

**Eindrapport onderzoek thuiszorg
voor RST Zorgverleners te Barneveld**

S.M.W. Offerman-Ribbers
september 2007
Stichting Cliënt & Kwaliteit



© 2007 Stichting Cliënt & Kwaliteit, Postbus 2121, 3500 GC UTRECHT

Niets uit deze uitgave mag zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Cliënt & Kwaliteit worden verveelvoudigd en/of openbaar worden gemaakt door middel van druk, offset, fotokopie of microfilm of in enige digitale, elektronische, optische of andere vorm.

Voorwoord

Voor u ligt het rapport van de cliëntenraadpleging voor RST Zorgverleners te Barneveld. Het onderzoek brengt de mening van de cliënten van RST Zorgverleners over de kwaliteit van de thuiszorg in kaart.

Het onderzoek is in opdracht van RST Zorgverleners uitgevoerd door Stichting Cliënt & Kwaliteit. Met de uitkomsten van het onderzoek kunnen zij aan de slag om de kwaliteit van de thuiszorg te verbeteren.

Cliënt & Kwaliteit bedankt de cliënten die aan het onderzoek hebben meegewerkt.

S.M.W. Offerman-Ribbers
september 2007
Stichting Cliënt & Kwaliteit

Inhoudsopgave

Samenvatting

1	Inleiding	11
2	Het onderzoek voor RST Zorgverleners	13
2.1	Stappen in het onderzoek	13
2.2	De meting voor RST Zorgverleners	15
3	Leeswijzer resultaatgrafieken	19
4	Uitkomsten onderzoek cliënten thuiszorg HV	21
5	Uitkomsten onderzoek cliënten thuiszorg PV/VP	39
6	Uitkomsten onderzoek cliënten thuiszorg OB/AB	57
7	Uitkomsten onderzoek cliënten thuiszorg totaal	75

Bijlagen

1	Achtergronden van het thuiszorgonderzoek
2	Het ontstaan van het onderzoek Cliënt & Kwaliteit
3	Toelichting op de berekeningen

Samenvatting

Voor RST Zorgverleners is onder de cliënten die thuiszorg ontvangen een cliëntenraadpleging gehouden. Het onderzoek is uitgevoerd door Stichting Cliënt & Kwaliteit in de maanden mei en juni 2007. De uitkomsten geven zicht op de mening van cliënten over de thuiszorg.

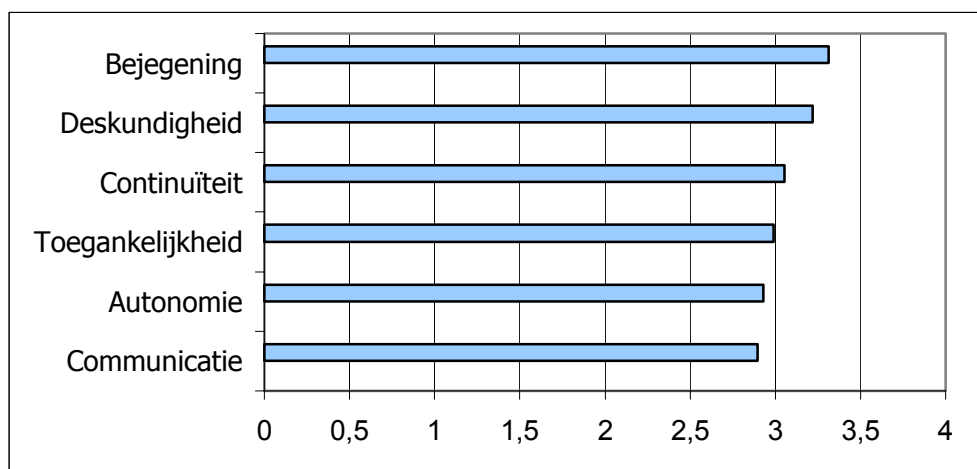
Deze samenvatting beschrijft de belangrijkste uitkomsten van de resultaatgrafieken van het *totaal*/van de onderzoeken (zie hoofdstuk 7). In de hoofdstukken 4, 5 en 6 zijn per onderwerp en per zorgproduct de resultaatgrafieken van de onderzoeken meer gedetailleerd weergegeven.

De cliënten die thuiszorg ontvangen, hebben door het invullen van een schriftelijke enquête hun mening gegeven over de thuiszorg van RST Zorgverleners. Van de 131 cliënten HV die zijn benaderd, hebben 92 cliënten de vragenlijst ingevuld en getourneerd, van de 84 cliënten PV/VP is het aantal ingevulde getourneerde lijsten 49 en van de 75 cliënten OB/AB is dit aantal 28.

De zorgverlening door RST Zorgverleners wordt door ondervraagde cliënten gewaardeerd met een gemiddelde van 8,3, terwijl de waardering van de thuiszorgorganisatie uitkomt op een iets lager gemiddelde dan dat van de thuiszorgmedewerkers: een 7,9. Deze rapportcijfers lijken een totaaloordeel te bevatten, omdat de eerder in de stellingenlijst bevroegde onderwerpen ook veelal redelijk hoog scoren op de tevredenheidsschaal.

De bevroegde items zijn in te delen in een aantal dimensies van kwaliteit van zorg. Figuur 1 geeft een overzicht van de hiërarchie in de kwaliteitsdimensies, zoals die op basis van dit onderzoek opgesteld kan worden.

Figuur 1: Overzicht gemiddelde scores kwaliteitsdimensies



Cliënten blijken het meest tevreden met de kwaliteitsdimensies 'Bejegening', 'Deskundigheid' en 'Continuïteit' (bestendigheid van de zorgverlening en samenwerking tussen professionals). Deze dimensies zijn voldoende gewaarborgd naar het oordeel van de cliënten en scoren gemiddeld boven de 3,0. Een 3,0 impliceert dat cliënten tevreden zijn met de kwaliteit op dit punt, hetgeen overigens niet betekent dat er op onderdelen geen mogelijkheden tot verbetering zouden zijn. De kwaliteitsdimensies 'Toegankelijkheid' (flexibiliteit van de zorgverlening en bereikbaarheid), 'Autonomie' (evaluatie en invloed van de cliënt op de zorgverlening) en 'Communicatie' (zorgdossier, informatievoorziening en zorg voor mantelzorgers) scoren gemiddeld genomen onder de 3,0; hierop is dus enige winst te boeken wat betreft de tevredenheid van cliënten.

Over alle aspecten rond het thema *bejegening* zijn de cliënten tevreden; alle cliënten zijn van mening dat hun thuiszorgmedewerker voldoende respect toont voor zijn/haar levensbeschouwing/geloofsovertuiging of leefwijze. Bijna alle cliënten vinden dat hun thuiszorgmedewerker vriendelijk in de omgang is, hen serieus neemt, hen niet het gevoel geeft tot last te zijn als ze wat vragen, voldoende persoonlijke aandacht voor hen heeft en altijd voorzichtig met hun bezittingen omgaat. Volgens bijna alle cliënten nemen ook de overige medewerkers van RST Zorgverleners hen altijd serieus.

Over de meeste aspecten van het thema *deskundigheid* zijn de cliënten tevreden. Voor een minderheid echter kan de thuiszorgmedewerker hun huis (soms) wat minder gehaast schoonmaken of tenminste het gevoel geeft niet gehaast te zijn.

Wat betreft de *autonomie* scoort een drietal items net onder de 3,0 en kunnen mogelijk nog verbeterd worden; zo is het voor een kwart van de cliënten niet helemaal duidelijk hoe zij dit moeten aanpakken als zij iets willen veranderen aan de hoeveelheid of soort thuiszorg die zij krijgen. Eveneens een kwart zou (min of meer) bang zijn voor de gevolgen als zij tegen hun thuiszorgmedewerker zouden zeggen dat ze ontevreden zijn over de thuiszorg. Ook een kwart vindt dat de thuiszorgmedewerker (soms) onvoldoende overlegt wat zij noteert in het zorgdossier. Meer tevreden zijn de meeste cliënten over de tijdstippen waarop hun thuiszorg wordt geleverd. Voor zover van toepassing vinden de meesten dat er vaak genoeg met hen in een evaluatiegesprek wordt besproken of de thuiszorg nog aan hun wensen voldoet. Ook zijn ze van mening dat hun thuiszorgmedewerker goed rekening houdt met de opmerkingen die zij tijdens een evaluatiegesprek hebben gemaakt.

Over de meeste aspecten van de *toegankelijkheid* zijn de meeste cliënten tevreden; zo heeft driekwart van de cliënten geen wachttijd gekend voordat de thuiszorg van RST Zorgverleners begon. Voor de meesten die wel hebben moeten wachten, was de wachttijd kort en kregen vrijwel alle cliënten de hulp die zij volgens het CIZ nodig hebben. Voor de meeste cliënten is het

aantal uren dat zij van RST Zorgverleners krijgen voldoende. De zorginzet door RST Zorgverleners lijkt flexibel, getuige de 88% van de cliënten die vindt dat in de vakantieperioden en op feestdagen toch precies de afgesproken zorg wordt geleverd; wanneer per direct een grotere zorginzet tijdelijk noodzakelijk is, wordt dit gerealiseerd.

Voor zover van toepassing kregen bijna alle cliënten direct thuiszorg volgend op ontslag uit een andere zorginstelling. Voor zover men dat heeft geprobeerd, kunnen vrijwel alle cliënten RST Zorgverleners tijdens kantooruren gemakkelijk bereiken. Een vergelijkbaar percentage wordt bij telefonisch contact op een goede manier geholpen. Een vijfde van de cliënten maakt er melding van géén vaste contactpersoon te hebben. In de gevallen waarin daarvan wel sprake is, blijkt deze contactpersoon voor een minderheid (soms) telefonisch niet goed bereikbaar te zijn. Voor bijna de helft van de cliënten is het niet geheel duidelijk welk telefoonnummer zij in dringende gevallen *buiten* kantooruren moeten bellen.

Over de meeste aspecten van *continuïteit*, dat wil zeggen het nakomen van afspraken en het samenwerken tussen de zorgverleners, zijn de meeste cliënten tevreden; opgemerkt dient te worden dat bijna de helft van de cliënten geen ervaring heeft met samenwerking van thuiszorgmedewerkers en bij ruim de helft niet wordt samengewerkt met overige zorgverleners. Een minderheid echter is van mening dat de thuiszorgmedewerkers (soms) beter kunnen samenwerken. Doorgaans komt de thuiszorgmedewerker altijd op afgesproken tijden en geeft RST Zorgverleners het tijdig door als thuiszorgmedewerkers niet kunnen komen. Volgens de meeste cliënten regelt RST Zorgverleners in dergelijke situaties geregeld vervanging. Wat minder tevreden is een kwart van de cliënten over het aantal verschillende thuiszorgmedewerkers die bij hen thuishkomen, zij vinden dit (soms) te veel.

De cliënten zijn op een aantal aspecten van *communicatie* ondervraagd en zijn daar niet altijd tevreden over; wanneer er sprake was van een wachttijd, werd een kwart van de cliënten tijdens het wachten min of meer of onvoldoende geïnformeerd over de lengte van de wachttijd. Mantelzorg wordt gegeven in de helft van de gevallen. Volgens de meeste cliënten weet de thuiszorgmedewerker goed hoeveel hulp de cliënt van mantelzorgers krijgt. Maar volgens een kwart wordt niet altijd voldoende rekening gehouden met de belastbaarheid van de mantelzorgers. In de helft van de gevallen waarin van mantelzorg sprake was, is de informatie over regionale ondersteuningsmogelijkheden voor mantelzorgers niet gegeven of twijfelt men daaraan. Volgens vrijwel alle cliënten is het zorgplan in overleg met hen vastgesteld. Veel van de *algemene informatie* (schriftelijk of mondeling) is voor een derde van de cliënten niet van toepassing. Voor wat betreft de informatieverstrekking over het bestaan van de cliëntenraad geldt dat voor de helft van de cliënten, hetgeen er waarschijnlijk op duidt dat de cliënten de verstrekking van deze informatie zich niet meer kunnen herinneren. Volgens driekwart van de cliënten heeft RST Zorgverleners hen duidelijk geïnformeerd over wat te doen als de thuiszorgmedewerker iets in huis beschadigt. Ook driekwart weet welke weg te

bewandelen om een klacht over de thuiszorg in te dienen. De informatievoorziening aangaande het betalen van de eigen bijdrage is niet voor iedereen duidelijk, zo'n kwart zegt hierover geen duidelijke informatie te hebben gekregen of twijfelt. De informatie over het zorgaanbod van RST Zorgverleners wordt door vrijwel alle cliënten als duidelijk ervaren.

Over drie van de vijf *toegevoegde vragen* zijn de cliënten tevreden; zo is de identiteit van de medewerker in overeenstemming met de verwachting van de cliënt. Vrijwel alle cliënten ervaren het contact met de medewerkers van de planning als goed. De overdracht tussen de thuiszorgmedewerkers onderling is volgens bijna alle cliënten goed. Wat minder tevreden zijn de cliënten over het ontvangen van de zorgovereenkomst en over het contactadres van de cliëntenraad; een kwart geeft aan geen zorgovereenkomst te hebben ontvangen voordat de zorg gestart is en het merendeel van cliënten weet niet hoe de cliëntenraad te bereiken is.

Op basis van de gemiddelde tevredenheidsscore en de rangorde hierin kunnen twee lijstjes van positieve en negatieve aspecten aangelegd worden. Dergelijke lijstjes zijn altijd arbitrair, omdat niet alle items voor het management en de cliëntenraad hetzelfde gewicht zullen hebben. Daarom worden de lijstjes in onderstaande tabellen zonder commentaar weergegeven. In tabel 1 wordt, om te behouden wat goed is, een 'top 5' vanuit cliëntenperspectief gepresenteerd. Tabel 2 bevat een 'bottom 5' van wat op grond van de gepresenteerde resultaten verbetering behoeft.

Tabel 1: Top 5 van door cliënten hoog gewaardeerde aspecten:

Item

Bejegening (vriendelijk, respectvol, persoonlijke aandacht, serieus nemen)
Direct zorg na ontslag uit ziekenhuis, revalidatiecentrum of verzorgings-verpleeghuis
De identiteit van de medewerker is in overeenstemming met verwachting (toegevoegde vraag)
Deskundigheid (hygiëne, goed schoongemaakt)
De thuiszorgorganisatie is tijdens kantooruren gemakkelijk telefonisch te bereiken

Tabel 2: Bottom 5 van door cliënten relatief laag gewaardeerde aspecten:

Item

Ik weet hoe de cliëntenraad te bereiken is (toegevoegde vraag)
Informatievoorziening (ondersteuning mantelzorg, buiten kantooruren, cliëntenraad, lengte wachttijd, vergoedingsregeling, eigen bijdrage)
Zorgovereenkomst ontvangen voordat de zorg gestart is (toegevoegde vraag)
Als ik iets zou willen veranderen aan de hoeveelheid of soort thuiszorg die ik krijg, dan weet ik precies hoe ik dit moet aanpakken
De tijd die ik heb moeten wachten voordat de thuiszorg van RST Zorgverleners begon was kort

1 Inleiding

RST Zorgverleners heeft Stichting Cliënt & Kwaliteit gevraagd de mening van de cliënten over de kwaliteit van de thuiszorg in kaart te brengen. Hierbij gaat het om de manier waarop cliënten van RST Zorgverleners de thuiszorg ervaren en waarderen.

Het onderzoek is uitgevoerd in mei en juni 2007.

Onderzoeksvraag

Dit onderzoeksrapport geeft de uitkomsten van het onderzoek weer. Het rapport beantwoordt de volgende onderzoeksvraag:

- Hoe waarderen de cliënten van RST Zorgverleners de zorg en dienstverlening?

Het uitgangspunt bij het onderzoek van Cliënt & Kwaliteit is het cliëntenperspectief. Bij de ontwikkeling van het onderzoeksinstrument is in gesprekken met groepen cliënten besproken welke onderwerpen zij van belang vinden in de zorg en dienstverlening. De vragenlijsten van Cliënt & Kwaliteit zijn ontwikkeld aan de hand van deze onderwerpen. Het onderzoek gaat over onderwerpen waarvan cliënten zelf hebben aangegeven die essentieel te vinden. Meer informatie over het thuiszorgonderzoek en de andere onderzoeken van Cliënt & Kwaliteit vindt u in bijlagen 1 en 2.

Opbouw rapport

Hoofdstuk 2 beschrijft de verschillende stappen in het onderzoek; hierbij wordt uitgebreid ingegaan op het verloop van de meting in RST Zorgverleners. Aan het einde van het hoofdstuk wordt het onderzoek schematisch samengevat.

Voorafgaand aan de uitkomsten, geeft hoofdstuk 3 een leeswijzer voor de resultaatgrafieken. Hoofdstukken 4, 5 en 6 geven per onderwerp en per zorgproduct de resultaatgrafieken van de onderzoeken weer.

Hoofdstuk 7 geeft de resultaatgrafieken van het totaal van de onderzoeken weer.

2 Het onderzoek voor RST Zorgverleners

Dit hoofdstuk beschrijft het onderzoek zoals uitgevoerd voor RST Zorgverleners. Na de algemene stappen in het onderzoek, komt het specifieke verloop van de meting voor RST Zorgverleners aan de orde.

2.1 Stappen in het onderzoek

Het onderzoek kent de volgende stappen:

- Startgesprek
- Informatieronde
- De meting:
 - kwantitatieve meting
- Presentatie van het onderzoeksrapport

Startgesprek

Het onderzoek gaat van start met een gesprek waarbij het management, eventueel de cliëntenraad en de medewerkers van RST Zorgverleners vertegenwoordigd zijn. Tijdens dit gesprek licht de onderzoekscoördinator het onderzoek nader toe en worden praktische afspraken voor het verdere verloop van het onderzoek afgestemd.

Informatieronde

De cliënten en medewerkers worden voorafgaand aan de meting schriftelijk geïnformeerd over het onderzoek.

De meting

Kwantitatieve meting

De mening van de cliënten die thuiszorg ontvangen, wordt gepeild door het afnemen van schriftelijke vragenlijsten. Het onderzoek verloopt anoniem; de naam van de ondervraagde wordt niet genoteerd of gekoppeld aan de antwoorden.

De cliënten krijgen de vragen voorgelegd in de vorm van stellingen. Iedere stelling kent vijf antwoordmogelijkheden:

- helemaal eens
- eens
- niet eens, niet oneens
- oneens
- helemaal oneens

Daarnaast zijn er een aantal vragen waarbij de cliënten de keuze hebben uit andere antwoordcategorieën.

Presentatie eindrapport

De uitkomsten van het onderzoek worden verwerkt tot een onderzoeksrapport. Tijdens het eindgesprek licht de onderzoeker van Cliënt & Kwaliteit de uitkomsten van het onderzoek toe en wordt besproken hoe cliënten en medewerkers geïnformeerd kunnen worden over de uitkomsten. Ook komt aan de orde hoe RST Zorgverleners verder kan werken met de uitkomsten van het onderzoek.

2.2 De meting voor RST Zorgverleners

Deze paragraaf gaat uitgebreider in op de kern van het onderzoek: het verloop van de meting voor RST Zorgverleners. Aan het einde van de paragraaf staan alle stappen in het onderzoek en de data waarop zij plaatsvonden in RST Zorgverleners op een rij.

Meting

De mening van de cliënten die thuiszorg ontvangen van RST Zorgverleners is in kaart gebracht door middel van een schriftelijke enquête. De vragenlijst die Cliënt & Kwaliteit voor het onderzoek gebruikt, gaat uit van wat cliënten belangrijk vinden als het gaat om de kwaliteit van de thuiszorg. De uitkomsten van de vragenlijsten brengen de mening van de cliënten in kaart over de aanmelding en wachttijd, de zorg, het overleg, de bejegening door en de deskundigheid van de medewerkers, de afspraken over de zorg, de informatievoorziening en de bereikbaarheid van de organisatie.

Op verzoek van RST Zorgverleners zijn aan de vragenlijst van Cliënt & Kwaliteit vijf eigen vragen toegevoegd.

Respons

In mei 2007 heeft RST Zorgverleners aan 131 cliënten HV, aan 84 cliënten PV/VP en aan 75 cliënten OB/AB een vragenlijst van Cliënt & Kwaliteit toegezonden. 70% van de cliënten HV, 58% van de cliënten PV/VP en 37% van de cliënten hebben een ingevulde vragenlijst naar Cliënt & Kwaliteit teruggestuurd. De gemiddelde respons (55%) is tamelijk hoog in dit soort onderzoek. Ter vergelijking: de gemiddelde respons ten tijde van de Benchmark Thuiszorg 2000 was ongeveer 46% (PricewaterhouseCoopers Consulting / Nivel, 2002).

Beschrijving respondentgroep

De samenstelling van de onderzoeksgroep binnen RST Zorgverleners is weergegeven in onderstaande tabellen.

Tabel 3: Beschrijving van de respondentengroep

Kenmerk		
Geslacht	21,5%	Man
	78,5%	Vrouw
Leeftijd	1,2%	0-19 jaar
	21,3%	20-49 jaar
	8,5%	50-64 jaar
	15,9%	65-74 jaar
	14,6%	75-79 jaar
	14,0%	80-84 jaar
	20,7%	85-90 jaar
	3,7%	Ouder dan 90 jaar
Woonsituatie	47,0%	Alleenwonend
	53,0%	Met anderen wonend
Hoogste afgeronde opleiding	4,3%	Geen
	40,5%	Lagere school
	21,5%	Lager beroepsonderwijs
	5,5%	(M)ULO, MAVO, drie jaar HBS
	5,5%	MMS, HAVO, HBS, VWO, etc.
	12,3%	Middelbaar beroepsonderwijs
	6,1%	Hoger beroepsonderwijs
	1,2%	Universiteit
3,1%	Anders	

Tabel 4: Beschrijving van de algemene vragen

Wachttijd tussen aanmelding en start zorgverlening	35,6%	Geen wachttijd
	27,8%	Korter dan 2 weken
	20,0%	2-4 weken
	11,1%	1-2 maanden
	3,3%	2-4 maanden
	1,1%	4-6 maanden
	1,1%	langer dan 6 maanden
	Bekendheid met indicatiebesluit	89,0%
11,0%		Nee
Duur thuiszorg tot nu toe	6,2%	Korter dan 3 maanden
	17,3%	3-6 maanden
	17,3%	6 maanden-1 jaar
	16,7%	1-2 jaar
	42,6%	langer dan 2 jaar
Verschillende medewerkers per week	7,4%	Minder dan 1 week
	45,7%	1
	14,8%	2
	7,4%	3
	6,2%	4
	9,3%	5
	6,8%	6-10
	2,5%	Meer dan 10
Zorgdossier thuis	99,4%	Ja
	0,6%	Nee
	0,6%	Weet ik niet
Verwachting duur thuiszorg	10,9%	Korter dan 3 maanden
	89,1%	Langer dan 3 maanden
Geholpen met lijst invullen	51,5%	Nee
	43,0%	Ja, familie / partner / bekende
	5,5%	Ja, medewerker thuiszorg

Stappen in het onderzoek

Startgesprek

Informatie uitwisselen en afspraken maken
26 april 2007

Informatieronde

Informereren van cliënten en medewerkers
april, mei 2007

De meting

Schriftelijke vragenlijst

Verzenden van de vragenlijst aan cliënten thuiszorg
mei 2007

Eindgesprek

Bespreken van het eindrapport
11 september 2007

3 Leeswijzer resultaatgrafieken

Dit hoofdstuk verduidelijkt hoe de resultaatgrafieken in de volgende hoofdstukken zijn opgebouwd en hoe ze geïnterpreteerd kunnen worden.

Verklaring van de grafieken

Geldige antwoorden

Boven in het kader staat per vraag het percentage geldige antwoorden. Dit geeft aan hoeveel respondenten de vraag hebben beantwoord. Als het percentage geldige antwoorden 100% is, hebben alle respondenten de vraag beantwoord.

De antwoorden van de respondenten

De staven aan de rechterzijde van elke grafiek laten zien hoe vaak een bepaald antwoord gegeven is. Onderaan de staaf is de antwoordcategorie vermeld. Hoe langer de staaf, hoe meer respondenten het antwoord hebben gekozen. Boven iedere staaf is te zien hoeveel procent van de respondenten het betreffende antwoord heeft gekozen.

Alles wat tussen het vermelde aantal en het totaal aantal geretourneerde vragenlijsten zit, zijn ontbrekende waarden; dat wil zeggen dat respondenten op die stelling geen antwoord hebben gegeven.

Spreiding meningen

Meestal zijn respondenten het globaal met elkaar eens: als er veel 'helemaal eens' of 'eens' antwoorden, zijn er weinig die 'oneens' of 'helemaal oneens' antwoorden.

Bij sommige uitspraken is dat anders; daar komen zowel 'helemaal eens' en 'eens' als 'oneens' en 'helemaal oneens' vaak voor. Dat geeft te denken: op die punten is uw instelling niet voor alle respondenten hetzelfde.

Uw instelling

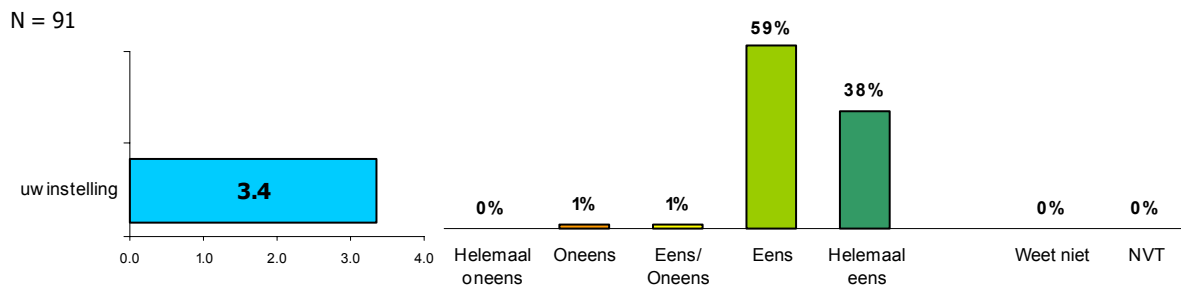
Voor iedere vraag is ook de gemiddelde score van RST Zorgverleners berekend. Deze score wordt weergegeven in de horizontale staaf aan de linkerzijde van de grafiek. Hoe langer de staaf, hoe hoger de score. Deze score ligt tussen 0 (lage waardering) en 4 (hoge waardering). Cliënt & Kwaliteit stelt geen minimumcijfer. Immers, het streven is dat alle cliënten erg tevreden zijn. De ervaring leert echter dat het cijfer 3 voor veel instellingen een werkbare norm is voor het maken van een eerste selectie.

Een uitleg over de berekeningswijze is te vinden in bijlage 3.

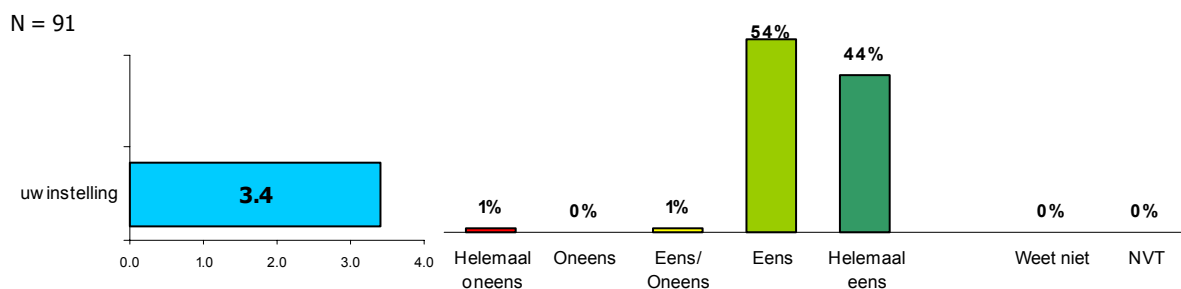
4 Uitkomsten onderzoek cliënten thuiszorg HV

Bejegening

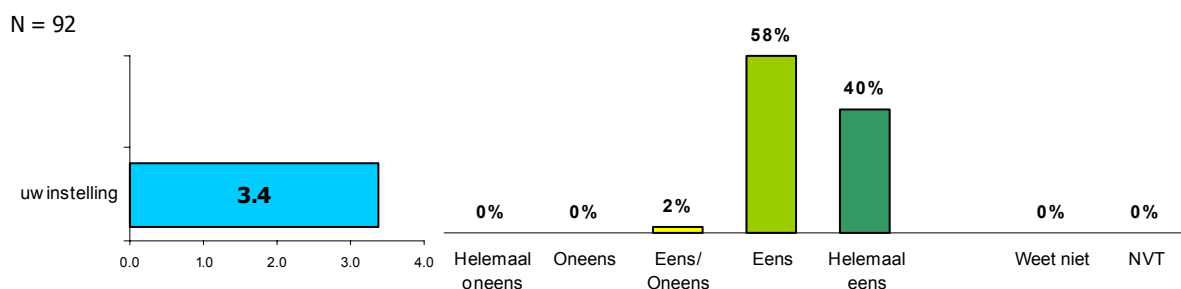
1. Mijn thuiszorgmedewerker neemt mij altijd serieus.



2. Mijn thuiszorgmedewerker is altijd vriendelijk in de omgang.

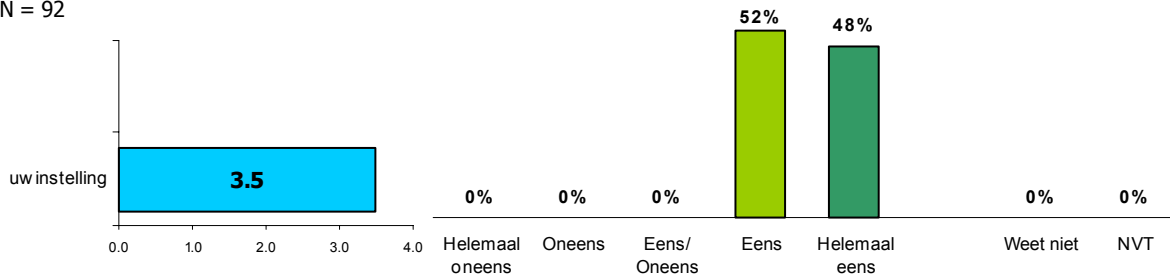


3. Mijn thuiszorgmedewerker heeft voldoende persoonlijke aandacht voor mij.



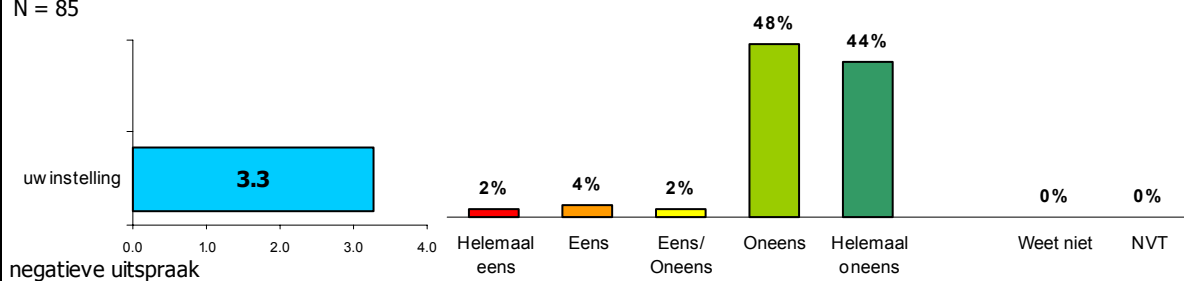
4. Mijn thuiszorgmedewerker toont voldoende respect voor mijn levensbeschouwing/geloofsovertuiging of leefwijze.

N = 92



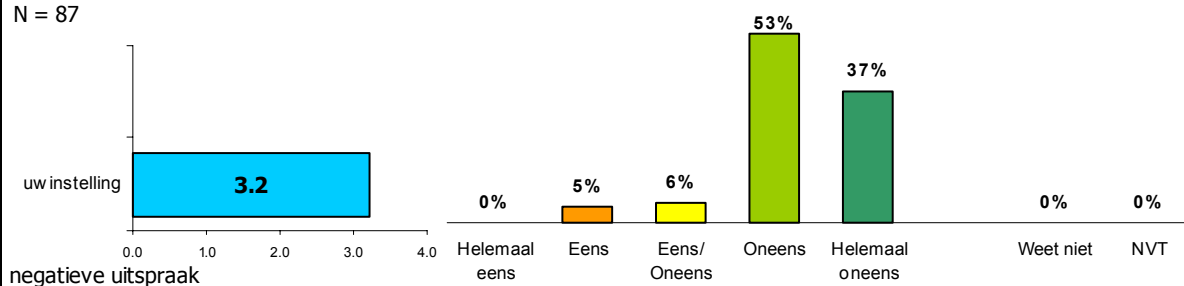
5. Mijn thuiszorgmedewerker vraagt wel eens ongewenst naar mijn privé-aangelegenheden.

N = 85



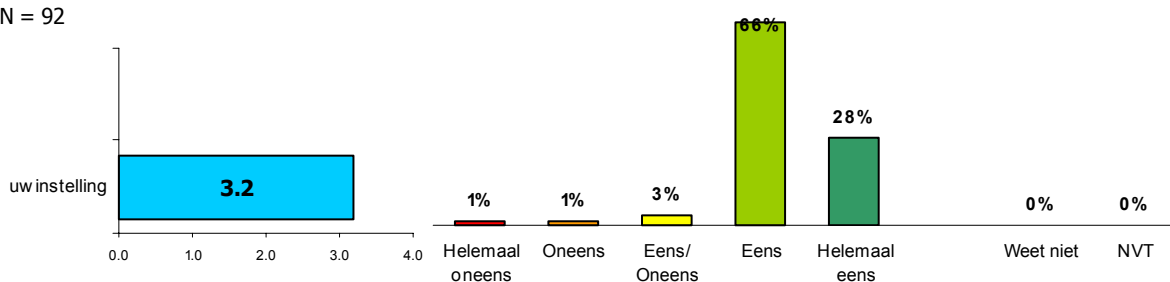
6. Als ik mijn thuiszorgmedewerker wat vraag, geeft ze mij wel eens het gevoel tot last te zijn.

N = 87



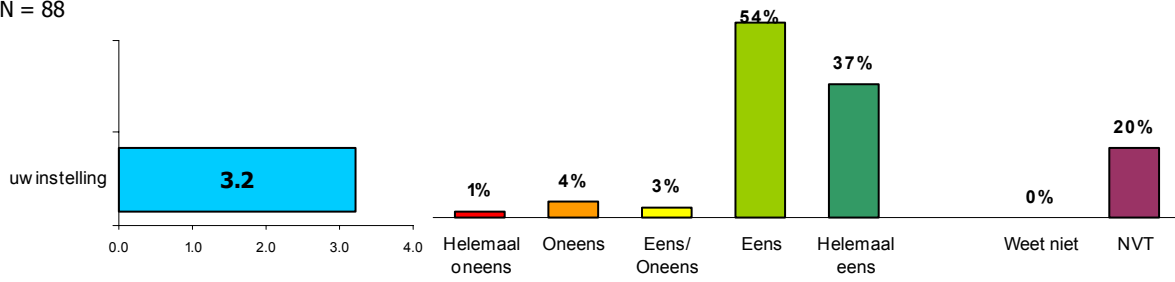
7. Mijn thuiszorgmedewerker gaat altijd voorzichtig om met mijn bezittingen.

N = 92



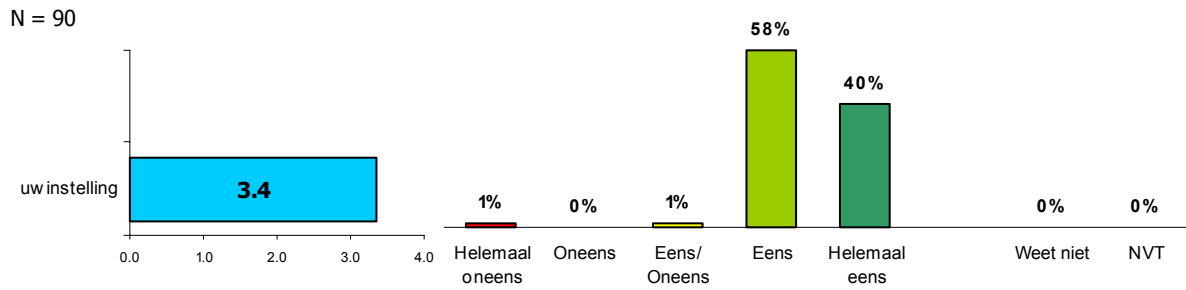
8. De overige medewerkers van RST Zorgverleners nemen mij altijd serieus.

