Rapportage CQI-meting VV&T (thuiszorg)

AYA Thuiszorg Tilburg

Versie 1.0.0 Drs. J.J. Laninga

September 2012 CQI-ZT4.0

www.TRIQS.nl

geaccrediteerd door CENTRUM KLANTERVARING ZORG

VOORWOORD

Met genoegen bieden wij u hierbij de rapportage aan over de uitgevoerde CQI meting. Deze rapportage bevat de resultaten van de cliëntervaringsmeting op basis van de CQ-index VV&T (thuiszorg) versie 4.0. Het uitvoeren van deze CQI meting is onderdeel van het Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg.

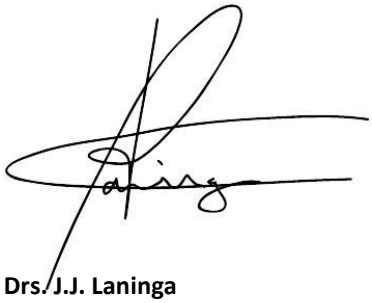
De afkorting CQI of CQ-index staat voor Consumer Quality Index. Dit is een gestandaardiseerde systematiek voor meten, analyseren en rapporteren van klantervaringen in de zorg. Deze systematiek is gebaseerd op een mix van de Amerikaanse CAHPS (Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems)-systematiek en de door het NIVEL ontwikkelde QUOTE (Quality Of care Through the patient's Eyes) vragenlijsten. Beiden zijn wetenschappelijk gefundeerde instrumenten.

De resultaten van deze CQI meting bieden inzicht in, en aangrijpingspunten voor verbeteringen in de zorg- en dienstverlening. Met die reden worden de resultaten van de eigen instelling vergeleken met resultaten van andere zorginstellingen (spiegelinformatie). De meetresultaten zullen na controle en opschoning worden aangeleverd bij een derde partij, de Trusted Third Party (TTP), ten behoeve van de landelijke benchmark.

De meting is uitgevoerd volgens de richtlijnen van het Centrum Klantervaring Zorg (CKZ) door onafhankelijk onderzoeksbureau TRIQS Onderzoek in opdracht van AYA Thuiszorg Tilburg. TRIQS is vanaf 2002 actief in het uitvoeren van cliëntervarings- en tevredenheidsmetingen bij zorginstellingen en voert vanaf het ontstaan van de CQ-index (2007) deze metingen uit.

De succesvolle uitvoering van deze CQI meting is voor een belangrijk deel afhankelijk geweest van de samenwerking met AYA Thuiszorg Tilburg. Op deze plaats bedankt TRIQS Onderzoek heer B. Abel van AYA Thuiszorg Tilburg voor de plezierige samenwerking gedurende de meting. Tevens bedanken wij de cliëntenraad, de medewerkers en de cliënten van AYA Thuiszorg Tilburg voor hun medewerking aan de meting.

Zwolle, september 2012



Drs. J.J. Laninga

TRIQS Onderzoek

INHOUDSOPGAVE

VOORWOORD 2
INHOUDSOPGAVE 3
INLEIDING 4
DEEL 1 – OFFICIËLE RAPPORTAGE 5
01 | LEESWIJZER 6
02 | METHODE 9
03 | RESPONSANALYSE 11
04 | UITKOMSTEN METING 13
DEEL 2 – VERBETERSCORES 20
05 | METHODE VERBETERSCORES 21
06 | VERBETERKWADRANTEN 23
07 | SAMENVATTING 30
BIJLAGE 1 – KWALITEITSDIMENSIES 31
BIJLAGE 2 – VRAGENLIJST VV&T (THUISZORG) 35
BIJLAGE 3 – ANTWOORDEN OP OPEN VRAAG (VRAAG 31) 41
BIJLAGE 4 – OVERZICHTSTABEL VERBETERSCORES 41

INLEIDING

Aanleiding voor de meting

Deze meting is uitgevoerd in navolging van het Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg, waarin staat vermeld dat alle thuiszorgorganisaties elke 2 jaar een cliëntervaringsonderzoek met de CQI systematiek dienen uit te voeren.

CQI meting

De afkorting CQI of CQ-index staat voor Consumer Quality Index. Dit is 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, maar afhankelijk van het type meting kan er ook worden gewerkt met online vragenlijsten of met interviews. Op deze manier kan - op een voor de respondent geschikte manier - worden achterhaald wat patiënten en cliënten belangrijk vinden in de zorg én wat hun concrete ervaringen zijn. Bij deze meting is gebruik gemaakt van een schriftelijke vragenlijst.

Rapportage

Deze rapportage dient een tweeledig doel. Enerzijds kan de rapportage worden gebruikt voor de externe verantwoording. Immers, er wordt een nauwkeurig en onafhankelijk beeld geschetst van de cliëntervaringen van de instelling. Anderzijds dient het als een opstap richting kwaliteitsverbeterplannen voor de organisatie. Met behulp van verbeterscores wordt een prioritering aangebracht om zodoende te bepalen welke onderwerpen in het jaarplan opgenomen dienen te worden.
Omdat de meting is uitgevoerd volgens het protocol van Centrum Klantervaring Zorg (CKZ) kan aan deze rapportage het keurmerk CQI worden verbonden.

Deze rapportage is opgesplitst in een aantal verschillende onderdelen, waarvan deel I het officiële gedeelte vormt. Dit gedeelte van de rapportage bevat een neutrale weergave van de uitkomsten zonder enige vorm van interpretatie, en valt derhalve onder de strikte CQI-richtlijnen. In de overige delen worden interpretaties, aanbevelingen en conclusies vermeld en daarom vallen deze niet onder de CQI-richtlijnen.

Bijzonderheden meting

Deze meting is uitgevoerd in de periode juli, augustus en september van 2012 en conform planning uitgevoerd. Er zijn geen bijzondere zaken opgetreden.

Aan de uitvoering van deze meting en het schrijven van de rapportage hebben de volgende personen gewerkt:

Projectleider: K.Y.J. Volkers
Dataverzameling: H. van Oene
Rapportage: A.R. Telman, B.M. Bakker

DEEL 1 – OFFICIËLE RAPPORTAGE

01 | LEESWIJZER

Vraagtypen

In de gebruikte vragenlijst komen verschillende typen vragen voor namelijk ervaringsvragen, screenervragen en overige vragen. **Ervaringsvragen** bevragen de ervaringen van cliënten met het desbetreffende onderdeel van de zorgverlening. Een voorbeeld van een ervaringsvraag is: komt de zorginstelling de afspraken over de zorg na?

Een **screenervraag** stelt vast of een bepaald onderdeel van de zorgverlening van toepassing is op de situatie van de cliënt. Een voorbeeld van een screenervraag is: heeft u een zorgplan met daarin schriftelijke afspraken over uw zorg? Indien de cliënt een screenervraag met 'nee' beantwoord, zijn de ervaringsvragen die volgen op een screenervraag niet van toepassing op de situatie van de cliënt en hoeft hij/zij deze vragen niet te beantwoorden.

De **'overige vragen'** zijn vragen naar persoonskenmerken van de cliënt en zijn/haar zorgvraag (duur, frequentie, etc.).

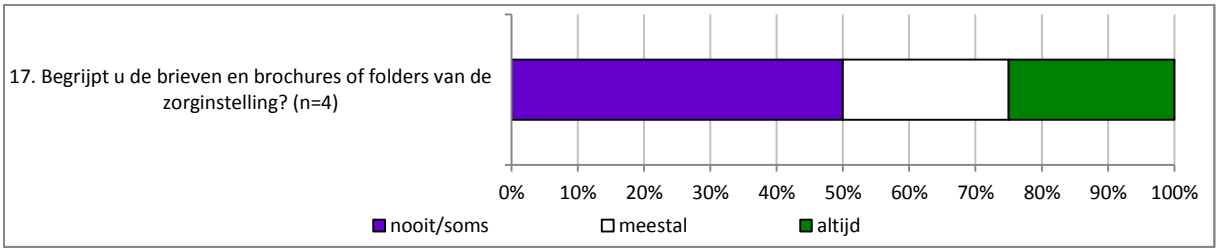
Staafdiagram

De resultaten van de meting worden weergegeven door middel van honderd procent gestapelde staafdiagrammen. Links van dit staafdiagram staat vermeld op hoeveel respondenten de resultaten zijn gebaseerd (n=...). De gekleurde staven bevatten de scores van de respondenten op de verschillende antwoordmogelijkheden. Onderin het staafdiagram staat een legenda met de betekenis van de gebruikte kleuren. Tevens wordt een tabel met het aantal gegeven antwoorden per antwoordcategorie weergegeven. De antwoordcategorieën 'niet van toepassing' en 'weet ik niet' zijn niet meegenomen in het staafdiagram, maar wel vermeld in de tabel.

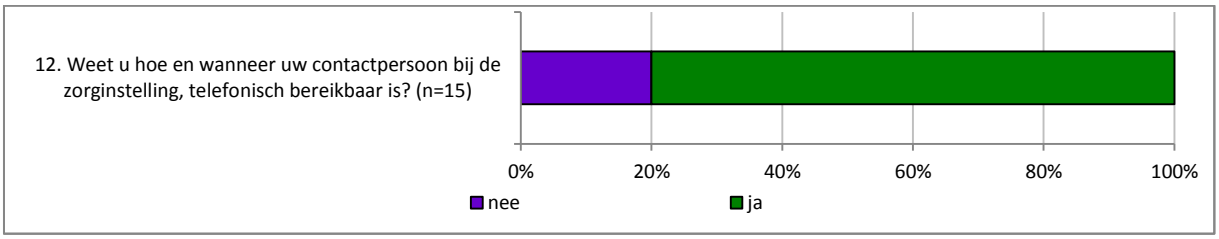
De ervaringsvragen uit de gebruikte vragenlijst kennen verschillende antwoordcategorieën. Voor de meeste vragen zijn dit de categorieën 'nooit', 'soms', 'meestal' en 'altijd'. In het staafdiagram worden de categorieën 'nooit' en 'soms' samengevoegd omdat deze categorieën (en met name de categorie 'nooit') weinig aangevinkt worden door cliënten. Het kleurgebruik in deze staafdiagrammen is voorgeschreven door Centrum Klantervaring Zorg (CKZ) en is als volgt: paars ('nooit/soms'), wit ('meestal') en groen ('altijd').

Als een vraag negatief geformuleerd is zodat het antwoord 'altijd' een negatieve ervaring weergeeft en het antwoord 'nooit' voor een positieve ervaring staat, dan worden de categorieën altijd en meestal bij elkaar gevoegd en krijgen deze categorieën de kleur paars. Het antwoord 'soms' wordt dan weergegeven met de kleur wit en het antwoord 'nooit' met de kleur groen.

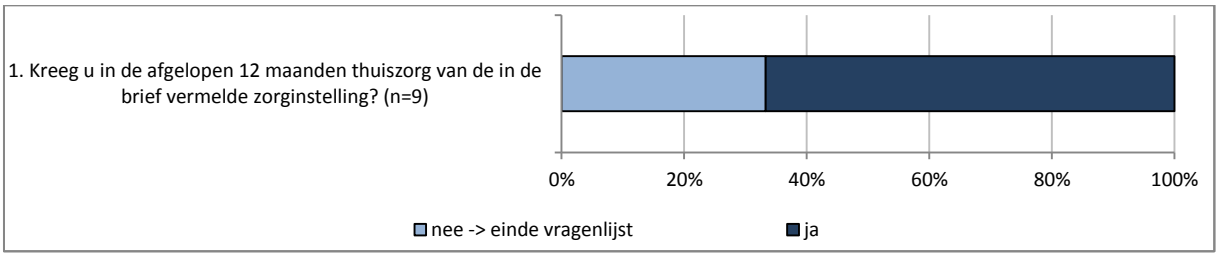
De negatieve ervaringen (kleur paars) staan altijd links in het staafdiagram. Hieronder vindt u een voorbeeld.



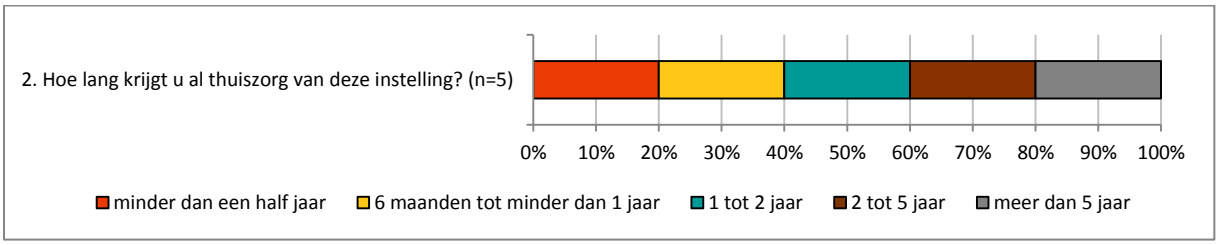
Ook zijn er ervaringsvragen met de antwoordmogelijkheden ‘ja’ en ‘nee’. Hierbij is ‘nee’ paars en ‘ja’ groen, waarbij de negatieve score (´nee´) wederom links in het staafdiagram wordt getoond (zie voorbeeld hieronder).



