

# Ervaringen met zorg van vertegenwoordigers van bewoners in een verpleeg- of verzorgingshuis



**Onderzoek van ZorgDNA naar ervaringen met  
de zorg op basis van een enquête onder  
vertegenwoordigers van bewoners van**

**Sevagram, Tobias**

**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  
verveelvoudigd, 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

<b>1.</b>	<b>Samenvatting en conclusies</b>	<b>4</b>
1.1	Ingevulde vragenlijsten	4
1.2	Uitkomsten van de meting op indicatorniveau	5
1.3	De open vragen: Verbeterpunten en Positieve opmerkingen	6
1.4	Conclusie	8
<b>2.</b>	<b>Resultaten van het onderzoek</b>	<b>9</b>
2.1	Uitkomsten van de indicatoren en de vragen waaruit deze zijn samengesteld	9
2.2	Spinnenwebfiguur	11
2.3	De Net Promotor Score	12
2.4	Voorspelling aantal sterren op KiesBeter.nl	13
2.5	Prioriteitenmatrix: verbeter suggesties	14
<b>3.</b>	<b>Scores per vraag</b>	<b>15</b>
3.1	Over de bewoner	15
3.2	Afspraken en overleg tussen u en de zorginstelling	18
3.3	Communicatie tussen de zorginstelling en uzelf	19
3.4	Omgang met de bewoner	21
3.5	Professionaliteit van de zorgverlening	22
3.6	Woon- en leefomstandigheden van de bewoner	24
3.7	Activiteiten en dagbesteding voor de bewoner	25
3.8	Maaltijden voor de bewoner	27
3.9	Aanbevelen	28
3.10	Over uzelf	29
<b>Bijlage 1</b>	<b>Toelichting op de rapportage</b>	<b>30</b>
<b>Bijlage 2</b>	<b>Vragenlijst</b>	<b>35</b>
<b>Bijlage 3</b>	<b>Extra vragen</b>	<b>42</b>

# 1. Samenvatting en conclusies

## 1.1 Inge vulde vragenlijsten

In oktober en november 2014 heeft ZorgDNA een onderzoek gehouden bij Sevagram, Tobias. In het onderzoek zijn 22 vertegenwoordigers van bewoners aangeschreven om deel te nemen. Hiervan hebben er 10 een vragenlijst geretourneerd, kwamen er geen vragenlijsten onbestelbaar terug en waren er geen telefonische/e-mail afmeldingen. Na opschoning vanwege exclusiecriteria konden **10** vragenlijsten (=45%) in de analyse worden meegenomen. De netto respons (analyse minus ontbrekende casemix) is 10 (zie Tabel 1).

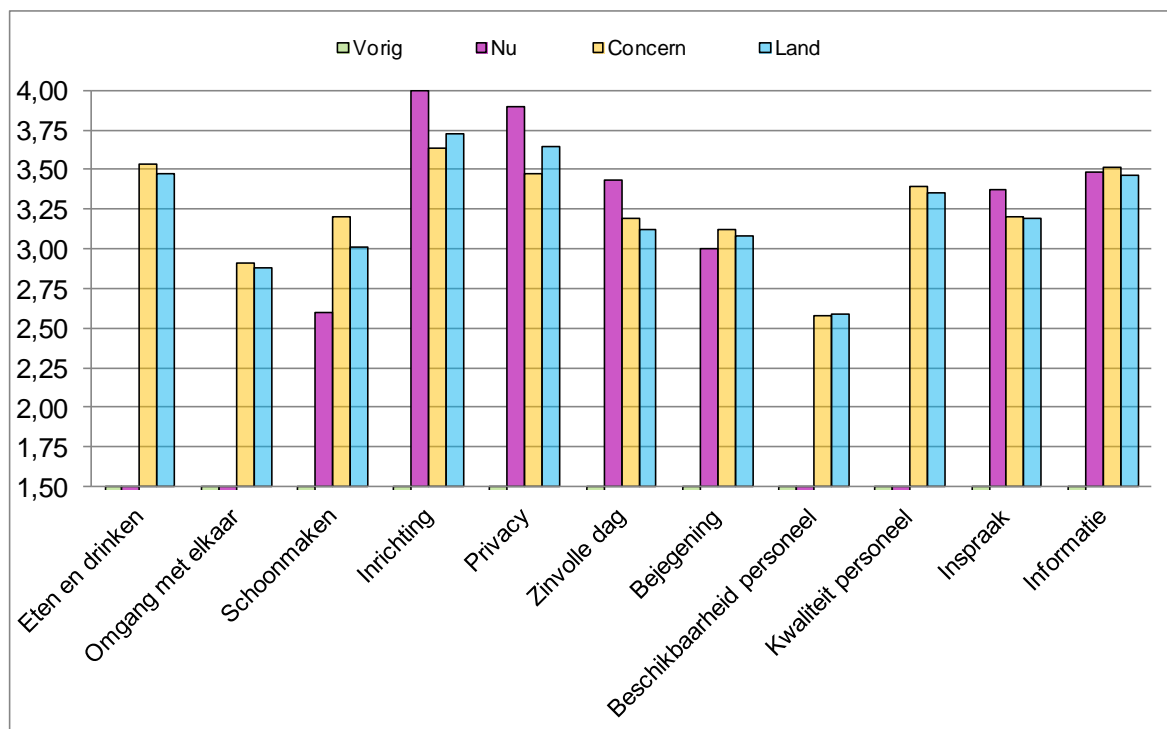
**Tabel 1. Respons**

	Verstuurd	Retour	Onbestelbaar	Afmelding	Netto respons	Analyse
Vragenlijsten N	22	10	0	0	10	10
%		45%				45%

Reden exclusie voor analyse voor dit rapport	N
Vragenlijst niet ingevuld	0
Respondent geeft aan niet tot de doelgroep te behoren	0
Terminale fase	0
Reden opname valt buiten de criteria	0
Leeftijd valt buiten criteria	0
Dubbel	0
Te veel vragen niet ingevuld	0
Exclusie aanlevering landelijke database	N
Ontbrekende casemix variabele(n) in record	0

## 1.2 Uitkomsten van de meting op indicatorniveau

Figuur 1 geeft de uitkomsten van de indicatoren bij de huidige meting (Nu) en vergelijkt deze met die van de vorige meting, het gemiddelde van het zorgconcern en de landelijke cijfers.



Figuur 1. Vergelijking van uitkomsten van indicatoren

### Interne benchmark:

Uit de interne vergelijking van de meting Nu ten opzichte van het totaal bij het zorgconcern komen de volgende aanbevelingen voor verbetering van zorg voort (maximaal drie):

- 1 Schoonmaken
- 2 Bejegening
- 3 Informatie

### Externe benchmark:

Uit de vergelijking van de meting Nu ten opzichte van de landelijke cijfers en daarbij rekening houdend met het belang dat respondenten aan de onderwerpen hechten komen de volgende aanbevelingen voor verbetering van zorg voort (maximaal drie):

- 1 Schoonmaken
- 2 Bejegening

## **1.3 De open vragen: Verbeterpunten en Positieve opmerkingen**

### **1.3.1 Verbeterpunten**

Bij de open vragen zijn de volgende verbeterpunten door de respondenten aangegeven:

#### **Thema Zorgverlener**

- Sommige medewerkers deponeren één keer gedragen bovenkleding standaard in de wasmand.
- Meer tijd en aandacht besteden door de dag aan de bewoners met betrekking tot de gewone dagelijkse dingen. Een praatje maken, samen tv kijken, spelletje doen.

#### **Thema Lichamelijk welbevinden**

#### **Thema Mentaal welbevinden**

#### **Thema Participatie**

- Overdag minder programma invulling.

#### **Thema Woon-/leefomgeving**

#### **Thema Organisatie**

- Minder wisseling van personen op de afdeling en zeker geen compleet team vervangen door nieuwe mensen.
- Betere overdracht geven aan bewoner naar nieuw persoon.
- Luisteren en opvolgen van de wensen van de mensen betere communicatie onder de verzorgers minder personeelwisselingen ga met ze om alsof het om je eigen familie gaat.
- Wat meer personeel.
- Medewerkers zitten te vaak achter de pc. Tijd die aan de bewoners besteed kan worden.

#### **Thema Overig**

### **1.3.2 Positieve opmerkingen**

Bij de open vragen zijn de volgende positieve punten door de respondenten aangegeven:

#### **Thema Zorgverlener**

- Teamleider en contactverzorgende zijn alert wat betreft geestelijk en lichamelijk welzijn van de cliënt. Dit wordt goed gecommuniceerd.
- Verzorging individueel.
- Bepaalde oudere verzorgers die weten wat en hoe en daar snel op reageren en eerder gebeurde fouten proberen te herstellen.
- De aandacht.
- Vriendelijk en toegewijd personeel.
- Over het algemeen tevreden over de belangstelling, zorg voor de bewoners. De aandacht, vriendelijke benadering.

#### **Thema Lichamelijk welbevinden**

#### **Thema Mentaal welbevinden**

#### **Thema Participatie**

- Programma.

#### **Thema Woon-/leefomgeving**

#### **Thema Organisatie**

#### **Thema Overig**

- Eten.
- Over het algemeen tevreden.

## 1.4 Conclusie

Op basis van de uitkomsten van het onderzoek uitgevoerd onder vertegenwoordigers van bewoners van Sevagram, Tobias, zijn de belangrijkste conclusies van het onderzoek hieronder weergegeven:

- Het gemiddelde aantal te verwachten sterren op KiesBeter.nl is 3,4.
- De vergelijking tussen de meting Nu en die van de Vorige keer laat zien dat geen van de indicatoren hoger of lager is.
- De vergelijking tussen de meting Nu en die van de cijfers Landelijk laat zien dat één van de indicatoren significant hoger is.
- De interne vergelijking geeft de volgende belangrijkste aanbevelingen voor verbetering op de onderwerpen van: Schoonmaken, Bejegening, Informatie.
- De vergelijking met het land geeft de volgende belangrijkste aanbevelingen voor verbetering op de onderwerpen van: Schoonmaken, Bejegening.



## 2. Resultaten van het onderzoek

### 2.1 Uitkomsten van de indicatoren en de vragen waaruit deze zijn samengesteld

In Tabel 2 worden de gemiddelden op de indicatoren en de scores op de onderliggende vragen van de vorige (*Vorig*) en de huidige (*Nu*) meting met elkaar vergeleken. In kleur en percentage wordt aangegeven of de score Nu hoger is dan de score Vorig. Groen is hoger, rood is lager.

