



038 - 466 15 70

info@triqs.nl

www.triqs.nl

Rapportage cliëntervaringsmeting

STEPS Zorg/hulp thuis

HVP Zorg

Versie 1.0.0

Drs. J.J. Laninga

Maart 2024

www.triqs.nl



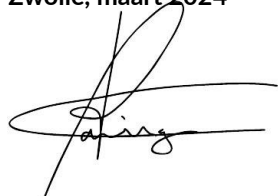
Voorwoord

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

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

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

Zwolle, maart 2024



Drs. J.J. Laninga

Triqs



Inhoudsopgave

Voorwoord.....	2
Inhoudsopgave.....	3
Inleiding	4
01 Leeswijzer	5
02 Methode.....	7
03 Responsanalyse	9
04 Uitkomsten meting	10
05 Samenvatting	23
Bijlage 1 – Vragenlijst STEPS Zorg/hulp thuis.....	24



Inleiding

Aanleiding voor de meting

Deze meting is uitgevoerd n.a.v. de aanvraag van HVP Zorg.

STEPS meting

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

Rapportage

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

In deze rapportage wordt een weergave van de uitkomsten gegeven zonder enige vorm van interpretatie. In de daarop volgende hoofdstukken worden samenvattingen en overzichten getoond.

Bijzonderheden meting

Deze meting is uitgevoerd in de periode januari t/m maart 2024 en conform planning uitgevoerd.

01 | Leeswijzer

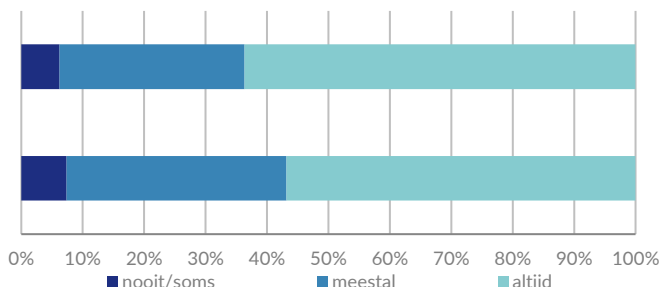
Vraagtype

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

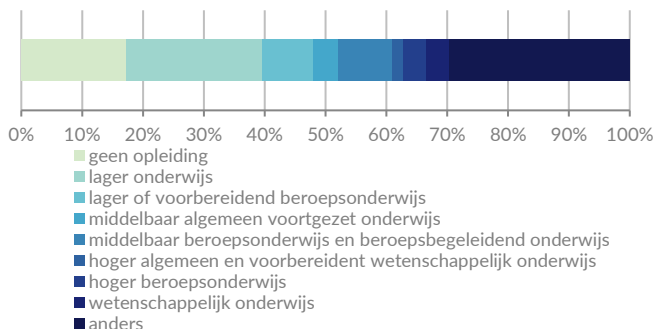
Staafdiagram

De resultaten van de meting worden weergegeven door middel van honderd procent gestapelde staafdiagrammen. Links van dit staafdiagram staat vermeld op hoeveel respondenten de resultaten zijn gebaseerd (n=...). De gekleurde staven bevatten de scores van de respondenten op de verschillende antwoordmogelijkheden. Onderin het staafdiagram staat een legenda met de betekenis van de gebruikte kleuren. Tevens wordt een tabel met het aantal gegeven antwoorden per antwoordcategorie weergegeven. De ervaringsvragen uit de gebruikte vragenlijst kennen de antwoordopties nooit, soms, meestal en altijd. In het staafdiagram worden de categorieën 'nooit' en 'soms' samengevoegd omdat deze categorieën (en met name de categorie 'nooit') weinig aangevinkt worden door cliënten. Het kleurgebruik in deze staafdiagrammen is als volgt: donkerblauw ('nooit/soms'), blauw ('meestal') en lichtblauw ('altijd').

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

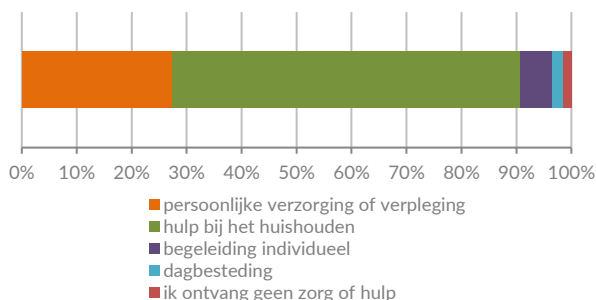


Voor de weergave van vragen die geen ervaringsvragen zijn, maar wel een gradatie aangeven, loopt het kleurgebruik van lichtblauw naar donkerblauw. Een voorbeeld vindt u hieronder:



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

1 Welke zorg of hulp ontvangt u? (n=169)



Tabel

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

	nooit	%	soms	%	meestal	%	altijd	%
v15	1	0,6%	15	9,4%	49	30,6%	95	59,4%
v16	6	3,8%	13	8,2%	47	29,6%	93	58,5%

Aanknopingspunten voor verbetering

Bovenstaande staafdiagrammen kunnen op verschillende manieren worden bekeken om er verbeterpunten voor de zorg uit te halen. Wanneer de donkerblauwe kleur in het staafdiagram overheerst, zijn de antwoorden van de respondenten overwegend negatief geweest; deze vragen kunnen onderwerp van verbetering zijn.

Het kan ook voorkomen dat de meningen van de respondenten sterk uiteenlopen, dit kan ook een punt van aandacht zijn.