N = 88

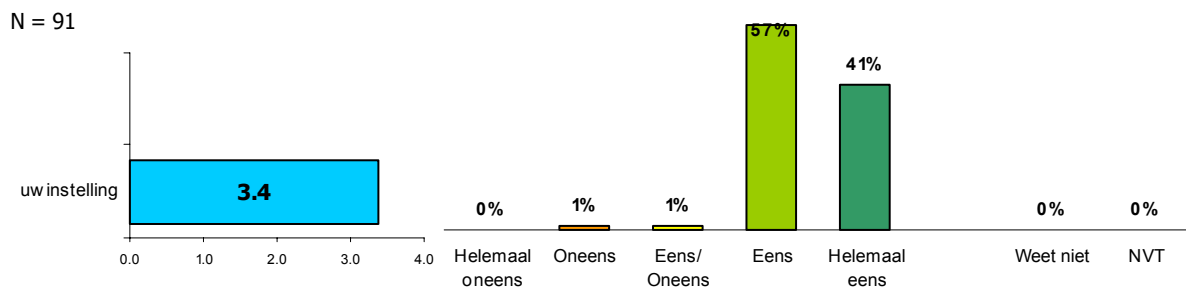


Deskundigheid

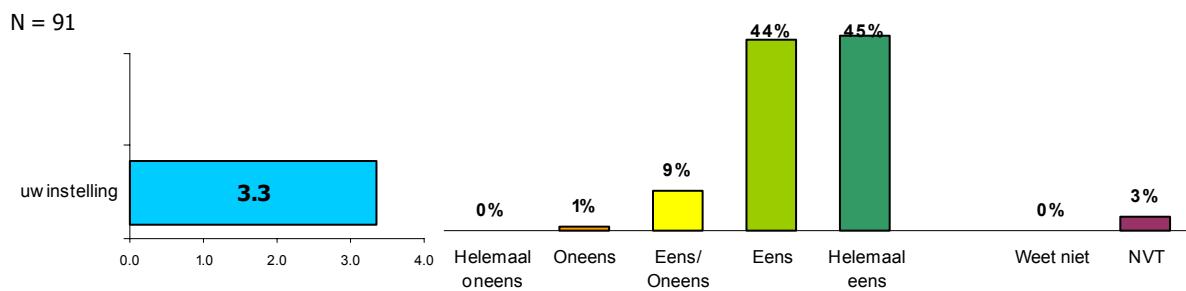
9. Mijn thuiszorgmedewerker is voldoende deskundig voor het werk dat zij voor mij doet.



10. Mijn thuiszorgmedewerker werkt hygiënisch genoeg.

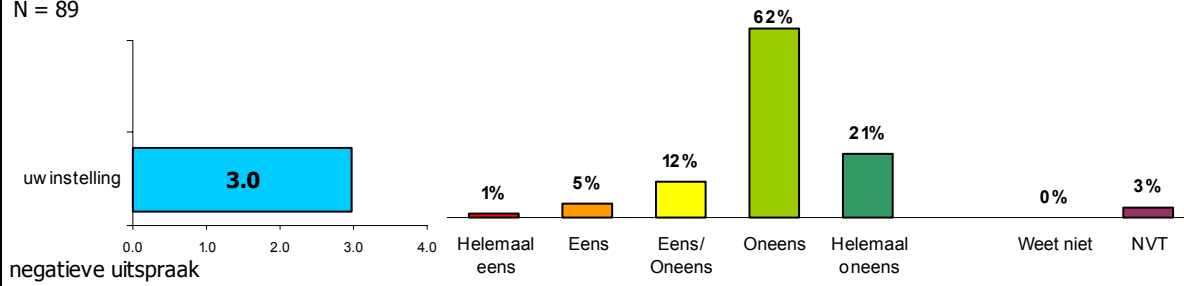


11. Mijn huis wordt goed schoongemaakt.



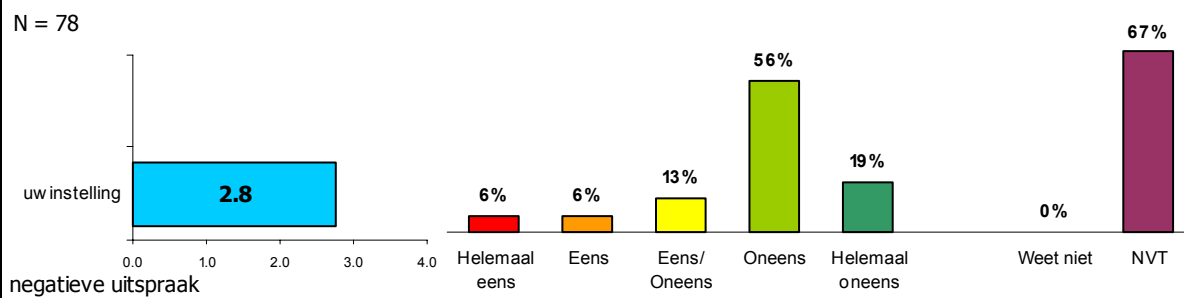
12. Mijn thuiszorgmedewerker maakt mijn huis te gehaast schoon.

N = 89



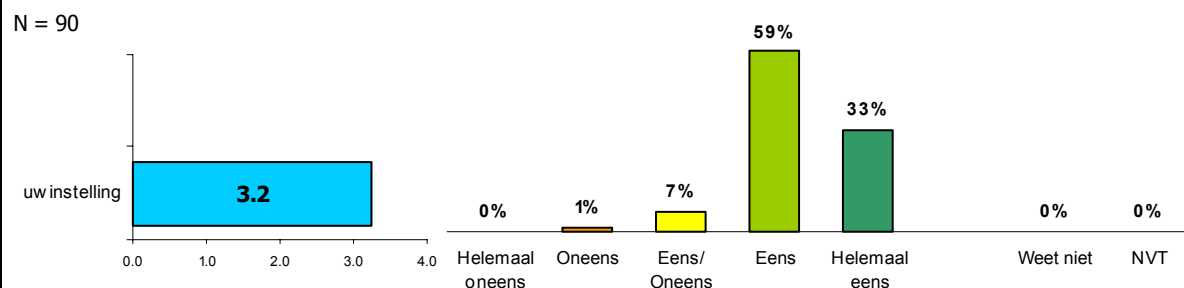
13. De lichamelijke verzorging gebeurt gehaast.

N = 78



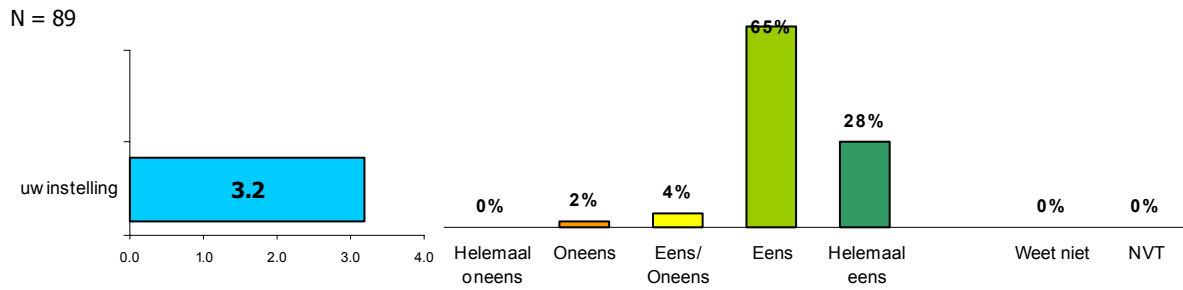
14. Mijn thuiszorgmedewerker houdt in haar manier van werken voldoende rekening met mijn gewoonten en wensen.

N = 90

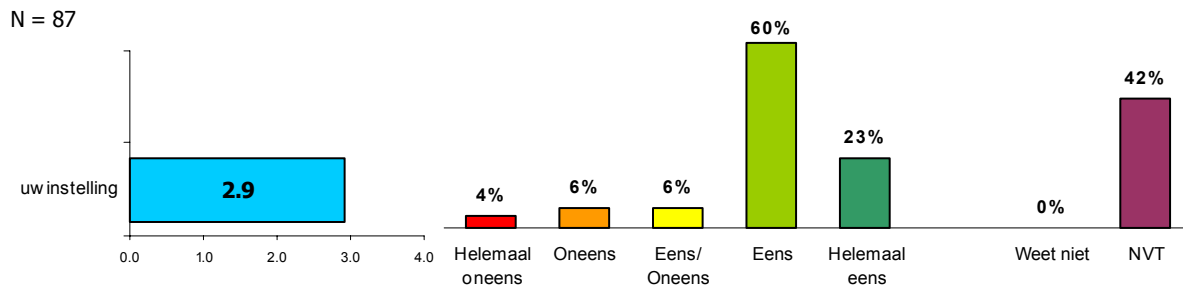


Autonomie

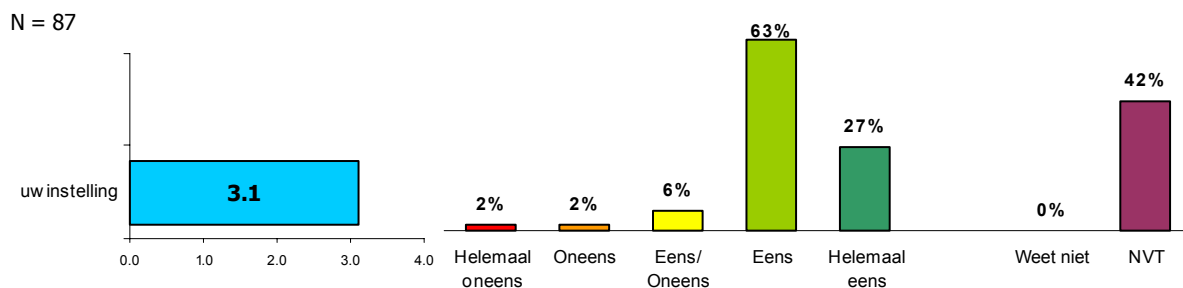
15. Mijn thuiszorg wordt geleverd op tijdstippen die mij goed schikken.



16. Er wordt vaak genoeg met mij besproken in een evaluatiegesprek of de thuiszorg nog aan mijn wensen voldoet.

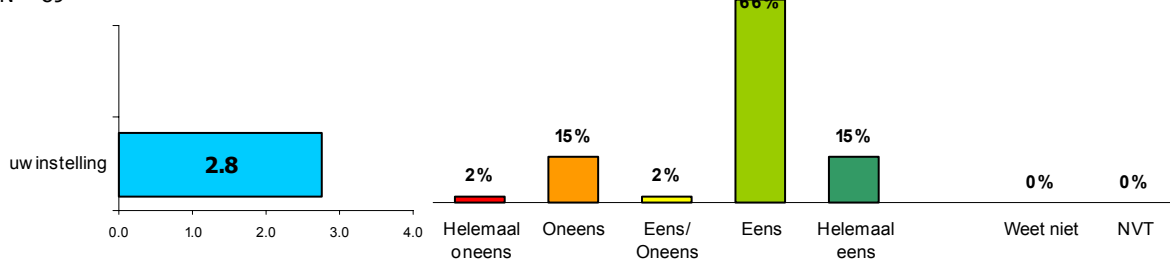


17. Mijn thuiszorgmedewerker houdt goed rekening met de opmerkingen die ik tijdens een evaluatiegesprek maak.



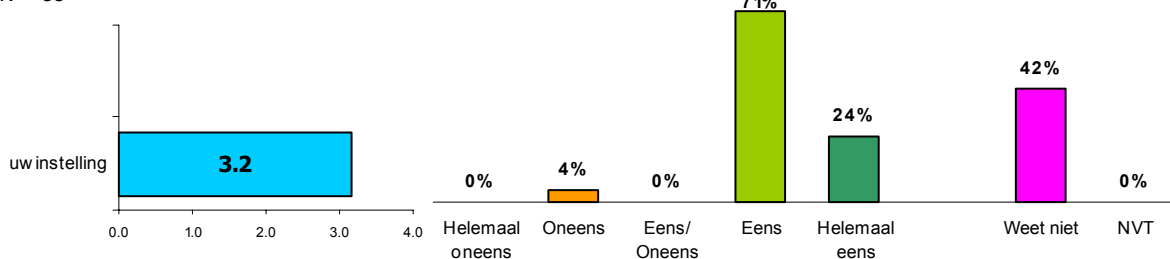
18. Als ik iets zou willen veranderen aan de hoeveelheid of soort thuiszorg die ik krijg, dan weet ik precies hoe ik dit moet aanpakken.

N = 89



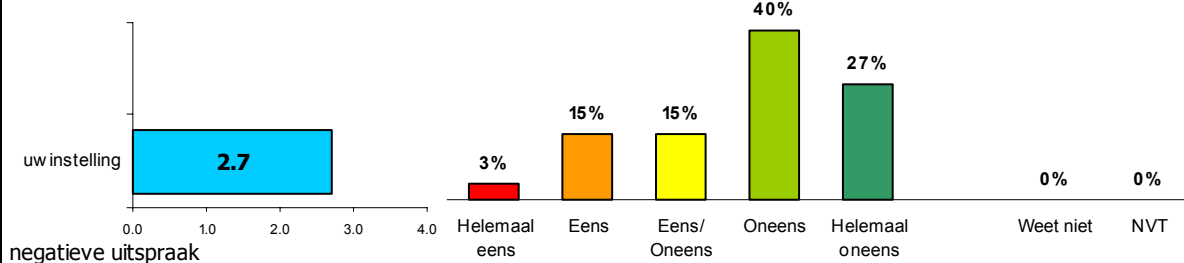
19. Ik kan bij RST Zorgverleners een andere thuiszorgmedewerker krijgen als het niet 'klikt' met een bepaalde thuiszorgmedewerker.

N = 88



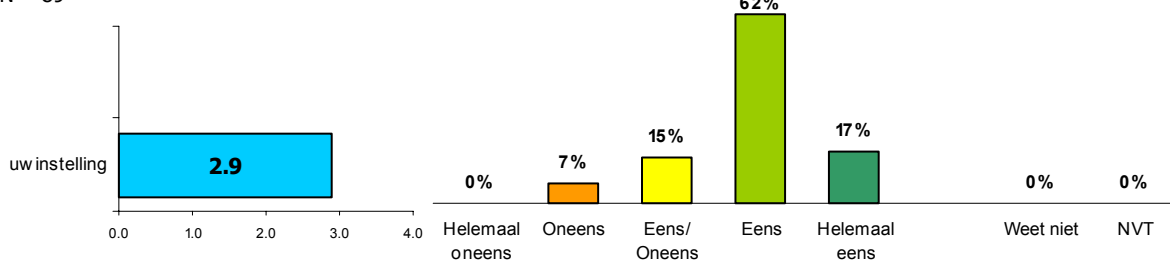
20. Stel: u bent ontevreden over de thuiszorg. Ik zou dan bang voor de gevolgen zijn als ik dat tegen mijn thuiszorgmedewerker zou zeggen.

N = 86



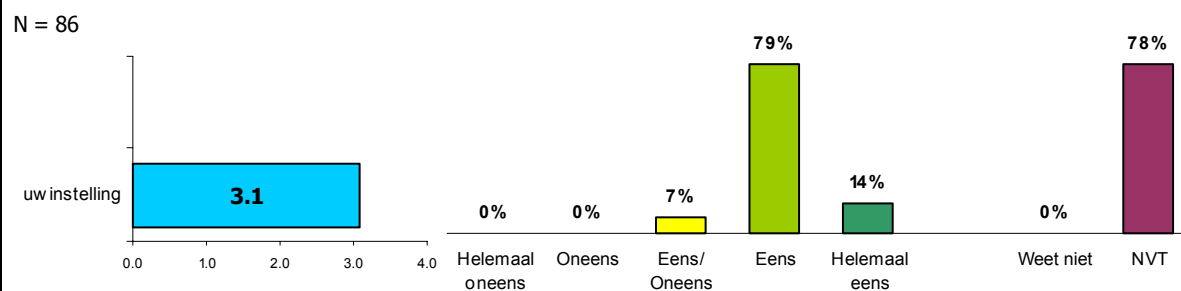
21. Mijn thuiszorgmedewerker overlegt voldoende met mij over wat zij noteert in het zorgdossier.

N = 89

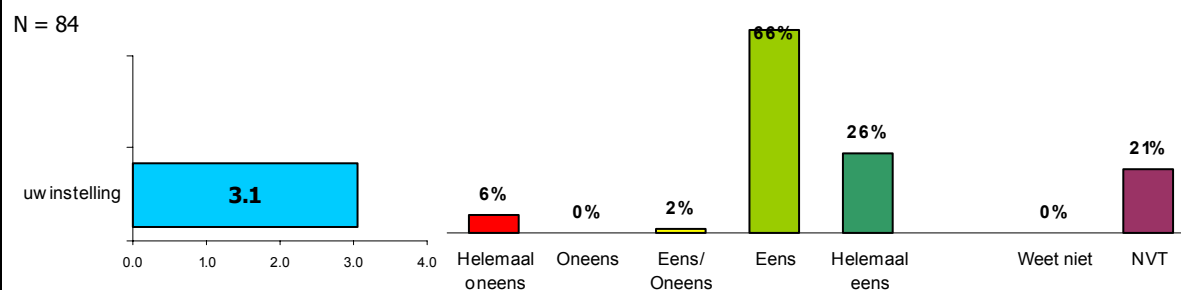


Toegankelijkheid

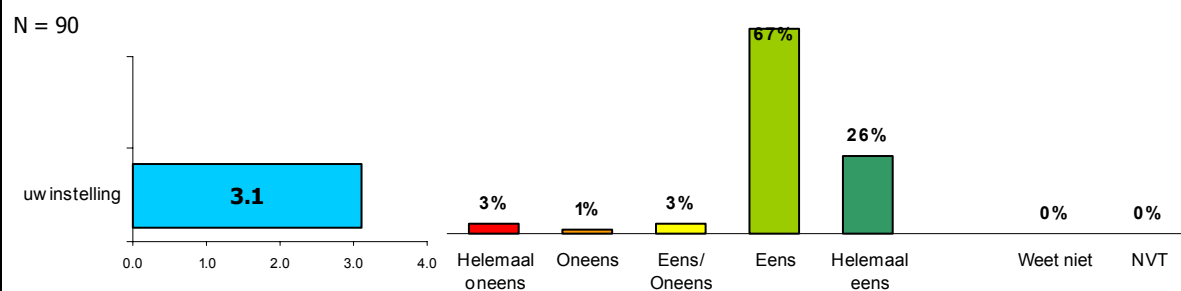
22. De tijd die ik heb moeten wachten voordat de thuiszorg van RST Zorgverleners begon, was kort.



23. De hulp die ik krijg, is precies wat ik volgens het CIZ (het vroegere RIO) nodig heb.

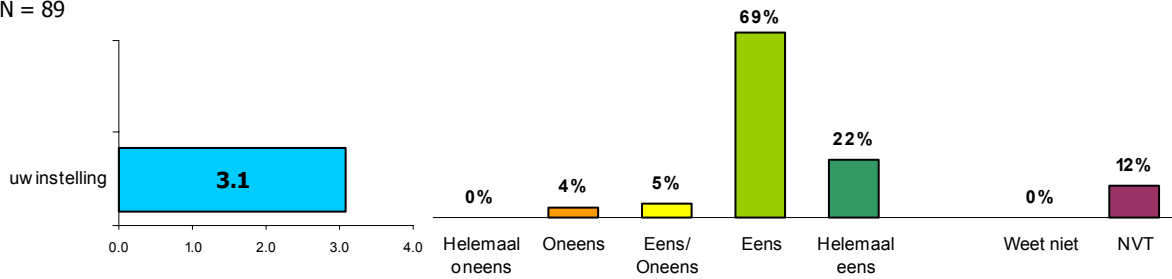


24. Het aantal uren thuiszorg dat ik krijg van RST Zorgverleners is voldoende.



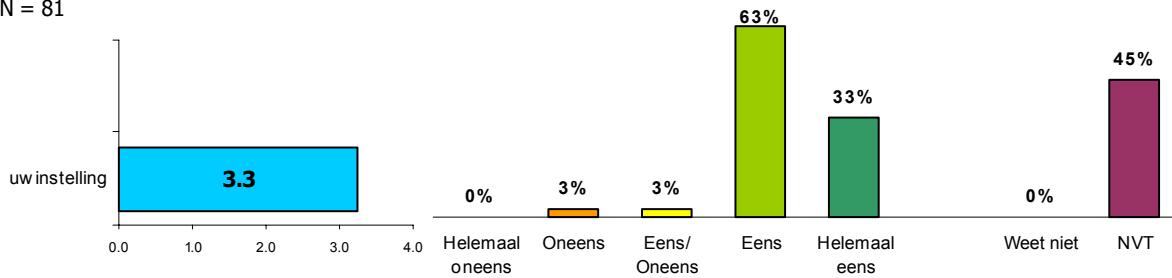
25. In vakantieperioden en rond de feestdagen wordt toch precies de thuiszorg geleverd die is afgesproken met RST Zorgverleners.

N = 89



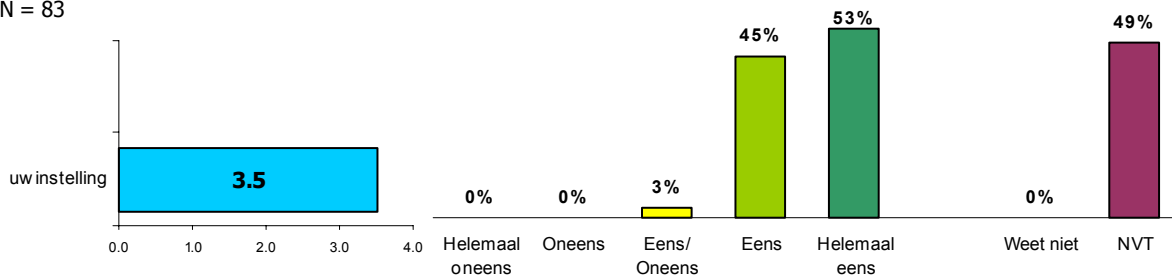
26. RST Zorgverleners regelt direct meer zorg wanneer ik dit tijdelijk nodig heb.

N = 81



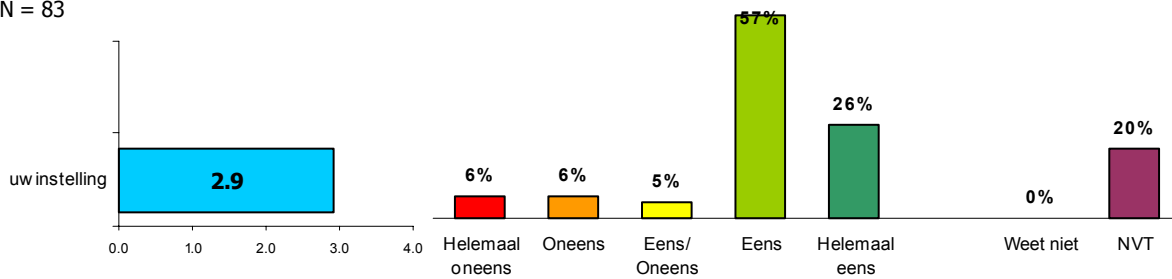
27. Ik kreeg direct thuiszorg toen dit nodig was na mijn ontslag uit het ziekenhuis, revalidatiecentrum, of (ziekenboeg van) het verzorgings- of verpleeghuis.

N = 83



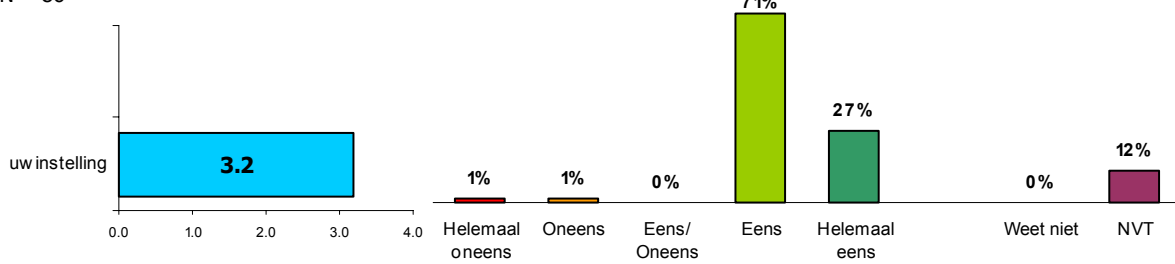
28. Mijn vaste contactpersoon is telefonisch goed te bereiken.

N = 83



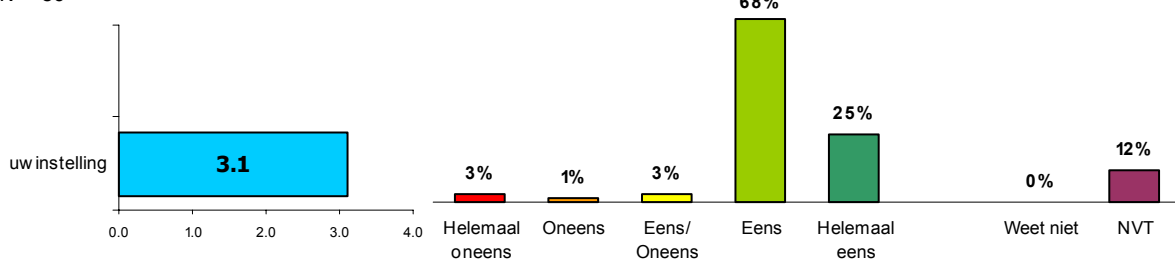
29. RST Zorgverleners is tijdens kantooruren (9.00 - 17.00 uur) gemakkelijk telefonisch te bereiken.

N = 86



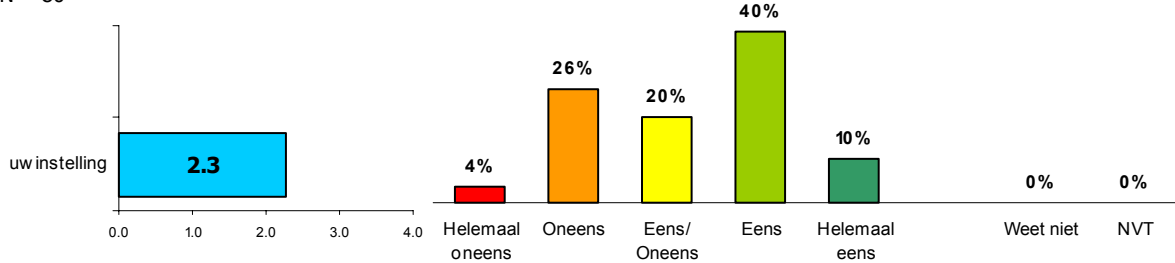
30. Ik word bij telefonisch contact met RST Zorgverleners op een goede manier geholpen.

N = 86



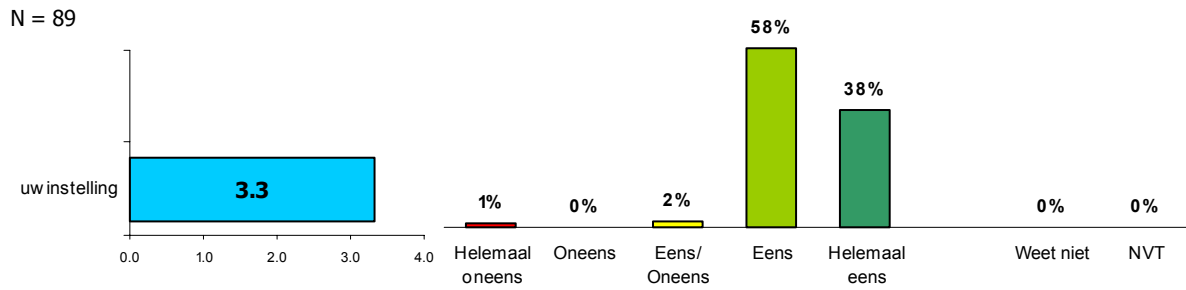
31. Mij is bekend gemaakt welk telefoonnummer ik moet bellen als ik buiten kantooruren dringend iemand van RST Zorgverleners wil spreken.

N = 80

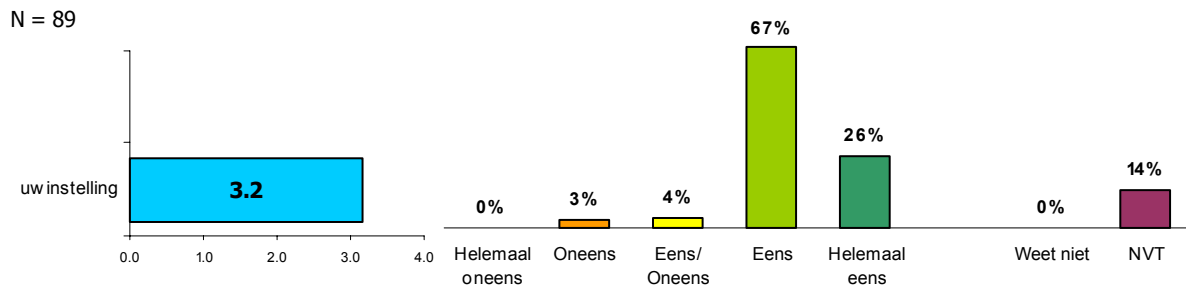


Continuïteit

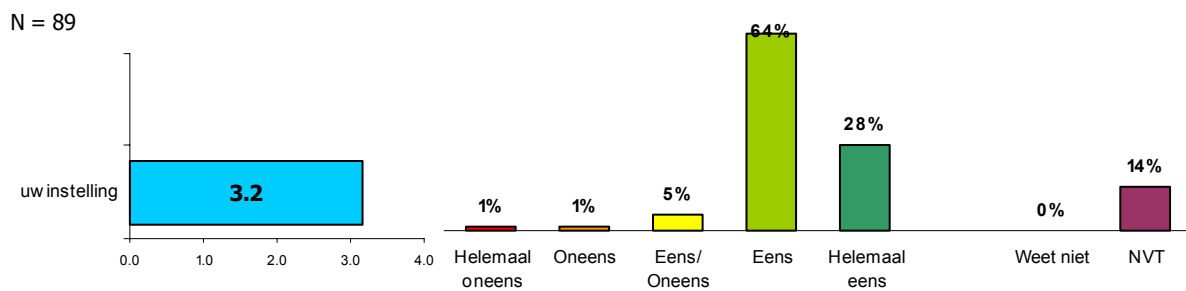
32. Mijn thuiszorgmedewerker komt altijd op de tijden die zijn afgesproken.



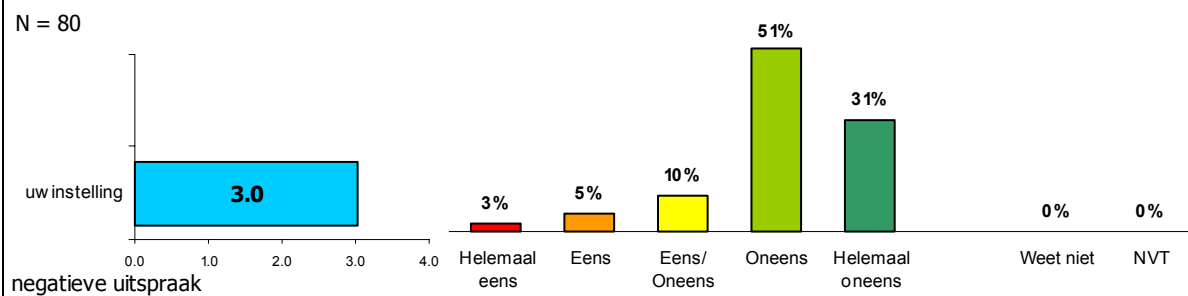
33. RST Zorgverleners geeft het tijdig aan mij door als mijn thuiszorgmedewerker niet kan komen, bijvoorbeeld door ziekte.



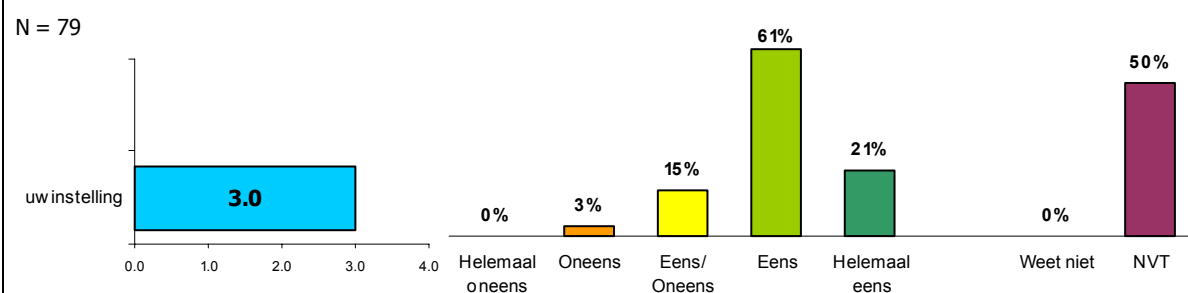
34. RST Zorgverleners regelt altijd vervanging als mijn thuiszorgmedewerker niet kan komen.



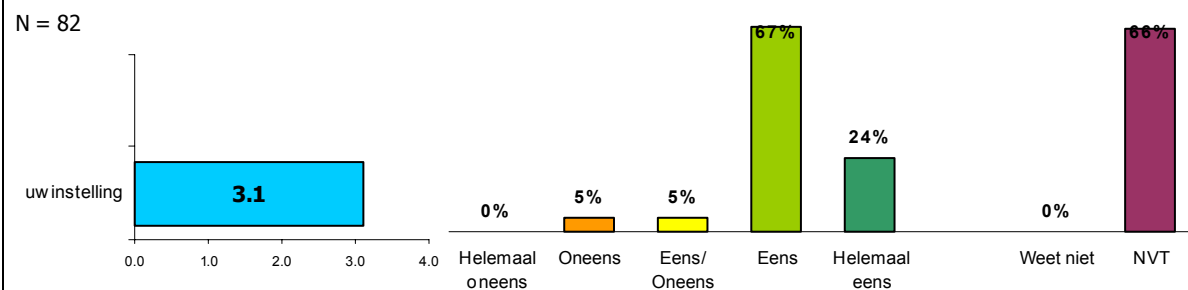
35. Er komen te veel verschillende thuiszorgmedewerkers bij mij thuis.



36. De thuiszorgmedewerkers werken goed met elkaar samen.



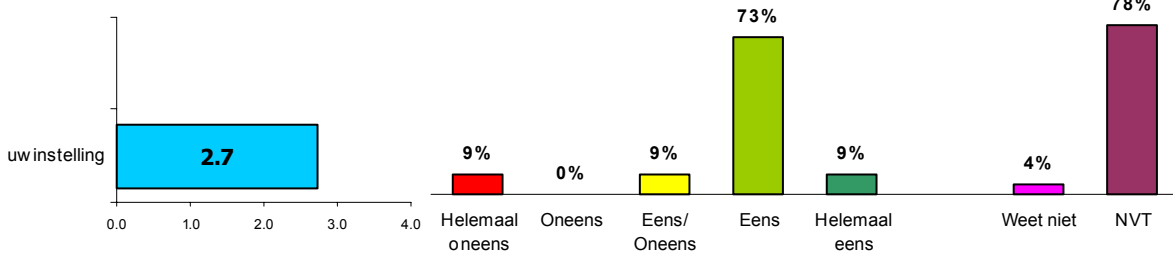
37. De thuiszorgmedewerkers werken goed samen met de overige zorgverleners.



