



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

**Herfstzon**

Oktober - november 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.....	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 .....	25
Bijlage 1: Thema's en indicatoren Goede Zorg VV&T.....	27
Bijlage 2: Vragen CQI VV&T PG gerubriceerd naar de thema's en indicatoren .....	29
Bijlage 3: Vragen Zorgkaart Nederland.....	30
1. Uitkomsten ervaringsvragen.....	30

## **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. In bijlage 3 zijn de antwoorden op de vragen van Zorgkaart Nederland opgenomen.

**Facit**, Velsen-Noord  
Eddy Stam, Angela van Bergeijk

# 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, (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 cliëntenraadpleging met CQ voor Herfstzon in 2020, ook de uitkomsten van de raadpleging 2019 weergegeven. Daarnaast is het Facit-totaal weergegeven.

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 24 bewoners die in oktober 2020 in Herfstzon woonden. Op grond van de voor deze CQ-index geldende exclusiecriteria, zijn door Herfstzon geen bewoners uitgesloten van deelname aan het onderzoek.

### 2.2 Informatievoorziening

De bewoners zijn schriftelijk geïnformeerd over de raadpleging. In de 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 interviews zijn uitgevoerd op 26 oktober 2020, door mw Knaapen en mw Sieverding.

### 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. Daarnaast is bij bewoners ook de vragenlijst van Zorgkaart Nederland afgenomen. De resultaten bij deze vragen zijn opgenomen in Bijlage 1 van deze rapportage.

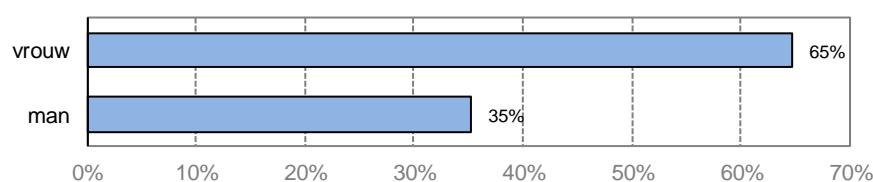
### 2.5 Respons

Voor de cliëntenraadpleging onder bewoners van Herfstzon zijn 24 bewoners benaderd voor een interview. Bij 22 bewoners kon een interview afgenomen worden. De respons komt hiermee op 92%.

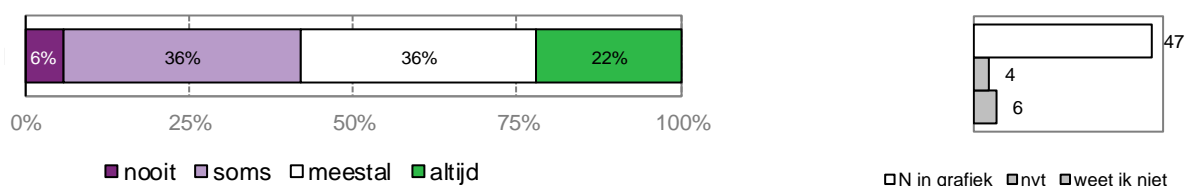
### 2.6 Leeswijzer

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.

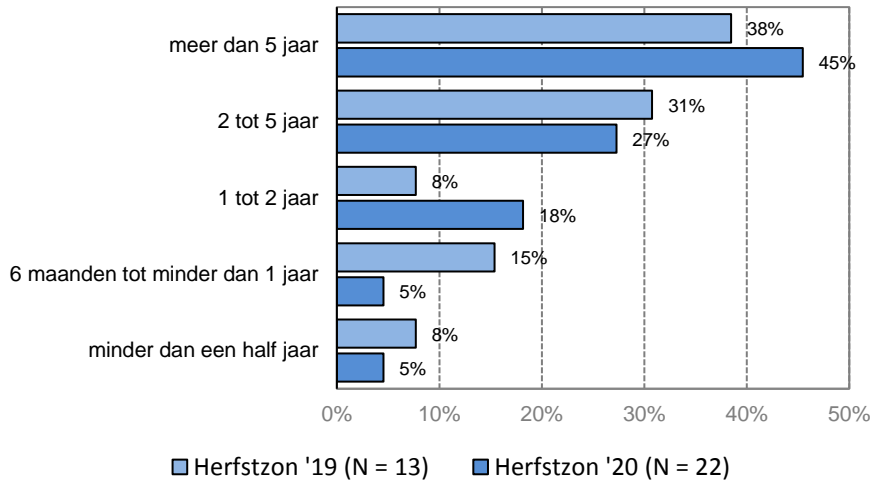
Wanneer een vraag door minder dan tien respondenten is beantwoord, kunnen we de resultaten niet weergeven, omdat dan de privacy van de respondenten onvoldoende gewaarborgd kan blijven. De staaf blijft dan geheel leeg.



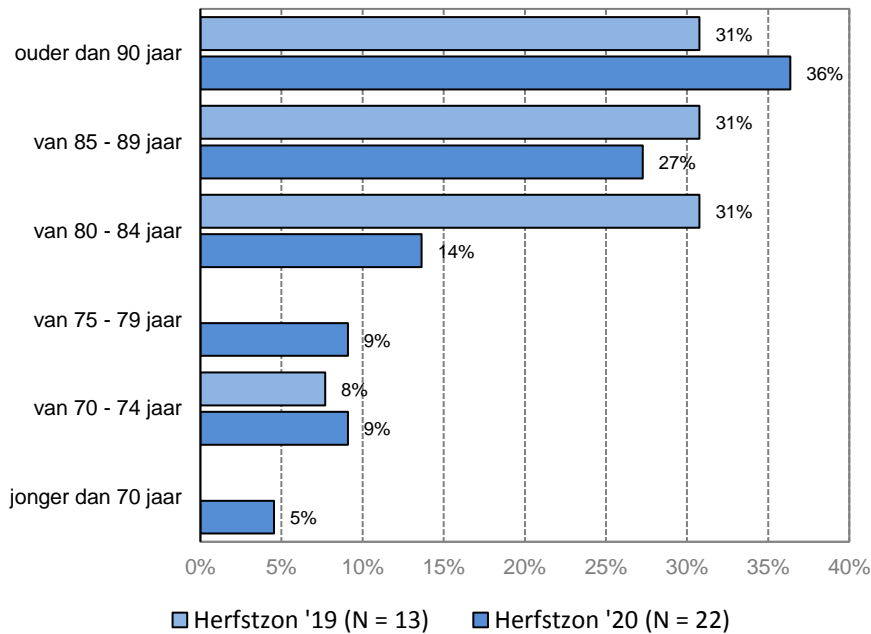
### 3 Uitkomsten

#### Over de bewoner

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



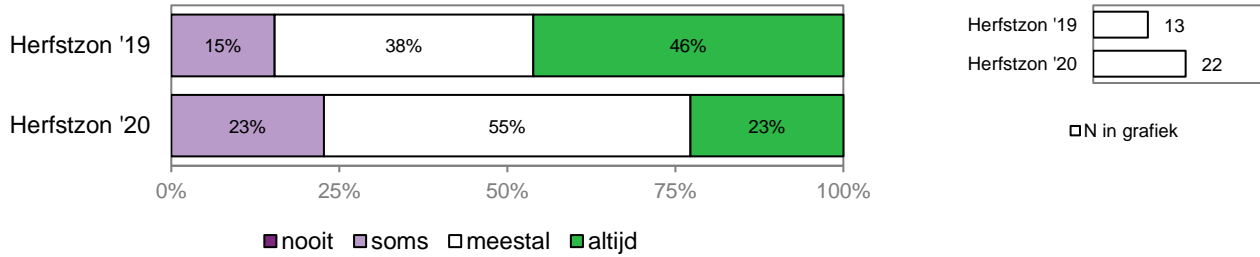
#### 5. Wat is zijn/haar leeftijd?



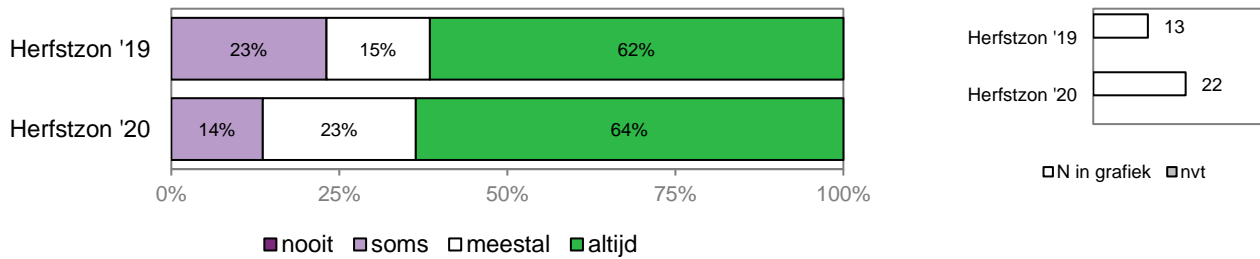
## Afspraken en overleg tussen u en de zorginstelling

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?



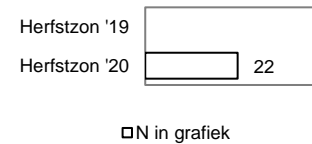
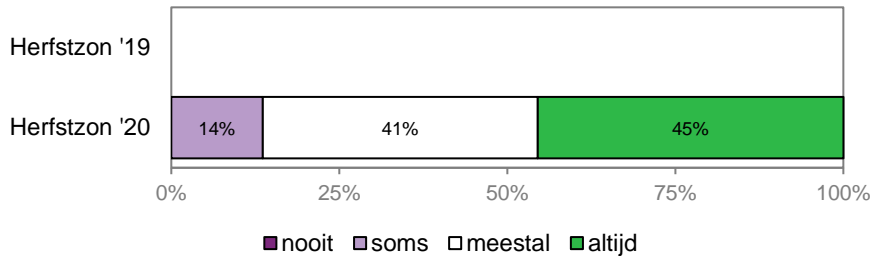
### 7. Komt de zorginstelling de afspraken over de verzorging en behandeling van de bewoner goed na?



