

ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

Rapportage PREZO thuiswonende cliënten

Woon, zorg- en dienstencentrum
Bethanië

mei – juni 2017

Aantal	%
25	92,0
1	3,7
1	3,7
27	

Antwoorden op de vragen van deze vragelijst

Aantal	%
15	55,6
11	44,4
0	0,0
26	100,0

Over Facit

Facit is opgericht in 2000 door zorgaanbieders in de provincie Noord-Holland en is uitgegroeid tot een landelijk werkend bureau voor Onderzoek, Advies en Training. Facit is een stichting zonder winstoogmerk met als doelstelling om tegen kostprijs kwalitatief goede ondersteuning te bieden aan organisaties voor zorg en welzijn. Ons werkterrein is vooral de sector VV&T.

Onze klanten waarderen ons om onze pragmatische en flexibele manier van werken en onze persoonlijke benadering. Sinds 2007 heeft Facit van meer dan 200.000 cliënten de ervaringen in kaart gebracht. Facit conformeert zich aan de internationale gedragscodes voor marktonderzoek van Esomar en WAPOR en is door CIIO geaccrediteerd als officieel meetbureau conform ISO 20252. Facit werkt niet met onderaannemers en voert alle onderdelen van de cliëntenraadplegingen met de CQ-index in eigen beheer en met eigen medewerkers uit.

Publicatie van (delen van) deze rapportage is toegestaan met bronvermelding.

Inhoudsopgave

Inleiding.....	4
1 PREZO en cliëntwaardering.....	5
1.1 Visie.....	5
1.2 Goede zorg.....	5
2 De PREZO raadpleging bij Bethanië.....	6
2.1 Steekproeftrekking.....	6
2.2 Informatievoorziening.....	6
2.3 Dataverzameling.....	6
2.4 Respons.....	6
2.5 Leeswijzer.....	7
3 Uitkomsten.....	8
4 Conclusies.....	23
5 Aanbevelingen.....	25
Bijlage 1: Vragenlijst PREZO thuiswonende cliënten.....	27

Inleiding

Facit heeft voor Bethanië een cliëntwaarderingsonderzoek uitgevoerd met de PREZO-vragenlijst. In deze rapportage kunt u lezen hoe de cliënten Zorg Thuis van Bethanië de zorg- en dienstverlening ervaren.

In Hoofdstuk 1 wordt beschreven hoe cliëntwaardering een rol speelt in de PREZO systematiek en in een PREZO-audit.

Hoofdstuk 2 beschrijft de gang van zaken rondom het cliëntwaarderingsonderzoek met de PREZO-vragenlijst in Bethanië. Beschreven wordt hoe de steekproeftrekking, informatievoorziening en dataverzameling zijn verlopen en de respons van het onderzoek wordt weergegeven. In hoofdstuk 3 staan op vraagniveau de uitkomsten van de raadpleging weergegeven, en in hoofdstuk 4 worden conclusies en aanbevelingen beschreven.

In de bijlage bij deze rapportage vindt u de uitgeschreven vragen van de PREZO-vragenlijst die is gebruikt bij deze raadpleging.

Facit, Velsen-Noord
Angela van Bergeijk
juni 2017

1 PREZO en cliëntwaardering

1.1 Visie

Tevreden klanten en het aantoonbaar maken van die tevredenheid is één van de uitgangspunten binnen het PREZO kwaliteitssysteem voor Verantwoorde zorg en verantwoord ondernemerschap. Inzicht in tevredenheid levert veel informatie op voor het verbeteren en borgen van kwaliteit. Voor de beoordeling in het wegingskader van PREZO moet aantoonbaar met een cliëntervaringsinstrument worden gewerkt. In het verleden heeft de CQ-raadpleging gefungeerd als instrument om de cliëntwaardering zichtbaar te maken en daaruit ook gegevens af te leiden voor de PREZO-audit. Inmiddels is er ook een specifieke PREZO-raadpleging beschikbaar, die is toegesneden op de PREZO-domeinen en –pijlers.

1.2 Goede zorg

Zorgorganisaties moeten cliënten ondersteunen bij het verkrijgen van een zo hoog mogelijke kwaliteit van leven. Daarbij wordt het vertrekpunt gevormd door de vraag hoe de cliënt zijn leven voort kan zetten zoals hij dat gewend is, én zin kan geven aan het leven, binnen de eigen mogelijkheden en beperkingen. De zorgverlener kan hem daarbij ondersteunen aan de hand van de vier domeinen van kwaliteit van leven:

- Lichamelijk welbevinden en gezondheid
- Woon- en leefsituatie
- Participatie
- Mentaal welbevinden.

Het zorgleefplan moet in samenspraak met de cliënt tot stand komen en worden onderhouden. Goede communicatie en informatie zijn hierbij van cruciaal belang, evenals cliëntveiligheid.

De kwaliteit van de zorgorganisatie, de kwaliteit van zorgverleners en zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid zijn voorwaarden voor goede zorg en het realiseren van een zo hoog mogelijke kwaliteit. Deze uitgangspunten zijn ook opgenomen in PREZO.

2 De PREZO raadpleging bij Bethanië

2.1 Steekproeftrekking

De doelgroep voor de cliëntenraadpleging werd gevormd door de 60 thuiswonende cliënten die in mei 2017 zorg ontvingen van Bethanië. Op grond van de voor deze raadpleging geldende exclusiecriteria, zijn door Bethanië 2 cliënten uitgesloten van deelname aan het onderzoek.

Het aantal cliënten dat benaderd kon worden met een schriftelijke vragenlijst bedroeg aldus 58. Al deze 58 cliënten zijn benaderd met een schriftelijke vragenlijst.

2.2 Informatievoorziening

De geselecteerde cliënten ontvingen bij de schriftelijke vragenlijst een begeleidend schrijven, met het verzoek de vragenlijst in te vullen en rechtstreeks te retourneren aan Facit in de bijgevoegde antwoordvelop. In de begeleidende brief werden ook het doel van het onderzoek, en de vertrouwelijkheid en anonimiteit van het onderzoek toegelicht.

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

2.3 Dataverzameling

De verzendingen zijn door Facit verzorgd conform de landelijke richtlijnen voor CQI-metingen en de bijbehorende werkinstructies.

Op donderdag 11 mei 2017 is de eerste e-mail verzonden. Precies een week later is aan alle cliënten een herinnering gestuurd.

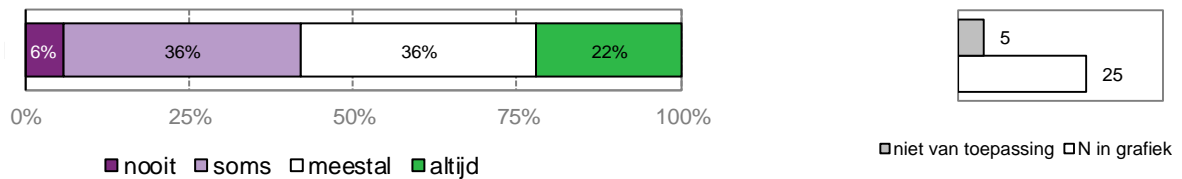
2.4 Respons

Voor de cliëntenraadpleging onder thuiswonende cliënten van Bethanië zijn 58 vragenlijsten verstuurd. 1 daarvan viel af voor het onderzoek, omdat het poststuk onbestelbaar retour kwam, omdat de aangeschrevene aangaf geen zorg te ontvangen, of omdat de cliënt overleden was. 41 cliënten hebben de vragenlijst ingevuld en aan Facit geretourneerd. De respons voor de schriftelijke raadpleging onder thuiswonende cliënten komt hiermee op 71,9%.

2.5 Leeswijzer

Alle door Facit ontvangen vragenlijsten zijn verwerkt in deze rapportage, De antwoorden op de gestelde vragen worden in staafdiagrammen gepresenteerd.

De staafdiagrammen van de ervaringsvragen zien er als volgt uit:



Onder de staafdiagrammen staan de verschillende antwoordcategorieën die in het diagram voorkomen. In de staven staat het percentage respondenten dat het betreffende antwoord heeft gegeven. Omdat dit afgeronde percentages zijn, kan het soms voorkomen dat ze opgeteld niet exact op 100% uitkomen.

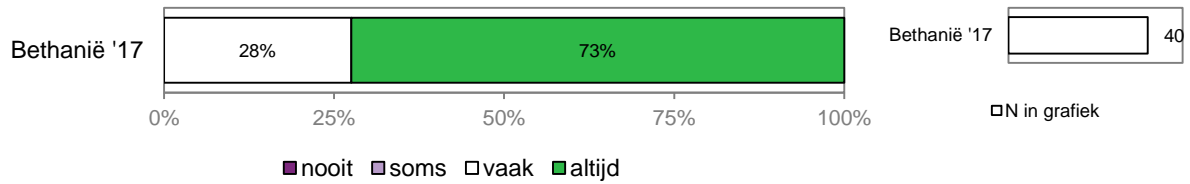
Rechts van de staafdiagrammen is aangegeven met N in grafiek hoeveel respondenten in totaal de vraag beantwoord hebben. Bij vragen met de antwoordcategorie 'niet van toepassing', wordt ook rechts van het staafdiagram aangegeven hoeveel respondenten dat antwoord gegeven hebben.

