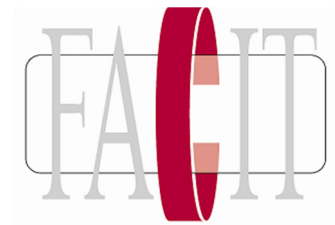




Dit onderzoek is uitgevoerd
volgens de richtlijnen van de CQ-index.



ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

Uitkomsten cliëntenraadpleging
met de CQ-index VV&T

Royal Care Thuiszorg

augustus - september 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 Royal Care Thuiszorg.....	9
2.1 Royal Care Thuiszorg.....	9
2.2 De vragen.....	9
2.3 De antwoorden.....	9
2.4 Rapportage.....	10
2.4.1 Opbouw rapportage.....	10
2.4.2 Staafdiagram.....	10
2.4.3 Tabellen.....	10
2.4.4 Veranderingen ten opzichte van 2007/2008.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
2.4.5 Vergelijkingen.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
4 Cliëntenraadpleging onder thuiswonende cliënten.....	11
4.1 Steekproeftrekking.....	11
4.2 Informatievoorziening.....	11
4.3 Dataverzameling.....	11
4.4 Respons.....	11
4.5 Uitkomsten.....	12
Bijlage 1: Achtergrondinformatie over de CQ-index.....	44
Bijlage 2: Gemiddelde indicatorscores en aantal respondenten per indicator.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.

Inleiding

Voor u ligt de rapportage van de cliëntenraadpleging die bij Royal Care Thuiszorg met de CQ-index is gehouden. In deze rapportage is de werkwijze uiteengezet en worden de resultaten gepresenteerd.

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 bij Royal Care Thuiszorg.

In hoofdstuk 3 worden de uitkomsten van de cliëntenraadpleging gerapporteerd. Eerst wordt beschreven hoe de steekproeftrekking, informatievoorziening en dataverzameling is verlopen. Vervolgens worden de respons en de uitkomsten van de raadpleging weergegeven.

Als bijlage vindt u achtergrondinformatie over de CQ-index.

Facit, Velsen-Noord
Françoise Johansen
Oktober 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 Royal Care Thuiszorg

2.1 Royal Care Thuiszorg

Royal Care Thuiszorg in Blaricum biedt verzorging en verpleging aan 63 thuiswonende cliënten.

Voor het onderzoek naar de ervaringen van cliënten van Royal Care Thuiszorg is gebruik gemaakt van de volgende vragenlijst:

- 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 vragenlijst richt zich op de ervaringen van thuiswonende cliënten met de zorg van Royal Care Thuiszorg in de afgelopen 12 maanden.

2.2 De vragen

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

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

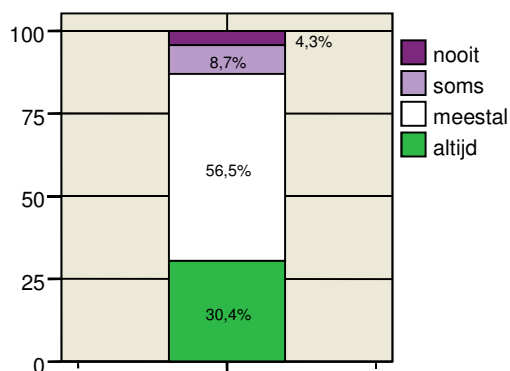
2.4.1 Opbouw rapportage

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.

4 Cliëntenraadpleging onder thuiswonende cliënten

4.1 Steekproeftrekking

De doelgroep voor de cliëntenraadpleging werd gevormd door alle 63 thuiswonende cliënten die in augustus 2010 zorg ontvingen van Royal Care Thuiszorg.

Van deze cliënten zijn door EVV-ers/teamleiders 48 cliënten uitgesloten van deelname aan het onderzoek. Hiervoor zijn de volgende redenen opgegeven:

Omschrijving reden	Aantal cliënten
Geen verpleegkundige of persoonlijke verzorging	35
Andere zwaarwegende redenen <ul style="list-style-type: none"> • 13x terminaal 	13

Het aantal cliënten dat benaderd kon worden met een schriftelijke vragenlijst bedroeg 15. De gemiddelde leeftijd van deze cliënten was 84,7 jaar.

Deze cliënten vormden samen de selectielijst.

4.2 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.

4.3 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 12 augustus 2010 is de eerste schriftelijke vragenlijst verzonden. Een week later, op donderdag 19 augustus 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 9 september 2010 een tweede herinnering verzonden, waarbij ook weer een nieuwe vragenlijst was gevoegd. Na 6 weken, op donderdag 23 september 2010, is de derde en laatste bedankbrief/ herinnering verzonden.

4.4 Respons

Voor de cliëntenraadpleging onder de thuiswonende cliënten zijn 15 cliënten benaderd met een schriftelijke vragenlijst.

Twee vragenlijsten zijn niet terug gestuurd en twee lijsten zijn leeg terug gestuurd.

11 ingevulde vragenlijsten zijn meegenomen in de rapportage.

De respons voor de cliëntenraadpleging onder thuiswonende cliënten bedraagt 73,3%.

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.

In het geval van Royal Care Thuiszorg zal daardoor het aantal vragenlijsten dat gebruikt kan worden voor de sterrenscore op www.kiesbeter.nl naar onze verwachting minder dan 10 zijn, waardoor van publicatie op kiesbeter.nl helaas geen sprake kan zijn.

4.5 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?

	Royal Care Thuiszorg	
	Aantal	%
nee	0	,0
ja	11	100
totaal	11	100

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

	Royal Care Thuiszorg	
	Aantal	%
minder dan een half jaar	1	9,1
6 maanden tot minder dan 1 jaar	2	18,2
1 tot 2 jaar	3	27,3
2 tot 5 jaar	3	27,3
meer dan 5 jaar	2	18,2
totaal	11	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?

	Royal Care Thuiszorg	
	Aantal	%
geen hulp bij het huishouden	5	45,5
minder dan 1 uur	0	,0
1 - 1,9 uur	1	9,1
2 - 3,9 uur	1	9,1
4 - 6,9 uur	3	27,3
7 - 9,9 uur	1	9,1
10 - 19,9 uur	0	,0
20 - uur of meer	0	,0
weet ik niet	0	,0
totaal	11	100

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

	Royal Care Thuiszorg	
	Aantal	%
geen persoonlijke verzorging	0	,0
minder dan 1 uur	1	9,1
1 - 1,9 uur	0	,0
2 - 3,9 uur	3	27,3
4 - 6,9 uur	0	,0
7 - 9,9 uur	4	36,4
10 - 19,9 uur	0	,0
20 - uur of meer	2	18,2
weet ik niet	1	9,1
totaal	11	100

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

	Royal Care Thuiszorg	
	Aantal	%
geen verpleegkundige zorg	6	54,5
minder dan 1 uur	2	18,2
1 - 1,9 uur	0	,0
2 - 3,9 uur	0	,0
4 - 6,9 uur	0	,0
7 - 9,9 uur	1	9,1
10 - 19,9 uur	1	9,1
20 - uur of meer	0	,0
weet ik niet	1	9,1
totaal	11	100

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

	Royal Care Thuiszorg	
	Aantal	%
geen begeleiding	7	63,6
minder dan 1 uur	2	18,2
1 - 1,9 uur	0	,0
2 - 3,9 uur	0	,0
4 - 6,9 uur	0	,0
7 - 9,9 uur	0	,0
10 - 19,9 uur	0	,0
20 - uur of meer	0	,0
weet ik niet	2	18,2
totaal	11	100

