



Ervaringen met de zorg in een verpleeg- of verzorgingshuis



Onderzoek van ZorgDNA naar ervaringen met de zorg op basis van interviews met bewoners

Sevagram, St. Anna

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

| | | |
|------------------|---|-----------|
| 1. | Samenvatting en conclusies | 4 |
| 1.1 | Deelname aan de interviews | 4 |
| 1.2 | Uitkomsten van de meting op indicatorniveau | 4 |
| 1.3 | De open vragen: Verbeterpunten en Positieve opmerkingen | 5 |
| 1.4 | Conclusie | 8 |
| 2. | Resultaten van het onderzoek | 9 |
| 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 |
| 3. | Scores per vraag | 15 |
| 3.1 | Over uzelf | 15 |
| 3.2 | Deskundigheid zorgverleners | 18 |
| 3.3 | Afspraken en overleg | 20 |
| 3.4 | Communicatie en informatie | 22 |
| 3.5 | Woon- en Leefomstandigheden | 24 |
| 3.6 | Overige vragen | 26 |
| 3.7 | Tot slot | 27 |
| Bijlage 1 | Toelichting op de rapportage | 28 |
| Bijlage 2 | Vragenlijst | 32 |
| Bijlage 3 | Extra vragen | 38 |

1. Samenvatting en conclusies

1.1 Deelname aan de interviews

Op 21 november 2014 heeft ZorgDNA bij Sevagram, St. Anna een onderzoek naar ervaringen met de zorg uitgevoerd. Bij **28** bewoners hebben interviews plaatsgevonden die in de analyse konden worden meegenomen (zie Tabel 1).

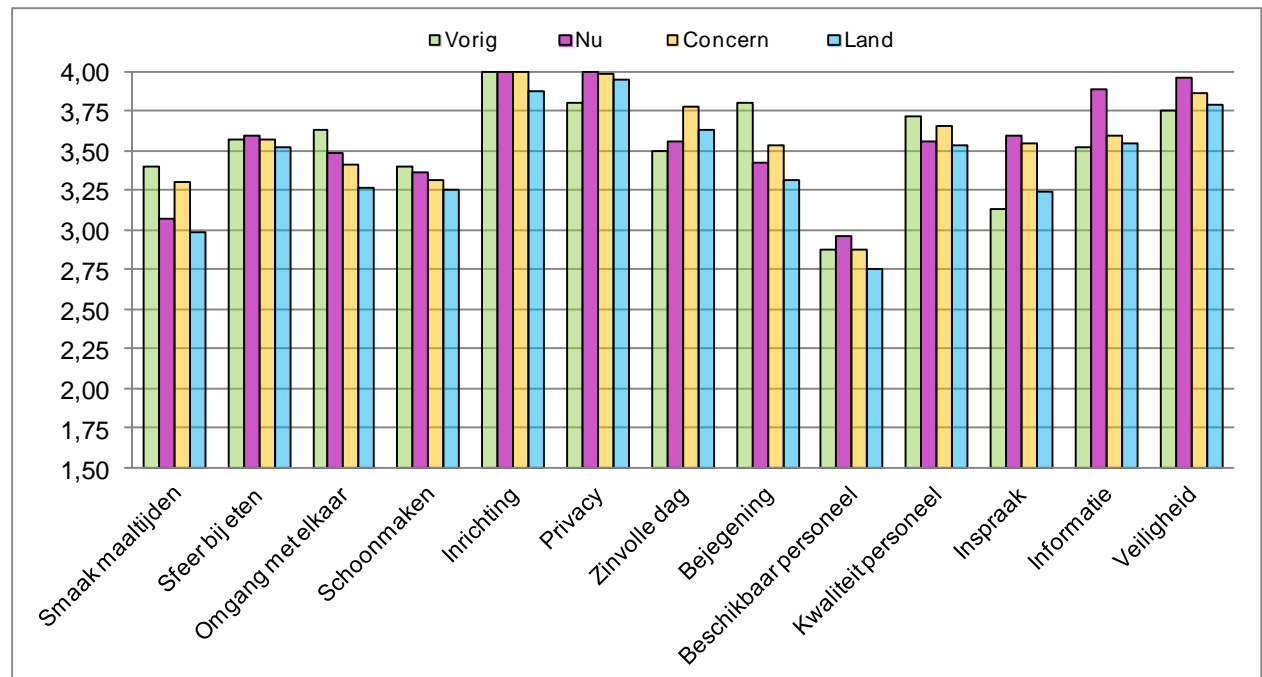
Tabel 1. Respons

| | | Benaderd | Wil niet/kan niet | Geïnterviewd | Exclusie | Analyse |
|------------|---|----------|-------------------|--------------|----------|---------|
| Interviews | N | 32 | 4 | 28 | 0 | 28 |
| | % | | | 88% | | 88% |

| Reden Exclusie voor analyse in dit rapport | N |
|--|---|
| Interview afgebroken | 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 Smaak maaltijden
- 2 Zinvolle dag
- 3 Bejegening

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 Zinvolle dag

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

- Soms wordt mijn zorg onderbroken door de koffiepauze van de medewerkers dat is niet prettig.
- Medewerkers c.q. vrijwilligers maken nooit een praatje in het restaurant met mij.
- Medewerkers zeggen vaak ik kom zo of tot dadelijk maar dat is te onduidelijk, graag tijd aangeven.

Thema Lichamelijk welbevinden

- De medicijnen gaan vaak niet goed, het is hopeloos. Bijvoorbeeld de bloedverduuners gaan niet precies. Ik krijg ook weleens verkeerde pillen. Ik moet zelf altijd aangeven wat er gebeuren moet, ze vragen zelf heel weinig of ze wat voor mij kunnen doen.
- Geen stijl, keuze om op mijn eigen kamer te eten wanneer ik mij niet lekker voel, moet toch naar beneden.
- Met het douchen word ik niet helemaal gewassen, sommige privé delen die ik zelf niet meer goed kan verzorgen worden niet gewassen, daar moet ik zelf voor zorgen.

Thema Mentaal welbevinden

- Ze vragen heel weinig aan mij, hoe het met mij gaat.

Thema Participatie

- Het wordt nu wel weer wat beter, bewoner heeft last van cultuurverschil.
- Avonden zijn erg saai. Tafel indeling tijdens de warme maaltijd is niet prettig, er wordt niet gepraat onderling en medebewoner hoest erg veel.
- Weinig geschikte activiteiten.
- Er is maar een persoon tijdens de maaltijd om te helpen en te serveren. In andere instelling zag je meer mensen, maar hier niet.

- Bewoner vindt dat je hier weinig aanspraak hebt. In andere instelling had je meer lol en aanspraak met personeel.
- Meer activiteiten 's avonds.

Thema Woon-/leefomgeving

- Schoonmaak kamer, er is nooit tijd voor een extra beurt, men maakt schoon om alles heen.
- De schoonmaak.
- Kamer is te klein en het liefst een aparte slaapkamer.
- Schoonmaak zou beter kunnen, dan hoeft mijn dochter dit niet te doen en dan kan zij weer andere dingen samen met mij doen.
- De schoonmaak van de kamers is niet goed, kinderen helpen gelukkig mee.
- Je kunt hier zelf niet voldoende iets bakken, er is geen afzuigkap. Bewoner zou zelf wel eens willen koken, maar is bang dat het brandalarm afgaat.

Thema Organisatie

- Te weinig informatie over de toestand van zieke medebewoners. Je mag over bepaalde dingen niet praten die in huis gebeuren, bijvoorbeeld over veranderingen met het personeel, die naar andere huizen moesten.
- Overdag is er nooit tijd om even een praatje te maken.
- Er is veel wisseling van personeel.
- De opleiding van de verzorgende is te laag. Ik moet wel vaak dingen zeggen die ze moeten doen.
- Er is geen receptie, je kan weinig vragen. Met klachten wordt geprobeerd veel goed te praten, er gebeurt niet echt wat mee.
- Er is geen tijd voor een rustig gesprek met medewerkers.
- Bewoner moet soms een kwartier wachten na bellen om te moeten plassen.
- Er is maar een nachtwacht. Dat vindt bewoner beangstigend, is er wel voldoende hulp als er iets gebeurt.

Thema Overig

- Het eten is niet lekker, ik kan hierdoor niet meer goed eten, ik ga met tegenzin naar het eten.
- Vaak dezelfde groente graag meer afwisseling.
- De groenten zijn te gaar.

1.3.2 Positieve opmerkingen

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

Thema Zorgverlener

- Ze zijn hier heel leuk en lief en doen veel voor je.
- Ze doen wel de best.
- Ze verzorgen mij hier goed.
- Ik vind het goed wat ze doen.
- Medewerkers staan open voor mijn vragen.
- De zorgverleners hebben aandacht voor mij, komen zo nu en dan even binnen lopen.
- Hulp van de verzorgenden is prima.
- Over de hulp.

Thema Lichamelijk welbevinden

- Verzorging is goed.

Thema Mentaal welbevinden

- Er is een zekere vorm van vrijheid. Je kunt doen en laten wat je wilt zonder dat er iets gevraagd wordt. Je kunt in het zonnetje zitten en de kinderen zien spelen buiten bij de school.

Thema Participatie

- De sfeer is hier altijd heel goed. De activiteitenbegeleidster doet het heel goed. De sfeer onder de mensen is heel goed.
- Er zijn leuke activiteiten hier.
- Heel veel fijne activiteiten.

Thema Woon-/leefomgeving

- Mijn bed.
- De ligging, omdat ik hier vandaan kom.

Thema Organisatie

- In de middag is er te weinig personeel,

Thema Overig

- De zorg voor het eten.
- Het is hier goed.
- Bewoner is tevreden. (3x)
- Alles. (2x)
- Ben gewoon tevreden, normaal gesproken tevreden.
- Over het algemeen prima.
- Normaal gesproken gaat niks slecht. .

1.4 Conclusie

Op basis van de uitkomsten van het onderzoek uitgevoerd onder bewoners van Sevagram, St. Anna, zijn de belangrijkste conclusies van het onderzoek hieronder weergegeven:

- Het gemiddelde aantal te verwachten sterren op KiesBeter.nl is 3,7.
- De vergelijking tussen de meting Nu en die van de Vorige keer laat zien dat drie van de indicatoren significant hoger zijn en één lager is.
- De vergelijking tussen de meting Nu en die van de cijfers Landelijk laat zien dat drie van de indicatoren significant hoger zijn.
- De interne vergelijking geeft de volgende belangrijkste aanbevelingen voor verbetering op de onderwerpen van: Smaak maaltijden, Zinvolle dag, Bejegening.
- De vergelijking met het land geeft de volgende belangrijkste aanbevelingen voor verbetering op de onderwerpen van: Zinvolle dag.

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.

