

Wat vinden de cliënten van de zorg thuis?

Buurtzorg Nederland

Kiwa Carity onderzoek naar ervaringen met de thuiszorg

Vragenlijst versie 4.1

Utrecht, november 2015

Kiwa Carity is hét kennis- en expertisecentrum in het hart van de zorg. Wij willen de Nederlandse zorgsector optimaal informeren, adviseren en ondersteunen en daarmee bijdragen aan een goede sturing en kwaliteit van de zorg. Uitgangspunten zijn: objectiviteit, gedegenheid, betrouwbaarheid en onafhankelijkheid.

Kiwa Carity wortelt in de basis en heeft een sterke verbinding met de top van de zorg. Door die unieke sleutelpositie zijn wij bij uitstek in staat om actief bij te dragen aan de ontwikkeling van het landelijke beleid en ontwikkelingen in het veld. Wij ondersteunen onze klanten in hun streven de doeltreffendheid, doelmatigheid, toegankelijkheid en kwaliteit van de zorg te verbeteren.

© Kiwa Carity Utrecht, november 2015

Alle rechten voorbehouden. Niets uit dit werk mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Kiwa Carity.

Publicatie van cijfers en/of tekst uit dit werk als toelichting of ondersteuning bij wetenschappelijke artikelen, boeken of scripties, is toegestaan mits daarbij geen sprake is van commerciële doeleinden en voor zover de bron duidelijk wordt vermeld.

© Kiwa Carity is een wettig gedeponeerd dienst- en warenmerk.

Uitgever

Kiwa Carity
Ptolemaeuslaan 900, 3528 BV Utrecht
Postbus 85200, 3508 AE Utrecht
Telefoon 030 - 2345 678
Fax 030 - 2345 677
Info.carity@kiwa.nl
www.kiwacarity.nl

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	5
1.1	CQ-Index Verpleging, Verzorging en Thuiszorg	5
1.2	Onderzoeksmethode	6
1.3	Aanleveren gegevens aan de Centrale Database Verantwoorde Zorg	6
1.4	Opbouw van de rapportage	7
1.5	Samenstelling spiegelgroep(en)	7
1.6	Leeswijzer	8
1.7	Steekproeftrekking	9
1.8	Respons	9
2.	Resultaten op de indicatoren	11
2.1	Aantal respondenten per indicator	11
2.2	Positieve en negatieve antwoorden	12
2.3	Gemiddelde score	13
2.4	Significante afwijkingen	14
2.5	Trendanalyse	15
3.	Persoonskenmerken van de cliënten	17
4.	Hoe ervaren uw cliënten de zorg- en dienstverlening?	21
4.1	Afspraken over uw thuiszorg	21
4.2	Communicatie met de zorginstelling	22
4.3	De bereikbaarheid van uw thuiszorg organisatie	23
4.4	Professionaliteit van uw zorgverleners	24
4.5	Uw verzorging en gezondheid	25
4.6	Uw zelfstandigheid en activiteiten	26
4.7	Aanbevelen	26
5.	Samenvatting	27
Bijlage 1	Vragenlijst	29
Bijlage 2	Indicatoren Verantwoorde Zorg	35
Bijlage 3	Wensen van cliënten	37
Bijlage 4	Waar zijn de cliënten tevreden over?	39

1. Inleiding

1.1 CQ-Index Verpleging, Verzorging en Thuiszorg

In 2015 heeft Kiwa Carity in uw instelling een cliëntwaarderingsonderzoek uitgevoerd onder cliënten die van uw instelling zorg thuis ontvangen. Het betreffende cliëntwaarderingsonderzoek is uitgevoerd met de CQ-Index. De CQ-Index Verpleging Verzorging & Thuiszorg (VV&T) bestaat uit drie vragenlijsten, elk voor een andere doelgroep:

- 1) *CQ-Index Ervaringen met de zorg in een verpleeg- of verzorgingshuis; vragenlijst voor interviews met bewoners*; deze lijst is gericht op cliënten die langer dan één maand in een verpleeg- of verzorgingshuis verblijven en met wie een interview kan worden gehouden. De lijst is niet bedoeld voor reactivering- of revalidatiecliënten.
- 2) *CQ-Index Ervaringen met de zorg in een verpleeg- of verzorgingshuis; vragenlijst voor vertegenwoordigers van bewoners*; deze lijst is gericht op vertegenwoordigers van psychogeriatrische cliënten die langer dan één maand in een verpleeg- of verzorgingshuis verblijven. De lijst is niet bedoeld voor cliënten met kortdurend verblijf, respijtzorg e.d.
- 3) *CQ-Index Ervaringen met de zorg thuis; vragenlijst voor thuiswonende cliënten van thuiszorgorganisaties of zorginstellingen*; deze lijst is gericht op thuiswonende cliënten van 18 jaar en ouder, die thuis (eventueel in een aanleunwoning) gedurende een periode van minimaal zes maanden Persoonlijke verzorging en/of Verpleging ontvangen van thuiszorgorganisaties of zorginstellingen. Deze lijst is niet bedoeld voor cliënten met enkelvoudige Huishoudelijke Verzorging of enkelvoudige Begeleiding.

Dit rapport beschrijft de resultaten van het onderzoek waarvoor de *CQ-Index Ervaringen met de zorg thuis; vragenlijst voor thuiswonende cliënten van thuiszorgorganisaties of zorginstellingen* is gebruikt.

De afkorting CQ-Index staat voor Consumer Quality Index. Het instrument meet de ervaringen die cliënten hebben gehad met de zorgverlening. De CQ-vragenlijsten voor de VV&T sector zijn ontwikkeld in overleg met de partijen die ook betrokken zijn bij het opstellen van de Normen Verantwoorde Zorg en het daarvan afgeleide toetsingskader. Zorgorganisaties in de VV&T sector zijn verplicht om eens per twee jaar een cliëntenraadpleging uit te voeren met de CQ-Index. De vragenlijsten zijn in beheer bij het Centrum Klantervaring Zorg¹.

¹ www.centrumklantervaringzorg.nl

1.2 Onderzoeksmethode

De vragenlijst *CQ Index Ervaringen met de zorg thuis* bevat 31 vragen. De vragen zijn onderverdeeld in de volgende thema's:

- Introductie;
- Afspraken over uw thuiszorg;
- Communicatie met de zorginstelling;
- De bereikbaarheid van uw thuiszorg organisatie;
- Professionaliteit van uw zorgverleners;
- Uw verzorging en gezondheid;
- Uw zelfstandigheid en activiteiten;
- Aanbevelen;
- Over uzelf.

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van versie 4.1 van de vragenlijst.

Naast de indeling in thema's, zijn de vragen ook onderverdeeld in zogeheten kwaliteitsindicatoren. In onderstaand overzicht is te zien welke vragen bij welke indicatoren horen.

Indicatoren	Vragen
4.3 Ervaren bejegening	17, 18, 19
4.5 Effect van de zorg op iemands leven	20, 21, 22, 23
5.4 Ervaren kwaliteit personeel	13, 14, 15, 16
6.1 Ervaren inspraak	3, 4, 5, 6, 8
6.2 Ervaren informatie	7, 9, 10, 11, 12
6.3 Aanbevelingsvraag	24

De cliënten hebben in de periode september 2015 - oktober 2015 een vragenlijst toegestuurd gekregen (zie bijlage 1). Het gaat daarbij om cliënten met persoonlijke verzorging en/of verpleegkundige zorg (PV/VP). Deze cliënten zijn geselecteerd door middel van een aselechte en representatieve steekproef, van 110 cliënten (indien mogelijk). Niet alle instellingen halen deze steekproefgrootte. In dat geval krijgen alle cliënten de vragenlijst thuisgestuurd. Voorafgaand aan het onderzoek is bepaald welke cliënten benaderbaar zijn en welke volgens landelijk vastgestelde exclusiecriteria niet kunnen meedoen aan het onderzoek. Zo zijn bijvoorbeeld cliënten die nog kort in zorg zijn, uitgesloten van het onderzoek. Doordat de respondenten op deze vastgestelde manier geselecteerd worden, wordt de kans op vertekening van de resultaten geminimaliseerd en zijn de resultaten van uw organisatie vergelijkbaar met de resultaten van andere organisaties.

1.3 Aanleveren gegevens aan de Centrale Database Verantwoorde Zorg

Eén van de doelen van de landelijke meting met de CQ-index VV&T is om de prestaties van verschillende zorgaanbieders in Nederland vergelijkbaar te maken. Wij zullen hiertoe uw gegevens aanleveren aan de landelijke database.

1.4 Opbouw van de rapportage

Het rapport is als volgt opgebouwd: In hoofdstuk 2 wordt een samenvatting gegeven van de resultaten op indicatorniveau volgens de werkinstructies het Centrum Klantervaringen Zorg². Hoofdstuk 3 beschrijft de persoonskenmerken van de cliënten. In hoofdstuk 4 volgen de resultaten per vraag. In hoofdstuk 5 worden opvallende zaken en mogelijke verbeterpunten genoemd. Deze bevindingen kunnen als input dienen voor verbeteringsvoorstellen om de kwaliteit van zorg en dienstverlening binnen uw instelling te verhogen. Dit hoofdstuk vormt echter geen onderdeel van de CQ-richtlijnen, zoals opgesteld door Centrum Klantervaring Zorg en valt derhalve niet onder het CQ-accreditaat.