Communicatie

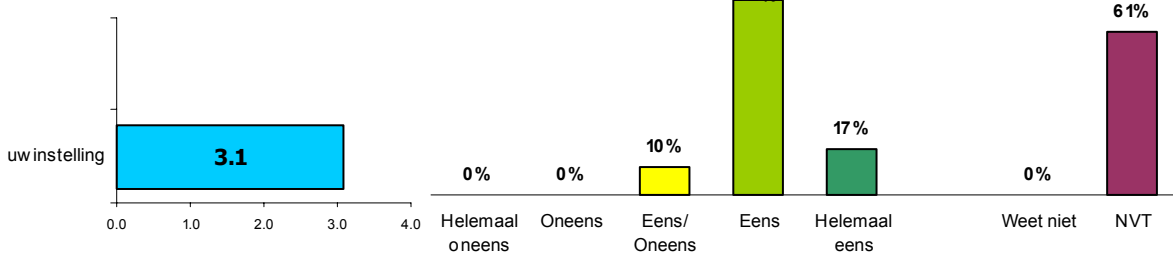
38. Tijdens de wachttijd ben ik door RST Zorgverleners of een andere instantie voldoende geïnformeerd over de lengte van de wachttijd.

N = 87



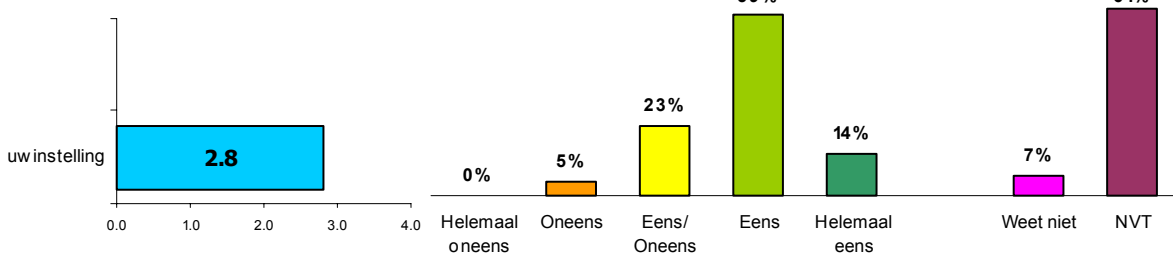
39. Mijn thuiszorgmedewerker weet goed hoeveel hulp ik van mantelzorgers krijg.

N = 85



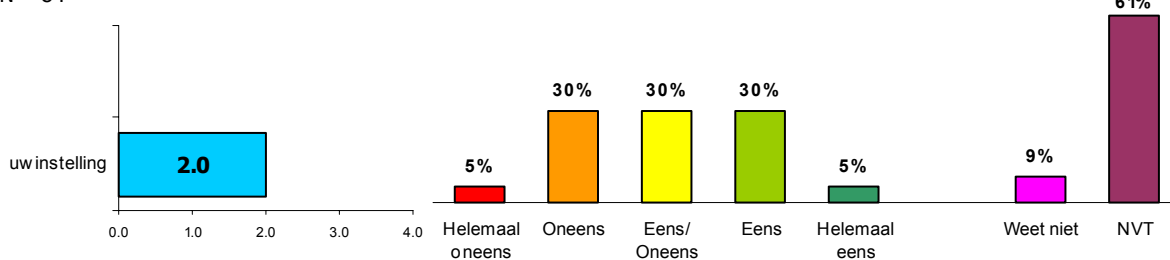
40. Mijn thuiszorgmedewerker houdt er voldoende rekening mee of mijn mantelzorgers de zorg voor mij nog aankunnen.

N = 84



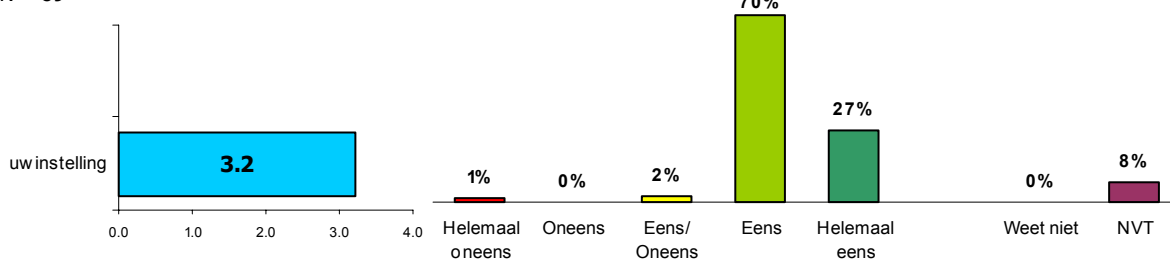
41. Ik en/of mijn mantelzorgers heb(ben) van mijn thuiszorgmedewerker gehoord welke ondersteuningsmogelijkheden voor mantelzorgers er in mijn regio zijn.

N = 84



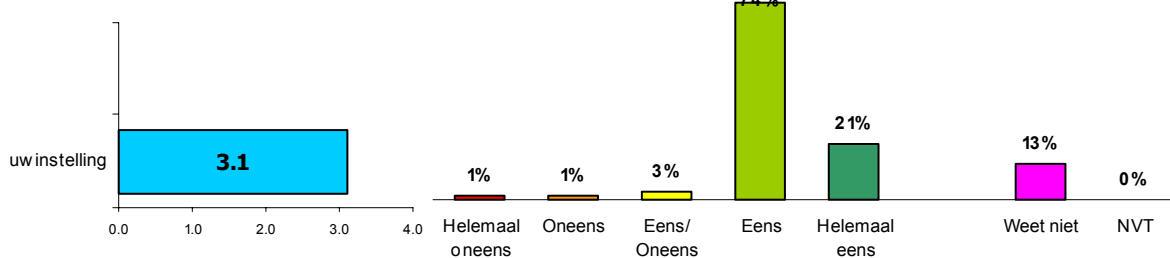
42. Het overzicht op papier met de soort en hoeveelheid thuiszorg die ik heb afgesproken met RST Zorgverleners, is duidelijk.

N = 89



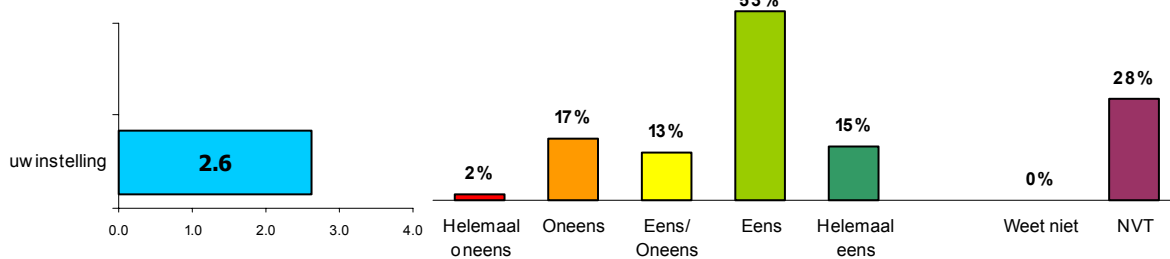
43. Het zorgplan is in overleg met mij vastgesteld.

N = 88



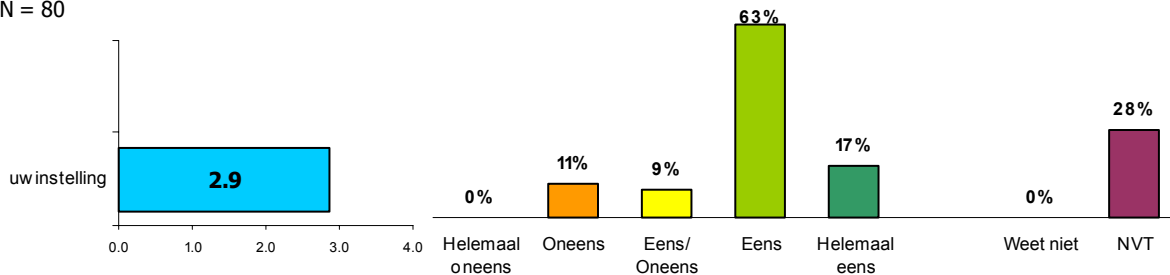
44. De (schriftelijke of mondelinge) informatie over wat ik moet doen als een thuiszorgmedewerker bij mij in huis iets beschadigt, was duidelijk.

N = 79



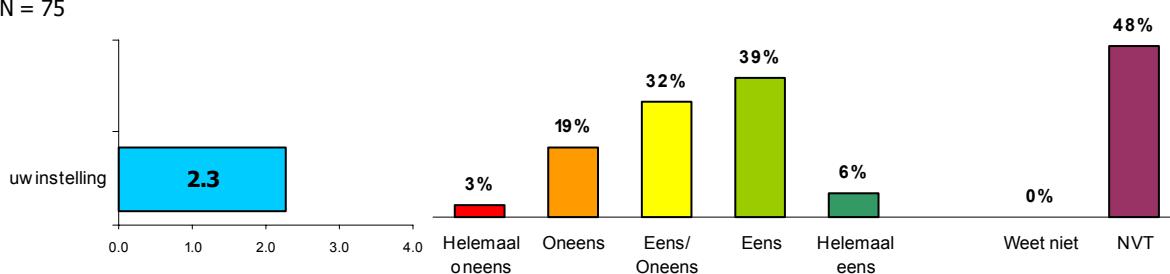
45. De (schriftelijke of mondelinge) informatie over wat ik moet doen als ik een klacht wil indienen, was duidelijk.

N = 80



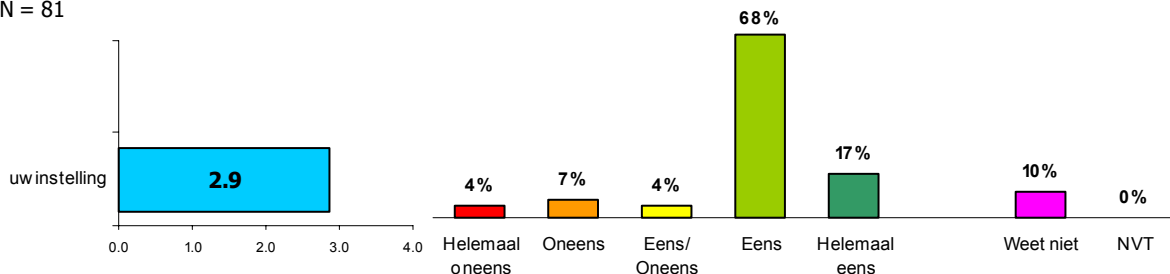
46. De (schriftelijke of mondelinge) informatie over het bestaan van een cliëntenraad, was duidelijk.

N = 75



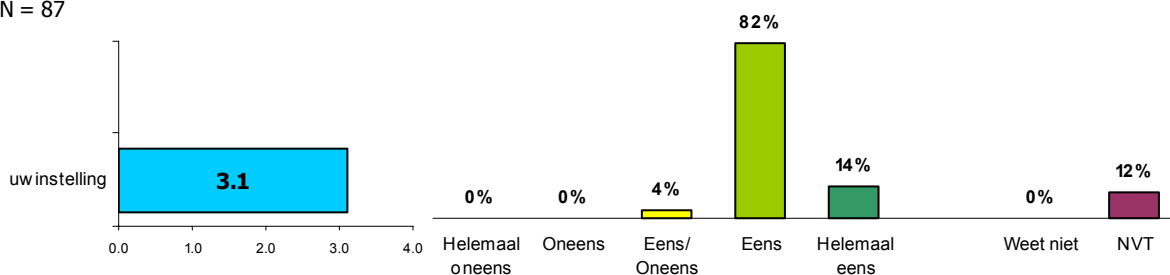
47. Ik heb van RST Zorgverleners duidelijke schriftelijke informatie gekregen over het betalen van de eigen bijdrage.

N = 81



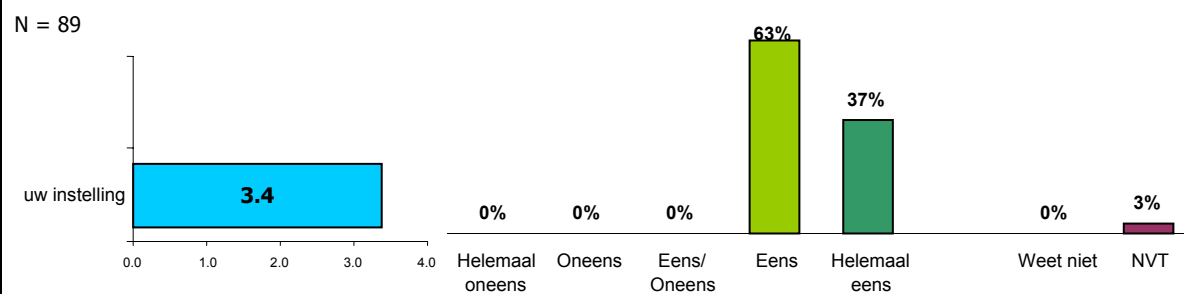
48. De (schriftelijke of mondelinge) informatie over de diensten die RST Zorgverleners mij kan bieden, was duidelijk.

N = 87

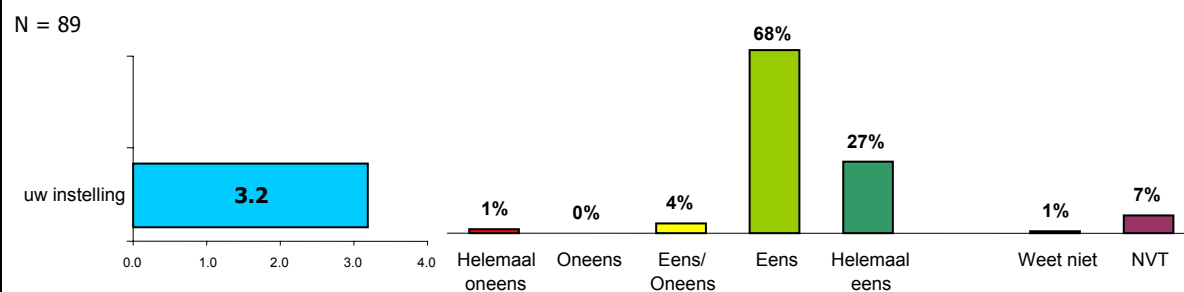


Toegevoegde vragen

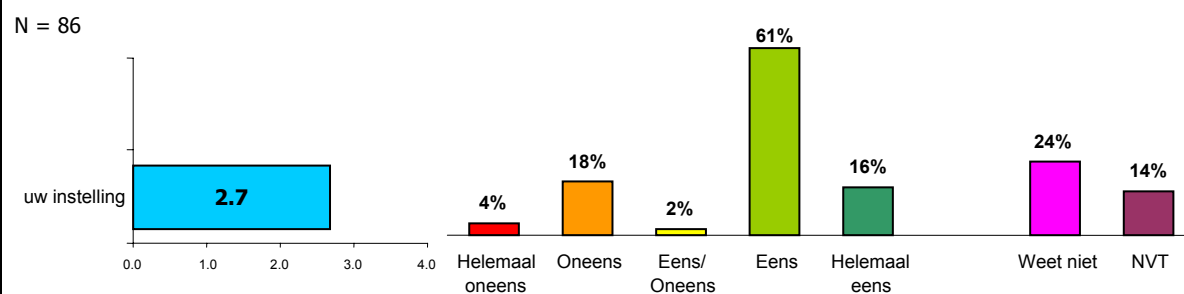
49. De identiteit van de medewerker is in overeenstemming met mijn verwachting.



50. Het contact met de medewerkers van de planning is goed.

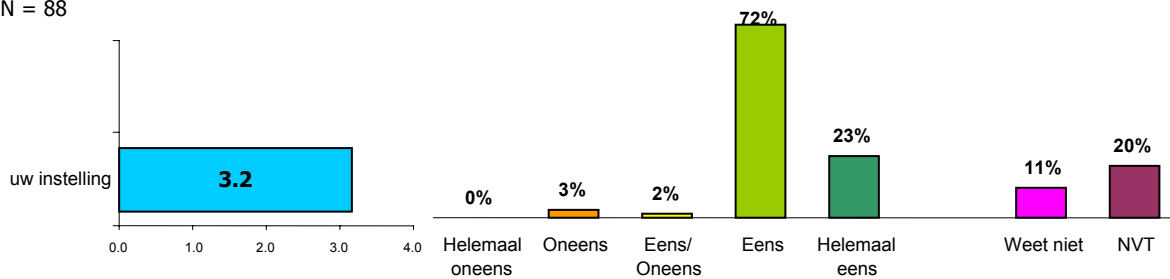


51. Ik heb de zorgovereenkomst die met mij is aangegaan, ontvangen voordat de zorg gestart is.



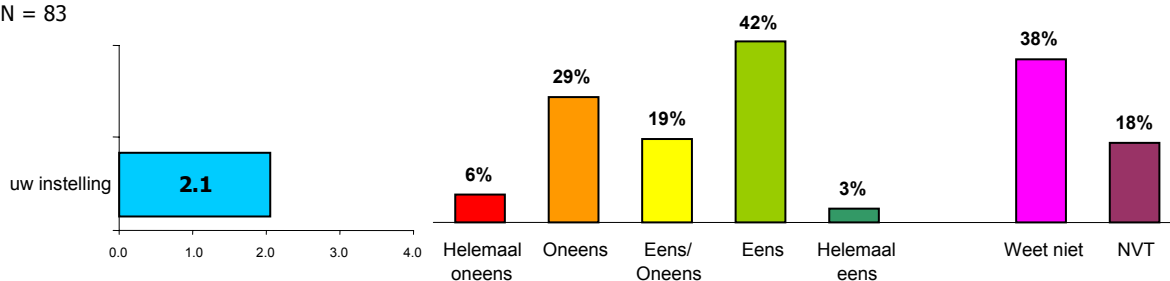
52. De overdracht tussen de thuiszorgmedewerkers onderling is goed.

N = 88



53. Ik weet hoe de cliëntenraad te bereiken is.

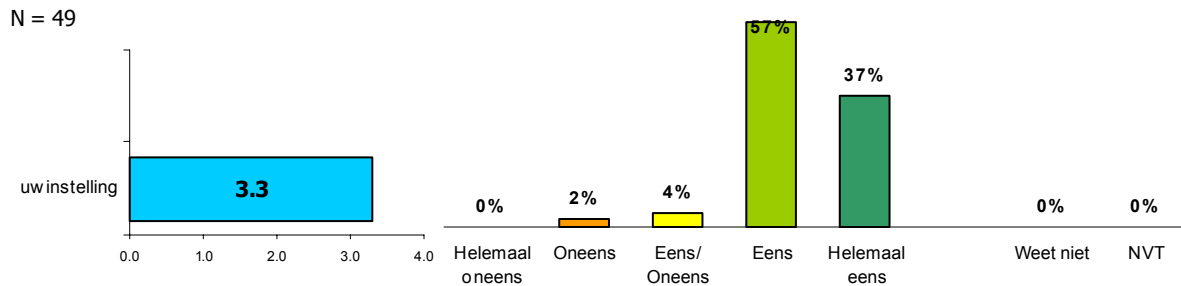
N = 83



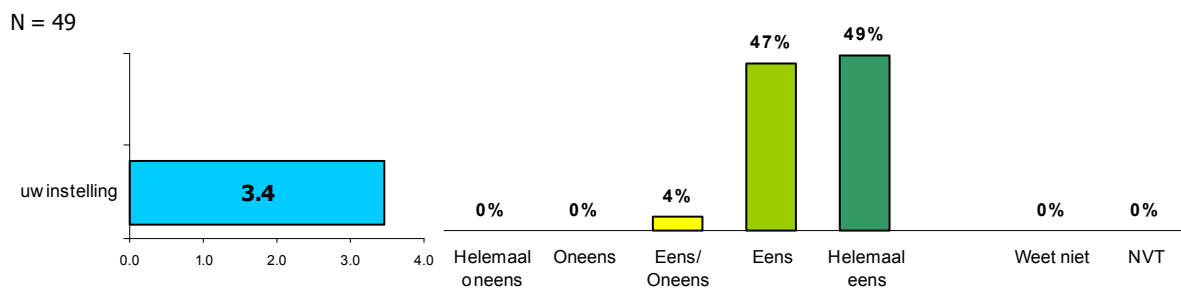
5 Uitkomsten onderzoek cliënten thuiszorg PV/VP

Bejegening

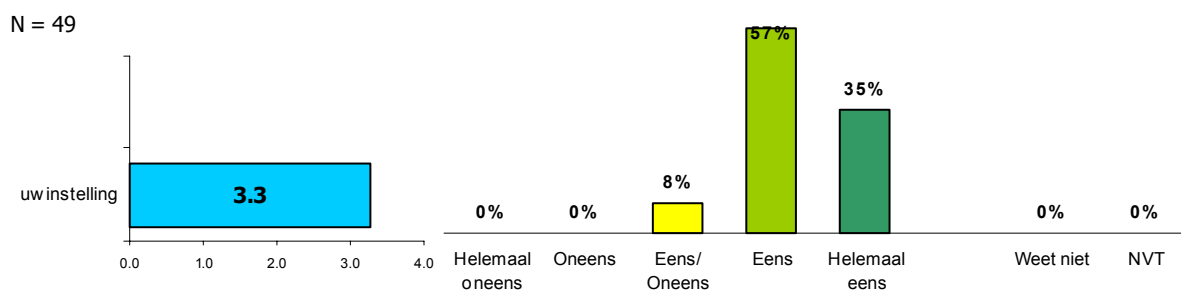
1. Mijn thuiszorgmedewerker neemt mij altijd serieus.



2. Mijn thuiszorgmedewerker is altijd vriendelijk in de omgang.

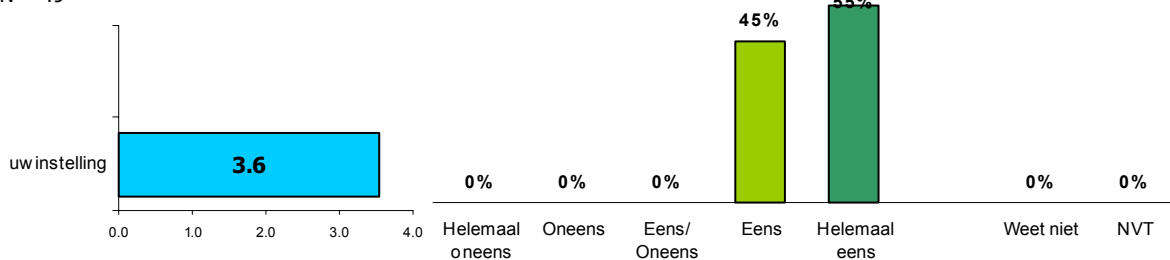


3. Mijn thuiszorgmedewerker heeft voldoende persoonlijke aandacht voor mij.



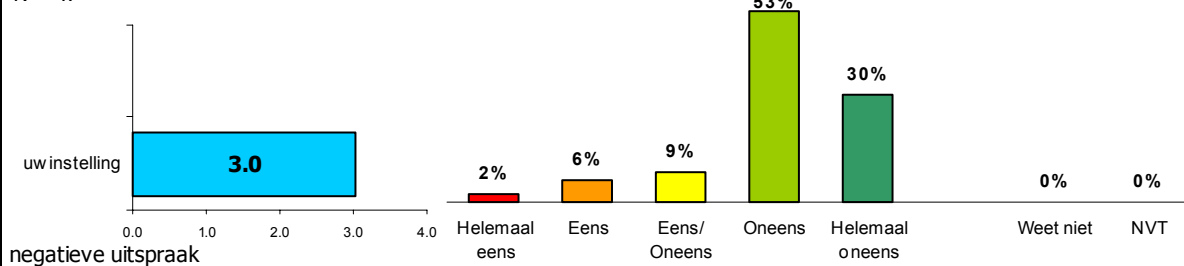
4. Mijn thuiszorgmedewerker toont voldoende respect voor mijn levensbeschouwing/geloofsovertuiging of leefwijze.

N = 49



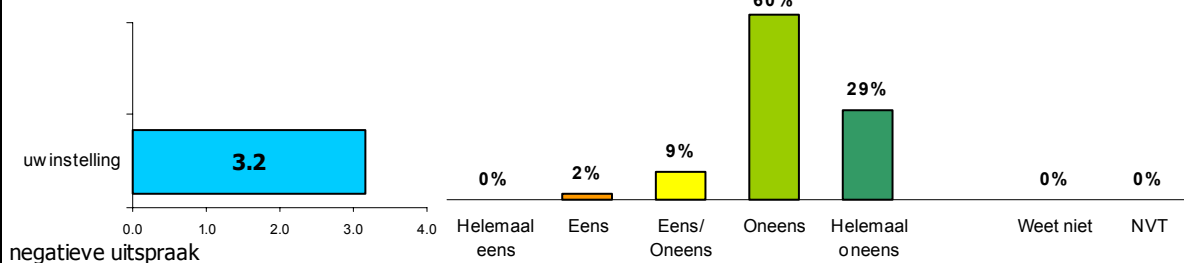
5. Mijn thuiszorgmedewerker vraagt wel eens ongewenst naar mijn privé-aangelegenheden.

N = 47



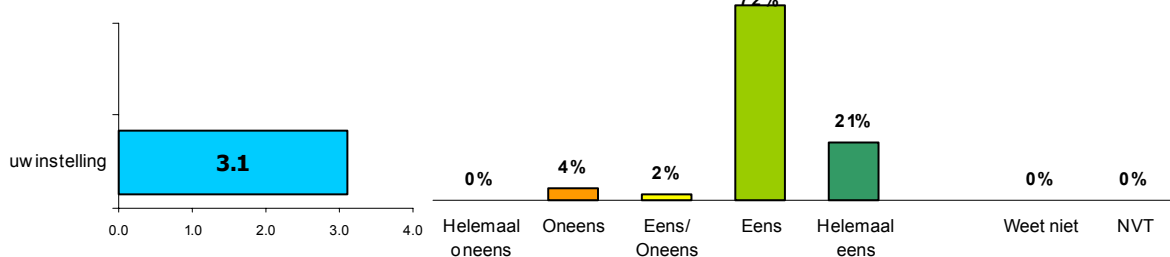
6. Als ik mijn thuiszorgmedewerker wat vraag, geeft ze mij wel eens het gevoel tot last te zijn.

N = 45



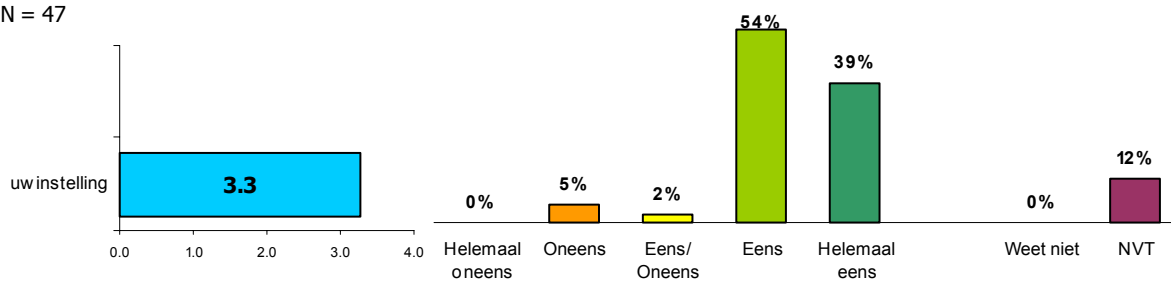
7. Mijn thuiszorgmedewerker gaat altijd voorzichtig om met mijn bezittingen.

N = 47



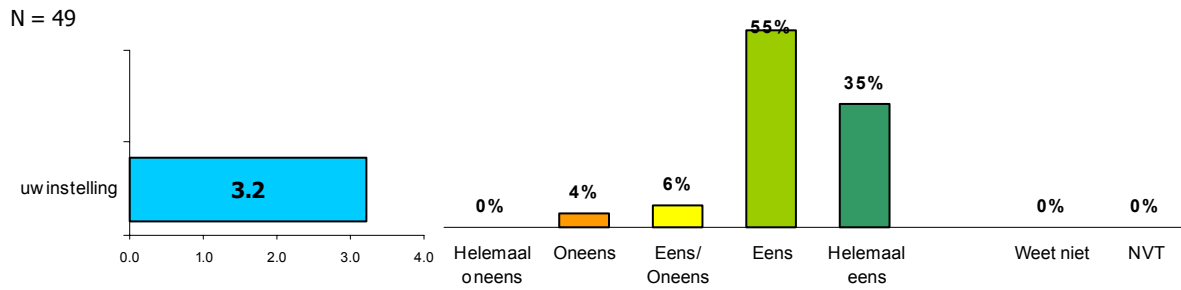
8. De overige medewerkers van RST Zorgverleners nemen mij altijd serieus.

N = 47

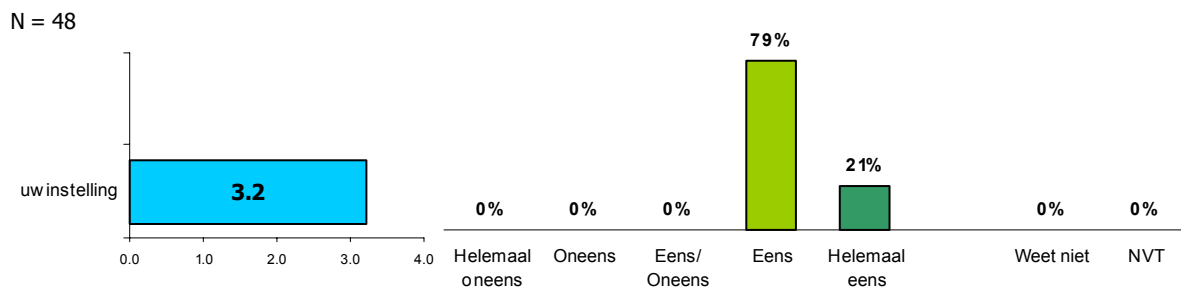


Deskundigheid

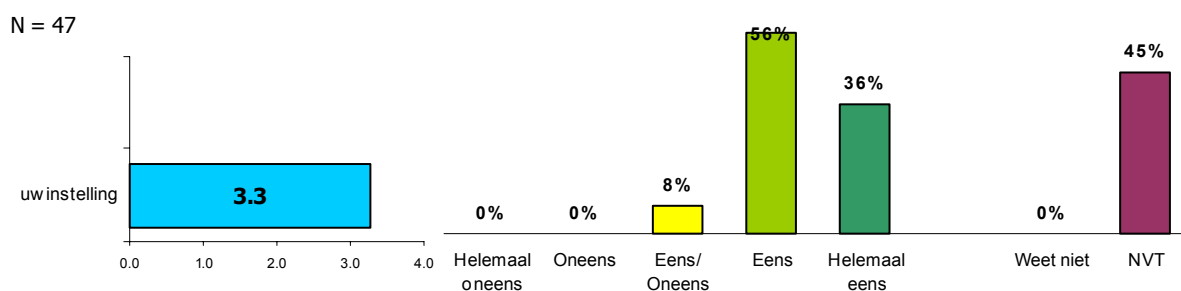
9. Mijn thuiszorgmedewerker is voldoende deskundig voor het werk dat zij voor mij doet.



10. Mijn thuiszorgmedewerker werkt hygiënisch genoeg.

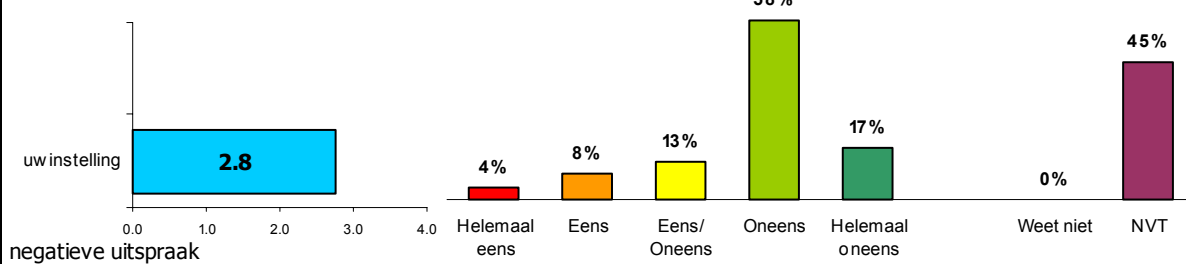


11. Mijn huis wordt goed schoongemaakt.



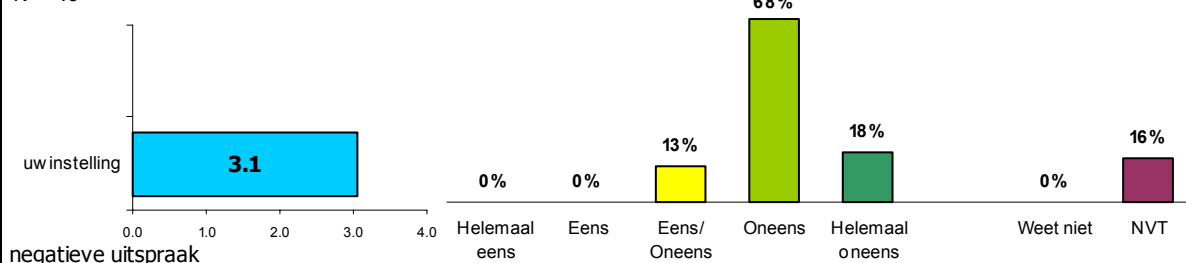
12. Mijn thuiszorgmedewerker maakt mijn huis te gehaast schoon.

N = 46



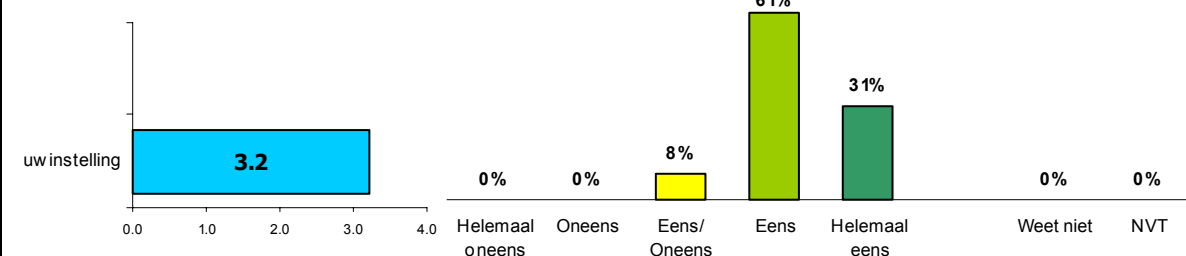
13. De lichamelijke verzorging gebeurt gehaast.

N = 46



14. Mijn thuiszorgmedewerker houdt in haar manier van werken voldoende rekening met mijn gewoonten en wensen.

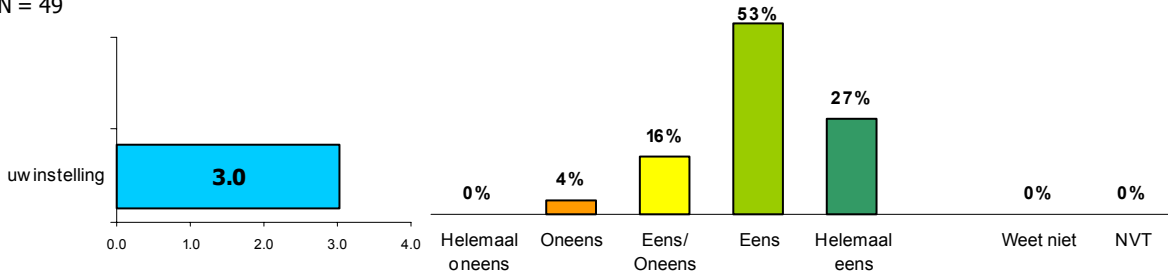
N = 49



Autonomie

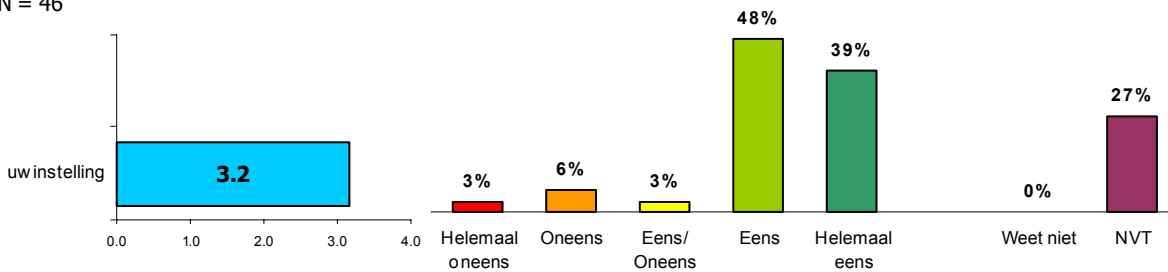
15. Mijn thuiszorg wordt geleverd op tijdstippen die mij goed schikken.

