



## **Rapportage CQ-index VV&T interviews met bewoners**

**De Warme Huizen  
Huize Herfstzon**

Januari 2023

---

## **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 Huize 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.....	19
5 Top-2 Box scores .....	20
5.1 Inleiding.....	20
5.2 Top-2 Box scores op indicatorniveau .....	21
5.3 Top-2 Box scores op vraagniveau .....	22
6 Conclusies .....	23
6.1 Inleiding.....	23
6.2 Conclusies op indicatorniveau.....	23
6.3 Conclusies op vraagniveau .....	23
7 Aanbevelingen .....	26
Bijlage 1: Thema's en indicatoren Goede Zorg VV&T.....	28
Bijlage 2: Vragen CQI VV&T PG gerubriceerd naar de thema's en indicatoren .....	30

## **Inleiding**

Facit heeft voor De Warme Huizen een cliëntwaarderingsonderzoek uitgevoerd met de CQ-index. In deze rapportage kunt u lezen hoe de bewoners van Huize 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 Huize 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. 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  
Eddy Stam, Angela van Bergeijk  
Februari 2023

# 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 Huize Herfstzon is, evenals bij de vorige CQ-raadpleging bij Herfstzon, 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 vragen zijn bij het interview geformuleerd naar de bewoner.

De vragenlijst richt zich op de ervaringen van (vertegenwoordigers van) bewoners met de zorg van Huize 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 / woontuur minder dan 1 maand
- cliënten die geen naaste/familie lid, 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 De Warme Huizen zijn in deze rapportage naast de uitkomsten van de cliëntenraadplegingen voor Huize Herfstzon voor 2023, ook de uitkomsten gepresenteerd van de vorige raadpleging bij Herfstzon, die is uitgevoerd met dezelfde 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 Huize Herfstzon

### 2.1 Steekproeftrekking

De doelgroep voor de cliëntenraadpleging werd gevormd door 11 bewoners die in januari Huize Herfstzon woonden. Uit dit aantal is geen steekproef getrokken: alle elf zijn benaderd voor een interview.

### 2.2 Informatievoorziening

De bewoners hebben voorafgaand aan het interview een brief ontvangen waarin het doel van het interview werd toegelicht, en naam en foto van de interviewer. Ook werd de vertrouwelijkheid en anonimiteit van het onderzoek toegelicht.

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

### 2.3 Dataverzameling

De interviews zijn door Facit verzorgd conform de landelijke richtlijnen voor CQI-metingen en de bijbehorende werkinstructies uitgevoerd. De interviews zijn gehouden op 24 januari, door mevrouw Eveline Jagesar.

### 2.4 Extra vragen

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

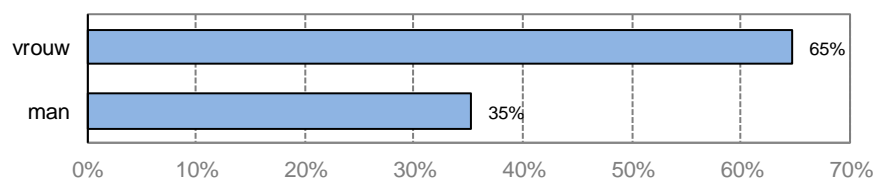
### 2.5 Respons

Voor de cliëntenraadpleging onder bewoners van Huize Herfstzon zijn 11 bewoners benaderd. 8 cliënten hebben de meegewerkt aan het interview. De netto respons voor deze raadpleging komt hiermee op 73%.

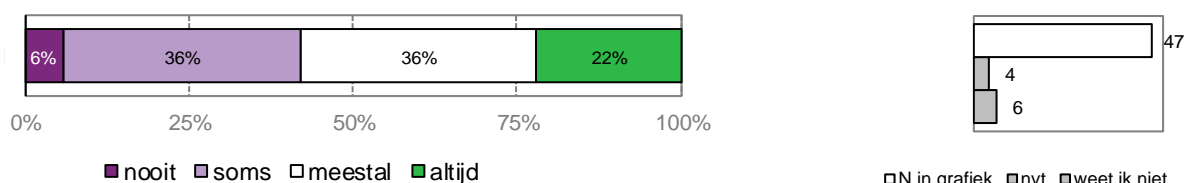
### 2.6 Leeswijzer

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.

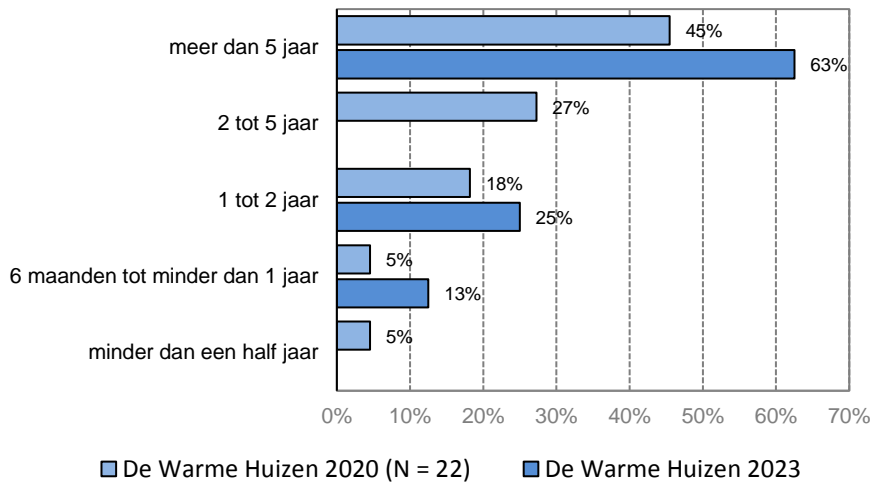
Wanneer een vraag door minder dan tien respondenten is beantwoord, kunnen we de resultaten niet weergeven, omdat dan de privacy van de respondenten onvoldoende gewaarborgd kan blijven. De staaf blijft dan geheel leeg.



