

Map Familietevredenheidsonderzoek

Nulmeting, instructies en instrumenten

Deel A.	pagina
nulmeting familietevredenheid binnen MCLZ:	
Bejegening, informatievoorziening en ondersteuning	3
Conclusies Multicomplexe Langdurige Zorg	3-4
Conclusies afdelingen:	5
- de Posthoorn	6
- de Valkenberg	7
- 't Groeske	8
- de Langeberg	9
Betrokkenheid	9
(Vragenlijst / interviews)	9
Conclusies Multicomplexe Langdurige Zorg	10
Conclusies afdelingen:	11
- de Posthoorn	12
- de Valkenberg	13
- 't Groeske	14
- de Langeberg	14

Deel B.	pagina
Instructies tevredenheidsonderzoek	
Stappenplan / instructies	16-17
Instrumenten:	
1. Aankondigingsbrief cliënten	18
2. Aankondigingsbrief familie	19
3. Aankondigingsbrief medewerkers MCLZ	20
4. Begeleidende brief met instructies van vragenlijst	21
5. Checklist draagvlak en benadering betrokkenen	22
6. Herinneringsbrieven familie	23
7. Instructie verwerking vragenlijsten in Excel.	24
8. Excel-format voor verwerking gegevens	25
9. SPSS-format voor verwerking gegevens	26-30

Deel C.	pagina
Vragenlijst	
Vragenlijst familietevredenheidsonderzoek (inclusief introductie en uitleg)	31-42

Er bestaat ook een digitale versie van deze 'Map Familietevredenheidsonderzoek, inclusief instrumenten:
M:Vangalgfamilietevredenheidsonderzoek

DEEL A. Nulmeting familietevredenheid MCLZ

In dit deel van de 'Map Familietevredenheidsonderzoek' vindt u de resultaten uit het onderzoek naar familietevredenheid; de nulmeting.

Dit onderzoek is gedaan aan de hand van een vragenlijst die uiteengezet was in de pijlers:

- Bejegening;
- Informatievoorziening;
- Ondersteuning;
- Betrokkenheid

Er zijn twee delen in deze 0-meting. Eerst zijn eerst de conclusies van de eerste drie pijlers weergegeven (bejegening, informatievoorziening en ondersteuning). Daarna zijn de conclusies van de betrokkenheid weergegeven.

In deze nulmeting wordt eerst een algemeen beeld van de familietevredenheid van de Multicomplexe Langdurige Zorg weergegeven. Daarna wordt specifiek per afdeling beschreven in welke mate familie tevreden is.

Dit deel A. is opgedeeld in de volgende onderdelen:

Deel A. Nulmeting familietevredenheid binnen MCLZ:	pagina
Bejegening, informatievoorziening en ondersteuning	3
Conclusies Multicomplexe Langdurige Zorg	3
Conclusies afdelingen: - de Posthoorn	5
- de Valkenberg	6
- 't Groeske	7
- de Langeberg	8
Betrokkenheid	9
(Vragenlijst / interviews)	9
Conclusies Multicomplexe Langdurige Zorg	11
Conclusies afdelingen: - de Posthoorn	12
- de Valkenberg	13
- 't Groeske	14
- de Langeberg	15

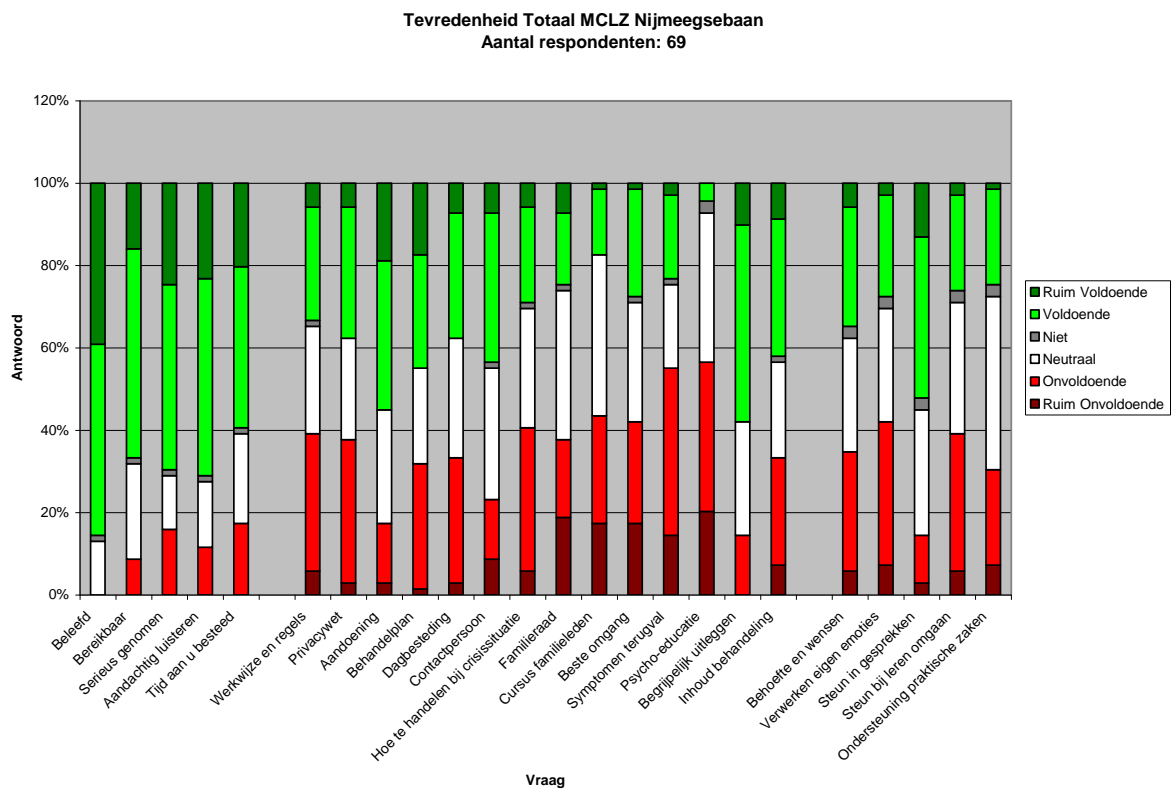
Voor onderbouwing en bronvermelding: zie het verantwoordingsverslag van het onderzoek naar familietevredenheid.

Bejegening, informatievoorziening en ondersteuning

Conclusies Multicomplexe Langdurige Zorg

Het onderzoek in cijfers:

Totaal aantal bedden MCLZ Nijmegenesebaan	120
Totaal aantal contactpersonen waarvan adresgegevens bekend	90
Totaal aantal vragenlijsten verspreid (3 per contactpersoon)	270
Totaal aantal respondenten	69



In algemene zin kan geconcludeerd worden dat als tevredenheid het doel is, er zeker nog ruimte voor verbetering is voor de MCLZ Nijmegenese Baan: zoals de grafiek hierboven laat zien wordt er nog vaak Onvoldoende (rood) of Ruim Onvoldoende (donker rood) geantwoord.

Bejegening scoort organisatiebreed het beste van de drie pijlers: 75% tevredenheid en meer neutraliteit dan ontevredenheid. Op de vraag "In welke mate vindt u de hulpverlener beleefd tegen u?" antwoordt 40% van de ondervraagden met een *Ruim Voldoende* en 45% met *Voldoende*. Op de vraag "In welke mate vindt u dat er tijd aan u wordt besteed?" antwoordt 18% van de ondervraagden met *Onvoldoende*. Er worden voor alle vragen binnen de pijler Bejegening **niet** met *Ruim Onvoldoende* geantwoord.

Informatievoorziening scoort slechter: Op de vragen binnen de pijler 'informatievoorziening' antwoordt minder dan 34% van de ondervraagden met een *Voldoende* of *Ruim Voldoende* waardering.

Opvallend is ook de hoge mate van ontevredenheid over de informatie over cursussen psycho-educatie en de uitleg over de symptomen die kunnen wijzen op een eventuele terugval.

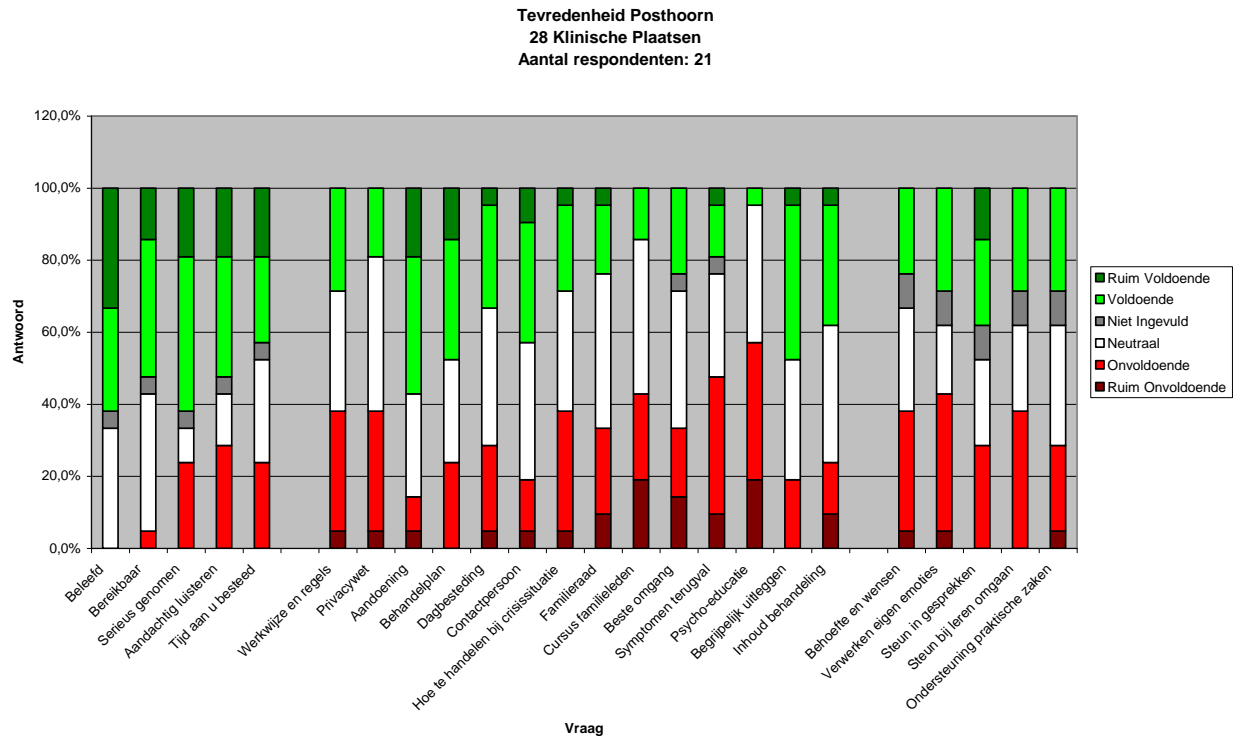
Respectievelijk 56% en 55% van de ondervraagden antwoordt hier met *Onvoldoende* of *Ruim Onvoldoende*. Daarbij geldt ook nog eens dat er op de vraag over de cursussen psycho-educatie géén *Ruim Voldoendes* zijn geantwoord en slechts 4% van de ondervraagden antwoordt met *Voldoende*.

