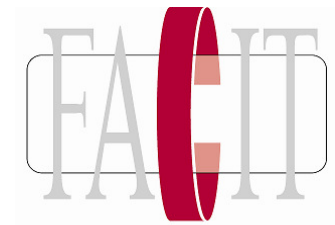




Dit onderzoek is uitgevoerd
volgens de richtlijnen van de CQ-index.



ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

Deel 1

Uitkomsten cliëntenraadpleging met de CQ-index VV&T

Stichting deBreedonk

februari – april 2010

Inhoudsopgave

Inleiding.....	5
1 De Normen voor Verantwoorde zorg.....	7
1.1 Visiedocument 'Op weg naar Normen voor Verantwoorde zorg'.....	7
1.2 Normen voor Verantwoorde zorg.....	7
1.3 Toetsingskader voor Verantwoorde zorg.....	8
1.4 CQ-index Verpleging, Verzorging en Thuiszorg (VV&T).....	8
2 Cliëntenraadpleging Verpleging, Verzorging en Thuiszorg bij Stichting deBreedonk.....	9
2.1 Stichting deBreedonk.....	9
2.2 De vragen.....	9
2.3 De antwoorden.....	10
2.4 Rapportage.....	11
2.4.1 Opbouw rapportage.....	11
2.4.2 Staafdiagram.....	11
2.4.3 Tabellen.....	11
2.4.4 Veranderingen ten opzichte van 2008.....	12
2.4.5 Vergelijkingen.....	12
3 Cliëntenraadpleging somatische cliënten.....	13
3.1 Steekproeftrekking.....	13
3.2 Informatievoorziening.....	13
3.3 Dataverzameling.....	13
4 Cliëntenraadpleging contactpersonen van cliënten met PG problematiek.....	15
4.1 Steekproeftrekking.....	15
4.2 Informatievoorziening.....	15
4.3 Dataverzameling.....	15
5 Cliëntenraadpleging extramurale cliënten.....	17
5.1 Steekproeftrekking.....	17
5.2 Informatievoorziening.....	17
5.3 Dataverzameling.....	17
6 Uitkomsten van de cliëntenraadpleging onder somatische cliënten in Stichting deBreedonk.....	19
6.1 Respons.....	19
6.2 Uitkomsten cliëntenraadpleging somatische cliënten.....	19
7 Uitkomsten van de cliëntenraadpleging onder contactpersonen van cliënten met PG problematiek in Stichting deBreedonk.....	53
7.1 Respons.....	53
7.2 Uitkomsten cliëntenraadpleging onder contactpersonen van cliënten met PG problematiek.....	53
8 Uitkomsten van de cliëntenraadpleging onder extramurale cliënten van Stichting de Breedonk.....	87
8.1 Respons.....	87
8.2 Uitkomsten cliëntenraadpleging extramurale cliënten.....	88

Inleiding

Voor u ligt deel 1 van de rapportage van de uitkomsten van de cliëntenraadpleging die in Stichting deBreedonk met de CQ-index is gehouden. Conclusies en aanbevelingen zijn in deel 2 van de rapportage te vinden.

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

In hoofdstuk 3 tot en met 8 worden de uitkomsten van de cliëntenraadpleging gerapporteerd. In hoofdstuk 3, 4 en 5 wordt beschreven hoe de steekproeftrekking, informatievoorziening en dataverzameling is verlopen. In hoofdstuk 6, 7 en 8 worden de kwantitatieve resultaten van de cliëntenraadplegingen onder respectievelijk de somatische cliënten, de contactpersonen van cliënten met PG problematiek en de extramurale cliënten weergegeven in tabellen en staafdiagrammen.

Facit, Velsen-Noord
Sabine van Pelt
april 2010

1 De Normen voor Verantwoorde zorg

1.1 Visiedocument 'Op weg naar Normen voor Verantwoorde zorg'

De landelijke verenigingen van cliënten, professionals en zorgaanbieders (Arcares, thans ActiZ: brancheorganisatie verpleging & verzorging, AVVV: Algemene Vereniging Verpleegkundigen en Verzorgenden, LOC: Landelijke Organisatie Cliëntenraden, NVVA: Nederlandse Vereniging van Verpleeghuisartsen en Sting: Landelijke Beroepsvereniging Verzorging) hebben in 2005 gezamenlijk geformuleerd wat zij verstaan onder verantwoorde zorg in verpleeg- en verzorgingshuizen. Verantwoorde zorg is zorg van goed niveau, die in ieder geval doeltreffend, doelmatig, veilig en patiëntgericht verleend wordt en die is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt. De geleverde zorg voldoet aan veld- en beroepsnormen en is gewaarborgd door een werkend kwaliteitssysteem. Daarmee wordt geborgd dat informatie over kwaliteit systematisch wordt geregistreerd en waar nodig wordt vertaald naar structurele kwaliteitsverbetering.

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

De genoemde verenigingen legden hun opvattingen vast in het visiedocument 'Op weg naar Normen voor Verantwoorde zorg' dat in juni 2005 is overhandigd aan staatssecretaris Ross van VWS. Daarbij werd er vanuit gegaan dat de in het document vastgelegde norm in een periode van twee tot drie jaar gerealiseerd kon worden.

1.2 Normen voor Verantwoorde zorg

Het visiedocument 'Op weg naar Normen voor Verantwoorde zorg' bevat normen voor verantwoorde zorg, voor professionele hulpverleners en voor professionele organisaties. De normen zijn geformuleerd in termen die aangeven wat het resultaat moet zijn voor de ondersteuning van de kwaliteit van leven van de cliënt. Dit zal worden uitgewerkt in een garantienorm: de norm die een organisatie garandeert aan haar cliënten.

Na het tot stand komen van de Normen voor Verantwoorde zorg voor verpleeg- en verzorgingshuizen zijn deze normen vertaald naar de langdurige en/of complexe zorg thuis. Cliënten moeten immers in zowel verpleeg- en verzorgingshuizen als bij thuiszorgorganisaties kunnen rekenen op verantwoorde zorg.

Verantwoorde zorg komt tot stand via het zorg(behandel)-/leefplan. Voor elke cliënt afzonderlijk wordt daarin vastgelegd hoe voor hem/haar deze normen worden ingevuld. Uitgangspunt is dat de cliënt zo veel mogelijk keuzevrijheid krijgt en zo veel mogelijk de regie voert over het eigen leven. Communicatie en informatie zijn cruciaal in de uitwerking van dat uitgangspunt. Kwaliteit van leven komt tot stand op vier belangrijke domeinen: lichamelijk welbevinden/gezondheid, woon-/leefomstandigheden, participatie/sociale redzaamheid en mentaal welbevinden/geestelijk welzijn.

De 'hoofdnorm' op de vier domeinen voor verpleeg- en verzorgingshuizen luidt als volgt:

1. Lichamelijk welbevinden/gezondheid: de cliënt mag rekenen op adequate gezondheidsbescherming en -bevordering, een schoon en verzorgd lichaam en smakelijke maaltijden, hapjes en drankjes.
2. Woon-/leefomstandigheden: de cliënt mag rekenen op woonruimte waarin hij/zij zich thuis kan voelen en waar hij/zij veilig is.
3. Participatie: de cliënt mag rekenen op aantrekkelijke mogelijkheden voor dagbesteding waarmee hij/zij invulling kan geven aan persoonlijke interesses, hobby's en een sociaal leven, en contact kan houden met de samenleving.
4. Mentaal welbevinden: de cliënt mag rekenen op respect voor en ondersteuning van de eigen identiteit en levensinvulling.

De 'hoofdnorm' op de vier domeinen voor zorg thuis luidt als volgt:

1. Lichamelijke gezondheid: de cliënt mag rekenen op adequate gezondheidsbescherming en –bevordering en een schoon en naar wens verzorgd lichaam, waarbij steeds goed wordt ingespeeld op veranderingen in de lichamelijke gezondheid.
2. Woon-/leefomgeving: de cliënt mag rekenen op ondersteuning bij het zelfstandig wonen in de eigen woonomgeving met een goede bereikbaarheid van zorg en voldoende aandacht voor levenssfeer, privacy en veiligheid.
3. Sociale redzaamheid: de cliënt mag rekenen op bevordering van zijn sociale redzaamheid door ondersteuning bij de invulling van zijn sociale activiteiten door bijvoorbeeld vrijwilligersactiviteiten en dagbesteding.
4. Geestelijk welzijn: de cliënt mag rekenen op ondersteuning bij het geestelijk welzijn door respect voor en ondersteuning van de eigen identiteit en levensinvulling en het zoveel mogelijk behouden van de eigen regie.

ActiZ (voorheen Arcares), AVVV, LOC, NVVA en Sting hebben hun visie op verantwoorde zorg afgestemd met de Inspectie voor de Gezondheidszorg, met het ministerie van VWS en met Zorgverzekeraars Nederland. Daarmee ligt er een breed gedragen norm die stimuleert tot goede zorg, tot goede service, tot goede dienstverlening en tot kwaliteitsverbetering.

1.3 Toetsingskader voor Verantwoorde zorg

In vervolg op het visiedocument 'Op weg naar Normen voor Verantwoorde zorg' overhandigden in november 2005 de brancheorganisatie Arcares, de cliëntenorganisatie LOC, de beroepsorganisaties AVVV, STING en NVVA, Zorgverzekeraars Nederland en de Inspectie voor de Gezondheidszorg, aan staatssecretaris Ross het Toetsingskader voor Verantwoorde zorg. In het Toetsingskader is een lijst van 33 indicatoren benoemd die rechtstreeks voortvloeien uit de Normen voor Verantwoorde zorg. Daarbij wordt een onderscheid gemaakt tussen de indicatoren die gaan over de kwaliteit van de zorg en de kwaliteit van leven zoals ervaren door de cliënt, en de indicatoren die gaan over gezondheidsrisico's en veiligheid. Deze 33 indicatoren vormen het Toetsingskader waarmee de Inspectie voor de Gezondheidszorg vanaf 2007 werkt en worden gebruikt bij cliëntbeoordeling.

In 2006 is een pilot gehouden met de cliëntenraadpleging in het kader van de Normen voor Verantwoorde zorg. In maart 2009 zijn herziene vragenlijsten voor de CQ-index Verpleging, Verzorging en Thuiszorg (VV&T) beschikbaar gekomen. De CQ-index kan gebruikt worden voor het meten van cliëntenervaringen van somatische cliënten verpleging en verzorging, van vertegenwoordigers van cliënten met PG problematiek en van cliënten van zorg thuis.

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

De CQ-index is een gestandaardiseerde systematiek voor meten, analyseren en rapporteren van klantervaringen in de zorg. De systematiek is ontwikkeld door het NIVEL, in samenwerking met de afdeling Sociale Geneeskunde van het AMC. Opdrachtgevers waren Agis, de Stichting Miletus (een samenwerkingsverband van verzekeraars) en ZonMw.

De CQ-index is gebaseerd op de Amerikaanse CAHPS-systematiek en de door het NIVEL ontwikkelde QUOTE vragenlijsten. CAHPS staat voor Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems. QUOTE betekent Quality Of care Through the patient's Eyes. CAHPS- en QUOTE-instrumenten zijn beide wetenschappelijk gefundeerd en meten ervaringen van consumenten van zorg. Dit is een belangrijk verschil ten opzichte van veel andere vragenlijsten, waarin naar tevredenheid van patiënten/consumenten wordt gevraagd. Vragen naar concrete ervaringen van zorggebruikers leveren meer bruikbare informatie op voor kwaliteitswaarborging en kwaliteitsverbetering dan meer subjectieve vragen naar tevredenheid. Daarnaast geldt dat beide families van meetinstrumenten zich globaal richten op dezelfde domeinen van kwaliteit van zorg, dat het fundament bestaat uit een mix van kwalitatief en kwantitatief onderzoek en dat in het ontwikkelingsproces een belangrijke rol is weggelegd voor de gebruikers van zorgvoorzieningen.

2 Cliëntenraadpleging Verpleging, Verzorging en Thuiszorg bij Stichting deBreedonk

2.1 Stichting deBreedonk

Stichting deBreedonk levert verpleging, verzorging en thuiszorg in Breda. Intramurale zorg wordt geboden op locatie Mastbos; het betreft hier verzorgingshuis zorg met vooral somatische cliënten. Bij een deel van de cliënten is sprake van (beginnende) PG-problematiek. Locatie Mastbos heeft 91 éénpersoonappartementen en 1 tweepersoonsappartement. Het merendeel van de extramurale zorg wordt geboden vanuit locatie Heksenwiel.

Voor het onderzoek naar de ervaringen van cliënten van Stichting deBreedonk is gebruik gemaakt van drie verschillende vragenlijsten:

- De somatische cliënten zijn geraadpleegd met de CQ-index voor ervaringen met de zorg in een verpleeg- of verzorgingshuis, vragenlijst voor interviews met bewoners (versie 3.1, januari 2010). Deze vragenlijst bestaat uit 66, vooral gesloten, vragen.
- De contactpersonen van cliënten met PG problematiek zijn geraadpleegd met de CQ-index voor ervaringen met de zorg in een verpleeg- of verzorgingshuis, vragenlijst voor vertegenwoordigers van bewoners (versie 3.1, januari 2010). Deze vragenlijst bestaat uit 60, vooral gesloten, vragen.
- Voor extramurale cliënten is gebruik gemaakt van de CQ-index voor ervaringen met de zorg thuis; Voor de thuiswonende cliënten van thuiszorgorganisaties of zorginstellingen (versie 2.1, maart 2009). Deze vragenlijst bestaat uit 97, vooral gesloten, vragen.

Deze ervaringenvragenlijsten zijn ontwikkeld door het NIVEL (het Nederlands instituut voor onderzoek van Gezondheidszorg) en zijn 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);
4. De CAHPS® Nursing Home Survey.

De vragenlijsten richten zich op de ervaringen van cliënten en contactpersonen met de zorg van Stichting deBreedonk in de afgelopen 12 maanden met diverse onderwerpen en kwaliteitsaspecten die aan de orde komen in het Toetsingskader voor Verantwoorde zorg in verpleeg- en verzorgingshuizen en zorg thuis.

2.2 De vragen

Achtereenvolgens komen in de vragenlijst voor somatische cliënten de volgende thema's aan de orde:

- lichamenlijk 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

Daarnaast wordt een aantal vragen over de cliënt gesteld.

2.4 Rapportage

2.4.1 Opbouw rapportage

In deze rapportage worden in hoofdstuk 6, 7 en 8 alle vragen en antwoorden gepresenteerd. De antwoorden zijn weergegeven in de vorm van een staafdiagram of in tabelvorm.

2.4.2 Staafdiagram

De staafdiagrammen zien er als volgt uit:

16. Is er genoeg personeel in huis?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=26	N=27	N=17817
nvt/weet niet	N=4	N=2	N=2680
totaal	N=30	N=29	N=20497



Boven het diagram staat de gestelde vraag. In de vakjes met N= wordt aangegeven hoeveel respondenten deze vraag beantwoord hebben, hoeveel cliënten de vraag niet konden beantwoorden en het totaal aantal respondenten. Rechts van de staafdiagrammen staan de gegeven antwoorden, met in de staven het percentage van de respondenten dat dit antwoord heeft gegeven.

2.4.3 Tabellen

De tabellen zien er als volgt uit:

1. Hoe lang woont u in dit huis?

	Aantal	%
minder dan een half jaar	4	13,3
6 maanden tot minder dan een jaar	2	6,7
1-2 jaar	5	16,7
2-5 jaar	13	43,3
meer dan 5 jaar	6	20,0
totaal	30	100

In de eerste kolom staan de antwoordmogelijkheden, in de tweede kolom het aantal keer dat het antwoord gegeven is, en de derde kolom geeft aan hoeveel procent van de respondenten dit antwoord heeft gegeven.

2.4.4 Veranderingen ten opzichte van 2008

Overeenkomstig de nieuwe richtlijnen van Centrum Klantervaring Zorg voor rapportage van de uitkomsten zijn de antwoorden 'weet niet' en 'niet van toepassing' niet meer in de grafieken weergegeven. Wel wordt boven de grafieken vermeld hoeveel respondenten (N) deze antwoorden hebben gegeven, maar de grafieken zelf bestaan uit de overige gegeven antwoorden - in de regel zijn dat: altijd, meestal, soms of nooit. De percentages die in de grafieken genoemd worden, zijn dus de percentages respondenten die deze antwoorden gegeven hebben en niet de percentages van alle respondenten. Dus als in de grafiek staat dat 17% van de respondenten aangeeft soms tevreden te zijn, dan betekent dit dat 17% van hen die altijd, meestal, soms of nooit geantwoord hebben, soms tevreden is.

In 2008 werden nog alle antwoorden meegenomen, ook 'weet niet' en 'n.v.t.'. Daardoor waren de percentages toen vaak lager: het aantal respondenten was immers groter doordat ook 'weet niet' en 'n.v.t.' meetelden. Om de vergelijking tussen de percentages van 2008 en 2010 reëel te maken, hebben we de percentages van 2008 omgezet naar de berekening die nu gehanteerd wordt en tellen dus degenen die toen 'weet niet' en 'n.v.t.' hebben ingevuld niet langer mee. Hierdoor verschillen de percentages van 2008 die in deze rapportage staan van de percentages die destijds aan u gepresenteerd zijn.

2.4.5 Vergelijkingen

Conform uw verzoek zijn in deze rapportage, naast de uitkomsten van de cliëntenraadpleging van 2010 voor uw locatie, ook de uitkomsten gepresenteerd van de uitkomsten van de raadpleging die in 2008 heeft plaatsgevonden en de uitkomsten van alle andere door Facit geraadpleegde organisaties. Wij willen u erop wijzen dat zichtbare verschillen pas na nadere statistische analyses als significant verschil kunnen worden benoemd.

3 Cliëntenraadpleging somatische cliënten

3.1 Steekproeftrekking

De doelgroep voor de cliëntenraadpleging door middel van interviews werd gevormd door 56 intramurale somatische cliënten die in maart 2010 in Stichting deBreedonk woonden.

Van deze cliënten zijn door EVV-ers/teamleiders 2 cliënten uitgesloten van deelname aan het onderzoek. Hiervoor zijn de volgende redenen opgegeven:

<i>Omschrijving reden</i>	<i>Aantal cliënten</i>
Revalidatie of reactivering	1
Andere zwaarwegende redenen <ul style="list-style-type: none"> • 1x te belastend, familieomstandigheden 	1

Het aantal cliënten dat benaderd kon worden voor een interview bedroeg 54. De gemiddelde leeftijd van deze cliënten was 84,5 jaar.

Uit deze 54 cliënten is de steekproef van 30 cliënten getrokken (de selectielijst). De gemiddelde leeftijd van de cliënten op de selectielijst bedroeg 83,9 jaar. Daarnaast is een reservelijst samengesteld met 24 cliënten.

3.2 Informatievoorziening

Alle somatische cliënten zijn door Stichting deBreedonk per brief geïnformeerd over de komst van de interviewers. In de brief stonden de namen en foto's van de interviewers, en op welke dagen zij zouden komen. Verder was in de brief aangegeven dat de uitkomsten van de interviews vertrouwelijk verwerkt zouden worden.

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

3.3 Dataverzameling

De interviews zijn door Facit gehouden conform de landelijke richtlijnen CQI VVT april 2007 en de afspraken in het handboek CQI meetinstrument en de aanpassingen zoals die in maart 2009 bekend gemaakt zijn. De interviews hebben plaatsgevonden op maandag 8 en dinsdag 9 maart 2010 en zijn afgenomen door mevrouw Annelies Schirmer, mevrouw Mieke Heijerman en de heer Peter Geraedts.

4 Cliëntenraadpleging contactpersonen van cliënten met PG problematiek

4.1 Steekproeftrekking

De doelgroep voor de raadpleging van cliënten met PG problematiek werd gevormd door de contactpersonen van de 31 cliënten met PG problematiek die in februari 2010 in Stichting deBreedonk woonden.

Van deze cliënten zijn door EVV-ers/teamleiders geen cliënten uitgesloten van deelname aan het onderzoek.

Het aantal cliënten van wie de contactpersoon benaderd kon worden met een schriftelijke vragenlijst bedroeg derhalve 31. De gemiddelde leeftijd van deze cliënten was 87,5 jaar.

4.2 Informatievoorziening

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

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

4.3 Dataverzameling

De vragenlijsten zijn door Facit verzonden conform de landelijke richtlijnen CQI VVT (april 2007), de afspraken in het handboek CQI meetinstrument (maart 2009) en de aangepaste werkinstructies (februari 2010). Op donderdag 11 februari 2010 is de eerste schriftelijke vragenlijst verzonden. Een week later, op donderdag 18 februari 2010, is aan alle contactpersonen een eerste herinnering/bedankbrief gestuurd. Na 4 weken is, aan de hand van de codering van de vragenlijsten, bepaald welke contactpersonen de vragenlijst nog niet geretourneerd hadden. Aan deze contactpersonen is op donderdag 11 maart 2010 een tweede herinnering verzonden, waarbij ook weer een nieuwe vragenlijst was gevoegd. Na 6 weken, op donderdag 25 maart 2010, is de derde en laatste bedankbrief/ herinnering verzonden.

5 Cliëntenraadpleging extramurale cliënten

5.1 Steekproeftrekking

De doelgroep voor de extramurale cliëntenraadpleging werd gevormd door alle 94 extramurale cliënten die in februari 2010 zorg ontvingen van Stichting deBreedonk.

Van deze cliënten zijn door EVV-ers/teamleiders 7 cliënten uitgesloten van deelname aan het onderzoek. Hiervoor zijn de volgende redenen opgegeven:

<i>Omschrijving reden</i>	<i>Aantal cliënten</i>
Minder dan ½ jaar in zorg	6
Andere zwaarwegende redenen <ul style="list-style-type: none"> • 1x momenteel niet in zorg 	1

Het aantal cliënten dat benaderd kon worden met een schriftelijke vragenlijst bedroeg 87. De gemiddelde leeftijd van deze cliënten was 82,6 jaar.

5.2 Informatievoorziening

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

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

5.3 Dataverzameling

De vragenlijsten zijn door Facit verzonden conform de landelijke richtlijnen CQI VVT maart 2009 en de afspraken in het handboek CQI meetinstrument. Op donderdag 11 februari 2010 is de eerste schriftelijke vragenlijst verzonden. Een week later, op donderdag 18 februari 2010, is aan alle cliënten een eerste herinnering/bedankbrief gestuurd. Na 4 weken is, aan de hand van de codering van de vragenlijsten, bepaald welke cliënten de vragenlijst nog niet geretourneerd hadden. Aan deze cliënten is op donderdag 11 maart 2010 een tweede herinnering verzonden, waarbij ook weer een nieuwe vragenlijst was gevoegd. Na 6 weken, op donderdag 25 maart 2010, is de derde en laatste bedankbrief/ herinnering verzonden.

6 Uitkomsten van de cliëntenraadpleging onder somatische cliënten in Stichting deBreedonk

6.1 Respons

Voor de cliëntenraadpleging onder intramurale somatische cliënten zijn 37 cliënten benaderd voor een interview.

7 daarvan hebben niet mee gedaan om de volgende redenen:

- Twee cliënten wegens afasie;
 - Cliënt wilde toch niet meewerken;
 - Cliënt heeft geen zin;
 - Cliënt heeft geheugenprobleem en last van vermoeidheid;
 - De cliënt heeft lichamelijke beperkingen en last van vermoeidheid en wil daarom toch niet meewerken;
 - Interviewers zouden niet bij de cliënt komen, de cliënt zit niet goed in haar vel;
- 30 ingevulde vragenlijsten zijn meegenomen in de rapportage.

Alle door Facit ontvangen vragenlijsten worden ingebracht in de landelijke database. Voordat de resultaten op www.kiesbeter.nl geplaatst worden, vindt er echter nog schoning en case mix correctie plaats. Uiteindelijk komen er van deze raadpleging 30 vragenlijsten in aanmerking voor verwerking en publicatie op KiesBeter.

De respons voor de raadpleging somatiek in Stichting deBreedonk komt hiermee op 81,1%.

6.2 Uitkomsten cliëntenraadpleging somatische cliënten

Over uzelf

1. Hoe lang woont u in dit huis?

	2008		2010	
	Aantal	%	Aantal	%
minder dan een half jaar	2	6,7	2	6,7
6 maanden tot minder dan een jaar	3	10,0	5	16,7
1-2 jaar	8	26,7	6	20,0
2-5 jaar	7	23,3	11	36,7
meer dan 5 jaar	9	30,0	6	20,0
niet ingevuld	1	3,3	0	,0
totaal	30	100	30	100

2. Waarom woont u in dit huis? (meerdere antwoorden mogelijk)

	2008		2010	
	Aantal	%	Aantal	%
omdat u niet meer zelfstandig kunt wonen	18	60,0	29	96,7
vanwege lichamelijke beperkingen of handicap(s)	9	30,0	21	70,0
vanwege chronische ziekte(n)	4	13,3	1	3,3
na een ziekenhuisopname of operatie	4	13,3	2	6,7
na een ongeval	0	,0	1	3,3
voor herstel of revalidatie	0	,0	0	,0
vanwege zintuiglijke handicap(s) (bijv. slechthorendheid, slechtziendheid)	1	3,3	3	10,0
vanwege verstandelijke beperkingen of handicap(s)	0	,0	0	,0
vanwege psychosociale problemen (bijv. vereenzaming, depressie, angst)	0	,0	0	,0
vanwege een terminale fase van een ziekte of aandoening	0	,0	0	,0
wegens opname van partner in het verpleeg- of verzorgingshuis	1	3,3	1	3,3
anders	7	23,3	1	3,3

3. Geslacht

	2008		2010	
	Aantal	%	Aantal	%
man	5	16,7	7	23,3
vrouw	25	83,3	23	76,7
totaal	30	100	30	100

4. Leeftijd in klassen

	2008		2010	
	Aantal	%	Aantal	%
jonger dan 70 jaar	0	,0	1	3,3
van 70 - 74 jaar	1	3,3	3	10,0
van 75 - 79 jaar	2	6,7	2	6,7
van 80 - 84 jaar	12	40,0	2	6,7
van 85 - 89 jaar	9	30,0	13	43,3
ouder dan 90 jaar	6	20,0	9	30,0
totaal	30	100	30	100

5. Wat is uw hoogst voltooide opleiding?

	2008		2010	
	Aantal	%	Aantal	%
geen opleiding	0	,0	0	,0
lager onderwijs	8	26,7	9	30,0
lager of voorbereidend beroepsonderwijs	1	3,3	7	23,3
middelbaar algemeen voortgezet onderwijs	9	30,0	5	16,7
middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs	1	3,3	1	3,3
hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs	3	10,0	1	3,3
hoger beroepsonderwijs	5	16,7	7	23,3
wetenschappelijk onderwijs	1	3,3	0	,0
Anders, nl:				
• Ambachtschool	2	6,7	0	,0
• Modeschool				
totaal	30	100	30	100

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

	2008		2010	
	Aantal	%	Aantal	%
slecht	3	10,0	3	10,0
matig	14	46,7	17	56,7
goed	10	33,3	9	30,0
zeer goed	2	6,7	1	3,3
uitstekend	0	,0	0	,0
niet ingevuld	1	3,3	0	,0
totaal	30	100	30	100

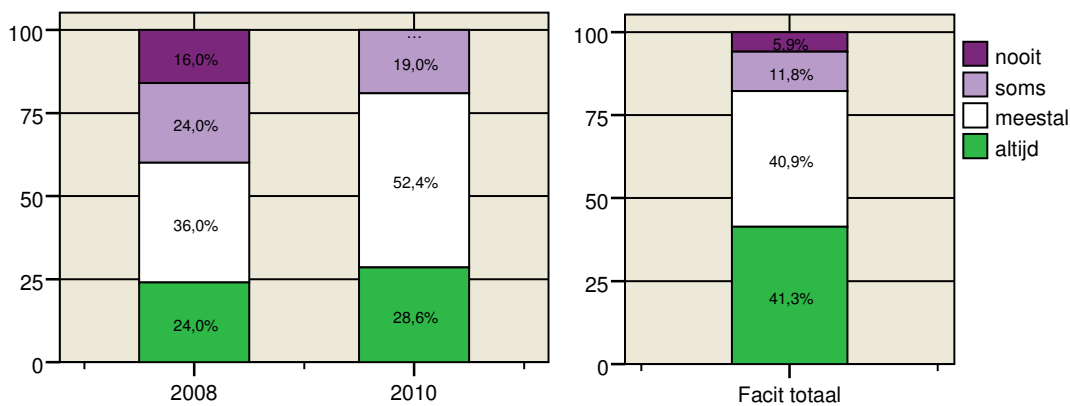
Lichamelijk welbevinden

(Thema 3 van het toetsingskader V&V)

De volgende vragen gaan over **de zorg voor u** 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.

7. Gebeurt uw verzorging wanneer u dat wilt?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=25	N=21	N=15854
nvt/niet nodig	N=4	N=8	N=4671
totaal	N=29	N=29	N=20525

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

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=26	N=22	N=15909
nvt/niet nodig	N=4	N=8	N=4612
totaal	N=30	N=30	N=20521



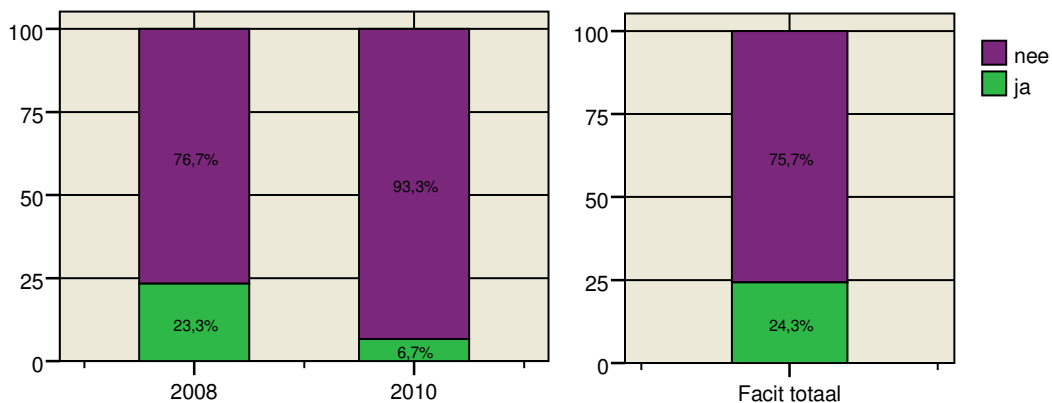
9. Kunt u opstaan en naar bed gaan wanneer u dat wilt?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=29	N=27	N=20205
nvt/niet nodig	N=0	N=0	N=0
totaal	N=29	N=27	N=20205



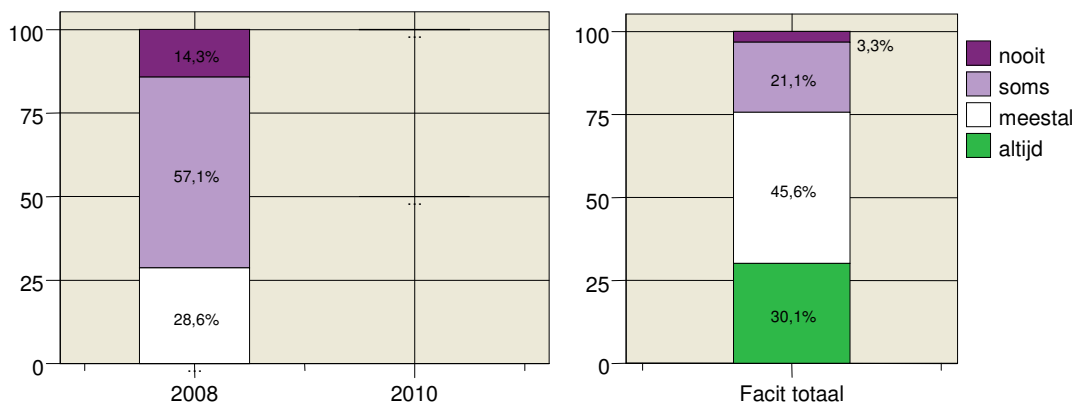
10. Heeft u vaak hulp nodig als u naar het toilet moet?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=30	N=30	N=20460



11. Wordt u op tijd geholpen als u naar het toilet moet?

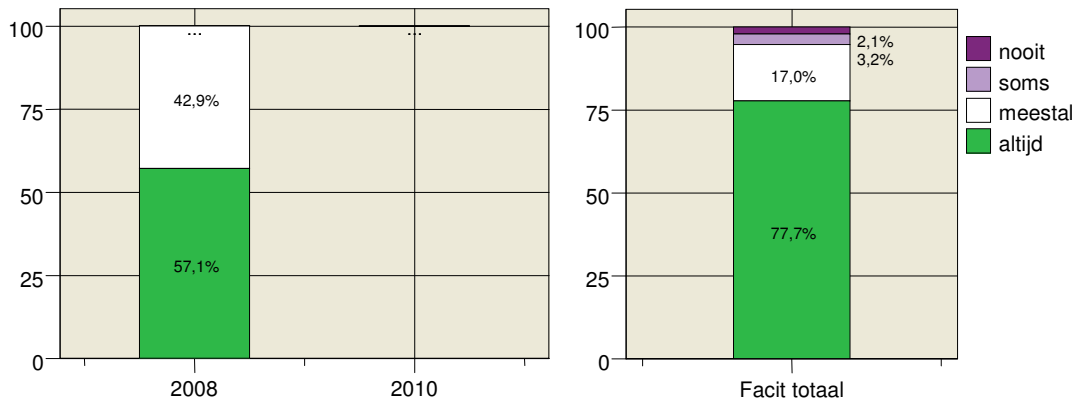
	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=7	N=2	N=4360



Het antwoord op deze vraag kunnen wij helaas niet rapporteren voor het jaar 2010, omdat het aantal respondenten dat deze vraag beantwoord heeft, te klein is.

12. Heeft u voldoende privacy als u naar het toilet gaat?

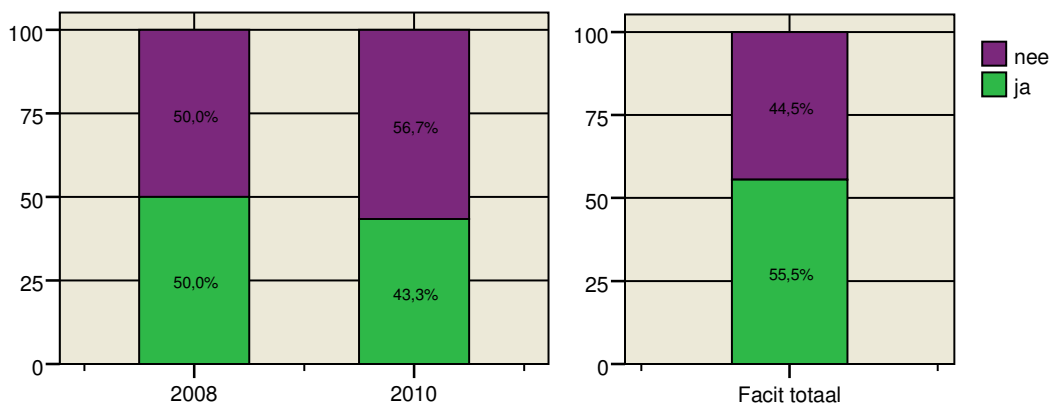
	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=7	N=2	N=4278



Het antwoord op deze vraag kunnen wij helaas niet rapporteren voor het jaar 2010, omdat het aantal respondenten dat deze vraag beantwoordt heeft, te klein is.