Opbouw rapportage

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

02 | Methode

Vragenlijst

De afkorting STEPS staat voor (Scientific Triqs – Evaluation Public Services). STEPS is een aanvulling op de veelgebruikte PREM-meting. De PREM is een gestandaardiseerde methodiek om klantervaringen in de zorg te meten, analyseren en rapporteren. De ervaring van Triqs is dat deze huidige set vragen niet altijd voldoende concrete verbeterinformatie opleveren. Triqs heeft daarom de STEPS-vragenlijst ontwikkeld. Dit is een generieke vragenlijst voor cliënten die zorg of hulp thuis ontvangen. De vragenlijst bestaat uit 2 vragen vooraf, 14 ervaringsvragen rond de dienstverlening, 7 vragen over het algehele oordeel en ten slotte achtergrondvragen over o.a. de gezondheid van de cliënt. HVP Zorg heeft een aantal vragen toegevoegd over dagbesteding.

Voorbereiding cliëntenraadpleging

Bij de start van de meting heeft er overleg plaatsgevonden over de voorbereidingen voor de meting. De gemaakte afspraken alsmede de daadwerkelijke planning zijn opgenomen in het onderzoeksplan dat Triqs ter goedkeuring aan HVP Zorg heeft verstuurd. Onderstaand een overzicht van de getroffen voorbereidingen:

HVP Zorg	• Opstellen cliëntenbestand; • Aanleveren cliëntenbestand aan Triqs via www.zorgpeil.nl; • Verzenden vooraankondiging naar cliënten (indien van toepassing).
Triqs	• Opstellen vragenlijst inclusief unieke code; • Koppelen cliënten aan unieke code; • Drukwerk vragenlijsten; • Verzenden vragenlijsten.

Dataverzameling

Schriftelijk

De vragenlijsten zijn per post verstuurd naar de cliënten. Bij de vragenlijst zat een begeleidende brief waarin uitgelegd werd wat het doel van de meting was, hoe men deel kon nemen aan de meting, waar de vragenlijst over ging, hoe men zich af kon melden voor de meting en waar men terecht kon met vragen. Tevens werd een antwoordenvelop meegestuurd waarmee cliënten de vragenlijst kosteloos konden retourneren.

Dataverwerking

De teruggestuurde vragenlijsten zijn, na controle op beschadigingen, gescand en ingevoerd in een database. Er heeft een 100% controle plaatsgevonden van de gescande vragenlijsten. Bij het inscannen is gebruik gemaakt van de unieke code op de vragenlijst. Daarmee is voorkomen dat antwoorden gekoppeld konden worden aan de naam van een respondent en kan de anonimiteit van de respondenten worden gewaarborgd.

Databewerking

Op de data uit deze database is vervolgens (met behulp van SPSS) een aantal statistische bewerkingen uitgevoerd, alvorens deze in de rapportage te kunnen presenteren.

03 | Responsanalyse

Onderstaande tabel toont de responsanalyse behorende tot dit onderzoek. Uit de tabel is af te lezen dat 717 vragenlijsten verstuurd zijn. 2 vragenlijsten zijn onbestelbaar retour gekomen. Dat maakt het daadwerkelijk aantal benaderde cliënten 715. 1 cliënt is onterecht benaderd, omdat zij bijvoorbeeld overleden zijn of geen zorg ontvangen. 545 cliënten hebben niet gereageerd op het verzoek tot deelname. Er zijn 169 vragenlijsten teruggestuurd naar Triqs. Daarvan zijn 0 vragenlijsten onjuist of onvoldoende ingevuld. Dat betekent dus dat 169 vragenlijsten voldoende zijn ingevuld en daarom meegenomen worden in de analyse. Het responspercentage is 23,64%.

1. Aantal benaderde cliënten	717
2. Aantal vragenlijsten onbestelbaar retour	2
3. Aantal daadwerkelijk benaderde cliënten (stap 1 – stap 2)	715
4. Aantal cliënten onterecht benaderd	1
5. Non-respons (aantal cliënten dat niet gereageerd heeft)	545
6. Bruto respons (aantal vragenlijsten binnengekomen) (stap 3 – stap 4 en stap 5)	169
7. Aantal vragenlijsten onjuist of onvoldoende ingevuld	0
8. Netto respons (stap 6 – stap 7)	169
9. Responspercentage (stap 8 / stap 3)	23,64%



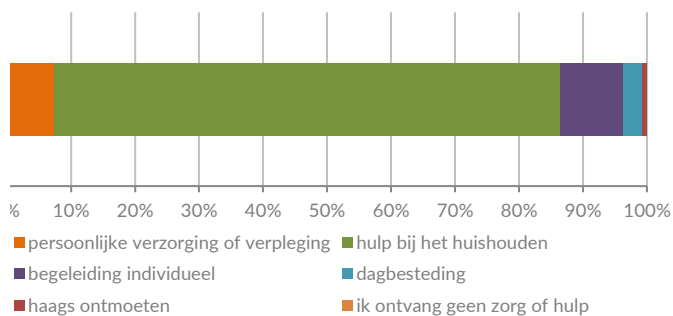
04 | Uitkomsten meting

1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden, per vraag uit de vragenlijst, de resultaten van de meting gepresenteerd. De resultaten zullen op vraagniveau worden behandeld.

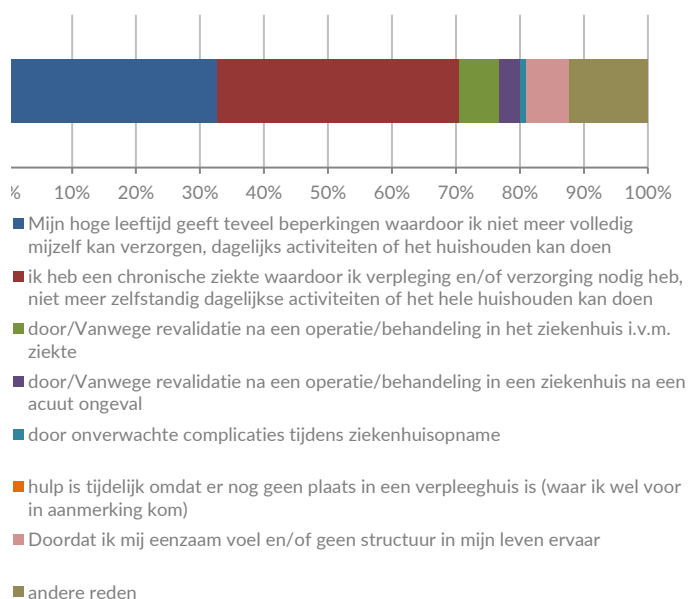
A. Kenmerken zorg/hulp

1 Welke zorg of hulp ontvangt u? (n=164)



	v01	%
persoonlijke verzorging of verpleging	12	7,1%
hulp bij het huishouden	128	75,7%
begeleiding individueel	16	9,5%
dagbesteding	7	4,1%
haags ontmoeten	1	0,6%
ik ontvang geen zorg of hulp	0	0%

