

Wat vinden uw bewoners van de zorg?

Prismantonderzoek naar ervaringen met
de zorg in De Stelle

Opdrachtgever: Stichting Woonzorg West-Zeeuws Vlaanderen

dr. D.H.M. Frijters
D.J. Homberg, MSc.
dr. H.C.M. Kamphuis
drs. S.J.W. de Kroon
drs. J.J.A. Stavenuiter
K.D. Hekkert, MSc.
drs. A.C.M. Winters – Van der Meer

Utrecht, december 2008

Prismant

Prismant is dé zakelijke dienstverlener voor de Nederlandse gezondheidszorg.

Zij beschouwt het als haar opdracht om haar klanten te ondersteunen bij het formuleren, implementeren en evalueren van hun beleid, gericht op verbetering van doeltreffendheid, doelmatigheid en kwaliteit van de zorg.

Vanuit haar betrokkenheid bij de Nederlandse gezondheidszorg wil Prismant toonaangevend zijn in de markt, betrouwbaar zijn als partner en excelleren op het gebied van advies, onderzoek, informatievoorziening en opleiding.

© Stichting Prismant, Utrecht, december 2008. Alle rechten voorbehouden. Niets uit dit werk mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Stichting Prismant.

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

® Prismant is een wettig gedeponeerd dienst- en warenmerk.

P:/CWO/6489 Stichting Woonzorg West-Zeeuws Vlaanderen, Verpleeghuis De Stelle, somatiek

Uitgever

Prismant

Papendorpseweg 65, 3528 BJ Utrecht

Postbus 85200, 3508 AE Utrecht

Telefoon 030 - 2345 678

Fax 030 - 2345 677

prismant@prismant.nl

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	5
1.1	Onderzoeksmethode	5
1.2	Opbouw van de rapportage	6
1.3	Leeswijzer	6
2.	Samenvatting en aanbevelingen	7
2.1	Gemiddelde score	8
2.2	Significante afwijkingen, sterretjestabel	8
2.3	Opvallende zaken en mogelijke verbeterpunten	9
3.	Persoonskenmerken van de geïnterviewden	11
4.	Hoe ervaren uw bewoners de zorg- en dienstverlening?	13
4.1	Lichamelijk welbevinden	13
4.2	Deskundigheid zorgverleners	15
4.3	Zorginhoudelijke veiligheid	16
4.4	Zorg- en leefplan of behandelplan	18
4.5	Communicatie en informatie	20
4.6	Geestelijk welbevinden	24
4.7	Woon- en leefomstandigheden	25
4.8	Privacy en zelfstandigheid	27
4.9	Veiligheid wonen en verblijf	29
4.10	Participatie en dagstructurering	30
4.11	Maaltijden	32
4.12	Rapportcijfer	33
Bijlage 1	Vragenlijst	35
Bijlage 2	Indicatoren Verantwoorde Zorg	49
Bijlage 3	Open vragen	55

1. Inleiding

In 2008 heeft Prismant in uw instelling een cliëntwaarderingsonderzoek uitgevoerd. Het cliëntwaarderingsonderzoek is uitgevoerd aan de hand van de CQ-Index. De CQ-Index Verpleging Verzorging & Thuiszorg bestaat uit drie vragenlijsten elk voor een andere doelgroep:

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

Deze rapportage beschrijft de resultaten van de interviews met bewoners met een somatische, intramurale indicatie in uw instelling. In dit rapport hanteren we de term 'bewoner'. Hiermee bedoelen we uw cliënt.

1.1 Onderzoeksmethode

De interviews in uw instelling zijn volgens een standaardvragenlijst afgenomen. De vragenlijst meet de ervaringen die bewoners hebben gehad met de zorgverlening. Met het meten van ervaringen is in Nederland en het buitenland veel ervaring opgedaan. De vragenlijst die we nu gebruiken, is ontwikkeld door het NIVEL en heet de CQ-Index. CQ-Index staat voor Consumer Quality Index. De vragenlijsten zijn in beheer bij het Centrum Klantervaring Zorg. Dat instituut moet ervoor zorgen dat de ervaringen van de consument met de gezondheidszorg de komende jaren systematisch in kaart worden gebracht, op een betrouwbare wijze worden gemeten en vergelijkbaar openbaar worden gemaakt.

De CQ-vragenlijsten voor de sector Verpleging, Verzorging en Thuiszorg zijn gebaseerd op het 'Visiedocument Normen voor Verantwoorde Zorg'. Op basis van dit visiedocument is het toetsingskader 'Normen voor Verantwoorde Zorg' opgesteld. Daar in staan de eisen waaraan organisaties moeten voldoen om verantwoorde zorg te leveren. Of aan die eisen van het toetsingskader wordt voldaan, wordt getoetst met de antwoorden op de vragen in de CQ-Index.

De volgende onderwerpen zijn in de vragenlijst opgenomen:

- Lichamelijk welbevinden
- Deskundigheid zorgverleners
- Zorginhoudelijke veiligheid
- Zorg- en leefplan/behandelplan
- Communicatie en informatie
- Geestelijk welbevinden
- Woon- en leefomstandigheden
- Privacy en zelfstandigheid
- Veiligheid wonen en verblijf
- Participatie en dagstructurering
- Maaltijden

De vragenlijst is afgenomen door interviewers in *face-to-face* interviews bij bewoners. De bewoners zijn volgens een aselechte en representatieve steekproef geselecteerd, volgens een landelijk opgesteld protocol. In dit protocol zijn de criteria benoemd waaraan bewoners moesten voldoen om deel te nemen aan het onderzoek. Zo waren bijvoorbeeld bewoners die onvoldoende in staat waren zichzelf te uiten of die nog te kort in de instelling verbleven om op alle vragen een antwoord te kunnen geven, uitgesloten van het onderzoek. Omdat de respondenten op deze vastgestelde manier geselecteerd worden, is de kans op vertekening van de resultaten miniem. Ook al wordt slechts een deel van al uw cliënten ondervraagd, de resultaten maken toch duidelijk wat de bewoners gemiddeld van de zorg in uw instelling vinden.

1.2 Opbouw van de rapportage

De resultaten van uw instelling zijn vergeleken met de resultaten van de andere verpleeghuizen die aan het onderzoek bij Prismant meededen, de zogenaamde spiegelinformatie. Deze spiegelinformatie kan de komende jaren wijzigen doordat de deelnemersgroep steeds groter zal worden. Wij verwachten dat dit geen grote verschillen oplevert.

Het rapport is als volgt opgebouwd. Hoofdstuk 2 geeft een samenvatting van de resultaten van de thema's die bevestigd zijn. U vindt daar ook suggesties: wat kan uw instelling op basis van deze resultaten verbeteren aan de zorg? Hoofdstuk 3 beschrijft de persoonskenmerken van de geïnterviewden. Hoofdstuk 4 beschrijft de gedetailleerde resultaten van de interviews met bewoners naar hun ervaringen met de zorg.

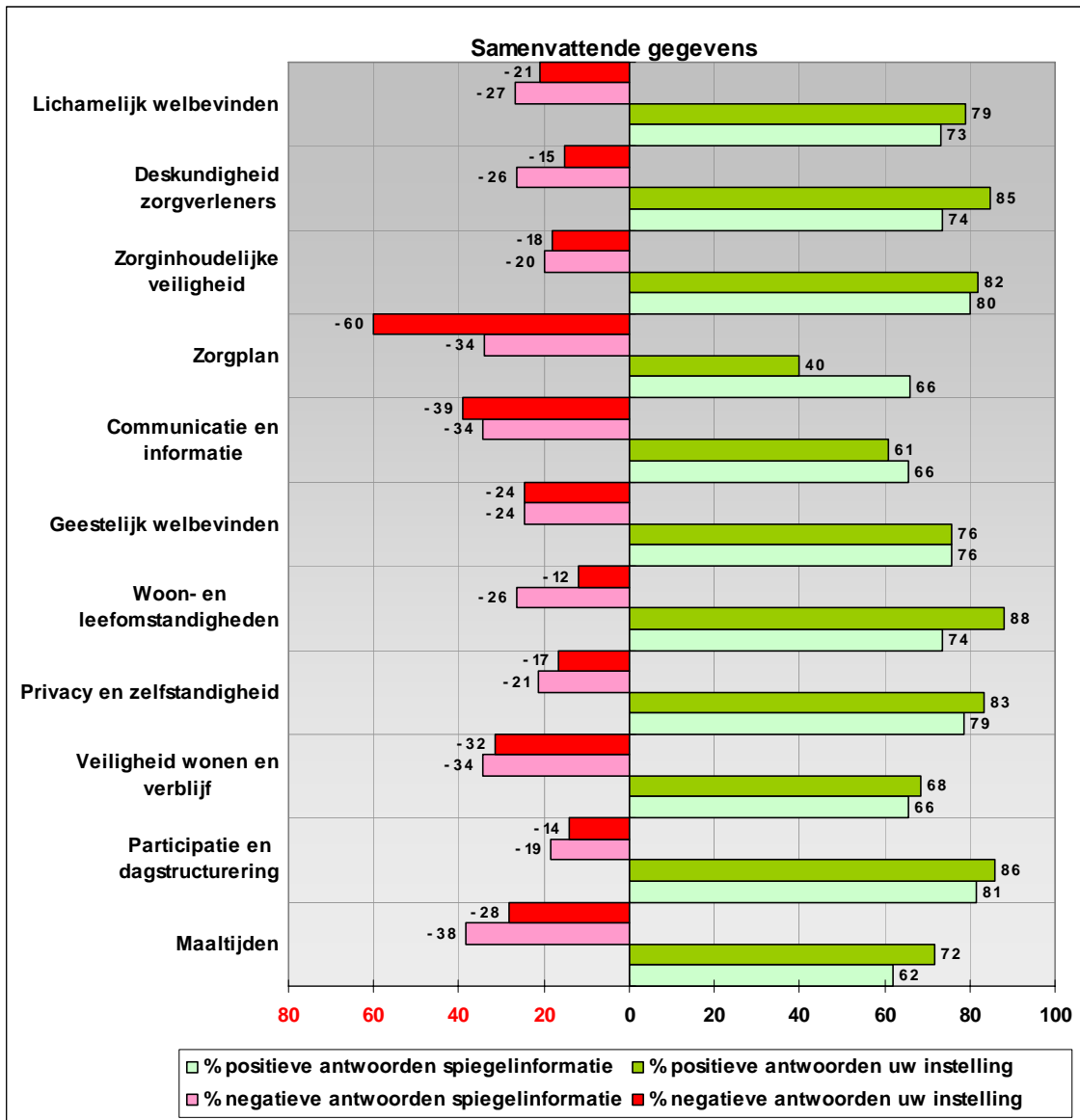
1.3 Leeswijzer

De tabellen die in dit rapport zijn opgenomen, tonen de antwoorden op de gestelde vragen. De antwoorden worden in percentages weergegeven. Als de bewoners "niet van toepassing/niet nodig" hebben ingevuld, is dit boven de grafiek aangegeven. Deze respondenten zijn niet in de tabel weergegeven. De 100% heeft dus alleen betrekking op de respondenten waarop de vraag van toepassing is.

De percentages in sommige tabellen komen opgeteld uit op 99% of 101%. Dit heeft te maken met de afronding van decimalen op de verschillende antwoordcategorieën. De antwoordmogelijkheden (altijd, meestal, soms, nooit) worden gecodeerd met cijfers (1 t/m 4). Voor alle vragen wordt een gemiddelde berekend (een optelsom van cijfers tussen 1 en 4). Dit gemiddelde is vrijwel nooit een 'rond' getal. Om de tabellen overzichtelijk te houden worden alleen ronde getallen weergegeven.

2. Samenvatting en aanbevelingen

Onderstaande figuur geeft per thema aan wat het percentage bewoners is dat een positief antwoord gaf en een negatief antwoord gaf. Hierbij is per vraag bepaald of een antwoord positief of negatief is. Uw percentages zijn vergeleken met de percentages van de bij Prismant deelnemende verpleeghuizen (spiegelinformatie). In het onderzoek zijn 25 somatische bewoners geïnterviewd.



2.1 Gemiddelde score

In de onderstaande tabel staat per thema weergegeven wat de gemiddelde score is van uw organisatie.

Thema's	Gemiddelde score
Lichamelijk welbevinden	1,99
deskundigheid zorgverleners	1,80
zorginhoudelijke veiligheid	1,62
zorg- en leefplan/behandelplan	3,48
communicatie en informatie	2,31
geestelijk welbevinden	1,94
woon- en leefomstandigheden	1,57
privacy en zelfstandigheid	1,60
veiligheid wonen en verblijf	2,04
participatie en dagstructurering	1,60
Maaltijden	1,99

De gemiddelde score in de tabel geeft aan in welke mate bewoners positief oordelen over het thema in uw instelling. De score zit tussen de 1 en de 4. Een score richting 1 is positiever en een score richting 4 is negatiever.

2.2 Significante afwijkingen, sterretjestabel

In de onderstaande tabel staat per thema weergegeven of uw resultaten significant afwijken of gelijk zijn aan de bij Prismant deelnemende verpleeghuizen.

Thema's	lager	gelijk	hoger
Lichamelijk welbevinden		**	
deskundigheid zorgverleners		**	
zorginhoudelijke veiligheid		**	
zorg- en leefplan/behandelplan	*		
communicatie en informatie		**	
geestelijk welbevinden		**	
woon- en leefomstandigheden			***
privacy en zelfstandigheid		**	
veiligheid wonen en verblijf		**	
participatie en dagstructurering		**	
Maaltijden		**	

2.3 Opvallende zaken en mogelijke verbeterpunten

Het gemiddelde oordeel over Stichting Woonzorg West-Zeeuws Vlaanderen, De Stelle is een 8,0. Het gemiddelde oordeel van de spiegelinformatie is een 7,4. De verzorgenden en verpleegkundigen van Stichting Woonzorg West-Zeeuws Vlaanderen, De Stelle kregen een gemiddeld oordeel van 8,0. Het gemiddelde oordeel over de verzorgenden en verpleegkundigen van de spiegelinformatie is een 7,7.

Stichting Woonzorg West-Zeeuws Vlaanderen, De Stelle scoort op negen van de elf thema's gelijk aan de spiegelinformatie (zie sterretjestabel). Het thema 'woon- en leefomstandigheden' heeft een significant hogere score behaald ten opzichte van de spiegelgroep. Op elke onderliggende vraag bij dit thema wordt een positievere score behaald. Opvallend is dat alle bewoners aangeven dat de woonruimte (meestal) goed schoon wordt gehouden (vraag 52). Verder zijn de bewoners erg positief over het verblijf in de algemene ruimten, zoals huiskamer, gang en hal (vraag 53). Alle respondenten antwoorden dat het verblijf in deze ruimten altijd of meestal aangenaam is. Ook geeft 88% van de bewoners aan over voldoende woonruimte te beschikken (vraag 56).

Op het thema 'zorg- en leefplan/behandelplan' haalt uw instelling echter een significant negatievere score. De onderliggende vragen bij dit thema kunnen inzicht geven in mogelijke verbeterpunten. De Stelle heeft op elke onderliggende vraag bij dit thema een negatievere score behaald vergeleken met de spiegelgroep. Opvallend is dat 86% van de respondenten geen schriftelijke afspraken heeft gemaakt over de te ontvangen zorg (vraag 27). Tevens geven alle respondenten aan dat het verpleeghuis de afspraken over uw verzorging en behandeling (meestal) niet goed nakomt. Hierbij moet wel de kanttekening gemaakt worden dat de resultaten op deze twee vragen zijn gebaseerd op 7 bewoners. De overige 18 geïnterviewden antwoorden niet te weten of er schriftelijke afspraken zijn gemaakt. Verder geeft ruim driekwart van de bewoners aan dat zij (meestal) niet kunnen beslissen over de verzorging of de behandeling die zij ontvangen. Tevens hebben zij (meestal) geen inspraak in de tijdstippen en dagen waarop zij verzorging of de behandeling krijgen (vraag 29 en 30). Tot slot geeft 65% van de geïnterviewden aan in de afgelopen 12 maanden geen evaluatiegesprek te hebben gehad over de zorgverlening (vraag 31).

Ondanks het gegeven dat op de overige thema's gelijk wordt gescoord aan de spiegelgroep, geeft nadere bestudering van de onderliggende vragen van de thema's inzicht in mogelijke verbeterpunten op deze thema's. Hieronder zijn enkele suggesties opgesomd:

Deskundigheid zorgverleners

- Is er voldoende personeel in huis (vraag 21)? 57% van de bewoners geeft aan dat er meestal onvoldoende personeel is.

Zorginhoudelijke veiligheid

- Krijgt u goede informatie over medicijnen als u een middel krijgt dat u nog niet eerder heeft gebruikt (vraag 26)? Eén op de drie bewoners geeft aan meestal geen goede informatie te krijgen over medicijnen.

Communicatie en informatie

Rondom dit thema valt op dat bewoners beter geïnformeerd kunnen worden over zaken die voor hen van belang zijn.