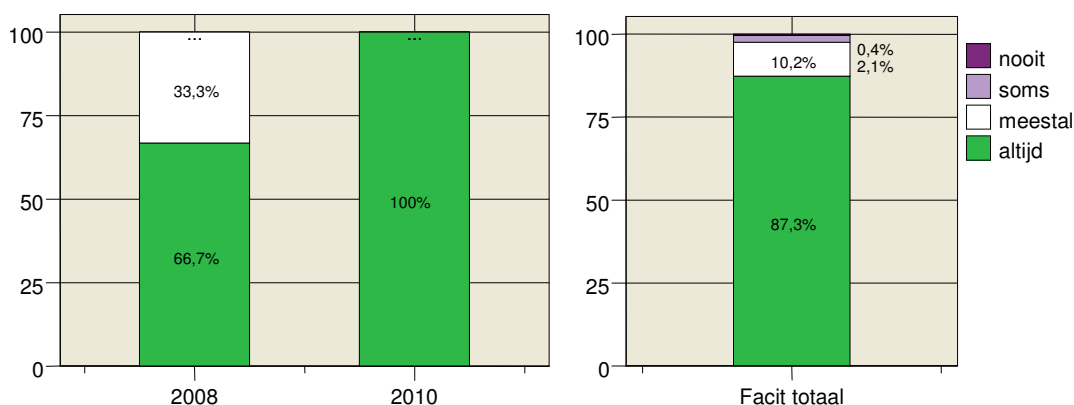
13. Gebruikt u dagelijks incontinentiemateriaal?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=30	N=30	N=20406



14. Wordt incontinentiemateriaal op tijd verschoond?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=15	N=11	N=10579
nvt/niet nodig	N=0	N=2	N=631
totaal	N=15	N=13	N=11210



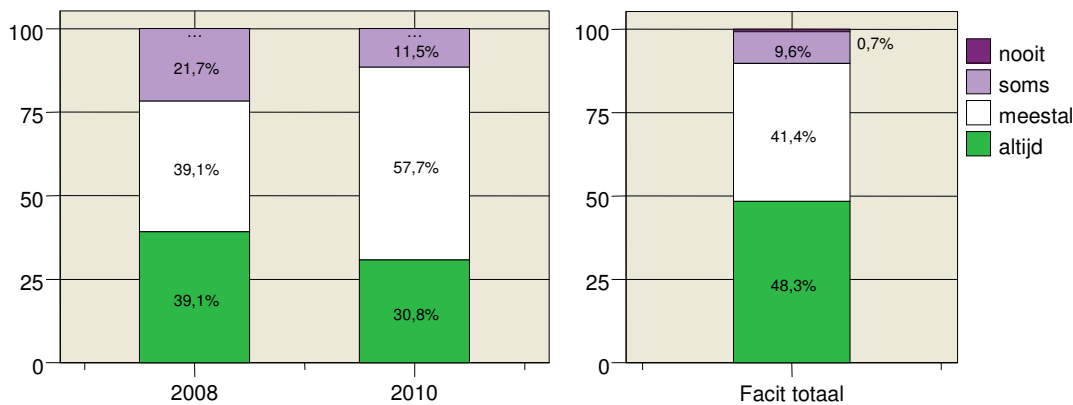
Deskundigheid zorgverleners

(Thema 9 van het toetsingskader V&V)

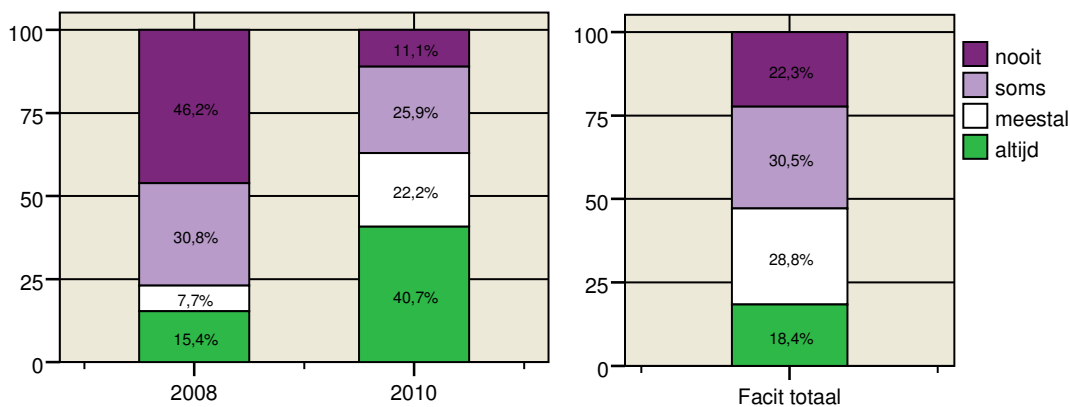
De volgende vragen gaan over de **deskundigheid** en **beschikbaarheid** van zorgverleners in dit huis in de afgelopen 12 maanden. Het gaat hierbij om de verzorgenden en verpleegkundigen.

15. Werken de zorgverleners vakkundig?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=23	N=26	N=17551
nvt/weet niet	N=7	N=4	N=2993
totaal	N=30	N=30	N=20544

**16. Is er genoeg personeel in huis?**

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=26	N=27	N=17817
nvt/weet niet	N=4	N=2	N=2680
totaal	N=30	N=29	N=20497

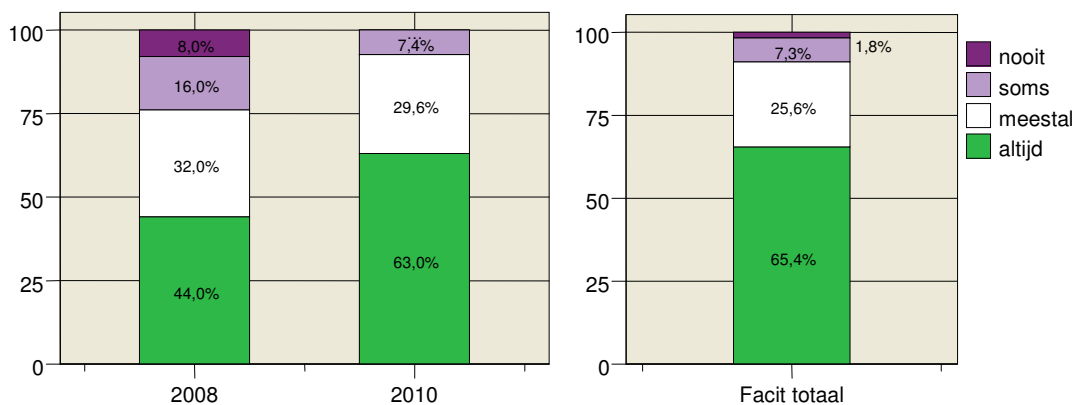


Zorginhoudelijke veiligheid

(Thema 4 van het toetsingskader V&V)

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

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=25	N=27	N=17895
nvt/weet niet	N=5	N=2	N=2651
totaal	N=30	N=29	N=20546

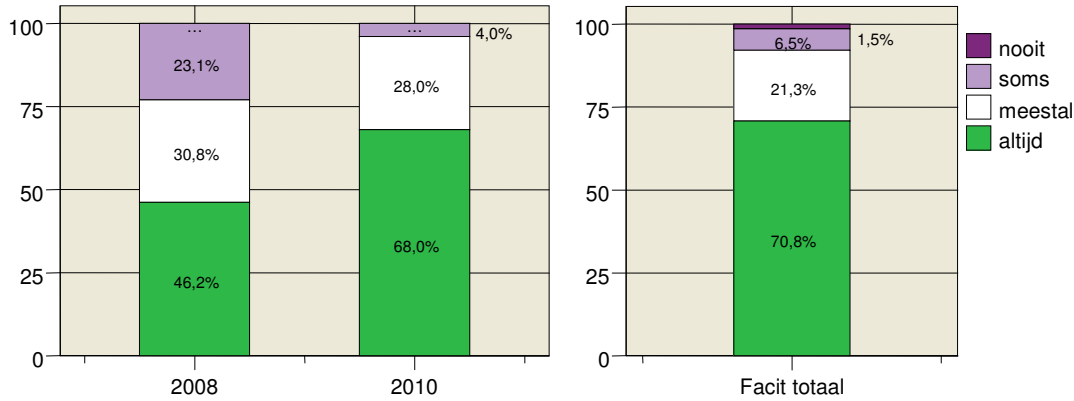
**18. Houden de verzorgenden en verpleegkundigen rekening met wat u zelf wel en niet kunt?**

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=28	N=30	N=18277
nvt/weet niet	N=2	N=0	N=2234
totaal	N=30	N=30	N=20511



19. Nemen de zorgverleners uw gezondheidsklachten serieus?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=26	N=25	N=17923
nvt/weet niet	N=4	N=4	N=2590
totaal	N=30	N=29	N=20513



20. Krijgt u genoeg informatie over nieuwe medicijnen?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=27	N=14	N=13677
nvt/weet niet	N=3	N=15	N=6688
totaal	N=30	N=29	N=20365



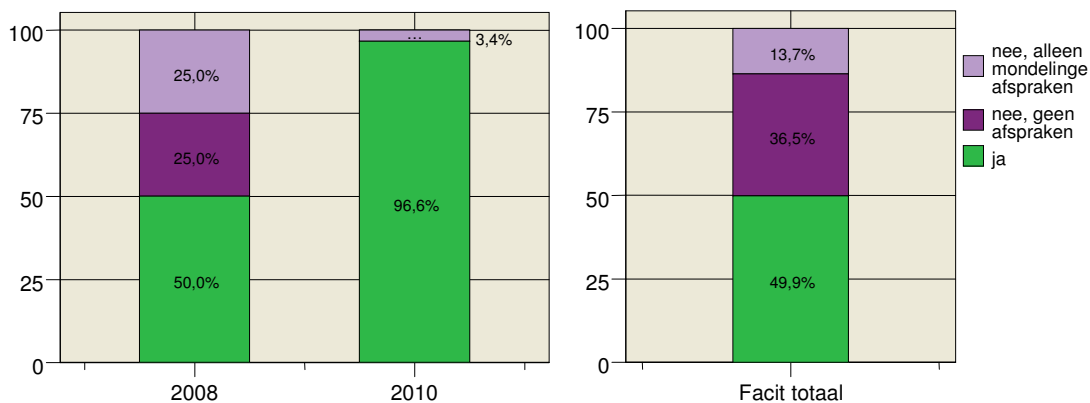
Zorg- en leefplan / behandelplan

(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.

21. Heeft u een zorgplan/zorgleefplan van de zorginstelling met daarin schriftelijke afspraken over de zorg die u krijgt?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=20	N=29	N=12984
weet niet	N=10	N=1	N=7537
totaal	N=30	N=30	N=20521



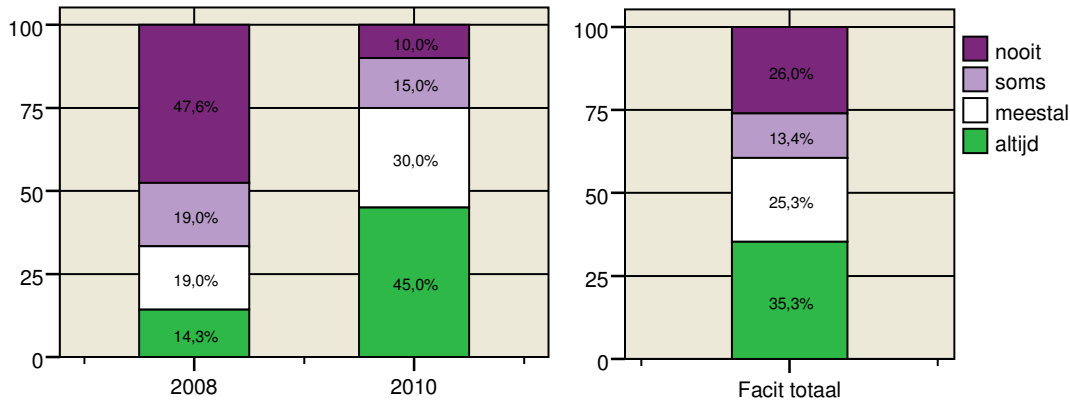
22. Komt het verpleeg-/verzorgingshuis de afspraken over uw verzorging en behandeling goed na?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=15	N=25	N=8113

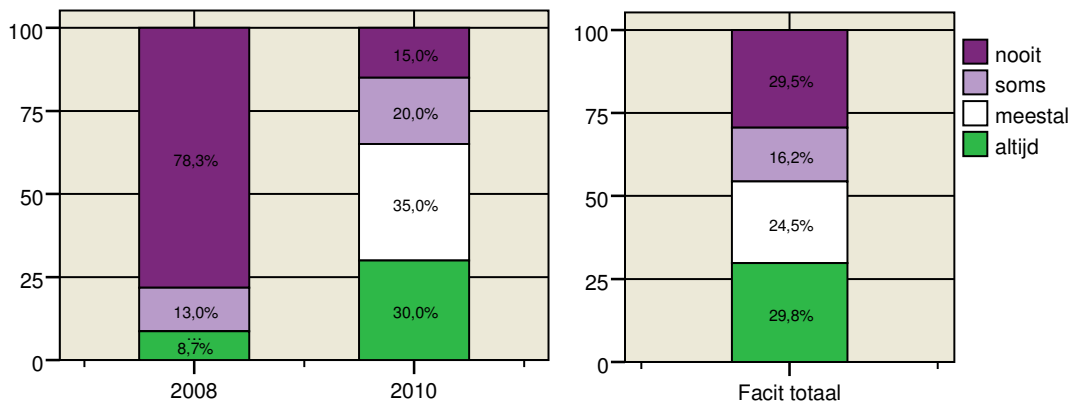


23. Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp u krijgt?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=21	N=20	N=14355
nvt/niet nodig	N=9	N=10	N=5864
totaal	N=30	N=30	N=20219

**24. Kunt u meebeslissen over wanneer u zorg of hulp krijgt?**

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=23	N=20	N=14319
nvt/niet nodig	N=6	N=9	N=5940
totaal	N=29	N=29	N=20259



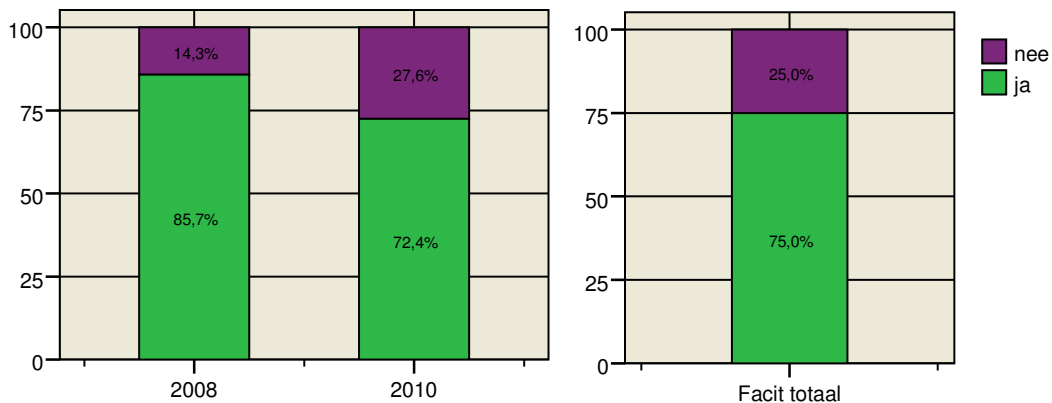
Communicatie en informatie

(Thema 2 van het toetsingskader V&V)

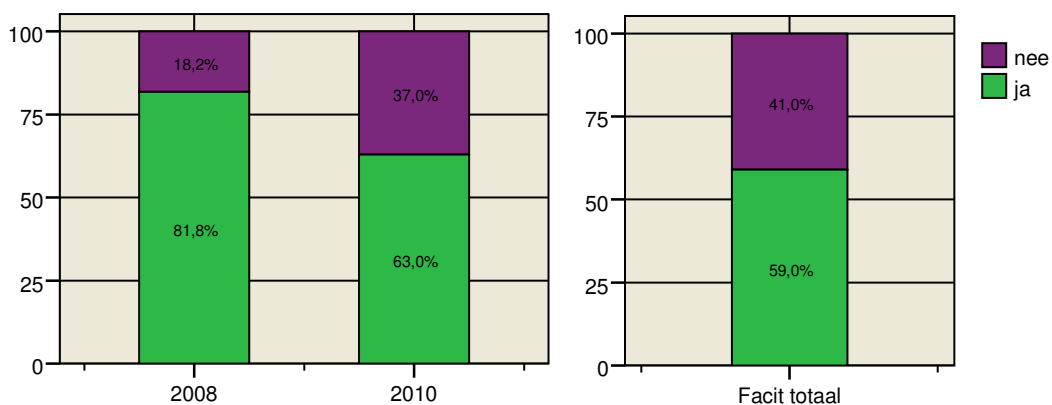
De volgende vragen gaan over de **communicatie en informatie**. Eerst gaat het over de informatie die u van de zorginstelling heeft ontvangen.

25. Geeft het huis u genoeg informatie over wat zij voor u kan doen?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=21	N=29	N=16364
weet niet	N=9	N=1	N=4145
totaal	N=30	N=30	N=20509

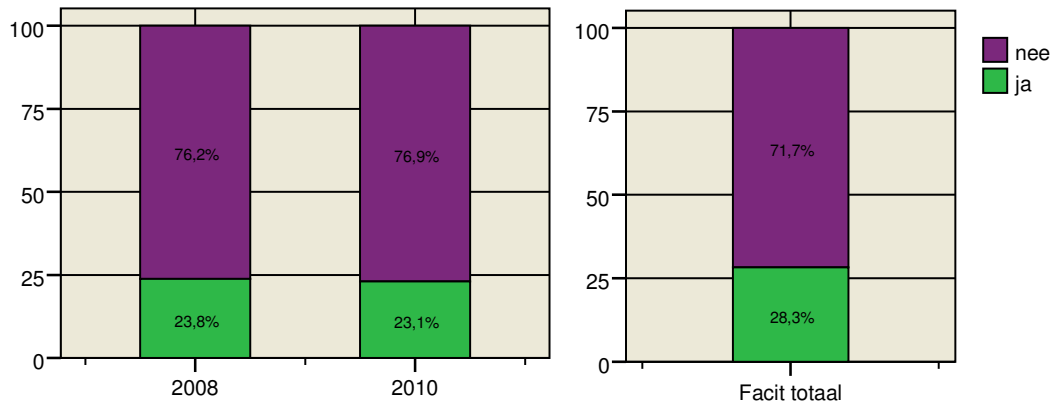
**26. Geeft de zorginstelling u genoeg informatie over uw rechten?**

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=22	N=27	N=15125
weet niet	N=8	N=3	N=5371
totaal	N=30	N=30	N=20496



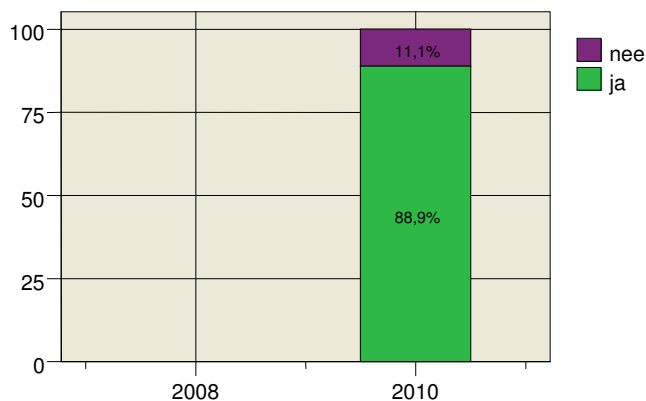
27. Heeft de zorginstelling u genoeg informatie gegeven over haar beleid bij beslissingen over de zorg rond het levenseinde?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=21	N=26	N=15409
weet niet	N=9	N=4	N=4963
totaal	N=30	N=30	N=20372



28. Is er een cliëntenraad?

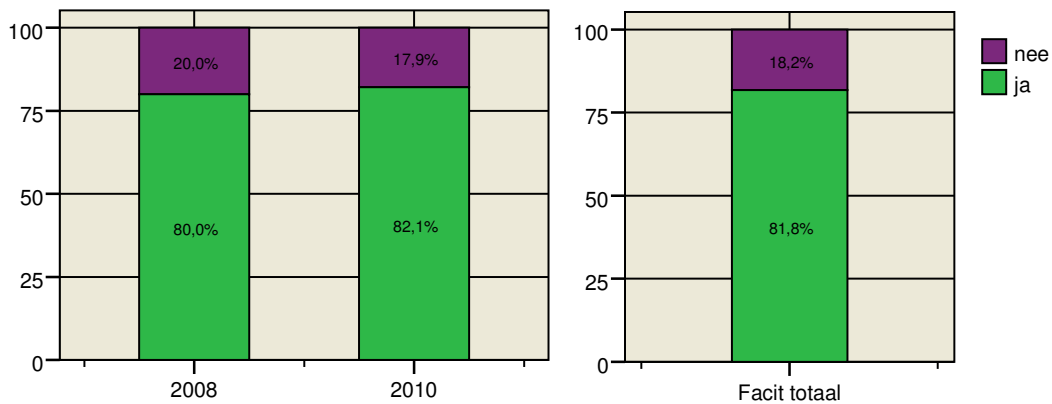
	2010
in de grafiek	N=27
weet niet	N=3
totaal	N=30



In de periode 2007-2009 was vraag 28 anders geformuleerd, nl. *Heeft u genoeg informatie gekregen over de cliëntenraad? (over wat de cliëntenraad doet, hun bereikbaarheid, enz.)* Een vergelijking van de uitkomsten van deze raadpleging met die van voorgaande jaren is dus voor deze vraag dus niet mogelijk.

29. Weet u bij wie u met uw vragen of problemen terecht kunt in het verpleeg-/verzorgingshuis?

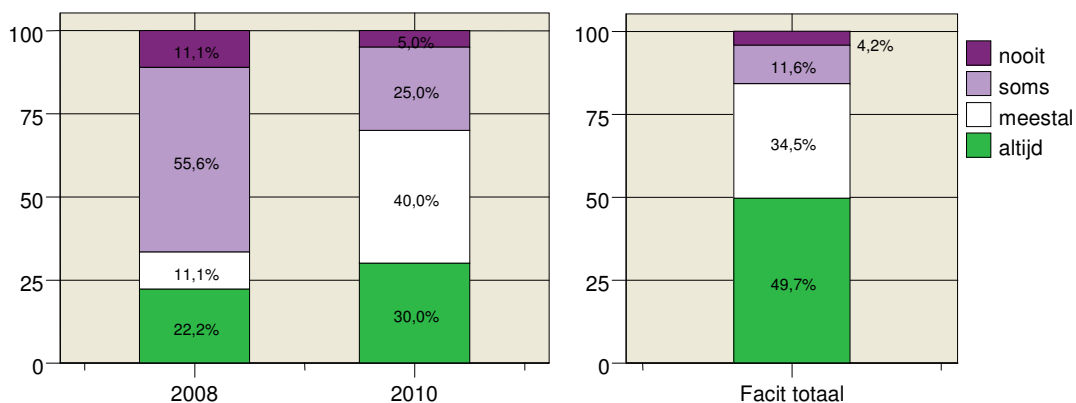
	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=30	N=28	N=20502



Bij de nieuwe formulering van vraag 29 is de toevoeging 'of klachten' niet meegenomen. In de periode 2007-2009 was dit wel het geval.

30. Staat het verpleeg-/verzorgingshuis open voor uw wensen?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=9	N=20	N=12885
nvt/weet niet	N=21	N=10	N=7550
totaal	N=30	N=30	N=20435



31. Vindt u dat de leiding goed reageert op uw vragen of suggesties?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=10	N=17	N=10537
nvt/weet niet	N=20	N=13	N=9839
totaal	N=30	N=30	N=20376



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

32. Zijn de zorgverleners beleefd tegen u?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=30	N=30	N=20507



33. Hebben de zorgverleners genoeg tijd voor u?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=29	N=29	N=19974



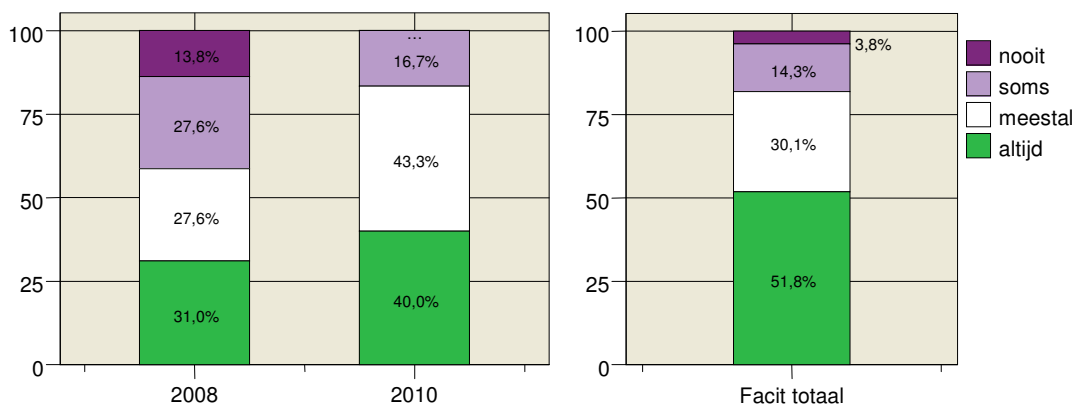
34. Zijn de zorgverleners bereid met u te praten als iets niet goed is gegaan?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=18	N=17	N=13585
nvt/niet nodig	N=12	N=13	N=6694
totaal	N=30	N=30	N=20279



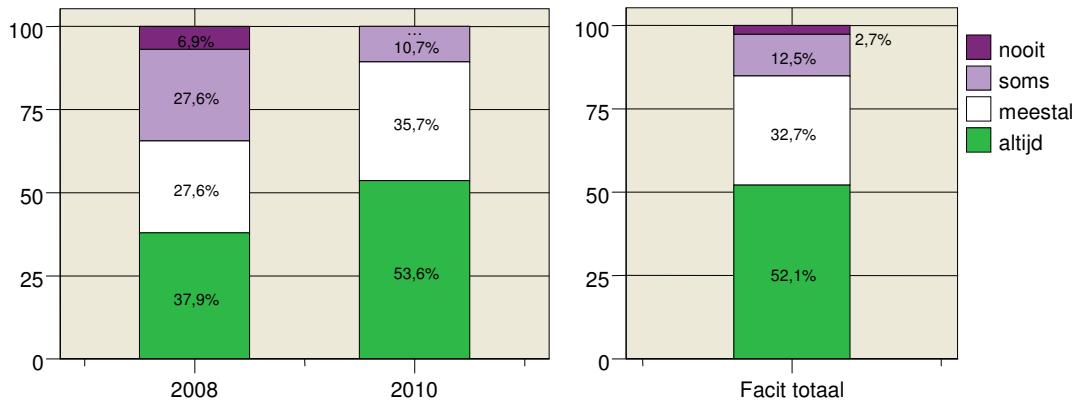
35. Luisteren zorgverleners aandachtig naar u?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=29	N=30	N=20038



36. Geven de zorgverleners goed antwoord op uw vragen?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=29	N=28	N=19822



Geestelijk welbevinden

(Thema 7 van het toetsingskader V&V)

De volgende vragen gaan over **hoe u zich voelt** en over de **ondersteuning** die u in de afgelopen 12 maanden ontving.

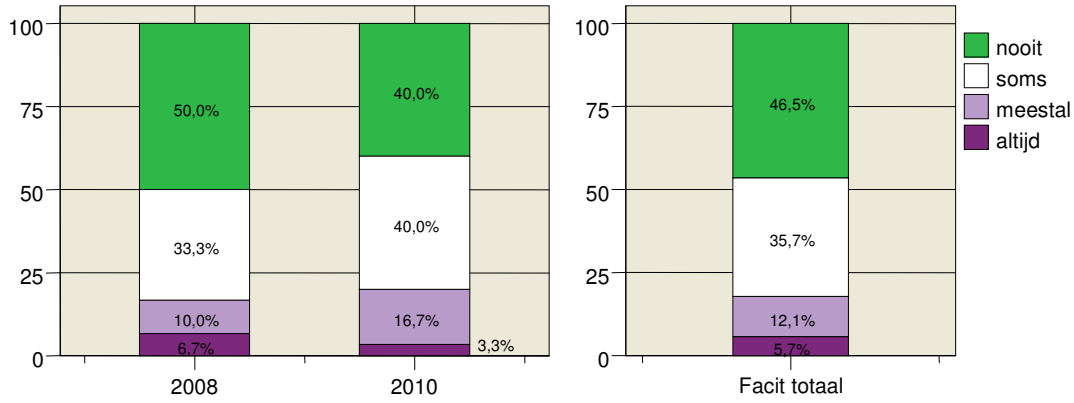
37. Hebben de verzorgenden en verpleegkundigen voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=29	N=26	N=19094
nvt/niet nodig	N=1	N=2	N=1330
totaal	N=30	N=28	N=20424



38. Bent u wel eens ongerust?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=30	N=30	N=20430
nvt/niet nodig	N=0	N=0	N=0
totaal	N=30	N=30	N=20430



39. Voelt u zich eenzaam?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=30	N=30	N=20485
nvt/niet nodig	N=0	N=0	N=0
totaal	N=30	N=30	N=20485



40. Kunt u bij een geestelijk verzorger in het huis terecht?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=13	N=19	N=11392
nvt/niet nodig	N=17	N=10	N=8958
totaal	N=30	N=29	N=20350



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.

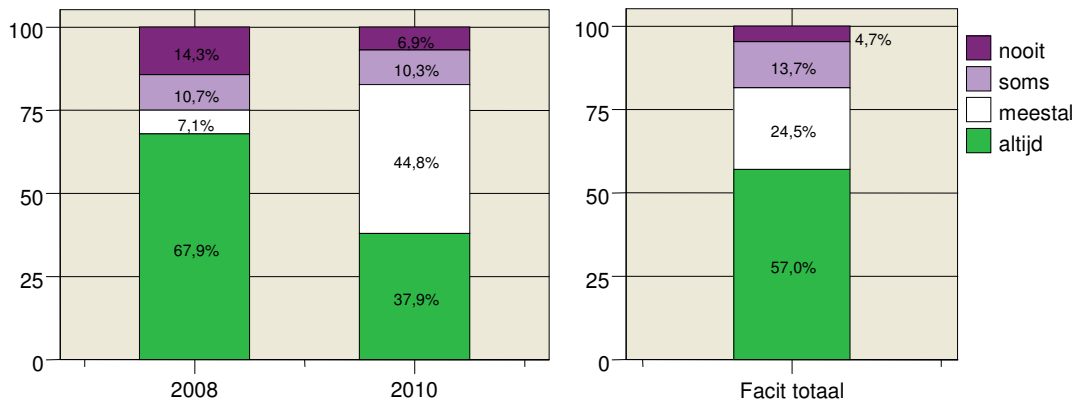
41. Is de temperatuur in uw woonruimte aangenaam?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=30	N=29	N=20485
nvt/weet niet	N=0	N=0	N=0
totaal	N=30	N=29	N=20485



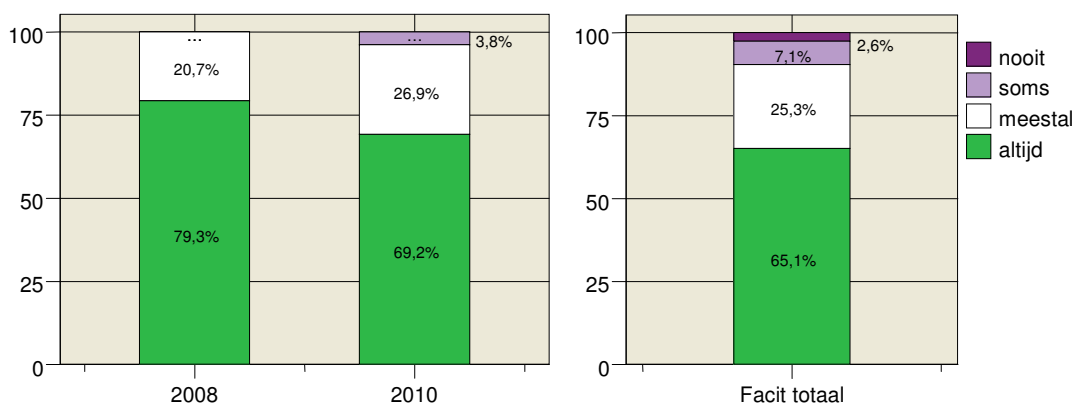
42. Wordt uw woonruimte goed schoongehouden? (uw woon-/slaapkamer, toilet en douche-/badkamer)

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=28	N=29	N=20219
nvt/weet niet	N=1	N=0	N=245
totaal	N=29	N=29	N=20464



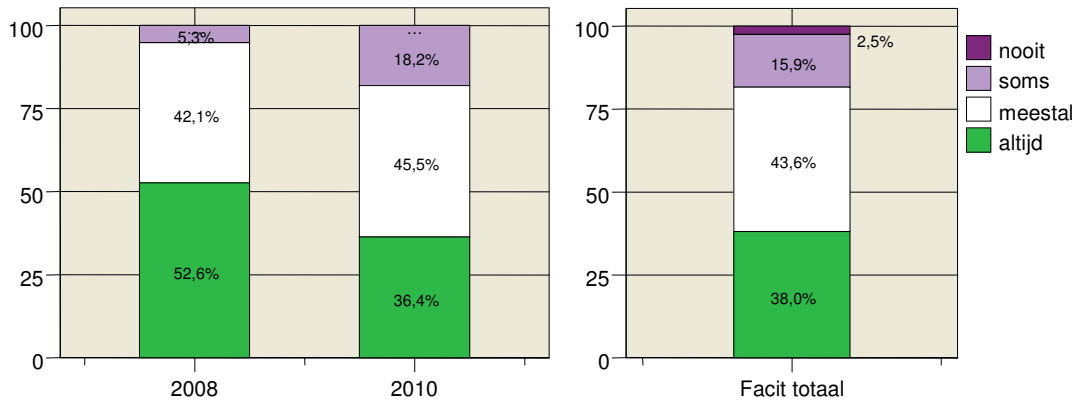
43. Zijn de algemene ruimten zoals huiskamer, gang en hal, prettig om in te verblijven?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=29	N=26	N=19846



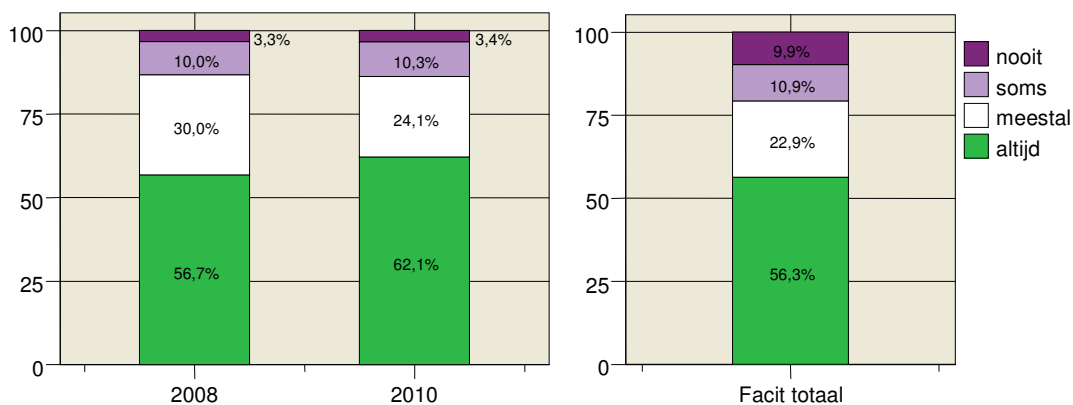
44. Gaan de bewoners prettig met elkaar om?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=19	N=22	N=17544
nvt/weet niet	N=11	N=8	N=2849
totaal	N=30	N=30	N=20393