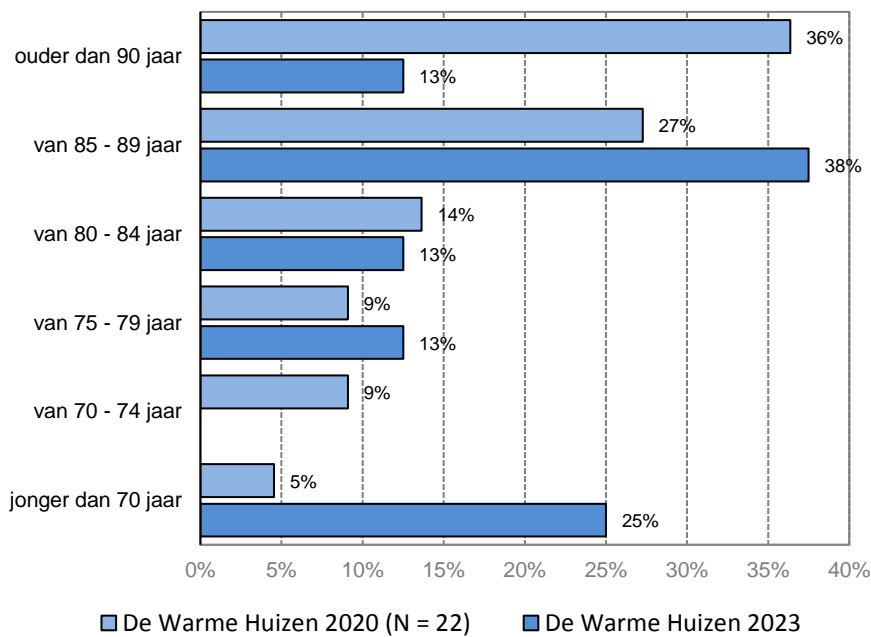
### 3 Uitkomsten

#### Over de bewoner

##### 1. Hoe lang woont u nu in de zorginstelling?



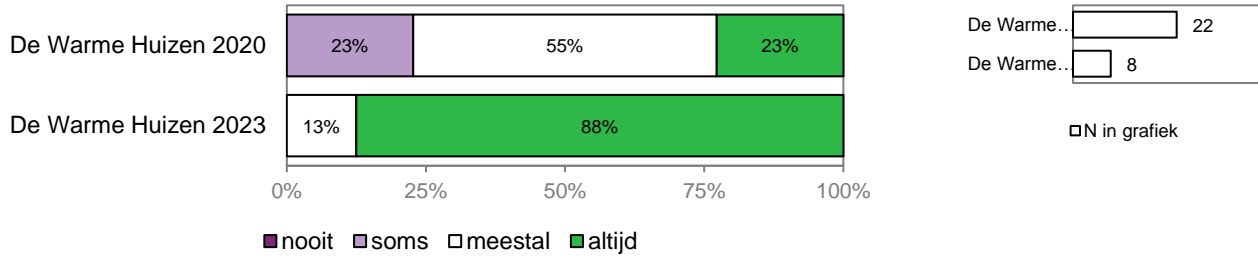
##### 2. Wat is uw leeftijd?



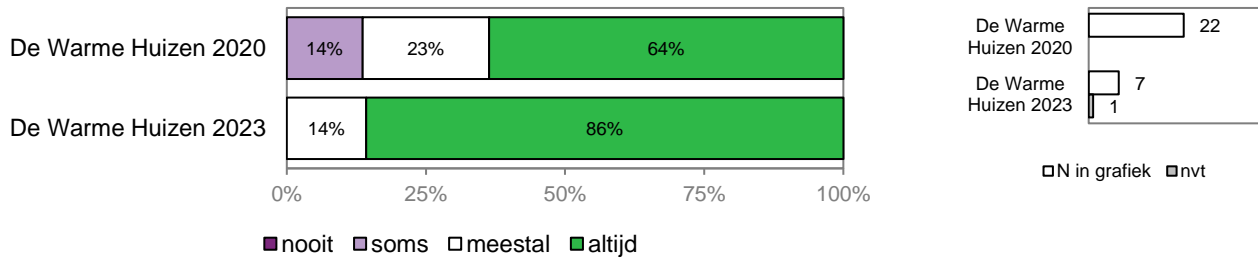
## Afspraken en overleg tussen u en de zorginstelling

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.

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



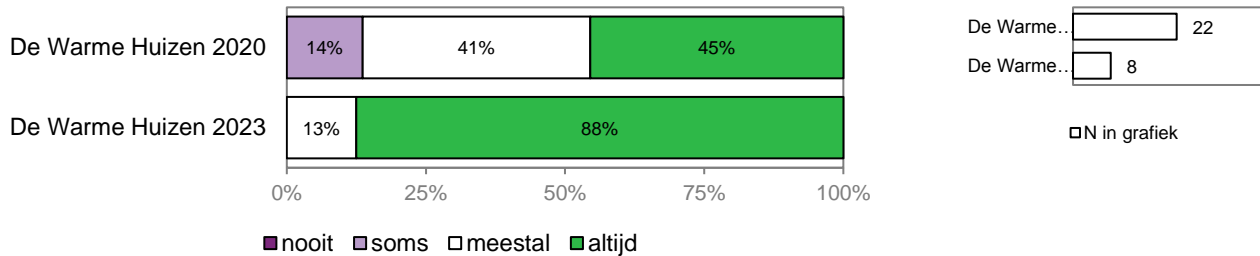
### 4. Komt de zorginstelling de afspraken over uw verzorging en behandeling goed na?



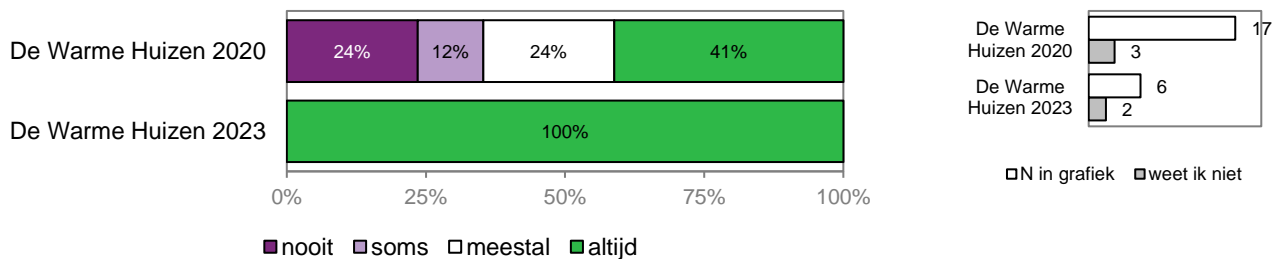
## Communicatie tussen de zorginstelling en uzelf

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

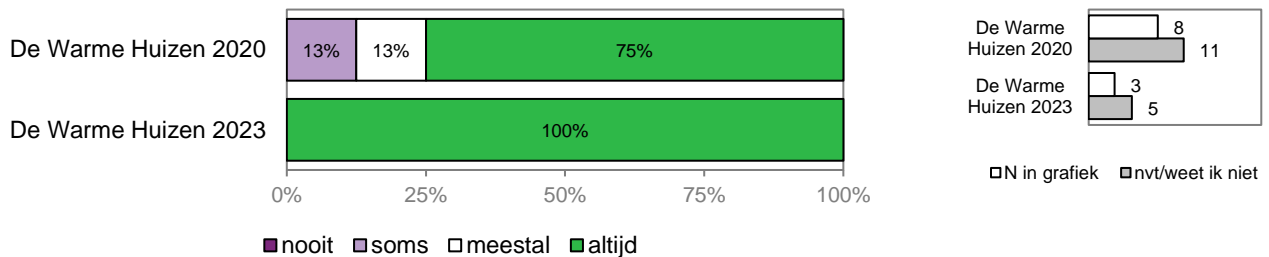
### 5. Weet u bij wie u terecht kunt met vragen en problemen?



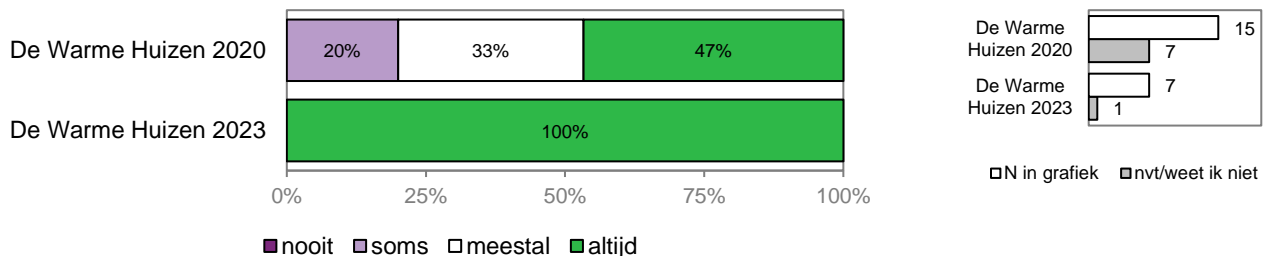
### 6. Kunt u de leidinggevende of uw contactpersoon makkelijk bereiken?



