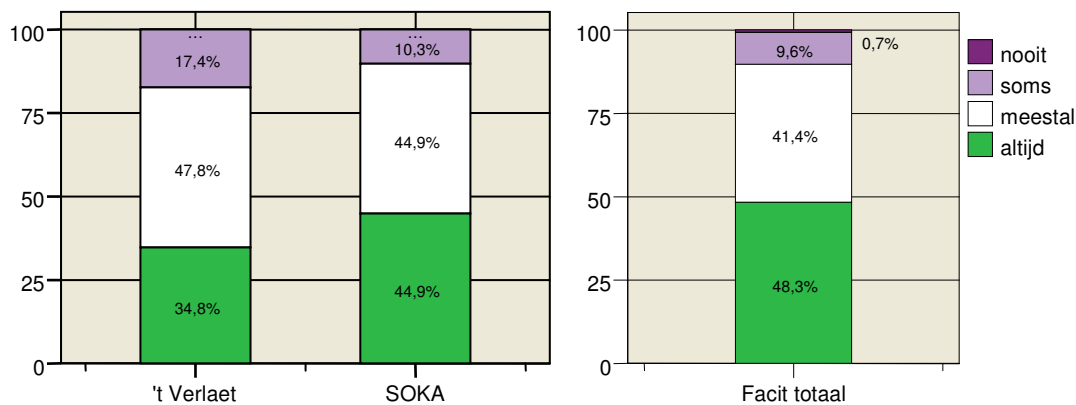


## Deskundigheid zorgverleners

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.

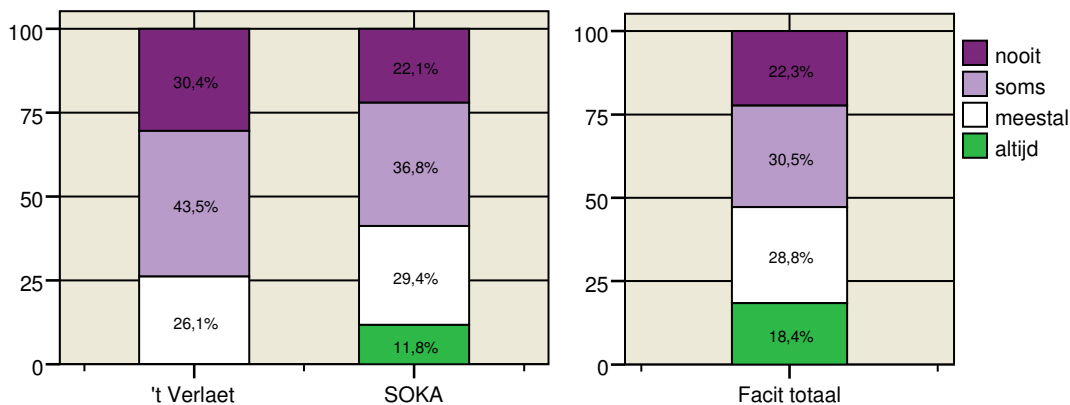
### 15. Werken de zorgverleners vakkundig?

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=23	N=78	N=17551
nvt/weet niet	N=3	N=8	N=2993
totaal	N=26	N=86	N=20544



### 16. Is er genoeg personeel in huis?

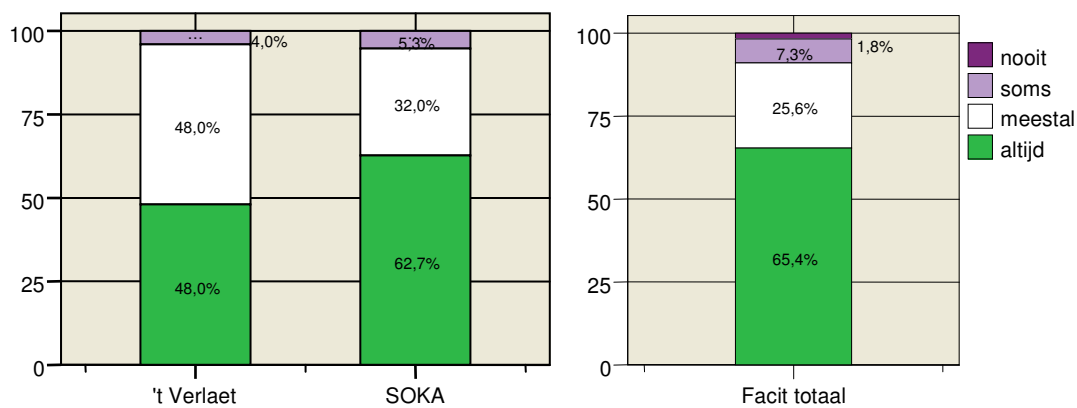
	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=23	N=68	N=17817
nvt/weet niet	N=3	N=18	N=2680
totaal	N=26	N=86	N=20497



## Zorghoudelijke veiligheid

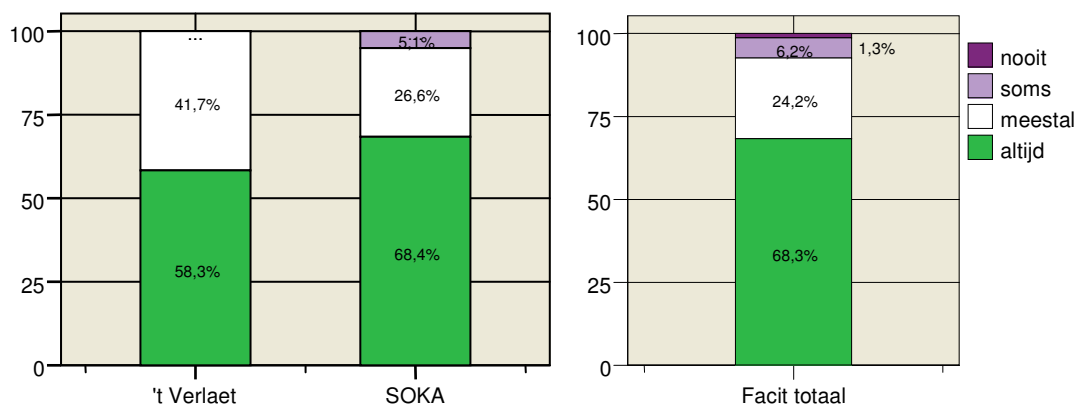
### 17. Zijn uw zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=25	N=75	N=17895
nvt/weet niet	N=1	N=11	N=2651
totaal	N=26	N=86	N=20546



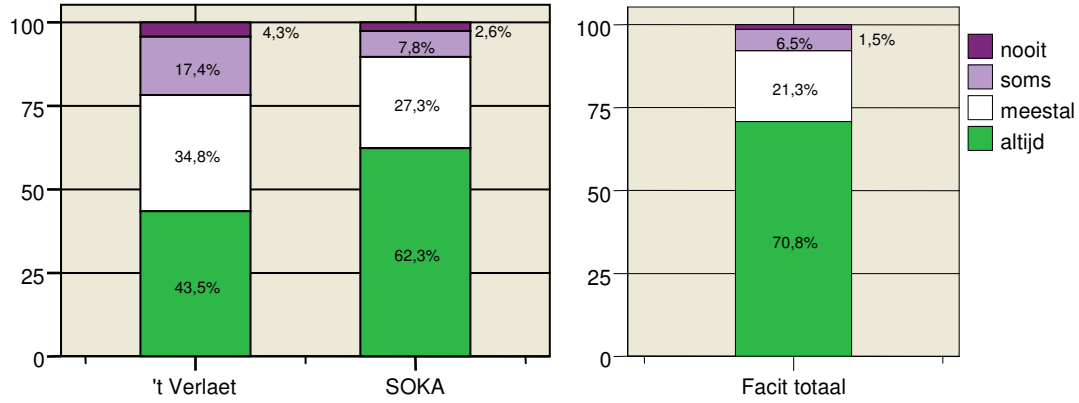
### 18. Houden de verzorgenden en verpleegkundigen rekening met wat u zelf wel en niet kunt?

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=24	N=79	N=18277
nvt/weet niet	N=2	N=7	N=2234
totaal	N=26	N=86	N=20511



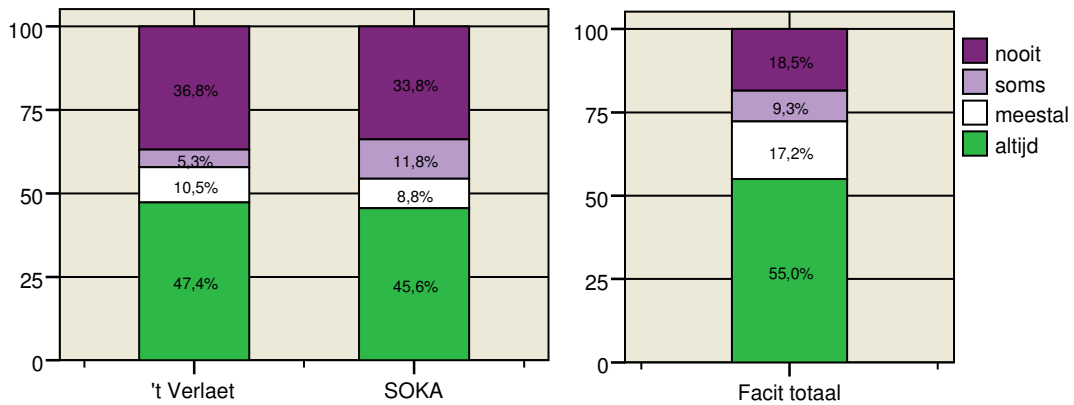
**19. Nemen de zorgverleners uw gezondheidsklachten serieus?**

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=23	N=77	N=17923
nvt/weet niet	N=3	N=9	N=2590
totaal	N=26	N=86	N=20513



**20. Krijgt u genoeg informatie over nieuwe medicijnen?**

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=19	N=68	N=13677
nvt/weet niet	N=7	N=18	N=6688
totaal	N=26	N=86	N=20365

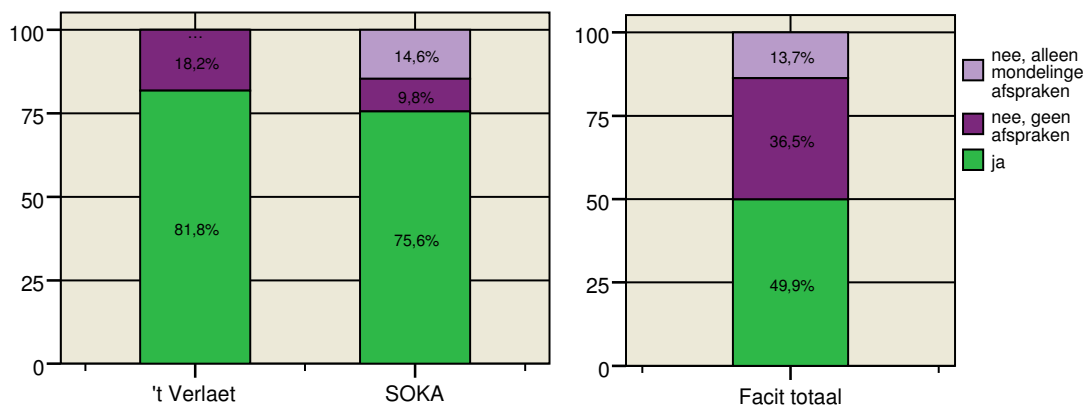


## Zorg- en leefplan / behandelplan

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.

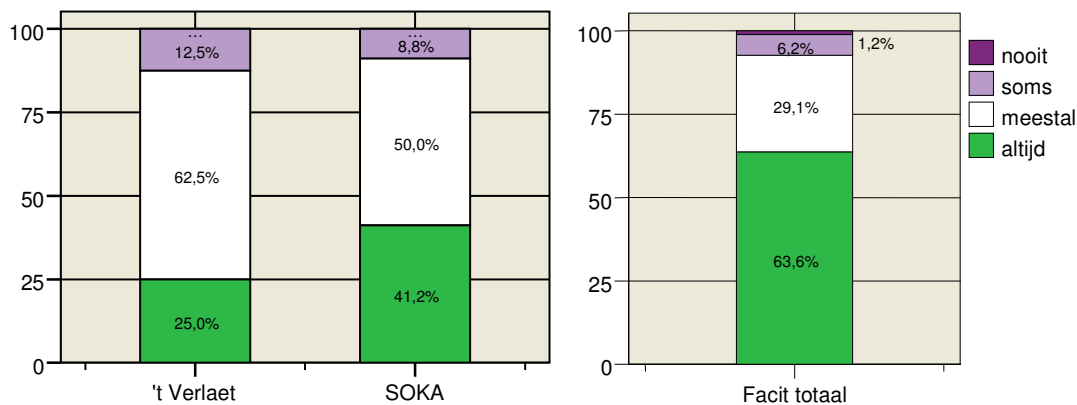
### 21. Heeft u een zorgdossier/ blauwe map van de zorginstelling met daarin schriftelijke afspraken over de zorg die u krijgt?

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=11	N=41	N=12984
weet niet	N=15	N=45	N=7537
totaal	N=26	N=86	N=20521



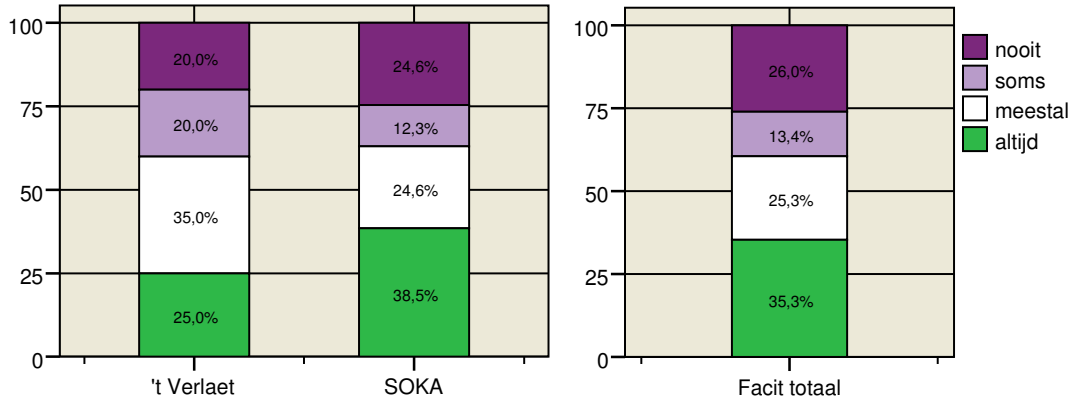
### 22. Komt het verpleeg-/verzorgingshuis de afspraken over uw verzorging en behandeling goed na?

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=8	N=34	N=8113



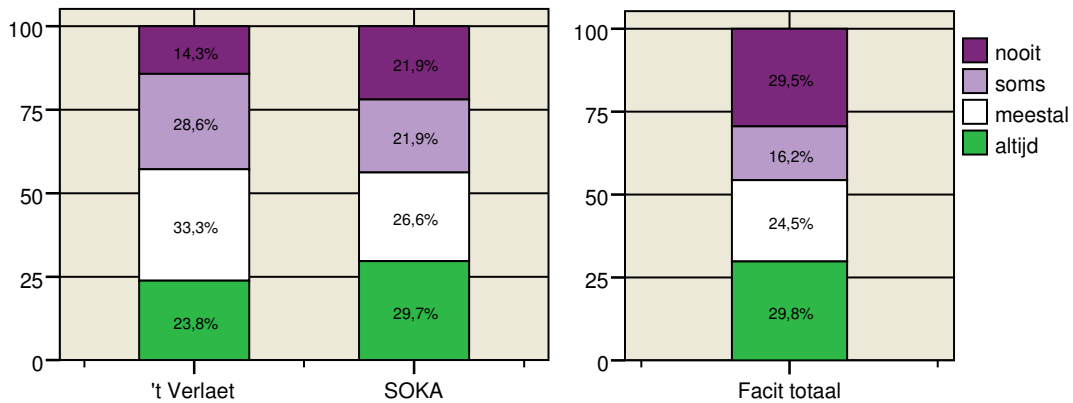
**23. Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp u krijgt?**

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=20	N=65	N=14355
nvt/niet nodig	N=6	N=19	N=5864
totaal	N=26	N=84	N=20219



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

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=21	N=64	N=14319
nvt/niet nodig	N=5	N=22	N=5940
totaal	N=26	N=86	N=20259

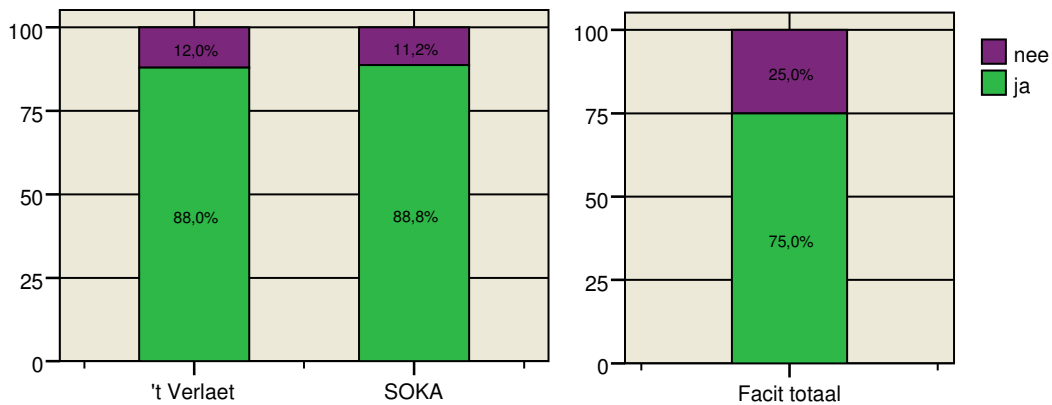


## Communicatie en informatie

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

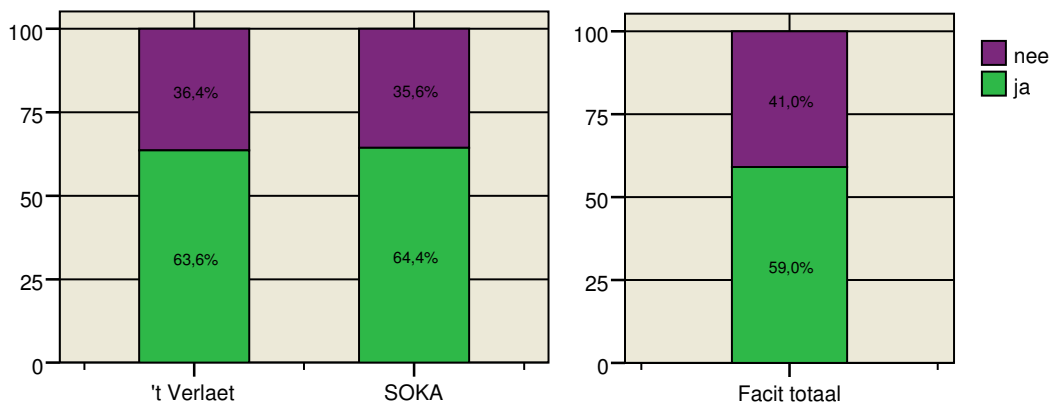
### 25. Geeft het huis u genoeg informatie over wat zij voor u kan doen?

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=25	N=80	N=16364
weet niet	N=1	N=6	N=4145
totaal	N=26	N=86	N=20509



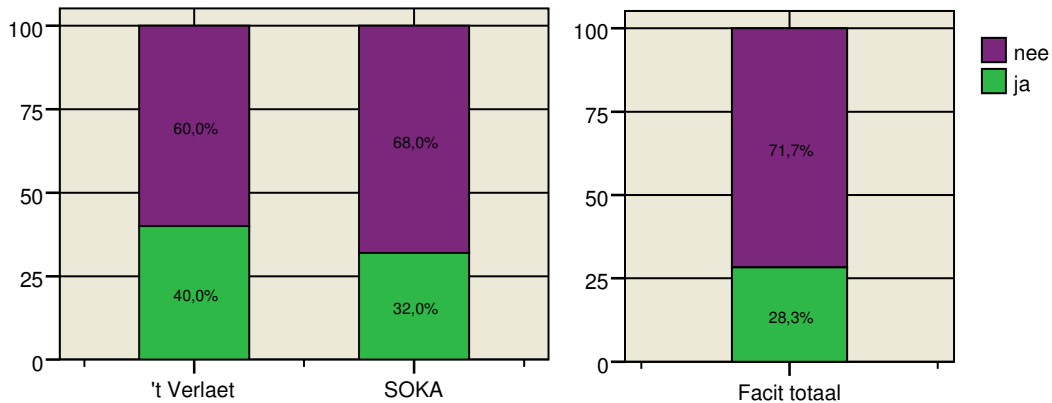
### 26. Geeft de zorginstelling u genoeg informatie over uw rechten?

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=22	N=73	N=15125
weet niet	N=4	N=13	N=5371
totaal	N=26	N=86	N=20496



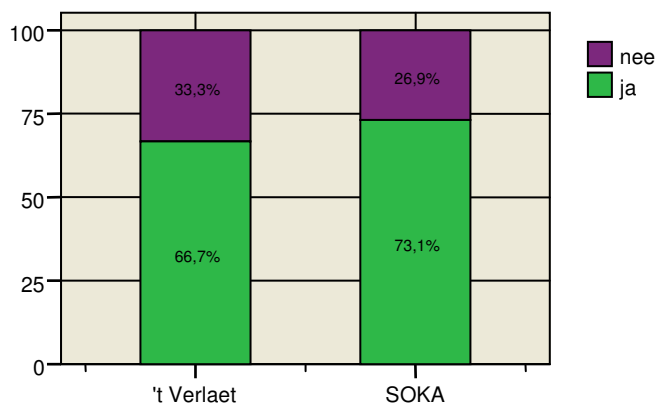
## 27. Heeft de zorginstelling u genoeg informatie gegeven over haar beleid bij beslissingen over de zorg rond het levenseinde?