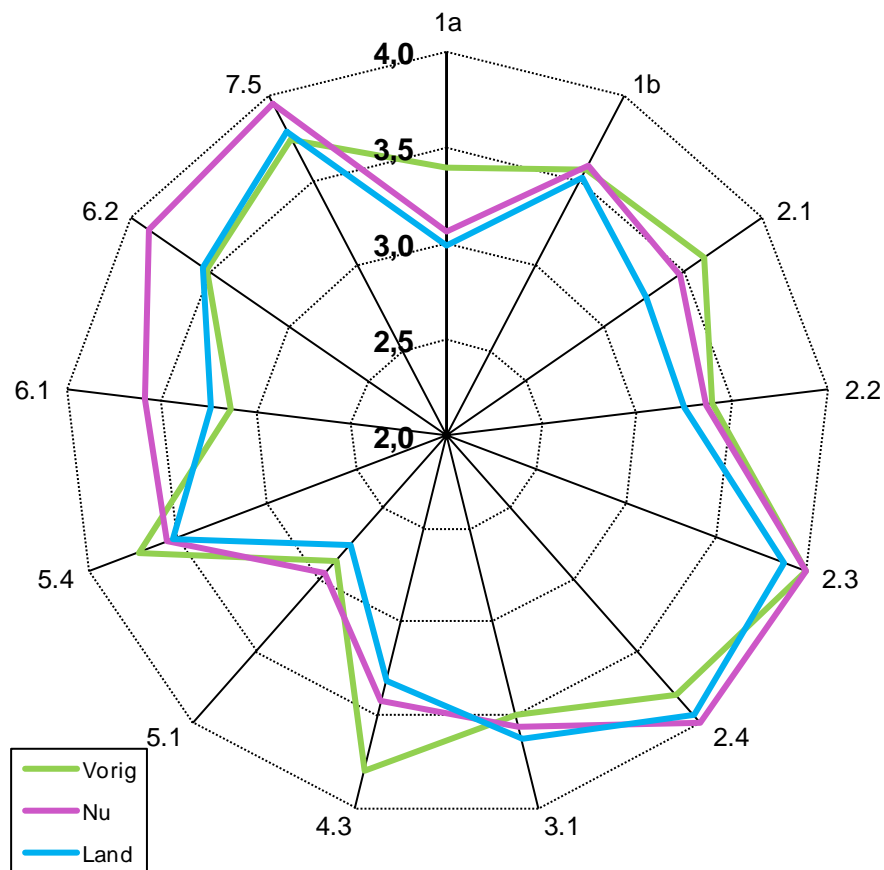
Tabel 2. Uitkomsten van indicatoren en vraagscores

| | | % verschil nu / vorig | Instelling vorig | Instelling nu |
|---|---|--------------------------|---------------------|------------------|
| 1.1a en 1.1b Maaltijden | | | | |
| a. Vraag 25 | <i>Zijn de maaltijden lekker?</i> | -10% | 3,40 | 3,07 |
| b. Vraag 26 | <i>Is de sfeer tijdens het eten goed?</i> | 1% | 3,57 | 3,59 |
| 2.1 Omgang met elkaar | | | | |
| Vraag 20 | <i>Gaan de bewoners prettig met elkaar om?</i> | -4% | 3,63 | 3,48 |
| 2.2 Gastvrijheid: Ervaringen met schoonmaken | | | | |
| Vraag 19 | <i>Wordt uw woonruimte goed schoongehouden? (uw woon-/slaapkamer, toilet en douche/ badkamer)</i> | -1% | 3,40 | 3,36 |
| 2.3 Gastvrijheid: Ervaringen met inrichting | | | | |
| Vraag 23 | <i>Kunt u zelf bepalen hoe uw kamer of woon-ruimte is ingericht? (met eigen spullen, enzovoort)</i> | 0% | 4,00 | 4,00 |
| 2.4 Gastvrijheid: Ervaren privacy | | | | |
| Vraag 21 | <i>Kunt u zich met bezoek op een rustige plek terugtrekken?</i> | 5% | 3,80 | 4,00 |
| 3.1 Zinnvolle dag | | | | |
| Vraag 24 | <i>Organiseert het huis genoeg activiteiten?</i> | 2% | 3,50 | 3,56 |
| 4.3 Ervaren bejegening | | | | |
| Vraag 16 | <i>Luisteren de zorgverleners aandachtig naar u?</i> | -13% | 3,80 | 3,32 |
| Vraag 17 | <i>Geven de zorgverleners goed antwoord op uw vragen?</i> | -8% | 3,83 | 3,54 |
| Vraag18 | <i>Hebben de zorgverleners voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?</i> | -10% | 3,75 | 3,37 |
| 5.1 Ervaren beschikbaarheid personeel | | | | |
| Vraag 7 | <i>Is er genoeg personeel in huis?</i> | 3% | 2,87 | 2,96 |
| 5.4 Ervaren kwaliteit personeel | | | | |
| Vraag 6 | <i>Werken de zorgverleners vakkundig?</i> | -6% | 3,46 | 3,26 |
| Vraag 8 | <i>Zijn uw zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?</i> | -6% | 3,90 | 3,65 |
| Vraag 9 | <i>Houden de verzorgenden en verpleegkundigen rekening met wat u zelf wel en niet kunt?</i> | -6% | 3,88 | 3,63 |
| Vraag 10 | <i>Nemen de zorgverleners uw gezondheidsklachten serieus?</i> | 2% | 3,71 | 3,77 |

| | | | | |
|-------------------------------|---|------------|-------------|-------------|
| 6.1 Ervaren inspraak | | 15% | 3,13 | 3,59 |
| Vraag 11 | <i>Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp u krijgt?</i> | 13% | 3,14 | 3,57 |
| Vraag 12 | <i>Kunt u meebeslissen over wanneer u zorg of hulp krijgt?</i> | 35% | 2,71 | 3,65 |
| Vraag 13 | <i>Komt de instelling de afspraken over uw verzorging en behandeling goed na?</i> | 2% | 3,57 | 3,63 |
| 6.2 Ervaren informatie | | 11% | 3,52 | 3,89 |
| Vraag 14 | <i>Geeft het huis u genoeg informatie over wat zij voor u kan doen? (over de mogelijkheden van het wonen, de zorg, de activiteiten, enz.)</i> | 3% | 3,88 | 4,00 |
| Vraag 15 | <i>Geeft het huis u genoeg informatie over uw rechten? (bijv. dat u mag meebeslissen over de zorg en behandelingen, en dat u kunt klagen)</i> | 30% | 2,94 | 3,83 |
| 6.3 Aanbevelingsvraag | | | | |
| Vraag 27 | <i>Zou u Sevagram, St. Anna bij uw vrienden en familie aanbevelen?</i> | -4% | 8,17 | 7,85 |
| 7.5 Ervaren veiligheid | | | | |
| Vraag 22 | <i>Voelt u zich veilig in huis?</i> | 6% | 3,75 | 3,96 |

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.



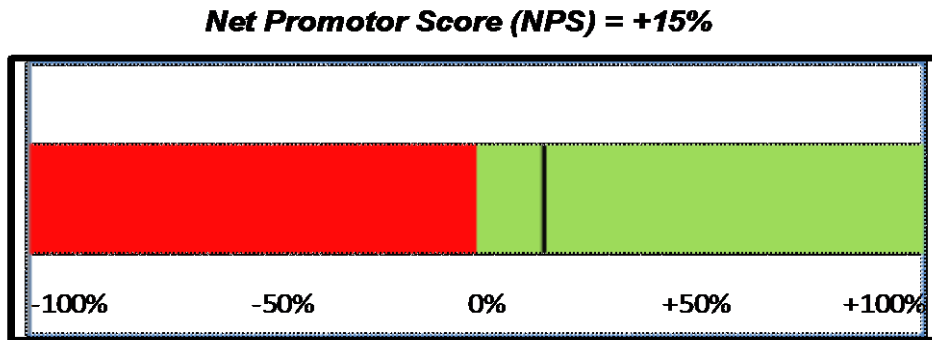
Figuur 2. Spinnenwebfiguur

Tabel 3. Indicatorscores Vorig, Nu, Land en Concern

| Indicatoren | Vorig | Nu | Land | Concern |
|-------------------------|-------|------|------|---------|
| 1a Smaak maaltijden | 3,40 | 3,07 | 2,99 | 3,30 |
| 1b Sfeer bij het eten | 3,57 | 3,59 | 3,52 | 3,57 |
| 2.1 Omgang met elkaar | 3,63 | 3,48 | 3,27 | 3,41 |
| 2.2 Schoonmaken | 3,40 | 3,36 | 3,25 | 3,31 |
| 2.3 Inrichting | 4,00 | 4,00 | 3,88 | 4,00 |
| 2.4 Privacy | 3,80 | 4,00 | 3,95 | 3,98 |
| 3.1 Zinvolle dag | 3,50 | 3,56 | 3,63 | 3,78 |
| 4.3 Bejegening | 3,80 | 3,42 | 3,32 | 3,53 |
| 5.1 Beschikb. personeel | 2,87 | 2,96 | 2,76 | 2,88 |
| 5.4 Kwaliteit personeel | 3,72 | 3,56 | 3,53 | 3,65 |
| 6.1 Inspraak | 3,13 | 3,59 | 3,24 | 3,54 |
| 6.2 Informatie | 3,52 | 3,89 | 3,54 | 3,59 |
| 7.5 Veiligheid | 3,75 | 3,96 | 3,79 | 3,86 |

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.



Figuur 3. Net Promotor Score

Net Promotor Score (NPS) vorig = +22%

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.