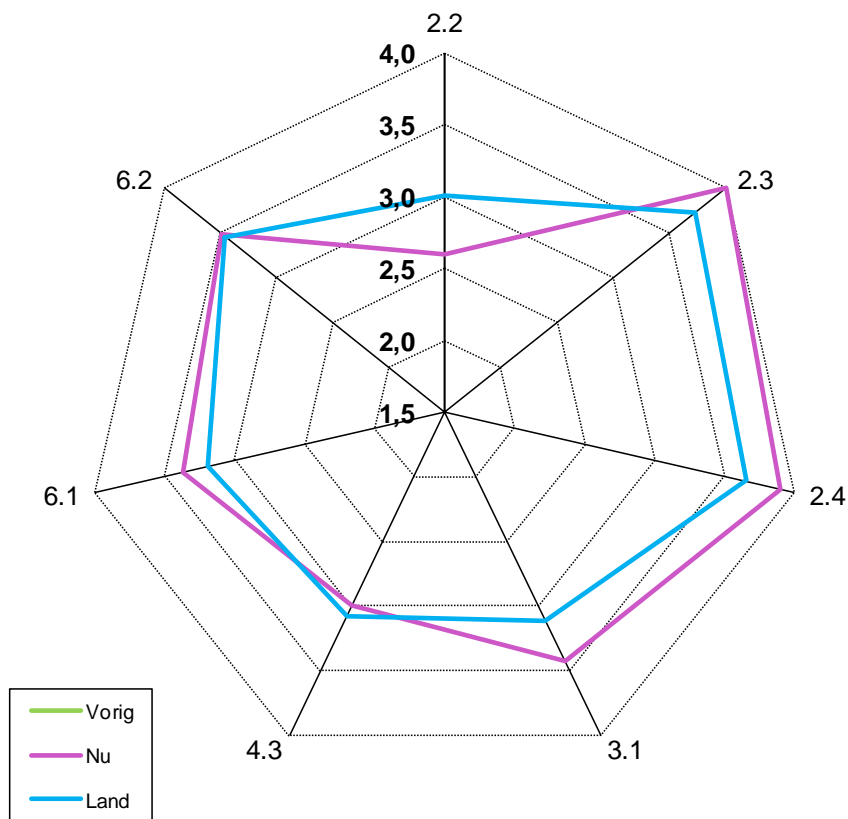
Tabel 2. Uitkomsten van indicatoren en vraagscores

		% verschil nu / vorig	Instelling vorig	Instelling nu
<b>1.1 Ervaringen met eten en drinken</b>				
Vraag 27	Zien de maaltijden er verzorgd uit?			
Vraag 28	Is er genoeg tijd om te eten?			
Vraag 29	Is er genoeg hulp bij het eten?			
<b>2.1 Omgang met elkaar</b>				
Vraag 24	Gaan de bewoners prettig met elkaar om?			
<b>2.2 Gastvrijheid: ervaringen met schoonmaken</b>				
Vraag 20	Wordt de woonruimte goed schoongehouden? Denk hierbij aan de woonkamer, de slaapkamer, het toilet, de badkamer			2,60
<b>2.3 Gastvrijheid: ervaringen met inrichting</b>				
Vraag 22	Kan de bewoner zelf bepalen hoe de eigen kamer of woonruimte is ingericht? (met eigen spullen, enz.)			4,00
<b>2.4 Gastvrijheid: ervaringen met privacy</b>				
Vraag 21	Kan de bewoner zich met bezoek op een rustige plek terugtrekken?			3,90
<b>3.1 Zinnvolle dag</b>				3,43
Vraag 23	Biedt het huis gezelligheid en contact met anderen?			3,50
Vraag 25	Organiseert het huis genoeg activiteiten?			3,70
Vraag 26	Sluiten de georganiseerde activiteiten aan op wat de bewoner leuk vindt?			
<b>4.3 Respect voor mensen: Ervaren bejegening</b>				3,00
Vraag 13	Hebben de zorgverleners genoeg tijd voor de bewoner?			
Vraag 14	Hebben de zorgverleners genoeg aandacht voor hoe het met de bewoner gaat?			2,80
Vraag 15	Geven de zorgverleners goed antwoord op uw vragen?			
<b>5.1 Ervaren beschikbaarheid personeel</b>				
Vraag 16	Is er genoeg personeel in huis?			

<b>5.4 Ervaren kwaliteit personeel</b>				<b>0,00</b>
Vraag 17	<i>Kunnen de zorgverleners goed omgaan met de bewoners?</i>			3,20
Vraag 18	<i>Nemen de zorgverleners de gezondheidsklachten van de bewoner serieus? Denk aan verzorgenden, verpleegkundigen, arts, fysiotherapeut, enz.</i>			
Vraag 19	<i>Werken de zorgverleners vakkundig?</i>			
<b>6.1 Ervaren inspraak</b>				<b>3,37</b>
Vraag 6	<i>Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp de bewoner krijgt?</i>			3,40
Vraag 7	<i>Komt de zorginstelling de afspraken over de verzorging en behandeling van de bewoner goed na?</i>			3,40
Vraag 11	<i>Staat de zorginstelling open voor uw wensen?</i>			3,30
<b>6.2 Ervaren informatie</b>				<b>3,48</b>
Vraag 8	<i>Weet u bij wie u terecht kunt met vragen en problemen?</i>			3,30
Vraag 9	<i>Kunt u de leidinggevende of uw contactpersoon telefonisch en/of per e-mail makkelijk bereiken?</i>			3,50
Vraag 10	<i>Als er iets met de bewoner aan de hand is, wordt u dan snel op de hoogte gesteld?</i>			3,70
Vraag 12	<i>Reageert de leiding of directie goed op uw vragen en suggesties?</i>			3,40
<b>6.3 Aanbevelingsvraag</b>				
Vraag 30	<i>Zou u Sevagram, Tobias bij uw vrienden en familie aanbevelen?</i>			7,50

## 2.2 Spinnenwebfiguur

In onderstaande Figuur 2 worden de gemiddelde indicatorscores getoond van uw organisatie ten opzichte van de vorige meting en de landelijke score.



**Figuur 2. Spinnenwebfiguur**

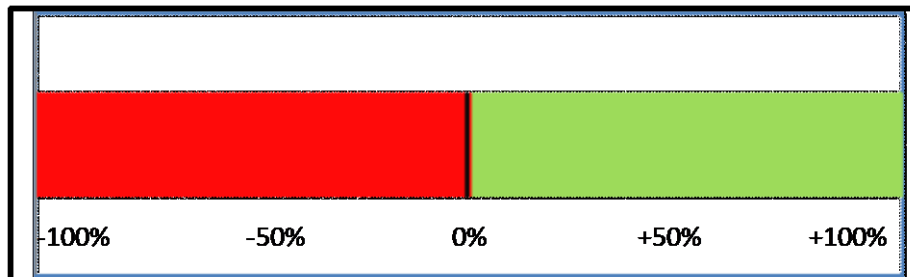
**Tabel 3. Indicatorscores Vorig, Nu, Land en Concern**

Indicatoren	Vorig	Nu	Land	Concern
1.1 Eten en drinken			3,47	3,53
2.1 Omgang met elkaar			2,88	2,91
2.2 Schoonmaken		2,60	3,01	3,2
2.3 Inrichting		4,00	3,73	3,64
2.4 Privacy		3,90	3,65	3,47
3.1 Zinvolle dag		3,43	3,12	3,19
4.3 Bejegening		3,00	3,08	3,12
5.1 Beschikb. personeel			2,59	2,58
5.4 Kwaliteit personeel			3,35	3,39
6.1 Inspraak		3,37	3,19	3,2
6.2 Informatie		3,48	3,46	3,51

### 2.3 De Net Promotor Score

De Net Promotor Score (NPS) wordt berekend als het verschil tussen het percentage promotors en criticasters. De NPS zelf wordt uitgedrukt als een absoluut getal tussen -100 en +100. Een positieve NPS kan als goed worden beschouwd.

**Net Promotor Score (NPS) = +0%**



**Figuur 3. Net Promotor Score**

De Net Promotor Score (NPS) vorig is niet beschikbaar

## 2.4 Voorspelling aantal sterren op KiesBeter.nl

In onderstaande kwaliteitskaart wordt een voorspelling gedaan van het aantal sterren (1 - 5) dat per indicator op KiesBeter.nl kan worden verwacht.

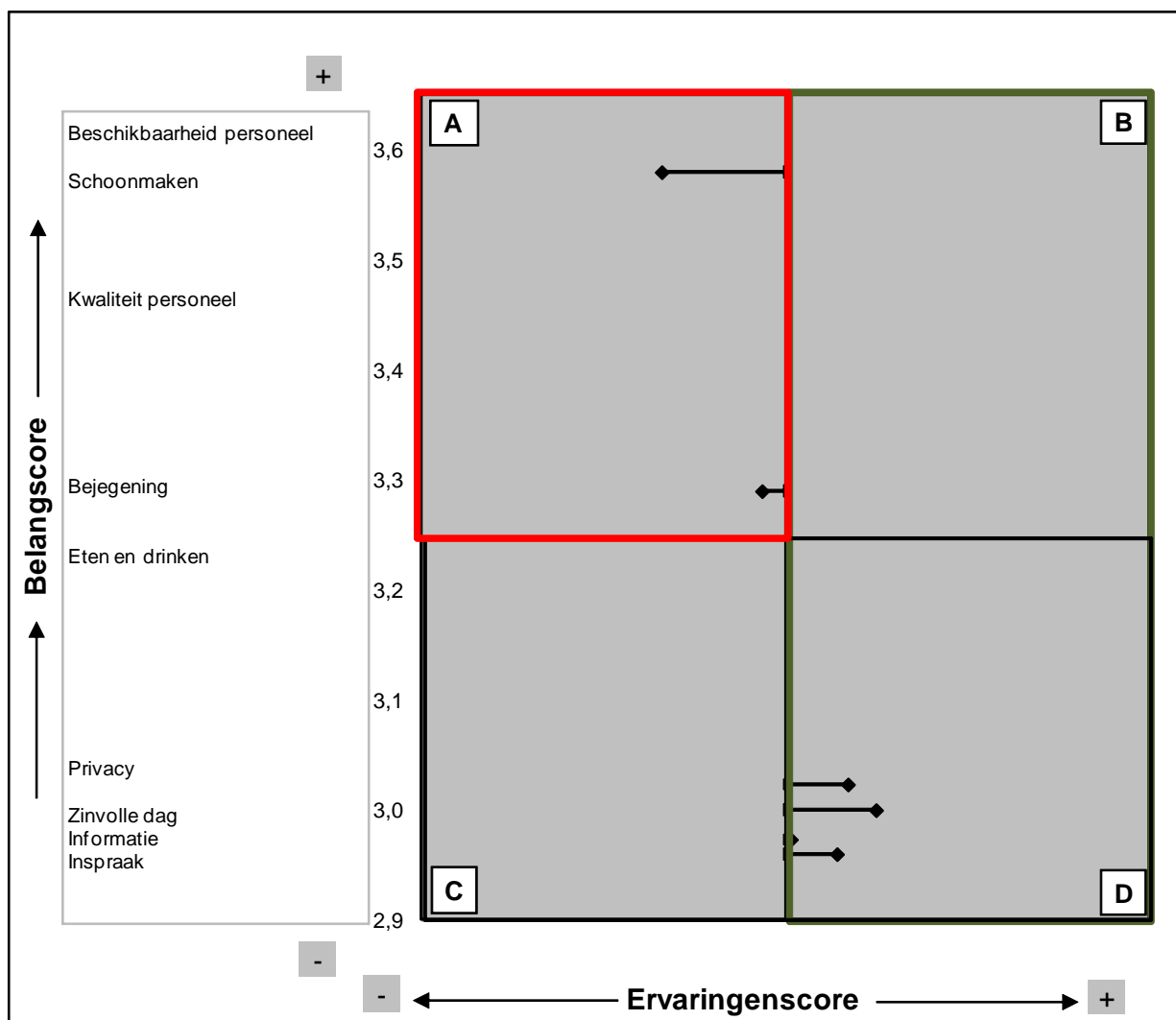
### Kwaliteitskaart

Indicatoren	
1.1 Eten en drinken	
2.1 Omgang met elkaar	
2.2 Schoonmaken	
2.3 Inrichting	
2.4 Privacy	
3.1 Zinvolle dag	
4.3 Bejegening	
5.1 Beschikbaarheid personeel	
5.4 Kwaliteit personeel	
6.1 Inspraak	
6.2 Informatie	

Figuur 4. Voorspelling van het aantal sterren

## 2.5 Prioriteitenmatrix: verbetersuggesties

De indicatoren kunnen ook in een prioriteitenmatrix worden geplaatst. In de matrix zijn ervaringscores van cliënten afgezet tegen scores van het belang dat aan de thema's wordt gehecht.



Figuur 5. Prioriteitenmatrix en verbetersuggesties

Het volgende is een rangorde van verbetersuggesties op basis van gegevens in de matrix:

- 1 Schoonmaken
- 2 Bejegening

### 3. Scores per vraag

In het onderzoek hebben **10** vertegenwoordigers van bewoners de CQI vragenlijst beantwoord. Hieronder volgen de resultaten van de antwoorden per vraag. Let op: volgens de voorschriften van het CKZ mogen geen uitkomsten gepresenteerd worden van een vraag wanneer niet tien of meer geldende antwoorden op de vraag zijn gegeven. De betreffende cellen in de tabel en de staven in de figuur blijven dan achterwege.

