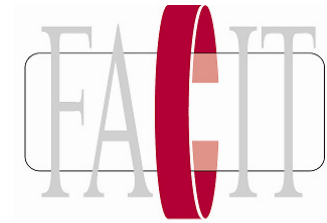




Geaccrediteerd door het
Centrum Klantervaring Zorg

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



ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

Uitkomsten cliëntenraadpleging
met de CQ-index

OsiraGroep
Osira Thuiszorg

oktober – november 2009

Inhoudsopgave

Inleiding.....	5
1 De Normen voor Verantwoorde zorg.....	7
1.1 Visiedocument 'Op weg naar Normen voor Verantwoorde zorg'.....	7
1.2 Normen voor Verantwoorde zorg.....	7
1.3 Toetsingskader voor Verantwoorde zorg.....	8
1.4 CQ-index verpleging, Verzorging en Thuiszorg (VV&T).....	8
2 Cliëntenraadpleging Verpleging, Verzorging en Thuiszorg.....	9
2.1 Osira 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.....	11
2.4.5 Vergelijkingen.....	11
3 Cliëntenraadpleging extramurale cliënten.....	13
3.1 Steekproeftrekking.....	13
3.2 Informatievoorziening.....	13
3.3 Dataverzameling.....	13
4 Uitkomsten van de cliëntenraadpleging onder extramurale cliënten van Osira Thuiszorg.....	15
4.1 Respons.....	15
4.2 Uitkomsten cliëntenraadpleging extramurale cliënten.....	16
Bijlage: registratieformulier steekproeftrekking en dataverzameling.....	61

Inleiding

Voor u ligt de rapportage van de uitkomsten van de cliëntenraadpleging die bij Osira Thuiszorg met de CQ-index is gehouden.

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 Osira Thuiszorg.

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

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

Facit, Velsen-Noord
Coby Dekker
januari 2010

1 De Normen voor Verantwoorde zorg

1.1 Visiedocument 'Op weg naar Normen voor Verantwoorde zorg'

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

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

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

1.2 Normen voor Verantwoorde zorg

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

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

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

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

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

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

1.3 Toetsingskader voor Verantwoorde zorg

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

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

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

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

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

2 Cliëntenraadpleging Verpleging, Verzorging en Thuiszorg bij Osira Thuiszorg

2.1 Osira Thuiszorg

Osira Thuiszorg biedt verpleging en verzorging in Amsterdam bij mensen thuis. In totaal ontvangen 427 cliënten extramurale zorg van Osira Thuiszorg.

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

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

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

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

2.2 De vragen

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

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

Daarnaast wordt een aantal vragen over de cliënt gesteld.

2.3 De antwoorden

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

ja **nee**

ruim voldoende **voldoende** **onvoldoende** **volstrekt onvoldoende**

altijd **meestal** **soms** **nooit**

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

altijd **meestal** **soms** **nooit** **weet ik niet/geen ervaring mee**

uitstekend **zeer goed** **goed** **matig** **slecht**

0 **1** **2** **3** **4** **5** **6** **7** **8** **9** **10**

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

2.4 Rapportage

2.4.1 Opbouw rapportage

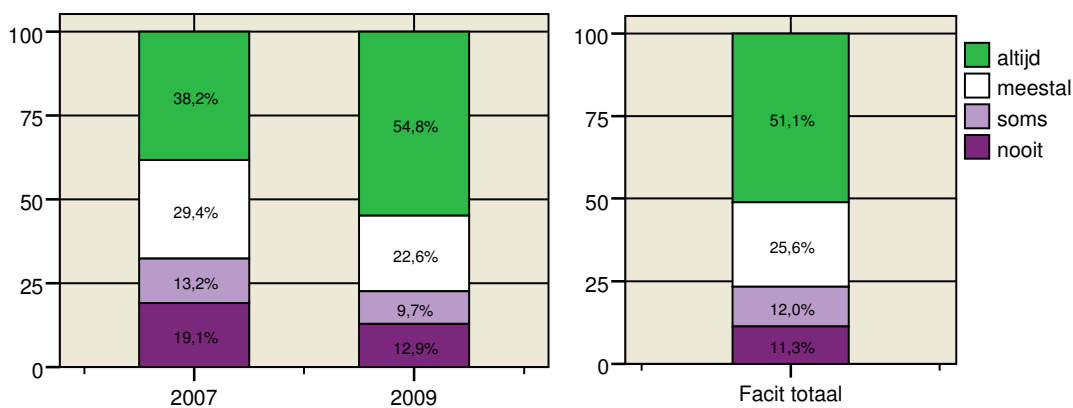
In deze rapportage worden in hoofdstuk 4 alle vragen en antwoorden gepresenteerd. De antwoorden zijn weergegeven in de vorm van een staafdiagram of in tabelvorm.

2.4.2 Staafdiagram

De staafdiagrammen zien er als volgt uit:

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

	2007	2009	Facit totaal
in de grafiek	N=68	N=31	N=9126
totaal	N=68	N=31	N=9126



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

2.4.3 Tabellen

De tabellen zien er als volgt uit:

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

	2007		2009	
	Aantal	%	Aantal	%
minder dan een half jaar	0	,0	3	8,6
6 maanden tot minder dan 1 jaar	6	8,7	2	5,7
1 tot 2 jaar	20	29,0	4	11,4
2 tot 5 jaar	30	43,5	16	45,7
meer dan 5 jaar	11	15,9	8	22,9
niet ingevuld	2	2,9	2	5,7
totaal	69	100	35	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 Veranderingen ten opzichte van 2007

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

In 2007 werden nog alle antwoorden meegenomen, ook 'weet niet' en 'n.v.t.'. Daardoor waren de percentages toen vaak lager: het aantal respondenten was immers groter doordat ook 'weet niet' en 'n.v.t.' meetelden. Om de vergelijking tussen de percentages van 2007 en 2009 reëel te maken, hebben we de percentages van 2007 omgezet naar de berekening die nu gehanteerd wordt en tellen dus degenen die toen 'weet niet' en 'n.v.t.' hebben ingevuld niet langer mee. Hierdoor verschillen de percentages van 2007 die in deze rapportage staan van de percentages die destijds aan u gepresenteerd zijn.

2.4.5 Vergelijkingen

Conform uw verzoek zijn in deze rapportage, naast de uitkomsten van de cliëntenraadpleging van 2009 voor uw locatie, ook de uitkomsten gepresenteerd van de raadpleging die in 2007 heeft plaatsgevonden en de uitkomsten van alle andere door Facit geraadpleegde organisaties. Wij willen u erop wijzen dat zichtbare verschillen pas na nadere statistische analyses als significant verschil kunnen worden benoemd.

3 Cliëntenraadpleging extramurale cliënten

3.1 Steekproeftrekking

De doelgroep voor de extramurale cliëntenraadpleging werd gevormd door alle 427 extramurale cliënten die in september 2009 zorg ontvingen van Osira Thuiszorg.

Van deze cliënten zijn door EVV-ers/teamleiders 52 cliënten uitgesloten van deelname aan het onderzoek. Hiervoor zijn de volgende redenen opgegeven:

<i>Omschrijving reden</i>	<i>Aantal cliënten</i>
Minder dan ½ jaar in zorg	35
Jonger dan 18 jaar	
Andere zwaarwegende redenen <ul style="list-style-type: none"> • 9 x dementie • 6 x psychisch • 2 x alzheimer 	17

Het aantal cliënten dat benaderd kon worden met een schriftelijke vragenlijst bedroeg 375. De gemiddelde leeftijd van deze cliënten was 81,1 jaar.

Uit deze 375 cliënten is de steekproef van 110 cliënten getrokken. De gemiddelde leeftijd van de cliënten op de selectielijst bedroeg 81,6 jaar.

3.2 Informatievoorziening

De cliënten ontvingen bij de schriftelijke vragenlijst een begeleidend schrijven, met het verzoek de vragenlijst in te vullen en rechtstreeks te retourneren aan Facit. Hierbij kon gebruik gemaakt worden van de bij de vragenlijst gevoegde 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.

3.3 Dataverzameling

De vragenlijsten zijn door Facit verzonden conform de landelijke richtlijnen CQI VVT maart 2009 en de afspraken in het handboek CQI meetinstrument. Op donderdag 8 oktober 2009 is de eerste schriftelijke vragenlijst verzonden. Een week later, op donderdag 15 oktober 2009, is aan alle cliënten een eerste herinnering/bedankbrief gestuurd. Na 4 weken is, aan de hand van de codering van de vragenlijsten, bepaald welke cliënten de vragenlijst nog niet geretourneerd hadden. Aan deze cliënten is op donderdag 5 november 2009 een tweede herinnering verzonden, waarbij ook weer een nieuwe vragenlijst was gevoegd. Na 6 weken, op donderdag 19 november 2009, is de derde en laatste bedankbrief/ herinnering verzonden.

4 Uitkomsten van de cliëntenraadpleging onder extramurale cliënten van Osira Thuiszorg

4.1 Respons

Voor de cliëntenraadpleging onder extramurale cliënten zijn 110 cliënten benaderd met een schriftelijke vragenlijst. Er zijn 35 ingevulde vragenlijsten retour gekomen. De respons komt hiermee op 36,1%.

Voorts zijn de volgende reacties ontvangen:

- 2 vragenlijsten kwamen retour omdat het adres onjuist of de cliënt verhuisd was.
- 3 vragenlijsten kwamen retour omdat de cliënt overleden bleek te zijn, waarbij een contactpersoon de volgende opmerkingen maakte: Mijn man is overleden. De zorg via Anneke v. Overmeren was bijzonder goed. Zij zorgde voor een snelle opname in verpleeghuis 'De Gooyer' helaas maar voor 4 maanden, toen overleed hij. De zorg voor ons was dus prima.
- 8 personen gaven aan geen thuiszorg van de instelling te hebben ontvangen.
- 2 cliënten hebben de lijst leeg terug gestuurd met daarbij de volgende opmerkingen:
 - Cliënt heeft gedurende 2 jaar thuiszorg van Osira gehad. Daar hebben wij altijd veel klachten over gehad. Deze gingen vooral over de tijden, de sterk wisselende bezetting (4-5 verschillende gezichten in 6 bezoeken/ week), en de onvriendelijkheid van diverse medewerkers/-sters. Ik heb hiervoor regelmatig contact gehad met de teammanager, maar dat heeft niet veel geholpen. De cliënt is afgelopen mei opgenomen in het ziekenhuis en heeft daar 9 weken doorgebracht. Osira heeft mijn ouders, wat thuiszorg betreft, gewoon laten barsten. En nu wordt ons gevraagd de service te verbeteren? Wij hebben 2 jaar lang van alles geprobeerd, maar willen daar verder geen energie aan besteden. Mijn vader wordt nu geholpen door Cordaan. Een advies wil ik wel geven: laat Osira stage lopen bij Cordaan. De mensen van Cordaan thuiszorg houden zich aan de tijden en als dat onverhoopt niet lukt wordt er gebeld en excuses gemaakt. Men is betrokken er zijn veel minder wisselende gezichten en men is ontzettend patiëntvriendelijk. Het gaan uiteindelijk om wat er op de vloer gebeurt!
 - 1 cliënt stelt: "De zorg is prima".

Alle door Facit ontvangen vragenlijsten zijn ingebracht in de landelijke database. Voordat de resultaten op www.kiesbeter.nl geplaatst worden, vindt er echter nog schoning en case mix correctie plaats. Uiteindelijk komen er van deze raadpleging 20 vragenlijsten in aanmerking voor verwerking en publicatie op KiesBeter.

4.2 Uitkomsten cliëntenraadpleging extramurale cliënten

De zorg die u thuis krijgt

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

Als u nu geen thuiszorg meer ontvangt maar in de afgelopen 12 maanden wel zorg kreeg, vragen wij u de vragenlijst in te vullen voor de zorg die u in het afgelopen jaar ontving.

1. Kreeg u in de afgelopen 12 maanden thuiszorg van de in de brief vermelde zorginstelling?

	2007		2009	
	Aantal	%	Aantal	%
ja	64	92,8	31	88,6
nee	0	,0	0	,0
niet ingevuld	5	7,2	4	11,4
totaal	69	100	35	100

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

	2007		2009	
	Aantal	%	Aantal	%
minder dan een half jaar	0	,0	3	8,6
6 maanden tot minder dan 1 jaar	6	8,7	2	5,7
1 tot 2 jaar	20	29,0	4	11,4
2 tot 5 jaar	30	43,5	16	45,7
meer dan 5 jaar	11	15,9	8	22,9
niet ingevuld	2	2,9	2	5,7
totaal	69	100	35	100

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

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

	2007		2009	
	Aantal	%	Aantal	%
geen hulp bij het huishouden	9	13,0	6	17,1
minder dan 1 uur	1	1,4	0	,0
1 - 1,9 uur	10	14,5	2	5,7
2 - 3,9 uur	29	42,0	16	45,7
4 - 6,9 uur	7	10,1	6	17,1
7 - 9,9 uur	2	2,9	0	,0
10 - 19,9 uur	1	1,4	1	2,9
20 - uur of meer	0	,0	0	,0
weet ik niet	3	4,3	0	,0
niet ingevuld	7	10,1	4	11,4
totaal	69	100	35	100

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

	2007		2009	
	Aantal	%	Aantal	%
geen persoonlijke verzorging	13	18,8	13	37,1
minder dan 1 uur	13	18,8	4	11,4
1 - 1,9 uur	11	15,9	4	11,4
2 - 3,9 uur	11	15,9	4	11,4
4 - 6,9 uur	7	10,1	2	5,7
7 - 9,9 uur	3	4,3	3	8,6
10 - 19,9 uur	2	2,9	1	2,9
20 - uur of meer	0	,0	0	,0
weet ik niet	3	4,3	1	2,9
niet ingevuld	6	8,7	3	8,6
totaal	69	100	35	100

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

	2007		2009	
	Aantal	%	Aantal	%
geen verpleegkundige zorg	41	59,4	21	60,0
minder dan 1 uur	5	7,2	4	11,4
1 - 1,9 uur	5	7,2	4	11,4
2 - 3,9 uur	6	8,7	2	5,7
4 - 6,9 uur	3	4,3	0	,0
7 - 9,9 uur	2	2,9	1	2,9
10 - 19,9 uur	1	1,4	0	,0
20 - uur of meer	0	,0	0	,0
weet ik niet	0	,0	1	2,9
niet ingevuld	6	8,7	2	5,7
totaal	69	100	35	100

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

	2007		2009	
	Aantal	%	Aantal	%
geen begeleiding	53	76,8	28	80,0
minder dan 1 uur	4	5,8	3	8,6
1 - 1,9 uur	0	,0	0	,0
2 - 3,9 uur	1	1,4	0	,0
4 - 6,9 uur	0	,0	0	,0
7 - 9,9 uur	0	,0	0	,0
10 - 19,9 uur	3	4,3	1	2,9
20 - uur of meer	0	,0	0	,0
weet ik niet	1	1,4	0	,0
niet ingevuld	7	10,1	3	8,6
totaal	69	100	35	100

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

	2007		2009	
	Aantal	%	Aantal	%
om zelfstandig te kunnen blijven wonen	45	65,2	20	62,5
vanwege lichamelijke beperkingen of handicap(s)	39	56,5	17	53,1
vanwege chronische ziekte(n)	18	26,1	7	21,9
na een ziekenhuisopname of operatie	14	20,3	2	6,3
na ontslag uit een verpleeghuis of revalidatiekliniek	7	10,1	3	9,4
na een ongeval	3	4,3	1	3,1
vanwege zintuiglijke handicap(s)	3	4,3	2	6,3
vanwege verstandelijke beperkingen of handicap(s)	3	4,3	0	,0
vanwege psychosociale problemen	1	1,4	1	3,1
vanwege een terminale fase van een ziekte of aandoening	0	,0	0	,0
uitstel van opname in een verpleeghuis, verzorgingshuis of instelling	1	1,4	2	6,3
anders	3	4,3	5	15,6

De wachttijd voor uw thuiszorg

De volgende vragen gaan over de **wachttijd** voordat u thuiszorg kreeg.

