|  |  |
| --- | --- |
| logo-ITS-kleurrespondentnummer: |  |

# **CQ-index Lichamelijke Gehandicaptenzorg**

# Ervaringen met ambulante hulp

Vragenlijst voor volwassen cliënten

**Deze vragenlijst is gebaseerd op het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg en is ontwikkeld door het ITS, Radboud Universiteit Nijmegen.**

**Versie d1.1, juli 2013.**

**Belangrijk om te lezen voor u begint!**

U krijgt van <naam org> ambulante ondersteuning. Een begeleider van deze organisatie komt bij u thuis of op het werk om u te helpen. <Naam org> wil graag weten wat cliënten van deze hulp vinden. We zouden het op prijs stellen als u de vragenlijst wilt invullen. De resultaten worden gebruikt om de hulp (nog) beter te maken.

Het is belangrijk dat u de vragen eerlijk beantwoordt. Het gaat om uw ervaring, en die telt. Er bestaan geen foute of goede antwoorden. Als u het prettig vindt, mag iemand u helpen bij het invullen van de vragen. Dit mag alleen geen begeleider van <naam org> zijn omdat veel vragen over hen gaan.

Alles wat u invult, wordt anoniem en vertrouwelijk verwerkt. U stuurt de vragenlijst direct naar het <naam meetbureau>. Niemand van <naam org> komt te weten wat u heeft ingevuld.

*Invullen van de vragenlijst*

Wilt u per vraag één antwoord aankruisen. De vragen gaan over uw situatie in het afgelopen jaar.

**Voorbeeld: Luisteren de begeleiders naar u?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | nooit |
|  | soms |
| X | meestal |
|  | altijd |

Bij vragen waar meer antwoorden aangekruist kunnen worden, staat dit aangegeven.

Kruis ‘n.v.t.’ (niet van toepassing) aan als u bepaalde hulp niet nodig heeft of niet wilt ontvangen.

Soms kunt u vragen overslaan. Dit wordt aangegeven met een pijl. Deze pijl geeft de volgende vraag aan die u moet invullen.

**Voorbeeld: Gebruikt u een hulpmiddel?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| X | nee |  | ga naar vraag XX |
|  | ja |  |  |

Wilt u de ingevulde vragenlijst **binnen 14 dagen** in de bijgevoegde antwoordenvelop terugsturen? Een postzegel is niet nodig.

**Hartelijk dank voor het invullen van de vragenlijst.**

**Ambulante hulp**

De volgende vragen gaan over de ambulante hulp die u krijgt van <naam org>. Uw begeleiders die u ondersteunen of begeleiden noemen wij in deze vragenlijst de ambulant begeleiders.

**1a. Krijgt u op dit moment ambulante hulp van <naam org>?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 7 | ja |  | ga naar vraag 2 |
| 7 | nee |  | ga naar vraag 1b |

**1b. Heeft u in het afgelopen half jaar ambulante hulp van <naam org> gekregen?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 7 | ja |  | ga naar vraag 2 |
| 7 | nee |  | Vul de vragenlijst niet verder in. Wilt u de lege vragenlijst terugsturen in de antwoordenvelop? Een postzegel is niet nodig. |
|  |  |  |

**2. Hoe vaak krijgt/kreeg u ambulante hulp van <naam org>?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | minder dan 1 keer in de 2 weken |
|  | 1 keer per 2 weken |
|  | 1 keer per week |
|  | meerdere keren per week |
|  | iedere dag |

**3. Hoeveel uur per week krijgt/kreeg u ambulante hulp van <naam org>?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | minder dan een half uur per week |
|  | 1 uur per week |
|  | 2 uur per week |
|  | 3 t/m 5 uur per week |
|  | meer dan 5 uur per week |

**4. Waar helpen de ambulant begeleiders u bij?**

*Meer antwoorden aankruisen mag.*

|  |  |
| --- | --- |
|  | bij het zelfstandig wonen |
|  | bij het werk (jobcoach) |
|  | bij de opvoeding van kinderen |
|  | bij het omgaan met mijn handicap |
|  | bij administratie en/of financiën |
|  | bij aanvragen van meer of andere hulp, woningaanpassingen of hulpmiddelen |
|  | bij het omgaan met andere mensen |
|  | bij het communiceren met anderen |
|  | bij het structuur aanbrengen in het dagelijks leven / dagritme |
|  | revalidatie |
|  | vaardigheidstraining |
|  | mobiliteitstraining |
|  | bij mijn zelfredzaamheid (keuzes maken, problemen oplossen) |
|  | anders, nl.: |