In positieve zin springen er twee vragen uit: Op de vraag "In welke mate heeft u informatie gekregen over de aandoening van uw familielid" antwoordt 55% met *Voldoende* of *Ruim Voldoende*. Op de vraag: "In welke mate leggen de hulpverleners dingen op een begrijpelijke manier aan u uit?" antwoordt 58% met *Voldoende* of *Ruim Voldoende*.

Bij de pijler **Ondersteuning** is het opvallend dat over de gehele breedte genomen, de antwoorden gespreid lijken te zijn over *Voldoende* of *Ruim Voldoende*, *Neutraal* en *Onvoldoende* of *Ruim Onvoldoende*. Een positieve uitschieter wordt gevormd door de gegeven antwoorden op de vraag "In welke mate wordt u gesteund in de gesprekken met hulpverlening, over uw familielid?": 52% antwoordt hierop met *Voldoende* of *Ruim Voldoende*. Aandachtspunten in negatieve zin zijn er voor de steun bij het verwerken van de eigen emoties en de steun bij het leren omgaan met de aandoening van de cliënt. Bij de vragen hierover wordt respectievelijk 42% dan wel 39% *Onvoldoende* of *Ruim Onvoldoende* geantwoord terwijl er maar weinig *Voldoende* of *Ruim Voldoendes* gegeven worden: 28% voor de steun bij het verwerken van de eigen emoties, 26% voor de steun bij het leren omgaan met de cliënt.

Conclusies afdelingen:

De Posthoorn:



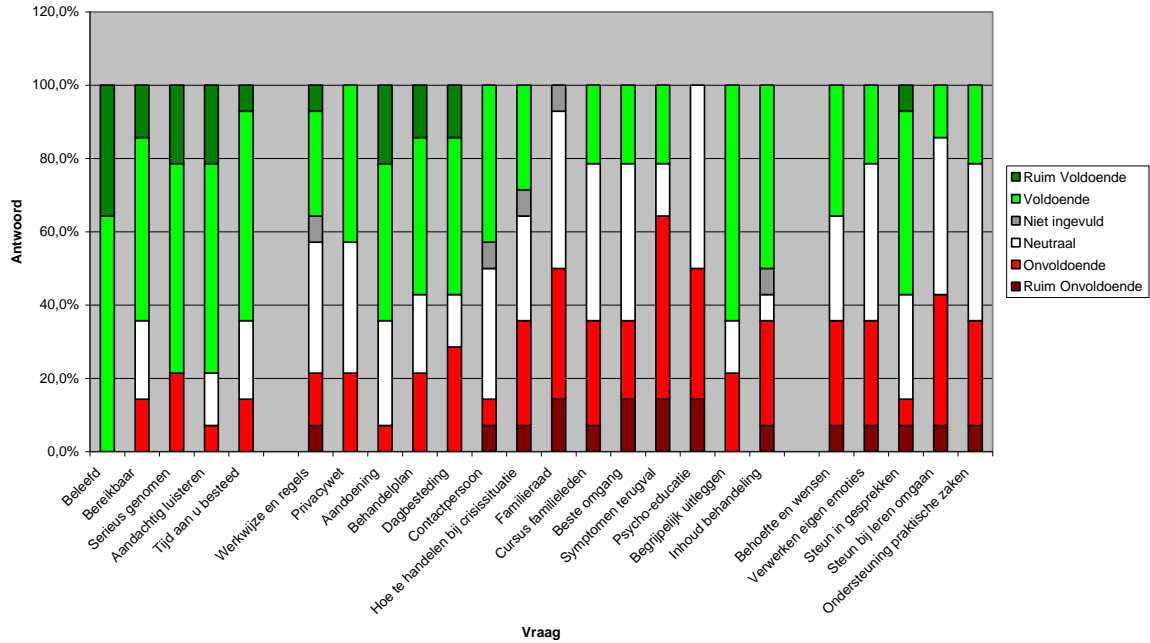
Bij de Posthoorn valt op dat er bij alle vragen in de pijler Bejegening relatief minder tevredenheid te zien is dan wordt dan dat MCLZ in het geheel, laat zien, hoewel er gemiddeld genomen nog altijd veel vaker *Voldoende* en *Ruim Voldoende* geantwoord is, zijn de verschillen met andere afdelingen opmerkelijk. Vooral in de vraag over de beleefdheid van de hulpverleners en in de vraag over de tijd die besteed wordt, is dit verschil goed terug te zien.

Op het vlak van informatievoorziening is er een mindere mate van tevredenheid over de uitleg van de privacywetgeving terug te zien in de gegeven antwoorden.

Op het vlak van ondersteuning is het opvallend dat er veel minder *Voldoende* of *Ruim Voldoende* wordt gescoord op de vraag in welke mate er steun is ervaren in gesprekken over het familielid (38% op de Posthoorn tegenover 52% gemiddeld, instellingsbreed).

De Valkenberg:

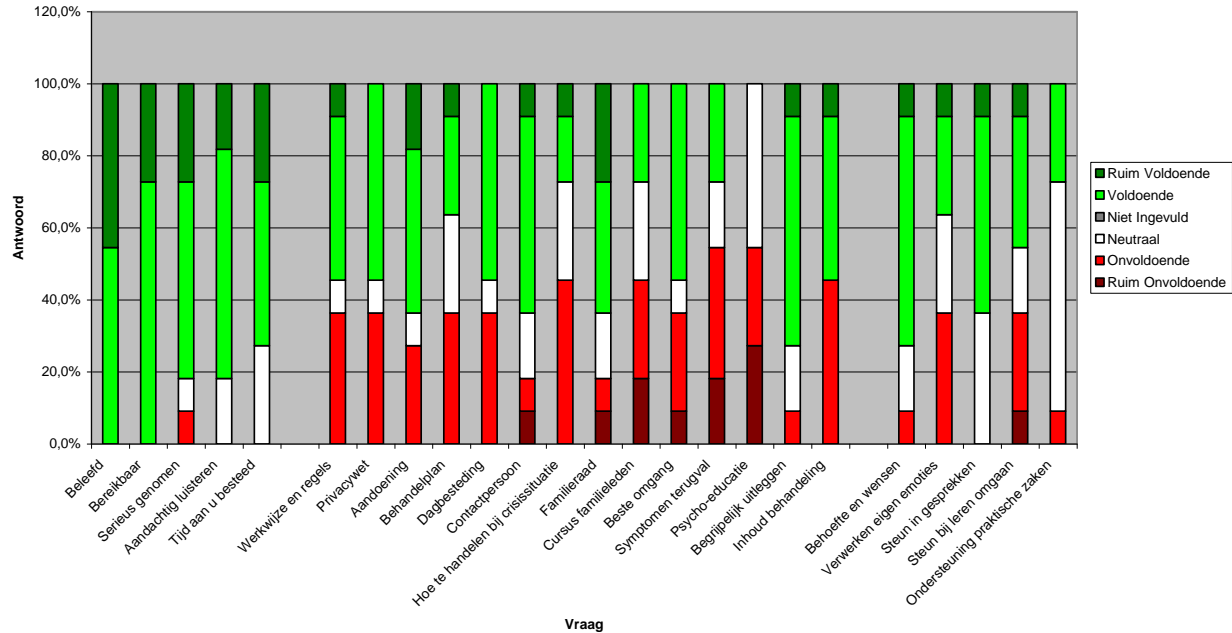
Tevredenheid Valkenberg
 Aantal Klinische Plaatsen: 40
 Aantal respondenten: 14



De Valkenberg lijkt over de gehele breedte net iets meer *Voldoende* of *Ruim Voldoende* als antwoord terug te krijgen dan het gemiddelde. Opmerkelijk zijn de vragen over uitleg van het behandelplan en de mogelijkheden van de dagbesteding: hierin oogst de Valkenberg aanzienlijk meer *Voldoendes* en *Ruim Voldoendes* dan de meeste andere afdelingen: voor beide vragen 57% terwijl het gemiddelde voor deze vragen op 45% dan wel 37% aan *Voldoende* of *Ruim Voldoendes* oplevert. Een groot aandachtspunt voor de Valkenberg is de vraag "In welke mate heeft u informatie gekregen over het bestaan van de familieraad?" Hierop worden onder de familieleden van cliënten van de Valkenberg helemaal geen *Voldoendes* of *Ruim Voldoendes* geantwoord, terwijl er relatief veel *Onvoldoende* of *Ruim Onvoldoende* als antwoord gegeven wordt.