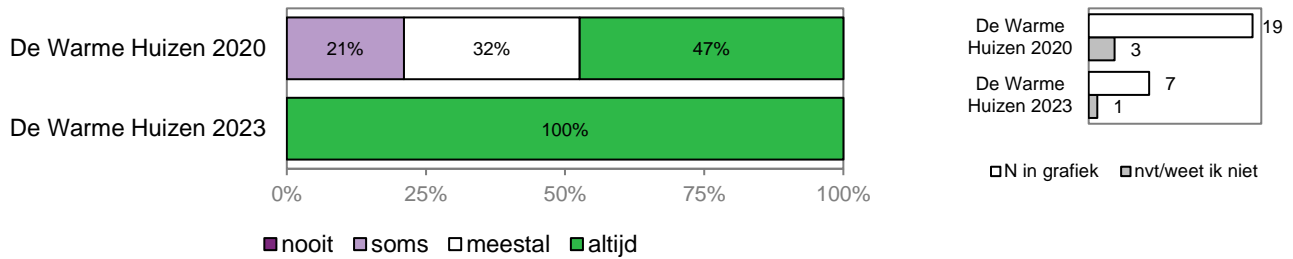
### 7. Als er iets met u aan de hand is, wordt er dan goed met u overlegd?



### 8. Staat Huize Herfstzon open voor uw wensen?



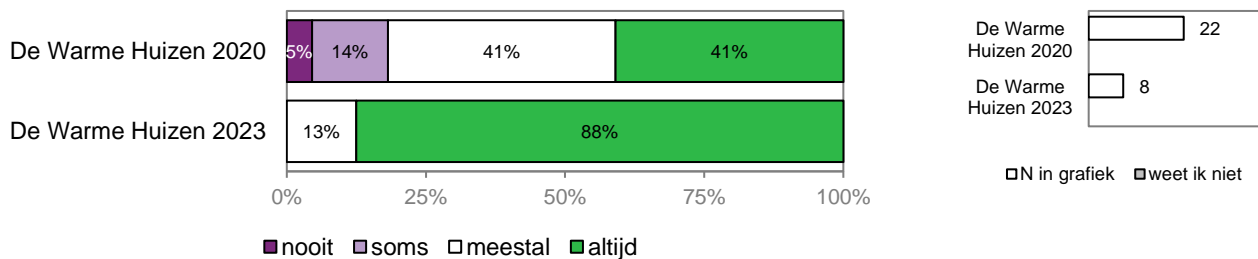
## 9. Reageert de leiding of directie goed op uw vragen en suggesties?



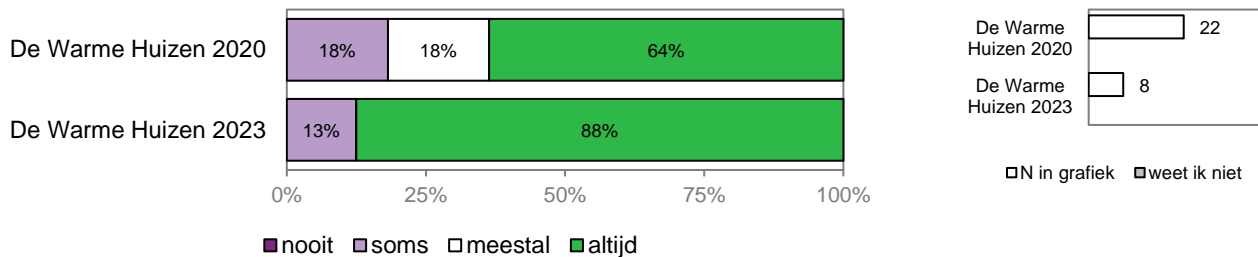
## Omgang met de bewoner

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

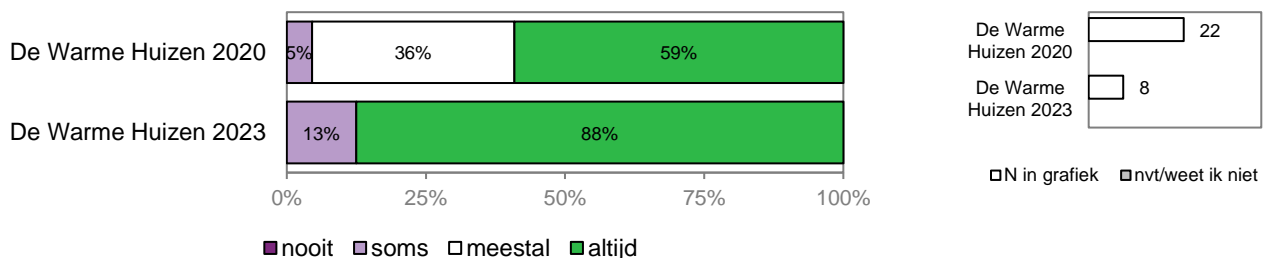
## 10. Hebben de zorgverleners genoeg tijd voor u?



## 11. Hebben de zorgverleners genoeg aandacht voor hoe het met u gaat?



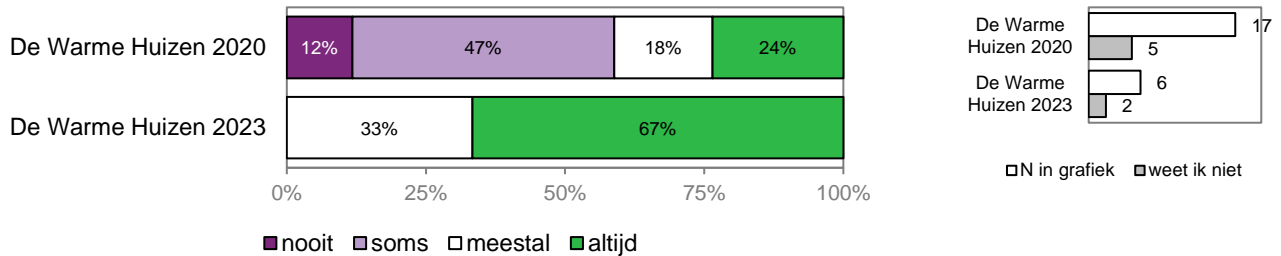
## 12. Geven de zorgverleners goed antwoord op uw vragen?



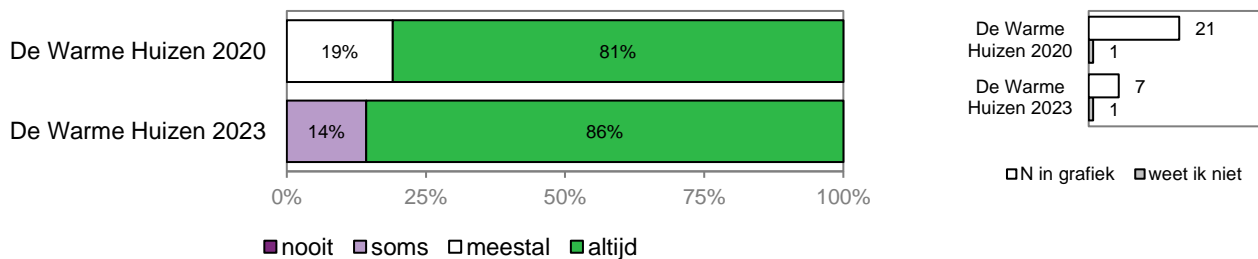
## Professionaliteit van de zorgverlening

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

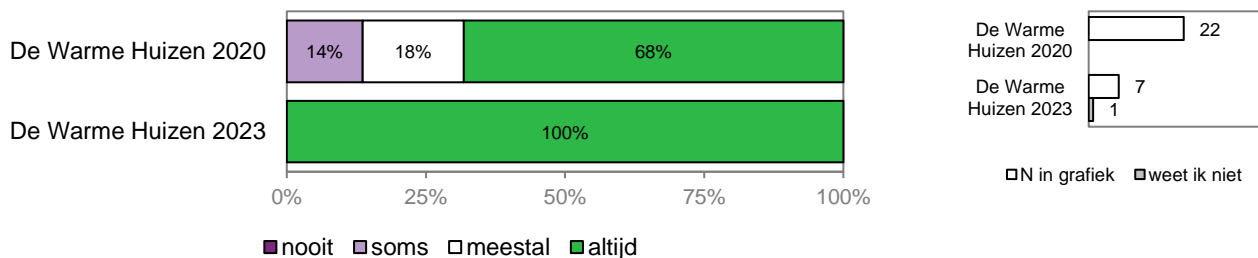
### 13. Is er genoeg personeel in huis?



