



038 - 466 15 70

info@triqs.nl

www.triqs.nl

Rapportage cliëntervaringsmeting

STEPS Zorg/hulp thuis

Thuiszorg Samen Gezond

Versie 1.0.0

Drs. J.J. Laninga

Maart 2021

www.triqs.nl



Voorwoord

Met genoegen bieden wij u hierbij de rapportage aan over de uitgevoerde cliëntervaringsmeting. Deze rapportage bevat de resultaten van de cliëntervaringsmeting op basis van de STEPS, een door Triqs ontworpen vragenlijst. De resultaten van deze meting bieden inzicht in, en aangrijpingspunten voor verbeteringen in de zorg- en dienstverlening.

De meting is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeksbureau Triqs in opdracht van Thuiszorg Samen Gezond. Triqs is vanaf 2002 actief in het uitvoeren van cliëntervarings- en tevredenheidsmetingen bij zorginstellingen. Triqs beschikt over het certificaat 'ISO 20252'. Dit certificaat toont aan dat Triqs voldoet aan alle eisen met betrekking tot de opzet en uitvoering van zowel kwantitatieve als kwalitatieve onderzoeksprojecten.

De succesvolle uitvoering van deze meting is voor een belangrijk deel afhankelijk geweest van de samenwerking met Thuiszorg Samen Gezond. Op deze plaats bedankt Triqs mevrouw de Bruijn van Thuiszorg Samen Gezond voor de plezierige samenwerking gedurende de meting. Tevens bedanken wij de cliëntenraad, de medewerkers en de cliënten van Thuiszorg Samen Gezond voor hun medewerking aan de meting.

Zwolle, maart 2020



Drs. J.J Laninga

Triqs



Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Inhoudsopgave.....	3
Inleiding.....	4
01 Leeswijzer	5
02 Methode.....	7
03 Responsanalyse	9
04 Uitkomsten meting.....	10
05 Samenvatting	21
Bijlage 1 – Vragenlijst STEPS Wijkverpleging.....	22
Bijlage 2 – Open opmerkingen.....	23



Inleiding

Aanleiding voor de meting

Deze meting is uitgevoerd n.a.v. de aanvraag van Thuiszorg Samen Gezond.

STEPS meting

Voor deze meting is gebruik gemaakt van de door Triqs ontwikkelde STEPS vragenlijst voor cliënten die zorg of hulp thuis ontvangen. De afkorting STEPS staat voor (Scientific Triqs – Evaluation Public Services). Meer over deze vragenlijst vindt u onder het hoofdstuk methode.

Rapportage

Deze rapportage dient een tweeledig doel. Enerzijds dient het als een opstap richting kwaliteitsverbeterplannen voor de organisatie. Anderzijds kan de rapportage worden gebruikt voor de externe verantwoording. Immers, er wordt een nauwkeurig en onafhankelijk beeld geschetst van de cliëntervaringen van de instelling.

In deze rapportage wordt allereerst een weergave van de uitkomsten gegeven zonder enige vorm van interpretatie. In de daarop volgende hoofdstukken worden interpretaties vermeld.

Bijzonderheden meting

Deze meting is uitgevoerd in de periode januari & februari 2021 en conform planning uitgevoerd. Wegens de coronacrisis kan het zijn dat de respons lager uitvalt dan gebruikelijk. Ook kan het effect hebben op de resultaten van de meting, hiermee dient rekening gehouden te worden bij het interpreteren ervan.



01 | Leeswijzer

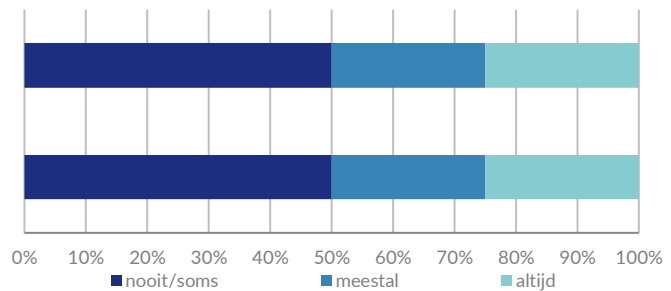
Vraagtype

In de gebruikte vragenlijst komen ervaringsvragen voor. **Ervaringsvragen** bevragen de ervaringen van cliënten met het desbetreffende onderdeel van de zorgverlening. Een voorbeeld van een ervaringsvraag is: voelt u zich op uw gemak bij de zorgverlener?

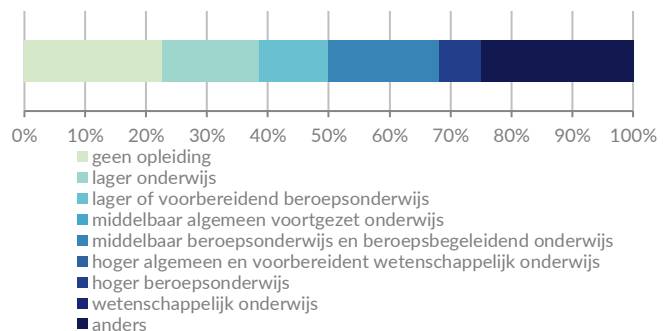
Staafdiagram

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 ervaringsvragen uit de gebruikte vragenlijst kennen de antwoordopties 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 als volgt: donkerblauw ('nooit/soms'), blauw ('meestal') en lichtblauw ('altijd').

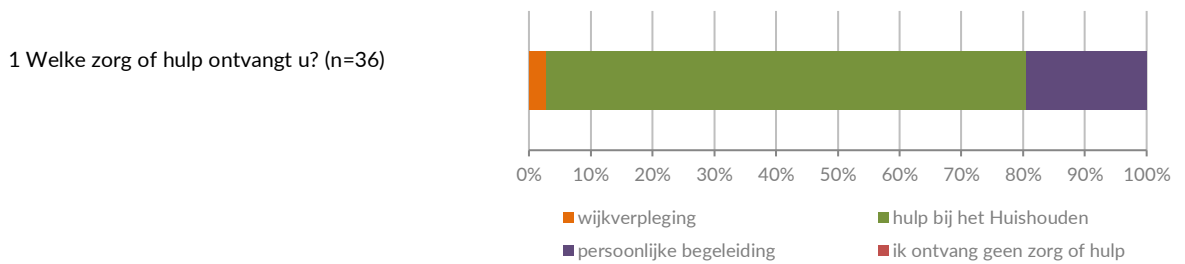
De negatieve ervaringen (kleur donkerblauw) staan altijd links in het staafdiagram. Hieronder vindt u een voorbeeld.



