

ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

Rapportage cliëntenraadpleging met de CQI VVT

Herfstzon

December 2019

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 CIO 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 Cliëntenraadpleging voor Herfstzon	5
1.1 Doelgroep	5
1.2 Exclusie en steekproeftrekking.....	5
1.3 Informatievoorziening	5
1.4 Vragenlijst	5
1.5 Dataverzameling	5
2.1 Informatievoorziening	6
2.2 Dataverzameling	6
2.3 Extra vragen.....	6
2.4 Respons.....	6
1.6 Leeswijzer	6
1.7 Spiegelinformatie	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 Vragen gerubriceerd naar thema	32

Inleiding

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

In hoofdstuk 1 wordt het cliëntwaarderingsonderzoek beschreven. Aan de orde komen achtereenvolgens de doelgroep, de steekproeftrekking, de informatievoorziening, de vragenlijst en de aanpassingen daarin, de wijze van dataverzameling en de respons van de raadpleging. Dit hoofdstuk wordt afgesloten met een leeswijzer.

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.

In hoofdstuk 4 zijn de indicatorscores vermeld en 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 2019

1 Cliëntenraadpleging voor Herfstzon

1.1 Doelgroep

De doelgroep voor de cliëntenraadpleging werd gevormd door de 19 bewoners die in november 2019 in Herfstzon woonden.

1.2 Exclusie en steekproeftrekking

Exclusiecriteria voor deze raadpleging zijn:

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

1.3 Informatievoorziening

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.

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

1.4 Vragenlijst

De cliëntenraadpleging is uitgevoerd met de door het NIVEL ontwikkelde De CQ-index voor ervaringen met de zorg in een verpleeg- of verzorgingshuis, vragenlijst voor interviews met bewoners (versie 4.1, augustus 2012). De vragenlijst richt zich op de ervaringen van bewoners in de afgelopen 12 maanden.

Deze officiële CQ-vragenlijst bestaat uit 27 gesloten vragen en twee open vragen. De achtergrondvragen zijn in deze uitvraag niet gesteld. Op verzoek van de Frankelandgroep 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.

1.5 Dataverzameling

De doelgroep voor de cliëntenraadpleging werd gevormd door de 19 bewoners die in december 2019 in Herfstzon woonden. Op grond van de voor deze CQ-index geldende exclusiecriteria, zijn door Herfstzon geen bewoners uitgesloten van deelname aan het onderzoek. Het aantal bewoners dat benaderd kon worden voor een interview bedroeg aldus 19.

2.1 Informatievoorziening

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

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

2.2 Dataverzameling

De interviews zijn door Facit gehouden conform de landelijke richtlijnen voor CQI-metingen en de bijbehorende werkinstructies. De interviews hebben plaatsgevonden op 5 december en zijn afgenomen door mw L. Sieverding.

2.3 Extra vragen

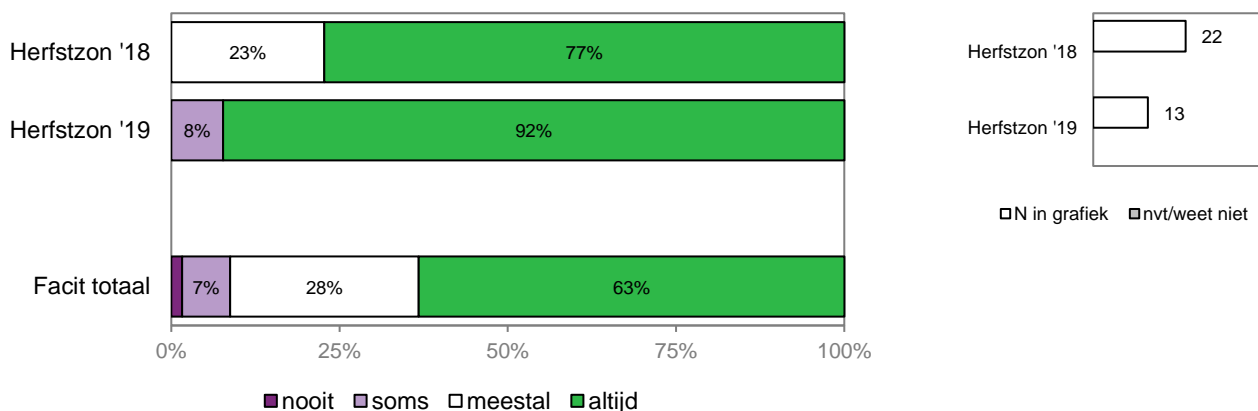
Op verzoek van Herfstzon zijn er twee extra vragen aan de vragenlijst toegevoegd: een vraag naar een rapportcijfer voor de organisatie en een vraag naar een rapportcijfer voor de medewerkers.

2.4 Respons

Voor de cliëntenraadpleging onder bewoners zijn 19 bewoners van Herfstzon benaderd voor een interview. Met 13 bewoners kon een interview worden gehouden. De respons voor deze raadpleging komt hiermee op 68,4%.

1.6 Leeswijzer

Alle door Facit ontvangen vragenlijsten zijn verwerkt in deze rapportage. De antwoorden op de gestelde vragen worden in staafdiagrammen gepresenteerd:



Onder de staafdiagrammen staan de verschillende antwoordcategorieën die in het diagram voorkomen. In de staven staat het percentage vertegenwoordigers 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 vertegenwoordigers 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 vertegenwoordigers dat antwoord gegeven hebben.

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

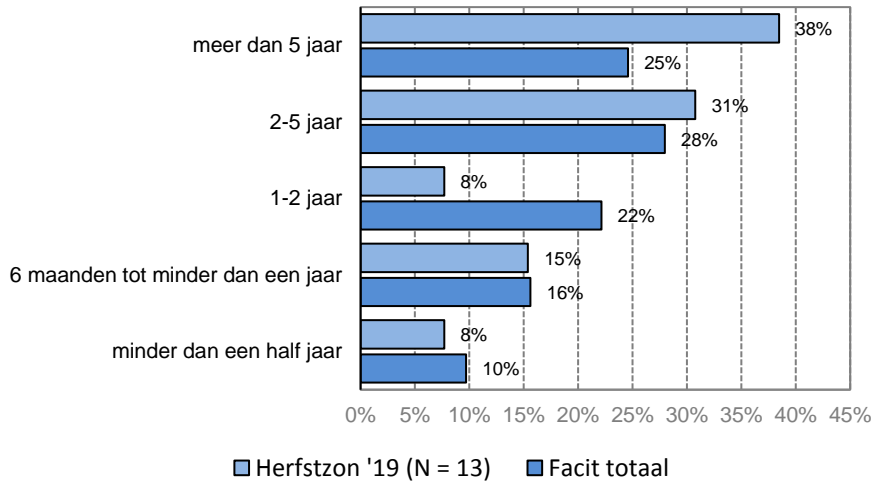
1.7 Spiegelinformatie

Op verzoek van Herfstzon zijn in deze rapportage naast de uitkomsten van de huidige cliëntenraadpleging ook de uitkomsten uit 2018 weergegeven. Daarnaast is het Facit-totaal weergegeven, dat bestaat uit de 1.281 respondenten die geraadpleegd zijn in 2017 en 2018 met versie 4.1 van de vragenlijst.

