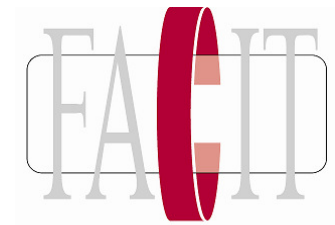




Dit onderzoek is uitgevoerd
volgens de richtlijnen van de CQ-index.



ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

Uitkomsten cliëntenraadpleging met de CQ-index VV&T Zorg Thuis

MeanderGroep

Stichtingsbrede eindrapportage

februari - maart 2011

Inhoudsopgave

Inleiding.....	5
1 De Normen voor Verantwoorde zorg VV&T.....	7
1.1 Visiedocument 'Op weg naar Normen voor Verantwoorde zorg'.....	7
1.2 Kwaliteitskader Verantwoorde zorg.....	7
1.3 Verbeterd Kwaliteitskader VV&T.....	8
1.4 CQ-index verpleging, Verzorging en Thuiszorg (VV&T).....	8
2 CQ-index voor MeanderGroep.....	9
2.1 MeanderGroep.....	9
2.2 De vragen.....	9
2.3 De antwoorden.....	9
2.4 Rapportage.....	10
2.4.1 Opbouw rapportage.....	10
2.4.2 Staafdiagrammen.....	10
2.4.3 Vergelijkingen.....	10
3 Cliëntenraadpleging onder thuiswonende cliënten.....	11
3.1 Steekproeftrekking.....	11
3.2 Informatievoorziening.....	11
3.3 Dataverzameling.....	11
3.4 Respons.....	12
3.5 Uitkomsten.....	13
4 Schaalgemiddelden.....	141
5 Rapportcijfers per indicator.....	143
Bijlage 1: Welke vragen bij welke indicator van Verantwoorde Zorg?.....	147
Bijlage 2: Vragen CQ-index Zorg Thuis gerubriceerd naar indicator.....	148
Bijlage 3: Achtergrondinformatie over de CQ-index.....	150

Inleiding

Voor u ligt de rapportage van de cliëntenraadpleging die bij MeanderGroep onder thuiswonende cliënten met de CQ-index is gehouden. In deze rapportage is de werkwijze uiteengezet en worden de resultaten gepresenteerd.

In deze rapportage wordt er in hoofdstuk 1 kort teruggeblikt op de ontwikkeling van de Normen voor Verantwoorde zorg en de achtergrond van de cliëntenraadpleging met de CQ-index. Hoofdstuk 2 beschrijft de gang van zaken rondom de CQ-index voor MeanderGroep.

In hoofdstuk 3 worden de uitkomsten van de cliëntenraadpleging gerapporteerd. Eerst wordt beschreven hoe de steekproeftrekking, informatievoorziening en dataverzameling is verlopen. Vervolgens worden de respons en de uitkomsten van de raadpleging weergegeven.

In de bijlagen per regio vindt u de achtergrondkenmerken, een uitwerking van de rapportcijfers die door cliënten zijn gegeven voor de organisatie en verzorgenden en de opmerkingen, die zij hebben gemaakt bij de open vraag aan het einde van de vragenlijst.

Als bijlagen in deze rapportage vindt u achtergrondinformatie over de CQ-index, de gemiddelde indicatorscores en het aantal respondenten per indicator en de berekende rapportcijfers per indicator.

Facit, Velsen-Noord
Brigitte Peeters
Mei 2011

1 De Normen voor Verantwoorde zorg VV&T

1.1 Visiedocument 'Op weg naar Normen voor Verantwoorde zorg'

De toenmalige landelijke verenigingen van cliënten, professionals en zorgaanbieders (Arcares¹, AVVV², LOC³, NVVA⁴ en Sting⁵) hebben in het visiedocument 'Op weg naar Normen voor Verantwoorde zorg' gezamenlijk geformuleerd wat zij verstaan onder verantwoorde zorg in verpleeg- en verzorgingshuizen. Verantwoorde zorg is zorg van goed niveau, die in ieder geval doeltreffend, doelmatig, veilig en patiëntgericht verleend wordt en die is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt. De geleverde zorg voldoet aan veld- en beroepsnormen en is gewaarborgd door een werkend kwaliteitssysteem. Daarmee wordt geborgd dat informatie over kwaliteit systematisch wordt geregistreerd en waar nodig wordt vertaald naar structurele kwaliteitsverbetering.

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

1.2 Kwaliteitskader Verantwoorde zorg

Het visiedocument 'Op weg naar Normen voor Verantwoorde zorg' bevat normen voor verantwoorde zorg, voor professionele hulpverleners en voor professionele organisaties. De normen zijn geformuleerd in termen die aangeven wat het resultaat moet zijn voor de ondersteuning van de kwaliteit van leven van de cliënt.

In het in 2007 uitgebrachte kwaliteitskader Verantwoorde Zorg zijn de Normen voor Verantwoorde zorg voor verpleeg- en verzorgingshuizen vertaald naar de langdurige en/of complexe zorg thuis. Cliënten moeten immers in zowel verpleeg- en verzorgingshuizen als bij thuiszorgorganisaties kunnen rekenen op verantwoorde zorg. Verantwoorde zorg komt tot stand via het zorg(behandel)-/leefplan. Voor elke cliënt afzonderlijk wordt daarin vastgelegd hoe voor hem/haar deze normen worden ingevuld. Uitgangspunt is dat de cliënt zoveel mogelijk keuzevrijheid krijgt en zoveel mogelijk de regie voert over het eigen leven. Communicatie en informatie zijn cruciaal in de uitwerking van dat uitgangspunt. Kwaliteit van leven komt tot stand op vier belangrijke domeinen: Lichamelijk welbevinden en gezondheid, Woon- en leefsituatie, Participatie en Mentaal welbevinden.

¹ Brancheorganisatie verpleging & verzorging, thans ActiZ.

² Beroepsvereniging van verpleegkundigen en verzorgenden, thans V&VN (Verpleegkundigen & Verzorgenden Nederland).

³ Landelijke Organisatie Cliëntenraden, thans LOC Zeggenschap in zorg, landelijke cliëntenorganisatie in zorg en welzijn.

⁴ Thans Verenso, vereniging van specialisten in ouderengeneeskunde en sociaal geriaters.

⁵ Landelijke Beroepsvereniging Verzorging en zorgprojecten.

1.3 Verbeterd Kwaliteitskader VV&T

In maart 2010 presenteerde de stuurgroep Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg⁶ het Verbeterd Kwaliteitskader VV&T.

Het verbeterde kwaliteitskader bestaat uit 7 thema's:

- Lichamelijk welbevinden en gezondheid
- Woon- en leefsituatie
- Participatie
- Mentaal welbevinden
- Kwaliteit van de zorgverleners
- Kwaliteit van de zorgorganisatie
- Zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid

In het Verbeterd Kwaliteitskader VV&T wordt een onderscheid gemaakt tussen 21 cliëntgebonden indicatoren (de indicatoren die gaan over de kwaliteit van de zorg en de kwaliteit van leven zoals ervaren door de cliënt) en 14 zorginhoudelijke indicatoren (de indicatoren die gaan over gezondheidsrisico's en veiligheid).

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

Om te voldoen aan de Normen voor Verantwoorde zorg dient elke organisatorische eenheid waar of van waaruit VV&T verleend wordt, een cliëntenraadpleging met de CQ-index⁷ te laten uitvoeren door een hiertoe geaccrediteerd meetbureau⁸.

Voor de VV&T zijn drie verschillende CQ-indexen beschikbaar:

- De CQ-index voor ervaringen met de zorg in een verpleeg- of verzorgingshuis, vragenlijst voor interviews met bewoners (versie 3.1, januari 2010).
- De CQ-index voor ervaringen met de zorg in een verpleeg- of verzorgingshuis, vragenlijst voor vertegenwoordigers van bewoners (versie 3.1, januari 2010).
- De CQ-index voor ervaringen met de zorg thuis; Voor de thuiswonende cliënten van thuiszorgorganisaties of zorginstellingen (versie 3.1, januari 2010).

De vragen in versie 3.1 zijn gebaseerd op de thema's uit het Verbeterd Kwaliteitskader VV&T.

⁶ De hierin deelnemende partijen zijn ActiZ, BTN, IGZ, LOC, Zorgverzekeraars Nederland, Sting, Versenso, V&VN en het ministerie van VWS.

⁷ In bijlage 1 is achtergrondinformatie opgenomen over de ontwikkeling en achtergrond van de CQ-indexen.

⁸ Accreditatie van CQI-meetbureaus vindt plaats door het Centrum Klantervaring Zorg in Utrecht. Deze organisatie is opgericht in 2006 en zorgt ervoor dat de ervaringen van de consument in de gezondheidszorg systematisch in kaart wordt gebracht, op een betrouwbare wijze worden gemeten en openbaar gemaakt.

2 CQ-index voor MeanderGroep

2.1 MeanderGroep

MeanderGroep biedt verzorging en verpleging aan 2715 thuiswonende cliënten.

Voor het onderzoek naar de ervaringen van thuiswonende cliënten van MeanderGroep is gebruik gemaakt van de CQ-index voor ervaringen met de zorg thuis; Voor de thuiswonende cliënten van thuiszorgorganisaties of zorginstellingen (versie 3.1, januari 2010). Deze vragenlijst bestaat uit 75 gesloten vragen en één open vraag.

De vragenlijst richt zich op de ervaringen van thuiswonende cliënten met de zorg van MeanderGroep in de afgelopen 12 maanden.

2.2 De vragen

In de vragenlijst voor thuiswonende cliënten komen de volgende thema's aan de orde:

- afspraken over de thuiszorg
- informatie en communicatie
- telefonische bereikbaarheid
- aantal zorgverleners en vervanging
- professionaliteit van de zorgverleners
- verzorging en gezondheid
- veiligheid
- privacy
- zelfstandigheid en activiteiten
- geestelijk welzijn en ondersteuning
- beoordeling van de thuiszorg

Daarnaast wordt een aantal vragen over de cliënt gesteld.

2.3 De antwoorden

Respondenten werd verzocht om het antwoord te kiezen dat het meest op hun ervaringen van toepassing was. Voor verschillende vragen worden verschillende antwoordcategorieën gebruikt:

nee ja

nee ja weet ik niet

nooit soms meestal altijd

nooit soms meestal altijd niet van toepassing / niet nodig

nooit soms meestal altijd weet ik niet / geen ervaring mee

slecht matig goed zeer goed uitstekend

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

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

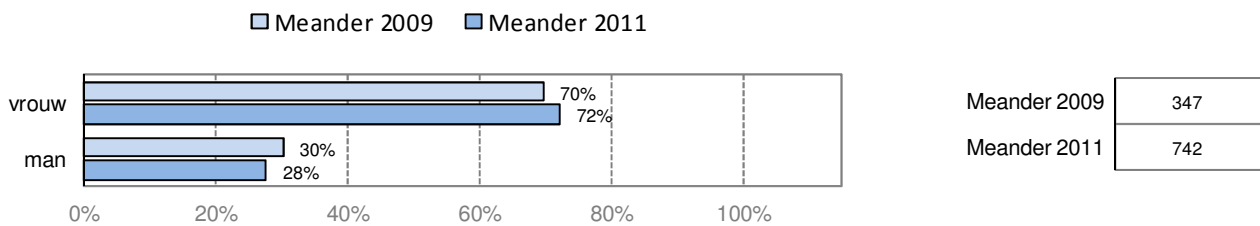
2.4 Rapportage

2.4.1 Opbouw rapportage

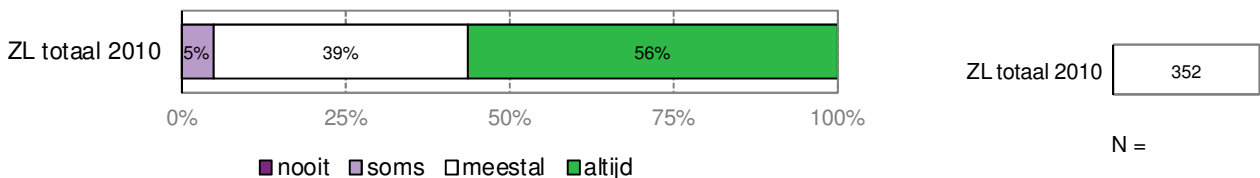
In deze rapportage worden de vragen uit de cliëntenraadpleging gepresenteerd met daarbij de door de respondenten gegeven antwoorden.

2.4.2 Staafdiagrammen

De staafdiagrammen van de achtergrondkenmerken zien er als volgt uit:

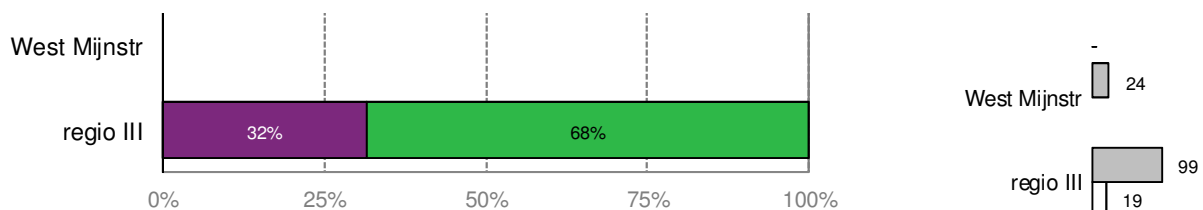


De staafdiagrammen van de ervaringsvragen worden als volgt weergegeven:



In of naast de staven staat het percentage respondenten dat het betreffende antwoord heeft gegeven. Rechts van de staafdiagrammen is aangegeven (N =) hoeveel respondenten de vraag beantwoord hebben. Sommige vragen hebben ook de antwoordencategoriën 'weet niet' of 'niet van toepassing'. Deze worden ook rechts van het staafdiagram vermeld. Onder de staafdiagrammen staan de verschillende antwoordcategoriën.

Het komt voor dat per rapportage eenheid, minder dan 5 respondenten antwoord hebben gegeven op een vraag. Uit privacy overwegingen geeft Facit deze resultaten niet weer. De staafdiagrammen zien er dan als volgt uit:



2.4.3 Vergelijkingen

Tekst aanpassen op basis van wat er in de rapportage als extra resultaten is gepresenteerd! Conform het verzoek van MeanderGroep zijn in deze rapportage, naast de uitkomsten van de cliëntenraadpleging van 2011 voor MeanderGroep, ook de uitkomsten gepresenteerd van de raadplegingen die in de andere locaties van MeanderGroep hebben plaatsgevonden en/of de uitkomsten van de raadpleging die in 2009 heeft plaatsgevonden en de uitkomsten van alle door Facit geraadpleegde organisaties in Zuid-Limburg in 2010. Dit Facit totaal bevat de resultaten van 399 cliënten uit 10 metingen voor 3 organisaties.

Wij willen u erop wijzen dat zichtbare verschillen pas na nadere statistische analyse als significant verschil kunnen worden benoemd.

3 Cliëntenraadpleging onder thuiswonende cliënten

3.1 Steekproeftrekking

De doelgroep voor de cliëntenraadpleging werd gevormd door alle thuiswonende cliënten die in februari 2011 thuis zorg ontvingen van MeanderGroep.

3.2 Informatievoorziening

De cliënten ontvingen bij de schriftelijke vragenlijst een begeleidend schrijven, met het verzoek de vragenlijst in te vullen en rechtstreeks te retourneren aan Facit. Hierbij kon gebruik gemaakt worden van de bij de vragenlijst gevoegde antwoordvelop. In de begeleidende brief werden ook het doel van het onderzoek, alsmede de vertrouwelijkheid en de anonimiteit van het onderzoek toegelicht.

De cliëntenraad en de medewerkers zijn eveneens voorafgaand aan de start van de raadpleging geïnformeerd over het doel van de raadpleging en de wijze waarop de raadpleging zou gaan plaatsvinden.

3.3 Dataverzameling

De vragenlijsten zijn door Facit verzonden conform de landelijke richtlijnen CQI VVT (april 2007), de afspraken in het handboek CQI meetinstrument (maart 2009) en de aangepaste werkinstructies (februari 2010). Op donderdag 17 maart 2011 is de eerste schriftelijke vragenlijst verzonden. Een week later, op donderdag 24 maart 2011, is aan alle cliënten een eerste herinnering/bedankbrief gestuurd. Na 4 weken is, aan de hand van de codering van de vragenlijsten, bepaald welke cliënten de vragenlijst nog niet geretourneerd hadden. Aan deze cliënten is op donderdag 17 april 2011 een tweede herinnering verzonden, waarbij ook weer een nieuwe vragenlijst was gevoegd. Na 6 weken, op donderdag 31 april 2011, is de derde en laatste bedankbrief/ herinnering verzonden.

3.4 Respons

Voor de cliëntenraadpleging onder cliënten die Thuiszorg van de MeanderGroep ontvangen zijn in totaal 580 cliënten benaderd met een schriftelijke vragenlijst. In onderstaand overzicht ziet u per locatie hoeveel cliënten zijn benaderd en het aantal cliënten die een vragenlijst hebben ingevuld en aan Facit geretourneerd. De gemiddelde respons voor de schriftelijke raadpleging onder cliënten die Zorg Thuis ontvangen bedraagt voor de MeanderGroep 65,2%. De respons per regio en het aantal vragenlijsten dat naar verwacht in aanmerking komt voor verwerking en publicatie op KiesBeter, treft u eveneens in het overzicht aan.

Alle door Facit ontvangen vragenlijsten worden ingebracht in de landelijke database. Voordat de resultaten op www.kiesbeter.nl geplaatst worden, vindt er echter nog schoning en case mix correctie plaats. Omdat een deel van de cliënten bijv. de vragen over achtergrondkenmerken niet heeft ingevuld of heeft aangegeven dat zij geholpen zijn met invullen (waardoor de vragenlijst niet mag worden aangeleverd), worden er 145 vragenlijsten ingebracht in de landelijke database.

	benaderd	in rapportage	respons	land database
Hoensbroek	58	25	44,6%	
Heerlen-Centrum	48	30	65,2%	
Heerlen-Noord	48	25	52,0%	
Heerlen-Zuid	46	29	63,0%	
Totaal regio I	200	109	52,9%	56
Kerkrade Centrum-Zuid	40	33	82,5%	
Kerkrade-Noord-Oost	40	25	64,1%	
Kerkrade-West	40	26	70,3%	
Nieuwehagen-Schaesberg	42	29	70,7%	
Ubach-over-Worms	40	23	57,5%	
Totaal regio II	202	137	69,5%	46
Brunssum-Onderbanken	58	43	75,4%	
Nuth-Voerendaal	40	24	64,9%	
Simpelveld	40	29	74,4%	
Westelijke Mijnstreek	40	29	76,3%	
Totaal regio III	178	125	73,1%	43
Meander	580	370	65,2%	145
Facit-metingen 2010			68,3%	

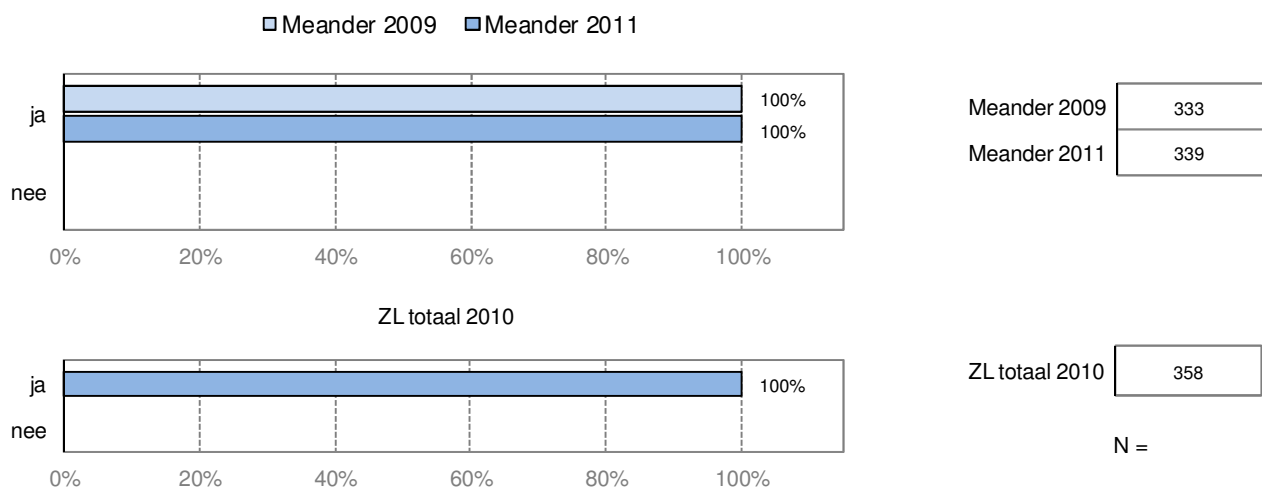
3.5 Uitkomsten

De zorg die u thuis krijgt

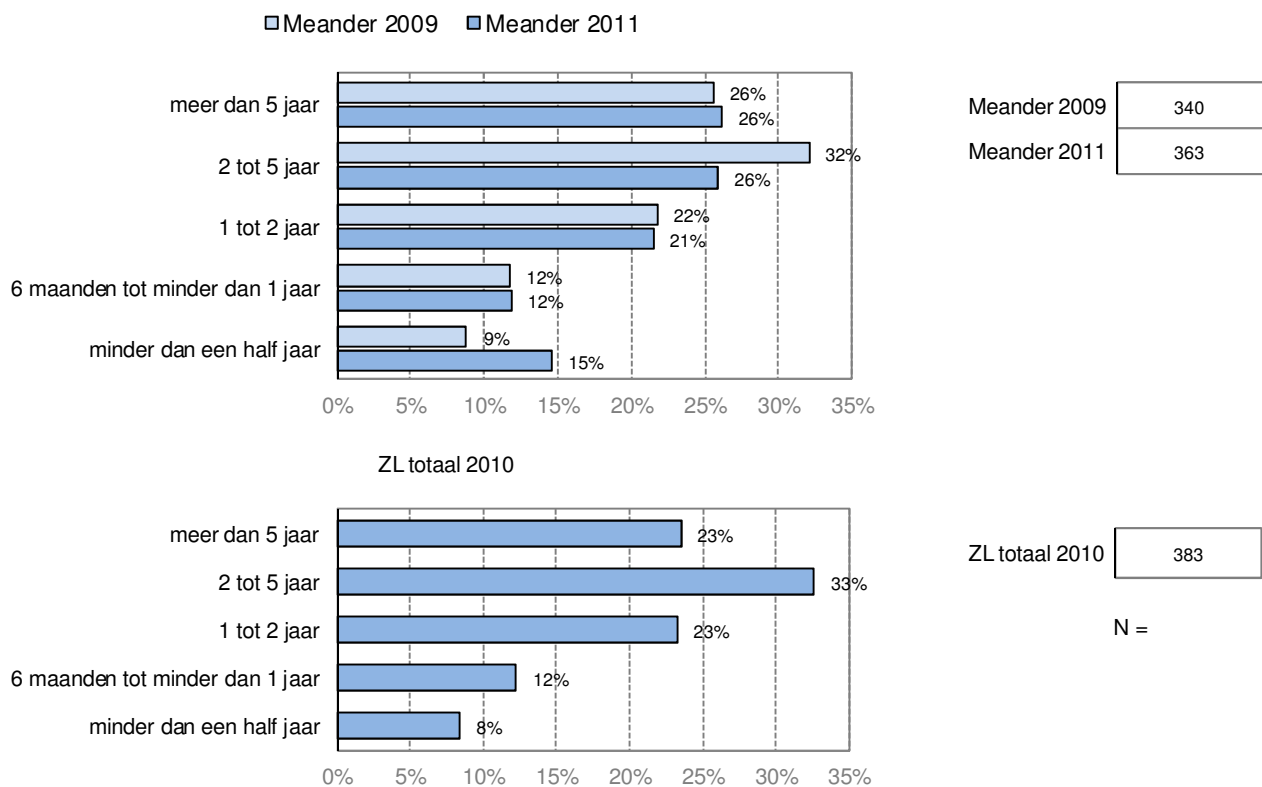
Deze vragen gaan over de **zorg die u in de afgelopen 12 maanden** thuis kreeg en mogelijk nog steeds ontvangt van de organisatie die in de brief wordt genoemd.

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

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

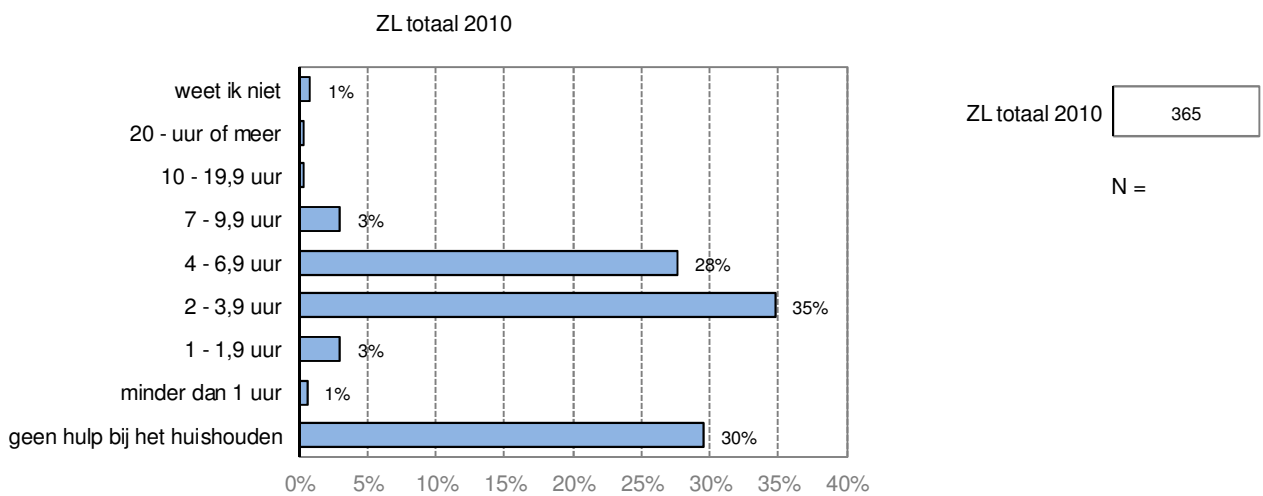
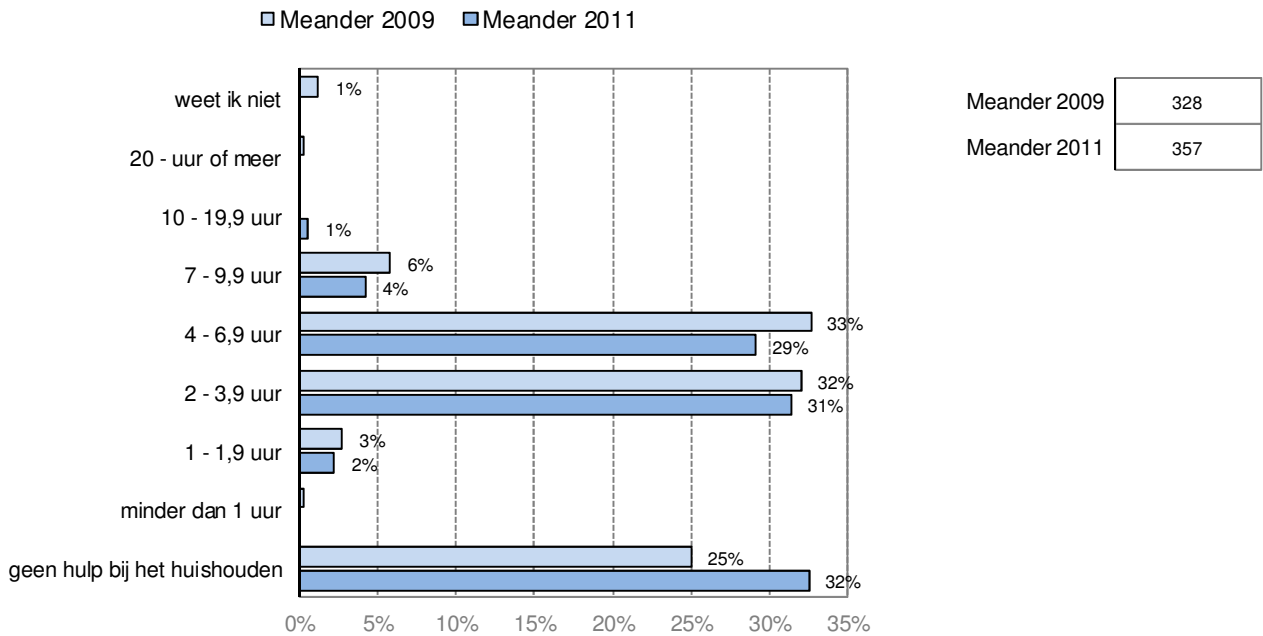


2. Hoe lang krijgt u al thuiszorg van deze instelling?

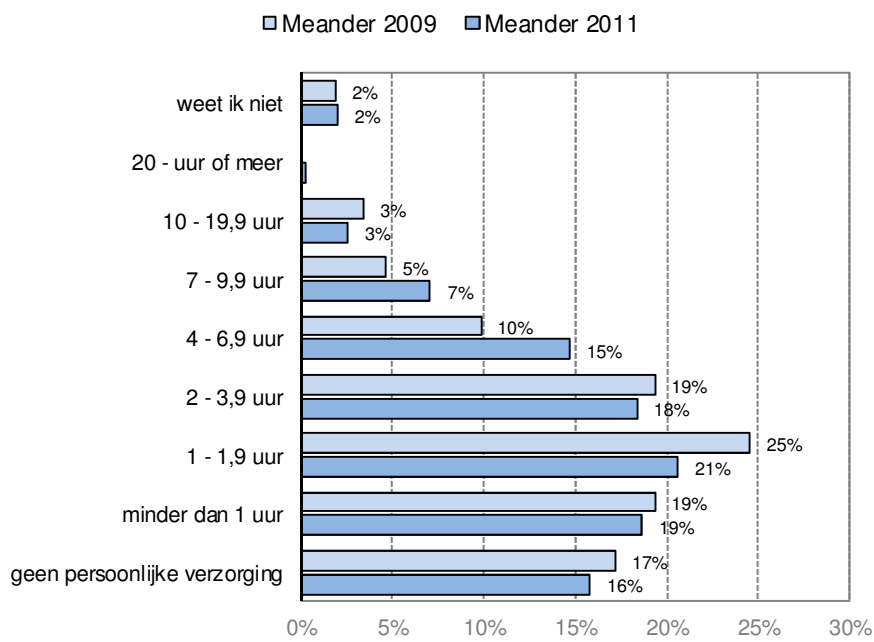


De volgende vragen gaan over de **soort en hoeveelheid zorg** thuis die u krijgt, of in het afgelopen jaar heeft gekregen. Kijk hiervoor eventueel in uw zorgplan, zorgcontract of het indicatiebesluit.

3. Krijgt u hulp bij het huishouden (hulp bij schoonmaken, de was, de boodschappen enz.)? En zo ja, hoeveel uren per week?

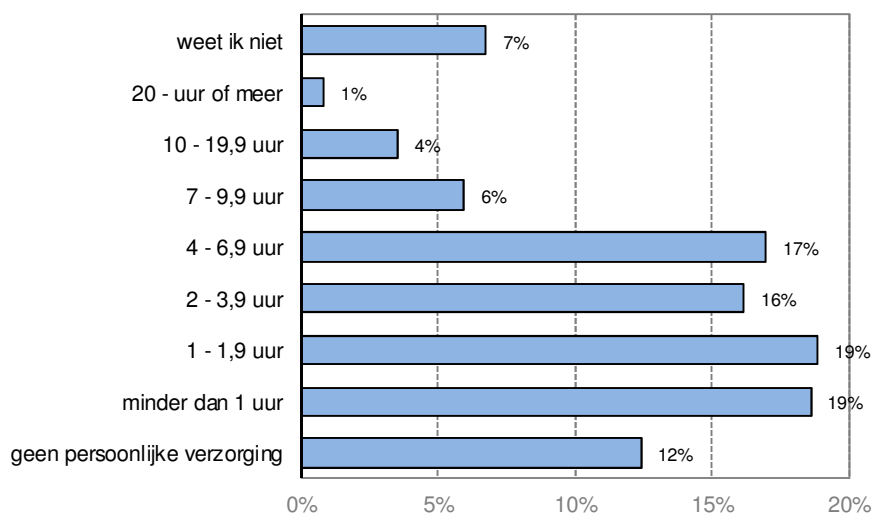


4. Krijgt u persoonlijke verzorging (hulp bij douchen/wassen, aankleden enz.)? En zo ja, hoeveel uren per week?



Meander 2009	326
Meander 2011	354

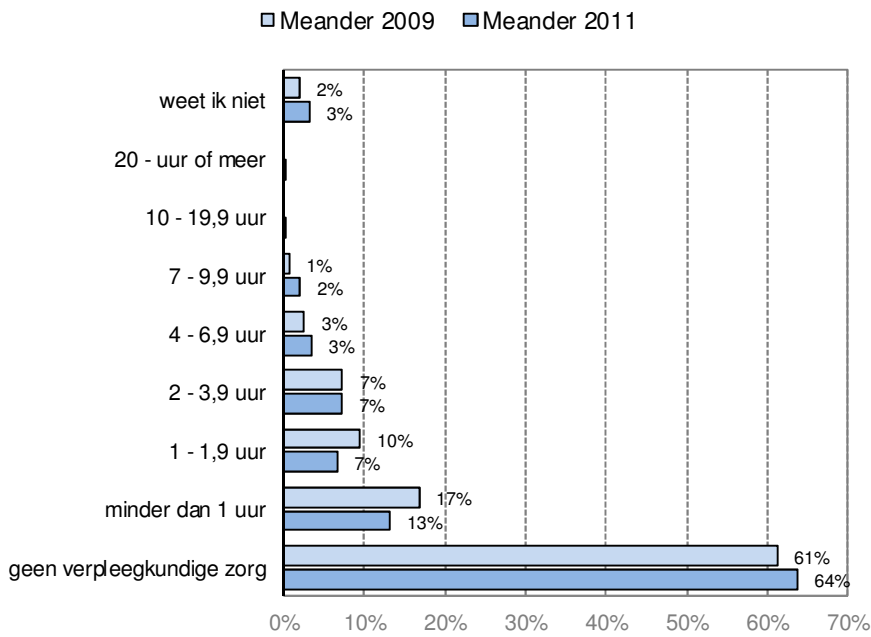
ZL totaal 2010



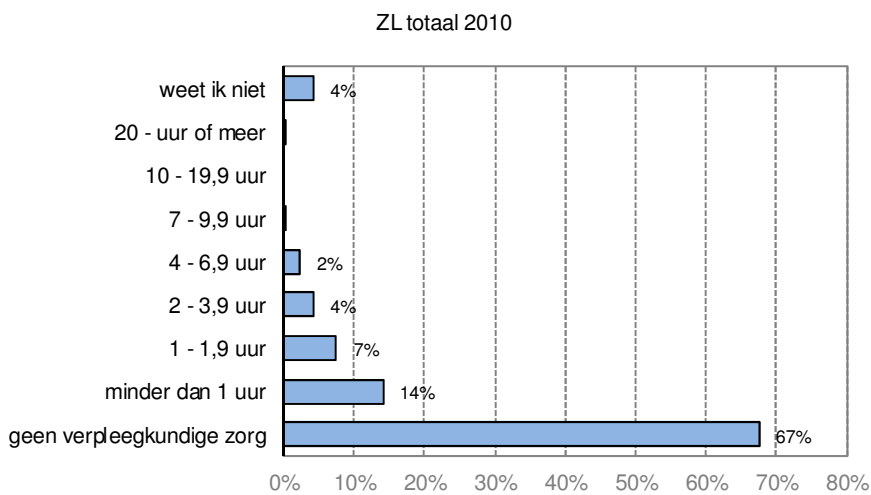
ZL totaal 2010	371
----------------	-----

N =

5. Krijgt u verpleegkundige zorg (wondverzorging, injecties, enz.)? En zo ja, hoeveel uren per week?



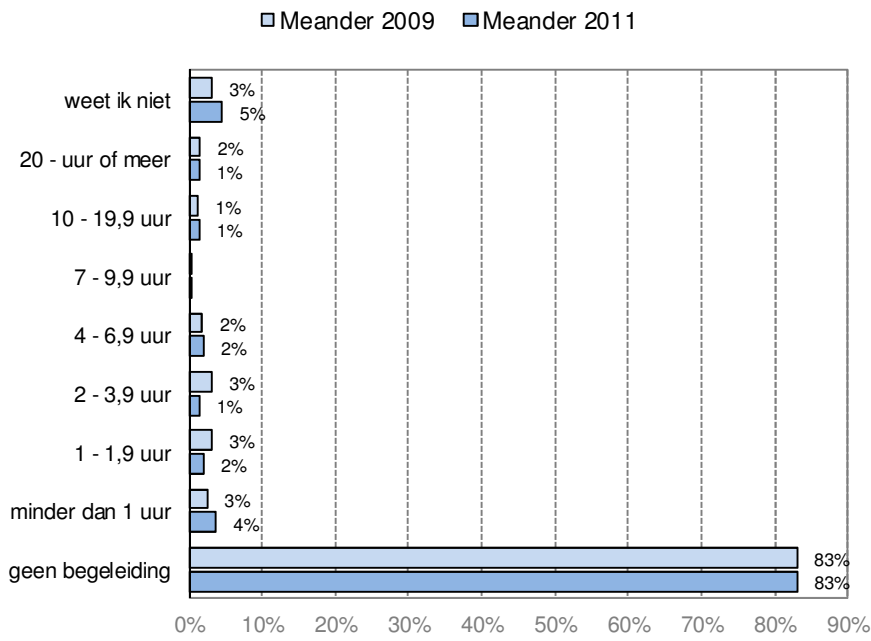
Meander 2009	315
Meander 2011	348



ZL totaal 2010	363
----------------	-----

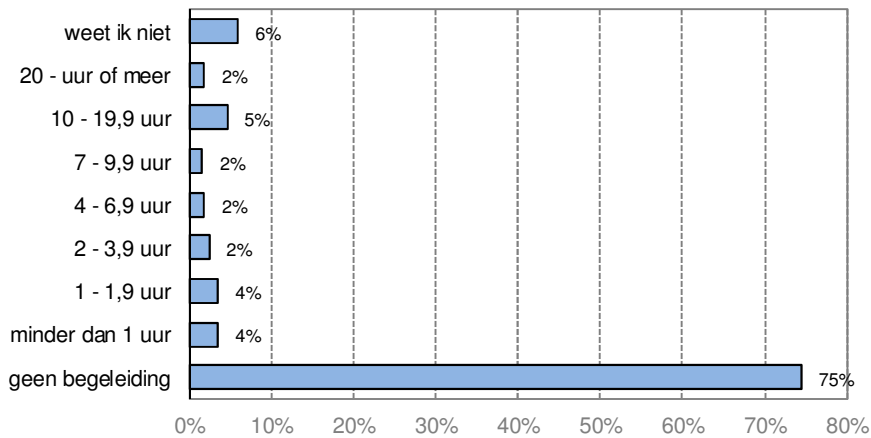
N =

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



Meander 2009	320
Meander 2011	350

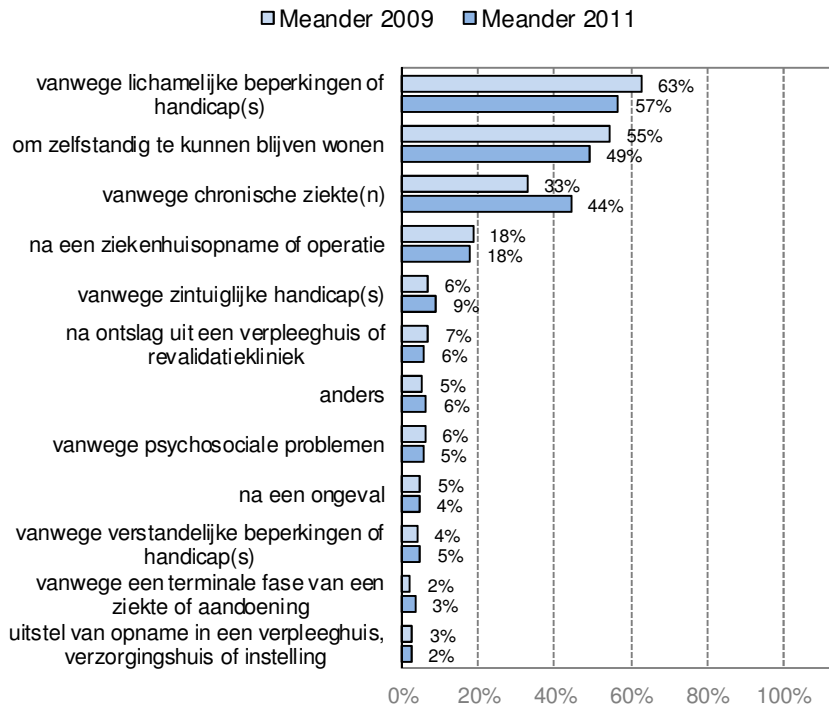
ZL totaal 2010



ZL totaal 2010	363
----------------	-----

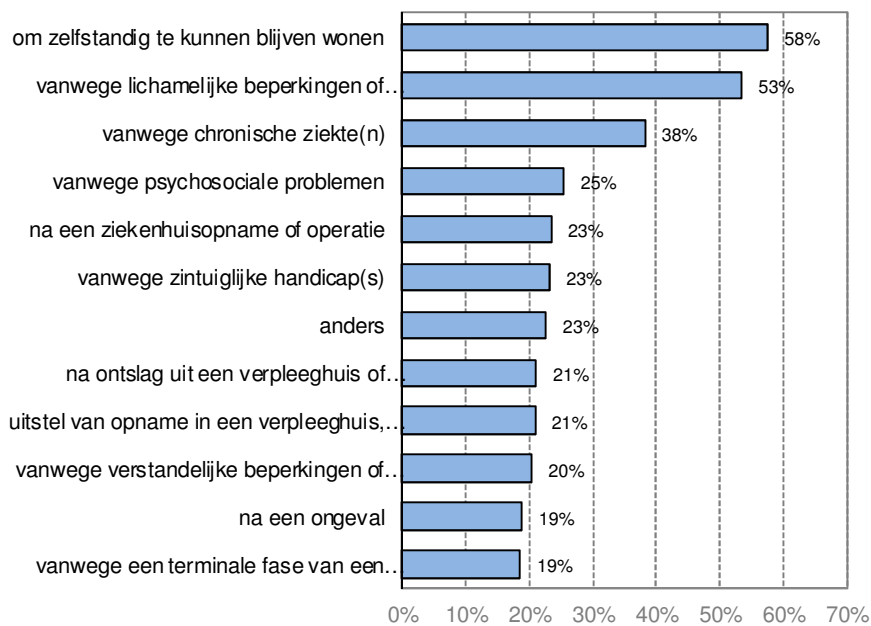
N =

7. Waarom krijgt u thuiszorg? (meerdere antwoorden mogelijk)



Meander 2009	341
Meander 2011	366

ZL totaal 2010



ZL totaal 2010	393
----------------	-----

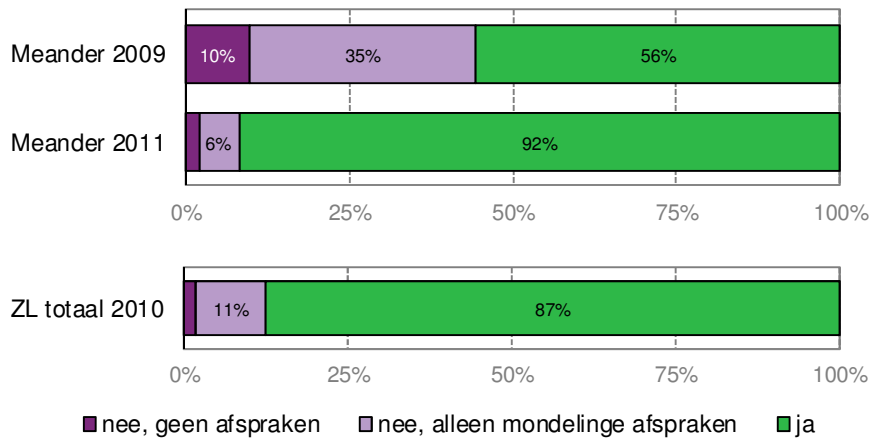
N =

Afspraken over uw thuiszorg

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

8. Heeft u een 'zorg(leef)plan' van de zorginstelling met daarin schriftelijke afspraken over uw zorg? (welke zorg, per wanneer, van wie, hoe vaak, op welke dagen/tijden, enz.)