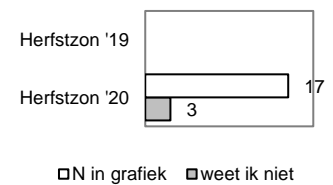
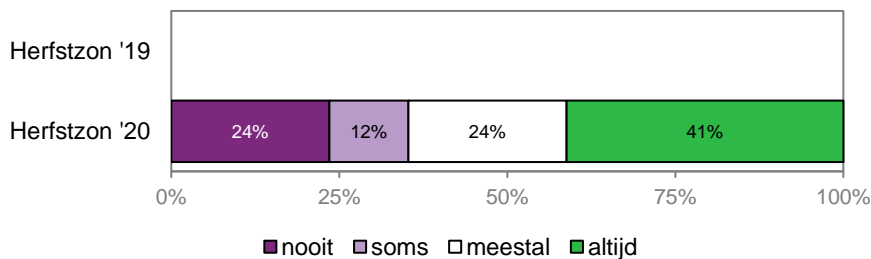
## Communicatie tussen de zorginstelling en uzelf

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

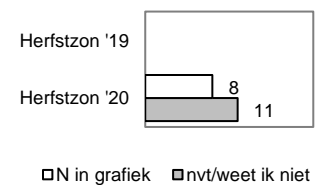
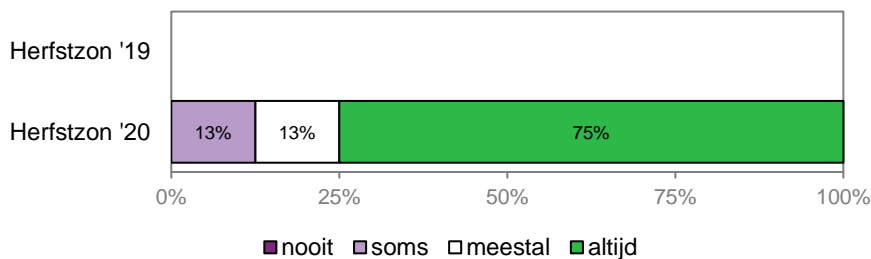
### 8. Weet u bij wie u terecht kunt met vragen en problemen?



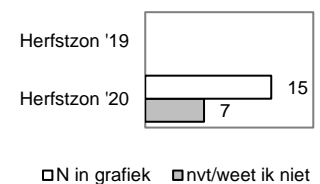
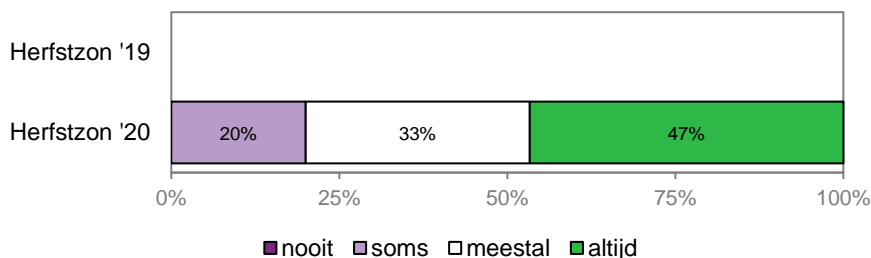
### 9. Kunt u de leidinggevende of uw contactpersoon makkelijk bereiken?



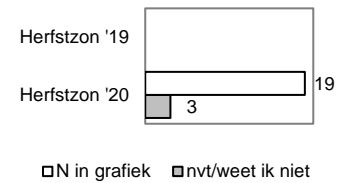
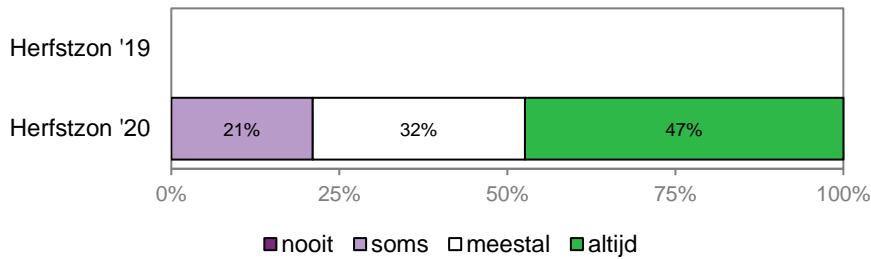
### 10. Als er iets met de bewoner aan de hand is, wordt u dan snel op de hoogte gesteld?



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



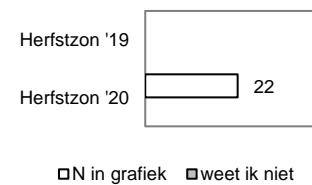
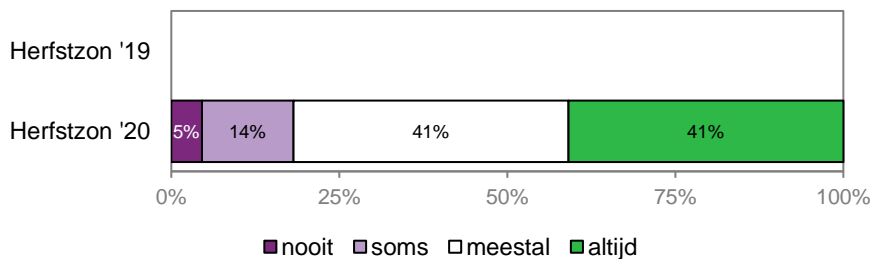
## 12. Reageert de leiding of directie goed op uw vragen en suggesties?



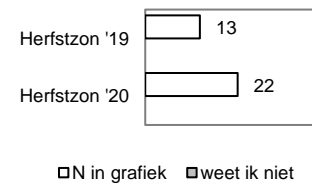
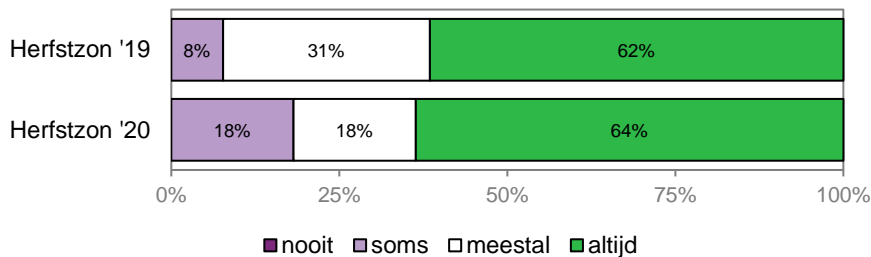
## Omgang met de bewoner

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

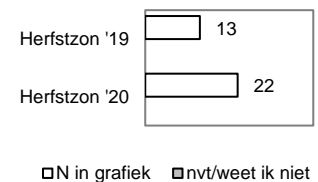
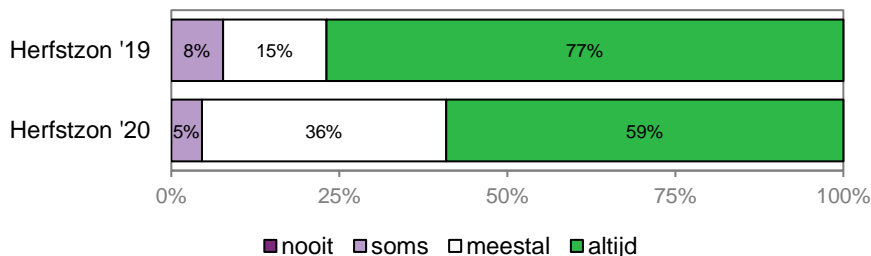
## 13. Hebben de zorgverleners genoeg tijd voor de bewoner?



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



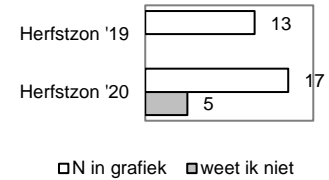
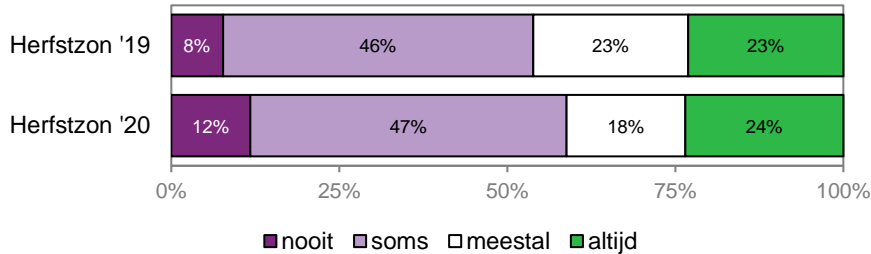
## 15. Geven de zorgverleners goed antwoord op uw vragen?



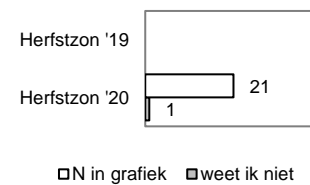
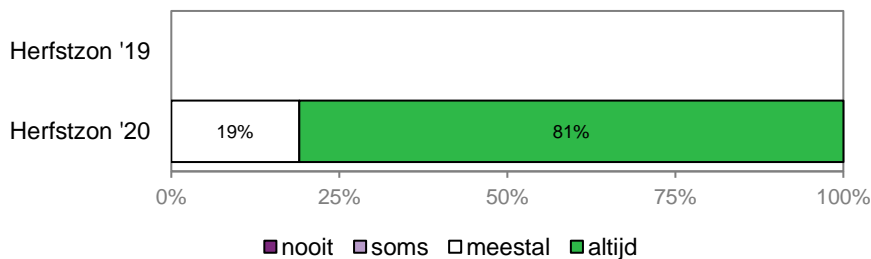
## Professionaliteit van de zorgverlening

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

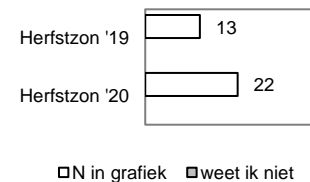
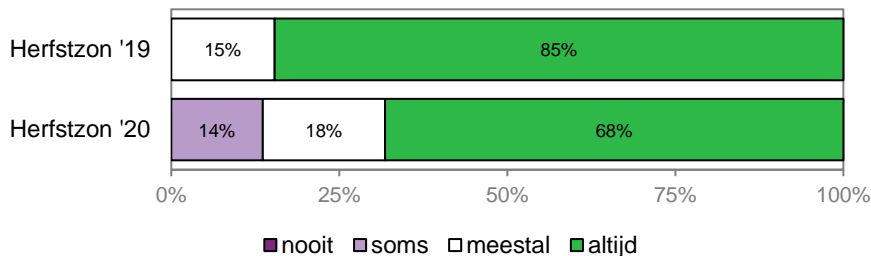
### 16. Is er genoeg personeel in huis?



