



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

**Herfstzon**

December 2019 – januari 2020

---

## **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.....	5
1 De CQ-index .....	6
1.1 De CQ-index .....	6
1.2 De CQ-index voor de VV&T .....	6
1.3 De CQ-index voor ervaringen met de zorg in een verpleeg- of verzorgingshuis, vragenlijst voor vertegenwoordigers van bewoners .....	6
1.4 Spiegelinformatie .....	6
2 De CQ-index bij Herfstzon .....	7
2.1 Steekproeftrekking .....	7
2.2 Informatievoorziening .....	7
2.3 Dataverzameling .....	7
2.4 Extra vragen.....	7
2.5 Respons.....	7
2.6 Leeswijzer .....	7
3 Uitkomsten .....	9
4 Indicatorscores.....	25
5 Top-2 Box scores .....	26
5.1 Inleiding.....	26
5.2 Top-2 Box scores op indicatorniveau .....	27
5.3 Top-2 Box scores op vraagniveau .....	28
6 Conclusies .....	29
6.1 Inleiding.....	29
6.2 Conclusies op indicatorniveau.....	29
6.3 Conclusies op vraagniveau .....	29
7 Aanbevelingen .....	32
Bijlage 1: Thema's en indicatoren Goede Zorg VV&T.....	33
Bijlage 2: Vragen CQI VV&T PG gerubriceerd naar de thema's en indicatoren .....	35

## **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  
Januari 2020

# 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 zijn in deze rapportage naast de uitkomsten van de cliëntenraadplegingen voor Herfstzon voor 2019 en 2018, ook de uitkomsten gepresenteerd van geheel Herfstzon. Daarnaast is het Facit-totaal weergegeven, dat bestaat uit de 1.314 respondenten die geraadpleegd zijn in 2017 en 2018 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 20 bewoners die in december 2019 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 20. Omdat er in Herfstzon minder vertegenwoordigers geraadpleegd konden worden dan de reguliere CQI steekproefomvang van 70, is er geen steekproef getrokken en zijn deze 20 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 5 december is de eerste vragenlijst verzonden. Precies een week later is aan alle vertegenwoordigers een bedankkaart 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. Op 3 januari is een laatste bedankkaart verzonden aan iedereen die tot op dat moment niet had gereageerd.

### 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.

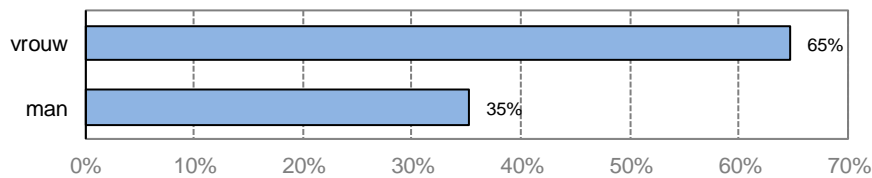
### 2.5 Respons

Voor de cliëntenraadpleging onder vertegenwoordigers van bewoners van Herfstzon zijn 20 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. 9 vertegenwoordigers van bewoners hebben de vragenlijst ingevuld en aan Facit geretourneerd. De respons voor de schriftelijke raadpleging onder vertegenwoordigers van bewoners komt hiermee op 45%.

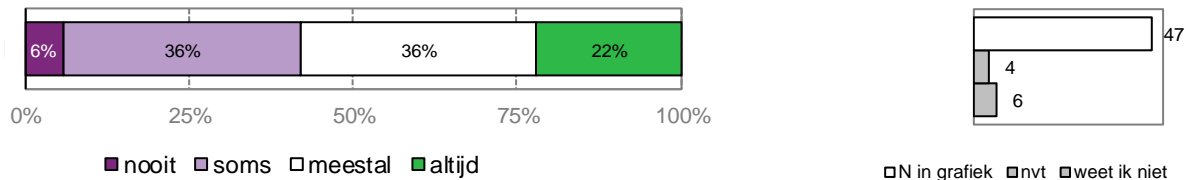
### 2.6 Leeswijzer

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.

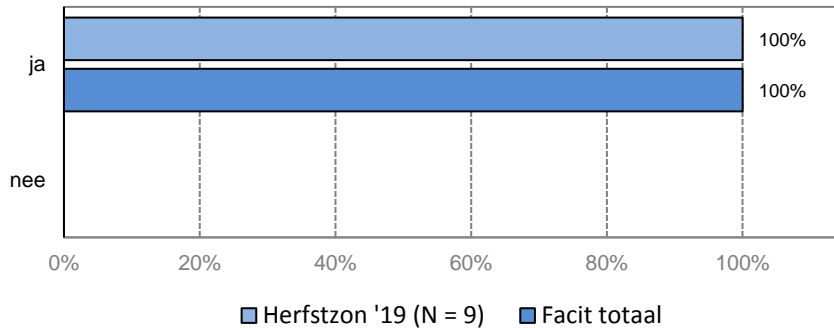
Wanneer een vraag door minder dan tien respondenten is beantwoord, kunnen we de resultaten niet weergeven, omdat dan de privacy van de respondenten onvoldoende gewaarborgd kan blijven. De staaf blijft dan geheel leeg.



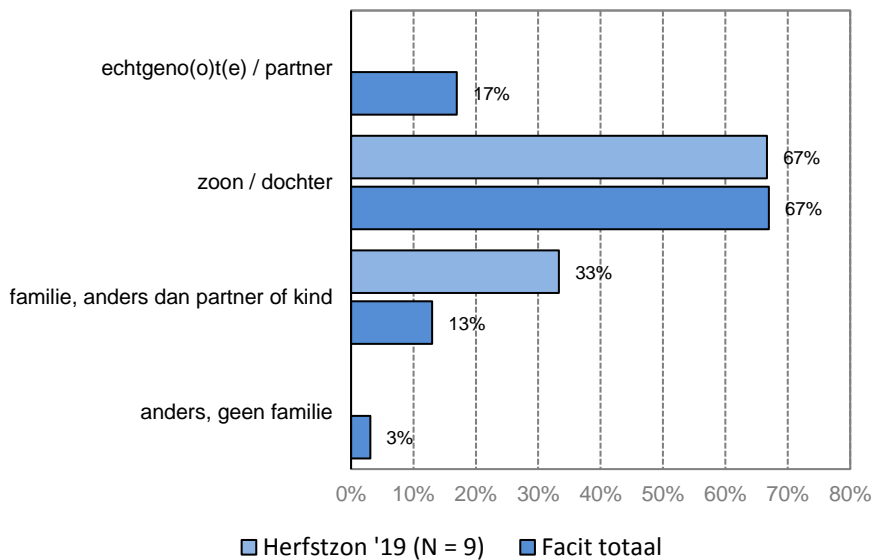
### 3 Uitkomsten

#### Over de bewoner

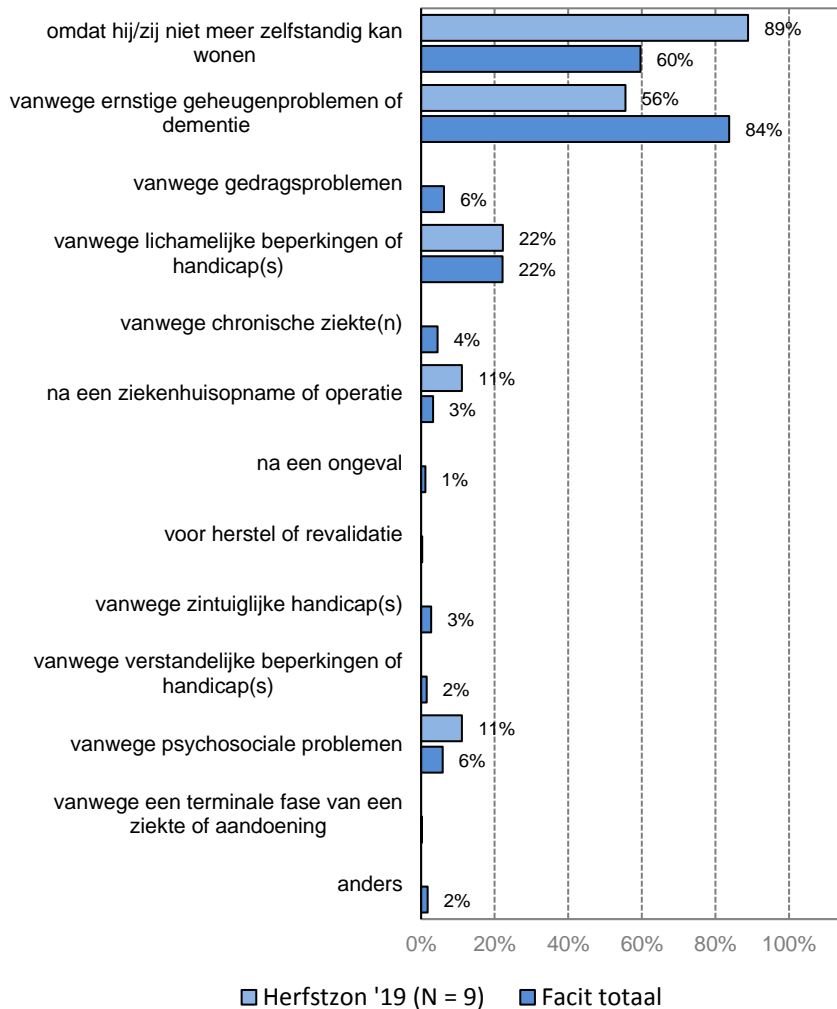
##### 1. Bent u een vertegenwoordiger of contactpersoon van iemand die in een verpleeghuis of verzorgingshuis woont?