N = 49



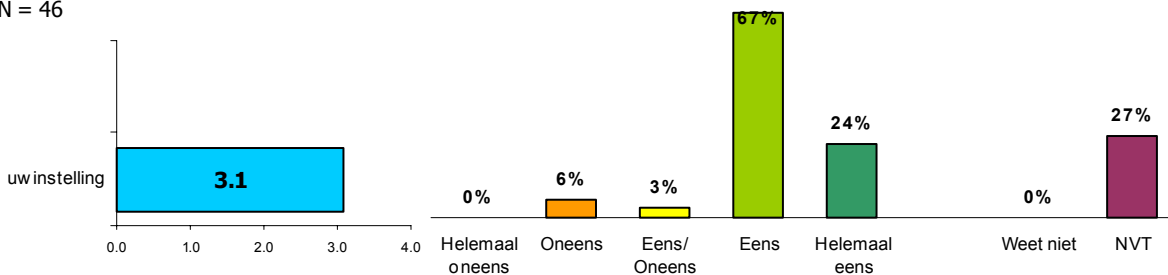
16. Er wordt vaak genoeg met mij besproken in een evaluatiegesprek of de thuiszorg nog aan mijn wensen voldoet.

N = 46



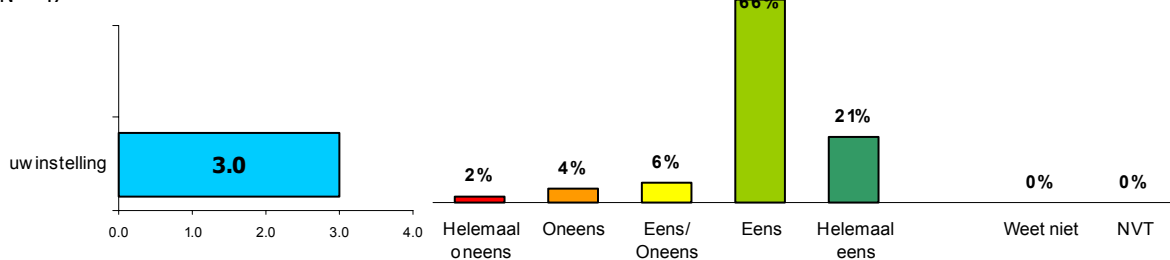
17. Mijn thuiszorgmedewerker houdt goed rekening met de opmerkingen die ik tijdens een evaluatiegesprek maak.

N = 46



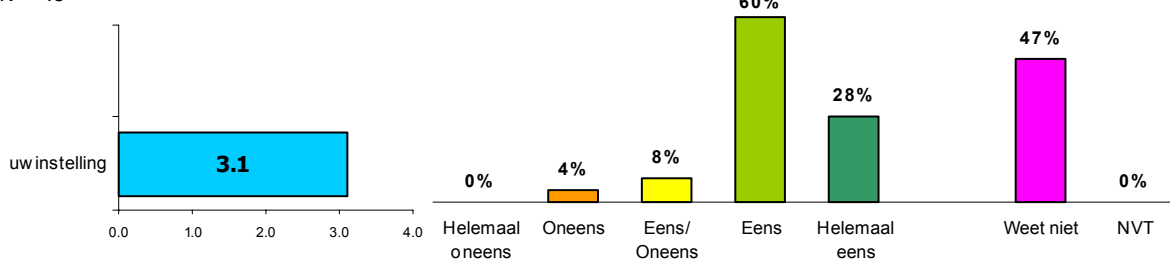
18. Als ik iets zou willen veranderen aan de hoeveelheid of soort thuiszorg die ik krijg, dan weet ik precies hoe ik dit moet aanpakken.

N = 47



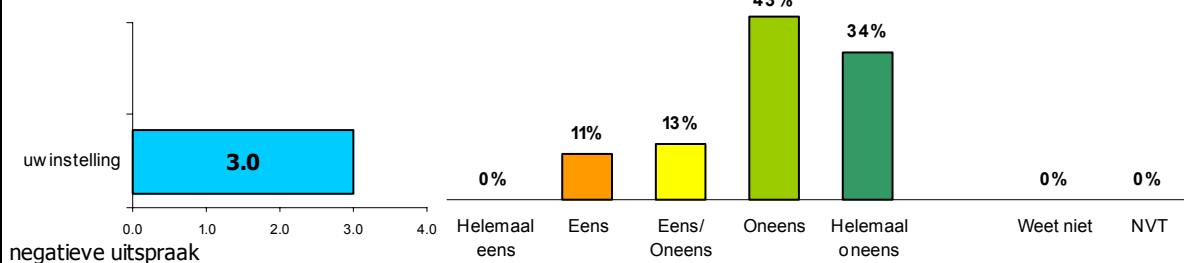
19. Ik kan bij RST Zorgverleners een andere thuiszorgmedewerker krijgen als het niet 'klikt' met een bepaalde thuiszorgmedewerker.

N = 48



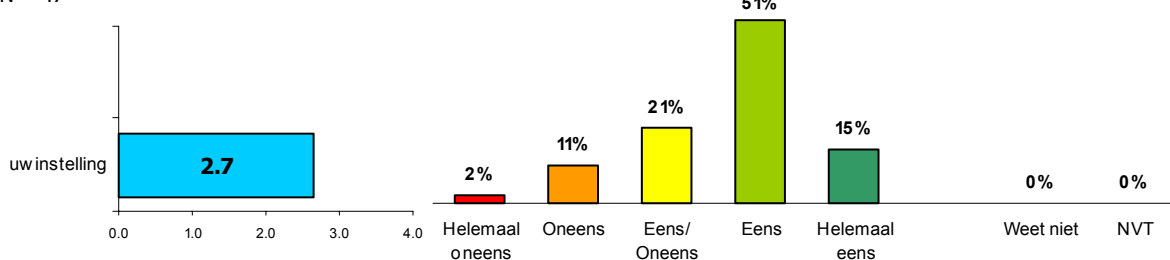
20. Stel: u bent ontevreden over de thuiszorg. Ik zou dan bang voor de gevolgen zijn als ik dat tegen mijn thuiszorgmedewerker zou zeggen.

N = 47



21. Mijn thuiszorgmedewerker overlegt voldoende met mij over wat zij noteert in het zorgdossier.

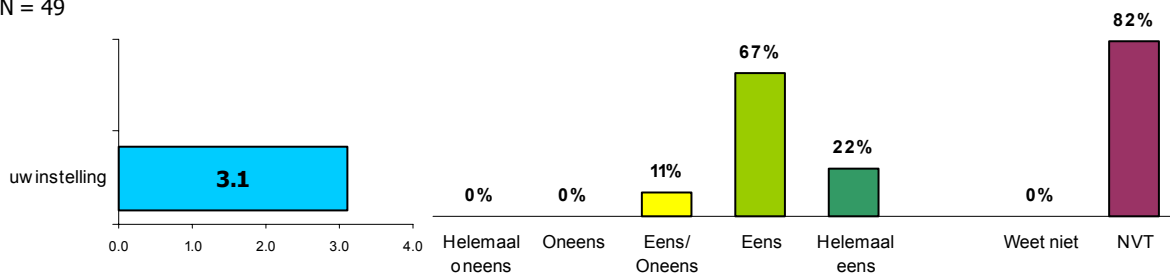
N = 47



Toegankelijkheid

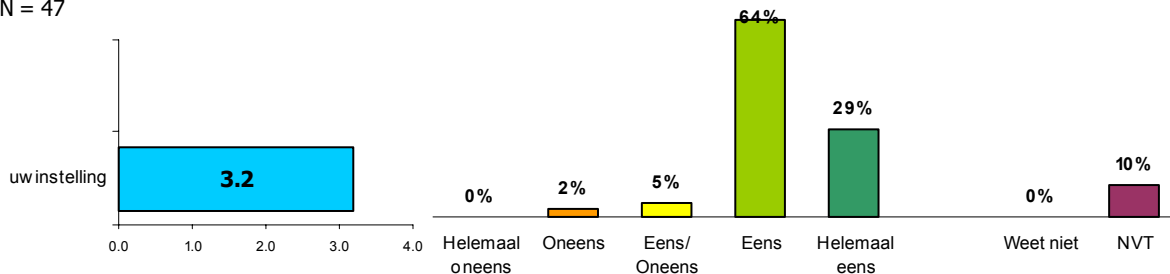
22. De tijd die ik heb moeten wachten voordat de thuiszorg van RST Zorgverleners begon, was kort.

N = 49



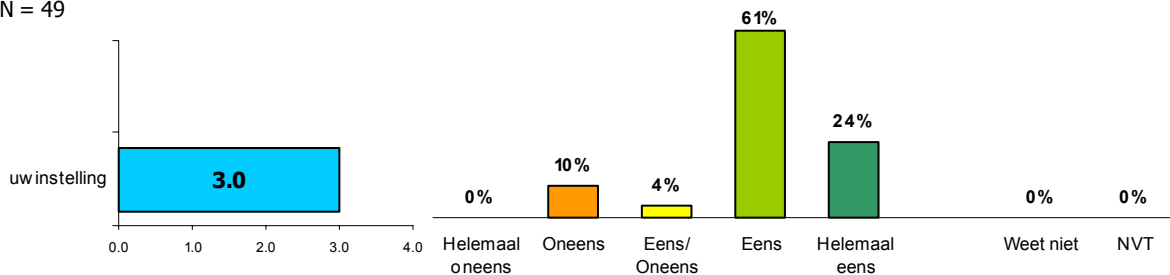
23. De hulp die ik krijg, is precies wat ik volgens het CIZ (het vroegere RIO) nodig heb.

N = 47



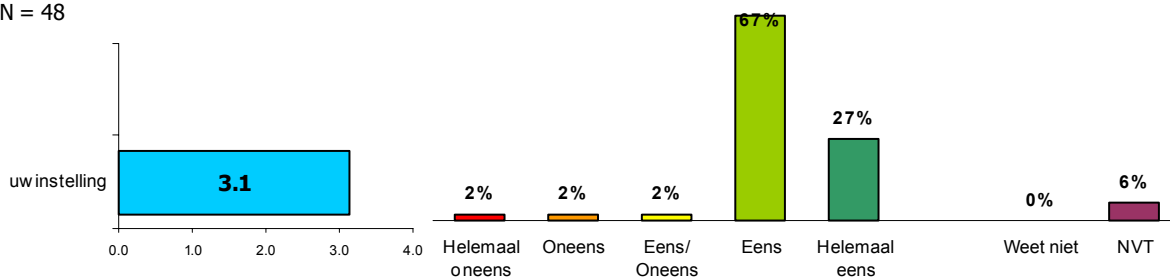
24. Het aantal uren thuiszorg dat ik krijg van RST Zorgverleners is voldoende.

N = 49



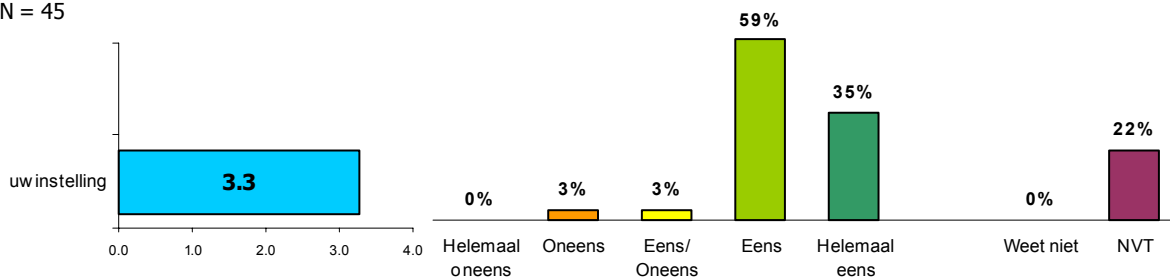
25. In vakantieperioden en rond de feestdagen wordt toch precies de thuiszorg geleverd die is afgesproken met RST Zorgverleners.

N = 48



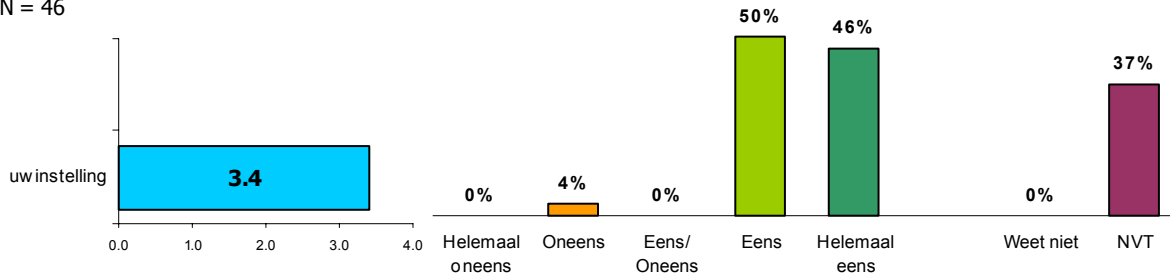
26. RST Zorgverleners regelt direct meer zorg wanneer ik dit tijdelijk nodig heb.

N = 45



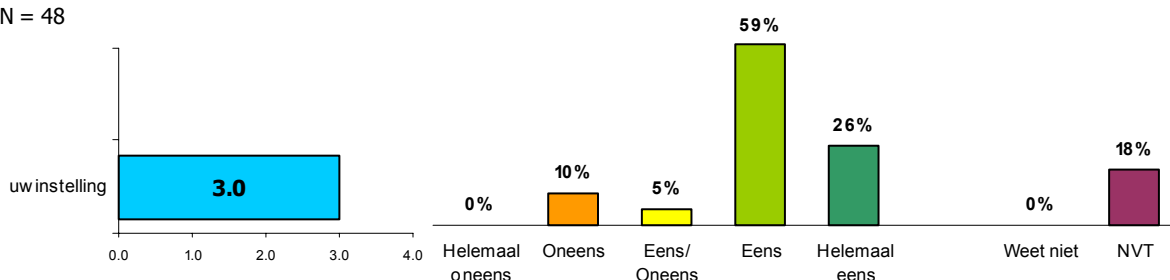
27. Ik kreeg direct thuiszorg toen dit nodig was na mijn ontslag uit het ziekenhuis, revalidatiecentrum, of (ziekenboeg van) het verzorgings- of verpleeghuis.

N = 46



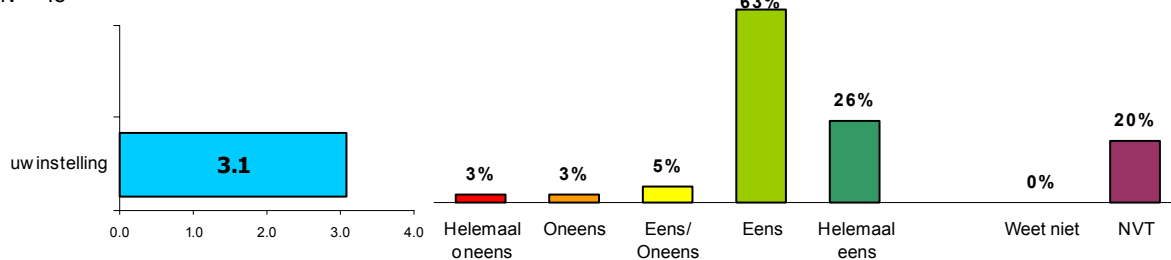
28. Mijn vaste contactpersoon is telefonisch goed te bereiken.

N = 48



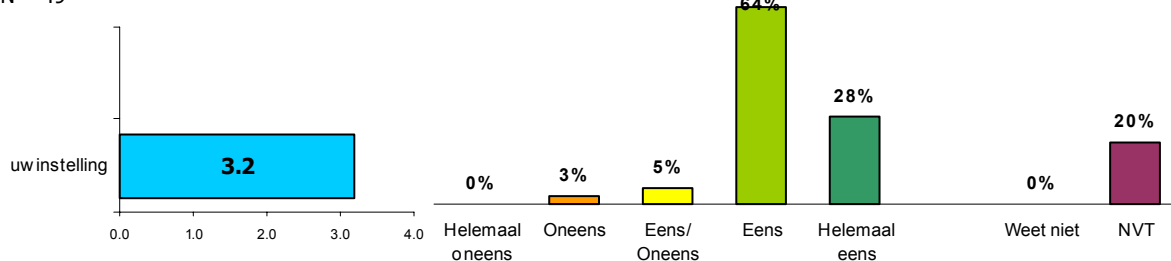
29. RST Zorgverleners is tijdens kantooruren (9.00 - 17.00 uur) gemakkelijk telefonisch te bereiken.

N = 48



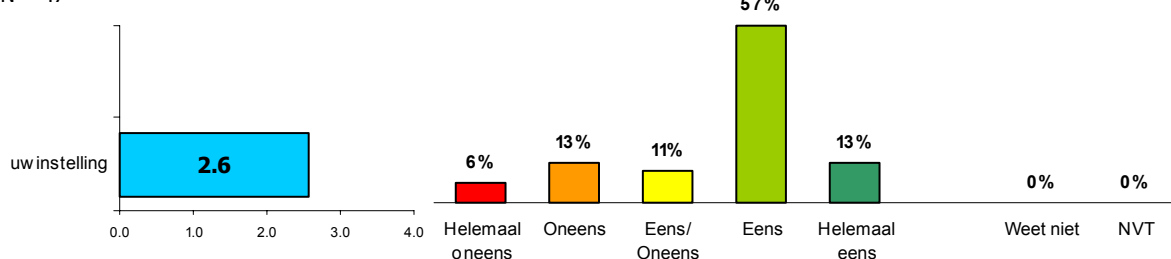
30. Ik word bij telefonisch contact met RST Zorgverleners op een goede manier geholpen.

N = 49



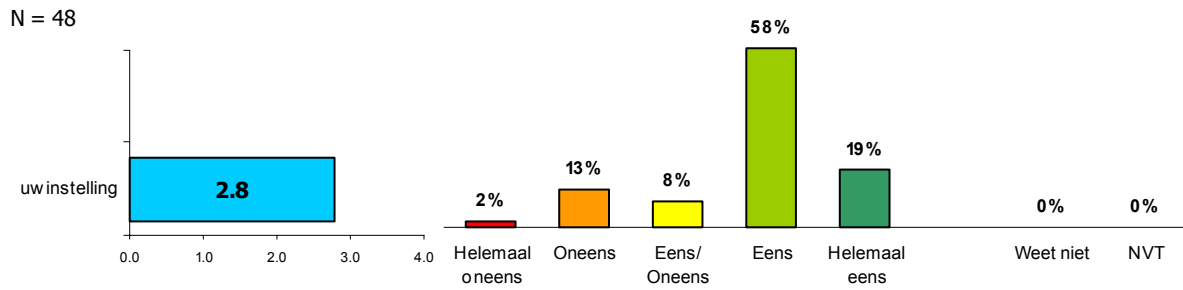
31. Mij is bekend gemaakt welk telefoonnummer ik moet bellen als ik buiten kantooruren dringend iemand van RST Zorgverleners wil spreken.

N = 47

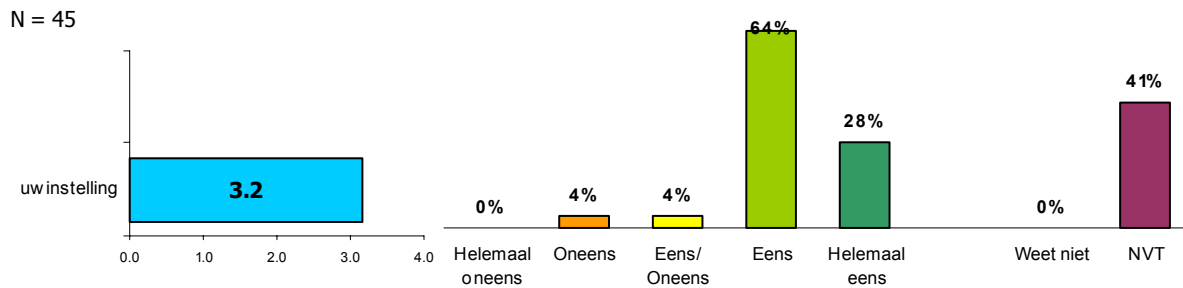


Continuïteit

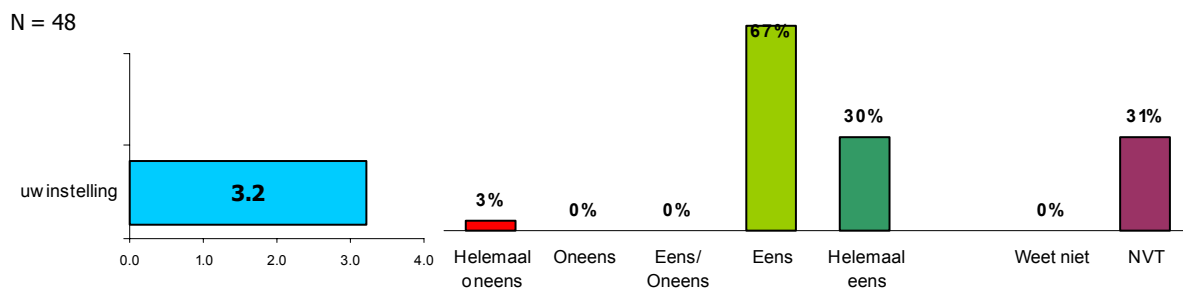
32. Mijn thuiszorgmedewerker komt altijd op de tijden die zijn afgesproken.



33. RST Zorgverleners geeft het tijdig aan mij door als mijn thuiszorgmedewerker niet kan komen, bijvoorbeeld door ziekte.

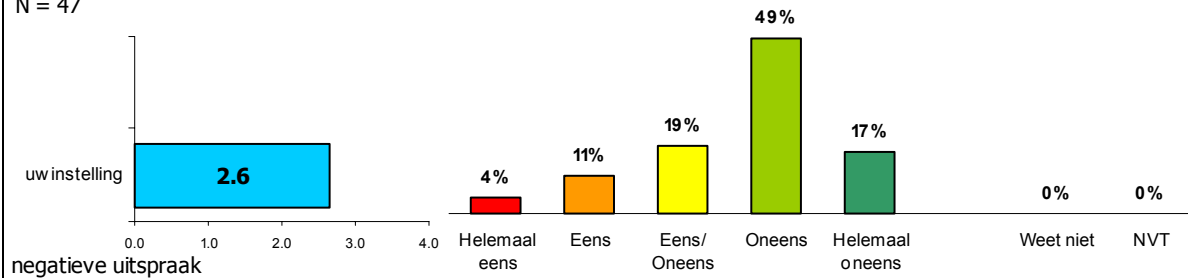


34. RST Zorgverleners regelt altijd vervanging als mijn thuiszorgmedewerker niet kan komen.



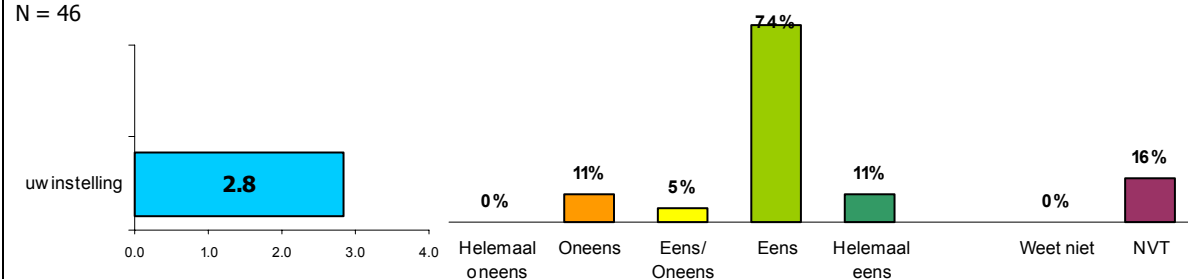
35. Er komen te veel verschillende thuiszorgmedewerkers bij mij thuis.

N = 47



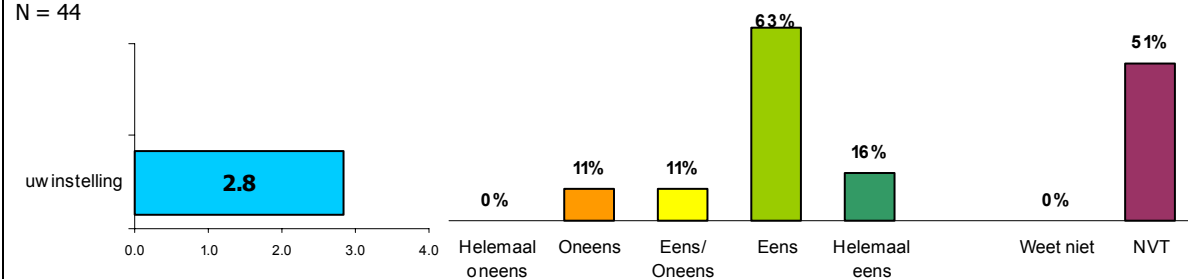
36. De thuiszorgmedewerkers werken goed met elkaar samen.

N = 46



37. De thuiszorgmedewerkers werken goed samen met de overige zorgverleners.

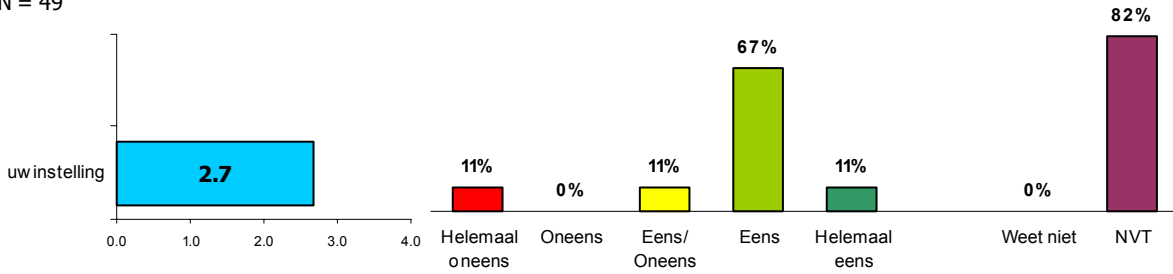
N = 44



Communicatie

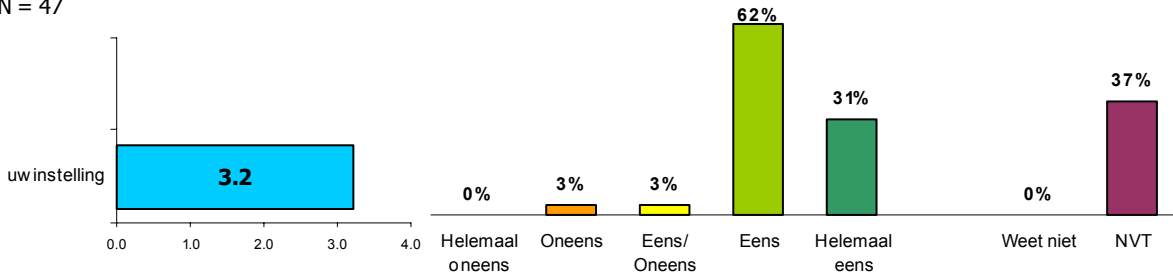
38. Tijdens de wachttijd ben ik door RST Zorgverleners of een andere instantie voldoende geïnformeerd over de lengte van de wachttijd.

N = 49



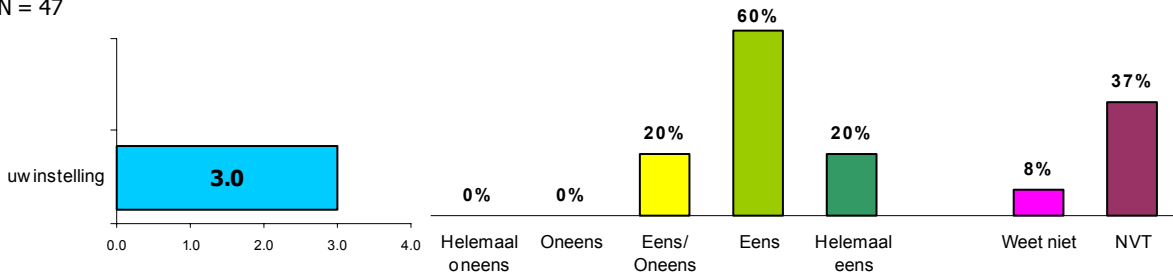
39. Mijn thuiszorgmedewerker weet goed hoeveel hulp ik van mantelzorgers krijg.

N = 47



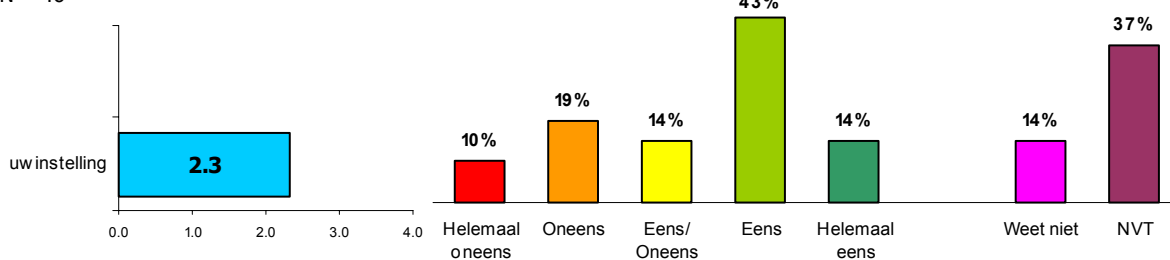
40. Mijn thuiszorgmedewerker houdt er voldoende rekening mee of mijn mantelzorgers de zorg voor mij nog aankunnen.

N = 47



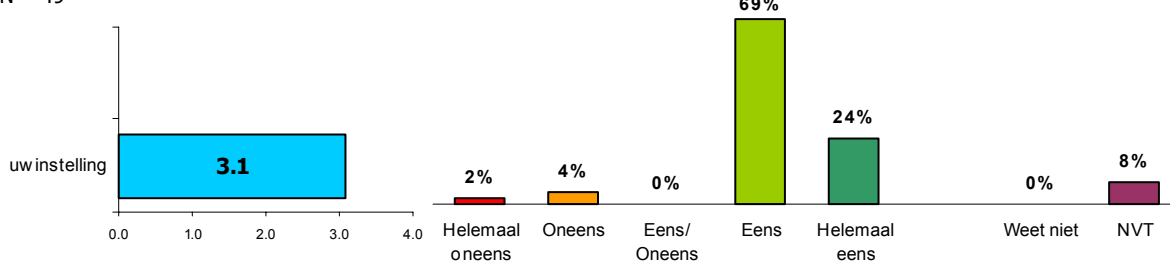
41. Ik en/of mijn mantelzorgers heb(ben) van mijn thuiszorgmedewerker gehoord welke ondersteuningsmogelijkheden voor mantelzorgers er in mijn regio zijn.

N = 46



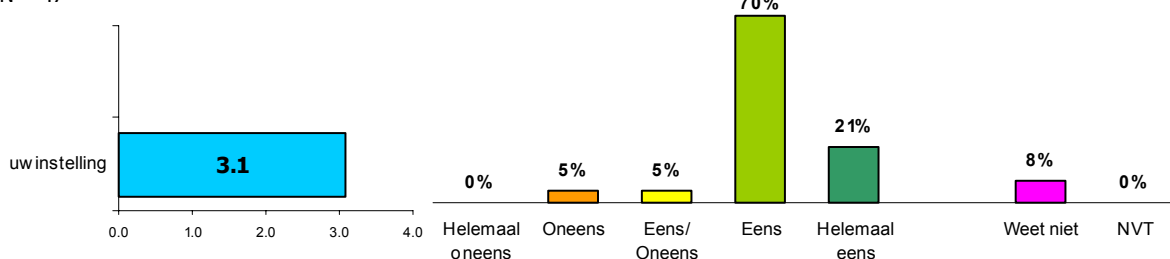
42. Het overzicht op papier met de soort en hoeveelheid thuiszorg die ik heb afgesproken met RST Zorgverleners, is duidelijk.

N = 49



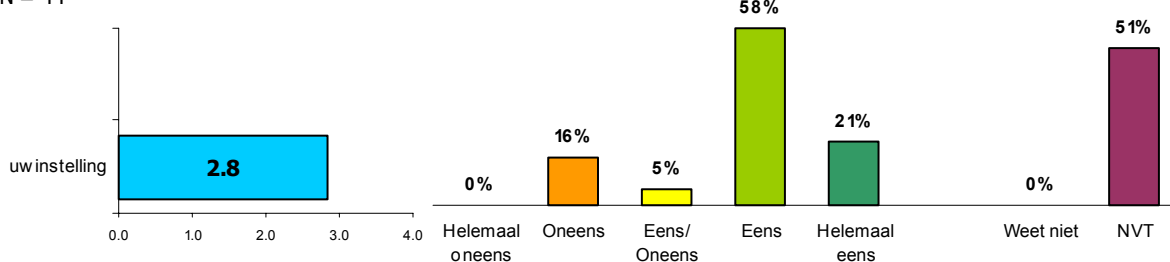
43. Het zorgplan is in overleg met mij vastgesteld.

N = 47



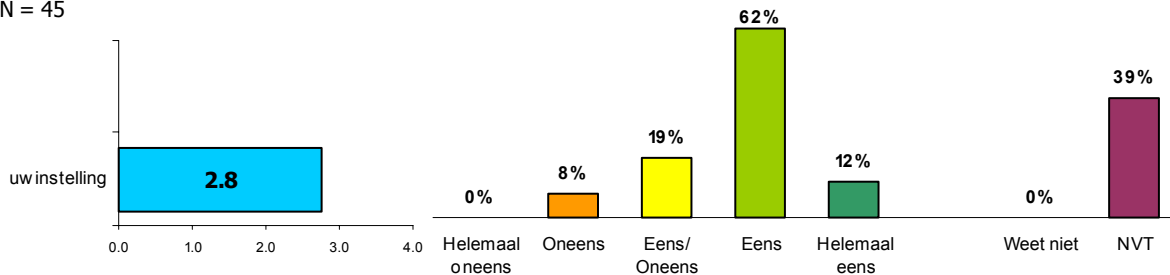
44. De (schriftelijke of mondelinge) informatie over wat ik moet doen als een thuiszorgmedewerker bij mij in huis iets beschadigt, was duidelijk.

N = 44



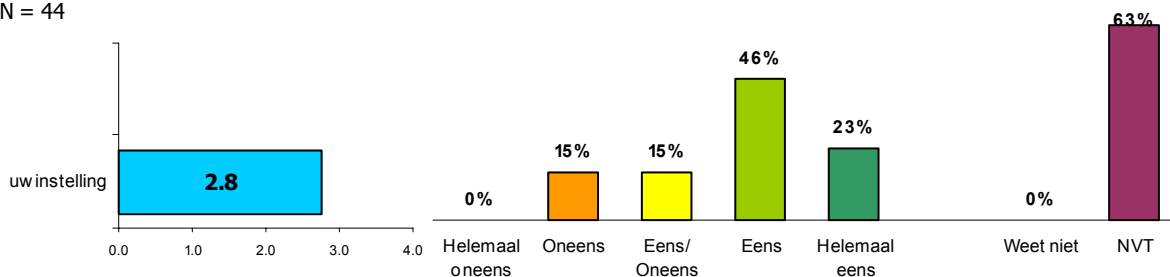
45. De (schriftelijke of mondelinge) informatie over wat ik moet doen als ik een klacht wil indienen, was duidelijk.

N = 45



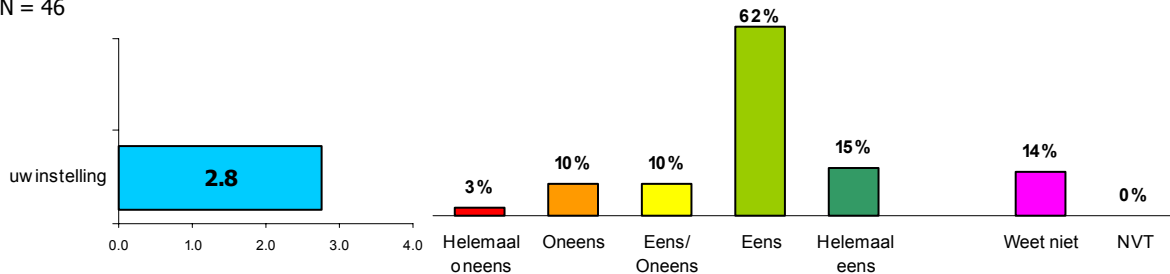
46. De (schriftelijke of mondelinge) informatie over het bestaan van een cliëntenraad, was duidelijk.

