



ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

Rapportage CQ-index VV&T interviews met bewoners

Herfstzon

oktober 2017

	Aantal	%
	25	92,6
	1	3,7
	1	3,7
	27	

...illen van deze vrage

Aa	%
	35,6
	44,4
	,0
	100,0

Over Facit

Facit is opgericht in 2000 door zorgaanbieders in de provincie Noord-Holland en is uitgegroeid tot een landelijk werkend bureau voor Onderzoek, Advies en Training. Facit is een stichting zonder winstoogmerk met als doelstelling om tegen kostprijs kwalitatief goede ondersteuning te bieden aan organisaties voor zorg en welzijn. Ons werkterrein is vooral de sector VV&T.

Onze klanten waarderen ons om onze pragmatische en flexibele manier van werken en onze persoonlijke benadering. Sinds 2007 heeft Facit van meer dan 200.000 cliënten de ervaringen in kaart gebracht. Facit conformeert zich aan de internationale gedragscodes voor marktonderzoek van Esomar en WAPOR en is door CIIO geaccrediteerd als officieel meetbureau conform ISO 20252. Facit werkt niet met onderaannemers en voert alle raadplegingen in eigen beheer en met eigen medewerkers uit.

Publicatie van (delen van) deze rapportage is toegestaan met bronvermelding.

Inhoudsopgave

Inleiding.....	4
1 De CQ-index	5
1.1 De CQ-index	5
1.2 De CQ-index voor de VV&T	5
1.3 CQ-index voor ervaringen met de zorg in een verpleeg- of verzorgingshuis, vragenlijst voor interviews met bewoners	5
1.4 Spiegelinformatie	5
2 De CQ-index bij Herstzon	6
2.1 Steekproeftrekking	6
2.2 Informatievoorziening	6
2.3 Dataverzameling	6
2.4 Extra vragen.....	6
2.5 Respons.....	6
2.6 Leeswijzer	6
3 Uitkomsten	8
4 Indicatorscores.....	23
5 Top-2 Box scores	24
5.1 Inleiding.....	24
5.2 Top-2 Box scores op indicatorniveau	25
5.3 Top-2 Box scores op vraagniveau	26
6 Conclusies	27
6.1 Inleiding.....	27
6.2 Conclusies op indicatorniveau.....	27
6.3 Conclusies op vraagniveau	27
7 Aanbevelingen	30
Bijlage 1: Thema's en indicatoren Goede Zorg VV&T.....	32
Bijlage 2: Vragen CQI VV&T somatiek gerubriceerd naar thema's en indicatoren	33

Inleiding

Facit heeft voor Herfstzon een cliëntwaarderingsonderzoek uitgevoerd met de CQ-index. In deze rapportage kunt u lezen hoe de bewoners van Herfstzon de zorg- en dienstverlening ervaren.

In hoofdstuk 1 wordt het cliëntwaarderingsonderzoek met de CQ-index in algemene zin beschreven. Hoofdstuk 2 beschrijft de gang van zaken rondom de CQ-index in Herfstzon. Beschreven wordt hoe de steekproeftrekking, informatievoorziening en dataverzameling zijn verlopen en de respons van het onderzoek wordt weergegeven.

In hoofdstuk 3 staan op vraagniveau de uitkomsten van de raadpleging weergegeven, evenals de antwoorden op de open vragen 'waar bent u tevreden over als het gaat om de zorg die u nu krijgt' en 'wat zou u willen veranderen aan de zorg die u nu krijgt'. Deze antwoorden zijn door Facit gerubriceerd naar de thema's uit het kwaliteitsdocument. In hoofdstuk 4 zijn de indicatorscores vermeld.

In hoofdstuk 5 van deze rapportage worden de uitkomsten weergegeven in Top-2 Box scores op indicatorniveau en op vraagniveau. In de hoofdstukken 6 en 7 worden conclusies en aanbevelingen geformuleerd.

Bijlage 1 geeft een overzicht van de thema's en indicatoren Goede Zorg VV&T en de vragen van de CQ-index die worden gebruikt voor de berekening van de indicatorscores. In bijlage 2 vindt u de uitgeschreven vragen van de CQ-index geordend naar de indicatoren Goede Zorg.

Facit, Velsen-Noord
Angela van Bergeijk, oktober 2017

1 De CQ-index

1.1 De CQ-index

De CQ-index (ook wel CQI genoemd) staat voor Consumer Quality Index, een gestandaardiseerde methodiek om klantervaringen in de zorg te meten, te analyseren en te rapporteren. Het tweejaarlijks meten van de ervaringen van cliënten wordt uitgevoerd door een gecertificeerd meetbureau. Meestal wordt aan patiënten en cliënten een schriftelijke vragenlijst voorgelegd. Daarnaast wordt voor sommige cliëntengroepen gewerkt met online vragenlijsten of met interviews.

1.2 De CQ-index voor de VV&T

De CQ-indexen voor de VV&T zijn ontwikkeld door het NIVEL (het Nederlands instituut voor onderzoek van Gezondheidszorg) en vragen naar de cliëntervaringen op de verschillende thema's en indicatoren Goede Zorg VV&T.

Er zijn voor de VV&T drie verschillende vragenlijsten beschikbaar:

- De CQ-index voor ervaringen met de zorg in een verpleeg- of verzorgingshuis, vragenlijst voor interviews met bewoners
- De CQ-index voor ervaringen met de zorg in een verpleeg- of verzorgingshuis, vragenlijst voor vertegenwoordigers van bewoners
- De CQ-index voor ervaringen met de zorg thuis; voor de thuiswonende cliënten van thuiszorgorganisaties of zorginstellingen.

1.3 CQ-index voor ervaringen met de zorg in een verpleeg- of verzorgingshuis, vragenlijst voor interviews met bewoners

Voor het onderzoek naar de ervaringen van bewoners van Herfstzon is gebruik gemaakt van de CQ-index voor ervaringen met de zorg in een verpleeg- of verzorgingshuis, vragenlijst voor interviews met bewoners (versie 4.1, augustus 2012). Deze vragenlijst bestaat uit 27 gesloten vragen en twee open vragen.

De vragenlijst richt zich op de ervaringen van bewoners met de zorg van Herfstzon in de afgelopen 12 maanden. Exclusiecriteria voor deze raadpleging zijn:

- cliënten die vooraf hebben aangegeven niet mee te willen doen aan onderzoek
- cliënten met verblijf / woonduur minder dan 1 maand
- cliënten die alleen zorg ontvangen voor revalidatie of reactivering
- cliënten met kortdurend verblijf: probeerverblijf, respijtzorg of intervalopname
- cliënten die ernstig ziek zijn (zwaarwegende medische redenen)
- cliënten die terminale zorg ontvangen en/of verblijven op palliatieve zorgunit
- cliënten met ernstige psychiatrische problematiek (getraumatiseerd, ernstige gedragsproblemen)
- cliënten met dementie (matig-ernstige of ernstige dementie)
- cliënten met indicatie psychogeriatric (PG)
- cliënten die in de voorgaande 12 maanden al zijn benaderd voor een andere CQI meting
- andere zwaarwegende redenen (met hierbij een korte omschrijving).

1.4 Spiegelinformatie

Op verzoek van Herfstzon zijn in deze rapportage naast de uitkomsten van de cliëntenraadplegingen voor Herfstzon voor 2017 en 2015, ook de uitkomsten gepresenteerd van geheel Herfstzon. Daarnaast is het Facit-totaal weergegeven, dat bestaat uit de 1.418 respondenten die geraadpleegd zijn in 2016 met versie 4.1 van de vragenlijst.

De verschillen tussen gepresenteerde uitkomsten dienen als achtergrondinformatie en kunnen pas na nadere statistische analyse als significant verschil worden benoemd. Er is geen sprake van een vergelijking volgens de CQI-richtlijnen omdat er op de gepresenteerde uitkomsten geen case-mix correctie is toegepast.

2 De CQ-index bij Herfstzon

2.1 Steekproeftrekking

De doelgroep voor de cliëntenraadpleging werd gevormd door de 25 bewoners die in oktober 2017 in Herfstzon woonden. Op grond van de voor deze CQ-index geldende exclusiecriteria, zijn door Herfstzon geen bewoners uitgesloten van deelname aan het onderzoek.

Het aantal bewoners dat benaderd kon worden voor een interview bedroeg aldus 25. Omdat er in Herfstzon minder bewoners geraadpleegd konden worden dan de reguliere CQI steekproefomvang van 33, is er geen steekproef getrokken en zijn deze 25 bewoners allemaal benaderd voor een interview.

2.2 Informatievoorziening

Alle bewoners zijn door Herfstzon per brief geïnformeerd over de komst van de interviewers. In deze brief was naam en foto van de interviewer opgenomen en werd aangekondigd op welke dag(en) de interviews plaats zouden vinden. Daarnaast werden in de brief ook het doel van het onderzoek, en de vertrouwelijkheid en anonimiteit van het onderzoek toegelicht.

De cliëntenraad en de medewerkers zijn voorafgaand aan de start van de raadpleging geïnformeerd over het doel van de raadpleging en de wijze waarop de raadpleging zou gaan plaatsvinden.

2.3 Dataverzameling

De interviews zijn door Facit gehouden conform de landelijke richtlijnen voor CQI-metingen en de bijbehorende werkinstructies. De interviews hebben plaatsgevonden op 27 oktober en zijn afgenomen door mw. Riet Nieuwenhuis.

2.4 Extra vragen

Op verzoek van Herfstzon zijn er twee extra vragen aan de vragenlijst toegevoegd: een vraag naar een rapportcijfer voor de organisatie en een vraag naar een rapportcijfer voor de medewerkers.

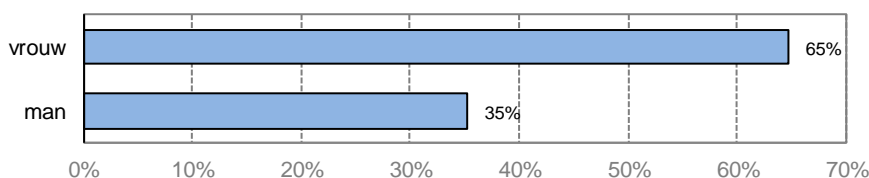
2.5 Respons

Voor de cliëntenraadpleging onder bewoners zijn 25 bewoners van Herfstzon benaderd voor een interview. Met 21 bewoners kon een interview worden gehouden. De respons voor deze raadpleging komt hiermee op 84,0%.

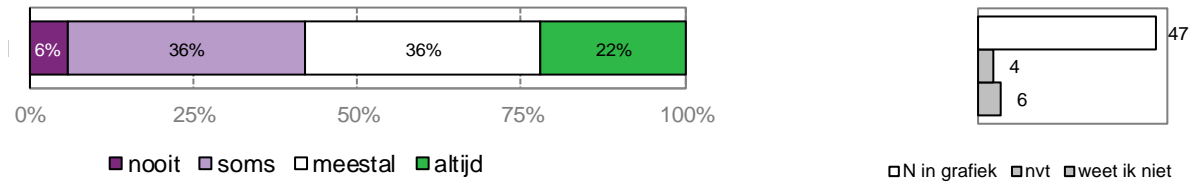
2.6 Leeswijzer

Alle door Facit ontvangen vragenlijsten zijn verwerkt in deze rapportage, ook de vragenlijsten van respondenten die één of meerdere van de achtergrondvragen niet hebben ingevuld. De antwoorden op de gestelde vragen worden in staafdiagrammen gepresenteerd.

De staafdiagrammen van de achtergrondvragen zien er als volgt uit:



De staafdiagrammen van de ervaringsvragen zien er als volgt uit:



Onder de staafdiagrammen staan de verschillende antwoordcategorieën die in het diagram voorkomen. In de staven staat het percentage respondenten dat het betreffende antwoord heeft gegeven. Omdat dit afgeronde percentages zijn, kan het soms voorkomen dat ze opgeteld niet exact op 100% uitkomen.