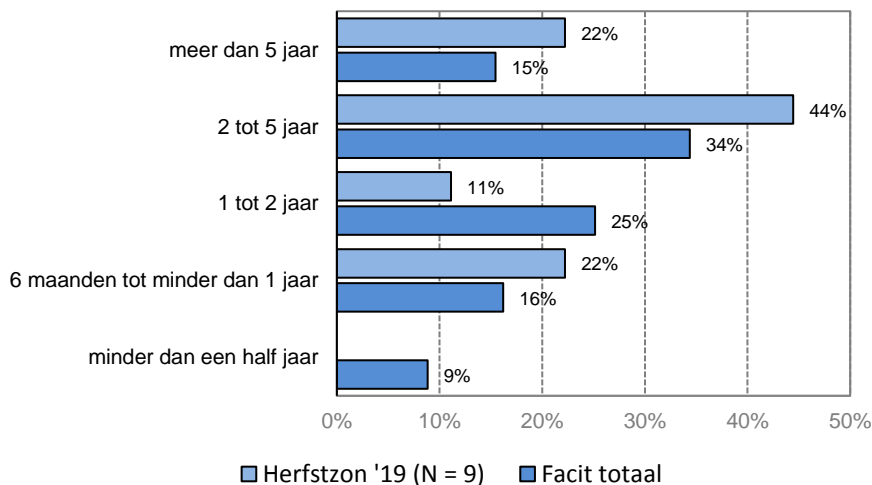
##### 2. Wat is uw relatie met de betrokken bewoner? Ik ben zijn/haar:



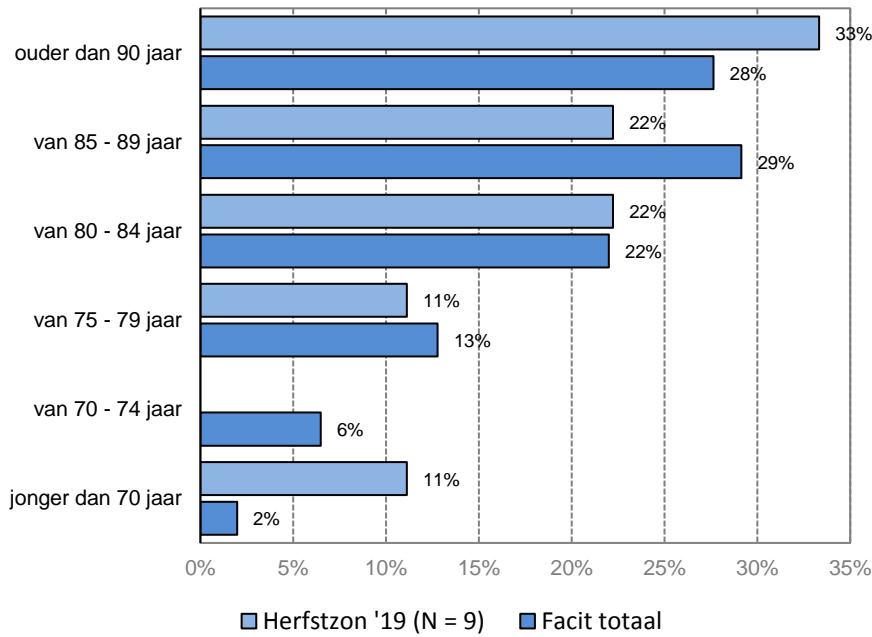
### 3. Waarom woont de bewoner in de zorginstelling? (meerdere antwoorden mogelijk)



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



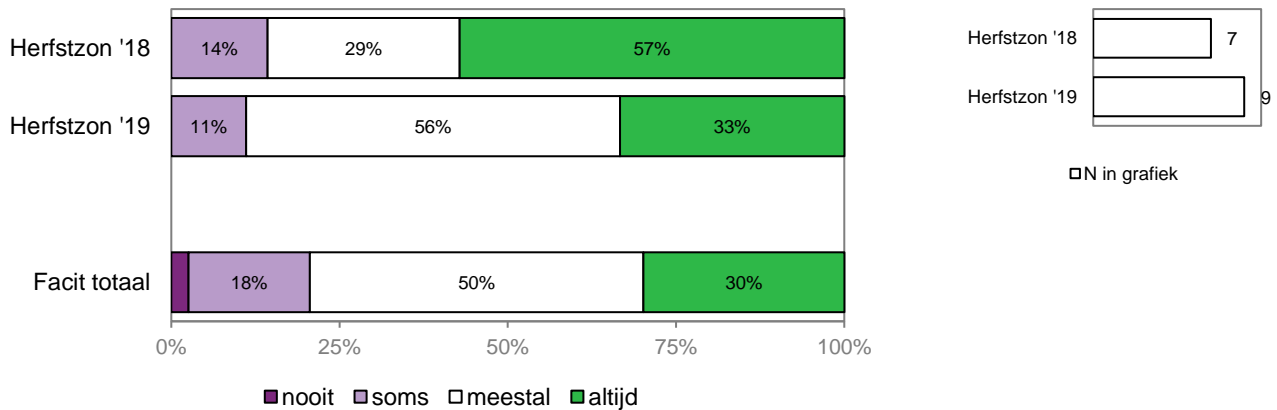
## 5. Wat is zijn/haar leeftijd?



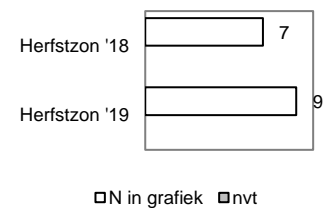
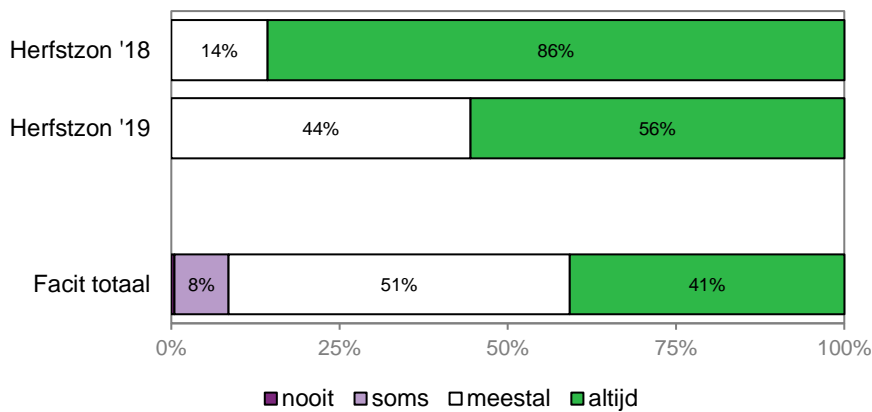
## Afspraken en overleg tussen u en de zorginstelling

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?



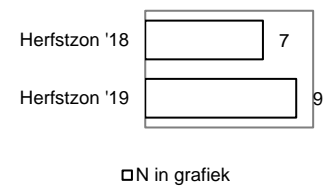
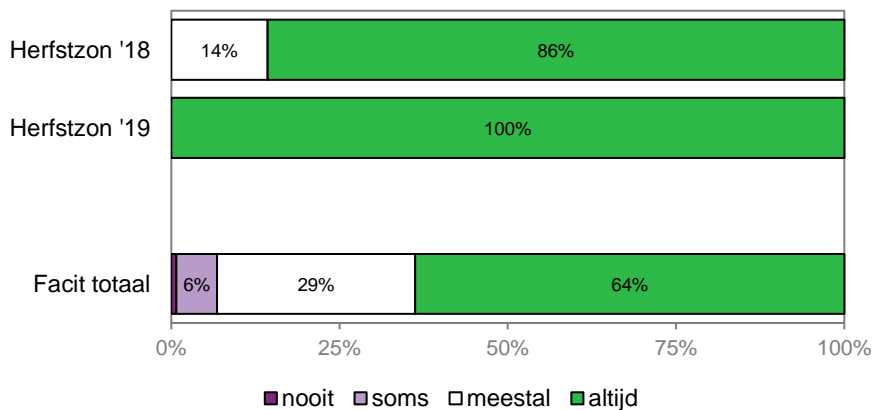
## 7. Komt de zorginstelling de afspraken over de verzorging en behandeling van de bewoner goed na?



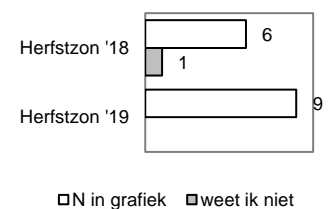
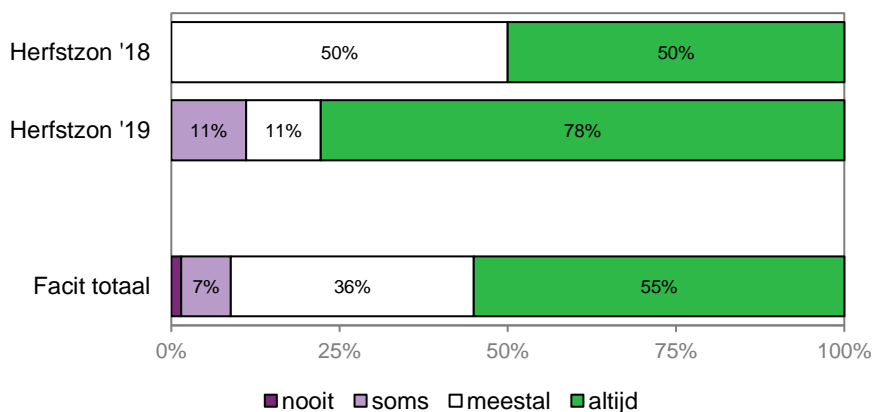
## Communicatie tussen de zorginstelling en uzelf

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

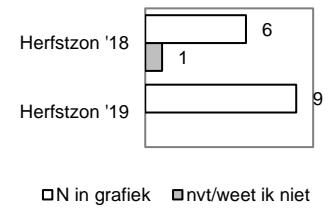
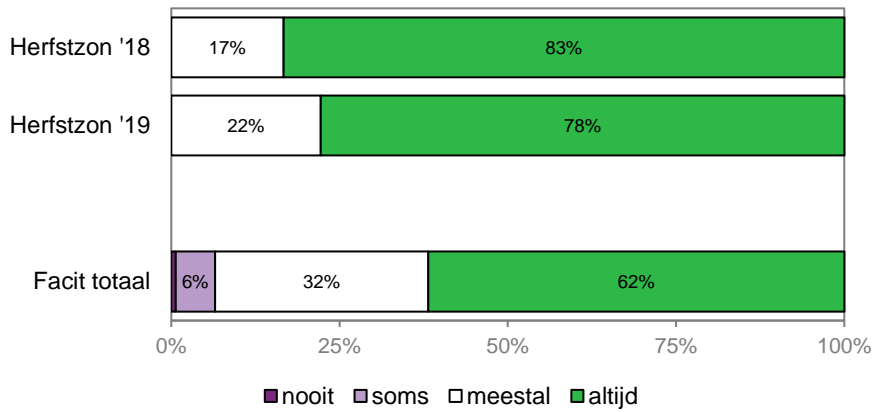
## 8. Weet u bij wie u terecht kunt met vragen en problemen?