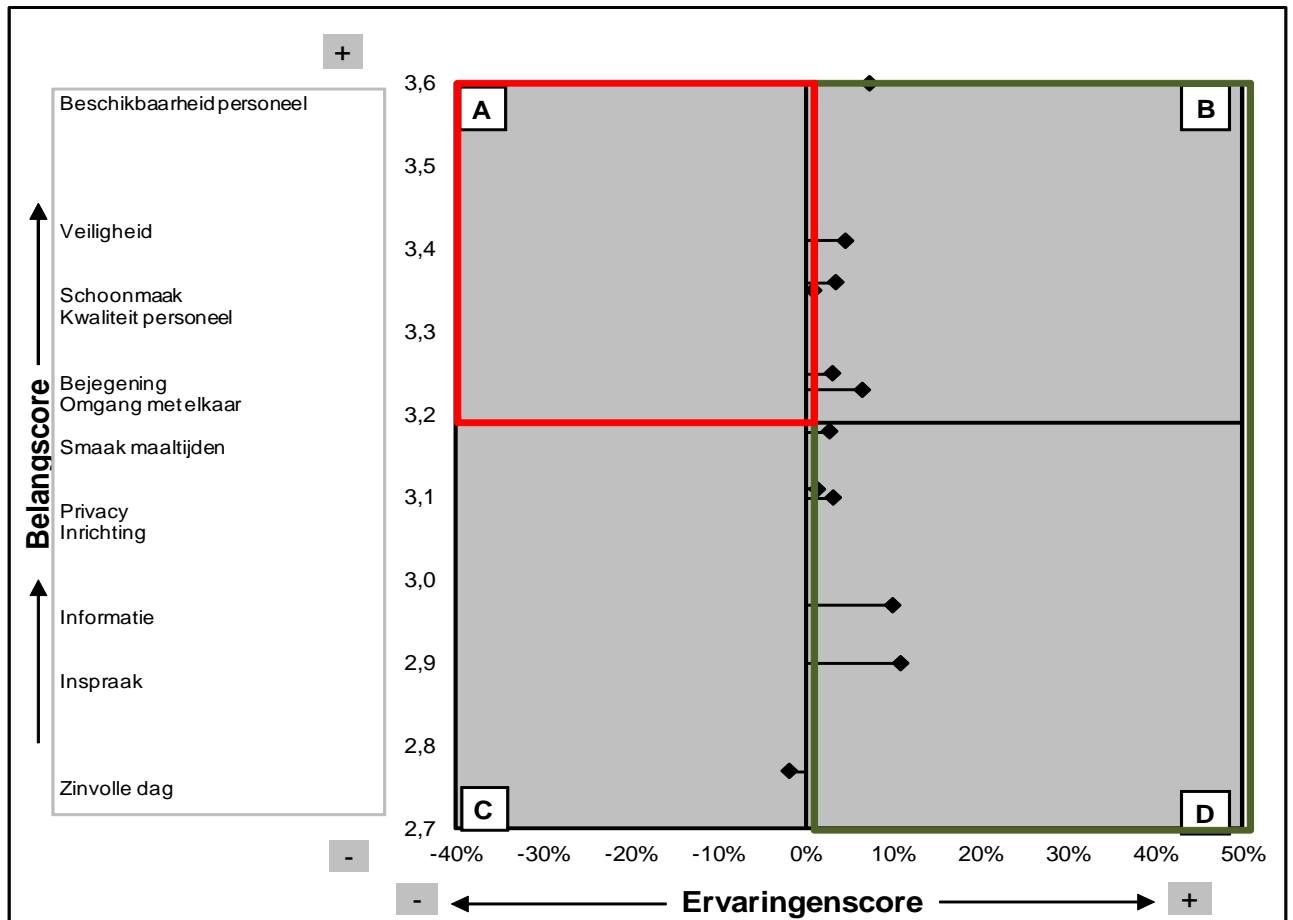
Kwaliteitskaart

| Indicatoren | |
|-------------------------------|-----------|
| 1a Smaak maaltijden | ★ ★ ★ ☆ ☆ |
| 1b Sfeer bij het eten | ★ ★ ★ ☆ ☆ |
| 2.1 Omgang met elkaar | ★ ★ ★ ★ ☆ |
| 2.2 Schoonmaken | ★ ★ ★ ☆ ☆ |
| 2.3 Inrichting | ★ ★ ★ ★ ★ |
| 2.4 Privacy | ★ ★ ★ ★ ☆ |
| 3.1 Zinnige dag | ★ ★ ★ ☆ ☆ |
| 4.3 Bejegening | ★ ★ ★ ☆ ☆ |
| 5.1 Beschikbaarheid personeel | ★ ★ ★ ☆ ☆ |
| 5.4 Kwaliteit personeel | ★ ★ ★ ☆ ☆ |
| 6.1 Inspraak | ★ ★ ★ ★ ★ |
| 6.2 Informatie | ★ ★ ★ ★ ☆ |
| 7.5 Veiligheid | ★ ★ ★ ★ ★ |

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 Zinnvolle dag

3. Scores per vraag

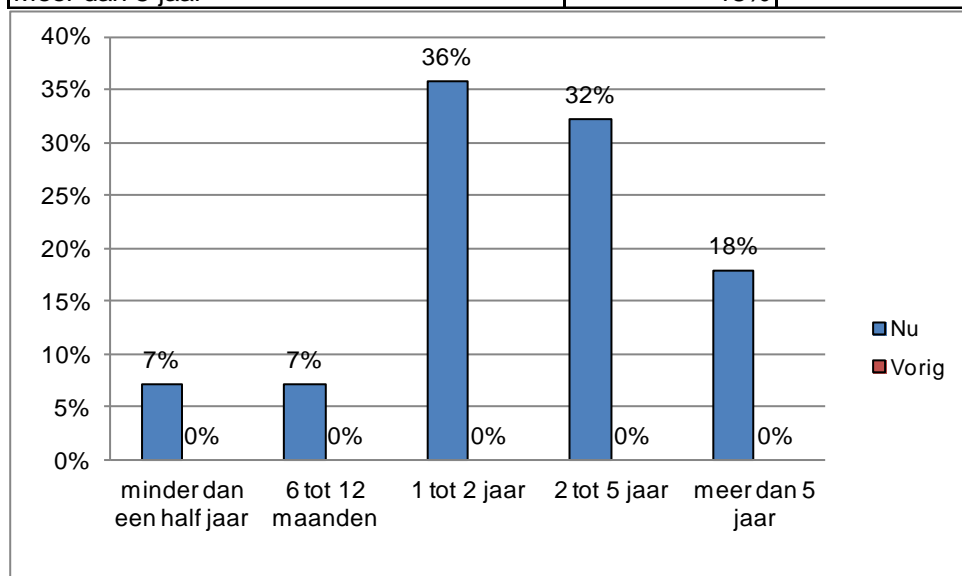
In het onderzoek zijn **28** bewoners geïnterviewd. Hieronder volgen de resultaten van de interviews per vraag. Let op: volgens de voorschriften van het Kwaliteitsinstituut mogen geen uitkomsten gepresenteerd worden van een vraag wanneer minder dan tien geldende antwoorden op de vraag zijn gegeven. De betreffende scores in de tabel en de staven in de figuur blijven dan achterwege.

3.1 Over uzelf

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

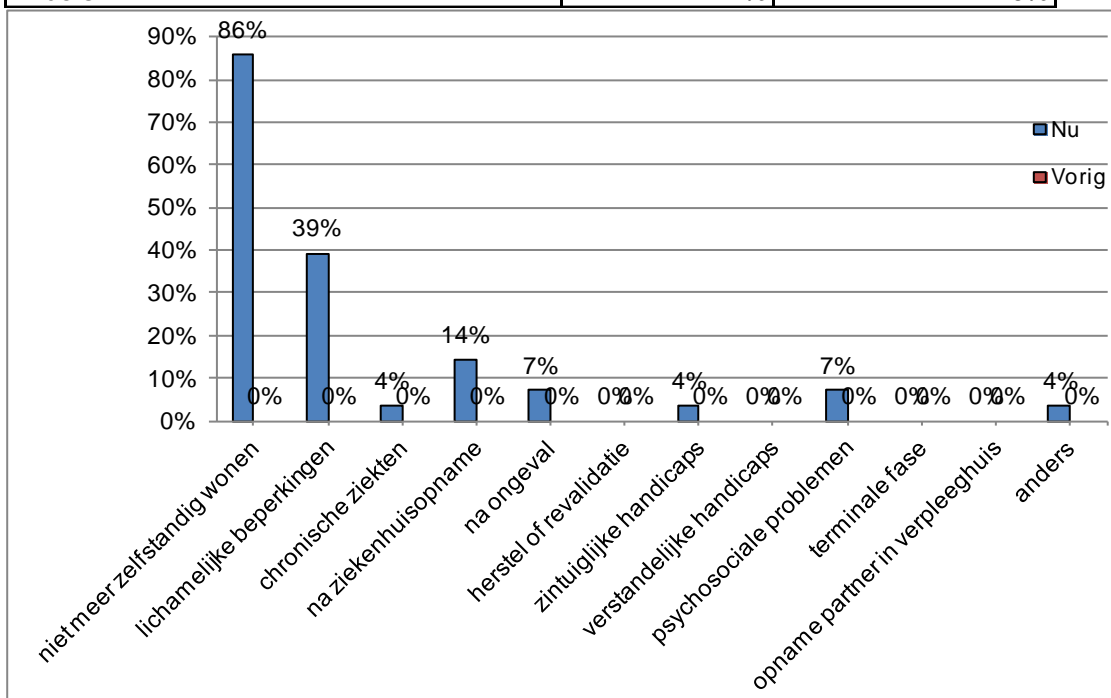
Vraag 1 Hoe lang woont u in dit huis?

| Lengte van verblijf | Nu | Vorig |
|--------------------------|-----|-------|
| Minder dan een half jaar | 7% | |
| 6 tot 12 maanden | 7% | |
| 1 tot 2 jaar | 36% | |
| 2 tot 5 jaar | 32% | |
| Meer dan 5 jaar | 18% | |



Vraag 2 Waarom woont u in dit huis?

| Reden van verblijf | Nu | Vorig |
|---|-----|-------|
| Niet meer zelfstandig wonen | 86% | 0% |
| Lichamelijke beperkingen of handicap(s) | 39% | 0% |
| Chronische ziekte(n) | 4% | 0% |
| Na ziekenhuisopname of operatie | 14% | 0% |
| Na een ongeval | 7% | 0% |
| Voor herstel of revalidatie | 0% | 0% |
| Zintuiglijke handicap(s) | 4% | 0% |
| Verstandelijke handicap(s) | 0% | 0% |
| Psychosociale problemen | 7% | 0% |
| Terminale fase | 0% | 0% |
| Opname partner in instelling | 0% | 0% |
| Anders | 4% | 0% |



Vraag 3 Leeftijd?

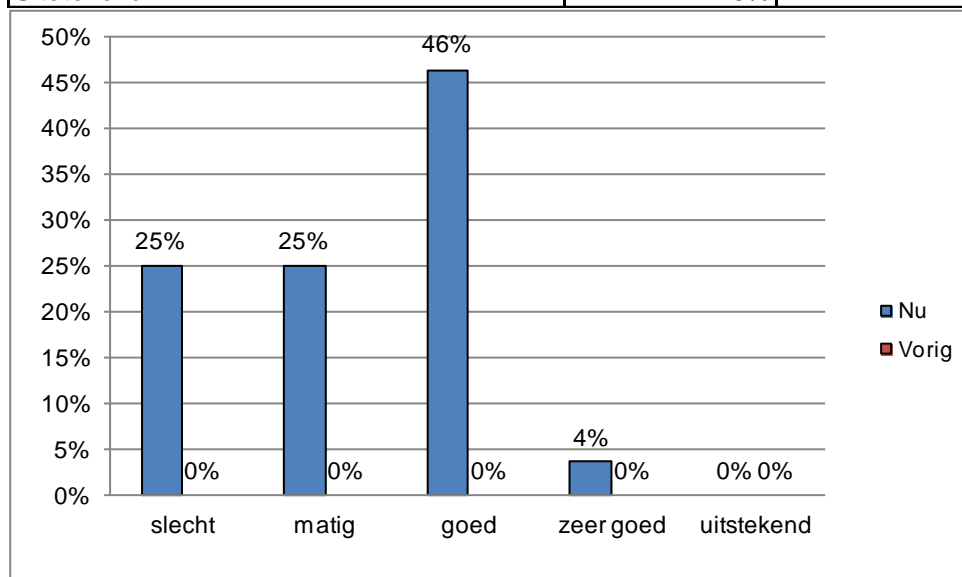
| Gemiddelde leeftijd | Nu | Vorig |
|---------------------|------|-------|
| | 88,0 | |

Vraag 4 Hoogst voltooide opleiding?

| Opleidingsniveau | Nu | Vorig |
|---------------------|-----|-------|
| Geen onderwijs | 0% | |
| Lagere school | 39% | |
| VMBO | 14% | |
| MAVO | 25% | |
| MBO | 7% | |
| Voorgezet onderwijs | 4% | |
| HBO | 4% | |
| WO | 0% | |
| Anders | 7% | |

Vraag 5 Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?

| Gezondheid | Nu | Vorig |
|------------|-----|-------|
| Slecht | 25% | |
| Matig | 25% | |
| Goed | 46% | |
| Zeer goed | 4% | |
| Uitstekend | 0% | |

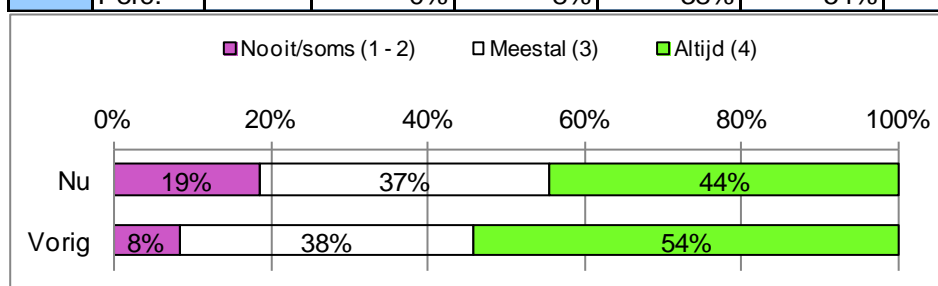


3.2 Deskundigheid zorgverleners

In deze paragraaf staan de resultaten van de vragen die gaan over de **deskundigheid** en **beschikbaarheid** van zorgverleners in dit huis in de afgelopen 12 maanden. Het gaat hierbij om de verzorgenden en verpleegkundigen.

