

ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

## Rapportage CQ-index VV&T vertegenwoordigers van bewoners

Herfstzon

oktober - november 2017

	Aantal	%
	26	92,6
	1	3,7
	1	3,7
	27	

en van deze vragen

Aantal	%
15,6	44,4
,0	,0
100,0	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 CIOO 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 De CQ-index voor ervaringen met de zorg in een verpleeg- of verzorgingshuis, vragenlijst voor vertegenwoordigers van bewoners .....	5
1.4 Spiegelinformatie .....	5
2 De CQ-index bij Herfstzon.....	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 .....	7
3 Uitkomsten .....	8
4 Indicatorscores.....	24
5 Top-2 Box scores .....	25
5.1 Inleiding.....	25
5.2 Top-2 Box scores op indicatorniveau .....	26
5.3 Top-2 Box scores op vraagniveau .....	27
6 Conclusies .....	28
6.1 Inleiding.....	28
6.2 Conclusies op indicatorniveau.....	28
6.3 Conclusies op vraagniveau .....	28
7 Aanbevelingen .....	30
Bijlage 1: Thema's en indicatoren Goede Zorg VV&T.....	32
Bijlage 2: Vragen CQI VV&T PG gerubriceerd naar de 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 vertegenwoordigers van 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

december 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 De CQ-index voor ervaringen met de zorg in een verpleeg- of verzorgingshuis, vragenlijst voor vertegenwoordigers van 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 vertegenwoordigers van bewoners (versie 4.1, augustus 2012). Deze vragenlijst bestaat uit 33 gesloten vragen en twee open vragen.

De vragenlijst richt zich op de ervaringen van vertegenwoordigers 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 geen naaste/familielid, maar alleen een wettelijk vertegenwoordiger hebben
- cliënten met kortdurend verblijf: probeerverblijf, respijtzorg of intervalopname
- cliënten die terminale zorg ontvangen en/of verblijven op palliatieve zorgunit
- 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 is in deze rapportage naast de uitkomsten van de cliëntenraadplegingen voor Herfstzon voor 2017 ook het Facit-totaal weergegeven, dat bestaat uit de 1.637 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 vertegenwoordigers van de 15 bewoners die in oktober 2017 in Herfstzon woonden. Op grond van de voor deze CQ-index geldende exclusiecriteria, zijn door Herfstzon geen bewoners of vertegenwoordigers uitgesloten van deelname aan het onderzoek.

Het aantal bewoners van wie de vertegenwoordiger benaderd kon worden met een schriftelijke vragenlijst bedroeg aldus 15. Omdat er in Herfstzon minder vertegenwoordigers geraadpleegd konden worden dan de reguliere CQI steekproefomvang van 70, is er geen steekproef getrokken en zijn deze 15 vertegenwoordigers allemaal benaderd met een vragenlijst.

### 2.2 Informatievoorziening

De vertegenwoordigers van de geselecteerde bewoners ontvingen bij de schriftelijke vragenlijst een begeleidend schrijven, met het verzoek de vragenlijst in te vullen en rechtstreeks te retourneren aan Facit in de bijgevoegde antwoordenvolp. In de begeleidende brief werden 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 verzendingen zijn door Facit verzorgd conform de landelijke richtlijnen voor CQI-metingen en de bijbehorende werkinstructies.

Op donderdag 12 oktober 2017 is de eerste vragenlijst verzonden. Precies twee weken later is aan alle vertegenwoordigers een bedankkaart/herinnering gestuurd.

Na vier weken is aan de hand van de codering van de vragenlijsten bepaald wie de vragenlijst nog niet geretourneerd had, en is aan die vertegenwoordigers een tweede herinnering verzonden. Hier was een nieuwe vragenlijst bijgevoegd.

### 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.

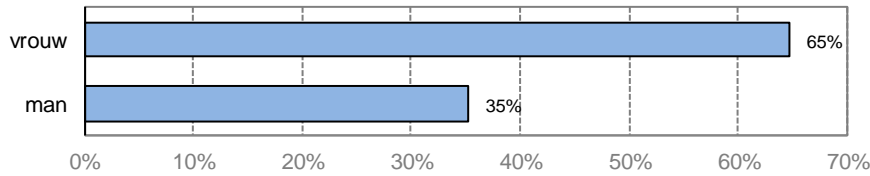
### 2.5 Respons

Voor de cliëntenraadpleging onder vertegenwoordigers van bewoners van Herfstzon zijn 15 vragenlijsten verstuurd. Geen daarvan vielen af voor het onderzoek, omdat het poststuk onbestelbaar retour kwam, omdat de aangeschrevene aangaf geen vertegenwoordiger te zijn, of omdat de bewoner of de vertegenwoordiger overleden was. 11 vertegenwoordigers van bewoners hebben de vragenlijst ingevuld en aan Facit geretourneerd. De respons voor de schriftelijke raadpleging onder vertegenwoordigers van bewoners komt hiermee op 73,3%.

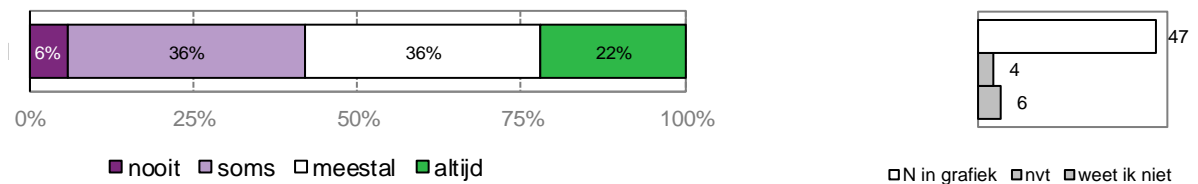
## 2.6 Leeswijzer

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.

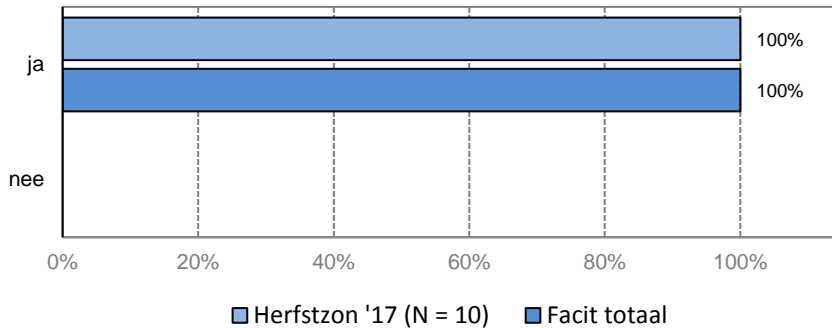
Rechts van de staafdiagrammen is aangegeven met N in grafiek hoeveel respondenten in totaal de vraag beantwoord hebben. Bij vragen met de antwoordcategorieën 'weet niet' en/of 'niet van toepassing', wordt ook rechts van het staafdiagram aangegeven hoeveel respondenten dat antwoord gegeven hebben.

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.