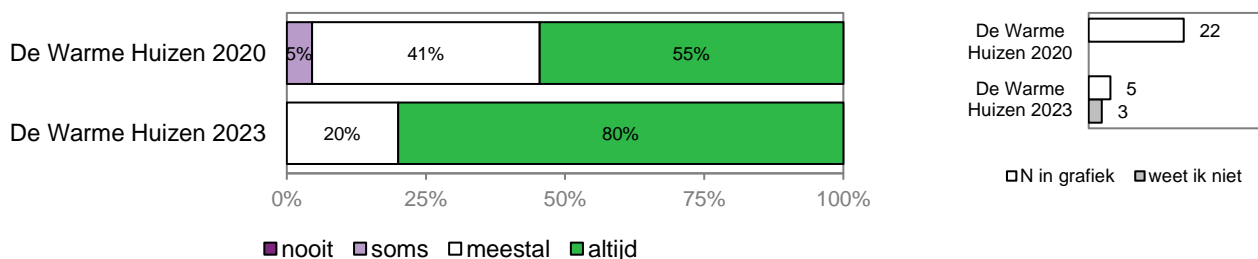
### 14. Kunnen de zorgverleners goed omgaan met de bewoners?



### 15. Nemen de zorgverleners uw gezondheidsklachten? Denk hierbij aan verzorgenden, verpleegkundigen, arts, fysiotherapeut, enz.



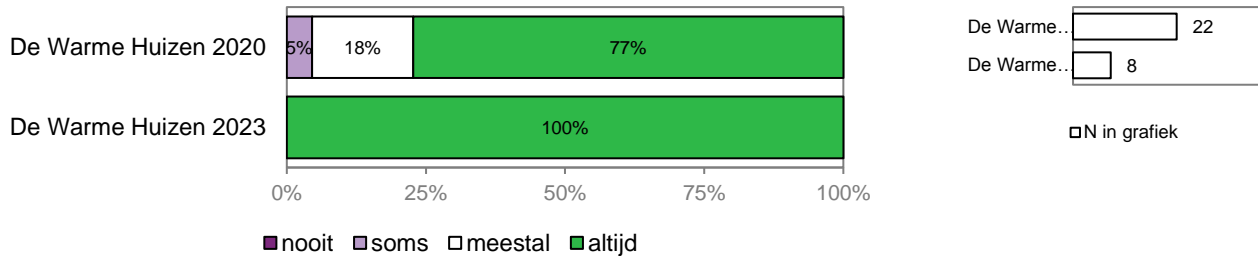
### 16. Werken de zorgverleners vakkundig?



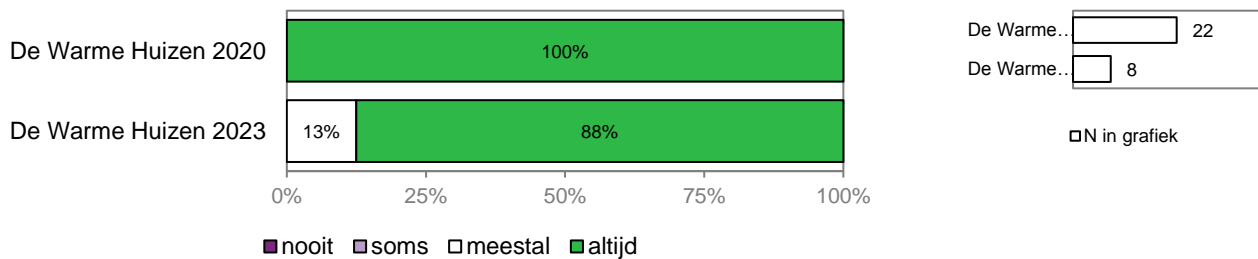
## Woon- en leefomstandigheden van de bewoner

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

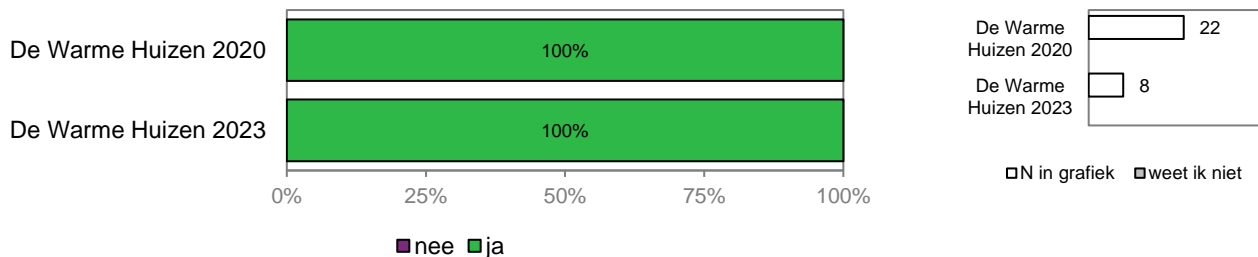
### 17. Wordt de woonruimte goed schoongehouden? Denk hierbij aan de woonkamer, de slaapkamer, het toilet en de badkamer.



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



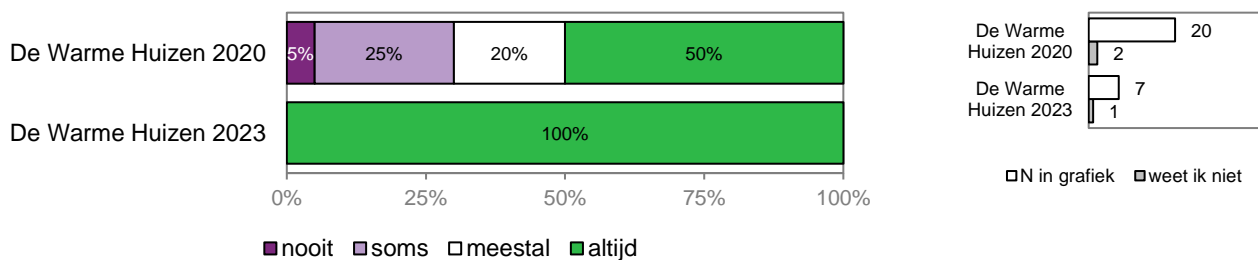
### 19. Kan de bewoner zelf bepalen hoe hij / zij de eigen kamer of woonruimte inricht? (met eigen spullen, enzovoorts)



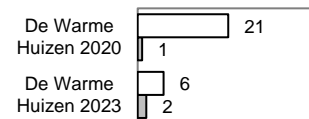
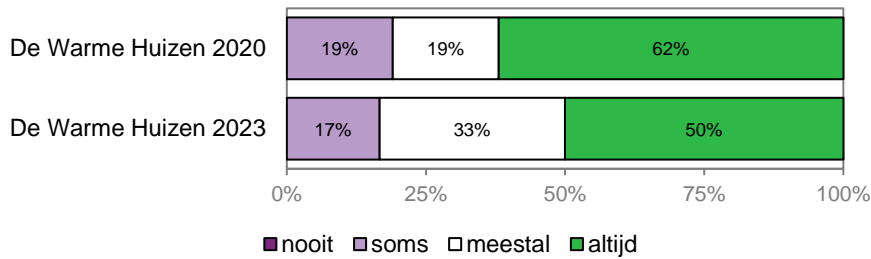
## Activiteiten en dagbesteding voor de bewoner