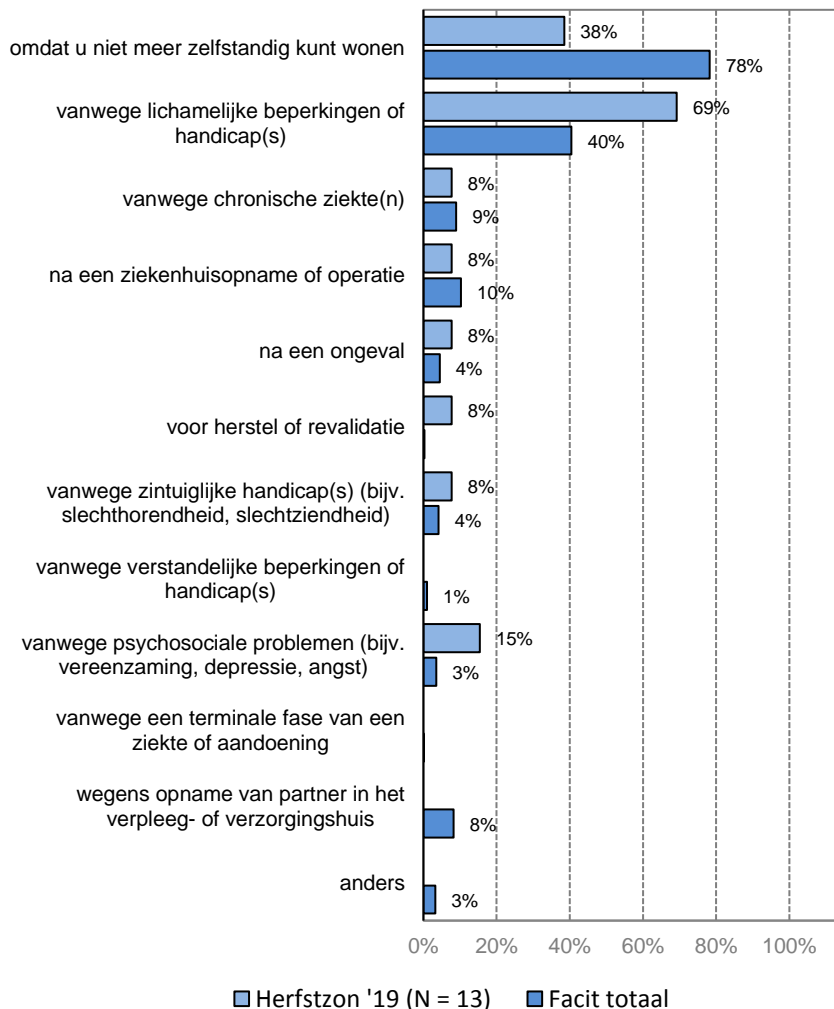
3 Uitkomsten

Over uzelf

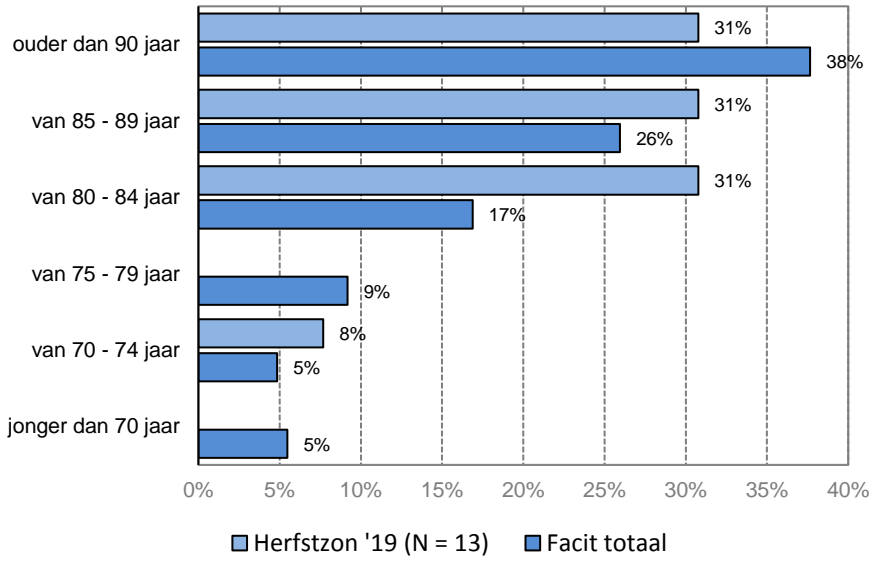
1. Hoe lang woont u in dit huis?



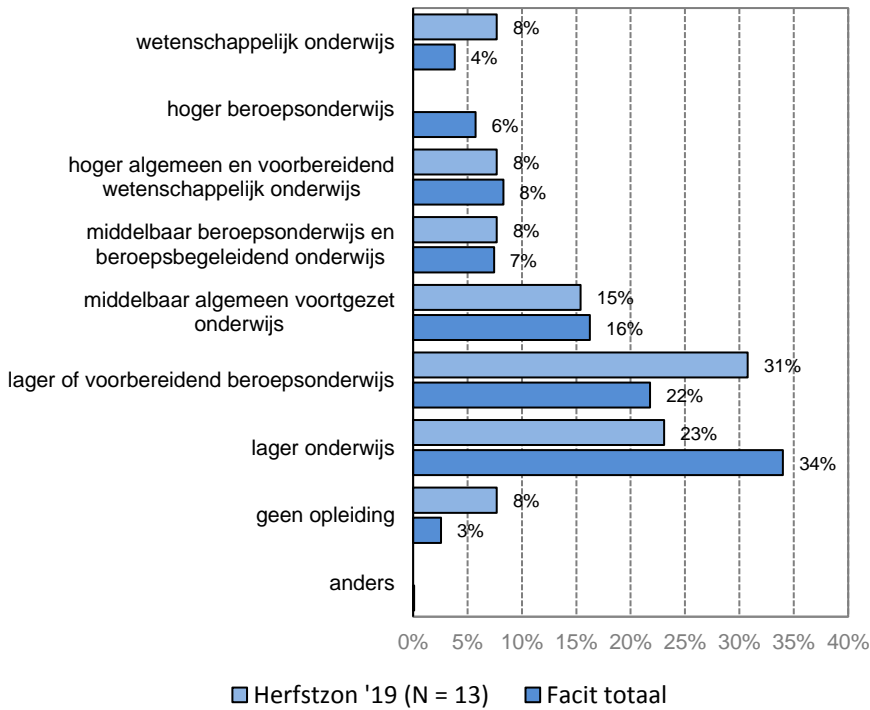
2. Waarom woont u in dit huis? (meerdere antwoorden mogelijk)



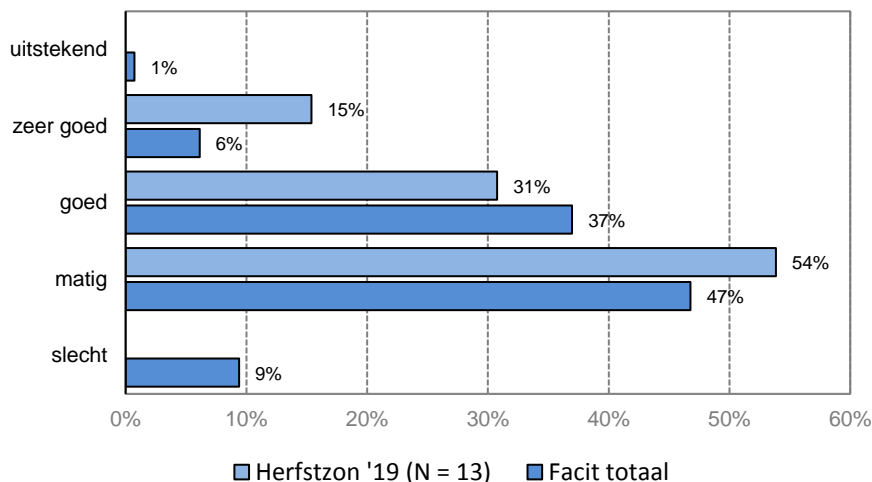
3. Leeftijd in klassen



4. Wat is uw hoogst voltooide opleiding?



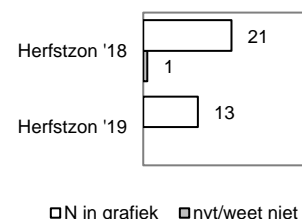
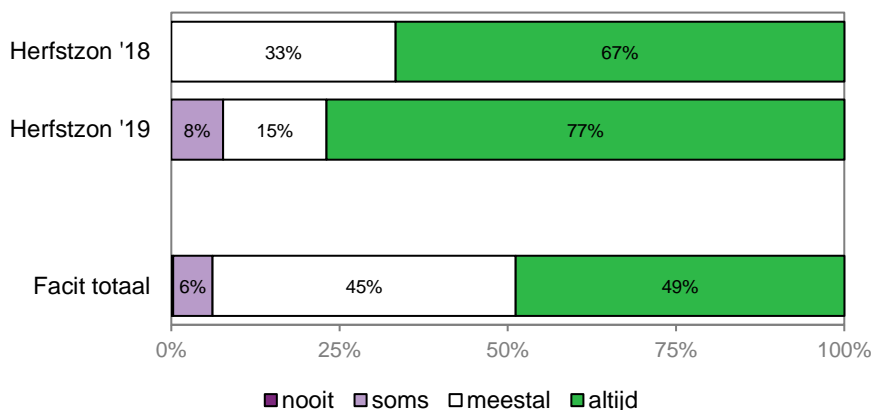
5. Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?



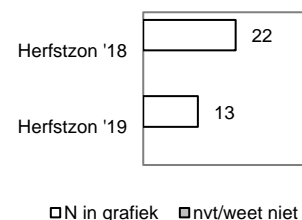
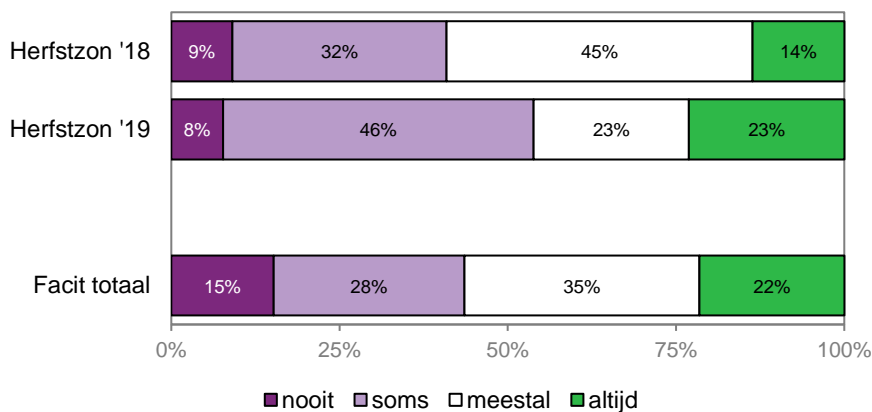
Deskundigheid zorgverleners

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

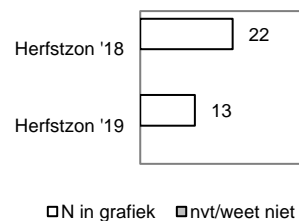
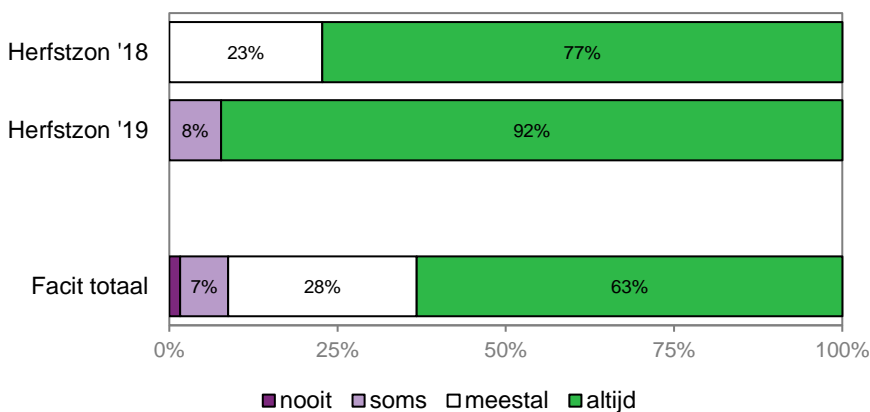
6. Werken de zorgverleners vakkundig?