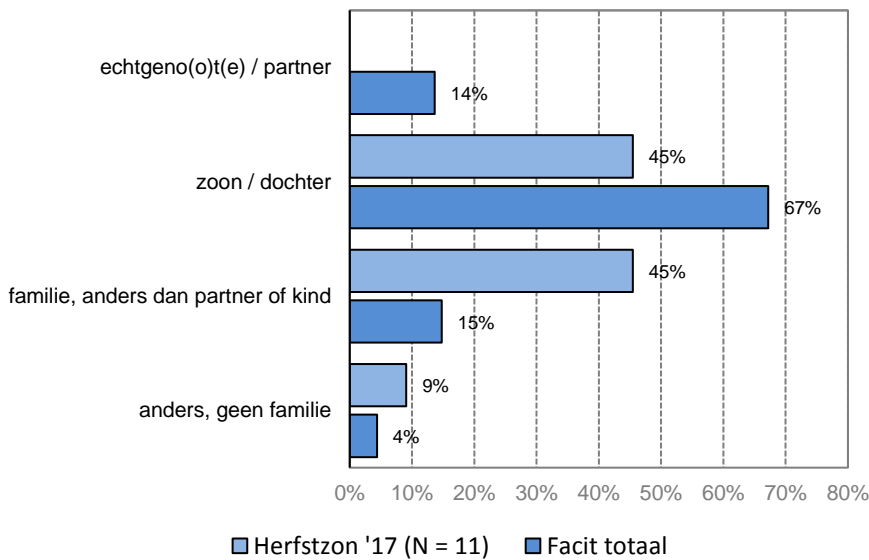
### 3 Uitkomsten

#### Over de bewoner

##### 1. Bent u een vertegenwoordiger of contactpersoon van iemand die in een verpleeghuis of verzorgingshuis woont?

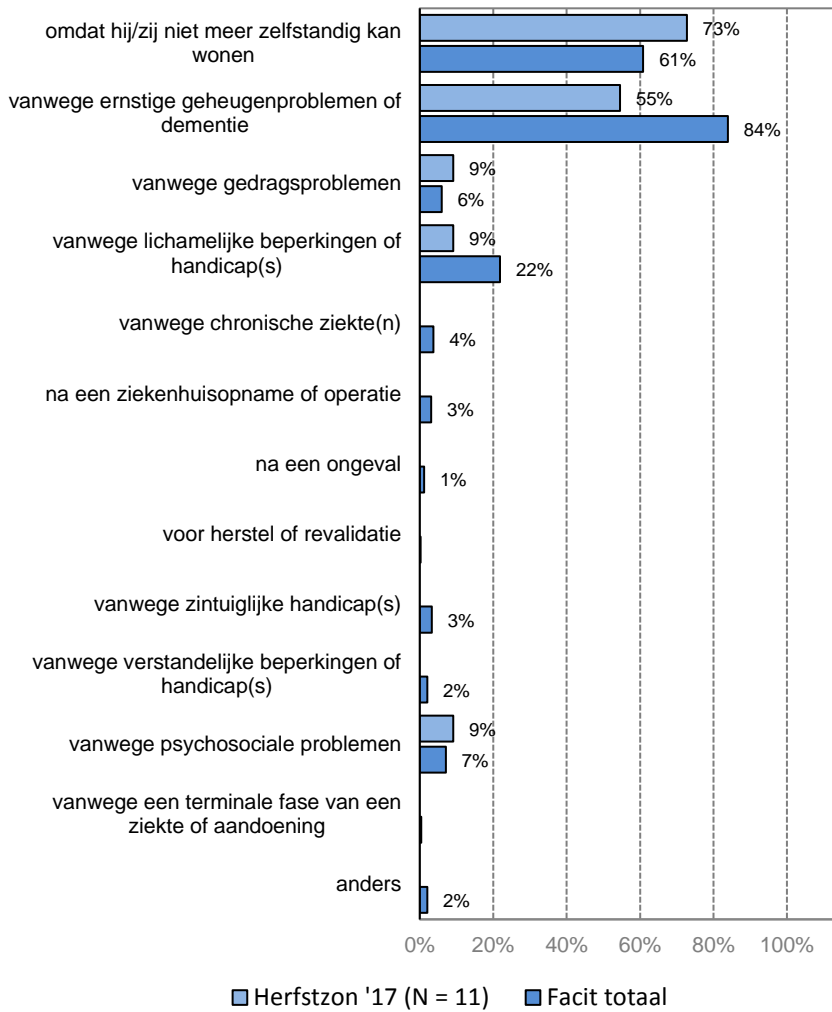


##### 2. Wat is uw relatie met de betrokken bewoner? Ik ben zijn/haar:

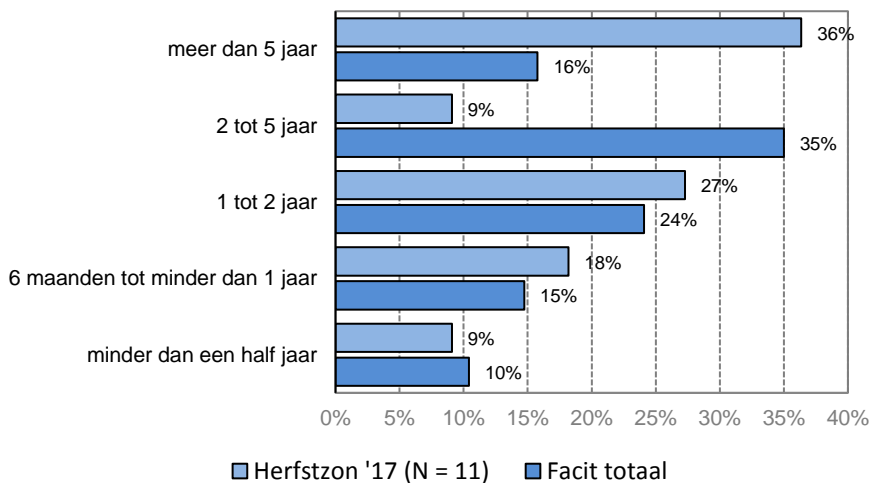




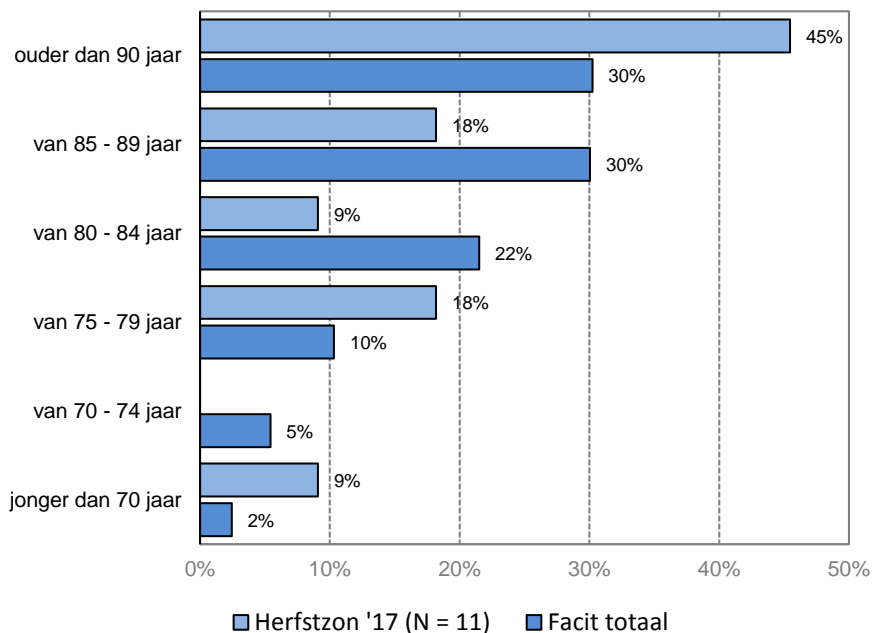
### 3. Waarom woont de bewoner in de zorginstelling? (meerdere antwoorden mogelijk)



### 4. Hoe lang woont de bewoner nu in de zorginstelling?



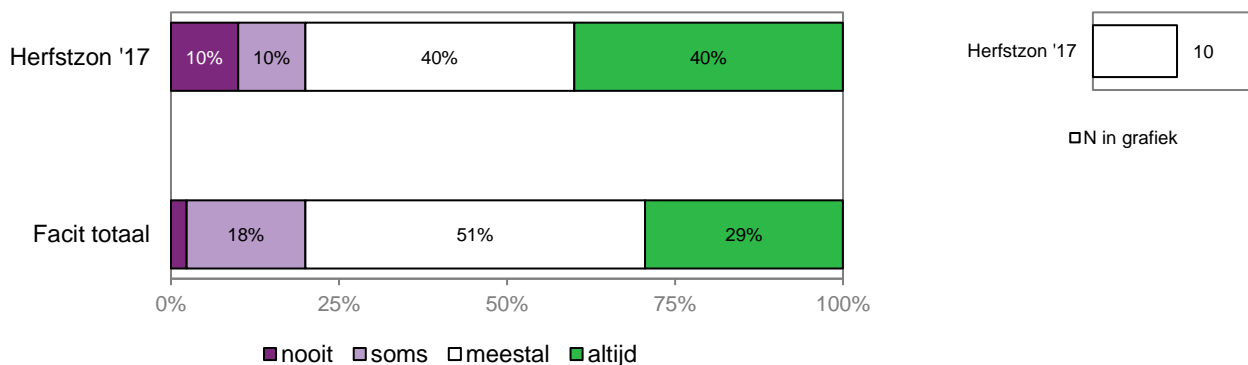
## 5. Wat is zijn/haar leeftijd?



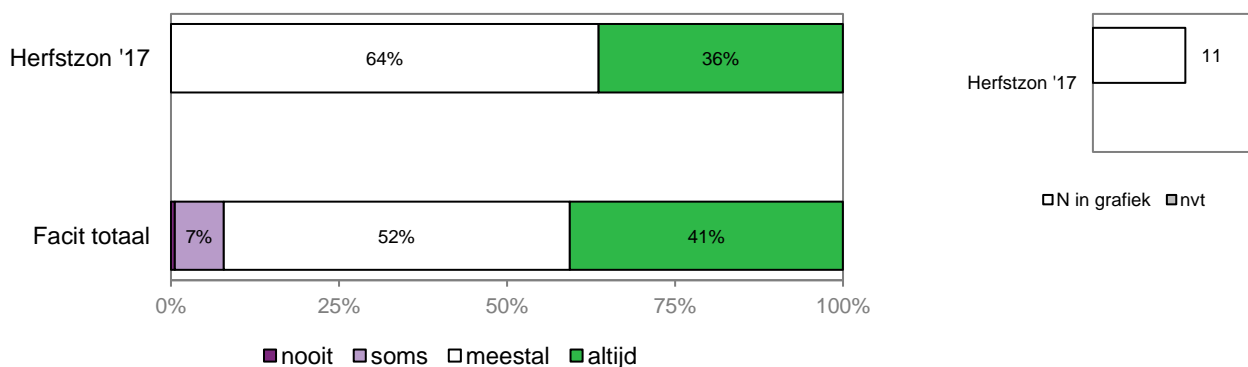
## Afspraken en overleg tussen u en de zorginstelling

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

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



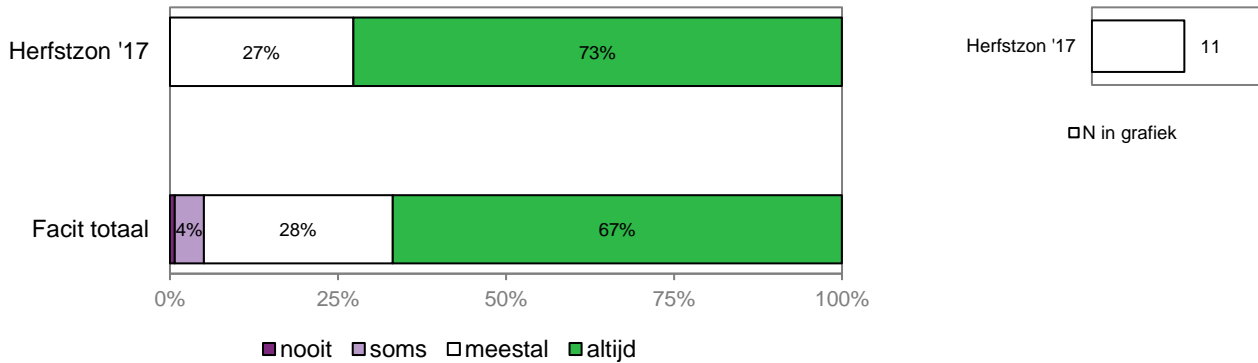
## 7. Komt de zorginstelling de afspraken over de verzorging en behandeling van de bewoner goed na?



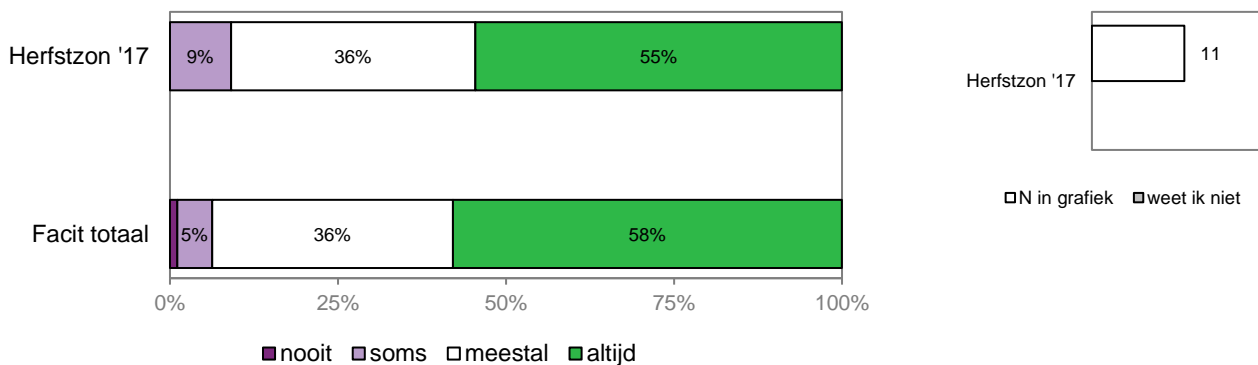
## Communicatie tussen de zorginstelling en uzelf

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

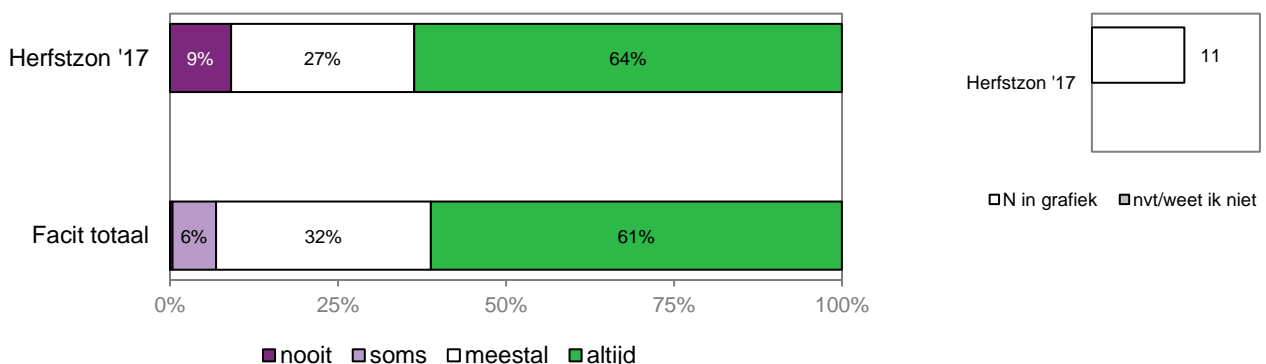
### 8. Weet u bij wie u terecht kunt met vragen en problemen?