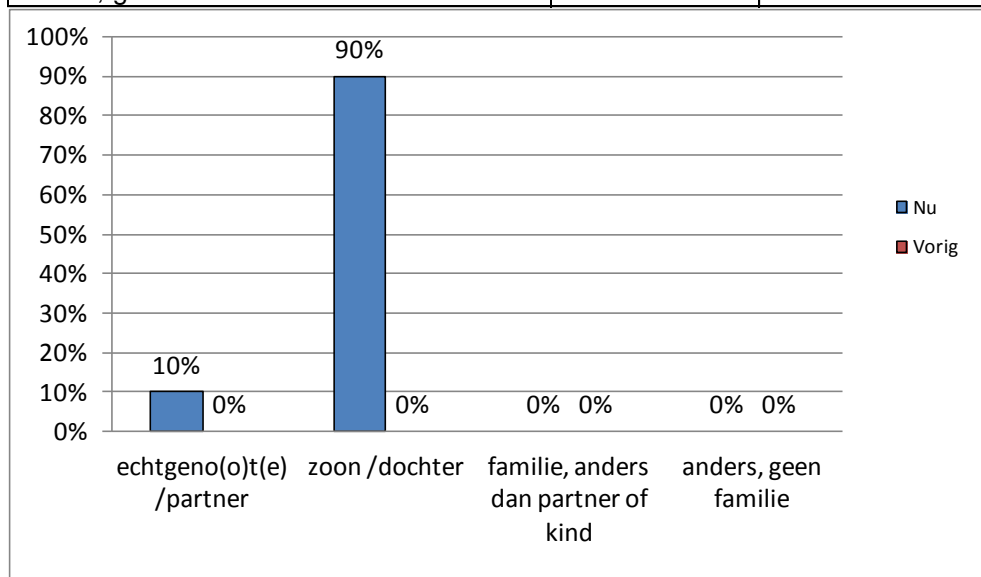
#### 3.1 Over de bewoner

In deze paragraaf staan de resultaten van de vragen die gaan over een aantal persoonlijke kenmerken van de bewoner.

Bij **vraag 1** echter gaat erover of de respondent een vertegenwoordiger is van iemand die in een verpleeghuis of verzorgingshuis woont. Bij het antwoord 'nee' is de vragenlijst voor de respondent niet van toepassing en wordt deze verzocht de lijst verder oningevuld terug te sturen. In de hier volgende vragen zijn dus alleen respondenten meegenomen die 'ja' hebben geantwoord.

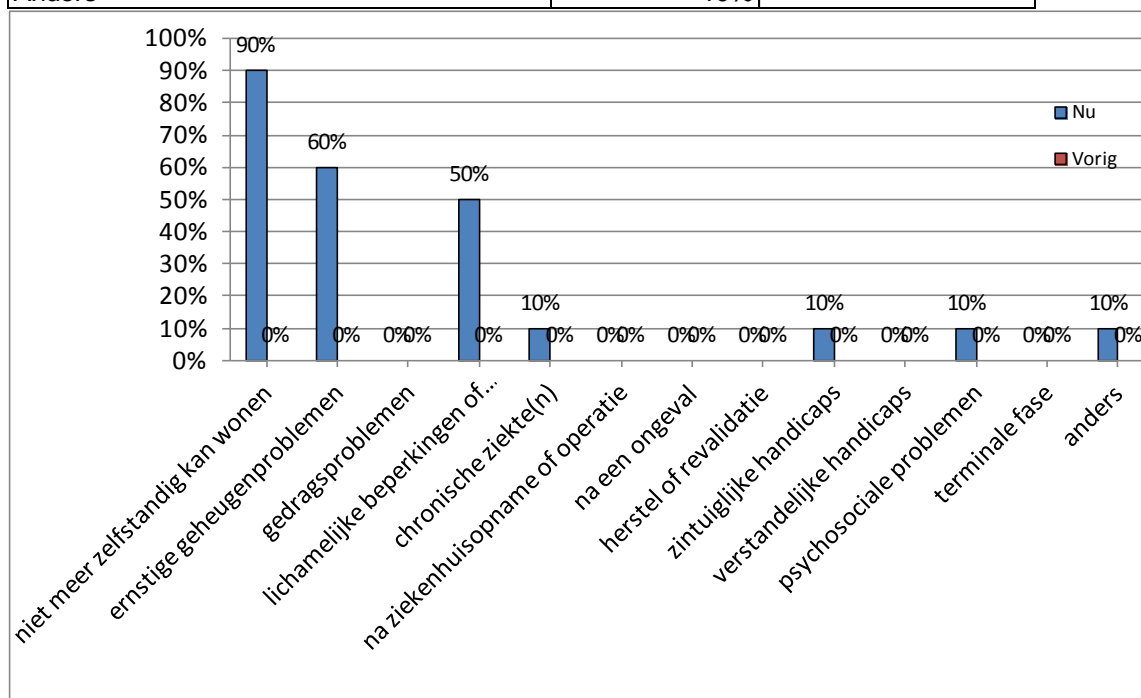
#### **Vraag 2** *Wat is uw relatie met de betrokken bewoner? Ik ben zijn/haar:*

Relatie met bewoner	Nu	Vorig
Echtgeno(o)t(e)/partner	10%	
Zoon/dochter	90%	
Familie, anders dan partner of kind	0%	
Anders, geen familie	0%	



### Vraag 3 Waarom woont de bewoner in de zorginstelling?

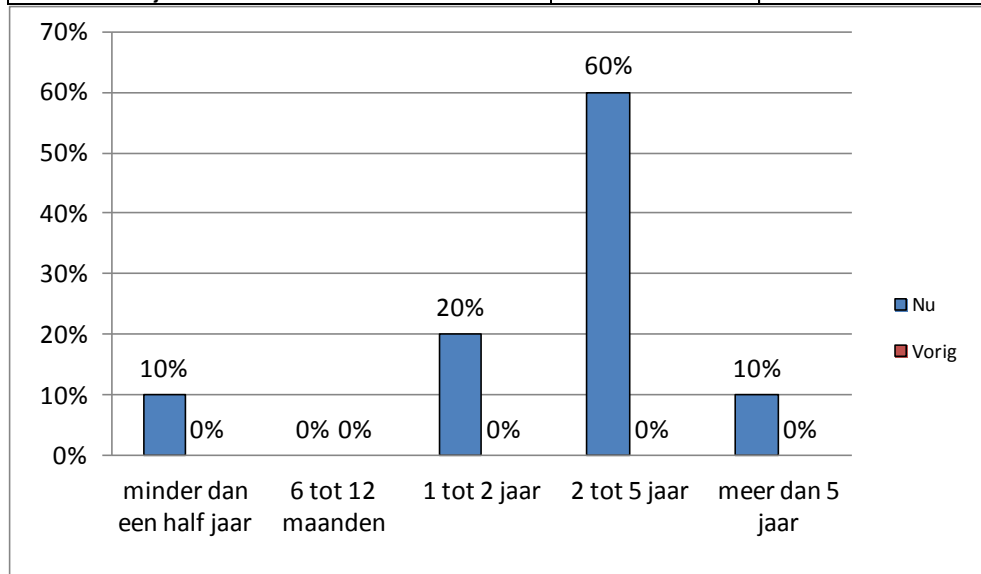
Reden van verblijf	Nu	Vorig
Niet meer zelfstandig kan wonen	90%	
Ernstige geheugenproblemen	60%	
Gedragsproblemen	0%	
Lichamelijke beperkingen of handicap(s)	50%	
Chronische ziekte(n)	10%	
Na ziekenhuisopname of operatie	0%	
Na een ongeval	0%	
Voor herstel of revalidatie	0%	
Zintuiglijke handicap(s)	10%	
Verstandelijke handicap(s)	0%	
Psychosociale problemen	10%	
Terminale fase	0%	
Anders	10%	





**Vraag 4 Hoe lang woont de bewoner nu in de zorginstelling?**

Lengte van verblijf	Nu	Vorig
Minder dan een half jaar	10%	
6 tot 12 maanden	0%	
1 tot 2 jaar	20%	
2 tot 5 jaar	60%	
Meer dan 5 jaar	10%	



**Vraag 5 Wat is zijn/haar leeftijd?**

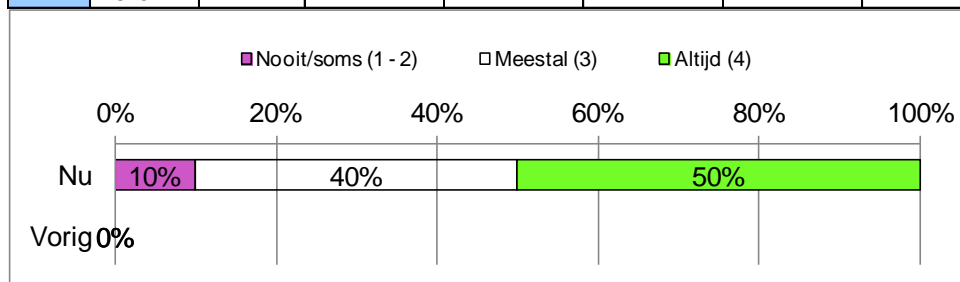
Gemiddelde leeftijd	Nu	Vorig
	87,7	

### 3.2 Afspraken en overleg tussen u en de zorginstelling

In deze paragraaf staan de resultaten van de vragen die gaan over de **afspraken** en het **overleg** tussen u en de zorginstelling, bij opname van de bewoner in de afgelopen 12 maanden.

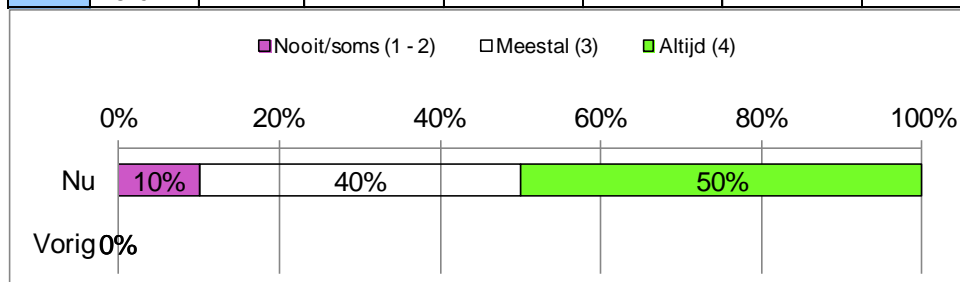
#### Vraag 6 Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp de bewoner krijgt?

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	10	0	1	4	5	0	3,40
	Perc.		0%	10%	40%	50%		
Vorig	Aantal	0					0	
	Perc.							



#### Vraag 7 Komt de zorginstelling de afspraken over de verzorging en behandeling van de bewoner goed na?

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	10	0	1	4	5	0	3,40
	Perc.		0%	10%	40%	50%		
Vorig	Aantal	0					0	
	Perc.							

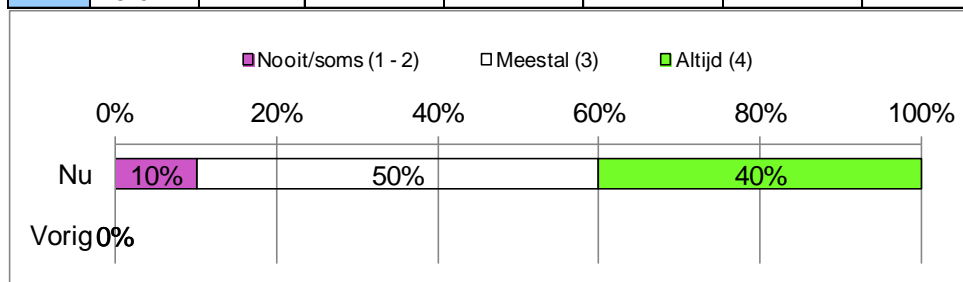


### 3.3 Communicatie tussen de zorginstelling en uzelf

In deze paragraaf staan de resultaten van de vragen die gaan over uw **communicatie** met de zorginstelling en de zorgverleners in de afgelopen 12 maanden.