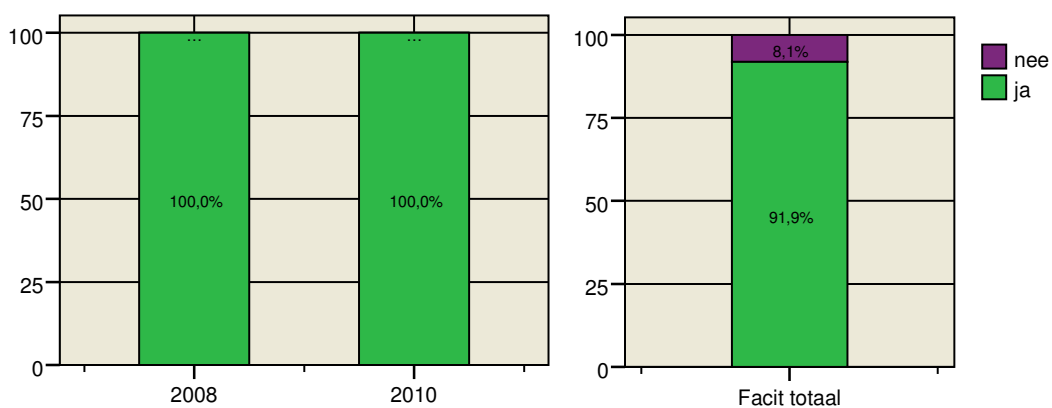
45. Voelt u zich hier thuis?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=30	N=29	N=20360



46. Kunt u zelf bepalen hoe uw kamer of woonruimte is ingericht?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=30	N=27	N=20428



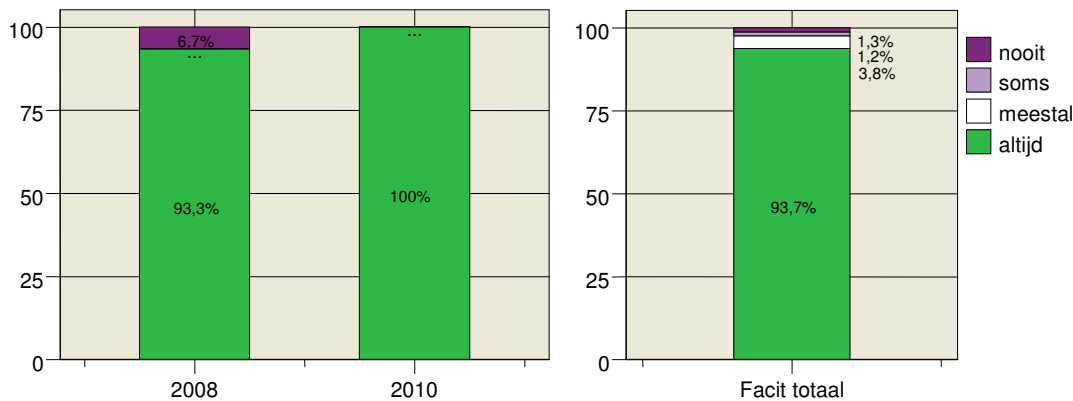
Privacy en zelfstandigheid

(Thema 5 van het toetsingskader V&V)

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

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

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=30	N=30	N=18908
nvt	N=0	N=0	N=1576
totaal	N=30	N=30	N=20484

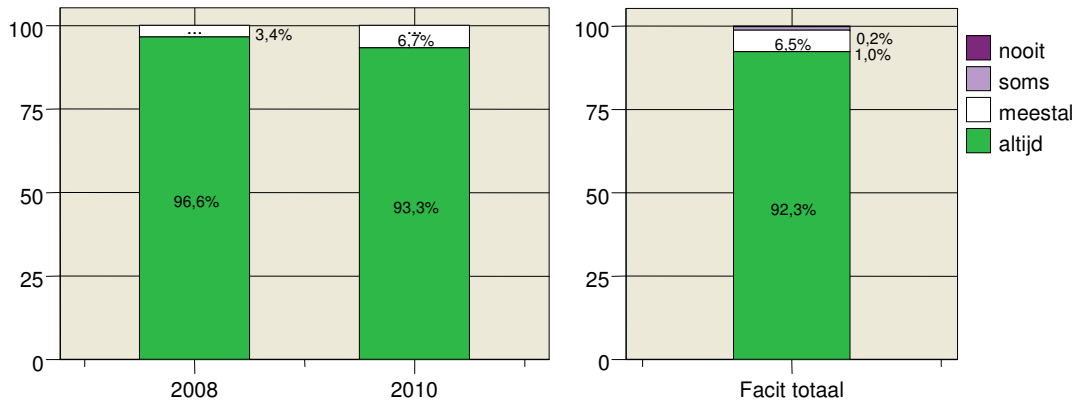
**48. Kunt u alleen zijn als u dat wilt?**

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=30	N=30	N=19347
nvt	N=0	N=0	N=1124
totaal	N=30	N=30	N=20471



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

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=29	N=30	N=20344
nvt	N=0	N=0	N=0
totaal	N=29	N=30	N=20344



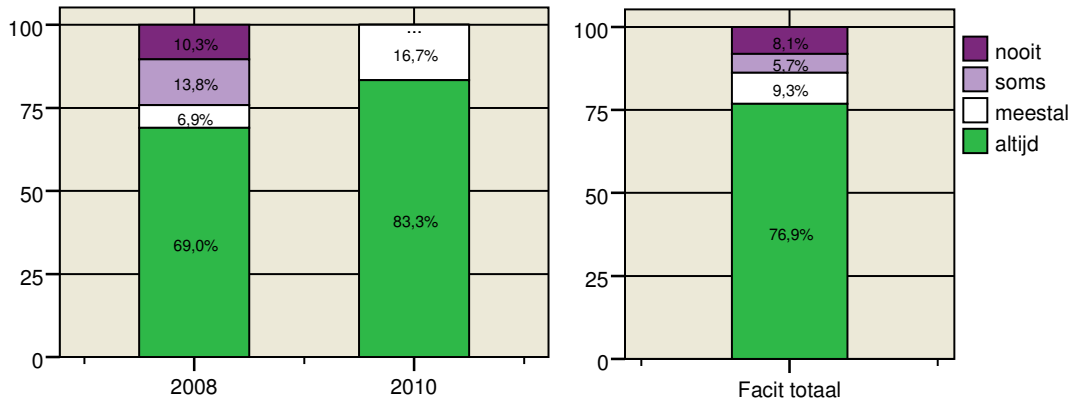
50. Kunt u zelf bepalen hoe uw dag eruit ziet?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=30	N=30	N=20400



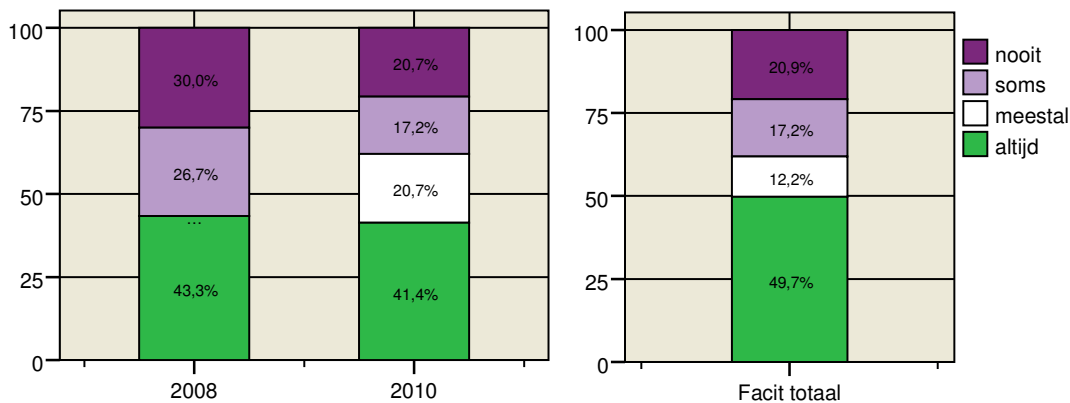
51. Kunt u komen waar u wilt in het verpleeg-/verzorgingshuis?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=29	N=30	N=19979
nvt	N=0	N=0	N=481
totaal	N=29	N=30	N=20460



52. Kunt u komen waar u wilt buitenshuis?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=30	N=29	N=19638
nvt	N=0	N=1	N=838
totaal	N=30	N=30	N=20476



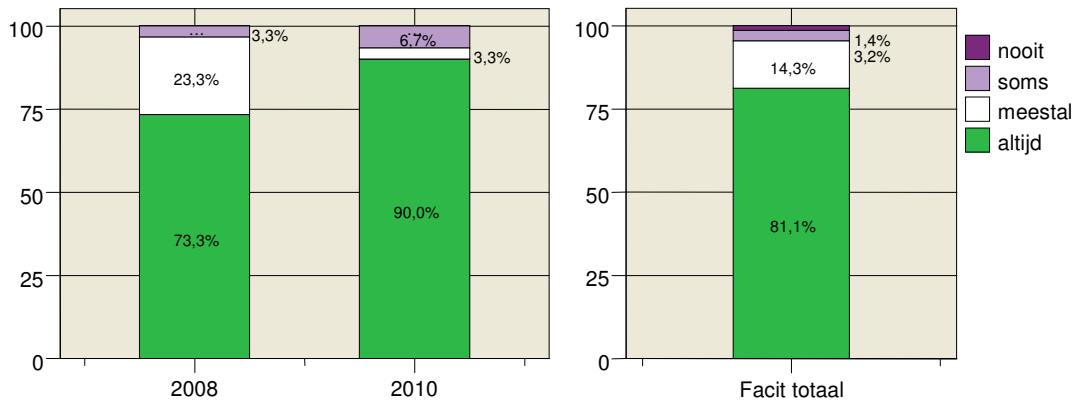
Veiligheid wonen en verblijf

(Thema 8 van het toetsingskader V&V)

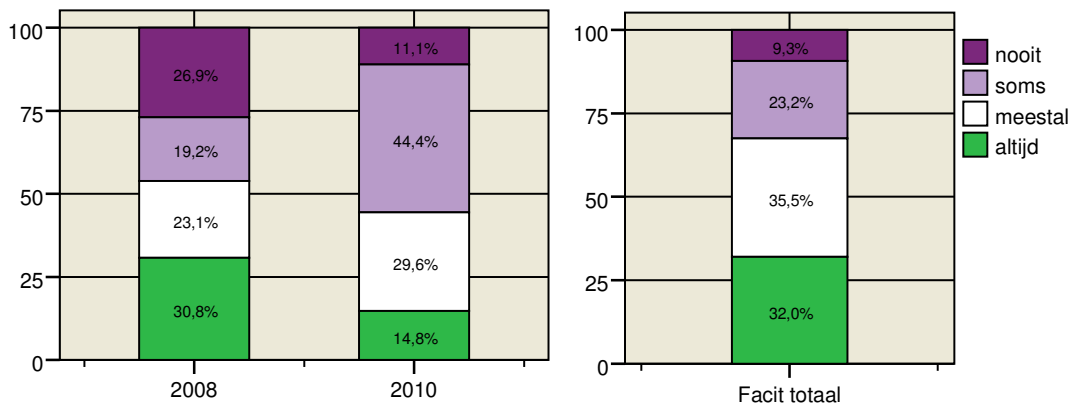
De volgende vragen gaan over uw **veiligheid** in dit verpleeg-/verzorgingshuis.

53. Voelt u zich veilig in huis?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=30	N=30	N=20481
nvt	N=0	N=0	N=0
totaal	N=30	N=30	N=20481

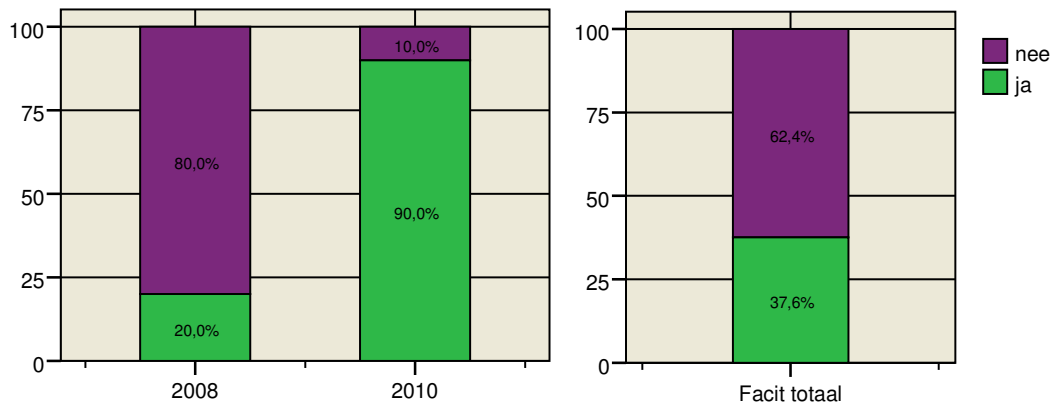
**54. Reageert een medewerker binnen vijf minuten als u belt?**

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=26	N=27	N=18006
nvt	N=4	N=3	N=2381
totaal	N=30	N=30	N=20387



55. Is u uitgelegd wat u bij brand moet doen?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=30	N=30	N=20349



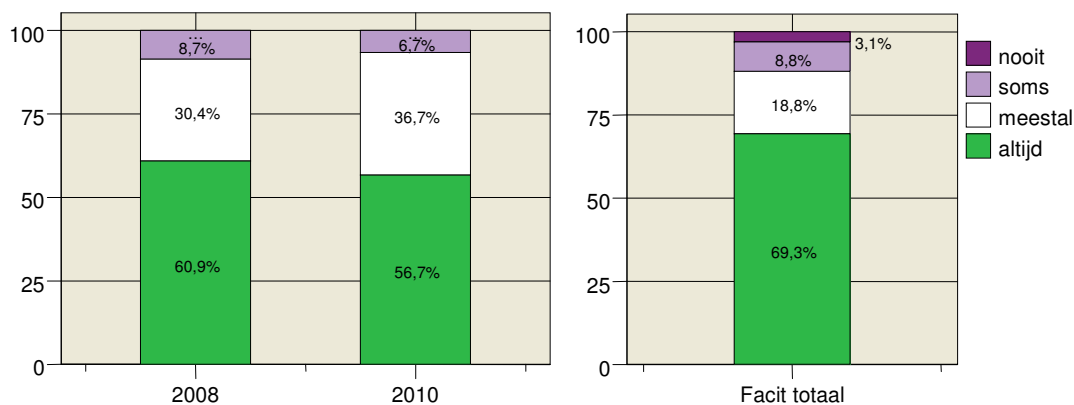
Participatie en dagstructurering

(Thema 6 van het toetsingskader V&V)

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

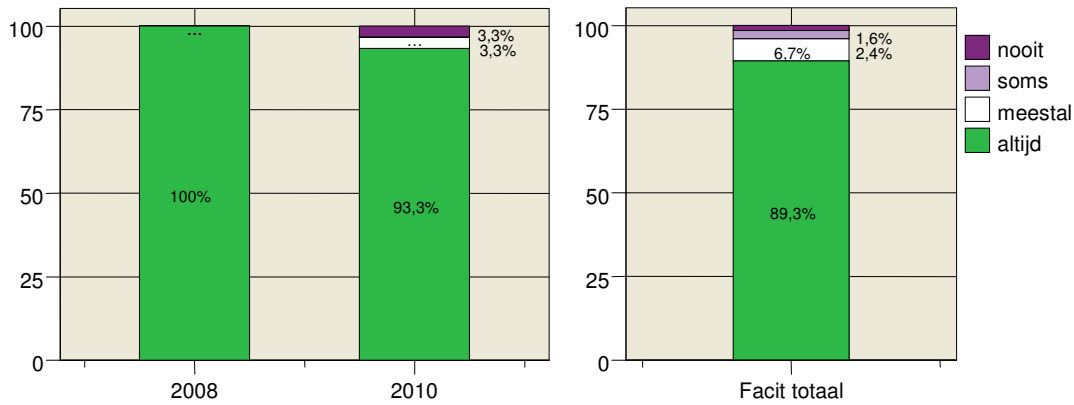
56. Heeft u genoeg mogelijkheden voor activiteiten en dagelijkse bezigheden?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=23	N=30	N=18241
nvt/niet nodig	N=7	N=0	N=2207
totaal	N=30	N=30	N=20448



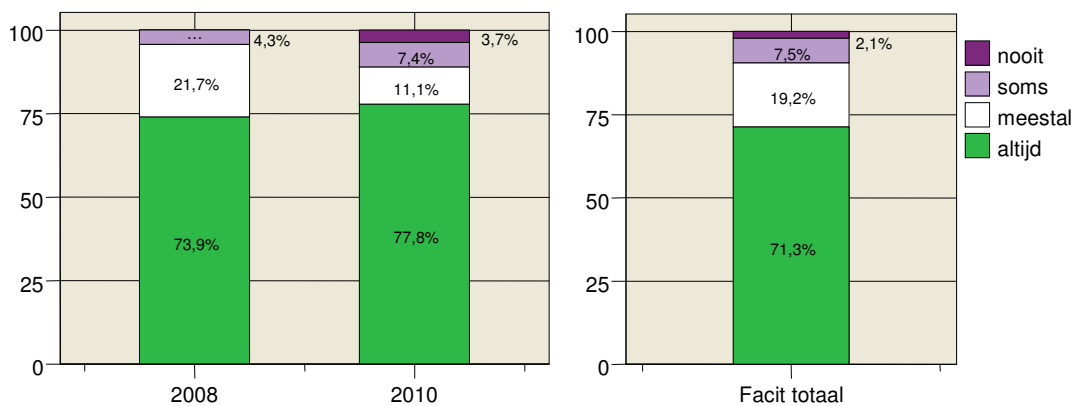
57. Wordt u goed op de hoogte gehouden van de activiteiten in huis?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=26	N=30	N=19063
nvt/niet nodig	N=4	N=0	N=1411
totaal	N=30	N=30	N=20474



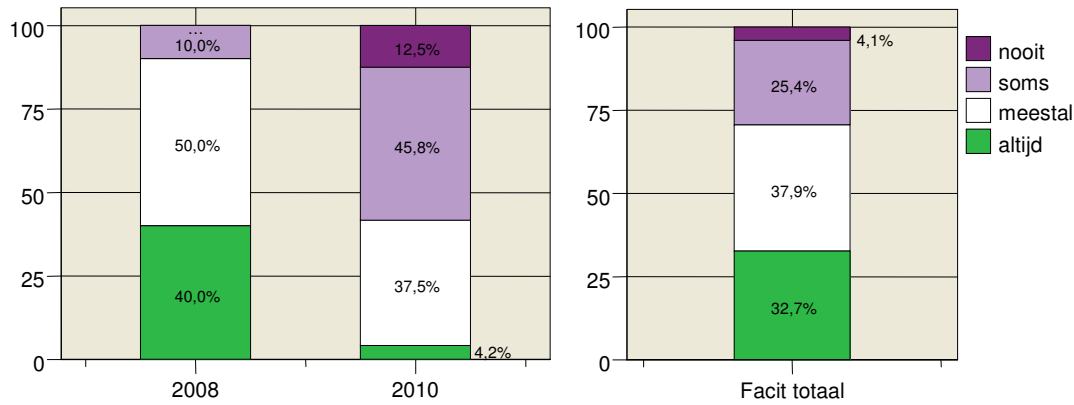
58. Organiseert het huis genoeg activiteiten?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=23	N=27	N=17424
nvt/niet nodig	N=7	N=3	N=3001
totaal	N=30	N=30	N=20425



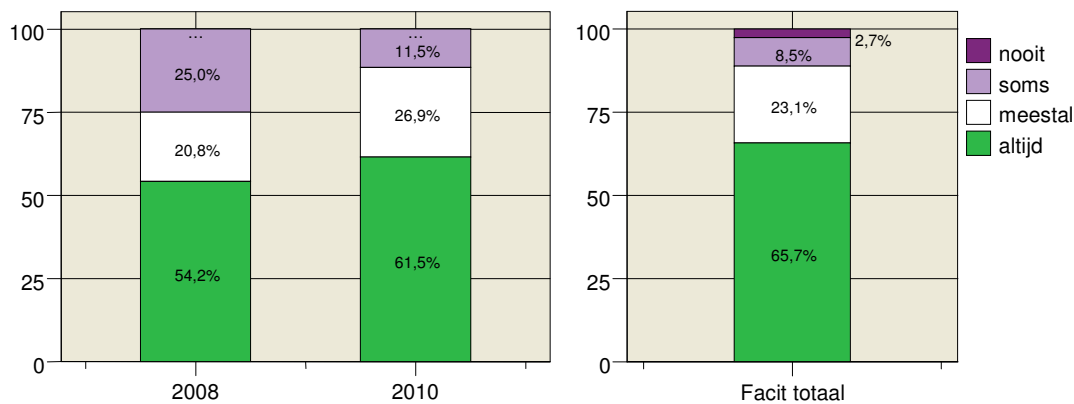
59. Vindt u de activiteiten die georganiseerd worden leuk?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=20	N=24	N=15808
nvt/niet nodig	N=9	N=5	N=4599
totaal	N=29	N=29	N=20407



60. Heeft u genoeg mogelijkheden voor contact met anderen (medebewoners, buurtgenoten, enz.)?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=24	N=26	N=17193
nvt/niet nodig	N=6	N=2	N=3183
totaal	N=30	N=28	N=20376



61. Is er hulp van verzorgenden, vrijwilligers of naasten als u ergens naar toe wilt?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=25	N=23	N=15818
nvt/niet nodig	N=4	N=7	N=4593
totaal	N=29	N=30	N=20411



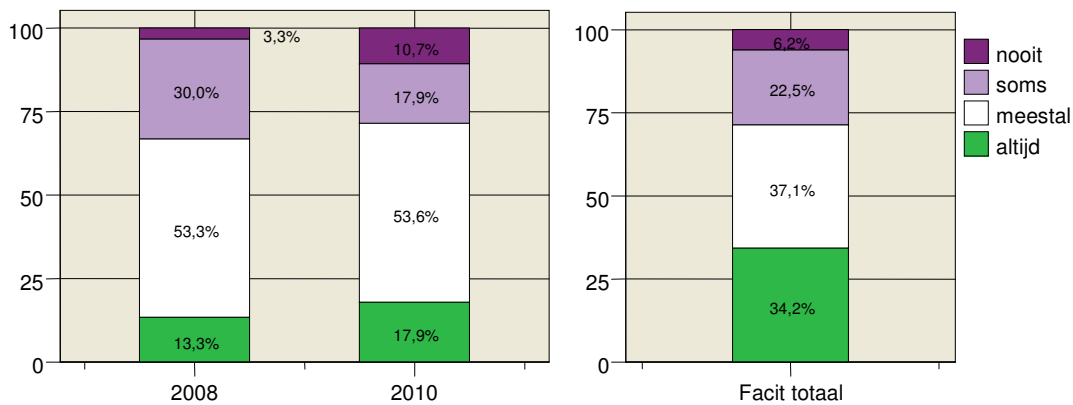
Maaltijden

(Thema 3 van het toetsingskader V&V)

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

62. Zijn de maaltijden lekker?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=30	N=28	N=20257
nvt	N=0	N=1	N=216
totaal	N=30	N=29	N=20473



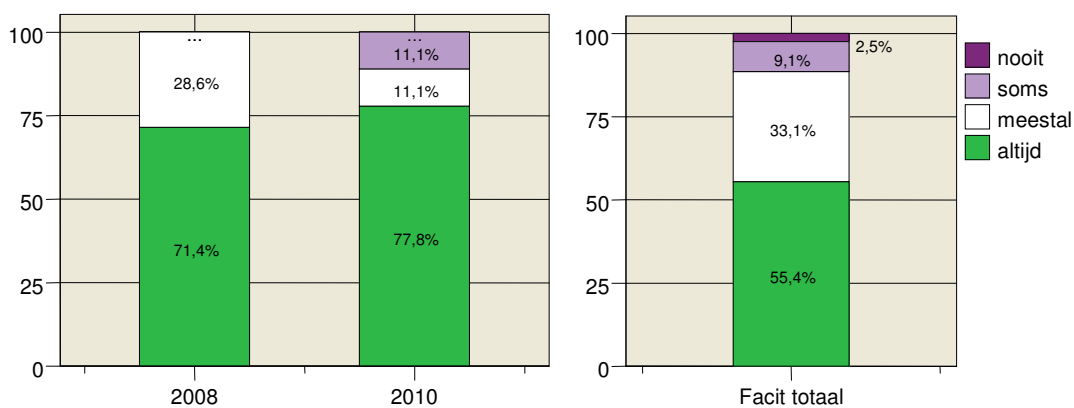
63. Kunt u kiezen wanneer u de warme maaltijd eet?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=30	N=28	N=20191
nvt	N=0	N=0	N=0
totaal	N=30	N=28	N=20191



64. Is de sfeer tijdens het eten goed?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=7	N=9	N=11579
nvt	N=23	N=20	N=8604
totaal	N=30	N=29	N=20183



Tot slot

Tot slot willen we weten welk cijfer u het verpleeg-/verzorgingshuis geeft. En wat voor cijfer u aan de zorgverleners geeft. Als u dit huis of de zorgverleners bij een ander zou aanbevelen geeft u een hoog cijfer. En als u het huis of de zorgverleners niet zou aanbevelen een laag cijfer.

65. Welk cijfer geeft u het verpleeg-/verzorgingshuis.

	2008		2010	
	Aantal	%	Aantal	%
0	0	,0	0	,0
1	0	,0	0	,0
2	0	,0	0	,0
3	0	,0	0	,0
4	0	,0	0	,0
5	0	,0	0	,0
6	5	16,7	3	10,0
7	13	43,3	11	36,7
8	11	36,7	14	46,7
9	1	3,3	1	3,3
10	0	,0	0	,0
niet ingevuld	0	,0	1	3,3
totaal	30	100	30	100
gemiddeld	7,3		7,4	
Facit gemiddelde	7,8			

66. Welk cijfer geeft u de verzorgenden en verpleegkundigen.

	2008		2010	
	Aantal	%	Aantal	%
0	0	,0	0	,0
1	0	,0	0	,0
2	0	,0	0	,0
3	0	,0	0	,0
4	0	,0	0	,0
5	0	,0	0	,0
6	4	13,3	3	10,0
7	5	16,7	7	23,3
8	13	43,3	14	46,7
9	4	13,3	2	6,7
10	0	,0	0	,0
niet ingevuld	4	13,3	4	13,3
totaal	30	100	30	100
gemiddeld	7,7		7,6	
Facit gemiddelde	8,1			

67. 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?)

Sommige cliënten maakten bij deze vraag van de gelegenheid gebruik om hun tevredenheid over de zorg te uiten:

- De cliënt is zeer tevreden maar is benieuwd naar hoe dat zal gaan als ze meer zorg nodig heeft.

Daarnaast werden de volgende opmerkingen en verbeterwensen geuit:

Lichamelijk welbevinden en zorg

- Een keer per week douchen, mag wel twee keer.
- De snelheid in de zorg gaat soms ten koste van de zorgvuldigheid. De cliënt heeft het vaak heel warm.
- De cliënt vindt de medicatie rommelig, alle medicijnen tegelijk.
- De cliënt maakt zich zorgen over het feit dat ze soms lang moet wachten als ze belt.
- Liever niet zo wild wassen, de cliënt heeft reuma, ze lezen de map niet, ze luisteren ook niet altijd naar haar.

Maaltijden

- Tot nu toe teveel toevoegingen aan het eten, maar vandaag (1e keer nieuwe vorm van maaltijd) was het lekker.
- Maaltijden: overal sausje overheen, als ze vraagt om geen sausje, dan doen ze het toch.

Inzet medewerkers

- Personeel, heel lief, maar te weinig tijd om een praatje te maken of naast je te komen zitten.
- Vooral 's avonds personeelstekort, en nooit tijd meer (vroeger nog wel) voor een praatje.
- De cliënt betreurt de bezuinigingen op de zorgverlening. Niet meer afwassen, bed opdekken dagelijks enzovoorts. Zorgverlening niet meer te vergelijken met toen de cliënt hier kwam wonen. Er is voor tonnen verbouwd, maar de zorg is minder. De cliënt betreurt dat zeer.
- Te weinig tijd voor zorg, praatje etc.
- Meer tijd voor een praatje.
- Nieuwe zusters worden niet voorgesteld en komen dan zo de kamer binnen. Zijn ook niet op de hoogte van de gezondheidsproblemen. Nog geen 5 minuten tijd voor een praatje.
- De cliënt vindt dat er te weinig gekwalificeerd personeel is.
- De cliënt vindt dat het onderwijs van de opleiding niet goed genoeg is. Meer breed maatschappelijk inzicht.
- Als de cliënt op bed ligt de hele dag ziet ze niemand. De cliënt zou het fijn vinden als ze serieus genomen werd en als de verzorgsters meer tijd hadden voor een praatje.

Woon- en leefklimaat

- Te weinig schoonmaaktijd, maar wat de schoonmaker doet, doet ze goed.
- Zomers is de kamer te heet.
- Kamer wordt slecht schoongemaakt/te kort tijd.
- Er is iemand die slecht schoonmaakt, schoonmaken kan sowieso beter.
- In de huiskamers mogen de rollators er niet in, gevaarlijk in verband met brand en vervelend als je naar de wc moet.
- Schoonmaken, te weinig tijd (half uurtje). Cliënt kan niet bij het aanrecht komen, en de kranen niet bedienen. Geen thee zetten en dergelijke.
- De cliënt hoopt dat de schoonmaakdienst niet korter gaat komen.
- Op het kleine terras wordt gerookt, terwijl de cliënt er niet tegen kan. De cliënt vindt het roken in het huis griezelig. Zonwering niet goed regelbaar.

Participatie

- Veel te weinig activiteiten georganiseerd. Ook zondags na 3 uur kun je niks meer krijgen (drinken e.d./winkeltje).
- Meer leuke activiteiten.
- De cliënt vind het in het weekend erg stil in huis, dan is er 'niets' te doen. De cliënt zou graag vaker naar buiten gaan.
- Moeilijke aansluiting door groepjesvorming.

Mentaal welbevinden

- De cliënt voelt zich wel heel eenzaam, maar vindt het ook wel goed zo.

Informatie en communicatie

- Cliëntenraad: zijn ja-knikkers.
- Over reanimatiebeleid: als het nergens duidelijk en snel opzoekbaar staat, zijn de zes minuten om te beslissen voorbij.
- De cliënt verstaat de stemmen uit de intercom niet, omdat ze er dan te ver vandaan is.
- Het informeren gebeurt vaak als het al een voldongen feit is (achteraf dus).
- De cliënt mist een vast contactpersoon (dat heeft de cliënt wel, maar die ziet de cliënt ook niet altijd). Als de cliënt wat vraagt in huis gaat hij van het kastje naar de muur. De cliënt geeft geen cijfer, omdat hij geen vergelijking heeft.

7 Uitkomsten van de cliëntenraadpleging onder contactpersonen van cliënten met PG problematiek in Stichting deBreedonk

7.1 Respons

Voor de cliëntenraadpleging onder contactpersonen van cliënten met PG problematiek zijn 31 contactpersonen van cliënten benaderd met een schriftelijke vragenlijst.

Hierop zijn 27 reacties gekomen:

1 contactpersoon heeft de lijst leeg terug gestuurd zonder opmerkingen.

26 ingevulde vragenlijsten zijn meegenomen in de rapportage.

4 vragenlijsten zijn niet terug gestuurd

Alle door Facit ontvangen vragenlijsten worden ingebracht in de landelijke database. Voordat de resultaten op www.kiesbeter.nl geplaatst worden, vindt er echter nog schoning en case mix correctie plaats. Uiteindelijk komen er van deze raadpleging 26 vragenlijsten in aanmerking voor verwerking en publicatie op KiesBeter.

De respons voor de PG-raadpleging in Stichting deBreedonk komt hiermee op 83,9%.

7.2 Uitkomsten cliëntenraadpleging onder contactpersonen van cliënten met PG problematiek

Over de bewoner

1. Bent u een vertegenwoordiger of contactpersoon van iemand die in een verpleeghuis of verzorgingshuis woont?

	2008		2010	
	Aantal	%	Aantal	%
nee	0	,0	0	,0
ja	16	100	26	100
totaal	16	100	26	100

2. Wat is uw relatie met de betrokken bewoner? Ik ben zijn/haar:

	2008		2010	
	Aantal	%	Aantal	%
echtgeno(o)t(e) / partner	0	,0	1	3,8
zoon / dochter	14	87,5	23	88,5
familie, anders dan partner of kind	2	12,5	1	3,8
anders, geen familie	0	,0	1	3,8
totaal	16	100	26	100

3. Waarom zit de bewoner in de zorginstelling? (meerdere antwoorden mogelijk)

	2008		2010	
	Aantal	%	Aantal	%
omdat hij/zij niet meer zelfstandig kan wonen	16	100	23	88,5
vanwege ernstige geheugenproblemen of dementie	11	68,8	12	46,2
vanwege gedragsproblemen	1	6,3	0	,0
vanwege lichamelijke beperkingen of handicap(s)	5	31,3	8	30,8
vanwege chronische ziekte(n)	2	12,5	1	3,8
na een ziekenhuisopname of operatie	0	,0	2	7,7
na een ongeval	1	6,3	1	3,8
voor herstel of revalidatie	0	,0	0	,0
vanwege zintuiglijke handicap(s)	0	,0	2	7,7
vanwege verstandelijke beperkingen of handicap(s)	1	6,3	0	,0
vanwege psychosociale problemen	6	37,5	7	26,9
vanwege een terminale fase van een ziekte of aandoening	0	,0	0	,0
anders	0	,0	1	3,8

4. Hoe lang zit de bewoner nu in de zorginstelling?

	2008		2010	
	Aantal	%	Aantal	%
minder dan een half jaar	1	6,3	3	11,5
6 maanden tot minder dan 1 jaar	2	12,5	1	3,8
1 tot 2 jaar	4	25,0	4	15,4
2 tot 5 jaar	4	25,0	11	42,3
meer dan 5 jaar	5	31,3	7	26,9
totaal	16	100	26	100

5. Is de bewoner een man of een vrouw?

	2008		2010	
	Aantal	%	Aantal	%
man	2	12,5	3	11,5
vrouw	14	87,5	23	88,5
totaal	16	100	26	100

6. Leeftijd in klassen

	2008		2010	
	Aantal	%	Aantal	%
jonger dan 70 jaar	0	,0	1	3,8
van 70 - 74 jaar	0	,0	0	,0
van 75 - 79 jaar	1	6,3	1	3,8
van 80 - 84 jaar	6	37,5	6	23,1
van 85 - 89 jaar	6	37,5	8	30,8
ouder dan 90 jaar	3	18,8	10	38,5
totaal	16	100	26	100

7. Wat is de hoogst voltooide opleiding van de bewoner? (een opleiding afgerond met een diploma of voldoende getuigschrift)

	2008		2010	
	Aantal	%	Aantal	%
geen opleiding	0	,0	2	7,7
lager onderwijs	5	31,3	6	23,1
lager of voorbereidend beroepsonderwijs	2	12,5	6	23,1
middelbaar algemeen voortgezet onderwijs	7	43,8	7	26,9
middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs	0	,0	2	7,7
hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs	0	,0	1	3,8
hoger beroepsonderwijs	0	,0	1	3,8
wetenschappelijk onderwijs	1	6,3	1	3,8
anders, namelijk	1	6,3	0	,0
totaal	16	100	26	100

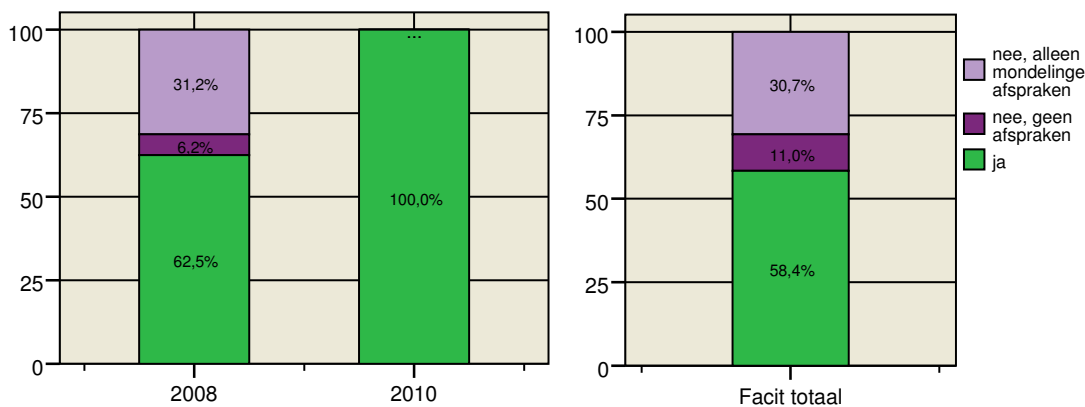
Afspraken en overleg tussen u en de zorginstelling

(Thema 1 van het toetsingskader V&V)

De volgende vragen gaan over de **afspraken** en het **overleg** met de zorginstelling over het **zorgplan of behandelplan**, bij opname van de bewoner of in de afgelopen 12 maanden.