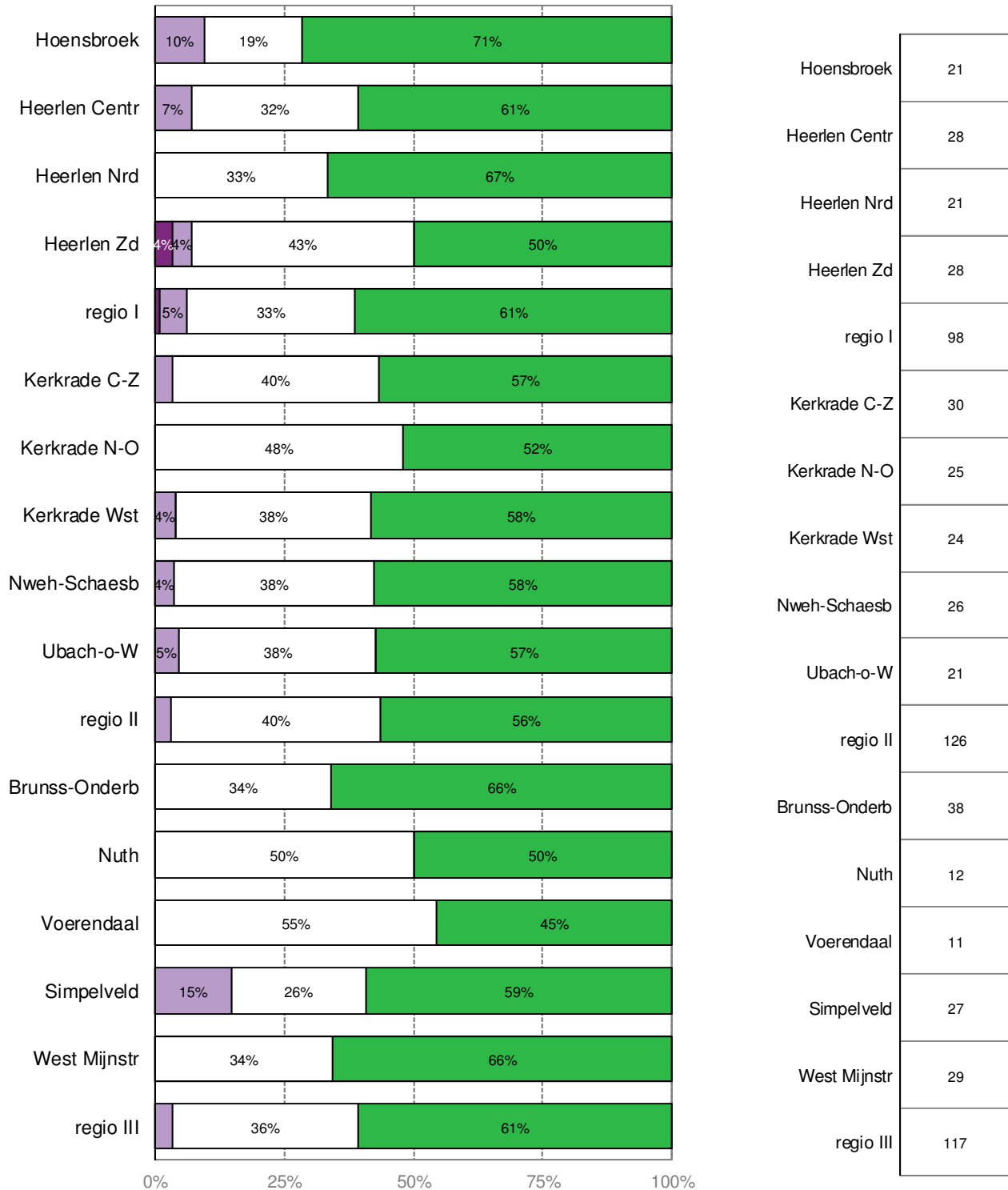


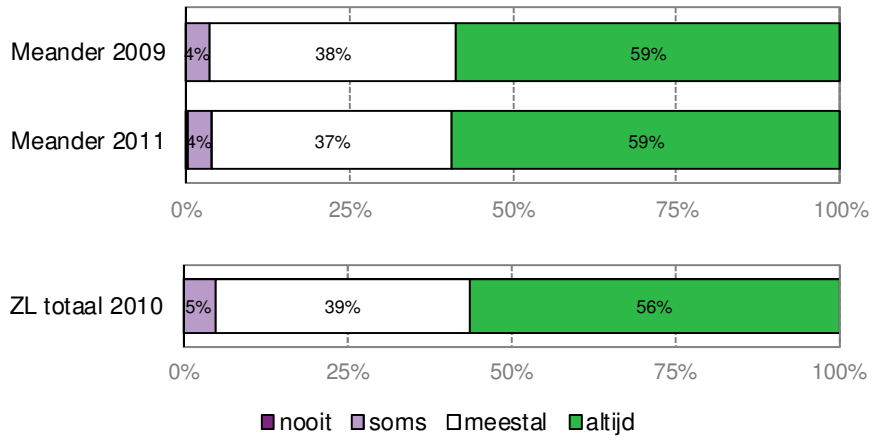
Meander 2009	299
Meander 2011	342

ZL totaal 2010	343
----------------	-----

N =

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



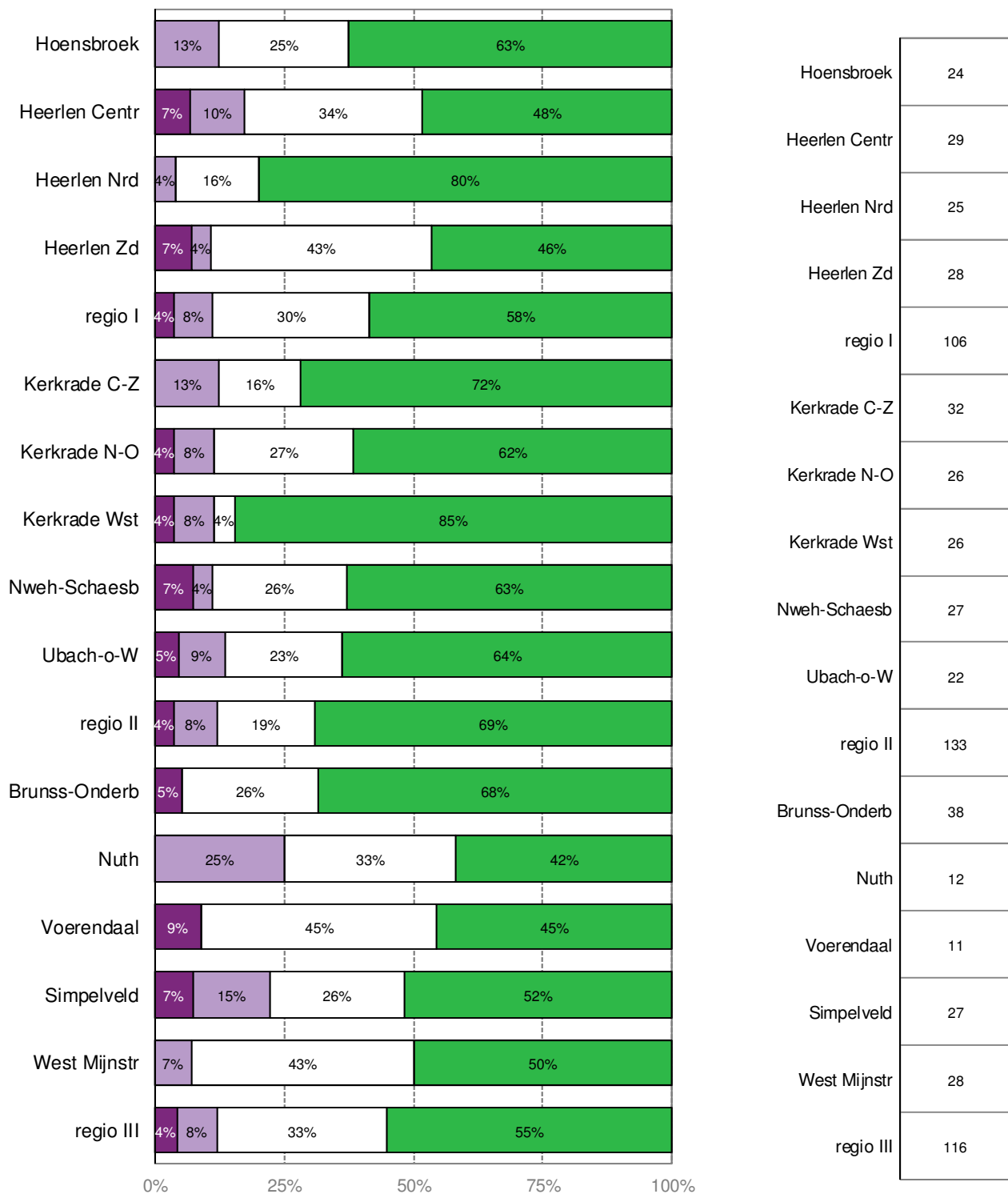


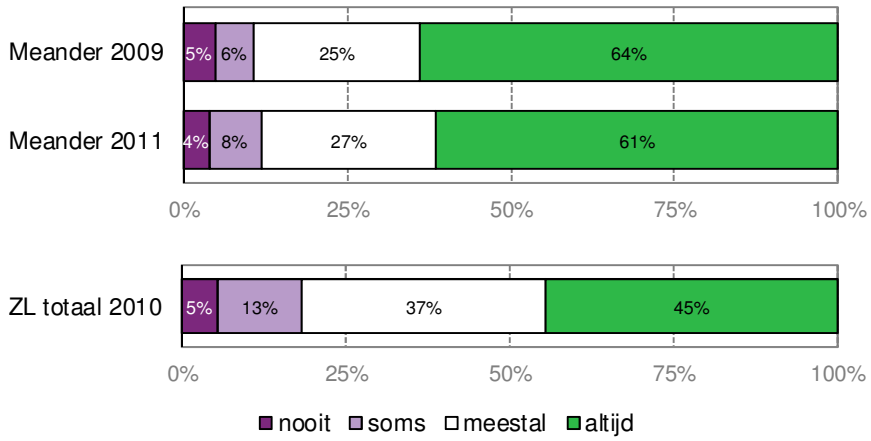
Meander 2009	295
Meander 2011	341

ZL totaal 2010	352
----------------	-----

N =

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



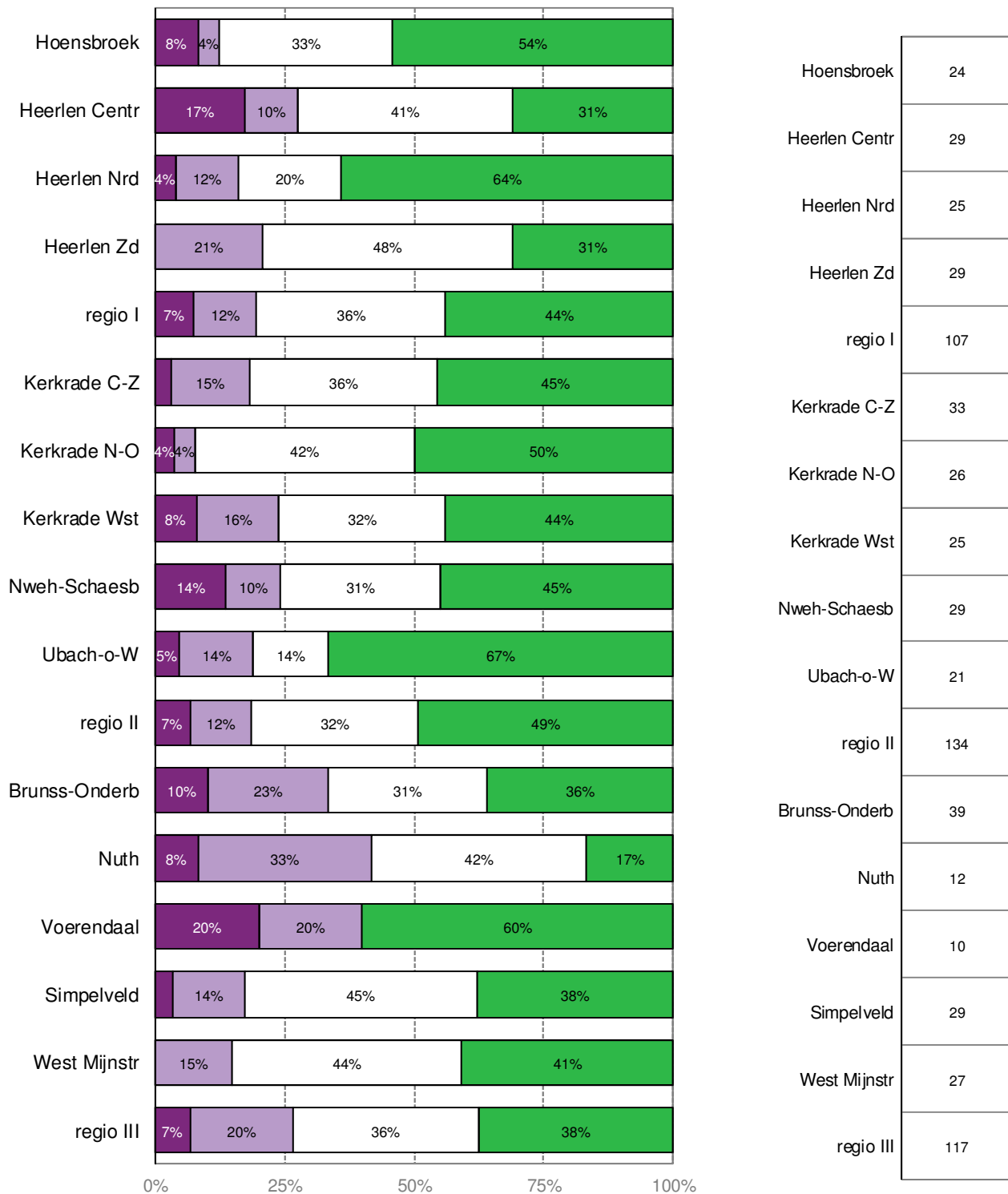


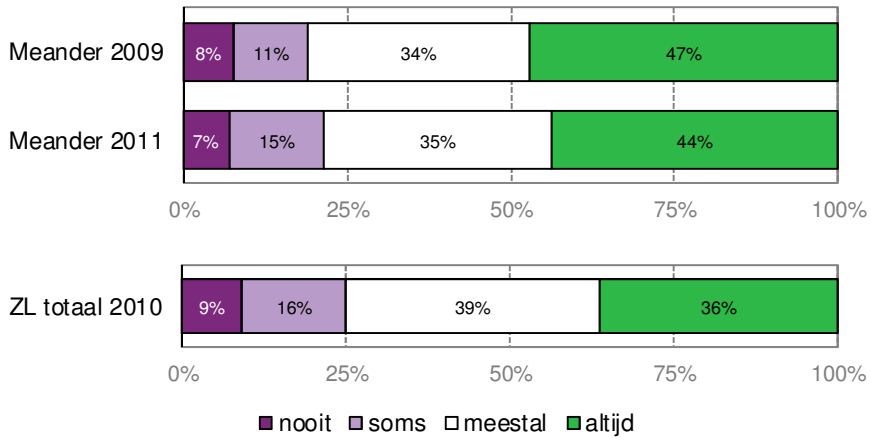
Meander 2009	333
Meander 2011	355

ZL totaal 2010	373
----------------	-----

N =

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



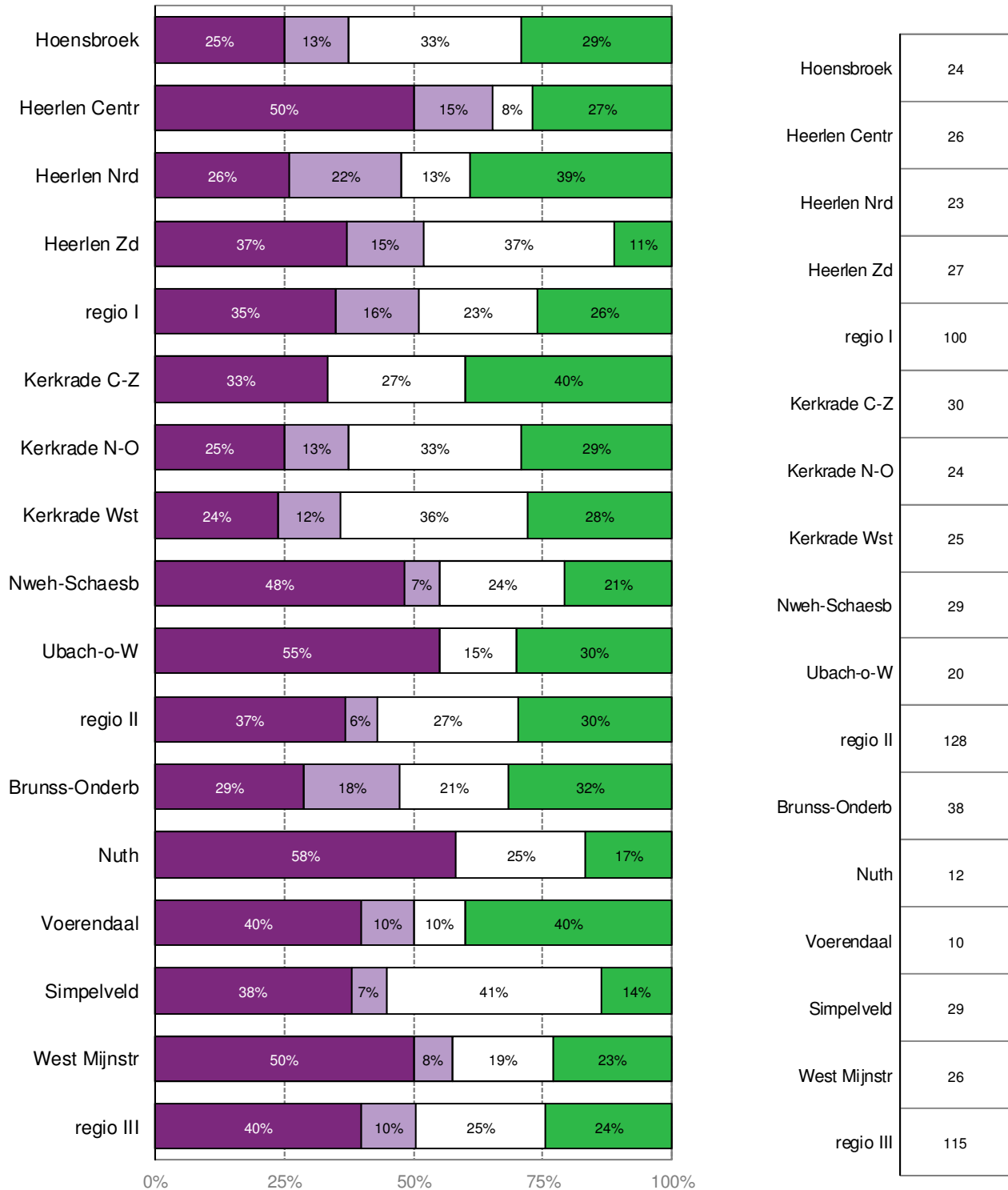


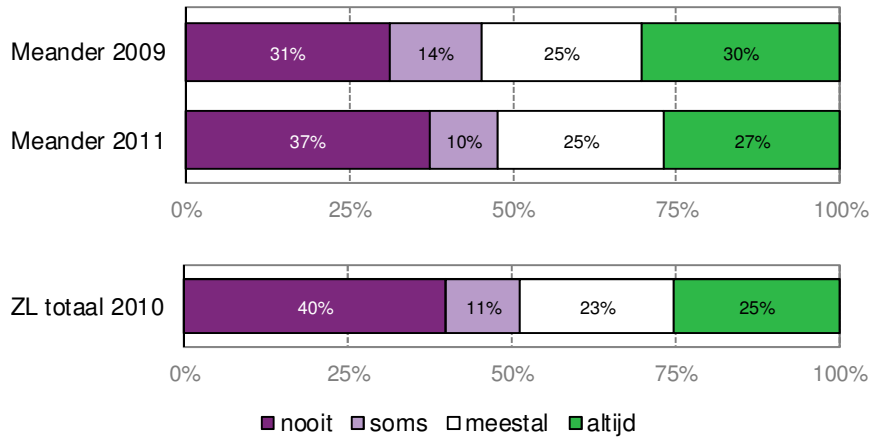
Meander 2009	333
Meander 2011	358

ZL totaal 2010	382
----------------	-----

N =

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





Meander 2009	314
Meander 2011	343

ZL totaal 2010	362
----------------	-----

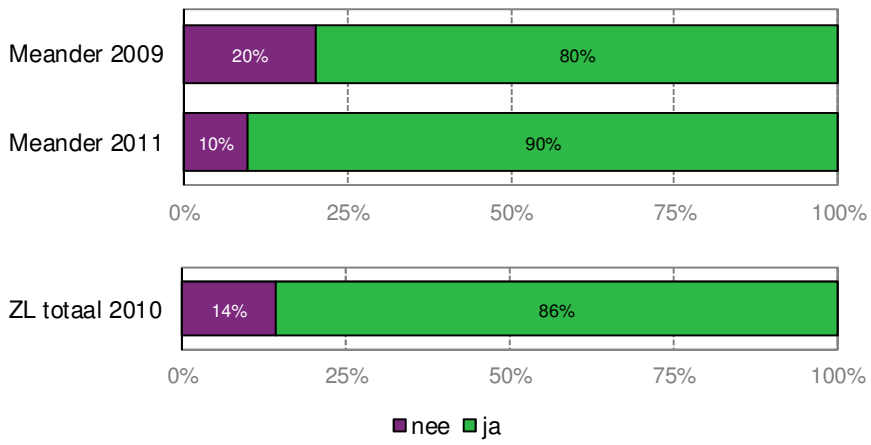
N =

Informatie over de zorg die u krijgt

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

13. Geeft de zorginstelling u voldoende informatie over wat zij voor u kunnen doen? (de mogelijkheden voor zorg thuis, het dienstenpakket, enz.)



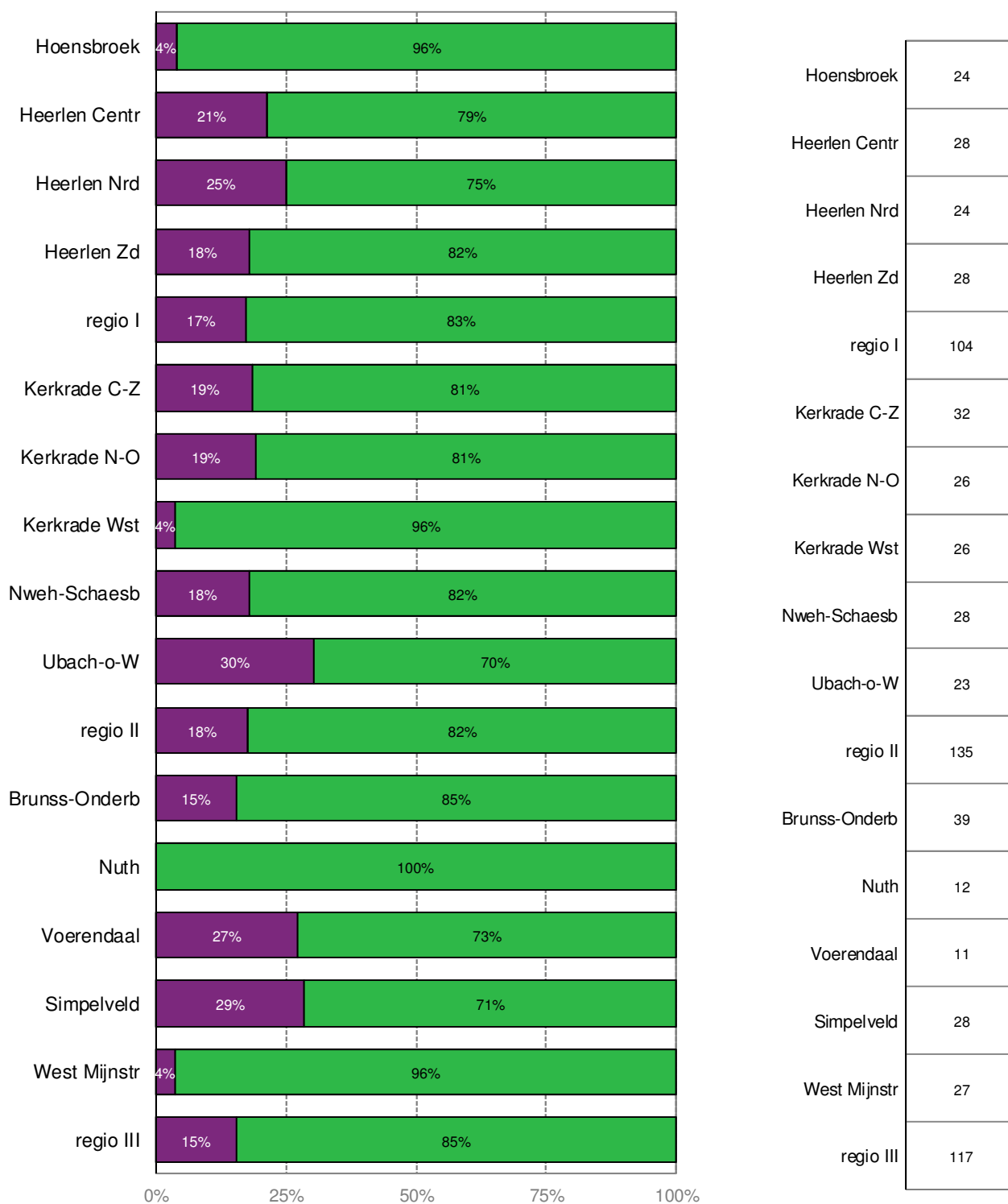


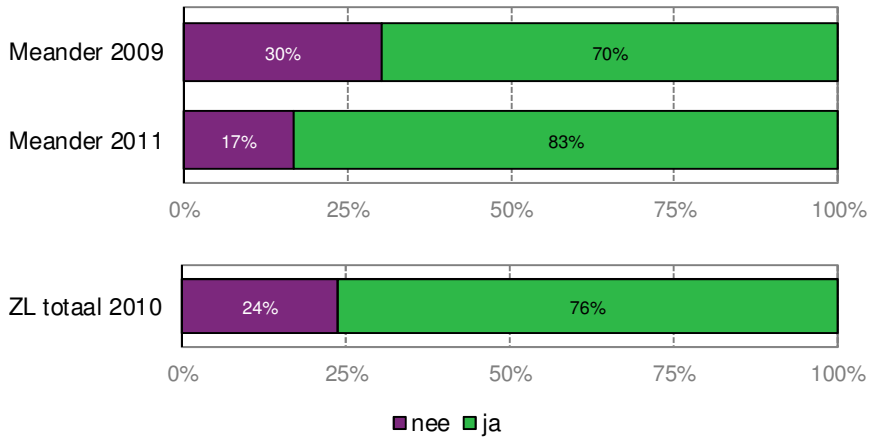
Meander 2009	325
Meander 2011	354

ZL totaal 2010	378
----------------	-----

N =

14. Geeft de zorginstelling u voldoende informatie over uw rechten? (bijv. dat u mag meebeslissen over uw zorg en dat u kunt klagen)





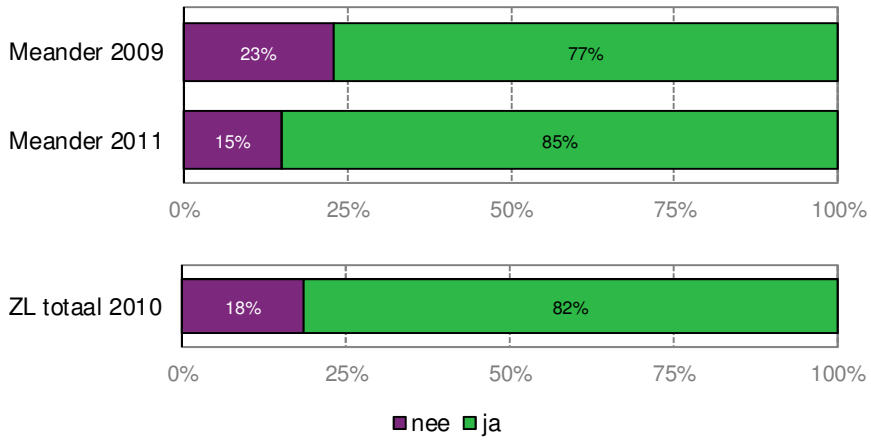
Meander 2009	330
Meander 2011	356

ZL totaal 2010	375
----------------	-----

N =

15. Geeft de zorginstelling u voldoende informatie over wat er van ú wordt verwacht? (wat u in huis moet hebben, uw eigen bijdrage, enz.)



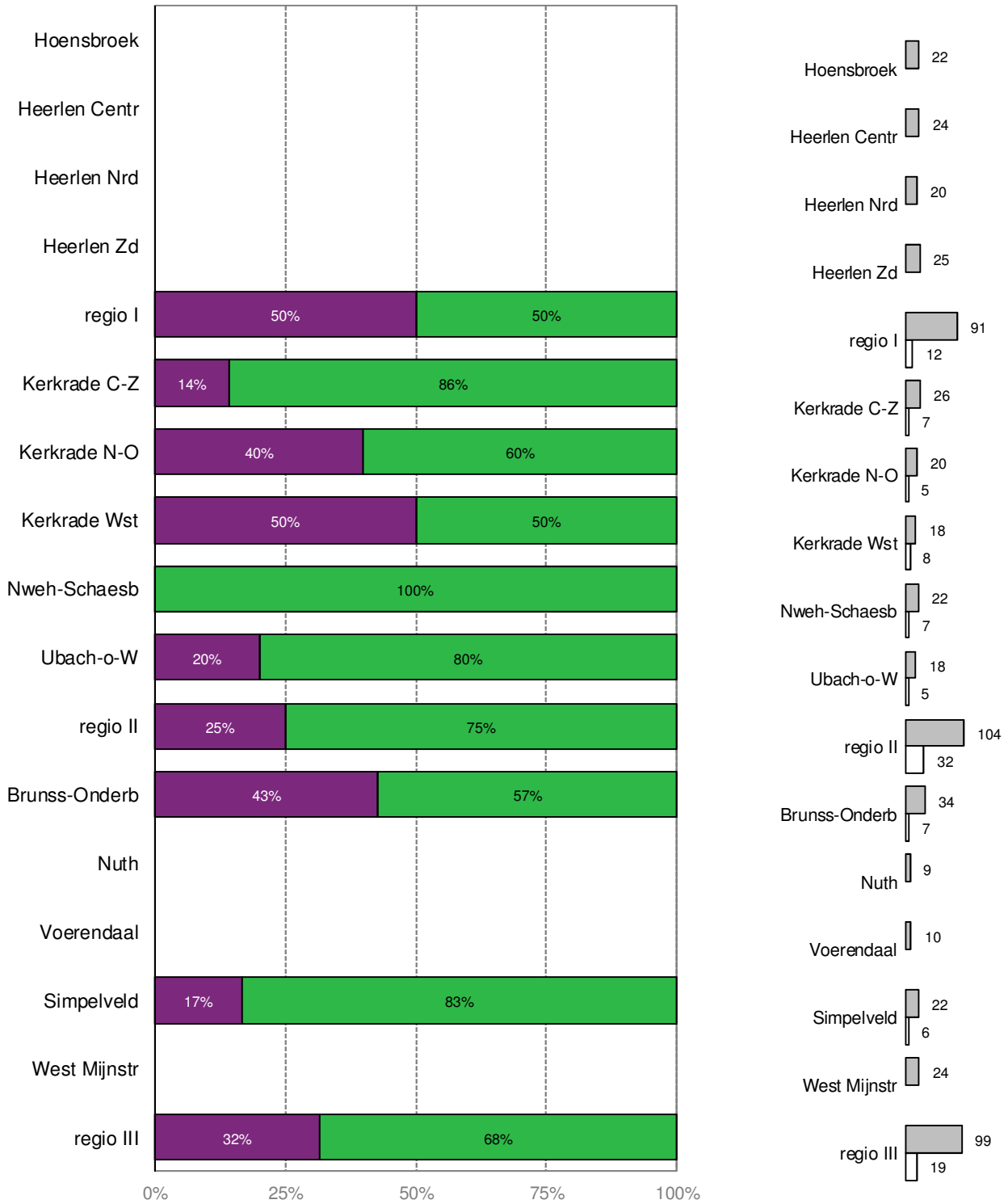


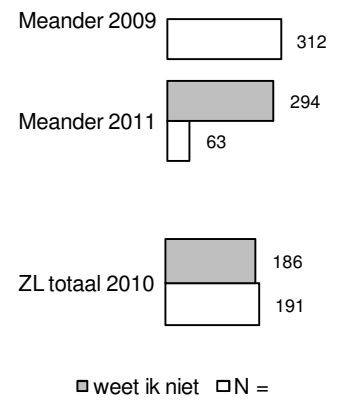
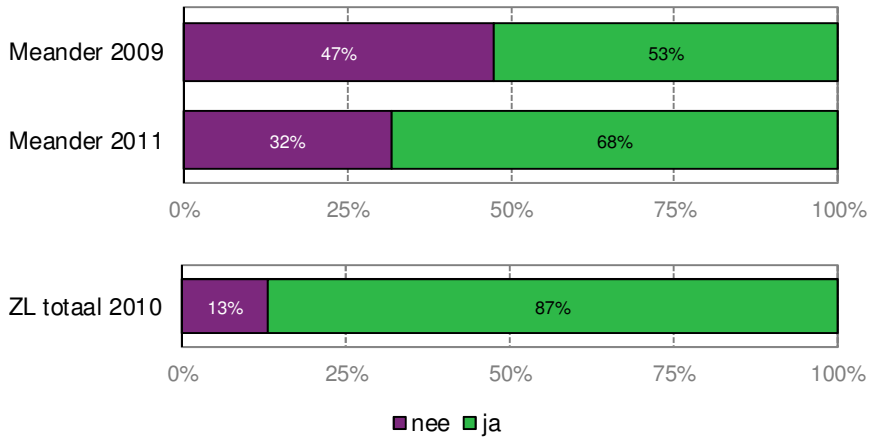
Meander 2009	333
Meander 2011	361

ZL totaal 2010	368
----------------	-----

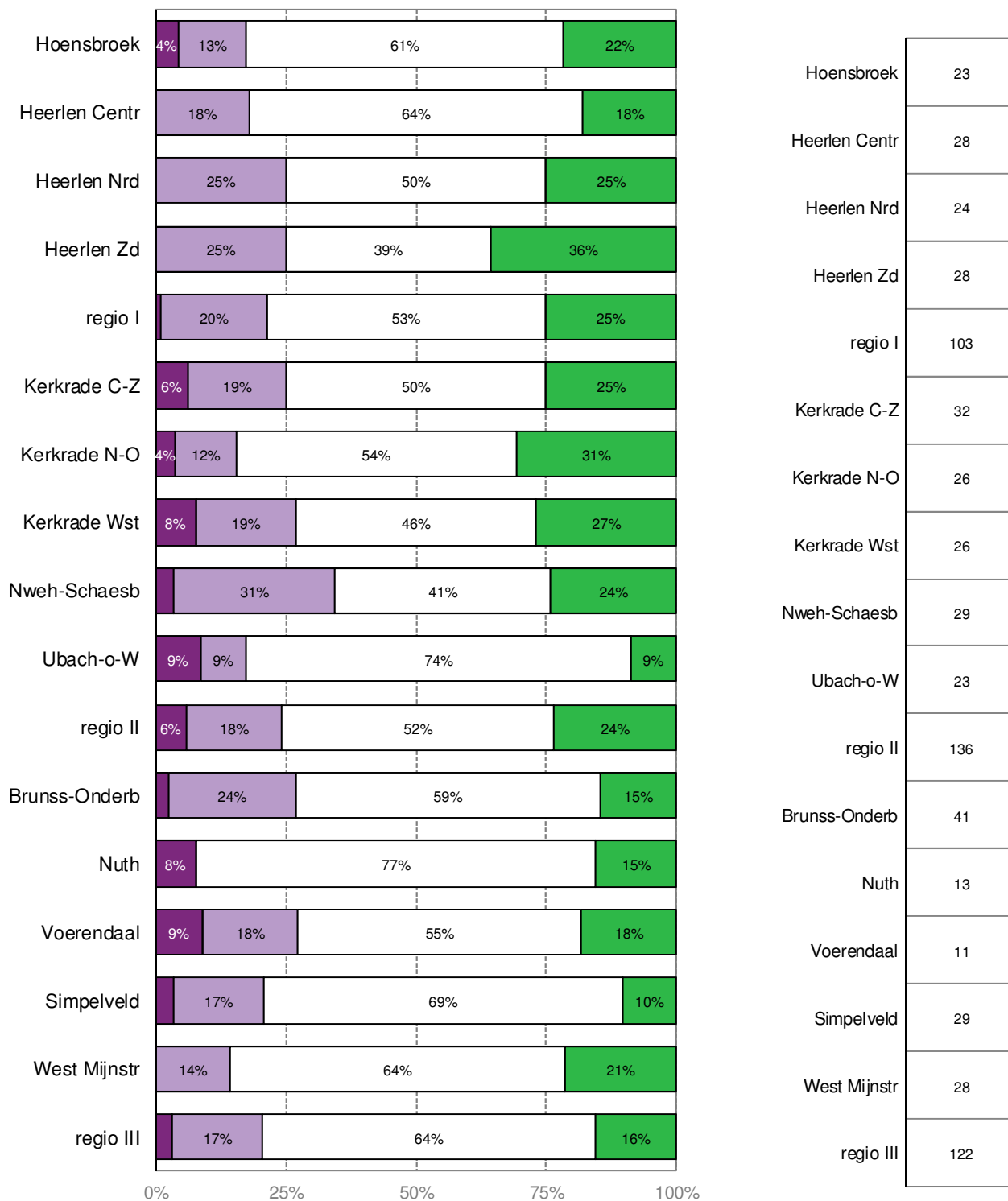
N =

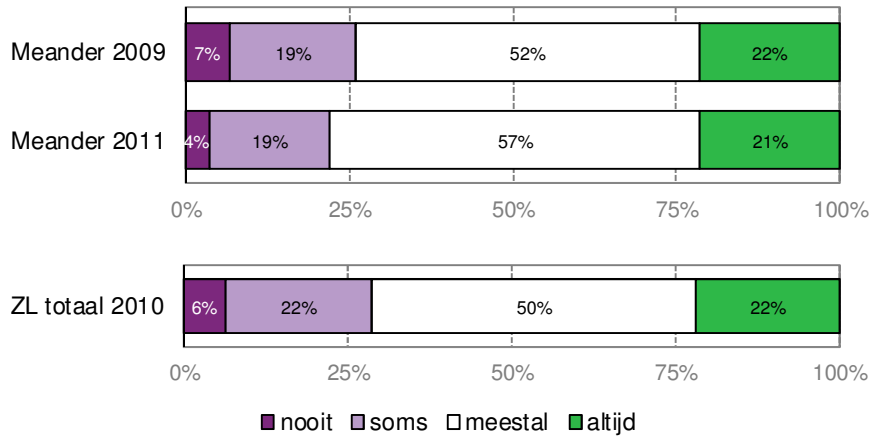
16. Is er een cliëntenraad?





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





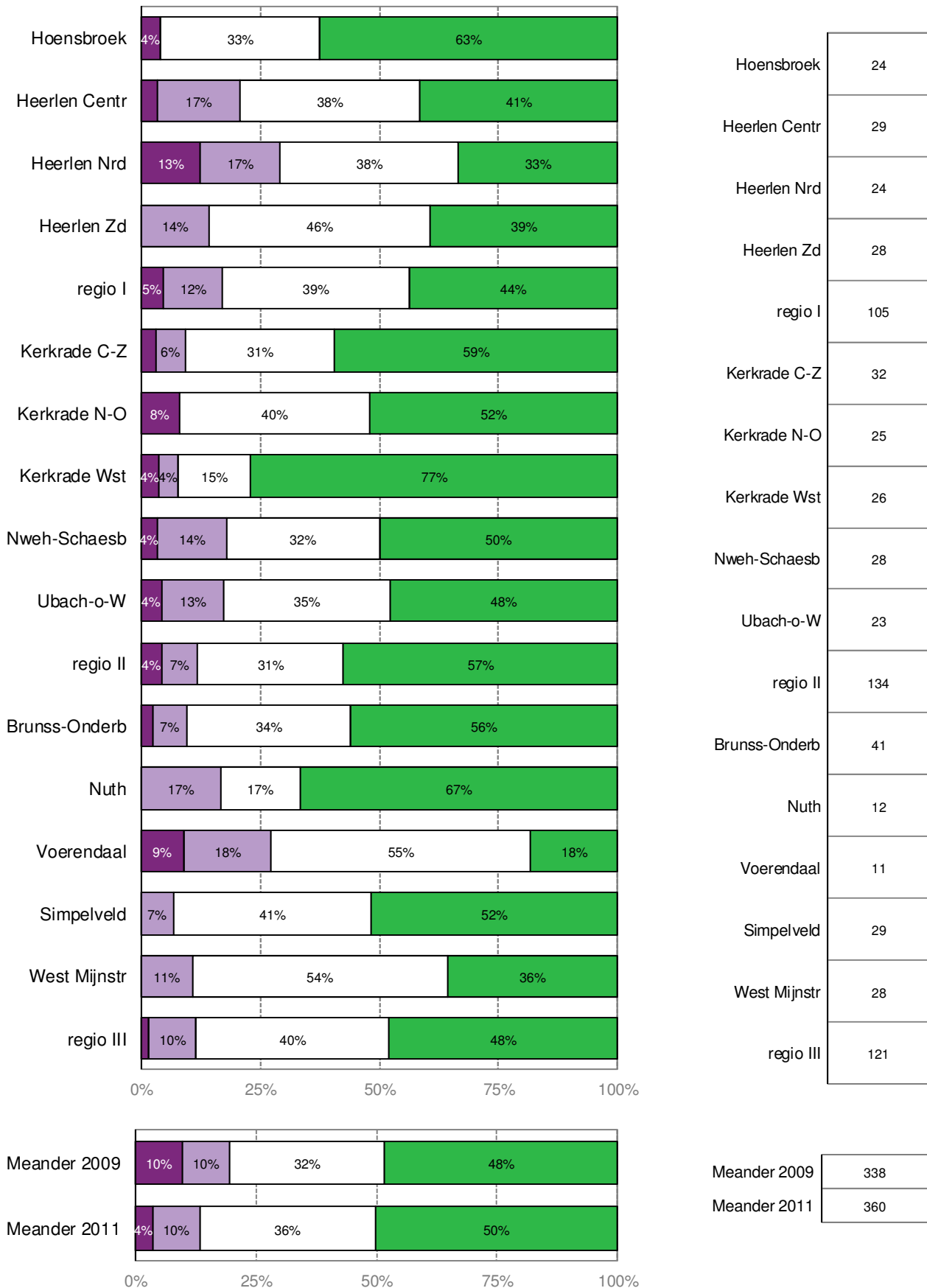
Meander 2009	334
Meander 2011	361

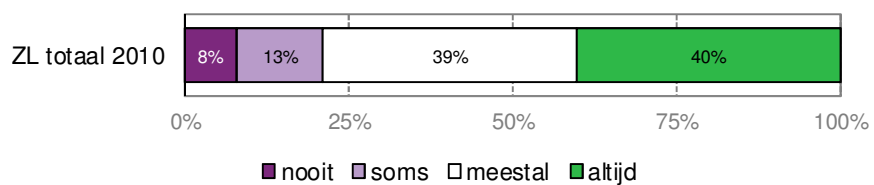
ZL totaal 2010	377
----------------	-----

N =

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

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

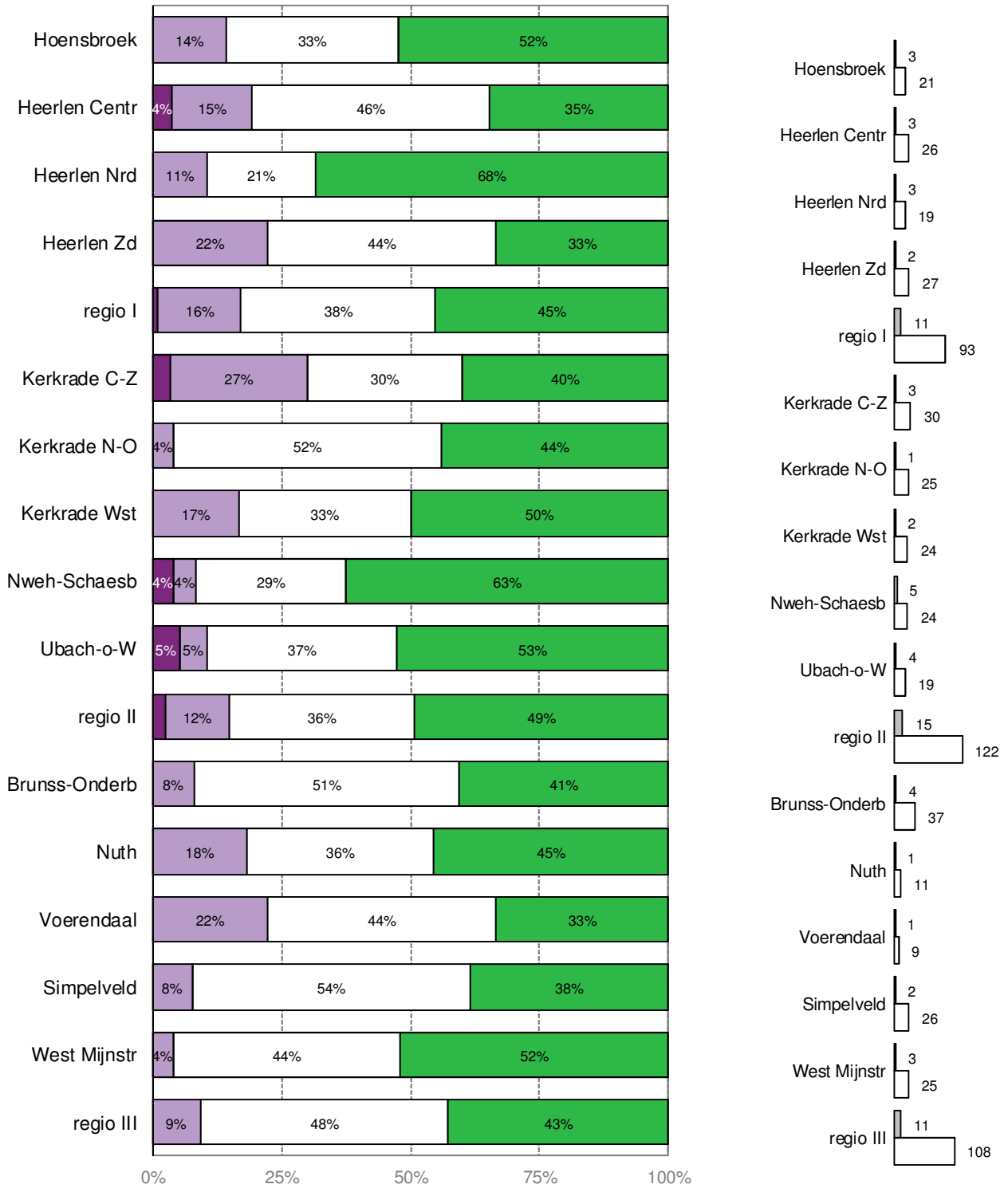


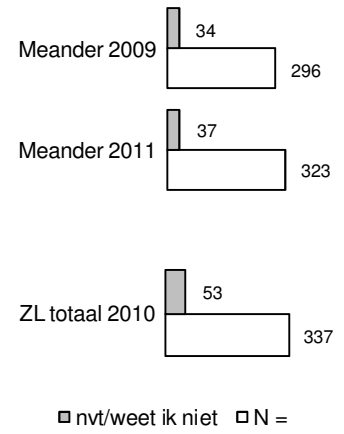
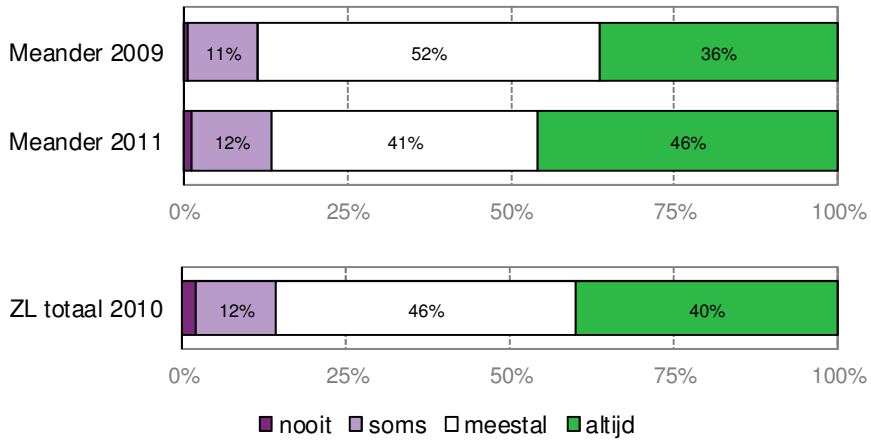


ZL totaal 2010 388

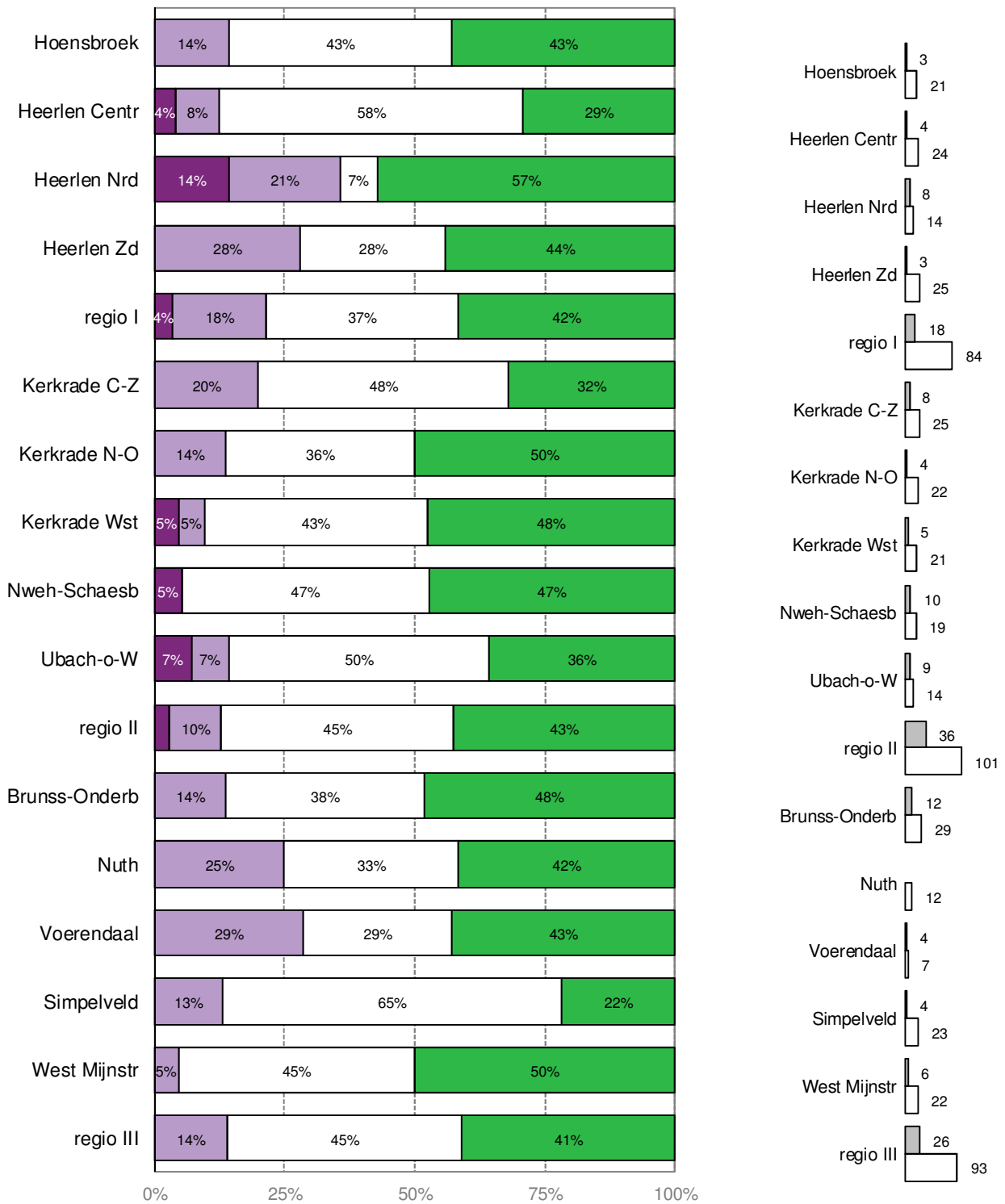
N =

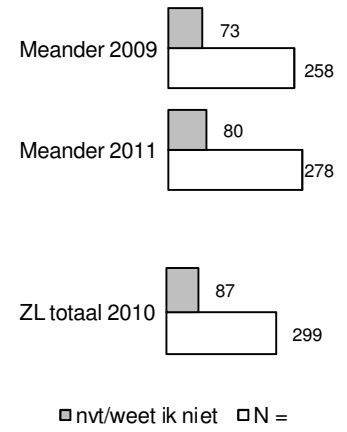
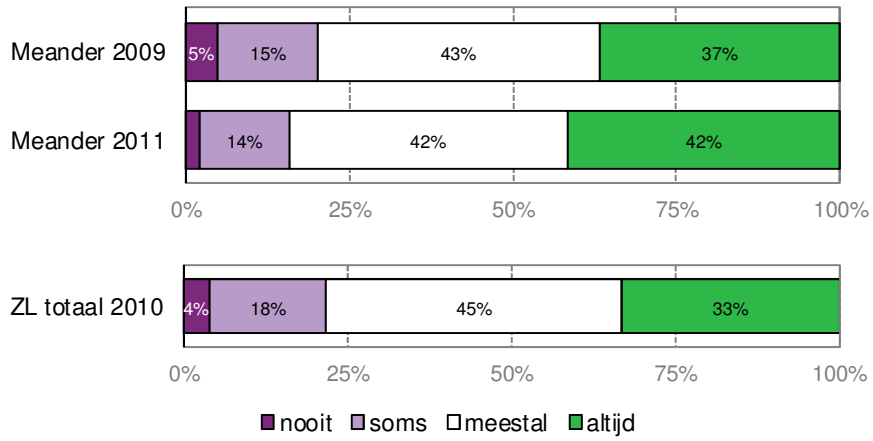
19. Staat de zorginstelling voldoende open voor uw wensen?





