**CODE**

|  |
| --- |
| logo-ckzhttp://www.hetalternatief.org/Logo%20NIVEL.gif**Vragenlijst** **Ervaringen met de zorg in een** **verpleeg- of verzorgingshuis***Bestemd voor interviews met bewoners van een* *verpleeg- of verzorgingshuis* CQI VV&T (VV-IV)Versie 4.1, augustus 2012 |

***INTRODUCTIE***

Deze vragenlijst is bedoeld voor interviews met bewoners van verpleeg- of verzorgingshuizen. Afname van de interviews geschiedt door getrainde interviewers. De vragenlijst richt zich op de **ervaringen** van bewoners met de zorg van het verpleeg-/verzorgingshuis in de afgelopen 12 maanden. Daarbij gaat het over diverse onderwerpen en kwaliteitsaspecten voor verantwoorde zorg in verpleeg- en verzorgingshuizen. De vragenlijst begint met een aantal vragen over de bewoner zelf.

**Instructie voor de interviewer** *(zie ook de werkinstructies)*

Gebruik bij de interviews antwoordkaartjes, ter ondersteuning bij de beantwoording van de vragen, met een afzonderlijk kaartje voor elke soort van antwoordcategorieën:

| *nee* | *ja* |
| --- | --- |
| ❑ | ❑ |

| *nooit* | *soms* | *meestal* | *altijd* |
| --- | --- | --- | --- |
| ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |

| *nooit* | *soms* | *meestal* | *altijd* | *n.v.t./niet nodig* |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |

| *nooit* | *soms* | *meestal* | *altijd* | *weet ik niet* |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |

| *slecht* | *matig* | *goed* | *zeer goed* | *uitstekend* |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |

De antwoordmogelijkheid **niet van toepassing** (n.v.t.) geldt als een bewoner een situatie **niet** heeft **meegemaakt** en hier dus niet over kan oordelen, of als de bewoner bepaalde zorg **niet nodig** heeft of **niet wil** ontvangen. Als de bewoner een antwoord echt **niet weet**, en de vraag wel van toepassing is, kan het antwoord ‘weet niet’ worden aangekruist of kan de vraag worden **overgeslagen**.

***VRAGEN VOOR DE INTERVIEWER***

**Code interviewer:** . . . . .

**Datum interview:** . . . . . / . . . . . . . . . . . . . . . . . / 20 . . . .

**Interviewduur:** . . . . . minuten

**Als het interview voortijdig is beëindigd:** wat is (vermoedelijk) de belangrijkste **reden**?

* cognitieve beperkingen (vragen zijn te moeilijk, worden niet begrepen)
* geheugenprobleem, gedesoriënteerd of in de war (dementie)
* lichamelijke beperkingen (spreken en bewegen zijn zeer moeilijk)
* concentratieprobleem
* vermoeidheid
* cliënt wil toch niet meewerken
* anders, namelijk . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . .

###### *OVER UZELF*

**1. Hoe lang woont u in dit huis?**

 ❑ minder dan een half jaar

 ❑ 6 maanden tot minder dan een jaar

 ❑ 1 tot 2 jaar

 ❑ 2 tot 5 jaar

 ❑ meer dan 5 jaar

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

 ❑ omdat u niet meer zelfstandig kunt wonen

 ❑ vanwege lichamelijke beperkingen of handicap(s)

 ❑ vanwege chronische ziekte(n)

 ❑ na een ziekenhuisopname of operatie

 ❑ na een ongeval

 ❑ voor herstel of revalidatie

 ❑ vanwege zintuiglijke handicap(s) (bijvoorbeeld slechthorendheid, slechtziendheid)

 ❑ vanwege verstandelijke beperkingen of handicap(s)

 ❑ vanwege psychosociale problemen (bijvoorbeeld vereenzaming, depressie, angst)

 ❑ vanwege een terminale fase van een ziekte of aandoening

 ❑ wegens opname van partner in het verpleeg- of verzorgingshuis

 ❑ anders

**3. Wat is uw leeftijd?**

 jaar

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

 ❑ geen opleiding (lager onderwijs: niet afgemaakt)

 ❑ lager onderwijs (basisschool, speciaal basisonderwijs)

 ❑ lager of voorbereidend beroepsonderwijs (zoals LTS, LEAO, LHNO, VMBO)

 ❑ middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (zoals MAVO, (M)ULO, MBO-kort, VMBO-t)

 ❑ middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs (zoals MBO-lang, MTS, MEAO, BOL, BBL, INAS)

 ❑ hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs (zoals HAVO, VWO, Atheneum, Gymnasium, HBS, MMS)

 ❑ hoger beroepsonderwijs (zoals HBO, HTS, HEAO, HBO-V, kandidaats wetenschappelijk onderwijs)

 ❑ wetenschappelijk onderwijs (universiteit)

 ❑ anders, namelijk . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . .

**5. Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?**

 ❑ slecht

 ❑ matig

 ❑ goed

 ❑ zeer goed

 ❑ uitstekend

###### *DESKUNDIGHEID ZORGVERLENERS*

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

|  | *nooit* | *soms* | *meestal* | *altijd* | *n.v.t./**weet niet* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **6. Werken de zorgverleners vakkundig?** | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| **7. Is er genoeg personeel in huis?** | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| **8. Zijn uw zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?** | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| **9. Houden de zorgverleners rekening met wat u zelf wel en niet kunt?** | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| **10. Nemen de zorgverleners uw gezondheidsklachten serieus?**  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |

###### *AFSPRAKEN EN OVERLEG*

De volgende vragen gaan over de **afspraken** en het **overleg** met de zorginstelling over de zorg, bij uw opname of in de afgelopen 12 maanden.

|  | *nooit* | *soms* | *meestal* | *altijd* | *n.v.t./**niet nodig* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **11. Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp u krijgt?** | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| **12. Kunt u meebeslissen over wanneer u zorg of hulp krijgt?** | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| **13. Komt het verpleeg-/verzorgingshuis de afspraken over uw verzorging en behandeling goed na?** | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |

###### *COMMUNICATIE EN INFORMATIE*

De volgende vragen gaan over de **communicatie en informatie** in de afgelopen 12 maanden. Eerst gaat het over de informatie die u van de zorginstelling heeft ontvangen.

|  | *nee* | *ja* | *weet niet* |
| --- | --- | --- | --- |
| **14. Geeft het huis u genoeg informatie over wat zij voor u kan doen? (over de mogelijkheden van het wonen, de zorg, de activiteiten, enzovoorts)** | ❑ | ❑ | ❑ |
| **15. Geeft de zorginstelling u genoeg informatie over uw rechten? (bijvoorbeeld dat u mag meebeslissen over de zorg en behandelingen, en dat u kunt klagen)**  | ❑ | ❑ | ❑ |

De volgende vragen gaan over de manier waarop **zorgverleners** met u omgaan.

|  | *nooit* | *soms* | *meestal* | *altijd* | *n.v.t./**niet nodig* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **16. Luisteren de zorgverleners aandachtig naar u?** | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| **17. Geven de zorgverleners goed antwoord op uw vragen?** | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| **18. Hebben de zorgverleners voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?** |  ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |

###### *WOON- EN LEEFOMSTANDIGHEDEN*

De volgende vragen gaan over uw ervaringen met het **wonen** in de afgelopen 12 maanden.

|  | *nooit* | *soms* | *meestal* | *altijd* | *n.v.t./**weet niet* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **19. Wordt uw woonruimte goed schoongehouden? (uw woon-/slaapkamer, toilet en douche/ badkamer)** | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| **20. Gaan de bewoners prettig met elkaar om?** | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| **21. Kunt u zich met bezoek op een rustige plek terug trekken?** | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| **22. Voelt u zich veilig in huis?** | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |

**23. Kunt u zelf bepalen hoe u de kamer of woonruimte inricht? (met eigen spullen, enzovoorts)**

 ***(NB: deze vraag geldt ook bij gedeelde woonruimte)***

 ❑ nee

 ❑ ja

###### *OVERIGE VRAGEN*

|  | *nooit* | *soms* | *meestal* | *altijd* | *n.v.t./**niet nodig* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **24. Organiseert het huis genoeg activiteiten?**  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| **25. Zijn de maaltijden lekker?\*** | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| **26. Is de sfeer tijdens het eten goed?\*\***\*bij maag-/neussonde en vloeibare voeding is vraag 25 n.v.t\*\* als bewoner altijd alleen eet, is vraag 26 n.v.t. | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |

###### *TOT SLOT*

**27. Zou u [instellingsnaam] bij uw vrienden en familie aanbevelen?**

 ❑ 0 *zeer waarschijnlijk niet*

 ❑ 1

 ❑ 2

 ❑ 3

 ❑ 4

 ❑ 5

 ❑ 6

 ❑ 7

 ❑ 8

 ❑ 9

 ❑ 10 *zeer waarschijnlijk wel*

**28. Wat zou u willen veranderen aan de zorg die u nu krijgt?**

 *(Wat kan beter, zijn er dingen die u mist, wat kan het huis veranderen, of moeten de medewerkers anders werken?)*

*(a.u.b. in blokletters)*

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

 *(a.u.b. in blokletters)*

**Hartelijk dank voor uw medewerking aan dit interview!**

***AANVULLENDE VRAGEN VANUIT DE ZORGINSTELLING:***

Naast de standaard vragen van de CQI VV&T (VV-IV), Versie 4.1, is het toegestaan dat er maximaal 10 aanvullende vragen, in de stijl van de CQ-index, worden toegevoegd aan deze vragenlijst. De inhoud van de aanvullende vragen wordt in overleg tussen het meetbureau en de zorginstelling bepaald. Voorbeelden van vragen kunt u vinden op de CQI Vragenbank van het Centrum Klantervaring Zorg: <http://www.centrumklantervaringzorg.nl/vragenlijsten/cqi-vragenbank.html>

Bij vragen kan contact opgenomen worden met het Centrum Klantervaring Zorg.