1.5 Samenstelling spiegelgroep(en)

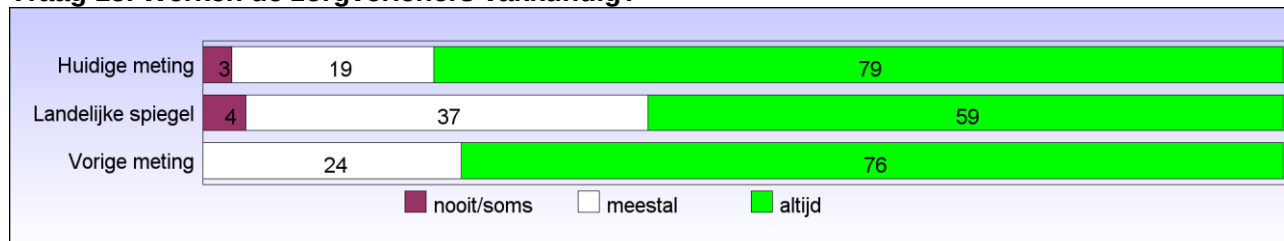
De resultaten van uw instelling zijn vergeleken met de resultaten van andere instellingen die vanaf januari 2014 het onderzoek bij Kiwa Carity lieten uitvoeren, de zogenaamde landelijke spiegelinformatie. De landelijke spiegelinformatie bevat gegevens van 92 organisatorische eenheden (4050 cliënten). Deze spiegelinformatie biedt u de mogelijkheid om uw eigen resultaten in perspectief te plaatsen.

² CQI Werkinstructies VVT Zorg thuis landelijke meting versie 4.1 april 2012

1.6 Leeswijzer

In hoofdstuk 4 staan alle vragen uit de vragenlijst in een grafiek weergegeven. Hieronder staat een voorbeeld van de wijze waarop de resultaten worden weergegeven.

Vraag 15. Werken de zorgverleners vakkundig?



In de bovenste balk ziet u uw eigen resultaten. In de tweede balk zijn de resultaten weergegeven van alle door Kiwa Carity gemeten instellingen, de zogenaamde spiegelgroep. In de derde balk staan de resultaten van de vorige meting. In bovenstaand voorbeeld geeft 3% van de respondenten van uw instelling aan dat de zorgverleners soms tot nooit vakkundig zijn; 19% antwoordt met 'meestal'; en volgens 79% zijn de zorgverleners altijd vakkundig.

De tabellen die in dit rapport zijn opgenomen, tonen de antwoorden op de gestelde vragen. De antwoorden worden in percentages weergegeven. Als de cliënten een vraag met 'niet van toepassing', 'niet nodig' of 'weet niet' hebben beantwoord, is dit boven de tabel weergegeven. De antwoorden van deze respondenten zijn niet in de tabel weergegeven. De percentages in sommige tabellen komen opgeteld uit op 99% of 101%. Dit heeft te maken met de afronding van decimalen.

Waar in dit rapport 'n.i.' staat, betekent dit dat de vraag door geen van de respondenten is ingevuld.

De percentages van de vorige meting in het huidige rapport kunnen afwijken van de resultaten in het rapport van de vorige meting. Dit heeft te maken met aanpassingen in de analyse van de antwoorden op de gestelde vragen.

1.7 Steekproeftrekking

De doelgroep voor dit onderzoek werd gevormd door alle cliënten van Buurtzorg Nederland die thuiszorg ontvangen. Van deze cliënten zijn na toepassing van de CQI-exclusiecriteria 0 cliënten uitgesloten van deelname aan het onderzoek. In onderstaande tabel staat weergegeven hoeveel cliënten om welke reden zijn uitgesloten van deelname.

Tabel 1.1 Exclusiecriteria

Exclusiecriteria	Aantal
Korter dan 6 maanden thuiszorg ontvangen	0
Geen verpleegkundige of persoonlijke verzorging	0
Jonger dan 18 jaar	0
In de voorgaande 12 maanden al eerder aangeschreven voor een CQ-meting	0
Andere zwaarwegende redenen	0

1.8 Respons

In totaal zijn 110 cliënten aangeschreven om deel te nemen aan het onderzoek. Daarvan zijn 89 vragenlijsten ingevuld retour gezonden. Er zijn geen vragenlijsten uitgesloten van analyse omdat de cliënt was overleden of de envelop onbestelbaar retour is gekomen. Van de vragenlijsten die ingevuld retour gekomen zijn, zijn de volgende vragenlijsten uitgesloten van analyse: vragenlijst niet ingevuld, geen thuiszorg ontvangen, onvoldoende vragen beantwoord, dubbel ingevulde vragenlijsten. Zo zijn in totaal 25 vragenlijsten uitgesloten van analyse. Het aantal vragenlijsten dat wel meegenomen is in de analyse, komt hiermee op 74. Het bijbehorende respons percentage is 74% .

Tabel 1.2 Respons

Omschrijving	Aantal
Totaal verstuurd	110
Retour wegens overleden	0
Onbestelbaar retour	0
Totaal ingevuld retour	89
Vragenlijst niet ingevuld	0
Geen thuiszorg ontvangen	10
Onvoldoende vragen	4
Dubbel ingevulde vragenlijsten	1
Aantal vragenlijsten in analyse	74
Respons percentage	74 %

Totaal ingevuld retour: alle vragenlijsten die ingevuld retour zijn gezonden. Dit is exclusief retour wegens overleden en onbestelbaar retour. Aantal vragenlijsten in analyse: totaal ingevuld retour minus vragenlijst niet ingevuld, geen thuiszorg ontvangen, onvoldoende vragen beantwoord, dubbel ingevulde vragenlijsten.

Respons percentage: percentage vragenlijsten in analyse van totaal verstuurd.

2. Resultaten op de indicatoren

Dit hoofdstuk toont de resultaten van het onderzoek op het niveau van de veertien indicatoren. Het overzicht van de indicatoren en de bijbehorende vragen vindt u in Hoofdstuk 1. De score op een indicator wordt voor een respondent alleen berekend, wanneer minimaal de helft van de vragen van de indicator zijn beantwoord. Als dat niet het geval is, wordt de respondent niet meegenomen in de berekening van de indicator.

De benchmarkvergelijking die Kiwa Carity uitvoert valt buiten de CQI-richtlijnen en betreft een vergelijking met eigen data. Kiwa Carity biedt u een benchmarkvergelijking zonder casemix correctie van de data.

2.1 Aantal respondenten per indicator

Doordat een respondent alleen meegenomen wordt bij de berekening van een indicator wanneer hij/zij minimaal de helft van de vragen heeft beantwoord, kan het aantal respondenten per indicator verschillen. In onderstaande tabel staat weergegeven op hoeveel respondenten de indicatoren berekend zijn. Dit aantal heeft betrekking op alle tabellen en grafieken in dit hoofdstuk.

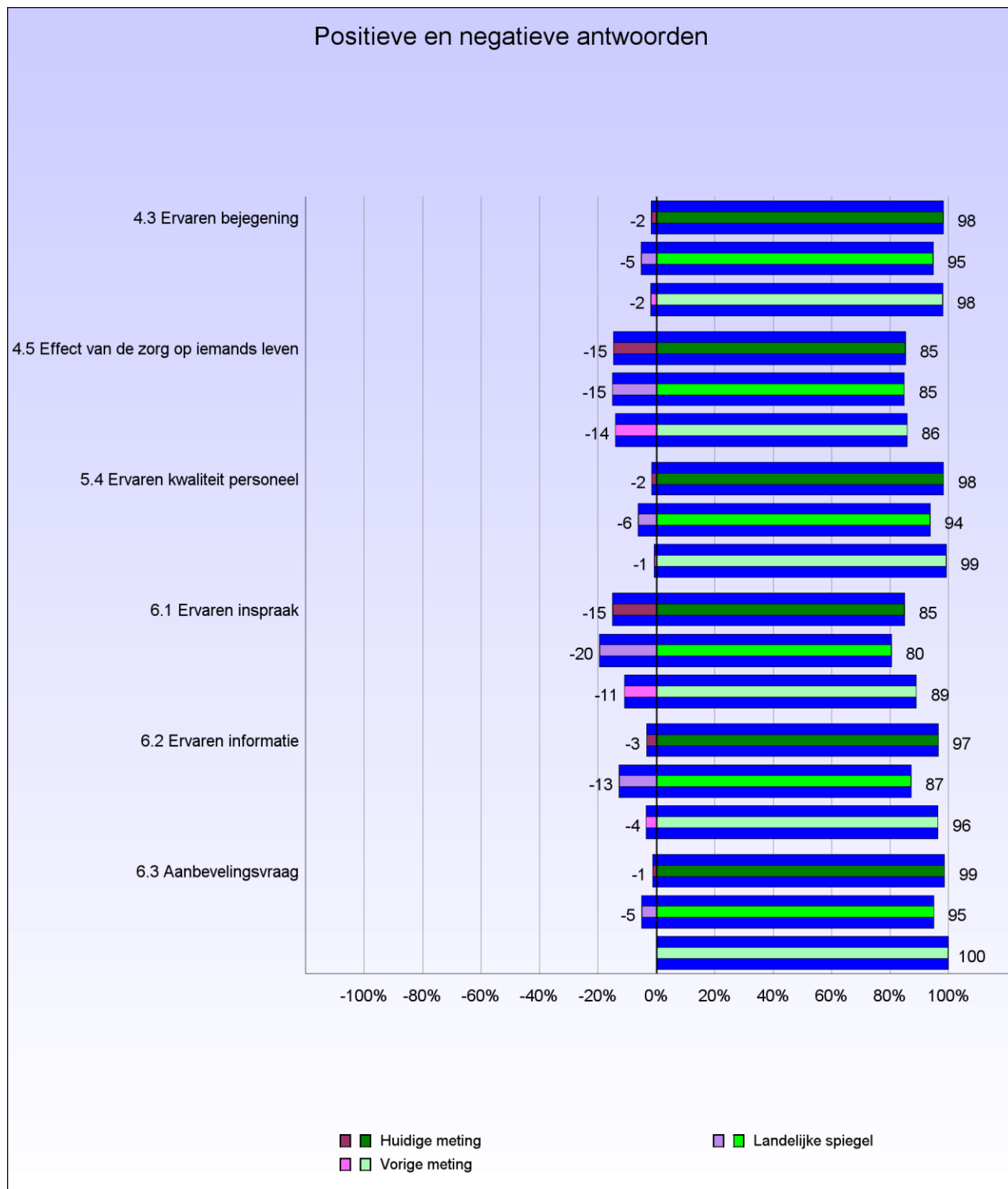
Tabel 2.1 Aantal respondenten per indicator