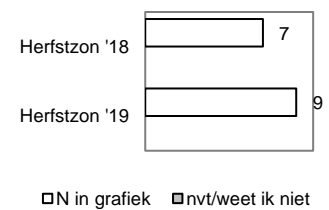
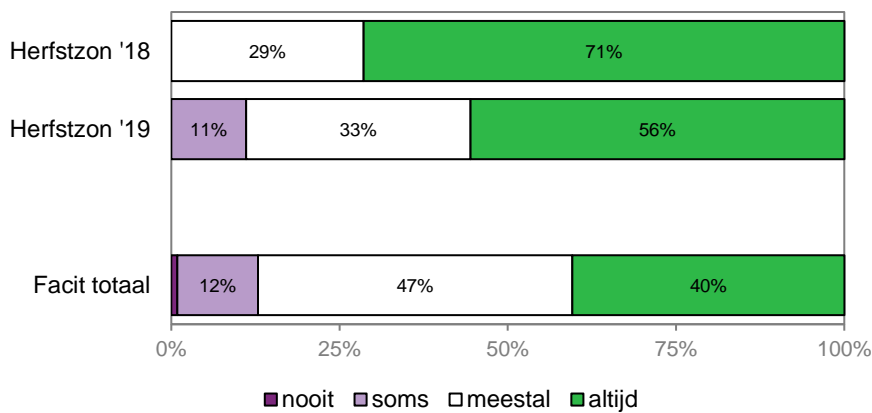
## 9. Kunt u de leidinggevende of uw contactpersoon telefonisch en/of per e-mail makkelijk bereiken?



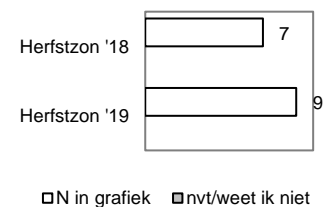
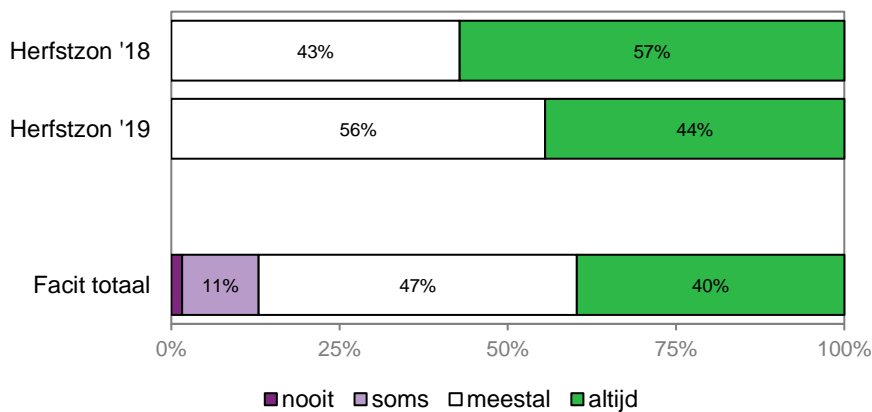
### 10. Als er iets met de bewoner aan de hand is, wordt u dan snel op de hoogte gesteld?



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



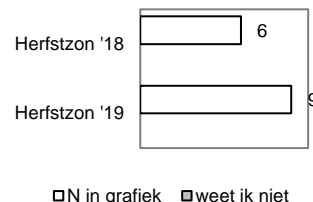
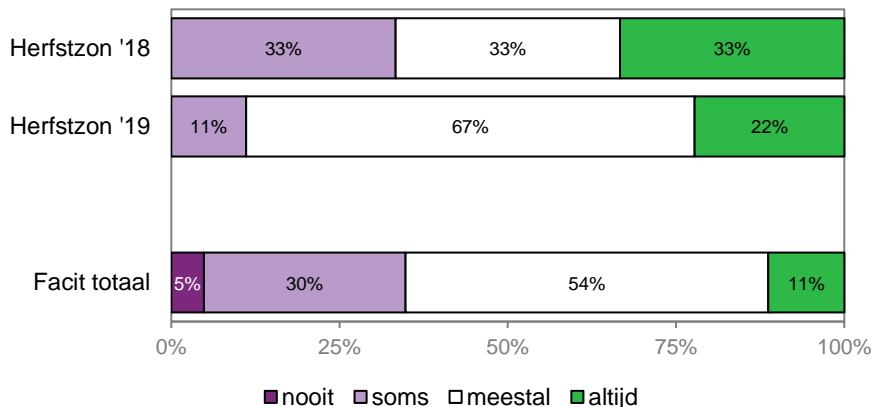
### 12. Reageert de leiding of directie goed op uw vragen en suggesties?



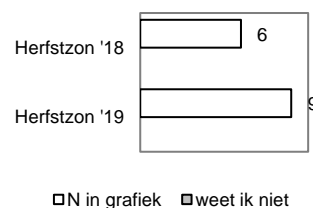
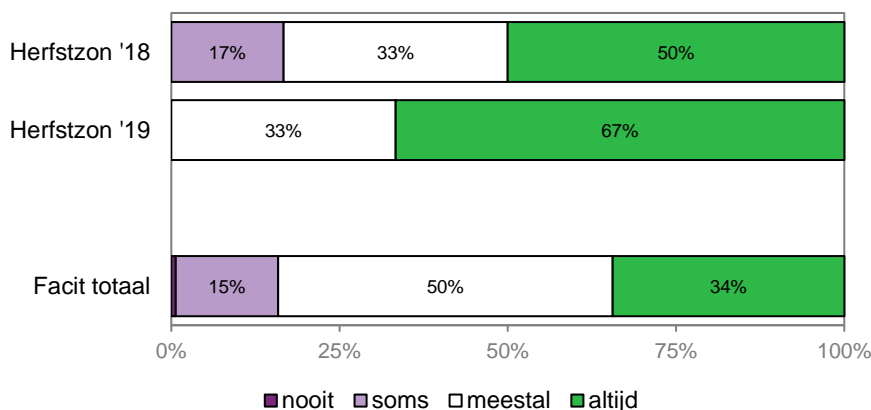
## Omgang met de bewoner

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

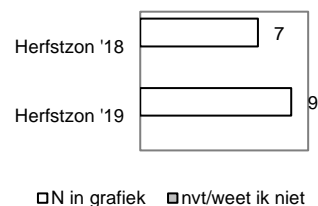
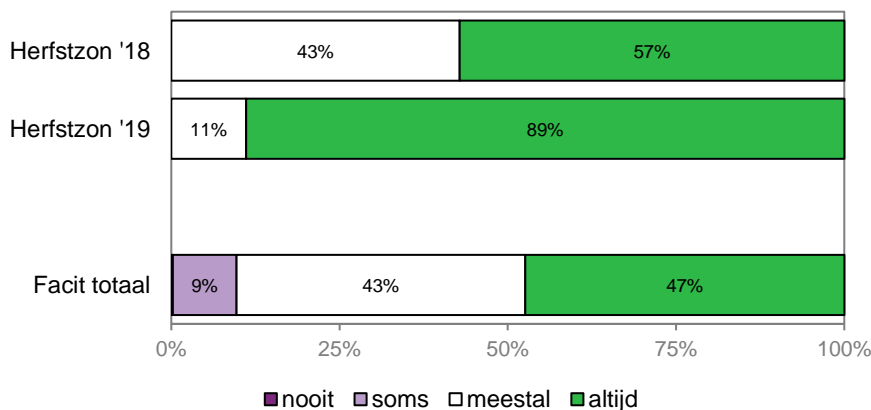
### 13. Hebben de zorgverleners genoeg tijd voor de bewoner?



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



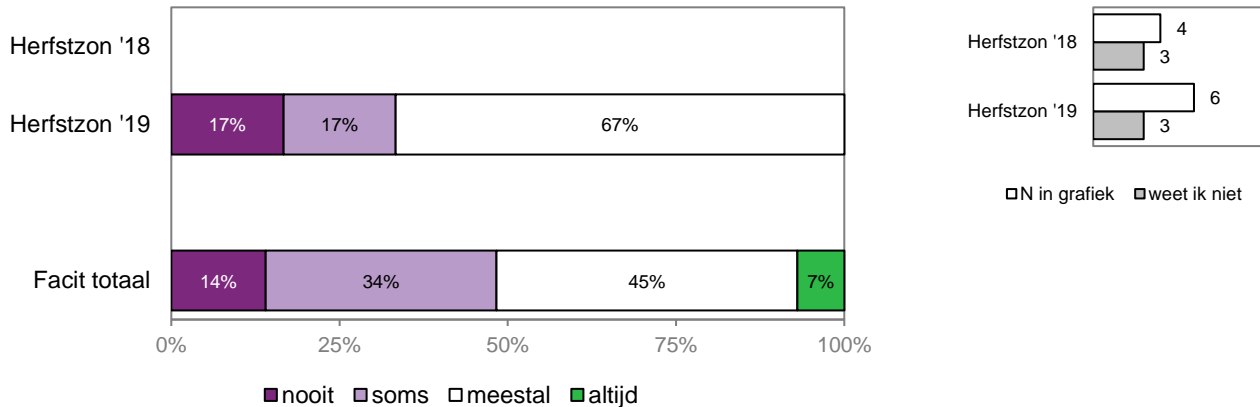
### 15. Geven de zorgverleners goed antwoord op uw vragen?