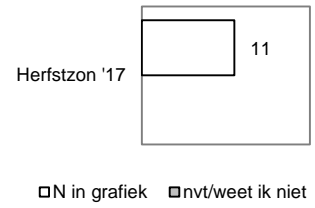
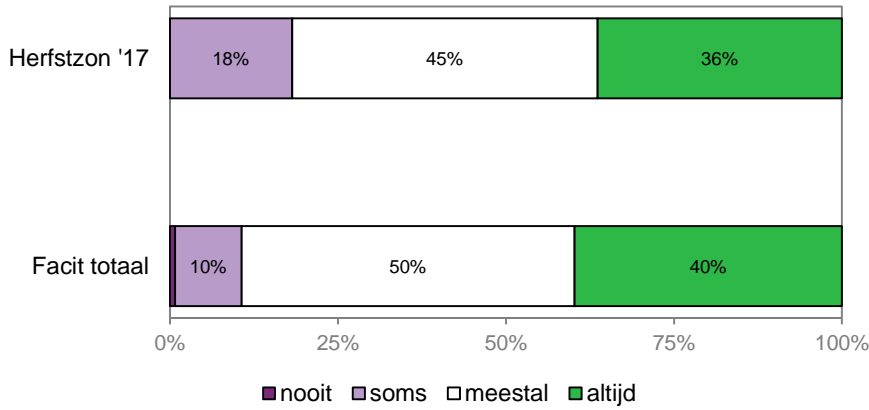
### 9. Kunt u de leidinggevende of uw contactpersoon telefonisch en/of per e-mail makkelijk bereiken?



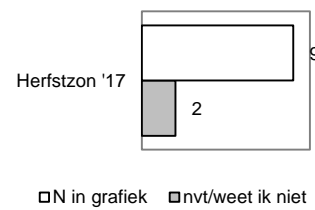
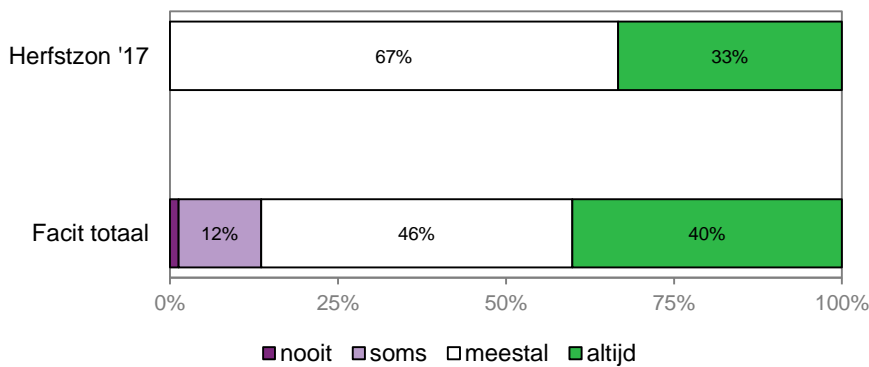
### 10. Als er iets met de bewoner aan de hand is, wordt u dan snel op de hoogte gesteld?



### 11. Staat de zorginstelling open voor uw wensen?



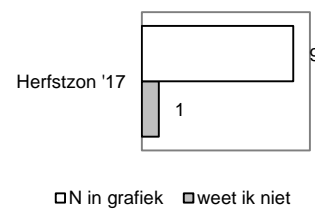
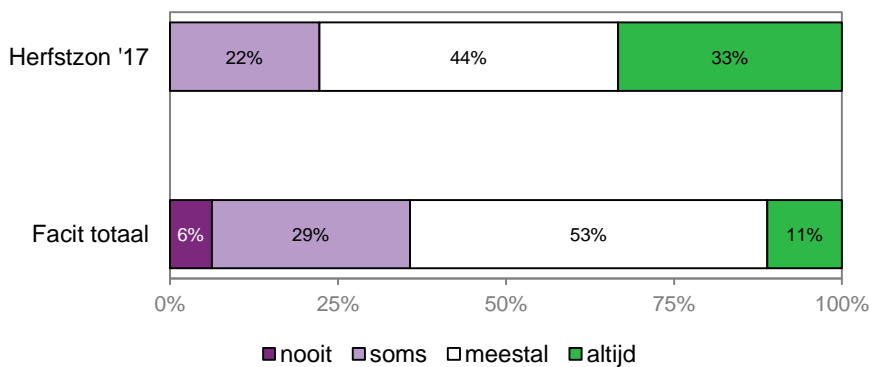
### 12. Reageert de leiding of directie goed op uw vragen en suggesties?



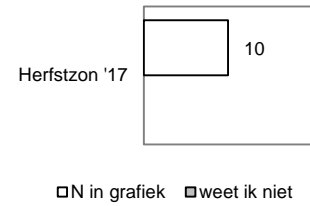
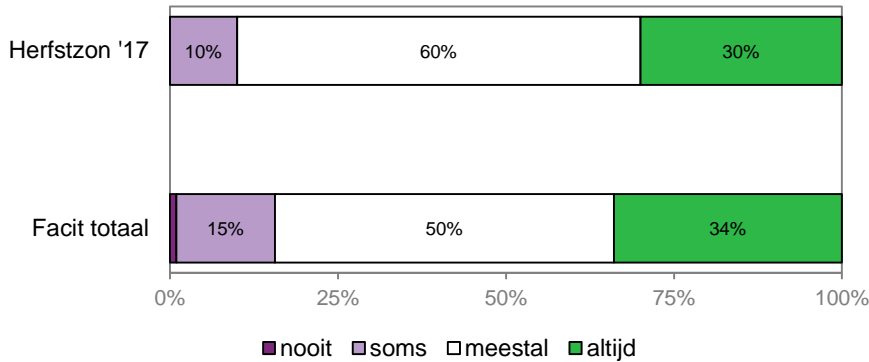
## Omgang met de bewoner

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

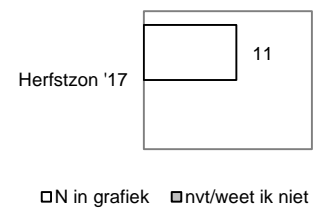
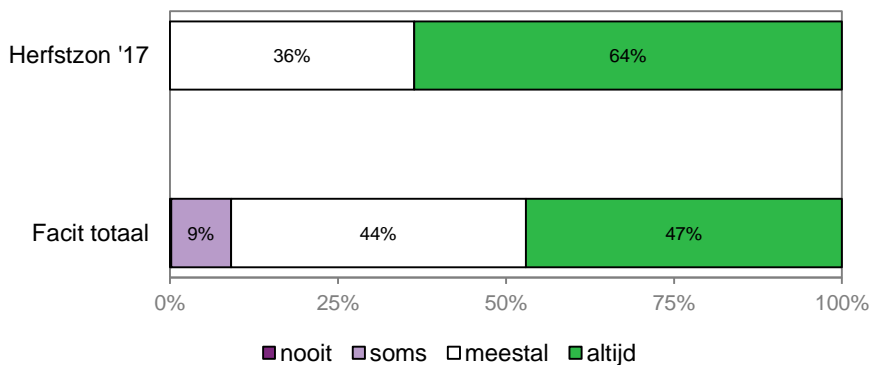
### 13. Hebben de zorgverleners genoeg tijd voor de bewoner?



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



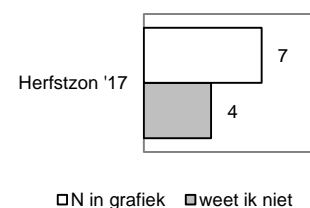
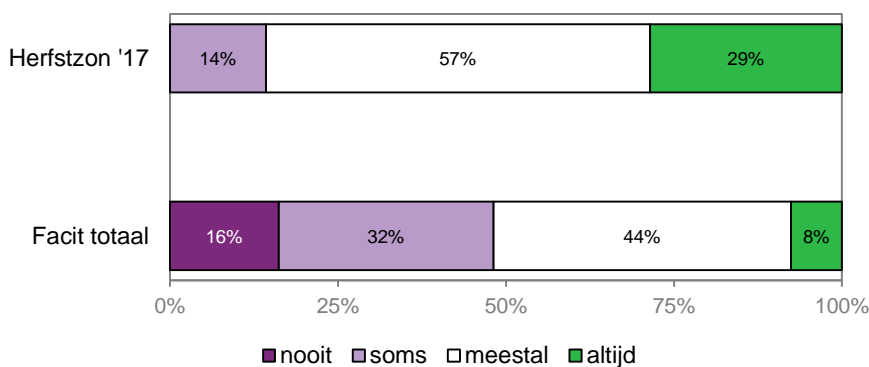
### 15. Geven de zorgverleners goed antwoord op uw vragen?



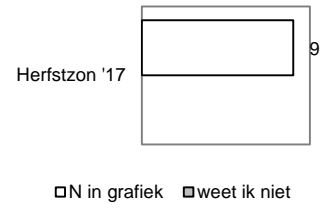
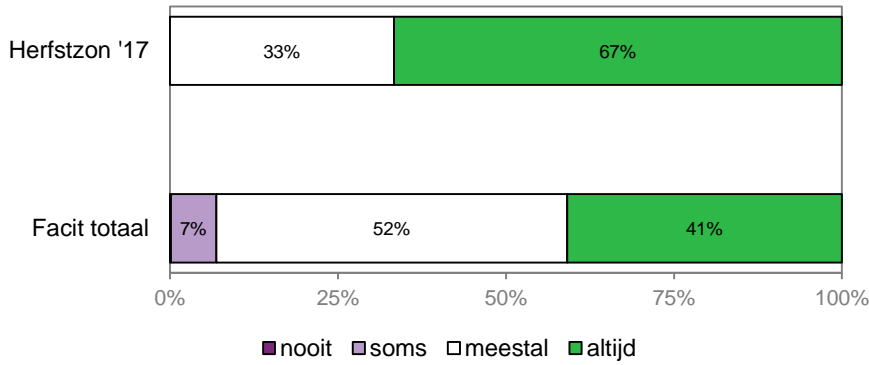
## Professionaliteit van de zorgverlening

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

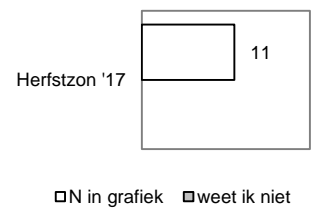
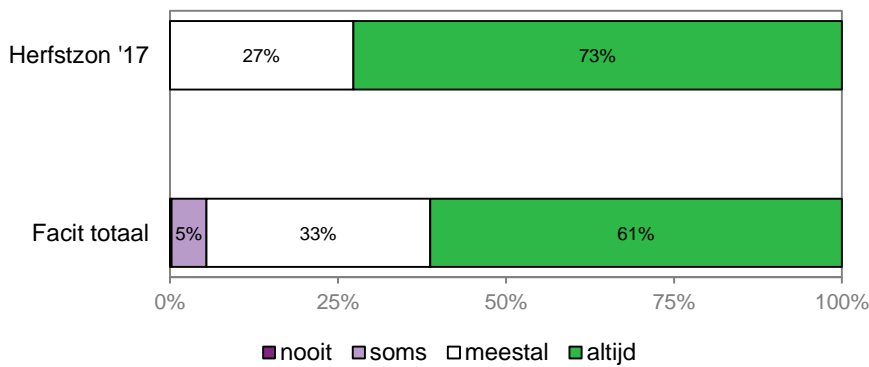
### 16. Is er genoeg personeel in huis?