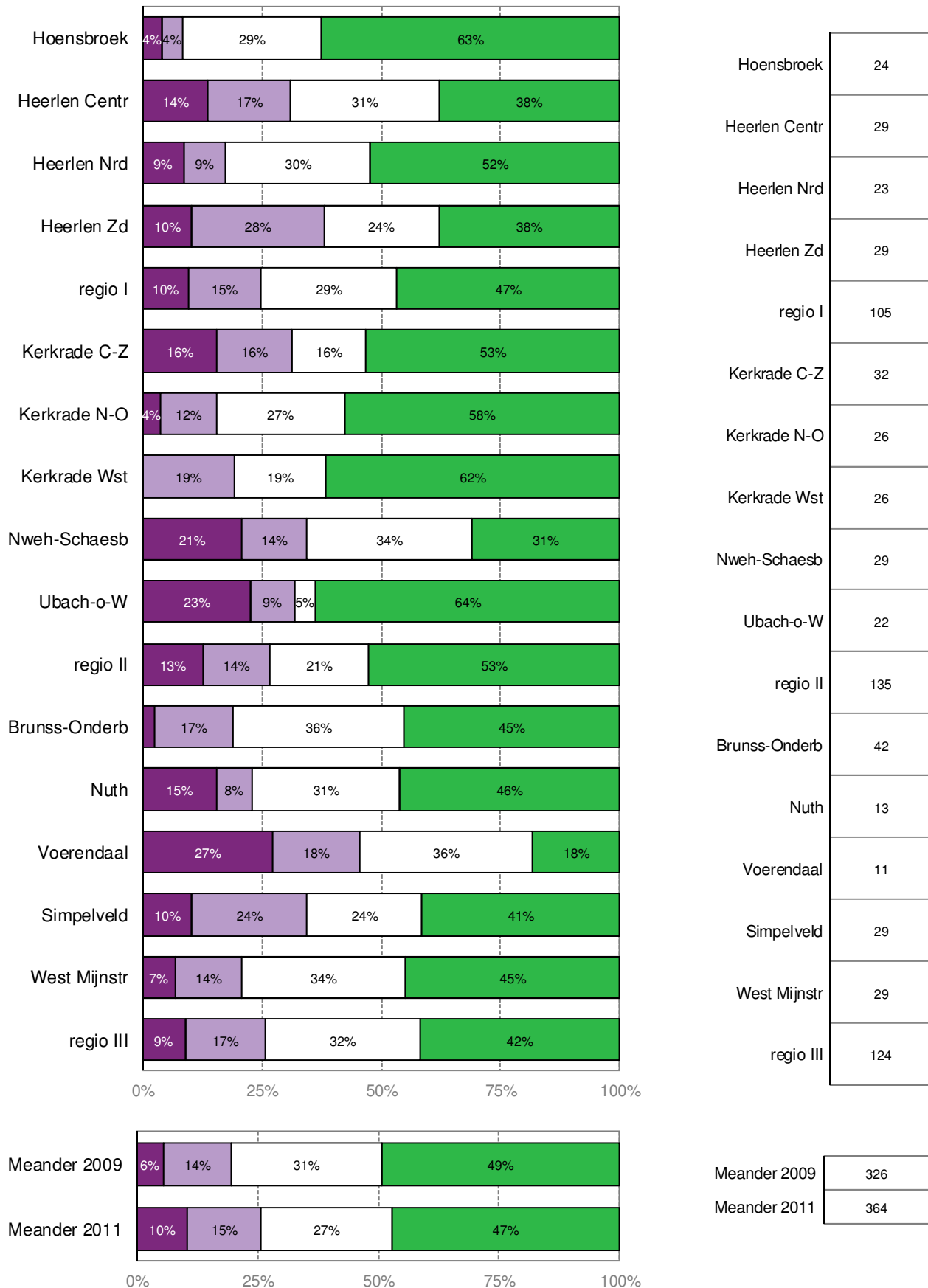
20. Vindt u dat de zorginstelling (de leidinggevende of directie) goed reageert op uw vragen en suggesties?

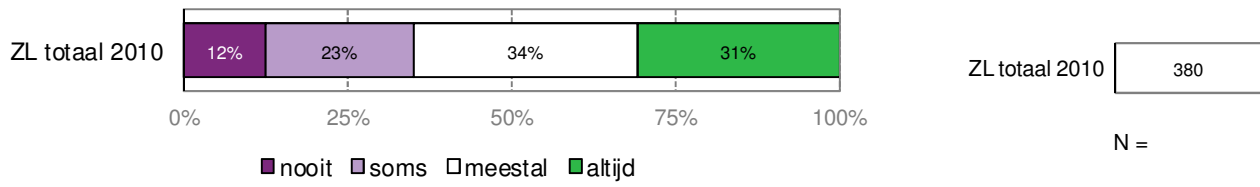




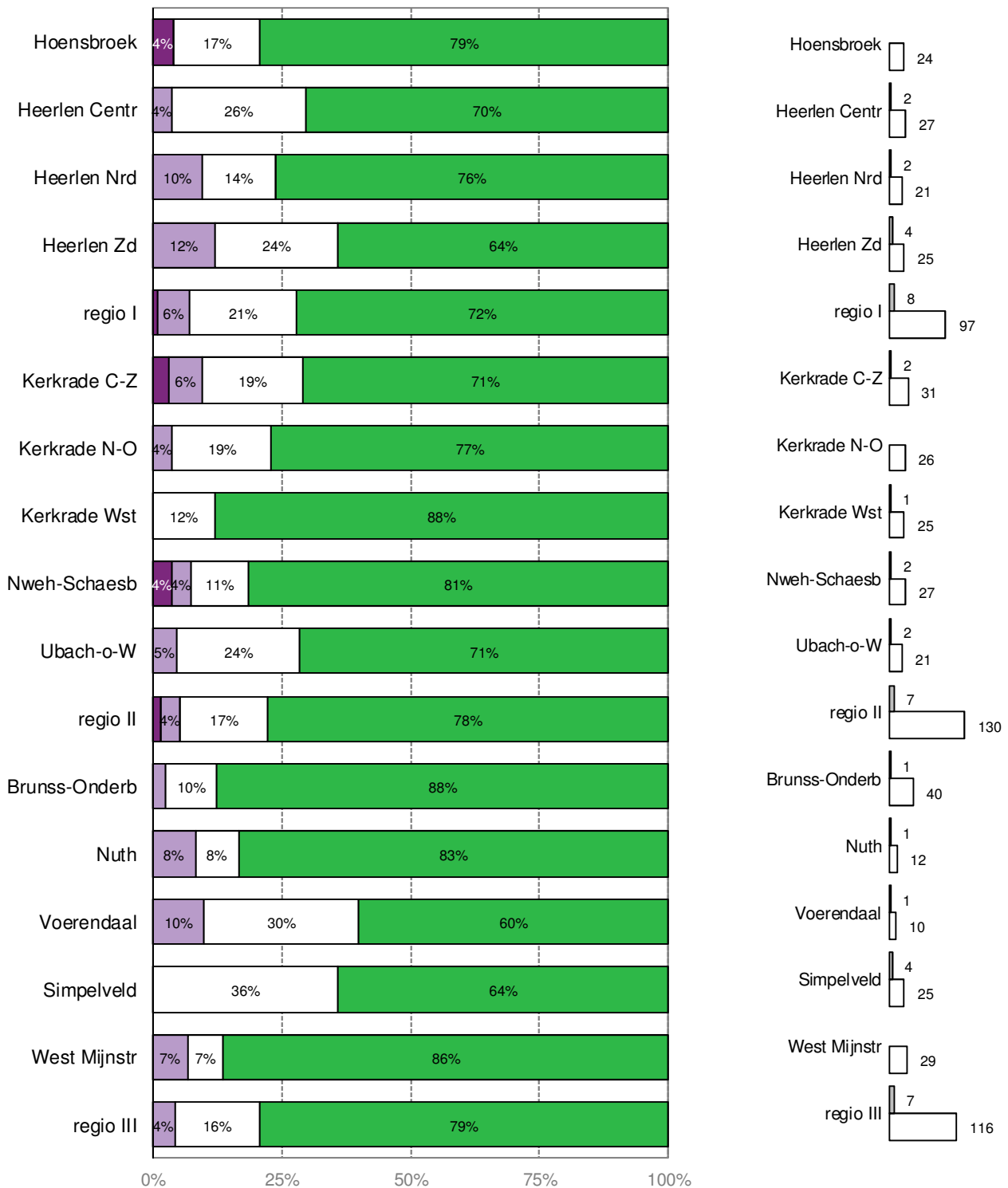
De volgende vragen gaan over de **communicatie** met de verzorgenden en/of verpleegkundigen in de afgelopen 12 maanden.

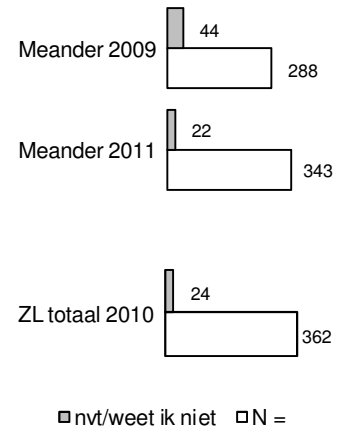
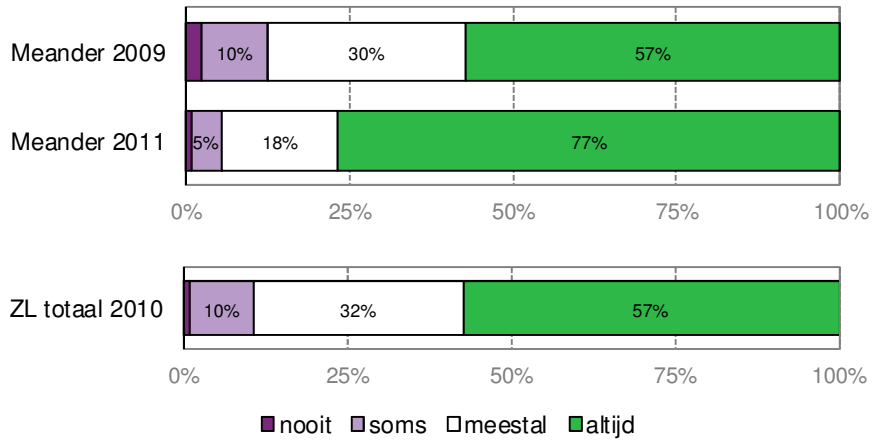
21. Vragen uw zorgverleners of u tevreden bent over de zorg?



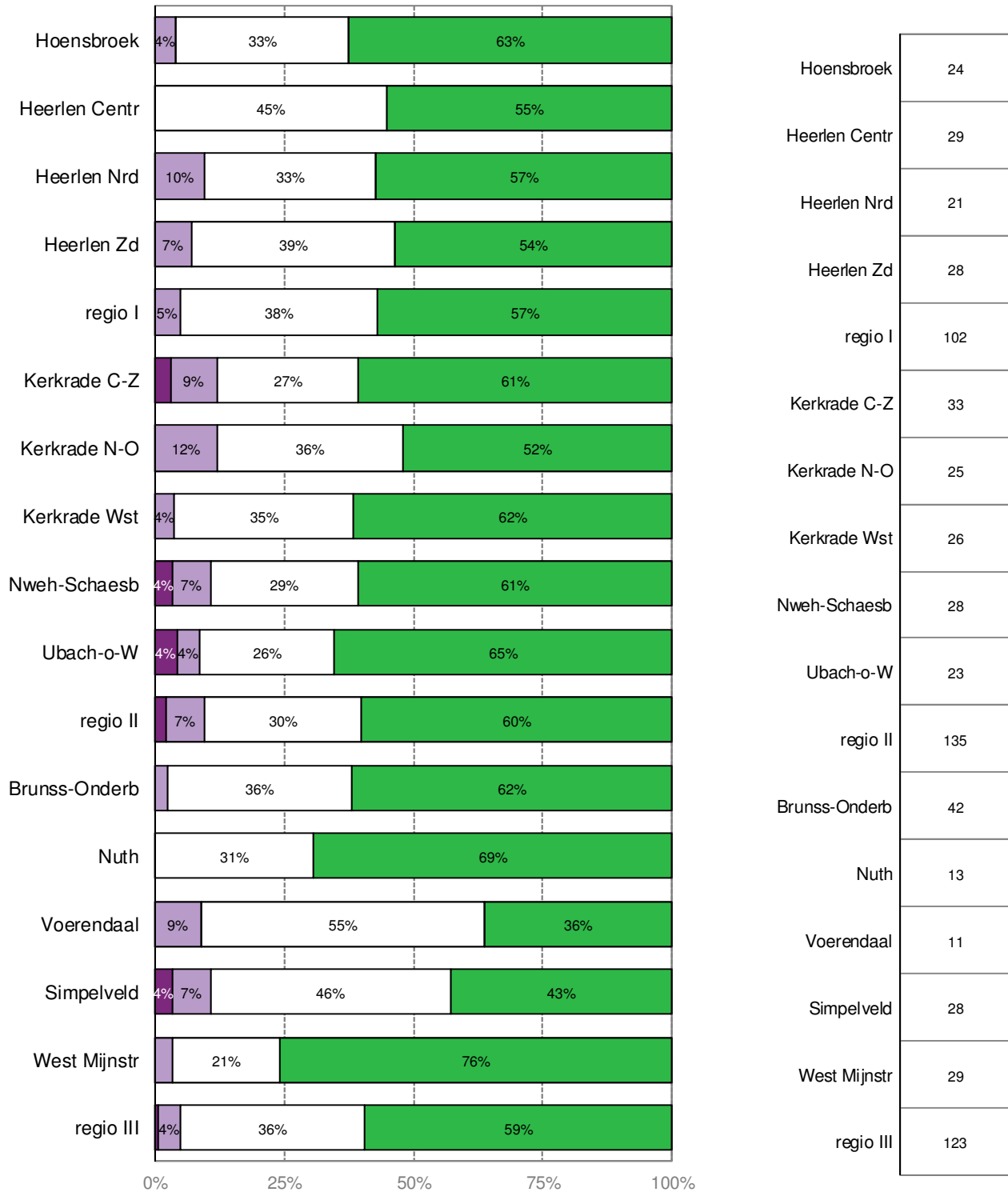


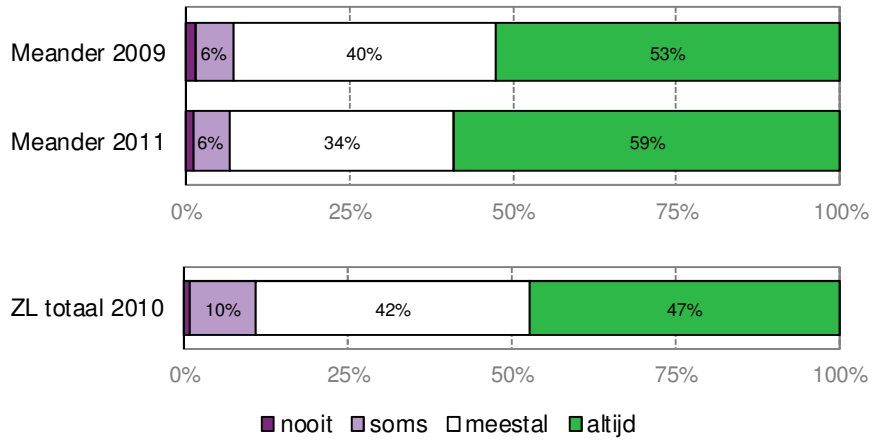
22. Kunt u met uw zorgverleners praten als iets niet goed is gegaan?





23. Geven uw zorgverleners goed antwoord op uw vragen?





Meander 2009	328
Meander 2011	360

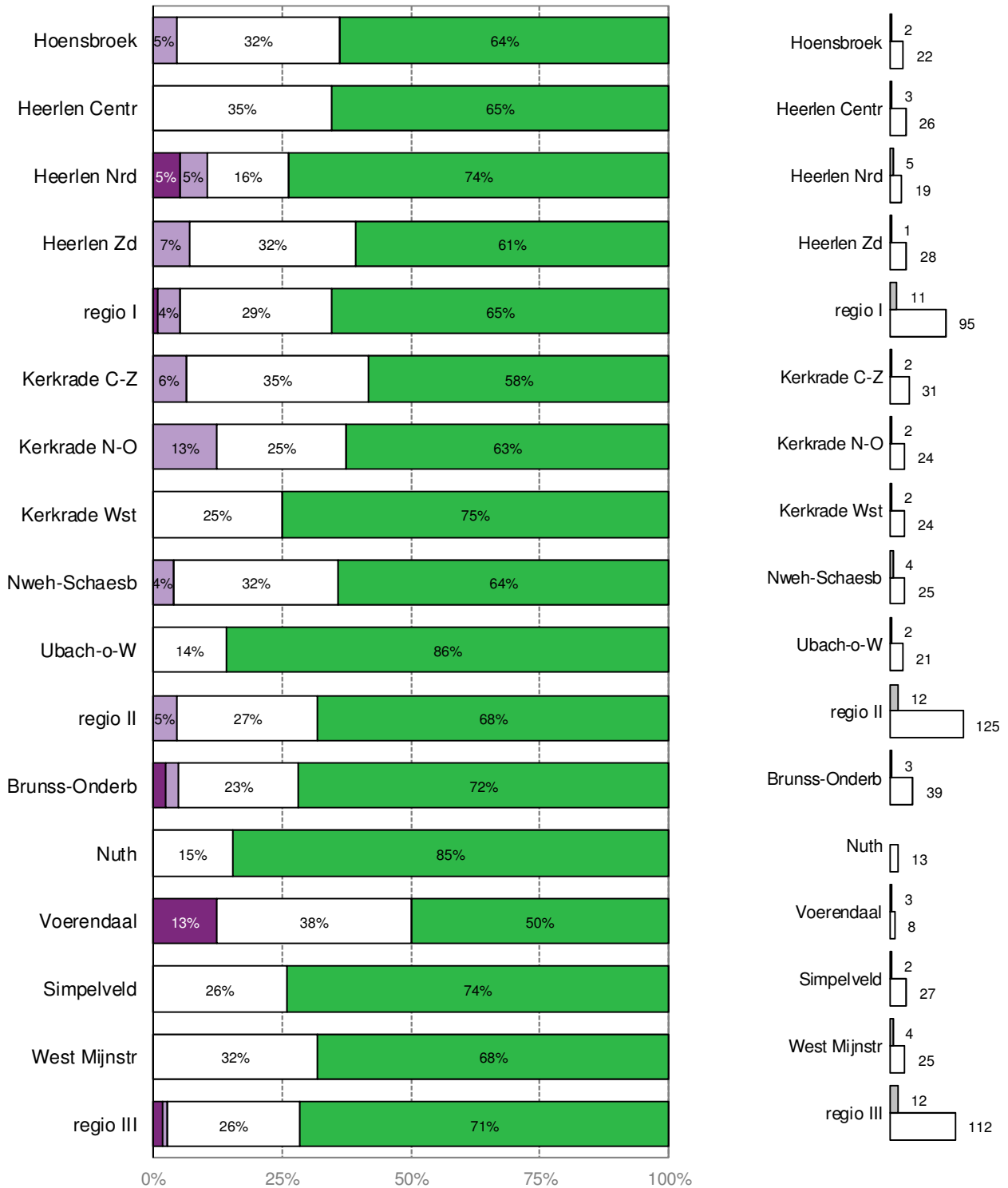
ZL totaal 2010	383
----------------	-----

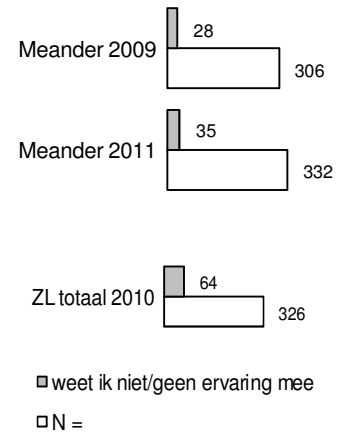
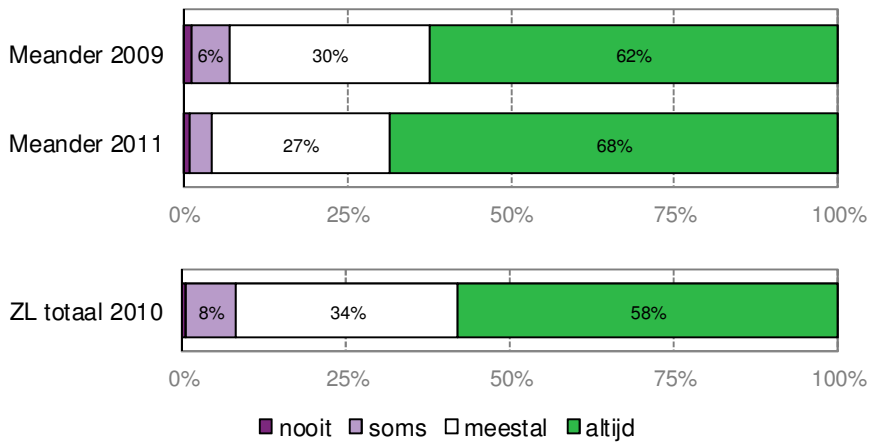
N =

De bereikbaarheid van uw thuiszorg organisatie

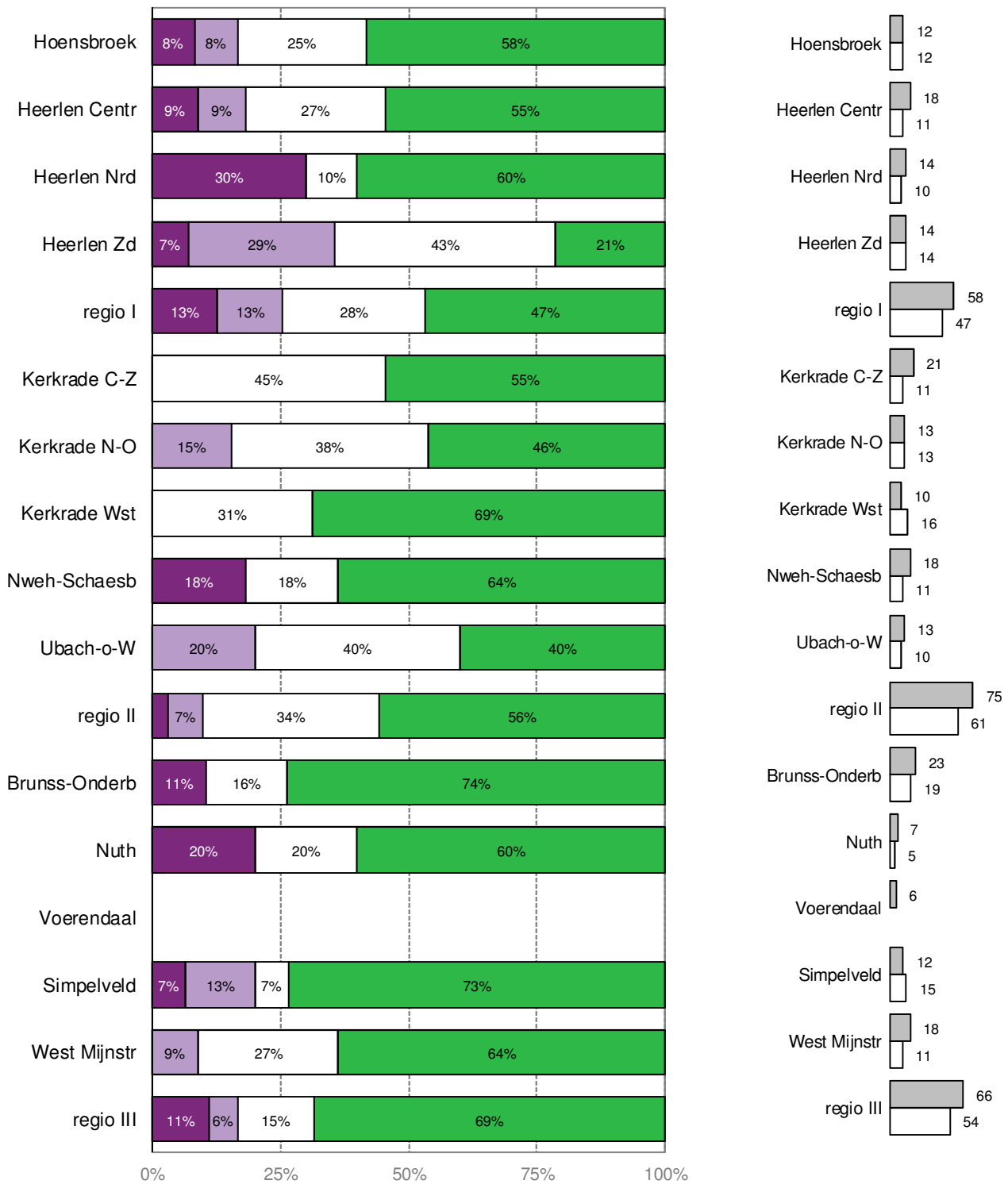
De volgende vragen gaan over de **telefonische bereikbaarheid** van de zorginstelling in de afgelopen 12 maanden.

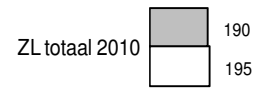
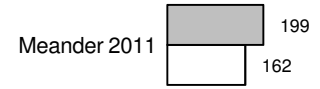
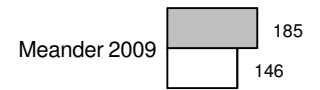
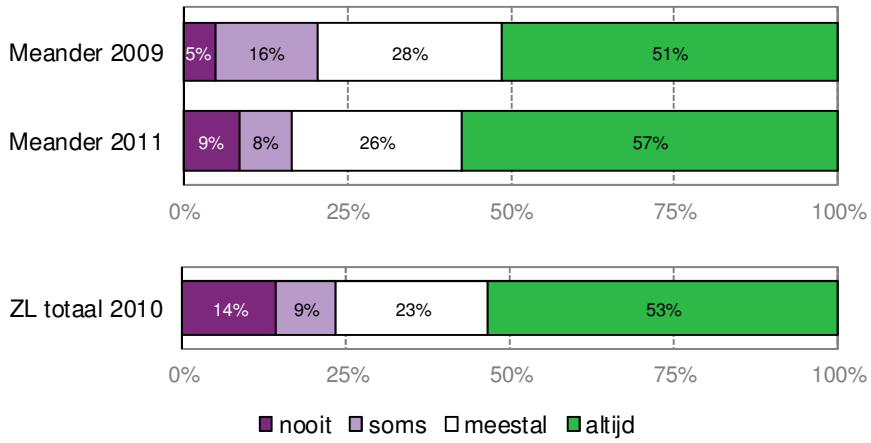
24. Kunt u de zorginstelling overdag telefonisch goed bereiken? (van 9 tot 17 uur)





25. Kunt u de zorginstelling buiten kantooruren goed bereiken? ('s avonds, 's nachts, in het weekeinde)

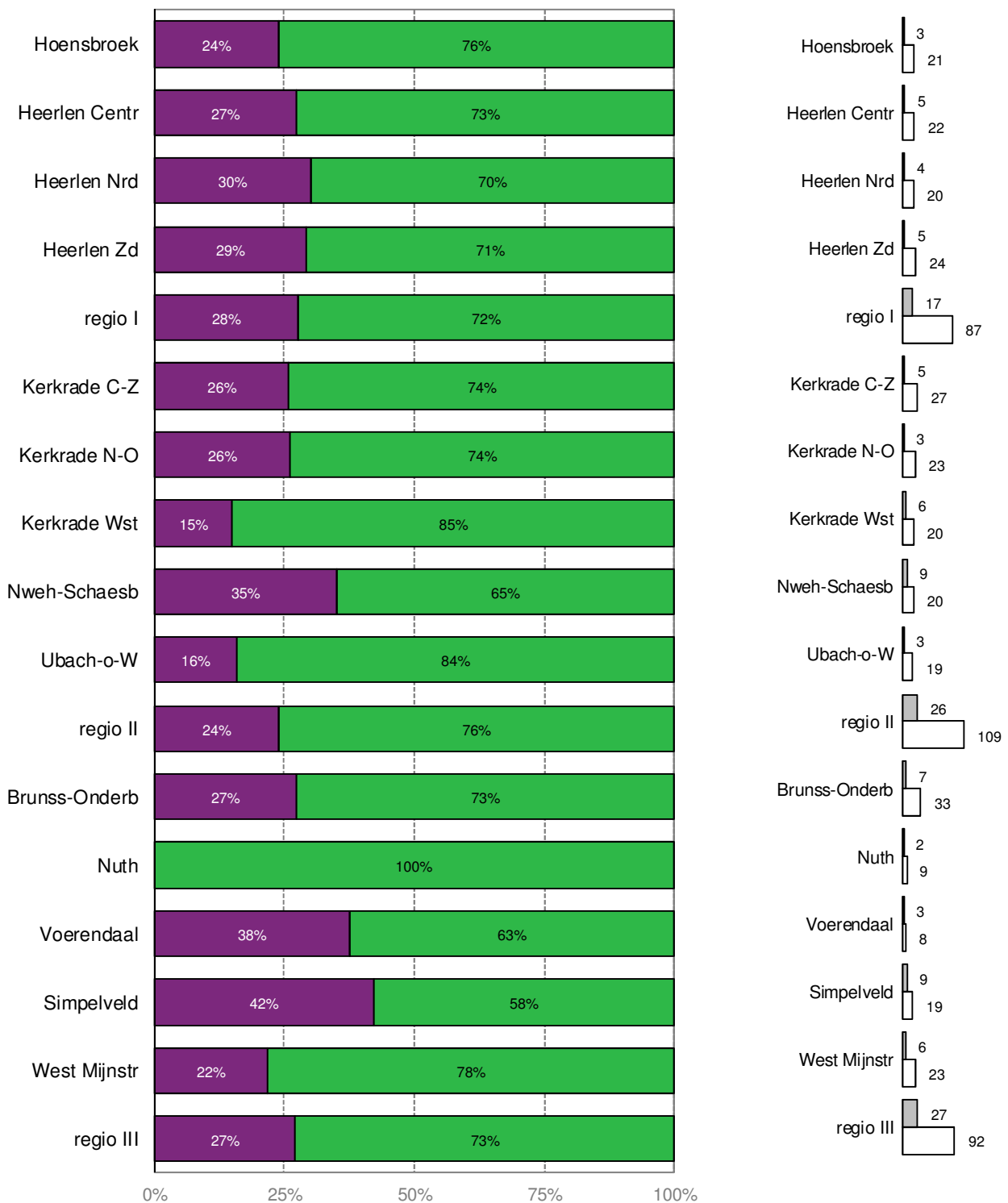


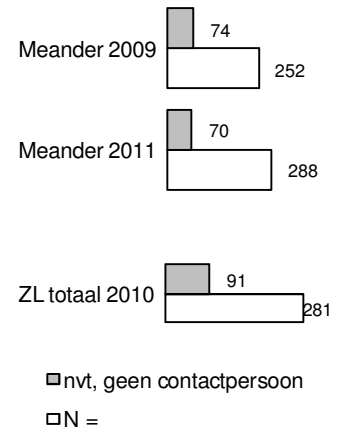
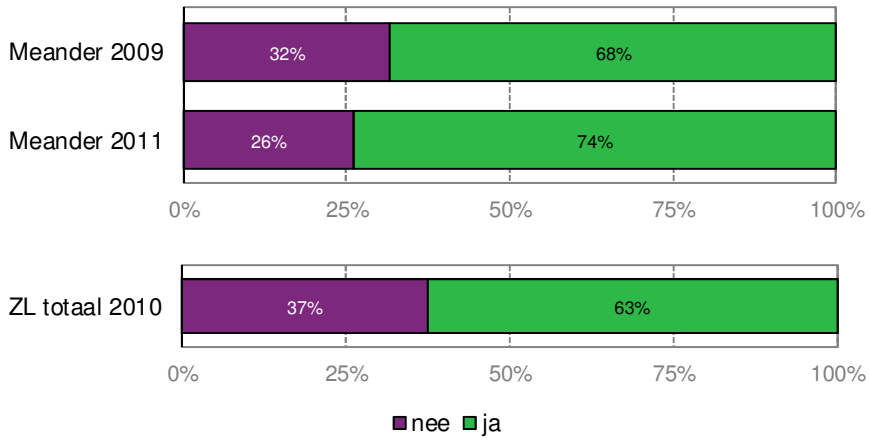


□ weet ik niet/geen ervaring mee

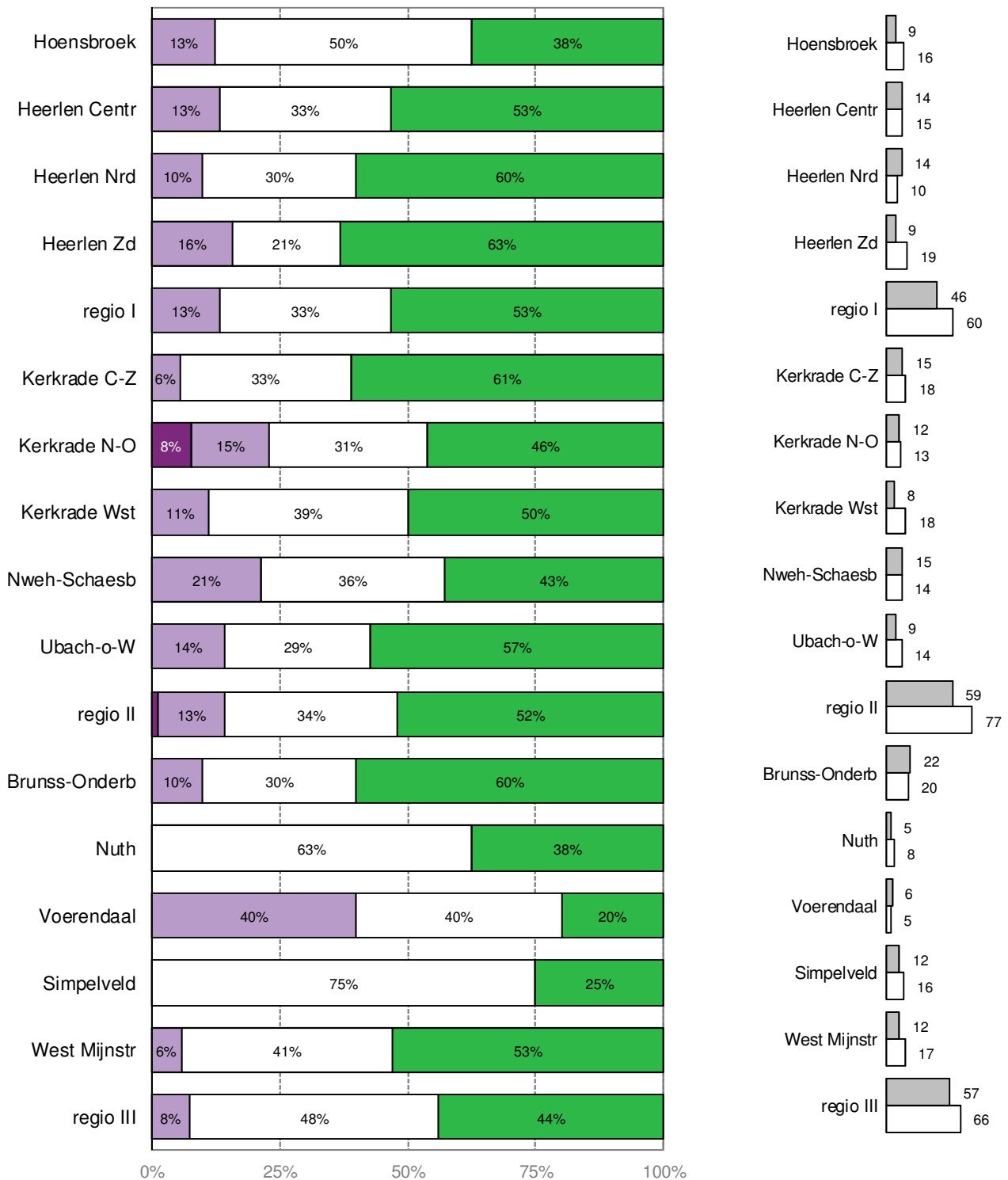
□ N =

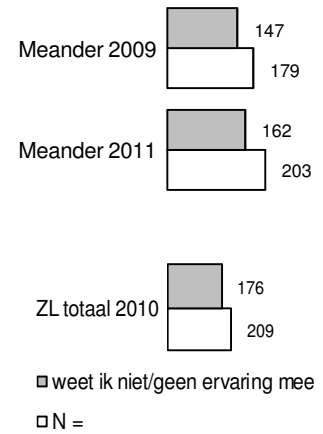
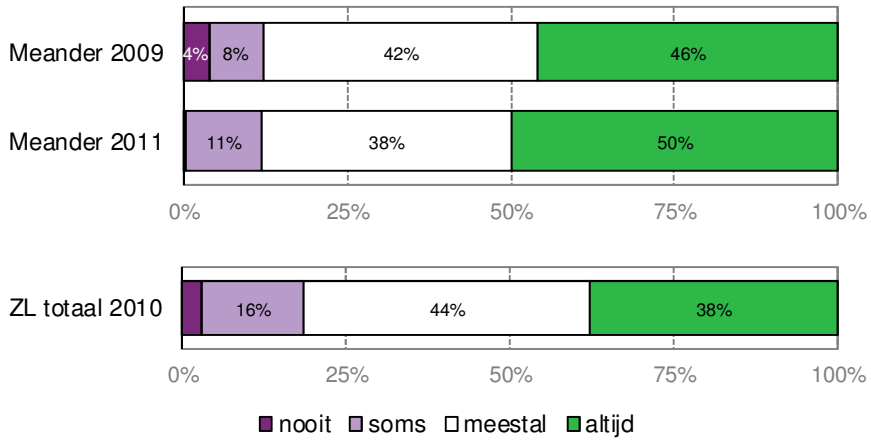
26. Weet u hoe en wanneer uw contactpersoon bij de zorginstelling telefonisch bereikbaar is?





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

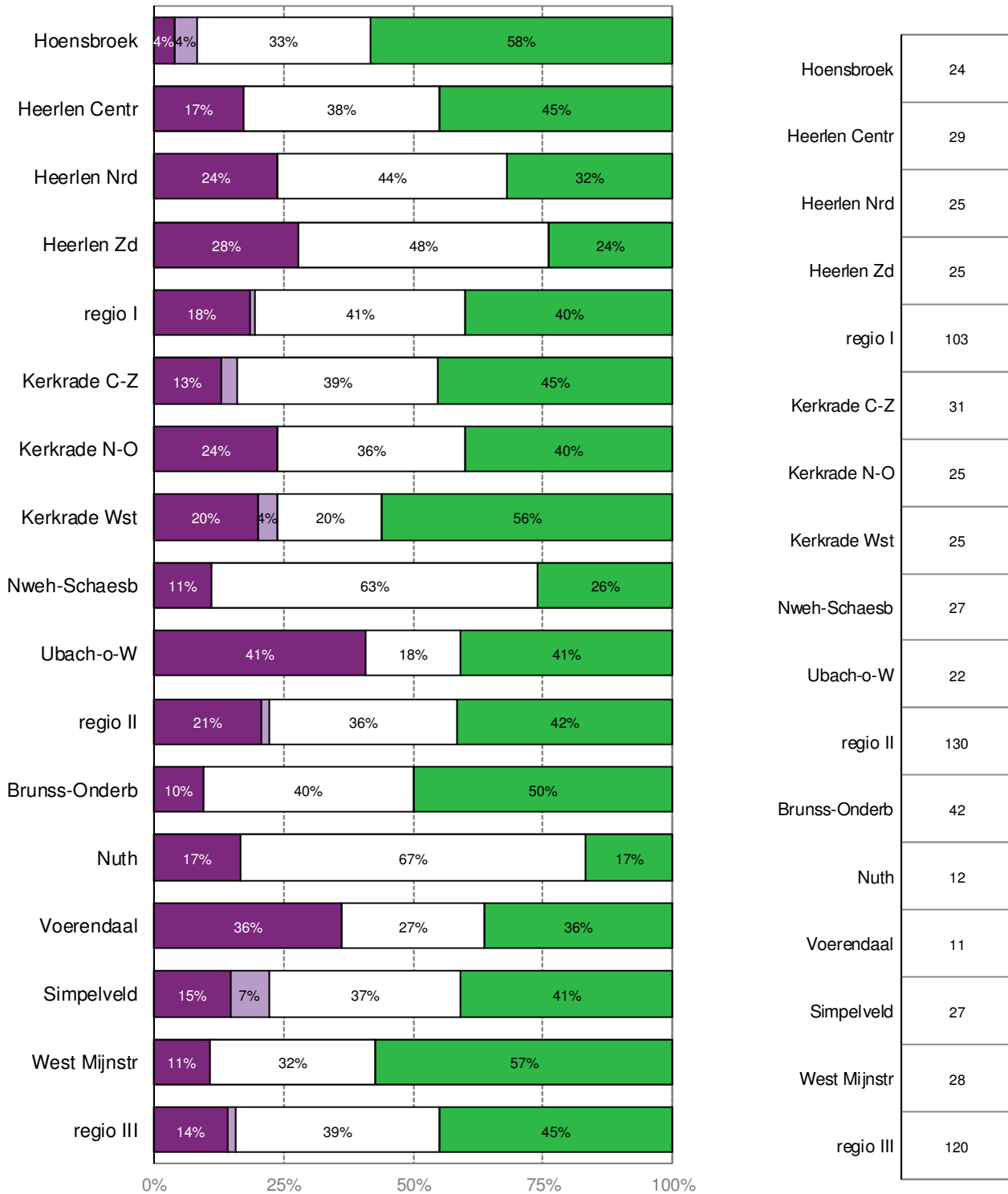


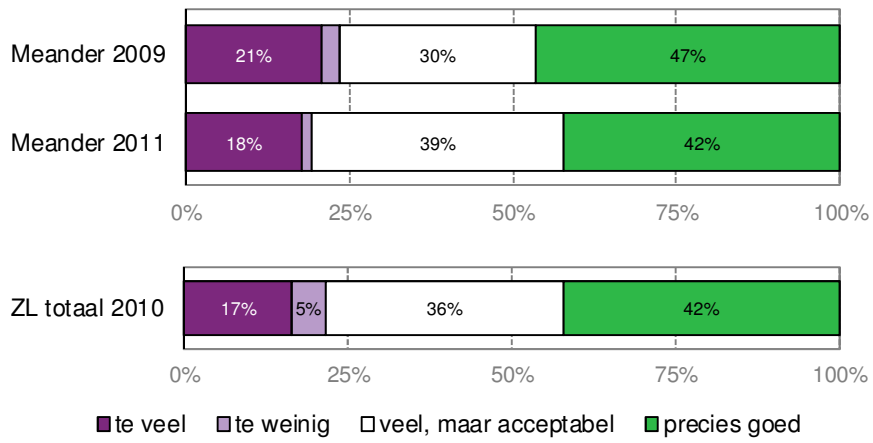


Uw zorgverleners en vervanging

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

28. Wat vindt u van het aantal verschillende zorgverleners dat bij u langskomt?



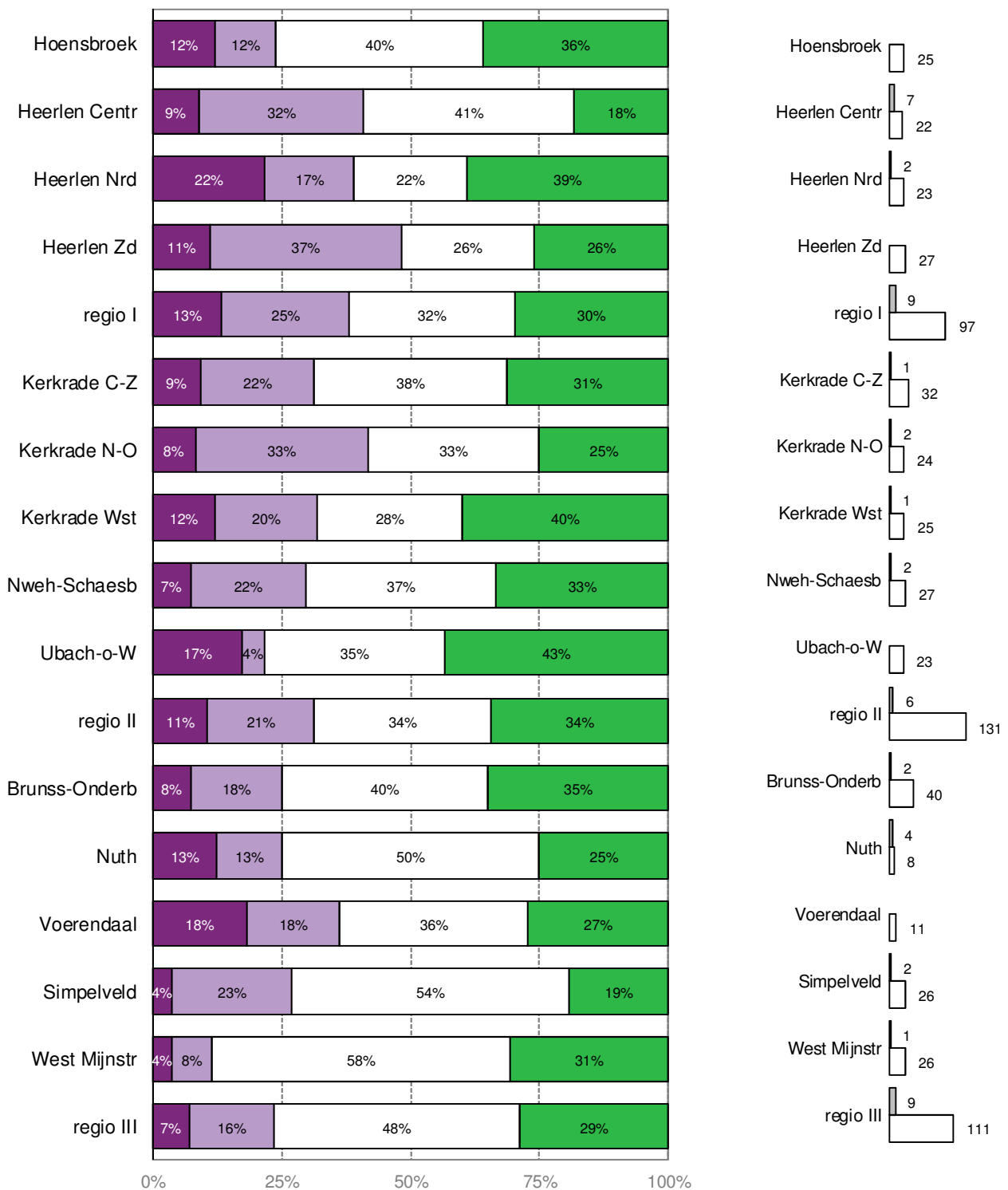


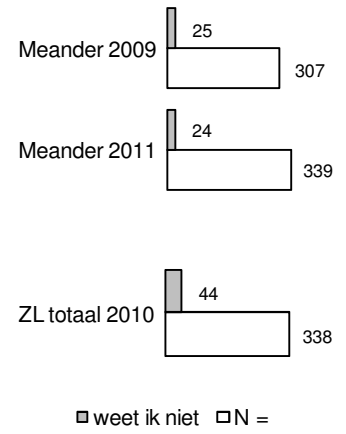
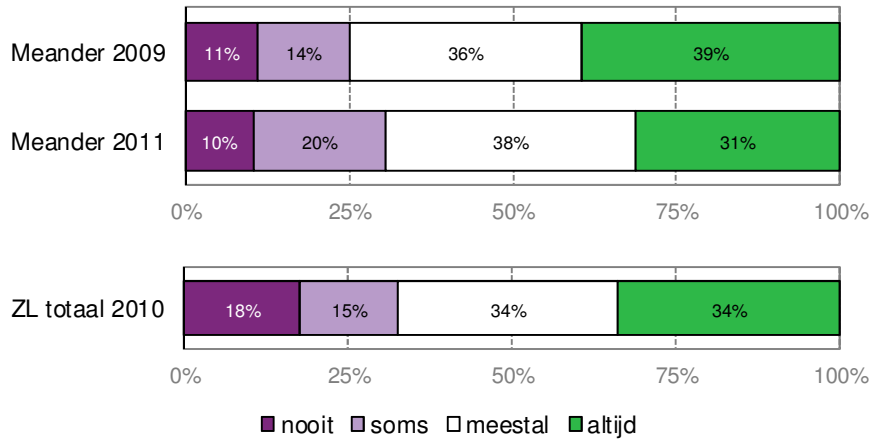
Meander 2009	322
Meander 2011	353