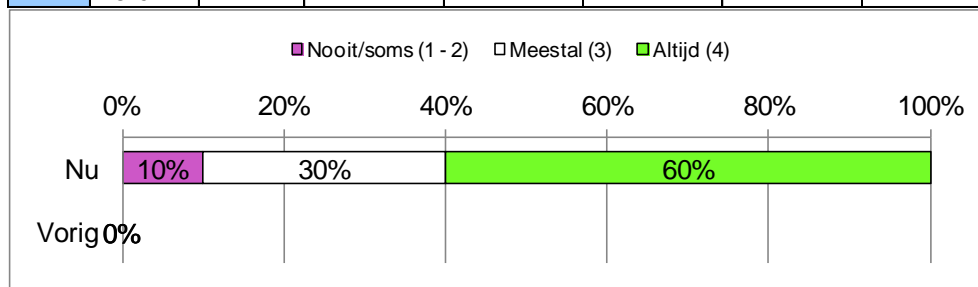
#### Vraag 8 Weet u bij wie u terecht kunt met vragen en problemen?

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	10	0	1	5	4	0	3,30
	Perc.		0%	10%	50%	40%		
Vorig	Aantal	0					0	
	Perc.							



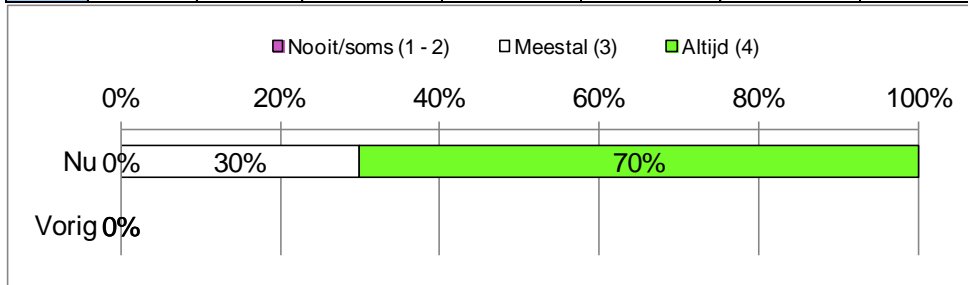
#### Vraag 9 Kunt u de leidinggevende of uw contactpersoon telefonisch en/of per e-mail makkelijk bereiken?

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	Weet ik niet	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	10	0	1	3	6	0	0	3,50
	Perc.		0%	10%	30%	60%			
Vorig	Aantal	0					0	0	
	Perc.								



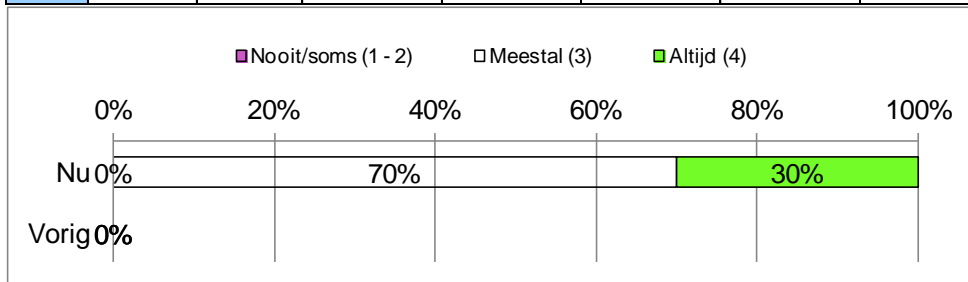
**Vraag 10 Als er iets met de bewoner aan de hand is, wordt u dan snel op de hoogte gesteld?**

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	N.v.t./ weet ik niet	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	10	0	0	3	7	0	0	3,70
	Perc.		0%	0%	30%	70%			
Vorig	Aantal	0					0	0	
	Perc.								



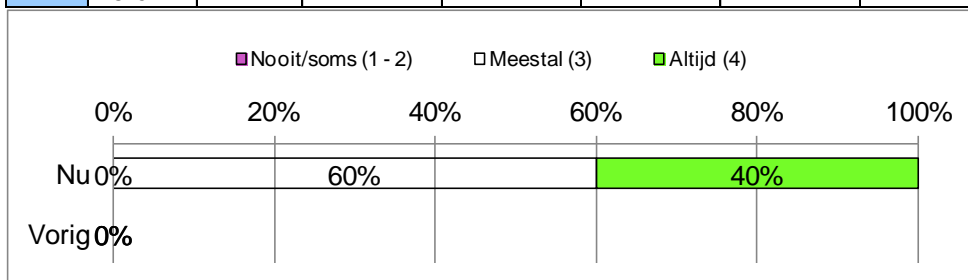
**Vraag 11 Staat de zorginstelling open voor uw wensen?**

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	N.v.t. / weet ik niet	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	10	0	0	7	3	0	0	3,30
	Perc.		0%	0%	70%	30%			
Vorig	Aantal	0					0	0	
	Perc.								



**Vraag 12 Reageert de leiding of directie goed op uw vragen en suggesties?**

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	N.v.t. / weet ik niet	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	10	0	0	6	4	0	0	3,40
	Perc.		0%	0%	60%	40%			
Vorig	Aantal	0					0	0	
	Perc.								

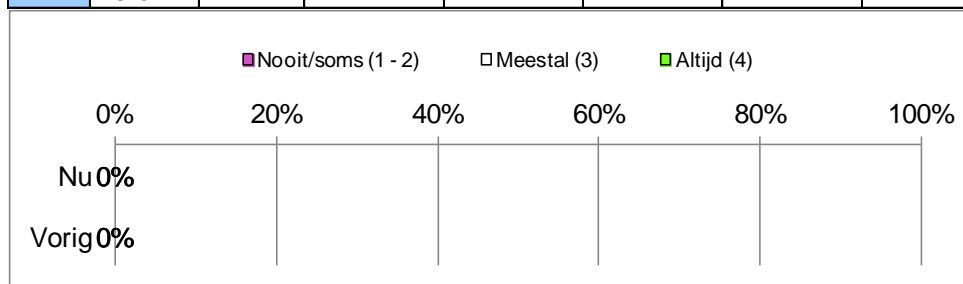


### 3.4 Omgang met de bewoner

In deze paragraaf staan de resultaten van de vragen die gaan over de manier waarop de **zorgverleners** met de bewoner omgaan. Denkt u hierbij aan de afgelopen 12 maanden.

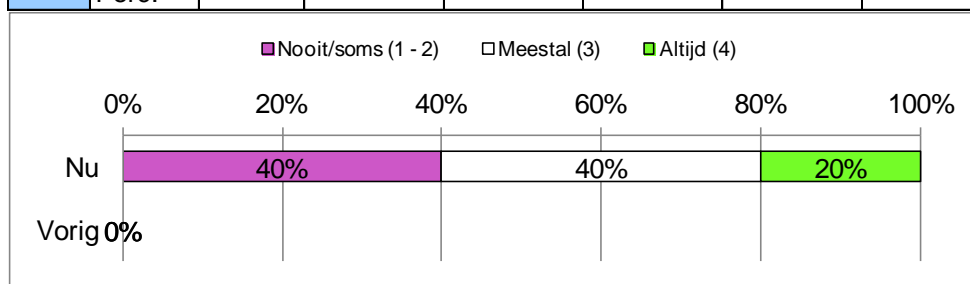
#### Vraag 13 Hebben de zorgverleners genoeg tijd voor de bewoner?

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	Weet ik niet	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	10					2	0	
	Perc.								
Vorig	Aantal	0					0	0	
	Perc.								



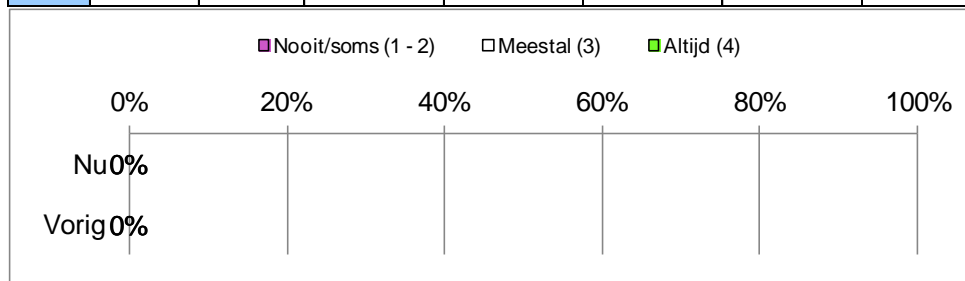
#### Vraag 14 Hebben de zorgverleners genoeg aandacht voor hoe het met de bewoner gaat?

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	Weet ik niet	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	10	0	4	4	2	0	0	2,80
	Perc.		0%	40%	40%	20%			
Vorig	Aantal	0					0	0	
	Perc.								



### Vraag 15 Geven de zorgverleners goed antwoord op uw vragen?

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	N.v.t. / weet ik niet	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	10					0	1	
	Perc.								
Vorig	Aantal	0					0	0	
	Perc.								

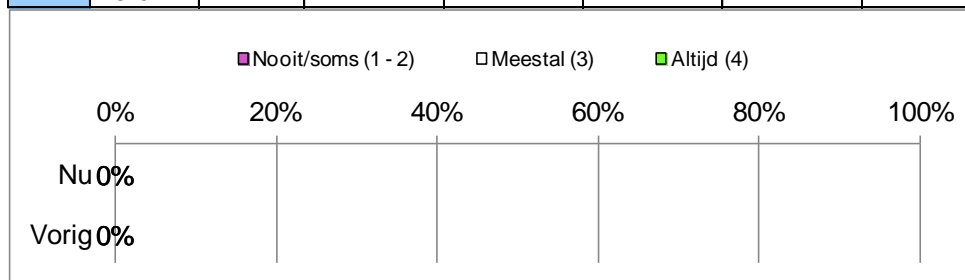


### 3.5 Professionaliteit van de zorgverlening

In deze paragraaf staan de resultaten van de vragen die gaan over de **deskundigheid**, **beschikbaarheid** en **veiligheid** van de zorgverlening in de afgelopen 12 maanden.

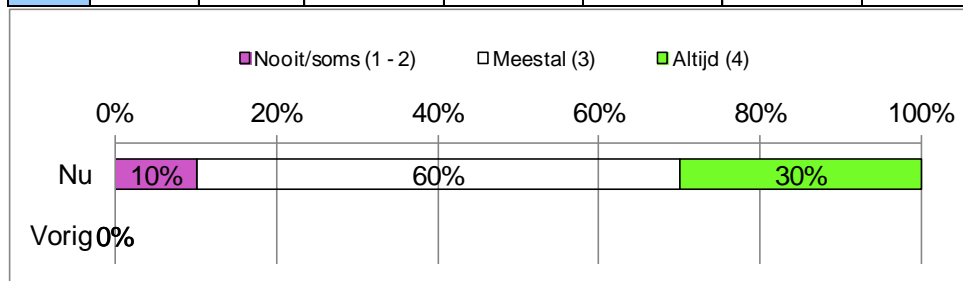
### Vraag 16 Is er genoeg personeel in huis?

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	Weet ik niet	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	10					1	0	
	Perc.								
Vorig	Aantal	0					0	0	
	Perc.								