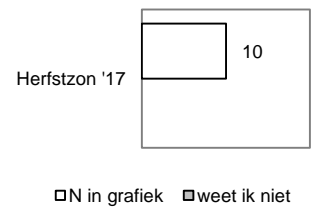
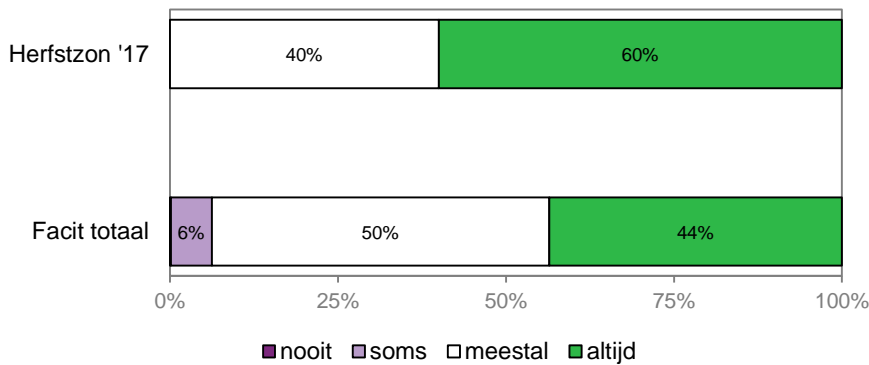
**17. Kunnen de zorgverleners goed omgaan met de bewoners?**



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



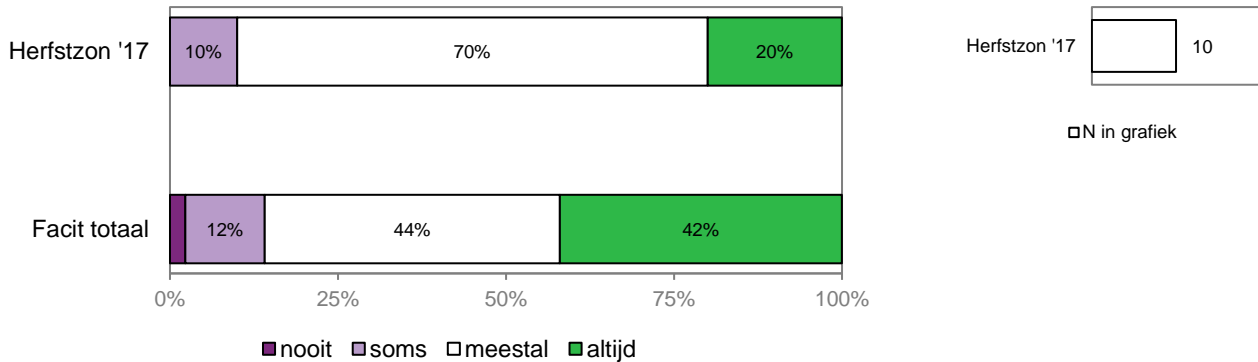
**19. Werken de zorgverleners vakkundig?**



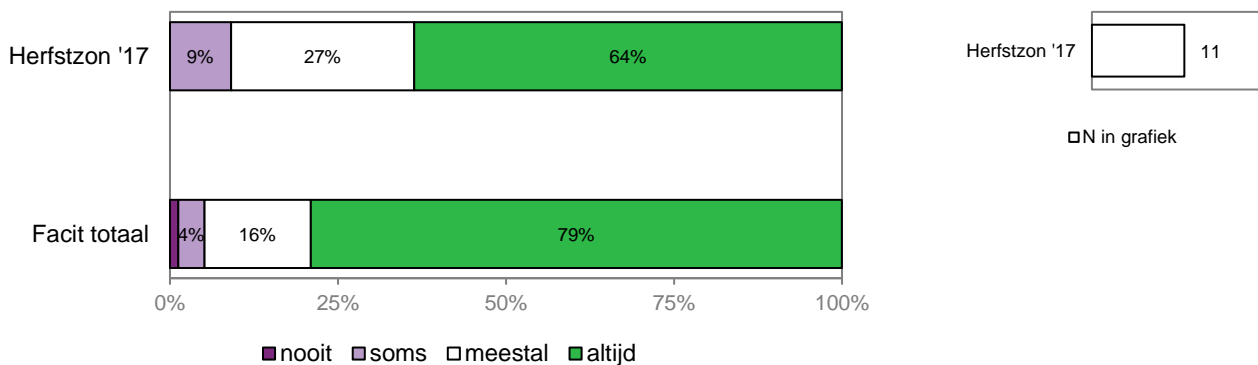
## Woon- en leefomstandigheden van de bewoner

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

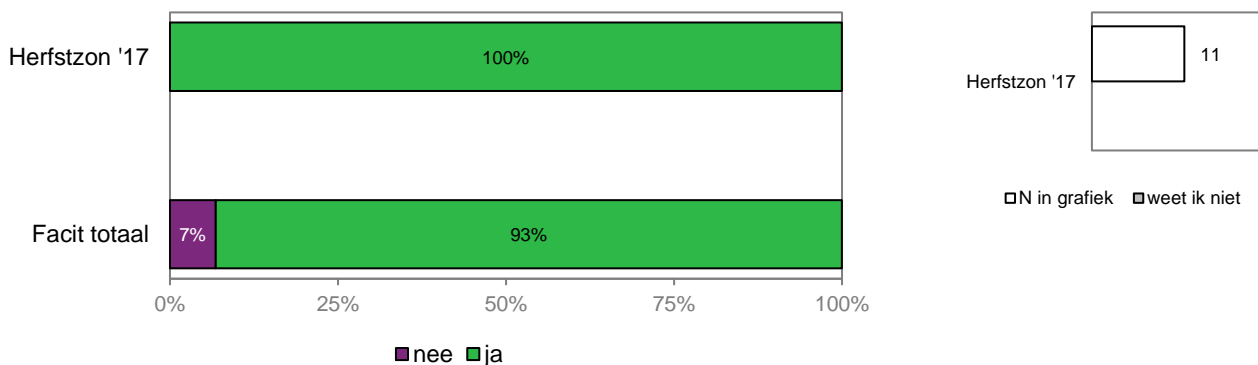
### 20. Wordt de woonruimte goed schoongehouden? Denk hierbij aan de woonkamer, de slaapkamer, het toilet en de badkamer.



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



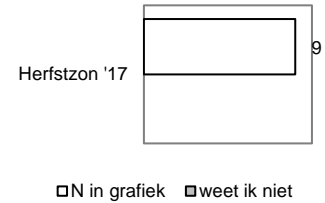
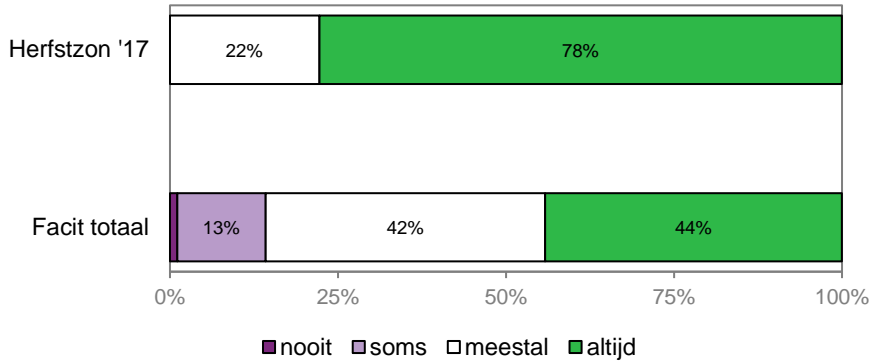
### 22. Kan de bewoner zelf bepalen hoe hij / zij de eigen kamer of woonruimte inricht? (met eigen spullen, enzovoorts)



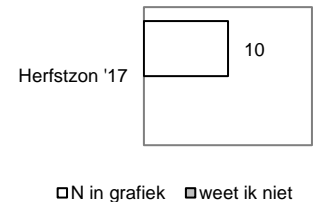
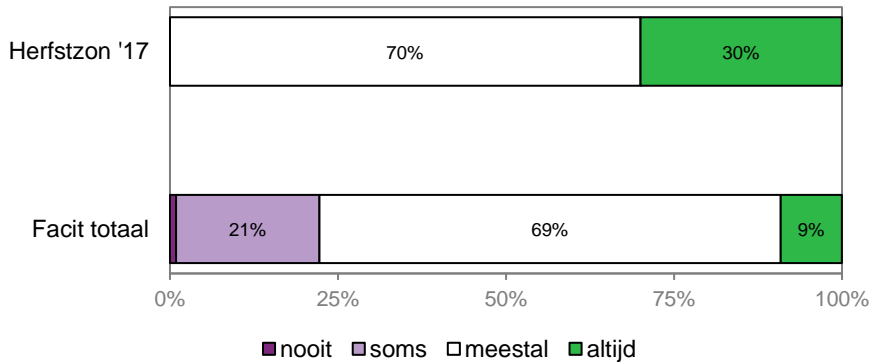
## Activiteiten en dagbesteding voor de bewoner

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

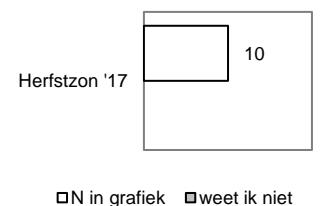
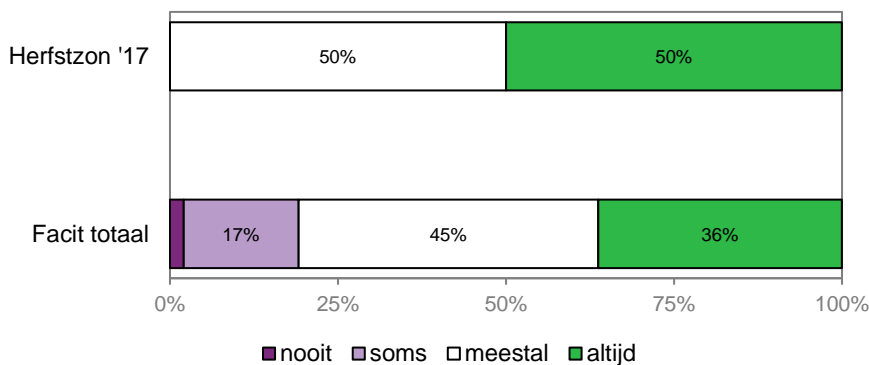
### 23. Biedt het huis gezelligheid en contact met anderen?



