



Ervaringen met de zorg: samenvatting op concernniveau

Analyse ZorgDNA

Sevagram

Versie 1.0

**drs. J.J.A. Stavenuiter
dr. D.H.M. Frijters**

Utrecht, december 2014

ZorgDNA

Onderzoek, advies en begeleiding op maat
in de gezondheidszorg.

© ZorgDNA, Utrecht, 2010-2014. Alle rechten voorbehouden. Niets uit dit werk mag worden veeleelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van ZorgDNA B.V.

Publicatie van cijfers en/of tekst uit dit werk als toelichting of ondersteuning bij wetenschappelijke artikelen, boeken of scripties, is toegestaan mits daarbij geen sprake is van commerciële doeleinden en voor zover de bron duidelijk wordt vermeld.

® ZorgDNA is een wettig gedeponeerd dienst- en warenmerk.

Uitgever

ZorgDNA

Computerweg 24, 3542 DR Utrecht

Telefoon 030 - 8200 363

info@zorgdna.nl

Inhoudsopgave

1.	CQ-index: samenvatting op concernniveau	4
1.1	Inleiding	4
1.2	Indicatoren	4
2.	Meting met de CQ-index (versie 4.1) voor interviews met bewoners van verpleeg- en verzorgingshuizen	6
3.	Meting met de CQ-index (versie 4.1) voor vertegenwoordigers van bewoners van verpleeg- en verzorgingshuizen	14
4.	Meting met de CQ-index (versie 4.1) voor thuiswonende cliënten van thuiszorgorganisaties of zorginstellingen	19
5.	Meting met de CQ-index (versie 3.1) voor thuiswonende cliënten van aanbieders van hulp bij het huishouden	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.

1. CQ-index: samenvatting op concerniveau

1.1 Inleiding

In 2014 heeft ZorgDNA in instelling(en) van Sevagram een onderzoek naar ervaringen met de zorg uitgevoerd. Het onderzoek is uitgevoerd met CQ-index vragenlijsten. In dit document worden de resultaten van de CQI onderzoeken, die voor de afzonderlijke instellingen voor elk van de metingen in afzonderlijke rapporten zijn gepresenteerd, samengevat op concerniveau.

1.2 Indicatoren

Voor elk van de CQI meetinstrumenten zijn indicatoren gedefinieerd. De indicatoren zijn een aanduiding van uitkomsten van de meting voor de belangrijke aandachtsgebieden in de omgeving waarin het meetinstrument wordt gebruikt. Het is op het niveau van de indicatoren dat in het Jaardocument Maatschappelijke Verantwoording en op KiesBeter.nl over de waardering door bewoners/cliënten/(of hun vertegenwoordigers) over de zorg die ze van de instelling ontvangen wordt gerapporteerd. De indicatoren zijn daarmee in deze samenvatting de belangrijkste eenheid van rapportage. Dat gebeurt per meetinstrument op de volgende manieren:

- Een tabel waarin de score op indicatoren van het concern bij meting nu vergeleken wordt met:
 - de score bij een vorige meting (indien gegevens daarvan beschikbaar zijn);
 - en met de boven- en ondergrenzen landelijk zoals die in onderzoeksrapporten voor het betreffende CQ-index instrument zijn gepubliceerd.

Een vraag telt bij het bepalen van een indicator slechts mee wanneer tenminste 10 respondenten een meetellend antwoord op de vraag hebben gegeven en er daarnaast tenminste 10 cliënten zijn die 50% of meer van de vragen die voor de indicator tellen met een meetellend antwoord hebben beantwoord, conform de berekening zoals die ook voor KiesBeter.nl geldt. De score op een indicator heeft een bereik van 1 (minst positief) tot 4 (meest positief).

