



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

**Herfstzon**

Oktober - november 2020

---

## **Over Facit**

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

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

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

---

---

---

# Inhoudsopgave

Inleiding.....	5
1 De CQ-index .....	6
1.1 De CQ-index .....	6
1.2 De CQ-index voor de VV&T .....	6
1.3 De CQ-index voor ervaringen met de zorg in een verpleeg- of verzorgingshuis, vragenlijst voor vertegenwoordigers van bewoners .....	6
1.4 Spiegelinformatie .....	6
2 De CQ-index bij Herfstzon .....	7
2.1 Steekproeftrekking .....	7
2.2 Informatievoorziening .....	7
2.3 Dataverzameling .....	7
2.4 Extra vragen.....	7
2.5 Respons.....	7
2.6 Leeswijzer .....	7
3 Uitkomsten .....	9
4 Indicatorscores.....	22
5 Top-2 Box scores .....	23
5.1 Inleiding.....	23
5.2 Top-2 Box scores op indicatorniveau .....	24
6 Conclusies .....	26
6.1 Inleiding.....	26
6.2 Conclusies op indicatorniveau.....	26
6.3 Conclusies op vraagniveau .....	26
7 Aanbevelingen .....	29
Bijlage 1: Thema's en indicatoren Goede Zorg VV&T.....	31
Bijlage 2: Vragen CQI VV&T PG gerubriceerd naar de thema's en indicatoren .....	33
Bijlage 3: Vragen Zorgkaart Nederland.....	34
1. Uitkomsten ervaringsvragen.....	34

## **Inleiding**

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

In hoofdstuk 1 wordt het cliëntwaarderingsonderzoek met de CQ-index in algemene zin beschreven. Hoofdstuk 2 beschrijft de gang van zaken rondom de CQ-index in Herfstzon. Beschreven wordt hoe de steekproeftrekking, informatievoorziening en dataverzameling zijn verlopen en de respons van het onderzoek wordt weergegeven.

In hoofdstuk 3 staan op vraagniveau de uitkomsten van de raadpleging weergegeven, evenals de antwoorden op de open vragen 'waar bent u tevreden over als het gaat om de zorg die u nu krijgt' en 'wat zou u willen veranderen aan de zorg die u nu krijgt'. Deze antwoorden zijn door Facit gerubriceerd naar de thema's uit het kwaliteitsdocument. In hoofdstuk 4 zijn de indicatorscores vermeld.

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

Bijlage 1 geeft een overzicht van de thema's en indicatoren Goede Zorg VV&T en de vragen van de CQ-index die worden gebruikt voor de berekening van de indicatorscores. In bijlage 2 vindt u de uitgeschreven vragen van de CQ-index geordend naar de indicatoren Goede Zorg. In bijlage 3 zijn de antwoorden op de vragen van Zorgkaart Nederland opgenomen.

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

# 1 De CQ-index

## 1.1 De CQ-index

De CQ-index (ook wel CQI genoemd) staat voor Consumer Quality Index, een gestandaardiseerde methodiek om klantervaringen in de zorg te meten, te analyseren en te rapporteren. Het tweejaarlijks meten van de ervaringen van cliënten wordt uitgevoerd door een gecertificeerd meetbureau. Meestal wordt aan patiënten en cliënten een schriftelijke vragenlijst voorgelegd. Daarnaast wordt voor sommige cliëntengroepen gewerkt met online vragenlijsten of met interviews.

## 1.2 De CQ-index voor de VV&T

De CQ-indexen voor de VV&T zijn ontwikkeld door het NIVEL (het Nederlands instituut voor onderzoek van Gezondheidszorg) en vragen naar de cliëntervaringen op de verschillende thema's en indicatoren Goede Zorg VV&T.

Er zijn voor de VV&T drie verschillende vragenlijsten beschikbaar:

- De CQ-index voor ervaringen met de zorg in een verpleeg- of verzorgingshuis, vragenlijst voor interviews met bewoners
- De CQ-index voor ervaringen met de zorg in een verpleeg- of verzorgingshuis, vragenlijst voor vertegenwoordigers van bewoners
- De CQ-index voor ervaringen met de zorg thuis; voor de thuiswonende cliënten van thuiszorgorganisaties of zorginstellingen.

## 1.3 De CQ-index voor ervaringen met de zorg in een verpleeg- of verzorgingshuis, vragenlijst voor vertegenwoordigers van bewoners

Voor het onderzoek naar de ervaringen van bewoners van Herfstzon is gebruik gemaakt van de CQ-index voor ervaringen met de zorg in een verpleeg- of verzorgingshuis, vragenlijst voor vertegenwoordigers van bewoners (versie 4.1, augustus 2012). Deze vragenlijst bestaat uit 33 gesloten vragen en twee open vragen.

De vragenlijst richt zich op de ervaringen van vertegenwoordigers van bewoners met de zorg van Herfstzon in de afgelopen 12 maanden. Exclusiecriteria voor deze raadpleging zijn:

- cliënten die vooraf hebben aangegeven niet mee te willen doen aan onderzoek
- cliënten met verblijf / woonduur minder dan 1 maand
- cliënten die geen naaste/familielid, maar alleen een wettelijk vertegenwoordiger hebben
- cliënten met kortdurend verblijf: probeerverblijf, respijtzorg of intervalopname
- cliënten die terminale zorg ontvangen en/of verblijven op palliatieve zorgunit
- cliënten die in de voorgaande 12 maanden al zijn benaderd voor een andere CQI meting
- andere zwaarwegende redenen (met hierbij een korte omschrijving).

## 1.4 Spiegelinformatie

Op verzoek van Herfstzon zijn in deze rapportage naast de uitkomsten van de cliëntenraadpleging 2020 voor Herfstzon, ook de uitkomsten gepresenteerd van 2019. Daarnaast is het Facit-totaal weergegeven.

De verschillen tussen gepresenteerde uitkomsten dienen als achtergrondinformatie en kunnen pas na nadere statistische analyse als significant verschil worden benoemd. Er is geen sprake van een vergelijking volgens de CQI-richtlijnen omdat er op de gepresenteerde uitkomsten geen case-mix correctie is toegepast.

## 2 De CQ-index bij Herfstzon

### 2.1 Steekproeftrekking

De doelgroep voor de cliëntenraadpleging werd gevormd door de vertegenwoordigers van de 16 bewoners die in oktober 2020 in Herfstzon woonden. Op grond van de voor deze CQ-index geldende exclusiecriteria, zijn door Herfstzon geen bewoners of vertegenwoordigers uitgesloten van deelname aan het onderzoek.

Het aantal bewoners van wie de vertegenwoordiger telefonisch benaderd kon worden bedroeg aldus 16. Omdat er in Herfstzon minder vertegenwoordigers geraadpleegd konden worden dan de reguliere CQI steekproefomvang van 70, is er geen steekproef getrokken en zijn deze 16 vertegenwoordigers allemaal telefonische benaderd.

### 2.2 Informatievoorziening

De vertegenwoordigers van de geselecteerde bewoners ontvingen bij de telefonische raadpleging uitleg over 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 telefonische raadpleging is uitgevoerd eind oktober en begin november door Facit conform de landelijke richtlijnen voor cliëntenraadplegingen en de bijbehorende Facit werkinstructies.

### 2.4 Extra vragen

Op verzoek van Herfstzon zijn er twee extra vragen aan de vragenlijst toegevoegd: een vraag naar een rapportcijfer voor de organisatie en een vraag naar een rapportcijfer voor de medewerkers. Verder zijn ook de vragen van Zorgkaart Nederland gesteld (zie Bijlage 3).

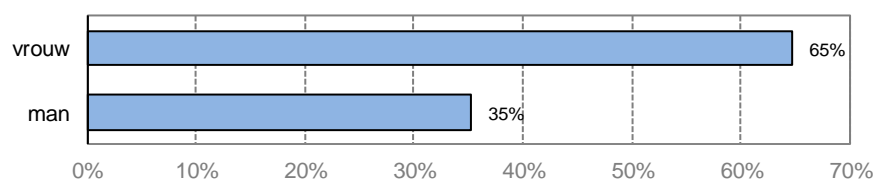
### 2.5 Respons

Voor de cliëntenraadpleging onder vertegenwoordigers van bewoners van Herfstzon zijn 16 vertegenwoordigers telefonisch benaderd. 13 vertegenwoordigers van bewoners waren bereikbaar en hebben de vragen telefonisch beantwoord. De respons voor de schriftelijke raadpleging onder vertegenwoordigers van bewoners komt hiermee op 81%.

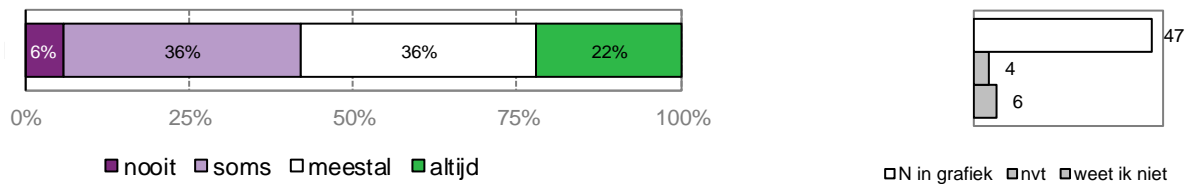
### 2.6 Leeswijzer

Alle door Facit ontvangen vragenlijsten zijn verwerkt in deze rapportage, ook de vragenlijsten van respondenten die één of meerdere van de achtergrondvragen niet hebben ingevuld. De antwoorden op de gestelde vragen worden in staafdiagrammen gepresenteerd.

De staafdiagrammen van de achtergrondvragen zien er als volgt uit:



De staafdiagrammen van de ervaringsvragen zien er als volgt uit:



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

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

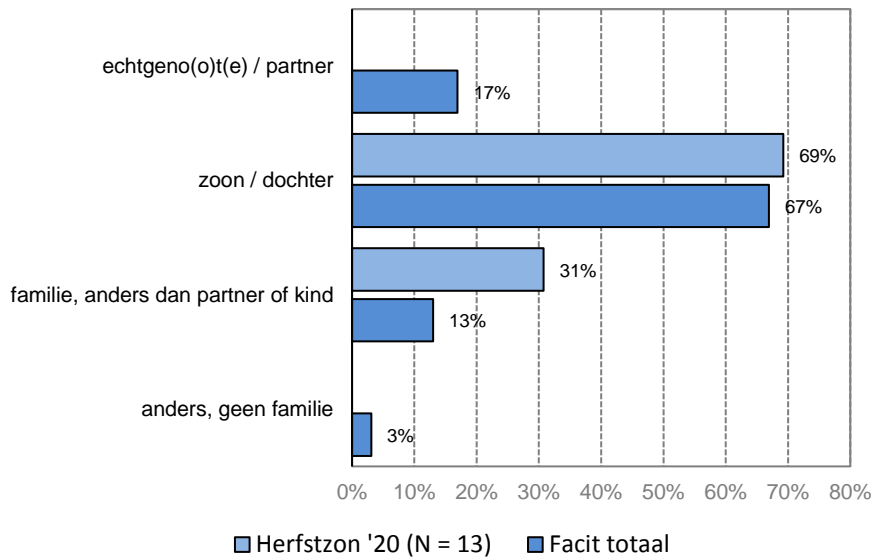
Wanneer een vraag door minder dan tien respondenten is beantwoord, kunnen we de resultaten niet weergeven, omdat dan de privacy van de respondenten onvoldoende gewaarborgd kan blijven. De staaf blijft dan geheel leeg.