### 24. Gaan de bewoners prettig met elkaar om?

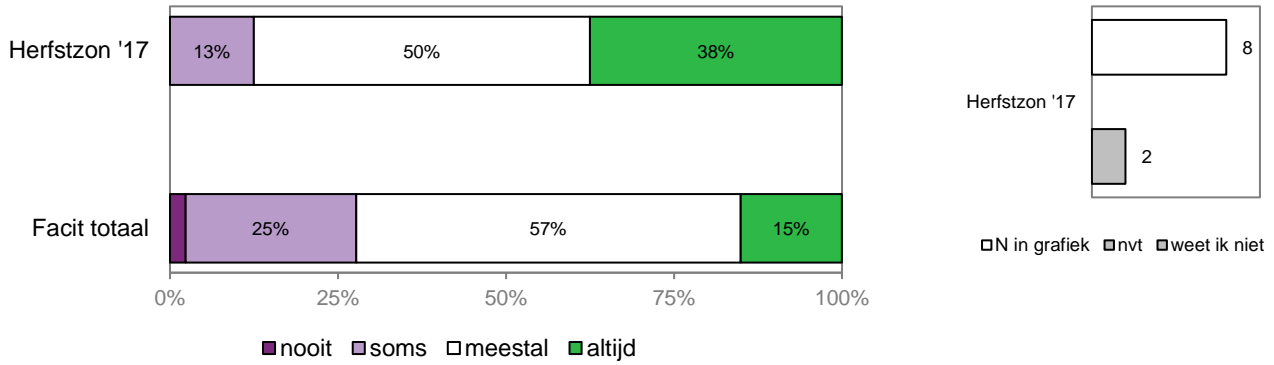


### 25. Organiseert het huis genoeg activiteiten?





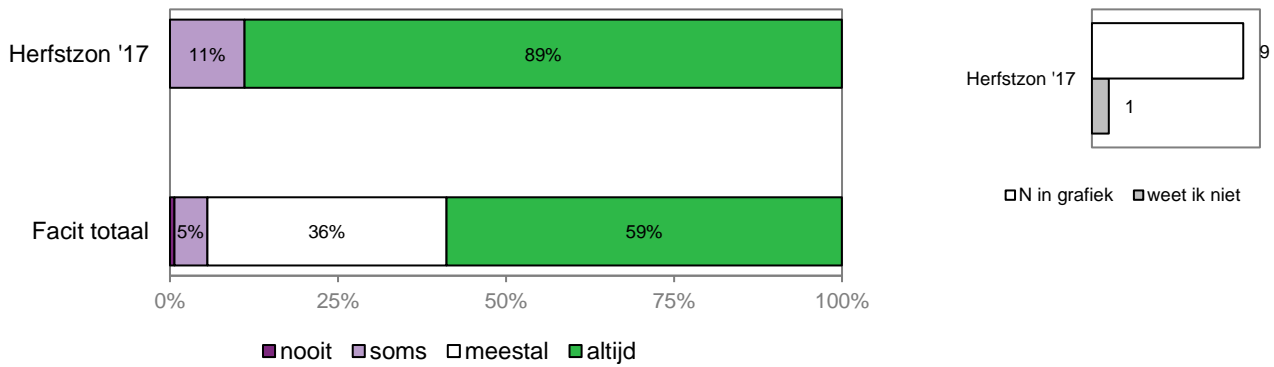
## 26. Sluiten de georganiseerde activiteiten aan op wat de bewoner leuk vindt?



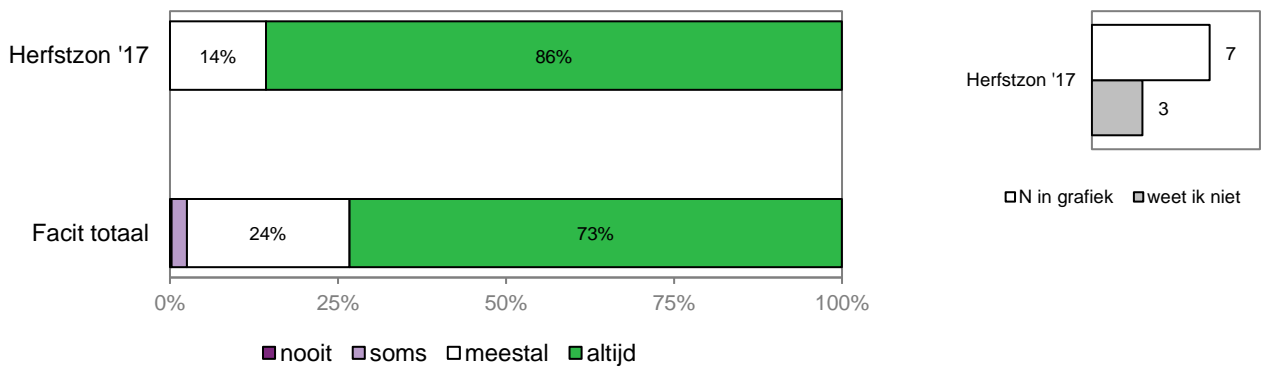
## Maaltijden voor de bewoner

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

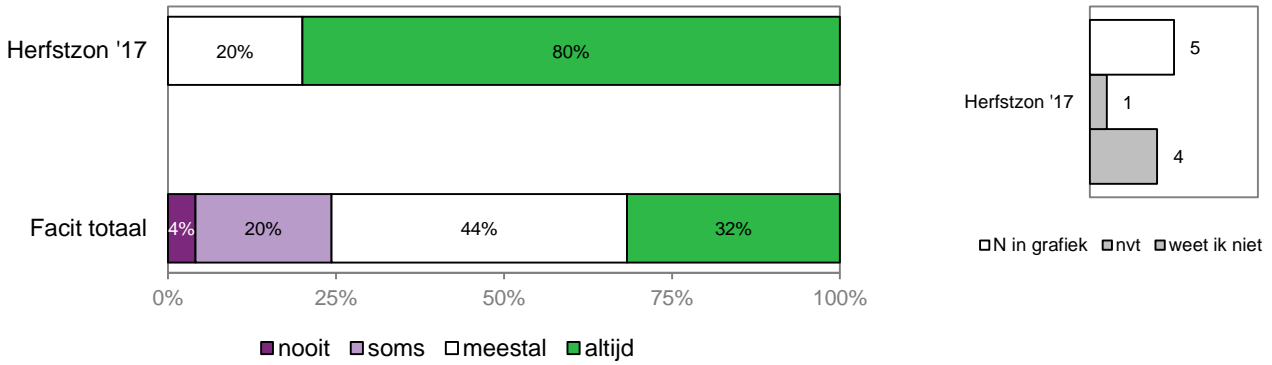
### 27. Zien de maaltijden er verzorgd uit?



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



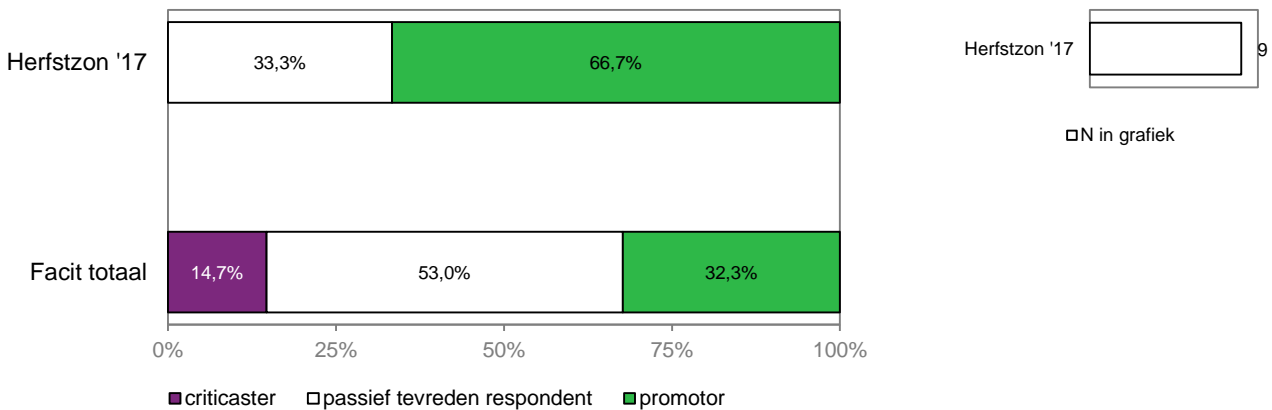
### 29. Is er genoeg hulp bij het eten?



### Aanbevelen

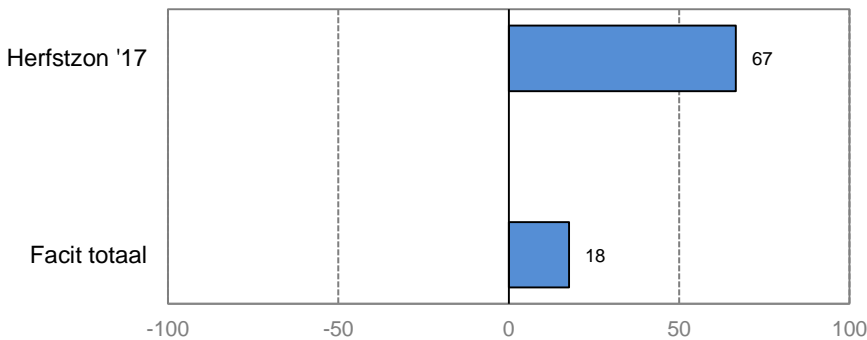
### 30. Zou u Herfstzon bij uw vrienden en familie aanbevelen?

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)

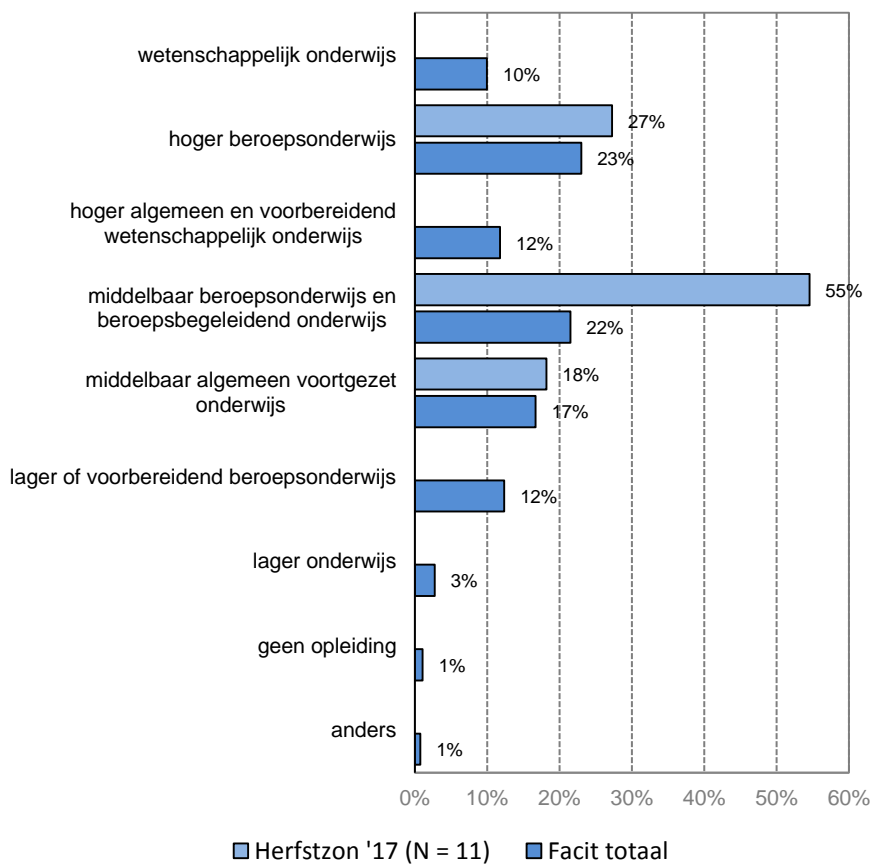
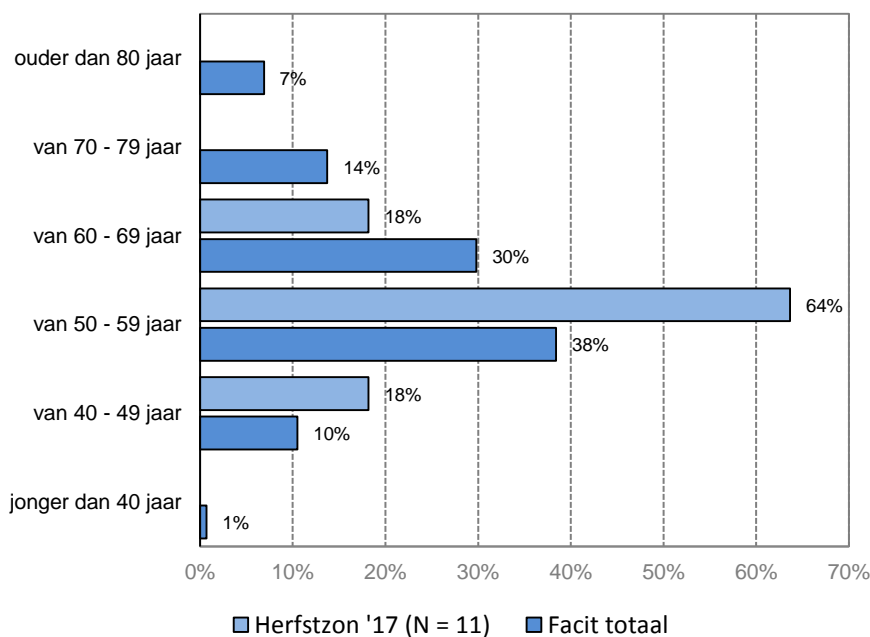
Op basis van deze indeling wordt de Net Promotor Score berekend door het percentage 'promotors' te verminderen met het percentage 'criticasters' (oftewel  $NPS = \% \text{ promotoren} - \% \text{ criticasters}$ ).