De antwoordcategorieën voor een **screenervraag** zijn eveneens ‘nee’ en ‘ja’. Echter in het geval van een screenervraag krijgt het antwoord ‘nee’ de kleur lichtblauw en het antwoord ‘ja’ de kleur donkerblauw (zie voorbeeld hieronder).



De weergave van de overige vragen verschilt doordat de antwoordcategorieën per vraag verschillend zijn. Hieronder ziet u een voorbeeld van een dergelijk staafdiagram.



Aanknopingspunten voor verbetering

Bovenstaande staafdiagrammen kunnen op verschillende manieren worden bekeken om er verbeterpunten voor de zorg uit te halen. Wanneer de paarse kleur in het staafdiagram overheerst, zijn de antwoorden van de respondenten overwegend negatief geweest; deze vragen kunnen onderwerp van verbetering zijn.

Het kan ook voorkomen dat de meningen van de respondenten sterk uiteenlopen, dit kan ook een punt van aandacht zijn.

Door de mate van tevredenheid te verbinden aan het belang dat de cliënt hecht aan het betreffende onderwerp kan een matrix van verbeterscores worden samengesteld. Hoe hoger de verbeterscore, des te hoger de prioriteit om het desbetreffende onderdeel te verbeteren. Een overzicht van deze scores inclusief een grafische weergave vindt u in een apart gedeelte van deze rapportage.

Opbouw rapportage

In hoofdstuk 2 van deze rapportage wordt de methode van onderzoek beschreven. Vervolgens geeft hoofdstuk 3 een analyse van de respons. Tevens wordt in dit hoofdstuk besproken in hoeverre de benaderde populatie en de responsgroep een representatieve afspiegeling vormen van de totale populatie. De uitkomsten van de meting worden weergegeven in hoofdstuk 4. Hoofdstuk 5 en 6 tonen vervolgens, zowel grafisch als in een tabel, de berekende verbeterscores. Tot slot wordt in hoofdstuk 7 een samenvatting gegeven van de hoofdstukken 4 t/m 6.

02 | METHODE

Vragenlijst

Voor de cliënttevredenheidsmeting is gebruik gemaakt van de CQI VV&T (thuiszorg), vragenlijst voor thuiswonende cliënten van thuiszorgorganisaties of zorginstellingen, versie 4.0. Deze vragenlijst bestaat uit 31 vragen en is bedoeld voor schriftelijke afname.

De vragenlijst begint met een aantal vragen over de zorg die de cliënt krijgt. Daarna volgen vragen over de afspraken over de thuiszorg, communicatie met de zorginstelling, de bereikbaarheid van de thuiszorg organisatie, professionaliteit van de zorgverleners, de verzorging en gezondheid, de zelfstandigheid en activiteiten. Tevens wordt aan de cliënt gevraagd of hij of zij de instelling aan vrienden en familie zou aanbevelen. De vragenlijst eindigt met vragen naar persoonskenmerken en een open vraag naar verbetermogelijkheden van de zorg. Een exemplaar van de gehanteerde vragenlijst is opgenomen in bijlage 2.

Voorbereiding cliëntenraadpleging

Als voorbereiding op de meting heeft er overleg plaatsgevonden over de voorbereidingen voor de CQI meting. De gemaakte afspraken alsmede de daadwerkelijke planning zijn opgenomen in het onderzoeksplan dat TRIQS ter goedkeuring aan AYA Thuiszorg Tilburg heeft verstuurd. Onderstaand een overzicht van de getroffen voorbereidingen:

AYA Thuiszorg Tilburg	• Opstellen populatiebestand (rekening houdend met exclusiecriteria zoals op pagina 10 beschreven); • Opstellen cliëntenbestand; • Aanleveren cliëntenbestand aan TRIQS via www.dynaview.nl; • Verzenden vooraankondiging naar cliënten;
TRIQS	• Opstellen vragenlijst inclusief unieke code; • Koppelen cliënten aan unieke code; • Drukwerk vragenlijsten; • Verzenden vragenlijsten naar cliënten.

Exclusiecriteria

De richtlijnen schrijven voor dat bepaalde cliënten uitgesloten dienen te worden van deelname aan de meting. Het betreft cliënten die voldoen aan de zogenaamde exclusiecriteria. Deze zijn:

- Cliënten die korter dan 6 maanden thuiszorg hebben ontvangen;
- Cliënten die geen verpleegkundige of persoonlijke verzorging hebben ontvangen;
- Cliënten die jonger zijn dan 18 jaar;
- Cliënten die in de voorgaande 12 maanden al zijn aangeschreven voor een andere CQI meting;
- Andere zwaarwegende factoren.

Dataverzameling

De vragenlijsten zijn per post verstuurd naar de cliënten. Bij de vragenlijst zat een begeleidende brief waarin uitgelegd werd wat het doel van de meting was, hoe men deel kon nemen aan de meting, waar de vragenlijst over ging, hoe men zich af kon melden voor de meting en waar men terecht kon met vragen. Tevens werd een antwoordenvelop meegestuurd waarmee cliënten de vragenlijst kosteloos konden retourneren.
In de weken na het verzenden van de vragenlijsten volgden nog enkele herinneringen. Daarbij is onderstaand schema gehanteerd.

<u>Verzendschema:</u>

Week 28:	Start uitzetten vragenlijsten en begeleidende brieven naar alle geselecteerde cliënten;
Week 29:	herinnering aan de geselecteerde cliënten, met uitzondering van cliënten die zich afgemeld hebben voor deelname aan de meting;
Week 32:	verzending vragenlijst en begeleidende brief aan non-respondenten;
Week 34:	herinnering aan non-respondenten.

Conform het protocol voor het werken met de CQ-Index hebben de verzendingen in bovenstaand schema op de donderdag plaatsgevonden.

Dataverwerking

De teruggestuurde vragenlijsten zijn, na controle op beschadigingen, gescand en ingevoerd in een database. Er heeft een 100% controle plaatsgevonden van de gescande vragenlijsten. Bij het inscannen is gebruik gemaakt van de unieke code op de vragenlijst. Daarmee is voorkomen dat antwoorden gekoppeld konden worden aan de naam van een respondent en kan de anonimiteit van de respondenten worden gewaarborgd.

Databewerking

Op de data uit deze database is vervolgens (met behulp van SPSS) een aantal statistische bewerkingen uitgevoerd, alvorens deze in de rapportage te kunnen presenteren.

03 | RESPONSANALYSE

Populatie gegevens

Conform de richtlijnen van CQI dient er een steekproef getrokken te worden uit de totale populatie. De totale populatie bestaat uit minder dan 110 cliënten waardoor alle cliënten zijn benaderd voor deelname aan de meting. Alle cliënten zijn aangeschreven voor de CQI-meting. Hieronder vindt u de kenmerken van de populatie.

	totale populatie	%
man	16	30%
vrouw	37	70%
geslacht onbekend	0	-
gemiddelde leeftijd	58,57	-

Representativiteit respons

Er is berekend of de respons een goede afspiegeling is van de totale populatie voor wat betreft de gemiddelde leeftijd. Hiervoor is gebruik gemaakt van de 't-toets' (voor leeftijd). Dit is een statistische toets die berekent of een steekproef significant afwijkt van de totale populatie. Indien de zogenaamde 'p-waarde' kleiner is dan 0.05 wijkt de steekproef significant af van de totale populatie en is de conclusie dat de steekproef niet representatief is. Is de 'p-waarde' groter dan 0.05, dan kan geconcludeerd worden dat de steekproef representatief is.

Onderstaande tabellen geven de kenmerken van de totale populatie en van de respons weer. Onder de tabellen wordt de uitkomst van de t-toets beschreven.

	totale populatie	Respons
gemiddelde leeftijd	58,57	62,39

Het resultaat van de t-toets is een p-waarde van 0,286. Daarom kan geconcludeerd worden dat de gemiddelde leeftijd een representatieve afspiegeling is van de totale populatie.

Responsanalyse

Hieronder volgt een analyse van de respons. Daarbij zijn een aantal, door het CKZ voorgeschreven, stappen gevolgd. Allereerst is bepaald hoeveel van de benaderde cliënten onterecht benaderd zijn omdat zijn niet voldoen aan de exclusiecriteria. Indien deze cliënten toch een vragenlijst hebben ingevuld, zijn zij verwijderd uit de database. Vervolgens is bepaald hoe groot de non-respons is. Onder non-respons wordt verstaan cliënten die een lege vragenlijsten hebben teruggestuurd, cliënten die niet mee wilden doen en cliënten die niets van zich hebben laten horen. Tot slot is gekeken of de vragenlijsten in de database voldoende en op een juiste manier zijn ingevuld. Vragenlijsten die die niet waren zijn verwijderd uit het databestand.

Onderstaande tabel geeft de beschreven stappen overzichtelijk weer.

(1) aantal cliënten benaderd		53
(2) cliënten die ten onrechte zijn benaderd:		
de cliënt is overleden	0	
adresgegevens zijn onjuist	0	
behoort niet tot de doelgroep	0	
afgelopen 12 maanden geen zorg ontvangen van de instelling	1	
cliënt is jonger dan 18 jaar, niet ingevuld of onwaarschijnlijk	1	
		2
(3) aantal cliënten terecht benaderd (3=2-1)		51
(4) non-respons:		
aantal lege vragenlijsten (minder dan 5 vragen ingevuld)	0	
aantal cliënten dat niet mee wilde doen	0	
aantal cliënten dat niet heeft gereageerd	24	
		24
(5) bruto respons (5=3-4)		27
(6) aantal vragenlijsten verwijderd omdat ze onvoldoende of niet juist zijn ingevuld:		
minder dan 50% van de sleutelvragen is ingevuld	0	
vragen niet zelf beantwoord of het is onduidelijk welke hulp de cliënt gehad heeft	4	
achtergrond gegevens niet of niet volledig ingevuld	3	
		7
(7) netto respons (7=5-6)		20
(8) bruto responspercentage (8=5/3)		53%
(9) netto responspercentage (9=7/3)		39%

04 | UITKOMSTEN METING

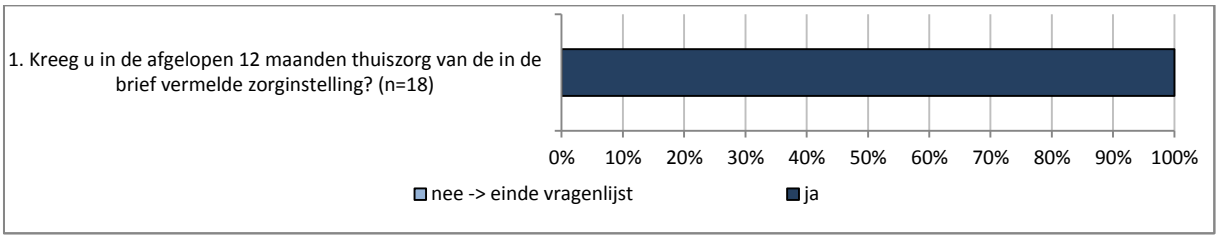
1 INLEIDING

In dit hoofdstuk worden, per thema uit de vragenlijst, de resultaten van de meting gepresenteerd. De resultaten zullen op vraagniveau worden behandeld en waar mogelijk in 1 grafiek getoond (afhankelijk van het aantal antwoordcategorieën van een vraag).