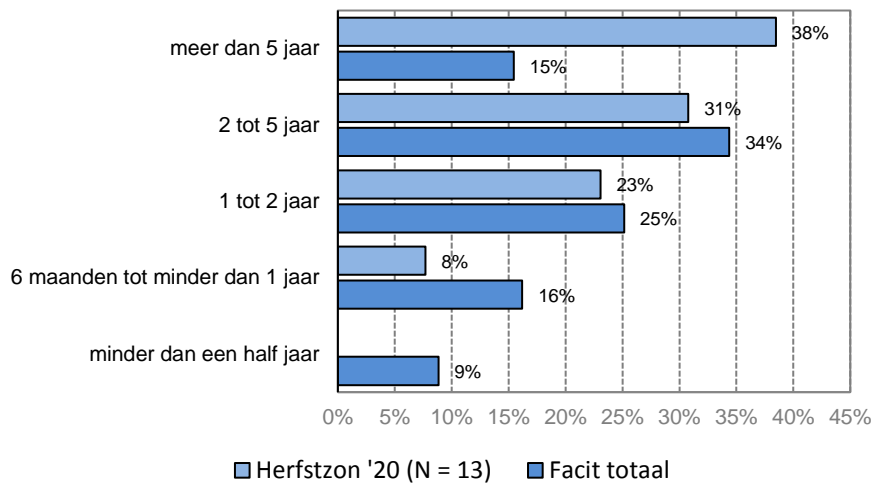
### 3 Uitkomsten

#### Over de bewoner

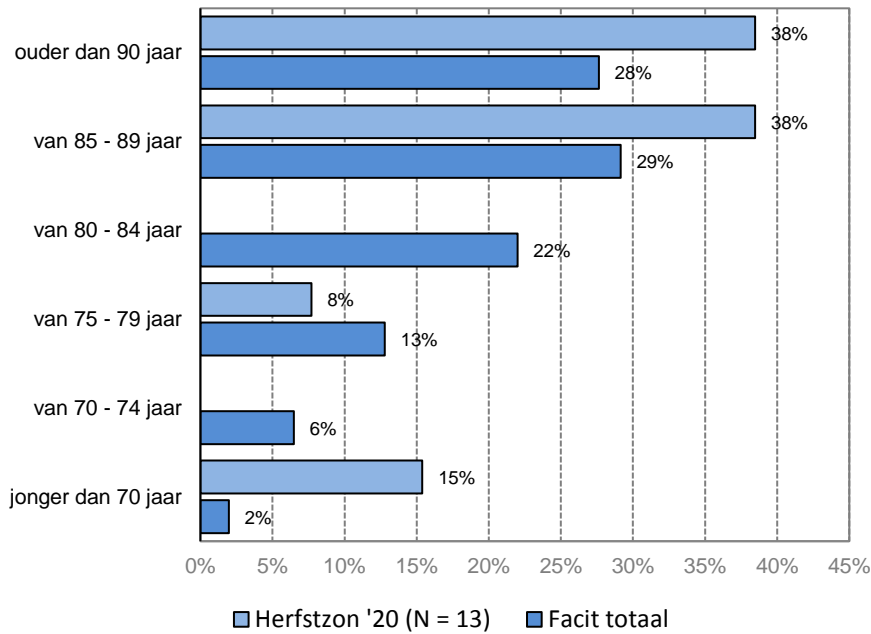
#### 2. Wat is uw relatie met de betrokken bewoner? Ik ben zijn/haar:



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



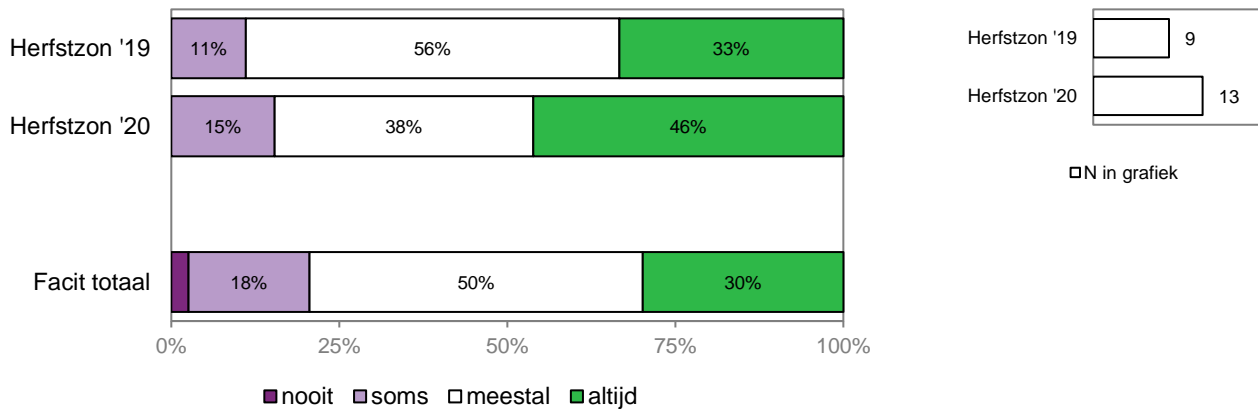
## 5. Wat is zijn/haar leeftijd?



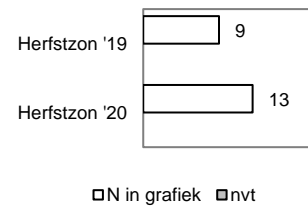
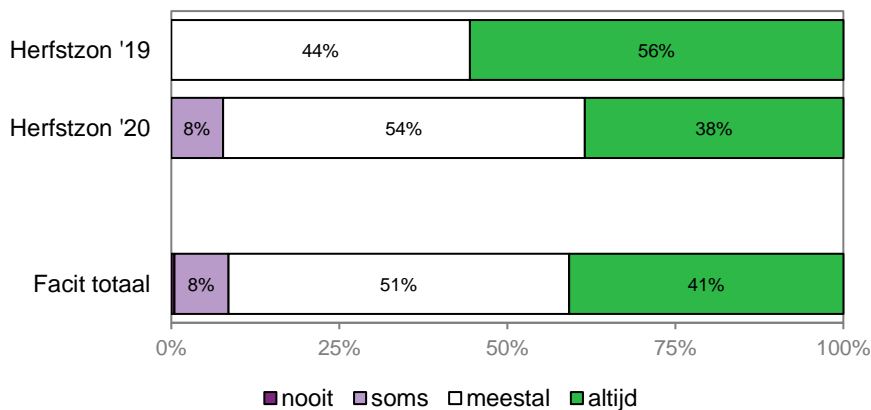
## Afspraken en overleg tussen u en de zorginstelling

De volgende vragen gaan over de **afspraken** en het **overleg** tussen u en de zorginstelling, bij opname van de bewoner of in de afgelopen 12 maanden.

## 6. Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp de bewoner krijgt?



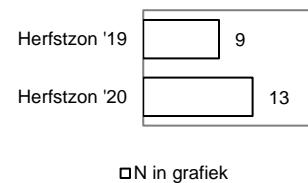
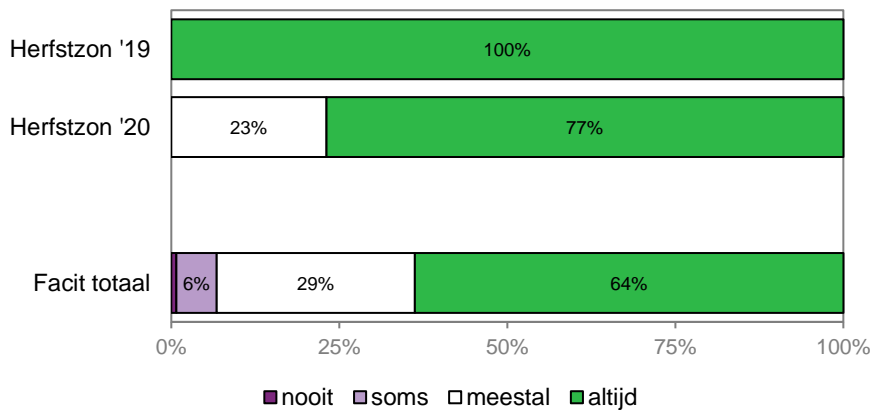
## 7. Komt de zorginstelling de afspraken over de verzorging en behandeling van de bewoner goed na?



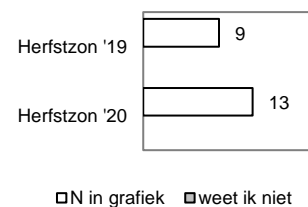
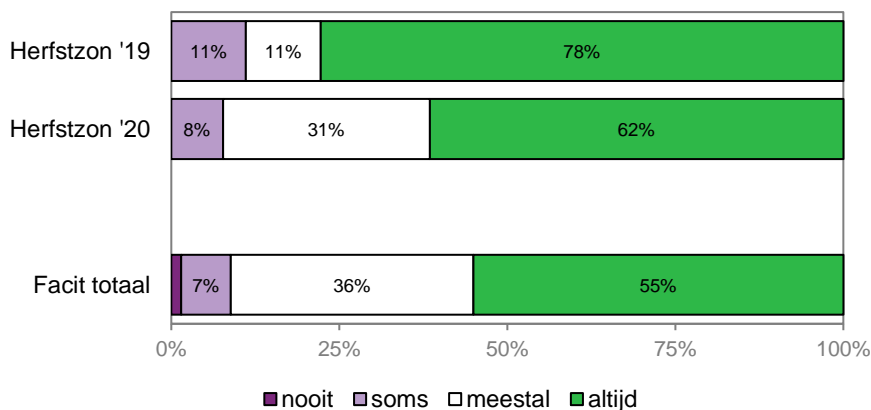
## Communicatie tussen de zorginstelling en uzelf

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

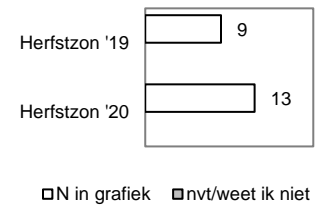
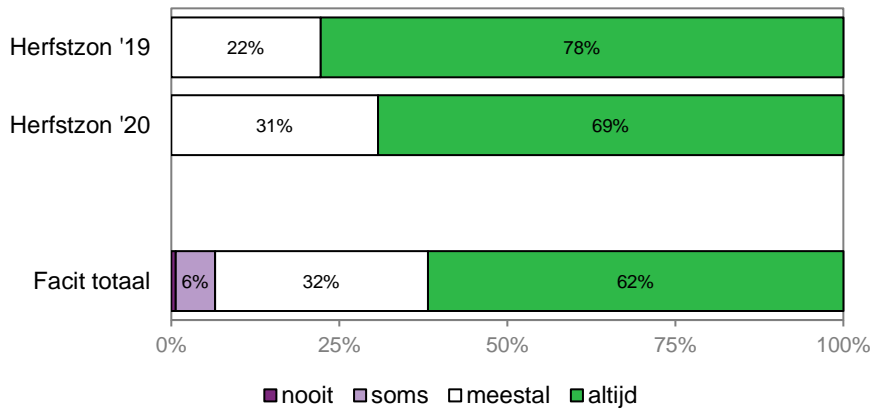
## 8. Weet u bij wie u terecht kunt met vragen en problemen?



