



038 - 466 15 70

info@triqs.nl

www.triqs.nl

Rapportage

CQI-meting VV&T (PG) verkort

Maria Dommer - Gansenhoef

Versie 1.0.0

februari 2025

www.triqs.nl



Voorwoord

Met genoegen bieden wij u hierbij de rapportage aan over de uitgevoerde CQI meting. Deze rapportage bevat de resultaten van de cliëntervaringsmeting op basis van de CQ-index VV&T (PG) versie 4.1.

De afkorting CQI of CQ-index staat voor Consumer Quality Index. Dit is een gestandaardiseerde systematiek voor meten, analyseren en rapporteren van klantervaringen in de zorg. Deze systematiek is gebaseerd op een mix van de Amerikaanse CAHPS (Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems)-systematiek en de door het NIVEL ontwikkelde QUOTE (Quality Of care Through the patient's Eyes) vragenlijsten. Beiden zijn wetenschappelijk gefundeerde instrumenten. De resultaten van deze CQI meting bieden inzicht in, en aangrijpingspunten voor verbeteringen in de zorg- en dienstverlening.

De meting is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeksbureau Triqs in opdracht van Maria Dommer. Triqs is vanaf 2002 actief in het uitvoeren van cliëntervarings- en tevredenheidsmetingen bij zorginstellingen en voert vanaf het ontstaan van de CQ-index (2007) deze metingen uit. Triqs beschikt over het certificaat 'ISO 20252'. Dit certificaat toont aan dat Triqs voldoet aan alle eisen met betrekking tot de opzet en uitvoering van zowel kwantitatieve als kwalitatieve onderzoeksprojecten.

De succesvolle uitvoering van deze CQI meting is voor een belangrijk deel afhankelijk geweest van de samenwerking met Maria Dommer. Op deze plaats bedankt Triqs Alessandra Zimbile van Maria Dommer voor de plezierige samenwerking gedurende de meting. Tevens bedanken wij de cliëntenraad, de medewerkers en de vertegenwoordigers van cliënten van Maria Dommer voor hun medewerking aan de meting.

Zwolle, februari 2025

Dorien Jansen
Projectleider Triqs BV



Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Inhoudsopgave	3
Samenvatting	4
Inleiding.....	5
01 Leeswijzer.....	6
02 Methode	9
03 Responsanalyse.....	11
04 Uitkomsten onderzoek	12
Bijlage 1 - Vragenlijst VV&T (PG).....	22



Samenvatting

Algemeen

In opdracht van Maria Dommer heeft Triqs in de periode december 2024 & januari 2025 een CQI-meting PG uitgevoerd.

Respons

Voor deze locatie zijn er 24 vertegenwoordigers van cliënten benaderd voor de CQI-meting. Er zijn uiteindelijk 12 valide vragenlijsten teruggekomen. Het netto responspercentage is 50,0%.

Aanbevelen/rapportcijfer

Aan vertegenwoordigers is gevraagd om op een schaal van 0 tot 10 aan te geven hoe waarschijnlijk het is dat zij de zorginstelling aanbevelen bij vrienden en familie (vraag 20). De berekende Net Promotor Score (NPS) op basis van de aanbevelingsvraag bedraagt 16. Het gemiddelde rapportcijfer voor de zorginstelling (vraag 21) is een 7,3.

Opvallende scores -positief

Binnen de uitkomsten van de meting zijn meerdere vragen met een hoge positieve score. Bij deze vragen heeft een groot deel van de respondenten de vraag beantwoord met de antwoordcategorie "altijd". Hieronder een overzicht van de vragen met de hoogste score:

- Vraag 14 Kan de bewoner zelf bepalen hoe hij/zij de eigen kamer of woonruimte inricht? (met eigen spullen, enz.) (n=12) (100,0%)
- Vraag 19 Is er genoeg tijd om te eten? (n=7) (71,4%)
- Vraag 16 Organiseert het huis genoeg activiteiten? (n=12) (66,7%)

Opvallende scores -mogelijkheid voor verbetering

Onderstaand vindt u de vragen met de laagste score. Het getoonde percentage negatieve ervaringen is een samenvoeging van de antwoordopties nooit en soms.

- Vraag 7 Als er iets met de bewoner aan de hand is, wordt u dan snel op de hoogte gesteld? (n=12) (58,3%)
- Vraag 12 Nemen de zorgverleners de gezondheidsklachten van de bewoner serieus? (n=12) (33,3%)
- Vraag 17 Sluiten de georganiseerde activiteiten aan op wat de bewoner leuk vindt? (n=12) (33,3%)



Inleiding

CQI meting

De afkorting CQI of CQ-index staat voor Consumer Quality Index. Dit is een gestandaardiseerde methodiek om klantervaringen in de zorg te meten, te analyseren en te rapporteren. Meestal wordt aan patiënten en cliënten een schriftelijke vragenlijst voorgelegd, maar afhankelijk van het type meting kan er ook worden gewerkt met online vragenlijsten of met interviews. Op deze manier kan - op een voor de respondent geschikte manier - worden achterhaald wat patiënten en cliënten belangrijk vinden in de zorg én wat hun concrete ervaringen zijn.