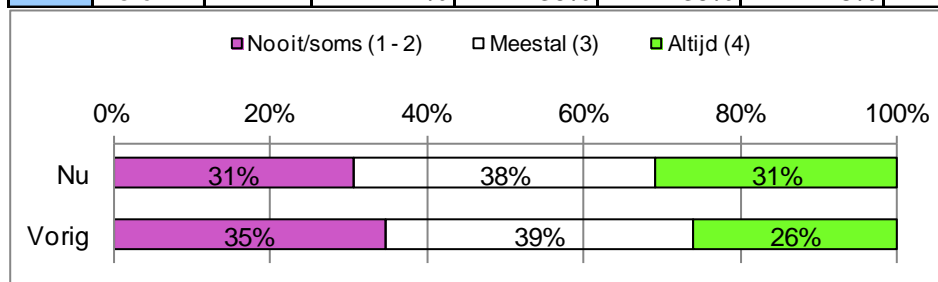
Vraag 6 Werken de zorgverleners vakkundig?

| | | Totaal | Nooit (1) | Soms (2) | Meestal (3) | Altijd (4) | N.v.t. / weet ik niet | Blanco | Gem. (1 - 4) |
|-------|--------|--------|-----------|----------|-------------|------------|-----------------------|--------|--------------|
| Nu | Aantal | 28 | 0 | 5 | 10 | 12 | 1 | 0 | 3,26 |
| | Perc. | | 0% | 19% | 37% | 44% | | | |
| Vorig | Aantal | 25 | 0 | 2 | 9 | 13 | 1 | 0 | 3,46 |
| | Perc. | | 0% | 8% | 38% | 54% | | | |



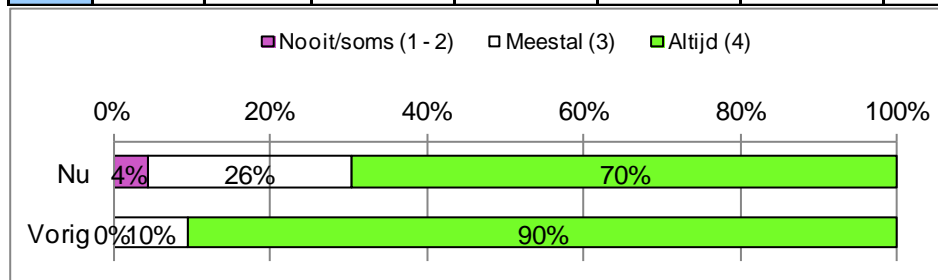
Vraag 7 Is er genoeg personeel in huis?

| | | Totaal | Nooit (1) | Soms (2) | Meestal (3) | Altijd (4) | N.v.t. / weet ik niet | Blanco | Gem. (1 - 4) |
|-------|--------|--------|-----------|----------|-------------|------------|-----------------------|--------|--------------|
| Nu | Aantal | 28 | 1 | 7 | 10 | 8 | 2 | 0 | 2,96 |
| | Perc. | | 4% | 27% | 38% | 31% | | | |
| Vorig | Aantal | 25 | 1 | 7 | 9 | 6 | 1 | 1 | 2,87 |
| | Perc. | | 4% | 30% | 39% | 26% | | | |



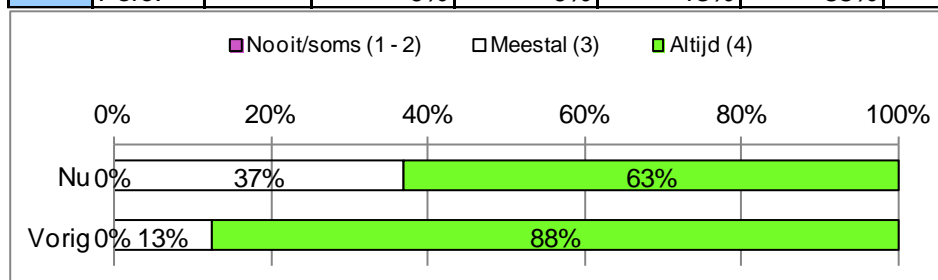
Vraag 8 Zijn uw zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?

| | | Totaal | Nooit (1) | Soms (2) | Meestal (3) | Altijd (4) | N.v.t. / weet ik niet | Blanco | Gem. (1 - 4) |
|-------|--------|--------|-----------|----------|-------------|------------|-----------------------|--------|--------------|
| Nu | Aantal | 28 | 0 | 1 | 6 | 16 | 5 | 0 | 3,65 |
| | Perc. | | 0% | 4% | 26% | 70% | | | |
| Vorig | Aantal | 25 | 0 | 0 | 2 | 19 | 3 | 1 | 3,90 |
| | Perc. | | 0% | 0% | 10% | 90% | | | |



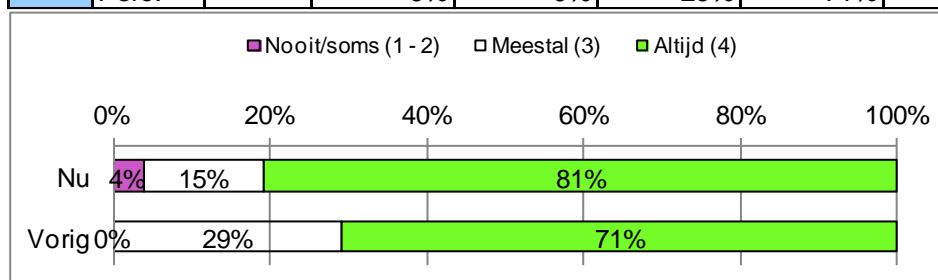
Vraag 9 Houden de verzorgenden en verpleegkundigen rekening met wat u zelf wel en niet kunt?

| | | Totaal | Nooit (1) | Soms (2) | Meestal (3) | Altijd (4) | N.v.t. / weet ik niet | Blanco | Gem. (1 - 4) |
|-------|--------|--------|-----------|----------|-------------|------------|-----------------------|--------|--------------|
| Nu | Aantal | 28 | 0 | 0 | 10 | 17 | 1 | 0 | 3,63 |
| | Perc. | | 0% | 0% | 37% | 63% | | | |
| Vorig | Aantal | 25 | 0 | 0 | 3 | 21 | 1 | 0 | 3,88 |
| | Perc. | | 0% | 0% | 13% | 88% | | | |



Vraag 10 Nemen de zorgverleners uw gezondheidsklachten serieus?

| | | Totaal | Nooit (1) | Soms (2) | Meestal (3) | Altijd (4) | N.v.t. / weet ik niet | Blanco | Gem. (1 - 4) |
|-------|--------|--------|-----------|----------|-------------|------------|-----------------------|--------|--------------|
| Nu | Aantal | 28 | 0 | 1 | 4 | 21 | 2 | 0 | 3,77 |
| | Perc. | | 0% | 4% | 15% | 81% | | | |
| Vorig | Aantal | 25 | 0 | 0 | 7 | 17 | 1 | 0 | 3,71 |
| | Perc. | | 0% | 0% | 29% | 71% | | | |

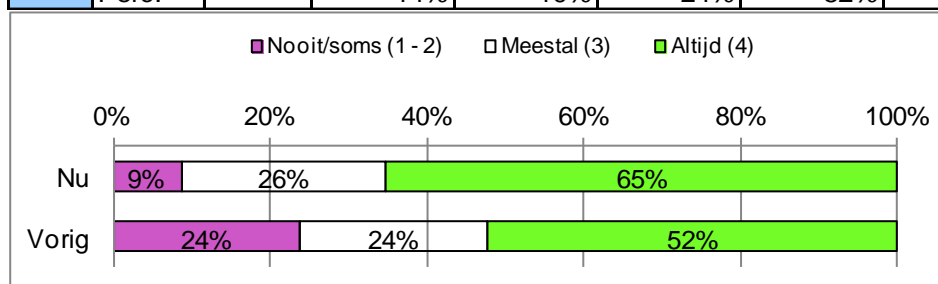


3.3 Afspraken en overleg

In deze paragraaf staan de resultaten van de vragen die gaan over de **afspraken en overleg** met de zorginstelling over de zorg, bij uw opname of in de afgelopen 12 maanden.

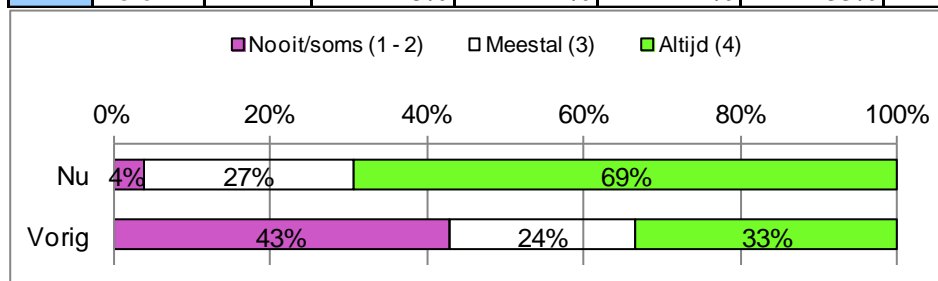
Vraag 11 Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp u krijgt?

| | | Totaal | Nooit (1) | Soms (2) | Meestal (3) | Altijd (4) | N.v.t. / niet nodig | Blanco | Gem. (1 - 4) |
|-------|--------|--------|-----------|----------|-------------|------------|---------------------|--------|--------------|
| Nu | Aantal | 28 | 0 | 2 | 6 | 15 | 4 | 1 | 3,57 |
| | Perc. | | 0% | 9% | 26% | 65% | | | |
| Vorig | Aantal | 25 | 3 | 2 | 5 | 11 | 3 | 1 | 3,14 |
| | Perc. | | 14% | 10% | 24% | 52% | | | |