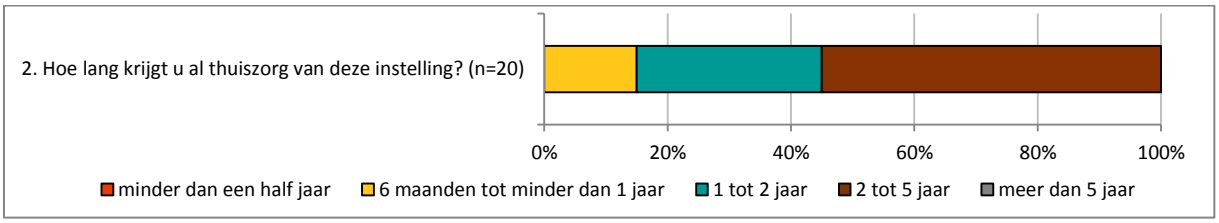
In de gehanteerde vragenlijst zijn de volgende thema's te onderscheiden:

- De ontvangen zorg (vraag 1 en 2)
- Afspraken over uw thuiszorg (vraag 3 t/m 6)
- Communicatie met de zorginstelling (vraag 7 t/m 10)
- De bereikbaarheid van uw thuiszorgorganisatie (vraag 11 en 12)
- Professionaliteit van uw zorgverleners (vraag 13 t/m 19)
- Uw verzorging en gezondheid (vraag 20 en 21)
- Uw zelfstandigheid en activiteiten (vraag 22 en 23)
- Aanbevelen (vraag 24)
- Over uzelf (vraag 25 t/m 31)

2 DE ONTVANGEN ZORG

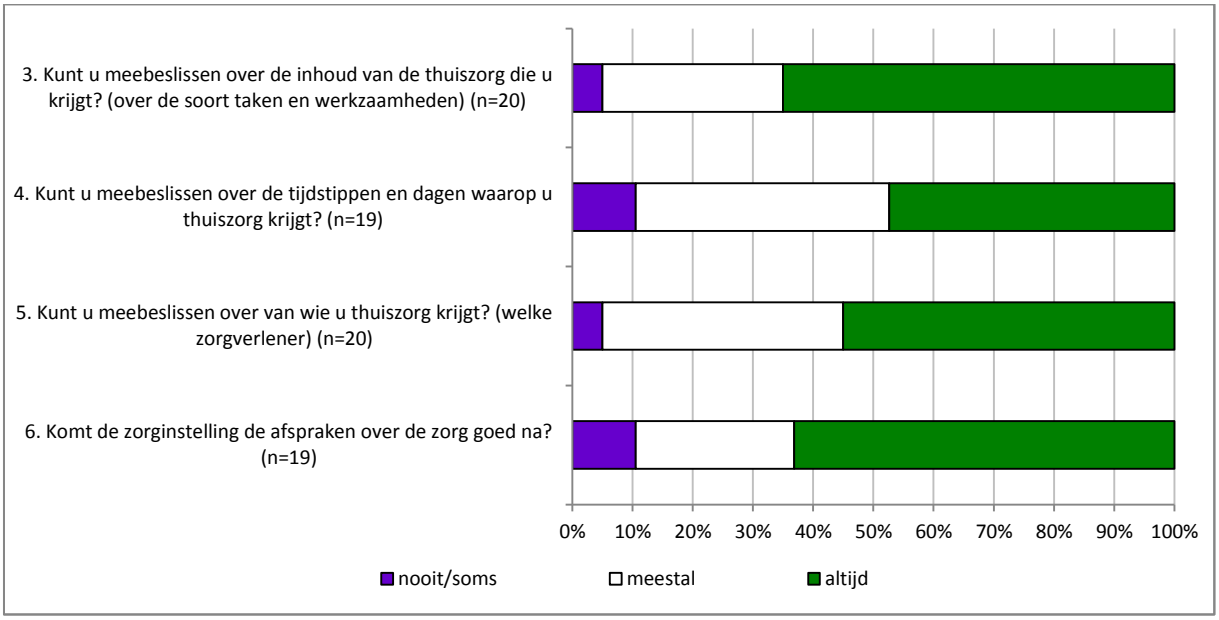


	nee -> einde vragenlijst	%	ja	%
v01	0	0%	18	100%



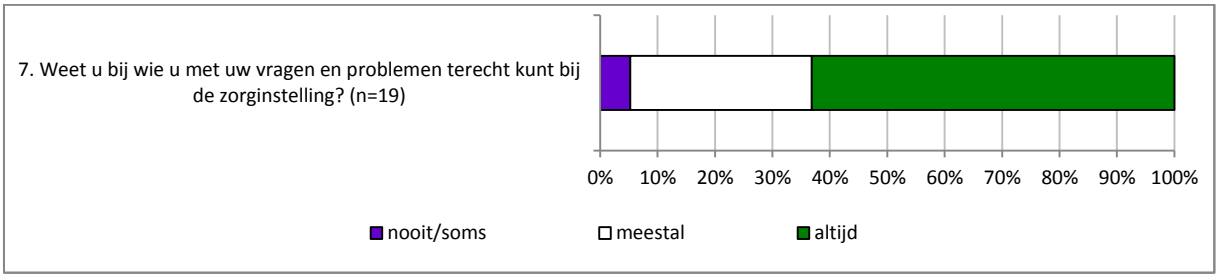
	v02	%
minder dan een half jaar	0	0%
6 maanden tot minder dan 1 jaar	3	15%
1 tot 2 jaar	6	30%
2 tot 5 jaar	11	55%
meer dan 5 jaar	0	0%

3 AFSPRAKEN OVER UW THUISZORG

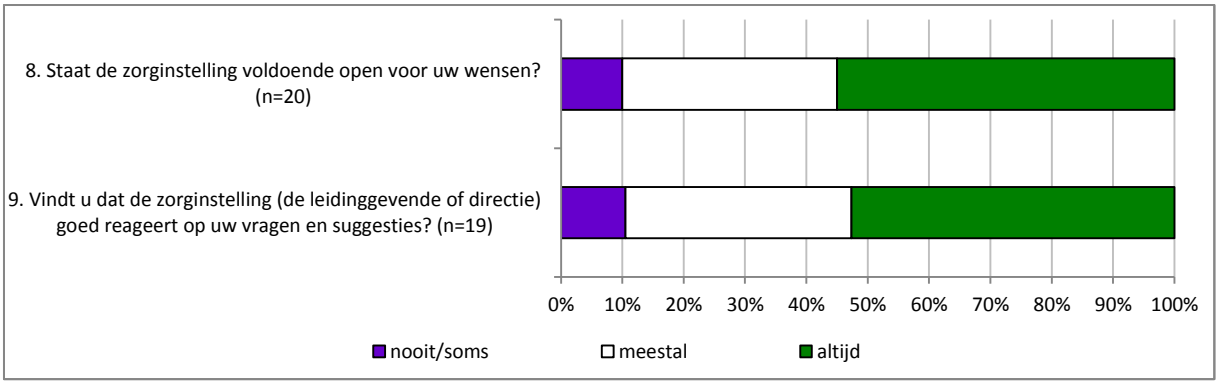


	nooit	%	soms	%	meestal	%	altijd	%
v03	0	0%	1	5%	6	30%	13	65%
v04	0	0%	2	10,5%	8	42,1%	9	47,4%
v05	0	0%	1	5%	8	40%	11	55%
v06	0	0%	2	10,5%	5	26,3%	12	63,2%

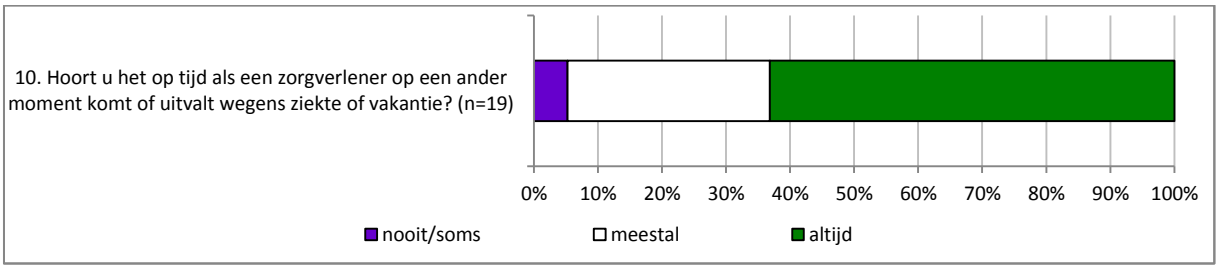
4 COMMUNICATIE MET DE ZORGINSTELLING



	nooit	%	soms	%	meestal	%	altijd	%
v07	0	0%	1	5,3%	6	31,6%	12	63,2%

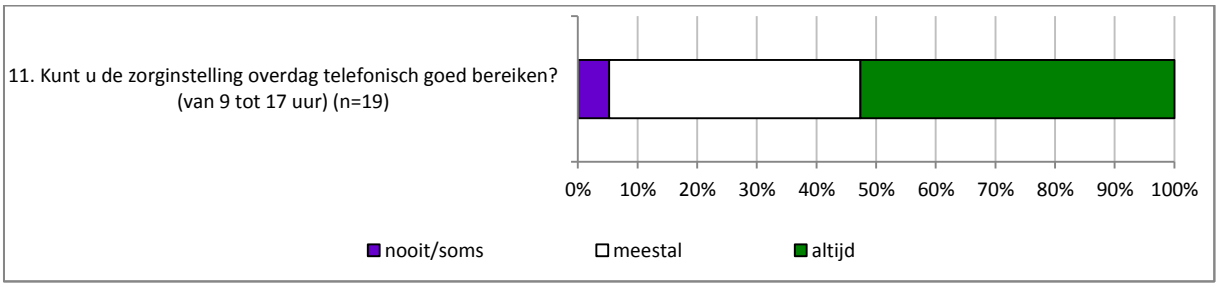


	nooit	%	soms	%	meestal	%	altijd	%	niet van toepassing/weet ik niet
v08	0	0%	2	10%	7	35%	11	55%	0
v09	0	0%	2	10,5%	7	36,8%	10	52,6%	1

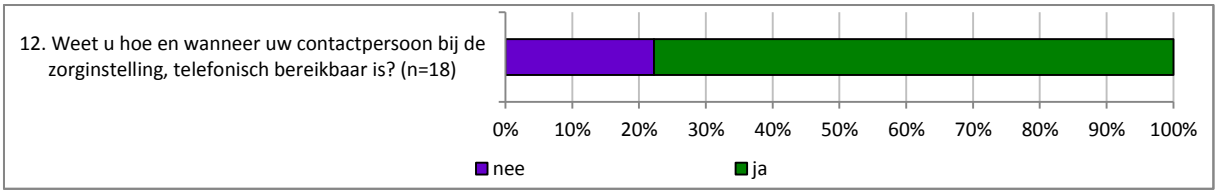


	nooit	%	soms	%	meestal	%	altijd	%	weet ik niet
v10	0	0%	1	5,3%	6	31,6%	12	63,2%	1

5 DE BEREIKBAARHEID VAN UW THUISZORGORGANISATIE

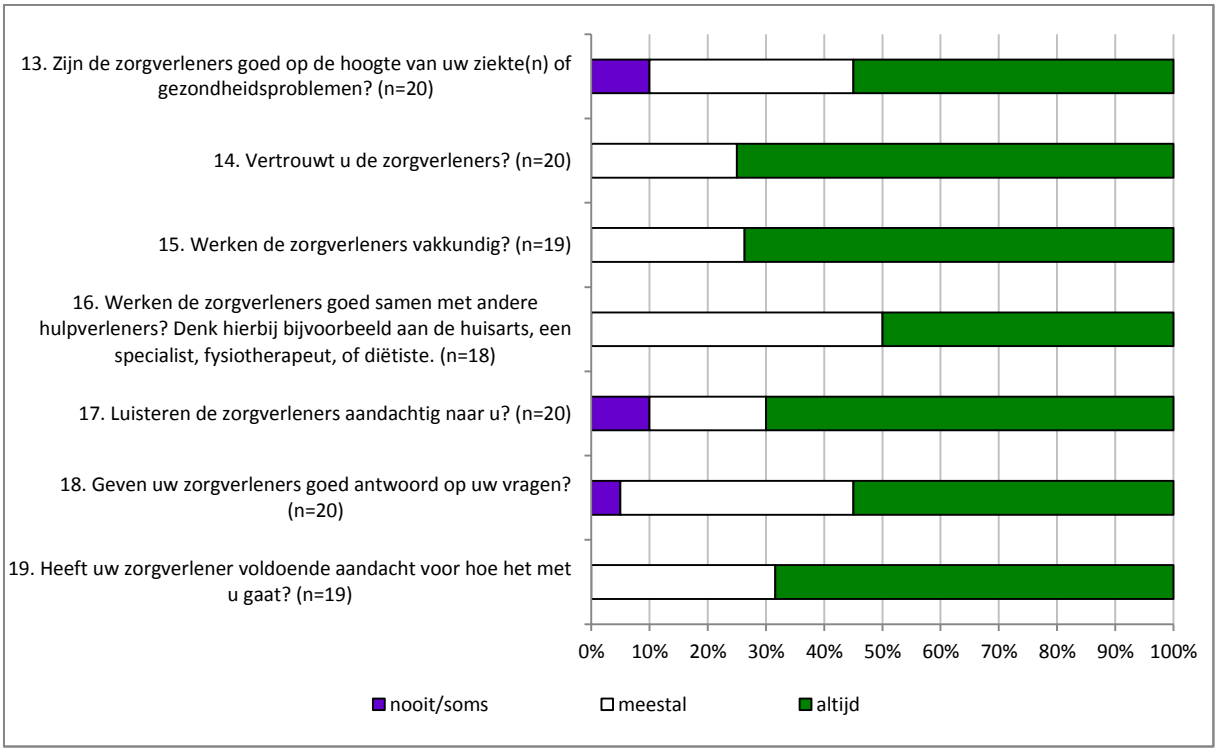


	nooit	%	soms	%	meestal	%	altijd	%	weet ik niet/ geen ervaring mee
v11	0	0%	1	5,3%	8	42,1%	10	52,6%	1



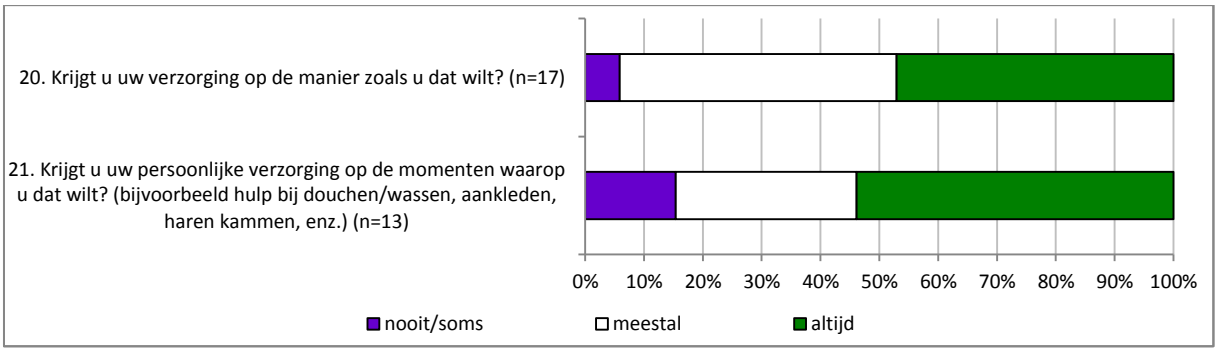
	nee	%	ja	%	niet van toepassing / geen contactpersoon
v12	4	22,2%	14	77,8%	2