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

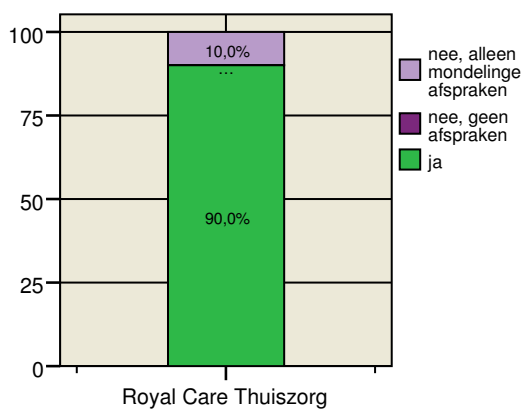
	Royal Care Thuiszorg	
	Aantal	%
om zelfstandig te kunnen blijven wonen	5	50,0
vanwege lichamelijke beperkingen of handicap(s)	5	50,0
vanwege chronische ziekte(n)	4	40,0
na een ziekenhuisopname of operatie	1	10,0
na ontslag uit een verpleeghuis of revalidatiekliniek	0	,0
na een ongeval	0	,0
vanwege zintuiglijke handicap(s)	0	,0
vanwege verstandelijke beperkingen of handicap(s)	0	,0
vanwege psychosociale problemen	0	,0
vanwege een terminale fase van een ziekte of aandoening	3	30,0
uitstel van opname in een verpleeghuis, verzorgingshuis of instelling	2	20,0
anders	1	10,0

Afspraken over uw thuiszorg

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

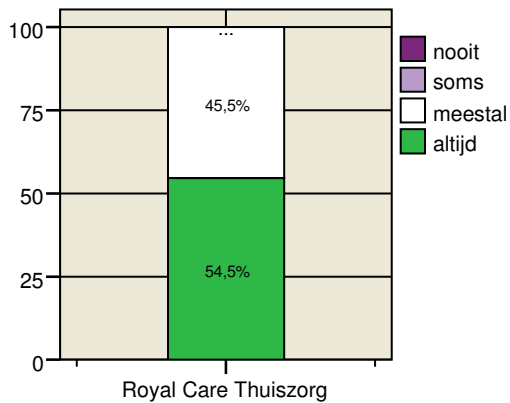
8. Heeft u een zorgdossier van de zorginstelling met daarin schriftelijke afspraken over uw zorg? (welke zorg, per wanneer, van wie, hoe vaak, op welke dagen/tijden, enz.)

	Royal Care Thuiszorg
in de grafiek	N=10



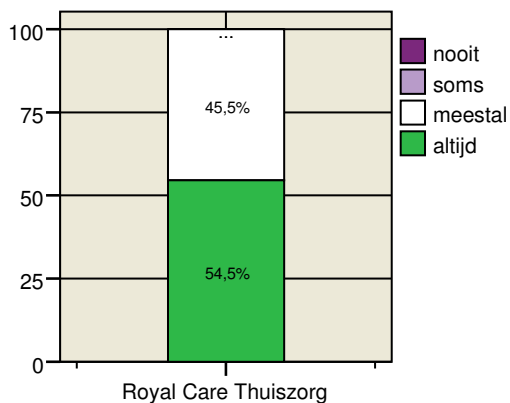
9. Komt de zorginstelling de afspraken over de zorg goed na?

	Royal Care Thuiszorg
in de grafiek	N=11



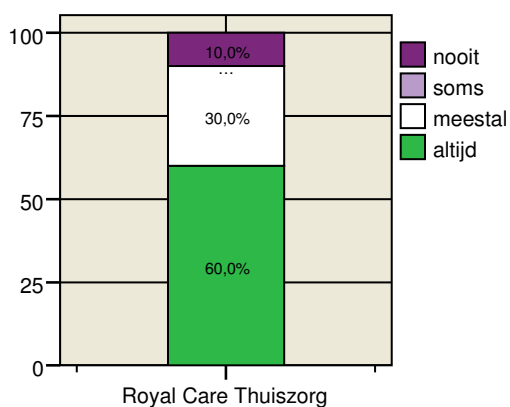
10. Kunt u meebeslissen over de inhoud van de thuiszorg die u krijgt? (over de soort taken en werkzaamheden)

	Royal Care Thuiszorg
in de grafiek	N=11



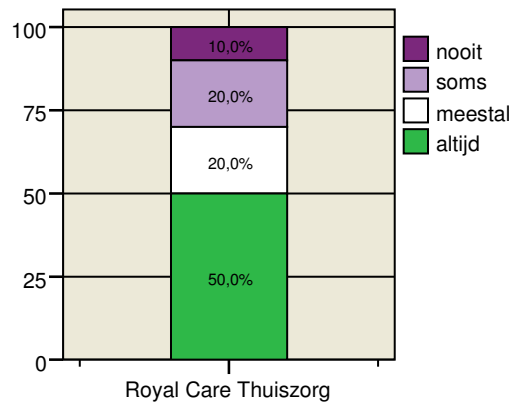
11. Kunt u meebeslissen over de tijdstippen en dagen waarop u thuiszorg krijgt?

	Royal Care Thuiszorg
in de grafiek	N=10



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

	Royal Care Thuiszorg
in de grafiek	N=10

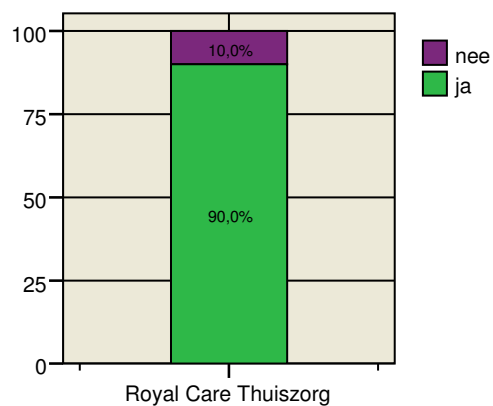


Informatie over de zorg die u krijgt

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.

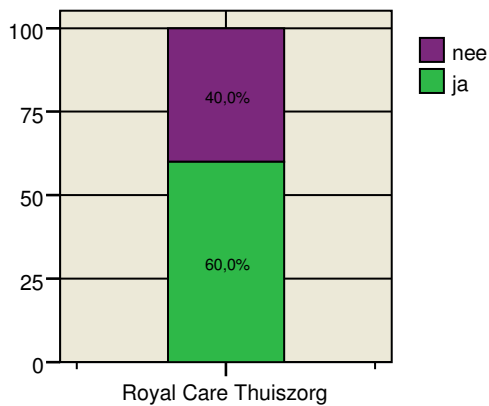
13. Geeft de zorginstelling u voldoende informatie over wat zij voor u kunnen doen? (de mogelijkheden voor zorg thuis, het dienstenpakket, enz.)

	Royal Care Thuiszorg
in de grafiek	N=10



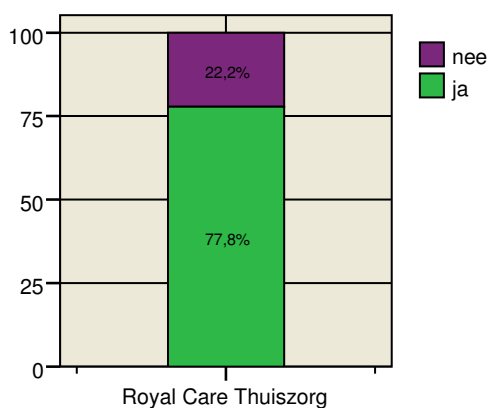
14. Geeft de zorginstelling u voldoende informatie over uw rechten? (bijv. dat u mag meebeslissen over uw zorg en dat u kunt klagen)

	Royal Care Thuiszorg
in de grafiek	N=10



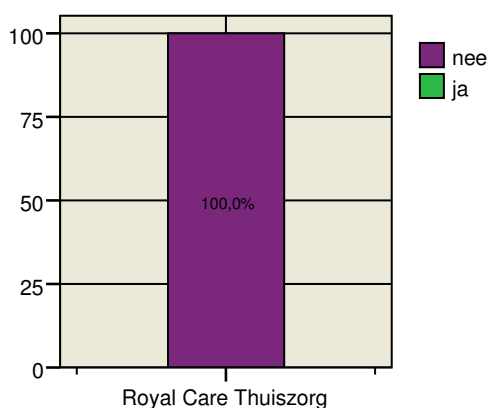
15. Geeft de zorginstelling u voldoende informatie over wat er van ú wordt verwacht? (wat u in huis moet hebben, uw eigen bijdrage, enz.)