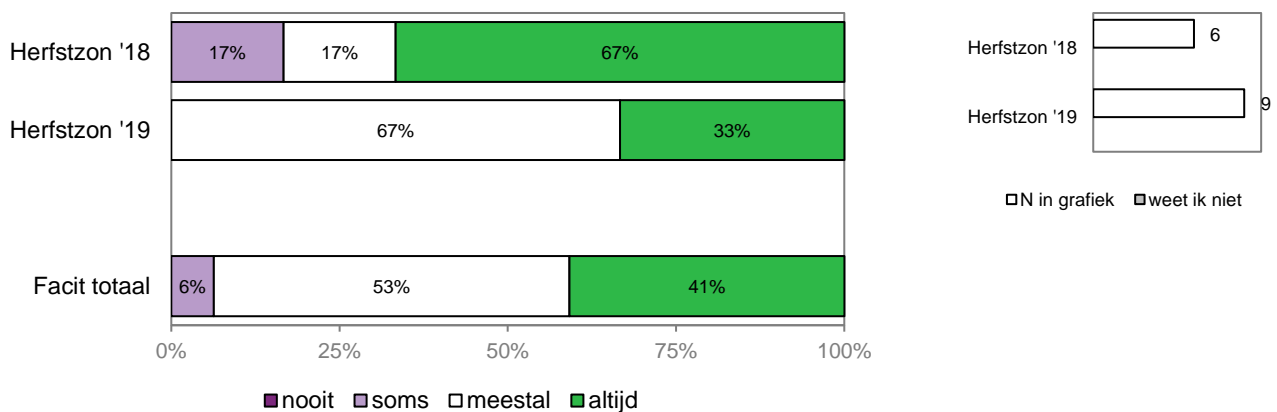
## Professionaliteit van de zorgverlening

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

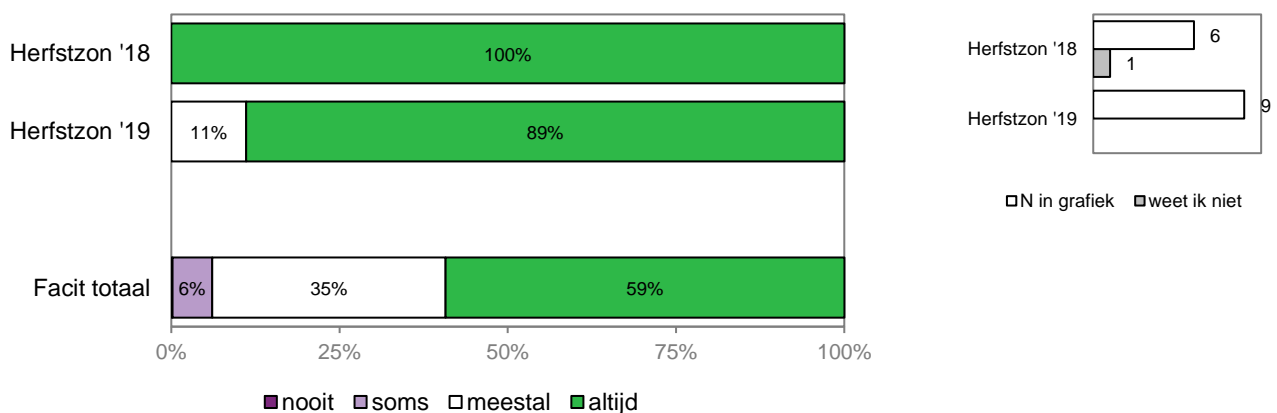
### 16. Is er genoeg personeel in huis?



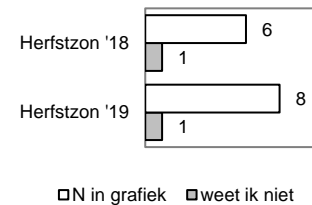
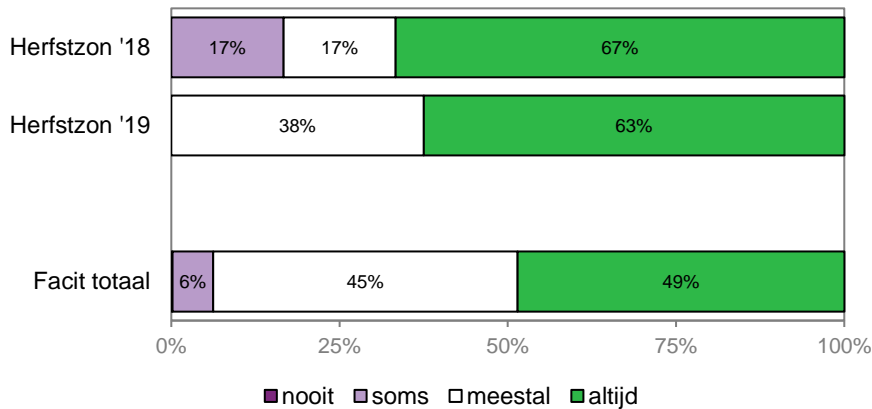
### 17. Kunnen de zorgverleners goed omgaan met de bewoners?



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



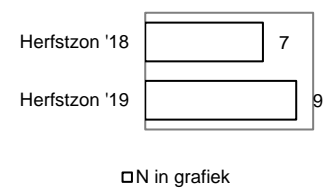
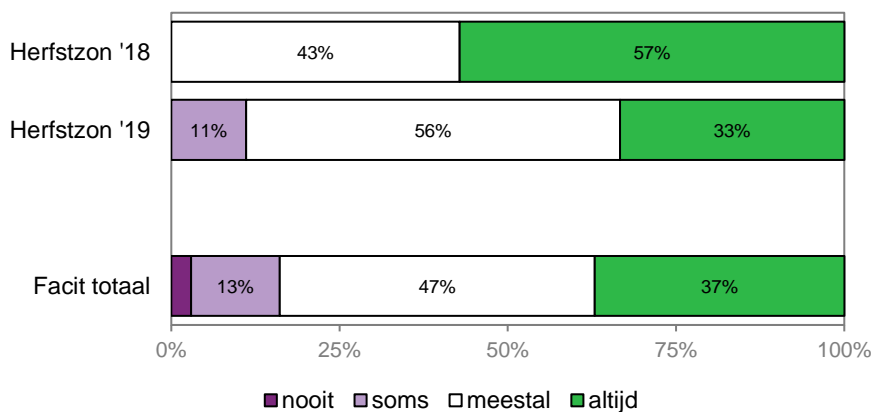
## 19. Werken de zorgverleners vakkundig?



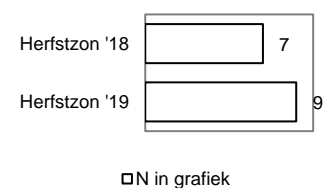
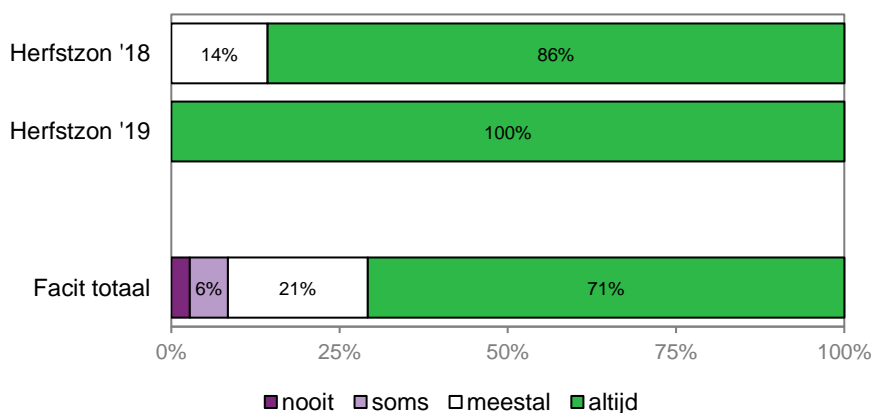
## Woon- en leefomstandigheden van de bewoner

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.

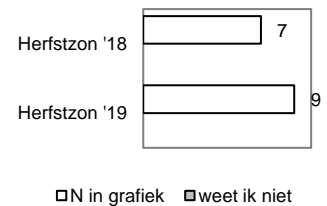
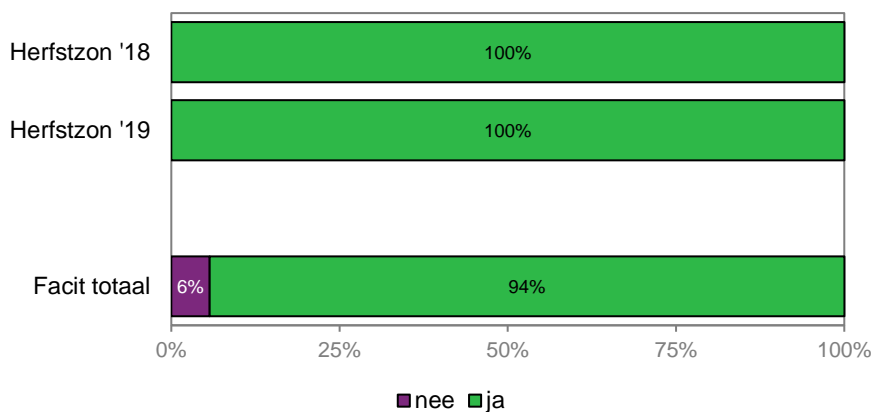


## 21. Kan de bewoner zich met bezoek op een rustige plek terugtrekken?





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

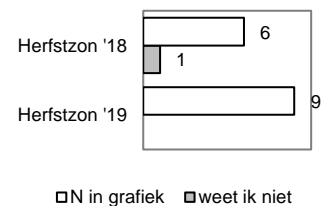
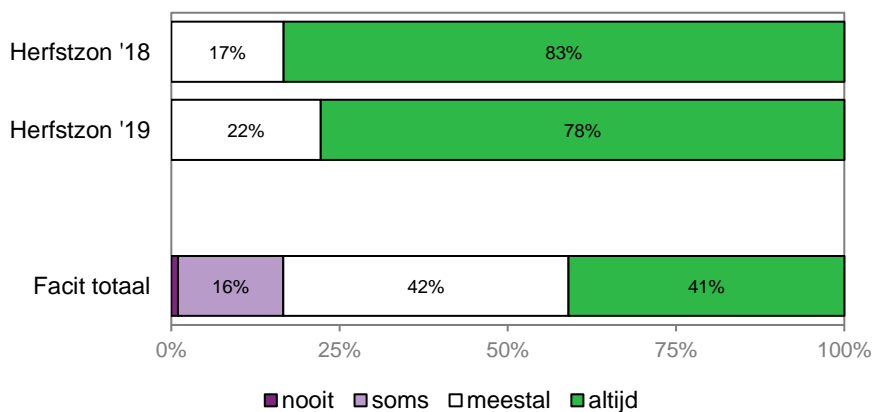


□ N in grafiek   ■ weet ik niet

## Activiteiten en dagbesteding voor de bewoner

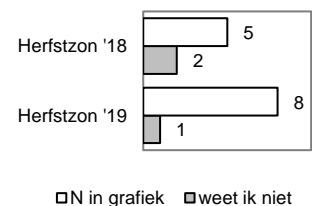
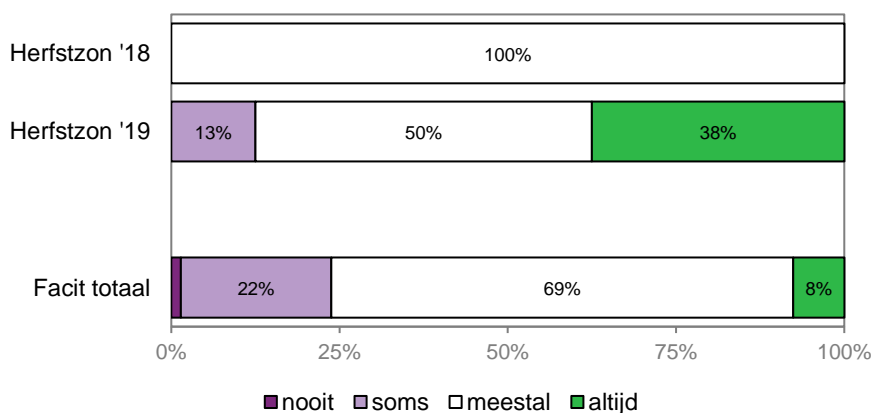
De volgende vragen gaan over de **activiteiten** en **dagelijkse bezigheden** van de bewoner in de afgelopen 12 maanden.