2 Waarom is de zorg/hulp nodig? (n=220)*

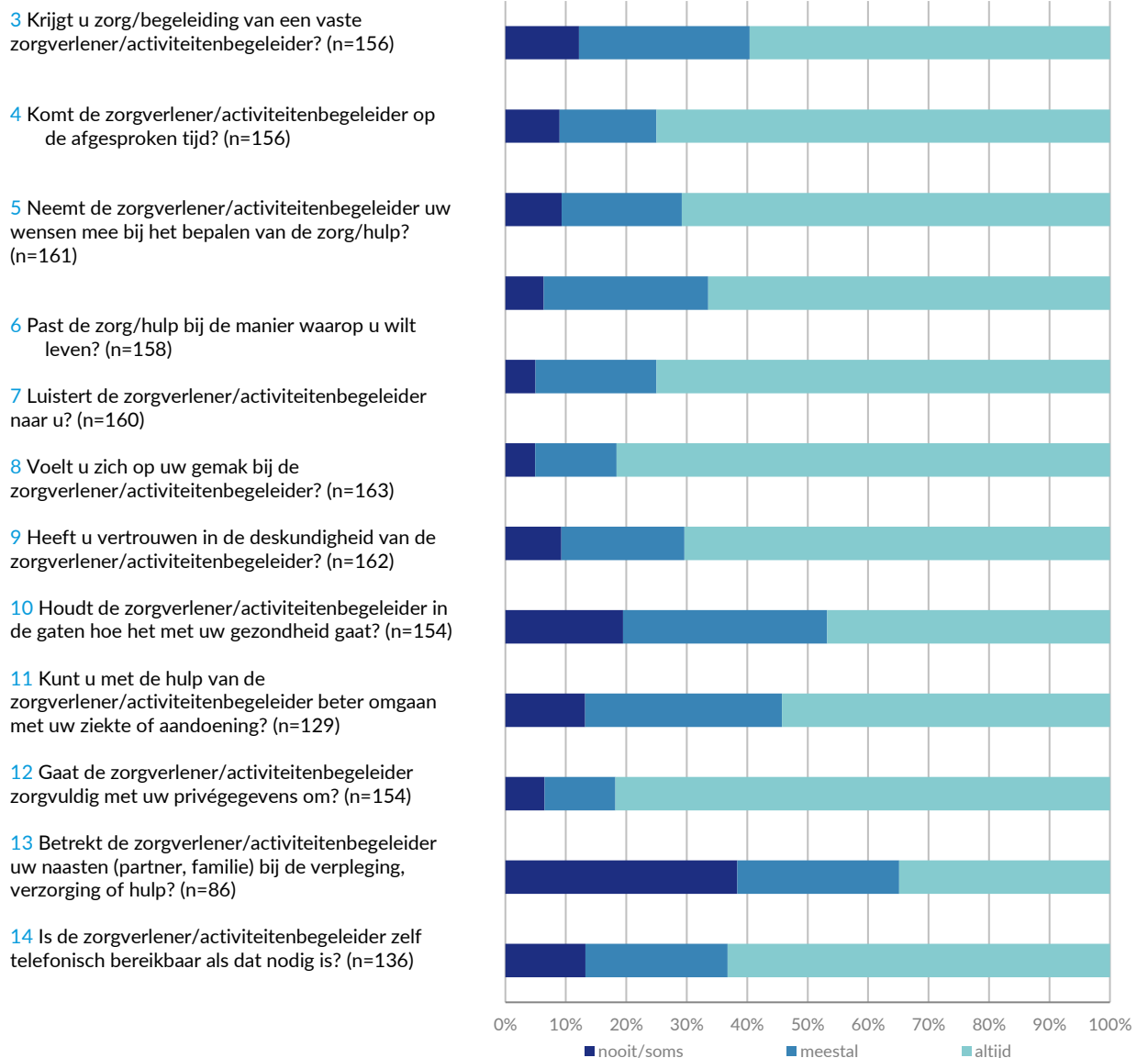


	v02	%
mijn hoge leeftijd geeft teveel beperkingen waardoor ik niet meer volledig mijzelf kan verzorgen, dagelijkse activiteiten of het huishouden kan doen	72	32,7%
ik heb een chronische ziekte waardoor ik verpleging en/of verzorging nodig heb, niet meer zelfstandig dagelijkse activiteiten of het hele huishouden kan doen	83	37,7%
door/vanwege revalidatie na een operatie/behandeling in het ziekenhuis i.v.m. ziekte	14	6,4%
door/vanwege revalidatie na een operatie/behandeling in een ziekenhuis na een acuut ongeval	7	3,2%
door onverwachte complicaties tijdens ziekenhuisopname	2	0,9%
hulp is tijdelijk omdat er nog geen plaats in een verpleeghuis is (waar ik wel voor in aanmerking kom)	0	0%
doordat ik mij eenzaam voel en/of geen structuur in mijn leven ervaar	15	6,8%
andere reden	27	12,3%

*Er waren bij deze vraag meerdere antwoorden mogelijk. Het aantal unieke respondenten is 160.