Rapportage

Deze rapportage dient een tweeledig doel. Enerzijds dient het als een opstap richting kwaliteitsverbeterplannen voor de organisatie. Met behulp van opvallende scores wordt een prioritering aangebracht om zodoende te bepalen welke onderwerpen in het jaarplan opgenomen dienen te worden. Anderzijds kan de rapportage worden gebruikt voor de externe verantwoording. Immers, er wordt een nauwkeurig en onafhankelijk beeld geschetst van de cliëntervaringen van de instelling.



01 | Leeswijzer

Vraagtypen

In de gebruikte vragenlijst komen verschillende typen vragen voor namelijk ervaringsvragen, screenervragen en overige vragen. **Ervaringsvragen** bevragen de ervaringen van respondenten met het desbetreffende onderdeel van de zorgverlening. Een voorbeeld van een ervaringsvraag is: komt de zorginstelling de afspraken over de zorg na? Een **screenervraag** stelt vast of een bepaald onderdeel van de zorgverlening van toepassing is op de situatie van de cliënt. Een voorbeeld van een screenervraag is: heeft u een zorgplan met daarin schriftelijke afspraken over uw zorg? Indien de cliënt een screenervraag met 'nee' beantwoordt, zijn de ervaringsvragen die volgen op een screenervraag niet van toepassing op de situatie van de cliënt en hoeft hij/zij deze vragen niet te beantwoorden. De **'overige vragen'** zijn vragen naar persoonskenmerken van de cliënt en zijn/haar zorgvraag (duur, frequentie, etc.).

Staafdiagram

De resultaten van de meting worden weergegeven door middel van honderd procent gestapelde staafdiagrammen. Links van dit staafdiagram staat vermeld op hoeveel respondenten de resultaten zijn gebaseerd (n=...). De gekleurde staven bevatten de scores van de respondenten op de verschillende antwoordmogelijkheden.

Onder het staafdiagram wordt in een tabel de betekenis getoond van de gebruikte kleuren. Tevens wordt in deze tabel het aantal gegeven antwoorden per antwoordcategorie weergegeven. De antwoordcategorieën 'niet van toepassing' en 'weet ik niet' zijn niet meegenomen in het staafdiagram, maar wel vermeld in de tabel.

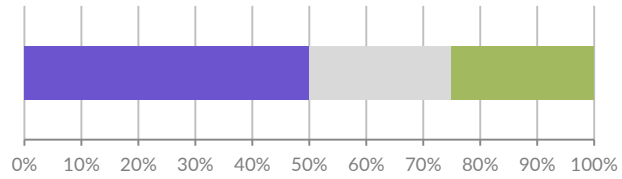
De ervaringsvragen uit de gebruikte vragenlijst kennen verschillende antwoordcategorieën. Voor de meeste vragen zijn dit de categorieën 'nooit', 'soms', 'meestal' en 'altijd'. In het staafdiagram worden de categorieën 'nooit' en 'soms' samengevoegd omdat deze categorieën (en met name de categorie 'nooit') weinig aangevinkt worden door respondenten. Het kleurgebruik in deze staafdiagrammen is als volgt: paars ('nooit/soms'), wit ('meestal') en groen ('altijd').

Als een vraag negatief geformuleerd is zodat het antwoord 'altijd' een negatieve ervaring weergeeft en het antwoord 'nooit' voor een positieve ervaring staat, dan worden de categorieën altijd en meestal bij elkaar gevoegd en krijgen deze categorieën de kleur paars. Het antwoord 'soms' wordt dan weergegeven met de kleur wit en het antwoord 'nooit' met de kleur groen.



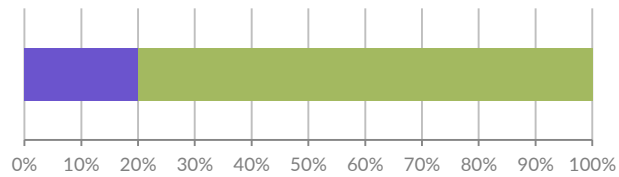
De negatieve ervaringen (kleur paars) staan altijd links in het staafdiagram. Hieronder vindt u een voorbeeld.