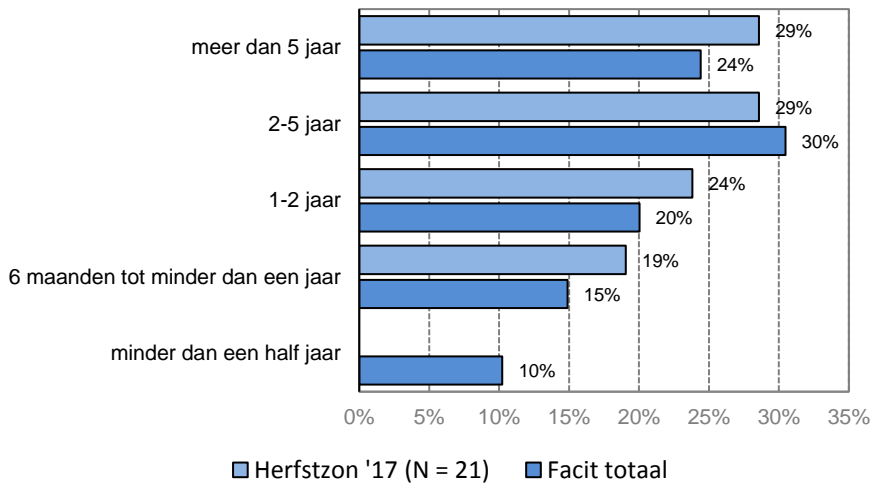
Rechts van de staafdiagrammen is aangegeven met N in grafiek hoeveel respondenten in totaal de vraag beantwoord hebben. Bij vragen met de antwoordcategorieën 'weet niet' en/of 'niet van toepassing', wordt ook rechts van het staafdiagram aangegeven hoeveel respondenten dat antwoord gegeven hebben.

Wanneer een vraag door minder dan tien respondenten is beantwoord, kunnen we de resultaten niet weergeven, omdat dan de privacy van de respondenten onvoldoende gewaarborgd kan blijven. De staaf blijft dan geheel leeg.

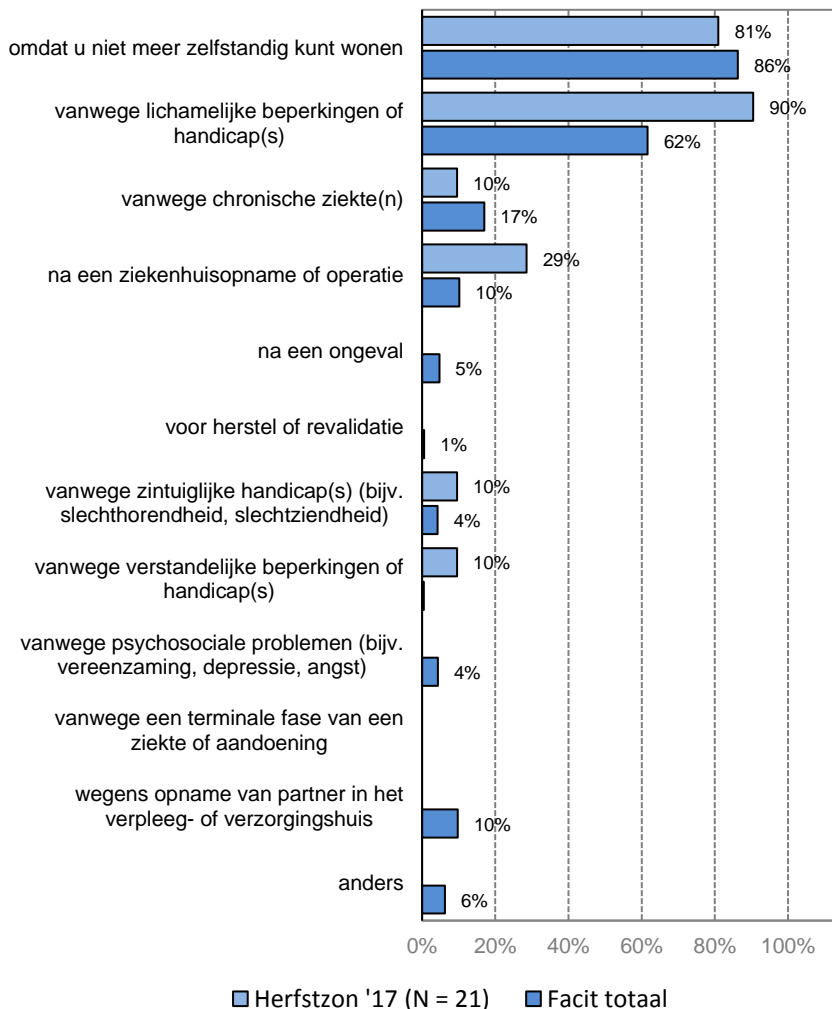
3 Uitkomsten

Over uzelf

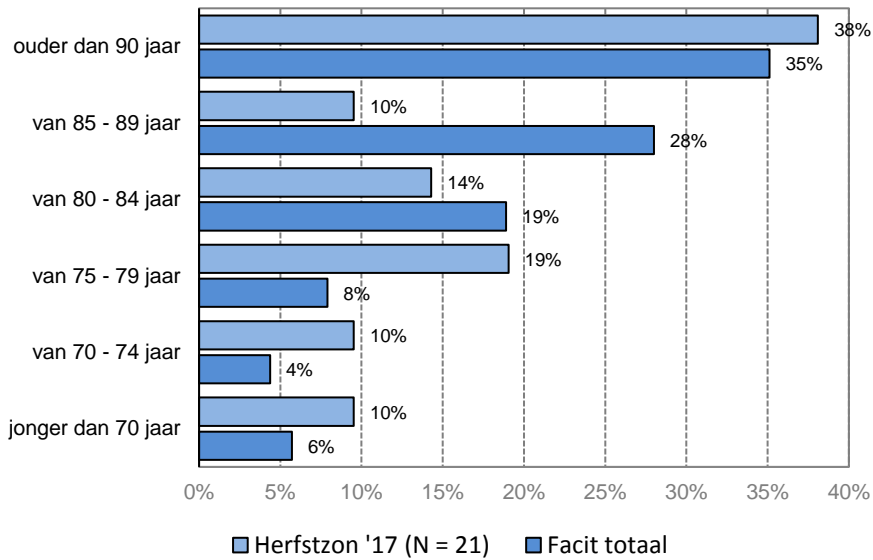
1. Hoe lang woont u in dit huis?



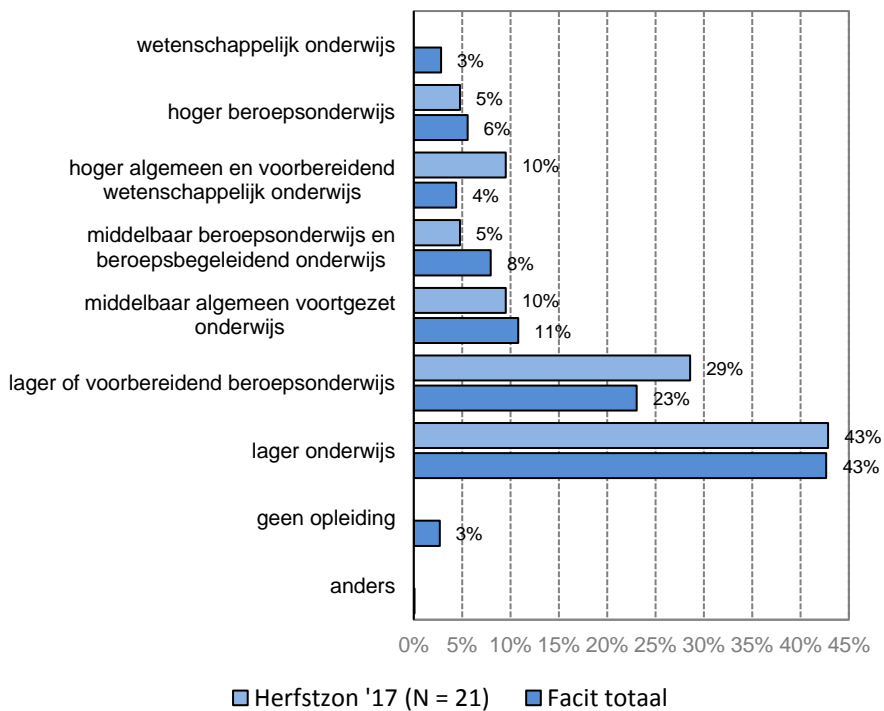
2. Waarom woont u in dit huis? (meerdere antwoorden mogelijk)



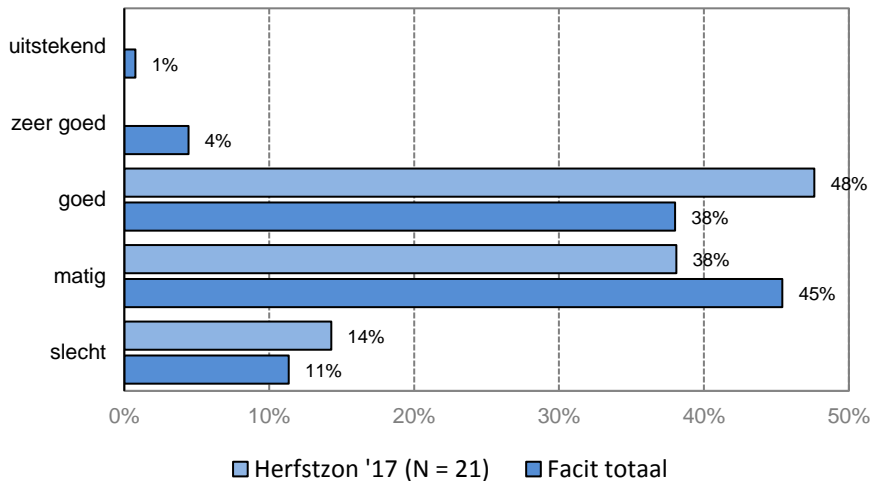
3. Leeftijd in klassen



4. Wat is uw hoogst voltooide opleiding?



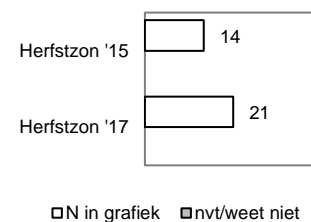
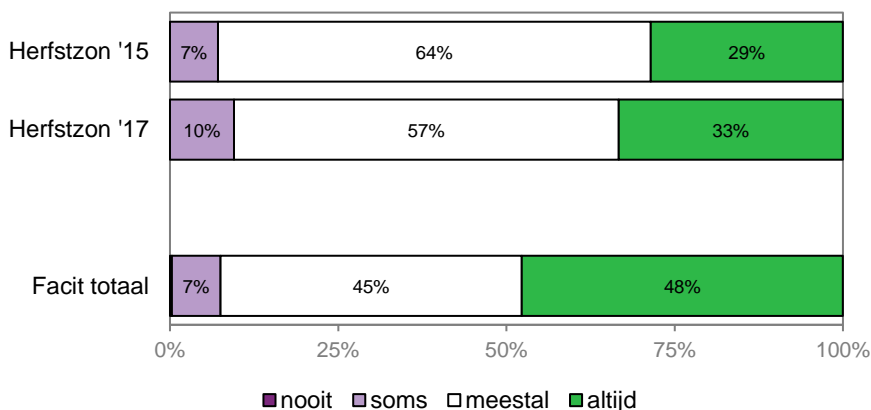
5. Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?



