



# Ervaringen van personen die individuele begeleiding thuis ontvangen



**Onderzoek van ZorgDNA naar ervaringen met zorg op basis van een enquête onder thuiswonende cliënten**

**HVP Zorg**

**Versie 1.0**

**drs. J.J.A. Stavenuiter  
dr. H.G. van der Roest  
dr. D.H.M. Frijters**

**Utrecht, september 2016**

## **ZorgDNA**

Onderzoek, advies en begeleiding op maat  
in de gezondheidszorg.

© ZorgDNA, Utrecht, 2010-2016. 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 ZorgDNA B.V.

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.

® ZorgDNA is een wettig gedeponeerd dienst- en  
warenmerk.

### **Uitgever**

ZorgDNA

Computerweg 24, 3542 DR Utrecht

Telefoon 030 - 8200 363

info@zorgdna.nl

## Inhoudsopgave

<b>1.</b>	<b>Respons</b>	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>De open vragen: Verbeterpunten en Positieve opmerkingen</b>	<b>5</b>
2.1	Verbeterpunten	5
2.2	Positieve opmerkingen	5
<b>3.</b>	<b>Resultaten van het onderzoek</b>	<b>7</b>
3.1	Uitkomsten van de indicatoren en de vragen waaruit deze zijn samengesteld	7
3.2	De Net Promotor Score	9
<b>4.</b>	<b>Scores per vraag</b>	<b>10</b>
4.1	Introductie	10
4.2	Afspraken over uw begeleiding	11
4.3	Communicatie met de zorginstelling	13
4.4	De bereikbaarheid van uw zorgorganisatie	15
4.5	Professionaliteit van uw begeleiders	16
4.6	Uw begeleiding en gezondheid	19
4.7	Uw zelfstandigheid en activiteiten	20
4.8	Aanbevelen	21
4.9	Over uzelf	21
<b>Bijlage 1</b>	<b>Toelichting op de rapportage</b>	<b>24</b>
<b>Bijlage 2</b>	<b>Vragenlijst</b>	<b>27</b>

# 1. Respons

In de periode juni tot en met augustus 2016 heeft ZorgDNA een onderzoek gehouden bij HVP Zorg. In het onderzoek zijn 25 cliënten die individuele begeleiding thuis ontvangen aangeschreven om deel te nemen. Hiervan hebben er 20 een vragenlijst geretourneerd (=80%), kwamen er geen vragenlijsten onbestelbaar terug en waren er geen telefonische/e-mail afmeldingen. Na opschoning vanwege exclusiecriteria konden **18** vragenlijsten (=72%) in de analyse worden meegenomen. De netto respons (analyse minus ontbrekende casemix) is 18 (zie Tabel 1).

**Tabel 1. Respons**

		Verstuurd	Retour	Onbestelbaar	Afmelding	Overleden	Netto respons	Analyse
Vragenlijsten	N	25	20	0	0	0	18	18
	%		80%				72%	72%

Reden Exclusie voor analyse in dit rapport	N
1. Vragenlijst niet ingevuld	0
2. Respondent geeft aan niet tot de doelgroep te behoren	0
3. Duur begeleiding valt buiten criteria	0
4. Leeftijd valt buiten criteria	0
5. Vragenlijst niet zelf ingevuld	2
6. Dubbel	0
7. Niet genoeg vragen ingevuld	0
Exclusie aanlevering landelijke database	N
Ontbrekende casemix variabele(n) in record	0

## **2. De open vragen: Verbeterpunten en Positieve opmerkingen**

### **2.1 Verbeterpunten**

Bij de open vragen zijn de volgende verbeterpunten door de respondenten aangegeven:

#### **Thema Zorgverlener**

- Ze zijn niet flexibel.

#### **Thema Lichamelijk welbevinden**

#### **Thema Mentaal welbevinden**

#### **Thema Participatie**

#### **Thema Woon-/leefomgeving**

#### **Thema Organisatie**

- Ik zou vaker begeleiding willen. Heb dit nodig in mijn dagelijks leven (structuur).
- Meer uurtjes.
- Meer kantoorruimte. We worden verstoord als we op kantoor zijn.

#### **Thema Overig**

### **2.2 Positieve opmerkingen**

Bij de open vragen zijn de volgende positieve punten door de respondenten aangegeven:

#### **Thema Zorgverlener**

- Ze komen hun afspraken na.
- Eigenlijk over alles, we kunnen goed praten, verwijzen gaat goed. We beslissen samen over begeleidingsmomenten. Stimuleert me goed.
- De begeleiding luistert naar mij, leeft zich goed in mijn situatie in, biedt voldoende aandacht en neemt actie waar nodig.
- De ondersteuning.
- Dat ze mij met respect behandelen.
- Geduld en begrip.
- Veel ondersteuning.
- Ik ben tevreden met mijn begeleiding.
- Mijn begeleider is altijd bereikbaar. Als ik paniekaanvallen krijg, kan ik hem bellen. Hij besteedt veel tijd aan mij.
- Ben zeer tevreden met mijn begeleiding.

- Vriendelijkheid van medewerkers, betrouwbaarheid, komen afspraken altijd na.

### **Thema Lichamelijk welbevinden**

### **Thema Mentaal welbevinden**

### **Thema Participatie**

### **Thema Woon-/leefomgeving**

### **Thema Organisatie**

### **Thema Overig**

- Tevreden.

### 3. Resultaten van het onderzoek

#### 3.1 Uitkomsten van de indicatoren en de vragen waaruit deze zijn samengesteld

In Tabel 2 worden de gemiddelden op de indicatoren die origineel zijn ontwikkeld voor de CQI Thuiszorg en de scores op de onderliggende vragen van de vorige (*Vorig*) en de huidige (*Nu*) meting met elkaar vergeleken. In kleur en percentage wordt aangegeven of de score Nu hoger is dan de score Vorig. Groen is hoger, rood is lager.

De rapportcijfers zoals vermeld in de Factsheet CQI-meting VV&T (Individuele begeleiding Thuis) 2015 zijn omgezet naar scores van 1 tot en met 4, zodat deze in overeenstemming zijn met de scores zoals deze worden gehanteerd in CQI-metingen. Vanwege het ontbreken van exacte informatie op de scores op individuele items, kunnen indicatorscores van de vorige meting voor indicatoren die gevormd zijn uit meerdere items niet berekend worden.