15. Werken de zorgverleners vakkundig? (n=49)



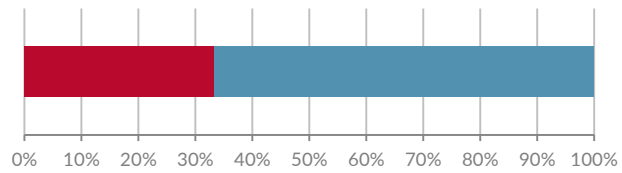
Ook zijn er ervaringsvragen met de antwoordmogelijkheden 'ja' en 'nee'. Hierbij is 'nee' paars en 'ja' groen, waarbij de negatieve score ('nee') wederom links in het staafdiagram wordt getoond (zie voorbeeld hieronder).

12. Weet u hoe en wanneer uw contactpersoon bij de zorginstelling, telefonisch bereikbaar is? (n=37)



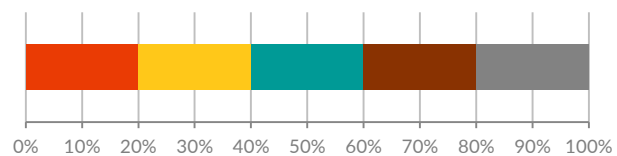
De antwoordcategorieën voor een **screenervraag** zijn eveneens 'nee' en 'ja'. Echter in het geval van een screenervraag krijgt het antwoord 'nee' de kleur rood en het antwoord 'ja' de kleur blauw (zie voorbeeld hieronder).

28. Heeft iemand u geholpen om deze vragenlijst in te vullen? (n=48)



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





02. Hoe lang krijgt u al thuiszorg van deze instelling? (n=49)



Tabel

Onder elk staafdiagram wordt een tabel getoond waarin per antwoordcategorie is af te lezen hoeveel respondenten dit antwoord gegeven hebben en welk percentage daar bij hoort. Tevens wordt in deze tabel de betekenis getoond van de gebruikte kleuren

Indien er meerdere vragen in één staafdiagram worden getoond, worden er ook meerdere vragen in één tabel getoond. Een voorbeeld van een tabel ziet u hieronder.

	 nooit	%	 soms	%	 meestal	%	 altijd	%
v01	5	12,5%	3	7,5%	12	30%	20	50%
v02	4	10%	4	10%	16	40%	16	40%

Aanknopingspunten voor verbetering

Bovenstaande staafdiagrammen kunnen op verschillende manieren worden bekeken om er verbeterpunten voor de zorg uit te halen. Wanneer de paarse kleur in het staafdiagram overheerst, zijn de antwoorden van de respondenten overwegend negatief geweest; deze vragen kunnen onderwerp van verbetering zijn. Het kan ook voorkomen dat de meningen van de respondenten sterk uiteenlopen, dit kan ook een punt van aandacht zijn.

Opbouw rapportage

In hoofdstuk 2 van deze rapportage wordt de methode van onderzoek beschreven. Vervolgens geeft hoofdstuk 3 een analyse van de respons. Tenslotte toont hoofdstuk 4 de uitkomsten van het onderzoek.



02 | Methode

Vragenlijst

Voor de cliënttevredenheidsmeting is gebruik gemaakt van de CQI VV&T (PG), vragenlijst voor vertegenwoordigers van bewoners van een verpleeg- of verzorgingshuis, versie 4.1. Deze vragenlijst bestaat uit 23 vragen. Maria Dommer heeft de vragen van Zorgkaart Nederland als module toegevoegd. De data is aangeleverd aan Zorgkaart Nederland indien de cliënt hier toestemming voor heeft gegeven.

De vragenlijst begint met een aantal vragen over de zorg die de cliënt krijgt en over de persoonskenmerken van de cliënt. Daarna volgen vragen over de afspraken en het overleg tussen de vertegenwoordiger en de zorginstelling, informatie en communicatie tussen de vertegenwoordiger en de zorginstelling, contact met de zorgverleners, professionaliteit van de zorgverlening, woon- en leefomstandigheden van de bewoner, activiteiten en dagbesteding voor de bewoner en maaltijden voor de bewoner. Tevens wordt aan de vertegenwoordiger gevraagd of hij of zij de zorginstelling aan vrienden en familie zou aanbevelen. De vragenlijst eindigt met vragen naar persoonskenmerken van de vertegenwoordiger en een open vraag naar verbetermogelijkheden van de zorg. Een exemplaar van de (schriftelijke) PG vragenlijst is opgenomen in bijlage 1. Maria Dommer heeft de vragenlijst *online* uitgevraagd.

