



NIVEL
Nederlands instituut
voor onderzoek van de
gezondheidszorg

CODE

CQ Index

Ervaringen met de zorg in een verpleeg- of verzorgingshuis

vragenlijst voor interviews met bewoners

maart 2007

(versie 2.0)

Deze vragenlijst is gebaseerd op 1) het Toetsingskader voor verantwoorde zorg in verpleeg- en verzorgingshuizen, 2) de vragenlijst van Stichting Cliënt en Kwaliteit, 3) de vragenlijsten 'Kwaliteit van de thuiszorg' en 'Zicht op eigen leven' (ontwikkeld door het NIVEL), en 4) de CAHPS® Nursing Home survey.

Toelichting op de vragenlijst

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 die aan de orde komen in het Toetsingskader 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 *Algemene instructie voor interviewers*)

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

<i>ja</i> ☐	<i>nee</i> ☐
---------------------------------------	--

<i>altijd</i> ☐	<i>meestal</i> ☐	<i>soms</i> ☐	<i>nooit</i> ☐
---	--	---	--

<i>altijd</i> ☐	<i>meestal</i> ☐	<i>soms</i> ☐	<i>nooit</i> ☐	<i>n.v.t./niet nodig</i> ☐
---	--	---	--	--

<i>uitstekend</i> ☐	<i>zeer goed</i> ☐	<i>goed</i> ☐	<i>matig</i> ☐	<i>slecht</i> ☐
---	--	---	--	---

0 ☐	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐	6 ☐	7 ☐	8 ☐	9 ☐	10 ☐
-------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	--------------------------------

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** verblijft u nu 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 Wat is de **reden** dat u in dit huis verblijft? *(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) (bijv. slechthorendheid, slechthoortoestel)
 - ☐ vanwege verstandelijke beperkingen of handicap(s)
 - ☐ vanwege psychosociale problemen (bijv. vereenzaming, depressie, angst)
 - ☐ vanwege een terminale fase van een ziekte of aandoening
 - ☐ wegens opname van partner in het verpleeg- of verzorgingshuis
 - ☐ anders

- 3 **Geslacht**
 - ☐ vrouw
 - ☐ man

- 4 Wat is uw **leeftijd**? jaar

- 5 Wat is uw hoogst voltooide **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

- 6 Hoe zou u over het algemeen uw **gezondheid** noemen?
 - ☐ uitstekend
 - ☐ zeer goed
 - ☐ goed
 - ☐ matig
 - ☐ slecht

7 Wat is het **geboorteland van uzelf**?

- ☐ Nederland
- ☐ Indonesië/voormalig Nederlands-Indië
- ☐ Suriname
- ☐ Marokko
- ☐ Turkije
- ☐ Duitsland
- ☐ Nederlandse Antillen
- ☐ Aruba
- ☐ Anders, namelijk: (a.u.b. in blokletters)

8 Wat is het **geboorteland uw vader**?

- ☐ Nederland
- ☐ Indonesië/voormalig Nederlands-Indië
- ☐ Suriname
- ☐ Marokko
- ☐ Turkije
- ☐ Duitsland
- ☐ Nederlandse Antillen
- ☐ Aruba
- ☐ Anders, namelijk: (a.u.b. in blokletters)

9 Wat is het **geboorteland uw moeder**?

- ☐ Nederland
- ☐ Indonesië/voormalig Nederlands-Indië
- ☐ Suriname
- ☐ Marokko
- ☐ Turkije
- ☐ Duitsland
- ☐ Nederlandse Antillen
- ☐ Aruba
- ☐ Anders, namelijk: (a.u.b. in blokletters)

Lichamelijk welbevinden

(Thema 3 van het toetsingskader V&V)

De volgende vragen gaan over uw **lichamelijke en uiterlijke verzorging** in de afgelopen 12 maanden. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om hulp bij het douchen/wassen, aankleden, haren kammen, scheren of opmaken, de gebitsverzorging en nagelverzorging.

