

ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

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

QuaRijn

oktober – november 2015



van deze vraag

	25,6
	44,4
	,0
	100,0

---

## **Over Facit**

Facit is opgericht in 2000 door zorgaanbieders in de provincie Noord-Holland. 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. Bij een groot aantal organisaties is inmiddels ervaring opgedaan met cliëntparticipatie in het algemeen en het uitvoeren van cliëntenraadpleging in het bijzonder. Sinds 2007 heeft Facit van meer dan 150.000 cliënten de ervaringen in kaart gebracht. Facit conformeert zich aan de internationale gedragscodes voor marktonderzoek van Esomar en WAPOR en is geaccrediteerd als officieel CQI-meetbureau. Facit werkt niet met onderaannemers en voert alle onderdelen van de cliëntenraadplegingen met de CQ-index in eigen beheer en met eigen medewerkers uit.

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

---

# Inhoudsopgave

Inleiding.....	5
DEEL I.....	5
1 Normen Goede Zorg en de CQ-index VV&T .....	7
1.1 Visie .....	7
1.2 Goede zorg .....	7
1.3 De CQ-index .....	8
2 De CQ-index bij QuaRijn .....	9
2.1 Steekproeftrekking .....	9
2.2 Informatievoorziening .....	10
2.3 Dataverzameling .....	10
2.4 Respons.....	10
2.5 Leeswijzer .....	12
3 Uitkomsten .....	13
4 Indicatorscores.....	49
DEEL II.....	55
1 Top-2 Box scores .....	57
1.1 Inleiding.....	57
1.2 Top-2 Box scores op indicatorniveau .....	58
1.3 Top-2 Box scores op vraagniveau .....	64
2 Conclusies .....	65
2.1 Inleiding.....	65
2.2 Conclusies op vraagniveau .....	65
3 Aanbevelingen .....	77
Bijlage 1: Thema's en indicatoren Goede Zorg VV&T.....	81
Bijlage 2: Vragen CQI VV&T somatiek gerubriceerd naar thema's en indicatoren .....	83



## Inleiding

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

In DEEL I worden in hoofdstuk 1 de visie op goede zorg, zoals vastgelegd in het kwaliteitsdocument 2013, en de Normen voor Goede Zorg weergegeven. Binnen de context van deze visie en normen vindt het cliëntwaarderingsonderzoek met de CQ-index plaats.

Hoofdstuk 2 beschrijft de gang van zaken rondom de CQ-index in QuaRijn. Beschreven wordt hoe de steekproefrekking, 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. Tot slot treft u in hoofdstuk 4 de indicatorscores aan.

In DEEL II van deze rapportage worden de uitkomsten weergegeven in Top-2 Box scores op indicatorniveau en op vraagniveau en worden conclusies en aanbevelingen geformuleerd. Dit deel valt niet onder de richtlijnen van de CQ-index en om deze reden ook niet onder het accreditaat van Facit als CQI-meetbureau. We voegen dit deel echter graag aan onze rapportage toe, vanuit de overtuiging dat de informatie in dit deel uw organisatie van dienst kan zijn bij het maken van borgings- en verbeterplannen en het vasthouden en waar mogelijk verbeteren van de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening van QuaRijn.

Bijlage 1 geeft een overzicht van de thema's en indicatoren Goede Zorg VV&T en de vragen van de CQ-index die worden gebruikt voor de berekening van de indicatorscores. In bijlage 2 vindt u de uitgeschreven vragen van de CQ-index geordend naar de indicatoren Goede Zorg.

**Facit**, Velsen-Noord  
Angela van Bergeijk  
december 2015



# 1 Normen Goede Zorg en de CQ-index VV&T

## 1.1 Visie

In het kwaliteitsdocument 2013<sup>1</sup> is vastgelegd waaraan langdurige en/of complexe zorg die geleverd wordt door zorgorganisaties in de Verpleging, Verzorging en Thuiszorg moet voldoen. Het doel van het kwaliteitsdocument is door goede zorg de kwaliteit van leven van de cliënt te verbeteren. Uitgangspunt daarbij is de visie “Zorg in verbinding”.

De kern van deze visie is dat zorg zich richt op de waarde van de mensen die afhankelijk zijn van zorg en/of ondersteuning. Zij verkeren in een situatie waarin invloed op het eigen leven niet vanzelfsprekend vorm krijgt. Eenmaal afhankelijk van zorg, is het soms moeilijk de betekenis van het leven te (her)vinden. Het is daarom van belang dat zorgvragers worden gezien als volwaardige mensen die, zij het op een andere manier dan voorheen, van waarde voor zichzelf en anderen zijn. Voor het behouden van eigenwaarde en het zich volwaardig voelen, is het van belang invloed te hebben en houden op het eigen leven.

## 1.2 Goede zorg

Van zorgaanbieders wordt verwacht dat zij zorg leveren van een goed niveau, die in ieder geval doeltreffend, doelmatig, veilig en cliëntgericht verleend wordt en die is afgestemd op de indicatie en de reële behoefte van de cliënt. De zorg moet recht doen aan wie de cliënt is en in samenspraak met de cliënt, zijn omgeving en de zorgverlener tot stand komen.

De cliënt mag er op rekenen dat de zorg- en dienstverlening voldoet aan wettelijke vereisten, beroepscode, landelijke door beroepsgroepen geautoriseerde richtlijnen, professionele standaarden en handreikingen. Deze moeten gebaseerd zijn op de laatste inzichten (indien mogelijk evidence based) en conform de afspraken en werkwijzen die gelden binnen de zorgorganisatie.

Zorgorganisaties moeten cliënten dus ondersteunen bij het verkrijgen van een zo hoog mogelijke kwaliteit van leven. Daarbij wordt het vertrekpunt gevormd door de vraag hoe de cliënt zijn leven voort kan zetten zoals hij dat gewend is, én zin kan geven aan het leven, binnen de eigen mogelijkheden en beperkingen. De zorgverlener kan hem daarbij ondersteunen aan de hand van de vier domeinen van kwaliteit van leven:

- Lichamelijk welbevinden en gezondheid
- Woon- en leefsituatie
- Participatie
- Mentaal welbevinden.

Het zorgleefplan moet in samenspraak met de cliënt tot stand komen en worden onderhouden. Goede communicatie en informatie zijn hierbij van cruciaal belang.

De kwaliteit van de zorgorganisatie, de kwaliteit van zorgverleners en zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid zijn voorwaarden voor goede zorg en het realiseren van een zo hoog mogelijke kwaliteit. De volledige normen voor goede zorg zijn in hoofdstuk 3 van het kwaliteitsdocument 2013 vastgelegd.

---

<sup>1</sup> Het Kwaliteitsdocument 2013 is ingegaan per 1 augustus 2013 en is samengesteld door de vragende partijen, LOC Zeggenschap in zorg, zorgverzekeraars Nederland en de Inspectie voor de Gezondheidszorg. ActiZ, BTN, Verenso en V&V hebben advies gegeven over het document. Het kwaliteitsdocument richt zich in eerste instantie op externe verantwoording, maar is ook bruikbaar voor interne verbetering.

### 1.3 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 geaccrediteerd meetbureau<sup>2</sup>. Meestal wordt aan patiënten en cliënten een schriftelijke vragenlijst voorgelegd. Daarnaast wordt voor sommige cliëntengroepen gewerkt met online vragenlijsten of met interviews.

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.

Voor het onderzoek naar de ervaringen van bewoners van QuaRijn is gebruik gemaakt van de CQ-index voor ervaringen met de zorg in een verpleeg- of verzorgingshuis, vragenlijst voor interviews met bewoners (versie 4.1, augustus 2012). Deze vragenlijst bestaat uit 27 gesloten vragen en twee open vragen.

De vragenlijst richt zich op de ervaringen van bewoners met de zorg van QuaRijn 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 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 (met hierbij een korte omschrijving).

Op verzoek van QuaRijn zijn in deze rapportage naast de uitkomsten van de cliëntenraadplegingen voor QuaRijn voor 2015 en 2013, ook de uitkomsten gepresenteerd van geheel QuaRijn. Daarnaast is het Facit-totaal weergegeven, dat bestaat uit 13.238 respondenten die geraadpleegd zijn met versie 4.1 van de vragenlijst in de periode januari 2013 tot en met december 2014.

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. Er kunnen dan ook verschillen optreden met de vergelijkingsinformatie in de landelijke Rapportage Kwaliteitsdocument 2015, die QuaRijn zal ontvangen vanuit de landelijke database.

---

<sup>2</sup> Accreditatie van CQI-meetbureaus vindt plaats door CIO.



## 2 De CQ-index bij QuaRijn

### 2.1 Steekproeftrekking

#### **Ewoud & Elisabeth VZ**

De doelgroep voor de cliëntenraadpleging werd gevormd door de 32 bewoners die in november 2015 in Ewoud & Elisabeth VZ woonden. Op grond van de voor deze CQ-index geldende exclusiecriteria, zijn door Ewoud & Elisabeth VZ geen bewoners uitgesloten van deelname aan het onderzoek.

Het aantal bewoners dat benaderd kon worden voor een interview bedroeg aldus 32. De gemiddelde leeftijd van deze bewoners was 87,2 jaar. Omdat er in Ewoud & Elisabeth VZ minder bewoners geraadpleegd konden worden dan de reguliere CQI steekproefomvang van 33, is er geen steekproef getrokken en zijn deze 32 bewoners allemaal benaderd voor een interview.

#### **Ewoud & Elisabeth VP**

De doelgroep voor de cliëntenraadpleging werd gevormd door de 16 bewoners die in november 2015 in Ewoud & Elisabeth VP woonden. Op grond van de voor deze CQ-index geldende exclusiecriteria, zijn door Ewoud & Elisabeth VP geen bewoners uitgesloten van deelname aan het onderzoek.

Het aantal bewoners dat benaderd kon worden voor een interview bedroeg aldus 16. De gemiddelde leeftijd van deze bewoners was 83,2 jaar. Omdat er in Ewoud & Elisabeth VP minder bewoners geraadpleegd konden worden dan de reguliere CQI steekproefomvang van 33, is er geen steekproef getrokken en zijn deze 16 bewoners allemaal benaderd voor een interview.

#### **De Ridderhof**

De doelgroep voor de cliëntenraadpleging werd gevormd door de 29 bewoners die in november 2015 in De Ridderhof woonden. Op grond van de voor deze CQ-index geldende exclusiecriteria, zijn door De Ridderhof geen bewoners uitgesloten van deelname aan het onderzoek.

Het aantal bewoners dat benaderd kon worden voor een interview bedroeg aldus 29. De gemiddelde leeftijd van deze bewoners was 87,1 jaar. Omdat er in De Ridderhof minder bewoners geraadpleegd konden worden dan de reguliere CQI steekproefomvang van 33, is er geen steekproef getrokken en zijn deze 29 bewoners allemaal benaderd voor een interview.

#### **Beatrix**

De doelgroep voor de cliëntenraadpleging werd gevormd door de 54 bewoners die in november 2015 in Beatrix woonden. Op grond van de voor deze CQ-index geldende exclusiecriteria, zijn door Beatrix geen bewoners uitgesloten van deelname aan het onderzoek.

Het aantal bewoners dat benaderd kon worden voor een interview bedroeg aldus 54. De gemiddelde leeftijd van deze bewoners was 87,0 jaar. Uit deze 54 bewoners is de steekproef van 33 bewoners getrokken. De gemiddelde leeftijd van de bewoners in de selectie bedroeg 86,7 jaar. Daarnaast is een reservelijst samengesteld met 21 bewoners.

#### **Het Zonnehuis**

De doelgroep voor de cliëntenraadpleging werd gevormd door de 30 bewoners die in november 2015 in Het Zonnehuis woonden. Op grond van de voor deze CQ-index geldende exclusiecriteria, zijn door Het Zonnehuis geen bewoners uitgesloten van deelname aan het onderzoek.

Het aantal bewoners dat benaderd kon worden voor een interview bedroeg aldus 30. De gemiddelde leeftijd van deze bewoners was 80,3 jaar. Omdat er in Het Zonnehuis minder bewoners geraadpleegd konden worden dan de reguliere CQI steekproefomvang van 33, is er geen steekproef getrokken en zijn deze 30 bewoners allemaal benaderd voor een interview.

### **Bunninchem**

De doelgroep voor de cliëntenraadpleging werd gevormd door de 39 bewoners die in november 2015 in Bunninchem woonden. Op grond van de voor deze CQ-index geldende exclusiecriteria, zijn door Bunninchem geen bewoners uitgesloten van deelname aan het onderzoek.

Het aantal bewoners dat benaderd kon worden voor een interview bedroeg aldus 39. De gemiddelde leeftijd van deze bewoners was 88,0 jaar. Uit deze 39 bewoners is de steekproef van 33 bewoners getrokken. De gemiddelde leeftijd van de bewoners in de selectie bedroeg 87,8 jaar. Daarnaast is een reservelijst samengesteld met 6 bewoners.

## **2.2 Informatievoorziening**

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

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

## **2.3 Dataverzameling**

De interviews zijn door Facit gehouden conform de landelijke richtlijnen in het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen PRO 04 (september 2013) en de bijbehorende werkinstructies. De interviews hebben plaatsgevonden in november – december 2015 en zijn afgenomen door dhr. M. Baak, mevr. I. van Ameijde, mevr. E. Knaapen, mevr. L. Sieverding, mevr. B. Swinkels, mevr. A. van der Vossen,

## **2.4 Respons**

### **Ewoud & Elisabeth VZ**

Voor de cliëntenraadpleging onder bewoners zijn 29 bewoners van Ewoud & Elisabeth VZ benaderd voor een interview. (3 bewoners waren vóór datum van de interviews al van de selectielijst gehaald, 1x overleden, 2x uit zorg.) Met 21 bewoners kon een interview worden gehouden. De respons voor deze raadpleging komt hiermee op 72,4%

Alle door Facit verwerkte vragenlijsten worden ingebracht in de landelijke database. Als één of meerdere van de achtergrondvragen niet is ingevuld, komt de vragenlijst niet in aanmerking voor verwerking en publicatie omdat er dan geen case-mix correctie kan plaatsvinden. De antwoorden van de betreffende respondent zijn in dat geval wel in deze rapportage verwerkt maar worden niet meegenomen voor het berekenen van de indicatorscore in de landelijke database. Naar onze verwachting komen er van deze raadpleging 21 vragenlijsten in aanmerking voor verwerking en publicatie.

### **Ewoud & Elisabeth VP**

Voor de cliëntenraadpleging onder bewoners zijn 16 bewoners van Ewoud & Elisabeth VP benaderd voor een interview. Met 13 bewoners kon een interview worden gehouden. De respons voor deze raadpleging komt hiermee op 81,3%

Alle door Facit verwerkte vragenlijsten worden ingebracht in de landelijke database. Als één of meerdere van de achtergrondvragen niet is ingevuld, komt de vragenlijst niet in aanmerking voor verwerking en publicatie omdat er dan geen case-mix correctie kan plaatsvinden. De antwoorden van de betreffende respondent zijn in dat geval wel in deze rapportage verwerkt maar worden niet meegenomen voor het berekenen van de indicatorscore in de landelijke database. Naar onze verwachting komen er van deze raadpleging 13 vragenlijsten in aanmerking voor verwerking en publicatie.

### **De Ridderhof**

Voor de cliëntenraadpleging onder bewoners zijn 29 bewoners van De Ridderhof benaderd voor een interview. Met 24 bewoners kon een interview worden gehouden. De respons voor deze raadpleging komt hiermee op 82,8%

Alle door Facit verwerkte vragenlijsten worden ingebracht in de landelijke database. Als één of meerdere van de achtergrondvragen niet is ingevuld, komt de vragenlijst niet in aanmerking voor verwerking en publicatie omdat er dan geen case-mix correctie kan plaatsvinden. De antwoorden van de betreffende respondent zijn in dat geval wel in deze rapportage verwerkt maar worden niet meegenomen voor het berekenen van de indicatorscore in de landelijke database. Naar onze verwachting komen er van deze raadpleging 24 vragenlijsten in aanmerking voor verwerking en publicatie.

### **Beatrix**

Voor de cliëntenraadpleging onder bewoners zijn 39 bewoners van Beatrix benaderd voor een interview. Met 34 bewoners kon een interview worden gehouden. De respons voor deze raadpleging komt hiermee op 87,2%

Alle door Facit verwerkte vragenlijsten worden ingebracht in de landelijke database. Als één of meerdere van de achtergrondvragen niet is ingevuld, komt de vragenlijst niet in aanmerking voor verwerking en publicatie omdat er dan geen case-mix correctie kan plaatsvinden. De antwoorden van de betreffende respondent zijn in dat geval wel in deze rapportage verwerkt maar worden niet meegenomen voor het berekenen van de indicatorscore in de landelijke database. Naar onze verwachting komen er van deze raadpleging 34 vragenlijsten in aanmerking voor verwerking en publicatie.

### **Het Zonnehuis**

Voor de cliëntenraadpleging onder bewoners zijn 25 bewoners van Het Zonnehuis benaderd voor een interview. Over 5 van de bewoners op de selectielijst was vantevoren al gemeld dat ze overleden of verhuisd waren, deze zijn niet benaderd. Met 16 bewoners kon een interview worden gehouden. De respons voor deze raadpleging komt hiermee op 64,0%

Alle door Facit verwerkte vragenlijsten worden ingebracht in de landelijke database. Als één of meerdere van de achtergrondvragen niet is ingevuld, komt de vragenlijst niet in aanmerking voor verwerking en publicatie omdat er dan geen case-mix correctie kan plaatsvinden. De antwoorden van de betreffende respondent zijn in dat geval wel in deze rapportage verwerkt maar worden niet meegenomen voor het berekenen van de indicatorscore in de landelijke database. Naar onze verwachting komen er van deze raadpleging 16 vragenlijsten in aanmerking voor verwerking en publicatie.

Na accordering door QuaRijn worden de resultaten gepubliceerd op KiesBeter<sup>3</sup>. Daarnaast kan QuaRijn ervoor kiezen om de gegevens ook aan te laten leveren voor de Benchmark in de Zorg en de Spiegelrapportage van ActiZ.

---

<sup>3</sup> Om de kwaliteitsgegevens van zorgaanbieders voor consumenten en andere partijen inzichtelijk te maken en te kunnen vergelijken, worden deze gepubliceerd op KiesBeter. Deze site biedt consumenten keuzeinformatie, zorgaanbieders meer inzicht in de eigen kwaliteit, en het helpt de VVT-sector om de zorg verder te verbeteren en deze zo goed en efficiënt mogelijk af te stemmen op de wensen van cliënten.

## Bunninchem

Voor de cliëntenraadpleging onder bewoners zijn 39 bewoners van Bunninchem benaderd voor een interview. Met 32 bewoners kon een interview worden gehouden. De respons voor deze raadpleging komt hiermee op 82,1%

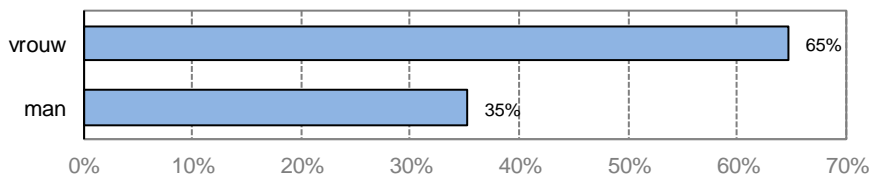
Alle door Facit verwerkte vragenlijsten worden ingebracht in de landelijke database. Als één of meerdere van de achtergrondvragen niet is ingevuld, komt de vragenlijst niet in aanmerking voor verwerking en publicatie omdat er dan geen case-mix correctie kan plaatsvinden. De antwoorden van de betreffende respondent zijn in dat geval wel in deze rapportage verwerkt maar worden niet meegenomen voor het berekenen van de indicatorscore in de landelijke database. Naar onze verwachting komen er van deze raadpleging 32 vragenlijsten in aanmerking voor verwerking en publicatie.

Na accordering door QuaRijn worden de resultaten gepubliceerd op KiesBeter<sup>4</sup>. Daarnaast kan QuaRijn ervoor kiezen om de gegevens ook aan te laten leveren voor de Benchmark in de Zorg en de Spiegelrapportage van ActiZ.

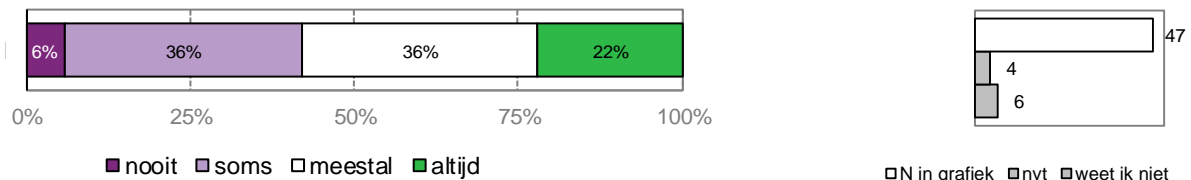
### 2.5 Leeswijzer

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.

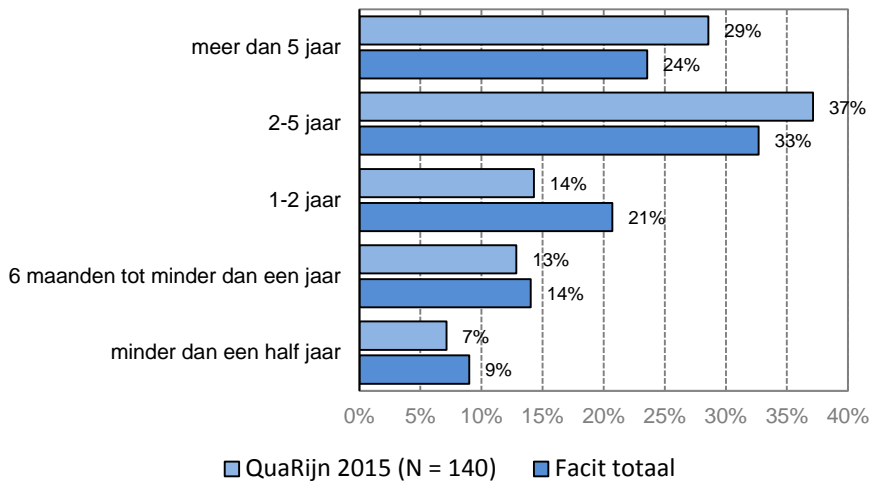
Wanneer een vraag door minder dan tien respondenten is beantwoord, kunnen we de resultaten niet weergeven, omdat dan de privacy van de respondenten onvoldoende gewaarborgd kan blijven. De staaf blijft dan geheel leeg.

<sup>4</sup> Om de kwaliteitsgegevens van zorgaanbieders voor consumenten en andere partijen inzichtelijk te maken en te kunnen vergelijken, worden deze gepubliceerd op KiesBeter. Deze site biedt consumenten keuzeinformatie, zorgaanbieders meer inzicht in de eigen kwaliteit, en het helpt de VVT-sector om de zorg verder te verbeteren en deze zo goed en efficiënt mogelijk af te stemmen op de wensen van cliënten.

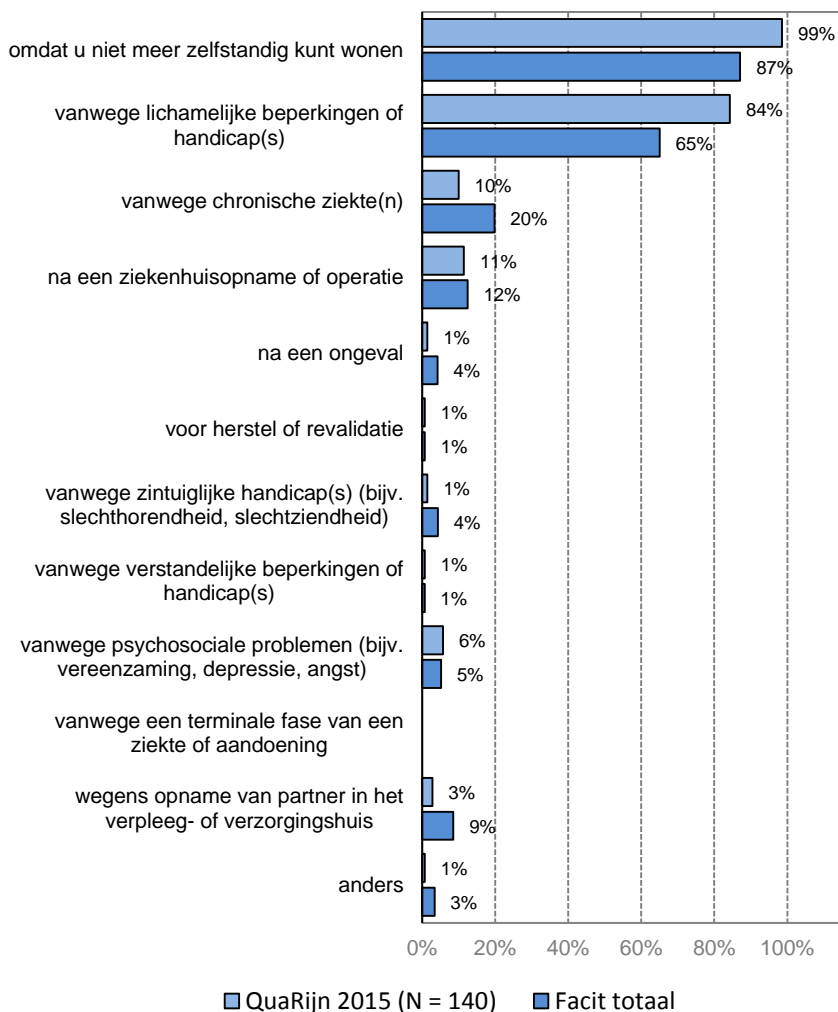
### 3 Uitkomsten

#### Over uzelf

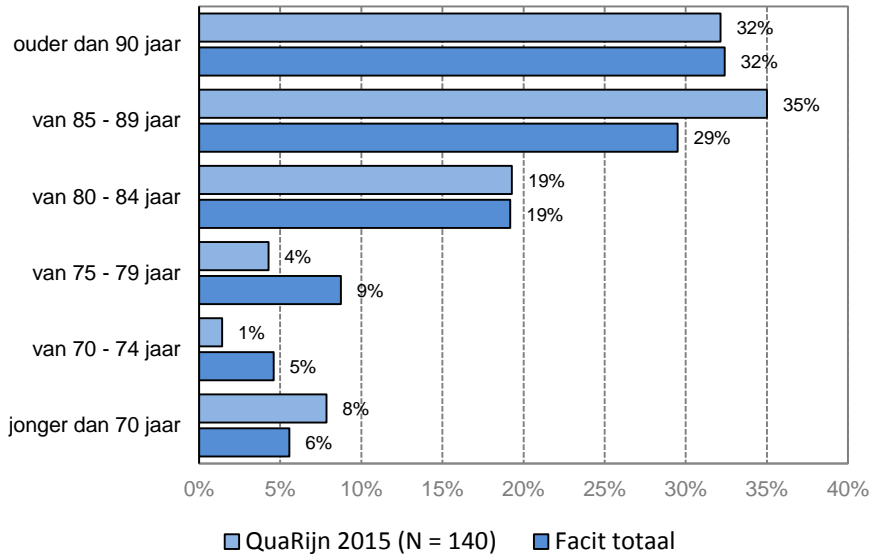
##### 1. Hoe lang woont u in dit huis?