Tabel 2. Uitkomsten van indicatoren en vraagscores

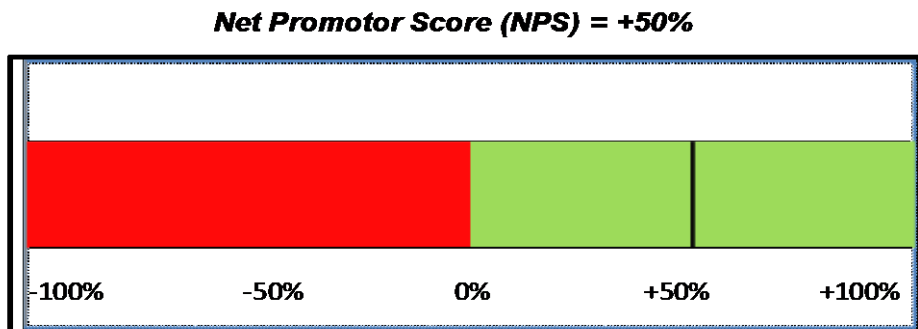
		% verschil Nu / Vorig	Vorig	Instelling Nu
<b>4.3 Respect voor mensen: bejegening</b>				<b>3,87</b>
Vraag 17	<i>Luisteren de zorgverleners aandachtig naar u?</i>	1%	3,79	3,83
Vraag 18	<i>Geven uw zorgverleners goed antwoord op uw vragen?</i>	1%	3,79	3,82
Vraag 19	<i>Heeft uw zorgverlener voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?</i>	2%	3,85	3,94
<b>4.5 Effect van zorg op iemands leven: ervaringen</b>				<b>3,39</b>
Vraag 20	<i>Krijgt u uw verzorging op de manier zoals u dat wilt?</i>	5%	3,61	3,78
Vraag 21	<i>Krijgt u uw persoonlijke verzorging op de momenten waarop u dat wilt? (bijvoorbeeld hulp bij douchen/wassen, aankleden, haren kammen, enz.)</i>	5%	3,55	3,72
Vraag 22	<i>Kunt u de dingen doen die ú belangrijk vindt?</i>	-18%	3,40	2,78
Vraag 23	<i>Kunt u zich met thuiszorg goed redden in het dagelijks leven?</i>	-4%	3,40	3,28
<b>5.4 Ervaren kwaliteit personeel</b>				<b>3,82</b>
Vraag 13	<i>Zijn de zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?</i>	0%	3,76	3,78
Vraag 14	<i>Vertrouwt u de zorgverleners?</i>	-1%	3,91	3,89
Vraag 15	<i>Werken de zorgverleners vakkundig?</i>	1%	3,85	3,89
Vraag 16	<i>Werken de zorgverleners goed samen met andere hulpverleners? Denk hierbij bijvoorbeeld aan de huisarts, een specialist, fysiotherapeut, of diëtiste.</i>	5%	3,55	3,72

<b>6.1 Ervaren inspraak</b>				<b>3,67</b>
Vraag 3	<i>Kunt u meebeslissen over de inhoud van de thuiszorg die u krijgt? (over de soort taken en werkzaamheden)</i>	6%	3,40	3,61
Vraag 4	<i>Kunt u meebeslissen over de tijdstippen en dagen waarop u thuiszorg krijgt?</i>	0%	3,46	3,44
Vraag 5	<i>Kunt u meebeslissen over van wie u thuiszorg krijgt? (welke zorgverlener)</i>	-1%	3,70	3,67
Vraag 6	<i>Komt de zorginstelling de afspraken over de zorg goed na?</i>	4%	3,70	3,83
Vraag 8	<i>Staat de zorginstelling voldoende open voor uw wensen?</i>	15%	3,49	4,00
<b>6.2 Ervaren informatie</b>				<b>3,83</b>
Vraag 7	<i>Weet u bij wie u met uw vragen en problemen terecht kunt bij de zorginstelling?</i>	-2%	3,91	3,83
Vraag 9	<i>Vindt u dat de zorginstelling (de leidinggevende of directie) goed reageert op uw vragen en suggesties?</i>	3%	3,64	3,73
Vraag 10	<i>Hoort u het op tijd als een zorgverlener op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte of</i>	-1%	3,91	3,89
Vraag 11	<i>Kunt u de zorginstelling overdag telefonisch goed bereiken? (van 9 tot 17 uur)</i>	0%	3,94	3,94
Vraag 12	<i>Weet u hoe en wanneer uw contactpersoon bij de zorginstelling telefonisch bereikbaar is?</i>	-4%	4,00	3,83
<b>6.3 Aanbevelingsvraag</b>				
Vraag 24	<i>Zou u HVP Zorg bij uw vrienden en familie aanbevelen?</i>	-4%	<b>8,85</b>	<b>8,50</b>



### 3.2 De Net Promotor Score

De Net Promotor Score (NPS) wordt berekend als het verschil tussen het percentage promotors en criticasters. De NPS zelf wordt uitgedrukt als een absoluut getal tussen -100 en +100. Een positieve NPS kan als goed worden beschouwd.



Figuur 1. Net Promotor Score

Net Promotor Score (NPS) vorig = +75%

## 4. Scores per vraag

In het onderzoek hebben **18** respondenten de vragenlijst beantwoord. Hieronder volgen de resultaten van de antwoorden per vraag. Let op: volgens de voorschriften van het Kwaliteitsinstituut mogen geen uitkomsten gepresenteerd worden van een vraag wanneer niet tien of meer geldende antwoorden op de vraag zijn gegeven. De betreffende cellen in de tabel en de staven in de figuur blijven dan achterwege.

### 4.1 Introductie

In deze paragraaf staan de resultaten van de vragen die gaan over individuele begeleiding die de persoon in de afgelopen 12 maanden thuis kreeg en mogelijk nog steeds ontvangt van de organisatie die in de brief wordt genoemd.

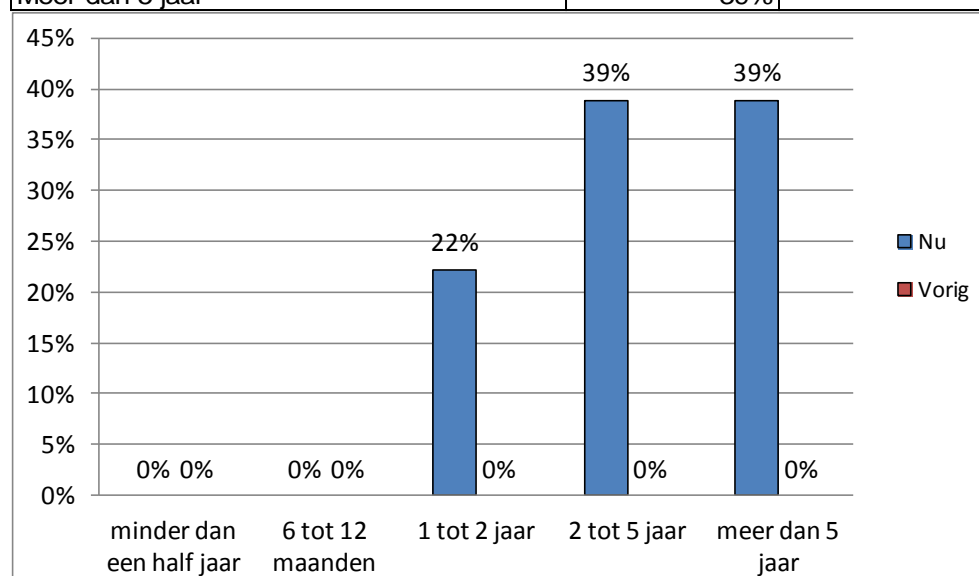
Als de persoon nu geen begeleiding meer ontvangt, maar in de afgelopen 12 maanden wel begeleiding kreeg, wordt de persoon gevraagd de vragenlijst in te vullen voor de begeleiding die in het afgelopen jaar is ontvangen.

#### ***Vraag 1. Kreeg u in de afgelopen 12 maanden begeleiding van de in de brief vermelde zorginstelling?***

Bij **vraag 1** gaat het er om of de respondent al dan niet begeleiding ontving. Bij het antwoord 'nee' is de vragenlijst voor de respondent niet van toepassing en wordt deze verzocht de lijst verder oningevuld terug te sturen. In de hier volgende vragen zijn dus alleen respondenten meegenomen die 'ja' hebben geantwoord.

