



Rapportage cliëntenraadpleging met de CQI VVT

Herfstzon

december 2018

Over Facit

Facit is opgericht in 2000 door zorgaanbieders in de provincie Noord-Holland en is uitgegroeid tot een landelijk werkend bureau voor Onderzoek, Advies en Training. Facit is een stichting zonder winstoogmerk met als doelstelling om tegen kostprijs kwalitatief goede ondersteuning te bieden aan organisaties voor zorg en welzijn. Ons werkterrein is vooral de sector VV&T.

Onze klanten waarderen ons om onze pragmatische en flexibele manier van werken en onze persoonlijke benadering. Sinds 2007 heeft Facit van meer dan 200.000 cliënten de ervaringen in kaart gebracht. Facit conformeert zich aan de internationale gedragscodes voor marktonderzoek van Esomar en WAPOR en is door CIO geaccrediteerd als officieel meetbureau conform ISO 20252. Facit werkt niet met onderaannemers en voert alle raadplegingen in eigen beheer en met eigen medewerkers uit.

Publicatie van (delen van) deze rapportage is toegestaan met bronvermelding.

Inhoudsopgave

Inleiding.....	4
1 Cliëntenraadpleging voor Herfstzon	5
1.1 Doelgroep	5
1.2 Exclusie en steekproeftrekking.....	5
1.3 Informatievoorziening	5
1.4 Vragenlijst	5
1.5 Dataverzameling	5
1.6 Respons.....	6
1.7 Leeswijzer	6
1.8 Spiegelinformatie	6
2 Uitkomsten	7
3 Indicatorscores.....	21
4 Top-2 Box scores	22
4.1 Inleiding.....	22
4.2 Top-2 Box scores op indicatorniveau	23
4.3 Top-2 Box scores op vraagniveau	24
5 Conclusies	25
5.1 Inleiding.....	25
5.2 Conclusies op indicatorniveau.....	25
5.3 Conclusies op vraagniveau	25
6 Aanbevelingen	27
Bijlage 1 Vragen gerubriceerd naar thema	29
Bijlage 2 Aantal antwoorden op de aanbevelingsvraag... Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.	

Inleiding

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

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

In hoofdstuk 3 staan op vraagniveau de uitkomsten van de raadpleging weergegeven, evenals de antwoorden op de open vragen 'waar bent u tevreden over als het gaat om de zorg die u nu krijgt' en 'wat zou u willen veranderen aan de zorg die u nu krijgt'. Deze antwoorden zijn door Facit gerubriceerd naar de thema's.

In hoofdstuk 4 zijn de indicatorscores vermeld en in hoofdstuk 5 van deze rapportage worden de uitkomsten weergegeven in Top-2 Box scores op indicatorniveau en op vraagniveau. In de hoofdstukken 6 en 7 worden conclusies en aanbevelingen geformuleerd.

Conform de wens van Herfstzon zijn uitslagen van de aanbevelingsvraag en NPS opgenomen in een apart rapportagebestand.

Facit, Velsen-Noord
Angela van Bergeijk, januari 2019

1 Cliëntenraadpleging voor Herfstzon

1.1 Doelgroep

De doelgroep voor de cliëntenraadpleging werd gevormd door de 44 bewoners die in december 2018 in Herfstzon woonden.

1.2 Exclusie en steekproeftrekking

Exclusiecriteria voor deze raadpleging zijn:

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

Op grond van deze exclusiecriteria, zijn er op de eerste interview dag 19 bewoners uitgesloten van deelname aan het onderzoek, dertien vanwege dementie en zes omdat zij thuiszorg ontvangen. Het aantal bewoners dat benaderd kon worden voor een interview bedroeg aldus 25.

1.3 Informatievoorziening

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

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

1.4 Vragenlijst

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

Deze officiële CQ-vragenlijst bestaat uit 27 gesloten vragen en twee open vragen. De achtergrondvragen zijn in deze uitvraag niet gesteld. Op verzoek van de Frankelandgroep zijn er twee extra vragen aan de vragenlijst toegevoegd: een vraag naar een rapportcijfer voor de organisatie en een vraag naar een rapportcijfer voor de medewerkers.

1.5 Dataverzameling

De interviews zijn door Facit gehouden conform de landelijke richtlijnen voor CQI-metingen en de bijbehorende werkinstructies. De interviews hebben plaatsgevonden op 10 en 11 december 2018 en zijn afgenomen door Riet Nieuwenhuis.

1.6 Respons

Voor deze cliëntenraadpleging zijn 25 bewoners van Herfstzon benaderd voor een interview. Met 22 bewoners kon een interview worden gehouden. De respons voor deze raadpleging komt hiermee op 88%.

1.7 Leeswijzer

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

Onder de staafdiagrammen staan de verschillende antwoordcategorieën die in het diagram voorkomen. In de staven staat het percentage vertegenwoordigers dat het betreffende antwoord heeft gegeven. Omdat dit afgeronde percentages zijn, kan het soms voorkomen dat ze opgeteld niet exact op 100% uitkomen.

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

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

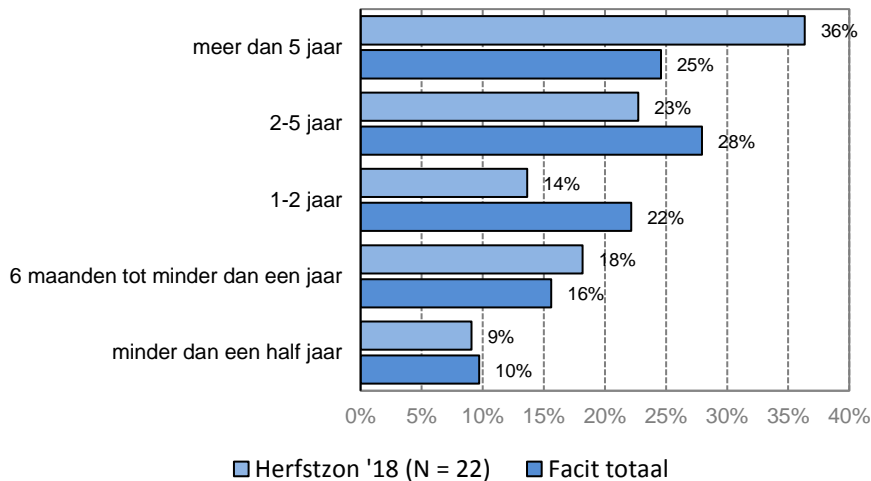
1.8 Spiegelinformatie

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

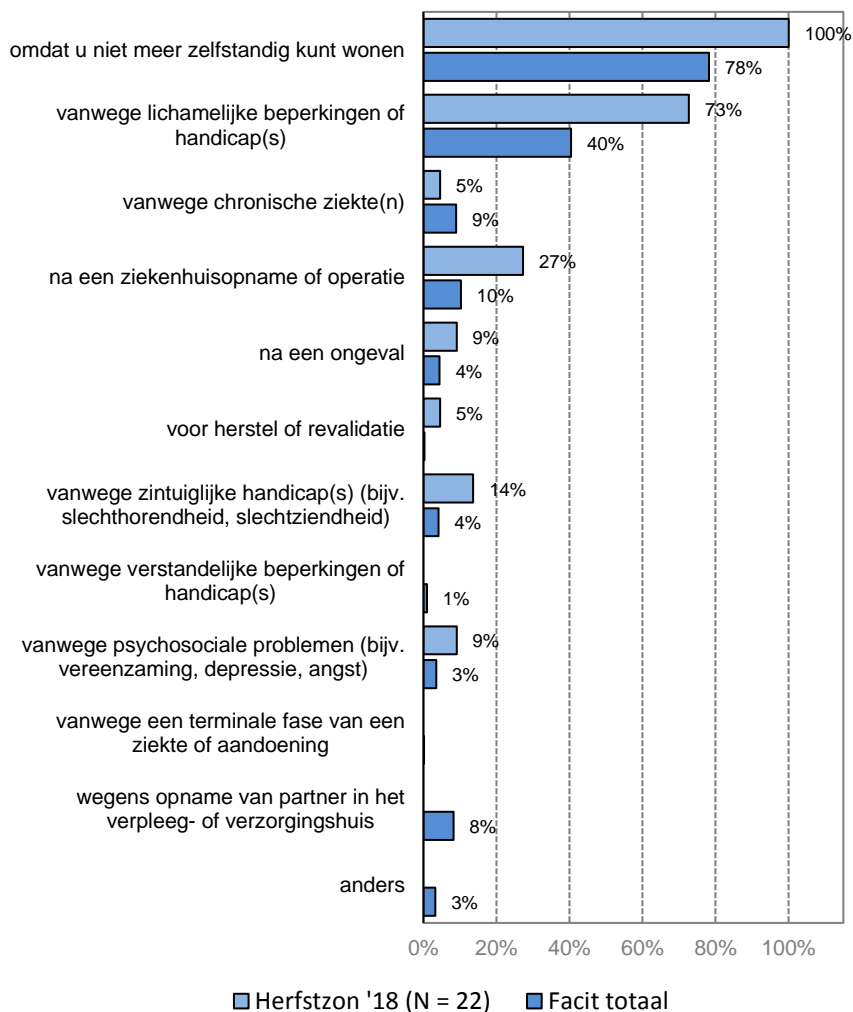
2 Uitkomsten

Over uzelf

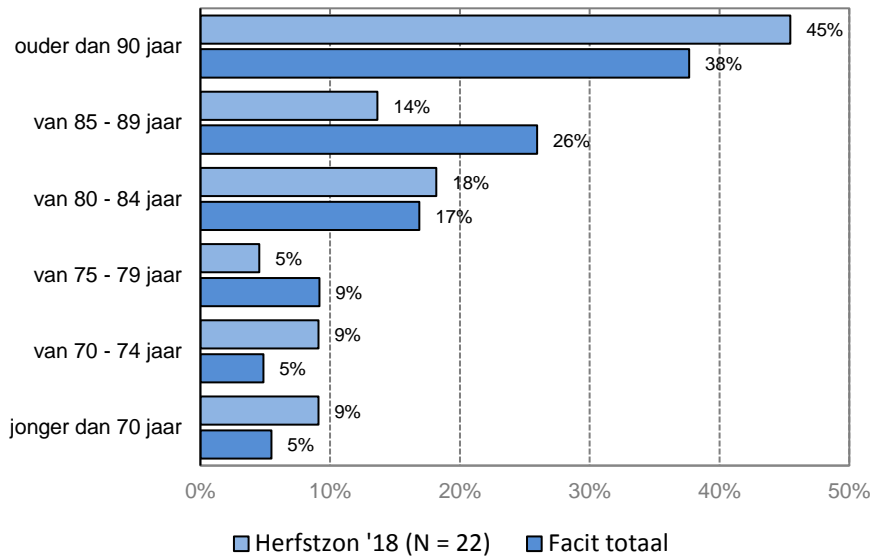
1. Hoe lang woont u in dit huis?



