

Kwaliteit door bewoners gezien

Resultaten van de cliëntenraadpleging





Inhoud

Inhoud.....	3
Ten geleide	5
Leeswijzer	6
Betekenis scores in de grafieken	6
Algemene resultaten	7
Respons	7
(Verblijfs)duur.....	7
Soort en hoeveelheid zorg thuis.....	7
Reden(en) van verblijf Verzorging- of verpleeghuis.....	8
Reden(en) van Zorg Thuis.....	8
Leeftijd & geslacht	8
Geboorteland cliënt	9
Geboorteland vader	9
Geboorteland moeder	9
Opleiding	10
Oordeel gezondheid.....	10
Beoordeling zorgorganisatie.....	10
Beoordeling medewerkers	10
Zorg (behandel) – leefplan	13
Ervaringen met het zorg(behandel)-/leefplan en evaluatie	13
Ervaren inspraak en overleg	15
Communicatie en informatie	17
Ervaren bejegening.....	17
Ervaren informatie.....	18
Ervaren telefonische bereikbaarheid (en communicatie).....	20
Lichamelijk Welbevinden	21
Ervaringen met lichamelijke verzorging.....	21
Ervaringen met maaltijden.....	22
Zorginhoudelijke veiligheid	25
Ervaren professionaliteit en veiligheid zorgverlening	25
Ervaren respectering rechten vrijheidsbeperkingen.....	27
Woon - en leefomstandigheden	29
Ervaren wooncomfort.....	29
Ervaren sfeer.....	30
Ervaren privacy (en woonruimte)	31
Participatie en sociale redzaamheid.....	33
Ervaringen met dagbesteding en participatie.....	33
Ervaren zelfstandigheid en autonomie.....	35
Mentaal welbevinden.....	37
Ervaringen op het gebied van mentaal welbevinden	37
Veiligheid wonen en verblijf	39
Ervaren veiligheid woon – en leefomgeving	39
Voldoende en bekwaam personeel	41
Ervaren beschikbaarheid personeel?.....	41
Ketenzorg	43

Ervaringen met ketenzorg?	43
Verantwoording uitvoering cliëntenraadpleging met de CQ Index	45



Ten geleide

“Kwaliteit door bewoners gezien” presenteert de resultaten van de cliëntenraadpleging van cliënten¹ van Stichting Residentiële en Ambulante Zorg over hun ervaring met de zorg. In dit rapport wordt het resultaat van de cliëntenraadpleging gepresenteerd voor de afzonderlijke zorgorganisatie².

De cliëntenraadpleging is uitgevoerd in het kader van Verantwoorde Zorg. Daarnaast wordt de cliëntenraadpleging ook gebruikt voor andere doeleinden waarvoor de zorgorganisatie zich heet aangemeld, zoals de Benchmark.

De cliëntenraadpleging van het verpleeg - en verzorgingshuis en van Zorg Thuis (in het bijzonder PV & VP) is uitgevoerd met vragenlijsten van de CQ Index. De CQ Index is ontwikkeld om de ervaringen van cliënten met de zorg te meten. De CQ Index is gebaseerd op de Indicatoren Verantwoorde Zorg, zoals die zijn neergelegd in de bijlage van het Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg.³ De indicatoren Verantwoorde Zorg worden onderscheiden door cliëntgebonden indicatoren en zorginhoudelijke indicatoren. De cliëntgebonden indicatoren worden gemeten met de CQ Index. De zorginhoudelijke indicatoren worden door de zorgorganisatie zelf geregistreerd.

Met verantwoorde zorg leveren zorgorganisaties een bijdrage aan de kwaliteit van leven. Kwaliteit van leven is daarmee een centrale kwestie voor de V&V - branche geworden. Voor de professionals betekent dit een fundamenteel ander vertrekpunt in het kijken naar en benaderen van cliënten. In de V&V – branche is hierbij het uitgangspunt belangrijk dat recht doet aan het feit dat ieder mens niet anders kan dan het eigen leven te leven - niemand dat van iemand anders kan overnemen, ook niet in de zorg. Kwaliteit van leven is dus in de kern iets van de cliënt zelf, waar niemand anders voor verantwoordelijk gemaakt kan worden. Wèl hebben zorgverleners de verantwoordelijkheid om de cliënt daarin optimaal te ondersteunen (Op weg naar normen voor Verantwoorde zorg, Arcares, juni 2005).

De uitkomsten van de cliëntenraadpleging kunnen een concreet handvat bieden voor gerichte kwaliteitsverbetering.

De cliëntenraadpleging is uitgevoerd in de periode van 29 mei 2007 tot 27 juli 2007. De volgende locaties van Stichting Residentiële en Ambulante Zorg zijn in deze periode geraadpleegd:

Locatie	Doelgroep	Methode raadpleging	Vragenlijst ⁴
ECR De Horst	Somatiek	interview	CQ VV&T VV 2.0
ECR De Boldershof	Somatiek	interview	CQ VV&T VV 2.0
ECR De Sparrenheuvel	Psychogeriatric	schriftelijke enquête	CQI VV&T PG 2.0
Ambulante Zorg & Services	Thuiszorg	schriftelijke enquête	CQI VV&T ZT 2.0

¹ Gekozen is hier om het woord cliënten te gebruiken om de groep mensen aan te duiden die van zorg gebruik maken. Als van cliënten wordt gesproken wordt hier ook bedoeld bewoners of patiënten.

² De gegevens van deze raadpleging, voor zover die bedoeld zijn voor de CQ Index, worden doorgestuurd aan de technische database ten behoeve van correctie en omzetting in vergelijkbare prestatiescores. Deze scores worden teruggekoppeld aan de organisatorische eenheid en kunnen worden gebruikt voor het aanleveren van gegevens voor het Jaardocument Maatschappelijke Verantwoording en ten behoeve van Consumenten Informatie aan de website www.kiesbeter.nl.

³ Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg, Verpleging, verzorging en Zorg thuis (VVT). Langdurige en/of complexe zorg, mei 2007.

⁴ Zie verantwoording (hoofdstuk 10) voor verklaring van de afkorting / soort vragenlijst.

Een verantwoording van de uitvoering van de cliëntenraadpleging is opgenomen in het laatste hoofdstuk:
De resultaten in dit rapport worden gepresenteerd analoog aan de opbouw en volgorde van de Indicatorenset
Verantwoorde Zorg. De indicatoren voor verantwoorde zorg beslaan de volgende onderwerpen:

- Zorg(behandel)-leefplan
- Communicatie en informatie
- Lichamelijk Welbevinden
- Zorginhoudelijke Veiligheid
- Woon - en leefomstandigheden
- Participatie en sociale redzaamheid
- Mentaal Welbevinden
- Veiligheid wonen / verblijf
- Voldoende en bekwaam personeel
- Ketenzorg (alleen Zorg Thuis, ZT)

Leeswijzer	
Betekenis van afkortingen en andere gebruikte tekens in tabellen	
Afkortingen / gebruikte tekens ten behoeve van de presentatie van resultaten in de tabellen	
Resultaat	In dit rapport zijn de resultaten van de cliëntenraadpleging van de doelgroepen naast elkaar gepresenteerd. In de eerste rij van de tabel is steeds de vraagstelling gegeven van de betreffende doelgroep, zoals die in de cliëntenraadpleging is betrokken
n.v.t. / niet nodig / weet niet - antwoorden	In de laatste kolom is het aantal n.v.t. / niet nodig of weet niet antwoorden weergegeven. Per doelgroep is tevens aangegeven of en welke van dit type antwoord van toepassing is.
-	Een 'streepje' staat voor ontbrekende scores of percentages.
Gearceerde cel	Betekent dat de cel verwijst naar de vraag die niet is gesteld aan de betreffende onderzoeksgroep.
Betekenis scores in de grafieken	
De score van elke staaf in de grafiek is de gemiddelde score op de driepunt schaal zoals in de tabellen vermeld. Daarbij staat:	
Altijd of Ruim voldoende voor een score	3
Meestal of Voldoende voor een score	2
Soms/nooit of Onvoldoende/Volstrekt Onvoldoende voor een score*	1
* Vanwege de wijze waarop de vraag gesteld is zijn van de volgende vragen in de hieronder genoemde thema's aangepast in omgekeerde volgorde (Soms/nooit of Onvoldoende/Volstrekt Onvoldoende = 3, Meestal of Voldoende = 2 en Altijd of Ruim voldoende = 1):	
Mentaal Welbevinden: de vraag: hoe vaak bent u ontgerust?	
Mentaal Welbevinden: de vraag: voelt u zich eenzaam?	
Veiligheid wonen – en verblijft: de vraag: maakt u zich zorgen over diefstal?	

Algemene resultaten

Algemene resultaten presenteert het resultaat van antwoorden op vragen over de cliënt zelf. Aan de cliënt of diens vertegenwoordiger of naaste wordt gevraagd naar de verblijfsduur, de leeftijd en het geslacht, het geboorteland van de cliënt en het geboorteland van zijn of haar vader en moeder, de hoogst voltooide opleiding, het eigen oordeel over de gezondheid en een totaaloordeel over de zorgorganisatie en de verzorgenden en verpleegkundigen.

Respons

De resultaten van de cliëntenraadpleging zijn gebaseerd op een steekproef. Een uitzondering op deze regel is gemaakt als de onderzoeksgroep kleiner was dan de richtlijn voor de steekproefgrootte. In dat geval is de gehele populatie in de raadpleging betrokken⁵. Hieronder is een overzicht gepresenteerd van de steekproefgrootte, de methode van raadpleging en de respons.

Respons in %

organisatorische eenheid	steek proef	N=	methode cliëntenraadpleging	respons	echtgeno(o)t(e) / partner	zoon / dochter	familie	anders
ECR De Horst	ja	30	interview	83				
ECR De Boldershof	nee	25	interview	56				
ECR De Sparrenheuvel	nee	9	enquête	89	-	88	13	-
Ambulante Zorg & Services	ja	110	enquête	54				

(Verblijfs)duur

(Verblijfs)duur in %

organisatorische eenheid	< 6 mnd.	6 mnd. tot < 1 jaar	1 tot 2 jaar	2 tot 5 jaar	> 5 jaar	N=
ECR De Horst	12	-	20	60	8	25
ECR De Boldershof	15	-	8	62	15	13
ECR De Sparrenheuvel	-	14	14	57	14	7
Ambulante Zorg & Services	20	31	15	27	7	55

Soort en hoeveelheid zorg thuis

Ontvangt u huishoudelijke verzorging? En zo ja, hoeveel uren per week? in % (weet niet)

organisatorische eenheid	geen HHZ	< 1 uur	1 - 1.9 uur	2 - 3.9 uur	4 - 6.9 uur	7 - 9.9 uur	10 - 19.9 uur	≥20 uur	N=	n weet niet =
Ambulante Zorg & Services	30	4	9	50	7	-	-	-	54	-

Ontvangt u persoonlijke verzorging? En zo ja, hoeveel uren per week? in % (weet niet)

organisatorische eenheid	geen PZ	< 1 uur	1 - 1.9 uur	2 - 3.9 uur	4 - 6.9 uur	7 - 9.9 uur	10 - 19.9 uur	≥20 uur	N=	n weet niet =
Ambulante Zorg & Services	47	20	8	12	4	6	4	-	51	1

Ontvangt u verpleegkundige zorg? En zo ja, hoeveel uren per week? (in %) (weet niet)

organisatorische eenheid	geen VP	< 1 uur	1 - 1.9 uur	2 - 3.9 uur	4 - 6.9 uur	7 - 9.9 uur	10 - 19.9 uur	≥20 uur	N=	n weet niet =
Ambulante Zorg & Services	67	15	10	4	-	4	-	-	52	-

⁵ De richtlijn voor de steekproefgrootte is voor de interviews met cliënten V en V 30 interviews, voor vertegenwoordigers van bewoners PG 70 vragenlijsten en voor cliënten ZT (PV/VP) 110 vragenlijsten. Als de populatie kleiner is dan de richtlijn voorschrijft, wordt een steekproef achterwege gelaten en alle cliënten in de raadpleging betrokken, voor zover zij daarvan niet worden uitgesloten door de exclusiecriteria van het Centrum Klantervaring Zorg (zie verder ook laatste hoofdstuk: Verantwoording).

Ontvangt u ondersteunende of activerende begeleiding? En zo ja, hoeveel uren per week? (in %) (weet niet)

organisatorische eenheid	geen AB	< 1 uur	1 - 1.9 uur	2 - 3.9 uur	4 - 6.9 uur	7 - 9.9 uur	10 - 19.9 uur	≥20 uur	N=	n weet niet =
Ambulante Zorg & Services	82	6	-	2	4	4	2	-	50	-

Reden(en) van verblijf Verzorging- of verpleeghuis

Reden(en) van verblijf in dit huis in %

organisatorische eenheid	vanwege ernstige geheugenproblemen of vanwege gedragsproblemen	vanwege niet mee zelfstandig kunnen wonen	vanwege lichamelijke beperking	vanwege chronische ziekte	na een ziekenhuis -opname of operatie	na een ongeval	voor herstel of revalidatie	vanwege zintuiglijke handicap	vanwege verstandelijke beperking	vanwege psycho. soc. problemen	vanwege terminale fase ziekte	vanwege opname partner	anders	N=
ECR De Horst		40	44	-	4	-	1	-	-	1	-	1	3	25
De Boldershof		71	-	-	14	-	-	-	7	-	-	-	43	14
De Sparrenheuvel	38	-	88	63	-	-	-	-	-	13	-		-	8

Reden(en) van Zorg Thuis

Reden(en) van het krijgen van zorg thuis (in %)

organisatorische eenheid	om zelfstandig te kunnen blijven wonen	vanwege mijn lichamelijke beperking(en) of handicap(s)	vanwege chronische ziekte(n)	na een ziekenhuisopname of operatie	Na ontslag uit een verpleeghuis of revalidatieklimiek	na een ongeval	vanwege zintuiglijke handicap	vanwege verstandelijke beperking	vanwege psycho. soc. problemen	vanwege terminale fase ziekte	uitstel van opname in verpleeg- verzorgingshuis of inst	anders	N=
Ambulante Zorg & Services	56	46	23	26	5	2	4	2	-	-	5	2	57

Leeftijd & geslacht

Leeftijd en geslacht

organisatorische eenheid	Leeftijd (N=25)			geslacht		N=
	jongste	oudste	gem. leeftijd	man	vrouw	
ECR De Horst	73	99	86.40	24	76	25
ECR De Boldershof	77	94	87.36	-	100	14
ECR De Sparrenheuvel	77	94	87.13	38	63	8
Ambulante Zorg & Services	51	92	77.54	26	74	57

Woonsituatie

Woonsituatie van de cliënt

organisatorische eenheid	Woont alleen	Woont met een of meer personen	Clïënt verblijft in een VV-huis	N=
Ambulante Zorg & Services	58	42	-	57

Geboorteland cliënt

Geboorteland van de cliënt

Organisatorische eenheid	Nederland	Nederlands indië	Suriname	Marokko	Turkije	Duitsland	Nederlandse Antillen	Aruba	andere	N#
ECR De Horst	23	2	-	-	-	-	-	-	-	25
ECR De Boldershof	93	7	-	-	-	-	-	-	-	14
ECR De Sparrenheuvel	88	-	-	-	-	-	-	-	13	8
Ambulante Zorg & Services	91	7	-	-	-	-	-	-	2	57

Geboorteland vader

Geboorteland vader

Organisatorische eenheid	Nederland	Nederlands indië	Suriname	Marokko	Turkije	Duitsland	Nederlandse Antillen	Aruba	andere	N#
ECR De Horst	96	4	-	-	-	-	-	-	-	25
ECR De Boldershof	93	7	-	-	-	-	-	-	-	14
ECR De Sparrenheuvel	88	-	-	-	-	-	-	-	13	8
Ambulante Zorg & Services	97	4	-	-	-	-	-	-	-	57

Geboorteland moeder

Geboorteland moeder

Organisatorische eenheid	Nederland	Nederlands indië	Suriname	Marokko	Turkije	Duitsland	Nederlandse Antillen	Aruba	andere	N#
ECR De Horst	100	-	-	-	-	-	-	-	-	25
ECR De Boldershof	93	7	-	-	-	-	-	-	-	14
ECR De Sparrenheuvel	75	13	-	-	-	-	-	-	13	8
Ambulante Zorg & Services	95	2	2	-	-	-	-	-	2	57

Opleiding

Hoogst voltooide opleiding

Organisatorische eenheid	Geen opleiding, lagere school niet afgemaakt	Lager onderwijs (basisschool, speciaal ond.w.)	Lager of voorb. beroeps ond.w (lts, leao, lino, vmbo)	Middelb. alg. voortgezet ond.w. (mavo, mulo, mbo-k, vmbo-t)	Middelb. beroepsondw & beroepsbegl. ond.w. (mbo, mts, meao, bol, bbs, inas)	Hoger alg. en voorbr. wo. (havo, vwo, ath, gym, hbs)	Hoger beroeps ond.w. (hbo, hts, heao, hbo-v)	Wetenschappelijk onderwijs	anders	N=
ECR De Horst	-	8	4	20	4	16	20	28	-	25
ECR De Boldershof	-	7	21	29	7	7	7	7	2	14
ECR De Sparrenheuvel	-	-	13	13	-	13	13	50	-	8
Ambulante Zorg & Services	4	4	7	25	14	20	16	7	4	56