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

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

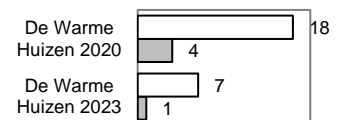
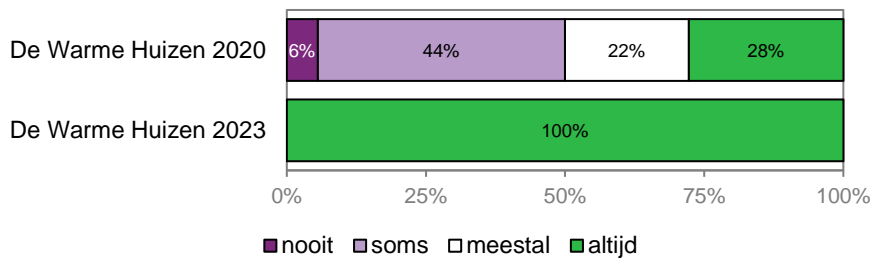


## 21. Gaan de bewoners prettig met elkaar om?



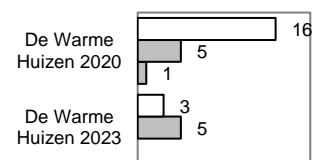
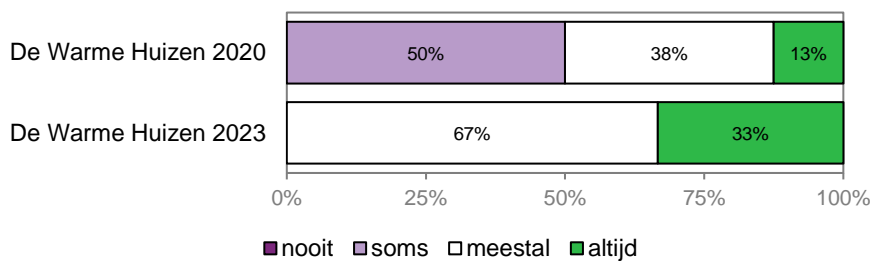
□ N in grafiek □ weet ik niet

## 22. Organiseert het huis genoeg activiteiten?



□ N in grafiek □ weet ik niet

## 23. Sluiten de georganiseerde activiteiten aan op wat u leuk vindt?

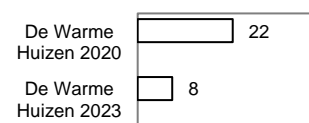
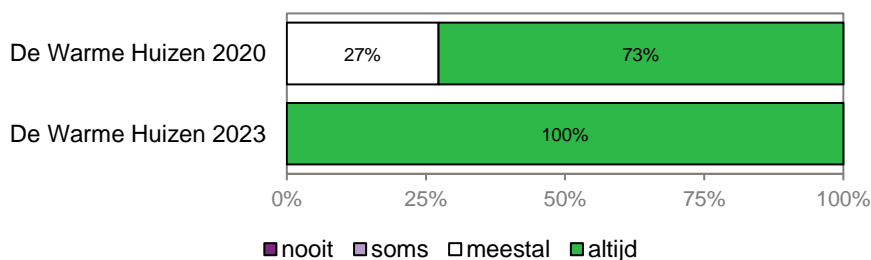


□ N in grafiek □ nvt □ weet ik niet

## Maaltijden voor de bewoner

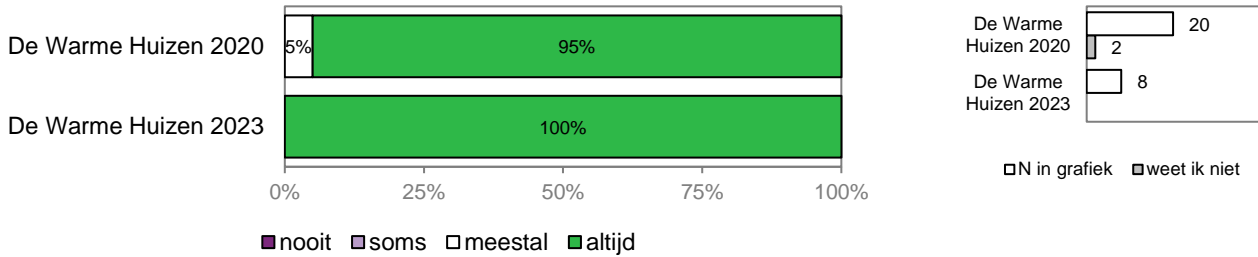
De volgende vragen gaan over de **maaltijden** in de afgelopen 12 maanden.

## 24. Zien de maaltijden er verzorgd uit?

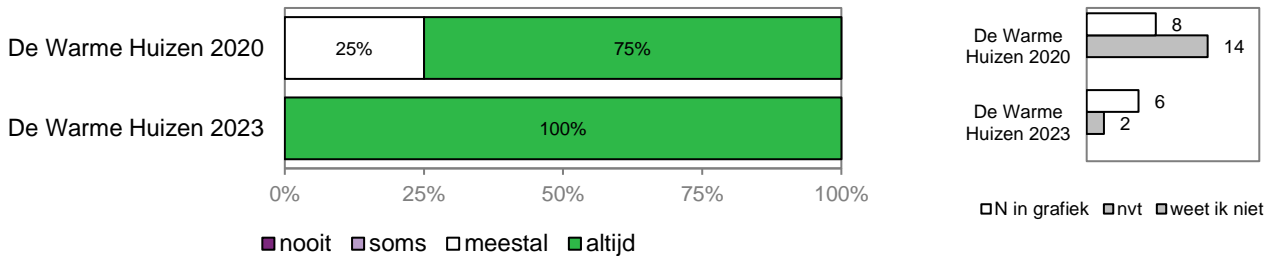


□ N in grafiek □ weet ik niet

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



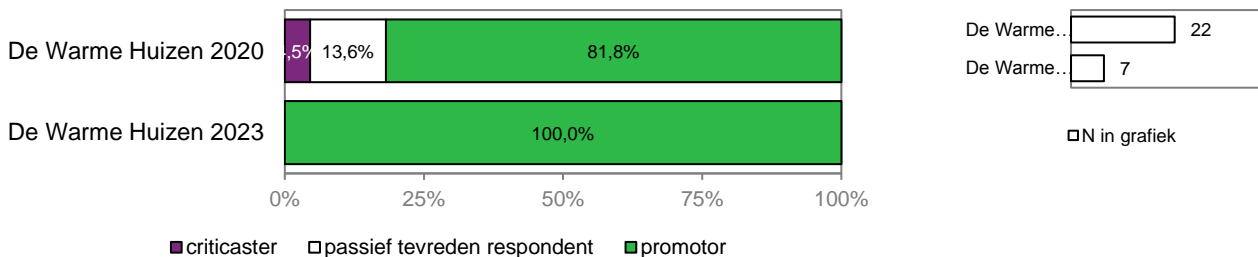
### 26. Is er genoeg hulp bij het eten?



## Aanbevelen

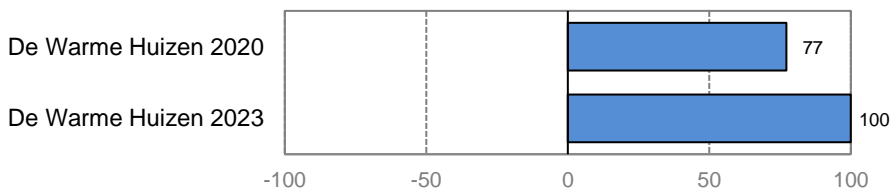
### 27. Zou u Huize Herfstzon bij uw vrienden en familie aanbevelen?

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 5 is de respondent een 'criticaster', bij een 6 of 7 een 'passief tevreden respondent' en bij een 8, 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  $NPS = \% \text{ promotoren} - \% \text{ criticasters}$ ).