B. Ervaringen met de ontvangen zorg/hulp

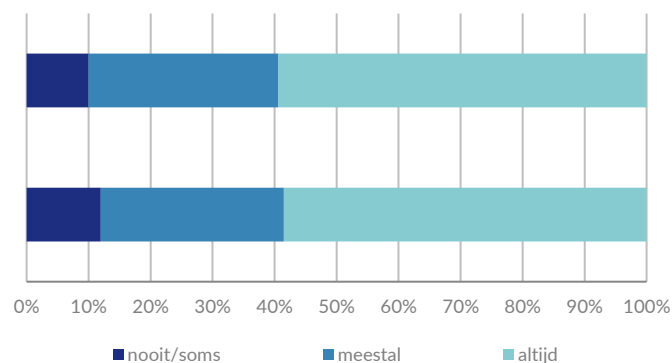


	nooit	%	soms	%	meestal	%	altijd	%	nvt
v03	5	3,2%	14	9%	44	28,2%	93	59,6%	
v04	3	1,9%	11	7,1%	25	16%	117	75%	
v05	5	3,1%	10	6,2%	32	19,9%	114	70,8%	
v06	2	1,3%	8	5,1%	43	27,2%	105	66,5%	
v07	4	2,5%	4	2,5%	32	20%	120	75%	
v08	2	1,2%	6	3,7%	22	13,5%	133	81,6%	
v09	5	3,1%	10	6,2%	33	20,4%	114	70,4%	
v10	10	6,5%	20	13%	52	33,8%	72	46,8%	
v11	3	2,3%	14	10,9%	42	32,6%	70	54,3%	27
v12	2	1,3%	8	5,2%	18	11,7%	126	81,8%	
v13	17	19,8%	16	18,6%	23	26,7%	30	34,9%	68
v14	9	6,6%	9	6,6%	32	23,5%	86	63,2%	23



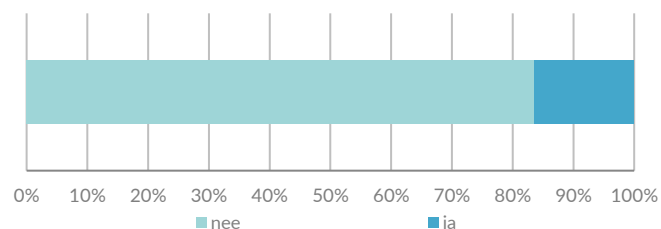
15 Is de organisatie telefonisch bereikbaar als dat nodig is? (n=160)

16 Zorgt de organisatie ervoor dat er zorg/hulp is op de afgesproken tijd? (n=159)



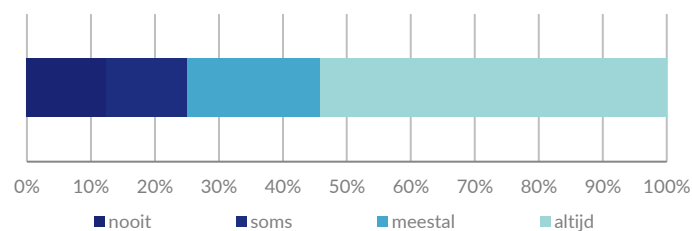
	nooit	%	soms	%	meestal	%	altijd	%
v15	1	0,6%	15	9,4%	49	30,6%	95	59,4%
v16	6	3,8%	13	8,2%	47	29,6%	93	58,5%

17 Ontvangt u dagbesteding of Haags ontmoeten activiteiten? (n=146)



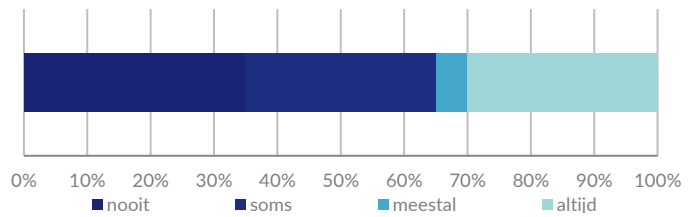
	nee	%	ja	%
v17	122	83,6%	24	16,4%

18 Bent u tevreden over de activiteiten die worden aangeboden? (n=24)



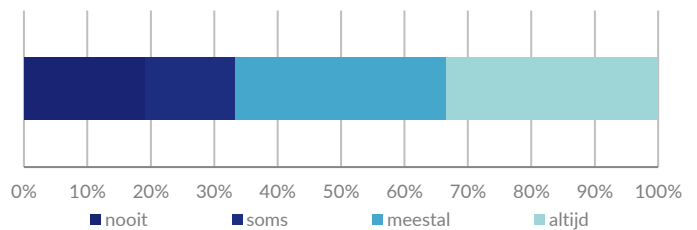
	nooit	%	soms	%	meestal	%	altijd	%
v18	3	12,5%	3	12,5%	5	20,8%	13	54,2%

19 Kunt u zelf activiteiten aanvragen of ondernemen? (n=20)



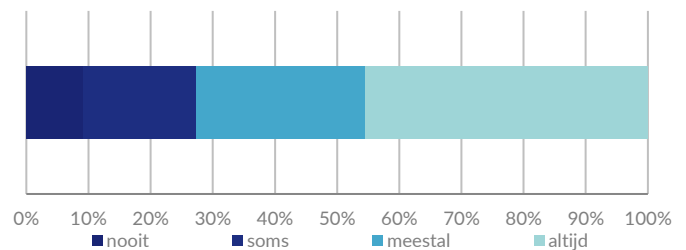
	nooit	%	soms	%	meestal	%	altijd	%
v19	7	35%	6	30%	1	5%	6	30%