6 PROFESSIONALITEIT VAN UW ZORGVERLENERS



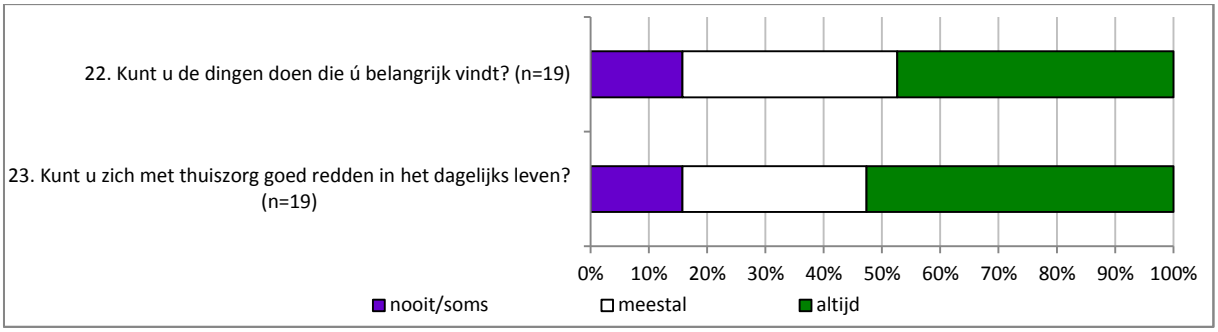
	nooit	%	soms	%	meestal	%	altijd	%	niet van toepassing/niet nodig
v13	0	0%	2	10%	7	35%	11	55%	-
v14	0	0%	0	0%	5	25%	15	75%	-
v15	0	0%	0	0%	5	26,3%	14	73,7%	-
v16	0	0%	0	0%	9	50%	9	50%	-
v17	0	0%	2	10%	4	20%	14	70%	-
v18	0	0%	1	5%	8	40%	11	55%	-
v19	0	0%	0	0%	6	31,6%	13	68,4%	0

7 UW VERZORGING EN GEZONDHEID



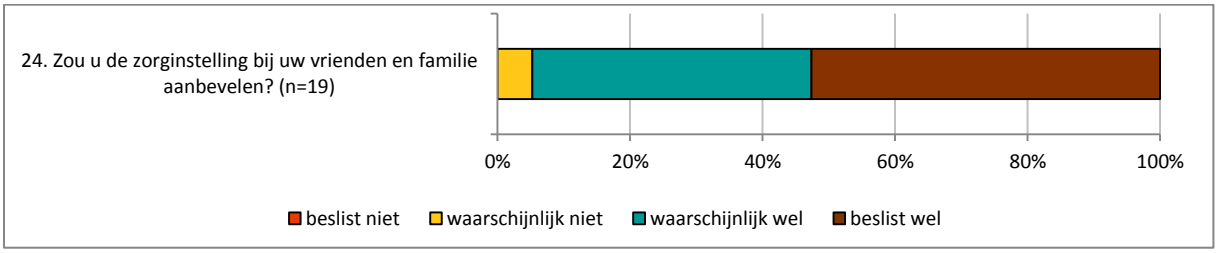
	nooit	%	soms	%	meestal	%	altijd	%	niet van toepassing/niet nodig
v20	0	0%	1	5,9%	8	47,1%	8	47,1%	3
v21	0	0%	2	15,4%	4	30,8%	7	53,8%	7

8 UW ZELFSTANDIGHEID EN ACTIVITEITEN



	nooit	%	soms	%	meestal	%	altijd	%
v22	0	0%	3	15,8%	7	36,8%	9	47,4%
v23	0	0%	3	15,8%	6	31,6%	10	52,6%

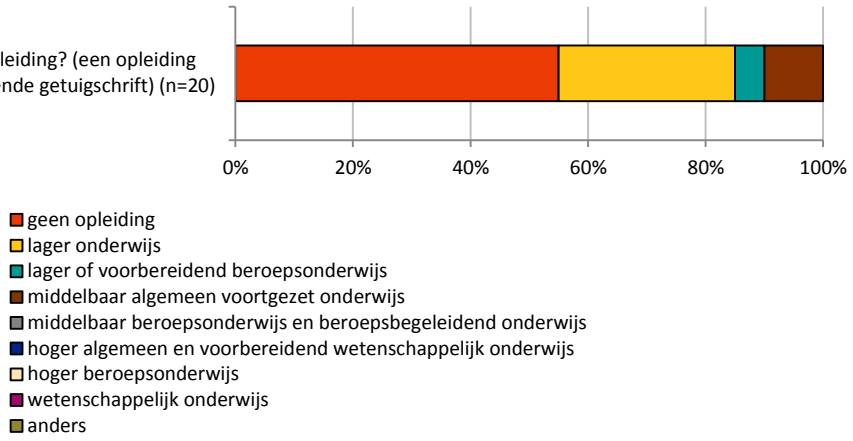
9 AANBEVELEN



	beslist niet	%	waarschijnlijk niet	%	waarschijnlijk wel	%	beslist wel	%
v24	0	0%	1	5,3%	8	42,1%	10	52,6%

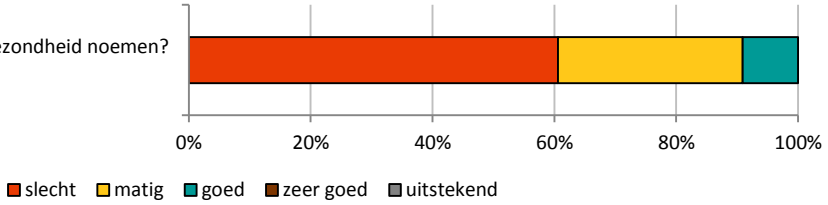
10 OVER UZELF

26. Wat is uw hoogst voltooide opleiding? (een opleiding afgerond met een diploma of voldoende getuigschrift) (n=20)

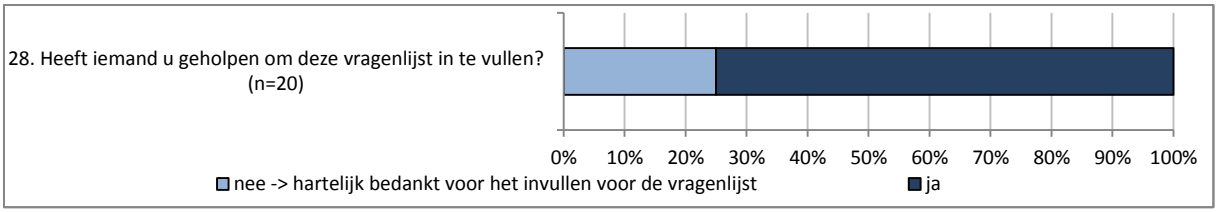


	v26	%
geen opleiding	11	55%
lager onderwijs	6	30%
lager of voorbereidend beroepsonderwijs	1	5%
middelbaar algemeen voortgezet onderwijs	2	10%
middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs	0	0%
hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs	0	0%
hoger beroepsonderwijs	0	0%
wetenschappelijk onderwijs	0	0%
anders	0	0%

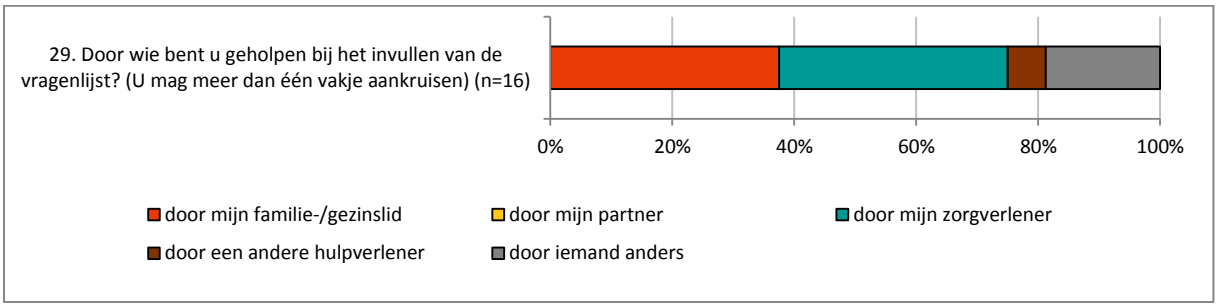
27. Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen? (n=20)



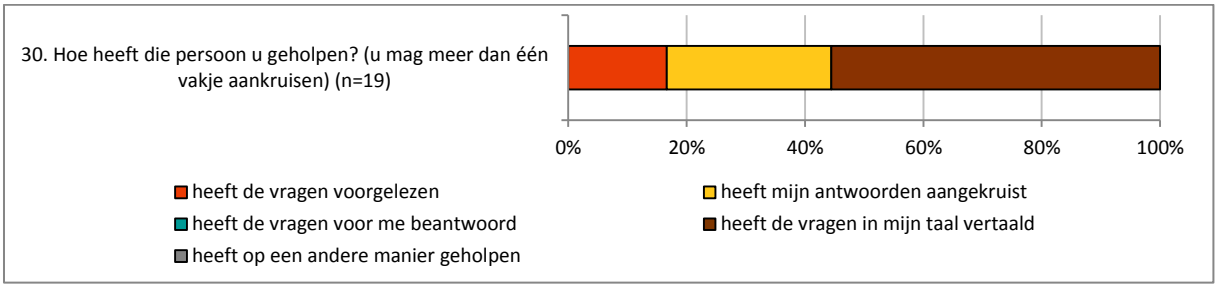
	slecht	%	matig	%	goed	%	zeer goed	%	uitstekend	%
v27	7	35%	10	50%	3	15%	0	0%	0	0%



	nee	%	ja	%
v28	5	25%	15	75%



	v29	%
door mijn familie-/gezinslid	6	37,5%
door mijn partner	0	0%
door mijn zorgverlener	**6**	37,5%
door een andere hulpverlener	1	6,3%
door iemand anders	3	18,8%



	v30	%
heeft de vragen voorgelezen	3	15,8%
heeft mijn antwoorden aangekruist	5	26,3%
heeft de vragen voor me beantwoord	0	0%
heeft de vragen in mijn taal vertaald	10	52,6%
heeft op een andere manier geholpen	1	5,3%

DEEL 2 – VERBETERSCORES

In deel 2 van deze rapportage worden de verbeterscores ten behoeve van interne kwaliteitsverbetering gepresenteerd. Dit gedeelte van de rapportage valt niet onder de door CKZ gestelde CQI-richtlijnen.

05 | METHODE VERBETERSCORES

Om inzichtelijk te maken welke aspecten van de zorgverlening verbeterd kunnen worden, zijn verbeterscores berekend. Deze verbeterscores zijn berekend op basis van de antwoorden op de vragen uit de vragenlijst en de zogenaamde belangscores.

Tijdens de ontwikkeling van het sectorspecifieke CQI meetinstrument is er tevens een belangenvragenlijst ontwikkeld. Deze belangenvragenlijst meet hoe belangrijk de respondent een bepaalde vraag uit de vragenlijst vindt. Bijvoorbeeld:

- Vraag uit de CQI vragenlijst: Staat de zorginstelling open voor uw wensen?
- Vraag uit de belangenvragenlijst CQI: Vindt u het belangrijk dat de zorginstelling open staat voor uw wensen?

De antwoordmogelijkheden voor de belangenvragenlijst zijn: ‘niet belangrijk’, ‘eigenlijk wel belangrijk’, ‘belangrijk’, ‘heel erg belangrijk’. Door aan elk van deze antwoorden een score te koppelen (1=niet belangrijk, 2=eigenlijk wel belangrijk, 3=belangrijk, 4=heel erg belangrijk) kan een belangscore worden berekend. Deze belangscore is dan het gemiddelde van de antwoorden van alle cliënten samen, en ligt dus tussen de 1 en 4. Hoe hoger de belangscore, hoe belangrijker de vraag is voor de cliënten. Anders gezegd: hoe hoger de belangscore, hoe belangrijker het betreffende aspect van de zorgverlening is.

Om tot de verbeterscore te komen wordt de belangscore vermenigvuldigd met het percentage negatieve antwoorden dat gegeven is op de corresponderende vraag uit de CQI vragenlijst (ter illustratie: de paarse staaf in het staafdiagram).

Als de belangscore afgezet wordt tegen het percentage negatieve ervaringen ontstaat de volgende figuur waarin 4 verschillende kwadranten te onderscheiden zijn.