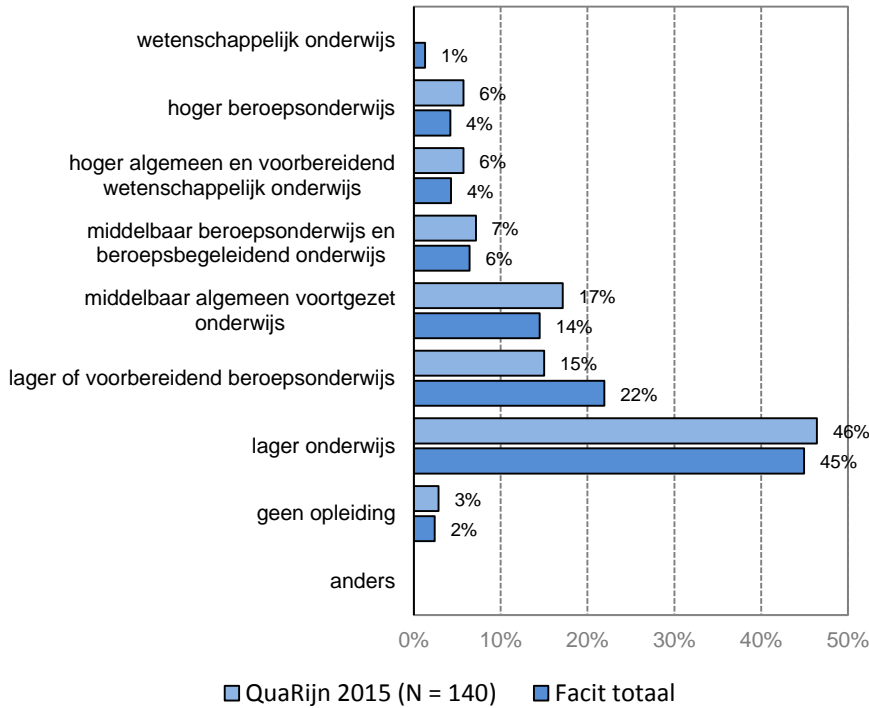
##### 2. Waarom woont u in dit huis? (meerdere antwoorden mogelijk)



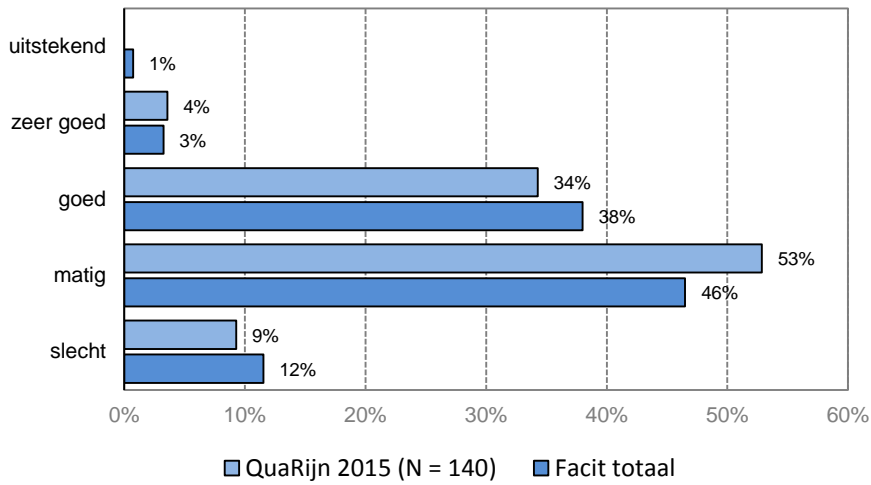
### 3. Leeftijd in klassen



### 4. Wat is uw hoogst voltooide opleiding?



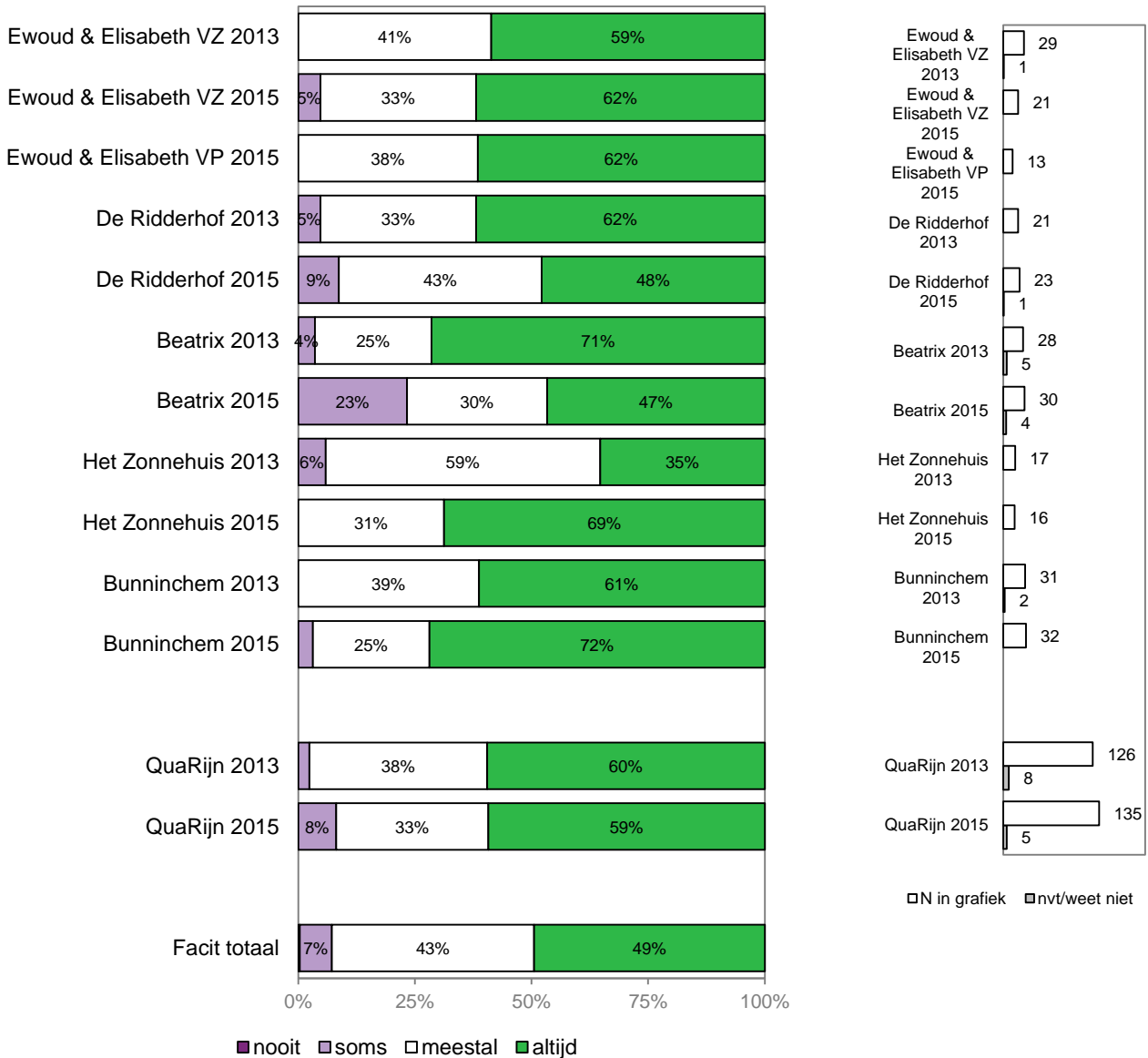
## 5. Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?



## Deskundigheid zorgverleners

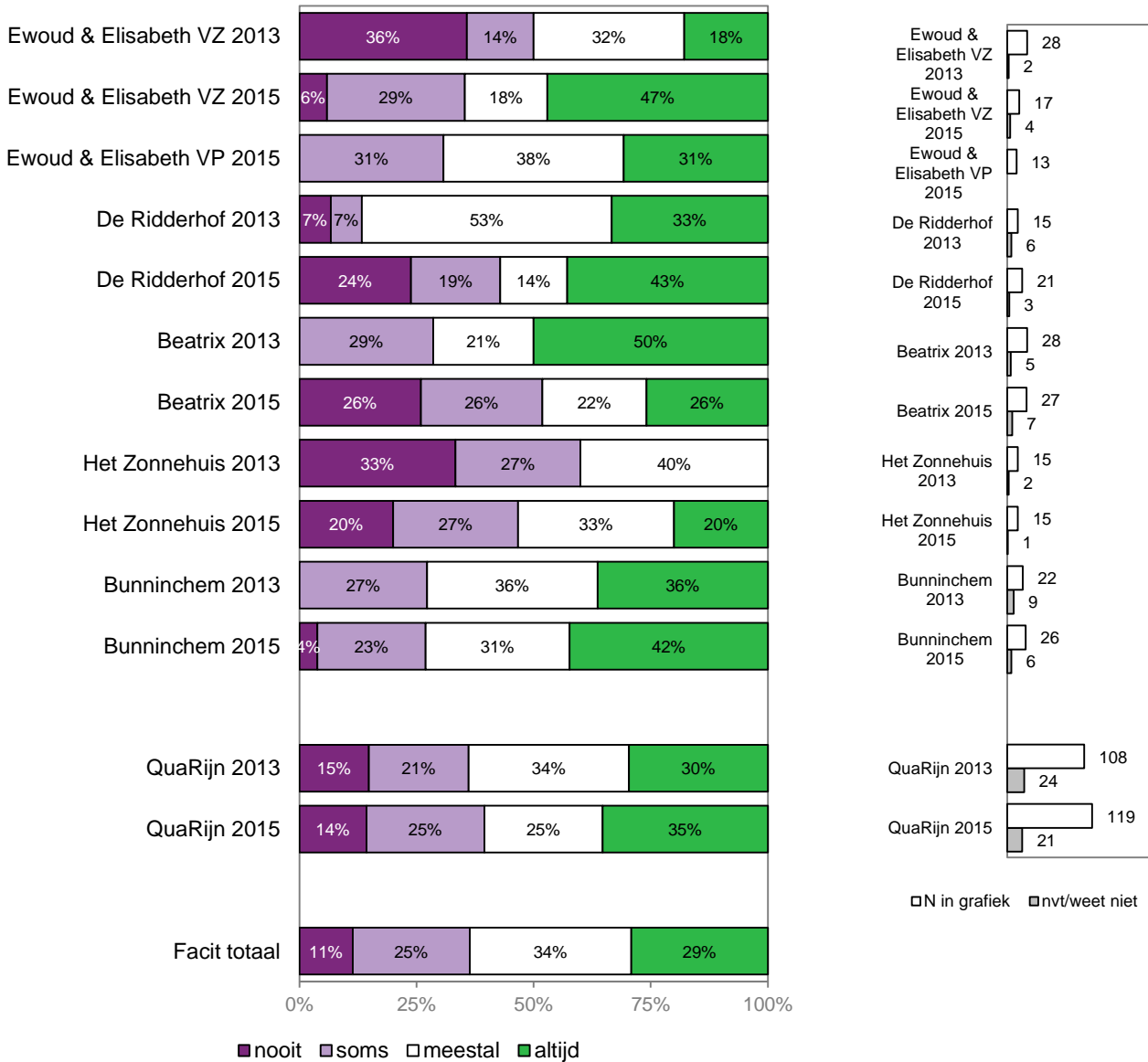
De volgende vragen gaan over de **deskundigheid** en **beschikbaarheid** van zorgverleners in dit huis in de afgelopen 12 maanden. Het gaat hierbij om de verzorgenden en verpleegkundigen.

### 6. Werken de zorgverleners vakkundig?

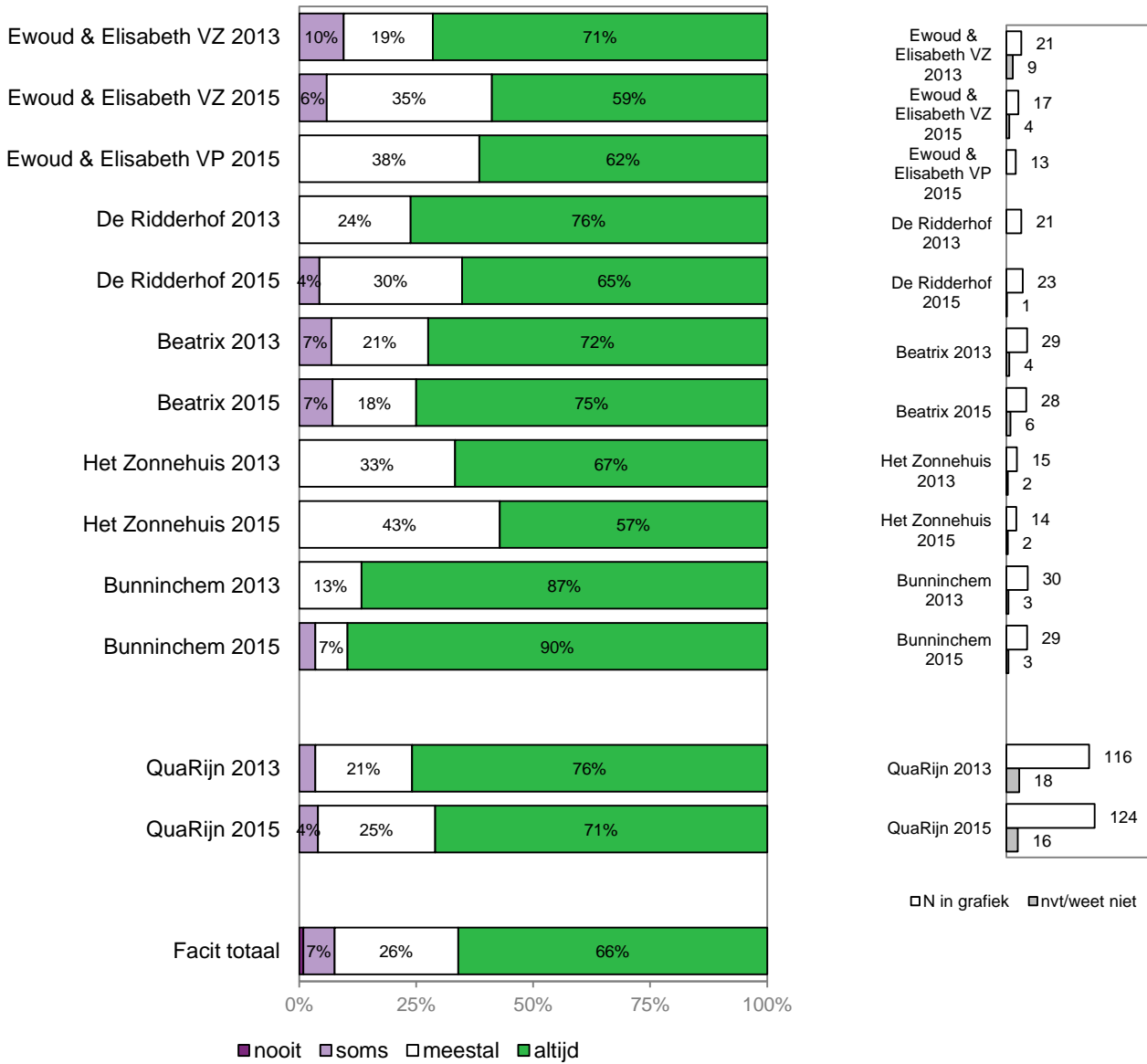




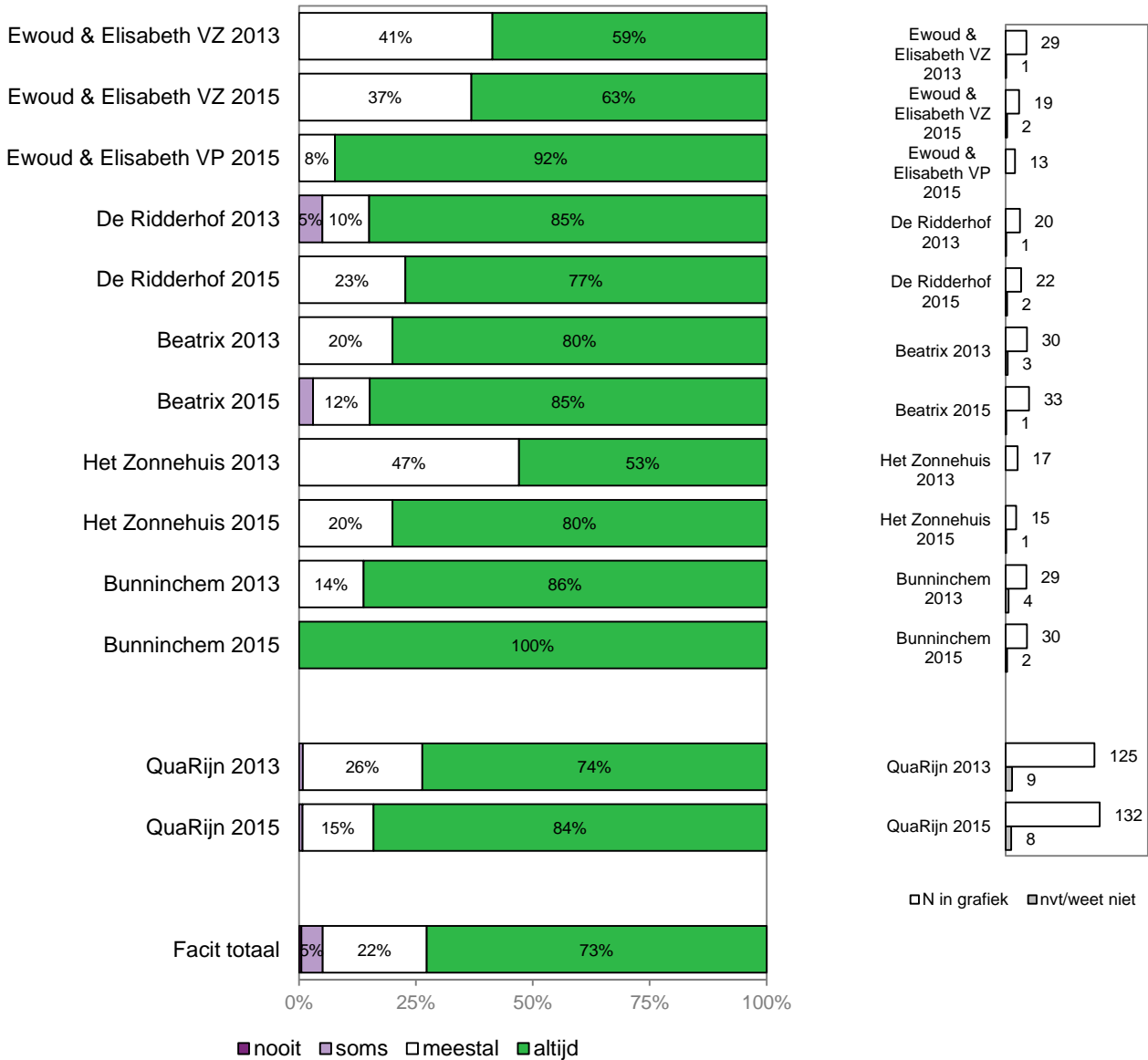
### 7. Is er genoeg personeel in huis?



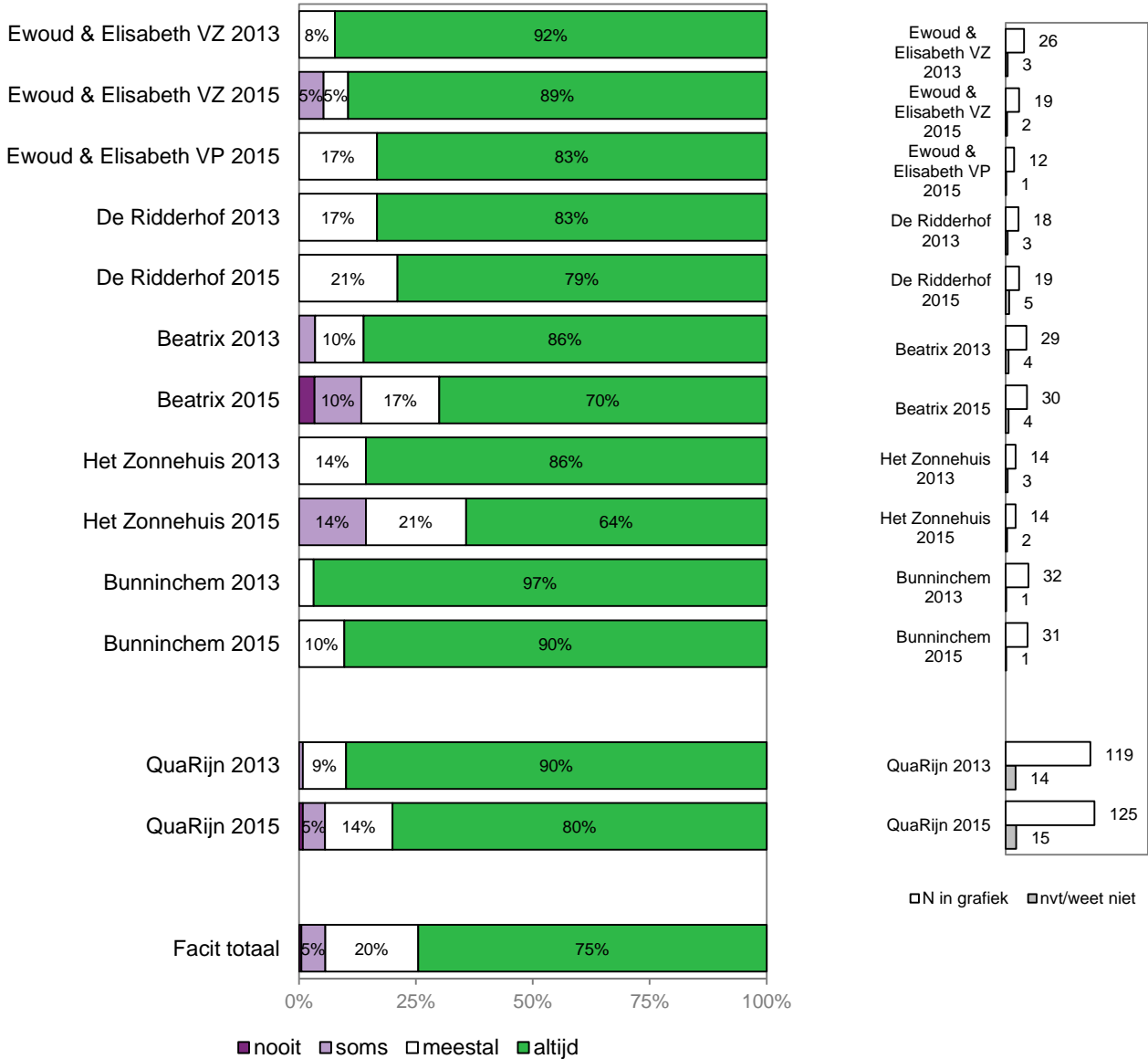
### 8. Zijn uw zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?



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



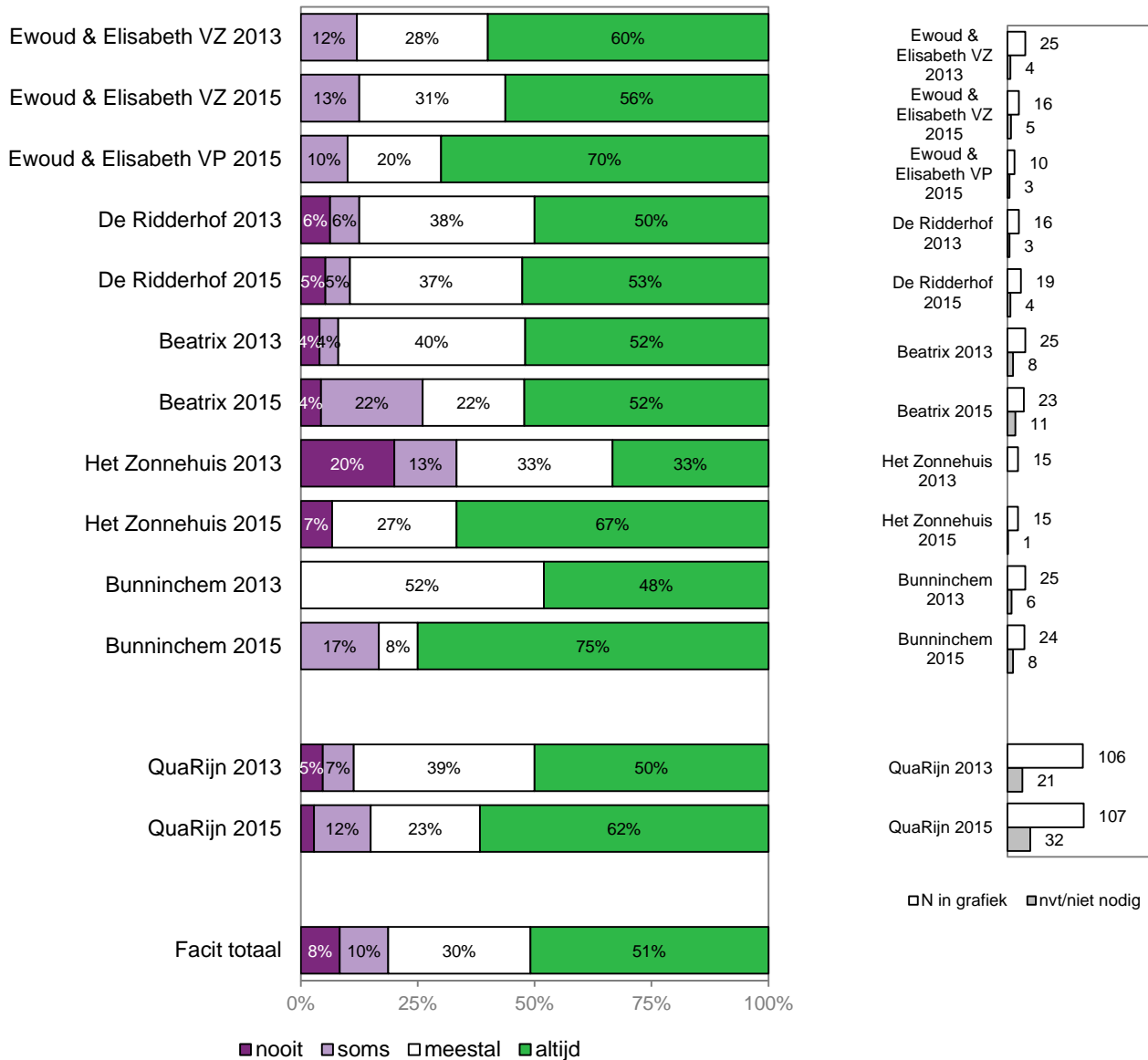
### 10. Nemen de zorgverleners uw gezondheidsklachten serieus?



