

ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

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

ISZ De Brug  
Sparrenheide

mei 2015

Aantal	%
25	92,6
1	3,7
1	3,7
27	100,0

Aantal	%
15	55,6
11	44,4
0	,0
26	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 Sparrenheide.....	9
2.1 Steekproeftrekking .....	9
2.2 Informatievoorziening .....	9
2.3 Dataverzameling .....	9
2.4 Respons.....	9
2.5 Leeswijzer .....	10
3 Uitkomsten .....	11
4 Indicatorscores.....	27
DEEL II.....	29
1 Top-2 Box scores .....	31
1.1 Inleiding.....	31
1.2 Top-2 Box scores op indicatorniveau .....	32
1.3 Top-2 Box scores op vraagniveau .....	33
2 Conclusies .....	35
2.1 Inleiding.....	35
2.2 Conclusies op indicatorniveau.....	35
2.3 Conclusies op vraagniveau .....	35
3 Aanbevelingen .....	39
Bijlage 1: Thema's en indicatoren Goede Zorg VV&T.....	43
Bijlage 2: Vragen CQI VV&T somatiek gerubriceerd naar thema's en indicatoren .....	45



## Inleiding

Facit heeft voor ISZ De Brug een cliëntwaarderingsonderzoek uitgevoerd met de CQ-index. In deze rapportage kunt u lezen hoe de bewoners van Sparrenheide 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 Sparrenheide. Beschreven wordt hoe de steekproefrekening, 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 Sparrenheide.

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  
juni 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 Sparrenheide 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 Sparrenheide in de afgelopen 12 maanden. Exclusiecriteria voor deze raadpleging zijn:

- cliënten die vooraf hebben aangegeven niet mee te willen doen aan onderzoek
- cliënten met verblijf / woontuur minder dan 1 maand
- cliënten die 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 ISZ De Brug zijn in deze rapportage naast de uitkomsten van de cliëntenraadplegingen voor Sparrenheide voor 2015 en 2013, ook de uitkomsten gepresenteerd van geheel ISZ De Brug. 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 Sparrenheide zal ontvangen vanuit de landelijke database.

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



## 2 De CQ-index bij Sparrenheide

### 2.1 Steekproeftrekking

De doelgroep voor de cliëntenraadpleging werd gevormd door de 71 bewoners die in mei 2015 in Sparrenheide woonden. Op grond van de voor deze CQ-index geldende exclusiecriteria, zijn door Sparrenheide 17 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 86,8 jaar. Uit deze 54 bewoners is de steekproef van 33 bewoners getrokken. De gemiddelde leeftijd van de bewoners in de selectie bedroeg 86,4 jaar. Daarnaast is een reservelijst samengesteld met 21 bewoners.

### 2.2 Informatievoorziening

Alle bewoners zijn door Sparrenheide 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 op 21 mei 2015 en zijn afgenomen door mevrouw I. van Ameijde, Harriette Schaafsma en Bep Swinkels.

### 2.4 Respons

Voor de cliëntenraadpleging onder bewoners zijn 39 bewoners van Sparrenheide benaderd voor een interview. Met 33 bewoners kon een interview worden gehouden. De respons voor deze raadpleging komt hiermee op 84,6%

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 33 vragenlijsten in aanmerking voor verwerking en publicatie door de landelijke database.

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

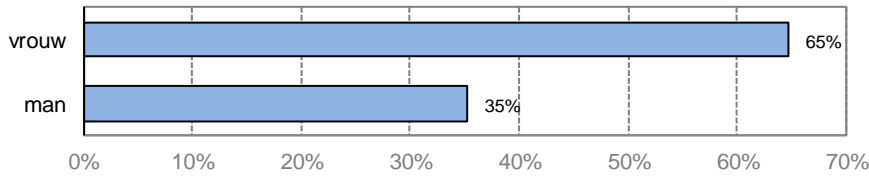
---

<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.

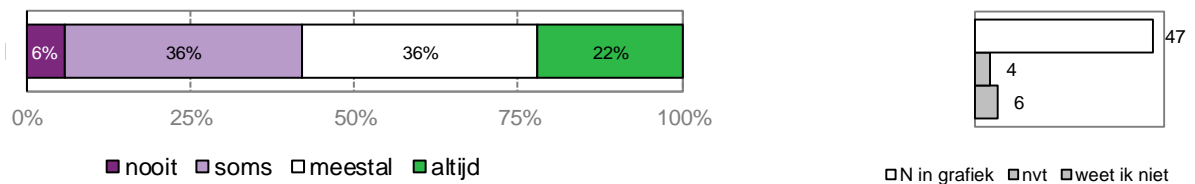
## 2.5 Leeswijzer

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.

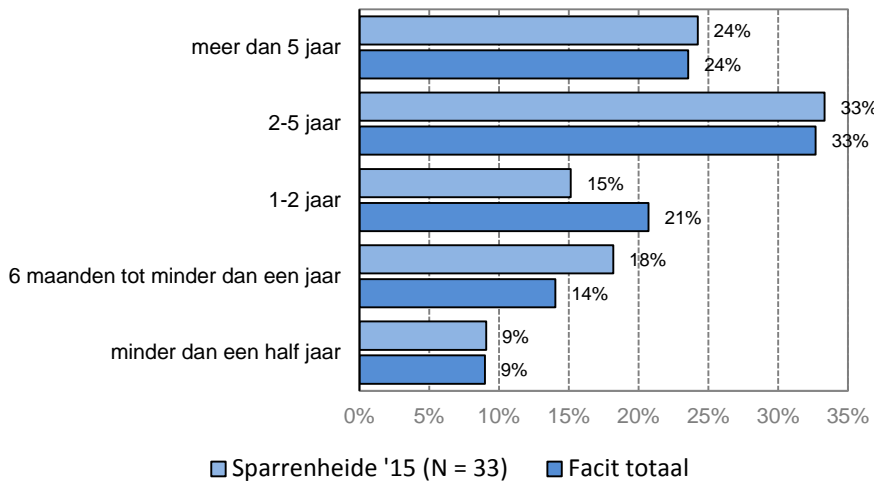
Rechts van de staafdiagrammen is aangegeven met N in grafiek hoeveel respondenten in totaal de vraag beantwoord hebben. Bij vragen met de antwoordcategorieën 'weet niet' en/of 'niet van toepassing', wordt ook rechts van het staafdiagram aangegeven hoeveel respondenten dat antwoord gegeven hebben.

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.

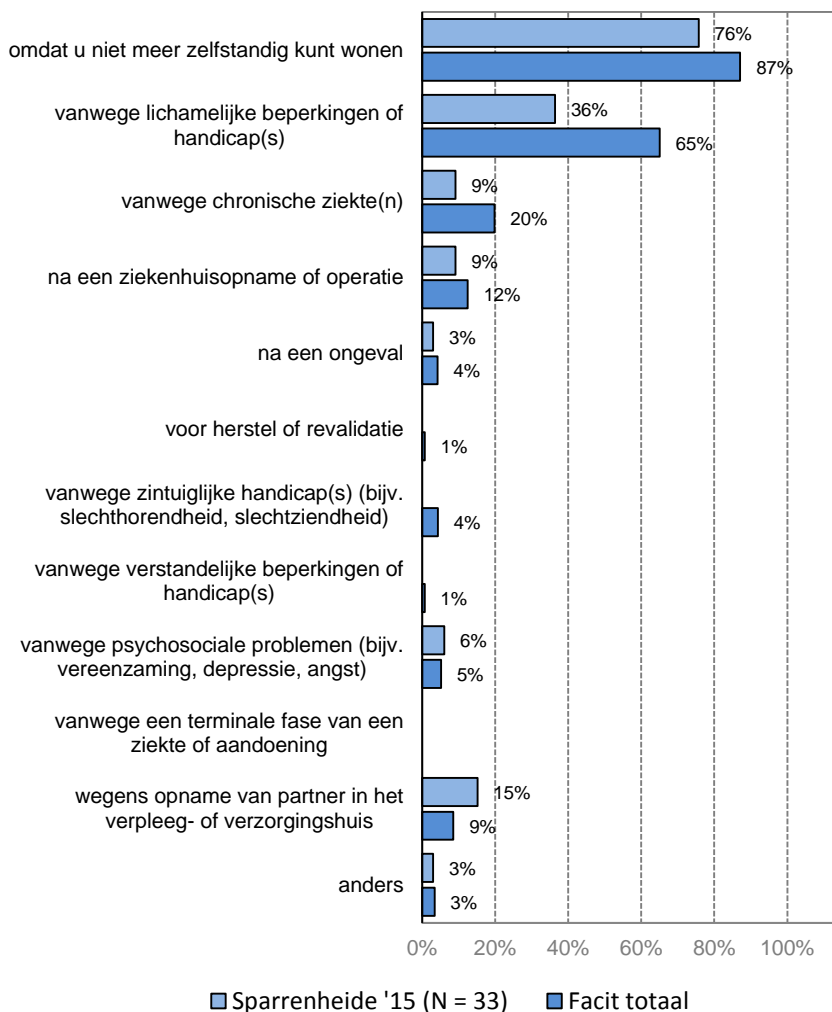
### 3 Uitkomsten

#### Over uzelf

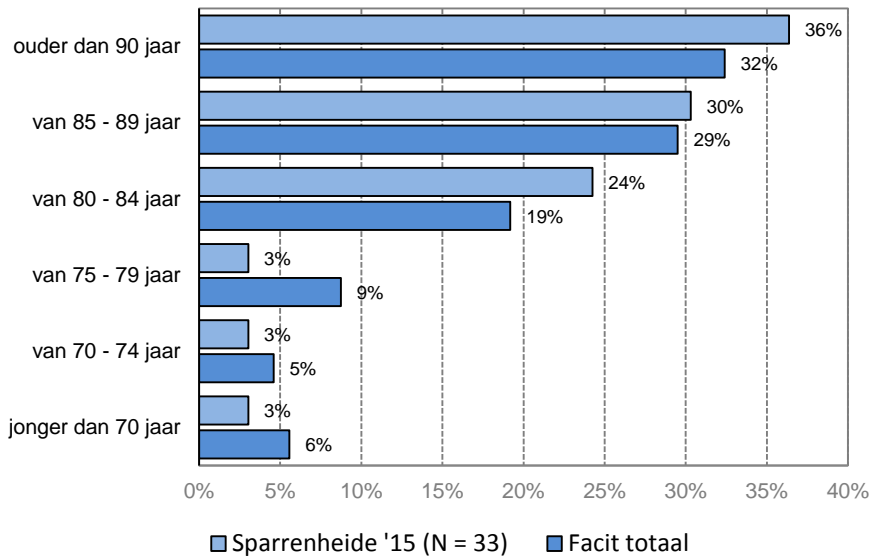
##### 1. Hoe lang woont u in dit huis?