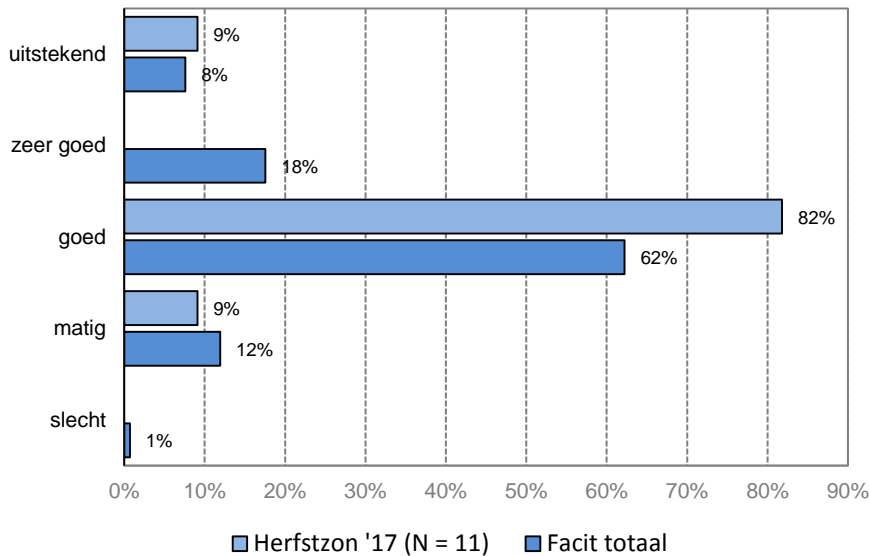
---

**Over uzelf**


---

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

**32. Wat is uw leeftijd?**


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



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

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

- N.v.t. (3x)
- Een pluim voor het team!

Daarnaast werden de volgende opmerkingen en verbeterwensen geuit:

#### *Lichamelijk welbevinden en gezondheid (incl. maaltijden)*

- Warme maaltijden! Te eenvoudig, weinig variatie en als bewoner eet op de kamer: koud!

#### *Woon- en leefsituatie*

- Ik vind dat de medewerkers vreselijk hun best doen. Wat ik mis is dat familieleden veelal met hun eigen moeder/vader bezig zijn en niet met het totale gebeuren in Herfstzon. het is juist wel een plek waar verschillende mensen onder één dak wonen,

#### *Kwaliteit van de zorgverleners*

- Afgelopen 3 jaar wisseling van personeel. Veel onbekende gezichten. Wat de cliënt niet prettig vindt. Voor mijzelf is de wisseling van 1e verzorgende lastig. Het gevoel dat je steeds opnieuw moet gaan overleggen (overigens niet altijd nadelig)
- Dat er 's avonds met 2 personen wordt gewerkt. Verzorgenden erg druk, veel telefoon enz. kunnen dan niet rustig werken
- Ze hebben alleen niet altijd de tijd, mijn wens zou dan ook zijn soms iets meer personeel
- Sinds kort andere EVV-er, lijkt veel meer betrokken

#### *Overig*

- Heb nog niet zoveel inzicht hoe het intern gaat. De cliënt woont in de Kapellengaard. is wel regelmatig in de Herfstzon wat betreft activiteiten. Als ik de cliënt hoor, is dit allemaal prima.

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

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

- Ben tevreden over de zorg. Cliënt ook zeer tevreden en dan is het goed.
- Ben zeer tevreden over de zorg die de cliënt krijgt, in het begin merkte je dat een enkeling het moeilijk vond om met jong dementerende om te gaan. (ook logisch). Nu ruim een jaar later zie ik een gelukkige cliënt die het ontzettend naar de zin heeft.
- Over het geheel prima zorg.
- Zeer tevreden over alle aspecten van de zorg die de cliënt ontvangt.
- Wat ik hoor van de cliënt is de cliënt over het algemeen tevreden over de ontvangen zorg.

Daarnaast werden de volgende opmerkingen gemaakt:

#### *Mentaal welbevinden*

- Zie ook hoe empathisch het personeel is naar de cliënt toe. Kan ook heel goed communiceren naar EVV-er toe, biedt een luisterend oor en ik zie dat er veel voor de cliënt wordt gedaan en ze laten de cliënt in zijn/haar waarde.
- De inzet en liefdevolle verzorging die de cliënt krijgt.
- Voldoende persoonlijke aandacht voor de bewoners.
- Vrijheid! Rust! Aandacht! Geen dwang! Kleinschalig!
- De cliënt heeft veel behoefte aan privacy en respect, daar wordt rekening mee gehouden.

#### *Kwaliteit van de zorgverleners*

- Nieuwe EVV-er.
- Ze zijn flexibel in een tijd die cliënt vraagt.

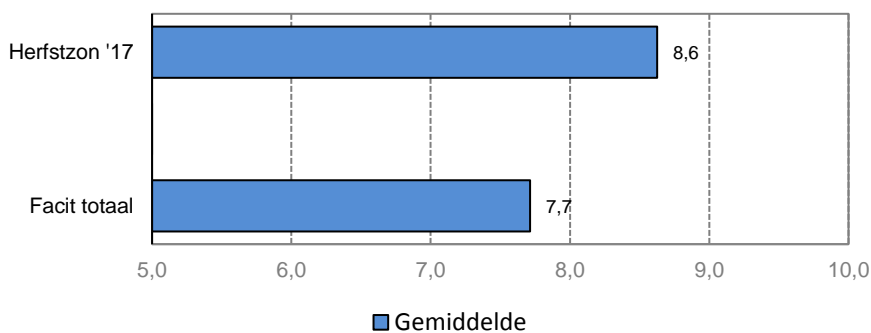
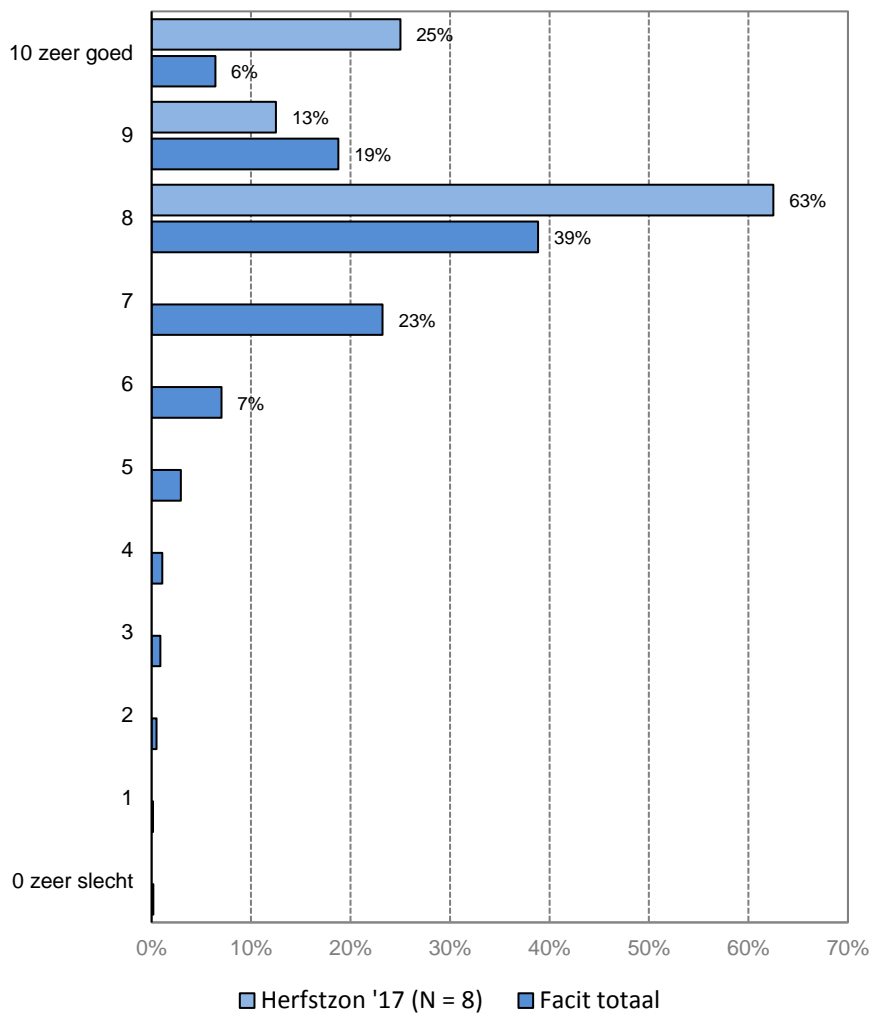
#### *Overig*

- Moeilijk te beantwoorden, nog maar sinds kort hier woonachtig.