- Heeft u voldoende informatie gekregen over uw rechten (vraag 33)? 60% geeft aan onvoldoende te hebben gehad over de rechten van de bewoner.
- Heeft u voldoende informatie gekregen over wat er van u wordt verwacht (vraag 34)? 64% geeft aan onvoldoende informatie te hebben ontvangen.
- Heeft u voldoende informatie gekregen over het beleid van de zorginstelling als het gaat om beslissingen over de zorg rond het levenseinde (vraag 35)? Maar liefst 83% van de bewoners geeft aan onvoldoende informatie te hebben ontvangen over het beleid omtrent het levenseinde van Stichting Woonzorg West-Zeeuws Vlaanderen, De Stelle.
- Heeft u voldoende informatie gekregen over de cliëntenraad (vraag 36)? 70% geeft aan onvoldoende informatie te hebben ontvangen over de cliëntenraad.
- Weet u bij wie u met uw vragen, problemen en eventuele klachten terecht kunt in het verpleeg-/verzorgingshuis (vraag 37)? Ruim een derde van de bewoners geeft aan niet te weten bij wie zij terecht kunnen met vragen, problemen en eventuele klachten.
- Staat het verpleeg-/verzorgingshuis open voor uw wensen (vraag 39)? 36% geeft aan soms of nooit.
- Besteden de zorgverleners voldoende tijd aan u (vraag 42)? 32% geeft aan dat soms of nooit voldoende tijd besteed wordt aan de bewoner door de zorgverleners.
- Hoe vaak overleggen de zorgverleners met u over wat er moet gebeuren (vraag 43)? Ruim driekwart van de bewoners geeft aan dat zorgverleners soms of nooit overleggen.
- Hoe vaak luisteren de zorgverleners aandachtig naar u (vraag 45)? 32% geeft aan dat zorgverleners soms of nooit aandachtig luisteren.

Veiligheid wonen en verblijf

- Reageert een medewerker binnen vijf minuten als u belt (vraag 65)? 43% van de bewoners geeft aan dat soms of nooit binnen vijf minuten wordt gereageerd.
- Weet u wat u bij brand moet doen (vraag 67)? 83% van de bewoners geeft aan niet te weten wat hij/ zij moet doen bij brand.

Participatie en dagstructurering

- Bevallen de activiteiten die georganiseerd worden u (vraag 71)? 29% geeft aan dat de activiteiten soms of nooit bevallen.
- Is er hulp van verzorgenden, vrijwilligers of naasten als u ergens naar toe wilt (vraag 73)? 32% geeft aan dat er soms of nooit hulp is.

Maaltijden

- Kunt u kiezen wanneer u de warme maaltijd nuttigt ('s middags of 's avonds) (vraag 77)? 88% geeft aan niet te kunnen kiezen wanneer de warme maaltijd wordt genuttigd.
- Kunt u kiezen waar u eet (in de eetzaal/huiskamer of uw eigen kamer/appartement) (vraag 78)? 44% aan meestal niet te kunnen kiezen waar gegeten wordt.

Op bovenstaande punten kunnen verbeteracties worden ingezet. Afhankelijk van de strategische keuzes en het ambitieniveau van Stichting Woonzorg West-Zeeuws Vlaanderen, De Stelle is het voorstelbaar dat u zelf niet tevreden bent met een bepaalde score. De onderliggende vragen in hoofdstuk 4 geven u meer informatie over mogelijke aangrijpingspunten.

3. Persoonskenmerken van de geïnterviewden

In het onderzoek zijn 25 somatische bewoners geïnterviewd. Hieronder vindt u een overzicht van de persoonsgegevens van de ondervraagde bewoners. De bewoners hebben alle vragen van de interviewer beantwoord.

Geslacht, leeftijd en opleidingsniveau

Van de bewoners is 80% vrouw en 20% man. Het gemiddelde van de deelnemende verpleeghuizen (spiegelinformatie) ligt op 65% vrouw en 35% man.

De gemiddelde leeftijd van de bewoners ligt op 81,5 jaar. De gemiddelde leeftijd van de bewoners uit de spiegelinformatie ligt op 77,3 jaar.

Van de bewoners heeft 72% alleen de lagere school afgemaakt. 8% heeft VMBO of MAVO als opleidingsniveau. 4% van de bewoners heeft geen opleiding gehad of niet afgemaakt.

Onderstaande tabel geeft het opleidingsniveau weer van de geïnterviewde bewoners.

Opleidingsniveau	Percentage instelling	Percentage spiegelinformatie
Geen onderwijs	4%	3%
Lagere school	72%	45%
VMBO	8%	16%
MAVO	0%	14%
MBO	8%	7%
Voortgezet onderwijs	4%	6%
HBO	4%	5%
WO	0%	1%
Anders	0%	1%

Lengte van verblijf

Onderstaande tabel geeft weer hoe lang de geïnterviewde bewoners in uw instelling verblijven.

Lengte van verblijf	Percentage instelling	Percentage spiegelinformatie
Minder dan een half jaar	4%	14%
6 tot 12 maanden	12%	19%
1 tot 2 jaar	20%	23%
2 tot 5 jaar	36%	27%
Meer dan 5 jaar	28%	17%

28% van de bewoners verblijft meer dan vijf jaar in uw instelling. 36% twee tot vijf jaar, 20% één tot twee jaar, 12% zes maanden tot een jaar en 4% verblijft minder dan zes maanden in uw instelling.

Reden van verblijf

Onderstaande tabel geeft de redenen van verblijf in uw instelling weer. Hierbij waren meerdere antwoorden mogelijk.

Reden van verblijf	Percentage instelling	Percentage spiegelinformatie
Niet meer zelfstandig wonen	96%	57%
Lichamelijke beperkingen of handicap(s)	64%	59%
Chronische ziekten(n)	24%	15%
Na ziekenhuisopname of operatie	32%	23%
Na een ongeval	20%	6%
Voor herstel of revalidatie	4%	9%
Zintuiglijke handicap(s)	0%	3%
Verstandelijke handicap(s)	0%	2%
Psychosociale problemen	8%	2%
Terminale fase	0%	0%
Opname partner in instelling	4%	1%
Anders	0%	5%

Ervaren gezondheid

0% van uw bewoners ervaart de eigen gezondheid in het algemeen als uitstekend, 8% als zeer goed en 29% als goed. Daarnaast ervaart 50% de gezondheid als matig en nog eens 13% als slecht.

Geboorteland bewoner en ouders

Onderstaande tabellen geven het geboorteland van de bewoner en van zijn of haar ouders weer.

vraag 7	Wat is het geboorteland van uzelf?								
	Nederland	Indonesië	Suriname	Marokko	Turkije	Duitsland	Ned. Antillen	Aruba	anders
Uw instelling	96%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	4%
Spiegelinfo.	92%	2%	2%	0%	0%	2%	1%	0%	1%

vraag 8	Wat is het geboorteland van uw vader?								
	Nederland	Indonesië	Suriname	Marokko	Turkije	Duitsland	Ned. Antillen	Aruba	anders
Uw instelling	96%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	4%
Spiegelinfo.	92%	2%	2%	0%	0%	2%	1%	0%	1%

vraag 9	Wat is het geboorteland van uw moeder?								
	Nederland	Indonesië	Suriname	Marokko	Turkije	Duitsland	Ned. Antillen	Aruba	anders
Uw instelling	96%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	4%
Spiegelinfo.	91%	2%	2%	0%	0%	2%	1%	0%	1%

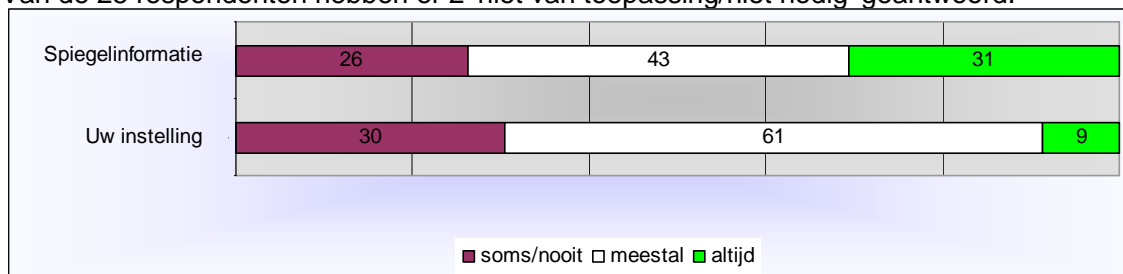
4. Hoe ervaren uw bewoners de zorg- en dienstverlening?

4.1 Lichamelijk welbevinden

In deze paragraaf staan de resultaten van de vragen die gaan over de lichamelijke en uiterlijke verzorging in de afgelopen 12 maanden. Dit is voor veel bewoners van groot belang. Het gaat er niet alleen om **dát** het gebeurt (wassen, aankleden et cetera) maar ook vooral dat het gebeurt zoals de bewoner wil én wanneer hij/zij dat wil.

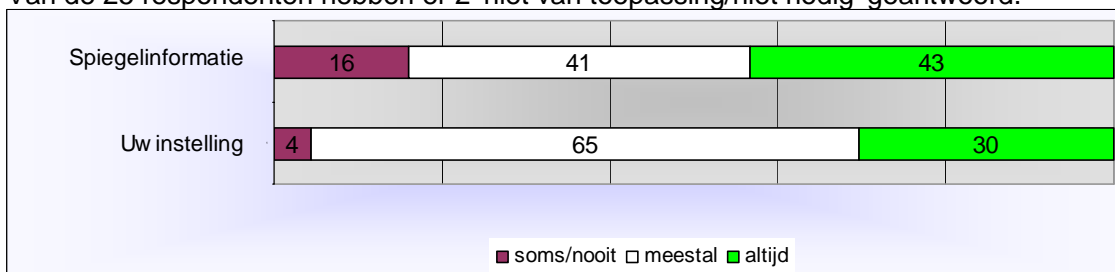
10. Gebeurt uw verzorging op de **momenten** waarop u dat wilt?

Van de 25 respondenten hebben er 2 'niet van toepassing/niet nodig' geantwoord.

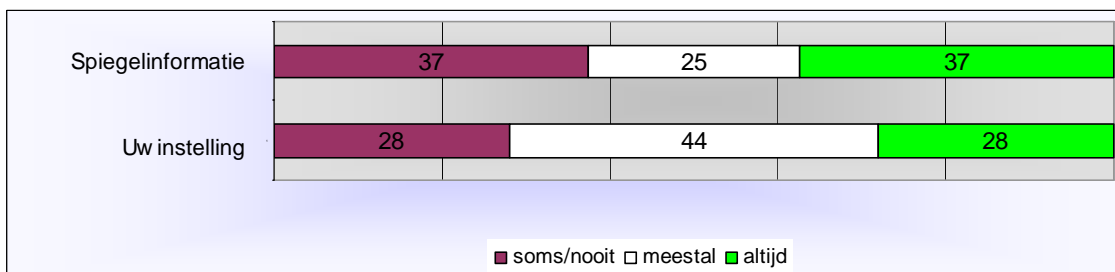


11. Gebeurt uw verzorging op de **manier** zoals u dat wilt?

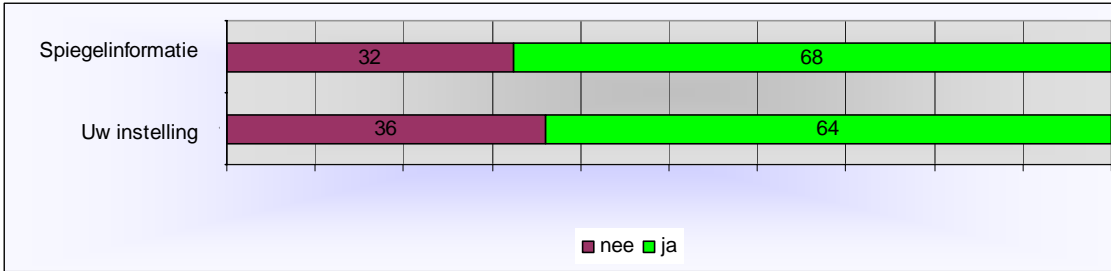
Van de 25 respondenten hebben er 2 'niet van toepassing/niet nodig' geantwoord.



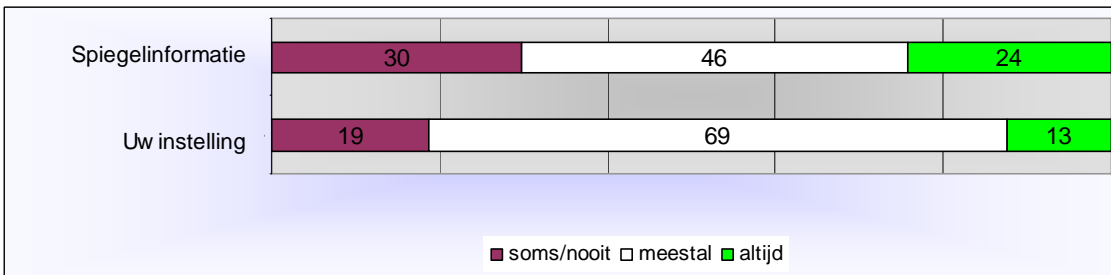
12. Kunt u **opstaan en naar bed** gaan wanneer u dat wilt?



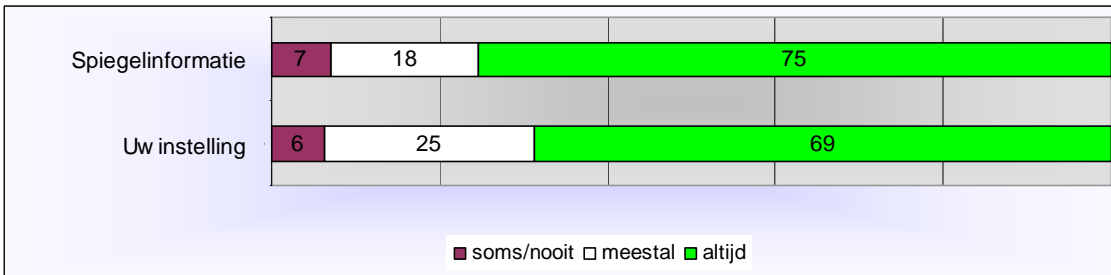
13. Heeft u hulp nodig als u naar het toilet moet?



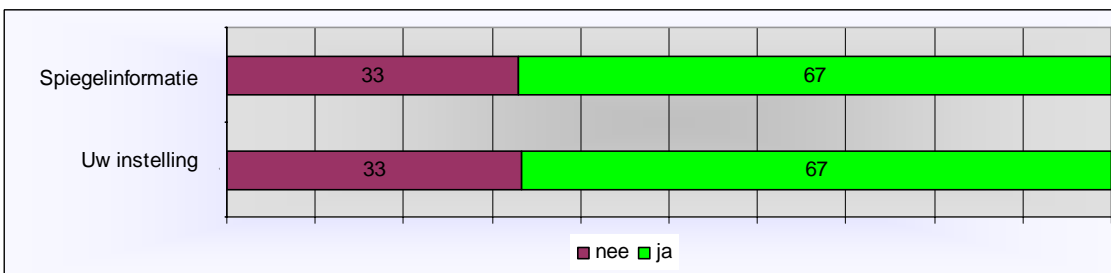
14. Wordt u *tijdig* geholpen als u naar het toilet moet?



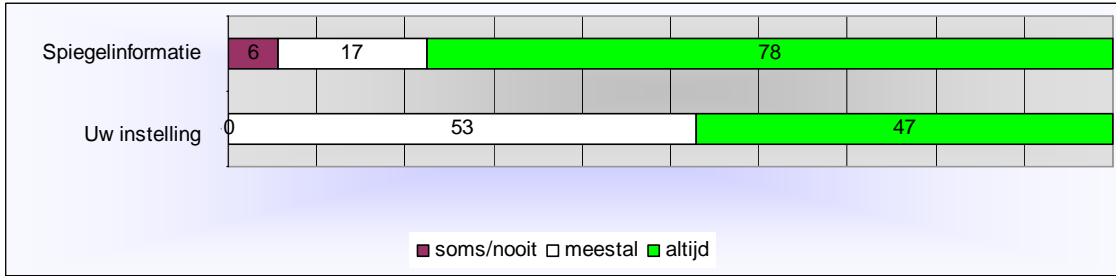
15. Heeft u voldoende *privacy* tijdens de toiletgang?



16. Gebruikt u *incontinentiemateriaal*?



17. Wordt *incontinentiemateriaal* tijdig verschoond?

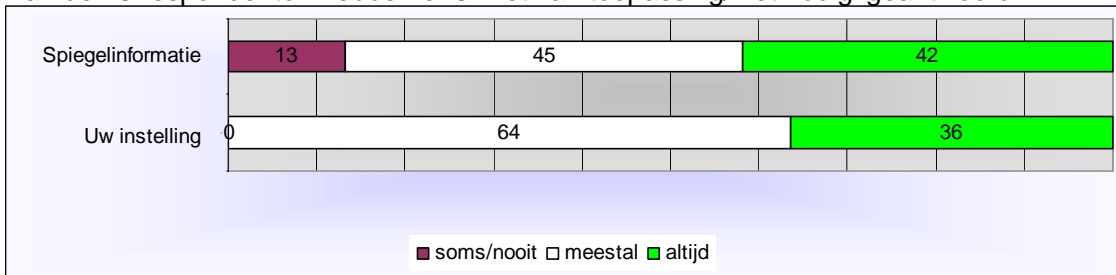


4.2 Deskundigheid zorgverleners

Deze paragraaf geeft de resultaten weer van de vragen die gaan over de ervaringen van de bewoners met de deskundigheid en beschikbaarheid van zorgverleners in dit verpleeghuis (de verzorgenden, arts, fysiotherapeut enz.) in de afgelopen 12 maanden. Dit lijkt voor een bewoner misschien moeilijk te beoordelen, maar hij/zij kan bijvoorbeeld wel aangeven of handelingen goed gedaan worden en op elkaar afgestemd worden.