Wanneer een vraag door minder dan tien respondenten is beantwoord, kunnen we de resultaten niet weergeven, omdat dan de privacy van de respondenten onvoldoende gewaarborgd kan blijven. De staaf blijft dan geheel leeg.

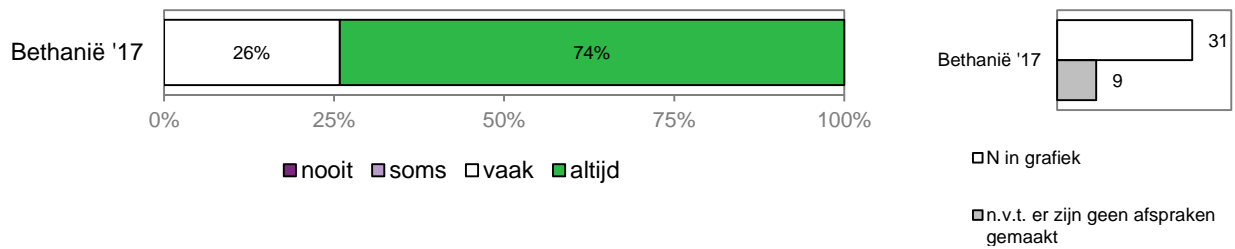
3 Uitkomsten

WOON- EN LEEFSITUATIE

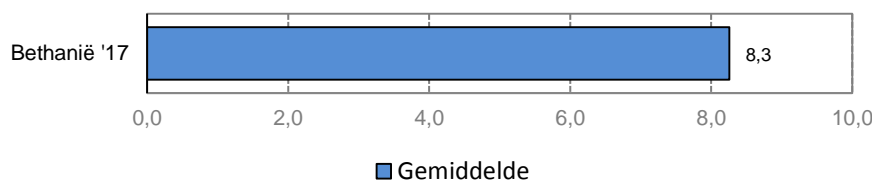
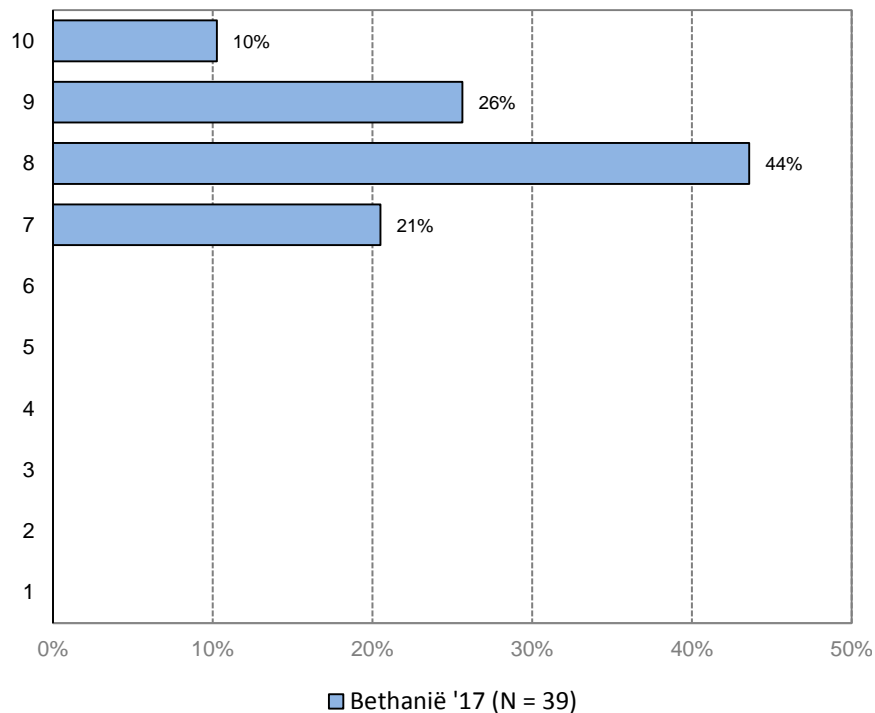
1. Kunt u prettig leven en wonen, dankzij onze thuiszorg?



2. Zijn er afspraken gemaakt over uw woon- en leefsituatie en worden deze afspraken nagekomen?

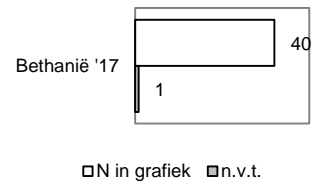
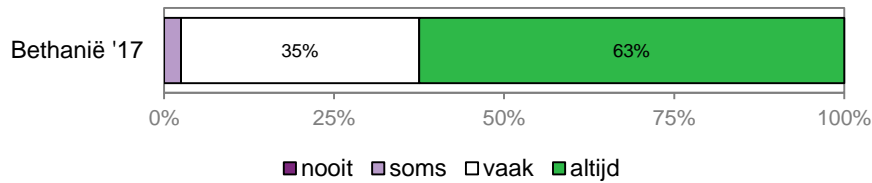


3. Welk cijfer geeft u voor uw woon- en leefsituatie?

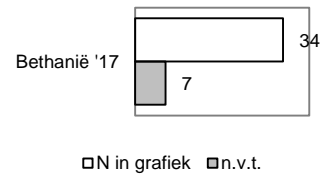
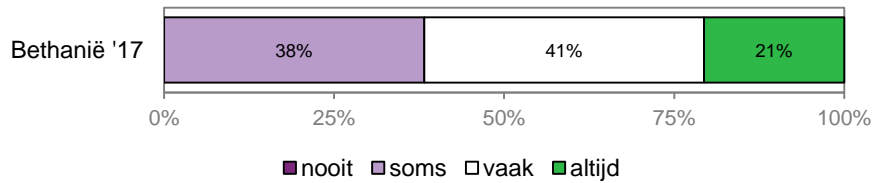


PARTICIPATIE

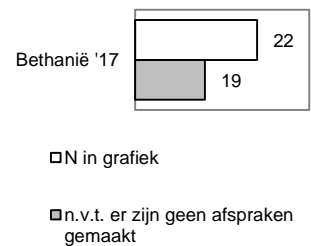
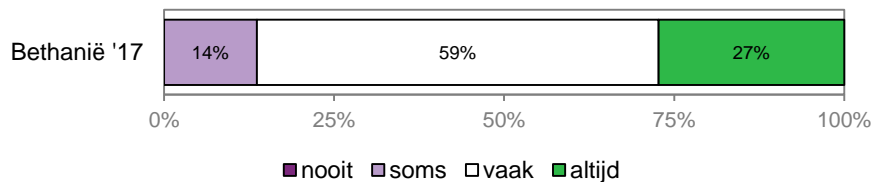
4. Krijgt u de thuiszorg op een manier zoals u dat wenst?

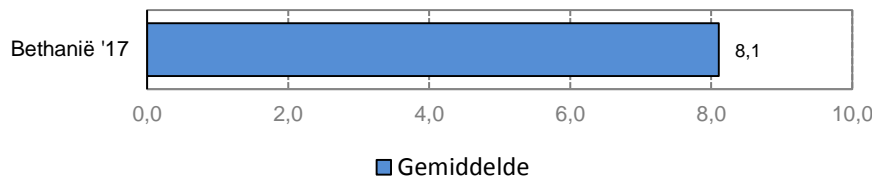
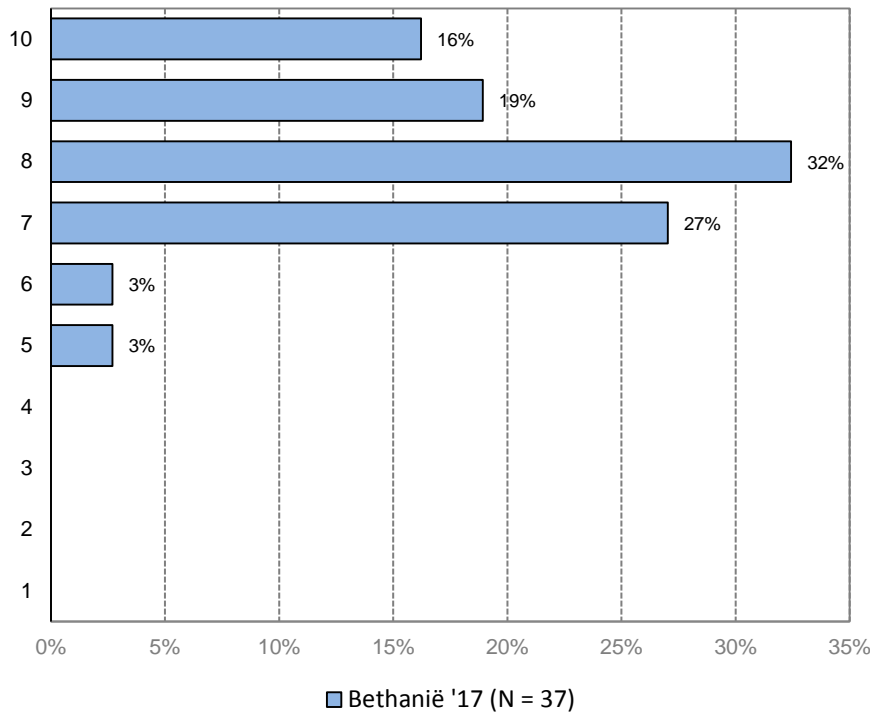