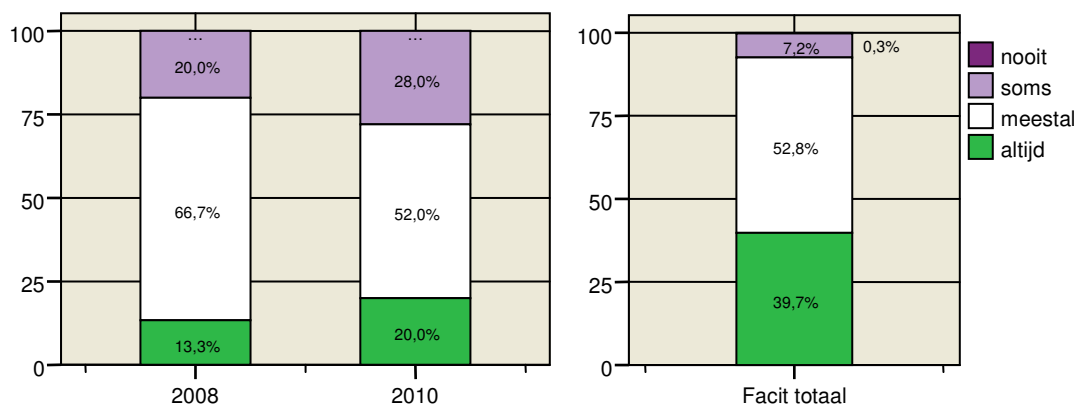
8. Is er een zorgplan/zorgleefplan voor de bewoner gemaakt met daarin schriftelijke afspraken over de zorg die de bewoner krijgt? (welke zorg en activiteiten, hoe vaak, op welke dagen/tijden, enz.)

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=16	N=25	N=14756



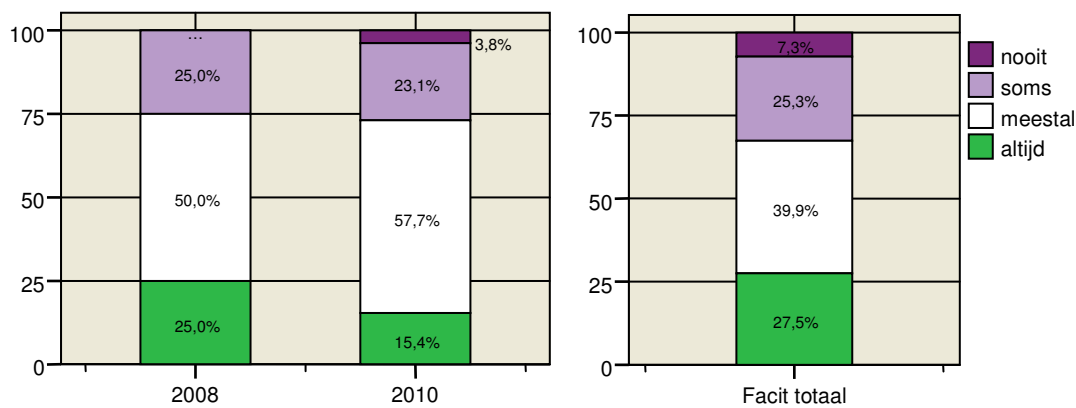
9. Komt de zorginstelling de afspraken over de verzorging en behandeling van de bewoner goed na?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=15	N=25	N=12981



10. Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp de bewoner krijgt?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=16	N=26	N=14876



Informatie en communicatie tussen de zorginstelling en uzelf

(Thema 2 van het toetsingskader V&V)

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

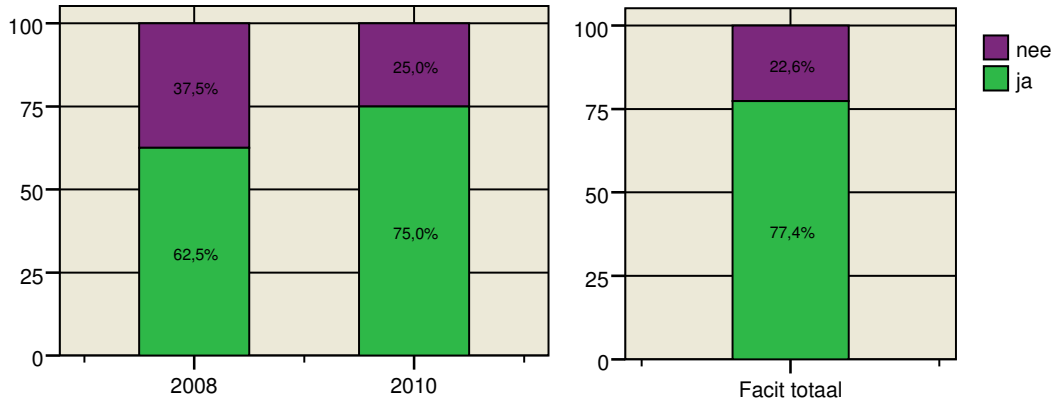
11. Geeft de zorginstelling u genoeg informatie over wat zij kunnen doen voor de bewoner? (de woonsituatie, de mogelijkheden voor zorg en behandeling, de activiteiten, enz.)

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=16	N=25	N=15084



12. Geeft de zorginstelling u genoeg informatie over de rechten van de bewoner? (het recht om mee te beslissen over de zorg, recht op inzage in zorg-/behandelplan, recht om te klagen, enz.)

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=16	N=24	N=14794



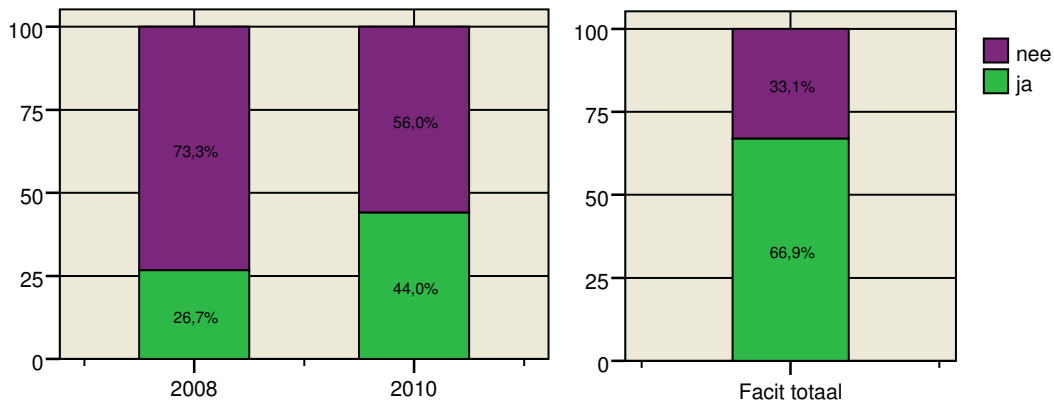
13. Heeft de zorginstelling u uitgelegd wat er van u wordt verwacht? (bezoektijden, kosten/bijdragen, enz.)

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=16	N=25	N=15063



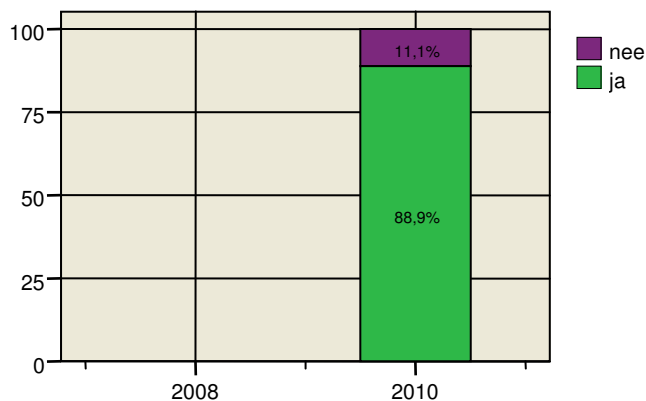
14. Heeft de zorginstelling u genoeg informatie gegeven over hoe zij omgaan met beslissingen rond het levenseinde? (reanimatiebeleid, beleid rond euthanasie)

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=15	N=25	N=14884



15. Is er een cliëntenraad?

	2010
in de grafiek	N=9
weet ik niet	N=17
totaal	N=26

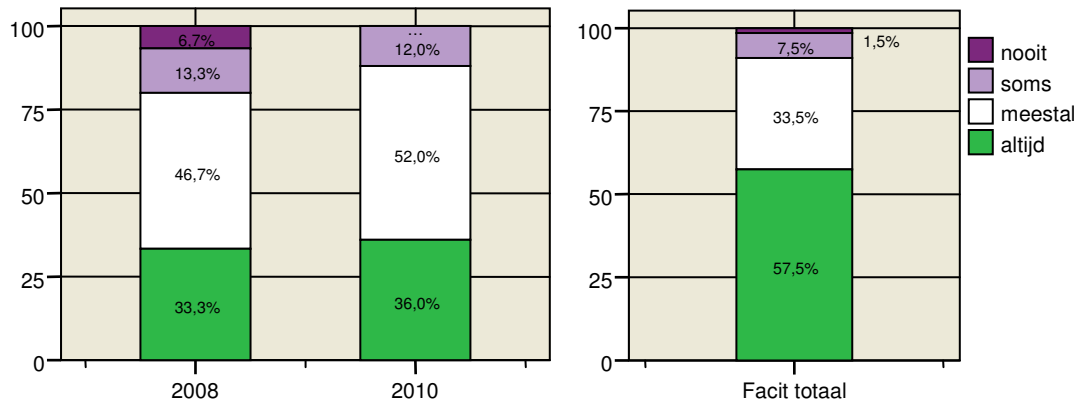


In de periode 2007-2009 was vraag 28 anders geformuleerd, nl. *Heeft u genoeg informatie gekregen over de cliëntenraad? (over wat de cliëntenraad doet, hun bereikbaarheid, enz.)* Een vergelijking van de uitkomsten van deze raadpleging met die van voorgaande jaren is dus voor deze vraag dus niet mogelijk.

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

16. Weet u bij wie u terecht kunt met vragen en problemen?

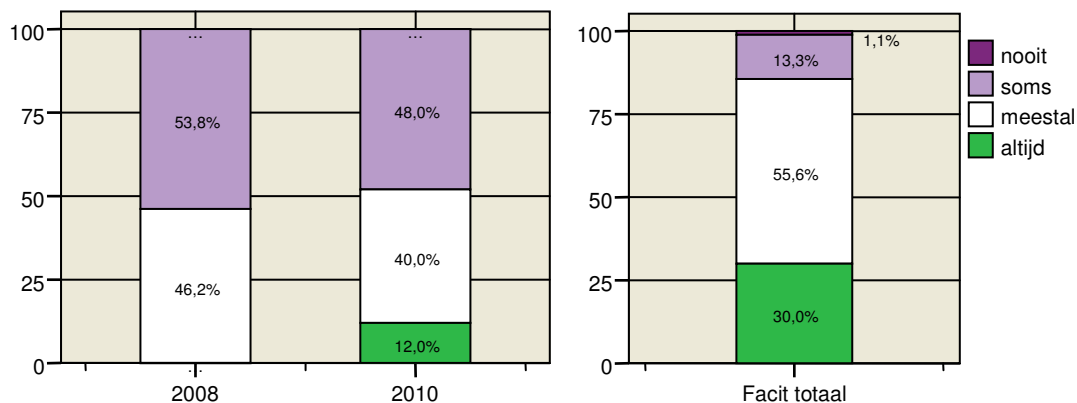
	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=15	N=25	N=15163



Bij de nieuwe formulering van vraag 16 is de toevoeging 'of klachten' niet meegenomen. In de periode 2007-2009 was dit wel het geval.

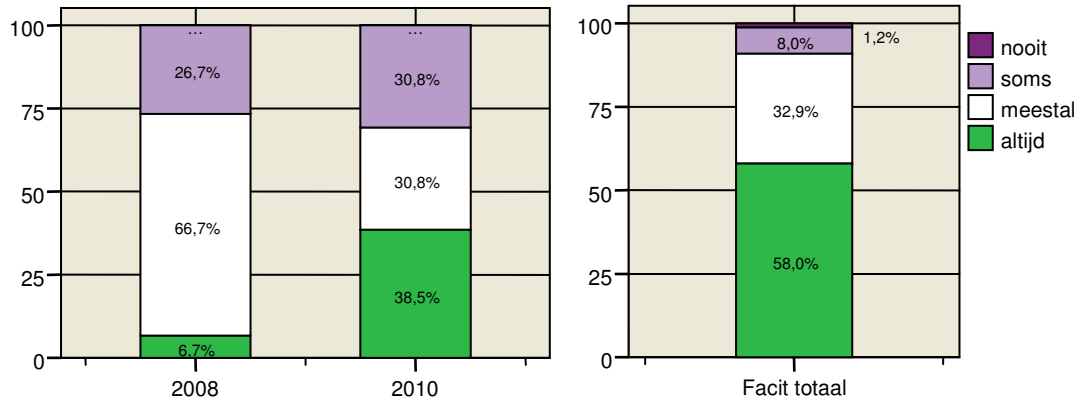
17. Kunt u de leidinggevende of uw contactpersoon telefonisch makkelijk bereiken?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=13	N=25	N=13208
weet ik niet	N=2	N=1	N=1887
totaal	N=15	N=26	N=15095

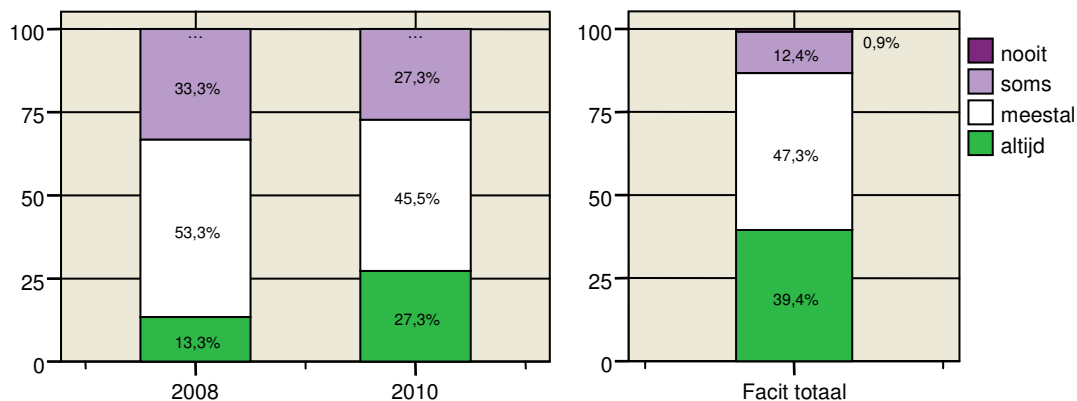


18. Als er iets met de bewoner aan de hand is, wordt u dan snel op de hoogte gesteld?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=15	N=26	N=14314
nvt/weet ik niet	N=0	N=0	N=830
totaal	N=15	N=26	N=15144

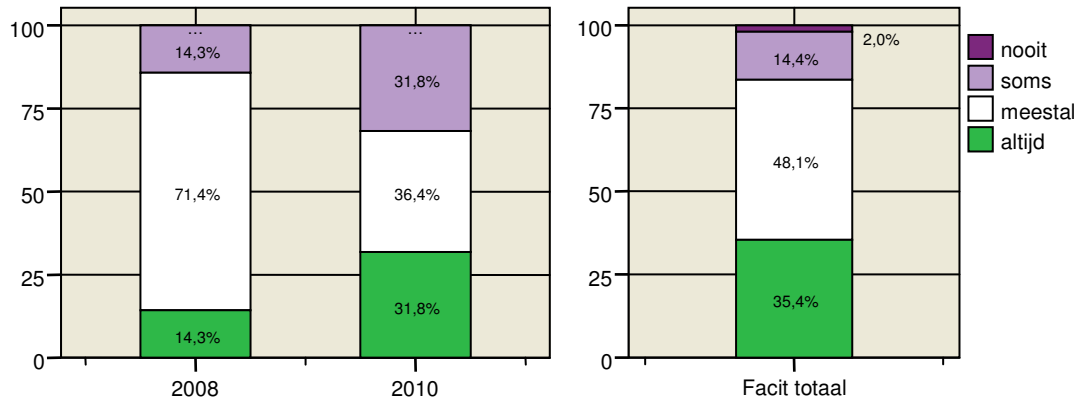
**19. Staat de zorginstelling open voor uw wensen?**

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=15	N=22	N=13797
nvt/weet ik niet	N=1	N=3	N=1307
totaal	N=16	N=25	N=15104



20. Reageert de leiding of directie goed op uw vragen en suggesties?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=14	N=22	N=13324
nvt/weet ik niet	N=1	N=3	N=1734
totaal	N=15	N=25	N=15058



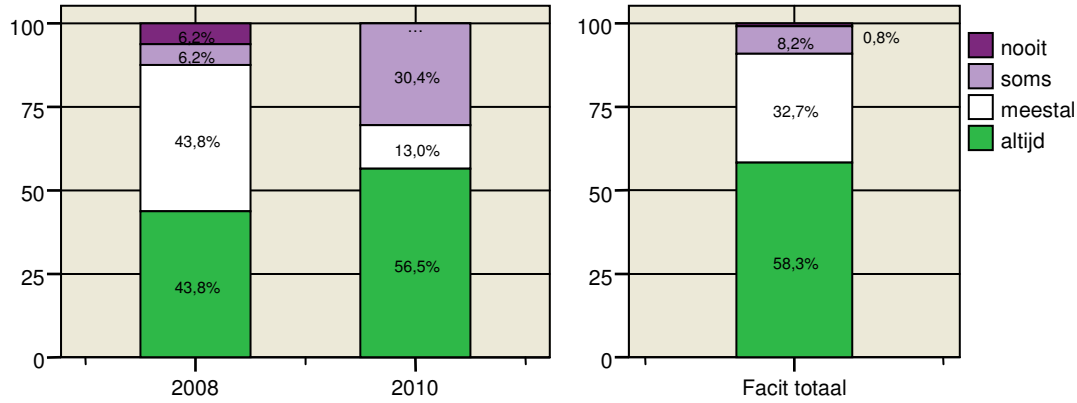
21. Heeft u goed contact met de zorgverleners?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=15	N=26	N=15157



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

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=16	N=23	N=13786
nvt/weet ik niet	N=0	N=2	N=1330
totaal	N=16	N=25	N=15116



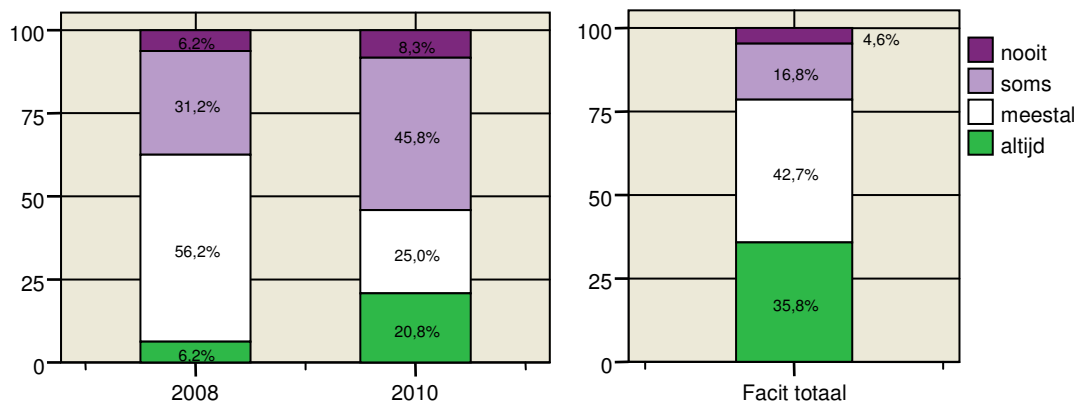
23. Geven de verzorgenden en verpleegkundigen goed antwoord op uw vragen?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=16	N=24	N=14838
nvt/weet ik niet	N=0	N=1	N=271
totaal	N=16	N=25	N=15109



24. Overleggen de verzorgenden en verpleegkundigen met u over wat er moet gebeuren?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=16	N=24	N=15027



De volgende vragen gaan over de manier waarop de **verzorgenden en verpleegkundigen** met de bewoner omgaan.

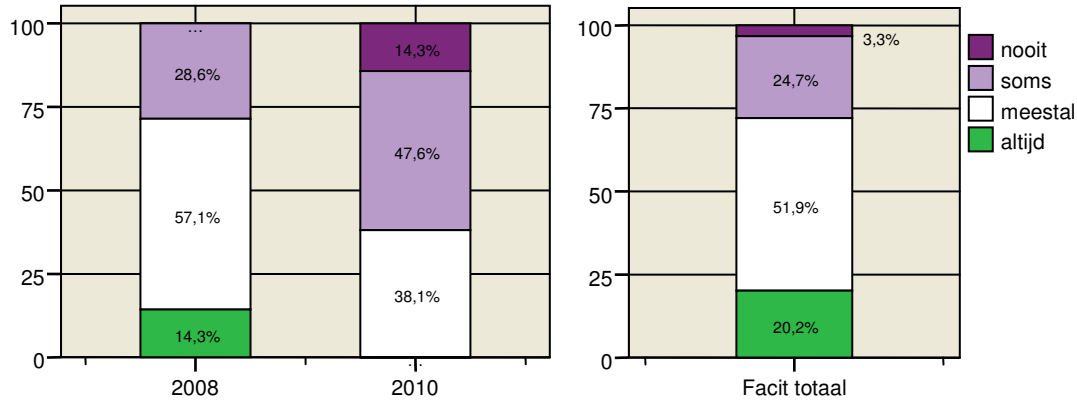
25. Zijn de zorgverleners beleefd tegen de bewoner?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=13	N=22	N=14537
weet ik niet	N=2	N=4	N=546
totaal	N=15	N=26	N=15083



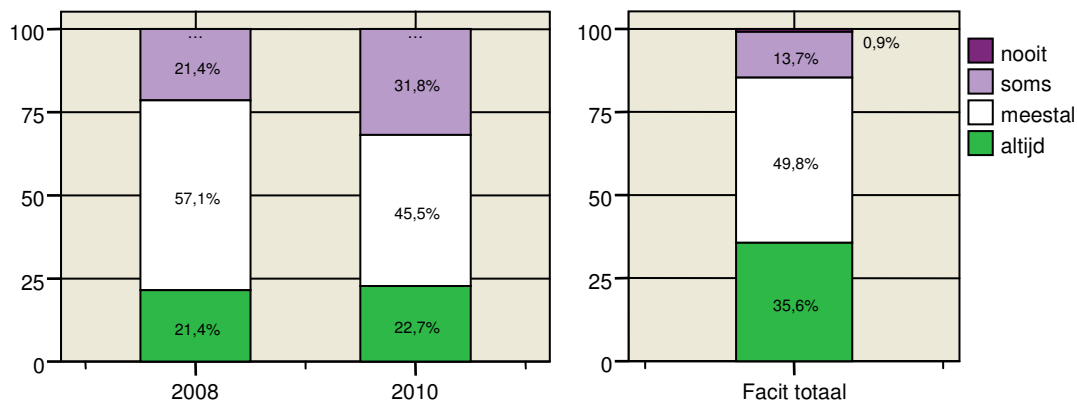
26. Hebben de zorgverleners genoeg tijd voor de bewoner?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=14	N=21	N=13050
weet ik niet	N=1	N=4	N=1860
totaal	N=15	N=25	N=14910



27. Hebben de zorgverleners genoeg aandacht voor hoe het met de bewoner gaat?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=14	N=22	N=14072
weet ik niet	N=1	N=3	N=964
totaal	N=15	N=25	N=15036



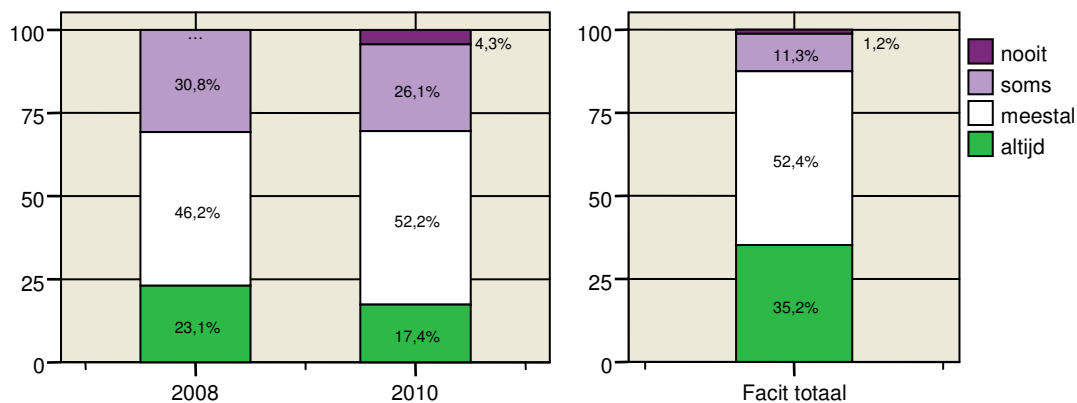
Lichamelijke verzorging van de bewoner

(Thema 3 van het toetsingskader V&V)

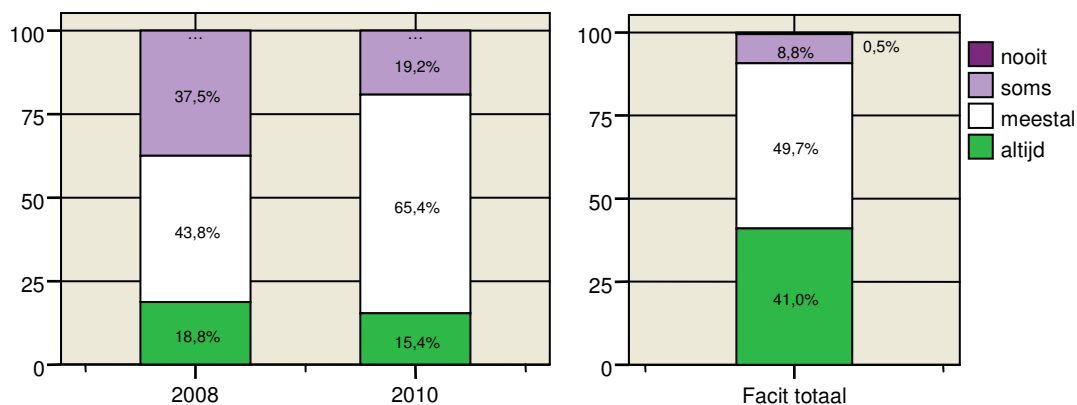
De volgende vragen gaan over de **lichamelijke en uiterlijke verzorging** van de bewoner in de afgelopen 12 maanden. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om de hulp bij het douchen/wassen, aankleden, haren kammen, scheren of opmaken, de gebitsverzorging en nagelverzorging.

28. Gebeurt de verzorging op een manier die bij de bewoner past?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=13	N=23	N=12949
weet ik niet	N=2	N=2	N=2108
totaal	N=15	N=25	N=15057

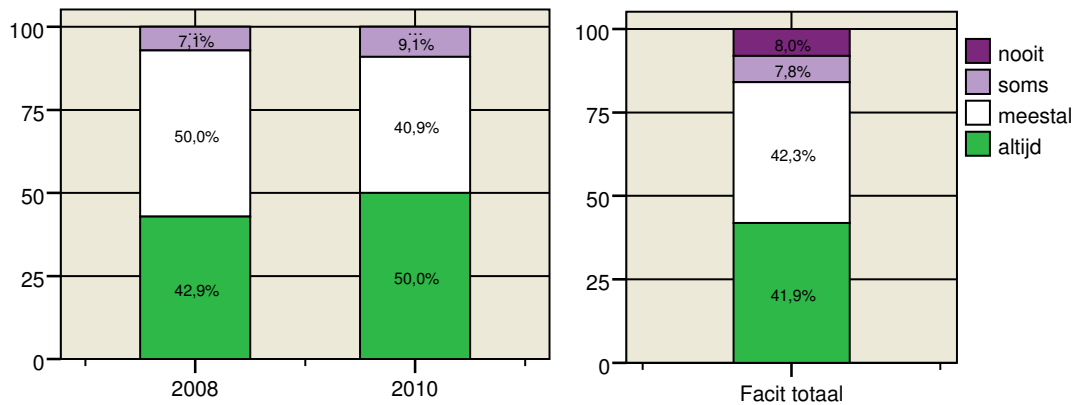
**29. Ziet de bewoner er schoon en verzorgd uit?**

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=16	N=26	N=15057



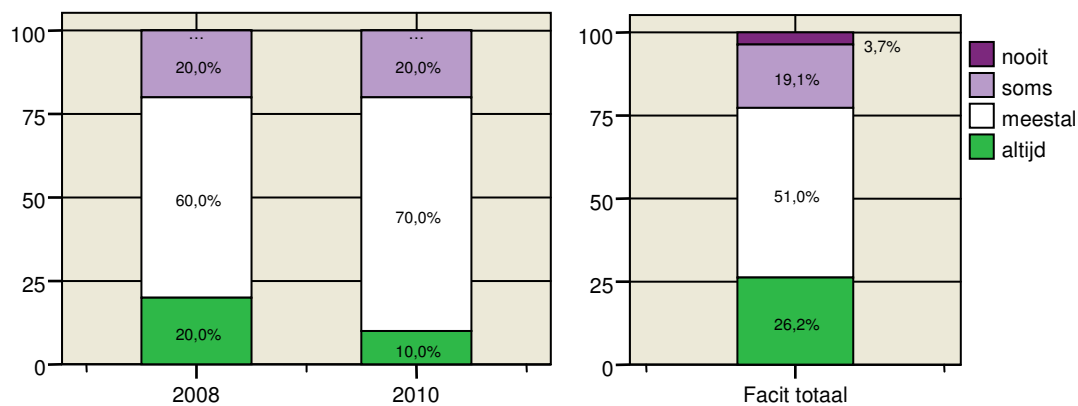
30. Kan de bewoner opstaan en naar bed gaan op tijden die bij hem/haar passen?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=14	N=22	N=12013
weet ik niet	N=2	N=4	N=2696
totaal	N=16	N=26	N=14709



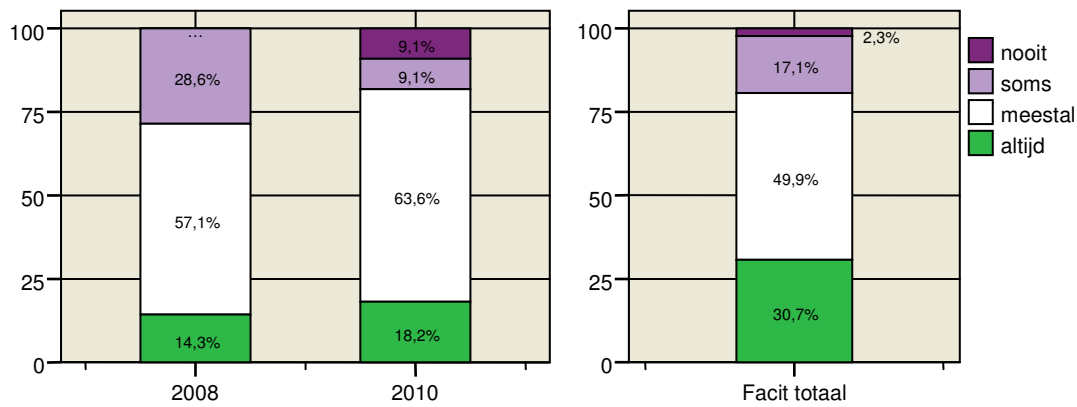
31. Wordt de bewoner op tijd geholpen wanneer hij/zij naar het toilet moet?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=10	N=10	N=8774
nvt, geen hulp nodig	N=4	N=12	N=3267
weet ik niet	N=1	N=4	N=2693
totaal	N=15	N=26	N=14734



32. Wordt incontinentiemateriaal op tijd verschoond?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=7	N=11	N=8578
nvt	N=2	N=8	N=2421
weet ik niet	N=6	N=7	N=3926
totaal	N=15	N=26	N=14925



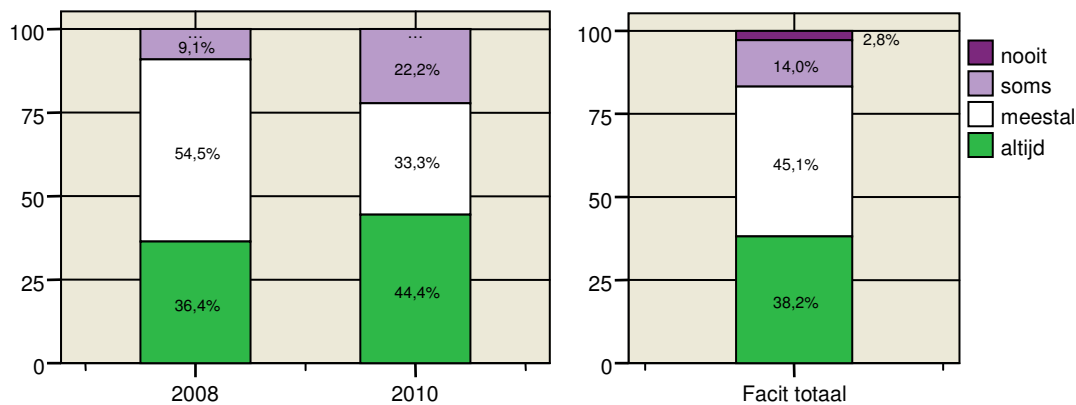
33. Wordt het gebit van de bewoner goed verzorgd?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=12	N=10	N=10034
nvt	N=1	N=8	N=2102
weet ik niet	N=3	N=8	N=2829
totaal	N=16	N=26	N=14965



34. Gaan de zorgverleners zorgvuldig om met de persoonlijke eigendommen van de bewoner? (bril, sieraden, kleding, gehoorapparaat, kunstgebit, enz.)