't Groeske

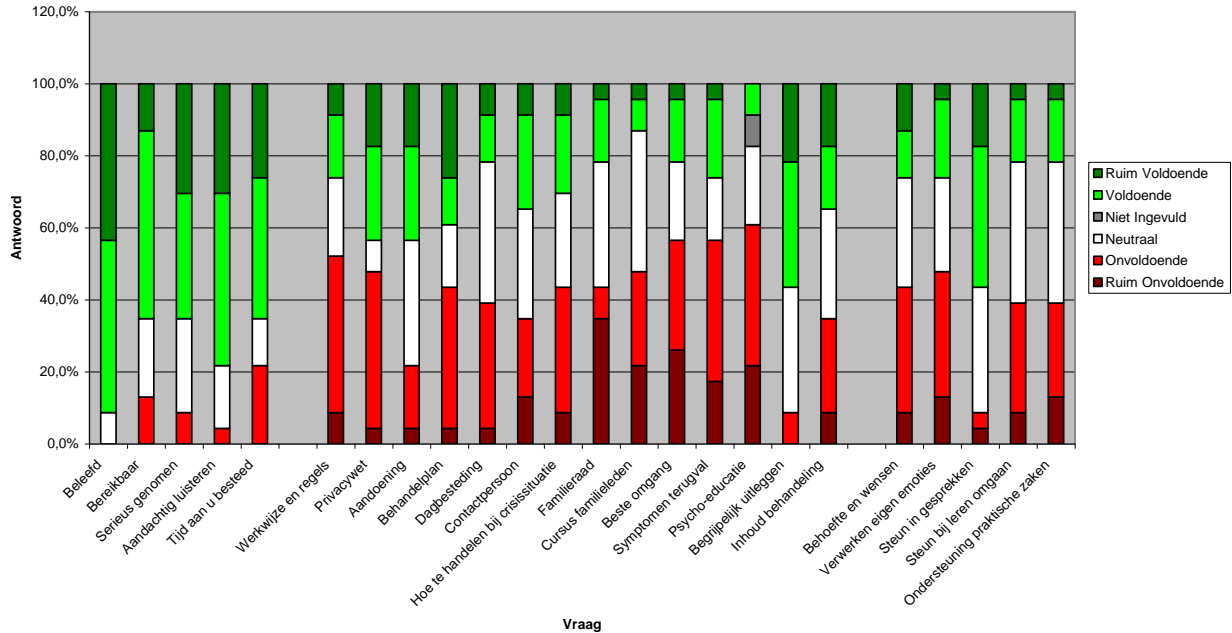
Tevredenheid 't Groeske
Aantal klinische plaatsen: 22
Aantal Respondenten: 11



Globaal genomen lijkt de familietevredenheid op 't Groeske het grootst, wanneer we deze afzetten tegenover de andere afdelingen. Er zijn verschillende uitschieters in positieve zin, verdeeld over alle drie de pijlers. Zo is het opvallend dat over de gehele pijler "bejegening" er slechts één maal *Onvoldoende* als antwoord gegeven is en geen enkele keer *Ruim Onvoldoende*. In de pijler Informatievoorziening wordt er over het algemeen ook meer dan gemiddeld positief geantwoord, waarbij er veel opmerkelijk meer *Voldoendes* of *Ruim Voldoendes* geantwoord worden op de vragen rond de thema's Werkwijze en Regels, het bestaan van de Familieraad en informatie rond hoe het beste om te gaan met het opgenomen familielid. In de pijler Ondersteuning blinkt 't Groeske vooral uit wat betreft de vraag: "In welke mate is er door hulpverlening aan u gevraagd welke behoefte en wensen u heeft. Hier antwoordt maar liefst 73% met *Voldoende* of *Ruim Voldoende*. Opvallend is ook het grote aantal *Neutraal* dat als antwoord is gegeven op de vraag: "In welke mate heeft de hulpverlening u ondersteund bij praktische zaken?", ook al omdat er op andere vragen relatief gezien nauwelijks met *Neutraal* wordt geantwoord door de ondervraagden van 't Groeske.

De Langeberg

Tevredenheid Langeberg
 Aantal klinische plaatsen: 40
 Aantal respondenten: 23



De resultaten van de afdeling de Langeberg laten over het algemeen een hoge mate van ontevredenheid zien. Vooral in de pijlers Informatie en Ondersteuning is er relatief veel met *Onvoldoende* of *Ruim Onvoldoende* geantwoord. In de pijler informatie wordt er slechts bij drie vragen meer *Voldoende* *Ruim Voldoende* dan *Onvoldoende* *Ruim Onvoldoende* geantwoord. In de pijler ondersteuning wordt er op de vraag of er steun in gesprekken wordt ervaren, wordt er veel *Voldoende* en *Ruim Voldoende* geantwoord. Op de andere vier vragen is echter veel vaker met *Onvoldoende* of *Ruim Onvoldoende* geantwoord.

Betrokkenheid:

Hoe wordt de familiebetrokkenheid ervaren door de familie?

Vragenlijst

De algehele tevredenheid over betrokkenheid wordt in dit onderzoek aangeduid met de variabele 'tevredenheid' in SPSS. In deze variabele zijn alleen de vijfpuntsschaal vragen opgenomen om de tevredenheid in kaart te brengen.

Bij de nulmeting kunnen er met een totaal van tien vragen en maximaal vijf punten per vraag 50 punten behaald worden. Het totaal aantal punten over de verschillende afdelingen van MCLZ ligt in een range van 11-21.

Bij de tevredenheid ligt het totaal aantal punten over de verschillende afdelingen in een range van 18-50.

Op basis van een enkelvoudige variatieanalyse is geconstateerd dat er geen significant verschil bestaat in tevredenheid over betrokkenheid tussen familieleden van de verschillende afdelingen ($F(3,52) = 0,31; p < 0,030$). De afdeling Valkenberg scoort gemiddeld genomen het laagste (gemiddeld 32,54; sd 5,95). Hierna scoort 't Groeske het laagste (gemiddeld 33,00; sd 5,26) en vervolgens Langeberg (gemiddeld 34,16; sd 10,20). Posthoorn scoort het hoogste (gemiddeld 35,31; sd 8,28). Ook op de afzonderlijke vragen is geen significant verschil aan te duiden.

Achtereenvolgens worden de verschillende grafieken weergegeven, startend met de grafiek van MCLZ in totaal, gevolgd door de grafieken van elke afdeling afzonderlijk. Bij de grafiek zal telkens de algemene tendens genoemd worden met opvallendheden en uitschieters.

Vervolgens worden de gemiddelde scores met standaarddeviatie in tabelvorm weergegeven.

In de grafiek is telkens het nummer van de vraag genoemd, deze vertegenwoordigen een rol of taak. Wanneer er in nummers gesproken wordt gaat het om het thema:

- | | |
|------------------------|-----------------------------|
| 1. Ervaringsdeskundige | 6. Contact |
| 2. Belangenbehartiger | 7. Behandelpunten |
| 3. Zorggever | 8. Afspraken |
| 4. Zorgvrager | 9. Informatievoorziening |
| 5. Crisismanager | 10. Inspanningsverplichting |

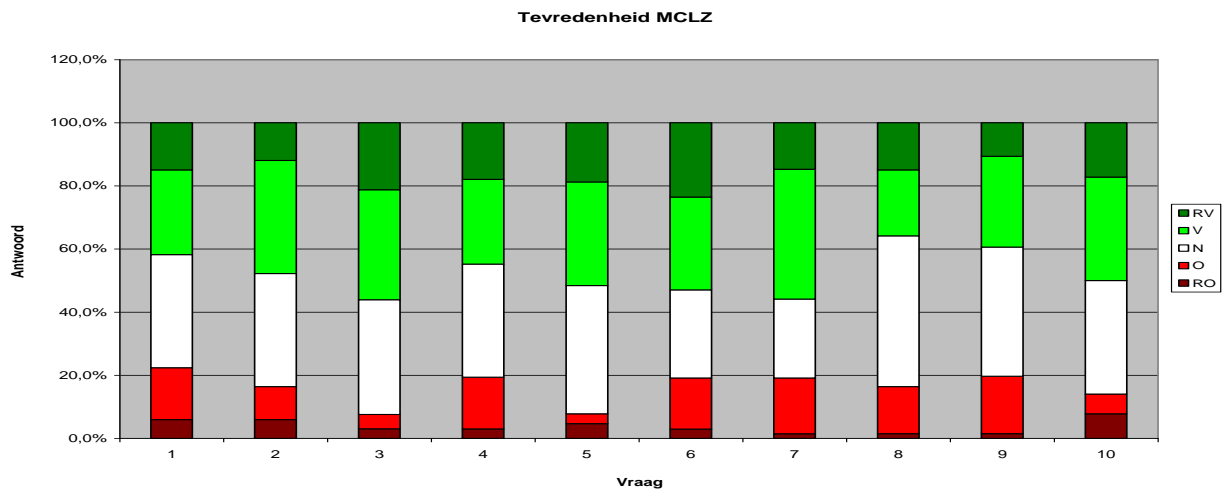
Interviews

Uit de interviews kwam naar voren dat gesprekken vaak niet de diepte in gaan. Behandelaren hebben goed contact en in hun ogen verloopt het contact soepel. Echter komen er vanuit familie andere signalen naar voren, aldus coördinator familieledenbeleid Pro Persona: *'Uit ervaring met familieleden weet ik dat het lastig is een open gesprek te hebben, en zolang familie haar mond niet open doet lijkt het allemaal goed te gaan. De behandelaar ervaart het als positief en een steunend gesprek maar het is heel oppervlakkig en de familie zegt tegen mij dat ze het niet meer aankunnen.'*

Rangorde afdelingen

Wanneer er naar de gemiddelde scores op de verschillende vragen en het totaal wordt gekeken kan gezegd worden dat Posthoorn over het algemeen het beste scoort. Op elke afzonderlijke vraag scoren zij bovengemiddeld op tevredenheid. De Langeberg scoort na Posthoorn het hoogste met zes vragen bovengemiddeld. Vervolgens scoort 't Groeske met vijf items bovengemiddeld en als laatste Valkenberg met één item bovengemiddeld en één gelijk aan gemiddeld.

Multicomplexe Langdurige Zorg



De algemene tendens laat zien dat op de vragen 3, 5, 6, 7 en 10 merendeel tevreden is, de antwoordmogelijkheden voldoende en ruim voldoende worden hier vaker gescoord dan de andere drie antwoordmogelijkheden. De antwoordmogelijkheid neutraal wordt op alle vragen vaak gescoord. De respondenten zijn het meest ontevreden over betrokkenheid met betrekking tot de vragen 1, 4, 6, 7 en 9. Opvallend is dat 6 en 7 redelijk extreem scoren, er wordt zowel voldoende en ruim voldoende gescoord, maar ook wordt in verhouding 'ontevreden' en 'ruim ontevreden' gescoord. Wat eveneens opvalt is dat de antwoordmogelijkheid 'ruim onvoldoende' weinig wordt gescoord.

In onderstaande tabel worden de gemiddelde scores van alle afdelingen samen weergegeven met de standaarddeviatie om de mate van spreiding weer te geven.