	Huidige meting	Landelijke spiegel	Vorige meting
Indicatoren			
4.3 Ervaren bejegening	77	3967	68
4.5 Effect van de zorg op iemands leven	76	3984	68
5.4 Ervaren kwaliteit personeel	77	3985	68
6.1 Ervaren inspraak	77	3972	69
6.2 Ervaren informatie	77	3803	66
6.3 Aanbevelingsvraag	76	3913	67

2.2 Positieve en negatieve antwoorden

Onderstaande figuur geeft per kwaliteitsindicator aan wat het percentage cliënten is dat een positief (groen) antwoord of een negatief (paars) antwoord gaf. Hierbij is per vraag bepaald of een antwoord positief of negatief is. Uw percentages zijn vergeleken met de percentages van de spiegelinformatie.

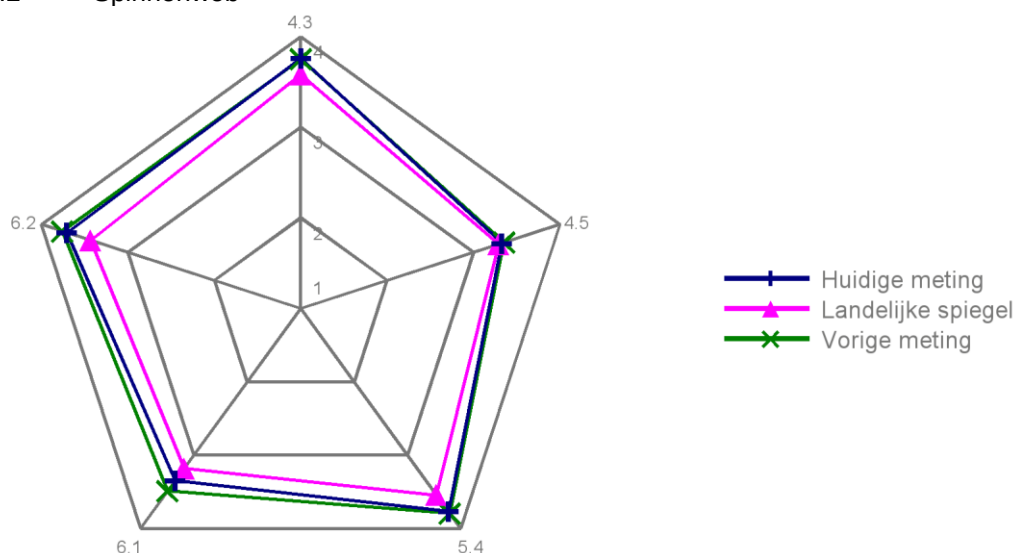
Figuur 2.1 Positieve en negatieve antwoorden



2.3 Gemiddelde score

In onderstaande figuur en tabel wordt per indicator weergegeven wat de gemiddelde score is van uw organisatie en de spiegelgroep(en). Een overzicht van de onderliggende vragen per indicator vindt u in Bijlage 2. De gemiddelde score varieert van 1 tot 4. Hiervoor geldt: een score richting 4 is positiever en een score richting 1 is negatiever. Dus hoe dichterbij de buitenkant van het web ligt, hoe hoger (positiever) de gemiddelde score is.

Figuur 2.2 Spinnenweb



De indicator 'Aanbevelingsvraag' is niet opgenomen in bovenstaand figuur omdat hier sprake is van een andere schaalverdeling, namelijk 1 tot en met 10. De indicator heeft een gemiddelde score van 9.28. Hoe dichterbij de gemiddelde score bij de 10 ligt des te zekerder de respondenten zijn om de instelling aan te bevelen bij familie en vrienden.

Tabel 2.2 Scores op de indicatoren

Indicatoren	Huidige meting	Landelijke spiegel	Vorige meting
4.3 Ervaren bejegening	3.76	3.58	3.75
4.5 Effect van de zorg op iemands leven	3.33	3.29	3.35
5.4 Ervaren kwaliteit personeel	3.77	3.54	3.79
6.1 Ervaren inspraak	3.35	3.18	3.49
6.2 Ervaren informatie	3.70	3.43	3.76
6.3 Aanbevelingsvraag	9.28	8.53	9.52

2.4 Significante afwijkingen

In de onderstaande tabel staat per indicator weergegeven of uw resultaten significant afwijken van de spiegelgroep(en). Een resultaat is significant afwijkend wanneer de kans zeer klein is (<5%) dat dit aan toeval toe te schrijven is. Een score van één ster, wil zeggen dat uw organisatie op de betreffende indicator significant lager scoort ten opzichte van de spiegelgroep. Twee sterren geven aan dat er geen significant verschil is gevonden en drie sterren laten zien dat uw organisatie significant hoger scoort.

Tabel 2.3 Sterrentabel

Indicatoren	Landelijke spiegel	Vorige meting
4.3 Ervaren bejegening	***	**
4.5 Effect van de zorg op iemands leven	**	**
5.4 Ervaren kwaliteit personeel	***	**
6.1 Ervaren inspraak	***	**
6.2 Ervaren informatie	***	**
6.3 Aanbevelingsvraag	***	**

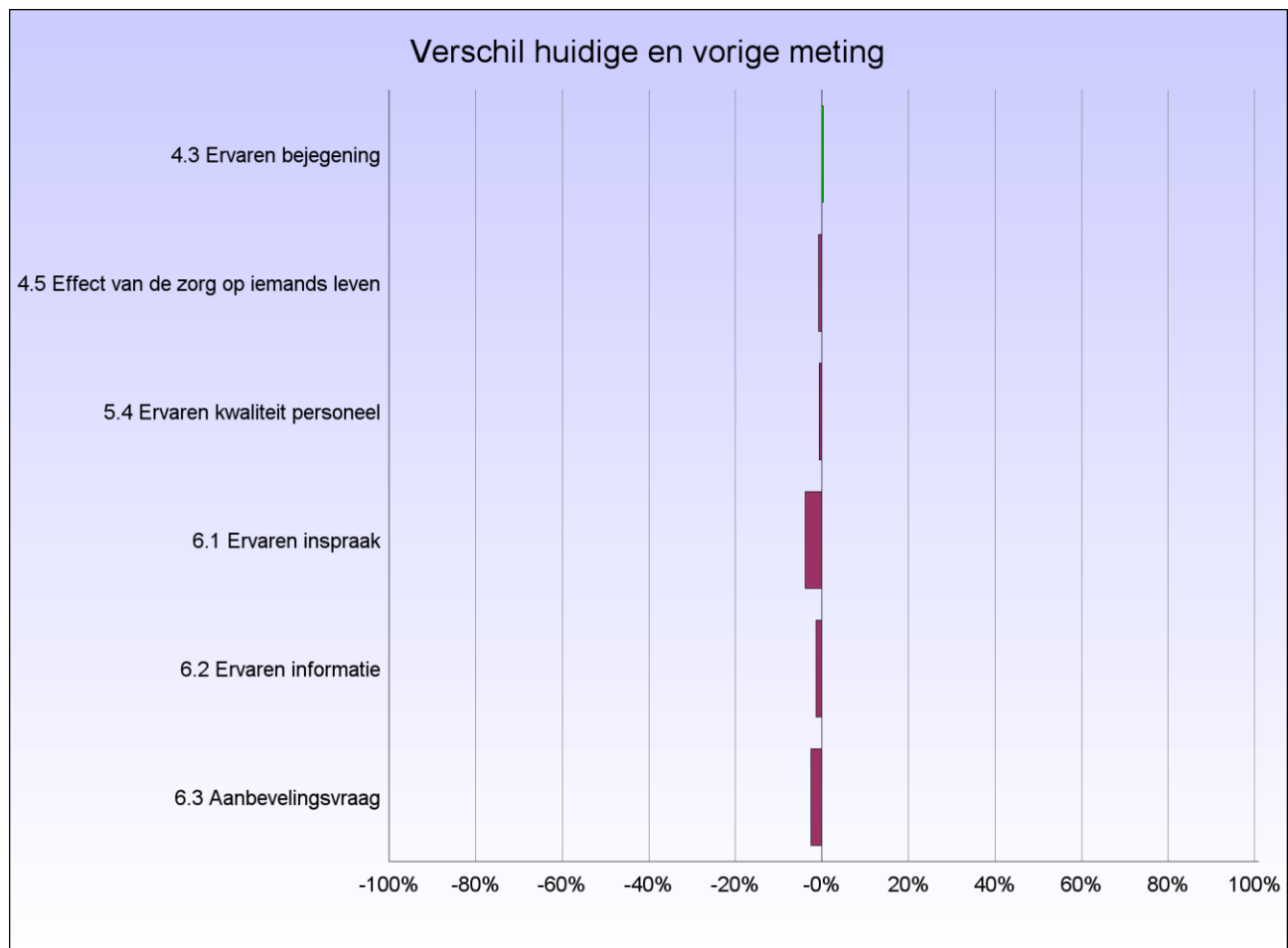
2.4.1 Samenhang sterrentabel en KiesBeter.nl