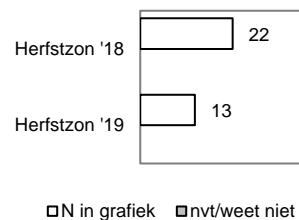
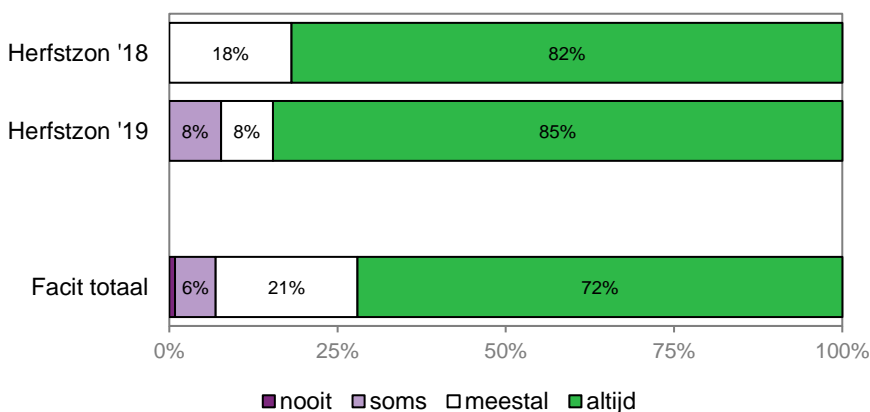
7. Is er genoeg personeel in huis?



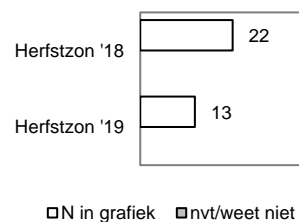
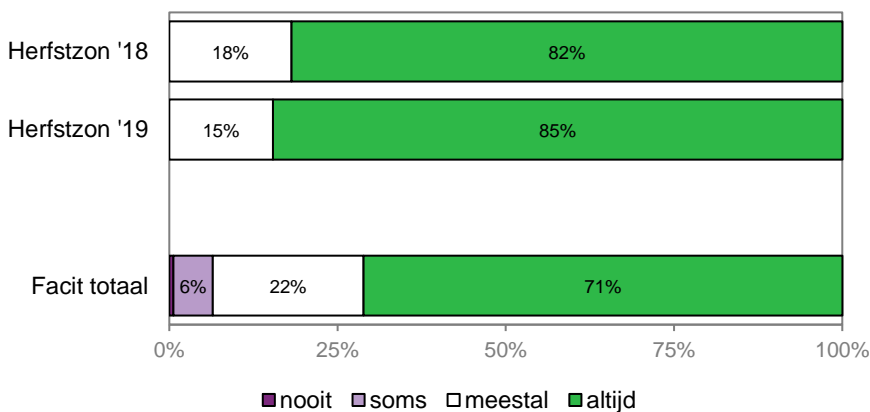
8. Zijn uw zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?



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



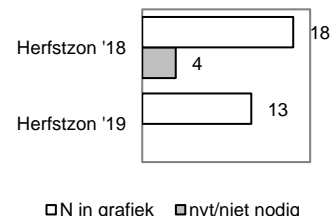
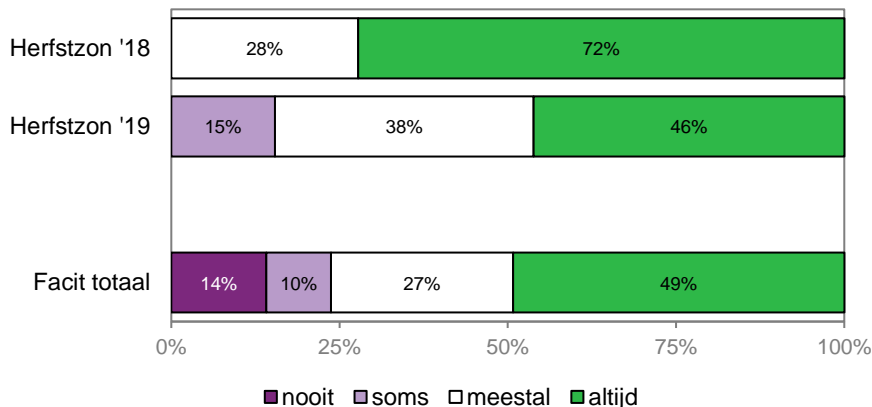
10. Nemen de zorgverleners uw gezondheidsklachten serieus?



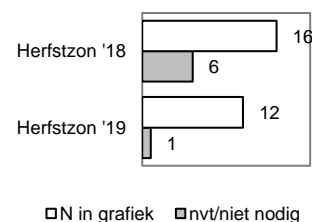
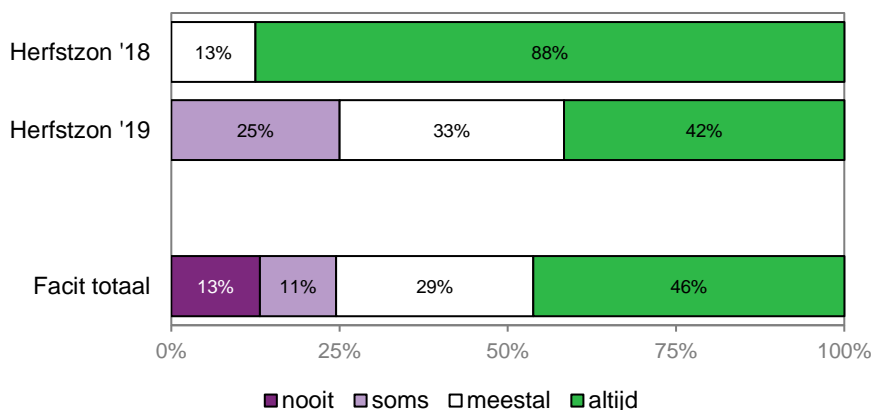
Afspraken en Overleg

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

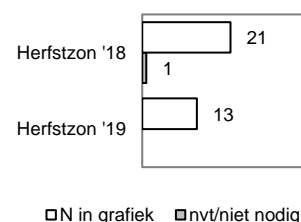
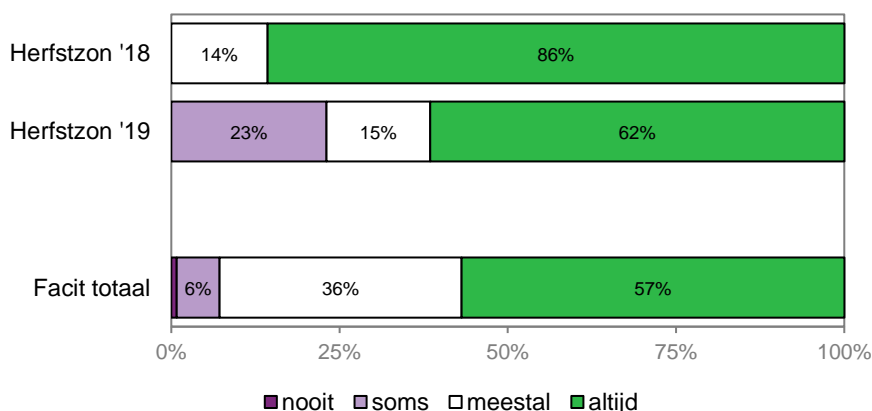
11. Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp u krijgt?



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



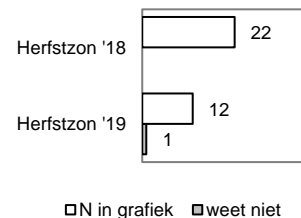
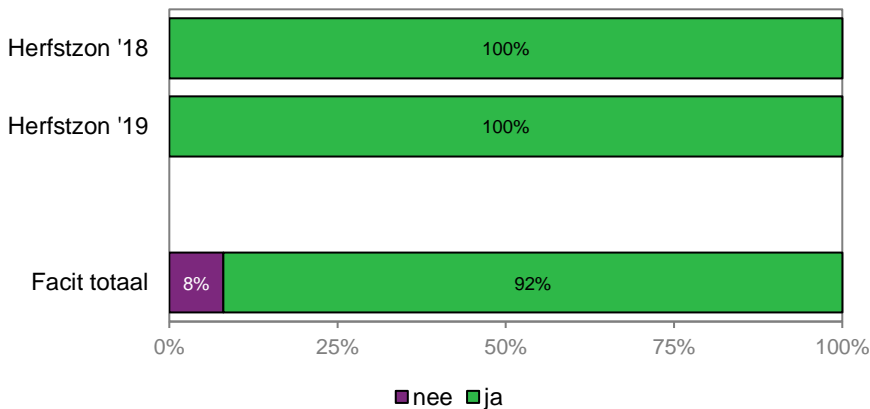
13. Komt het verpleeg-/verzorgingshuis de afspraken over uw verzorging en behandeling goed na?