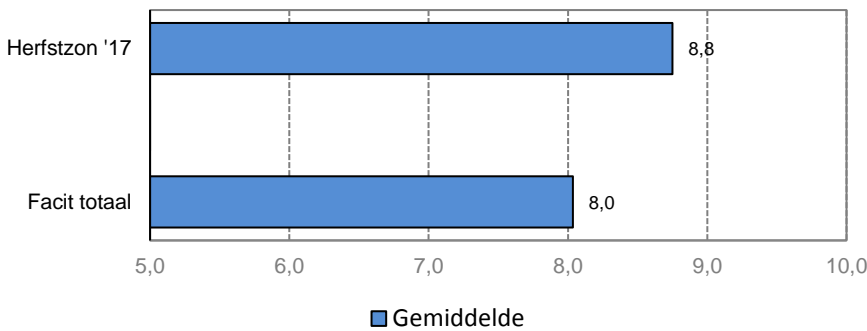
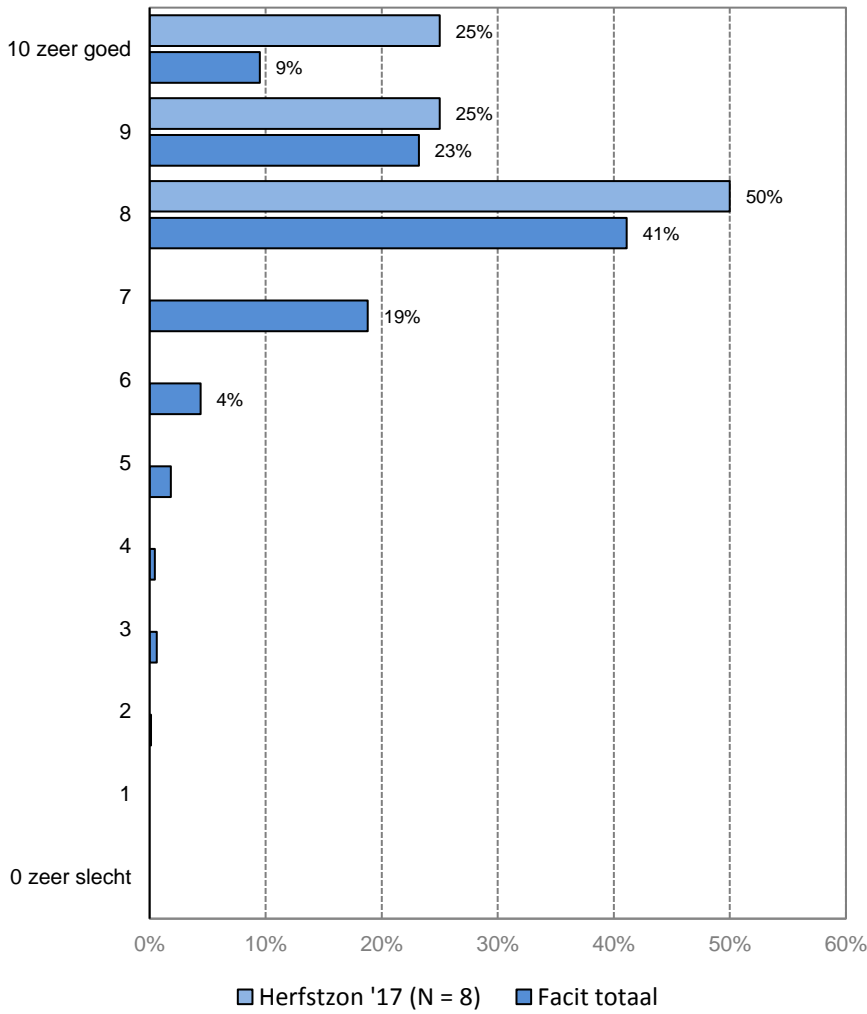
## Extra vragen

### 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 vallen<sup>1</sup>. 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. Is dit niet het geval, dan kan er voor die indicator geen score weergegeven worden.

Thema's en indicatoren Goede Zorg VV&T	indicatorscore	aantal respondenten
<b>Kwaliteit van leven</b>		
<b>1 Lichamelijk welbevinden en gezondheid</b>		
1.1 Ervaringen met maaltijden	N<10	0
<b>2 Woon- en leefsituatie</b>		
2.1 Omgang met elkaar	3,30	10
2.2 Ervaringen met schoonmaken	3,10	10
2.3 Ervaringen met inrichting	4,00	11
2.4 Ervaringen met privacy	3,55	11
<b>3 Participatie</b>		
3.1 Zinnige dag	3,53	10
<b>4 Mentaal welbevinden</b>		
4.3 Ervaren bejegening	3,32	10
<b>5 Kwaliteit van de zorgverleners</b>		
5.1 Ervaren beschikbaarheid personeel	N<10	0
5.4 Ervaren kwaliteit personeel	3,70	10
<b>6 Kwaliteit van de zorgorganisatie</b>		
6.1 Ervaren inspraak	3,21	11
6.2 Ervaren informatie	3,48	11

<sup>1</sup> 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.

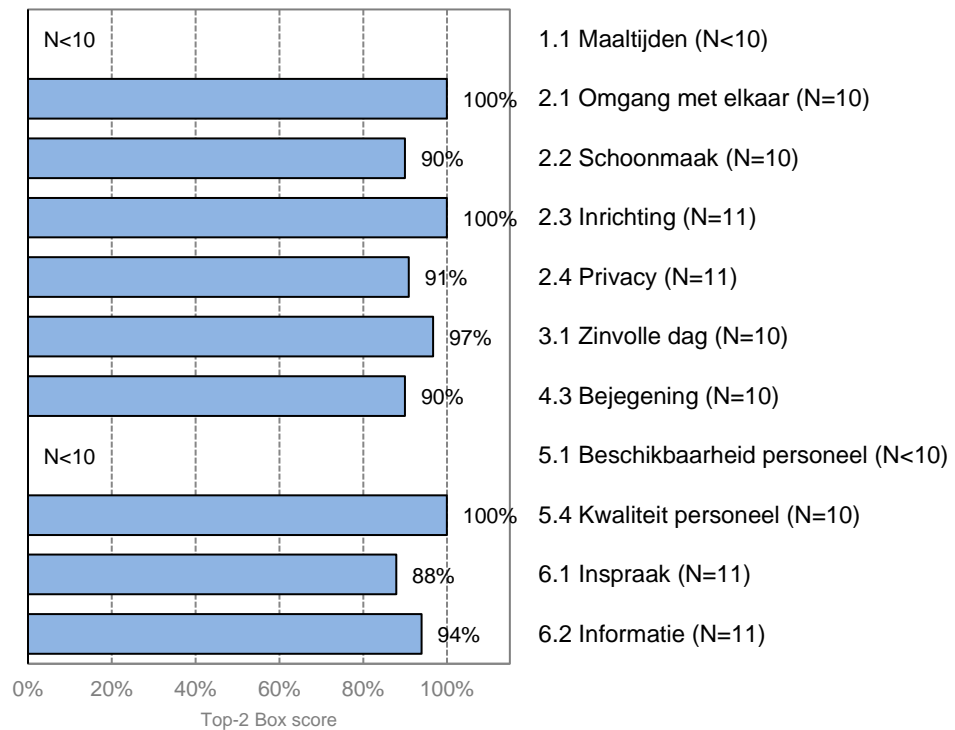
Daarnaast wordt door middel van verschillcores een vergelijking gemaakt met het Facit totaal. Als aanvulling hierop wordt de statistische significantie van de verschillcores bepaald. Wanneer een verschil significant is ( $p < ,05$ ) betekent dit dat deze groter is dan op basis van toeval verwacht kan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

## 5.2 Top-2 Box scores op indicatorniveau

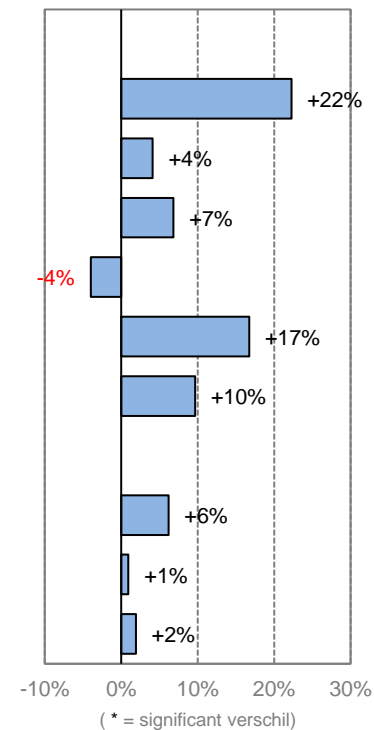
De Top-2 Box score op indicatorniveau is het gemiddelde van de Top-2 Box scores van de vragen die gezamenlijk een indicator vormen. In de eerste grafiek worden deze voor Herfstzon gerapporteerd. In de grafiek daarnaast worden verschillen gepresenteerd in vergelijking met het Facit totaal.

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 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 wordt 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	Verskil met Facit totaal
7. Komt de zorginstelling de afspraken over de verzorging en behandeling van de bewoner goed na?	100%	+ 8%
8. Weet u bij wie u terecht kunt met vragen en problemen?	100%	+ 5%
15. Geven de zorgverleners goed antwoord op uw vragen?	100%	+ 9%
18. Nemen de zorgverleners de gezondheidsklachten van de bewoner serieus?	100%	+ 5%
19. Werken de verzorgenden en verpleegkundigen vakkundig?	100%	+ 6%
22. Kan de bewoner zelf bepalen hoe hij / zij de eigen kamer of woonruimte inricht?	100%	+ 7%
24. Gaan de bewoners prettig met elkaar om?	100%	+ 22%
25. Organiseert het huis genoeg activiteiten?	100%	+ 19%
9. Kunt u de leidinggevende of uw contactpersoon telefonisch en/of per e-mail makkelijk bereiken?	91%	- 3%
10. Als er iets met de bewoner aan de hand is, wordt u dan snel op de hoogte gesteld?	91%	- 2%
21. Kan de bewoner zich met bezoek op een rustige plek terugtrekken?	91%	- 4%
14. Hebben de zorgverleners genoeg aandacht voor hoe het met de bewoner gaat?	90%	+ 6%
20. Wordt de woonruimte goed schoongehouden?	90%	+ 4%
11. Staat de zorginstelling open voor uw wensen?	82%	- 8%
6. Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp de bewoner krijgt?	80%	+ 0%
12. Reageert de leiding of directie goed op uw vragen en suggesties?	N<10	
13. Hebben de zorgverleners genoeg tijd voor de bewoner?	N<10	
16. Is er genoeg personeel in huis?	N<10	
17. Kunnen de zorgverleners goed omgaan met de bewoners?	N<10	
23. Biedt het huis genoeg gezelligheid en contact met anderen?	N<10	
26. Sluiten de georganiseerde activiteiten aan op wat de bewoner leuk vindt?	N<10	
27. Zien de warme maaltijden er verzorgd uit?	N<10	
28. Is er genoeg tijd om te eten?	N<10	
29. Is er genoeg hulp bij het eten?	N<10	

## 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.

Dit alleen vermelden als de steekproefomvang kleiner was dan 70!

Omdat er voor Herfstzon minder vertegenwoordigers aangeschreven zijn dan de reguliere CQI steekproefomvang, namelijk 15 in plaats van 70, zijn ook de conclusies gebaseerd op de antwoorden van een kleiner aantal vertegenwoordigers: er waren uiteindelijk 11 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 vertegenwoordigers het totaalbeeld voor Herfstzon vertekenen.

### 6.2 Conclusies op indicatorniveau

In vergelijking met het Facit-totaal scoren de indicatoren in de huidige meting bij Herfstzon vrijwel allemaal hoger. Geen van deze verschillen is bij meting significant bevonden.