#### ***Vraag 2 Hoe lang krijgt u al begeleiding van deze instelling?***

Duur begeleiding	Nu	Vorig
Minder dan een half jaar	0%	
6 tot 12 maanden	0%	
1 tot 2 jaar	22%	
2 tot 5 jaar	39%	
Meer dan 5 jaar	39%	

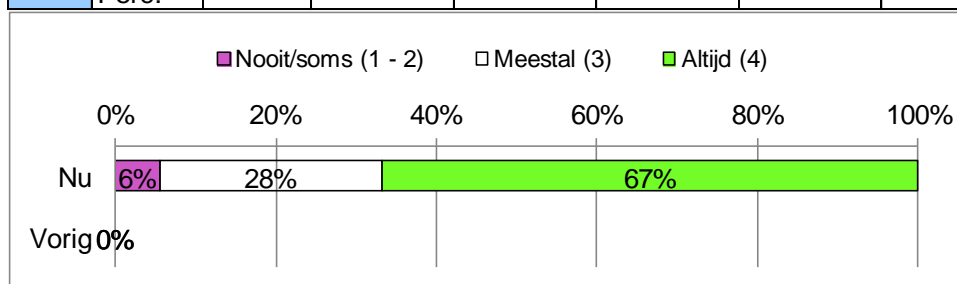


## 4.2 Afspraken over uw begeleiding

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

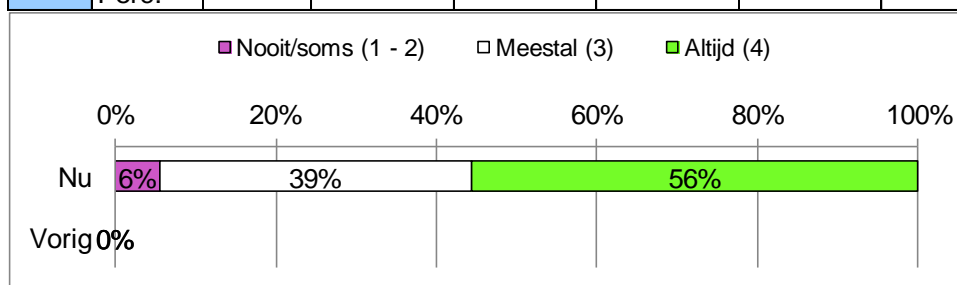
### Vraag 3 Kunt u meebeslissen over de inhoud van de begeleiding die u krijgt? (over de soort taken en werkzaamheden)

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	18	0	1	5	12	0	3,61
	Perc.		0%	6%	28%	67%		
Vorig	Aantal	0					0	3,40
	Perc.							



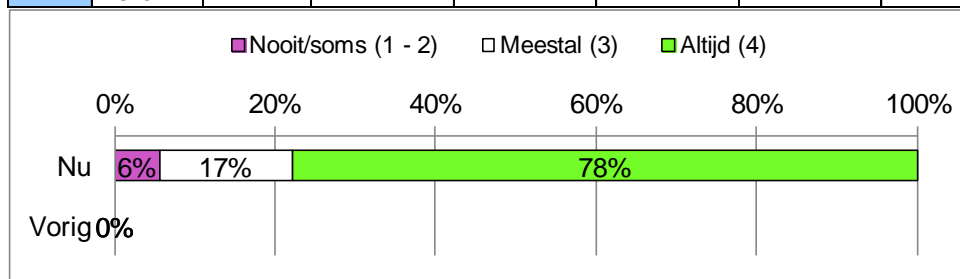
### Vraag 4 Kunt u meebeslissen over de tijdstippen en dagen waarop u begeleiding krijgt?

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	18	1	0	7	10	0	3,44
	Perc.		6%	0%	39%	56%		
Vorig	Aantal	0					0	3,46
	Perc.							



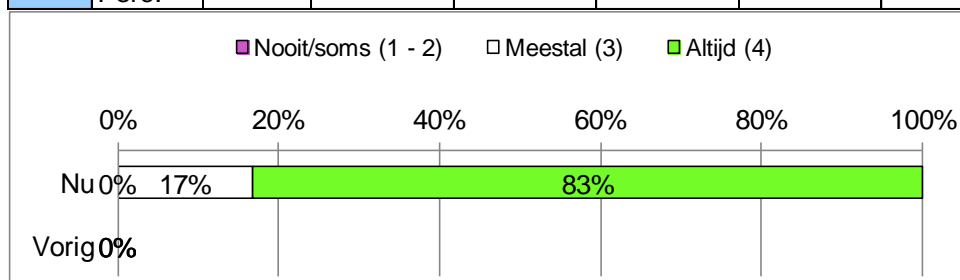
**Vraag 5 Kunt u meebeslissen over van wie u begeleiding krijgt? (welke hulpverlener)**

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	18	1	0	3	14	0	3,67
	Perc.		6%	0%	17%	78%		
Vorig	Aantal	0					0	3,70
	Perc.							



**Vraag 6 Komt de zorginstelling de afspraken over de begeleiding goed na?**

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	18	0	0	3	15	0	3,83
	Perc.		0%	0%	17%	83%		
Vorig	Aantal	0					0	3,70
	Perc.							

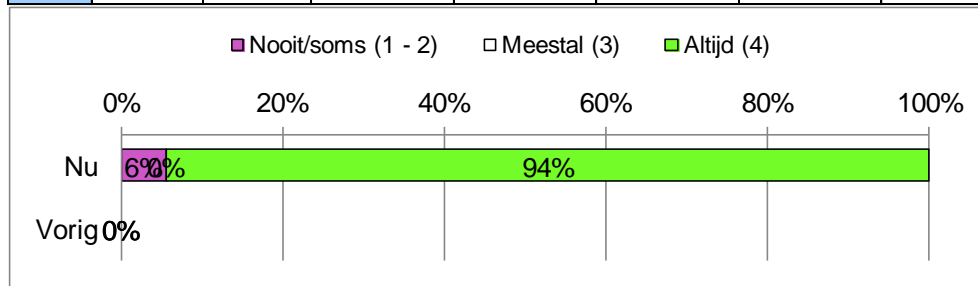


### 4.3 Communicatie met de zorginstelling

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

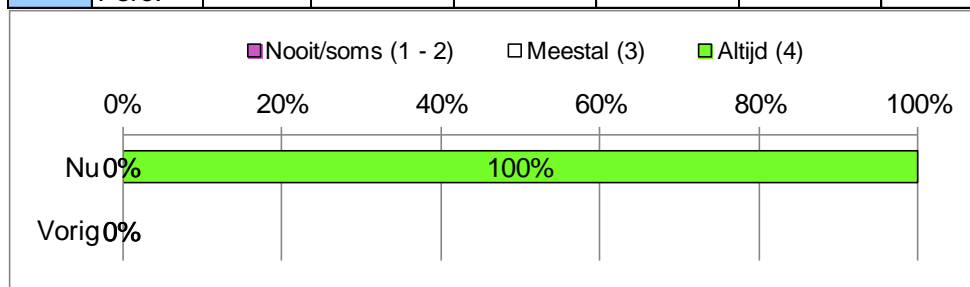
#### Vraag 7 Weet u bij wie u met uw vragen en problemen terecht kunt bij de zorginstelling?

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	18	1	0	0	17	0	3,83
	Perc.		6%	0%	0%	94%		
Vorig	Aantal	0					0	3,91
	Perc.							



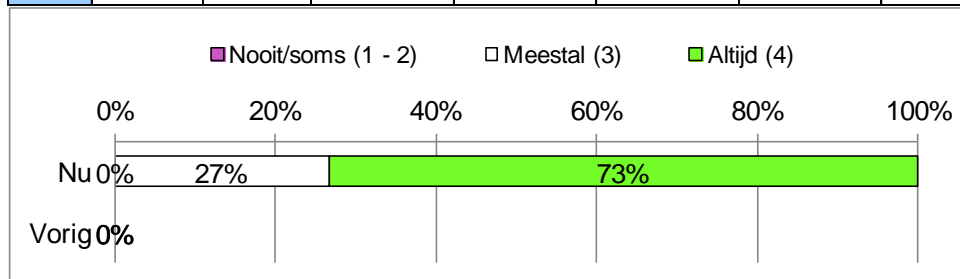
#### Vraag 8 Staat de zorginstelling voldoende open voor uw wensen?