Het aantal sterren dat in tabel 2.3 is weergegeven komt niet overeen met hetgeen op KiesBeter.nl staat. Dit heeft een aantal oorzaken. De belangrijkste redenen noemen we hier. Allereerst is de spiegelgroep (de door Kiwa Carity gemeten instellingen) in deze rapportage niet gelijk aan de groep waarmee u vergeleken wordt op KiesBeter.nl (alle instellingen in Nederland die een CQ-meting hebben laten uitvoeren). Daarnaast wordt op KiesBeter.nl gebruik gemaakt van één tot vijf sterren om verschillen tussen instellingen weer te geven. Wij gebruiken maximaal drie sterren. Tenslotte worden de gegevens op KiesBeter.nl nog gecorrigeerd voor kenmerken van de cliëntenpopulatie. Een dergelijke correctie passen wij niet toe.

2.5 Trendanalyse

In onderstaande grafiek is de trendanalyse weergegeven. Per indicator wordt weergegeven in welke mate de meting van 2013 afwijkt van de meting in 2015. De groene en paarse balken geven de scores van Buurtzorg Nederland in 2015 aan. In het groen is aangegeven dat in 2015 positiever wordt gescoord dan in 2013 en in het paars is aangegeven dat in 2015 negatiever wordt gescoord dan in 2013. De afwijking is weergegeven in percentages. Een groene balk van 10% betekent dat deze indicator een 10% positievere score heeft in 2015 ten opzichte van 2013. Een sterretje bij de indicatornaam geeft aan dat er een significant verschil is vastgesteld.

Figuur 2.3 Trendanalyse



3. Persoonskenmerken van de cliënten

Hieronder vindt u een overzicht van de persoonskenmerken van de cliënten die hebben deelgenomen aan het onderzoek.

Leeftijd en opleidingsniveau

De gemiddelde leeftijd van de cliënten is 80 jaar.

Tabel 3.1 Geslacht en leeftijd

	Huidige meting (n=74)	Landelijke spiegel (n=3873)	Vorige meting (n=68)
Leeftijd			
Gemiddelde leeftijd (jaar)	79.7	81.7	75.4

Van de cliënten heeft 4% geen onderwijs gehad of de opleiding niet afgemaakt. 16% heeft alleen de lagere school afgemaakt. 62% heeft VMBO, MAVO of MBO of voortgezet onderwijs. 10% heeft HBO of WO als hoogst voltooide opleidingsniveau.

Tabel 3.2 Opleidingsniveau

	Huidige meting (n=73)	Landelijke spiegel (n=3686)	Vorige meting (n=64)
Opleidingsniveau			
Geen onderwijs	4%	10%	8%
Lagere school	16%	33%	16%
VMBO	22%	20%	27%
MAVO	27%	17%	23%
MBO	5%	6%	6%
Voortgezet onderwijs	7%	5%	8%
HBO	10%	4%	8%
WO	0%	2%	3%
Anders	8%	3%	2%

Gezondheid

Van de respondenten geeft 1% dat zijn/haar gezondheid uitstekend of zeer goed is. 81% vindt de gezondheid goed of matig en 18% geeft aan dat zijn/haar gezondheid slecht is.

Tabel 3.3 Gezondheid

	Huidige meting	Landelijke spiegel	Vorige meting
Gezondheid	(n=74)	(n=3913)	(n=70)
Uitstekend	0%	0%	1%
Zeer goed	1%	2%	1%
Goed	20%	28%	17%
Matig	61%	59%	63%
Slecht	18%	11%	17%

Hulp bij invullen

De vragenlijst is door 42% van de cliënten zelf ingevuld en 58% geeft aan dat dit met behulp van anderen is gedaan (tabel 3.4).

Tabel 3.4 Hulp bij het invullen, ja of nee

	Huidige meting	Landelijke spiegel	Vorige meting
Hulp bij invullen	(n=77)	(n=3900)	(n=64)
Nee	42%	47%	50%
Ja	58%	53%	50%

Tabel 3.5 Hulp bij het invullen, wie

	Huidige meting	Landelijke spiegel	Vorige meting
Ingevuld door	(n=78)	(n=4050)	(n=70)
Familie-/gezinslid	36%	33%	30%
Partner	15%	9%	13%
Zorgverlener	6%	6%	10%
Andere hulpverlener	4%	3%	0%
Iemand anders	3%	5%	3%

Tabel 3.6 Hulp bij het invullen, hoe

	Huidige meting	Landelijke spiegel	Vorige meting
Hoe ingevuld	(n=78)	(n=4050)	(n=70)
De vragen voorgelezen	44%	37%	37%
Mijn antwoorden aangekruist	36%	36%	31%
De vragen voor me beantwoord	12%	8%	7%
De vragen in mijn taal vertaald	0%	5%	6%
Op een andere manier geholpen	3%	2%	0%

Gebruiksduur thuiszorg

Onderstaande tabel geeft weer hoe lang de cliënten reeds gebruik maken van thuiszorg.

Tabel 3.7 Gebruiksduur thuiszorg

	Huidige meting	Landelijke spiegel	Vorige meting
Gebruiksduur thuiszorg	(n=76)	(n=3911)	(n=69)
Minder dan een half jaar	11%	6%	10%
6 tot 12 maanden	4%	12%	10%
1 tot 2 jaar	20%	24%	33%
2 tot 5 jaar	57%	35%	42%
Meer dan 5 jaar	9%	23%	4%

4. Hoe ervaren uw cliënten de zorg- en dienstverlening?

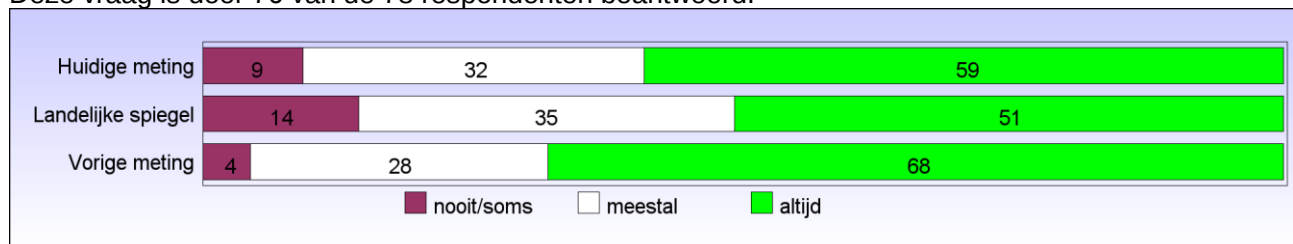
In dit hoofdstuk worden de resultaten van de CQ-Index per vraag weergegeven. Cliënten is gevraagd naar hun ervaringen met betrekking tot de zorg thuis in de afgelopen 12 maanden. Het gaat hierbij om *persoonlijke verzorging* (hulp bij douchen/wassen, aankleden enz.) of *verpleegkundige zorg* (wondverzorging, medicijntoediening, injecties enz.).

4.1 Afspraken over uw thuiszorg

Deze paragraaf bevat de resultaten van de vragen die gaan over de afspraken en het overleg met de zorginstelling in de afgelopen 12 maanden.