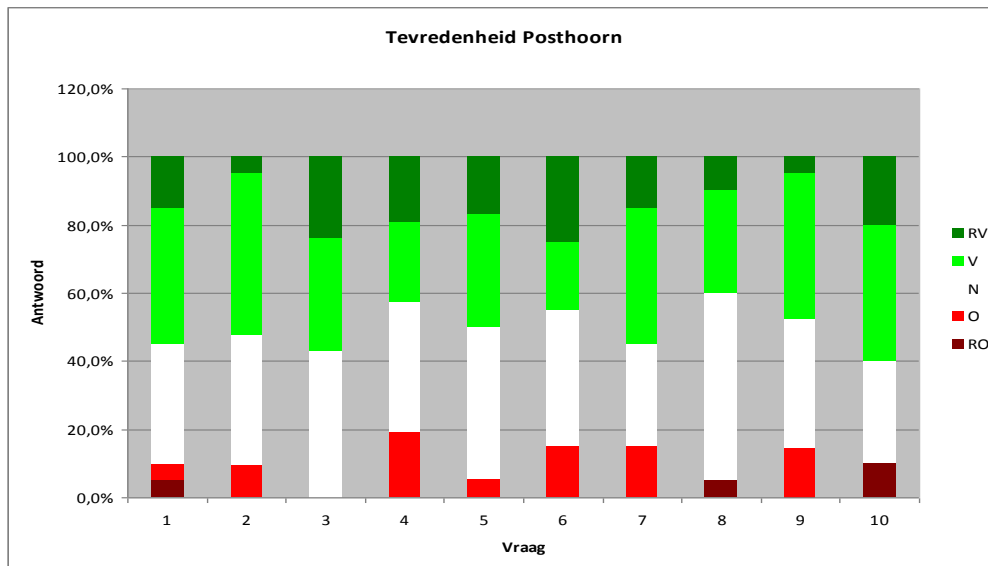
Tabel 1.4

Gemiddelde score nulmeting MCLZ

Vraag	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
M	3.28	3.37	3.67	3.40	3.58	3.54	3.50	3.32	3.29	3.45
MCLZ										
SD	1.10	1.03	0.97	1.06	0.99	1.11	1.00	0.96	0.94	1.10

Conclusies afdelingen:

De Posthoorn



Er wordt op de vragen 1, 2, 3, 5, 7 en 10 relatief vaak voldoende danwel ruim voldoende gescoord. Op deze vragen wordt in verhouding tot het totaal vaak 'ruim voldoende' gescoord.

Opvallend is dat vraag 3 geen enkele score op onvoldoende of ruim onvoldoende laat zien. Merendeel scoort voldoende danwel ruim voldoende en de rest scoort neutraal. Wat eveneens opvalt is dat vraag 8 en 10 uitersten laten zien. Er wordt geen onvoldoende gescoord maar wel 'ruim onvoldoende'. Bij vraag 10 staat dit tegenover een relatief hoge score op ruim voldoende. De vragen 4, 6, 7 en 9 scoren relatief vaak op onvoldoende waarbij opvallend is dat ruim onvoldoende geen enkele keer wordt gescoord.

Posthoorn scoort gemiddeld het hoogste op vraag 1 en 8.

In onderstaande tabel worden de gemiddelde scores van de Posthoorn vergeleken met die van alle afdelingen in totaal. Daarbij worden de standaarddeviaties weergegeven om de spreiding van scores inzichtelijk te maken. In de tabel valt op dat Posthoorn op elke vraag bovengemiddeld scoort.

Tabel 1.5

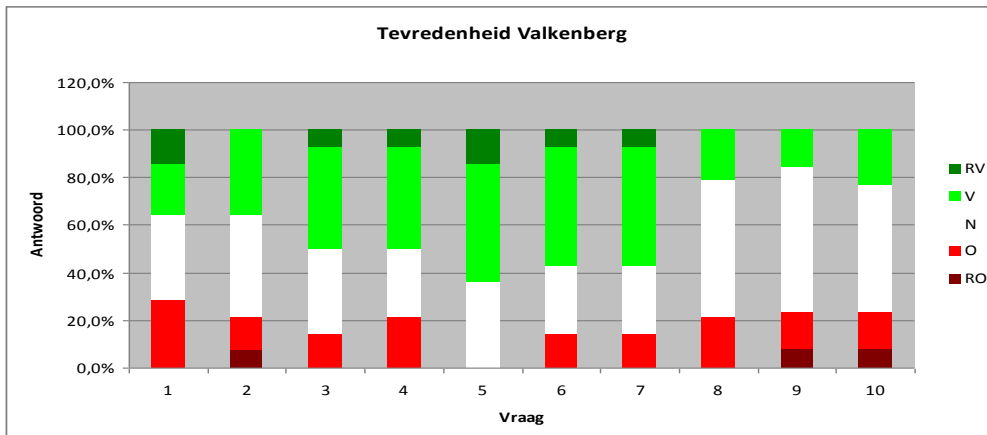
Gemiddelde score tevredenheid Posthoorn

Vraag	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
M	3.55	3.48	3.81	3.43	3.61	3.55	3.55	3.40	3.38	3.60
SD	1.00	0.75	0.81	1.03	0.85	1.05	0.94	0.88	0.80	1.14
M MCLZ	3.28	3.37	3.67	3.40	3.58	3.54	3.50	3.33	3.29	3.45
SD	1.10	1.03	0.97	1.06	0.99	1.11	1.00	0.96	0.94	1.10

Rood = lager dan gemiddelde MCLZ

Groen = hoger dan gemiddelde van alle afdelingen

De Valkenberg



Op vraag 3, 4, 5, 6 en 7 wordt relatief vaak voldoende dan wel ruim voldoende gescoord. Opvallend is dat op deze vragen daarentegen geen enkele keer ruim onvoldoende wordt gescoord. Vraag 5 scoort zelfs niet op onvoldoende.

Opvallend is dat vraag 2, 8, 9 en 10 geen enkele score op ruim voldoende laten zien, terwijl ze allemaal relatief hoog scoren op neutraal en als enige van deze afdeling scores laten zien op ruim onvoldoende.

Eveneens opvallend is dat op alle vragen relatief vaak onvoldoende en/of ruim onvoldoende wordt gescoord. Alleen vraag 5 laat hier geen score op zien.

Valkenberg scoort gemiddeld het hoogste op vraag 5 en het laagste op vraag 2, 3, 8, 9 en 10.

In onderstaande tabel worden de gemiddelde scores van de Valkenberg vergeleken met die van alle afdelingen in totaal. Daarbij worden de standaarddeviaties weergegeven om de spreiding van scores inzichtelijk te maken. In deze tabel is opvallend dat Valkenberg één keer bovengemiddeld scoort en de rest gelijk of benedengemiddeld.

Tabel 1.6

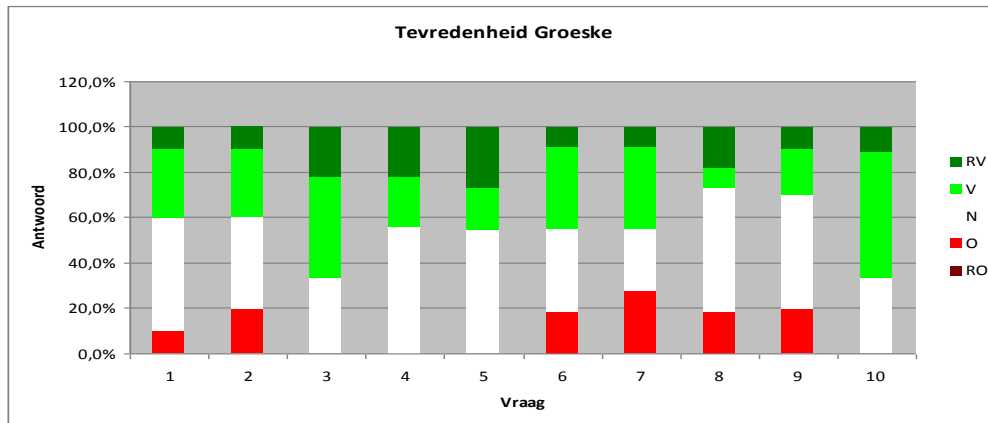
Gemiddelde score tevredenheid Valkenberg

Vraag	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
M	3.21	3.07	3.43	3.36	3.79	3.50	3.50	3.00	2.85	2.92
SD	1.05	0.92	0.85	0.93	0.70	0.85	0.85	0.68	0.80	0.86
M MCLZ	3.28	3.37	3.67	3.40	3.58	3.54	3.50	3.33	3.29	3.45
SD	1.10	1.03	0.97	1.06	0.99	1.11	1.00	0.96	0.94	1.10

Rood = lager dan gemiddelde van alle afdelingen

Groen = hoger dan gemiddelde van alle afdelingen

't Groeske



Op vraag 3 en 10 wordt relatief vaak voldoende danwel ruim voldoende gescoord. Vraag 4 en 5 laten eveneens een positieve score zien doordat de range van antwoorden louter tussen neutraal en ruim voldoende ligt. Neutraal wordt hier het meest gescoord waardoor de interpretatie hiervan lastig is. Opvallend is dat zowel vraag 3 als 10 geen score aangeeft op onvoldoende en ruim onvoldoende wat resulteert in een range van antwoorden tussen neutraal en ruim voldoende. Eveneens opvallend is dat over de gehele afdeling op geen enkele vraag 'ruim onvoldoende' wordt gescoord.

Vraag 2, 6, 7, 8 en 9 scoren relatief hoog op onvoldoende.

't Groeske scoort gemiddeld het hoogste op vraag 3,4 en 10 en het laagste op vraag 6 en 7.

In onderstaande tabel worden de gemiddelde scores van de 't Groeske vergeleken met die van alle afdelingen in totaal. Daarbij worden de standaarddeviaties weergegeven om de spreiding van scores inzichtelijk te maken. In deze tabel is opvallend dat 't Groeske de helft boven- en de andere helft benedengemiddeld scoort.