**5. Helpen de ambulant begeleiders u voldoende bij uw problemen / beperkingen?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | nooit |
|  | soms |
|  | meestal |
|  | altijd |

**6. Kunt u door de ambulante hulp beter omgaan met uw problemen / beperkingen?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | nee, helemaal niet |
|  | een beetje |
|  | grotendeels |
|  | ja, helemaal |

**Hulpmiddelen**

Nu komen er enkele vragen over de hulp bij het gebruik van hulpmiddelen. Het gaat hierbij om de afgelopen 12 maanden.

**7. Gebruikt u een hulpmiddel? Bijvoorbeeld om u te verplaatsen, te communiceren met anderen of voor de dagelijkse dingen?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 7 | nee |  | ga naar vraag 11 |
| 7 | ja |  |  |

**8. Kunt u dit hulpmiddel gebruiken op de momenten dat u het nodig heeft?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | nooit |
|  | soms |
|  | meestal |
|  | altijd |

**9. Geven de ambulant begeleiders uitleg over het hulpmiddel zodat u het goed kunt gebruiken?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | n.v.t., geen uitleg nodig / wil geen uitleg bij gebruik hulpmiddel |
|  | nooit |
|  | soms |
|  | meestal |
|  | altijd |

**10. Kunt u zelf kiezen welke hulpmiddelen worden aangeschaft?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | nooit |
|  | soms |
|  | meestal |
|  | altijd |

**Training en therapie**

Nu komen er enkele vragen over het volgen van training of therapie bij <naam org>. De training of therapie moet betrekking hebben op het omgaan met uw beperking. Het gaat hierbij om de afgelopen 12 maanden.

**11. Heeft u het afgelopen jaar een training of therapie gevolgd van <naam org> om beter om te kunnen gaan met uw beperking?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 7 | nee |  | ga naar vraag 14 |
| 7 | ja |  |  |

**12. Heeft u zelf kunnen kiezen welke training of therapie u wilde volgen?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | nooit |
|  | soms |
|  | meestal |
|  | altijd |

**13. Leerde u op de training of therapie de dingen die u wilde leren?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | nooit |
|  | soms |
|  | meestal |
|  | altijd |

**14. Weten de ambulant begeleiders waar u goed in bent?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | nee, helemaal niet |
|  | een beetje |
|  | grotendeels |
|  | ja, helemaal |

**15. Helpen de ambulant begeleiders u bij het leren van nieuwe dingen of vaardigheden?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | n.v.t., wil geen (hulp bij) nieuwe dingen leren |
|  | nooit |
|  | soms |
|  | meestal |
|  | altijd |

**Afspraken ambulante hulp**

De volgende vragen gaan over de afspraken die worden gemaakt over de ambulante hulp (begeleiding) die u nodig heeft. Deze afspraken staan in een zorgplan. Zo’n plan wordt ook wel begeleidingsplan, SamenWerkplan of gewoon de map genoemd. Het gaat hierbij om de afgelopen 12 maanden.

**16. Bespreken de begeleiders met u welke ambulante hulp u nodig heeft?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | nooit |
|  | soms |
|  | meestal |
|  | altijd |

**17. Passen de afspraken in uw zorgplan goed bij datgene wat u nodig heeft?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | nooit |
|  | soms |
|  | meestal |
|  | altijd |
|  | weet ik niet (meer) |

**18. Helpen de ambulant begeleiders u volgens de afspraken in uw zorgplan?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | nooit |
|  | soms |
|  | meestal |
|  | altijd |
|  | weet ik niet (meer) |

**Informatievoorziening**

Nu komen er enkele vragen over de informatie die u krijgt van <naam org>. Het gaat hierbij om de afgelopen 12 maanden.

**19. Weet u of <naam org> een cliëntenraad heeft?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | nee |  | ga naar vraag 21 |
|  | ja | | |

**20. Krijgt u informatie van <naam org> over de cliëntenraad?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | nooit |
|  | soms |
|  | meestal |
|  | altijd |

**21. Krijgt u informatie van <naam org> over hoe u een klacht moet indienen, als u niet tevreden bent over de hulp?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | nee |
|  | ja |

**22. Begrijpt u de brieven en folders die u van <naam org> krijgt?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | n.v.t., ik ontvang geen brieven/folders / ik kan niet (meer) lezen |
|  | nooit |
|  | soms |
|  | meestal |
|  | altijd |

**De ambulant begeleiders**

De volgende vragen gaan over uw ambulant begeleiders zelf. Het gaat hierbij om de afgelopen 12 maanden.