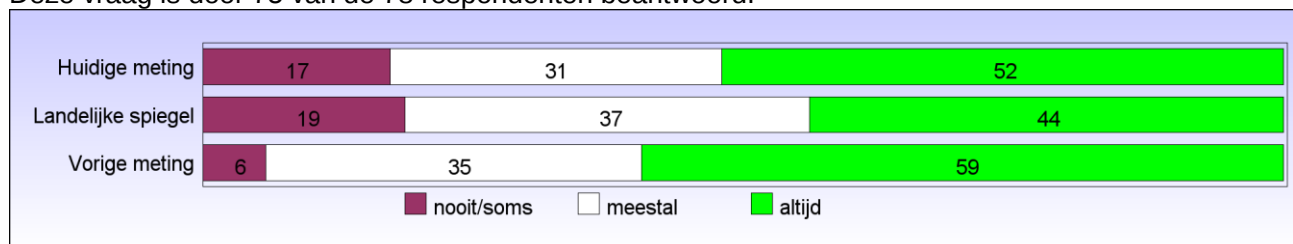
3. Kunt u meebeslissen over de inhoud van de thuiszorg die u krijgt? (over de soort taken en werkzaamheden)

Deze vraag is door 76 van de 78 respondenten beantwoord.



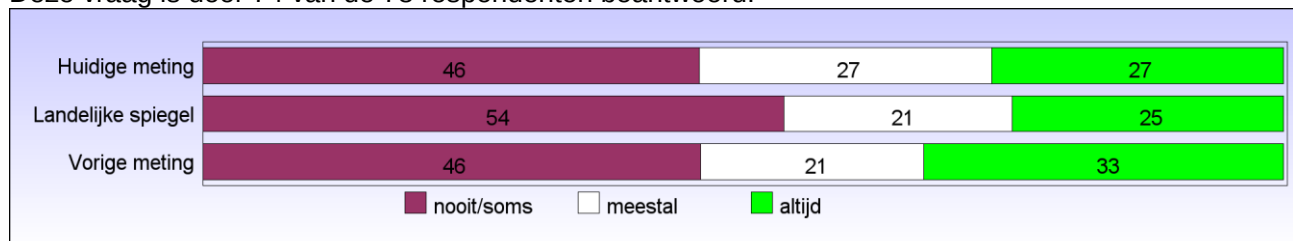
4. Kunt u meebeslissen over de tijdstippen en dagen waarop u thuiszorg krijgt?

Deze vraag is door 75 van de 78 respondenten beantwoord.



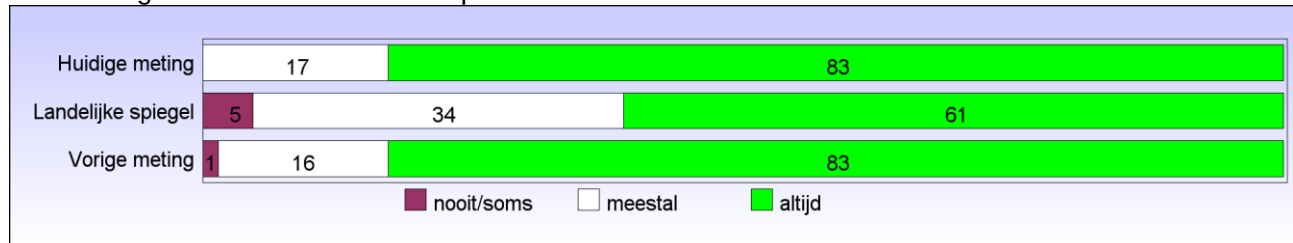
5. Kunt u meebeslissen over van wie u thuiszorg krijgt? (welke zorgverlener)

Deze vraag is door 74 van de 78 respondenten beantwoord.



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

Deze vraag is door 76 van de 78 respondenten beantwoord.

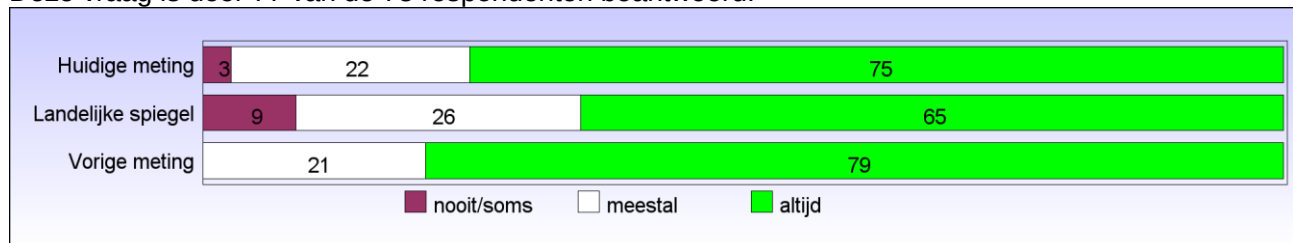


4.2 Communicatie met de zorginstelling

In deze paragraaf staan de resultaten van de vragen over de communicatie met de zorginstelling in de afgelopen 12 maanden.

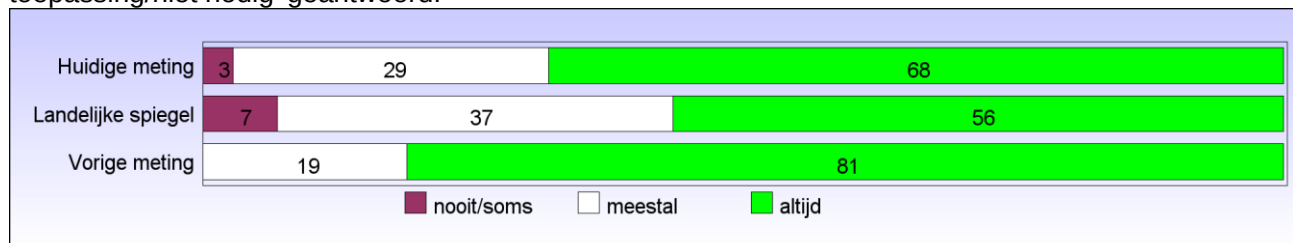
7. Weet u bij wie u met uw vragen en problemen terecht kunt bij de zorginstelling?

Deze vraag is door 77 van de 78 respondenten beantwoord.



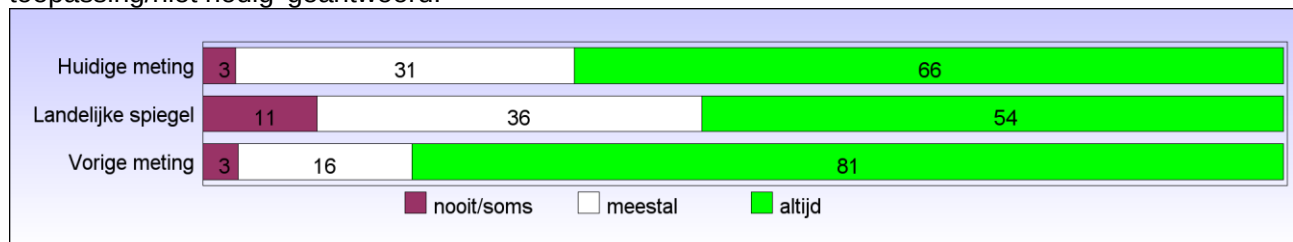
8. Staat de zorginstelling voldoende open voor uw wensen?

Deze vraag is door 72 van de 78 respondenten beantwoord, 6 respondenten hebben 'niet van toepassing/niet nodig' geantwoord.



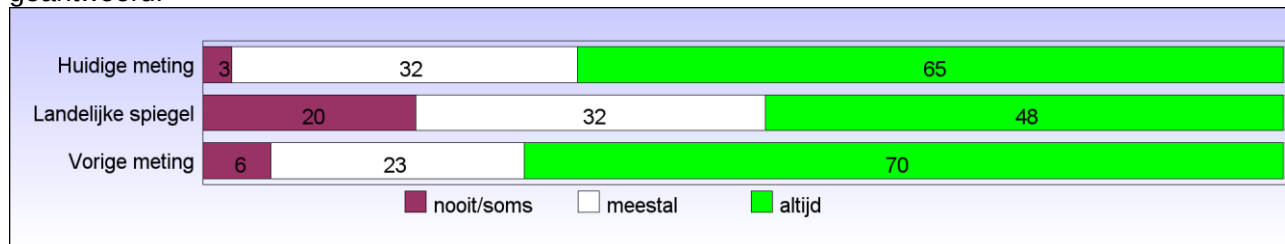
9. Vindt u dat de zorginstelling (de leidinggevende of directie) goed reageert op uw vragen, suggesties of klachten?

Deze vraag is door 67 van de 78 respondenten beantwoord, 11 respondenten hebben 'niet van toepassing/niet nodig' geantwoord.



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

Deze vraag is door 75 van de 78 respondenten beantwoord, 1 respondent heeft 'weet ik niet' geantwoord.

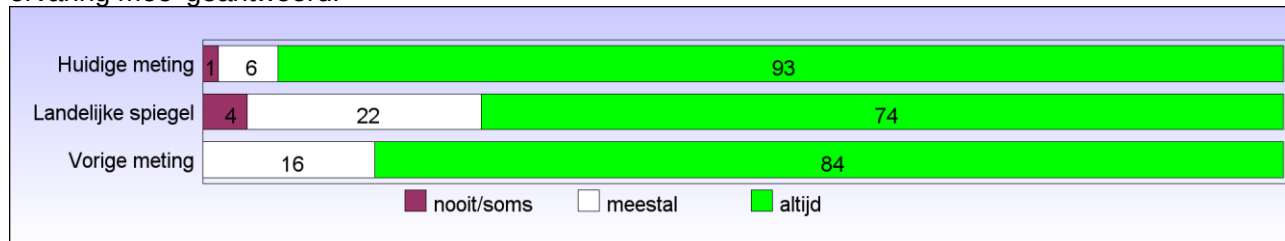


4.3 De bereikbaarheid van uw thuiszorg organisatie

In deze paragraaf worden de resultaten beschreven van de vragen die gaan over de telefonische bereikbaarheid van de zorginstelling in de afgelopen 12 maanden.