Voor de weergave van vragen die geen ervaringsvragen zijn, maar wel een gradatie aangeven, loopt het kleurgebruik van lichtblauw naar donkerblauw. Een voorbeeld vindt u hieronder:



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



Tabel

Onder elk staafdiagram wordt een tabel getoond waarin per antwoordcategorie is af te lezen hoeveel respondenten dit antwoord gegeven hebben en welk percentage daar bij hoort. Een voorbeeld van een tabel ziet u hieronder.

	nooit	%	soms	%	meestal	%	altijd	%
v15	0	0%	1	2,9%	9	25,7%	25	71,4%
v16	0	0%	0	0%	7	18,9%	30	81,1%

Aanknopingspunten voor verbetering

Bovenstaande staafdiagrammen kunnen op verschillende manieren worden bekeken om er verbeterpunten voor de zorg uit te halen. Wanneer de donkerblauwe 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.

Opbouw rapportage

Eerst wordt de methode van onderzoek beschreven. Vervolgens een analyse van de respons. De uitkomsten van de meting zullen hierna worden weergegeven. Tot slot wordt een samenvatting gegeven van de uitkomsten van de meting.

02 | Methode

Vragenlijst

De afkorting STEPS staat voor (Scientific Triqs – Evaluation Public Services). STEPS is een generieke vragenlijst voor cliënten die zorg of hulp thuis ontvangen. De vragenlijst bestaat uit 2 vragen vooraf, 14 ervaringsvragen rond de dienstverlening, 7 vragen over het algehele oordeel en ten slotte achtergrondvragen over o.a. de gezondheid van de cliënt.

Voorbereiding cliëntenraadpleging

Bij de start van de meting heeft er overleg plaatsgevonden over de voorbereidingen voor de meting. De gemaakte afspraken alsmede de daadwerkelijke planning zijn opgenomen in het onderzoeksplan dat Triqs ter goedkeuring aan Thuiszorg Samen Gezond heeft verstuurd.

Onderstaand een overzicht van de getroffen voorbereidingen:

Thuiszorg Samen Gezond	<ul style="list-style-type: none">• Opstellen cliëntenbestand;• Aanleveren cliëntenbestand aan Triqs via www.dynaview.nl;• Verzenden vooraankondiging naar cliënten (indien van toepassing).
Triqs	<ul style="list-style-type: none">• Opstellen vragenlijst inclusief unieke code;• Koppelen cliënten aan unieke code;• Drukwerk vragenlijsten;• Verzenden vragenlijsten.



Dataverzameling

Schriftelijk

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 antwoordenvolop meegestuurd waarmee cliënten de vragenlijst kosteloos konden retourneren.

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

Onderstaande tabel toont de responsanalyse behorende tot dit onderzoek. Uit de tabel is af te lezen dat 90 vragenlijsten verstuurd zijn. 0 vragenlijsten zijn onbestelbaar retour gekomen. Dat maakt het daadwerkelijk aantal benaderde cliënten 90. 0 cliënten zijn onterecht benaderd, omdat zij bijvoorbeeld overleden zijn of geen zorg ontvangen. 52 cliënten hebben niet gereageerd op het verzoek tot deelname. Er zijn 38 vragenlijsten teruggestuurd naar Triqs. Daarvan zijn 0 vragenlijsten onjuist of onvoldoende ingevuld. Dat betekent dus dat 38 vragenlijsten voldoende zijn ingevuld en daarom meegenomen worden in de analyse. Het responspercentage is 42,22%.

1. Aantal benaderde cliënten	90
2. Aantal vragenlijsten onbestelbaar retour	0
3. Aantal daadwerkelijk benaderde cliënten (stap 1 - stap 2)	90
4. Aantal cliënten onterecht benaderd	0
5. Non-respons (aantal cliënten dat niet gereageerd heeft)	52
6. Bruto respons (aantal vragenlijsten binnengekomen) (stap 3 - stap 4 en stap 5)	38
7. Aantal vragenlijsten onjuist of onvoldoende ingevuld	0
8. Netto respons (stap 6 - stap 7)	38
9. Responspercentage (stap 8 / stap 3)	42,22%



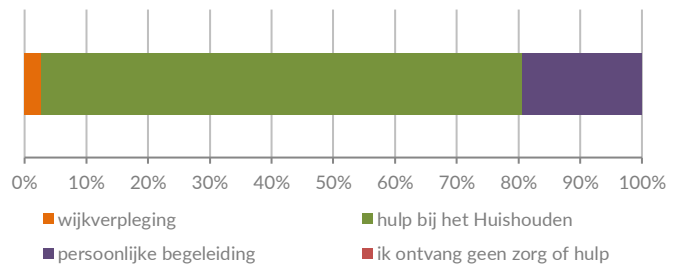
04 | Uitkomsten meting

1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden, per vraag uit de vragenlijst, de resultaten van de meting gepresenteerd. De resultaten zullen op vraagniveau worden behandeld. In verband met de betrouwbaarheid en anonimiteit van de data worden de uitkomsten van vragen met een 'n' kleiner dan 10 niet getoond in deze rapportage.

A. Kenmerken zorg/hulp

1 Welke zorg of hulp ontvangt u? (n=36)



	v01	%
wijkverpleging	1	2,8%
hulp bij het Huishouden	28	77,8%
persoonlijke begeleiding	7	19,4%
ik ontvang geen zorg of hulp	0	0%