5. Vindt u de activiteiten die we aanbieden leuk?



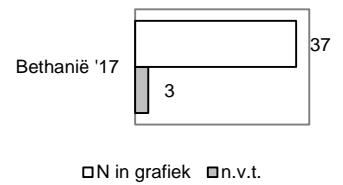
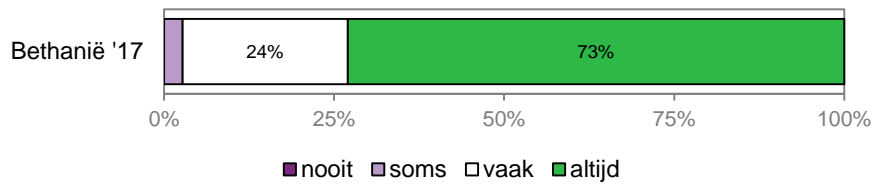
6. Hebben we met u afspraken gemaakt over hoe u zoveel mogelijk zelf kunt bepalen hoe u de dag inricht en worden deze afspraken nagekomen?



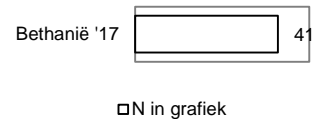
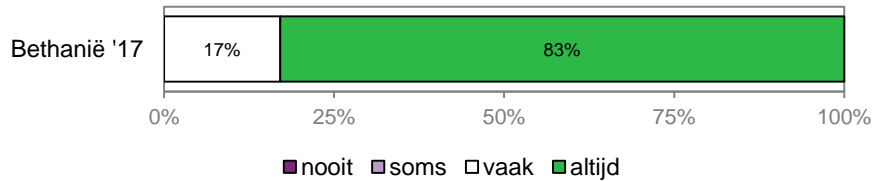
7. Welk cijfer geeft u voor de mate waarin u zelf kunt bepalen hoe u de dag inricht?

MENTAAL WELBEVINDEN

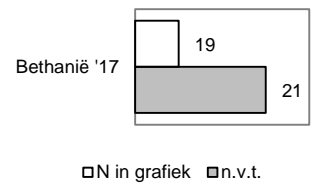
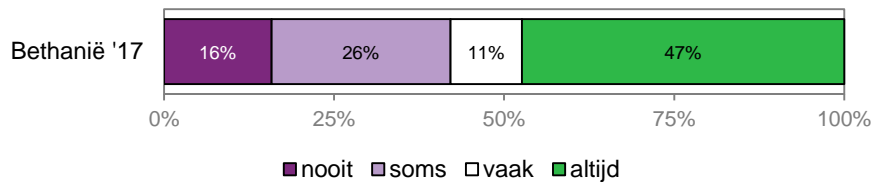
8. Respecteren wij (voldoende) hoe u uw leven wilt leiden?



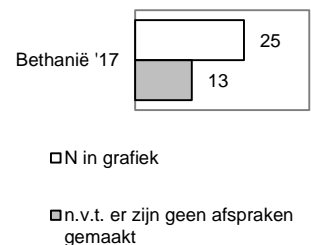
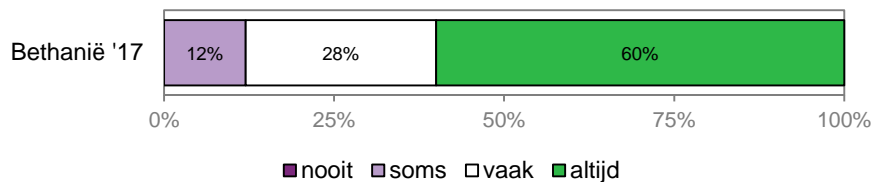
9. Wordt u respectvol behandeld door onze medewerkers en vrijwilligers?

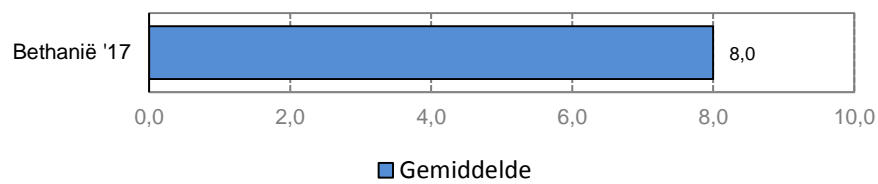
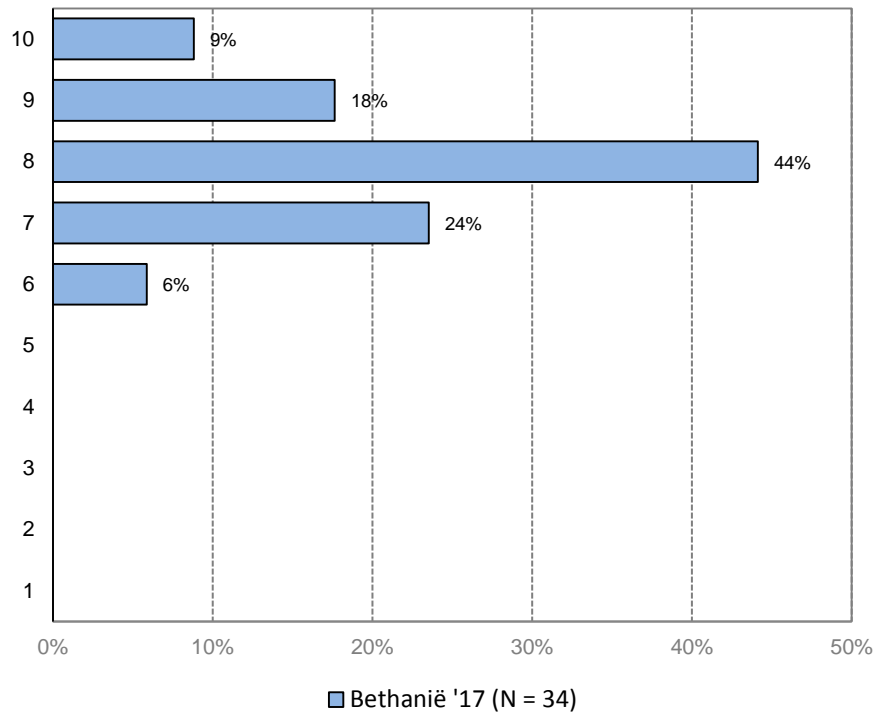


10. Is er voldoende aandacht voor uw vragen rondom het levenseinde?



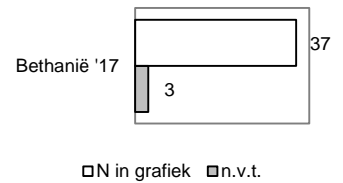
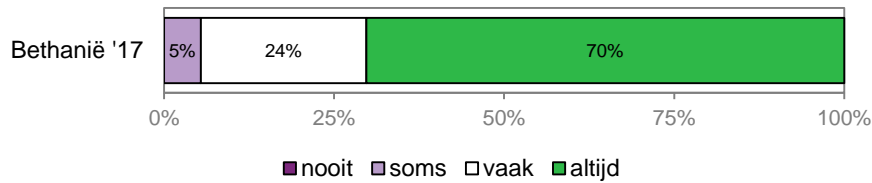
11. Hebben we met u afspraken gemaakt over de ondersteuning die we u kunnen bieden, zodat u uw leven zoveel mogelijk kunt leiden zoals u dat wilt en worden deze afspraken nagekomen?