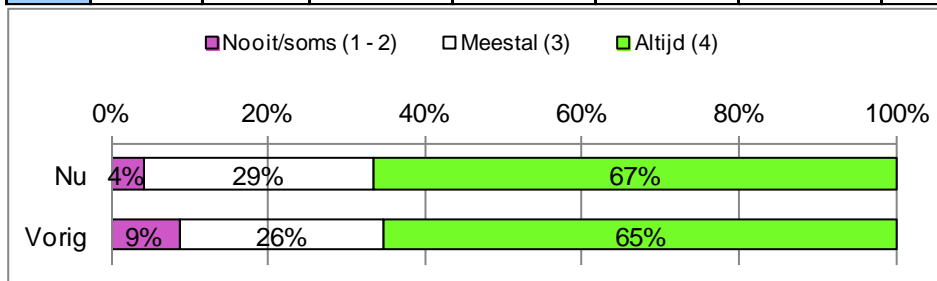
Vraag 12 Kunt u meebeslissen over wanneer u zorg of hulp krijgt?

| | | Totaal | Nooit (1) | Soms (2) | Meestal (3) | Altijd (4) | N.v.t. / niet nodig | Blanco | Gem. (1 - 4) |
|-------|--------|--------|-----------|----------|-------------|------------|---------------------|--------|--------------|
| Nu | Aantal | 28 | 0 | 1 | 7 | 18 | 2 | 0 | 3,65 |
| | Perc. | | 0% | 4% | 27% | 69% | | | |
| Vorig | Aantal | 25 | 4 | 5 | 5 | 7 | 4 | 0 | 2,71 |
| | Perc. | | 19% | 24% | 24% | 33% | | | |



Vraag 13 Komt de instelling de afspraken over uw verzorging en behandeling goed na?

| | | Totaal | Nooit (1) | Soms (2) | Meestal (3) | Altijd (4) | N.v.t. / niet nodig | Blanco | Gem. (1 - 4) |
|-------|--------|--------|-----------|----------|-------------|------------|---------------------|--------|--------------|
| Nu | Aantal | 28 | 0 | 1 | 7 | 16 | 4 | 0 | 3,63 |
| | Perc. | | 0% | 4% | 29% | 67% | | | |
| Vorig | Aantal | 25 | 0 | 2 | 6 | 15 | 2 | 0 | 3,57 |
| | Perc. | | 0% | 9% | 26% | 65% | | | |

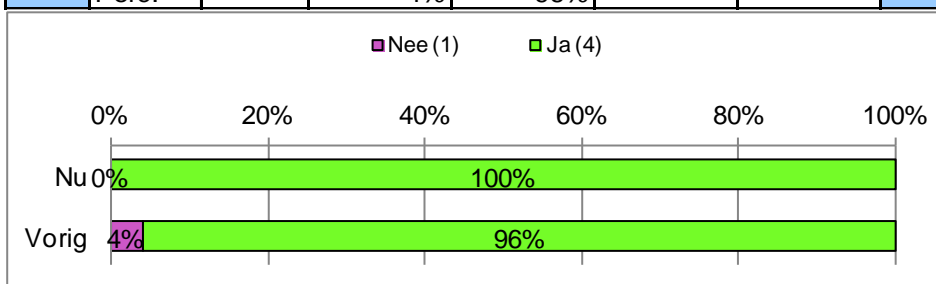


3.4 Communicatie en informatie

In deze paragraaf staan de resultaten van de vragen die gaan over de **communicatie** en **informatie** in de afgelopen 12 maanden. Eerst gaat het over de informatie die u van de zorginstelling heeft ontvangen.

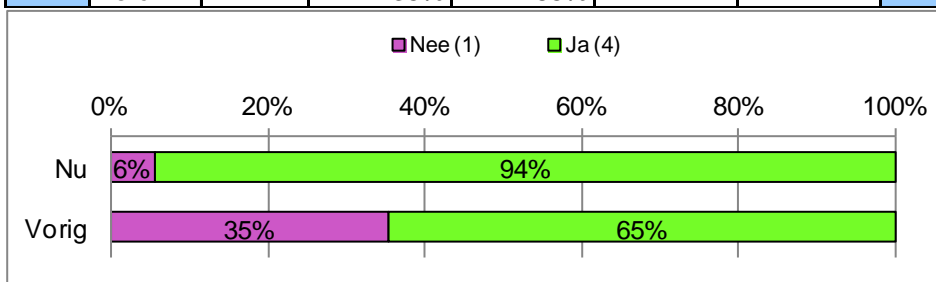
Vraag 14 Geeft het huis u genoeg informatie over wat zij voor u kan doen? (over de mogelijkheden van het wonen, de zorg, de activiteiten, enz.)

| | | Totaal | Nee (1) | Ja (4) | weet ik niet | Blanco | Gem. (1 - 4) |
|-------|--------|--------|---------|--------|--------------|--------|--------------|
| Nu | Aantal | 28 | 0 | 27 | 1 | 0 | 4,00 |
| | Perc. | | 0% | 100% | | | |
| Vorig | Aantal | 25 | 1 | 24 | 0 | 0 | 3,88 |
| | Perc. | | 4% | 96% | | | |



Vraag 15 Geeft het huis u genoeg informatie over uw rechten? (bijv. dat u mag meebeslissen over de zorg en behandelingen, en dat u kunt klagen)

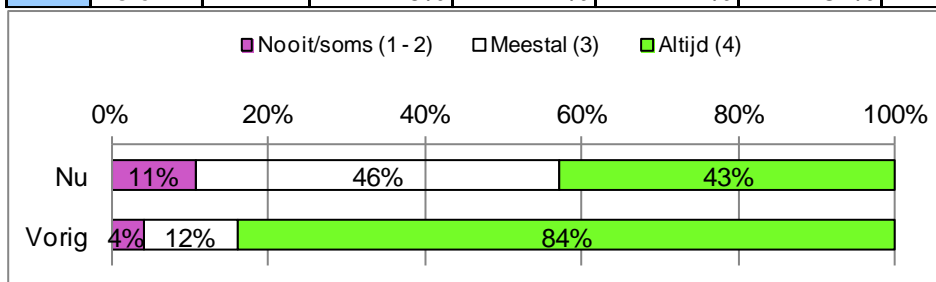
| | | Totaal | Nee (1) | Ja (4) | weet ik niet | Blanco | Gem. (1 - 4) |
|-------|--------|--------|---------|--------|--------------|--------|--------------|
| Nu | Aantal | 28 | 1 | 17 | 10 | 0 | 3,83 |
| | Perc. | | 6% | 94% | | | |
| Vorig | Aantal | 25 | 6 | 11 | 4 | 4 | 2,94 |
| | Perc. | | 35% | 65% | | | |



De volgende vragen gaan over de manier waarop **zorgverleners** met u omgaan.

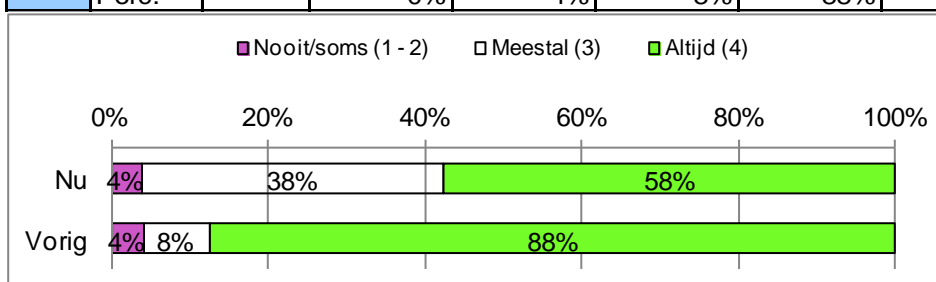
Vraag 16 Luisteren de zorgverleners aandachtig naar u?

| | | Totaal | Nooit (1) | Soms (2) | Meestal (3) | Altijd (4) | N.v.t. / niet nodig | Blanco | Gem. (1 - 4) |
|-------|--------|--------|-----------|----------|-------------|------------|---------------------|--------|--------------|
| Nu | Aantal | 28 | 0 | 3 | 13 | 12 | 0 | 0 | 3,32 |
| | Perc. | | 0% | 11% | 46% | 43% | | | |
| Vorig | Aantal | 25 | 0 | 1 | 3 | 21 | 0 | 0 | 3,80 |
| | Perc. | | 0% | 4% | 12% | 84% | | | |



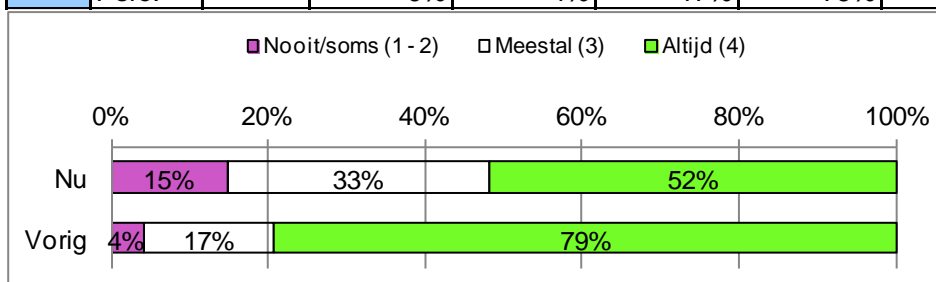
Vraag 17 Geven de zorgverleners goed antwoord op uw vragen?

| | | Totaal | Nooit (1) | Soms (2) | Meestal (3) | Altijd (4) | N.v.t. / niet nodig | Blanco | Gem. (1 - 4) |
|-------|--------|--------|-----------|----------|-------------|------------|---------------------|--------|--------------|
| Nu | Aantal | 28 | 0 | 1 | 10 | 15 | 2 | 0 | 3,54 |
| | Perc. | | 0% | 4% | 38% | 58% | | | |
| Vorig | Aantal | 25 | 0 | 1 | 2 | 21 | 1 | 0 | 3,83 |
| | Perc. | | 0% | 4% | 8% | 88% | | | |



Vraag 18 Hebben de zorgverleners voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?

| | | Totaal | Nooit (1) | Soms (2) | Meestal (3) | Altijd (4) | N.v.t. / niet nodig | Blanco | Gem. (1 - 4) |
|-------|--------|--------|-----------|----------|-------------|------------|---------------------|--------|--------------|
| Nu | Aantal | 28 | 0 | 4 | 9 | 14 | 1 | 0 | 3,37 |
| | Perc. | | 0% | 15% | 33% | 52% | | | |
| Vorig | Aantal | 25 | 0 | 1 | 4 | 19 | 1 | 0 | 3,75 |
| | Perc. | | 0% | 4% | 17% | 79% | | | |

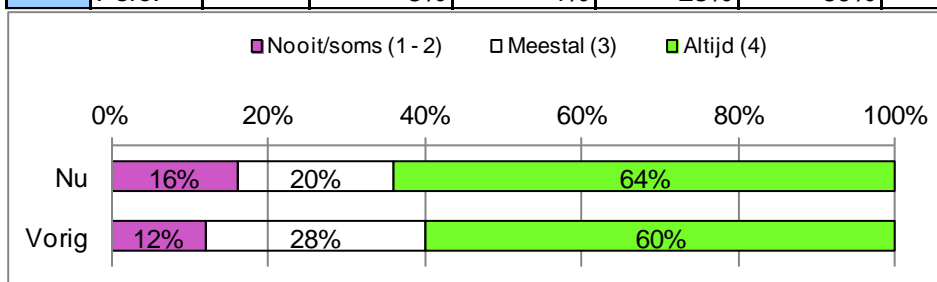


3.5 Woon- en Leefomstandigheden

In deze paragraaf staan de resultaten van de vragen die gaan over uw ervaringen met het **wonen** in de afgelopen 12 maanden.