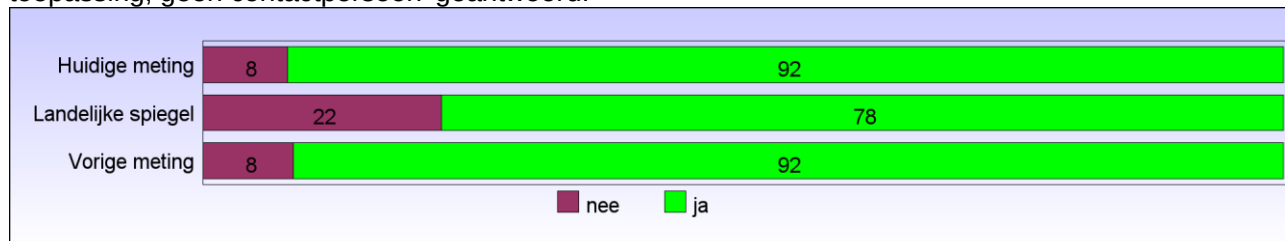
11. Kunt u de zorginstelling overdag telefonisch goed bereiken? (van 9 tot 17 uur)

Deze vraag is door 72 van de 78 respondenten beantwoord, 5 respondenten hebben 'weet ik niet/geen ervaring mee' geantwoord.



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

Deze vraag is door 64 van de 78 respondenten beantwoord, 10 respondenten hebben 'niet van toepassing, geen contactpersoon' geantwoord.

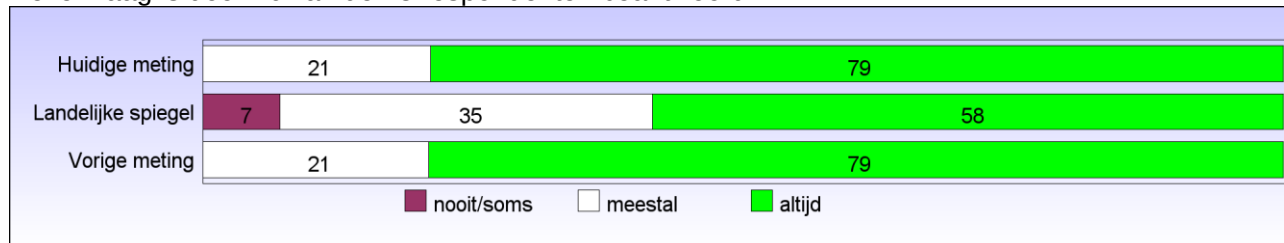


4.4 Professionaliteit van uw zorgverleners

Deze paragraaf geeft de resultaten weer van de vragen over uw ervaringen met de zorgverleners in de afgelopen 12 maanden.

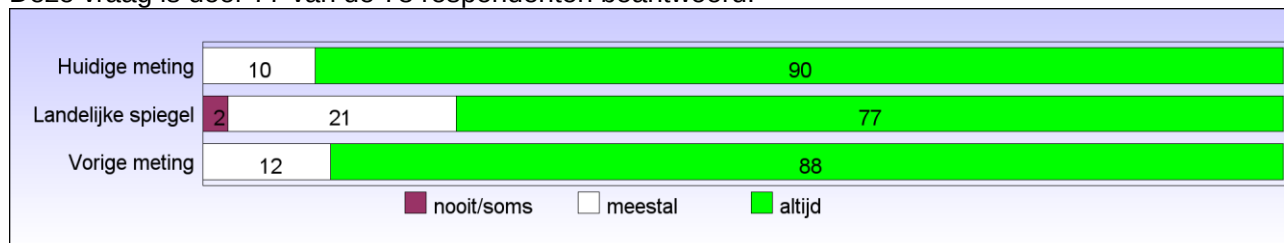
13. Zijn de verleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?

Deze vraag is door 76 van de 78 respondenten beantwoord.



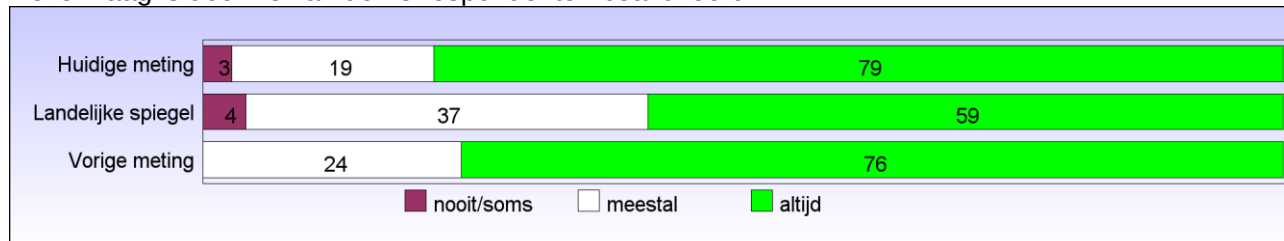
14. Vertrouwt u de zorgverleners?

Deze vraag is door 77 van de 78 respondenten beantwoord.



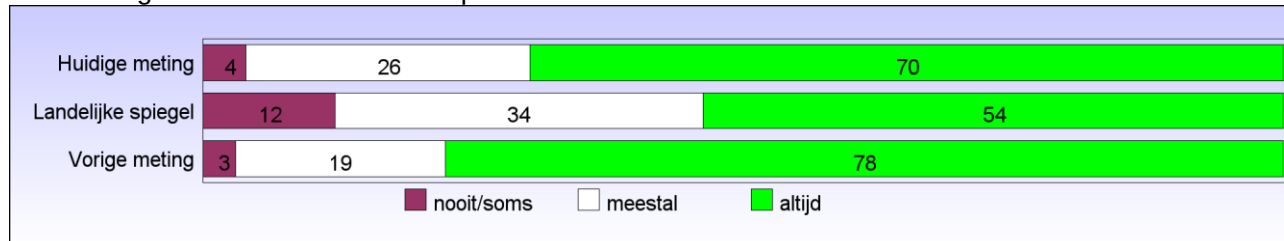
15. Werken de zorgverleners vakkundig?

Deze vraag is door 75 van de 78 respondenten beantwoord.



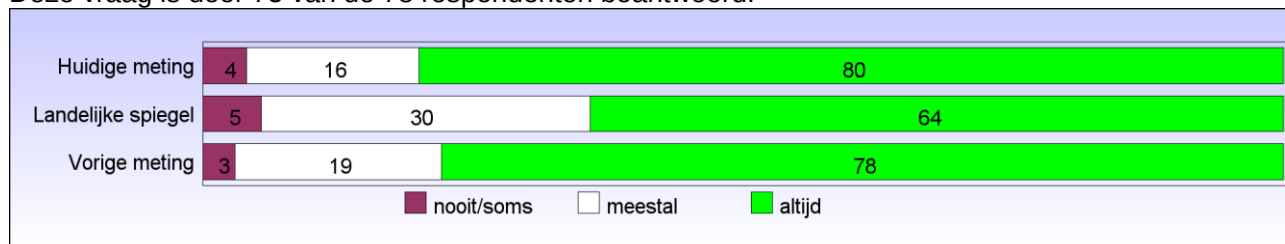
16. Werken de zorgverleners goed samen met andere hulpverleners? Denk hierbij aan de huisarts, een specialist, fysiotherapeut, of diëtiste.

Deze vraag is door 76 van de 78 respondenten beantwoord.



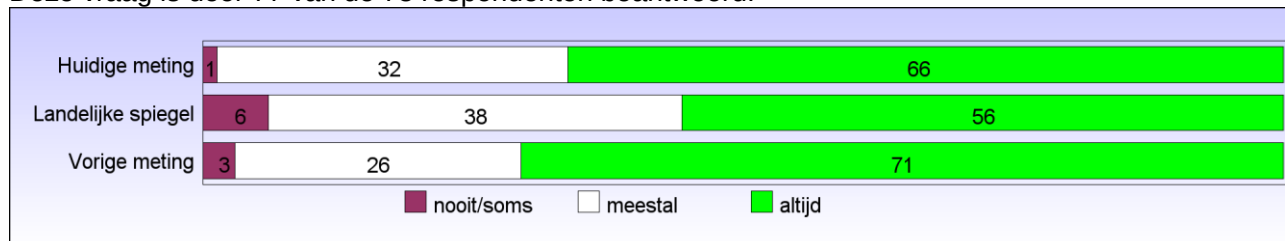
17. Luisteren de zorgverleners aandachtig naar u?

Deze vraag is door 75 van de 78 respondenten beantwoord.