8. Hoeveel tijd zat er tussen het moment waarop u wist dat u thuiszorg zou krijgen en het moment dat de thuiszorg begon?

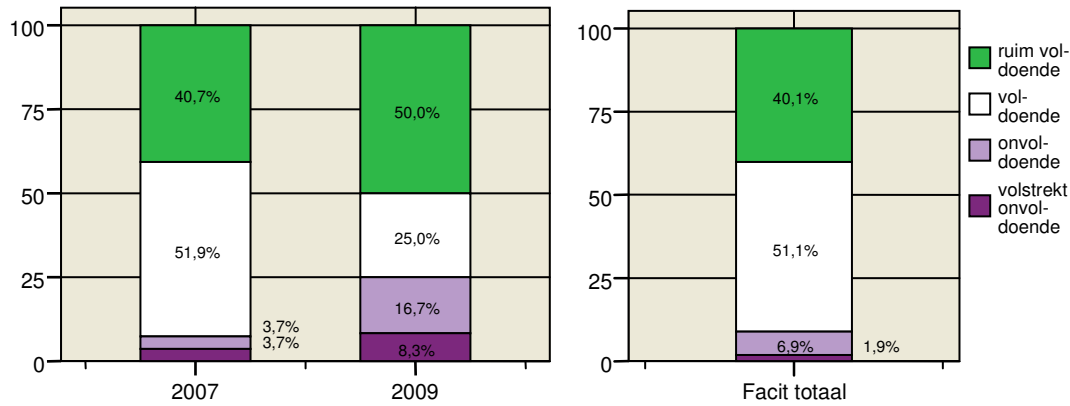
	2007		2009	
	Aantal	%	Aantal	%
nvt: ik kreeg direct zorg	35	50,7	16	47,1
minder dan 1 week	9	13,0	6	17,6
1-2 weken	8	11,6	2	5,9
3-4 weken	2	2,9	5	14,7
1-2 maanden	3	4,3	0	,0
3-4 maanden	0	,0	1	2,9
5-6 maanden	0	,0	0	,0
langer dan een half jaar	0	,0	0	,0
weet ik niet	10	14,5	2	5,9
niet ingevuld	2	2,9	2	5,9
totaal	69	100	34	100

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

	2007		2009	
	Aantal	%	Aantal	%
nvt: ik kreeg direct zorg	38	55,1	16	47,1
kort	7	10,1	6	17,6
acceptabel	10	14,5	6	17,6
iets te lang	1	1,4	1	2,9
veel te lang	1	1,4	1	2,9
niet ingevuld	12	17,4	4	11,8
totaal	69	100	34	100

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

	2007	2009	Facit totaal
in de grafiek	N=27	N=12	N=4368
nvt	N=30	N=18	N=4179
totaal	N=57	N=30	N=8547



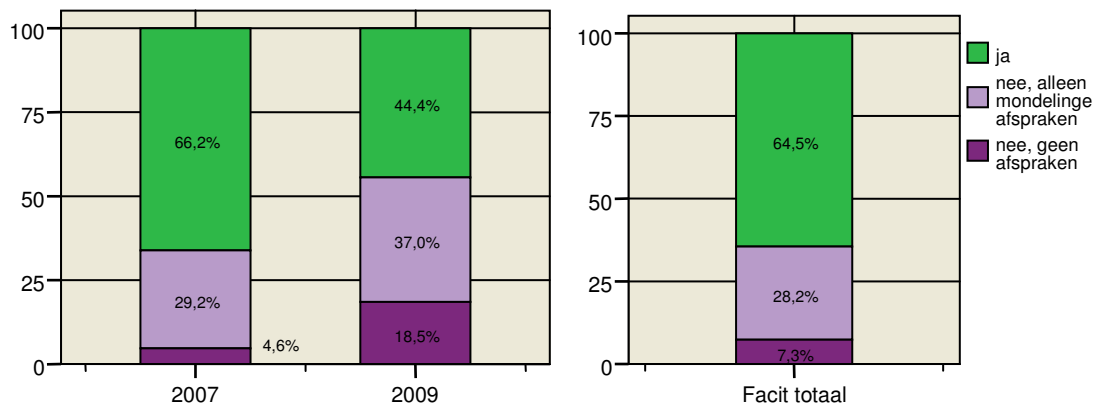
Afspraken over uw thuiszorg

(Thema 1 van het toetsingskader V&V)

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

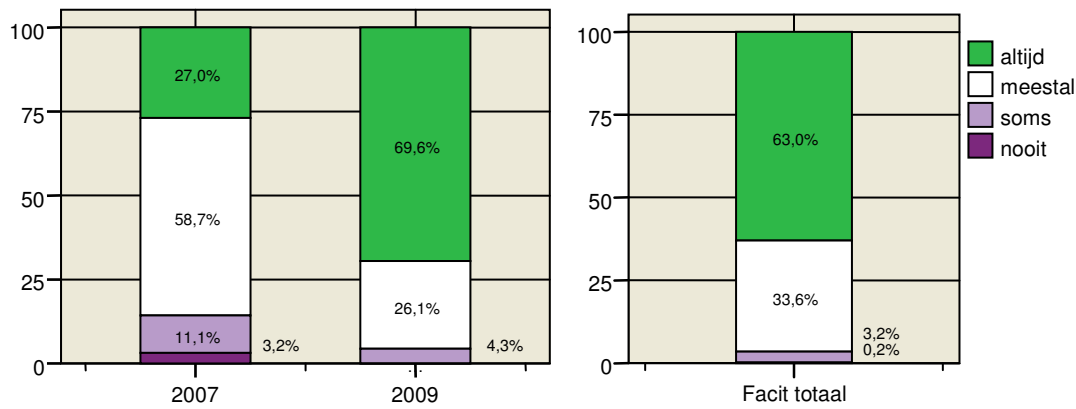
11. Heeft u schriftelijke afspraken met de zorginstelling gemaakt over uw zorg?

	2007	2009	Facit totaal
in de grafiek	N=65	N=27	N=8606
totaal	N=65	N=27	N=8606



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

	2007	2009	Facit totaal
in de grafiek	N=63	N=23	N=8185
totaal	N=63	N=23	N=8185



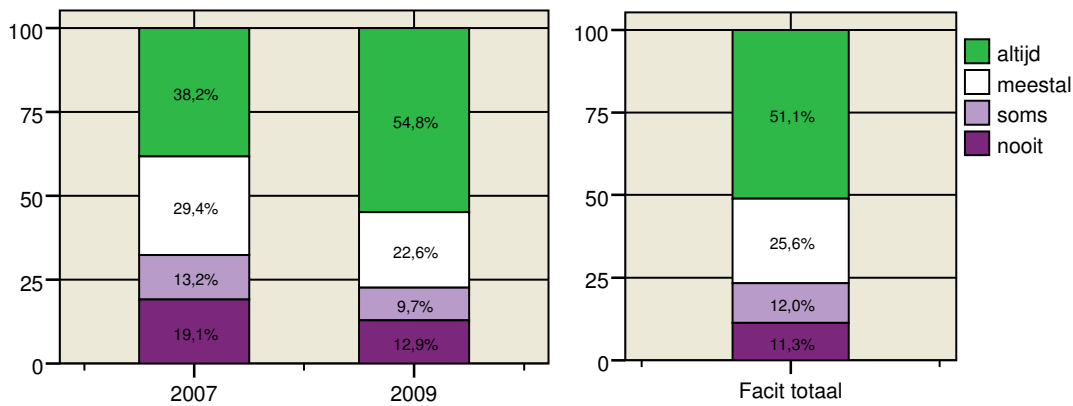
13. Gebruiken de zorgverleners uw zorgmap/-dossier of logboek goed voor uitwisseling van informatie?

	2007	2009	Facit totaal
in de grafiek	N=63	N=28	N=8398
weet ik niet	N=2	N=3	N=803
totaal	N=65	N=31	N=9201



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

	2007	2009	Facit totaal
in de grafiek	N=68	N=31	N=9126
totaal	N=68	N=31	N=9126



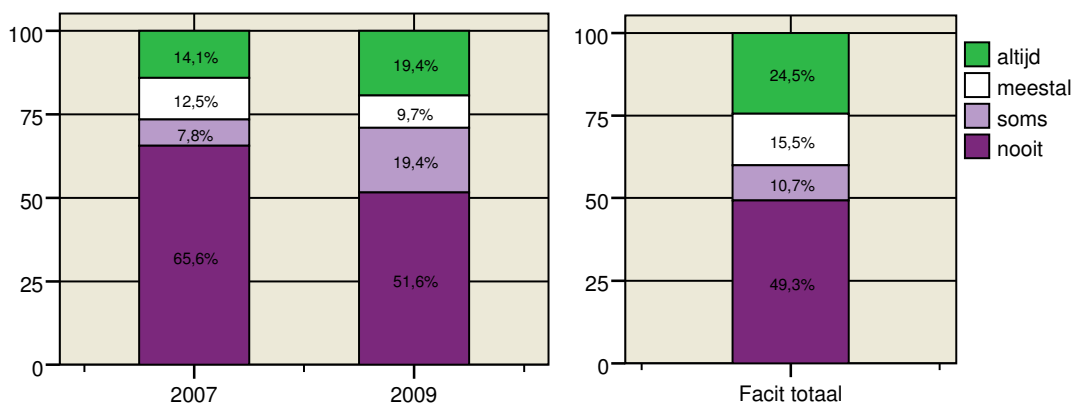
15. Kunt u meebeslissen over de tijdstippen en dagen waarop u thuiszorg krijgt?

	2007	2009	Facit totaal
in de grafiek	N=67	N=29	N=9182
totaal	N=67	N=29	N=9182



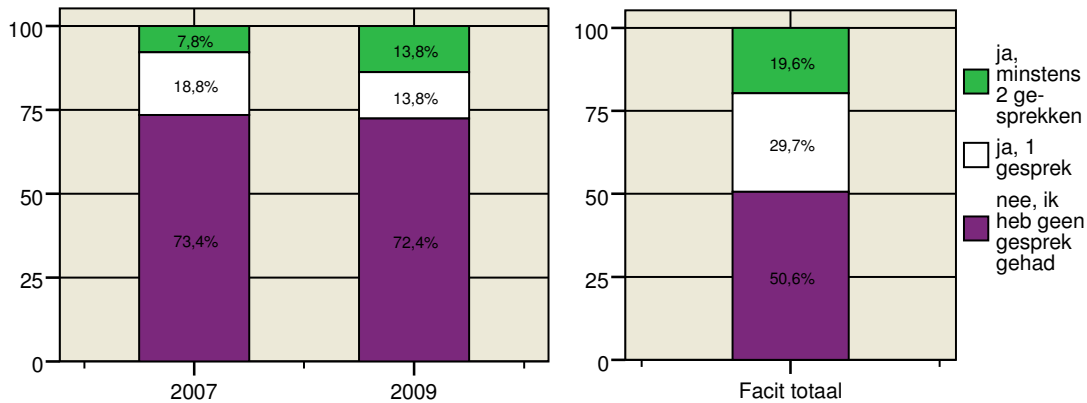
16. Kunt u meebeslissen over van wie u thuiszorg krijgt? (welke zorgverlener)

	2007	2009	Facit totaal
in de grafiek	N=64	N=31	N=8916
totaal	N=64	N=31	N=8916



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

	2007	2009	Facit totaal
in de grafiek	N=64	N=29	N=8172
nvt	N=0	N=3	N=943
totaal	N=64	N=32	N=9115



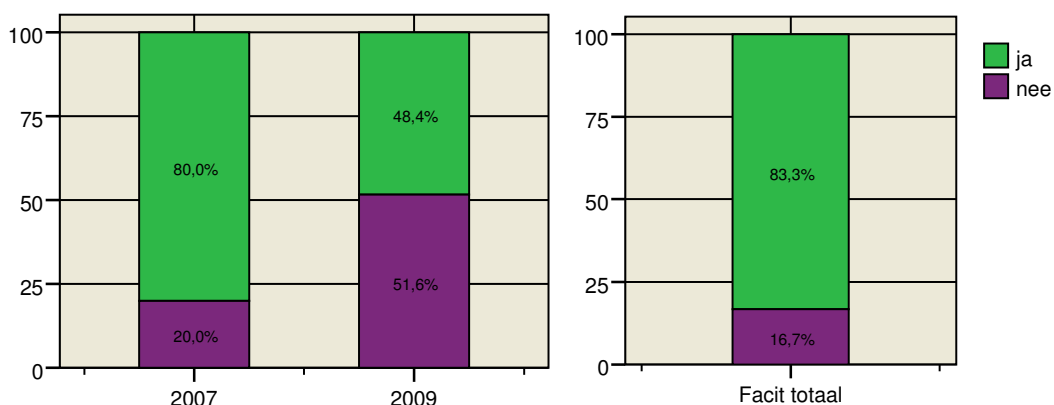
Informatie over de zorg die u krijgt

(Thema 2 van het toetsingskader V&V)

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

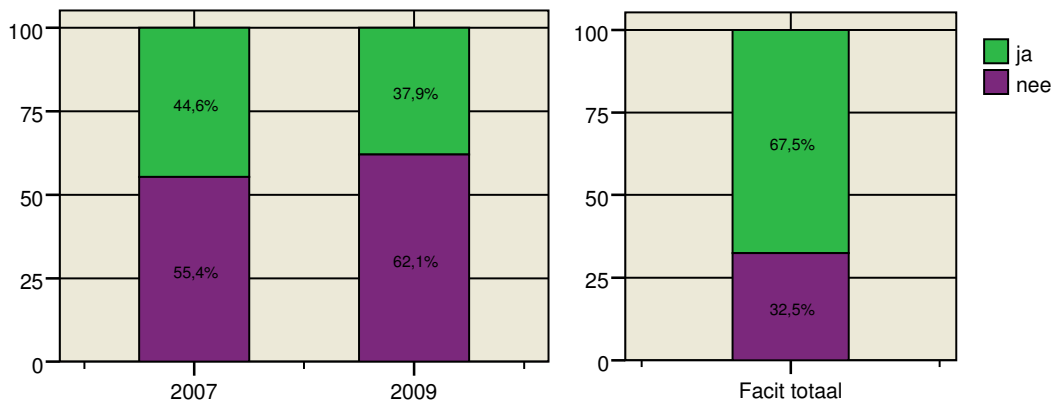
18. Geeft de zorginstelling u voldoende informatie over wat zij voor u kunnen doen?

	2007	2009	Facit totaal
in de grafiek	N=65	N=31	N=9014
totaal	N=65	N=31	N=9014



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

	2007	2009	Facit totaal
in de grafiek	N=65	N=29	N=8869
totaal	N=65	N=29	N=8869



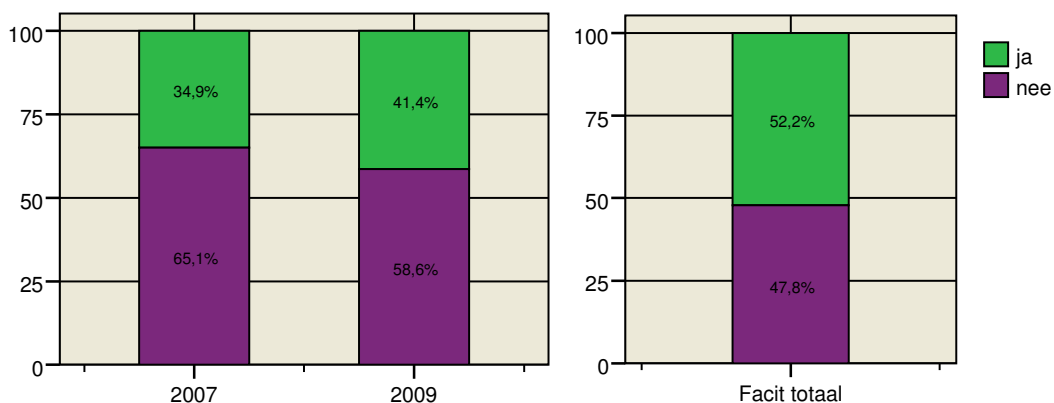
20. Geeft de zorginstelling u voldoende informatie over wat er van u wordt verwacht?