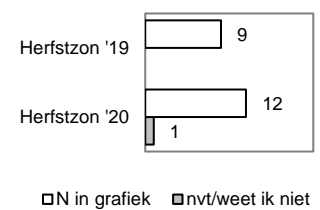
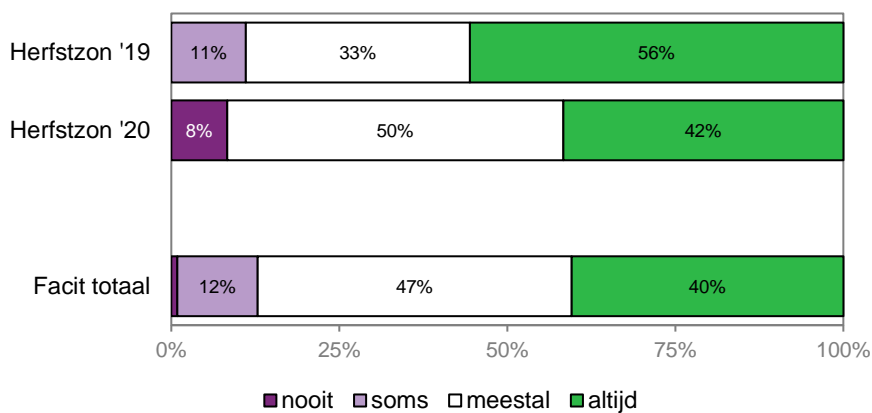
## 9. Kunt u de leidinggevende of uw contactpersoon telefonisch en/of per e-mail makkelijk bereiken?



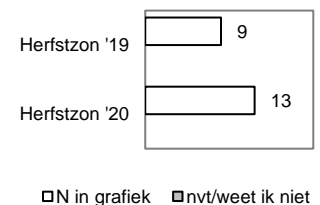
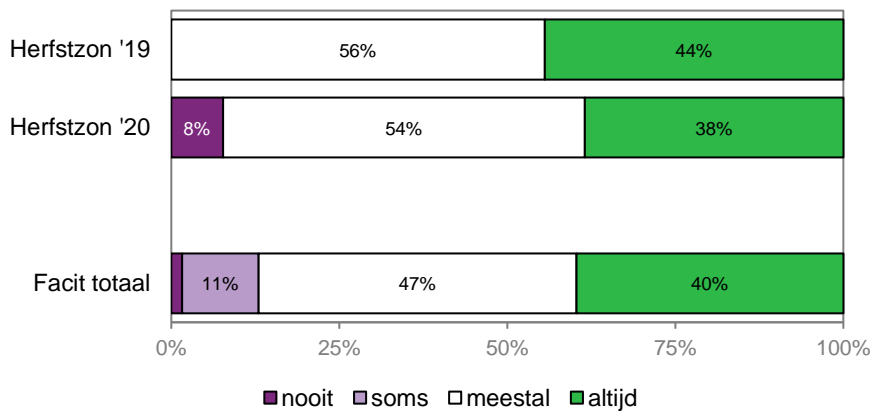
### 10. Als er iets met de bewoner aan de hand is, wordt u dan snel op de hoogte gesteld?



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



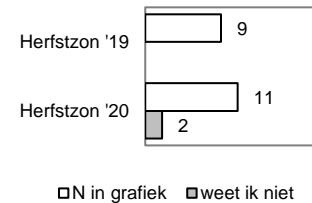
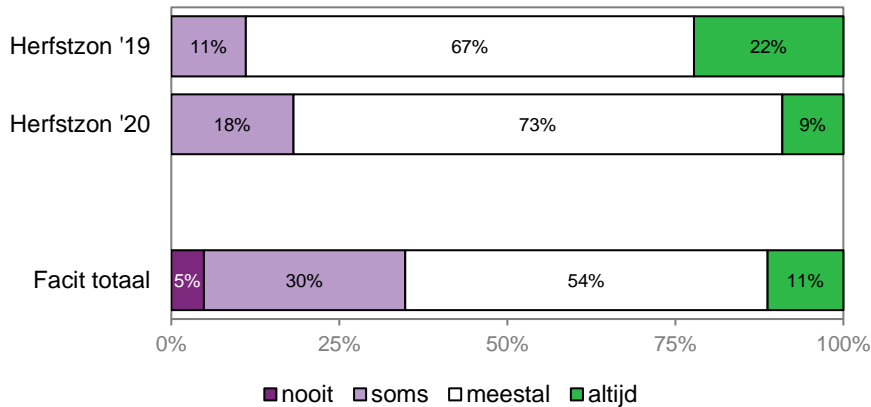
### 12. Reageert de leiding of directie goed op uw vragen en suggesties?



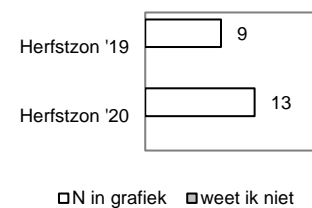
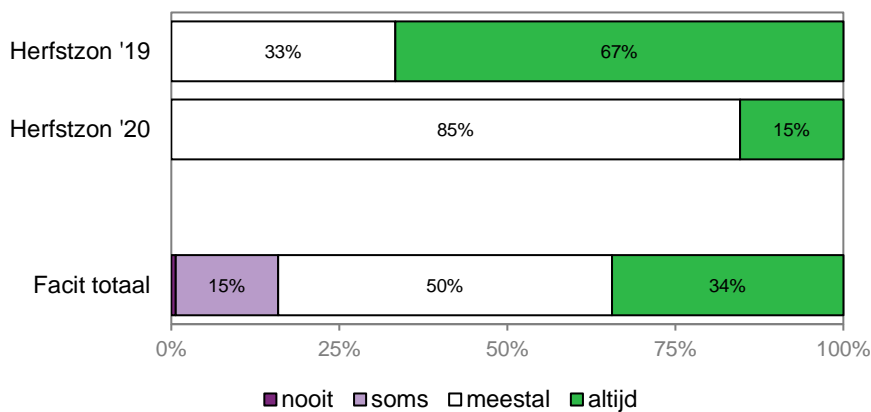
## Omgang met de bewoner

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

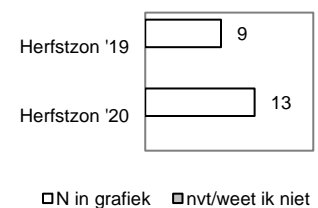
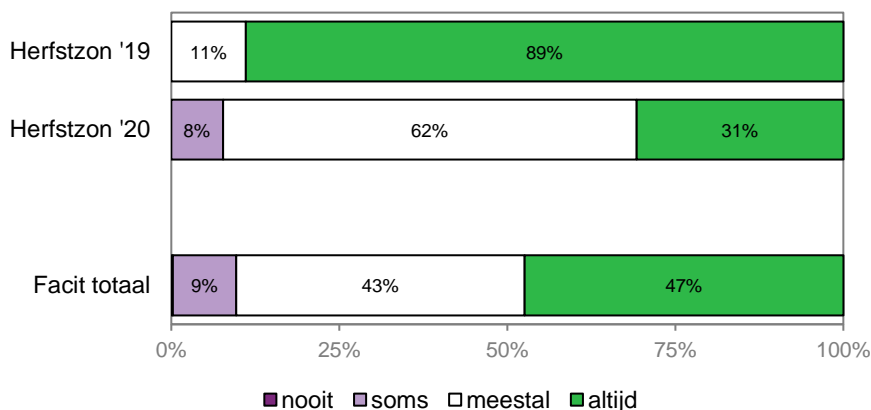
### 13. Hebben de zorgverleners genoeg tijd voor de bewoner?



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



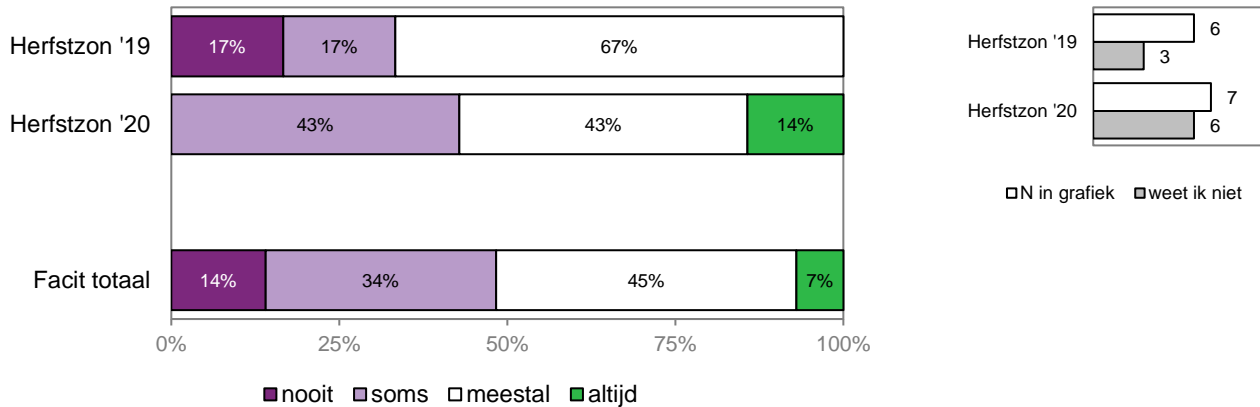
### 15. Geven de zorgverleners goed antwoord op uw vragen?



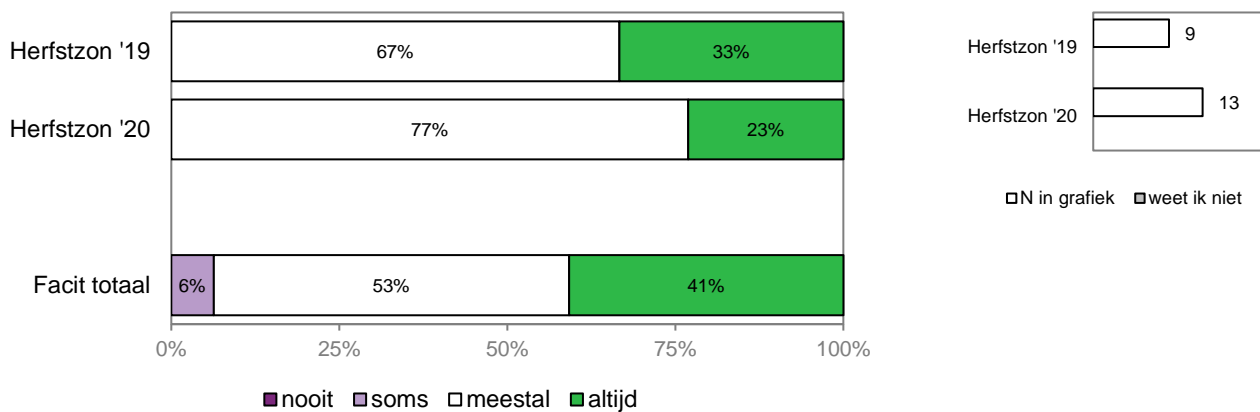
## Professionaliteit van de zorgverlening