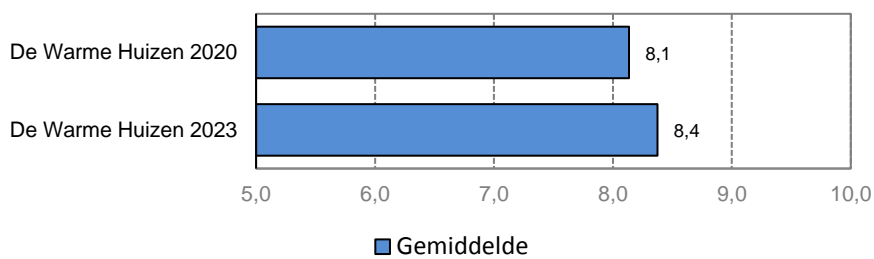
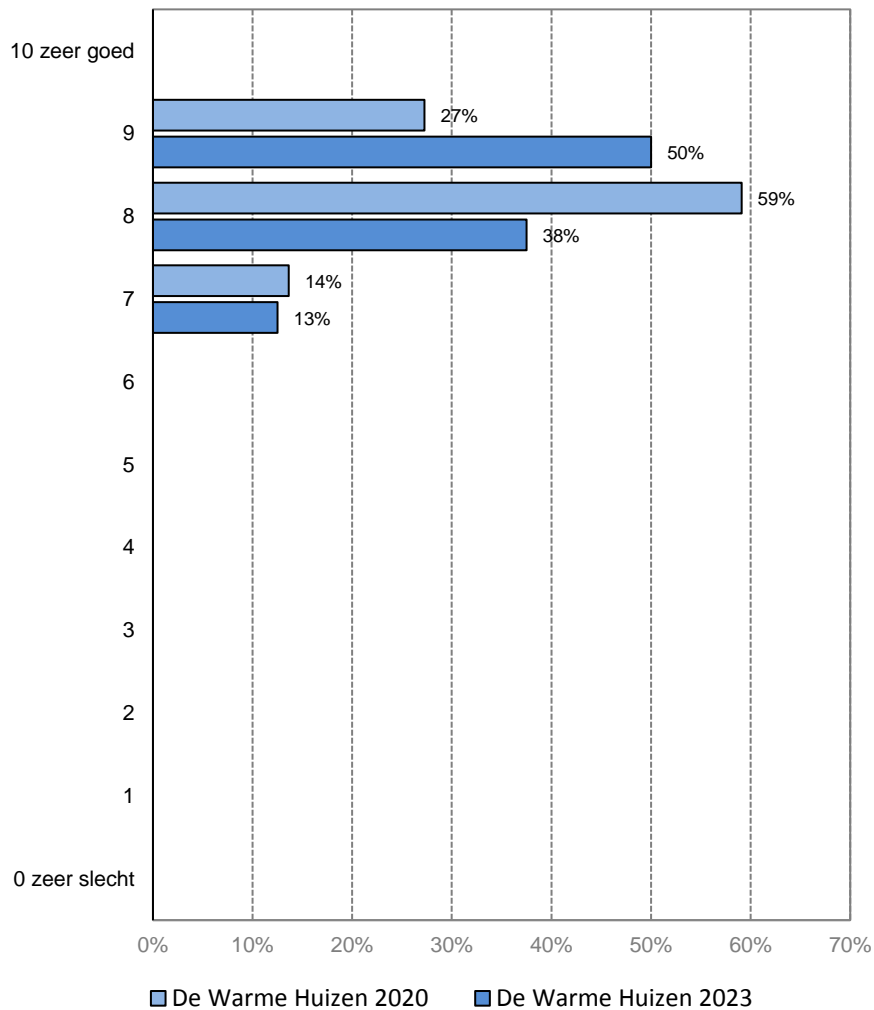




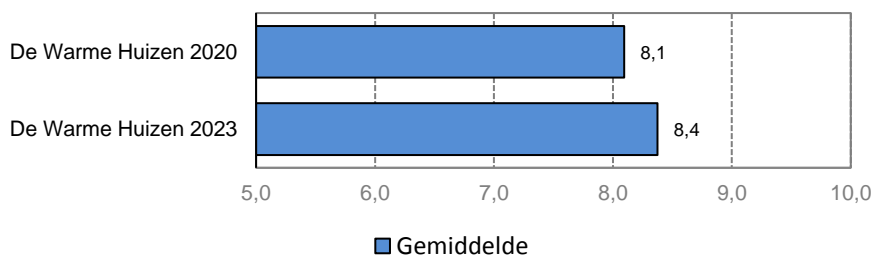
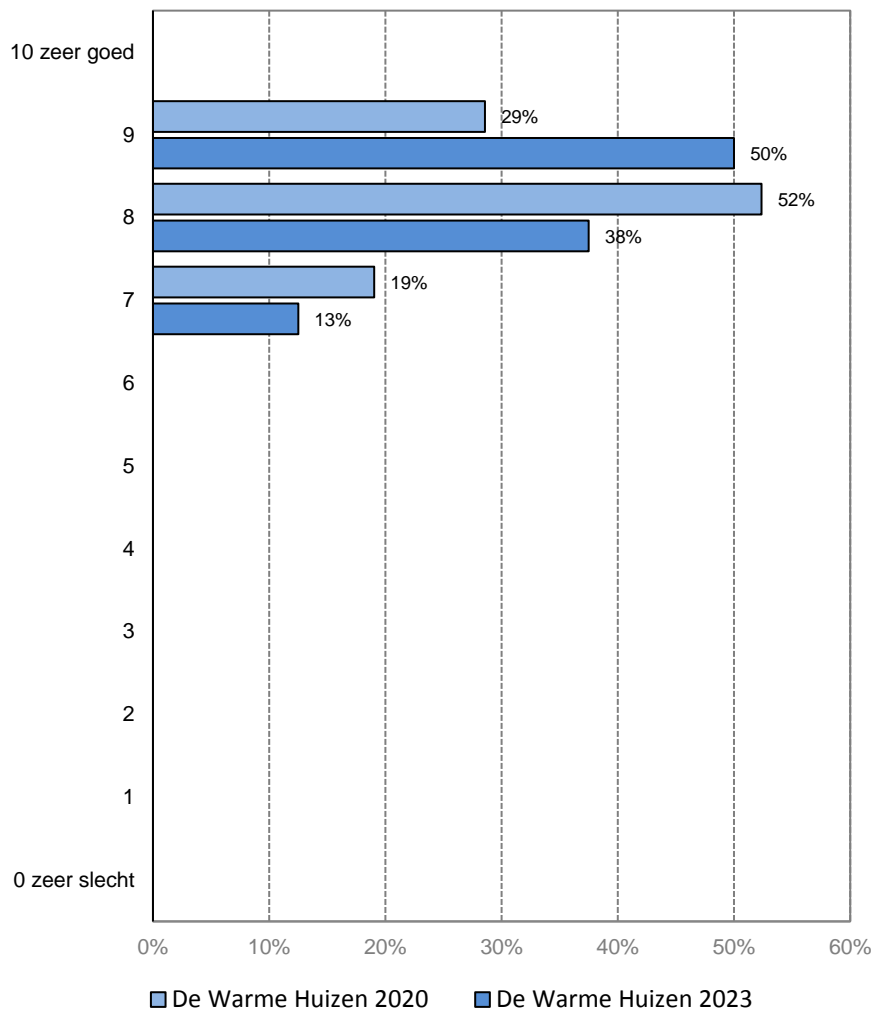
---

**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. Voor Huize Herfstzon is dit voor alle indicatoren het geval.

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	4,00	8
<b>2 Woon- en leefsituatie</b>		
2.1 Omgang met elkaar	3,33	6
2.2 Ervaringen met schoonmaken	4,00	8
2.3 Ervaringen met inrichting	4,00	8
2.4 Ervaringen met privacy	3,88	8
<b>3 Participatie</b>		
3.1 Zinvolle dag	3,90	7
<b>4 Mentaal welbevinden</b>		
4.3 Ervaren bejegening	3,79	8
<b>5 Kwaliteit van de zorgverleners</b>		
5.1 Ervaren beschikbaarheid personeel	3,67	6
5.4 Ervaren kwaliteit personeel	3,79	7
<b>6 Kwaliteit van de zorgorganisatie</b>		
6.1 Ervaren inspraak	3,88	8
6.2 Ervaren informatie	4,00	7

<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.