Oordeel gezondheid

Eigen oordeel cliënt over gezondheid

organisatorische eenheid	uitstekend	zeer goed	goed	matig	slecht	N=
ECR De Horst	16	8	36	36	4	25
ECR De Boldershof	-	7	57	36	-	14
Ambulante Zorg & Services	-	7	28	63	2	57

Beoordeling zorgorganisatie

SO: Totaaloordeel over dit verpleeg-/verzorgingshuis

PG: Totaaloordeel over dit verpleeg-/verzorgingshuis

ZT: Totaaloordeel over zorginstelling

organisatorische eenheid	gemiddelde score	laagste score	hoogste score
ECR De Horst	7.46	6	9
ECR De Boldershof	7.20	5	10
ECR De Sparrenheuvel	9.00	8	10
Ambulante Zorg & Services	8.05	4	10

Beoordeling medewerkers

Totaaloordeel over de verzorgende en verpleegkundigen

organisatorische eenheid	gemiddelde score	laagste score	hoogste score
ECR De Horst	7.48	6	9
ECR De Boldershof	7.63	6	10
ECR De Sparrenheuvel	8.75	7	10
Ambulante Zorg & Services	8.25	4	10

Wachttijd Thuiszorg / Dagbehandeling

ZT: Wachttijd voor start thuiszorg

Organisatorische eenheid	geen tijdsverschil (kreeg direct dagbehandeling)	minder dan 1 week	1 tot en met 2 weken	3 tot en met 4 weken	1 tot en met 2 maanden	3 tot en met 4 maanden	5 tot en met 6 maanden	langer dan een halfjaar	N=	n weet niet=
Ambulante Zorg & Services	40	23	19	17	2	-	-	-	48	9

Oordeel over tijdverschil of van deze wachttijd

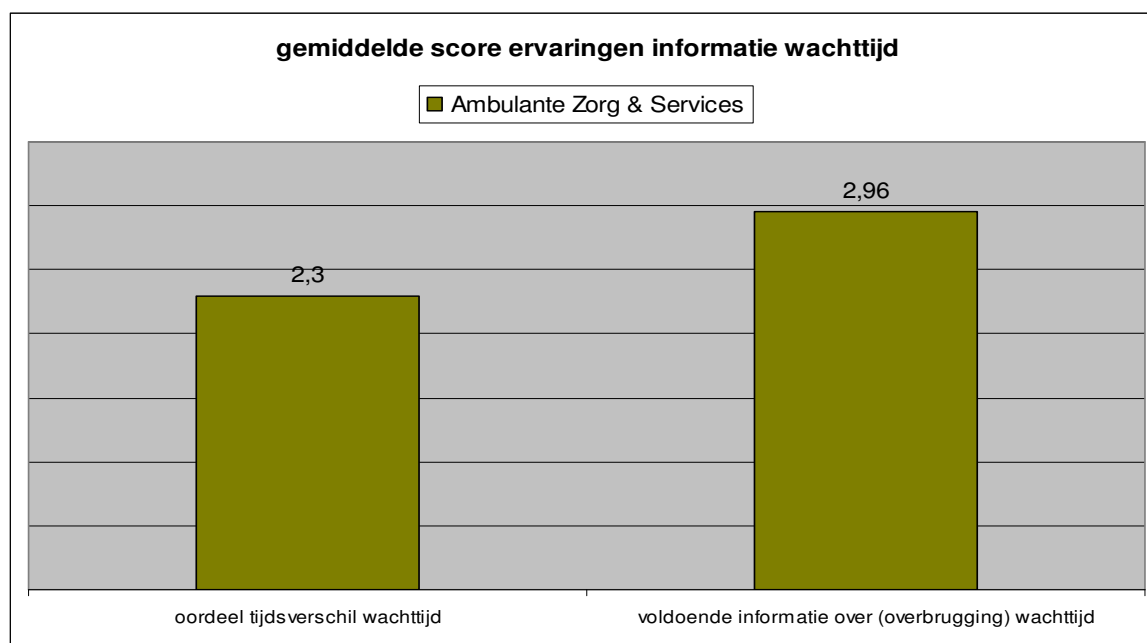
Oordeel tijdverschil wachttijd in % (geen wachttijd / weet niet)

organisatorische eenheid	kort	acceptabel	iets te lang	veel te lang	N=	n geen wachttijd =
Ambulante Zorg & Services	45	39	9	6	33	20

Informatie over de wachttijd

Informatie over wachttijd en mogelijkheden ter overbrugging in % (n.v.t.: geen wachttijd)

organisatorische eenheid	ruim voldoende	voldoende	onvoldoende	volstrekt onvoldoende	N=	n n.v.t.=
Ambulante Zorg & Services	19	63	15	4	27	24





Zorg (behandel) – leefplan

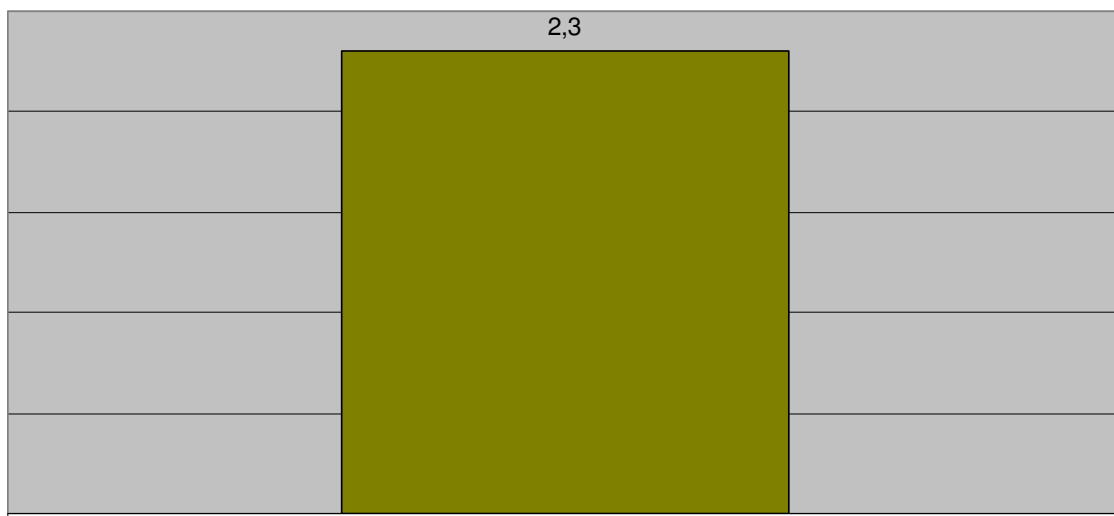
Elke bewoner heeft een eigen zorg (behandel) -/leefplan waarin invulling gegeven wordt aan lichamelijk welbevinden en gezondheid, woon – en leefomstandigheden, participatie en mentaal welbevinden, aansluitend bij de persoonlijke mogelijkheden en beperkingen, behoeften en voorkeuren van de bewoner. Het zorg (behandel) -/leefplan komt in samenspraak met de bewoner of diens wettelijk vertegenwoordiger tot stand, en wordt eveneens in samenspraak geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. In onderstaande tabellen en grafiek zijn de resultaten weergegeven van de ervaringen van cliënten met het zorg(behandel)-/leefplan en met inspraak en overleg.

Ervaringen met het zorg(behandel)-/leefplan en evaluatie

<i>Somatiek: Schriftelijke afspraken met cliënten over de zorg die zij van het verpleeg-/verzorgingshuis krijgen in % (weet niet)</i>					
<i>PG: Schriftelijke afspraken met vertegenwoordiger over de zorg die cliënt van het verpleeg-/verzorgingshuis krijgen in %</i>					
<i>ZT: Schriftelijke afspraken met cliënt over de zorg die cliënt van zorginstelling krijgt in %</i>					
organisatorische eenheid	ja	nee, alleen mondelinge afspraken	nee, geen afspraken	N=	n weet niet=
ECR De Horst	57	28	14	14	11
ECR De Boldershof	-	14	86	14	-
ECR De Sparrenheuvel	57	43	-	7	-
Ambulante Zorg & Services	49	43	8	53	
<i>ZT: Goed gebruik van zorgmap/-dossier of logboek voor uitwisseling van informatie in % (weet niet)</i>					
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	n n.v.t./weet niet=
Ambulante Zorg & Services	41	21	39	39	13
<i>Somatiek: Evaluatiegesprek(ken) cliënten met iemand van het verpleeg-/verzorgingshuis over de zorg in de afgelopen 12 maanden in % (n.v.t. / weet niet)</i>					
<i>PG: Evaluatiegesprek(ken) vertegenwoordiger met iemand van het verpleeg-/verzorgingshuis over de zorg in de afgelopen 12 maanden in % (n.v.t.)</i>					
<i>ZT: Evaluatiegesprek(ken) cliënt met iemand van de zorginstelling over hoe de zorg bevalt in % (n.v.t.)</i>					
organisatorische eenheid	ja, minstens 2 evaluatie-gesprekken	ja, 1 evaluatiegesprek	nee, geen evaluatie-gesprekken	N=	n n.v.t./weet niet=
ECR De Horst	-	43	57	14	9
ECR De Boldershof	-	-	100	14	-
ECR De Sparrenheuvel	29	57	14	7	-
Ambulante Zorg & Services	3	31	67	39	17
<i>Somatiek: Vaste contactpersoon (zorgverlener / leidinggevende) als aanspreekpunt in het huis in %</i>					
<i>PG: Vaste contactpersoon (zorgverlener / leidinggevende) als aanspreekpunt in de zorginstelling in %</i>					
<i>ZT: Vaste contactpersoon als aanspreekpunt bij de zorginstelling in %</i>					
organisatorische eenheid	ja	nee	N=		
ECR De Horst	54	46	24		
ECR De Boldershof	64	36	14		
ECR De Sparrenheuvel	100	-	8		
Ambulante Zorg & Services	62	38	55		

gemiddelde score ervaringen met gebruik zorgmap

Ambulante zorg & Services



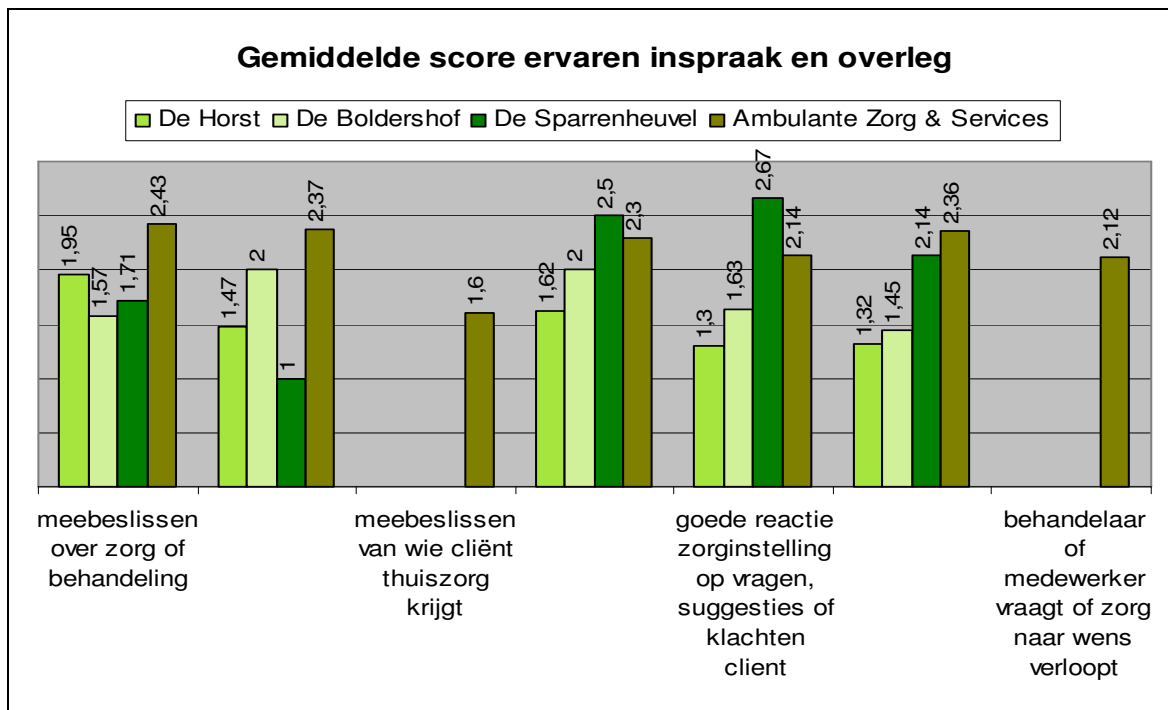
Goed gebruik zorgmap

Ervaren inspraak en overleg

<i>Somatiek: Hoe vaak beslist u mee over de verzorging of behandeling die u krijgt? (over wat voor zorg of hulp) (in %) (n.v.t. / niet nodig)</i>					
<i>PG: Hoe vaak beslist u mee over de verzorging of behandeling die de cliënt krijgt? (over wat voor zorg of hulp) (in %)</i>					
<i>ZT: Hoe vaak beslist u mee over de inhoud van de thuiszorg die u krijgt? (in %)</i>					
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	n n.v.t./niet nodig=
ECR De Horst	32	32	37	19	5
ECR De Boldershof	14	29	57	7	6
ECR De Sparrenheuvel	14	43	43	7	
Ambulante Zorg & Services	61	21	18	56	
<i>Somatiek: Hoe vaak beslist u mee over de tijdstippen en dagen waarop u verzorging of behandeling krijgt? (in %) (n.v.t. / niet nodig)</i>					
<i>PG: Hoe vaak beslist u mee over de tijdstippen en dagen waarop de cliënt verzorging of behandeling krijgt? (in %)</i>					
<i>ZT: Hoe vaak beslist u mee over de tijdstippen en dagen waarop u thuiszorg krijgt? (in %)</i>					
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	n n.v.t./niet nodig=
ECR De Horst	12	24	65	17	7
ECR De Boldershof	43	14	43	7	6
ECR De Sparrenheuvel	-	-	100	6	
Ambulante Zorg & Services	56	26	19	54	
<i>ZT: Hoe vaak beslist u mee van wie u thuiszorg krijgt? (in %)</i>					
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	
Ambulante Zorg & Services	25	11	64	53	
<i>Somatiek: Staat het verpleeg-/verzorgingshuis open voor uw wensen? (in %) (n.v.t. / weet niet)</i>					
<i>PG: Staat het verpleeg-/verzorgingshuis open voor uw wensen?(in %) (n.v.t. / weet niet)</i>					
<i>ZT: Staat de zorginstelling voldoende open voor uw wensen?(in %) (n.v.t. / weet niet)</i>					
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	n n.v.t./weet niet=
ECR De Horst	13	38	50	16	9
ECR De Boldershof	20	60	20	10	4
ECR De Sparrenheuvel	50	50	-	6	1
Ambulante Zorg & Services	40	51	9	43	12
<i>Somatiek: Hoe vaak reageert de leiding of directie naar uw mening goed op uw vragen, suggesties of klachten? (in%) (n.v.t. / weet niet)</i>					
<i>PG: Hoe vaak reageert de leiding of directie naar uw mening goed op uw vragen, suggesties of klachten? (in%) (n.v.t. / weet niet)</i>					
<i>ZT: Hoe vaak reageert de zorginstelling naar uw mening goed op uw vragen, suggesties of klachten? (in %) (n.v.t./weet niet)</i>					
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	n n.v.t./weet niet=
ECR De Horst	5	20	75	20	5
ECR De Boldershof	13	38	50	8	6
ECR De Sparrenheuvel	83	-	17	6	-
Ambulante Zorg & Services	32	49	19	37	18
<i>Somatiek: Hoe vaak overleggen zorgverleners met u over wat er moet gebeuren? (in %)</i>					
<i>PG: Hoe vaak overleggen verzorgenden en verpleegkundigen met u over wat er moet gebeuren? (in %)</i>					
<i>ZT: Hoe vaak overleggen uw zorgverleners met u over wat er moet gebeuren? (in %)</i>					
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	
ECR De Horst	8	16	76	25	
ECR De Boldershof	-	46	55	11	
ECR De Sparrenheuvel	43	29	29	7	
Ambulante Zorg & Services	60	15	25	53	

ZT: Hoe vaak vragen uw zorgverleners of de zorg naar wens verloopt? (in %)

organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	n weet niet=
Ambulante Zorg & Services	48	15	37	52	-