	Royal Care Thuiszorg
in de grafiek	N=9



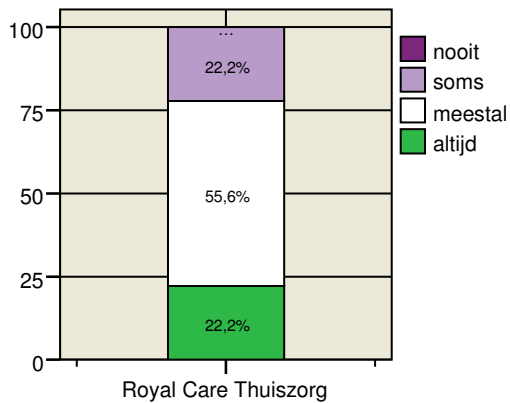
16. Is er een cliëntenraad?

	Royal Care Thuiszorg
in de grafiek	N=3
weet ik niet	N=8
totaal	N=11



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

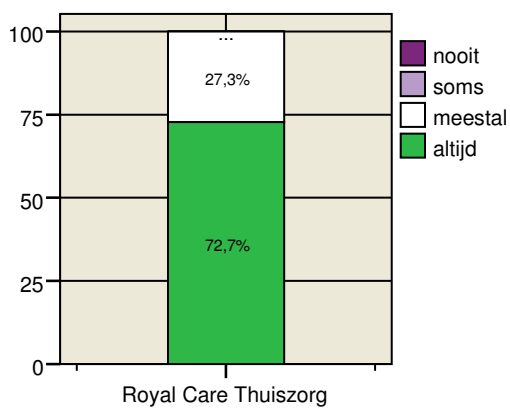
	Royal Care Thuiszorg
in de grafiek	N=9



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

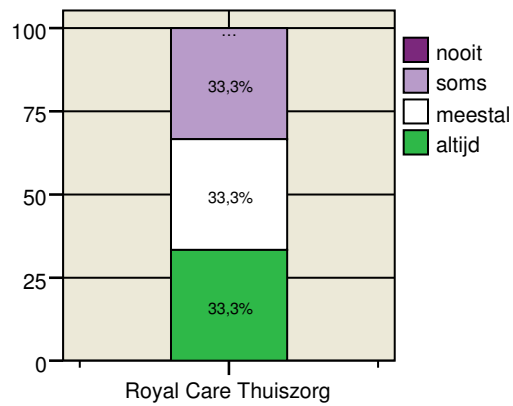
18. Weet u bij wie u met uw vragen en problemen terecht kunt bij de zorginstelling?

	Royal Care Thuiszorg
in de grafiek	N=11

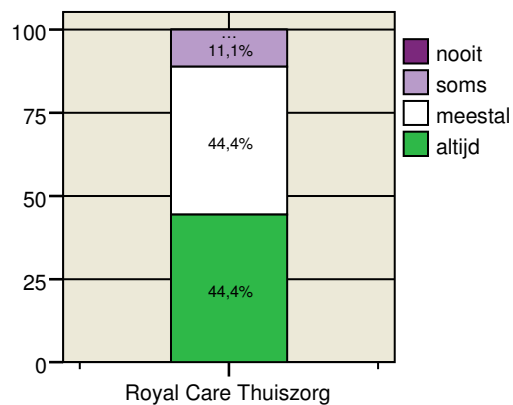


19. Staat de zorginstelling voldoende open voor uw wensen?

	Royal Care Thuiszorg
in de grafiek	N=9
nvt/weet ik niet	N=1
totaal	N=10

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

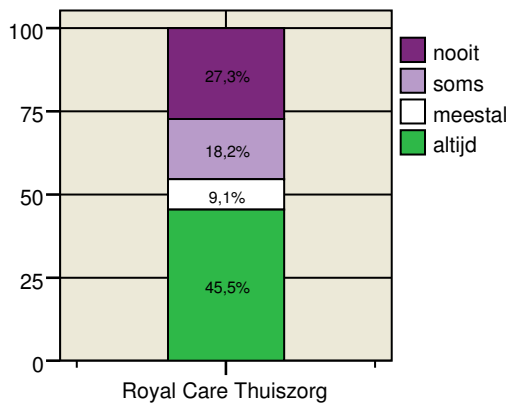
	Royal Care Thuiszorg
in de grafiek	N=9
nvt/weet ik niet	N=2
totaal	N=11



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

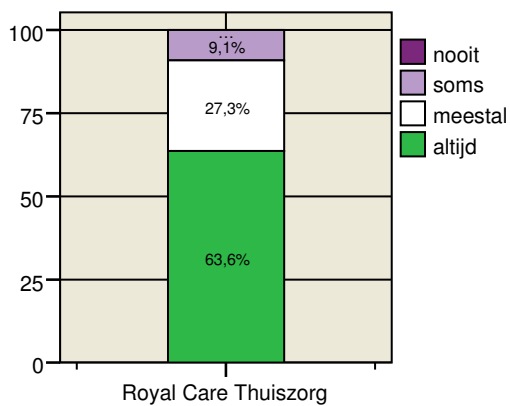
21. Vragen uw zorgverleners of u tevreden bent over de zorg?

	Royal Care Thuiszorg
in de grafiek	N=11



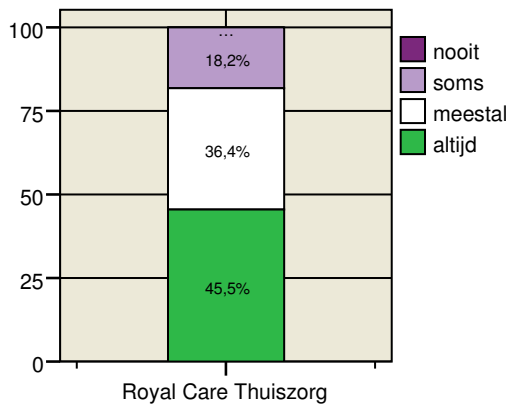
22. Kunt u met uw zorgverleners praten als iets niet goed is gegaan?

	Royal Care Thuiszorg
in de grafiek	N=11
nvt/weet ik niet	N=0
totaal	N=11



23. Geven uw zorgverleners goed antwoord op uw vragen?

	Royal Care Thuiszorg
in de grafiek	N=11

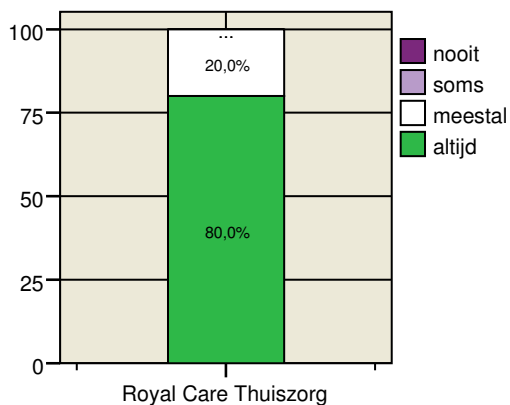


De bereikbaarheid van uw thuiszorg organisatie

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

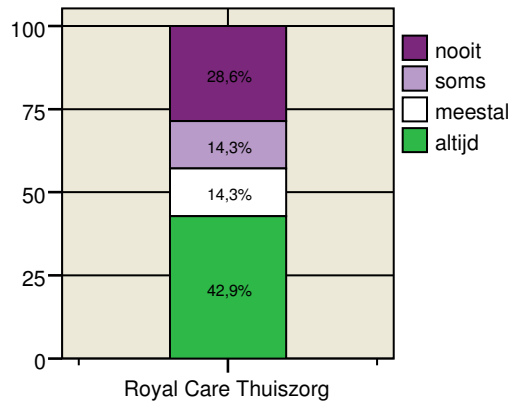
24. Kunt u de zorginstelling overdag telefonisch goed bereiken? (van 9 tot 17 uur)

	Royal Care Thuiszorg
in de grafiek	N=10
weet ik niet/geen ervaring mee	N=1
totaal	N=11