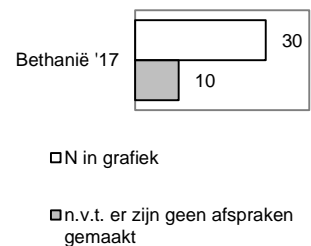
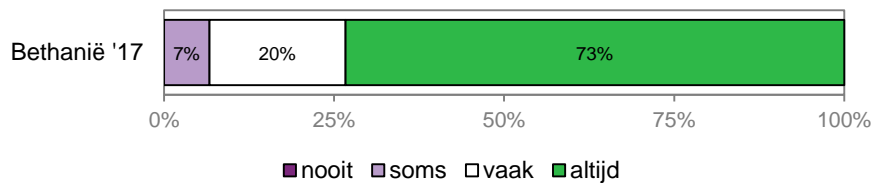
12. Welk cijfer geeft u voor de ondersteuning die we u bieden om u uw leven te leiden

LICHAMELIJK WELBEVINDEN

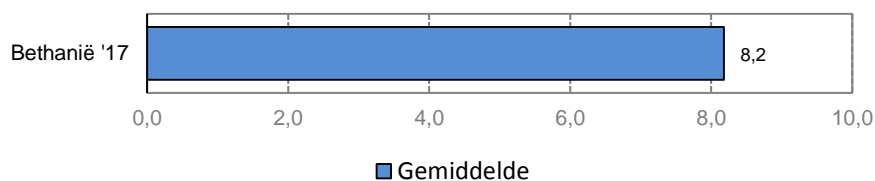
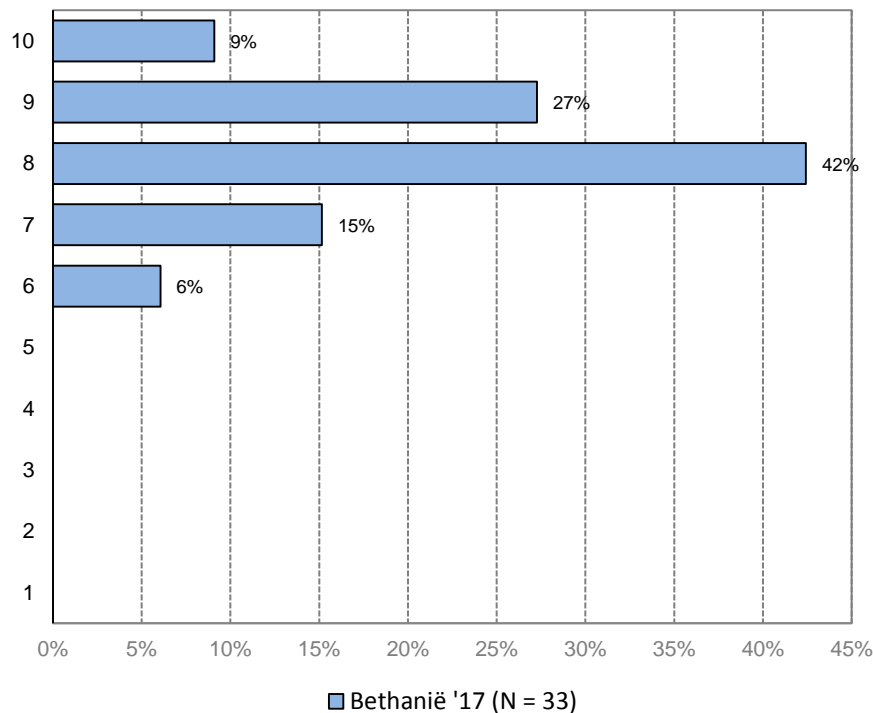
13. Is er voldoende aandacht voor uw lichamelijk welbevinden?



14. Zijn er met u afspraken gemaakt over hoe u geholpen wordt bij wassen/douchen, aan- uitleiden, naar toilet, gebit en nagelverzorging etc. en worden deze afspraken nagekomen?

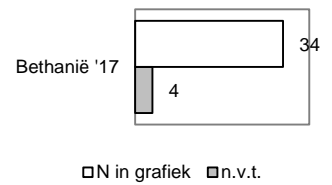
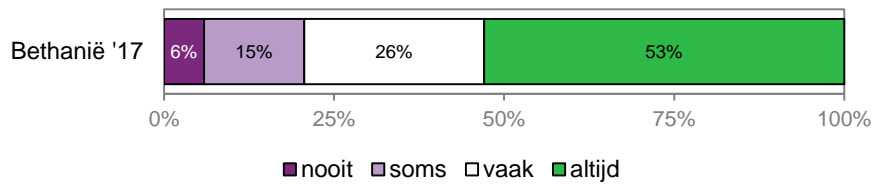


15. Welk cijfer geeft u voor onze zorg voor uw lichamelijk welbevinden?

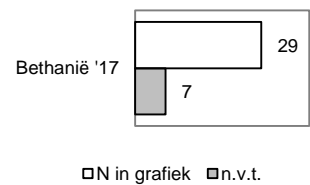
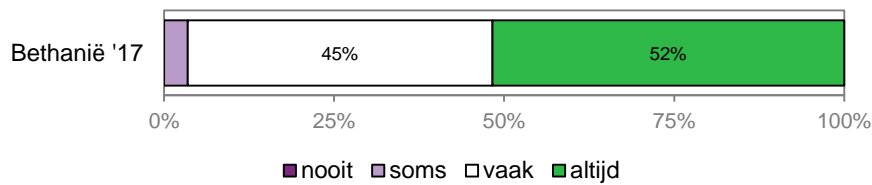


INSPRAAK

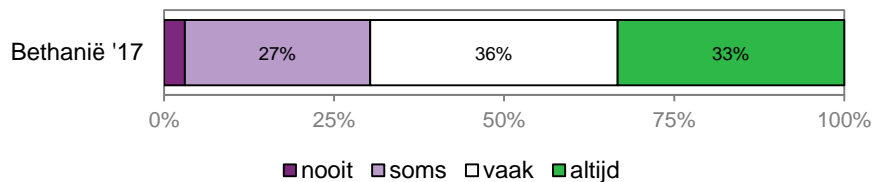
16. Beslist u mee over de zorg en behandelingen die u krijgt?



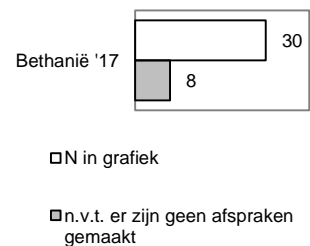
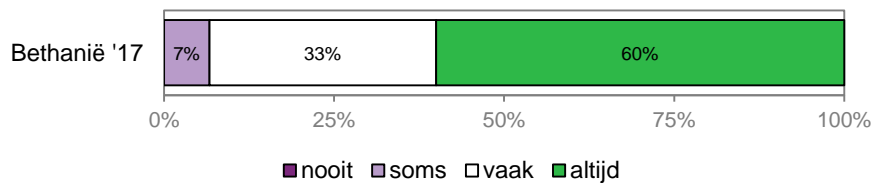
17. Houden we in onze zorg- en ondersteuning goed rekening met uw wensen, ideeën en mening?

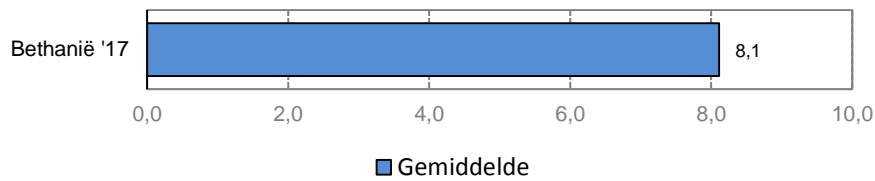
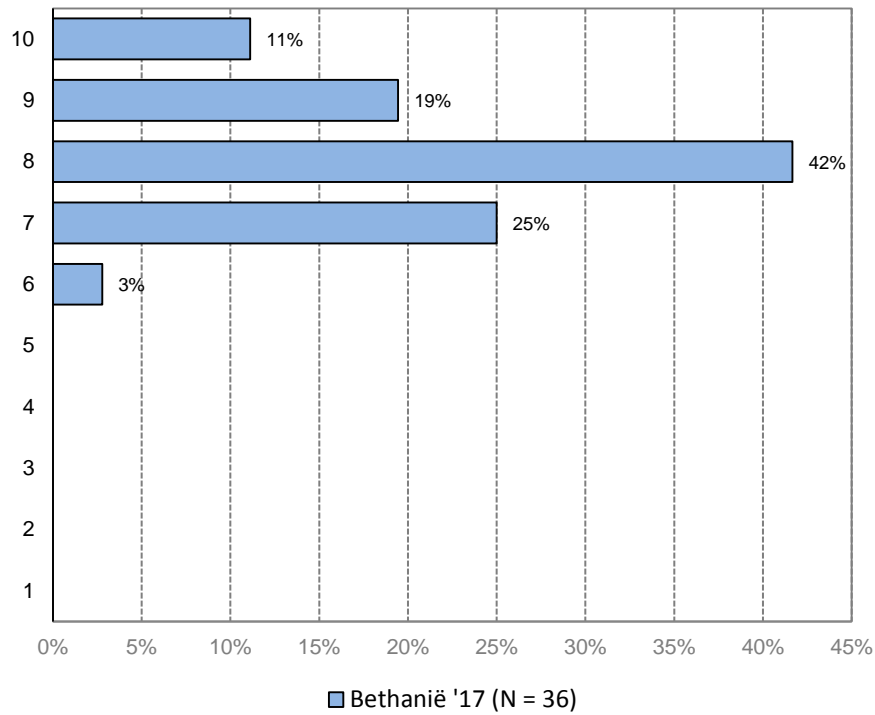


18. Leveren uw familieleden of naasten een bijdrage aan de zorg?



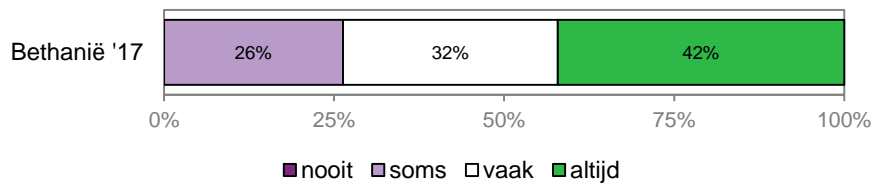
19. Zijn er met u afspraken gemaakt over zorg, ondersteuning, behandeling en worden deze afspraken nagekomen?