- | | <i>altijd</i> | <i>meestal</i> | <i>soms</i> | <i>nooit</i> | <i>n.v.t./
niet nodig</i> |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------|
| 10 Gebeurt uw verzorging op de momenten waarop u dat wilt? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 11 Gebeurt uw verzorging op de manier zoals u dat wilt? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 12 Kunt u opstaan en naar bed gaan wanneer u dat wilt? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | |
| 13 Heeft u hulp nodig als u naar het toilet moet? | | | | | |
| ☐ ja | | | | | |
| ☐ nee → Indien nee: <u>ga naar vraag 16</u> | | | | | |
| | <i>altijd</i> | <i>meestal</i> | <i>soms</i> | <i>nooit</i> | |
| 14 Wordt u tijdig geholpen als u naar het toilet moet? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | |
| 15 Heeft u voldoende privacy tijdens de toiletgang ? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | |
| 16 Gebruikt u incontinentiemateriaal ? | | | | | |
| ☐ ja | | | | | |
| ☐ nee → Indien nee: <u>ga naar vraag 18</u> | | | | | |
| | <i>altijd</i> | <i>meestal</i> | <i>soms</i> | <i>nooit</i> | |
| 17 Wordt incontinentiemateriaal tijdig verschoond? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | |

Deskundigheid zorgverleners

(Thema 9 van het toetsingskader V&V)

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, verpleegkundigen, arts, fysiotherapeut enz.

- | | <i>altijd</i> | <i>meestal</i> | <i>soms</i> | <i>nooit</i> | <i>n.v.t./
weet niet</i> |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|------------------------------|
| 18 Werken de verzorgenden en verpleegkundigen vakkundig ? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 19 Worden verpleegkundige handelingen goed verricht? (bijv. injecteren, wonden/stoma verzorgen) | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

		<i>altijd</i>	<i>meestal</i>	<i>soms</i>	<i>nooit</i>	<i>n.v.t./ weet niet</i>
20	Stemmen de verschillende zorgverleners uw verzorging en behandeling goed op elkaar af ?	☐	☐	☐	☐	☐
21	Is er voldoende personeel in huis?	☐	☐	☐	☐	☐

Zorginhoudelijke veiligheid

(Thema 4 van het toetsingskader V&V)

		<i>altijd</i>	<i>meestal</i>	<i>soms</i>	<i>nooit</i>	<i>n.v.t./ weet niet</i>
22	Zijn uw zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?	☐	☐	☐	☐	☐
23	Houden de verzorgenden en verpleegkundigen rekening met wat u zelf wel en niet kunt ?	☐	☐	☐	☐	☐
24	Worden uw gezondheidsklachten serieus genomen door de zorgverleners? (door de verzorgenden, verpleegkundigen, arts, fysiotherapeut, enz.)	☐	☐	☐	☐	☐
25	Krijgt u snel hulp bij pijn of ziekte ?	☐	☐	☐	☐	☐
26	Krijgt u goede informatie over medicijnen als u een middel krijgt dat u nog niet eerder heeft gebruikt? (over de naam, werking en eventuele bijwerkingen)	☐	☐	☐	☐	☐

Zorg- en leefplan / behandelplan

(Thema 1 van het toetsingskader V&V)

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.

- 27 Zijn er **schriftelijke afspraken** met u gemaakt over de zorg die u krijgt van het verpleeg-/verzorgingshuis? (over welke zorg en activiteiten, hoe vaak, op welke dagen/tijden, enz.)
- ☐ ja
 - ☐ nee, alleen mondelinge afspraken
 - ☐ nee, geen afspraken → *Indien geen afspraken: ga naar vraag 29*
 - ☐ weet niet → *Indien weet niet: ga naar vraag 29*

		<i>altijd</i>	<i>meestal</i>	<i>soms</i>	<i>nooit</i>
28	Komt het verpleeg-/verzorgingshuis de afspraken over uw verzorging en behandeling goed na ?	☐	☐	☐	☐

		<i>altijd</i>	<i>meestal</i>	<i>soms</i>	<i>nooit</i>	<i>n.v.t./ niet nodig</i>
29	Hoe vaak beslist u mee over de verzorging of behandeling die u krijgt? (over wat voor zorg of hulp)	☐	☐	☐	☐	☐
30	Hoe vaak beslist u mee over de tijdstippen en dagen waarop u verzorging of behandeling krijgt?	☐	☐	☐	☐	☐
31	Heeft u in de afgelopen 12 maanden een evaluatiegesprek gehad met iemand van het verpleeg-/ verzorgingshuis over hoe de zorg u bevalt?					
	☐ ja, minstens 2 evaluatiegesprekken in het afgelopen jaar					
	☐ ja, 1 evaluatiegesprek in het afgelopen jaar					
	☐ nee, geen evaluatiegesprek gehad in het afgelopen jaar					
	☐ niet van toepassing (bewoner verblijft minder dan een jaar in dit huis)					
	☐ weet niet					

Communicatie en informatie

(Thema 2 van het toetsingskader V&V)