ZL totaal 2010	375
----------------	-----

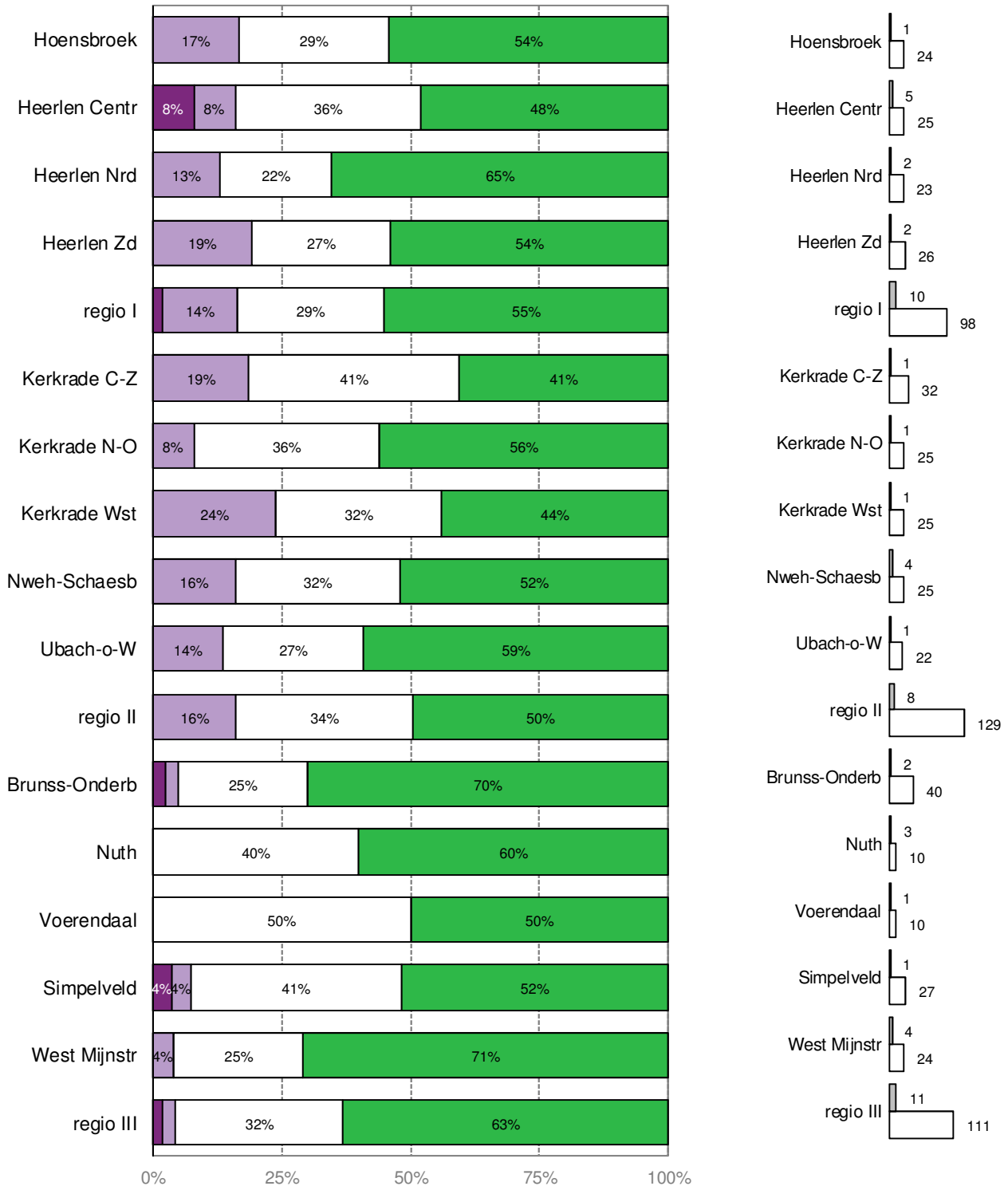
N =

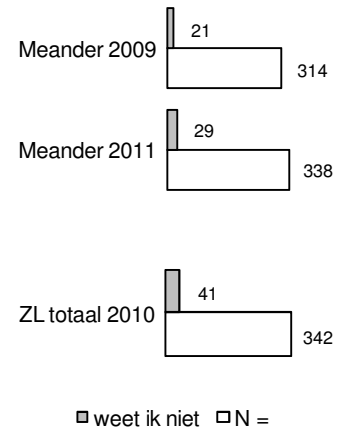
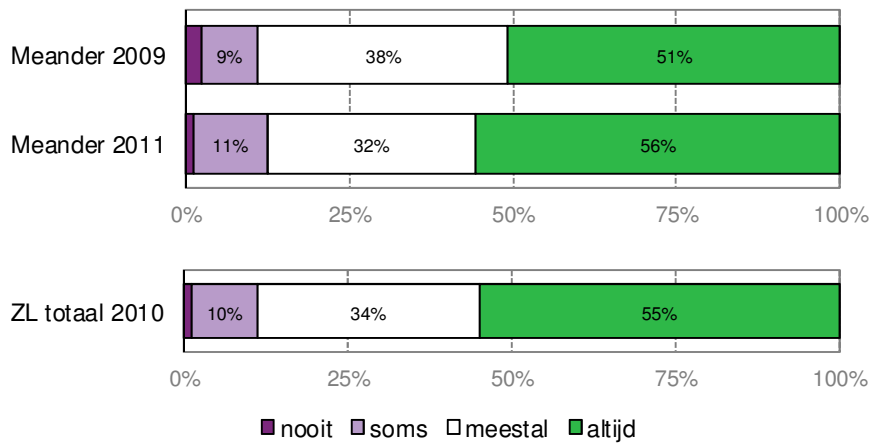
29. Hoort u het op tijd als een zorgverlener op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte of vakantie?



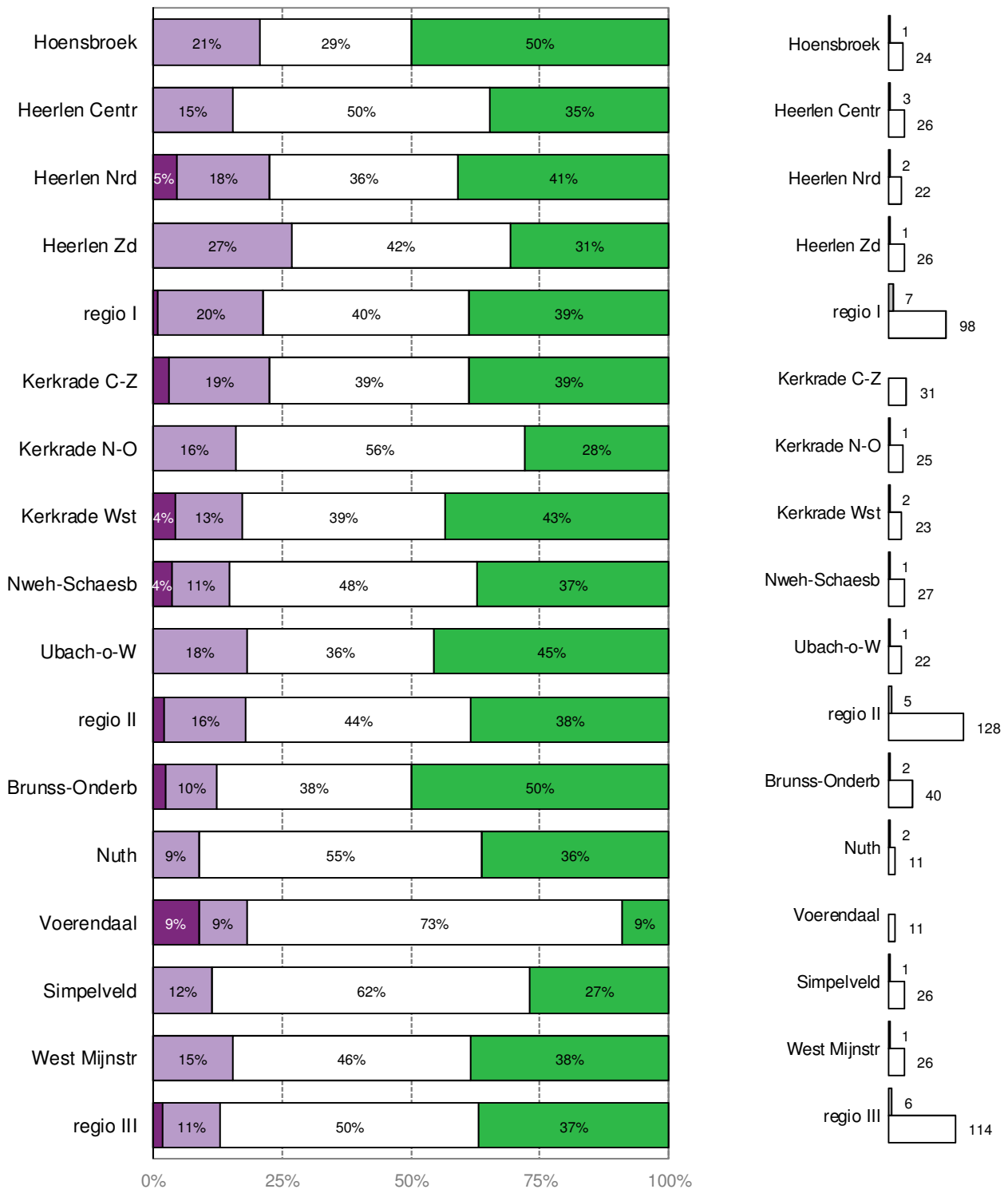


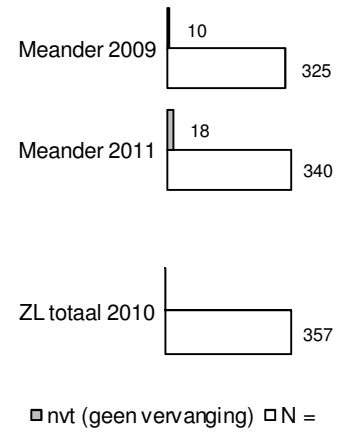
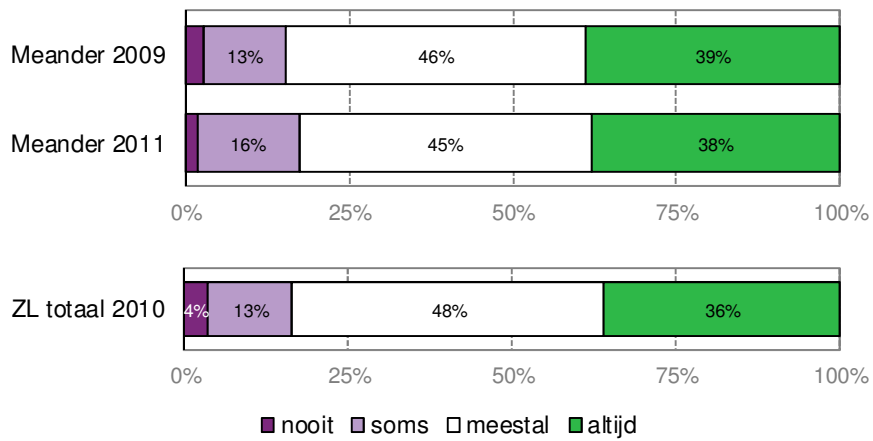
30. Wordt vervanging goed geregeld als een zorgverlener ziek of vrij is?