- Een figuur waarin voor het concern als geheel en voor de afzonderlijke Organisatorische Eenheden met kleurvlakken is aangegeven of al dan niet significant lager/hoger is gescoord dan bij de vorige meting.
- Een figuur waarin voor het concern als geheel en voor de afzonderlijke Organisatorische Eenheden met kleurvlakken is aangegeven of al dan niet significant lager/hoger is gescoord dan landelijk zoals in onderzoek daarover is gerapporteerd. Bij deze vergelijking moet worden aangetekend dat bij de echte vergelijking voor bijvoorbeeld KiesBeter.nl vergeleken wordt met landelijke uitkomsten van metingen bij instellingen van het betreffende landelijke aanlevermoment en dat de uitkomsten van de instellingen dan worden gecorrigeerd op basis van een aantal casemix variabelen.

Bij de landelijke uitkomsten van de indicatoren zijn onder- en bovengrenzen aangegeven voor significantie beneden en boven de norm ($P < 0,10$). De gemiddelden en de standaardafwijkingen van de indicatoren van het zorgconcern en de Organisatorische Eenheden zijn op een zelfde wijze berekend. Dit geldt ook voor de berekening Nu t.o.v. Vorig.

- Een figuur waarin voor Sevagram als geheel en voor de afzonderlijke Organisatorische Eenheden met kleurvlakken is aangegeven hoe de vergelijking met de vorige

meting en de vergelijking met het land, samengenomen, uitpakt. Dit laatste kan dan neutraal of enkel of dubbel positief dan wel negatief zijn.

- Een tabel per Organisatorische Eenheid waar de belangrijkste drie indicatoren (indien die kunnen worden aangegeven) als aanbeveling voor verbetering worden gegeven. De volgorde van deze aanbevolen verbeterpunten is de uitkomst van belangscore x score t.o.v. landelijk. Alleen uitkomsten die negatief zijn doen mee in de rangordebepaling.

In onder meer het rapport 'Ontwikkelen van een CQ-index voor verpleeg- en verzorgingshuizen en thuiszorg', NIVEL 2007, staan scores van het belang dat door respondenten aan vragen en indicatoren wordt gehecht. De maximale score is daarbij een 4 en de minimale score een 1, hetgeen een zelfde bereik is als de ervaringscore per indicator.

2. Meting met de CQ-index (versie 4.1) voor interviews met bewoners van verpleeg- en verzorgingshuizen

Tabel 1. Scores van de meting met het CQ-index instrument, samengevat op concernniveau, Vorig en Nu; en ter vergelijking boven- en ondergrens van de gemiddelden landelijk.

Indicatoren VV -- Somatiek	Sevagram		Land	
	Nu	Vorig	Ondergrens	Bovengrens
1.1a Smaak maaltijden	3,30	3,27	2,78	3,20
1.1b Sfeer bij het eten	3,57	3,50	3,33	3,71
2.1 Omgang met elkaar	3,41	3,52	3,08	3,46
2.2 Schoonmaken	3,31	3,25	3,06	3,44
2.3 Inrichting	4,00	3,92	3,80	3,96
2.4 Privacy	3,98	3,92	3,87	4,03
3.1 Zinnvolle dag	3,78	3,52	3,46	3,80
4.3 Bejegening	3,53	3,46	3,17	3,47
5.1 Beschikbaarheid personeel	2,88	2,75	2,51	3,01
5.4 Kwaliteit personeel	3,65	3,59	3,42	3,64
6.1 Inspraak	3,54	2,98	3,05	3,43
6.2 Informatie	3,59	3,63	3,30	3,78
6.3 Aanbeveling	8,14	8,20	7,21	8,60
7.5 Veiligheid	3,86	3,80	3,68	3,90

Bij de landelijke uitkomsten van de indicatoren zijn onder- en bovengrenzen aangegeven voor significantie beneden en boven de norm ($P < 0,10$).

Figuur 1. Score Nu ten opzichte van score bij een Vorige meting op indicatoren: concernniveau en bij de instellingen.