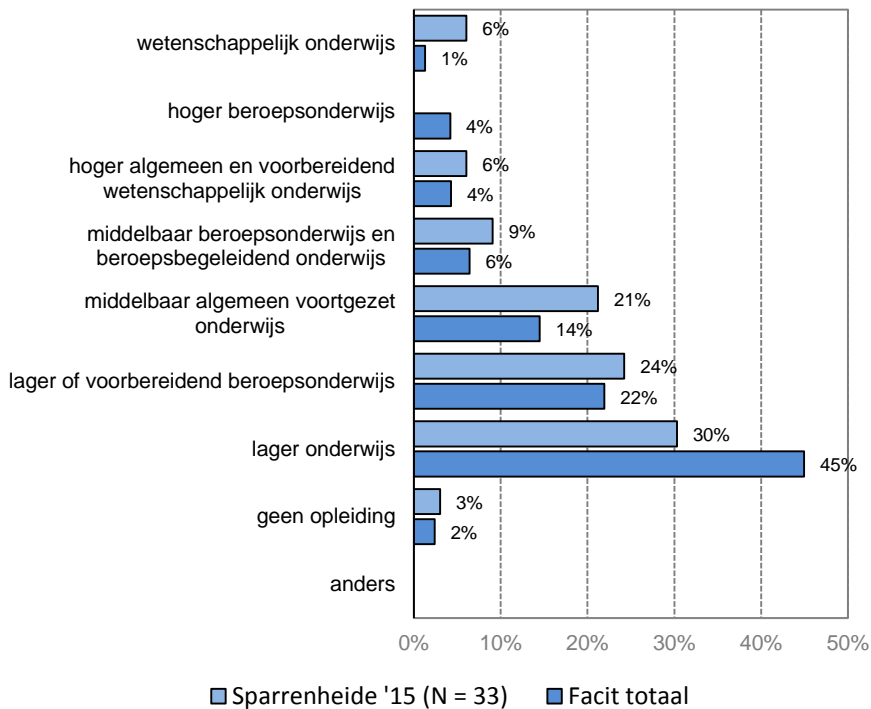
##### 2. Waarom woont u in dit huis? (meerdere antwoorden mogelijk)



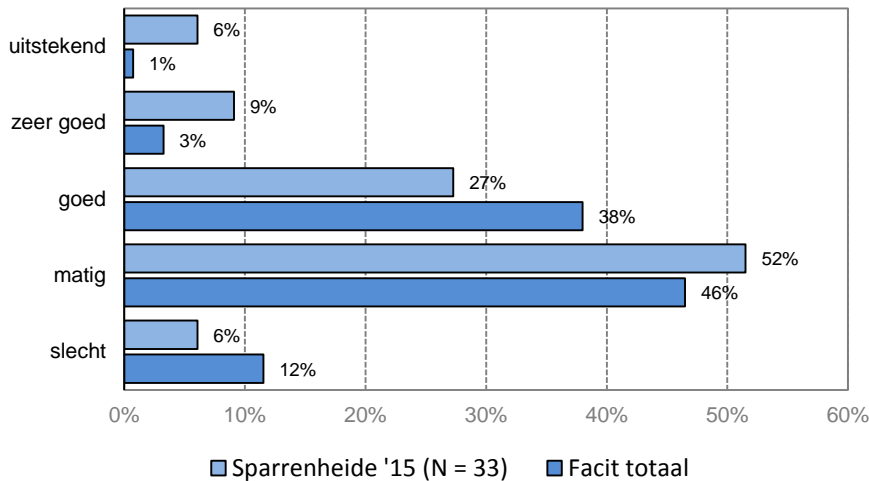
### 3. Leeftijd in klassen



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



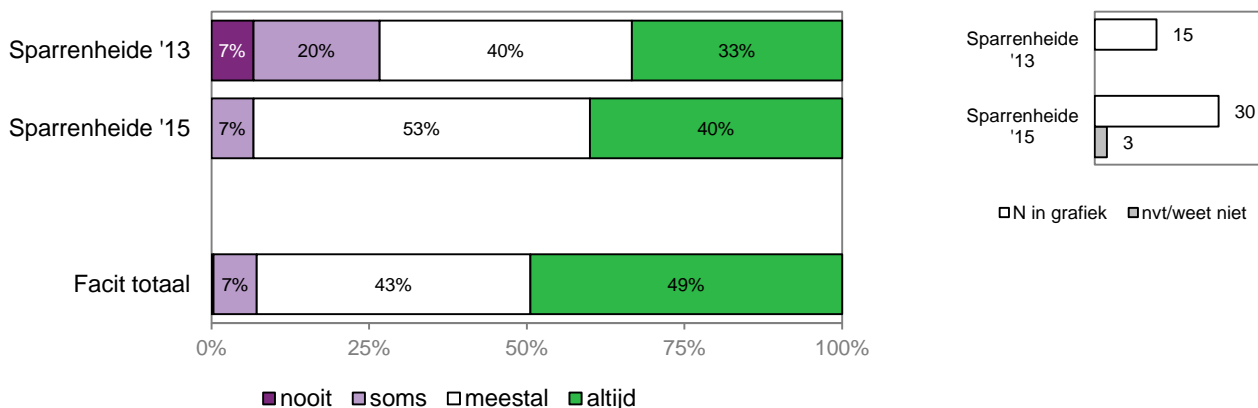
## 5. Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?



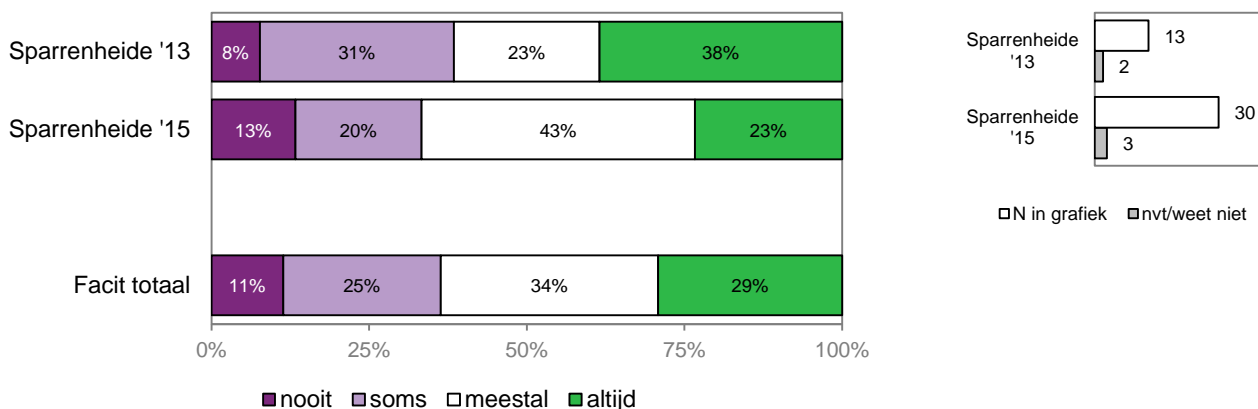
## Deskundigheid zorgverleners

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.

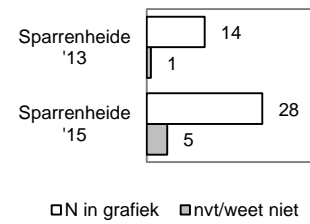
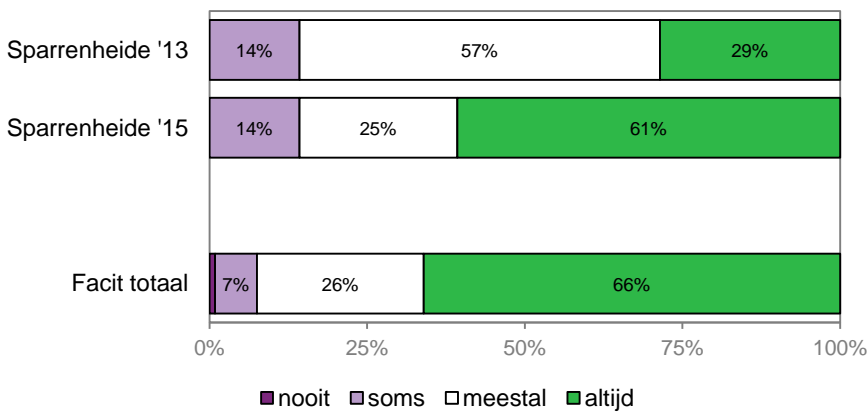
## 6. Werken de zorgverleners vakkundig?