20 Wordt u voldoende geïnformeerd over de activiteiten? (n=21)



	nooit	%	soms	%	meestal	%	altijd	%
v20	4	19%	3	14,3%	7	33,3%	7	33,3%

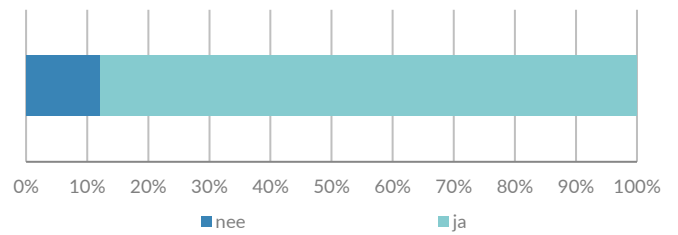
21 Ervaart u de sfeer tijdens de activiteiten als plezierig? (n=22)



	nooit	%	soms	%	meestal	%	altijd	%
v21	2	9,1%	4	18,2%	6	27,3%	10	45,5%

C. Algeheel oordeel

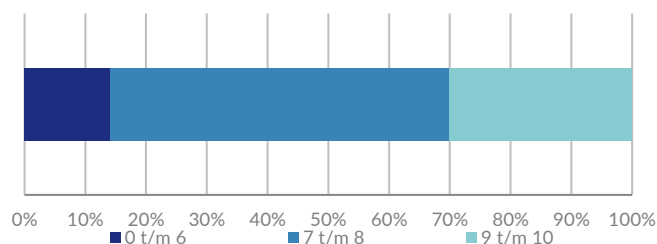
22 Zou u de zorgorganisatie aanbevelen bij andere mensen die dezelfde zorgvraag/hulpvraag nodig hebben? (n=156)



	nee	%	ja	%
v22	19	12,2%	137	87,8%



23 En welk cijfer geeft u daar aan? (n=163)



	v23	%
0	1	0,6%
1	0	0%
2	1	0,6%
3	0	0%
4	5	3,1%
5	7	4,3%
6	9	5,5%
7	34	20,9%
8	57	35%
9	24	14,7%
10	25	15,3%
Net Promotor Score (NPS)	16	

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

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

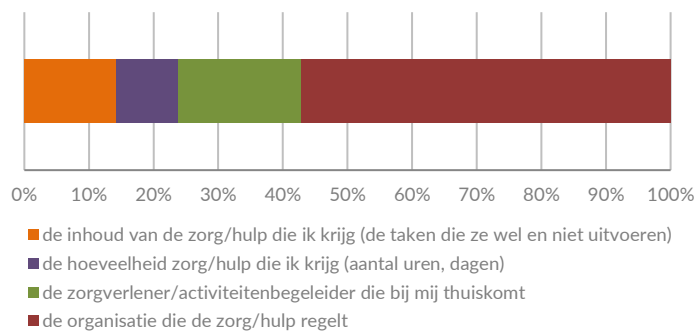
De NPS score wordt berekend volgens onderstaande formule:

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

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

De NPS voor HVP Zorg bedraagt 16.

24 Indien 'nee' bij vraag 22 en/of cijfer 0 t/m 6 bij vraag 23: waarover bent u niet tevreden? (n=21)



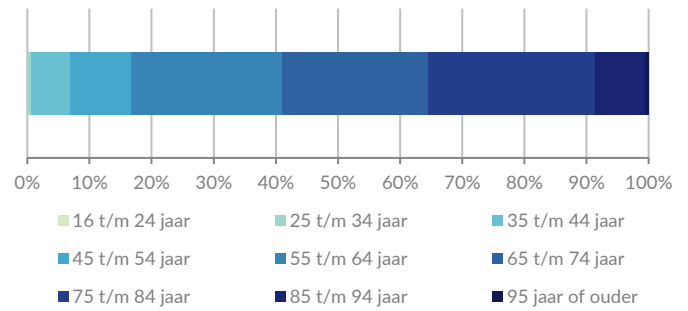
	v24	%
de inhoud van de zorg/hulp die ik krijg (de taken die ze wel en niet uitvoeren)	3	14,3%
de hoeveelheid zorg/hulp die ik krijg (aantal uren, dagen)	2	9,5%
de zorgverlener/activiteitenbegeleider die bij mij thuis komt	4	19%
de organisatie die de zorg/hulp regelt	12	57,1%



D. Algemene gegevens

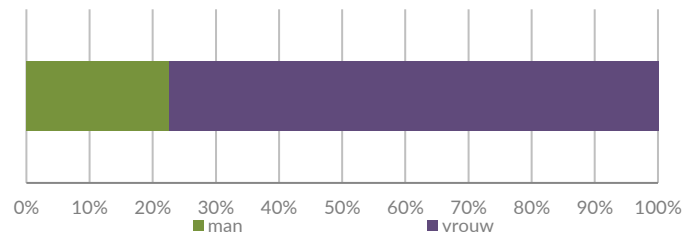
29 Leeftijd (n=161)*

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



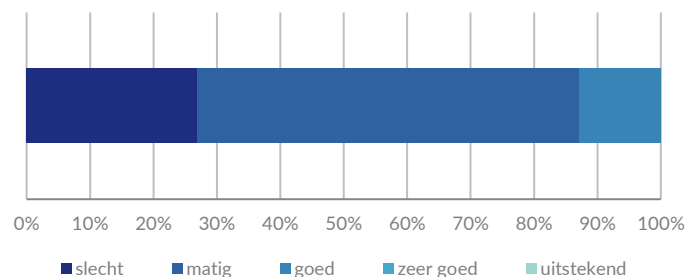
	v24	
16 t/m 24 jaar	0	0%
25 t/m 34 jaar	1	0,6%
35 t/m 44 jaar	10	6,2%
45 t/m 54 jaar	16	9,9%
55 t/m 64 jaar	39	24,2%
65 t/m 74 jaar	38	23,6%
75 t/m 84 jaar	43	26,7%
85 t/m 94 jaar	13	8,1%
95 jaar of ouder	1	0,6%