	Sevagram	Oosterbeemd	Langedael	Regenboog	Dr. Ackenshuis	Fonterhof	Panhuys	Ter Eyck	Tobias	Hollehof
Indicatoren VV -- Somatiek	(Nu = 294 Vorig = 314)	(Nu = 30 Vorig = 30)	(Nu = 31 Vorig = 46)	(Nu = 30 Vorig = 0)	(Nu = 25 Vorig = 25)	(Nu = 27 Vorig = 30)	(Nu = 30 Vorig = 30)	(Nu = 26 Vorig = 30)	(Nu = 10 Vorig = 31)	(Nu = 28 Vorig = 30)
1.1a Smaak maaltijden				n.t.b.						
1.1b Sfeer bij het eten				n.t.b.					n.t.b.	
2.1 Omgang met elkaar				n.t.b.					n.t.b.	
2.2 Schoonmaken				n.t.b.						
2.3 Inrichting				n.t.b.						
2.4 Privacy				n.t.b.						
3.1 Zinnige dag				n.t.b.					n.t.b.	
4.3 Bejegening				n.t.b.						
5.1 Beschikbaarheid personeel				n.t.b.						
5.4 Kwaliteit personeel				n.t.b.						
6.1 Inspraak				n.t.b.					n.t.b.	
6.2 Informatie				n.t.b.						
6.3 Aanbeveling				n.t.b.						
7.5 Veiligheid				n.t.b.						

	St. Anna	Oranjarahof	Ooster- beemd afd.1	Regenboog Etage 1/2
Indicatoren VV -- Somatiek vervolg	(Nu = 28 Vorig = 25)	(Nu = 29 Vorig = 0)	(Nu = 13 Vorig = 0)	(Nu = 11 Vorig = 0)
1.1a Smaak maaltijden		n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
1.1b Sfeer bij het eten		n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
2.1 Omgang met elkaar		n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
2.2 Schoonmaken		n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
2.3 Inrichting		n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
2.4 Privacy		n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
3.1 Zinvolle dag		n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
4.3 Bejegening		n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
5.1 Beschikbaarheid personeel		n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
5.4 Kwaliteit personeel		n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
6.1 Inspraak		n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
6.2 Informatie		n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
6.3 Aanbeveling		n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
7.5 Veiligheid		n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.

Legenda:

Oranje: significant ($P < 0,10$) slechter;

Groen: significant beter;

Blanco: niet significant;

n.t.b.: niet te berekenen

Figuur 2. Score Nu op indicatoren vergeleken met onder- en bovengrens landelijk: concernniveau en bij de instellingen.

	Sevagram	Oosterbeemd	Langedael	Regenboog	Dr. Ackenshuis	Fonterhof	Panhuys	Ter Eyck	Tobias	Hollehof
Indicatoren VV -- Somatiek	(Nu = 294)	(Nu = 30)	(Nu = 31)	(Nu = 30)	(Nu = 25)	(Nu = 27)	(Nu = 30)	(Nu = 26)	(Nu = 10)	(Nu = 28)
1.1a Smaak maaltijden										
1.1b Sfeer bij het eten									n.t.b.	
2.1 Omgang met elkaar									n.t.b.	
2.2 Schoonmaken										
2.3 Inrichting										
2.4 Privacy										
3.1 Zinvolle dag									n.t.b.	
4.3 Bejegening										
5.1 Beschikbaarheid personeel										
5.4 Kwaliteit personeel										
6.1 Inspraak									n.t.b.	
6.2 Informatie										
6.3 Aanbeveling										
7.5 Veiligheid										

	St. Anna	Oranjarahof	Ooster- beemd afd.1	Regenboog Etage 1/2
Indicatoren VV -- Somatiek vervolg	(Nu = 28)	(Nu = 29)	(Nu = 13)	(Nu = 11)
1.1a Smaak maaltijden				
1.1b Sfeer bij het eten			n.t.b.	
2.1 Omgang met elkaar				
2.2 Schoonmaken				
2.3 Inrichting				
2.4 Privacy				n.t.b.
3.1 Zinvolle dag				
4.3 Bejegening				
5.1 Beschikbaarheid personeel				
5.4 Kwaliteit personeel				
6.1 Inspraak				
6.2 Informatie				
6.3 Aanbeveling				
7.5 Veiligheid				

Legenda:

Oranje: één ster;

Groen: vijf sterren;

Blanco: twee tot vier sterren;

n.t.b.: niet te berekenen

Figuur 3. Score van figuren 1 (t.o.v. Vorig) en 2 (t.o.v. Land) opgeteld : concernniveau en bij de instellingen.