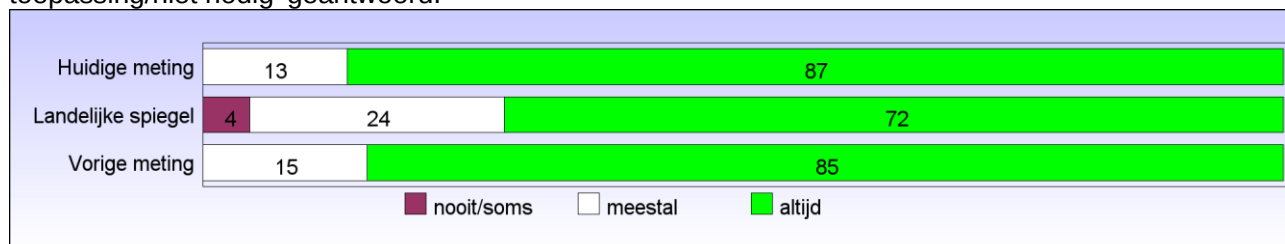
18. Geven uw zorgverleners goed antwoord op uw vragen?

Deze vraag is door 77 van de 78 respondenten beantwoord.



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

Deze vraag is door 75 van de 78 respondenten beantwoord, 2 respondenten hebben 'niet van toepassing/niet nodig' geantwoord.

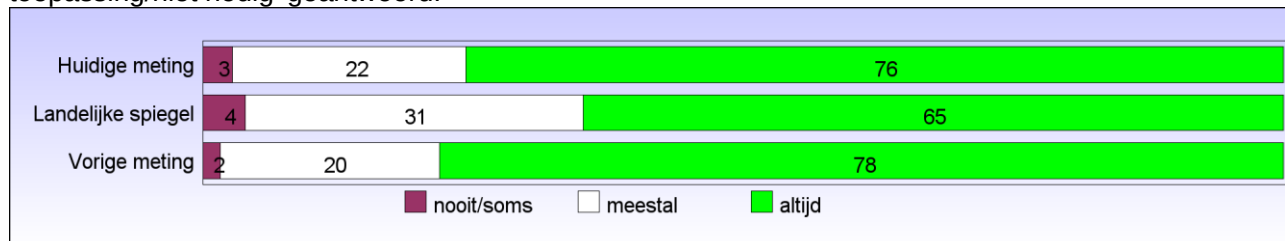


4.5 Uw verzorging en gezondheid

In deze paragraaf staan de resultaten van de vragen over de **verzorging** van de cliënt en de zorg voor de **gezondheid** van de cliënt in de afgelopen 12 maanden.

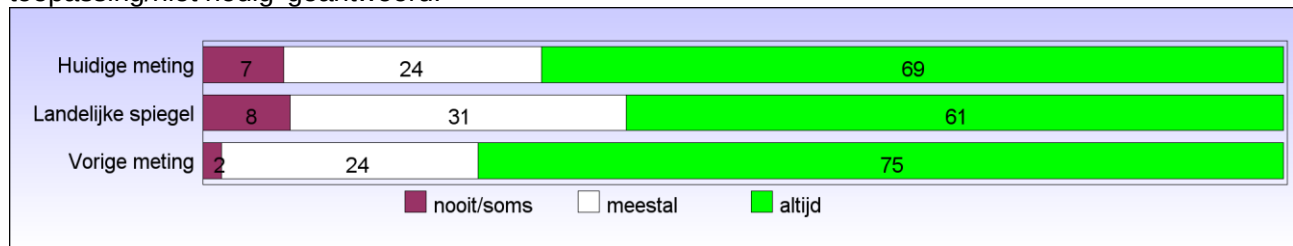
20. Krijgt u uw verzorging op de manier zoals u dat wilt?

Deze vraag is door 74 van de 78 respondenten beantwoord, 3 respondenten hebben 'niet van toepassing/niet nodig' geantwoord.



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

Deze vraag is door 67 van de 78 respondenten beantwoord, 10 respondenten hebben 'niet van toepassing/niet nodig' geantwoord.

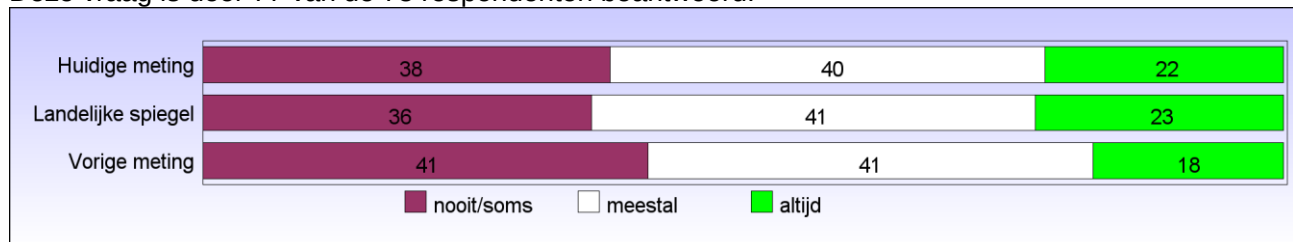


4.6 Uw zelfstandigheid en activiteiten

Deze paragraaf geeft de resultaten weer van de vragen over de **zelfstandigheid** van de cliënt en de **dagelijkse bezigheden**.

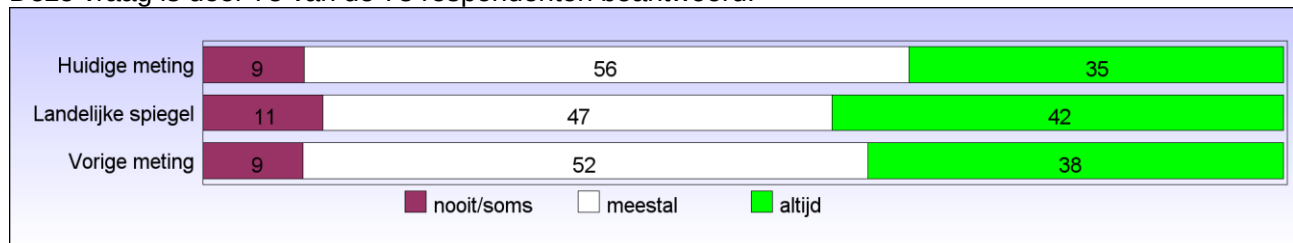
22. Kunt u de dingen doen die ú belangrijk vindt?

Deze vraag is door 77 van de 78 respondenten beantwoord.



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

Deze vraag is door 75 van de 78 respondenten beantwoord.



4.7 Aanbevelen

De respondenten is gevraagd om, op een schaal van 0-10, aan te geven in hoeverre zij de instelling zouden aanbevelen bij vrienden en familie. In onderstaande tabel staan de resultaten voor deze vraag weergegeven. Een 0 betekent: zeer waarschijnlijk niet. Een 10 betekent: zeer waarschijnlijk wel. De gemiddelden van de spiegelinformatie zijn ook weergegeven.

	Huidige meting (n=76)	Landelijke spiegel (n=3869)	Vorige meting (n=67)
Gemiddeld aanbevellingscijfer			
24. Zou u de instelling bij uw vrienden en familie aanbevelen?	9.3	8.5	9.5

5. Samenvatting

In dit hoofdstuk beschrijven wij opvallende zaken en geven wij mogelijke verbeterpunten aan. U kunt deze bevindingen gebruiken als input voor verbetervoorstellen om de kwaliteit van zorg en dienstverlening binnen uw instelling te verhogen. Dit onderdeel van de rapportage is echter geen onderdeel van de CQ-richtlijnen, zoals opgesteld door Centrum Klantervaring Zorg en valt niet onder het CQ-accreditaat).

De sterrentabel (paragraaf 2.4) toont dat Buurtzorg Nederland op 5 van de 6 indicatoren significant positiever scoort dan de landelijke spiegelgroep. Het betreft de volgende indicatoren:

- 6.1 Ervaren inspraak
- 6.2 Ervaren informatie
- 5.4 Ervaren kwaliteit personeel
- 6.3 Aanbevelingsvraag
- 4.3 Ervaren bejegening

De score op deze indicatoren wordt hieronder toegelicht. Op de overige indicatoren zijn geen significant afwijkende scores vastgesteld.

4.3 Ervaren bejegening +

De cliënten van Buurtzorg Nederland ervaren een goede bejegening ten opzichte van de landelijke spiegelgroep. Van alle respondenten geeft 96% dat de zorgverleners meestal of altijd aandachtig naar hen luisteren (vraag 17). Daarnaast vindt 99% dat de zorgverleners meestal of altijd goed antwoord geven op vragen (vraag 18). Ten slotte geeft 100% aan dat de zorgverlener meestal of altijd voldoende aandacht heeft voor hoe het met de cliënt gaat (vraag 19).

5.4 Ervaren kwaliteit personeel +

Cliënten van Buurtzorg Nederland ervaren in vergelijking met de landelijke spiegel een significant positievere kwaliteit van het personeel. Zo zijn de zorgverleners volgens 100% van de respondenten meestal of altijd goed op de hoogte van de ziekte(n) of gezondheidsproblemen van de cliënt (vraag 13). 100% van de respondenten vertrouwt de zorgverleners meestal of altijd (vraag 14). De zorgverleners werken volgens 97% van de respondenten meestal of altijd vakkundig (vraag 15). Ten slotte vindt 96% van de respondenten dat de zorgverleners meestal of altijd goed samenwerken met andere hulpverleners (vraag 16).