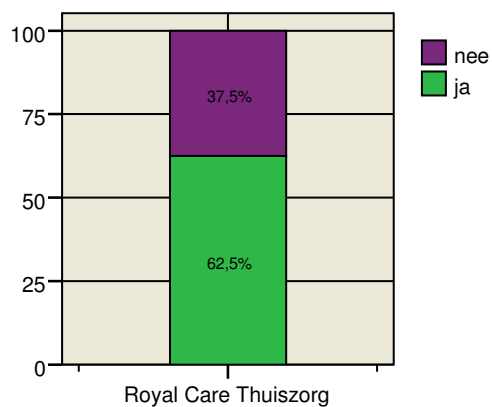
25. Kunt u de zorginstelling buiten kantooruren goed bereiken? ('s avonds, 's nachts, in het weekeinde)

	Royal Care Thuiszorg
in de grafiek	N=7
weet ik niet/geen ervaring mee	N=3
totaal	N=10



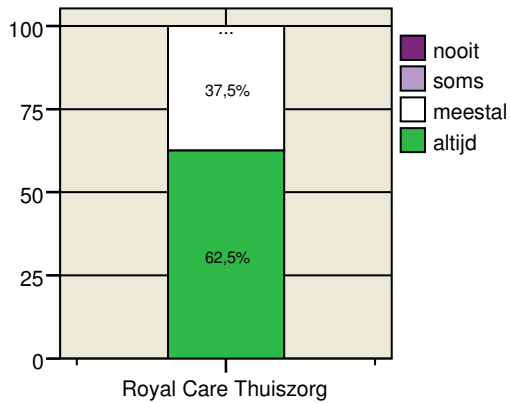
26. Weet u hoe en wanneer uw contactpersoon bij de zorginstelling telefonisch bereikbaar is?

	Royal Care Thuiszorg
in de grafiek	N=8
nvt, geen contactpersoon	N=2
totaal	N=10



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

	Royal Care Thuiszorg
in de grafiek	N=8
weet ik niet/geen ervaring mee	N=2
totaal	N=10

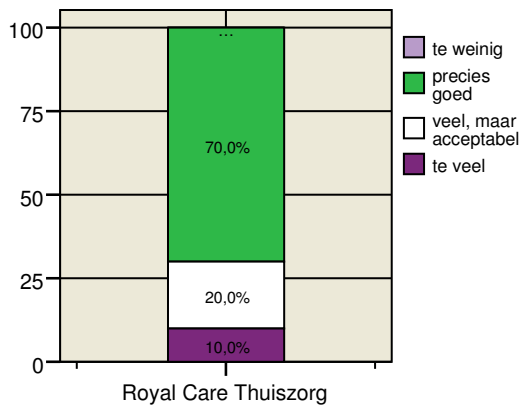


Uw zorgverleners en vervanging

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

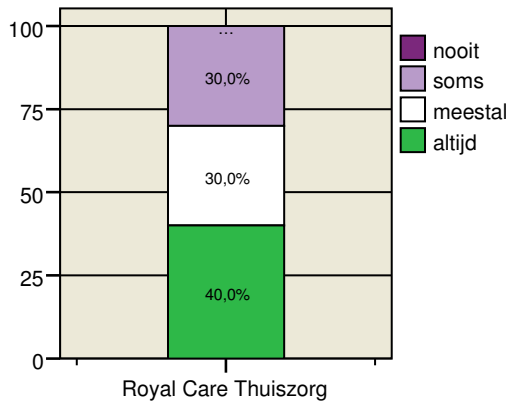
28. Wat vindt u van het aantal verschillende zorgverleners dat bij u langskomt?

	Royal Care Thuiszorg
in de grafiek	N=10



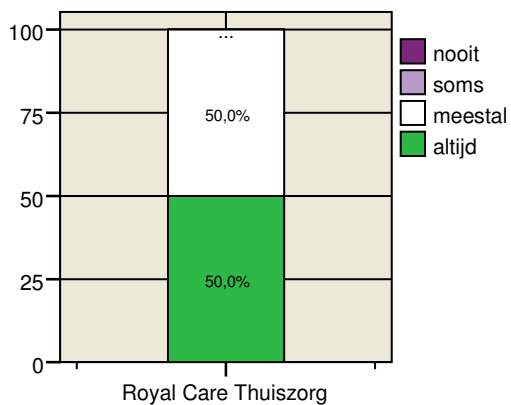
29. Hoort u het op tijd als een zorgverlener op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte of vakantie?

	Royal Care Thuiszorg
in de grafiek	N=10
weet ik niet	N=0
totaal	N=10



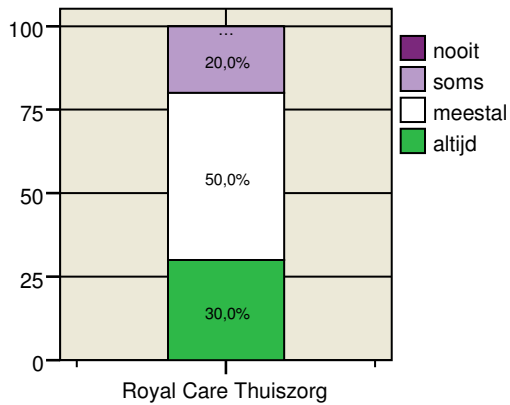
30. Wordt vervanging goed geregeld als een zorgverlener ziek of vrij is?

	Royal Care Thuiszorg
in de grafiek	N=10
weet ik niet	N=0
totaal	N=10



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

	Royal Care Thuiszorg
in de grafiek	N=10
nvt (geen vervanging)	N=0
totaal	N=10

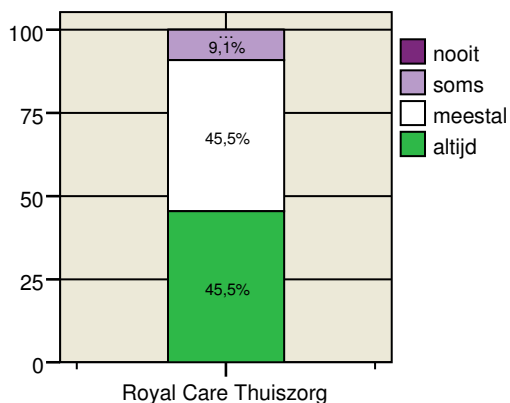


Professionaliteit van uw zorgverleners

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

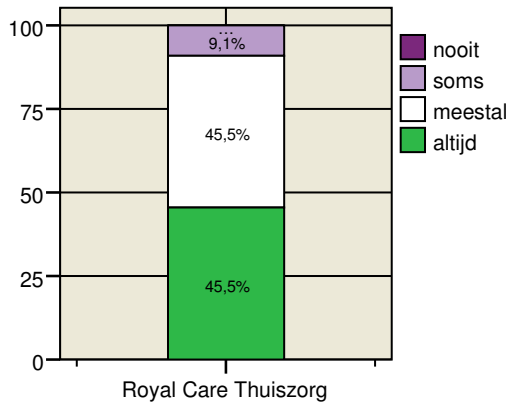
32. Werken de zorgverleners vakkundig?