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=11	N=18	N=13218
nvt	N=0	N=3	N=522
weet ik niet	N=4	N=5	N=1323
totaal	N=15	N=26	N=15063



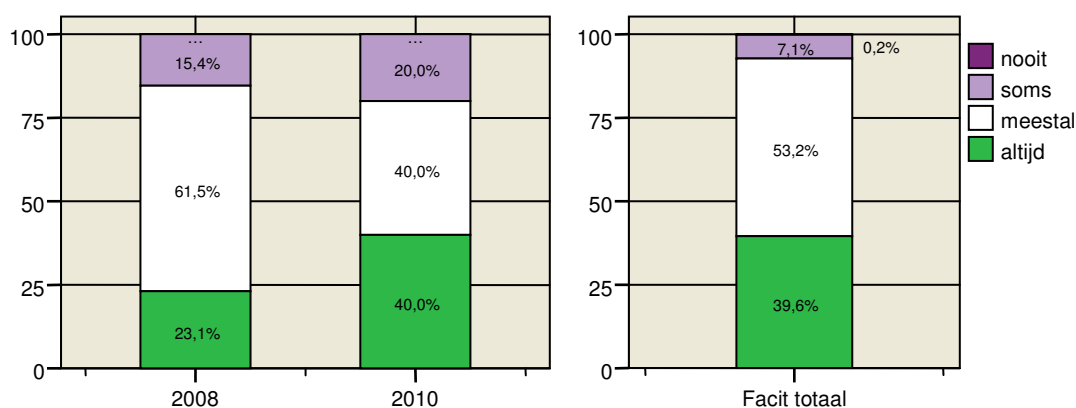
Professionaliteit van de zorgverlening

(Thema 9 van het toetsingskader V&V)

De volgende vragen gaan over de **deskundigheid**, **beschikbaarheid** en **veiligheid** van de zorgverlening in de afgelopen 12 maanden.

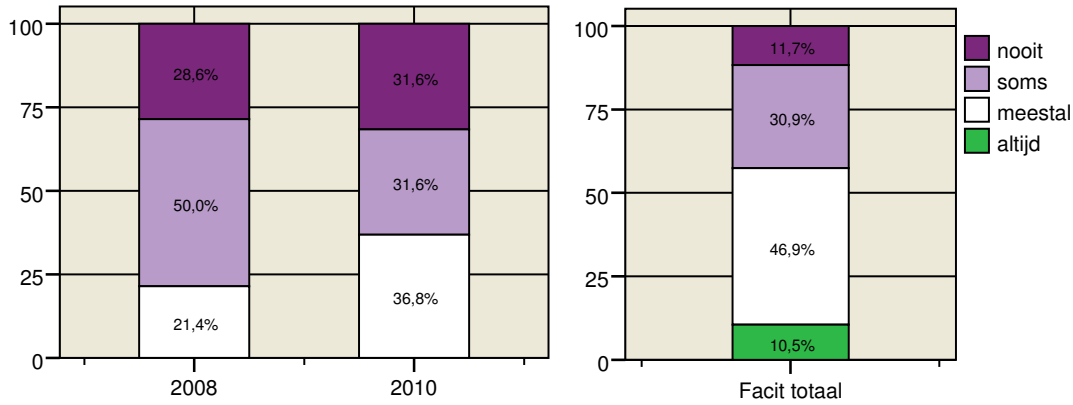
35. Werken de verzorgenden en verpleegkundigen vakkundig?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=13	N=20	N=12554
weet ik niet	N=3	N=6	N=2389
totaal	N=16	N=26	N=14943



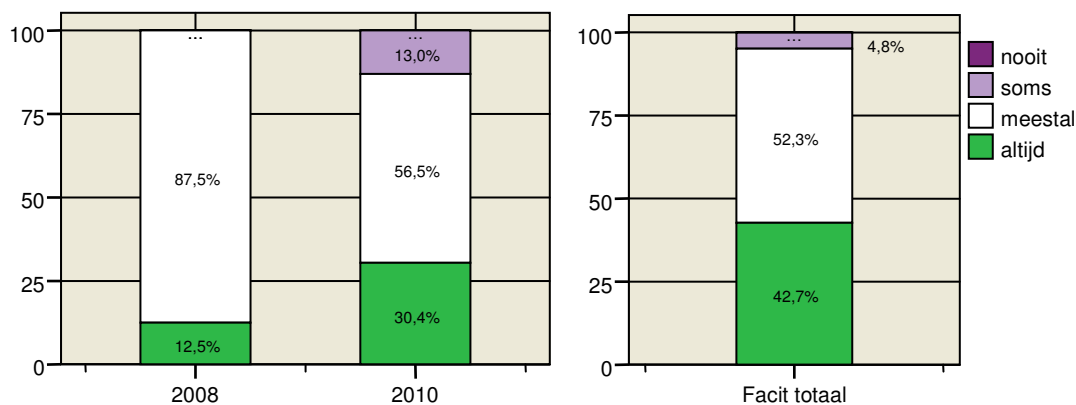
36. Is er genoeg personeel in huis?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=14	N=19	N=12671
weet ik niet	N=2	N=6	N=2114
totaal	N=16	N=25	N=14785



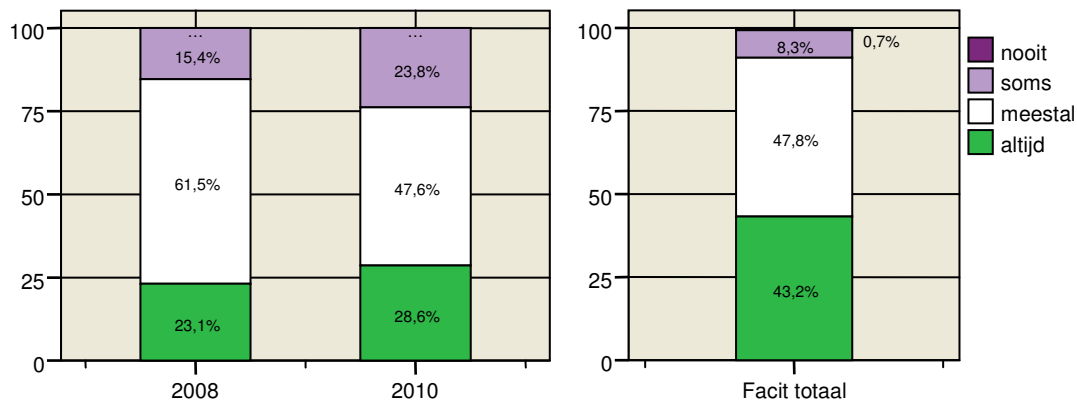
37. Kunnen de verzorgenden en verpleegkundigen goed omgaan met de bewoners?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=16	N=23	N=14496
weet ik niet	N=0	N=2	N=527
totaal	N=16	N=25	N=15023



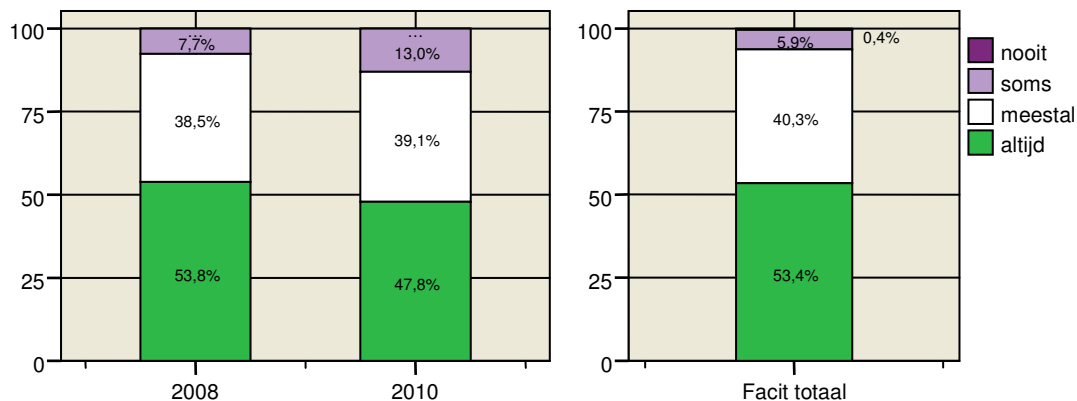
38. Houden de verzorgenden en verpleegkundigen voldoende rekening met wat de bewoner zelf wel en niet kan?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=13	N=21	N=13817
weet ik niet	N=2	N=3	N=1184
totaal	N=15	N=24	N=15001



39. Nemen de zorgverleners de gezondheidsklachten van de bewoner serieus? Denk hierbij aan verzorgenden, verpleegkundigen, arts, fysiotherapeut, enz.)

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=13	N=23	N=13553
weet ik niet	N=2	N=2	N=1428
totaal	N=15	N=25	N=14981



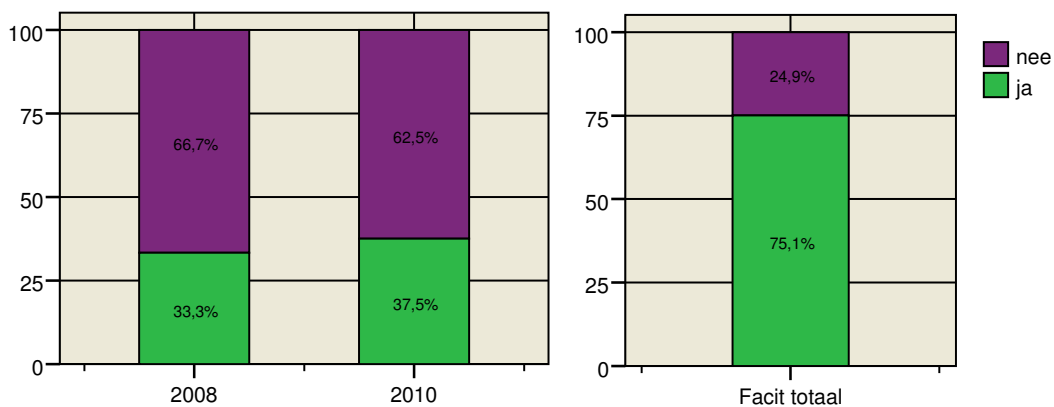
40. Krijgt u goede informatie over medicijnen? Denk hierbij aan de naam, werking, eventuele bijwerkingen enz.

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=13	N=18	N=12289
nvt/weet ik niet	N=3	N=7	N=2728
totaal	N=16	N=25	N=15017



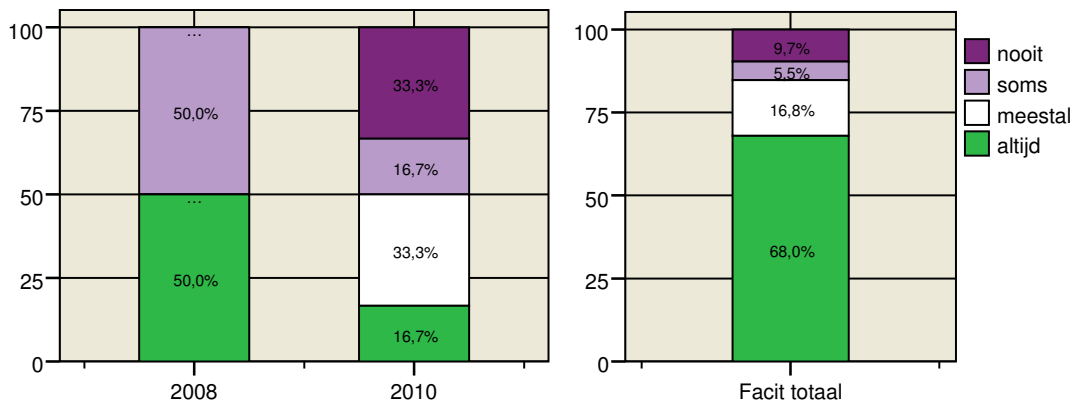
41. Heeft de zorginstelling u verteld wat de rechten van de bewoner zijn bij het toepassen van vrijheidsbeperkende maatregelen? Denk hierbij aan bijvoorbeeld een onrustband, bedhekje, tafelblad of een verdiepte stoel.

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=3	N=8	N=9381
nvt/niet nodig	N=12	N=17	N=5535
totaal	N=15	N=25	N=14916



42. Wordt voor het toepassen van vrijheidsbeperkende maatregelen uw toestemming gevraagd? Denk hierbij aan bijvoorbeeld een onrustband, bedhekje, tafelblad of een verdiepte stoel.

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=2	N=6	N=8023
nvt	N=14	N=18	N=6938
totaal	N=16	N=24	N=14961

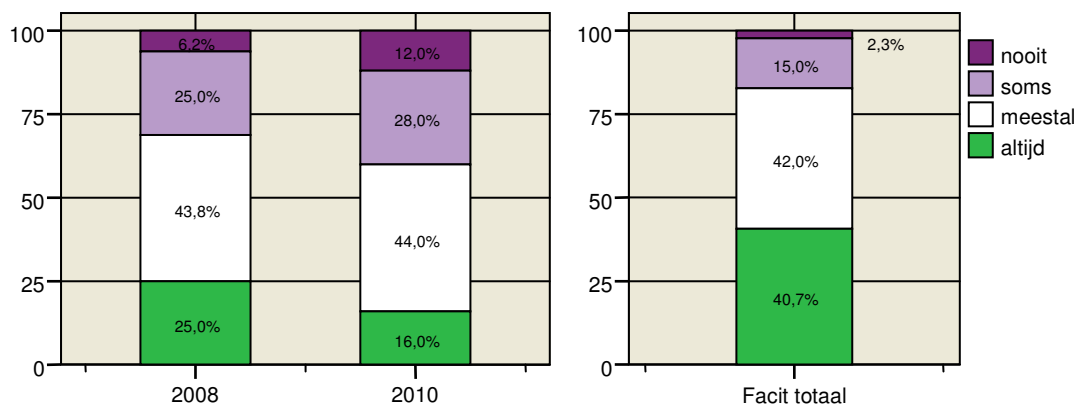


Woon- en leefomstandigheden van de bewoner(Thema 5 van het toetsingskader V&V)

De volgende vragen gaan over de **woonruimte en leefomgeving** van de bewoner in de afgelopen 12 maanden.

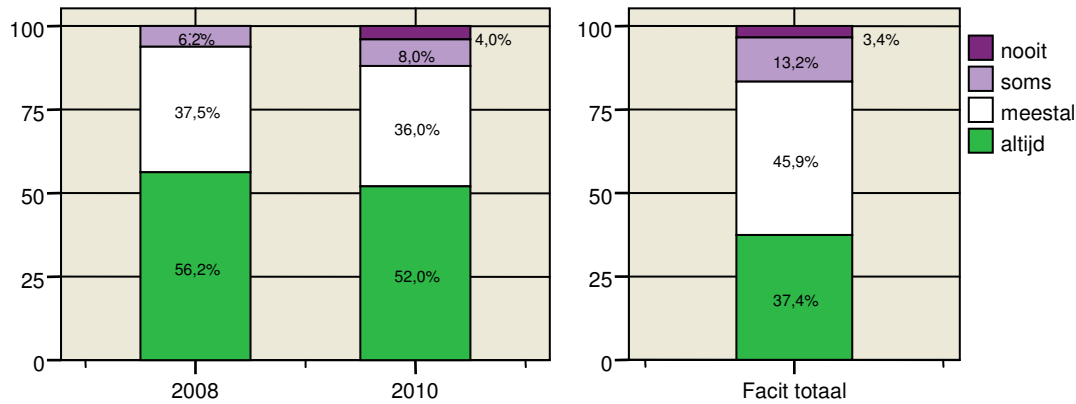
43. Wordt de woonruimte goed schoongehouden? Denk hierbij aan de woonkamer, de slaapkamer, het toilet en de badkamer.

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=16	N=25	N=14930



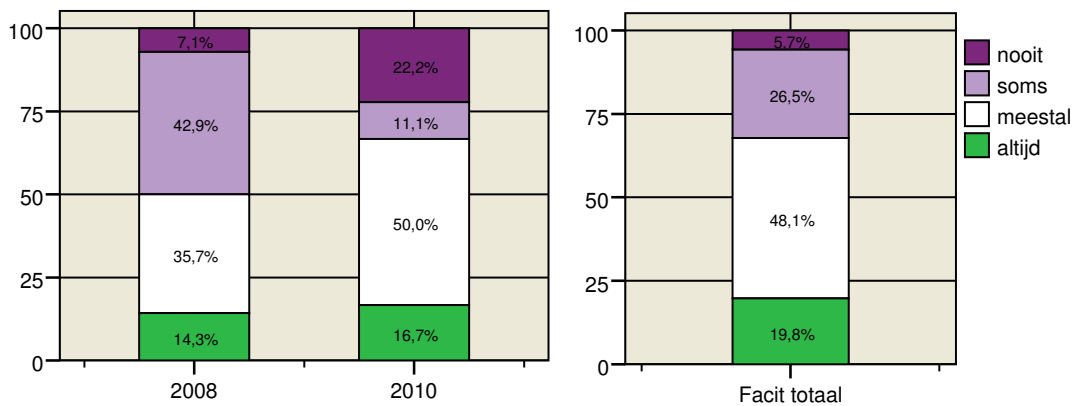
44. Zijn de huiskamer, gang en hal, prettig om in te verblijven? (comfortabel, schoon, prettige geur)

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=16	N=25	N=14970



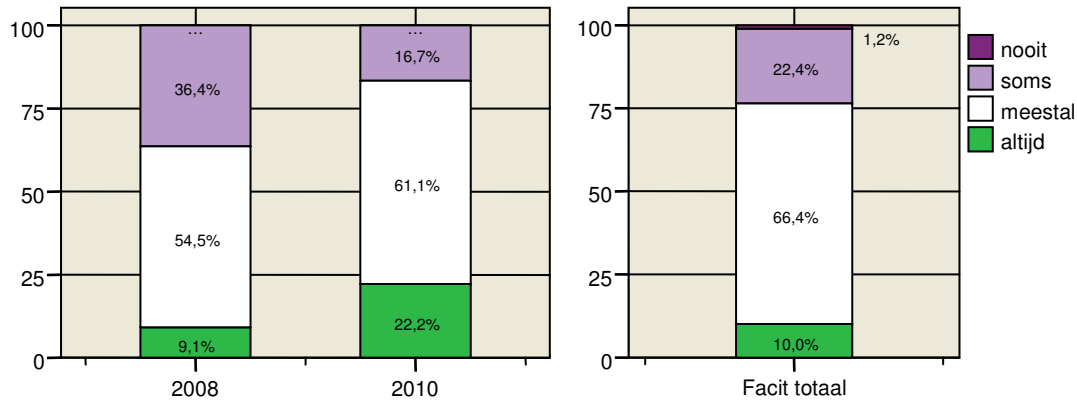
45. Is er genoeg toezicht in de huiskamer, gangen, liften, enz.? Het gaat hier om de aanwezigheid van personeel dat alert is.

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=14	N=18	N=13305
weet ik niet	N=2	N=7	N=1618
totaal	N=16	N=25	N=14923



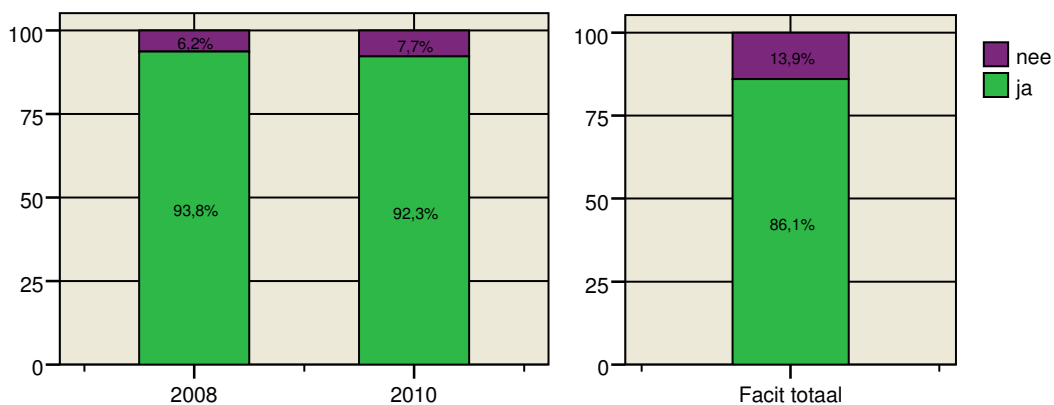
46. Gaan de bewoners prettig met elkaar om?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=11	N=18	N=12575
weet ik niet	N=5	N=8	N=2349
totaal	N=16	N=26	N=14924



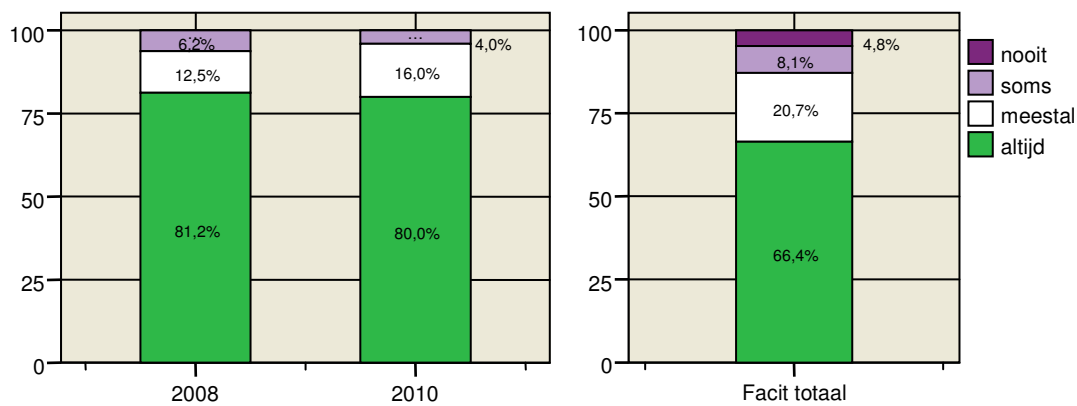
47. Heeft de bewoner genoeg woonruimte?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=16	N=26	N=14999



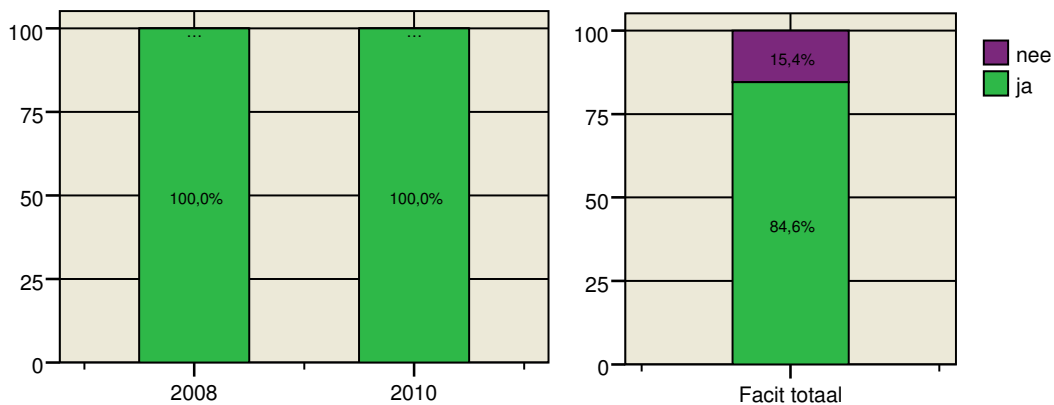
48. Kan de bewoner zich met bezoek op een rustige plek terugtrekken?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=16	N=25	N=14993



49. Kan de bewoner zelf bepalen hoe de eigen kamer of woonruimte is ingericht? (met eigen spullen, enz.)

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=16	N=26	N=13778
weet ik niet	N=0	N=0	N=1144
totaal	N=16	N=26	N=14922

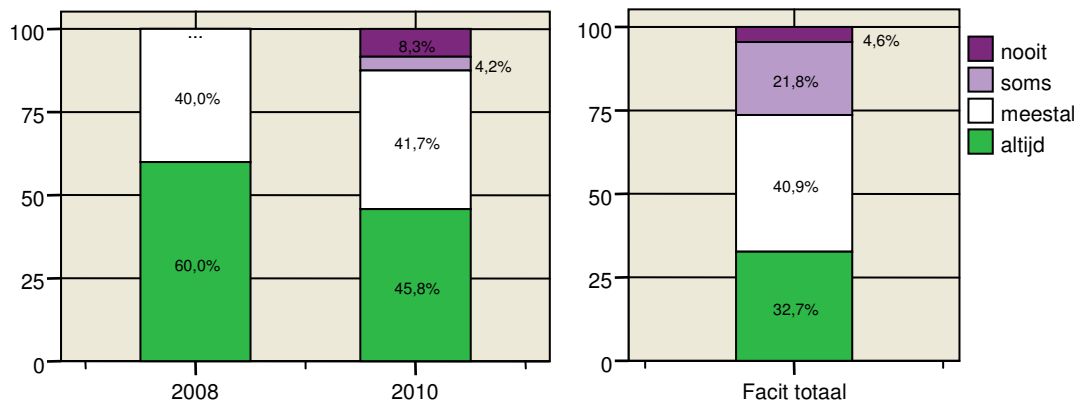


Activiteiten en dagbesteding voor de bewoner (Thema 6 van het toetsingskader V&V)

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

50. Heeft de bewoner genoeg mogelijkheden voor activiteiten en dagelijkse bezigheden?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=15	N=24	N=12373
weet ik niet	N=0	N=0	N=1765
nvt	N=0	N=2	N=535
totaal	N=15	N=26	N=14673



51. Worden er genoeg activiteiten door de zorginstelling georganiseerd?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=15	N=24	N=13261
weet ik niet	N=1	N=2	N=1723
totaal	N=16	N=26	N=14984



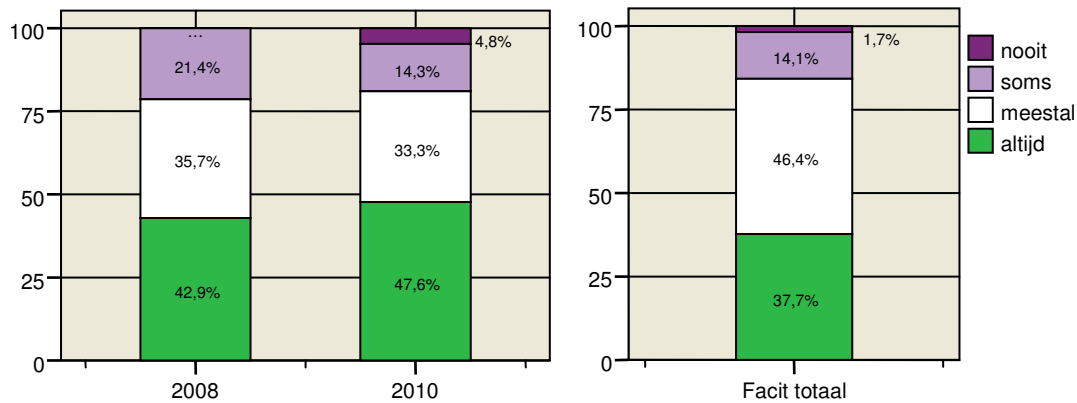
52. Sluiten de georganiseerde activiteiten aan op wat de bewoner leuk vindt?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=15	N=21	N=11630
weet ik niet	N=1	N=4	N=2762
nvt	N=0	N=1	N=461
totaal	N=16	N=26	N=14853



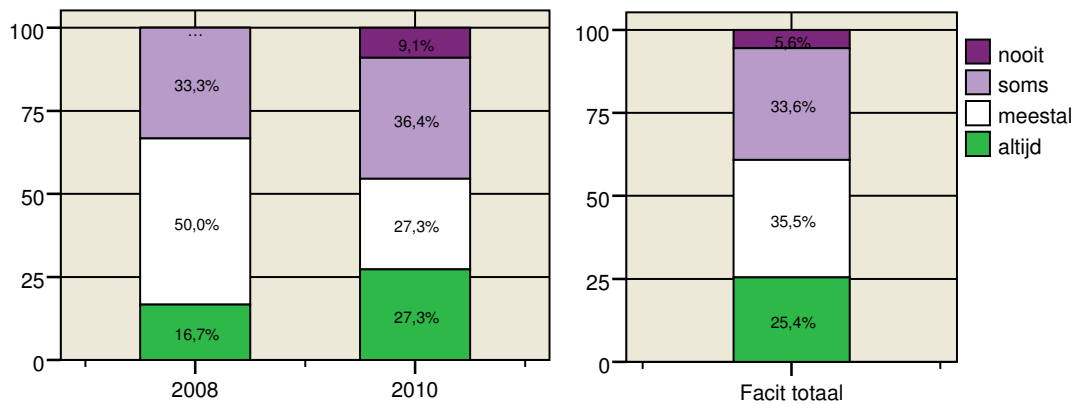
53. Biedt het huis genoeg gezelligheid en contact met anderen?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=14	N=21	N=13630
weet ik niet	N=2	N=4	N=1324
totaal	N=16	N=25	N=14954



54. Is er hulp voor de bewoner om naar buiten te gaan of uitstapjes te maken? (hulp van zorgverleners, vrijwilligers en naasten)

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=12	N=22	N=12637
nvt	N=1	N=2	N=888
weet ik niet	N=2	N=2	N=1397
totaal	N=15	N=26	N=14922



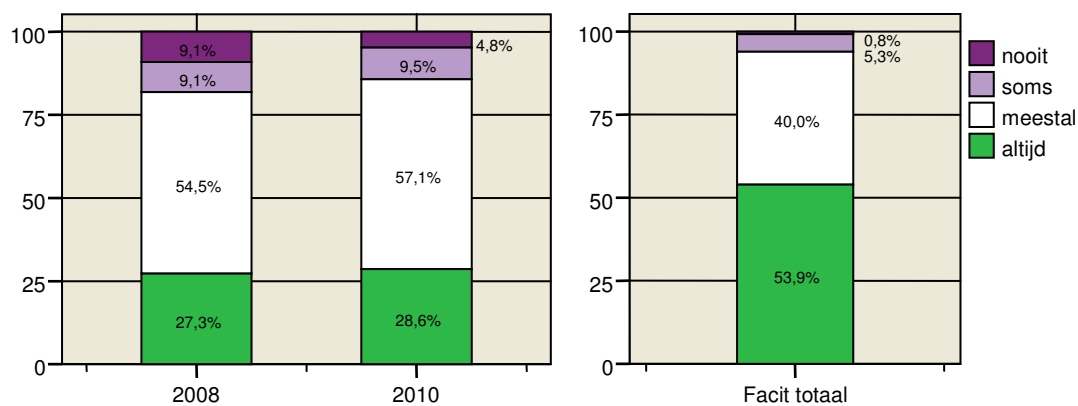
Maaltijden voor de bewoner

(Thema 3 van het toetsingskader V&V)

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

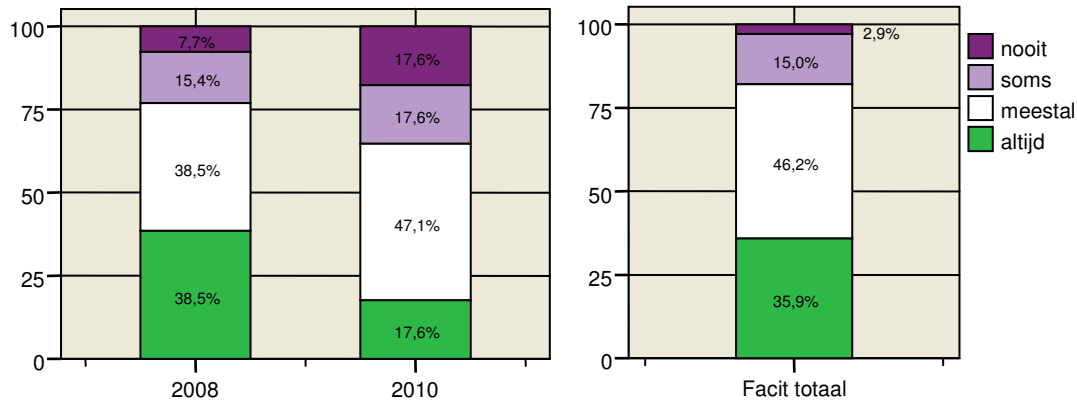
55. Zien de warme maaltijden er verzorgd uit?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=11	N=21	N=10710
weet ik niet	N=4	N=5	N=4386
totaal	N=15	N=26	N=15096



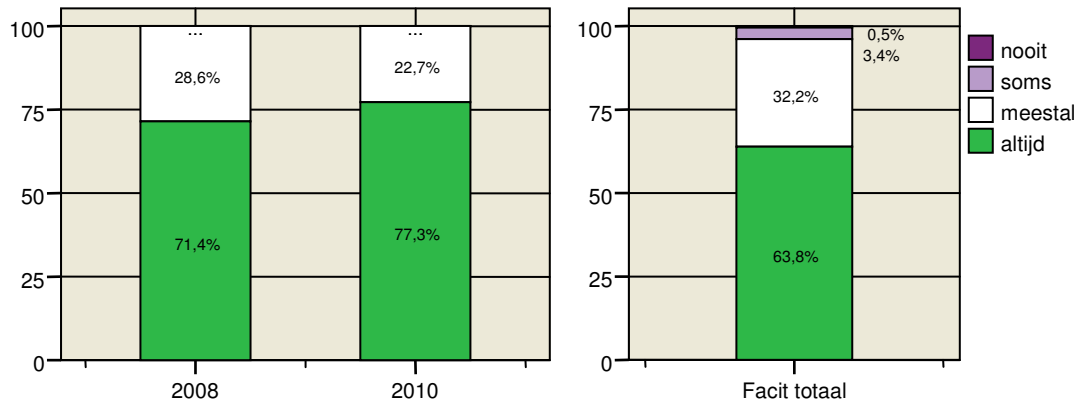
56. Is er genoeg hulp bij het eten?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=13	N=17	N=10323
weet ik niet	N=2	N=3	N=4097
nvt	N=0	N=5	N=548
totaal	N=15	N=25	N=14968



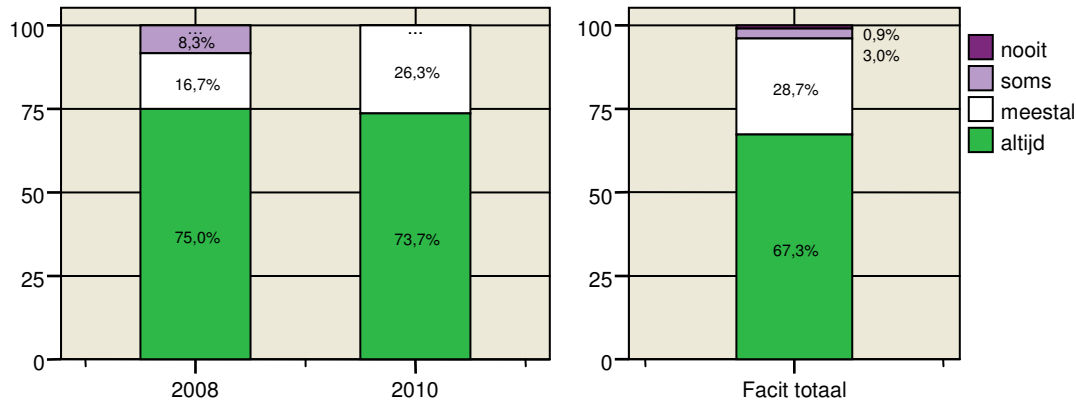
57. Is er genoeg tijd om te eten?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=14	N=22	N=11180
weet ik niet	N=2	N=3	N=3910
totaal	N=16	N=25	N=15090



58. Zijn de maaltijden genoeg gespreid over de dag? (met tussenpozen van 3 uur)

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=12	N=19	N=12001
weet ik niet	N=4	N=5	N=3073
totaal	N=16	N=24	N=15074

**Uw totaaloordeel over de zorginstelling**

We willen weten wat u van het verpleeg- of verzorgingshuis en de zorgverleners vindt.