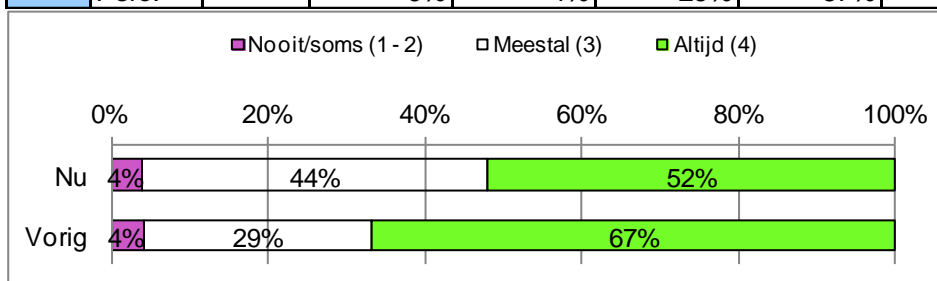
Vraag 19 Wordt uw woonruimte goed schoongehouden? (uw woon-/slaapkamer, toilet en douche/ badkamer)

| | | Totaal | Nooit (1) | Soms (2) | Meestal (3) | Altijd (4) | N.v.t. / weet ik niet | Blanco | Gem. (1 - 4) |
|-------|--------|--------|-----------|----------|-------------|------------|-----------------------|--------|--------------|
| Nu | Aantal | 28 | 3 | 1 | 5 | 16 | 3 | 0 | 3,36 |
| | Perc. | | 12% | 4% | 20% | 64% | | | |
| Vorig | Aantal | 25 | 2 | 1 | 7 | 15 | 0 | 0 | 3,40 |
| | Perc. | | 8% | 4% | 28% | 60% | | | |



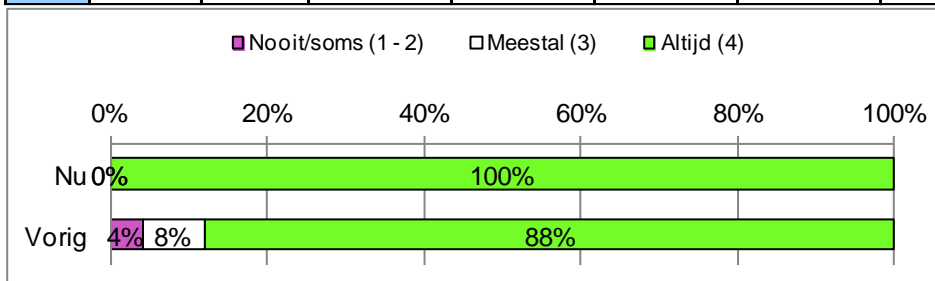
Vraag 20 Gaan de bewoners prettig met elkaar om?

| | | Totaal | Nooit (1) | Soms (2) | Meestal (3) | Altijd (4) | N.v.t. / weet ik niet | Blanco | Gem. (1 - 4) |
|-------|--------|--------|-----------|----------|-------------|------------|-----------------------|--------|--------------|
| Nu | Aantal | 28 | 0 | 1 | 11 | 13 | 3 | 0 | 3,48 |
| | Perc. | | 0% | 4% | 44% | 52% | | | |
| Vorig | Aantal | 25 | 0 | 1 | 7 | 16 | 1 | 0 | 3,63 |
| | Perc. | | 0% | 4% | 29% | 67% | | | |



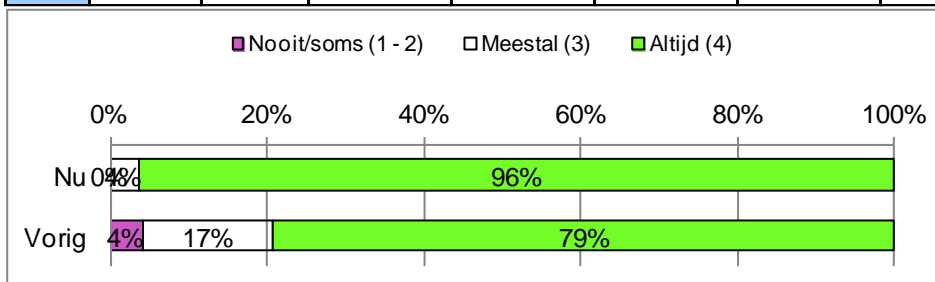
Vraag 21 Kunt u zich met bezoek op een rustige plek terugtrekken?

| | | Totaal | Nooit (1) | Soms (2) | Meestal (3) | Altijd (4) | N.v.t./ weet niet | Blanco | Gem. (1 - 4) |
|-------|--------|--------|-----------|----------|-------------|------------|-------------------|--------|--------------|
| Nu | Aantal | 28 | 0 | 0 | 0 | 28 | 0 | 0 | 4,00 |
| | Perc. | | 0% | 0% | 0% | 100% | | | |
| Vorig | Aantal | 25 | 1 | 0 | 2 | 22 | 0 | 0 | 3,80 |
| | Perc. | | 4% | 0% | 8% | 88% | | | |



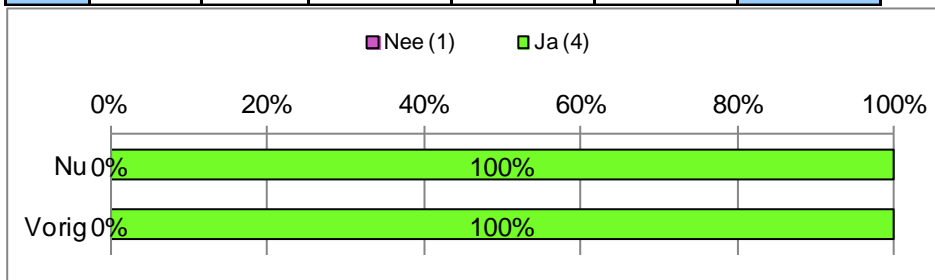
Vraag 22 Voelt u zich veilig in huis?

| | | Totaal | Nooit (1) | Soms (2) | Meestal (3) | Altijd (4) | N.v.t./ weet niet | Blanco | Gem. (1 - 4) |
|-------|--------|--------|-----------|----------|-------------|------------|-------------------|--------|--------------|
| Nu | Aantal | 28 | 0 | 0 | 1 | 27 | 0 | 0 | 3,96 |
| | Perc. | | 0% | 0% | 4% | 96% | | | |
| Vorig | Aantal | 25 | 0 | 1 | 4 | 19 | 1 | 0 | 3,75 |
| | Perc. | | 0% | 4% | 17% | 79% | | | |



Vraag 23 Kunt u zelf bepalen hoe uw kamer of woonruimte is ingericht? (met eigen spullen, enzovoort)

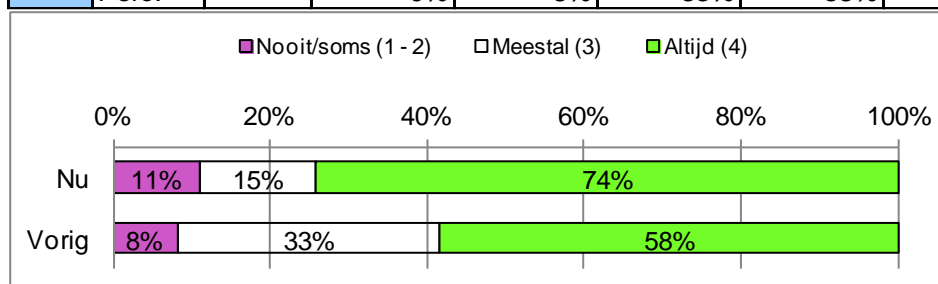
| | | Totaal | Nee (1) | Ja (4) | Blanco | Gem. (1 - 4) |
|-------|--------|--------|---------|--------|--------|--------------|
| Nu | Aantal | 28 | 0 | 28 | 0 | 4,00 |
| | Perc. | | 0% | 100% | | |
| Vorig | Aantal | 25 | 0 | 25 | 0 | 4,00 |
| | Perc. | | 0% | 100% | | |



3.6 Overige vragen

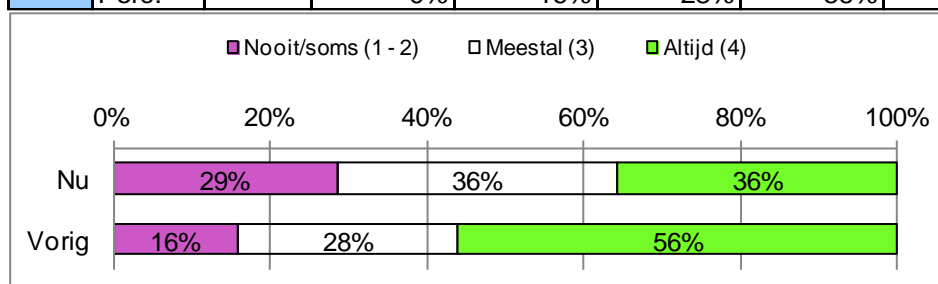
Vraag 24 Organiseert het huis genoeg activiteiten?

| | | Totaal | Nooit (1) | Soms (2) | Meestal (3) | Altijd (4) | N.v.t. / niet nodig | Blanco | Gem. (1 - 4) |
|-------|--------|--------|-----------|----------|-------------|------------|---------------------|--------|--------------|
| Nu | Aantal | 28 | 2 | 1 | 4 | 20 | 1 | 0 | 3,56 |
| | Perc. | | 7% | 4% | 15% | 74% | | | |
| Vorig | Aantal | 25 | 0 | 2 | 8 | 14 | 1 | 0 | 3,50 |
| | Perc. | | 0% | 8% | 33% | 58% | | | |



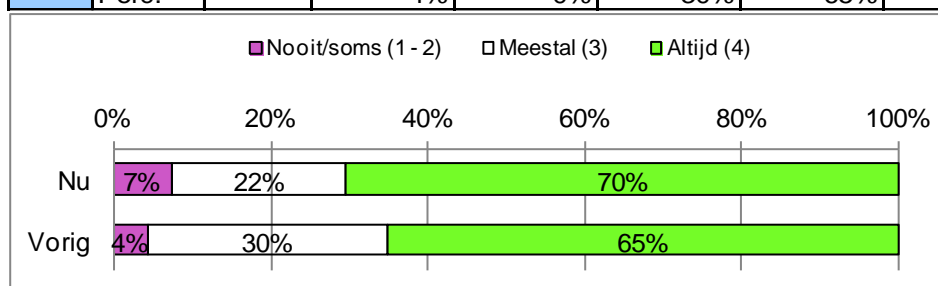
Vraag 25 Zijn de maaltijden lekker?

| | | Totaal | Nooit (1) | Soms (2) | Meestal (3) | Altijd (4) | N.v.t. / niet nodig | Blanco | Gem. (1 - 4) |
|-------|--------|--------|-----------|----------|-------------|------------|---------------------|--------|--------------|
| Nu | Aantal | 28 | 0 | 8 | 10 | 10 | 0 | 0 | 3,07 |
| | Perc. | | 0% | 29% | 36% | 36% | | | |
| Vorig | Aantal | 25 | 0 | 4 | 7 | 14 | 0 | 0 | 3,40 |
| | Perc. | | 0% | 16% | 28% | 56% | | | |



Vraag 26 Is de sfeer tijdens het eten goed?