	Royal Care Thuiszorg
in de grafiek	N=11

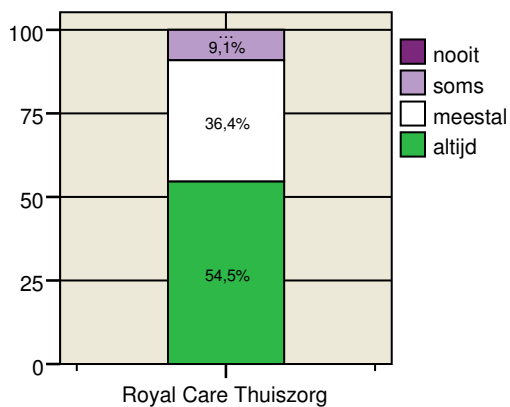


33. Nemen de zorgverleners u serieus?

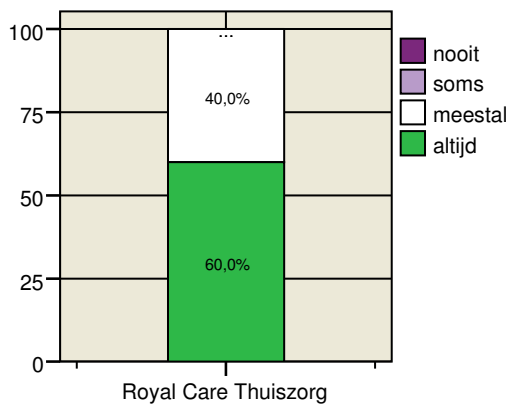
	Royal Care Thuiszorg
in de grafiek	N=11

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

	Royal Care Thuiszorg
in de grafiek	N=11

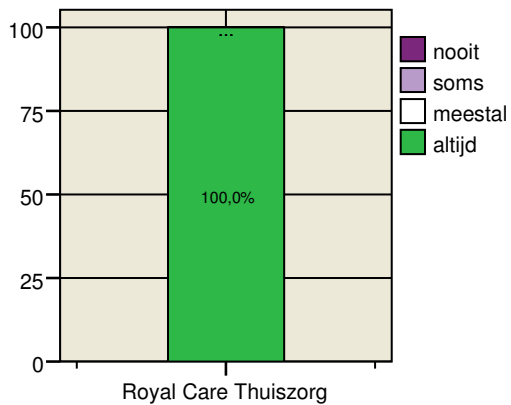
**35. Werken de zorgverleners goed samen met andere hulpverleners? Denk hierbij bijvoorbeeld aan de huisarts, een specialist, fysiotherapeut, of diëtiste.**

	Royal Care Thuiszorg
in de grafiek	N=10

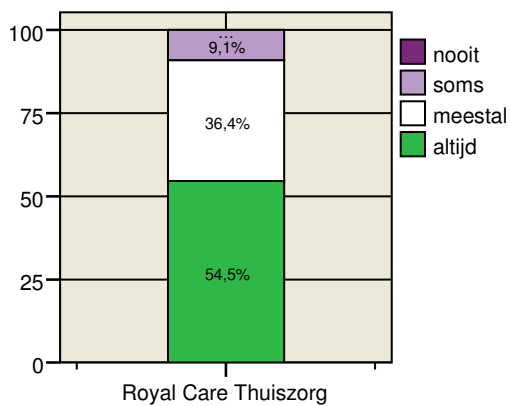


36. Zijn de zorgverleners beleefd tegen u?

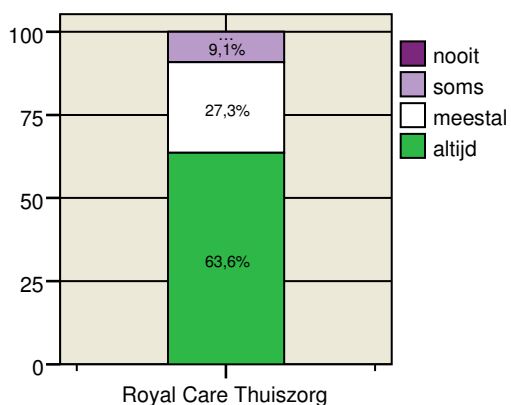
	Royal Care Thuiszorg
in de grafiek	N=10

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

	Royal Care Thuiszorg
in de grafiek	N=11

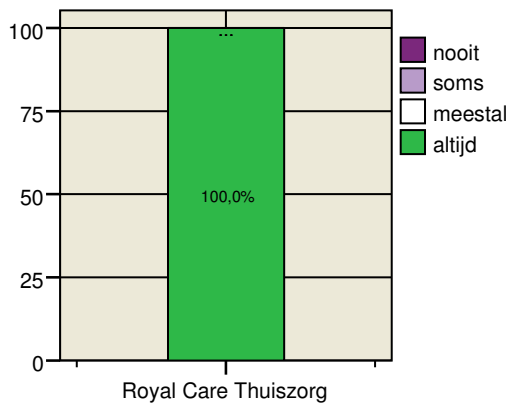
**38. Luisteren de zorgverleners aandachtig naar u?**

	Royal Care Thuiszorg
in de grafiek	N=11



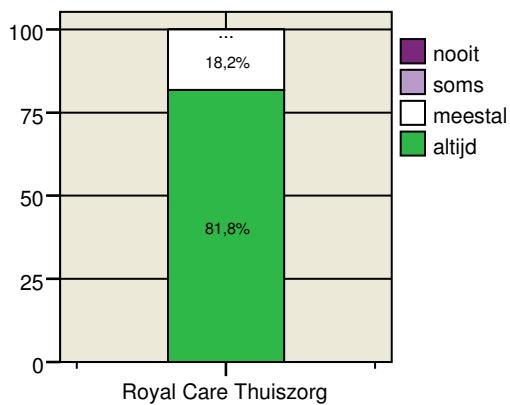
39. Houden de zorgverleners zich goed aan de afgesproken werkzaamheden (komt het werk af)?

	Royal Care Thuiszorg
in de grafiek	N=10



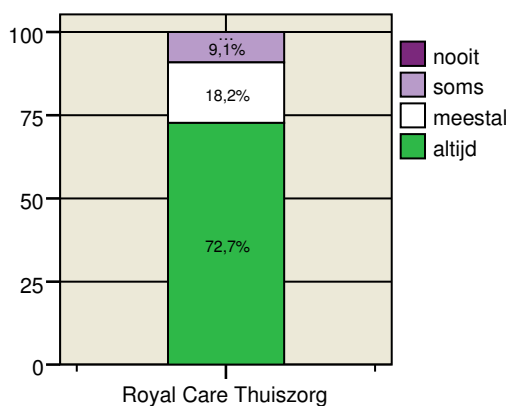
40. Gaan de zorgverleners zorgvuldig om met uw spullen (meubels, servies, kleding enz.)?

	Royal Care Thuiszorg
in de grafiek	N=11



41. Vertrouwt u de zorgverleners?

	Royal Care Thuiszorg
in de grafiek	N=11

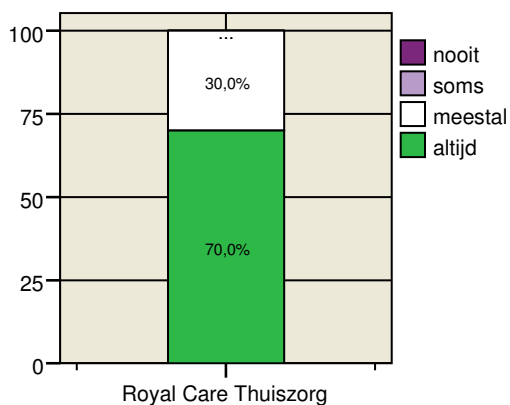


Uw verzorging en gezondheid

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

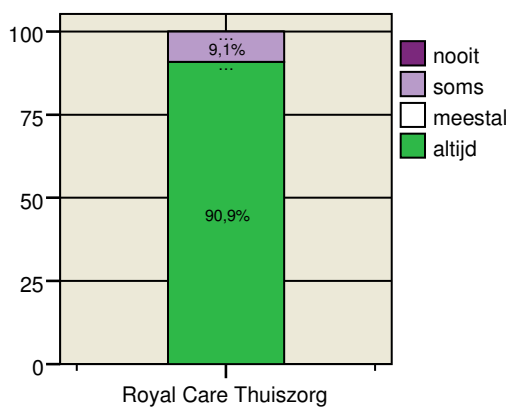
42. Krijgt u uw persoonlijke verzorging op de momenten waarop u dat wilt? (bijvoorbeeld hulp bij douchen/wassen, aankleden, haren kammen, enz.)