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



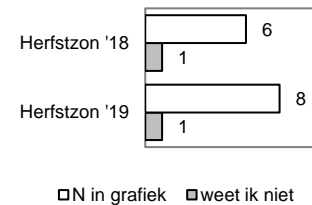
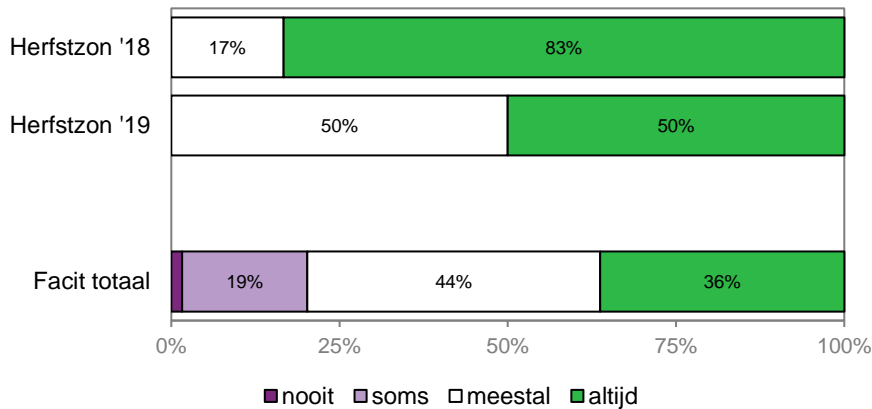
□ N in grafiek   ■ weet ik niet

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

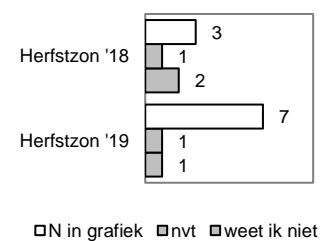
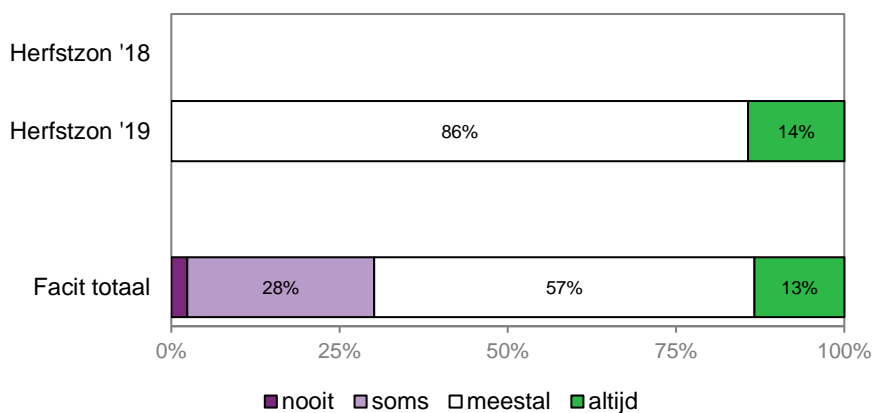


□ N in grafiek   ■ weet ik niet

## 25. Organiseert het huis genoeg activiteiten?



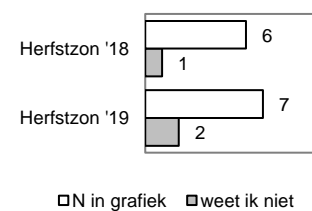
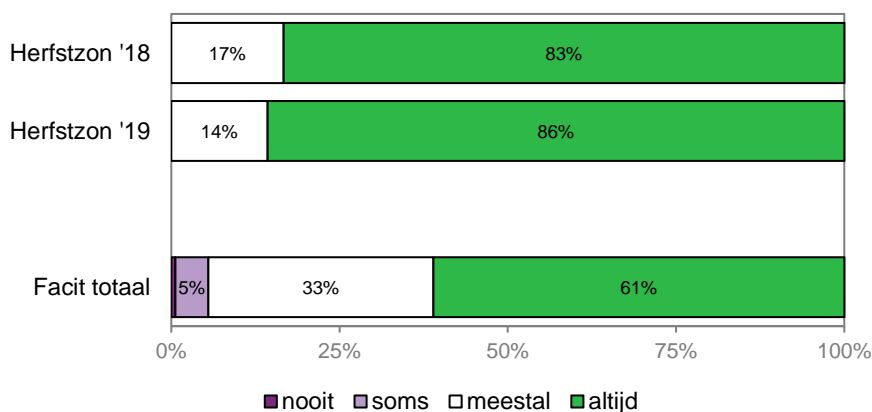
## 26. Sluiten de georganiseerde activiteiten aan op wat de bewoner leuk vindt?



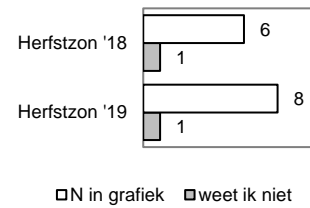
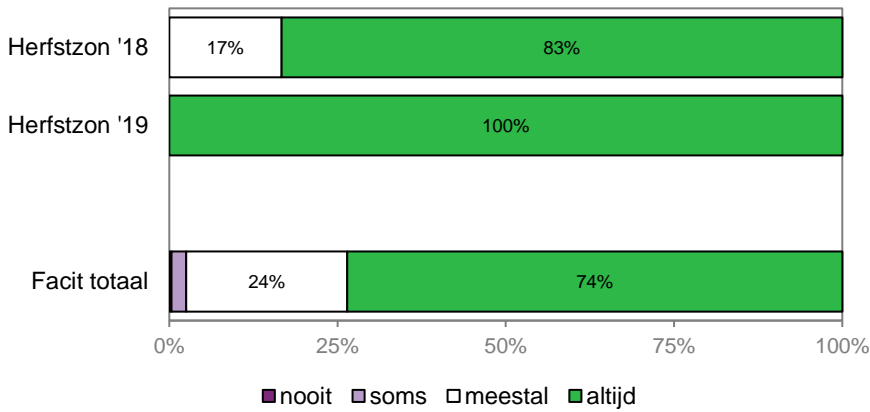
## Maaltijden voor de bewoner

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

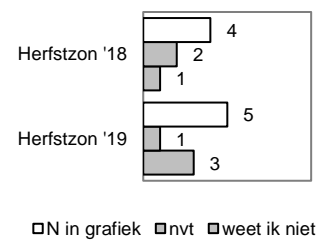
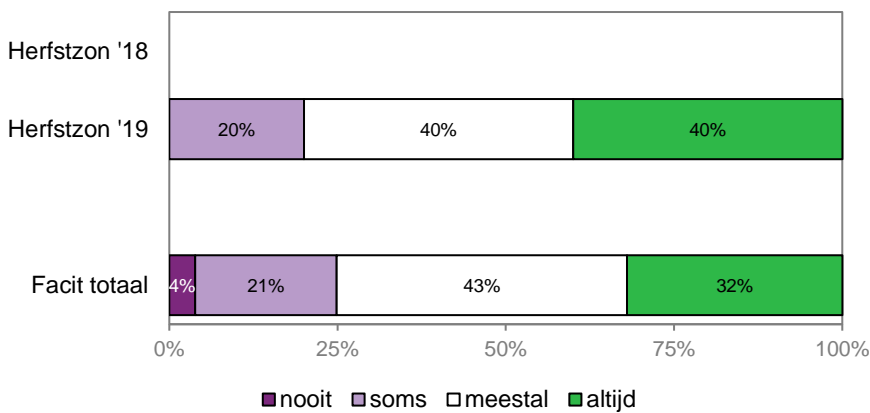
## 27. Zien de maaltijden er verzorgd uit?



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



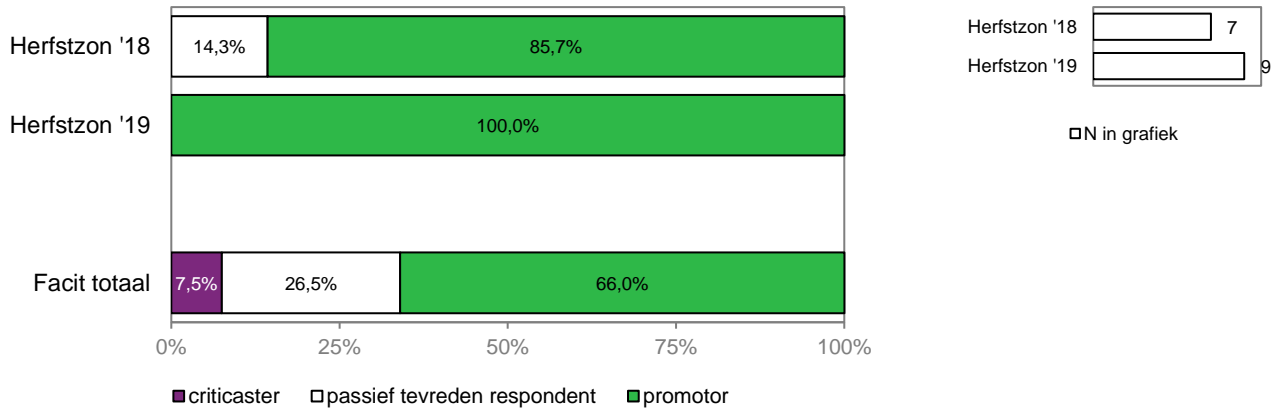
### 29. Is er genoeg hulp bij het eten?