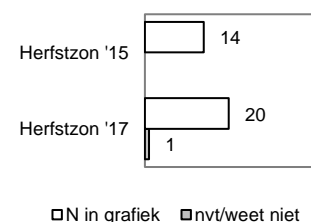
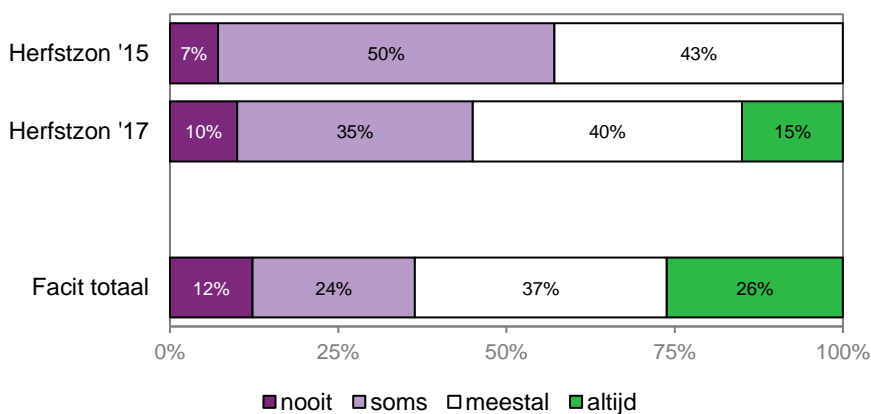
Deskundigheid zorgverleners

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.

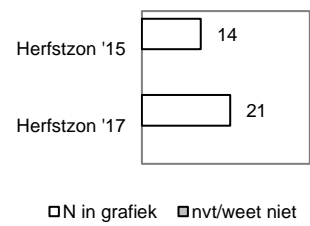
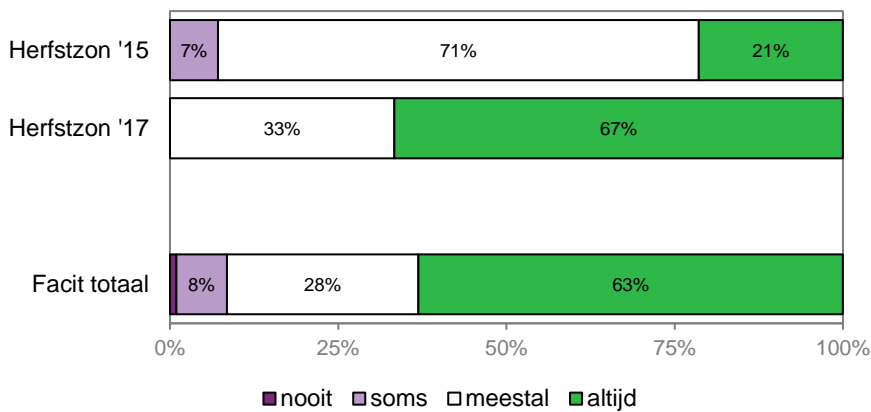
6. Werken de zorgverleners vakkundig?



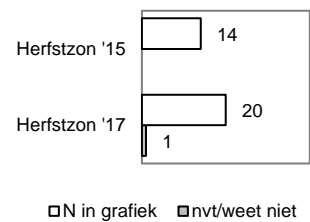
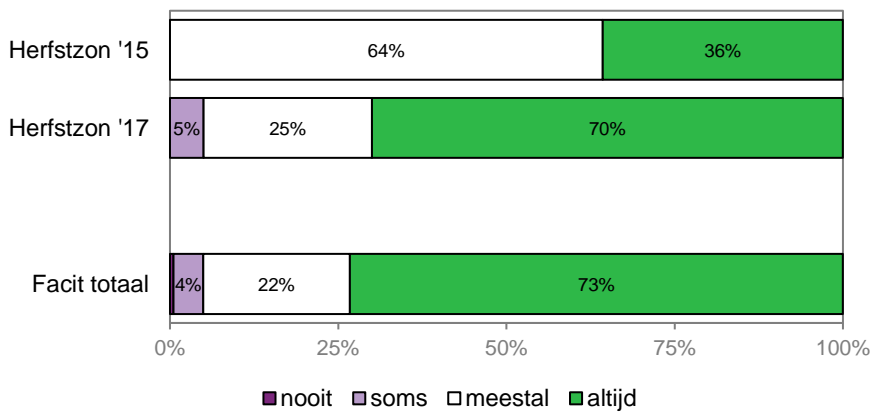
7. Is er genoeg personeel in huis?



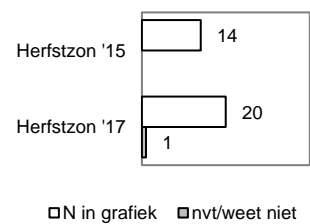
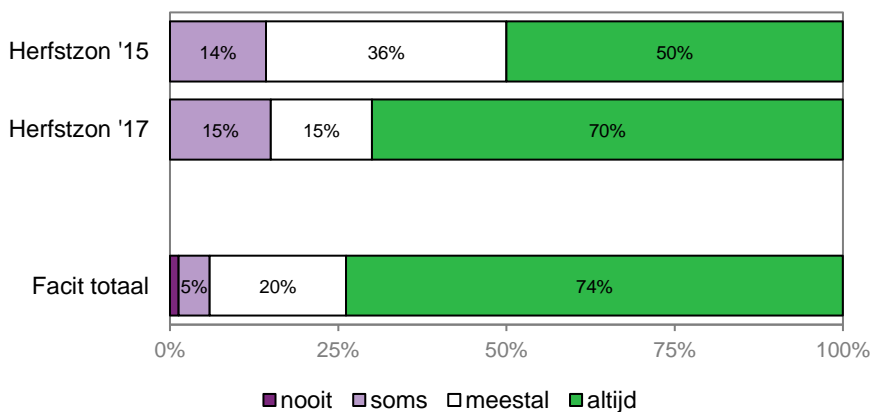
8. Zijn uw zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?



9. Houden de zorgverleners rekening met wat u zelf wel en niet kunt?



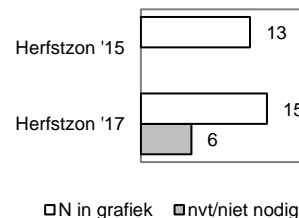
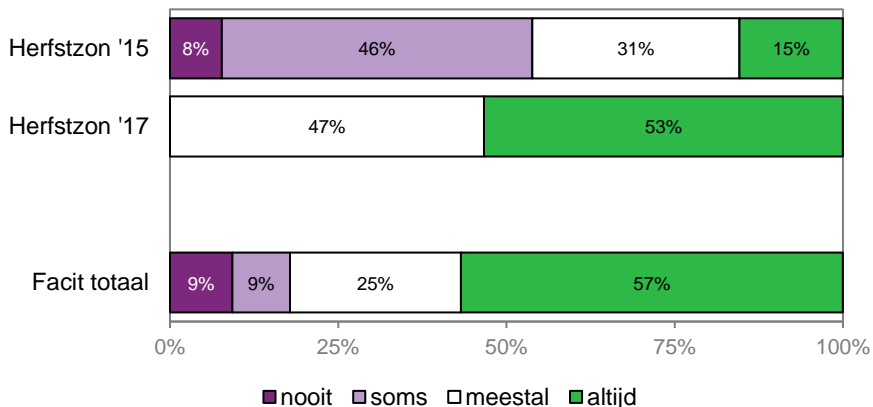
10. Nemen de zorgverleners uw gezondheidsklachten serieus?



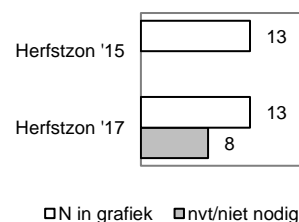
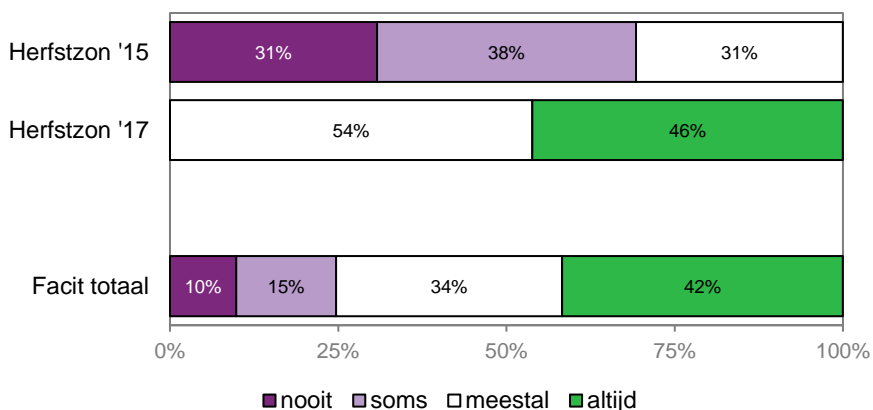
Afspraken en Overleg

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.

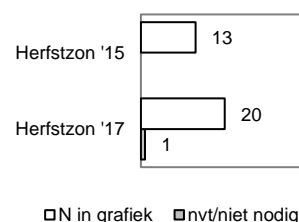
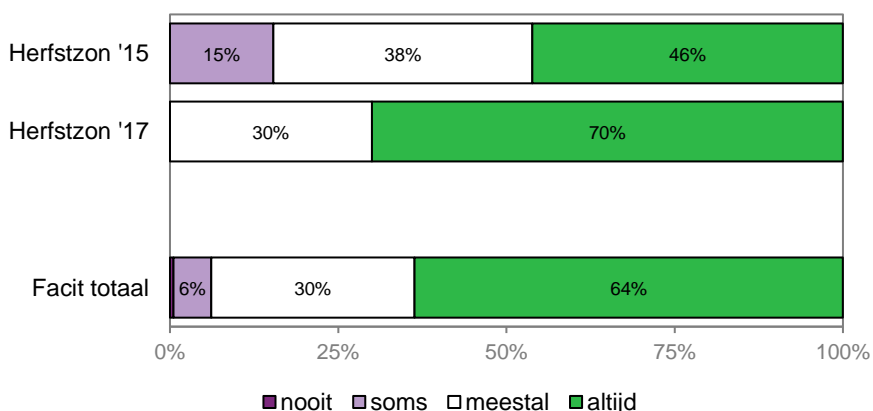
11. Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp u krijgt?



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



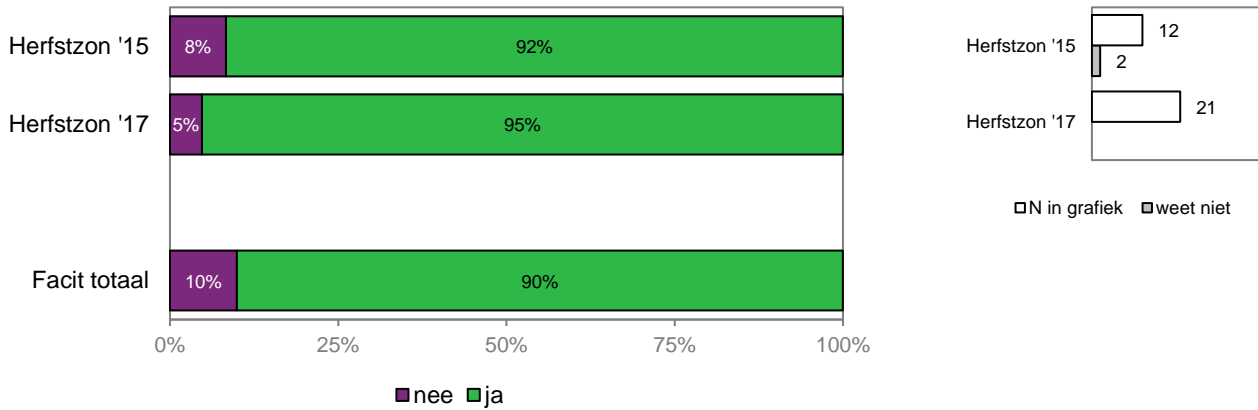
13. Komt het verpleeg-/verzorgingshuis de afspraken over uw verzorging en behandeling goed na?