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=20	N=75	N=15409
weet niet	N=4	N=9	N=4963
totaal	N=24	N=84	N=20372



## 28. Is er een cliëntenraad?

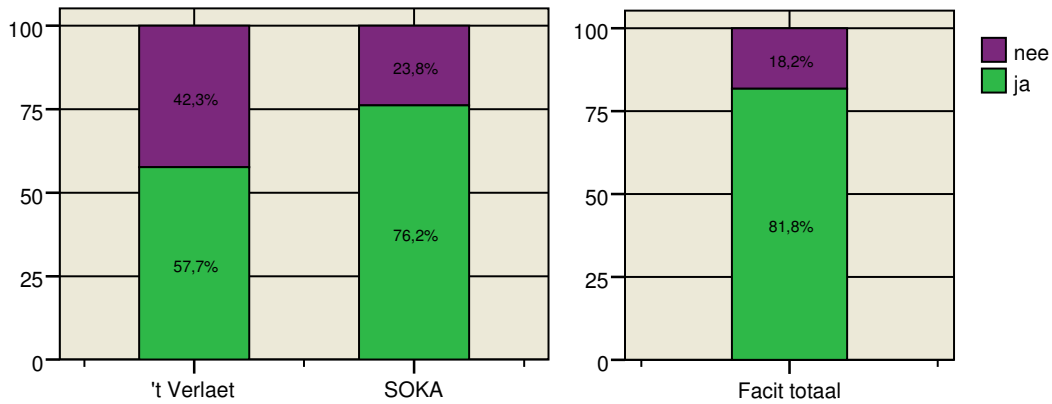
	't Verlaet	SOKA
in de grafiek	N=15	N=52
weet niet	N=11	N=34
totaal	N=26	N=86



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?**

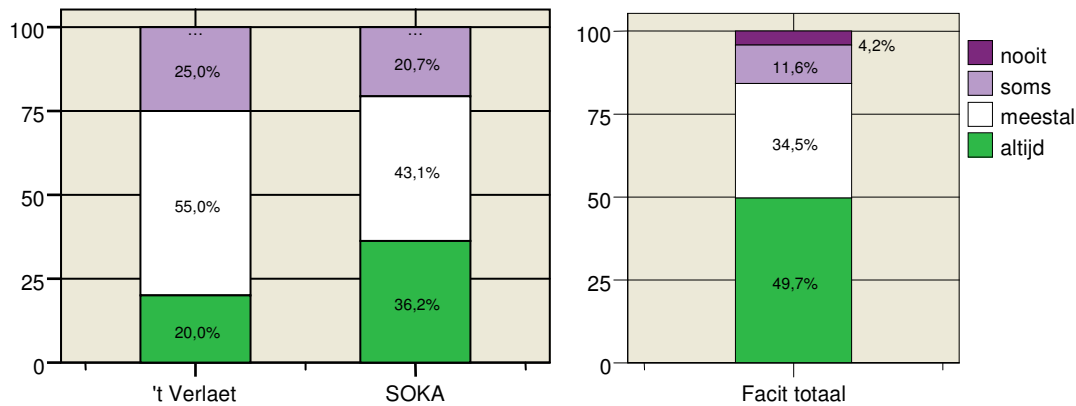
	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=26	N=84	N=20502



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

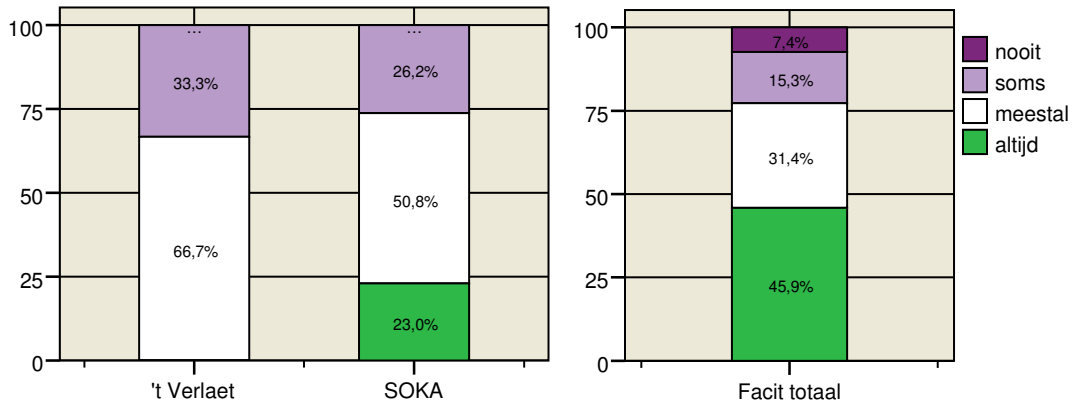
**30. Staat het verpleeg-/verzorgingshuis open voor uw wensen?**

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=20	N=58	N=12885
nvt/weet niet	N=6	N=28	N=7550
totaal	N=26	N=86	N=20435



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

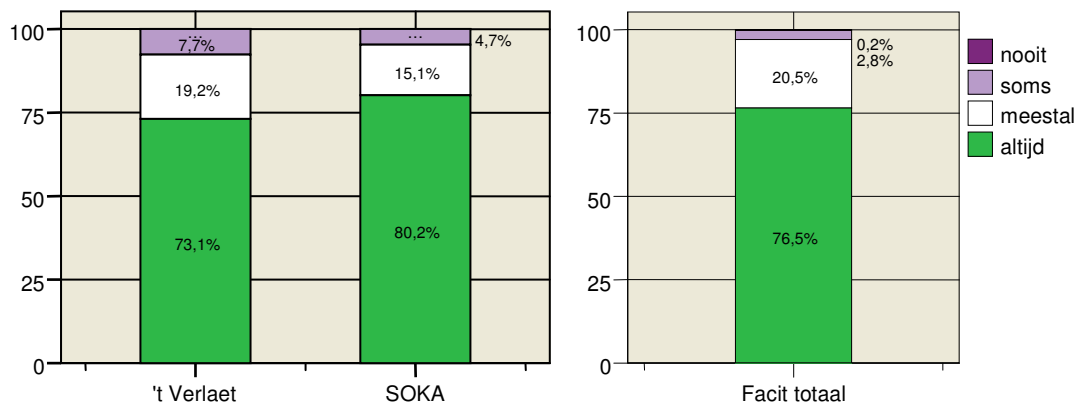
	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=18	N=61	N=10537
nvt/weet niet	N=8	N=24	N=9839
totaal	N=26	N=85	N=20376



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

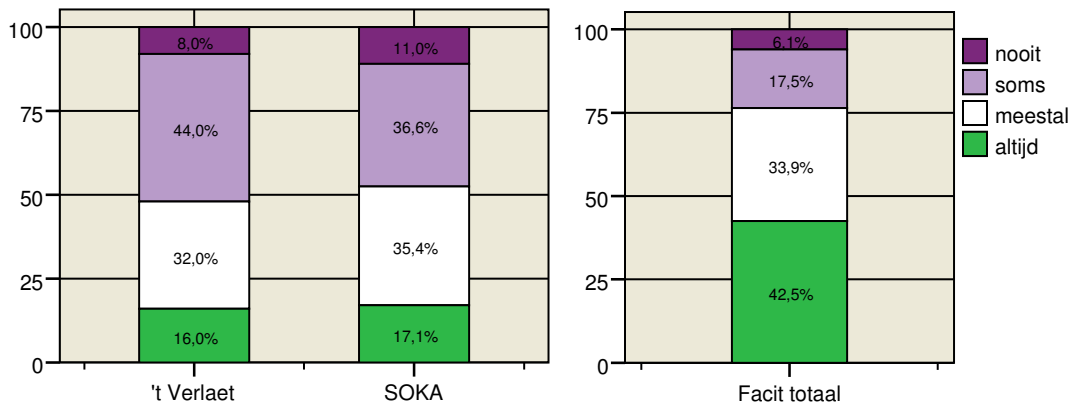
### 32. Zijn de zorgverleners beleefd tegen u?

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=26	N=86	N=20507



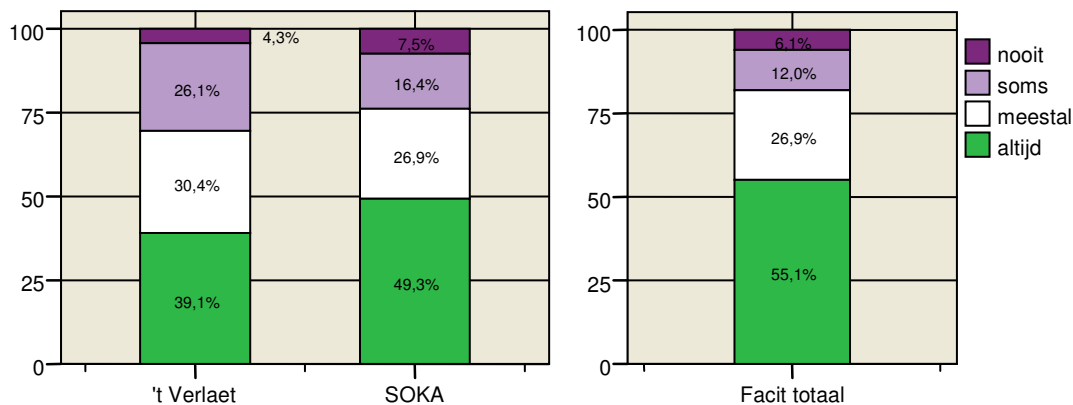
### 33. Hebben de zorgverleners genoeg tijd voor u?

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=25	N=82	N=19974



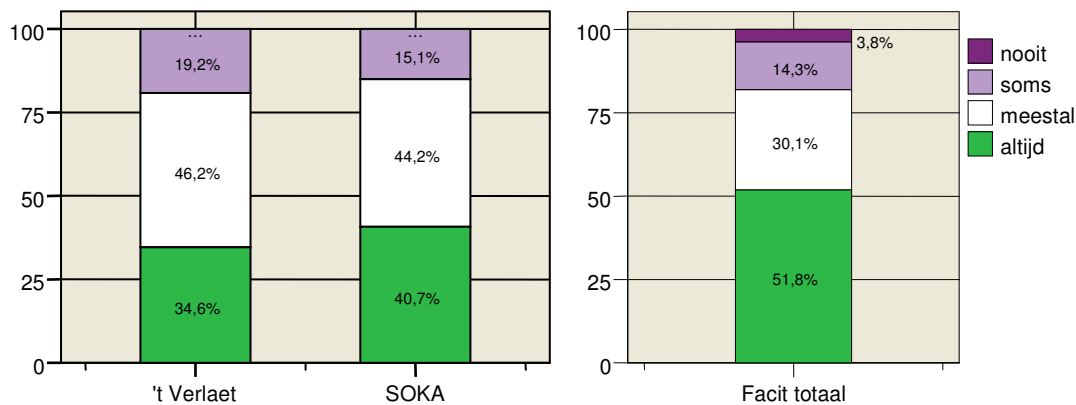
### 34. Zijn de zorgverleners bereid met u te praten als iets niet goed is gegaan?

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=23	N=67	N=13585
nvt/niet nodig	N=3	N=19	N=6694
totaal	N=26	N=86	N=20279



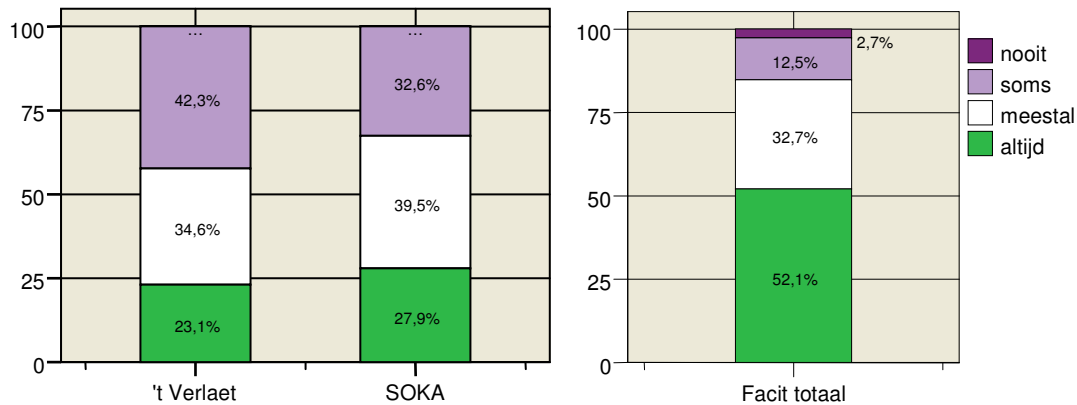
### 35. Luisteren zorgverleners aandachtig naar u?

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=26	N=86	N=20038



### 36. Geven de zorgverleners goed antwoord op uw vragen?

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=26	N=86	N=19822

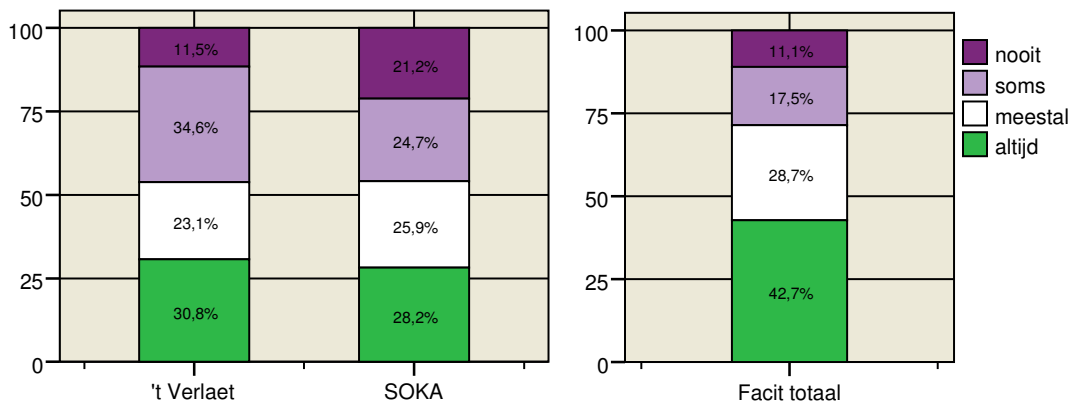


### Geestelijk welbevinden

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

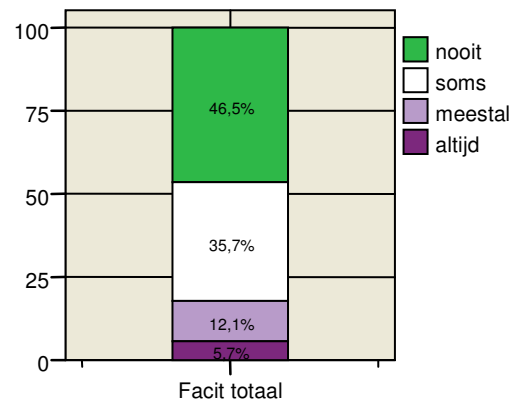
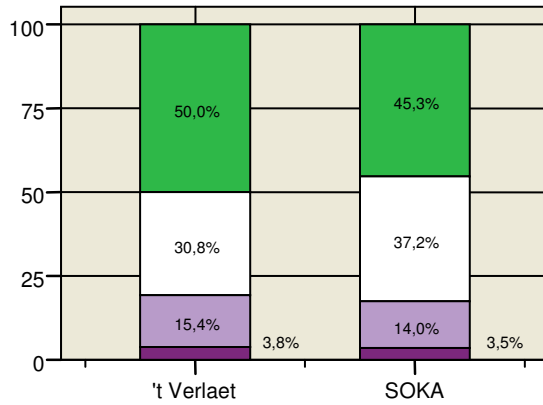
### 37. Hebben de verzorgenden en verpleegkundigen voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=26	N=85	N=19094
nvt/niet nodig	N=0	N=1	N=1330
totaal	N=26	N=86	N=20424



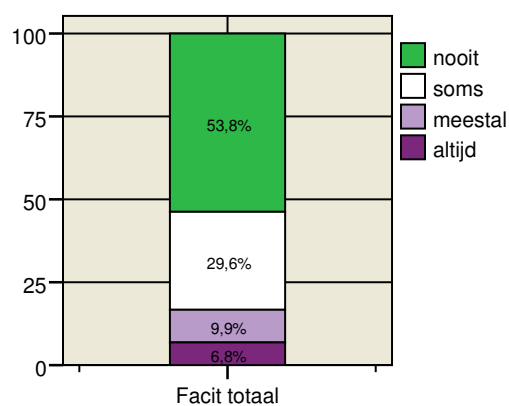
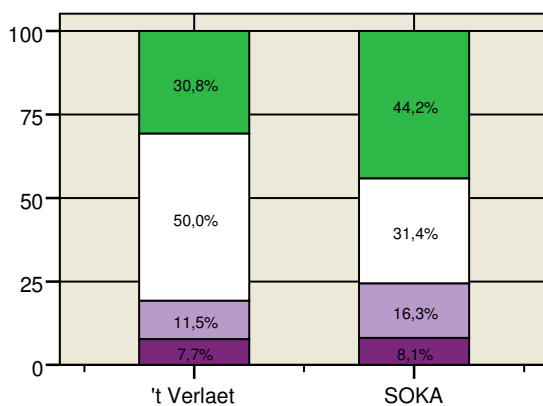
### 38. Bent u wel eens ongerust?

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=26	N=86	N=20430
nvt/niet nodig	N=0	N=0	N=0
totaal	N=26	N=86	N=20430



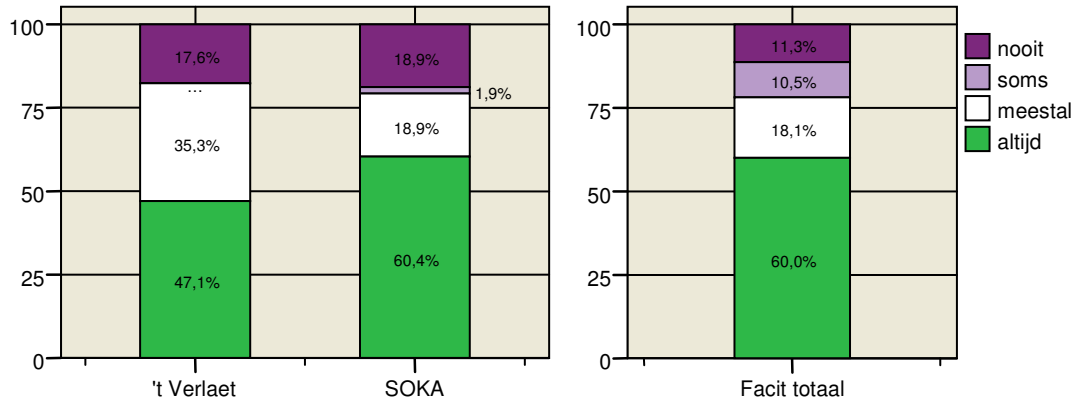
### 39. Voelt u zich eenzaam?

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=26	N=86	N=20485
nvt/niet nodig	N=0	N=0	N=0
totaal	N=26	N=86	N=20485



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

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=17	N=53	N=11392
nvt/niet nodig	N=9	N=32	N=8958
totaal	N=26	N=85	N=20350

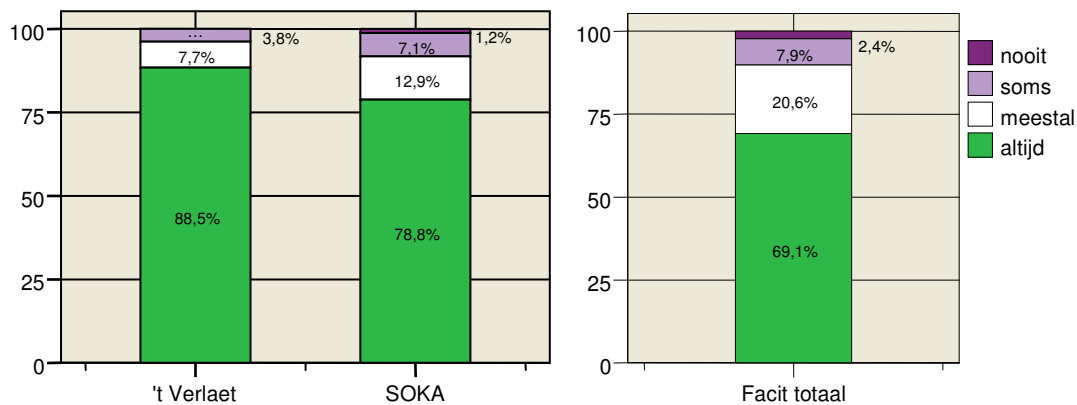


### Woon- en leefomstandigheden

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

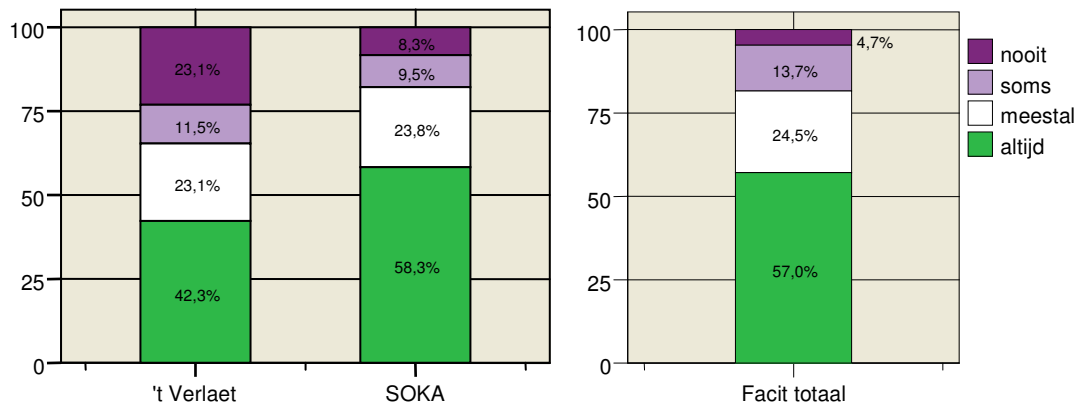
#### 41. Is de temperatuur in uw woonruimte aangenaam?

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=26	N=85	N=20485
nvt/weet niet	N=0	N=1	N=0
totaal	N=26	N=86	N=20485



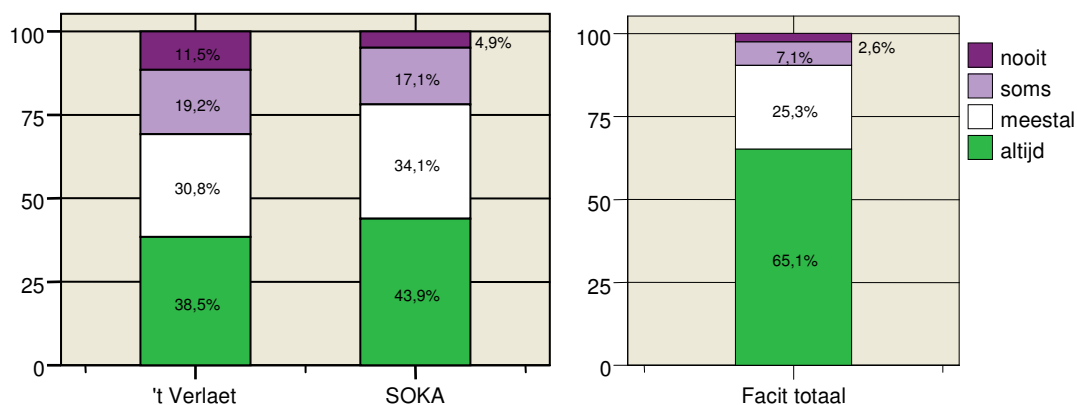
#### 42. Wordt uw woonruimte goed schoongehouden? (uw woon-/slaapkamer, toilet en douche-/badkamer)

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=26	N=84	N=20219
nvt/weet niet	N=0	N=2	N=245
totaal	N=26	N=86	N=20464



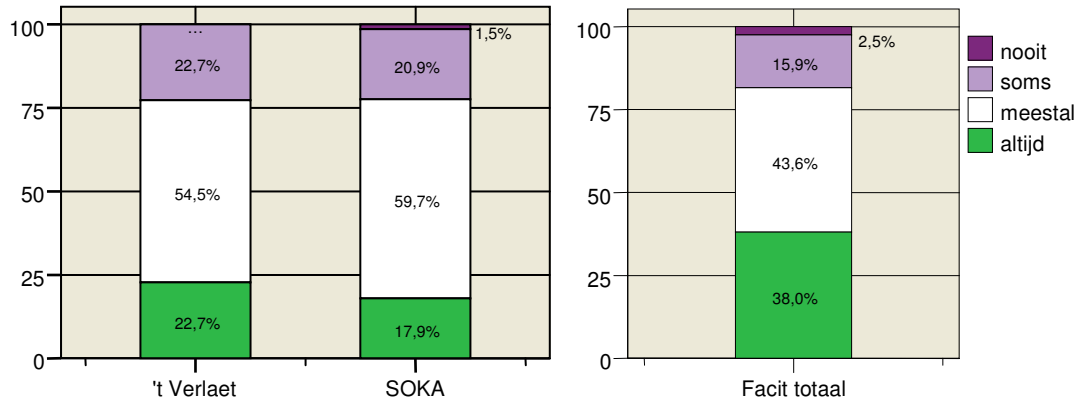
#### 43. Zijn de algemene ruimten zoals huiskamer, gang en hal, prettig om in te verblijven?