Indicatoren VV -- Somatiek	Sevagram	Oosterbeemd	Langedael	Regenboog	Dr. Ackenshuis	Fonterhof	Panhuys	Ter Eyck	Tobias	Hollehof
1.1a Smaak maaltijden	3,30	3,39	3,42	3,27	3,48	3,08	3,59	3,08	3,20	3,41
1.1b Sfeer bij het eten	3,57	3,67	3,45	3,40	3,92	3,68	3,57	3,33		3,84
2.1 Omgang met elkaar	3,41	3,32	3,21	3,18	3,84	3,21	3,43	3,17		3,59
2.2 Schoonmaken	3,31	3,52	3,39	3,37	3,54	3,27	3,34	3,08	3,00	3,08
2.3 Inrichting	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
2.4 Privacy	3,98	4,00	3,87	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
3.1 Zinvolle dag	3,78	3,83	3,61	3,85	3,88	3,73	3,93	3,68		3,96
4.3 Bejegening	3,53	3,44	3,54	3,51	3,74	3,63	3,60	3,57	3,33	3,44
5.1 Beschikbaarheid personeel	2,88	2,87	2,74	3,00	3,13	3,00	2,96	2,71	2,00	2,65
5.4 Kwaliteit personeel	3,65	3,61	3,68	3,76	3,82	3,58	3,73	3,58	3,31	3,64
6.1 Inspraak	3,54	3,52	3,45	3,52	3,70	3,58	3,60	3,64		3,35
6.2 Informatie	3,59	3,74	3,27	3,74	3,58	3,72	3,69	3,64	3,55	3,41
6.3 Aanbeveling	8,14	8,21	8,42	7,97	8,24	8,33	8,42	8,08	6,90	8,41
7.5 Veiligheid	3,86	4,00	3,94	3,77	4,00	3,74	3,90	3,44	3,70	3,93

Indicatoren VV -- Somatiek vervolg	St. Anna	Oranjarahof	Oosterbeemd afd.1	Regenboog Etage 1/2
1.1a Smaak maaltijden	3,07	3,25	3,50	3,27
1.1b Sfeer bij het eten	3,59	3,44		3,73
2.1 Omgang met elkaar	3,48	3,67	3,09	3,27
2.2 Schoonmaken	3,36	3,21	3,33	3,18
2.3 Inrichting	4,00	4,00	4,00	4,00
2.4 Privacy	4,00	4,00	4,00	
3.1 Zinvolle dag	3,56	3,75	3,69	3,82
4.3 Bejegening	3,42	3,48	3,39	3,70
5.1 Beschikbaarheid personeel	2,96	3,07	3,00	2,82
5.4 Kwaliteit personeel	3,56	3,66	3,53	3,82
6.1 Inspraak	3,59	3,46	3,50	3,76
6.2 Informatie	3,89	3,28	3,54	3,70
6.3 Aanbeveling	3,07	3,25	3,50	3,27
7.5 Veiligheid	3,59	3,44	0,00	3,73

Legenda:

x = optelsom t.o.v. Vorig (-1 -- +1) + t.o.v. Land (-1 -- +1)

Oranje: x = -1; **Rood:** = -2; **Groen:** x = +1; **Donkergroen:** = +2

Blanco: x = 0; **n.t.b.:** niet te berekenen

Tabel 2. Rangorde verbeter suggesties per instelling.

Sevagram, Oosterbeemd	Sevagram, Langedael
	1 Informatie
	2 Privacy
	3 Omgang met elkaar
Sevagram, Regenboog	Sevagram, Dr. Ackenshuis
1 Omgang met elkaar	
Sevagram, Fonterhof	Sevagram, Panhuys
1 Omgang met elkaar	
Sevagram, Ter Eyck	Sevagram, Tobias
1 Schoonmaken	1 Beschikbaarheid personeel
2 Omgang met elkaar	2 Schoonmaken
3 Beschikbaarheid personeel	3 Kwaliteit personeel
Sevagram, Hollehof	Sevagram, St. Anna
1 Schoonmaken	1 Zinvolle dag
2 Beschikbaarheid personeel	
3 Informatie	
Sevagram, Regenboog Etage 1/2	
1 Schoonmaken	
Sevagram, Oranjehof	Sevagram, Oosterbeemd Afdeling 1
1 Informatie	1 Omgang met elkaar
2 Schoonmaken	

3. Meting met de CQ-index (versie 4.1) voor vertegenwoordigers van bewoners van verpleeg- en verzorgingshuizen

Tabel 1. Scores van de meting met het CQ-index instrument, samengevat op concernniveau, Vorig en Nu; en ter vergelijking boven- en ondergrens van de gemiddelden landelijk.