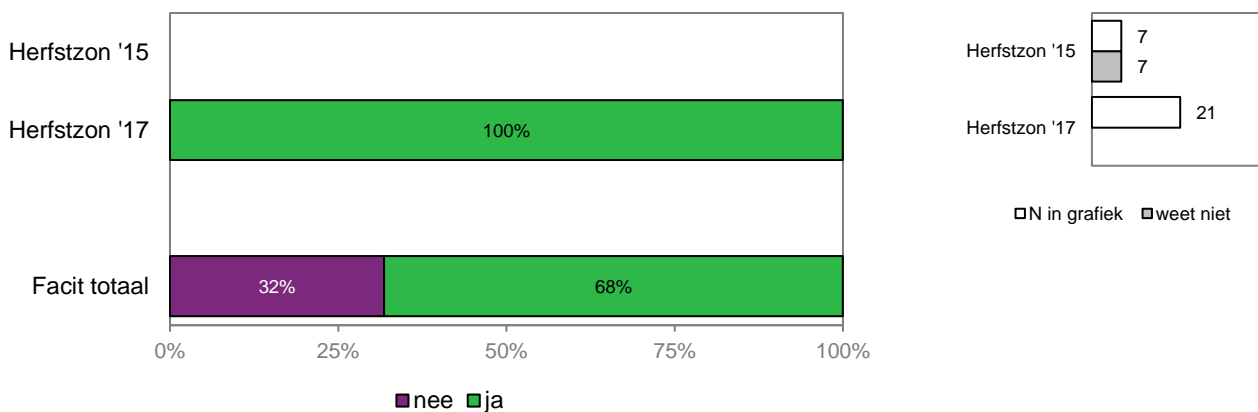
Communicatie en Informatie

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.

14. Geeft het huis u genoeg informatie over wat zij voor u kan doen?

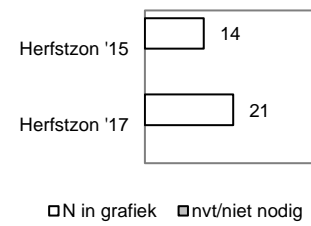
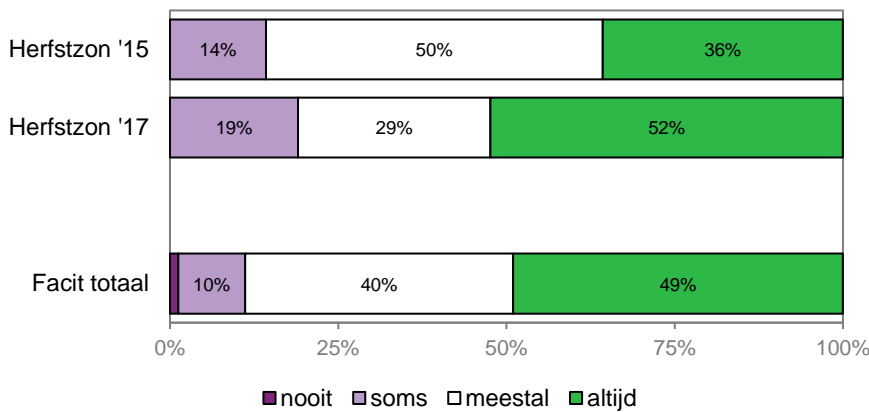


15. Geeft de zorginstelling u genoeg informatie over uw rechten?

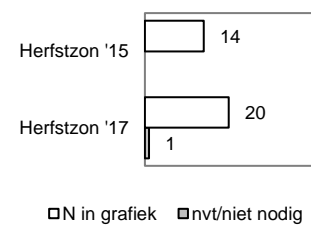
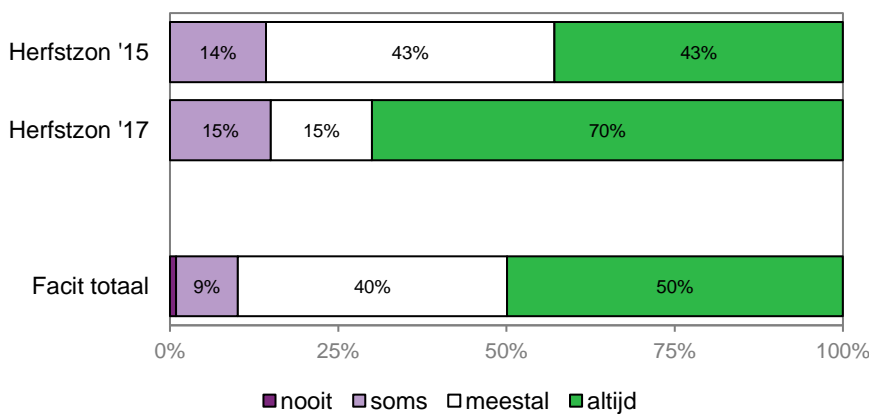


De volgende vragen gaan over de manier waarop **zorgverleners** met u omgaan.

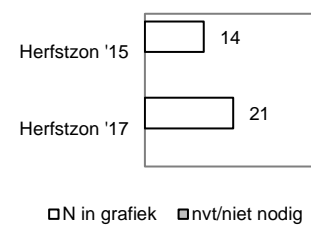
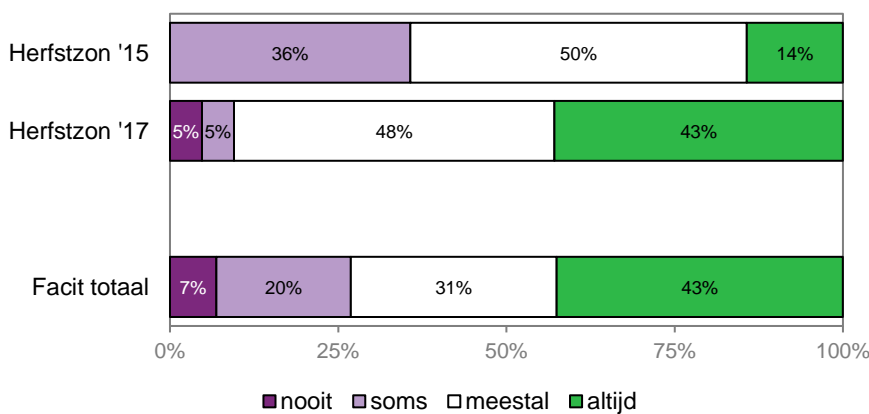
16. Luisteren zorgverleners aandachtig naar u?



17. Geven de zorgverleners goed antwoord op uw vragen?



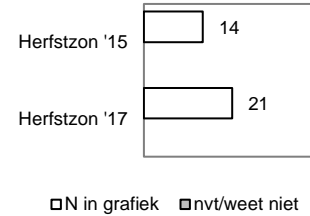
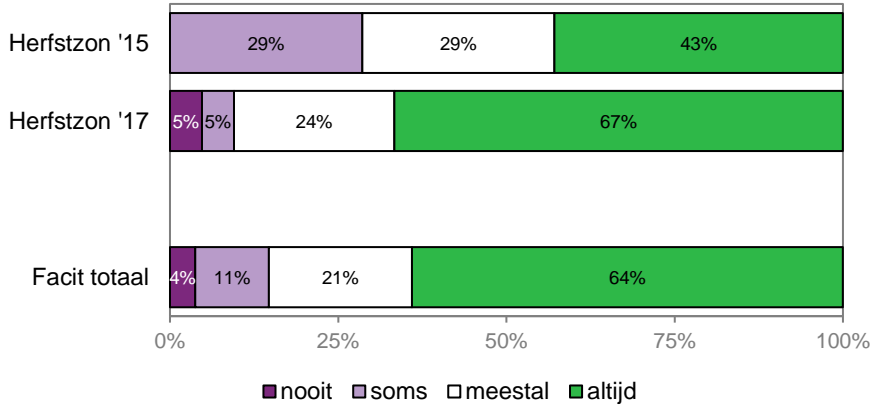
18. Hebben de zorgverleners voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?



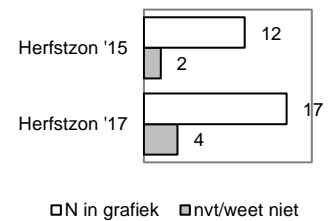
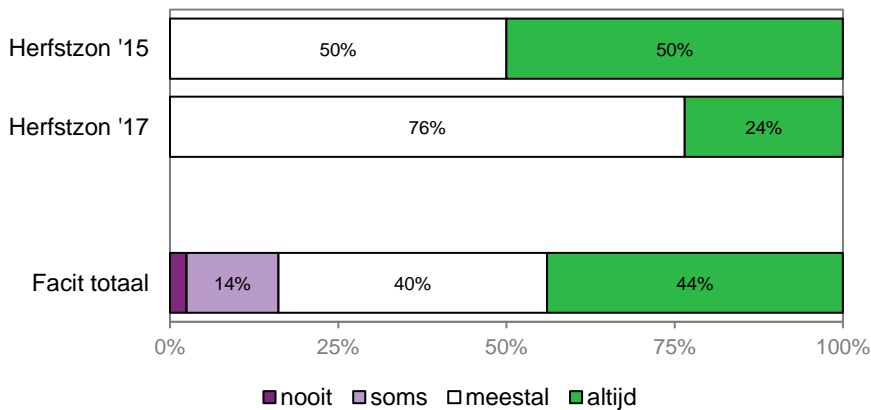
Woon- en leefomstandigheden

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

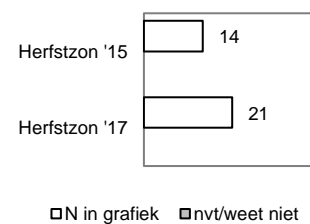
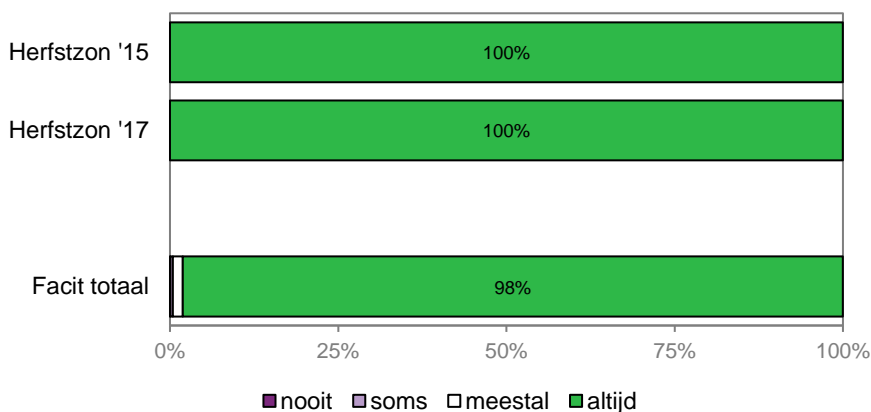
19. Wordt uw woonruimte goed schoongehouden? (uw woon-/slaapkamer, toilet en douche-/badkamer)



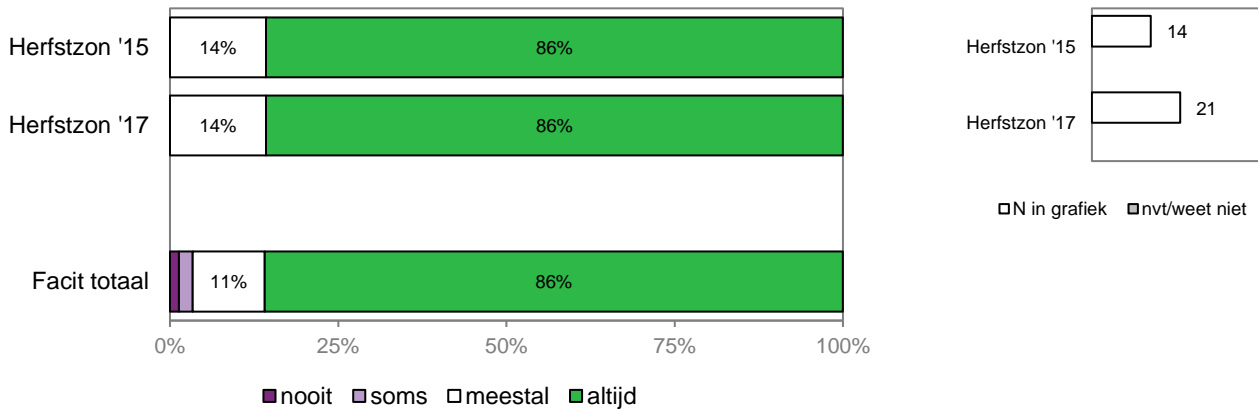
20. Gaan de bewoners prettig met elkaar om?