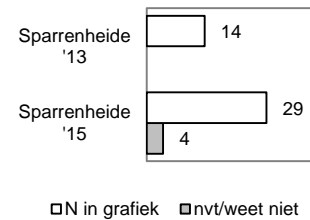
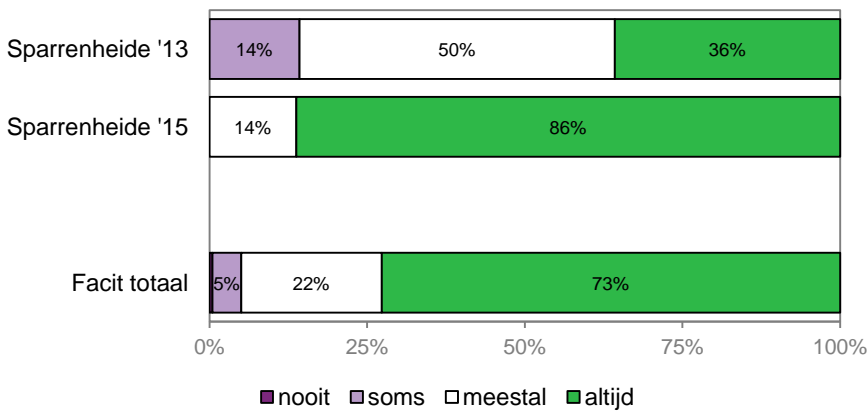
## 7. Is er genoeg personeel in huis?



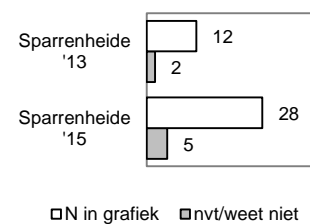
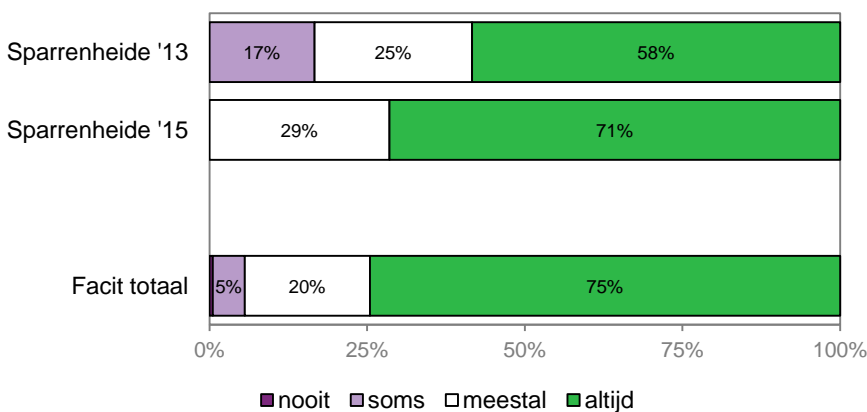
### 8. Zijn uw zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?



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



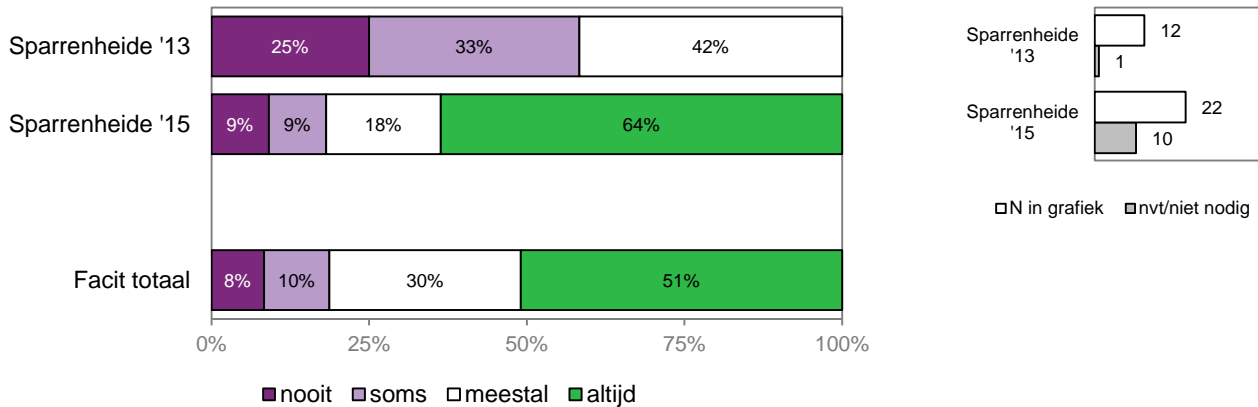
### 10. Nemen de zorgverleners uw gezondheidsklachten serieus?



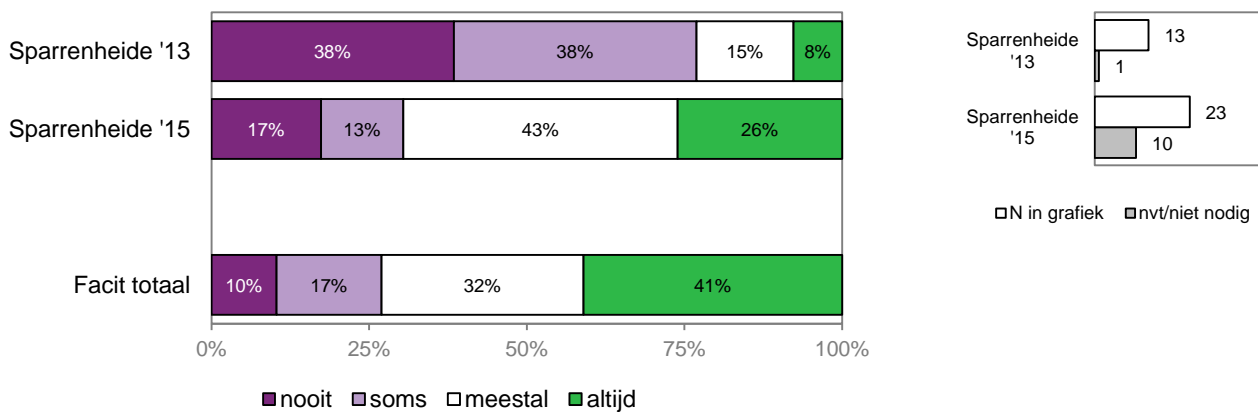
## Afspraken en Overleg

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.

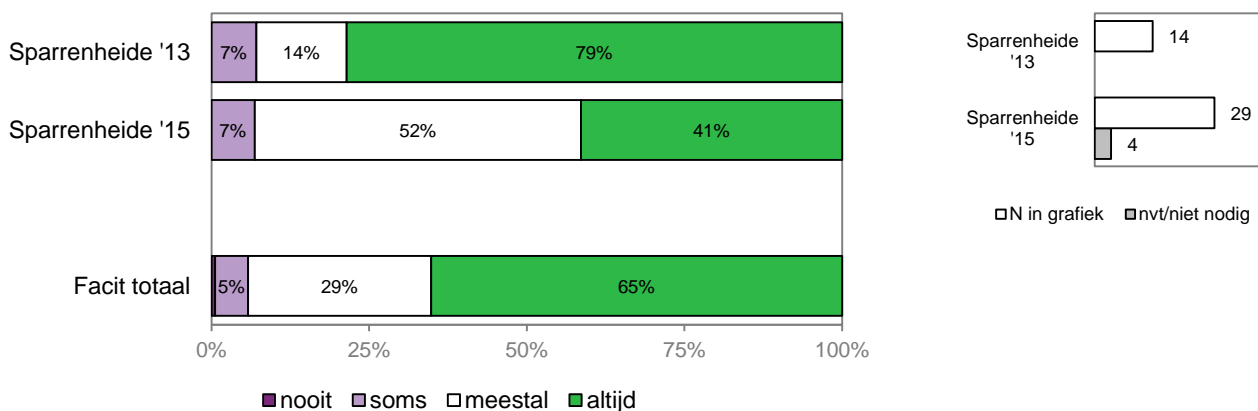
### 11. Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp u krijgt?



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



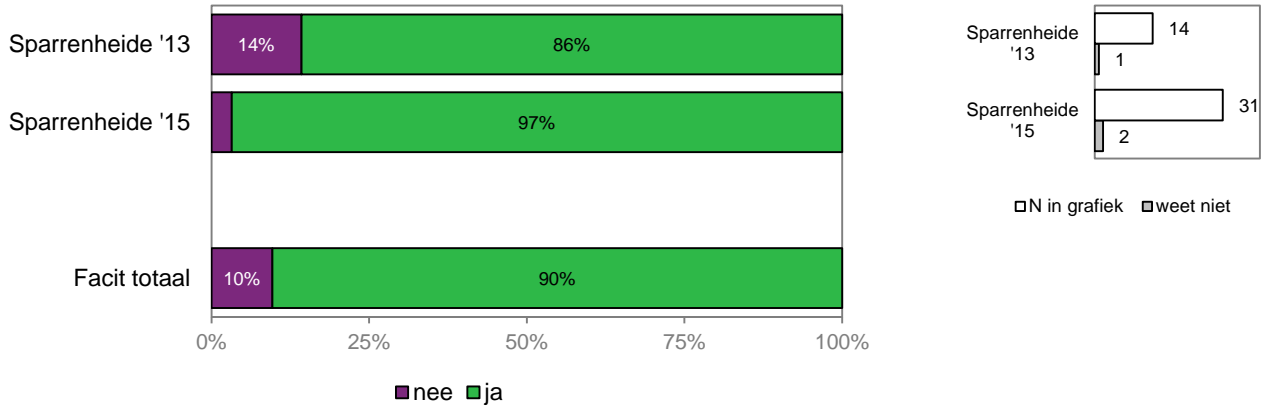
### 13. Komt het verpleeg-/verzorgingshuis de afspraken over uw verzorging en behandeling goed na?