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	N.v.t./ weet ik niet	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	18	0	0	0	15	3	0	4,00
	Perc.		0%	0%	0%	100%			
Vorig	Aantal	0						0	3,49
	Perc.								



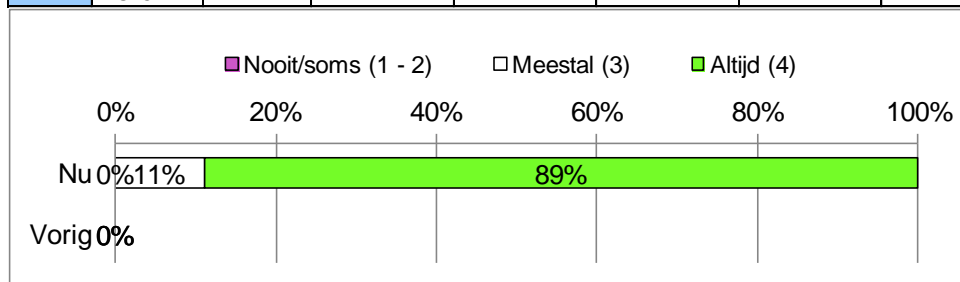
**Vraag 9 Vindt u dat de zorginstelling (de leidinggevende of directie) goed reageert op uw vragen en suggesties?**

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	N.v.t. / weet ik niet	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	18	0	0	4	11	3	0	3,73
	Perc.		0%	0%	27%	73%			
Vorig	Aantal	0						0	3,64
	Perc.								



**Vraag 10 Hoort u het op tijd als een begeleider op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte of vakantie?**

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	Weet ik niet	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	18	0	0	2	16	0	0	3,89
	Perc.		0%	0%	11%	89%			
Vorig	Aantal	0						0	3,91
	Perc.								

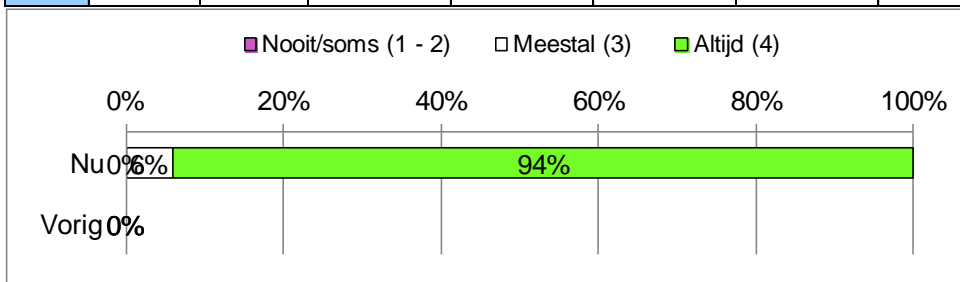


#### 4.4 De bereikbaarheid van uw zorgorganisatie

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

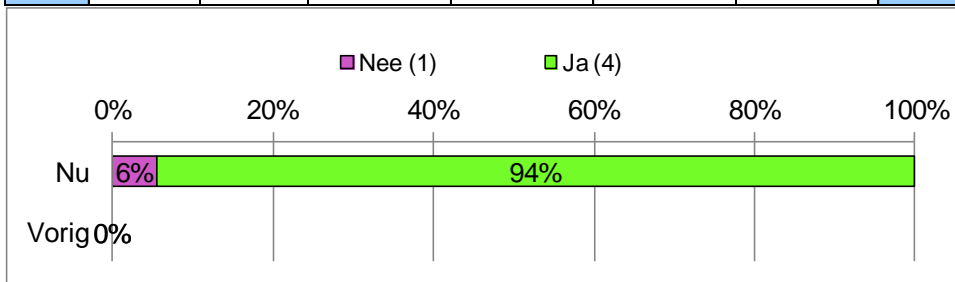
##### Vraag 11 Kunt u de zorginstelling overdag telefonisch goed bereiken? (van 9 tot 17 uur)

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	N.v.t. / geen ervaring	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	18	0	0	1	16	1	0	3,94
	Perc.		0%	0%	6%	94%			
Vorig	Aantal	0						0	3,94
	Perc.								



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

		Totaal	Nee (1)	Ja (4)	N.v.t. / geen contactpersoon	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	18	1	17	0	0	3,83
	Perc.		6%	94%			
Vorig	Aantal	0				0	4,00
	Perc.						

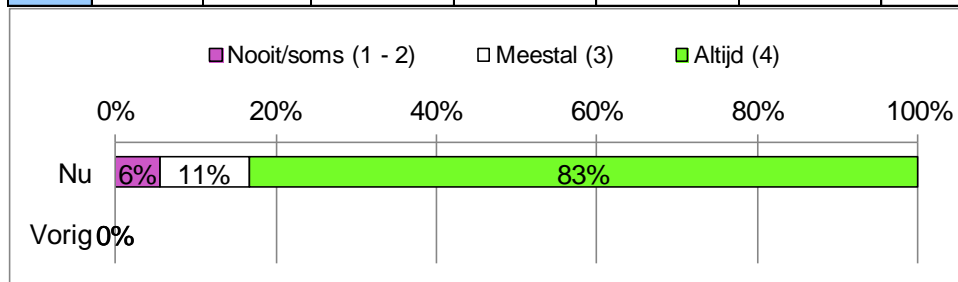


## 4.5 Professionaliteit van uw begeleiders

De volgende vragen gaan over uw ervaringen met de zorgverleners in de afgelopen 12 maanden.

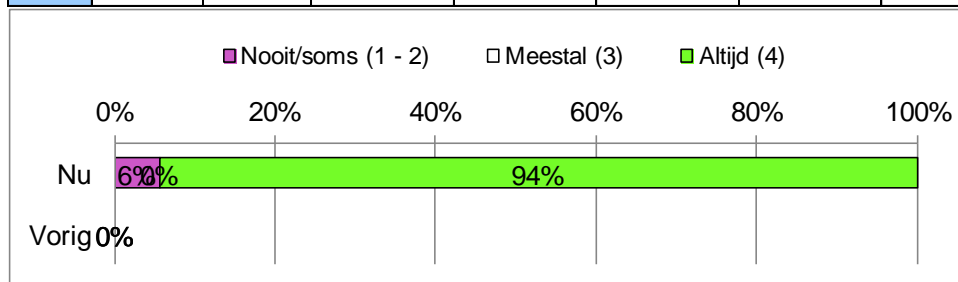
### Vraag 13 Zijn de begeleiders goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	18	0	1	2	15	0	3,78
	Perc.		0%	6%	11%	83%		
Vorig	Aantal	0					0	3,76
	Perc.							



### Vraag 14 Vertrouwt u de begeleiders

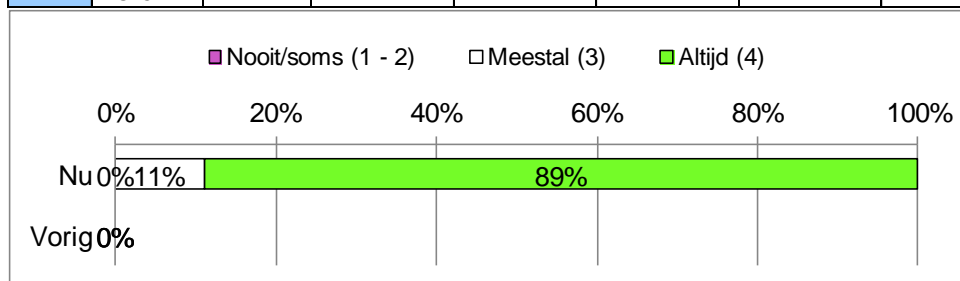
		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	18	0	1	0	17	0	3,89
	Perc.		0%	6%	0%	94%		
Vorig	Aantal	0					0	3,91
	Perc.							