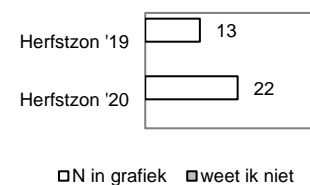
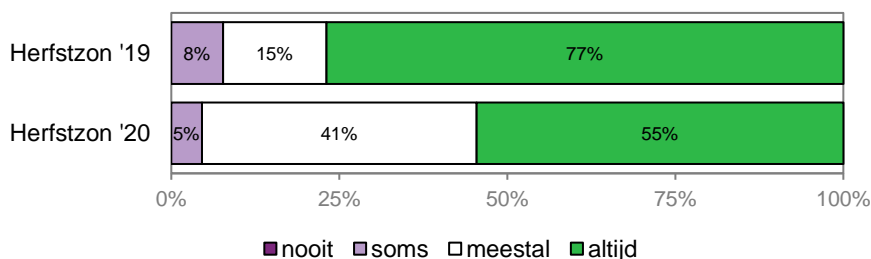
### 17. Kunnen de zorgverleners goed omgaan met de bewoners?



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



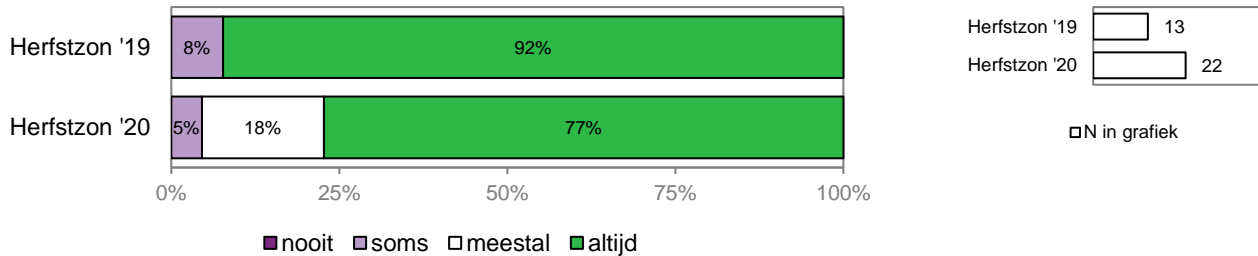
### 19. Werken de zorgverleners vakkundig?



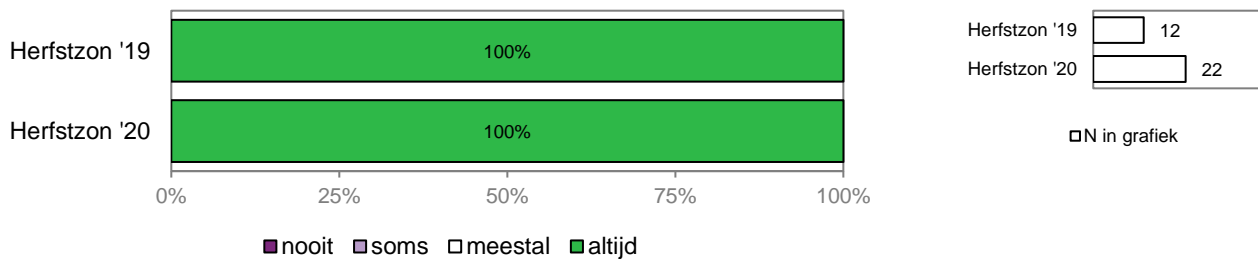
## Woon- en leefomstandigheden van de bewoner

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

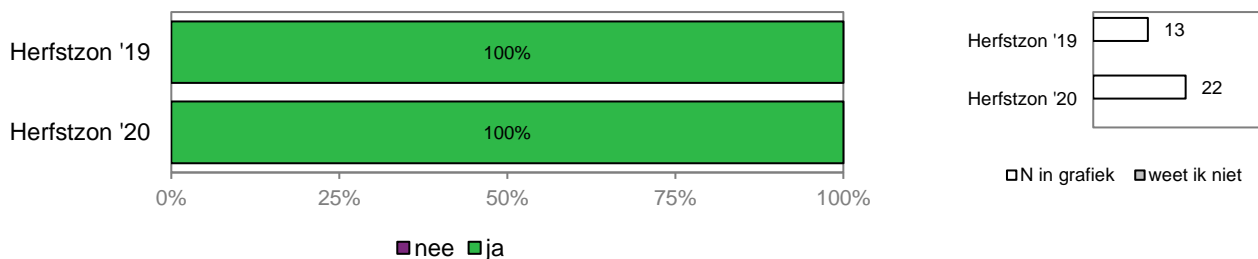
### 20. Wordt de woonruimte goed schoongehouden? Denk hierbij aan de woonkamer, de slaapkamer, het toilet en de badkamer.



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



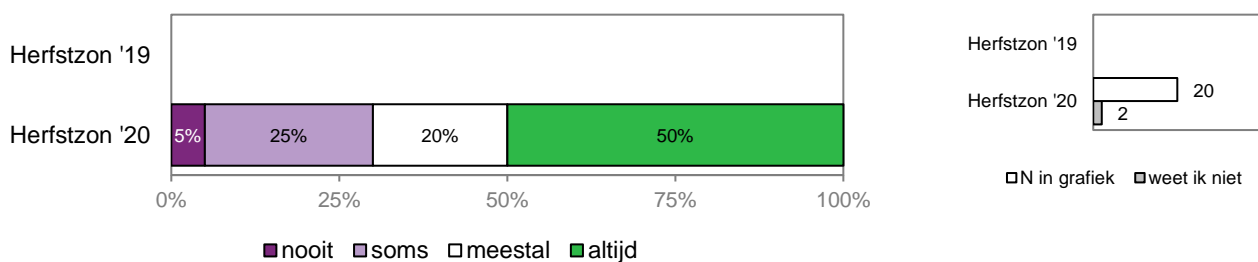
### 22. Kan de bewoner zelf bepalen hoe hij / zij de eigen kamer of woonruimte inricht? (met eigen spullen, enzovoorts)



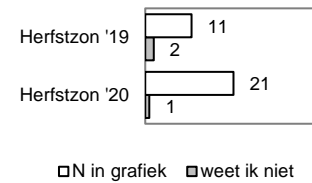
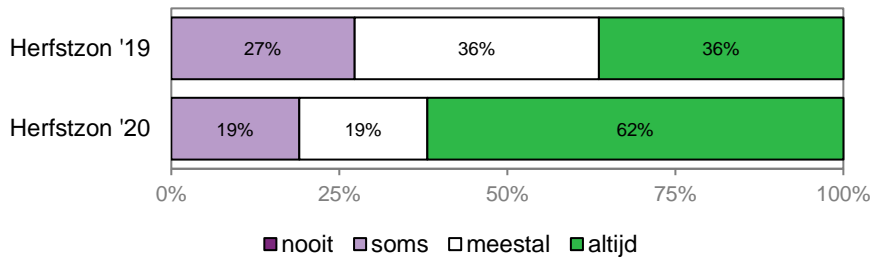
## Activiteiten en dagbesteding voor de bewoner

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

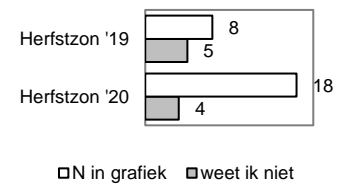
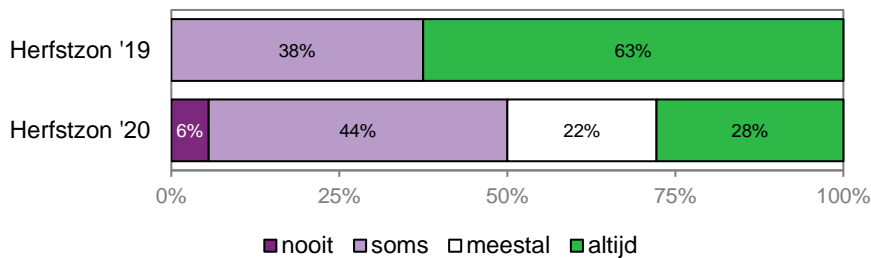
### 23. Biedt het huis gezelligheid en contact met anderen?



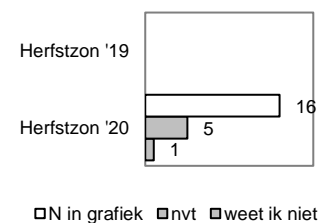
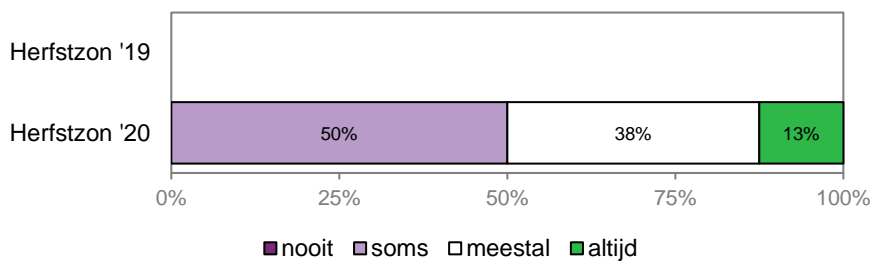
## 24. Gaan de bewoners prettig met elkaar om?



## 25. Organiseert het huis genoeg activiteiten?



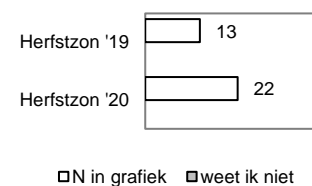
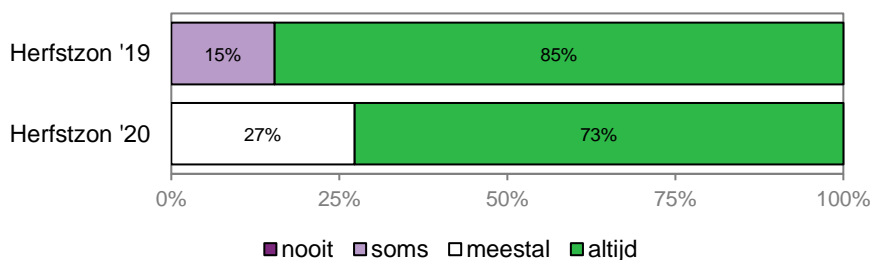
## 26. Sluiten de georganiseerde activiteiten aan op wat de bewoner leuk vindt?