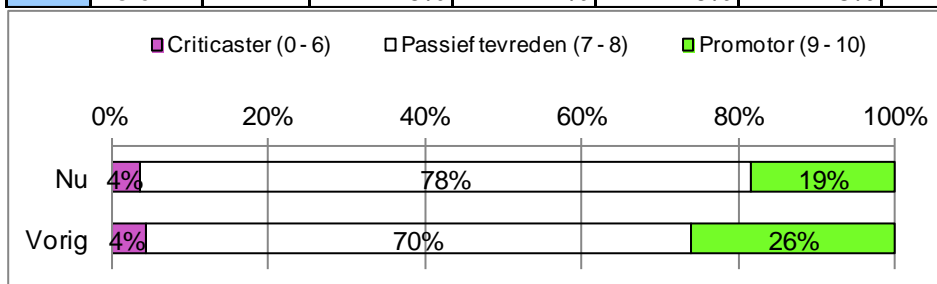
| | | Totaal | Nooit (1) | Soms (2) | Meestal (3) | Altijd (4) | N.v.t. | Blanco | Gem. (1 - 4) |
|-------|--------|--------|-----------|----------|-------------|------------|--------|--------|--------------|
| Nu | Aantal | 28 | 1 | 1 | 6 | 19 | 1 | 0 | 3,59 |
| | Perc. | | 4% | 4% | 22% | 70% | | | |
| Vorig | Aantal | 25 | 1 | 0 | 7 | 15 | 2 | 0 | 3,57 |
| | Perc. | | 4% | 0% | 30% | 65% | | | |



3.7 Tot slot

Vraag 27 Zou u Sevagram, St. Anna 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 | 28 | 0 | 1 | 21 | 5 | 1 | 7,85 |
| | Perc. | | 0% | 4% | 78% | 19% | | |
| Vorig | Aantal | 25 | 0 | 1 | 16 | 6 | 2 | 8,17 |
| | Perc. | | 0% | 4% | 70% | 26% | | |



Bijlage 1 Toelichting op de rapportage

CQ-index Ervaringen met de zorg in een verpleeg- of verzorgingshuis

Het CQI meetinstrument *Ervaringen met de zorg in een verpleeg/ of verzorgingshuis* is een vragenlijst voor mondelinge interviews met bewoners. De lijst is gericht op cliënten die langer dan één maand in de instelling verblijven en met wie een interview kan worden gehouden. De lijst is niet bedoeld voor reactivering- of revalidatiecliënten.

De afkorting CQ-index staat voor Consumer Quality Index. Het instrument meet de ervaringen die bewoners hebben met de zorgverlening. 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 Kwaliteitsinstituut in oprichting¹. Deze organisatie moet er voor zorgen dat de ervaringen van de consument met de gezondheidszorg 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 om een keuze te maken uit verschillende zorgaanbieders.

Onderzoeksmethode

Het CQI meetinstrument *Ervaringen met de zorg in een verpleeg/ of verzorgingshuis* bevat 29 vragen. De vragen zijn onderverdeeld in de volgend zeven thema's:

- Over uzelf
- Deskundigheid zorgverleners
- Afspraken en overleg
- Communicatie en informatie
- Woon- en leefomstandigheden
- Overige vragen
- Tot slot

De vragenlijst wordt afgenomen bij bewoners door interviewers. Voorafgaand aan het onderzoek wordt bepaald welke bewoners benaderbaar zijn voor een interview volgens landelijk vastgestelde criteria. Zo zijn bewoners die nog te kort in de instelling verblijven om op alle vragen een antwoord te kunnen geven, uitgesloten van het onderzoek. Vervolgens worden bewoners volgens de CQI-richtlijnen met een aselechte steekproef geselecteerd waardoor de kans op vertekening van de resultaten beperkt blijft.

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.

¹ www.centrumklanterveringzorg.nl

Opbouw van de rapportage

Het rapport is als volgt opgebouwd:

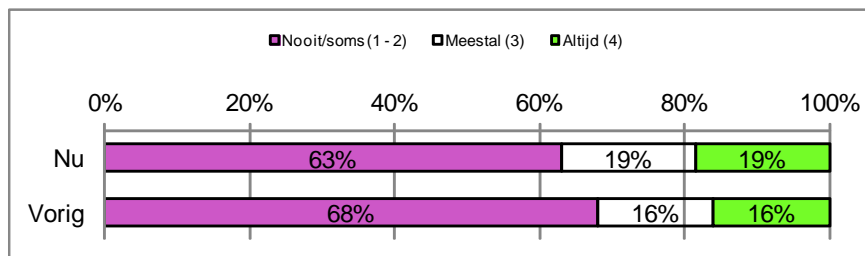
- Hoofdstuk 1 geeft een samenvatting van de resultaten op indicatorniveau volgens het Kwaliteitsdocument 2012 Verpleging, Verzorging en Zorg Thuis², ingedeeld zoals aangegeven in de Werkinstructies voor de CQI Verpleging, Verzorging en Thuiszorg CQI VV&T (VV-IV), versie 4.2, augustus 2012.
- Hoofdstuk 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.

Leeswijzer

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

Vraag 7 Is er genoeg personeel in huis?

| | | Totaal | Nooit (1) | Soms (2) | Meestal (3) | Altijd (4) | N.v.t. / weet ik niet | Blanco | Gem. (1 - 4) |
|-------|--------|--------|-----------|----------|-------------|------------|-----------------------|--------|--------------|
| Nu | Aantal | 31 | 12 | 5 | 5 | 5 | 4 | 0 | 2,11 |
| | Perc. | | 44% | 19% | 19% | 19% | | | |
| Vorig | Aantal | 30 | 11 | 6 | 4 | 4 | 5 | 0 | 2,04 |
| | Perc. | | 44% | 24% | 16% | 16% | | | |



In de tabel en de grafiek staan de resultaten van de meting nu en 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 gegeven. 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.

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 Kwaliteitsinstituut bij elkaar opgeteld.

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

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.

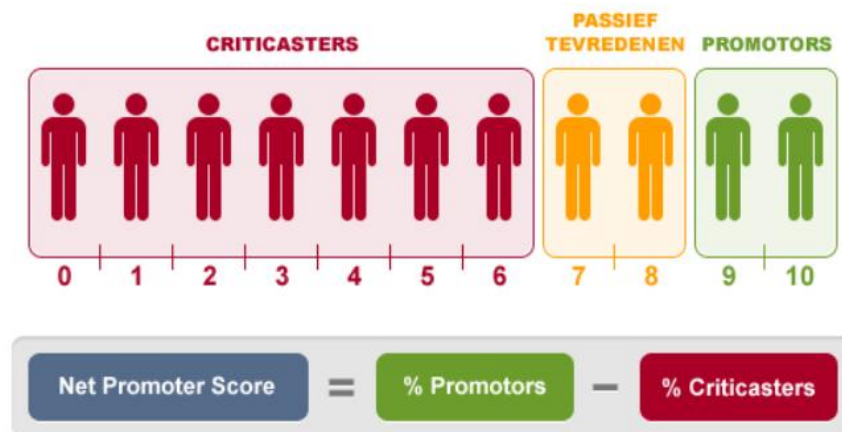
Berekenen van de indicatorscores in het spinnenwebfiguur

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 27 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 ervaringscores 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 ervaringscores 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 belangscores van de indicatoren. De belangscores 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 belangscores van die vragen genomen.

Bijlage 2 Vragenlijst



Vragenlijst

Ervaringen met de zorg in een verpleeg- of verzorgingshuis

*Bestemd voor interviews met bewoners van een
verpleeg- of verzorgingshuis*

CQI VV&T (VV-IV)

Versie 4.1, augustus 2012

Toelichting op de vragenlijst

Deze vragenlijst is bedoeld voor interviews met bewoners van verpleeg- of verzorgingshuizen. Afname van de interviews geschiedt door getrainde interviewers. De vragenlijst richt zich op de **ervaringen** van bewoners met de zorg van het verpleeg-/verzorgingshuis in de afgelopen 12 maanden. Daarbij gaat het over diverse onderwerpen en kwaliteitsaspecten voor verantwoorde zorg in verpleeg- en verzorgingshuizen. De vragenlijst begint met een aantal vragen over de bewoner zelf.

Instructie voor de interviewer (zie ook de werkinstructies)

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

| | |
|--|---------------------------------------|
| <i>nee</i> <input type="checkbox"/> | <i>ja</i> <input type="checkbox"/> |
|--|---------------------------------------|

| | | | |
|--|---|--|---|
| <i>nooit</i> <input type="checkbox"/> | <i>soms</i> <input type="checkbox"/> | <i>meestal</i> <input type="checkbox"/> | <i>altijd</i> <input type="checkbox"/> |
|--|---|--|---|

| | | | | |
|--|---|--|---|--|
| <i>nooit</i> <input type="checkbox"/> | <i>soms</i> <input type="checkbox"/> | <i>meestal</i> <input type="checkbox"/> | <i>altijd</i> <input type="checkbox"/> | <i>n.v.t./niet nodig</i> <input type="checkbox"/> |
|--|---|--|---|--|

| | | | | |
|--|---|--|---|--|
| <i>nooit</i> <input type="checkbox"/> | <i>soms</i> <input type="checkbox"/> | <i>meestal</i> <input type="checkbox"/> | <i>altijd</i> <input type="checkbox"/> | <i>Weet niet</i> <input type="checkbox"/> |
|--|---|--|---|--|

| | | | | |
|---|--|---|--|---|
| <i>slecht</i> <input type="checkbox"/> | <i>matig</i> <input type="checkbox"/> | <i>goed</i> <input type="checkbox"/> | <i>zeer goed</i> <input type="checkbox"/> | <i>uitstekend</i> <input type="checkbox"/> |
|---|--|---|--|---|

De antwoordmogelijkheid **niet van toepassing** (n.v.t.) geldt als een bewoner een situatie **niet** heeft **meegemaakt** en hier dus niet over kan oordelen, of als de bewoner bepaalde zorg **niet nodig** heeft of **niet wil** ontvangen. Als de bewoner een antwoord echt **niet weet**, en de vraag wel van toepassing is, kan het antwoord 'weet niet' worden aangekruist of kan de vraag worden **overgeslagen**.

Vragen voor de interviewer

Code interviewer:

Datum interview: / / 20

Interviewduur: minuten

Als het interview voortijdig is beëindigd: wat is (vermoedelijk) de belangrijkste reden?

- cognitieve beperkingen (vragen zijn te moeilijk, worden niet begrepen)
- geheugenprobleem, gedesoriënteerd of in de war (dementie)
- lichamelijke beperkingen (spreken en bewegen zijn zeer moeilijk)
- concentratieprobleem
- vermoeidheid
- cliënt wil toch niet meewerken
- anders, namelijk

OVER U ZELF

1. Hoe lang woont u in dit huis?

- minder dan een half jaar
- 6 maanden tot minder dan een jaar
- 1 tot 2 jaar
- 2 tot 5 jaar
- meer dan 5 jaar

2. Waarom woont u in dit huis? (meerdere antwoorden mogelijk)

- omdat u niet meer zelfstandig kunt wonen
- vanwege lichamelijke beperkingen of handicap(s)
- vanwege chronische ziekte(n)
- na een ziekenhuisopname of operatie
- na een ongeval
- voor herstel of revalidatie
- vanwege zintuiglijke handicap(s) (bijv. slechthorendheid, slechtziendheid)
- vanwege verstandelijke beperkingen of handicap(s)
- vanwege psychosociale problemen (bijv. vereenzaming, depressie, angst)
- vanwege een terminale fase van een ziekte of aandoening
- wegens opname van partner in het verpleeg- of verzorgingshuis
- anders

3. Wat is uw leeftijd?

jaar

4. Wat is uw hoogst voltooide opleiding? (een opleiding afgerond met een diploma of vol- doende 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 wetenschap-
pelijk onderwijs)
- wetenschappelijk onderwijs (universiteit)
- anders, namelijk

5. Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?