## Aanbevelen

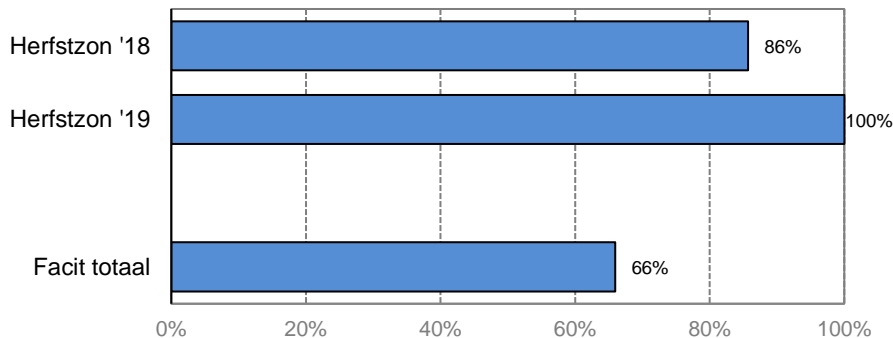
### 30. Zou u Herfstzon bij uw vrienden en familie aanbevelen?

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)

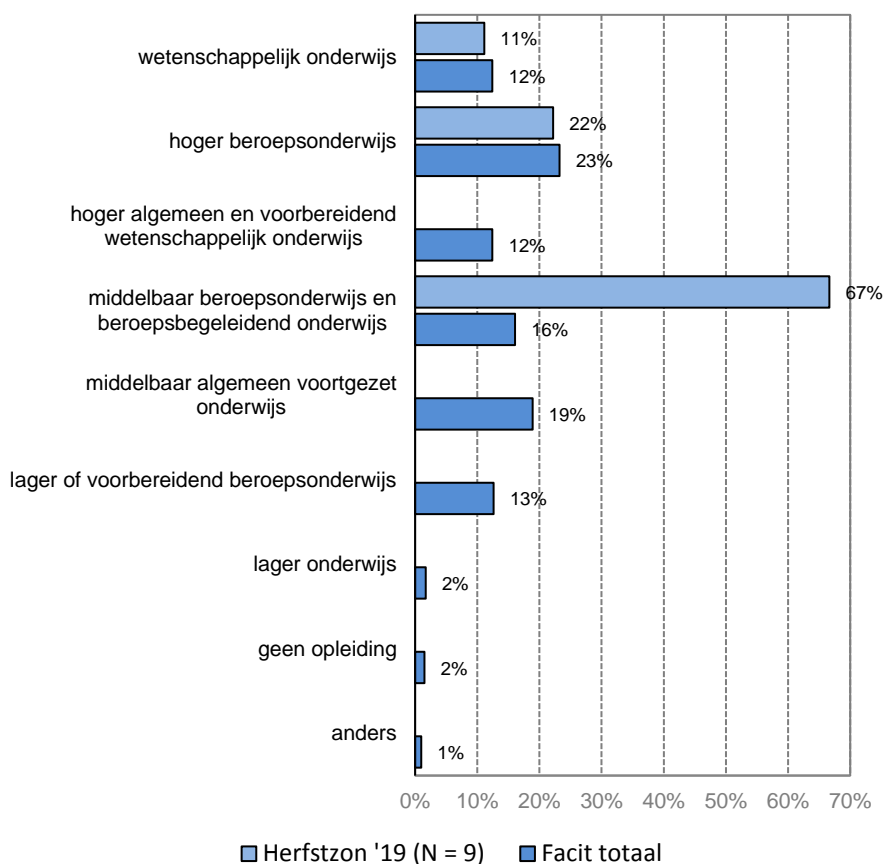
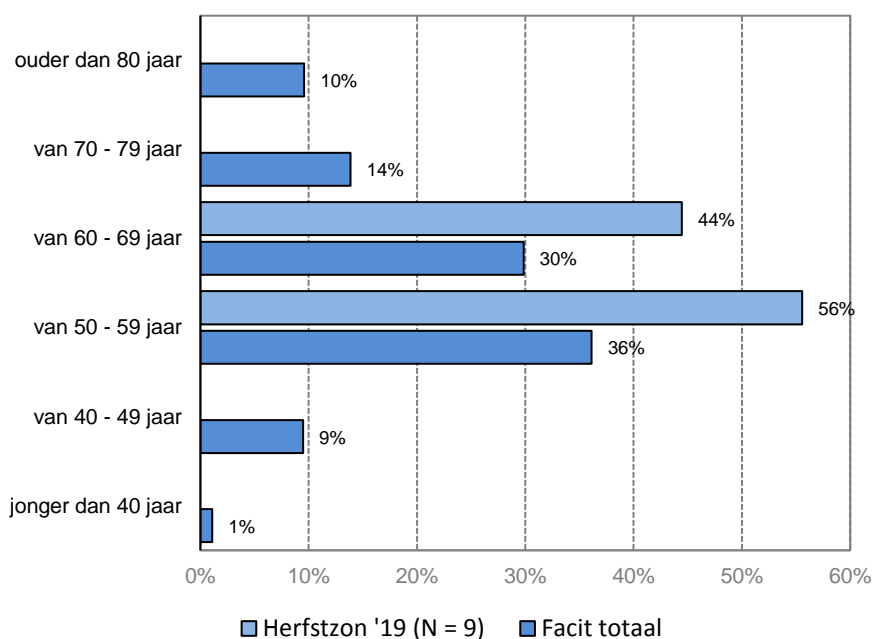
Op basis van deze indeling wordt de Net Promotor Score berekend door het percentage 'promotors' te verminderen met het percentage 'criticasters' (oftewel  $NPS = \% \text{ promotoren} - \% \text{ criticasters}$ ).



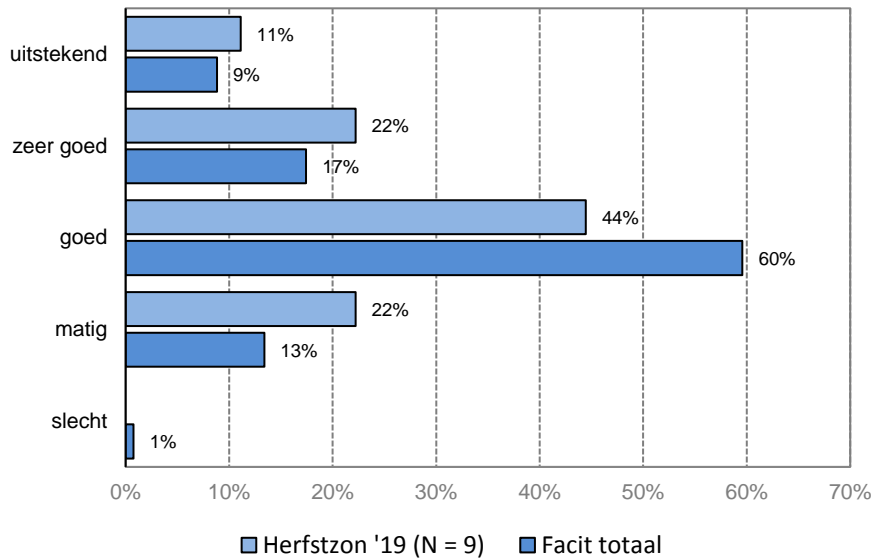
---

**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?)

- Er is niet altijd iemand op de afdeling. Personeelstekort?
- Het eten vindt ze niet altijd lekker. 's Avonds iets extra's bij het brood.
- Ik zou het prettig vinden dat er 24 uur per dag verplegend personeel op de afdeling aanwezig is. Schoonmaken mag wel iets beter.
- Meer tijd om vertrouwen te winnen, zodat de bewoner toestaat dat ze geholpen wordt bij ADL.
- Nog meer tijd met de bewoner.
- Update van de kamer.

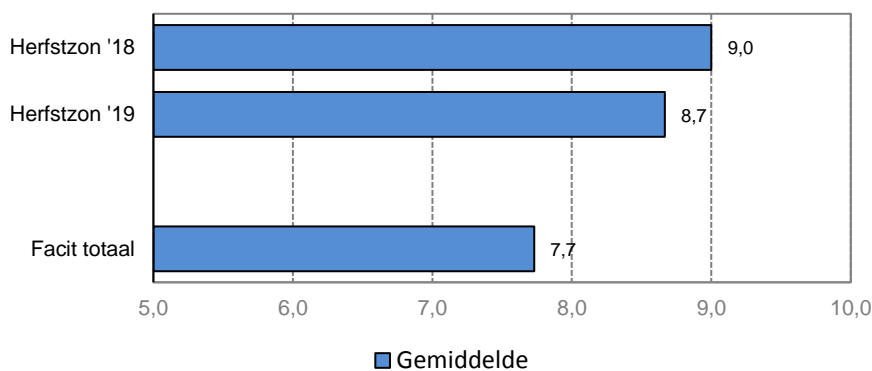
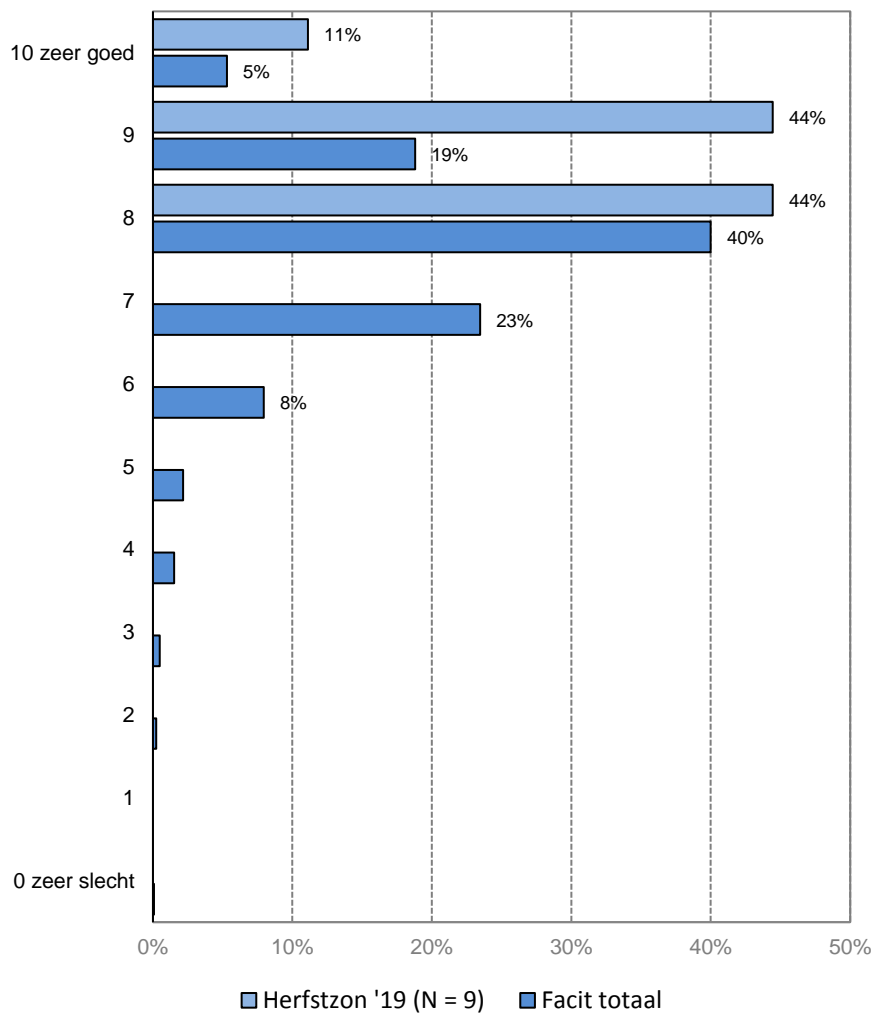
### 35. Waar bent u (zeer) tevreden over als het gaat om de zorg die de bewoner nu krijgt?