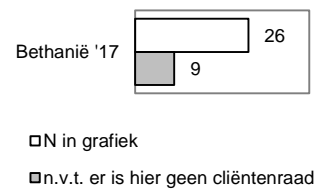
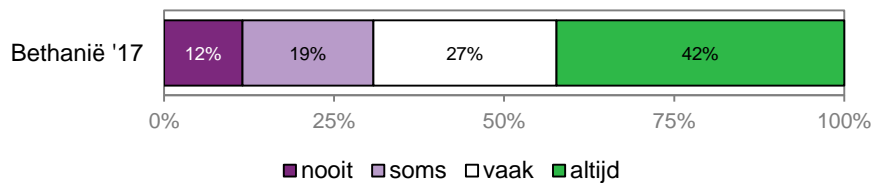
20. Welk cijfer geeft u voor uw inspraak bij verzorging en behandeling?

INFORMATIE EN COMMUNICATIE

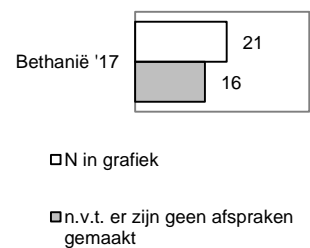
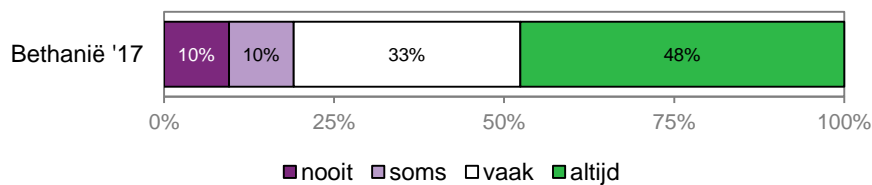
21. Krijgt u van ons voldoende informatie over de zorg en ondersteuning die wij kunnen bieden?

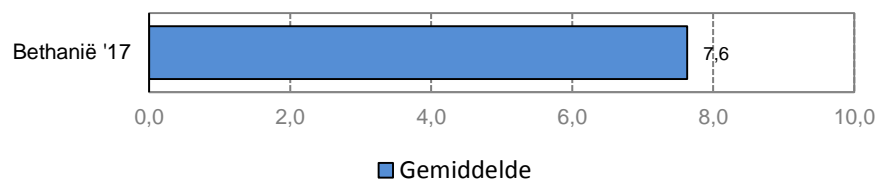
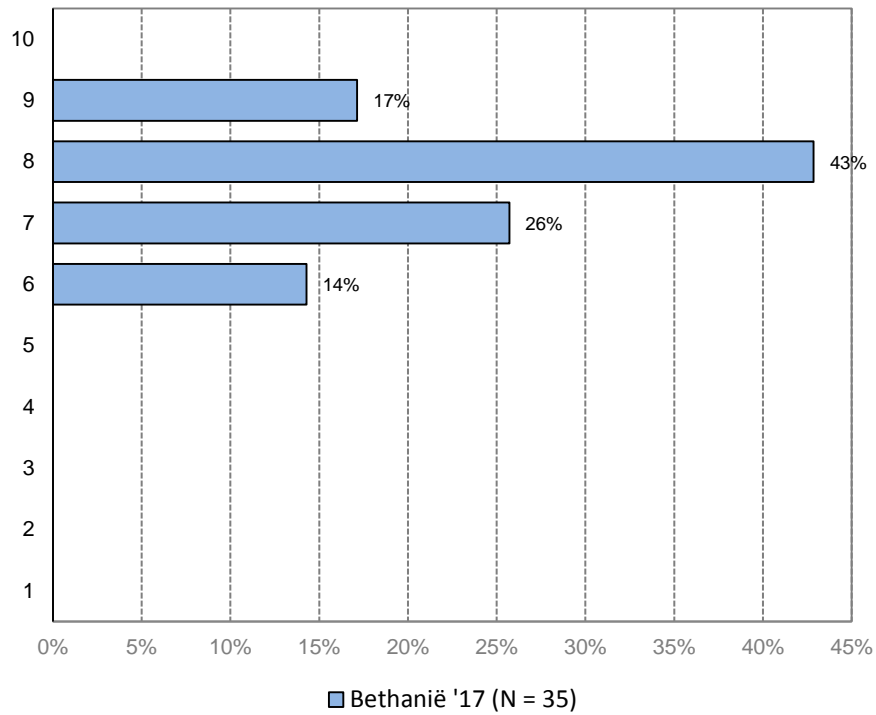


22. Worden uw belangen goed behartigd door de cliëntenraad?



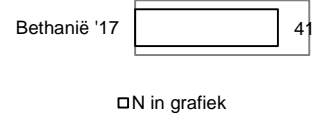
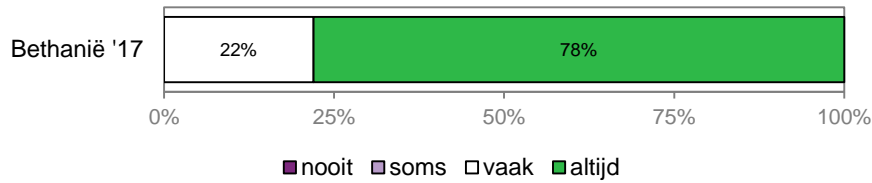
23. Zijn er met u afspraken gemaakt over hoe we het beste met u kunnen communiceren en worden deze afspraken nagekomen?



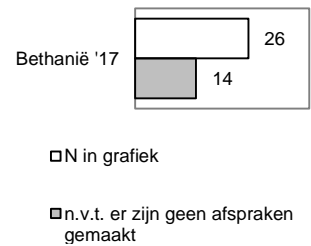
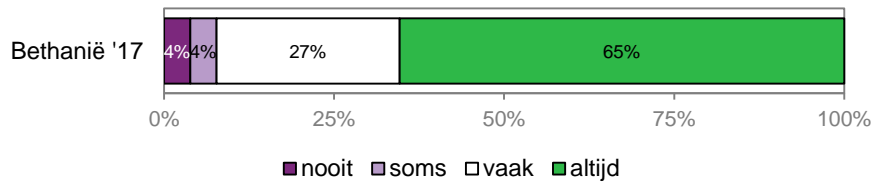
24. Welk cijfer geeft u voor onze informatie en communicatie?

CLIËNTVEILIGHEID

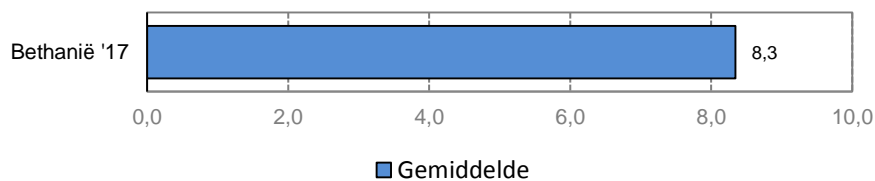
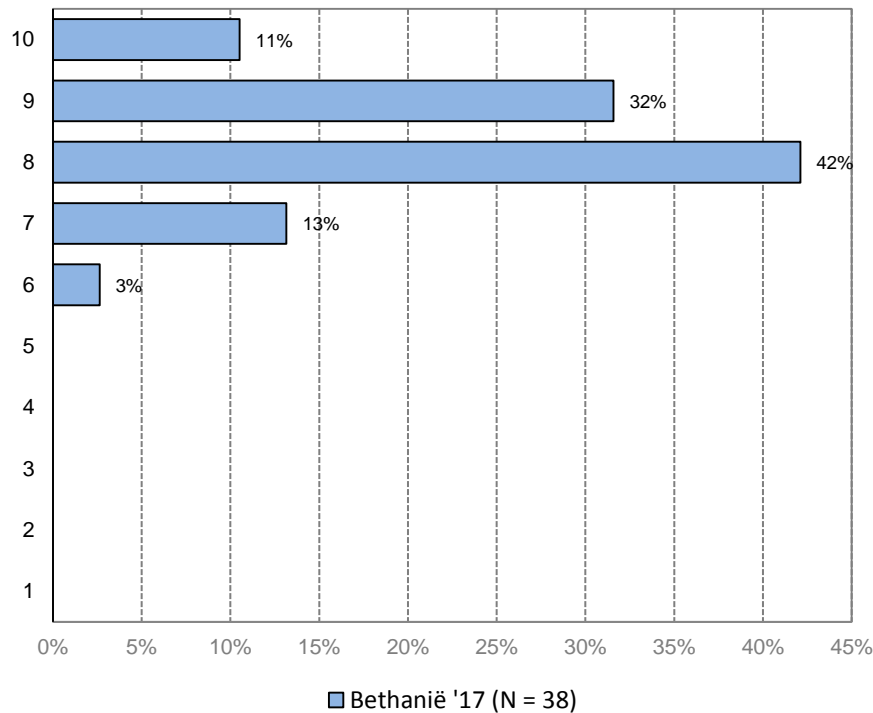
25. Voelt u zich veilig in de aanwezigheid van onze medewerker?