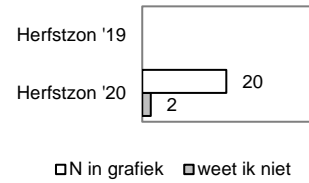
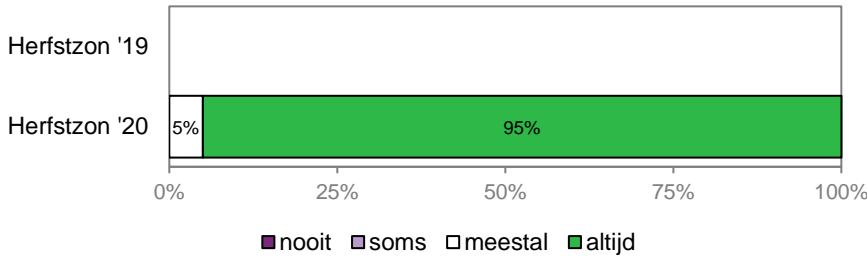
## Maaltijden voor de bewoner

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

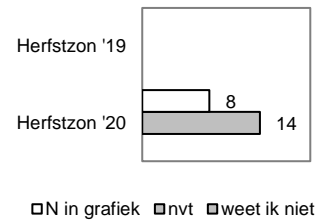
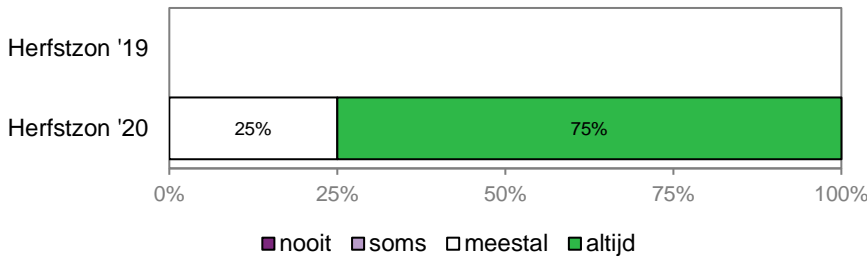
## 27. Zien de maaltijden er verzorgd uit?



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



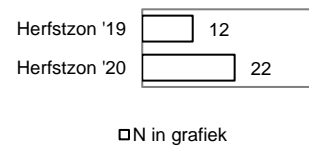
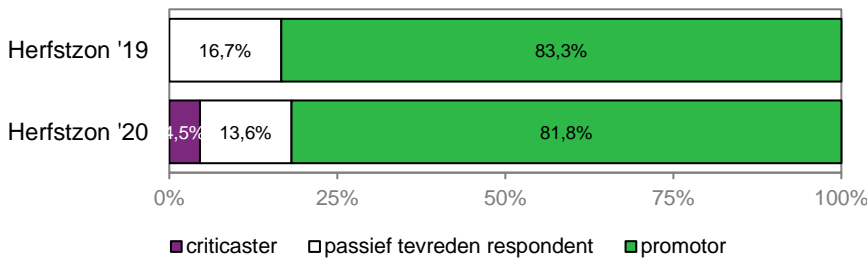
### 29. Is er genoeg hulp bij het eten?



## Aanbevelen

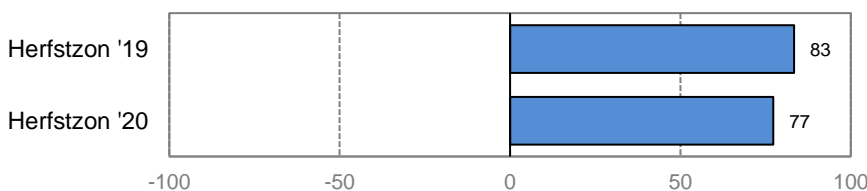
### 30. Zou u Herfstzon bij uw vrienden en familie aanbevelen?

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



### Net Promotor score (NPS)

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

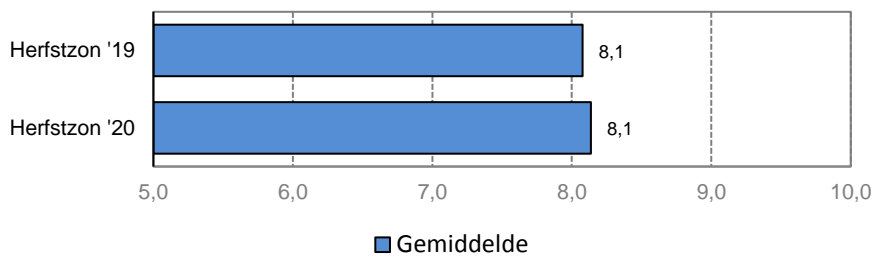
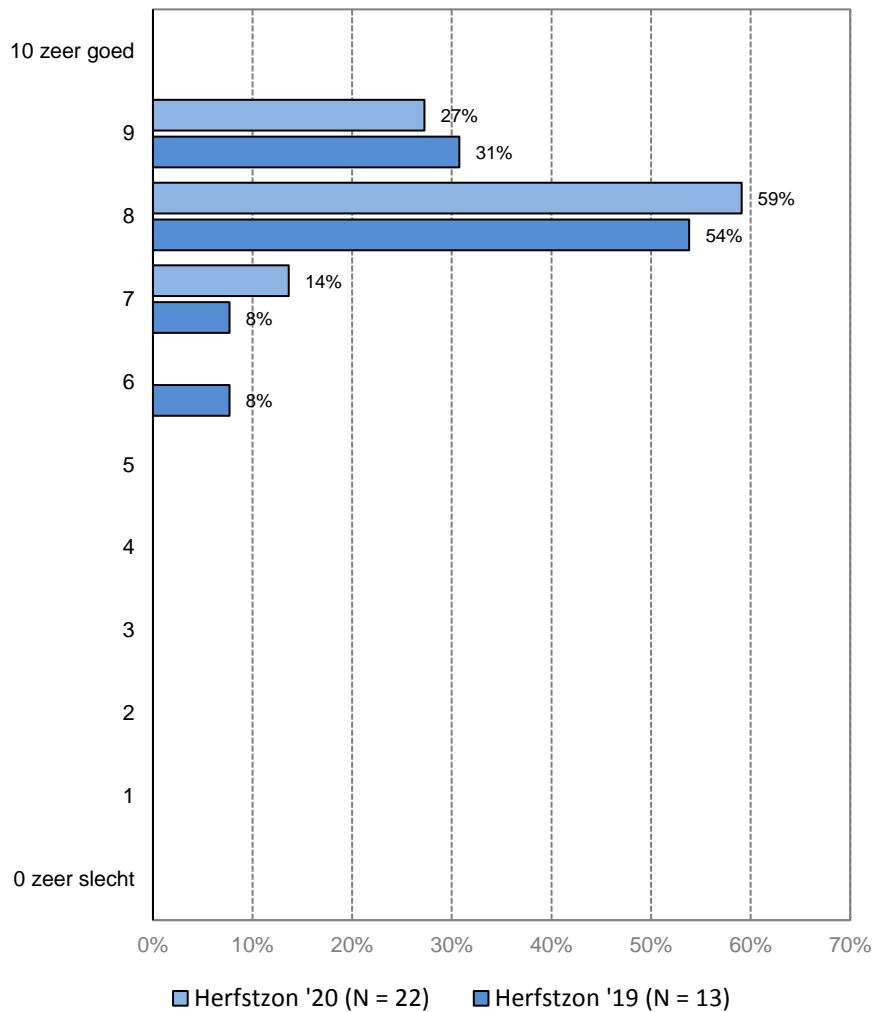




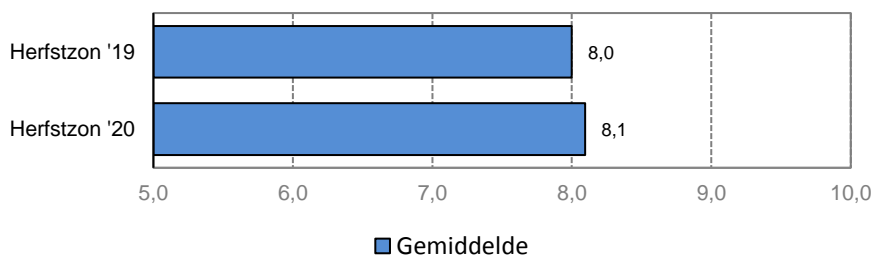
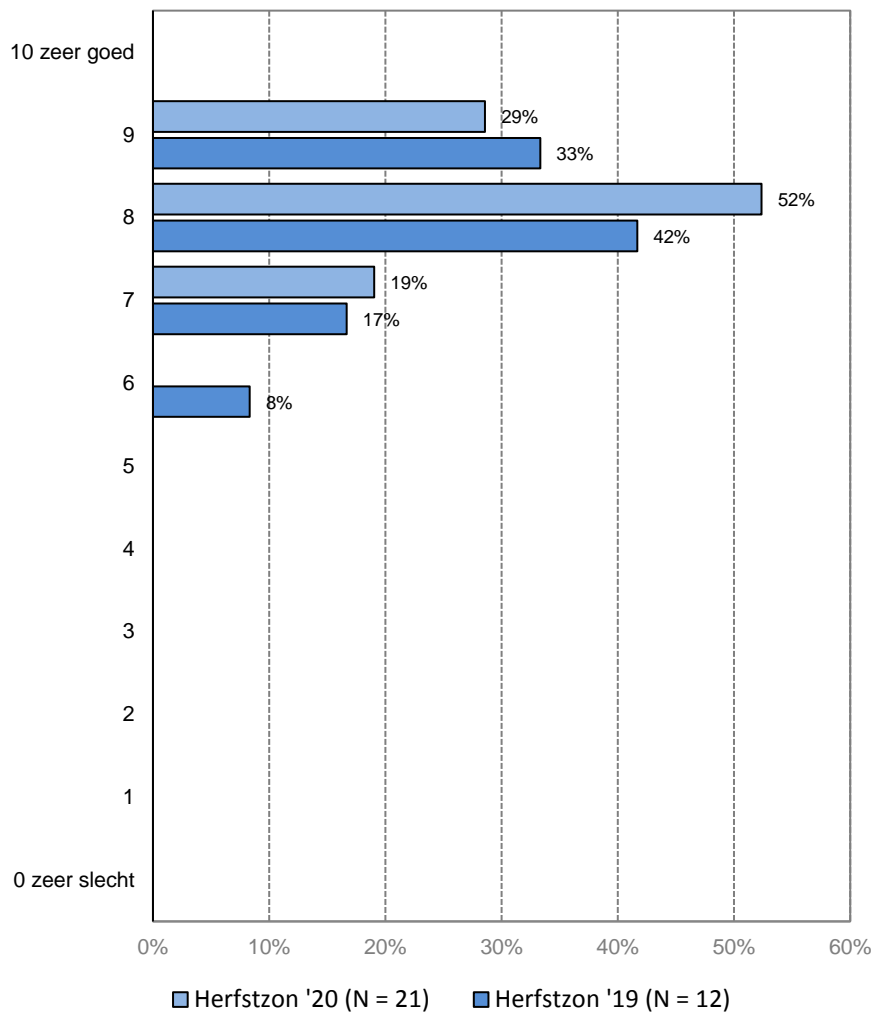
## Extra vragen

### 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 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	3,82	20
<b>2 Woon- en leefsituatie</b>		
2.1 Omgang met elkaar	3,43	21
2.2 Ervaringen met schoonmaken	3,73	22
2.3 Ervaringen met inrichting	4,00	22
2.4 Ervaringen met privacy	4,00	22
<b>3 Participatie</b>		
3.1 Zinvolle dag	2,85	19
<b>4 Mentaal welbevinden</b>		
4.3 Ervaren bejegening	3,39	22
<b>5 Kwaliteit van de zorgverleners</b>		
5.1 Ervaren beschikbaarheid personeel	2,53	17
5.4 Ervaren kwaliteit personeel	3,60	22
<b>6 Kwaliteit van de zorgorganisatie</b>		
6.1 Ervaren inspraak	3,28	22
6.2 Ervaren informatie	3,24	22

<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.