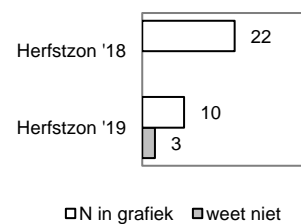
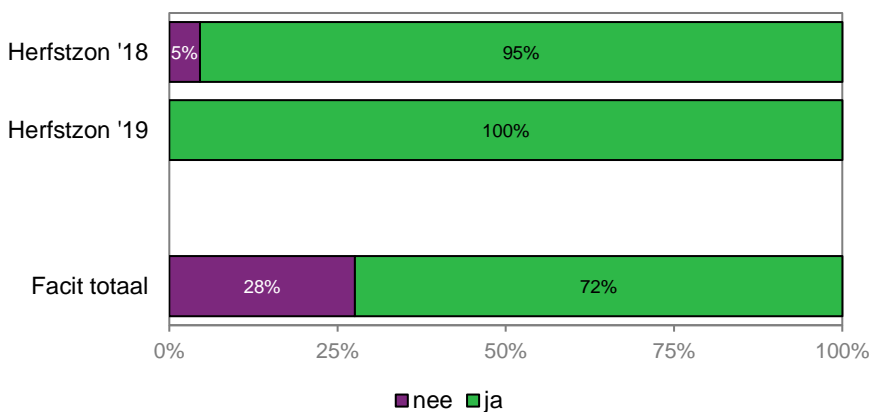
Communicatie en Informatie

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

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

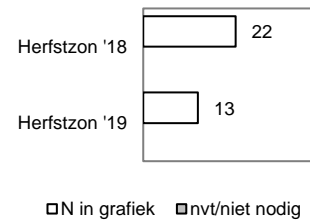
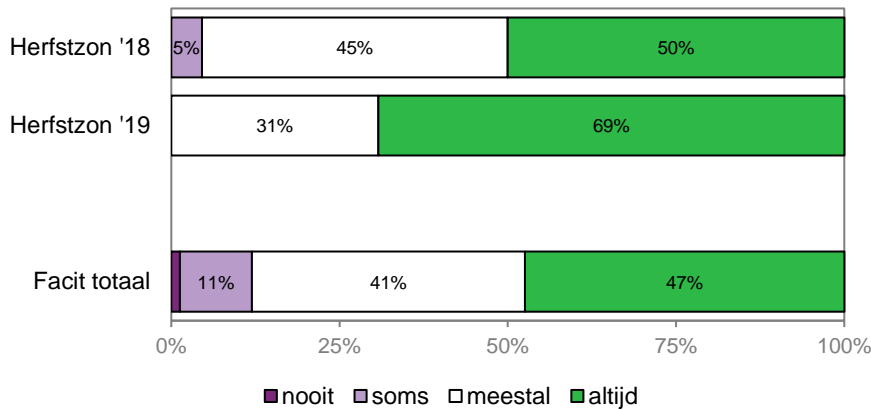


15. Geeft de zorginstelling u genoeg informatie over uw rechten?

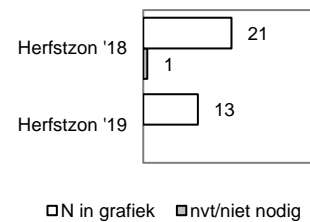
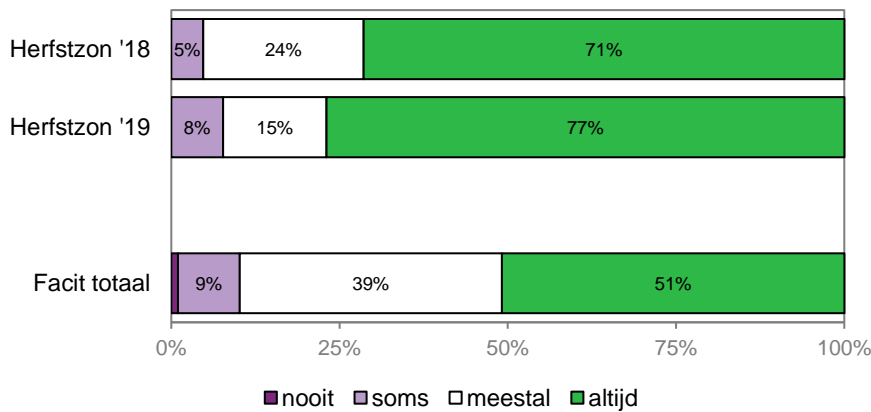


De volgende vragen gaan over de manier waarop **zorgverleners** met u omgaan.

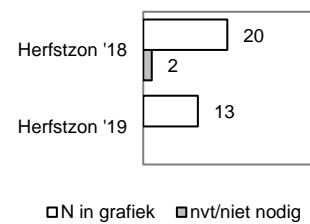
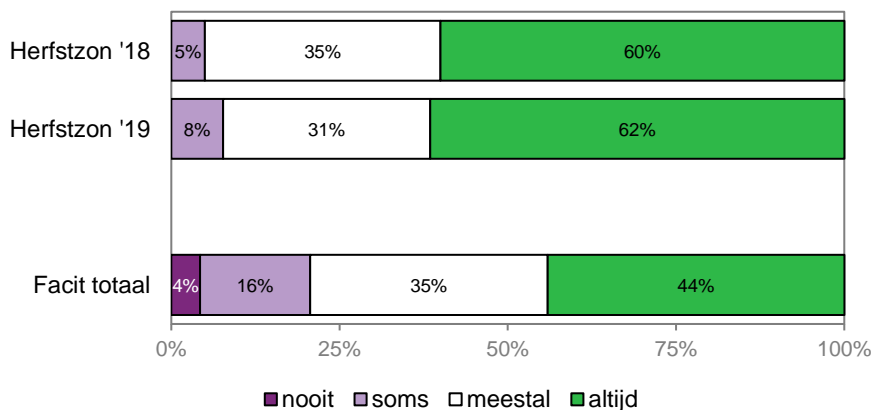
16. Luisteren zorgverleners aandachtig naar u?



17. Geven de zorgverleners goed antwoord op uw vragen?



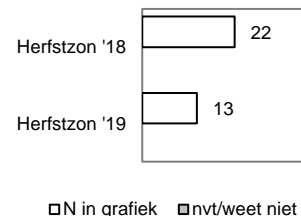
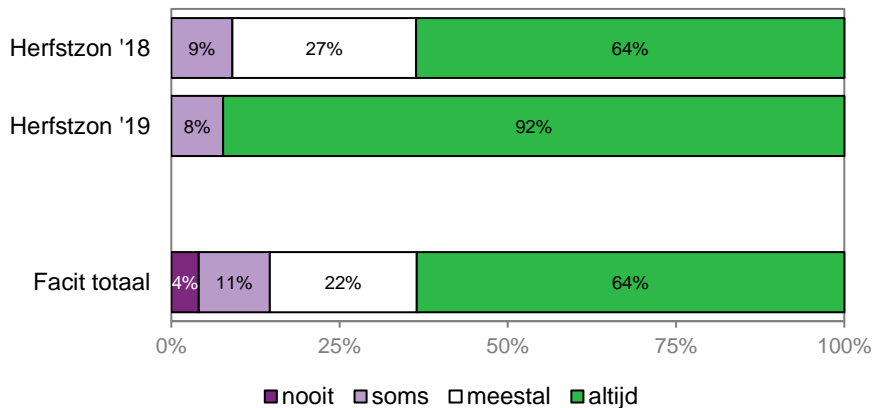
18. Hebben de zorgverleners voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?



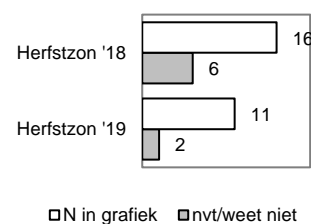
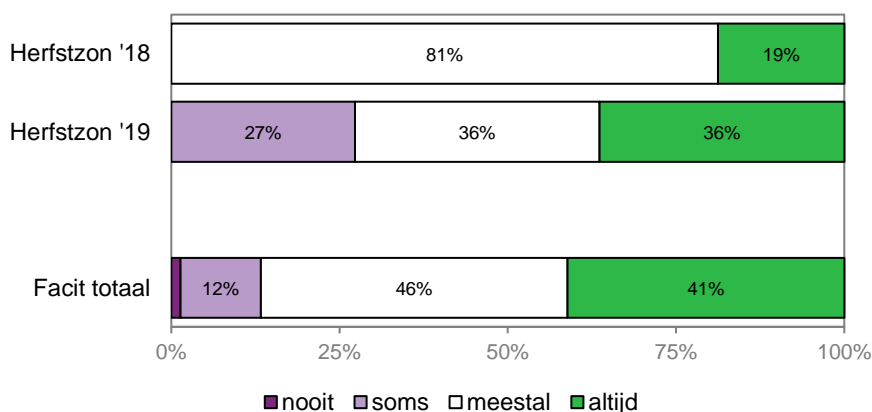
Woon- en leefomstandigheden

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

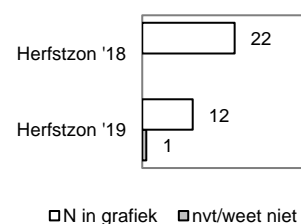
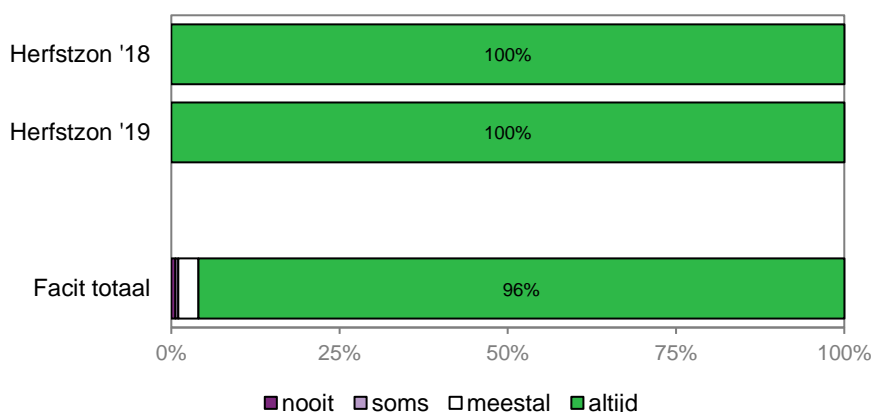
19. Wordt uw woonruimte goed schoongehouden? (uw woon-/slaapkamer, toilet en douche-/badkamer)