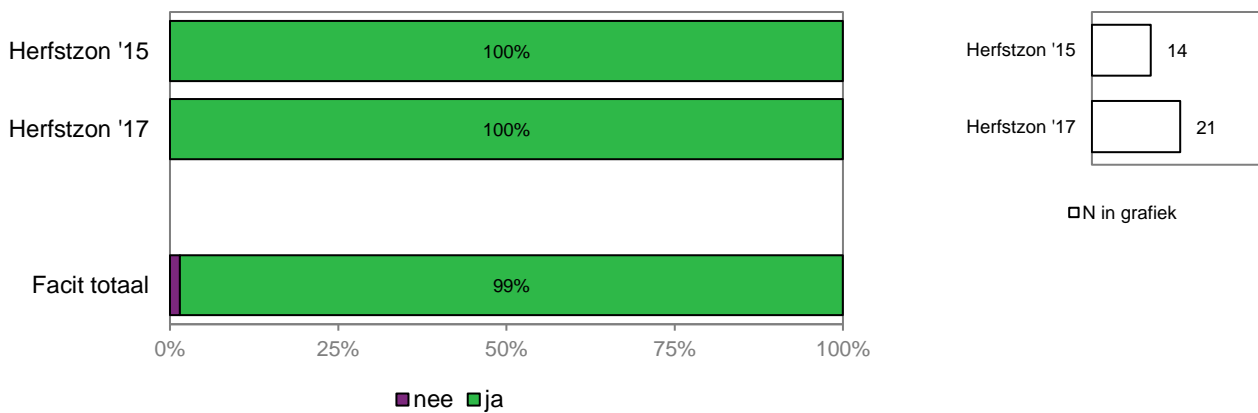
21. Kunt u zich met bezoek op een rustige plek terugtrekken?



22. Voelt u zich veilig in huis?

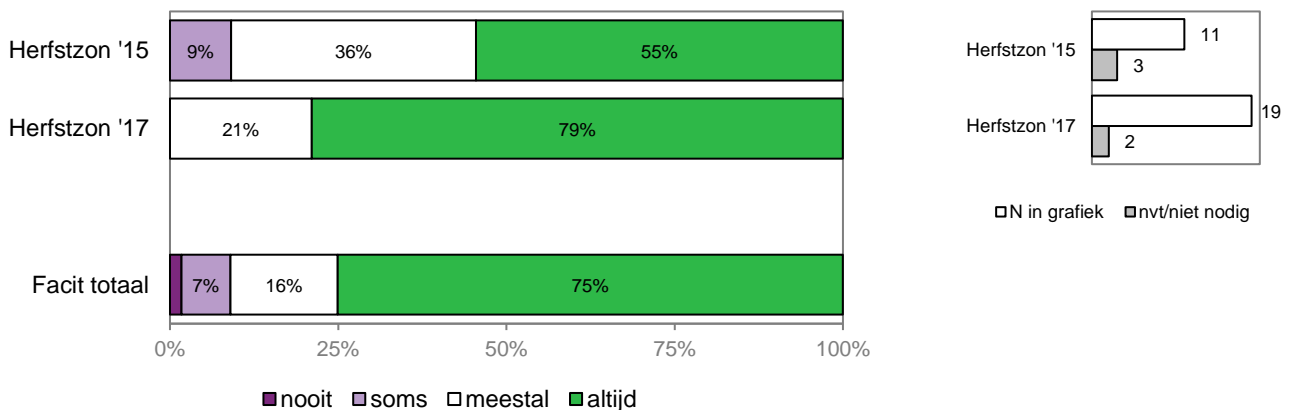


23. Kunt u zelf bepalen hoe uw kamer of woonruimte is ingericht?

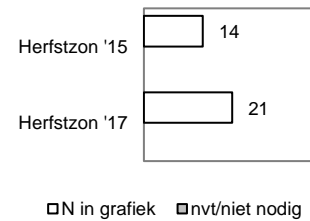
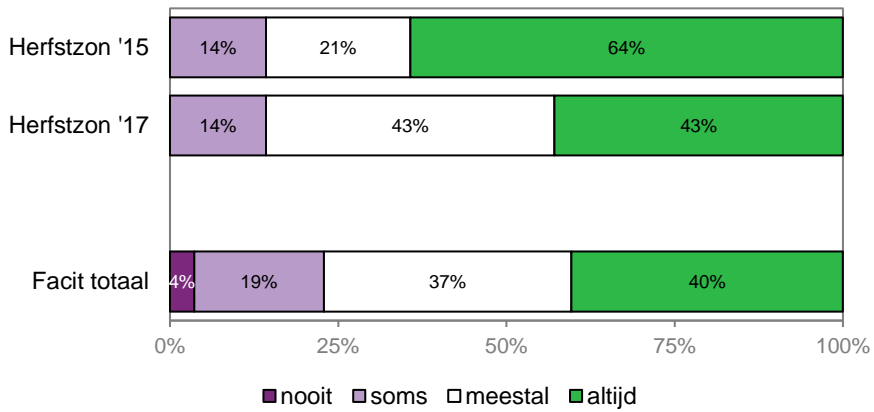


Overige vragen

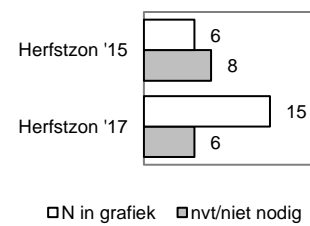
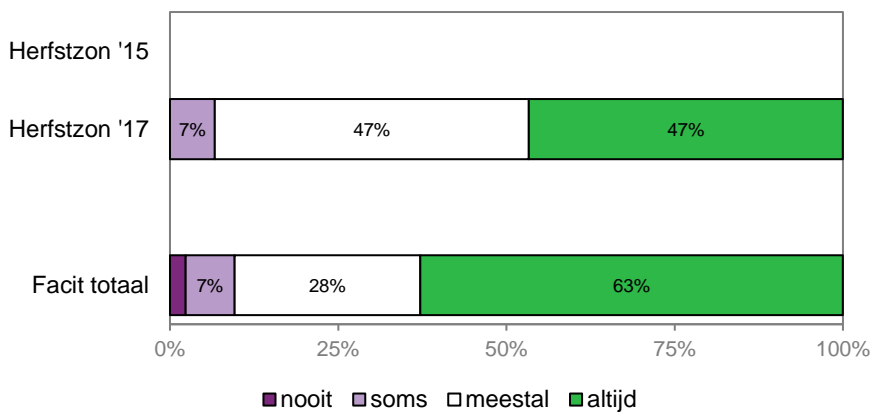
24. Organiseert het huis genoeg activiteiten?



25. Zijn de maaltijden lekker?



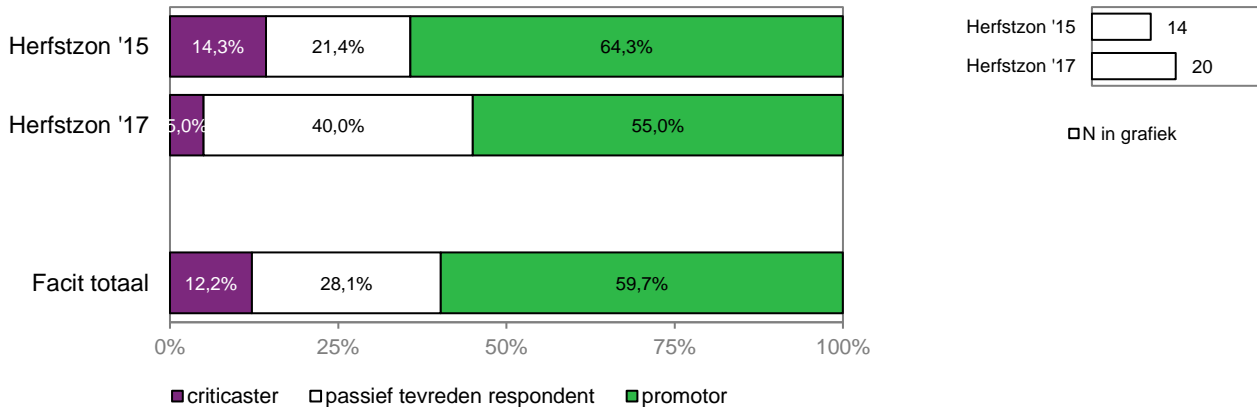
26. Is de sfeer tijdens het eten goed?



Tot slot

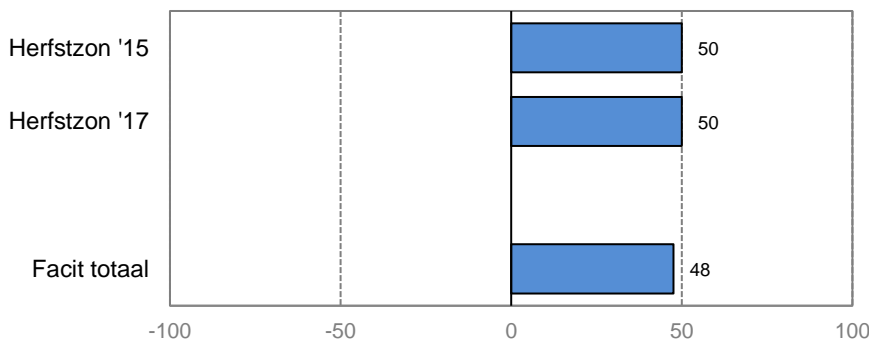
27. Zou u Herfstzon bij uw vrienden en familie aanbevelen?

Deze vraag kunnen respondenten beantwoorden op een schaal van 0 = 'zeer waarschijnlijk niet' tot 10 = 'zeer waarschijnlijk wel'. Bij een score van 0 tot en met 6 is de respondent een 'criticaster', bij een 7 of 8 een 'passief tevreden respondent' en bij een 9 of 10 een 'promotor'.



Net Promotor score (NPS)

Op basis van deze indeling wordt de Net Promotor Score berekend door het percentage 'promotors' te verminderen met het percentage 'criticasters' (oftewel $NPS = \% \text{ promotoren} - \% \text{ criticasters}$).



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?)

Sommige bewoners maakten bij deze vraag van de gelegenheid gebruik om hun tevredenheid over de zorg te uiten en/of hebben geen specifieke aandachtspunten:

- Zou het absoluut niet weten, ben hier op mijn plek.
- Zou niet weten wat. (2x)
- Zou niets kunnen bedenken.
- Niets. Alles is prima. Als iets niet goed is bespreek ik dat.
- Voor mij hoeft er niets te veranderen, ben tevreden.
- Weet ik niet.
- Mis niets.
- Ben helemaal tevreden, er hoeft niets te veranderen.
- Het mag blijven zoals het is.
- Het is hier goed.

Daarnaast werden de volgende opmerkingen en verbeterwensen geuit:

Participatie

- Activiteiten komen weinig bewoners. Er wordt genoeg georganiseerd.
- Ik zou wel willen dat ze meer aandacht geven aan geloofszaken.
- Ik zou willen dat er een groepje creatief kwam, met begeleider. Dit wordt wel beloofd, maar er komt niets van.
- Het zou fijn zijn, als er een vrijwilliger was die met me kon wandelen.
- Zou graag een biljardclub willen.

Mentaal welbevinden

- Ze kijken niet naar mij om, wordt nooit een praatje met mij gemaakt.

Kwaliteit van de zorgverleners

- Ik zie nooit iemand, alleen als ik naar toilet moet.
- Alleen er zouden meer medewerkers in de avond en nacht kunnen werken.
- Beter aan afspraken houden.
- Dat de zorg niet zo druk is.
- De medewerkers zijn erg druk, zou anders moeten.

Zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid

- Meer personeel in de nacht, vind het eng als er iets gebeurt.

Overig

- De communicatie door de intercom, wordt soms zomaar afgekapt en verbroken.