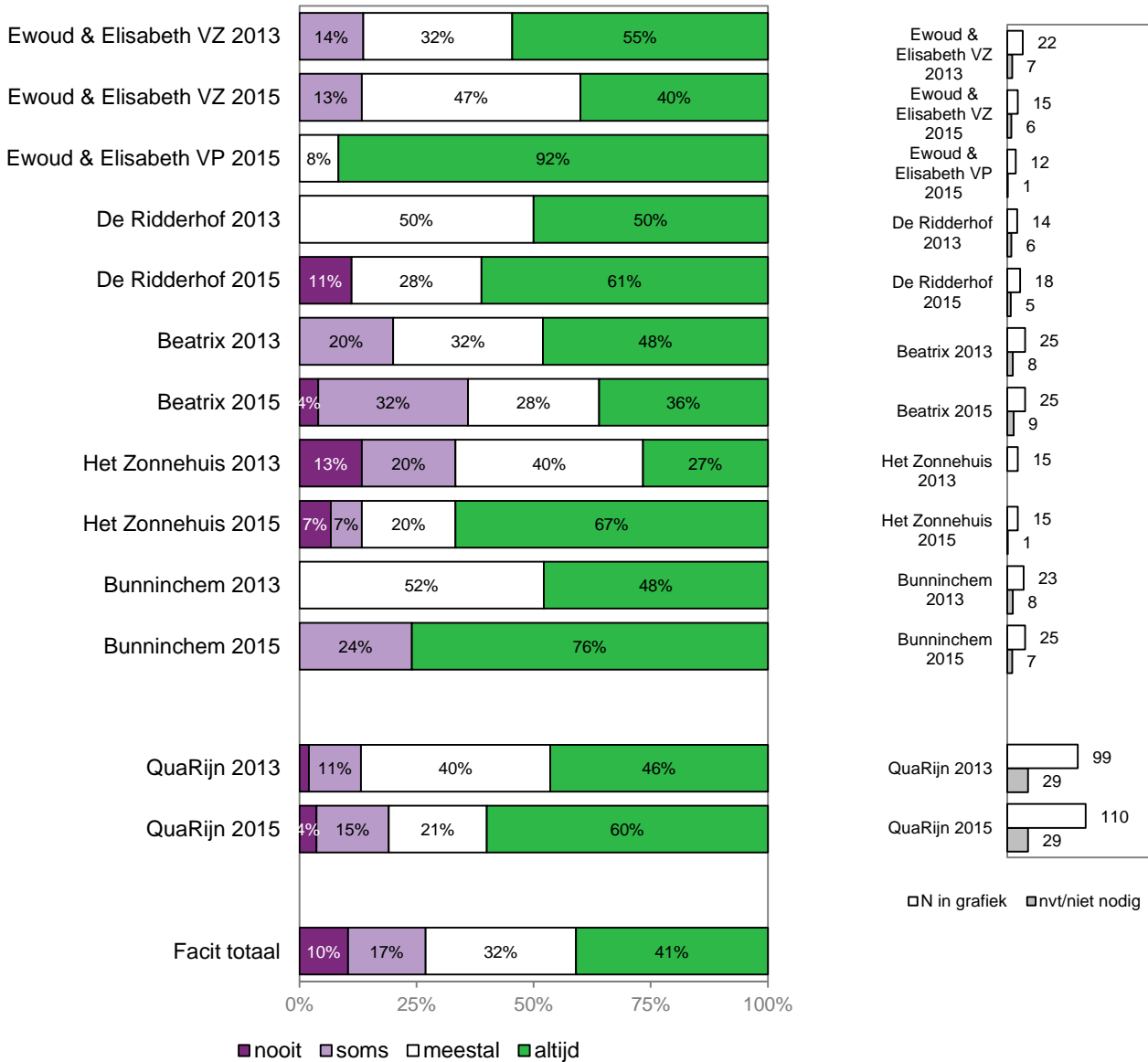
## Afspraken en Overleg

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

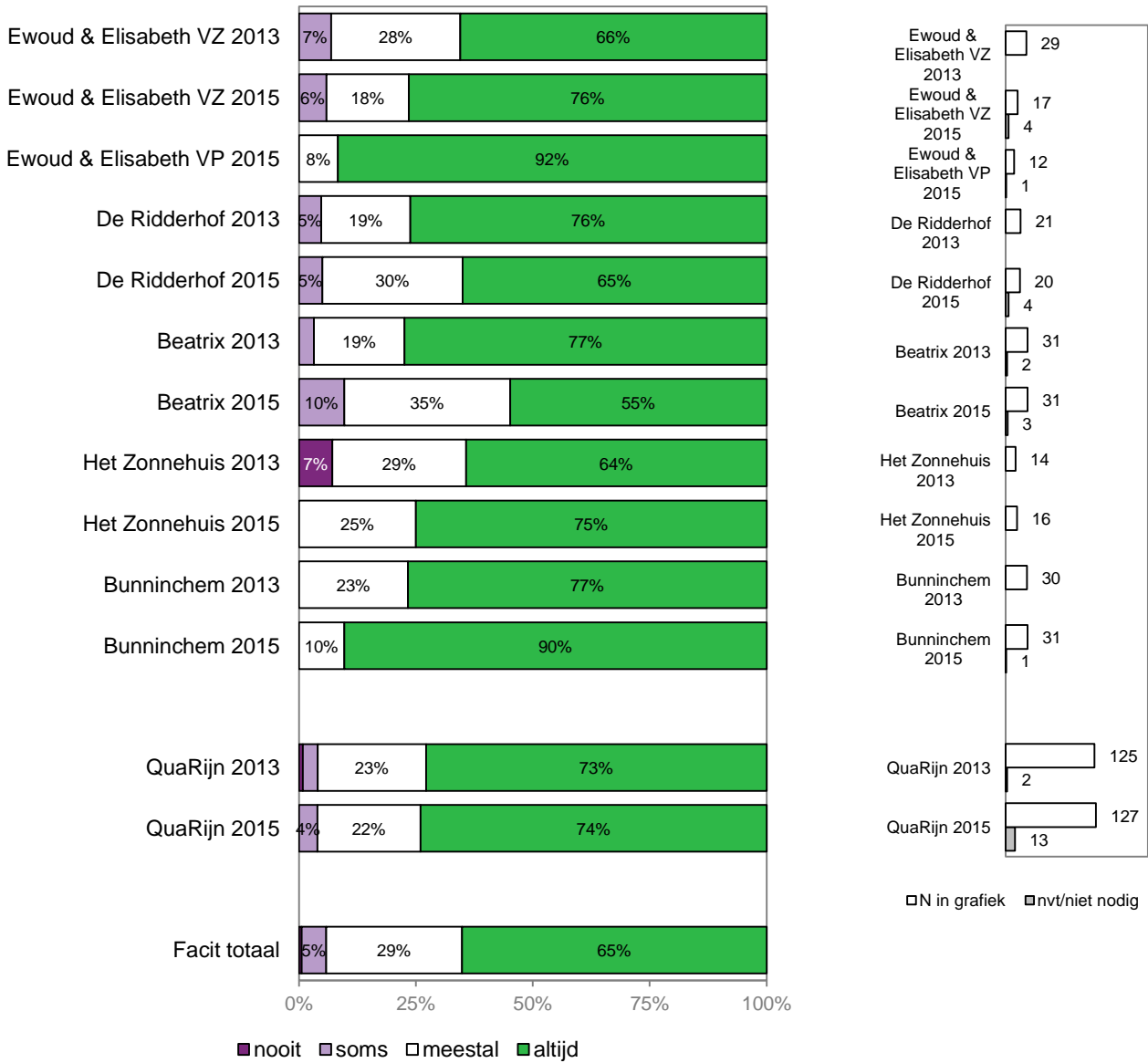
### 11. Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp u krijgt?



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



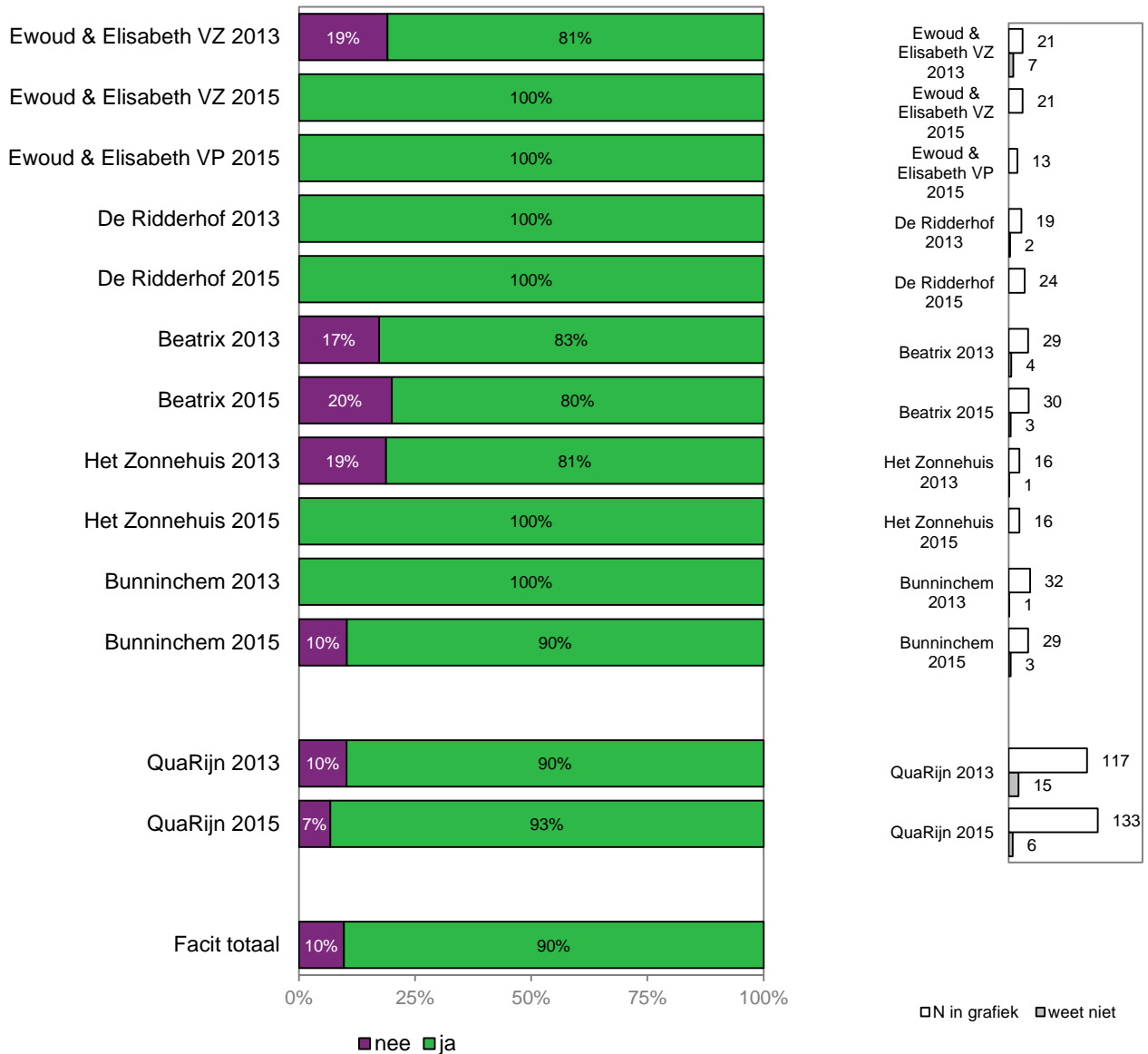
### 13. Komt het verpleeg-/verzorgingshuis de afspraken over uw verzorging en behandeling goed na?



## Communicatie en Informatie

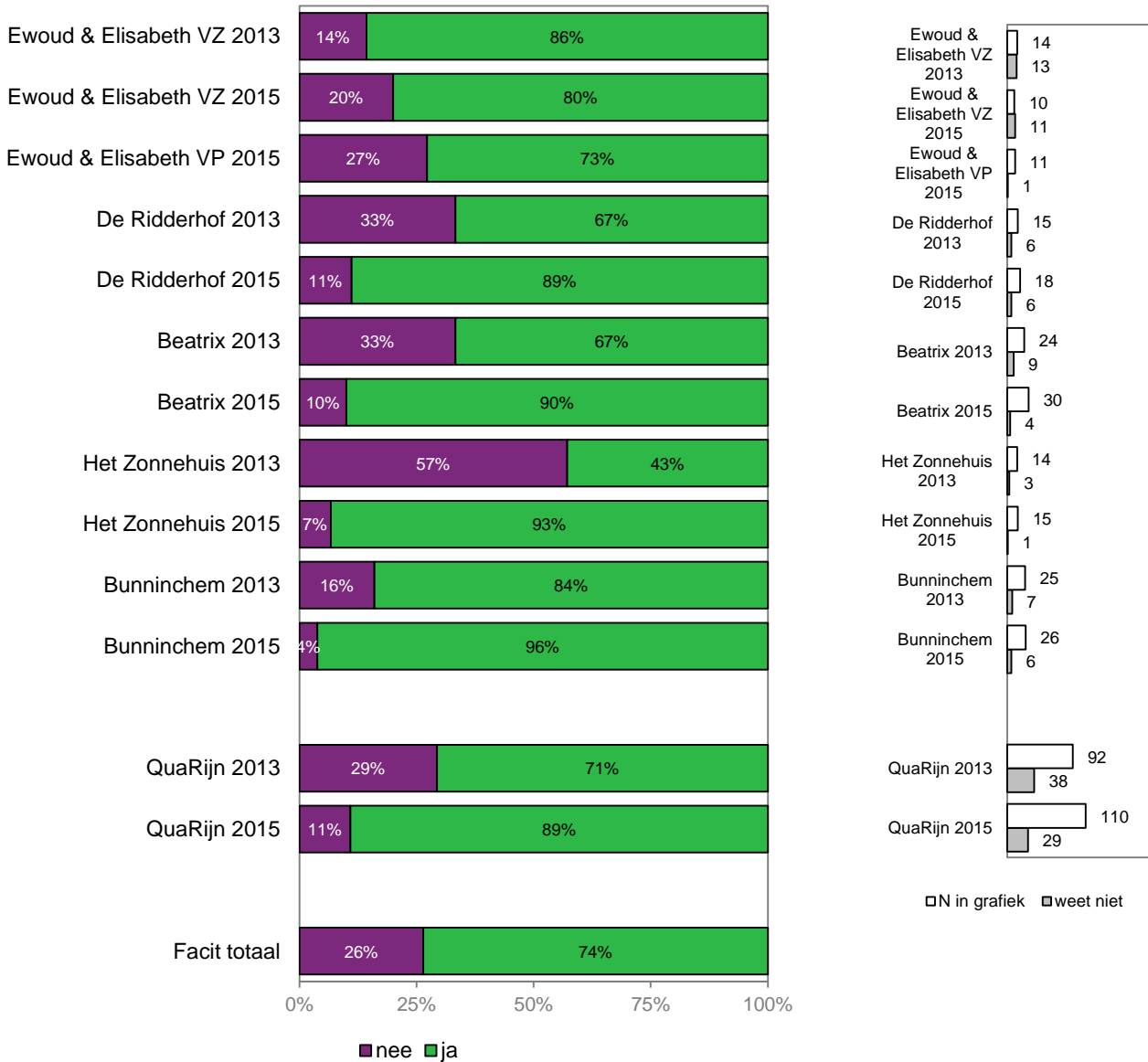
De volgende vragen gaan over de **communicatie en informatie** in de afgelopen 12 maanden. Eerst gaat het over de informatie die u van de zorginstelling heeft ontvangen.

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



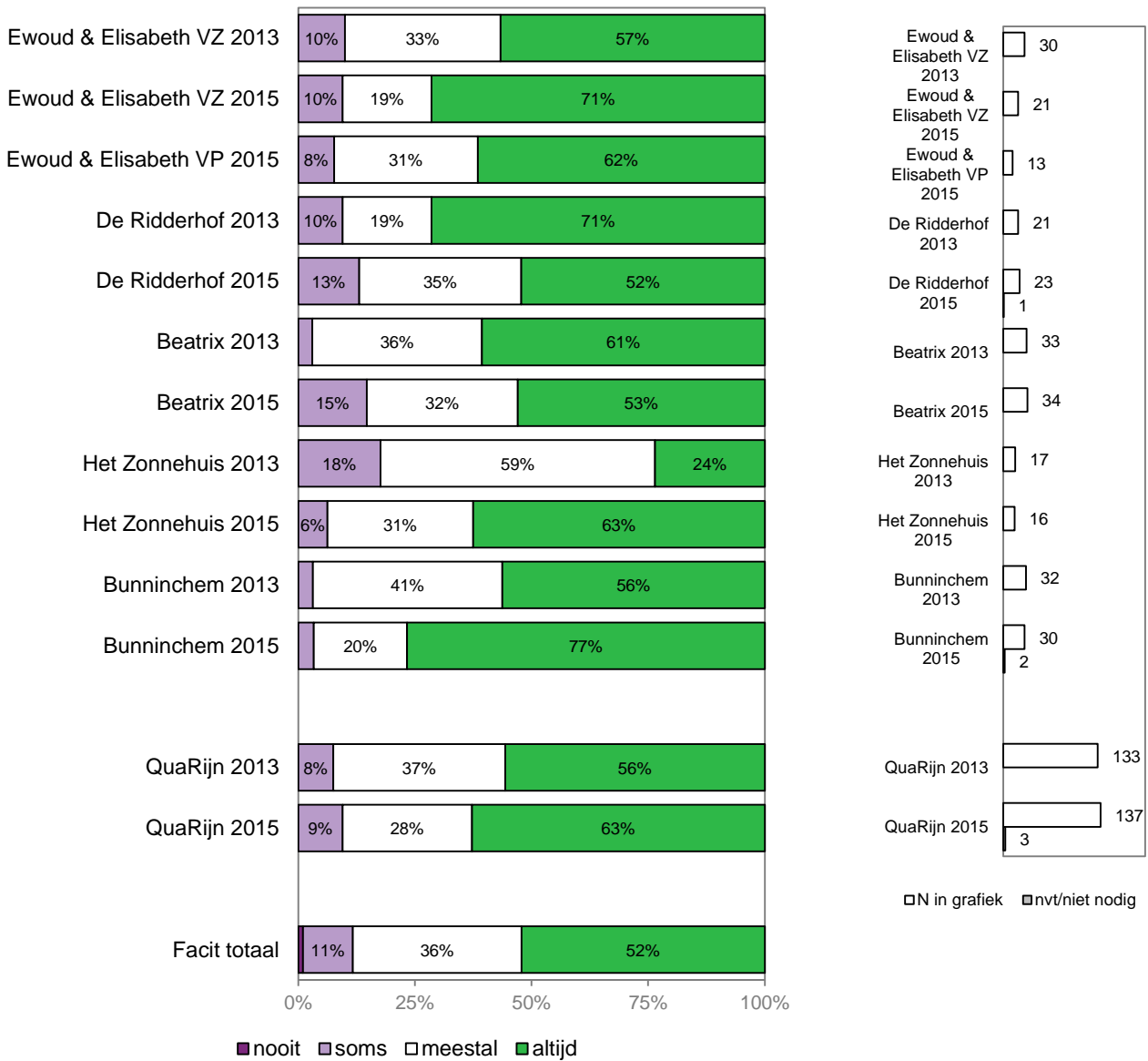


### 15. Geeft de zorginstelling u genoeg informatie over uw rechten?

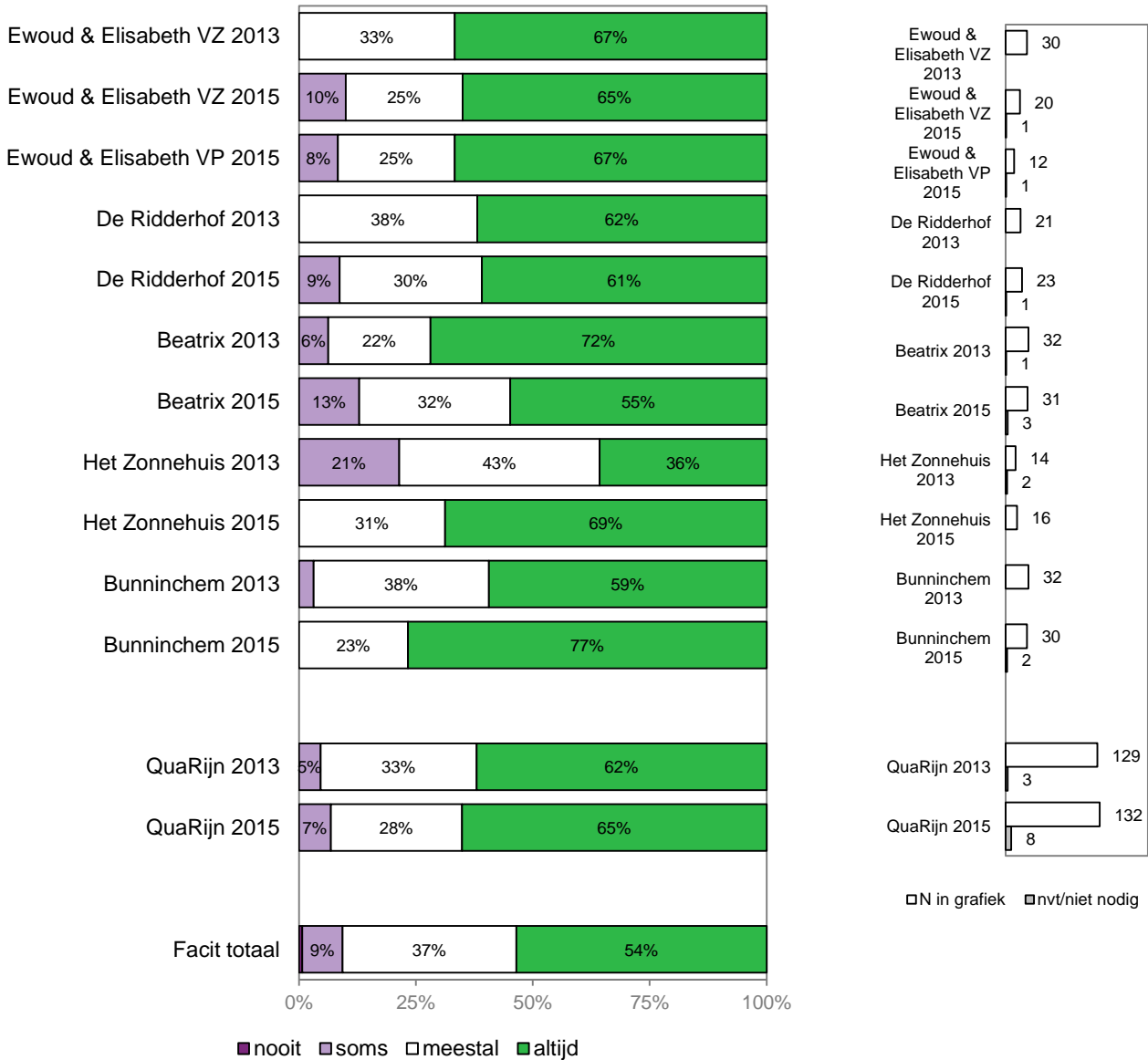


De volgende vragen gaan over de manier waarop **zorgverleners** met u omgaan.

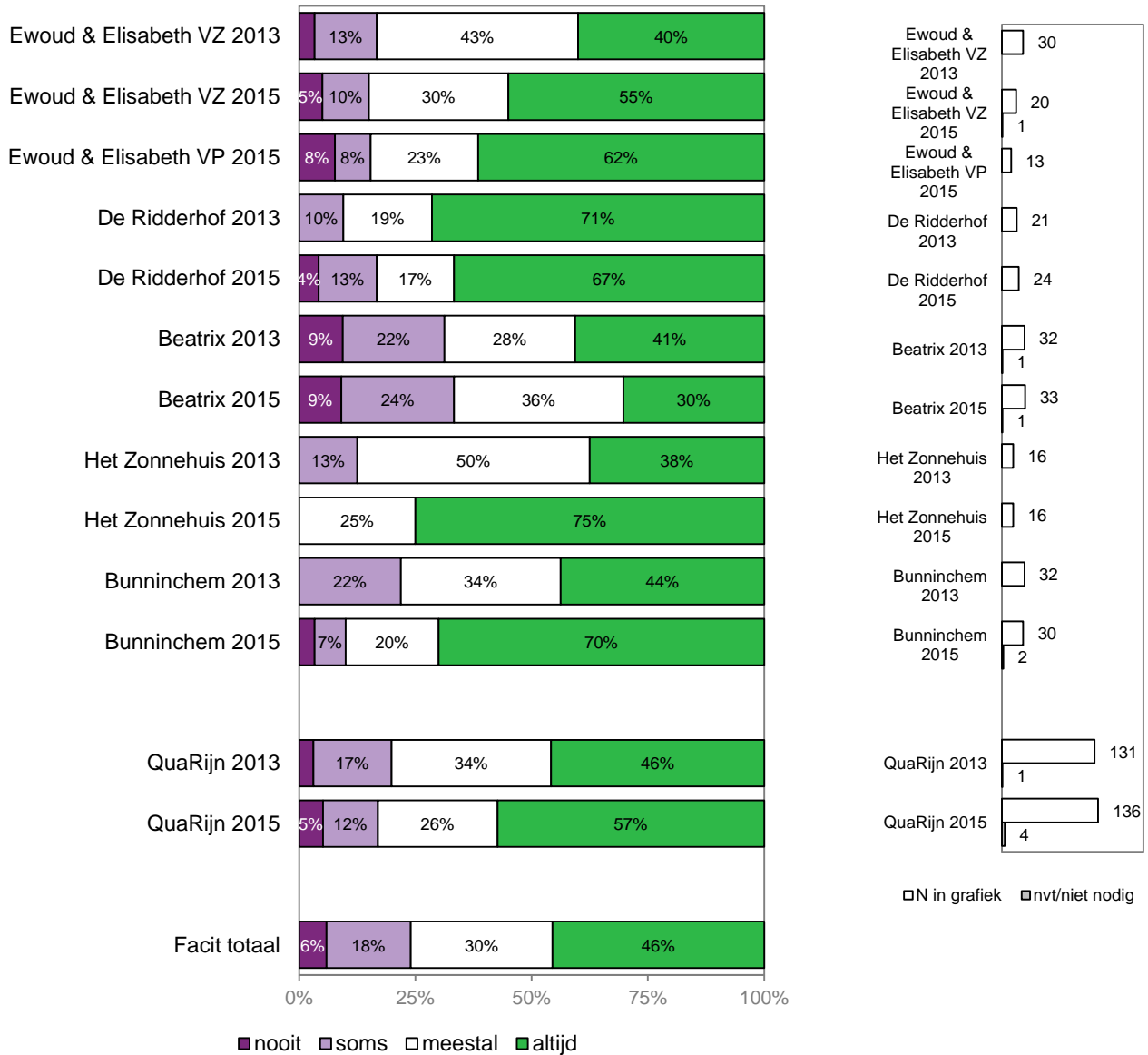
**16. Luisteren zorgverleners aandachtig naar u?**



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



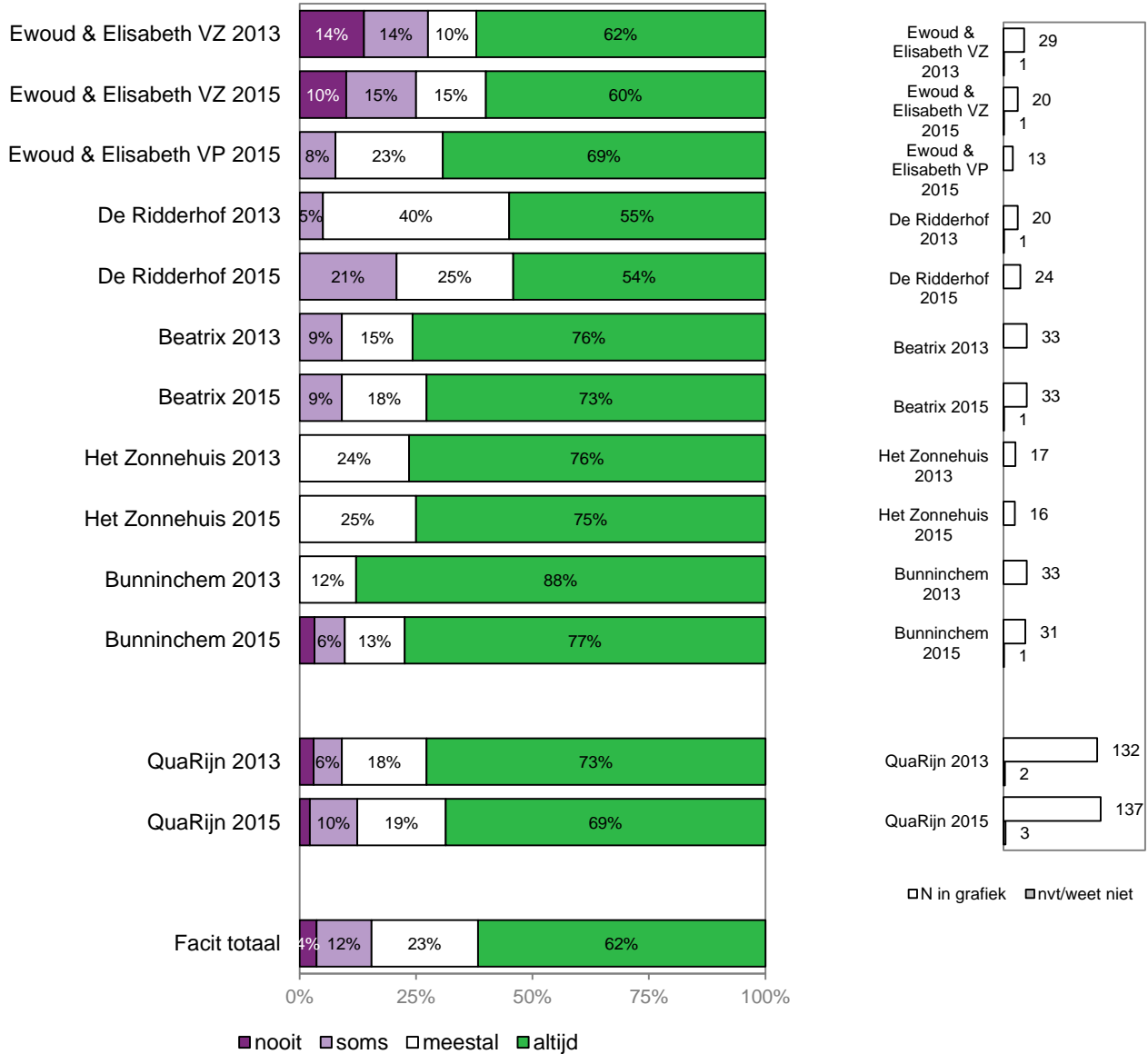
### 18. Hebben de zorgverleners voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?