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

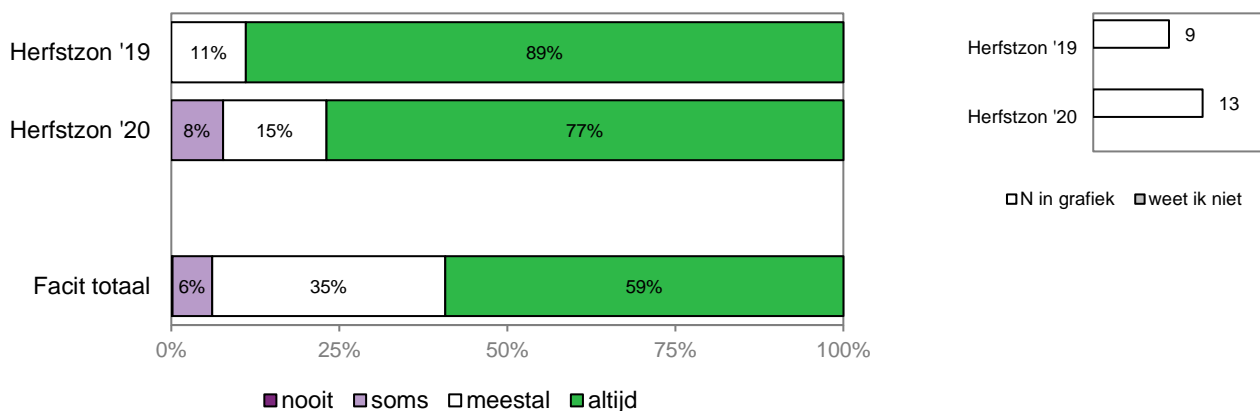
### 16. Is er genoeg personeel in huis?



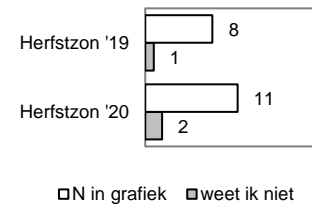
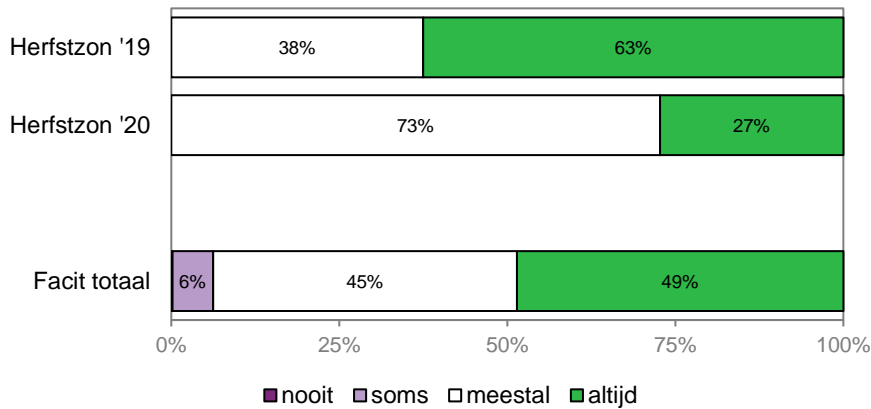
### 17. Kunnen de zorgverleners goed omgaan met de bewoners?



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



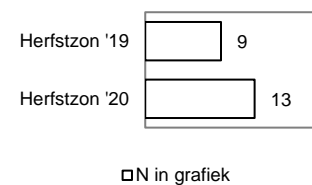
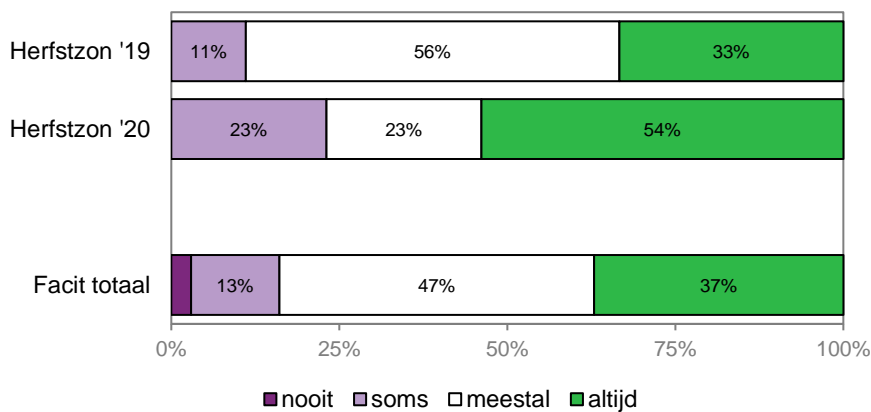
## 19. Werken de zorgverleners vakkundig?



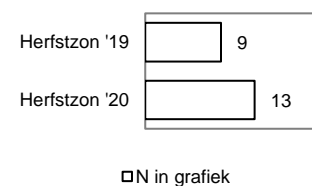
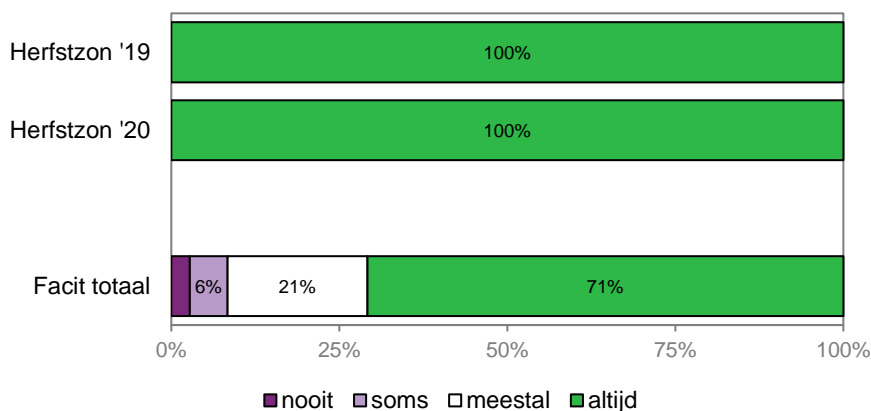
## Woon- en leefomstandigheden van de bewoner

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

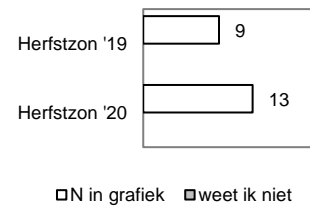
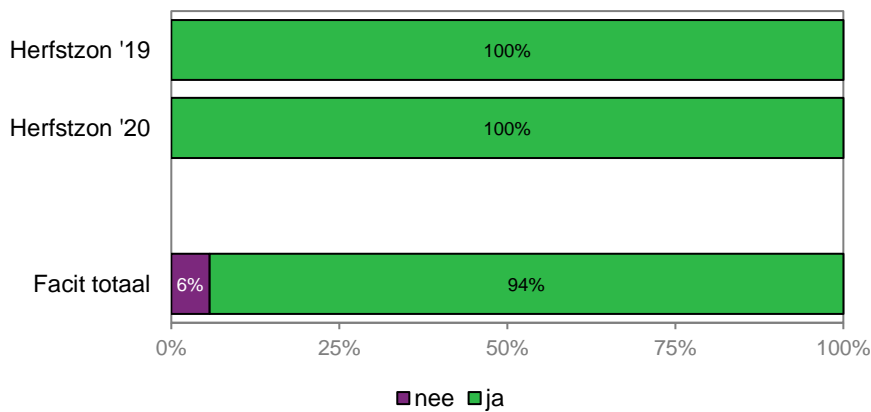
## 20. Wordt de woonruimte goed schoongehouden? Denk hierbij aan de woonkamer, de slaapkamer, het toilet en de badkamer.



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



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

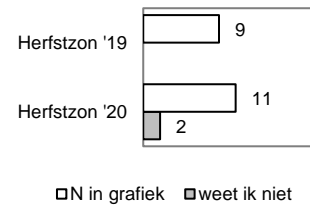
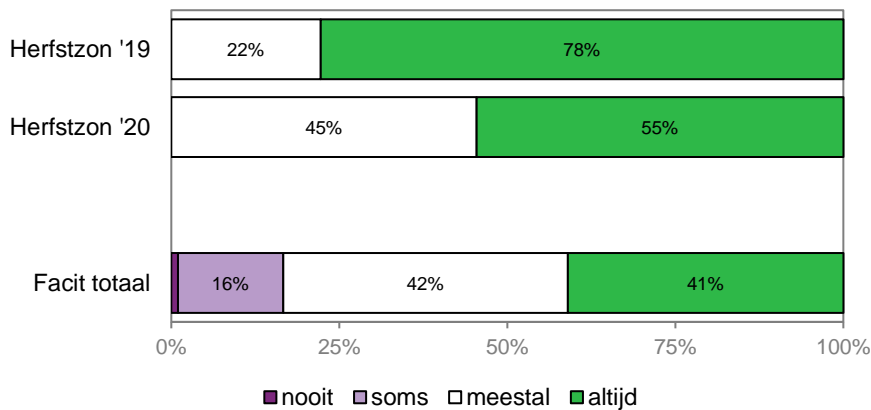


□ N in grafiek   ■ weet ik niet

## Activiteiten en dagbesteding voor de bewoner

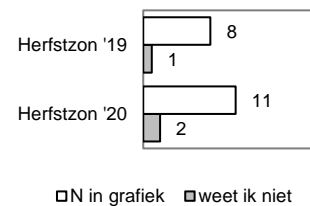
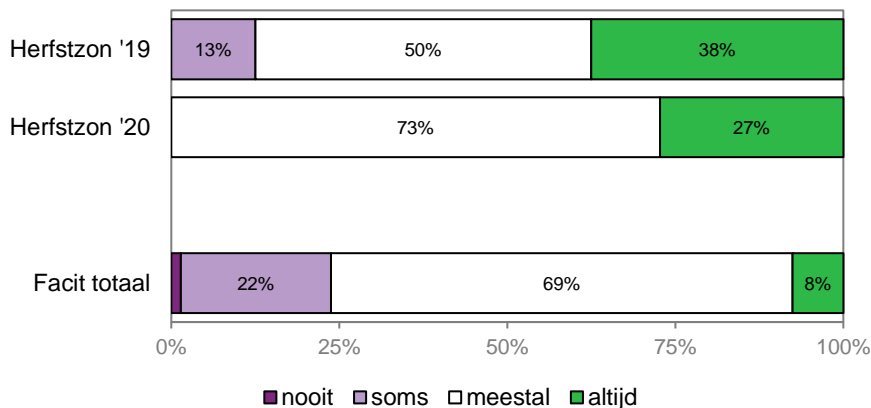
De volgende vragen gaan over de **activiteiten** en **dagelijkse bezigheden** van de bewoner in de afgelopen 12 maanden.