2 Waarom is de zorg/hulp nodig? (n=44)

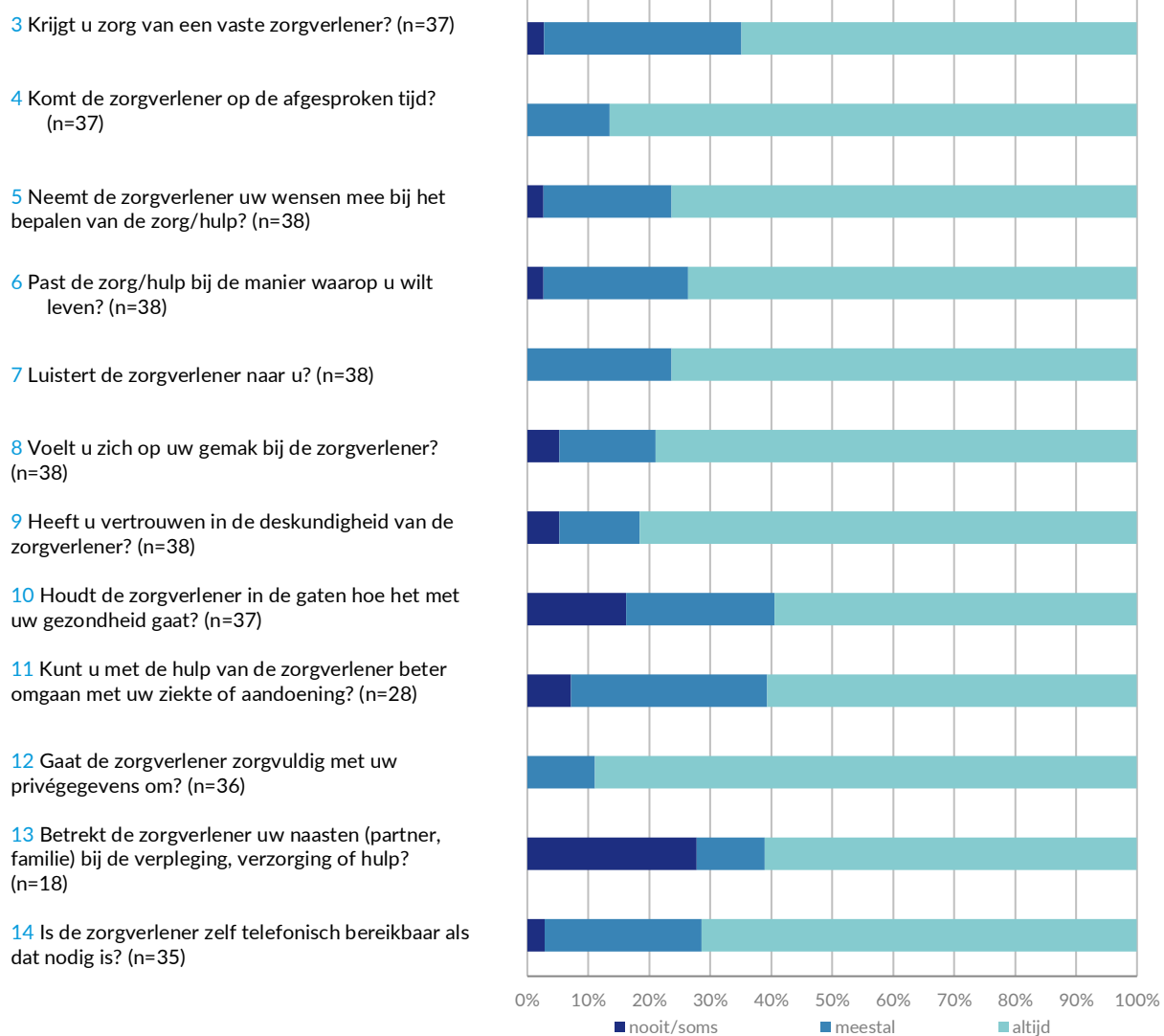


	v02	%
mijn hoge leeftijd geeft teveel beperkingen waardoor ik niet meer volledig mijzelf kan verzorgen	14	31,8%
ik heb een chronische ziekte waardoor ik verpleging en/of verzorging nodig heb	20	45,5%
door/vanwege revalidatie na een operatie/behandeling in het ziekenhuis i.v.m. ziekte	0	0%
door/vanwege revalidatie na een operatie/behandeling in een ziekenhuis na een acuut ongeval	3	6,8%
door onverwachte complicaties tijdens ziekenhuisopname	0	0%
hulp is tijdelijk omdat er nog geen plaats in een verpleeghuis is (waar ik wel voor in aanmerking kom)	0	0%
andere reden	7	15,9%

Andere reden:

- Psychische ondersteuning.
- Verstandelijke beperking.
- NAH, en rugproblemen.
- ik heb chronische ziektes en ik kan niet huishouden
- Verstandelijke beperking.
- Psychische klachten.
- Ivm dementie en alleen wonend

B. Ervaringen met de ontvangen zorg/hulp

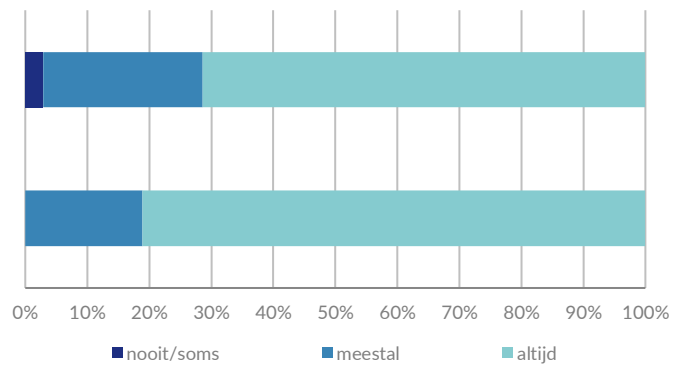


	nooit	%	soms	%	meestal	%	altijd	%	nvt
v03	1	2,7%	0	0%	12	32,4%	24	64,9%	
v04	0	0%	0	0%	5	13,5%	32	86,5%	
v05	0	0%	1	2,7%	8	21,6%	29	78,4%	
v06	0	0%	1	2,6%	9	23,7%	28	73,7%	
v07	0	0%	0	0%	9	23,7%	29	76,3%	
v08	1	2,6%	1	2,6%	6	15,8%	30	78,9%	
v09	0	0%	2	5,3%	5	13,2%	31	81,6%	
v10	2	5,4%	4	10,8%	9	24,3%	22	59,5%	
v11	0	0%	2	7,1%	9	32,1%	17	60,7%	10
v12	0	0%	0	0%	4	11,1%	32	88,9%	
v13	2	11,1%	3	16,7%	2	11,1%	11	61,1%	19
v14	1	2,9%	0	0%	9	25,7%	25	71,4%	3



15 Is de organisatie telefonisch bereikbaar als dat nodig is? (n=35)

16 Zorgt de organisatie ervoor dat er zorg/hulp is op de afgesproken tijd? (n=37)

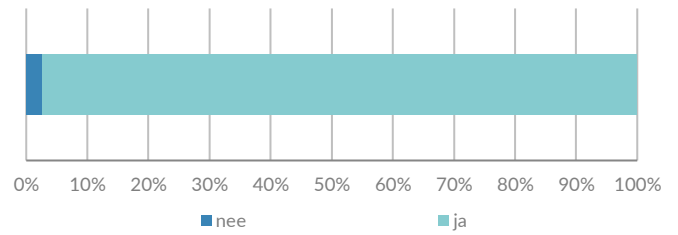


	nooit	%	soms	%	meestal	%	altijd	%
v15	0	0%	1	2,9%	9	25,7%	25	71,4%
v16	0	0%	0	0%	7	18,9%	30	81,1%