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

Sommige bewoners maakten bij deze vraag van de gelegenheid gebruik om hun algemene tevredenheid over de zorg te uiten:

- Overall over. (2x)
- Overall tevreden over.
- Ik heb het fijn hier.
- Ik ben heel erg tevreden.
- Ik ben tevreden.
- Alles is gewoon goed.
- Ben heel heel erg tevreden.
- Alles naar wens.
- Wil nog niets veranderen.

Daarnaast werden de volgende opmerkingen gemaakt:

Lichamelijk welbevinden en gezondheid (incl. maaltijden)

- En goede verzorging.
- De verzorging is goed.
- De maaltijden zijn goed en de zorg ook.
- De maaltijden zijn erg goed, dat verhoogt het woonplezier.

Woon- en leefsituatie

- Er straalt warmte uit en gezelligheid.
- De gemoedelijkheid zowel met bewoners als met personeel.
- De gezelligheid hier.
- Dat het in het centrum ligt.
- Mooie tuin.
- Kleinschaligheid.

Mentaal welbevinden

- De extra aandacht hier.

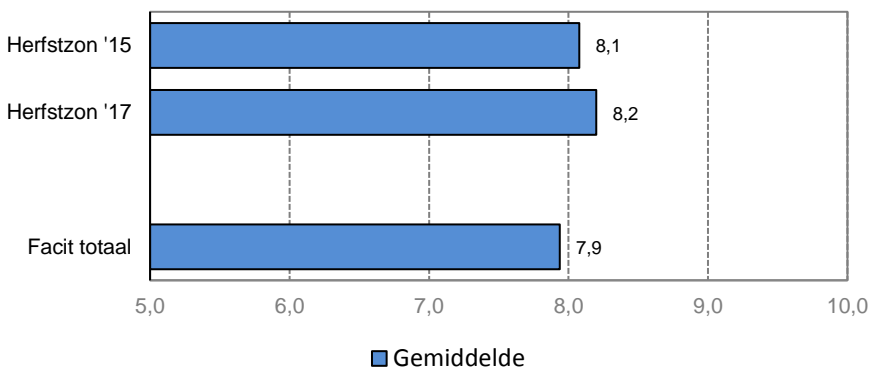
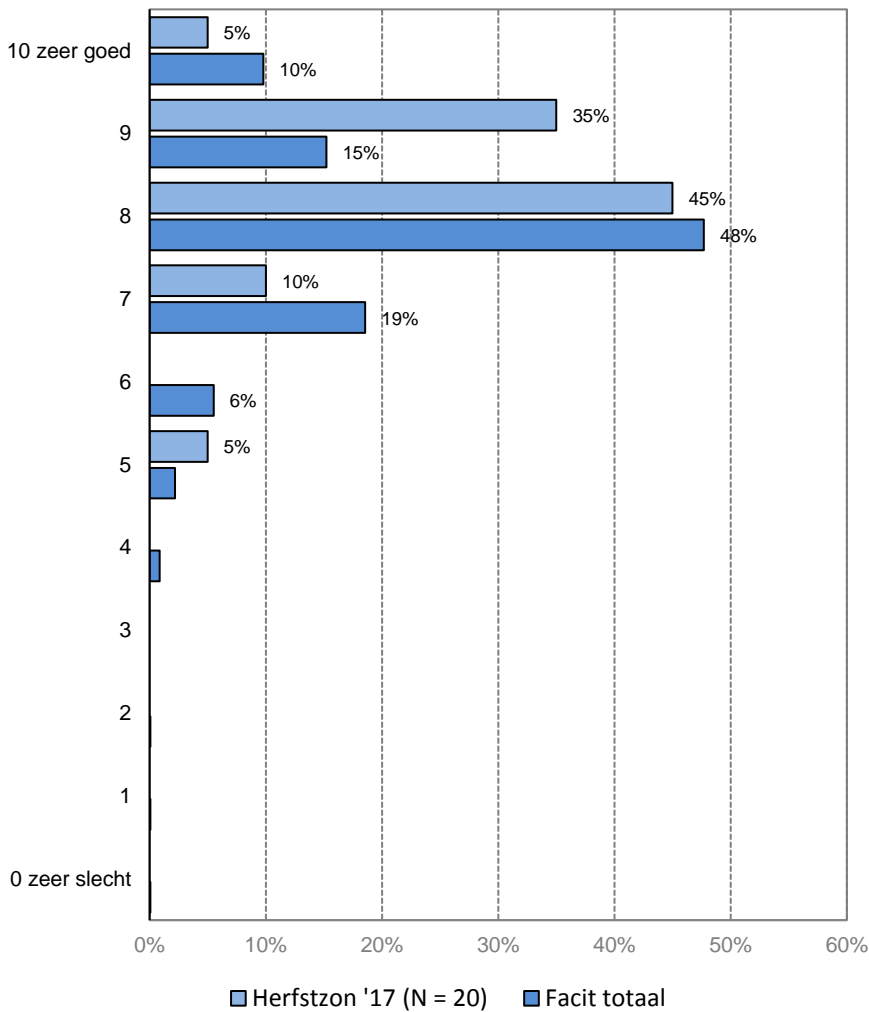
Overig

- Moet erg wennen aan het wonen hier.
- Ik zou meer aandacht willen, ben dus niet tevreden daarover.
- Kan ik niet zeggen, moest erg wennen, had erge heimwee.

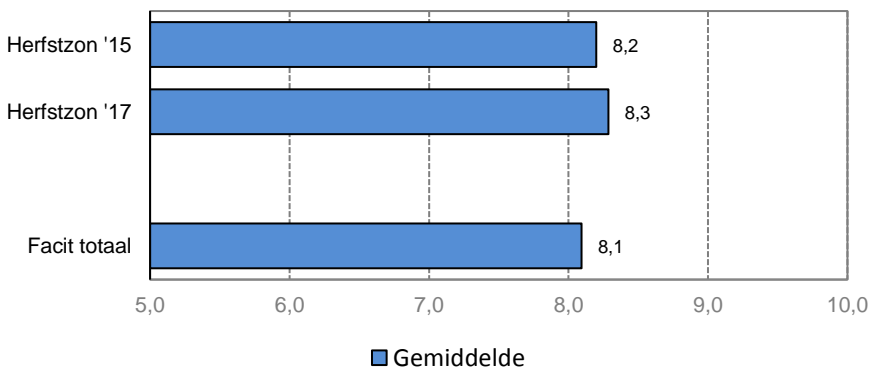
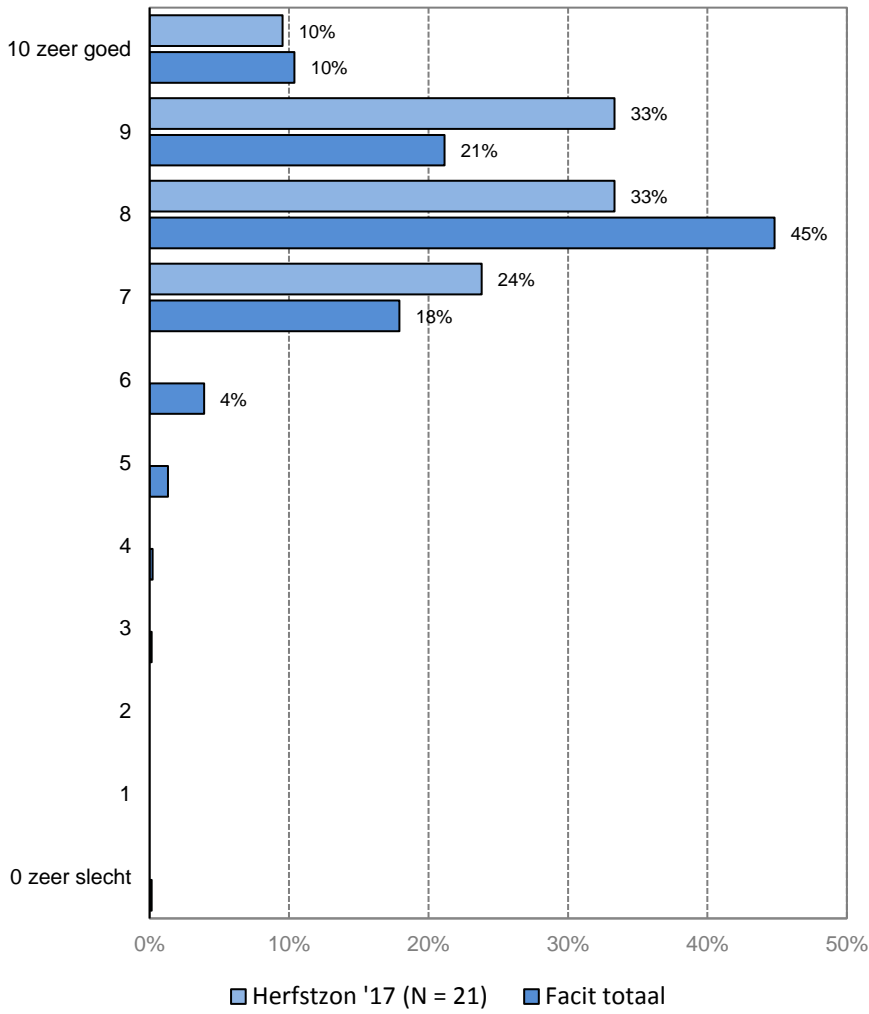
Extra vragen

1. Welk cijfer geeft u de zorginstelling?

Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.



2. Welk cijfer geeft u de verzorgenden en verpleegkundigen?
Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.



4 Indicatorscores

Een indicatorscore is het gemiddelde van antwoorden die de respondenten hebben gegeven op de vragen die samen onder een indicator vallen¹. De berekening van de indicatorscores gebeurt door aan de antwoorden nooit, soms, meestal en altijd een waarde van respectievelijk 1, 2, 3 en 4 punten toe te kennen (1 is de laagste en 4 de hoogst mogelijke score). Vragen met een andere schaal zijn omgezet naar een 4-puntsschaal.

Vragenlijsten waarin één of meerdere van de achtergrondvragen niet is ingevuld, zijn niet meegenomen bij het berekenen van de indicatorscores. Per indicator staat vermeld hoeveel vragenlijsten zijn gebruikt voor berekening van de indicatorscores.

Randvoorwaarden bij de berekening van de indicatorscores zijn dat een respondent meer dan de helft van de vragen die samen een indicator vormen, heeft beantwoord, én dat tien of meer respondenten de betreffende vragen hebben beantwoord. Voor Herfstzon is dit voor alle indicatoren het geval.

Thema's en indicatoren Goede Zorg VV&T	indicatorscore	aantal respondenten
Kwaliteit van leven		
1 Lichamelijk welbevinden en gezondheid		
1.1 Ervaringen met maaltijden: Smaak	3,29	21
1.1 Ervaringen met maaltijden: Sfeer	3,40	15
2 Woon- en leefsituatie		
2.1 Omgang met elkaar	3,24	17
2.2 Ervaringen met schoonmaken	3,52	21
2.3 Ervaringen met inrichting	4,00	21
2.4 Ervaringen met privacy	4,00	21
3 Participatie		
3.1 Zinnige dag	3,79	19
4 Mentaal welbevinden		
4.3 Ervaren bejegening	3,38	21
5 Kwaliteit van de zorgverleners		
5.1 Ervaren beschikbaarheid personeel	2,60	20
5.4 Ervaren kwaliteit personeel	3,52	21
6 Kwaliteit van de zorgorganisatie		
6.1 Ervaren inspraak	3,56	14
6.2 Ervaren informatie	3,93	21
7 Zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid		
7.5 Ervaren veiligheid	3,86	21

¹ In bijlage 2 bij deze rapportage is uitgeschreven welke vragen onder welke indicator vallen.

5 Top-2 Box scores

5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de uitkomsten van deze raadpleging samenvattend gepresenteerd in de vorm van Top-2 Box scores. Een Top-2 Box score is het percentage respondenten dat de meest gunstige antwoordcategorieën kiest, doorgaans meestal en altijd, en daarmee te kennen geeft met het onderwerp in kwestie positieve ervaringen te hebben. Vragen met een andere schaal worden omgezet naar een 4-puntsschaal.