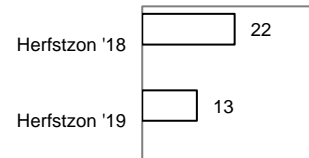
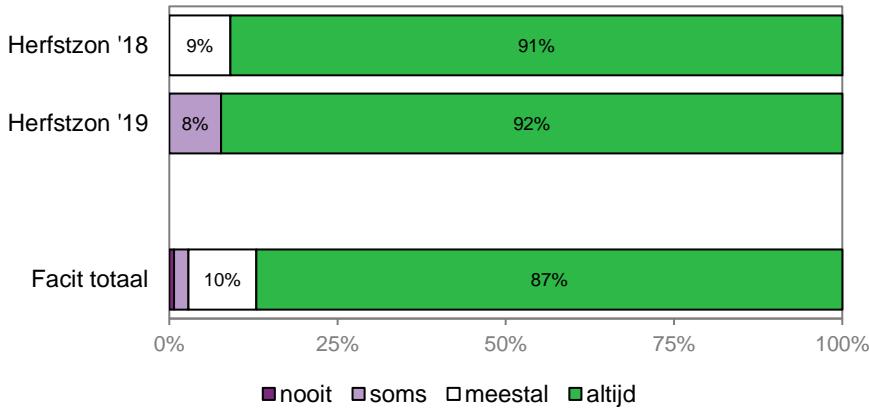
20. Gaan de bewoners prettig met elkaar om?



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

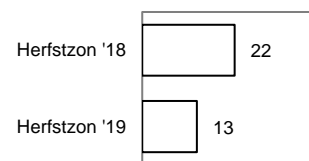
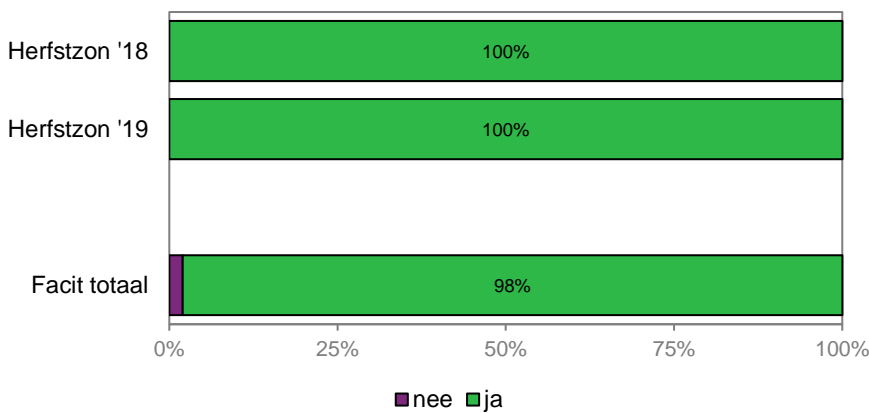


22. Voelt u zich veilig in huis?



□ N in grafiek ■ nvt/weet niet

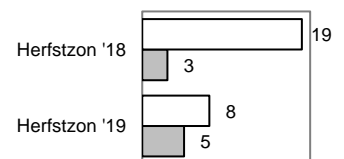
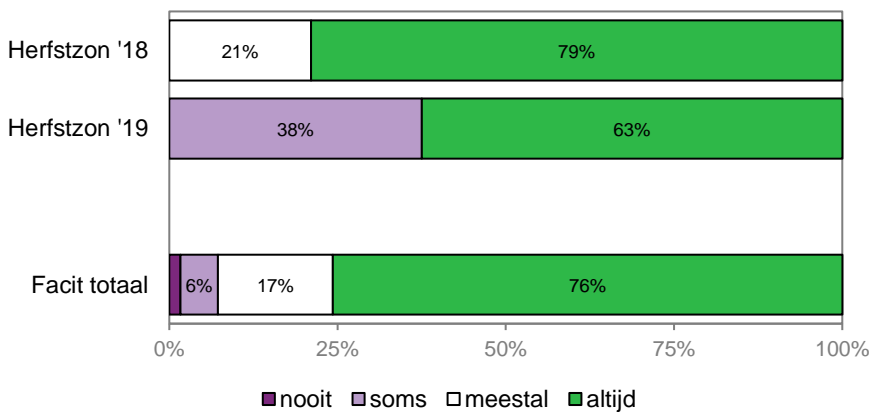
23. Kunt u zelf bepalen hoe uw kamer of woonruimte is ingericht?



□ N in grafiek

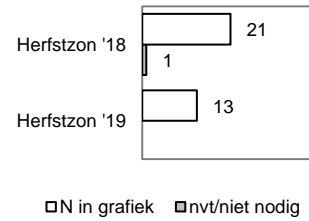
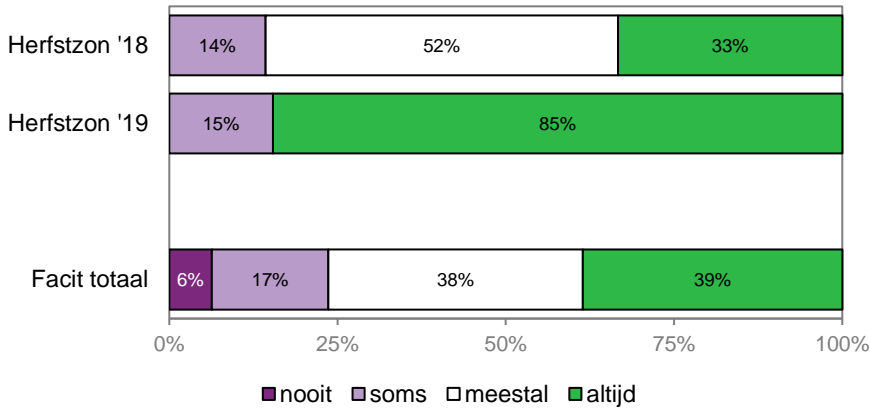
Overige vragen

24. Organiseert het huis genoeg activiteiten?

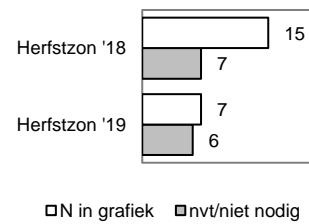
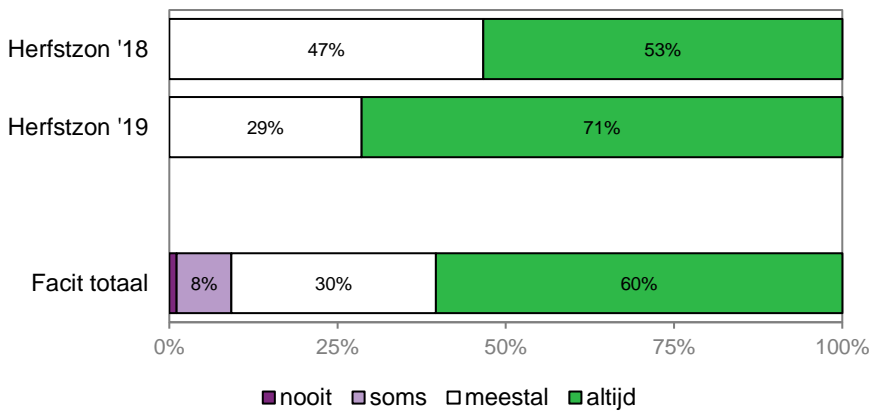


□ N in grafiek ■ nvt/niet nodig

25. Zijn de maaltijden lekker?



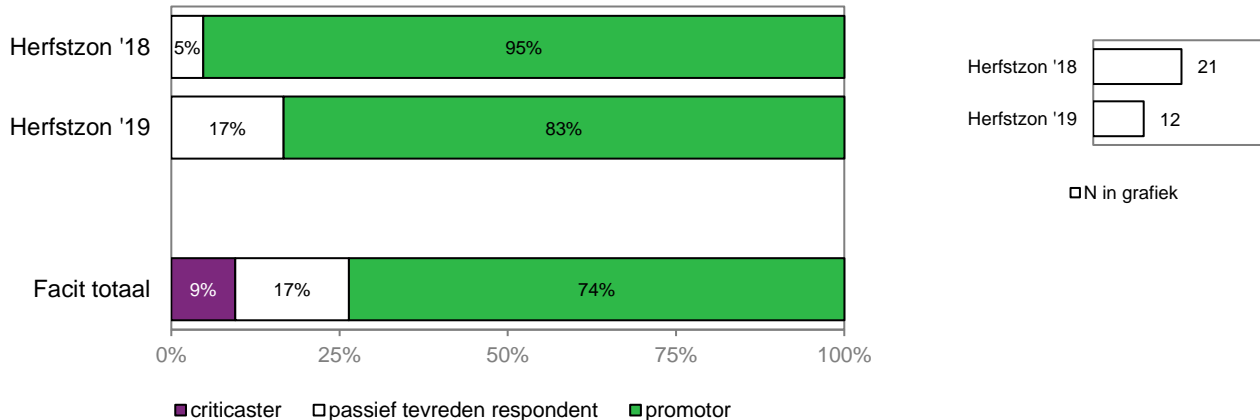
26. Is de sfeer tijdens het eten goed?