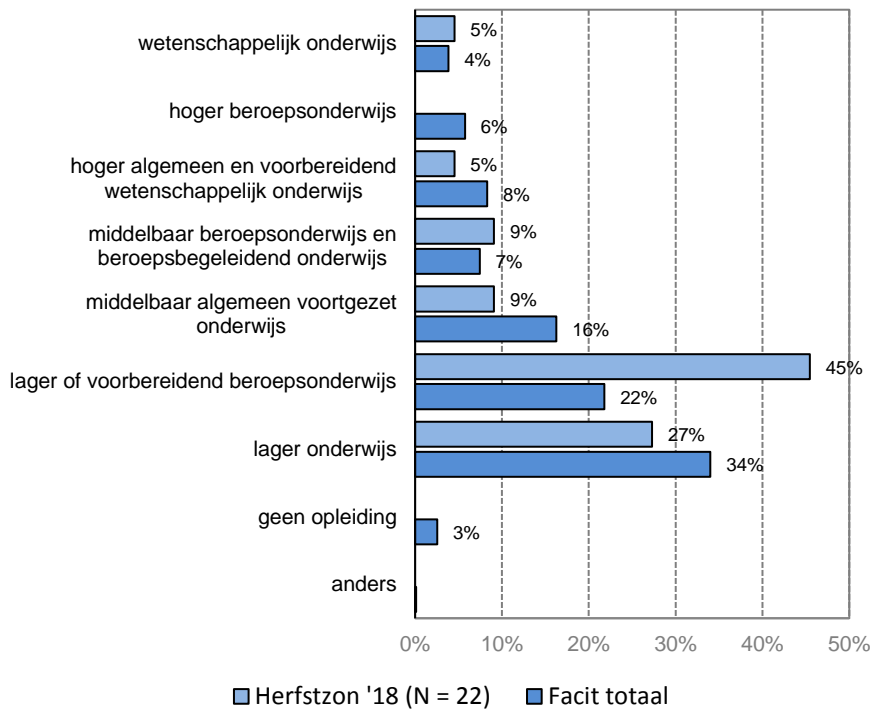
2. Waarom woont u in dit huis? (meerdere antwoorden mogelijk)



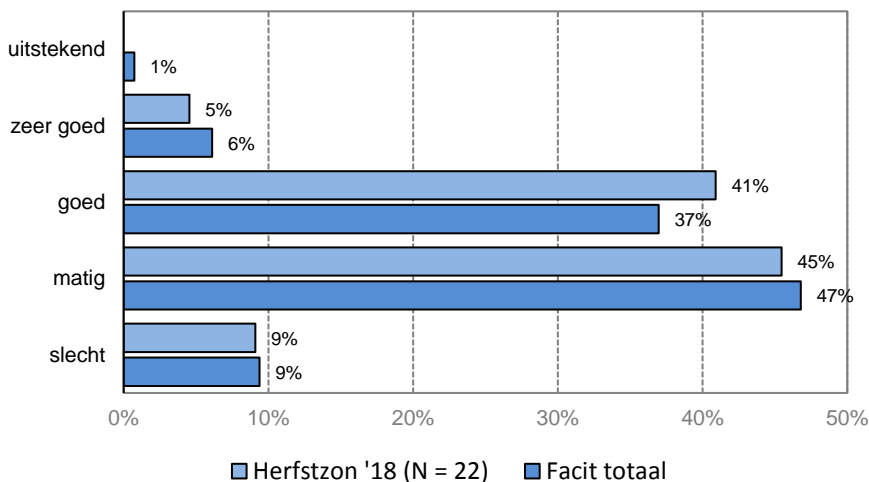
3. Leeftijd in klassen



4. Wat is uw hoogst voltooide opleiding?



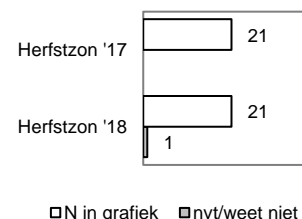
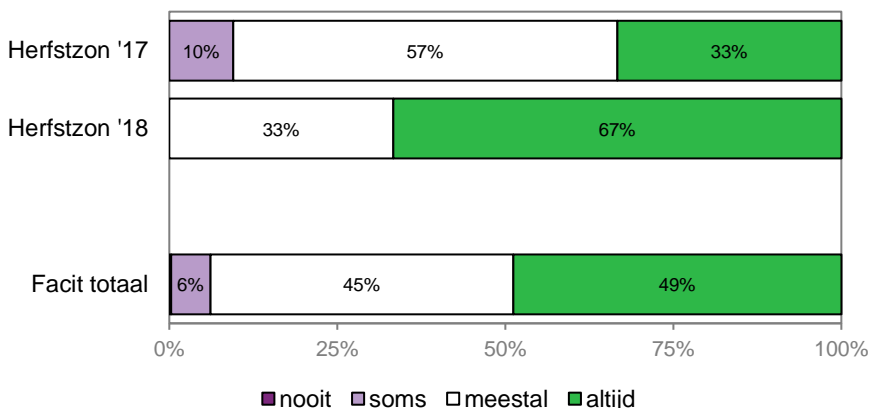
5. Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?



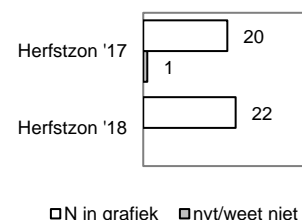
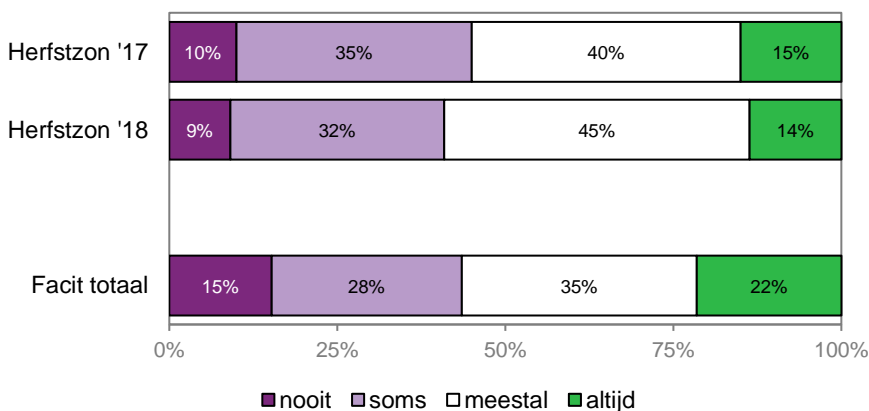
Deskundigheid zorgverleners

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

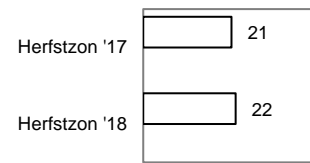
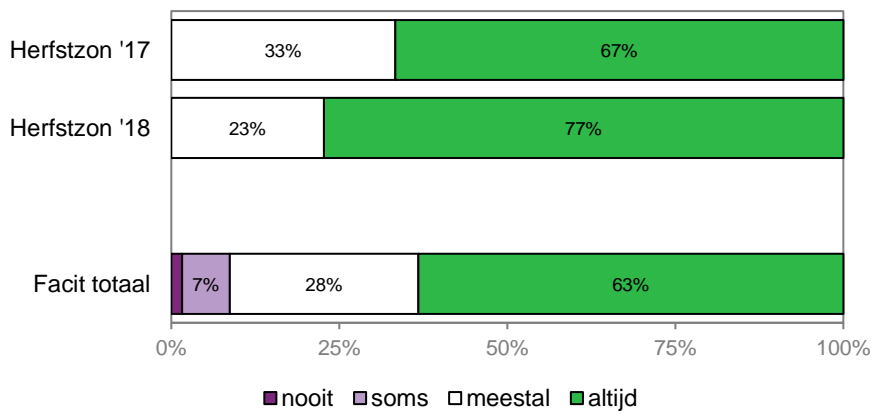
6. Werken de zorgverleners vakkundig?