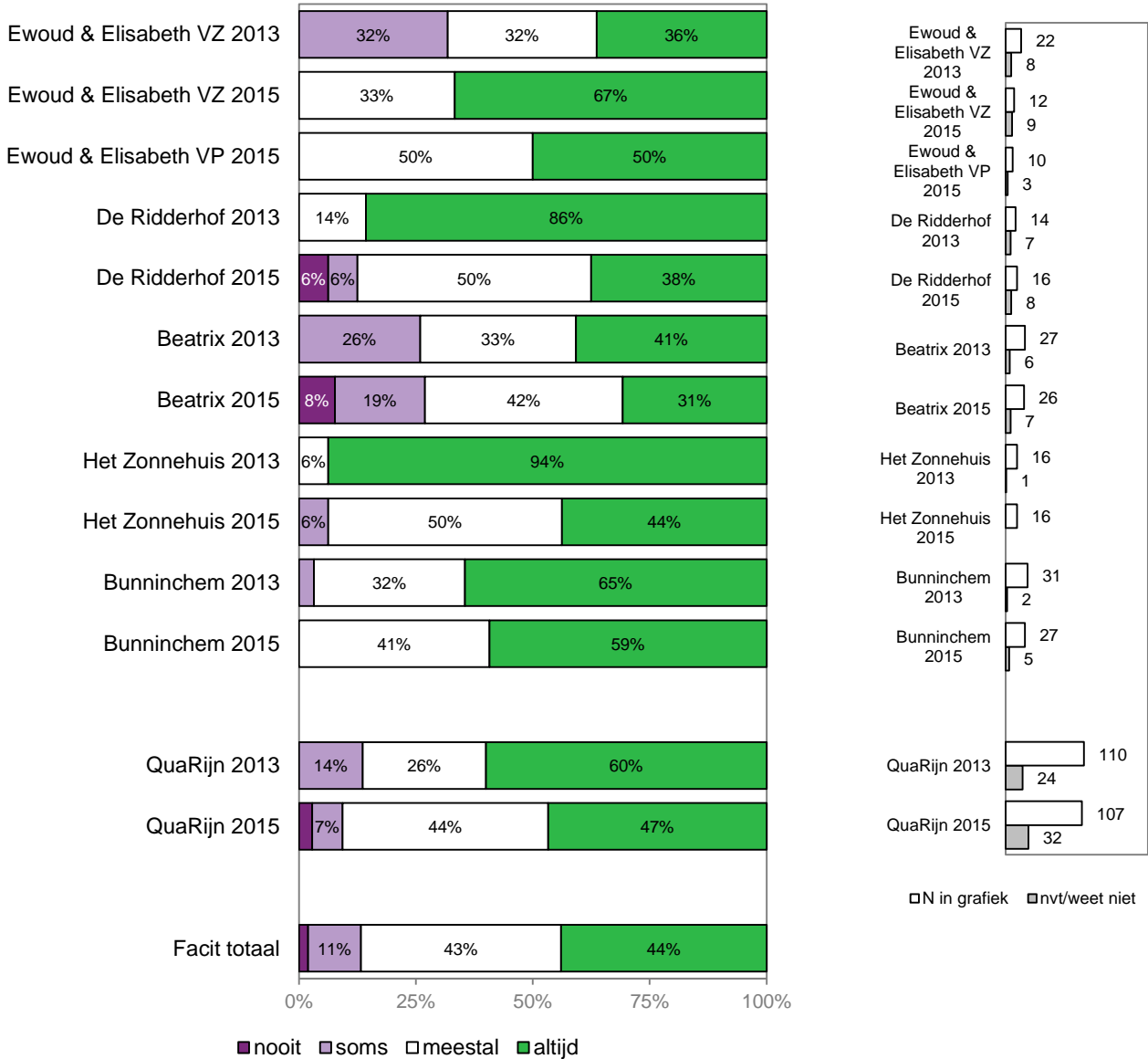
## Woon- en leefomstandigheden

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

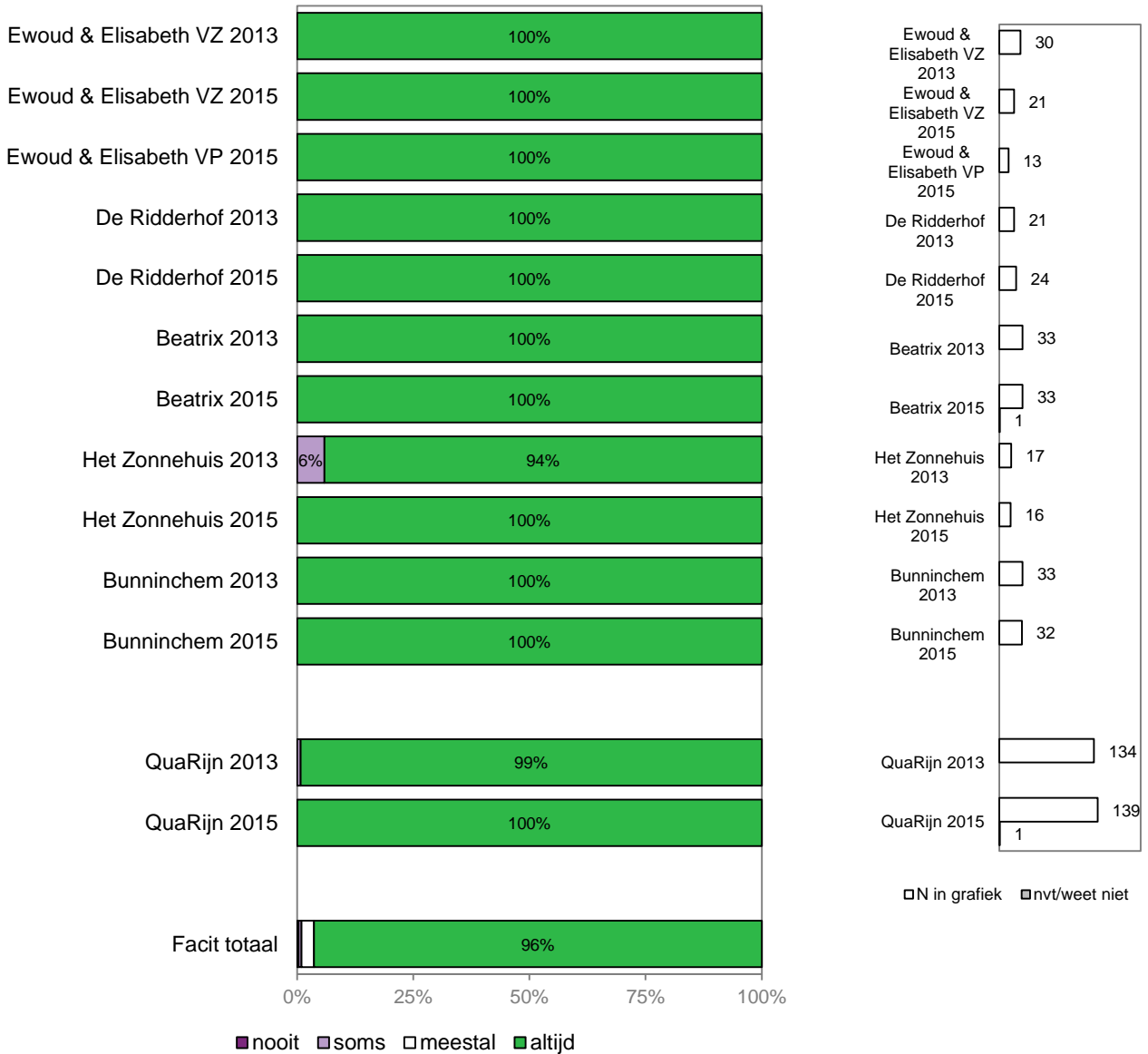
### 19. Wordt uw woonruimte goed schoongehouden? (uw woon-/slaapkamer, toilet en douche-/badkamer)



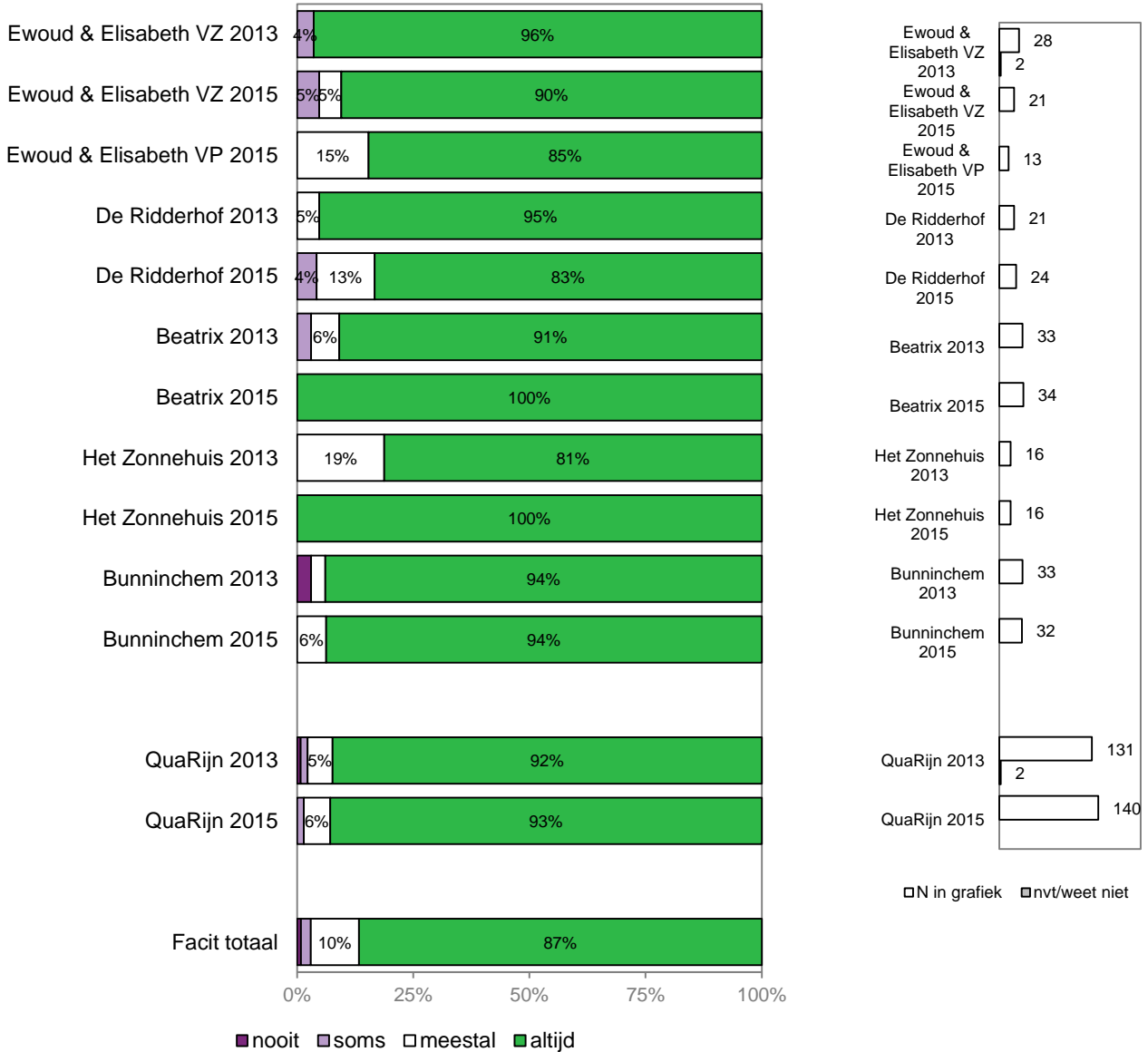
### 20. Gaan de bewoners prettig met elkaar om?



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

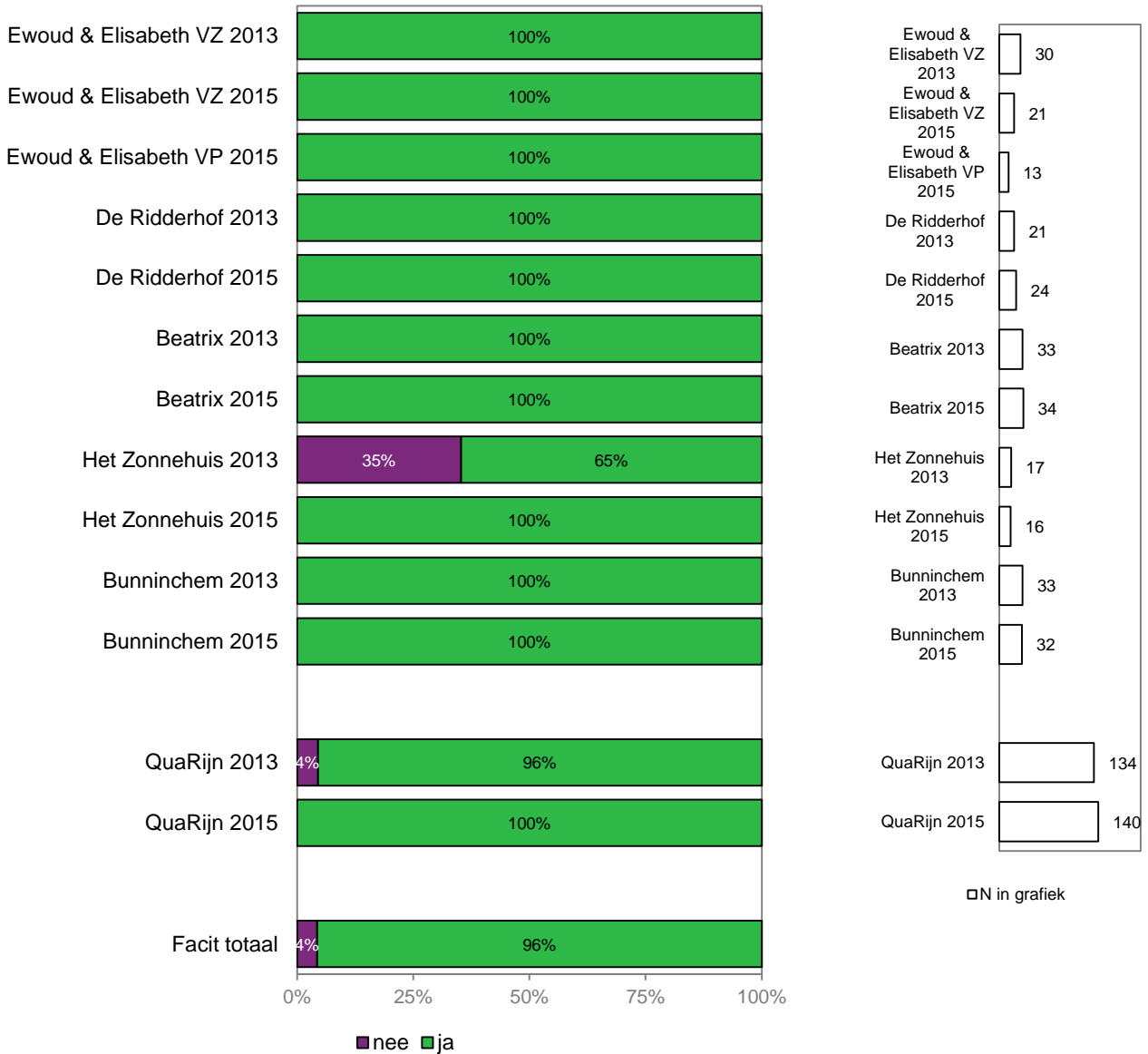


## 22. Voelt u zich veilig in huis?



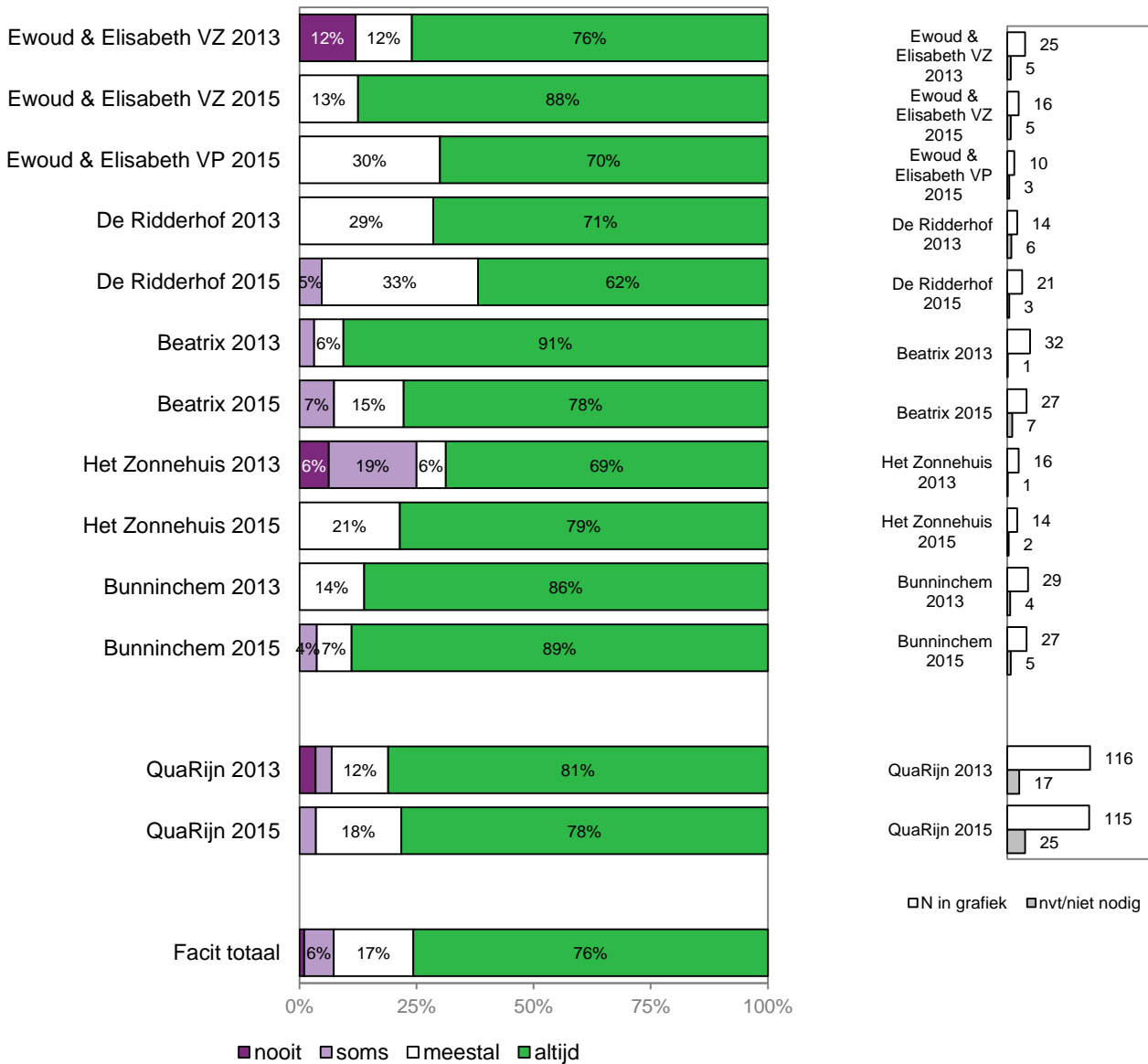


### 23. Kunt u zelf bepalen hoe uw kamer of woonruimte is ingericht?

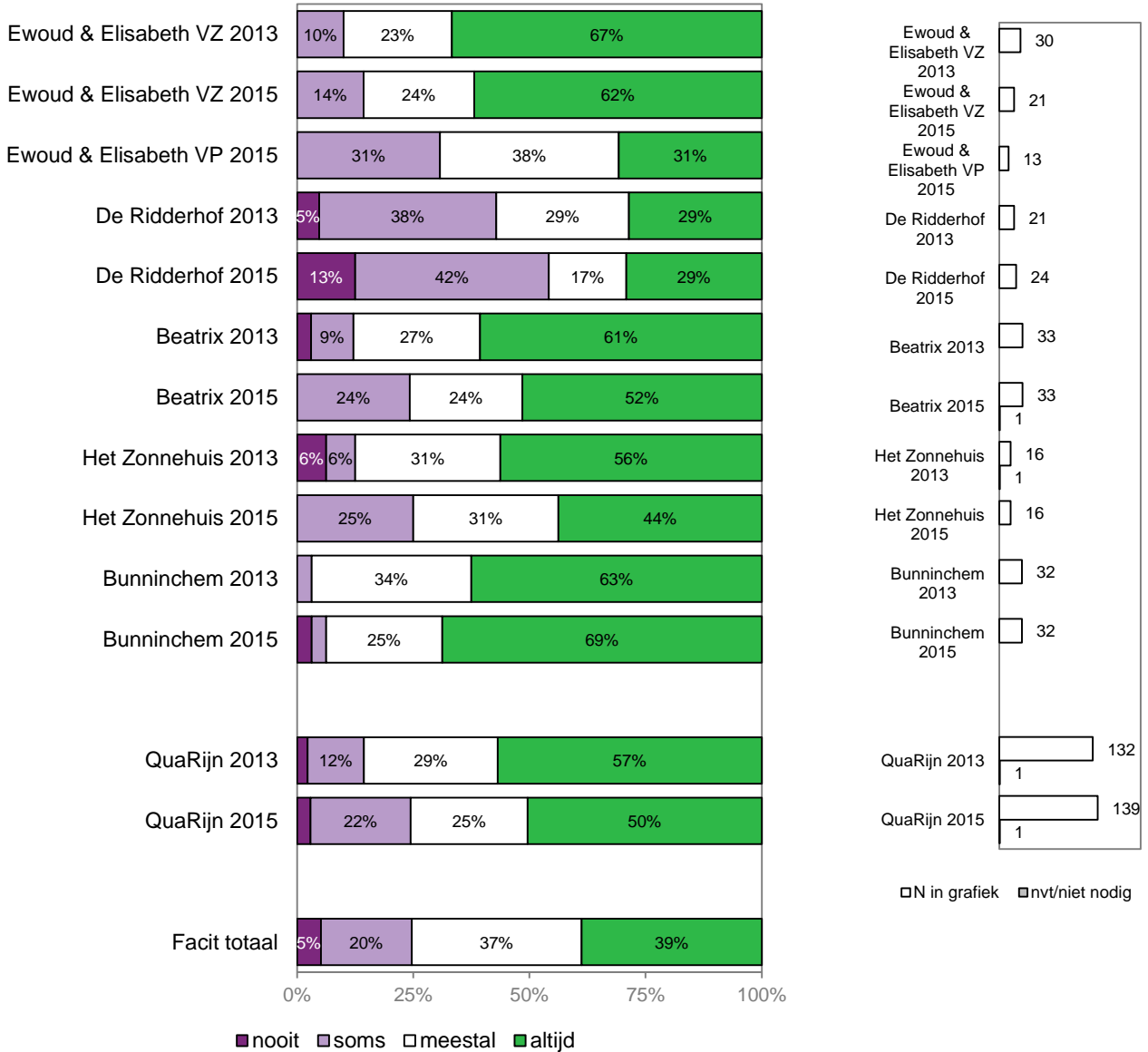


Overige vragen

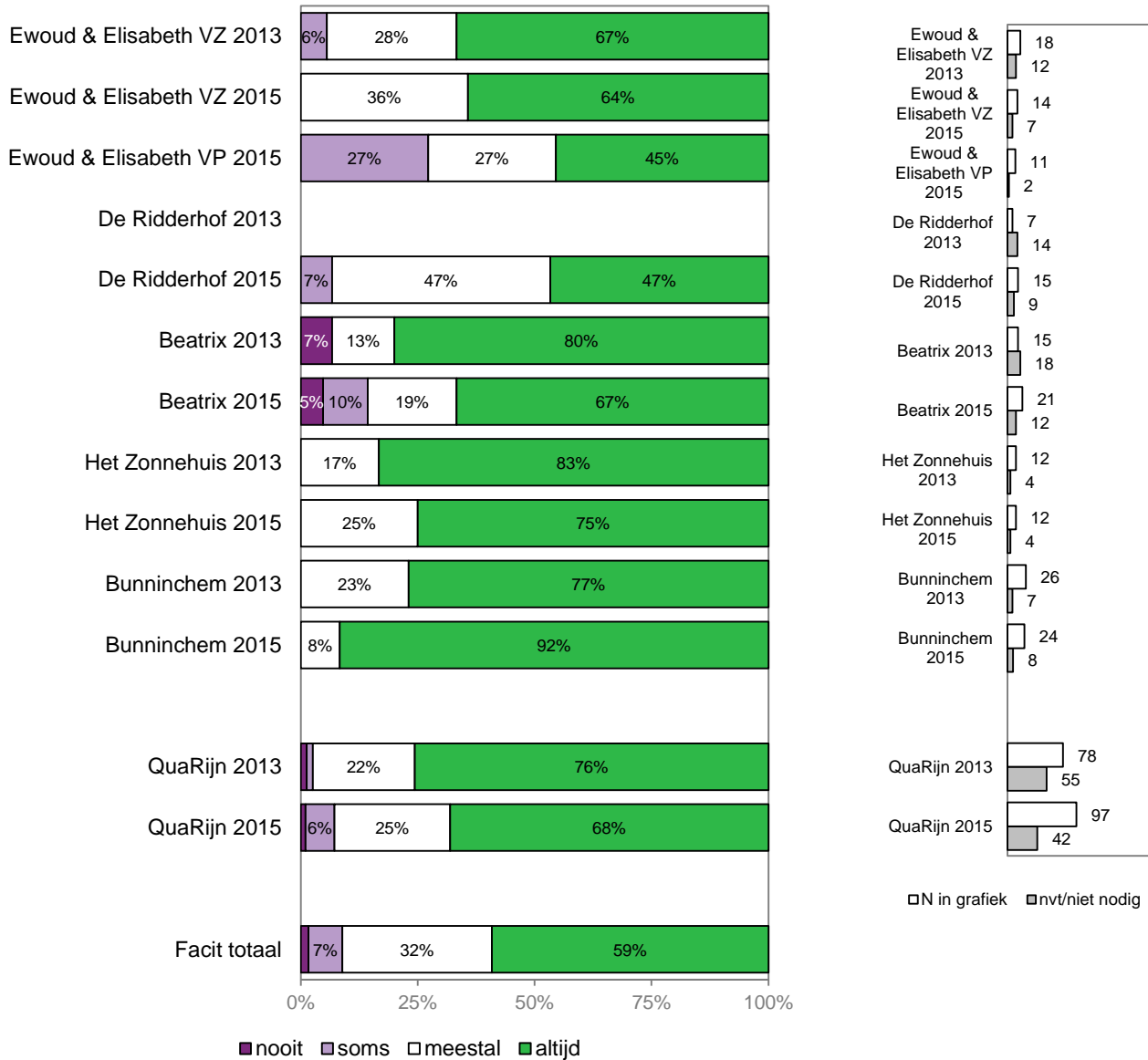
24. Organiseert het huis genoeg activiteiten?