Tot slot

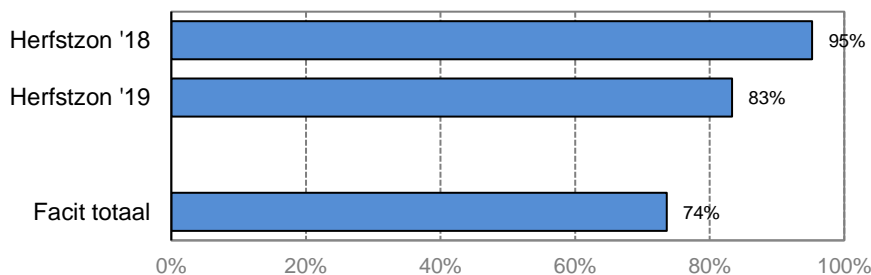
27. Zou u Herfstzon bij uw vrienden en familie aanbevelen?

Deze vraag kunnen respondenten beantwoorden op een schaal van 0 = 'zeer waarschijnlijk niet' tot 10 = 'zeer waarschijnlijk wel'. In dit rapport heeft Facit de Europese weergave aangehouden, dan is bij een score van 0 tot en met 5 de respondent een 'criticaster', bij een 6 of 7 een 'passief tevreden respondent' en bij een 8 tot en met 10 een 'promotor'.



Promotors

Conform de uitvraag van geclusterde zorg ziet u hieronder het percentage promotors weergegeven¹.



In bijlage 3 bij deze rapportage zijn de aantallen antwoorden op de aanbevelingsvraag weergegeven.

¹ **Indicatorenset Verpleeghuiszorg.** Uitvraag over geclusterde zorg vanuit de WLZ aan cliënten met een indicatie ZP 4t/m10. Verslagjaar 2017. Bron: Zorginzicht: <https://www.zorginzicht.nl>

	Facit totaal	Herfstzon '19	Herfstzon '18
0 zeer waarschijnlijk niet	5%	0%	0%
1	0%	0%	0%
2	0%	0%	0%
3	0%	0%	0%
4	1%	0%	0%
5	3%	0%	0%
6	3%	8%	0%
7	14%	8%	5%
8	32%	50%	38%
9	15%	33%	48%
10 zeer waarschijnlijk wel	27%	0%	10%

	Facit totaal	Herfstzon '19	Herfstzon '18
0 zeer waarschijnlijk niet	58	0	0
1	5	0	0
2	3	0	0
3	2	0	0
4	10	0	0
5	35	0	0
6	33	1	0
7	168	1	1
8	380	6	8
9	176	4	10
10 zeer waarschijnlijk wel	320	0	2
niet ingevuld	0	0	0
N in grafiek	1190	12	21

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

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

- Ik weet het niet.
- Ik zou het niet weten.
- Niets, ik ben erg tevreden.
- Weet ik niet.

Daarnaast werden de volgende opmerkingen en verbeterwensen geuit:

Persoonsgerichte zorg (Compassie, Uniek zijn , Autonomie en zorgdoelen)

- Communicatie zou beter kunnen. Ik ben eenzaam weinig tijd voor mij.
- Personeel overlegt helemaal niet goed met elkaar. Je moet alles opnieuw vragen of vertellen.

Zinvolle dagbesteding

- Er is te weinig voorlichting wat er gaat gebeuren en ik zou meer activiteiten willen . Een bar 's middags met drankjes er bij.

Medewerkers

- Meer personeel er is hier maar 1 personeelslid 's nachts. Echt niet goed. Kan toch niet.
- Ik zie de hulpen heel weinig . Ik zie ze maar 1x op een dag.
- Als ik bel voor mijn vrouw dan moet ik soms een uur wachten. Na 4 uur is er maar 1 personeelslid, veel te weinig.
- Iets meer hulp. Ze zijn zo druk hier.
- Er moet meer personeel bij komen.
- Wat meer personeel zou mooi zijn.
- Wat meer personeel, soms moet ik 20 min wachten

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

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

- Het geheel hier is geweldig ik ben blij dat ik hier woon.
- Alles.
- Alles hier.
- Ja hoor.

Daarnaast werden de volgende opmerkingen gemaakt:

Persoonsgerichte zorg (Compassie, Uniek zijn , Autonomie en zorgdoelen)

- Ik kan doen wat ik wil.
- Verder is iedereen heel vriendelijk en ze helpen waar ze kunnen.
- De vriendelijkheid is heel hoog hier.

Wooncomfort en leefsituatie

- Ik ben blij met mijn kamer.
- Ik vind de woonruimte prettig.
- Mooie appartement.
- De kamer is prettig.
- De woonruimte is geweldig.
- Het is gezellig hier.

Maaltijden

- Heerlijk eten.
- Eten is erg goed.
- Het eten.

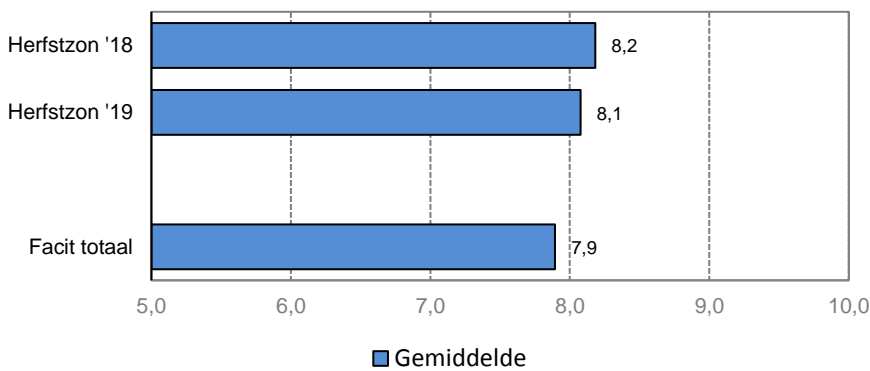
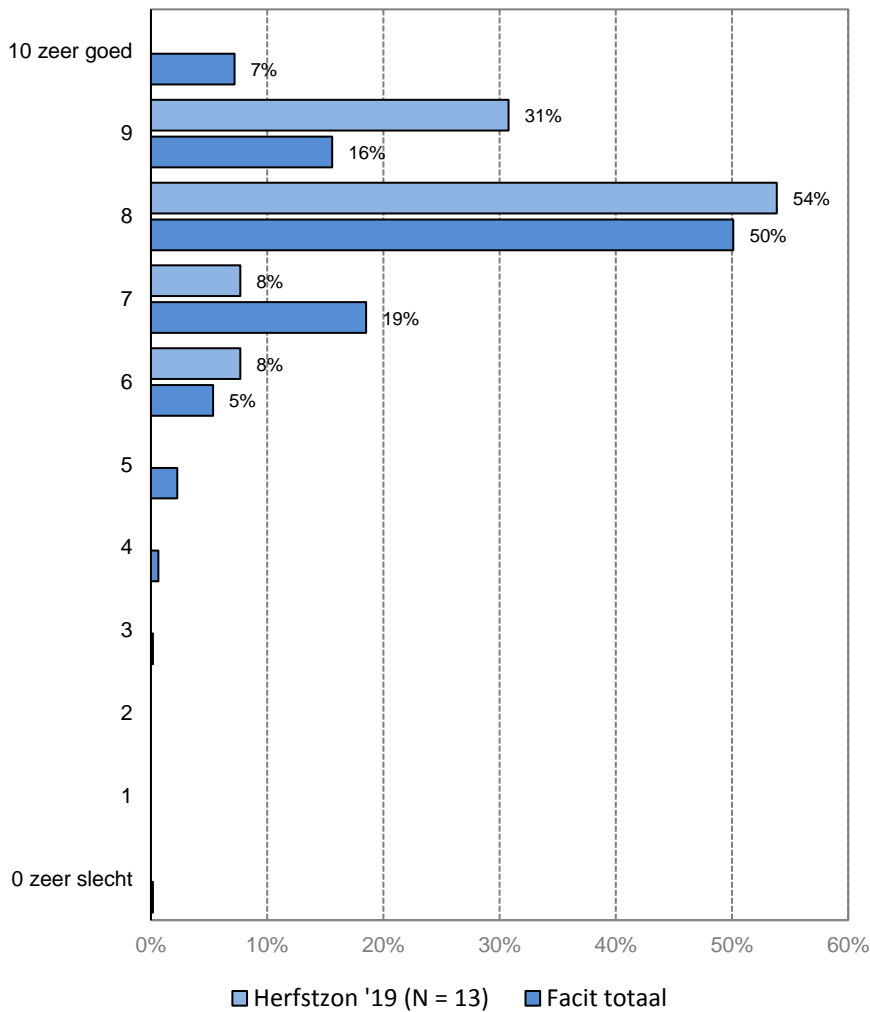
Veiligheid

- Ik voel mij heel veilig.