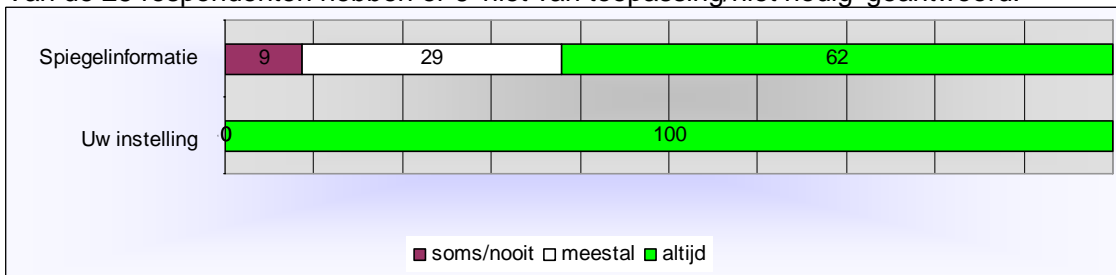
18. Werken de verzorgenden en verpleegkundigen *vakkundig*?

Van de 25 respondenten hebben er 3 'niet van toepassing/niet nodig' geantwoord.



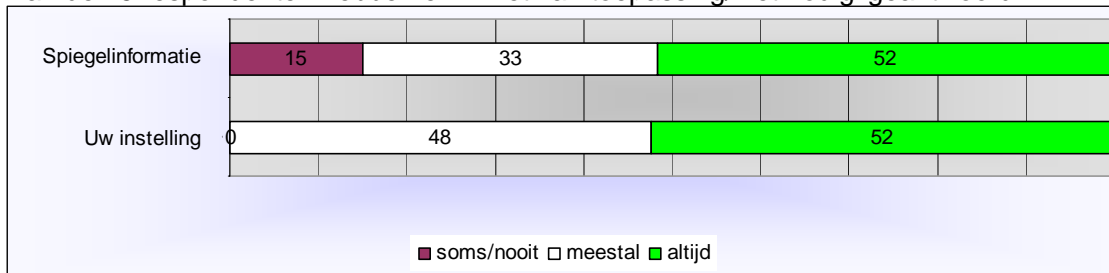
19. Worden *verpleegkundige handelingen* goed verricht? (injecteren, wonden/stoma verzorgen, enz.)

Van de 25 respondenten hebben er 6 'niet van toepassing/niet nodig' geantwoord.



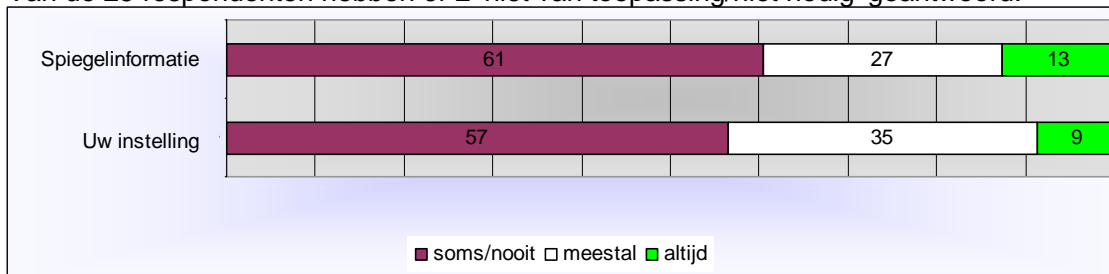
20. Stemmen de verschillende zorgverleners uw verzorging en behandeling goed op elkaar af?

Van de 25 respondenten hebben er 4 'niet van toepassing/niet nodig' geantwoord.



21. Is er voldoende personeel in huis?

Van de 25 respondenten hebben er 2 'niet van toepassing/niet nodig' geantwoord.

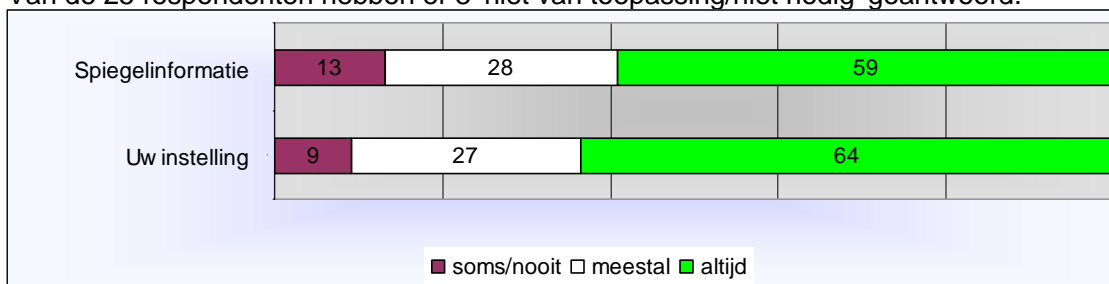


4.3 Zorginhoudelijke veiligheid

In deze paragraaf staan de resultaten van de vragen die gaan over de zorginhoudelijke veiligheid. Het gaat over de gezondheidsproblemen van de bewoners: zijn zorgverleners daarvan voldoende op de hoogte, houden ze rekening met de beperkingen die deze meebrengen, nemen ze de problemen serieus en geven ze de juiste (snelle) hulp?

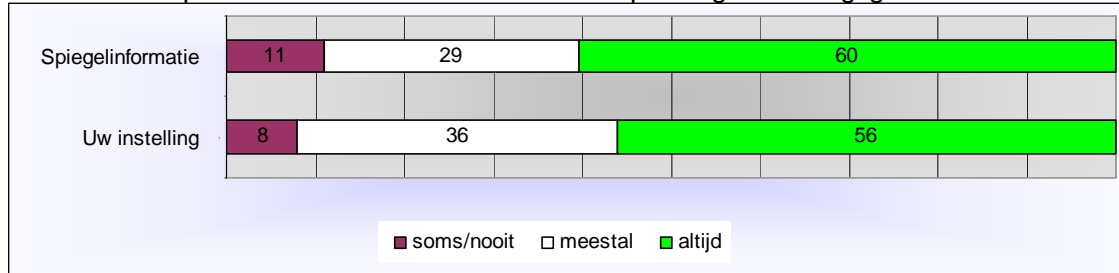
22. Zijn uw zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?

Van de 25 respondenten hebben er 3 'niet van toepassing/niet nodig' geantwoord.



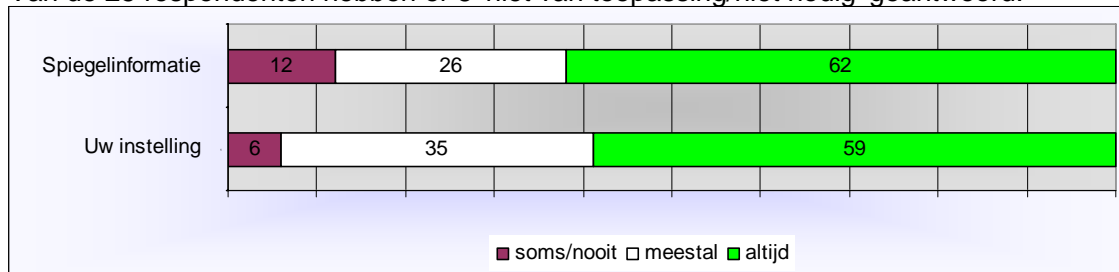
23. Houden de verzorgenden en verpleegkundigen voldoende rekening met wat u *zelf wel en niet kunt*?

Van de 25 respondenten hebben er 0 'niet van toepassing/niet nodig' geantwoord.



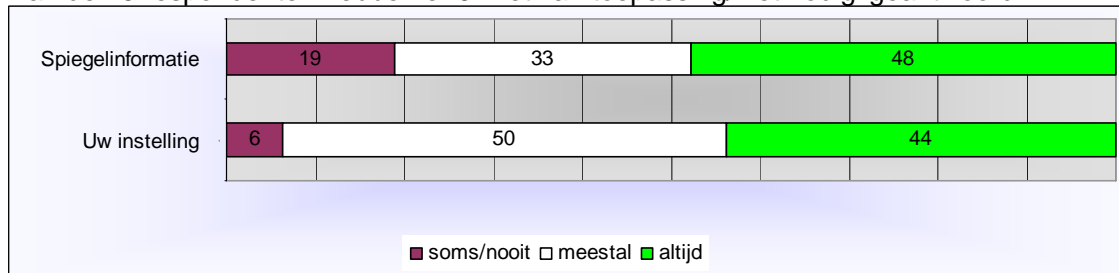
24. Worden uw gezondheidsklachten *serieus genomen* door de zorgverleners? (door verzorgenden, verpleegkundigen, arts, fysiotherapeut, enz.)

Van de 25 respondenten hebben er 8 'niet van toepassing/niet nodig' geantwoord.



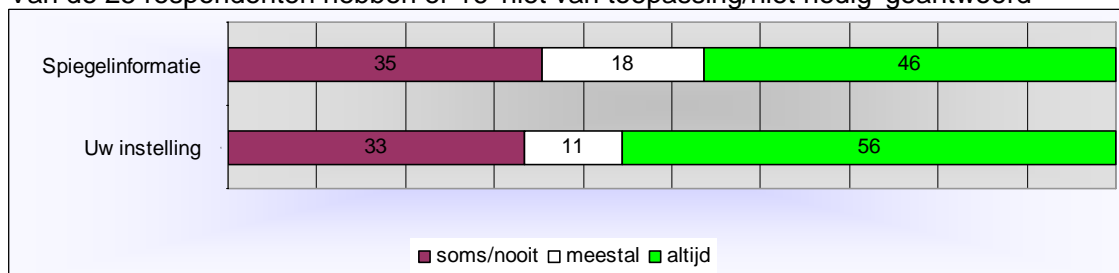
25. Krijgt u *snel hulp bij pijn of ziekte*?

Van de 25 respondenten hebben er 9 'niet van toepassing/niet nodig' geantwoord.



26. Krijgt u *goede informatie over medicijnen* als u een middel krijgt dat u nog niet eerder heeft gebruikt? (over de naam, werking en eventuele bijwerkingen)

Van de 25 respondenten hebben er 16 'niet van toepassing/niet nodig' geantwoord.



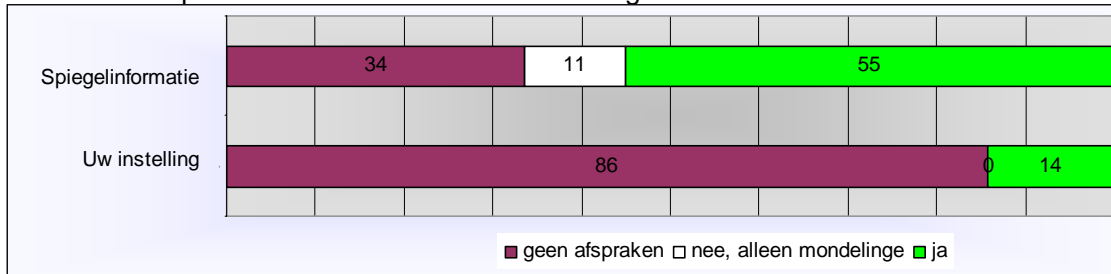
4.4 Zorg- en leefplan of behandelplan

Het zorg- en leefplan of behandelplan is bedoeld om alle zorg- en dienstverleningsactiviteiten rond een bewoner in kaart te brengen en op elkaar af te stemmen. De bewoner bepaalt samen met de medewerker welke zorg- en dienstverlening geboden wordt. Dit zorgplan wordt regelmatig besproken met de bewoner. Hierin komen onder andere de voorbije periode aan bod en de toekomst met wensen, voorkeuren en problemen van de bewoner en eventueel veranderd zorg- en dienstenaanbod van de instelling.

Deze paragraaf bevat de resultaten van vragen die gaan over dit zorg- en leefplan of behandelplan, bij opname of in de afgelopen 12 maanden.

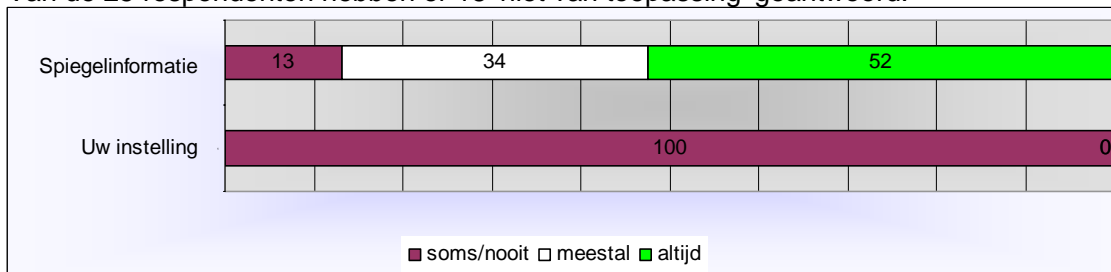
27. Zijn er *schriftelijke afspraken* met u gemaakt over de zorg die u krijgt van het verpleeghuis? (over welke zorg en activiteiten, hoe vaak, op welke dagen/tijden, enz.)

Van de 25 respondenten hebben er 18 'weet niet' geantwoord.



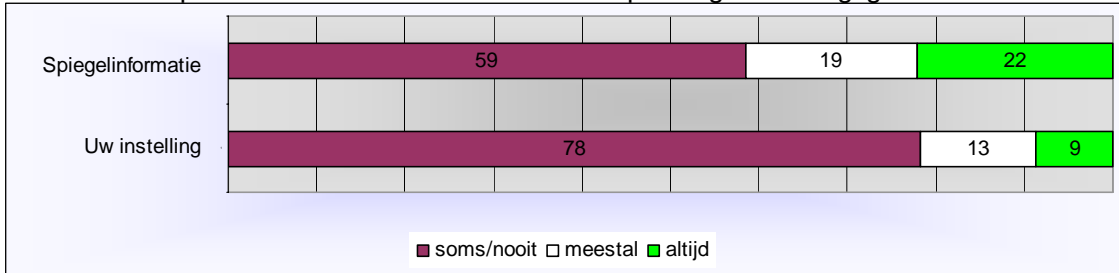
28. Komt het verpleeghuis de *afspraken* over uw verzorging en behandeling goed na?

Van de 25 respondenten hebben er 18 'niet van toepassing' geantwoord.



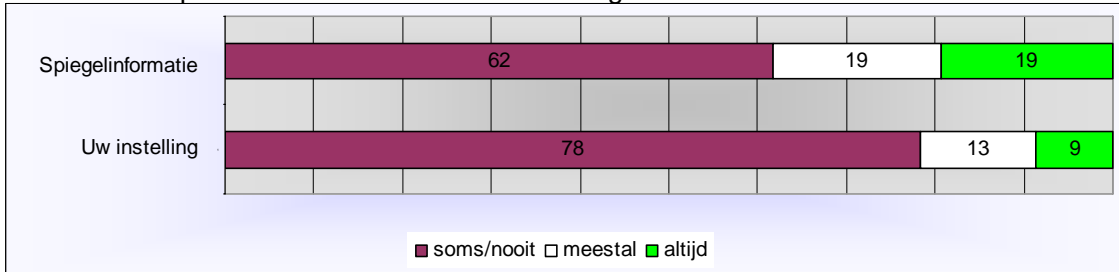
29. Hoe vaak beslist u mee over de verzorging of behandeling die u krijgt? (over wat voor zorg of hulp)

Van de 25 respondenten hebben er 2 'niet van toepassing/niet nodig' geantwoord.



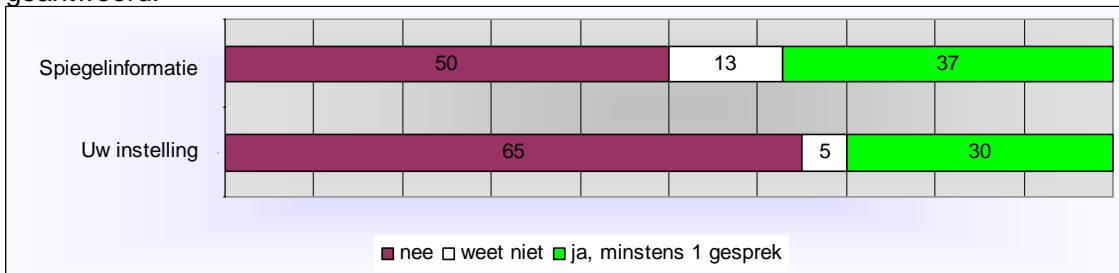
30. Hoe vaak beslist u mee over de tijdstippen en dagen waarop u verzorging of behandeling krijgt?

Van de 25 respondenten hebben er 2 'weet niet' geantwoord.



31. Heeft u in de afgelopen 12 maanden een evaluatiegesprek gehad met iemand van het verpleeghuis over hoe de zorg u bevalt?

Van de 25 respondenten hebben er 5 'niet van toepassing (minder dan een jaar in dit huis)' geantwoord.