59. Cijfer totale oordeel over het verpleeghuis of verzorgingshuis.

	2008		2010	
	Aantal	%	Aantal	%
0	0	,0	0	,0
1	0	,0	0	,0
2	0	,0	1	3,8
3	0	,0	2	7,7
5	3	18,8	2	7,7
6	1	6,3	3	11,5
7	7	43,8	7	26,9
8	3	18,8	8	30,8
9	1	6,3	2	7,7
10	1	6,3	1	3,8
totaal	16	100	26	100
gemiddeld	7,1		6,8	
Facit gemiddelde	7,6			

60. Cijfer totale oordeel over de verzorgenden en verpleegkundigen.

	2008		2010	
	Aantal	%	Aantal	%
0	0	,0	0	,0
1	0	,0	0	,0
2	0	,0	0	,0
3	0	,0	2	7,7
4	1	6,3	0	,0
5	2	12,5	1	3,8
6	1	6,3	5	19,2
7	7	43,8	6	23,1
8	4	25,0	8	30,8
9	1	6,3	2	7,7
10	0	,0	1	3,8
niet ingevuld	0	,0	1	3,8
totaal	16	100	26	100
gemiddeld	6,9		7,0	
Facit gemiddelde	7,8			

Over uzelf**61. Bent u een man of een vrouw?**

	2008		2010	
	Aantal	%	Aantal	%
man	0	,0	6	23,1
vrouw	0	,0	19	73,1
niet ingevuld	0	,0	1	3,8
totaal	0	,0	26	100

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

	2008		2010	
	Aantal	%	Aantal	%
geen opleiding	0	,0	0	,0
lager onderwijs	0	,0	0	,0
lager of voorbereidend beroepsonderwijs	0	,0	2	7,7
middelbaar algemeen voortgezet onderwijs	0	,0	5	19,2
middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs	0	,0	6	23,1
hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs	0	,0	3	11,5
hoger beroepsonderwijs	0	,0	4	15,4
wetenschappelijk onderwijs	0	,0	4	15,4
niet ingevuld	0	,0	2	7,7
totaal	0	,0	26	100

63. Leeftijd in klassen

	2008		2010	
	Aantal	%	Aantal	%
jonger dan 40 jaar	0	,0	0	,0
van 40 - 49 jaar	0	,0	4	15,4
van 50 - 59 jaar	0	,0	12	46,2
van 60 - 69 jaar	0	,0	8	30,8
van 70 - 79 jaar	0	,0	1	3,8
ouder dan 80 jaar	0	,0	0	,0
niet ingevuld	0	,0	1	3,8
totaal	0	,0	26	100

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

	2008		2010	
	Aantal	%	Aantal	%
uitstekend	0	,0	6	23,1
zeer goed	0	,0	6	23,1
goed	0	,0	12	46,2
matig	0	,0	1	3,8
slecht	0	,0	0	,0
niet ingevuld	0	,0	1	3,8
totaal	0	,0	26	100

65. 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?). (De antwoorden zijn van 2010)

Sommige PG-contactpersonen maakten bij deze vraag van de gelegenheid gebruik om hun tevredenheid over de zorg te uiten:

- Een grote pluim voor alles in dit huis!
- Cliënt voelt zich hier prettig en rustig en vooral veilig. Dat is het belangrijkste voor mij. Ze vindt de verpleging en dagverzorgsters heel lief en dat is fijn.
- Wij zijn tevreden over het algemeen hoe het allemaal gaat in Stichting deBreedonk.
- Huiskamer is geweldig.

Daarnaast werden de volgende opmerkingen en verbeterwensen geuit:

Lichamelijk welbevinden en zorg

- Meer douchen.
- Meer aandacht voor persoonlijke verzorging, kleding, haar.
- Lichamelijke verzorging kan veel beter, bijvoorbeeld hoorapparaat.
- Cliënt nagels zien er altijd onverzorgd uit.

Maaltijden

- Meer aandacht voor het eten van de broodmaaltijd, die wordt vaak om 14.00 uur klaar gemaakt (vleeswaren) en dan in de warme kamer gezet.
- Warme maaltijd verplaatsen naar 18.00 uur met de mogelijkheid voor de bewoners om na de middag activiteit met thee/borrel elkaar te ontmoeten. Voordeel: bewoners: de avond wordt gedeeltelijk ingevuld en vermoeidheid van de ochtendwandelingen worden door rust opgeschoven in plaats van warm eten. Verpleging: rustiger verdeling van de dag en meer tijd voor handelingen.
- Letten op voldoende vochtinname.
- Lekkerdere en gezelligere maaltijden.

Inzet medewerkers

- Alles is doende meer personeel voor de cliënten te werven, zodat er meer tijd en aandacht besteed kan worden per persoon, wat nu ook echt nodig is. Dit in zijn algemeen opgemerkt, niet specifiek voor wat betreft de cliënt.
- Minder gehaast overkomen bij de bewoner.
- Meer medewerkers, persoonlijke aandacht.
- Meer betrokkenheid bij de zorg. Er is te weinig personeel, geen continuïteit, teveel stagiaires.
- Meer begeleiding en toezicht op eten en drinken (eet nog zelfstandig, maar meer toezicht gewenst).
- Meer personeel, meer persoonlijke aandacht.
- Meer personeel. Tijd voor een praatje. Meer alert zijn op veranderingen in geest en lichaam gezondheid van bewoner.
- Te weinig personeel (verzorging). Teveel verloop in verzorgenden. Te weinig mensen op dagverzorging. Onderbezetting in avonden. Erg ruim in administratief en management personeel.
- Meer ondersteuning in dagbesteding en meer binnenlopen en gaan zitten voor een praatje. Eten wordt weggezet en medicijnen en dat is het. 's Avonds lopen/dolen de bewoners over gangen, waar niemand van de verzorging te zien is. Lang wachten tot voordeur geopend wordt. Men is altijd bezig.
- Meer professionaliteit. Meer personeel, meer persoonlijke aandacht. Meer ervaring met het omgaan van PG problematiek!
- Medewerkers stralen te vaak uit dat het zo druk is en zijn onverschillig als er spullen kwijt zijn (in de was gegooid bijvoorbeeld) en doen er verder niets aan.

Woon- en leefklimaat

- Beter schoonmaak van de badkamer, vooral de toilet.
- De huiskamer langer open. Wc extra schoonmaken.
- Het schoonmaken van kamer en badkamer is slecht. Moet echt verbeteren.
- Beter schoonmaken.
- Veel te weinig huishoudelijk hulp. 45 minuten per week! Bij licht dementerende die incontinent is en zelf de appartement niet kan schoonhouden.
- Het gebouw heeft lange ongezellige gangen waar de (dichte) deuren van de bewoners op uitkomen. Behalve een functionele tafel in de gang is er ruimte voor een knusse uitnodigende hoek.

Participatie

- Sociale leven in het huis stelt niets voor! Cliënten vereenzamen.
- Als er activiteiten worden georganiseerd geen extra kosten. Meer buiten gebeuren.

Informatie en communicatie

- Doordat er zoveel verschillende verzorgenden komen bij de mensen, wordt er geregeld iets vergeten (het zorgplan wordt slecht gelezen). Het contact is vrij slecht als de e.v.v. ziek is.
- Betere communicatie.
- In plaats van tijdrovende enquêtes als deze en zorgplannen direct contact en overleg met familie.
- Communicatie onder het personeel onderling!

Overig

- Ook de dame achter de receptie kan en moet beter opletten op wat er gebeurt. Personeel zit in schaduw (daar horen bewoners te zitten).
- En er is geen receptie bezetting vanaf 17:00 uur!
- Familie: na wassen, aankleden, et cetera is er te weinig tijd over voor bezoek aan ziekenhuis, tandarts, winkels. Ruimere mogelijkheid om bewoner te bezoeken en bij bezoek kan familie zorgen voor lunch of zelf mee lunchen.
- Ik vind het soms lastig antwoord te geven op vragen, bijvoorbeeld met betrekking tot het eten: De meeste tijd vertoeft de cliënt op de groepsverzorging, daar gaat eten en drinken met prima begeleiding, maar op cliënt de kamer ronduit slecht. Er is ook erg veel verschil in betrokkenheid/zorg bij het personeel. Vandaar soms moeilijk bepaalde vragen te beantwoorden. Er wordt niets gevraagd over privacy in het algemeen: dat mag vaak meer correct (bijvoorbeeld binnen zonder kloppen).

8 Uitkomsten van de cliëntenraadpleging onder extramurale cliënten van Stichting de Breedonk

8.1 Respons

Voor de cliëntenraadpleging onder extramurale cliënten zijn 87 cliënten benaderd met een schriftelijke vragenlijst.

Hierop zijn 73 reacties gekomen:

3 cliënten hebben gebeld dat de lijst niet zou worden ingevuld of terug gestuurd met daarbij de volgende opmerkingen:

- 1 cliënt is 95 jaar en kan de lijst niet invullen maar wil wel kenbaar maken dat deze **zeer** blij is met de hulp en iedere medewerker een dikke 8 geeft. Ze verzorgen de cliënt heel goed.
- 1 cliënt is niet in staat de lijst in te vullen.
- 1 cliënt kan de lijst niet invullen.

8 cliënten hebben de lijst leeg terug gestuurd met daarbij de volgende opmerkingen:

- Reden van terugzending: De cliënt draagt steunkousen. Die worden dagelijks aan- en uitgetrokken. Verder maakt de cliënt geen gebruik van zorg.
- Omdat het voor ons ondoenlijk is deze vragenlijst in te vullen sturen we deze oningevuld terug. Alle vragen kunnen ook door de cliënt niet meer beantwoord worden (mondeling).
- De cliënt is 97 jaar. Deze vragenlijst is niet van toepassing.
- Wegens slecht zicht kan de cliënt deze vragenlijst niet invullen.
- Wegens erg slecht zicht kan de cliënt deze vragenlijst niet invullen.
- De cliënt heeft beperkte zorg. Voorlopig alleen steunkousen en douche.
- Deze vragen kunnen vanwege vergeetachtigheid niet worden ingevuld.
- Deze lijst niet ingevuld. We wonen samen en hebben dezelfde ondervindingen. Alles gaat goed.

11 cliënten hebben de lijst leeg terug gestuurd zonder opmerkingen.

51 ingevulde vragenlijsten zijn meegenomen in de rapportage.

14 vragenlijsten zijn niet terug gestuurd.

Alle door Facit ontvangen vragenlijsten worden ingebracht in de landelijke database. Voordat de resultaten op www.kiesbeter.nl geplaatst worden, vindt er echter nog schoning en case mix correctie plaats. Uiteindelijk komen er van deze raadpleging 37 vragenlijsten in aanmerking voor verwerking en publicatie op KiesBeter.

De respons voor de extramurale raadpleging in Stichting deBreedonk komt hiermee op 58,6% .

8.2 Uitkomsten cliëntenraadpleging extramurale cliënten

De zorg die u thuis krijgt

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

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

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

	2008		2010	
	Aantal	%	Aantal	%
ja	58	96,7	47	92,2
nee	0	,0	0	,0
niet ingevuld	2	3,3	4	7,8
totaal	60	100	51	100

2. Hoe lang krijgt u al thuiszorg van de instelling waar u nu thuiszorg van krijgt?

	2008		2010	
	Aantal	%	Aantal	%
minder dan een half jaar	1	1,7	2	3,9
6 maanden tot minder dan 1 jaar	2	3,3	7	13,7
1 tot 2 jaar	7	11,7	9	17,6
2 tot 5 jaar	24	40,0	19	37,3
meer dan 5 jaar	24	40,0	10	19,6
niet ingevuld	2	3,3	4	7,8
totaal	60	100	51	100

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

3. Krijgt u hulp bij het huishouden? En zo ja, hoeveel uren per week?

	2008		2010	
	Aantal	%	Aantal	%
geen hulp bij het huishouden	5	8,3	4	7,8
minder dan 1 uur	0	,0	1	2,0
1 - 1,9 uur	0	,0	0	,0
2 - 3,9 uur	28	46,7	27	52,9
4 - 6,9 uur	18	30,0	15	29,4
7 - 9,9 uur	2	3,3	0	,0
10 - 19,9 uur	2	3,3	0	,0
20 - uur of meer	0	,0	0	,0
weet ik niet	3	5,0	0	,0
niet ingevuld	2	3,3	4	7,8
totaal	60	100	51	100

4. Krijgt u persoonlijke verzorging? En zo ja, hoeveel uren per week?

	2008		2010	
	Aantal	%	Aantal	%
geen persoonlijke verzorging	7	11,7	8	15,7
minder dan 1 uur	10	16,7	15	29,4
1 - 1,9 uur	12	20,0	10	19,6
2 - 3,9 uur	13	21,7	9	17,6
4 - 6,9 uur	4	6,7	3	5,9
7 - 9,9 uur	8	13,3	1	2,0
10 - 19,9 uur	1	1,7	2	3,9
20 - uur of meer	0	,0	0	,0
weet ik niet	3	5,0	1	2,0
niet ingevuld	2	3,3	2	3,9
totaal	60	100	51	100

5. Krijgt u verpleegkundige zorg? En zo ja, hoeveel uren per week?

	2008		2010	
	Aantal	%	Aantal	%
geen verpleegkundige zorg	30	50,0	31	60,8
minder dan 1 uur	12	20,0	10	19,6
1 - 1,9 uur	2	3,3	5	9,8
2 - 3,9 uur	2	3,3	1	2,0
4 - 6,9 uur	3	5,0	0	,0
7 - 9,9 uur	1	1,7	0	,0
10 - 19,9 uur	0	,0	1	2,0
20 - uur of meer	0	,0	1	2,0
weet ik niet	8	13,3	0	,0
niet ingevuld	2	3,3	2	3,9
totaal	60	100	51	100

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

	2008		2010	
	Aantal	%	Aantal	%
geen begeleiding	31	51,7	34	66,7
minder dan 1 uur	1	1,7	3	5,9
1 - 1,9 uur	8	13,3	3	5,9
2 - 3,9 uur	7	11,7	2	3,9
4 - 6,9 uur	3	5,0	0	,0
7 - 9,9 uur	2	3,3	3	5,9
10 - 19,9 uur	1	1,7	2	3,9
20 - uur of meer	2	3,3	3	5,9
weet ik niet	3	5,0	0	,0
niet ingevuld	2	3,3	1	2,0
totaal	60	100	51	100

7. Wat is de reden dat u thuis zorg krijgt? (meerdere antwoorden mogelijk)

	2008		2010	
	Aantal	%	Aantal	%
om zelfstandig te kunnen blijven wonen	40	66,7	31	62,0
vanwege lichamelijke beperkingen of handicap(s)	37	61,7	26	52,0
vanwege chronische ziekte(n)	13	21,7	8	16,0
na een ziekenhuisopname of operatie	6	10,0	3	6,0
na ontslag uit een verpleeghuis of revalidatiekliniek	5	8,3	2	4,0
na een ongeval	3	5,0	3	6,0
vanwege zintuiglijke handicap(s)	7	11,7	7	14,0
vanwege verstandelijke beperkingen of handicap(s)	1	1,7	0	,0
vanwege psychosociale problemen	10	16,7	0	,0
vanwege een terminale fase van een ziekte of aandoening	0	,0	1	2,0
uitstel van opname in een verpleeghuis, verzorgingshuis of instelling	1	1,7	1	2,0
anders	2	3,3	3	6,0

De wachttijd voor uw thuiszorg

De volgende vragen gaan over de **wachttijd** voordat u thuiszorg kreeg.

8. Hoeveel tijd zat er tussen het moment waarop u wist dat u thuiszorg zou krijgen en het moment dat de thuiszorg begon?

	2008		2010	
	Aantal	%	Aantal	%
nvt: ik kreeg direct zorg	31	51,7	32	62,7
minder dan 1 week	7	11,7	3	5,9
1-2 weken	4	6,7	2	3,9
3-4 weken	4	6,7	3	5,9
1-2 maanden	1	1,7	0	,0
3-4 maanden	1	1,7	0	,0
5-6 maanden	0	,0	1	2,0
langer dan een half jaar	0	,0	2	3,9
weet ik niet	12	20,0	3	5,9
niet ingevuld	0	,0	5	9,8
totaal	60	100	51	100

9. Wat vond u van dit tijdsverschil of deze wachttijd?

	2008		2010	
	Aantal	%	Aantal	%
nvt: ik kreeg direct zorg	35	58,3	36	70,6
kort	4	6,7	5	9,8
acceptabel	7	11,7	4	7,8
iets te lang	2	3,3	1	2,0
veel te lang	0	,0	0	,0
niet ingevuld	12	20,0	5	9,8
totaal	60	100	51	100

10. Kreeg u van de zorginstelling genoeg informatie over de wachttijd en over wat u in de tussentijd zou kunnen doen?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=28	N=15	N=4368
nvt	N=26	N=31	N=4179
totaal	N=54	N=46	N=8547



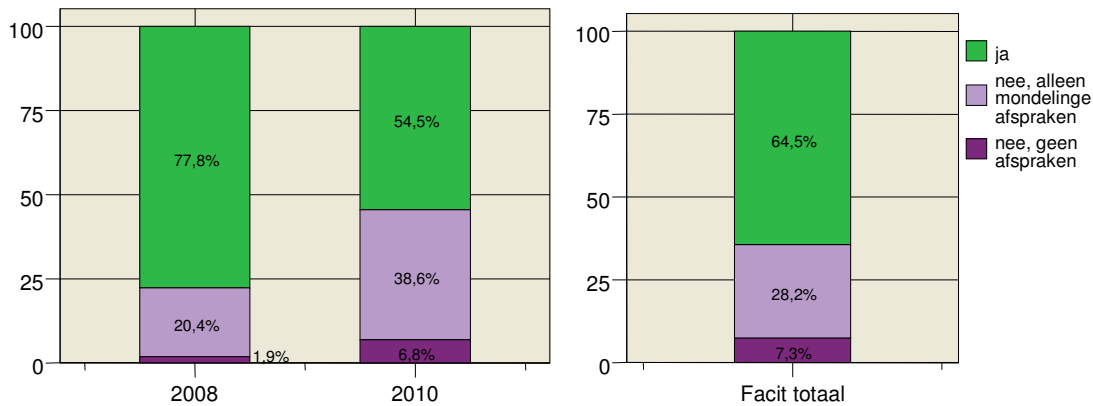
Afspraken over uw thuiszorg

(Thema 1 van het toetsingskader V&V)

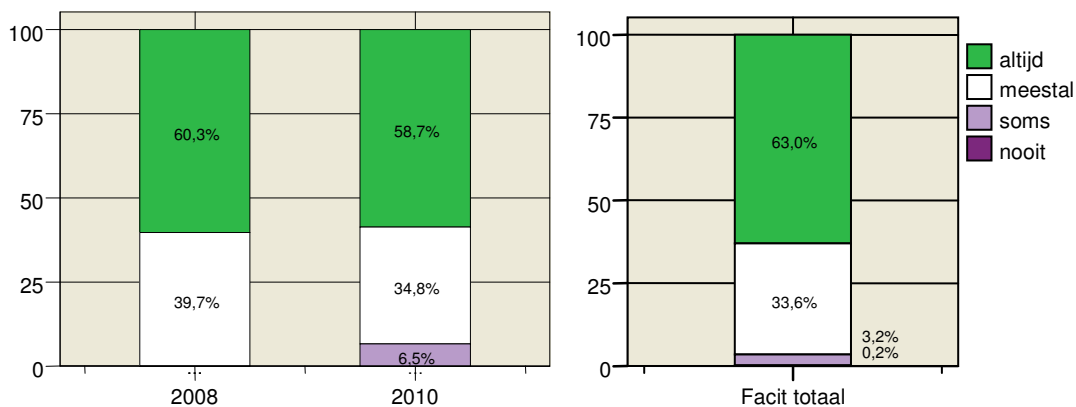
De volgende vragen gaan over de **afspraken** en het **overleg** met de zorginstelling, in de afgelopen 12 maanden.

11. Heeft u schriftelijke afspraken met de zorginstelling gemaakt over uw zorg?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=54	N=44	N=8606
totaal	N=54	N=44	N=8606

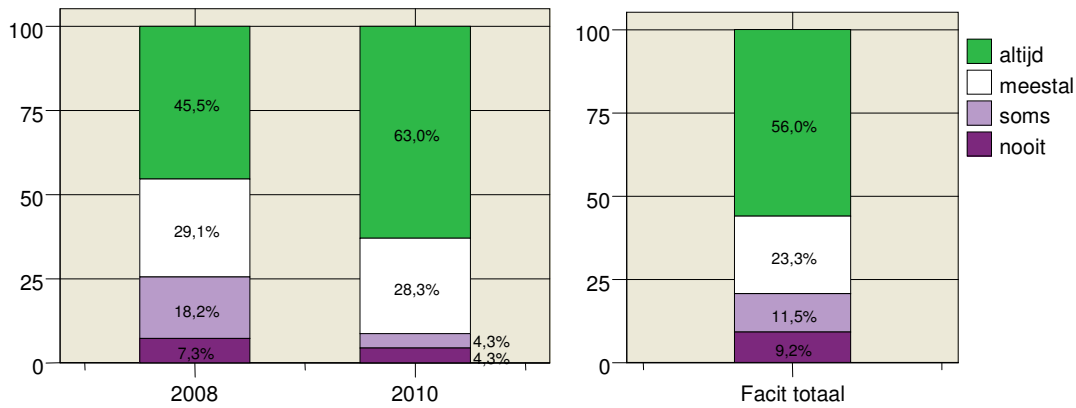
**12. Komt de zorginstelling de afspraken over de zorg goed na?**

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=58	N=46	N=8185
totaal	N=58	N=46	N=8185



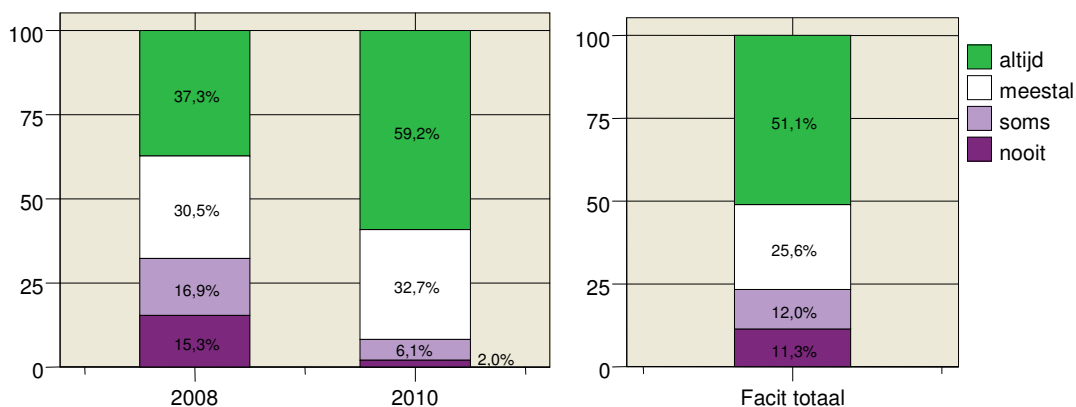
13. Gebruiken de zorgverleners uw zorgmap/-dossier of logboek goed voor uitwisseling van informatie?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=55	N=46	N=8398
weet ik niet	N=3	N=4	N=803
totaal	N=58	N=50	N=9201



14. Kunt u meebeslissen over de inhoud van de thuiszorg die u krijgt?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=59	N=49	N=9126
totaal	N=59	N=49	N=9126



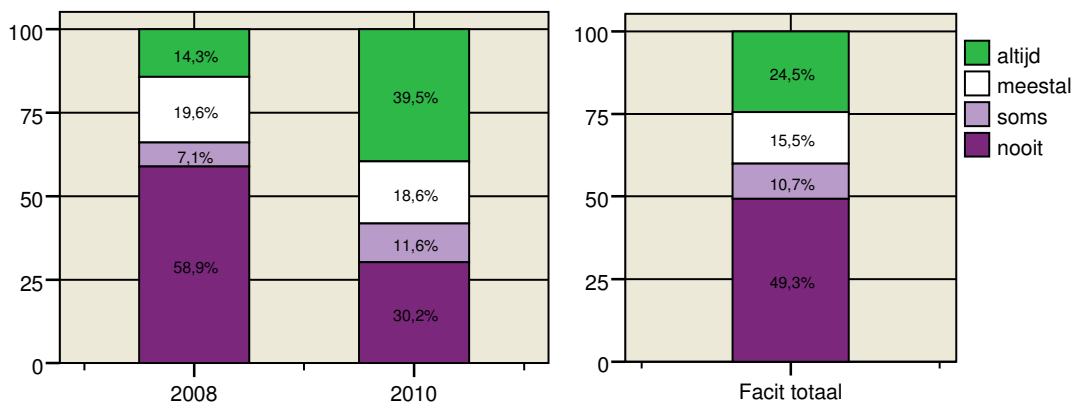
15. Kunt u meebeslissen over de tijdstippen en dagen waarop u thuiszorg krijgt?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=58	N=49	N=9182
totaal	N=58	N=49	N=9182



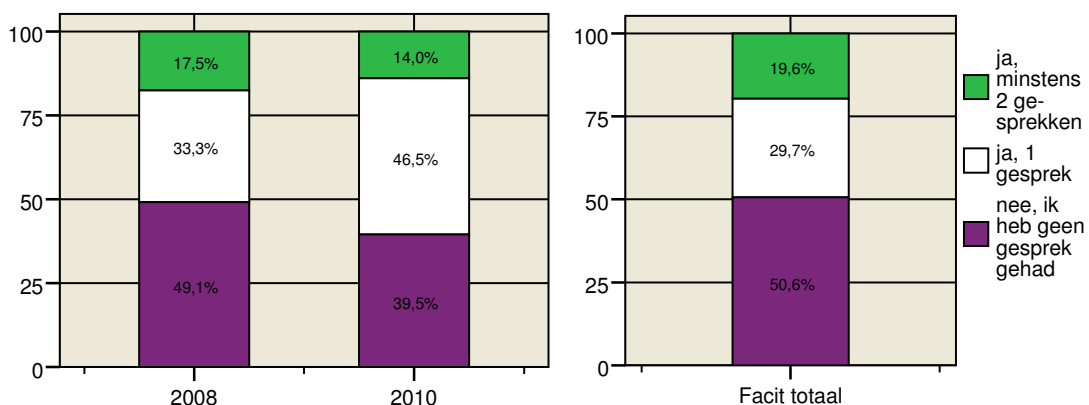
16. Kunt u meebeslissen over van wie u thuiszorg krijgt? (welke zorgverlener)

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=56	N=43	N=8916
totaal	N=56	N=43	N=8916



17. Heeft u in het afgelopen 12 maanden een gesprek gehad met iemand van de zorginstelling over hoe de zorg u bevalt?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=57	N=43	N=8172
nvt	N=1	N=5	N=943
totaal	N=58	N=48	N=9115



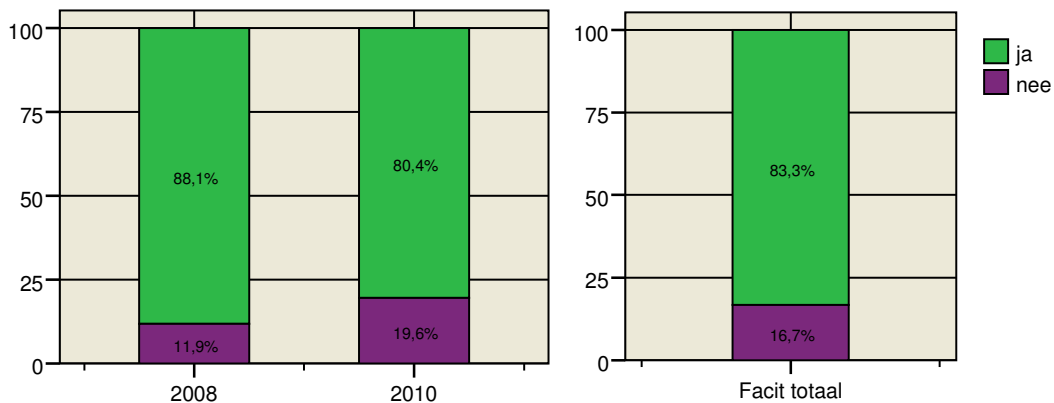
Informatie over de zorg die u krijgt

(Thema 2 van het toetsingskader V&V)

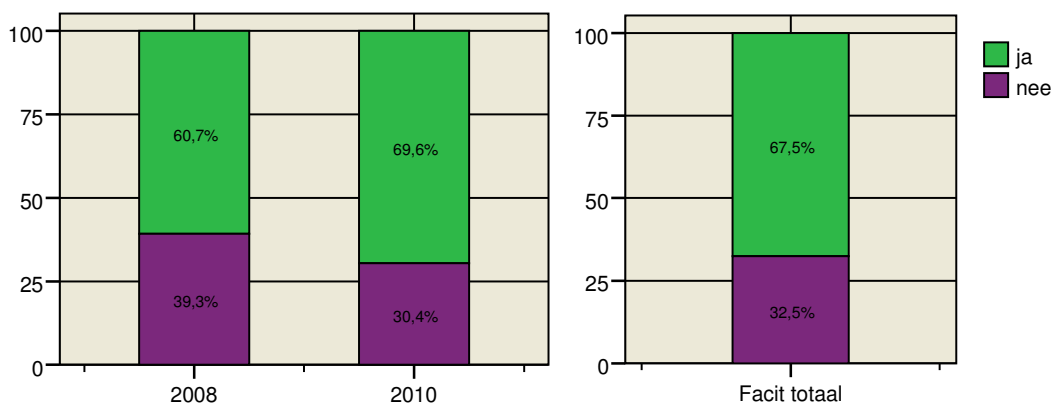
De volgende vragen gaan over de **informatie** die u van de zorginstelling heeft ontvangen, bij start van de thuiszorg of in de afgelopen 12 maanden.

18. Geeft de zorginstelling u voldoende informatie over wat zij voor u kunnen doen?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=59	N=46	N=9014
totaal	N=59	N=46	N=9014

**19. Geeft de zorginstelling u voldoende informatie over uw rechten?**

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=56	N=46	N=8869
totaal	N=56	N=46	N=8869



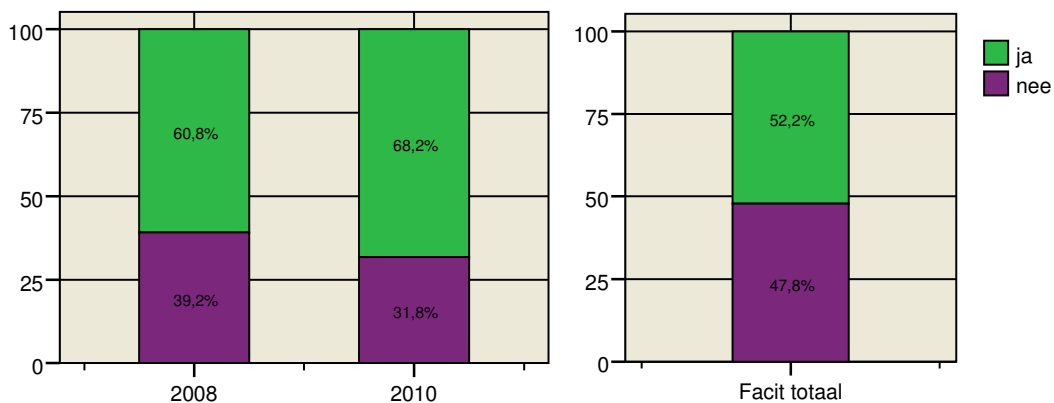
20. Geeft de zorginstelling u voldoende informatie over wat er van ú wordt verwacht?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=57	N=45	N=9020
totaal	N=57	N=45	N=9020



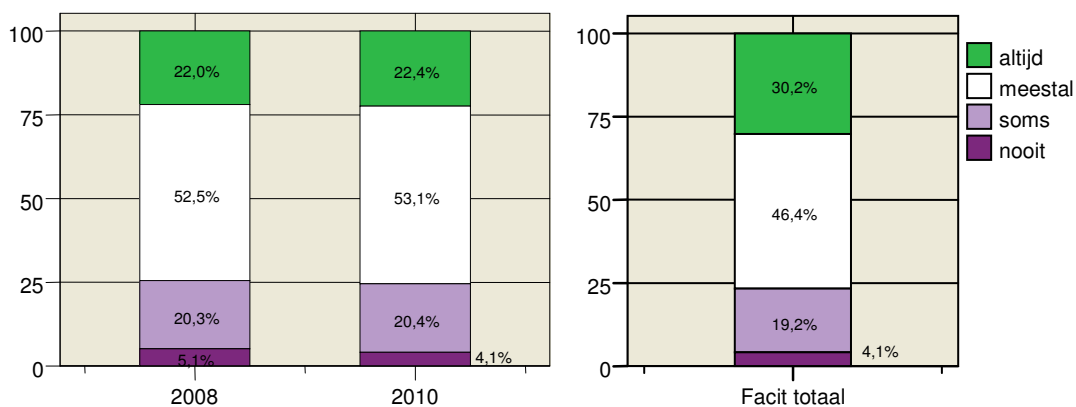
21. Geeft de zorginstelling u voldoende informatie over de cliëntenraad?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=51	N=44	N=8651
totaal	N=51	N=44	N=8651



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

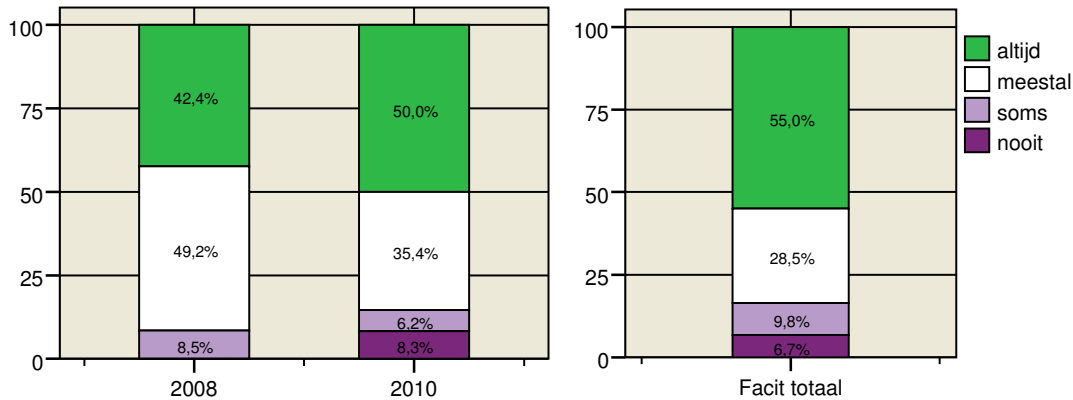
	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=59	N=49	N=9104
totaal	N=59	N=49	N=9104



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

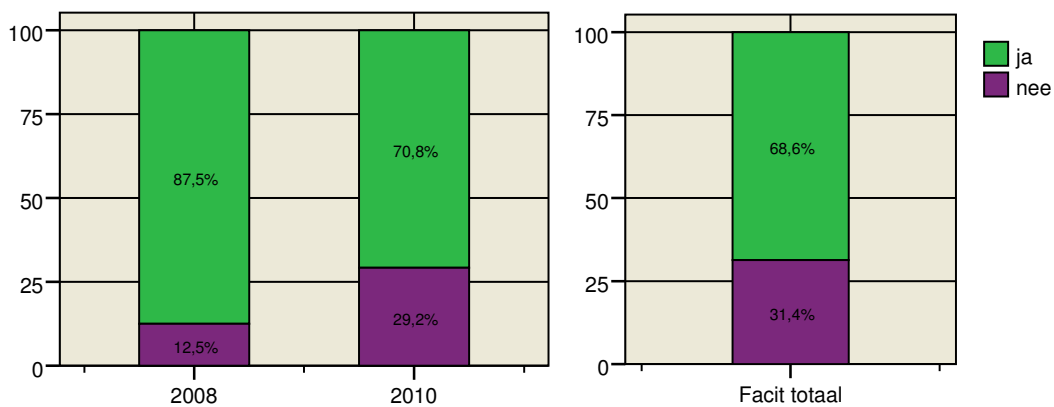
23. Weet u bij wie u met uw vragen, problemen en eventuele klachten terecht kunt bij de zorginstelling?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=59	N=48	N=9242
totaal	N=59	N=48	N=9242