De vier kwadranten van een verbeterkwadrant hebben elk een eigen betekenis. Deze is als volgt:

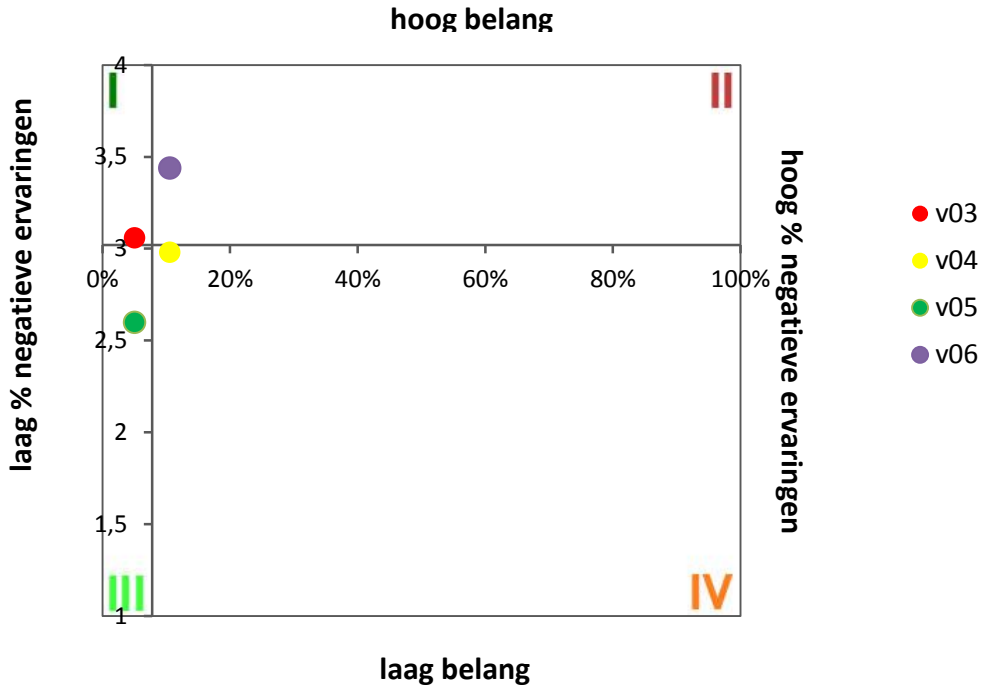
- Hoewel het belang van de vragen in dit kwadrant hoog is, is er weinig tot geen verbetering nodig omdat relatief weinig cliënten een negatief antwoord hebben gegeven. Het zijn de pluspunten van de zorginstelling en het advies is om deze op peil te houden.
- Dit zijn de verbeterpunten met een hoge prioriteit. Er valt veel winst te behalen door met de vragen in dit kwadrant aan de slag te gaan. Ze kennen een hoog belang en relatief veel cliënten hebben een negatieve ervaring.
- Vanwege een laag belang van deze vragen en een laag percentage negatieve antwoorden is weinig verbetering nodig.
- Een laag belang en relatief veel negatieve antwoorden: Verbetering is mogelijk maar de prioriteit van deze verbeterpunten is laag.

De indeling van de kwadranten is gemaakt aan de hand van de *gemiddelde* belangscore en de *gemiddelde* score van de negatieve ervaringen. Dit gemiddelde is berekend door alle scores bij elkaar op te tellen en vervolgens te delen door het aantal vragen in de belangenvragenlijst. De uitkomst hiervan bepaalt waar de assen in het diagram worden geplaatst. De gemiddelde belangscore verschilt per thema uit de vragenlijst en is af te lezen van de verticale as. Het gemiddelde van de negatieve ervaringen verschilt eveneens per thema uit de vragenlijst en is af te lezen van de horizontale as in de navolgende diagrammen.

06 | VERBETERKWADRANTEN

Hieronder wordt per thema uit de vragenlijst een verbeterkwadrant getoond.

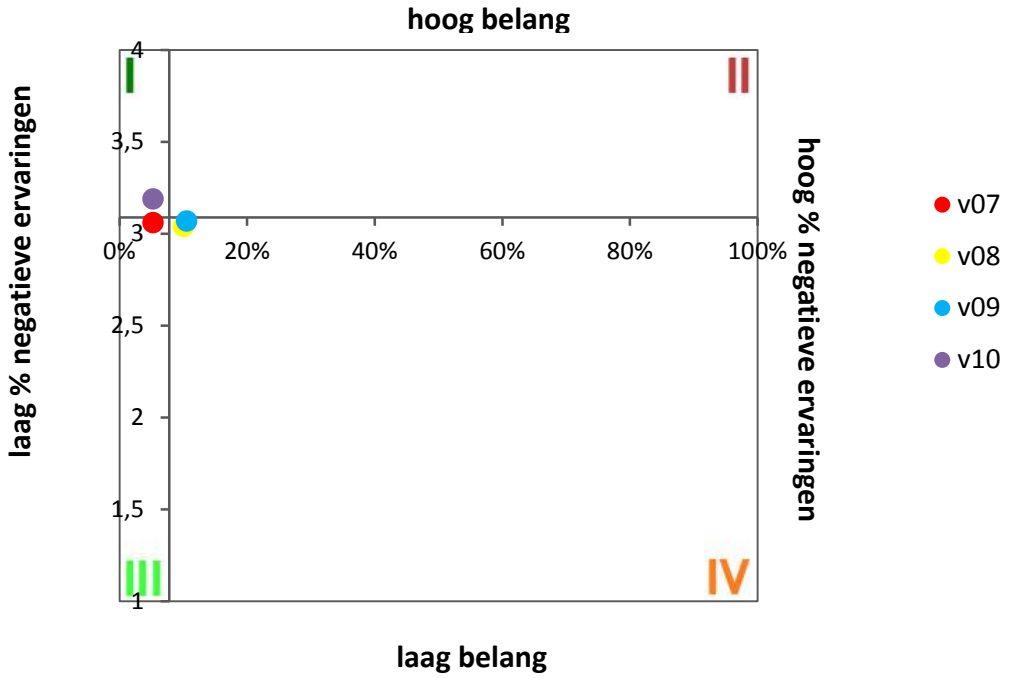
1 AFSPRAKEN OVER UW THUISZORG



vraag uit vragenlijst	belangscore	% negatieve ervaringen	verbeterscore
3. Kunt u meebeslissen over de inhoud van de thuiszorg die u krijgt? (over de soort taken en werkzaamheden) (n=20)	3,06	5,0%	0,15
4. Kunt u meebeslissen over de tijdstippen en dagen waarop u thuiszorg krijgt? (n=19)	2,98	10,5%	0,31
5. Kunt u meebeslissen over van wie u thuiszorg krijgt? (welke zorgverlener) (n=20)	2,60	5,0%	0,13
6. Komt de zorginstelling de afspraken over de zorg goed na? (n=19)	3,44	10,5%	0,36
Gemiddeld	**3,02**	**7,8%**	**0,24**

Vraag 6 is de vraag met de hoogste verbeterscore.

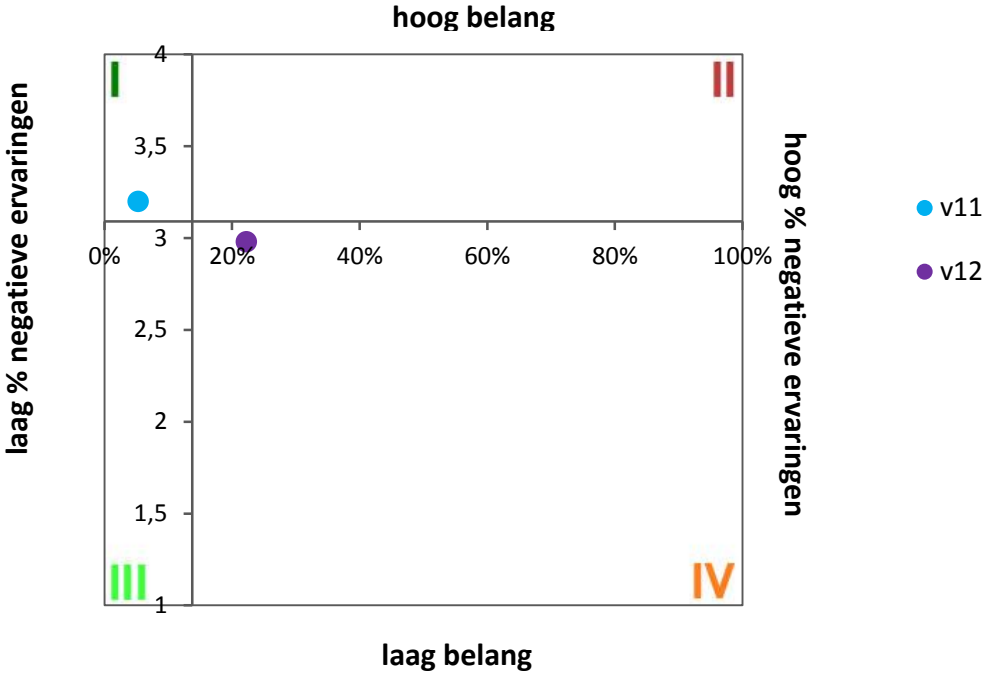
2 COMMUNICATIE MET DE ZORGINSTELLING



vraag uit vragenlijst	belangscore	% negatieve ervaringen	verbeterscore
7. Weet u bij wie u met uw vragen en problemen terecht kunt bij de zorginstelling? (n=19)	3,06	5,3%	0,16
8. Staat de zorginstelling voldoende open voor uw wensen? (n=20)	3,04	10,0%	0,30
9. Vindt u dat de zorginstelling (de leidinggevende of directie) goed reageert op uw vragen en suggesties? (n=19)	3,07	10,5%	0,32
10. Hoort u het op tijd als een zorgverlener op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte of vakantie? (n=19)	3,19	5,3%	0,17
Gemiddeld	**3,09**	**7,8%**	**0,24**

Vraag 9 is de vraag met de hoogste verbeterscore.

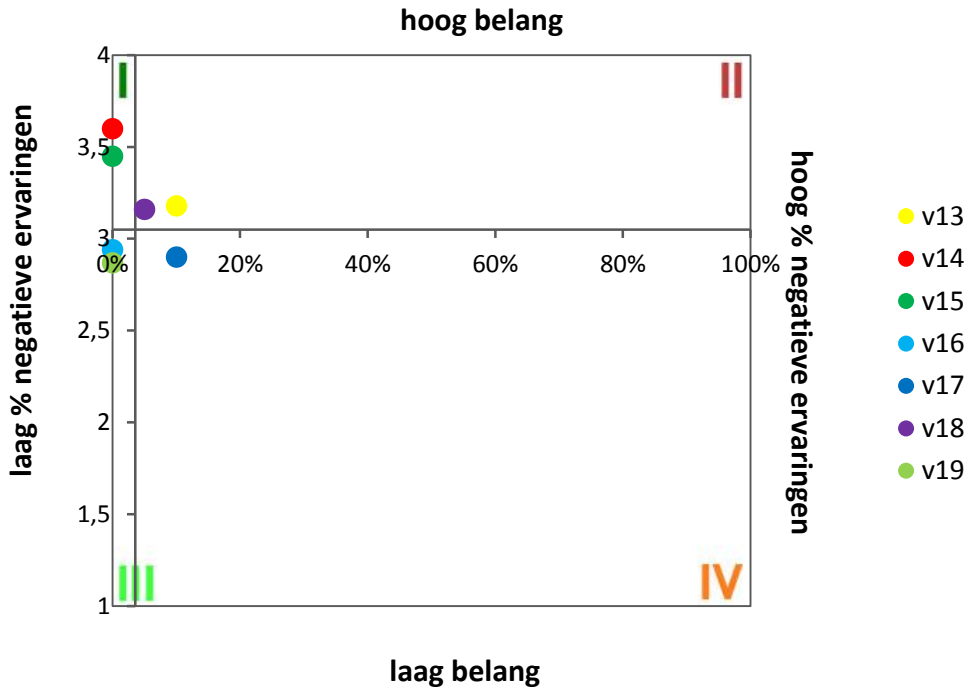
3 DE BEREIKBAARHEID VAN UW THUISZORGORGANISATIE



vraag uit vragenlijst	belangscore	% negatieve ervaringen	verbeterscore
11. Kunt u de zorginstelling overdag telefonisch goed bereiken? (van 9 tot 17 uur) (n=19)	3,20	5,3%	0,17
12. Weet u hoe en wanneer uw contactpersoon bij de zorginstelling, telefonisch bereikbaar is? (n=18)	2,98	22,2%	0,66
Gemiddeld	**3,09**	**13,7%**	**0,42**

Vraag 12 is de vraag met de hoogste verbeterscore.