### 25. Zijn de maaltijden lekker?



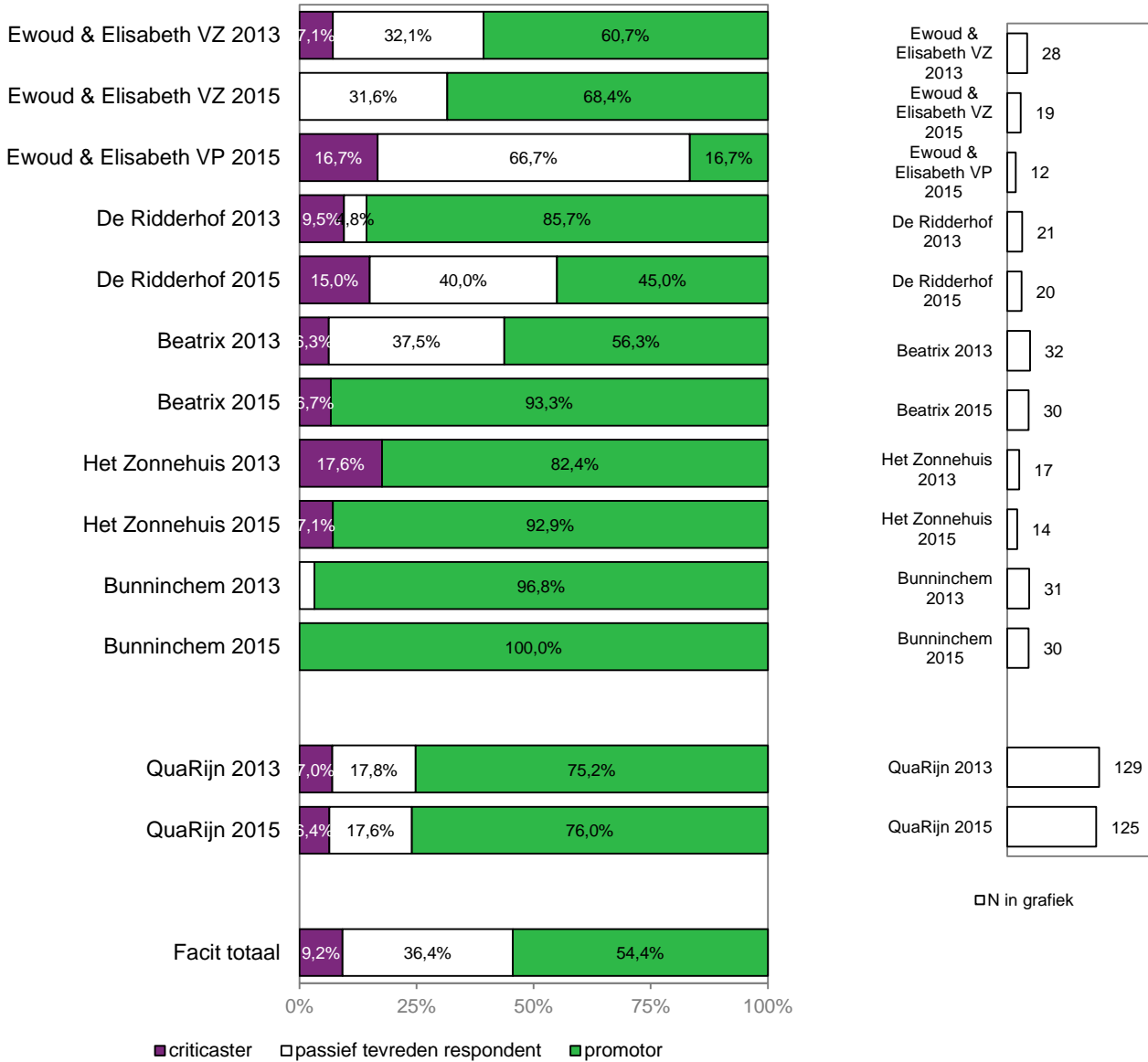
### 26. Is de sfeer tijdens het eten goed?



**Tot slot**

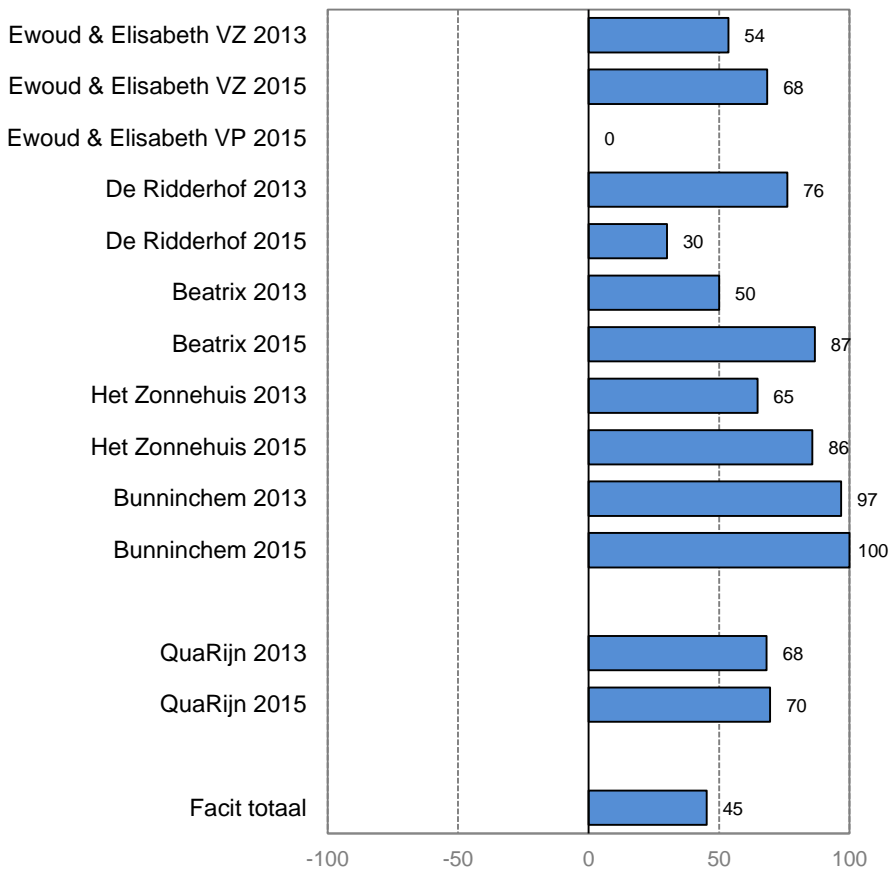
**27. Zou u QuaRijn bij uw vrienden en familie aanbevelen?**

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  $NPS = \% \text{ promotoren} - \% \text{ criticasters}$ ).



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

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

- Weet niet (Bunninchem)
- Nee, ik weet niet (Bunninchem)
- Ik heb niets te vertellen maar dat vind ik goed hoor (Bunninchem)
- Geen extra of bijzondere wensen. (Bunninchem)
- Geen extra wensen of suggesties. (Bunninchem)
- Geen extra wensen voor verbeteringen. (Bunninchem)
- Geen extra wensen, niet nodig. (Bunninchem)
- Geen extra wensen. (Bunninchem)
- Geen extra wensen. Het is hier uitstekend. (Bunninchem)
- Dat weet ik echt niet (Bunninchem)
- Geen extra wensen, het is hier heel goed. (Het Zonnehuis)
- Geen extra wensen. (Het Zonnehuis)
- Voor mij is alles goed zo (Beatrix)
- Ik zou niet weten (Beatrix) (2x)
- Ik weet niets (Beatrix)
- Nee hoor het is goed zo (Beatrix)
- Ik vind het goed zo (De Ridderhof)
- Ik vind het wel goed. Ze doen hun best. (Ridderhof)

- Ik zou het niet weten. (De Ridderhof)
- Dat weet ik niet. (De Ridderhof)
- Ik mis niets (De Ridderhof)
- Het kan niet beter. Het is hartstikke goed. (Ewoud & Elisabeth VP)
- Nee (Ewoud & Elisabeth VP)
- Voor mij niets. Voor mij is het goed. (Ewoud & Elizabeth VZ)
- Weet niet (Ewoud & Elizabeth VZ)
- Het gaat me hier goed. Ik heb geen klachten. (Ewoud & Elizabeth VZ)
- Het is hier goed (Ewoud & Elizabeth VZ)
- Ik heb het goed naar mijn zin (Ewoud & Elizabeth VZ)
- Ik mag niet mopperen hoor. Het is gewoon goed (Ewoud & Elizabeth VZ)
- Over het algemeen is het goed. De medicijnen worden uitgedeeld en paar keer in de week douchen. (Ewoud & Elizabeth VZ)
- Ik weet niets (Ewoud & Elizabeth VZ)
- Niks. Het gaat mij zo goed. (Ewoud & Elizabeth VZ)

Daarnaast werden de volgende opmerkingen en verbeterwensen geuit:

*Lichamelijk welbevinden en gezondheid  
(incl. maaltijden)*

- Als ik op het toilet zit en moet bellen. Dan wordt er niet gereageerd. (Bunninchem)
- Ik word niet op tijd gewassen (Beatrix)
- Beter helpen met naar de wc gaan. Soms moet je lang wachten. Verder gaat het wel. (De Ridderhof)
- Graag een keer extra douchen. (Ewoud & Elisabeth VP)
- Als ik 's nachts naar de wc moet, duurt het soms 1,5 uur voordat ze komen. Dat zou ik wel willen veranderen. (Ewoud & Elizabeth VZ)
- De pijnstillers die ik nu heb helpen niet goed. Ik vraag om een dokter maar die komt niet (Ewoud & Elizabeth VZ)
- Sterk bezuinigd op kwaliteit eten. (Bunninchem)
- Eten is vaak smakeloos. (Beatrix)
- Het eten is niet altijd even goed. Vaak kool. Ze moeten ook bezuinigen. Ze hebben soms drie keer in de week stampot. Dat vind ik te veel. (Beatrix)
- Ik heb nog geen ernstige dingen meegemaakt. Het eten is niet je van het. Ik vind er niets aan. Het is niet gezond. Het is altijd opgewarmd eten. (Het Zonnehuis)
- Stampotten zijn lekker hier, maar de rest is niet lekker. (Beatrix)
- Eten soms te slap (Beatrix)
- Eten smaakt niet altijd lekker (Beatrix)
- Eten word opgewarmd. (Beatrix)
- Eten niet gezond en smakeloos. (Beatrix)
- Adviezen aan de keuken worden niet opgevolgd. Niet genoeg deskundigheid. (Beatrix)
- Eten vind ik niet lekker (De Ridderhof)
- Het eten kan wel beter. Aardappelen zijn soms te hard (De Ridderhof)
- Alleen het eten vind ik niet goed. Bij de stampot bv. krijg je zo'n dun worstje. Er zit geen smaak aan. (De Ridderhof)
- De maaltijden kan veel beter. (De Ridderhof)
- Eten is wisselvallig. (De Ridderhof)
- Het eten is niet lekker. Je bestelt soms eten, maar je krijgt wat anders. Het is vaak koud, het eten. (De Ridderhof)
- Het eten moet smakelijker. (De Ridderhof)
- Ik ben vegetariër maar er zit altijd vlees ergens in. (Ridderhof)
- Ik krijg gemalen eten maar ook daar zitten brokken in. (De Ridderhof)
- Ik krijg zoutloos eten. Waarom, ik vind het niet lekker (Ewoud & Elizabeth VZ)

*Woon- en leefsituatie*

- Meer schoonmaakhulp (Bunninchem)
- Ik mis vrijwilligers . Weinig belangstelling. Lawaai in het restaurant . Het galmt hier . (Bunninchem)
- Er wordt slordig schoongemaakt (Bunninchem)
- Er zijn een paar dames bij de koffie die altijd aan het praten zijn. Niemand die er iets van zegt (Bunninchem)
- Dat je meer spullen op je kamer kwijt kunt. Ik mocht maar weinig meenemen. (Het Zonnehuis)
- Het onderlinge contact tussen de bewoners is minimaal en erg afstandelijk. (Beatrix)
- De cliëntenraad zijn mensen van buitenaf . Er moeten meer bewoners in zitten. Ze worden niet democratisch gekozen . Dat is niet goed zo . Koffie krijg je de ene dag wel en de andere dag niet. Het bed word snel dicht getrokken . Kussen word niet opgeschut en lakens zijn niet echt recht getrokken (Beatrix)
- De kamer is in de zomer bloed heet . Niet te doen . Er zijn weinig mannen hier .jammer ik wil graag klavenjassen (Beatrix)
- Het huis is oud. Mijn intercom doet het slecht en de lift blijft wel eens steken (Beatrix)
- Graag huisdier (hond) Een vrijwilliger om mee naar buiten te gaan wandelen. (Ewoud & Elisabeth VP)
- Client wil graag een grotere kamer. (Ewoud & Elisabeth VP)
- Het schoonmaken is knudde .15 min (Ewoud & Elizabeth VZ)
- Ik mis de vrijheid. Je voelt je min of meer beperkt in de vrijheid. De verzorging heeft weinig tijd. De schoonmaaktijd is maar kort. Zo even met de kwast heen en weer. (Ewoud & Elizabethv)
- Ik vind het restaurant niet gezellig. Is kaal. Kast op mijn kamer is te klein (Ewoud & Elizabeth VZ)
- De schoonmakers hebben maar 15 min. Dat kan toch niet . Het is altijd vies hier (Ewoud & Elizabeth VZ)
- Mijn kamer word niet goed schoon gemaakt (Ewoud & Elizabeth VZ)

*Participatie*

- Meer activiteiten. (Bunninchem)
- Jammer dat je het bloemstukje wat je zelf maakt, niet mee mag nemen naar je kamer. Het is voor het gebouw. (Het Zonnehuis)
- Het zou leuk zijn als er geregeld films vertoond zouden worden. (Beatrix)
- Meer activiteiten, bij voorbeeld dansen. Het is saai hier.(Ridderhof)
- Ik zou af en toe wel eens met de verzorging willen wandelen (Ewoud & Elizabeth VZ)

*Mentaal welbevinden*

- Ze zijn druk dus weinig tijd voor een praatje (Bunninchem)
- In het weekend is het erg stil hier, dan heb ik last van eenzaamheid (Bunninchem)
- Soms zou ik meer aandacht willen (Bunninchem)
- Soms te weinig tijd, ze hebben het te druk (Bunninchem)
- Soms wil ik iets duidelijk maken en dan wordt gezegd: dat weet ik wel. (Bunninchem)
- Soms heb je wel eens behoefte aan een praatje, maar daar hebben geen tijd voor. (Het Zonnehuis)
- Het personeel is veel te gehaast. Ze luisteren niet goed . (Beatrix)
- Ik mis persoonlijke aandacht .maar daar hebben de verzorging geen tijd voor (De Ridderhof)
- Er moet geluisterd worden. Dat gebeurt heel weinig, door de haast die ze hebben. Dat kan ik wel begrijpen, maar onderhand is het wel zo. (Ewoud & Elizabeth VZ)



*Kwaliteit van de zorgverleners*

- Veel te veel invallers, elke dag kijk ik wie er komt, ze doen hun werk maar hebben geen belangstelling voor mij (Bunninchem)
- Vertrouwenspersoon is niet echt te vertrouwen . Heeft dingen door gegeven wat niet mocht . (Bunninchem)
- Vakantie hulpen zijn zeker vrijwilligers. Die weten niets. (Bunninchem)
- Weinig. Er zijn een paar personeelsleden die ik niet mag. Ze zijn een beetje kortaf. (Het Zonnehuis)
- Afspraken worden niet goed na geleefd . Soms zit je te wachten voor niets.er is te weinig personeel . Komen veel mensen van buitenaf (Bunninchem)
- Meer personeel en soms vreemden. (Het Zonnehuis)
- Meer personeel voor meer persoonlijke verzorging. (Het Zonnehuis)
- Meer personeel, voor meer persoonlijke aandacht. (Het Zonnehuis)
- Meer personeel. (Het Zonnehuis)
- Er is te weinig personeel. Soms is het goed, maar soms ook niet. Het eten we soms laat. Soms staat de kar al klaar, maar dan het personeel te roken en koffie te drinken. Het wordt steeds lakser. (Het Zonnehuis)
- De flexkrachten weten niet altijd wat ze moeten doen. Je moet zelf zeggen wat je mankeert. (Het Zonnehuis)
- Te kort aan personeel waardoor er slordig wordt gewerkt. Vaak moet je alles uitleggen. Te weinig vakkundigheid. (Beatrix)
- Te weinig personeel. Ik moet vaak wachten. (Beatrix)
- Tekort aan personeel .soms maar afwachten. (Beatrix)
- Lang wachten is soms vervelend. Tekort personeel. (Beatrix)
- Opleidingsniveau vd verzorgsters is soms te laag. Tekort aan personeel. Veranderingen zijn te heftig voor de verzorgsters. (Beatrix)
- Rekening met mijn slechtheid. Te weinig hulp. Vaak verschillende hulp. Teveel flex hulp. (Beatrix)
- Als ik eerder gedocht wil worden omdat de kapper komt zeggen ze ja en dan gebeurt het niet op tijd . Jammer . Ik maak mij al druk voor morgen dan komt de kapster weer (Beatrix)
- Jonge zusters zijn gehaast. (Ridderhof)
- Te kort aan personeel. Ze zijn gehaast (De Ridderhof)
- Client moet voor 23 uur naar bed anders moet cliënt wachten tot na 0.30 uur i.v.m. de overdracht. (Ewoud & Elisabeth VP)

*Kwaliteit van de zorgorganisatie*

- Wat meer continuïteit in de bezetting door vaste mensen. Ik merk gelijk aan de zorg als ze met de rug tegen de muur staan. Ze zouden wat meer armslag moeten hebben. (Het Zonnehuis)
- In de zorg zo bezuinigd dat er meer uitzendkrachten rondlopen. (Bunninchem)
- De belangstelling voor de bewoners buiten de reguliere zorg is erg gering. Soms worden zaken niet goed aan collega's doorgegeven. Er is behoefte aan een maandelijks nieuwsbulletin over het huis. (Beatrix)

*Zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid*

- Er wordt niet altijd gereageerd als je op de bel drukt. (Bunninchem)
- Graag sneller reageren op de bel. (Ewoud & Elisabeth VP)
- Alarmknop in de douche werkt niet .dat voelt niet fijn (Ewoud & Elizabeth)
- Ik heb een alarmbel. Als ik iemand nodig hebt, moet je verschrikkelijk lang wachten. Dan lig je op de grond, je snakt naar hulp maar dan moet je 20 tot 25 minuten wachten. Dat kan gebeuren. (Ewoud & Elizabeth VZ)

*Overig*

- Er is bij je zelf ook wel eens wat. (Het Zonnehuis)
- Wat moet ik op noemen? (Bunninchem)

- Is niet aan mij om wat te zeggen (De Ridderhof)

## 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:

- Zeer goed tevreden over de totale zorg. (Bunninchem)
- Zeer tevreden over de totale zorg. (Bunninchem)
- Tevreden over de totale zorg. (Bunninchem)
- Tevreden over de totale verzorging. (Bunninchem)
- Het is hier hemels, overal is er hulp bij (Bunninchem)
- Goed tevreden over de zorgverstrekking. (Bunninchem)
- Goed tevreden over de totale verzorging. (Bunninchem)
- Goed tevreden over de totale zorg. (Bunninchem)
- Goed tevreden over de zorgverlening. (Bunninchem)
- Alles (Bunninchem)
- Alles is goed hoor er valt niets op aan te merken (Bunninchem)
- Tevreden over de totale zorgverlening. (Het Zonnehuis)
- Uitermate tevreden over de totale verzorging. (Het Zonnehuis)
- Redelijk goed tevreden over de totale verzorging. (Het Zonnehuis)
- Ik ben overal wel tevreden over. (Het Zonnehuis)
- Goed tevreden over mijn behandeling. (Het Zonnehuis)
- Het geheel is goed. Ik kan niet een bepaald iets noemen. (Het Zonnehuis)
- Het kan niet beter. Als ze je verzorgen, kan het niet beter. (Het Zonnehuis)
- Goed tevreden over de totale zorg. (Het Zonnehuis) (2x)
- Goed tevreden over de verzorging. (Het Zonnehuis)
- Behoorlijk tevreden over de totale verzorging. (Het Zonnehuis)
- Over alles hoor (Beatrix)
- Alles (Beatrix)
- Als je echt hulp nodig hebt is het er ook. (Beatrix)
- Eigenlijk over alles dik tevreden (Beatrix)
- Over alles (De Ridderhof)
- Ik mag hier niet mopperen. (De Ridderhof)
- Ik ben heel dankbaar voor alle verzorging die ze mij geven en mij komen helpen (De Ridderhof)
- Client is over alles tevreden. (De Ridderhof)
- Client is tevreden over de verzorging. (De Ridderhof)
- Client is tevreden. (De Ridderhof)
- Je krijgt hier je natje en je droogje, verder is het goed hier. (Ewoud & Elisabeth VP)
- Client is zeer tevreden over de verzorging. (Ewoud & Elisabeth VP)
- Client vindt dat alles goed is en goed verloopt op de afdeling. (Ewoud & Elisabeth VP)
- Client erg tevreden over alles. (Ewoud & Elisabeth VP)
- Alles, alles (Ewoud & Elizabeth VZ)
- Alles is goed hier (Ewoud & Elizabeth VZ)
- Alles is hier heel goed (Ewoud & Elizabeth VZ)
- Verder is het hier wel goed (Ewoud & Elizabeth VZ)
- Nogmaals, ik heb geen klachten. (Ewoud & Elizabeth VZ)
- Over alles wel. (Ewoud & Elizabeth VZ)
- Over alles. Ik vind het best zo. Heerlijk. (Ewoud & Elizabeth VZ)
- Ik ben altijd tevreden. (Ewoud & Elizabeth VZ)

Daarnaast werden de volgende opmerkingen gemaakt:

*Lichamelijk welbevinden en gezondheid  
(incl. maaltijden)*

- Als je echt zorg nodig hebt dan word je prima verzorgd. (Beatrix)
- Verzorging is erg goed (Beatrix)
- De verzorging is wel goed. (De Ridderhof)
- De verzorging is gewoon goed hier. (Ewoud & Elisabeth VP)
- We hebben een eigen keuken het eten smaakt altijd (Bunninchem)
- Eten en verzorgers zijn goed hoor (Bunninchem)
- Eten is echt heel goed (Bunninchem)
- Eten is erg goed. (Bunninchem)
- Eten is goed. (Bunninchem)
- Eten en drinken is prima. (Beatrix)
- Fantastische keuken. (Beatrix)
- De warme maaltijden zijn prima. (Beatrix)
- Eten krijg ik goed en meer als genoeg. (De Ridderhof)
- Eten is zeer zeker goed (De Ridderhof)
- En de maaltijden (Ewoud & Elisabeth VP)
- Eten is erg lekker . Woensdagavond is het oosters eten . O zo lekker. (Ewoud & Elizabeth VZ)
- Het eten is heerlijk gewoon aardappelen groente en vlees. (Ewoud & Elizabeth VZ)

*Woon- en leefsituatie*

- Ik heb een eigen kamer met balkon (Bunninchem)
- Ik heb een plek voor mijzelf. (Bunninchem)
- Mooie woonruimte en het personeel is aardig (Bunninchem)
- Kamer word mooi schoon gehouden (Bunninchem)
- Dat er vrij bezoek mogelijk is van familie. Dat het beneden in het restaurant gezellig is. Als je zorg nodig hebt dan krijg je die wel, maar je moet er dan wel om vragen of ze moeten het zien. (Het Zonnehuis)
- Ik ben tevreden met deze kamer. Als ik 's nachts bel komen de zuster en broeder gelijk . (Beatrix)
- Ik zit hier zo mooi. Prachtig uitzicht. Ik ben zeer tevreden (Beatrix)
- Mijn eigen kamer is prettig mis wel een slaapkamer. (Beatrix)
- Mooie woonruimte. Alles is hier goed (Beatrix)
- De sfeer is goed. (Beatrix)
- Een plek voor mij zelf heb ik hier. (Beatrix)
- Eigenlijk wel over de hele sfeer. (De Ridderhof)
- Het is hier gezellig en de mensen doen veel met elkaar. (De Ridderhof)
- Het uitzicht is mooi. (Ewoud & Elisabeth VP)
- Ik heb al gezegd. Ik voel me hier thuis. (Ewoud & Elisabeth VP)
- De gezelligheid is hier fijn (Ewoud & Elizabeth VZ)
- Mijn woonruimte is groot genoeg (Ewoud & Elizabeth VZ)
- Mooie woonruimte. (Ewoud & Elizabeth VZ)

*Participatie*

- Veel te doen, muziek en zo leuke activiteiten. Als ik bel, komen ze snel (Bunninchem)
- De activiteiten zijn erg goed en gezellig. (Beatrix)
- De belangstelling is goed. ze komen vragen of ik mee doe aan een van de activiteiten (Beatrix)
- De bingo vind ik het leuk (Ewoud & Elizabeth VZ)

*Mentaal welbevinden*

- Vriendelijkheid. (Bunninchem)
- De vaste verzorgsters daar heb ik een goede band mee. (Bunninchem)
- Goed tevreden over de zorgzame liefde. (Het Zonnehuis)
- Vriendelijk (Beatrix)
- Vriendelijk, van goede wil. (Beatrix)
- Sommige zusters zijn erg aardig. (De Ridderhof)
- Ze zijn vriendelijk de zusters hier maar zijn gehaast. (Beatrix)
- Beleefd, lief en geïnteresseerd. (Beatrix)
- Het personeel is altijd vriendelijk. (Beatrix)
- Ik ben hier welkom. De verzorging is erg goed. (De Ridderhof)
- Oudere zusters zijn erg aardig. (De Ridderhof)
- Het personeel zijn allemaal erg lief en cliënt is hier heel dankbaar voor. (De Ridderhof)
- Iedereen is toch wel aardig hier. (De Ridderhof)
- De behandeling en de privacy is heel goed en daar hecht de cliënt veel waarden aan. (De Ridderhof)
- De oudere verzorgers hebben echt aandacht (De Ridderhof)
- Alle verzorgers zijn erg aardig (De Ridderhof)
- Ze komen af en toe praten .het is allemaal goed hier (Ewoud & Elizabeth VZ)
- Client voelt zich geborgen. (Ewoud & Elisabeth VP)