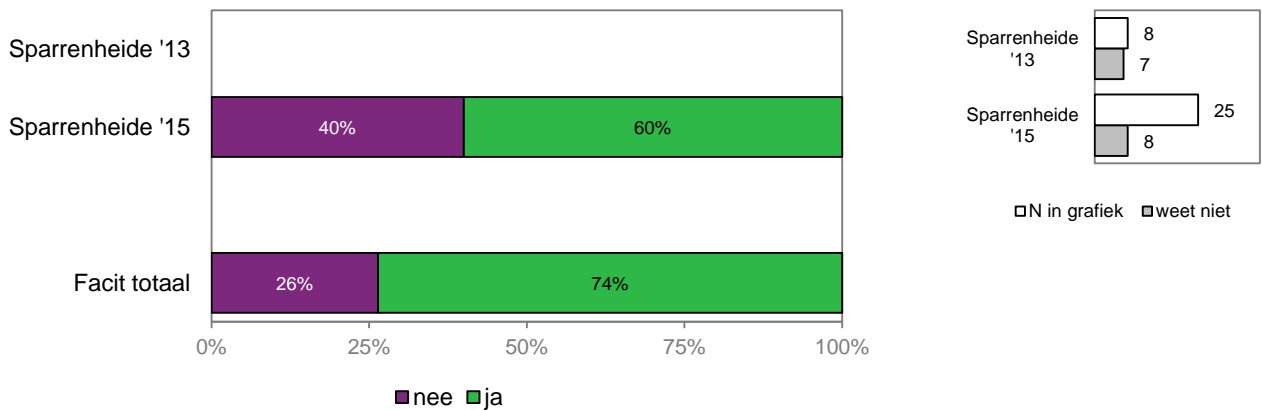
## Communicatie en Informatie

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?



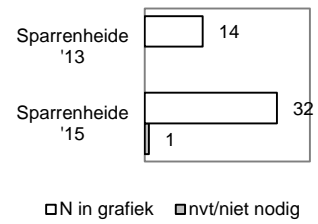
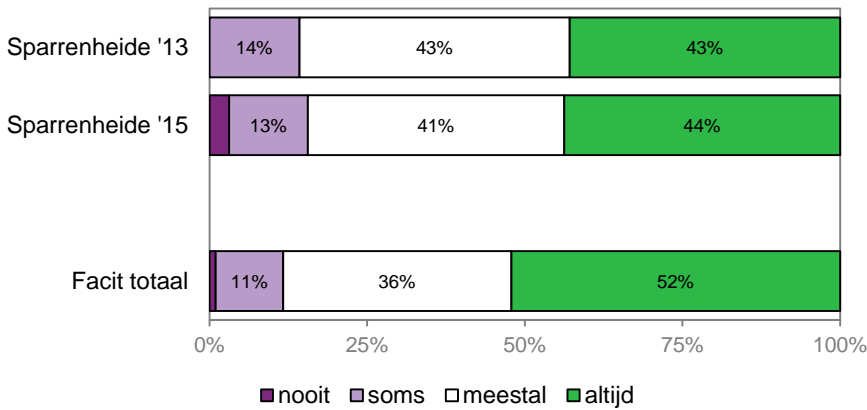
### 15. Geeft de zorginstelling u genoeg informatie over uw rechten?



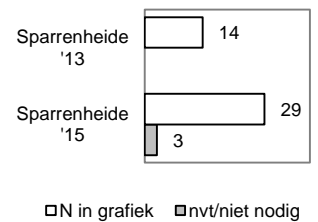
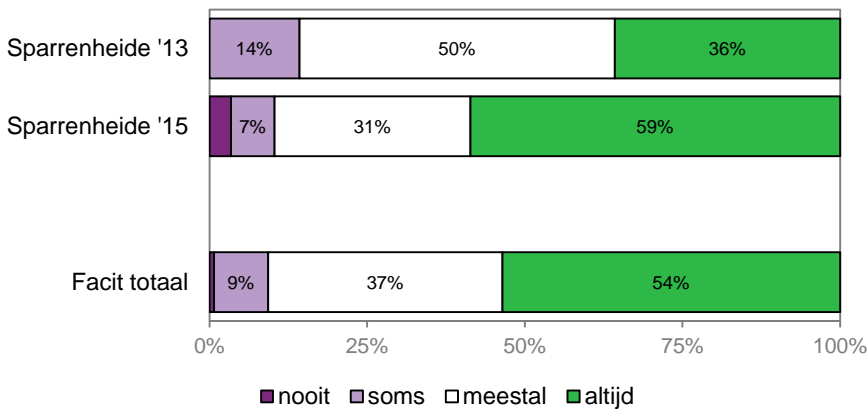


De volgende vragen gaan over de manier waarop **zorgverleners** met u omgaan.

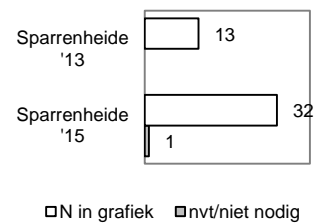
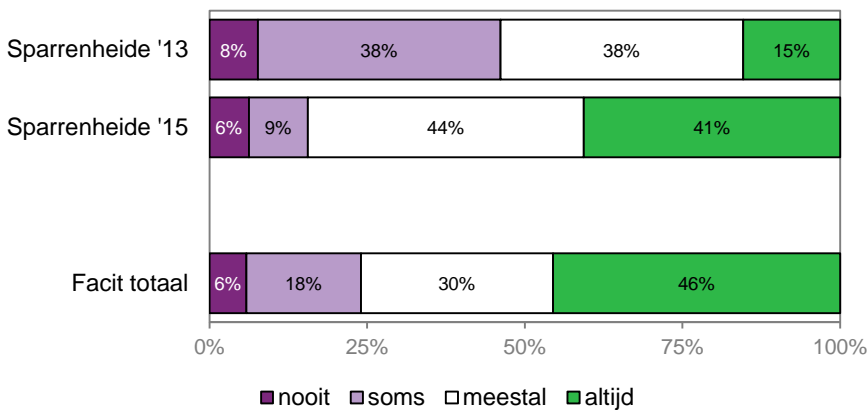
**16. Luisteren zorgverleners aandachtig naar u?**



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



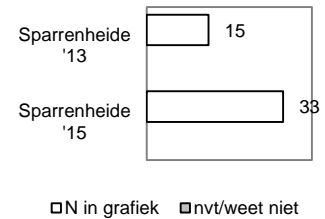
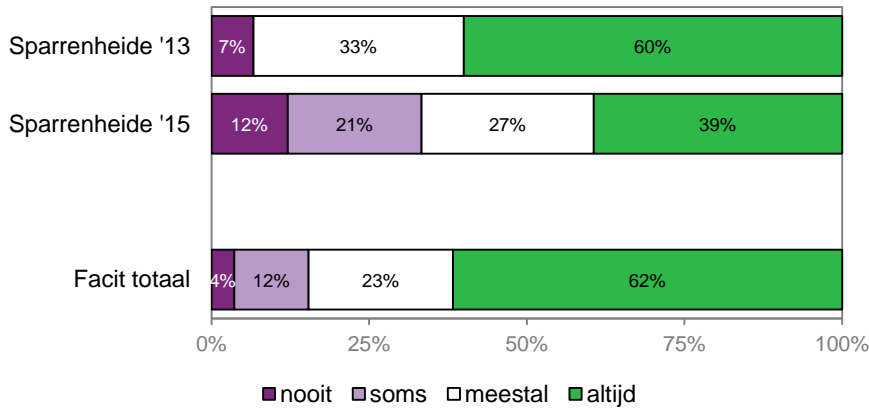
**18. Hebben de zorgverleners voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?**



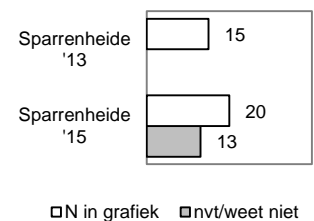
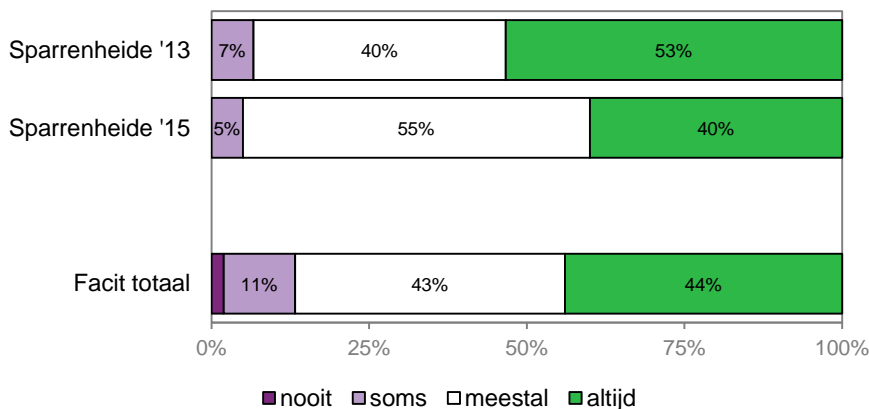
## Woon- en leefomstandigheden