	Royal Care Thuiszorg
in de grafiek	N=10
nvt/niet nodig	N=1
totaal	N=11



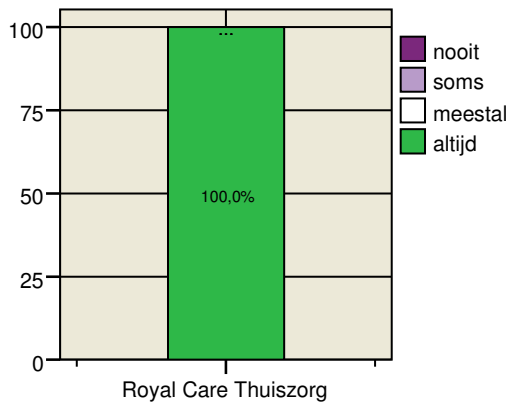
43. Krijgt u uw verzorging op de manier zoals u dat wilt?

	Royal Care Thuiszorg
in de grafiek	N=11
nvt/niet nodig	N=0
totaal	N=11

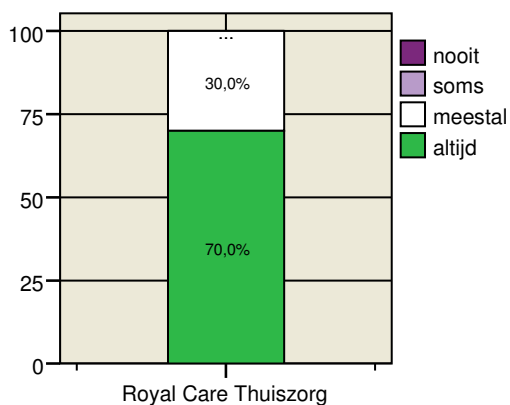


44. Houden uw zorgverleners voldoende rekening met wat u zelf wel en niet kunt?

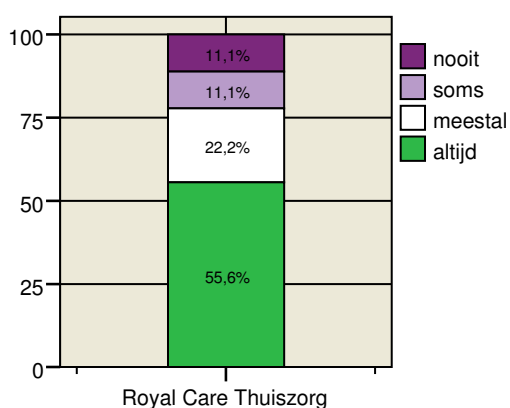
	Royal Care Thuiszorg
in de grafiek	N=10

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

	Royal Care Thuiszorg
in de grafiek	N=10
nvt/niet nodig	N=1
totaal	N=11

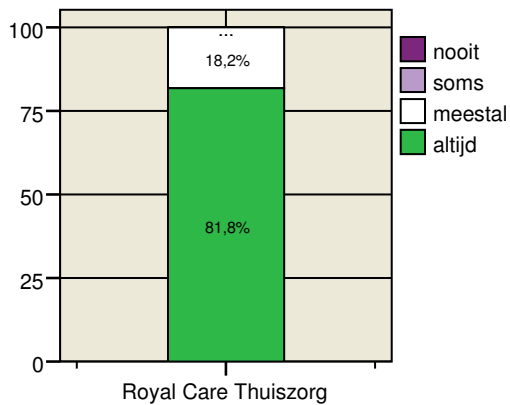
**46. Letten uw zorgverleners erop dat u uw medicijnen goed inneemt? (dat u voorgeschreven medicijnen op de juiste tijd en manier inneemt)**

	Royal Care Thuiszorg
in de grafiek	N=9
nvt/niet nodig	N=1
totaal	N=10



47. Nemen de zorgverleners uw gezondheidsklachten serieus?

	Royal Care Thuiszorg
in de grafiek	N=11

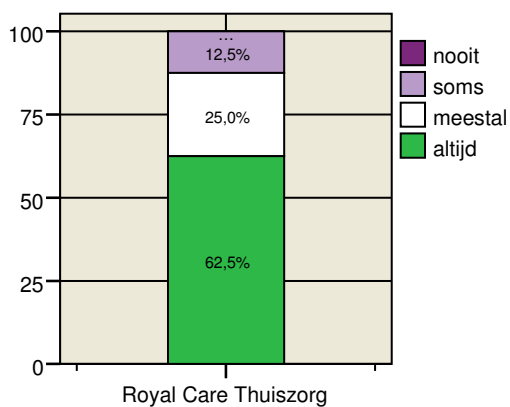


Uw veiligheid

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

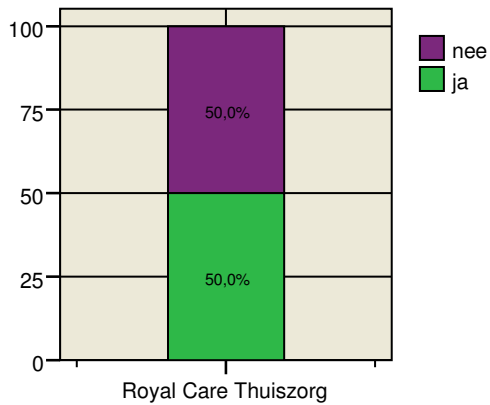
48. Hebben uw zorgverleners aandacht voor uw veiligheid en het voorkomen van ongelukken in en om het huis? (bijvoorbeeld door te letten op losliggende matjes/kleedjes)

	Royal Care Thuiszorg
in de grafiek	N=8
nvt/niet nodig	N=3
totaal	N=11



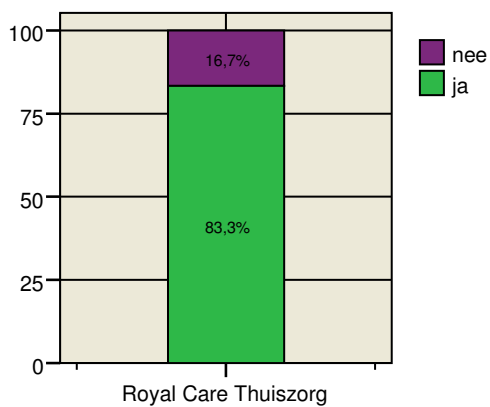
49. Vertellen uw zorgverleners u over mogelijkheden voor woningaanpassingen of hulpmiddelen?

	Royal Care Thuiszorg
in de grafiek	N=6
nvt/niet nodig	N=4
totaal	N=10



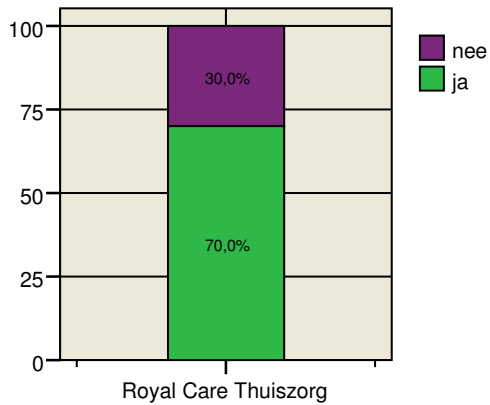
50. Letten uw zorgverleners op de houdbaarheid van eten en drinken? (om ziekte te voorkomen)

	Royal Care Thuiszorg
in de grafiek	N=6
nvt/niet nodig	N=4
totaal	N=10



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.)

	Royal Care Thuiszorg
in de grafiek	N=10
nvt/niet nodig	N=1
totaal	N=11

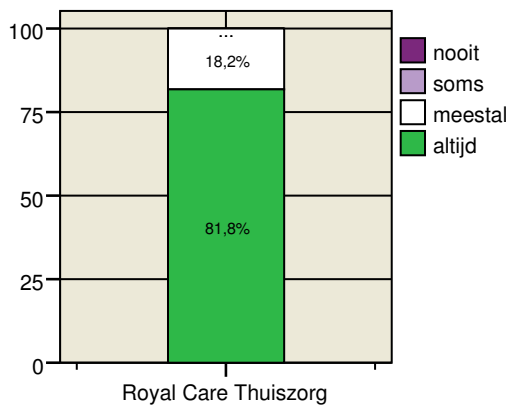


Uw privacy

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

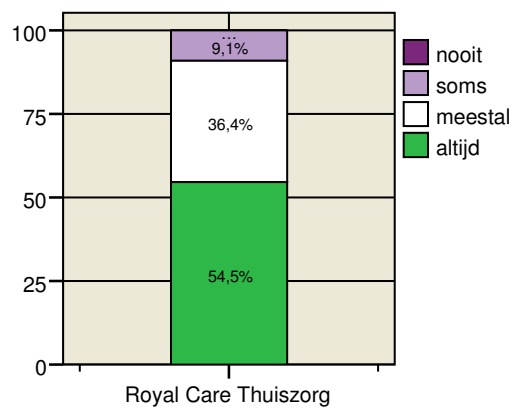
52. Voelt u zich thuis in uw eigen woning?