26. Zijn er met u afspraken gemaakt over uw veiligheid en worden deze afspraken nagekomen?

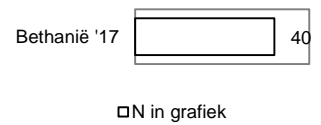
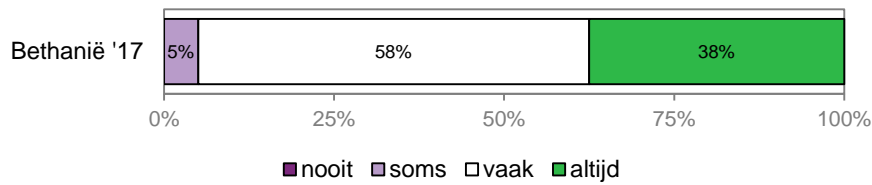


27. Welk cijfer geeft u voor uw gevoel van veiligheid?

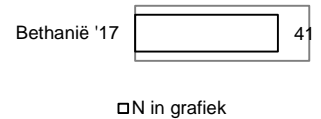
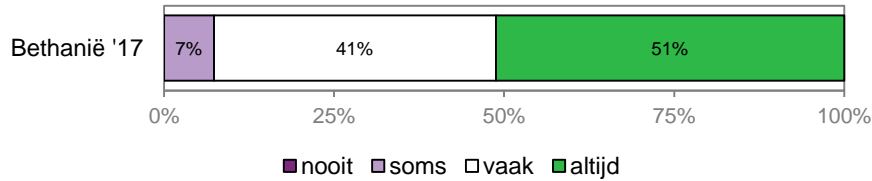


KWALITEIT MEDEWERKERS

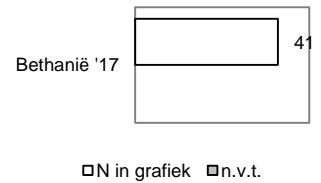
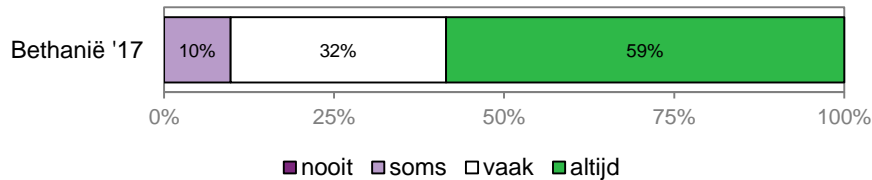
28. Vindt u onze medewerkers deskundig?



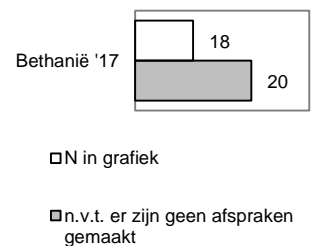
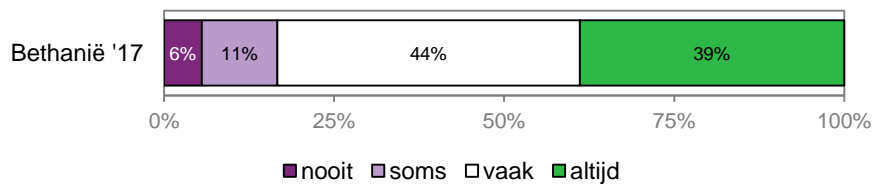
29. Luisteren onze medewerkers naar u?

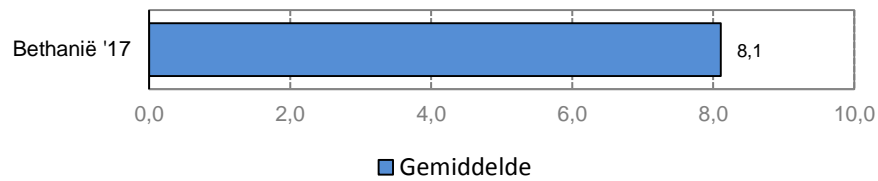
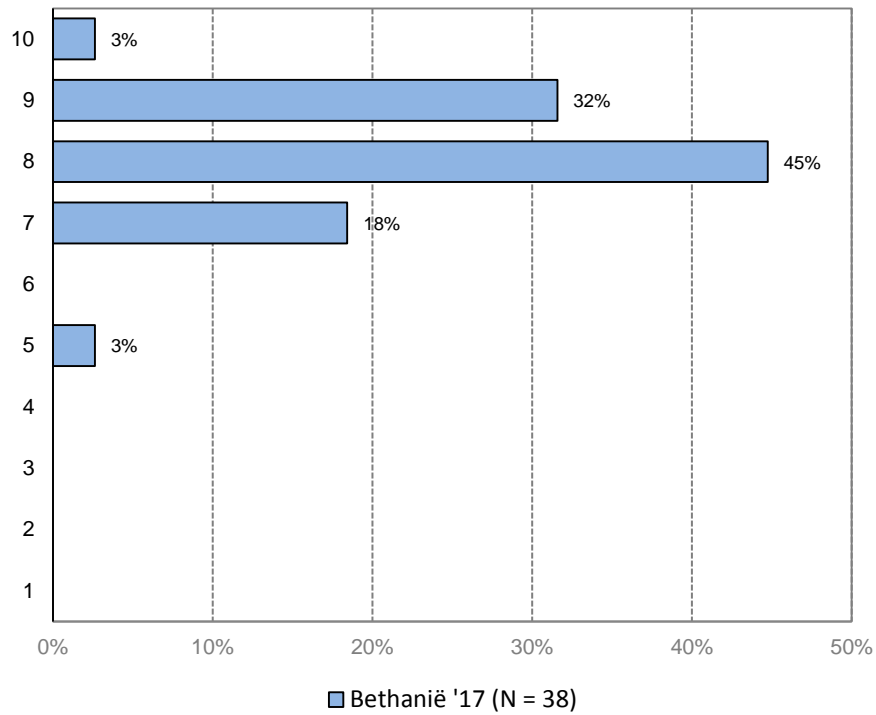


30. Geven onze medewerkers goed antwoord op uw vragen?

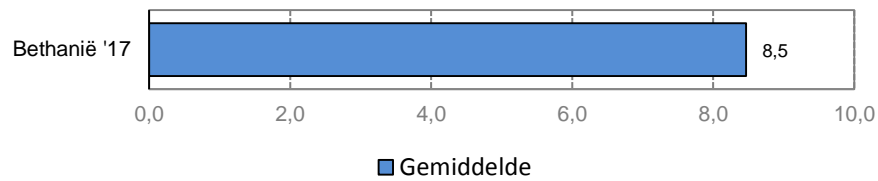
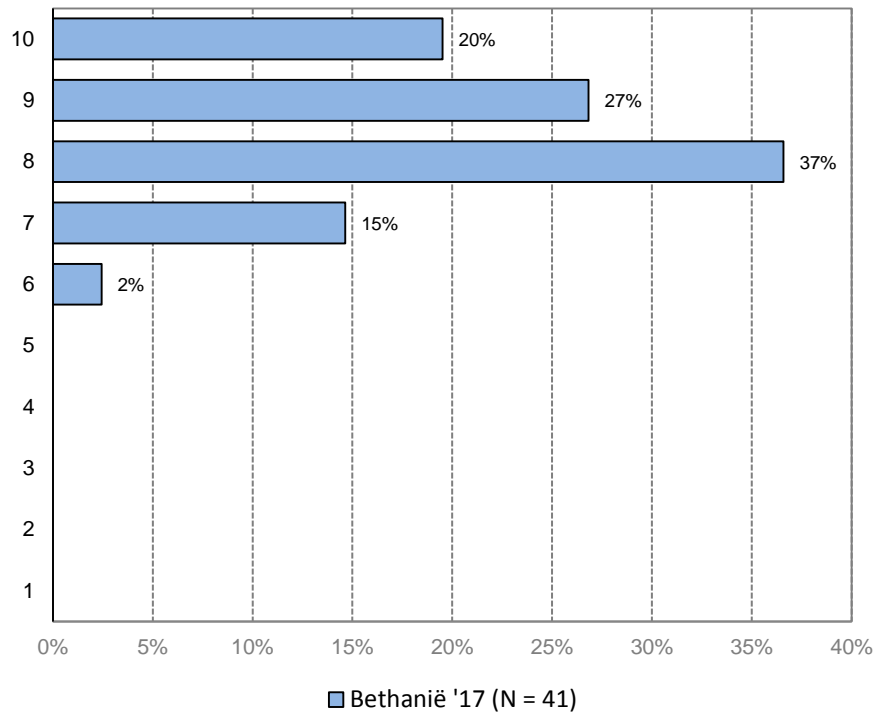