	2007	2009	Facit totaal
in de grafiek	N=67	N=29	N=9020
totaal	N=67	N=29	N=9020



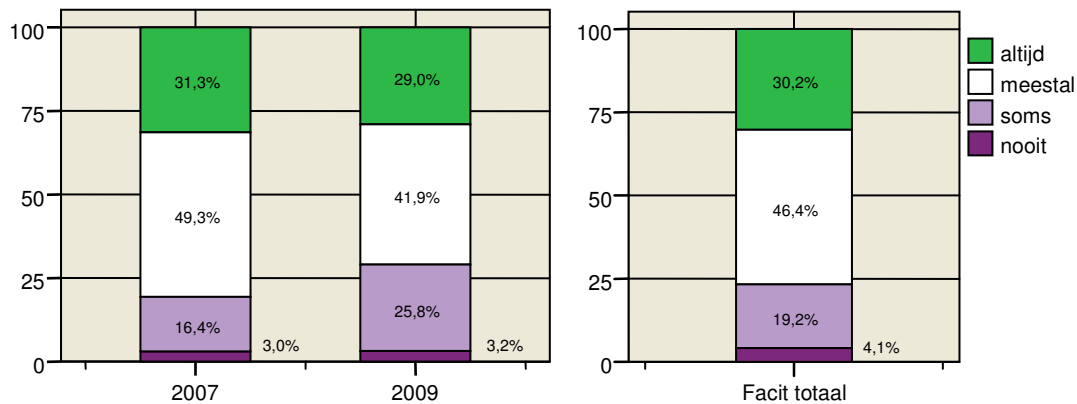
21. Geeft de zorginstelling u voldoende informatie over de cliëntenraad?

	2007	2009	Facit totaal
in de grafiek	N=63	N=29	N=8651
totaal	N=63	N=29	N=8651



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

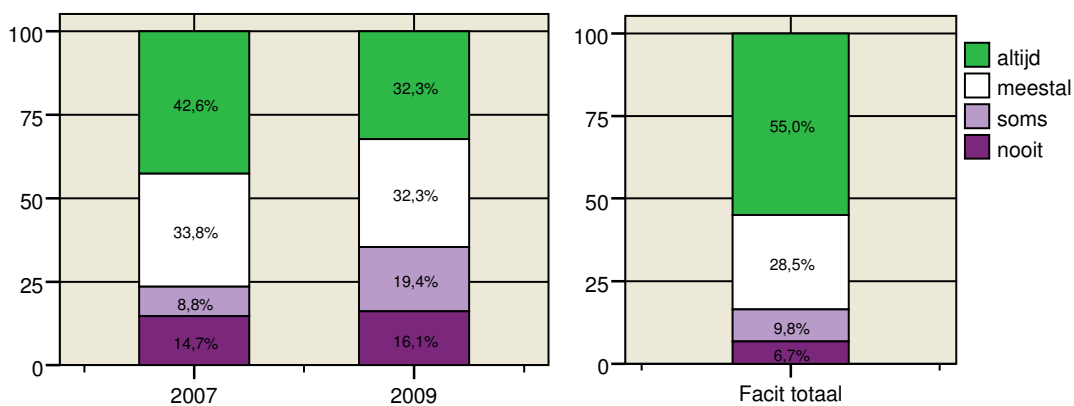
	2007	2009	Facit totaal
in de grafiek	N=67	N=31	N=9104
totaal	N=67	N=31	N=9104



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

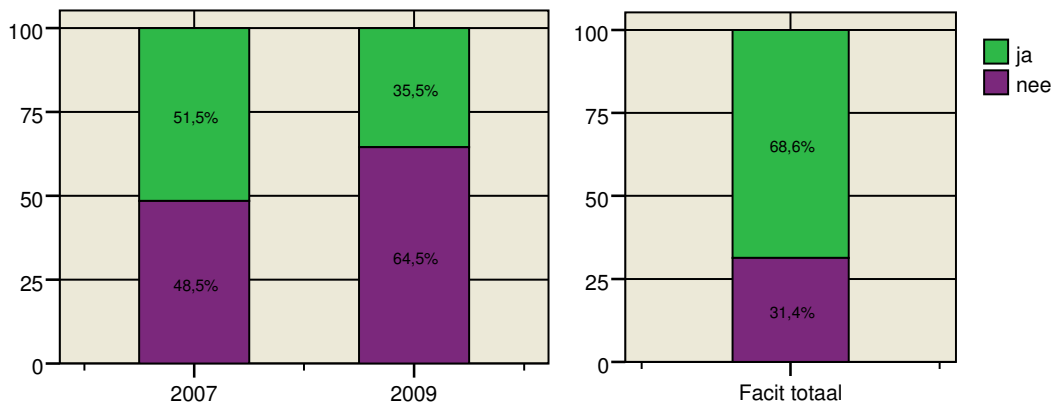
23. Weet u bij wie u met uw vragen, problemen en eventuele klachten terecht kunt bij de zorginstelling?

	2007	2009	Facit totaal
in de grafiek	N=68	N=31	N=9242
totaal	N=68	N=31	N=9242



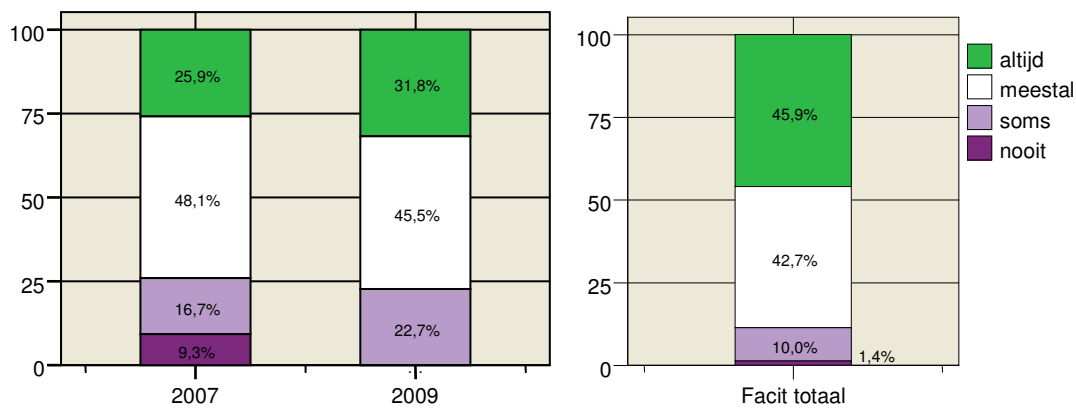
24. Heeft u een vaste contactpersoon als aanspreekpunt bij de zorginstelling?

	2007	2009	Facit totaal
in de grafiek	N=66	N=31	N=9251
totaal	N=66	N=31	N=9251



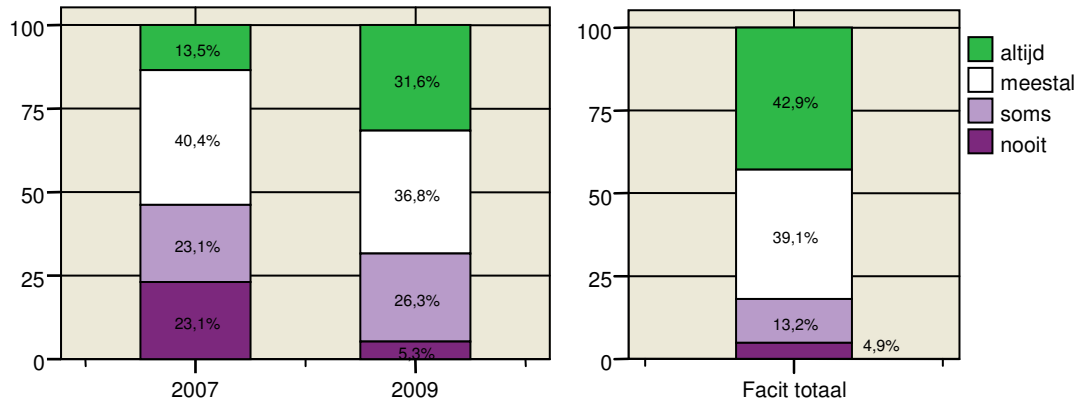
25. Staat de zorginstelling voldoende open voor uw wensen?

	2007	2009	Facit totaal
in de grafiek	N=54	N=22	N=8121
nvt/weet ik niet	N=13	N=11	N=1128
totaal	N=67	N=33	N=9249



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

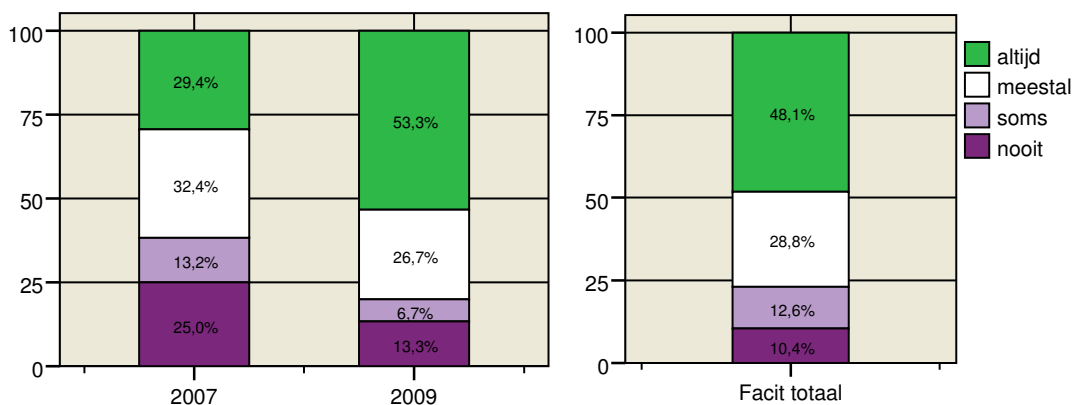
	2007	2009	Facit totaal
in de grafiek	N=52	N=19	N=7051
nvt/weet ik niet	N=16	N=14	N=2123
totaal	N=68	N=33	N=9174



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

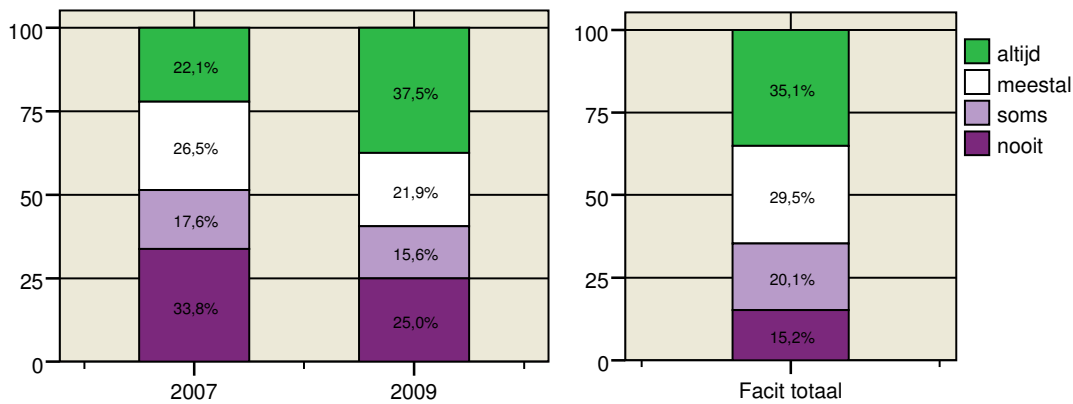
27. Overleggen uw zorgverleners met u over wat er moet gebeuren?

	2007	2009	Facit totaal
in de grafiek	N=68	N=30	N=9070
totaal	N=68	N=30	N=9070



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

	2007	2009	Facit totaal
in de grafiek	N=68	N=32	N=9094
totaal	N=68	N=32	N=9094



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

	2007	2009	Facit totaal
in de grafiek	N=51	N=24	N=7101
nvt/weet ik niet	N=16	N=7	N=2041
totaal	N=67	N=31	N=9142



30. Geven uw zorgverleners goed antwoord op uw vragen?

	2007	2009	Facit totaal
in de grafiek	N=64	N=31	N=8996
totaal	N=64	N=31	N=8996

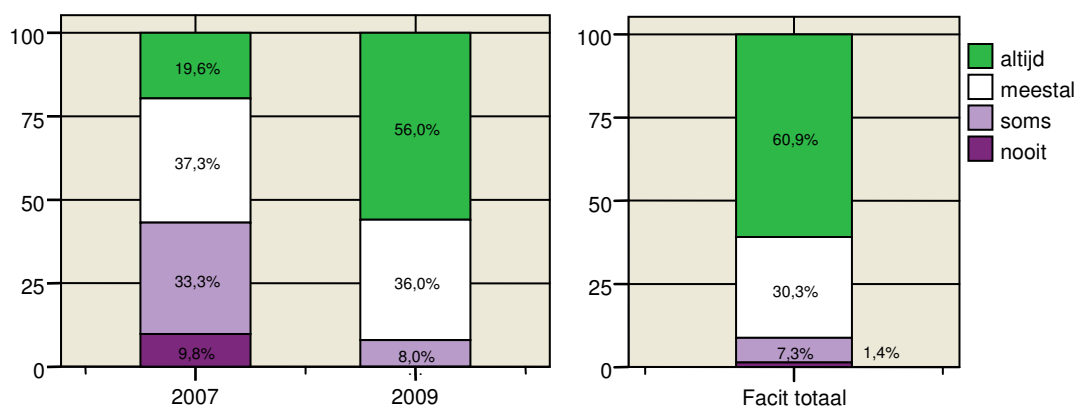


De bereikbaarheid van uw thuiszorg organisatie (Thema 2 van het toetsingskader V&V)

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

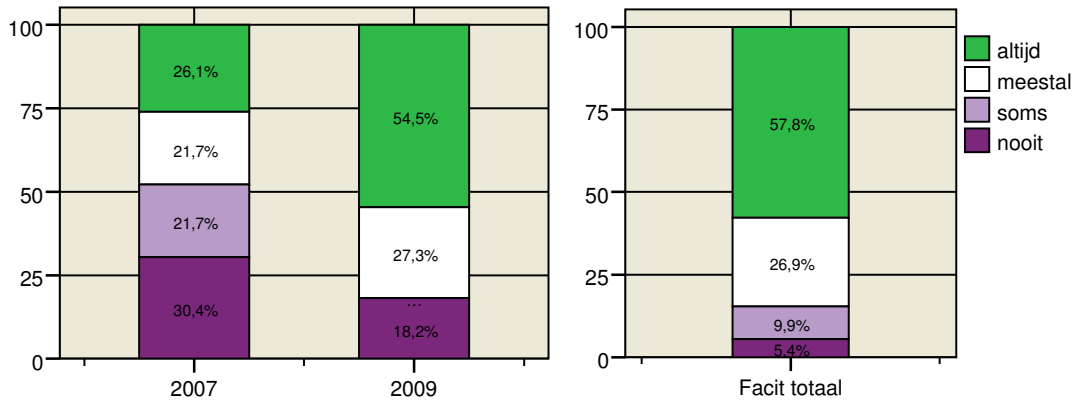
31. Kunt u de zorginstelling overdag telefonisch goed bereiken?