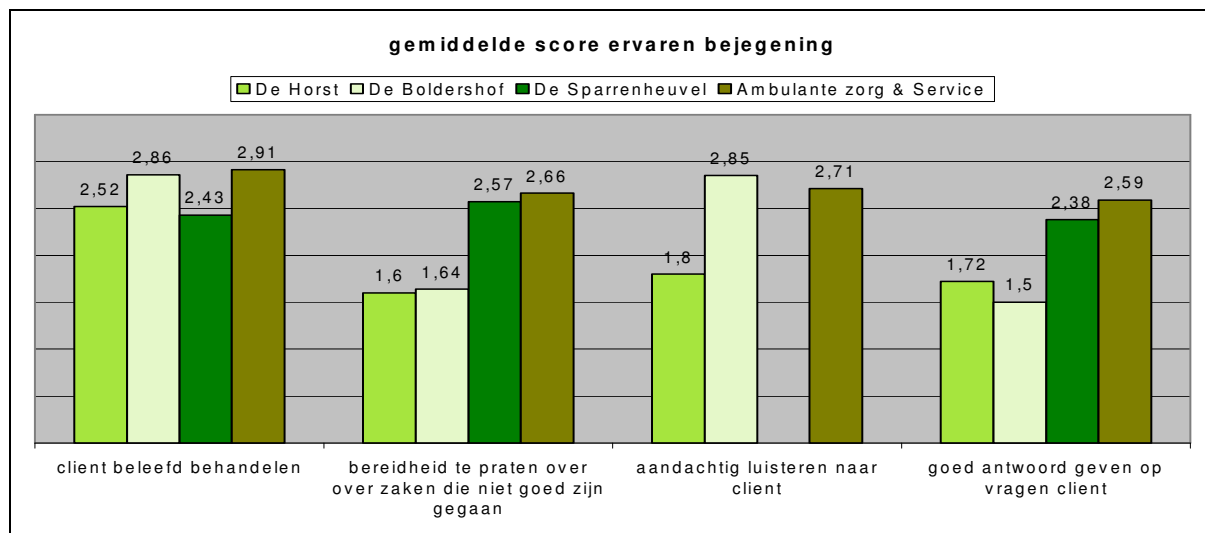


Communicatie en informatie

Goede informatie tussen zorgaanbieder/medewerkers, de cliënt en dienst naaste is een cruciale factor in de ervaren kwaliteit van zorg. Informatie vormt – in combinatie met communicatie - met het zorg (behandel)-/leefplan de twee peilers waarop verantwoorde zorg rust. Adequate bejegening is een van de meest belangrijke randvoorwaarden voor goed zorg - en dienstverlening aan cliënten van verpleeg - en verzorgingshuizen. In onderstaande tabellen en grafiek zijn de resultaten weergegeven van de ervaring van cliënten met communicatie en informatie in de zorg – en dienstverlening: de bejegening en informatie.

Ervaren bejegening

<i>Somatiek: Hoe vaak behandelen zorgverleners u beleefd? (in %)</i>					
<i>PG: Behandelen de zorgverleners de cliënt beleefd? (in %) (n.v.t. / weet niet)</i>					
<i>ZT: Behandelen de zorgverleners u beleefd? (in %)</i>					
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	n n.v.t. / weet niet=
ECR De Horst	64	24	12	25	
ECR De Boldershof	86	14	-	14	
ECR De Sparrenheuvel	43	57	-	7	-
Ambulante Zorg & Services	91	9	-	54	
<i>Somatiek: Zijn zorgverleners bereid met u te praten over zaken die naar uw mening niet goed zijn gegaan? (in %) (n.v.t./niet nodig)</i>					
<i>PG: Zijn zorgverleners bereid met u te praten over zaken die naar uw mening niet goed zijn gegaan? (in %) (n.v.t. / weet niet)</i>					
<i>ZT: Hoe vaak zijn uw zorgverleners bereid met u te praten over zaken die naar uw mening niet goed zijn gegaan? (in %) (n.v.t. / weet niet)</i>					
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	n n.v.t./niet nodig / weet niet=
ECR De Horst	8	44	48	25	-
ECR De Boldershof	9	46	46	11	3
ECR De Sparrenheuvel	57	43	-	7	-
Ambulante Zorg & Services	75	16	9	32	21
<i>Somatiek: Hoe vaak luisteren zorgverleners aandachtig naar u? (in %)</i>					
<i>ZT: Luisteren de zorgverleners aandachtig naar u? (in %)</i>					
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	
ECR De Horst	24	32	44	25	
ECR De Boldershof	23	39	39	13	
Ambulante Zorg & Services	74	25	2	49	
<i>Somatiek: Hoe vaak geven zorgverleners goed antwoord op uw vragen? (in%)</i>					
<i>PG: Geven verzorgenden en verpleegkundigen goed antwoord op uw vragen? (in%) (weet niet)</i>					
<i>ZT: Hoe vaak geven uw zorgverleners goed antwoord op uw vragen? (in %)</i>					
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	n weet niet=
ECR De Horst	16	40	44	25	
ECR De Boldershof	8	33	58	12	
ECR De Sparrenheuvel	38	63	-	8	
Ambulante Zorg & Services	63	33	4	51	



Ervaren informatie

Somatiek: Heeft u voldoende informatie gekregen over wat de zorginstelling u kan bieden? (in %) (weet niet)

PG: Heeft u voldoende informatie gekregen over wat de zorginstelling kan bieden? (in %)

ZT: Heeft u voldoende informatie gekregen over wat de zorginstelling voor u kan doen? (in %)

organisatorische eenheid	ja	nee	N=	n weet niet=
ECR De Horst	59	41	17	7
ECR De Boldershof	90	10	10	4
ECR De Sparrenheuvel	88	13	8	
Ambulante Zorg & Services	85	15	54	

Somatiek: Heeft u voldoende informatie gekregen over uw rechten? (in %) (weet niet)

PG: Heeft u voldoende informatie gekregen over de rechten van de cliënt? (in %)

ZT: Heeft u voldoende informatie gekregen over uw rechten? (in %)

organisatorische eenheid	ja	nee	N=	n weet niet=
ECR De Horst	42	58	19	4
ECR De Boldershof	60	40	10	4
ECR De Sparrenheuvel	86	14	7	
Ambulante Zorg & Services	59	41	51	

Somatiek: Heeft u voldoende informatie gekregen over wat er van u wordt verwacht?(in %) (weet niet)

PG: Heeft u voldoende informatie gekregen over wat er van u wordt verwacht?(in %)

ZT: Heeft u van de zorginstelling voldoende informatie gekregen over wat er van u wordt verwacht?(in %)

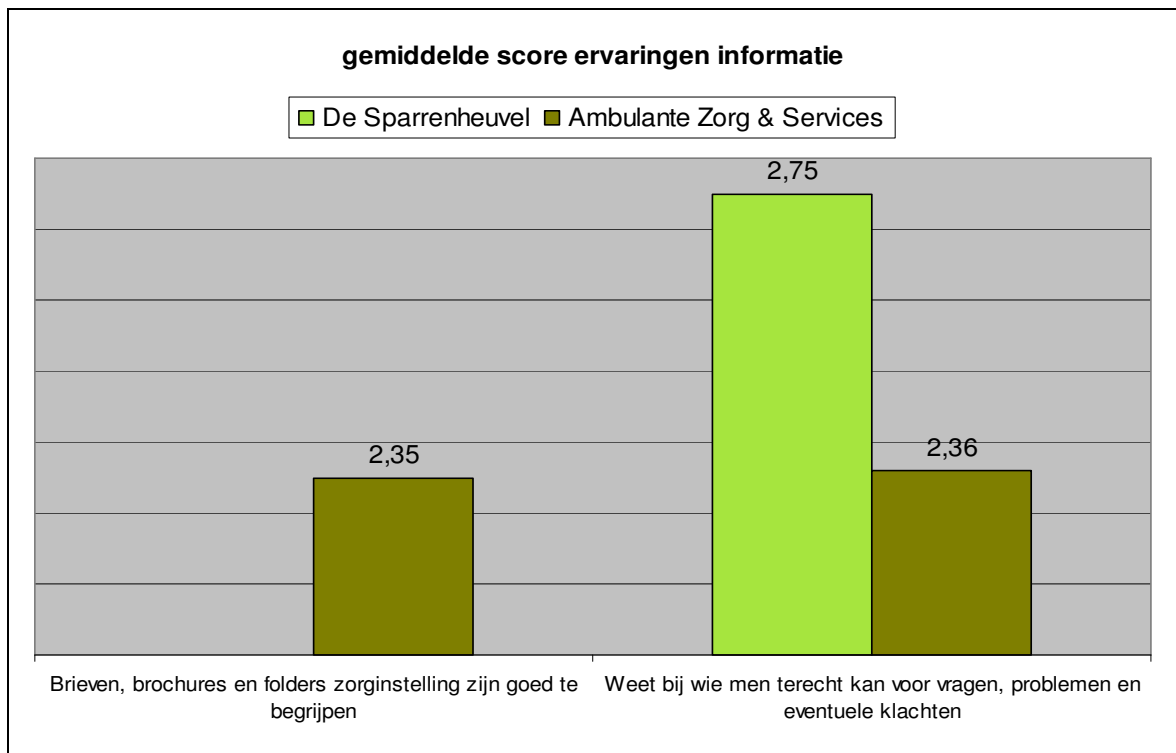
organisatorische eenheid	ja	nee	N=	n weet niet=
ECR De Horst	47	53	17	7
ECR De Boldershof	90	10	10	4
ECR De Sparrenheuvel	100	-	7	
Ambulante Zorg & Services	68	32	53	

Somatiek: Heeft u voldoende informatie gekregen over het beleid van de zorginstelling als het gaat om beslissingen over zorg rond het levenseinde? (in%) (weet niet) (weet niet)

PG: Heeft u voldoende informatie gekregen over het beleid van de zorginstelling als het gaat om beslissingen over zorg rond het levenseinde? (in%)

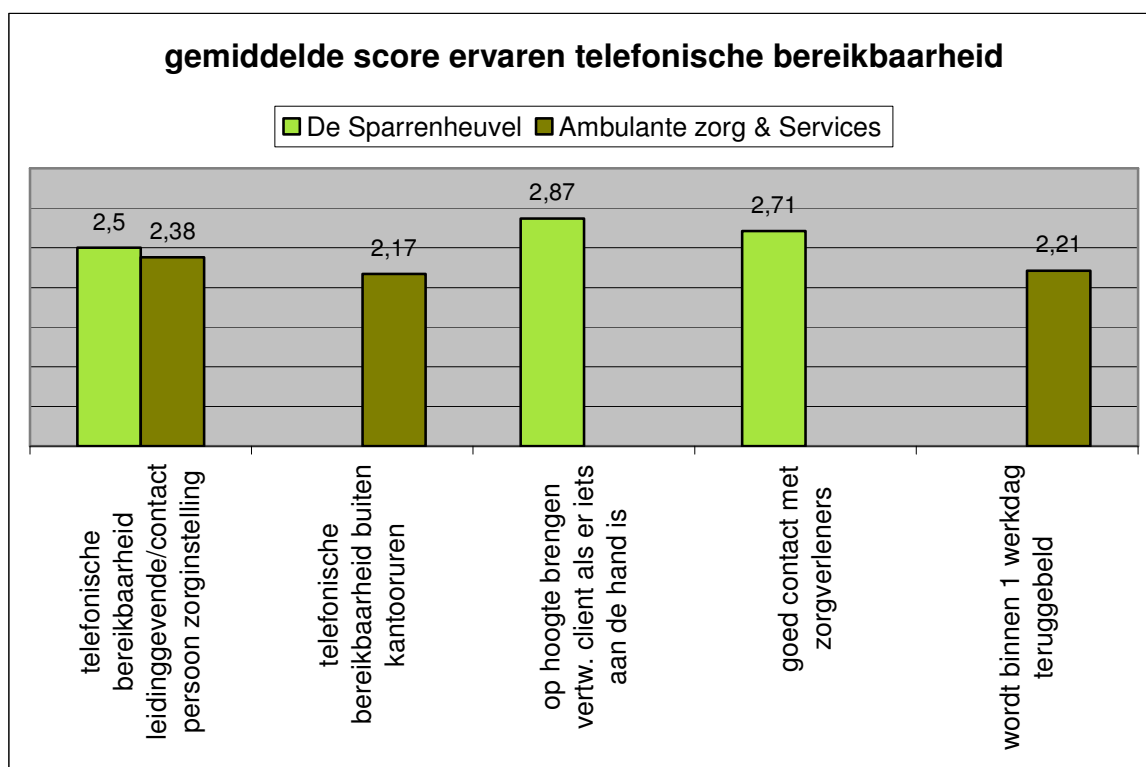
organisatorische eenheid	ja	nee	N=	n weet niet=
ECR De Horst	24	76	17	7
ECR De Boldershof	9	91	11	3
ECR De Sparrenheuvel	33	67	6	

<i>Somatiek: Heeft u voldoende informatie gekregen over de cliëntenraad? (in %) (weet niet)</i>				
<i>PG: Heeft u van de zorginstelling voldoende informatie gekregen over de cliëntenraad? (in %)</i>				
<i>ZT: Heeft u voldoende informatie gekregen over de cliëntenraad?(in %)</i>				
organisatorische eenheid	ja	nee	N=	n weet niet=
ECR De Horst	69	31	16	8
ECR De Boldershof	45	55	11	3
ECR De Sparrenheuvel	43	57	7	-
Ambulante Zorg & Services	20	80	50	
<i>ZT: Zijn de brieven en brochures of folders van de zorginstelling voor u goed te begrijpen? (in %)</i>				
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms/nooit	N=
Ambulante Zorg & Services	43	49	8	51
<i>Somatiek: Weet u bij wie u met vragen , problemen en eventueel klachten terecht kunt in het verpleeg-/verzorgingshuis? (in%)</i>				
<i>PG: Weet u bij wie u met vragen , problemen en eventueel klachten terecht kunt in de zorginstelling? (in%)</i>				
<i>ZT: Weet u bij wie u met vragen , problemen en eventueel klachten terecht kunt in de zorginstelling? (in%)</i>				
organisatorische eenheid	ja		nee	N=
organisatorische eenheid	ja	nee	altijd meestal soms / nooit	N=
ECR De Horst	71	29		24
ECR De Boldershof	86	14		14
ECR De Sparrenheuvel			75 25 -	8
Ambulante Zorg & Services			49 38 13	53



Ervaren telefonische bereikbaarheid (en communicatie)

PG: Is de leidinggevende of uw contactpersoon van de zorginstelling goed te bereiken? (in %) (weet niet)							
ZT: Hoe vaak is de zorginstelling overdag telefonisch goed te bereiken? (in %) (weet niet/geen ervaring)							
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	n weet niet=		
ECR De Sparrenheuvel	50	50	-	8	-		
Ambulante Zorg & Services	49	40	11	45	11		
PG: Als er iets met de cliënt aan de hand is, wordt u dan snel op de hoogte gesteld?(in %)							
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	n n.v.t./weet niet=		
Ambulante Zorg & Services	88	13	-	8	-		
ZT: Hoe vaak is de zorginstelling buiten kantooruren goed te bereiken? (in %)							
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	n n.v.t./weet niet=		
Ambulante Zorg & Services	42	33	25	12	42		
PG: Heeft u goed contact met de zorgverleners? (in%)							
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=			
ECR De Sparrenheuvel	71	29	-	7			
ZT: Weet u hoe en wanneer uw contactpersoon bij de zorginstelling , of diens vervanger, telefonisch bereikbaar is? (in %) (n.v.t.)							
organisatorische eenheid	ja	nee	altijd	meestal	soms / nooit	N=	n n.v.t.=
Ambulante Zorg & Services	68	32				34	18
ZT: Als u uw contactpersoon of diens vervanger niet direct telefonisch kunt bereiken en u laat een bericht achter, wordt u dan binnen één werkdag teruggebeld? (in %) (weet niet)							
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	n weet niet=		
Ambulante Zorg & Services	38	45	17	29	25		

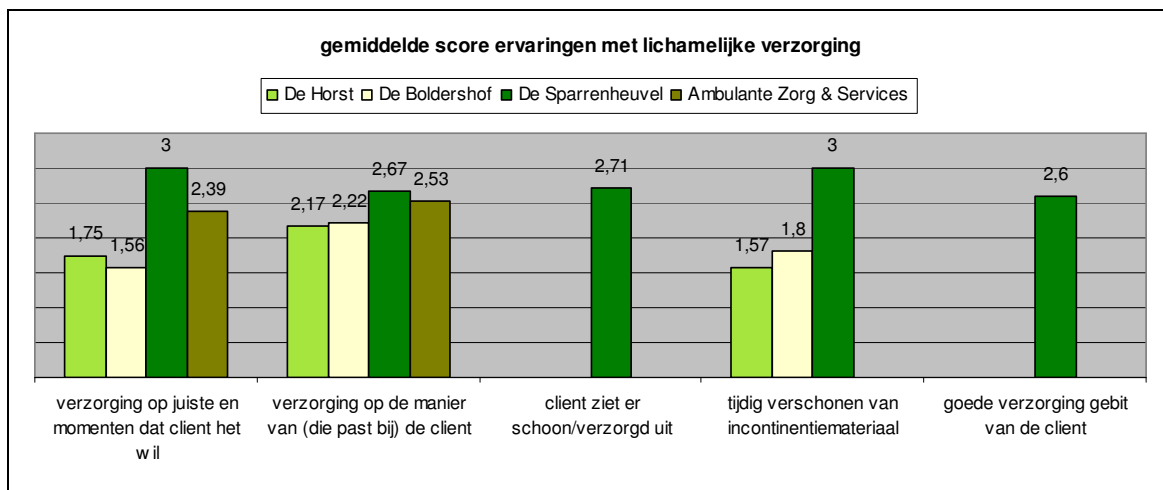


Lichamelijk Welbevinden

Ten aanzien van het lichamelijk welbevinden mag de cliënt in de zorg - en dienstverlening rekenen op een adequate gezondheidsbescherming en bevordering, op een schoon en verzorgd lichaam en smakelijke maaltijden, hapjes en drankjes. In onderstaande tabellen en grafiek zijn de resultaten weergegeven van de ervaring van cliënten met lichamelijke verzorging en met maaltijden.