**23. Nemen de ambulant begeleiders u serieus?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | nooit |
|  | soms |
|  | meestal |
|  | altijd |

**24. Houden de ambulant begeleiders rekening met wat u graag wil?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | nooit |
|  | soms |
|  | meestal |
|  | altijd |

**25. Luisteren de ambulant begeleiders met aandacht naar u?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | nooit |
|  | soms |
|  | meestal |
|  | altijd |

**26. Hebben de ambulant begeleiders genoeg tijd voor u?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | nooit |
|  | soms |
|  | meestal |
|  | altijd |

**27. Leggen de ambulant begeleiders dingen op een begrijpelijke manier uit?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | nooit |
|  | soms |
|  | meestal |
|  | altijd |

**28. Bent u bang voor een ambulant begeleider?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | nooit |
|  | soms |
|  | meestal |
|  | altijd |

**29. Vindt u de ambulant begeleiders goed in hun werk?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | nooit |
|  | soms |
|  | meestal |
|  | altijd |

**30. Zijn er het afgelopen jaar wisselingen van ambulant begeleiders geweest?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | nooit |
|  | soms |
|  | meestal |
|  | altijd |

**Samenhang in de hulp**

Er komen nu een paar vragen over uw vaste begeleider en de samenhang in de hulp. Het gaat hierbij om de afgelopen 12 maanden.

**31. Heeft u een vaste begeleider?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 7 | nee |  | ga naar vraag 33 |
| 7 | ja |  |  |
| 7 | weet ik niet |  | ga naar vraag 33 |

**32. Kunt u met uw vragen bij uw vaste begeleider terecht?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | n.v.t., ik heb geen vragen voor mijn begeleider |
|  | nooit |
|  | soms |
|  | meestal |
|  | altijd |

**33. Als een ambulant begeleider ziek is, komt er dan een vervanger?**

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

**34. Gaat er wel eens wat mis omdat de ambulant begeleiders niet op de hoogte zijn van uw situatie?**

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

**35. Moet u vaak dezelfde dingen opnieuw uitleggen aan uw begeleiders?**

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

**Algeheel oordeel**

Nu volgen nog een paar vragen over <naam org> zelf.

**36. Zou u <naam org> bij anderen aanbevelen?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | nooit |
|  | soms |
|  | meestal |
|  | altijd |

**37. Welk cijfer geeft u <naam org>? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: heel erg goed.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *slechtst mogelijke zorginstelling* | | |  |  |  |  |  | *best mogelijke­­*  *zorginstelling* | | |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**38. Als u één ding kon veranderen aan de hulp die u krijgt van <naam org>, wat is dat dan?**

|  |
| --- |
|  |

**Persoonsgegevens**

Tot slot, willen we nog enkele vragen over uzelf en uw beperking(en) stellen. Deze informatie gebruiken we om te kijken of er verschillen zijn tussen mensen. Bijvoorbeeld tussen mannen en vrouwen.

**39. Bent u een man of vrouw?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | man |
|  | vrouw |

**40. Hoe oud bent u?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | jonger dan 16 jaar |
|  | 16 t/m 24 jaar |
|  | 25 t/m 34 jaar |
|  | 35 t/m 44 jaar |
|  | 45 t/m 54 jaar |
|  | 55 t/m 64 jaar |
|  | 65 t/m 74 jaar |
|  | 75 jaar of ouder |

**41. Wat voor lichamelijke beperking heeft u?**

*Meer antwoorden aankruisen mag.*

|  |  |
| --- | --- |
|  | dwarslaesie / verlamming |
|  | ontbrekende / slecht functionerende ledematen |
|  | spierdystrofie |
|  | CVA / beroerte |
|  | Niet Aangeboren Hersenletsel |
|  | multiple sclerose |
|  | fibromyalgie |
|  | taaislijmziekte |
|  | longklachten |
|  | rugklachten |
|  | chronische vermoeidheid |
|  | anders, nl.: |