Indicatoren VV -- Psychogeriatric	Sevagram		Land	
	Nu	Vorig	Ondergrens	Bovengrens
1.1 Eten en drinken	3,53	3,38	3,34	3,60
2.1 Omgang met elkaar	2,91	2,82	2,75	3,01
2.2 Schoonmaken	3,20	3,09	2,83	3,19
2.3 Inrichting	3,64	3,22	3,65	3,81
2.4 Privacy	3,47	3,29	3,46	3,84
3.1 Zinvolle dag	3,19	3,06	2,97	3,27
4.3 Bejegening	3,12	3,02	2,94	3,22
5.1 Beschikbaarheid personeel	2,58	2,34	2,38	2,80
5.4 Kwaliteit personeel	3,39	3,38	3,24	3,46
6.1 Inspraak	3,20	3,05	3,06	3,32
6.2 Informatie	3,51	3,41	3,33	3,59
6.3 Aanbevelingsvraag	8,22	7,75	7,00	8,39

Bij de landelijke uitkomsten van de indicatoren zijn onder- en bovengrenzen aangegeven voor significantie beneden en boven de norm ($P < 0,10$).

Figuur 1. Score Nu ten opzichte van score bij een Vorige meting op indicatoren: concernniveau en bij de instellingen.

	Sevagram	Valkenheim	Langedael	Dr. Ackenshuis	Fonterhof	Panhuys	Ter Eyck	Tobias	Elfershof	Oranjarahof	Molenpark
Indicatoren VV -- Psychogeriatric	(Nu = 249 Vorig = 213)	(Nu = 40 Vorig = 46)	(Nu = 27 Vorig = 32)	(Nu = 41 Vorig = 41)	(Nu = 12 Vorig = 0)	(Nu = 12 Vorig = 0)	(Nu = 26 Vorig = 22)	(Nu = 10 Vorig = 0)	(Nu = 5 Vorig = 0)	(Nu = 21 Vorig = 0)	(Nu = 55 Vorig = 55)
1.1 Eten en drinken					n.t.b.	n.t.b.		n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.	
2.1 Omgang met elkaar					n.t.b.	n.t.b.		n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.	
2.2 Schoonmaken					n.t.b.	n.t.b.		n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.	
2.3 Inrichting					n.t.b.	n.t.b.		n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.	
2.4 Privacy					n.t.b.	n.t.b.		n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.	
3.1 Zinvolle dag					n.t.b.	n.t.b.		n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.	
4.3 Bejegening					n.t.b.	n.t.b.		n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.	
5.1 Beschikbaarheid personeel					n.t.b.	n.t.b.		n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.	
5.4 Kwaliteit personeel					n.t.b.	n.t.b.		n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.	
6.1 Inspraak					n.t.b.	n.t.b.		n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.	
6.2 Informatie					n.t.b.	n.t.b.		n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.	
6.3 Aanbevelingsvraag											

Legenda:

Oranje: significant ($P < 0,10$) slechter;

Groen: significant beter;

Blanco: niet significant;

n.t.b.: niet te berekenen

Figuur 2. Score Nu op indicatoren vergeleken met onder- en bovengrens landelijk: concernniveau en bij de instellingen.