7. Is er genoeg personeel in huis?

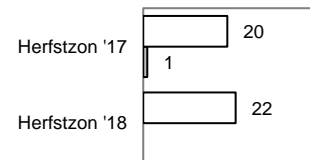
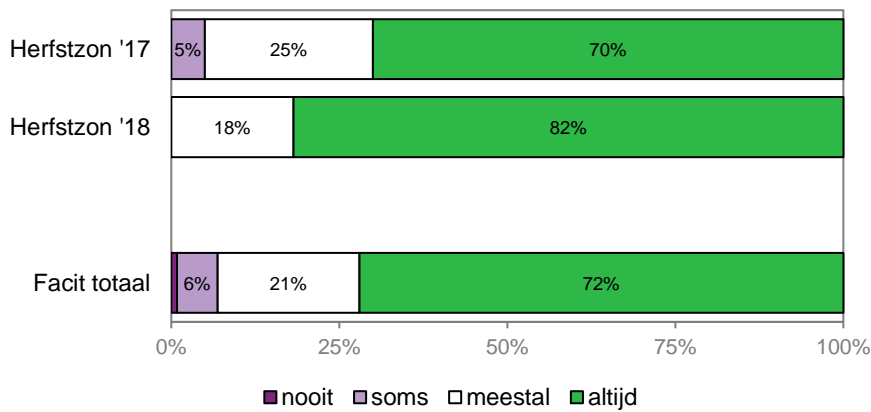


8. Zijn uw zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?



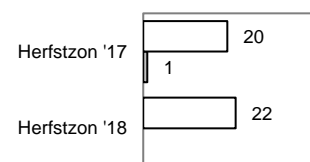
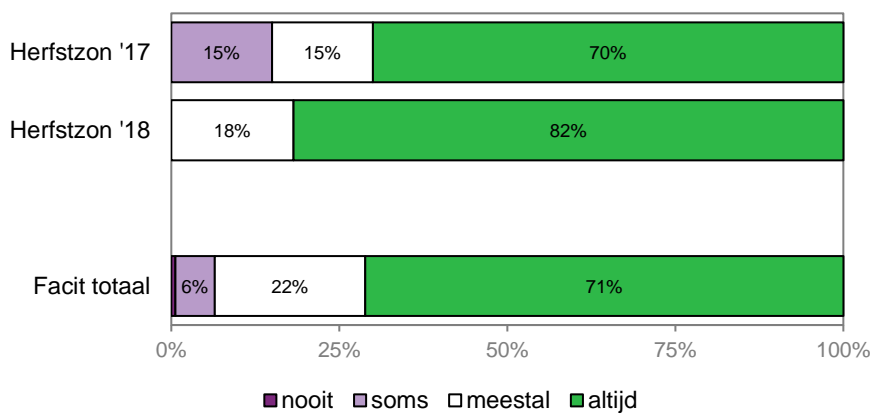
□ N in grafiek ■ nvt/weet niet

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



□ N in grafiek ■ nvt/weet niet

10. Nemen de zorgverleners uw gezondheidsklachten serieus?

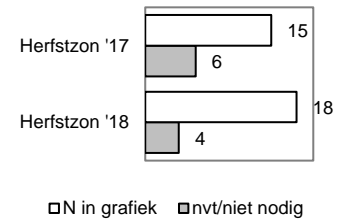
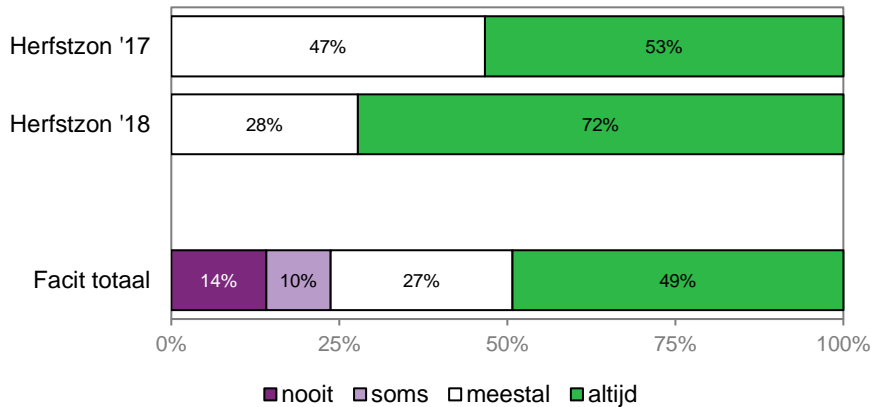


□ N in grafiek ■ nvt/weet niet

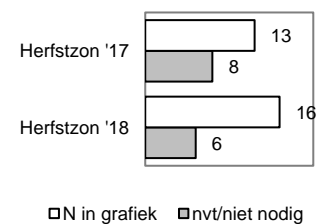
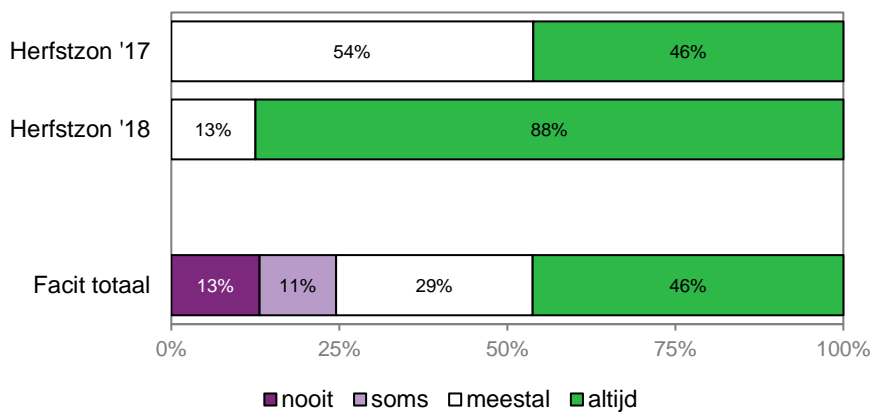
Afspraken en Overleg

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

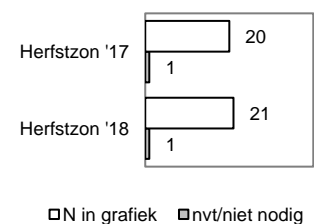
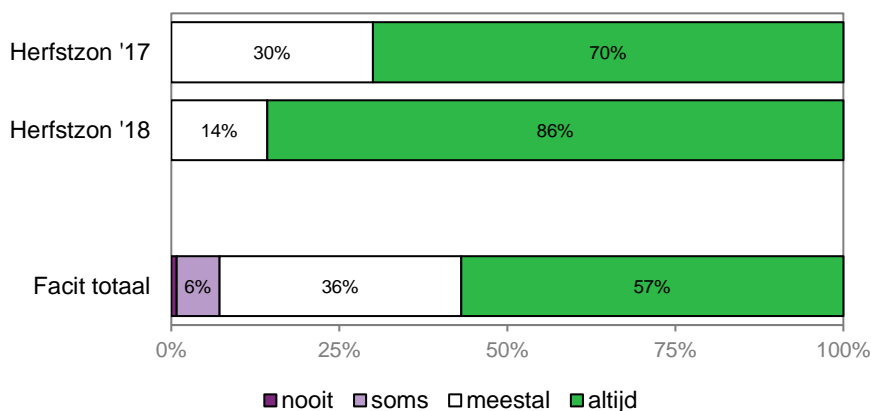
11. Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp u krijgt?



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



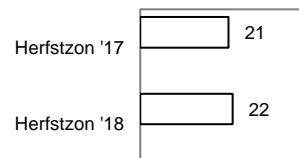
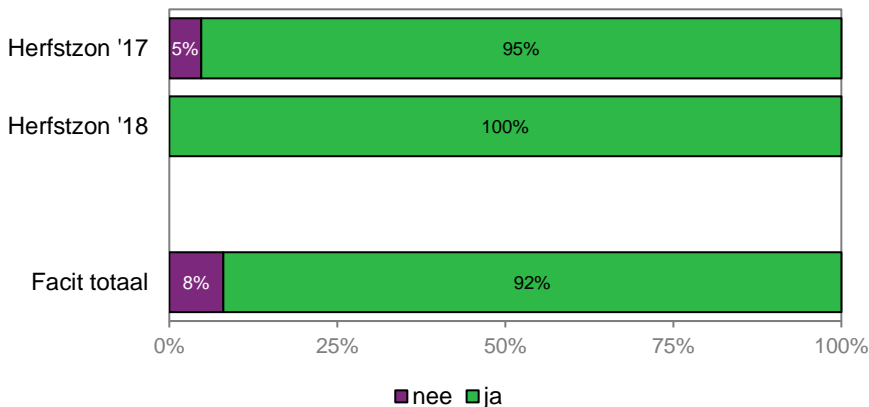
13. Komt het verpleeg-/verzorgingshuis de afspraken over uw verzorging en behandeling goed na?



Communicatie en Informatie

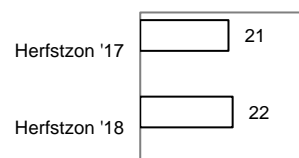
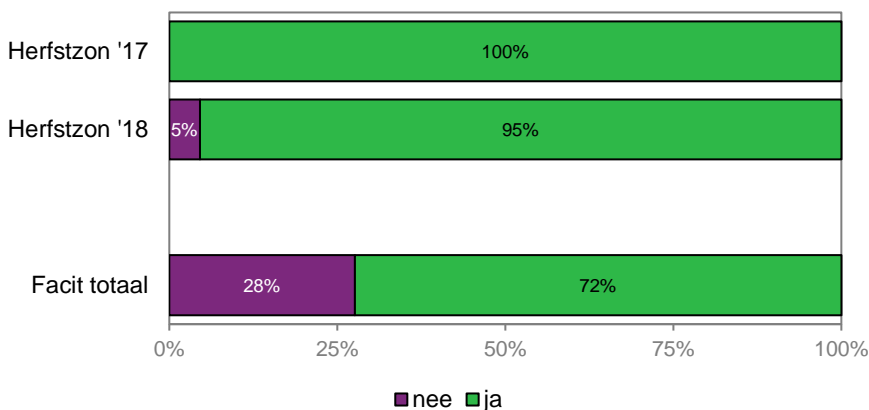
De volgende vragen gaan over de **communicatie en informatie** in de afgelopen 12 maanden. Eerst gaat het over de informatie die u van de zorginstelling heeft ontvangen.