	2007	2009	Facit totaal
in de grafiek	N=51	N=25	N=7564
weet ik niet/geen ervaring mee	N=10	N=8	N=1681
totaal	N=61	N=33	N=9245



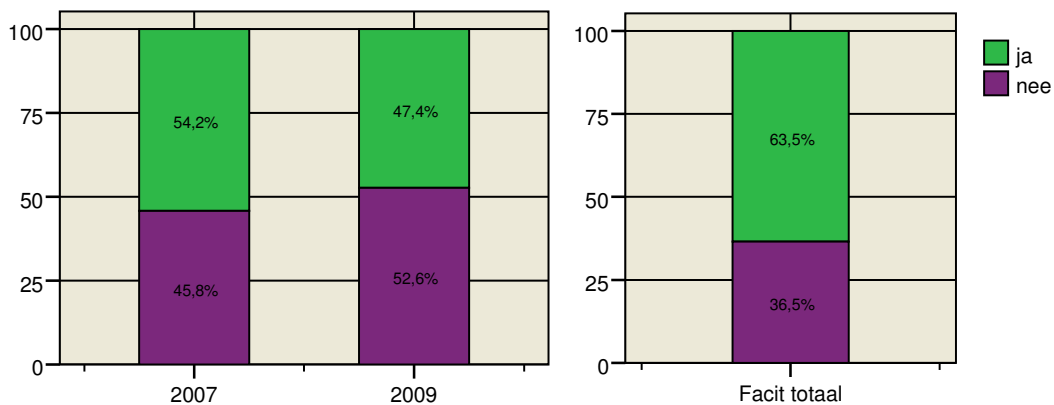
32. Kunt u de zorginstelling buiten kantooruren goed bereiken?

	2007	2009	Facit totaal
in de grafiek	N=23	N=11	N=4337
weet ik niet/geen ervaring mee	N=41	N=21	N=4844
totaal	N=64	N=32	N=9181



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

	2007	2009	Facit totaal
in de grafiek	N=48	N=19	N=6928
nvt	N=17	N=14	N=2149
totaal	N=65	N=33	N=9077



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

	2007	2009	Facit totaal
in de grafiek	N=32	N=12	N=4376
weet ik niet/geen ervaring mee	N=29	N=21	N=4739
totaal	N=61	N=33	N=9115



Uw zorgverleners en vervanging

(Thema 9 van het toetsingskader V&V)

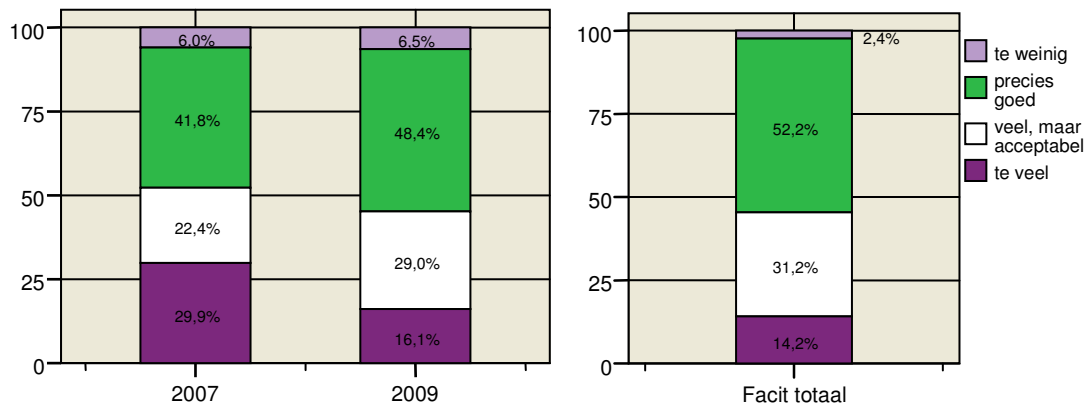
De volgende vragen gaan over het aantal **verschillende zorgverleners** en de **vervanging** in de afgelopen 12 maanden.

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

	2007		2009	
	Aantal	%	Aantal	%
1 persoon	3	4,3	6	17,1
2 personen	4	5,8	2	5,7
3-4 personen	30	43,5	7	20,0
5-9 personen	20	29,0	12	34,3
10-20 personen	5	7,2	5	14,3
meer dan 20 personen	5	7,2	0	,0
niet ingevuld	2	2,9	3	8,6
totaal	69	100	35	100

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

	2007	2009	Facit totaal
in de grafiek	N=67	N=31	N=8778
totaal	N=67	N=31	N=8778



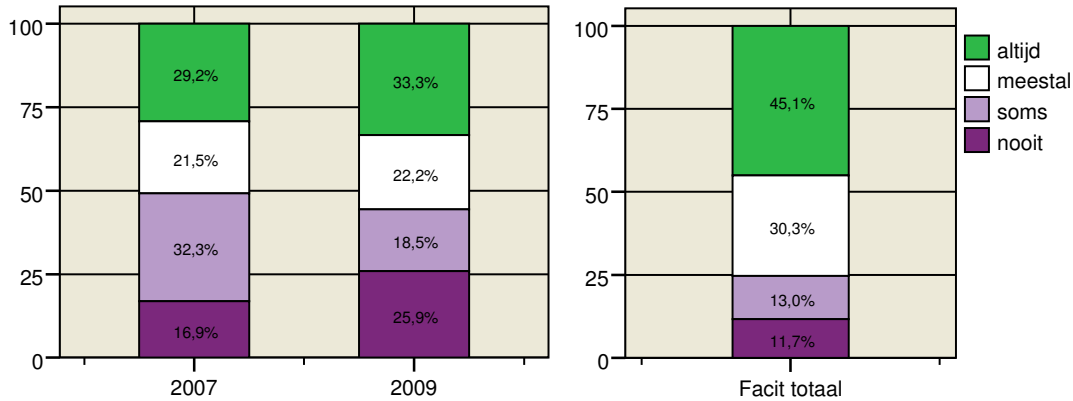
37. Stemmen de verschillende zorgverleners uw thuiszorg goed op elkaar af?

	2007	2009	Facit totaal
in de grafiek	N=62	N=26	N=7881
nvt	N=5	N=3	N=1159
totaal	N=67	N=29	N=9040



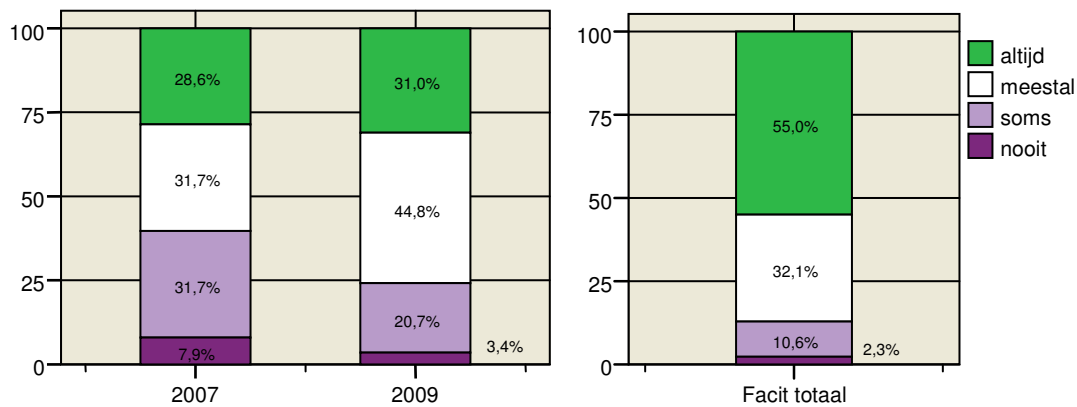
38. Hoort u het op tijd als een zorgverlener op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte of vakantie?

	2007	2009	Facit totaal
in de grafiek	N=65	N=27	N=8272
weet ik niet	N=2	N=4	N=958
totaal	N=67	N=31	N=9230



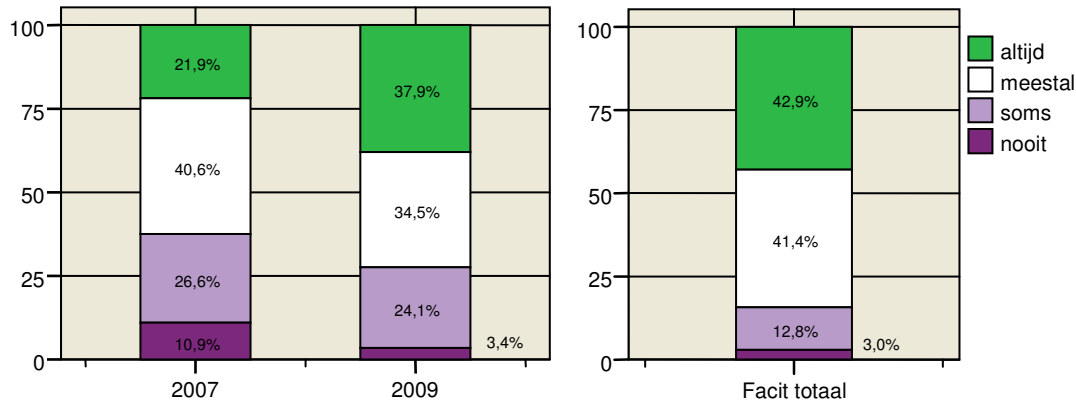
39. Wordt vervanging goed geregeld als een zorgverlener ziek of vrij is?

	2007	2009	Facit totaal
in de grafiek	N=63	N=29	N=8418
weet ik niet	N=5	N=3	N=842
totaal	N=68	N=32	N=9260



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

	2007	2009	Facit totaal
in de grafiek	N=64	N=29	N=8537
nvt	N=4	N=2	N=665
totaal	N=68	N=31	N=9202



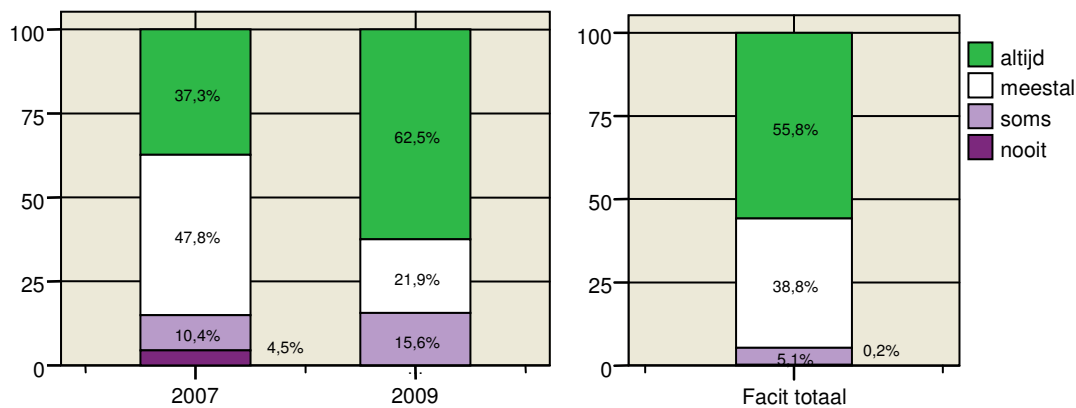
Professionaliteit van uw zorgverleners

(Thema 4 van het toetsingskader V&V)

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

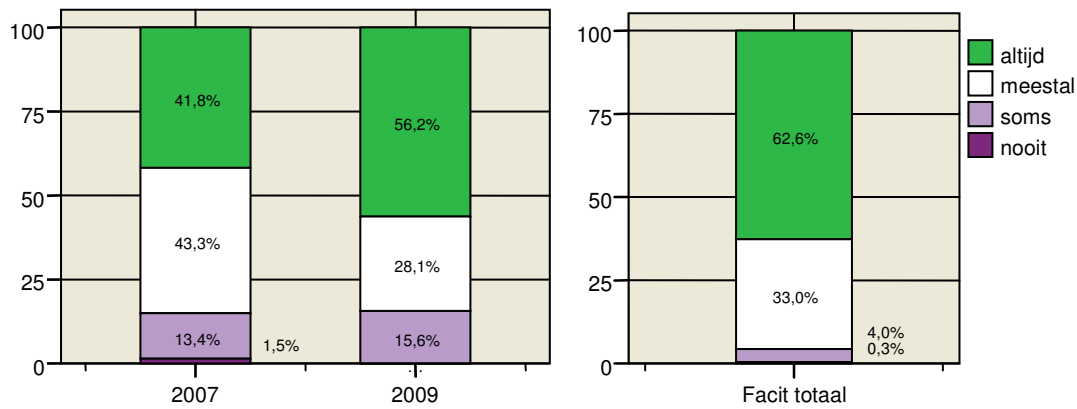
41. Werken de zorgverleners vakkundig?

	2007	2009	Facit totaal
in de grafiek	N=67	N=32	N=9206
totaal	N=67	N=32	N=9206



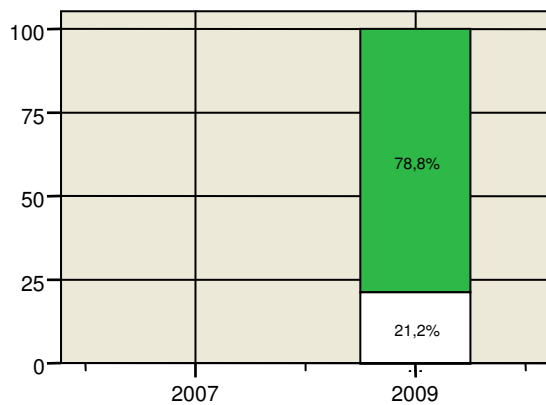
42. Gaan de zorgverleners zelfstandig te werk?

	2007	2009	Facit totaal
in de grafiek	N=67	N=32	N=9260
totaal	N=67	N=32	N=9260



43. Nemen de zorgverleners u serieus?

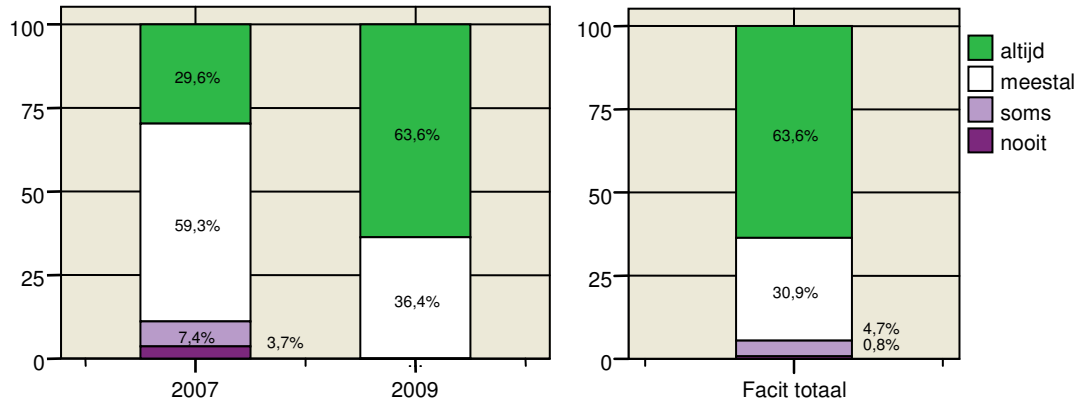
	2007	2009
in de grafiek	N=61	N=33
totaal	N=61	N=33



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

44. Kunnen de zorgverleners verpleegkundige handelingen goed verrichten?

	2007	2009	Facit totaal
in de grafiek	N=27	N=11	N=4089
nvt	N=39	N=22	N=5066
totaal	N=66	N=33	N=9155



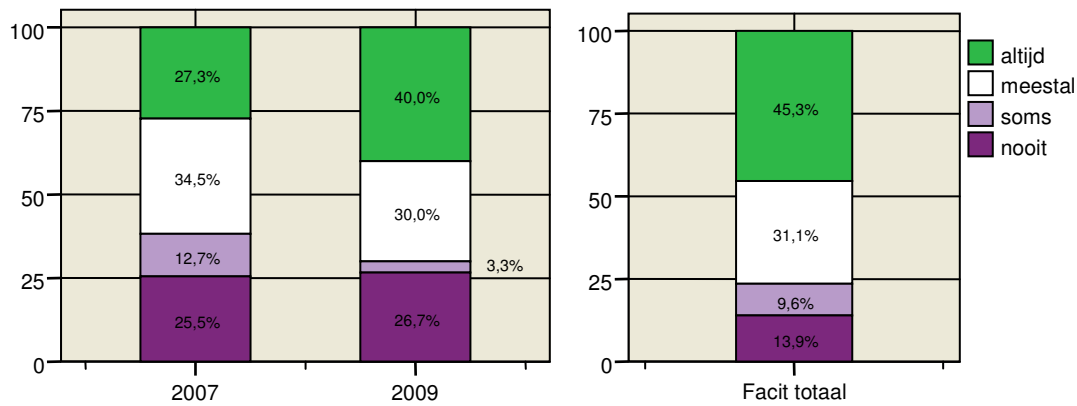
45. Zijn de zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?