N = 44



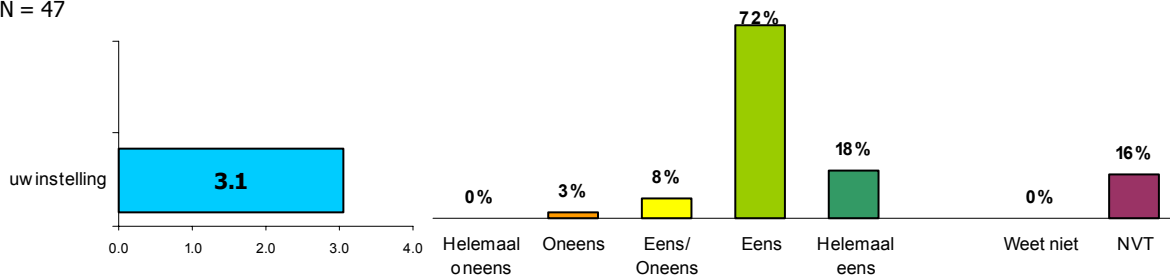
47. Ik heb van RST Zorgverleners duidelijke schriftelijke informatie gekregen over het betalen van de eigen bijdrage.

N = 46



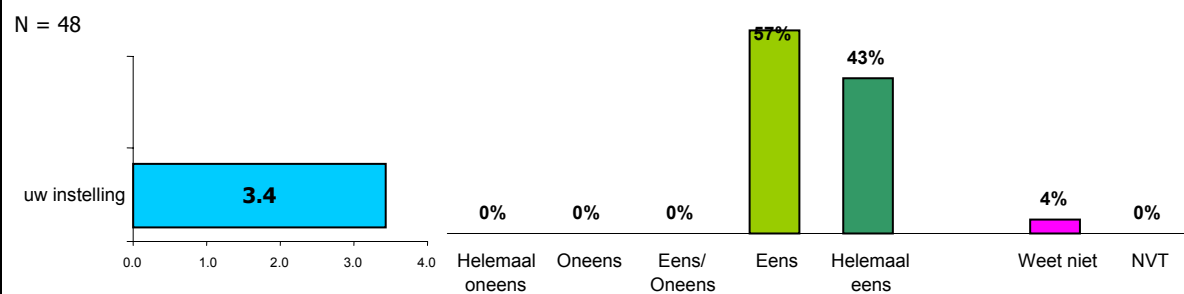
48. De (schriftelijke of mondelinge) informatie over de diensten die RST Zorgverleners mij kan bieden, was duidelijk.

N = 47

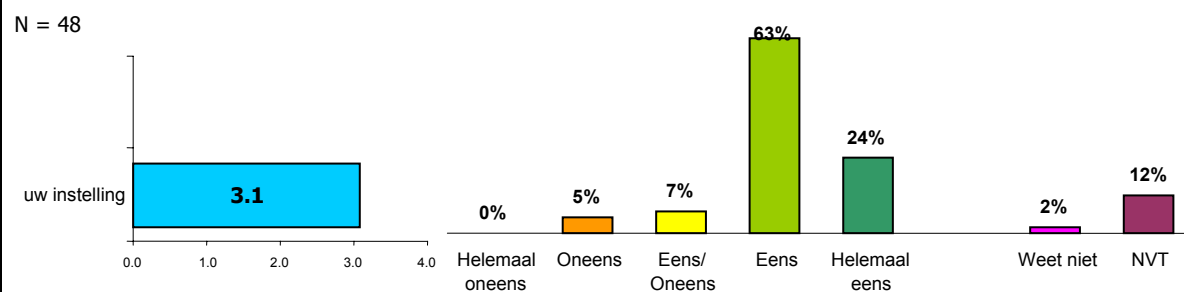


Toegevoegde vragen

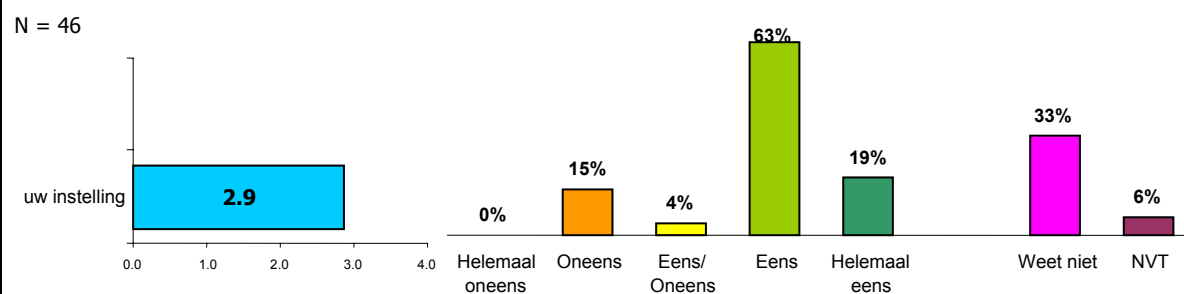
49. De identiteit van de medewerker is in overeenstemming met mijn verwachting.



50. Het contact met de medewerkers van de planning is goed.

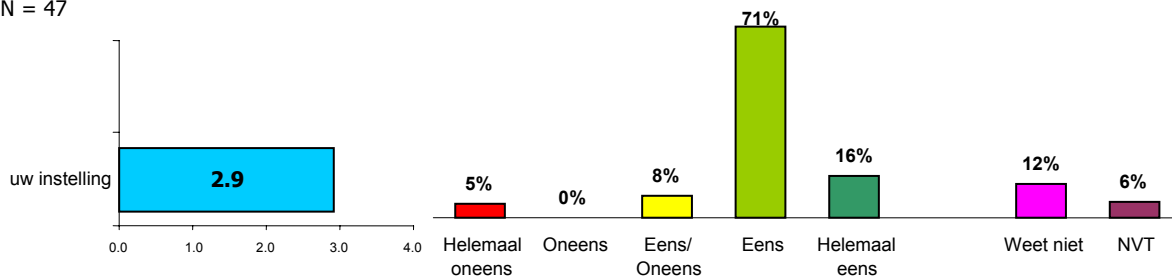


51. Ik heb de zorgovereenkomst die met mij is aangegaan, ontvangen voordat de zorg gestart is.



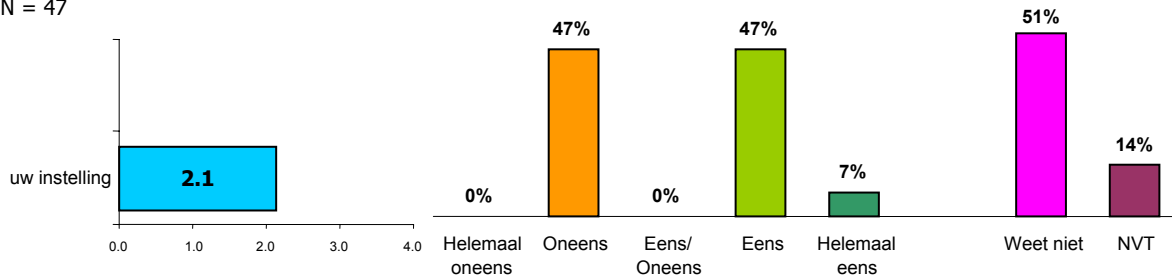
52. De overdracht tussen de thuiszorgmedewerkers onderling is goed.

N = 47



53. Ik weet hoe de cliëntenraad te bereiken is.

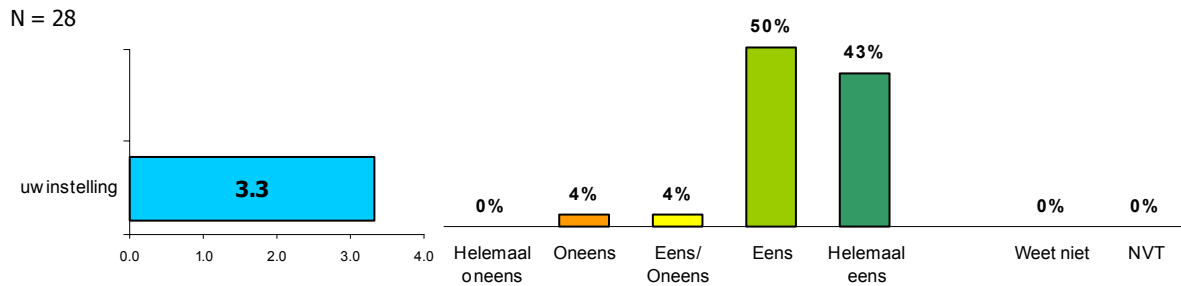
N = 47



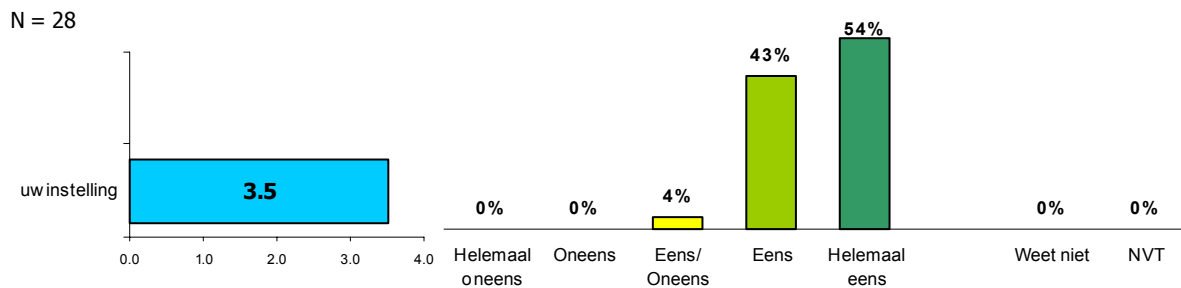
6 Uitkomsten onderzoek cliënten thuiszorg OB/AB

Bejegening

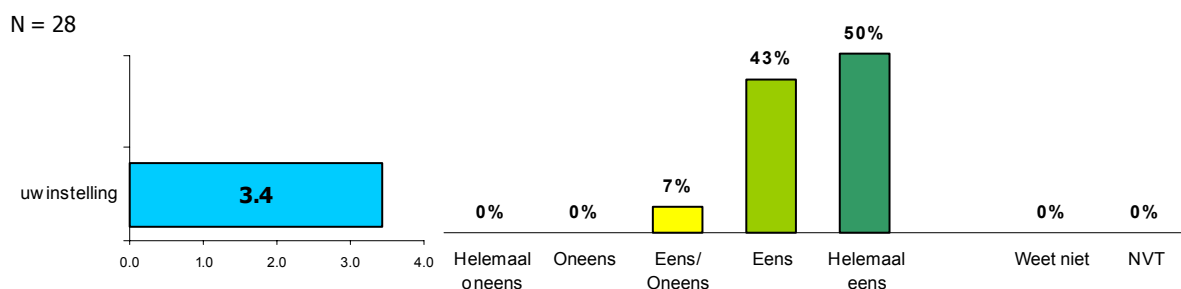
1. Mijn thuiszorgmedewerker neemt mij altijd serieus.



2. Mijn thuiszorgmedewerker is altijd vriendelijk in de omgang.

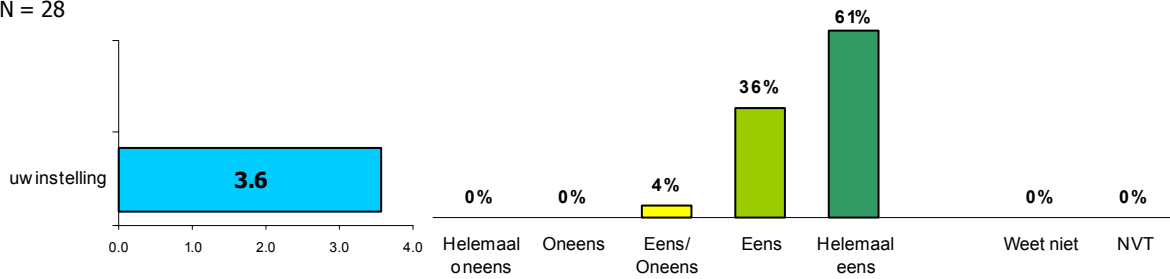


3. Mijn thuiszorgmedewerker heeft voldoende persoonlijke aandacht voor mij.



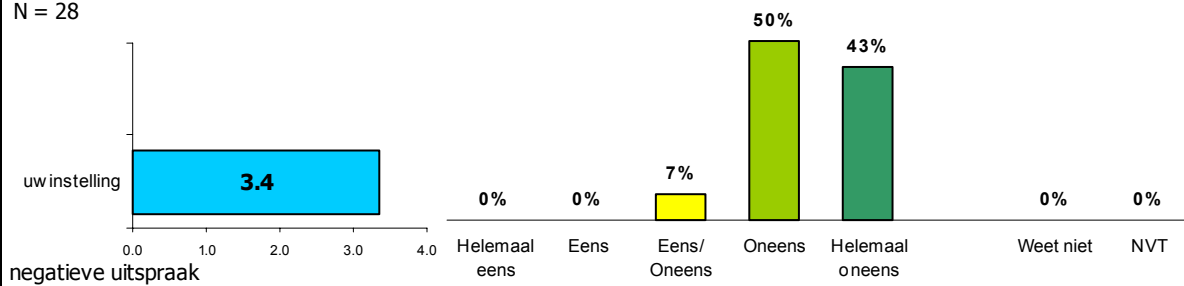
4. Mijn thuiszorgmedewerker toont voldoende respect voor mijn levensbeschouwing/geloofsovertuiging of leefwijze.

N = 28



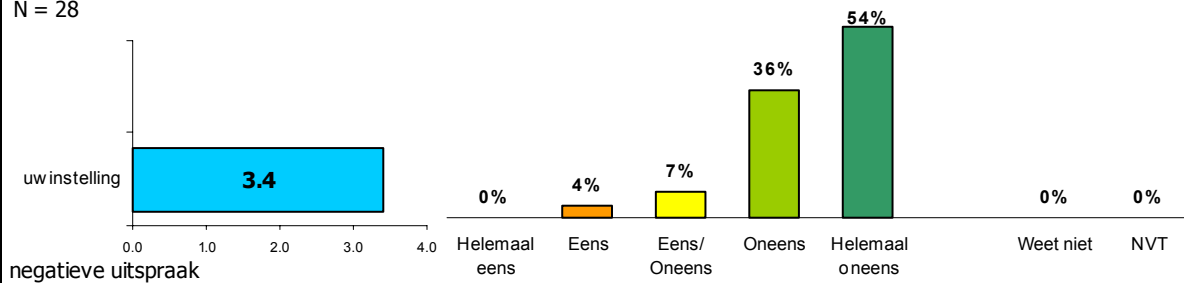
5. Mijn thuiszorgmedewerker vraagt wel eens ongewenst naar mijn privé-aangelegenheden.

N = 28



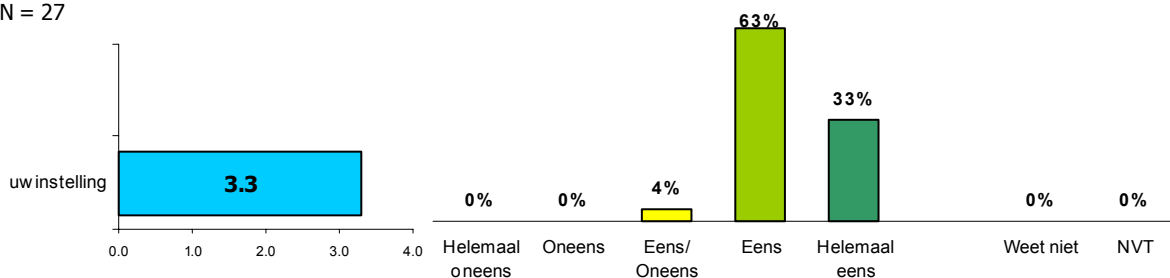
6. Als ik mijn thuiszorgmedewerker wat vraag, geeft ze mij wel eens het gevoel tot last te zijn.

N = 28



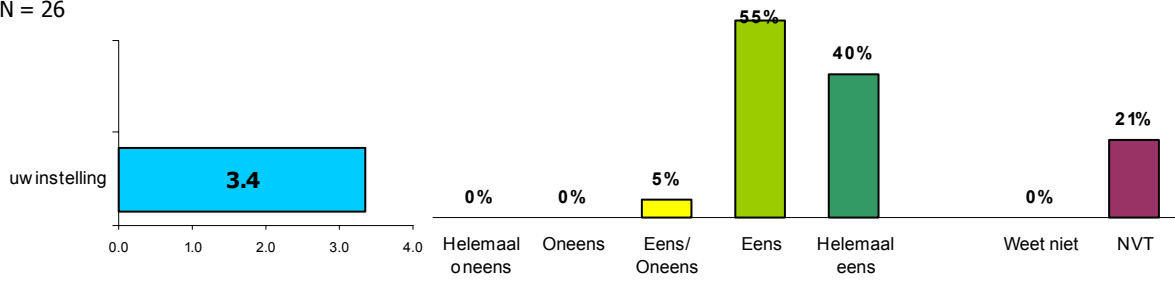
7. Mijn thuiszorgmedewerker gaat altijd voorzichtig om met mijn bezittingen.

N = 27



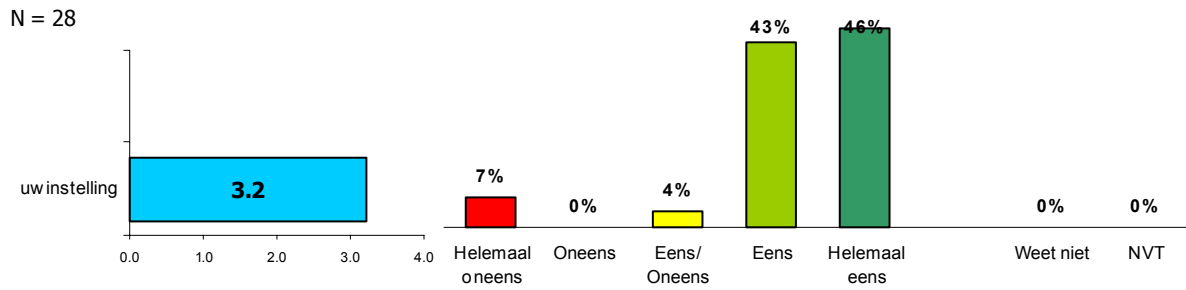
8. De overige medewerkers van RST Zorgverleners nemen mij altijd serieus.

N = 26

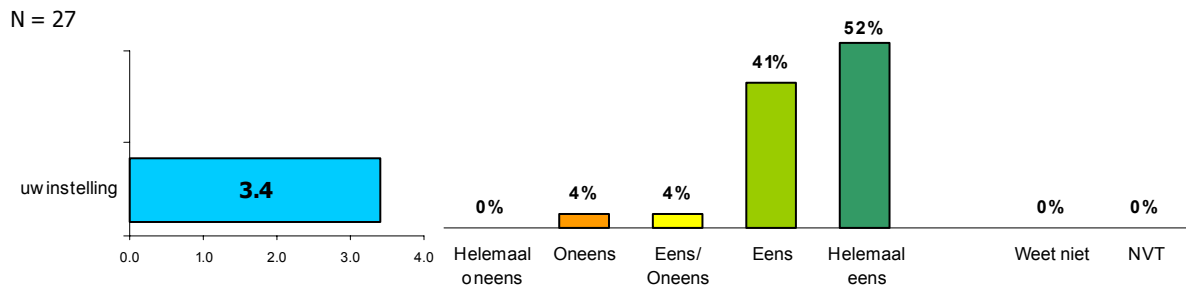


Deskundigheid

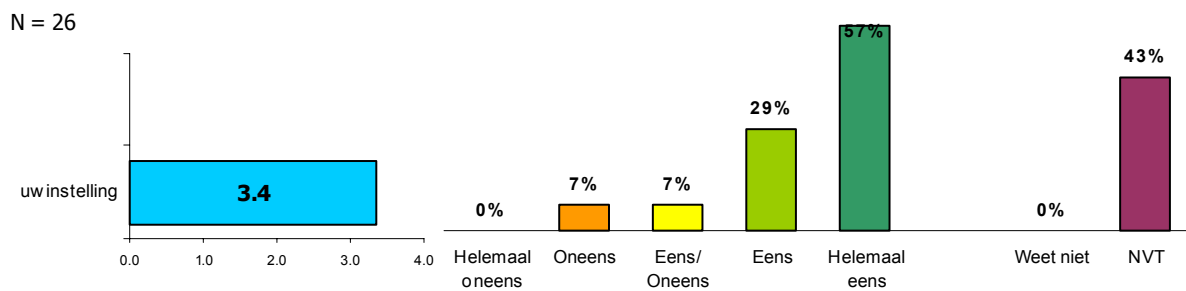
9. Mijn thuiszorgmedewerker is voldoende deskundig voor het werk dat zij voor mij doet.



10. Mijn thuiszorgmedewerker werkt hygiënisch genoeg.

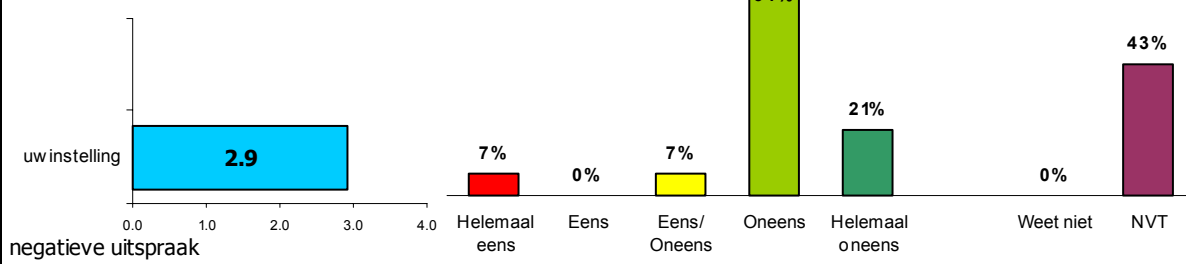


11. Mijn huis wordt goed schoongemaakt.



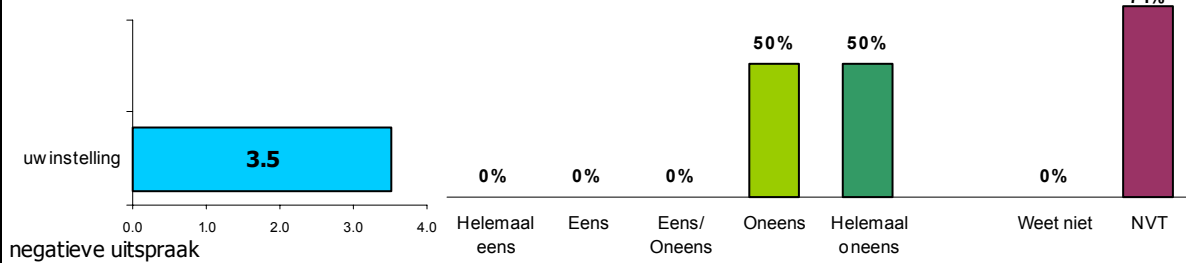
12. Mijn thuiszorgmedewerker maakt mijn huis te gehaast schoon.

N = 26



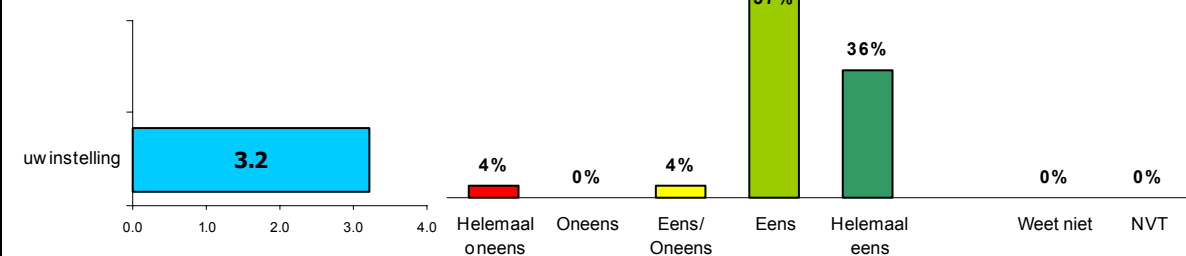
13. De lichamelijke verzorging gebeurt gehaast.

N = 24



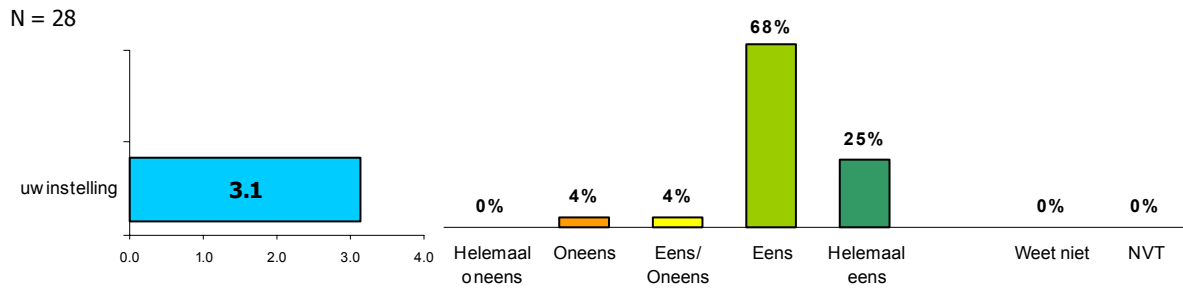
14. Mijn thuiszorgmedewerker houdt in haar manier van werken voldoende rekening met mijn gewoonten en wensen.

N = 28

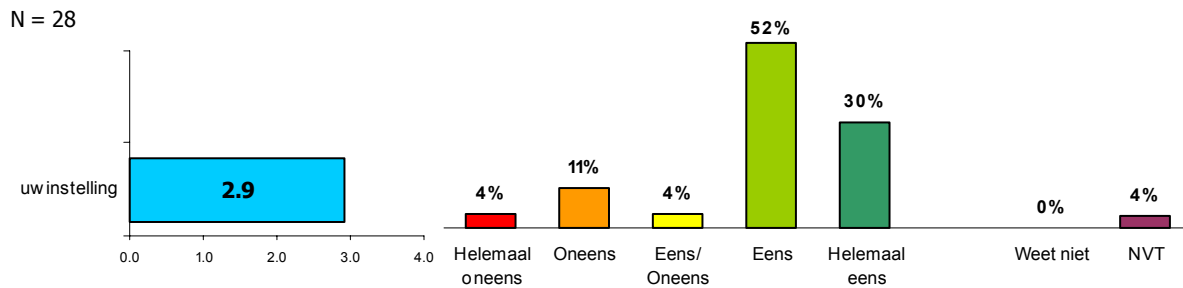


Autonomie

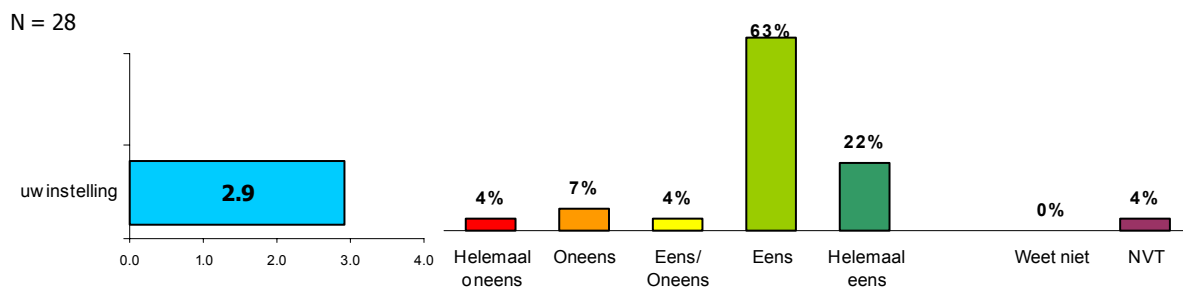
15. Mijn thuiszorg wordt geleverd op tijdstippen die mij goed schikken.



16. Er wordt vaak genoeg met mij besproken in een evaluatiegesprek of de thuiszorg nog aan mijn wensen voldoet.

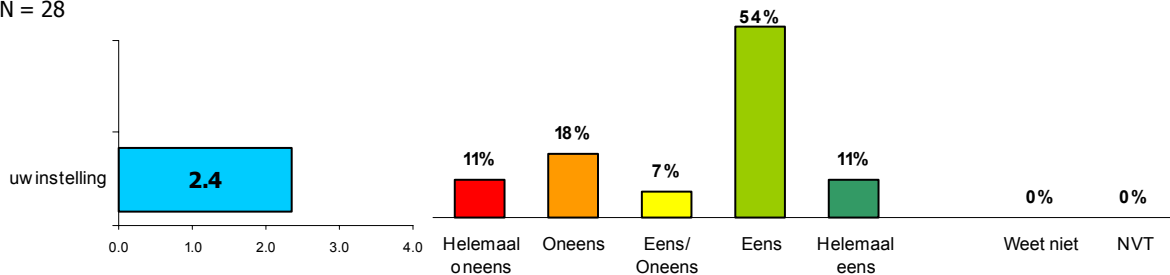


17. Mijn thuiszorgmedewerker houdt goed rekening met de opmerkingen die ik tijdens een evaluatiegesprek maak.



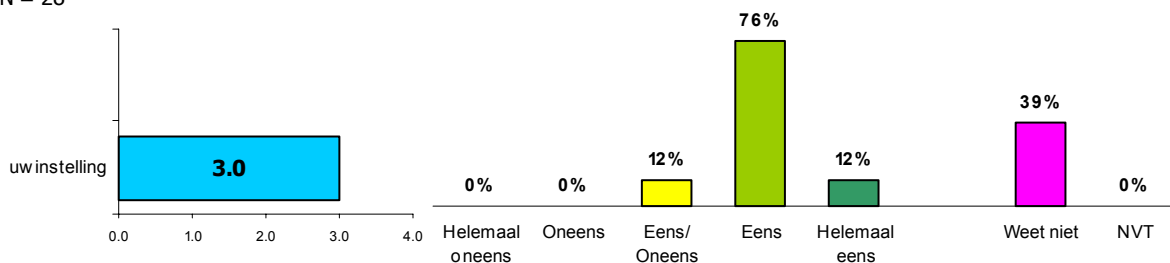
18. Als ik iets zou willen veranderen aan de hoeveelheid of soort thuiszorg die ik krijg, dan weet ik precies hoe ik dit moet aanpakken.

N = 28



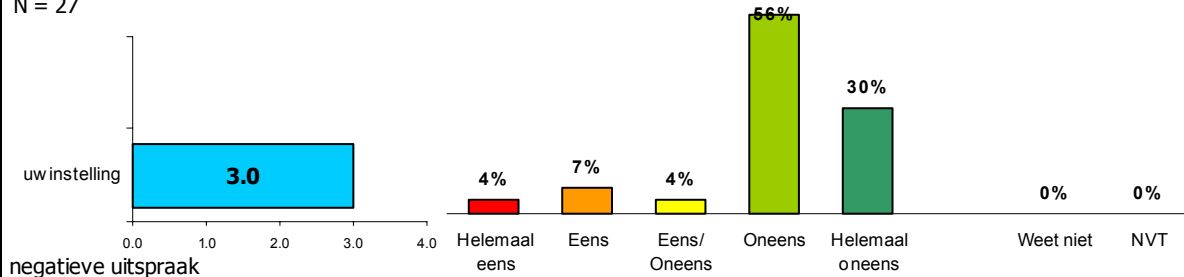
19. Ik kan bij RST Zorgverleners een andere thuiszorgmedewerker krijgen als het niet 'klikt' met een bepaalde thuiszorgmedewerker.

N = 28



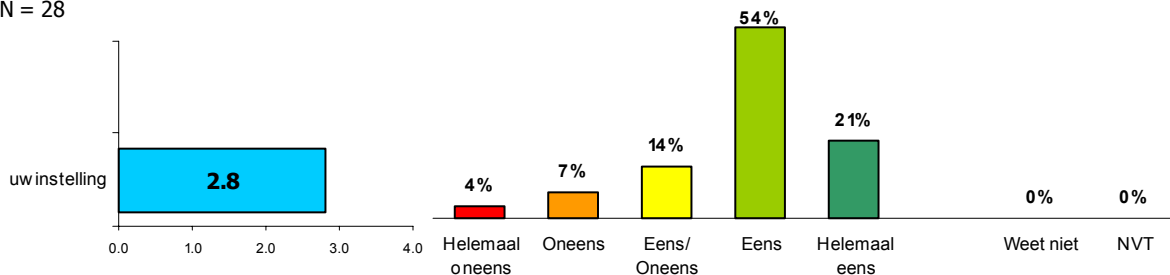
20. Stel: u bent ontevreden over de thuiszorg. Ik zou dan bang voor de gevolgen zijn als ik dat tegen mijn thuiszorgmedewerker zou zeggen.

N = 27



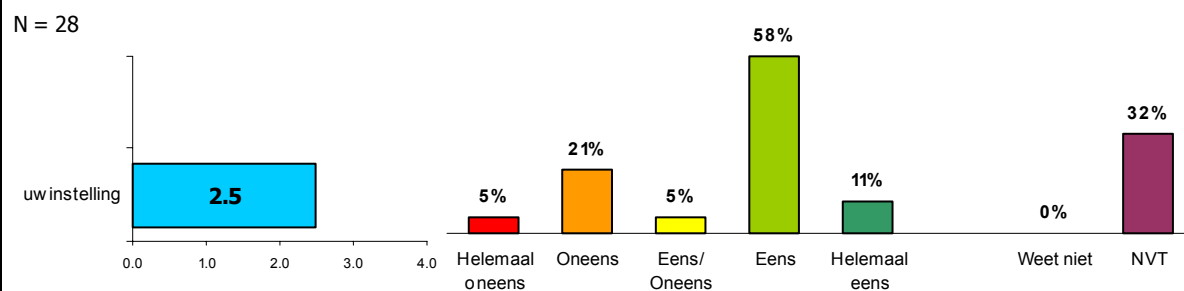
21. Mijn thuiszorgmedewerker overlegt voldoende met mij over wat zij noteert in het zorgdossier.

N = 28

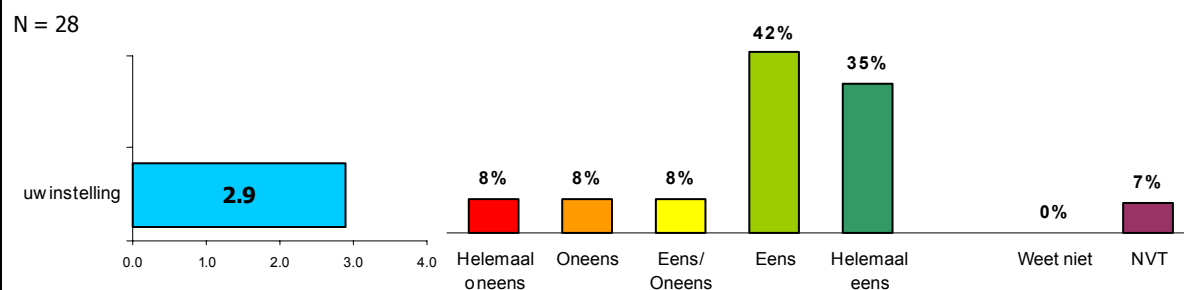


Toegankelijkheid

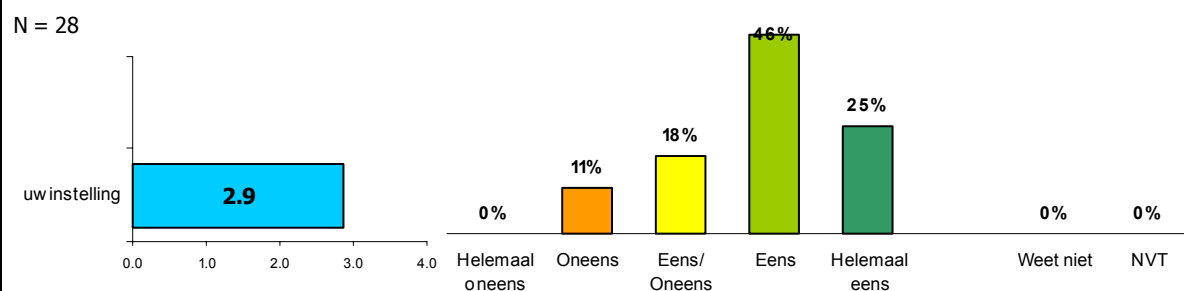
22. De tijd die ik heb moeten wachten voordat de thuiszorg van RST Zorgverleners begon, was kort.