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

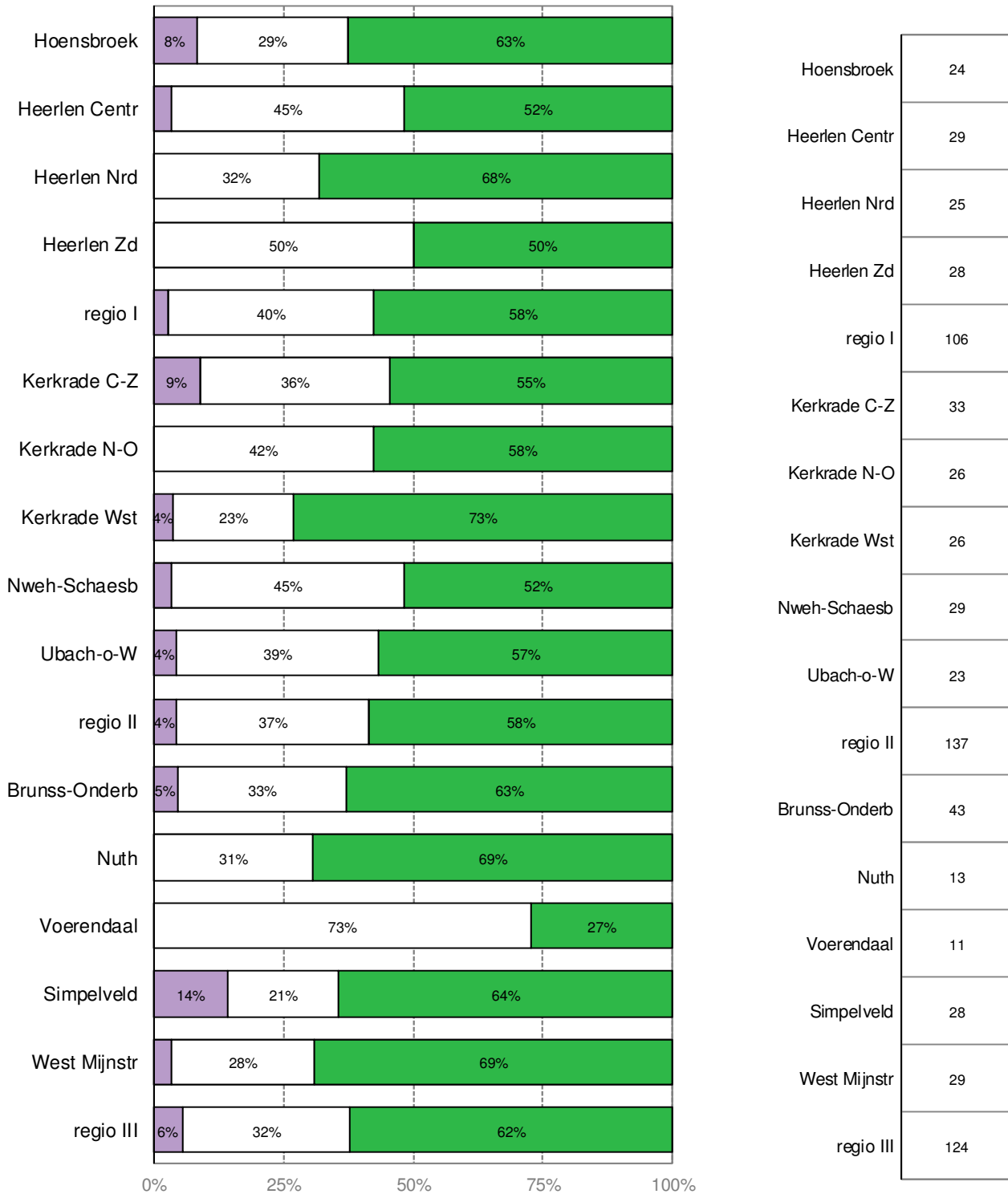


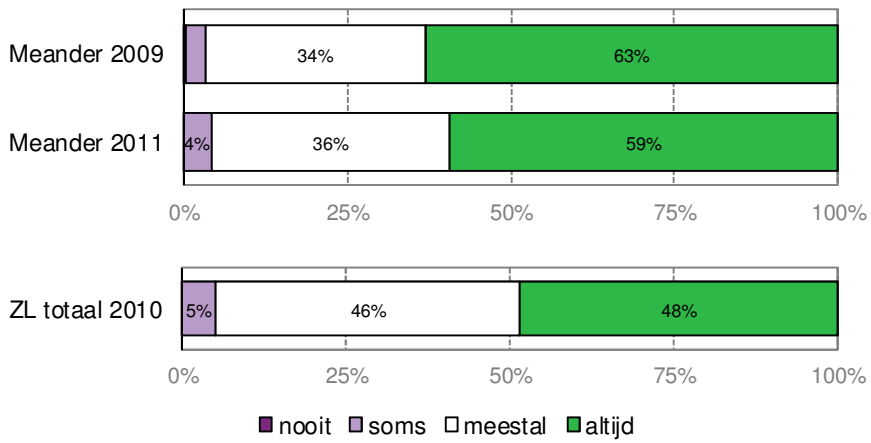


Professionaliteit van uw zorgverleners

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

32. Werken de zorgverleners vakkundig?



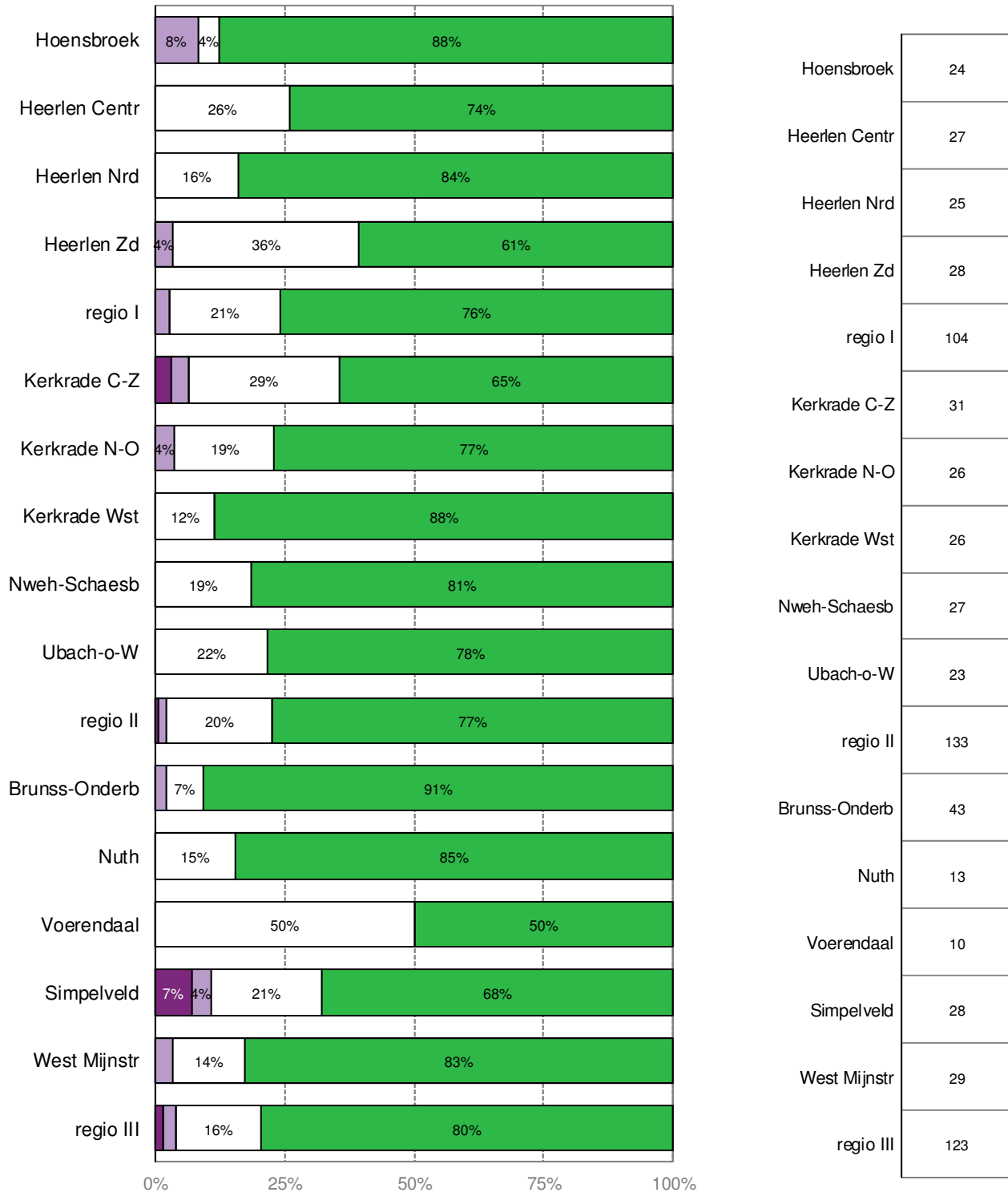


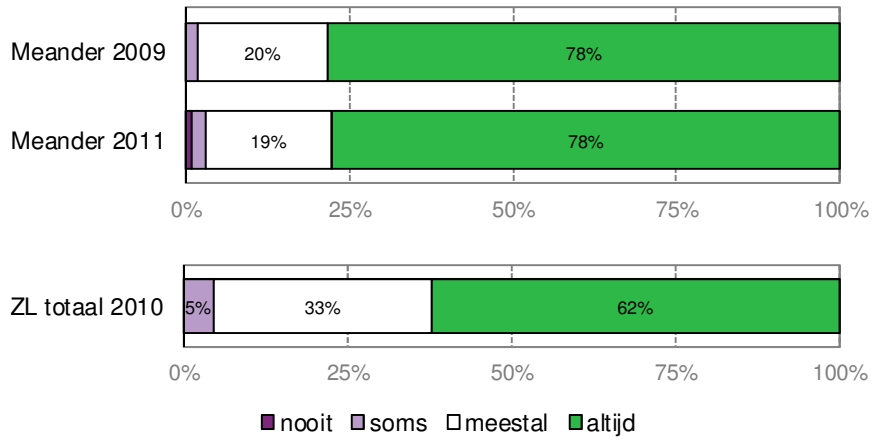
Meander 2009	328
Meander 2011	367

ZL totaal 2010	388
----------------	-----

N =

33. Nemen de zorgverleners u serieus?



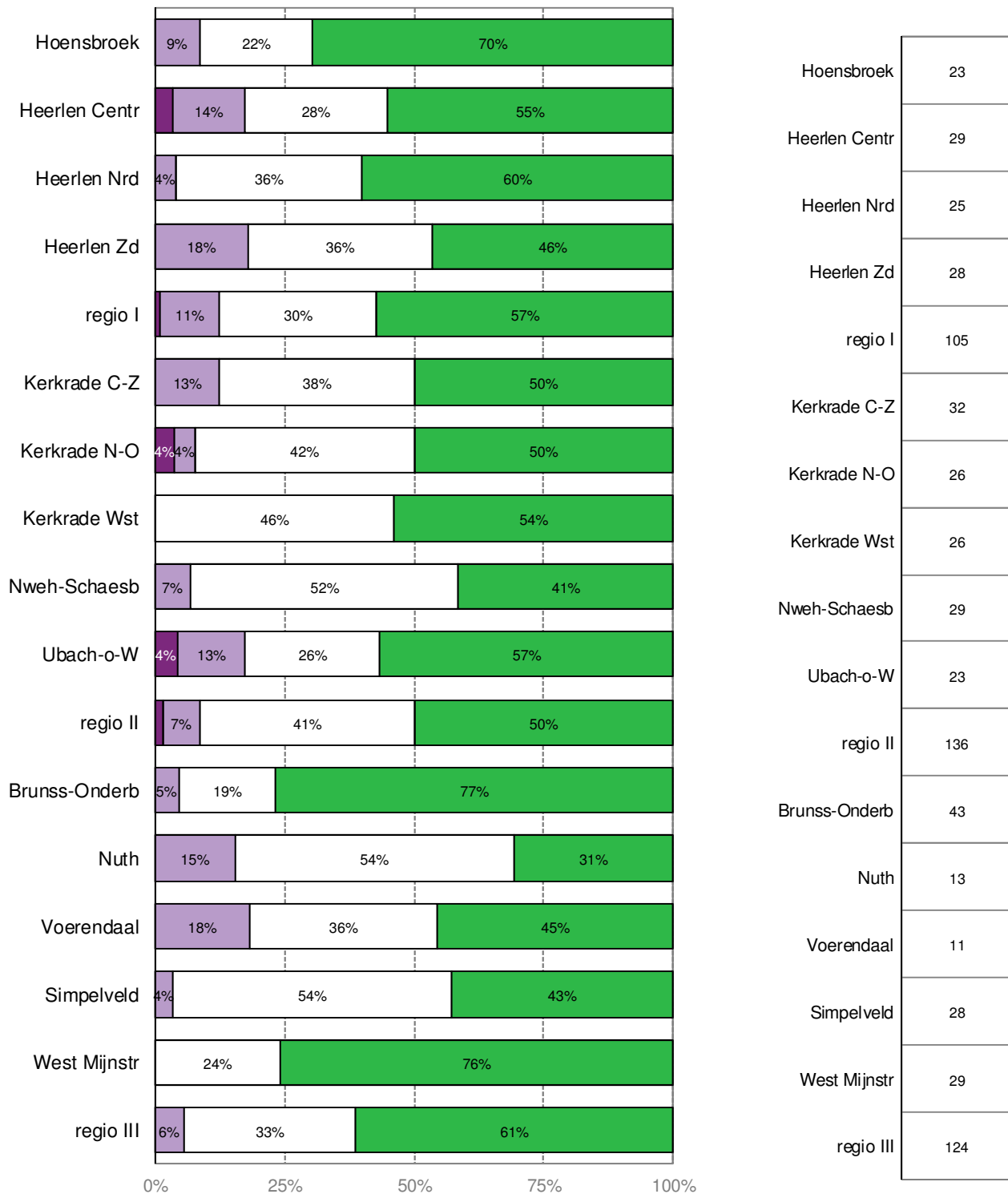


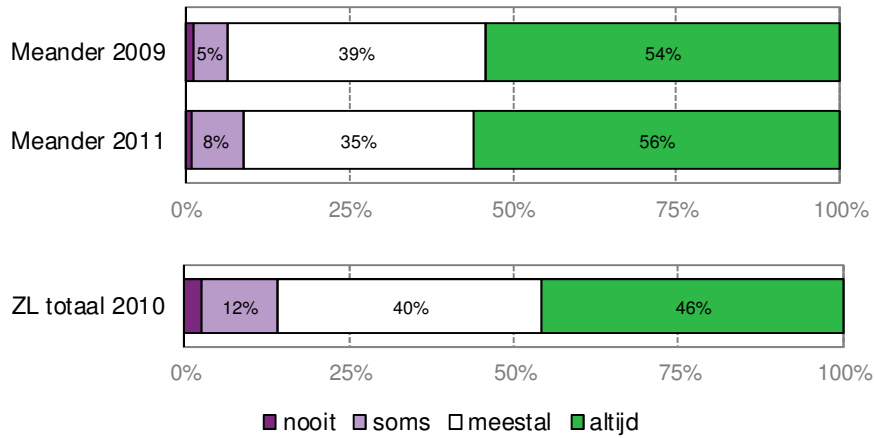
Meander 2009	333
Meander 2011	360

ZL totaal 2010	390
----------------	-----

N =

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



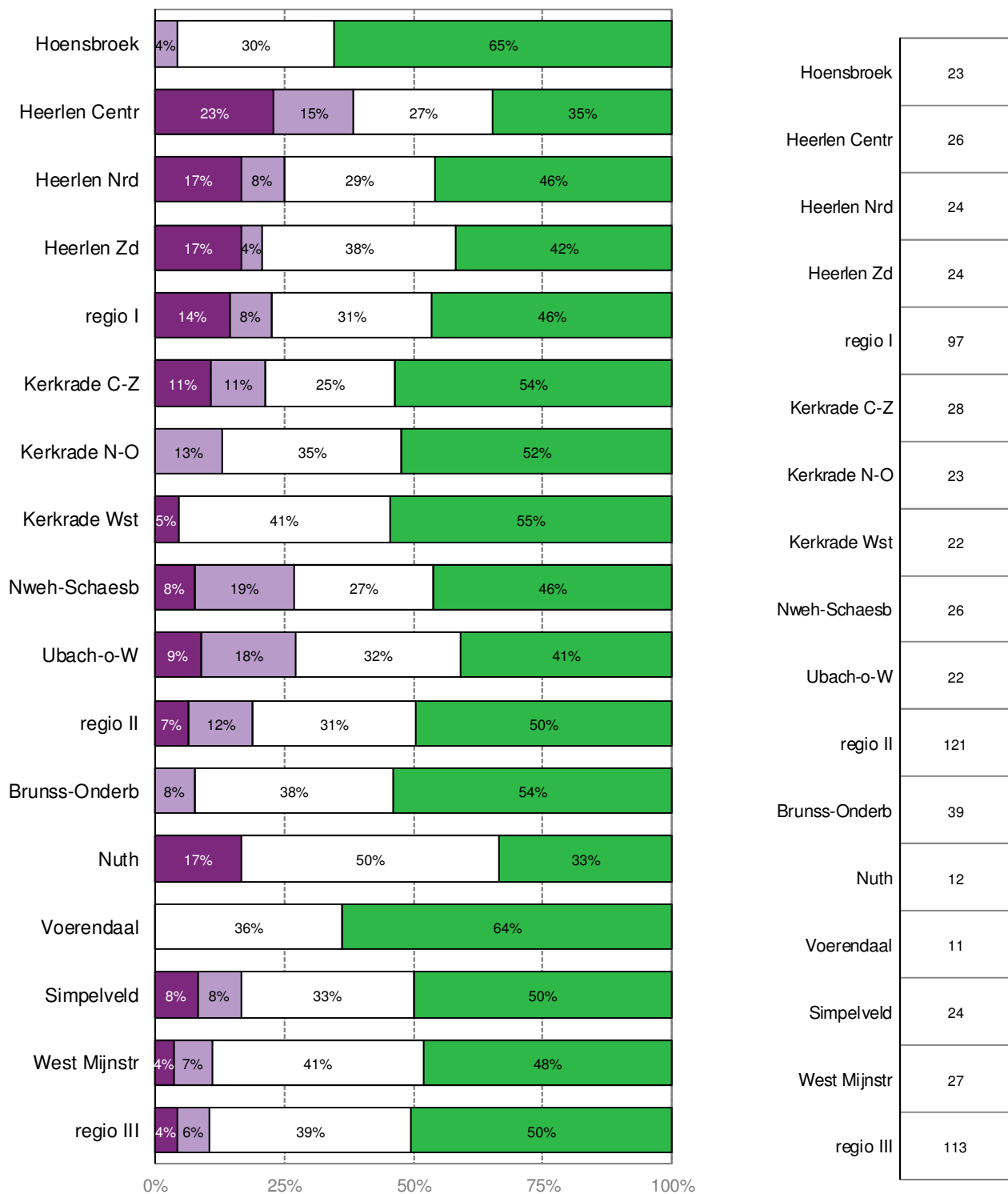


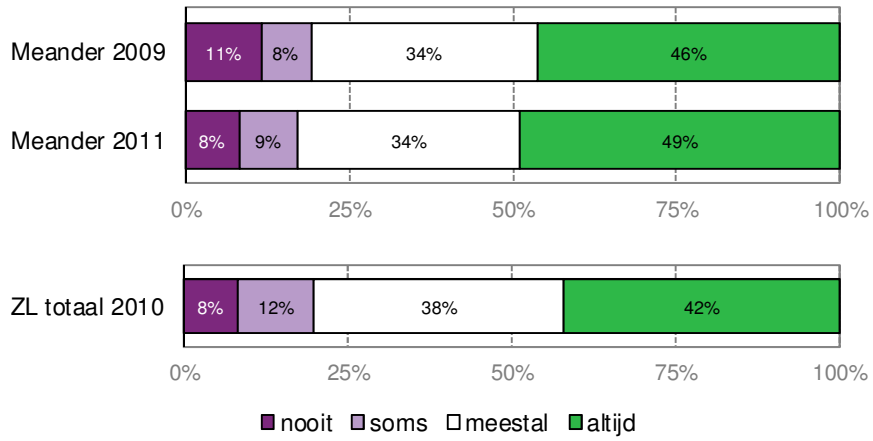
Meander 2009	327
Meander 2011	365

ZL totaal 2010	388
----------------	-----

N =

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





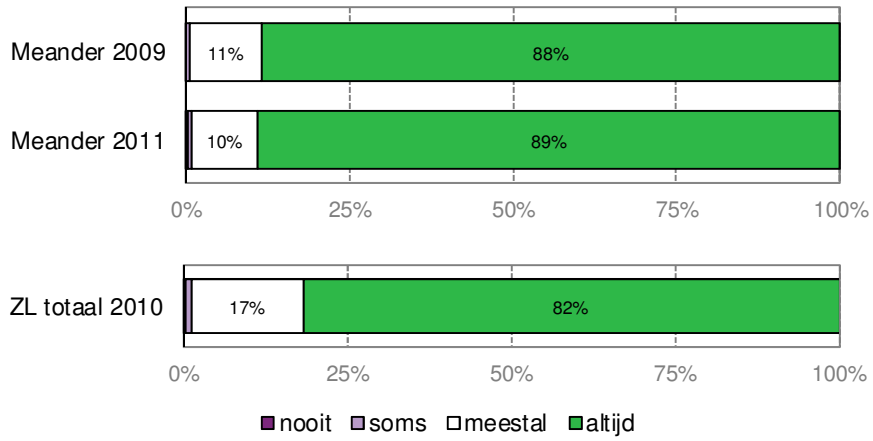
Meander 2009	287
Meander 2011	331

ZL totaal 2010	343
----------------	-----

N =

36. Zijn de zorgverleners beleefd tegen u?



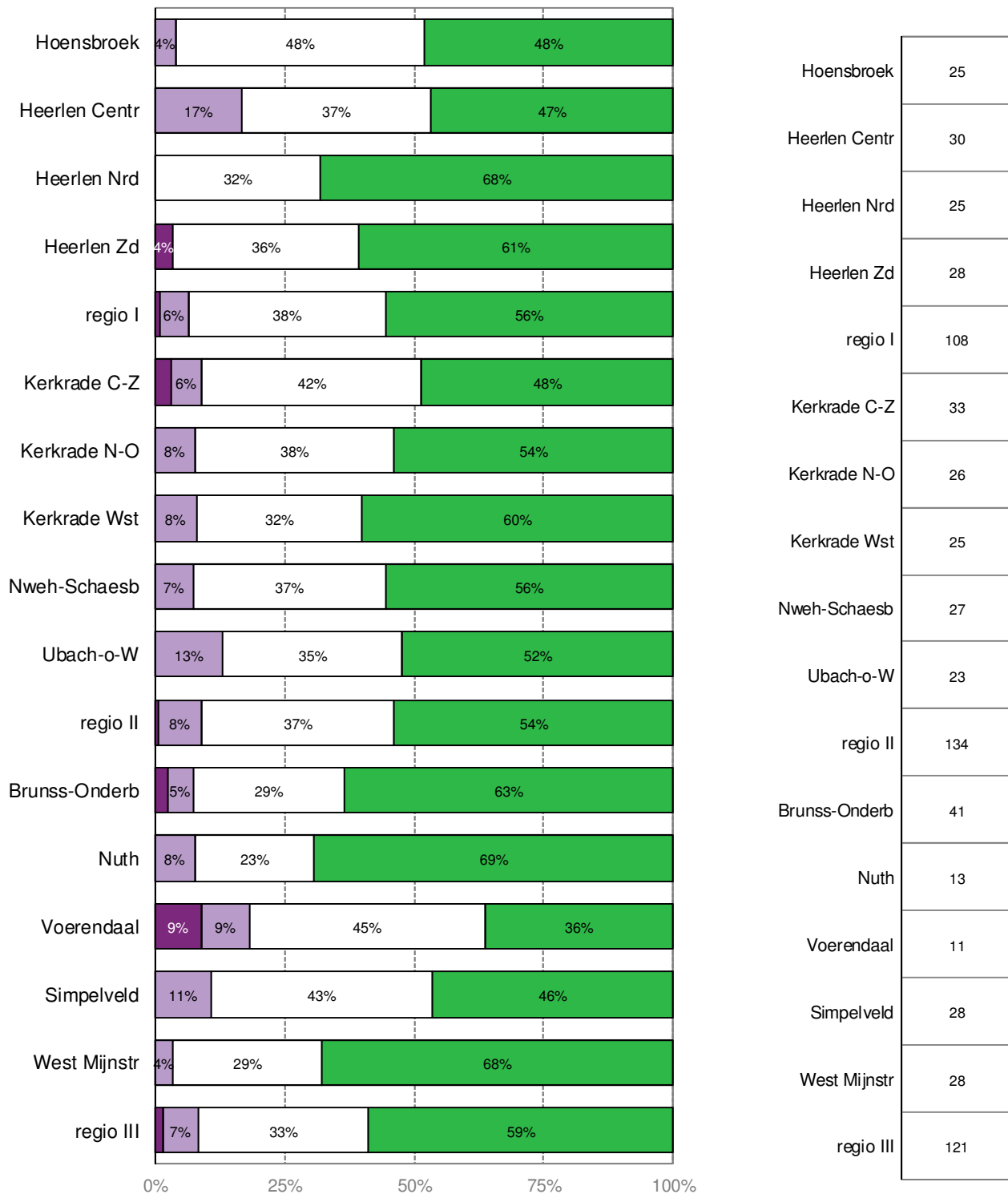


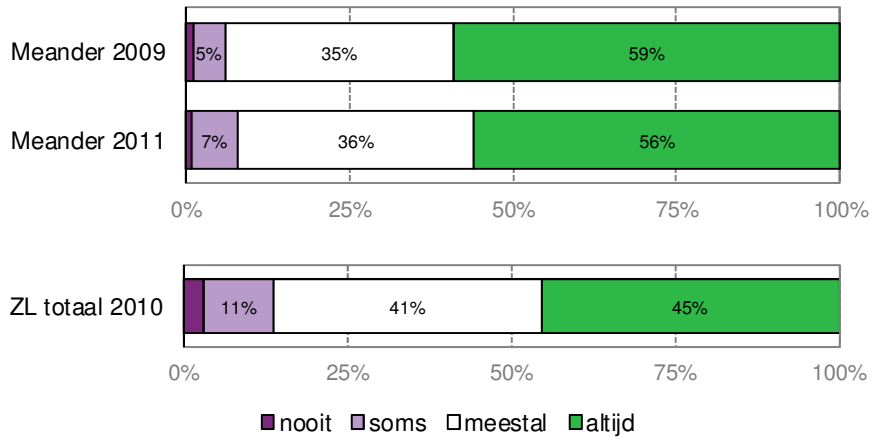
Meander 2009	329
Meander 2011	364

ZL totaal 2010	397
----------------	-----

N =

37. Hebben de zorgverleners genoeg tijd voor u?

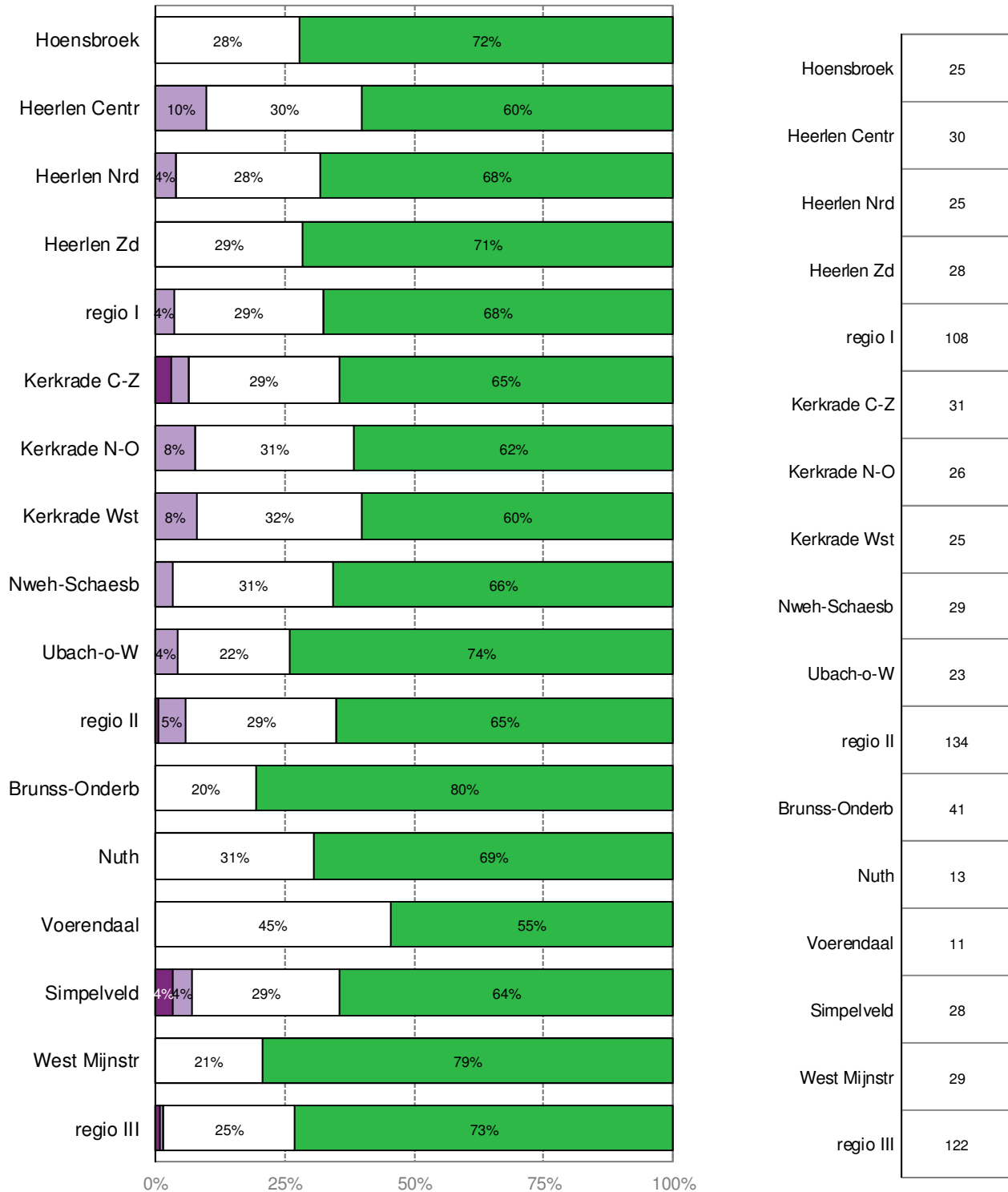


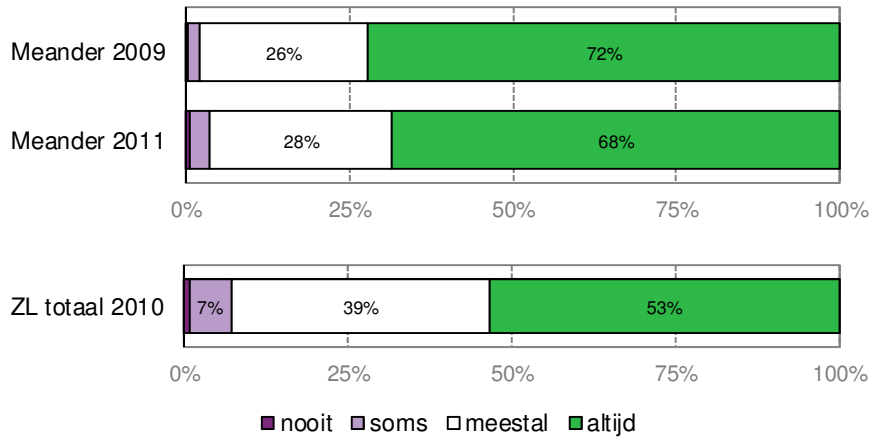


Meander 2009	328
Meander 2011	363

ZL totaal 2010	392
----------------	-----

N =

38. Luisteren de zorgverleners aandachtig naar u?

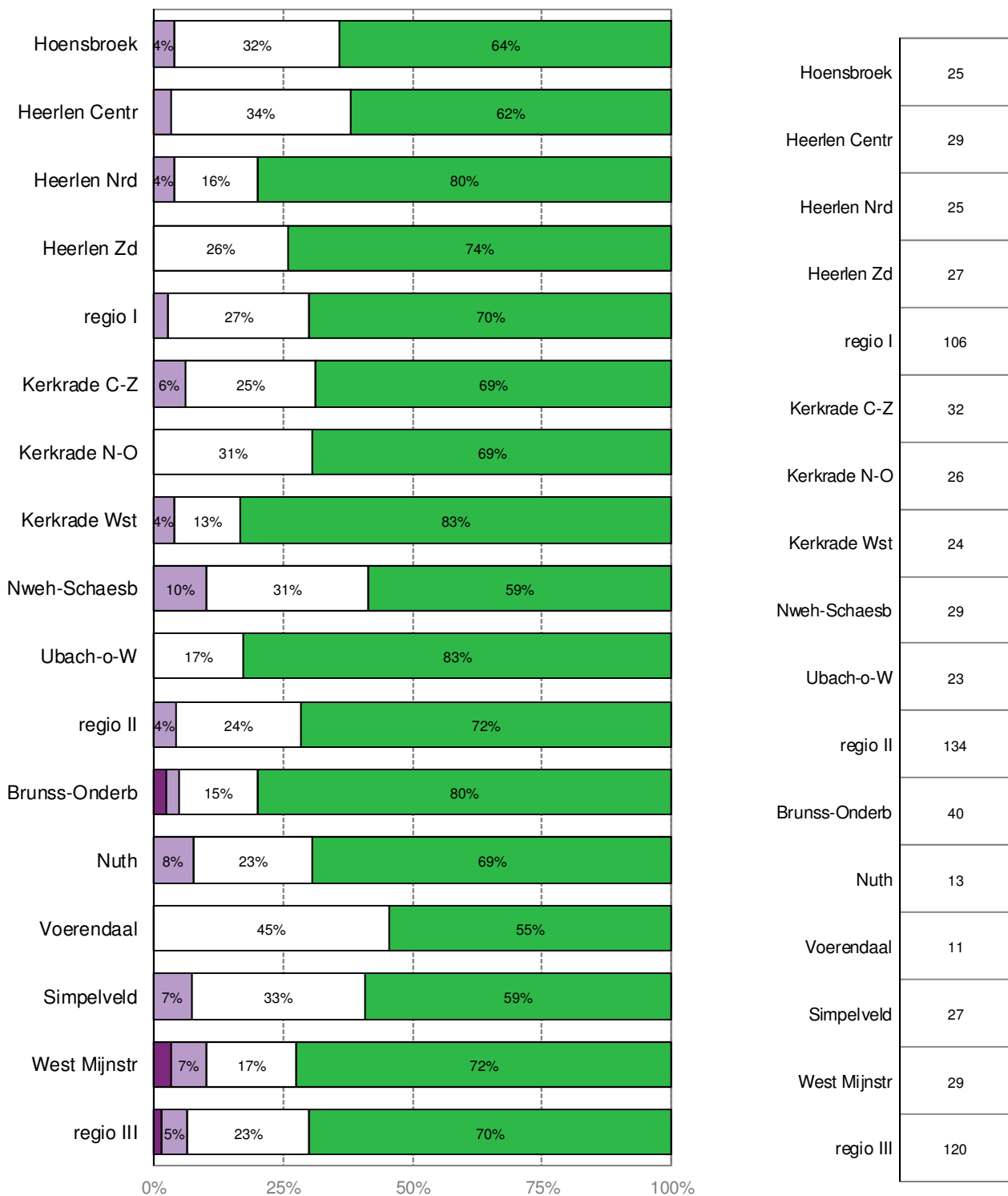


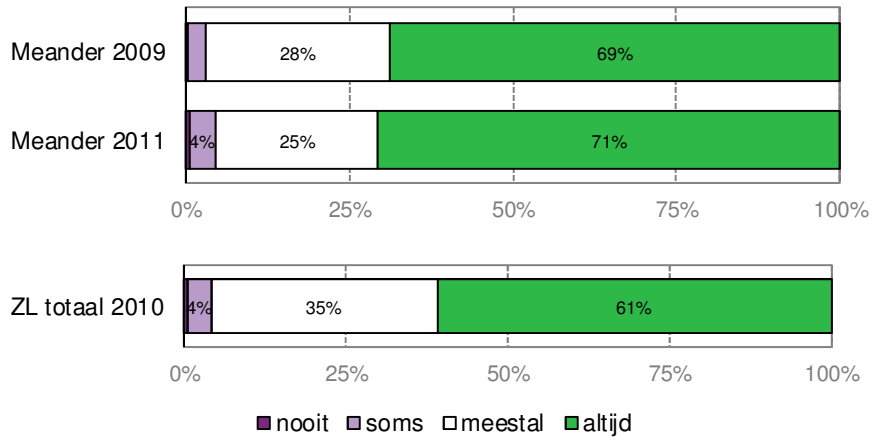
Meander 2009	329
Meander 2011	364

ZL totaal 2010	395
----------------	-----

N =

39. Houden de zorgverleners zich goed aan de afgesproken werkzaamheden (komt het werk af)?



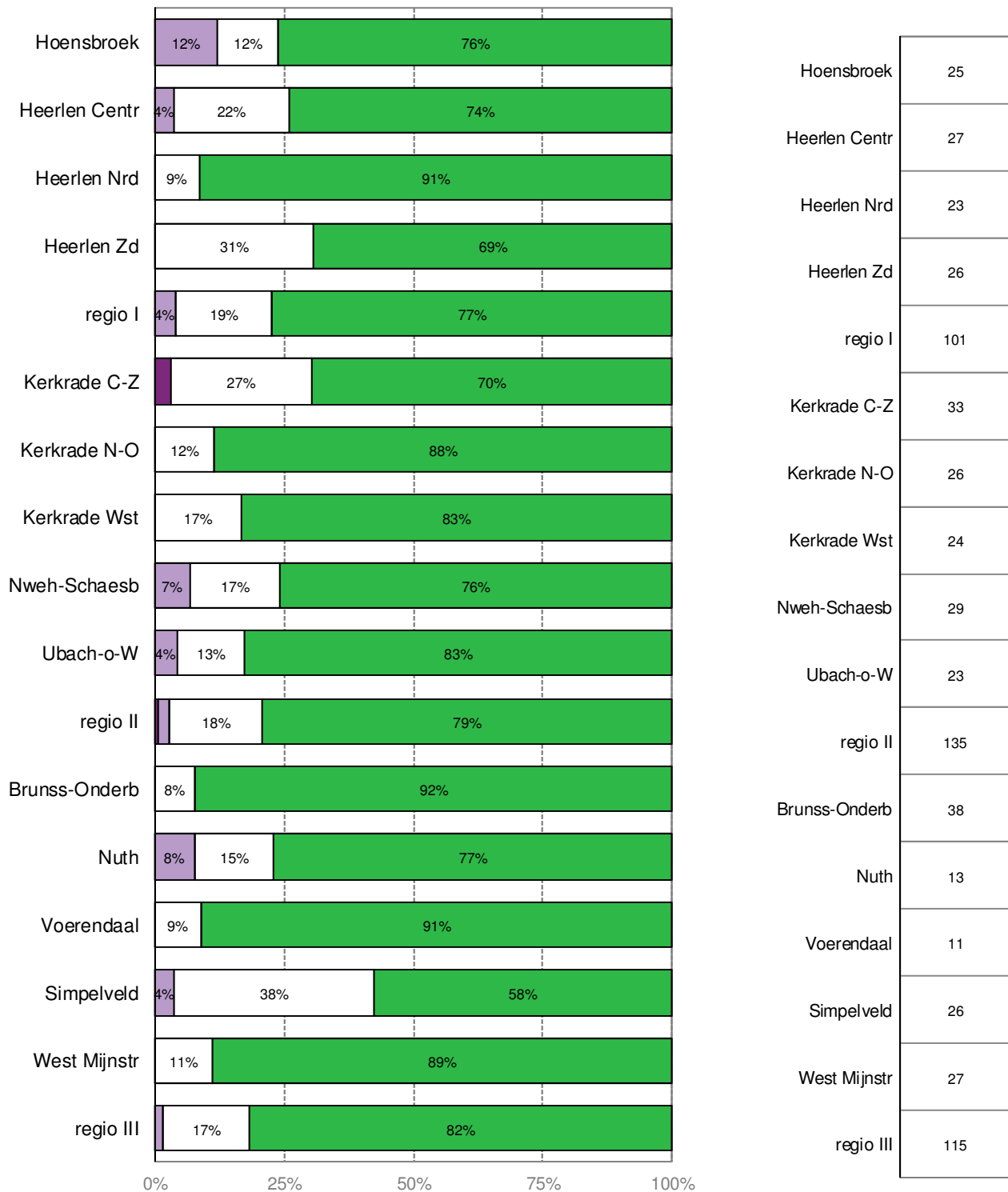


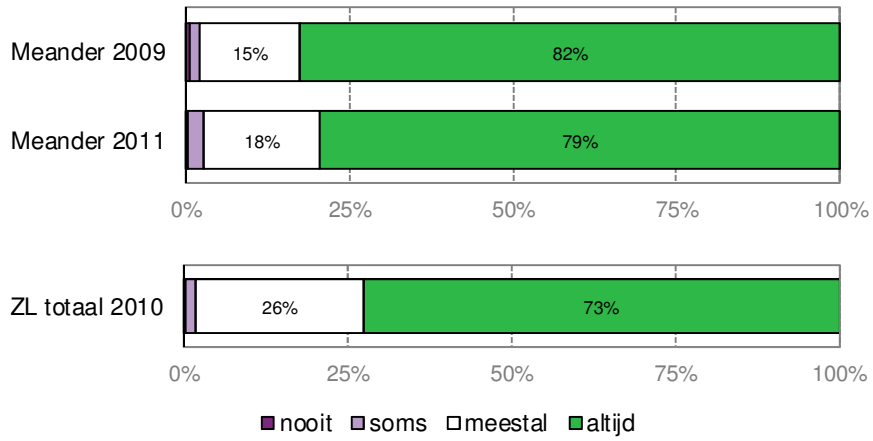
Meander 2009	324
Meander 2011	360

ZL totaal 2010	387
----------------	-----

N =

40. Gaan de zorgverleners zorgvuldig om met uw spullen (meubels, servies, kleding enz.)?



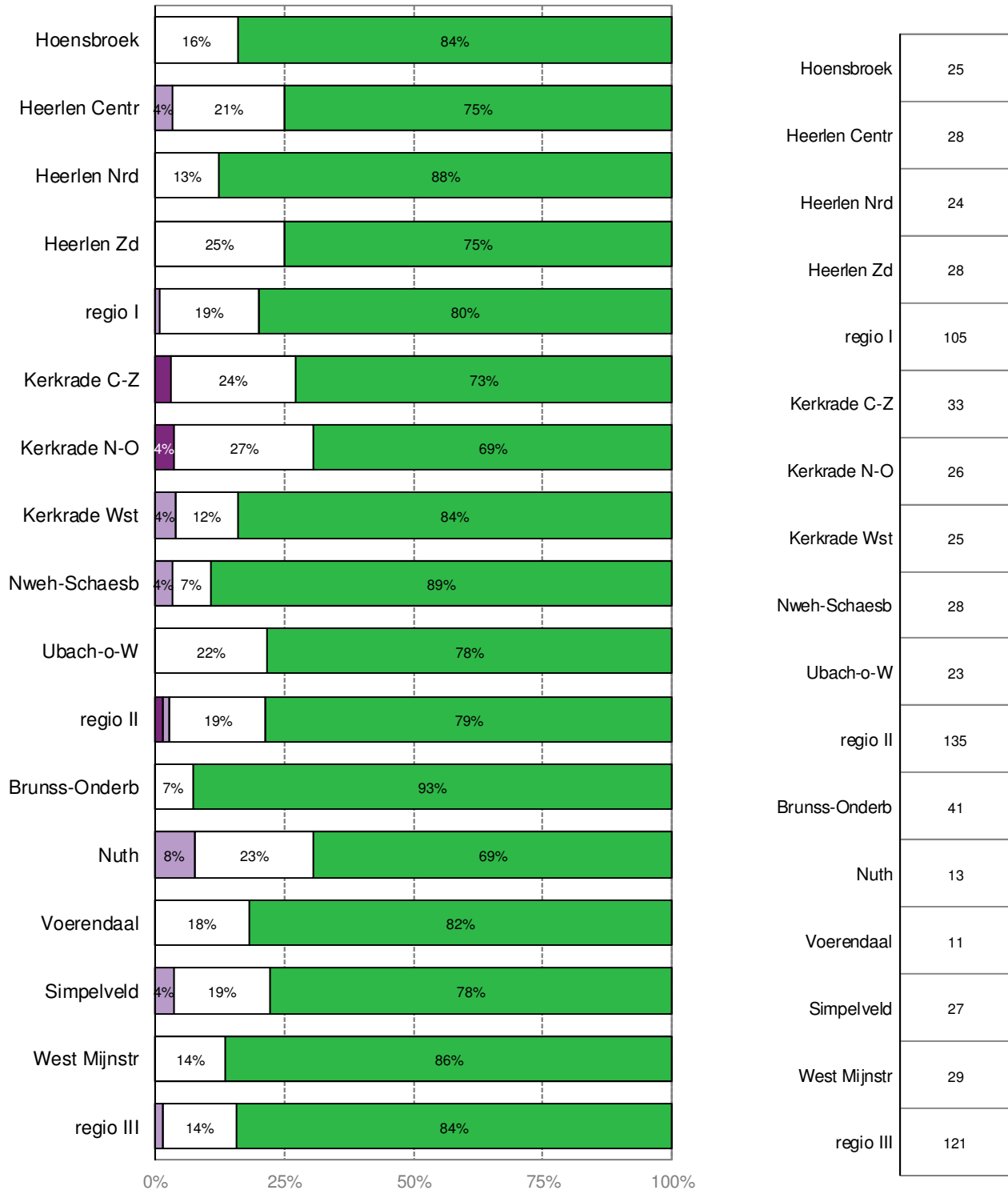


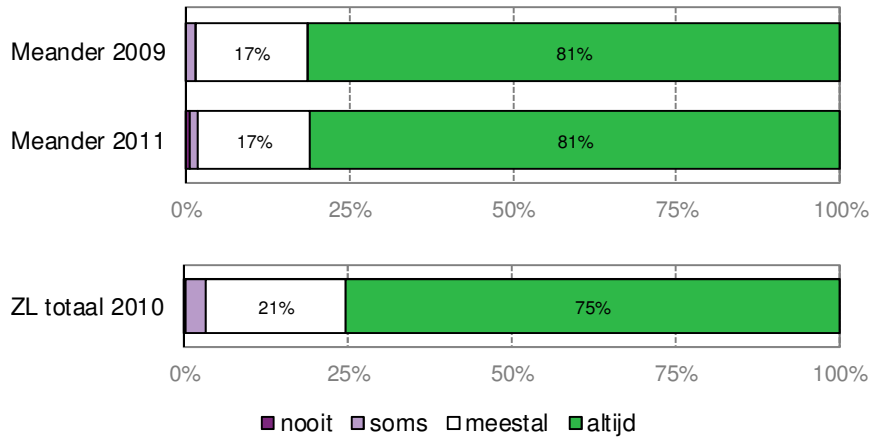
Meander 2009	319
Meander 2011	351

ZL totaal 2010	372
----------------	-----

N =

41. Vertrouwt u de zorgverleners?





Meander 2009	325
Meander 2011	361

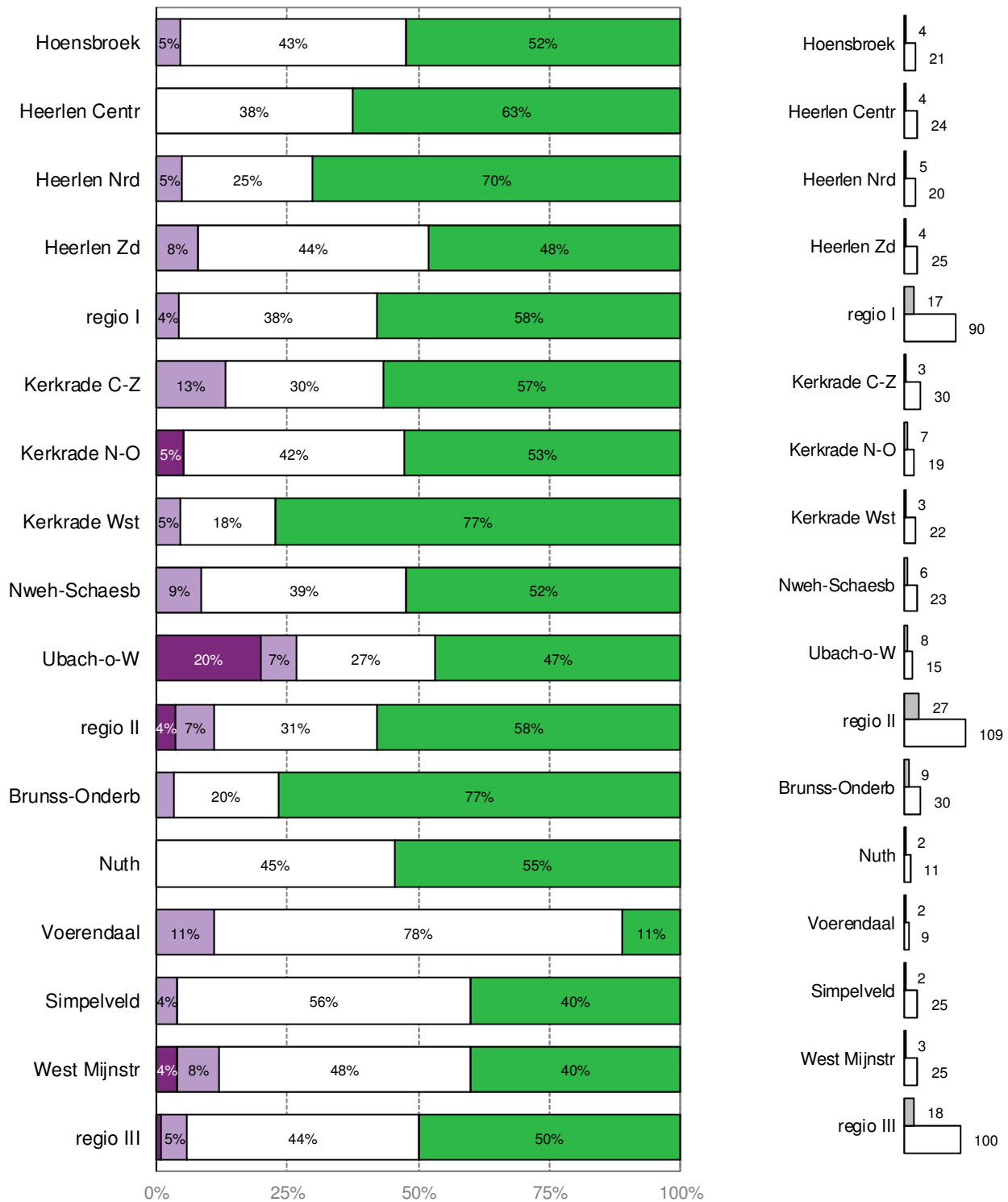
ZL totaal 2010	388
----------------	-----

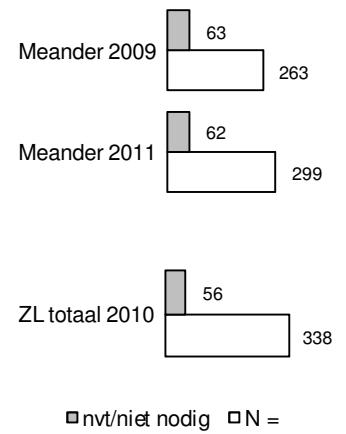
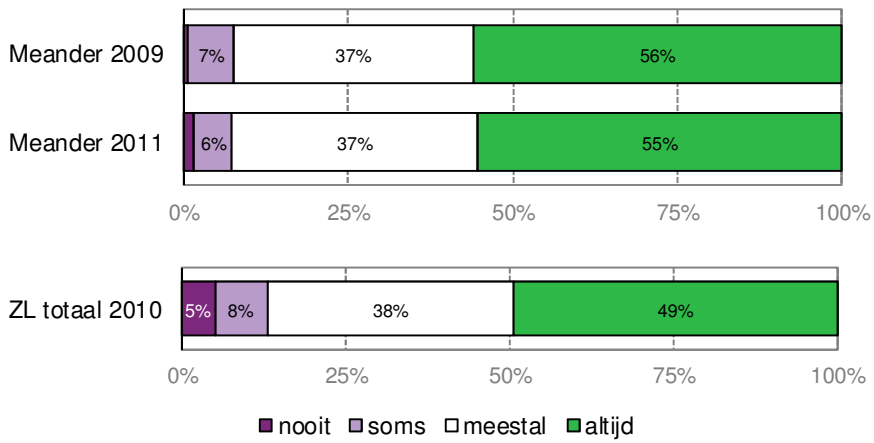
N =

Uw verzorging en gezondheid

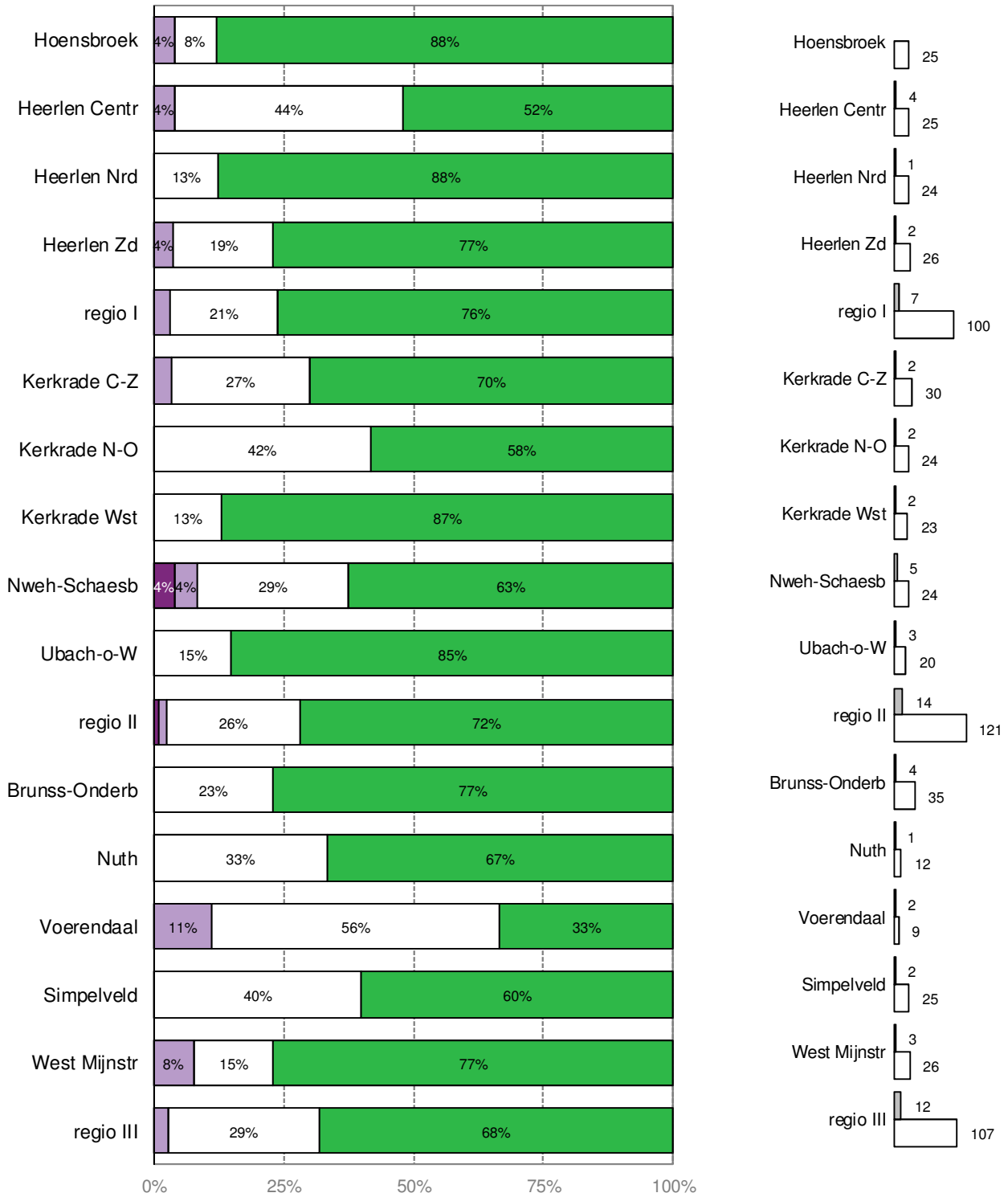
De volgende vragen gaan over **uw verzorging** en de zorg voor **uw gezondheid** in de afgelopen 12 maanden.

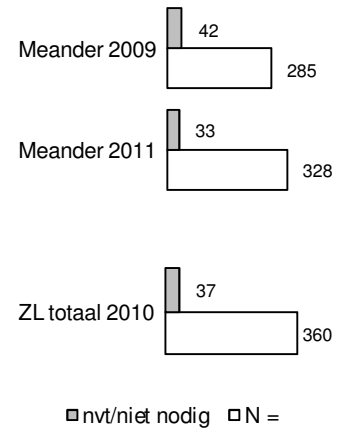
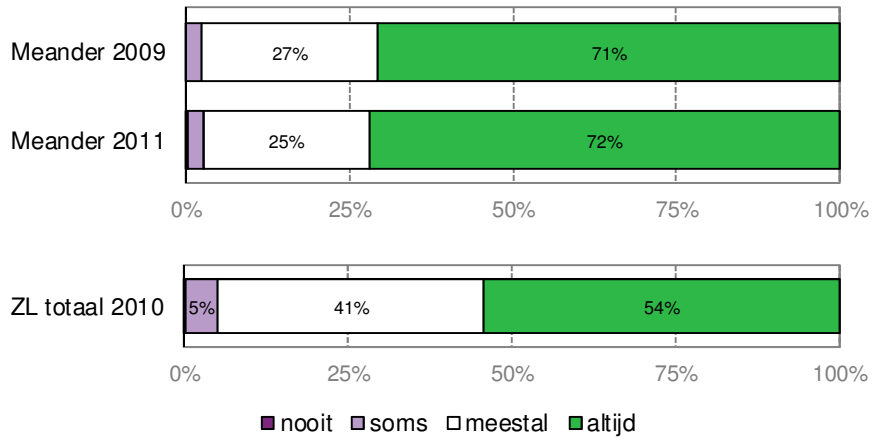
42. Krijgt u uw persoonlijke verzorging op de momenten waarop u dat wilt? (bijvoorbeeld hulp bij douchen/wassen, aankleden, haren kammen, enz.)



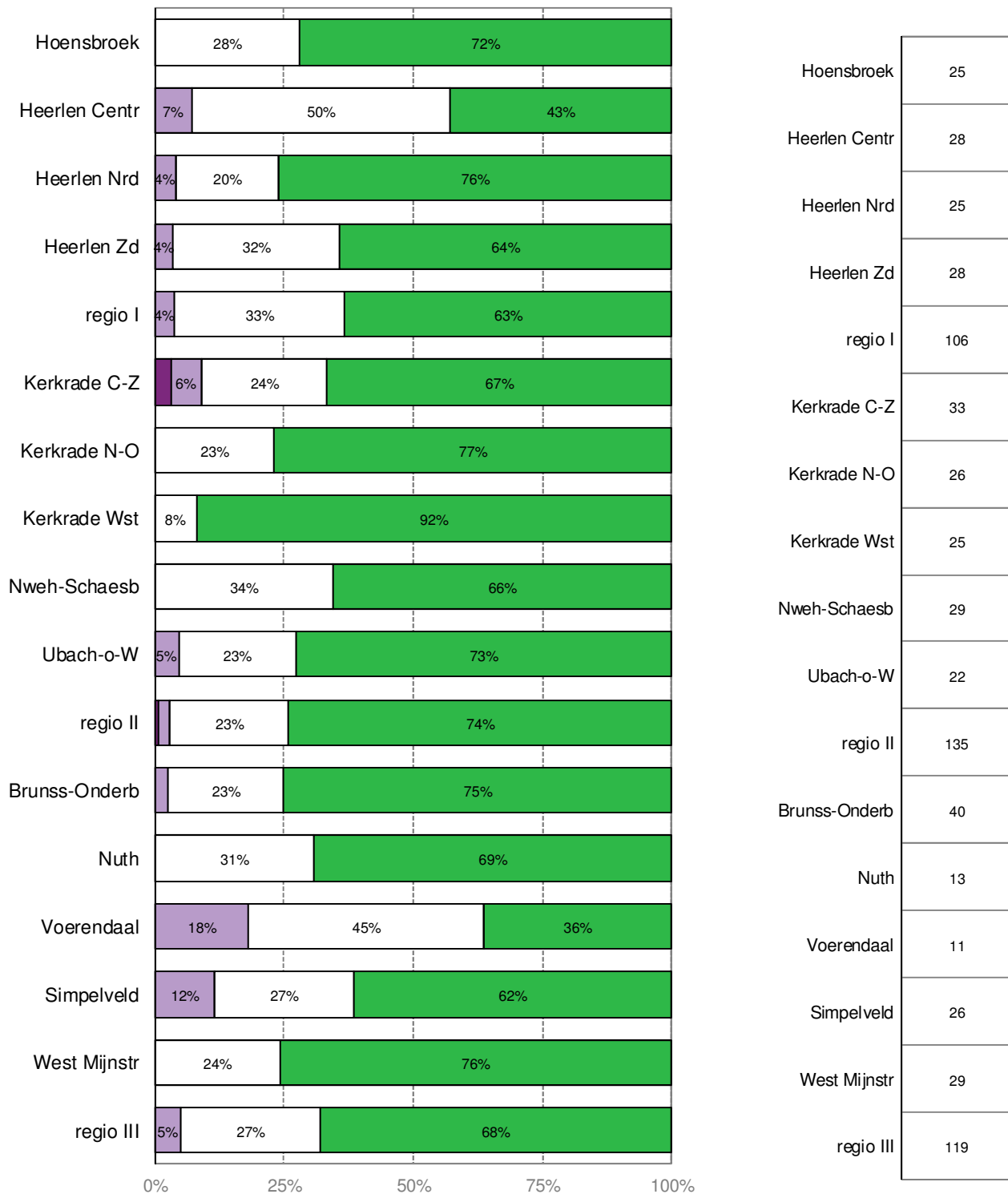


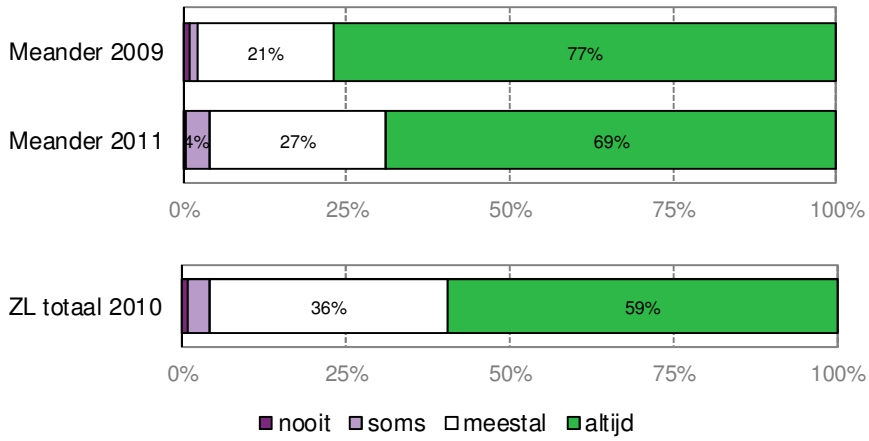
43. Krijgt u uw verzorging op de manier zoals u dat wilt?





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



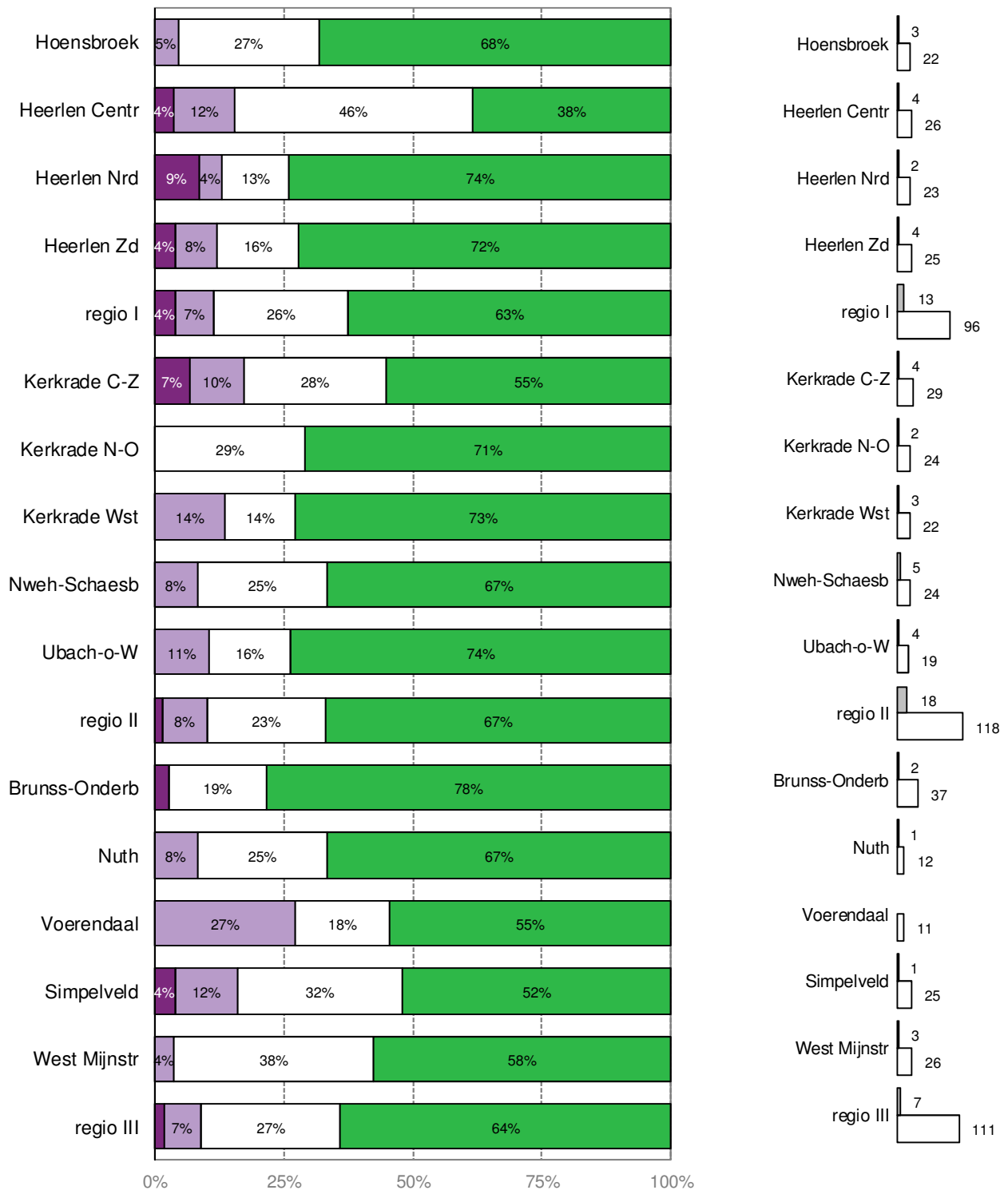


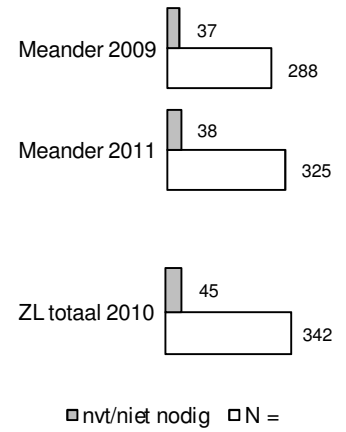
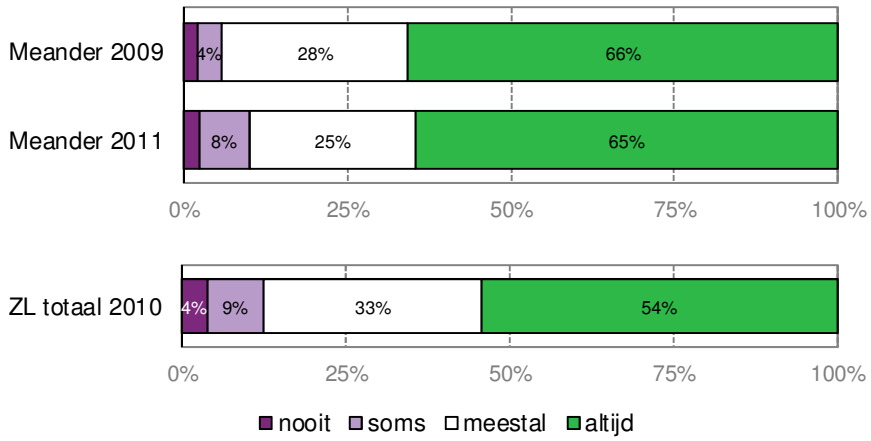
Meander 2009	323
Meander 2011	360

ZL totaal 2010	385
----------------	-----

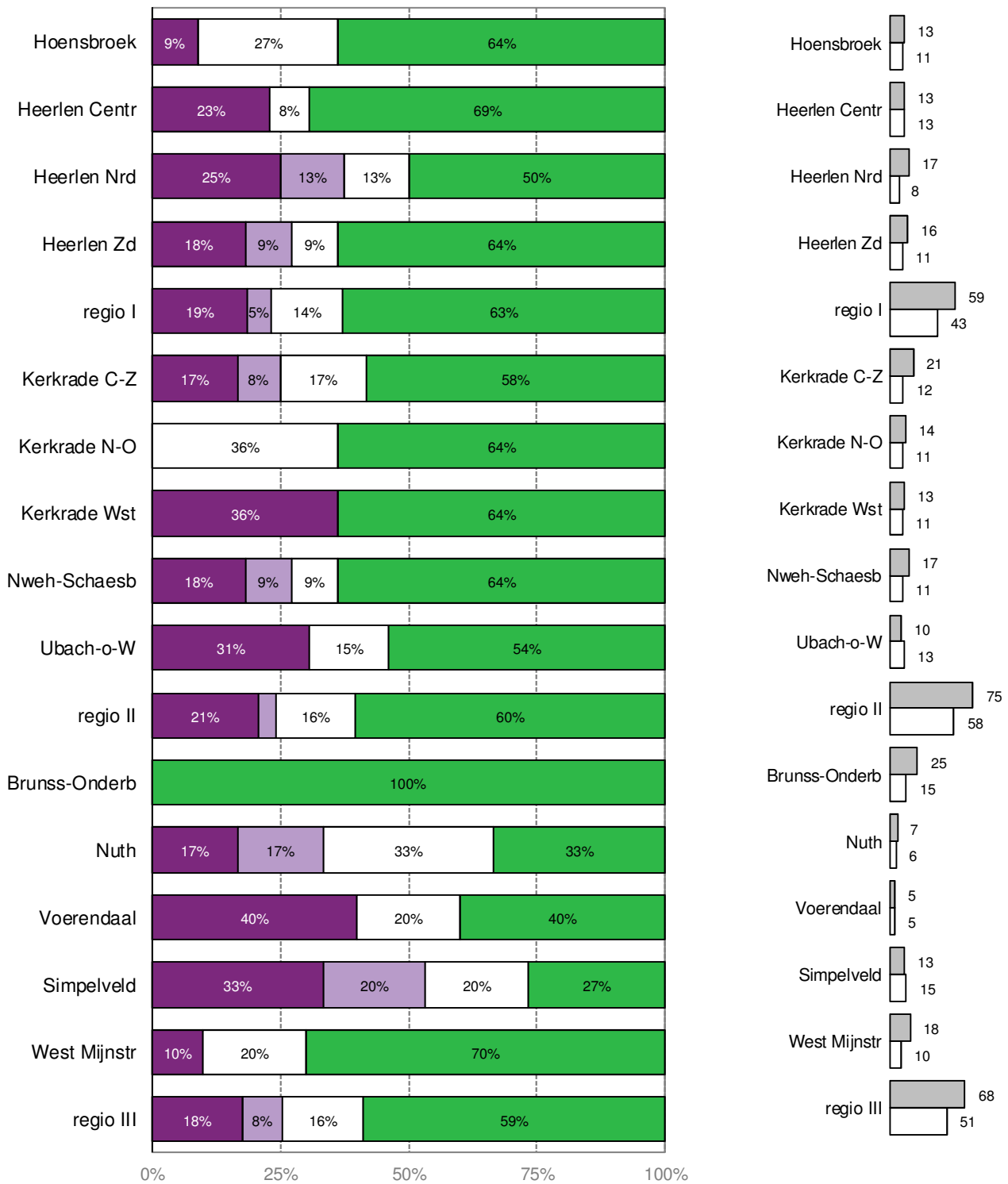
N =

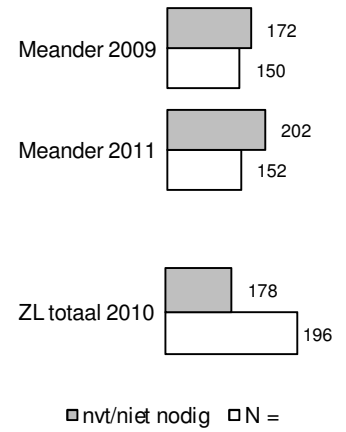
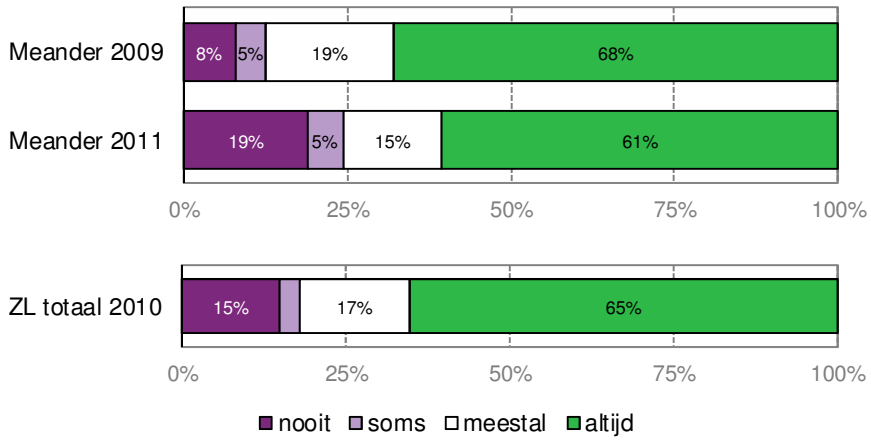
45. Letten of wijzen uw zorgverleners op veranderingen in uw gezondheid?



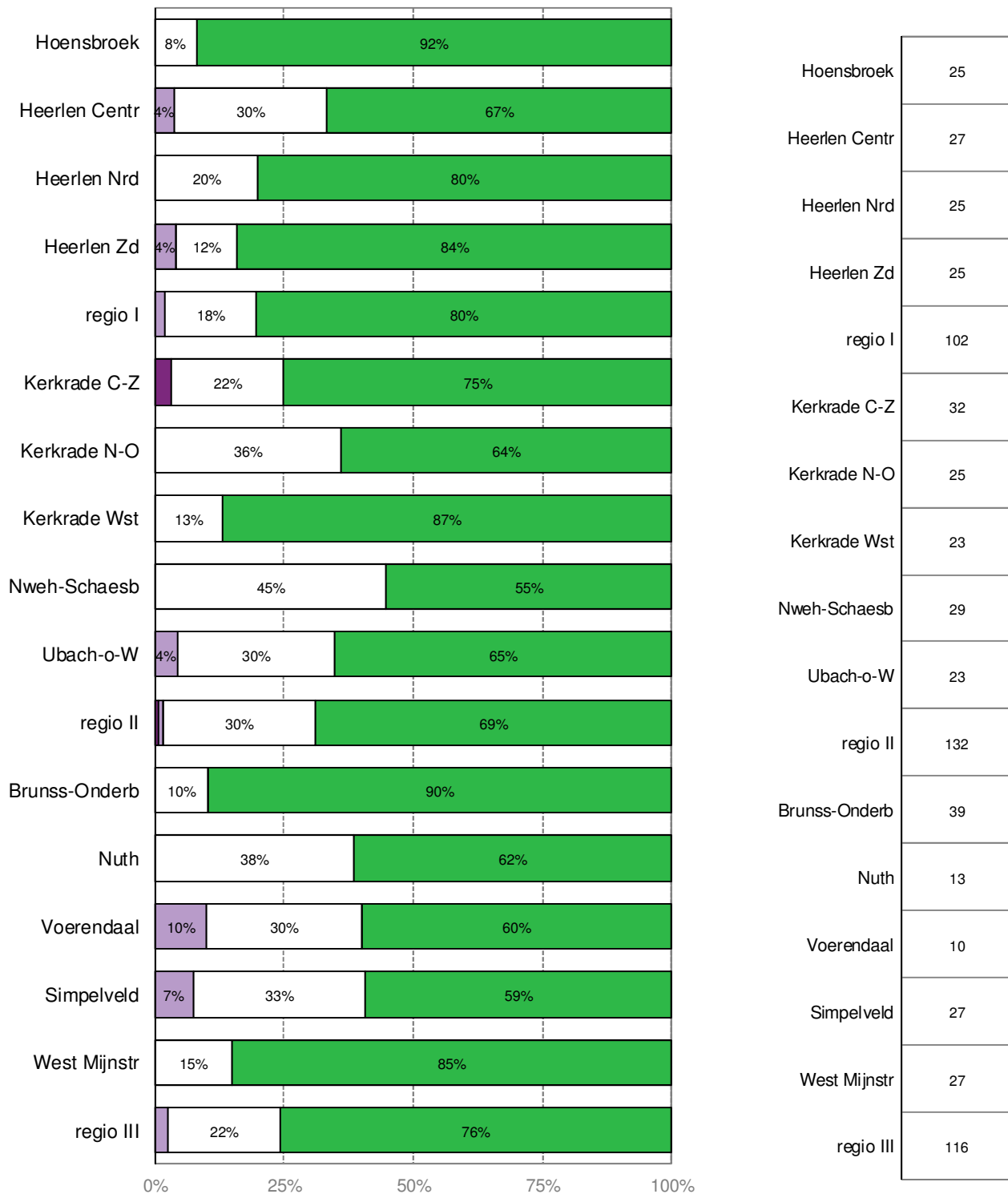


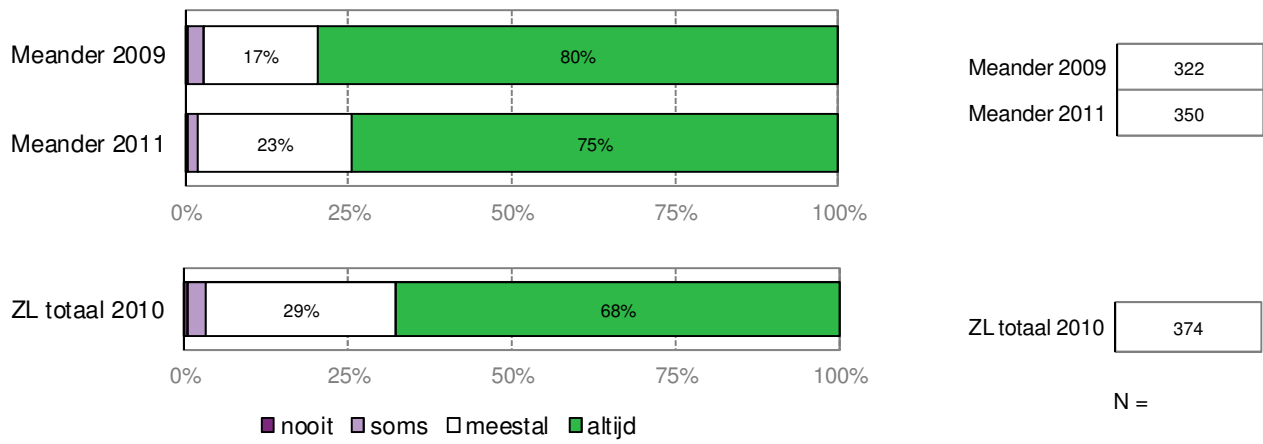
46. Letten uw zorgverleners erop dat u uw medicijnen goed inneemt? (dat u voorgeschreven medicijnen op de juiste tijd en manier inneemt)





47. Nemen de zorgverleners uw gezondheidsklachten serieus?

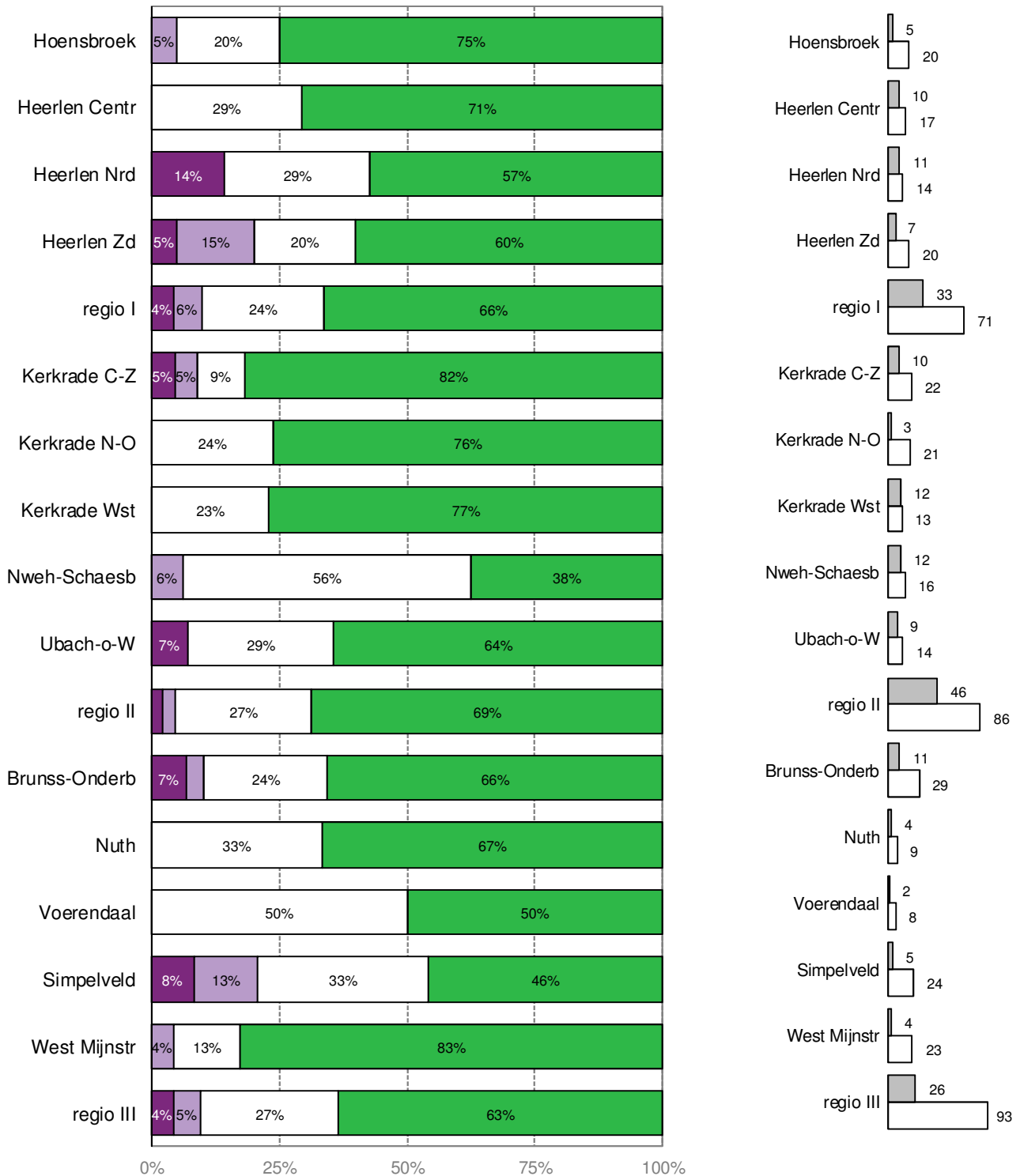


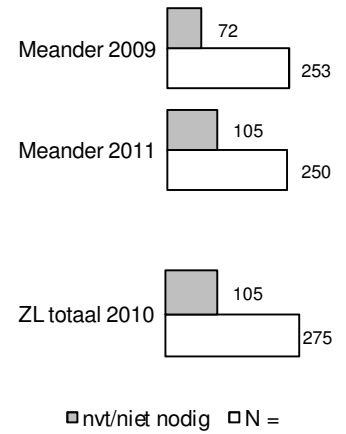
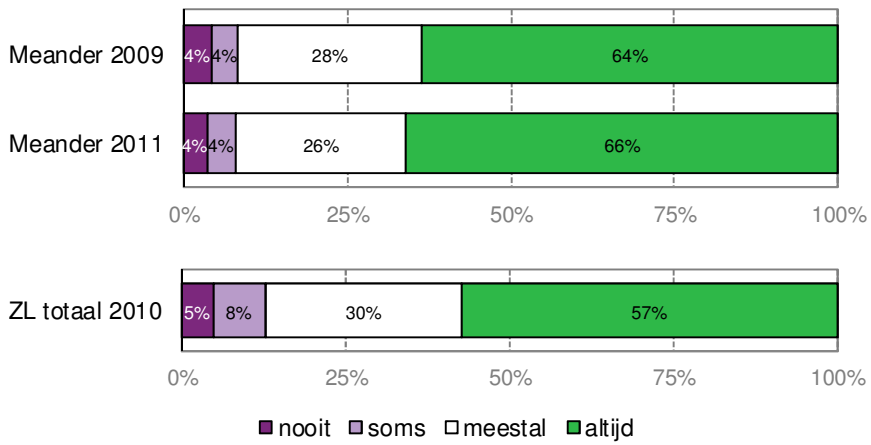


Uw veiligheid

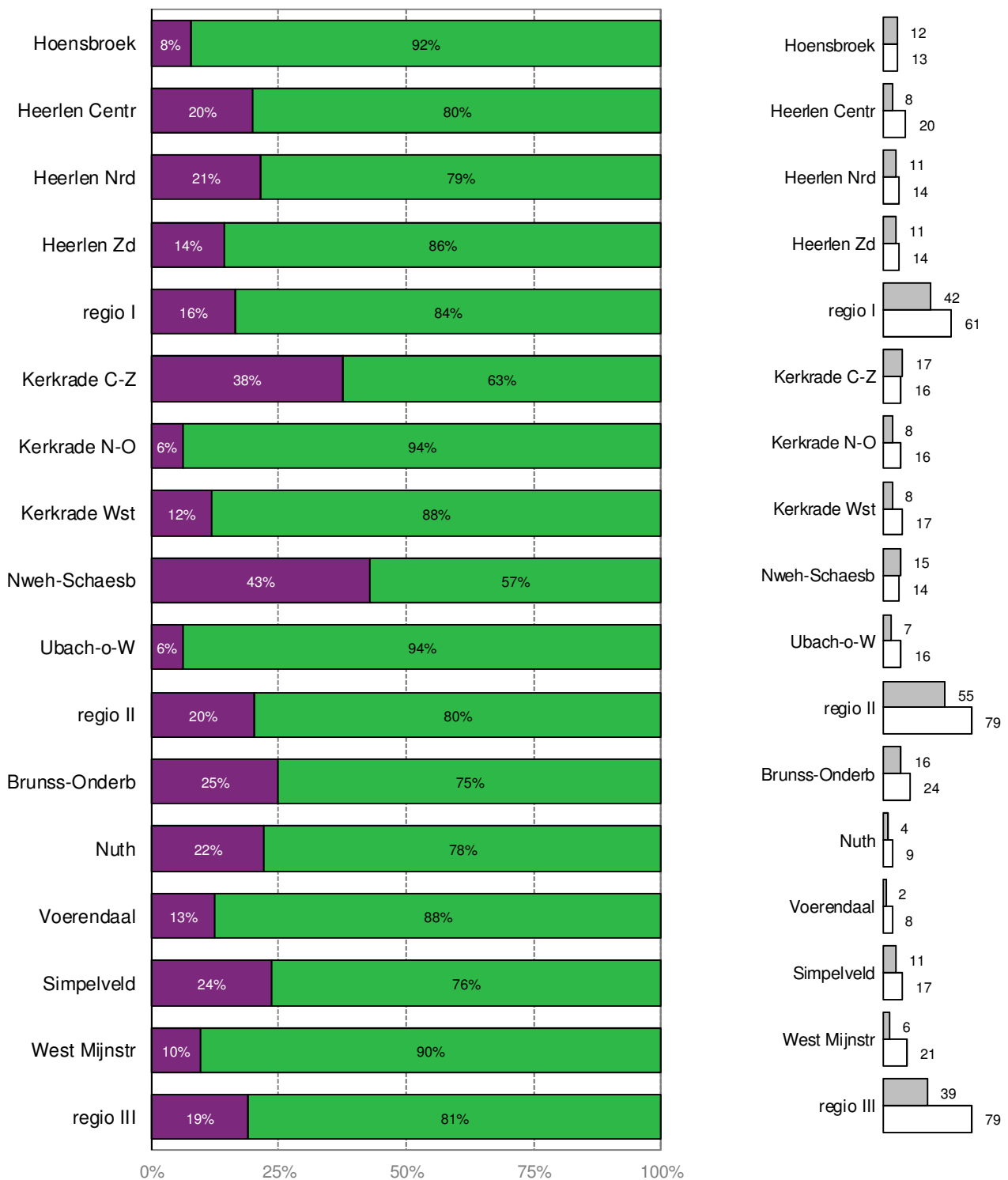
De volgende vragen gaan over de manier waarop de zorgverleners bijdragen aan **uw veiligheid**.