Top-2 Box scores maken dus in één oogopslag duidelijk hoeveel respondenten uit de steekproef tevreden zijn over het onderwerp of hierover een gunstige beoordeling geven. Omgekeerd kan ook direct worden afgeleid hoeveel respondenten géén positieve ervaringen hebben. Top-2 Box scores kunnen zowel op vraagniveau als op indicatorniveau berekend worden.

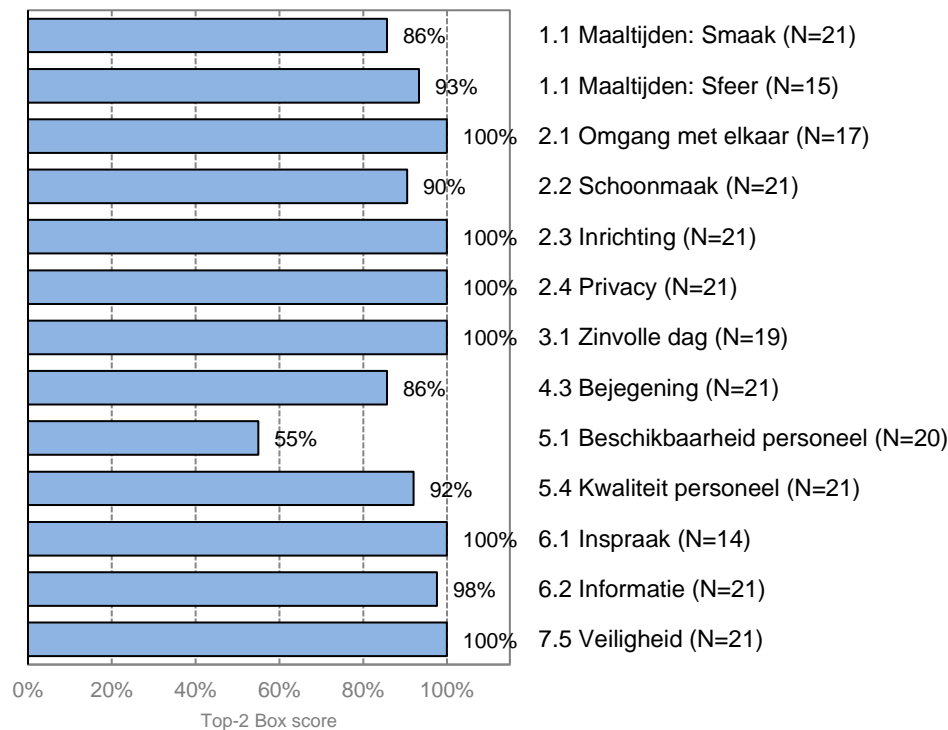
Daarnaast wordt door middel van verschilcores een vergelijking gemaakt met de raadpleging uit 2015 en het Facit totaal. Als aanvulling hierop wordt de statistische significantie van de verschilcores bepaald. Wanneer een verschil significant is ($p < ,05$) betekent dit dat deze groter is dan op basis van toeval verwacht kan worden (bij een betrouwbaarheidsniveau van 95%).

5.2 Top-2 Box scores op indicatorniveau

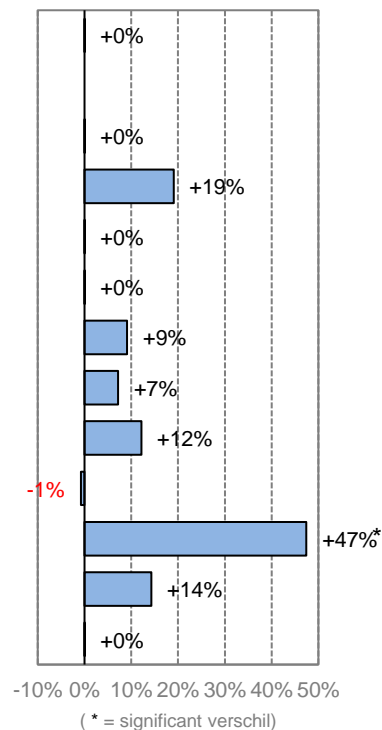
De Top-2 Box score op indicatorniveau is het gemiddelde van de Top-2 Box scores van de vragen die gezamenlijk een indicator vormen. In de eerste grafiek worden deze voor Herfstzon gerapporteerd. In de grafiek daarnaast worden verschillen gepresenteerd in vergelijking met de raadpleging uit 2015 en in derde grafiek de verschillen met het Facit totaal.

Voorwaarden bij de berekening van de Top-2 Box scores op indicatorniveau zijn dat een respondent meer dan de helft van de vragen die samen een indicator vormen, heeft beantwoord én dat tien of meer respondenten de onderliggende vragen hebben beantwoord. Is dit niet het geval, dan is er voor de betreffende indicator geen Top-2 Box score weergegeven.

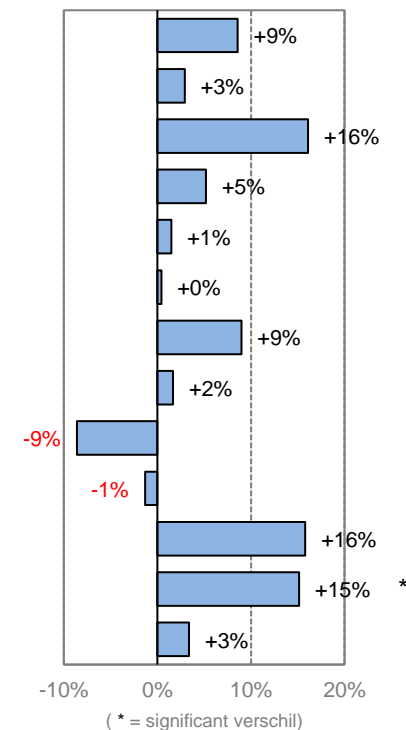
Percentage respondenten met positieve ervaring op indicator in Herfstzon '17



Verskil met Herfstzon '15



Verskil met Facit totaal



5.3 Top-2 Box scores op vraagniveau

In onderstaand overzicht worden de Top-2 Box scores op vraagniveau weergegeven. De hoogst scorende vraag (de vraag waarop de meest gunstige beoordeling is gegeven) staat helemaal bovenaan in de tabel, de laagst scorende vraag helemaal onderaan.

Voor iedere vraag in de tabel wordt eerst de Top-2 Box score weergegeven. In de kolommen ernaast worden respectievelijk het verschil met het vorige meetjaar en het verschil met het Facit totaal gepresenteerd.

Positieve verschillen worden in groen weergegeven en negatieve scores in rood. Indien volgens een statistische toets het verschil significant is ($p < ,05$), wordt het gehele vlak gekleurd. Wanneer een verschil significant is betekent dit dat de relatieve score groter is dan op basis van toeval verwacht zou worden.

Top-2 Box scores van vragen gerangschikt	Top-2 Box score Herfstzon '17	Vershil met Herfstzon '15	Vershil met Facit totaal
8. Zijn uw zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?	100%	+ 7%	+ 8%
11. Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp u krijgt?	100%	+ 54%	+ 18%
12. Kunt u meebeslissen over wanneer u zorg of hulp krijgt?	100%	+ 69%	+ 25%
13. Komt het verpleeg-/verzorgingshuis de afspraken over uw verzorging en behandeling goed na?	100%	+ 15%	+ 6%
15. Geeft de zorginstelling u genoeg informatie over uw rechten?	100%		+ 32%
20. Gaan de bewoners prettig met elkaar om?	100%	+ 0%	+ 16%
21. Kunt u zich met bezoek op een rustige plek terugtrekken?	100%	+ 0%	+ 0%
22. Voelt u zich veilig in huis?	100%	+ 0%	+ 3%
23. Kunt u zelf bepalen hoe de kamer of woonruimte is ingericht?	100%	+ 0%	+ 1%
24. Organiseert het huis genoeg activiteiten?	100%	+ 9%	+ 9%
14. Geeft het huis u genoeg informatie over wat zij voor u kan doen?	95%	+ 4%	+ 5%
9. Houden zorgverleners rekening met wat u zelf wel en niet kunt?	95%	- 5%	- 0%
26. Is de sfeer tijdens het eten goed?	93%		+ 3%
6. Werken de zorgverleners vakkundig?	90%	- 2%	- 2%
18. Hebben de zorgverleners voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?	90%	+ 26%	+ 17%
19. Wordt uw woonruimte goed schoongehouden? (uw woon-/slaapkamer, toilet en douche-/badkamer)	90%	+ 19%	+ 5%
25. Zijn de maaltijden lekker?	86%	+ 0%	+ 9%
10. Nemen de zorgverleners uw gezondheidsklachten serieus?	85%	- 1%	- 9%
17. Geven de zorgverleners goed antwoord op uw vragen?	85%	- 1%	- 5%
16. Luisteren zorgverleners aandachtig naar u?	81%	- 5%	- 8%
7. Is er genoeg personeel in huis?	55%	+ 12%	- 9%

6 Conclusies

6.1 Inleiding

De conclusies hieronder zijn weergegeven per thema en indicator Goede Zorg. In bijlage 2 bij deze rapportage zijn de vragen die onder de indicatoren vallen volledig uitgeschreven.

Omdat er in Herfstzon minder bewoners te benaderen waren dan de reguliere CQI steekproefomvang, namelijk 25 in plaats van 33, zijn ook de conclusies gebaseerd op de antwoorden van een kleiner aantal bewoners: er waren uiteindelijk 21 respondenten. Dat kan gevolgen hebben voor de analyse van de uitkomsten: hoe minder respondenten er immers zijn, hoe groter de kans dat antwoorden van één of enkele bewoners het totaalbeeld voor Herfstzon vertekenen.

6.2 Conclusies op indicatorniveau

In vergelijking met de meting uit 2015, scoort Herfstzon op alle indicatoren (nagenoeg) gelijk of hoger. Het verschil is significant op de indicator Ervaren inspraak. Afgezet tegen het Facit-totaal, zijn de scores van Herfstzon op de meeste indicatoren ook hoger, met uitzondering van de indicatoren Kwaliteit en Beschikbaarheid personeel (het verschil is hier overigens niet significant. Een significant verschil is gemeten bij de indicator Informatie.

6.3 Conclusies op vraagniveau

Thema 1: Lichamelijk welbevinden en gezondheid

Indicator 1.1: Ervaringen met maaltijden

Van de geraadpleegde bewoners geeft 86% aan dat de maaltijden lekker zijn. 93% van de bewoners geeft aan dat de sfeer tijdens het eten goed is.

Thema 2: Woon- en leefsituatie

Indicator 2.1: Omgang met elkaar

Alle geraadpleegde bewoners vinden dat de bewoners in Herfstzon prettig met elkaar omgaan.

Indicator 2.2: Ervaringen met Schoonmaken

Van de geraadpleegde bewoners geeft 90% aan dat hun woonruimte (woon-/slaapkamer, toilet en douche-/badkamer) goed wordt schoongehouden.

Indicator 2.3: Ervaringen met inrichting

Unaniem melden de geraadpleegde bewoners dat ze zelf kunnen bepalen hoe ze de kamer of woonruimte inrichten (met eigen spullen, enzovoorts).

Indicator 2.4: Ervaringen met Privacy

Alle geraadpleegde bewoners zeggen zich met bezoek op een rustige plek terug te kunnen trekken.

Thema 3: Participatie

Indicator 3.1: Zinvolle dag

De geraadpleegde bewoners vinden desgevraagd dat Herfstzon genoeg activiteiten organiseert.

Thema 4: Mentaal welbevinden

Indicator 4.3: Ervaren bejegening

Van de geraadpleegde bewoners ervaart 81% dat de zorgverleners aandachtig naar hen luisteren. Volgens 85% van de bewoners geven de zorgverleners goed antwoord op hun vragen en 90% ervaart dat de zorgverleners voldoende aandacht hebben voor hoe het met hen gaat.

Thema 5: Kwaliteit van de zorgverleners

Indicator 5.1: Ervaren beschikbaarheid personeel

Volgens 55% van de geraadpleegde bewoners is er genoeg personeel in huis.