Indicatoren VV -- Psychogeriatric	Sevagram	Valkenheim	Langedael	Dr. Ackenshuis	Fonterhof	Panhuys	Ter Eyck	Tobias	Elfershof	Oranjarahof	Molenpark
	(Nu = 249)	(Nu = 40)	(Nu = 27)	(Nu = 41)	(Nu = 12)	(Nu = 12)	(Nu = 26)	(Nu = 10)	(Nu = 5)	(Nu = 21)	(Nu = 55)
1.1 Eten en drinken					n.t.b.	n.t.b.		n.t.b.	n.t.b.		
2.1 Omgang met elkaar					n.t.b.			n.t.b.	n.t.b.		
2.2 Schoonmaken									n.t.b.		
2.3 Inrichting									n.t.b.		
2.4 Privacy									n.t.b.		
3.1 Zinnvolle dag									n.t.b.		
4.3 Bejegening									n.t.b.		
5.1 Beschikbaarheid personeel					n.t.b.			n.t.b.	n.t.b.		
5.4 Kwaliteit personeel								n.t.b.	n.t.b.		
6.1 Inspraak									n.t.b.		
6.2 Informatie									n.t.b.		
6.3 Aanbevelingsvraag									n.t.b.		

Legenda:

Oranje: één ster;

Groen: vijf sterren;

Blanco: twee tot vier sterren;

n.t.b.: niet te berekenen

Figuur 3. Score van figuren 1 (t.o.v. Vorig) en 2 (t.o.v. Land) opgeteld : concernniveau en bij de instellingen.

Indicatoren VV -- Psychogeriatric	Sevagram	Valkenheim	Langedael	Dr. Akenshuis	Fonterhof	Panhuys	Ter Eyck	Tobias	Elfershof	Oranjarahof	Molenpark
1.1 Eten en drinken	3,53	3,66	3,55	3,55			3,24			3,74	3,50
2.1 Omgang met elkaar	2,91	3,08	2,73	2,81		2,80	2,84			3,00	2,94
2.2 Schoonmaken	3,20	3,48	3,08	3,24	2,75	2,45	3,00	2,60		3,29	3,42
2.3 Inrichting	3,64	3,50	3,50	3,43	4,00	4,00	3,88	4,00		4,00	3,46
2.4 Privacy	3,47	3,51	3,56	3,34	3,75	3,17	3,65	3,90		3,62	3,25
3.1 Zinnvolle dag	3,19	3,58	2,94	3,17	3,26	3,02	2,84	3,43		3,30	3,12
4.3 Bejegening	3,12	3,38	3,10	3,16	3,00	2,78	2,97	3,00		3,15	3,08
5.1 Beschikbaarheid personeel	2,58	2,94	2,52	2,52		2,27	2,50			2,56	2,52
5.4 Kwaliteit personeel	3,39	3,62	3,31	3,34	3,39	3,01	3,34			3,38	3,40
6.1 Inspraak	3,20	3,33	3,17	3,11	3,14	2,91	3,01	3,37		3,39	3,23
6.2 Informatie	3,51	3,64	3,46	3,51	3,41	3,37	3,38	3,48		3,62	3,51
6.3 Aanbevelingsvraag	8,22	9,18	8,15	8,25	7,75	7,82	7,96	7,50		8,67	7,80

Legenda:

x = optelsom t.o.v. Vorig (-1 -- +1) + t.o.v. Land (-1 -- +1)

Oranje: x = -1; **Rood:** = -2; **Groen:** x = +1; **Donkergroen:** = +2

Blanco: x = 0; **n.t.b.:** niet te berekenen

Tabel 2. Rangorde verbeter suggesties per instelling.

Sevagram, Valkenheim	Sevagram, Langedael
1 Inrichting	1 Inrichting
2 Privacy	2 Zinvolle dag
	3 Omgang met elkaar
Sevagram, Dr. Ackenshuis	Sevagram, Fonterhof
1 Privacy	1 Schoonmaken
2 Inrichting	2 Bejegening
3 Beschikbaarheid personeel	3 Inspraak
Sevagram, Panhuys	Sevagram, Ter Eyck
1 Schoonmaken	1 Zinvolle dag
2 Privacy	2 Eten en drinken
3 Beschikbaarheid personeel	3 Inspraak
Sevagram, Tobias	Sevagram, Elfershof
1 Schoonmaken	
2 Bejegening	
Sevagram, Oranjehof	Sevagram, Molenpark
1 Beschikbaarheid personeel	1 Privacy
2 Privacy	2 Inrichting
	3 Beschikbaarheid personeel

4. Meting met de CQ-index (versie 4.1) voor thuiswonende cliënten van thuiszorgorganisaties of zorginstellingen

Tabel 1. Scores van de meting met het CQ-index instrument, samengevat op concernniveau, Vorig en Nu; en ter vergelijking boven- en ondergrens van de gemiddelden landelijk.