6.1 Ervaren inspraak +

De cliënten van Buurtzorg Nederland zijn, in vergelijking met de landelijke spiegelgroep, positief over de ervaren inspraak. 91% kan meestal/altijd meebeslissen over de inhoud van de thuiszorg (vraag 3), 83% kan meestal/altijd meebeslissen over de tijdstippen en dagen van de thuiszorg (vraag 4) en 54% kan meestal/altijd meebeslissen over van wie zij de thuiszorg krijgen (vraag 5). Daarnaast komt de zorginstelling de afspraken over de zorg volgens 100% meestal of altijd goed na (vraag 6). Ten slotte vindt 97% dat de zorginstelling meestal of altijd voldoende open staat voor de wensen van de cliënten (vraag 8).

6.2 Ervaren informatie +

Uw instelling heeft een significant hogere score behaald op de indicator ervaren informatie. Van de respondenten geeft 97% aan dat zij meestal/altijd weten bij wie zij met vragen en problemen terecht kunnen bij de zorginstelling (vraag 7). 97% vindt dat de zorginstelling meestal/altijd goed reageert op vragen en suggesties (vraag 9). Daarnaast antwoordt 97% dat zij het meestal of altijd horen als een zorgverlener op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte of vakantie (vraag 10). De zorginstelling is volgens 99% meestal of altijd overdag telefonisch goed te bereiken (vraag 11). Ten slotte weet 92% hoe en wanneer zijn/haar contactpersoon bij de zorginstelling telefonisch bereikbaar is (vraag 12).

6.3 Aanbevelingsvraag +

De indicator '9. Aanbevelingsvraag' bestaat uit slechts 1 vraag. Buurtzorg Nederland heeft een significant hogere score behaald op deze vraag ten opzichte van de landelijke spiegelgroep. De gemiddelde score op de vraag of men de instelling aan zou bevelen bij familie en vrienden is een 9.28

Hoewel op de overige indicatoren geen significant afwijkende scores zijn behaald, geeft nadere beschouwing van de onderliggende vragen per indicator inzicht in mogelijke verbeterpunten. We kijken daarbij naar de vragen die door 30% of meer van de respondenten negatief beantwoord zijn.

4.5 Effect van de zorg op iemands leven

- Kunt u de dingen doen die u belangrijk vindt (vraag 22)? Volgens 38% is dat nooit of soms het geval.

Ten opzichte van de vorige meting, heeft Buurtzorg Nederland geen significant betere of slechtere scores gehaald.

Op indicatorniveau blijkt dat Buurtzorg Nederland op 5 indicatoren significant hoger scoort dan de landelijke spiegelgroep. Dit is op zich een positief resultaat. Wij willen echter benadrukken dat de spiegelinformatie geen norm is voor voldoende kwaliteit, of cliënttevredenheid. Het is aan Buurtzorg Nederland om eigen normen vast te stellen; deze normen kunnen per indicator en zelfs per vraag verschillen. De onderliggende vragen in hoofdstuk 4 geven u vervolgens meer informatie over mogelijke aangrijpingspunten voor verbeteracties.

Bijlage 1 Vragenlijst

CODE



Vragenlijst

Ervaringen met de zorg thuis

*Bestemd voor thuiswonende cliënten van
thuiszorgorganisaties of zorginstellingen*

CQI VV&T (VV-ZT)

Versie 4.1, augustus 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 4 weken in de bijgevoegde antwoordenvelop terugsturen? Heeft u vragen, dan kunt u bellen met de helpdesk, telefoonnummer 030 – 2345 788 (bereikbaar op werkdagen, tussen 09.00 en 17.00 uur). Of u kunt een email sturen naar: CQhelpdesk@kiwa.nl

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
2-8-2012

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 antwoordenvolp? (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 u 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 instellingsnaam aanbevelen bij uw vrienden?

- ☐ 0 *zeer waarschijnlijk niet*
- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6
- ☐ 7
- ☐ 8
- ☐ 9
- ☐ 10 *zeer waarschijnlijk wel*

OVER UZELF

Tot slot nog een aantal vragen over **u**zelf.

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-/gezinlid
- ☐ 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?*)

(a.u.b. in blokletters)

32. Waar bent u (zeer) tevreden over als het gaat om de zorg die u nu thuis krijgt?

(a.u.b. in blokletters)

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 2 Indicatoren Verantwoorde Zorg

In deze bijlage wordt aangegeven welke onderliggende vragen uit de CQ-Index 'Ervaringen met de zorg in een verpleeg- of verzorgingshuis, bestemd voor thuiswonende cliënten van thuiszorgorganisaties of zorginstellingen versie 4.0' tot indicatoren behoren.

4.3 Ervaren bejegening			
	<i>Soms/nooit</i>	<i>Meestal</i>	<i>Altijd</i>
Vraag 17	4%	16%	80%
Vraag 18	1%	32%	66%
Vraag 19	0%	13%	87%

4.5 Effect van de zorg op iemands leven			
	<i>Soms/nooit</i>	<i>Meestal</i>	<i>Altijd</i>
Vraag 20	3%	22%	76%
Vraag 21	7%	24%	69%
Vraag 22	38%	40%	22%
Vraag 23	9%	56%	35%

5.4 Ervaren kwaliteit personeel			
	<i>Soms/nooit</i>	<i>Meestal</i>	<i>Altijd</i>
Vraag 13	0%	21%	79%
Vraag 14	0%	10%	90%
Vraag 15	3%	19%	79%
Vraag 16	4%	26%	70%

6.1 Ervaren inspraak			
	<i>Soms/nooit</i>	<i>Meestal</i>	<i>Altijd</i>
Vraag 3	9%	32%	59%
Vraag 4	17%	31%	52%
Vraag 5	46%	27%	27%
Vraag 6	0%	17%	83%
Vraag 8	3%	29%	68%

6.2 Ervaren informatie			
	<i>Soms/nooit</i>	<i>Meestal</i>	<i>Altijd</i>
Vraag 7	3%	22%	75%
Vraag 9	3%	31%	66%
Vraag 10	3%	32%	65%
Vraag 11	1%	6%	93%
	<i>Nee</i>	<i>Ja</i>	
Vraag 12	8%	92%	

Bijlage 3 Wensen van cliënten

Als afsluitende vraag is de cliënt gevraagd wat deze zou willen veranderen aan de zorg. Bijvoorbeeld: Wat kan beter, zijn er dingen die u mist, wat kan de organisatie veranderen, of moeten de medewerkers anders werken? De antwoorden van de respondenten zijn in het onderstaande overzicht weergegeven.

Wat zou u willen veranderen aan de zorg die u nu thuis krijgt?
Er zijn geen punten ter verandering genoemd.

Bijlage 4 Waar zijn de cliënten tevreden over?

Als afsluitende vraag is de cliënten gevraagd waar zij (zeer) tevreden over zijn als het gaat om de zorg die zij nu thuis krijgen. De antwoorden van de respondenten zijn in het onderstaande overzicht weergegeven.

Waar bent u (zeer) tevreden over als het gaat om de zorg/hulp?
Aardige hulpverleners, ze hebben de tijd voor me.
Allemaal zeer vakkundig en zorgzaam.
Dat ze meestal antwoord geven op mijn vragen.
De hulpverleners zijn allemaal erg aardig en behulpzaam.
De vriendelijkheid en aandacht.
De vriendelijkheid van de meisjes.
De vriendelijkheid van de vrouwen.
De zorg is attent met kennis van zaken. Empathisch en vriendelijk met aandacht. Fijn, geen klachten.
Er wordt altijd gevraagd of ze iets kunnen doen.
Het zijn fijne, behulpzame zusters. Tweemaal in de nacht geweest voor hulp. Met andere woorden zeer tevreden.
Het zijn lieve en begripvolle verzorgsters. Ze kijken heel goed naar mijn behoeftes.
Ik ben tevreden over het totaalpakket van de zorg die ik krijg.
Ik ben tevreden.
Ik ben zeer tevreden. Dames van de Buurtzorg is goede zorg. Alleen maar lof.
Individuele aandacht. Korte lijnen. Betrouwbaar. Vertrouwd.
Korte lijntjes.
Mijn moeder is zeer tevreden. Ze kan met iedereen goed overweg. Ze willen alles voor har doen. Ze doet ook nergens moeilijk over.
Over alles.
Persoonlijke aandacht.
Prima zo.
Tevreden over alles.
Ze komen op tijd. Geen haast en veel aandacht. Dik tevreden. Ze komen altijd.
Zeer lief en zorgzaam voor de patiënten.
Prima zo.
Allemaal zeer vakkundig en zorgzaam.
De hulpverleners zijn allemaal erg aardig en behulpzaam.
De vriendelijkheid van de meisjes.
Individuele aandacht. Korte lijnen. Betrouwbaar. Vertrouwd.
Dat ze meestal antwoord geven op mijn vragen.
Het zijn lieve en begripvolle verzorgsters. Ze kijken heel goed naar mijn behoeftes.