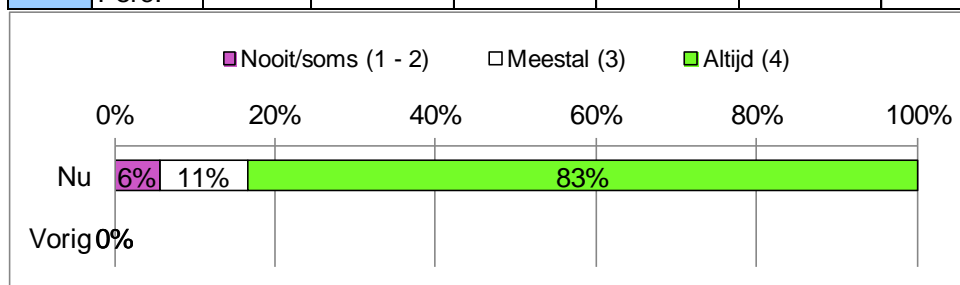
**Vraag 15 Werken de begeleiders vakkundig?**

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	18	0	0	2	16	0	3,89
	Perc.		0%	0%	11%	89%		
Vorig	Aantal	0					0	3,85
	Perc.							



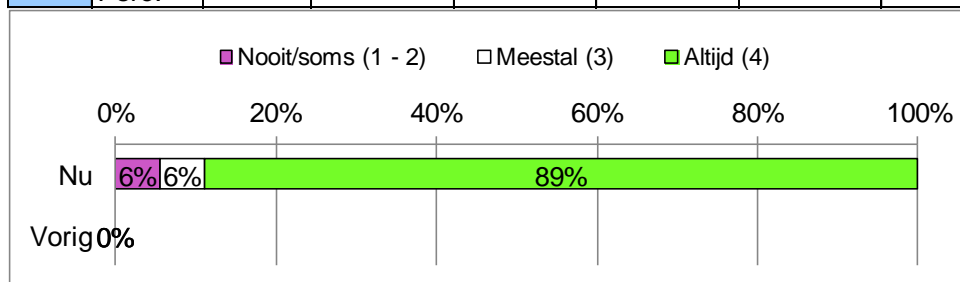
**Vraag 16 Werken de begeleiders goed samen met andere hulpverleners? Denk hierbij bijvoorbeeld aan de huisarts, een specialist, fysiotherapeut, of diëtiste.**

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	18	1	0	2	15	0	3,72
	Perc.		6%	0%	11%	83%		
Vorig	Aantal	0					0	3,55
	Perc.							



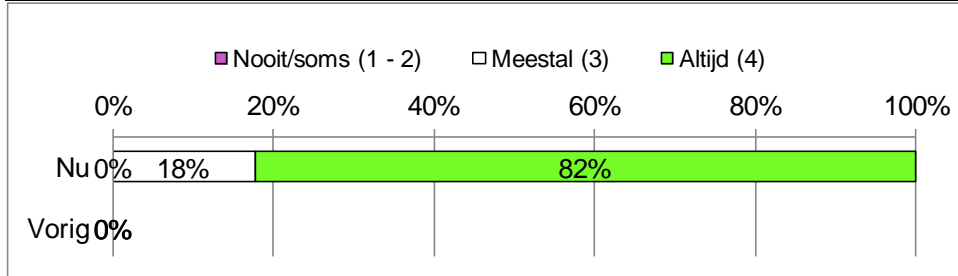
**Vraag 17 Luisteren de begeleiders aandachtig naar u?**

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	18	0	1	1	16	0	3,83
	Perc.		0%	6%	6%	89%		
Vorig	Aantal	0					0	3,79
	Perc.							



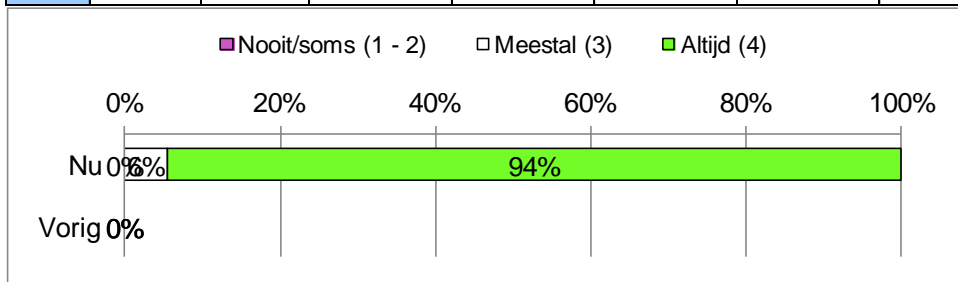
**Vraag 18 Geven uw begeleiders goed antwoord op uw vragen?**

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	18	0	0	3	14	1	3,82
	Perc.		0%	0%	18%	82%		
Vorig	Aantal	0					0	3,79
	Perc.							



**Vraag 19 Heeft uw begeleider voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?**

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	N.v.t. / niet nodig	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	18	0	0	1	17	0	0	3,94
	Perc.		0%	0%	6%	94%			
Vorig	Aantal	0						0	3,85
	Perc.								

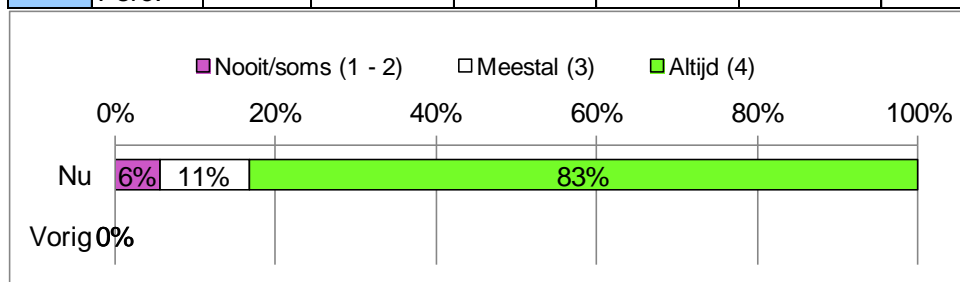


## 4.6 Uw begeleiding en gezondheid

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

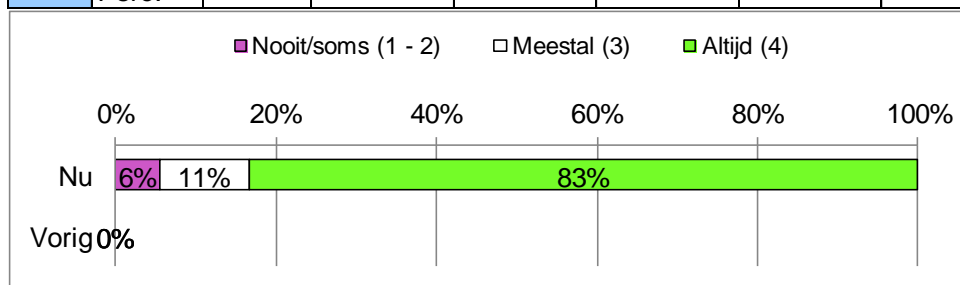
### Vraag 20 Krijgt u uw begeleiding op de manier zoals u dat wilt?

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	N.v.t. / niet nodig	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	18	0	1	2	15	0	0	3,78
	Perc.		0%	6%	11%	83%			
Vorig	Aantal	0						0	3,61
	Perc.								



### Vraag 21 Krijgt u uw begeleiding op de momenten waarop u dat wilt?

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	N.v.t. / niet nodig	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	18	1	0	2	15	0	0	3,72
	Perc.		6%	0%	11%	83%			
Vorig	Aantal	0					0	0	3,55
	Perc.								