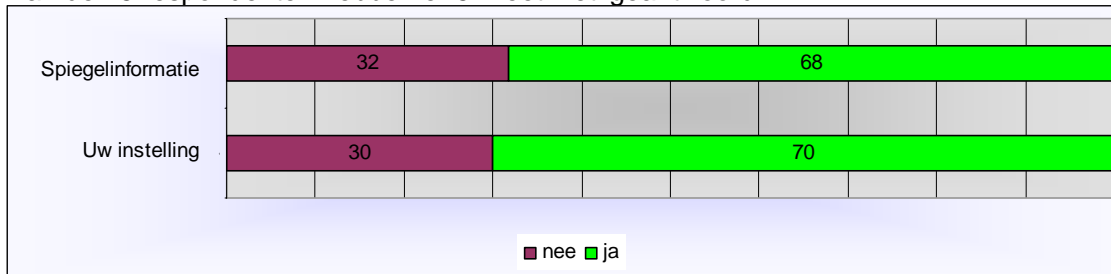
4.5 Communicatie en informatie

In deze paragraaf staan de resultaten van de vragen over informatie, communicatie en de manier waarop de zorgverleners met de bewoner omgaan. Informatie is essentieel voor bewoners. Wat kan de instelling bieden aan zorg en begeleiding? Hoe is de dagindeling? Is er een cliëntenraad en wat doet deze eigenlijk? Het gaat om informatie die de bewoners bij verhuizing naar de instelling kregen of in de afgelopen 12 maanden ontvangen hebben.

Communicatie en bejegening van medewerkers zijn ook belangrijke onderwerpen. Onder bejegening valt bijvoorbeeld de persoonlijke aandacht en interesse van medewerkers voor bewoners, het maken van een praatje, de aandacht voor privacy, emotionele ondersteuning en dergelijke. Ook in begrijpelijke taal praten met bewoners is een voorbeeld van communicatie.

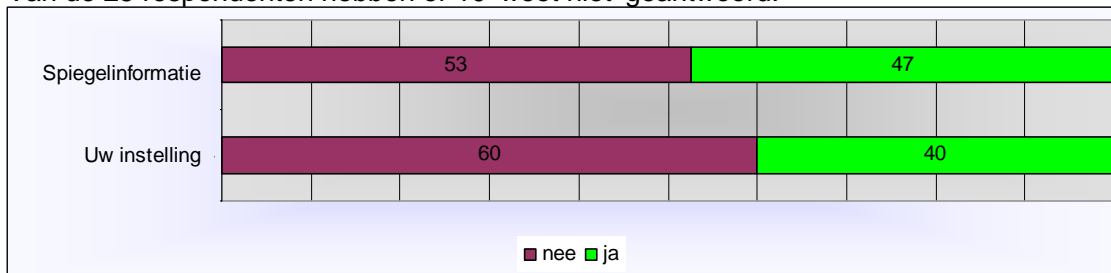
32. Heeft u voldoende informatie gekregen over *wat de zorginstelling u kan bieden?* (over de mogelijkheden van wonen, de zorg, de activiteiten, enz.)

Van de 25 respondenten hebben er 5 'weet niet' geantwoord.



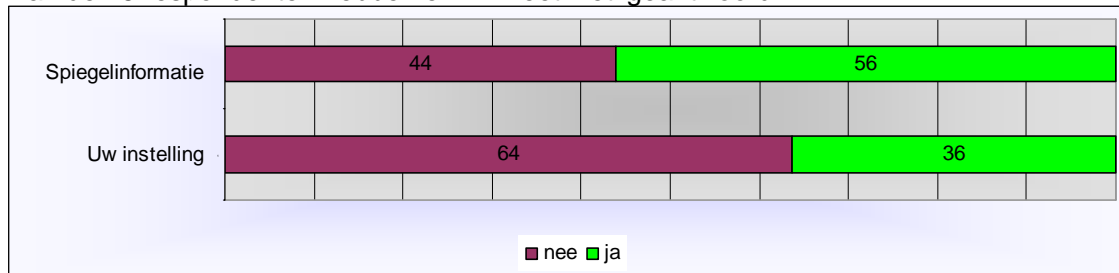
33. Heeft u voldoende informatie gekregen over *uw rechten?* (bijv. uw recht om mee te beslissen over de zorg en behandelingen, en uw recht om te klagen)

Van de 25 respondenten hebben er 10 'weet niet' geantwoord.



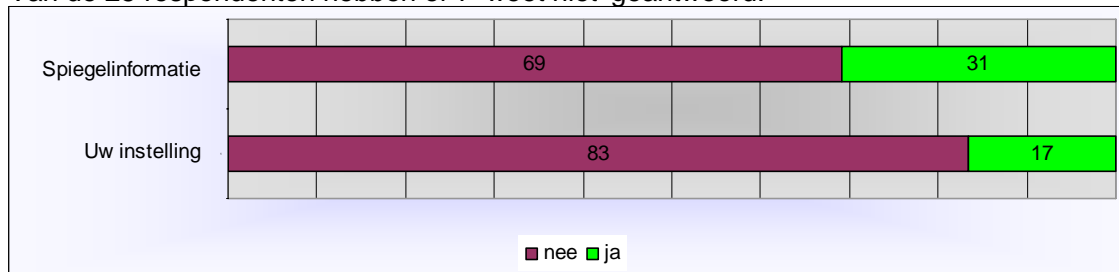
34. Heeft u voldoende informatie gekregen over *wat er van u wordt verwacht?* (huisregels, uw kosten/eigen bijdragen, enz.)

Van de 25 respondenten hebben er 14 'weet niet' geantwoord.



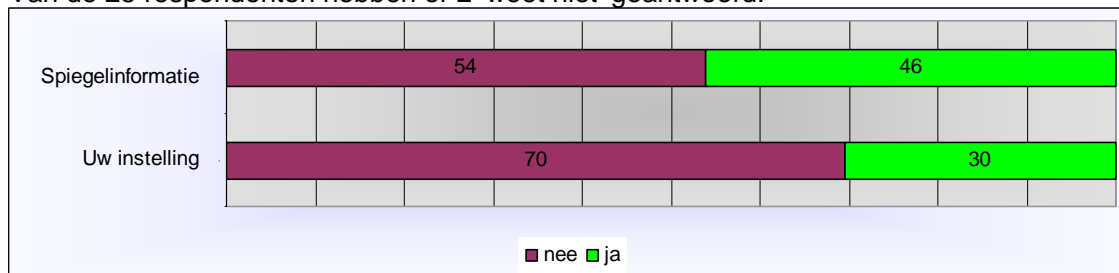
35. Heeft u voldoende informatie gekregen over *het beleid* van de zorginstelling als het gaat om beslissingen over de zorg rond het levenseinde?

Van de 25 respondenten hebben er 7 'weet niet' geantwoord.

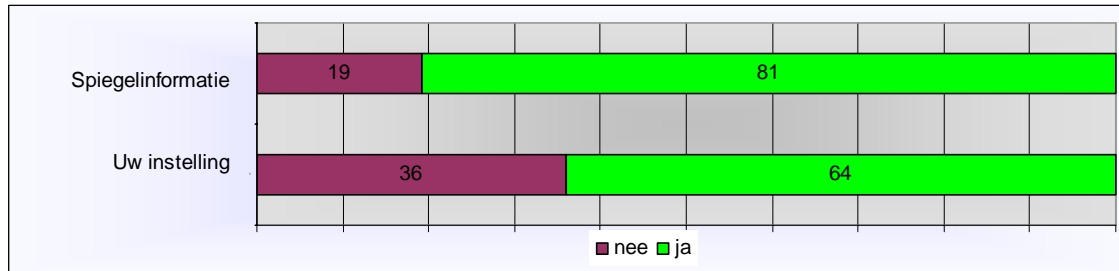


36. Heeft u voldoende informatie gekregen over *de cliëntenraad?* (over wat de cliëntenraad doet, hun bereikbaarheid, enz.)

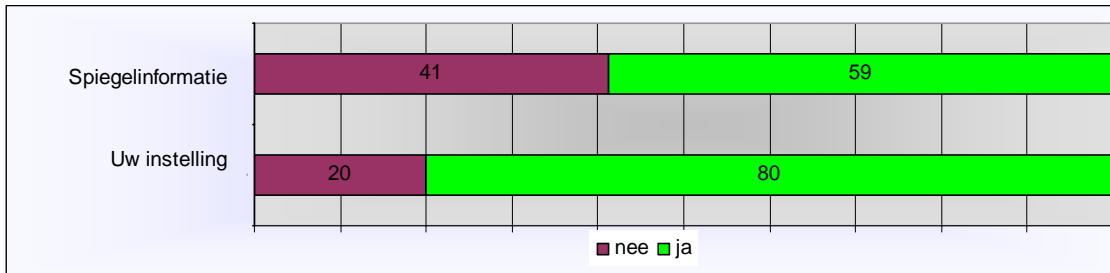
Van de 25 respondenten hebben er 2 'weet niet' geantwoord.



37. Weet u bij wie u met *uw vragen, problemen en eventuele klachten* terecht kunt in het verpleeghuis?

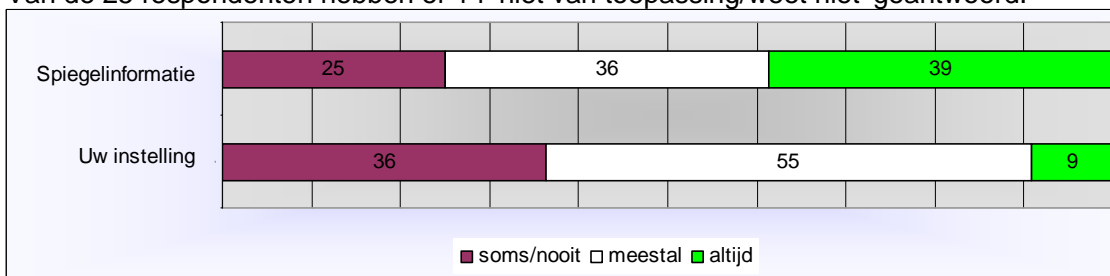


38. Heeft u een vaste **contactpersoon** (zorgverlener/leidinggevende) als aanspreekpunt in het huis?



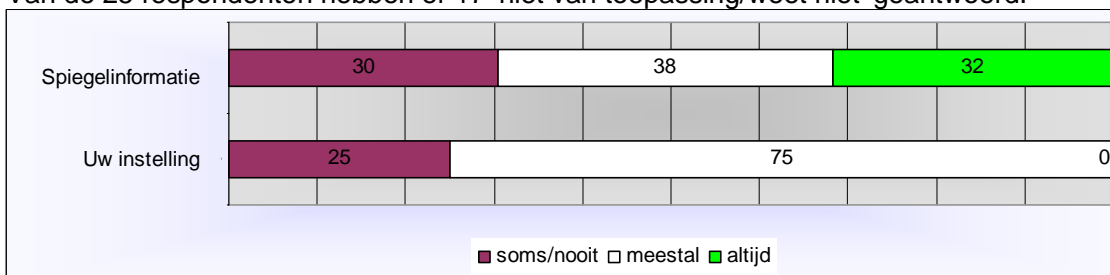
39. Staat het verpleeghuis open voor **uw wensen**?

Van de 25 respondenten hebben er 14 'niet van toepassing/weet niet' geantwoord.

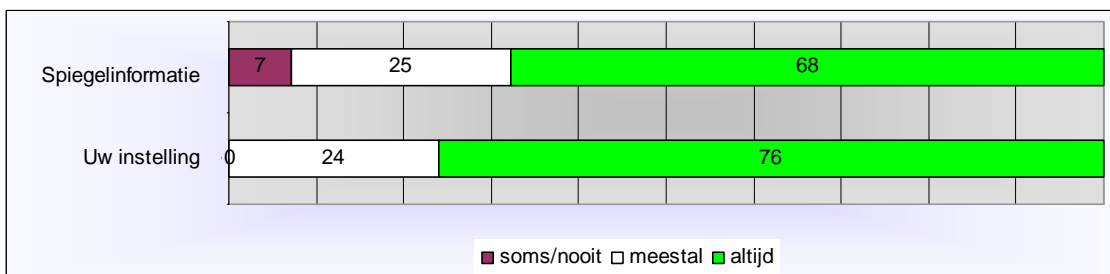


40. Hoe vaak **reageert** de leiding of directie naar uw mening **goed** op uw vragen, suggesties of klachten?

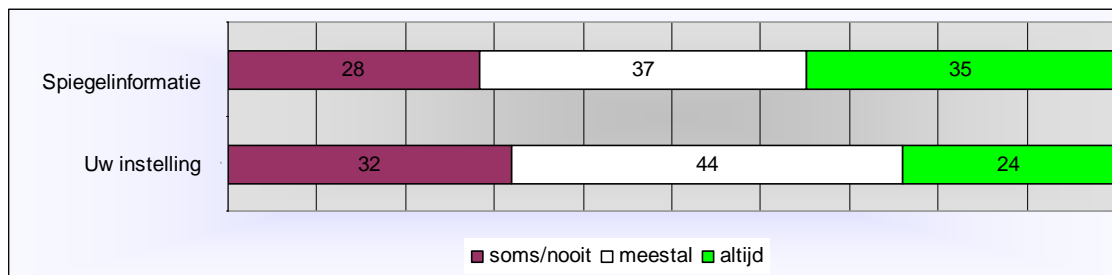
Van de 25 respondenten hebben er 17 'niet van toepassing/weet niet' geantwoord.



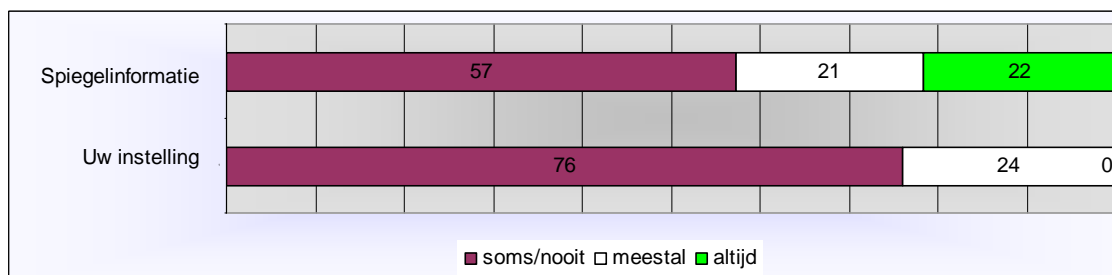
41. Hoe vaak behandelen de zorgverleners u **beleefd**?



42. Besteden de zorgverleners voldoende tijd aan u?

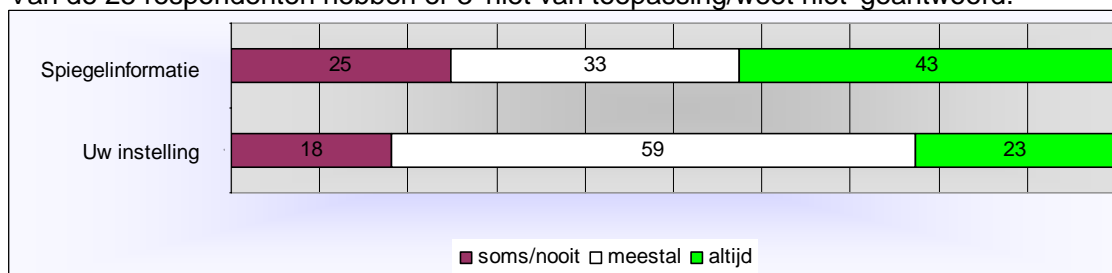


43. Hoe vaak overleggen de zorgverleners met u over wat er moet gebeuren?

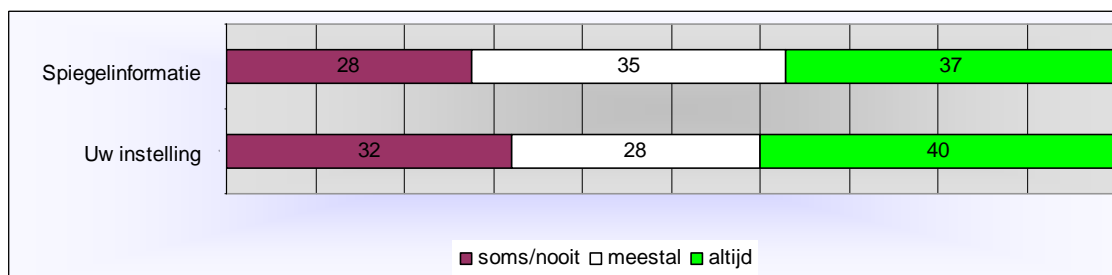


44. Zijn de zorgverleners bereid met u te praten over zaken die naar uw mening niet goed zijn gegaan?

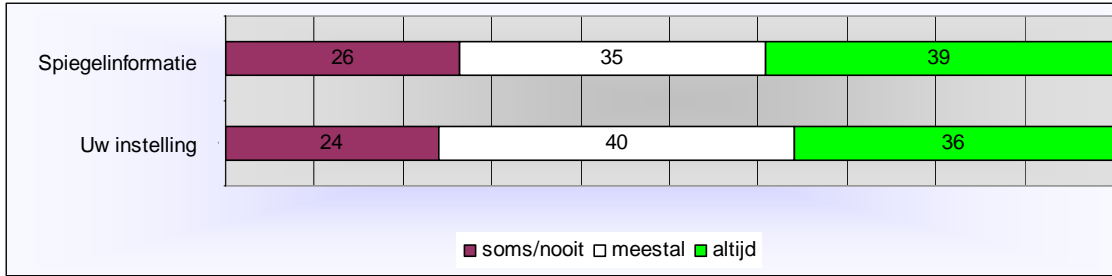
Van de 25 respondenten hebben er 3 'niet van toepassing/weet niet' geantwoord.