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=26	N=82	N=19846



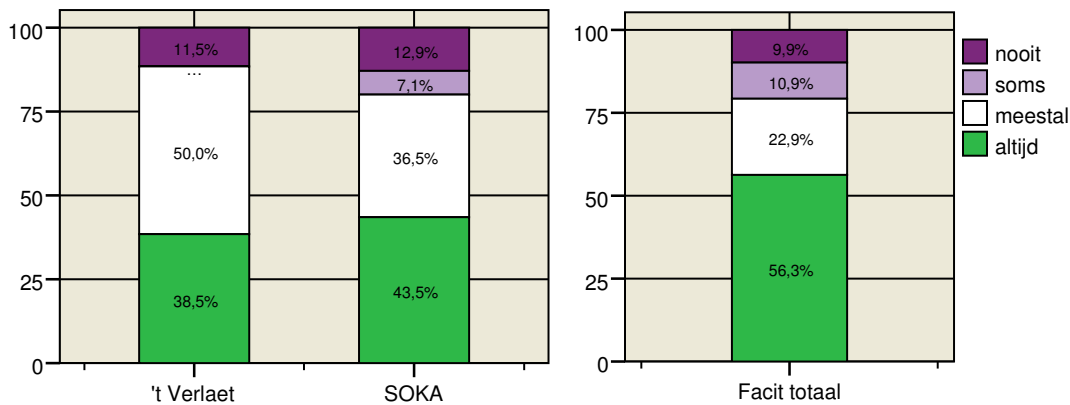
#### 44. Gaan de bewoners prettig met elkaar om?

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=22	N=67	N=17544
nvt/weet niet	N=4	N=18	N=2849
totaal	N=26	N=85	N=20393



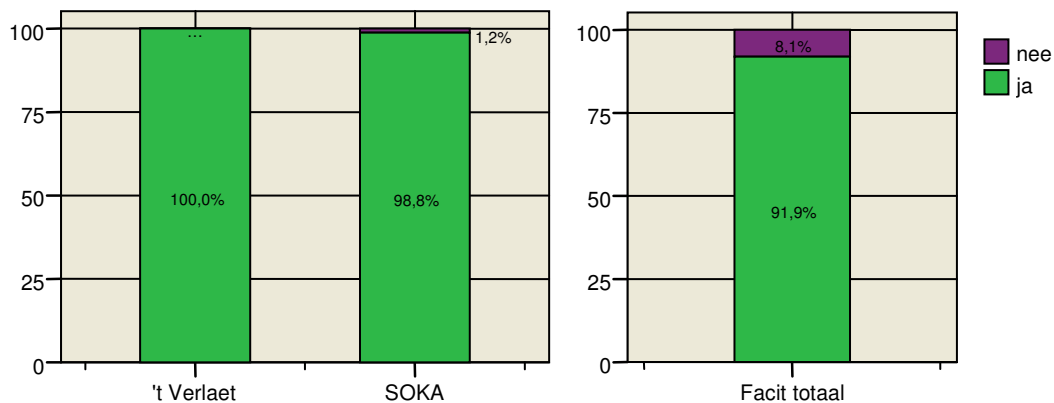
#### 45. Voelt u zich hier thuis?

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=26	N=85	N=20360



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

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=26	N=85	N=20428

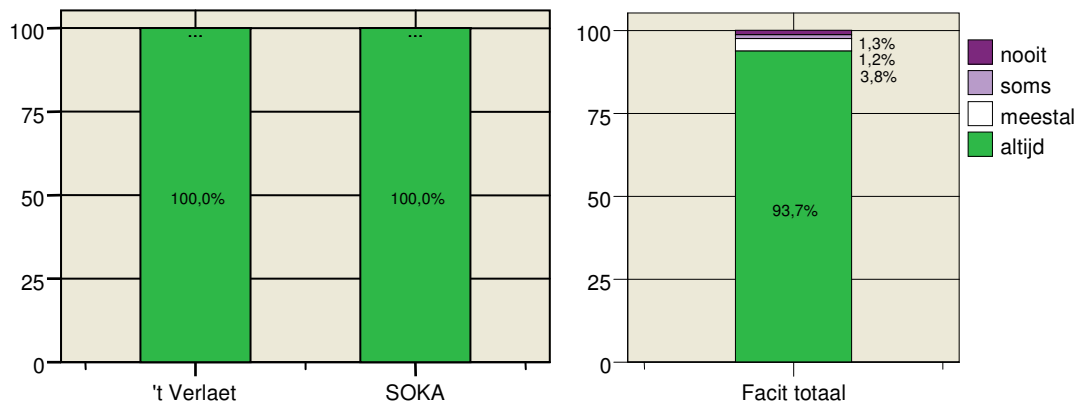


## Privacy en zelfstandigheid

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

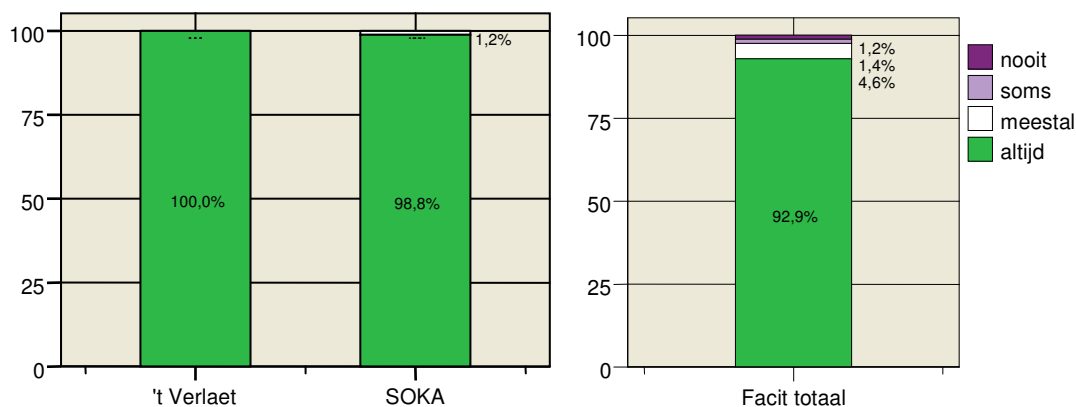
### 47. Kunt u zich met bezoek op een rustige plek terugtrekken?

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=22	N=82	N=18908
nvt	N=0	N=0	N=1576
totaal	N=22	N=82	N=20484



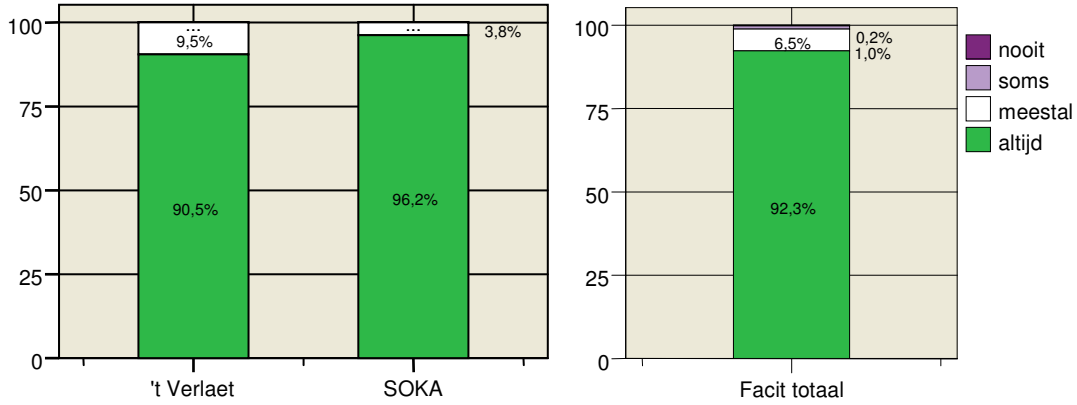
### 48. Kunt u alleen zijn als u dat wilt?

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=26	N=86	N=19347
nvt	N=0	N=0	N=1124
totaal	N=26	N=86	N=20471



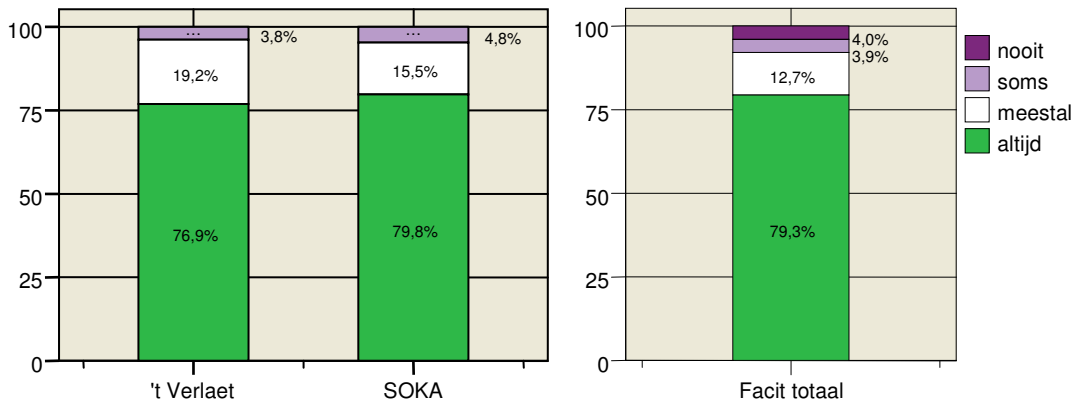
**49. Laten de verzorgenden en medewerkers u met rust als u dat wilt?**

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=21	N=80	N=20344
nvt	N=5	N=6	N=0
totaal	N=26	N=86	N=20344



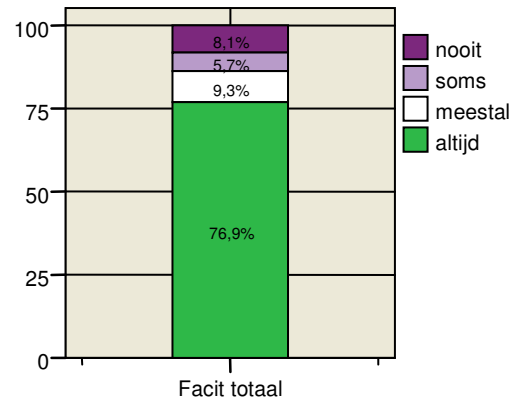
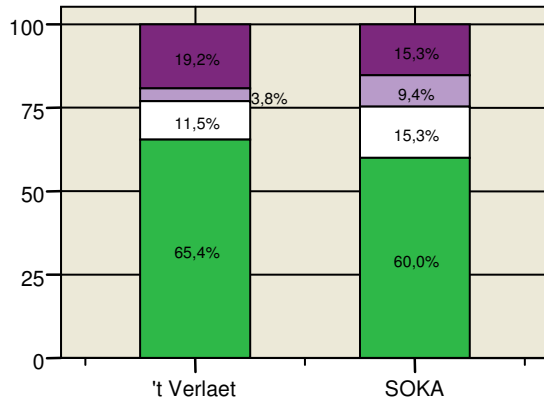
**50. Kunt u zelf bepalen hoe uw dag eruit ziet?**

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=26	N=84	N=20400



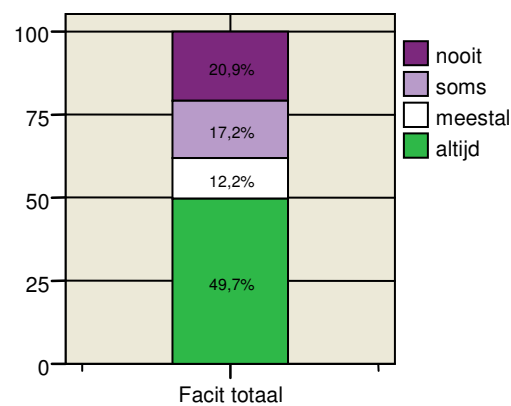
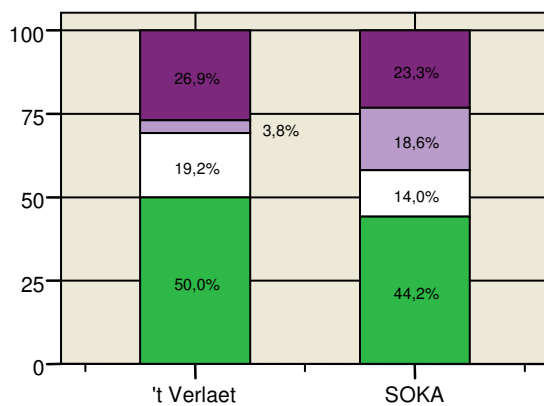
**51. Kunt u komen waar u wilt in het verpleeg-/verzorgingshuis?**

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=26	N=85	N=19979
nvt	N=0	N=1	N=481
totaal	N=26	N=86	N=20460



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

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=26	N=86	N=19638
nvt	N=0	N=0	N=838
totaal	N=26	N=86	N=20476

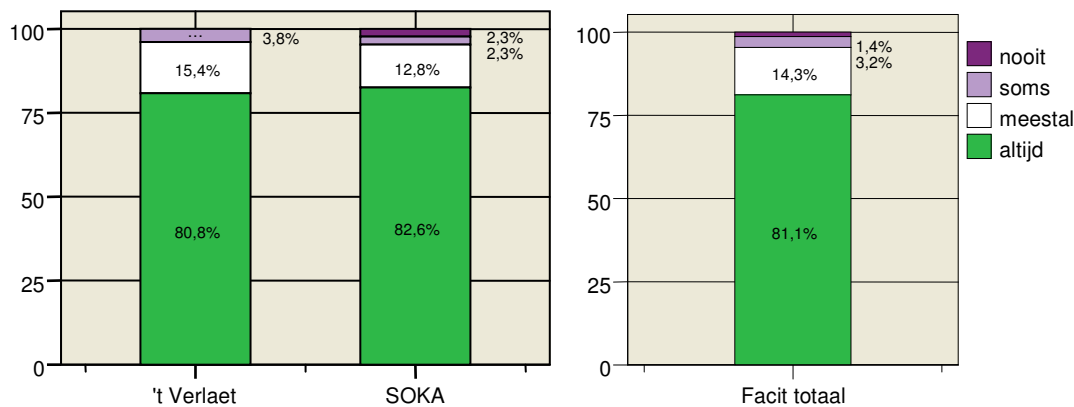


## Veiligheid wonen en verblijf

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

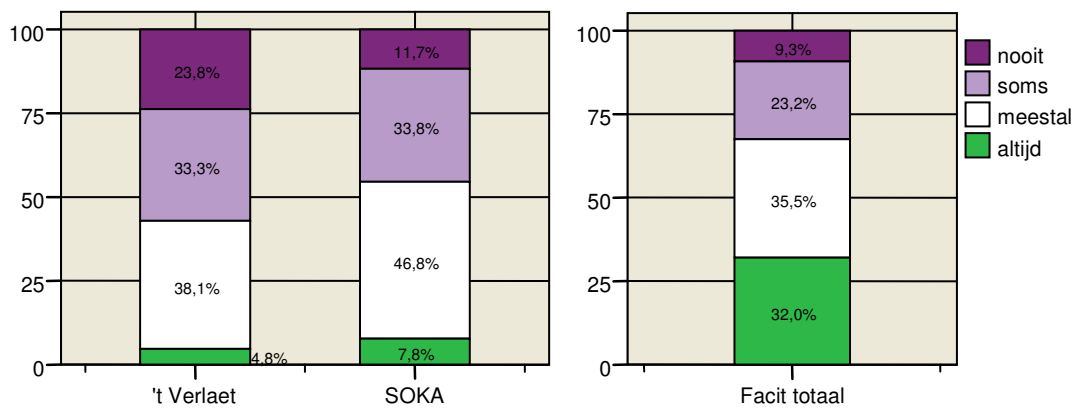
### 53. Voelt u zich veilig in huis?

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=26	N=86	N=20481
nvt	N=0	N=0	N=0
totaal	N=26	N=86	N=20481



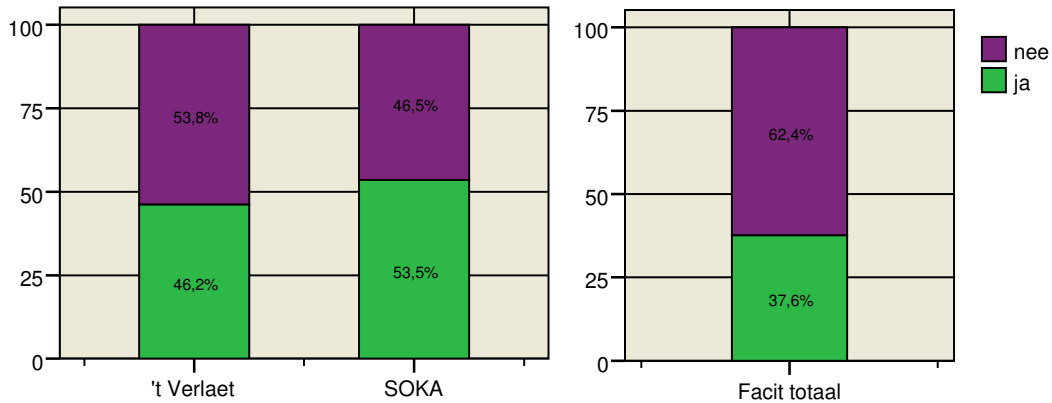
### 54. Reageert een medewerker binnen vijf minuten als u belt?

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=21	N=77	N=18006
nvt	N=5	N=8	N=2381
totaal	N=26	N=85	N=20387



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

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=26	N=86	N=20349

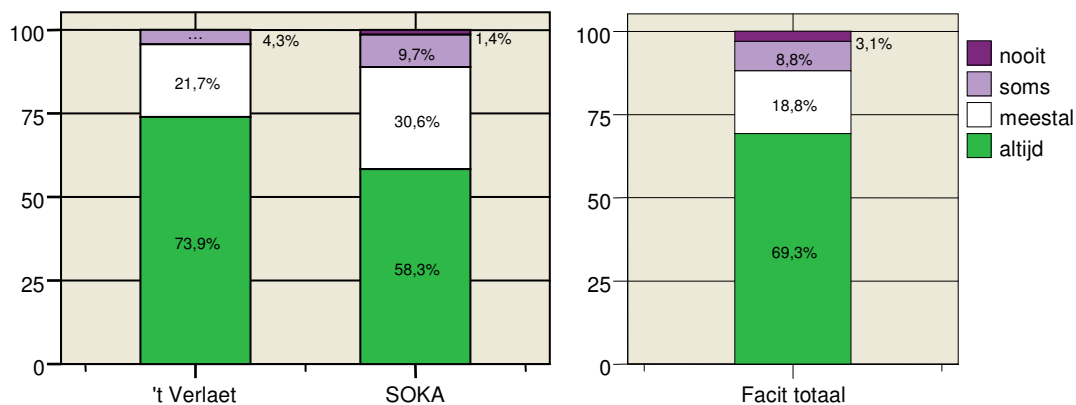


### Participatie en dagstructurering

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

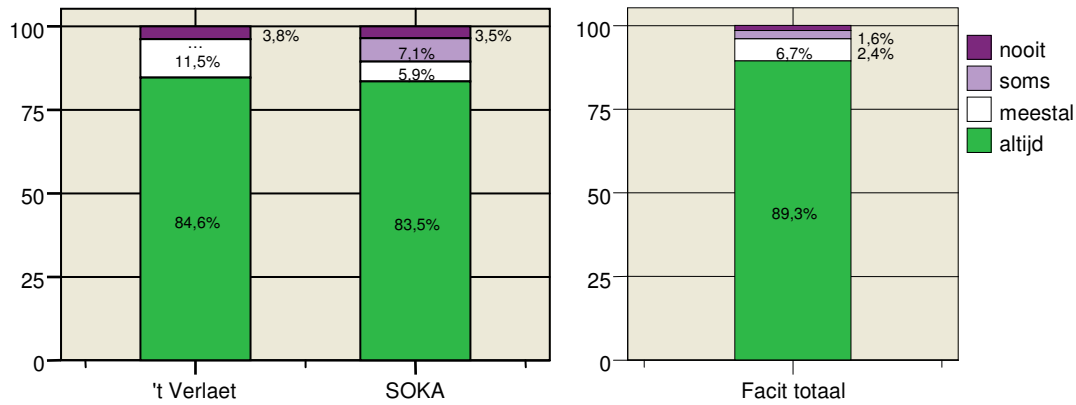
### 56. Heeft u genoeg mogelijkheden voor activiteiten en dagelijkse bezigheden?