Ervaringen met lichamelijke verzorging

<i>Somatiek: Gebeurt uw verzorging op de momenten waarop u dat wilt? (in %) (n.v.t. / niet nodig)</i>					
<i>PG: Gebeurt uw verzorging op de juiste momenten en zo vaak als nodig is? (in %) (weet niet)</i>					
<i>ZT: Gebeurt uw verzorging op de momenten waarop u dat wilt? (in %) (n.v.t. / niet nodig)</i>					
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	n n.v.t / niet nodig / weet niet=
ECR De Horst	17	42	42	12	13
ECR De Boldershof	-	56	44	9	5
ECR De Sparrenheuvel	100	-	-	7	-
Ambulante Zorg & Services	43	54	4	28	21
<i>Somatiek: Gebeurt uw verzorging op de manier zoals u dat wilt? (in %) (n.v.t. / niet nodig)</i>					
<i>PG: Gebeurt uw verzorging op de manier die bij de cliënt past? (in %)</i>					
<i>Zt: Gebeurt uw verzorging op de manier zoals u dat wilt? (in %) (n.v.t. / niet nodig)</i>					
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	n n.v.t / niet nodig / weet niet=
ECR De Horst	25	67	8	12	13
ECR De Boldershof	22	78	-	9	5
ECR De Sparrenheuvel	67	33	-	6	1
<i>PG: Ziet de cliënt en schoon en verzorgd uit?(in%)</i>					
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	
ECR De Sparrenheuvel	71	29	-	7	
<i>Somatiek: Wordt incontinentiemateriaal tijdig verschoond?(in %) (n.v.t.: geen incontinentiemateriaal)</i>					
<i>PG: Wordt incontinentiemateriaal tijdig verschoond?(in %) (n.v.t. (geen incontinentiemateriaal) / weet niet)</i>					
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	n n.v.t./weet niet=
ECR De Horst	14	29	57	7	18
ECR De Boldershof	20	40	40	5	8
ECR De Sparrenheuvel	100	-	-	3	3
<i>PG: Wordt het gebit van de cliënt goed verzorgd?(in%) (n.v.t. / weet niet)</i>					
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	n n.v.t./weet niet=
ECR De Sparrenheuvel	60	40	-	5	2



Ervaringen met maaltijden

Somatiek: Zien de warme maaltijden er verzorgd uit? (in %) (n.v.t.)

PG: Zien de warme maaltijden er verzorgd uit? (in %) (weet niet)

organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	n n.v.t. weet niet (pg)
ECR De Horst	75	17	8	24	-
ECR De Boldershof	93	7	-	14	-
ECR De Sparrenheuvel	71	29	-	7	-

Somatiek: Zijn de maaltijden lekker? (in %)

Organisatorische eenheid	Altijd	meestal	soms / nooit	N=	n n.v.t.=
ECR De Horst	25	50	25	24	-
ECR De Boldershof	71	14	14	14	-

Somatiek: Hoe vaak kunt u kiezen wat u eet? (in %) (n.v.t.)

Organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	n n.v.t.=
ECR De Horst	79	13	8	24	-
ECR De Boldershof	100	-	-	14	-

Somatiek: Kunt u kiezen wanneer u de warme maaltijd nuttigt ('s middags of 's avonds)? (in%)

Organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=
ECR De Horst	-	-	100	24
ECR De Boldershof	-	-	100	14

Somatiek: Kunt u kiezen waar u eet (in de eetzaal/huiskamer of uw eigen kamer/appartement)? (in%)

Organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=
ECR De Horst	13	4	83	23
ECR De Boldershof	100	-	-	14

PG: Is er voldoende hulp bij het eten? (in%)

Organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	n weet niet=
ECR De Sparrenheuvel	100	-	-	6	1

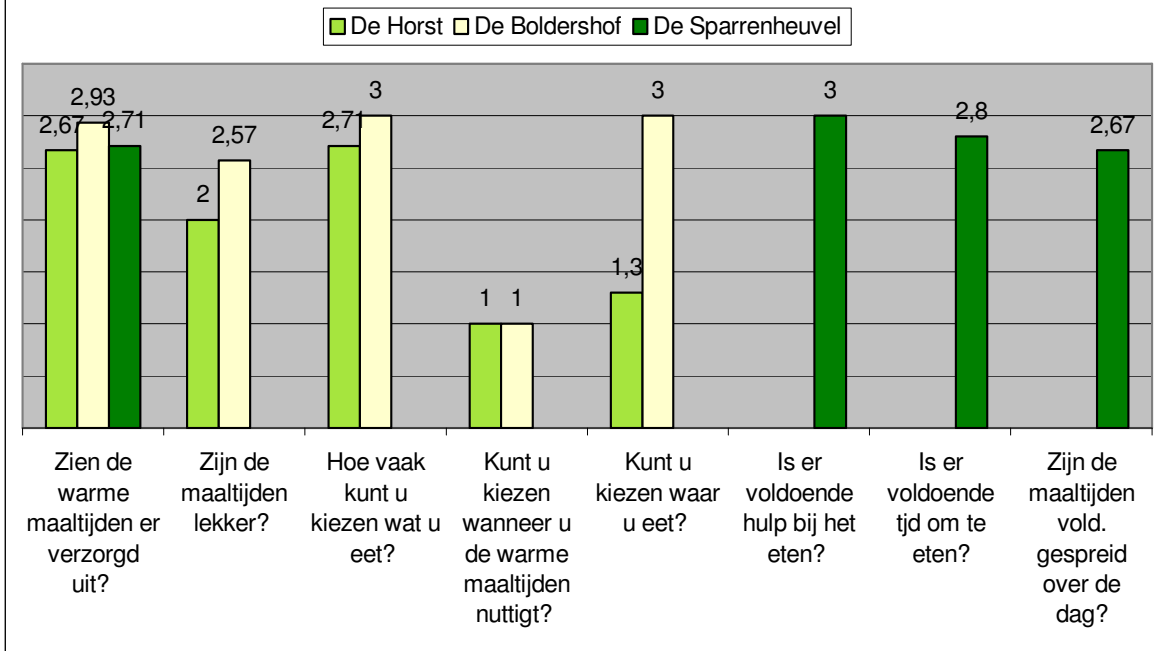
PG: Is er voldoende tijd om te eten? (in %)

Organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	n weet niet=
ECR De Sparrenheuvel	80	20	-	5	2

PG: Zijn de maaltijden voldoende gespreid over de dag? (met tussenpozen van 3 uur)

Organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	n weet niet=
ECR De Sparrenheuvel	67	33	-	6	1

gemiddelde score ervaringen met maaltijden





Zorginhoudelijke veiligheid

Medewerkers richten zich op het behouden of bereiken van het voor de betrokken cliënten optimale niveau van fundamentele autonomie en kwaliteit van leven; medewerkers zijn vakbekwaam en werken doelgericht, doeltreffend en doelmatig binnen de context van het gewenste (dagelijks) leven van de cliënt. In onderstaande tabellen en grafiek zijn de resultaten weergegeven van de ervaringen van cliënten met de professionaliteit van medewerkers en veiligheid van zorgverlening.

Ervaren professionaliteit en veiligheid zorgverlening

<i>Somatiek: Werken de verzorgenden en verpleegkundigen vakkundig? (in %) (n.v.t./weet niet=)</i>					
<i>PG: Werken de verzorgenden en verpleegkundigen vakkundig? (in %) (weet niet=)</i>					
<i>ZT: Werken de zorgverleners vakkundig? (in %)</i>					
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	n n.v.t./weet niet=
ECR De Horst	39	47	16	19	6
ECR De Boldershof	38	50	13	8	6
ECR De Sparrenheuvel	50	50	-	6	-
Ambulante Zorg & Services	54	44	2	52	
<i>Somatiek: Worden verpleegkundige handelingen goed verricht (bijv. injecteren, wonden/stoma verzorgen)? (in %) (n.v.t. / weet niet)</i>					
<i>PG: Worden verpleegkundige handelingen goed verricht (bijv. injecteren, wonden/stoma verzorgen)? (in %) (n n.v.t./ weet niet)</i>					
<i>ZT: Kunnen de zorgverleners verpleegkundige handelingen goed verrichten? (in %) (n.v.t.)</i>					
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	n n.v.t./weet niet=
ECR De Horst	44	50	6	16	9
ECR De Boldershof	25	63	13	8	5
ECR De Sparrenheuvel	67	33	-	3	2
Ambulante Zorg & Services	72	22	6	18	30
<i>Somatiek: Stemmen de verschillende zorgverleners uw verzorging en behandeling goed op elkaar af? (in %) (n.v.t. / weet niet)</i>					
<i>PG: Stemmen de verschillende zorgverleners de zorg voor de cliënt goed op elkaar af? (in %) (weet niet)</i>					
<i>ZT: Stemmen de verschillende zorgverleners uw thuiszorg goed op elkaar af? (in %)</i>					
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	n nvt / weet niet=
ECR De Horst	6	50	44	16	9
ECR De Boldershof	13	50	38	8	6
ECR De Sparrenheuvel	60	40	-	5	1
Ambulante Zorg & Services	63	30	7	30	20
<i>Somatiek: Zijn de zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen? (in%) (n.v.t. / weet niet)</i>					
<i>PG: Zijn de zorgverleners goed op de hoogte van de ziekte(n) of gezondheidsproblemen van de cliënt? (in%) (weet niet)</i>					
<i>ZT: Zijn de zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen? (in%) (n.v.t. / weet niet)</i>					
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	n nvt / weet niet=
ECR De Horst	44	33	22	18	6
ECR De Boldershof	50	33	17	12	2
ECR De Sparrenheuvel	71	29	-	7	-
Ambulante Zorg & Services	64	29	7	45	-

Somatiek: Houden verzorgenden en verpleegkundigen rekening met wat u zelf wel en niet kunt?? (in%) (n.v.t. / weet niet)

PG: Houden verzorgenden en verpleegkundigen voldoende rekening met wat de cliënt zelf wel en niet kan? (in%) (weet niet)

ZT: Houden uw zorgverleners voldoende rekening met wat u zelf wel en niet kunt? (in%) (weet niet)

organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	n nvt / weet niet=
ECR De Horst	45	45	10	20	4
ECR De Boldershof	50	50	-	12	2
ECR De Sparrenheuvel	83	17	-	6	1
Ambulante Zorg & Services	67	27	6	49	

Somatiek: Worden uw gezondheidsklachten serieus genomen door de zorgverleners? (door de verzorgenden, verpleegkundigen, arts, fysiotherapeut, etc.) (in%) (n.v.t. / weet niet)

PG: Worden de gezondheidsklachten van de cliënt serieus genomen door de zorgverleners? (door de verzorgenden, verpleegkundigen, arts, fysiotherapeut, etc.) (in%) (weet niet)

ZT: Worden uw gezondheidsklachten serieus genomen door de zorgverleners? (in %)

organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	n nvt / weet niet=
ECR De Horst	46	46	9	22	3
ECR De Boldershof	67	33	-	12	2
ECR De Sparrenheuvel	86	14	-	6	-
Ambulante Zorg & Services	67	27	7	45	

Somatiek: Krijgt u goede informatie over medicijnen als u een middel krijgt dat u nog niet eerder heeft gebruikt (over naam, werking en eventuele bijwerkingen)? (in%) (n.v.t.=) (n.v.t. / weet niet)

PG: Krijgt u goede informatie over medicijnen als de cliënt een middel krijgt dat hij/zij nog niet eerder heeft gebruikt (over naam, werking en eventuele bijwerkingen)? (in%) (n.v.t./weet niet=)

ZT: Letten of wijzen uw zorgverleners op een juist medicijngebruik? (in %)

organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	n n.v.t./weet niet / niet nodig=
ECR De Horst	42	26	32	19	6
ECR De Boldershof	33	33	33	9	5
ECR De Sparrenheuvel	57	29	14	7	-
Ambulante Zorg & Services	53	32	16	19	30

Somatiek: Komt het verpleeg-/verzorgingshuis de afspraken over uw verzorging en behandeling goed na? (in %)

PG: Komt de zorginstelling de afspraken over uw verzorging en behandeling van de cliënt goed na? (in %)

ZT: Komt de zorginstelling de afspraken over de zorg goed na? (in %)

organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	
ECR De Horst	17	75	8	12	
ECR De Boldershof	-	100	-	14	
ECR De Sparrenheuvel	88	13	-	8	
Ambulante Zorg & Services	65	33	2	48	

PG: Kunnen de verzorgenden en verpleegkundigen goed omgaan met de cliënten? (in%)

organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	n weet niet=
ECR De Sparrenheuvel	43	57	-	7	-

ZT: Gaan de zorgverleners zelfstandig te werk?(weten wat er gedaan moet worden) (in %)

organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	
Ambulante Zorg & Services	72	26	2	53	

ZT: Maken de zorgverleners goed schoon? (in%)

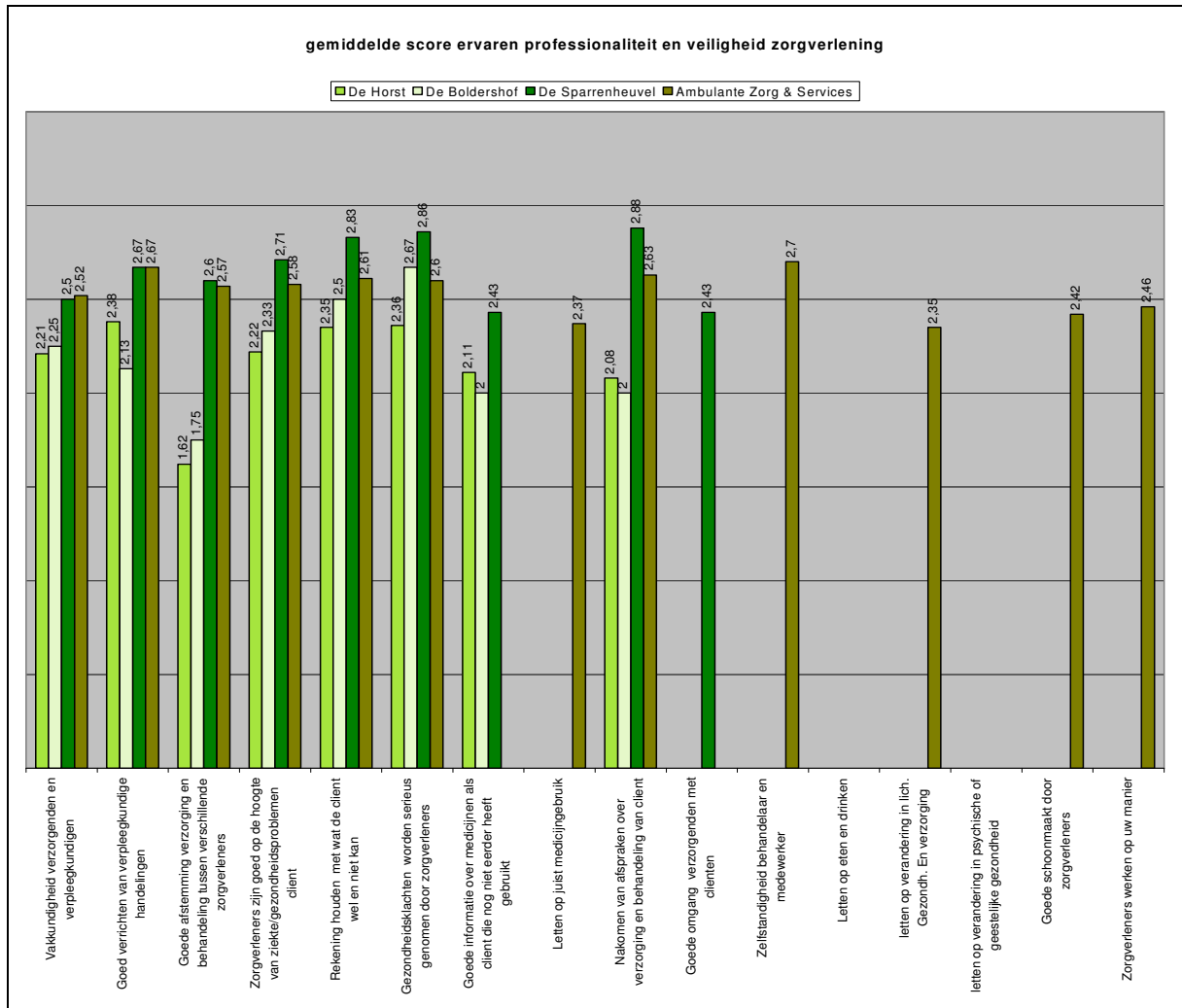
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	n n.v.t./ niet nodig=
Ambulante Zorg & Services	48	48	5	40	13