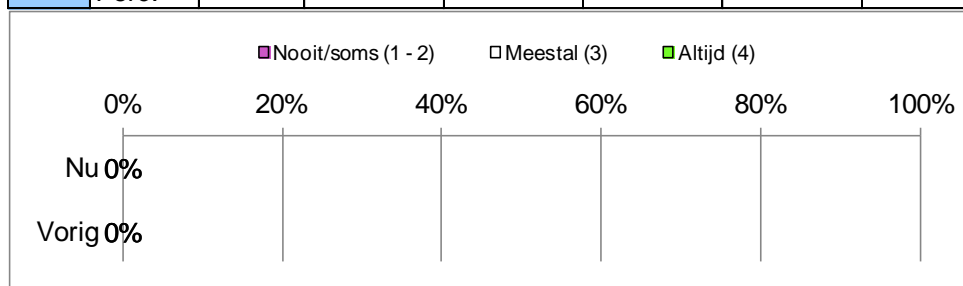
**Vraag 17 Kunnen de zorgverleners goed omgaan met de bewoners?**

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	Weet ik niet	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	10	0	1	6	3	0	0	3,20
	Perc.		0%	10%	60%	30%			
Vorig	Aantal	0					0	0	
	Perc.								



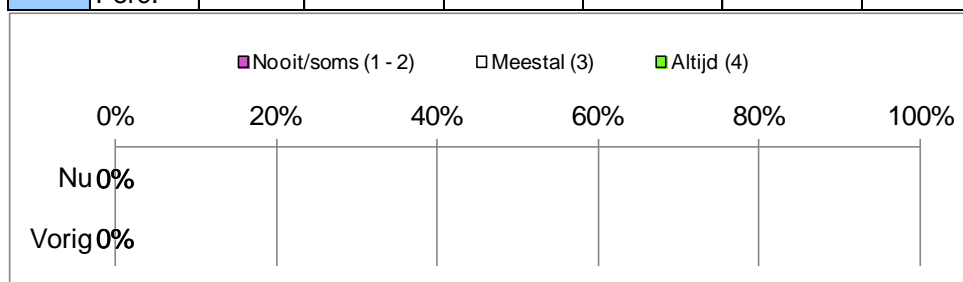
**Vraag 18 Nemen de zorgverleners de gezondheidsklachten van de bewoner serieus? Denk hierbij aan verzorgenden, verpleegkundigen, arts, fysiotherapeut, enz.**

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	Weet ik niet	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	10					1	0	
	Perc.								
Vorig	Aantal	0					0	0	
	Perc.								



**Vraag 19 Werken de zorgverleners vakkundig?**

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	Weet ik niet	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	10					1	0	
	Perc.								
Vorig	Aantal	0					0	0	
	Perc.								

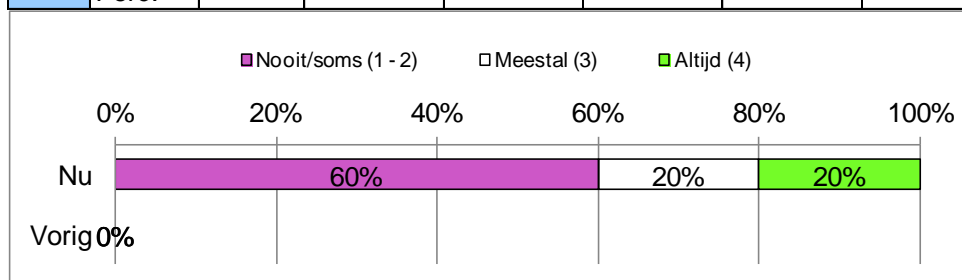


### 3.6 Woon- en leefomstandigheden van de bewoner

In deze paragraaf staan de resultaten van de vragen die gaan over de **woonruimte en leefomgeving** van de bewoner in de afgelopen 12 maanden.

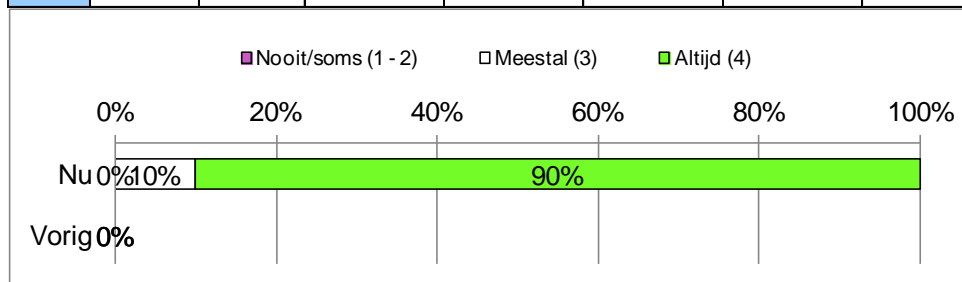
**Vraag 20 Wordt de woonruimte goed schoongehouden? Denk hierbij aan de woonkamer, de slaapkamer, het toilet en de badkamer**

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	10	0	6	2	2	0	2,60
	Perc.		0%	60%	20%	20%		
Vorig	Aantal	0					0	
	Perc.							



**Vraag 21 Kan de bewoner zich met bezoek op een rustige plek terugtrekken?**

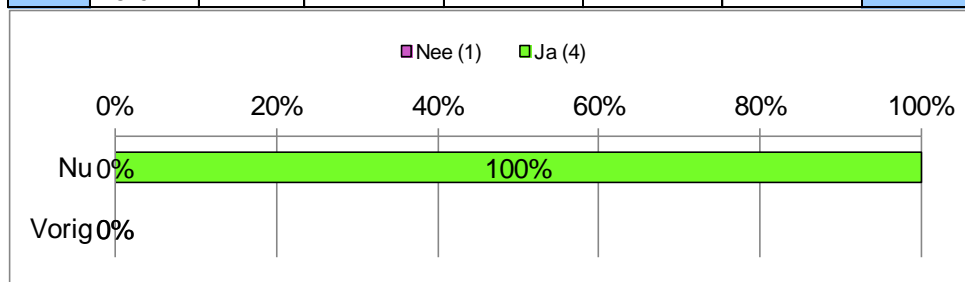
		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	10	0	0	1	9	0	3,90
	Perc.		0%	0%	10%	90%		
Vorig	Aantal	0	0	0	0	0	0	
	Perc.							





**Vraag 22 Kan de bewoner zelf bepalen hoe de eigen kamer of woonruimte is ingericht? (met eigen spullen, enz.)**

		Totaal	Nee (1)	Ja (4)	Weet ik niet	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	10	0	10	0	0	4,00
	Perc.		0%	100%			
Vorig	Aantal	0			0	0	
	Perc.						

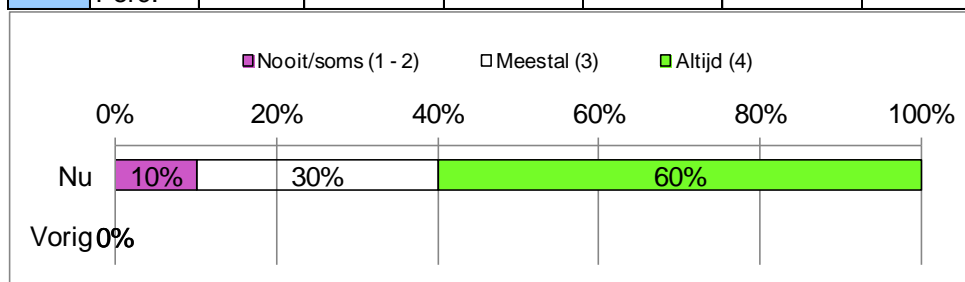


### 3.7 Activiteiten en dagbesteding voor de bewoner

In deze paragraaf staan de resultaten van de vragen die gaan over de **activiteiten en dagelijkse bezigheden** van de bewoner in de afgelopen 12 maanden.

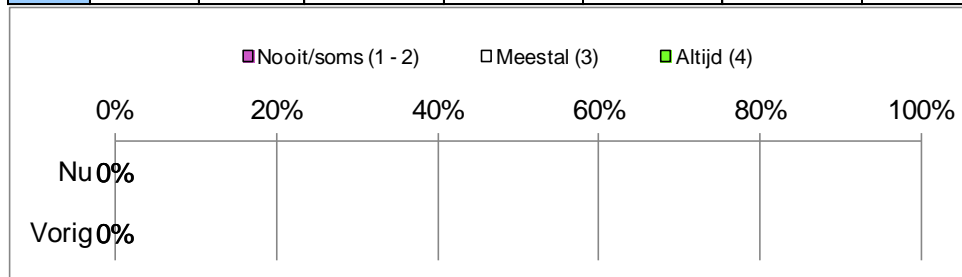
**Vraag 23 Biedt het huis gezelligheid en contact met anderen?**

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	Weet ik niet	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	10	0	1	3	6	0	0	3,50
	Perc.		0%	10%	30%	60%			
Vorig	Aantal	0					0	0	
	Perc.								



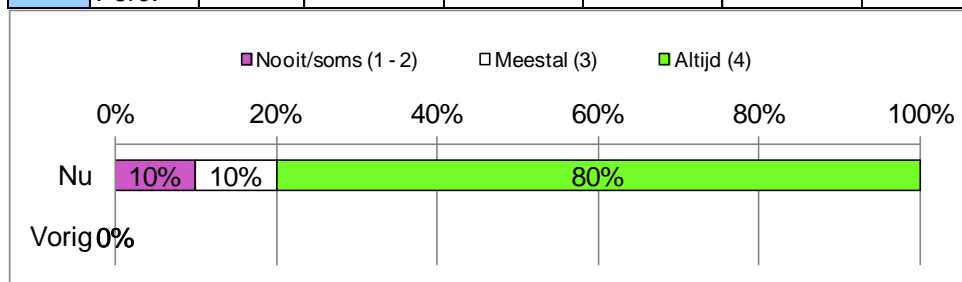
**Vraag 24 Gaan de bewoners prettig met elkaar om?**

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	Weet ik niet	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	10					1	0	
	Perc.								
Vorig	Aantal	0					0	0	
	Perc.								



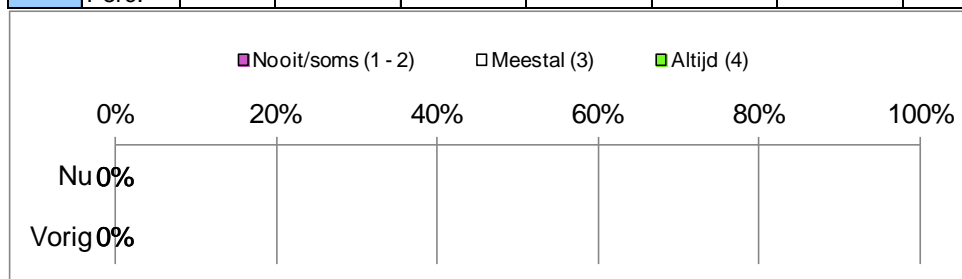
**Vraag 25 Organiseert het huis genoeg activiteiten?**

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	Weet ik niet	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	10	0	1	1	8	0	0	3,70
	Perc.		0%	10%	10%	80%			
Vorig	Aantal	0					0	0	
	Perc.								



**Vraag 26 Sluiten de georganiseerde activiteiten aan op wat de bewoner leuk vindt?**

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	Weet ik niet	N.v.t.	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	10					0	1	0	
	Perc.									
Vorig	Aantal	0					0	0	0	
	Perc.									

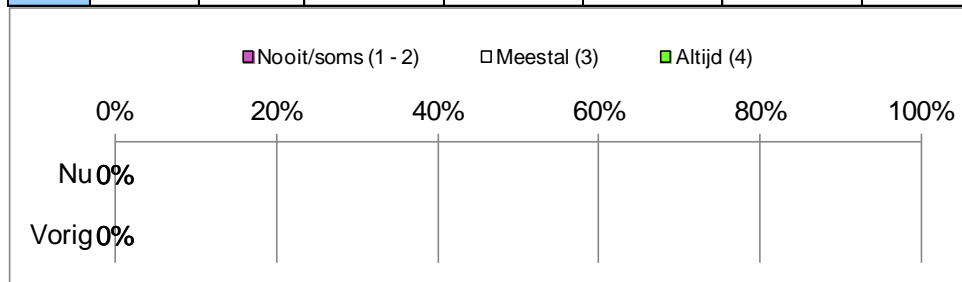


### 3.8 Maaltijden voor de bewoner

In deze paragraaf staan de resultaten van de vragen die gaan over de **maaltijden** in de afgelopen 12 maanden.