Vorbereiding cliëntenraadpleging

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

Maria Dommer	<ul style="list-style-type: none">• Opstellen populatiebestand (rekening houdend met exclusiecriteria zoals op de volgende pagina beschreven);• Opstellen bestand met persoonsgegevens t.b.v. verzending;• Aanleveren gegevensbestand aan Triqs via www.zorgpeil.nl;• Verzenden vooraankondiging naar vertegenwoordigers;
Triqs	<ul style="list-style-type: none">• Opstellen vragenlijst in het online dashboard;• Koppelen vertegenwoordigers aan unieke code;• Verzenden vragenlijsten naar vertegenwoordigers (online).



Exclusiecriteria

De richtlijnen schrijven voor dat bepaalde (vertegenwoordigers van) cliënten uitgesloten dienen te worden van deelname aan de meting. Het betreft cliënten die voldoen aan de zogenaamde exclusiecriteria. Deze zijn:

- Cliënten die korter dan 1 maand in het verpleeg-/ verzorgingshuis verblijven;
- Cliënten die geen naaste/familielid hebben maar alleen een wettelijke vertegenwoordiger;
- Cliënten die kortdurend in het verpleeg-/verzorgingshuis verblijven;
- Cliënten die voor terminale zorg in het verpleeg-/verzorgingshuis verblijven;
- Andere zwaarwegende factoren;

Dataverzameling

De vragenlijsten zijn per mail verstuurd naar de vertegenwoordigers. In de uitnodigingsmail met een link naar de vragenlijst werd toegelicht wat het doel van de meting was, hoe men deel kon nemen aan de meting, waar de vragenlijst over ging, hoe men zich af kon melden voor de meting en waar men terecht kon met vragen. In de weken na het verzenden van de vragenlijsten volgden nog twee herinneringen.

Dataverwerking

De vragenlijsten zijn digitaal ingevuld waardoor ze rechtstreeks in de database zijn opgenomen. Daarbij is gebruik gemaakt van een unieke code. Op deze wijze is voorkomen dat antwoorden gekoppeld konden worden aan de naam van een respondent en kan de anonimiteit van de respondenten gewaarborgd worden.

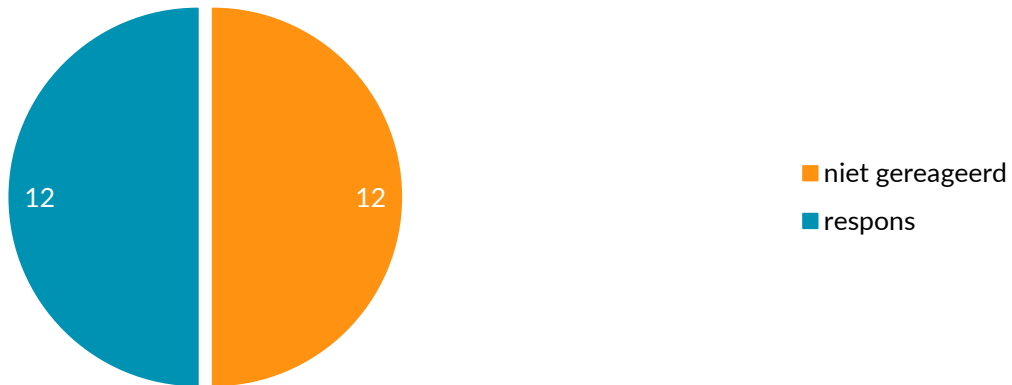
Databewerking

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



03 | Responsanalyse

Hieronder volgt een analyse van de respons. Daarbij zijn een aantal stappen gevolgd. Allereerst is bepaald hoeveel van de benaderde vertegenwoordigers onterecht benaderd zijn. Indien deze vertegenwoordigers toch een vragenlijst hebben ingevuld, zijn zij verwijderd uit de database. Vervolgens is bepaald hoe groot de non-respons is. Tot slot is gekeken of de vragenlijsten in de database voldoende en op een juiste manier zijn ingevuld. Onderstaande tabel geeft de beschreven stappen overzichtelijk weer. De responsdiagram geeft de respons weer uitgaande van het aantal terecht benaderde vertegenwoordigers of contactpersonen (24):



1.	Totaal aantal benaderd		24	
2.	Aantal onterecht benaderd			
3.	Aantal terecht benaderd		24	100%
4.	Non-respons			
		Niet gereageerd	12	50%
5.	Respons		12	50%



04 | Uitkomsten onderzoek

1. Inleiding

In dit hoofdstuk worden, per thema uit de vragenlijst, de resultaten van de meting gepresenteerd. De resultaten zullen op vraagniveau worden behandeld en waar mogelijk in 1 grafiek getoond (afhankelijk van het aantal antwoordcategorieën van een vraag). De antwoorden op de open vragen worden weergegeven in een apart document.