ZT: Werken de zorgverleners op uw manier? (in%)

organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	
Ambulante Zorg & Services	52	43	6	54	

ZT: Letten of wijzen uw zorgverleners op veranderingen in uw gezondheid? (in %)

organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	n n.v.t./ niet nodig=
Ambulante Zorg & Services	55	26	19	31	19



Ervaren respectering rechten vrijheidsbeperkingen

PG: Is er met u besproken wat de rechten van de cliënt zijn m.b.t. het toepassen van vrijheidsbeperkende maatregelen? (in %)

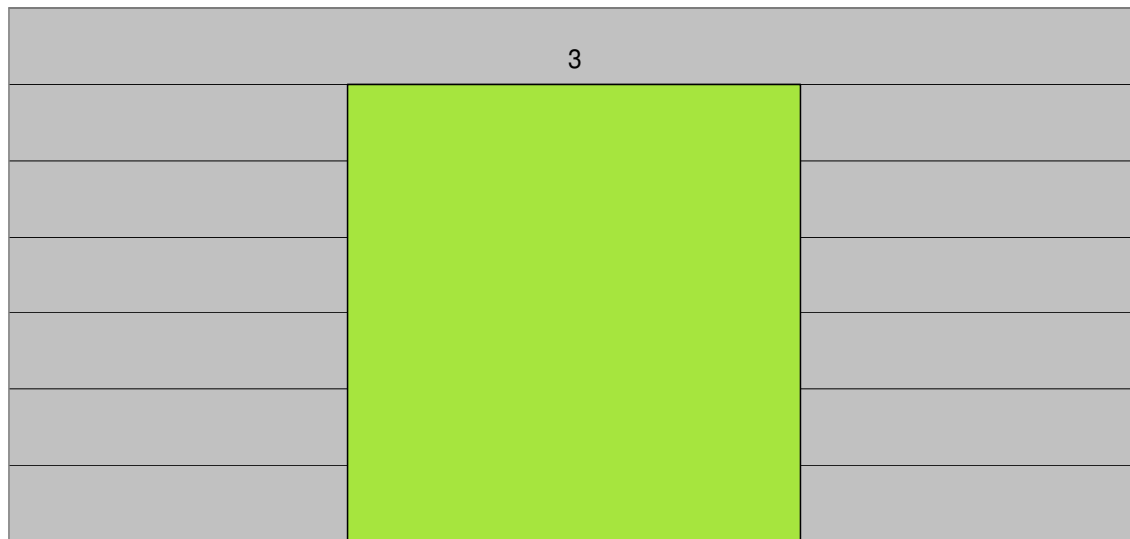
organisatorische eenheid	ja	nee	N=	n n.v.t./niet nodig=
ECR De Sparrenheuvel	100	-	3	4

PG: Wordt voor het toepassen van vrijheidsbeperkende maatregelen uw toestemming gevraagd? (in %).

organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	n n.v.t.=
ECR De Sparrenheuvel	100	-	-	4	4

gemiddelde score ervaringen respecteren rechten cliënt bij vrijheidsbeperking

■ De Sparrenheuvel



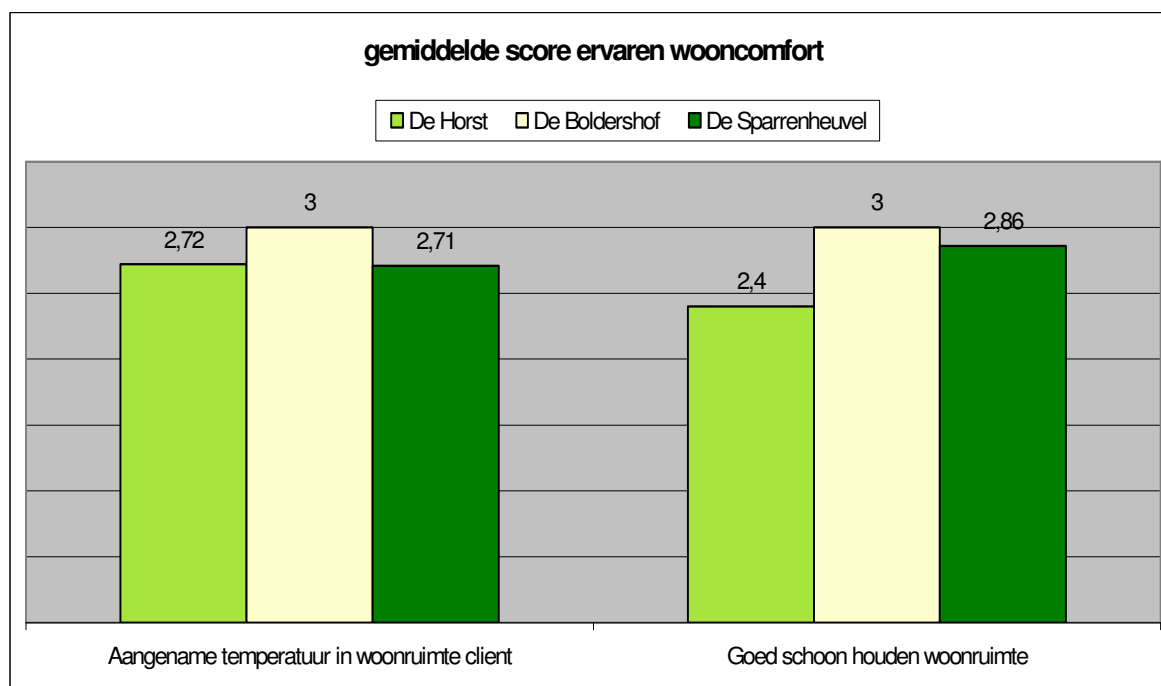
Respecteren rechten cliënt bij vrijheidsbeperking

Woon - en leefomstandigheden

Ten aanzien van de woonruimte mag de cliënt in de zorg - en dienstverlening rekenen op een woonruimte waarin de cliënt zich kan thuis voelen en waar de cliënt veilig is. Opdat de cliënt zich thuis voelt is er een woon - /leefklimaat dat de eigen levenssfeer en leefpatroon van de cliënt respecteert en actief ondersteunt. Ten aanzien van privacy mag de cliënt rekenen op woonruimte die privacy biedt en mogelijkheden tot het creëren van een eigen sfeer en voldoende bewegingsvrijheid (eventueel binnen een gesloten woonareaal). Een dat de woonruimte schoon en comfortabel is. In onderstaande tabellen en grafiek zijn de resultaten weergegeven van het ervaren wooncomfort, de ervaren sfeer van het wonen in een verpleeg -/ of verzorgingshuis en de privacy van de cliënt.

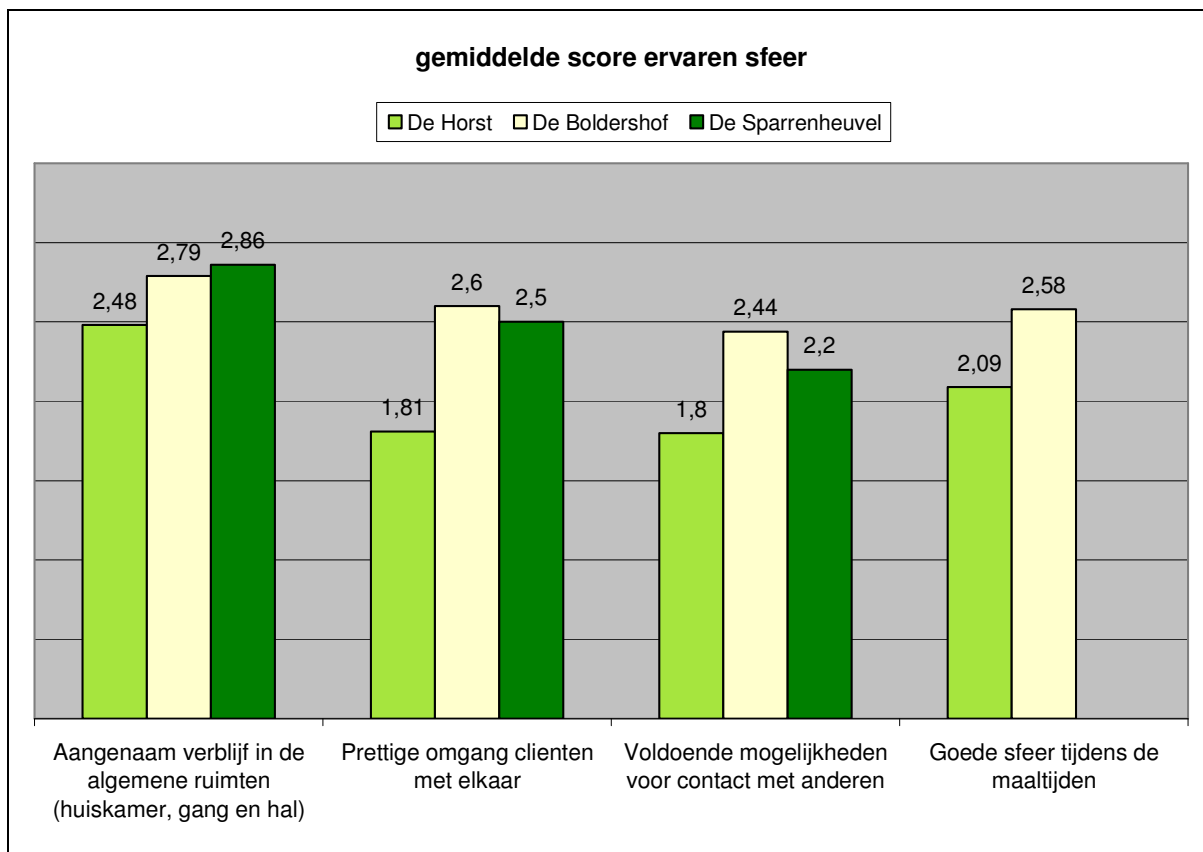
Ervaren wooncomfort

<i>Somatiek: Is de temperatuur in uw woonruimte aangenaam? (in %)</i>					
<i>PG: Is de temperatuur in uw woonruimte aangenaam? (in %)</i>					
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	
ECR De Horst	80	12	8	25	
ECR De Boldershof	100	-	-	14	
ECR De Sparrenheuvel	71	29	-	7	
<i>Somatiek: Wordt uw woonruimte (woon-/slaapkamer, toilet en douche/badkamer) goed schoongehouden? (in %)</i> <i>(n.v.t./weet niet)</i>					
<i>PG: Wordt uw woonruimte (woon-/slaapkamer, toilet en douche/badkamer) goed schoongehouden? (in %)</i>					
Organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	n n.v.t./weet niet=
ECR De Horst	48	44	8	25	-
ECR De Boldershof	100	-	-	14	-
ECR De Sparrenheuvel	86	14	-	7	-



Ervaren sfeer

<i>Somatiek: Zijn de algemene ruimten zoals huiskamer, gang en hal, aangenaam om in te verblijven? (comfortabel, schoon, prettige geur) (in %)</i>					
<i>PG: Zijn de algemene ruimten zoals huiskamer, gang en hal, aangenaam om in te verblijven? (comfortabel, schoon, prettige geur) (in %)</i>					
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	
ECR De Horst	64	20	16	25	
ECR De Boldershof	86	7	7	14	
ECR De Sparrenheuvel	86	14	-	7	
<i>Somatiek: Gaan de cliënten prettig met elkaar om? (in %) (n.v.t./weet niet)</i>					
<i>PG: Gaan de cliënten prettig met elkaar om? (in %) (weet niet)</i>					
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	n n.v.t./weet niet=
ECR De Horst	24	33	42	21	3
ECR De Boldershof	60	40	-	10	4
ECR De Sparrenheuvel	50	50	-	4	3
<i>Somatiek: Biedt het huis voldoende mogelijkheden voor contact met anderen (medebewoners, buurtgenoten, enz.)?(in %) (n.v.t./niet nodig)</i>					
<i>PG: Biedt het huis voldoende mogelijkheden voor contact met anderen (medebewoners, buurtgenoten, enz.)?(in %) (weet niet)</i>					
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	n n.v.t./niet nodig / weet niet=
ECR De Horst	15	50	35	20	4
ECR De Boldershof	44	56	-	9	5
ECR De Sparrenheuvel	20	80	-	5	2
<i>Somatiek: Is de sfeer tijdens de maaltijden goed? (in%)</i>					
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	n n.v.t.=
ECR De Horst	27	55	18	22	2
ECR De Boldershof	58	42	-	12	2



Ervaren privacy (en woonruimte)

<i>Somatiek: Heeft u voldoende privacy tijdens de toiletgang? (in %) (n.v.t.: geen hulp nodig bij toiletgang)</i>					
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	n n.v.t.
ECR De Horst	60	-	40	5	20
ECR De Boldershof	67	33	-	3	10
<i>Somatiek: Heeft u voldoende woonruimte? (in%)</i>					
<i>PG: Heeft de cliënt voldoende woonruimte? (in%)</i>					
organisatorische eenheid	ja	nec	N=		
ECR De Horst	96	4	24		
ECR De Boldershof	93	7	14		
ECR De Sparrenheuvel	100	-	8		
<i>Somatiek: Kunt u zelf bepalen hoe uw kamer of woonruimte is ingericht? (in%)</i>					
<i>PG: Geeft de zorginstelling de cliënt de mogelijkheid om zelf te bepalen hoe de eigen kamer of woonruimte is ingericht? (in%) (weet niet)</i>					
organisatorische eenheid	ja	nec	N=	n weet niet=	
ECR De Horst	100	-	24		
ECR De Boldershof	100	-	14		
ECR De Sparrenheuvel	100	-	8		
<i>Somatiek: Kunt u zich met bezoek op een rustige plek terugtrekken? (in %)</i>					
<i>PG: Kunt u zich met bezoek op een rustige plek terugtrekken? (in %)</i>					
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	n. n.v.t.=
ECR De Horst	100	-	-	24	-
ECR De Boldershof	100	-	-	13	1
ECR De Sparrenheuvel	100	-	-	7	

Somatiek: Heeft u voldoende gelegenheid om alleen te zijn?(in %)

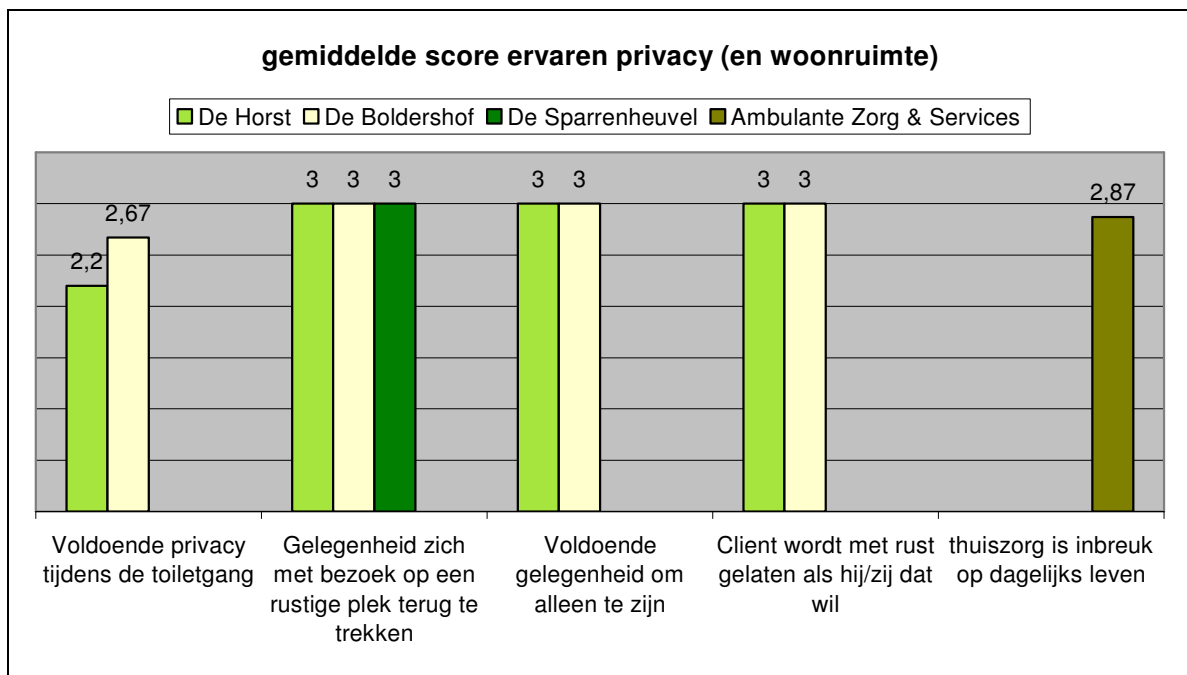
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	n n.v.t.=
ECR De Horst	100	-	-	24	-
ECR De Boldershof	100	-	-	13	1