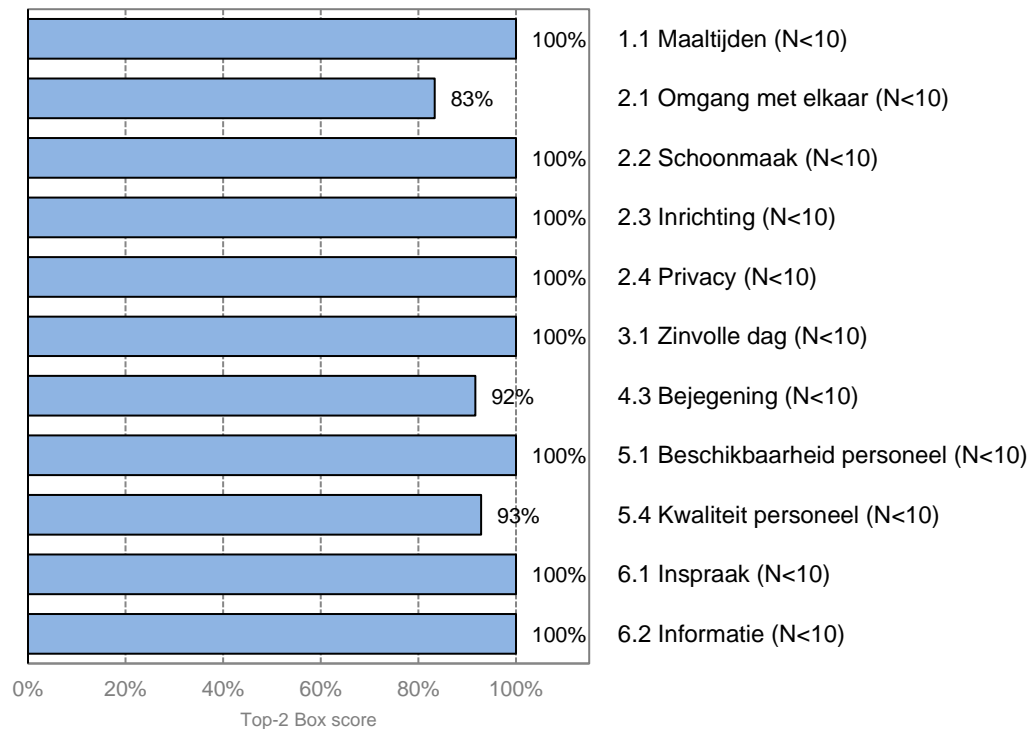
Daarnaast wordt door middel van verschilcores een vergelijking gemaakt met de vorige raadpleging. Als aanvulling hierop wordt de statistische significantie van de verschilcores bepaald. Wanneer een verschil significant is ( $p < ,05$ ) betekent dit dat deze groter is dan op basis van toeval verwacht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

### 5.2 Top-2 Box scores op indicatorniveau

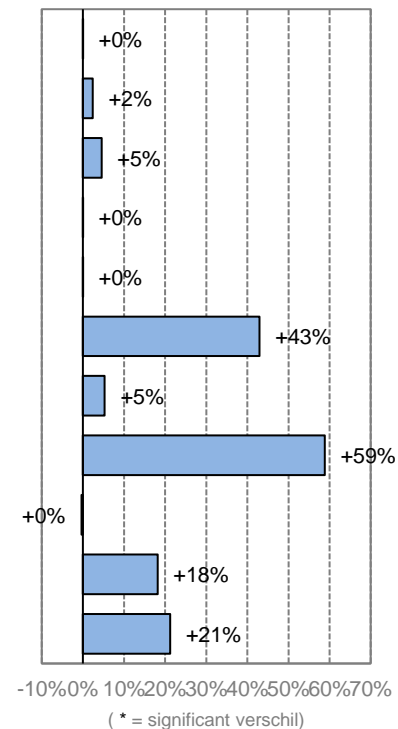
De Top-2 Box score op indicatorniveau is het gemiddelde van de Top-2 Box scores van de vragen die gezamenlijk een indicator vormen. In de eerste grafiek worden deze voor Huize Herfstzon gerapporteerd. In de grafiek daarnaast worden verschillen gepresenteerd in vergelijking met de vorige raadpleging en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

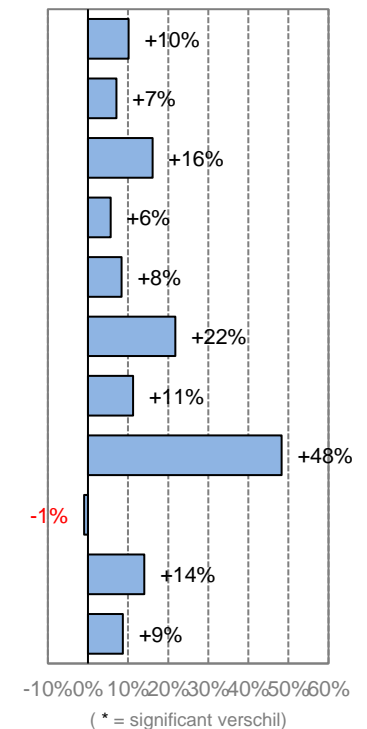
Percentage respondenten met positieve ervaring op indicator in De Warme Huizen 2023



Verskil met De Warme Huizen 2020



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 De Warme Huizen 2023	Verskil met De Warme Huizen 2020	Verskil met Facit totaal
6. Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp de bewoner krijgt?	100%	+ 23%	+ 21%
7. Komt de zorginstelling de afspraken over de verzorging en behandeling van de bewoner goed na?	100%	+ 14%	+ 9%
8. Weet u bij wie u terecht kunt met vragen en problemen?	100%	+ 14%	+ 7%
9. Kunt u de leidinggevende of uw contactpersoon telefonisch en/of per e-mail makkelijk bereiken?	100%	+ 35%	+ 9%
10. Als er iets met de bewoner aan de hand is, wordt u dan snel op de hoogte gesteld?	100%	+ 13%	+ 6%
11. Staat de zorginstelling open voor uw wensen?	100%	+ 20%	+ 13%
12. Reageert de leiding of directie goed op uw vragen en suggesties?	100%	+ 21%	+ 13%
13. Hebben de zorgverleners genoeg tijd voor de bewoner?	100%	+ 18%	+ 35%
16. Is er genoeg personeel in huis?	100%	+ 59%	+ 48%
18. Nemen de zorgverleners de gezondheidsklachten van de bewoner serieus?	100%	+ 14%	+ 6%
19. Werken de verzorgenden en verpleegkundigen vakkundig?	100%	+ 5%	+ 6%
20. Wordt de woonruimte goed schoongehouden?	100%	+ 5%	+ 16%
21. Kan de bewoner zich met bezoek op een rustige plek terugtrekken?	100%	+ 0%	+ 8%
22. Kan de bewoner zelf bepalen hoe hij / zij de eigen kamer of woonruimte inricht?	100%	+ 0%	+ 6%
23. Biedt het huis genoeg gezelligheid en contact met anderen?	100%	+ 30%	+ 17%
25. Organiseert het huis genoeg activiteiten?	100%	+ 50%	+ 20%
26. Sluiten de georganiseerde activiteiten aan op wat de bewoner leuk vindt?	100%	+ 50%	+ 30%
27. Zien de warme maaltijden er verzorgd uit?	100%	+ 0%	+ 6%
28. Is er genoeg tijd om te eten?	100%	+ 0%	+ 3%
29. Is er genoeg hulp bij het eten?	100%	+ 0%	+ 25%
14. Hebben de zorgverleners genoeg aandacht voor hoe het met de bewoner gaat?	88%	+ 6%	+ 3%
15. Geven de zorgverleners goed antwoord op uw vragen?	88%	- 8%	- 3%
17. Kunnen de zorgverleners goed omgaan met de bewoners?	86%	- 14%	- 8%
24. Gaan de bewoners prettig met elkaar om?	83%	+ 2%	+ 7%