Indicator 5.4: Ervaren kwaliteit personeel

Van de geraadpleegde bewoners geeft 90% aan dat de zorgverleners vakkundig werken. Bewoners stellen dat hun zorgverleners goed op de hoogte zijn van hun ziekte(n) of gezondheidsproblemen en volgens 95% houden de verzorgenden en verpleegkundigen rekening met wat ze zelf wel en niet kunnen. 85% van de bewoners ervaart dat zorgverleners hun gezondheidsklachten serieus nemen.

Thema 6: Kwaliteit van de zorgorganisatie

Indicator 6.1: Ervaren inspraak

Volgens de geraadpleegde bewoners komt Herfstzon de afspraken over verzorging en behandeling goed na. Bewoners zeggen te kunnen meebeslissen over wat voor zorg of hulp zij krijgen en over wanneer ze zorg of hulp krijgen.

Indicator 6.2: Ervaren informatie

Van de geraadpleegde bewoners geeft 95% aan dat Herfstzon hen genoeg informatie geeft over wat zij voor de bewoner kunnen doen (over de mogelijkheden van het wonen, de zorg, de activiteiten, enzovoorts). Alle bewoners zijn van mening dat Herfstzon hen genoeg informatie geeft over hun rechten (bijvoorbeeld dat zij mogen meebeslissen over de zorg en behandelingen, en dat zij kunnen klagen).

Indicator 6.3: Aanbevelingsvraag

Voor Herfstzon geldt dat 5% van de respondenten een criticaster is, 40% een passief tevreden respondent en 55% een promotor. De Net Promotor Score voor Herfstzon is 50.

Thema 7: Zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid

Indicator 7.5: Veiligheid

Alle geraadpleegde bewoners zeggen zich veilig te voelen in huis.

Extra vragen Herfstzon

Aan het einde van de vragenlijst is aan de bewoners gevraagd om middels een cijfer een totaaloordeel te geven over Herfstzon en over de verzorgenden en verpleegkundigen van Herfstzon.

Het meest voorkomende cijfer voor Herfstzon is een 8. Het hoogste cijfer is een 10 en het laagste een 5. Het gemiddelde cijfer voor Herfstzon is een 8,2.

Voor de verzorgenden en verpleegkundigen van Herfstzon is het meest voorkomende cijfer een 8. Als hoogste cijfer is een 10 gegeven en als laagste een 7. Gemiddeld worden de verzorgenden en verpleegkundigen van Herfstzon met een 8,3 beoordeeld.

7 Aanbevelingen

De uitkomsten van de cliëntenraadpleging met de CQ-index voor Herfstzon geven op veel punten aanleiding tot tevredenheid. Uiteraard zijn er ook enkele verbeterpunten te benoemen. De aanbevelingen hieronder betreffen situaties waarin een deel van de bewoners minder tevreden was. Soms was dat maar een klein deel, maar lijkt het onderwerp ons belangrijk of maakten bewoners er aanvullende opmerkingen over. De aanbevelingen zijn bedoeld als handreiking voor het borgen van goede resultaten en verdere verbetering van de kwaliteit van zorg- en dienstverlening.

Thema 1: Lichamelijk welbevinden en gezondheid

- Blijf bij o.a. de ronde tafel-besprekingen de maaltijden bespreken: probeer af en toe suggesties van bewoners uit, en peil een volgende keer of dat bevalt.

Thema 2: Woon- en leefsituatie

- Maak met alle bewoners concrete afspraken over het schoonhouden van hun woonruimte, zodat medewerkers huishouding goed weten wat voor welke bewoner (het meest) belangrijk is. Leg bewoners en familieleden ook uit wat er niet kan en waarom dat zo is, en bespreek hoe dat eventueel door familie of anders ingevuld kan worden.

Thema 3: Participatie

De resultaten van de raadpleging geven geen aanleiding tot het formuleren van aanbevelingen op deze indicator.

Thema 4: Mentaal welbevinden

- Blijf met medewerkers praten over het belang van voldoende aandachtig luisteren en vragen 'hoe het met de bewoner gaat'. Wissel in werkoverleg ervaringen uit hoe je dat kunt doen, wat individuele verschillen zijn van bewoners en hoe de medewerkers daarop in kunnen spelen.
- Vraag bewoners op welke momenten zij ervaren dat er niet altijd aandachtig geluisterd wordt of er onvoldoende aandacht voor hen is. Gebruik de antwoorden op deze vragen als input voor de werkbespreking. Op deze wijze blijven medewerkers zich bewust van dit onderdeel van de zorg, kunnen tips uitgewisseld worden en kan er zo nodig doorverwezen worden of gesignaleerd waar nog extra aandacht nodig is.

Thema 5: Kwaliteit van de zorgverleners

- Vraag aan bewoners in zorgleefplangesprekken in welke situaties zij ervaren dat hun gezondheidsklachten niet serieus genomen worden. Maak met de medewerkers afspraken over hoe Herfstzon hier verbeteringen in wil aanbrengen en betrek bewoners bij de evaluatie van verbetermaatregelen.
- Blijf medewerkers bewust maken van hun gewoonten in de bejegening van en communicatie met bewoners, en van het effect van gehaast en/of routinematig werken. Bespreek met nieuwe medewerkers en stagiaires én in werkoverleg en functioneringsgesprekken de gedragscode van Herfstzon en wat de organisatie in dit opzicht van medewerkers verwacht. Wissel ervaringen uit en biedt intervisie of feedback aan waar nodig.
- Spreek niet in negatieve zin met bewoners over ziekte of afwezigheid van collega's, of algemeen over werkdrukke
- Betrach rust in de uitvoering van de dagelijkse werkzaamheden. Vraag medewerkers de beschikbare tijd daadwerkelijk aan de bewoner te besteden: ook bij medicatie brengen of helpen wassen kan je gericht aandacht hebben voor hoe het met iemand gaat.
- Vraag bewoners in zorgleefplangesprekken of zij ervaren of er voldoende personeel is in Herfstzon. Vraag door wanneer dit niet geval is, 'waarop is deze ervaring gebaseerd?' Maak concrete aanvullende afspraken over de personele inzet waar dit mogelijk is.

Thema 6: Kwaliteit van de zorgorganisatie

De resultaten van de raadpleging geven geen aanleiding tot het formuleren van aanbevelingen op deze indicator.

Thema 7: Zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid

De resultaten van de raadpleging geven geen aanleiding tot het formuleren van aanbevelingen op deze indicator.

Aanbevelingsvraag

Vraag naasten en bewoners of hun aanbevelingen en opmerkingen gedeeld mogen worden in het huisorgaan, op de website etc.

Tot slot

Onze aanbevelingen sluiten over het algemeen aan bij afspraken die in veel organisaties al bestaan, maar in de praktijk dan bij de bewoners kennelijk toch niet het gewenste effect bereiken. Veelal blijkt dat dit komt omdat het uitvoeren en opvolgen van gemaakte afspraken niet altijd sluitend is.

Daarom geven we tot slot nog de volgende algemene adviezen:

- Toets in resultaatgerichte interne audits in hoeverre beleid en afspraken in de praktijk daadwerkelijk zijn geïmplementeerd en tot het gewenste effect leiden.
- Deel ervaringen met collega's van andere locaties/regio's met betrekking tot het succesvol verbeteren en borgen van kwaliteit.
- Formuleer de verbeterplannen SMART en monitor de voortgang van de verbeteracties.
- Houd de medewerkers actief betrokken bij het proces door de voortgang regelmatig te bespreken en doelen en acties zo nodig bij te stellen. Informeer de bewoners ook over de voortgang.
- Bespreek de uitkomsten van deze raadpleging met de cliëntenraad en in het werkoverleg met uw medewerkers en formuleer gezamenlijk verbeterpunten en concrete doelstellingen en activiteiten. Facit kan desgewenst de eindpresentatie voor Herfstzon verzorgen of voor Herfstzon een PowerPoint maken waarmee u zelf de uitkomsten intern kunt presenteren.

Bijlage 1: Thema's en indicatoren Goede Zorg VV&T

In onderstaande tabel zijn de thema's en de cliëntgebonden indicatoren weergegeven. Daarbij is per thema aangegeven welke vragen van de CQ-index meetellen bij de berekening van de indicatorscores.

Thema's en indicatoren Goede Zorg VV&T	vragen CQI VV&T per indicator		
	bewoners	vertegenwoordigers	thuiswonende cliënten
Kwaliteit van leven			
1 Lichamelijk welbevinden en gezondheid			
1.1 Ervaringen met maaltijden	25, 26	27, 28, 29	-
2 Woon- en leefsituatie			
2.1 Omgang met elkaar	20	24	-
2.2 Ervaringen met schoonmaken	19	20	-
2.3 Ervaringen met inrichting	23	22	-
2.4 Ervaringen met privacy	21	21	-
3 Participatie			
3.1 Zinvolle dag	24	23, 25, 26	-
4 Mentaal welbevinden			
4.3 Ervaren bejegening	16, 17, 18	13, 14, 15	17, 18, 19
4.5 Ervaringen met (lichamelijke) verzorging	-	-	20, 21, 22, 23
5 Kwaliteit van de zorgverleners			
5.1 Ervaren beschikbaarheid personeel	7	16	-
5.4 Ervaren kwaliteit personeel	6, 8, 9, 10	17, 18, 19	13, 14, 15, 16
6 Kwaliteit van de zorgorganisatie			
6.1 Ervaren inspraak	11, 12, 13	6, 7, 11	3, 4, 5, 6, 8
6.2 Ervaren informatie	14, 15	8, 9, 10, 12	7, 9, 10, 11, 12
6.3 Aanbevelingsvraag	27	30	24
7 Zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid			
7.5 Ervaren veiligheid	22	-	-

Vragen die niet meetellen in de berekening van de score per indicator:

Achtergrondvragen	1 t/m 5	1 t/m 5 31, 32, 33	1, 2, 25 t/m 30
Open vragen	28, 29	34, 35	31, 32

Bijlage 2:

Vragen CQI VV&T somatiek gerubriceerd naar thema's en indicatoren

1. Lichamelijk welbevinden en gezondheid

1.1 Ervaringen met maaltijden

- 25. Zijn de maaltijden lekker?
- 26. Is de sfeer tijdens het eten goed?

2. Woon- en leefsituatie

2.1 Omgang met elkaar

- 20. Gaan de bewoners prettig met elkaar om?

2.2 Ervaringen met schoonmaken

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

2.3 Ervaringen met inrichting

- 23. Kunt u zelf bepalen hoe u de kamer of woonruimte inricht? (met eigen spullen, enzovoorts)

2.4 Ervaringen met privacy

- 21. Kunt u zich met bezoek op een rustige plek terug trekken?

3. Participatie

3.1 Zinvolle dag

- 24. Organiseert het huis genoeg activiteiten?

4. Mentaal welbevinden

4.3 Ervaren bejegening

- 16. Luisteren de zorgverleners aandachtig naar u?
- 17. Geven de zorgverleners goed antwoord op uw vragen?
- 18. Hebben de zorgverleners voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?

5. Kwaliteit van de zorgverleners

5.1 Ervaren beschikbaarheid personeel

- 7. Is er genoeg personeel in huis?

5.4 Ervaren kwaliteit personeel

- 6. Werken de zorgverleners vakkundig?
- 8. Zijn uw zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?
- 9. Houden de zorgverleners rekening met wat u zelf wel en niet kunt?
- 10. Nemen de zorgverleners uw gezondheidsklachten serieus?

6. Kwaliteit van de zorgorganisatie

6.1 Ervaren inspraak

- 11. Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp u krijgt?
- 12. Kunt u meebeslissen over wanneer u zorg of hulp krijgt?
- 13. Komt het verpleeg-/verzorgingshuis de afspraken over uw verzorging en behandeling goed na?

6.2 Ervaren informatie

- 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)
- 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)

6.3 Aanbevelingsvraag

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

7. Zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid

7.5 Veiligheid

- 22. Voelt u zich veilig in huis?