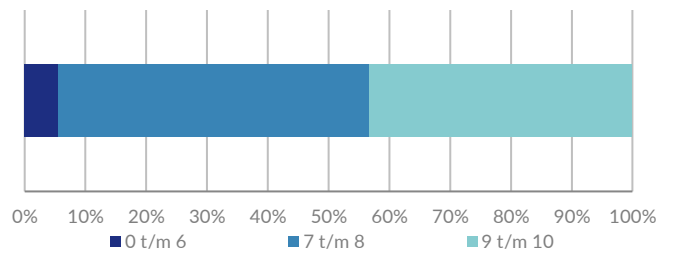
C. Algeheel oordeel

17 Zou u zorgorganisatie aanbevelen bij andere mensen met dezelfde aandoening of gezondheidsklachten? (n=37)



	nee	%	ja	%
v17	1	2,7%	36	97,3%

18 En welk cijfer geeft u daar aan? (n=37)



	v18	%
0	0	0%
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%
6	2	5,4%
7	2	5,4%
8	17	45,9%
9	7	18,9%
10	9	24,3%
Net Promotor Score (NPS)	38	

Onderstaande methode wordt door Triqs gehanteerd om de NPS score te berekenen:

De Net Promotor Score (NPS) geeft in een getal aan in hoeverre klanten de producten of diensten van een organisatie aanbevelen aan anderen. Klanten die een 9 of een 10 geven zijn promotors van de organisatie. Klanten die een 0 tot en met 6 geven zijn criticasters, wat zoveel wil zeggen dat ze de organisatie niet zullen aanbevelen. Klanten die diensten of producten beoordelen met een 7 t/m 8 tellen in de NPS score niet mee. Die zijn tevreden maar zullen niet ongevraagd tot een aanbeveling overgaan. De NPS zelf wordt niet uitgedrukt als een percentage maar als een absoluut getal, dat zich ergens tussen -100 en +100 situeert.

De NPS score wordt berekend volgens onderstaande formule:

$$\text{NPS} = \% \text{ PROMOTORS} - \% \text{ CRITICASTERS}$$

Als er bijvoorbeeld 25% promotors zijn, 55% Passief Tevredenen en 20% Criticasters, dan bedraagt de NPS +5. Een **positieve NPS** (>0) wordt doorgaans als goed beschouwd.

De NPS voor Thuiszorg Samen Gezond bedraagt 38.

19 Indien 'nee' bij vraag 17 en/of cijfer 0 t/m 6 bij vraag 18: waarover bent u niet tevreden? (n=1)*

	v19	%
de inhoud van de zorg/hulp die ik krijg (de taken die ze wel en niet uitvoeren)	-	-
de hoeveelheid zorg/hulp die ik krijg (aantal uren, dagen)	-	-
de zorgverlener die bij mij thuis komt	-	-
de organisatie die de zorg/hulp regelt	-	-

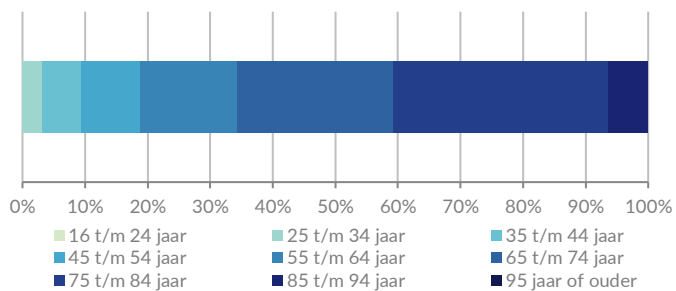
*In verband met de betrouwbaarheid en anonimiteit van de data worden de uitkomsten van vragen met een 'n' kleiner dan 10 niet getoond in deze rapportage.



D. Algemene gegevens

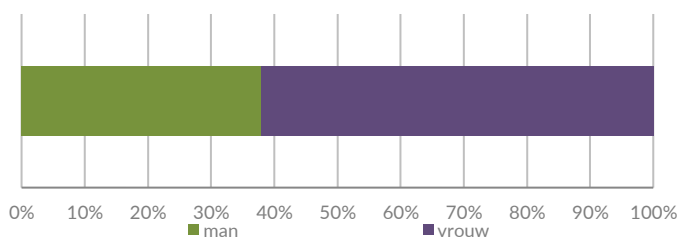
24 Leeftijd (n=32) *

*dit is uitgevraagd als: 'wat is uw geboortjaar'. N.a.v. deze gegevens zijn leeftijdscategorieën berekend.



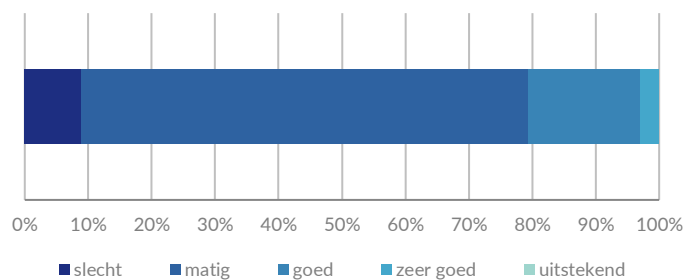
	v24	%
16 t/m 24 jaar	0	0%
25 t/m 34 jaar	1	3,1%
35 t/m 44 jaar	2	6,3%
45 t/m 54 jaar	3	9,4%
55 t/m 64 jaar	5	15,6%
65 t/m 74 jaar	8	25%
75 t/m 84 jaar	11	34,4%
85 t/m 94 jaar	2	6,3%
95 jaar of ouder	0	0%

25 Wat is uw geslacht? (n=37)



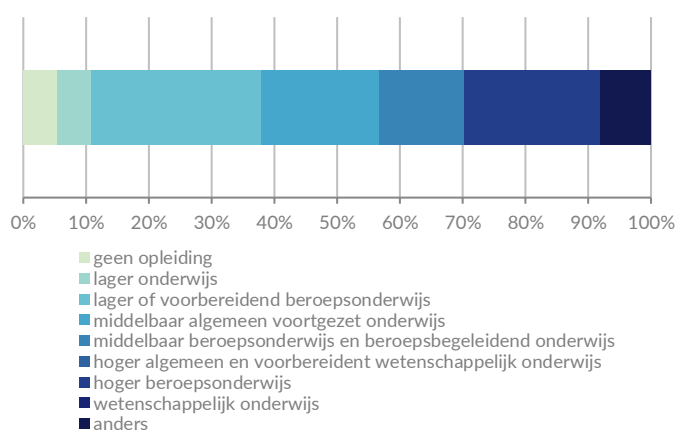
	man	%	vrouw	%
v25	14	37,8%	23	62,2%

26 Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen? (n=34)



	slecht	%	matig	%	goed	%	zeer goed	%	uitstekend	%
v26	3	8,8%	24	70,6%	6	17,6%	1	2,9%	0	0%