*Kwaliteit van de zorgverleners*

- Vriendelijk en gemoedelijk. Ze staan voor je klaar (Bunninchem)
- Goed tevreden over de verzorging .Ze staan altijd klaar. (Bunninchem)
- Verzorgsters zijn erg aardig (Bunninchem)
- De verpleging en de verzorging is wel goed, maar ze kunnen ook niet altijd doen wat zij willen. De omgang met het personeel is wel goed. (Het Zonnehuis)
- Ik ben enigszins tevreden. Over de vaste krachten heb ik niets te klagen. Over de invallers ben ik minder tevreden. (Het Zonnehuis)
- Over het personeel. (Het Zonnehuis)
- Je hoeft maar te bellen en ze zijn. (De Ridderhof)
- Over de verzorging wel. Dat gaat best goed. De een is beter dan de ander en er zijn er ook nog wel bij die moeten leren. Dat kan ook niet anders. (De Ridderhof)
- Over de verzorging, ze hebben altijd een vriendelijk woord en ze zijn er snel als je belt. (De Ridderhof)
- Dat ze me helpen. (De Ridderhof)
- De samenwerking van het personeel (Ewoud & Elisabeth VP)
- Het personeel doet zo geweldig zijn best. De een is wel hartelijker dan de andere, het is hier goed, (Ewoud & Elisabeth VP)
- Het personeel is erg gezellig. (Ewoud & Elisabeth VP)
- Er heerst wel een vriendelijke sfeer hier. Ze proberen wel je op de goede manier te helpen. (Ewoud & Elizabeth VZ)
- De meiden hier zijn geweldig. (Ewoud & Elizabeth VZ)

*Overig*

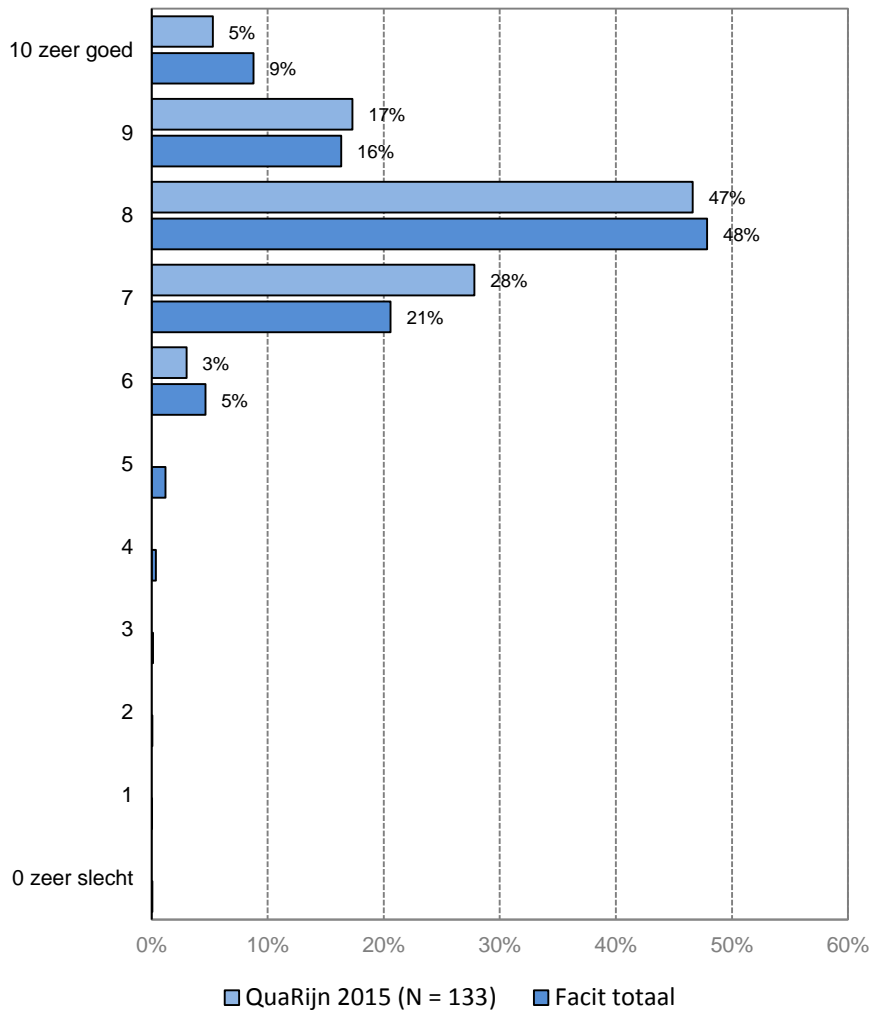
- Niets (Beatrix)
- In de directie staat men ver af van de praktijk. (Beatrix)
- Weet ik niet. (De Ridderhof)
- Zeg ik niets op (De Ridderhof)
- Ik heb zelf weinig hulp nodig. Het meest doe ik zelf. (Ewoud & Elizabeth VZ)

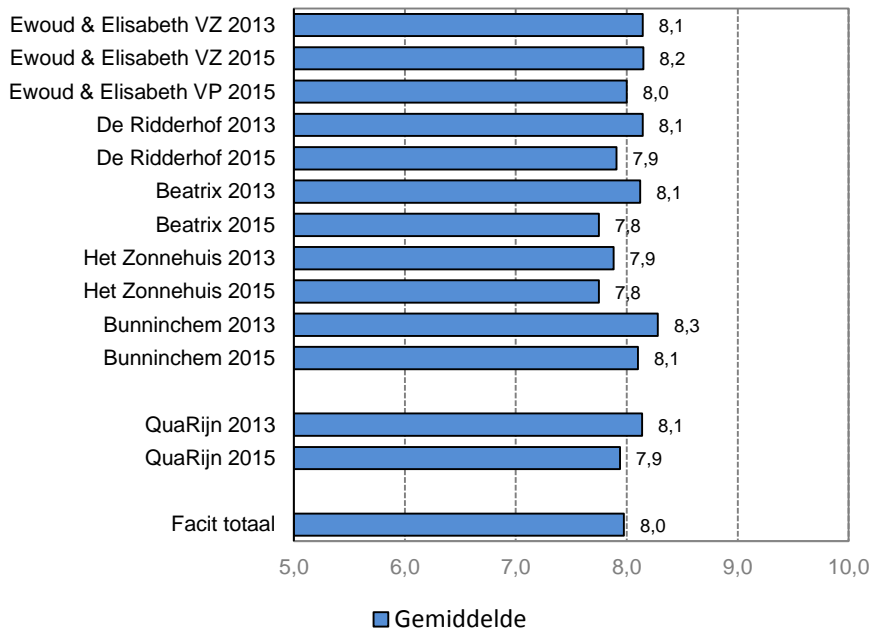
## Extra vragen

In aansluiting op de officiële landelijke CQ-vragenlijst willen wij u graag nog enkele extra vragen stellen.

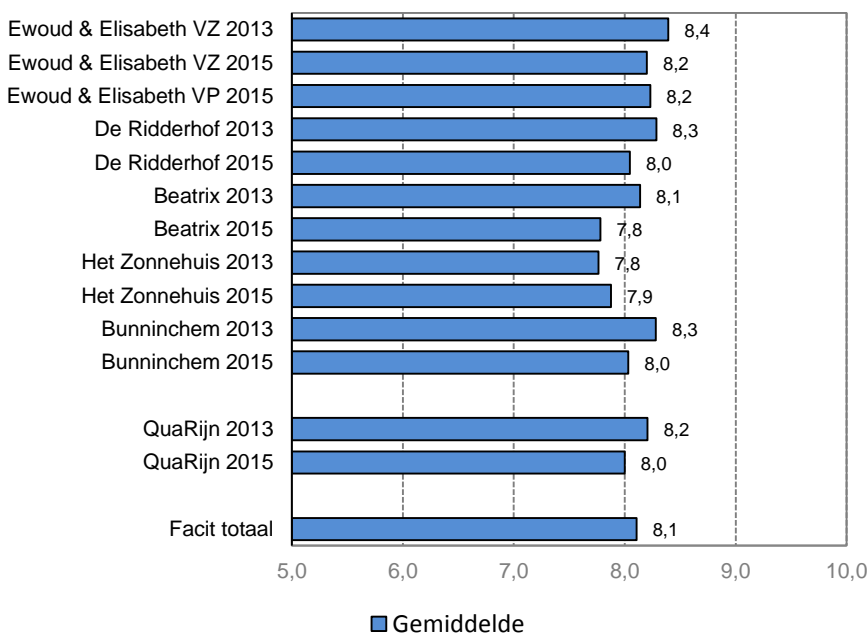
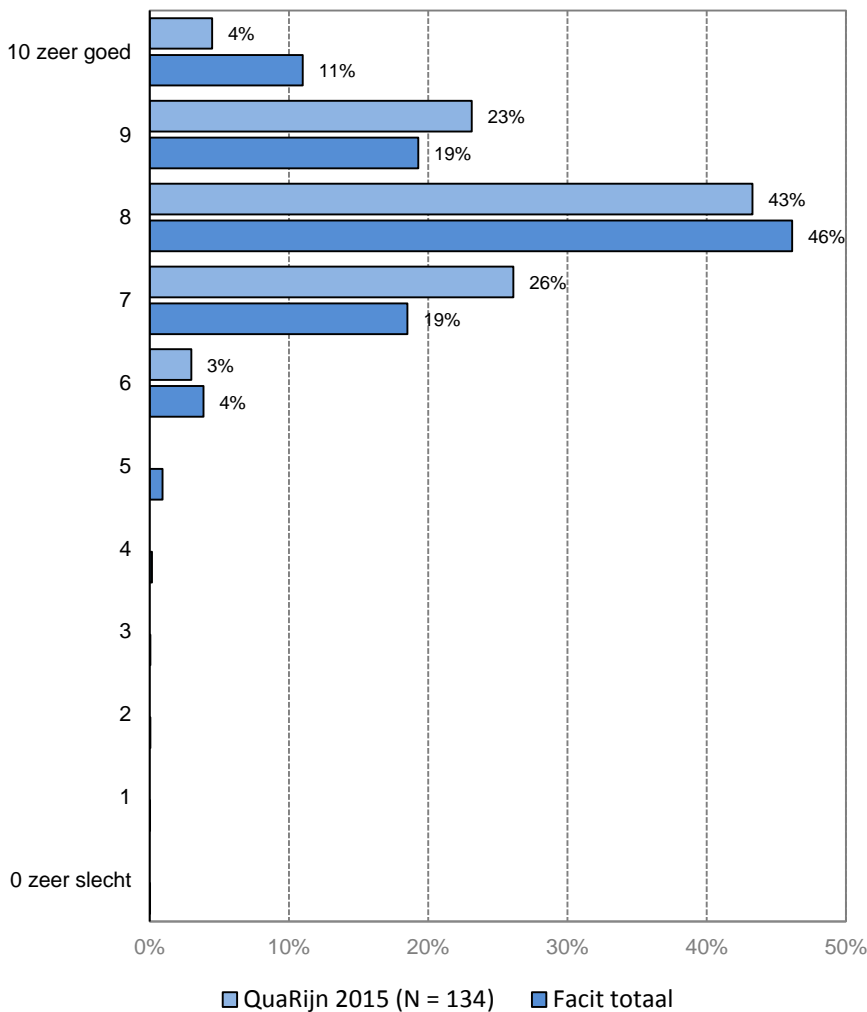
### 1. Welk cijfer geeft u de zorginstelling?

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>5</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.

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 QuaRijn is dit voor alle indicatoren het geval.

Ewoud & Elisabeth VZ 2015

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: Smaak	3,48	21
1.1 Ervaringen met maaltijden: Sfeer	3,64	14
<b>2 Woon- en leefsituatie</b>		
2.1 Omgang met elkaar	3,67	12
2.2 Ervaringen met schoonmaken	3,25	20
2.3 Ervaringen met inrichting	4,00	21
2.4 Ervaringen met privacy	4,00	21
<b>3 Participatie</b>		
3.1 Zinnige dag	3,88	16
<b>4 Mentaal welbevinden</b>		
4.3 Ervaren bejegening	3,50	21
<b>5 Kwaliteit van de zorgverleners</b>		
5.1 Ervaren beschikbaarheid personeel	3,06	17
5.4 Ervaren kwaliteit personeel	3,66	20
<b>6 Kwaliteit van de zorgorganisatie</b>		
6.1 Ervaren inspraak	3,48	17
6.2 Ervaren informatie	3,86	21
<b>7 Zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid</b>		
7.5 Ervaren veiligheid	3,86	21

<sup>5</sup> In bijlage 2 bij deze rapportage is uitgeschreven welke vragen onder welke indicator vallen.

Ewoud &amp; Elisabeth VP 2015

<b>Thema's en indicatoren Goede Zorg VV&amp;T</b>	<b>indicatorscore</b>	<b>aantal respondenten</b>
<b>Kwaliteit van leven</b>		
<b>1 Lichamelijk welbevinden en gezondheid</b>		
1.1 Ervaringen met maaltijden: Smaak	3,00	13
1.1 Ervaringen met maaltijden: Sfeer	3,18	11
<b>2 Woon- en leefsituatie</b>		
2.1 Omgang met elkaar	3,50	10
2.2 Ervaringen met schoonmaken	3,62	13
2.3 Ervaringen met inrichting	4,00	13
2.4 Ervaringen met privacy	4,00	13
<b>3 Participatie</b>		
3.1 Zinnvolle dag	3,70	10
<b>4 Mentaal welbevinden</b>		
4.3 Ervaren bejegening	3,47	13
<b>5 Kwaliteit van de zorgverleners</b>		
5.1 Ervaren beschikbaarheid personeel	3,00	13
5.4 Ervaren kwaliteit personeel	3,75	13
<b>6 Kwaliteit van de zorgorganisatie</b>		
6.1 Ervaren inspraak	3,82	12
6.2 Ervaren informatie	3,65	13
<b>7 Zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid</b>		
7.5 Ervaren veiligheid	3,85	13

## De Ridderhof 2015

Thema's en indicatoren Goede Zorg VV&T	indicatordata-bbox="579 111 698 124">score	aantal respondenten
<b>Kwaliteit van leven</b>		
<b>1 Lichamelijk welbevinden en gezondheid</b>		
1.1 Ervaringen met maaltijden: Smaak	2,63	24
1.1 Ervaringen met maaltijden: Sfeer	3,40	15
<b>2 Woon- en leefsituatie</b>		
2.1 Omgang met elkaar	3,19	16
2.2 Ervaringen met schoonmaken	3,33	24
2.3 Ervaringen met inrichting	4,00	24
2.4 Ervaringen met privacy	4,00	24
<b>3 Participatie</b>		
3.1 Zinnvolle dag	3,57	21
<b>4 Mentaal welbevinden</b>		
4.3 Ervaren bejegening	3,45	23
<b>5 Kwaliteit van de zorgverleners</b>		
5.1 Ervaren beschikbaarheid personeel	2,76	21
5.4 Ervaren kwaliteit personeel	3,63	23
<b>6 Kwaliteit van de zorgorganisatie</b>		
6.1 Ervaren inspraak	3,45	19
6.2 Ervaren informatie	3,88	24
<b>7 Zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid</b>		
7.5 Ervaren veiligheid	3,79	24

## Beatrix 2015

Thema's en indicatoren Goede Zorg VV&T	indicatordata-score	aantal respondenten
<b>Kwaliteit van leven</b>		
<b>1 Lichamelijk welbevinden en gezondheid</b>		
1.1 Ervaringen met maaltijden: Smaak	3,27	33
1.1 Ervaringen met maaltijden: Sfeer	3,48	21
<b>2 Woon- en leefsituatie</b>		
2.1 Omgang met elkaar	2,96	26
2.2 Ervaringen met schoonmaken	3,64	33
2.3 Ervaringen met inrichting	4,00	34
2.4 Ervaringen met privacy	4,00	33
<b>3 Participatie</b>		
3.1 Zinnvolle dag	3,70	27
<b>4 Mentaal welbevinden</b>		
4.3 Ervaren bejegening	3,24	33
<b>5 Kwaliteit van de zorgverleners</b>		
5.1 Ervaren beschikbaarheid personeel	2,48	27
5.4 Ervaren kwaliteit personeel	3,56	32
<b>6 Kwaliteit van de zorgorganisatie</b>		
6.1 Ervaren inspraak	3,17	27
6.2 Ervaren informatie	3,51	34
<b>7 Zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid</b>		
7.5 Ervaren veiligheid	4,00	34

## Het Zonnehuis 2015

Thema's en indicatoren Goede Zorg VV&T	indicatordata-bbox="579 111 698 124">score	aantal respondenten
<b>Kwaliteit van leven</b>		
<b>1 Lichamelijk welbevinden en gezondheid</b>		
1.1 Ervaringen met maaltijden: Smaak	3,19	16
1.1 Ervaringen met maaltijden: Sfeer	3,75	12
<b>2 Woon- en leefsituatie</b>		
2.1 Omgang met elkaar	3,38	16
2.2 Ervaringen met schoonmaken	3,75	16
2.3 Ervaringen met inrichting	4,00	16
2.4 Ervaringen met privacy	4,00	16
<b>3 Participatie</b>		
3.1 Zinnvolle dag	3,79	14
<b>4 Mentaal welbevinden</b>		
4.3 Ervaren bejegening	3,67	16
<b>5 Kwaliteit van de zorgverleners</b>		
5.1 Ervaren beschikbaarheid personeel	2,53	15
5.4 Ervaren kwaliteit personeel	3,63	16
<b>6 Kwaliteit van de zorgorganisatie</b>		
6.1 Ervaren inspraak	3,58	15
6.2 Ervaren informatie	3,91	16
<b>7 Zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid</b>		
7.5 Ervaren veiligheid	4,00	16

## Bunninchem 2015

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: Smaak	3,59	32
1.1 Ervaringen met maaltijden: Sfeer	3,92	24
<b>2 Woon- en leefsituatie</b>		
2.1 Omgang met elkaar	3,59	27
2.2 Ervaringen met schoonmaken	3,65	31
2.3 Ervaringen met inrichting	4,00	32
2.4 Ervaringen met privacy	4,00	32
<b>3 Participatie</b>		
3.1 Zinnvolle dag	3,85	27
<b>4 Mentaal welbevinden</b>		
4.3 Ervaren bejegening	3,69	31
<b>5 Kwaliteit van de zorgverleners</b>		
5.1 Ervaren beschikbaarheid personeel	3,12	26
5.4 Ervaren kwaliteit personeel	3,86	32
<b>6 Kwaliteit van de zorgorganisatie</b>		
6.1 Ervaren inspraak	3,67	26
6.2 Ervaren informatie	3,74	29
<b>7 Zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid</b>		
7.5 Ervaren veiligheid	3,94	32

Bovenstaande indicatorscores zijn berekend op basis van de vragenlijsten die na schoning en case-mix correctie in aanmerking komen voor verwerking en externe publicatie.

*Dit deel van de CQI-rapportage  
valt niet onder het CQI-accreditaat.*



ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

**Top-2 Box scores**

**Conclusies**

**Aanbevelingen**





# 1 Top-2 Box scores

## 1.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de uitkomsten van deze raadpleging samenvattend gepresenteerd in de vorm van Top-2 Box scores. Een Top-2 Box score is het percentage respondenten dat de meest gunstige antwoordcategorieën kiest, doorgaans meestal en altijd, en daarmee te kennen geeft met het onderwerp in kwestie positieve ervaringen te hebben. Vragen met een andere schaal worden omgezet naar een 4-puntsschaal.

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

Daarnaast wordt door middel van verschilcores een vergelijking gemaakt met de raadpleging uit 2013 en het Facit totaal. Als aanvulling hierop wordt de statistische significantie van de verschilcores bepaald. Wanneer een verschil significant is ( $p < ,05$ ) betekent dit dat deze groter is dan op basis van toeval verwacht kan worden (bij een betrouwbaarheidsniveau van 95%).

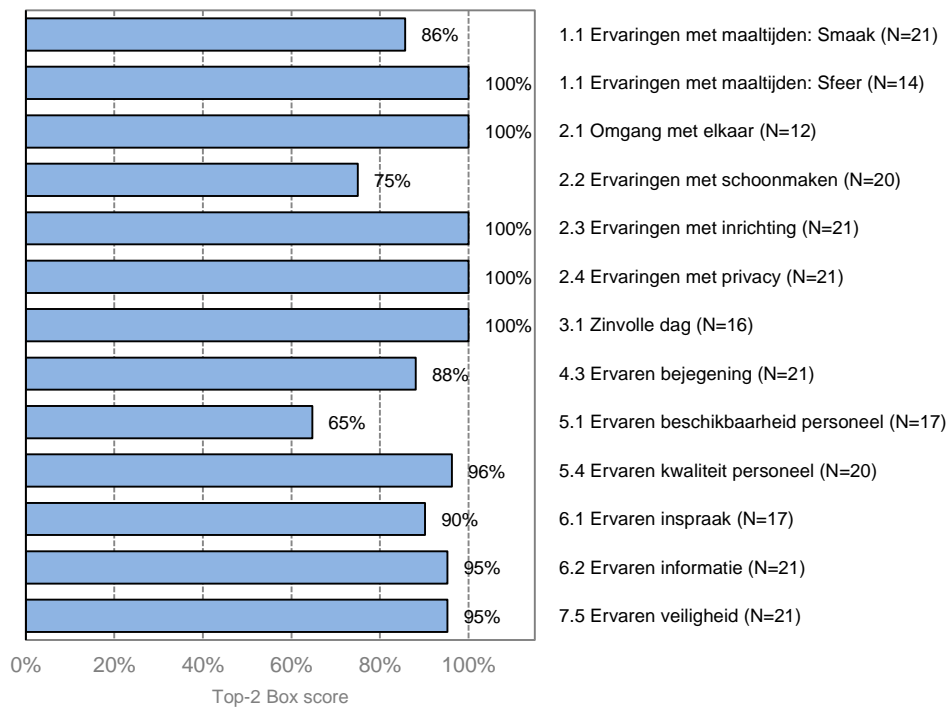
### 1.2 Top-2 Box scores op indicatorniveau

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 QuaRijn gerapporteerd. In de grafiek daarnaast worden verschillen gepresenteerd in vergelijking met de raadpleging uit 2013 en in derde grafiek de verschillen met het Facit totaal.

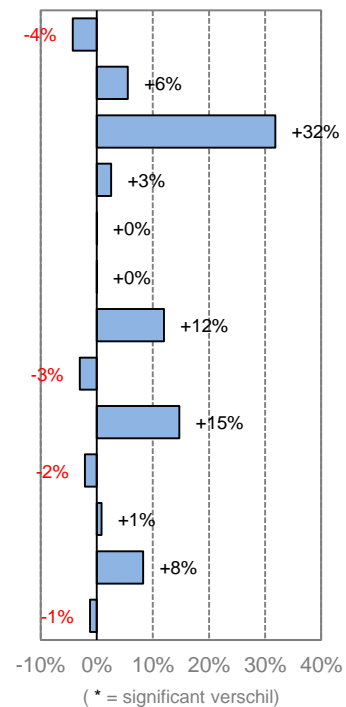
Voorwaarden bij de berekening van de Top-2 Box scores op indicatorniveau zijn dat een respondent meer dan de helft van de vragen die samen een indicator vormen, heeft beantwoord én dat tien of meer respondenten de onderliggende vragen hebben beantwoord. Is dit niet het geval, dan is er voor de betreffende indicator geen Top-2 Box score weergegeven.