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

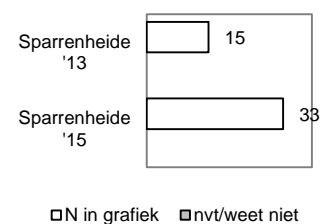
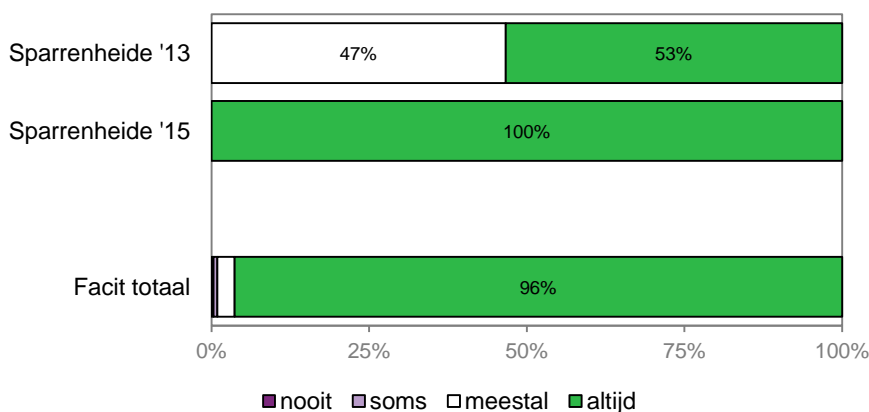
### 19. Wordt uw woonruimte goed schoongehouden? (uw woon-/slaapkamer, toilet en douche-/badkamer)



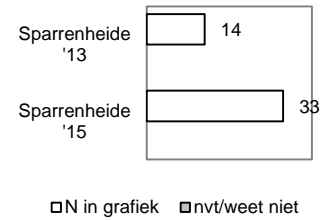
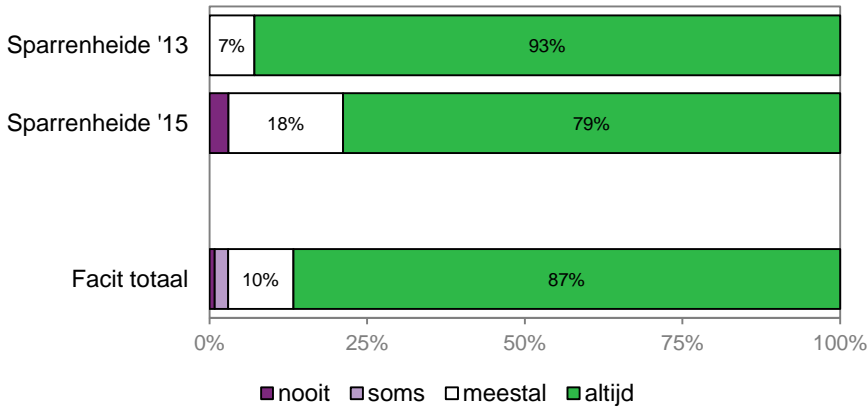
### 20. Gaan de bewoners prettig met elkaar om?



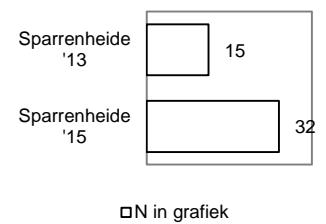
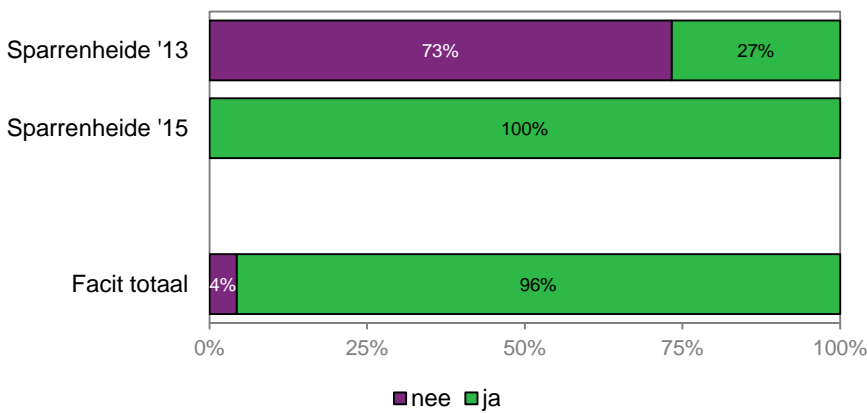
### 21. Kunt u zich met bezoek op een rustige plek terugtrekken?



## 22. Voelt u zich veilig in huis?

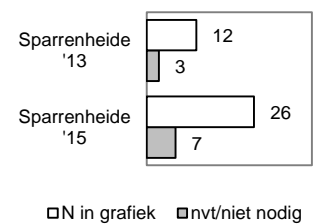
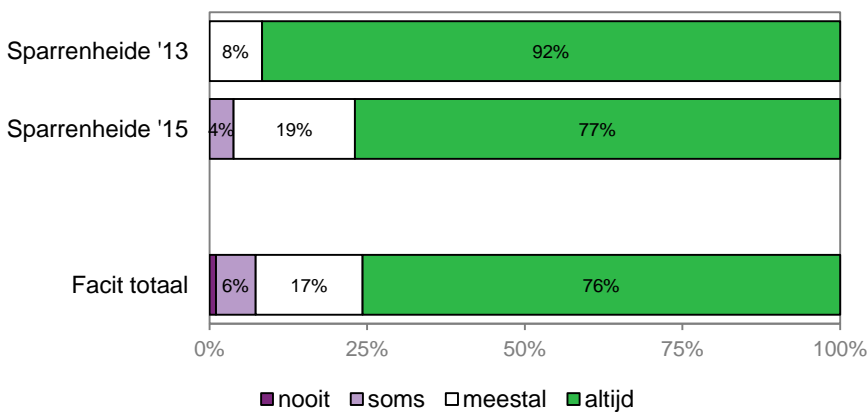


## 23. Kunt u zelf bepalen hoe uw kamer of woonruimte is ingericht?

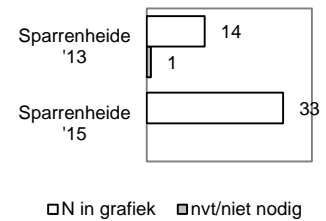
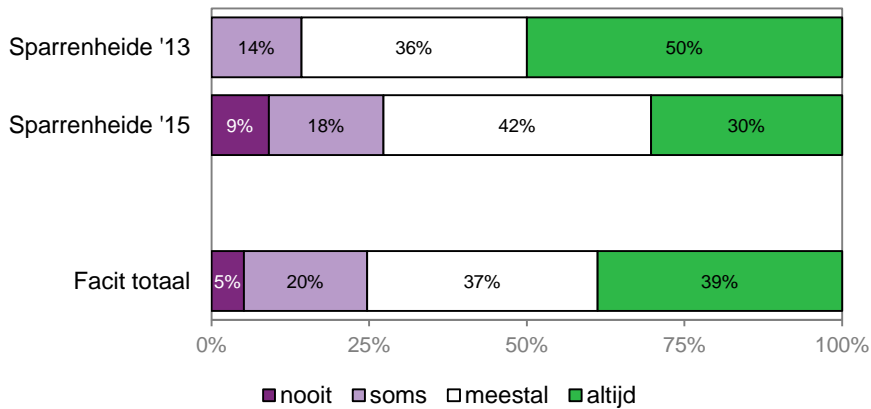


## Overige vragen

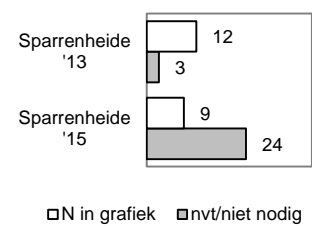
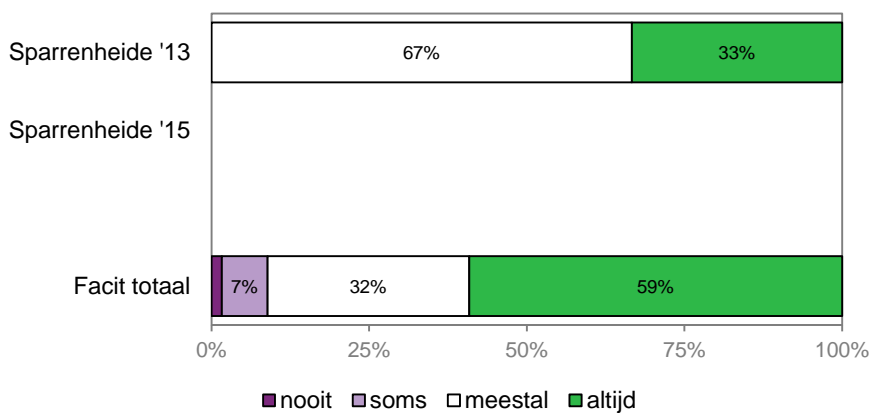
## 24. Organiseert het huis genoeg activiteiten?