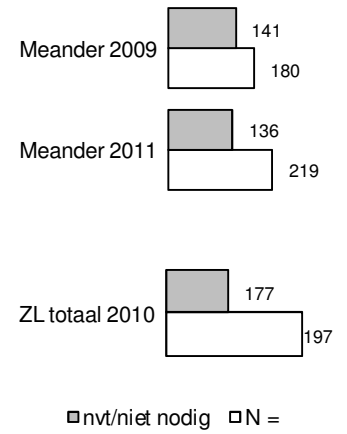
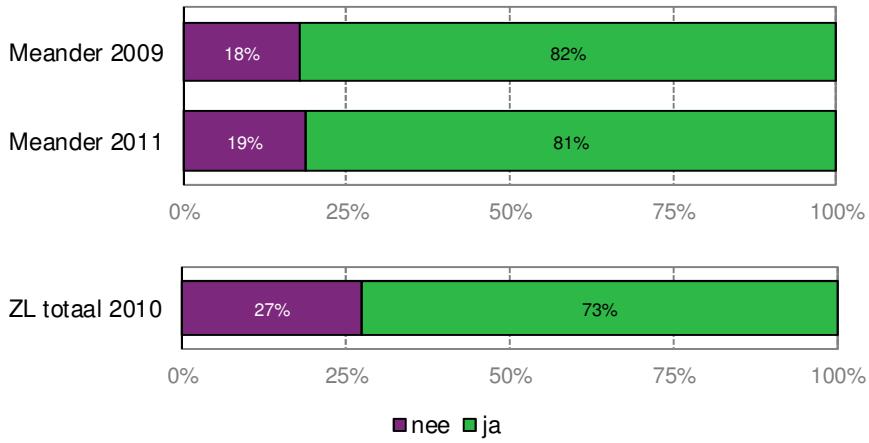
48. Hebben uw zorgverleners aandacht voor uw veiligheid en het voorkomen van ongelukken in en om het huis? (bijvoorbeeld door te letten op losliggende matjes/kleedjes)



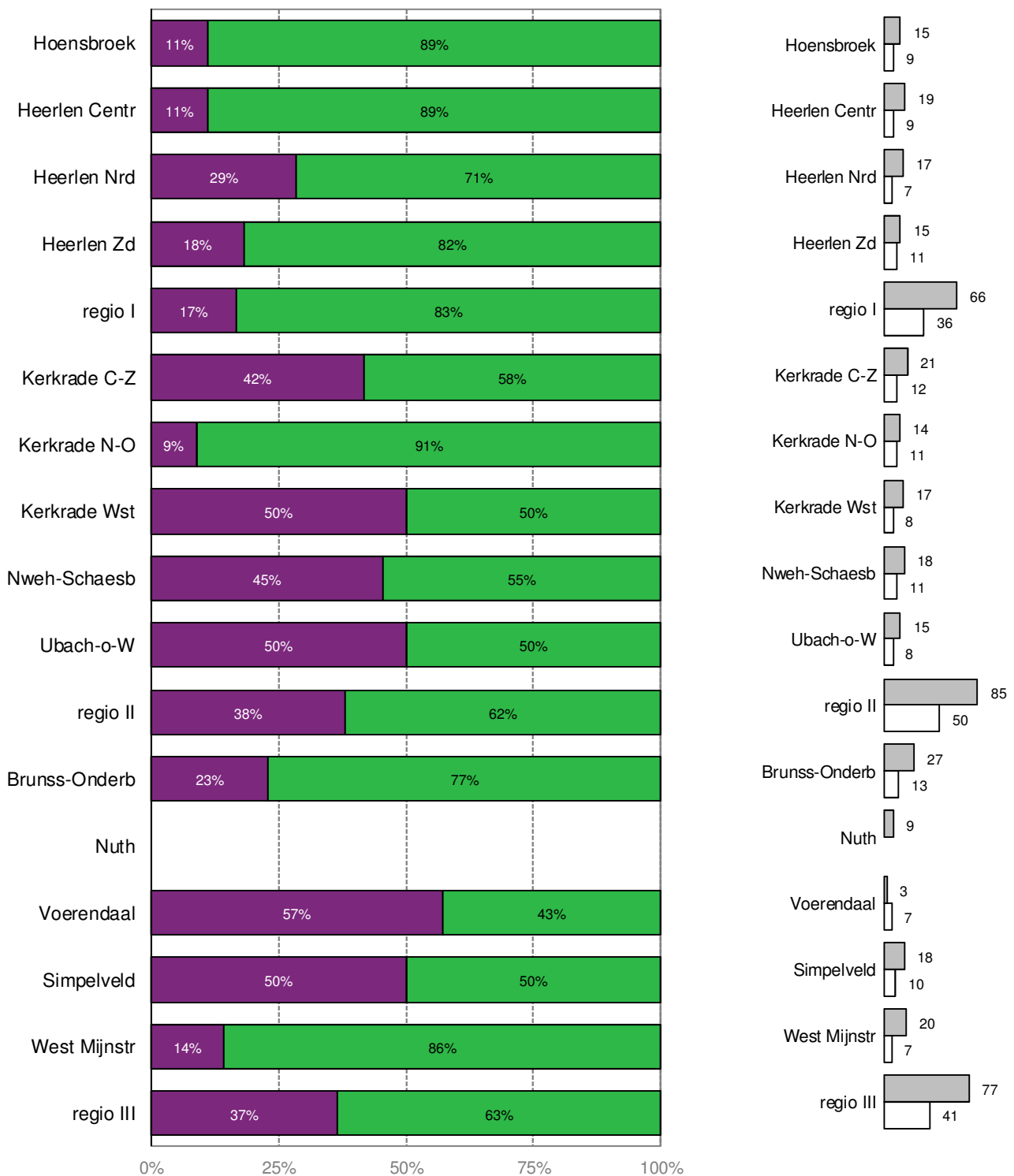


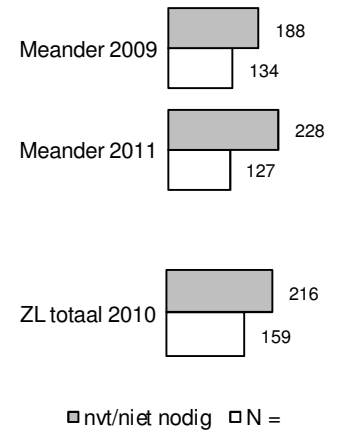
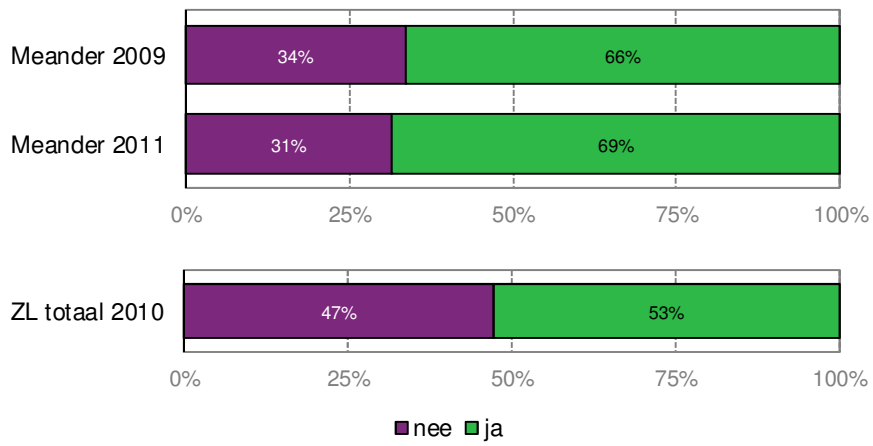
49. Vertellen uw zorgverleners u over mogelijkheden voor woningaanpassingen of hulpmiddelen?



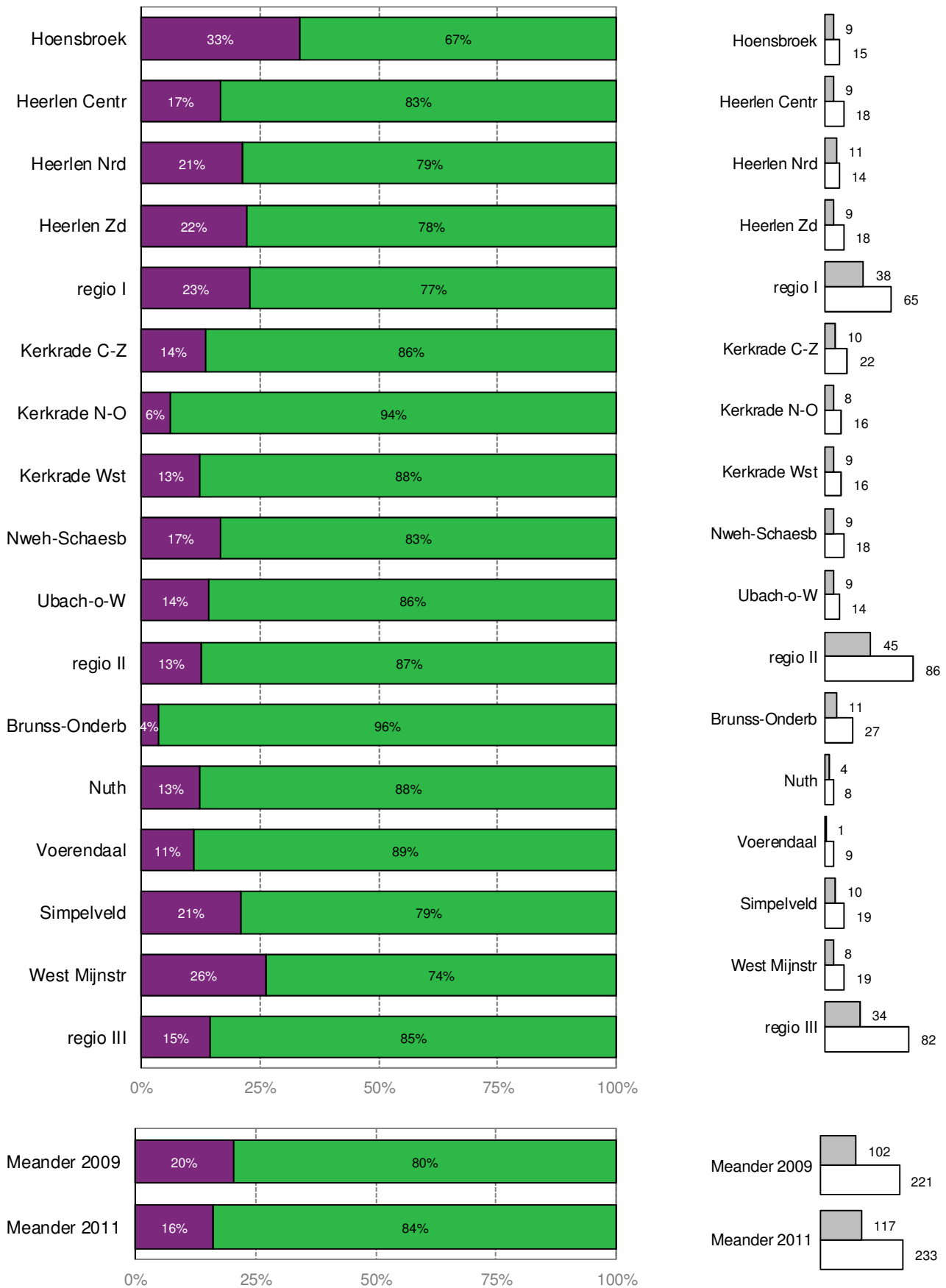


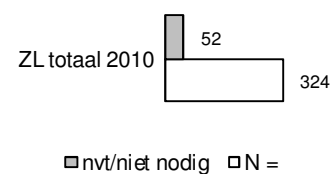
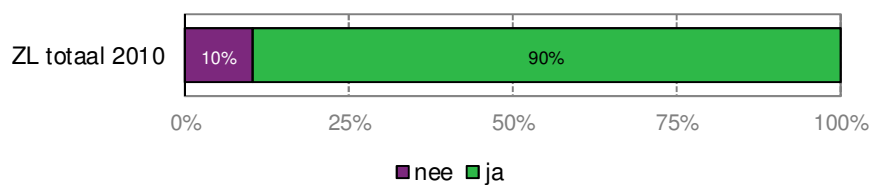
50. Letten uw zorgverleners op de houdbaarheid van eten en drinken? (om ziekte te voorkomen)





51. Heeft de zorginstelling met u afgesproken wat u in geval van nood moet doen? (welk telefoonnummer u kunt bellen, wanneer en hoe u de alarmering gebruikt, enz.)



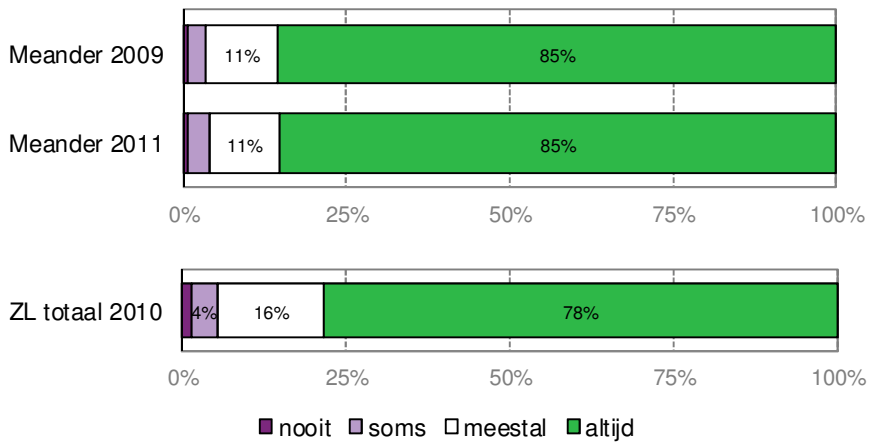


Uw privacy

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

52. Voelt u zich thuis in uw eigen woning?



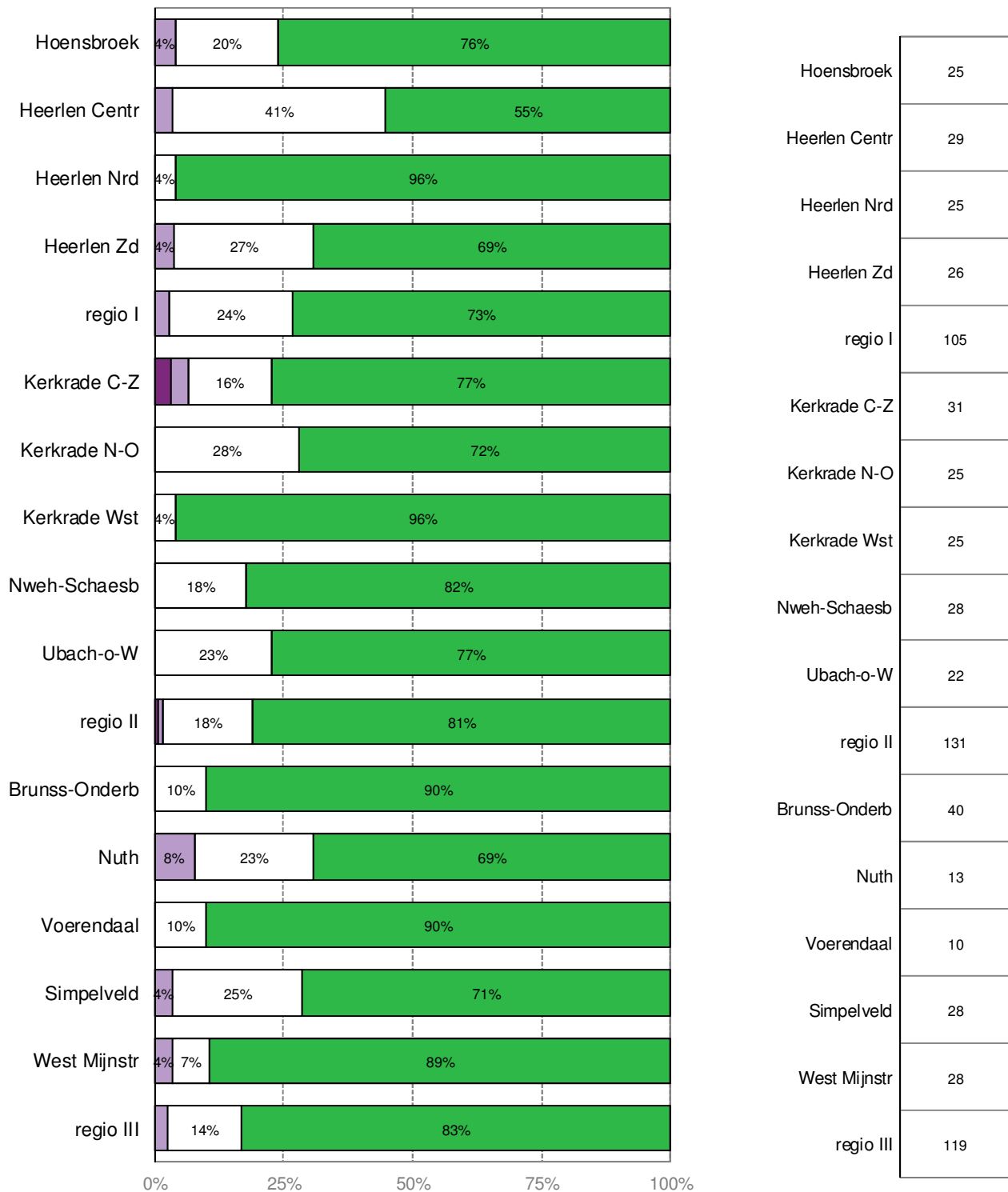


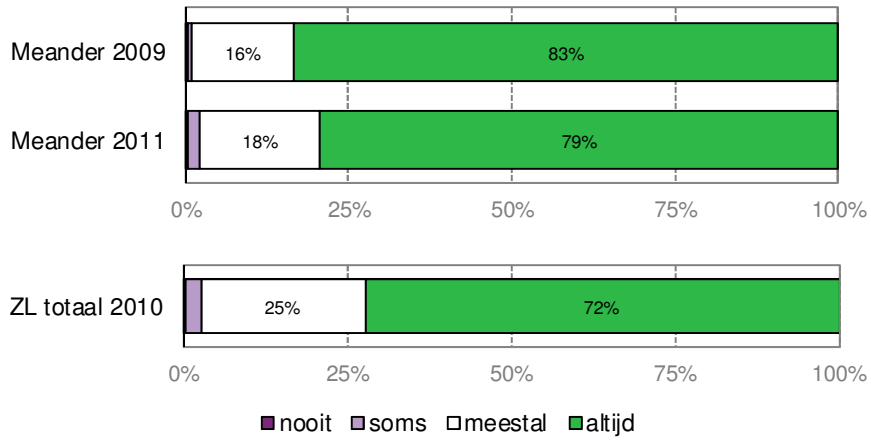
Meander 2009	330
Meander 2011	359

ZL totaal 2010	381
----------------	-----

N =

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





Meander 2009	326
Meander 2011	355

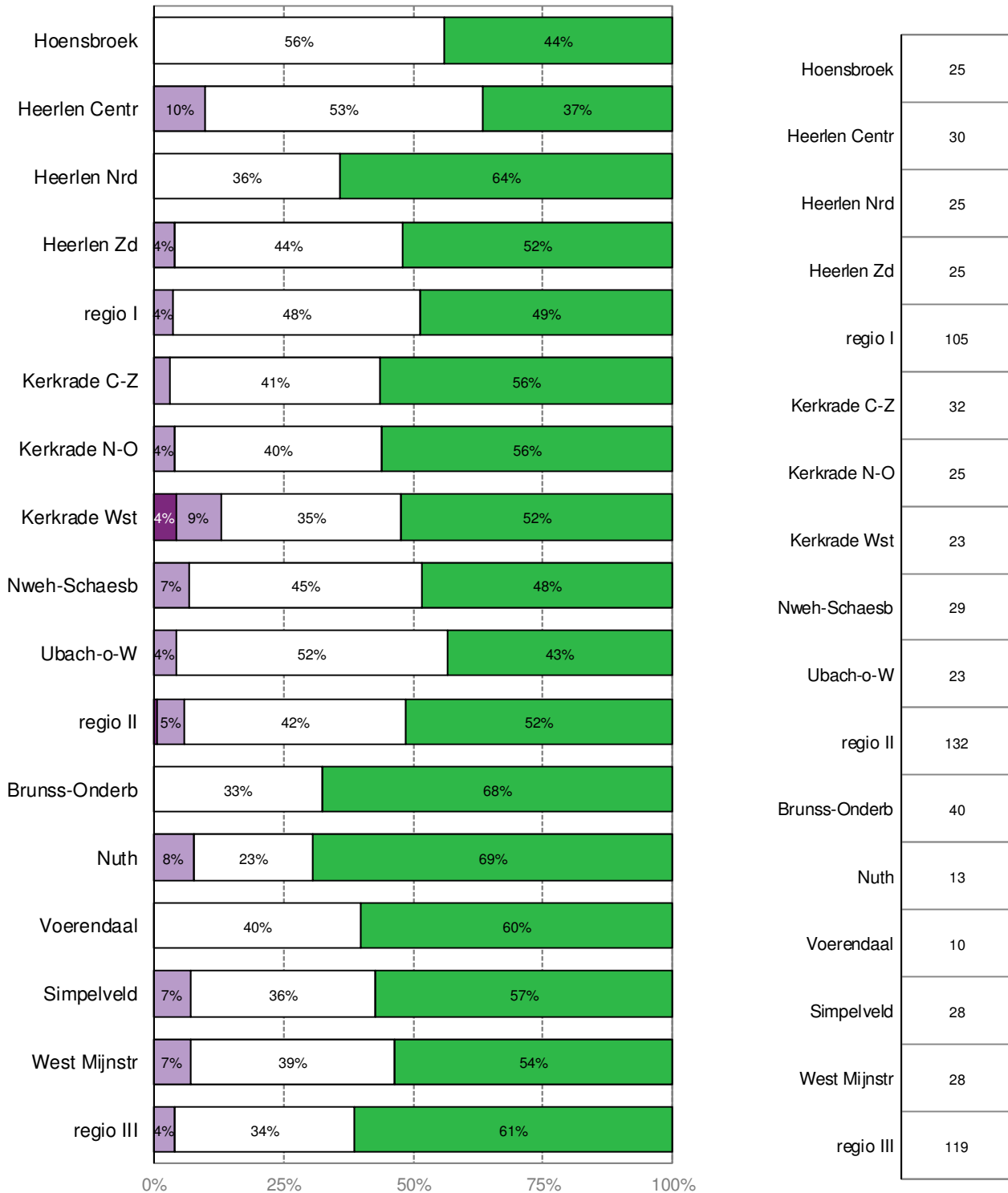
ZL totaal 2010	384
----------------	-----

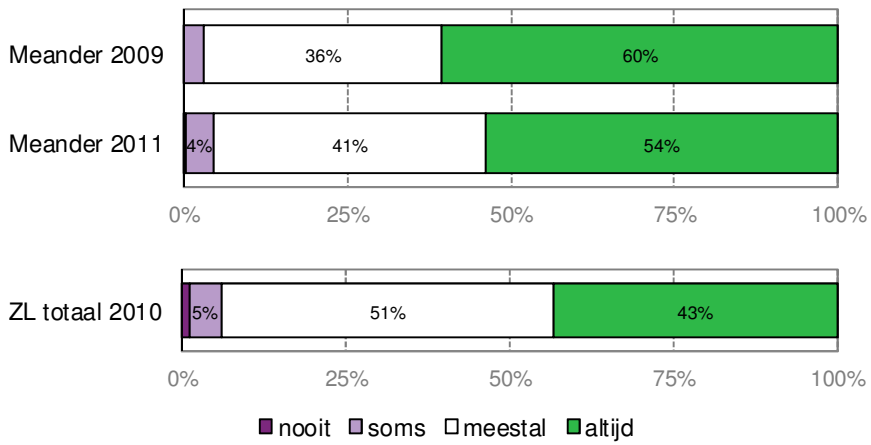
N =

Uw zelfstandigheid en activiteiten

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

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



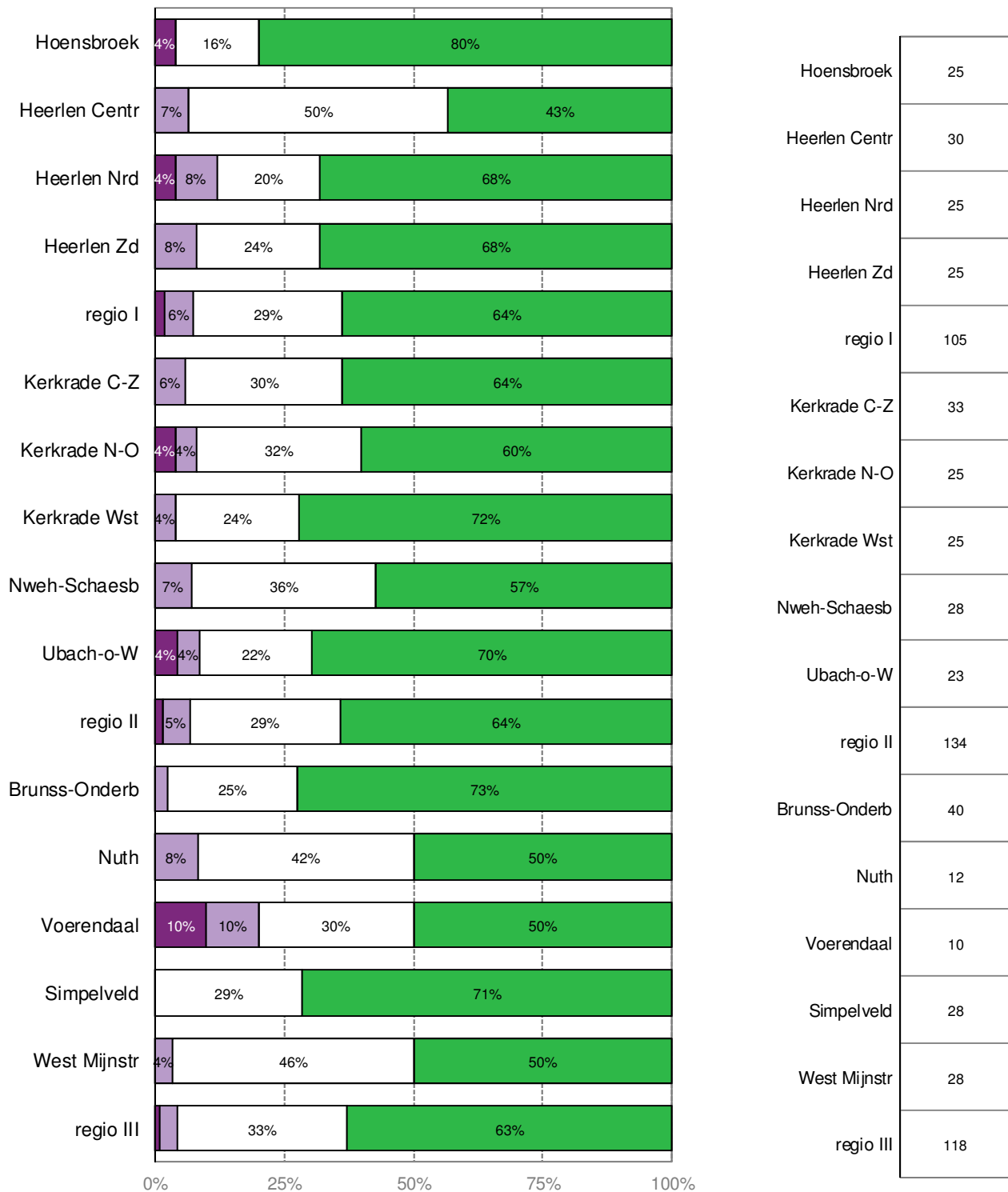


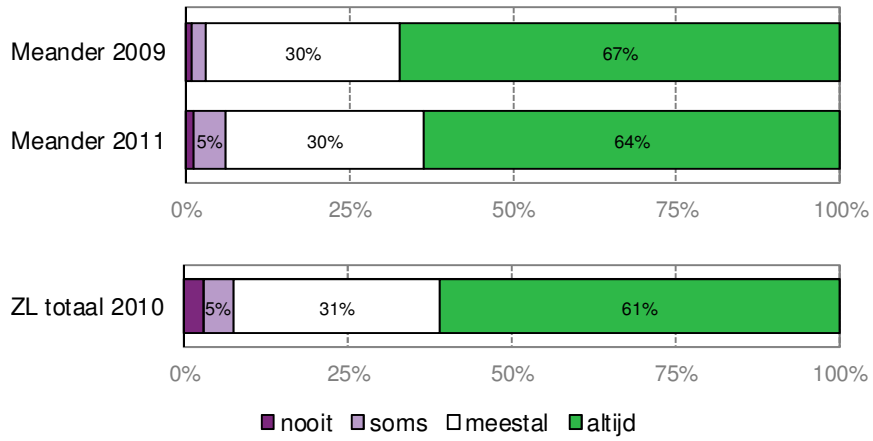
Meander 2009	321
Meander 2011	356

ZL totaal 2010	378
----------------	-----

N =

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



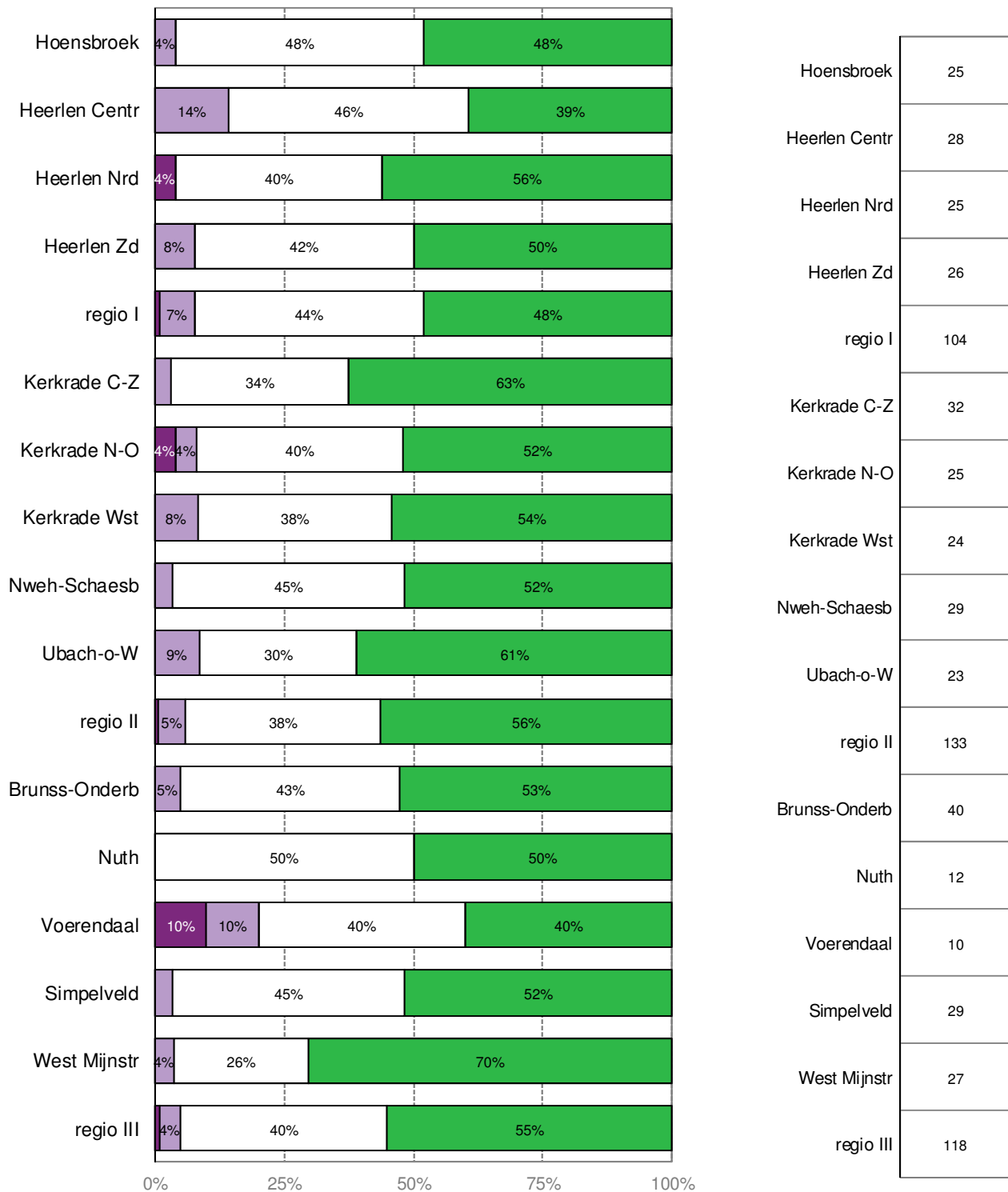


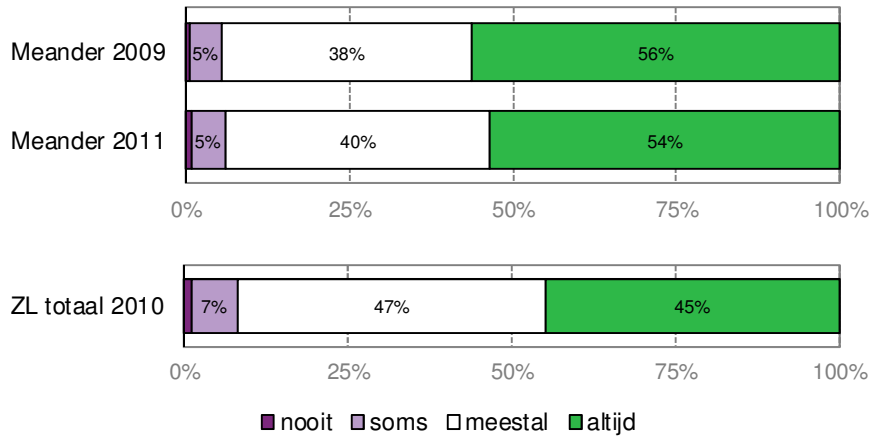
Meander 2009	317
Meander 2011	357

ZL totaal 2010	382
----------------	-----

N =

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



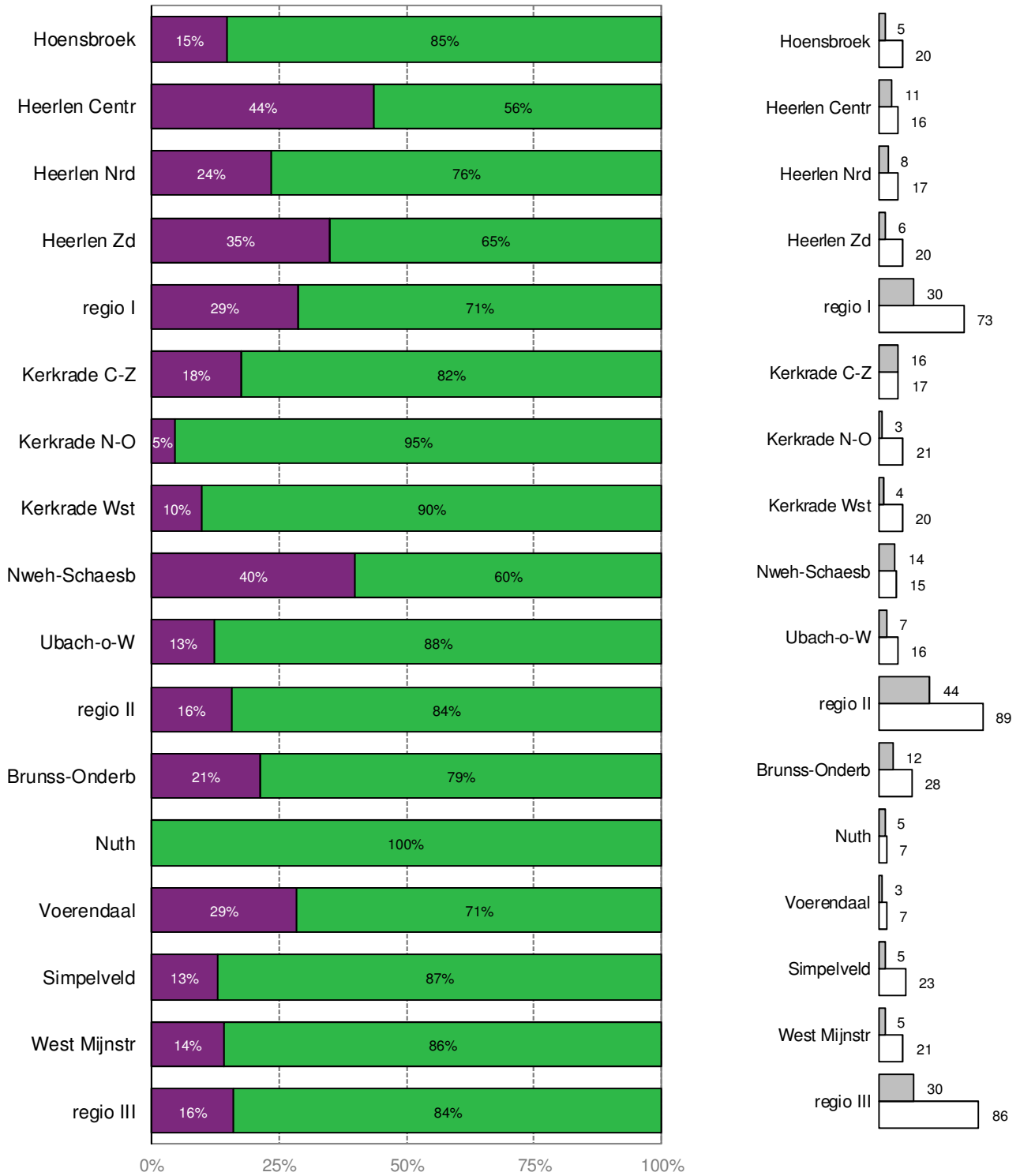


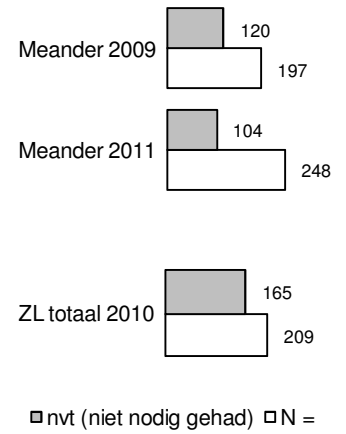
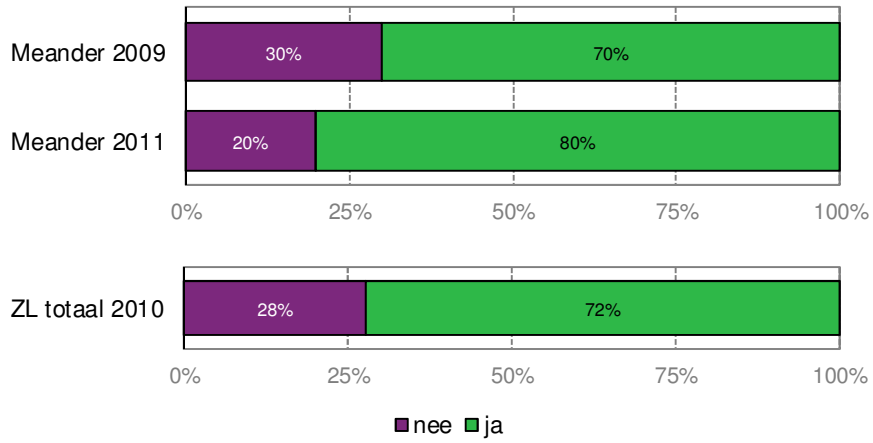
Meander 2009	323
Meander 2011	355

ZL totaal 2010	376
----------------	-----

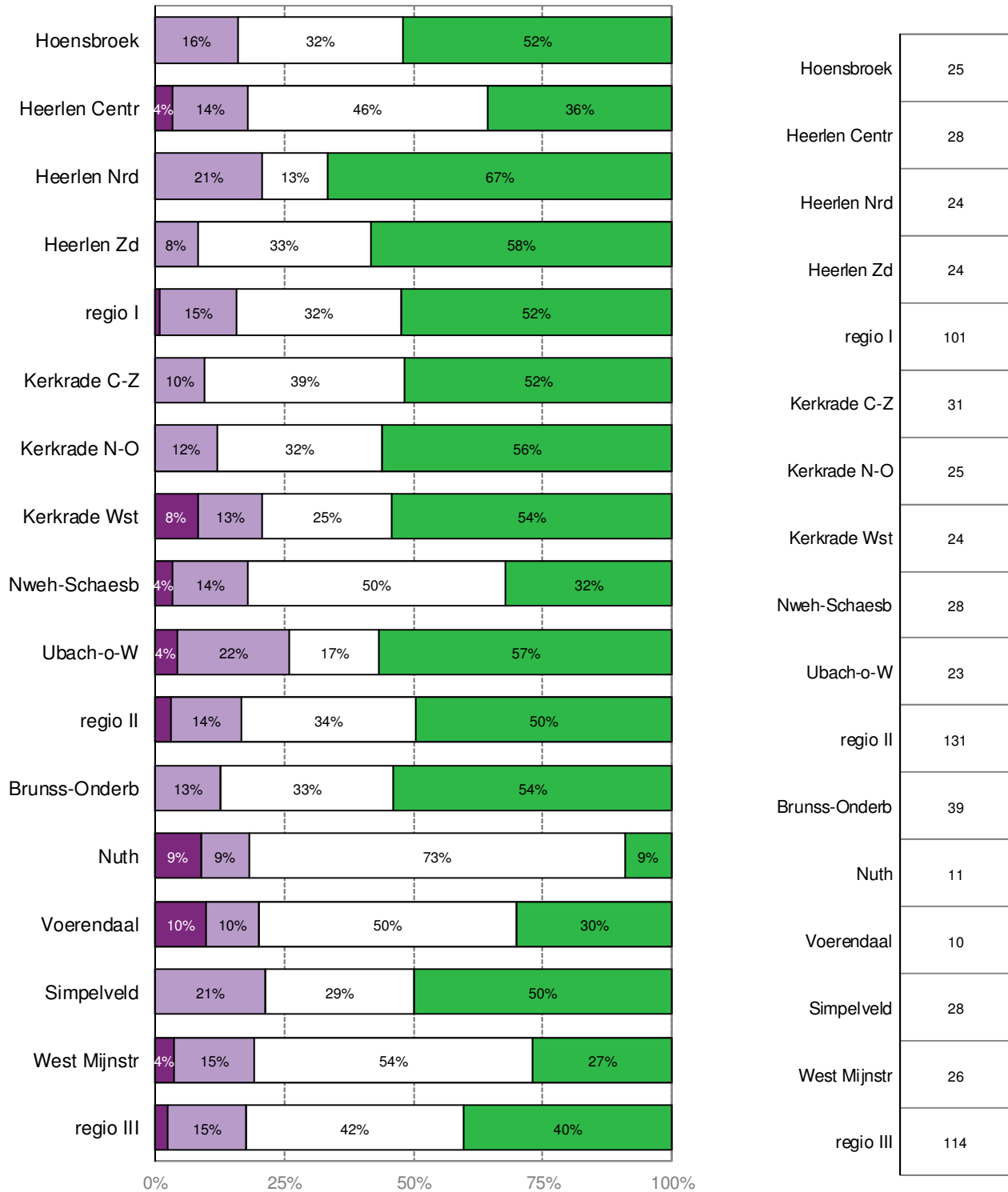
N =

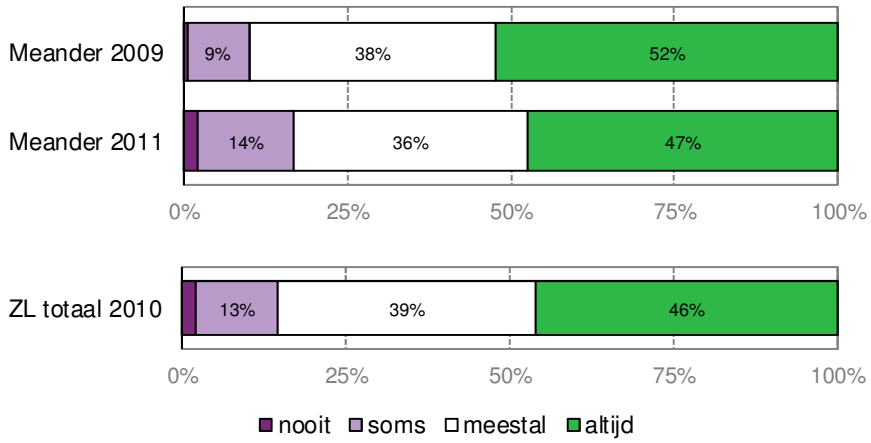
57. Kunt u de thuiszorg gemakkelijk op een ander tijdstip of een andere dag krijgen?