	2007	2009	Facit totaal
in de grafiek	N=67	N=31	N=9056
totaal	N=67	N=31	N=9056



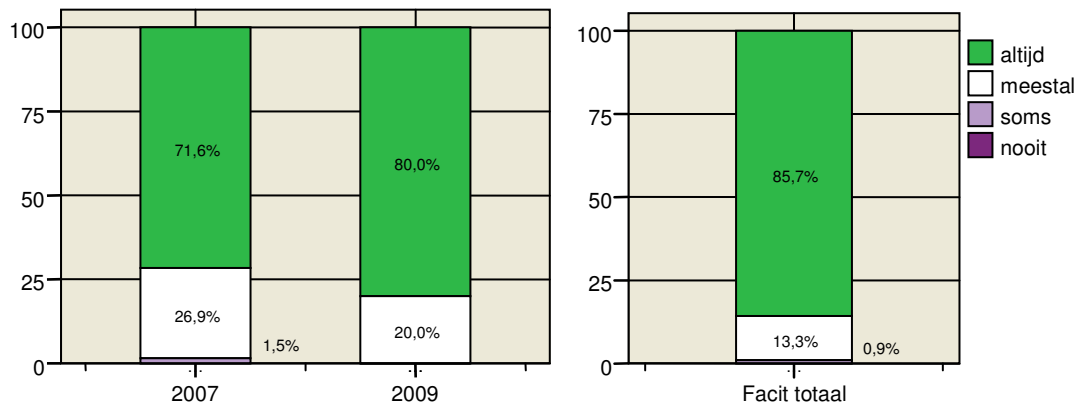
46. Werken de zorgverleners goed samen met andere hulpverleners?

	2007	2009	Facit totaal
in de grafiek	N=55	N=30	N=7927
totaal	N=55	N=30	N=7927



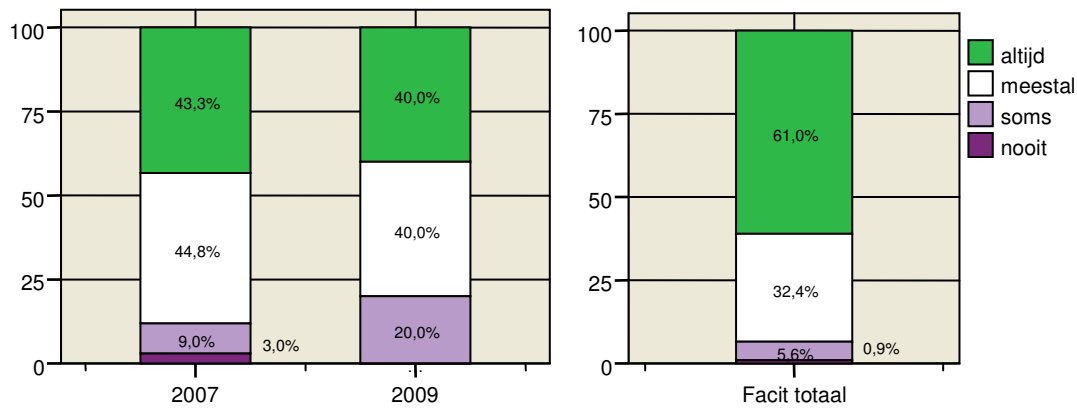
47. Zijn de zorgverleners beleefd tegen u?

	2007	2009	Facit totaal
in de grafiek	N=67	N=30	N=9244
totaal	N=67	N=30	N=9244



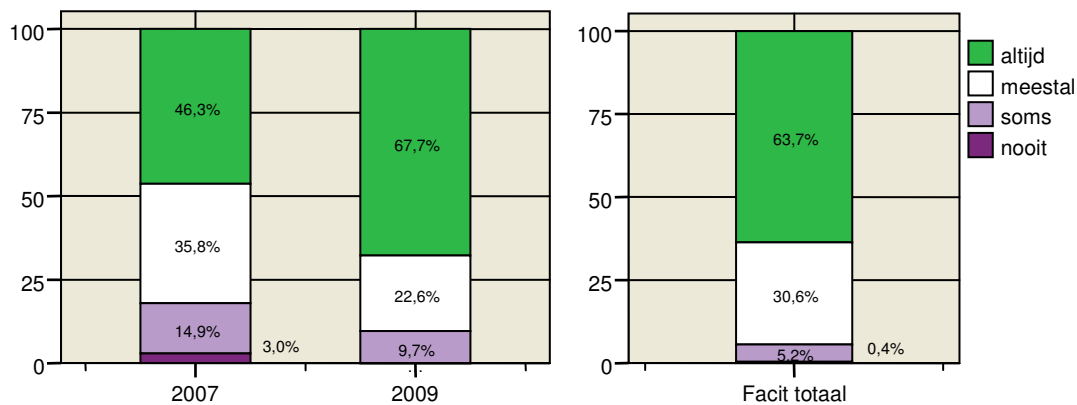
48. Hebben de zorgverleners genoeg tijd voor u?

	2007	2009	Facit totaal
in de grafiek	N=67	N=30	N=9180
totaal	N=67	N=30	N=9180



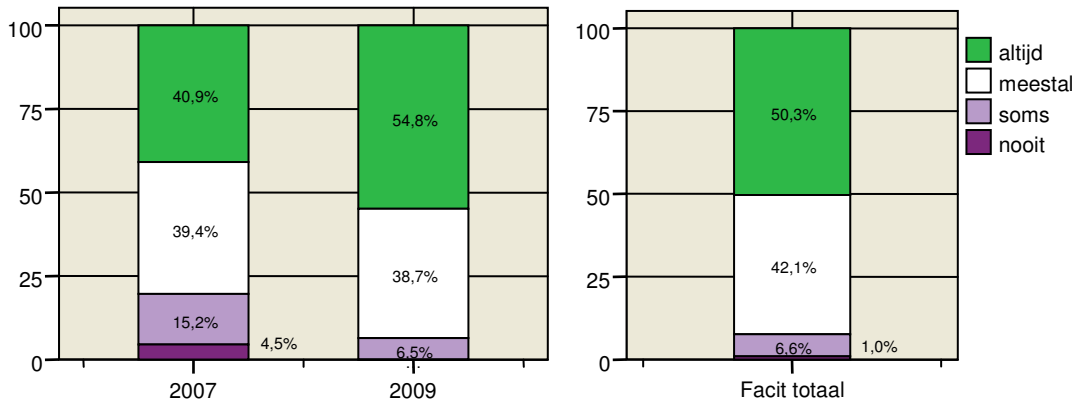
49. Luisteren de zorgverleners aandachtig naar u?

	2007	2009	Facit totaal
in de grafiek	N=67	N=31	N=9183
totaal	N=67	N=31	N=9183



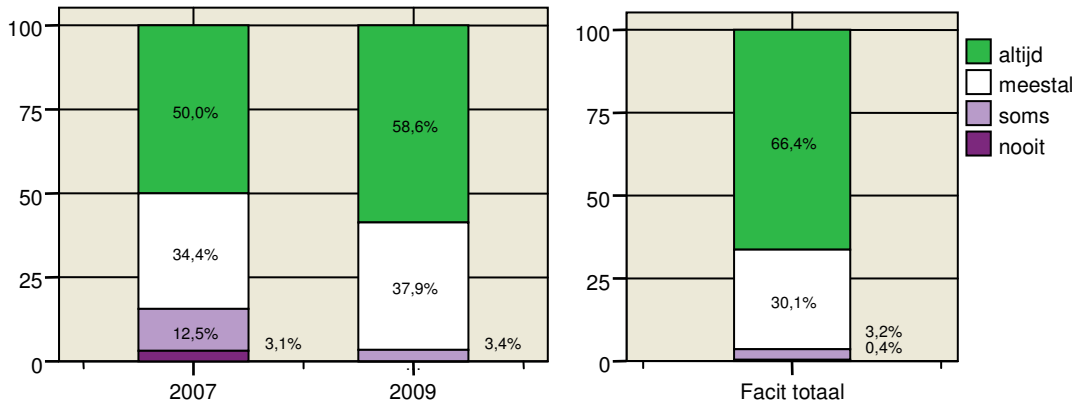
50. Werken de zorgverleners op uw manier?

	2007	2009	Facit totaal
in de grafiek	N=66	N=31	N=9103
totaal	N=66	N=31	N=9103



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

	2007	2009	Facit totaal
in de grafiek	N=64	N=29	N=8975
totaal	N=64	N=29	N=8975



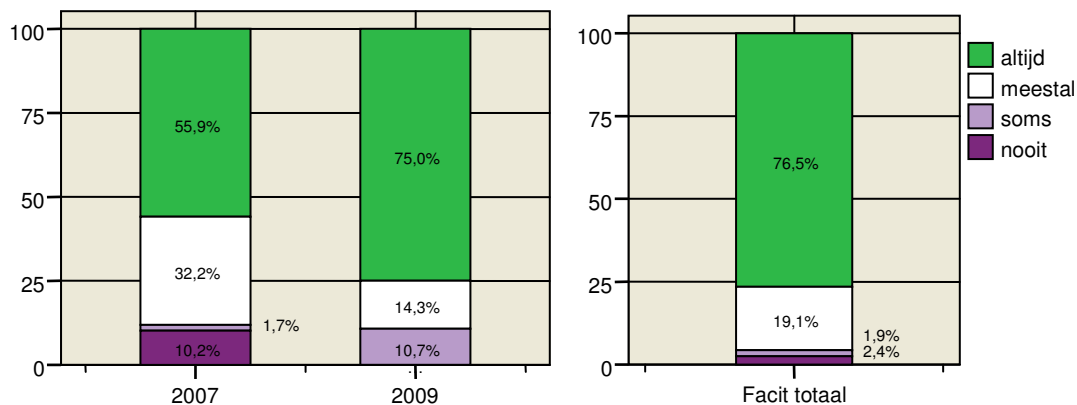
52. Komen de zorgverleners op tijd en gaan zij niet te vroeg weg?

	2007	2009	Facit totaal
in de grafiek	N=65	N=31	N=8880
totaal	N=65	N=31	N=8880



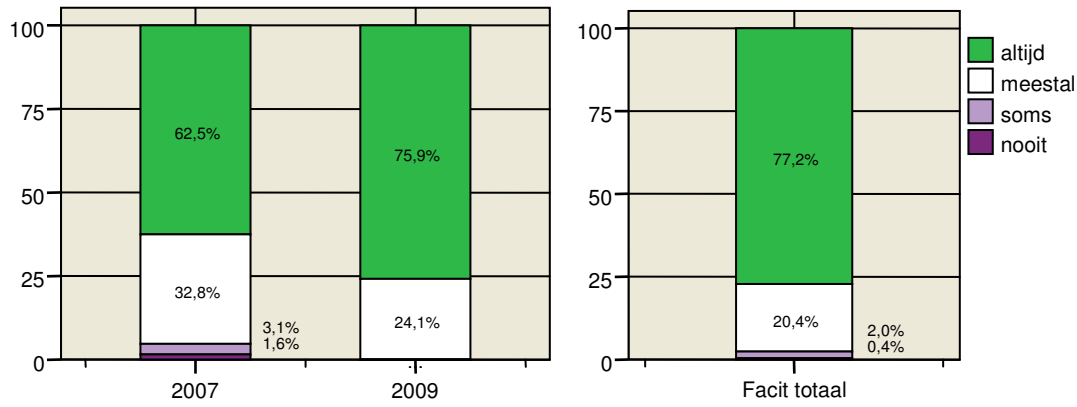
53. Gaan de zorgverleners vertrouwelijk om met uw persoonlijke gegevens en privé-zaken?

	2007	2009	Facit totaal
in de grafiek	N=59	N=28	N=8330
totaal	N=59	N=28	N=8330



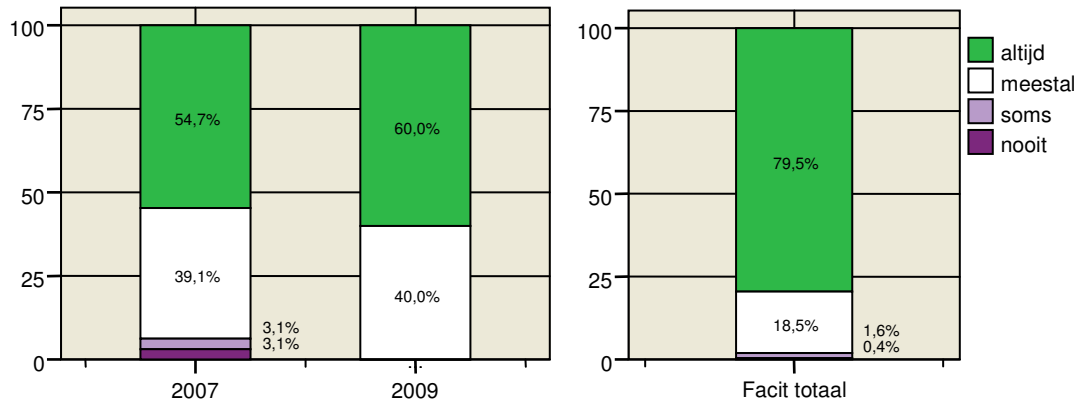
54. Gaan de zorgverleners zorgvuldig om met uw spullen?

	2007	2009	Facit totaal
in de grafiek	N=64	N=29	N=8766
totaal	N=64	N=29	N=8766



55. Vertrouwt u de zorgverleners volledig?

	2007	2009	Facit totaal
in de grafiek	N=64	N=30	N=8921
totaal	N=64	N=30	N=8921



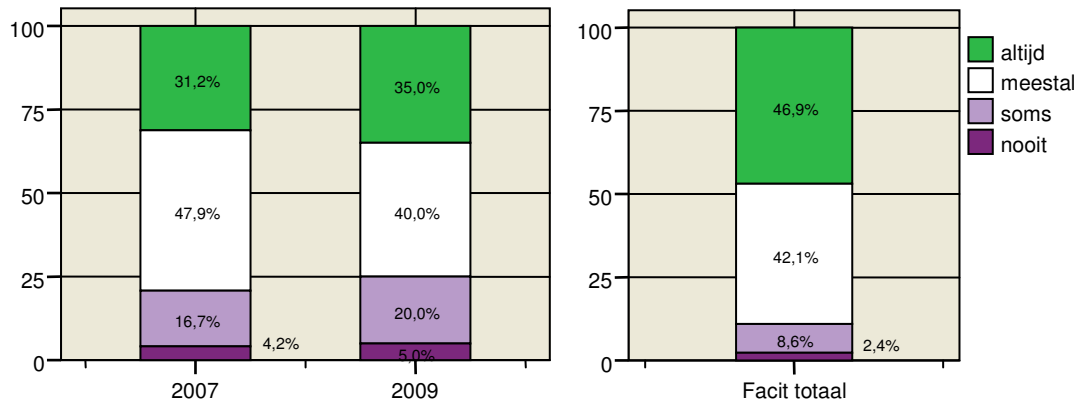
Uw verzorging en gezondheid

(Thema 3 van het toetsingskader V&V)

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

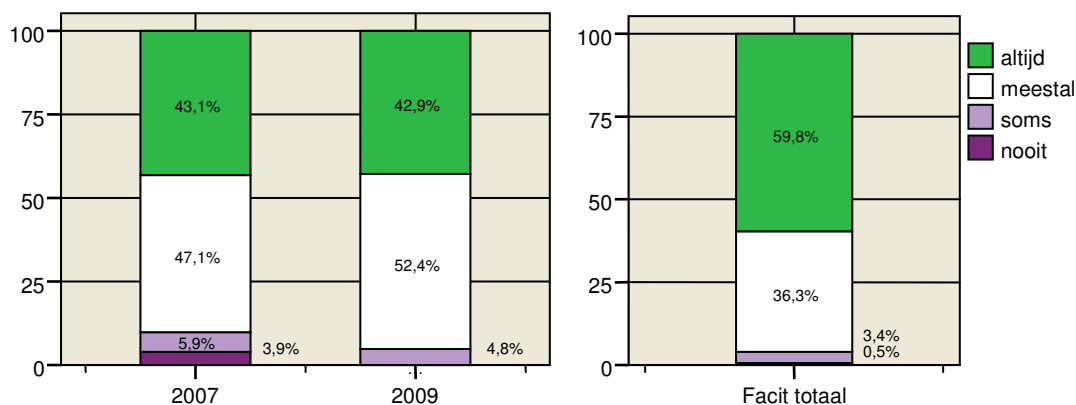
56. Krijgt u uw persoonlijke verzorging op de momenten waarop u dat wilt?