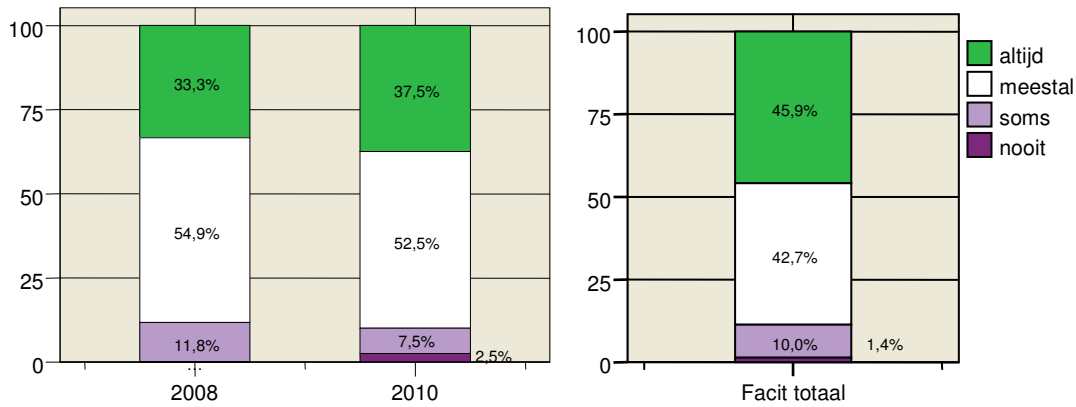
24. Heeft u een vaste contactpersoon als aanspreekpunt bij de zorginstelling?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=56	N=48	N=9251
totaal	N=56	N=48	N=9251



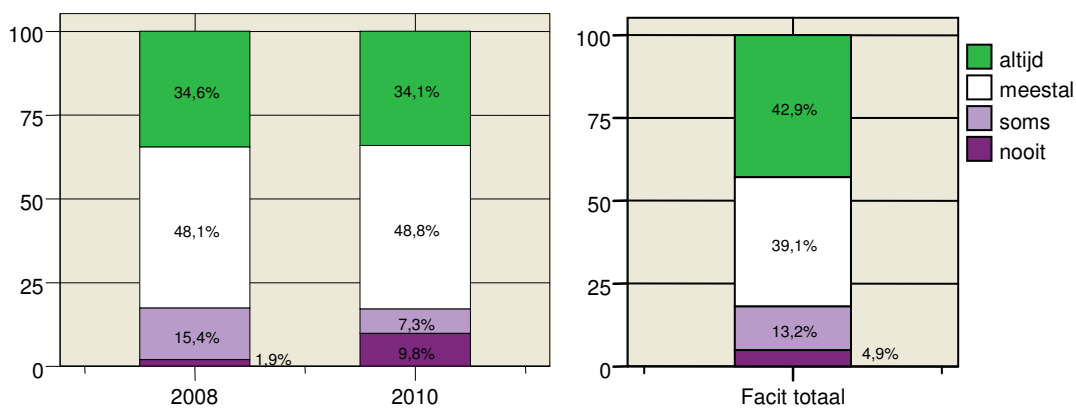
25. Staat de zorginstelling voldoende open voor uw wensen?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=51	N=40	N=8121
nvt/weet ik niet	N=8	N=9	N=1128
totaal	N=59	N=49	N=9249



26. Vindt u dat de zorginstelling (de leidinggevende of directie) goed reageert op uw vragen, suggesties of klachten?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=52	N=41	N=7051
nvt/weet ik niet	N=7	N=10	N=2123
totaal	N=59	N=51	N=9174



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

27. Overleggen uw zorgverleners met u over wat er moet gebeuren?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=58	N=51	N=9070
totaal	N=58	N=51	N=9070



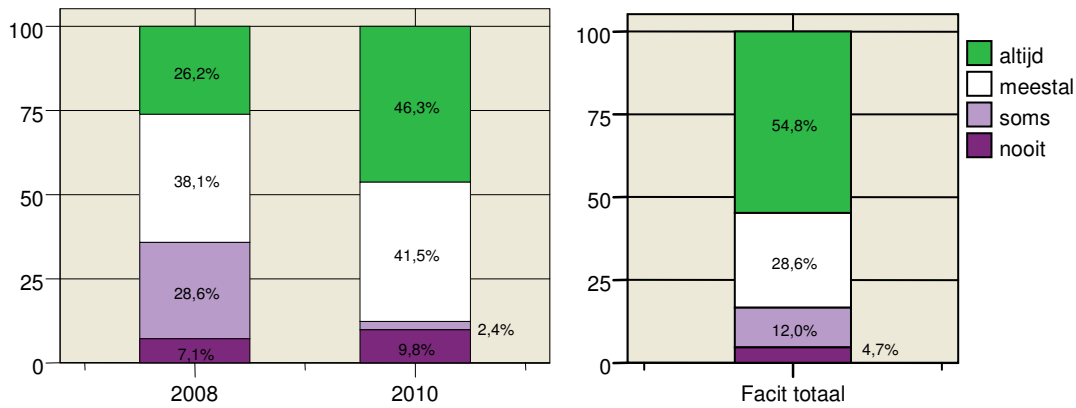
28. Vragen uw zorgverleners of de zorg naar wens verloopt?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=57	N=48	N=9094
totaal	N=57	N=48	N=9094



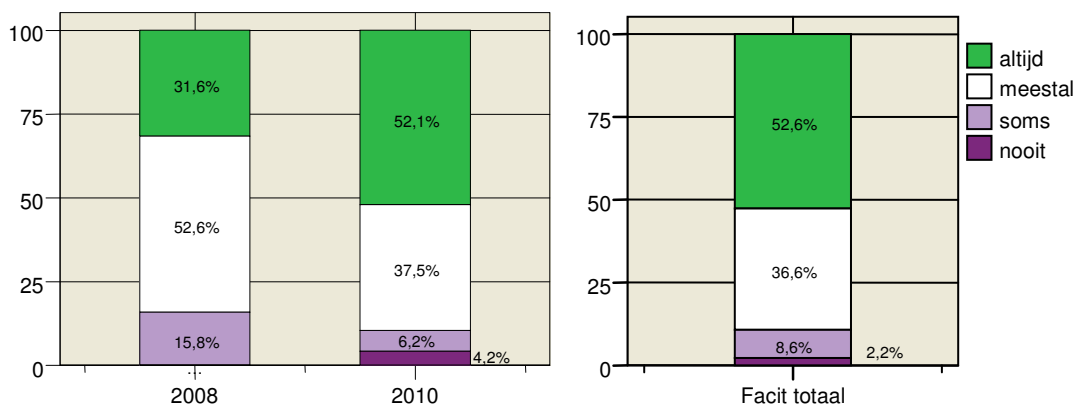
29. Kunt u met uw zorgverleners praten over zaken die naar uw mening niet goed zijn gegaan?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=42	N=41	N=7101
nvt/weet ik niet	N=16	N=10	N=2041
totaal	N=58	N=51	N=9142



30. Geven uw zorgverleners goed antwoord op uw vragen?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=57	N=48	N=8996
totaal	N=57	N=48	N=8996

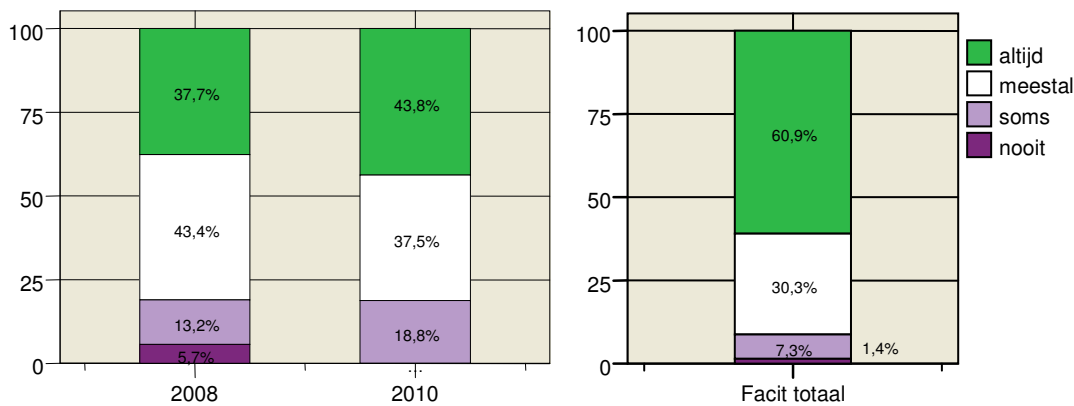


De bereikbaarheid van uw thuiszorg organisatie (Thema 2 van het toetsingskader V&V)

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

31. Kunt u de zorginstelling overdag telefonisch goed bereiken?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=53	N=48	N=7564
weet ik niet/geen ervaring mee	N=6	N=3	N=1681
totaal	N=59	N=51	N=9245

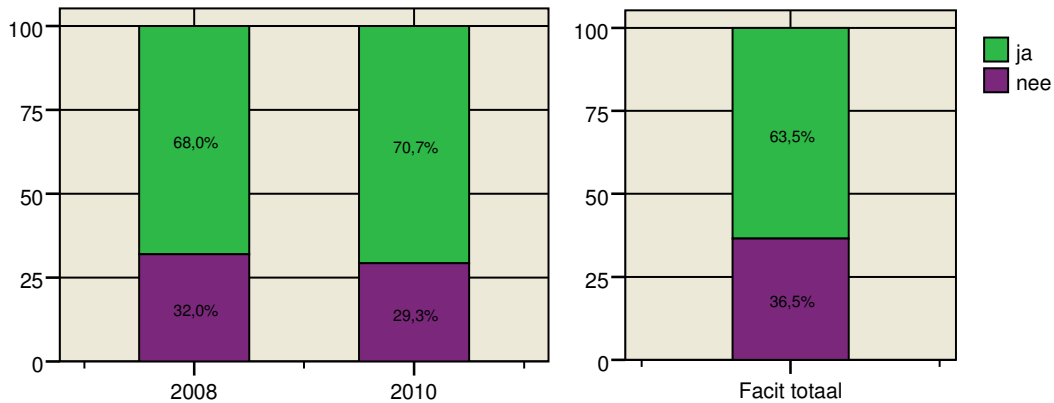
**32. Kunt u de zorginstelling buiten kantooruren goed bereiken?**

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=39	N=36	N=4337
weet ik niet/geen ervaring mee	N=20	N=13	N=4844
totaal	N=59	N=49	N=9181



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

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=50	N=41	N=6928
nvt	N=9	N=9	N=2149
totaal	N=59	N=50	N=9077



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

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=34	N=32	N=4376
weet ik niet/geen ervaring mee	N=25	N=18	N=4739
totaal	N=59	N=50	N=9115



Uw zorgverleners en vervanging

(Thema 9 van het toetsingskader V&V)

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

35. Hoeveel verschillende verzorgenden en verpleegkundigen komen er in één maand bij u?

	2008		2010	
	Aantal	%	Aantal	%
1 persoon	7	11,7	2	3,9
2 personen	7	11,7	2	3,9
3-4 personen	13	21,7	11	21,6
5-9 personen	19	31,7	22	43,1
10-20 personen	12	20,0	8	15,7
meer dan 20 personen	0	,0	0	,0
niet ingevuld	2	3,3	6	11,8
totaal	60	100	51	100

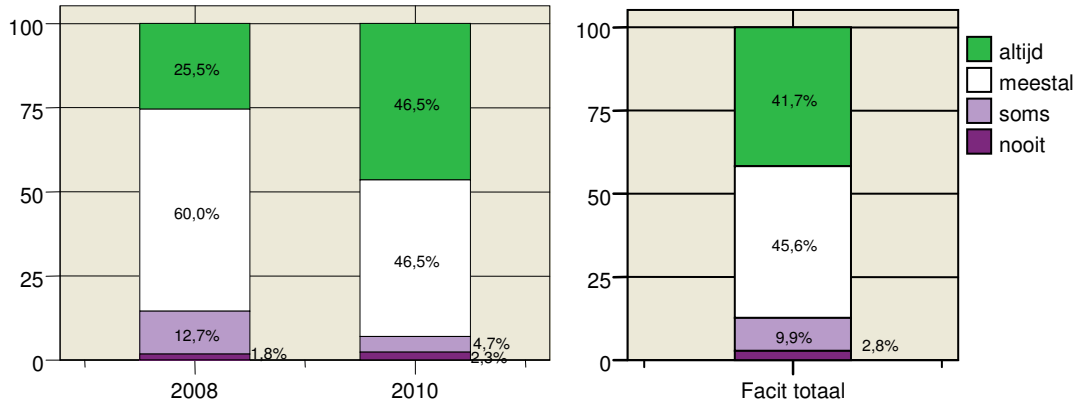
36. Wat vindt u van dit aantal verschillende zorgverleners dat bij u langskomt?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=56	N=48	N=8778
totaal	N=56	N=48	N=8778



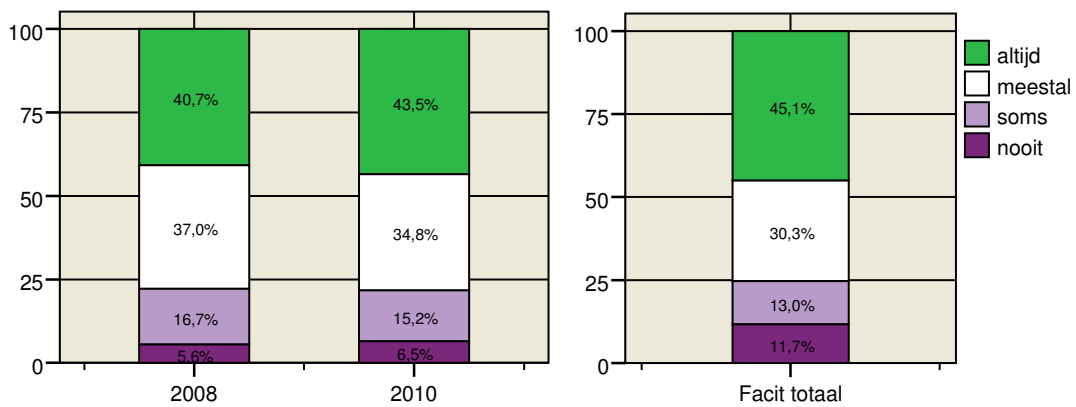
37. Stemmen de verschillende zorgverleners uw thuiszorg goed op elkaar af?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=55	N=43	N=7881
nvt	N=4	N=4	N=1159
totaal	N=59	N=47	N=9040



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

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=54	N=46	N=8272
weet ik niet	N=5	N=4	N=958
totaal	N=59	N=50	N=9230



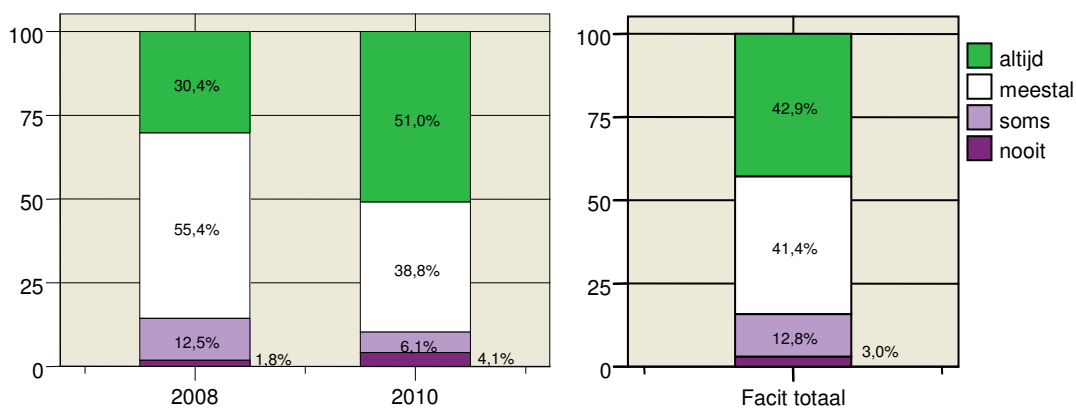
39. Wordt vervanging goed geregeld als een zorgverlener ziek of vrij is?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=55	N=47	N=8418
weet ik niet	N=4	N=3	N=842
totaal	N=59	N=50	N=9260



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

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=56	N=49	N=8537
nvt	N=3	N=1	N=665
totaal	N=59	N=50	N=9202



Professionaliteit van uw zorgverleners

(Thema 4 van het toetsingskader V&V)

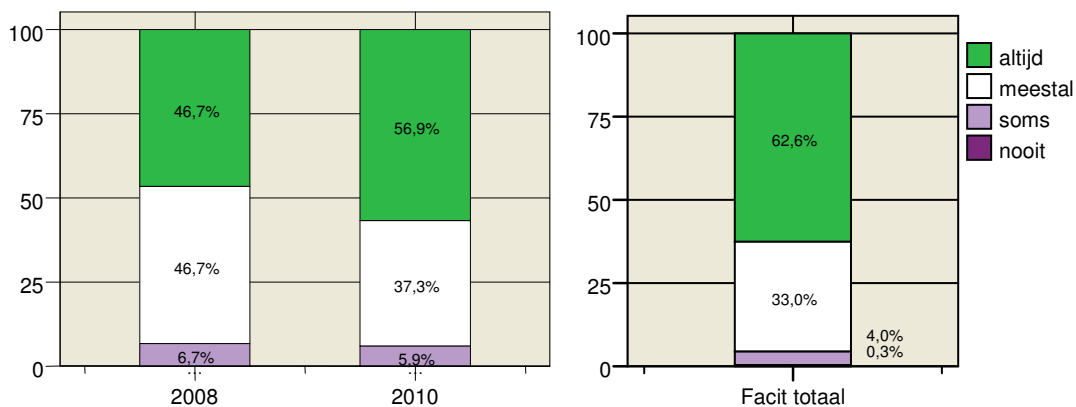
De volgende vragen gaan over uw ervaringen met **de verzorgenden of verpleegkundigen** in de afgelopen 12 maanden.

41. Werken de zorgverleners vakkundig?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=58	N=51	N=9206
totaal	N=58	N=51	N=9206

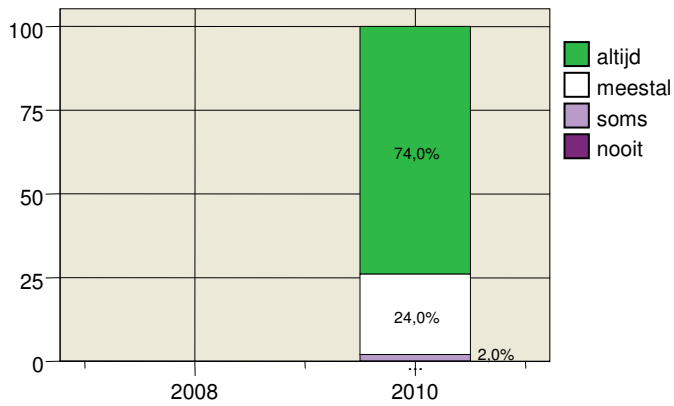
**42. Gaan de zorgverleners zelfstandig te werk?**

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=60	N=51	N=9260
totaal	N=60	N=51	N=9260



43. Nemen de zorgverleners u serieus?

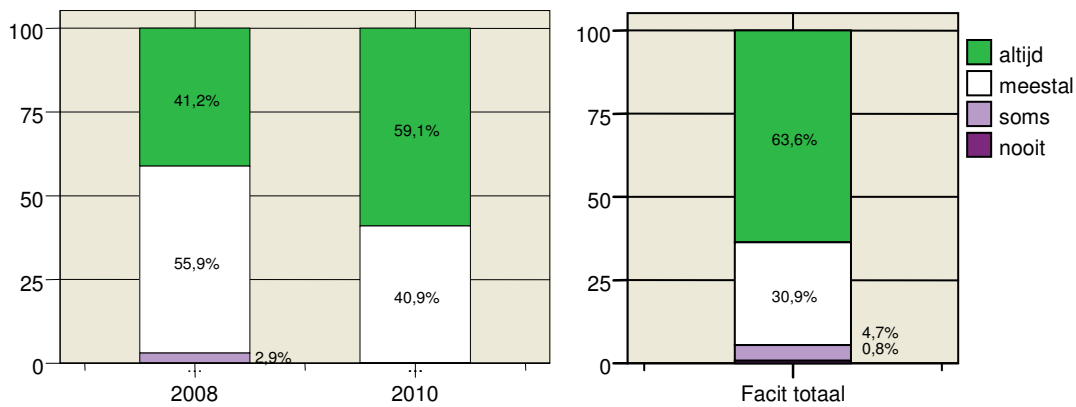
	2010
in de grafiek	N=50
totaal	N=50



De inhoud van vraag 43 was in de vragenlijst van 2010 van geheel andere aard dan in 2008. Alleen de resultaten van 2008 worden daarom hier weergegeven.

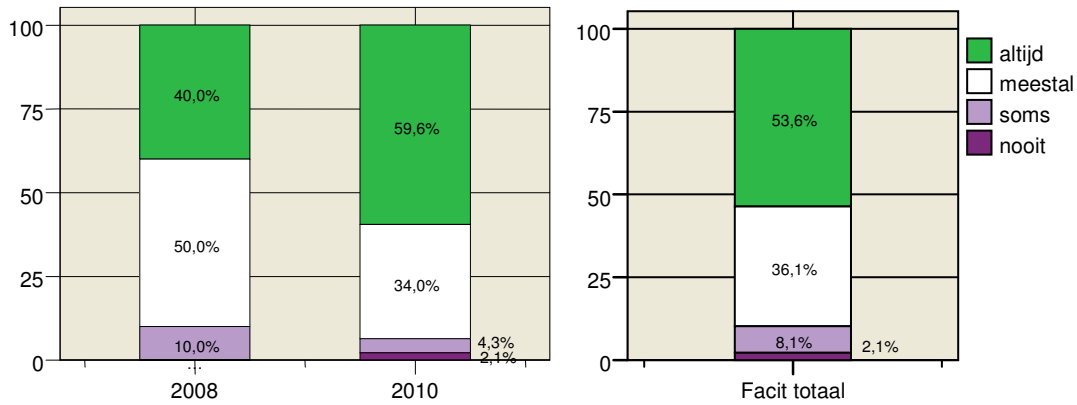
44. Kunnen de zorgverleners verpleegkundige handelingen goed verrichten?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=34	N=22	N=4089
nvt	N=23	N=28	N=5066
totaal	N=57	N=50	N=9155



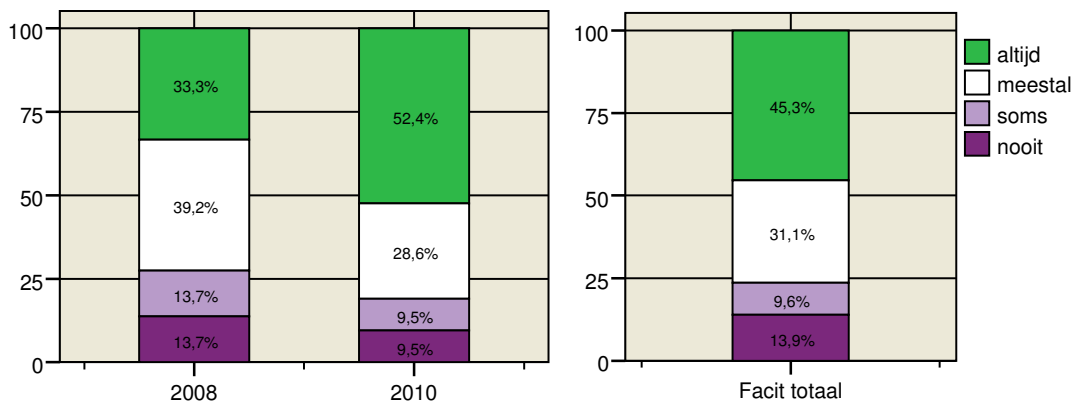
45. Zijn de zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=60	N=47	N=9056
totaal	N=60	N=47	N=9056



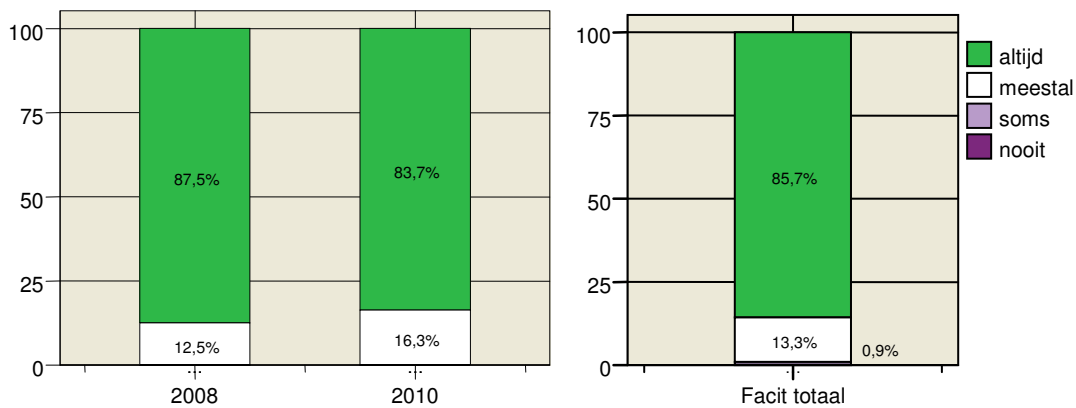
46. Werken de zorgverleners goed samen met andere hulpverleners?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=51	N=42	N=7927
totaal	N=51	N=42	N=7927



47. Zijn de zorgverleners beleefd tegen u?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=56	N=49	N=9244
totaal	N=56	N=49	N=9244



48. Hebben de zorgverleners genoeg tijd voor u?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=59	N=49	N=9180
totaal	N=59	N=49	N=9180



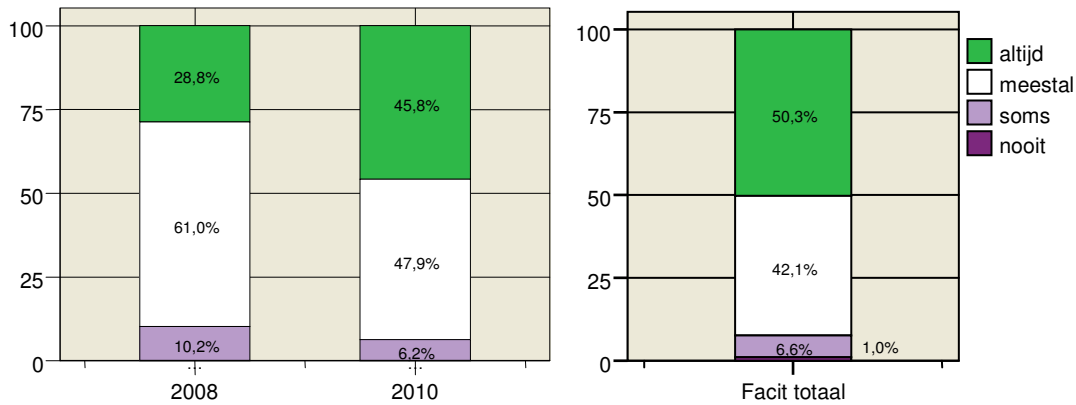
49. Luisteren de zorgverleners aandachtig naar u?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=59	N=49	N=9183
totaal	N=59	N=49	N=9183



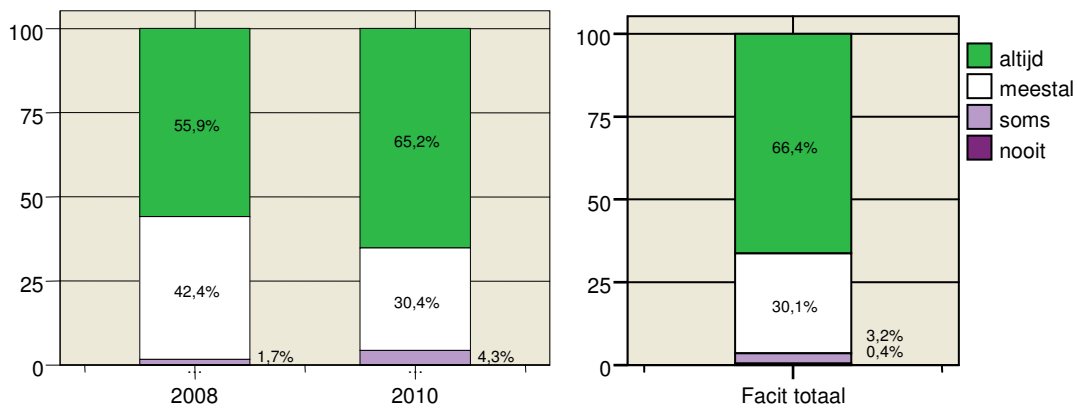
50. Werken de zorgverleners op uw manier?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=59	N=48	N=9103
totaal	N=59	N=48	N=9103



51. Houden de zorgverleners zich goed aan de afgesproken werkzaamheden?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=59	N=46	N=8975
totaal	N=59	N=46	N=8975



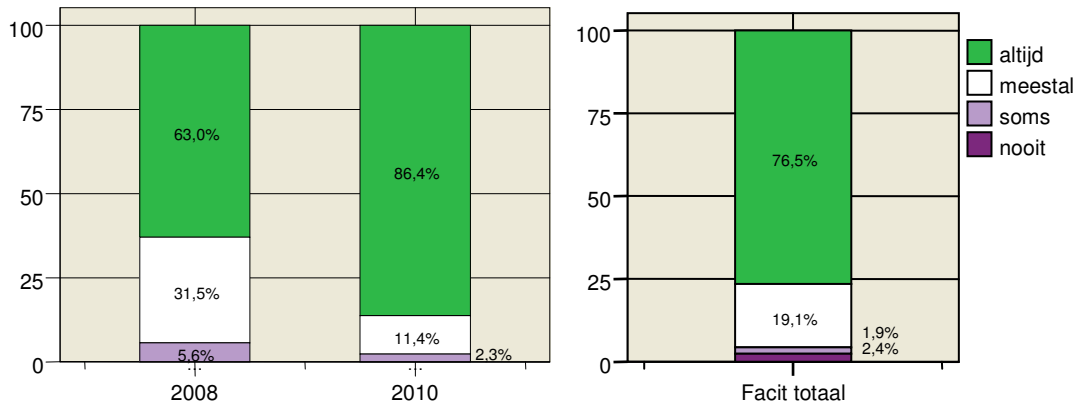
52. Komen de zorgverleners op tijd en gaan zij niet te vroeg weg?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=58	N=48	N=8880
totaal	N=58	N=48	N=8880



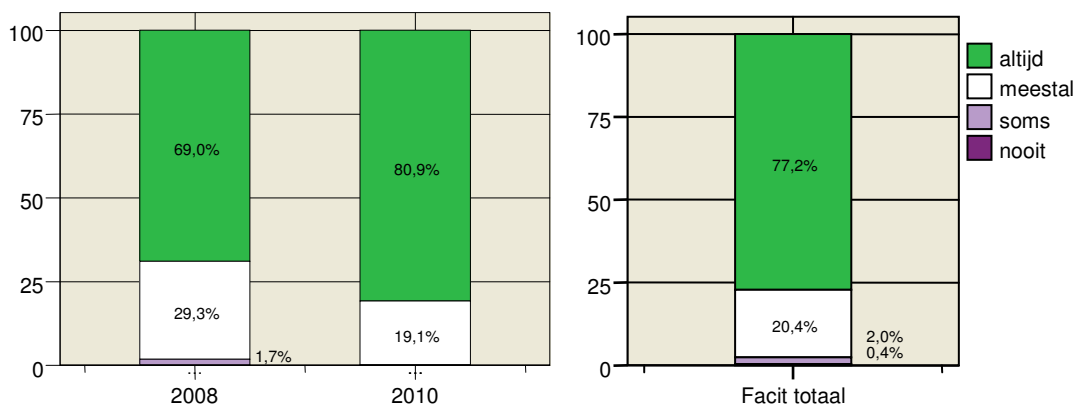
53. Gaan de zorgverleners vertrouwelijk om met uw persoonlijke gegevens en privé-zaken?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=54	N=44	N=8330
totaal	N=54	N=44	N=8330



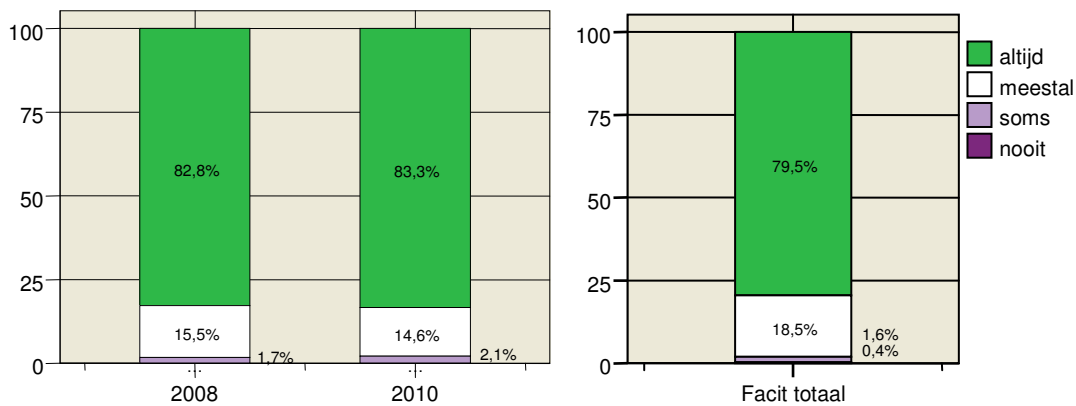
54. Gaan de zorgverleners zorgvuldig om met uw spullen?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=58	N=47	N=8766
totaal	N=58	N=47	N=8766



55. Vertrouwt u de zorgverleners volledig?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=58	N=48	N=8921
totaal	N=58	N=48	N=8921



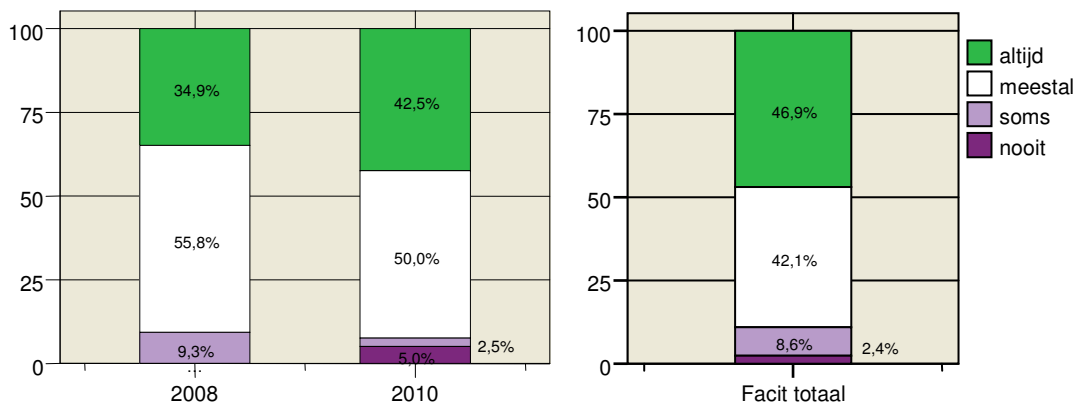
Uw verzorging en gezondheid

(Thema 3 van het toetsingskader V&V)