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=23	N=72	N=18241
nvt/niet nodig	N=3	N=14	N=2207
totaal	N=26	N=86	N=20448



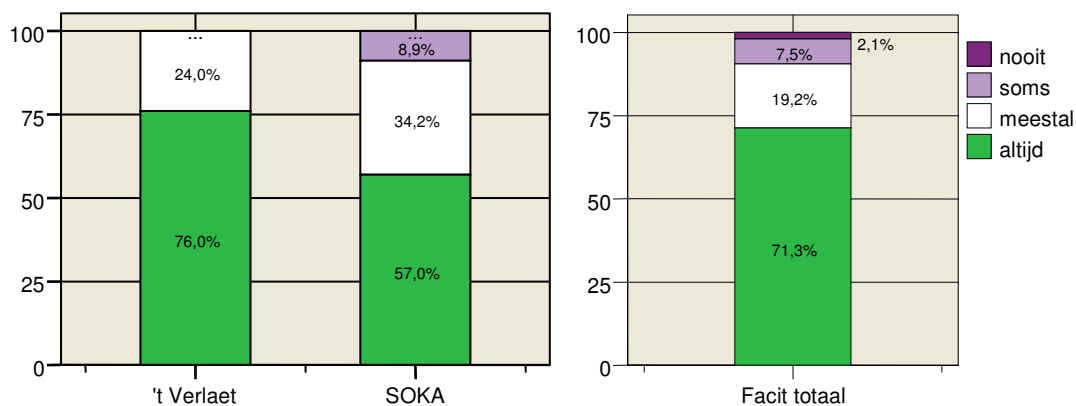
**57. Wordt u goed op de hoogte gehouden van de activiteiten in huis?**

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=26	N=85	N=19063
nvt/niet nodig	N=0	N=1	N=1411
totaal	N=26	N=86	N=20474



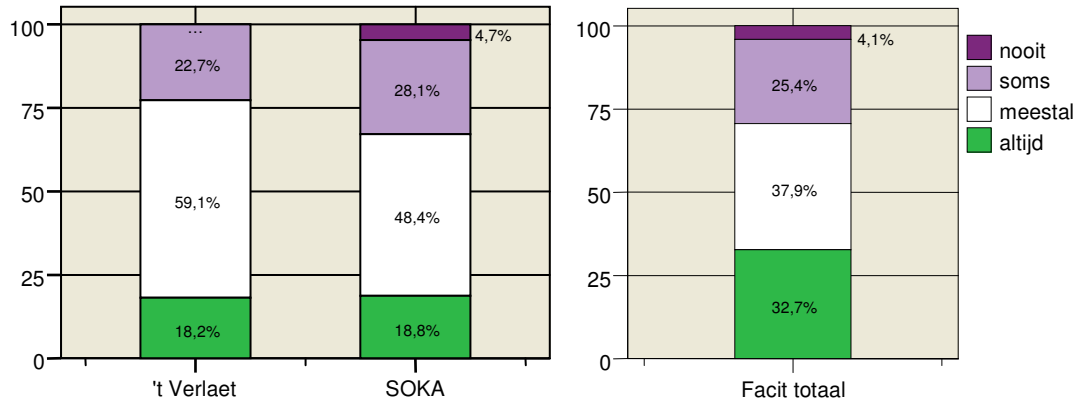
**58. Organiseert het huis genoeg activiteiten?**

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=25	N=79	N=17424
nvt/niet nodig	N=1	N=7	N=3001
totaal	N=26	N=86	N=20425



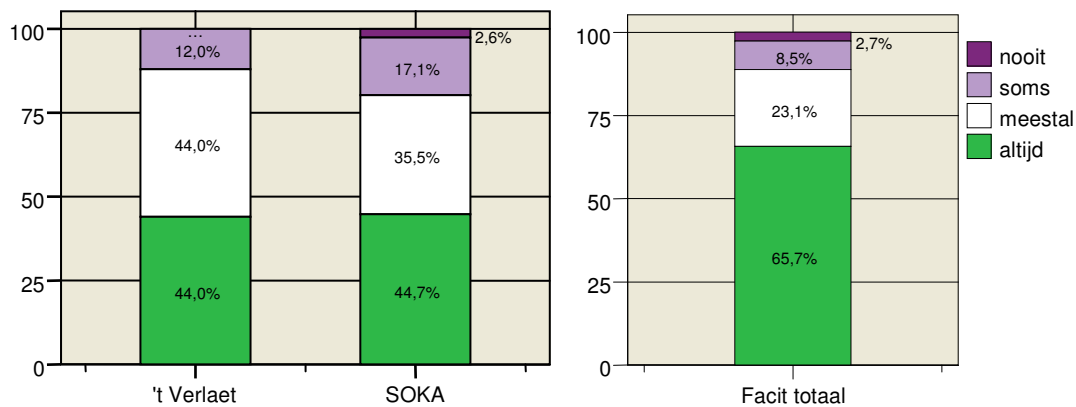
**59. Vindt u de activiteiten die georganiseerd worden leuk?**

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=22	N=64	N=15808
nvt/niet nodig	N=4	N=22	N=4599
totaal	N=26	N=86	N=20407



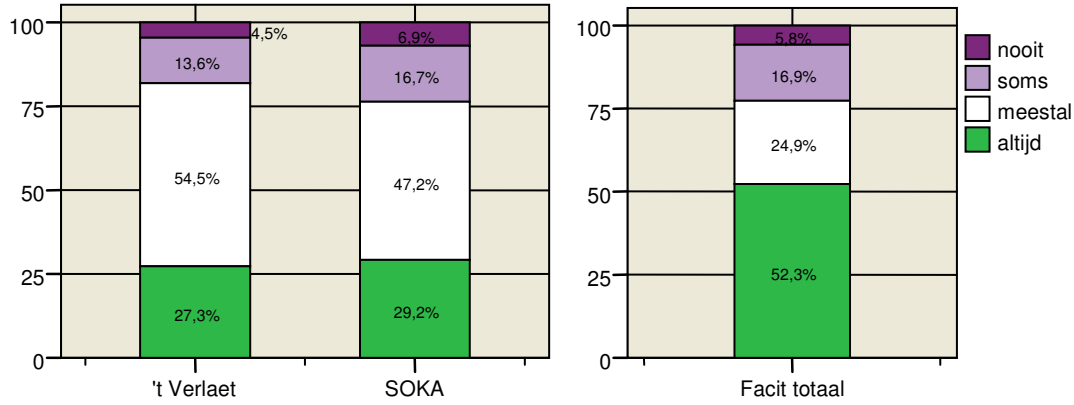
**60. Heeft u genoeg mogelijkheden voor contact met anderen (medebewoners, buurtgenoten, enz.)?**

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=25	N=76	N=17193
nvt/niet nodig	N=1	N=10	N=3183
totaal	N=26	N=86	N=20376



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

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=22	N=72	N=15818
nvt/niet nodig	N=4	N=14	N=4593
totaal	N=26	N=86	N=20411

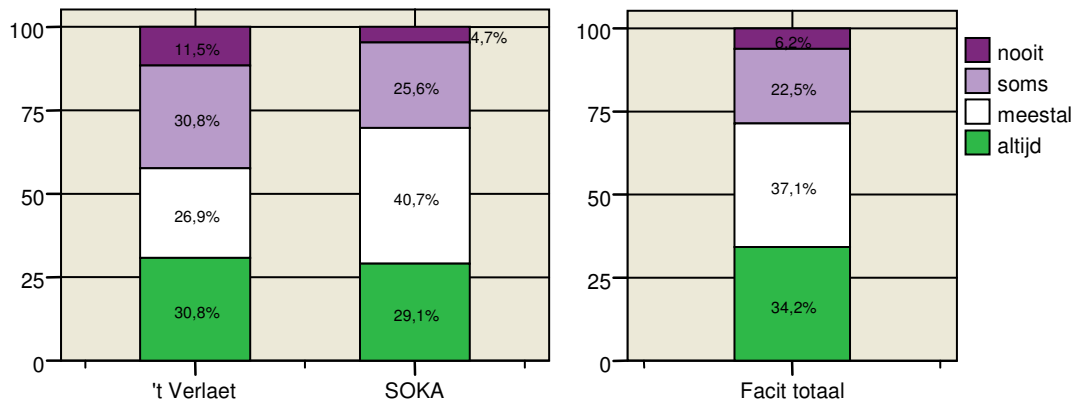


**Maaltijden**

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

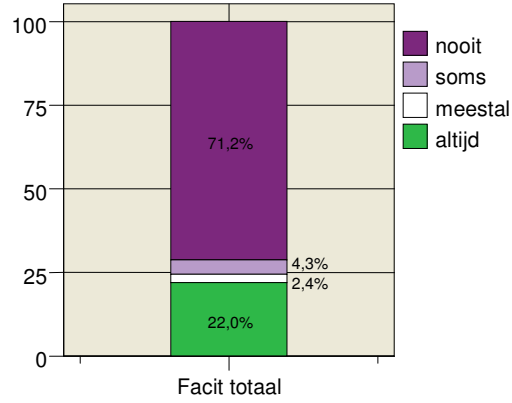
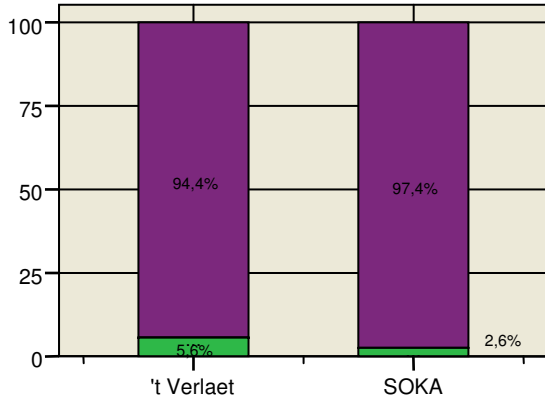
**62. Zijn de maaltijden lekker?**

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=26	N=86	N=20257
nvt	N=0	N=0	N=216
totaal	N=26	N=86	N=20473



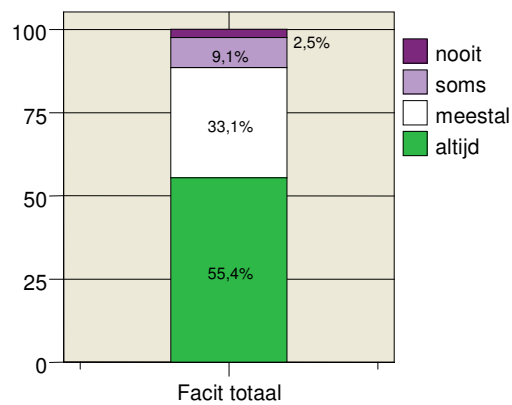
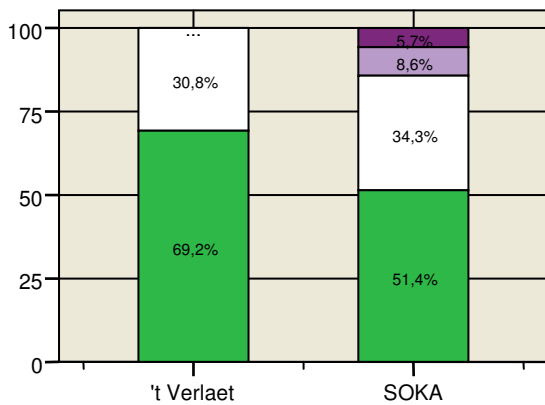
**63. Kunt u kiezen wanneer u de warme maaltijd eet?**

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=18	N=78	N=20191
nvt	N=1	N=1	N=0
totaal	N=19	N=79	N=20191



**64. Is de sfeer tijdens het eten goed?**

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=13	N=35	N=11579
nvt	N=13	N=51	N=8604
totaal	N=26	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.**

	't Verlaet		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	0	,0	3	3,5
6	4	15,4	9	10,5
7	9	34,6	16	18,6
8	6	23,1	29	33,7
9	4	15,4	10	11,6
10	3	11,5	18	20,9
niet ingevuld	0	,0	0	,0
totaal	26	100	86	100
<b>gemiddeld</b>	<b>7,7</b>		<b>8,0</b>	
<b>Facit gemiddeld</b>	<b>7,8</b>			

**66. Welk cijfer geeft u de verzorgenden en verpleegkundigen.**

	't Verlaet		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	3,8	3	3,5
6	2	7,7	4	4,7
7	4	15,4	11	12,8
8	6	23,1	29	33,7
9	7	26,9	16	18,6
10	6	23,1	23	26,7
niet ingevuld	0	,0	0	,0
totaal	26	100	86	100
<b>gemiddeld</b>	<b>8,3</b>		<b>8,4</b>	
<b>Facit gemiddeld</b>	<b>8,1</b>			

## 4 Cliëntenraadpleging onder thuiswonende cliënten

### 5.1 Steekproeftrekking

De doelgroep voor de cliëntenraadpleging werd gevormd door alle 24 thuiswonende cliënten die in april 2010 zorg ontvingen van 't Verlaet.

Van deze cliënten zijn door EVV-ers/teamleiders 10 cliënten uitgesloten van deelname aan het onderzoek. Hiervoor zijn de volgende redenen opgegeven:

Omschrijving reden	Aantal cliënten
Minder dan ½ jaar in zorg	10

Het aantal cliënten dat benaderd kon worden met een schriftelijke vragenlijst bedroeg 14. De gemiddelde leeftijd van deze cliënten was 83,3 jaar. Deze cliënten zijn allemaal benaderd.

### 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 antwoordenvolop. 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 14 cliënten benaderd met een schriftelijke vragenlijst. 11 cliënten hebben de vragenlijst voldoende ingevuld en aan Facit geretourneerd. De respons voor de cliëntenraadpleging onder thuiswonende cliënten bedraagt aldus 84,6%.

Alle door Facit ontvangen vragenlijsten worden ingebracht in de landelijke database. Voordat de resultaten op [www.kiesbeter.nl](http://www.kiesbeter.nl) geplaatst worden, vindt er echter nog schoning en case mix correctie plaats.

In het geval van 't Verlaet zal daardoor het aantal vragenlijsten dat gebruikt kan worden voor de sterrenscore op [www.kiesbeter.nl](http://www.kiesbeter.nl) naar onze verwachting minder dan 10 zijn, waardoor van publicatie op [kiesbeter.nl](http://kiesbeter.nl) helaas geen sprake kan zijn.

## 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?

	't Verlaet		SOKA	
	Aantal	%	Aantal	%
nee	0	,0	0	,0
ja	9	81,8	100	92,6
niet ingevuld	2	18,2	8	7,4
totaal	11	100	108	100

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

	't Verlaet		SOKA	
	Aantal	%	Aantal	%
minder dan een half jaar	0	,0	4	3,7
6 maanden tot minder dan 1 jaar	1	9,1	9	8,3
1 tot 2 jaar	4	36,4	23	21,3
2 tot 5 jaar	3	27,3	51	47,2
meer dan 5 jaar	3	27,3	20	18,5
niet ingevuld	0	,0	1	,9
totaal	11	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?**

	't Verlaet		SOKA	
	Aantal	%	Aantal	%
geen hulp bij het huishouden	3	27,3	20	18,5
minder dan 1 uur	0	,0	1	,9
1 - 1,9 uur	0	,0	3	2,8
2 - 3,9 uur	3	27,3	49	45,4
4 - 6,9 uur	1	9,1	20	18,5
7 - 9,9 uur	2	18,2	5	4,6
10 - 19,9 uur	0	,0	0	,0
20 - uur of meer	1	9,1	2	1,9
weet ik niet	1	9,1	3	2,8
niet ingevuld	0	,0	5	4,6
totaal	11	100	108	100

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

	't Verlaet		SOKA	
	Aantal	%	Aantal	%
geen persoonlijke verzorging	1	9,1	15	13,9
minder dan 1 uur	2	18,2	18	16,7
1 - 1,9 uur	1	9,1	23	21,3
2 - 3,9 uur	2	18,2	14	13,0
4 - 6,9 uur	0	,0	15	13,9
7 - 9,9 uur	2	18,2	8	7,4
10 - 19,9 uur	1	9,1	6	5,6
20 - uur of meer	0	,0	0	,0
weet ik niet	1	9,1	4	3,7
niet ingevuld	1	9,1	5	4,6
totaal	11	100	108	100

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

	't Verlaet		SOKA	
	Aantal	%	Aantal	%
geen verpleegkundige zorg	4	36,4	57	52,8
minder dan 1 uur	3	27,3	19	17,6
1 - 1,9 uur	2	18,2	9	8,3
2 - 3,9 uur	1	9,1	3	2,8
4 - 6,9 uur	0	,0	4	3,7
7 - 9,9 uur	1	9,1	2	1,9
10 - 19,9 uur	0	,0	0	,0
20 - uur of meer	0	,0	1	,9
weet ik niet	0	,0	4	3,7
niet ingevuld	0	,0	9	8,3
<b>totaal</b>	<b>11</b>	<b>100</b>	<b>108</b>	<b>100</b>

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

	't Verlaet		SOKA	
	Aantal	%	Aantal	%
geen begeleiding	4	36,4	70	64,8
minder dan 1 uur	0	,0	2	1,9
1 - 1,9 uur	3	27,3	6	5,6
2 - 3,9 uur	0	,0	10	9,3
4 - 6,9 uur	1	9,1	2	1,9
7 - 9,9 uur	0	,0	2	1,9
10 - 19,9 uur	0	,0	2	1,9
20 - uur of meer	0	,0	0	,0
weet ik niet	1	9,1	7	6,5
niet ingevuld	2	18,2	7	6,5
<b>totaal</b>	<b>11</b>	<b>100</b>	<b>108</b>	<b>100</b>

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

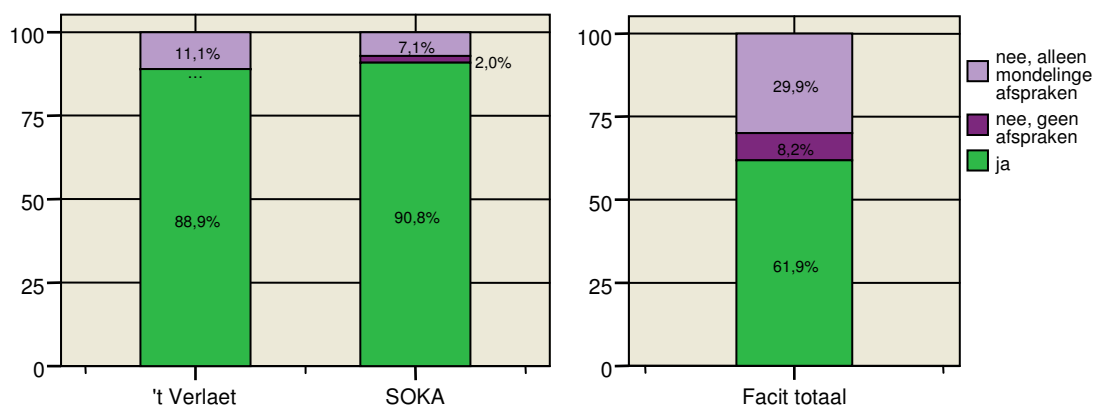
	't Verlaet		SOKA	
	Aantal	%	Aantal	%
om zelfstandig te kunnen blijven wonen	8	72,7	77	72,6
vanwege lichamelijke beperkingen of handicap(s)	7	63,6	57	53,8
vanwege chronische ziekte(n)	5	45,5	36	34,0
na een ziekenhuisopname of operatie	0	,0	12	11,3
na ontslag uit een verpleeghuis of revalidatiekliniek	0	,0	5	4,7
na een ongeval	0	,0	3	2,8
vanwege zintuiglijke handicap(s)	1	9,1	10	9,4
vanwege verstandelijke beperkingen of handicap(s)	0	,0	5	4,7
vanwege psychosociale problemen	1	9,1	8	7,5
vanwege een terminale fase van een ziekte of aandoening	1	9,1	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.

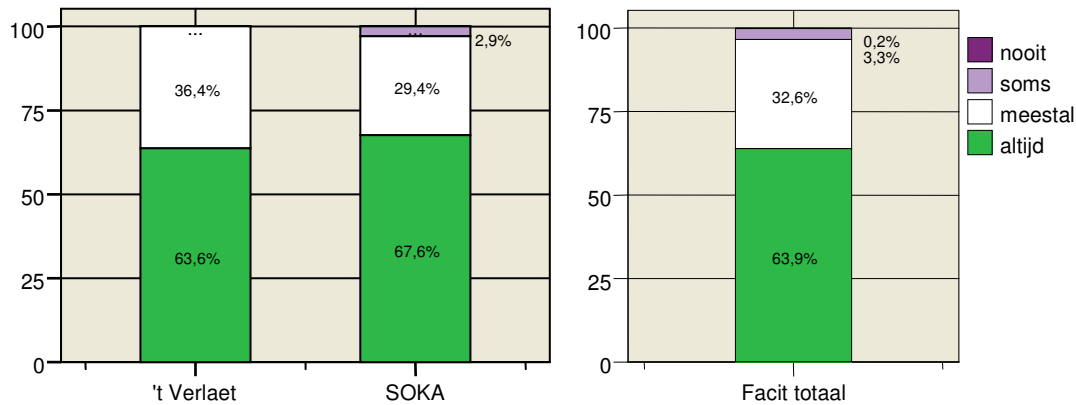
## 8. Heeft u een zorgdossier/ blauwe map van de zorginstelling met daarin schriftelijke afspraken over uw zorg? (welke zorg, per wanneer, van wie, hoe vaak, op welke dagen/tijden, enz.)

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=9	N=98	N=10673



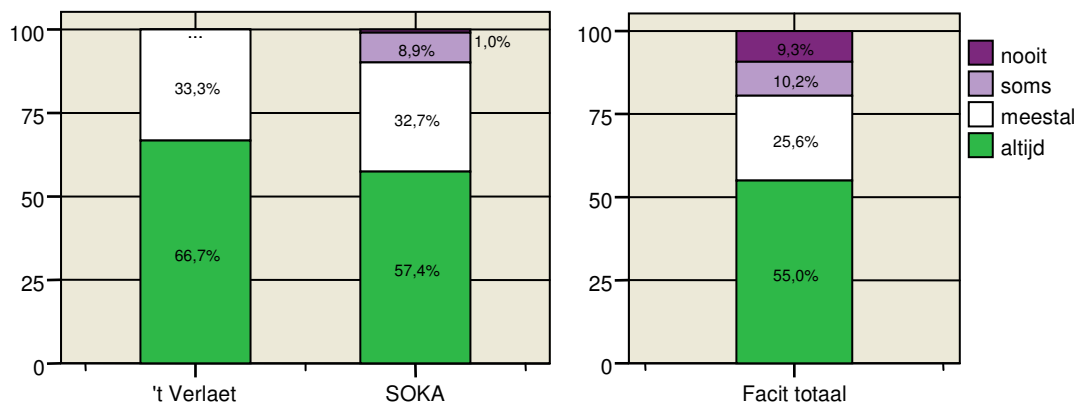
### 9. Komt de zorginstelling de afspraken over de zorg goed na?

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=11	N=102	N=9921



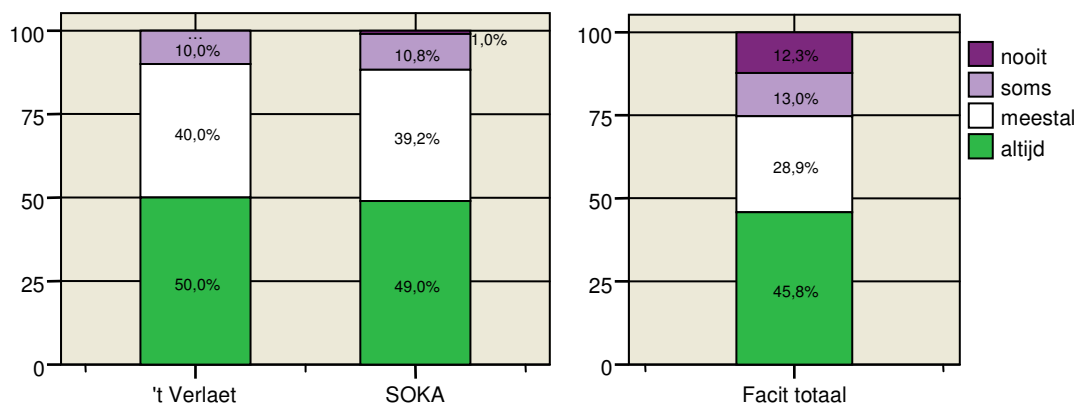
### 10. Kunt u meebeslissen over de inhoud van de thuiszorg die u krijgt? (over de soort taken en werkzaamheden)

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=9	N=101	N=11384



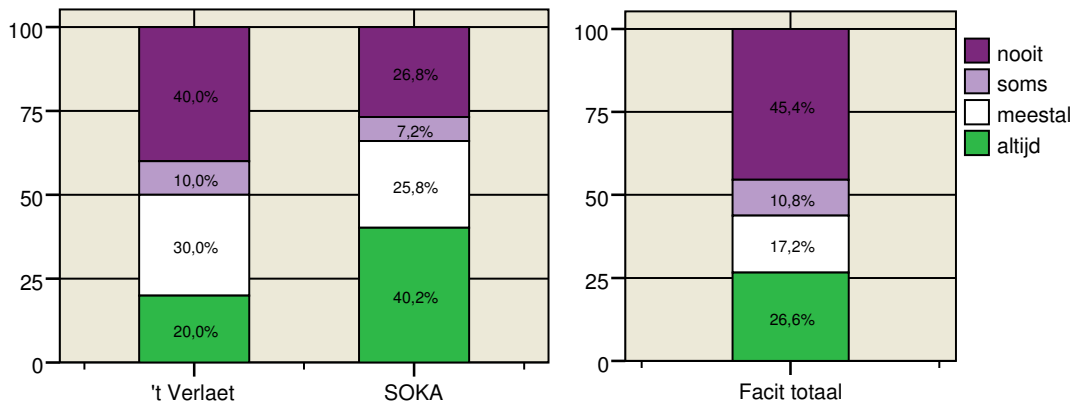
### 11. Kunt u meebeslissen over de tijdstippen en dagen waarop u thuiszorg krijgt?