27 Wat is uw hoogst afgeronde opleiding? (n=37)



	v27	%
geen opleiding	2	5,4%
lager onderwijs	2	5,4%
lager of voorbereidend beroepsonderwijs	10	27%
middelbaar algemeen voortgezet onderwijs	7	18,9%
middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs	5	13,5%
hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs	0	0%
hoger beroepsonderwijs	8	21,6%
wetenschappelijk onderwijs (universiteit)	0	0%
anders	3	8,1%

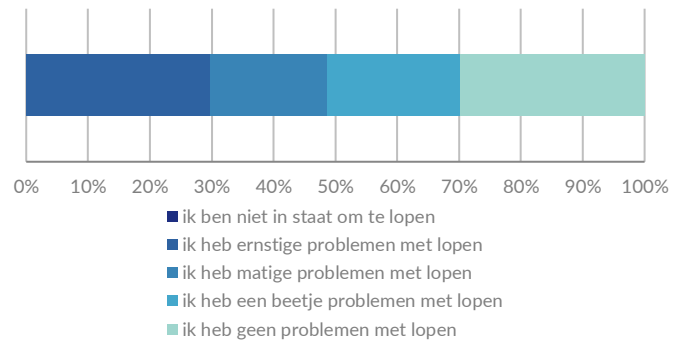
Anders, namelijk:

- MBO Plus.
- EN POST- DOC ROBOTICS
- Analfabeet.



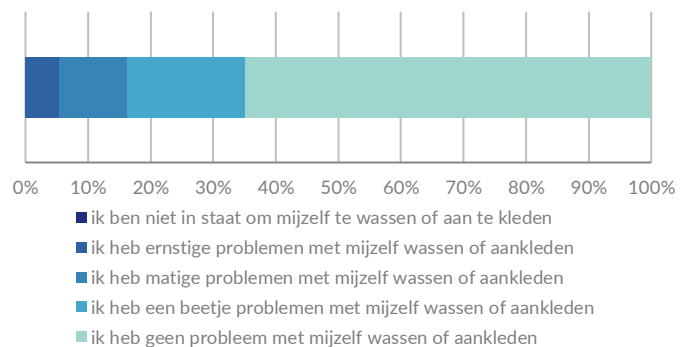
E. Uw gezondheid vandaag

29 Mobiliteit (n=37)



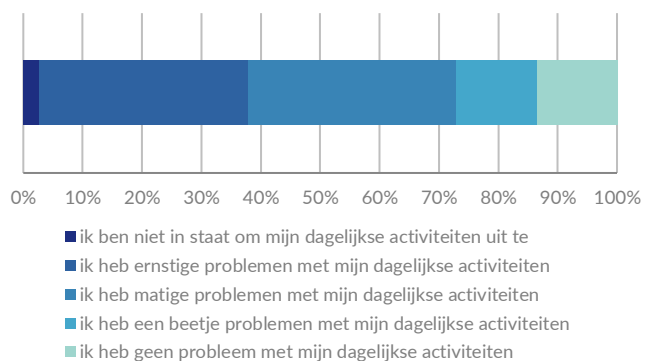
	v29	
ik ben niet in staat om te lopen	0	0%
ik heb ernstige problemen met lopen	11	29,7%
ik heb matige problemen met lopen	7	18,9%
ik heb een beetje problemen met lopen	8	21,6%
ik heb geen problemen met lopen	11	29,7%

30 Zelfzorg (n=37)



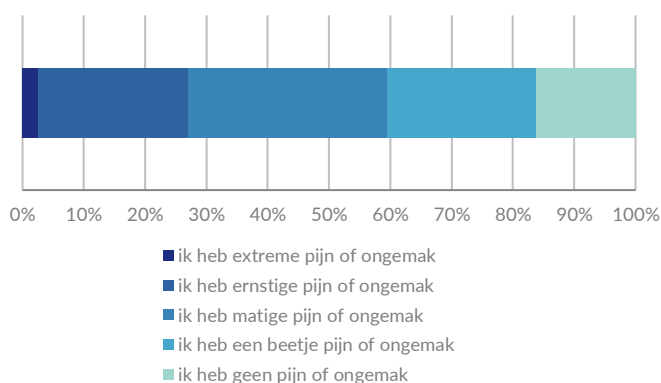
	v30	
ik ben niet in staat om mijzelf te wassen of aan te kleden	0	0%
ik heb ernstige problemen met mijzelf wassen of aankleden	2	5,4%
ik heb matige problemen met mijzelf wassen of aankleden	4	10,8%
ik heb een beetje problemen met mijzelf wassen of aankleden	7	18,9%
ik heb geen problemen met mijzelf wassen of aankleden	24	64,9%

31 Dagelijkse activiteiten (bijv. werk, studie, huishouden, gezins- en vrijetijdsactiviteiten) (n=37)



	v31	
ik ben niet in staat om mijn dagelijkse activiteiten uit te voeren	1	2,7%
ik heb ernstige problemen met mijn dagelijkse activiteiten	13	35,1%
ik heb matige problemen met mijn dagelijkse activiteiten	13	35,1%
ik heb een beetje problemen met mijn dagelijkse activiteiten	5	13,5%
ik heb geen problemen met mijn dagelijkse activiteiten	5	13,5%

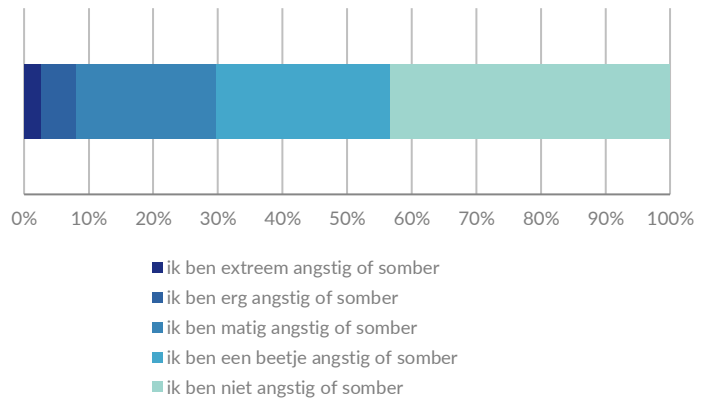
32 Pijn/ongemak (n=37)



	v32	
ik heb extreme pijn of ongemak	1	2,7%
ik heb ernstige pijn of ongemak	9	24,3%
ik heb matige pijn of ongemak	12	32,4%
ik heb een beetje pijn of ongemak	9	24,3%
ik heb geen pijn of ongemak	6	16,2%