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

		<i>ja</i>	<i>nee</i>	<i>weet niet</i>
32	Heeft u voldoende informatie gekregen over wat de zorginstelling u kan bieden? (over de mogelijkheden van het wonen, de zorg, de activiteiten, enz.)	☐	☐	☐
33	Heeft u voldoende informatie gekregen over uw rechten? (bijv. uw recht om mee te beslissen over de zorg en behandelingen, en uw recht om te klagen)	☐	☐	☐
34	Heeft u voldoende informatie gekregen over wat er van u wordt verwacht? (over huisregels, uw kosten/ eigen bijdragen, enz.)	☐	☐	☐
35	Heeft u voldoende informatie gekregen over het beleid van de zorginstelling als het gaat om beslissingen over de zorg rond het levenseinde?	☐	☐	☐
36	Heeft u voldoende informatie gekregen over de cliëntenraad? (over wat de cliëntenraad doet, hun bereikbaarheid, enz.)	☐	☐	☐
37	Weet u bij wie u met uw vragen, problemen en eventuele klachten terecht kunt in het verpleeg-/ verzorgingshuis?			
	☐ ja			
	☐ nee			
38	Heeft u een vaste contactpersoon (zorgverlener/leidinggevende) als aanspreekpunt in het huis?			
	☐ ja			
	☐ nee			

	<i>altijd</i>	<i>meestal</i>	<i>soms</i>	<i>nooit</i>	<i>n.v.t./ weet niet</i>
39 Staat het verpleeg-/verzorgingshuis open voor uw wensen ?	☐	☐	☐	☐	☐
40 Hoe vaak reageert de leiding of directie naar uw mening goed op uw vragen, suggesties of klachten?	☐	☐	☐	☐	☐

De volgende vragen gaan over de manier waarop **verzorgenden/verpleegkundigen** met u omgaan.

	<i>altijd</i>	<i>meestal</i>	<i>soms</i>	<i>nooit</i>	<i>n.v.t./ niet nodig</i>
41 Hoe vaak behandelen de zorgverleners u beleefd ?	☐	☐	☐	☐	
42 Besteden de zorgverleners voldoende tijd aan u?	☐	☐	☐	☐	
43 Hoe vaak overleggen de zorgverleners met u over wat er moet gebeuren?	☐	☐	☐	☐	
44 Zijn de zorgverleners bereid met u te praten over zaken die naar uw mening niet goed zijn gegaan?	☐	☐	☐	☐	☐
45 Hoe vaak luisteren zorgverleners aandachtig naar u?	☐	☐	☐	☐	
46 Hoe vaak geven de zorgverleners goed antwoord op uw vragen?	☐	☐	☐	☐	

Geestelijk welbevinden

(Thema 7 van het toetsingskader V&V)

De volgende vragen gaan over uw **geestelijke welbevinden** en de **ondersteuning** die u in de afgelopen 12 maanden ontving.

	<i>altijd</i>	<i>meestal</i>	<i>soms</i>	<i>nooit</i>	<i>n.v.t./ niet nodig</i>
47 Hebben de verzorgenden en verpleegkundigen voldoende aandacht voor hoe het met u gaat ?	☐	☐	☐	☐	☐
48 Hoe vaak bent u ongerust ?	☐	☐	☐	☐	
49 Voelt u zich eenzaam ?	☐	☐	☐	☐	
50 Kunt u bij een geestelijk verzorger in het huis terecht? (bijv. een dominee/pastor, humanistisch raadsman/-vrouw of maatschappelijk werker)	☐	☐	☐	☐	☐

Woon- en leefomstandigheden

(Thema 5 van het toetsingskader V&V)

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

	<i>altijd</i>	<i>meestal</i>	<i>soms</i>	<i>nooit</i>	<i>n.v.t./ weet niet</i>
51 Is de temperatuur in uw woonruimte aangenaam?	☐	☐	☐	☐	
52 Wordt uw woonruimte (uw woon-/ slaapkamer, toilet en douche/badkamer) goed schoongehouden ?	☐	☐	☐	☐	☐
53 Zijn de algemene ruimten zoals huiskamer, gang en hal, aangenaam om in te verblijven ? (comfortabel, schoon, prettige geur)	☐	☐	☐	☐	
54 Gaan de bewoners prettig met elkaar om?	☐	☐	☐	☐	☐
55 Voelt u zich hier thuis ?	☐	☐	☐	☐	
56 Heeft u voldoende woonruimte ?					
☐ ja					
☐ nee					
57 Kunt u zelf bepalen hoe uw kamer of woonruimte is ingericht? (met eigen spullen, enz.) (NB: deze vraag geldt ook bij gedeelde woonruimte)					
☐ ja					
☐ nee					

Privacy en zelfstandigheid

(Thema 5 van het toetsingskader V&V)

De volgende vragen gaan over uw **privacy en zelfstandigheid** in de afgelopen 12 maanden.