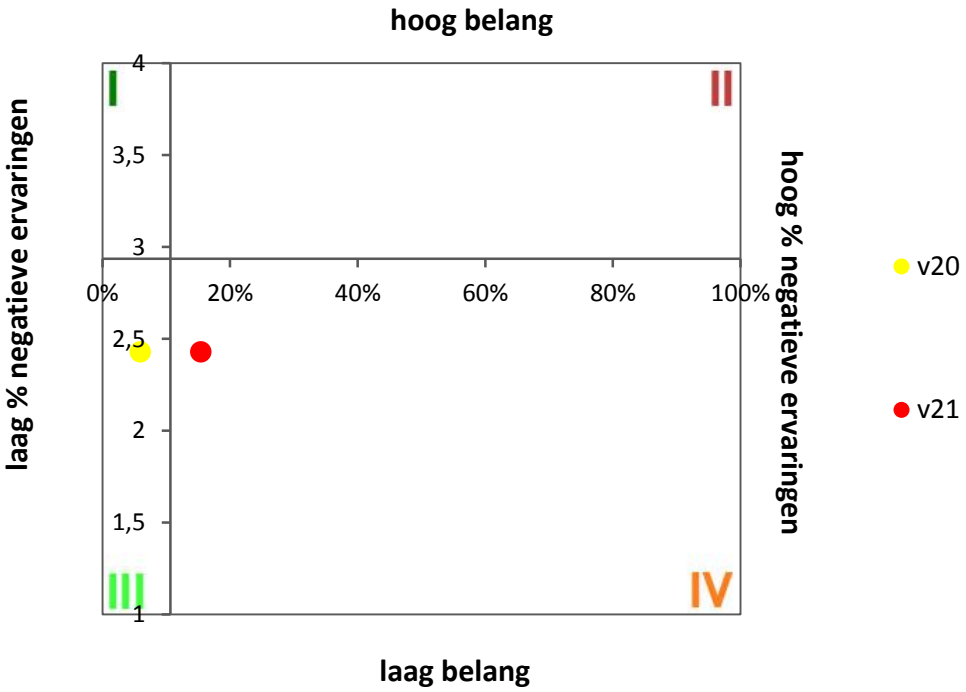
4 PROFESSIONALITEIT VAN UW ZORGVERLENERS



vraag uit vragenlijst	belangscore	% negatieve ervaringen	verbeterscore
13. Zijn de zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen? (n=20)	3,18	10,0%	0,32
14. Vertrouwt u de zorgverleners? (n=20)	3,60	0,0%	0,00
15. Werken de zorgverleners vakkundig? (n=19)	3,45	0,0%	0,00
16. Werken de zorgverleners goed samen met andere hulpverleners? Denk hierbij bijvoorbeeld aan de huisarts, een specialist, fysiotherapeut, of diëtiste. (n=18)	2,94	0,0%	0,00
17. Luisteren de zorgverleners aandachtig naar u? (n=20)	2,90	10,0%	0,29
18. Geven uw zorgverleners goed antwoord op uw vragen? (n=20)	3,16	5,0%	0,16
19. Heeft uw zorgverlener voldoende aandacht voor hoe het met u gaat? (n=19)	2,87	0,0%	0,00
Gemiddeld	**3,16**	**3,6%**	**0,11**

Vragen 13 is de vraag met de hoogste verbeterscore.

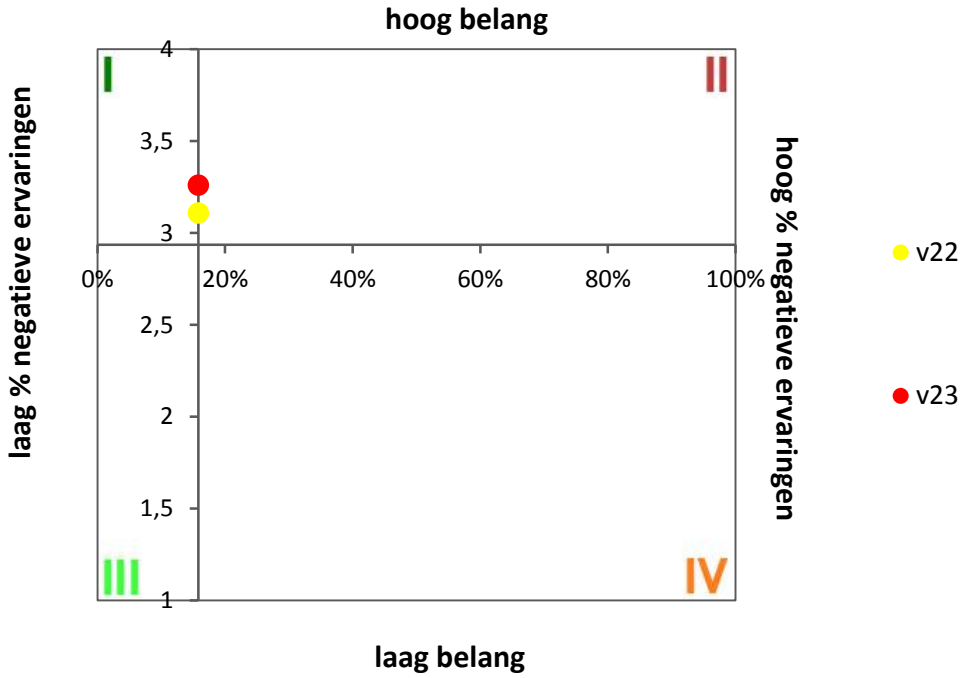
5 UW VERZORGING EN GEZONDHEID



vraag uit vragenlijst	belangscore	% negatieve ervaringen	verbeterscore
20. Krijgt u uw verzorging op de manier zoals u dat wilt? (n=17)	2,43	5,9%	0,14
21. Krijgt u uw persoonlijke verzorging op de momenten waarop u dat wilt? (bijvoorbeeld hulp bij douchen/wassen, aankleden, haren kammen, enz.) (n=13)	2,43	15,4%	0,37
Gemiddeld	**2,43**	**10,6%**	**0,26**

Vraag 21 is de vraag met de hoogste verbeterscore.

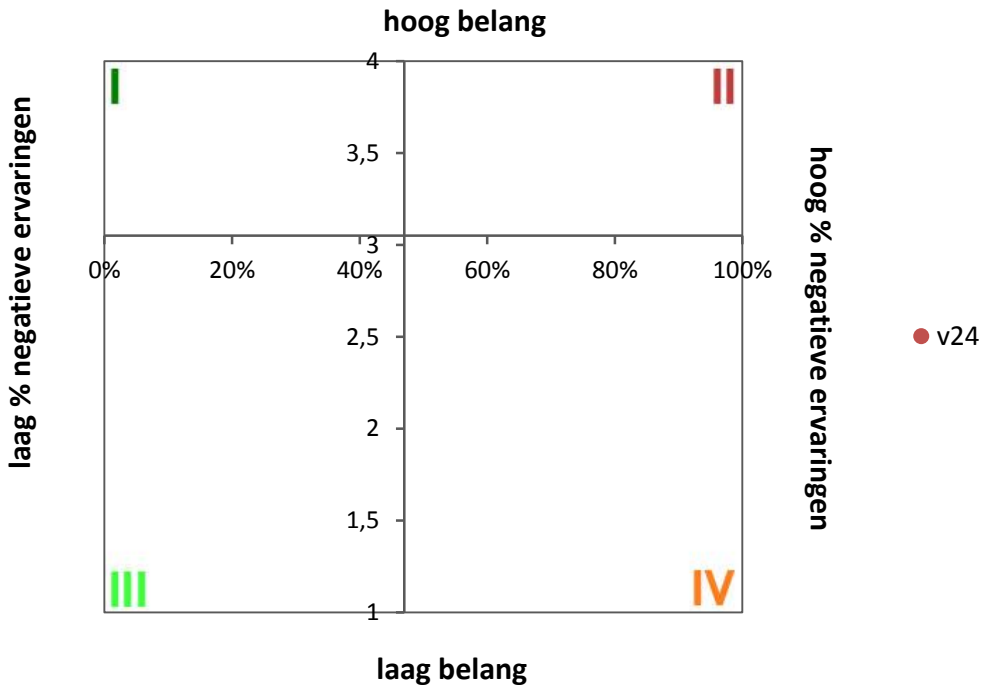
6 UW ZELFSTANDIGHEID EN ACTIVITEITEN



vraag uit vragenlijst	belangscore	% negatieve ervaringen	verbeterscore
22. Kunt u de dingen doen die ú belangrijk vindt? (n=19)	3,11	15,8%	0,49
23. Kunt u zich met thuiszorg goed redden in het dagelijks leven? (n=19)	3,26	15,8%	0,51
Gemiddeld	**3,19**	**15,8%**	**0,50**

Vraag 23 is de vraag met de hoogste verbeterscore.

7 AANBEVELEN



vraag uit vragenlijst	belangscore	% negatieve ervaringen	verbeterscore
24. Zou u de zorginstelling bij uw vrienden en familie aanbevelen? (n=19)	nvt	5,3%	nvt
Gemiddeld	**nvt**	**5,3%**	**nvt**

Voor vraag 24 is geen belangscore gemeten, hierdoor kan er geen verbeterscore worden berekend.

.

07 | SAMENVATTING

Algemeen

In opdracht van AYA Thuiszorg Tilburg heeft TRIQS onderzoek in de periode juli, augustus en september van 2012 een CQI-meting Thuiszorg uitgevoerd.

Er zijn 53 cliënten benaderd voor de CQI-meting en 27 cliënten hebben gereageerd op het verzoek om deel te nemen aan de meting. Van de 27 cliënten zijn uiteindelijk 20 valide vragenlijst teruggekomen. Het netto responspercentage is 39%.

Opvallende scores - positief

Binnen de uitkomsten van de meting zijn meerdere vragen met een hoge positieve score. Bij deze vragen heeft een groot deel van de respondenten de vraag beantwoord met antwoordcategorie “altijd”. Hieronder een overzicht van de drie vragen met de hoogste score:

- vraag 12. Weet u hoe en wanneer uw contactpersoon bij de zorginstelling, telefonisch bereikbaar is? (n=19) (78% positief)
- vraag 14. Vertrouwt u de zorgverleners? (n=20) (75% positief)
- vraag 15. Werken de zorgverleners vakkundig? (n=20) (74% positief)

Opvallende scores – mogelijkheid voor verbetering

De top drie van vragen met de hoogte verbeterscore. De verbeterscore wordt berekend door de belangscore te vermenigvuldigden met het percentage negatieve ervaringen (antwoordopties “nooit/soms”).

Vraag: 12. Weet u hoe en wanneer uw contactpersoon bij de zorginstelling, telefonisch bereikbaar is? (n=18) scoort 22,2% op negatieve ervaringen met een verbeterscore van 0,66, vraag: 23. Kunt u zich met thuiszorg goed redden in het dagelijks leven? (n=19) scoort 15,8% op negatieve ervaringen met een verbeterscore van 0,51 en vraag: 22. Kunt u de dingen doen die ú belangrijk vindt? (n=19) scoort 15,8% op negatieve ervaringen met een verbeterscore van 0,49.

BIJLAGE 1 – KWALITEITSDIMENSIES

Op basis van de vragen uit de vragenlijst kunnen kwaliteitsdimensies opgesteld worden. Een kwaliteitsdimensie voegt een aantal vragen uit de vragenlijst samen waarvan (statistisch) vastgesteld is dat ze hetzelfde aspect van de zorgverlening meten, bijvoorbeeld het aspect 'Informatie'.

Op basis van de vragenlijst VV&T (thuiszorg) kunnen 6 kwaliteitsdimensies berekend worden. Onderstaande tabel laat zien welke kwaliteitsdimensies gevormd kunnen worden en uit welke vragen deze kwaliteitsdimensies bestaan.

1. Bejegening (Indicator 2.1).	17. Luisteren de zorgverleners aandachtig naar u? 18. Geven uw zorgverleners goed antwoord op uw vragen? 19. Heeft uw zorgverlener voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?
2. Effect van de zorg op iemands leven (indicator 4).	20. Krijgt u uw verzorging op de manier zoals u dat wilt? 21. Krijgt u uw persoonlijke verzorging op de momenten waarop u dat wilt? (bijvoorbeeld hulp bij douchen/wassen, aankleden, haren kammen, enz.) 22. Kunt u de dingen doen die ú belangrijk vindt? 23. Kunt u zich met thuiszorg goed redden in het dagelijks leven?
3. Kwaliteit personeel (indicator 6.2).	13. Zijn de zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen? 14. Vertrouwt u de zorgverleners? 15. Werken de zorgverleners vakkundig? 16. Werken de zorgverleners goed samen met andere hulpverleners? Denk hierbij bijvoorbeeld aan de huisarts, een specialist, fysiotherapeut, of diëtiste.
4. Inspraak (indicator 8.1).	3. Kunt u meebeslissen over de inhoud van de thuiszorg die u krijgt? (over de soort taken en werkzaamheden). 4. Kunt u meebeslissen over de tijdstippen en dagen waarop u thuiszorg krijgt? 5. Kunt u meebeslissen over van wie u thuiszorg krijgt? (welke zorgverlener) 6. Komt de zorginstelling de afspraken over de zorg goed na? 8. Staat de zorginstelling voldoende open voor uw wensen?
5. Informatie (indicator 8.2).	7. Weet u bij wie u met uw vragen en problemen terecht kunt bij de zorginstelling? 9. Vindt u dat de zorginstelling (de leidinggevende of directie) goed reageert op uw vragen en suggesties? 10. Hoort u het op tijd als een zorgverlener op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte of vakantie? 11. Kunt u de zorginstelling overdag telefonisch goed bereiken? (van 9 tot 17 uur) 12. Weet u hoe en wanneer uw contactpersoon bij de zorginstelling, telefonisch bereikbaar is?
6. Aanbevelingsvraag (indicator 9).*	24. Zou u de zorginstelling bij uw vrienden en familie aanbevelen?