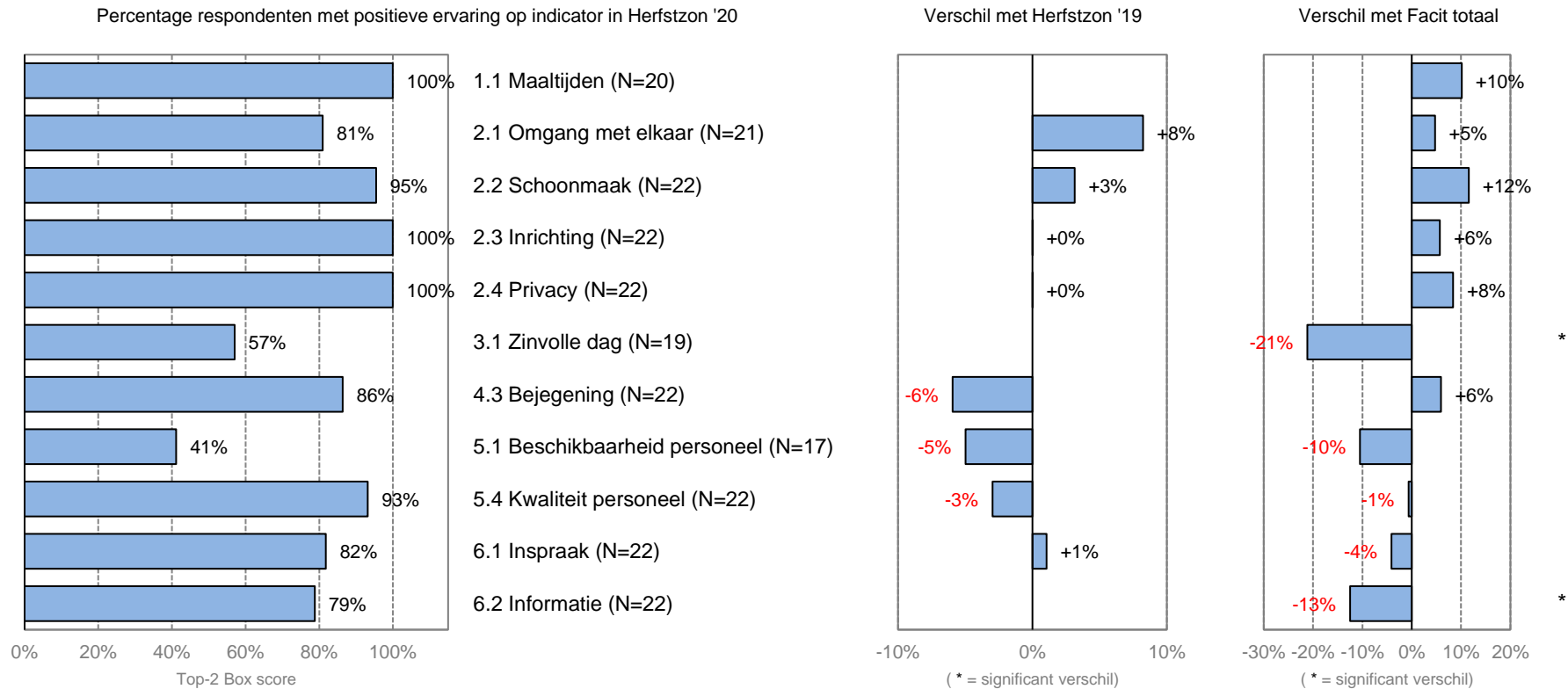
Top-2 Box scores maken dus in één oogopslag duidelijk hoeveel respondenten uit de steekproef tevreden zijn over het onderwerp of hierover een gunstige beoordeling geven. Omgekeerd kan ook direct worden afgeleid hoeveel respondenten géén positieve ervaringen hebben. Top-2 Box scores kunnen zowel op vraagniveau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

Daarnaast wordt door middel van verschillcores een vergelijking gemaakt met de raadpleging uit 2019 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 2019 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 '20	Verskil met Herfstzon '19	Verskil met Facit totaal
17. Kunnen de zorgverleners goed omgaan met de bewoners?	100%		+ 6%
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%
27. Zien de warme maaltijden er verzorgd uit?	100%	+ 15%	+ 6%
28. Is er genoeg tijd om te eten?	100%		+ 3%
15. Geven de zorgverleners goed antwoord op uw vragen?	95%	+ 3%	+ 5%
19. Werken de verzorgenden en verpleegkundigen vakkundig?	95%	+ 3%	+ 2%
20. Wordt de woonruimte goed schoongehouden?	95%	+ 3%	+ 12%
7. Komt de zorginstelling de afspraken over de verzorging en behandeling van de bewoner goed na?	86%	+ 9%	- 5%
8. Weet u bij wie u terecht kunt met vragen en problemen?	86%		- 7%
18. Nemen de zorgverleners de gezondheidsklachten van de bewoner serieus?	86%	- 14%	- 8%
13. Hebben de zorgverleners genoeg tijd voor de bewoner?	82%		+ 17%
14. Hebben de zorgverleners genoeg aandacht voor hoe het met de bewoner gaat?	82%	- 10%	- 2%
24. Gaan de bewoners prettig met elkaar om?	81%	+ 8%	+ 5%
11. Staat de zorginstelling open voor uw wensen?	80%		- 7%
12. Reageert de leiding of directie goed op uw vragen en suggesties?	79%		- 8%
6. Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp de bewoner krijgt?	77%	- 7%	- 2%
23. Biedt het huis genoeg gezelligheid en contact met anderen?	70%		- 13%
9. Kunt u de leidinggevende of uw contactpersoon telefonisch en/of per e-mail makkelijk bereiken?	65%		- 26%
25. Organiseert het huis genoeg activiteiten?	50%		- 30%
26. Sluiten de georganiseerde activiteiten aan op wat de bewoner leuk vindt?	50%		- 20%
16. Is er genoeg personeel in huis?	41%	- 5%	- 10%
10. Als er iets met de bewoner aan de hand is, wordt u dan snel op de hoogte gesteld?	N<10		
29. Is er genoeg hulp bij het eten?	N<10		

## 6 Conclusies

### 6.1 Inleiding

### 6.2 Conclusies op indicatorniveau

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

Vergeleken met het Facit totaal zijn er vooral minder positieve antwoorden zijn er gegeven op de vragen over zinvolle dag en informatie: in beide gevallen is daarbij 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 en dat er genoeg tijd is om te eten.

#### Thema 2. Woon- en leefsituatie

##### Indicator 2.1 Omgang met elkaar

Volgens 81% van de geraadpleegde bewoners, gaan de bewoners prettig met elkaar om.

##### Indicator 2.2 Ervaringen met schoonmaken

Van de geraadpleegde bewoners zegt 95% dat de woonruimte (de woonkamer, de slaapkamer, het toilet en de badkamer) goed wordt schoongehouden.

##### Indicator 2.3 Ervaringen met inrichting

Alle 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

70% van de geraadpleegde bewoners vindt dat Herfstzon gezelligheid en contact met anderen biedt. De helft zegt dat Herfstzon genoeg activiteiten organiseert en dat de georganiseerde activiteiten aansluiten op wat zij leuk vinden.

#### Thema 4. Mentaal welbevinden

##### Indicator 4.3 Ervaren bejegening

Aan geraadpleegde bewoners is gevraagd of de zorgverleners genoeg tijd voor hen hebben en volgens 82% is dat het geval. Eveneens 82% geeft aan dat de zorgverleners genoeg

aandacht hebben voor hoe het met de bewoner gaat. Volgens 95% 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**

41% van de geraadpleegde bewoners meent dat er genoeg personeel in huis is.

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

Alle geraadpleegde vertegenwoordigers vinden dat de zorgverleners goed met hen kunnen omgaan. 86% van de bewoners ervaart dat de zorgverleners (verzorgenden, verpleegkundigen, arts, fysiotherapeut, enz.) hun gezondheidsklachten serieus nemen en volgens 95% werken de zorgverleners vakkundig.

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

### **Indicator 6.1 Ervaren inspraak**

77% van de geraadpleegde bewoners zegt mee te kunnen beslissen over hun zorg of hulp. Volgens 86% komt Herfstzon de afspraken over de verzorging en behandeling van de bewoner goed na en volgens 80% staat Herfstzon open voor hun wensen.

### **Indicator 6.2 Ervaren informatie**

86% van de geraadpleegde bewoners zegt te weten bij wie ze met hun vragen en problemen terecht kunnen in Herfstzon. Van de bewoners zegt 65% de leidinggevende of hun contactpersoon makkelijk te kunnen bereiken. 79% ervaart dat de leiding of directie goed reageert op hun vragen en suggesties.

### **Indicator 6.3: Aanbevelingsvraag**

4,5% van de respondenten geeft op de vraag of ze Herfstzon zouden aanbevelen een 6 of lager en is dus een criticaster, terwijl 72,7% een passief tevreden respondent is en 22,7% een promotor. De Net Promotor Score voor Herfstzon komt aldus uit op 18.