	Royal Care Thuiszorg
in de grafiek	N=11



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

	Royal Care Thuiszorg
in de grafiek	N=11

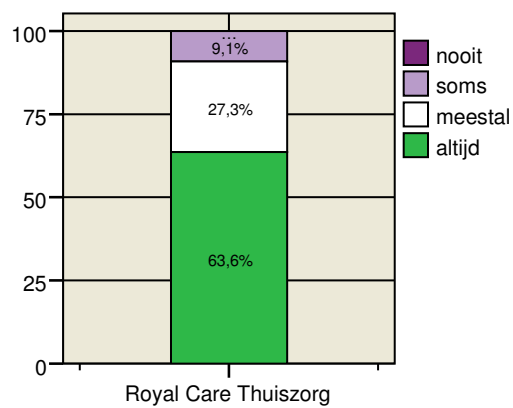


Uw zelfstandigheid en activiteiten

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

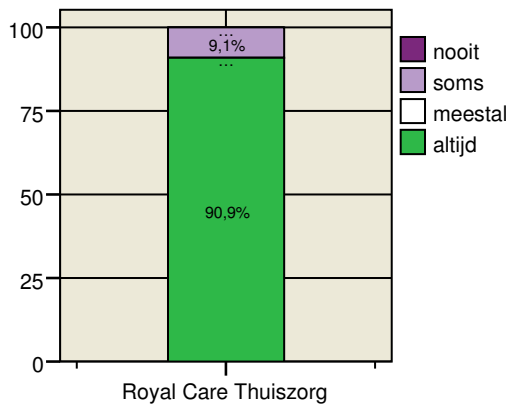
54. Kunt u zich met thuiszorg goed redden in het dagelijks leven?

	Royal Care Thuiszorg
in de grafiek	N=11



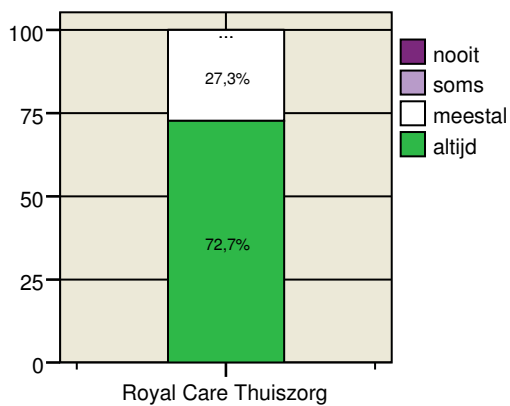
55. Kunt u zelf bepalen hoe uw dag eruit ziet?

	Royal Care Thuiszorg
in de grafiek	N=11



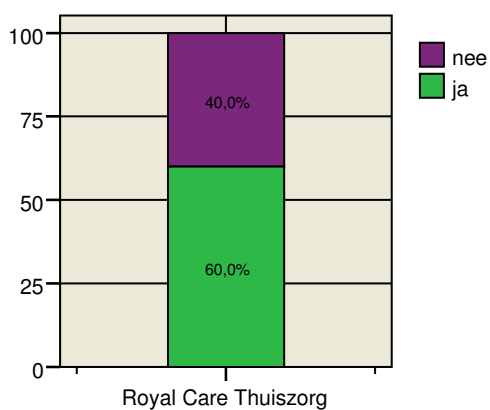
56. Schikken de tijdstippen en dagen waarop u thuiszorg krijgt?

	Royal Care Thuiszorg
in de grafiek	N=11



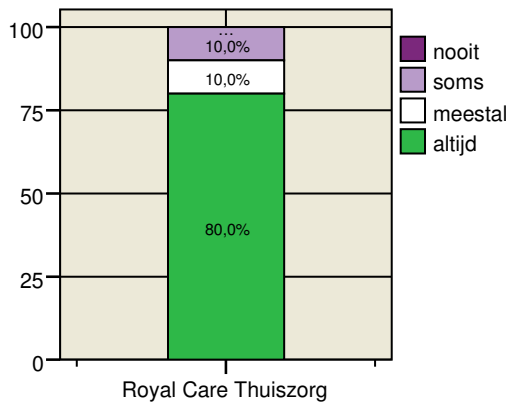
57. Kunt u de thuiszorg gemakkelijk op een ander tijdstip of een andere dag krijgen?

	Royal Care Thuiszorg
in de grafiek	N=5
nvt (niet nodig gehad)	N=6
totaal	N=11

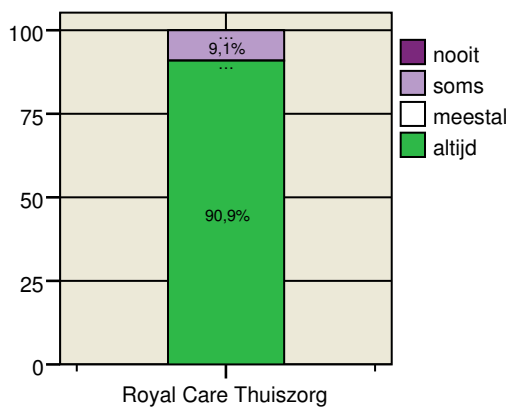


58. Kunt u de dingen doen die ú belangrijk vindt?

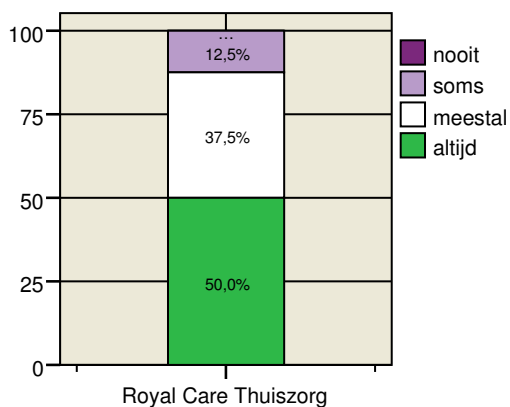
	Royal Care Thuiszorg
in de grafiek	N=10

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

	Royal Care Thuiszorg
in de grafiek	N=11

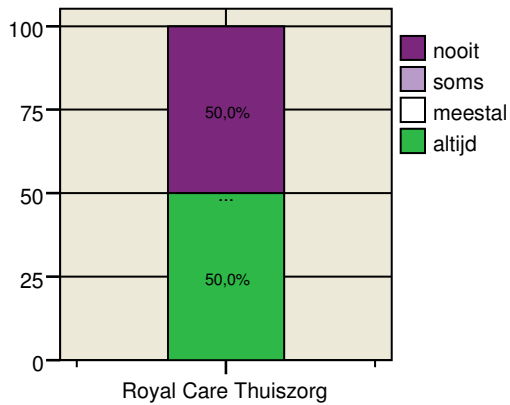
**60. Is er hulp van zorgverleners, vrijwilligers of naasten als u ergens naar toe wilt? (naar buiten, bezoek aan anderen, uitstapjes, activiteiten, enz.)**

	Royal Care Thuiszorg
in de grafiek	N=8
nvt/niet nodig	N=3
totaal	N=11



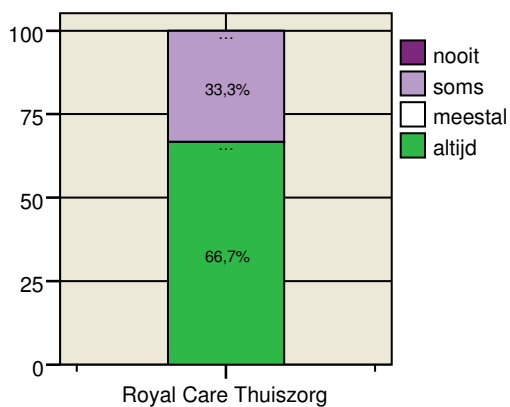
61. Helpt uw zorgverlener voldoende bij het vinden van mogelijkheden voor dagbesteding, sociale contacten en activiteiten?