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



□ N in grafiek   ■ weet ik niet

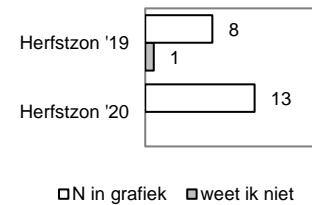
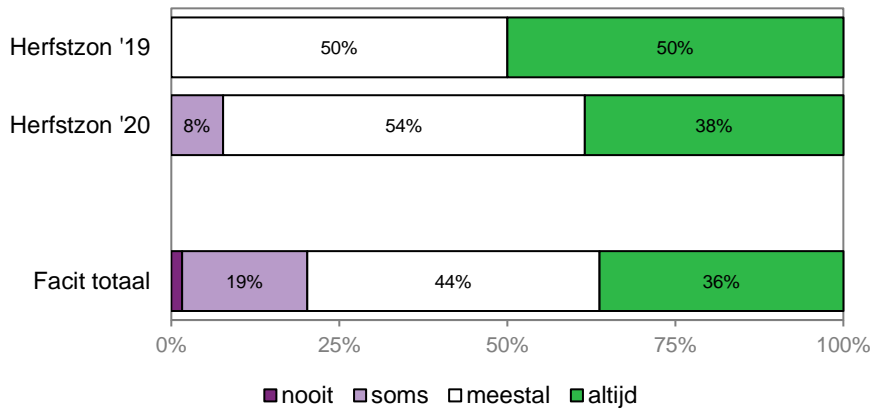
### 24. Gaan de bewoners prettig met elkaar om?



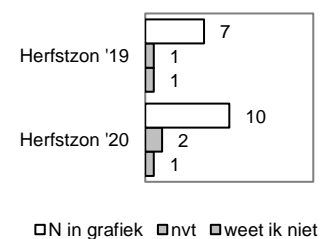
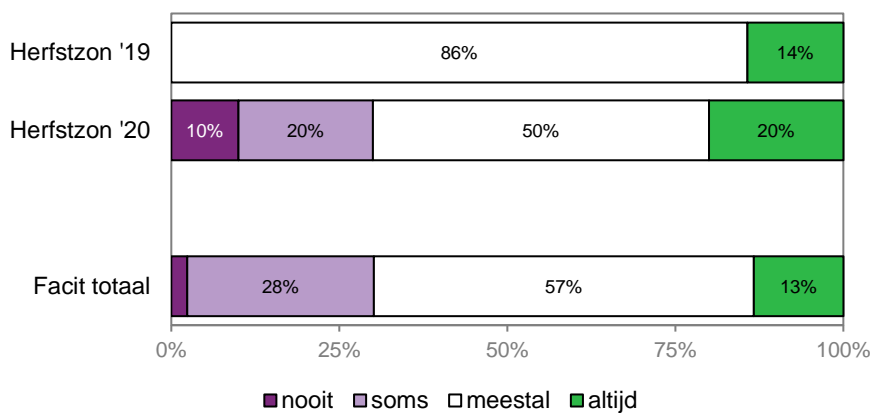
□ N in grafiek   ■ weet ik niet



## 25. Organiseert het huis genoeg activiteiten?



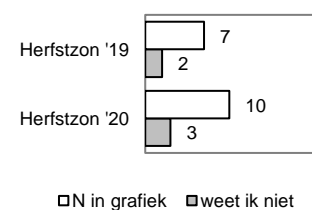
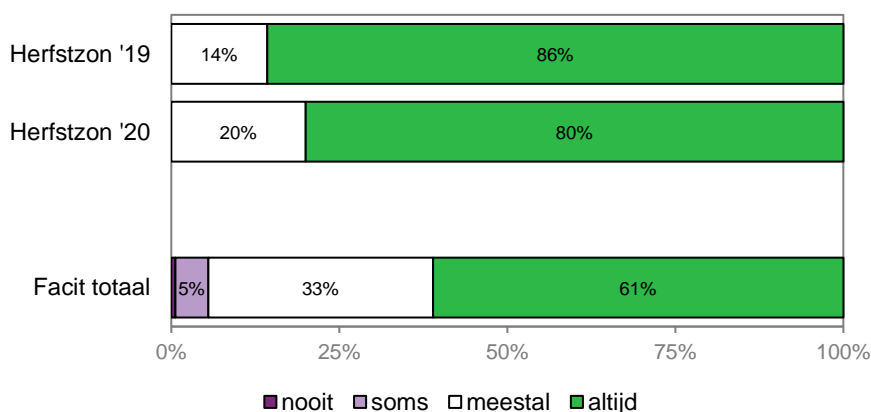
## 26. Sluiten de georganiseerde activiteiten aan op wat de bewoner leuk vindt?



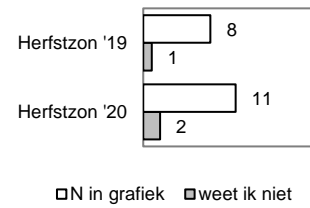
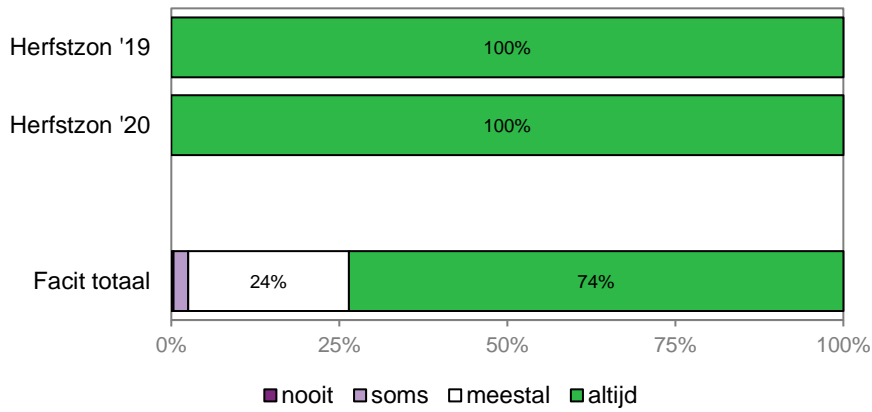
## Maaltijden voor de bewoner

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

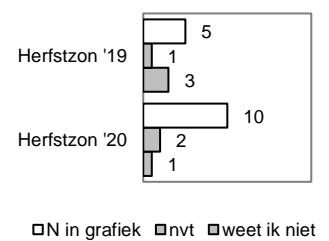
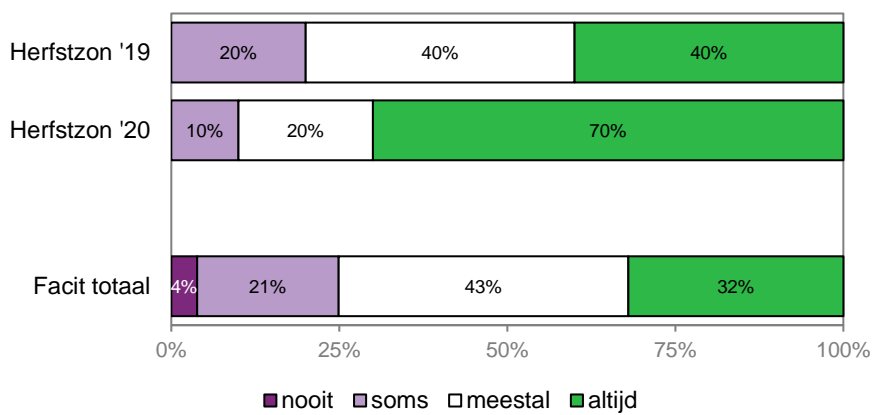
## 27. Zien de maaltijden er verzorgd uit?



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



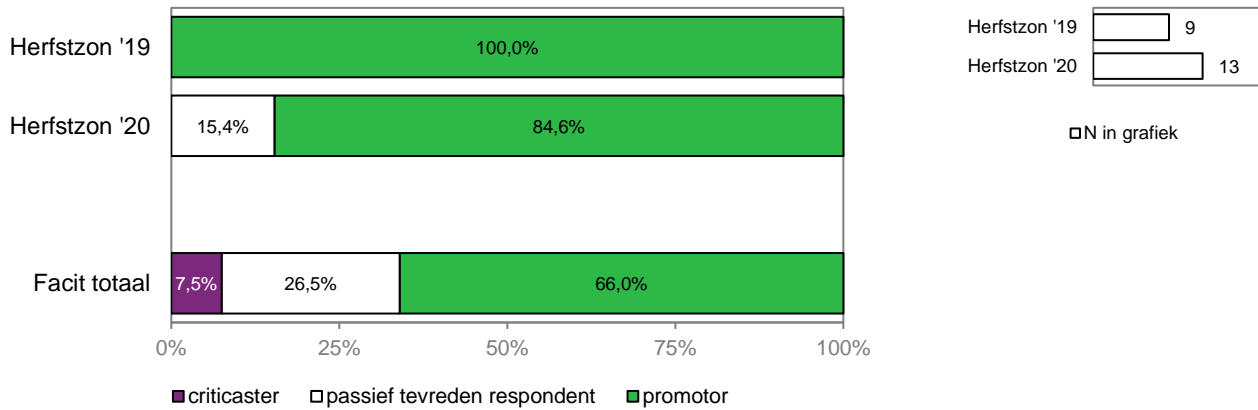
### 29. Is er genoeg hulp bij het eten?



## Aanbevelen

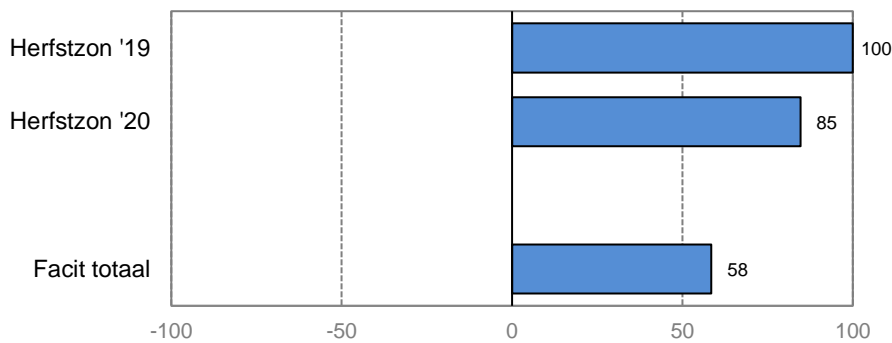
### 30. Zou u Herfstzon bij uw vrienden en familie aanbevelen?

Deze vraag kunnen respondenten beantwoorden op een schaal van 0 = 'zeer waarschijnlijk niet' tot 10 = 'zeer waarschijnlijk wel'. Bij een score van 0 tot en met 5 is de respondent een 'criticaster', bij een 6 of 7 een 'passief tevreden respondent' en bij een 8, 9 of 10 een 'promotor'.