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



□ N in grafiek ■ weet niet

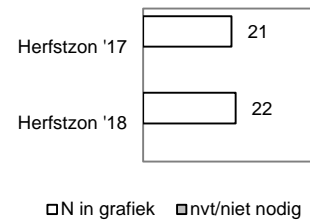
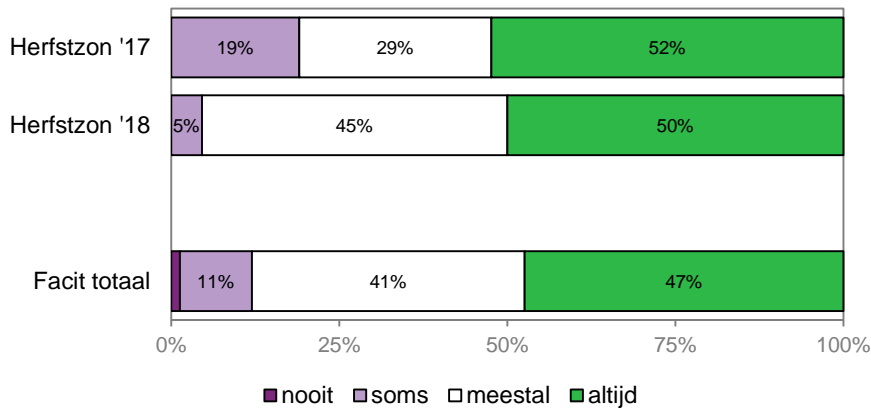
15. Geeft de zorginstelling u genoeg informatie over uw rechten?



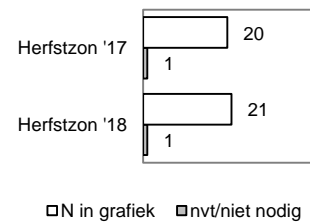
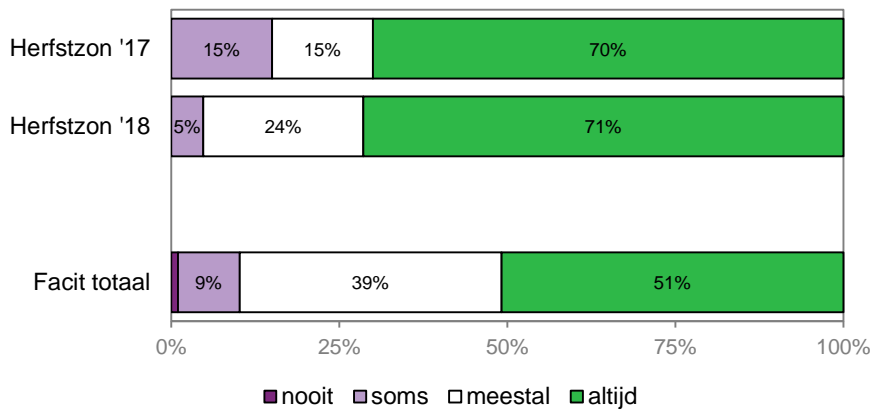
□ N in grafiek ■ weet niet

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

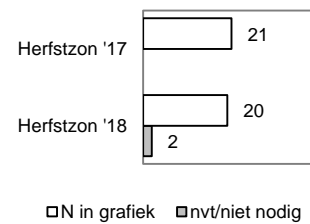
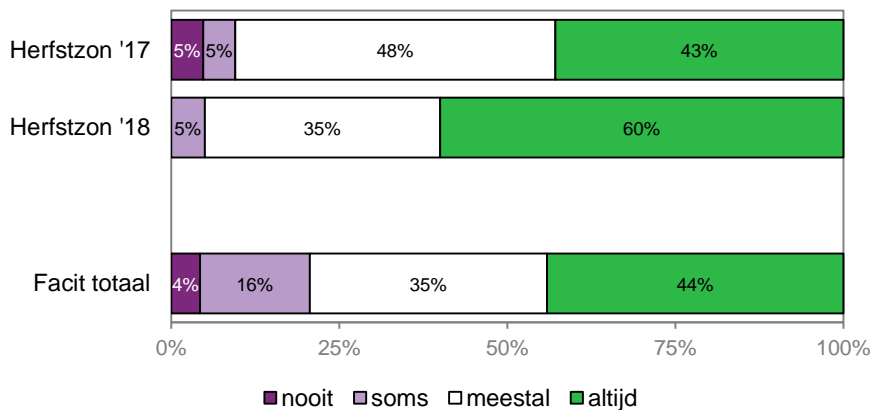
16. Luisteren zorgverleners aandachtig naar u?



17. Geven de zorgverleners goed antwoord op uw vragen?



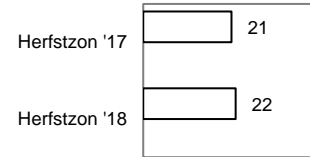
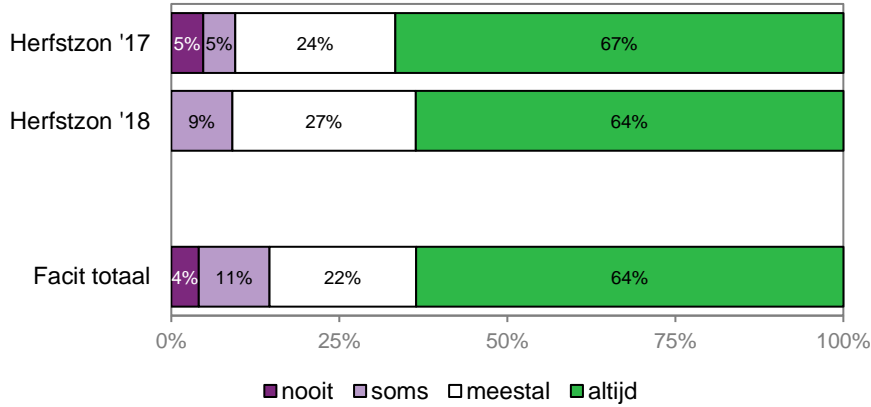
18. Hebben de zorgverleners voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?



Woon- en leefomstandigheden

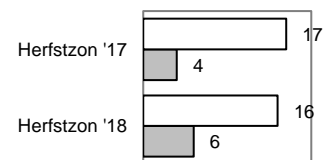
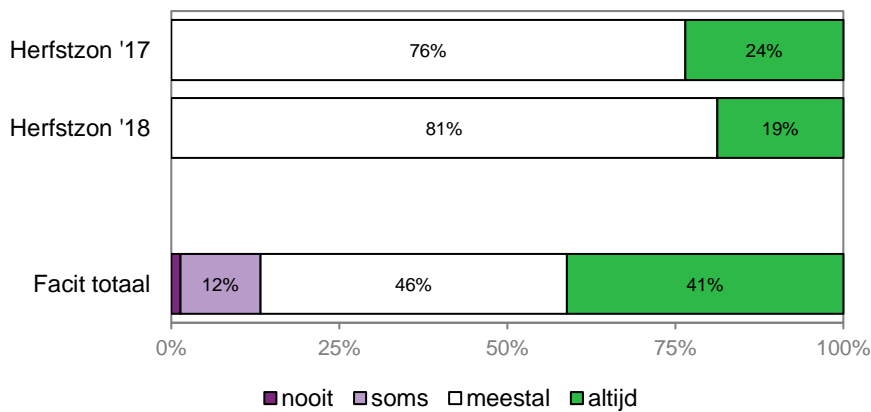
De volgende vragen gaan over uw ervaringen met het **wonen** in de afgelopen 12 maanden.

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



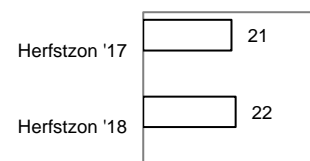
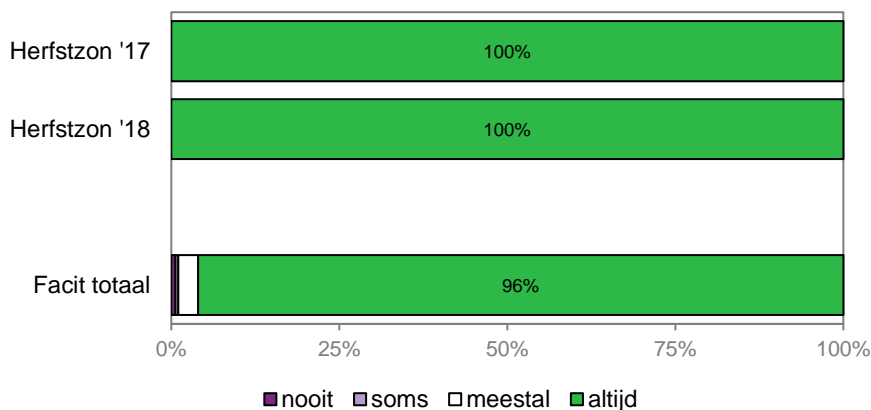
□ N in grafiek □ nvt/weet niet