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

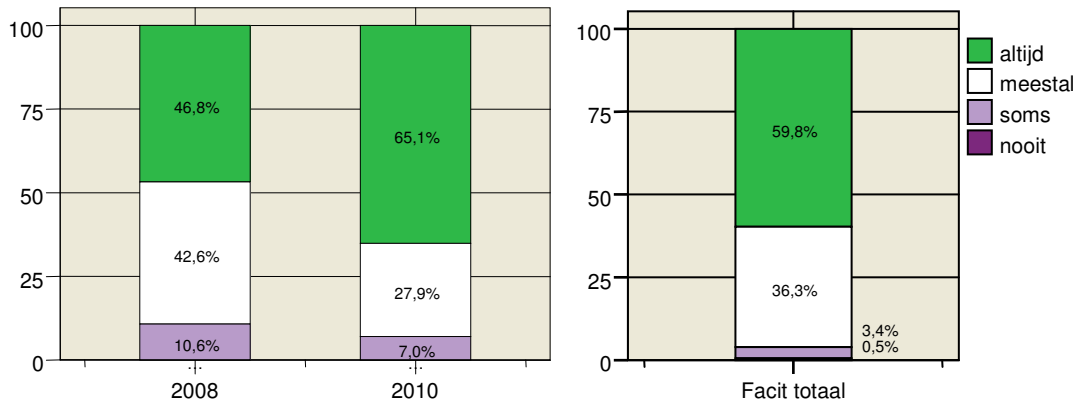
56. Krijgt u uw persoonlijke verzorging op de momenten waarop u dat wilt?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=43	N=40	N=6659
nvt/niet nodig	N=15	N=9	N=2462
totaal	N=58	N=49	N=9121



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

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=47	N=43	N=7103
nvt/niet nodig	N=11	N=5	N=2024
totaal	N=58	N=48	N=9127



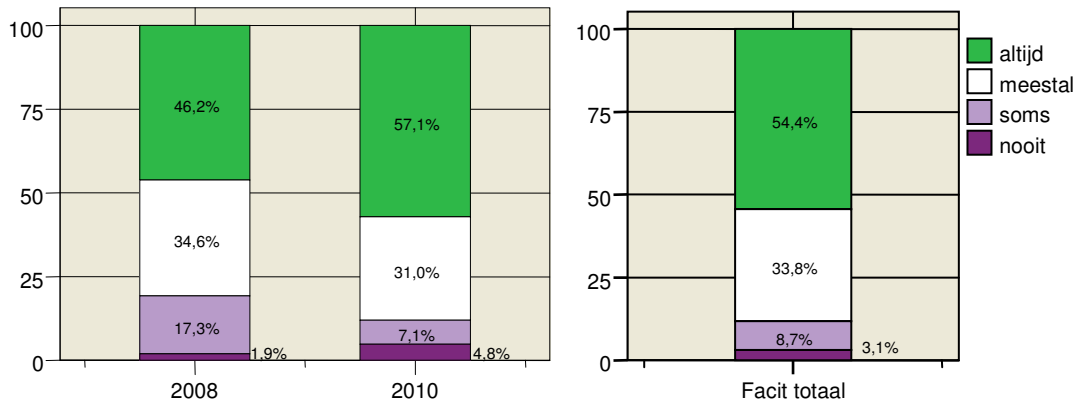
58. Houden uw zorgverleners voldoende rekening met wat u zelf wel en niet kunt?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=59	N=48	N=8830
totaal	N=59	N=48	N=8830



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

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=52	N=42	N=7548
nvt/niet nodig	N=5	N=7	N=1537
totaal	N=57	N=49	N=9085



60. Letten of wijzen uw zorgverleners op een juist medicijngebruik?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=36	N=22	N=4664
nvt/niet nodig	N=22	N=26	N=4426
totaal	N=58	N=48	N=9090



61. Nemen de zorgverleners uw gezondheidsklachten serieus?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=58	N=49	N=8760
totaal	N=58	N=49	N=8760

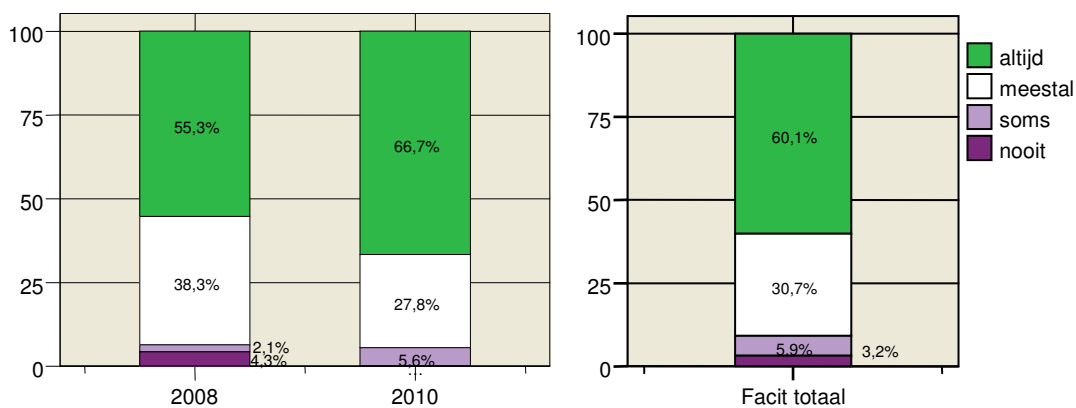
**Uw veiligheid**

(Thema 8 van het toetsingskader V&V)

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

62. Hebben uw zorgverleners voldoende aandacht voor uw veiligheid en het voorkomen van ongelukken in en om het huis?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=47	N=36	N=6569
nvt/niet nodig	N=11	N=12	N=2523
totaal	N=58	N=48	N=9092



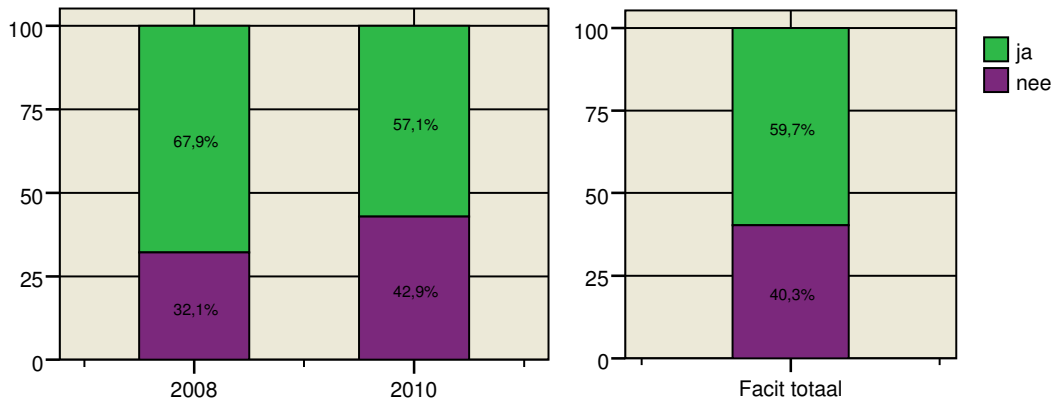
63. Vertellen uw zorgverleners u over mogelijkheden voor woningaanpassingen of hulpmiddelen?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=31	N=24	N=4714
nvt/niet nodig	N=28	N=24	N=4416
totaal	N=59	N=48	N=9130



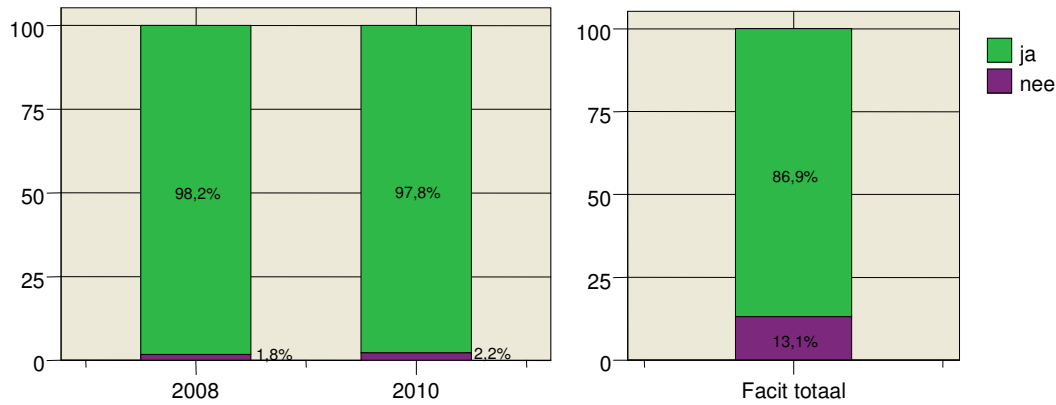
64. Letten of wijzen uw zorgverleners op de houdbaarheid van eten en drinken?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=28	N=21	N=3501
nvt/niet nodig	N=28	N=27	N=5615
totaal	N=56	N=48	N=9116



65. Heeft de zorginstelling met u afgesproken wat u in geval van nood moet doen?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=57	N=45	N=7219
nvt/niet nodig	N=3	N=3	N=1965
totaal	N=60	N=48	N=9184

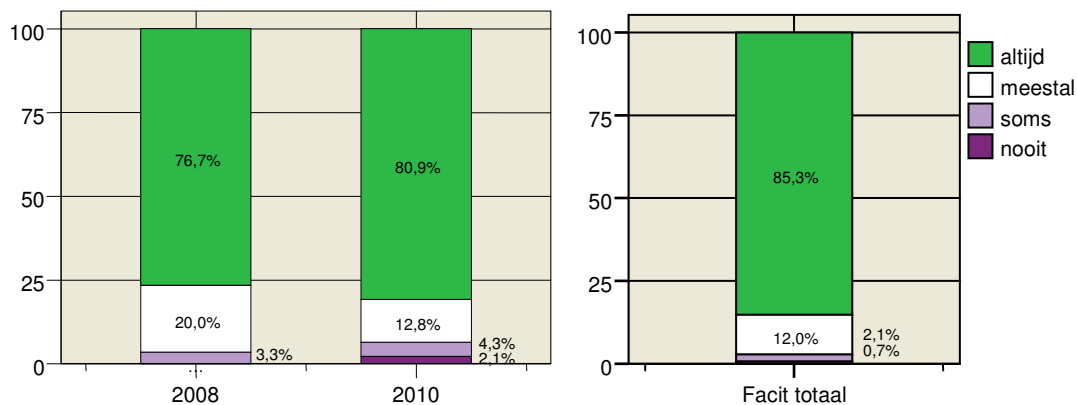
**Uw privacy**

(Thema 5 van het toetsingskader V&V)

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

66. Voelt u zich thuis in uw eigen woning?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=60	N=47	N=9351
totaal	N=60	N=47	N=9351



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

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=59	N=48	N=9320
totaal	N=59	N=48	N=9320



68. Is de thuiszorg voor u een inbreuk op uw dagelijks leven?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=59	N=49	N=9130
totaal	N=59	N=49	N=9130

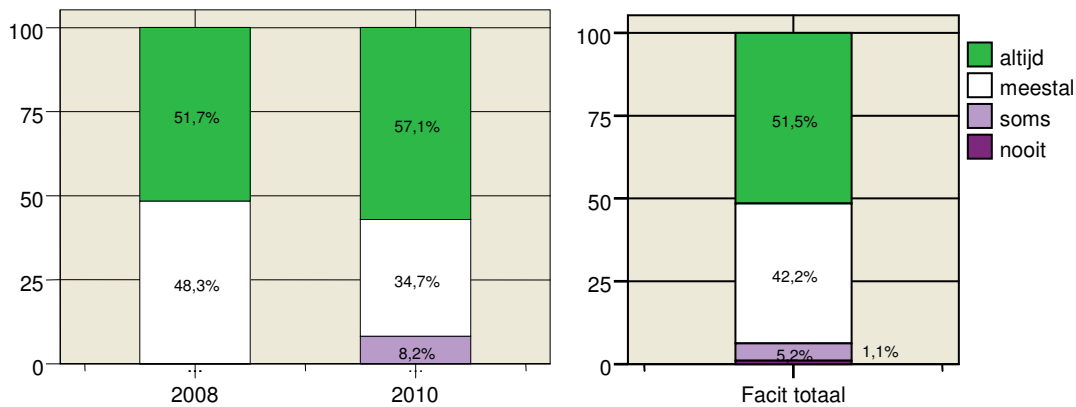


Uw zelfstandigheid en activiteiten

(Thema 6 van het toetsingskader V&V)

De volgende vragen gaan over uw **zelfstandigheid** en uw **dagelijkse bezigheden**.**69. Kunt u zich met thuiszorg goed redden in het dagelijks leven?**

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=58	N=49	N=9119
totaal	N=58	N=49	N=9119

**70. Kunt u zelf bepalen hoe uw dag eruit ziet?**

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=59	N=47	N=9163
totaal	N=59	N=47	N=9163



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

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=59	N=48	N=9174
totaal	N=59	N=48	N=9174



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

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=58	N=49	N=9152
totaal	N=58	N=49	N=9152



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

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=44	N=30	N=6349
nvt	N=14	N=18	N=2750
totaal	N=58	N=48	N=9099



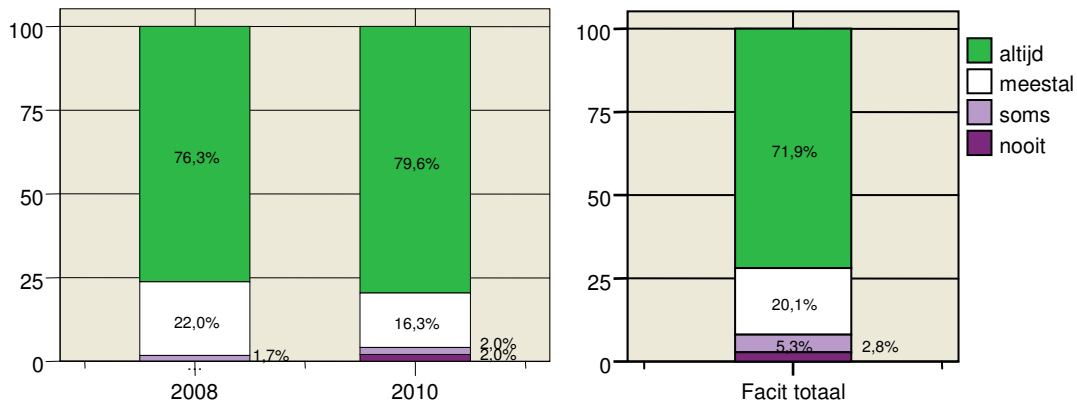
74. Kunt u de dingen doen die ú belangrijk vindt?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=58	N=49	N=9087
totaal	N=58	N=49	N=9087



75. Kunt u komen waar u wilt in huis?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=59	N=49	N=9163
totaal	N=59	N=49	N=9163



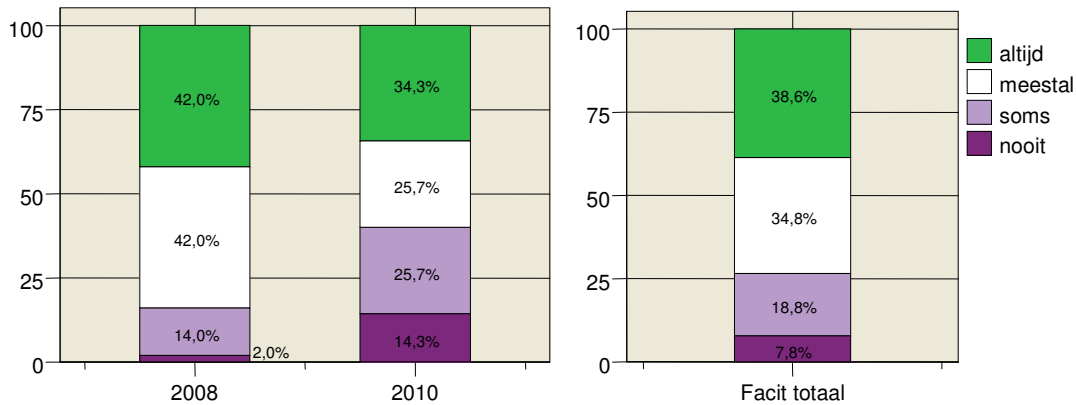
76. Kunt u komen waar u wilt buitenshuis?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=60	N=48	N=9030
totaal	N=60	N=48	N=9030



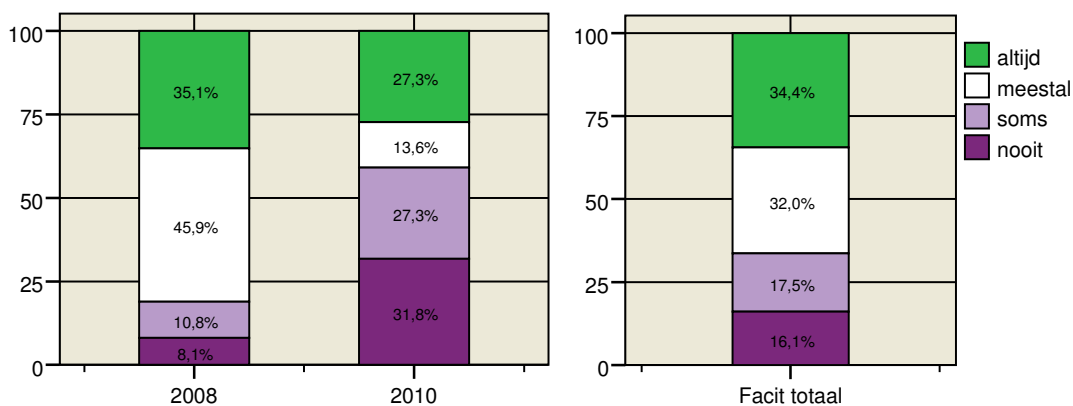
77. Is er hulp van zorgverleners, vrijwilligers of naasten als u ergens naar toe wilt?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=50	N=35	N=7038
nvt/niet nodig	N=10	N=12	N=2086
totaal	N=60	N=47	N=9124



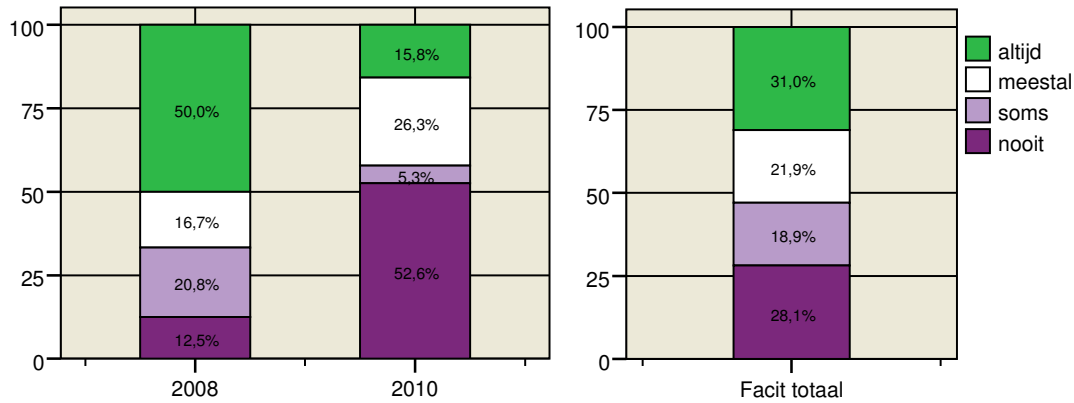
78. Helpt uw zorgverlener voldoende bij het vinden van mogelijkheden voor dagbesteding, sociale contacten en activiteiten?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=37	N=22	N=3959
nvt/niet nodig	N=23	N=26	N=5142
totaal	N=60	N=48	N=9101



79. Helpt uw zorgverlener u voldoende bij regelzaken?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=24	N=19	N=3176
nvt/niet nodig	N=36	N=28	N=5939
totaal	N=60	N=47	N=9115

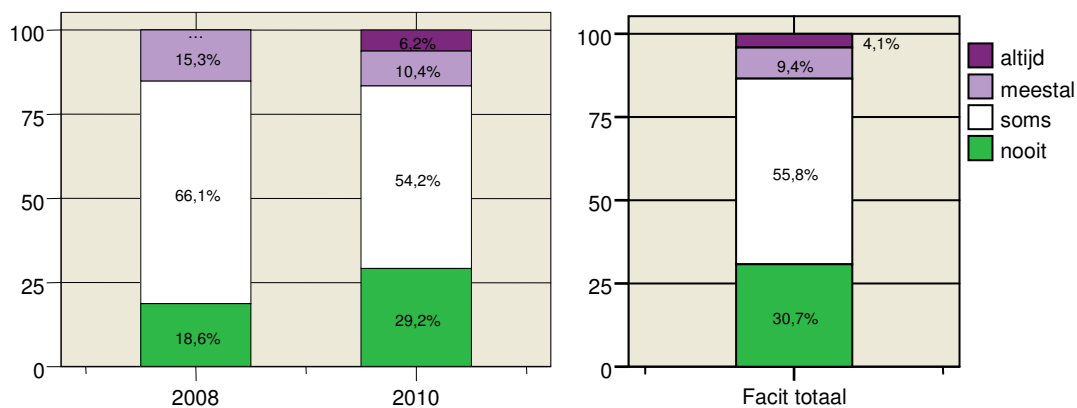
**Hoe gaat het verder met u?**

(Thema 7 van het toetsingskader V&V)

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

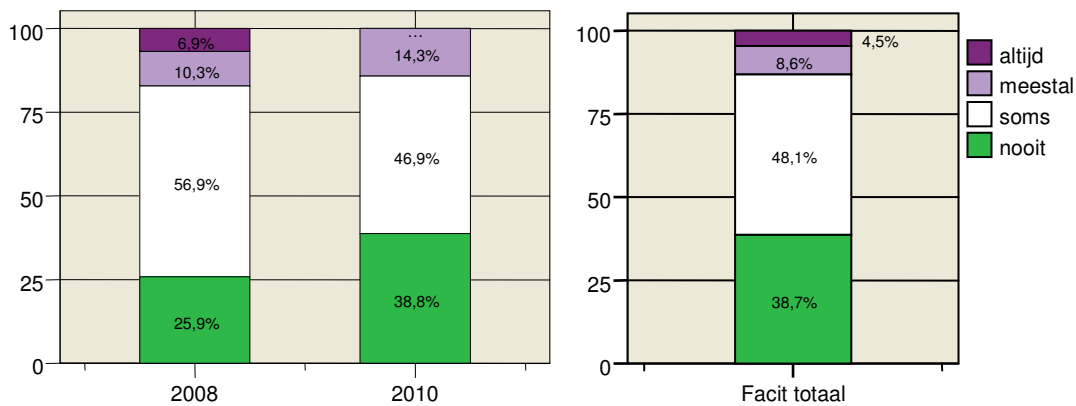
80. Bent u ongerust?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=59	N=48	N=9110
totaal	N=59	N=48	N=9110

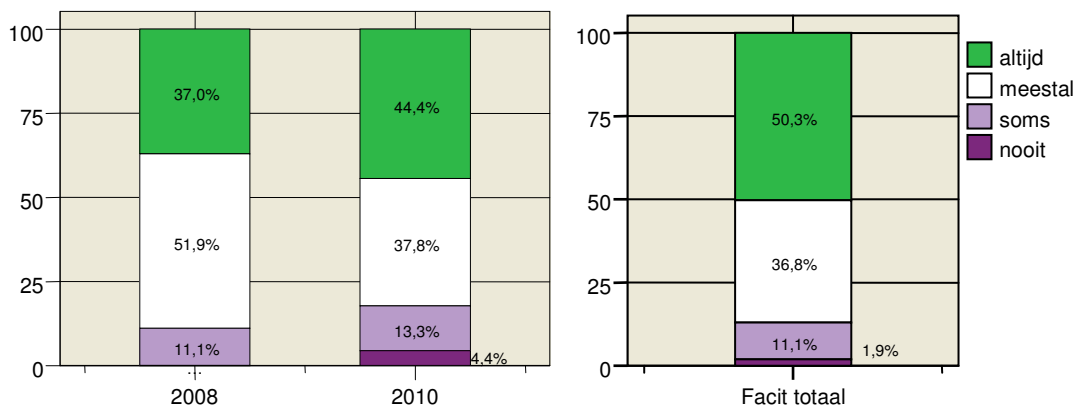


81. Voelt u zich eenzaam?

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=58	N=49	N=9139
totaal	N=58	N=49	N=9139

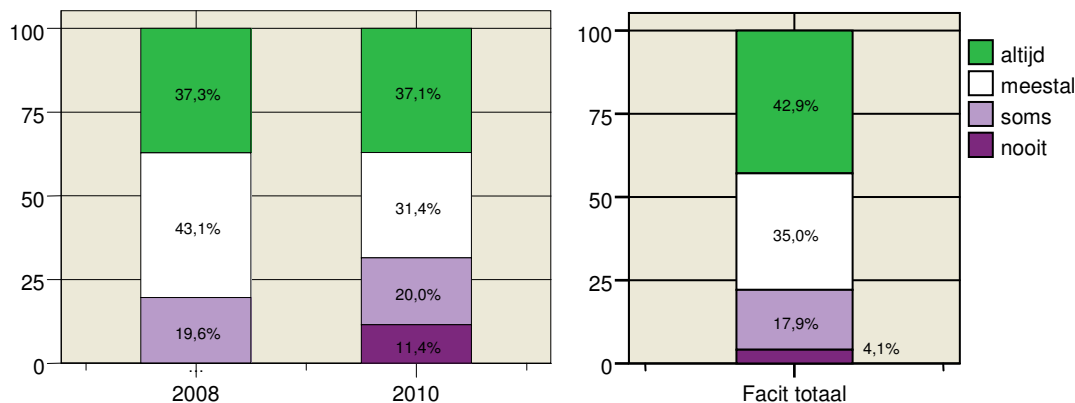
**82. Heeft uw zorgverlener voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?**

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=54	N=45	N=8256
nvt/niet nodig	N=4	N=4	N=941
totaal	N=58	N=49	N=9197



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

	2008	2010	Facit totaal
in de grafiek	N=51	N=35	N=7025
nvt/niet nodig	N=7	N=12	N=2119
totaal	N=58	N=47	N=9144



Uw beoordeling van de thuiszorg

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

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

	2008		2010	
	Aantal	%	Aantal	%
0	0	,0	0	,0
1	0	,0	0	,0
2	0	,0	0	,0
3	0	,0	0	,0
4	0	,0	0	,0
5	1	1,7	3	5,9
6	3	5,0	2	3,9
7	11	18,3	12	23,5
8	33	55,0	19	37,3
9	3	5,0	3	5,9
10	7	11,7	8	15,7
niet ingevuld	2	3,3	4	7,8
totaal	60	100	51	100
Gemiddeld	7,9		7,9	
Facit gemiddeld	8,0			

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

	2008		2010	
	Aantal	%	Aantal	%
0	0	,0	0	,0
1	0	,0	0	,0
2	0	,0	0	,0
3	0	,0	0	,0
4	0	,0	0	,0
5	0	,0	2	3,9
6	2	3,3	0	,0
7	12	20,0	10	19,6
8	31	51,7	23	45,1
9	6	10,0	4	7,8
10	8	13,3	7	13,7
niet ingevuld	1	1,7	5	9,8
totaal	60	100	51	100
Gemiddeld	8,1		8,0	
Facit gemiddeld	8,3			

Over uzelf

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

86. Bent u een vrouw of een man?

	2008		2010	
	Aantal	%	Aantal	%
vrouw	46	76,7	44	86,3
man	11	18,3	7	13,7
niet ingevuld	3	5,0	0	,0
totaal	60	100	51	100

87. Leeftijd in klassen

	2008		2010	
	Aantal	%	Aantal	%
jonger dan 70 jaar	1	1,7	3	5,9
van 70 - 74 jaar	2	3,3	6	11,8
van 75 - 79 jaar	13	21,7	6	11,8
van 80 - 84 jaar	19	31,7	16	31,4
van 85 - 89 jaar	17	28,3	17	33,3
ouder dan 90 jaar	5	8,3	3	5,9
niet ingevuld	3	5,0	0	,0
totaal	60	100	51	100

88. Wat is uw woonsituatie?

	2008		2010	
	Aantal	%	Aantal	%
ik woon alleen	44	73,3	39	76,5
ik woon samen met 1 of meer personen	12	20,0	11	21,6
niet ingevuld	4	6,7	1	2,0
totaal	60	100	51	100

89. Wat is uw hoogst voltooide opleiding?

	2008		2010	
	Aantal	%	Aantal	%
geen opleiding	2	3,3	6	11,8
lager onderwijs	20	33,3	13	25,5
lager of voorbereidend beroepsonderwijs	18	30,0	14	27,5
middelbaar algemeen voortgezet onderwijs	8	13,3	9	17,6
middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs	3	5,0	2	3,9
hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs	2	3,3	0	,0
hoger beroepsonderwijs	1	1,7	2	3,9
wetenschappelijk onderwijs	0	,0	0	,0
anders	4	6,7	0	,0
niet ingevuld	2	3,3	5	9,8
totaal	60	100	51	100

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

	2008		2010	
	Aantal	%	Aantal	%
uitstekend	0	,0	0	,0
zeer goed	1	1,7	0	,0
goed	18	30,0	17	33,3
matig	29	48,3	28	54,9
slecht	9	15,0	4	7,8
niet ingevuld	3	5,0	2	3,9
totaal	60	100	51	100

91. Wat is het geboorteland van uzelf?

	2008		2010	
	Aantal	%	Aantal	%
Nederland	55	91,7	48	94,1
Indonesië/voormalig Nederlands-Indië	1	1,7	1	2,0
België	1	1,7	1	2,0
niet ingevuld	3	5,0	1	2,0
totaal	60	100	51	100

92. Wat is het geboorteland van uw vader?

	2008		2010	
	Aantal	%	Aantal	%
Nederland	56	93,3	48	94,1
Indonesië/voormalig Nederlands-Indië	1	1,7	2	3,9
België	1	1,7	0	,0
niet ingevuld	2	3,3	1	2,0
totaal	60	100	51	100

93. Wat is het geboorteland van uw moeder?

	2008		2010	
	Aantal	%	Aantal	%
Nederland	56	93,3	49	96,1
Indonesië/voormalig Nederlands-Indië	1	1,7	1	2,0
Duitsland	1	1,7	0	,0
niet ingevuld	2	3,3	1	2,0
totaal	60	100	51	100

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

	2008		2010	
	Aantal	%	Aantal	%
ja	42	71,2	27	52,9
nee	14	23,7	24	47,1
niet ingevuld	3	5,1	0	,0
totaal	59	100	51	100

95. Door wie bent u geholpen bij het invullen van de vragenlijst? (meerdere antwoorden mogelijk)

	2008		2010	
	Aantal	%	Aantal	%
door mijn familie-/gezinslid	28	66,7	21	65,6
door mijn partner	2	4,8	4	12,5
door mijn zorgverlener	5	11,9	3	9,4
door een andere hulpverlener	5	11,9	1	3,1
door iemand anders	2	4,8	3	9,4

96. Hoe heeft die persoon u geholpen? (meerdere antwoorden mogelijk)

	2008		2010	
	Aantal	%	Aantal	%
heeft de vragen voorgelezen	29	72,5	22	73,3
heeft mijn antwoorden aangekruist	23	57,5	23	76,7
heeft de vragen voor me beantwoord	7	17,5	7	23,3
heeft de vragen in mijn taal vertaald	2	5,0	0	,0
heeft op een andere manier geholpen	1	2,5	1	3,3

Open vraag

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

Wat kan beter, zijn er dingen die u mist, wat kan de zorginstelling veranderen, of moeten de medewerkers anders werken?

Deze vraag leidde in 2010 tot de volgende antwoorden:

Sommige extramurale cliënten maakten bij deze vraag van de gelegenheid gebruik om hun tevredenheid over de zorg te uiten:

- De cliënt is dankbaar voor de zorg die ze krijgt.
- De cliënt is heel erg tevreden.
- De cliënt is zeer tevreden.
- De cliënt is zeer tevreden. Zou tot op heden niet anders willen.
- Samen komen we er wel vaak uit, duurt soms wel even.
- De huishoudelijke verzorging is uitstekend.
- Iedereen doet zijn best, ze doen 't goed.
- Verder zijn we wel tevreden. Het contact is goed met de verzorgende, goede omgang met familielid.
- De zorg die de cliënt krijgt is perfect.
- Niets dan lof voor de verzorgsters.
- Vooral zo door gaan.
- Niets (2x).
- Op dit moment gaat het goed. Misschien dat de cliënt in de toekomst meer zorg nodig heeft.
- Zoals hoe het nu gaat zijn er verder geen wensen. Alles is goed geregeld in ons woonzorgcentrum.

Daarnaast werden de volgende opmerkingen en verbeterwensen geuit:

Lichamelijke gezondheid en zorg

- Wat de lichamelijke verzorging betreft moet er veel verbeterd worden; met name de douche beurten zijn ver onvoldoende. De beginnelingen doen het uitstekend. De oudere krachten geloven het wel (om het maar eens zo uit te drukken).
- In mijn huidige situatie is het weleens gehannis om alles goed te krijgen, er is hier weinig/geen ervaring in (kunnen hun niets aan doen). Bij wie ligt de verantwoording van de goede overdracht?
- M.i.v. 01/01/10 is de zorgtijd voor het begeleiden van het lopen 1 keer in de week, in tijd ingekort. Helaas kan er niet alleen gelopen worden. Dus minder ondersteuning.
- Echtgenote heeft meer zorg nodig (lichamelijk); haar bevindingen zijn niet in deze enquête meegenomen.

Maaltijden

- Brood klaarmaken? Blijven er niet bij, zodat familielid later ziet dat de cliënt niet heeft gegeten!

Inzet medewerkers

- Meer tijd, dan meer persoonlijke aandacht.
- Dat men meer tijd krijgen om te luisteren en om een praatje te maken. Mensen zijn vaak ongeïnteresseerd en hebben nooit tijd om te luisteren.
- De medewerkers werken prima, alleen merkt de cliënt op dat de planning te vol is, haast, te weinig tijd voor de bewoners. dus niet voldoende tijd wat nodig is voor de cliënt. Zorgminuten. Of ze zijn niet op tijd, te laat, of helemaal niet zijn geweest, is (gelukkig maar zelden) of niet weten wat ze moeten doen bij de cliënt, medicatie geven?
- De cliënt mist een gesprek en het feit dat de medicatie niet meer word uitgezet door de verzorging. Hierdoor kreeg de cliënt extra aandacht/gesprek. De cliënt krijgt wel ondersteunende begeleiding van een andere instelling.
- De kwaliteit er in houden en niet overgaan tot lager opgeleid personeel. Dit soms merkbaar. Op de hoogte zijn van de ziektebeelden en de daarbij behorende symptomen.
- Minder wisselingen in tijd en personen m.b.t. huishoudelijke hulp. Aantal verzorgenden erg groot. Daardoor veel afwisseling van personeel.
- Een paar jaar geleden was de zorg persoonlijker, maar tegenwoordig zijn de bekende verzorgende meer overgeplaatst en komen er onbekendere verzorgenden. Van de leidinggevenden verandert er ook iedere keer iemand en weet je dus niet wie je waarvoor moet vragen.

Woon-/leefomgeving

- De cliënt zou meer uren huishoudelijke verzorging willen krijgen.
- Schoonmakers moeten wel op tijd komen en niet te vroeg weggaan. Soms wordt er met de franse slag schoongemaakt. Meubels gaan niet van de plaats.

Sociale redzaamheid

- Eerder was er veel te doen, als kaarten, films kijken en bakken en zo, en nu is er niets (bijna) meer te doen, behalve eten en zo en dan vrij duur ('s avonds). Wel wordt er steeds meer voor mensen in de wijk gedaan, maar niet meer voor mensen in het huis zelf.

Informatie en communicatie

- Betere telefonische beschikbaarheid. Betere terugkoppeling met teamleiders (ondersteunend).

Overig

- Een familielid heeft de vragen zo goed en zo kwaad en naar eigen inzicht beantwoord.