23. De hulp die ik krijg, is precies wat ik volgens het CIZ (het vroegere RIO) nodig heb.

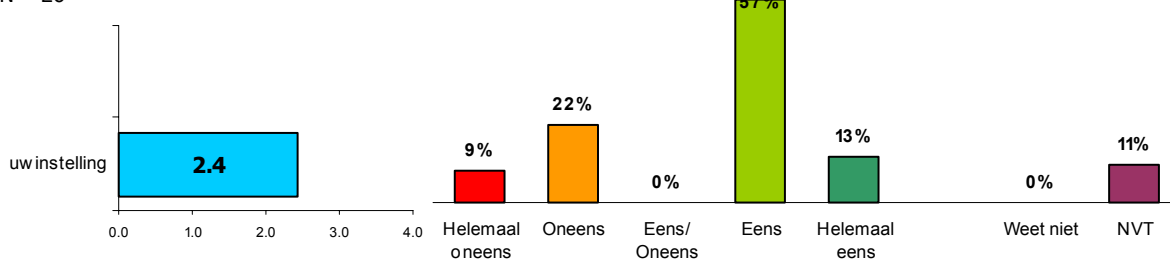


24. Het aantal uren thuiszorg dat ik krijg van RST Zorgverleners is voldoende.



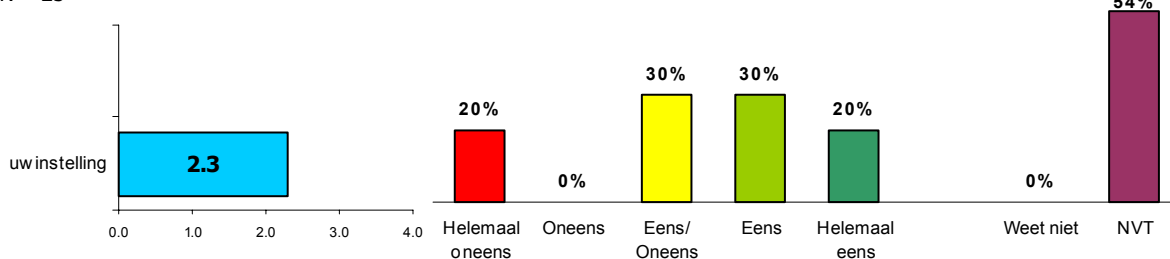
25. In vakantieperioden en rond de feestdagen wordt toch precies de thuiszorg geleverd die is afgesproken met RST Zorgverleners.

N = 26



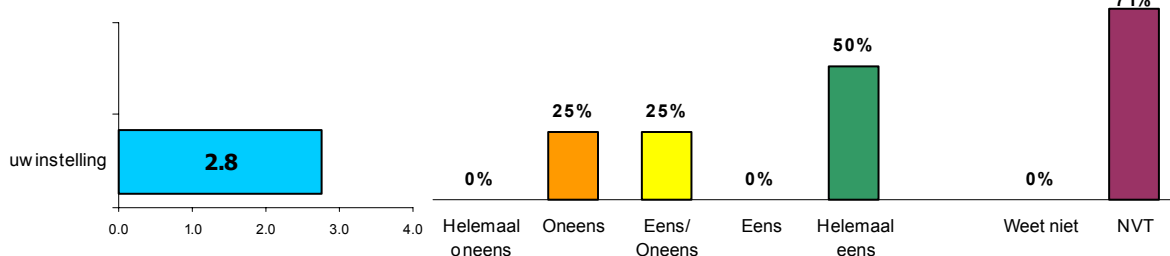
26. RST Zorgverleners regelt direct meer zorg wanneer ik dit tijdelijk nodig heb.

N = 25



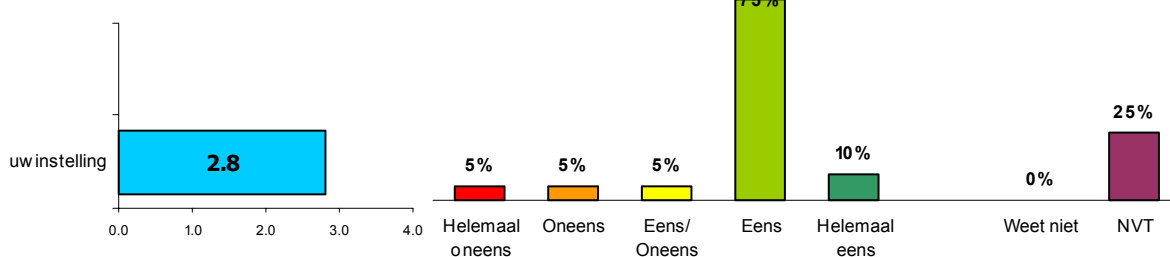
27. Ik kreeg direct thuiszorg toen dit nodig was na mijn ontslag uit het ziekenhuis, revalidatiecentrum, of (ziekenboeg van) het verzorgings- of verpleeghuis.

N = 24



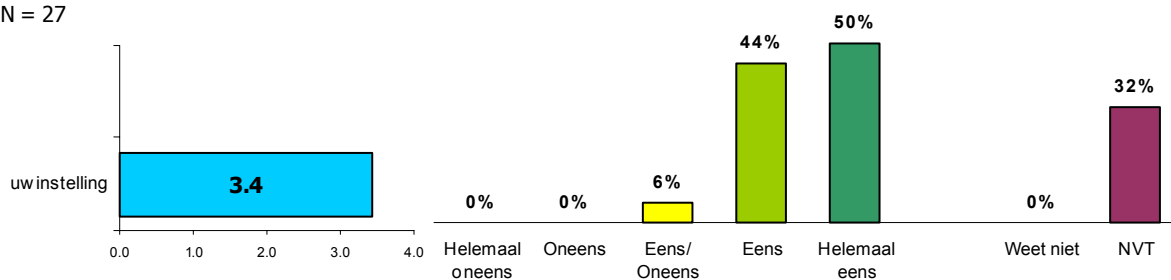
28. Mijn vaste contactpersoon is telefonisch goed te bereiken.

N = 27



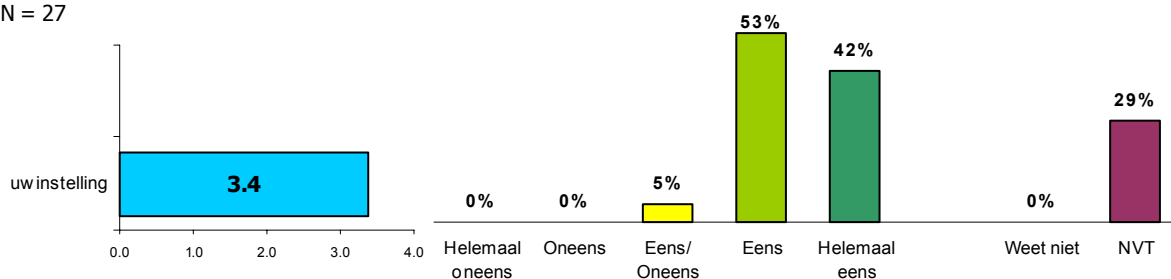
29. RST Zorgverleners is tijdens kantooruren (9.00 - 17.00 uur) gemakkelijk telefonisch te bereiken.

N = 27



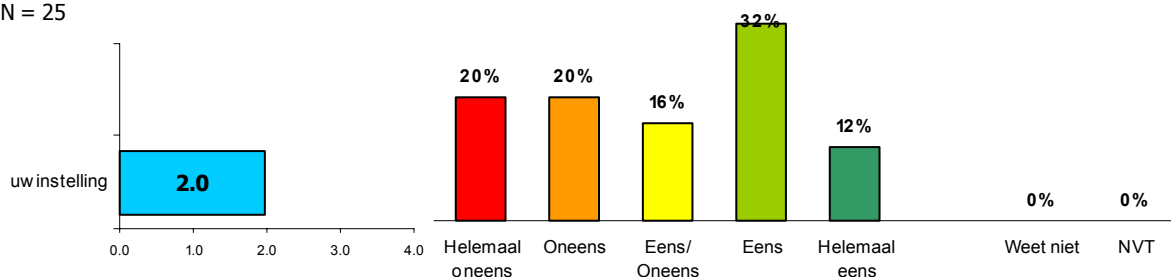
30. Ik word bij telefonisch contact met RST Zorgverleners op een goede manier geholpen.

N = 27



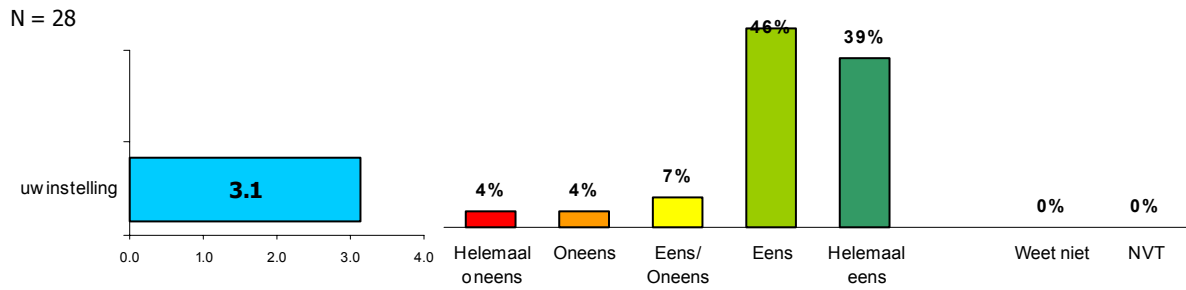
31. Mij is bekend gemaakt welk telefoonnummer ik moet bellen als ik buiten kantooruren dringend iemand van RST Zorgverleners wil spreken.

N = 25

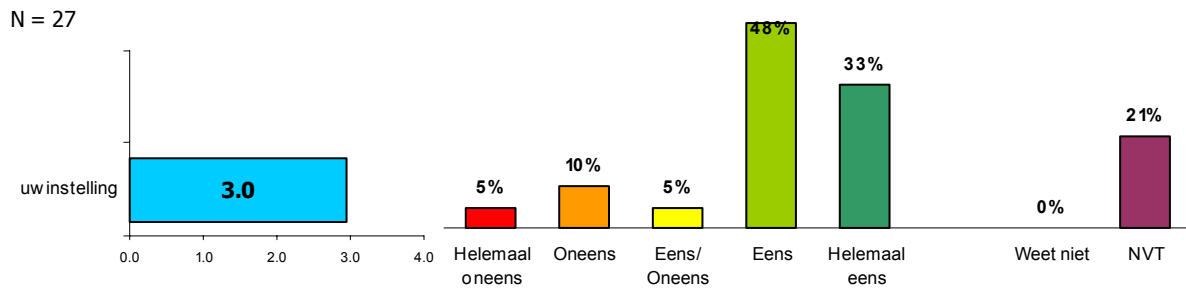


Continuïteit

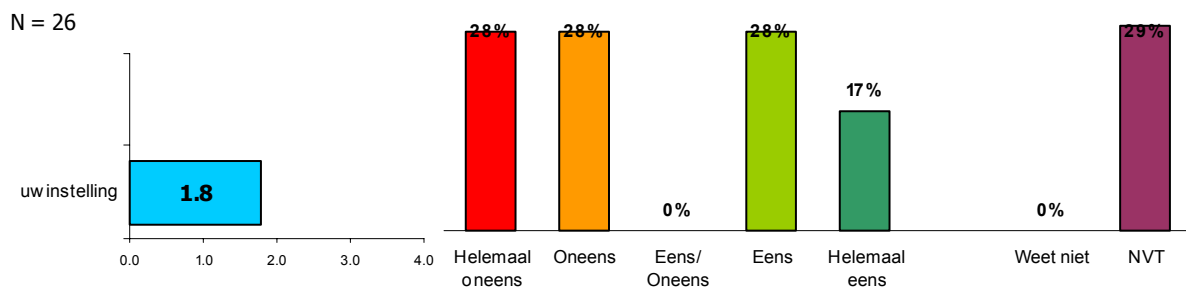
32. Mijn thuiszorgmedewerker komt altijd op de tijden die zijn afgesproken.



33. RST Zorgverleners geeft het tijdig aan mij door als mijn thuiszorgmedewerker niet kan komen, bijvoorbeeld door ziekte.

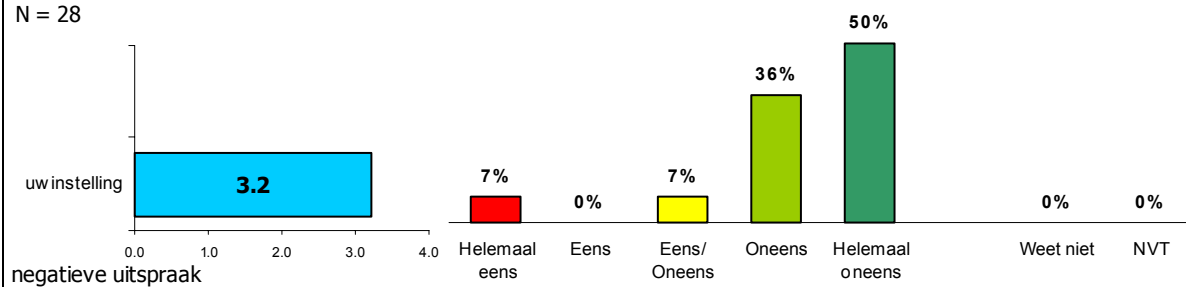


34. RST Zorgverleners regelt altijd vervanging als mijn thuiszorgmedewerker niet kan komen.



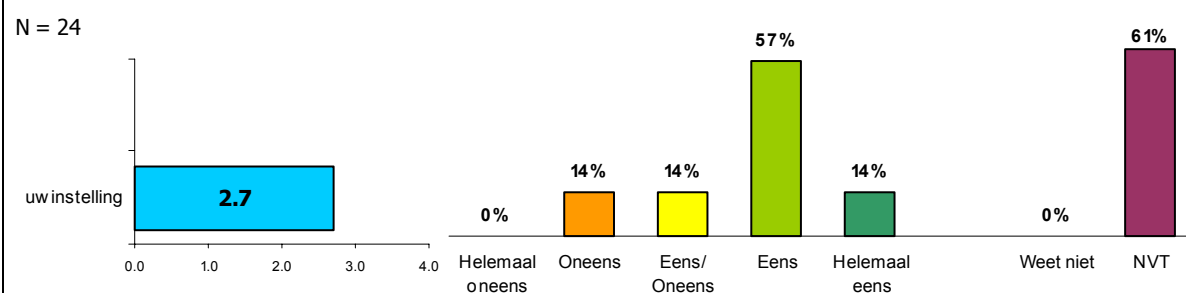
35. Er komen te veel verschillende thuiszorgmedewerkers bij mij thuis.

N = 28



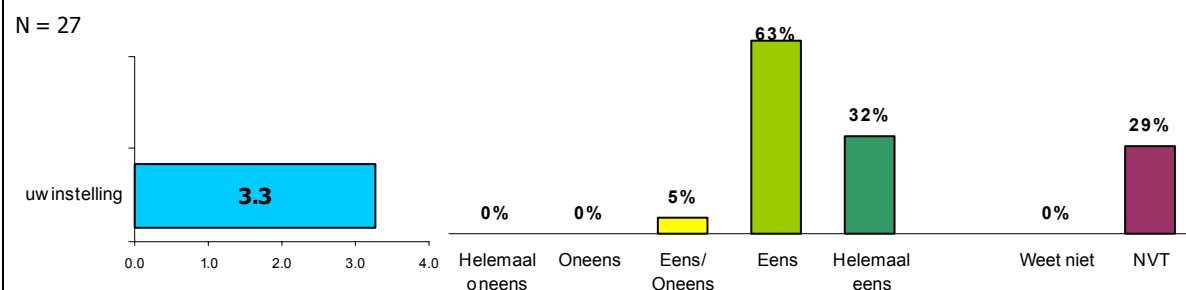
36. De thuiszorgmedewerkers werken goed met elkaar samen.

N = 24



37. De thuiszorgmedewerkers werken goed samen met de overige zorgverleners.

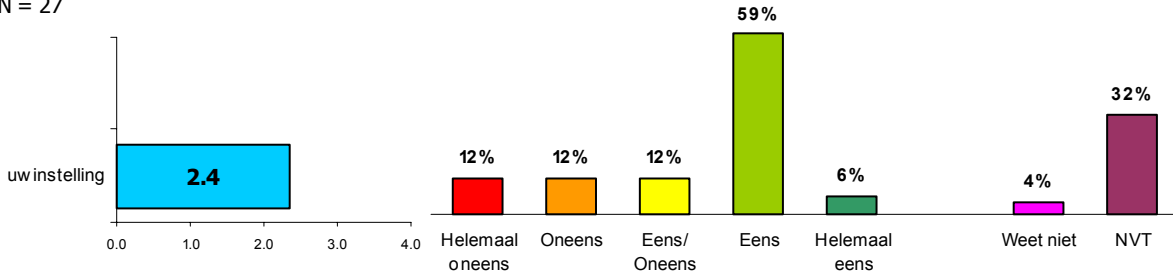
N = 27



Communicatie

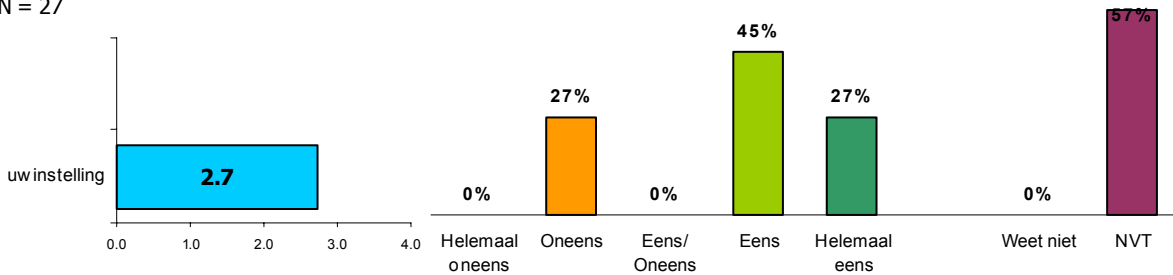
38. Tijdens de wachttijd ben ik door RST Zorgverleners of een andere instantie voldoende geïnformeerd over de lengte van de wachttijd.

N = 27



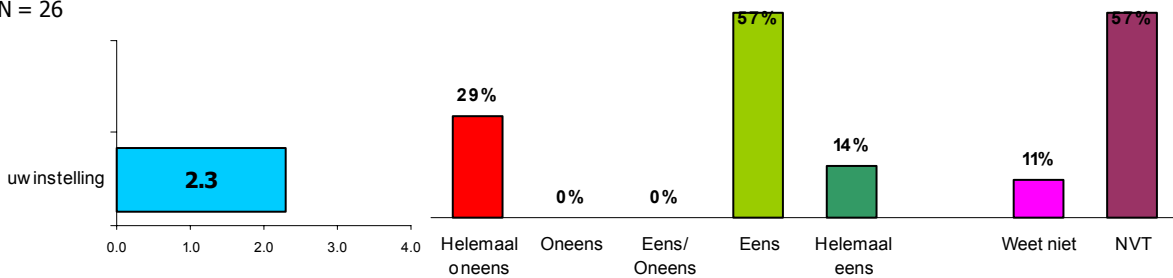
39. Mijn thuiszorgmedewerker weet goed hoeveel hulp ik van mantelzorgers krijg.

N = 27



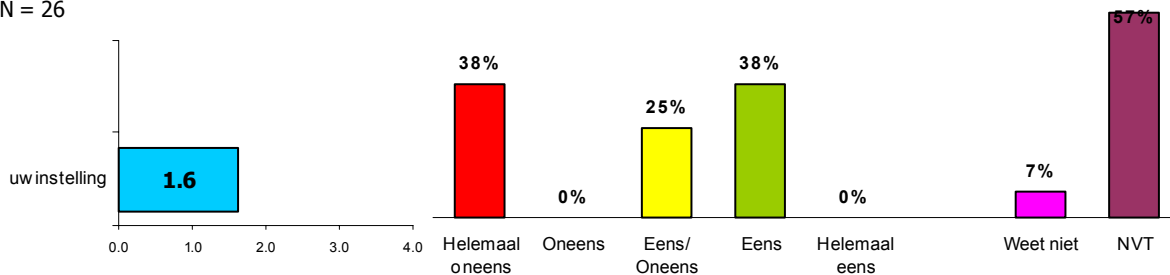
40. Mijn thuiszorgmedewerker houdt er voldoende rekening mee of mijn mantelzorgers de zorg voor mij nog aankunnen.

N = 26



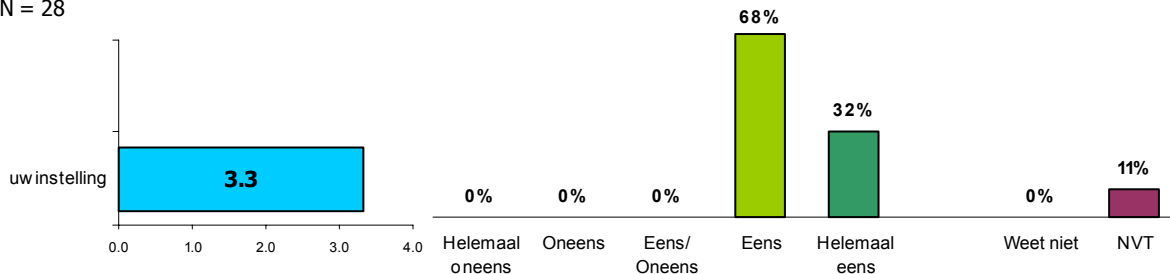
41. Ik en/of mijn mantelzorgers heb(ben) van mijn thuiszorgmedewerker gehoord welke ondersteuningsmogelijkheden voor mantelzorgers er in mijn regio zijn.

N = 26



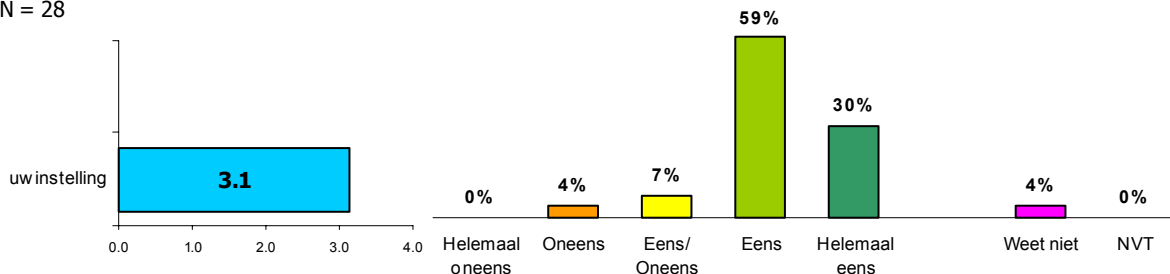
42. Het overzicht op papier met de soort en hoeveelheid thuiszorg die ik heb afgesproken met RST Zorgverleners, is duidelijk.

N = 28



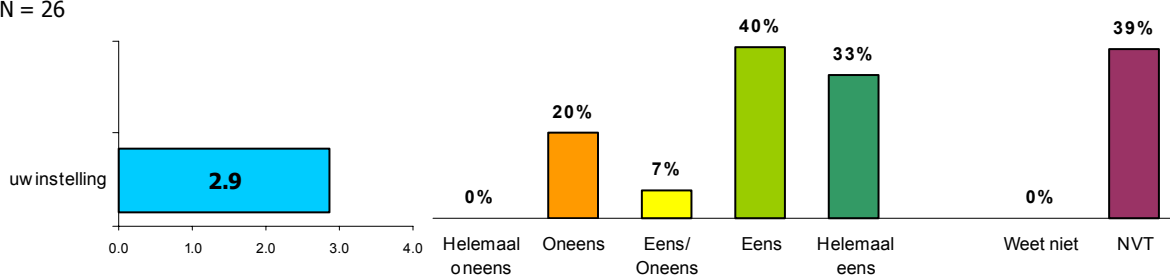
43. Het zorgplan is in overleg met mij vastgesteld.

N = 28



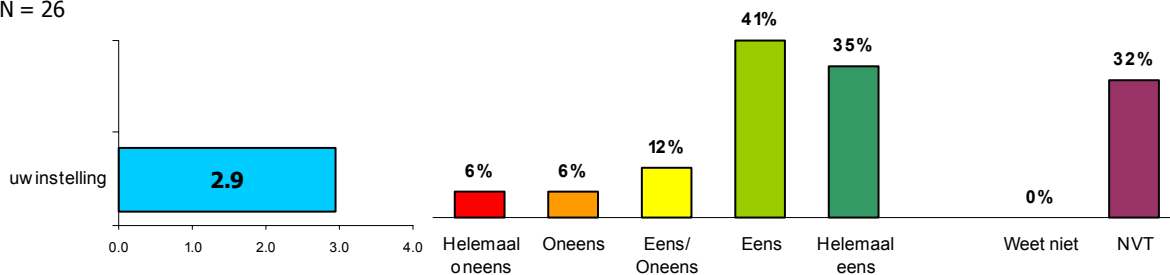
44. De (schriftelijke of mondelinge) informatie over wat ik moet doen als een thuiszorgmedewerker bij mij in huis iets beschadigt, was duidelijk.

N = 26



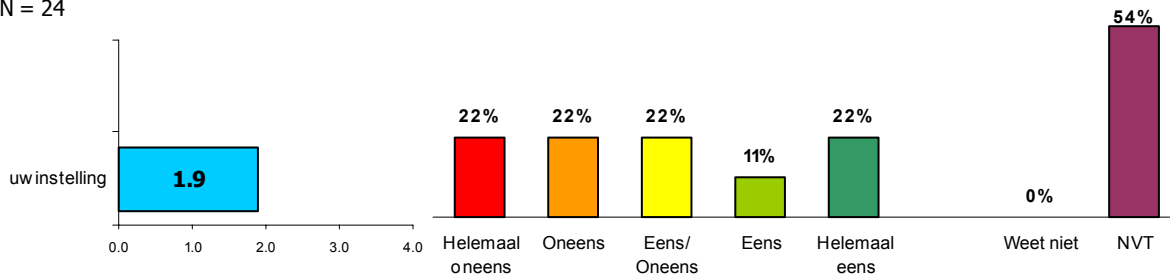
45. De (schriftelijke of mondelinge) informatie over wat ik moet doen als ik een klacht wil indienen, was duidelijk.

N = 26



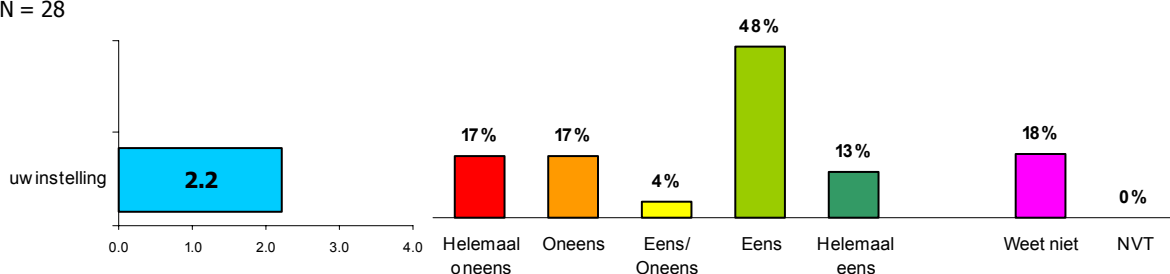
46. De (schriftelijke of mondelinge) informatie over het bestaan van een cliëntenraad, was duidelijk.

N = 24



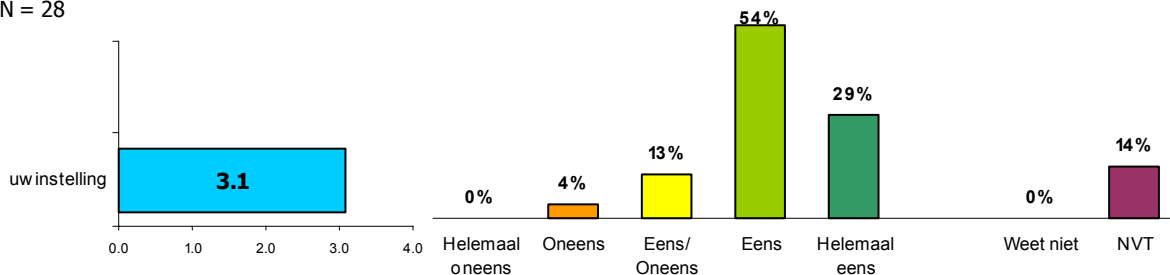
47. Ik heb van RST Zorgverleners duidelijke schriftelijke informatie gekregen over het betalen van de eigen bijdrage.

N = 28



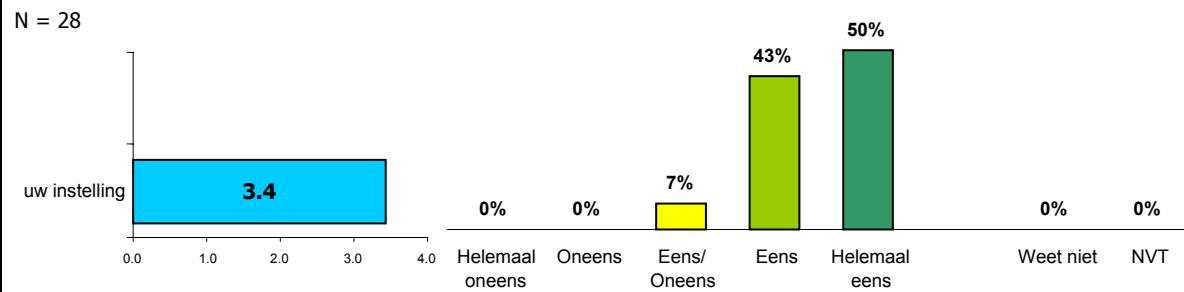
48. De (schriftelijke of mondelinge) informatie over de diensten die RST Zorgverleners mij kan bieden, was duidelijk.

N = 28

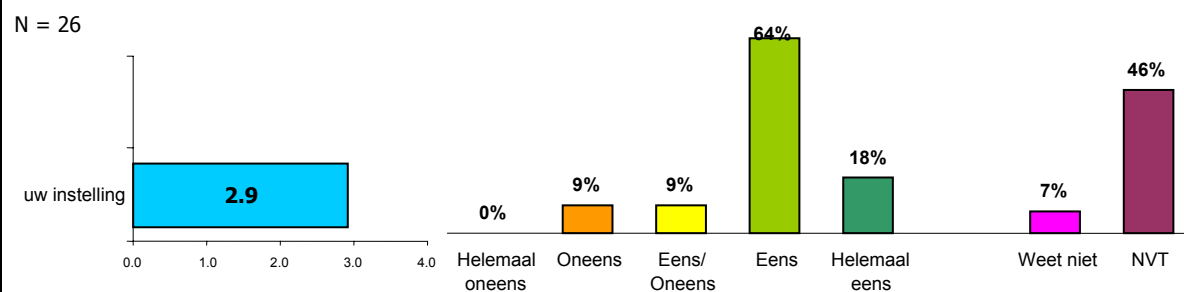


Toegevoegde vragen

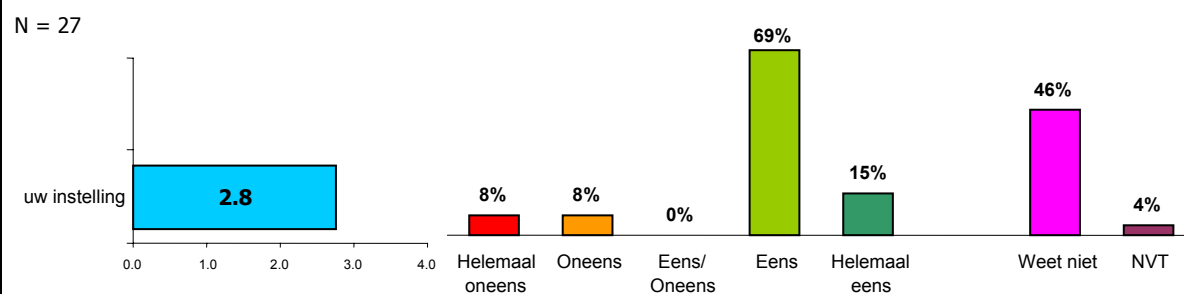
49. De identiteit van de medewerker is in overeenstemming met mijn verwachting.



50. Het contact met de medewerkers van de planning is goed.

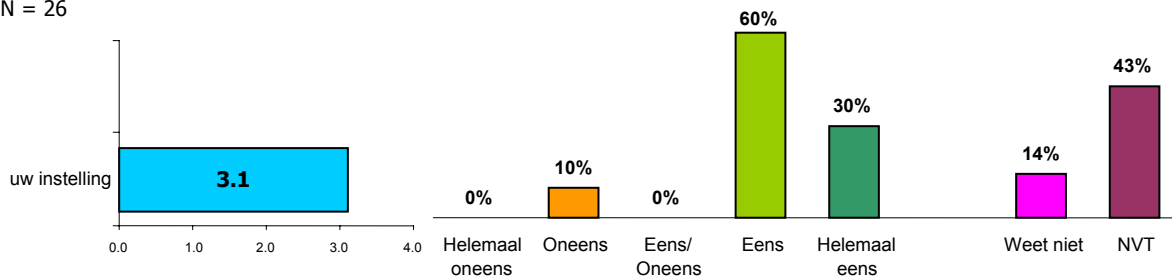


51. Ik heb de zorgovereenkomst die met mij is aangegaan, ontvangen voordat de zorg gestart is.



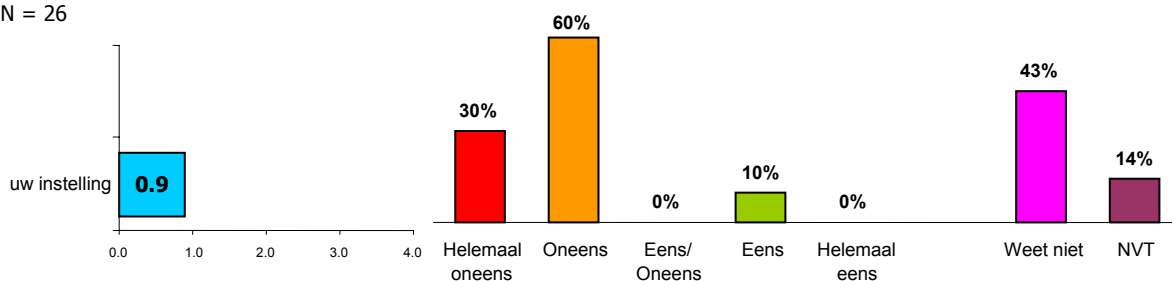
52. De overdracht tussen de thuiszorgmedewerkers onderling is goed.