20. Gaan de bewoners prettig met elkaar om?



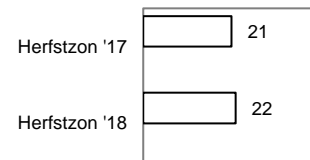
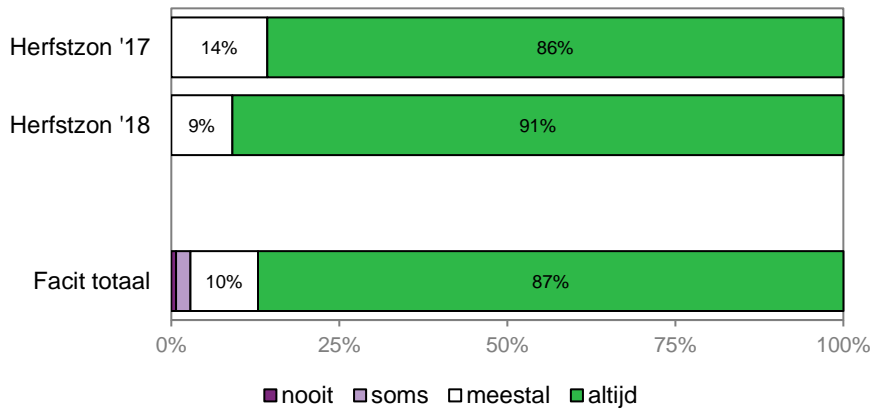
□ N in grafiek □ nvt/weet niet

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



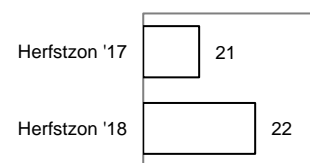
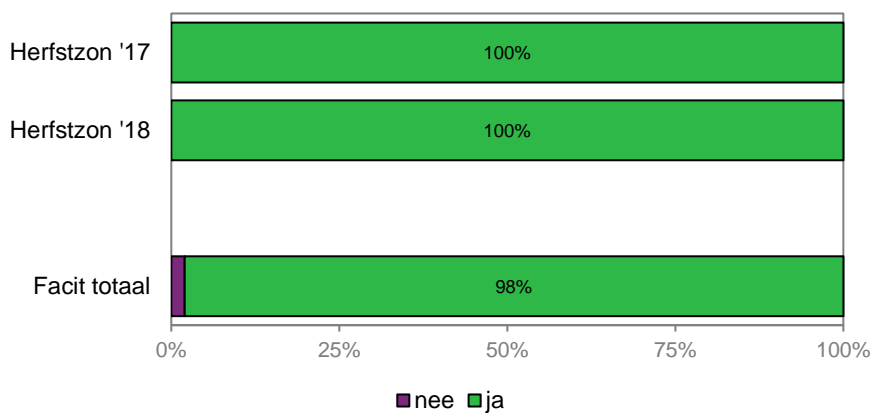
□ N in grafiek □ nvt/weet niet

22. Voelt u zich veilig in huis?



□ N in grafiek □ nvt/weet niet

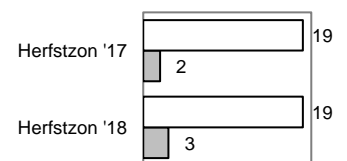
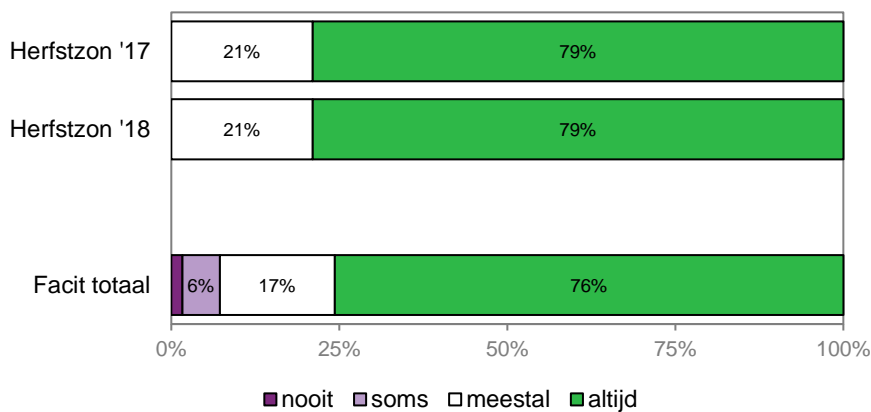
23. Kunt u zelf bepalen hoe uw kamer of woonruimte is ingericht?



□ N in grafiek

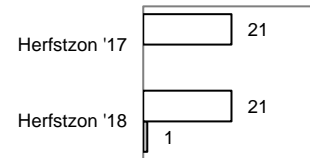
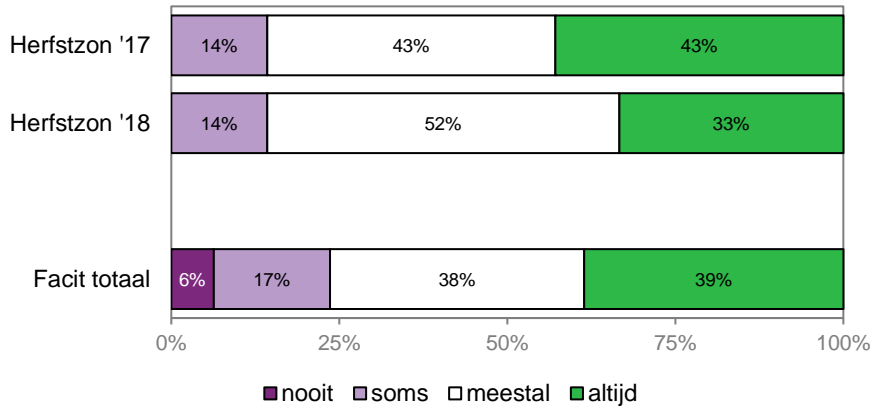
Overige vragen

24. Organiseert het huis genoeg activiteiten?



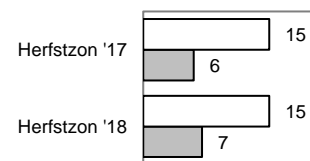
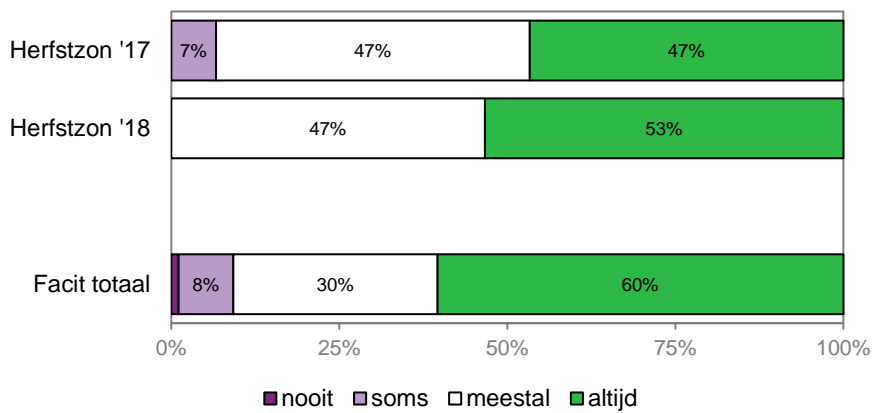
□ N in grafiek □ nvt/niet nodig

25. Zijn de maaltijden lekker?



□ N in grafiek ■ nvt/niet nodig

26. Is de sfeer tijdens het eten goed?



□ N in grafiek ■ nvt/niet nodig

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

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

- Niks, alles mag zo blijven.
- Voor mij hoeft er niets te veranderen, ben tevreden.
- Voor mij hoeft er niets te veranderen, ben helemaal tevreden en mijn kinderen ook
- Niks, alles is hier prima.
- Ik ben erg tevreden alles kan blijven zoals het is. Ben hier helemaal thuis.
- Kan ik niet zeggen, het is goed hier.
- Heb alles en ik mis niets.
- Alles is prima zoals het nu is.
- Ben erg tevreden, ben erg dankbaar dat ik hier mag zijn.

Daarnaast werden de volgende opmerkingen en verbeterwensen geuit:

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

- Meer aandacht voor mijn geestelijk welzijn. Het is goed te merken dat de zorg aan het veranderen is en er meer gewerkt wordt met mensen met dementie.
- De zusters zijn vaak erg druk, hebben dan geen tijd om extra aandacht te geven.
- Een beetje meer persoonlijke aandacht zou fijn zijn maar door de werkdruk lukt dit niet altijd.

Zingeving

- Dat er ook een begeleider komt voor mijn geloof, ben daarom een vreemde eend in de bijt. Hier wonen voor het grootste deel katholieken. Die staan toch wat verder af van God.
- Had alleen graag wat meer geestelijke ondersteuning gehad in de vorm van een huiskamerdienst.

Wooncomfort en leefsituatie

- De ramen worden minder gewassen.
- De tijd voor het schoonmaken van de kamers is te weinig, is niet te doen voor de huishoudelijke dienst.

Maaltijden

- Het eten is niet altijd smakelijk, boontjes soms niet gaar. Er worden dan wel andere groenten gegeven. Maar een week later komen er toch weer die niet gare boontjes. Erg vervelend. De warme hap moet ook echt een warme hap zijn op dinsdag en niet een slaatje of een pannenkoek maar iets uit het cafetaria.

Veiligheid

- Dat er goed op wordt gelet dat de broodtafels begeleid worden door een beroepskracht en niet zonder toezicht worden gedaan. Er is dan geen controle.
- Het is glad in de doucheruimte ben bang dat ik val, moet goed uitkijken.