**42. Heeft u nog een andere aandoening of beperking? Zo ja, welke?**

*Meer antwoorden aankruisen mag.*

|  |  |
| --- | --- |
|  | nee, geen andere aandoening of beperking |
|  | problemen met spreken of taal (bijv. afasie) |
|  | slechthorend / doof |
|  | slechtziend / blind |
|  | problemen met concentratie en oriëntatie (cognitieve stoornis) |
|  | psychische problemen zoals depressie, gedragsproblemen, persoonlijkheidsverandering |
|  | verstandelijke beperking |
|  | dementie / vergeetachtigheid / ziekte van Alzheimer |
|  | anders, nl.: |

**43. Maakt u gebruik van een rolstoel of scootmobiel?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | nooit |
|  | soms |
|  | meestal |
|  | altijd |

**44. Hoe gezond voelt u zich?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | uitstekend |
|  | zeer goed |
|  | goed |
|  | matig |
|  | slecht |

**45. Hoe woont u?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | ik woon alleen (eigen woning/appartement) |
|  | ik woon samen met partner (en/of kinderen) |
|  | ik woon bij mijn ouder(s) of familie |
|  | ik woon samen met andere mensen met een beperking in een woonvorm |
|  | ik woon zelfstandig in een woonvorm voor mensen met een beperking |
|  | anders, nl.: |

**46. Wat is de hoogste opleiding die u heeft afgerond?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | geen opleiding (lager onderwijs niet afgemaakt) |
|  | lager onderwijs (basisschool, speciaal basisonderwijs) |
|  | lager of voorbereidend beroepsonderwijs (bijv. LTS, LEAO, LHNO, VMBO) |
|  | middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (bijv. MAVO, (M)ULO, MBO-kort, VMBO-t) |
|  | middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs (bijv. MTS, MEAO, BOL, BBL, INAS) |
|  | hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs (bijv. HAVO, VWO, Atheneum) |
|  | hoger beroepsonderwijs (zoals HBO, HTS, HEAO, HBO-V) |
|  | wetenschappelijk onderwijs (universiteit) |
|  | anders, nl.: |

**47. Wat doet u overdag?**

*Meer antwoorden aankruisen mag.*

|  |  |
| --- | --- |
|  | ik ga naar de dagbesteding/activiteitencentrum |
|  | ik ga naar de sociale werkvoorziening |
|  | ik volg een opleiding of scholing |
|  | ik heb betaald werk |
|  | ik doe vrijwilligerswerk |
|  | ik krijg therapie/behandeling |
|  | ik doe het huishouden / werkzaamheden in en rond het huis |
|  | anders, nl.: |

**48. Wat is uw geboorteland?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Nederland |
|  | Indonesië/voormalig Nederlands-Indië |
|  | Suriname |
|  | Marokko |
|  | Turkije |
|  | Duitsland |
|  | Nederlands Antillen |
|  | Aruba |
|  | anders, nl.: |

**49. Wat is het geboorteland van uw vader?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Nederland |
|  | Indonesië/voormalig Nederlands-Indië |
|  | Suriname |
|  | Marokko |
|  | Turkije |
|  | Duitsland |
|  | Nederlands Antillen |
|  | Aruba |
|  | anders, nl.: |

**50. Wat is het geboorteland van uw moeder?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Nederland |
|  | Indonesië/voormalig Nederlands-Indië |
|  | Suriname |
|  | Marokko |
|  | Turkije |
|  | Duitsland |
|  | Nederlands Antillen |
|  | Aruba |
|  | anders, nl.: |

**51. Heeft iemand u geholpen om deze vragenlijst in te vullen?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 7 | nee |  | ga naar vraag 54 |
| 7 | ja |  |  |

**52. Wie heeft u geholpen?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | familie of partner |
|  | vriend of kennis |
|  | persoonlijk begeleider |
|  | anders, nl.: |

**53. Hoe heeft die persoon u geholpen?**

*Meer antwoorden aankruisen mag.*

|  |  |
| --- | --- |
|  | hij/zij heeft de vragen voorgelezen |
|  | hij/zij heeft mijn antwoorden opgeschreven |
|  | hij/zij heeft de vragen in mijn plaats beantwoord |
|  | hij/zij heeft de vragen in mijn taal vertaald |
|  | anders, nl.: |

**54. We willen de vragenlijst blijven verbeteren. We horen dan ook graag wat u van de vragenlijst vindt. Mist u iets in deze vragenlijst? Vond u bepaalde vragen lastig om te beantwoorden. Of heeft u nog opmerkingen of tips. Dan kunt u dat hieronder opschrijven.**

|  |
| --- |
|  |

**Hartelijk dank voor uw medewerking!**