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



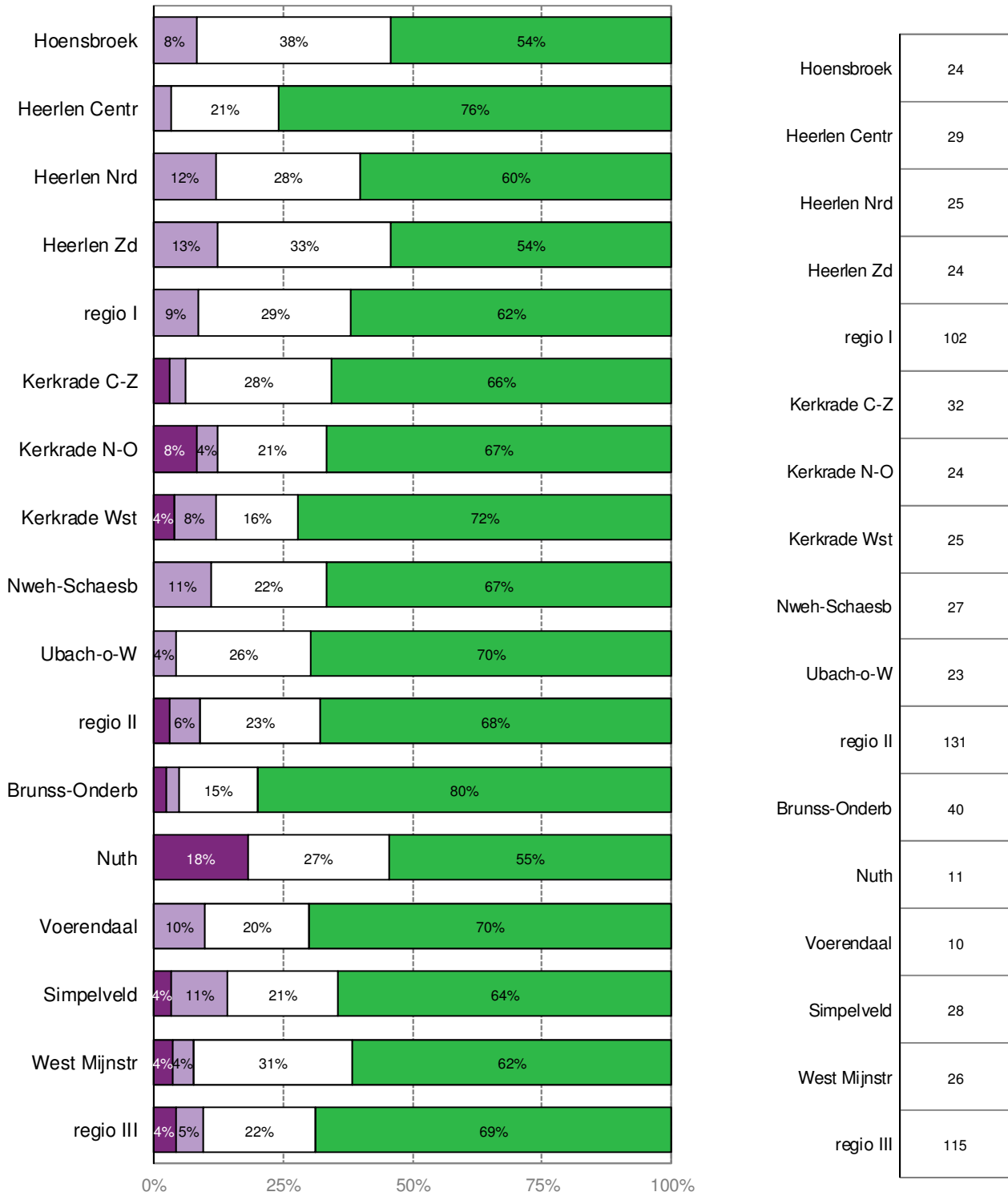


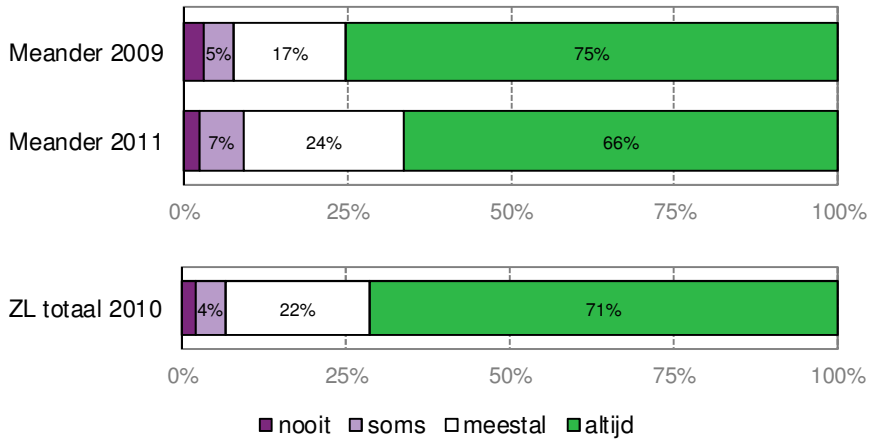
Meander 2009	320
Meander 2011	346

ZL totaal 2010	376
----------------	-----

N =

59. Kunt u komen waar u wilt in huis?



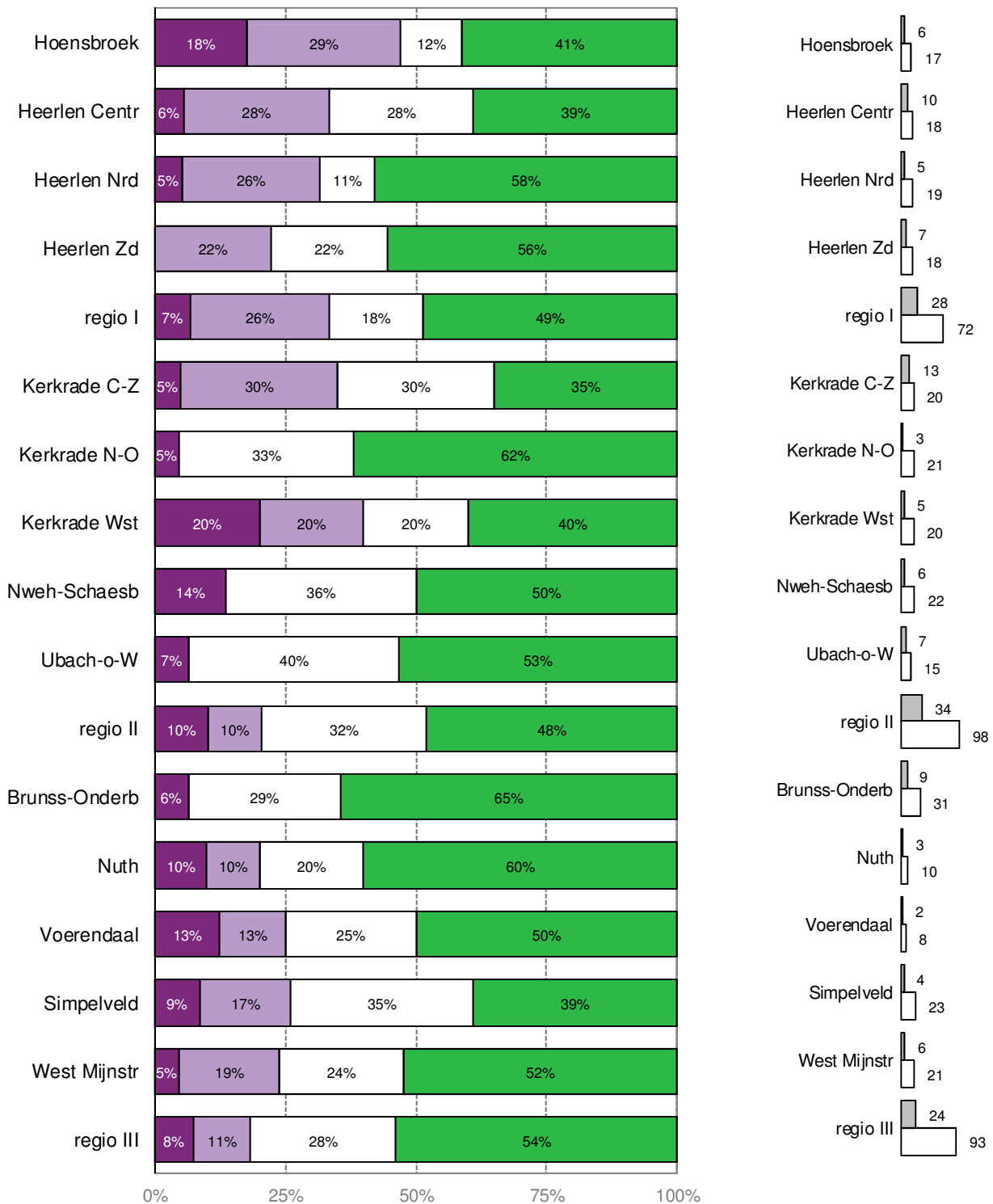


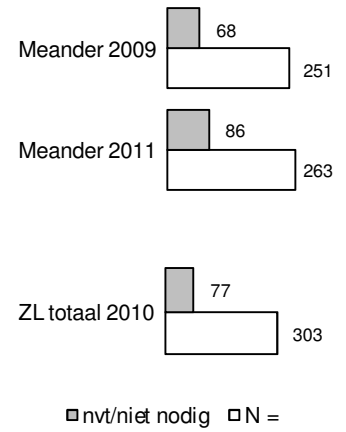
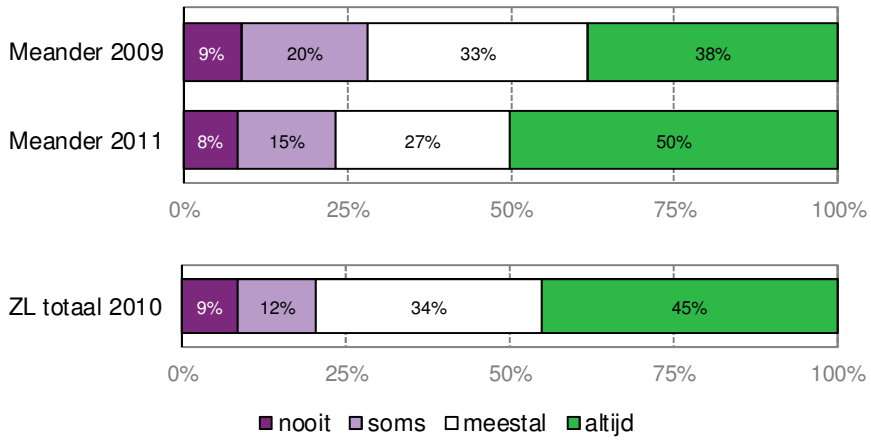
Meander 2009	320
Meander 2011	348

ZL totaal 2010	378
----------------	-----

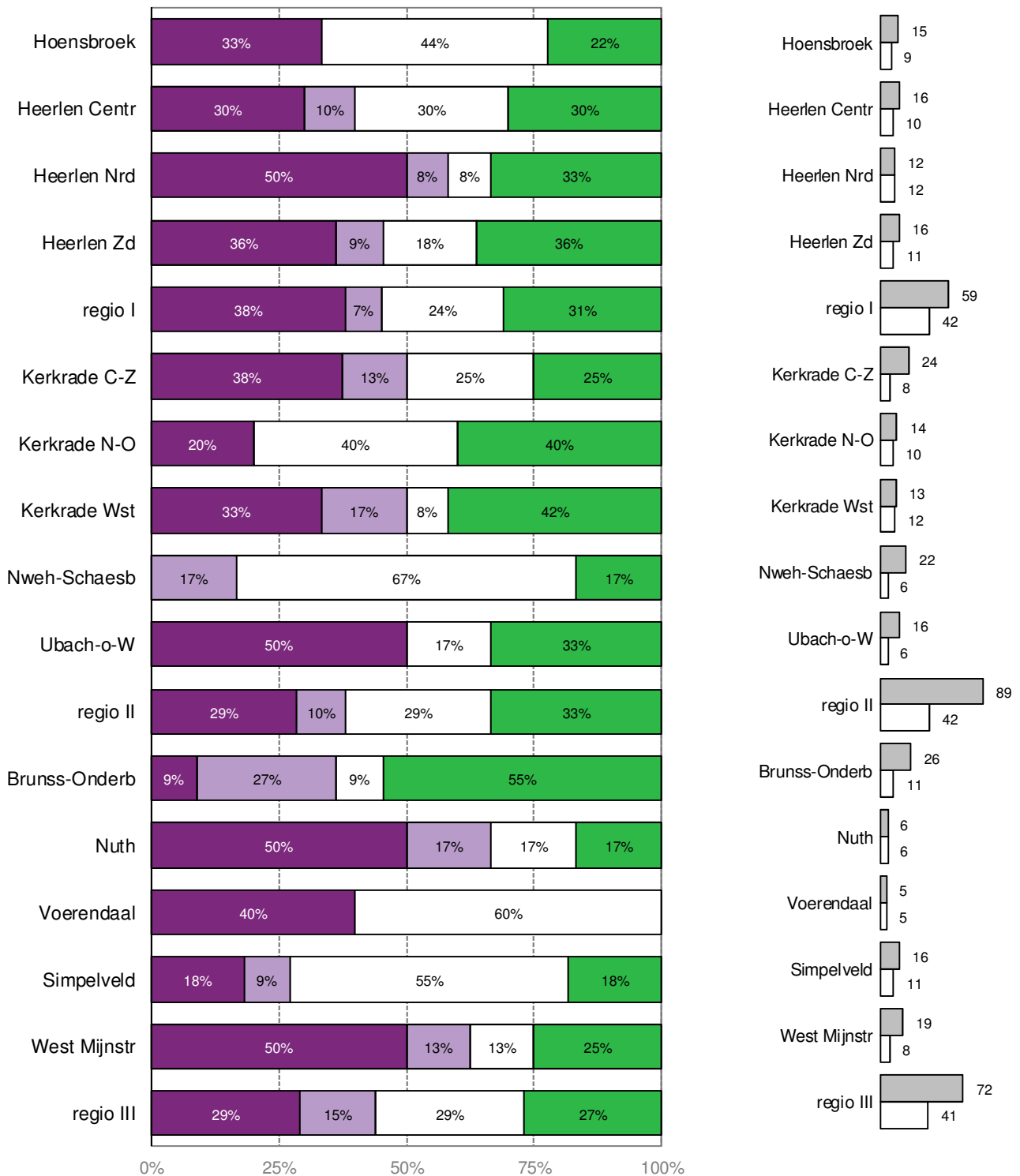
N =

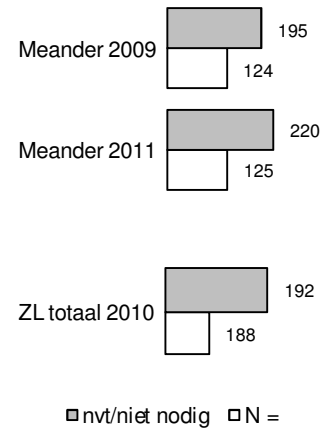
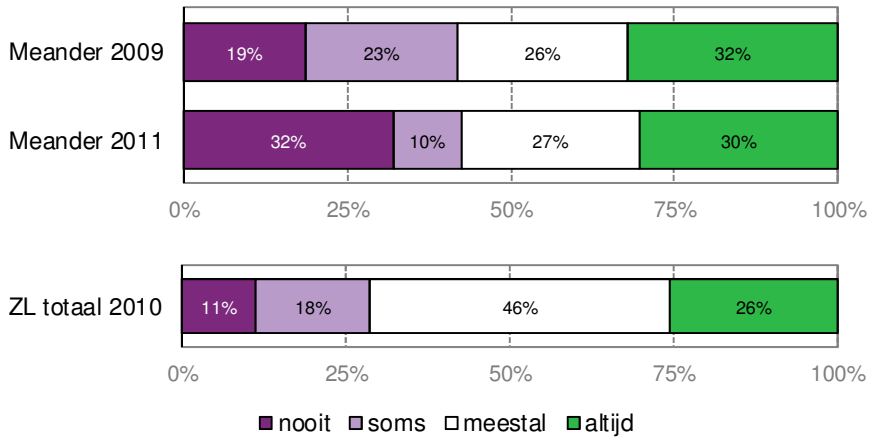
60. Is er hulp van zorgverleners, vrijwilligers of naasten als u ergens naar toe wilt? (naar buiten, bezoek aan anderen, uitstapjes, activiteiten, enz.)



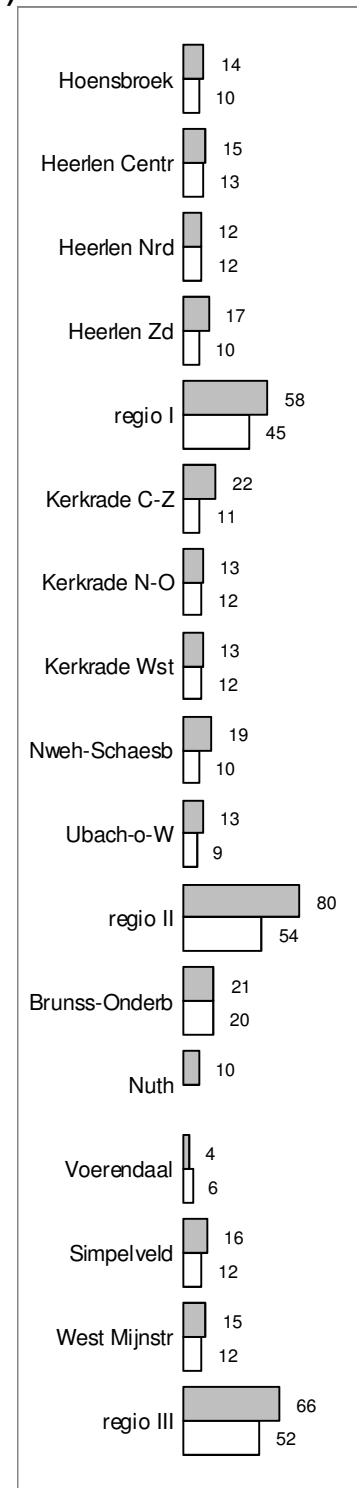
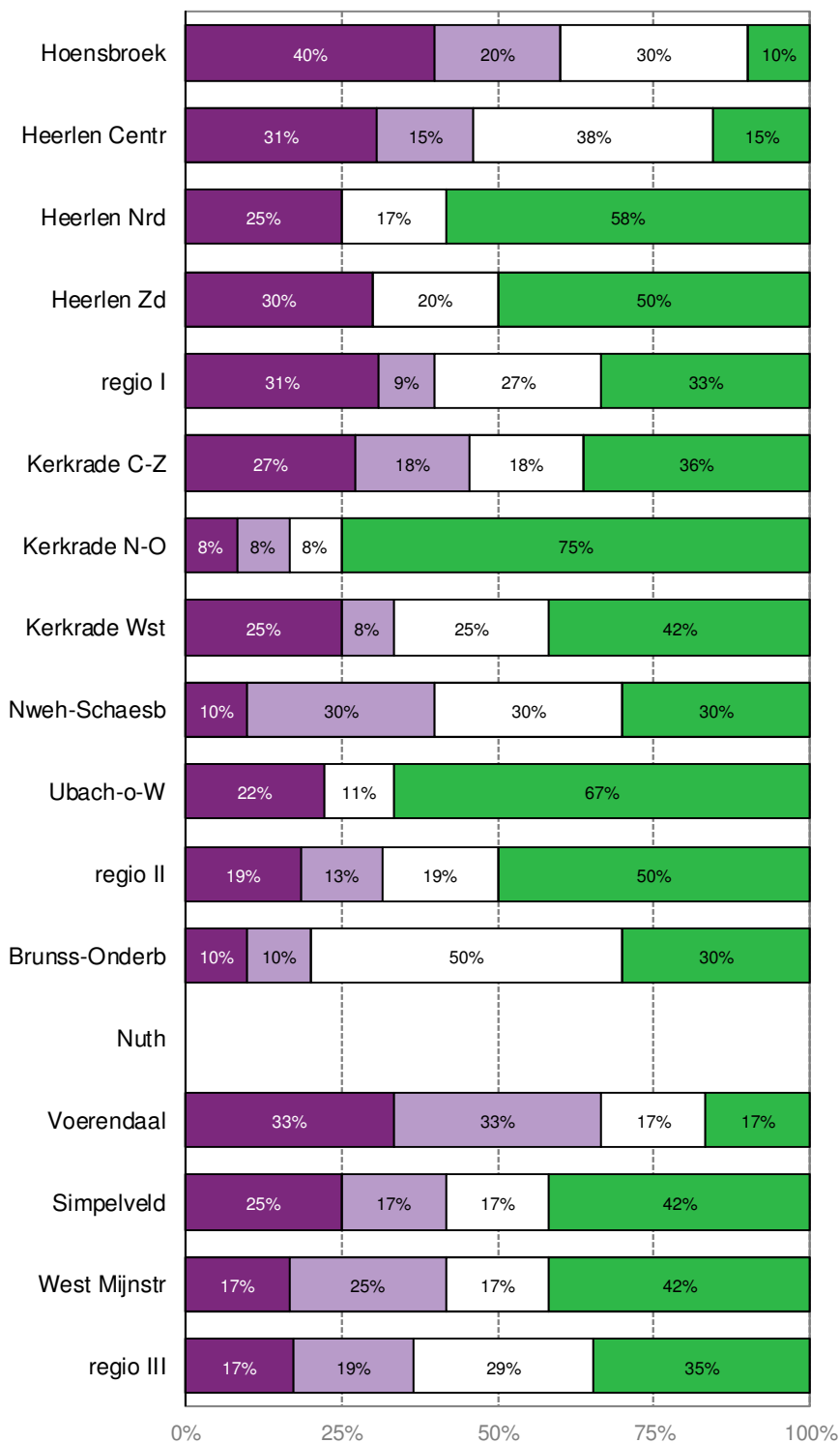


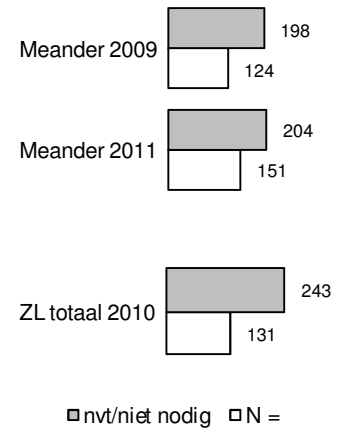
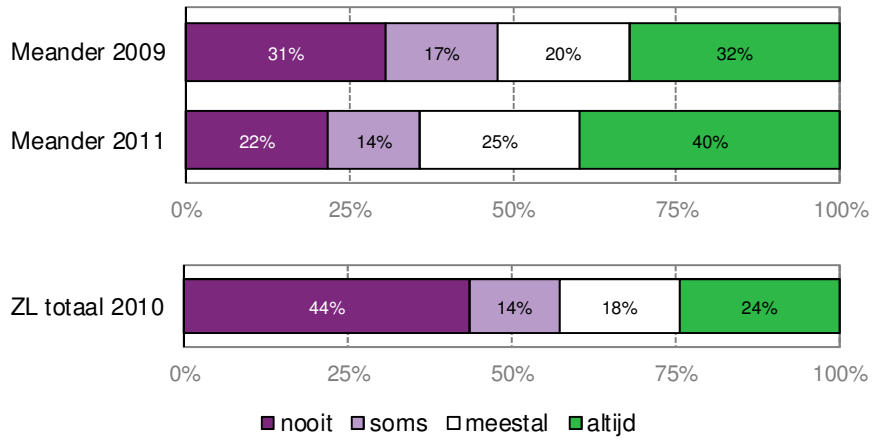
61. Helpt uw zorgverlener voldoende bij het vinden van mogelijkheden voor dagbesteding, sociale contacten en activiteiten?





62. Helpt uw zorgverlener u voldoende bij regelzaken? (telefoneren, formulieren invullen, regelen van hulp(middelen) of financiële zaken, enz.)

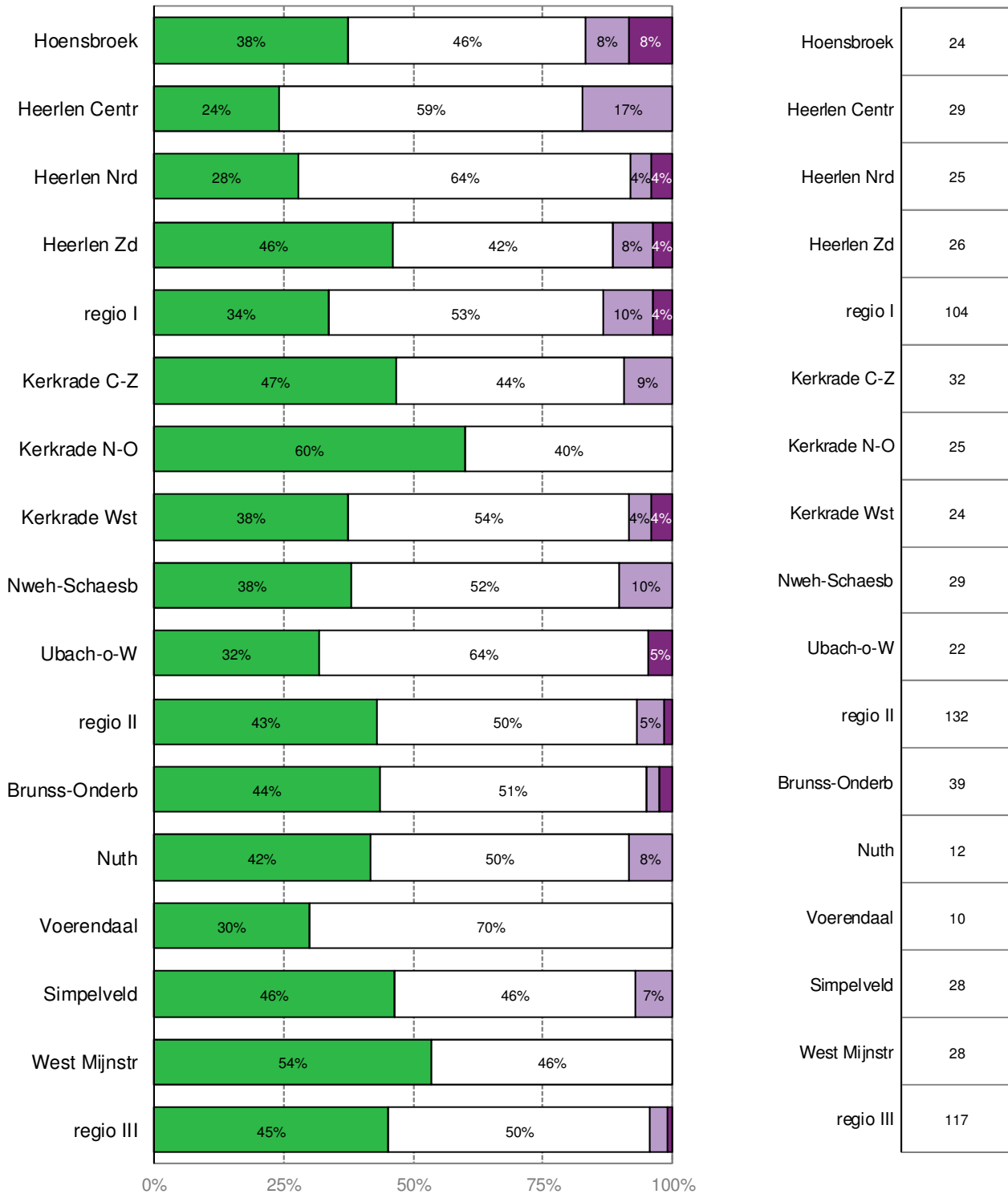


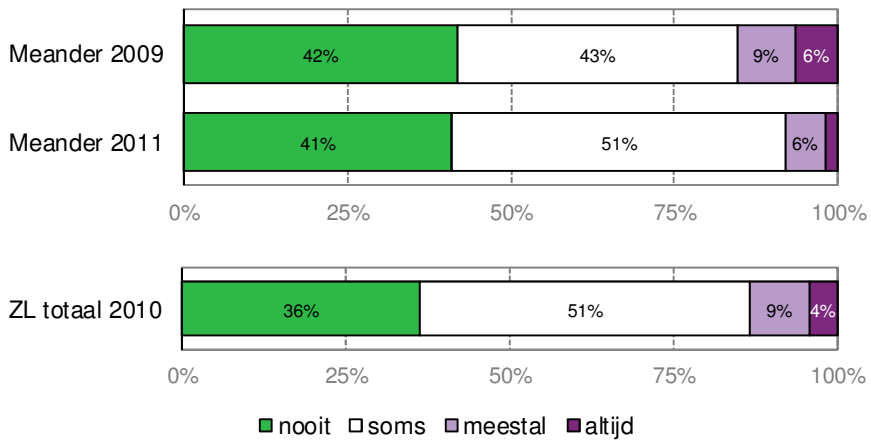


Hoe gaat het verder met u?

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

63. Voelt u zich eenzaam?



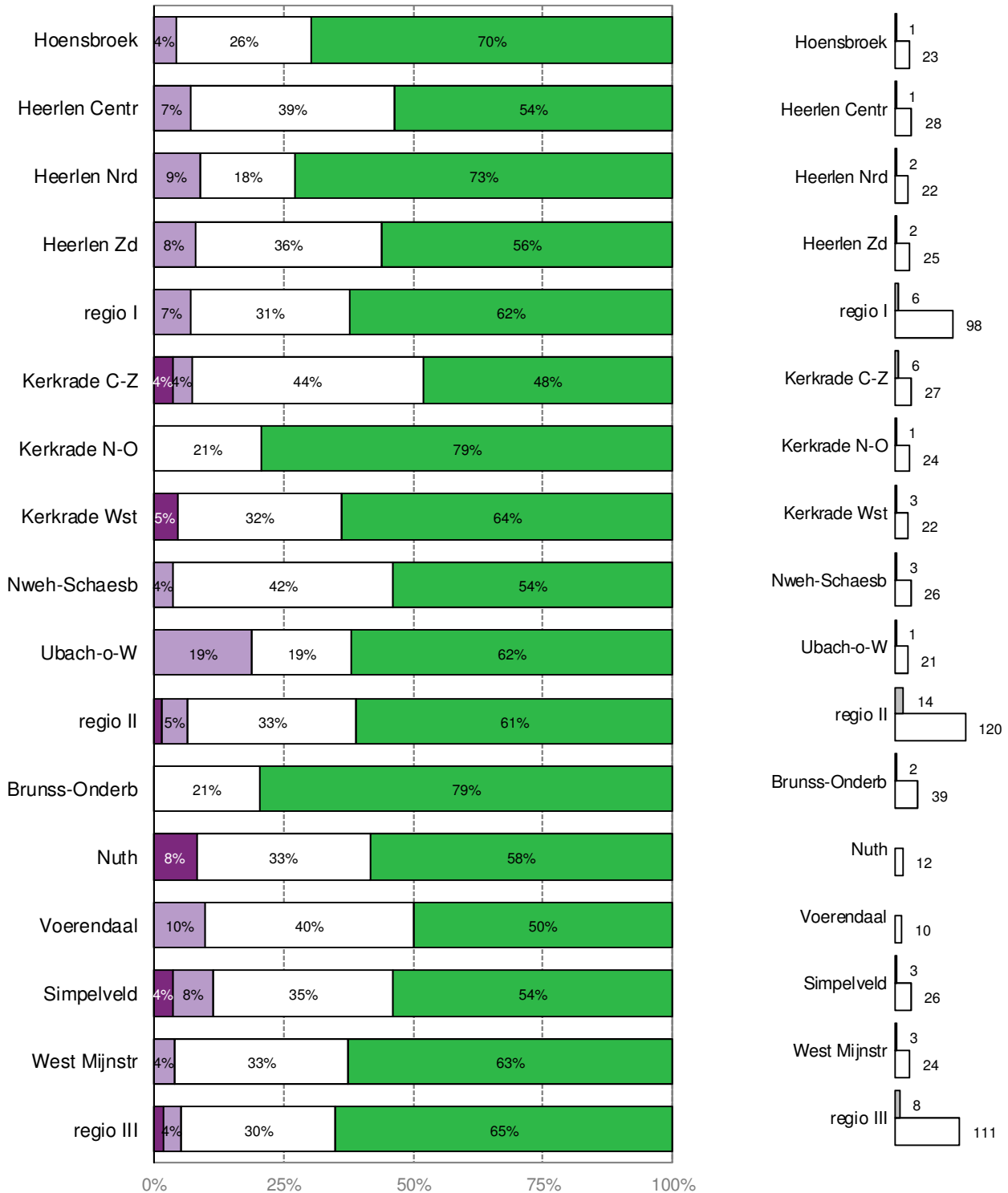


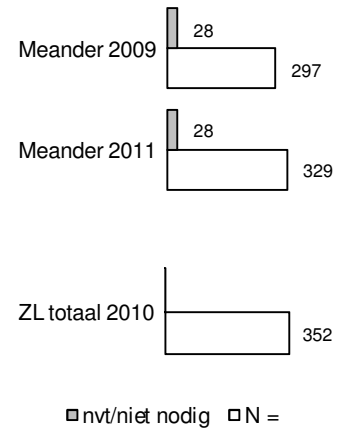
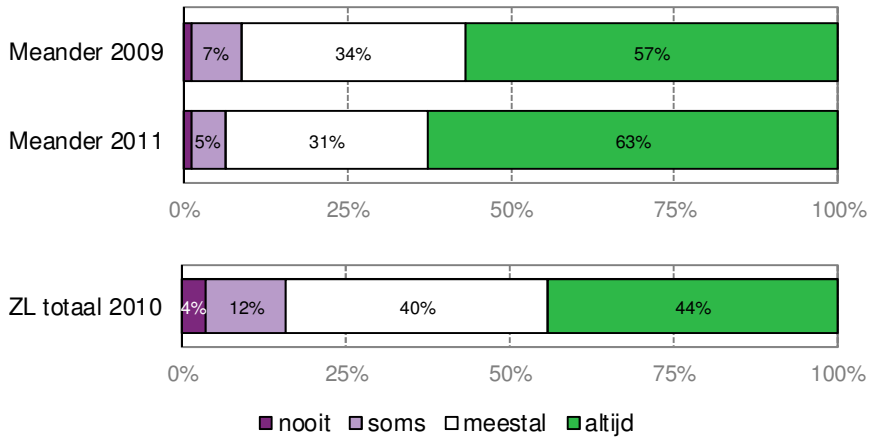
Meander 2009	325
Meander 2011	353

ZL totaal 2010	378
----------------	-----

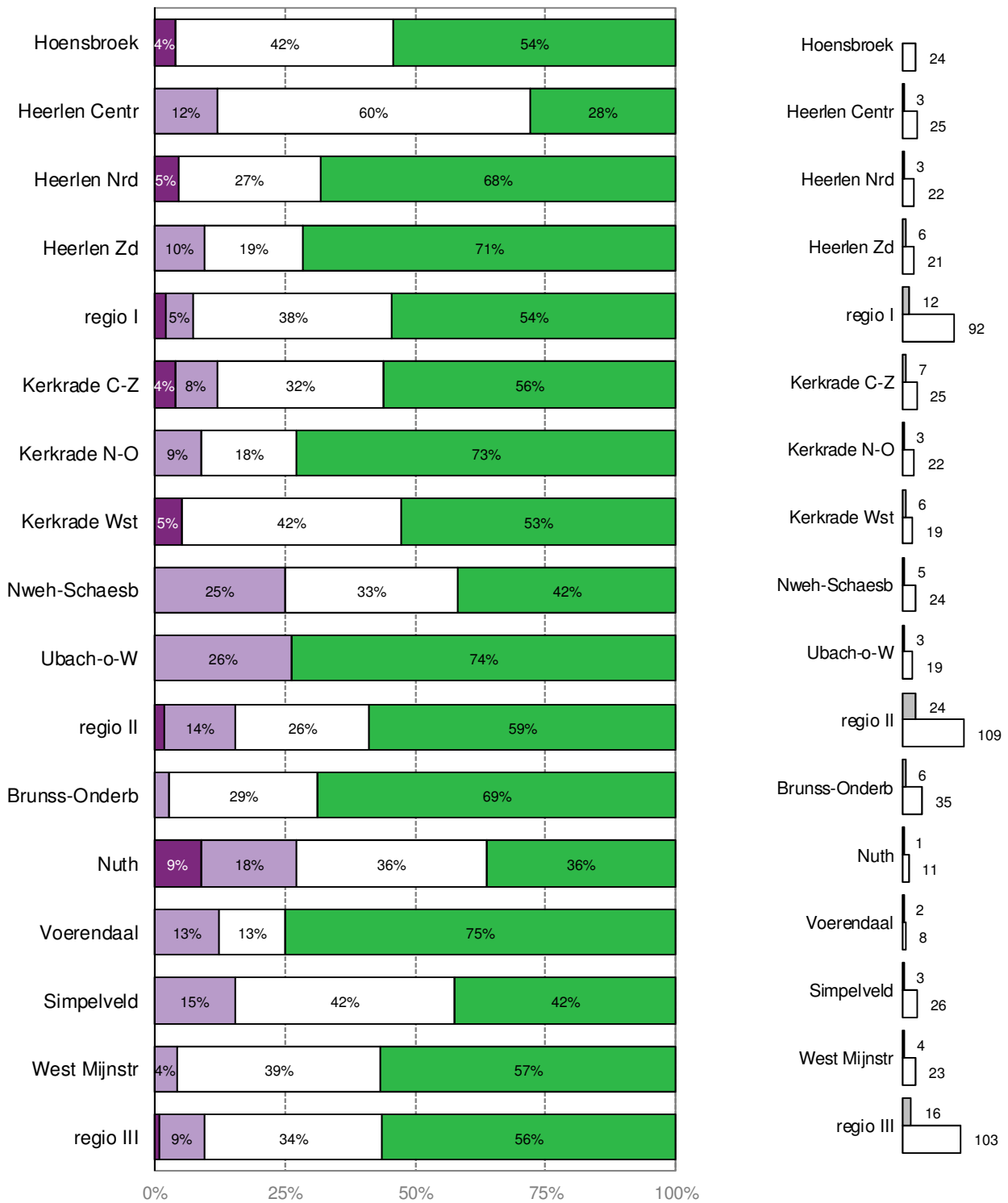
N =

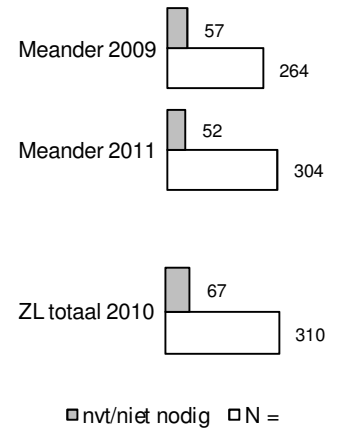
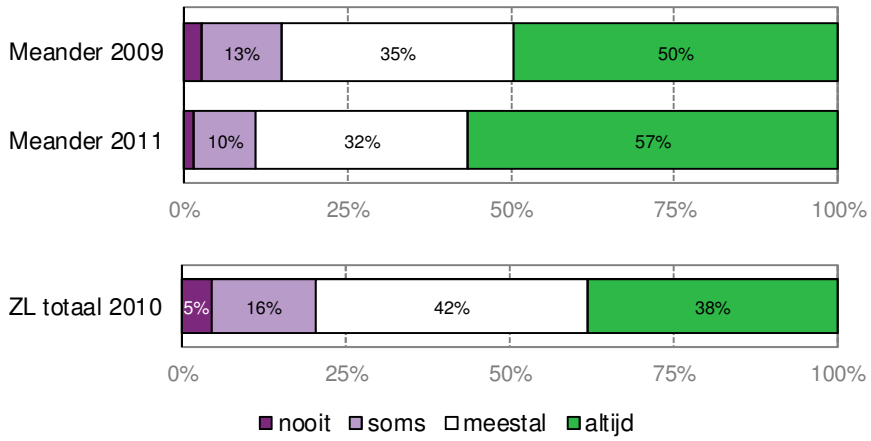
64. Heeft uw zorgverlener voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?





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





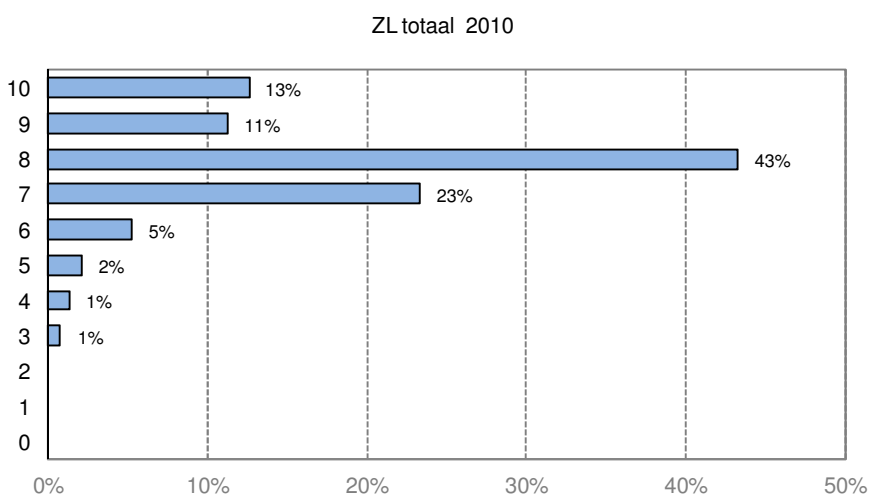
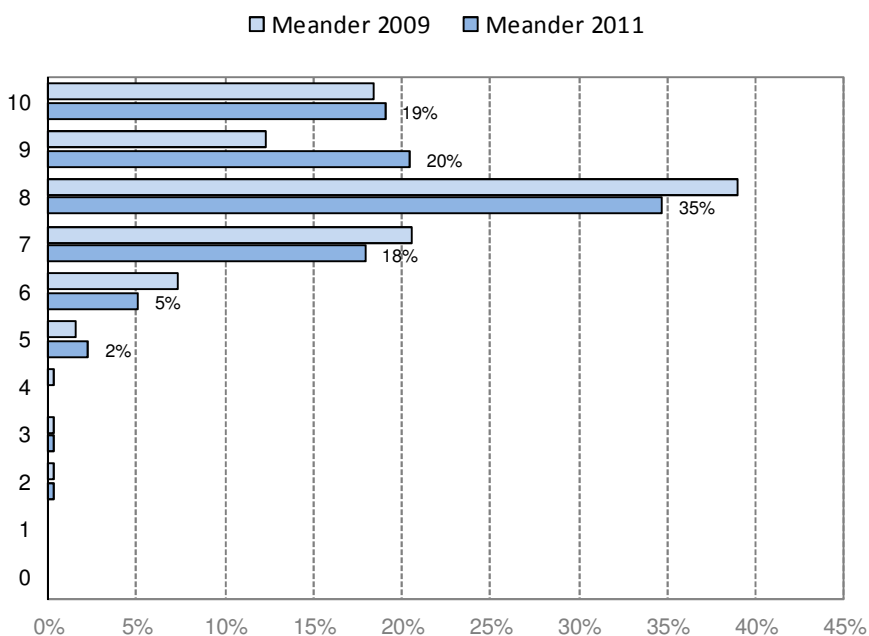
S

Uw beoordeling van de thuiszorg

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

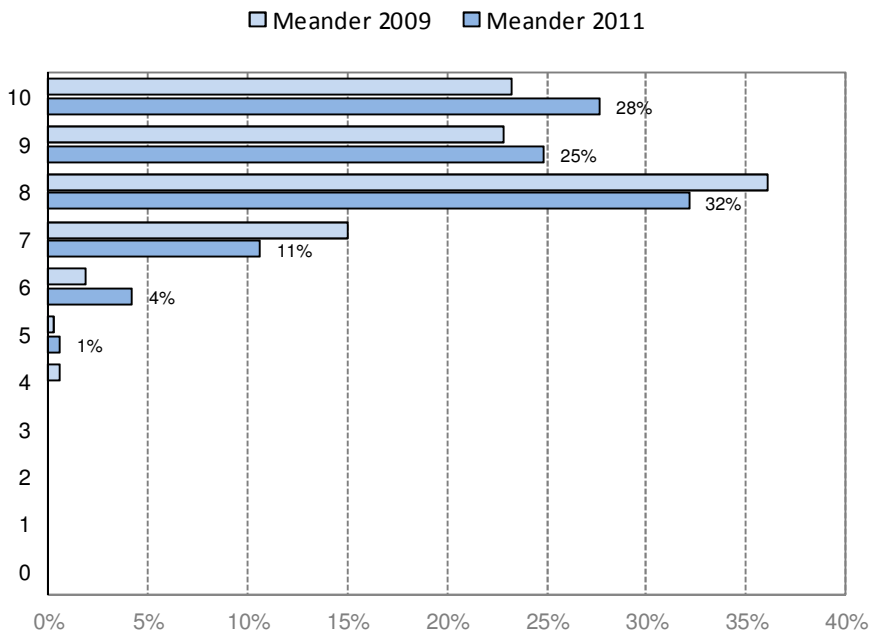
66. Welk cijfer geeft u de zorginstelling? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.

	gemiddeld	aantal		gemiddeld	aantal		gemiddeld	aantal
Hoensbroek	8,3	25	Kerkrade C-Z	8,1	33	Brunss-Onderb	8,4	43
Heerlen centr	7,8	30	Kerkrade N-O	8,3	26	Nuth	8,8	13
Heerlen Nrd	8,4	25	Kerkrade Wst	8,3	26	Voerendaal	7,5	11
Heerlen Zd	7,8	29	Nweh-Schaesberg	8,2	29	Simpelveld	8,0	29
regio I	8,1	109	Ubach-o-W	8,3	23	West Mijnstr	8,7	29
			regio II	8,2	137	regio III	8,3	125



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

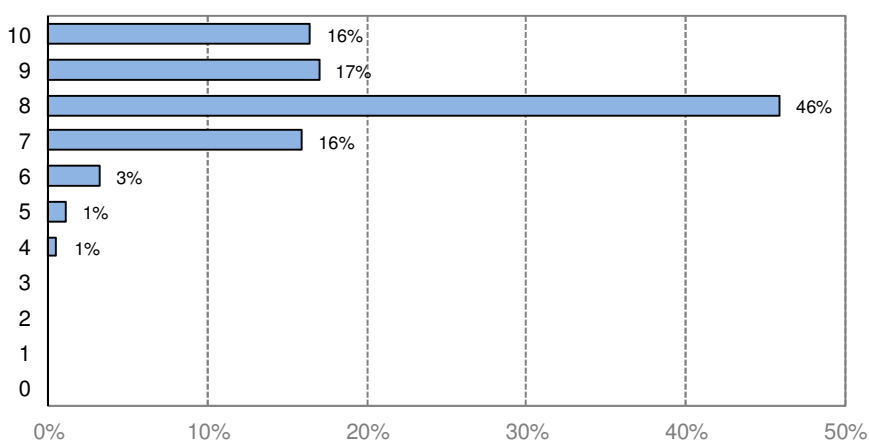
	gemiddeld	aantal		gemiddeld	aantal		gemiddeld	aantal
Hoensbroek	8,9	25	Kerkrade C-Z	8,6	33	Brunss-Onderb	8,7	43
Heerlen centr	8,4	30	Kerkrade N-O	8,7	26	Nuth	8,8	13
Heerlen nrd	8,7	25	Kerkrade Wst	8,7	26	Voerendaal	8,1	11
Heerlen zd	8,5	29	Nweh-Schaesb	8,4	29	Simpelveld	8,1	29
regio I	8,6	109	Ubach-o-W	8,6	23	West Mijnstr	8,9	29
			regio II	8,6	137	regio III	8,6	125



Meander 2009	319
Meander 2011	358

Meander 2009	8,5
Meander 2011	8,6

ZL totaal 2010



ZL totaal 2010	377
----------------	-----

N =

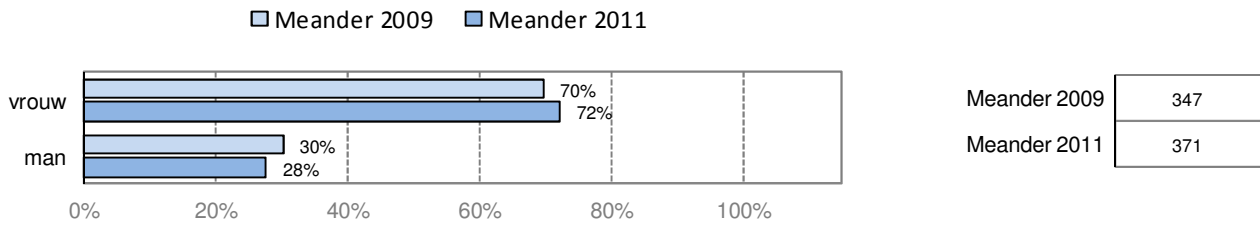
ZL totaal 2010	8,2
----------------	------------

gemiddeld

Over uzelf

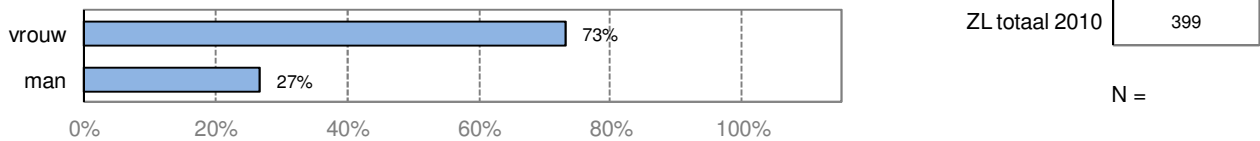
Tot slot nog een aantal vragen over **uzelf**.