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=10	N=102	N=11444



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

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=10	N=97	N=11015

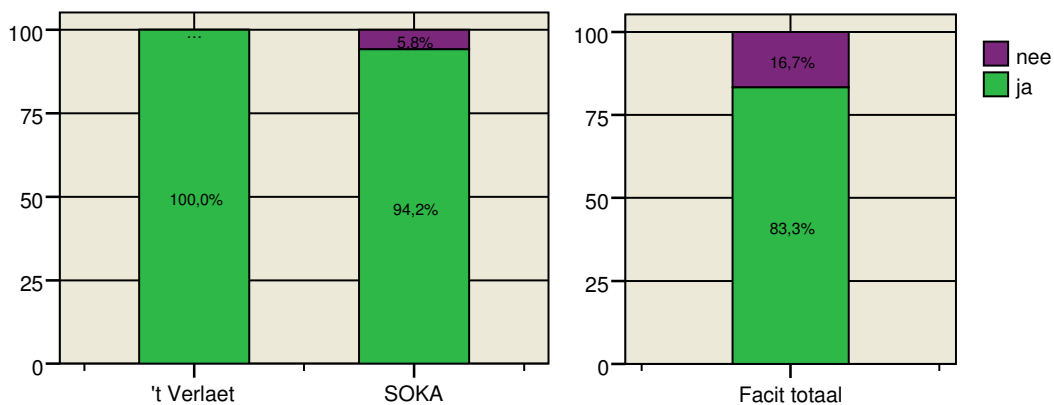


## Informatie over de zorg die u krijgt

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.

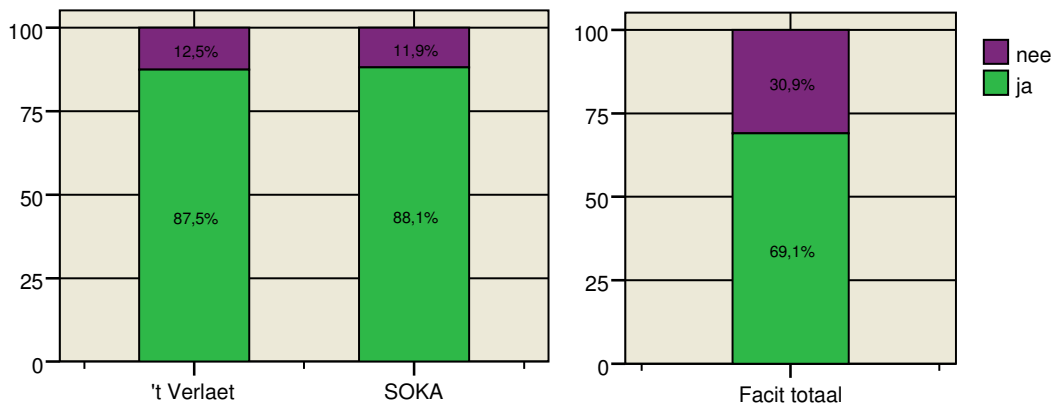
## 13. Geeft de zorginstelling u voldoende informatie over wat zij voor u kunnen doen? (de mogelijkheden voor zorg thuis, het dienstenpakket, enz.)

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=10	N=103	N=11216



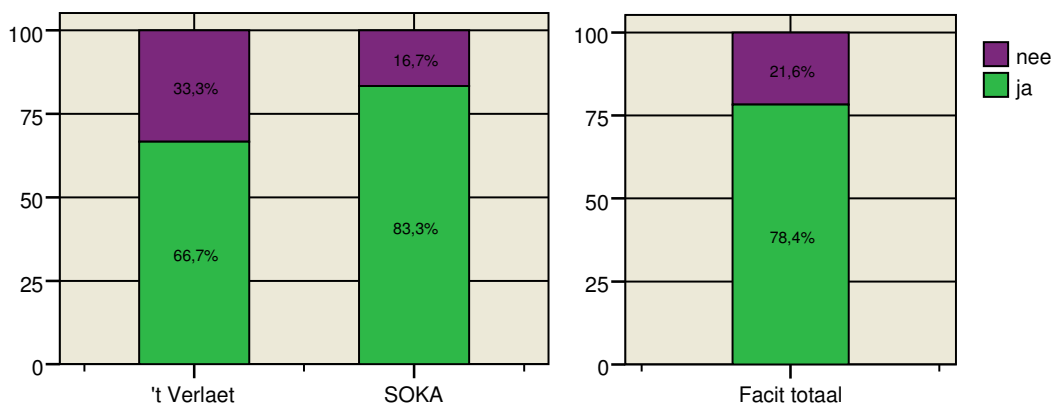
#### 14. Geeft de zorginstelling u voldoende informatie over uw rechten? (bijv. dat u mag meebeslissen over uw zorg en dat u kunt klagen)

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=8	N=101	N=11046



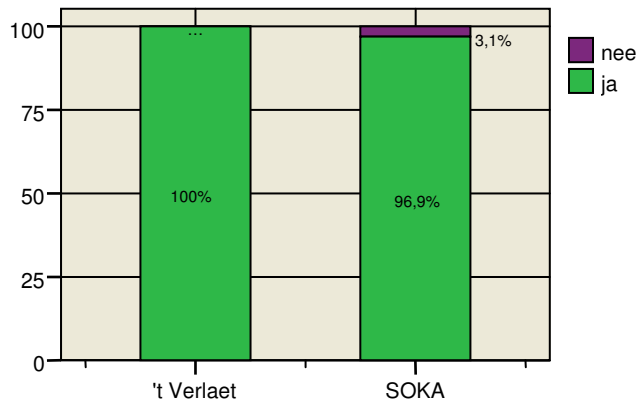
#### 15. Geeft de zorginstelling u voldoende informatie over wat er van ú wordt verwacht? (wat u in huis moet hebben, uw eigen bijdrage, enz.)

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=9	N=102	N=11215



## 16. Is er een cliëntenraad?

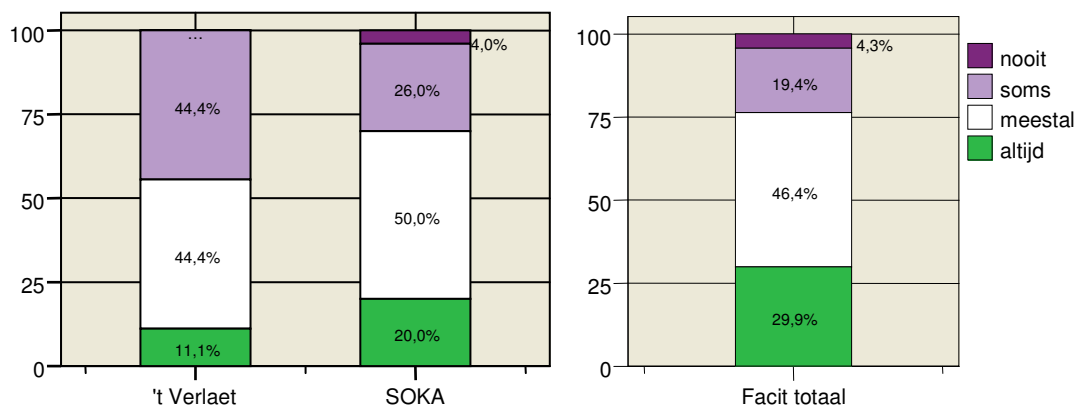
	't Verlaet	SOKA
in de grafiek	N=4	N=65
weet ik niet	N=6	N=38
totaal	N=10	N=103



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?

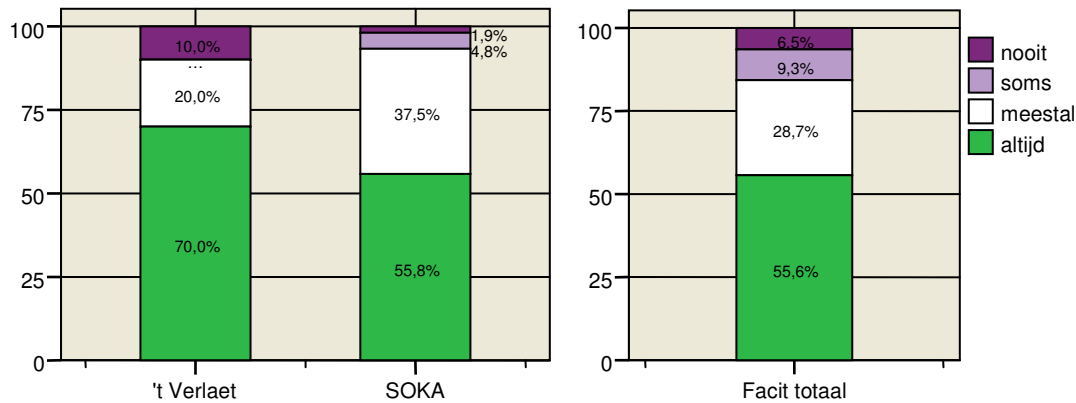
	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=9	N=100	N=11362



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?

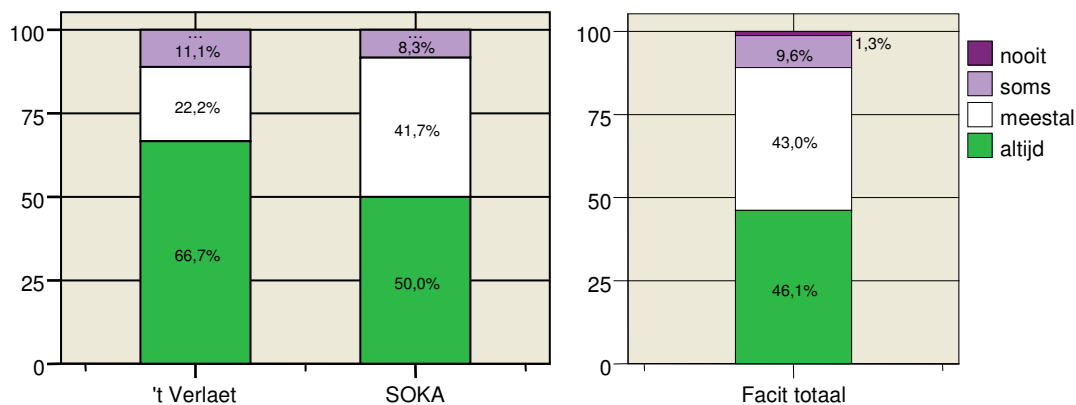
	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=10	N=104	N=11535



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

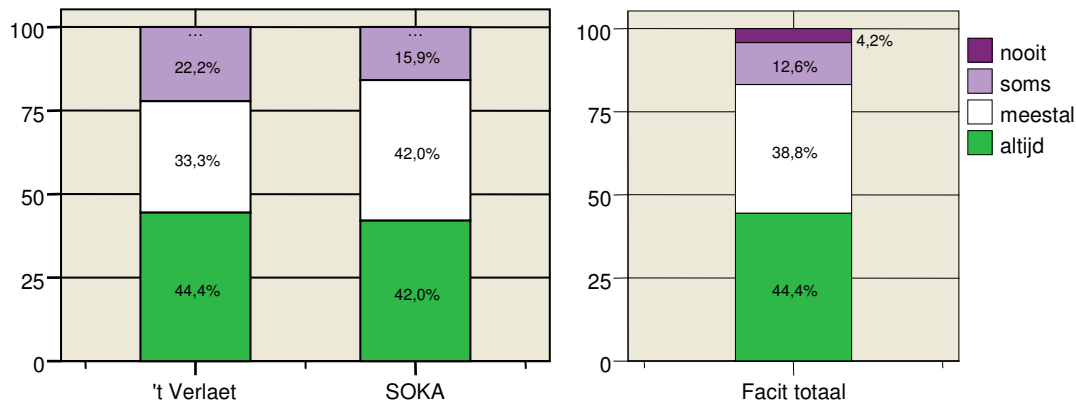
### 19. Staat de zorginstelling voldoende open voor uw wensen?

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=9	N=96	N=10166
nvt/weet ik niet	N=1	N=5	N=1394
totaal	N=10	N=101	N=11560



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

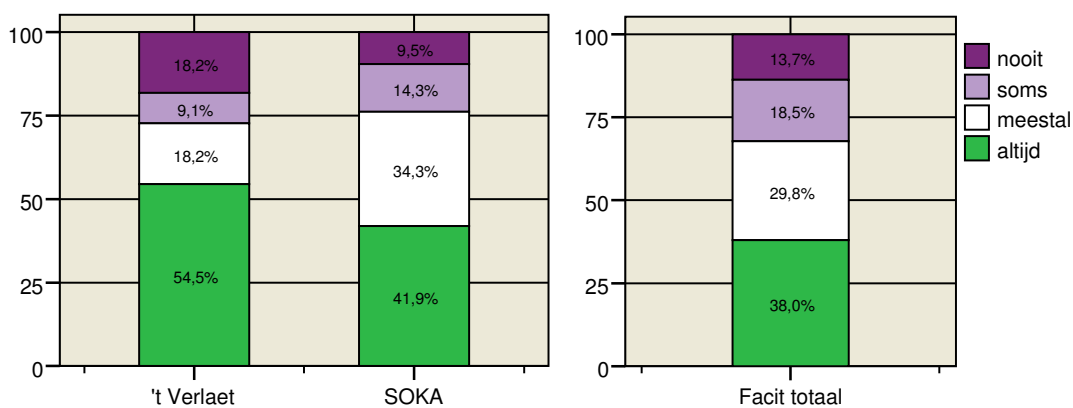
	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=9	N=88	N=8912
nvt/weet ik niet	N=1	N=17	N=2561
totaal	N=10	N=105	N=11473



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

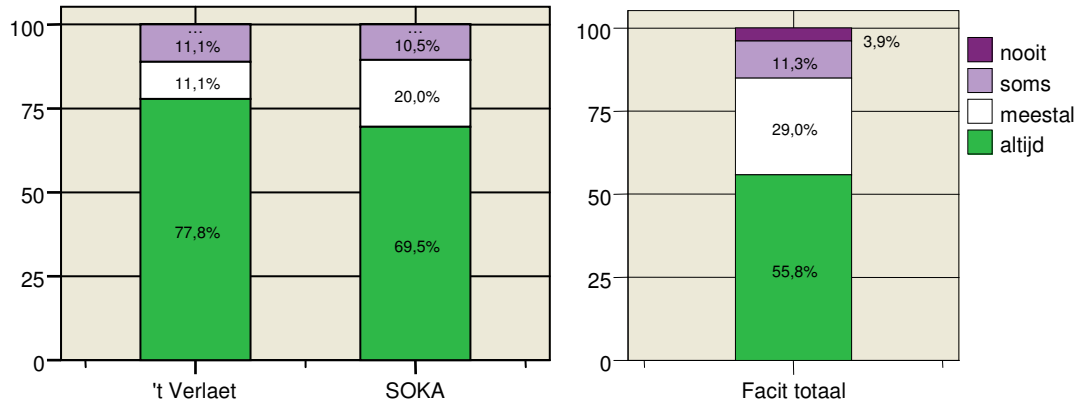
## 21. Vragen uw zorgverleners of u tevreden bent over de zorg?

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=11	N=105	N=11361



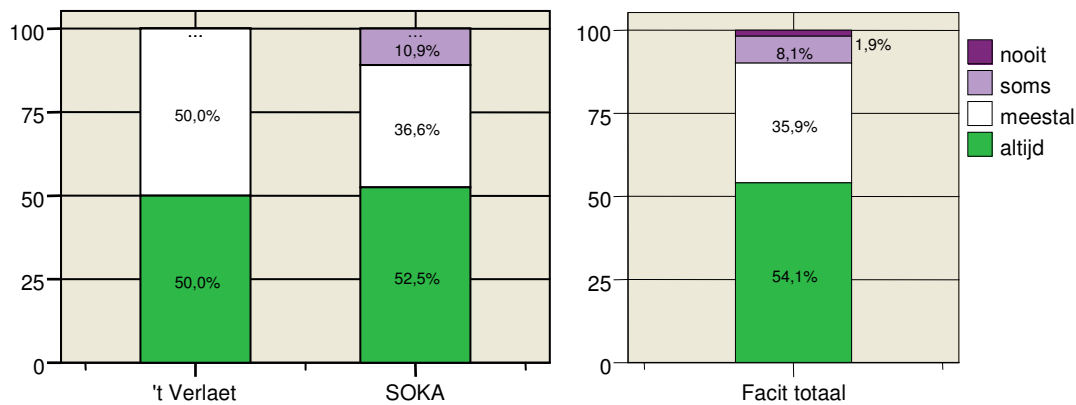
**22. Kunt u met uw zorgverleners praten als iets niet goed is gegaan?**

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=9	N=95	N=9063
nvt/weet ik niet	N=0	N=7	N=2348
totaal	N=9	N=102	N=11411



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

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=10	N=101	N=11245

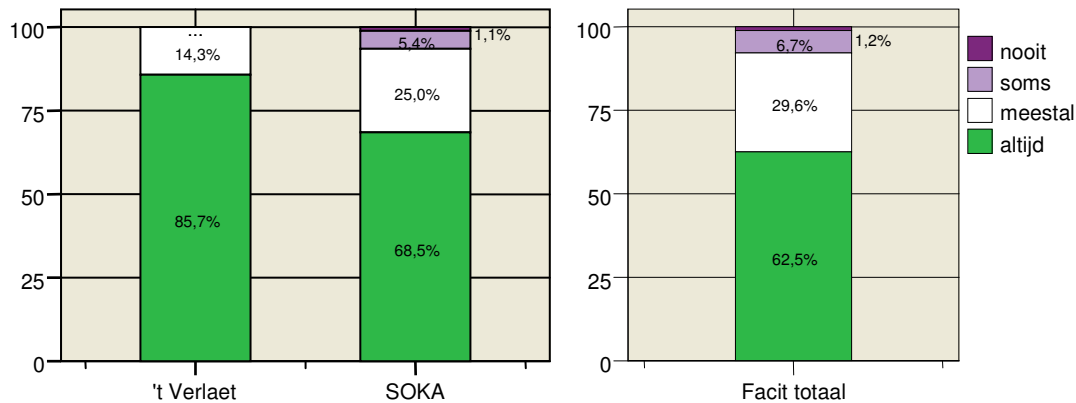


## De bereikbaarheid van uw thuiszorg organisatie

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

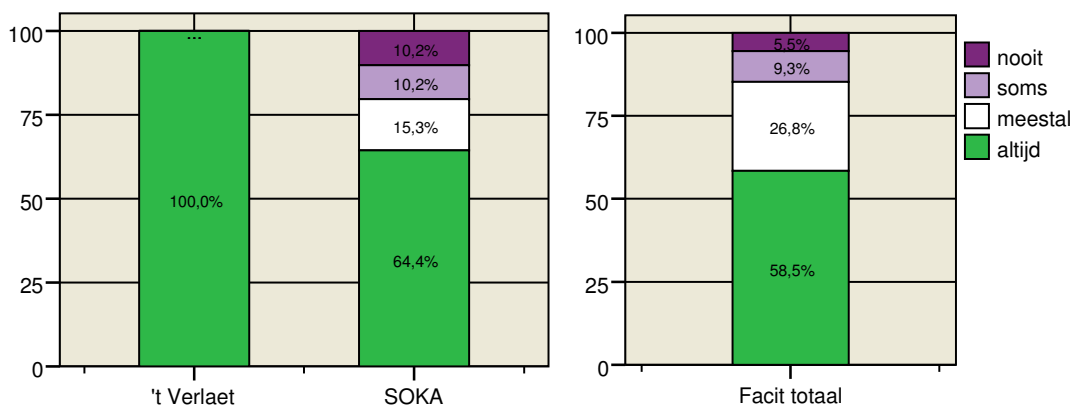
### 24. Kunt u de zorginstelling overdag telefonisch goed bereiken? (van 9 tot 17 uur)

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=7	N=92	N=9620
weet ik niet/geen ervaring mee	N=4	N=14	N=1929
totaal	N=11	N=106	N=11549



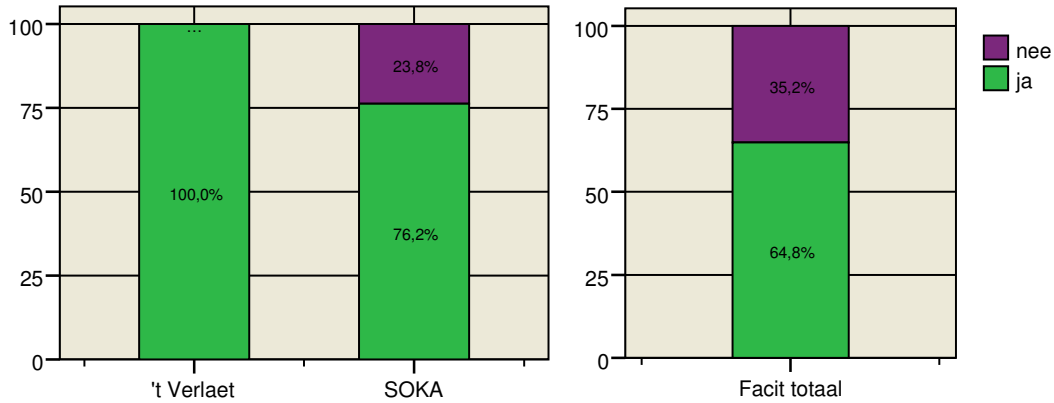
### 25. Kunt u de zorginstelling buiten kantooruren goed bereiken? ('s avonds, 's nachts, in het weekend)

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=4	N=59	N=5604
weet ik niet/geen ervaring mee	N=5	N=46	N=5858
totaal	N=9	N=105	N=11462



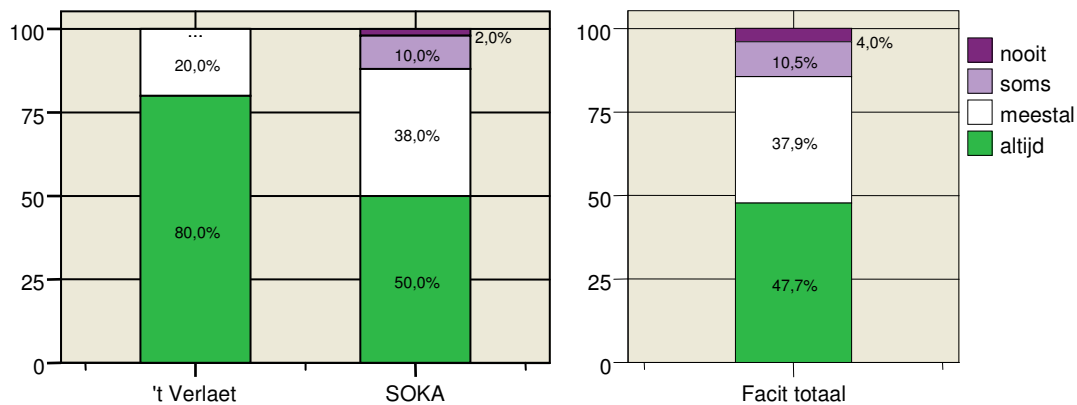
## 26. Weet u hoe en wanneer uw contactpersoon bij de zorginstelling telefonisch bereikbaar is?