- slecht
- matig
- goed
- zeer goed
- uitstekend

DESKUNDIGHEID ZORGVENERERS

De volgende vragen gaan over de **deskundigheid** en **beschikbaarheid** van zorgverleners in dit huis in de afgelopen 12 maanden. Het gaat hierbij om de verzorgenden en verpleegkundigen.

| | <i>nooit</i> | <i>soms</i> | <i>meestal</i> | <i>altijd</i> | <i>n.v.t./ weet niet</i> |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|------------------------------|
| 6. Werken de zorgverleners vakkundig? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. Is er genoeg personeel in huis? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. Zijn uw zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. Houden de zorgverleners rekening met wat u zelf wel en niet kunt? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. Nemen de zorgverleners uw gezondheidsklachten serieus? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

AFSPRAKEN EN OVERLEG

De volgende vragen gaan over de **afspraken** en het **overleg** met de zorginstelling over de zorg, bij uw opname of in de afgelopen 12 maanden.

| | <i>nooit</i> | <i>soms</i> | <i>meestal</i> | <i>altijd</i> | <i>n.v.t./ niet nodig</i> |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------------------|
| 11. Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp u krijgt? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. Kunt u meebeslissen over wanneer u zorg of hulp krijgt? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13. Komt het verpleeg-/verzorgingshuis de afspraken over uw verzorging en behandeling goed na? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

COMMUNICATIE EN INFORMATIE

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

| | <i>nee</i> | <i>ja</i> | <i>weet niet</i> |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 14. Geeft het huis u genoeg informatie over wat zij voor u kan doen? (over de mogelijkheden van het wonen, de zorg, de activiteiten, enzovoorts) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

15. Geeft de zorginstelling u genoeg informatie over uw rechten?
 (bijvoorbeeld dat u mag meebeslissen over de zorg en behandelingen, en dat u kunt klagen)

De volgende vragen gaan over de manier waarop **zorgverleners** met u omgaan.

- | | <i>nooit</i> | <i>soms</i> | <i>meestal</i> | <i>altijd</i> | <i>n.v.t./
niet nodig</i> |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------|
| 16. Luisteren de zorgverleners aandachtig naar u? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17. Geven de zorgverleners goed antwoord op uw vragen? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 18. Hebben de zorgverleners voldoende aandacht voor hoe het met u gaat? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

WOON- EN LEEFOMSTANDIGHEDEN

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

- | | <i>nooit</i> | <i>soms</i> | <i>meestal</i> | <i>altijd</i> | <i>n.v.t./
weet niet</i> |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|------------------------------|
| 19. Wordt uw woonruimte goed schoongehouden? (uw woon-/slaapkamer, toilet en douche/badkamer) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 20. Gaan de bewoners prettig met elkaar om? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 21. Kunt u zich met bezoek op een rustige plek terug trekken? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 22. Voelt u zich veilig in huis? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 23. Kunt u zelf bepalen hoe u de kamer of woonruimte is inricht? (met eigen spullen, enzovoorts) (NB: deze vraag geldt ook bij gedeelde woonruimte) | | | | | |
| <input type="checkbox"/> nee | | | | | |
| <input type="checkbox"/> ja | | | | | |

OVERIGE VRAGEN

| | <i>nooit</i> | <i>soms</i> | <i>meestal</i> | <i>altijd</i> | <i>n.v.t./ niet no- dig</i> |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|
| 24. Organiseert het huis genoeg activiteiten? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 25. Zijn de maaltijden lekker? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 26. Is de sfeer tijdens het eten goed? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

TOT SLOT

27. Zou u [instellingsnaam] bij uw vrienden en familie aanbevelen?

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

28. Wat zou u willen veranderen aan de zorg die u nu krijgt?

(Wat kan beter, zijn er dingen die u mist, wat kan het huis veranderen, of moeten de medewerkers anders werken?)

29. Waar bent u (zeer) tevreden over als het gaat om de zorg die u nu krijgt?

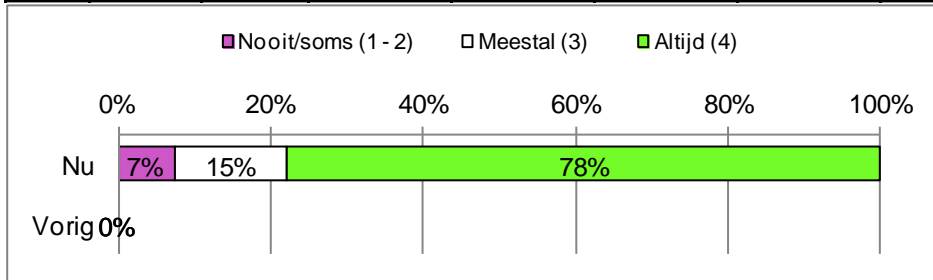
Hartelijk dank voor uw medewerking aan dit interview!

Bijlage 3 Extra vragen

Namens Sevagram zijn vijf extra vragen aan de CQ-Index vragenlijst toegevoegd.

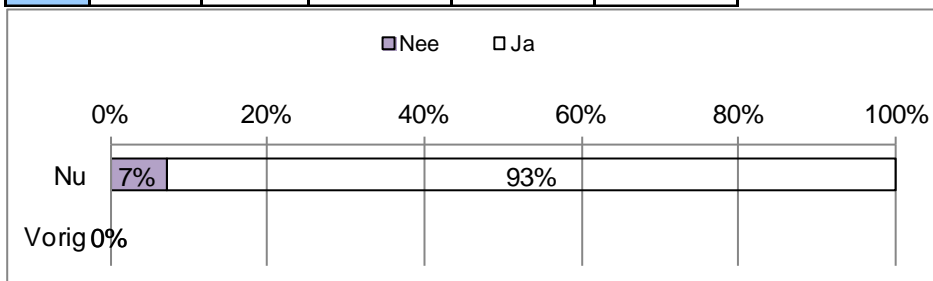
Extra vraag 1 Zijn er voor u voldoende beweegactiviteiten beschikbaar?

| | | Totaal | Nooit (1) | Soms (2) | Meestal (3) | Altijd (4) | N.v.t. / niet nodig | Blanco | Gem. (1 - 4) |
|-------|--------|--------|-----------|----------|-------------|------------|---------------------|--------|--------------|
| Nu | Aantal | 28 | 1 | 1 | 4 | 21 | 1 | 0 | 3,67 |
| | Perc. | | 4% | 4% | 15% | 78% | | | |
| Vorig | Aantal | 25 | | | | | 0 | 25 | |
| | Perc. | | | | | | | | |



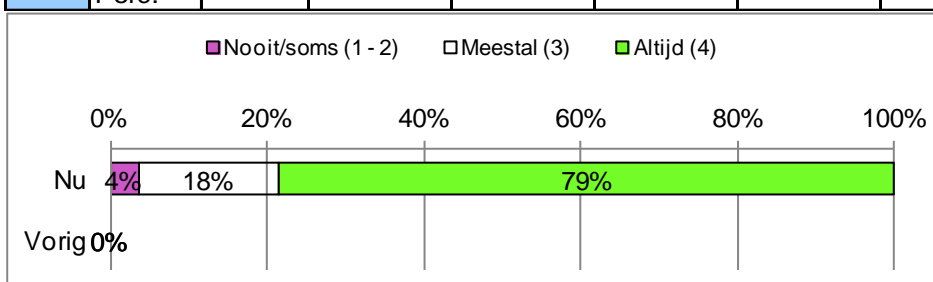
Extra vraag 2 Is uw omgeving sfeervol (gezellig, huiselijk, aangenaam)?

| | | Totaal | Nee | Ja | Blanco |
|-------|--------|--------|-----|-----|--------|
| Nu | Aantal | 28 | 2 | 26 | 0 |
| | Perc. | | 7% | 93% | |
| Vorig | Aantal | 25 | | | 25 |
| | Perc. | | | | |



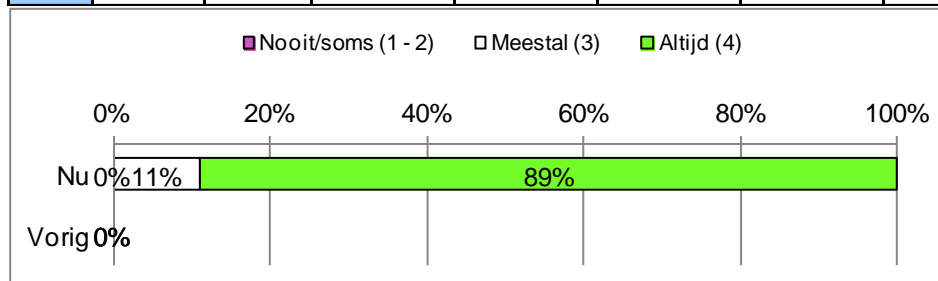
Extra vraag 3 Gedragen de medewerkers zich vriendelijk tegenover u?

| | | Totaal | Nooit (1) | Soms (2) | Meestal (3) | Altijd (4) | N.v.t. / niet nodig | Blanco | Gem. (1 - 4) |
|-------|--------|--------|-----------|----------|-------------|------------|---------------------|--------|--------------|
| Nu | Aantal | 28 | 0 | 1 | 5 | 22 | 0 | 0 | 3,75 |
| | Perc. | | 0% | 4% | 18% | 79% | | | |
| Vorig | Aantal | 25 | | | | | 0 | 25 | |
| | Perc. | | | | | | | | |



Extra vraag 4 Gedragen de medewerkers zich vriendelijk tegenover u?

| | | Totaal | Nooit (1) | Soms (2) | Meestal (3) | Altijd (4) | N.v.t. / niet nodig | Blanco | Gem. (1 - 4) |
|-------|--------|--------|-----------|----------|-------------|------------|---------------------|--------|--------------|
| Nu | Aantal | 28 | 0 | 0 | 3 | 24 | 1 | 0 | 3,89 |
| | Perc. | | 0% | 0% | 11% | 89% | | | |
| Vorig | Aantal | 25 | | | | | 0 | 25 | |
| | Perc. | | | | | | | | |



Extra vraag 5 Gedragen de vrijwilligers zich vriendelijk tegenover u (en uw familie/vrienden)?

| | | Totaal | Nooit (1) | Soms (2) | Meestal (3) | Altijd (4) | Blanco | Gem. (1 - 4) |
|-------|--------|--------|-----------|----------|-------------|------------|--------|--------------|
| Nu | Aantal | 26 | 1 | 0 | 6 | 21 | -2 | 3,68 |
| | Perc. | | 4% | 0% | 21% | 75% | | |
| Vorig | Aantal | 25 | | | | | 25 | |
| | Perc. | | | | | | | |