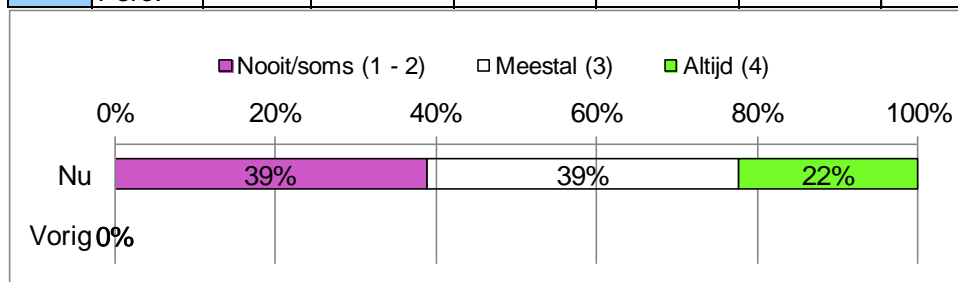


## 4.7 Uw zelfstandigheid en activiteiten

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

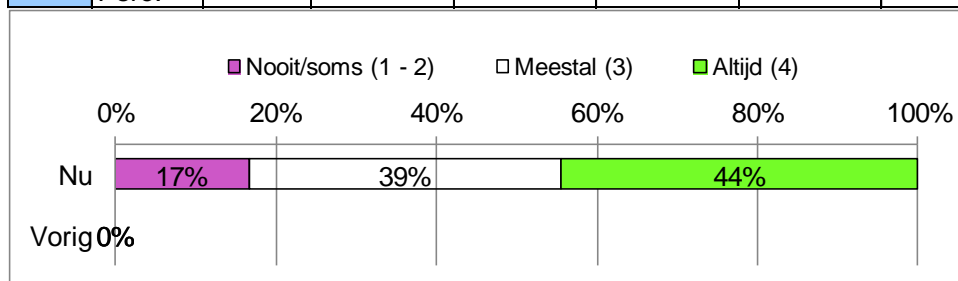
### Vraag 22 Kunt u de dingen doen die ú belangrijk vindt?

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	18	1	6	7	4	0	2,78
	Perc.		6%	33%	39%	22%		
Vorig	Aantal	0					0	3,40
	Perc.							



### Vraag 23 Kunt u zich met begeleiding goed redden in het dagelijks leven?

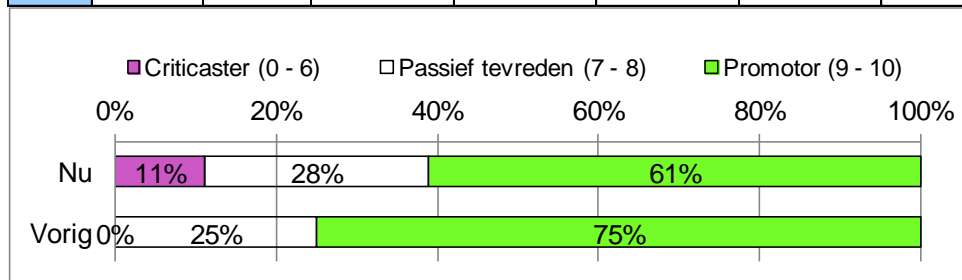
		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	18	0	3	7	8	0	3,28
	Perc.		0%	17%	39%	44%		
Vorig	Aantal	0					0	3,40
	Perc.							



## 4.8 Aanbevelen

### Vraag 24 Zou u HVP Zorg bij uw vrienden en familie aanbevelen?

		Totaal	Score 0 - 4	Score 5 - 6	Score 7 - 8	Score 9 - 10	Blanco	Gem. (0-10)
Nu	Aantal	18	1	1	5	11	0	8,50
	Perc.		6%	6%	28%	61%		
Vorig	Aantal	20	0	0	5	15	0	8,85
	Perc.		0%	0%	25%	75%		



## 4.9 Over uzelf

Tot slot nog een aantal vragen over uzelf.

### Vraag 25 Wat is uw leeftijd?

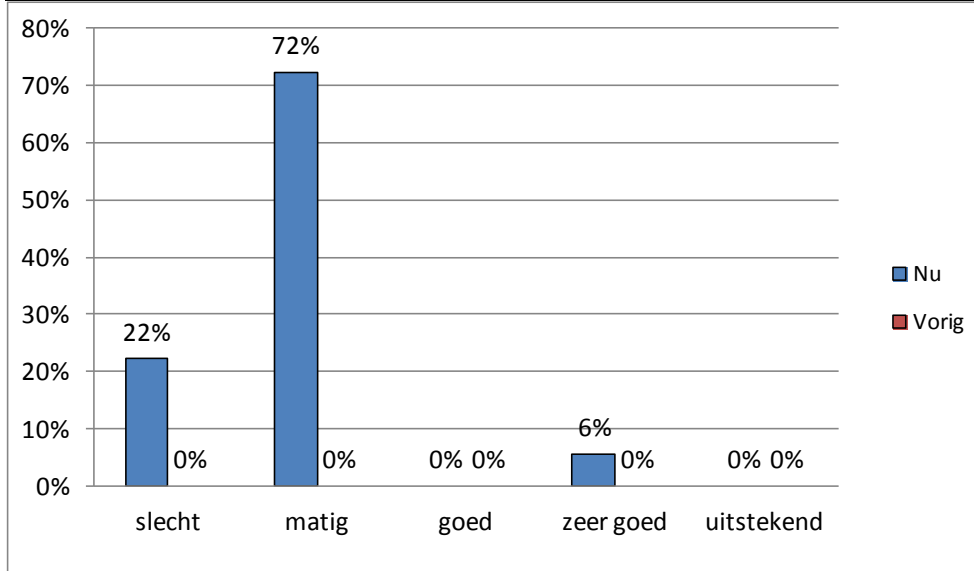
Gemiddelde leeftijd	Nu	Vorig
	45,5	

### Vraag 26 Wat is uw hoogst voltooide opleiding? (een opleiding, afgerond met een diploma of voldoende getuigschrift)

Opleidingsniveau	Nu	Vorig
Geen onderwijs	61%	
Lagere school	17%	
VMBO	17%	
MAVO	0%	
MBO	0%	
HAVO/VWO	6%	
HBO	0%	
Universiteit	0%	
Anders	0%	

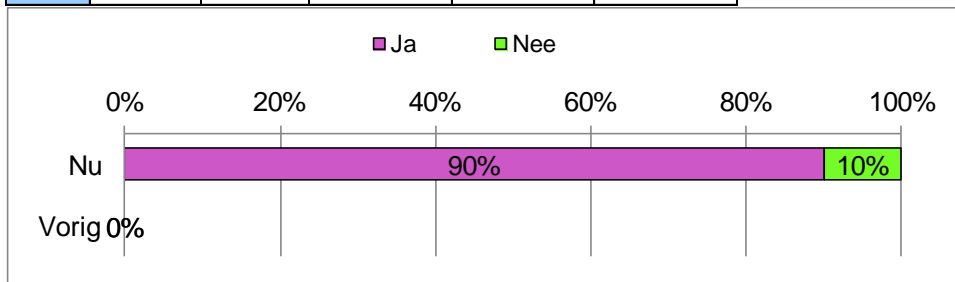
**Vraag 27 Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?**

Gezondheid	Nu	Vorig
Slecht	22%	
Matig	72%	
Goed	0%	
Zeer goed	6%	
Uitstekend	0%	



**Vraag 28 Heeft iemand u geholpen om deze vragenlijst in te vullen?**

		Totaal	Ja	Nee	Blanco
Nu	Aantal	20	18	2	0
	Perc.		90%	10%	
Vorig	Aantal				
	Perc.				