*Er is geen spiegelinformatie voor dimensie 6. Aanbevelingsvraag.

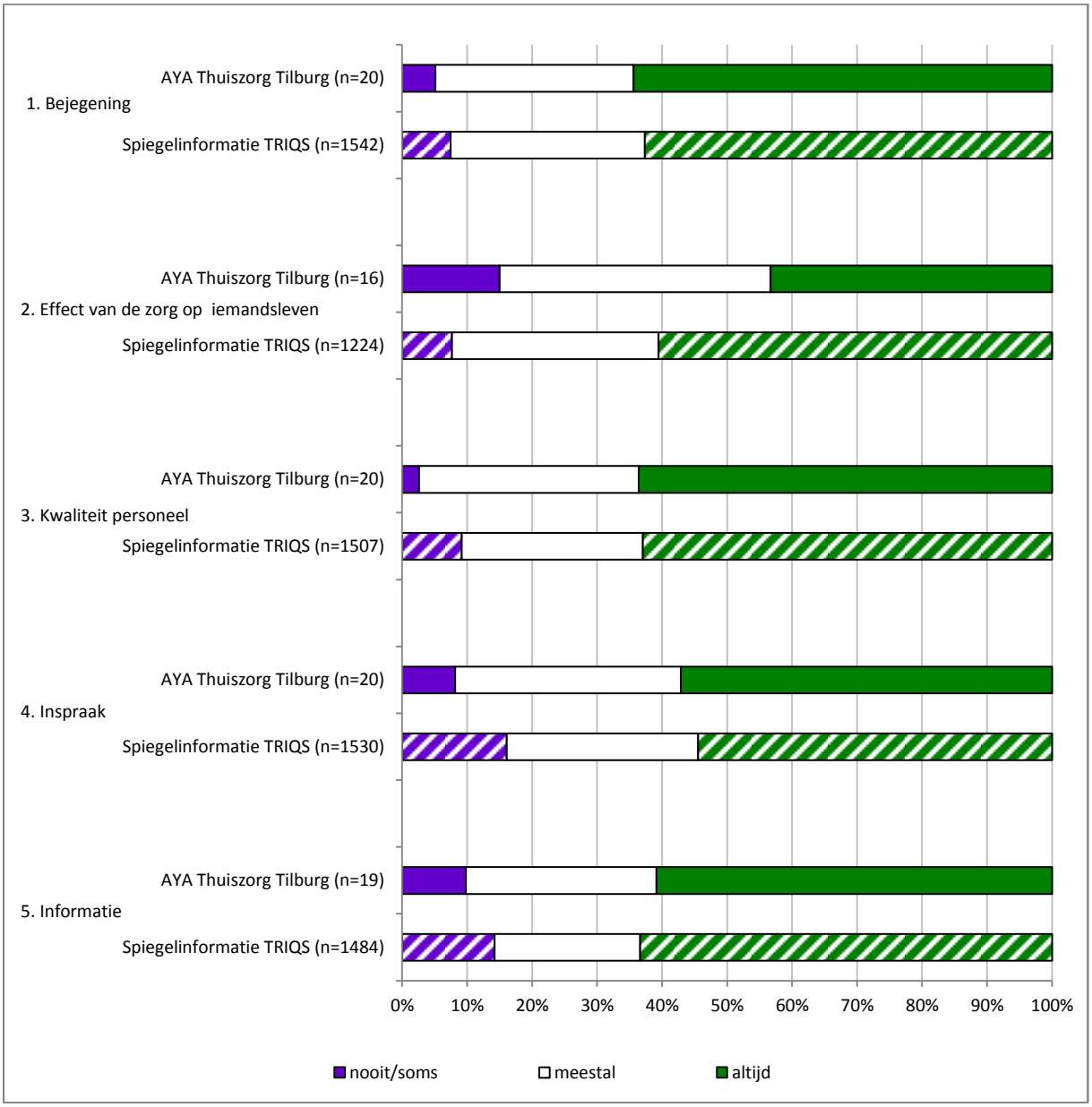
Voor elke kwaliteitsdimensie is een gemiddelde verdeling berekend en een gemiddelde score. De gemiddelde verdeling laat zien hoe de antwoorden van respondenten op alle vragen behorende tot de betreffende kwaliteitsdimensie, verdeeld zijn over de antwoordcategorieën. De verschillende vragen die onderdeel zijn van een kwaliteitsdimensie zijn samengevat in één grafiek (staafdiagram). Bij het berekenen van de gemiddelde verdeling zijn alleen respondenten meegenomen die meer dan de helft van de vragen per kwaliteitsdimensie beantwoord hebben.

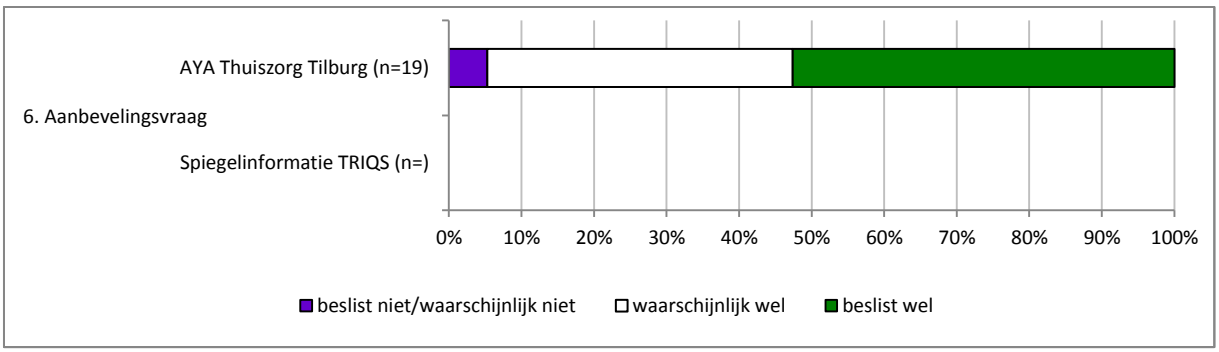
De gemiddelde score laat zien hoe er gemiddeld genomen gescoord wordt op de vragen die onderdeel zijn van een kwaliteitsdimensie. Om de gemiddelde score te berekenen zijn er aan de antwoordopties punten toegekend (zie onderstaande tabel). Vervolgens is per respondent berekend hoe hij/zij gemiddeld scoort op de vragen behorende tot de kwaliteitsdimensies. Het gemiddelde van deze respondentscores is het gemiddelde voor een kwaliteitsdimensie.
Voor een 4-puntsschaal geldt dat de maximale score die behaald kan worden 4 punten is (voornamelijk positieve antwoorden) en de minimale score 1 punt (voornamelijk negatieve antwoorden). Bij het berekenen van de gemiddelde score zijn alleen respondenten meegenomen die de helft of meer van de vragen per dimensie beantwoord hadden.

antwoordcategorie	antwoordcategorie	score
nooit	beslist niet	1
soms	waarschijnlijk niet	2
meestal	waarschijnlijk wel	3
altijd	beslist wel	4

Om de gemiddelde scores per dimensie onderling te kunnen vergelijken, zijn de scores omgerekend naar percentages. De maximale score is gelijk aan 100%.

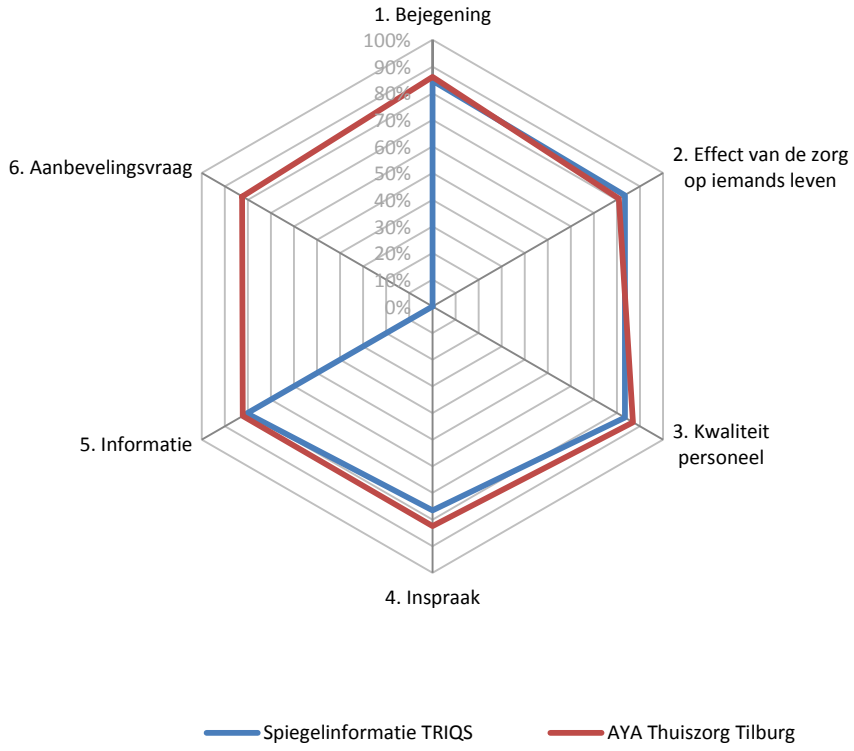
1 GEMIDDELDE VERDELING





*Er is geen spiegelinformatie voor dimensie 6. Aanbevelingsvraag.

2 GEMIDDELDE SCORE



Spinnenweb	AYA Thuiszorg Tilburg			Spiegelinformatie		
	n=	%	score	n=	%	score
1. Bejegening	20	86,1%	3,6	1542	84,7%	3,5
2. Effect van de zorg op iemands leven	20	80,8%	3,4	1533	83,4%	3,5
3. Kwaliteit personeel	20	86,9%	3,6	1531	83,4%	3,5
4. Inspraak	20	82,5%	3,5	1530	76,6%	3,3
5. Informatie	19	82,1%	3,5	1484	80,3%	3,4
6. Aanbevelingsvraag	19	82,5%	3,5	0	0,0%	0,0

*Er is geen spiegelinformatie voor dimensie 6. Aanbevelingsvraag.

BIJLAGE 2 – VRAGENLIJST VV&T (THUISZORG)

CODE

CENTRUM KLANTERVARING ZORG

nivel

Vragenlijst

Ervaringen met de zorg thuis

Bestemd voor thuiswonende cliënten van thuiszorgorganisaties of zorginstellingen

CQI VV&T (VV-ZT)

Versie 4.0, april 2012

INTRODUCTIE

Deze vragenlijst is bedoeld voor **thuiswonenden** die zorg ontvangen van een thuiszorgorganisatie of andere zorginstelling (bijvoorbeeld een verpleeg- of verzorgingshuis). Wij stellen het zeer op prijs als u deze vragenlijst wilt invullen. Het invullen van deze vragenlijst duurt ongeveer 10 minuten.

De vragenlijst gaat over uw ervaringen met de zorg thuis in de afgelopen 12 maanden. Het kan hierbij gaan om *persoonlijke verzorging* (hulp bij douchen/wassen, aankleden enz.) of *verpleegkundige zorg* (wondverzorging, medicijntoediening, injecties enz.). Deze zorg wordt in deze vragenlijst kortweg omschreven als **thuiszorg**.

In deze vragenlijst wordt vaak gesproken over de **zorginstelling** en de **zorgverleners**. De thuiszorgorganisatie of het verpleeg- of verzorgingshuis van wie u thuis zorg ontvangt, wordt kortweg aangeduid met 'de zorginstelling'. De verzorgenden of verpleegkundigen die zorg aan u verlenen worden kortweg **zorgverleners** genoemd

Anonimiteit
De vragenlijst wordt anoniem en vertrouwelijk gebruikt. Dit betekent dat niemand weet welke antwoorden u heeft gegeven. Ook worden uw gegevens niet met anderen gedeeld. Verder ziet u een nummer op de voorkant van deze vragenlijst staan. Dit nummer wordt ALLEEN gebruikt om te kijken of de vragenlijst al is teruggestuurd. U krijgt dan géén herinnering meer thuis gestuurd.

Deelname aan dit onderzoek is geheel vrijwillig. Het wel of niet meedoen aan dit onderzoek heeft géén gevolgen voor de zorg die u krijgt. **Als u niet wilt meedoen aan dit onderzoek, zet dan een kruisje in dit vakje ☐. Stuur daarna deze bladzijde terug in de antwoordenvelop.**

Wilt u de ingevulde vragenlijst binnen X weken in de bijgevoegde antwoordenvelop terugsturen?
Heeft u vragen, dan kunt u bellen met XXXX, telefoonnummer XXXX. Of u kunt een email sturen naar: XXXX

INVULINSTRUCTIE

- Het is belangrijk dat de vragen alleen worden ingevuld door de persoon die in de begeleidende brief staat. Het is niet de bedoeling om de vragenlijst aan iemand anders door te geven.

- De meeste vragen kunt u beantwoorden door een kruisje te zetten in het vakje van uw keuze. Bij de meeste vragen is **één antwoord** mogelijk. Kiest u hierbij het antwoord dat het meest op uw ervaringen van toepassing is. Als er *meerdere antwoorden* mogelijk zijn, staat dat bij de vraag aangegeven.