30 Wat is uw geslacht? (n=164)



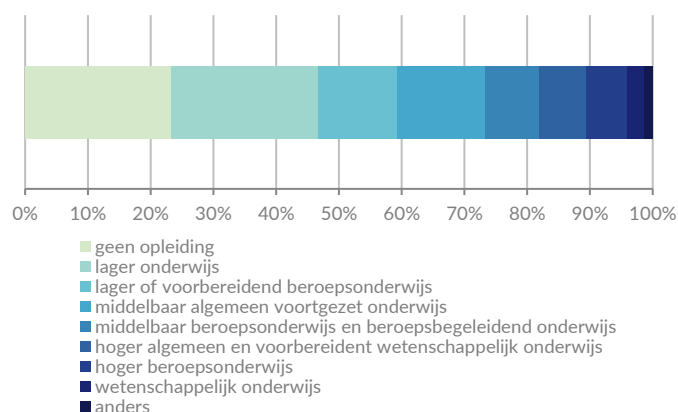
	man	%	vrouw	%
v30	37	22,6%	127	77,4%

31 Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen? (n=164)



	slecht	%	matig	%	goed	%	zeer goed	%	uitstekend	%
v31	44	26,8%	99	60,4%	21	12,8%	0	0%	0	0%

32 Wat is uw hoogst afgeronde opleiding? (n=150)

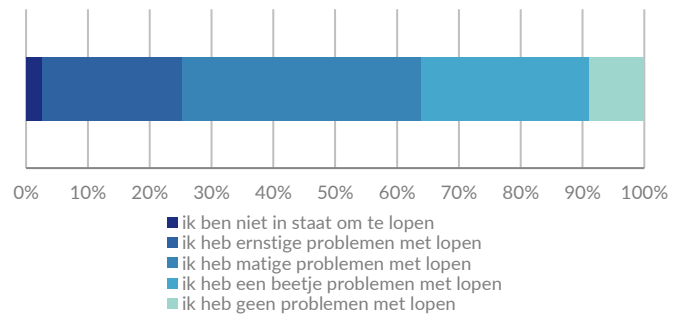


	v32	%
geen opleiding	35	23,3%
lager onderwijs	35	23,3%
lager of voorbereidend beroepsonderwijs	19	12,7%
middelbaar algemeen voortgezet onderwijs	21	14%
middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs	13	8,7%
hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs	11	7,3%
hoger beroepsonderwijs	10	6,7%
wetenschappelijk onderwijs (universiteit)	4	2,7%
anders	2	1,3%



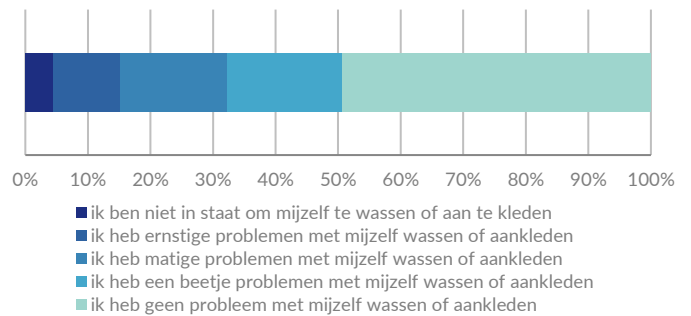
E. Uw gezondheid vandaag

34 Mobiliteit (n=158)



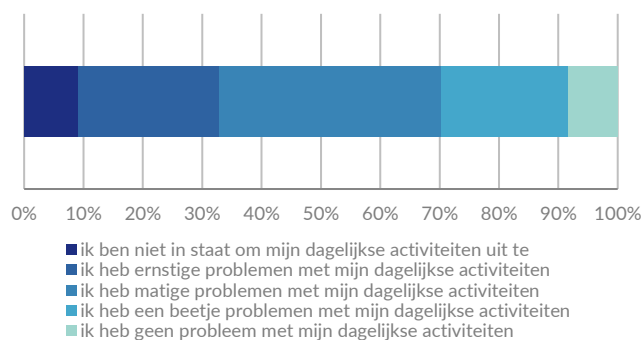
	v34	
ik ben niet in staat om te lopen	4	2,5%
ik heb ernstige problemen met lopen	36	22,8%
ik heb matige problemen met lopen	61	38,6%
ik heb een beetje problemen met lopen	43	27,2%
ik heb geen problemen met lopen	14	8,9%

35 Zelfzorg (n=158)



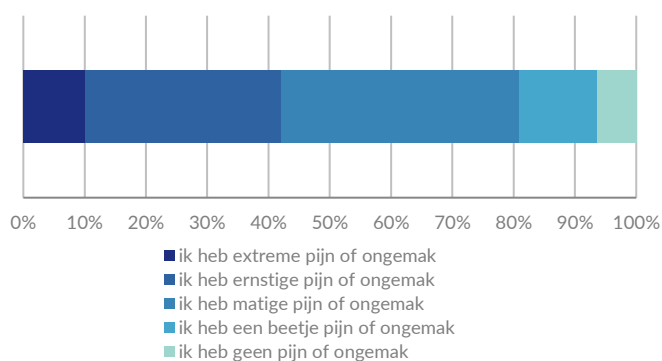
	v35	
ik ben niet in staat om mijzelf te wassen of aan te kleden	7	4,4%
ik heb ernstige problemen met mijzelf wassen of aankleden	17	10,8%
ik heb matige problemen met mijzelf wassen of aankleden	27	17,1%
ik heb een beetje problemen met mijzelf wassen of aankleden	29	18,4%
ik heb geen problemen met mijzelf wassen of aankleden	78	49,4%