### 6.3 Conclusies op vraagniveau

#### Thema 1. Lichamelijk welbevinden en gezondheid

##### Indicator 1.1 Ervaringen met maaltijden

Omdat er minder dan tien respondenten zijn bij deze vragen, kunnen de resultaten niet worden weergegeven.

#### Thema 2. Woon- en leefsituatie

##### Indicator 2.1 Omgang met elkaar

Volgens alle geraadpleegde vertegenwoordigers gaan de bewoners prettig met elkaar om.

##### Indicator 2.2 Ervaringen met schoonmaken

Negen van de tien vertegenwoordigers van bewoners zeggen dat de woonruimte (de woonkamer, de slaapkamer, het toilet en de badkamer) goed wordt schoongehouden.

##### Indicator 2.3 Ervaringen met inrichting

De geraadpleegde vertegenwoordigers antwoorden dat de bewoner zelf kan bepalen hoe hij / zij de eigen kamer of woonruimte inricht (met eigen spullen, enz.).

##### Indicator 2.4 Ervaringen met privacy

Volgens tien van de elf geraadpleegde vertegenwoordigers kan de bewoner zich met bezoek op een rustige plek terugtrekken.

#### Thema 3. Participatie

##### Indicator 3.1 Zinvolle dag

Omdat er minder dan tien respondenten zijn bij een aantal van de vragen onder deze indicator, kunnen niet alle resultaten worden weergegeven. Vertegenwoordigers melden dat Herfstzon genoeg activiteiten organiseert.

## **Thema 4. Mentaal welbevinden**

### **Indicator 4.3 Ervaren bejegening**

Omdat er minder dan tien respondenten zijn bij een aantal van de vragen onder deze indicator, kunnen niet alle resultaten worden weergegeven.

Negen van de tien respondenten geven aan dat de zorgverleners genoeg aandacht hebben voor hoe het met de bewoner gaat. Volgens alle geraadpleegde vertegenwoordigers geven de verzorgenden en verpleegkundigen goed antwoord op hun vragen.

## **Thema 5. Kwaliteit van de zorgverleners**

### **Indicator 5.1 Ervaren beschikbaarheid personeel**

Omdat er minder dan tien respondenten zijn bij deze vraag, kunnen de resultaten niet worden weergegeven.

### **Indicator 5.4 Ervaren kwaliteit personeel**

Omdat er minder dan tien respondenten zijn bij een aantal van de vragen onder deze indicator, kunnen niet alle resultaten worden weergegeven.

De geraadpleegde vertegenwoordigers ervaren dat de zorgverleners (verzorgenden, verpleegkundigen, arts, fysiotherapeut, enz.) de gezondheidsklachten van de bewoner serieus nemen en volgens hen werken de zorgverleners vakkundig.

## **Thema 6. Kwaliteit van de zorgorganisatie**

### **Indicator 6.1 Ervaren inspraak**

Acht van de tien geraadpleegde vertegenwoordigers van bewoners melden mee te kunnen beslissen over wat voor zorg of hulp de bewoner krijgt. Volgens alle geraadpleegde vertegenwoordigers komt Herfstzon de afspraken over de verzorging en behandeling van de bewoner goed na, en volgens 82% staat Herfstzon open voor hun wensen.

### **Indicator 6.2 Ervaren informatie**

Geraadpleegde vertegenwoordigers van bewoners zeggen te weten bij wie ze met hun vragen en problemen terecht kunnen in Herfstzon. Van de vertegenwoordigers zegt 91% de leidinggevende of hun contactpersoon telefonisch en/of per e-mail makkelijk te kunnen bereiken. Eveneens 91% ervaart dat ze snel op de hoogte gesteld worden als er iets met de bewoner aan de hand is.

### **Indicator 6.3: Aanbevelingsvraag**

Er zijn minder dan tien respondenten bij de aanbevelingsvraag.

### **Cijfers totaaloordeel**

Aan het einde van de vragenlijst is aan de vertegenwoordigers van 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 8. Het gemiddelde cijfer voor Herfstzon is een 8,6.

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

## 7 Aanbevelingen

De uitkomsten van de cliëntenraadpleging met de CQ-index voor Herfstzon geven op punten aanleiding tot tevredenheid, al valt er door het geringe aantal cliënten niet altijd iets over te zeggen. Uiteraard zijn er ook enkele verbeterpunten te benoemen, al blijven deze redelijk algemeen (ook weer door gering aantal respondenten per vraag, en aantal vragen waarvan resultaten door te weinig respons niet kunnen worden weergegeven).

### **Thema 1: Lichamelijk welbevinden en gezondheid**

Door te weinig respondenten (<10) kunnen op dit thema geen aanbevelingen worden geformuleerd.

### **Thema 2: Woon- en leefsituatie**

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

### **Thema 3: Participatie**

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

In zijn algemeenheid verdient het aanbeveling om familie, nu ook via de uitwisselmogelijkheid van Karen, zo veel mogelijk bij activiteiten te betrekken. Ook als zijn zelf niet aanwezig kunnen zijn, kan er verslag worden gedaan zodat familie en mantelzorgers wel meekrijgen hoe bewoners de activiteiten ervaren.

### **Thema 4: Mentaal welbevinden**

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

### **Thema 5: Kwaliteit van de zorgverleners**

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

### **Thema 6: Kwaliteit van de zorgorganisatie**

- Benadruk bij vertegenwoordigers dat zij kunnen meebeslissen over wat voor zorg of hulp de bewoner krijgt en hoe zij kunnen overleggen met verzorgenden en verpleegkundigen over wat er moet gebeuren, ook binnen de vernieuwde werkwijze bij Herfstzon. Bespreek met alle medewerkers hoe zij familie en mantelzorgers echt als partners in zorg voor de bewoner kunnen beschouwen, zodat dit binnen de hele organisatie goed gestalte krijgt.
- Blijf daarom ook investeren in de communicatie met de vertegenwoordigers: ook als de nieuwe werkwijze verder ingeburgerd is. Laat het bijvoorbeeld weten als er personele of organisatorische wijzigingen zijn, en hoe dat uitwerkt voor bewoners en familieleden.
- Onderzoek de verwachtingen van de bewoners, familie én zorgverleners en benut deze bij het organiseren van familiebijeenkomsten, het bespreken van de uitkomsten van deze raadpleging en het maken van verbeterplannen.

### **Aanbevelingsvraag**

- Vraag vertegenwoordigers of ze een aanbeveling willen schrijven voor de organisatie. Dit kan na overlijden van de bewoner, maar ook tussentijds biedt deze vraag mogelijk stof tot overleg. Verzamel aanbevelingen, vermeld ze (na toestemming) op de website of wijd er een vaste rubriek van in het huisorgaan.
- Stel de aanbevelingsvraag ook aan het einde van alle zorgleefplanevaluaties met de vertegenwoordigers. Vraag door naar waarom vertegenwoordigers Herfstzon wel of niet zouden aanbevelen. Verzamel de uitkomsten (zowel de complimenten als de aandachtspunten) en bespreek deze als vast agendapunt in de werkoverleggen ('terugkoppeling ervaringen vertegenwoordigers')

**Tot slot**

Onze aanbevelingen sluiten over het algemeen aan bij afspraken die in veel organisaties al bestaan, maar in de praktijk dan bij de vertegenwoordigers 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 willen we ter afsluiting de volgende algemene adviezen geven:

- 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 vertegenwoordigers 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.

## 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
<b>Kwaliteit van leven</b>			
<b>1 Lichamelijk welbevinden en gezondheid</b>			
1.1 Ervaringen met maaltijden	25, 26	27, 28, 29	-
<b>2 Woon- en leefsituatie</b>			
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	-
<b>3 Participatie</b>			
3.1 Zinvolle dag	24	23, 25, 26	-
<b>4 Mentaal welbevinden</b>			
4.3 Ervaren bejegening	16, 17, 18	13, 14, 15,	17, 18, 19
4.5 Ervaringen met (lichamelijke) verzorging	-	-	20, 21, 22, 23
<b>5 Kwaliteit van de zorgverleners</b>			
5.1 Ervaren beschikbaarheid personeel	7	16	-
5.4 Ervaren kwaliteit personeel	6, 8, 9, 10	17, 18, 19	13, 14, 15, 16
<b>6 Kwaliteit van de zorgorganisatie</b>			
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
<b>7 Zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid</b>			
7.5 Ervaren veiligheid	22	-	-

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

Achtergrondvragen <sup>2</sup>	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

<sup>2</sup> De antwoorden op de achtergrondvragen worden gebruikt voor de zogenaamde case-mix correctie, een correctie van de uitkomsten van de raadpleging op achtergrondkenmerken van de respondenten die van invloed zouden kunnen zijn op de uitkomsten van de raadpleging, maar die niet te maken hebben met de kwaliteit van zorg.



## **Bijlage 2:**

### **Vragen CQI VV&T PG gerubriceerd naar de thema's en indicatoren**

#### **1. Lichamelijk welbevinden en gezondheid**

##### **1.1 Ervaringen met maaltijden**

- 27. Zien de maaltijden er verzorgd uit?
- 28. Is er genoeg tijd om te eten?
- 29. Is er genoeg hulp bij het eten?

#### **2. Woon- en leefsituatie**

##### **2.1 Omgang met elkaar**

- 24. Gaan de bewoners prettig met elkaar om?

##### **2.2 Ervaringen met schoonmaken**

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

##### **2.3 Ervaringen met inrichting**

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

##### **2.4 Ervaringen met privacy**

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

#### **3. Participatie**

##### **3.1 Zinvolle dag**

- 23. Biedt het huis gezelligheid en contact met anderen?
- 25. Organiseert het huis genoeg activiteiten?
- 26. Sluiten de georganiseerde activiteiten aan op wat de bewoner leuk vindt?

#### **4. Mentaal welbevinden**

##### **4.3 Ervaren bejegening**

- 13. Hebben de zorgverleners genoeg tijd voor de bewoner?
- 14. Hebben de zorgverleners genoeg aandacht voor hoe het met de bewoner gaat?
- 15. Geven de zorgverleners goed antwoord op uw vragen?

#### **5. Kwaliteit van de zorgverleners**

##### **5.1 Ervaren beschikbaarheid personeel**

- 16. Is er genoeg personeel in huis?

##### **5.4 Ervaren kwaliteit personeel**

- 17. Kunnen de zorgverleners goed omgaan met de bewoners?
- 18. Nemen de zorgverleners de gezondheidsklachten van de bewoner serieus? Denk hierbij aan verzorgenden, verpleegkundigen, arts, fysiotherapeut, enz.
- 19. Werken de zorgverleners vakkundig?

#### **6. Kwaliteit van de zorgorganisatie**

##### **6.1 Ervaren inspraak**

- 6. Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp de bewoner krijgt?
- 7. Komt de zorginstelling de afspraken over de verzorging en behandeling van de bewoner goed na?
- 11. Staat de zorginstelling open voor uw wensen?

##### **6.2 Ervaren informatie**

- 8. Weet u bij wie u terecht kunt met vragen en problemen?
- 9. Kunt u de leidinggevende of uw contactpersoon telefonisch en/of per e-mail makkelijk bereiken?
- 10. Als er iets met de bewoner aan de hand is, wordt u dan snel op de hoogte gesteld?
- 12. Reageert de leiding of directie goed op uw vragen en suggesties?

##### **6.3 Aanbevelingsvraag**

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