N = 26



53. Ik weet hoe de cliëntenraad te bereiken is.

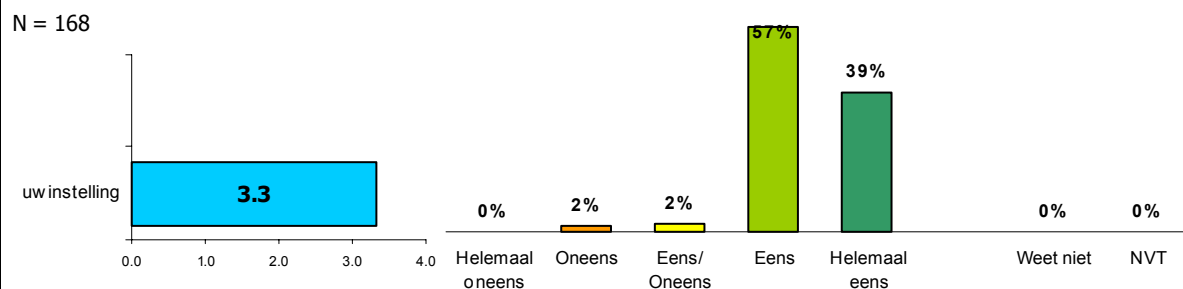
N = 26



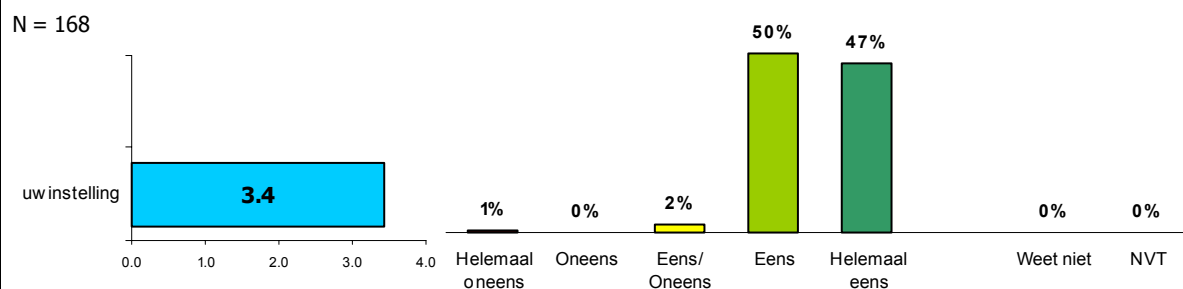
7 Uitkomsten onderzoek cliënten thuiszorg totaal

Bejegening

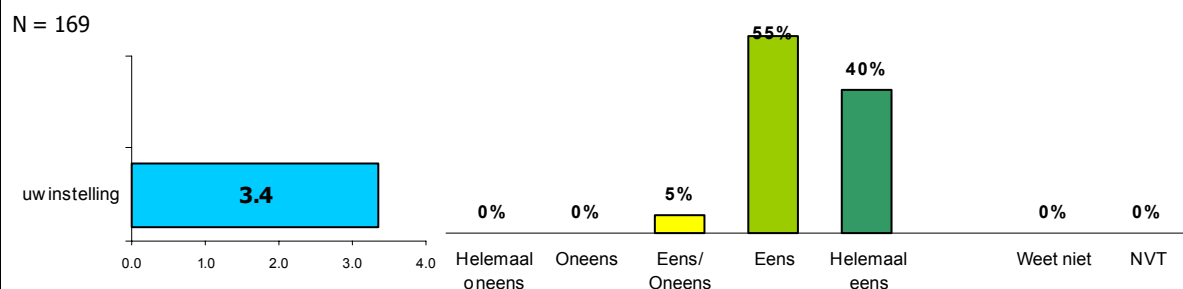
1. Mijn thuiszorgmedewerker neemt mij altijd serieus.



2. Mijn thuiszorgmedewerker is altijd vriendelijk in de omgang.

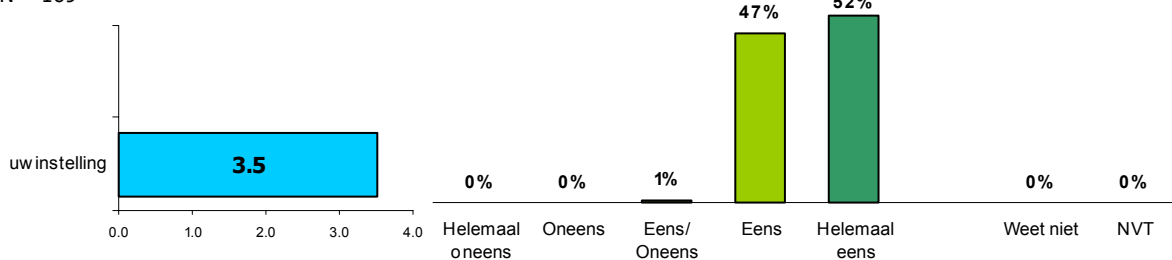


3. Mijn thuiszorgmedewerker heeft voldoende persoonlijke aandacht voor mij.



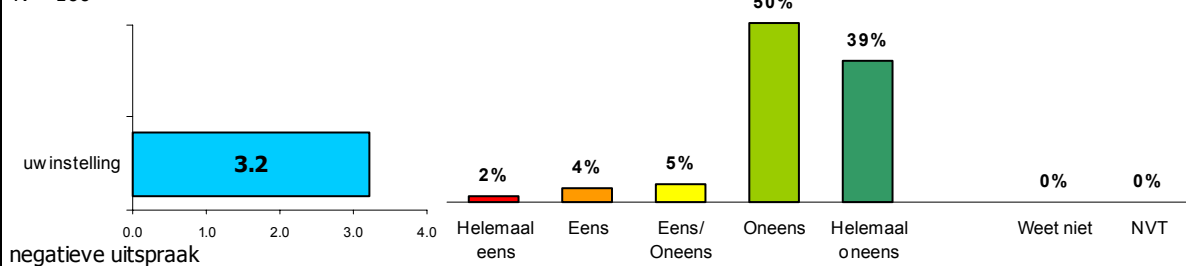
4. Mijn thuiszorgmedewerker toont voldoende respect voor mijn levensbeschouwing/geloofsovertuiging of leefwijze.

N = 169



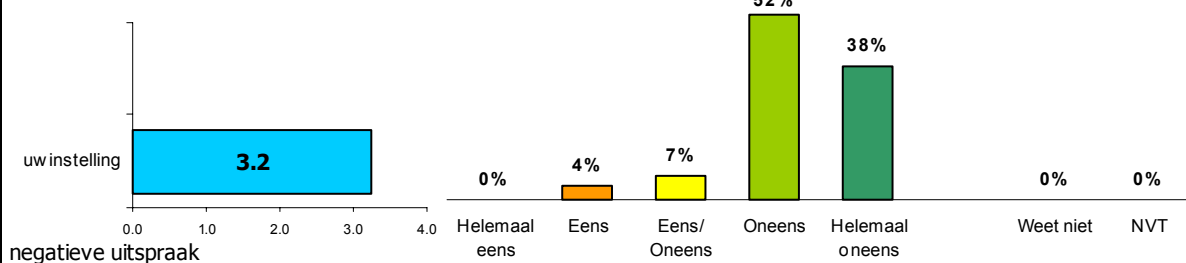
5. Mijn thuiszorgmedewerker vraagt wel eens ongewenst naar mijn privé-aangelegenheden.

N = 160



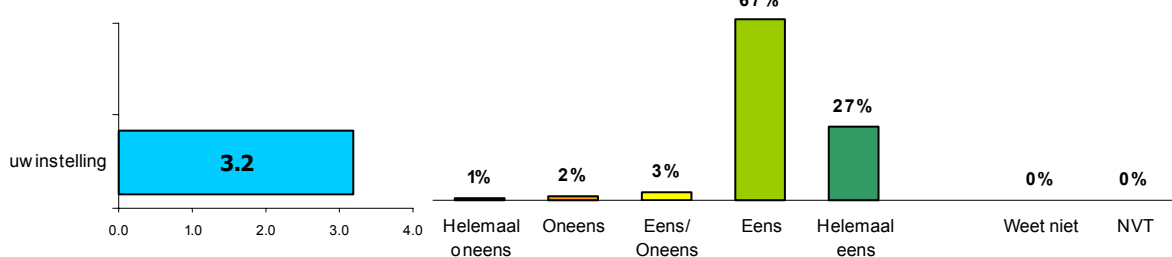
6. Als ik mijn thuiszorgmedewerker wat vraag, geeft ze mij wel eens het gevoel tot last te zijn.

N = 160



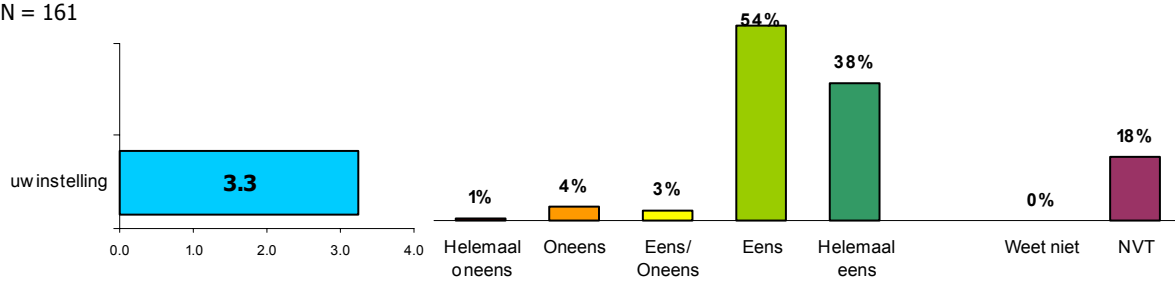
7. Mijn thuiszorgmedewerker gaat altijd voorzichtig om met mijn bezittingen.

N = 166



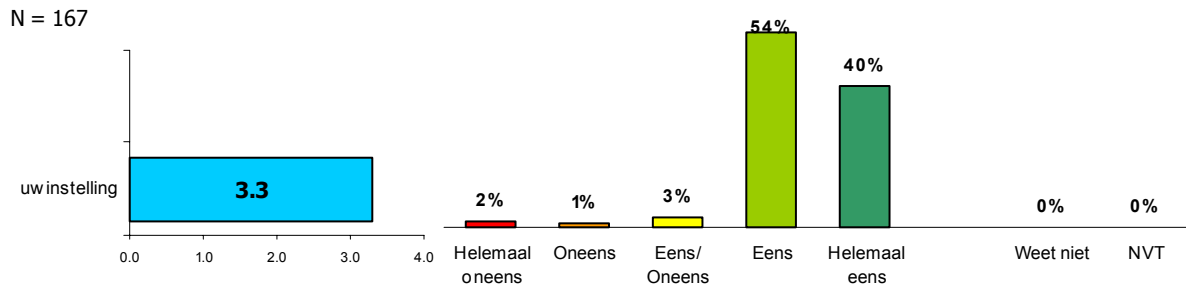
8. De overige medewerkers van RST Zorgverleners nemen mij altijd serieus.

N = 161

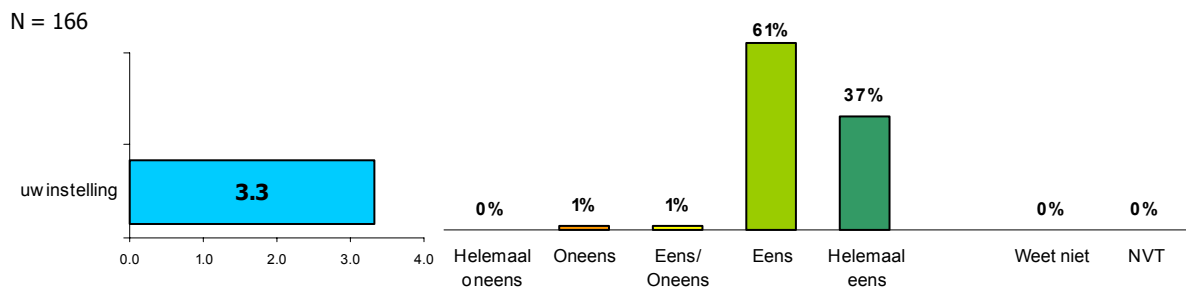


Deskundigheid

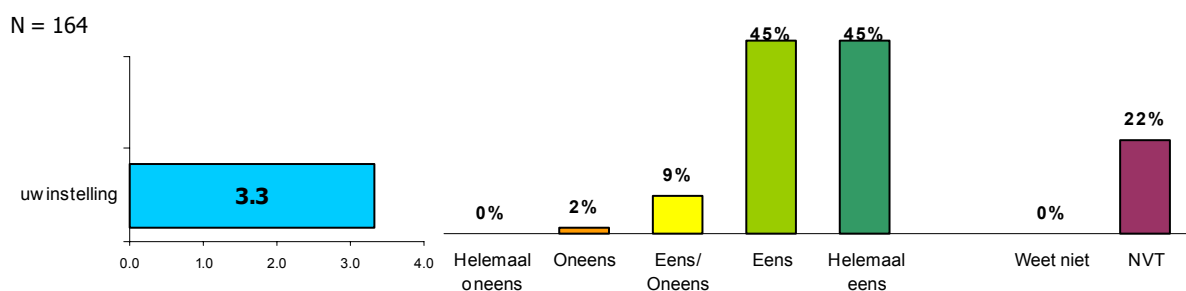
9. Mijn thuiszorgmedewerker is voldoende deskundig voor het werk dat zij voor mij doet.



10. Mijn thuiszorgmedewerker werkt hygiënisch genoeg.

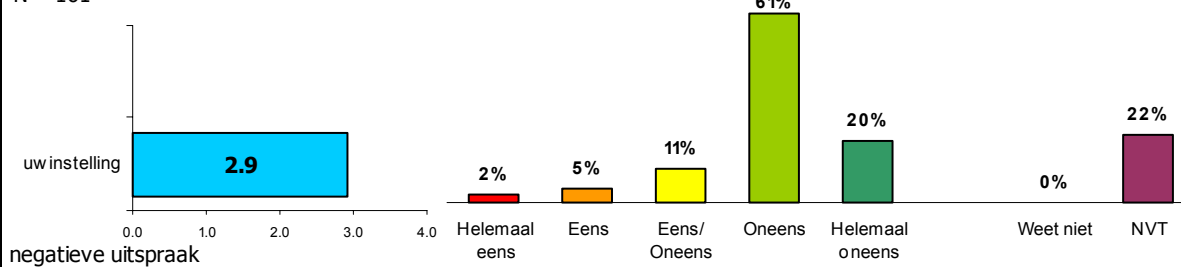


11. Mijn huis wordt goed schoongemaakt.



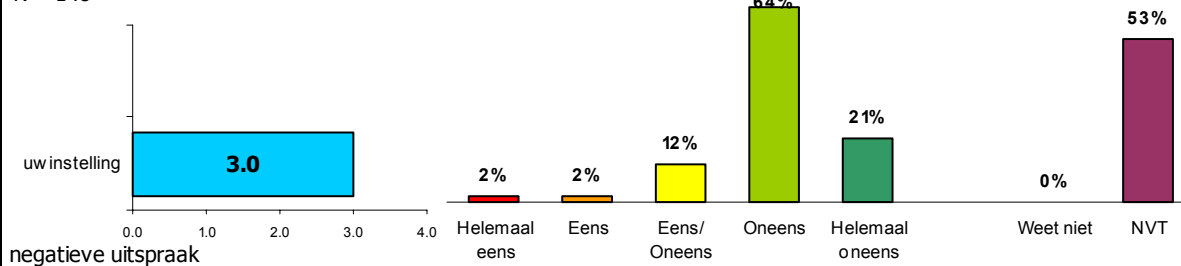
12. Mijn thuiszorgmedewerker maakt mijn huis te gehaast schoon.

N = 161



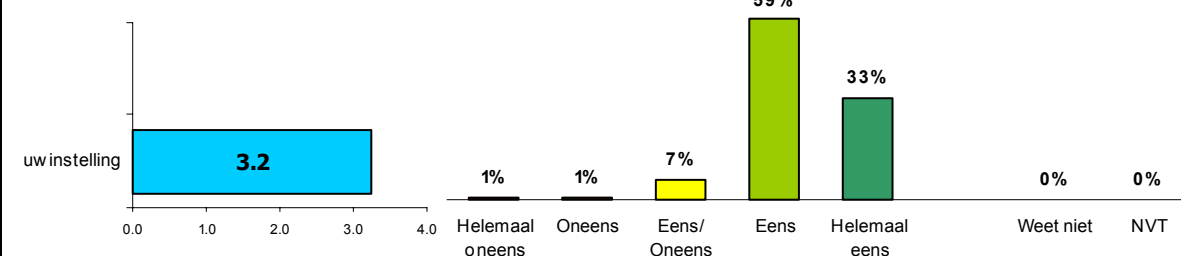
13. De lichamelijke verzorging gebeurt gehaast.

N = 148



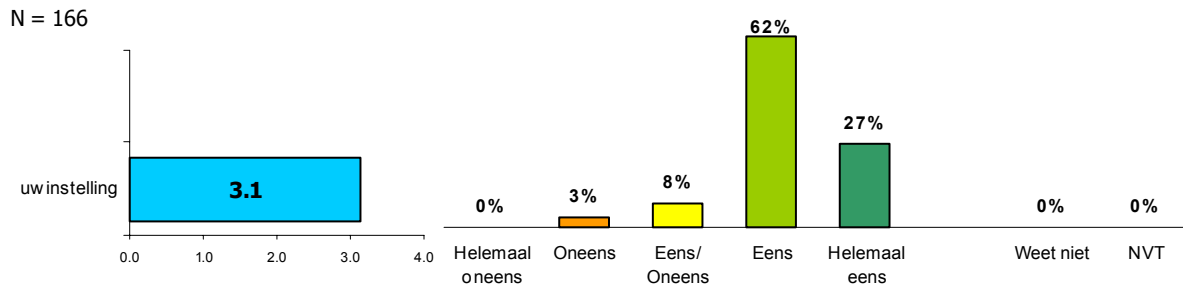
14. Mijn thuiszorgmedewerker houdt in haar manier van werken voldoende rekening met mijn gewoonten en wensen.

N = 167

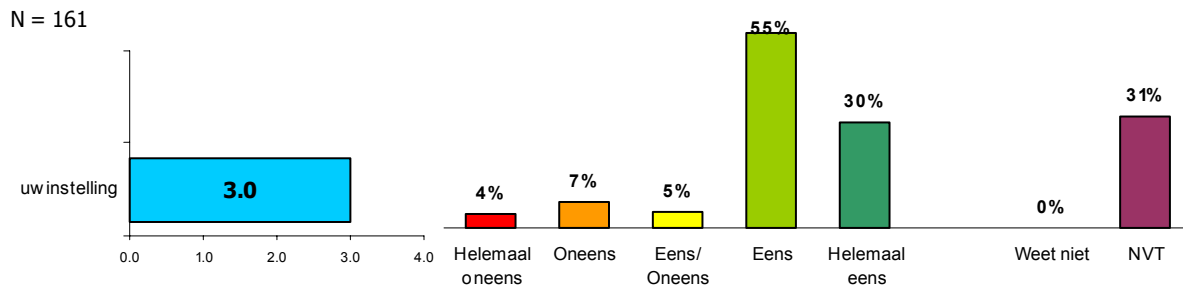


Autonomie

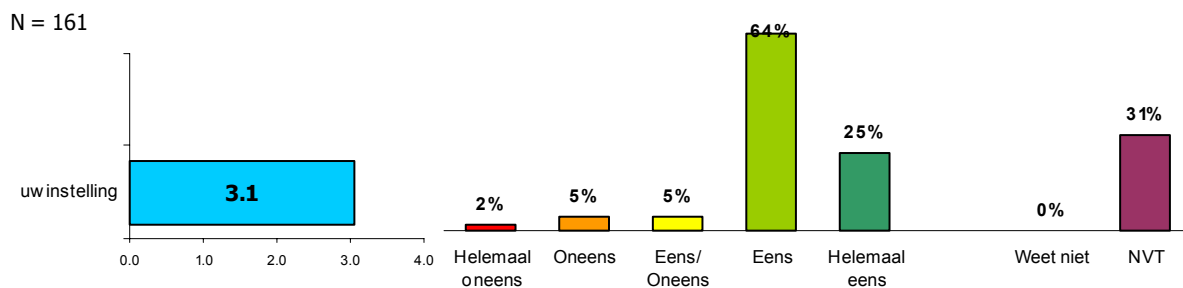
15. Mijn thuiszorg wordt geleverd op tijdstippen die mij goed schikken.



16. Er wordt vaak genoeg met mij besproken in een evaluatiegesprek of de thuiszorg nog aan mijn wensen voldoet.

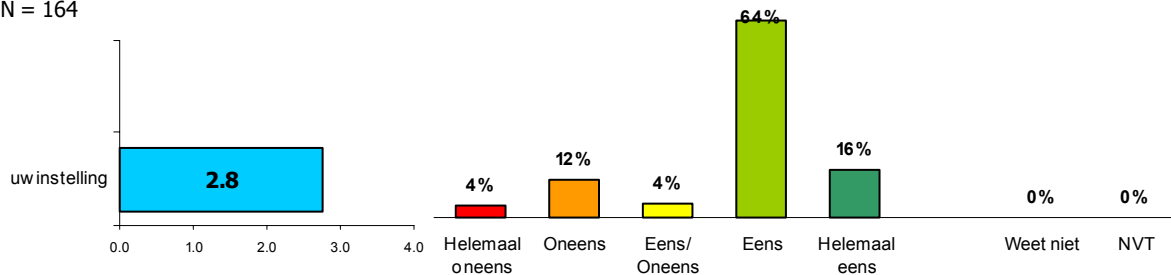


17. Mijn thuiszorgmedewerker houdt goed rekening met de opmerkingen die ik tijdens een evaluatiegesprek maak.



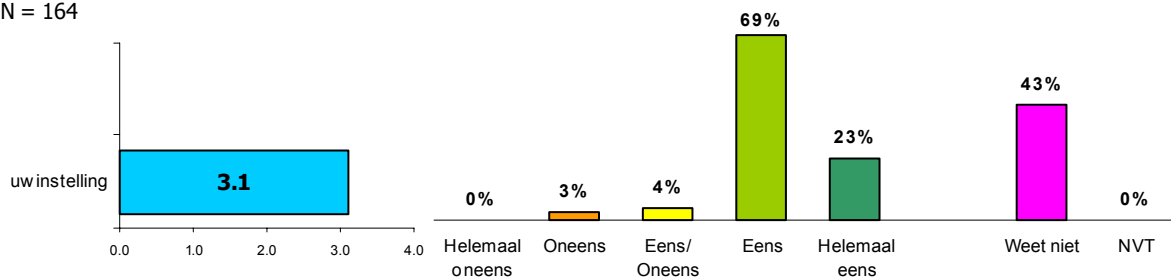
18. Als ik iets zou willen veranderen aan de hoeveelheid of soort thuiszorg die ik krijg, dan weet ik precies hoe ik dit moet aanpakken.

N = 164



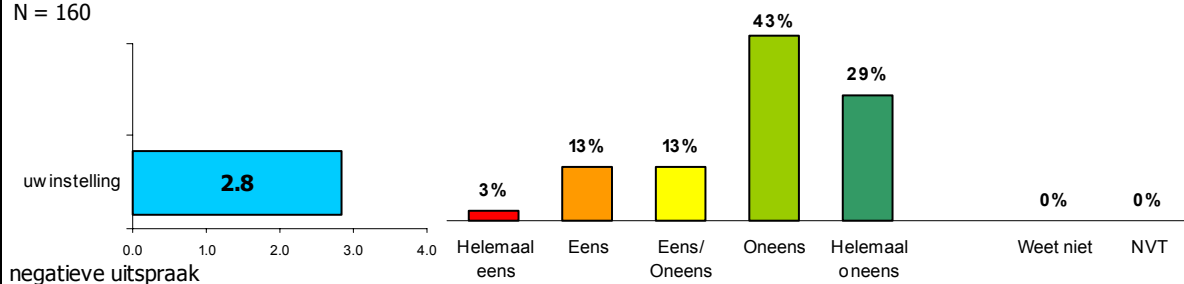
19. Ik kan bij RST Zorgverleners een andere thuiszorgmedewerker krijgen als het niet 'klikt' met een bepaalde thuiszorgmedewerker.

N = 164



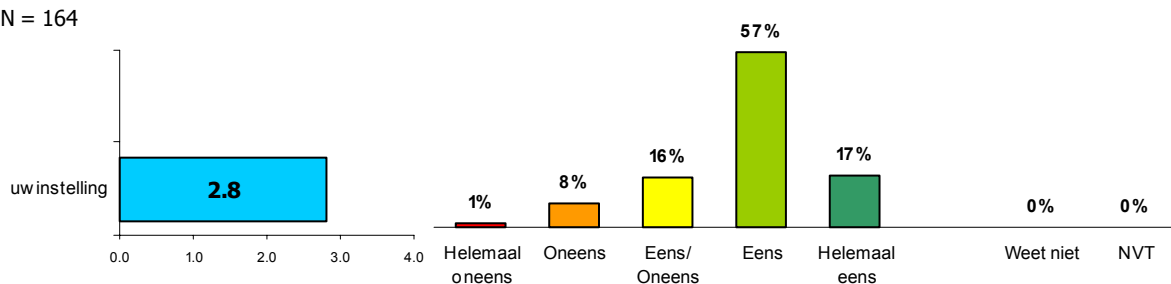
20. Stel: u bent ontevreden over de thuiszorg. Ik zou dan bang voor de gevolgen zijn als ik dat tegen mijn thuiszorgmedewerker zou zeggen.

N = 160



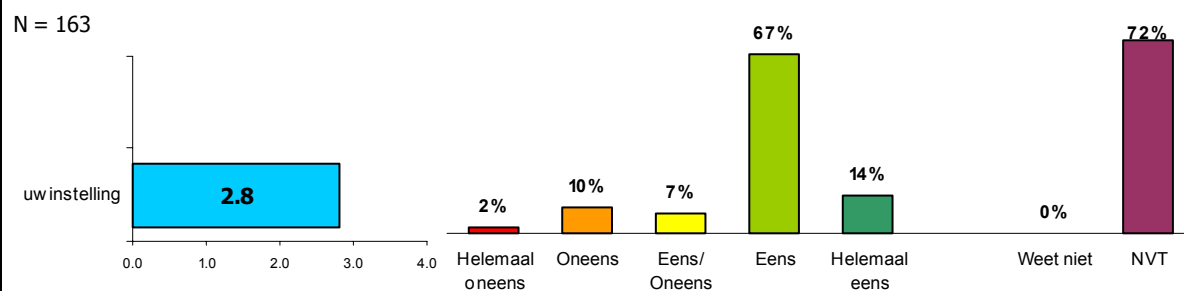
21. Mijn thuiszorgmedewerker overlegt voldoende met mij over wat zij noteert in het zorgdossier.

N = 164

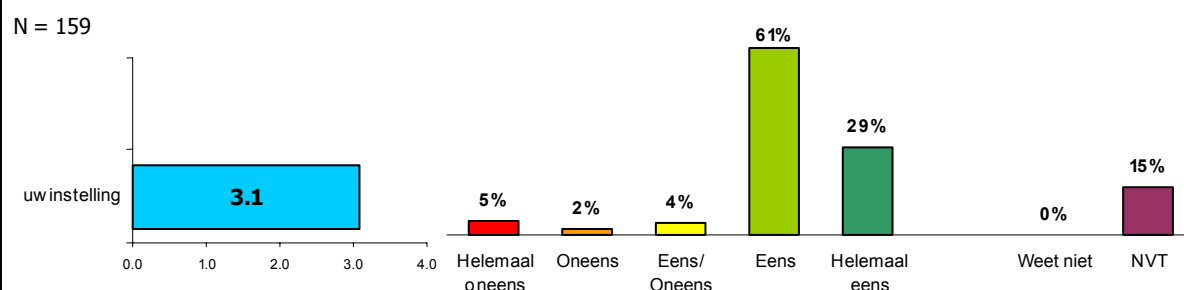


Toegankelijkheid

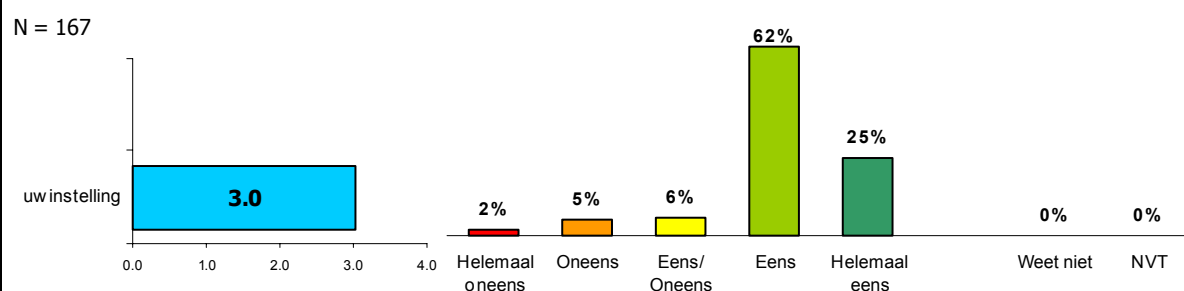
22. De tijd die ik heb moeten wachten voordat de thuiszorg van RST Zorgverleners begon, was kort.



23. De hulp die ik krijg, is precies wat ik volgens het CIZ (het vroegere RIO) nodig heb.

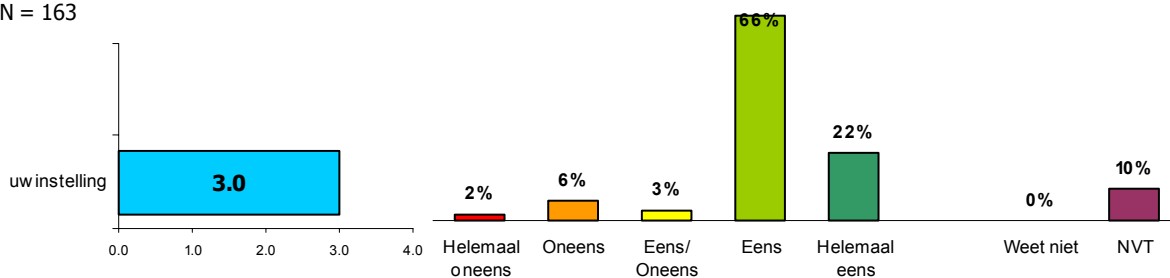


24. Het aantal uren thuiszorg dat ik krijg van RST Zorgverleners is voldoende.



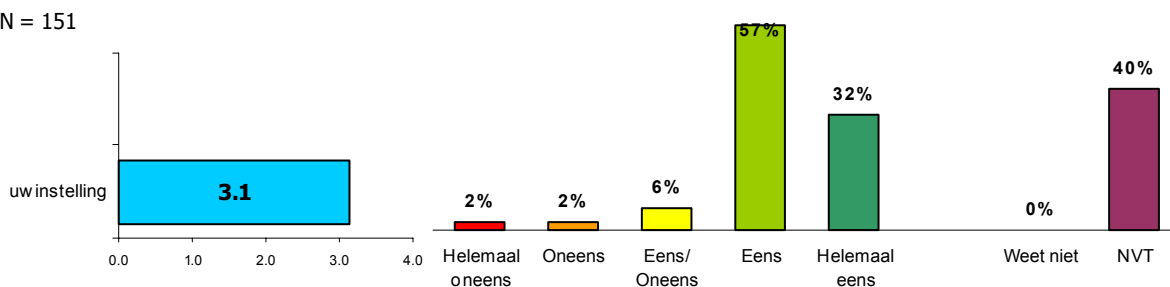
25. In vakantieperioden en rond de feestdagen wordt toch precies de thuiszorg geleverd die is afgesproken met RST Zorgverleners.

N = 163



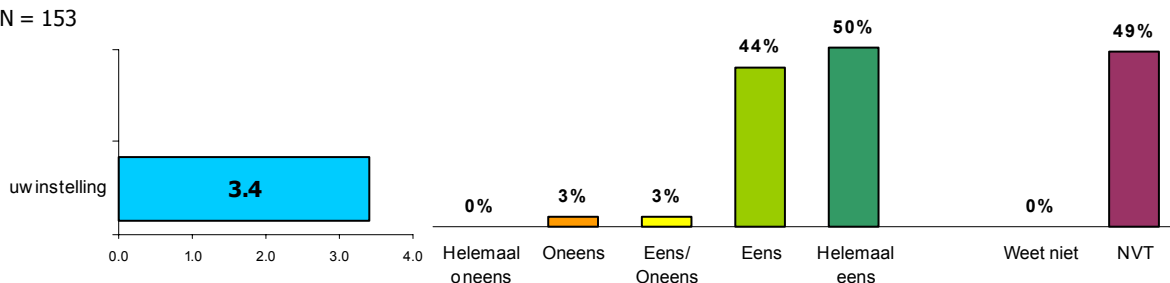
26. RST Zorgverleners regelt direct meer zorg wanneer ik dit tijdelijk nodig heb.

N = 151



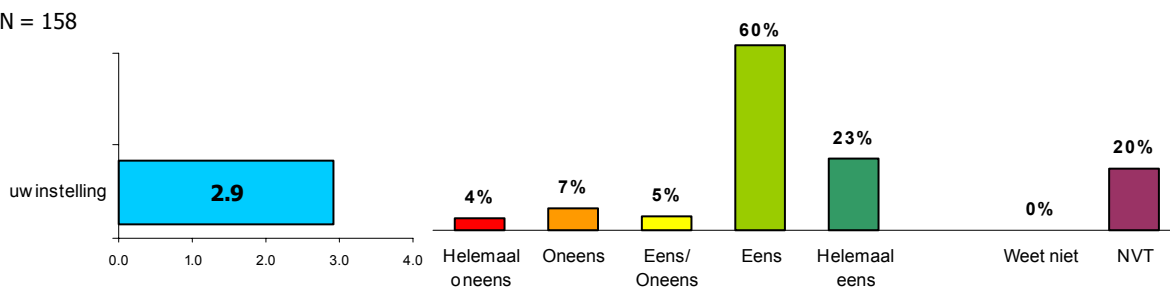
27. Ik kreeg direct thuiszorg toen dit nodig was na mijn ontslag uit het ziekenhuis, revalidatiecentrum, of (ziekenboeg van) het verzorgings- of verpleeghuis.

N = 153



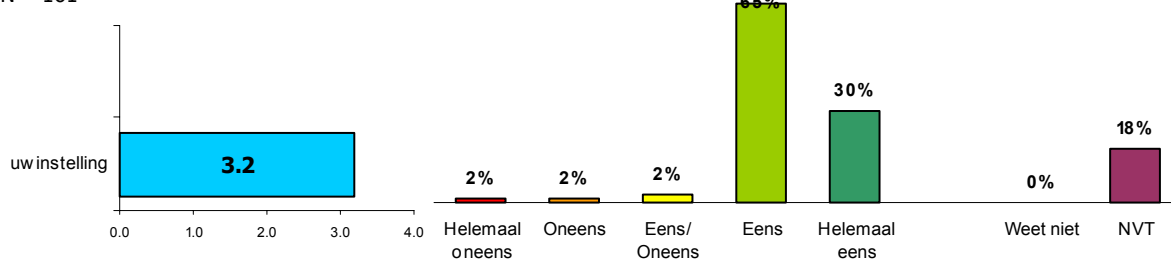
28. Mijn vaste contactpersoon is telefonisch goed te bereiken.

N = 158



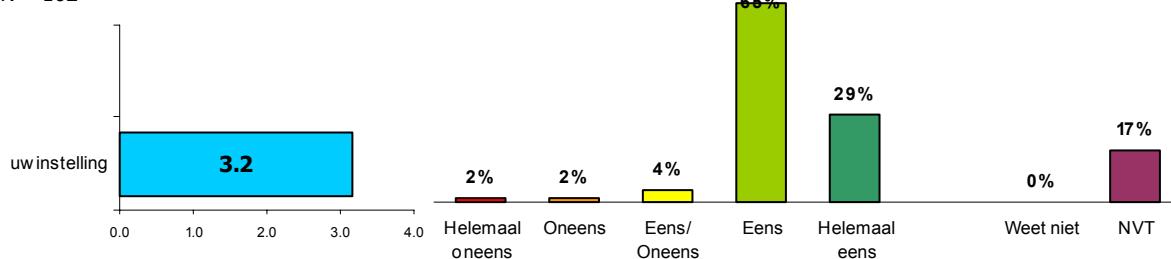
29. RST Zorgverleners is tijdens kantooruren (9.00 - 17.00 uur) gemakkelijk telefonisch te bereiken.

N = 161



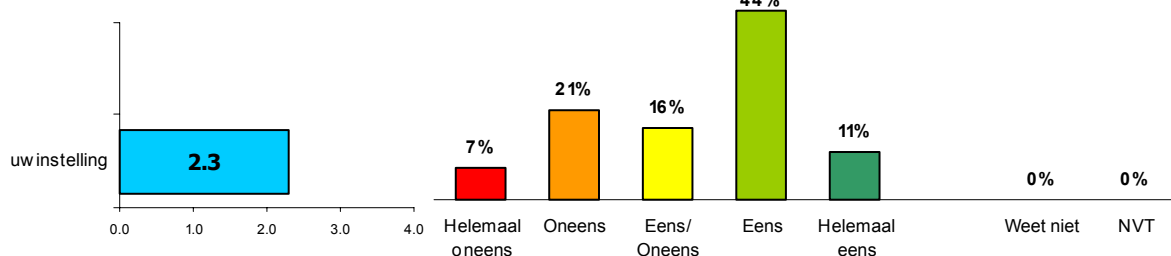
30. Ik word bij telefonisch contact met RST Zorgverleners op een goede manier geholpen.