**Vraag 29 Door wie bent u geholpen bij het invullen van de vragenlijst? (U mag meer dan één vakje aankruisen)**

Door wie geholpen bij het invullen	Nu	Vorig
door mijn familie/gezinslid	44%	
door mijn partner	6%	
door mijn begeleider	22%	
door een andere hulpverlener	6%	
door iemand anders	22%	
Totaal aantal keren hulp	18	

**Vraag 30 Hoe heeft die persoon u geholpen? (U mag meer dan één vakje aankruisen)**

Hoe geholpen bij het invullen	Nu	Vorig
heeft de vraag voorgelezen	22%	
heeft mijn antwoorden aangekruist	6%	
heeft de vragen voor mij beantwoord	0%	
heeft de vragen in mijn taal vertaald	50%	
heeft op een andere manier geholpen	11%	
Totaal manieren geholpen	16	

# Bijlage 1 Toelichting op de rapportage

## Vragenlijst Ervaringen met de begeleiding thuis

De Vragenlijst Ervaringen met de begeleiding thuis is een vragenlijst voor schriftelijke enquête over ervaringen met zorg thuis en is afgeleid van CQI Verpleging, Verzorging en Thuiszorg CQI VV&T (VV-IV), versie 4.2, augustus 2012. De enquête wordt toegestuurd naar personen van 18 jaar en ouder, die in het laatste jaar gedurende een periode van minimaal zes maanden begeleiding thuis hebben ontvangen van een zorgorganisatie of zorginstelling.

De afkorting CQI staat voor Consumer Quality Index. Het instrument meet ervaringen die thuiswonende personen hebben gehad met zorgverlening. De CQI meetinstrumenten voor Verpleeg- en Verzorgingshuizen en Thuiszorg zijn ontwikkeld door het NIVEL in overleg met de partijen die ook het visiedocument *Op weg naar normen voor Verantwoorde Zorg* en het daarvan afgeleide *Toetsingskader Verantwoorde Zorg voor de Verpleging, Verzorging en Zorg Thuis* hebben opgesteld. Zorgorganisaties in de VV&T sector zijn verplicht om eens per twee jaar een onderzoek uit te voeren met de CQI. De vragenlijsten zijn in beheer bij het Kwaliteitsinstituut<sup>1</sup>. Deze organisatie moet er voor 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 openbaar worden gemaakt. Openbaarmaking van de resultaten gebeurt onder meer via de website KiesBeter.nl. Deze site is opgezet om consumenten te helpen een keuze te maken uit verschillende zorgaanbieders.

## Onderzoeksmethode

De vragenlijst *Ervaringen met de begeleiding thuis* bevat 32 vragen. De vragen zijn onderverdeeld in de volgende negen thema's:

- Introductie
- Afspraken over uw begeleiding
- Communicatie met de zorginstelling
- De bereikbaarheid van uw zorgorganisatie
- Professionaliteit van uw zorgverleners
- Uw verzorging en gezondheid
- Uw zelfstandigheid en activiteiten
- Aanbevelen
- Over uzelf

De vragenlijst is, indien mogelijk, toegestuurd naar 110 begeleiding ontvangende thuiswonende personen. Voorafgaand aan het onderzoek is bepaald welke personen volgens landelijk vastgestelde criteria benaderbaar zijn. Zo zijn personen die jonger zijn dan achttien jaar of die op het moment van het onderzoek minder dan zes maanden zorg ontvingen, of die in moeilijke omstandigheden verkeerden (bijvoorbeeld in de terminale fase), uitgesloten van het onderzoek. Vervolgens zijn personen volgens de CQI-richtlijnen met een aselechte steekproef geselecteerd. Door de respondenten zo te selecteren, is de kans op vertekening van de resultaten beperkt.

## Ethische en professionele codes

ZorgDNA heeft zich bij de uitvoer van de CQI metingen gehouden aan de relevante ethische en professionele codes zoals genoemd in de ISO 20525 (ICC-ESOMAR).

---

<sup>1</sup> <https://www.zorginstituutnederland.nl/kwaliteit/toetsingskader+en+register/de+cq-index>



## Opbouw van de rapportage

Het rapport is als volgt opgebouwd:

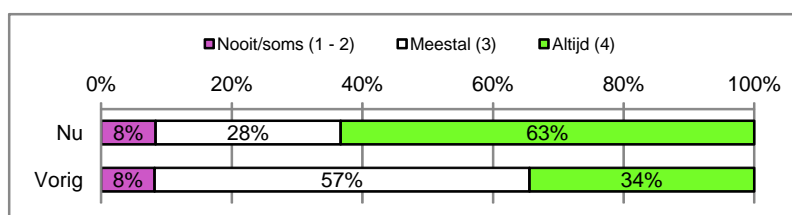
- Hoofdstuk 1 geeft een responsoverzicht.
- Hoofdstuk 2 geeft een overzicht van de verbeterpunten en positieve opmerkingen.
- Hoofdstuk 3 rapporteert de resultaten op indicatorniveau volgens het Kwaliteitsdocument 2012 Verpleging, Verzorging en Zorg Thuis<sup>2</sup>, ingedeeld zoals aangegeven in de Werkinstructies voor de CQI Verpleging, Verzorging en Thuiszorg CQI VV&T (VV-IV), versie 4.2, augustus 2012.
- Hoofdstuk 4 rapporteert de scores per enquêtevraag.
- Bijlage 1 geeft een Toelichting op de rapportage.
- Bijlage 2 bevat een kopie van de Vragenlijst.

## Leeswijzer

In hoofdstuk 2 worden de resultaten van de huidige meting (Nu) worden vergeleken met de resultaten van de voorgaande (Vorig).

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

	Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	61	0	5	17	38	1
	Perc.		0%	8%	28%	63%	
Vorig	Aantal	63	1	4	35	21	2
	Perc.		2%	7%	57%	34%	



In de tabel en de grafiek staan de resultaten van de meting nu en die van de vorige keer.

In de tabel staat in de bovenste regel bij de meting "Nu" het aantal respondenten per antwoordmogelijkheid inclusief blanco als er geen antwoord op de vraag is gegeven. Voor de antwoordmogelijkheden die voor de berekening van het gemiddelde op de vraag tellen is in rij twee het percentage aangegeven. In de laatste kolom staat het gemiddelde. Het cijfer (tussen haakjes) bij de antwoordmogelijkheden geeft aan hoe zwaar een antwoord bij bepaling van het gemiddelde meetelt. De weergave bij "Vorig" is overeenkomend met die bij "Nu".

In de grafiek staan de resultaten van de antwoordcategorieën waarvoor in de tabel erboven de percentages zijn berekend. De negatieve waarden zijn conform de instructies van het Kwaliteitsinstituut bij elkaar opgeteld.

## Berekenen van een indicatorscore

Een vraag telt bij het bepalen van een indicator slechts mee wanneer tenminste 10 respondenten een geldig antwoord op de vraag hebben gegeven en er daarnaast tenminste 10 cliënten zijn die 50% of meer van de vragen die voor de indicator tellen met een geldig antwoord hebben gegeven. Dit is conform de berekening zoals die ook voor KiesBeter.nl geldt. Voor de aantallen geldende antwoorden per vraag, zie bij de resultaten per vraag in hoofdstuk 3. De gerapporteerde gemiddelden per vraag tellen dus niet altijd mee bij de berekening van de gemiddelde waarde van hun indicator. Elk van de indicatoren heeft in

<sup>2</sup> Cliëntenorganisatie LOC, IGZ, Zorgverzekeraars Nederland en VWS, *Kwaliteitsdocument 2012, Verpleging, Verzorging en Zorg Thuis*.

principe een scorebereik van 1 (=slecht) tot 4 (=uitstekend). In de praktijk komen scores van lager dan 3,00 niet vaak voor. Dat laatste geldt ook veelal voor de vragen die aan de indicator hebben bijgedragen.