### Net Promotor score (NPS)

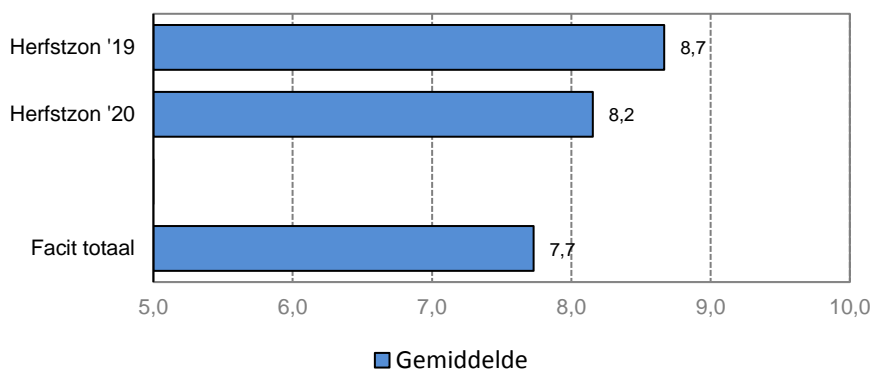
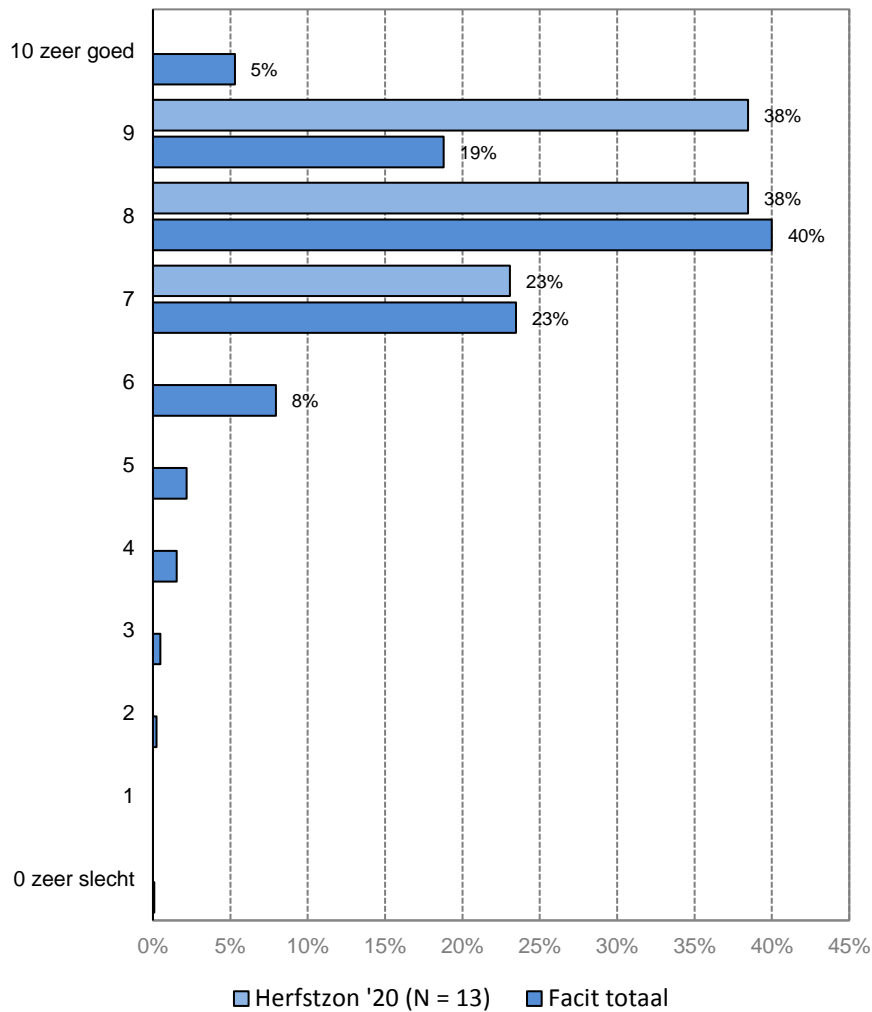
Op basis van deze indeling wordt de Net Promotor Score berekend door het percentage 'promotors' te verminderen met het percentage 'criticasters' (oftewel  $NPS = \% \text{ promotoren} - \% \text{ criticasters}$ ).



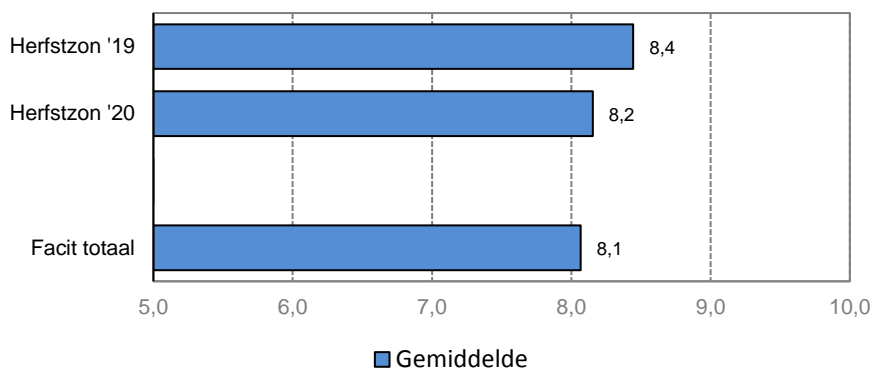
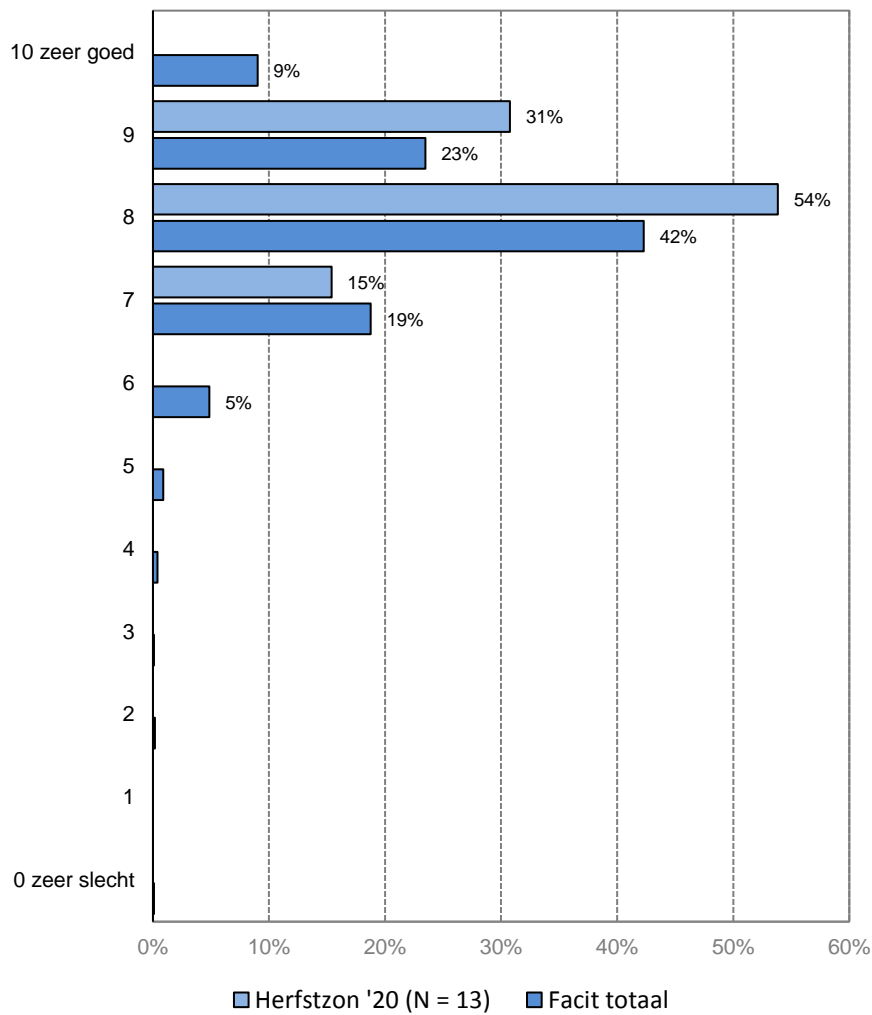
## Extra vragen

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

Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.



## 2. Welk cijfer geeft u de verzorgenden en verpleegkundigen? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.



## 4 Indicatorscores

Een indicatorscore is het gemiddelde van antwoorden die de respondenten hebben gegeven op de vragen die samen onder een indicator vallen<sup>1</sup>. De berekening van de indicatorscores gebeurt door aan de antwoorden nooit, soms, meestal en altijd een waarde van respectievelijk 1, 2, 3 en 4 punten toe te kennen (1 is de laagste en 4 de hoogst mogelijke score). Vragen met een andere schaal zijn omgezet naar een 4-puntsschaal.

Vragenlijsten waarin één of meerdere van de achtergrondvragen niet is ingevuld, zijn niet meegenomen bij het berekenen van de indicatorscores. Per indicator staat vermeld hoeveel vragenlijsten zijn gebruikt voor berekening van de indicatorscores.

Randvoorwaarden bij de berekening van de indicatorscores zijn dat een respondent meer dan de helft van de vragen die samen een indicator vormen, heeft beantwoord, én dat tien of meer respondenten de betreffende vragen hebben beantwoord. Voor Herfstzon is dit voor alle indicatoren het geval.

Thema's en indicatoren Goede Zorg VV&T	indicatorscore	aantal respondenten
<b>Kwaliteit van leven</b>		
<b>1 Lichamelijk welbevinden en gezondheid</b>		
1.1 Ervaringen met maaltijden	3,77	11
<b>2 Woon- en leefsituatie</b>		
2.1 Omgang met elkaar	3,27	11
2.2 Ervaringen met schoonmaken	3,31	13
2.3 Ervaringen met inrichting	4,00	13
2.4 Ervaringen met privacy	4,00	13
<b>3 Participatie</b>		
3.1 Zinvolle dag	3,21	12
<b>4 Mentaal welbevinden</b>		
4.3 Ervaren bejegening	3,12	13
<b>5 Kwaliteit van de zorgverleners</b>		
5.1 Ervaren beschikbaarheid personeel	2,71	7
5.4 Ervaren kwaliteit personeel	3,38	13
<b>6 Kwaliteit van de zorgorganisatie</b>		
6.1 Ervaren inspraak	3,27	13
6.2 Ervaren informatie	3,56	13

<sup>1</sup> In bijlage 2 bij deze rapportage is uitgeschreven welke vragen onder welke indicator vallen.

## 5 Top-2 Box scores

### 5.1 Inleiding

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

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

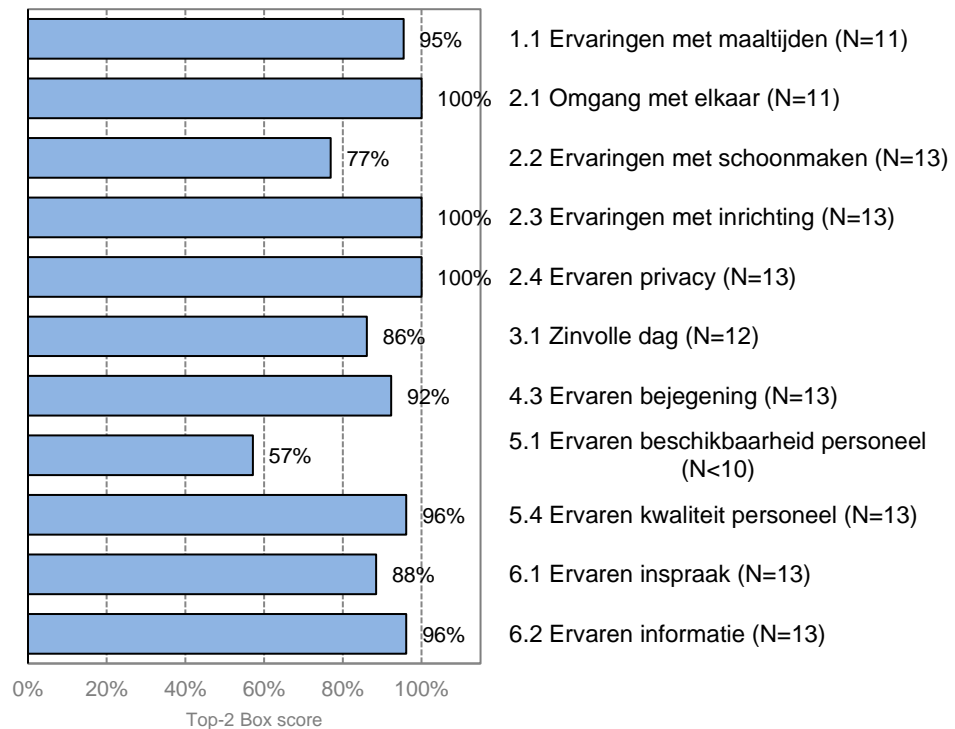
Daarnaast wordt door middel van verschilscores een vergelijking gemaakt met de raadpleging uit 2019 en het Facit totaal. Als aanvulling hierop wordt de statistische significantie van de verschilscores bepaald. Wanneer een verschil significant is ( $p < ,05$ ) betekent dit dat deze groter is dan op basis van toeval verwacht kan worden (bij een betrouwbaarheidsniveau van 95%).