36 Dagelijkse activiteiten (bijv. werk, studie, huishouden, gezins- en vrijetijdsactiviteiten) (n=155)



	v36	
ik ben niet in staat om mijn dagelijkse activiteiten uit te voeren	14	9%
ik heb ernstige problemen met mijn dagelijkse activiteiten	37	23,9%
ik heb matige problemen met mijn dagelijkse activiteiten	58	37,4%
ik heb een beetje problemen met mijn dagelijkse activiteiten	33	21,3%
ik heb geen problemen met mijn dagelijkse activiteiten	13	8,4%

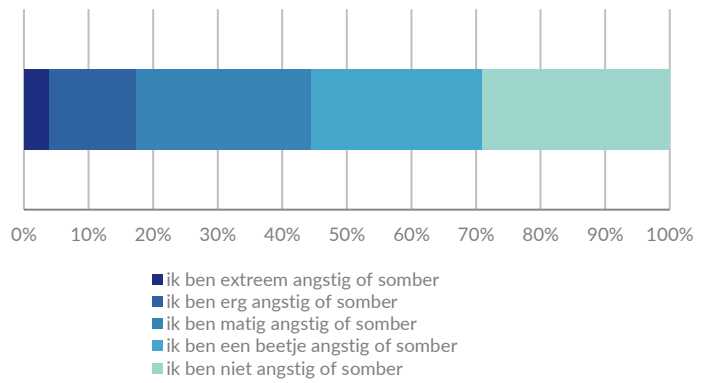
37 Pijn/ongemak (n=157)



	v37	
ik heb extreme pijn of ongemak	16	10,2%
ik heb ernstige pijn of ongemak	50	31,8%
ik heb matige pijn of ongemak	61	38,9%
ik heb een beetje pijn of ongemak	20	12,7%
ik heb geen pijn of ongemak	10	6,4%



38 Angst/somberheid (n=155)



	v38	
ik ben extreem angstig of somber	6	3,9%
ik ben erg angstig of somber	21	13,5%
ik ben matig angstig of somber	42	27,1%
ik ben een beetje angstig of somber	41	26,5%
ik ben niet angstig of somber	45	29%

05 | Samenvatting

Algemeen

In opdracht van HVP Zorg heeft Triqs in de periode van januari t/m maart 2024 een cliëntervaringsmeting (STEPS) uitgevoerd.

Respons

Er zijn 715 cliënten terecht benaderd voor de meting. Van deze 715 cliënten hebben 169 cliënten de vragenlijst ingevuld. Het netto responspercentage is 23,64%.

Algeheel oordeel

Aan respondenten is gevraagd om op een schaal van 0 tot 10 aan te geven hoe waarschijnlijk het is dat ze de organisatie bij anderen zouden aanbevelen. De berekende Net Promotor Score (NPS) op basis van de aanbevelingsvraag bedraagt 16.

Opvallende scores - positief

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

- vraag 12 Gaat de zorgverlener/activiteitenbegeleider zorgvuldig met uw privégegevens om? (n=154) (81,80% positief).
- vraag 8 Voelt u zich op uw gemak bij de zorgverlener/activiteitenbegeleider? (n=163) (81,60% positief).
- vraag 4 Komt de zorgverlener/activiteitenbegeleider op de afgesproken tijd? (n=156) (75% positief).
- Vraag 7 Luistert de zorgverlener/activiteitenbegeleider naar u? (n=160) (75% positief).

Opvallende scores - negatief

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

- vraag 13 Betreft de zorgverlener/activiteitenbegeleider uw naasten (partner, familie) bij de verpleging, verzorging of hulp? (n=86) (38,37% negatief).
- vraag 19 Kunt u zelf activiteiten aanvragen of ondernemen? (n=20) (35% negatief).
- vraag 10 Houdt de zorgverlener/activiteitenbegeleider in de gaten hoe het met uw gezondheid gaat? (n=154) (19,48% negatief).



CODE 5065000001UXX



Vragenlijst STEPS cliëntervaringsmeting HVP Zorg

*Auteursrecht: ©2020 Triqs B.V.
Gebruik van opzet of inhoud van dit document (m.u.v. de EQ-5D ©ERF) mag alleen na
schriftelijke toestemming van Triqs.
De EuroQol Research Foundation is rechthebbende van de opgenomen gezondheidsvragenlijst
EQ-5D.
Versie: december 2020 – 3.0*

Introductie

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

«QR»-«LOCATIE»-«CODE»-CB«CB»



INTRODUCTIE

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

Website: www.zorgpeil.nl

Inlogcode: 5065000001UXX

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

Instructie als de vragenlijst door een naaste ingevuld wordt

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

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

«QR»-«LOCATIE»-«CODE»-CB«CB»



A. Kenmerken zorg

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

1. Welke zorg of hulp ontvangt u?

- ☐ persoonlijke verzorging of verpleging
- ☐ hulp bij het huishouden
- ☐ begeleiding individueel
- ☐ dagbesteding
- ☐ Haags Ontmoeten
- ☐ ik ontvang geen zorg of hulp
 - ➔ deze vragenlijst is niet op u van toepassing. Wilt u zo vriendelijk zijn om zich voor dit onderzoek af te melden via www.zorgpeil.nl of door te bellen naar 038 466 1570.