## **Rapportcijfers**

an 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 9 en het laagste een 7. 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 7. Gemiddeld worden de verzorgenden en verpleegkundigen van Herfstzon met een 8,1 beoordeeld.



## 7 Aanbevelingen

De uitkomsten van de cliëntenraadpleging met de CQ-index voor Herfstzon geven op diverse punten aanleiding tot tevredenheid. Uiteraard zijn er ook enkele verbeterpunten te benoemen. De aanbevelingen hieronder betreffen situaties waarin een deel van de vertegenwoordigers minder tevreden was. Soms was dat maar een klein deel, maar lijkt het onderwerp ons belangrijk of maakten vertegenwoordigers er aanvullende opmerkingen over. 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, en soms gewoon even tussendoor, of zij ervaren dat bewoners prettig met elkaar omgaan. Bespreek verbeterwensen en suggesties van bewoners ook in het werkoverleg en evalueer ook daar het effect van mogelijk ingezette maatregelen.

### **Thema 3: Participatie**

- Bespreek met de bewoners of ze ervaren dat Herfstzon voldoende gezelligheid en mogelijkheid tot contact met anderen biedt en als dat niet zo is: wat ze precies missen en hoe dat zou kunnen. Benut de door bewoners aangedragen verbeter suggesties, en verzamel ze ook centraal en bespreek deze ook in het werkoverleg met de medewerkers.
- Vraag bewoner wat ze vinden van de dagelijkse bezigheden, en waarom. Is de inhoud van de activiteit niet naar verwachting, komt het tijdstip niet uit, is er meer hulp nodig? Maak aanvullende afspraken waar nodig, leg deze vast in het zorgleefplan en evalueer deze bij de volgende zorgleefplanbespreking.

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

- Bespreek met de bewoners of zij ervaren dat de zorgverleners genoeg tijd voor de ne hebben en genoeg aandacht voor hoe het met hen gaat. Vraag 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**

- Blijf aandacht houden voor rust in de uitvoering van de dagelijkse werkzaamheden. Vraag medewerkers de beschikbare tijd daadwerkelijk aan de bewoner te besteden.
- Organiseer een systeem van directe feedback, dat medewerkers bewust maakt van de ervaringen van bewoners. Vraag bewoners bijvoorbeeld om periodiek een waarderingcijfer te geven voor wisselende onderdelen van de zorgverlening, en dit te deponeren in een centraal opgestelde doos of brievenbus. Of kies voor een systeem waarin bewoners door middel van het geven van complimentenbriefjes kunnen aangeven wanneer het heel goed is gegaan in een bepaalde periode. Door bespreking van deze ervaringen in het werkoverleg en in de cliëntenraad kan aan het licht komen wat nu succes- en faalfactoren zijn voor de ervaren beschikbaarheid van personeel.
- Blijf medewerkers bewust maken van hun gewoonten in de bejegening van en communicatie met bewoners. Bespreek met nieuwe medewerkers en stagiaires én in werkoverleg en functioneringsgesprekken de gedragscode van Herfstzon en wat de organisatie in dit opzicht van medewerkers verwacht. Wissel ervaringen uit en biedt intervisie of feedback aan waar nodig.

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

- Benadruk bij intake- en evaluatiegesprekken dat Herfstzon open wil staan voor wensen van bewoners.
- Blijf bespreken met bewoners dat zij kunnen meebeslissen over wat voor zorg of hulp zij krijgen en hoe zij kunnen overleggen met verzorgenden en verpleegkundigen over wat er moet gebeuren.
- Vraag medewerkers om (ook buiten de evaluatiegesprekken om) regelmatig bij bewoners te informeren of de zorg naar wens is.
- Blijf investeren in de communicatie met bewoners, op allerlei manieren en momenten. Via de ronde tafel-bijeenkomsten, maar ook tussendoor individueel. Koppel ook terug wat er met opmerkingen en verbeter suggesties wordt gedaan, zodat mensen merken dat het zin heeft om zich uit te spreken, en zich gehoord voelen.

### **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?

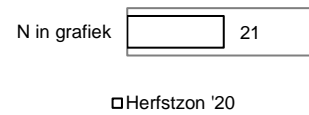
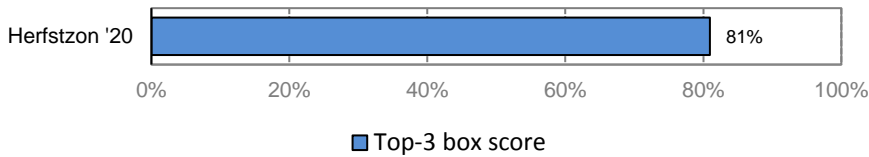
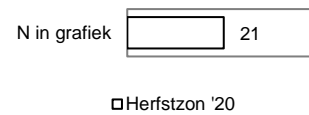
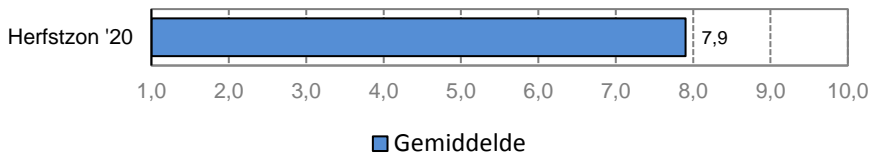
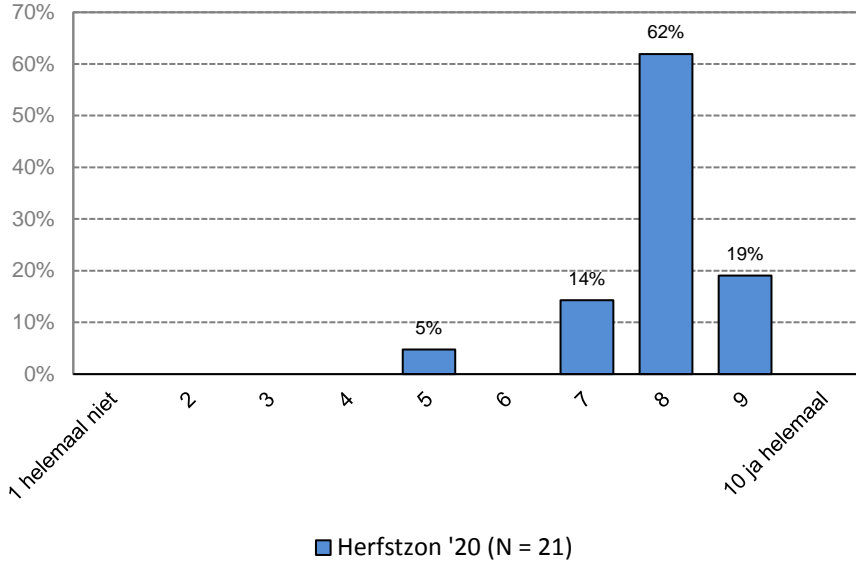
##### **6.3 Aanbevelingsvraag**

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

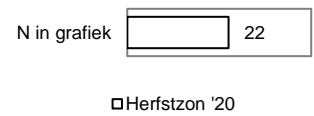
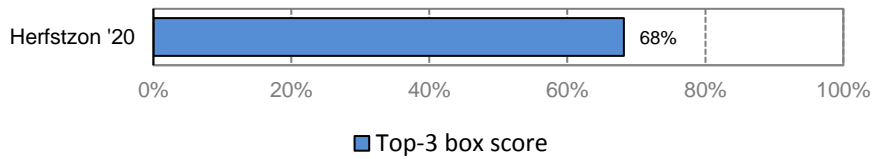
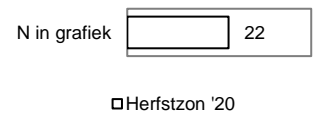
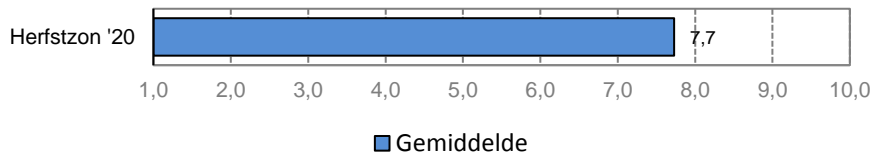
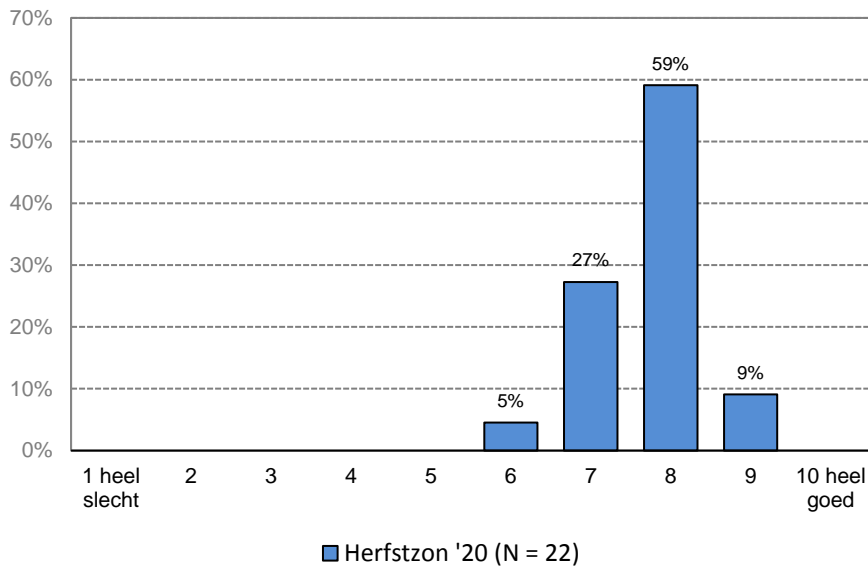
# Bijlage 3: Vragen Zorgkaart Nederland