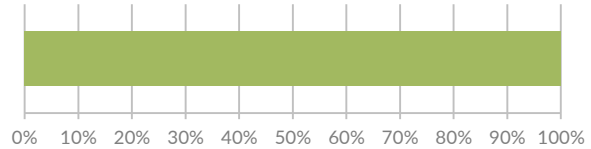
In de gehanteerde vragenlijst zijn de volgende thema's te onderscheiden:

- Over de bewoner (vraag 1 t/m 4)
- Communicatie tussen de zorginstelling en uzelf (vraag 5 t/m 7)
- Contact met de zorgverleners (vraag 8 t/m 10)
- Professionaliteit van de zorgverlening (vraag 11 t/m 12)
- Woon- en leefomstandigheden van de bewoner (vraag 13 t/m 14)
- Activiteiten en dagbesteding voor bewoner (vraag 15 t/m 17)
- Maaltijden voor de bewoner (vraag 18 t/m 19)
- Aanbevelen (vraag 20)
- Totaalbeeld (vraag 21)



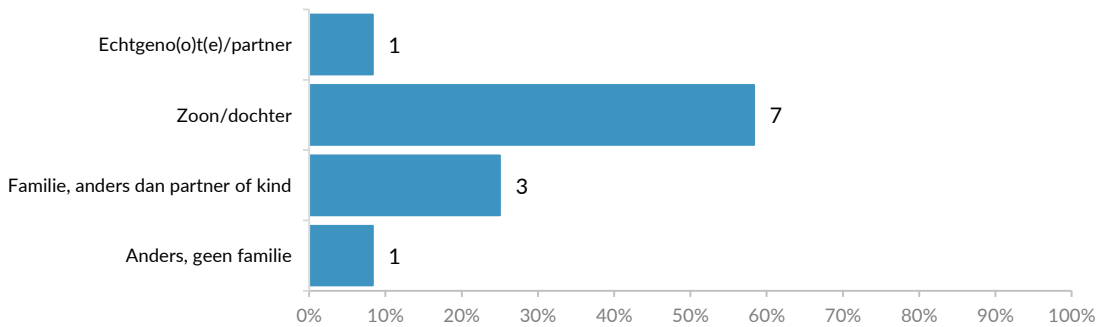
2. Over de bewoner

1 Bent u een vertegenwoordiger of contactpersoon van iemand die in een verpleeghuis of verzorgingshuis woont? (n=12)



	Nee --> deze vragenlijst is niet op u van toepassing (klik daarna op volgende en 'vragenlijst versturen')	%	Ja	%
V1	0	0%	12	100,0%

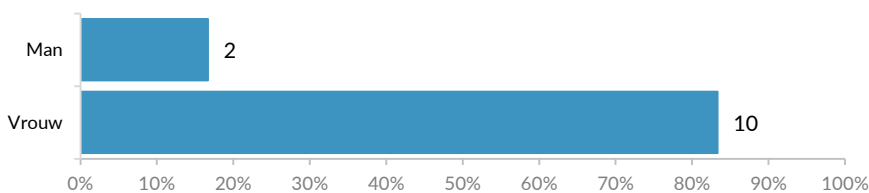
2. Wat is uw relatie met de betrokken bewoner? Ik ben zijn/haar: (n=12)



3. Wat is zijn/haar leeftijd? (n=12)

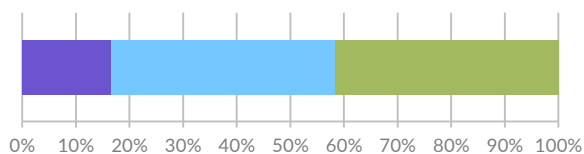
De gemiddelde leeftijd van de cliënten is 86,58.

4. Wat is zijn/haar geslacht? (n=12)



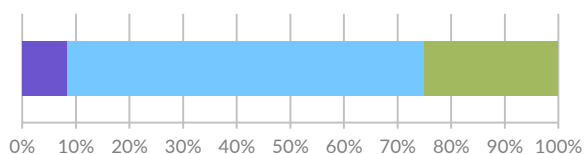
3. Communicatie tussen de zorginstelling en uzelf

5 Weet u bij wie u terecht kunt met vragen en problemen? (n=12)



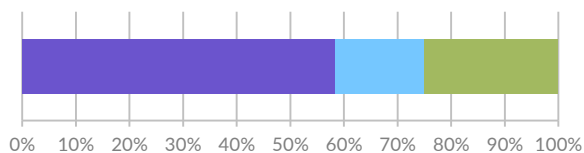
	Nooit	%	Soms	%	Meestal	%	Altijd	%
V5	0	0%	2	16,7%	5	41,7%	5	41,7%