Somatiek: Laten de verzorgenden en medewerkers u met rust als u dat wilt? (in%)

organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	n n.v.t.=
ECR De Horst	100	-	-	24	-
ECR De Boldershof	100	-	-	14	-

ZT: Is thuiszorg, door de zorgverleners die bij u over de vloer komen, een inbreuk op uw dagelijks leven? (in%)

organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	n n.v.t.=
Ambulante Zorg & Services	91	6	4	55	-

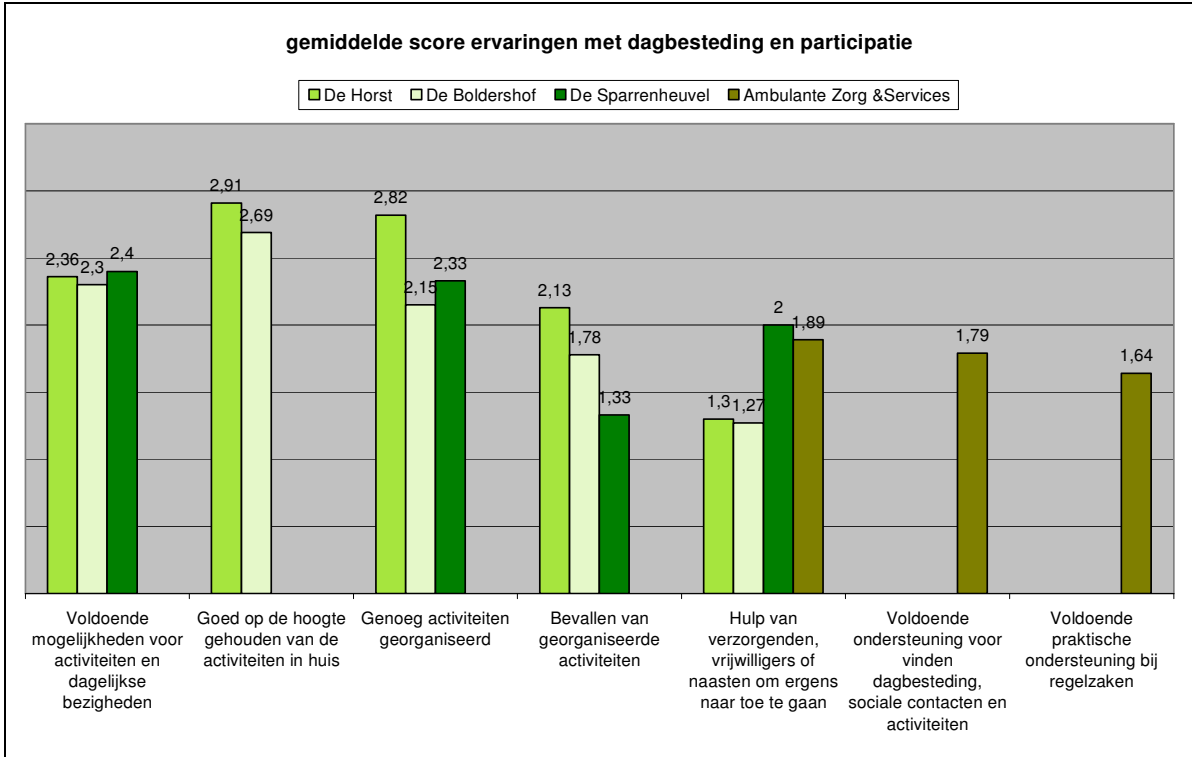


Participatie en sociale redzaamheid

Ten aanzien van participatie en sociale redzaamheid mag de cliënt rekenen op aantrekkelijke mogelijkheden van dagbesteding waarmee de cliënt invulling kan geven aan persoonlijke interesses, hobby's en een sociaal leven, en contact kan houden met de samenleving. In onderstaande tabellen en grafiek zijn de resultaten weergegeven van de ervaringen van cliënten met participatie en dagbesteding en met zelfstandigheid en autonomie van cliënten.

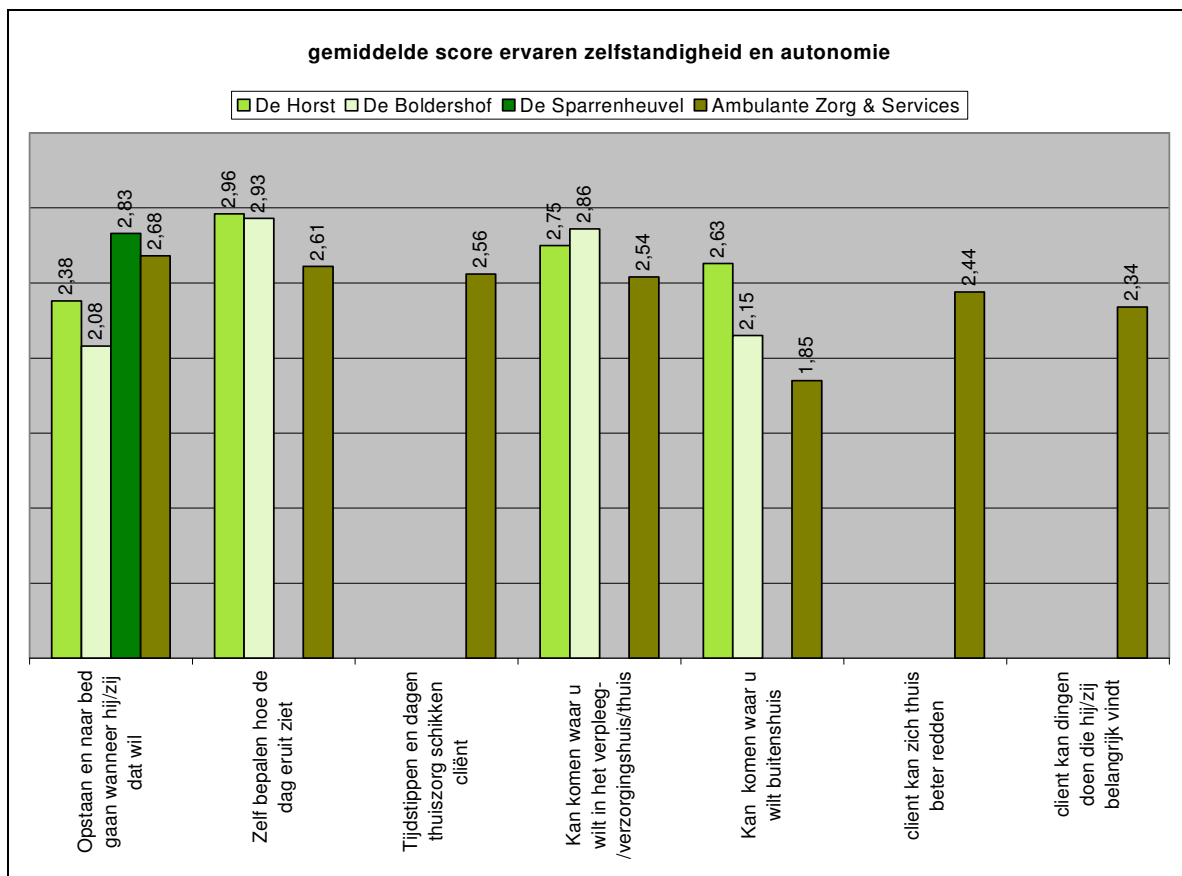
Ervaringen met dagbesteding en participatie

<i>Somatiek: Heeft u voldoende mogelijkheden voor activiteiten en dagelijkse bezigheden? (in %) (n.v.t./niet nodig)</i>					
<i>PG: Heeft de cliënt voldoende mogelijkheden voor activiteiten en dagelijkse bezigheden? (in %) (weet niet)</i>					
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	n n.v.t./niet nodig/ weet niet=
ECR De Horst	50	36	14	22	2
ECR De Boldershof	50	30	20	10	4
ECR De Sparrenheuvel	60	20	20	5	2
<i>Somatiek: Wordt u goed op de hoogte gehouden van de activiteiten in huis? (in %)</i>					
Organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	n n.v.t./niet nodig=
ECR De Horst	91	9	-	23	1
ECR De Boldershof	69	31	-	13	1
<i>Somatiek: Worden er genoeg activiteiten door het huis georganiseerd? (in %) (n.v.t./niet nodig)</i>					
<i>PG: Worden er genoeg activiteiten door het huis georganiseerd? (in %) (weet niet)</i>					
Organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	n n.v.t./niet nodig/ weet niet=
ECR De Horst	82	18	-	22	2
ECR De Boldershof	31	54	15	13	1
ECR De Sparrenheuvel	50	33	17	6	1
<i>Somatiek: Bevallen de activiteiten die georganiseerd worden u? (in%) (n.v.t./niet nodig)</i>					
<i>PG: Sluiten de georganiseerde activiteiten aan op wat de cliënt leuk vindt? (in %) (weet niet)</i>					
Organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	n n.v.t./niet nodig/ weet niet=
ECR De Horst	31	50	19	16	8
ECR De Boldershof	22	33	44	9	5
ECR De Sparrenheuvel	-	33	67	6	1
<i>Somatiek: Is er hulp van verzorgenden, vrijwilligers of naasten als u ergens naar toe wilt? (in%) (n.v.t./niet nodig)</i>					
<i>PG: Is er hulp voor de cliënt om naar buiten te gaan of uitstapjes te maken? (in%) (n.v.t./weet niet)</i>					
<i>ZT: Is er hulp van zorgverleners, vrijwilligers of naasten als u ergens naar toe wilt? (in%) (n.v.t./niet nodig)</i>					
Organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	n n.v.t./niet nodig/ weet niet=
ECR De Horst	5	20	75	20	4
ECR De Boldershof	-	27	73	11	3
ECR De Sparrenheuvel	40	20	40	5	2
Ambulante Zorg & Services	29	31	40	35	21
<i>ZT: Biedt uw zorgverlener voldoende ondersteuning bij het vinden van mogelijkheden voor dagbesteding, sociale contacten en activiteiten? (in%)</i>					
Organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	n n.v.t./niet nodig=
Ambulante Zorg & Services	14	50	36	14	41
<i>ZT: Biedt uw zorgverlener voldoende praktische ondersteuning bij regelzaken? (in%)</i>					
Organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	n n.v.t./niet nodig=
Ambulante Zorg & Services	18	27	55	11	44



Ervaren zelfstandigheid en autonomie

<i>Somatiek: Kunt u opstaan en naar bed gaan wanneer u dat wilt? (in %)</i>					
<i>PG: Kan de cliënt opstaan en naar bed gaan op tijden die bij hem/haar passen?(weet niet)</i>					
<i>ZT: Kunt u opstaan en naar bed gaan wanneer u dat wilt? (in %)</i>					
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	n weet niet=
ECR De Horst	62	14	24	21	
ECR De Boldershof	46	15	39	13	
ECR De Sparrenheuvel	83	17	-	6	-
Ambulante Zorg & Services	74	21	5	57	
<i>Somatiek: Kunt u zelf bepalen hoe uw dag eruit ziet? (in %)</i>					
<i>ZT: Kunt u zelf bepalen hoe uw dag er uit ziet? (in %)</i>					
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	
ECR De Horst	96	4	-	24	
ECR De Boldershof	93	7	-	14	
Ambulante Zorg & Services	67	28	5	57	
<i>ZT: Schikken de tijdstippen en dagen waarop u thuiszorg krijgt? (in %)</i>					
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	
Ambulante Zorg & Services	58	40	2	57	
<i>Somatiek: Kunt u komen waar u wilt in het verpleeg-/verzorgingshuis? (in %)</i>					
<i>ZT: Kunt u komen waar u wilt in huis? (in %)</i>					
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	n n.v.t.=
ECR De Horst	88	-	13	24	-
ECR De Boldershof	86	14	-	14	-
Ambulante Zorg & Services	63	29	9	56	
<i>Somatiek: Kunt u komen waar u wilt buitenshuis? (in%)</i>					
<i>ZT: Kunt u komen waar u wilt buitenshuis? (in%)</i>					
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	n n.v.t.=
ECR De Horst	79	4	17	24	-
ECR De Boldershof	46	23	31	13	1
Ambulante Zorg & Services	24	38	38	55	
<i>ZT: Kunt u de dingen doen die u belangrijk vindt? (in %)</i>					
Organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	
Ambulante Zorg & Services	43	48	9	56	
<i>ZT: Kunt u zich met thuiszorg goed redden in het dagelijks leven? (in %)</i>					
Organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	
Ambulante Zorg & Services	49	46	6	55	



Mentaal welbevinden

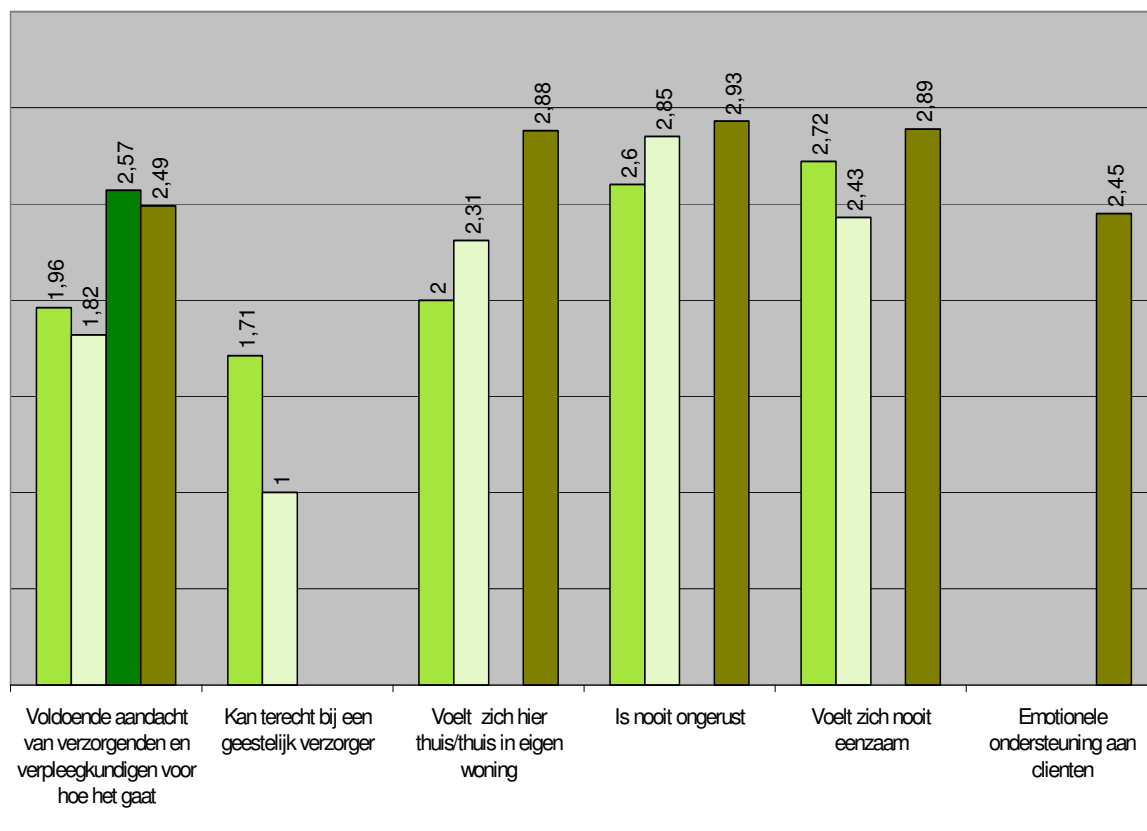
Ten aanzien van het mentaal welbevinden mag de cliënt rekenen op respect voor en ondersteuning van de eigen identiteit en levensinvulling. Het is de taak van de zorgorganisatie aandacht te besteden en ondersteuning te bieden aan de identiteit en levensvervulling van cliënten. In onderstaande tabellen en grafiek zijn de resultaten weergegeven van de ervaringen van cliënten met enkele aspecten van het mentaal welbevinden.