## 1. Uitkomsten ervaringsvragen

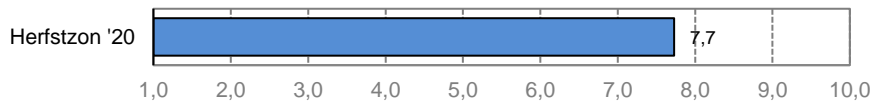
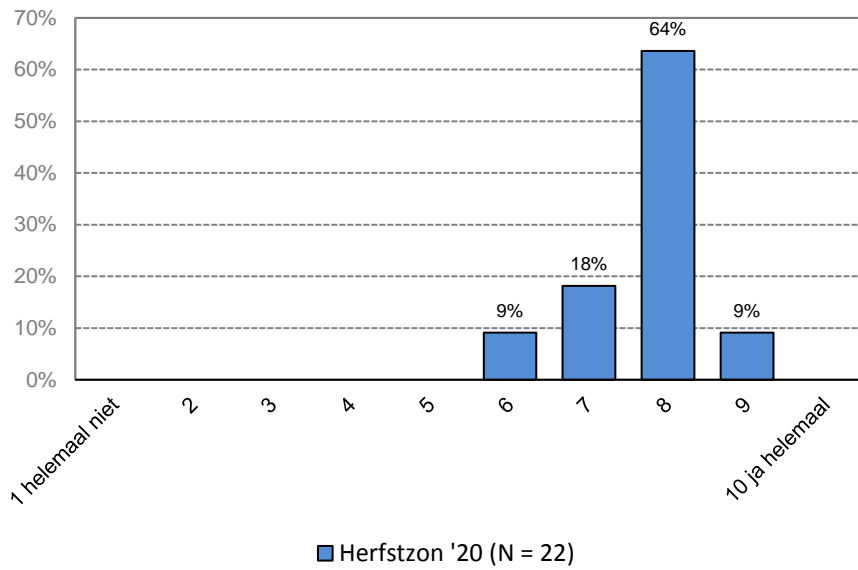
1. Verliep het maken van een afspraak goed? En komt de organisatie/medewerker gemaakte afspraken over tijden, tijdstippen en bereikbaarheid na?



## 2. Hoe beoordeelt u de kwaliteit en het effect van de verpleging, verzorging of behandeling?

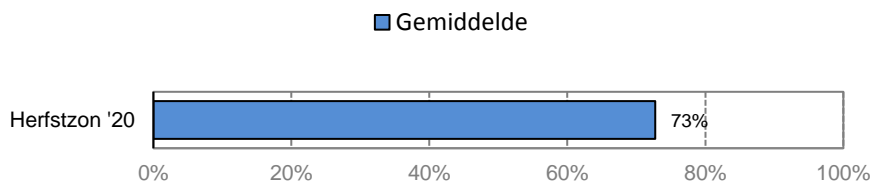


### 3. Behandelen de medewerkers u met aandacht? Gaan de medewerkers op een goede manier met u om?



N in grafiek

□ Herfstzon '20



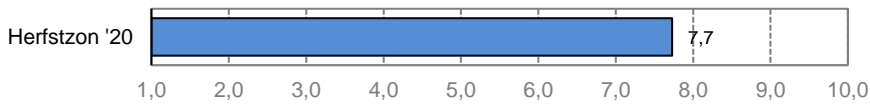
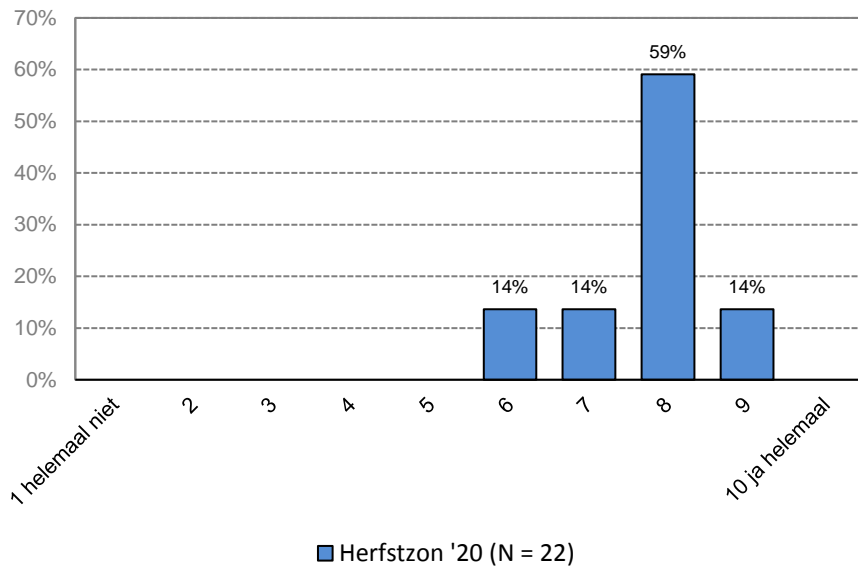
N in grafiek

□ Herfstzon '20

■ Top-3 box score

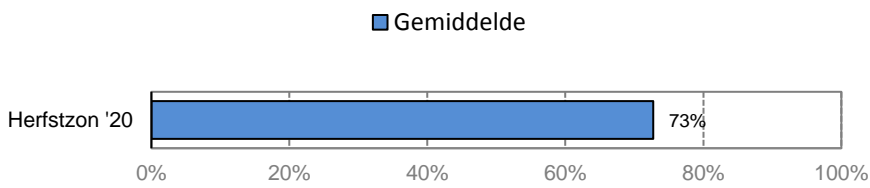


**4. Sluit de zorg aan op wat u zelf belangrijk vindt? Past het bij de manier waarop u wilt leven?**



N in grafiek

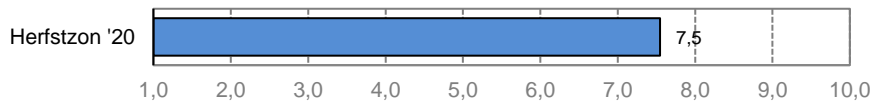
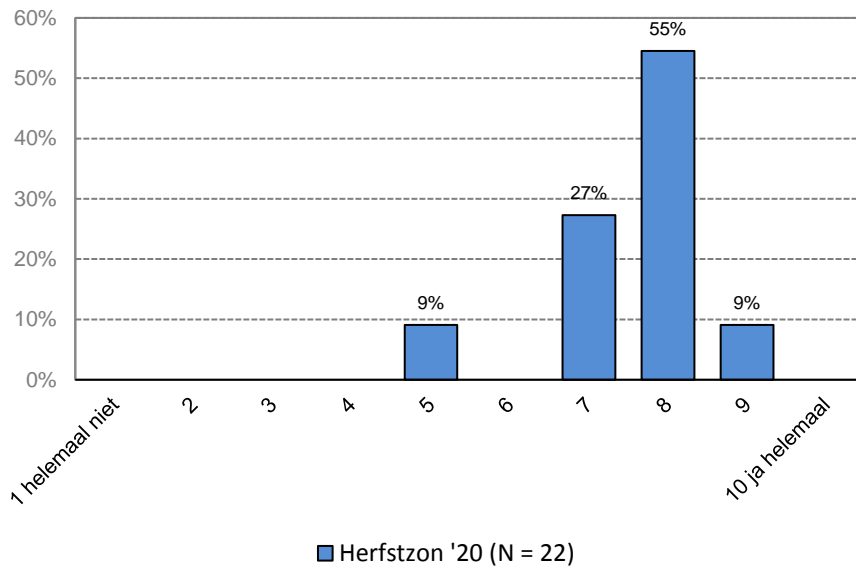
□ Herfstzon '20



N in grafiek

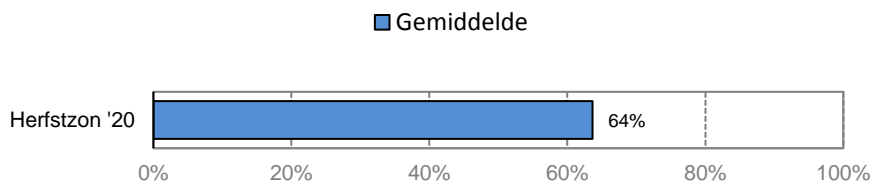
□ Herfstzon '20

## 5. Wordt u gezien en gehoord? Wordt er passend gereageerd op uw vraag of verzoek?



N in grafiek

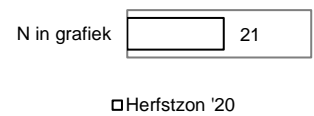
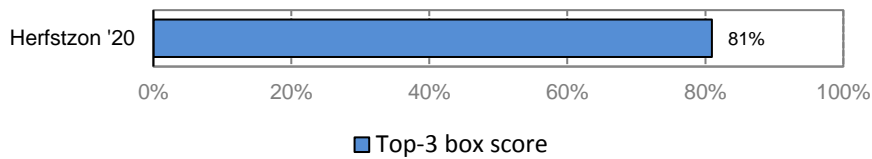
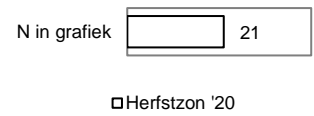
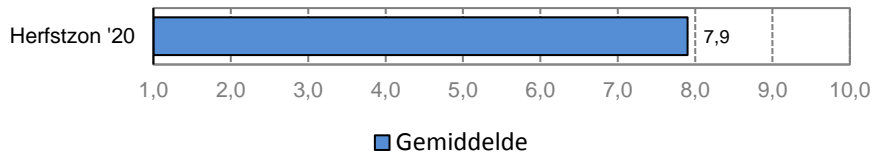
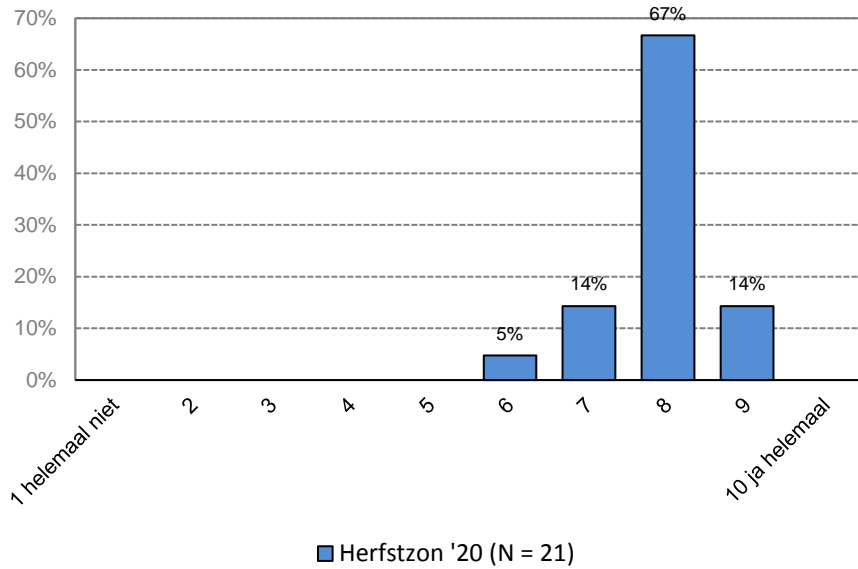
□ Herfstzon '20