- Aan het einde van de vragenlijst wordt u de mogelijkheid geboden om aan te geven wat u zou willen veranderen aan de zorg thuis. Wilt u daarbij alstublieft duidelijk, liefst in blokletters, schrijven?

- Vragen kunnen niet van toepassing zijn omdat u een situatie of onderdeel van de zorg niet heeft meegemaakt. Als u een antwoord echt niet weet, kunt u het vakje weet ik niet aankruisen.

- Heeft u een antwoord ingevuld, maar wilt u dat later veranderen? Zet het verkeerd ingevulde hokje dan tussen haakjes en kruis een ander antwoord aan, op de volgende manier:
  ☒ Nee
  (☒) Ja

Verzenddatum (dd/mm/jjjj)

.....

INTRODUCTIE

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?**
   - ❑ nee ➔ *Indien nee: deze vragenlijst is niet op u van toepassing. Wilt u zo vriendelijk zijn de lijst terug te sturen in de bijgevoegde antwoordenvelop? (postzegel niet nodig)*
   - ❑ ja

2. **Hoe lang krijgt u al thuiszorg van deze instelling?**
   - ❑ minder dan een half jaar
   - ❑ 6 maanden tot minder dan 1 jaar
   - ❑ 1 tot 2 jaar
   - ❑ 2 tot 5 jaar
   - ❑ meer dan 5 jaar

AFSPRAKEN OVER UW THUISZORG

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

3. **Kunt u meebeslissen over de inhoud van de thuiszorg die u krijgt? (over de soort taken en werkzaamheden)**
   - ❑ nooit
   - ❑ soms
   - ❑ meestal
   - ❑ altijd

4. **Kunt u meebeslissen over de tijdstippen en dagen waarop u thuiszorg krijgt?**
   - ❑ nooit
   - ❑ soms
   - ❑ meestal
   - ❑ altijd

5. **Kunt u meebeslissen over van wie u thuiszorg krijgt? (welke zorgverlener)**
   - ❑ nooit
   - ❑ soms
   - ❑ meestal
   - ❑ altijd

6. **Komt de zorginstelling de afspraken over de zorg goed na?**
   - ❑ nooit
   - ❑ soms
   - ❑ meestal
   - ❑ altijd

COMMUNICATIE MET DE ZORGINSTELLING

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

7. **Weet u bij wie u met uw vragen en problemen terecht kunt bij de zorginstelling?**
   - ❑ nooit
   - ❑ soms
   - ❑ meestal
   - ❑ altijd

8. **Staat de zorginstelling voldoende open voor uw wensen?**
   - ❑ nooit
   - ❑ soms
   - ❑ meestal
   - ❑ altijd
   - ❑ niet van toepassing/weet ik niet

9. **Vindt u dat de zorginstelling (de leidinggevende of directie) goed reageert op uw vragen en suggesties?**
   - ❑ nooit
   - ❑ soms
   - ❑ meestal
   - ❑ altijd
   - ❑ niet van toepassing/weet ik niet

10. Hoort u het op tijd als een zorgverlener op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte of vakantie?
- ❑ nooit
- ❑ soms
- ❑ meestal
- ❑ altijd
- ❑ weet ik niet

DE BEREIKBAARHEID VAN UW THUISZORG ORGANISATIE

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

11. Kunt u de zorginstelling overdag telefonisch goed bereiken? (van 9 tot 17 uur)
- ❑ nooit
- ❑ soms
- ❑ meestal
- ❑ altijd
- ❑ weet ik niet/geen ervaring mee

12. Weet u hoe en wanneer uw contactpersoon bij de zorginstelling telefonisch bereikbaar is?
- ❑ nee
- ❑ ja
- ❑ niet van toepassing, geen contactpersoon

PROFESSIONALITEIT VAN UW ZORGVERLENERS

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

13. Zijn de zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?
- ❑ nooit
- ❑ soms
- ❑ meestal
- ❑ altijd

14. Vertrouwt u de zorgverleners?
- ❑ nooit
- ❑ soms
- ❑ meestal
- ❑ altijd

15. Werken de zorgverleners vakkundig?
- ❑ nooit
- ❑ soms
- ❑ meestal
- ❑ altijd

16. Werken de zorgverleners goed samen met andere hulpverleners? Denk hierbij bijvoorbeeld aan de huisarts, een specialist, fysiotherapeut, of diëtiste.
- ❑ nooit
- ❑ soms
- ❑ meestal
- ❑ altijd

17. Luisteren de zorgverleners aandachtig naar u?
- ❑ nooit
- ❑ soms
- ❑ meestal
- ❑ altijd

18. Geven uw zorgverleners goed antwoord op uw vragen?
- ❑ nooit
- ❑ soms
- ❑ meestal
- ❑ altijd

19. Heeft uw zorgverlener voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?
- ❑ nooit
- ❑ soms
- ❑ meestal
- ❑ altijd
- ❑ niet van toepassing/niet nodig

UW VERZORGING EN GEZONDHEID

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

20. Krijgt u uw verzorging op de manier zoals u dat wilt?
- ❑ nooit
- ❑ soms
- ❑ meestal
- ❑ altijd
- ❑ niet van toepassing/niet nodig

21. Krijgt u uw persoonlijke verzorging op de momenten waarop u dat wilt? (bijvoorbeeld hulp bij douchen/wassen, aankleden, haren kammen, enzovoorts)
- ❑ nooit
- ❑ soms
- ❑ meestal
- ❑ altijd
- ❑ niet van toepassing/niet nodig

UW ZELFSTANDIGHEID EN ACTIVITEITEN

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

22. Kunt u de dingen doen die ú belangrijk vindt?
- ❑ nooit
- ❑ soms
- ❑ meestal
- ❑ altijd

23. Kunt u zich met thuiszorg goed redden in het dagelijks leven?
- ❑ nooit
- ❑ soms
- ❑ meestal
- ❑ altijd

AANBEVELEN

24. Zou u de [instellingsnaam] bij uw vrienden en familie aanbevelen?
- ❑ beslist niet
- ❑ waarschijnlijk niet
- ❑ waarschijnlijk wel
- ❑ beslist wel

OVER UZELF

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

25. Wat is uw leeftijd?

☐ jaar

26. Wat is uw hoogst voltooide opleiding? (een opleiding afgerond met een diploma of voldoende getuigschrift)
- ❑ geen opleiding (lager onderwijs: niet afgemaakt)
- ❑ lager onderwijs (basisschool, speciaal basisonderwijs)
- ❑ lager of voorbereidend beroepsonderwijs (zoals LTS, LEAO, LHNO, VMBO)
- ❑ middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (zoals MAVO, (M)ULO, MBO-kort, VMBO-t)
- ❑ middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs (zoals MBO-lang, MTS, MEAO, BOL, BBL, INAS)
- ❑ hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs (zoals HAVO, VWO, Atheneum, Gymnasium, HBS, MMS)
- ❑ hoger beroepsonderwijs (zoals HBO, HTS, HEAO, HBO-V, kandidaats wetenschappelijk onderwijs)
- ❑ wetenschappelijk onderwijs (universiteit)
- ❑ anders, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

27. Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?
- ❑ slecht
- ❑ matig
- ❑ goed
- ❑ zeer goed
- ❑ Uitstekend

28. Heeft iemand u geholpen om deze vragenlijst in te vullen?

- ❑ nee ➔ **Hartelijk bedankt voor het invullen van de vragenlijst! Onderaan deze pagina kunt u nog opmerkingen maken.**
- ❑ ja

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

- ❑ door mijn familie-/gezinslid
- ❑ door mijn partner
- ❑ door mijn zorgverlener
- ❑ door een andere hulpverlener
- ❑ door iemand anders

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

- ❑ heeft de vragen voorgelezen
- ❑ heeft mijn antwoorden aangekruist
- ❑ heeft de vragen voor me beantwoord
- ❑ heeft de vragen in mijn taal vertaald
- ❑ heeft op een andere manier geholpen

31. 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?)*

HARTELIJK DANK VOOR HET INVULLEN VAN DE VRAGENLIJST

Stuurt u de ingevulde vragenlijst a.u.b. terug in de bijgevoegde envelop.
Een postzegel is niet nodig

BIJLAGE 3 – ANTWOORDEN OP OPEN VRAAG (VRAAG 31)

- Zoals het nu gaat is het prima. Ben erg tevreden over de zorgverlening.
- Ik zou niets veranderen, deze thuiszorg staat erg dichtbij de klanten. Ik ben geen nummer en krijg volop aandacht.
- Niks, mevrouw is helemaal tevreden over de thuiszorg.

- Communicatie is niet zo goed. BV als mijn hulp vakantie heeft, ook al heeft mijn hulp het tegen mij gezegd, krijg ik geen andere hulp.
- Zou graag dat de hulpverleenster op tijd komt, vaste hulpverleenster en dat er goed overleg is over de taken en werkzaamheden die gedaan moeten worden. Ten einde dat er minimaal 1x per kwartaal evaluatie met consulent en hulpverleenster gevoerd wordt.

- Informatie geven over wat wel en niet mag met PGB. bv reiskosten naar ziekenhuis of reiskosten bij Begeleiding

BIJLAGE 4 – OVERZICHTSTABEL VERBETERSCORES

vraag	thema	belangscore	% negatieve ervaringen	verbeterscore
24. Zou u de zorginstelling bij uw vrienden en familie aanbevelen? (n=19)	Aanbevelen	nvt	5,3%	nvt
12. Weet u hoe en wanneer uw contactpersoon bij de zorginstelling, telefonisch bereikbaar is? (n=18)	De bereikbaarheid van uw thuiszorg organisatie	2,98	22,2%	0,66
23. Kunt u zich met thuiszorg goed redden in het dagelijks leven? (n=19)	Uw zelfstandigheid en activiteiten	3,26	15,8%	0,51
22. Kunt u de dingen doen die ú belangrijk vindt? (n=19)	Uw zelfstandigheid en activiteiten	3,11	15,8%	0,49
21. Krijgt u uw persoonlijke verzorging op de momenten waarop u dat wilt? (bijvoorbeeld hulp bij douchen/wassen, aankleden, haren kammen, enz.) (n=13)	Uw verzorging en gezondheid	2,43	15,4%	0,37
6. Komt de zorginstelling de afspraken over de zorg goed na? (n=19)	Afspraken over uw thuiszorg	3,44	10,5%	0,36
9. Vindt u dat de zorginstelling (de leidinggevende of directie) goed reageert op uw vragen en suggesties? (n=19)	Communicatie met de zorginstelling	3,07	10,5%	0,32
13. Zijn de zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen? (n=20)	Professionaliteit van uw zorgverleners	3,18	10,0%	0,32
4. Kunt u meebeslissen over de tijdstippen en dagen waarop u thuiszorg krijgt? (n=19)	Afspraken over uw thuiszorg	2,98	10,5%	0,31
8. Staat de zorginstelling voldoende open voor uw wensen? (n=20)	Communicatie met de zorginstelling	3,04	10,0%	0,30
17. Luisteren de zorgverleners aandachtig naar u? (n=20)	Professionaliteit van uw zorgverleners	2,90	10,0%	0,29
11. Kunt u de zorginstelling overdag telefonisch goed bereiken? (van 9 tot 17 uur) (n=19)	De bereikbaarheid van uw thuiszorg organisatie	3,20	5,3%	0,17
10. Hoort u het op tijd als een zorgverlener op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte of vakantie? (n=19)	Communicatie met de zorginstelling	3,19	5,3%	0,17
7. Weet u bij wie u met uw vragen en problemen terecht kunt bij de zorginstelling? (n=19)	Communicatie met de zorginstelling	3,06	5,3%	0,16
18. Geven uw zorgverleners goed antwoord op uw vragen? (n=20)	Professionaliteit van uw zorgverleners	3,16	5,0%	0,16
3. Kunt u meebeslissen over de inhoud van de thuiszorg die u krijgt? (over de soort taken en werkzaamheden) (n=20)	Afspraken over uw thuiszorg	3,06	5,0%	0,15
20. Krijgt u uw verzorging op de manier zoals u dat wilt? (n=17)	Uw verzorging en gezondheid	2,43	5,9%	0,14
5. Kunt u meebeslissen over van wie u thuiszorg krijgt? (welke zorgverlener) (n=20)	Afspraken over uw thuiszorg	2,60	5,0%	0,13
14. Vertrouwt u de zorgverleners? (n=20)	Professionaliteit van uw zorgverleners	3,60	0,0%	0,00
15. Werken de zorgverleners vakkundig? (n=19)	Professionaliteit van uw zorgverleners	3,45	0,0%	0,00
16. Werken de zorgverleners goed samen met andere hulpverleners? Denk hierbij bijvoorbeeld aan de huisarts, een specialist, fysiotherapeut, of diëtiste. (n=18)	Professionaliteit van uw zorgverleners	2,94	0,0%	0,00
19. Heeft uw zorgverlener voldoende aandacht voor hoe het met u gaat? (n=19)	Professionaliteit van uw zorgverleners	2,87	0,0%	0,00