45. Hoe vaak luisteren de zorgverleners aandachtig naar u?



46. Hoe vaak geven de zorgverleners *goed antwoord* op uw vragen?

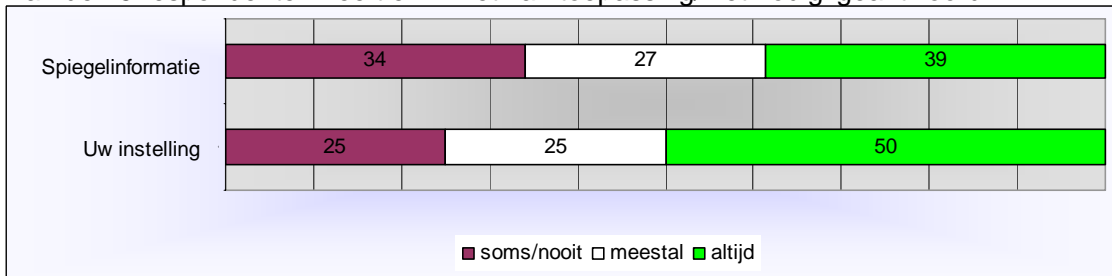


4.6 Geestelijk welbevinden

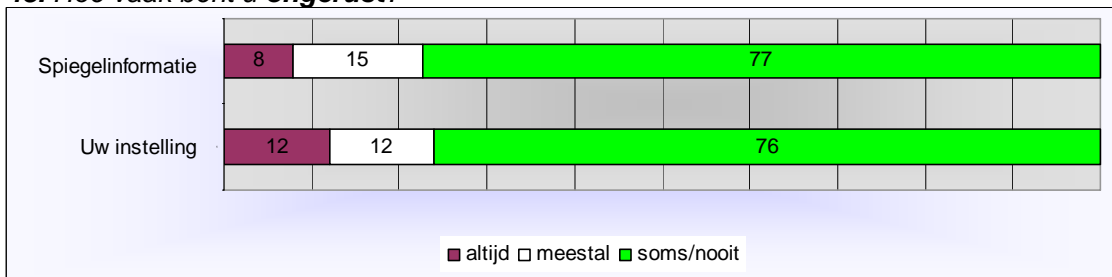
Deze paragraaf beschrijft de ervaringen van bewoners met emotionele of geestelijk welbevinden die zij de afgelopen 12 maanden hebben ontvangen.

47. Hebben de verzorgenden en verpleegkundigen voldoende *aandacht voor hoe het met u gaat*?

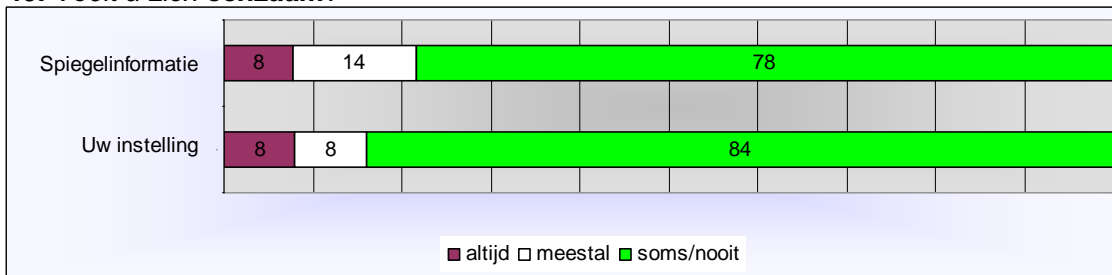
Van de 25 respondenten heeft er 1 'niet van toepassing/niet nodig' geantwoord.



48. Hoe vaak bent u *ongerust*?

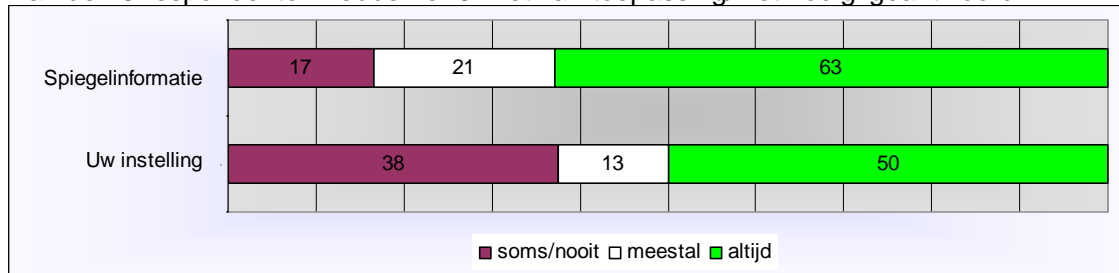


49. Voelt u zich *eenzaam*?



50. Kunt u bij een *geestelijk verzorger* in het huis terecht? (bijv. een dominee/pastor, humanistisch raadsman/-vrouw of maatschappelijk werker)

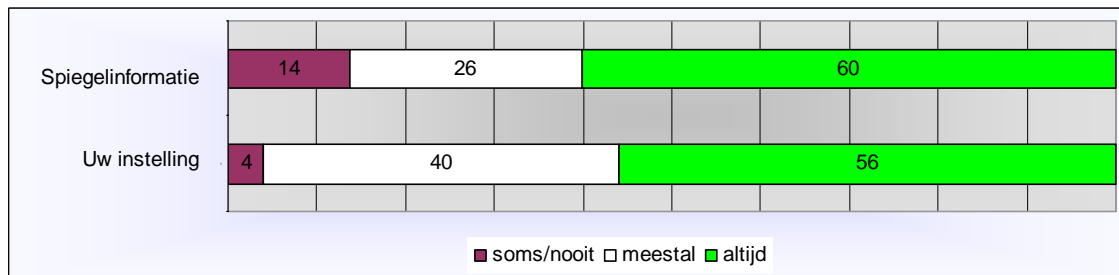
Van de 25 respondenten hebben er 9 'niet van toepassing/niet nodig' geantwoord.



4.7 Woon- en leefomstandigheden

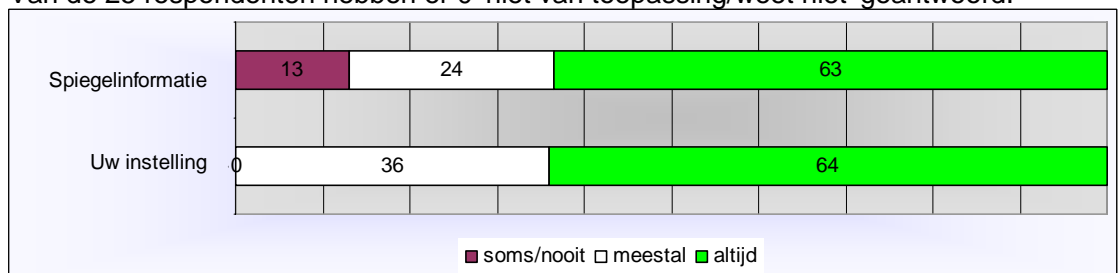
Deze paragraaf bevat de resultaten van de vragen die gaan over de ervaringen van bewoners met het wonen in uw instelling. Voelt de bewoner zich thuis in zijn of haar appartement? Is het ruim genoeg, is er een aparte slaapkamer, is de temperatuur aangenaam en wordt er goed schoongemaakt?

51. Is de *temperatuur* in uw woonruimte aangenaam?

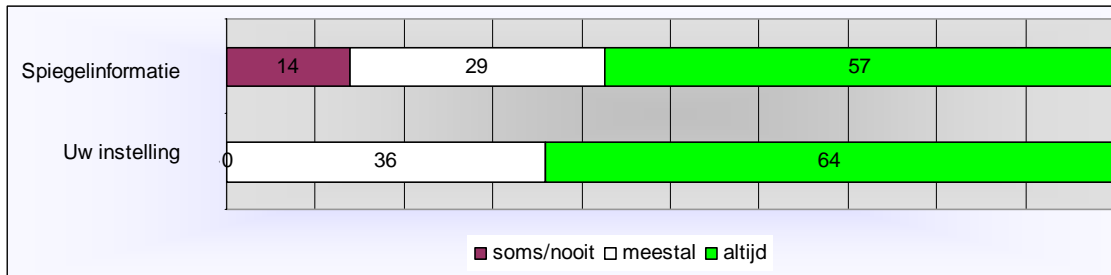


52. Wordt uw *woonruimte* (uw woon-/slaapkamer, toilet en douche/badkamer) goed *schoon* gehouden?

Van de 25 respondenten hebben er 0 'niet van toepassing/weet niet' geantwoord.

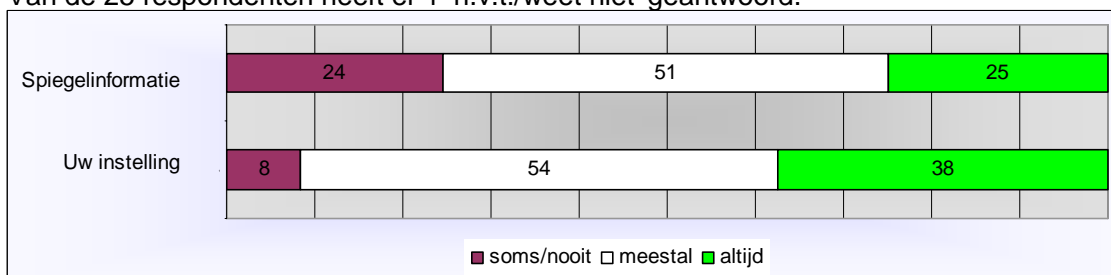


53. Zijn de **algemene ruimten** zoals huiskamer, gang en hal, **aangenaam om in te verblijven?** (comfortabel, schoon, prettige geur)

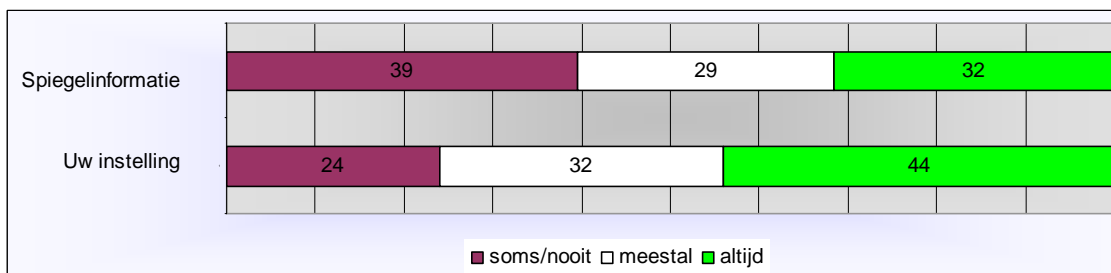


54. Gaan de bewoners **prettig** met elkaar om?

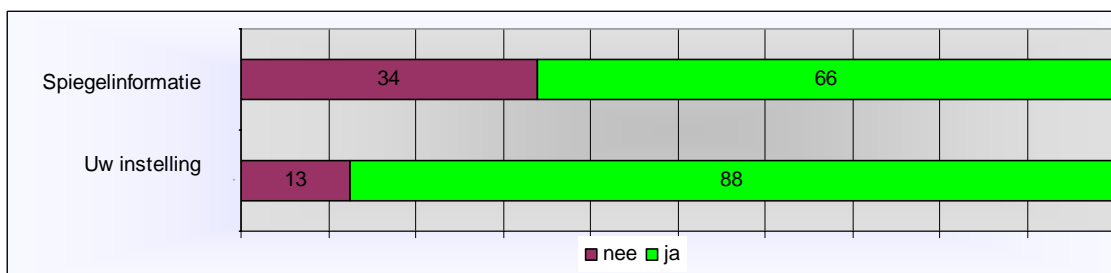
Van de 25 respondenten heeft er 1 'n.v.t./weet niet' geantwoord.



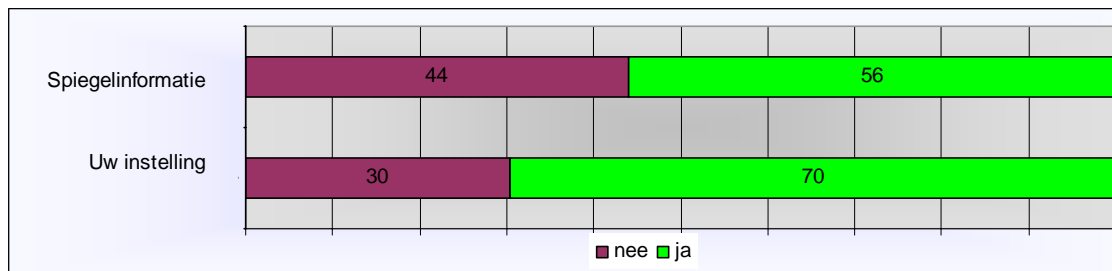
55. Voelt u zich hier **thuis**?



56. Heeft u **voldoende woonruimte**?



57. Kunt u zelf bepalen hoe uw kamer of woonruimte is ingericht? (met eigen spullen, enz.)
 (NB: deze vraag geldt ook bij gedeelde woonruimte)

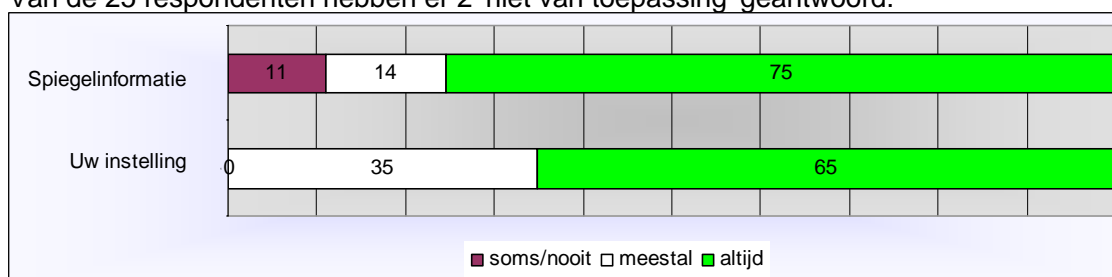


4.8 Privacy en zelfstandigheid

Deze paragraaf bevat de resultaten van de vragen die gaan over de ervaringen van bewoners wat betreft privacy en zelfstandigheid of autonomie in de afgelopen 12 maanden. Kunnen bewoners zich terugtrekken op hun kamer, loopt niet zomaar iedereen naar binnen? Daarnaast komt mobiliteit aan de orde: kan de bewoner gaan en staan waar hij wil in huis en daarbuiten?

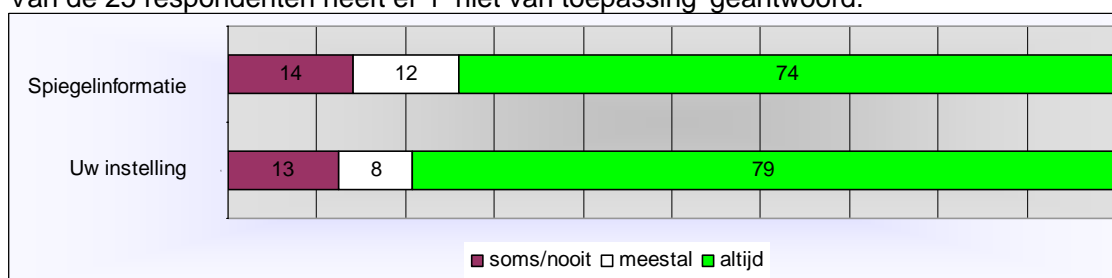
58. Kunt u zich met **bezoek op een rustige plek terugtrekken?**

Van de 25 respondenten hebben er 2 'niet van toepassing' geantwoord.

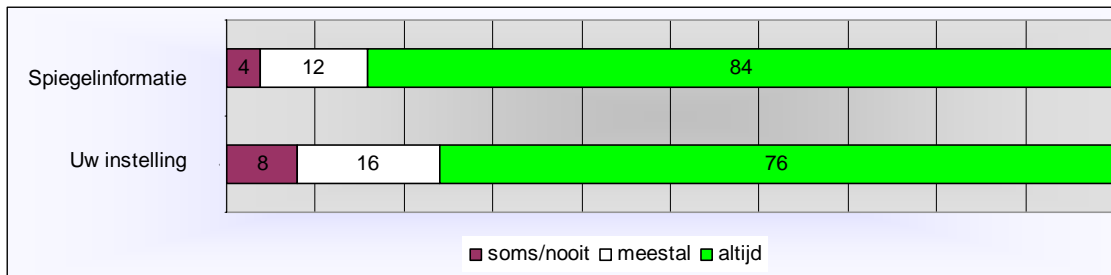


59. Heeft u voldoende gelegenheid om **alleen te zijn?**

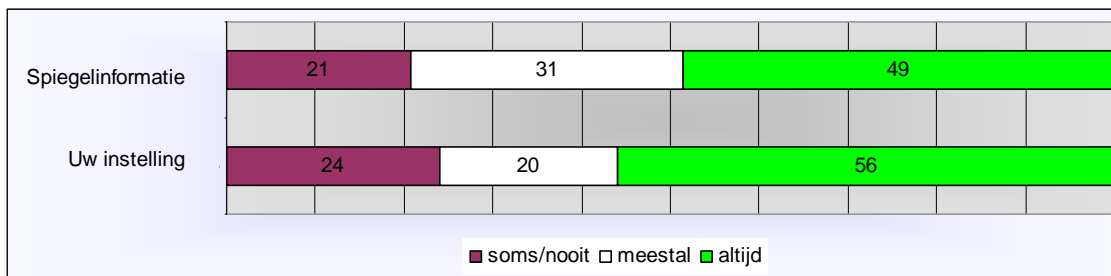
Van de 25 respondenten heeft er 1 'niet van toepassing' geantwoord.