## 5.2 Top-2 Box scores op indicatorniveau

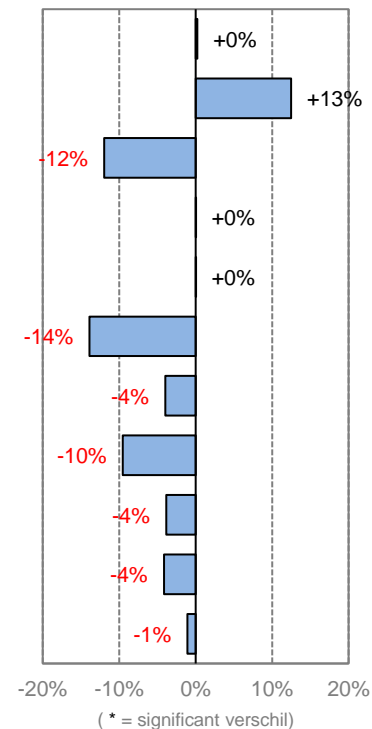
De Top-2 Box score op indicatorniveau is het gemiddelde van de Top-2 Box scores van de vragen die gezamenlijk een indicator vormen. In de eerste grafiek worden deze voor Herfstzon gerapporteerd. In de grafiek daarnaast worden verschillen gepresenteerd in vergelijking met de raadpleging uit 2019 en in derde grafiek de verschillen met het Facit totaal.

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

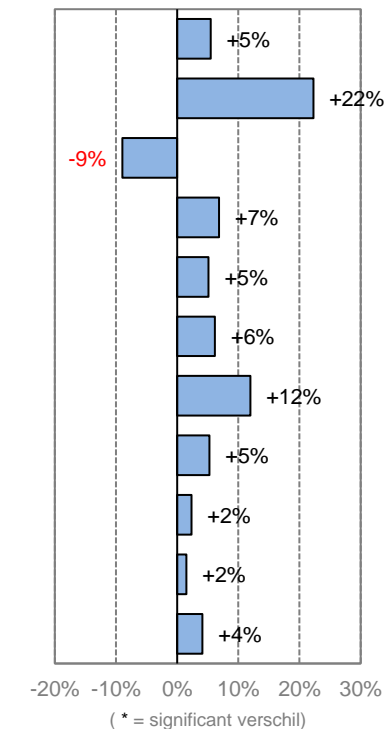
Percentage respondenten met positieve ervaring op indicator in Herfstzon '20



Verskil met Herfstzon '19



Verskil met Facit totaal







## 6 Conclusies

### 6.1 Inleiding

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

Omdat er voor Herfstzon minder vertegenwoordigers aangeschreven zijn dan de reguliere CQI steekproefomvang, namelijk 16 in plaats van 70, zijn ook de conclusies gebaseerd op de antwoorden van een kleiner aantal vertegenwoordigers: er waren uiteindelijk 13 respondenten. Dat kan gevolgen hebben voor de analyse van de uitkomsten: hoe minder respondenten er immers zijn, hoe groter de kans dat antwoorden van één of enkele vertegenwoordigers het totaalbeeld voor Herfstzon vertekenen.

### 6.2 Conclusies op indicatorniveau

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

In vergelijking met de raadpleging die in 2019 is gehouden, zijn er nu met name meer positieve antwoorden gegeven op de vragen over omgang met elkaar. Juist minder positieve antwoorden zijn gegeven op de vragen over zinvolle dag Geen van deze verschillen is echter statistisch significant.

Vergeleken met het Facit totaal zijn er vooral meer positieve antwoorden gegeven op de vragen over omgang met elkaar. Juist minder positieve antwoorden zijn er gegeven op de vragen over schoonmaak. Ook hierbij geldt dat geen van de verschillen statistisch significant is.

### 6.3 Conclusies op vraagniveau

#### Thema 1. Lichamelijk welbevinden en gezondheid

##### Indicator 1.1 Ervaringen met maaltijden

Alle geraadpleegde vertegenwoordigers van bewoners vinden dat de maaltijden er verzorgd uitzien. Volgens hen is er genoeg tijd om te eten en 90% zegt dat er genoeg hulp is bij het eten.

#### Thema 2. Woon- en leefsituatie

##### Indicator 2.1 Omgang met elkaar

Volgens alle geraadpleegde vertegenwoordigers gaan de bewoners prettig met elkaar om.

##### Indicator 2.2 Ervaringen met schoonmaken

Van de geraadpleegde vertegenwoordigers van bewoners zegt 77% dat de woonruimte (de woonkamer, de slaapkamer, het toilet en de badkamer) goed wordt schoongehouden.

##### Indicator 2.3 Ervaringen met inrichting

Geraadpleegde vertegenwoordigers geven unaniem aan dat de bewoner zelf kan bepalen hoe hij / zij de eigen kamer of woonruimte inricht (met eigen spullen, enz.).

##### Indicator 2.4 Ervaringen met privacy

Volgens alle geraadpleegde vertegenwoordigers kan de bewoner zich met bezoek op een rustige plek terugtrekken.

### **Thema 3. Participatie**

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

Alle de geraadpleegde vertegenwoordigers vinden dat Herfstzon gezelligheid en contact met anderen biedt. 92% zegt dat Herfstzon genoeg activiteiten organiseert en volgens 70% sluiten de georganiseerde activiteiten aan op wat de bewoner leuk vindt.

### **Thema 4. Mentaal welbevinden**

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

Aan geraadpleegde vertegenwoordigers van bewoners is gevraagd of de zorgverleners genoeg tijd hebben voor de bewoner en volgens 82% is dat het geval. Alle respondenten geven aan dat de zorgverleners genoeg aandacht hebben voor hoe het met de bewoner gaat. Volgens 92% van de geraadpleegde vertegenwoordigers geven de verzorgenden en verpleegkundigen goed antwoord op hun vragen.

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

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

57% van de geraadpleegde vertegenwoordigers meent dat er genoeg personeel in huis is.

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

Unaniem vinden de geraadpleegde vertegenwoordigers dat de zorgverleners goed kunnen omgaan met de bewoners. 92% van de vertegenwoordigers ervaart dat de zorgverleners (verzorgenden, verpleegkundigen, arts, fysiotherapeut, enz.) de gezondheidsklachten van de bewoner serieus nemen en volgens alle bevraagde vertegenwoordigers werken de zorgverleners vakkundig.

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

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

85% van de geraadpleegde vertegenwoordigers van bewoners zegt mee te kunnen beslissen over wat voor zorg of hulp de bewoner krijgt. Volgens 92% komt Herfstzon de afspraken over de verzorging en behandeling van de bewoner goed na en staat Herfstzon open voor hun wensen.

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

Alle geraadpleegde vertegenwoordigers van bewoners zegt te weten bij wie ze met hun vragen en problemen terecht kunnen in Herfstzon. Van de vertegenwoordigers zegt 92% de leidinggevende of hun contactpersoon telefonisch en/of per e-mail makkelijk te kunnen bereiken. Allen ervaren dat ze snel op de hoogte gesteld worden als er iets met de bewoner aan de hand is en 92% geeft aan dat de leiding of directie goed reageert op hun vragen en suggesties.

#### **Indicator 6.3: Aanbevelingsvraag**

Geen van de respondenten geeft op de vraag of ze Herfstzon zouden aanbevelen een 6 of lager – er zijn dus geen criticasters, terwijl 61,5% een passief tevreden respondent is en 38,5% een promotor. De Net Promotor Score voor Herfstzon komt aldus uit op 38.

### **Rapportcijfers**

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

Het rapportcijfer dat voor Herfstzon het vaakst gegeven is, is een 8. Het hoogste cijfer dat vertegenwoordigers geven is een 9 en het laagste een 7. Het gemiddelde cijfer voor Herfstzon komt uit op een 8,2.

Voor de verzorgenden en verpleegkundigen van Herfstzon is het meest voorkomende cijfer een 8. Als hoogste cijfer is een 9 gegeven en als laagste een 7. Gemiddeld worden de verzorgenden en verpleegkundigen van Herfstzon met een 8,2 beoordeeld.

## 7 Aanbevelingen

De uitkomsten van de cliëntenraadpleging met de CQ-index voor Herfstzon geven op veel punten aanleiding tot tevredenheid. Uiteraard zijn er ook enkele verbeterpunten te benoemen. De aanbevelingen hieronder betreffen situaties waarin een deel van de vertegenwoordigers minder tevreden was. Soms was dat maar een klein deel, maar lijkt het onderwerp ons belangrijk of maakten vertegenwoordigers er aanvullende opmerkingen over. De aanbevelingen zijn bedoeld als handreiking voor verdere verbetering.

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

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

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

- Bespreek bij de intake met vertegenwoordigers de wensen en mogelijkheden ten aanzien van schoonmaak. Bespreek in de evaluatiegesprekken of vertegenwoordigers ervaren dat de woonruimte van de bewoner goed wordt schoongehouden, en wat zij daarin het meest belangrijk vinden. Maak concrete afspraken over eventuele verbeteringen en, als daar ruimte voor is, wat vertegenwoordigers zelf kunnen bijdragen hieraan. Leg deze afspraken vast in het zorgleefplan en evalueer deze bij het volgende evaluatiegesprek.

### **Thema 3: Participatie**

- Vraag vertegenwoordigers in de evaluatiebesprekingen wat ze vinden van de dagelijkse bezigheden voor de bewoner. Maak aanvullende afspraken waar nodig, leg deze vast in het zorgleefplan en evalueer deze bij de volgende zorgleefplanbespreking.
- Blijf, onder corona-voorbehoud, vertegenwoordigers uitnodigen om actief uit deel te nemen aan of te komen kijken bij activiteiten – mogelijk via een live stream als men daarmee akkoord is.
- Overweeg het verder inzetten van social media voor het uitbreiden van de familieparticipatie, zodat vertegenwoordigers makkelijk geïnformeerd kunnen worden en uitgenodigd kunnen worden voor hulp bij activiteiten, of om activiteiten coronaproof mee te beleven / te bekijken.