## 25. Zijn de maaltijden lekker?



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



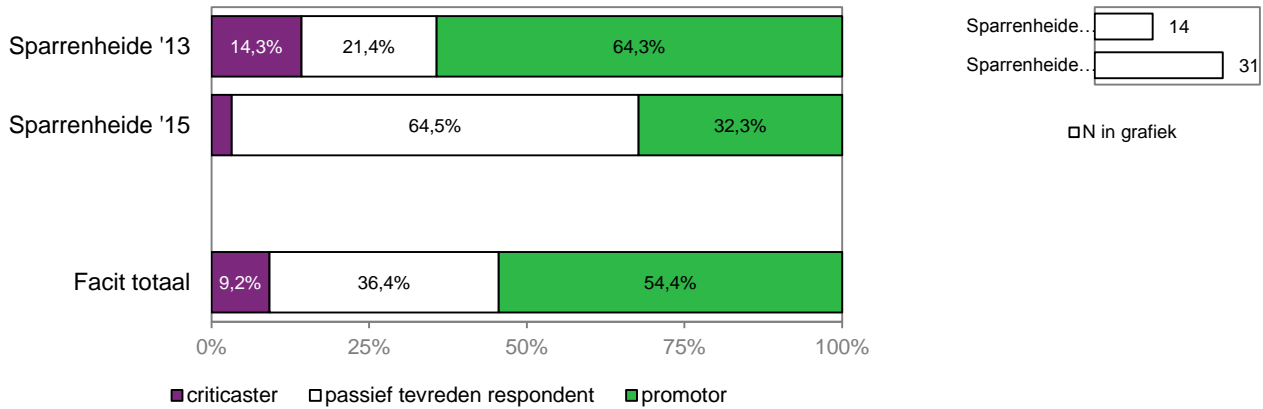
---

**Tot slot**

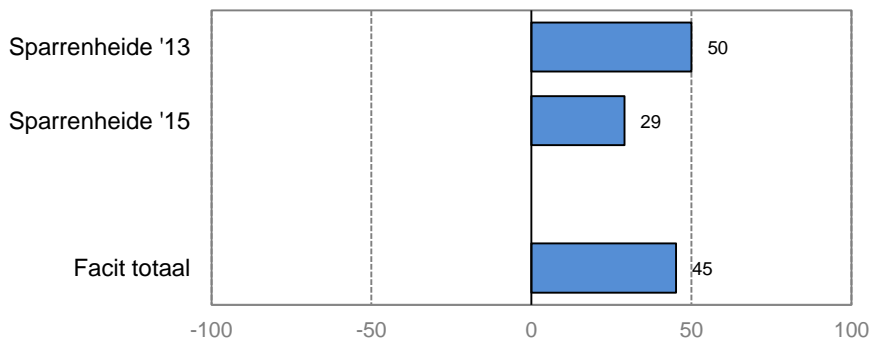

---

**27. Zou u Sparrenheide 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:

- Ik zou het niet weten. Ik ben echt heel tevreden.
- Ik zou niet weten wat er anders moet.
- Ik zou niet weten wat ze beter moeten doen. Ze doen altijd hun best.
- Ik zou niet weten wat. Ik kan nog veel zelf. Ik zeg zelf wel als er iets anders moet. We kunnen alles tegen elkaar zeggen.
- Ik zou niet weten wat. Ik word op mijn wenken bediend. Ik heb geen klachten.
- Niets.
- Niets. Het is allemaal goed.
- Niets. Ik heb er niets op aan te merken.
- Niets. Ik vind het heel goed.
- Niets. Ze zijn altijd wel aardig.
- Nee hoor.
- N.v.t.

Daarnaast werden de volgende opmerkingen en verbeterwensen geuit:

### *Lichamelijk welbevinden en gezondheid*

- Langere tijd verzorging. Het wordt nogal eens afgeraffeld.
- Ik vind wel dat het wassen van mijn lichaam een beetje armoedig gebeurt. Je wordt maar 1 keer in de week gedoucht. Je kunt wel zelf douchen.
- Ik zou meer invloed willen hebben op mijn verzorging, vooral over de tijdstippen.

### *Maaltijden*

- Het eten mag wel iets gaarder.
- De maaltijden zijn slecht.
- De maaltijd is hier een zwak punt. Rauwkost is hier niet te eten.
- De maaltijden graag warmer en met wat meer smaak.
- Wat vaker sla bij het eten. meer afwisseling in het eten.
- Geen smaak aan het eten. Het vlees is half gaar.
- Meer aandacht voor de niet zelfstandig etende cliënt
- Ik zou wel eens met de kok willen spreken over het zoutloze eten. Soms krijg ik toch zout, terwijl dit niet mag.

### *Woon- en leefsituatie*

- Beter schoonmaken.
- Meer tijd voor het schoonmaken.
- De schoonmaaktijd van de kamer is wat kort. Ze hebben 35 minuten, maar ze blijven korter.
- 's Avonds en 's nachts het belletje op de gang uitzetten.

### *Participatie*

- De activiteiten zijn er genoeg, maar er zit weinig voor mij bij. Ik zou wel graag meer willen wandelen met iemand. Dit is wel moeilijk, want de paden zijn hier zo slecht. Obstakels, modderig en kuilen. Hier wordt niets aan gedaan. De dennenappels zouden ze meer kunnen opruimen.

*Mentaal welbevinden*

- Graag een klein beetje meer aandacht.
- Meer aandacht.
- Meer aandacht voor je.

*Kwaliteit van de zorgverleners*

- Als je naar toilet moet en je belt, moeten ze je niet zo lang laten wachten. De laatste tijd gaat het wel weer goed.
- Soms 's ochtends wat eerder geholpen worden.
- Er zijn teveel verschillende gezichten.
- Meer stabiele verzorgenden.
- Ze wisselen vaker personeel, van de ene etage naar de andere. Dat vind ik jammer. Je moet steeds wennen. Ik hou niet van altijd maar een ander.
- Iets meer en goed gediplomeerd verzorgend personeel erbij.
- De zusters zijn ontzettend goed, maar ze hebben het te druk. Als je iets wil vragen, zijn ze al weg, voordat je de vraag hebt kunnen stellen. Dit gebeurt soms.

*Kwaliteit van de zorgorganisatie*

- Het management reageert niet op klachten van de cliënten.
- De was vind ik waardeloos.
- Beter opletten met de was. Er raakt nogal eens iets kwijt.

*Overig*

- Ik wil graag een kleinere scootmobiel. Die ik ook in huis kan gebruiken.

**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:

- Client is altijd wel tevreden.
- Client is over alles tevreden. (2x)
- Over alles is cliënt tevreden.
- Over alles.
- Ik ben goed tevreden.
- Ik ben heel tevreden.
- Over de verzorging is cliënt erg tevreden.
- Ik ben niet lastig. Als je maar niet lastig bent, zijn de meisjes ook lief. Ik ben overal tevreden mee.
- Ik ben overal wel tevreden over. Alles is hier fijn en goed.
- Alles verloopt probleemloos. Als er problemen zijn, merk je er niets van.
- De algehele verzorging is hier goed.
- Er wordt zoveel mogelijk met mijn wensen rekening gehouden.
- Het is allemaal goed hier.
- Ik heb het best naar mijn zin.
- In het algemeen goed.
- Niets te klagen, alles is hier goed.
- Nou, waar kun je het beter krijgen? Ik ben blij dat het huis blijft bestaan.
- Wat ik nodig heb dat gebeurt wat betreft verzorging.
- Wij hebben hier goede zorg

Daarnaast werden de volgende opmerkingen gemaakt:

#### *Maaltijden*

- De toetjes zijn erg lekker.

#### *Woon- en leefsituatie*

- Het wonen is goed.
- Mijn kamer en tuin vind ik prachtig. In een eerdere kamer kon ik niet wennen. Ik voelde me opgesloten.
- Ik ben tevreden over het schoonhouden van mijn bed.
- Ik ben tevreden over de kamer.
- Ik kan gewoon mijn gang gaan.

#### *Participatie*

- De activiteiten zijn goed.
- Er is genoeg te doen.

#### *Kwaliteit van de zorgverleners*

- Het personeel is ontzettend beleefd en aardig.
- Over het algemeen zijn de dames vriendelijk.
- Over het vriendelijke personeel.
- Van sommigen krijg ik wel eens een knuffel.
- Ze zijn allemaal zo aardig en lief. Als je wat vraagt, dan doen ze het ook.
- Ze zijn heel lief voor me.
- De zusters zijn leuk. Ze kunnen tegen een grapje.
- De meisjes doen hun best en ik heb heel goed contact met ze.

#### *Overig*

- Ik doe zoveel mogelijk zelf.

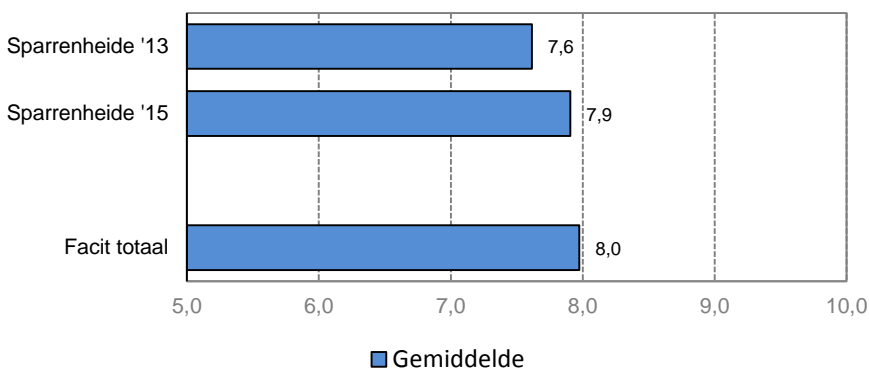
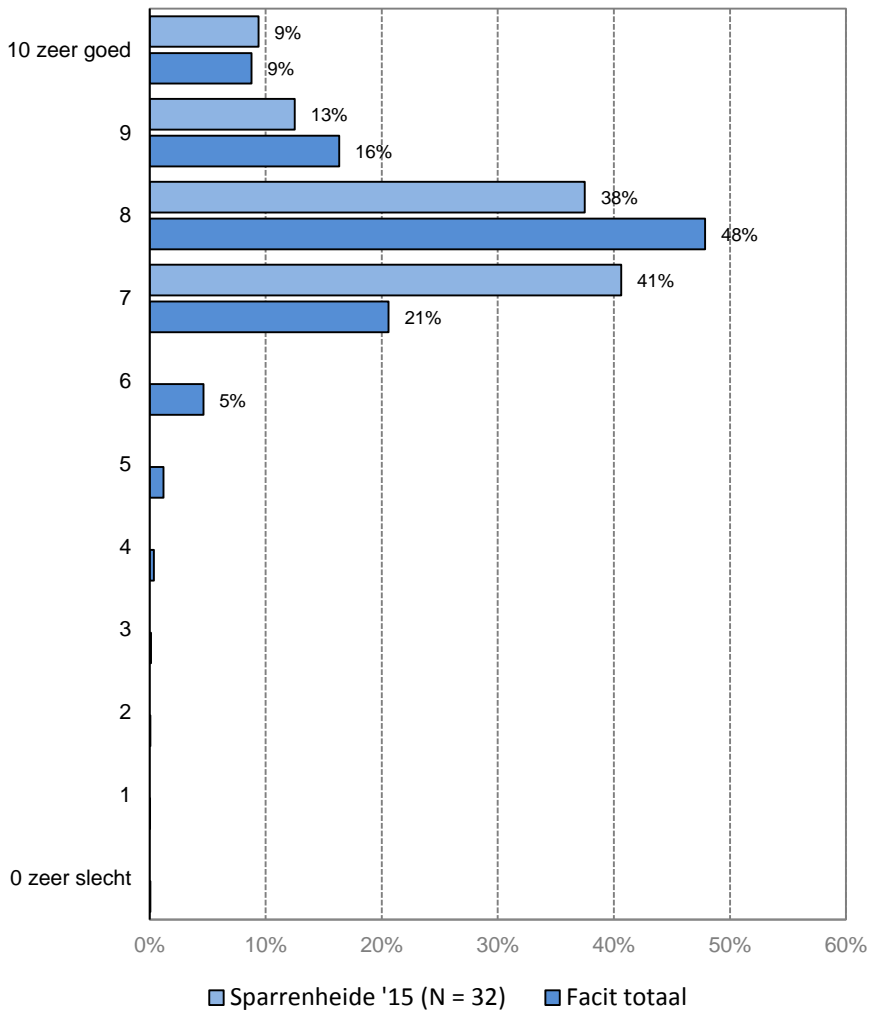