#### Ewoud & Elisabeth VZ 2015

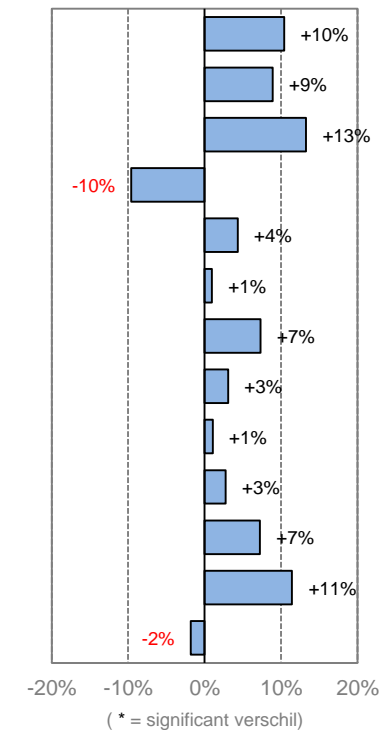
Percentage respondenten met positieve ervaring op indicator in Ewoud & Elisabeth VZ 2015



Verskil met Ewoud & Elisabeth VZ 2013

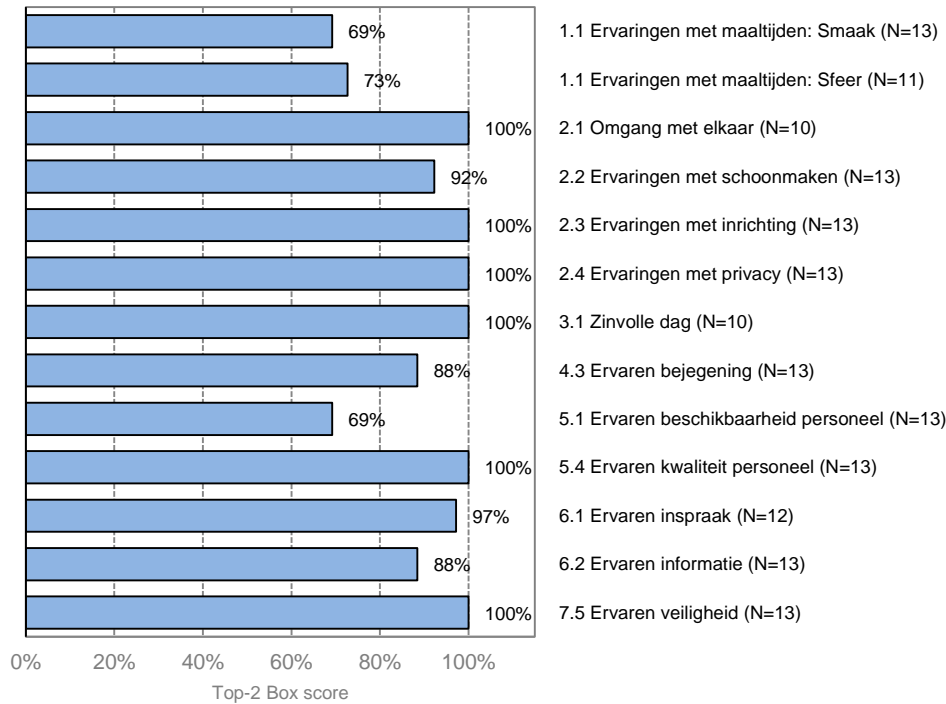


Verskil met Facit totaal

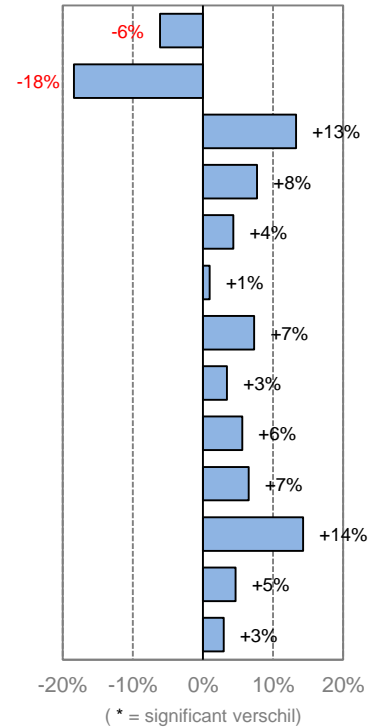


Ewoud & Elisabeth VP 2015

Percentage respondentent met positieve ervaring op indicator in Ewoud & Elisabeth VP 2015

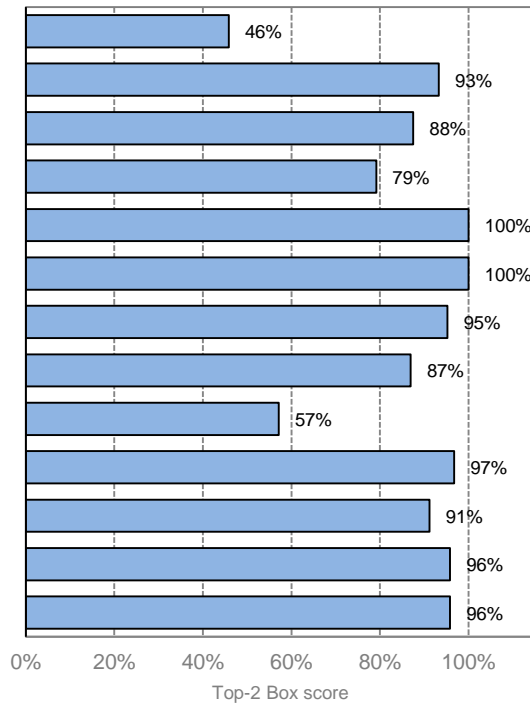


Verskil met Facit totaal



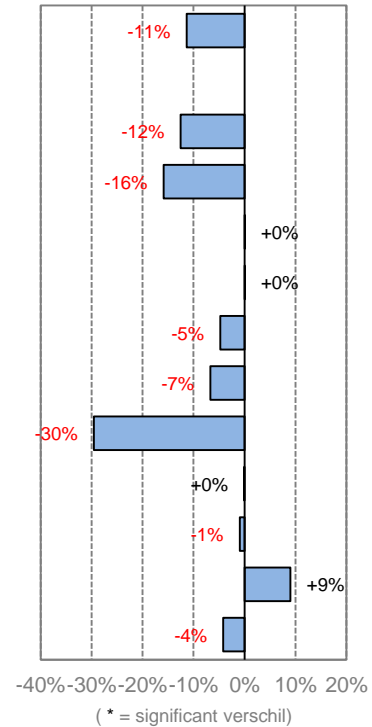
De Ridderhof 2015

Percentage respondentent met positieve ervaring op indicator in De Ridderhof 2015

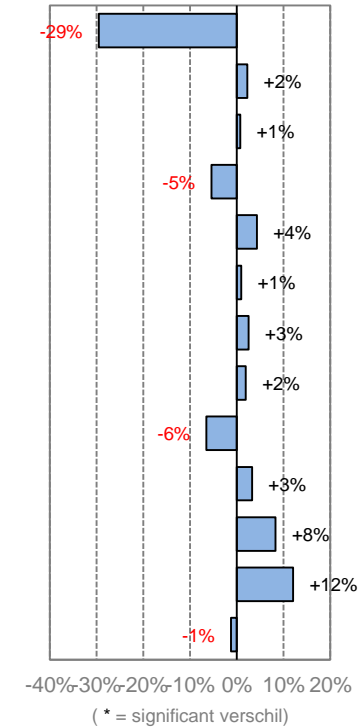


- 1.1 Ervaringen met maaltijden: Smaak (N=24)
- 1.1 Ervaringen met maaltijden: Sfeer (N=15)
- 2.1 Omgang met elkaar (N=16)
- 2.2 Ervaringen met schoonmaken (N=24)
- 2.3 Ervaringen met inrichting (N=24)
- 2.4 Ervaringen met privacy (N=24)
- 3.1 Zinvolle dag (N=21)
- 4.3 Ervaren bejegening (N=23)
- 5.1 Ervaren beschikbaarheid personeel (N=21)
- 5.4 Ervaren kwaliteit personeel (N=23)
- 6.1 Ervaren inspraak (N=19)
- 6.2 Ervaren informatie (N=24)
- 7.5 Ervaren veiligheid (N=24)

Vershil met De Ridderhof 2013

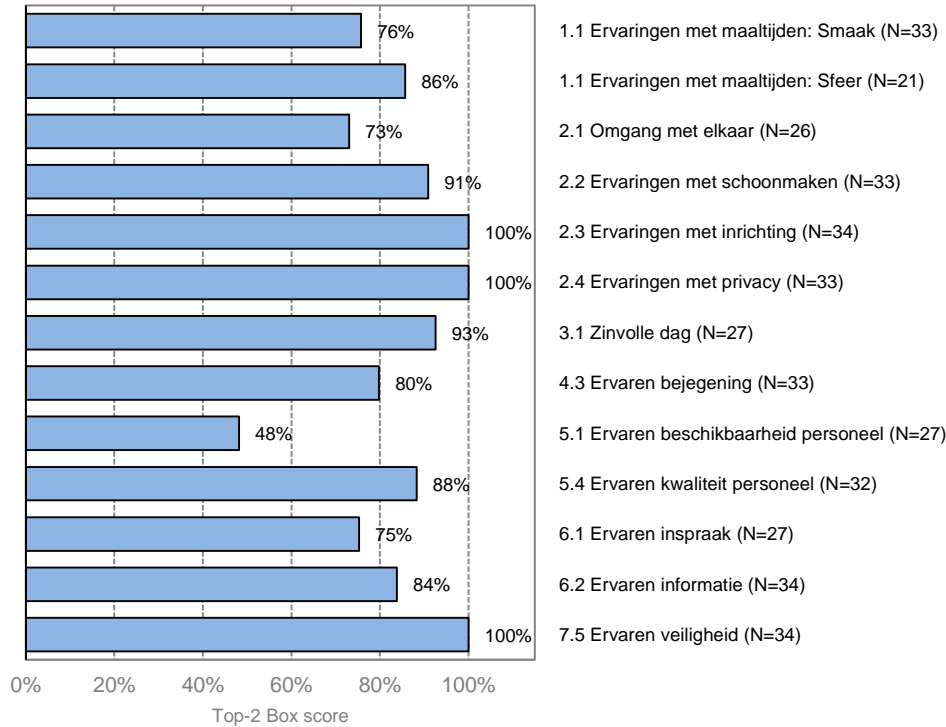


Vershil met Facit totaal

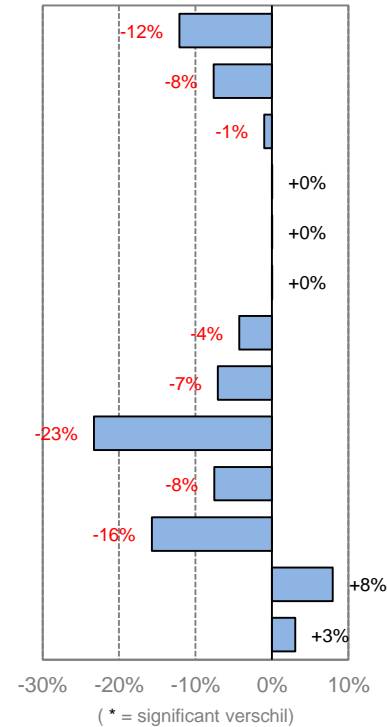


Beatrix 2015

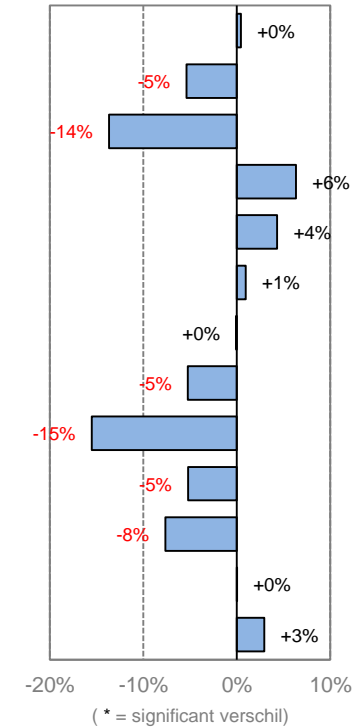
Percentage respondentent met positieve ervaring op indicator in Beatrix 2015



Verskil met Beatrix 2013

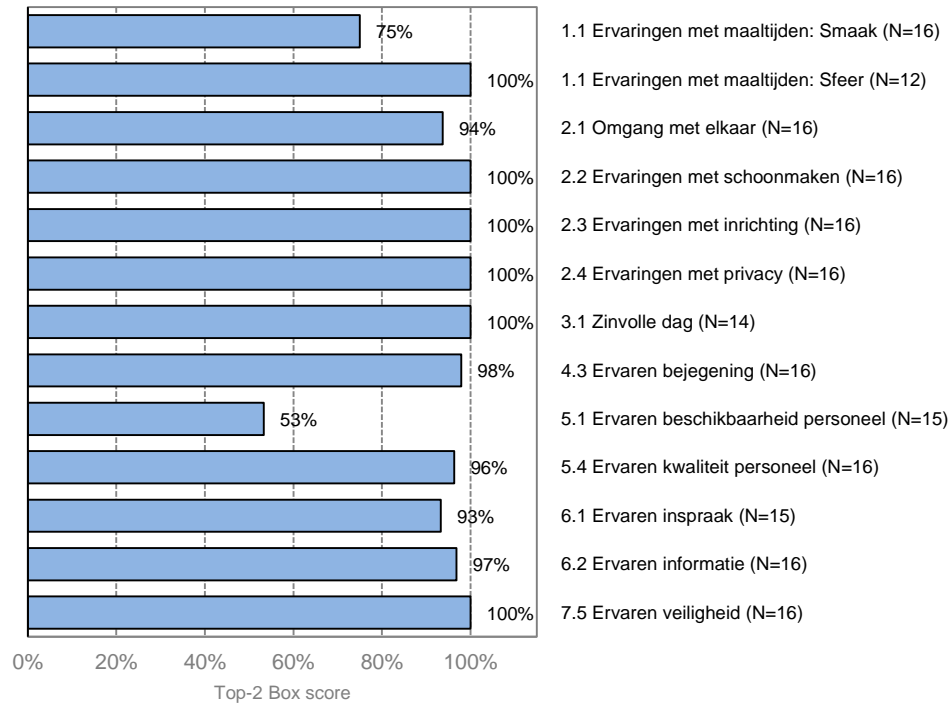


Verskil met Facit totaal

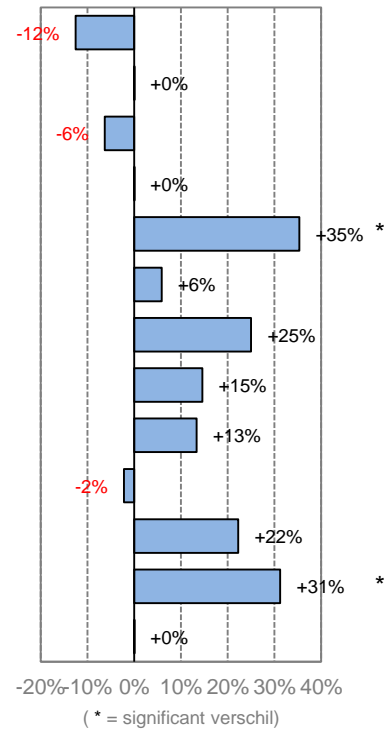


## Het Zonnehuis 2015

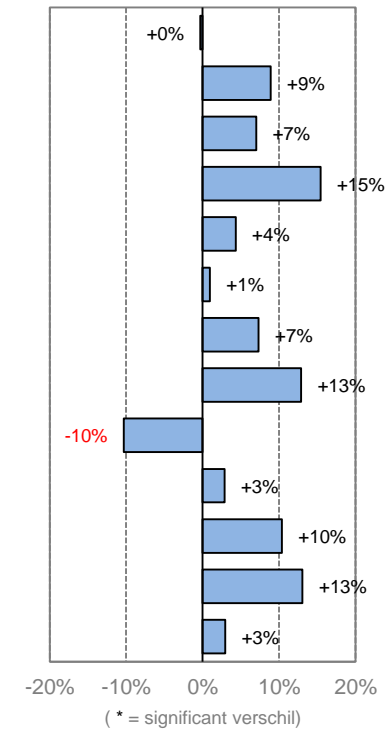
Percentage respondentent met positieve ervaring op indicator in Het Zonnehuis 2015



Verskil met Het Zonnehuis 2013

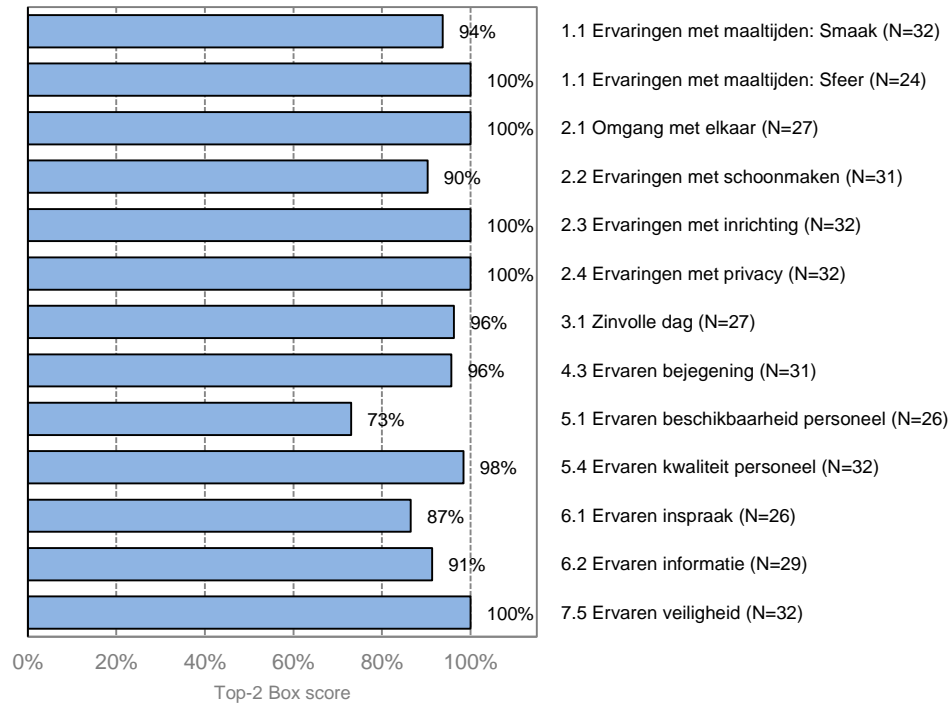


Verskil met Facit totaal

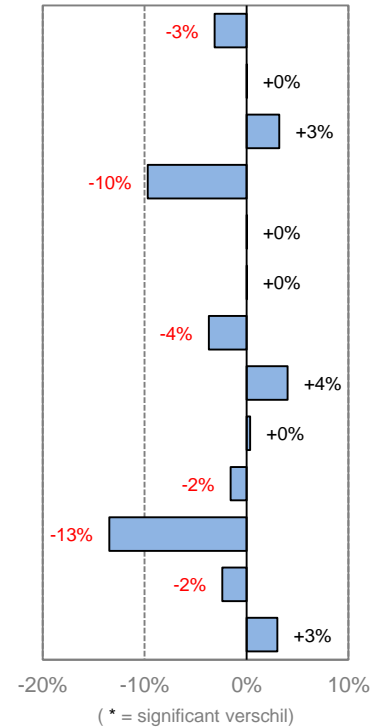


Bunninchem 2015

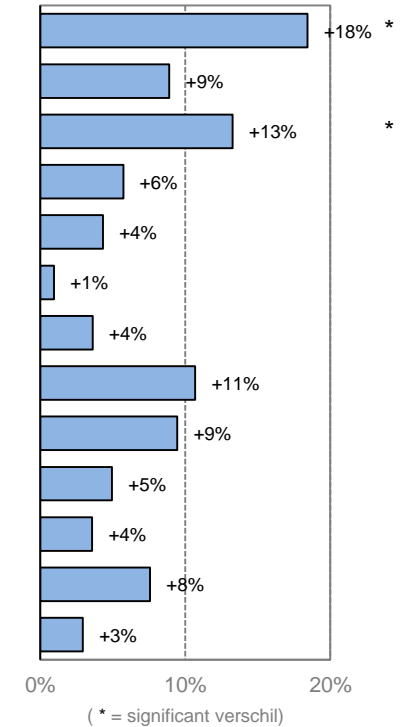
Percentage respondentent met positieve ervaring op indicator in Bunninchem 2015



Verskil met Bunninchem 2013



Verskil met Facit totaal



### 1.3 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 QuaRijn 2015	Verskil met QuaRijn 2013	Verskil met Facit totaal
21. Kunt u zich met bezoek op een rustige plek terugtrekken?	100%	+ 1%	+ 1%
23. Kunt u zelf bepalen hoe de kamer of woonruimte is ingericht?	100%	+ 4%	+ 4%
9. Houden zorgverleners rekening met wat u zelf wel en niet kunt?	99%	+ 0%	+ 4%
22. Voelt u zich veilig in huis?	99%	+ 1%	+ 2%
24. Organiseert het huis genoeg activiteiten?	97%	+ 3%	+ 4%
13. Komt het verpleeg-/verzorgingshuis de afspraken over uw verzorging en behandeling goed na?	96%	+ 0%	+ 2%
8. Zijn uw zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?	96%	- 1%	+ 4%
10. Nemen de zorgverleners uw gezondheidsklachten serieus?	94%	- 5%	+ 0%
14. Geeft het huis u genoeg informatie over wat zij voor u kan doen?	93%	+ 3%	+ 3%
17. Geven de zorgverleners goed antwoord op uw vragen?	93%	- 2%	+ 2%
26. Is de sfeer tijdens het eten goed?	93%	- 5%	+ 2%
6. Werken de zorgverleners vakkundig?	92%	- 6%	- 1%
20. Gaan de bewoners prettig met elkaar om?	91%	+ 4%	+ 4%
16. Luisteren zorgverleners aandachtig naar u?	91%	- 2%	+ 2%
15. Geeft de zorginstelling u genoeg informatie over uw rechten?	89%	+ 18%	+ 16%
19. Wordt uw woonruimte goed schoongehouden? (uw woon-/slaapkamer, toilet en douche-/badkamer)	88%	- 3%	+ 3%
11. Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp u krijgt?	85%	- 4%	+ 4%
18. Hebben de zorgverleners voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?	83%	+ 3%	+ 7%
12. Kunt u meebeslissen over wanneer u zorg of hulp krijgt?	81%	- 6%	+ 8%
25. Zijn de maaltijden lekker?	76%	- 10%	+ 0%
7. Is er genoeg personeel in huis?	61%	- 3%	- 3%



## 2 Conclusies

### 2.1 Inleiding

De conclusies hieronder zijn weergegeven per thema en indicator Goede Zorg. In bijlage 2 bij deze rapportage zijn de vragen die onder de indicatoren vallen volledig uitgeschreven.

Omdat er bij enkele QuaRijn-locaties minder bewoners te benaderen waren dan de reguliere CQI steekproefomvang, zijn in dat geval ook de conclusies gebaseerd op de antwoorden van een kleiner aantal bewoners. Dat kan gevolgen hebben voor de analyse van de uitkomsten: hoe minder respondenten er immers zijn, hoe groter de kans dat antwoorden van één of enkele bewoners het totaalbeeld voor QuaRijn vertekenen.

### 2.2 Conclusies op vraagniveau

#### Ewoud & Elisabeth VZ 2015

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

###### Indicator 1.1: Ervaringen met maaltijden

Van de geraadpleegde bewoners geeft 86% aan dat de maaltijden lekker zijn. Alle bewoners voor wie dat van toepassing is, geven aan dat de sfeer tijdens het eten goed is.

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

###### Indicator 2.1: Omgang met elkaar

Unaniem melden de respondenten dat de bewoners in Ewoud & Elisabeth VZ prettig met elkaar om gaan.

###### Indicator 2.2: Ervaringen met Schoonmaken

Van de geraadpleegde bewoners geeft driekwart aan dat hun woonruimte (woon-/slaapkamer, toilet en douche-/badkamer) goed wordt schoongehouden.

###### Indicator 2.3: Ervaringen met inrichting

Alle geraadpleegde bewoners zeggen dat ze zelf kunnen bepalen hoe ze de kamer of woonruimte inrichten (met eigen spullen, enzovoorts).

###### Indicator 2.4: Ervaringen met Privacy

Ook melden geraadpleegde bewoners unaniem zich met bezoek op een rustige plek terug te kunnen trekken.

##### Thema 3: Participatie

###### Indicator 3.1: Zinvolle dag

Alle geraadpleegde bewoners vinden dat Ewoud & Elisabeth VZ genoeg activiteiten organiseert.

##### Thema 4: Mentaal welbevinden

###### Indicator 4.3: Ervaren bejegening

Van de geraadpleegde bewoners ervaart 90% dat de zorgverleners aandachtig naar hen luisteren en goed antwoorden op hun vragen. 85% ervaart dat de zorgverleners voldoende aandacht hebben voor hoe het met hen gaat.

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

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

Volgens 65% van de geraadpleegde bewoners is er genoeg personeel in huis.

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

Van de geraadpleegde bewoners geeft 95% aan dat de zorgverleners vakkundig werken. 94% van de bewoners stelt dat hun zorgverleners goed op de hoogte zijn van hun ziekte(n) of gezondheidsproblemen en volgens alle respondenten houden de verzorgenden en verpleegkundigen rekening met wat ze zelf wel en niet kunnen. 95% van de bewoners ervaart dat zorgverleners hun gezondheidsklachten serieus nemen.

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

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

Volgens 94% van de geraadpleegde bewoners komt Ewoud & Elisabeth VZ de afspraken over verzorging en behandeling goed na. 88% van de bewoners zegt te kunnen meebeslissen over wat voor zorg of hulp zij krijgen en 87% zegt mee te kunnen beslissen over wanneer ze zorg of hulp krijgen.

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

Alle geraadpleegde bewoners zijn van mening dat Ewoud & Elisabeth VZ hen genoeg informatie geeft over wat zij voor de bewoner kunnen doen (over de mogelijkheden van het wonen, de zorg, de activiteiten, enzovoorts). 80% van de bewoners zegt dat Ewoud & Elisabeth VZ hen genoeg informatie geeft over hun rechten (bijvoorbeeld dat zij mogen meebeslissen over de zorg en behandelingen, en dat zij kunnen klagen).

### **Indicator 6.3: Aanbevelingsvraag**

Voor Ewoud & Elisabeth VZ geldt dat minder dan 10 van de respondenten een criticaster is, 32% een passief tevreden respondent en 68% een promotor. De Net Promotor Score voor Ewoud & Elisabeth VZ is 68.

## **Thema 7: Zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid**

### **Indicator 7.5: Veiligheid**

95% van de geraadpleegde bewoners zegt zich veilig te voelen in huis.

## **Extra vragen Ewoud & Elisabeth VZ**

Aan het einde van de vragenlijst is aan de bewoners gevraagd om middels een cijfer een totaaloordeel te geven over Ewoud & Elisabeth VZ en over de verzorgenden en verpleegkundigen van Ewoud & Elisabeth VZ.

Het meest voorkomende cijfer voor Ewoud & Elisabeth VZ is een 7. Het hoogste cijfer is een 10 en het laagste een 7. Het gemiddelde cijfer voor Ewoud & Elisabeth VZ is een 8,2.

Voor de verzorgenden en verpleegkundigen van Ewoud & Elisabeth VZ 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 Ewoud & Elisabeth VZ met een 8,2 beoordeeld.

## **Ewoud & Elisabeth VP 2015**

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

#### **Indicator 1.1: Ervaringen met maaltijden**

Van de geraadpleegde bewoners geeft 69% aan dat de maaltijden lekker zijn. 73% van de bewoners geeft aan dat de sfeer tijdens het eten goed is.

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

#### **Indicator 2.1: Omgang met elkaar**

Alle geraadpleegde bewoners vinden dat de bewoners in Ewoud & Elisabeth VP prettig met elkaar om gaan.

#### **Indicator 2.2: Ervaringen met Schoonmaken**

Van de geraadpleegde bewoners geeft 92% aan dat hun woonruimte (woon-/slaapkamer, toilet en douche-/badkamer) goed wordt schoongehouden.

#### **Indicator 2.3: Ervaringen met inrichting**

Alle respondenten melden dat ze zelf kunnen bepalen hoe ze de kamer of woonruimte inrichten (met eigen spullen, enzovoorts).

#### **Indicator 2.4: Ervaringen met Privacy**

Unaniem zijn de geraadpleegde bewoners van mening dat zij zich met bezoek op een rustige plek terug kunnen trekken.

### **Thema 3: Participatie**

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

Alle geraadpleegde bewoners vinden dat Ewoud & Elisabeth VP genoeg activiteiten organiseert.

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

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

Van de geraadpleegde bewoners ervaart 92% dat de zorgverleners aandachtig naar hen luisteren en goed antwoorden op hun vragen - 85% ervaart dat de zorgverleners voldoende aandacht hebben voor hoe het met hen gaat.

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

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

Volgens 69% van de geraadpleegde bewoners is er genoeg personeel in huis.

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

Alle bewoners geven aan dat de zorgverleners vakkundig werken, goed op de hoogte zijn van hun ziekte(n) of gezondheidsproblemen en rekening houden met wat de cliënt zelf wel en niet kan. Eveneens alle bewoners ervaren dat zorgverleners hun gezondheidsklachten serieus nemen.

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

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

Volgens de geraadpleegde bewoners komt Ewoud & Elisabeth VP de afspraken over verzorging en behandeling goed na. 90% van de bewoners zegt te kunnen meebeslissen over wat voor zorg of hulp zij krijgen en alle respondenten melden mee te kunnen beslissen over wanneer ze zorg of hulp krijgen.

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

De geraadpleegde bewoners geven unaniem aan dat Ewoud & Elisabeth VP hen genoeg informatie geeft over wat zij voor de bewoner kunnen doen (over de mogelijkheden van het wonen, de zorg, de activiteiten, enzovoorts). 73% van de bewoners zegt dat Ewoud & Elisabeth VP hen genoeg informatie geeft over hun rechten (bijvoorbeeld dat zij mogen meebeslissen over de zorg en behandelingen, en dat zij kunnen klagen).

### **Indicator 6.3: Aanbevelingsvraag**

Voor Ewoud & Elisabeth VP geldt dat 17% van de respondenten een criticaster is, 67% een passief tevreden respondent en 17% een promotor. De Net Promotor Score voor Ewoud & Elisabeth VP is 0.

## **Thema 7: Zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid**

### **Indicator 7.5: Veiligheid**

Alle geraadpleegde bewoners zeggen zich veilig te voelen in huis.

### **Extra vragen Ewoud & Elisabeth VP**

Aan het einde van de vragenlijst is aan de bewoners gevraagd om middels een cijfer een totaaloordeel te geven over Ewoud & Elisabeth VP en over de verzorgenden en verpleegkundigen van Ewoud & Elisabeth VP.

Het meest voorkomende cijfer voor Ewoud & Elisabeth VP is een 8. Het hoogste cijfer is een 10 en het laagste een 7. Het gemiddelde cijfer voor Ewoud & Elisabeth VP is een 8,0.