	Royal Care Thuiszorg
in de grafiek	N=2
nvt/niet nodig	N=7
totaal	N=9



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

	Royal Care Thuiszorg
in de grafiek	N=3
nvt/niet nodig	N=7
totaal	N=10

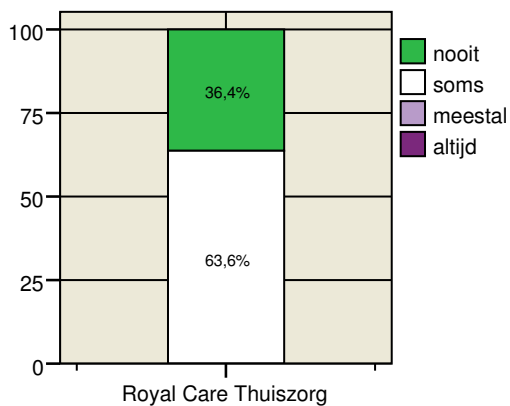


Hoe gaat het verder met u?

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

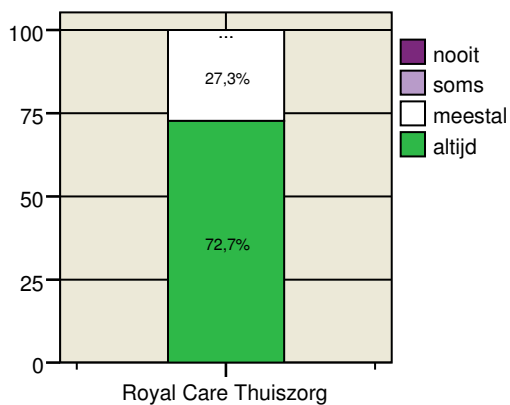
63. Voelt u zich eenzaam?

	Royal Care Thuiszorg
in de grafiek	N=11



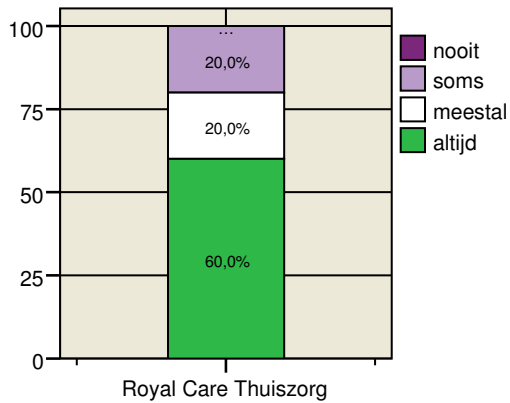
64. Heeft uw zorgverlener voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?

	Royal Care Thuiszorg
in de grafiek	N=11
nvt/niet nodig	N=0
totaal	N=11



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

	Royal Care Thuiszorg
in de grafiek	N=10
nvt/niet nodig	N=0
totaal	N=10



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.

	Royal Care Thuiszorg	
	Aantal	%
0	0	,0
1	0	,0
2	0	,0
3	0	,0
4	0	,0
5	0	,0
6	2	18,2
7	2	18,2
8	2	18,2
9	2	18,2
10	2	18,2
niet ingevuld	1	9,1
totaal	11	100
Gemiddeld	8,0	

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

	Royal Care Thuiszorg	
	Aantal	%
0	0	,0
1	0	,0
2	0	,0
3	0	,0
4	0	,0
5	0	,0
6	0	,0
7	2	18,2
8	2	18,2
9	3	27,3
10	3	27,3
niet ingevuld	1	9,1
totaal	11	100
Gemiddeld	8,7	

Over uzelf

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

68. Bent u een man of een vrouw?

	Royal Care Thuiszorg	
	Aantal	%
man	5	45,5
vrouw	6	54,5
totaal	11	100

69. Leeftijd in klassen

	Royal Care Thuiszorg	
	Aantal	%
jonger dan 70 jaar	1	9,1
van 70 - 74 jaar	0	,0
van 75 - 79 jaar	0	,0
van 80 - 84 jaar	4	36,4
van 85 - 89 jaar	2	18,2
ouder dan 90 jaar	4	36,4
totaal	11	100

70. Wat is uw woonsituatie?

	Royal Care Thuiszorg	
	Aantal	%
ik woon alleen	8	72,7
ik woon samen met één of meer personen	3	27,3
totaal	11	100

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

	Royal Care Thuiszorg	
	Aantal	%
geen opleiding	2	18,2
lager onderwijs	0	,0
lager of voorbereidend beroepsonderwijs	3	27,3
middelbaar algemeen voortgezet onderwijs	1	9,1
middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs	0	,0
hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs	2	18,2
hoger beroepsonderwijs	1	9,1
wetenschappelijk onderwijs	2	18,2
totaal	11	100

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

	Royal Care Thuiszorg	
	Aantal	%
slecht	1	9,1
matig	6	54,5
goed	4	36,4
zeer goed	0	,0
uitstekend	0	,0
totaal	11	100

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

	Royal Care Thuiszorg	
	Aantal	%
nee	2	18,2
ja	9	81,8
totaal	11	100

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

	Royal Care Thuiszorg	
	Aantal	%
door mijn familie-/gezinlid	6	66,7
door mijn partner	1	11,1
door mijn zorgverlener	2	22,2
door een andere hulpverlener	0	,0
door iemand anders	0	,0

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

	Royal Care Thuiszorg	
	Aantal	%
heeft de vragen voorgelezen	4	50,0
heeft mijn antwoorden aangekruist	4	50,0
heeft de vragen voor me beantwoord	3	37,5
heeft de vragen in mijn taal vertaald	0	,0
heeft op een andere manier geholpen	0	,0

76. Wat zou u willen veranderen aan de zorg die u nu thuis krijgt? (Wat kan beter, zijn er dingen die u mist, wat kan het huis veranderen, of moeten de medewerkers anders werken?)

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

- Niets, is uitstekend zo.
- Cliënt is tevreden.
- Zeer tevreden over inzet van de verzorgsters. Heel fijn dat de instelling serieus ingaat op onze wensen om bepaalde verzorgsters niet meer te laten komen als wij merken dat het niet klikt.

Daarnaast werden de volgende opmerkingen en verbeterwensen geuit:

- Avondzorg kan zorgvuldiger! (Gaat te snel!)
- Handsteunen en drempels verbeteren! Duurt te lang voordat daarop gereageerd wordt.
- Huishoudhulp werd teruggebracht van 9 naar 6 uur, dit is eigenlijk te weinig. (Denk aan koken 's avonds).
- Geen problemen, alleen het doorgeven van wijzingen bij ziekte of anderszins over wie komt vervangen.
- Cliënt moet zelf leren accepteren dat zorg nodig is. De zorgverleners komen op controle momenten om te zien hoe het met de cliënt is. Cliënt heeft daar nog moeite mee.
- Een keer per kwartaal of iets dergelijks contact moment vanuit instelling over verloop zorgverlening, belangstelling. Meer informatie over wat men van familie verwacht. Heel praktisch bijvoorbeeld wel/niet eten in huis halen voor 24 uren hulpverlener. Bij vervanging in verband met vakantie of iets dergelijks contact/initiatief vanuit instelling.
- Cliënt vindt dat veel zorgverleners te lange nagels hebben. Het is niet hygiënisch en soms doen ze de cliënt pijn.
- Cliënt vindt het erg jammer dat de zorgverleners geen enkel handje uitsteken in het huishouden. Soms is 5 minuten hulp voor de cliënt een zegen, toch gaan ze meestal/altijd te vroeg weg.

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 aanbieder 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.