Tabel 1.7

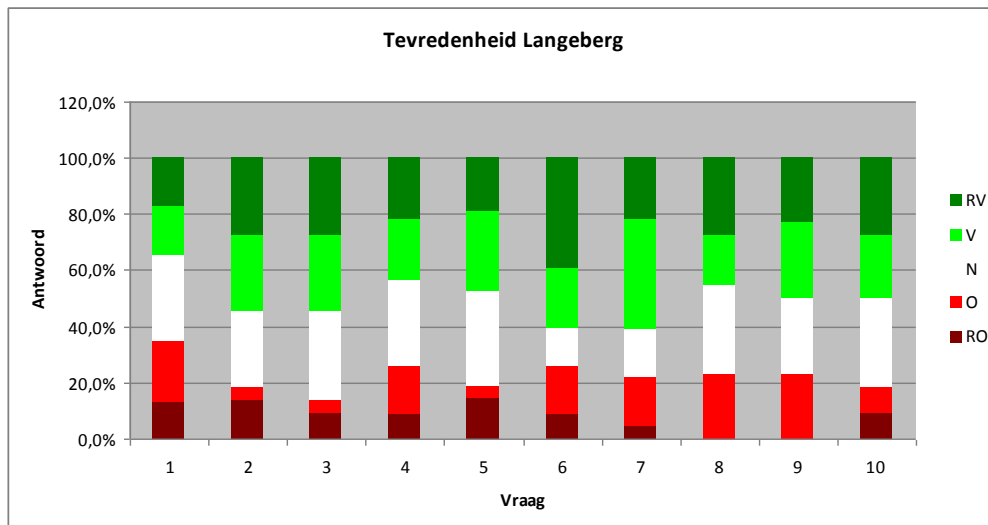
Gemiddelde score tevredenheid 't Groeske

Vraag	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
M	3.40	3.30	3.89	3.67	3.73	3.37	3.27	3.27	3.20	3.78
SD	0.84	0.94	0.78	0.87	0.91	0.92	1.01	1.01	0.92	0.67
M MCLZ	3.28	3.37	3.67	3.40	3.58	3.54	3.50	3.33	3.29	3.45
SD	1.10	1.03	0.97	1.06	0.99	1.11	1.00	0.96	0.94	1.10

Rood = lager dan gemiddelde van alle afdelingen

Groen = hoger dan gemiddelde van alle afdelingen

De Langeberg



Vraag 2, 3, 6, 7, 9 en 10 laten een relatief hoge score zien op voldoende danwel ruim voldoende. Opvallend is dat vraag 9 geen enkele score heeft op ruim onvoldoende wat een range weergeeft van onvoldoende tot ruim onvoldoende. Vraag 8 scoort eveneens niet op ruim onvoldoende. Eveneens opvallend is dat de scores op onvoldoende danwel ruim onvoldoende in verhouding tot de andere afdeling redelijk hoog is terwijl ook de scores op voldoende danwel ruim voldoende redelijk hoog zijn. Dit laat een grote verscheidenheid in reacties zien. Op vraag 1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 9 en 10 liggen de scores van onvoldoende danwel ruim voldoende rond of boven de 20% wat in verhouding hoog is. Deze afdeling laat relatief weinig scores op neutraal zien wat weergeeft dat er een duidelijke mening is ten opzichte van de gestelde vragen. De Langeberg scoort gemiddeld het hoogste op vraag 2, 6, 7 en 9 en het laagste op vraag 1, 4 en 5.

In onderstaande tabel worden de gemiddelde scores van de Langeberg vergeleken met die van alle afdelingen in totaal. Daarbij worden de standaarddeviaties weergegeven om de spreiding van scores inzichtelijk te maken. Opvallend in deze tabel is dat de Langeberg zes maal bovengemiddeld scoort en viermaal benedengemiddeld.

Tabel 1.8
Gemiddelde Score Tevredenheid de Langeberg

Vraag	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
M	3.04	3.50	3.59	3.30	3.33	3.65	3.56	3.50	3.50	3.50
SD	1.30	1.34	1.22	1.26	1.28	1.40	1.16	1.14	1.10	1.26
M MCLZ	3.28	3.37	3.67	3.40	3.58	3.54	3.50	3.33	3.29	3.45
SD	1.10	1.03	0.97	1.06	0.99	1.11	1.00	0.96	0.94	1.10

Rood = lager dan gemiddelde van alle afdelingen

Groen = hoger dan gemiddelde van alle afdelingen

DEEL B. Instructies tevredenheidsonderzoek

In dit deel van de 'Map Familietevredenheidsonderzoek' vindt u instructies terug over hoe het onderzoek nogmaals uitgevoerd kan worden.

Aan de hand van een stappenplan met instructies kan het onderzoek stapsgewijs worden herhaald.

Het stappenplan kunt u als checklist gebruiken en stappen afvinken. Er wordt in het stappenplan steeds verwezen naar een bepaald instrument. In deel B. van de 'Map

Familietevredenheidsonderzoek' zijn alle instrumenten opgenomen die van belang zijn voor de uitvoering van het onderzoek.

Deel B. Instructies tevredenheidsonderzoek	pagina
Stappenplan / instructies	16-17
Instrumenten:	
1. Aankondigingsbrief cliënten	18
2. Aankondigingsbrief familie	19
3. Aankondigingsbrief medewerkers MCLZ	20
4. Begeleidende brief met instructies van vragenlijst	21
5. Checklist draagvlak en benadering betrokkenen	22
6. Herinneringsbrieven familie	23
7. Instructie verwerking vragenlijsten in Excel.	24
8. Excel-format voor verwerking gegevens	25
9. SPSS-format voor verwerking gegevens	26

Stappenplan/ instructies

Vorbereidingsfase

Gedaan?	Onderwerp	Actie(s)	Instrumenten
	1. Adressen	<ul style="list-style-type: none"> - Verzamel via de afdelingen de adresgegevens van de contactpersonen van cliënten. - Ga duidelijk na hoeveel adressen van contactpersonen per afdeling verzameld zijn. 	
	2. Vragenlijsten	<p>Print het benodigde aantal vragenlijsten uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Per contactpersoon dienen er 3 vragenlijsten uitgeprint te worden. (om ook familie naast de eerste contactpersoon te bereiken) - Print ook een aantal vragenlijsten uit die op de afdeling gelegd kunnen worden (voor degenen die niet via de post bereikt konden worden). - Markeer vragenlijsten die naar afdeling X gaan met een '1', vragenlijsten die naar afdeling Z gaan met een '2', etc. (om in de verwerking onderscheid te kunnen maken) - Pas het instrument aan: Juiste data, deadlines en namen van de onderzoeker(s). 	Vragenlijst (inclusief introductie- en uitlegbrief).
	3. enveloppen	<p>Bestel via het secretariaat van de opdrachtgever van dit onderzoek enveloppen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - X aantal grote A4 enveloppen voor versturen van de vragenlijsten. - 3 maal X aantal retourenveloppen + extra voor op de afdelingen voor terugzenden van de vragenlijsten door familie. (Check of retouradres klopt met Huispostnummer!) - Schrijf of print de adressen op de a4-enveloppen <u>of</u> besteed het stickeren van de adressen op de enveloppen uit aan dagbesteding (gebouw 12). <p>(Stuur in een grote a4 envelop 3 vragenlijsten en 3 retourenveloppen naar de contactpersoon)</p>	
	4. Introduceren	<p>Pas de introductiebrieven aan en verspreid ze:</p> <ul style="list-style-type: none"> - introductiebrief familie naar verzamelde adressen - introductiebrief cliënten naar afdelingen - introductiebrief naar medewerkers naar afdelingen/ e-mailadressen - Introduceer het onderzoek bij familie-, cliënten- en programmaraad door telefonisch of mailcontact. 	<p>Aankondigingsbrief cliënten</p> <p>Aankondigingsbrief medewerkers</p> <p>Aankondigingsbrief familie</p>

Uitvoeringsfase

Gedaan?	Onderwerp	Actie(s)	Instrumenten
	5. Verspreiden vragenlijsten	<ul style="list-style-type: none"> - Doe de enveloppen op de post - Leg per afdeling 10 vragenlijsten inclusief retourenvelop neer. - Informeer receptie over de uitvoering van het onderzoek (er kunnen brieven teruggestuurd, ingeleverd worden, er kunnen vragen komen, etc.) 	Vragenlijsten in enveloppen met adressen erop. (inclusief introductie- en uitlegbrief).
	6. Herinneren	<ul style="list-style-type: none"> - Stuur naar alle aangeschreven contactpersonen een (aangepaste) herinneringsbrief (eventueel 2x, afhankelijk van respons) 	Herinneringsbrieven familie
	7. Creëer draagvlak	<p>Informeel onderstaande doelgroepen over het onderzoek en leg uit wat hun taken zijn. Vraag ook naar wensen of tips en neem deze mee in het onderzoek.</p> <ul style="list-style-type: none"> - medewerkers Pro Persona - management Pro Persona - familieraad Pro Persona - programmaraad Pro Persona 	Checklist draagvlak en benadering betrokkenen.

Verwerkingsfase

Gedaan?	Onderwerp	Actie(s)	Benodigheden
	8. Sorteren ontvangen vragenlijsten.	<ul style="list-style-type: none"> - Check of de teruggezonden vragenlijsten ingevuld zijn. - Sorteert de ontvangen vragenlijsten op afdeling (aan de hand van markering) 	
	9. Voer de gegevens in.	<ul style="list-style-type: none"> - Voer de gegevens in. Dit kan via Excel en via SPSS. (Ga na bij het management welk programma gewenst is.) Instructies hiervoor staan bij 'instrumenten' - Op de M-schijf (<i>M:\vangalg\familietevredenheidsonderzoek</i>) vindt u het format van Excel terug. Hierin hoeft u alleen de gegevens in te voeren om een grafiek en resultaten te krijgen. 	Instructie verwerking vragenlijsten in Excel. Excel-format voor verwerking gegevens SPSS-format voor verwerking gegevens
	10. Concludeer	<p>Na invoering van de gegevens en totstandkoming van resultaten en grafieken, kunnen er conclusies gevormd worden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kijk naar de algemene tendens en de uitschieters - Vergelijk per afdeling en met MCLZ-breed - Vergelijk met eerdere familietevredenheidsonderzoek (eventueel de nulmeting van 2013) 	

*** Presenteer de resultaten, conclusies en aanbevelingen in een overleg, referaat of in een andere presentatievorm aan de doelgroepen.**

Instrument 1. Aankondigingsbrief cliënten

Nijmegen, (datum)

Beste cliënten van Posthoorn, Langeberg, Valkenberg en 't Groeske,

Uw afdeling vindt de tevredenheid van familie erg belangrijk. Daarom wordt er een onderzoek gestart om de tevredenheid van uw familie, vrienden en andere naasten in beeld te brengen.

We gaan hierbij gebruik maken van een anonieme vragenlijst die door uw familie, vrienden of naasten wordt ingevuld.

De antwoorden uit de vragenlijsten worden gebruikt om aanbevelingen te doen aan het management.

Wij hopen natuurlijk zoveel mogelijk vragenlijsten ingevuld terug te krijgen zodat we een goed beeld krijgen van de tevredenheid van familie, vrienden en naasten.

We zouden u willen verzoeken om uw familie, vrienden en naasten te vragen om de vragenlijst in te vullen. Op (datum) willen we graag alle vragenlijsten binnen hebben.