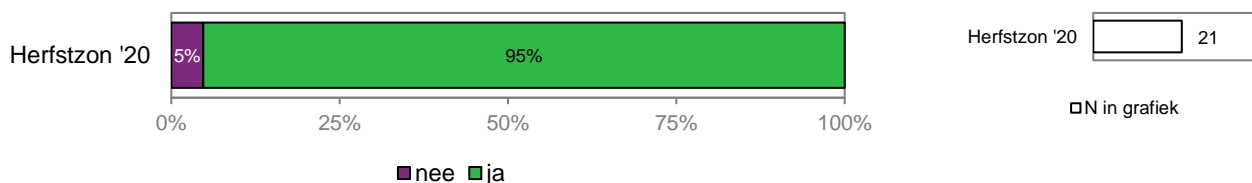
N in grafiek

□ Herfstzon '20

## 6. Vindt u het gebouw, de voorzieningen en de omgeving prettig?



## 7. Zou u Herfstzon aanbevelen bij andere mensen met dezelfde aandoening of gezondheidsklachten?



## 8. En welk cijfer geeft u daaraan?

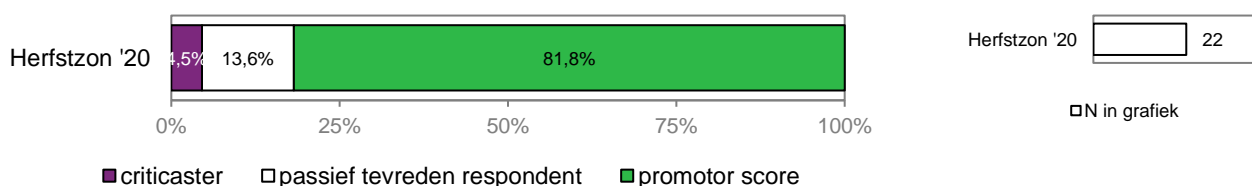
Deze vraag kunnen respondenten beantwoorden op een schaal van 0 = 'zeer waarschijnlijk niet' tot 10 = 'zeer waarschijnlijk wel'.

De volgende antwoorden zijn hierop gegeven:

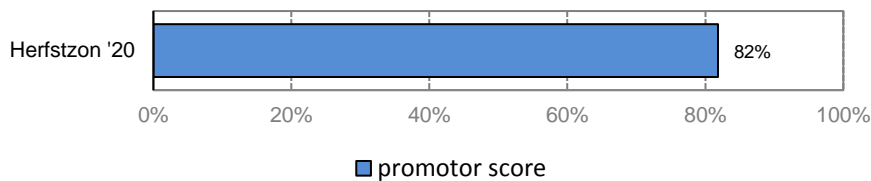
	Herfstzon '20
0 zeer waarschijnlijk niet	0%
1	0%
2	0%
3	0%
4	5%
5	0%
6	0%
7	14%
8	59%
9	23%
10 zeer waarschijnlijk wel	0%

	Herfstzon '20
0 zeer waarschijnlijk niet	0
1	0
2	0
3	0
4	1
5	0
6	0
7	3
8	13
9	5
10 zeer waarschijnlijk wel	0
niet ingevuld	0
N in grafiek	22

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'.



De promotorscore, het percentage cliënten dat een 8, 9 of 10 heeft geantwoord op de aanbevelingsvraag, is als volgt:



## 9. Waar bent u het meest tevreden en het minst tevreden over en waarom?

Meest:

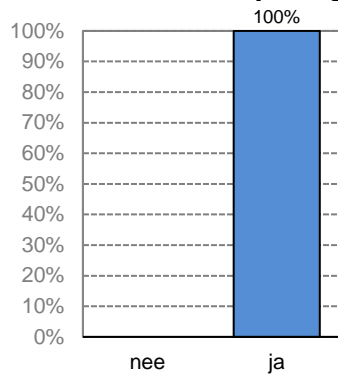
- Alle zorg en vrijheid tegelijkertijd. Ik ben heel tevreden.
- Alles is goed hier.
- Alles is goed.
- De gemoedelijkheid is voelbaar. Ik ben op mijn plek.
- De gemoedelijkheid vind ik fijn.
- De sfeer is plezierig. Vaak humor. Deskundige behandeling.
- Gemoedelijke sfeer. Ik ben vrij om te doen wat ik wil. Wel zijn er nu weinig activiteiten.
- Het geheel is hier super.
- Het is gemoedelijk hier. Ik word in mijn waarde gelaten. De sfeer is goed en huiselijk.
- Het is gezellig en ik voel me vrij. De verzorgsters zijn vriendelijk. En de zorg is goed.
- Het is hier gemoedelijk en ik kan gaan en staan waar ik wil. Vriendelijk personeel waar je mee kunt overleggen.
- Ik ben tevreden over mijn kamer. Leuk contact met medebewoners. De sfeer is goed; een huiselijke sfeer.
- Ik ga elke week naar de bingo. Zo leuk is dat!
- Ik wordt goed verzorgd. Gemoedelijk en vriendelijk.

Minst:

- De verzorging vind ik de laatste tijd minder deskundig door te weinig ervaring. Het valt op dat de ouderen zijn vertrokken. Jammer dat er zo weinig activiteiten zijn. Dat was er ook niet voor corona.
- 's Nachts is er maar één persoon aanwezig. Erg weinig personeel hier.
- Het personeel heeft het erg druk. Soms gaat het vlug, vlug. Ik mag niet zelf koken. Je mag niet zelf de dokter bellen.
- Ik heb een scootmobiel en deze mag niet bij mijn voordeur staan, maar moet in het hoofdgebouw blijven. Dat is te ver weg voor mij.
- Ik mis in de communicatie dat er geluisterd wordt. Er wordt niet gereageerd op mijn vragen. Ik krijg geen reactie op zaken betreffende artsenbezoek etc. Verbeterpunt: er zal serieus ingegaan moeten worden op vragen en medische zaken.
- Ik vraag weinig maar als ik iets vraag over de pillen, dank krijg ik geen antwoord. De dokter komt veel te weinig of te laat. Veel verschil van personeel. De ene reageert snel en bij de andere gebeurt er niets. Elke keer andere poetsvrouwen: kan dat niet dezelfde zijn?
- Jammer dat er als gevolg van Corona minder activiteiten zijn en geen kerkdienst.
- Ik zou wel eens Indonesisch willen eten. Ik voel mij niet zo op mijn plek in dit huis.
- Ze hebben weinig tijd om met mij buiten te wandelen. Ik ben blind en ik kan niet alleen. Als je blind bent, moet alles op dezelfde plaats staan. En dat gebeurt niet altijd: jammer. Het personeel heeft het hier veel te druk.



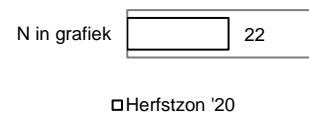
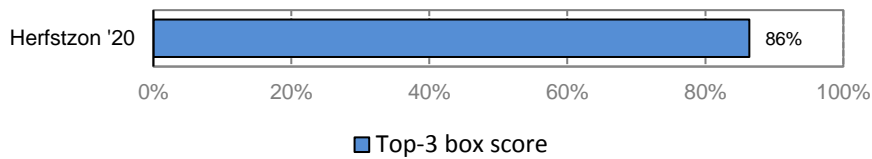
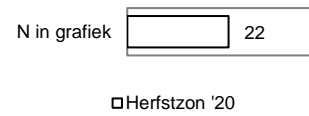
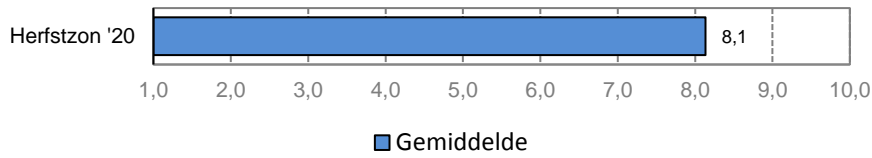
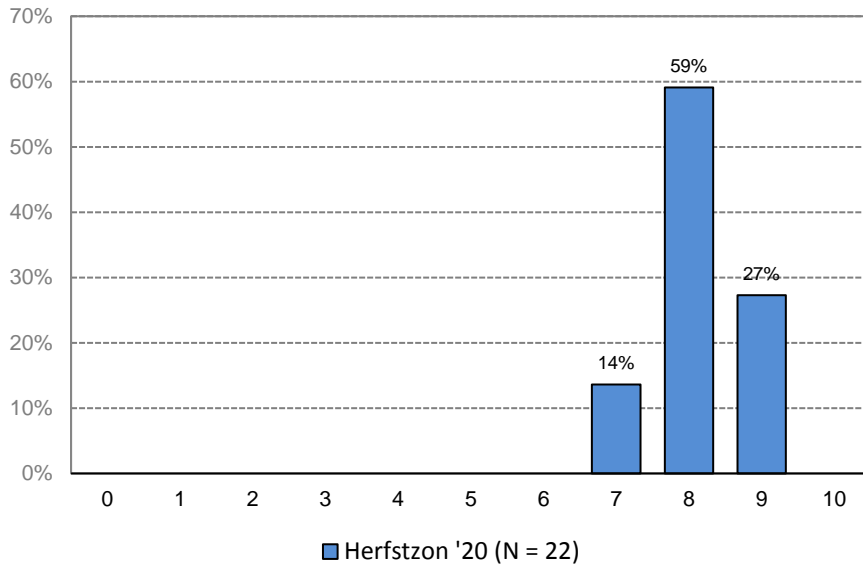
**10. Mogen uw antwoorden op de zojuist gestelde vragen geanonimiseerd vermeld worden op Zorgkaart Nederland?**



■ Herfstzon '20 (N = 20)

**11. Mag ik een e-mailadres of een telefoonnummer noteren waarop Zorgkaart Nederland de vermelding op Zorgkaart Nederland eventueel bij u kan verifiëren? Uw naam en e-mailadres worden niet op de website getoond en zijn enkel bekend bij de redactie Zorgkaart Nederland.**

## 12. Kunt u een rapportcijfer geven voor Herfstzon?





### 13. Kunt u een rapportcijfer geven voor de medewerkers van Herfstzon?