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

- ☐ Mijn hoge leeftijd geeft teveel beperkingen waardoor ik niet meer volledig mijzelf kan verzorgen, dagelijks activiteiten of het huishouden kan doen
- ☐ Ik heb een chronische ziekte waardoor ik verpleging en/of verzorging nodig heb, niet meer zelfstandig dagelijkse activiteiten of het hele huishouden kan doen
- ☐ Door/Vanwege revalidatie na een operatie/behandeling in het ziekenhuis i.v.m. ziekte
- ☐ Door/Vanwege revalidatie na een operatie/behandeling in een ziekenhuis na een acuut ongeval
- ☐ Door onverwachte complicaties tijdens ziekenhuisopname

- ☐ Hulp is tijdelijk omdat er nog geen plaats in een verpleeghuis is (waar ik wel voor in aanmerking kom)
- ☐ Doordat ik mij eenzaam voel en/of geen structuur in mijn leven ervaar
- ☐ Andere reden, namelijk:

B. Ervaringen met de ontvangen zorg/hulp

Vragen over de zorgverlener/ activiteitenbegeleider

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

3. Krijgt u zorg van een vaste zorgverlener/ activiteitenbegeleider?

- ☐ altijd
- ☐ meestal
- ☐ soms
- ☐ nooit

4. Komt de zorgverlener/ activiteitenbegeleider op de afgesproken tijd?

- ☐ altijd
- ☐ meestal
- ☐ soms
- ☐ nooit

«QR»-«LOCATIE»-«CODE»-CB«CB»

■

5. Neemt de zorgverlener/ activiteitenbegeleider uw wensen mee bij het bepalen van de zorg/hulp?

- ☐ altijd
- ☐ meestal
- ☐ soms
- ☐ nooit

6. Past de zorg/hulp bij de manier waarop u wilt leven?

- ☐ altijd
- ☐ meestal
- ☐ soms
- ☐ nooit

7. Luistert de zorgverlener/ activiteitenbegeleider naar u?

- ☐ altijd
- ☐ meestal
- ☐ soms
- ☐ nooit

8. Voelt u zich op uw gemak bij de zorgverlener/ activiteitenbegeleider?

- ☐ altijd
- ☐ meestal
- ☐ soms
- ☐ nooit

9. Heeft u vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverlener/ activiteitenbegeleider?

- ☐ altijd
- ☐ meestal
- ☐ soms
- ☐ nooit

■

10. Houdt de zorgverlener/ activiteitenbegeleider in de gaten hoe het met uw gezondheid gaat?

- ☐ altijd
- ☐ meestal
- ☐ soms
- ☐ nooit

11. Kunt u met de hulp van de zorgverlener/ activiteitenbegeleider beter omgaan met uw ziekte of aandoening?

- ☐ altijd
- ☐ meestal
- ☐ soms
- ☐ nooit
- ☐ niet van toepassing

12. Gaat de zorgverlener/ activiteitenbegeleider zorgvuldig met uw privégegevens om?

- ☐ altijd
- ☐ meestal
- ☐ soms
- ☐ nooit

13. Betreft de zorgverlener/ activiteitenbegeleider uw naasten (partner, familie) bij de verpleging, verzorging of hulp?

- ☐ altijd
- ☐ meestal
- ☐ soms
- ☐ nooit
- ☐ niet van toepassing

■

«QR»-«LOCATIE»-«CODE»-CB«CB»

■



■

**14. Is de zorgverlener/
activiteitenbegeleider zelf telefonisch
bereikbaar als dat nodig is?**

- ☐ altijd
☐ meestal
☐ soms
☐ nooit
☐ niet van toepassing

Vragen over de organisatie

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

**15. Is de organisatie telefonisch
bereikbaar als dat nodig is?**

- ☐ altijd
☐ meestal
☐ soms
☐ nooit

**16. Zorgt de organisatie ervoor dat er
zorg/hulp is op de afgesproken tijd?**

- ☐ altijd
☐ meestal
☐ soms
☐ nooit

*We zijn ook benieuwd als u dagbesteding
of Haags ontmoeten ontvangt wat uw
ervaringen zijn met de **activiteiten***

**17. Ontvangt u dagbesteding of Haags
ontmoeten activiteiten?**

- ☐ ja → ga door naar vraag 18
☐ nee → ga door naar vraag 22

■

**18. Bent u tevreden over de activiteiten
die worden aangeboden?**

- ☐ altijd
☐ meestal
☐ soms
☐ nooit

**19. Kunt u zelf activiteiten aanvragen of
ondernemen?**

- ☐ altijd
☐ meestal
☐ soms
☐ nooit

**20. Wordt u voldoende geïnformeerd
over de activiteiten?**

- ☐ altijd
☐ meestal
☐ soms
☐ nooit

**21. Ervaart u de sfeer tijdens de
activiteiten als plezierig?**

- ☐ altijd
☐ meestal
☐ soms
☐ nooit

C. Algeheel oordeel

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

**22. Zou u de zorgorganisatie
aanbevelen bij andere mensen die
dezelfde zorgvraag/hulpvraag nodig
hebben?**

- ☐ ja
☐ nee

«QR»-«LOCATIE»-«CODE»-CB«CB»

■

23. En welk cijfer geeft u daar aan?

- ☐ 0 heel erg slechte zorginstelling
☐ 1
☐ 2
☐ 3
☐ 4
☐ 5
☐ 6
☐ 7
☐ 8
☐ 9
☐ 10 uitstekende zorginstelling

24. Indien 'nee' bij vraag 22 en/of cijfer 0 t/m 6 bij vraag 23: waarover bent u niet tevreden?

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

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

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

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

28. Wat doet de zorgverlener/ activiteitenbegeleider die bij u thuis komt, goed?

D. Algemene gegevens

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

29. Wat is uw geboortjaar?

30. Wat is uw geslacht?

- ☐ man
☐ vrouw

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

- ☐ slecht
☐ matig
☐ goed
☐ zeer goed
☐ uitstekend

«QR»-«LOCATIE»-«CODE»-CB«CB»



■

32. Wat is uw hoogst afgeronde opleiding?

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

33. Wat zijn de vier cijfers van uw postcode?

Uw gezondheid vandaag

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

34. Mobiliteit

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

■

35. Zelfzorg

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

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

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

37. Pijn/ongemak

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

38. Angst/somberheid

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

«QR»-«LOCATIE»-«CODE»-CB«CB»

■

■ ■

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

Dit was de vragenlijst. Bedankt voor het invullen!

■ 8 ■

«QR»-«LOCATIE»-«CODE»-CB«CB»