6 Kunt u de leidinggevende of uw contactpersoon telefonisch en/of per e-mail makkelijk bereiken? (n=12)



	Nooit	%	Soms	%	Meestal	%	Altijd	%	Weet ik niet
V6	0	0%	1	8,3%	8	66,7%	3	25,0%	0

7 Als er iets met de bewoner aan de hand is, wordt u dan snel op de hoogte gesteld? (n=12)

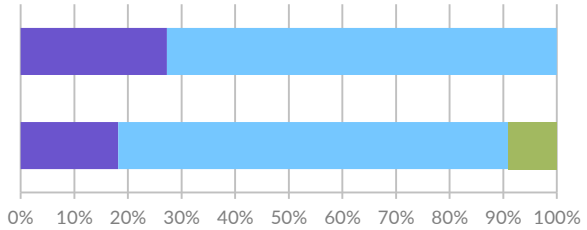


	Nooit	%	Soms	%	Meestal	%	Altijd	%	Niet van toepassing/ weet ik niet
V7	0	0%	7	58,3%	2	16,7%	3	25,0%	0



4. Contact met de zorgverleners

8 Hebben de zorgverleners genoeg tijd voor de bewoner? (n=11)

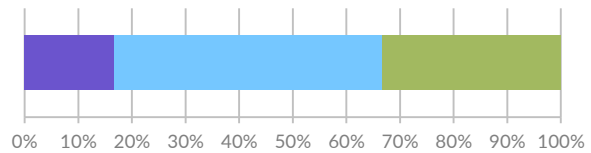


9 Hebben de zorgverleners genoeg aandacht voor hoe het met de bewoner gaat? (n=11)



	Nooit	%	Soms	%	Meestal	%	Altijd	%	Weet ik niet
V8	0	0%	3	27,3%	8	72,7%	0	0%	1
V9	0	0%	2	18,2%	8	72,7%	1	9,1%	1

10 Geven de zorgverleners goed antwoord op uw vragen? (n=12)



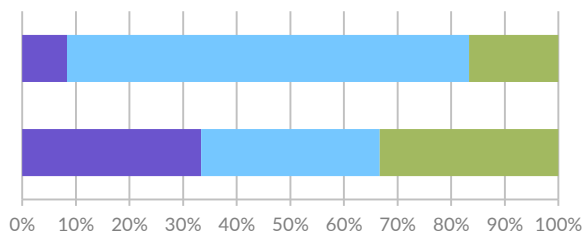
	Nooit	%	Soms	%	Meestal	%	Altijd	%	Niet van toepassing/weet ik niet
V10	0	0%	2	16,7%	6	50,0%	4	33,3%	0



5. Professionaliteit van de zorgverlening

11 Kunnen de zorgverleners goed omgaan met de bewoners? (n=12)

12 Nemen de zorgverleners de gezondheidsklachten van de bewoner serieus? (n=12)



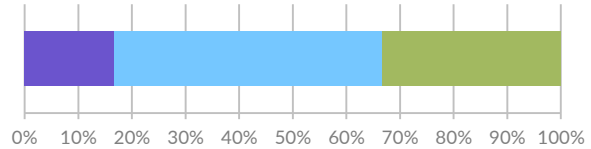
	■ Nooit	%	■ Soms	%	■ Meestal	%	■ Altijd	%	Weet ik niet
V11	0	0%	1	8,3%	9	75,0%	2	16,7%	0
V12	0	0%	4	33,3%	4	33,3%	4	33,3%	0



6. Woon- en leefomstandigheden van de bewoner

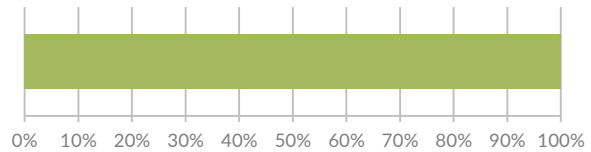
13 Wordt de woonruimte goed schoongehouden?

Denk hierbij aan de woonkamer, de slaapkamer, het toilet en de badkamer. (n=12)