Met vriendelijke groeten,

Onderzoeksteam familietevredenheid Multicomplexe Langdurige Zorg (MCLZ)
Naam onderzoekers en telefoonnummers/ e-mailadressen

Instrument 2. Aankondigingsbrief familie

Nijmegen (datum),

Beste familieleden, vrienden en naasten,

Multicomplexe Langdurige Zorg, het zorgprogramma waar de afdeling van uw naaste onder valt, heeft familietevredenheid hoog in het vaandel staan. Daarom wil zij graag meer weten over de tevredenheid van familieleden en naasten en wordt er een onderzoek naar familietevredenheid uitgezet. Er worden op basis van dit onderzoek aanbevelingen gedaan aan het management van Pro Persona.

Er zal binnenkort een vragenlijst aan u worden uitgedeeld. Uw antwoorden op deze vragen vormen de belangrijkste basis voor het onderzoek en van de verbetervoorstellen.

De vragenlijst zal gaan over de belangrijkste aspecten van tevredenheid; informatievoorziening, bejegening, betrokkenheid en ondersteuning.

We sturen we u (datum) de vragenlijst toe. Wij zouden u willen verzoeken de vragenlijst in te vullen. Tevens vragen wij u de vragenlijsten te verspreiden onder andere betrokkene zodat ook zij deze vragenlijst in kunnen vullen.

Wij stellen uw medewerking zeer op prijs.

Met vriendelijke groet,

Onderzoeksteam Familietevredenheid Multicomplexe Langdurige Zorg (MCLZ)
Naam onderzoekers en telefoonnummers/ e-mailadressen

Instrument 3. Aankondigingsbrief medewerkers MCLZ

Familietevredenheidsonderzoek

Beste medewerkers,

Binnen Multicomplexe Langdurige Zorg wordt op vier afdelingen (de Langeberg, de Valkenberg, de Posthoorn en 't Groeske) een familietevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Afgelopen (datum) is een vragenlijst aan familieleden en naasten gestuurd. De vragenlijst gaat over de belangrijkste aspecten van tevredenheid van familie; informatievoorziening, bejegening, betrokkenheid en ondersteuning.

Wij hebben de familieleden/naasten verzocht de vragenlijst in te vullen en te verspreiden onder andere betrokkenen. Men kan met een bijgevoegde retourenvelop de ingevulde vragenlijst gratis naar ons terugzenden.

Wij willen jullie vragen om familieleden en andere naasten te attenderen op het onderzoek naar familietevredenheid en de vragenlijst. **Eventueel: Naast de vragenlijsten die zijn opgestuurd, zijn nog een tiental vragenlijsten en retourenveloppen op de afdelingen achtergelaten omdat de mogelijkheid bestaat dat bepaalde familieleden/naasten de vragenlijst toch nog niet hebben ontvangen: Zij hebben de mogelijkheid om een van de vragenlijsten die wij bij jullie op kantoor achterlaten mee te nemen en in te vullen.**

Wij hopen op deze manier een grotere doelgroep te bereiken. Tevens kan het gebeuren dat familie ingevulde vragenlijsten bij jullie achterlaat. Wij zouden jullie willen verzoeken deze naar ons te zenden: Huispostnummer GNB 537.

Met vriendelijke groet,

Onderzoeksteam Familietevredenheid Multicomplexe Langdurige Zorg (MCLZ)

Naam onderzoekers en telefoonnummers/e-mailadressen

Instrument 4. Begeleidende brief met instructies van vragenlijst

Beste familieleden en naasten,

Hierbij de vragenlijst over familietevredenheid zoals in de vorige brief werd aangekondigd.

De afdelingen 'De Langeberg', 'De Posthoorn', 'De Valkenberg', en 't Groeske' heten gezamenlijk Multicomplexe Langdurige Zorg Nijmegen. Zij vinden familietevredenheid belangrijk en willen graag meer weten over hoe het met uw tevredenheid is gesteld. Er wordt daarom een onderzoek gestart. Deze vragenlijst is een belangrijk onderdeel van het onderzoek.

Wij verzoeken u om de vragenlijst in te vullen en vóór (datum) terug te zenden met de bijgevoegde retourenvelop.

Tevens vragen wij u de vragenlijsten te verspreiden onder andere betrokkenen zodat ook zij deze vragenlijst in kunnen vullen.

Uw ingevulde vragenlijst wordt geheel anoniem verwerkt. Op basis van uw antwoorden op de vragen worden aanbevelingen gedaan aan het management van Pro Persona.

Wij stellen uw medewerking zeer op prijs.

Met vriendelijke groet,

Onderzoeksteam familietevredenheid MCLZ;

Naam onderzoekers en telefoonnummers/ e-mail adressen

U kunt uw ingevulde vragenlijst in de retourenvelop terugsturen vóór (datum).

Uw antwoorden zijn erg belangrijk voor het onderzoek en de resultaten ervan. We danken u bij voorbaat voor uw moeite en deelname aan dit onderzoek. We houden u op de hoogte van de uitkomsten.

Instructies Vragenlijst:

In deze vragenlijst worden in vier onderdelen vragen aan u gesteld. Lees eerst de introductie per onderdeel en ga daarna verder met de vragen die daarbij horen. Bij elke vraag kunt u kiezen uit vijf antwoordmogelijkheden en is het de bedoeling dat u daar één antwoord van kiest.

Het invullen van de vragenlijst neemt ongeveer een kwartier (15 minuten) van uw tijd in beslag.

Bijvoorbeeld:

In welke mate bent u tevreden over de hulpverlening?

- Ruim voldoende
- Voldoende
- Niet voldoende en niet onvoldoende
- Niet van toepassing
- Onvoldoende
- Ruim onvoldoende

Ga bij het beantwoorden van de vraag uit van wat het eerste bij u opkomt.

Belangrijk is om te benoemen dat met 'familie' in deze vragenlijst familieleden, vrienden en andere naasten worden bedoeld. Met hulpverleners worden alle medewerkers bedoeld waarmee u in aanraking bent gekomen bij de behandeling en begeleiding van uw familielid.

Nogmaals: u kunt uw ingevulde vragenlijst in de retourenvelop terugsturen vóór (datum).

Instrument 5. Checklist draagvlak en benadering betrokkenen

Met betrokkenen worden in deze context alle partijen bedoeld die in dit onderzoek van belang zijn. Dit zijn zowel de cliënten, familie, medewerkers, managers en eventueel organisaties en managers die een rol spelen in het familietevredenheidsonderzoek.

Doelgroep 1: Familie van cliënten MCLZ	
Welk belang heeft de doelgroep:	De eigen ervaring en mening kwijt kunnen over MCLZ van Pro Persona Nijmegen.
Wat weet de doelgroep van het onderwerp:	Over de tevredenheid alles; zij zijn de ervaringsdeskundigen.
Wat vindt de doelgroep van de verandering:	Een verbetering, er komt meer oog voor familie en thema's die beter kunnen.
Welke motivaties spelen een rol:	Meer betrokken willen worden bij behandeling van cliënt (familielid).
Aan welke informatie heeft de doelgroep behoefte:	Over de cliënt en zijn/haar behandeling.
Hoe wil de doelgroep benaderd worden:	Er wordt genoeg tijd genomen, er is respect en gelijkwaardigheid en men wordt serieus genomen.
Hoe is de doelgroep te bereiken:	Via cliënt/ afdelingen en per telefoon/ mail/ post.

Doelgroep 2: Verpleegkundig medewerkers	
Welk belang heeft de doelgroep:	Het effect van het handelen op de familieleden kan in kaart worden gebracht en verbeterpunten zien.
Wat weet de doelgroep van het onderwerp:	Dit verschilt en is vaak een interpretatie. Er is vaak te weinig kennis over tevredenheid van familie.
Wat vindt de doelgroep van de verandering:	Waarschijnlijk vooral tijdsintensief.
Welke motivaties spelen een rol:	Tijdsdruk: nog een taak extra. Echter is er ook motivatie om tevredenheid van familie te vergroten. (Dit kan de zorg ook lichter maken.)
Aan welke informatie heeft de doelgroep behoefte:	Hoe ze efficiënt meer aandacht aan het familie tevredenheids thema kunnen geven.
Hoe wil de doelgroep benaderd worden:	Met begrip voor hun werkdruk. Professioneel en ook persoonlijk.
Hoe is de doelgroep te bereiken:	Via de afdeling waar ze werkzaam zijn, vergaderingen en presentaties, eventueel intranet.

Doelgroep 3: Familiewerkgroep 'Aandachtsfunctionaris en info-map'

Welk belang heeft de doelgroep:	Bijdrage aan het familieledenbeleid van Pro Persona. Betrokkenheid en samenwerking tussen cliënt, familieleden en organisatie.
Wat weet de doelgroep van het onderwerp:	Redelijk veel, familiewerkgroep heeft te maken met de familieleden en waar ze tegenaan lopen.
Wat vindt de doelgroep van de verandering:	Een goed initiatief/ verbetering.
Welke motivaties spelen een rol:	Goede belangenbehartiging en samenwerking met familieleden en collega's. Tevreden familieleden.
Aan welke informatie heeft de doelgroep behoefte:	Mogelijkheden voor belangenbehartiging van familieleden.
Hoe wil de doelgroep benaderd worden:	Professioneel, persoonlijk.
Hoe is de doelgroep te bereiken:	Via de afdeling waar ze werkzaam zijn en bijeenkomsten van de werkgroep.

Doelgroep 4: Management Pro Persona

Welk belang heeft de doelgroep:	Kwaliteit van zorg, efficiënt werken. Tevreden familieleden.
Wat weet de doelgroep van het onderwerp:	Management weet te weinig over de waardering van familieleden, daarom wilden ze een tevredenheidsonderzoek onder familieleden.
Wat vindt de doelgroep van de verandering:	Noodzakelijk, vooral nu familietevredenheid hoog op de kwaliteitsagenda komt te staan.
Welke motivaties spelen een rol:	Verbetering van de kwaliteit van zorg door tevreden familieleden die op die manier een grotere bijdrage kunnen leveren in de zorg.
Aan welke informatie heeft de doelgroep behoefte:	Een nulmeting: hoe staat het er nu voor. Wat er verbeterd moet worden voor meer tevredenheid over de vier pijlers. Hoe dit (het snelst en goedkoopst) gedaan kan worden.
Hoe wil de doelgroep benaderd worden:	Via mail en persoonlijk contact.
Hoe is de doelgroep te bereiken:	Via de opdrachtgever (tevens clustermanager): Cheraar Baars.