33 Angst/somberheid (n=37)



	v33	
ik ben extreem angstig of somber	1	2,7%
ik ben erg angstig of somber	2	5,4%
ik ben matig angstig of somber	8	21,6%
ik ben een beetje angstig of somber	10	27%
ik ben niet angstig of somber	16	43,2%

05 | Samenvatting

Algemeen

In opdracht van Thuiszorg Samen Gezond heeft Triqs in de periode van januari & februari 2021 een cliëntervaringsmeting (STEPS) uitgevoerd.

Respons

Er zijn 90 cliënten benaderd voor de meting. Van deze 90 cliënten hebben 38 cliënten de vragenlijst ingevuld. Het netto responspercentage is 42,22%.

Algeheel oordeel

Aan respondenten is gevraagd om op een schaal van 0 tot 10 aan te geven hoe waarschijnlijk het is dat ze de organisatie bij anderen zouden aanbevelen. De berekende Net Promotor Score (NPS) op basis van de aanbevelingsvraag bedraagt 38.

Opvallende scores - positief

Binnen de uitkomsten van de meting zijn meerdere vragen met een hoge positieve score. Hieronder een overzicht van de vragen met de hoogste score:

- vraag 12 Gaat de zorgverlener zorgvuldig met uw privégegevens om? (n=36) (88,90% positief)
- vraag 4 Komt de zorgverlener op de afgesproken tijd? (n=37) (86,50% positief).
- vraag 9 Heeft u vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverlener? (n=38) (81,60% positief).

Opvallende scores - negatief

Onderstaand vindt u een overzicht van de vragen met het hoogste percentage negatieve ervaringen:

- vraag 13 Betreft de zorgverlener uw naasten (partner, familie) bij de verpleging, verzorging of hulp? (n=18) (27,78% negatief)
- vraag 10 Houdt de zorgverlener in de gaten hoe het met uw gezondheid gaat? (n=37) (16,22% negatief).
- vraag 11 Kunt u met de hulp van de zorgverlener beter omgaan met uw ziekte of aandoening? (n=28) (7,14% negatief).



Bijlage 1 – Vragenlijst STEPS Zorg/hulp thuis

STEPS cliëntervaringsmeting



Auteursrecht: ©2020 Triqs B.V.

Gebruik van opzet of inhoud van dit document (m.u.v. de EQ-5D ©ERF) mag alleen na schriftelijke toestemming van Triqs.

De EuroQol Research Foundation is rechthebbende van de opgenomen gezondheidsvragenlijst EQ-5D.

Versie: juni 2020 – 2.0

Introductie

Deze vragenlijst is bedoeld voor iemand die zorg of hulp thuis ontvangt. Dit kan zijn wijkverpleging (verpleging of verzorging thuis), persoonlijke begeleiding of hulp bij het huishouden. We vragen in deze vragenlijst wat u vindt van de zorg of hulp die u krijgt. Het gaat om uw mening. Er zijn geen goede of foute antwoorden.

1



Mocht het invullen van de vragenlijst voor u te moeilijk zijn, dan kunt u vragen of een familielid of vriend u hierbij wilt helpen. Wilt u de vragenlijst liever online invullen, dan kan dat ook. U gaat daarvoor naar de volgende website:

Website: www.dvnaview.nl

Inlogcode: 1288001HAX

U kunt bij de meeste vragen één antwoord selecteren. Kies telkens het antwoord dat het beste past bij uw situatie of uw ervaring. Als u meerdere antwoorden mag kiezen, dan staat dat bij de vraag aangegeven.

Instructie als de vragenlijst door een interviewer of naaste ingevuld wordt

Het is mogelijk dat de vragenlijst door een interviewer wordt afgenomen bij de cliënt. Ook mag een naaste van de cliënt de vragenlijst invullen als de cliënt hiertoe zelf niet (meer) in staat is. Als u als interviewer of als naaste van de cliënt de vragenlijst voor hem/haar invult, leest u dan de volgende instructies goed door:

- Het gaat om de beleving en ervaring van de cliënt, ook als u als interviewer of naaste er anders tegenaan kijkt. Bij een interview vult u dus het antwoord in dat de cliënt geeft. En als naaste vult u het antwoord in wat u denkt dat de cliënt zou geven.
- Als een cliënt een vraag echt niet weet/kan beantwoorden of als u als naaste echt geen idee hebt over de mening van de cliënt, dan kunt u de betreffende vraag overslaan.
- Als u als interviewer de vragenlijst invult, dan graag onderstaande tabel invullen.

Afname via interview? Dan onderstaande invullen:

Naam interviewer	
Code interviewer	
Datum	
Tijdsduur interview	minuten



A. Kenmerken zorg

We willen eerst iets meer weten over waarvoor u zorg/hulp ontvangt. (indien u meerdere typen zorg/hulp ontvangt, kies dan degene die u het meest ontvangt en waarvoor u de vragenlijst invult)

1. Welke zorg of hulp ontvangt u?

- Wijkverpleging
- Hulp bij het huishouden
- Persoonlijke begeleiding
- ik ontvang geen zorg of hulp → deze vragenlijst is niet op u van toepassing. Wilt u zo vriendelijk zijn de lijst terug te sturen in de bijgevoegde antwoord-envelop? (postzegel niet nodig)

2. Waarom is de zorg/hulp nodig? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Mijn hoge leeftijd geeft teveel beperkingen waardoor ik niet meer volledig mijzelf kan verzorgen, dagelijks activiteiten of het huishouden kan doen
- Ik heb een chronische ziekte waardoor ik verpleging en/of verzorging nodig heb, niet meer zelfstandig dagelijkse activiteiten of het hele huishouden kan doen
- Door/Vanwege revalidatie na een operatie/behandeling in het ziekenhuis i.v.m. ziekte
- Door/Vanwege revalidatie na een operatie/behandeling in een ziekenhuis na een acuut ongeval
- Door onverwachte complicaties tijdens ziekenhuisopname
- Hulp is tijdelijk omdat er nog geen plaats in een verpleeghuis is (waar ik wel voor in aanmerking kom)
- Andere reden, namelijk:



B. Ervaringen met de ontvangen zorg/hulp

De volgende vragen gaan over uw ervaring met de zorgverleners, persoonlijk begeleider of huishoudelijke hulp. Deze worden hieronder **zorgverlener** genoemd. Het gaat dan bijvoorbeeld over wat u vindt van de zorgverlener, en of u vindt dat de zorg/hulp die u krijgt past bij hoe u wilt leven. Denk hierbij aan de afgelopen maanden. Kruis het antwoord aan dat u wilt geven.