60. Laten de verzorgenden en medewerkers u met rust als u dat wilt?

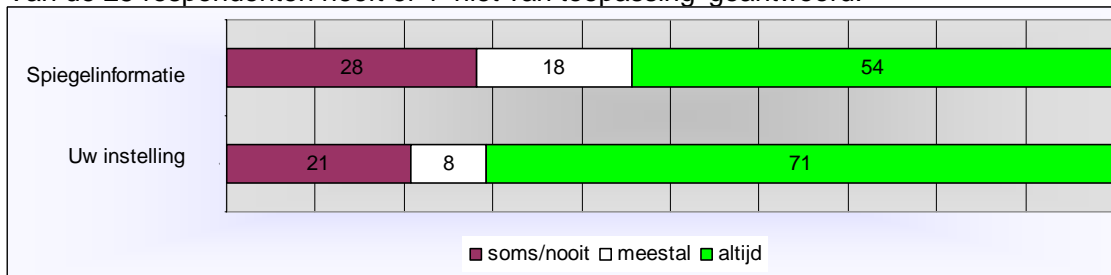


61. Kunt u zelf bepalen hoe uw dag eruit ziet?



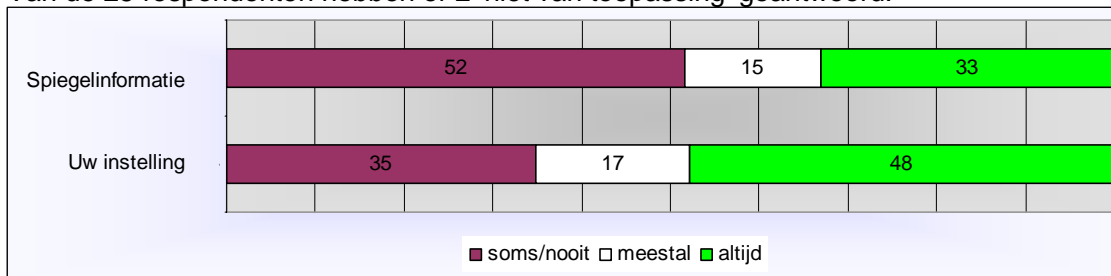
62. Kunt u komen waar u wilt in het verpleeghuis?

Van de 25 respondenten heeft er 1 'niet van toepassing' geantwoord.



63. Kunt u komen waar u wilt buitenshuis?

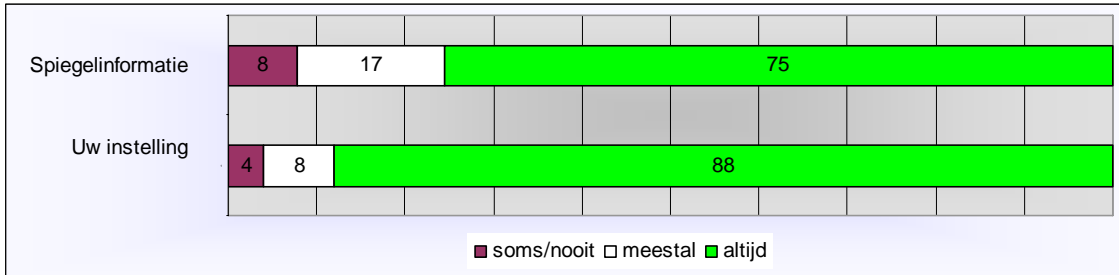
Van de 25 respondenten hebben er 2 'niet van toepassing' geantwoord.



4.9 Veiligheid wonen en verblijf

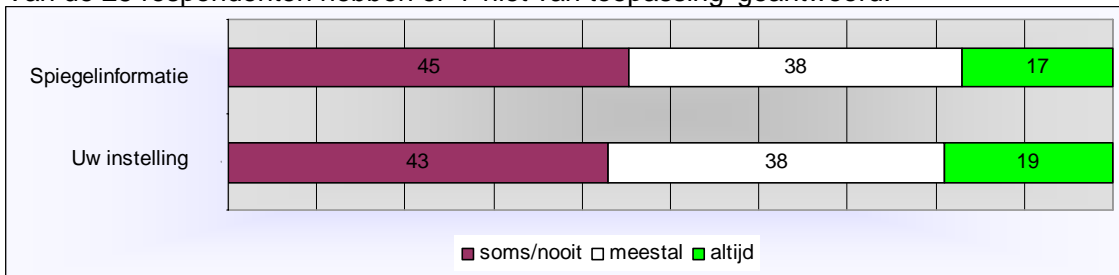
In deze paragraaf zijn de resultaten gegeven van de vragen die gaan over de ervaringen van bewoners wat betreft de veiligheid in het verpleeghuis. Dat heeft betrekking op bijvoorbeeld insluipers van buiten, maar ook het interne alarmsysteem bij brand. Reageren medewerkers direct als de bewoner belt?

64. Voelt u zich veilig in huis?

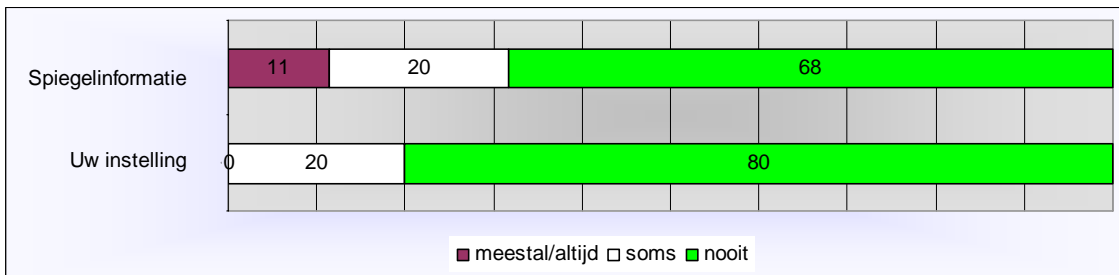


65. Reageert een medewerker binnen vijf minuten als u belt?

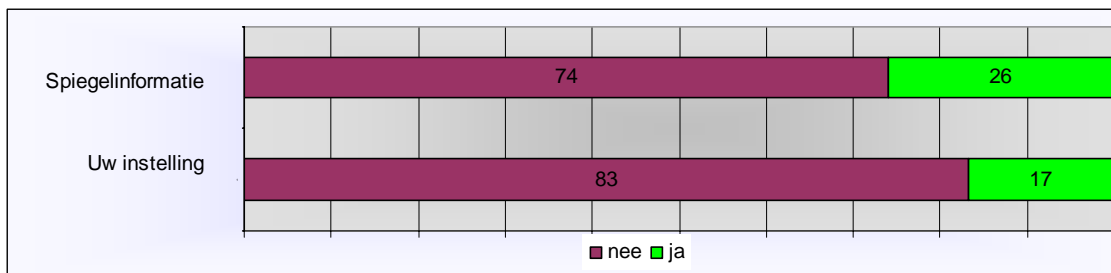
Van de 25 respondenten hebben er 4 'niet van toepassing' geantwoord.



66. Maakt u zich zorgen over diefstal?



67. Weet u wat u bij brand moet doen?

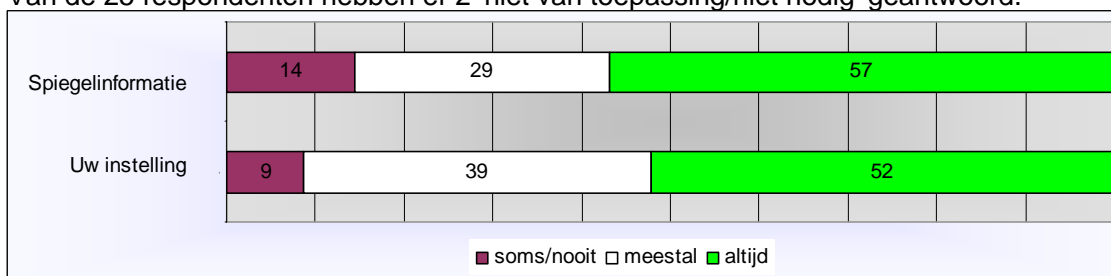


4.10 Participatie en dagstructurering

Deze paragraaf beschrijft de ervaringen van bewoners rond mogelijkheden voor dagbesteding en activiteiten in de afgelopen 12 maanden. Wordt er voldoende georganiseerd in huis en zijn dit ook de activiteiten waar de bewoners behoefte aan hebben?

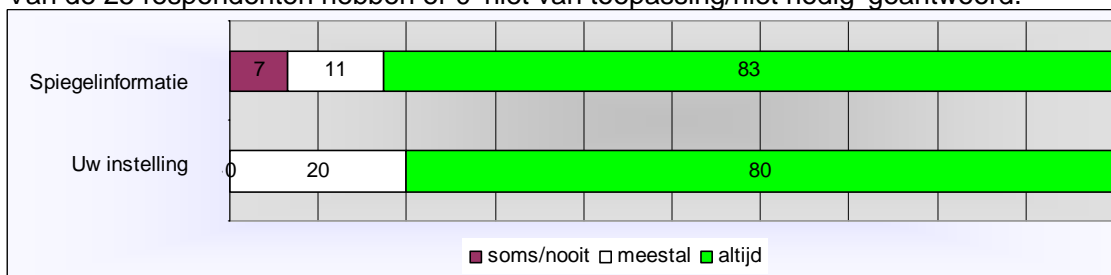
68. Heeft u voldoende mogelijkheden voor activiteiten en dagelijkse bezigheden?

Van de 25 respondenten hebben er 2 'niet van toepassing/niet nodig' geantwoord.



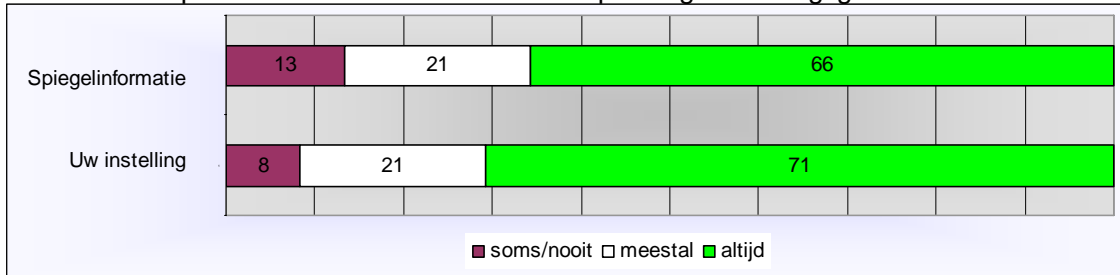
69. Wordt u goed op de hoogte gehouden van de activiteiten in huis?

Van de 25 respondenten hebben er 0 'niet van toepassing/niet nodig' geantwoord.



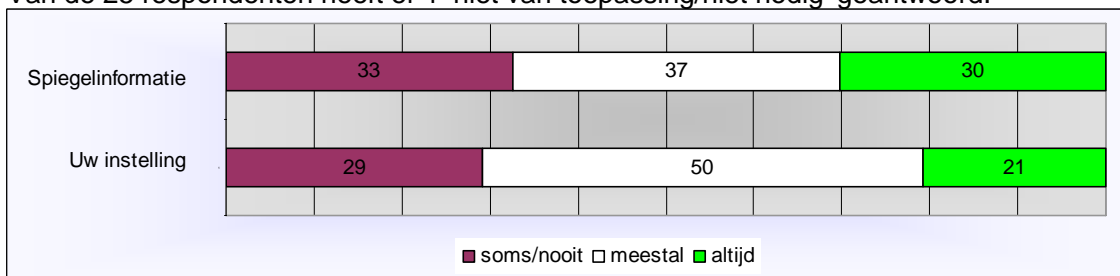
70. Worden er *genoeg activiteiten* door het huis georganiseerd?

Van de 25 respondenten heeft er 1 'niet van toepassing/niet nodig' geantwoord.



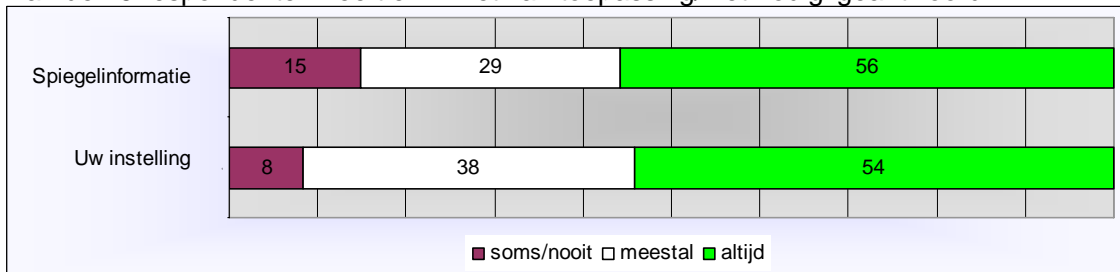
71. *Bevallen* de activiteiten die georganiseerd worden u?

Van de 25 respondenten heeft er 1 'niet van toepassing/niet nodig' geantwoord.



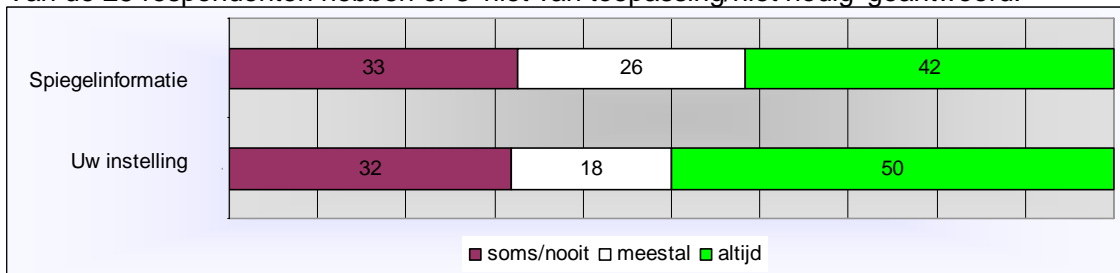
72. Biedt het huis voldoende *mogelijkheden voor contact* met anderen (medebewoners, buurtgenoten, enz.)?

Van de 25 respondenten heeft er 1 'niet van toepassing/niet nodig' geantwoord.



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

Van de 25 respondenten hebben er 3 'niet van toepassing/niet nodig' geantwoord.

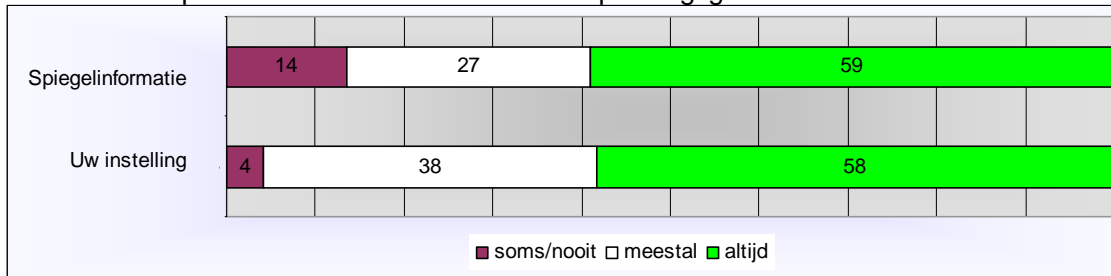


4.11 Maaltijden

In deze paragraaf leest u de resultaten van de vragen die gaan over de ervaringen van bewoners met de maaltijden in de afgelopen 12 maanden. Maaltijden, vooral de warme, zijn voor de meeste bewoners enorm belangrijk: bewoners kijken ernaar uit, het is eventueel een gezellig moment met anderen. Het blijkt vaak een belangrijk gespreksonderwerp: 'Heeft het u gesmaakt?', 'Noem je dat stamppot?', 'Dat is toch geen jus, dat komt uit een pakje!'

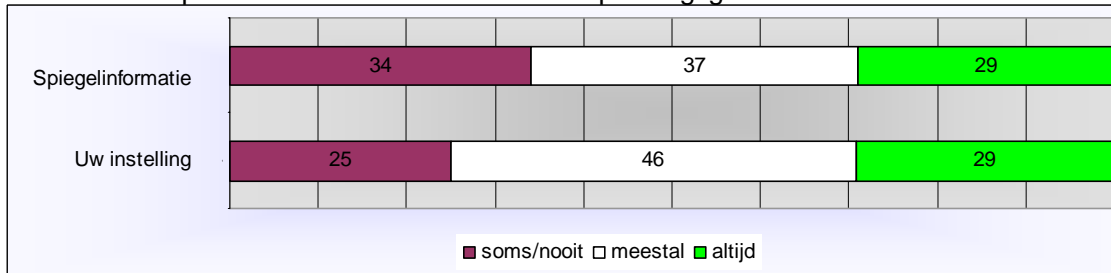
74. Zien de warme maaltijden er **verzorgd** uit?

Van de 25 respondenten heeft er 1 'niet van toepassing' geantwoord.