31. Zijn er met u afspraken gemaakt over de kwaliteit van onze medewerkers en worden deze afspraken nagekomen?



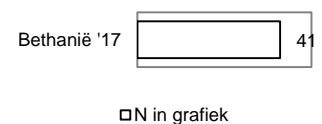
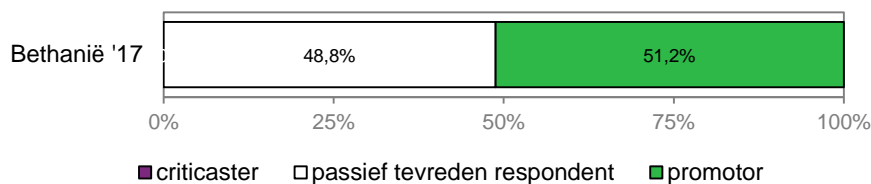
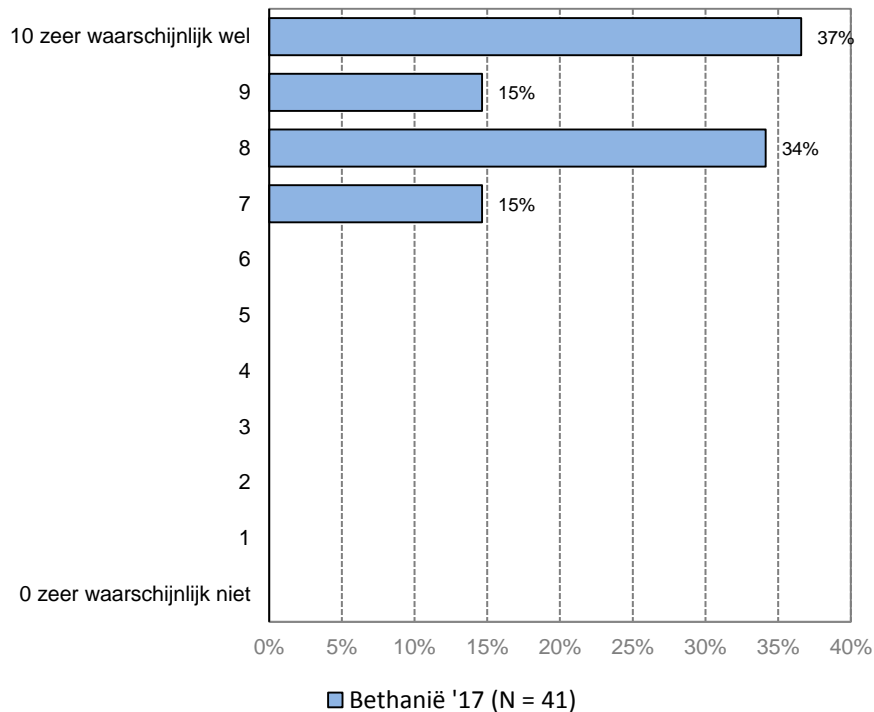
32. Welk cijfer geeft u voor de kwaliteit van onze medewerkers?

33. Welk cijfer zou u willen geven aan onze organisatie?



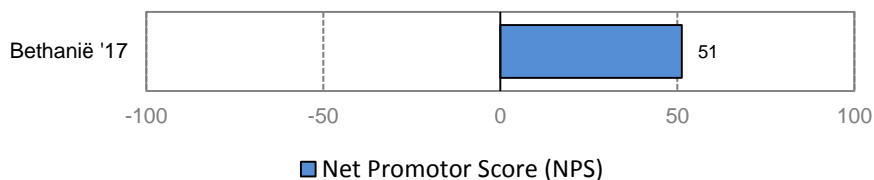
34. Hoe groot is de kans op een schaal van 0 – 10 dat u onze organisatie zou aanbevelen?

Deze vraag kunnen respondenten beantwoorden op een schaal van 0 = 'zeer waarschijnlijk niet' tot 10 = 'zeer waarschijnlijk wel'. Bij een score van 0 tot en met 6 is de respondent een 'criticaster', bij een 7 of 8 een 'passief tevreden respondent' en bij een 9 of 10 een 'promotor'.



Net Promotor score (NPS)

Op basis van deze indeling wordt de Net Promotor Score berekend door het percentage 'promotors' te verminderen met het percentage 'criticasters' (oftewel $NPS = \% \text{ promotoren} - \% \text{ criticasters}$).



4 Conclusies

Woon- en leefsituatie

Alle respondenten melden dat zij prettig kunnen leven en wonen, dankzij de thuiszorg. Negen cliënten antwoorden dat er geen afspraken over de thuiszorg zijn gemaakt- de overige respondenten geven aan dat die er wel zijn en dat die ook worden nagekomen. Voor hun woon- en leefsituatie geven cliënten gemiddeld een 8,3.

Participatie

Op een enkeling na geven alle respondenten aan dat zij thuiszorg krijgen op een manier zoals zij dat wensen. Twee derde vindt de activiteiten die Bethanië aanbiedt leuk. 86% van cliënten die het van toepassing noemen, geeft aan dat er met hen afspraken gemaakt over hoe zij zoveel mogelijk zelf kunnen bepalen hoe zij de dag inrichten, en dat deze afspraken worden nagekomen. Gemiddeld geven cliënten een 8,1 voor de mate waarin u zelf kunnen bepalen hoe zij de dag inrichten.

Mentaal welbevinden

Op een enkeling na zijn respondenten van mening dat Bethanië (voldoende) respecteert hoe zij hun leven willen leiden, en allen voelen zich respectvol behandeld door medewerkers en vrijwilligers. Bij de vraag of er voldoende aandacht is voor vragen rondom het levenseinde, antwoorden 21 respondenten 'niet van toepassing', van de overige 19 antwoordt 42% dat daar niet voldoende aandacht voor is. Bij de vraag of er afspraken zijn gemaakt over de ondersteuning die Bethanië kan bieden, zodat de cliënt het leven zoveel mogelijk kunt leiden zoals u dat wilt en of afspraken worden nagekomen, antwoorden 13 respondenten dat er geen afspraken zijn gemaakt – van de overige cliënten antwoordt 88% positief. Gemiddeld waarderen de cliënten de ondersteuning die Bethanië biedt om u hun leven te leiden met een 8.

Lichamelijk welbevinden

Volgens de meeste respondenten (95%) is er voldoende aandacht voor hun lichamelijk welbevinden. Er zijn volgens 93% van de mensen die de vraag hebben beantwoord, afspraken gemaakt over hoe zij geholpen wordt bij wassen/douchen, aan- uitkleden, naar toilet, gebit en nagelverzorging etc. en zij melden dat deze afspraken nagekomen – al zeggen 10 cliënten dat er geen afspraken zijn gemaakt. Voor de zorg rond het lichamelijk welbevinden, geven cliënten gemiddeld een 8,2.

Inspraak

79% van de cliënten die de vraag hebben beantwoord, zijn van mening dat zij meebeslissen over de zorg en behandelingen die zij krijgen. 97% meldt dat Bethanië in de zorg en ondersteuning goed rekening met wensen, ideeën en mening van de cliënt. Gevraagd of familieleden of naasten een bijdrage aan de zorg leveren, zegt 69% dat dit het geval is (een paar cliënten geven aan geen familie te hebben, of niet te willen dat zij een bijdrage leveren). Volgens 93% van de cliënten die de vraag hebben beantwoord, zijn er met hen afspraken gemaakt over zorg, ondersteuning, behandeling en worden deze afspraken nagekomen. Acht cliënten antwoorden dat dit niet van toepassing is, dat er geen afspraken zijn gemaakt. Als cijfer geeft men gemiddeld een 8,1.

Informatie en communicatie

Driekwart van de respondenten meldt dat zij voldoende informatie krijgen over de zorg en ondersteuning die Bethanië kan bieden, 69% is van mening dat hun belangen goed worden behartigd door de cliëntenraad (9 personen noemen dat niet van toepassing, omdat er geen cliëntenraad is). 80% van de cliënten die de vraag beantwoorden, zeggen dat er met hen afspraken gemaakt rondom communiceren en dat deze afspraken worden nagekomen, maar zestien personen geven aan dat er geen afspraken zijn gemaakt. Gemiddeld geven cliënten informatie en communicatie een 7,6

Cliëntveiligheid

Alle cliënten voelen zich veilig in de aanwezigheid van medewerker. Veertien zeggen er dat de vraag of er afspraken zijn gemaakt over hun veiligheid en of deze afspraken worden nagekomen, niet van toepassing is omdat er geen afspraken zijn op dat punt. Van de cliënten die de vraag wel beantwoorden, is 92% positief. Als cijfer voor hun gevoel van veiligheid, geven cliënten gemiddeld een 8,3.