	<i>altijd</i>	<i>meestal</i>	<i>soms</i>	<i>nooit</i>	<i>n.v.t.</i>
58 Kunt u zich met bezoek op een rustige plek terugtrekken?	☐	☐	☐	☐	☐
59 Heeft u voldoende gelegenheid om alleen te zijn?	☐	☐	☐	☐	☐
60 Laten de verzorgenden en medewerkers u met rust als u dat wilt?	☐	☐	☐	☐	
61 Kunt u zelf bepalen hoe uw dag eruit ziet?	☐	☐	☐	☐	
62 Kunt u komen waar u wilt in het verpleeg-/ verzorgingshuis ?	☐	☐	☐	☐	☐
63 Kunt u komen waar u wilt buitenshuis ?	☐	☐	☐	☐	☐

Veiligheid wonen en verblijf

(Thema 8 van het toetsingskader V&V)

De volgende vragen gaan over uw **veiligheid** in dit verpleeg-/verzorgingshuis.

	<i>altijd</i>	<i>meestal</i>	<i>soms</i>	<i>nooit</i>	<i>n.v.t.</i>
64 Voelt u zich veilig in huis?	☐	☐	☐	☐	
65 Reageert een medewerker binnen vijf minuten als u belt?	☐	☐	☐	☐	☐
66 Maakt u zich zorgen over diefstal ?	☐	☐	☐	☐	
67 Weet u wat u bij brand moet doen?					
☐ ja					
☐ nee					

Participatie en dagstructurering

(Thema 6 van het toetsingskader V&V)

De volgende vragen gaan over uw **activiteiten en dagelijkse bezigheden** in de afgelopen 12 maanden.

	<i>altijd</i>	<i>meestal</i>	<i>soms</i>	<i>nooit</i>	<i>n.v.t./ niet nodig</i>
68 Heeft u voldoende mogelijkheden voor activiteiten en dagelijkse bezigheden ?	☐	☐	☐	☐	☐
69 Wordt u goed op de hoogte gehouden van de activiteiten in huis?	☐	☐	☐	☐	☐
70 Worden er genoeg activiteiten door het huis georganiseerd?	☐	☐	☐	☐	☐
71 Bevallen de activiteiten die georganiseerd worden u?	☐	☐	☐	☐	☐
72 Biedt het huis voldoende mogelijkheden voor contact met anderen (medebewoners, buurtgenoten, enz.)?	☐	☐	☐	☐	☐
73 Is er hulp van verzorgenden, vrijwilligers of naasten als u ergens naar toe wilt? (naar buiten, bezoek aan anderen, uitstapjes, activiteiten, enz.)	☐	☐	☐	☐	☐

Maaltijden

(Thema 3 van het toetsingskader V&V)

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

	<i>altijd</i>	<i>meestal</i>	<i>soms</i>	<i>nooit</i>	<i>n.v.t.*</i>
74 Zien de warme maaltijden er verzorgd uit?	☐	☐	☐	☐	☐
75 Zijn de maaltijden lekker ?	☐	☐	☐	☐	☐
76 Hoe vaak kunt u kiezen wat u eet?	☐	☐	☐	☐	☐
77 Kunt u kiezen wanneer u de warme maaltijd nuttigt ('s middags of 's avonds)?	☐	☐	☐	☐	
78 Kunt u kiezen waar u eet (in de eetzaal/huiskamer of uw eigen kamer/appartement)?	☐	☐	☐	☐	
79 Is de sfeer tijdens de maaltijden goed?	☐	☐	☐	☐	☐

* bij maag-/neussonde en vloeibare voeding zijn vragen n.v.t.; als bewoner altijd alleen eet, is vraag 79 n.v.t.

Tot slot

Tot slot willen we weten wat u vindt van dit verpleeg-/verzorgingshuis en de zorgverleners.

80 Wat is uw **totaaloordeel over dit verpleeg-/verzorgingshuis**, waarbij 0 het slechtst mogelijke en 10 het best mogelijke verpleeg-/verzorgingshuis is?

<i>slechtst mogelijke zorginstelling</i>											<i>best mogelijke zorginstelling</i>
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

81 Wat is uw **totaaloordeel over de verzorgenden en verpleegkundigen**, waarbij 0 de slechtst mogelijke en 10 de best mogelijke verzorgenden en verpleegkundigen zijn?

<i>slechtst mogelijke zorgverleners</i>											<i>best mogelijke zorgverleners</i>
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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?)

Hartelijk dank voor uw medewerking aan dit interview!