- De extra aandacht en de liefde voor de cliënt.
- De liefdevolle verzorging. Een kus achter het oor, briefje op tafel.
- De sfeer, behaaglijkheid! Het is een 'warm' tehuis.
- Doordat het kleinschalig is, kennen ze de bewoner goed.
- Ik ben zeer tevreden over de kleinschaligheid, de manier hoe ze met cliënten omgaan: zeer betrokken en liefdevol.
- Kleinschalig en direct contact met de directie.
- Persoonlijke aandacht.
- Volledige vrijheid om te bepalen wat ze wel en niet wil. Ze hoeft geen dingen tegen haar zin in te doen.

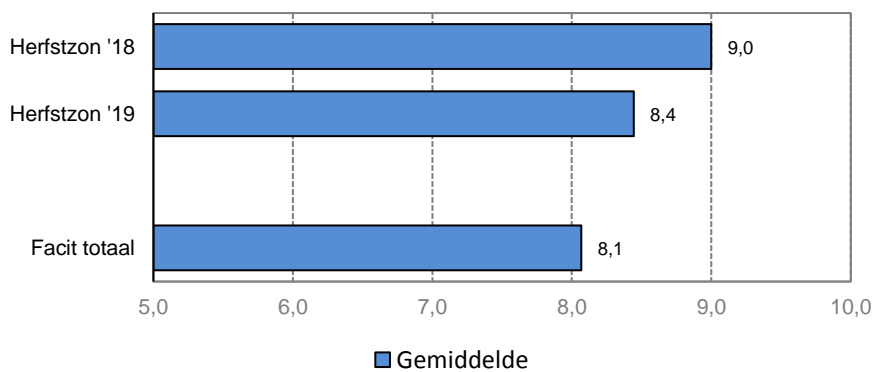
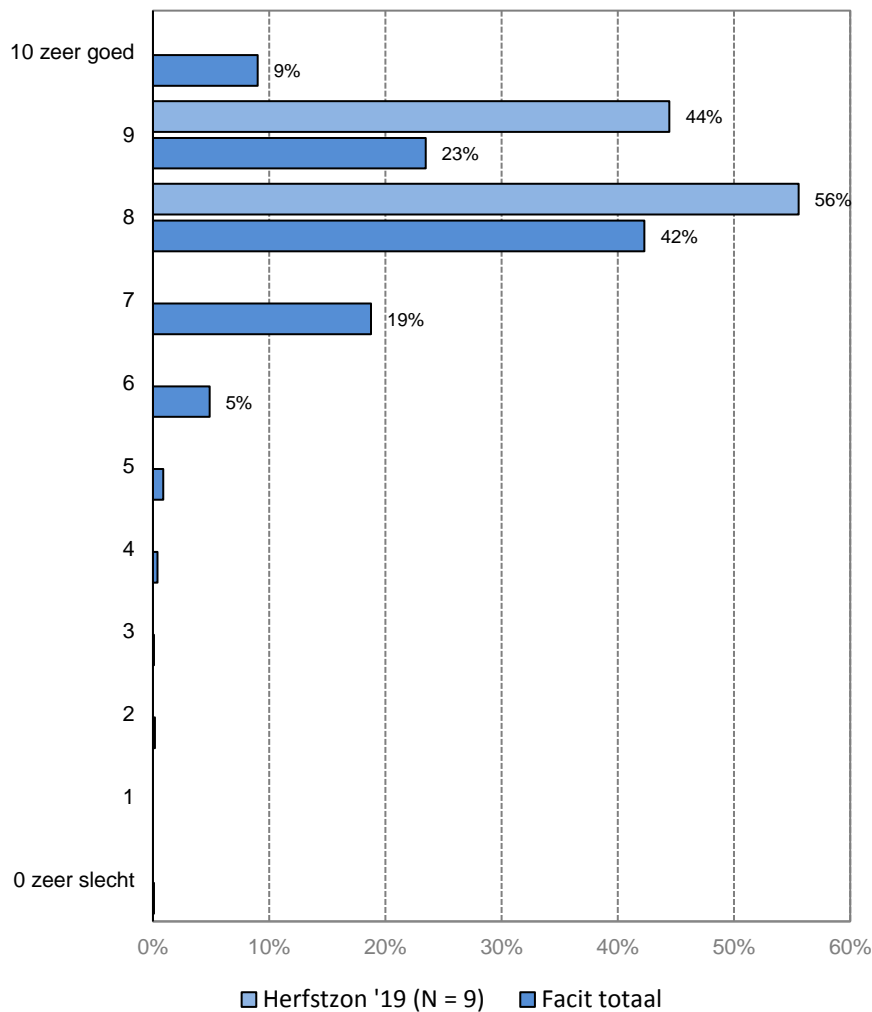
## Extra vragen

### 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 vijf of meer respondenten de betreffende vragen hebben beantwoord.

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	3,79	7
<b>2 Woon- en leefsituatie</b>		
2.1 Omgang met elkaar	3,25	8
2.2 Ervaringen met schoonmaken	3,22	9
2.3 Ervaringen met inrichting	4,00	9
2.4 Ervaringen met privacy	4,00	9
<b>3 Participatie</b>		
3.1 Zinvolle dag	3,50	8
<b>4 Mentaal welbevinden</b>		
4.3 Ervaren bejegening	3,56	9
<b>5 Kwaliteit van de zorgverleners</b>		
5.1 Ervaren beschikbaarheid personeel	2,50	6
5.4 Ervaren kwaliteit personeel	3,61	9
<b>6 Kwaliteit van de zorgorganisatie</b>		
6.1 Ervaren inspraak	3,41	9
6.2 Ervaren informatie	3,72	9

<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.

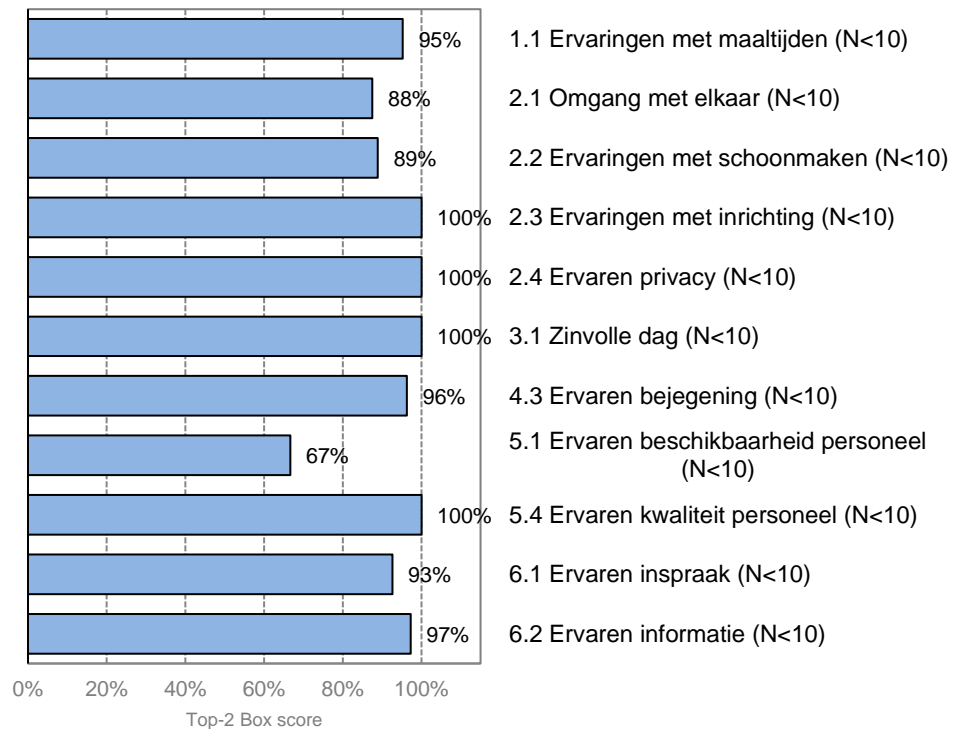
Daarnaast wordt door middel van verschillcores een vergelijking gemaakt met de raadpleging uit 2018 en het Facit totaal. Als aanvulling hierop wordt de statistische significantie van de verschillcores bepaald. Wanneer een verschil significant is ( $p < ,05$ ) betekent dit dat deze groter is dan op basis van toeval verwacht kan worden (bij een betrouwbaarheidsniveau van 95%).

## 5.2 Top-2 Box scores op indicatorniveau

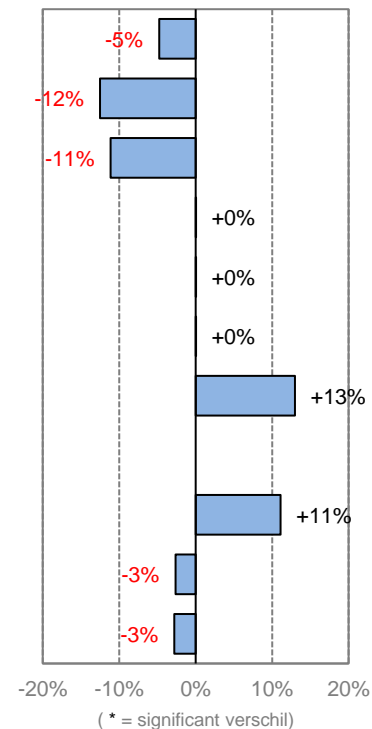
De Top-2 Box score op indicatorniveau is het gemiddelde van de Top-2 Box scores van de vragen die gezamenlijk een indicator vormen. In de eerste grafiek worden deze voor Herfstzon gerapporteerd. In de grafiek daarnaast worden verschillen gepresenteerd in vergelijking met de raadpleging uit 2018 en in 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.