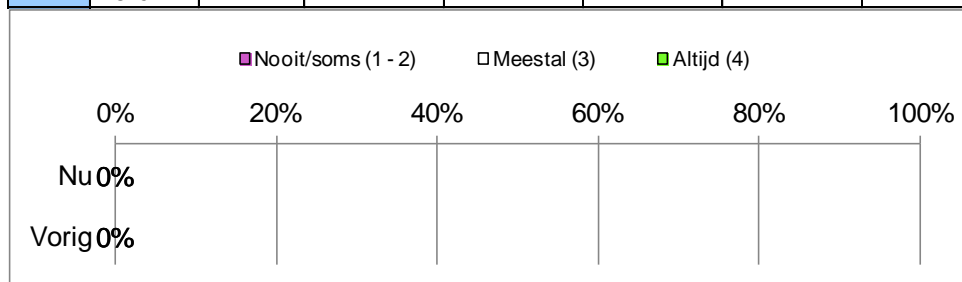
#### Vraag 27 Zien de maaltijden er verzorgd uit?

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	Weet ik niet	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	10					1	0	
	Perc.								
Vorig	Aantal	0					0	0	
	Perc.								



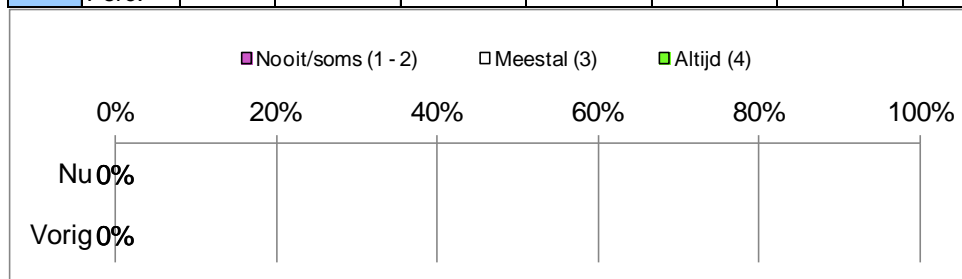
#### Vraag 28 Is er genoeg tijd om te eten?

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	Weet ik niet	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	10					1	0	
	Perc.								
Vorig	Aantal	0					0	0	
	Perc.								



**Vraag 29 Is er genoeg hulp bij het eten?**

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	Weet ik niet	N.v.t.	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	10					3	1	0	
	Perc.									
Vorig	Aantal	0					0	0	0	
	Perc.									

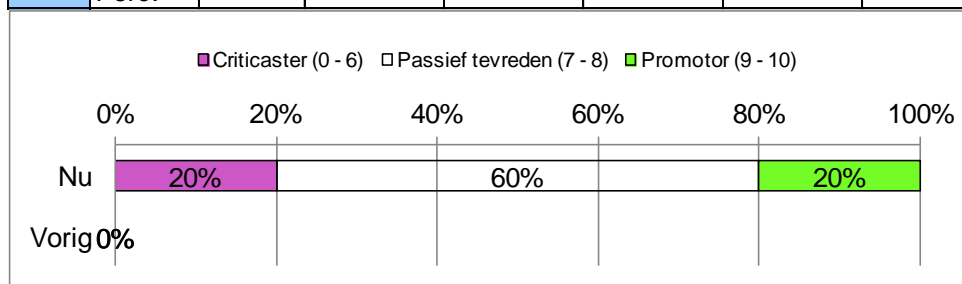


**3.9 Aanbevelen**

In deze paragraaf staat het antwoord van de vertegenwoordiger op de vraag of de zorginstelling zou worden **aanbevolen** bij vrienden en familie.

**Vraag 30 Zou u Sevagram, Tobias bij uw vrienden en familie aanbevelen?**

		Totaal	Score 0-4	Score 5-6	Score 7-8	Score 9-10	Blanco	Gem. (0-10)
Nu	Aantal	10	1	1	6	2	0	7,50
	Perc.		10%	10%	60%	20%		
Vorig	Aantal	0					0	
	Perc.							



### 3.10 Over uzelf

In deze paragraaf staan kenmerken van de vertegenwoordigers die voorafgaande vragen hebben beantwoord.

#### **Vraag 31 Wat is uw hoogst voltooide opleiding? (een opleiding, afgerond met een diploma of voldoende getuigschrift)**

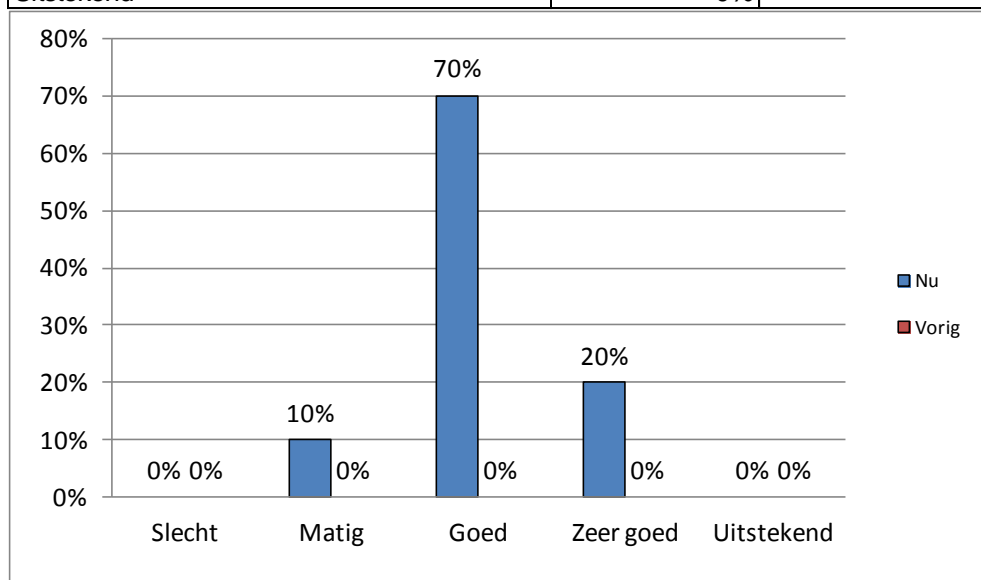
Opleidingsniveau	Nu	Vorig
Geen onderwijs	0%	
Lagere school	10%	
VMBO	10%	
MAVO	20%	
MBO	20%	
HAVO/VWO	0%	
HBO	30%	
Universiteit	10%	
Anders	0%	

#### **Vraag 32 Wat is uw leeftijd?**

Gemiddelde leeftijd	Nu	Vorig
	60,2	

#### **Vraag 33 Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?**

Gezondheid	Nu	Vorig
Slecht	0%	
Matig	10%	
Goed	70%	
Zeer goed	20%	
Uitstekend	0%	



# Bijlage 1 Toelichting op de rapportage

## CQI meetinstrument *Vertegenwoordigers van bewoners van verpleeg- en verzorgingshuizen*

Het CQI meetinstrument *Vertegenwoordigers van Bewoners van Verpleeg- en Verzorgingshuizen* is een vragenlijst voor schriftelijke enquête met vertegenwoordigers van bewoners. De enquête wordt toegestuurd naar vertegenwoordigers van bewoners die langer dan één maand in de instelling verblijven en die vanwege psychogeriatrische problematiek niet zelf in staat zijn vragen over ervaringen met zorg te beantwoorden.

De afkorting CQ-index staat voor Consumer Quality Index. Het instrument meet ervaringen die vertegenwoordigers hebben gehad met zorgverlening voor de bewoner die zij vertegenwoordigen. De CQI meetinstrumenten voor Verpleeg- en Verzorgingshuizen zijn ontwikkeld door het NIVEL in overleg met de partijen die ook het visiedocument *Op weg naar normen voor Verantwoorde Zorg* en het daarvan afgeleide *Toetsingskader Verantwoorde Zorg voor de Verpleging, Verzorging en Zorg Thuis* hebben opgesteld. Zorgorganisaties in de VV&T sector zijn verplicht om eens per twee jaar een onderzoek uit te voeren met de CQ-index. De vragenlijsten zijn in beheer bij het Centrum Klantervaring Zorg<sup>1</sup>. Deze organisatie moet er voor zorgen dat de ervaringen van de consument met de gezondheidszorg de komende jaren systematisch in kaart worden gebracht, op een betrouwbare wijze worden gemeten en openbaar worden gemaakt. Openbaarmaking van de resultaten gebeurt onder meer via de website KiesBeter.nl. Deze site is opgezet om consumenten te helpen een keuze te maken uit verschillende zorgaanbieders.

### Onderzoeksmethode

Het CQI meetinstrument *Vertegenwoordigers van Bewoners van Verpleeg- en Verzorgingshuizen* bevat 34 vragen. De vragen zijn onderverdeeld in de volgende tien thema's:

- Over de bewoner
- Afspraken en overleg tussen u en de zorginstelling
- Communicatie tussen de zorginstelling en uzelf
- Omgang met de bewoner
- Professionaliteit van de zorgverlening
- Woon- en leefomstandigheden van de bewoner
- Activiteiten en dagbesteding voor de bewoner
- Maaltijden voor de bewoner
- Aanbevelen
- Over uzelf

De vragenlijst is, indien mogelijk, toegestuurd naar 70 vertegenwoordigers van bewoners van een instelling. Voorafgaand aan het onderzoek is bepaald welke vertegenwoordigers benaderbaar zijn volgens landelijk vastgestelde criteria. Zo zijn vertegenwoordigers van wie bewoners slechts kortdurend, of op het moment van het onderzoek minder dan een maand in de instelling verbleven, of waarvan bewoners in moeilijke omstandigheden verkeerden (bijvoorbeeld in de terminale fase), uitgesloten van het onderzoek. Vervolgens zijn vertegenwoordigers van bewoners volgens de CQI-richtlijnen met een aselechte steekproef geselecteerd. Door de respondenten zo te selecteren, is de kans op vertekening van de resultaten beperkt

---

<sup>1</sup> [www.centrumklantervaringzorg.nl](http://www.centrumklantervaringzorg.nl)

## Ethische en professionele codes

ZorgDNA heeft zich bij de uitvoer van de CQI metingen gehouden aan de relevante ethische en professionele codes zoals genoemd in de ISO 20525 (ICC-ESOMAR).

## Aanleveren gegevens aan de Landelijke Technische Database Verantwoorde Zorg

ZorgDNA levert de gegevens op verzoek van de instelling aan een Landelijke Database aan. Deze gegevens kunnen dan worden gebruikt voor het opstellen van het Jaardocument Maatschappelijke Verantwoording en geplaatst worden op de website KiesBeter.nl. Hiervoor worden de gegevens geanalyseerd, waarbij een zogenaamde 'casemix correctie' wordt toegepast. Het is daardoor mogelijk dat er discrepantie bestaat tussen informatie in dit rapport en de informatie die uit de Landelijke Database wordt geleverd.

## Opbouw van de rapportage

Het rapport is als volgt opgebouwd:

- Hoofdstuk 1 geeft een samenvatting van de resultaten op indicatorniveau volgens het Kwaliteitsdocument 2012 Verpleging, Verzorging en Zorg Thuis<sup>2</sup>, ingedeeld zoals aangegeven in de Werkinstructies voor de CQI Verpleging, Verzorging en Thuiszorg CQI VV&T (VV-IV), versie 4.2, augustus 2012.
- Hoofdstuk 2 geeft eveneens een samenvatting van de resultaten, maar in meer detail met o.a. een kwaliteitskaart, een spinnenwebfiguur, de Net Promotor Score en een prioriteitenmatrix voor verbeteruggesties.
- Hoofdstuk 3 rapporteert de scores per vraag van de interviews.
- Bijlage 1 geeft een Toelichting op de rapportage.
- Bijlage 2 bevat een kopie van de Vragenlijst.
- Bijlage 3 presenteert een samenvatting van de antwoorden op *Extra vragen*, indien die op verzoek van de instelling aan de vragenlijst zijn toegevoegd.