Ervaringen op het gebied van mentaal welbevinden

<i>Somatiek: Hebben de verzorgenden en verpleegkundigen voldoende aandacht voor hoe het met u gaat? (in %) (n.v.t./niet nodig)</i>					
<i>PG: Hebben de verzorgenden en verpleegkundigen voldoende aandacht voor hoe het met u gaat? (in %) (weet niet)</i>					
<i>ZT: Heeft uw zorgverlener voldoende aandacht voor hoe het met u gaat? (in %) (weet niet)</i>					
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	n n.v.t./niet nodig/ weet niet=
ECR De Horst	24	48	28	25	-
ECR De Boldershof	9	64	27	11	3
ECR De Sparrenheuvel	71	14	14	7	-
Ambulante Zorg & Services	58	33	9	43	14
<i>Somatiek: Kunt u bij een geestelijk verzorger in het huis terecht? (in %)</i>					
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	n n.v.t./niet nodig=
ECR De Horst	29	14	57	7	17
ECR De Boldershof	-	-	100	2	11
<i>Somatiek: Voelt u zich hier thuis?(in %)</i>					
<i>ZT: Voelt u zich thuis in uw eigen woning?(in %)</i>					
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	
ECR De Horst	26	48	26	23	
ECR De Boldershof	46	39	15	13	
Ambulante Zorg & Services	90	9	2	57	
<i>Somatiek: Hoe vaak bent u ongerust? (in%)</i>					
<i>ZT: Hoe vaak bent u ongerust? (in%)</i>					
organisatorische eenheid	soms / nooit	meestal	altijd	N=	
ECR De Horst	72	16	12	25	
ECR De Boldershof	85	15	-	13	
Ambulante Zorg & Services	95	4	2	57	
<i>Somatiek: Voelt u zich eenzaam? (in%)</i>					
<i>ZT: Voelt u zich eenzaam? (in%)</i>					
organisatorische eenheid	soms / nooit	meestal	altijd	N=	
ECR De Horst	80	12	8	25	
ECR De Boldershof	64	14	21	14	
Ambulante Zorg & Services	91	7	2	57	
<i>ZT: Biedt uw zorgverlener voldoende emotionele ondersteuning als gesprekspartner of luisterend oor?</i>					
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	n n.v.t. / niet nodig=
Ambulante Zorg & Services	58	30	12	33	24

gemiddelde score ervaringen op het gebied van mentaal welbevinden

De Horst De Boldershof De Sparrenheuvel Ambulante Zorg & Services

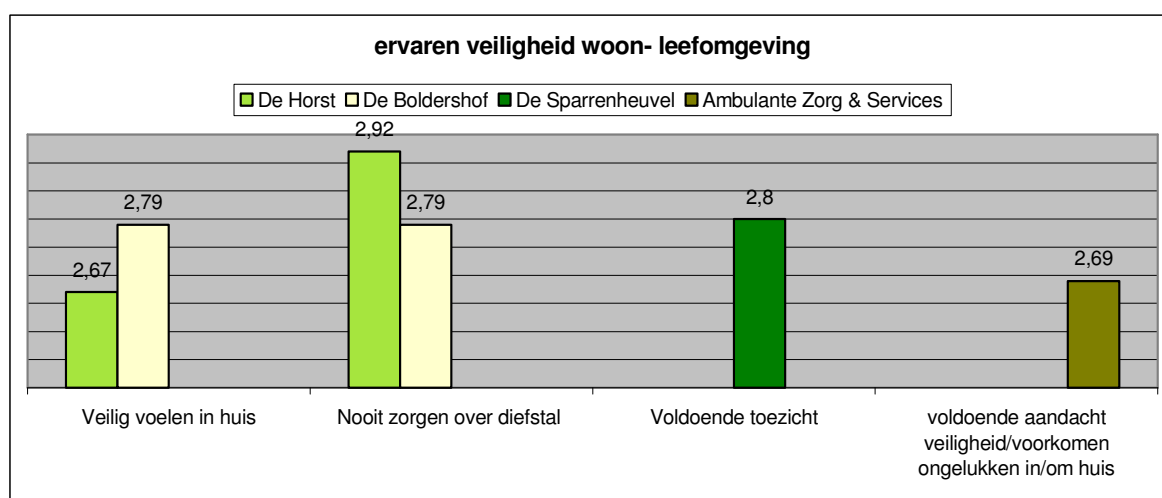


Veiligheid wonen en verblijf

Met het oog op de veiligheid is er sprake van een goed functionerend en gebruiksvriendelijk systeem van alarmering en alarmopvolging, brand - , inbraak – en calamiteitenpreventie en adequaat toezicht. In onderstaande tabellen en grafiek zijn de resultaten weergegeven van de ervaringen van cliënten met de veiligheid van de eigen woon – en leefomgeving.

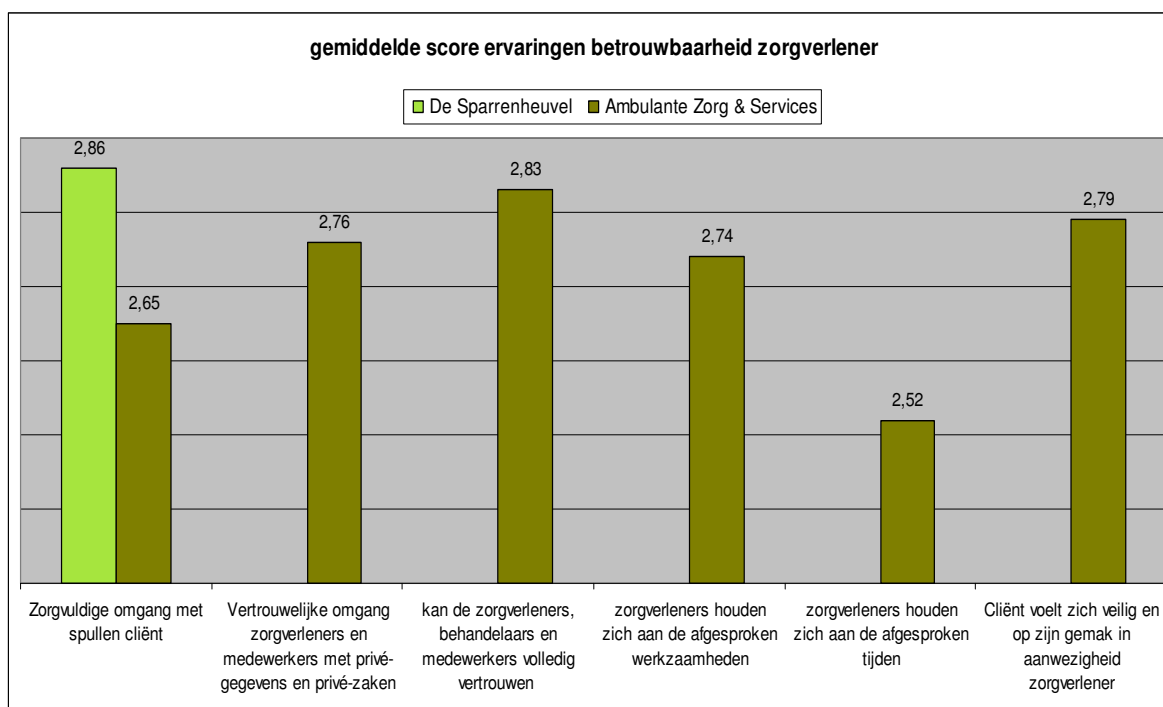
Ervaren veiligheid woon – en leefomgeving

Somatiek: Voelt u zich veilig in huis?(in %)					
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	
ECR De Horst	75	17	8	24	
ECR De Boldershof	79	21	-	14	
Somatiek: Maakt u zich zorgen over diefstal? (in%)					
organisatorische eenheid	soms / nooit	meestal	altijd	N=	
ECR De Horst	96	-	4	24	
ECR De Boldershof	86	7	7	14	
Somatiek: Weet u wat u bij brand moet doen? (in%)					
organisatorische eenheid	ja	nee	N=		
ECR De Horst	39	61	23		
ECR De Boldershof	71	29	14		
PG: Is er voldoende toezicht (personeel dat alert is op evt. situaties) in de huiskamer, gangen, liften, enz.?					
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	n weet niet=
ECR De Sparrenheuvel	80	20	-	5	2
ZT: Heeft de zorginstelling met u afgesproken wat u in geval van nood moet doen? (in %) (n.v.t.)					
organisatorische eenheid	ja	nee	N=	n n.v.t.=	
Ambulante Zorg & Services	69	31	26	26	
ZT: Hebben uw zorgverleners voldoende aandacht voor uw veiligheid en het voorkomen van ongelukken in en om het huis? (in%) (n.v.t. / niet nodig)					
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms/nooit	N=	n n.v.t./niet nodig=
Ambulante Zorg & Services	74	20	6	35	20
ZT: Wijzen uw zorgverleners op mogelijkheden voor woningaanpassing of hulpmiddelen? (in%) (n.v.t. / niet nodig)					
organisatorische eenheid	ja	nee	N=	n n.v.t./niet nodig=	
Ambulante Zorg & Services	63	38	16	38	
ZT: Letten of wijzen uw zorgverleners op de houdbaarheid van voedingsmiddelen? (in %)					
organisatorische eenheid	ja	nee	N=	n n.v.t./niet nodig=	
Ambulante Zorg & Services	56	44	9	44	



Ervaren betrouwbaarheid zorgverleners

PG: Gaan de zorgverleners zorgvuldig met de persoonlijke eigendommen van de cliënt om?(in %)					
ZT: Gaan de zorgverleners zorgvuldig met uw spullen om?(in %)					
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	n n.v.t./weet niet=
ECR De Sparrenheuvel	86	14	-	7	-
Ambulante Zorg & Services	67	32	2	54	
ZT: Gaan de zorgverleners vertrouwelijk met uw persoonlijke gegevens en privé-zaken om? (in %)					
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	
Ambulante Zorg & Services	78	20	2	45	
ZT; kunt u de zorgverleners volledig vertrouwen? (in %)					
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	
Ambulante Zorg & Services	87	10	4	52	
ZT: Houden de zorgverleners zich goed aan de afgesproken werkzaamheden? (in %)					
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	
Ambulante Zorg & Services	76	22	2	54	
ZT: Houden de zorgverleners zich stipt aan de afgesproken tijden? (in %)					
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	
Ambulante Zorg & Services	54	44	2	54	
ZT: Voelt u zich veilig en op uw gemak in aanwezigheid van de zorgverleners? (in %)					
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	
Ambulante Zorg & Services	79	21	-	56	



Voldoende en bekwaam personeel

De zorgorganisatie voorziet in voldoende en bekwaam personeel dat het resultaat is van de relatie tussen enerzijds de cliëntenpopulatie, hun zorgbehoeftes en zorgzwaartes en anderzijds de daarvoor benodigde omvang, aard en deskundigheid van de personeelsformatie. In onderstaande tabellen en grafiek zijn de resultaten weergegeven van de ervaringen van cliënten met de bekwaamheid van medewerkers en de voldoende beschikbaarheid van medewerkers.

Ervaren beschikbaarheid personeel?

<i>Somatiek: Wordt u tijdig geholpen als u naar het toilet moet? (in %) (n.v.t.: geen hulp nodig)</i>							
<i>PG: Wordt de cliënt tijdig geholpen als hij/zij naar het toilet moet? (in %) (n.v.t./ weet niet)</i>							
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	n n.v.t./weet niet=		
ECR De Horst	-	40	60	5	20		
ECR De Boldershof	-	33	67	4	10		
ECR De Sparrenheuvel	50	50	-	4	2		
<i>Somatiek: Is er voldoende personeel in huis? (in %) (n.v.t./weet niet)</i>							
<i>PG: Is er voldoende personeel in huis? (in %) (weet niet)</i>							
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	n n.v.t./weet niet=		
ECR De Horst	-	22	78	23	2		
ECR De Boldershof	-	20	80	10	4		
ECR De Sparrenheuvel	67	33	-	6	-		
<i>Somatiek: Krijgt u snel hulp bij pijn of ziekte? (in %) (n.v.t./weet niet)</i>							
<i>PG: Krijgt de cliënt snel hulp bij pijn of ziekte? (in %) (n.v.t. / weet niet)</i>							
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	n n.v.t./weet niet/niet nodig=		
ECR De Horst	25	35	40	20	5		
ECR De Boldershof	10	70	20	10	4		
ECR De Sparrenheuvel	100	-	-	6	1		
<i>Somatiek: Besteden de zorgverleners voldoende tijd aan u? (in%)</i>							
<i>PG: Besteden de zorgverleners voldoende tijd aan de cliënt? (in%) (weet niet)</i>							
<i>ZT: Besteden de zorgverleners voldoende tijd aan u? (in %)</i>							
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	n weet niet=		
ECR De Horst	25	33	42	24			
ECR De Boldershof	15	31	54	13			
ECR De Sparrenheuvel	43	43	14	7	-		
Ambulante Zorg & Services	71	27	2	49			
<i>Somatiek: Reageert een medewerker binnen vijf minuten als u belt? (in%)</i>							
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	n n.v.t.=		
ECR De Horst	4	33	63	24	-		
ECR De Boldershof	10	30	60	10	4		
<i>ZT: Hoeveel verschillende zorgverleners komen er doorgaans in één maand bij u over de vloer?(in %)</i>							
organisatorische eenheid	1	2	3-4	5-9	10-20	>20	N=
Ambulante Zorg & Services	44	11	32	13	-	-	54
<i>ZT: Wat vindt u van dit aantal verschillende zorgverleners dat bij u langskomt? (in %)</i>							
organisatorische eenheid	te weinig	precies goed	veel, maar acceptabel	te veel	N=		
Ambulante Zorg & Services	2	64	27	7	45		
<i>ZT: Wordt u op tijd ingelicht als een zorgverlener op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte of vakantie? (in %)</i>							
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	n weet niet=		
Ambulante Zorg & Services	66	24	10	50	4		

ZT: Wordt de vervanging goed geregeld als een zorgverlener ziek of vrij is? (in %)

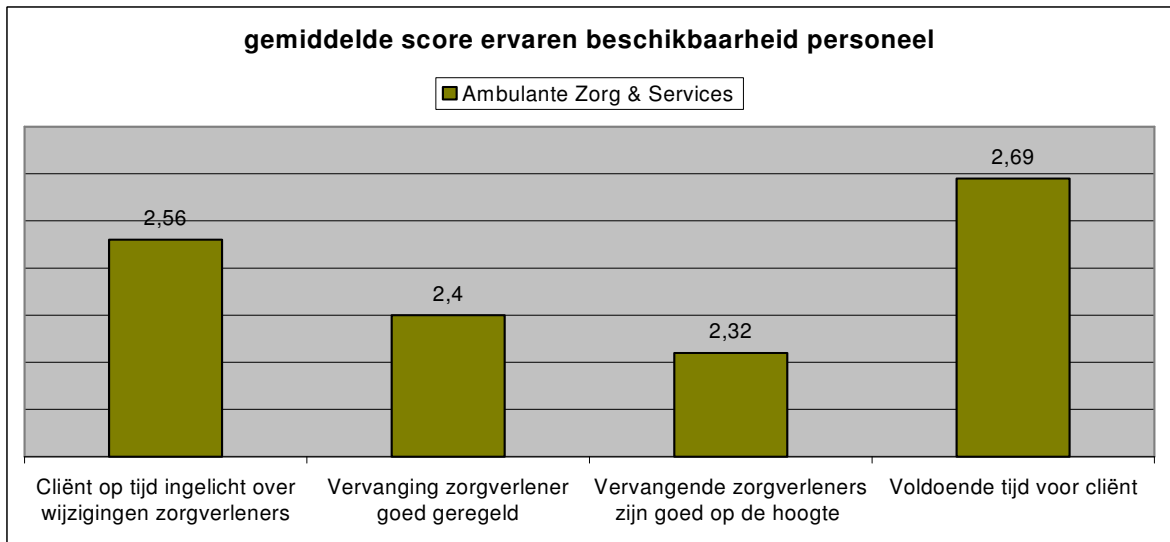
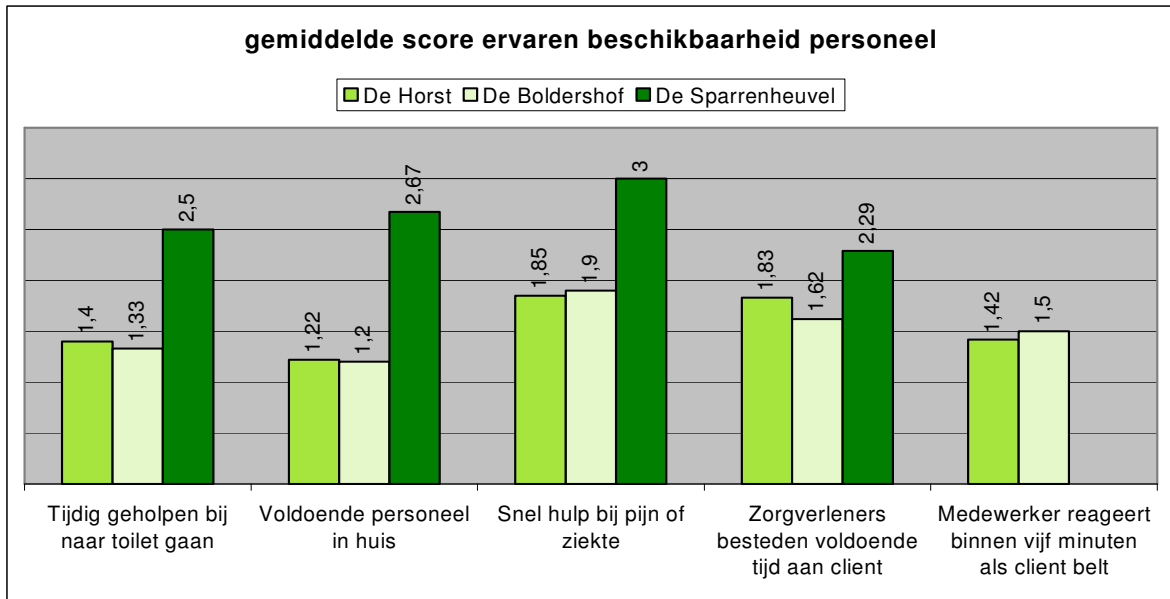
organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	n weet niet=
Ambulante Zorg & Services	53	33	13	45	7

ZT: Zijn de vervangende zorgverleners goed op de hoogte van de uit te voeren taken en werkzaamheden? (in %)

organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=	n n.v.t.=
Ambulante Zorg & Services	52	27	21	44	8

ZT: Wordt de thuiszorg gemakkelijk aangepast als u de zorg op een ander tijdstip of andere dag wenst of nodig heeft? (in %)

organisatorische eenheid	ja	nee	N=	n n.v.t.=
Ambulante Zorg & Services	84	16	31	24



Ketenzorg

De zorgorganisatie biedt direct thuiszorg als dat nodig is na ontslag uit het ziekenhuis, het revalidatiecentrum, het verpleeghuis of verzorgingshuis. De zorgorganisatie voorziet in goede samenwerking en afstemming met ketenpartners in het licht van samenhang en continuïteit van zorg voor de cliënt. Zo vindt er continue afstemming plaats met de verschillende zorgverleners, zoals de specialist in het ziekenhuis, de huisarts, de verpleeghuisarts, de GGZ-hulpverlener, de diëtiste, de verzorgende en de (wijk)verpleegkundige. De thuiszorgorganisatie initieert, daar waar nodig, overleg tussen de verschillende disciplines en worden landelijke richtlijnen nageleefd.