Medewerkers

- Zou niet weten wat, zou voor de zusters willen dat er meer personeel komt zodat ze niet zo gehaast hoeven te werken.
- Ik vind dat het personeel te weinig is. Vooral 's nachts is er maar een.
- Meer hulp zodat er vaker iemand langs kan komen. De werkdruk is te merken. Wil ook niet overal voor bellen.

Overig

- Dat weet ik niet, ben nog te kort hier.

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

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

- Overall tevreden over 'niets aan te merken.
- Pas me overal aan ben vooreerst tevreden.
- Ik ben hartstikke tevreden overal over en zeg ook als ik het niet eens ben met iets.
- Ik ben tevreden kan dit niet specifiek benoemen.
- Ik heb niets te wensen meer, ben op leeftijd en tevreden zoals het nu is. Ze brengen me alles wat ik nodig heb.
- Het staat me hier wel aan, de zorg is goed en ze zijn allemaal vriendelijk
- Er is niks waar ik ontevreden over ben, alles is goed hier.
- Alles is prima, ben overal tevreden over.
- De verzorging, de hartelijkheid eigenlijk alles.
- Het is best eerst wel wennen, maar geleidelijk aan komt het wel. Je moet je er toch in vinden, we hebben geen keus.
- Weet ik niet.
- Niks. Maar dat ligt aan mij hoor.
- Moeite om met plezier hier te wonen, maar dat ligt aan mij. Hadden erg mooi huis.

Daarnaast werden de volgende opmerkingen gemaakt:

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

- Ze laten me in mijn waarde, kan doen en laten wat ik wil.
- Dat ik zo vrij ben en ik wordt goed verzorgd.
- De gemoedelijkheid, ze spreken allemaal dialect en dat scheidt een band.
- De hartelijkheid van het personeel.
- De zusters en iedereen is vriendelijk hier.

Zinvolle dagbesteding

- De sfeer is goed, ik ga mijn eigen gang. De verrassende avond is hier mooi er komen hier geregeld mooie koren optreden. nu komt de kerstmarkt er aan; erg gezellig.

Schoon en verzorgd lichaam (incl. verzorgde kleding)

- De goede verzorging hier.

Wooncomfort en leefsituatie

- Voel me hier thuis.
- Ik kan hier goed zijn, ben hier thuis.

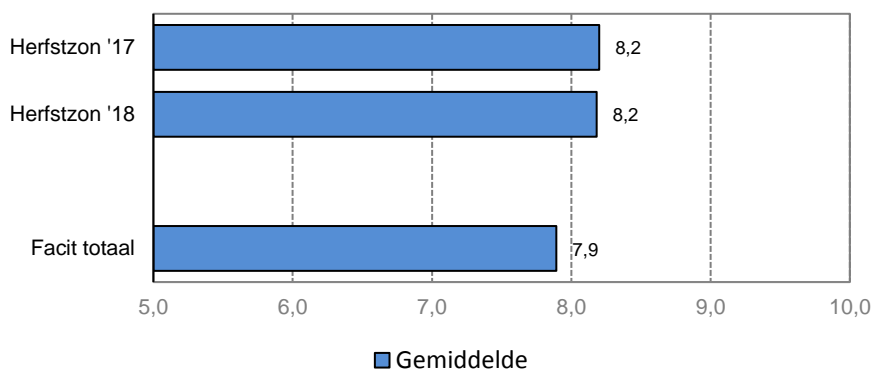
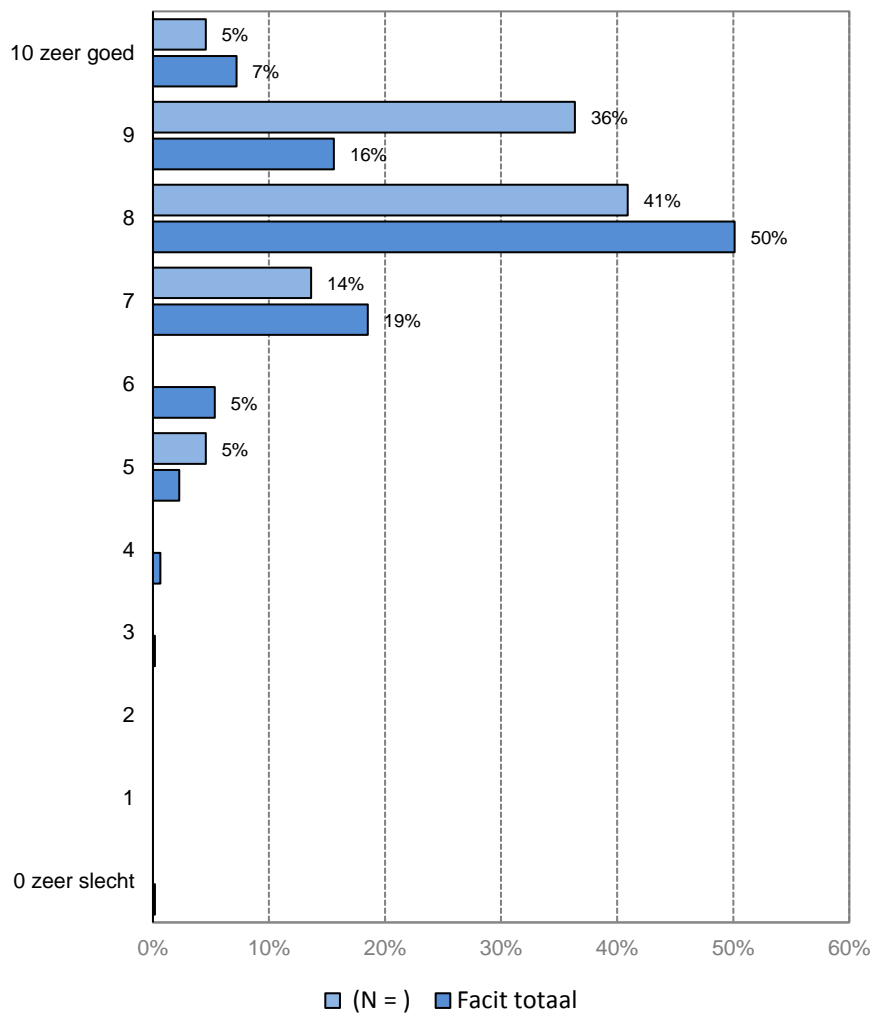
Maaltijden

- Elke maaltijd is een klein feestje, het smaakt lekker en gezond.
- Het eten is hier heel geweldig en ook de rust is goed.
- Het eten is ook prima, maar het ligt aan mij dat ik alles niet kan eten.

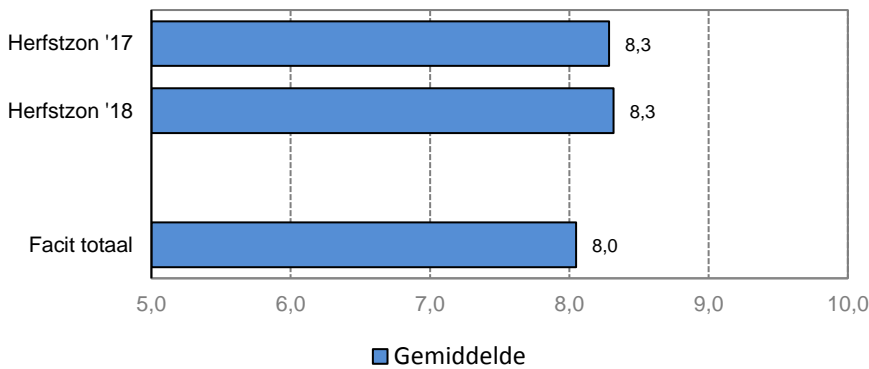
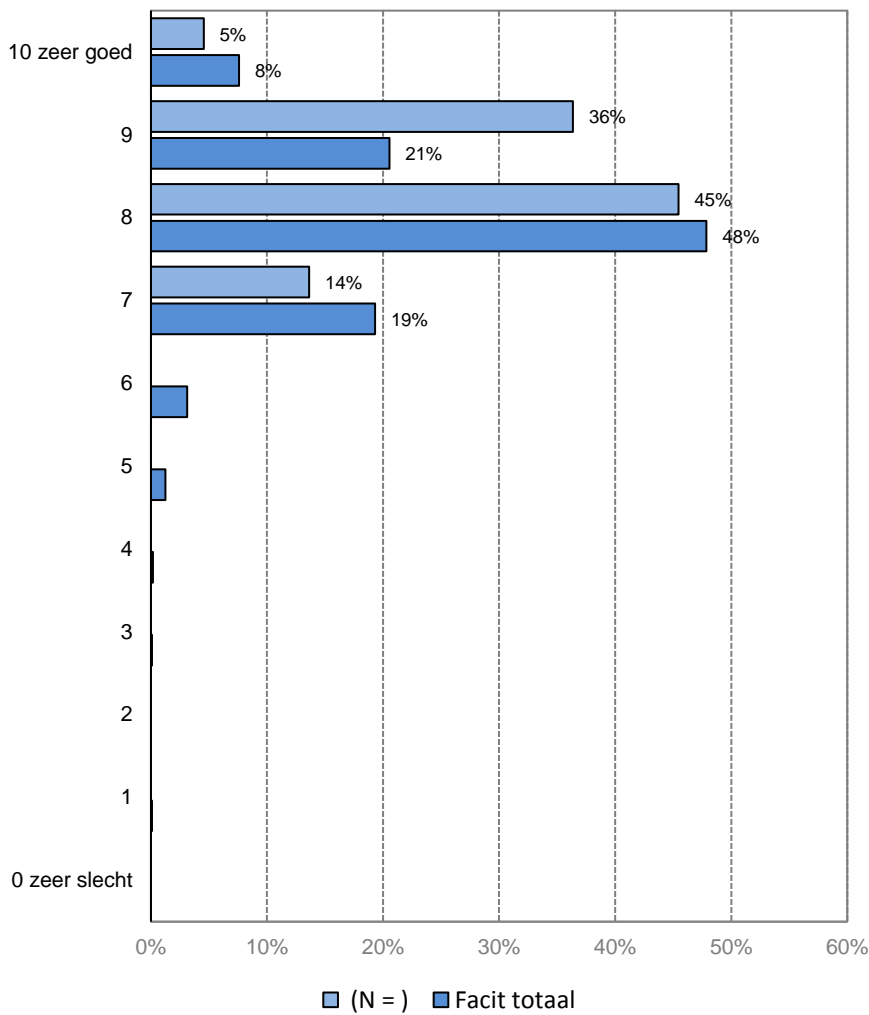
Extra vragen

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.