---

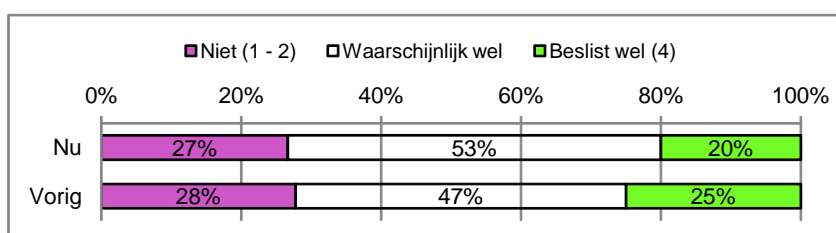
<sup>2</sup> Cliëntenorganisatie LOC, IGZ, Zorgverzekeraars Nederland en VWS, *Kwaliteitsdocument 2012, Verpleging, Verzorging en Zorg Thuis*.

## Leeswijzer

In hoofdstuk 2 worden de resultaten van de huidige meting (Nu) worden vergeleken met de resultaten van de voorgaande (Vorig).

### Vraag 30 Zou u de zorginstelling bij uw vrienden en familie aanbevelen?

		Totaal	Beslist niet (1)	Waarschijnlijk niet (2)	Waarschijnlijk wel (3)	Beslist wel (4)	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	15	2	2	8	3	0	2,80
	Perc.		13%	13%	53%	20%		
Vorig	Aantal	37	4	6	17	9	1	2,86
	Perc.		11%	17%	47%	25%		



In de tabel en de grafiek staan de resultaten van de meting nu en die van de vorige keer.

In de tabel staat in de bovenste regel bij de meting "Nu" het aantal respondenten per antwoordmogelijkheid inclusief blanco als er geen antwoord op de vraag is gegeven. Voor de antwoordmogelijkheden die voor de berekening van het gemiddelde op de vraag tellen is in rij twee het percentage aangegeven. In de laatste kolom staat het gemiddelde. Het cijfer (tussen haakjes) bij de antwoordmogelijkheden geeft aan hoe zwaar een antwoord bij bepaling van het gemiddelde meetelt. De weergave bij "Vorig" is overeenkomend met die bij "Nu".

In de grafiek staan de resultaten van de antwoordcategorieën waarvoor in de tabel erboven de percentages zijn berekend. De negatieve waarden zijn conform de instructies van het CKZ bij elkaar opgeteld.

## Berekenen van een indicatorscore

Een vraag telt bij het bepalen van een indicator slechts mee wanneer tenminste 10 respondenten een geldig 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 geldig antwoord hebben gegeven. Dit is conform de berekening zoals die ook voor KiesBeter.nl geldt. Voor de aantallen geldende antwoorden per vraag, zie bij de resultaten per vraag in hoofdstuk 3. De gerapporteerde gemiddelden per vraag tellen dus niet altijd mee bij de berekening van de gemiddelde waarde van hun indicator. Elk van de indicatoren heeft in principe een scorebereik van 1 (=slecht) tot 4 (=uitstekend). In de praktijk komen scores van lager dan 3,00 niet vaak voor. Dat laatste geldt ook veelal voor de vragen die aan de indicator hebben bijgedragen.

De indicator "Aanbevelingsvraag" heeft een scorebereik van 0 tot 10.

## Berekenen van de indicatorscores in het spinnenwebfiguur

In één figuur is samengevat wat de gemiddelde score is van indicatoren bij meting in de instelling Nu en Vorig vergeleken met de meest recente landelijke cijfers (zie Figuur 2). De score varieert van 1 (minst positief) tot 4 (meest positief). Wanneer een indicator voor de meting Nu of Vorig niet kan worden berekend (vanwege te weinig meetgegevens) is die indicator niet in de spinnenwebfiguur weergegeven

Om de vergelijking bij de aanbevelingsvraag in dezelfde figuur te laten zien is het getal hiervoor (0 - 10) met 0,3 vermenigvuldigd en is er daarna het getal 1 bij opgeteld zodat ook voor deze indicator een waarde 1 - 4 ontstaat.



## Berekenen van de Net Promotor Score

Bij Vraag 30 wordt gevraagd in welke mate de respondent de instelling zou aanraden aan vrienden, familie etc. Hierop kan een antwoord gegeven worden van 0 (zeer onwaarschijnlijk) tot 10 (zeer waarschijnlijk). Er worden 3 categorieën onderscheiden:



- *Promotors* = respondenten die een score van 9 of 10 hebben gegeven
- *Passief tevredenen* = respondenten die een score van 7 of 8 hebben gegeven
- *Criticasters* = respondenten die een score van 0 tot 6 hebben gegeven

De NPS wordt berekend als het verschil tussen het percentage promotors en criticasters. De NPS zelf wordt uitgedrukt als een absoluut getal tussen -100 en +100 (zie Figuur 3).

## Voorspellen van aantal sterren op KiesBeter.nl

De landelijke uitkomsten van de indicatoren hanteren onder- en bovengrenzen voor significantie beneden en boven de norm ( $P < 0,10$ ). De gemiddelden en de standaardafwijkingen van de indicatoren van de instelling zijn op een zelfde wijze berekend waarna het mogelijk is een sterrentabel ("Kwaliteitskaart") te construeren als gepresenteerd op Kiesbeter.nl (Figuur 4). Bij één ster, rood, scoort de instelling op de betreffende indicator beneden de ondergrens. Bij vijf sterren, donkergroen, scoort de instelling boven de bovengrens. Bij de berekening voor Kiesbeter.nl wordt een 'casemix correctie' toegepast. Er moet vanwege deze correctie rekening worden gehouden met enig verschil tussen de voorspelling in dit rapport en de feitelijke uitkomst die op KiesBeter.nl wordt geplaatst. Bovendien wordt bij de berekening voor Kiesbeter.nl gebruik gemaakt van dan aanwezige landelijke gegevens, terwijl in onze voorspelling vergeleken is met de landelijke cijfers van de laatst uitgevoerde en gepubliceerde landelijke uitkomsten.

## Constructie van de prioriteitenmatrix

Het rapport 'Ontwikkelen van een CQ-index voor verpleeg- en verzorgingshuizen en thuiszorg', NIVEL 2007 geeft 'belangscores'. Een belangscore is een waardeoordeel per thema over het belang wat een groep ondervraagden aan dit thema hecht. De maximale score is 4 en de minimale score 1. [Ook de ervaringsscores op indicatoren kennen een maximum van 4 en een minimum van 1.]

In de prioriteitenmatrix (Figuur 5) zijn de thema's weergegeven ten opzichte van de meest recente bekende gemiddelde score landelijk en de meest recent bekende belangscore.

Een streep met een bolletje naar links geeft aan dat het betreffende thema minder goed scoort dan het landelijk gemiddelde, een streep met bolletje naar rechts geeft aan dat het thema beter scoort dan het landelijk gemiddelde. De lengte van het streepje geeft de mate van het verschil weer tussen het gemiddelde van de instelling en het landelijk gemiddelde. Het draadkruis geeft het punt aan van de gemiddelde belangscore en de ervaringscore

landelijk. Het draadkruis vormt kwadranten met prioriteiten. Het kwadrant linksboven (A) verdient de hoogste prioriteit. Dit kwadrant geeft de thema's weer die landelijk door cliënten het belangrijkste werden gevonden en die daarnaast relatief de laagste ervaringsscores in de instelling hebben. Dit neemt niet weg dat ook andere kwadranten informatie geven die aanleiding kan zijn voor nadere analyse en prioriteitsstelling.

Er is een rangorde van verbeteringsuggesties op basis van bovenstaande gegevens in de matrix te berekenen door de negatieve afwijkingen van het gemiddelde te vermenigvuldigen met de belangsscores van de indicatoren. De belangsscores van de indicatoren zijn gelijk aan die score zoals gepresenteerd in het CVZ document ter gelegenheid van de vragenlijst 4.0, april 2012. Wanneer een indicator gebaseerd is op meer dan één vraag wordt het gemiddelde van de belangsscores van die vragen genomen.

## Bijlage 2 Vragenlijst

CODE



### Vragenlijst

## Ervaringen met de zorg in een verpleeg- of verzorgingshuis

Bestemd voor vertegenwoordigers van de bewoners van een  
verpleeg- of verzorgingshuis

CQI VV&T (PG)  
Versie 4.1, augustus 2012

## **INTRODUCTIE**

Deze vragenlijst is bedoeld voor **vertegenwoordigers of contactpersonen** van bewoners die met psychogeriatrische problemen in een verpleeg- of verzorgingshuis verblijven. Wij stellen het zeer op prijs als u deze vragenlijst wilt invullen. Het invullen van deze vragenlijst duurt ongeveer 10 minuten.

Wilt u in deze vragenlijst aangeven wat **uw ervaringen** zijn met betrekking tot de zorg, het wonen en het welbevinden van de persoon van wie u de vertegenwoordiger bent? Deze persoon wordt hier verder aangeduid met **de bewoner**. Het is dus niet de bedoeling dat u gaat invullen wat die persoon er van zou denken; het gaat echt om **uw** ervaringen.

In deze vragenlijst wordt vaak gesproken over de **zorginstelling** en de **zorg**. Het verpleeg- of verzorgingshuis wordt kortweg aangeduid met 'de zorginstelling'. En de zorg' staat voor de verzorging, verpleging, behandeling en eventuele therapie die de bewoner ontvangt.

### *Anonimiteit*

De vragenlijst wordt anoniem en vertrouwelijk gebruikt. Dit betekent dat niemand weet welke antwoorden u heeft gegeven. Ook worden uw gegevens niet met anderen gedeeld. Verder ziet u een nummer op de voorkant van deze vragenlijst staan. Dit nummer wordt **ALLEEN** gebruikt om te kijken of de vragenlijst al is teruggestuurd. U krijgt dan géén herinnering meer thuis gestuurd.

Deelname aan dit onderzoek is geheel vrijwillig. Het wel of niet meedoen aan dit onderzoek heeft géén gevolgen voor de zorg die de bewoner krijgt. **Als u niet wilt meedoen aan dit onderzoek, zet dan een kruisje in dit vakje . Stuur daarna deze bladzijde terug in de antwoordenvelop.**

Wilt u de ingevulde vragenlijst binnen X weken in de bijgevoegde antwoordenvelop terugsturen? Heeft u vragen, dan kunt u bellen met XXXX, telefoonnummer XXXX. Of u kunt een email sturen naar: XXXX

## **INVULINSTRUCTIE**

- Het is belangrijk dat de vragen alleen worden ingevuld door de persoon die in de begeleidende brief staat. Het is niet de bedoeling om de vragenlijst aan iemand anders door te geven.
- De meeste vragen kunt u beantwoorden door een kruisje te zetten in het vakje van uw keuze. Bij de meeste vragen is **één antwoord** mogelijk. Kiest u hierbij het antwoord dat het meest op uw ervaringen van toepassing is. Als er *meerdere antwoorden* mogelijk zijn, staat dat bij de vraag aangegeven.
- Aan het einde van de vragenlijst wordt u de mogelijkheid geboden om aan te geven wat u zou willen veranderen aan de zorg. Wilt u daarbij alstublieft duidelijk, liefst in blokletters, schrijven?
- Vragen kunnen niet van toepassing zijn omdat u een situatie of onderdeel van de zorg niet heeft meegemaakt. Als u een antwoord echt niet weet, kunt u het vakje weet ik niet aankruisen.
- Heeft u een antwoord ingevuld, maar wilt u dat later veranderen? Zet het verkeerd ingevulde hokje dan tussen haakjes en kruis een ander antwoord aan, op de volgende manier:

<input checked="" type="checkbox"/>	Nee
<input checked="" type="checkbox"/>	Ja

## OVER DE BEWONER

- 1 **Bent u een vertegenwoordiger of contactpersoon van iemand die in een verpleeghuis of verzorgingshuis woont?**
- nee → *Indien nee: deze vragenlijst is niet op u van toepassing. Wilt u zo vriendelijk zijn de lijst terug te sturen in de bijgevoegde antwoordenvelop? (postzegel niet nodig)*
  - ja
- 2 **Wat is uw relatie met de betrokken bewoner? Ik ben zijn/haar:**
- echtgeno(o)t(e)/partner
  - zoon/dochter
  - familie, anders dan partner of kind
  - anders, geen familie
- 3 **Waarom woont de bewoner in de zorginstelling? (meerdere antwoorden mogelijk)**
- omdat hij/zij niet meer zelfstandig kan wonen
  - vanwege ernstige geheugenproblemen of dementie
  - vanwege gedragsproblemen
  - 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, slechtziendheid)
  - vanwege verstandelijke beperkingen of handicap(s)
  - vanwege psychosociale problemen (bijv. vereenzaming, depressie, angst)
  - vanwege een terminale fase van een ziekte of aandoening
  - anders
- 4 **Hoe lang woont de bewoner nu in de zorginstelling?**
- minder dan een half jaar
  - 6 maanden tot minder dan 1 jaar
  - 1 tot 2 jaar
  - 2 tot 5 jaar
  - meer dan 5 jaar

## 5 Wat is zijn/haar leeftijd?

jaar

---

## AFSPRAKEN EN OVERLEG TUSSEN U EN DE ZORGINSTELLING

De volgende vragen gaan over de **afspraken** en het **overleg** tussen u en de zorginstelling, bij opname van de bewoner of in de afgelopen 12 maanden.