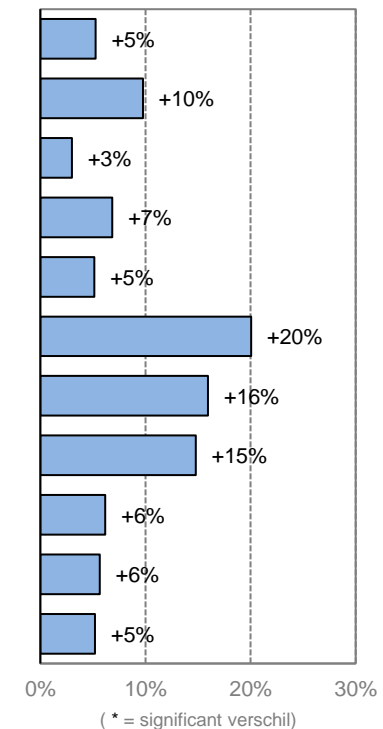
Percentage respondenten met positieve ervaring op indicator in Herfstzon '19



Verskil met Herfstzon '18



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 '19	Verskil met Herfstzon '18	Verskil met Facit totaal
7. Komt de zorginstelling de afspraken over de verzorging en behandeling van de bewoner goed na?	100%	+ 0%	+ 8%
8. Weet u bij wie u terecht kunt met vragen en problemen?	100%	+ 0%	+ 5%
10. Als er iets met de bewoner aan de hand is, wordt u dan snel op de hoogte gesteld?	100%	+ 0%	+ 7%
12. Reageert de leiding of directie goed op uw vragen en suggesties?	100%	+ 0%	+ 14%
14. Hebben de zorgverleners genoeg aandacht voor hoe het met de bewoner gaat?	100%	+ 17%	+ 16%
15. Geven de zorgverleners goed antwoord op uw vragen?	100%	+ 0%	+ 9%
17. Kunnen de zorgverleners goed omgaan met de bewoners?	100%	+ 17%	+ 7%
18. Nemen de zorgverleners de gezondheidsklachten van de bewoner serieus?	100%	+ 0%	+ 5%
19. Werken de verzorgenden en verpleegkundigen vakkundig?	100%	+ 17%	+ 6%
21. Kan de bewoner zich met bezoek op een rustige plek terugtrekken?	100%	+ 0%	+ 5%
22. Kan de bewoner zelf bepalen hoe hij / zij de eigen kamer of woonruimte inricht?	100%	+ 0%	+ 7%
23. Biedt het huis genoeg gezelligheid en contact met anderen?	100%	+ 0%	+ 14%
25. Organiseert het huis genoeg activiteiten?	100%	+ 0%	+ 19%
26. Sluiten de georganiseerde activiteiten aan op wat de bewoner leuk vindt?	100%		+ 28%
27. Zien de warme maaltijden er verzorgd uit?	100%	+ 0%	+ 6%
28. Is er genoeg tijd om te eten?	100%	+ 0%	+ 3%
6. Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp de bewoner krijgt?	89%	+ 3%	+ 9%
9. Kunt u de leidinggevende of uw contactpersoon telefonisch en/of per e-mail makkelijk bereiken?	89%	- 11%	- 5%
11. Staat de zorginstelling open voor uw wensen?	89%	- 11%	- 0%
13. Hebben de zorgverleners genoeg tijd voor de bewoner?	89%	+ 22%	+ 25%
20. Wordt de woonruimte goed schoongehouden?	89%	- 11%	+ 3%
24. Gaan de bewoners prettig met elkaar om?	88%	- 13%	+ 10%
29. Is er genoeg hulp bij het eten?	80%		+ 4%
16. Is er genoeg personeel in huis?	67%		+ 15%

## 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 voor Herfstzon minder vertegenwoordigers aangeschreven zijn dan de reguliere CQI steekproefomvang, namelijk 20 in plaats van 70, zijn ook de conclusies gebaseerd op de antwoorden van een kleiner aantal vertegenwoordigers: er waren uiteindelijk 9 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

Uit de Top-2 Box scores in paragraaf 5.2 blijkt dat álle geraadpleegde vertegenwoordigers een positief antwoord hebben gegeven op de vragen over Ervaren van inrichting, privacy en zinvolle dag. De minste positieve antwoorden zijn gegeven op de vraag over de beschikbaarheid van personeel.

In vergelijking met de raadpleging die in 2018 is gehouden, zijn er nu met name meer positieve antwoorden gegeven op de vragen over Ervaren bejegening. Juist minder positieve antwoorden zijn gegeven op de vragen over Omgang met elkaar. Geen van deze verschillen is echter statistisch significant.

Vergeleken met het Facit totaal zijn er op alle indicatoren (iets) meer positieve antwoorden gegeven. Ook hierbij geldt dat geen van de verschillen statistisch significant is.

### 6.3 Conclusies op vraagniveau

#### Thema 1. Lichamelijk welbevinden en gezondheid

##### Indicator 1.1 Ervaringen met maaltijden

Alle geraadpleegde vertegenwoordigers van bewoners die de vraag hebben beantwoord, vinden dat de maaltijden er verzorgd uitzien en zeggen dat er genoeg tijd is om te eten. Vier van de vijf respondenten zeggen dat er genoeg hulp is bij het eten.

#### Thema 2. Woon- en leefsituatie

##### Indicator 2.1 Omgang met elkaar

Volgens zeven van de acht geraadpleegde vertegenwoordigers gaan de bewoners prettig met elkaar om.

##### Indicator 2.2 Ervaringen met schoonmaken

Van de negen geraadpleegde vertegenwoordigers van bewoners zeggen er acht dat de woonruimte (de woonkamer, de slaapkamer, het toilet en de badkamer) goed wordt schoongehouden.

##### Indicator 2.3 Ervaringen met inrichting

Alle geraadpleegde vertegenwoordigers geven aan 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

Eveneens alle geraadpleegde vertegenwoordigers melden dat de bewoner zich met bezoek op een rustige plek kan terugtrekken.

### **Thema 3. Participatie**

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

Unaniem zijn de geraadpleegde vertegenwoordigers van mening dat Herfstzon gezelligheid en contact met anderen biedt en genoeg activiteiten organiseert. Volgens de respondenten sluiten de georganiseerde activiteiten aan op wat de bewoner leuk vindt.

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

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

Aan geraadpleegde vertegenwoordigers van bewoners is gevraagd of de zorgverleners genoeg tijd hebben voor de bewoner en volgens acht van de negen is dat het geval. Allen 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**

Vier van de zes van de geraadpleegde vertegenwoordigers menen dat er genoeg personeel in huis is.

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

Alle geraadpleegde vertegenwoordigers vinden dat de zorgverleners goed kunnen omgaan met de bewoners, ervaren dat de zorgverleners (verzorgenden, verpleegkundigen, arts, fysiotherapeut, enz.) de gezondheidsklachten van de bewoner serieus nemen en benoemen dat de zorgverleners vakkundig werken.

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

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

Acht van de negen geraadpleegde vertegenwoordigers van bewoners zegt mee te kunnen beslissen over wat voor zorg of hulp de bewoner krijgt. Volgens alle respondenten komt Herfstzon de afspraken over de verzorging en behandeling van de bewoner goed na en volgens acht van de negen staat Herfstzon open voor hun wensen.

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

Alle geraadpleegde vertegenwoordigers van bewoners zeggen te weten bij wie ze met hun vragen en problemen terecht kunnen in Herfstzon. Van de negen vertegenwoordigers zeggen er acht de leidinggevende of hun contactpersoon telefonisch en/of per e-mail makkelijk te kunnen bereiken. Allen ervaren dat ze snel op de hoogte gesteld worden als er iets met de bewoner aan de hand is en dat de leiding of directie goed reageert op hun vragen en suggesties.

#### **Indicator 6.3: Aanbevelingsvraag**

Alle respondenten verklaren zicht een promotor, bij de vraag of ze Herfstzon zouden aanbevelen. De Net Promotor Score voor Herfstzon komt aldus uit op 100.

## Rapportcijfers

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

Het rapportcijfer dat voor Herfstzon het vaakst gegeven is, is een 8. Het hoogste cijfer dat vertegenwoordigers geven is een 10 en het laagste een 8. Het gemiddelde cijfer voor Herfstzon komt uit op een 8,7.

Voor de verzorgenden en verpleegkundigen van Herfstzon is het meest voorkomende cijfer een 8. Als hoogste cijfer is een 9 gegeven en als laagste een 8. Gemiddeld worden de verzorgenden en verpleegkundigen van Herfstzon met een 8,4 beoordeeld.

## 7 Aanbevelingen

De uitkomsten van de cliëntenraadpleging met de CQ-index voor Herfstzon geven op veel punten aanleiding tot tevredenheid. Waar een enkele, of een paar vertegenwoordigers minder positief hebben geantwoord, vanwege het geringe aantal respondenten moeilijk om daar heel gericht verbeterpunten op te benoemen.

In algemene zin loont het de moeite om de genoemde punten, waar 1 of 2 vertegenwoordigers minder tevreden zijn, mee te nemen naar bij voorbeeld een volgende familieavond. Daar zijn wellicht ook mensen aanwezig die niet de vragenlijst hebben ingevuld, zodat ook hun mening op deze punten kan worden gepeild. Dit geldt ook voor de vragen die misschien door alle respondenten positief zijn beantwoord, maar waar het totale aantal respondenten zo laag is (vijf of zes) dat het de vraag is in hoeverre dat representatief kan zijn voor de hele groep vertegenwoordigers van PG-bewoners.

Daarnaast kunnen deze punten ook worden meegenomen in de individuele evaluatiegesprekken / zorgleefplangesprekken met de familie.

### 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 interne audits (de 'rondjes') in hoeverre beleid en afspraken in de praktijk daadwerkelijk zijn geïmplementeerd en tot het gewenste effect leiden.
- 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.



## 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 Zinnvolle 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?