	2007	2009	Facit totaal
in de grafiek	N=48	N=20	N=6659
nvt/niet nodig	N=17	N=11	N=2462
totaal	N=65	N=31	N=9121



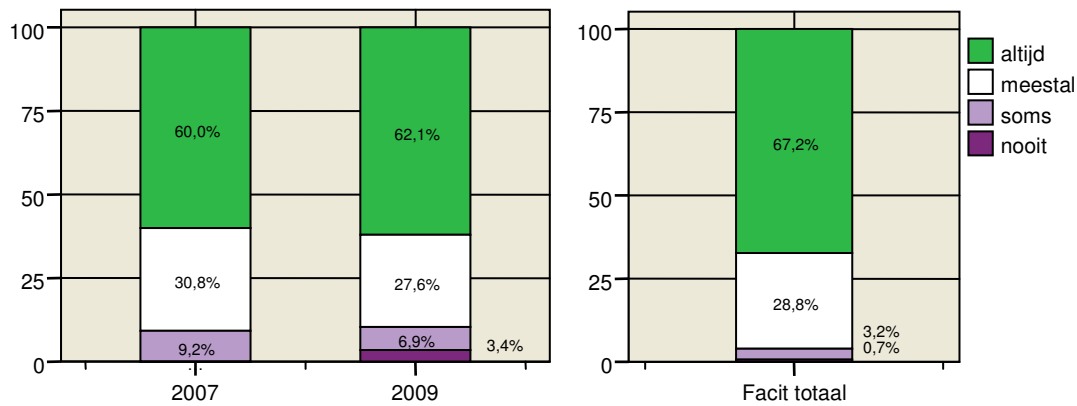
57. Krijgt u uw verzorging op de manier zoals u dat wilt?

	2007	2009	Facit totaal
in de grafiek	N=51	N=21	N=7103
nvt/niet nodig	N=15	N=10	N=2024
totaal	N=66	N=31	N=9127



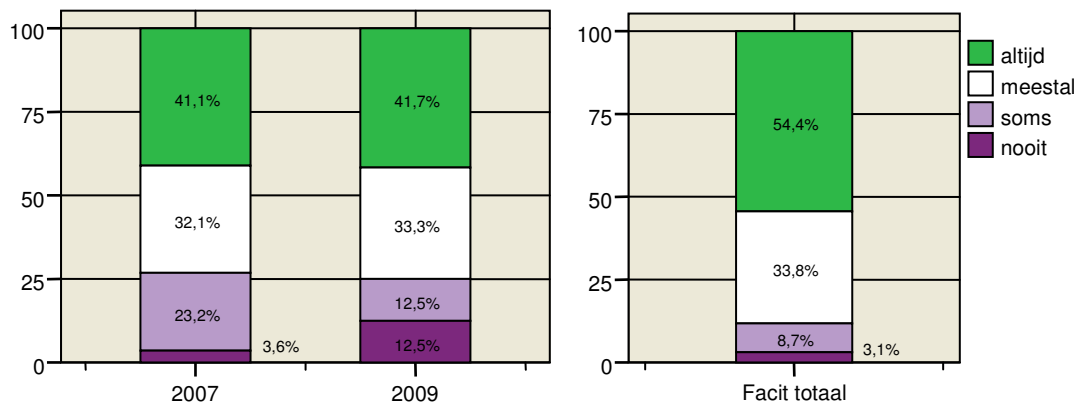
58. Houden uw zorgverleners voldoende rekening met wat u zelf wel en niet kunt?

	2007	2009	Facit totaal
in de grafiek	N=65	N=29	N=8830
totaal	N=65	N=29	N=8830



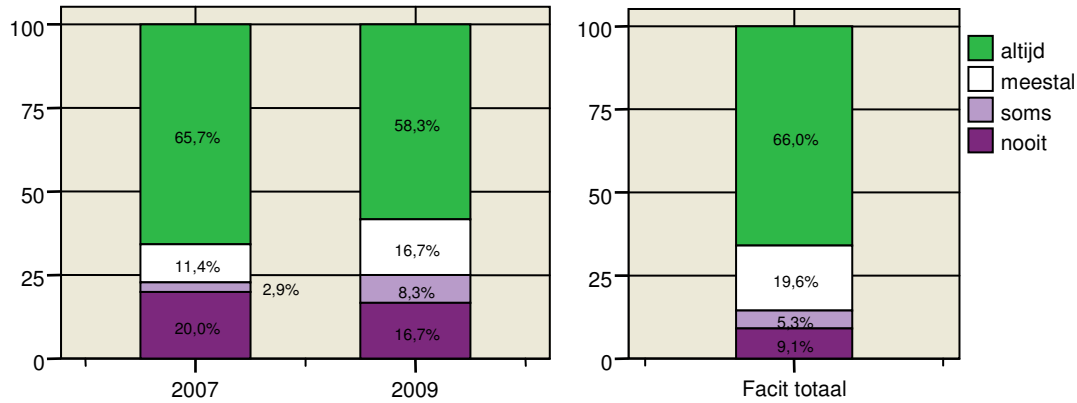
59. Letten of wijzen uw zorgverleners op veranderingen in uw gezondheid?

	2007	2009	Facit totaal
in de grafiek	N=56	N=24	N=7548
nvt/niet nodig	N=10	N=7	N=1537
totaal	N=66	N=31	N=9085



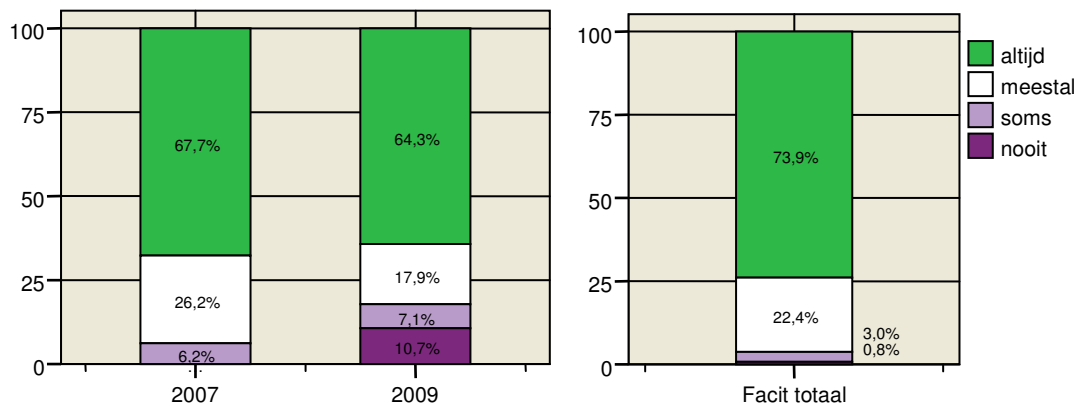
60. Letten of wijzen uw zorgverleners op een juist medicijngebruik?

	2007	2009	Facit totaal
in de grafiek	N=35	N=12	N=4664
nvt/niet nodig	N=30	N=19	N=4426
totaal	N=65	N=31	N=9090



61. Nemen de zorgverleners uw gezondheidsklachten serieus?

	2007	2009	Facit totaal
in de grafiek	N=65	N=28	N=8760
totaal	N=65	N=28	N=8760



Uw veiligheid

(Thema 8 van het toetsingskader V&V)

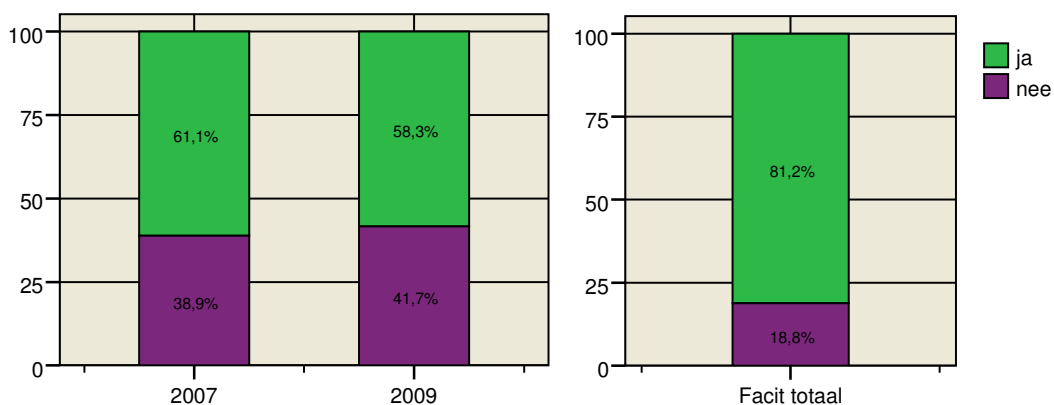
De volgende vragen gaan over de manier waarop de zorgverleners bijdragen aan **uw veiligheid**.

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

	2007	2009	Facit totaal
in de grafiek	N=49	N=23	N=6569
nvt/niet nodig	N=15	N=8	N=2523
totaal	N=64	N=31	N=9092

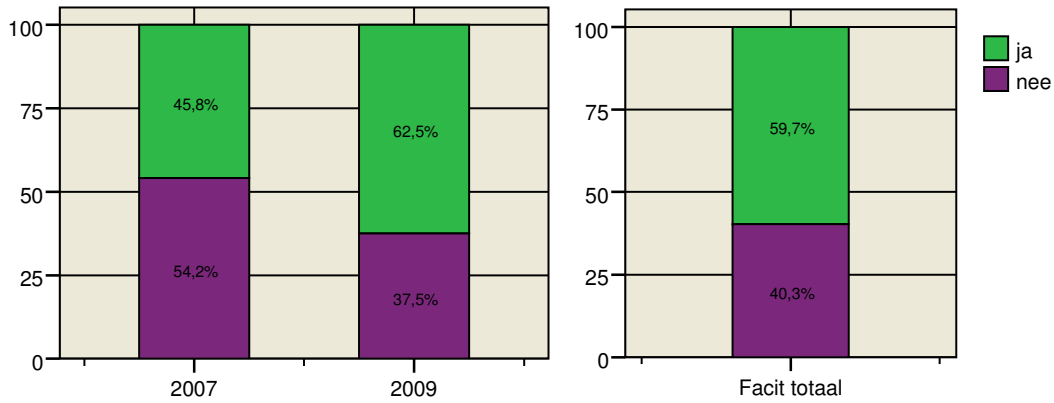
**63. Vertellen uw zorgverleners u over mogelijkheden voor woningaanpassingen of hulpmiddelen?**

	2007	2009	Facit totaal
in de grafiek	N=36	N=12	N=4714
nvt/niet nodig	N=30	N=19	N=4416
totaal	N=66	N=31	N=9130



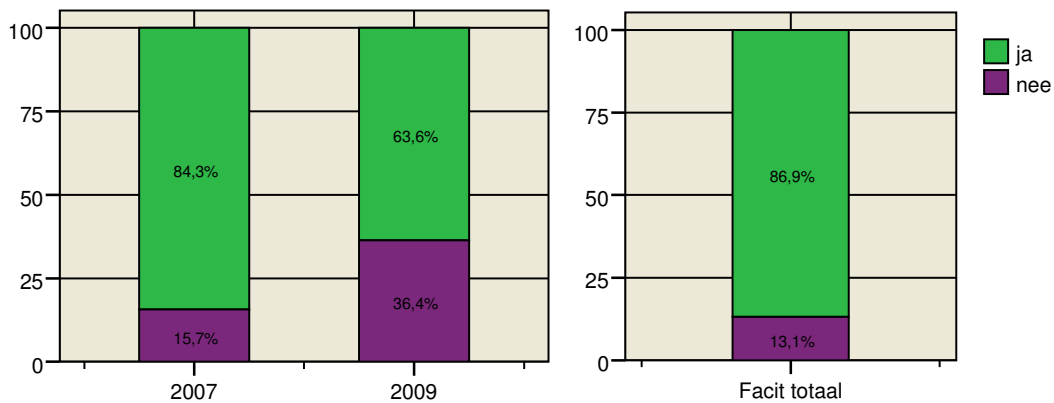
64. Letten of wijzen uw zorgverleners op de houdbaarheid van eten en drinken?

	2007	2009	Facit totaal
in de grafiek	N=24	N=8	N=3501
nvt/niet nodig	N=41	N=23	N=5615
totaal	N=65	N=31	N=9116



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

	2007	2009	Facit totaal
in de grafiek	N=51	N=22	N=7219
nvt/niet nodig	N=16	N=9	N=1965
totaal	N=67	N=31	N=9184



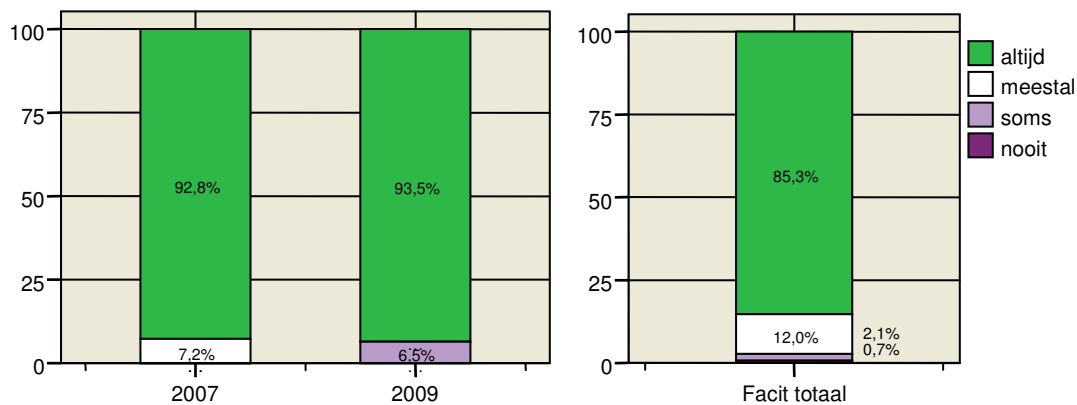
Uw privacy

(Thema 5 van het toetsingskader V&V)

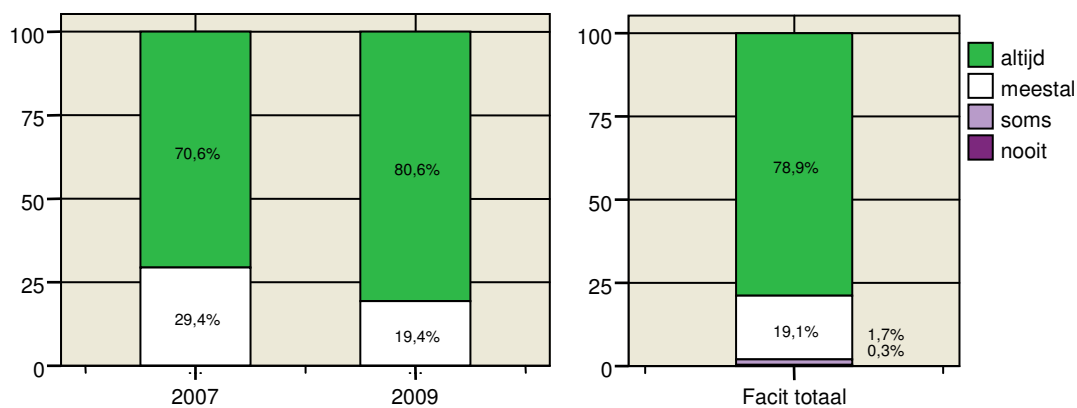
De volgende vragen gaan over hoe u zich voelt in uw woning.