68. Bent u een man of een vrouw?



Meander 2009	347
Meander 2011	371

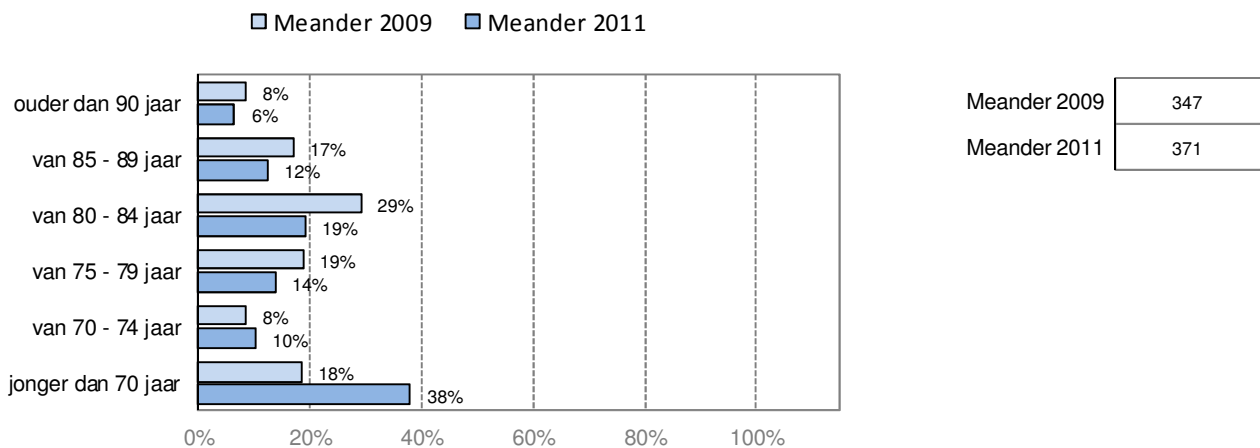
ZL totaal 2010



ZL totaal 2010	399
----------------	-----

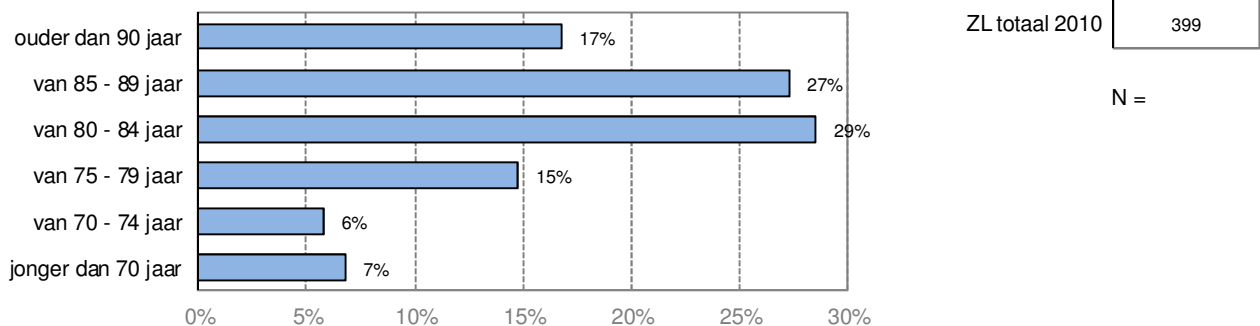
N =

69. Leeftijd in klassen



Meander 2009	347
Meander 2011	371

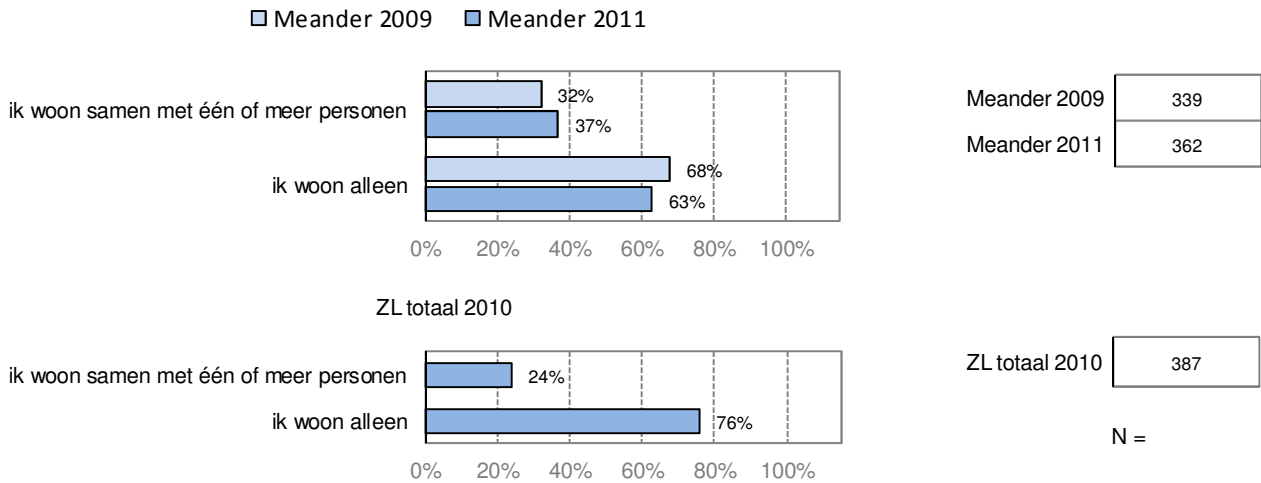
ZL totaal 2010



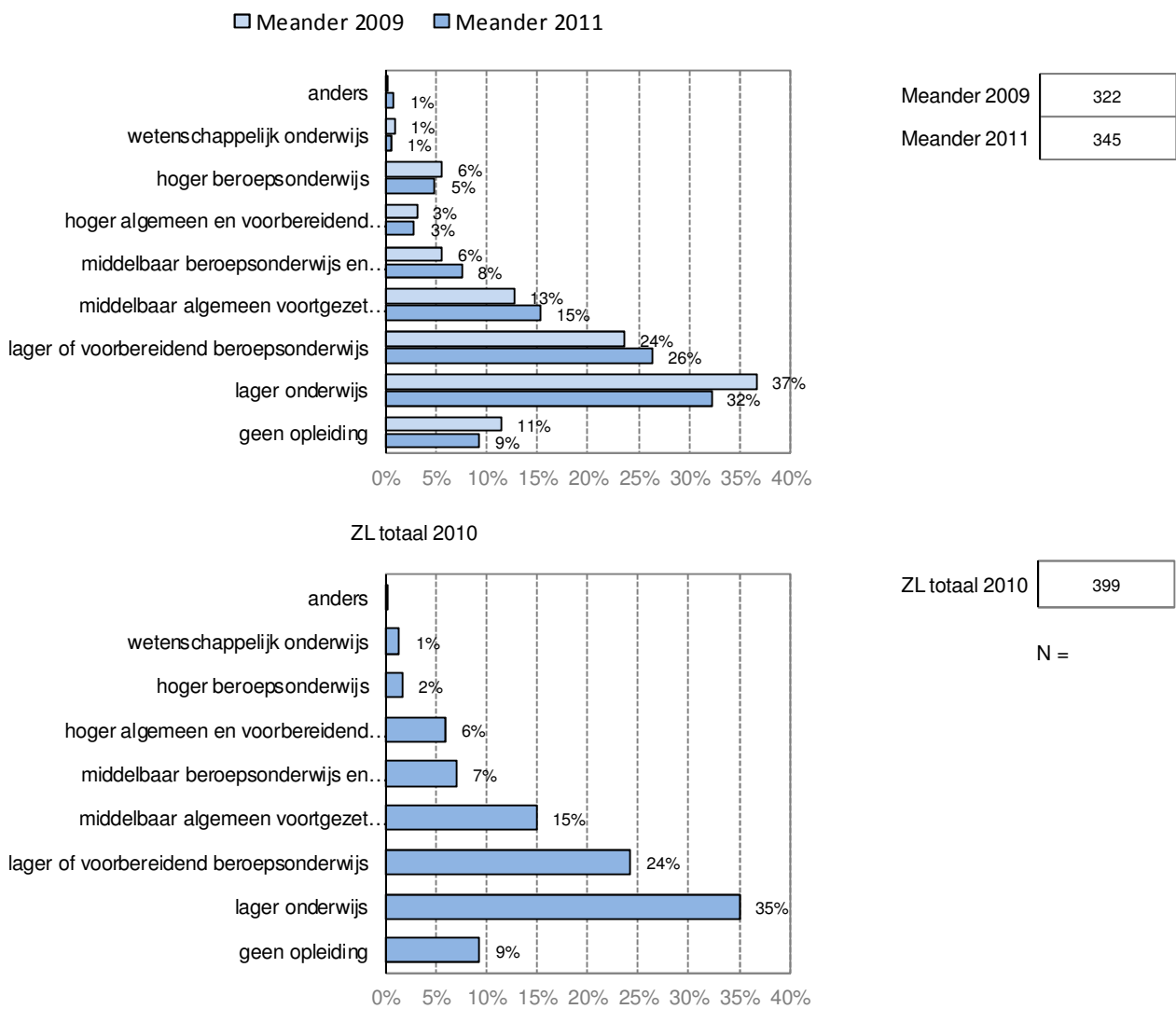
ZL totaal 2010	399
----------------	-----

N =

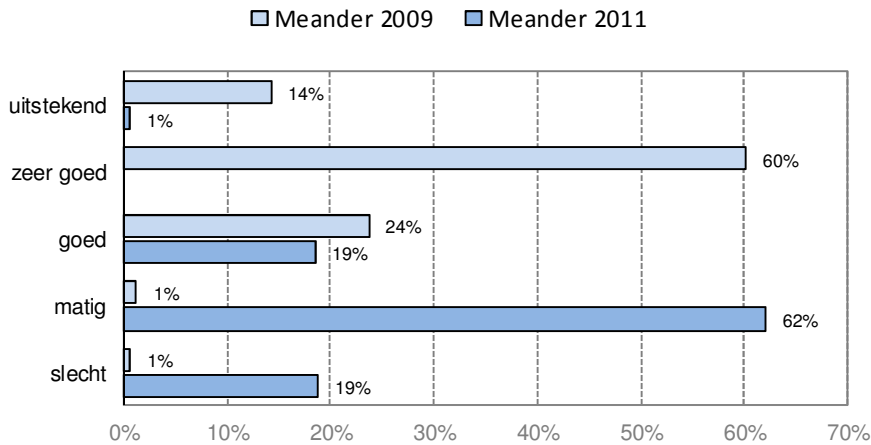
70. Wat is uw woonsituatie?



71. Wat is uw hoogst voltooide opleiding? (een opleiding afgerond met een diploma of voldoende getuigschrift)

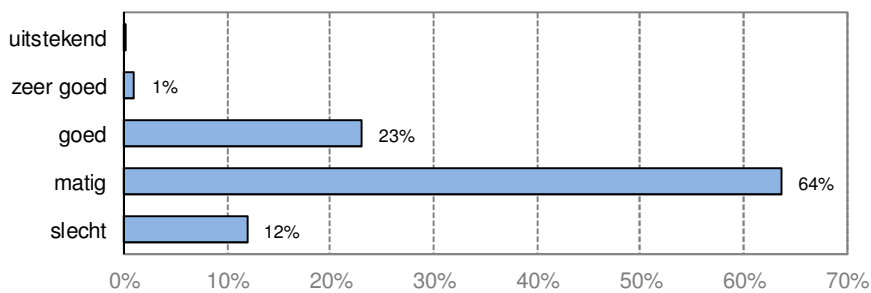


72. Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?



Meander 2009	329
Meander 2011	356

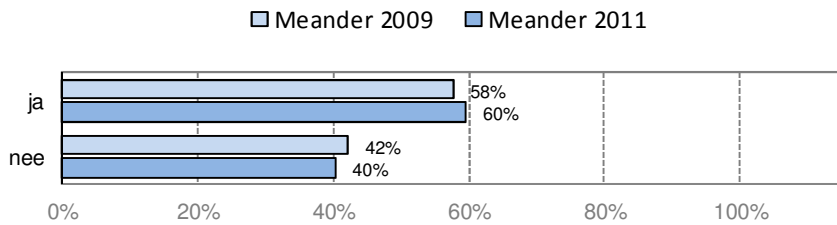
ZL totaal 2010



ZL totaal 2010	377
----------------	-----

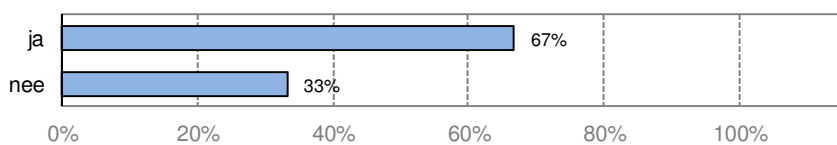
N =

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



Meander 2009	336
Meander 2011	364

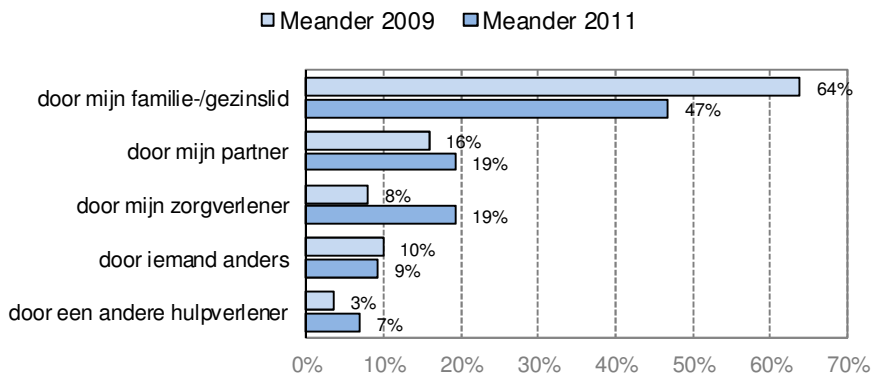
ZL totaal 2010



ZL totaal 2010	385
----------------	-----

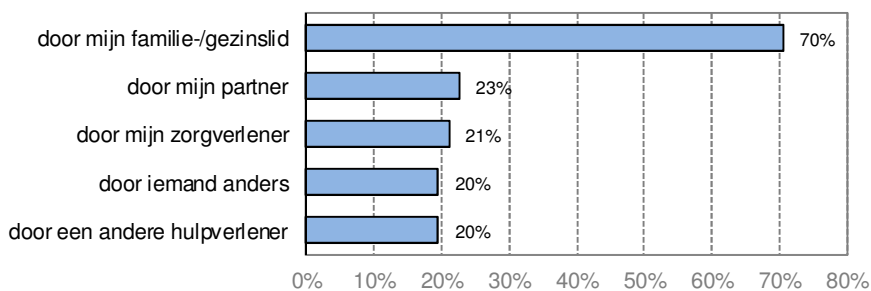
N =

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



Meander 2009	202
Meander 2011	218

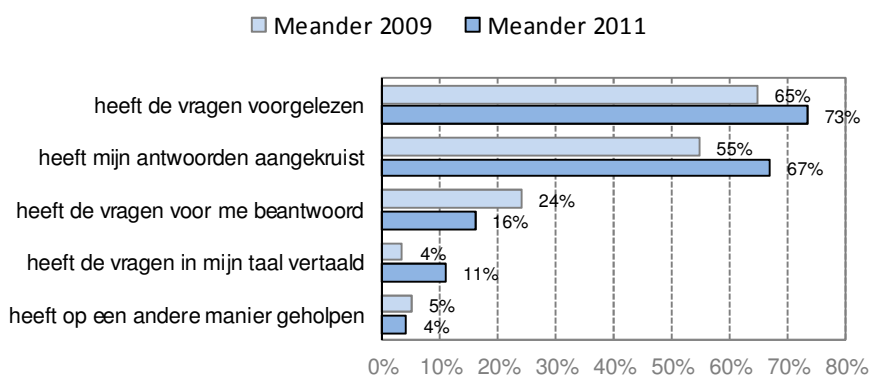
ZL totaal 2010



ZL totaal 2010	261
----------------	-----

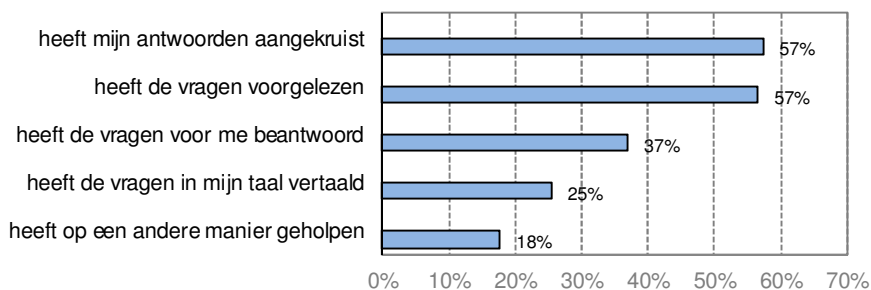
N =

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



Meander 2009	199
Meander 2011	218

ZL totaal 2010



ZL totaal 2010	260
----------------	-----

N =

4 Schaalgemiddelden

In onderstaande tabel treft u de gemiddelde score per indicator en per thema Verantwoorde Zorg aan.

Een indicatorscore is het gemiddelde van de scores op de vragen die samen een indicator vormen. Voor de beantwoording van deze vragen wordt voornamelijk gebruik gemaakt van een 4-punts beoordelingschaal, waarbij de scores 1, 2, 3 en 4 staan voor respectievelijk nooit, soms, meestal en altijd. Vragen die een andere schaal hebben worden omgezet naar een 4-puntsschaal.

Een themascore is vervolgens weer het gemiddelde van de indicatorscores die samen een thema vormen.

Deze scores zijn berekend met het opgeschoonde databestand dat door Facit ook wordt ingebracht in de landelijke database.

Randvoorwaardes bij de berekening van de scores zijn:

- Een respondent heeft meer dan de helft van de vragen, die samen een indicator vormen, beantwoord;
- 10 of meer respondenten hebben de vragen beantwoord.

Is dit niet het geval, dan leidt dit in de rapportage van de indicatorgemiddelden tot lege vakjes.

Thema's en cliëntgebonden indicatoren	Regio I		Regio II		Regio III	
	gemiddelde schaalscore	aantal respondenten	gemiddelde schaalscore	aantal respondenten	gemiddelde schaalscore	aantal respondenten
Kwaliteit van leven						
1 Lichamelijk welbevinden en gezondheid						
1.1 Ervaringen met lichamelijke verzorging	3,69	N=54	3,53	N=40	3,60	N=39
2 Woon- en leefsituatie						
2.4 Ervaren veiligheid woon- en leefomgeving	3,54	N=43	3,59	N=36	3,52	N=34
3 Participatie						
3.1 Ervaringen met dagbesteding en participatie	2,78	N=32	2,75	N=18	3,06	N=23
3.2 Ervaren zelfstandigheid/autonomie	3,51	N=55	3,53	N=44	3,52	N=42
4 Mentaal welbevinden						
4.1 Ervaringen op het gebied van mentaal welbevinden	3,44	N=56	3,64	N=43	3,52	N=42
5 Kwaliteit van de zorgverleners						
5.1 Ervaren professionaliteit en veiligheid zorgverlening	3,56	N=55	3,63	N=45	3,63	N=43
5.2 Ervaren bejegening	3,68	N=56	3,72	N=46	3,72	N=43
5.3 Ervaren betrouwbaarheid zorgverleners	3,75	N=56	3,73	N=45	3,79	N=43
6 Kwaliteit van de zorgorganisatie						
6.1 Ervaringen met zorgleefplan en evaluatie	3,78	N=55	3,73	N=45	4,00	N=42
6.2 Ervaren inspraak en overleg	3,17	N=55	3,19	N=46	3,04	N=43
6.3 Ervaren informatie	3,52	N=55	3,47	N=46	3,45	N=43
6.4 Ervaren telefonische bereikbaarheid	3,36	N=48	3,50	N=35	3,50	N=33
6.5 Ervaren samenhang in zorg	3,27	N=51	3,41	N=39	3,32	N=41
6.6 Ervaren beschikbaarheid personeel	3,19	N=55	3,15	N=46	3,22	N=42

5 Rapportcijfers per indicator

Het Kwaliteitskader Verantwoorde zorg is opgebouwd uit 6 resp. 7 thema's. Deze thema's zijn weer onderverdeeld in subthema's, indicatoren genaamd. Facit heeft in onderstaande tabel rapportcijfers berekend die per thema of per indicator aangeven hoe er op de verschillende thema's en indicatoren van Verantwoorde zorg is gescoord. In de tabel zijn de thema's vetgedrukt (bv. Lichamelijk welbevinden en gezondheid etc.) en de indicatoren zijn daaronder weergegeven (bv. Ervaringen met lichamelijke verzorging, Ervaringen met maaltijden etc.). Daarnaast is ook een gemiddeld thema-rapportcijfer berekend, waarbij alle thema's even zwaar wegen.

Uit de tabel is af te lezen op welke indicatoren uit het Kwaliteitskader Verantwoorde zorg er in totaal goed gescoord wordt en waar verbetering mogelijk is. Is de score op een thema of indicator een 10 dan is het hoogst mogelijke behaald (beter presteren is niet mogelijk); bij een 1 is er sprake van de laagst mogelijke score (slechter presteren is niet mogelijk). Rapportcijfers lager dan een 5,5 zijn rood gekleurd. Rapportcijfers vanaf 7,5 en hoger zijn groen gekleurd.

Voor de berekening van het rapportcijfer per indicator geldt dat een respondent 50% of meer van de bij de betreffende indicator behorende CQI vragen moet hebben beantwoord, wil het antwoord van deze respondent meetellen voor het rapportcijfer. Voor de berekening van het rapportcijfer geldt verder dat, steeds rekening houdend met het aantal respondenten, 'gewogen' gemiddelden berekend worden.

Thuiswonende cliënten MeanderGroep regio 1	Hoensbroek '09	Hoensbroek '11	Heerlen Centrum '09	Heerlen Centrum '11	Heerlen Noord '09	Heerlen Noord '11	Heerlen Zuid '11	Gemiddeld ZT '09 Regio I	Gemiddeld ZT '11 Regio I	Gemiddeld Meander ZT '09	Gemiddeld Meander ZT '11	Gemiddeld Facit 2010
	1. Lichamelijk welbevinden en gezondheid	8,4	9,1	8,7	8,6	8,6	9,4	8,7	8,6	8,9	8,8	8,8
2. Woon- en leefsituatie	6,3	8,4		8,6	8,3	7,8	8,4	7,5	8,3	8,2	8,3	7,9
3. Participatie	7,5	7,8	8,3	7,6	8,2	8,1	8,1	7,9	7,9	8,2	8,0	8,0
3.1 Ervaringen met dagbesteding en participatie	3,9	5,6		5,9	6,4	6,8	7,0	5,6	6,3	6,3	6,6	6,3
3.2 Ervaren zelfstandigheid/autonomie	8,1	8,5	8,3	8,1	8,6	8,5	8,4	8,4	8,4	8,7	8,4	8,5
4. Mentaal welbevinden	8,1	8,6	8,4	8,1	8,4	8,6	8,5	8,3	8,4	8,4	8,6	8,3
5. Kwaliteit van de zorgverleners	8,5	9,1	8,7	8,7	8,7	9,2	8,8	8,6	8,9	9,0	9,0	8,8
5.1 Ervaren professionaliteit en veiligheid zorgverlening	8,2	9,0	8,3	8,2	8,8	8,9	8,4	8,5	8,6	8,8	8,7	8,5
5.2 Ervaren bejegening	8,5	9,2	8,5	8,9	8,5	9,0	8,9	8,5	9,0	8,9	9,0	8,7
5.3 Ervaren betrouwbaarheid zorgverleners	8,7	9,1	9,9	8,9	9,1	9,6	9,2	9,1	9,2	9,3	9,2	9,1
6. Kwaliteit van de zorgorganisatie	7,1	8,3	6,6	7,6	7,6	7,8	7,8	7,2	7,8	7,5	8,0	7,8
6.1 Ervaringen met zorgleefplan en evaluatie	7,0	8,9	6,7	9,5	7,7	9,0	9,7	7,2	9,3	7,6	9,5	9,1
6.2 Ervaren inspraak en overleg	7,5	7,8	7,0	6,7	7,5	7,8	6,9	7,4	7,3	7,4	7,3	7,1
6.3 Ervaren informatie	6,6	8,8	6,9	8,0	7,2	8,0	8,0	7,0	8,2	7,2	8,2	8,1
6.4 Ervaren telefonische bereikbaarheid	7,8	8,1	7,5	8,0	8,4	8,1	7,8	8,0	8,0	7,9	8,2	8,0
6.5 Ervaren samenhang in de zorg	6,5	8,8	3,1	6,2	7,9	7,1	7,1	6,8	7,3	7,5	7,7	7,5
6.6 Ervaren beschikbaarheid personeel	6,7	7,5	6,8	6,9	7,3	7,6	7,3	7,0	7,3	7,5	7,5	7,3
Gemiddelde van de thema-rapportcijfers	7,8	8,6	8,1	8,1	8,3	8,5	8,3	8,1	8,4	8,3	8,5	8,2

Thuiswonende cliënten MeanderGroep regio 2	Kerkrade Centrum-Zuid '09	Kerkrade Centrum-Zuid '11	Kerkrade Noord-Oost '09	Kerkrade Noord-Oost '11	Kerkrade West '09	Kerkrade West '11	Nieuwenhagen-Schaesberg '09	Nieuwenhagen-Schaesberg '11	Ubach over Worms '09	Ubach-over-Worms '11	Gemiddeld Meander ZT '09 Regio II	Gemiddeld Meander ZT '11 Regio II	Gemiddeld Meander ZT '09	Gemiddeld Meander ZT '11	Gemiddeld Facit 2010
	1. Lichamelijk welbevinden en gezondheid	8,3	8,7	8,8	8,5	8,8	9,4	8,7	8,4	9,0	8,5	8,7	8,7	8,8	8,8
2. Woon- en leefsituatie	8,1	8,2	8,8	9,4	8,0	8,3	7,8	7,0	8,3	8,6	8,1	8,3	8,2	8,3	7,9
3. Participatie	8,0	8,1	8,7	8,3	8,8	7,8	8,2	8,1	8,5	8,2	8,4	8,1	8,2	8,0	8,0
3.1 Ervaren met dagbesteding en participatie	6,4	5,7	6,9	8,0	8,0	6,3	6,5	6,8	5,5	6,5	6,7	6,7	6,3	6,6	6,3
3.2 Ervaren zelfstandigheid/autonomie	8,6	8,6	9,2	8,4	9,0	8,4	8,7	8,3	9,0	8,4	8,8	8,4	8,7	8,4	8,5
4. Mentaal welbevinden	7,9	8,5	8,6	9,2	8,6	8,6	8,3	8,4	8,2	8,4	8,3	8,6	8,4	8,6	8,3
5. Kwaliteit van de zorgverleners	8,6	8,7	9,3	9,0	9,0	9,3	9,0	8,9	8,5	9,0	8,9	8,9	9,0	9,0	8,8
5.1 Ervaren professionaliteit en veiligheid zorgverlening	8,4	8,4	9,2	8,8	8,6	8,9	8,8	8,5	8,4	8,5	8,7	8,6	8,8	8,7	8,5
5.2 Ervaren bejegening	8,5	8,8	9,1	8,9	8,9	9,3	8,9	9,0	8,3	9,1	8,8	9,0	8,9	9,0	8,7
5.3 Ervaren betrouwbaarheid zorgverleners	8,9	9,0	9,4	9,2	9,5	9,5	9,3	9,1	9,1	9,3	9,2	9,2	9,3	9,2	9,1
6. Kwaliteit van de zorgorganisatie	7,0	8,1	7,0	8,3	7,2	8,4	7,7	7,7	6,9	7,9	7,3	8,1	7,5	8,0	7,8
6.1 Ervaren met zorgleefplan en evaluatie	6,8	10,0	7,5	9,6	7,2	9,8	7,9	9,2	8,9	9,2	7,6	9,6	7,6	9,5	9,1
6.2 Ervaren inspraak en overleg	6,9	7,5	6,8	7,9	7,4	7,8	7,7	6,9	6,3	7,3	7,1	7,5	7,4	7,3	7,1
6.3 Ervaren informatie	7,3	8,2	7,0	8,3	6,4	8,6	7,4	7,9	6,5	7,5	7,1	8,1	7,2	8,2	8,1
6.4 Ervaren telefonische bereikbaarheid	7,3	8,4	7,6	7,9	8,2	8,8	8,1	7,7	7,4	8,7	7,7	8,3	7,9	8,2	8,0
6.5 Ervaren samenhang in de zorg	6,7	7,6	7,1	8,2	7,9	8,4	7,8	7,3	5,8	7,1	7,2	7,7	7,5	7,7	7,5
6.6 Ervaren beschikbaarheid personeel	7,2	7,3	7,4	7,8	7,2	7,5	7,7	7,5	6,6	7,9	7,3	7,6	7,5	7,5	7,3
Gemiddelde van de thema-rapportcijfers	8,0	8,4	8,5	8,8	8,5	8,7	8,3	8,2	8,2	8,4	8,3	8,5	8,3	8,5	8,2

Thuiswonende cliënten MeanderGroep regio 3	Brunssum-Onderbanken '09	Brunssum-Onderbanken '11	Nuth-Voerendaal '09	Nuth-Voerendaal '11	Simpelveld-Bocholtz '09	Simpelveld '11	Westelijke Mijnstreek '11	Gemiddeld Meander ZT '09 Regio III	Gemiddeld Meander ZT '11 Regio III	Gemiddeld Meander ZT '09	Gemiddeld Meander ZT '11	Gemiddeld Facit 2010
	1. Lichamelijk welbevinden en gezondheid	8,9	9,3	9,1	8,1	8,8	8,4	8,4	9,0	8,7	8,8	8,8
2. Woon- en leefsituatie	9,0	8,5	8,1	8,2	8,0	7,5	8,7	8,6	8,3	8,2	8,3	7,9
3. Participatie	8,1	8,5	8,1	7,5	8,1	8,0	7,9	8,1	8,1	8,2	8,0	8,0
3.1 Ervaringen met dagbesteding en participatie	5,9	7,7	6,7	5,8	6,0	6,4	6,4	6,1	6,6	6,3	6,6	6,3
3.2 Ervaren zelfstandigheid/autonomie	8,6	8,8	8,5	8,0	8,7	8,5	8,3	8,6	8,5	8,7	8,4	8,5
4. Mentaal welbevinden	8,7	9,0	8,4	8,4	8,4	8,5	9,0	8,6	8,8	8,4	8,6	8,3
5. Kwaliteit van de zorgverleners	9,3	9,4	9,1	8,8	9,3	8,6	9,3	9,2	9,1	9,0	9,0	8,8
Indicator_5.2 Indicator_5.3	9,1	9,2	8,8	8,2	9,3	8,1	9,1	9,1	8,7	8,8	8,7	8,5
5.2 Ervaren bejegening	9,2	9,4	8,9	9,0	9,0	8,6	9,5	9,1	9,2	8,9	9,0	8,7
5.3 Ervaren betrouwbaarheid zorgverleners	9,4	9,6	9,4	9,1	9,7	8,9	9,4	9,4	9,3	9,3	9,2	9,1
6. Kwaliteit van de zorgorganisatie	7,9	8,3	7,7	8,1	7,3	7,9	8,2	7,8	8,2	7,5	8,0	7,8
6.1 Ervaringen met zorgleefplan en evaluatie	7,9	9,9	7,5	10,0	7,4	9,8	9,2	7,7	9,7	7,6	9,5	9,1
6.2 Ervaren inspraak en overleg	7,8	7,4	7,7	6,6	6,6	6,9	7,4	7,6	7,1	7,4	7,3	7,1
6.3 Ervaren informatie	7,6	8,3	7,6	8,2	7,4	7,9	8,6	7,6	8,3	7,2	8,2	8,1
6.4 Ervaren telefonische bereikbaarheid	8,2	8,4	7,9	8,2	8,1	8,1	8,6	8,1	8,4	7,9	8,2	8,0
6.5 Ervaren samenhang in de zorg	8,3	8,4	7,7	7,9	7,6	7,8	8,0	8,1	8,1	7,5	7,7	7,5
6.6 Ervaren beschikbaarheid personeel	7,9	7,7	7,8	7,7	8,1	7,4	7,8	7,9	7,6	7,5	7,5	7,3
Gemiddelde van de thema-rapportcijfers	8,6	8,8	8,4	8,2	7,9	8,2	8,7	8,5	8,5	8,3	8,5	8,2

Bijlage 1: Welke vragen bij welke indicator van Verantwoorde Zorg?

In onderstaande tabel is weergegeven welke vragen worden gebruikt voor de berekening van de scores voor de verschillende indicatoren van Verantwoorde Zorg. De nummering van de indicatoren en van de vragen is gelijk aan de nummering in het Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg VV&T van maart 2010.

Thema's en cliëntgebonden indicatoren	vragen CQ-index
	thuiswonende cliënten
Kwaliteit van leven	
1. Lichamelijk welbevinden en gezondheid	
1.1 Ervaringen met lichamelijke verzorging	42, 43
1.2 Ervaringen met maaltijden	
2. Woon- en leefsituatie	
2.1 Ervaringen met schoonmaken	
2.2 Ervaren sfeer	
2.3 Ervaren privacy en woonruimte	
2.4 Ervaren veiligheid woon- en leefomgeving	48, 49, 50, 51
3. Participatie	
3.1 Ervaringen met dagbesteding en participatie	60, 61, 62
3.2 Ervaren zelfstandigheid/autonomie	54, 55, 56, 58, 59
4. Mentaal welbevinden	
4.1 Ervaringen op het gebied van mentaal welbevinden	52, 63, 64, 65
5. Kwaliteit van de zorgverleners	
5.1 Ervaren professionaliteit en veiligheid zorgverlening	9, 32, 34, 44, 45, 46, 47
5.2 Ervaren bejegening	22, 23, 36, 38
5.3 Ervaren betrouwbaarheid zorgverleners	39, 40, 41, 53
6. Kwaliteit van de zorgorganisatie	
6.1 Ervaringen met zorgleefplan en evaluatie	8
6.2 Ervaren inspraak en overleg	10, 11, 12, 19, 20, 21
6.3 Ervaren informatie	13, 14, 15, 16, 17, 18
6.4 Ervaren telefonische bereikbaarheid	24, 25, 26, 27
6.5 Ervaren samenhang in zorg	35
6.6 Ervaren beschikbaarheid personeel	28, 29, 30, 31, 37, 57
7. Zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid	
7.12 Ervaren respectering rechten vrijheidbeperking	

Onderstaande vragen worden niet gebruikt voor de berekening van de scores voor de indicatoren van Verantwoorde Zorg.	vragen CQ-index
	thuiswonende cliënten
Vragen over de cliënt	68, 69, 70, 71, 72,
Vragen over de soort zorg	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7
Overige vragen	33, 66, 67, 73, 74, 75, 76

Bijlage 2: Vragen CQ-index Zorg Thuis gerubriceerd naar indicator

1. Lichamelijk welbevinden en gezondheid

1.1 Ervaringen met lichamelijke verzorging

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

2. Woon- en leefsituatie

2.4 Ervaren veiligheid woon- en leefomgeving

- 48. Hebben uw zorgverleners aandacht voor uw veiligheid en het voorkomen van ongelukken in en om het huis? (bijvoorbeeld door te letten op losliggende matjes/kleedjes)
- 49. Vertellen uw zorgverleners u over mogelijkheden voor woningaanpassingen of hulpmiddelen?
- 50. Letten uw zorgverleners op de houdbaarheid van eten en drinken? (om ziekte te voorkomen)
- 51. Heeft de zorginstelling met u afgesproken wat u in geval van nood moet doen? (welk telefoonnummer u kunt bellen, wanneer en hoe u de alarmering gebruikt, enz.)

3. Participatie

3.1 Ervaringen met dagbesteding en participatie

- 60. Is er hulp van zorgverleners, vrijwilligers of naasten als u ergens naar toe wilt? (naar buiten, bezoek aan anderen, uitstapjes, activiteiten, enz.)
- 61. Helpt uw zorgverlener voldoende bij het vinden van mogelijkheden voor dagbesteding, sociale contacten en activiteiten?
- 62. Helpt uw zorgverlener u voldoende bij regelzaken? (telefoneren, formulieren invullen, regelen van hulp(middelen) of financiële zaken, enz.)

3.2 Ervaren zelfstandigheid/autonomie

- 54. Kunt u zich met Zorg Thuis goed redden in het dagelijks leven?
- 55. Kunt u zelf bepalen hoe uw dag eruit ziet?
- 56. Schikken de tijdstippen en dagen waarop u Zorg Thuis krijgt?
- 58. Kunt u de dingen doen die u belangrijk vindt?
- 59. Kunt u komen waar u wilt in huis?

4. Mentaal welbevinden

4.1 Ervaringen op het gebied van mentaal welbevinden

- 52. Voelt u zich thuis in uw eigen woning?
- 63. Voelt u zich eenzaam?
- 64. Heeft uw zorgverlener voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?
- 65. Biedt uw zorgverlener voldoende emotionele ondersteuning als gesprekspartner of luisterend oor?

5. Kwaliteit van de zorgverleners

5.1 Ervaren professionaliteit en veiligheid zorgverlening

- 9. Komt de zorginstelling de afspraken over de zorg goed na?
- 32. Werken de zorgverleners vakkundig?
- 34. Zijn de zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?
- 44. Houden uw zorgverleners voldoende rekening met wat u zelf wel en niet kunt?
- 45. Letten of wijzen uw zorgverleners op veranderingen in uw gezondheid?
- 46. Letten uw zorgverleners erop dat u uw medicijnen goed inneemt? (dat u voorgeschreven medicijnen op de juiste tijd en manier inneemt)
- 47. Nemen de zorgverleners uw gezondheidsklachten serieus?

5.2 Ervaren bejegening

- 22. Kunt u met uw zorgverleners praten als iets niet goed is gegaan?
- 23. Geven uw zorgverleners goed antwoord op uw vragen?
- 36. Zijn de zorgverleners beleefd tegen u?
- 38. Luisteren de zorgverleners aandachtig naar u?

5.3 Ervaren betrouwbaarheid zorgverleners

- 39. Houden de zorgverleners zich goed aan de afgesproken werkzaamheden (komt het werk af)?
- 40. Gaan de zorgverleners zorgvuldig om met uw spullen (meubels, servies, kleding enz.)?
- 41. Vertrouwt u de zorgverleners?
- 53. Voelt u zich veilig en op uw gemak in aanwezigheid van de zorgverlener(s)?

6. Kwaliteit van de zorgorganisatie

6.1 Ervaringen met zorgleefplan en evaluatie

- 8. Heeft u een zorgleefplan van de zorginstelling met daarin schriftelijke afspraken over uw zorg? (welke zorg, per wanneer, van wie, hoe vaak, op welke dagen/tijden, enz.)

6.2 Ervaren inspraak en overleg

- 10. Kunt u meebeslissen over de inhoud van de Zorg Thuis die u krijgt? (over de soort taken en werkzaamheden)
- 11. Kunt u meebeslissen over de tijdstippen en dagen waarop u Zorg Thuis krijgt?
- 12. Kunt u meebeslissen over van wie u Zorg Thuis krijgt? (welke zorgverlener)
- 19. Staat de zorginstelling voldoende open voor uw wensen?
- 20. Vindt u dat de zorginstelling (de leidinggevende of directie) goed reageert op uw vragen en suggesties?
- 21. Vragen uw zorgverleners of u tevreden bent over de zorg?

6.3 Ervaren informatie

- 13. Geeft de zorginstelling u voldoende informatie over wat zij voor u kunnen doen? (de mogelijkheden voor zorg thuis, het dienstenpakket, enz.)
- 14. Geeft de zorginstelling u voldoende informatie over uw rechten? (bijv. dat u mag meebeslissen over uw zorg en dat u kunt klagen)
- 15. Geeft de zorginstelling u voldoende informatie over wat er van u wordt verwacht? (wat u in huis moet hebben, uw eigen bijdrage, enz.)
- 16. Is er een cliëntenraad?
- 17. Begrijpt u de brieven en brochures of folders van de zorginstelling?
- 18. Weet u bij wie u met uw vragen en problemen terecht kunt bij de zorginstelling?

6.4 Ervaren telefonische bereikbaarheid

- 24. Kunt u de zorginstelling overdag telefonisch goed bereiken? (van 9 tot 17 uur)
- 25. Kunt u de zorginstelling buiten kantooruren goed bereiken? ('s avonds, 's nachts, in het weekeinde)
- 26. Weet u hoe en wanneer uw contactpersoon bij de zorginstelling telefonisch bereikbaar is?
- 27. Als u een bericht achterlaat bij de zorginstelling, wordt u dan binnen één werkdag teruggebeld?

6.5 Ervaren samenhang in zorg

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

6.6 Ervaren beschikbaarheid personeel

- 28. Wat vindt u van het aantal verschillende zorgverleners dat bij u langskomt?
- 29. Hoort u het op tijd als een zorgverlener op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte of vakantie?
- 30. Wordt vervanging goed geregeld als een zorgverlener ziek of vrij is?
- 31. Zijn de vervangende zorgverleners goed op de hoogte van hun taken en werkzaamheden
- 37. Hebben de zorgverleners genoeg tijd voor u?
- 57. Kunt u de Zorg Thuis gemakkelijk op een ander tijdstip of een andere dag krijgen?

Bijlage 3: Achtergrondinformatie over de CQ-index

De CQ-index (ook wel CQI genoemd) staat voor Consumer Quality Index, een gestandaardiseerde methodiek om klantervaringen in de zorg te meten, te analyseren en te rapporteren. Meestal wordt aan patiënten en cliënten een schriftelijke vragenlijst voorgelegd. Daarnaast wordt voor sommige cliëntengroepen gewerkt met online vragenlijsten en met interviews.

De CQI-systematiek is in Nederland ontwikkeld door het NIVEL, in samenwerking met de afdeling Sociale Geneeskunde van het AMC. Opdrachtgevers waren Agis, de Stichting Miletus (een samenwerkingsverband van verzekeraars) en ZonMw. De CQ-indexen voor de VV&T zijn ontwikkeld door het NIVEL (het Nederlands instituut voor onderzoek van Gezondheidszorg) in opdracht van het Centrum Klantervaring Zorg te Utrecht.

De CQ-index is oorspronkelijk gebaseerd op de Amerikaanse CAHPS-systematiek en de door het NIVEL ontwikkelde QUOTE vragenlijsten. CAHPS staat voor Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems. QUOTE betekent Quality Of care Through the patient's Eyes.

Van CAHPS is overgenomen:

- De antwoordsystematiek (vragen naar de frequentie waarmee aan kwaliteitseisen is voldaan)
- De lay-out van vragenlijsten (elk item krijgt een aparte vraag)
- De geprotocolleerde aanpak van steekproeftrekking, dataverzameling, analyse en rapportage.

Van QUOTE is overgenomen:

- De aandoenings- of aanbiederstype-specifieke verdieping van vragenlijsten (vragen over aandoeningsspecifieke aspecten van kwaliteit, inclusief effectiviteit van behandeling en het optreden van eventuele complicaties)
- De vraag hoeveel belang consumenten hechten aan de verschillende kwaliteitsaspecten.

CAHPS- en QUOTE-instrumenten zijn beide wetenschappelijk gefundeerd en meten ervaringen van consumenten van zorg. Dit is een belangrijk verschil ten opzichte van veel andere vragenlijsten, waarin naar tevredenheid van patiënten/consumenten wordt gevraagd. Vragen naar concrete ervaringen van zorggebruikers leveren meer bruikbare informatie op voor kwaliteitswaarborging en kwaliteitsverbetering dan meer subjectieve vragen naar tevredenheid. Daarnaast geldt dat beide families van meetinstrumenten zich globaal richten op dezelfde domeinen van kwaliteit van zorg, dat het fundament bestaat uit een mix van kwalitatief en kwantitatief onderzoek en dat in het ontwikkelingsproces een belangrijke rol is weggelegd voor de gebruikers van zorgvoorzieningen.