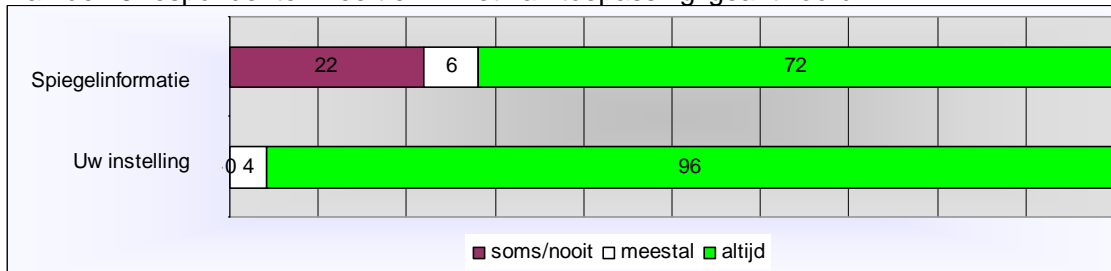
75. Zijn de maaltijden **lekker**?

Van de 25 respondenten heeft er 1 'niet van toepassing' geantwoord.

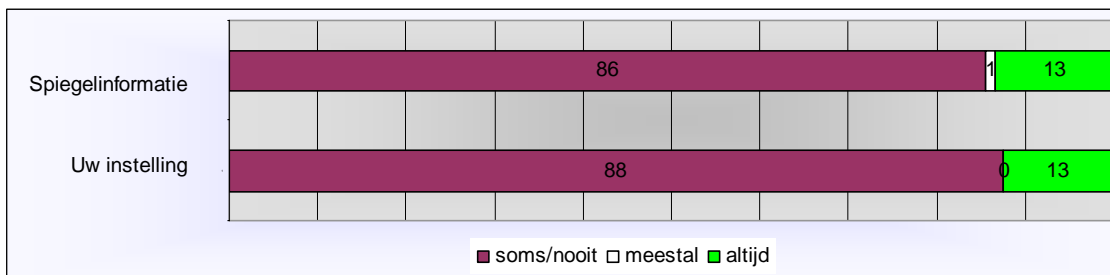


76. Hoe vaak kunt u kiezen **wat** u eet?

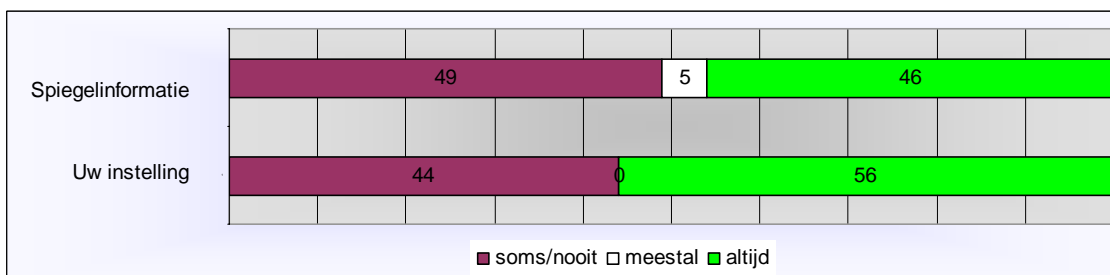
Van de 25 respondenten heeft er 1 'niet van toepassing' geantwoord.



77. Kunt u kiezen **wanneer** u de warme maaltijd nuttigt ('s middags of 's avonds)?

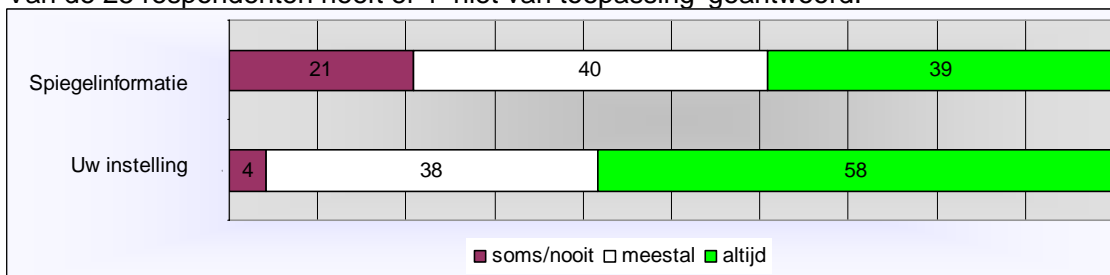


78. Kunt u kiezen **waar** u eet (in de eetzaal/huiskamer of uw eigen kamer/appartement)?



79. Is de **sfeer** tijdens de maaltijden goed?

Van de 25 respondenten heeft er 1 'niet van toepassing' geantwoord.



4.12 Rapportcijfer

Deze paragraaf geeft twee rapportcijfers. De cijfers lopen van 0 tot en met 10. Vraag 80 gaat over de beoordeling van het verpleeg/verzorgingshuis en vraag 81 gaat over de beoordeling van de verzorgenden en verpleegkundigen.

Vraag	Uw instelling	Spiegelinformatie
80. Wat is uw totaaloordeel over dit verpleeg-/verzorgingshuis, waarbij 0 het slechtst mogelijke en 10 het best mogelijke verpleeg-/verzorgingshuis is?	8,0	7,4
81. Wat is uw totaaloordeel over de verzorgenden en verpleegkundigen, waarbij 0 de slechtst mogelijke en 10 de best mogelijke verzorgenden en verpleegkundigen zijn?	8,0	7,7

Bijlage 1 Vragenlijst

CODE



NIVEL
Nederlands instituut
voor onderzoek van de
gezondheidszorg

CQ Index

Ervaringen met de zorg in een verpleeg- of verzorgingshuis

vragenlijst voor interviews met bewoners

maart 2007
(versie 2.0)

Deze vragenlijst is gebaseerd op 1) het Toetsingskader voor verantwoorde zorg in verpleeg- en verzorgingshuizen, 2) de vragenlijst van Stichting Cliënt en Kwaliteit, 3) de vragenlijsten 'Kwaliteit van de thuiszorg' en 'Zicht op eigen leven' (ontwikkeld door het NIVEL), en 4) de CAHPS® Nursing Home survey.

Bewonersraadpleging Verpleeg- en Verzorgingshuizen 2007

Toelichting op de vragenlijst

Deze vragenlijst is bedoeld voor interviews met bewoners van verpleeg- of verzorgingshuizen. Afname van de interviews geschiedt door getrainde interviewers. De vragenlijst richt zich op de **ervaringen** van bewoners met de zorg van het verpleeg-/verzorgingshuis in de afgelopen 12 maanden. Daarbij gaat het over diverse onderwerpen en kwaliteitsaspecten die aan de orde komen in het Toetsingskader voor verantwoorde zorg in verpleeg- en verzorgingshuizen. De vragenlijst begint met een aantal vragen over de bewoner zelf.

Instructie voor de interviewer (zie ook de *Algemene instructie voor interviewers*)

Gebruik bij de interviews antwoordkaartjes, ter ondersteuning bij de beantwoording van de vragen, met een afzonderlijk kaartje voor elke soort van antwoordcategorieën:

<i>ja</i> <input type="checkbox"/>	<i>nee</i> <input type="checkbox"/>
---------------------------------------	--

<i>altijd</i> <input type="checkbox"/>	<i>meestal</i> <input type="checkbox"/>	<i>soms</i> <input type="checkbox"/>	<i>nooit</i> <input type="checkbox"/>
---	--	---	--

<i>altijd</i> <input type="checkbox"/>	<i>meestal</i> <input type="checkbox"/>	<i>soms</i> <input type="checkbox"/>	<i>nooit</i> <input type="checkbox"/>	<i>niet van toepassing/niet nodig</i> <input type="checkbox"/>
---	--	---	--	---

<i>uitstekend</i> <input type="checkbox"/>	<i>zeer goed</i> <input type="checkbox"/>	<i>goed</i> <input type="checkbox"/>	<i>matig</i> <input type="checkbox"/>	<i>slecht</i> <input type="checkbox"/>
---	--	---	--	---

0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	10 <input type="checkbox"/>
-------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	--------------------------------

De antwoordmogelijkheid **niet van toepassing** (niet van toepassing) geldt als een bewoner een situatie **niet** heeft **meegemaakt** en hier dus niet over kan oordelen, of als de bewoner bepaalde zorg **niet nodig** heeft of **niet wil** ontvangen. Als de bewoner een antwoord echt **niet weet**, en de vraag wel van toepassing is, kan het antwoord 'weet niet' worden aangekruist of kan de vraag worden **overgeslagen**.

Vragen voor de interviewer

Code interviewer:

Datum interview: / / 20

Interviewduur: minuten

Als het interview voortijdig is beëindigd: wat is (vermoedelijk) de belangrijkste reden?

- cognitieve beperkingen (vragen zijn te moeilijk, worden niet begrepen)
- geheugenprobleem, gedesoriënteerd of in de war (dementie)
- lichamelijke beperkingen (spreken en bewegen zijn zeer moeilijk)
- concentratieprobleem
- vermoeidheid
- cliënt wil toch niet meewerken
- anders, namelijk

Over uzelf

1 **Hoe lang** verblijft u nu in dit huis?

- minder dan een half jaar
- 6 maanden tot minder dan een jaar
- 1 tot 2 jaar
- 2 tot 5 jaar
- meer dan 5 jaar

2 Wat is de **reden** dat u in dit huis verblijft? (*meerdere antwoorden mogelijk*)

- omdat u niet meer zelfstandig kunt wonen
- vanwege lichamelijke beperkingen of handicap(s)
- vanwege chronische ziekte(n)
- na een ziekenhuisopname of operatie
- na een ongeval
- voor herstel of revalidatie
- vanwege zintuiglijke handicap(s) (bijv. slechthorendheid, slechtzienheid)
- vanwege verstandelijke beperkingen of handicap(s)
- vanwege psychosociale problemen (bijv. vereenzaming, depressie, angst)
- vanwege een terminale fase van een ziekte of aandoening
- wegens opname van partner in het verpleeg- of verzorgingshuis
- anders

3 **Geslacht**

- vrouw
- man

4 Wat is uw **leeftijd**? jaar

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

- geen opleiding (lager onderwijs: niet afgemaakt)
- lager onderwijs (basisschool, speciaal basisonderwijs)
- lager of voorbereidend beroepsonderwijs (zoals LTS, LEAO, LHNO, VMBO)
- middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (MAVO, (M)ULO, MBO-kort, VMBO-t)
- middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs (zoals MBO-lang, MTS, MEAO, BOL, BBL, INAS)
- hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs (zoals HAVO, VWO, Atheneum, Gymnasium, HBS, MMS)
- hoger beroepsonderwijs (zoals HBO, HTS, HEAO, HBO-V, kandidaats wetenschappelijk onderwijs)
- wetenschappelijk onderwijs (universiteit)
- anders, namelijk

6 Hoe zou u over het algemeen **uw gezondheid** noemen?

- uitstekend
- zeer goed
- goed
- matig
- slecht

7 Wat is het **geboorteland van uzelf**?

- Nederland
- Indonesië/voormalig Nederlands-Indië
- Suriname
- Marokko
- Turkije
- Duitsland
- Nederlandse Antillen
- Aruba
- Anders, namelijk: (a.u.b. in blokletters)

8 Wat is het **geboorteland van uw vader**?

- Nederland
- Indonesië/voormalig Nederlands-Indië
- Suriname
- Marokko
- Turkije
- Duitsland
- Nederlandse Antillen
- Aruba
- Anders, namelijk: (a.u.b. in blokletters)

9 Wat is het **geboorteland van uw moeder**?

- Nederland
- Indonesië/voormalig Nederlands-Indië
- Suriname
- Marokko
- Turkije
- Duitsland
- Nederlandse Antillen
- Aruba
- Anders, namelijk: (a.u.b. in blokletters)

Lichamelijk welbevinden (Thema 3 van het toetsingskader V&V)

De volgende vragen gaan over uw **lichamelijke en uiterlijke verzorging** in de afgelopen 12 maanden. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om hulp bij het douchen/wassen, aankleden, haren kammen, scheren of opmaken, de gebitsverzorging en nagelverzorging.

	<i>altijd</i>	<i>meestal</i>	<i>soms</i>	<i>nooit</i>	<i>niet van toepassing/ niet nodig</i>
10 Gebeurt uw verzorging op de momenten waarop u dat wilt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11 Gebeurt uw verzorging op de manier zoals u dat wilt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12 Kunt u opstaan en naar bed gaan wanneer u dat wilt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
13 Heeft u hulp nodig als u naar het toilet moet? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee → Indien nee: <u>ga naar vraag 16</u>					
	<i>altijd</i>	<i>meestal</i>	<i>soms</i>	<i>nooit</i>	
14 Wordt u tijdig geholpen als u naar het toilet moet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15 Heeft u voldoende privacy tijdens de toiletgang ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
16 Gebruikt u incontinentiemateriaal ? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee → Indien nee: <u>ga naar vraag 18</u>					
	<i>altijd</i>	<i>meestal</i>	<i>soms</i>	<i>nooit</i>	
17 Wordt incontinentiemateriaal tijdig verschoond?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Deskundigheid zorgverleners (Thema 9 van het toetsingskader V&V)

De volgende vragen gaan over de **deskundigheid** en **beschikbaarheid** van zorgverleners in dit huis in de afgelopen 12 maanden. Het gaat hierbij om de verzorgenden, verpleegkundigen, arts, fysiotherapeut enz.

	<i>altijd</i>	<i>meestal</i>	<i>soms</i>	<i>nooit</i>	<i>niet van toepassing/ weet niet</i>
18 Werken de verzorgenden en verpleegkundigen vakkundig ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- | | | | | | | | |
|----|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---|
| 19 | Worden verpleegkundige handelingen goed verricht? (bijv. injecteren, wonden/stoma verzorgen) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <i>niet van toepassing/
weet niet</i> |
| | | <i>altijd</i> | <i>meestal</i> | <i>soms</i> | <i>nooit</i> | | |
| 20 | Stemmen de verschillende zorgverleners uw verzorging en behandeling goed op elkaar af ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 21 | Is er voldoende personeel in huis? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

Zorginhoudelijke veiligheid (Thema 4 van het toetsingskader V&V)

- | | | | | | | |
|----|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---|
| | | | | | | <i>niet van toepassing/
weet niet</i> |
| | | <i>altijd</i> | <i>meestal</i> | <i>soms</i> | <i>nooit</i> | |
| 22 | Zijn uw zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 23 | Houden de verzorgenden en verpleegkundigen rekening met wat u zelf wel en niet kunt ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 24 | Worden uw gezondheidsklachten serieus genomen door de zorgverleners? (door de verzorgenden, verpleegkundigen, arts, fysiotherapeut, enz.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 25 | Krijgt u snel hulp bij pijn of ziekte ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 26 | Krijgt u goede informatie over medicijnen als u een middel krijgt dat u nog niet eerder heeft gebruikt? (over de naam, werking en eventuele bijwerkingen) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Zorg- en leefplan / behandelplan (Thema 1 van het toetsingskader V&V)

De volgende vragen gaan over de **afspraken** en het **overleg** met de zorginstelling over de zorg, bij uw opname of in de afgelopen 12 maanden.

- 27 Zijn er **schriftelijke afspraken** met u gemaakt over de zorg die u krijgt van het verpleeg-/ verzorgingshuis? (over welke zorg en activiteiten, hoe vaak, op welke dagen/tijden, enz.)
- ja
- nee, alleen mondelinge afspraken
- nee, geen afspraken → *Indien geen afspraken: ga naar vraag 29*
- weet niet → *Indien weet niet: ga naar vraag 29*

- | | <i>altijd</i> | <i>meestal</i> | <i>soms</i> | <i>nooit</i> | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------------|
| 28 Komt het verpleeg-/verzorgingshuis de afspraken over uw verzorging en behandeling goed na ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| | | | | | <i>niet van toepassing/</i> |
| | <i>altijd</i> | <i>meestal</i> | <i>soms</i> | <i>nooit</i> | <i>niet nodig</i> |
| 29 Hoe vaak beslist u mee over de verzorging of behandeling die u krijgt? (over wat voor zorg of hulp) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 30 Hoe vaak beslist u mee over de tijdstippen en dagen waarop u verzorging of behandeling krijgt? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 31 Heeft u in de afgelopen 12 maanden een evaluatiegesprek gehad met iemand van het verpleeg-/ verzorgingshuis over hoe de zorg u bevalt? | | | | | |
| <input type="checkbox"/> ja, minstens 2 evaluatiegesprekken in het afgelopen jaar | | | | | |
| <input type="checkbox"/> ja, 1 evaluatiegesprek in het afgelopen jaar | | | | | |
| <input type="checkbox"/> nee, geen evaluatiegesprek gehad in het afgelopen jaar | | | | | |
| <input type="checkbox"/> niet van toepassing (bewoner verblijft minder dan een jaar in dit huis) | | | | | |
| <input type="checkbox"/> weet niet | | | | | |

Communicatie en informatie (Thema 2 van het toetsingskader V&V)

De volgende vragen gaan over de **communicatie en informatie**. Eerst gaat het over de informatie die u van de zorginstelling heeft ontvangen, bij opname of in de afgelopen 12 maanden.