3 Indicatorscores

Een indicatorscore is het gemiddelde van antwoorden die de respondenten hebben gegeven op de vragen die samen onder een indicator vallen¹. 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
Kwaliteit van leven		
1 Lichamelijk welbevinden en gezondheid		
1.1 Ervaringen met maaltijden: Smaak	3,19	21
1.1 Ervaringen met maaltijden: Sfeer	3,53	15
2 Woon- en leefsituatie		
2.1 Omgang met elkaar	3,19	16
2.2 Ervaringen met schoonmaken	3,55	22
2.3 Ervaringen met inrichting	4,00	22
2.4 Ervaringen met privacy	4,00	22
3 Participatie		
3.1 Zinvolle dag	3,79	19
4 Mentaal welbevinden		
4.3 Ervaren bejegening	3,57	22
5 Kwaliteit van de zorgverleners		
5.1 Ervaren beschikbaarheid personeel	2,64	22
5.4 Ervaren kwaliteit personeel	3,77	22
6 Kwaliteit van de zorgorganisatie		
6.1 Ervaren inspraak	3,78	18
6.2 Ervaren informatie	3,93	22
7 Zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid		
7.5 Ervaren veiligheid	3,91	22

¹ In bijlage 1 bij deze rapportage is uitgeschreven welke vragen onder welke indicator vallen.

4 Top-2 Box scores

4.1 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.

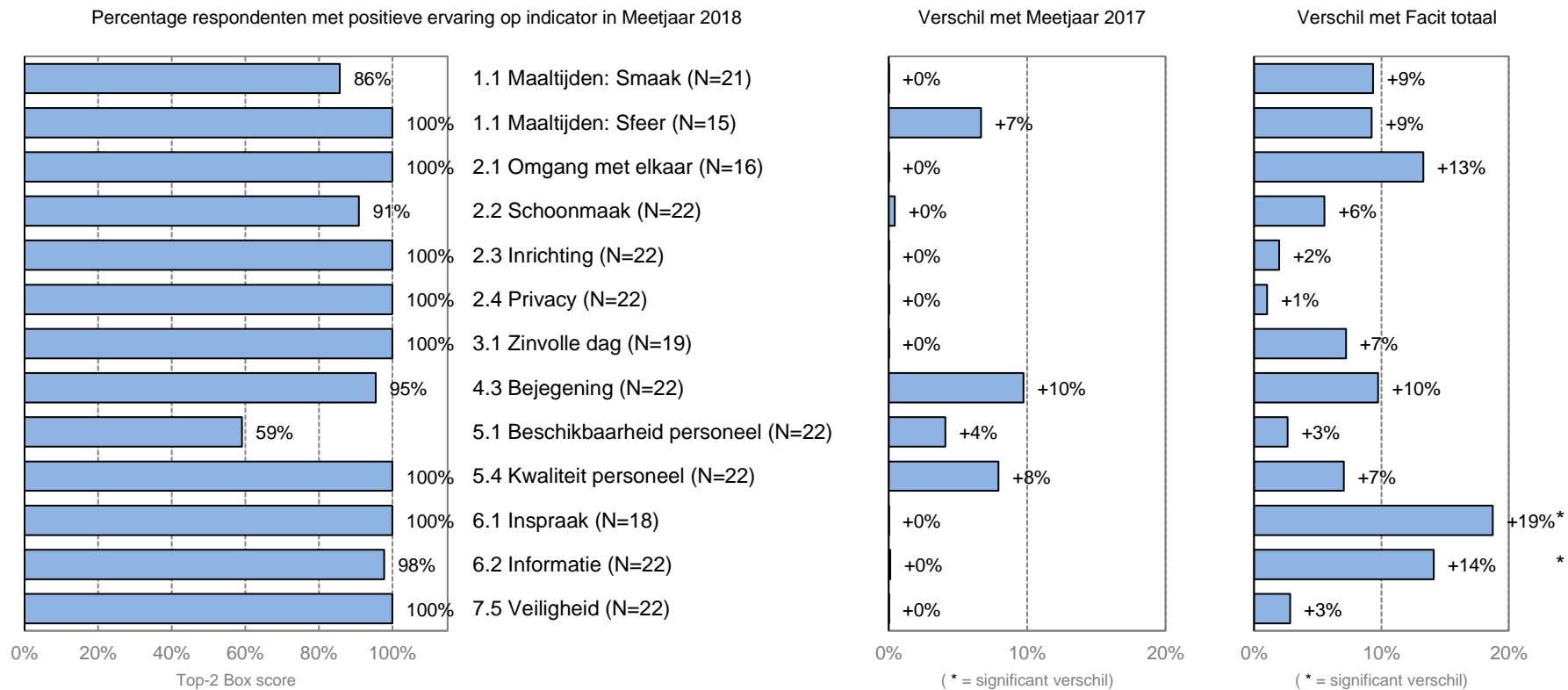
Top-2 Box scores maken dus in één oogopslag duidelijk hoeveel respondenten uit de steekproef tevreden zijn over het onderwerp of hierover een gunstige beoordeling geven. Omgekeerd kan ook direct worden afgeleid hoeveel respondenten géén positieve ervaringen hebben. Top-2 Box scores kunnen zowel op vraagniveau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

Daarnaast wordt door middel van verschillcores een vergelijking gemaakt met de raadpleging uit 2017 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%).

4.2 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 2017 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.



4.3 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 Meetjaar 2018	Verskil met Meetjaar 2017	Verskil met Facit totaal
6. Werken de zorgverleners vakkundig?	100%	+ 10%	+ 8%
8. Zijn uw zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?	100%	+ 0%	+ 8%
9. Houden zorgverleners rekening met wat u zelf wel en niet kunt?	100%	+ 5%	+ 5%
10. Nemen de zorgverleners uw gezondheidsklachten serieus?	100%	+ 15%	+ 6%
11. Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp u krijgt?	100%	+ 0%	+ 18%
12. Kunt u meebeslissen over wanneer u zorg of hulp krijgt?	100%	+ 0%	+ 25%
13. Komt het verpleeg-/verzorgingshuis de afspraken over uw verzorging en behandeling goed na?	100%	+ 0%	+ 6%
14. Geeft het huis u genoeg informatie over wat zij voor u kan doen?	100%	+ 5%	+ 10%
20. Gaan de bewoners prettig met elkaar om?	100%	+ 0%	+ 16%
21. Kunt u zich met bezoek op een rustige plek terugtrekken?	100%	+ 0%	+ 0%
22. Voelt u zich veilig in huis?	100%	+ 0%	+ 3%
23. Kunt u zelf bepalen hoe de kamer of woonruimte is ingericht?	100%	+ 0%	+ 1%
24. Organiseert het huis genoeg activiteiten?	100%	+ 0%	+ 9%
26. Is de sfeer tijdens het eten goed?	100%	+ 7%	+ 10%
15. Geeft de zorginstelling u genoeg informatie over uw rechten?	95%	- 5%	+ 27%
16. Luisteren zorgverleners aandachtig naar u?	95%	+ 15%	+ 7%
17. Geven de zorgverleners goed antwoord op uw vragen?	95%	+ 10%	+ 5%
18. Hebben de zorgverleners voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?	95%	+ 5%	+ 22%
19. Wordt uw woonruimte goed schoongehouden? (uw woon-/slaapkamer, toilet en douche-/badkamer)	91%	+ 0%	+ 6%
25. Zijn de maaltijden lekker?	86%	+ 0%	+ 9%
7. Is er genoeg personeel in huis?	59%	+ 4%	- 5%

5 Conclusies

5.1 Inleiding

Omdat er in Herfstzon minder bewoners te benaderen waren dan de reguliere CQI steekproefomvang, namelijk 25 in plaats van 33, zijn ook de conclusies gebaseerd op de antwoorden van een kleiner aantal bewoners: er waren uiteindelijk 22 respondenten. Dat kan gevolgen hebben voor de analyse van de uitkomsten: hoe minder respondenten er immers zijn, hoe groter de kans dat antwoorden van één of enkele bewoners het totaalbeeld voor Herfstzon vertekenen.

5.2 Conclusies op indicatorniveau

Op de meeste indicatoren is door alle geraadpleegde cliënten een positief antwoord gegeven. De minste positieve antwoorden zijn gegeven op de vragen over Beschikbaarheid personeel.

In vergelijking met de raadpleging die in 2017 is gehouden, blijkt dat de bewoners van Herfstzon overal tevreden waren of (nog) meer: bij vragen over Maaltijden, Bejegening en Kwaliteit en Beschikbaarheid van personeel. Voor geen van de indicatoren is er echter sprake van een statistisch significant verschil.