Indicatoren thuiszorg	Sevagram Thuiszorg		Land	
	Nu	Vorig	Ondergrens	Bovengrens
4.3 Bejegening	3,54	3,58	3,45	3,66
4.5 Lichamelijke verzorging	3,25	3,24	3,17	3,32
5.4 Kwaliteit personeel	3,49	3,48	3,41	3,61
6.1 Inspraak	2,94	3,08	3,03	3,29
6.2 Informatie	3,14	3,30	3,27	3,54
6.3 Aanbevelingsvraag	8,31	8,79	7,80	9,19

Bij de landelijke uitkomsten van de indicatoren zijn onder- en bovengrenzen aangegeven voor significantie beneden en boven de norm ($P < 0,10$).

Figuur 1. Score Nu ten opzichte van score bij een Vorige meting op indicatoren: concernniveau en bij de instellingen.

	Sevagram Thuiszorg	Aanlevering land	Heerlen	Parkstad	Heuvelland
Indicatoren thuiszorg	(Nu = 206 Vorig = 121)	(Nu = 77 Vorig = 62)	(Nu = 125 Vorig = 62)	(Nu = 12 Vorig = 62)	(Nu = 69 Vorig = 62)
4.3 Bejegening					
4.5 Lichamelijke verzorging					
5.4 Kwaliteit personeel					
6.1 Inspraak					
6.2 Informatie					
6.3 Aanbevelingsvraag					

Figuur 2. Score Nu op indicatoren vergeleken met onder- en bovengrens landelijk: concernniveau en bij de instellingen.

	Sevagram Thuiszorg	Aanlevering land	Heerlen	Parkstad	Heuvelland
Indicatoren thuiszorg	(Nu = 206)	(Nu = 77)	(Nu = 125)	(Nu = 12)	(Nu = 69)
4.3 Bejegening					
4.5 Lichamelijke verzorging					
5.4 Kwaliteit personeel					
6.1 Inspraak					
6.2 Informatie					
6.3 Aanbevelingsvraag					

Legenda:
Oranje: één ster;
Groen: vijf sterren;
Blanco: twee tot vier sterren;
n.t.b.: niet te berekenen

Figuur 3. Score van figuren 1 (t.o.v. Vorig) en 2 (t.o.v. Land) opgeteld : concernniveau en bij de instellingen.

Indicatoren thuiszorg	Sevagram Thuiszorg	Aanlevering land	Heerlen	Parkstad	Heuvelland
4.3 Bejegening					
4.5 Lichamelijke verzorging					
5.4 Kwaliteit personeel					
6.1 Inspraak					
6.2 Informatie					
6.3 Aanbevelingsvraag					

Legenda:

x = optelsom t.o.v. Vorig (-1 -- +1) + t.o.v. Land (-1 -- +1)

Oranje: x = -1; **Rood:** = -2; **Groen:** x = +1; **Donkergroen:** = +2

Blanco: x = 0; **n.t.b.:** niet te berekenen

Tabel 2. Rangorde verbeter suggesties per instelling.

Sevagram Thuiszorg (STP 1)

- 1 Informatie
- 2 Inspraak
- 3 Bejegening

Sevagram Thuiszorg (STP 3)

- 1 Inspraak
- 2 Informatie
- 3 Lichamelijke verzorging

Sevagram, Parkstad

- 1 Inspraak

Sevagram Thuiszorg (STP 2)

- 1 Informatie
- 2 Inspraak
- 3 Kwaliteit personeel

Sevagram, Heerlen

- 1 Informatie
- 2 Inspraak
- 3 Lichamelijke verzorging

Sevagram, Heuvelland

- 1 Inspraak
- 2 Informatie
- 3 Kwaliteit personeel