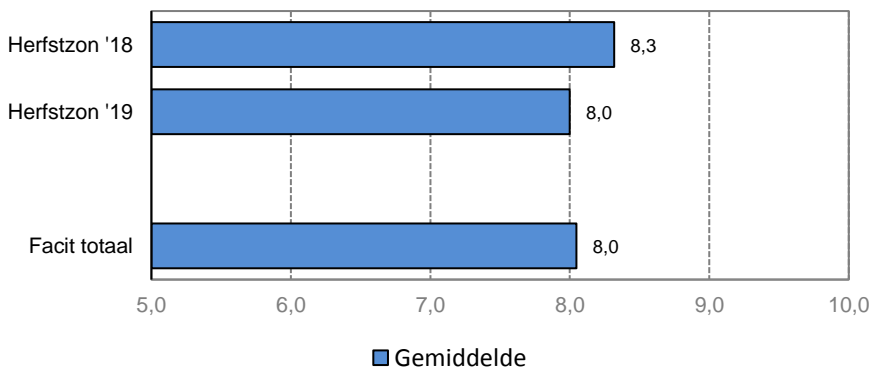
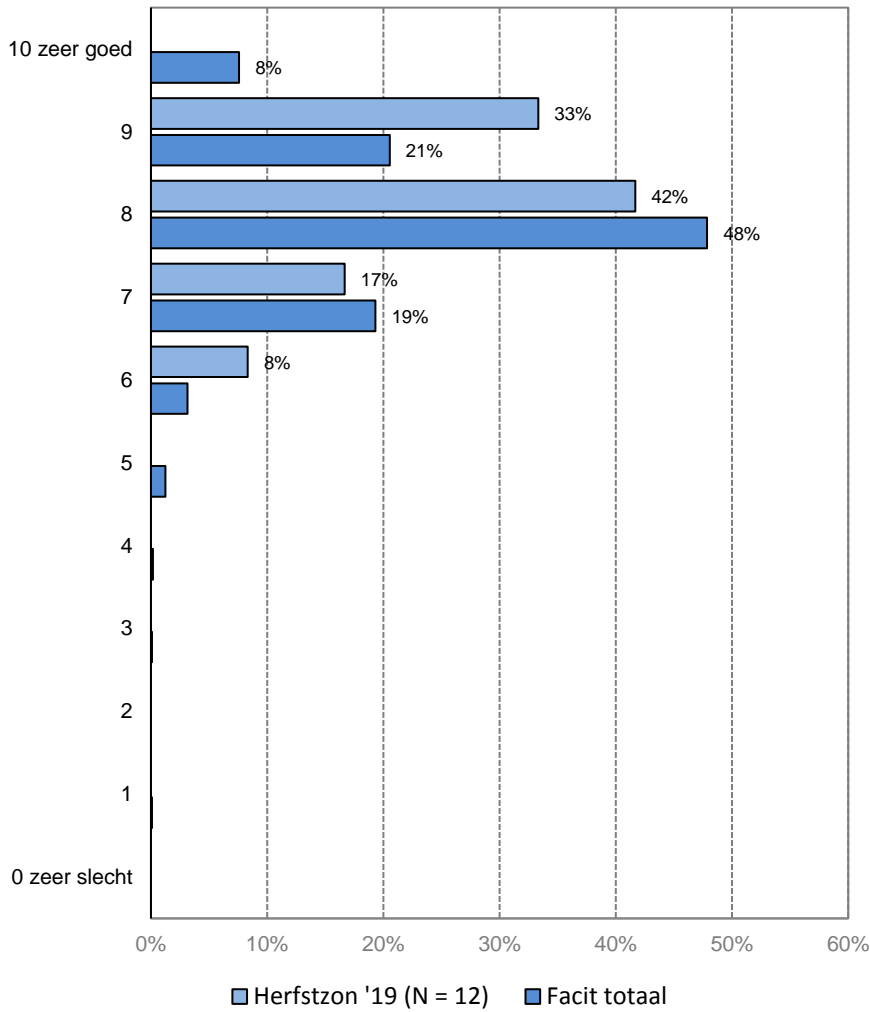
Extra vragen

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 vallen². 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
Kwaliteit van leven		
1 Lichamelijk welbevinden en gezondheid		
1.1 Ervaringen met maaltijden: Smaak	3,69	13
1.1 Ervaringen met maaltijden: Sfeer	N<10	0
2 Woon- en leefsituatie		
2.1 Omgang met elkaar	3,09	11
2.2 Ervaringen met schoonmaken	3,85	13
2.3 Ervaringen met inrichting	4,00	13
2.4 Ervaringen met privacy	4,00	12
3 Participatie		
3.1 Zinvolle dag	N<10	0
4 Mentaal welbevinden		
4.3 Ervaren bejegening	3,64	13
5 Kwaliteit van de zorgverleners		
5.1 Ervaren beschikbaarheid personeel	2,62	13
5.4 Ervaren kwaliteit personeel	3,79	13
6 Kwaliteit van de zorgorganisatie		
6.1 Ervaren inspraak	3,31	13
6.2 Ervaren informatie	4,00	12
7 Zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid		
7.5 Ervaren veiligheid	3,85	13

² In bijlage 1 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.

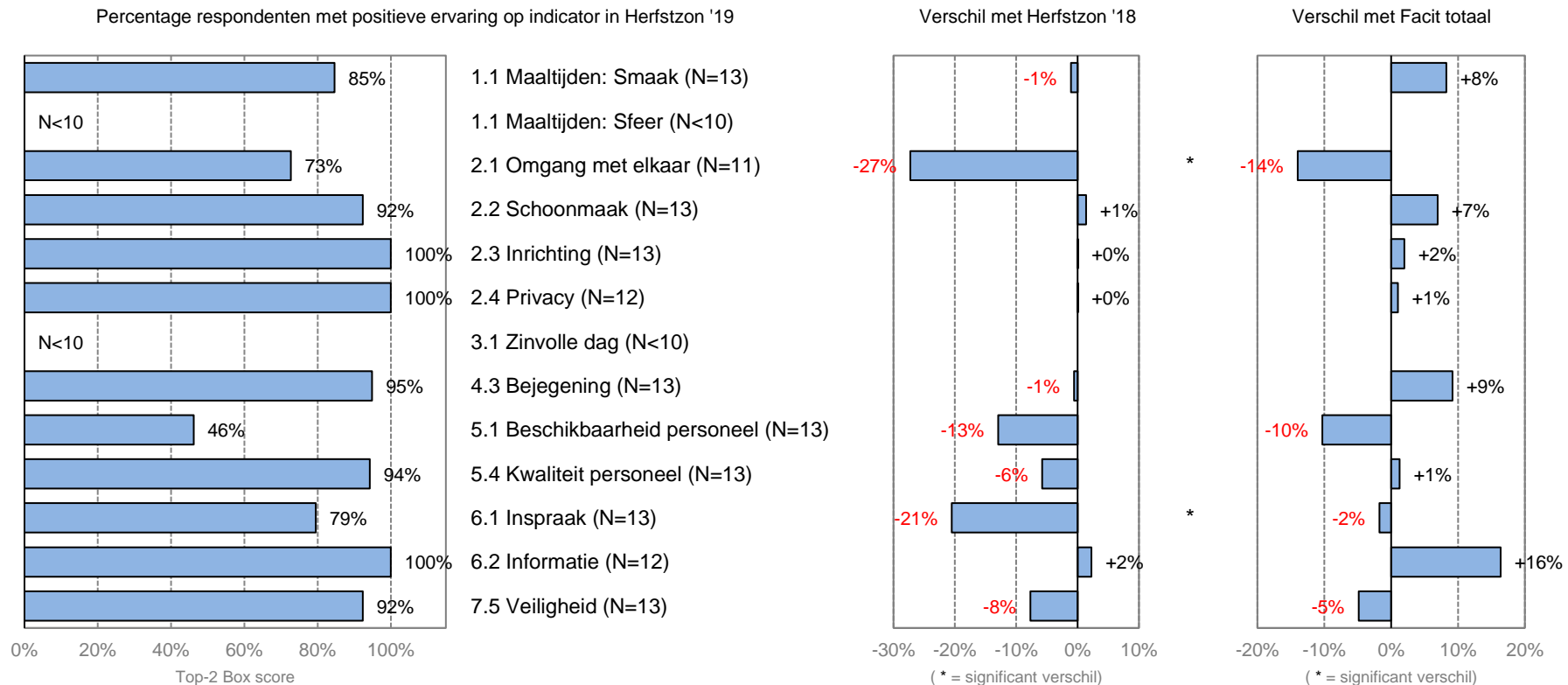
Top-2 Box scores maken dus in één oogopslag duidelijk hoeveel respondenten uit de steekproef tevreden zijn over het onderwerp of hierover een gunstige beoordeling geven. Omgekeerd kan ook direct worden afgeleid hoeveel respondenten géén positieve ervaringen hebben. Top-2 Box scores kunnen zowel op vraagniveau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



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
10. Nemen de zorgverleners uw gezondheidsklachten serieus?	100%	+ 0%	+ 6%
14. Geeft het huis u genoeg informatie over wat zij voor u kan doen?	100%	+ 0%	+ 10%
15. Geeft de zorginstelling u genoeg informatie over uw rechten?	100%	+ 5%	+ 32%
16. Luisteren zorgverleners aandachtig naar u?	100%	+ 5%	+ 11%
21. Kunt u zich met bezoek op een rustige plek terugtrekken?	100%	+ 0%	+ 0%
23. Kunt u zelf bepalen hoe de kamer of woonruimte is ingericht?	100%	+ 0%	+ 1%
6. Werken de zorgverleners vakkundig?	92%	- 8%	- 0%
8. Zijn uw zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?	92%	- 8%	+ 1%
9. Houden zorgverleners rekening met wat u zelf wel en niet kunt?	92%	- 8%	- 3%
17. Geven de zorgverleners goed antwoord op uw vragen?	92%	- 3%	+ 2%
18. Hebben de zorgverleners voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?	92%	- 3%	+ 19%
19. Wordt uw woonruimte goed schoongehouden? (uw woon-/slaapkamer, toilet en douche-/badkamer)	92%	+ 1%	+ 7%
22. Voelt u zich veilig in huis?	92%	- 8%	- 4%
11. Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp u krijgt?	85%	- 15%	+ 2%
25. Zijn de maaltijden lekker?	85%	- 1%	+ 7%
13. Komt het verpleeg-/verzorgingshuis de afspraken over uw verzorging en behandeling goed na?	77%	- 23%	- 17%
12. Kunt u meebeslissen over wanneer u zorg of hulp krijgt?	75%	- 25%	- 0%
20. Gaan de bewoners prettig met elkaar om?	73%	- 27%	- 11%
7. Is er genoeg personeel in huis?	46%	- 13%	- 17%
24. Organiseert het huis genoeg activiteiten?	N<10		
26. Is de sfeer tijdens het eten goed?	N<10		

6 Conclusies

6.1 Inleiding

Omdat er in Herfstzon minder bewoners te benaderen waren dan de reguliere CQI steekproefomvang, namelijk 19 in plaats van 33, zijn ook de conclusies gebaseerd op de antwoorden van een kleiner aantal bewoners: er waren uiteindelijk 13 respondenten. Dat kan gevolgen hebben voor de analyse van de uitkomsten: hoe minder respondenten er immers zijn, hoe groter de kans dat antwoorden van één of enkele bewoners het totaalbeeld voor Herfstzon vertekenen.