Voor de verzorgenden en verpleegkundigen van Ewoud & Elisabeth VP 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 Ewoud & Elisabeth VP met een 8,2 beoordeeld.

## **De Ridderhof 2015**

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

#### **Indicator 1.1: Ervaringen met maaltijden**

Van de geraadpleegde bewoners geeft 46% aan dat de maaltijden lekker zijn. 93% van de bewoners geeft aan dat de sfeer tijdens het eten goed is.

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

### **Indicator 2.1: Omgang met elkaar**

88% van de geraadpleegde bewoners vindt dat de bewoners in De Ridderhof prettig met elkaar om gaan.

### **Indicator 2.2: Ervaringen met Schoonmaken**

Van de geraadpleegde bewoners is 79% van mening dat hun woonruimte (woon-/slaapkamer, toilet en douche-/badkamer) goed wordt schoongehouden.

### **Indicator 2.3: Ervaringen met inrichting**

De geraadpleegde bewoners antwoorden desgevraagd dat ze zelf kunnen bepalen hoe ze de kamer of woonruimte inrichten (met eigen spullen, enzovoorts).

### **Indicator 2.4: Ervaringen met Privacy**

Geraadpleegde bewoners zeggen zich met bezoek op een rustige plek terug te kunnen trekken.

## **Thema 3: Participatie**

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

95% van de geraadpleegde bewoners vindt dat De Ridderhof genoeg activiteiten organiseert.

## **Thema 4: Mentaal welbevinden**

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

Van de geraadpleegde bewoners ervaart 87% dat de zorgverleners aandachtig naar hen luisteren. Volgens 91% van de bewoners geven de zorgverleners goed antwoord op hun vragen en 83% ervaart dat de zorgverleners voldoende aandacht hebben voor hoe het met hen gaat.

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

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

Volgens 57% van de geraadpleegde bewoners is er genoeg personeel in huis.

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

Van de geraadpleegde bewoners geeft 91% aan dat de zorgverleners vakkundig werken. 96% van de bewoners stelt dat hun zorgverleners goed op de hoogte zijn van hun ziekte(n) of gezondheidsproblemen en volgens alle respondenten houden de verzorgenden en verpleegkundigen rekening met wat ze zelf wel en niet kunnen. Alle bewoners ervaren dat zorgverleners hun gezondheidsklachten serieus nemen.

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

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

Volgens 95% van de geraadpleegde bewoners komt De Ridderhof de afspraken over verzorging en behandeling goed na. 89% van de bewoners zegt te kunnen meebeslissen over wat voor zorg of hulp zij krijgen en over wanneer ze zorg of hulp krijgen.

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

Alle geraadpleegde bewoners zijn van mening dat De Ridderhof hen genoeg informatie geeft over wat zij voor de bewoner kunnen doen (over de mogelijkheden van het wonen, de zorg, de activiteiten, enzovoorts). 89% van de bewoners zegt dat De Ridderhof hen genoeg informatie geeft over hun rechten (bijvoorbeeld dat zij mogen meebeslissen over de zorg en behandelingen, en dat zij kunnen klagen).

### **Indicator 6.3: Aanbevelingsvraag**

Voor De Ridderhof geldt dat 15% van de respondenten een criticaster is, 40% een passief tevreden respondent en 45% een promotor. De Net Promotor Score voor De Ridderhof is 30.

## **Thema 7: Zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid**

### **Indicator 7.5: Veiligheid**

96% van de geraadpleegde bewoners zegt zich veilig te voelen in huis.

### **Extra vragen De Ridderhof**

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

Het meest voorkomende cijfer voor De Ridderhof is een 8. Het hoogste cijfer is een 10 en het laagste een 6. Het gemiddelde cijfer voor De Ridderhof is een 7,9.

Voor de verzorgenden en verpleegkundigen van De Ridderhof is het meest voorkomende cijfer een 8. Als hoogste cijfer is een 10 gegeven en als laagste een 6. Gemiddeld worden de verzorgenden en verpleegkundigen van De Ridderhof met een 8,0 beoordeeld.

## **Beatrix 2015**

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

#### **Indicator 1.1: Ervaringen met maaltijden**

Van de geraadpleegde bewoners geeft 76% aan dat de maaltijden lekker zijn. 86% van de bewoners geeft aan dat de sfeer tijdens het eten goed is.

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

### **Indicator 2.1: Omgang met elkaar**

73% van de geraadpleegde bewoners vindt dat de bewoners in Beatrix prettig met elkaar omgaan.

### **Indicator 2.2: Ervaringen met Schoonmaken**

Van de geraadpleegde bewoners geeft 91% aan dat hun woonruimte (woon-/slaapkamer, toilet en douche-/badkamer) goed wordt schoongehouden.

### **Indicator 2.3: Ervaringen met inrichting**

Alle geraadpleegde bewoners melden dat ze zelf kunnen bepalen hoe ze de kamer of woonruimte inrichten (met eigen spullen, enzovoorts).

### **Indicator 2.4: Ervaringen met Privacy**

Unaniem zeggen geraadpleegde bewoners zich met bezoek op een rustige plek terug te kunnen trekken.

## **Thema 3: Participatie**

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

93% van de geraadpleegde bewoners vindt dat Beatrix genoeg activiteiten organiseert.

## **Thema 4: Mentaal welbevinden**

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

Van de geraadpleegde bewoners ervaart 85% dat de zorgverleners aandachtig naar hen luisteren. Volgens 87% van de bewoners geven de zorgverleners goed antwoord op hun vragen en 67% ervaart dat de zorgverleners voldoende aandacht hebben voor hoe het met hen gaat.

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

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

Volgens 48% van de geraadpleegde bewoners is er genoeg personeel in huis.

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

Van de geraadpleegde bewoners geeft 77% aan dat de zorgverleners vakkundig werken. 93% van de bewoners stelt dat hun zorgverleners goed op de hoogte zijn van hun ziekte(n) of gezondheidsproblemen en volgens 97% houden de verzorgenden en verpleegkundigen rekening met wat ze zelf wel en niet kunnen. 87% van de bewoners ervaart dat zorgverleners hun gezondheidsklachten serieus nemen.

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

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

Volgens 90% van de geraadpleegde bewoners komt Beatrix de afspraken over verzorging en behandeling goed na. 74% van de bewoners zegt te kunnen meebeslissen over wat voor zorg of hulp zij krijgen en 64% zegt mee te kunnen beslissen over wanneer ze zorg of hulp krijgen.

**Indicator 6.2: Ervaren informatie**

Van de geraadpleegde bewoners geeft 80% aan dat Beatrix hen genoeg informatie geeft over wat zij voor de bewoner kunnen doen (over de mogelijkheden van het wonen, de zorg, de activiteiten, enzovoorts). 90% van de bewoners zegt dat Beatrix hen genoeg informatie geeft over hun rechten (bijvoorbeeld dat zij mogen meebeslissen over de zorg en behandelingen, en dat zij kunnen klagen).

**Indicator 6.3: Aanbevelingsvraag**

Voor Beatrix geldt dat 7% van de respondenten een criticaster is, minder dan tien respondenten is een passief tevreden respondent en 93% een promotor. De Net Promotor Score voor Beatrix is 87.

**Thema 7: Zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid****Indicator 7.5: Veiligheid**

Alle geraadpleegde bewoners geven aan zich veilig te voelen in huis.

**Extra vragen Beatrix**

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

Het meest voorkomende cijfer voor Beatrix is een 8. Het hoogste cijfer is een 10 en het laagste een 6. Het gemiddelde cijfer voor Beatrix is een 7,8.

Voor de verzorgenden en verpleegkundigen van Beatrix is het meest voorkomende cijfer een 8. Als hoogste cijfer is een 10 gegeven en als laagste een 6. Gemiddeld worden de verzorgenden en verpleegkundigen van Beatrix met een 7,8 beoordeeld.

**Het Zonnehuis 2015****Thema 1: Lichamelijk welbevinden en gezondheid****Indicator 1.1: Ervaringen met maaltijden**

Van de geraadpleegde bewoners geeft driekwart aan dat de maaltijden lekker zijn. Alle respondenten die het van toepassing noemen, geven aan dat de sfeer tijdens het eten goed is.

**Thema 2: Woon- en leefsituatie****Indicator 2.1: Omgang met elkaar**

94% van de geraadpleegde bewoners vindt dat de bewoners in Het Zonnehuis prettig met elkaar om gaan.

**Indicator 2.2: Ervaringen met Schoonmaken**

Alle geraadpleegde bewoners is tevreden over de schoonmaak van hun woonruimte (woon-/slaapkamer, toilet en douche-/badkamer).

**Indicator 2.3: Ervaringen met inrichting**

Geraadpleegde bewoners zeggen allen dat ze zelf kunnen bepalen hoe ze de kamer of woonruimte inrichten (met eigen spullen, enzovoorts).



**Indicator 2.4: Ervaringen met Privacy**

Alle geraadpleegde bewoners melden zich met bezoek op een rustige plek terug te kunnen trekken.

**Thema 3: Participatie****Indicator 3.1: Zinvolle dag**

Unaniem vinden geraadpleegde bewoners dat Het Zonnehuis genoeg activiteiten organiseert.

**Thema 4: Mentaal welbevinden****Indicator 4.3: Ervaren bejegening**

Van de geraadpleegde bewoners ervaart 94% dat de zorgverleners aandachtig naar hen luisteren. Volgens alle bewoners geven de zorgverleners goed antwoord op hun vragen en hebben de zorgverleners voldoende aandacht voor hoe het met hen gaat.

**Thema 5: Kwaliteit van de zorgverleners****Indicator 5.1: Ervaren beschikbaarheid personeel**

Volgens 53% van de geraadpleegde bewoners is er genoeg personeel in huis.

**Indicator 5.4: Ervaren kwaliteit personeel**

Geraadpleegde bewoners zijn van mening dat de zorgverleners vakkundig werken. Ook vinden bewoners dat hun zorgverleners goed op de hoogte zijn van hun ziekte(n) of gezondheidsproblemen en rekening houden met wat de cliënt zelf wel en niet kan. 86% van de bewoners ervaart dat zorgverleners hun gezondheidsklachten serieus nemen.

**Thema 6: Kwaliteit van de zorgorganisatie****Indicator 6.1: Ervaren inspraak**

Volgens alle geraadpleegde bewoners komt Het Zonnehuis de afspraken over verzorging en behandeling goed na. 93% van de bewoners zegt te kunnen meebeslissen over wat voor zorg of hulp zij krijgen en 87% zegt mee te kunnen beslissen over wanneer ze zorg of hulp krijgen.

**Indicator 6.2: Ervaren informatie**

Alle geraadpleegde bewoners geven aan dat Het Zonnehuis hen genoeg informatie geeft over wat zij voor de bewoner kunnen doen (over de mogelijkheden van het wonen, de zorg, de activiteiten, enzovoorts). 93% van de bewoners zegt dat Het Zonnehuis hen genoeg informatie geeft over hun rechten (bijvoorbeeld dat zij mogen meebeslissen over de zorg en behandelingen, en dat zij kunnen klagen).

**Indicator 6.3: Aanbevelingsvraag**

Voor Het Zonnehuis geldt dat 7% van de respondenten een criticaster is, N<10 een passief tevreden respondent en 93% een promotor. De Net Promotor Score voor Het Zonnehuis is 86.

## **Thema 7: Zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid**

### **Indicator 7.5: Veiligheid**

Alle geraadpleegde bewoners geven aan zich veilig te voelen in huis.

### **Extra vragen Het Zonnehuis**

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

Het meest voorkomende cijfer voor Het Zonnehuis is een 8. Het hoogste cijfer is een 9 en het laagste een 7. Het gemiddelde cijfer voor Het Zonnehuis is een 7,8.

Voor de verzorgenden en verpleegkundigen van Het Zonnehuis 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 Het Zonnehuis met een 7,9 beoordeeld.

## **Bunninchem 2015**

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

#### **Indicator 1.1: Ervaringen met maaltijden**

Van de geraadpleegde bewoners geeft 94% aan dat de maaltijden lekker zijn. Alle bewoners voor wie dat van toepassing is, noemen de sfeer tijdens het eten goed.

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

#### **Indicator 2.1: Omgang met elkaar**

De respondenten vinden dat de bewoners in Bunninchem prettig met elkaar om gaan.

#### **Indicator 2.2: Ervaringen met Schoonmaken**

Van de geraadpleegde bewoners geeft 90% aan dat hun woonruimte (woon-/slaapkamer, toilet en douche-/badkamer) goed wordt schoongehouden.

#### **Indicator 2.3: Ervaringen met inrichting**

Alle geraadpleegde bewoners zeggen dat ze zelf kunnen bepalen hoe ze de kamer of woonruimte inrichten (met eigen spullen, enzovoorts).

#### **Indicator 2.4: Ervaringen met Privacy**

Ook melden alle geraadpleegde bewoners zich met bezoek op een rustige plek terug te kunnen trekken.

### **Thema 3: Participatie**

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

96% van de geraadpleegde bewoners vindt dat Bunninchem genoeg activiteiten organiseert.

## **Thema 4: Mentaal welbevinden**

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

Van de geraadpleegde bewoners ervaart 97% dat de zorgverleners aandachtig naar hen luisteren. Volgens alle bewoners geven de zorgverleners goed antwoord op hun vragen en 90% ervaart dat de zorgverleners voldoende aandacht hebben voor hoe het met hen gaat.

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

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

Volgens 73% van de geraadpleegde bewoners is er genoeg personeel in huis.

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

Van de geraadpleegde bewoners geeft 97% aan dat de zorgverleners vakkundig werken en goed op de hoogte zijn van hun ziekte(n) of gezondheidsproblemen. Volgens alle bewoners houden de verzorgenden en verpleegkundigen rekening met wat ze zelf wel en niet kunnen en nemen verzorgenden de gezondheidsklachten van bewoners serieus.

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

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

Volgens de geraadpleegde bewoners komt Bunninchem de afspraken over verzorging en behandeling goed na. 83% van de bewoners zegt te kunnen meebeslissen over wat voor zorg of hulp zij krijgen en 76% zegt mee te kunnen beslissen over wanneer ze zorg of hulp krijgen.

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

Van de geraadpleegde bewoners geeft 90% aan dat Bunninchem hen genoeg informatie geeft over wat zij voor de bewoner kunnen doen (over de mogelijkheden van het wonen, de zorg, de activiteiten, enzovoorts). 96% van de bewoners zegt dat Bunninchem hen genoeg informatie geeft over hun rechten (bijvoorbeeld dat zij mogen meebeslissen over de zorg en behandelingen, en dat zij kunnen klagen).

### **Indicator 6.3: Aanbevelingsvraag**

Voor Bunninchem geldt dat alle respondenten promotor zijn. De Net Promotor Score voor Bunninchem is 100.

## **Thema 7: Zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid**

### **Indicator 7.5: Veiligheid**

Alle geraadpleegde bewoners voelen zich veilig in huis.

### **Extra vragen Bunninchem**

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

Het meest voorkomende cijfer voor Bunninchem is een 8. Het hoogste cijfer is een 10 en het laagste een 7. Het gemiddelde cijfer voor Bunninchem is een 8,1.

Voor de verzorgenden en verpleegkundigen van Bunninchem 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 Bunninchem met een 8,0 beoordeeld.



### 3 Aanbevelingen

De uitkomsten van de cliëntenraadpleging met de CQ-index voor QuaRijn geven op diverse punten aanleiding tot tevredenheid. Uiteraard zijn er ook enkele verbeterpunten te benoemen en verschillen bevindingen per locatie. 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, bij de locaties waar dat van toepassing is:

#### Thema 1: Lichamelijk welbevinden en gezondheid

Evalueer de maaltijden met de bewoners, door bijvoorbeeld:

- bewoners op de achterzijde van de maaltijdkaart of op het menu enkele vragen te laten beantwoorden of een cijfer te laten geven;
- de kok tijdens de maaltijd in het restaurant of op de kamers van bewoners steekproefsgewijs te laten vragen hoe het eten smaakt;
- kleine bijeenkomsten te organiseren met de kok, waar bewoners vertellen wat ze graag zouden willen eten en waardoor ze het eten soms minder lekker vinden.

#### Thema 2: Woon- en leefsituatie

- Vraag bewoners in zorgleefplanbesprekingen of ze ervaren dat de bewoners in QuaRijn prettig met elkaar omgaan en of er genoeg mogelijkheden voor contact met anderen zijn. Maak, als dit onvoldoende het geval blijkt te zijn, afspraken over de manier waarop QuaRijn hierin iets zou kunnen betekenen. Leg deze afspraken vast in het zorgleefplan en evalueer deze bij de eerstkomende zorgleefplanbespreking.
- Organiseer regelmatig huiskamer- of afdelingsgesprekken met (groepjes) bewoners om de onderlinge omgang met elkaar bespreekbaar te maken en waar nodig te verbeteren.
- Maak met alle bewoners concrete en individuele afspraken over het schoonhouden van hun woonruimte. Leg deze afspraken vast in het zorgleefplan en evalueer deze bij alle zorgleefplanbesprekingen.
- Bespreek bij intake in hoeverre de bewoners zelf hun eigen woonruimte kunnen inrichten en bespreek eventuele beperkingen in het zelf inrichten van de woonruimte duidelijk met de bewoner en hun naasten, zodat dit niet alleen bekend is maar ook begrepen wordt.

#### Thema 3: Participatie

- Blijf de (veranderende) wensen van bewoners inzake het aantal en de soort activiteiten en dagbesteding onderzoeken. Verken juist bij nieuwe bewoners wat hun wensen zijn en benut de uitkomsten van deze verkenning voor eventuele bijstelling van het activiteiten aanbod.
- Faciliteer, naast de organisatiebrede activiteiten, ook kleinschalige activiteiten voor groepjes bewoners met speciale interesses, slechtzienden en/of bewoners met een verminderde mobiliteit.
- Onderzoek of er activiteiten zijn die bewoners, na eventuele begeleiding bij de start, vervolgens grotendeels zelfstandig of met elkaar kunnen uitvoeren.
- Overweeg het inzetten van (besloten groepen op) social media voor het uitbreiden van de familieparticipatie, zodat naasten makkelijk geïnformeerd kunnen worden en uitgenodigd kunnen worden voor hulp bij activiteiten. Zie voor voorbeelden de website van Vilans: <http://www.vilans.nl/thema-informele-zorg-verbetertraject-familie-bereiken-en-betrekken.html>.

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

- Blijf met medewerkers praten over het belang van voldoende aandachtig luisteren en vragen 'hoe het met de bewoner gaat'. Wissel in werkoverleg ervaringen uit hoe je dat kunt doen.
- Voeg de vraag 'Krijgt u goed antwoord op uw vragen?' (tijdelijk) aan de vragenlijst voor de zorgleefplanbespreking toe en verzamel casuïstiek op dit gebied, zodat duidelijk wordt welke vragen onbeantwoord dreigen te blijven en hoe dit opgepakt kan worden.
- Lees en deel ervaringen van andere zorgaanbieders en andere locaties van QuaRijn, als het gaat om het omgaan met levensvragen van ouderen en aandacht schenken aan het mentale welbevinden van bewoners (bijvoorbeeld met collega's van andere locaties/regio's of via een netwerk als het Expertisenetwerk Levensvragen en Ouderen van LinkedIn).
- In het Reispakket Mentaal Welbevinden (<https://www.vilanswebwinkel.nl/webwinkel/reispakket-mentaal-welbevinden/40581>) is een kaart beschikbaar om met bewoners in gesprek te gaan over hun leven en over wat zij belangrijk vinden. Probeer het in gebruik nemen van deze kaart voor korte tijd uit en evalueer de ervaringen daarmee.
- Vraag bewoners op welke momenten zij ervaren dat er niet altijd aandachtig geluisterd wordt of er onvoldoende aandacht voor hen is. Gebruik de antwoorden op deze vragen als input voor de werkbijeenkomst. Op deze wijze blijven medewerkers zich bewust van dit onderdeel van de zorg, kunnen tips uitgewisseld worden en kan er zo nodig doorverwezen worden of gesignaleerd waar nog extra aandacht nodig is.

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

- Vraag in de zorgleefplanbespreking of bewoners vinden dat de medewerkers vakkundig werken en of ze goed op de hoogte zijn van hun ziekten of gezondheidsproblemen. School medewerkers bij als blijkt dat er meer deskundigheid ten aanzien van de doelgroep of een ziekte nodig is.
- Informeer bewoners over wat QuaRijn onderneemt om de vakkundigheid en kennis over ziekte(n) of gezondheidsproblemen hoog te houden. Maak in het huisorgaan, bij het koffiepraatje of op de website melding van gevolgde bijscholing, behaalde certificaten et cetera.
- Vraag in zorgleefplangesprekken met bewoners of de verzorgenden voldoende rekening houden met wat zij zelf wel en niet kunnen en vraag bewoners die dat niet zo ervaren naar voorbeelden. Maak er een gewoonte van om casuïstiek op dit gebied in werkoverleg aan te kaarten, zodat collega's over deze thema's kunnen meedenken en adviseren.
- Vraag aan bewoners in zorgleefplangesprekken in welke situaties zij ervaren dat hun gezondheidsklachten niet serieus genomen worden. Maak met de medewerkers afspraken over hoe QuaRijn hier verbeteringen in wil aanbrengen en betrek bewoners bij de evaluatie van verbetermaatregelen.
- 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 QuaRijn en wat de organisatie in dit opzicht van medewerkers verwacht. Wissel ervaringen uit en biedt intervisie of feedback aan waar nodig.
- Stel ook ten aanzien van inval- en oproepkrachten heldere eisen aan de kwaliteit van de zorgverleners, zowel ten aanzien van vakkundigheid en bekwaamheid als attitude.
- Spreek niet in negatieve zin met bewoners over ziekte of afwezigheid van collega's.
- Betrach rust in de uitvoering van de dagelijkse werkzaamheden. Vraag medewerkers de beschikbare tijd daadwerkelijk aan de bewoner te besteden: ook tijdens wassen of helpen met aankleden kan je gericht vragen naar hoe het met iemand gaat.
- Vraag bewoners in zorgleefplangesprekken of zij ervaren of er voldoende personeel is in QuaRijn. Vraag door wanneer dit niet geval is, 'waarop is deze ervaring gebaseerd?' Maak concrete aanvullende afspraken over de personele inzet waar dit mogelijk is.

**Thema 6: Kwaliteit van de zorgorganisatie**

- Spreek met alle bewoners expliciet af wat zij van QuaRijn kunnen verwachten. Breng het zorgleefplan regelmatig onder de aandacht van de bewoners, waarbij steeds duidelijk wordt aangegeven dat de wensen en behoeften van de bewoner centraal staan en dat aan de hand daarvan het zorgleefplan in kaart wordt gebracht.
- Bespreek in de zorgleefplangesprekken steeds opnieuw hoe bewoners kunnen meebeslissen over de zorg (wanneer en hoe) en vraag hoe de verschillende zorgonderdelen bevallen. Leg gemaakte afspraken of aanpassingen hierin schriftelijk vast in het zorgleefplan (welke zorg, per wanneer, van wie, hoe vaak, op welke dagen/tijden, enzovoort). Laat bewoners het verslag lezen en ondertekenen.
- Stel vast of de (contact)verzorgenden voldoende vaardigheden hebben op het gebied van gesprekstechnieken om het zorgleefplan adequaat toe te lichten en om de wensen van bewoners in kaart te brengen. Weten zij welke onderdelen aan bod komen bij een zorgleefplangesprek (is er een checklist)? Hoe introduceren zij het gesprek (wordt er formeel vastgesteld dat het een zorgleefplangesprek betreft)?
- Check periodiek de zorgleefplannen ten aanzien van een juiste vertaling van zorgproblemen naar doelen: zijn deze SMART geformuleerd? Ga na of er in de praktijk ook daadwerkelijk op methodische wijze een evaluatie en bijstelling van de doelen plaatsvindt en of er wordt gerapporteerd aan de hand van de doelen.
- Blijf verschillende manieren van informatievoorziening benutten, en afstemmen op de persoonlijke wensen van de bewoners. Door informatie te herhalen en op verschillende manieren aan te bieden (mondeling, schriftelijk, visueel, auditief, kabelkrant, nieuwsbrief/huisorgaan, website, aanplakbiljetten), worden meer bewoners bereikt. Informeer mantelzorgers en naasten van bewoners over de informatie die aan bewoners wordt verstrekt.
- Vraag tijdens zorgleefplanbesprekingen aan bewoners of zij informatie hebben gekregen over hun rechten. Bied deze informatie indien nodig alsnog/nogmaals aan en controleer tijdens de volgende zorgleefplanbespreking of de bewoner nog steeds op de hoogte is.
- Organiseer ook eens per jaar een informatiebijeenkomst met mantelzorgers en familieleden, over het wel een wee op de locatie.
- Onderzoek de verwachtingen van de bewoners, familie én zorgverleners en benut deze bij het organiseren van familiebijeenkomsten, het bespreken van de uitkomsten van deze raadpleging en het maken van verbeterplannen.

**Thema 7: Zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid**

- Vraag in zorgleefplangesprekken of bewoners zich veilig voelen in QuaRijn en onderneem waar mogelijk actie als dit niet het geval is. Evalueer het effect van de maatregelen. Bespreek (wellicht in samenwerking met de cliëntenraad) wat bewoners er zelf aan kunnen doen om het gevoel van veiligheid te vergroten.

**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. 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 resultaatgerichte interne audits in hoeverre beleid en afspraken in de praktijk daadwerkelijk zijn geïmplementeerd en tot het gewenste effect leiden.
- Deel ervaringen met collega's van andere locaties/regio's met betrekking tot het succesvol verbeteren en borgen van kwaliteit.
- Formuleer de verbeterplannen SMART en monitor de voortgang van de verbeteracties.
- Houd de medewerkers actief betrokken bij het proces door de voortgang regelmatig te bespreken en doelen en acties zo nodig bij te stellen. Informeer de bewoners ook over de voortgang.
- Bespreek de uitkomsten van deze raadpleging met de cliëntenraad en in het werkoverleg met uw medewerkers en formuleer gezamenlijk verbeterpunten en concrete doelstellingen en activiteiten. Facit kan desgewenst de eindpresentatie voor QuaRijn verzorgen of voor QuaRijn een powerpoint maken waarmee u zelf de uitkomsten intern kunt presenteren.



## 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 Zinvolle 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	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



## **Bijlage 2: Vragen CQI VV&T somatiek gerubriceerd naar thema's en indicatoren**

### **1. Lichamelijk welbevinden en gezondheid**

#### **1.1 Ervaringen met maaltijden**

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

### **2. Woon- en leefsituatie**

#### **2.1 Omgang met elkaar**

- 20. Gaan de bewoners prettig met elkaar om?

#### **2.2 Ervaringen met schoonmaken**

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

#### **2.3 Ervaringen met inrichting**

- 23. Kunt u zelf bepalen hoe u de kamer of woonruimte inricht? (met eigen spullen, enzovoorts)

#### **2.4 Ervaringen met privacy**

- 21. Kunt u zich met bezoek op een rustige plek terug trekken?

### **3. Participatie**

#### **3.1 Zinvolle dag**

- 24. Organiseert het huis genoeg activiteiten?

### **4. Mentaal welbevinden**

#### **4.3 Ervaren 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?

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

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

- 7. Is er genoeg personeel in huis?

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

- 6. Werken de zorgverleners vakkundig?
- 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?

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

#### **6.1 Ervaren inspraak**

- 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?

#### **6.2 Ervaren informatie**

- 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)

#### **6.3 Aanbevelingsvraag**

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

### **7. Zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid**

#### **7.5 Veiligheid**

- 22. Voelt u zich veilig in huis?