66. Voelt u zich thuis in uw eigen woning?

	2007	2009	Facit totaal
in de grafiek	N=69	N=31	N=9351
totaal	N=69	N=31	N=9351

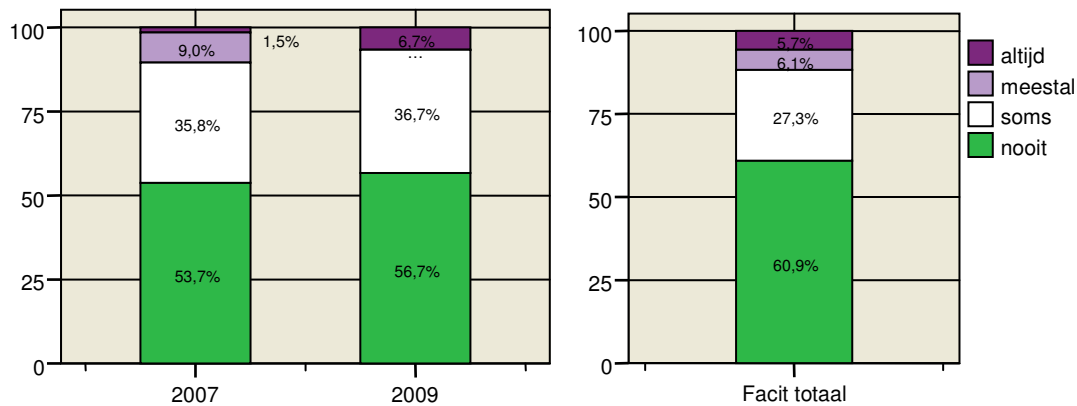
**67. Voelt u zich veilig en op uw gemak in aanwezigheid van de zorgverlener(s)?**

	2007	2009	Facit totaal
in de grafiek	N=68	N=31	N=9320
totaal	N=68	N=31	N=9320



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

	2007	2009	Facit totaal
in de grafiek	N=67	N=30	N=9130
totaal	N=67	N=30	N=9130



Uw zelfstandigheid en activiteiten

(Thema 6 van het toetsingskader V&V)

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

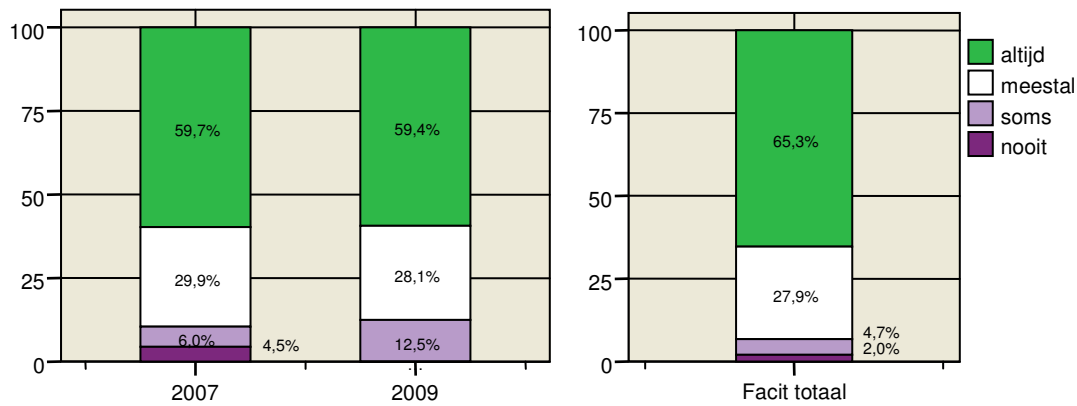
69. Kunt u zich met thuiszorg goed redden in het dagelijks leven?

	2007	2009	Facit totaal
in de grafiek	N=66	N=30	N=9119
totaal	N=66	N=30	N=9119



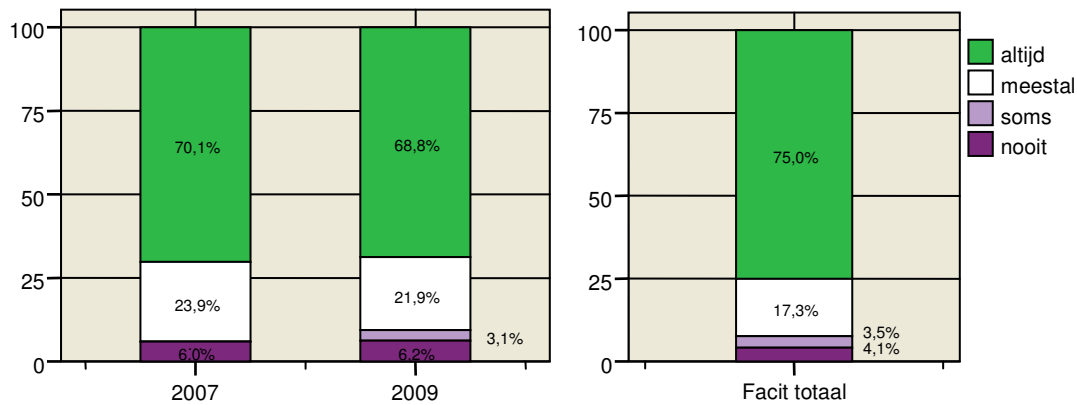
70. Kunt u zelf bepalen hoe uw dag eruit ziet?

	2007	2009	Facit totaal
in de grafiek	N=67	N=32	N=9163
totaal	N=67	N=32	N=9163



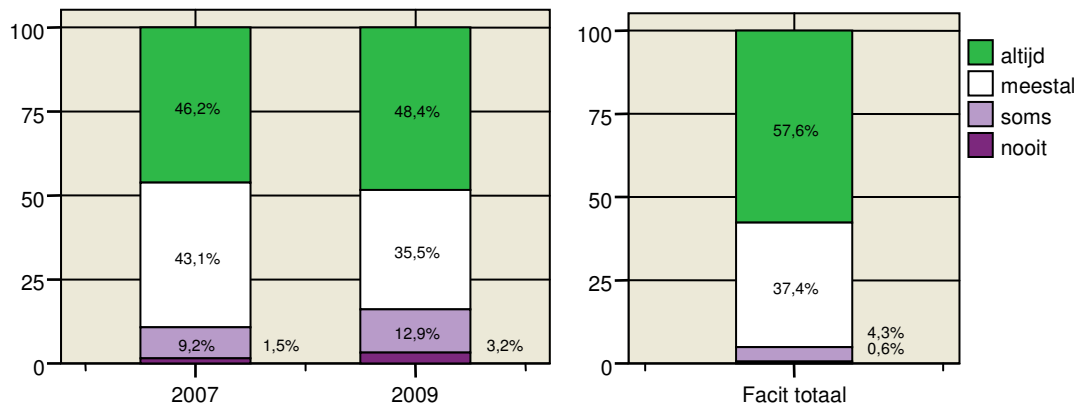
71. Kunt u opstaan en naar bed gaan wanneer u dat wilt?

	2007	2009	Facit totaal
in de grafiek	N=67	N=32	N=9174
totaal	N=67	N=32	N=9174



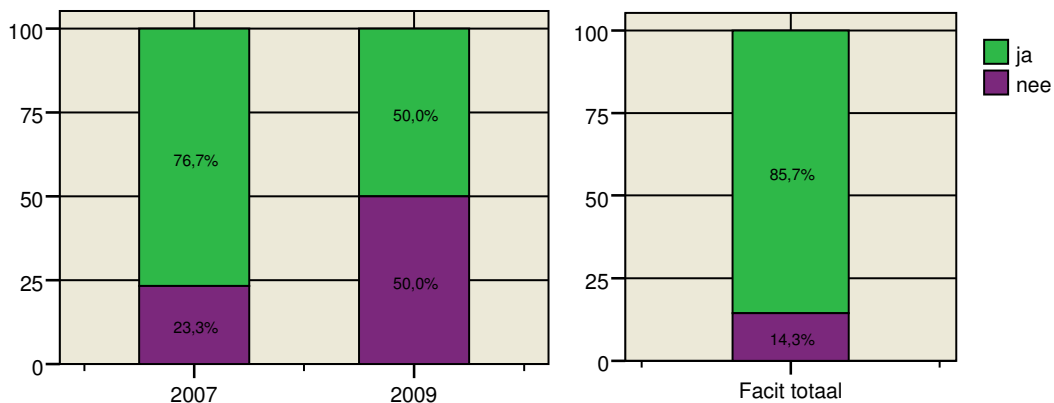
72. Schikken de tijdstippen en dagen waarop u thuiszorg krijgt?

	2007	2009	Facit totaal
in de grafiek	N=65	N=31	N=9152
totaal	N=65	N=31	N=9152



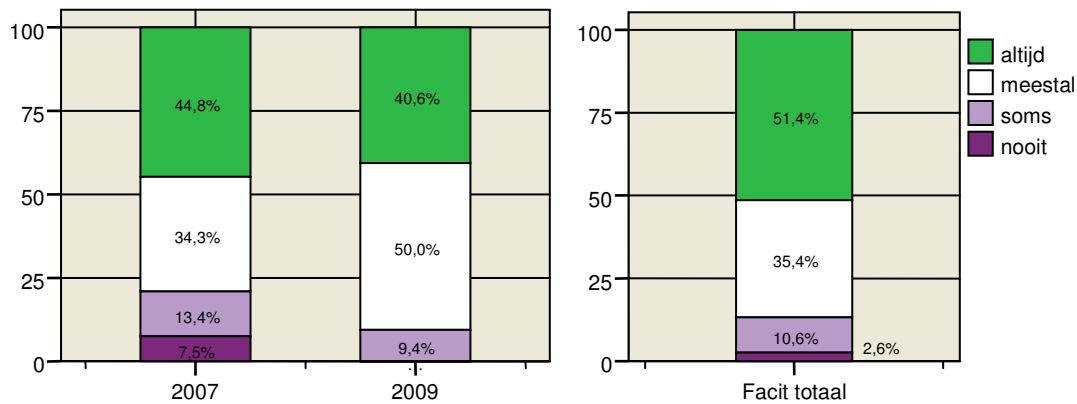
73. Kunt u de thuiszorg gemakkelijk op een ander tijdstip of een andere dag krijgen?

	2007	2009	Facit totaal
in de grafiek	N=43	N=18	N=6349
nvt	N=20	N=13	N=2750
totaal	N=63	N=31	N=9099



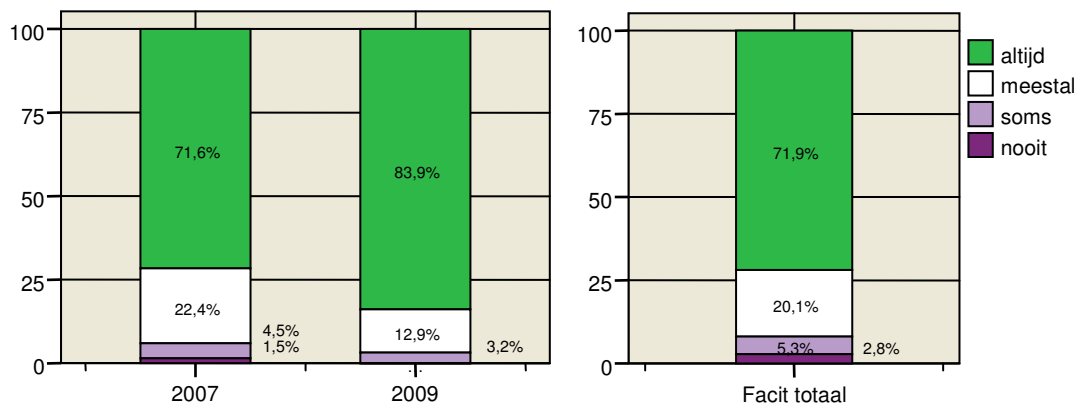
74. Kunt u de dingen doen die ú belangrijk vindt?

	2007	2009	Facit totaal
in de grafiek	N=67	N=32	N=9087
totaal	N=67	N=32	N=9087



75. Kunt u komen waar u wilt in huis?

	2007	2009	Facit totaal
in de grafiek	N=67	N=31	N=9163
totaal	N=67	N=31	N=9163



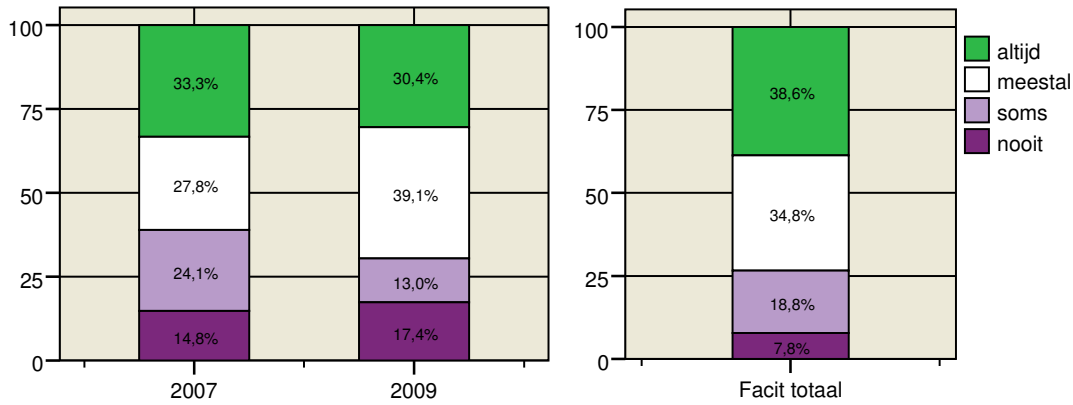
76. Kunt u komen waar u wilt buitenshuis?

	2007	2009	Facit totaal
in de grafiek	N=66	N=32	N=9030
totaal	N=66	N=32	N=9030



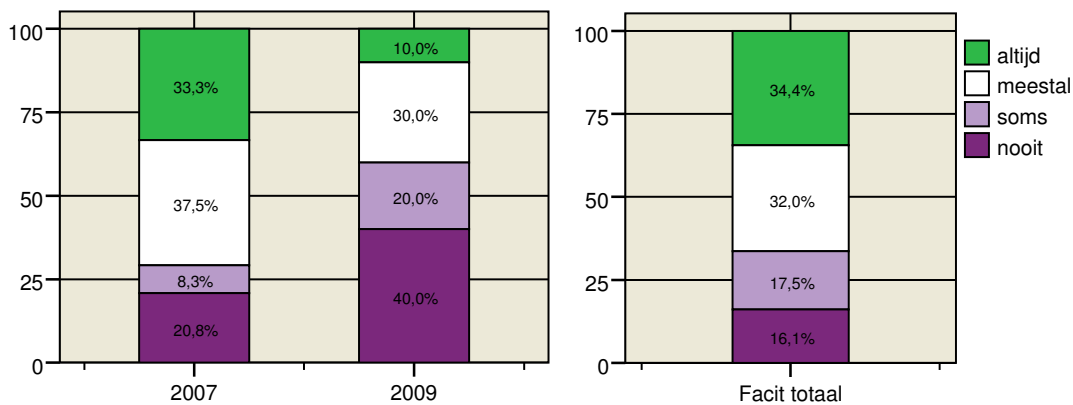
77. Is er hulp van zorgverleners, vrijwilligers of naasten als u ergens naar toe wilt?