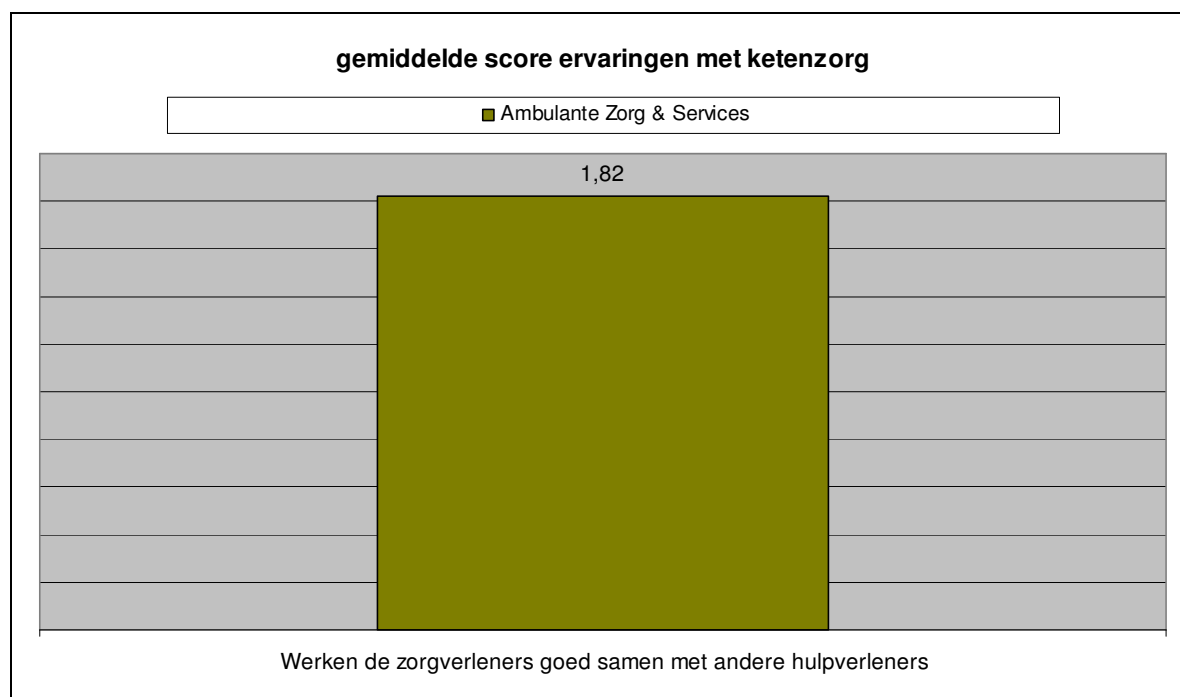
In complexe situaties wordt één medisch eindverantwoordelijke aangewezen. Daarnaast wordt in complexe situaties tevens één coördinator aangewezen, ten behoeve van coördinatie van de zorguitvoering, afstemming en samenwerking.

De cliënt wordt geïnformeerd over de afstemming van de zorg tussen verschillende disciplines. De zorgorganisatie vraagt alle betrokken zorgverleners gemaakte afspraken in het zorg-/leefplan te noteren.

Ervaringen met ketenzorg?

ZT: Werken de zorgverleners goed samen met andere hulpverleners, zoals de huisarts, een specialist, fysiotherapeut, of diëtiste? (in %)

organisatorische eenheid	altijd	meestal	soms / nooit	N=
Ambulante Zorg & Services	29	25	46	28





Verantwoording uitvoering cliëntenraadpleging met de CQ Index⁶

De CQ Index is een gestandaardiseerd instrument dat wordt ingezet in de zorg om ervaringen van cliënten, bewoners en patiënten met de zorg te meten.

Op de CQ Index wordt toezicht gehouden door het Centrum Klantervaring Zorg (www.centrumklantervaringzorg.nl). Zij ziet toe op uitvoering van accreditatie en daarmee samenhangende richtlijnen en protocollen van de CQ Index.

Door het Nivel wordt momenteel de CQ Index ontwikkeld voor de diverse sectoren, dan wel in samenwerking met andere onderzoeksbureaus, zoals het Trimbos Instituut voor de GGZ en onder begeleiding van diverse betrokken partijen zoals cliëntenorganisaties, zorgorganisaties en Brancheorganisaties.

De CQ Index mag alleen uitgevoerd worden door bureaus die geaccrediteerd zijn. Tot juli 2008 hebben organisaties die nu de CQ Index uitvoeren de gelegenheid zich te accrediteren. Klanq streeft er naar in de eerste helft van 2008 te zijn geaccrediteerd voor het uitvoeren van de CQ Index. Omdat Klanq één van de bureaus is die cliëntenraadplegingen met de CQ Index reeds uitvoert, heeft zij van het Centrum Klantervaring Zorg toestemming tot juli 2008 cliëntenraadplegingen met de CQ Index uit te voeren.

Klanq voert de cliëntenraadplegingen uit volgens de richtlijnen en het protocol van het Centrum Klantervaring Zorg.

Van niet al het aanbod in de zorg is een CQ Index voorhanden of zal er een CQ Index worden ontwikkeld. Daar waar duidelijk is dat er geen CQ Index wordt ontwikkeld of voorlopig nog niet ontwikkeld zal worden, maar de zorgorganisatie toch bepaalde onderdelen van haar zorg wil raadplegen, heeft Klanq vragenlijsten ontwikkeld, waarbij zij ook rekening houdt met de uitgangspunten van de CQ Index. Zij heeft dit reeds gedaan voor Dagbehandeling en Dagverzorging. In ontwikkeling is een vragenlijst voor de Huishoudelijke zorg (HH1 en HH2) van Zorg Thuis en een vragenlijst om cliënten over hun ervaring met de maaltijdverstrekking te raadplegen.

Waar de zorgorganisatie een raadplegingvraag, maar geen CQ Index beschikbaar is biedt Klanq aan de vragenlijst te ontwikkelen en uit te voeren. Het specifieke van de vragenlijsten is dat zij de ervaring van cliënten met aspecten van de zorg – en dienstverlening wil meten.

De cliëntenraadpleging wordt uitgevoerd volgens een vast patroon van te nemen stappen:

STAP 1

Met de zorgorganisatie wordt contact gelegd en afspraken gemaakt over de uitvoering van de cliëntenraadpleging. Vervolgens wordt aan de zorgorganisatie informatie gestuurd over de cliëntenraadpleging, zoals informatiebrochures ter voorlichting van medewerkers en cliënten, format voor het aan kunnen leveren van cliëntgegevens of gegevens van vertegenwoordigers. De zorgorganisatie levert een bestand met cliënt en/of gegevens van vertegenwoordigers gegevens aan, waarop door de zorgorganisatie ook de exclusiecriteria zijn toegepast.

⁶ Ook als de afgenomen vragenlijst niet een officiële CQ Index is, zoals bij de vragenlijsten voor dagbehandeling en dagverzorging, worden deze volgens dezelfde methodische richtlijnen afgenomen of ingezet, verwerkt en resultaten gerapporteerd.

STAP 2

Op basis van de cliëntgegevens wordt een aselechte steekproef getrokken. Als de onderzoeksgroep kleiner is dan de richtlijnen van het CKZ voor het trekken van steekproeven, wordt de gehele onderzoeksgroep in de raadpleging betrokken. Met de zorgorganisatie wordt van te voren het risico besproken van te kleine aantallen respondenten in relatie tot de verwachte respons.

STAP 3

Op basis van de selectie van cliënten wordt ten behoeve van de interviews door de zorgorganisatie afspraken gemaakt met de cliënten. De afspraken worden samengebracht op een planningsschema volgens het format van Stichting Klanq. Op dit schema staat alle essentiële informatie die de interviewers nodig hebben om het interview te kunnen afnemen. Op basis van het planningsschema zoekt Klanq de interviewers bij de interviewafspraken.

Voor de afname van interviews heeft Klanq de beschikking over een interviewerpool van ongeveer 50 interviewers. Ten behoeve van de interviewers is door Klanq een trainingsprogramma opgezet, gericht op training van interviews met doelgroepen in de Gehandicapten Zorg, Verpleging, Verzorging en Zorg Thuis, Revalidatie en Curatieve zorg. Klanq besteedt daarin veel aandacht aan het bijzondere van de communicatie met mensen in deze doelgroepen.

De interviewers worden in overleg opgeroepen voor de interviewwerkzaamheden en krijgen daartoe de informatie, waaronder het planningsschema toegestuurd.

Ten aanzien van de schriftelijke enquête wordt een verzendlijst opgesteld en de vragenlijsten verzonden. Daarbij wordt, overeenkomstig de richtlijn van het CKZ, tot drie keer een Rappel gestuurd. Nadat de enquête verstuurd is, wordt een bedankkaartje en tevens herinnering gestuurd. Vervolgens wordt aan de ontbrekende respondenten nogmaals een vragenlijst gestuurd en tot slot aan de dan nog resterende respondenten een herinnering..

Voor het verzenden van de schriftelijke enquête en het verwerken van de vragenlijsten, inclusief de outputgegevens, werkt Klanq al sinds enkele jaren samen met MRA (mr automatisering) te Maastricht.

Gedurende de periode van voorbereiding tot en met de uitvoering van de interviews en/of schriftelijke enquête is Klanq via de helpdesk bereikbaar. Het helpdesk van Klanq is vijf dagen per week bereikbaar. Het streven van Klanq is direct met u mee te denken, een oplossing te zoeken of direct of anders binnen een kort tijdsbestek een antwoord te geven op uw vraag. Ook stelt Klanq prijs op een goede interactieve communicatie tussen Klanq en de zorgorganisatie, zodat eventuele knelpunten snel bekend zijn en tijdig naar een oplossing gezocht kan worden.

STAP 4

De gegevens worden verzameld en verwerkt. Het resultaat van de raadpleging wordt, overeenkomstig de afspraken die gemaakt zijn met de zorgorganisatie, in een of meerder rapporten gepresenteerd.

Als dat met de zorgorganisatie is afgesproken wordt het resultaat besproken met de cliëntenraad en/of management.

STAP 5

Met de zorgorganisatie wordt nagesproken over de uitvoering van de cliëntenraadpleging. Dit kan via het evaluatieformulier dat Klanq daarvoor ter beschikking heeft, maar ook telefonisch of door een gesprek met de zorgorganisatie. Na afronding van elke cliëntenraadpleging wordt ook naar de ervaringen van de interviewers met de cliëntenraadpleging en met de zorgorganisatie gevraagd.

Met deze informatie werkt Klanq aan de kwaliteit van de cliëntenraadpleging.

De CQ Index in de Verpleging, Verzorging en Zorg Thuis is afgenomen met een of meer van de volgende vragenlijsten:

CQ Index Ervaringen met de zorg in een verpleeg- of verzorgingshuis; vragenlijst voor interviews met bewoners, maart 2007, versie 2.0

CQ Index Ervaringen met de zorg in een verpleeg- of verzorgingshuis; vragenlijst voor vertegenwoordigers van bewoners, maart 2007, versie 2.0

CQ Index Ervaringen met de zorg thuis, maart 2007, versie 2.0

Separaat van de CQ Index kunnen een van de volgende vragenlijsten zijn gebruikt in de cliëntenraadpleging:

Ervaring met de Dagbehandeling; vragenlijst voor interviews met thuiswonende cliënten, april 2007, versie 1.0

Ervaring met de Dagbehandeling; schriftelijke enquête voor met thuiswonende cliënten, april 2007, versie 1.0

Ervaring met de Dagbehandeling; schriftelijke enquête voor vertegenwoordigers van thuiswonende cliënten, april 2007, versie 1.0

Ervaring met de Dagverzorging; vragenlijst voor interviews met thuiswonende cliënten, juli 2007, versie 1.0

Ervaring met de Dagverzorging; schriftelijke enquête voor met thuiswonende cliënten, juli 2007, versie 1.0

Ervaring met de Dagverzorging; schriftelijke enquête voor vertegenwoordigers van thuiswonende cliënten, juli 2007, versie 1.0

Colofon



- **Bezoekadres:** Kanaalweg 95 • 3533 HH Utrecht
- **Postadres:** Postbus 8224 • 3503 RE Utrecht
- **T 030 - 293 76 64 • F 030 - 296 33 19**
- **info@klanq.nl • www.klanq.nl**

Klanq voert sinds 2006 cliëntenraadplegingen uit met de CQ Index. Eerst als afdeling binnen het Landelijk Steunpunt cliëntenRaden (LSR). Daarna als zelfstandige organisatie Stichting Klanq.

Klanq wil bijdragen aan een betere afstemming van zorg en ondersteuning op het leven van mensen. Klanq werkt vanuit het cliëntperspectief, legt grote nadruk op communicatie bij uitvoering van de interviews en organisatie en wil een bijdrage leveren aan de bruikbaarheid van het resultaat van de cliëntenraadpleging voor praktijk en beleid.

De opkomst van de CQ Index heeft er voor gezorgd dat de cliëntenraadplegingen Verpleging, Verzorging en Zorg Thuis uitgevoerd kunnen worden door onderzoeksorganisaties naar keuze van de zorgorganisatie. Dit is begonnen met de pilot cliëntenraadpleging van het toetsingskader Verantwoorde zorg. Daarin heeft Klanq met succes en naar tevredenheid van de 25 zorgorganisaties in de Verpleging & Verzorging de cliëntenraadpleging uitgevoerd.

In de Gehandicapten zorg heeft Klanq de helft van de cliëntenraadplegingen (± 7000 interviews) van de Benchmark uitgevoerd.

Klanq heeft een duidelijke structuur ontwikkeld waarin zij de cliëntenraadplegingen uitvoert. Klanq legt daarin een groot accent op communicatie en bereikbaarheid. Communicatie is van cruciaal belang in de uitvoering van de cliëntenraadpleging: voor de organisatie ervan én voor de kwaliteit van de interviews. Klanq heeft kennis en ervaring met communicatie met mensen voor wie communicatie niet altijd zo vanzelfsprekend verloopt als we in het dagelijks leven gewend zijn.

Ook in uw organisatie zijn we u graag van dienst met het uitvoeren van een cliëntenraadpleging!

Klanq vindt het belangrijk dat het resultaat van cliëntenraadpleging gebruikt kan worden voor verbetering van kwaliteit van zorg; waarbij verbetering juist ook schuilt in het realiseren van kleine veranderingen.

Voor Klanq staat cliëntenraadpleging voor:

- werken en denken vanuit cliëntenperspectief en –oriëntatie
- sensitief in communicatie
- bruikbaarheid van resultaten voor verbetering van kwaliteit