* Het is verstandig om naast deze vier hoofddoelgroepen ook contact te zoeken en onderhouden met familieraad en cliëntenraad door middel van mailcontact en/of het bijwonen van vergaderingen.

Instrument 6. Herinneringsbrieven familie

Onderzoeksteam Familietevredenheid
(eventueel een adres waar ze te bereiken zijn)

(Datum:) Nijmegen

Onderwerp: herinnering vragenlijst familietevredenheid

Beste meneer/mevrouw,

(Datum) heeft u de vragenlijst over familietevredenheid ontvangen. Uw ingevulde vragenlijst is voor het onderzoek erg belangrijk, omdat er op basis van uw antwoorden aanbevelingen worden gedaan aan het management om de zorg en uw tevredenheid te verbeteren. Helaas hebben wij nog te weinig vragenlijsten terug gekregen om goede aanbevelingen te kunnen doen aan het management van Pro Persona.

Wij verzoeken u hierom nogmaals om de vragenlijst in te vullen en vóór (datum) terug te zenden met de bijgevoegde retourenvelop.

Tevens vragen wij u de andere vragenlijsten te verspreiden onder andere betrokkenen zodat ook zij deze vragenlijst in kunnen vullen.

Uw ingevulde vragenlijst wordt geheel anoniem verwerkt.
Wij stellen uw medewerking zeer op prijs.

Met vriendelijke groet,

Onderzoeksteam familietevredenheid MCLZ;
Naam onderzoekers en telefoonnummers/ e-mailadressen

Instrument 7. Het Excelbestand: een beknopte handleiding.

Als onderdeel van de Map Familietevredenheidonderzoek; nulmeting, instructies en instrumenten is het Excelbestand ftonderzoek.xls toegevoegd. Deze is te vinden in de map *M:Vangalg/familietevredenheidsonderzoek* en is bedoeld om de data uit de vragenlijsten te verwerken. Deze beknopte handleiding is opgesteld als ondersteuning hierbij.

Enkele opmerkingen vooraf:

- Er wordt in dit document vanuit gegaan dat er een systeem is gebruikt om onderscheid te maken tussen de afdelingen.
- Het is raadzaam om het bestand ftonderzoek.xls voor aanvang te kopiëren en dit nieuwe bestand een nieuwe, herkenbare naam te geven, bijvoorbeeld "ftonderzoek2013.xls".
- Er wordt in dit document uitgegaan van een zekere basiskennis van het programma Microsoft Excel 2003.

Stap 1: Hoe lees ik de bestanden: Wat is waar?

Als u het bestand ftonderzoek.xls opent, ziet u dat het opgebouwd is uit een aantal tabbladen. Er is een tabblad voor iedere afdeling, en er is een tabblad voor de grafiek van iedere afdeling. Verder is er nog een tabblad voor het totaalbeeld van de MCLZ en een tabblad voor de grafiek hiervan. De namen van de tabbladen spreken hierin voor zich.

Zoals u op de tabbladen van de afdelingen kunt zien, is telkens dezelfde opmaak gebruikt. Een referentie naar de vragen in de vragenlijst vindt u in de A-kolom. Vervolgens zijn de kolommen D tot en met AK gereserveerd voor invoer van data. Er kunnen altijd kolommen worden toegevoegd indien er meer respons is om te verwerken. **De totalen van de vragen, evenals de totalen afgezet in percentages vindt u vanaf kolom AL.**

In het tabblad *MCLZ-totaal* vindt u alleen de data van de totalen van alle ingevoerde data. Hier kunt u dus geen antwoorden invoeren.

Er is een tabblad genaamd 'score'. In deze grafiek kunt u de gemiddelde scores van afdelingen per vraag lezen (de cijfers vindt u in het tabblad 'totalen'). Voor deze gemiddeldes is uitgegaan dat "Ruim Onvoldoende" één punt oplevert en "Ruim Voldoende vijf punten oplevert, waarbij "Niet Onvoldoende en niet Voldoende drie punten geeft. Niet ingevulde vragen of vragen waarbij geantwoord is 'Niet van Toepassing' zijn in deze berekening niet meegenomen.

Stap 2: Het invoeren van de data.

Als u de data gaat invoeren, gebruikt u daarvoor het voor de afdeling bestemde tabblad.

Wanneer u gebruik heeft gemaakt van een respondentnummer, is hier ruimte voor op rij 2.

U vult per vraag het antwoord in. LET OP: Het is essentieel dat u hiervoor de volgende codering gebruikt:

Niet ingevuld	0
Ruim Onvoldoende	1
Onvoldoende	2
Niet Onvoldoende en niet Voldoende	3
Voldoende	4
Ruim Voldoende	5
Niet van Toepassing	6

Voorbeeld: *u verwerkt de eerste vragenlijst voor de Posthoorn. De eerste vraag is geantwoord met "Voldoende". Dan vult u in op het tabblad 'Posthoorn' in cel D4 het getal 4 in.*

Het invoeren van de bovenstaande scores per afdeling is het enige dat nodig is. De data wordt automatisch verwerkt in de totalen en in de grafieken.

Succes!

Instrument 8. Voorbeeld Excel-format voor verwerking gegevens

Om u een beeld te geven van de invoering van gegevens ziet u hieronder een tweetal afbeeldingen die weergeven hoe het Microsoft Excel-bestand er uit ziet.

Voor duidelijke instructies voor de invoering van deze tabellen in Excel, kunt u kijken bij het vorige instrument in deze 'Map Familietevredenheidsonderzoek.'

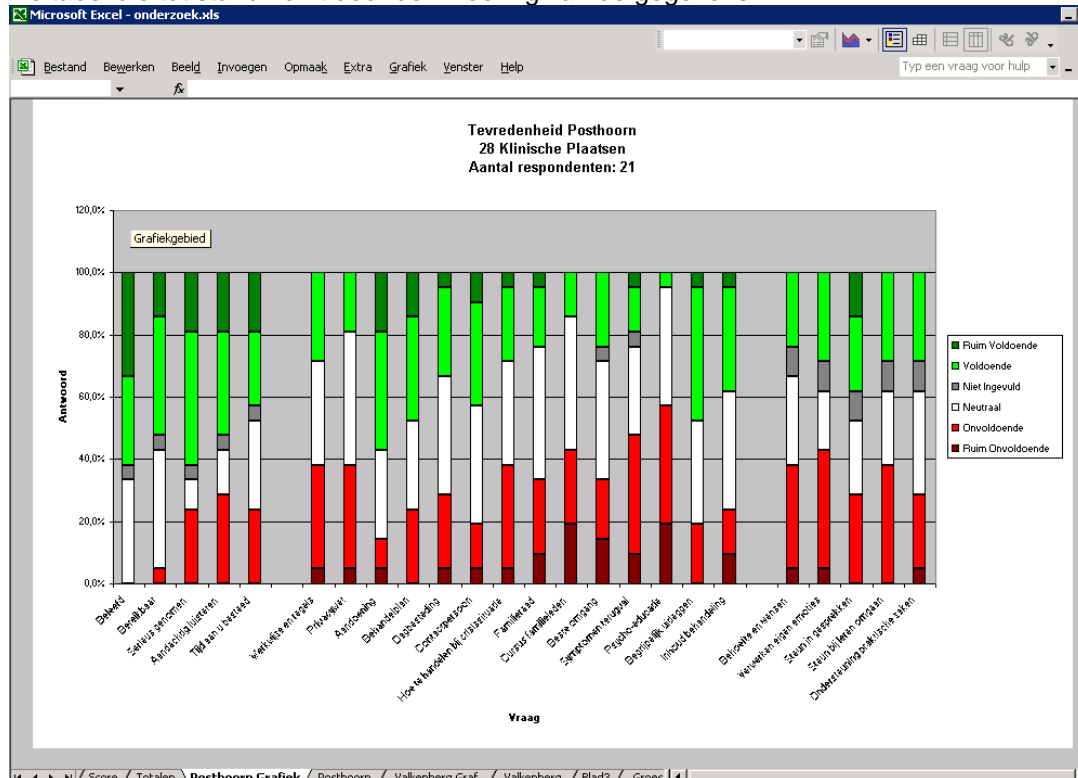
Invoering cijfers vanuit de vragenlijst:

Microsoft Excel - onderzoek.xls

Bestand Bewerken Beeld Invoegen Opmaak Extra Data Venster Help

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
1														
2			RespNR	1004	1022	1006	1005	1042	1041	1040	1007	1025	1048	1020
3		Vraag												
4	Beleefd	1		0	5	5	3	3	3	3	4	5	3	3
5	Bereikbaar	2		0	5	4	3	3	3	3	3	5	3	3
6	Serius get	3		0	5	5	3	2	2	2	4	5	3	4
7	Aandachtig	4		0	5	5	3	2	2	2	2	5	3	4
8	Tijd aan u k	5		0	5	5	3	2	2	2	3	4	2	4
9														
10	Werkwijze	6		4	4	4	3	3	3	3	2	4	2	3
11	Privacywet	7		4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2
12	Aandoenin	8		4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3
13	Behandelp	9		4	4	3	3	3	3	3	4	2	2	4
14	Dagbestedi	10		4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3
15	Contactper	11		4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3
16	Hoete han	12		4	4	3	3	3	3	3	2	4	2	3
17	Familieraad	13		3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2
18	Cursus fan	14		3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1
19	Beste omg	15		0	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3
20	Symptomer	16		0	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3
21	Psycho-ed	17		3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	1
22	Begrijpelijk	18		3	4	4	3	3	3	3	4	2	3	4
23	Inhoud beh	19		3	4	3	3	3	3	3	4	2	2	3
24														
25	Behoeffe e	20		3	4	0	3	2	2	2	3	2	2	3
26	Verwerker	21		3	4	0	3	2	2	2	4	2	2	3
27	Steun in ge	22		3	5	0	3	2	2	2	3	4	3	3
28	Steun bij lei	23		3	4	0	3	2	2	2	2	4	3	3
29	Ondersteur	24		3	4	0	3	2	2	2	4	4	3	3

De tabel die tot stand komt door de invoering van de gegevens:



Instrument 9. SPSS- format voor verwerking gegevens

Als onderdeel van de Map Familietevredenheidonderzoek; nulmeting, instructies en instrumenten is het SPSSbestand 'familiebetrokkenheid' toegevoegd. Deze is te vinden in de map *M:Vangalg/familietevredenheidsonderzoek* en is bedoeld om de data uit de vragenlijsten te verwerken van de pijler betrokkenheid. Deze beknopte handleiding is opgesteld als ondersteuning hierbij.