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=8	N=80	N=8725
nvt, geen contactpersoon	N=1	N=23	N=2612
totaal	N=9	N=103	N=11337



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

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=5	N=50	N=5687
weet ik niet/geen ervaring mee	N=6	N=56	N=5711
totaal	N=11	N=106	N=11398

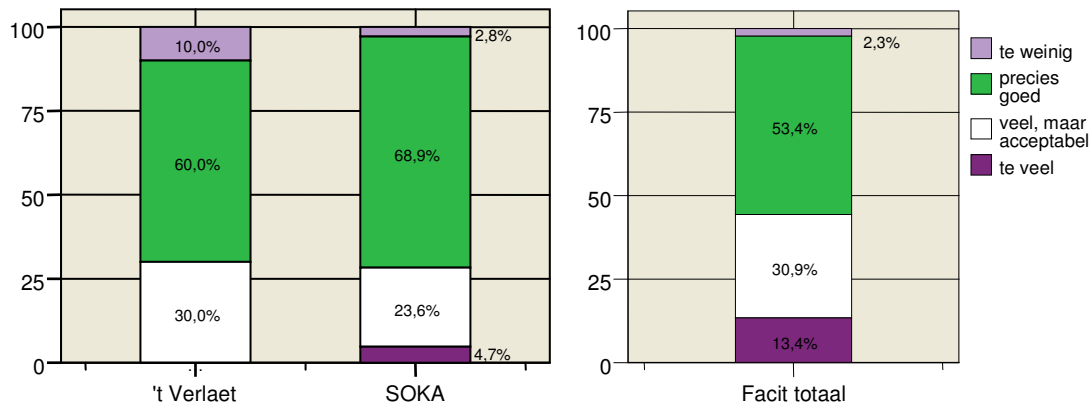


## Uw zorgverleners en vervanging

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

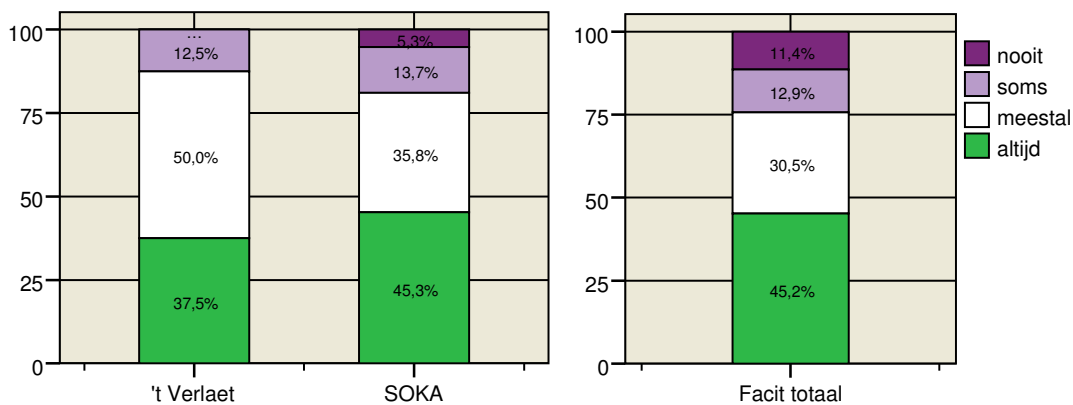
### 28. Wat vindt u van het aantal verschillende zorgverleners dat bij u langskomt?

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=10	N=106	N=10982



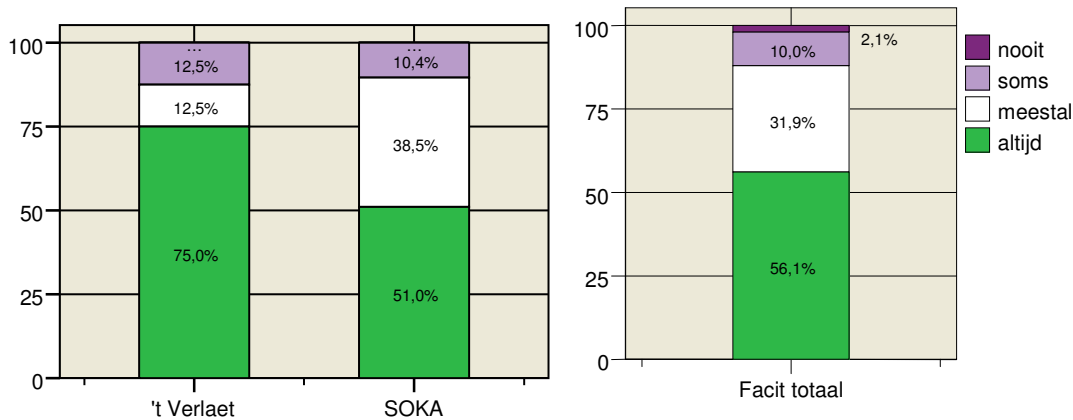
### 29. Hoort u het op tijd als een zorgverlener op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte of vakantie?

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
weet ik niet	N=8	N=95	N=10290
totaal	N=3	N=13	N=1232
	N=11	N=108	N=11522



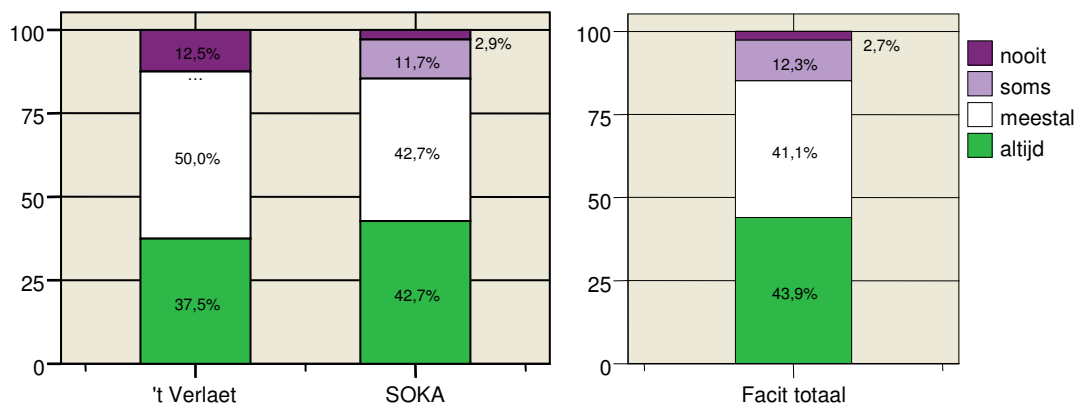
### 30. Wordt vervanging goed geregeld als een zorgverlener ziek of vrij is?

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=8	N=96	N=10526
weet ik niet	N=2	N=10	N=1039
totaal	N=10	N=106	N=11565



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

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=8	N=103	N=10701
nvt (geen vervanging)	N=1	N=3	N=799
totaal	N=9	N=106	N=11500

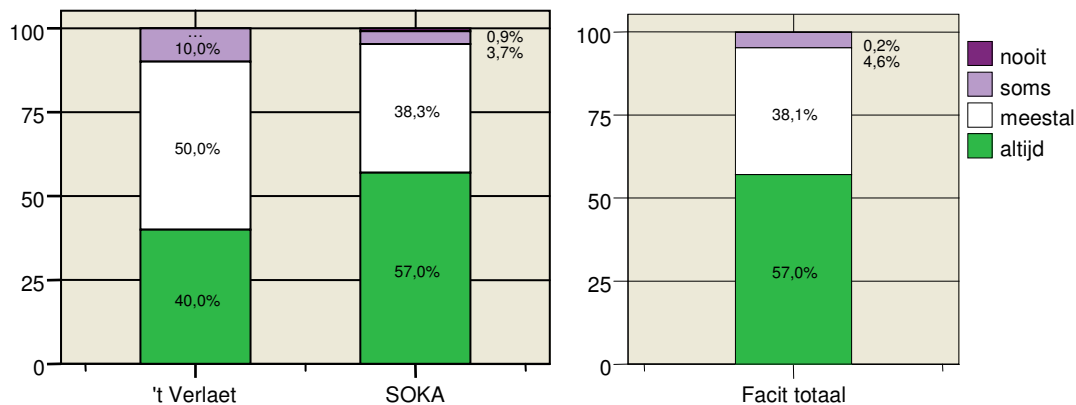


## Professionaliteit van uw zorgverleners

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

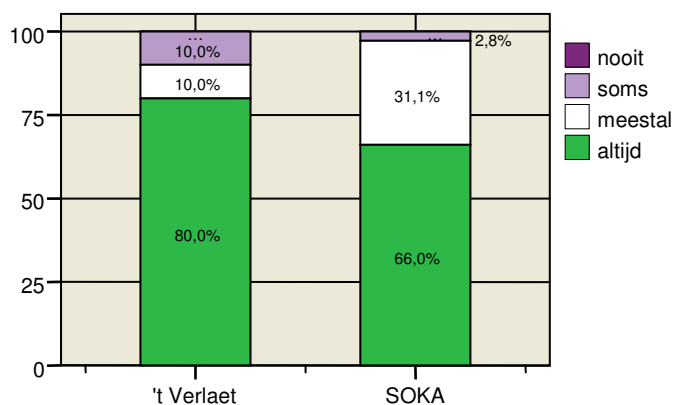
### 32. Werken de zorgverleners vakkundig?

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=10	N=107	N=11497



### 33. Nemen de zorgverleners u serieus?

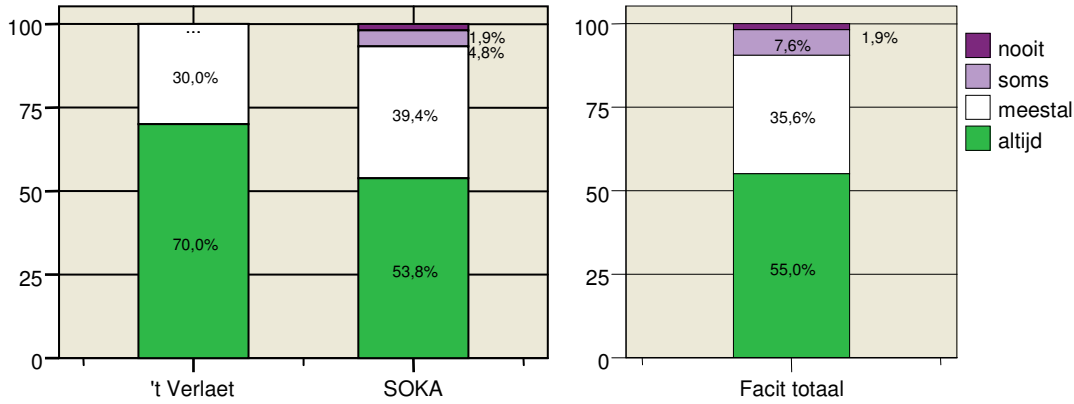
	't Verlaet	SOKA
in de grafiek	N=10	N=106



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.

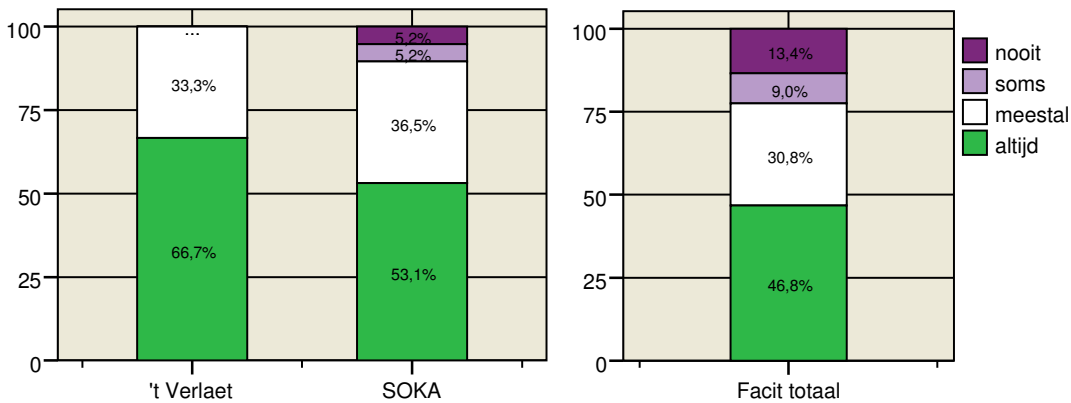
**34. Zijn de zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?**

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=10	N=104	N=11277



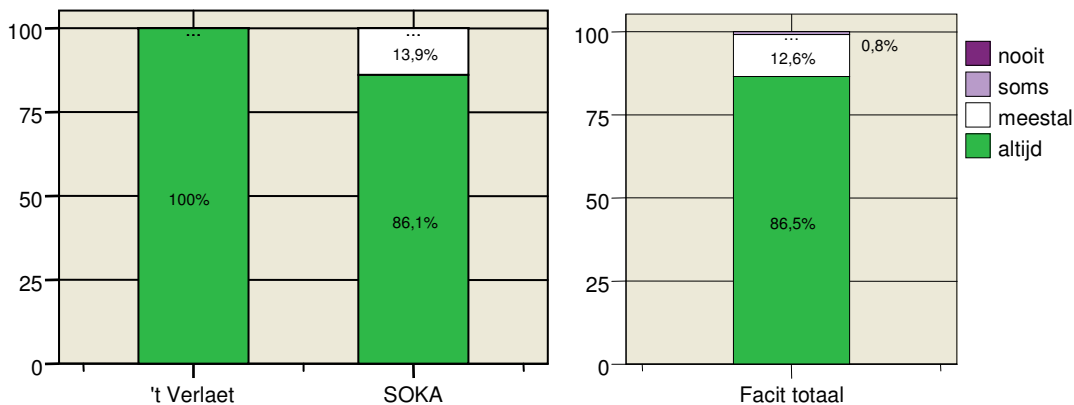
**35. Werken de zorgverleners goed samen met andere hulpverleners? Denk hierbij bijvoorbeeld aan de huisarts, een specialist, fysiotherapeut, of diëtiste.**

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=9	N=96	N=9896



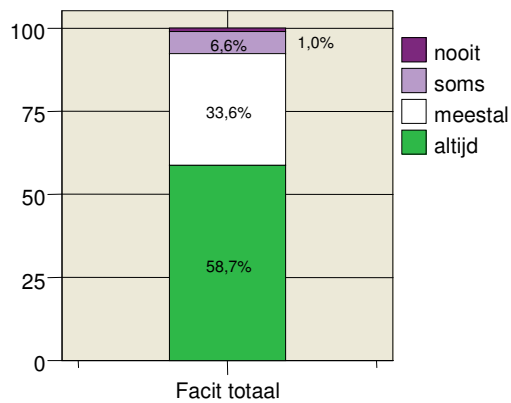
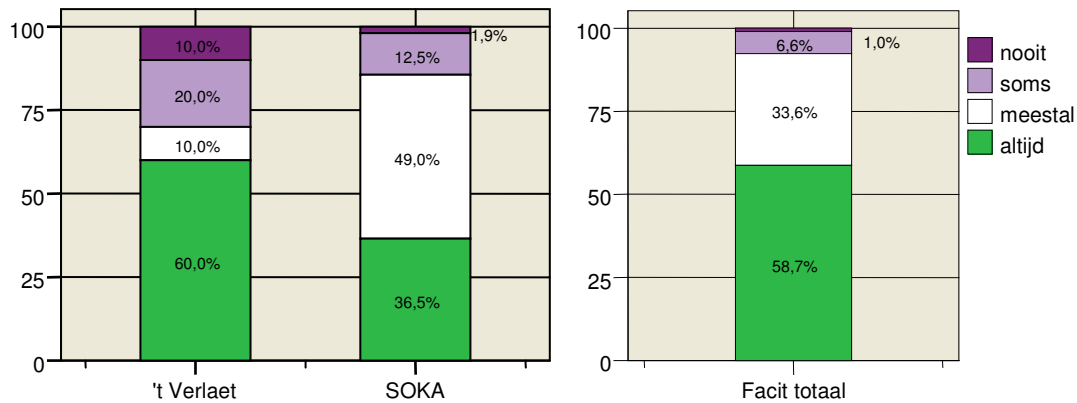
**36. Zijn de zorgverleners beleefd tegen u?**

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=11	N=108	N=11504



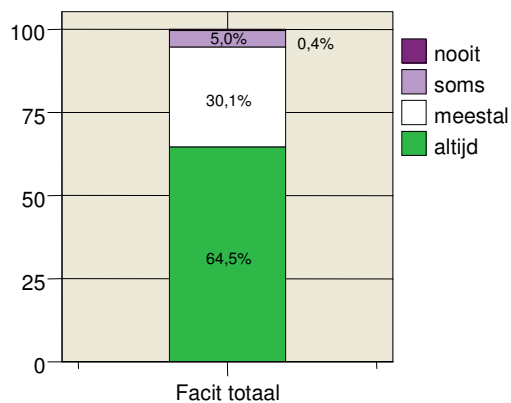
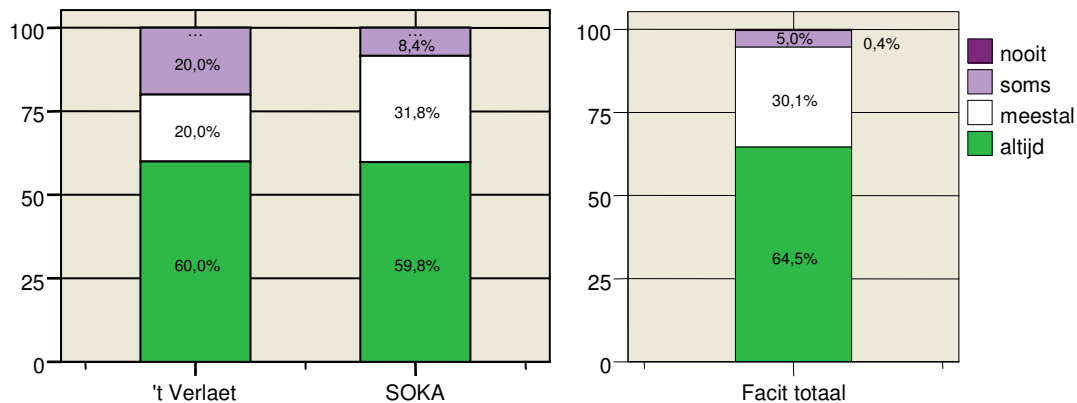
**37. Hebben de zorgverleners genoeg tijd voor u?**

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=10	N=104	N=11430



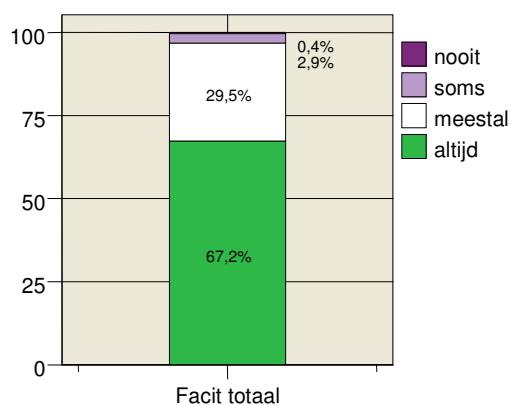
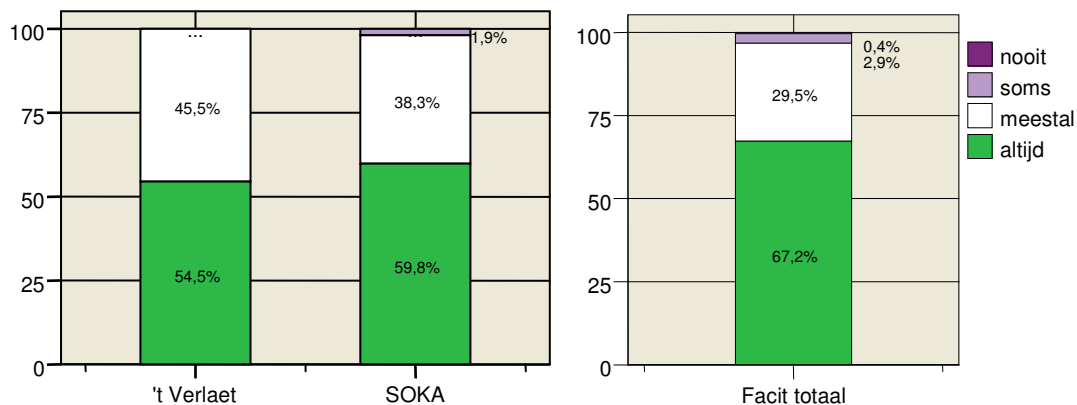
**38. Luisteren de zorgverleners aandachtig naar u?**

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=10	N=107	N=11431



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

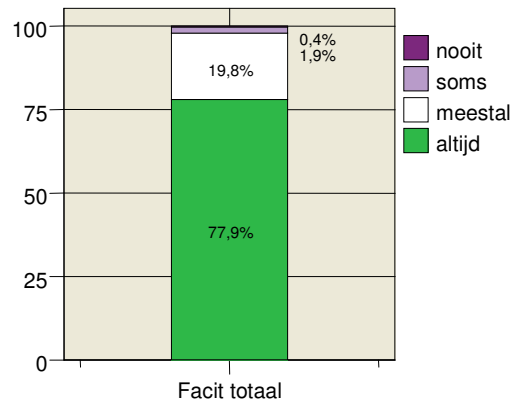
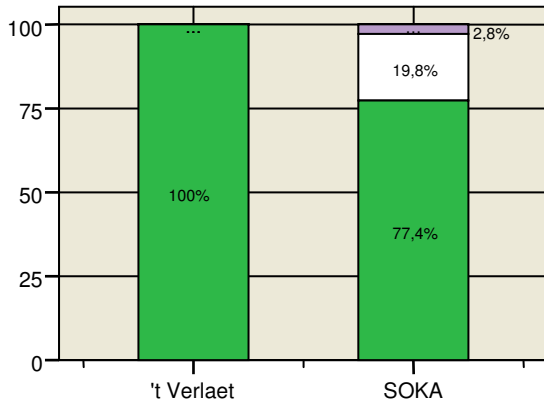
	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=11	N=107	N=11190



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

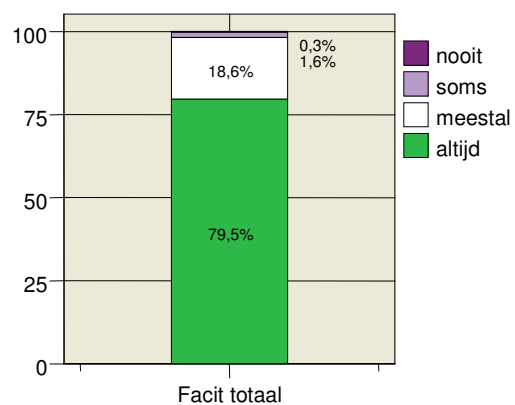
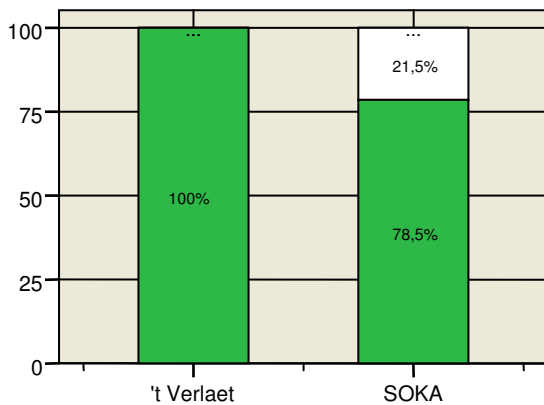
enz.)?