	Nooit	%	Soms	%	Meestal	%	Altijd	%
V13	0	0%	2	16,7%	6	50,0%	4	33,3%

14 Kan de bewoner zelf bepalen hoe hij/zij de eigen kamer of woonruimte inricht? (met eigen spullen, enz.) (n=12)

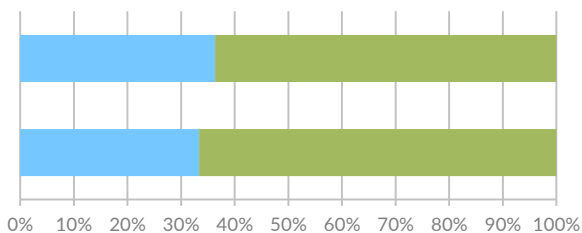


	Nee	%	Ja	%	Weet ik niet
V14	0	0%	12	100,0%	0



7. Activiteiten en dagbesteding voor de bewoner

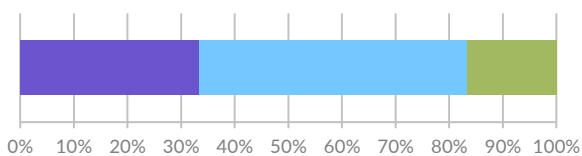
15 Biedt het huis gezelligheid en contact met anderen?
(n=11)



16 Organiseert het huis genoeg activiteiten? (n=12)

	Nooit	%	Soms	%	Meestal	%	Altijd	%	Weet ik niet	
V15	0	0%	0	0%	4	36,4%	7	63,6%	1	-
V16	0	0%	0	0%	4	33,3%	8	66,7%	0	-

17 Sluiten de georganiseerde activiteiten aan op wat de bewoner leuk vindt? (n=12)



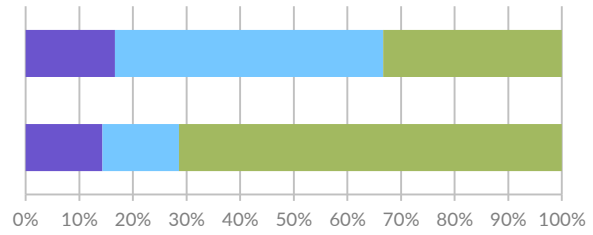
	Nooit	%	Soms	%	Meestal	%	Altijd	%	Weet ik niet	Niet van toepassing
V17	0	0%	4	33,3%	6	50,0%	2	16,7%	0	-



8. Maaltijden voor de bewoner

18 Zien de maaltijden er verzorgd uit? (n=6)

19 Is er genoeg tijd om te eten? (n=7)

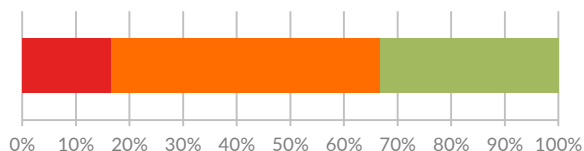


	■ Nooit	%	■ Soms	%	■ Meestal	%	■ Altijd	%	Weet ik niet
V18	0	0%	1	16,7%	3	50,0%	2	33,3%	6
V19	0	0%	1	14,3%	1	14,3%	5	71,4%	5



9. Aanbevelen

20 Zou u de zorginstelling bij uw vrienden en familieleden aanbevelen? (n=12)



V20	n	%
■ 0 zeer waarschijnlijk niet	0	0%
■ 1	1	8,3%
■ 2	0	0%
■ 3	0	0%
■ 4	0	0%
■ 5	1	8,3%
■ 6	0	0%
■ 7	3	25,0%
■ 8	3	25,0%
■ 9	0	0%
■ 10 zeer waarschijnlijk wel	4	33,3%
	7,6	

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

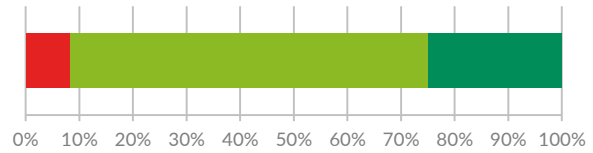


De berekende NPS voor Maria Dommer bedraagt 16



10. Totaalbeeld

21 Welk cijfer geeft u de zorginstelling? (n=12)



V21	n	%
■ 0 heel erg slechte zorginstelling	0	0%
■ 1	0	0%
■ 2	0	0%
■ 3	1	8,3%
■ 4	0	0%
■ 5	0	0%
■ 6	1	8,3%
■ 7	4	33,3%
■ 8	3	25,0%
■ 9	3	25,0%
■ 10 uitstekende zorginstelling	0	0%
	7,3	



Bijlage 1 – Vragenlijst VV&T (PG)

CODE «CODE»



Vragenlijst

Ervaringen met de zorg in een verpleeg- of verzorgingshuis

*Bestemd voor vertegenwoordigers van de bewoners van een
verpleeg- of verzorgingshuis
CQI VV&T (VV-PG)*

Versie 4.1

Instructie:

Maak bij het invullen van antwoorden gebruik van een blauwe pen en zet een kruis in het vakje, zoals in het onderstaande voorbeeld.