Kwaliteit medewerkers

95% van de bevroegde cliënten noemt de medewerkers deskundig, en 93% is van mening dat medewerkers naar hen luisteren. 90% vindt dat medewerkers goed antwoord geven op vragen. Van de 18 cliënten die de vraag beantwoorden, zegt 83% dat er afspraken zijn gemaakt over de kwaliteit van de medewerkers en dat deze afspraken worden nagekomen – 20 cliënten geven aan dat er geen afspraken zijn gemaakt. Gemiddeld wordt een 8,1 gegeven voor de kwaliteit van de medewerkers.

Voor de organisatie geven cliënten gemiddeld een 8,5. De NPS-score komt uit op 51.

5 Aanbevelingen

Woon- en leefsituatie

- Maak met alle cliënten zorg thuis afspraken over hoe zij de thuiszorg willen ontvangen, met welke zaken in woon- en leefomstandigheden de medewerkers rekening kunnen houden en hoe zij er ook tijdens zorgmomenten zo veel mogelijk voor kunnen zorgen dat cliënten zich thuis voelen en in hun privacy gerespecteerd worden.
- Evalueer deze afspraken met enige regelmaat: ook bij cliënten die al lang in zorg zijn. Misschien zijn er zaken veranderd in de situatie van de cliënt of bevallen bepaalde zaken na verloop van tijd toch minder goed dan bij het aangaan van oorspronkelijke afspraken.

Participatie

- Overleg met de cliënten zorg thuis welke activiteiten er zijn, hoe zij kunnen deelnemen en wees helder over eventueel aanvullende kosten.
- Bespreek met medewerkers waar Bethanië naar kan doorverwijzen indien nodig, en hoe medewerkers gemakkelijk contactinformatie kunnen opdoen over andere organisaties (sociale kaart).

Mentaal welbevinden

- Mentaal welbevinden en onderdelen daaruit zoals (afspraken rond) het levenseinde, zijn vaak lastige onderwerpen om te bespreken ook voor medewerkers. Benoem in werkoverleg de noodzaak om ook over dit soort onderwerpen met cliënten in gesprek te gaan, en bespreek verschillende manieren om dat te doen – ook afhankelijk van voor- en afkeuren van de cliënt. Laat medewerkers tips uitwisselen en zorg voor nieuwe medewerkers dat zij ook voor vragen over mentaal welbevinden van cliënten terecht kunnen bij ervaren collega's

Lichamelijk welbevinden

- Benoem bij cliënten de afspraken die gemaakt zijn over hun lichamelijke zorg en wees alert op het regelmatig evalueren ervan, ook als er ogenschijnlijk weinig verandert in de situatie van de cliënt. Geef aan dat cliënten kunnen meebeslissen over hoe bepaalde zaken gebeuren en dat afspraken herzien kunnen worden als de cliënt daar behoefte aan heeft.

Inspraak

- De meeste aanbevelingen die hierboven benoemd zijn, hebben betrekking op inspraak. Herinner cliënten er regelmatig aan dat zij gekend en gehoord worden in hoe de verschillende onderdelen van de zorg georganiseerd en uitgevoerd worden. Luister oprecht naar wensen en vragen en leg ook goed uit waarom dingen eventueel niet kunnen. Bespreek waar mogelijk alternatieven, als er zaken zijn die binnen Bethanië misschien niet uitgevoerd kunnen worden.

Informatie en communicatie

- Benoem ook bij cliënten die er al langer zijn, waar zij informatie over onderdelen van zorg- en dienstverlening van Bethanië kunnen vinden en bespreek ook zaken mondeling.
- Maak afspraken over hoe cliënten geïnformeerd willen worden over wijzigingen of andere zaken binnen de organisatie en leg dat vast in het zorgleefplan. Benoem daarin ook zaken die te maken hebben met communicatie (aanspreekvorm, zijn er onderwerpen waar de cliënt het graag wel of juist niet over wil hebben, vindt iemand het prettiger als een medewerker 's ochtends niet te veel praat of is babbelen juist een gewenste start van de dag?).
- Bespreek met de cliëntenraad hoe zij beter zichtbaar kunnen zijn ook voor cliënten zorg thuis.

Cliëntveiligheid

- Maak met alle cliënten afspraken over veiligheid: benoem hoe de medewerkers daaraan kunnen bijdragen en wat cliënten zelf kunnen doen op gebied van veiligheid.

Kwaliteit medewerkers

- Zorg ervoor dat cliënten op de hoogte zijn over wat Bethanië doet om de kwaliteit van medewerkers op peil te houden.

Tot slot

Onze aanbevelingen sluiten over het algemeen aan bij afspraken die in veel organisaties al bestaan, maar in de praktijk dan bij de cliënten kennelijk toch niet het gewenste effect bereiken. Veelal blijkt dat dit komt omdat het uitvoeren en opvolgen van gemaakte afspraken niet altijd sluitend is. Daarom willen we ter afsluiting de volgende algemene adviezen geven:

- Toets in resultaatgerichte interne audits in hoeverre beleid en afspraken in de praktijk daadwerkelijk zijn geïmplementeerd en tot het gewenste effect leiden.
- Deel ervaringen met collega's van andere locaties/regio's met betrekking tot het succesvol verbeteren en borgen van kwaliteit.
- Formuleer de verbeterplannen SMART en monitor de voortgang van de verbeteracties.
- Houd de medewerkers actief betrokken bij het proces door de voortgang regelmatig te bespreken en doelen en acties zo nodig bij te stellen. Informeer de cliënten ook over de voortgang.
- Bespreek de uitkomsten van deze raadpleging met de cliëntenraad en in het werkoverleg met uw medewerkers en formuleer gezamenlijk verbeterpunten en concrete doelstellingen en activiteiten.

Bijlage 1: Vragenlijst PREZO thuiswonende cliënten

WOON- EN LEEFSITUATIE

1. Kunt u prettig leven en wonen, dankzij onze thuiszorg?
2. Zijn er afspraken gemaakt over uw woon- en leefsituatie en worden deze afspraken nagekomen?
3. Welk cijfer geeft u voor uw woon- en leefsituatie?

PARTICIPATIE

4. Krijgt u de thuiszorg op een manier zoals u dat wenst?
5. Vindt u de activiteiten die we aanbieden leuk?
6. Hebben we met u afspraken gemaakt over hoe u zoveel mogelijk zelf kunt bepalen hoe u de dag inricht en worden deze afspraken nagekomen?
7. Welk cijfer geeft u voor de mate waarin u zelf kunt bepalen hoe u de dag inricht?

MENTAAL WELBEVINDEN

8. Respecteren wij (voldoende) hoe u uw leven wilt leiden?
9. Wordt u respectvol behandeld door onze medewerkers en vrijwilligers?
10. Is er voldoende aandacht voor uw vragen rondom het levenseinde?
11. Hebben we met u afspraken gemaakt over de ondersteuning die we u kunnen bieden, zodat u uw leven zoveel mogelijk kunt leiden zoals u dat wilt en worden deze afspraken nagekomen?
12. Welk cijfer geeft u voor de ondersteuning die we u bieden om u uw leven te leiden

LICHAMELIJK WELBEVINDEN

13. Is er voldoende aandacht voor uw lichamelijk welbevinden?
14. Zijn er met u afspraken gemaakt over hoe u geholpen wordt bij wassen/douchen, aan-uitkleden, naar toilet, gebit en nagelverzorging etc. en worden deze afspraken nagekomen?
15. Welk cijfer geeft u voor onze zorg voor uw lichamelijk welbevinden?

INSPRAAK

16. Beslist u mee over de zorg en behandelingen die u krijgt?
17. Houden we in onze zorg- en ondersteuning goed rekening met uw wensen, ideeën en mening?
18. Leveren uw familieleden of naasten een bijdrage aan de zorg?
19. Zijn er met u afspraken gemaakt over zorg, ondersteuning, behandeling en worden deze afspraken nagekomen?
20. Welk cijfer geeft u voor uw inspraak bij verzorging en behandeling?

INFORMATIE EN COMMUNICATIE

21. Krijgt u van ons voldoende informatie over de zorg en ondersteuning die wij kunnen bieden?
22. Worden uw belangen goed behartigd door de cliëntenraad?
23. Zijn er met u afspraken gemaakt over hoe we het beste met u kunnen communiceren en worden deze afspraken nagekomen?
24. Welk cijfer geeft u voor onze informatie en communicatie?

CLIËNTVEILIGHEID

25. Voelt u zich veilig in de aanwezigheid van onze medewerker?
26. Zijn er met u afspraken gemaakt over uw veiligheid en worden deze afspraken nagekomen?
27. Welk cijfer geeft u voor uw gevoel van veiligheid?

KWALITEIT MEDEWERKERS

28. Vindt u onze medewerkers deskundig?
29. Luisteren onze medewerkers naar u?
30. Geven onze medewerkers goed antwoord op uw vragen?
31. Zijn er met u afspraken gemaakt over de kwaliteit van onze medewerkers en worden deze afspraken nagekomen?
32. Welk cijfer geeft u voor de kwaliteit van onze medewerkers?
33. Welk cijfer zou u willen geven aan onze organisatie?
34. Hoe groot is de kans op een schaal van 0 – 10 dat u onze organisatie zou aanbevelen?