## 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 Huize Herfstzon minder bewoners geïnterviewd zijn dan de reguliere CQI steekproefomvang, namelijk 8 in plaats van 30, zijn ook de conclusies gebaseerd op de antwoorden van een kleiner aantal bewoners.. 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 Huize Herfstzon vertekenen.

### 6.2 Conclusies op indicatorniveau

Uit de Top-2 Box scores in paragraaf 5.2 blijkt dat álle geraadpleegde bewoners een positief antwoord hebben gegeven op veruit de meeste vragen, behalve bij Kwaliteit personeel, Bejegening en Omgang met elkaar.

In vergelijking met de vorige raadpleging, zijn er nu met name meer positieve antwoorden gegeven op de vragen over Zinvolle dag, en Beschikbaarheid personeel. Hierbij is ook sprake van een statistisch significant verschil.

Vergeleken met het Facit totaal zijn er vooral meer positieve antwoorden gegeven op de vragen over Beschikbaarheid personeel. Ook hier is sprake van een statistisch significant verschil.

### 6.3 Conclusies op vraagniveau

#### Thema 1. Lichamelijk welbevinden en gezondheid

##### Indicator 1.1 Ervaringen met maaltijden

Alle geraadpleegde bewoners vinden dat de maaltijden er verzorgd uitzien. Volgens hen is er genoeg tijd om te eten en genoeg hulp bij het eten.

#### Thema 2. Woon- en leefsituatie

##### Indicator 2.1 Omgang met elkaar

Volgens 83% van de geraadpleegde bewoners gaan bewoners prettig met elkaar om.

##### Indicator 2.2 Ervaringen met schoonmaken

Unaniem melden de geraadpleegde bewoners dat de woonruimte (de woonkamer, de slaapkamer, het toilet en de badkamer) goed wordt schoongehouden.

##### Indicator 2.3 Ervaringen met inrichting

Geraadpleegde bewoners geven aan dat zij zelf kunnen bepalen hoe hij / zij de eigen kamer of woonruimte inricht (met eigen spullen, enz.).

##### Indicator 2.4 Ervaringen met privacy

Volgens de geraadpleegde bewoners kunnen zij zich met bezoek op een rustige plek terugtrekken.

#### Thema 3. Participatie

### **Indicator 3.1 Zinvolle dag**

De geraadpleegde bewoners vinden dat Huize Herfstzon gezelligheid en contact met anderen biedt, en genoeg activiteiten organiseert; volgens hen sluiten de georganiseerde activiteiten ook aan op wat de bewoner leuk vindt.

## **Thema 4. Mentaal welbevinden**

### **Indicator 4.3 Ervaren bejegening**

Aan geraadpleegde bewoners is gevraagd of de zorgverleners genoeg tijd voor hen hebben en volgens allen is dat het geval. 88% geeft aan dat de zorgverleners genoeg aandacht hebben voor hoe het met de bewoner gaat. Volgens eveneens 88% van de geraadpleegde bewoners geven de verzorgenden en verpleegkundigen goed antwoord op hun vragen.

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

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

Geraadpleegde bewoners geven aan dat er genoeg personeel in huis is.

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

Van de geraadpleegde bewoners vindt 86% dat de zorgverleners goed kunnen omgaan met de bewoners. De bewoner ervaren dat de zorgverleners (verzorgenden, verpleegkundigen, arts, fysiotherapeut, enz.) de gezondheidsklachten van de bewoner serieus nemen en volgens allen werken de zorgverleners vakkundig.

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

### **Indicator 6.1 Ervaren inspraak**

De geraadpleegde bewoners van bewoners zeggen mee te kunnen beslissen over wat voor zorg of hulp zij krijgen. Volgens hen komt Huize Herfstzon de afspraken over de verzorging en behandeling van de bewoner goed na en staat Huize Herfstzon open voor hun wensen.

### **Indicator 6.2 Ervaren informatie**

Alle geraadpleegde bewoners van bewoners zeggen te weten bij wie ze met hun vragen en problemen terecht kunnen in Huize Herfstzon, en dat zij de leidinggevende of hun contactpersoon makkelijk kunnen bereiken. Bewoners ervaren dat ze snel op de hoogte gesteld worden als er iets aan de hand is en dat de leiding of directie goed reageert op hun vragen en suggesties.

### **Indicator 6.3: Aanbevelingsvraag**

Geen enkele respondent geeft op de vraag of ze Huize Herfstzon zouden aanbevelen een 6 of lager en er zijn dus geen criticasters, terwijl 42,9% een passief tevreden respondent is en 57,1% een promotor. De Net Promotor Score voor Huize Herfstzon komt aldus uit op 57.

## **Rapportcijfers**

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



Het rapportcijfer dat voor Huize Herfstzon het vaakst gegeven is, is een 9. Het hoogste cijfer dat vertegenwoordigers geven is een 9 en het laagste een 7. Het gemiddelde cijfer voor Huize Herfstzon komt uit op een 8,4.

Voor de verzorgenden en verpleegkundigen van Huize Herfstzon is het meest voorkomende cijfer een 9. Als hoogste cijfer is een 9 gegeven en als laagste een 7. Gemiddeld worden de verzorgenden en verpleegkundigen van Huize Herfstzon met een 8,4 beoordeeld.

## 7 Aanbevelingen

De uitkomsten van de cliëntenraadpleging met de CQ-index voor Huize Herfstzon geven op veel punten aanleiding tot tevredenheid. Uiteraard zijn er ook enkele verbeterpunten te benoemen. De aanbevelingen hieronder betreffen situaties waarin een deel van de bewoners minder tevreden was. De aanbevelingen zijn bedoeld als handreiking voor verdere verbetering.

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

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

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

- Vraag bij evaluatiebesprekingen met bewoners of zij ervaren dat bewoners prettig met elkaar omgaan. Bespreek verbeterwensen en suggesties van bewoner ook in het werkoverleg en evalueer ook daar het effect van mogelijk ingezette maatregelen.

### **Thema 3: Participatie**

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

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

- Bespreek bij de evaluatiegesprekken met de bewoners of zij ervaren dat de zorgverleners genoeg tijd voor hen bewoner hebben en genoeg aandacht voor hoe het met de bewoner gaat. Vraag aan de bewoner naar concrete voorbeelden als hij/zij ervaart dat dit niet zo is. Maak afspraken waar verbeteringen wenselijk zijn en gebruik de benoemde voorbeelden in werkoverleg of klinische lessen.

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

- Vraag bewoners of de zorgverleners uit Huize Herfstzon goed met hen kunnen omgaan. Bespreek casuïstiek en maak concrete afspraken waar verbeteringen wenselijk zijn. Koppel casuïstiek ook terug in het werkoverleg, bijvoorbeeld in de vorm van een standaard agendapunt 'uit de zorgleefplanbesprekingen van afgelopen maand'.

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

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

### **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 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: 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?