Vragen over de zorgverlener	Altijd	Meestal	Soms	Nooit	n.v.t.
3. Krijgt u zorg van een vaste zorgverlener?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4. Komt de zorgverlener op de afgesproken tijd?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5. Neemt de zorgverlener uw wensen mee bij het bepalen van de zorg/hulp?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6. Past de zorg/hulp bij de manier waarop u wilt leven?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7. Luistert de zorgverlener naar u?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8. Voelt u zich op uw gemak bij de zorgverlener?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9. Heeft u vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverlener?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10. Houdt de zorgverlener in de gaten hoe het met uw gezondheid gaat?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11. Kunt u met de hulp van de zorgverlener beter omgaan met uw ziekte of aandoening?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Gaat de zorgverlener zorgvuldig met uw privégegevens om?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
13. Betrekt de zorgverlener uw naasten (partner, familie) bij de verpleging, verzorging of hulp?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Is de zorgverlener zelf telefonisch bereikbaar als dat nodig is?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

We zijn ook benieuwd wat uw ervaringen zijn met het contact dat u heeft met de organisatie die de zorg/hulp voor u regelt.

Vragen over de organisatie	Altijd	Meestal	Soms	Nooit	N.v.t.
15. Is de organisatie telefonisch bereikbaar als dat nodig is?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
16. Zorgt de organisatie ervoor dat er zorg/hulp is op de afgesproken tijd?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	



C. Algeheel oordeel

We zijn benieuwd of u de zorg/hulp die u krijgt, ook zou aanbevelen aan iemand anders, als die om een zelfde soort reden zorg/hulp nodig heeft. Daarover gaan de volgende vragen.

	Ja	Nee
17. Zou u zorgorganisatie aanbevelen bij andere mensen die dezelfde zorgvraag/hulpvraag nodig hebben?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
18. En welk cijfer geeft u daar aan?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

19. Indien 'nee' bij vraag 17 en/of cijfer 0 t/m 6 bij vraag 18: waarover bent u niet tevreden?

- De inhoud van de zorg/hulp die ik krijg (de taken die ze wel en niet uitvoeren)
- De hoeveelheid zorg/hulp die ik krijg (aantal uren, dagen)
- De zorgverlener die bij mij thuiskomt
- De organisatie die de zorg/hulp regelt

20. Wat kan de organisatie verbeteren in hoe ze de zorg/hulp voor u regelen?

21. Wat kan de zorgverlener die bij u thuis komt, verbeteren of anders doen?

22. Wat doet de organisatie die de zorg/hulp regelt, goed?

23. Wat doet de zorgverlener die bij u thuiskomt, goed?



D. Algemene gegevens

We willen graag meer over u weten, bijvoorbeeld welke opleiding u heeft gedaan en hoe u uw gezondheid ervaart. Daar gaan de volgende vragen over.

24. Wat is uw geboortejaar?

25. Wat is uw geslacht?

- man vrouw

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

- slecht
 matig
 goed
 zeer goed
 uitstekend

27. Wat is uw hoogst afgeronde opleiding?

- 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

28. Wat zijn de vier cijfers van uw postcode?



Uw gezondheid vandaag

Zet bij iedere groep in de lijst hieronder een kruisje in het hokje dat het best past bij uw gezondheid VANDAAG.

29. Mobiliteit

- Ik heb geen problemen met lopen
- Ik heb een beetje problemen met lopen
- Ik heb matige problemen met lopen
- Ik heb ernstige problemen met lopen
- Ik ben niet in staat om te lopen

30. Zelfzorg

- Ik heb geen problemen met mijzelf wassen of aankleden
- Ik heb een beetje problemen met mijzelf wassen of aankleden
- Ik heb matige problemen met mijzelf wassen of aankleden
- Ik heb ernstige problemen met mijzelf wassen of aankleden
- Ik ben niet in staat om mijzelf te wassen of aan te kleden

31. Dagelijkse activiteiten (bijv. werk, studie, huishouden, gezins- en vrijetijdsactiviteiten)

- Ik heb geen problemen met mijn dagelijkse activiteiten
- Ik heb een beetje problemen met mijn dagelijkse activiteiten
- Ik heb matige problemen met mijn dagelijkse activiteiten
- Ik heb ernstige problemen met mijn dagelijkse activiteiten
- Ik ben niet in staat om mijn dagelijkse activiteiten uit te voeren

32. Pijn/ongemak

- Ik heb geen pijn of ongemak
- Ik heb een beetje pijn of ongemak
- Ik heb matige pijn of ongemak
- Ik heb ernstige pijn of ongemak
- Ik heb extreme pijn of ongemak

33. Angst/somberheid

- Ik ben niet angstig of somber
- Ik ben een beetje angstig of somber
- Ik ben matig angstig of somber
- Ik ben erg angstig of somber
- Ik ben extreem angstig of somber

7



Mocht u nog aanvullende opmerkingen hebben kunt u die hier noteren:

Dit was de vragenlijst. Bedankt voor het invullen!



Bijlage 2 – Open opmerkingen

20. Wat kan de organisatie verbeteren in hoe ze de zorg/hulp voor u regelen?

- Weet ik niet
- We zijn tevreden met hoe het nu geregeld is. Wel soms bureaucratisch als het om de gemeentelijke instanties gaat.
- Tevreden
- n.v.t.
- Liefst meer uren.
- Eigenlijk heb ik nooit met de organisatie te maken, alleen hulp.
- Ik ben tevreden zo!
- Goed contact.
- Goed zo.
- Niet aan de orde geweest.
- Ben zeer tevreden.
- Ben tevreden.
- Op dit moment ben ik tevreden
- Beter bereikbaar.
- Ik heb nu 1 begeleider, misschien prettig als er 1 bij komt, in geval van ziekte e.d. (vaste begeleider).
- Meer tijd i.v.m. boodschappen.
- Het is goed zoals het is.
- Vakantie periode. Geen schoolhulp.
- Niks.
- Niet direct een beeld daarvan, het gaat nu goed.
- Geen idee.