In vergelijking met het Facit totaal blijkt dat de bewoners van Herfstzon in alle gevallen meer positieve antwoorden hebben gegeven dan de bewoners van andere door Facit geraadpleegde organisaties. Voor de vragen over Inspraak en over Informatie is er sprake van een statistisch significant verschil.

5.3 Conclusies op vraagniveau

Maaltijden

Van de geraadpleegde bewoners geeft 86% aan dat de maaltijden lekker zijn. Alle bewoners noemen de sfeer tijdens het eten goed.

Wooncomfort en leefsituatie

Alle geraadpleegde bewoners vinden dat de bewoners in Herfstzon prettig met elkaar om gaan. Van de bewoners geeft 91% aan dat hun woonruimte (woon-/slaapkamer, toilet en douche-/badkamer) goed wordt schoongehouden. Bewoners geven aan dat ze zelf kunnen bepalen hoe ze de kamer of woonruimte inrichten (met eigen spullen, enzovoorts) en zich met bezoek op een rustige plek terug te kunnen trekken.

Dagbesteding

Alle geraadpleegde bewoners ervaren dat Herfstzon genoeg activiteiten organiseert.

Bejegening

Van de geraadpleegde bewoners ervaart 95% dat de zorgverleners aandachtig naar hen luisteren, goed antwoord geven op hun vragen en dat de zorgverleners voldoende aandacht hebben voor hoe het met hen gaat.

Zorgverleners

Volgens 59% van de geraadpleegde bewoners is er genoeg personeel in huis. Alle bewoners melden dat de zorgverleners vakkundig werken, goed op de hoogte zijn van hun ziekte(n) of gezondheidsproblemen en dat verzorgenden en verpleegkundigen rekening met wat bewoners zelf wel en niet kunnen. Ook ervaren alle bevroegde bewoners dat zorgverleners hun gezondheidsklachten serieus nemen.

Persoonsgerichte zorg

Volgens de geraadpleegde bewoners komt Herfstzon de afspraken over verzorging en behandeling goed na, kunnen zij meebeslissen over wat voor zorg of hulp zij krijgen en wanneer ze zorg of hulp krijgen.

Informatie en communicatie

De geraadpleegde bewoners geven aan dat Herfstzon hen genoeg informatie geeft over wat zij voor de bewoner kunnen doen (over de mogelijkheden van het wonen, de zorg, de activiteiten, enzovoorts). 95% van de bewoners zegt dat Herfstzon hen genoeg informatie geeft over hun rechten (bijvoorbeeld dat zij mogen meebeslissen over de zorg en behandelingen en dat zij kunnen klagen).

Veiligheid

Alle geraadpleegde bewoners zeggen zich veilig te voelen in huis.

Aanbevelingsvraag

Geen van de respondenten geeft op de vraag of ze Herfstzon zouden aanbevelen een 5 of lager en is dus een criticaster, terwijl 43% een passief tevreden respondent en 57% een promotor. De Europese Net Promotor Score voor Herfstzon komt aldus uit op 57.

Rapportcijfers

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

Het rapportcijfer dat het voor Herfstzon het vaakst gegeven is, is een 8. Het hoogste cijfer dat cliënten geven is een 10 en het laagste een 5. Het gemiddelde cijfer voor Herfstzon komt uit op een 8,2.

Voor de verzorgenden en verpleegkundigen van Herfstzon is het meest voorkomende cijfer een 8. Als hoogste cijfer is een 10 gegeven en als laagste een 7. Gemiddeld worden de verzorgenden en verpleegkundigen van Herfstzon met een 8,3 beoordeeld.

6 Aanbevelingen

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

Maaltijden

- Blijf vinger aan de pols houden over de maaltijden: het is voor veel bewoners een belangrijk thema. Bespreek (kleinere) wensen bij voorbeeld bij de ronde tafel-gesprekken, en laat daarbij ook de kok eens aansluiten. Niet alle wensen kunnen altijd gehonoreerd, maar als er af en toe oog en oor voor is, levert dat vaak al meer tevredenheid is.

Wooncomfort- en leefsituatie

- Maak met alle bewoners concrete afspraken over het schoonhouden van hun woonruimte: leg ook goed uit wat er niet kan en waarom dat zo is. Leg deze afspraken vast in het zorgleefplan en evalueer deze bij alle zorgleefplanbesprekingen.

Dagbesteding

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

Bejegening

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

Zorgverleners

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

Persoonsgerichte zorg

- Vraag bewoners in zorgleefplangesprekken of zij ervaren of er voldoende personeel is in Herfstzon. Vraag door wanneer dit niet geval is, 'waarop is deze ervaring gebaseerd?' Maak concrete aanvullende afspraken over de personele inzet waar dit nodig is.
- Bespreek met medewerkers dat zij niet met bewoners, of in aanwezigheid van bewoners, de bezetting en werkdruk bespreken.

Informatie en communicatie

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

Veiligheid

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

Aanbevelingsvraag

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

Tot slot

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

Daarom geven we tot slot nog de volgende algemene adviezen:

- Toets in interne audits in hoeverre beleid en afspraken in de praktijk daadwerkelijk zijn geïmplementeerd en tot het gewenste effect leiden.
- Formuleer de verbeterplannen SMART en monitor de voortgang van de verbeteracties.
- Deel ervaringen met collega's van andere locaties met betrekking tot succesvol verbeteren en borgen.
- Houd de medewerkers actief betrokken bij het proces door de voortgang regelmatig te bespreken en doelen en acties zo nodig bij te stellen. Informeer de bewoners ook over de voortgang.

Bijlage 1 Vragen gerubriceerd naar thema

Maaltijden

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

Wooncomfort en leefsituatie

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

Zinvolle dag

24. Organiseert het huis genoeg activiteiten?

Bejegening

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

Medewerkers

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

Persoonsgerichte zorg

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

Informatie en communicatie

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

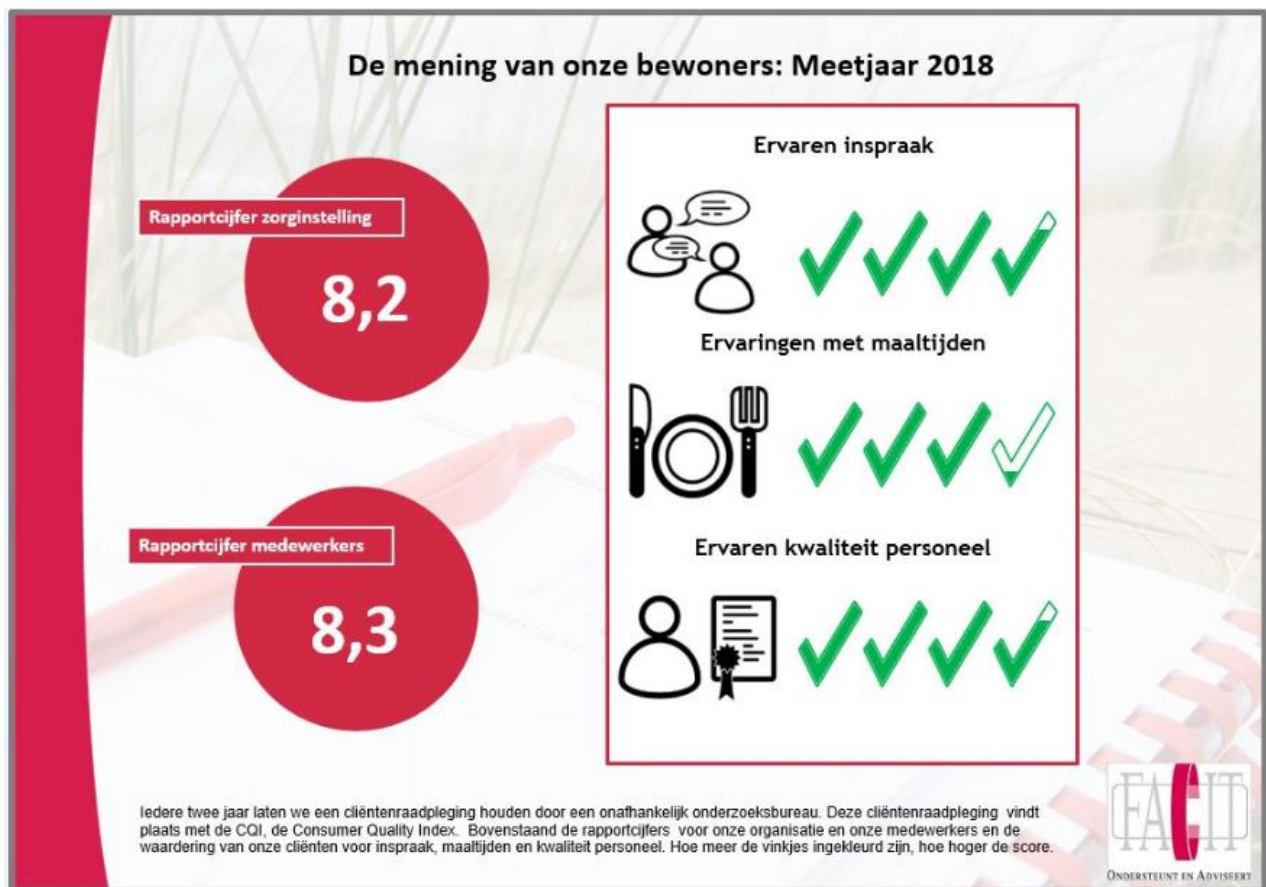
Aanbeveling en rapportcijfers

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

Veiligheid

22. Voelt u zich veilig in huis?

Bijlage 2 Facit widget



Bijlage 3 Facit Dashboard