1. Heeft u de instructie begrepen?

Nee

Ja

«QR»

1

«QR» - «LOCATIE» - «CODE» - CB«CB»



INTRODUCTIE

Deze vragenlijst is bedoeld voor **vertegenwoordigers of contactpersonen** van bewoners die met psychogeriatrische problemen in een verpleeg- of verzorgingshuis verblijven. Wij stellen het zeer op prijs als u deze vragenlijst wilt invullen. Het invullen van deze vragenlijst duurt ongeveer 10 minuten.

Wilt u in deze vragenlijst aangeven wat **uw ervaringen** zijn met betrekking tot de zorg, het wonen en het welbevinden van de persoon van wie u de vertegenwoordiger bent? Deze persoon wordt hier verder aangeduid met **de bewoner**. Het is dus niet de bedoeling dat u gaat invullen wat die persoon er van zou denken; het gaat echt om **uw** ervaringen.

In deze vragenlijst wordt vaak gesproken over de **zorginstelling** en de **zorg**. Het verpleeg- of verzorgingshuis wordt kortweg aangeduid met 'de zorginstelling'. En 'de zorg' staat voor de verzorging, verpleging, behandeling en eventuele therapie die de bewoner ontvangt.

Anonimiteit

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

Deelname aan dit onderzoek is geheel vrijwillig. Het wel of niet meedoen aan dit onderzoek heeft géén gevolgen voor de zorg die de bewoner krijgt. **Als u niet wilt meedoen aan dit onderzoek, zet dan een kruisje in dit vakje . Stuur daarna deze bladzijde terug in de antwoordenvelop.** (Antwoordnummer 2570, 8000 VB, Zwolle). Een postzegel is niet nodig.

Wilt u de ingevulde vragenlijst binnen 3 weken in de bijgevoegde antwoordenvelop terugsturen?

Heeft u vragen, dan kunt u bellen met de helpdesk van TRIQS, telefoonnummer 038 – 466 15 70. Of u kunt een email sturen naar: onderzoek«CB»@triqs.info

«BRIEFDATUM»

INVULINSTRUCTIE

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

Nee
 Ja

«OR»

2

«OR» - «LOCATIE» - «CODE» - CB«CB»



OVER DE BEWONER

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

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

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

- echtgeno(o)t(e)partner
 zoon/dochter
 familie, anders dan partner of kind
 anders, geen familie

3 Wat is zijn/haar leeftijd? jaar

4 Wat is zijn/haar geslacht?

- man
 vrouw

COMMUNICATIE TUSSEN DE ZORGINSTELLING EN UZELF

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

5 Weet u bij wie u terecht kunt met vragen en problemen?

- nooit
 soms
 meestal
 altijd

6 Kunt u de leidinggevende of uw contactpersoon telefonisch en/of per e-mail makkelijk bereiken?

- nooit
 soms
 meestal
 altijd
 weet ik niet



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

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

CONTACT MET DE ZORGVERLENERS

De volgende vragen gaan over de manier waarop de zorgverleners met de bewoner en uzelf omgaan. Denkt u hierbij aan de afgelopen 12 maanden.

8 Hebben de zorgverleners genoeg tijd voor de bewoner?

- nooit
 soms
 meestal
 altijd
 weet ik niet

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

- nooit
 soms
 meestal
 altijd
 weet ik niet



10 Geven de zorgverleners goed antwoord op uw vragen?

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

PROFESSIONALITEIT VAN DE ZORGVERLENING

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

11 Kunnen de zorgverleners goed omgaan met de bewoners?

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

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

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

WOON- EN LEEFOMSTANDIGHEDEN VAN DE BEWONER

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

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

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

14 Kan de bewoner zelf bepalen hoe hij/zij de eigen kamer of woonruimte inricht? (met eigen spullen, enz.)

- nee
- ja
- weet ik niet

ACTIVITEITEN EN DAGBESTEDING VOOR DE BEWONER

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

15 Biedt het huis gezelligheid en contact met anderen?

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

16 Organiseert het huis genoeg activiteiten?

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



17 Sluiten de georganiseerde activiteiten aan op wat de bewoner leuk vindt?

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

MAALTIJDEN VOOR DE BEWONER

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

18 Zien de maaltijden er verzorgd uit?

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

19 Is er genoeg tijd om te eten?

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

AANBEVELEN

20 Zou u de zorginstelling bij uw vrienden en familieleden aanbevelen?

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

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

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

22. Wat zou u willen veranderen aan de zorg die de bewoner nu krijgt? (Wat kan beter, zijn er dingen die u mist, wat kan het huis veranderen, of moeten de medewerkers anders werken?)

23. Waar bent u (zeer) tevreden over als het gaat om de zorg die de bewoner die de bewoner nu krijgt?



5

«QR» - «LOCATIE» - «CODE» - CB«CB»