6.2 Conclusies op indicatorniveau

Alle geraadpleegde cliënten hebben een positief antwoord gegeven op de vragen over Inrichting, Privacy en Informatie. De minste positieve antwoorden zijn gegeven op de vragen over Beschikbaarheid personeel.

In vergelijking met de raadpleging die in 2018 is gehouden, blijkt dat de bewoners van Herfstzon vooral minder positieve antwoorden hebben gegeven op de vragen over Omgang met elkaar, en Inspraak. In beide gevallen is er sprake van een statistisch significant verschil.

In vergelijking met het Facit totaal blijkt dat de bewoners van Herfstzon vooral meer positieve antwoorden hebben gegeven dan de bewoners van andere door Facit geraadpleegde organisaties, op de vragen over Informatie. Voor geen van de indicatoren is er sprake van een statistisch significant verschil.

6.3 Conclusies op vraagniveau

Maaltijden

Van de geraadpleegde bewoners geeft 85% aan dat de maaltijden lekker zijn.

Wooncomfort en leefsituatie

73% van de geraadpleegde bewoners vindt dat de bewoners in Herfstzon prettig met elkaar om gaan. Van de bewoners geeft 92% aan dat hun woonruimte (woon-/slaapkamer, toilet en douche-/badkamer) goed wordt schoongehouden. Alle bewoners melden dat ze zelf kunnen bepalen hoe ze de kamer of woonruimte inrichten (met eigen spullen, enzovoorts). Eveneens alle bewoners zeggen zich met bezoek op een rustige plek terug te kunnen trekken.

Dagbesteding

Er zijn bij deze vraag te weinig respondenten om de antwoorden te kunnen weergeven.

Bejegening

Alle geraadpleegde bewoners ervaren dat de zorgverleners aandachtig naar hen luisteren. Volgens 92% van de bewoners geven de zorgverleners goed antwoord op hun vragen en hebben de zorgverleners voldoende aandacht voor hoe het met de cliënt gaat.

Zorgverleners

Volgens 46% van de geraadpleegde bewoners is er genoeg personeel in huis. Van de bewoners geeft 92% aan dat de zorgverleners vakkundig werken. Eveneens 92% van de bewoners stelt dat hun zorgverleners goed op de hoogte zijn van hun ziekte(n) of gezondheidsproblemen en dat de verzorgenden en verpleegkundigen rekening houden met wat de cliënt zelf wel en niet kan. Alle bewoners ervaren dat zorgverleners hun gezondheidsklachten serieus nemen.

Persoonsgerichte zorg

Volgens 77% van de geraadpleegde bewoners komt Herfstzon de afspraken over verzorging en behandeling goed na. 85% van de bewoners zegt te kunnen meebeslissen over wat voor

zorg of hulp zij krijgen en drie kwart zegt mee te kunnen beslissen over wanneer ze zorg of hulp krijgen.

Informatie en communicatie

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

Veiligheid

92% van de geraadpleegde bewoners zegt zich veilig te voelen in huis.

Aanbevelingsvraag

8% van de respondenten geeft op de vraag of ze Herfstzon zouden aanbevelen een 5 of lager en is dus een criticaster, terwijl 58% een passief tevreden respondent en 33% een promotor. De Europese Net Promotor Score voor Herfstzon komt aldus uit op 25. Het percentage promotors

Rapportcijfers

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

Het rapportcijfer dat het voor Herfstzon het vaakst gegeven is, is een 8. Het hoogste cijfer dat cliënten geven is een 9 en het laagste een 6. Het gemiddelde cijfer voor Herfstzon komt uit op een 8,1.

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 6. Gemiddeld worden de verzorgenden en verpleegkundigen van Herfstzon met een 8,0 beoordeeld.

7 Aanbevelingen

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

Maaltijden

Blijf af en toe de maaltijden met de bewoners evalueren, bij voorbeeld tijdens een groepsgesprek, of door tijdens de maaltijd te bespreken wat mensen ervan vinden. Waardering van de maaltijden wordt vaak mede bepaald ook door de sfeer – kunnen mensen goed opschieten met hun tafelgenoten, vinden ze dat er prettige muziek wordt gedraaid tijdens het eten, et cetera..

Wooncomfort- en leefsituatie

- Vraag bewoners in zorgleefplanbesprekingen of ze ervaren dat de bewoners in Herfstzon prettig met elkaar omgaan en of er genoeg mogelijkheden voor contact met anderen zijn. Maak, als dit onvoldoende het geval blijkt te zijn, afspraken over de manier waarop Herfstzon hierin iets zou kunnen betekenen. Leg deze afspraken vast in het zorgleefplan en evalueer deze bij de eerstkomende zorgleefplanbespreking.
- Organiseer regelmatig huiskamer- of afdelingsgesprekken met (groepjes) bewoners om de onderlinge omgang met elkaar bespreekbaar te maken en waar nodig te verbeteren.

Dagbesteding

- Blijf de (veranderende) wensen van bewoners inzake het aantal en de soort activiteiten en dagbesteding onderzoeken. Verken juist bij nieuwe bewoners wat hun wensen zijn en benut de uitkomsten van deze verkenning voor eventuele bijstelling van het activiteiten aanbod.
- Faciliteer, naast de organisatiebrede activiteiten, ook kleinschalige activiteiten voor groepjes bewoners met speciale interesses, slechtzienden en/of bewoners met een verminderde mobiliteit.
- Onderzoek of er activiteiten zijn die bewoners, na eventuele begeleiding bij de start, vervolgens grotendeels zelfstandig of met elkaar kunnen uitvoeren.

Bejegening

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

Zorgverleners

- Vraag wanneer bewoners tekort aan personeel ervaren: is dat op specifieke momenten van de dag, en/of bij bepaalde zorgmomenten? Is het een algemeen gevoel van gehaastheid bij medewerkers, of zijn er concrete voorbeelden van een tekort aan mensen 'op de vloer'? Bespreek van daaruit wat eventuele oplossingen kunnen zijn en wat Herfstzon eraan doet om de veiligheid en basiszorg te garanderen.

Persoonsgerichte zorg

- Spreek met alle bewoners expliciet af wat zij van Herfstzon kunnen verwachten. Breng het zorgleefplan regelmatig onder de aandacht van de bewoners, waarbij steeds duidelijk wordt aangegeven dat de wensen en behoeften van de bewoner centraal staan en dat aan de hand daarvan het zorgleefplan in kaart wordt gebracht.
- Bespreek in de zorgleefplangesprekken steeds opnieuw hoe bewoners kunnen meebeslissen over de zorg (wanneer en hoe) en vraag hoe de verschillende zorgonderdelen bevallen. Leg gemaakte afspraken of aanpassingen hierin schriftelijk vast

in het zorgleefplan (welke zorg, per wanneer, van wie, hoe vaak, op welke dagen/tijden, enzovoort).

- Check periodiek de zorgleefplannen ten aanzien van een juiste vertaling van zorgproblemen naar doelen: zijn deze SMART geformuleerd? Ga na of er in de praktijk ook daadwerkelijk op methodische wijze een evaluatie en bijstelling van de doelen plaatsvindt en of er wordt gerapporteerd aan de hand van de doelen.

Informatie en communicatie

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

Veiligheid

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

Aanbevelingsvraag

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

Tot slot

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

Daarom geven we tot slot nog de volgende algemene adviezen:

- Toets in interne audits 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.
- Deel ervaringen met collega's van andere locaties met betrekking tot succesvol verbeteren en borgen.
- Houd de medewerkers actief betrokken bij het proces door de voortgang regelmatig te bespreken en doelen en acties zo nodig bij te stellen. Informeer de bewoners ook over de voortgang.

Bijlage 1 Vragen gerubriceerd naar thema

Maaltijden

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

Wooncomfort en leefsituatie

20. Gaan de bewoners prettig met elkaar om?
19. Wordt uw woonruimte goed schoongehouden? (uw woon-/slaapkamer, toilet en douche/ badkamer)
23. Kunt u zelf bepalen hoe u de kamer of woonruimte inricht? (met eigen spullen, enzovoorts)
21. Kunt u zich met bezoek op een rustige plek terug trekken?

Zinvolle dag

24. Organiseert het huis genoeg activiteiten?

Bejegening

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

Medewerkers

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

Persoonsgerichte zorg

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

Informatie en communicatie

14. Geeft het huis u genoeg informatie over wat zij voor u kan doen? (over de mogelijkheden van het wonen, de zorg, de activiteiten, enzovoorts)
15. Geeft de zorginstelling u genoeg informatie over uw rechten? (bijvoorbeeld dat u mag meebeslissen over de zorg en behandelingen, en dat u kunt klagen)

Aanbeveling en rapportcijfers

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

Veiligheid

22. Voelt u zich veilig in huis?