	2007	2009	Facit totaal
in de grafiek	N=54	N=23	N=7038
nvt/niet nodig	N=12	N=9	N=2086
totaal	N=66	N=32	N=9124



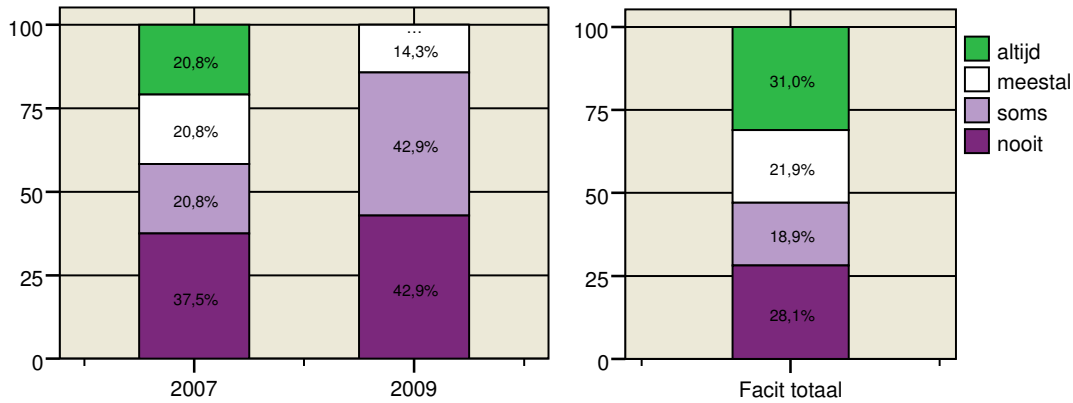
78. Helpt uw zorgverlener voldoende bij het vinden van mogelijkheden voor dagbesteding, sociale contacten en activiteiten?

	2007	2009	Facit totaal
in de grafiek	N=24	N=10	N=3959
nvt/niet nodig	N=38	N=22	N=5142
totaal	N=62	N=32	N=9101



79. Helpt uw zorgverlener u voldoende bij regelzaken?

	2007	2009	Facit totaal
in de grafiek	N=24	N=7	N=3176
nvt/niet nodig	N=41	N=23	N=5939
totaal	N=65	N=30	N=9115



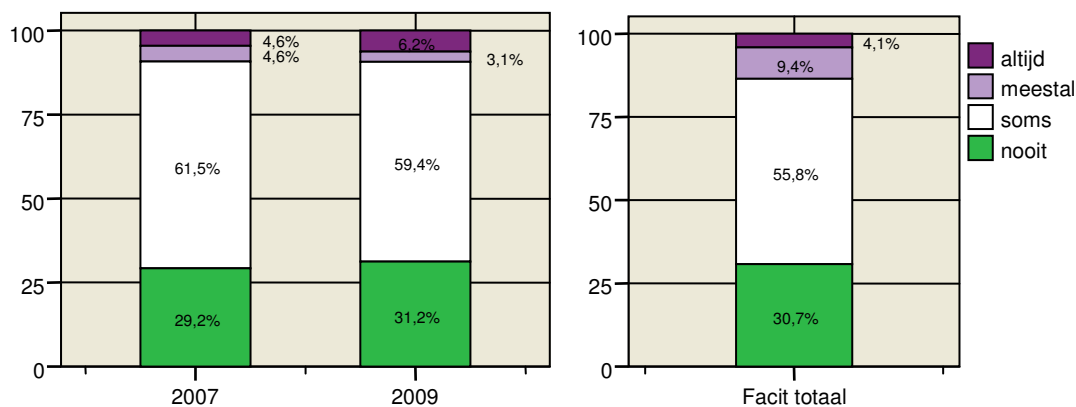
Hoe gaat het verder met u?

(Thema 7 van het toetsingskader V&V)

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

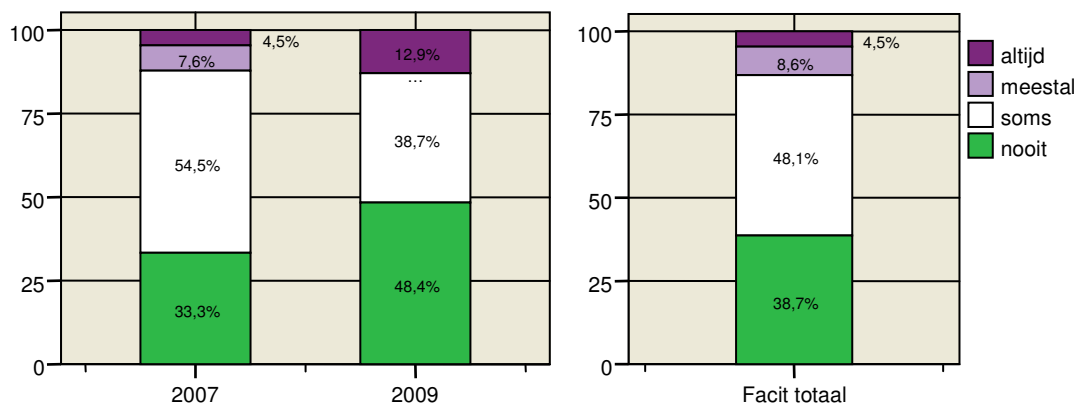
80. Bent u ongerust?

	2007	2009	Facit totaal
in de grafiek	N=65	N=32	N=9110
totaal	N=65	N=32	N=9110



81. Voelt u zich eenzaam?

	2007	2009	Facit totaal
in de grafiek	N=66	N=31	N=9139
totaal	N=66	N=31	N=9139



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

	2007	2009	Facit totaal
in de grafiek	N=62	N=29	N=8256
nvt/niet nodig	N=4	N=1	N=941
totaal	N=66	N=30	N=9197



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

	2007	2009	Facit totaal
in de grafiek	N=52	N=23	N=7025
nvt/niet nodig	N=12	N=8	N=2119
totaal	N=64	N=31	N=9144



Uw beoordeling van de thuiszorg

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

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

	2007		2009	
	Aantal	%	Aantal	%
0	0	,0	0	,0
1	0	,0	0	,0
2	0	,0	0	,0
3	2	2,9	1	2,9
4	4	5,8	0	,0
5	4	5,8	1	2,9
6	11	15,9	4	11,4
7	13	18,8	6	17,1
8	18	26,1	11	31,4
9	4	5,8	6	17,1
10	8	11,6	3	8,6
niet ingevuld	5	7,2	3	8,6
totaal	69	100	35	100
Gemiddelde	7,2		7,7	
Facit gemiddelde	8,0			

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

	2007		2009	
	Aantal	%	Aantal	%
0	0	,0	0	,0
1	0	,0	0	,0
2	0	,0	0	,0
3	0	,0	0	,0
4	1	1,4	0	,0
5	3	4,3	2	5,7
6	5	7,2	2	5,7
7	15	21,7	7	20,0
8	22	31,9	6	17,1
9	5	7,2	9	25,7
10	11	15,9	5	14,3
niet ingevuld	7	10,1	4	11,4
totaal	69	100	35	100
Gemiddelde	7,8		8,1	
Facit gemiddelde	8,3			

Over uzelf

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

86. Bent u een vrouw of een man?

	2007		2009	
	Aantal	%	Aantal	%
vrouw	48	69,6	27	77,1
man	15	21,7	8	22,9
niet ingevuld	6	8,7	0	,0
totaal	69	100	35	100

87. Leeftijd in klassen

	2007		2009	
	Aantal	%	Aantal	%
jonger dan 70 jaar	8	11,6	4	11,4
van 70 - 74 jaar	5	7,2	3	8,6
van 75 - 79 jaar	5	7,2	7	20,0
van 80 - 84 jaar	16	23,2	4	11,4
van 85 - 89 jaar	17	24,6	11	31,4
ouder dan 90 jaar	12	17,4	6	17,1
niet ingevuld	6	8,7	0	,0
totaal	69	100	35	100

88. Wat is uw woonsituatie?

	2007		2009	
	Aantal	%	Aantal	%
ik woon alleen	52	75,4	26	74,3
ik woon samen met 1 of meer personen	12	17,4	7	20,0
niet ingevuld	5	7,2	2	5,7
totaal	69	100	35	100

89. Wat is uw hoogst voltooide opleiding?

	2007		2009	
	Aantal	%	Aantal	%
geen opleiding	8	11,6	4	11,4
lager onderwijs	13	18,8	8	22,9
lager of voorbereidend beroepsonderwijs	6	8,7	10	28,6
middelbaar algemeen voortgezet onderwijs	16	23,2	7	20,0
middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs	5	7,2	1	2,9
hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs	6	8,7	1	2,9
hoger beroepsonderwijs	2	2,9	0	,0
wetenschappelijk onderwijs	1	1,4	0	,0
anders	4	5,8	0	,0
niet ingevuld	8	11,6	4	11,4
totaal	69	100	35	100

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

	2007		2009	
	Aantal	%	Aantal	%
uitstekend	2	2,9	0	,0
zeer goed	3	4,3	0	,0
goed	13	18,8	15	42,9
matig	40	58,0	15	42,9
slecht	5	7,2	3	8,6
niet ingevuld	6	8,7	2	5,7
totaal	69	100	35	100

91. Wat is het geboorteland van uzelf?

	2007		2009	
	Aantal	%	Aantal	%
Nederland	55	80,9	30	85,7
Indonesië/voormalig Nederlands-Indië	1	1,5	1	2,9
Suriname	4	5,9	1	2,9
Turkije	0	,0	1	2,9
Duitsland	1	1,5	0	,0
Nederlandse Antillen	1	1,5	0	,0
anders, namelijk:	1	1,5	0	,0
• Algerije				
niet ingevuld	5	7,4	2	5,7
totaal	68	100	35	100

92. Wat is het geboorteland van uw vader?

	2007		2009	
	Aantal	%	Aantal	%
Nederland	56	81,2	30	85,7
Indonesië/voormalig Nederlands-Indië	0	,0	1	2,9
Suriname	4	5,8	1	2,9
Marokko	1	1,4	0	,0
Turkije	0	,0	1	2,9
Duitsland	1	1,4	0	,0
Nederlandse Antillen	1	1,4	0	,0
anders, namelijk:				
• België	1	1,4	0	,0
niet ingevuld	5	7,2	2	5,7
totaal	69	100	35	100

93. Wat is het geboorteland van uw moeder?

	2007		2009	
	Aantal	%	Aantal	%
Nederland	54	78,3	30	85,7
Indonesië/voormalig Nederlands-Indië	2	2,9	1	2,9
Suriname	4	5,8	1	2,9
Turkije	0	,0	1	2,9
Duitsland	2	2,9	0	,0
Nederlandse Antillen	1	1,4	0	,0
anders, namelijk:				
• Algerije	1	1,4	0	,0
niet ingevuld	5	7,2	2	5,7
totaal	69	100	35	100

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

	2007		2009	
	Aantal	%	Aantal	%
ja	37	53,6	17	50,0
nee	26	37,7	15	44,1
niet ingevuld	6	8,7	2	5,9
totaal	69	100	34	100

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

	2007		2009	
	Aantal	%	Aantal	%
door mijn familie-/gezinlid	26	66,7	12	70,6
door mijn partner	5	12,8	1	5,9
door mijn zorgverlener	3	7,7	0	,0
door een andere hulpverlener	2	5,1	1	5,9
door iemand anders	3	7,7	3	17,6

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

	2007		2009	
	Aantal	%	Aantal	%
heeft de vragen voorgelezen	27	75,0	9	56,3
heeft mijn antwoorden aangekruist	20	55,6	7	43,8
heeft de vragen voor me beantwoord	8	22,2	4	25,0
heeft de vragen in mijn taal vertaald	2	5,6	1	6,3
heeft op een andere manier geholpen	1	2,8	1	6,3

Open vraag**Wat zou u willen veranderen aan de zorg die u nu thuis krijgt?**

Wat kan beter, zijn er dingen die u mist, wat kan de zorginstelling veranderen, of moeten de medewerkers anders werken?

Deze vraag leidde in 2009 tot de volgende antwoorden.

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

- N.v.t. zeer tevreden.
- Ik gebruik thuiszorg voor aantrekken van kousen. Ben daar tevreden mee.
- Goeie controle.
- Ben tevreden.

Daarnaast werden de volgende opmerkingen en verbeterwensen geuit:

Lichamelijke gezondheid en zorg

- Voor de persoonlijke verzorging zou ik graag vaste mensen hebben, gezien de aard van mijn gezondheid. Vooral 's morgens!!! tussen 8-9 uur! Tevens is het zeer van belang dat de verzorgers op een vaste tijd komen tussen (8-9 uur) anders is mijn dag verpest! Bij mogelijk later komen wil ik graag gebeld worden. Helaas gebeurt dit niet. Ik moet dan zelf bellen. Ik maak me dan druk en dat is niet goed voor mij.
- Ik wil graag voor negen klaar zijn. Anders lig ik 4 uur in bed, dat is voor mijn gestel slecht.
- De hulp van uitzendkrachten laat soms te wensen over.

Inzet medewerkers

- De planning op het zorgkantoor. Medewerkers kunnen hun planning niet goed uitvoeren, dus beter op tijd komen. Telefonisch: planbureau is grootste struikelblok. Daar gaat het mis.
- Dat er beter overleg plaats vind, dat als je meld dat je niet aanwezig bent , er toch 's morgens mensen voor de deur staan. De planning is uitermate slecht.
- Dat er 's avonds of 's morgens en 's avonds iemand is. Dat ik niet hoeft te bellen om mijn kousen aan en uit te trekken.

Informatie en communicatie

- Communicatie naar klant kan beter. Als er zaken veranderen vindt er geen overleg plaats met de klant, zou fijn zijn als dat wel gedaan werd.

Bijlage: registratieformulier steekproeftrekking en dataverzameling

Bijlage 3c

Registratieformulier steekproeftrekking en dataverzameling voor cliëntenraadpleging Zorg thuis

1) Omschrijving organisatorische eenheid

(gebruik voor iedere eenheid een apart registratieformulier)

Code organisatorische eenheid: 4243001

Naam organisatie: OsiraGroep

Soort organisatie:

- thuiszorgorganisatie
- verzorgingshuis
- verpleeghuis
- anders, namelijk

2) Kenmerken van totale cliëntenpopulatie van deze organisatie/eenheid

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

427 personen

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

35 minder dan 6 maanden zorg van deze organisatie
jonger dan 18 jaar

17 andere zwaarwegende redenen (geef hieronder een korte omschrijving)
9x dementie; 6x psychisch; 2x alzheimer

Totaal aantal cliënten dat NIET benaderd kan worden:

52 personen niet geschikt voor benadering

3) Kenmerken van cliënten die in principe benaderd kunnen worden

Dit betreft het actuele bestand waaruit de steekproef wordt getrokken.

Aantal personen in dit bestand (dat na exclusie overblijft):	375	personen
Gemiddelde leeftijd van de cliënten in dit bestand:	81,1	jaar
Geslacht van de cliënten in dit bestand:	102	mannen
	273	vrouwen

4) Kenmerken van de selectiebestand van cliënten

Dit betreft de lijst cliënten die een ervaringenvragenlijst ontvangen.

Aantal cliënten op deze <u>selectielijst</u>:	110	personen
Gemiddelde leeftijd van cliënten op deze <u>selectielijst</u>:	81,6	jaar
Geslacht van de cliënten op deze <u>selectielijst</u>:	31	mannen
	79	vrouwen

5) Dataverzameling: verzendingen vragenlijsten en herinneringen

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

- in week 41 1^e verzending (vragenlijst met begeleidende brief en antwoordenvelop)
- in week 42 2^e verzending (herinnering in de vorm van een bedankkaartje)
- in week 45 3^e verzending (herinneringsbrief met vragenlijst en antwoordenvelop)
- in week 47 4^e verzending (herinneringsbrief)

6) Respons

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

Totaal aantal verstuurd vragenlijsten (eerste zending):	110	(A)
Totaal aantal onbestelbaar retour (foutief adres, verhuisd of overleden):	5	(B)
Totaal aantal 'niet van toepassing' (antwoord op vraag 1='nee'):	8	(C)
Netto verstuurd (A-B-C):	97	(D)
Totaal aantal teruggestuurde en <u>ingevulde</u> vragenlijsten:	35	(E)

Bruto respons % = [bruto respons (E) / netto verstuurd (D)] x 100% = 36,1 %