N = 162



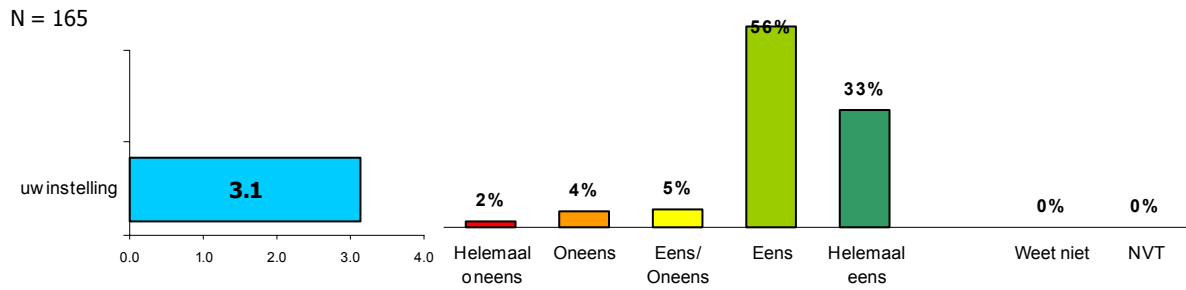
31. Mij is bekend gemaakt welk telefoonnummer ik moet bellen als ik buiten kantooruren dringend iemand van RST Zorgverleners wil spreken.

N = 152

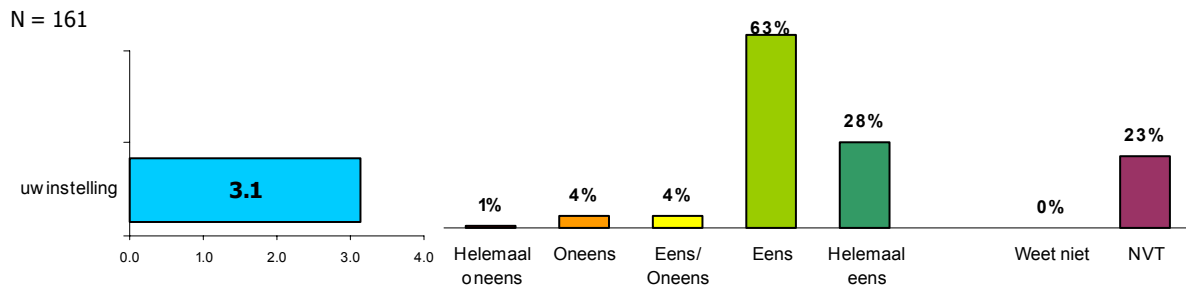


Continuïteit

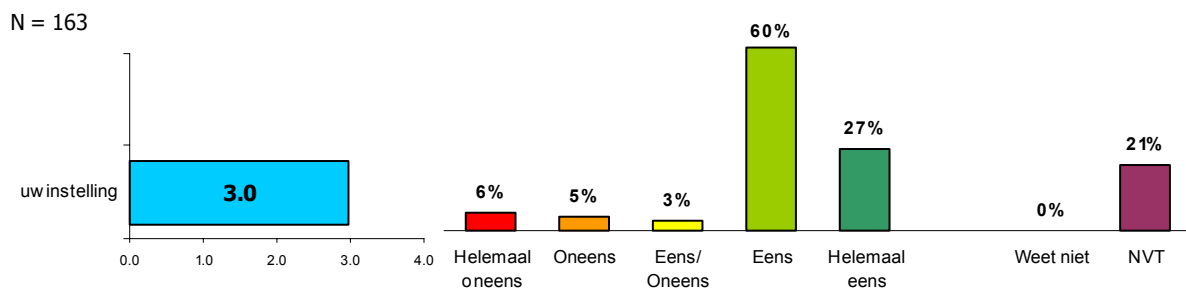
32. Mijn thuiszorgmedewerker komt altijd op de tijden die zijn afgesproken.



33. RST Zorgverleners geeft het tijdig aan mij door als mijn thuiszorgmedewerker niet kan komen, bijvoorbeeld door ziekte.

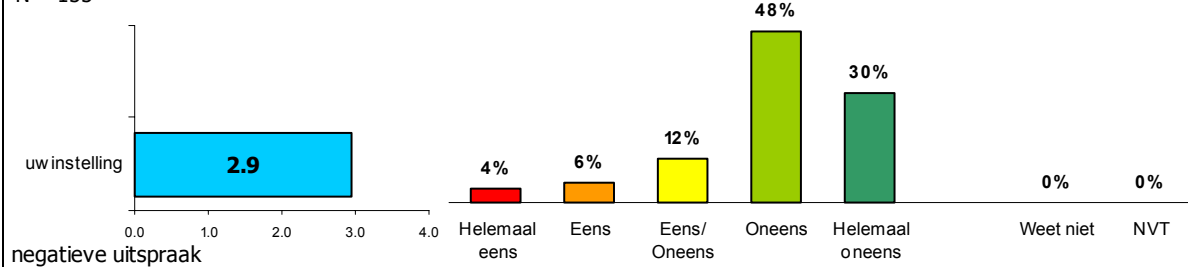


34. RST Zorgverleners regelt altijd vervanging als mijn thuiszorgmedewerker niet kan komen.



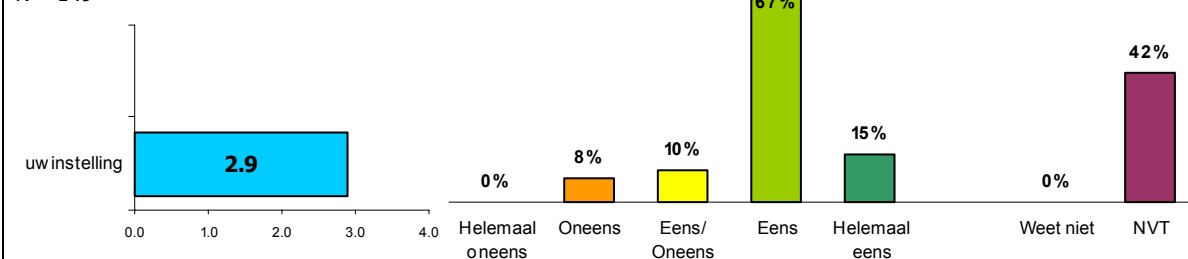
35. Er komen te veel verschillende thuiszorgmedewerkers bij mij thuis.

N = 155



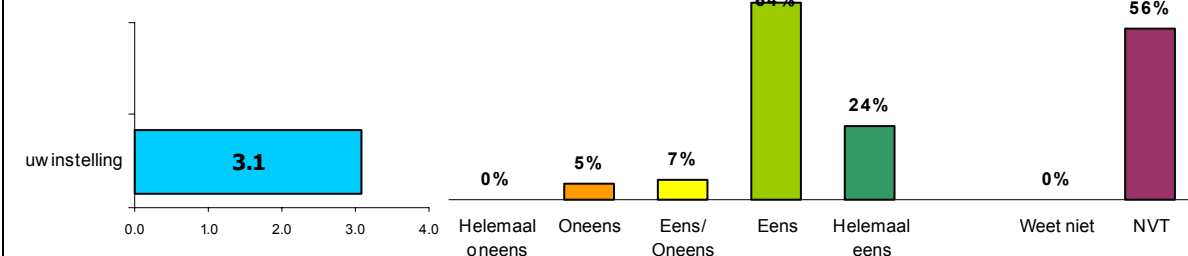
36. De thuiszorgmedewerkers werken goed met elkaar samen.

N = 149



37. De thuiszorgmedewerkers werken goed samen met de overige zorgverleners.

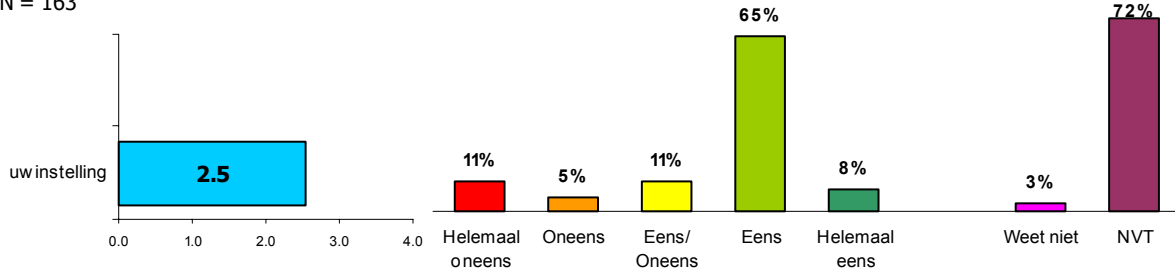
N = 153



Communicatie

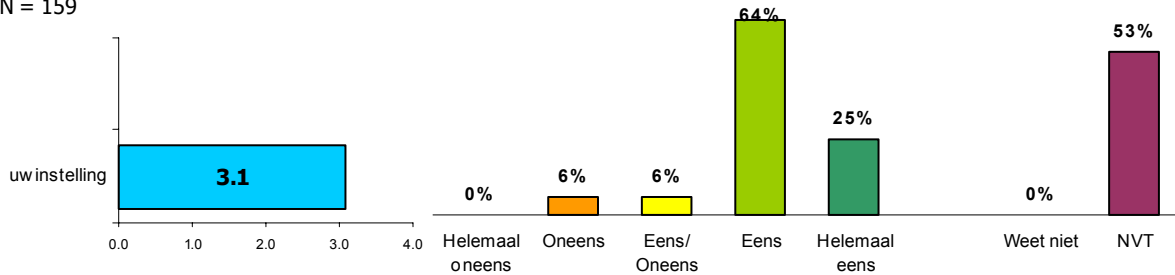
38. Tijdens de wachttijd ben ik door RST Zorgverleners of een andere instantie voldoende geïnformeerd over de lengte van de wachttijd.

N = 163



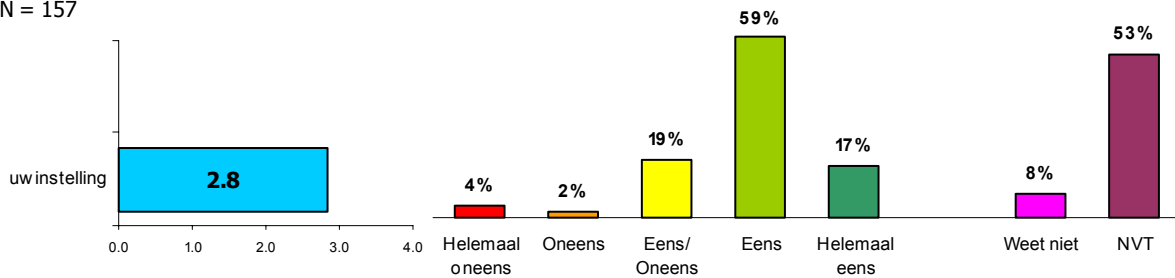
39. Mijn thuiszorgmedewerker weet goed hoeveel hulp ik van mantelzorgers krijg.

N = 159



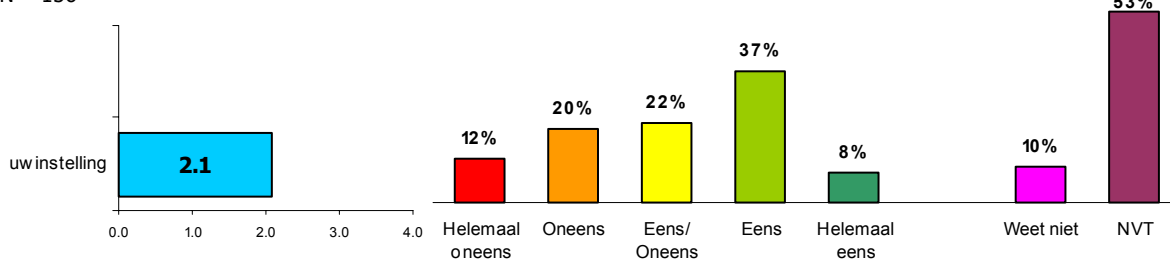
40. Mijn thuiszorgmedewerker houdt er voldoende rekening mee of mijn mantelzorgers de zorg voor mij nog aankunnen.

N = 157



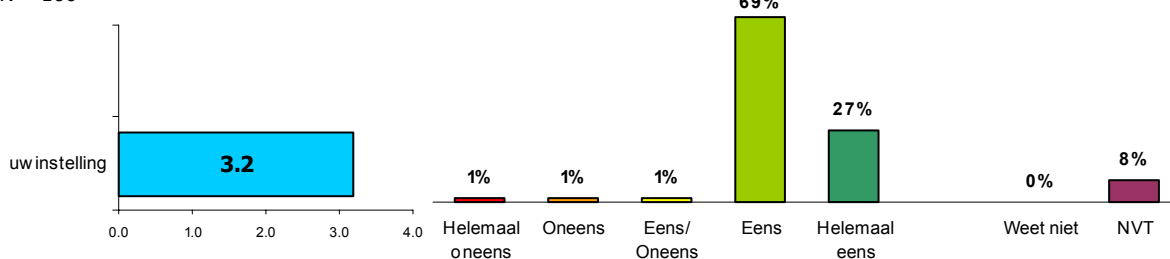
41. Ik en/of mijn mantelzorgers heb(ben) van mijn thuiszorgmedewerker gehoord welke ondersteuningsmogelijkheden voor mantelzorgers er in mijn regio zijn.

N = 156



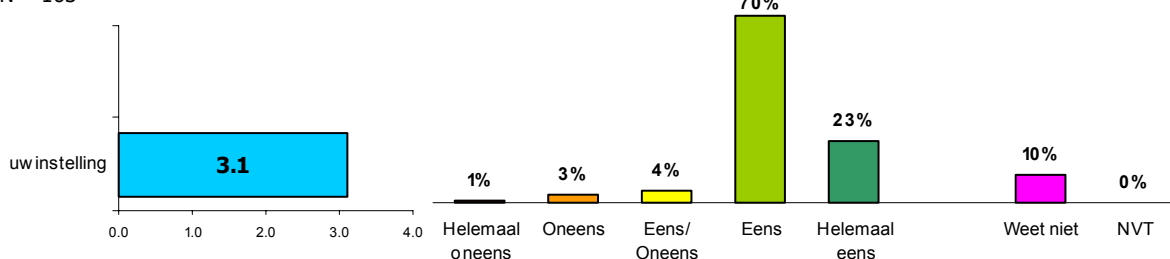
42. Het overzicht op papier met de soort en hoeveelheid thuiszorg die ik heb afgesproken met RST Zorgverleners, is duidelijk.

N = 166



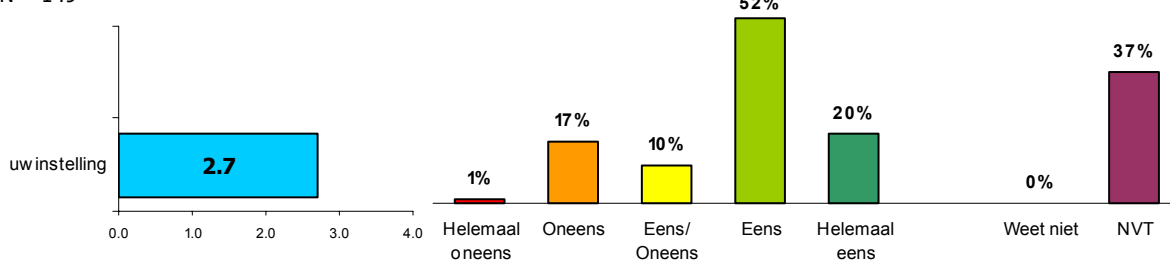
43. Het zorgplan is in overleg met mij vastgesteld.

N = 163



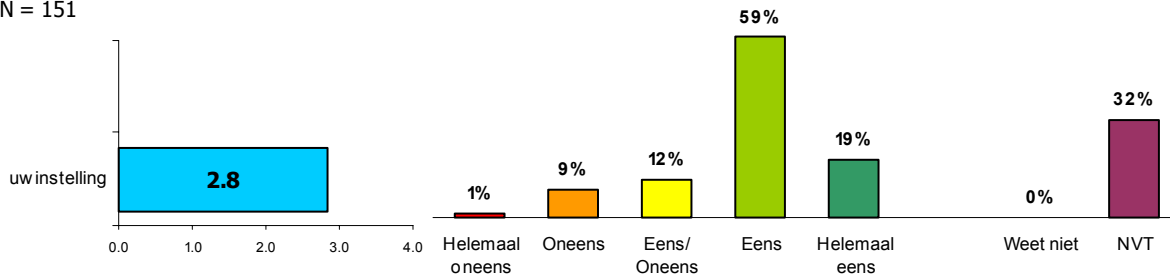
44. De (schriftelijke of mondelinge) informatie over wat ik moet doen als een thuiszorgmedewerker bij mij in huis iets beschadigt, was duidelijk.

N = 149



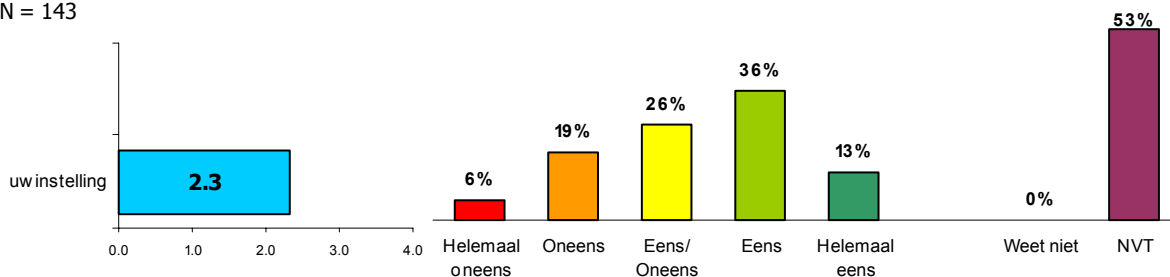
45. De (schriftelijke of mondelinge) informatie over wat ik moet doen als ik een klacht wil indienen, was duidelijk.

N = 151



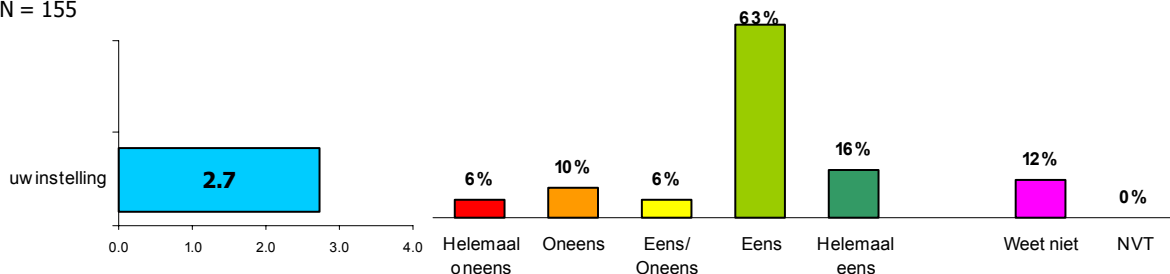
46. De (schriftelijke of mondelinge) informatie over het bestaan van een cliëntenraad, was duidelijk.

N = 143



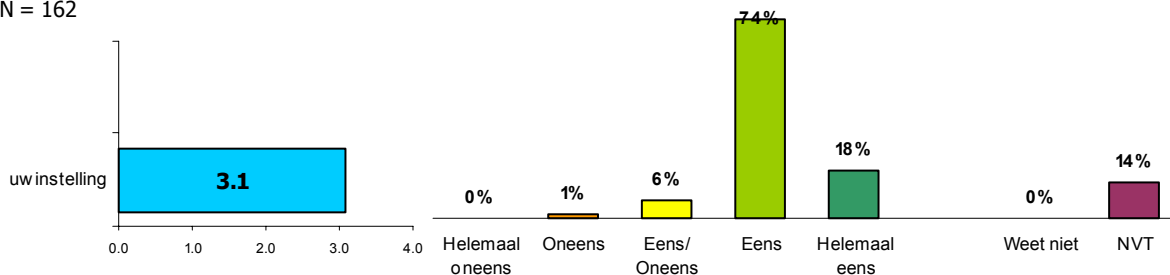
47. Ik heb van RST Zorgverleners duidelijke schriftelijke informatie gekregen over het betalen van de eigen bijdrage.

N = 155



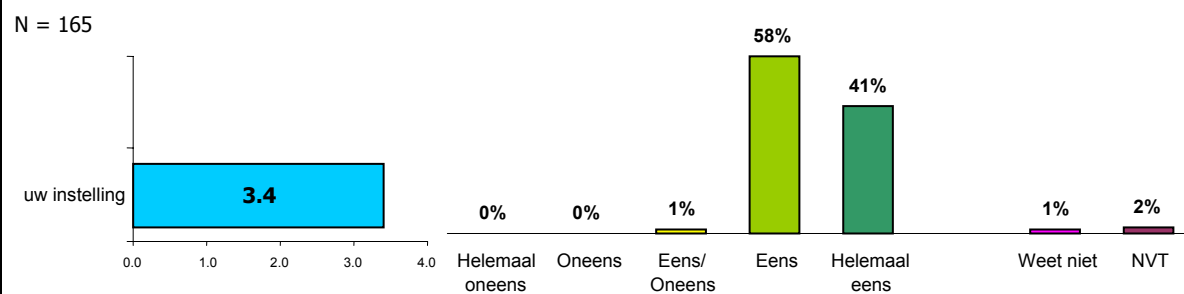
48. De (schriftelijke of mondelinge) informatie over de diensten die RST Zorgverleners mij kan bieden, was duidelijk.

N = 162

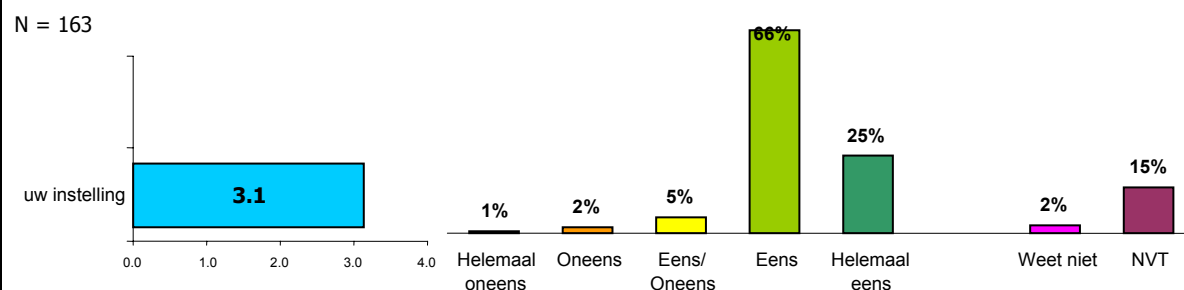


Toegevoegde vragen

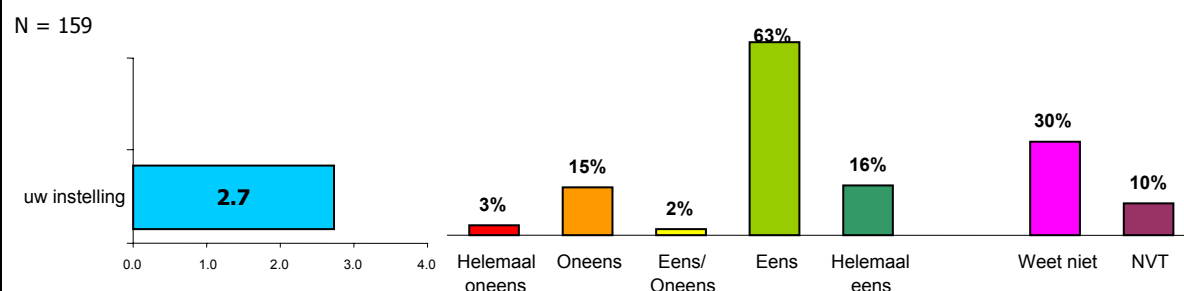
49. De identiteit van de medewerker is in overeenstemming met mijn verwachting.



50. Het contact met de medewerkers van de planning is goed.

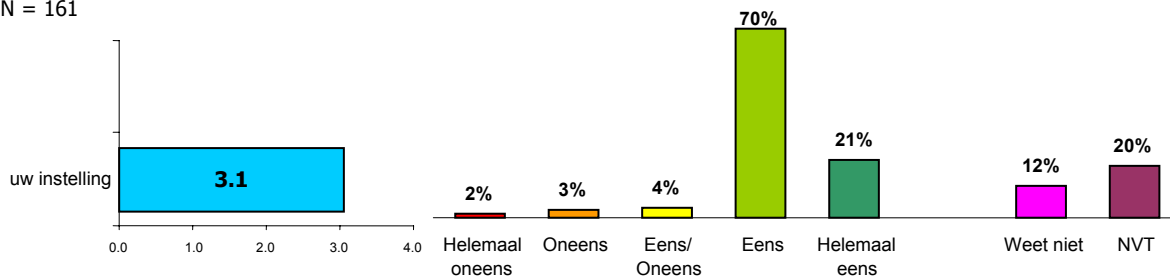


51. Ik heb de zorgovereenkomst die met mij is aangegaan, ontvangen voordat de zorg gestart is.



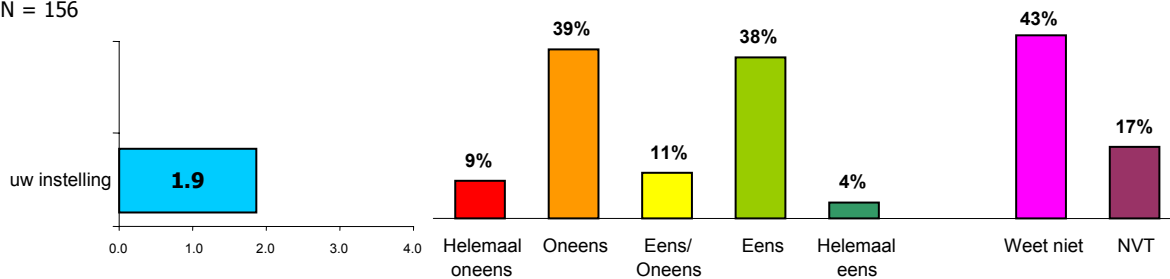
52. De overdracht tussen de thuiszorgmedewerkers onderling is goed.

N = 161



53. Ik weet hoe de cliëntenraad te bereiken is.

N = 156



Bijlagen

Bijlage 1 Achtergrond van het onderzoek thuiszorg

Toenemende eisen gesteld aan thuiszorgorganisaties

Thuiszorgorganisaties opereren in een tumultueuze en complexe omgeving. In toenemende mate worden er specifieke eisen gesteld aan thuiszorg-organisaties, zowel door de overheid en financiers als door zorggebruikers. Door deze ontwikkelingen moeten thuiszorgorganisaties zich staande zien te houden in een complexe omgeving. Daarnaast moeten ze steeds meer dingen naar de gunst van zowel cliënten, medewerkers als financiers.

Om inzichtelijk te maken hoe de ene thuiszorgorganisatie op bepaalde onderdelen ten opzichte van een andere scoort, is in 1998 en in 2000 een benchmarkonderzoek uitgevoerd. Hierin werden thuiszorgorganisaties onderling met elkaar vergeleken op een aantal aspecten.

Stellingenlijst Stichting Cliënt & Kwaliteit

De stellingenlijst die in het onderzoek binnen De Zorgverlener is verzonden naar cliënten, is inhoudelijk dezelfde als die in de Benchmark Thuiszorg 2000 gebruikt werd. Deze vragenlijst werd vanuit het perspectief van cliënten opgesteld en verder (psychometrisch) doorgerekend (Stichting Cliënt & Kwaliteit, 2003; Van der Veer e.a., 2003).

Cliënt & Kwaliteit heeft in de tussenliggende jaren zijn vragenlijst aangepast aan zijn overig onderzoeksinstrumentarium omdat er steeds meer vraag was naar concernbreed, dus AWBZ-sector overstijgend onderzoek. De aanvankelijke *vragenlijst* is hierom vervangen door een *stellingelijst*, die uiteraard nog steeds het cliëntenperspectief vertegenwoordigt.

Bijlage 2 Het ontstaan van het onderzoek Cliënt & Kwaliteit

Aanleiding

Het werken aan kwaliteit heeft de afgelopen jaren een stevig verankerde plaats gekregen. De Kwaliteitswet Zorginstellingen verplicht zorginstellingen een kwaliteitsbeleid te voeren. In dat kwaliteitsbeleid heeft een intern kwaliteitssysteem met daaruit voortvloeiend een regelmatige cliëntenraadpleging een belangrijke plaats. Voor wat betreft de cliëntenraadpleging zijn de afgelopen jaren diverse methoden gebruikt: de Meet- en bespreekprocedure van het LOC met name in verzorgingshuizen, in verpleeghuizen het LOC Kwaliteitsspel, in de thuiszorg de KIEN vragenlijst. De LOC, NPCF, NPV en NVBV hebben in 1999 de handen ineen geslagen om een nieuw instrument voor cliëntenraadpleging te ontwikkelen: Cliënt & Kwaliteit is ontstaan. In 2001 is de Stichting Kien met Cliënt & Kwaliteit gefuseerd. Momenteel is Cliënt & Kwaliteit actief bezig met het raadplegen van cliënten in verpleeghuizen en verzorgingshuizen, in de thuiszorg en in de semi-murale en extramurale zorg en diensten.

Het instrument

Cliënt & Kwaliteit heeft verschillende onderzoeksinstrumenten om de cliënten te raadplegen, namelijk: een onderzoek bewoners, een onderzoek contactpersonen psychogeriatrische bewoners, een onderzoek contactpersonen van onlangs overleden bewoners, een onderzoek thuiszorg en een onderzoek extramurale/semi-murale zorg en diensten. De instelling bepaalt in overleg met Cliënt & Kwaliteit welke onderdelen er worden uitgevoerd.

Onderzoek bewoners

Het onderzoek bewoners bestaat uit twee fasen. De eerste fase is een meting van de kwaliteit vanuit cliëntperspectief. Voor die meting worden twee vragenlijsten gebruikt die zijn ontwikkeld uit een lijst van criteria waaraan goede zorg volgens cliënten voldoet. Tijdens een interview wordt door medewerkers van Stichting Cliënt & Kwaliteit bewoners gevraagd naar hun tevredenheid over verschillende aspecten van de zorg en dienstverlening. De tweede vragenlijst wordt schriftelijk voorgelegd aan instelling en cliëntenraad en bevat vragen om een goed beeld te krijgen van de instelling.

De uitkomsten van de vragenlijsten bieden de zorginstelling interessante kwantitatieve informatie. Het cijfermateriaal toont onder andere de mate van tevredenheid van de bewoners. De cijfers vertellen echter niet de oorzaken van bepaalde uitslagen en tonen evenmin op welke manier bewoners bepaalde problemen graag verbeterd zouden zien. Daarom kent het onderzoek bewoners na de interviewfase een tweede fase waarin de bewoners de uitkomsten

bespreken. Tijdens deze groepsgesprekken komen achtergronden van de interviewuitkomsten aan het licht en kunnen bewoners aanbevelingen voor verbetering naar voren brengen.

Onderzoek contactpersonen psychogeriatric

Het onderzoek naar de zorg voor psychogeriatric bewoners bestaat uit een enquête onder contactpersonen van deze bewoners. Door middel van een schriftelijke vragenlijst kunnen zij hun mening geven over verschillende aspecten van de zorg en dienstverlening aan de bewoners.

Onderzoek contactpersonen terminale zorg

Het onderzoek naar de terminale zorg bestaat uit mondelinge interviews met of een schriftelijke enquête onder contactpersonen van bewoners die het laatste jaar zijn overleden. In deze interviews/enquête kunnen zij hun mening geven over de zorg en begeleiding van hun familielid gedurende de laatste levensfase.

Onderzoek extramurale en semi-murale zorg en diensten

De onderzoeken naar de extramurale/semimurale zorg en diensten wordt uitgevoerd in de volgende voorzieningen: alarmering, dagverzorging (somatisch en psychogeriatric), dagbehandeling (somatisch en psychogeriatric), kortdurende opname, maaltijdbezorging, restaurantfunctie, zorg thuis en wonen.

Afhankelijk van de doelgroep bestaat het onderzoek uit het afnemen van mondelinge interviews of schriftelijke vragenlijsten onder cliënten of contactpersonen. In deze interviews of vragenlijsten kunnen zij hun mening geven over de voorziening waarvan zij gebruik maken. De uitkomsten van de vragenlijsten en interviews bieden de instelling kwantitatieve informatie. Het cijfermateriaal toont de mate van tevredenheid van de cliënten. De cijfers vertellen echter niet de oorzaken van bepaalde uitslagen en tonen evenmin op welke manier cliënten bepaalde problemen graag verbeterd zouden zien. Daarom kennen deze onderzoeken een tweede fase waarin de cliënten in groepsverband de uitkomsten bespreken. Tijdens deze groepsgesprekken komen achtergronden van de vragenlijstuitkomsten aan het licht en kunnen cliënten aanbevelingen voor verbetering naar voren brengen.

Toepassing

Om het Onderzoek Cliënt & Kwaliteit toe te passen, is in mei 2000 Stichting Cliënt & Kwaliteit opgericht. Deze stichting is een samenwerkingsverband van LOC, NPV en Stichting Kien. Zowel de ontwikkeling van het instrument als de toepassing ervan is (mede) mogelijk gemaakt dankzij subsidies van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

Bijlage 3 Toelichting op de berekeningen

In deze bijlage worden de achtergronden van de berekening van de cijfers uitgelegd.

Afgeronde percentages

De percentages van de antwoorden die een waardeoordeel geven, zijn samen opgeteld 100%.

Doordat de cijfers zijn afgerond, kan dit percentage ook wel eens 99% of 101% zijn.

Respondenten die 'weet ik niet' hebben geantwoord, zijn niet in het percenteren op waardeoordeel opgenomen. Respondenten voor wie de vraag niet van toepassing was, of die op de vraag geen antwoord konden geven, zijn daarbij ook niet meegeteld.

Omdat het aantal respondenten dat 'weet ik niet' of 'niet van toepassing' antwoordde soms informatief is, worden in de roze en paarse kolom de percentages op het totaal van het aantal geretourneerde vragenlijsten aangegeven.

Berekening van de percentages

Door weergave in percentages zijn de antwoordpatronen van de verschillende vragen vergelijkbaar, ook als het aantal respondenten dat een vraag beantwoord heeft per vraag verschillend is. Aan de hand van het aantal ondervraagden kunt u uitrekenen voor hoeveel respondenten een bepaald percentage staat.

Berekening van de gemiddelden

Aan elk van de antwoordmogelijkheden 'helemaal oneens', 'oneens', 'eens/oneens', 'eens' of 'helemaal eens', wordt een aantal van 0 tot 4 punten toegekend. Als in de uitspraak iets goeds staat over de thuiszorg is de uitspraak positief. Bijvoorbeeld: Mijn huis wordt goed schoongemaakt. Wie 'helemaal eens' antwoordt geeft een hoge waardering, daarom krijgt 'helemaal eens' 4 punten. Wie 'helemaal oneens' antwoordt, geeft een erg lage waardering en dat levert 0 punten op.

Positief geformuleerde vraag	
Antwoord	Score
helemaal eens	4
eens	3
niet eens/niet oneens	2
oneens	1
helemaal oneens	0

Een aantal uitspraken uit de vragenlijsten is negatief. Bijvoorbeeld: Er komen te veel verschillende thuiszorgmedewerkers bij mij thuis. Dan betekent 'helemaal oneens' dat het 'slechte' bijna nooit voorkomt: de cliënt heeft niet te maken met te veel verschillende thuiszorgmedewerkers. Dat is heel goed en krijgt dus 4 punten. 'Helemaal eens' betekent juist dat er wel te veel verschillende medewerkers bij de cliënt thuis komen. Daarom krijgt 'helemaal eens' hier 0 punten. Bij een negatief gestelde vraag is de volgorde van de antwoorden in de grafiek omgekeerd.

Negatief geformuleerde vraag	
Antwoord	Score
helemaal eens	0
eens	1
niet eens/niet oneens	2
oneens	3
helemaal oneens	4