## Extra vragen

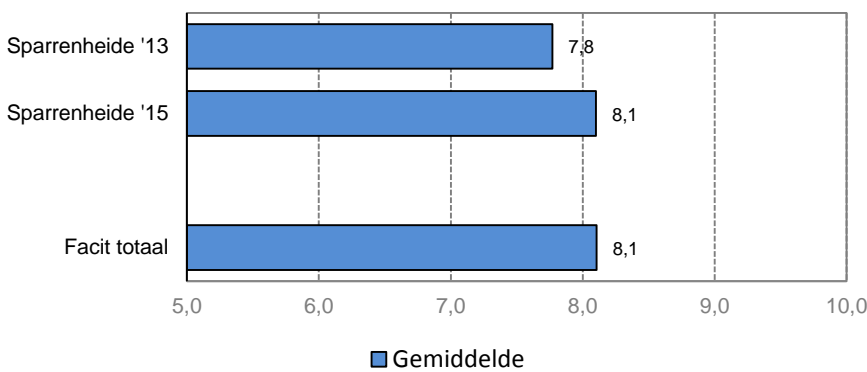
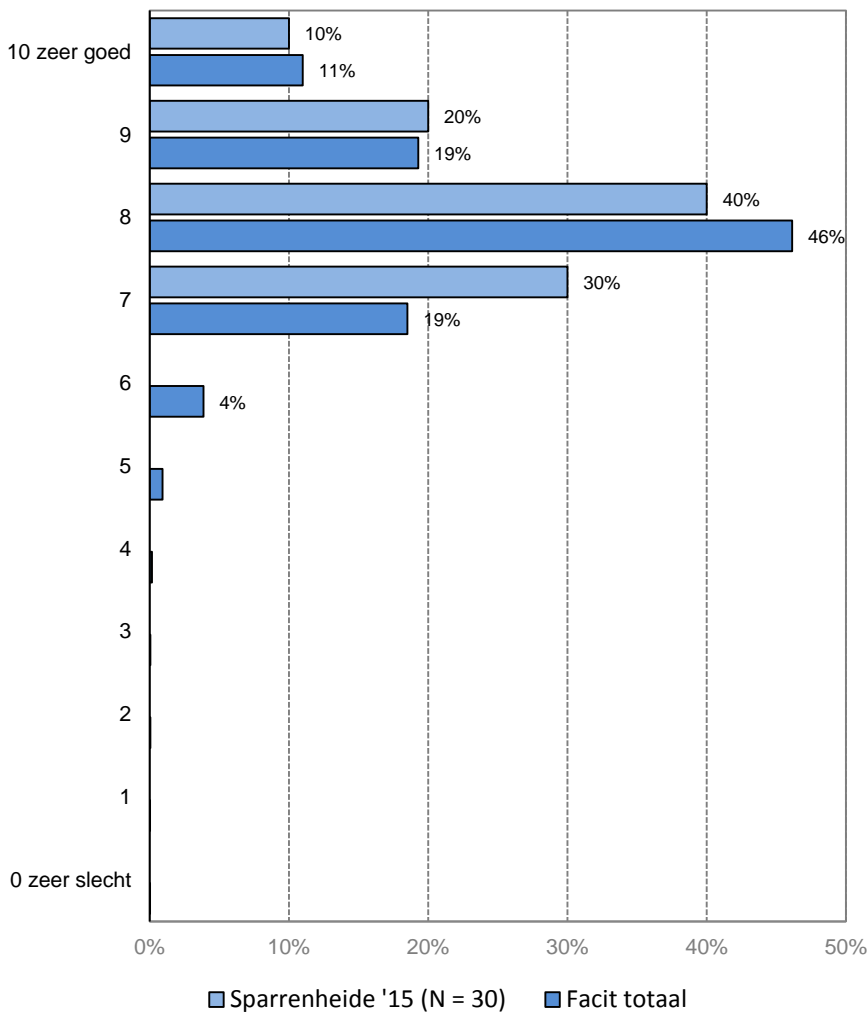
In aansluiting op de officiële landelijke CQ-vragenlijst willen wij u graag nog enkele extra vragen stellen.

### 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>4</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 Sparrenheide is dit voor alle indicatoren het geval

Thema's en indicatoren Goede Zorg VV&T	indicatorscore	aantal respondenten
<b>Kwaliteit van leven</b>		
<b>1 Lichamelijk welbevinden en gezondheid</b>		
1.1 Ervaringen met maaltijden: Smaak	2,94	33
1.1 Ervaringen met maaltijden: Sfeer	N<10	0
<b>2 Woon- en leefsituatie</b>		
2.1 Omgang met elkaar	3,35	20
2.2 Ervaringen met schoonmaken	2,94	33
2.3 Ervaringen met inrichting	4,00	32
2.4 Ervaringen met privacy	4,00	33
<b>3 Participatie</b>		
3.1 Zinnige dag	3,73	26
<b>4 Mentaal welbevinden</b>		
4.3 Ervaren bejegening	3,28	32
<b>5 Kwaliteit van de zorgverleners</b>		
5.1 Ervaren beschikbaarheid personeel	2,77	30
5.4 Ervaren kwaliteit personeel	3,59	30
<b>6 Kwaliteit van de zorgorganisatie</b>		
6.1 Ervaren inspraak	3,11	25
6.2 Ervaren informatie	3,41	33
<b>7 Zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid</b>		
7.5 Ervaren veiligheid	3,73	33

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

<sup>4</sup> In bijlage 2 bij deze rapportage is uitgeschreven welke vragen onder welke indicator vallen.



*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.

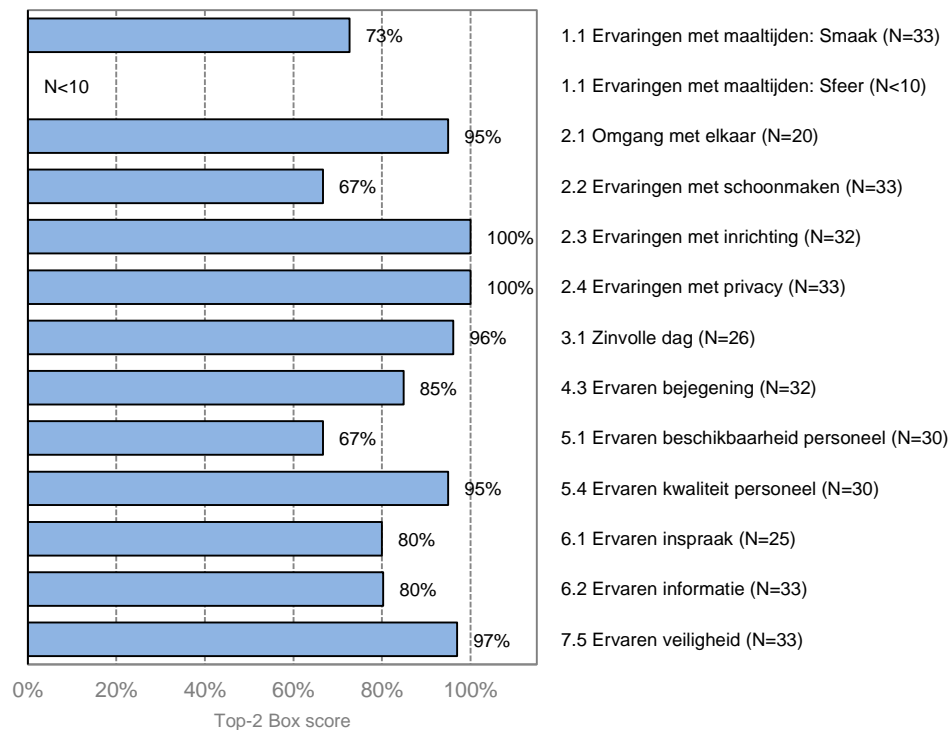
Daarnaast wordt door middel van verschilcores een vergelijking gemaakt met de raadpleging uit 2013 en het Facit totaal. Als aanvulling hierop wordt de statistische significantie van de verschilcores bepaald. Wanneer een verschil significant is ( $p < ,05$ ) betekent dit dat deze groter is dan op basis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