Enkele opmerkingen vooraf:

- Er wordt in dit document vanuit gegaan dat er een systeem is gebruikt om onderscheid te maken tussen de afdelingen.
- Het is raadzaam om het bestand 'familiebetrokkenheid' voor aanvang te kopiëren en dit nieuwe bestand een nieuwe, herkenbare naam te geven, bijvoorbeeld "familiebetrokkenheid2013".
- Er wordt in dit document uitgegaan van een zekere basiskennis van het programma SPSS.

Onderstaand codeboek wordt getoond. Het codeboek wat hieronder te zien is kan gemaakt worden in het tabblad 'variable view' wat je links onder aan kunt kiezen.

	Name	Type	Width	Decimals	Label	Values	Missing	Columns	Align	Measure	Role
1	Afdeling	Numeric	8	2		{1,00, posth...	999,00	8	Right	Nominal	Input
2	Ervaring	Numeric	8	2		{1,00, ja}...	999,00	8	Right	Nominal	Input
3	Ervtevr	Numeric	8	2		{1,00, Ruim ...	999,00	8	Right	Ordinal	Input
4	Besluit	Numeric	8	2		{1,00, ja}...	999,00	8	Right	Nominal	Input
5	Beslstevr	Numeric	8	2		{1,00, Ruim ...	999,00	8	Right	Ordinal	Input
6	Zorggever	Numeric	8	2		{1,00, ja}...	999,00	8	Right	Nominal	Input
7	Gevtevr	Numeric	8	2		{1,00, Ruim ...	999,00	8	Right	Ordinal	Input
8	Zorgvrager	Numeric	8	2		{1,00, ja}...	999,00	8	Right	Nominal	Input
9	Vraagtevr	Numeric	8	2		{1,00, Ruim ...	999,00	8	Right	Ordinal	Input
10	Crisis	Numeric	8	2		{1,00, ja}...	999,00	8	Right	Nominal	Input
11	Crisistevr	Numeric	8	2		{1,00, Ruim ...	999,00	8	Right	Ordinal	Input
12	Toestemming	Numeric	8	2		{1,00, ja}...	999,00	8	Right	Nominal	Input
13	Contact	Numeric	8	2		{1,00, ja}...	999,00	8	Right	Nominal	Input
14	Contacttevr	Numeric	8	2		{1,00, Ruim ...	999,00	8	Right	Ordinal	Input
15	Behandelpplan	Numeric	8	2		{1,00, ja}...	999,00	8	Right	Nominal	Input
16	Bhpptevr	Numeric	8	2		{1,00, Ruim ...	999,00	8	Right	Ordinal	Input
17	Afspraken	Numeric	8	2		{1,00, ja}...	999,00	8	Right	Nominal	Input
18	Afsprptevr	Numeric	8	2		{1,00, Ruim ...	999,00	8	Right	Ordinal	Input
19	Informatie	Numeric	8	2		{1,00, ja}...	999,00	8	Right	Nominal	Input
20	Infotevr	Numeric	8	2		{1,00, Ruim ...	999,00	8	Right	Ordinal	Input

Wanneer een codeboek (voor volledige codeboek: zie bijlage I) is aangemaakt kan verder gegaan worden met de invoering van de data. Hiervoor wordt gewerkt in het tabblad 'data view'. Hiervoor zijn een aantal afspraken belangrijk:

- Cases worden weergegeven in de rijen: op **iedere rij** staan de antwoorden van **één respondent**
- Variabelen worden weergegeven in de kolommen: **elke variabele** staat **in een aparte kolom**
- **Cellen bevatten waarden**: elke cel is de kruising tussen de cases en de variabelen. M.a.w. elke cel bevat de waarde van één bepaald element uit de populatie op één bepaalde variabele.
- **De waarden van de cellen zijn bij voorkeur numeriek!** Veel statistische toetsen werken in SPSS niet als er geen gebruik werd gemaakt van de numerieke codes. Bijvoorbeeld: voor de variabele geslacht tik je best de codes 0, 1 of 9 in in de datamatrix.

Invoeren van de gegevens:

1. Neem de eerste enquête voor u , en kijk wat de code is die u moet invoeren, voor het gegeven antwoord. De code is het antwoord dat de respondent heeft aangekruist. Bij ja-nee vragen (ja = 1, Nee = 2) Bij zespuntsschalen (ruim onvoldoende = 1, onvoldoende = 2, neutraal = 3, voldoende = 4, ruim voldoende =5, niet van toepassing =6).
2. Als u de code heeft ingetypt, ga dan met de pijltjestoets naar rechts. ga zo steeds verder met de volgende vragen. Zo kunt u alle vragen, van 1 enquête in een horizontale rij invoeren. De volgende enquête komt in de rij hieronder. Hier komt u door op 'enter'.
NB. Variabele 23 'nulmeting' en 24'tevredenheid' bestaan uit vragen die zijn samengevoegd. Bij deze variabele hoeft niks ingevoerd te worden. Dit doet het programma zelf wanneer de voorgaande vragen zijn ingevoerd.
3. Als u alle enquêtes heeft ingevoerd, klikt u boven in de blak op 'analyse', vervolgens op 'descriptive statistics', en kies voor 'frequencies'.
4. u ziet nu een kleiner scherm met 2 grootte vakken. In het linkse vak staan alle vragen in het rechtse vak staat niets.
5. Klik met de muis op de bovenste vraag en sleep de muis naar beneden zodat hij alle vragen selecteert, deze worden dan blauw.
6. Klik vervolgens op de pijl tussen de twee vlakken. De vragen verplaatsen nu naar het andere vak.
7. Bij het vakje 'statistics' kunt u kiezen welke centrummaten u wilt berekenen (modus, mediaan, gemiddelde etc.).
8. Kies vervolgens onder de vakken voor het blokje "charts' en klik op 'bar charts'. Sluit dit schermje af met continue. Nu komt u weer terug bij het scherm met de 2 grootte vakken.
9. Klik nu op OK. De computer gaat nu rekenen, dit duurt even.
10. U krijgt een scherm te zien met een groot schema, genaamd 'output'.. hierin ziet u per vraag het aantal gegeven antwoord en bij welke vragen er antwoorden ontbreken. Vervolgens ziet u in kleinere tabellen per vraag alle antwoorden met daarachter het gegeven aantal en het percentage. Na deze schema's krijgt u de uitslagen in staafdiagrammen te zien, zodat u deze antwoorden makkelijk met elkaar kunt vergelijken.

Bijlage I Codeboek volledig

	Name	Type	Width	Decimals	Label	Values	Missing	Columns	Align	Measure	Role
1	Afdeling	Numeric	8	2		{1,00, posth...	999,00	8	Right	Nominal	Input
2	Ervaring	Numeric	8	2		{1,00, ja}...	999,00	8	Right	Nominal	Input
3	Ervtvr	Numeric	8	2		{1,00, Ruim ...	999,00	8	Right	Ordinal	Input
4	Besluit	Numeric	8	2		{1,00, ja}...	999,00	8	Right	Nominal	Input
5	Besltvr	Numeric	8	2		{1,00, Ruim ...	999,00	8	Right	Ordinal	Input
6	Zorggever	Numeric	8	2		{1,00, ja}...	999,00	8	Right	Nominal	Input
7	Gevtvr	Numeric	8	2		{1,00, Ruim ...	999,00	8	Right	Ordinal	Input
8	Zorgvrager	Numeric	8	2		{1,00, ja}...	999,00	8	Right	Nominal	Input
9	Vraagtevr	Numeric	8	2		{1,00, Ruim ...	999,00	8	Right	Ordinal	Input
10	Crisis	Numeric	8	2		{1,00, ja}...	999,00	8	Right	Nominal	Input
11	Crisistvr	Numeric	8	2		{1,00, Ruim ...	999,00	8	Right	Ordinal	Input
12	Toestemming	Numeric	8	2		{1,00, ja}...	999,00	8	Right	Nominal	Input
13	Contact	Numeric	8	2		{1,00, ja}...	999,00	8	Right	Nominal	Input
14	Contacttevr	Numeric	8	2		{1,00, Ruim ...	999,00	8	Right	Ordinal	Input
15	Behandelplan	Numeric	8	2		{1,00, ja}...	999,00	8	Right	Nominal	Input
16	Bhptvr	Numeric	8	2		{1,00, Ruim ...	999,00	8	Right	Ordinal	Input
17	Afspraken	Numeric	8	2		{1,00, ja}...	999,00	8	Right	Nominal	Input
18	Afspptvr	Numeric	8	2		{1,00, Ruim ...	999,00	8	Right	Ordinal	Input
19	Informatie	Numeric	8	2		{1,00, ja}...	999,00	8	Right	Nominal	Input
20	Infotevr	Numeric	8	2		{1,00, Ruim ...	999,00	8	Right	Ordinal	Input

	Name	Type	Width	Decimals	Label	Values	Missing	Columns	Align	Measure	Role
21	Inspanning	Numeric	8	2		{1,00, ja}...	999,00	8	Right	Nominal	Input
22	Inspantvr	Numeric	8	2		{1,00, Ruim ...	999,00	8	Right	Ordinal	Input
23	Nulmeting	Numeric	8	2		None	None	11	Right	Scale	Input
24	tevredenheid	Numeric	8	2		None	None	14	Right	Scale	Input
25											
26											
27											
28											
29											
30											
31											
32											
33											
34											
35											
36											
37											
38											
39											

NB. Variabele 23 'nulmeting' en 24'tevredenheid' bestaan uit vragen die zijn samengevoegd. Bij deze variabele hoeft niks ingevoerd te worden. Dit doet het programma zelf wanneer de voorgaande vragen zijn ingevoerd.

Deel C. Vragenlijst

In dit deel van de 'Map Familietevredenheidsonderzoek' vindt u de vragenlijst. Hiermee wordt het familietevredenheidsonderzoek afgenomen bij de familie.

De vragenlijst heeft een voorblad, dat fungeert als introductie en instructieblad.

Wanneer de vragenlijsten naar familie van alle afdelingen worden verzonden, maar er wel per afdeling gemeten moet worden, is het verstandig om de vragenlijsten te markeren met een nummer.

Op vragenlijsten voor respondenten van de 'De Langeberg 1,2,3' staat dan bijvoorbeeld linksboven '1', op vragenlijsten voor respondenten van 't Groeske' staat dan bijvoorbeeld '2', etc. Zo kan bij de verwerking van de gegevens onderscheid worden gezien in de vragenlijsten van de afdelingen en kan er van elkaar worden geleerd.