- | | <i>ja</i> | <i>nee</i> | <i>weet niet</i> |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 32 Heeft u voldoende informatie gekregen over wat de zorginstelling u kan bieden ? (over de mogelijkheden van het wonen, de zorg, de activiteiten, enz.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 33 Heeft u voldoende informatie gekregen over uw rechten ? (bijv. uw recht om mee te beslissen over de zorg en behandelingen, en uw recht om te klagen) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 34 Heeft u voldoende informatie gekregen over wat er van ú wordt verwacht ? (over huisregels, uw kosten/ eigen bijdragen, enz.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 35 Heeft u voldoende informatie gekregen over het beleid van de zorginstelling als het gaat om beslissingen over de zorg rond het levenseinde? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 36 Heeft u voldoende informatie gekregen over de cliëntenraad ? (over wat de cliëntenraad doet, hun bereikbaarheid, enz.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

37 Weet u bij wie u met uw **vragen, problemen en eventuele klachten** terecht kunt in het verpleeg-/ verzorgingshuis?

- ja
- nee

38 Heeft u een vaste **contactpersoon** (zorgverlener/leidinggevende) als aanspreekpunt in het huis?

- ja
- nee

	<i>altijd</i>	<i>meestal</i>	<i>soms</i>	<i>nooit</i>	<i>niet van toepassing/ weet niet</i>
39 Staat het verpleeg-/verzorgingshuis open voor uw wensen ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40 Hoe vaak reageert de leiding of directie naar uw mening goed op uw vragen, suggesties of klachten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

De volgende vragen gaan over de manier waarop **verzorgenden/verpleegkundigen** met u omgaan.

	<i>altijd</i>	<i>meestal</i>	<i>soms</i>	<i>nooit</i>	<i>niet van toepassing/ niet nodig</i>
41 Hoe vaak behandelen de zorgverleners u beleefd ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
42 Besteden de zorgverleners voldoende tijd aan u?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
43 Hoe vaak overleggen de zorgverleners met u over wat er moet gebeuren?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
44 Zijn de zorgverleners bereid met u te praten over zaken die naar uw mening niet goed zijn gegaan?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
45 Hoe vaak luisteren zorgverleners aandachtig naar u?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
46 Hoe vaak geven de zorgverleners goed antwoord op uw vragen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Geestelijk welbevinden (Thema 7 van het toetsingskader V&V)

De volgende vragen gaan over uw **geestelijke welbevinden** en de **ondersteuning** die u in de afgelopen 12 maanden ontving.

	<i>altijd</i>	<i>meestal</i>	<i>soms</i>	<i>nooit</i>	<i>niet van toepassing/ niet nodig</i>
47 Hebben de verzorgenden en verpleegkundigen voldoende aandacht voor hoe het met u gaat ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
48 Hoe vaak bent u ongerust ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
49 Voelt u zich eenzaam ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
50 Kunt u bij een geestelijk verzorger in het huis terecht? (bijv. een dominee/pastor, humanistisch raadsman/-vrouw of maatschappelijk werker)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Woon- en leefomstandigheden (Thema 5 van het toetsingskader V&V)

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

	<i>altijd</i>	<i>meestal</i>	<i>soms</i>	<i>nooit</i>	<i>niet van toepassing/ weet niet</i>
51 Is de temperatuur in uw woonruimte aangenaam?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
52 Wordt uw woonruimte (uw woon-/ slaapkamer, toilet en douche/badkamer) goed schoongehouden ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
53 Zijn de algemene ruimten zoals huiskamer, gang en hal, aangenaam om in te verblijven ? (comfortabel, schoon, prettige geur)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
54 Gaan de bewoners prettig met elkaar om?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
55 Voelt u zich hier thuis ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
56 Heeft u voldoende woonruimte ?	<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/> ja					
<input type="checkbox"/> nee					
57 Kunt u zelf bepalen hoe uw kamer of woonruimte is ingericht? (met eigen spullen, enz.) (NB: deze vraag geldt ook bij gedeelde woonruimte)	<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/> ja					
<input type="checkbox"/> nee					

Privacy en zelfstandigheid (Thema 5 van het toetsingskader V&V)

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

	<i>altijd</i>	<i>meestal</i>	<i>soms</i>	<i>nooit</i>	<i>niet van toepas- sing</i>
58 Kunt u zich met bezoek op een rustige plek terugtrekken?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
59 Heeft u voldoende gelegenheid om alleen te zijn?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
60 Laten de verzorgenden en medewerkers u met rust als u dat wilt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
61 Kunt u zelf bepalen hoe uw dag eruit ziet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
62 Kunt u komen waar u wilt in het verpleeg-/ verzorgingshuis ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
63 Kunt u komen waar u wilt buitenshuis ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Veiligheid wonen en verblijf (Thema 8 van het toetsingskader V&V)

De volgende vragen gaan over uw **veiligheid** in dit verpleeg-/verzorgingshuis.

	<i>altijd</i>	<i>meestal</i>	<i>soms</i>	<i>nooit</i>	<i>niet van toepassing</i>
64 Voelt u zich veilig in huis?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
65 Reageert een medewerker binnen vijf minuten als u belt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
66 Maakt u zich zorgen over diefstal ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
67 Weet u wat u bij brand moet doen?					
<input type="checkbox"/> ja					
<input type="checkbox"/> nee					

Participatie en dagstructurering (Thema 6 van het toetsingskader V&V)

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

	<i>altijd</i>	<i>meestal</i>	<i>soms</i>	<i>nooit</i>	<i>niet van toepassing/ niet nodig</i>
68 Heeft u voldoende mogelijkheden voor activiteiten en dagelijkse bezigheden ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
69 Wordt u goed op de hoogte gehouden van de activiteiten in huis?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
70 Worden er genoeg activiteiten door het huis georganiseerd?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
71 Bevallen de activiteiten die georganiseerd worden u?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
72 Biedt het huis voldoende mogelijkheden voor contact met anderen (medebewoners, buurtgenoten, enz.)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
73 Is er hulp van verzorgenden, vrijwilligers of naasten als u ergens naar toe wilt? (naar buiten, bezoek aan anderen, uitstapjes, activiteiten, enz.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Maaltijden (Thema 3 van het toetsingskader V&V)

De volgende vragen gaan over de **maaltijden** in de afgelopen 12 maanden.

	<i>altijd</i>	<i>meestal</i>	<i>soms</i>	<i>nooit</i>	<i>niet van toepassing*</i>
74 Zien de warme maaltijden er verzorgd uit?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
75 Zijn de maaltijden lekker ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
76 Hoe vaak kunt u kiezen wat u eet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
77 Kunt u kiezen wanneer u de warme maaltijd nuttigt ('s middags of 's avonds)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
78 Kunt u kiezen waar u eet (in de eetzaal/huiskamer of uw eigen kamer/appartement)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
79 Is de sfeer tijdens de maaltijden goed?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

*** bij maag-/neussonde en vloeibare voeding zijn vragen niet van toepassing; als bewoner altijd alleen eet, is vraag 79 niet van toepassing*

Tot slot

Tot slot willen we weten wat u vindt van dit verpleeg-/verzorgingshuis en de zorgverleners.

80 Wat is uw **totaaloordeel over dit verpleeg-/verzorgingshuis**, waarbij 0 het slechtst mogelijke en 10 het best mogelijke verpleeg-/verzorgingshuis is?

<i>slechtst mogelijke zorginstelling</i>					<i>best mogelijke zorginstelling</i>					
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

81 Wat is uw **totaaloordeel over de verzorgenden en verpleegkundigen**, waarbij 0 de slechtst mogelijke en 10 de best mogelijke verzorgenden en verpleegkundigen zijn?

<i>slechtst mogelijke zorgverleners</i>					<i>best mogelijke zorgverleners</i>					
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Wat zou u willen **veranderen** aan de zorg die u nu krijgt?

(Wat kan beter, zijn er dingen die u mist, wat kan het huis veranderen, of moeten de medewerkers anders werken?)

Hartelijk dank voor uw medewerking aan dit interview!

Bijlage 2 Indicatoren Verantwoorde Zorg

In het kader van het Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg zijn hieronder per thema de cliëntgebonden indicatoren van uw instelling weergegeven.

Zorg(behandel)-leefplan

De mate waarin cliënten een goed zorgplan en een goede evaluatie ervaren

	<i>Nee, geen afspraken</i>	<i>Nee, mondelinge afspraken</i>	<i>Ja</i>
<i>Vraag 27</i>	86%	0%	14%
	<i>Nee</i>	<i>Weet niet</i>	<i>Ja, minstens één gesprek</i>
<i>Vraag 31</i>	65%	5%	30%
	<i>Nee</i>	<i>Ja</i>	
<i>Vraag 38</i>	20%	80%	

De mate waarin cliënten goede inspraak en goed overleg ervaren

	<i>Soms/nooit</i>	<i>Meestal</i>	<i>Altijd</i>
<i>Vraag 29</i>	78%	13%	9%
<i>Vraag 30</i>	78%	13%	9%
<i>Vraag 39</i>	36%	55%	9%
<i>Vraag 40</i>	25%	75%	0%
<i>Vraag 43</i>	76%	24%	0%

Communicatie en informatie

De mate waarin cliënten een goede bejegening ervaren

	<i>Soms/nooit</i>	<i>Meestal</i>	<i>Altijd</i>
<i>Vraag 41</i>	0%	24%	76%
<i>Vraag 44</i>	18%	59%	23%
<i>Vraag 45</i>	32%	28%	40%
<i>Vraag 46</i>	24%	40%	36%

De mate waarin cliënten goede informatie ervaren

	<i>Nee</i>	<i>Ja</i>	
Vraag 32	30%	70%	
Vraag 33	60%	40%	
Vraag 34	64%	36%	
Vraag 35	83%	17%	
Vraag 36	70%	30%	
Vraag 37	36%	64%	

Lichamelijk welbevinden

De mate waarin cliënten een goede lichamelijk verzorging ervaren

	<i>Soms/nooit</i>	<i>Meestal</i>	<i>Altijd</i>
Vraag 10	30%	61%	9%
Vraag 11	4%	65%	30%
Vraag 17	0%	53%	47%

De mate waarin cliënten goede maaltijden ervaren

	<i>Soms/nooit</i>	<i>Meestal</i>	<i>Altijd</i>
Vraag 74	4%	38%	58%
Vraag 75	25%	46%	29%
Vraag 76	0%	4%	96%
Vraag 77	88%	0%	13%
Vraag 78	44%	0%	56%

Zorginhoudelijke veiligheid

De mate waarin cliënten een goede professionaliteit (en veiligheid) in de zorgverlening ervaren

	<i>Soms/nooit</i>	<i>Meestal</i>	<i>Altijd</i>
Vraag 18	0%	64%	36%
Vraag 19	0%	0%	100%
Vraag 20	0%	48%	52%
Vraag 22	9%	27%	64%
Vraag 23	8%	36%	56%
Vraag 24	6%	35%	59%
Vraag 26	33%	11%	56%
Vraag 28	100%	0%	0%

Woon- en leefomstandigheden

De mate waarin cliënten een goede wooncomfort ervaren

	<i>Soms/nooit</i>	<i>Meestal</i>	<i>Altijd</i>
Vraag 51	4%	40%	56%
Vraag 52	0%	36%	64%

De mate waarin cliënten goede sfeer ervaren

	<i>Soms/nooit</i>	<i>Meestal</i>	<i>Altijd</i>
Vraag 53	0%	36%	64%
Vraag 54	8%	54%	38%
Vraag 72	8%	38%	54%
Vraag 79	4%	38%	58%

De mate waarin cliënten goede privacy ervaren

	<i>Soms/nooit</i>	<i>Meestal</i>	<i>Altijd</i>
Vraag 15	6%	25%	69%
	Nee	Ja	
Vraag 56	13%	88%	
Vraag 57	30%	70%	
	<i>Soms/nooit</i>	<i>Meestal</i>	<i>Altijd</i>
Vraag 58	0%	35%	65%
Vraag 59	13%	8%	79%
Vraag 60	8%	16%	76%

Participatie en sociale redzaamheid

De mate waarin cliënten goede mogelijkheden voor dagbesteding en participatie aan de samenleving ervaren

	<i>Soms/nooit</i>	<i>Meestal</i>	<i>Altijd</i>
Vraag 68	9%	39%	52%
Vraag 69	0%	20%	80%
Vraag 70	8%	21%	71%
Vraag 71	29%	50%	21%
Vraag 73	32%	18%	50%

De mate waarin cliënten goede zelfstandigheid/autonomie ervaren

	<i>Soms/nooit</i>	<i>Meestal</i>	<i>Altijd</i>
Vraag 12	28%	44%	28%
Vraag 61	24%	20%	56%
Vraag 62	21%	8%	71%
Vraag 63	35%	17%	48%

Mentaal welbevinden

De mate waarin cliënten goede mentale ondersteuning ervaren

	<i>Soms/nooit</i>	<i>Meestal</i>	<i>Altijd</i>
Vraag 47	25%	25%	50%
	<i>Altijd</i>	<i>Meestal</i>	<i>Soms/nooit</i>
Vraag 48	12%	12%	76%
Vraag 49	8%	8%	84%
	<i>Soms/nooit</i>	<i>Meestal</i>	<i>Altijd</i>
Vraag 50	38%	13%	50%
Vraag 55	24%	32%	44%

Veiligheid wonen/verblijf

De mate waarin cliënten een veilige woonleefomgeving ervaren

	<i>Soms/nooit</i>	<i>Meestal</i>	<i>Altijd</i>
Vraag 64	4%	8%	88%
Vraag 66	0%	20%	80%
	Nee	Ja	
Vraag 67	83%	17%	

Voldoende bekwaam personeel**De mate waarin cliënten voldoende beschikbaarheid van personeel ervaren**

	<i>Soms/nooit</i>	<i>Meestal</i>	<i>Altijd</i>
<i>Vraag 14</i>	19%	69%	13%
<i>Vraag 21</i>	57%	35%	9%
<i>Vraag 25</i>	6%	50%	44%
<i>Vraag 42</i>	32%	44%	24%
<i>Vraag 65</i>	43%	38%	19%

Bijlage 3 Open vragen

Wat zou u willen veranderen aan de zorg die u nu krijgt?
Er hoeft niets te veranderen. Alles is goed.
De zorg die de cliënt krijgt is goed en voldoende. Er hoeft niet meer te veranderen.
Laat de zorg maar zoals het nu is. De cliënt zou graag naar huis willen, maar dat kan niet meer.
De maaltijden kunnen lekkerder.
Meer dan een 10 kan de cliënt niet geven. Het is hier uitstekend. De cliënt heeft het echt naar zijn/haar zin. Er hoeft niets te veranderen.
Het wachten op het personeel voor de verzorging 's morgens en 's avonds vindt mevrouw lang duren en daardoor vervelend. Ze is daarvan afhankelijk. Kastruimte is erg beperkt. Niet alle kleren van mevrouw zijn op de kamer. Mevrouw moet vragen om kleding die ergens anders zijn opgeslagen.
Graag een snellere reactie als mevrouw belt. Graag wat meer contact met andere jongere bewoners. De activiteiten ook wat meer richten op de jongere bewoners (bv. geen bingo).
Er hoeft niets te veranderen. De cliënt heeft het hier naar zijn/haar zin.
Mevrouw wil geen veranderingen.
Dat ze wat sneller komen als de cliënt naar het toilet moet. Soms moet de cliënt wel 20 minuten wachten. Voor de rest is de cliënt gewoon tevreden.
Mevrouw is na een driedubbele breuk hier voor revalidatie met de bedoeling weer naar huis te kunnen en dat gaat zeker lukken. Mevrouw is erg blij met deze oplossing en is tevreden.
Mevrouw is ondanks alles nog redelijk zelfstandig en eigenlijk wel tevreden. Mevrouw gaat in het weekend nog naar huis.
Mevrouw hoeft geen douchebeurt, maar dat moet toch. Er moet meer in het dossier gekeken worden.
Er valt niets te veranderen. De cliënt is gewoon dik tevreden.
Meneer zou graag meer fysiotherapie willen, maar daar valt niet over te praten. Verder is meneer tevreden.
De cliënt is tevreden. Aan de buitenkant zie je niet dat de cliënt ziek is, maar van binnen is de cliënt dat wel.
Mevrouw zou graag meer variatie willen op de boterham. Het beleg is volgens mevrouw altijd hetzelfde. Verder is mevrouw op leeftijd en tevreden.
Verbeteren kan niet meer. Er moet alleen maar bezuinigd worden. Het personeel wordt ook steeds minder.
Jammer dat er in dit huis geen diensten gehouden worden door de dominee. De bewoners moeten hiervoor naar het dorp. Mevrouw zou wat vaker een boodschap willen doen en ook vaker naar de markt willen gaan.
De zorg mag hetzelfde blijven. Er hoeft niets te veranderen.
Er hoeft niets te veranderen. Laat de cliënt maar rustig zitten, "wat heeft de cliënt op zijn/haar leeftijd nog te willen?" De cliënt vindt alles best.
De cliënt vindt het hier best. Er hoeft niets te veranderen.
De cliënt wil dat als hij/zij met het wassen geholpen wordt, dat het ook helemaal wordt afgemaakt en niet dat ze halverwege koffie gaan drinken. De cliënt is geen prater, dus daarom hoeft er geen persoonlijke aandacht te komen. De cliënt is hier tevreden.
Mevrouw zou heel blij zijn met een eenpersoonskamer.
Mevrouw is wel tevreden.