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=10	N=106	N=10936



41. Vertrouwt u de zorgverleners?

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=11	N=107	N=11185

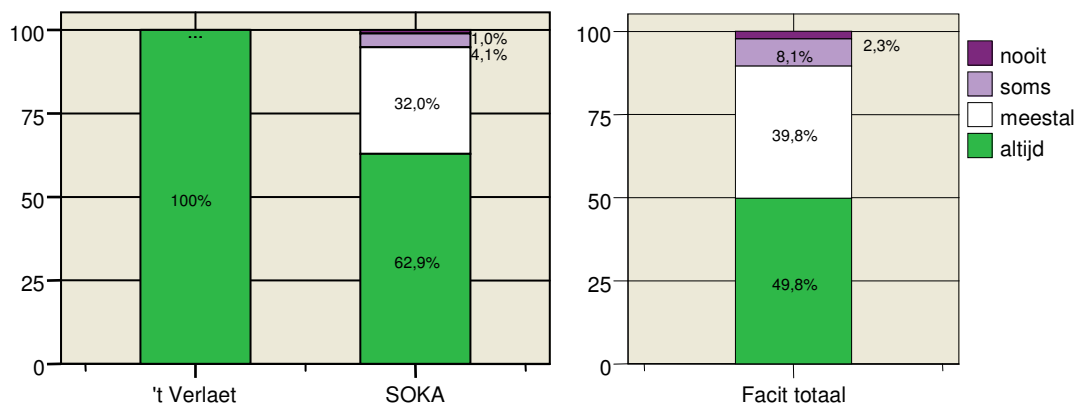


## Uw verzorging en gezondheid

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

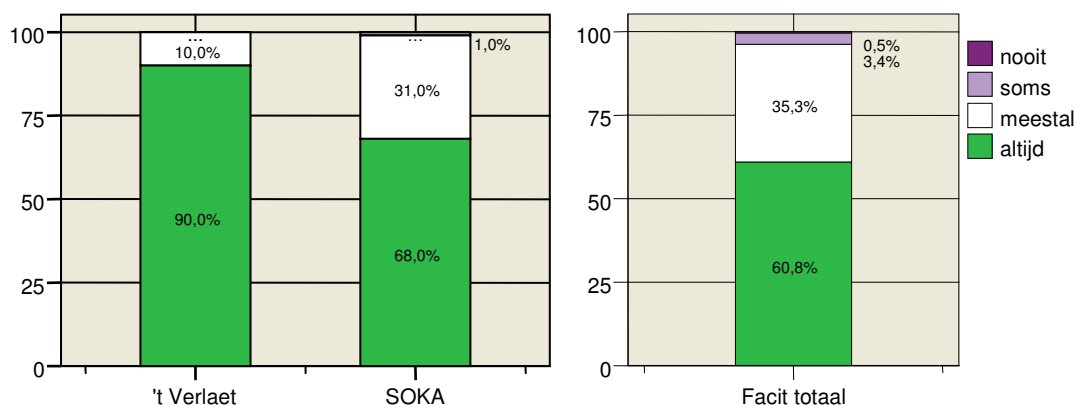
### 42. Krijgt u uw persoonlijke verzorging op de momenten waarop u dat wilt? (bijvoorbeeld hulp bij douchen/wassen, aankleden, haren kammen, enz.)

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=10	N=97	N=8445
nvt/niet nodig	N=1	N=9	N=2956
totaal	N=11	N=106	N=11401



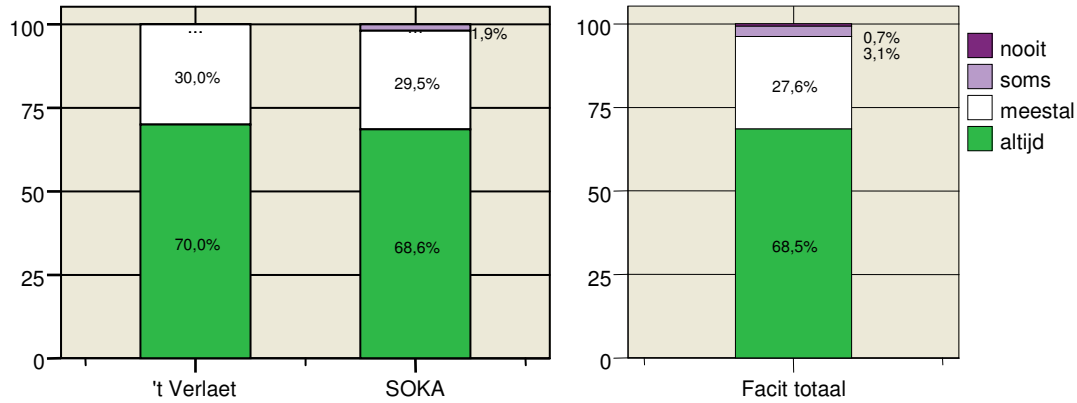
### 43. Krijgt u uw verzorging op de manier zoals u dat wilt?

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=10	N=100	N=9060
nvt/niet nodig	N=0	N=4	N=2333
totaal	N=10	N=104	N=11393



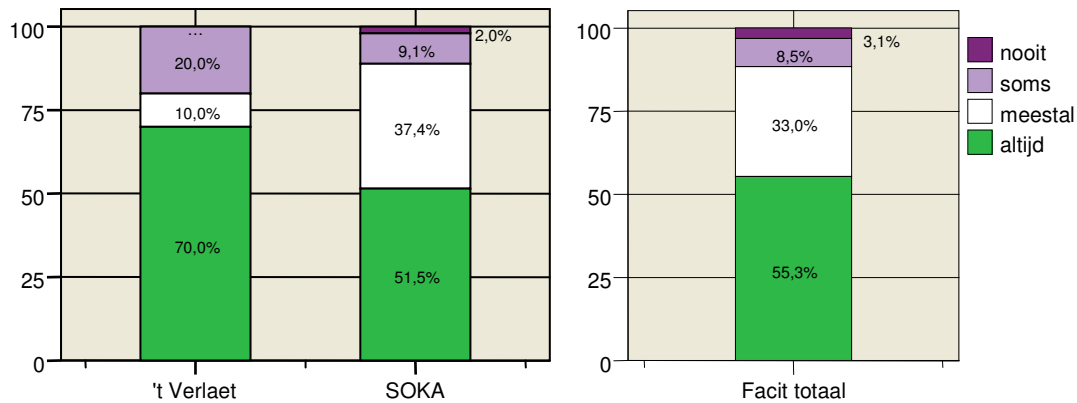
**44. Houden uw zorgverleners voldoende rekening met wat u zelf wel en niet kunt?**

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=10	N=105	N=11024



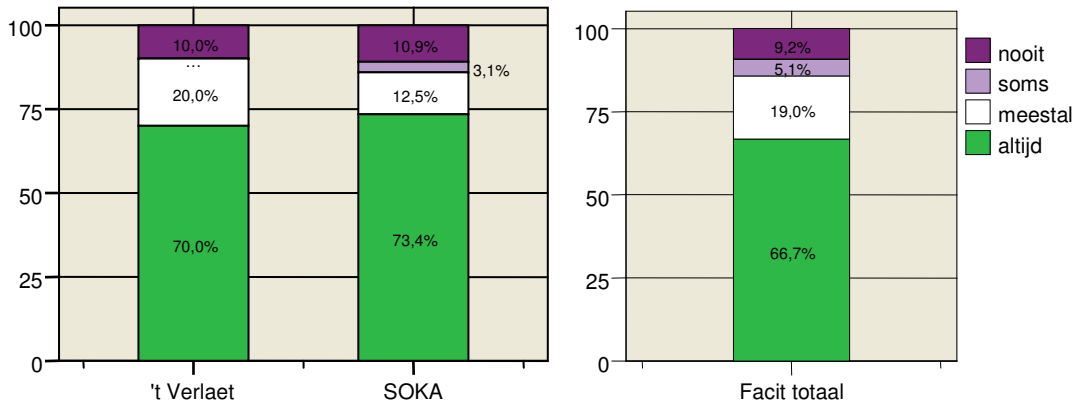
**45. Letten of wijzen uw zorgverleners op veranderingen in uw gezondheid?**

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=10	N=99	N=9437
nvt/niet nodig	N=1	N=6	N=1896
totaal	N=11	N=105	N=11333



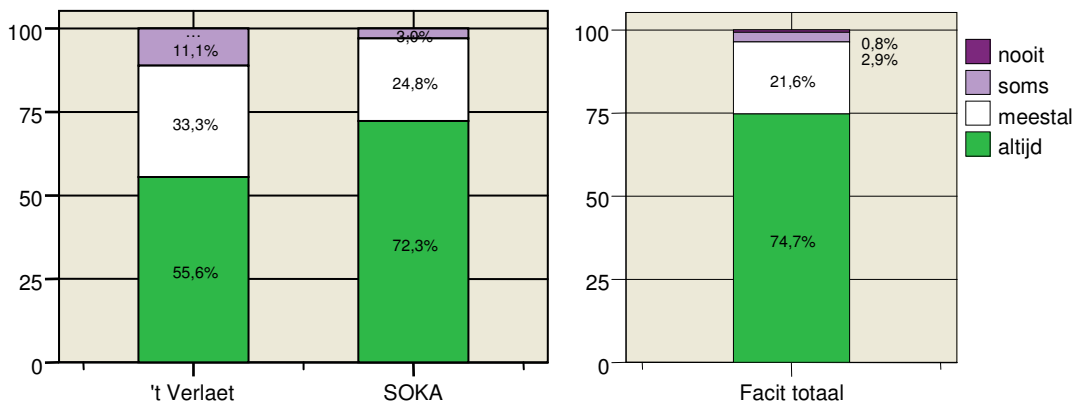
**46. Letten uw zorgverleners erop dat u uw medicijnen goed inneemt? (dat u voorgeschreven medicijnen op de juiste tijd en manier inneemt)**

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=10	N=64	N=5808
nvt/niet nodig	N=0	N=41	N=5528
totaal	N=10	N=105	N=11336



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

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=9	N=101	N=10947

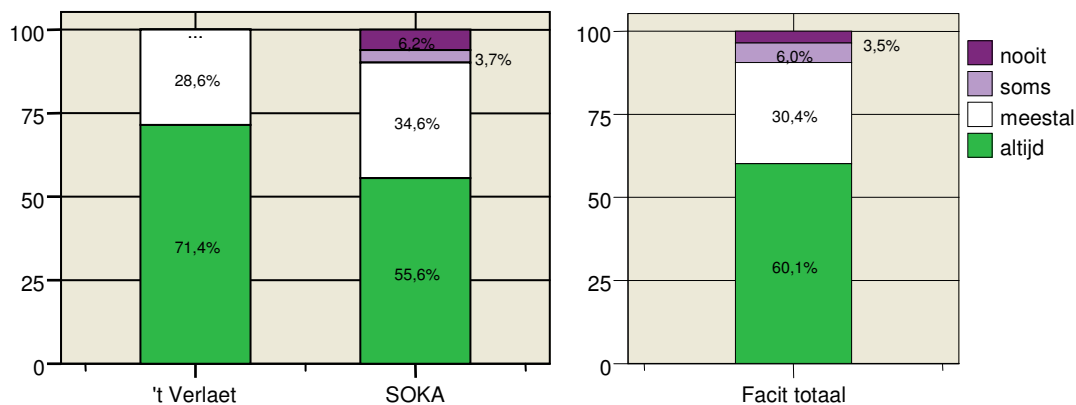


## Uw veiligheid

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

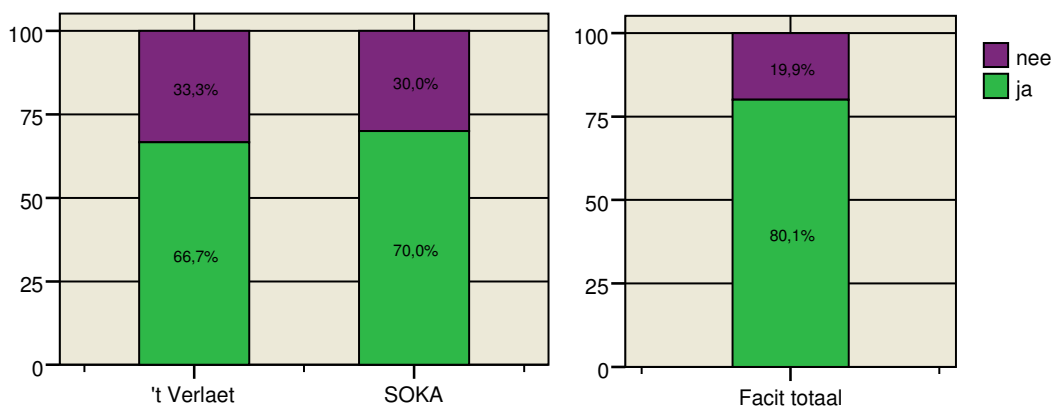
### 48. Hebben uw zorgverleners aandacht voor uw veiligheid en het voorkomen van ongelukken in en om het huis? (bijvoorbeeld door te letten op losliggende matjes/kleedjes)

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=7	N=81	N=8148
nvt/niet nodig	N=3	N=24	N=3192
totaal	N=10	N=105	N=11340



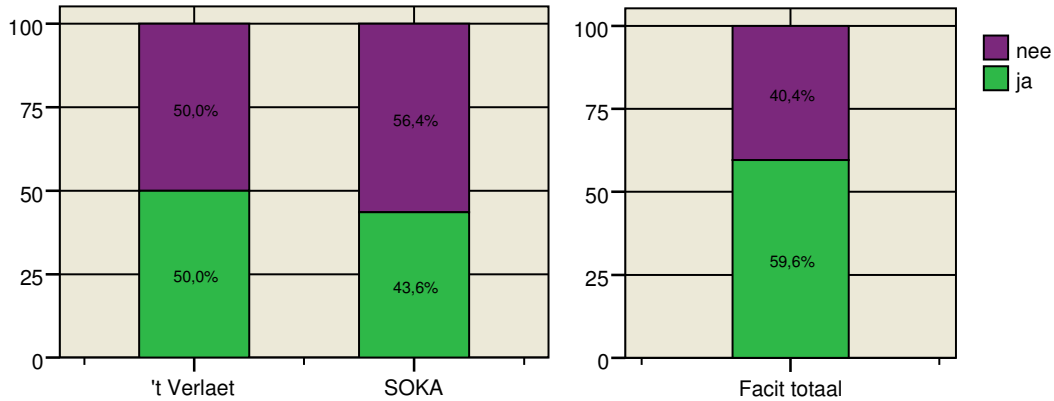
### 49. Vertellen uw zorgverleners u over mogelijkheden voor woningaanpassingen of hulpmiddelen?

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=6	N=50	N=5825
nvt/niet nodig	N=4	N=53	N=5540
totaal	N=10	N=103	N=11365



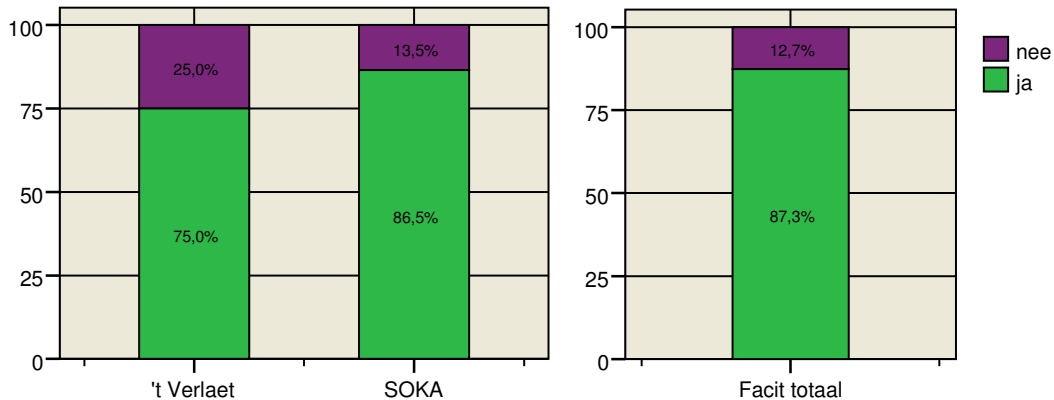
### 50. Letten uw zorgverleners op de houdbaarheid van eten en drinken? (om ziekte te voorkomen)

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=4	N=39	N=4368
nvt/niet nodig	N=6	N=65	N=6972
totaal	N=10	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.)

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=8	N=89	N=9035
nvt/niet nodig	N=2	N=16	N=2426
totaal	N=10	N=105	N=11461

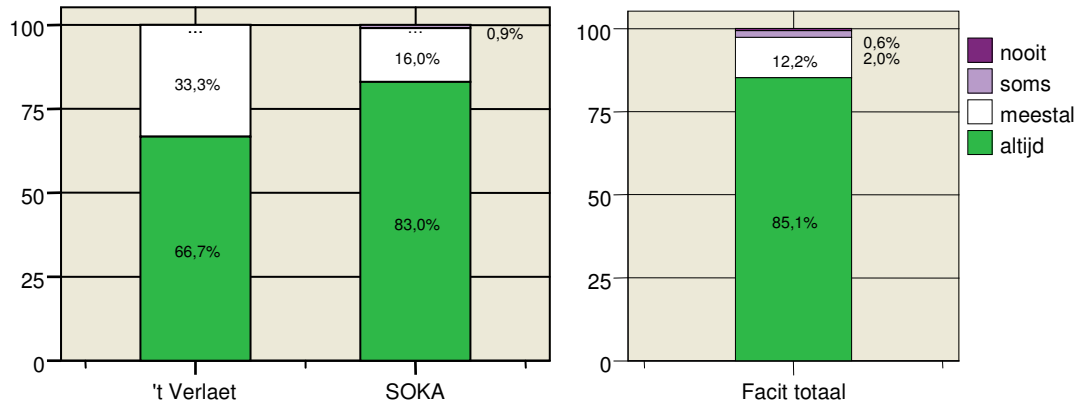


## Uw privacy

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

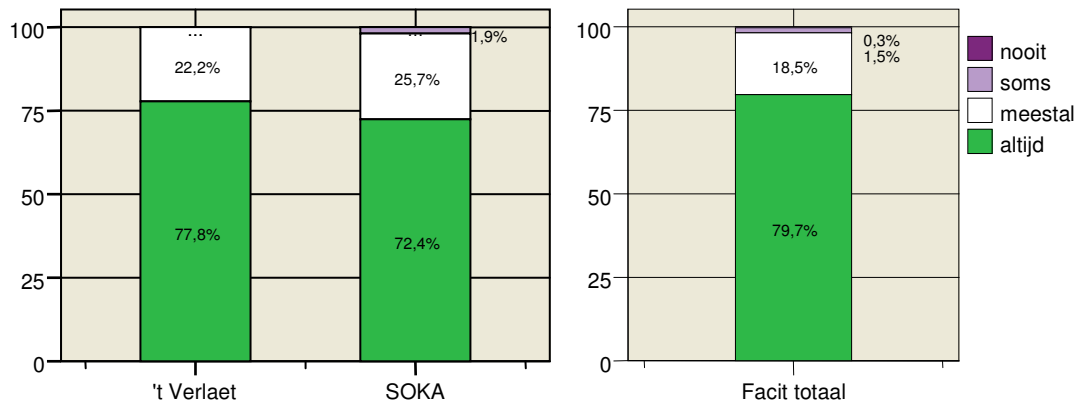
### 52. Voelt u zich thuis in uw eigen woning?

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=9	N=106	N=11637



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

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=9	N=105	N=11591

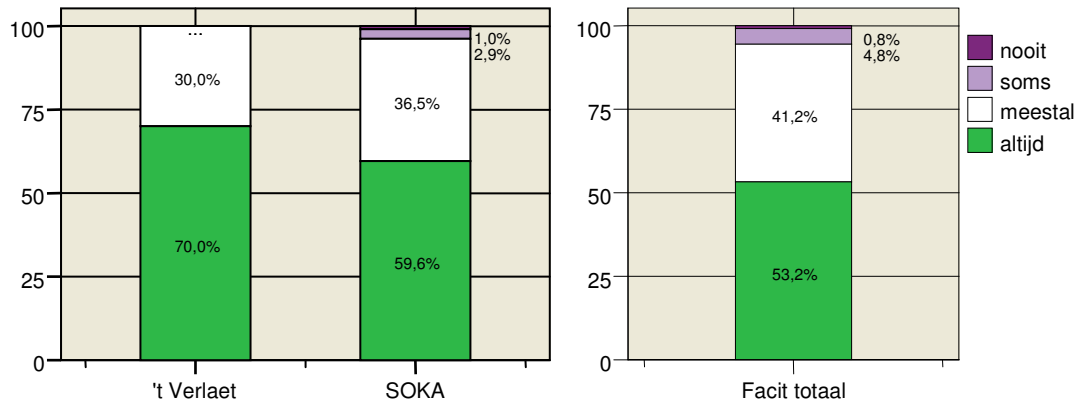


## Uw zelfstandigheid en activiteiten

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

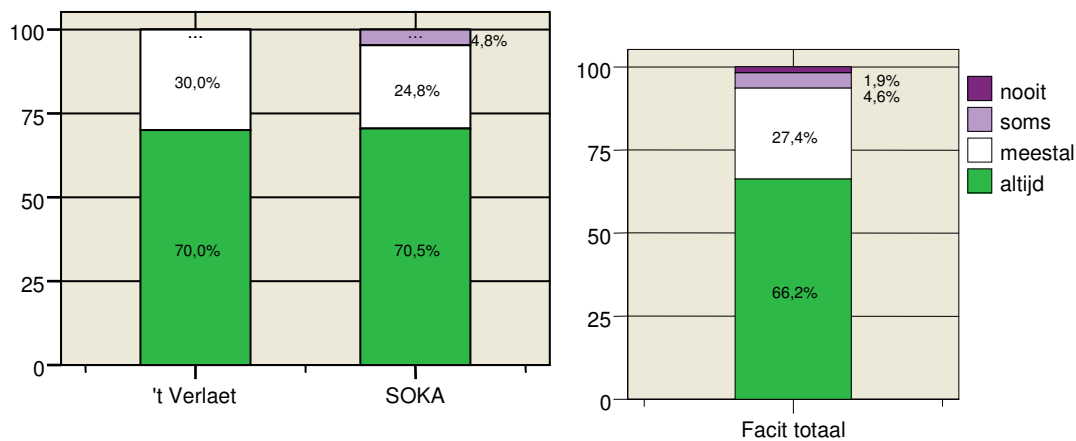
### 54. Kunt u zich met thuiszorg goed redden in het dagelijks leven?