De indicator "Aanbevelingsvraag" heeft een scorebereik van 0 tot 10.

### Berekenen van de Net Promoter Score

Bij Vraag 24 wordt gevraagd in welke mate de respondent de instelling zou aanraden aan vrienden, familie etc. Hierop kan een antwoord gegeven worden van 0 (zeer onwaarschijnlijk) tot 10 (zeer waarschijnlijk). Er worden 3 categorieën onderscheiden:



- *Promoters = respondenten die een score van 9 of 10 hebben gegeven*
- *Passief tevredenen = respondenten die een score van 7 of 8 hebben gegeven*
- *Criticasters = respondenten die een score van 0 tot 6 hebben gegeven*

De NPS wordt berekend als het verschil tussen het percentage promotors en criticasters. De NPS zelf wordt uitgedrukt als een absoluut getal tussen -100 en +100 (zie Figuur 3).

Vragenlijst

Ervaringen met de begeleiding thuis

Versie 1.0, juni 2016

## **INTRODUCTIE**

Deze vragenlijst is bedoeld voor **thuiswonenden** die begeleiding ontvangen van een zorgorganisatie. Wij stellen het zeer op prijs als u deze vragenlijst wilt invullen. Het invullen van deze vragenlijst duurt ongeveer 10 minuten.

De vragenlijst gaat over uw ervaringen met de begeleiding in de afgelopen 12 maanden.

### *Anonimiteit*

De vragenlijst wordt anoniem en vertrouwelijk gebruikt. Dit betekent dat niemand weet welke antwoorden u heeft gegeven. Ook worden uw gegevens niet met anderen gedeeld. Verder ziet u een nummer op de voorkant van deze vragenlijst staan. Dit nummer wordt ALLEEN gebruikt om te kijken of de vragenlijst al is teruggestuurd. U krijgt dan géén herinnering meer thuis gestuurd.

Deelname aan dit onderzoek is geheel vrijwillig. Het wel of niet meedoen aan dit onderzoek heeft géén gevolgen voor de zorg die u krijgt. **Als u niet wilt meedoen aan dit onderzoek, zet dan een kruisje in dit vakje . Stuur daarna deze bladzijde terug in de antwoordenvelop.**

Wilt u de ingevulde vragenlijst binnen 4 weken in de bijgevoegde antwoordenvelop terugsturen? Heeft u vragen, dan kunt u bellen met ZorgDNA, telefoonnummer 030-8200364. Of u kunt een email sturen naar: info@zorgdna.nl.

## **INVULINSTRUCTIE**

- Het is belangrijk dat de vragen alleen worden ingevuld door de persoon die in de begeleidende brief staat. Het is niet de bedoeling om de vragenlijst aan iemand anders door te geven.
- De meeste vragen kunt u beantwoorden door een kruisje te zetten in het vakje van uw keuze. Bij de meeste vragen is **één antwoord** mogelijk. Kiest u hierbij het antwoord dat het meest op uw ervaringen van toepassing is. Als er *meerdere antwoorden* mogelijk zijn, staat dat bij de vraag aangegeven.
- Aan het einde van de vragenlijst wordt u de mogelijkheid geboden om aan te geven wat u zou willen veranderen aan de zorg thuis. Wilt u daarbij alstublieft duidelijk, liefst in blokletters, schrijven?
- Vragen kunnen niet van toepassing zijn omdat u een situatie of onderdeel van de zorg niet heeft meegemaakt. Als u een antwoord echt niet weet, kunt u het vakje weet ik niet aankruisen.
- Heeft u een antwoord ingevuld, maar wilt u dat later veranderen? Zet het verkeerd ingevulde hokje dan tussen haakjes en kruis een ander antwoord aan, op de volgende manier:

<input checked="" type="checkbox"/>	Nee
( <input checked="" style="display: inline-block; width: 1em; height: 1em; vertical-align: middle;" type="checkbox"/> )	Ja

Verzenddatum (dd/mm/jjjj)

## INTRODUCTIE

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

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

- nee → *Indien nee: deze vragenlijst is niet op u van toepassing. Wilt u zo vriendelijk zijn de lijst terug te sturen in de bijgevoegde antwoordenvelop? (postzegel niet nodig)*
- ja

**2. Hoe lang krijgt u al begeleiding van deze instelling?**

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

---

## AFSPRAKEN OVER UW BEGELEIDING

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

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

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

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

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

**5. Kunt u meebeslissen over van wie u begeleiding krijgt? (welke hulpverlener)**

- nooit
- soms
- meestal

Altijd

**6. Komt de zorginstelling de afspraken over de begeleiding goed na?**

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

---

## COMMUNICATIE MET DE ZORGINSTELLING

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

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

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

**8. Staat de zorginstelling voldoende open voor uw wensen?**

- nooit
- soms
- meestal
- altijd
- niet van toepassing/weet ik niet

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

- nooit
- soms
- meestal
- altijd
- niet van toepassing/weet ik niet

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

- nooit
- soms
- meestal
- altijd
- weet ik niet

## **DE BEREIKBAARHEID VAN UW ZORGORGANISATIE**

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

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

- nooit
- soms
- meestal
- altijd
- weet ik niet/geen ervaring mee

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

- nee
- ja
- niet van toepassing, geen contactpersoon

---

## **PROFESSIONALITEIT VAN UW ZORGVERLENERS**

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

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

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

**14. Vertrouwt u de begeleiders?**

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

**15. Werken de begeleiders vakkundig?**

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

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

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

**17. Luisteren de begeleiders aandachtig naar u?**

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

**18. Geven uw begeleiders goed antwoord op uw vragen?**

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

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

- nooit
- soms
- meestal
- altijd
- niet van toepassing/niet nodig

---

## **UW BEGELEIDING EN GEZONDHEID**

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

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

- nooit
- soms
- meestal
- altijd
- niet van toepassing/niet nodig

**21. Krijgt u uw begeleiding op de momenten waarop u dat wilt?**

- nooit
- soms
- meestal
- altijd
- niet van toepassing/niet nodig

## UW ZELFSTANDIGHEID EN ACTIVITEITEN

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

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

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

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

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

---

## AANBEVELEN

### 24. Zou u de zorginstelling bij uw vrienden en familie aanbevelen?

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

---

## OVER UZELF

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

### 25. Wat is uw leeftijd?

jaar

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

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

(a.u.b. in blokletters)

### 27. Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?

- slecht
- matig
- goed
- zeer goed
- Uitstekend

### 28. Heeft iemand u geholpen om deze vragenlijst in te vullen?

- nee → **Hartelijk bedankt voor het invullen van de vragenlijst! Onderaan deze pagina kunt u nog opmerkingen maken.**
- ja

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

- door mijn familie-/gezinslid
- door mijn partner
- door mijn begeleider
- door een andere hulpverlener
- door iemand anders

**30. Hoe heeft die persoon u geholpen?**

***(u mag meer dan één vakje aankruisen)***

- heeft de vragen voorgelezen
- heeft mijn antwoorden aangekruist
- heeft de vragen voor me beantwoord
- heeft de vragen in mijn taal vertaald
- heeft op een andere manier geholpen

**31. Wat zou u willen veranderen aan de begeleiding die u nu thuis krijgt? (Wat kan beter, zijn er dingen die u mist, wat kan de zorginstelling veranderen, of *moeten de begeleiders anders werken?*)**

*(a.u.b. in blokletters)*

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

*(a.u.b. in blokletters)*

**HARTELIJK DANK VOOR HET INVULLEN VAN DE VRAGENLIJST**

***Stuurt u de ingevulde vragenlijst a.u.b. terug in de bijgevoegde envelop.  
Een postzegel is niet nodig***