21. Wat kan de zorgverlener die bij u thuis komt, verbeteren of anders doen?

- Grondig schoonmaken.
- Het gaat goed zoals het nu gaat.
- Alles wat hij schoonmaakt, weer op de vaste plaats terugzetten.
- Niets.
- Is gewoon goed.
- Ik vind het goed gaan.
- Niets op dit moment
- Zie boven.
- Prima geregeld, geweldige hulp.
- De beste hulp ooit!

- Beter schoonmaken.
- Goed zo.
- Dik tevreden.
- Gaat prima zo.
- Nee.
- Niets, heel tevreden.
- Ik kan mij niets beters wensen, Ik zou willen dat ze nooit meer weg gaat.
- vraag 12 kan ik niet beantwoorden. ik heb geen enkele reden om te vermoeden dat mijn hulpverlener hier niet zorgvuldig mee omgaat, maar kan dit verder ook niet controleren.
- Tevreden
- Ze doen hun werk kundig. We zien direct geen verbeterpunten.
- Weet ik niet
- Is prima zo.
- Zij of hem vakkundig uitoefenen.

22. Wat doet de organisatie die de zorg/hulp regelt, goed?

- Naar je luisteren.
- Correct
- Proberen een vaste groep hulpverleners in te schakelen. En ze kondigen altijd aan wie er de volgende dag komt.
- Het zijn mensen die luisteren en zoeken naar een oplossing, hoe moeilijk het ook is er komt gelijk een oplossing. En er wordt gelijk gehandeld, niet na een paar dagen een telefoontje wanneer ze kunnen komen. Denken mee en hebben respect voor cliënt en familie. Chapeau voor het team.
- Zeer tevreden
- Tot nu toe alles
- Gedegen intake. ik kon mijn hulpverlener behouden na overname ZorgMies Arnhem (dat was voor mij een voorwaarde). lief bedoeld Kerstpakket.
- Als er iets is wordt vroegtijdig contact opgenomen. Alles in overleg.
- Behulpzaam, attent, hartelijk dank voor het kerstpakket. Alles is goed geregeld.
- Ze zijn er.
- Geen contact.
- Het geheel.
- Contact met de verzorger.
- Afspraken nakomen.
- Geen opmerking.
- Intake gehad en verder geen contact, was ook niet nodig.
- De wijkverpleegster en casemanager die zijn goed.



- Alles!
- Zie boven.
- Ik ben tevreden
- Geen idee.
- Goed, omdat alles overlegd wordt.
- Extra dingen, zoals kerstpakket, en bloemetje met verjaardag.
- Goed luisteren en daarna handelen. Vrolijk, blij!
- Alles.
- Contact maken met mij. Kerstpakket verzorger.
- Betrokken en meedenkend.
- Ze zorgen dat ik elke week hulp heb.
- Ja.

23. Wat doet de zorgverlener die bij u thuiskomt, goed?

- Ja.
- Ze komt hier al lang, en weet hoe ze met mij om moet gaan. (naam persoon) is fijn!!
- Luisteren, opbeuren, handvatten geven. Op crisismomenten er zijn, en rust creëren.
- Veel zaken resoluut aanpakken, een goed tempo van werken heeft.
- Alles.
- Kijkt goed naar de administratie. houd goed in de gaten wat ik nodig heb.
- Ze helpt ons wanneer dit nodig is.
- Zij voldoet aan mijn wensen
- Altijd een stapje extra.
- Alles.
- Alles, geweldig.
- Praten.
- Is zelfstandig. Werkt lijstje af en werkt goed door. Stemt af op mij.
- (naam persoon) is een gouden vrouw, die wel een lintje verdiend.
- Communiceren.
- Doet de dingen die gevraagd worden, ziet zelf wat er gedaan moet worden.
- Begint direct, drinkt snel koffie, altijd op tijd.
- het geheel.
- Zelfstandig werk. Luistert goed. overlegt goed.
- Alles!
- (naam persoon) luistert, geeft altijd steun en begrip en waar nodig goed advies. Daarnaast kan ze in korte tijd heel veel doen en is ze gericht op het creëren van een fijne plek voor mij. Precies wat goed is.
- Werkt hard en goed. Zeer vriendelijk, belangstellend.

- Vriendelijk en altijd een goed humeur, super snel in zijn werkzaamheden, altijd even overleg, flexibel en pro-actief.
- Vrijwel alles
- Alles
- Zijn zeer empathische mensen en erg geduldig en aardig. Luisteren naar de cliënt en familie. Als ze twifelen of iets niet goed gaat of dat ze denken dat de huisarts ingeschakeld moet worden, bellen ze gelijk op om te overleggen. Zijn zeer zorgzaam en secuur. Hebben respect voor de cliënt en familie. Wij zijn zeer op ze gesteld ook voor hen Chapeau!
- De medicijnen worden goed gecontroleerd en klaargezet. Overige medische verrichting worden kundig uitgevoerd.
- Ijverig
- Alles.
- Op enkele invallers na, met de pet naar gegooid.

34. Mocht u nog aanvullende opmerkingen hebben kunt u die hier noteren:

- Bij vraag 10 hoort nog de optie 'weet ik niet' of iets dergelijks
- ik heb een aangeboren vorm van longfybrose. gebruik zuurstof en wat ik kan doen op een dag is van meerdere factoren afhankelijk. ik werk niet meer en kan daardoor prima functioneren. het werk in het huishouden kost mij zo veel energie, dat dat gewoon niet allemaal meer lukt.
- (naam persoon) is meer dan goud waard. Niet alleen in hoe zij haar werk doet, maar ook gewoon als mens.
- Geen aanvullingen.
- Op vraag 16 t/m 23, geen inzicht.
- Mijn man, heeft suiker, en buikcatether.
- Mijn aandoening heet G.B.S. veel bijwerkingen aan rug ,benen en handen.
- Ik heb een kerstpakket ontvangen, als client! Prachtig gebaar.
- Mensen die hulp nodig hebben, krijgen een thuiszorg organisatie aangewezen.
- Wilt u s.v.p. het uitslag van dit onderzoek naar ons sturen? Ik zou het fijn vinden als ik er op de hoogte gesteld wordt van het resultaat.
- Ik heb last van fybriomalgie. Dit maakt dat ik chronisch pijn heb, en vermoeid ben.
- Mijn fysieke problemen hebben te maken met psychische toestand.
- Sorry voor mijn te late inzenden, van dit formulier.