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=10	N=104	N=11339



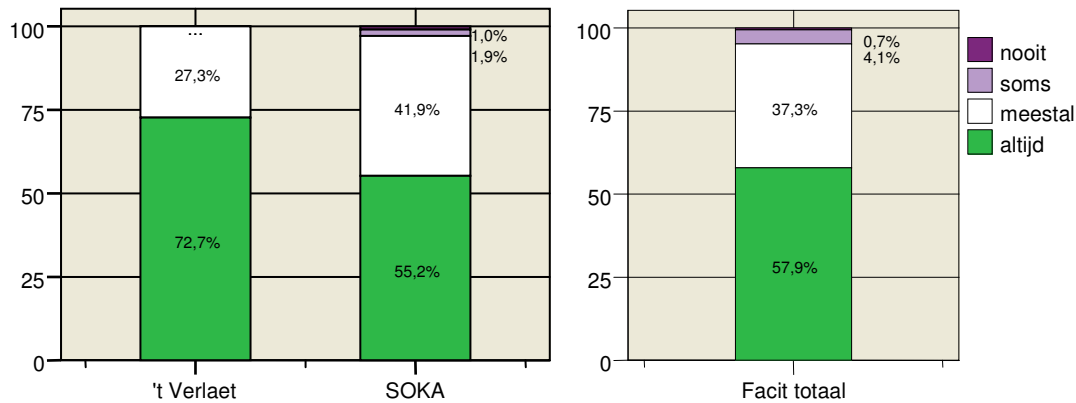
### 55. Kunt u zelf bepalen hoe uw dag eruit ziet?

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=10	N=105	N=11402



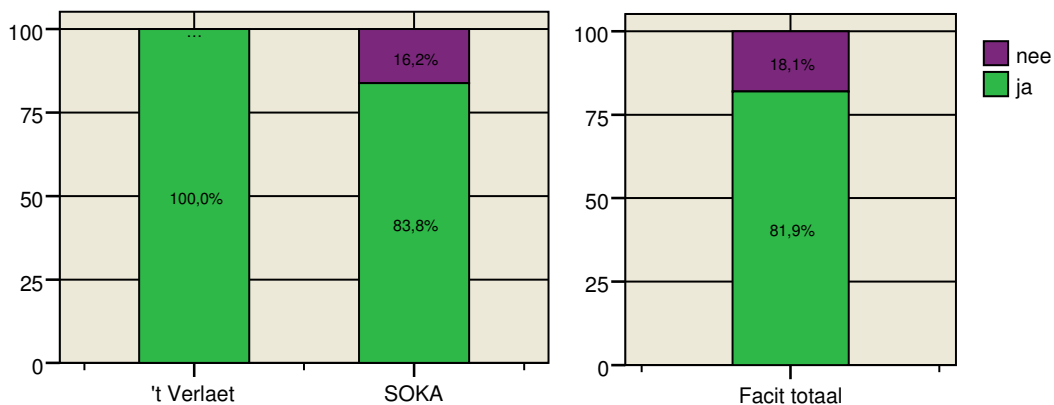
### 56. Schikken de tijdstippen en dagen waarop u thuiszorg krijgt?

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=11	N=105	N=11381



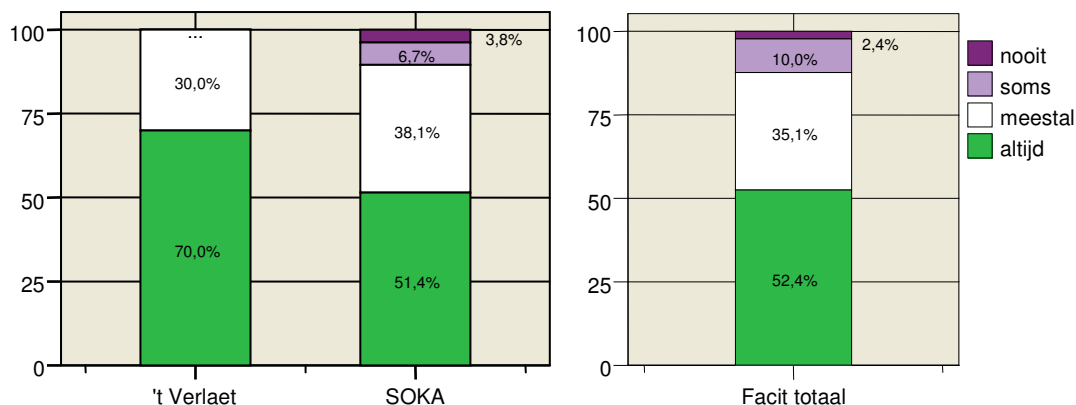
### 57. Kunt u de thuiszorg gemakkelijk op een ander tijdstip of een andere dag krijgen?

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=5	N=68	N=7628
nvt (niet nodig gehad)	N=5	N=35	N=3689
totaal	N=10	N=103	N=11317



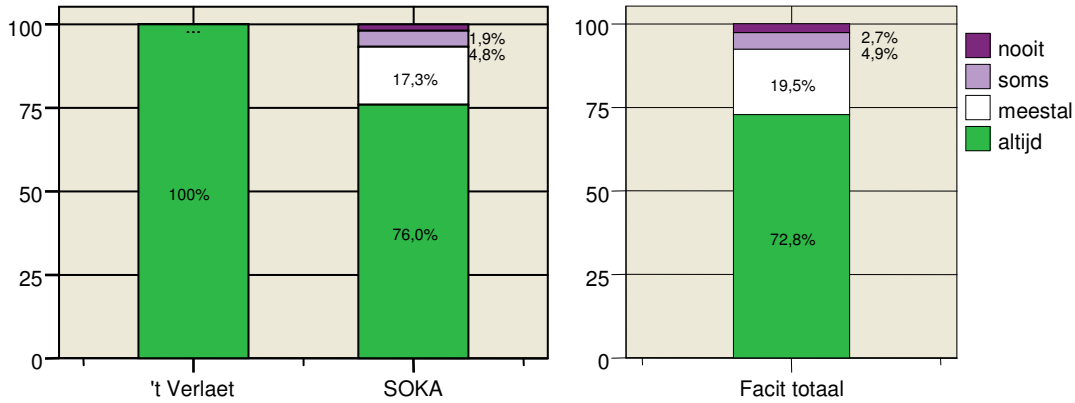
### 58. Kunt u de dingen doen die ú belangrijk vindt?

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=10	N=105	N=11310



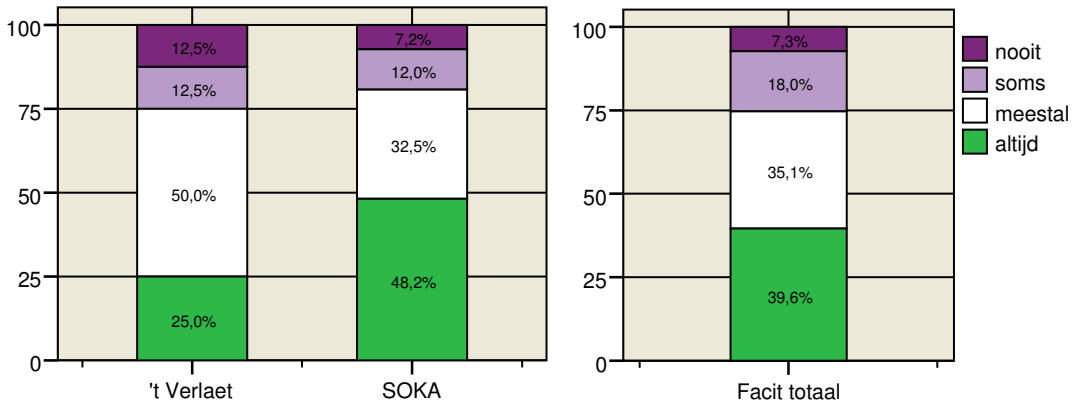
**59. Kunt u komen waar u wilt in huis?**

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=11	N=104	N=11392



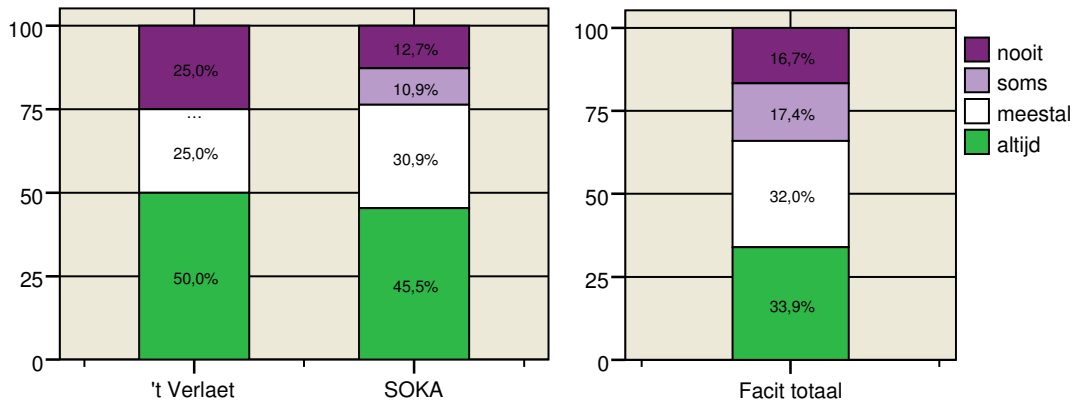
**60. Is er hulp van zorgverleners, vrijwilligers of naasten als u ergens naar toe wilt? (naar buiten, bezoek aan anderen, uitstapjes, activiteiten, enz.)**

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=8	N=83	N=8817
nvt/niet nodig	N=2	N=24	N=2541
totaal	N=10	N=107	N=11358



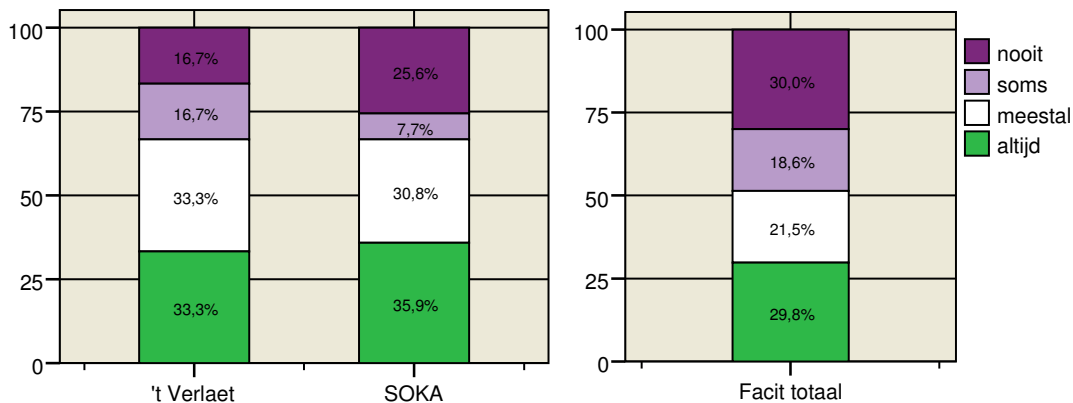
### 61. Helpt uw zorgverlener voldoende bij het vinden van mogelijkheden voor dagbesteding, sociale contacten en activiteiten?

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=8	N=55	N=4834
nvt/niet nodig	N=3	N=53	N=6467
totaal	N=11	N=108	N=11301



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

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=6	N=39	N=3903
nvt/niet nodig	N=4	N=65	N=7431
totaal	N=10	N=104	N=11334

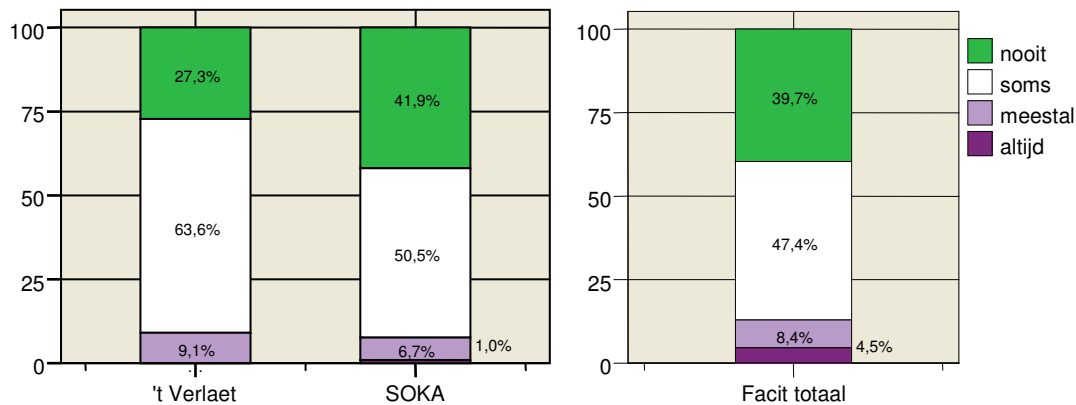


## Hoe gaat het verder met u?

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

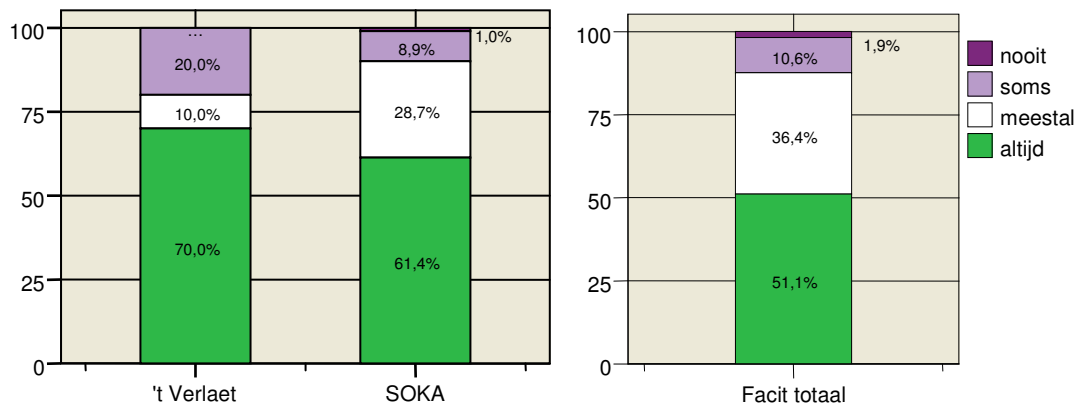
### 63. Voelt u zich eenzaam?

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=11	N=105	N=11385



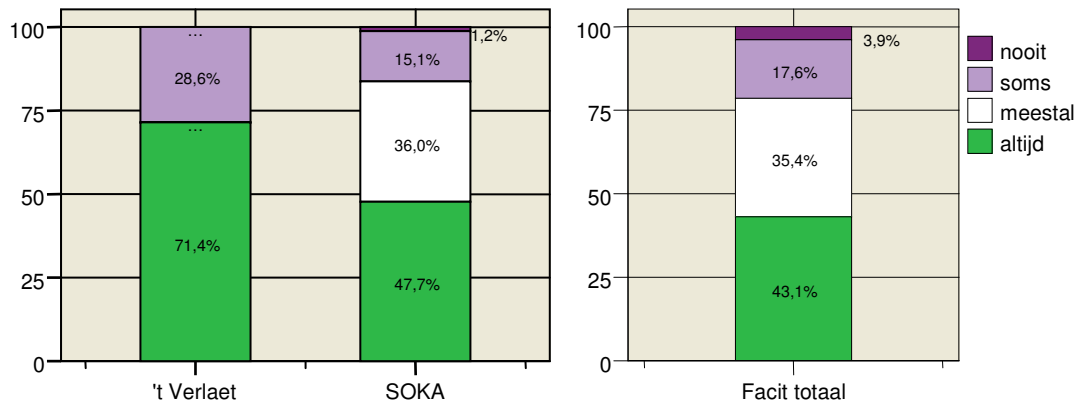
### 64. Heeft uw zorgverlener voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=10	N=101	N=10308
nvt/niet nodig	N=1	N=5	N=1148
totaal	N=11	N=106	N=11456



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

	't Verlaet	SOKA	Facit totaal
in de grafiek	N=7	N=86	N=8728
nvt/niet nodig	N=3	N=16	N=2637
totaal	N=10	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.

	't Verlaet		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	6	5,6
7	3	27,3	19	17,6
8	1	9,1	39	36,1
9	2	18,2	16	14,8
10	5	45,5	23	21,3
niet ingevuld	0	,0	5	4,6
totaal	11	100	108	100
<b>gemiddelde</b>	<b>8,8</b>		<b>8,3</b>	
<b>Facit gemiddelde</b>	<b>8,1</b>			

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

	't Verlaet		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	1	9,1	13	12,0
8	4	36,4	39	36,1
9	2	18,2	22	20,4
10	4	36,4	27	25,0
niet ingevuld	0	,0	6	5,6
totaal	11	100	108	100
<b>gemiddeld</b>	<b>8,8</b>		<b>8,6</b>	
<b>Facit gemiddelde</b>	<b>8,3</b>			

**Over uzelf**

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

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

	't Verlaet		SOKA	
	Aantal	%	Aantal	%
man	3	27,3	27	25,0
vrouw	8	72,7	80	74,1
niet ingevuld	0	,0	1	,9
totaal	11	100	108	100

**69. Leeftijd in klassen**

	't Verlaet		SOKA	
	Aantal	%	Aantal	%
jonger dan 70 jaar	1	9,1	9	8,3
van 70 - 74 jaar	0	,0	7	6,5
van 75 - 79 jaar	1	9,1	12	11,1
van 80 - 84 jaar	5	45,5	32	29,6
van 85 - 89 jaar	3	27,3	28	25,9
ouder dan 90 jaar	1	9,1	19	17,6
niet ingevuld	0	,0	1	,9
totaal	11	100	108	100

**70. Wat is uw woonsituatie?**

	't Verlaet		SOKA	
	Aantal	%	Aantal	%
ik woon alleen	8	72,7	70	64,8
ik woon samen met één of meer personen	2	18,2	33	30,6
niet ingevuld	1	9,1	5	4,6
totaal	11	100	108	100

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

	't Verlaet		SOKA	
	Aantal	%	Aantal	%
geen opleiding	2	18,2	12	11,1
lager onderwijs	2	18,2	37	34,3
lager of voorbereidend beroepsonderwijs	3	27,3	22	20,4
middelbaar algemeen voortgezet onderwijs	2	18,2	14	13,0
middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs	1	9,1	6	5,6
hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs	0	,0	6	5,6
hoger beroepsonderwijs	1	9,1	5	4,6
wetenschappelijk onderwijs	0	,0	0	,0
anders	0	,0	0	,0
niet ingevuld	0	,0	6	5,6
totaal	11	100	108	100

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

	't Verlaet		SOKA	
	Aantal	%	Aantal	%
slecht	1	9,1	12	11,1
matig	6	54,5	68	63,0
goed	2	18,2	18	16,7
zeer goed	2	18,2	3	2,8
uitstekend	0	,0	1	,9
niet ingevuld	0	,0	6	5,6
totaal	11	100	108	100

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

	't Verlaet		SOKA	
	Aantal	%	Aantal	%
nee	6	54,5	32	29,6
ja	4	36,4	70	64,8
niet ingevuld	1	9,1	6	5,6
totaal	11	100	108	100

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

	't Verlaet		SOKA	
	Aantal	%	Aantal	%
door mijn familie-/gezinslid	2	40,0	44	59,5
door mijn partner	0	,0	13	17,6
door mijn zorgverlener	3	60,0	14	18,9
door een andere hulpverlener	0	,0	3	4,1
door iemand anders	0	,0	3	4,1

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

	't Verlaet		SOKA	
	Aantal	%	Aantal	%
heeft de vragen voorgelezen	3	75,0	52	72,2
heeft mijn antwoorden aangekruist	2	50,0	47	65,3
heeft de vragen voor me beantwoord	1	25,0	18	25,0
heeft de vragen in mijn taal vertaald	0	,0	8	11,1
heeft op een andere manier geholpen	0	,0	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 onderstaand bij de thuiswonende cliënten).

Thema's en cliëntgebonden indicatoren	CQI VV&T 't Verlaet			
	Bewoners		Thuiswonende cliënten	
	Gemiddeld	Aantal	Gemiddeld	Aantal
<b>Kwaliteit van leven</b>				
<b>1. Lichamelijk welbevinden en gezondheid</b>	<b>3,0</b>	<b>N=26</b>		
1.1 Ervaringen met lichamelijke verzorging	3,2	N=23		
1.2 Ervaringen met maaltijden	2,8	N=26		
<b>2. Woon- en leefsituatie</b>	<b>3,4</b>	<b>N=26</b>		
2.1 Ervaringen met schoonmaken	2,8	N=26		
2.2 Ervaren sfeer	3,2	N=26		
2.3 Ervaren privacy en woonruimte	4,0	N=26		
2.4 Ervaren veiligheid woon- en leefomgeving	3,8	N=26		
<b>3. Participatie</b>	<b>3,4</b>	<b>N=26</b>		
3.1 Ervaringen met dagbesteding en participatie	3,5	N=26		
3.2 Ervaren zelfstandigheid/autonomie	3,4	N=26		
<b>4. Mentaal welbevinden</b>	<b>3,1</b>	<b>N=26</b>		
4.1 Ervaringen op het gebied van mentaal welbevinden	3,1	N=26		
<b>5. Kwaliteit van de zorgverleners</b>	<b>3,2</b>	<b>N=26</b>		
5.1 Ervaren professionaliteit en veiligheid zorgverlening	3,2	N=25		
5.2 Ervaren bejegening	3,2	N=26		
5.3 Ervaren betrouwbaarheid zorgverleners				
<b>6. Kwaliteit van de zorgorganisatie</b>	<b>2,9</b>	<b>N=26</b>		
6.1 Ervaringen met zorgleefplan en evaluatie	3,8	N=26		
6.2 Ervaren inspraak en overleg	2,7	N=25		
6.3 Ervaren informatie	2,9	N=26		
6.4 Ervaren telefonische bereikbaarheid				
6.5 Ervaren samenhang in de zorg				
6.6 Ervaren beschikbaarheid personeel	2,4	N=26		
<b>7. Zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid</b>				
7.12 Ervaren respectering rechten vrijheidsbeperking				

## Gemiddelde indicatorscores (4-puntsschaal) CQI VV&T 't Verlaet