### 1.2 Top-2 Box scores op indicatorniveau

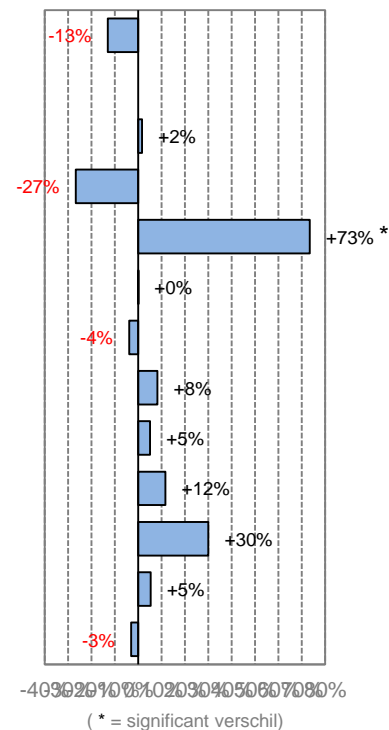
De Top-2 Box score op indicatorniveau is het gemiddelde van de Top-2 Box scores van de vragen die gezamenlijk een indicator vormen. In de eerste grafiek worden deze voor Sparrenheide gerapporteerd. In de grafiek daarnaast worden verschillen scores gepresenteerd in vergelijking met de raadpleging uit 2013 en in derde grafiek de verschillen scores met het Facit totaal.

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

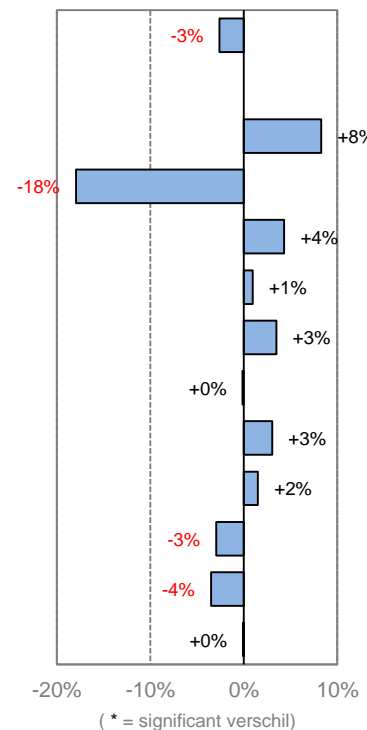
Percentage respondenten met positieve ervaring op indicator in Sparrenheide '15



Verskil met Sparrenheide '13



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 Sparrenheide '15	Verskil met Sparrenheide '13	Verskil met Facit totaal
9. Houden zorgverleners rekening met wat u zelf wel en niet kunt?	100%	+ 14%	+ 5%
10. Nemen de zorgverleners uw gezondheidsklachten serieus?	100%	+ 17%	+ 6%
21. Kunt u zich met bezoek op een rustige plek terugtrekken?	100%	+ 0%	+ 1%
23. Kunt u zelf bepalen hoe de kamer of woonruimte is ingericht?	100%	+ 73%	+ 4%
22. Voelt u zich veilig in huis?	97%	- 3%	- 0%
14. Geeft het huis u genoeg informatie over wat zij voor u kan doen?	97%	+ 11%	+ 6%
24. Organiseert het huis genoeg activiteiten?	96%	- 4%	+ 3%
20. Gaan de bewoners prettig met elkaar om?	95%	+ 2%	+ 8%
6. Werken de zorgverleners vakkundig?	93%	+ 20%	+ 1%
13. Komt het verpleeg-/verzorgingshuis de afspraken over uw verzorging en behandeling goed na?	93%	+ 0%	- 1%
17. Geven de zorgverleners goed antwoord op uw vragen?	90%	+ 4%	- 1%
8. Zijn uw zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?	86%	+ 0%	- 7%
16. Luisteren zorgverleners aandachtig naar u?	84%	- 1%	- 4%
18. Hebben de zorgverleners voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?	84%	+ 31%	+ 8%
11. Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp u krijgt?	82%	+ 40%	+ 1%
25. Zijn de maaltijden lekker?	73%	- 13%	- 3%
12. Kunt u meebeslissen over wanneer u zorg of hulp krijgt?	70%	+ 46%	- 3%
7. Is er genoeg personeel in huis?	67%	+ 5%	+ 3%
19. Wordt uw woonruimte goed schoongehouden? (uw woon-/slaapkamer, toilet en douche-/badkamer)	67%	- 27%	- 18%
15. Geeft de zorginstelling u genoeg informatie over uw rechten?	60%		- 14%
26. Is de sfeer tijdens het eten goed?	N<10		



## 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.

### 2.2 Conclusies op indicatorniveau

In vergelijking met de indicatorscore van de meting bij Sparrenheide in 2013, zien we dat op de meeste indicatoren bij de huidige meting (iets) hoger wordt gescoord. Dat verschil is ook significant bevonden bij de indicator Ervaringen met inrichting (+73%). Het grootste negatieve verschil doet zich voor op de indicator Ervaringen met schoonmaken (-27%). Dit verschil is bij meting niet significant bevonden. Wel significant is het negatieve verschil op dezelfde indicator in vergelijking met het Facit-totaal (-18%)

### 2.3 Conclusies op vraagniveau

#### Thema 1: Lichamelijk welbevinden en gezondheid

##### Indicator 1.1: Ervaringen met maaltijden

Van de geraadpleegde bewoners geeft 73% aan dat de maaltijden lekker zijn. Bij de vraag naar sfeer tijdens het eten, hebben te weinig bewoners geantwoord om het te kunnen weergeven (<10).

#### Thema 2: Woon- en leefsituatie

##### Indicator 2.1: Omgang met elkaar

95% van de geraadpleegde bewoners vindt dat de bewoners in Sparrenheide prettig met elkaar om gaan.

##### Indicator 2.2: Ervaringen met Schoonmaken

Van de geraadpleegde bewoners geeft twee derde 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

Eveneens alle geraadpleegde bewoners geven aan 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 Sparrenheide genoeg activiteiten organiseert.

## **Thema 4: Mentaal welbevinden**

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

Van de geraadpleegde bewoners ervaart 84% dat de zorgverleners aandachtig naar hen luisteren. Volgens 90% van de bewoners geven de zorgverleners goed antwoord op hun vragen en 84% 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 twee derde van de geraadpleegde bewoners is er genoeg personeel in huis.

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

Van de geraadpleegde bewoners geeft 93% aan dat de zorgverleners vakkundig werken en 86% van de bewoners stelt dat hun zorgverleners goed op de hoogte zijn van hun ziekte(n) of gezondheidsproblemen. Volgens alle respondenten houden de verzorgenden en verpleegkundigen rekening met wat ze zelf wel en niet kunnen en nemen zorgverleners gezondheidsklachten van de bewoner serieus.

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

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

Volgens 93% van de geraadpleegde bewoners komt Sparrenheide de afspraken over verzorging en behandeling goed na. 82% van de bewoners zegt te kunnen meebeslissen over wat voor zorg of hulp zij krijgen en 70% zegt mee te kunnen beslissen over wanneer ze zorg of hulp krijgen.

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

Van de geraadpleegde bewoners geeft 97% aan dat Sparrenheide hen genoeg informatie geeft over wat zij voor de bewoner kunnen doen (over de mogelijkheden van het wonen, de zorg, de activiteiten, enzovoorts). 60% van de bewoners zegt dat Sparrenheide 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 Sparrenheide geldt dat 3% van de respondenten een criticaster is, 65% een passief tevreden respondent en 32% een promotor. De Net Promotor Score voor Sparrenheide is 29.

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

### **Indicator 7.5: Veiligheid**

97% van de geraadpleegde bewoners zegt zich veilig te voelen in huis.

### **Extra vragen Sparrenheide**

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

Het meest voorkomende cijfer voor Sparrenheide is een 7. Het hoogste cijfer is een 10 en het laagste een 7. Het gemiddelde cijfer voor Sparrenheide is een 7,9.

Voor de verzorgenden en verpleegkundigen van Sparrenheide 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 Sparrenheide met een 8,1 beoordeeld.



### 3 Aanbevelingen

De uitkomsten van de cliëntenraadpleging met de CQ-index voor Sparrenheide geven op diverse punten aanleiding tot tevredenheid. Uiteraard zijn er ook enkele verbeterpunten te benoemen. De aanbevelingen hieronder betreffen situaties waarin een deel van de 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.

#### 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

- Maak met alle bewoners concrete en zo veel mogelijk individuele afspraken over het schoonhouden van hun woonruimte: waar leggen de bewoners prioriteiten, wat kunnen ze eventueel zelf nog bijdragen?. Leg deze afspraken vast in het zorgleefplan en evalueer deze bij alle zorgleefplanbesprekingen.

#### Thema 3: Participatie

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

#### 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.
- 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.
- Stel er eer in om goed te reageren op vragen en suggesties van bewoners. Maak heldere afspraken over het vervolg, als een vraag of suggestie niet direct behandeld kan worden, zodat voorkomen wordt dat de vraag of suggestie niet in de vergetelheid raakt.
- 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 werkbespreking. 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 Sparrenheide 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.
- 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 Sparrenheide 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, vermijd gehaast en routinematig werken. Vraag medewerkers de beschikbare tijd daadwerkelijk aan de bewoner te besteden.
- Vraag bewoners in zorgleefplangesprekken of zij ervaren of er voldoende personeel is in Sparrenheide. 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**

- 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.
- 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.
- 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 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**

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

**Aanbevelingsvraag**

Vraag naast 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 Sparrenheide verzorgen of voor Sparrenheide 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?