- 6 **Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp de bewoner krijgt?**
- nooit
  - soms
  - meestal
  - altijd
- 7 **Komt de zorginstelling de afspraken over de verzorging en behandeling van de bewoner goed na?**
- nooit
  - soms
  - meestal
  - altijd
  - niet van toepassing

---

## COMMUNICATIE TUSSEN DE ZORGINSTELLING EN UZELF

De volgende vragen gaan over uw **communicatie** met de zorginstelling en de zorgverleners in de afgelopen 12 maanden.

- 8 **Weet u bij wie u terecht kunt met vragen en problemen?**
- nooit
  - soms
  - meestal
  - altijd
- 9 **Kunt u de leidinggevende of uw contactpersoon telefonisch en/of per e-mail makkelijk bereiken?**
- nooit
  - soms
  - meestal
  - altijd
  - weet ik niet

**10 Als er iets met de bewoner aan de hand is, wordt u dan snel op de hoogte gesteld?**

- nooit
- soms
- meestal
- altijd
- niet van toepassing/weet ik niet

**11 Staat de zorginstelling open voor uw wensen?**

- nooit
- soms
- meestal
- altijd
- niet van toepassing/weet ik niet

**12 Reageert de leiding of directie goed op uw vragen en suggesties?**

- nooit
- soms
- meestal
- altijd
- niet van toepassing/weet ik niet

---

### **OMGANG MET DE BEWONER**

De volgende vragen gaan over de manier waarop de **zorgverleners** met de bewoner omgaan. Denkt u hierbij aan de afgelopen 12 maanden.

**13 Hebben de zorgverleners genoeg tijd voor de bewoner?**

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

**14 Hebben de zorgverleners genoeg aandacht voor hoe het met de bewoner gaat?**

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

**15 Geven de zorgverleners goed antwoord op uw vragen?**

- nooit
- soms
- meestal
- altijd
- niet van toepassing/weet ik niet

---

### **PROFESSIONALITEIT VAN DE ZORGVERLENING**

De volgende vragen gaan over de **deskundigheid, beschikbaarheid en veiligheid** van de zorgverlening in de afgelopen 12 maanden.

**16 Is er genoeg personeel in huis?**

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

**17 Kunnen de zorgverleners goed omgaan met de bewoners?**

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

**18 Nemen de zorgverleners de gezondheidsklachten van de bewoner serieus? Denk hierbij aan verzorgenden, verpleegkundigen, arts, fysiotherapeut, enz.**

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

**19 Werken de zorgverleners vakkundig?**

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

---

## **WOON- EN LEEFOMSTANDIGHEDEN VAN DE BEWONER**

De volgende vragen gaan over de **woonruimte en leefomgeving** van de bewoner in de afgelopen 12 maanden.

**20 Wordt de woonruimte goed schoongehouden? Denk hierbij aan de woonkamer, de slaapkamer, het toilet en de badkamer.**

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

**21 Kan de bewoner zich met bezoek op een rustige plek terugtrekken?**

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

**22 Kan de bewoner zelf bepalen hoe hij / zij de eigen kamer of woonruimte inricht? (met eigen spullen, enzovoorts)**

- nee
- ja
- weet ik niet

---

## **ACTIVITEITEN EN DAGBESTEDING VOOR DE BEWONER**

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

**23 Biedt het huis gezelligheid en contact met anderen?**

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

**24 Gaan de bewoners prettig met elkaar om?**

- nooit
- soms
- meestal

- altijd
- weet ik niet

**25 Organiseert het huis genoeg activiteiten?**

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

**26 Sluiten de georganiseerde activiteiten aan op wat de bewoner leuk vindt?**

- nooit
- soms
- meestal
- altijd
- weet ik niet
- niet van toepassing

---

## **MAALTIJDEN VOOR DE BEWONER**

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

**27 Zien de maaltijden er verzorgd uit?**

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

**28 Is er genoeg tijd om te eten?**

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

**29 Is er genoeg hulp bij het eten?**

- nooit
  - soms
  - meestal
  - altijd
  - weet ik niet
  - niet van toepassing
-

## AANBEVELEN

### 30 Zou u de zorginstelling bij uw vrienden en familie aanbevelen?

- 0 *zeer waarschijnlijk niet*
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 *zeer waarschijnlijk wel*

---

## OVER UZELF

### 31 Wat is uw hoogst voltooide opleiding? (een opleiding, afgerond met een diploma of voldoende getuigschrift)

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

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

### 32 Wat is uw leeftijd?

 jaar

### 33 Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?

- slecht
- matig
- goed
- zeer goed
- uitstekend

### 34 Wat zou u willen veranderen aan de zorg die de bewoner nu krijgt? (Wat kan beter, zijn er dingen die u mist, wat kan het huis veranderen, of moeten de medewerkers anders werken?)

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



## **AANBEVELEN**

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

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

**HARTELIJK DANK VOOR HET INVULLEN VAN DE VRAGENLIJST**

***Stuurt u de ingevulde vragenlijst a.u.b. terug in de bijgevoegde envelop.  
Een postzegel is niet nodig***

## Bijlage 3 Extra vragen

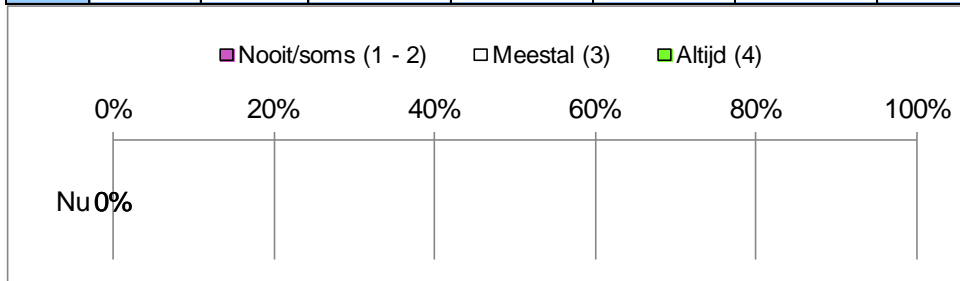
Namens **Sevagram** zijn 5 extra vragen aan de CQ-index vragenlijst toegevoegd.

### 1 Zijn er voor uw partner/familiedid voldoende beweegactiviteiten beschikbaar?

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

#### Extra vraag 1. Zijn er voor uw partner/familiedid voldoende beweegactiviteiten beschikbaar?

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	10					4	
	Perc.							

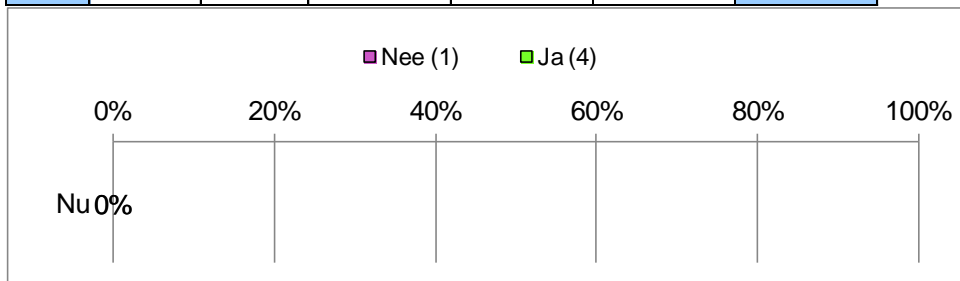


### 2 Is de omgeving van uw partner/familiedid sfeervol (gezellig, huiselijk, aangenaam)?

- Nee
- Ja

#### Extra vraag 2. Is de omgeving van uw partner/familiedid sfeervol (gezellig, huiselijk, aangenaam)?

		Totaal	Nee (1)	Ja (4)	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	10			3	
	Perc.					

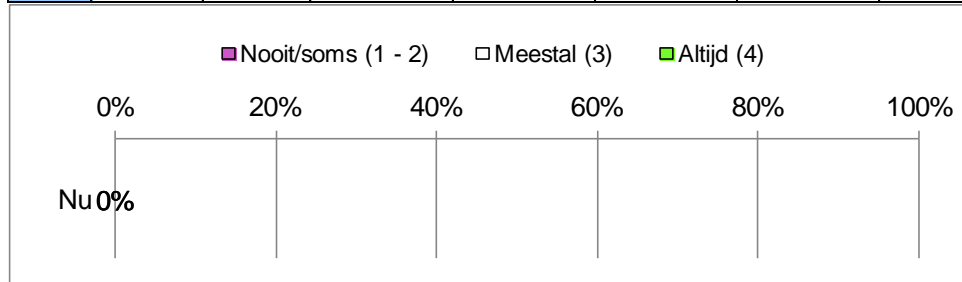


**3 Gedragen de medewerkers zich vriendelijk tegenover uw partner/familielid?**

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

**Extra vraag 3. Gedragen de medewerkers zich vriendelijk tegenover uw partner/familielid?**

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	10					3	
	Perc.							

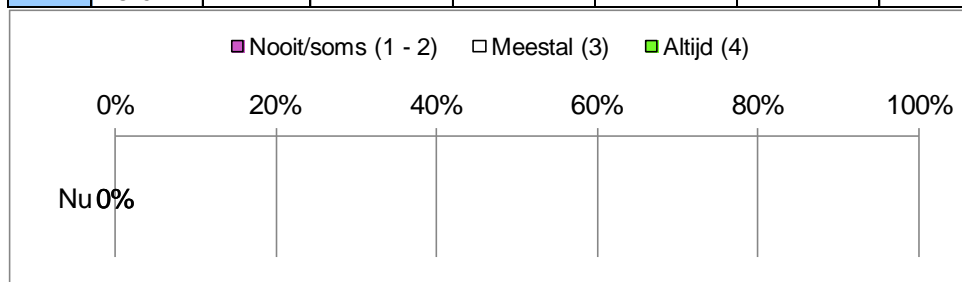


**4 Gedragen de medewerkers zich vriendelijk tegenover u?**

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

**Extra vraag 4. Gedragen de medewerkers zich vriendelijk tegenover u?**

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	10					4	
	Perc.							



**5 Gedragen de vrijwilligers zich vriendelijk tegenover u (en uw partner/familielid)?**

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd
- Weet ik niet

**Extra vraag 5 Gedragen de vrijwilligers zich vriendelijk tegenover u (en uw partner/familielid)?**

		Totaal	Nooit (1)	Soms (2)	Meestal (3)	Altijd (4)	Weet ik niet	Blanco	Gem. (1 - 4)
Nu	Aantal	10					1	3	
	Perc.								