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

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

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

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

**Thema 6: Kwaliteit van de zorgorganisatie**

- Benadruk bij intake- en evaluatiegesprekken dat Herfstzon open wil staan voor wensen van vertegenwoordigers, ook in corona-tijd als er mogelijk minder 'live' contact is. Bespreek hoe ook in deze periode vertegenwoordigers en Herfstzon elkaar goed kunnen vinden en op de hoogte kunnen houden.
- Vraag medewerkers om (ook buiten de evaluatiegesprekken om) regelmatig bij vertegenwoordigers te informeren of de zorg naar wens is.
- Maak daartoe ook (nog meer) gebruik van sociale media voor de algemene communicatie met vertegenwoordigers. Maak bijvoorbeeld op Facebook een (besloten) bedrijfspagina per afdeling, mits vertegenwoordigers hiermee akkoord zijn. Daar kun je activiteiten aankondigen, filmpjes of foto's plaatsen, schriftelijk verslag doen van activiteiten en familieleden vragen om hulp.

**Aanbevelingsvraag**

- Vraag vertegenwoordigers of ze een aanbeveling willen schrijven voor de organisatie. Dit kan na overlijden van de bewoner, maar ook tussentijds biedt deze vraag mogelijk stof tot overleg. Verzamel aanbevelingen, vermeld ze (na toestemming) op de website of wijd er een vaste rubriek van in het huisorgaan.
- Stel de aanbevelingsvraag ook aan het einde van alle zorgleefplanevaluaties met de vertegenwoordigers. Vraag door naar waarom vertegenwoordigers Herfstzon wel of niet zouden aanbevelen. Verzamel de uitkomsten (zowel de complimenten als de aandachtspunten) en bespreek deze als vast agendapunt in de werkoverleggen ('terugkoppeling ervaringen vertegenwoordigers')

**Tot slot**

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

Daarom geven we tot slot nog de volgende algemene adviezen:

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

## Bijlage 1: Thema's en indicatoren Goede Zorg VV&T

In onderstaande tabel zijn de thema's en de cliëntgebonden indicatoren weergegeven. Daarbij is per thema aangegeven welke vragen van de CQ-index meetellen bij de berekening van de indicatorscores.

Thema's en indicatoren Goede Zorg VV&T	vragen CQI VV&T per indicator		
	bewoners	vertegenwoordigers	thuiswonende cliënten
<b>Kwaliteit van leven</b>			
<b>1 Lichamelijk welbevinden en gezondheid</b>			
1.1 Ervaringen met maaltijden	25, 26	27, 28, 29	-
<b>2 Woon- en leefsituatie</b>			
2.1 Omgang met elkaar	20	24	-
2.2 Ervaringen met schoonmaken	19	20	-
2.3 Ervaringen met inrichting	23	22	-
2.4 Ervaringen met privacy	21	21	-
<b>3 Participatie</b>			
3.1 Zinnvolle dag	24	23, 25, 26	-
<b>4 Mentaal welbevinden</b>			
4.3 Ervaren bejegening	16, 17, 18	13, 14, 15,	17, 18, 19
4.5 Ervaringen met (lichamelijke) verzorging	-	-	20, 21, 22, 23
<b>5 Kwaliteit van de zorgverleners</b>			
5.1 Ervaren beschikbaarheid personeel	7	16	-
5.4 Ervaren kwaliteit personeel	6, 8, 9, 10	17, 18, 19	13, 14, 15, 16
<b>6 Kwaliteit van de zorgorganisatie</b>			
6.1 Ervaren inspraak	11, 12, 13	6, 7, 11	3, 4, 5, 6, 8
6.2 Ervaren informatie	14, 15	8, 9, 10, 12	7, 9, 10, 11, 12
6.3 Aanbevelingsvraag	27	30	24
<b>7 Zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid</b>			
7.5 Ervaren veiligheid	22	-	-

Vragen die niet meetellen in de berekening van de score per indicator:

Achtergrondvragen <sup>2</sup>	1 t/m 5	1 t/m 5 31, 32, 33	1, 2, 25 t/m 30
Open vragen	28, 29	34, 35	31, 32

<sup>2</sup> De antwoorden op de achtergrondvragen worden gebruikt voor de zogenaamde case-mix correctie, een correctie van de uitkomsten van de raadpleging op achtergrondkenmerken van de respondenten die van invloed zouden kunnen zijn op de uitkomsten van de raadpleging, maar die niet te maken hebben met de kwaliteit van zorg.





## **Bijlage 2:**

### **Vragen CQI VV&T PG gerubriceerd naar de thema's en indicatoren**

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

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

- 27. Zien de maaltijden er verzorgd uit?
- 28. Is er genoeg tijd om te eten?
- 29. Is er genoeg hulp bij het eten?

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

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

- 24. Gaan de bewoners prettig met elkaar om?

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

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

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

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

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

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

#### **3. Participatie**

##### **3.1 Zinvolle dag**

- 23. Biedt het huis gezelligheid en contact met anderen?
- 25. Organiseert het huis genoeg activiteiten?
- 26. Sluiten de georganiseerde activiteiten aan op wat de bewoner leuk vindt?

#### **4. Mentaal welbevinden**

##### **4.3 Ervaren bejegening**

- 13. Hebben de zorgverleners genoeg tijd voor de bewoner?
- 14. Hebben de zorgverleners genoeg aandacht voor hoe het met de bewoner gaat?
- 15. Geven de zorgverleners goed antwoord op uw vragen?

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

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

- 16. Is er genoeg personeel in huis?

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

- 17. Kunnen de zorgverleners goed omgaan met de bewoners?
- 18. Nemen de zorgverleners de gezondheidsklachten van de bewoner serieus? Denk hierbij aan verzorgenden, verpleegkundigen, arts, fysiotherapeut, enz.
- 19. Werken de zorgverleners vakkundig?

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

##### **6.1 Ervaren inspraak**

- 6. Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp de bewoner krijgt?
- 7. Komt de zorginstelling de afspraken over de verzorging en behandeling van de bewoner goed na?
- 11. Staat de zorginstelling open voor uw wensen?

##### **6.2 Ervaren informatie**

- 8. Weet u bij wie u terecht kunt met vragen en problemen ?
- 9. Kunt u de leidinggevende of uw contactpersoon telefonisch en/of per e-mail makkelijk bereiken?
- 10. Als er iets met de bewoner aan de hand is, wordt u dan snel op de hoogte gesteld?
- 12. Reageert de leiding of directie goed op uw vragen en suggesties?

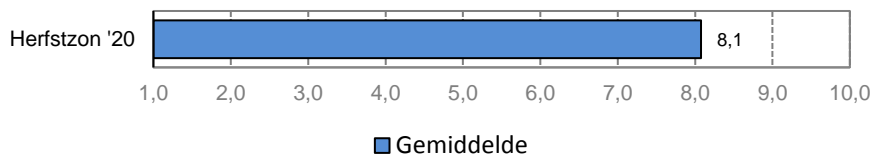
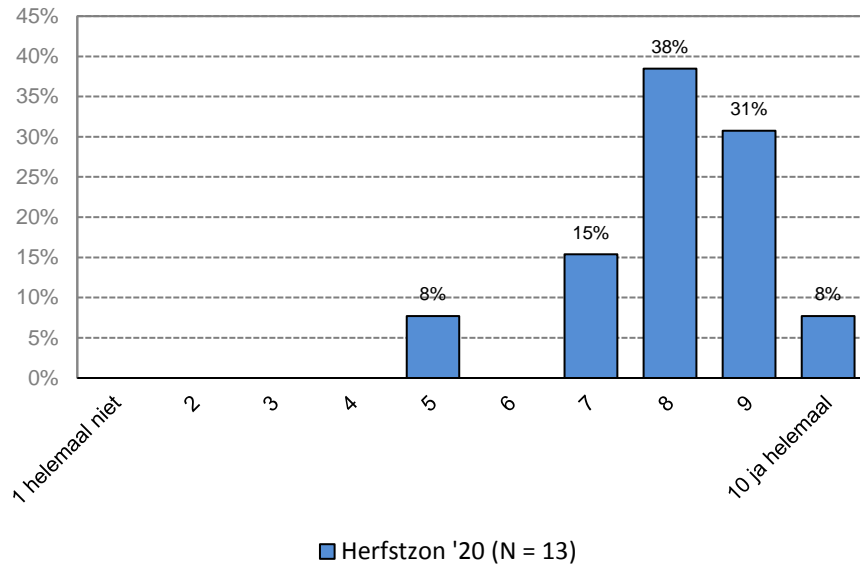
##### **6.3 Aanbevelingsvraag**

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

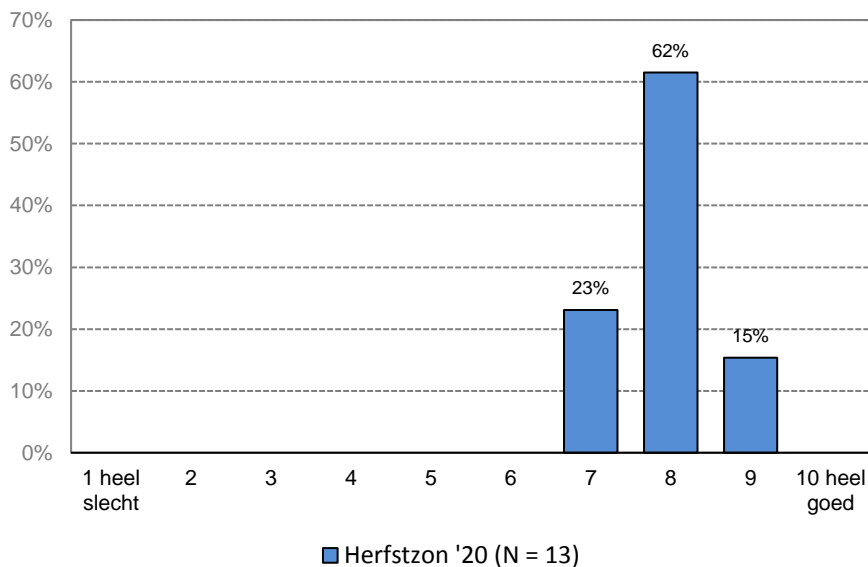
## Bijlage 3: Vragen Zorgkaart Nederland

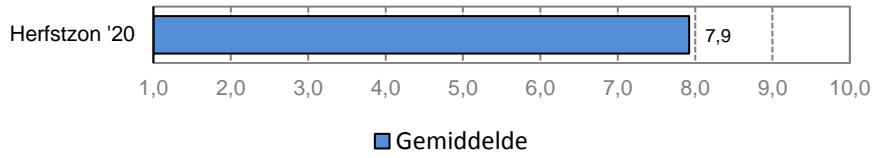
### 1. Uitkomsten ervaringsvragen

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

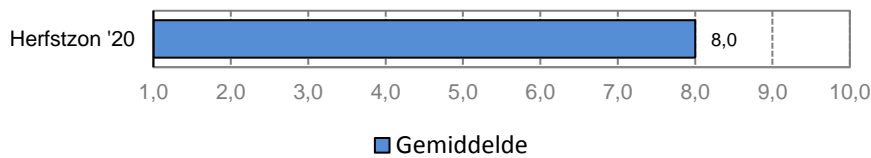
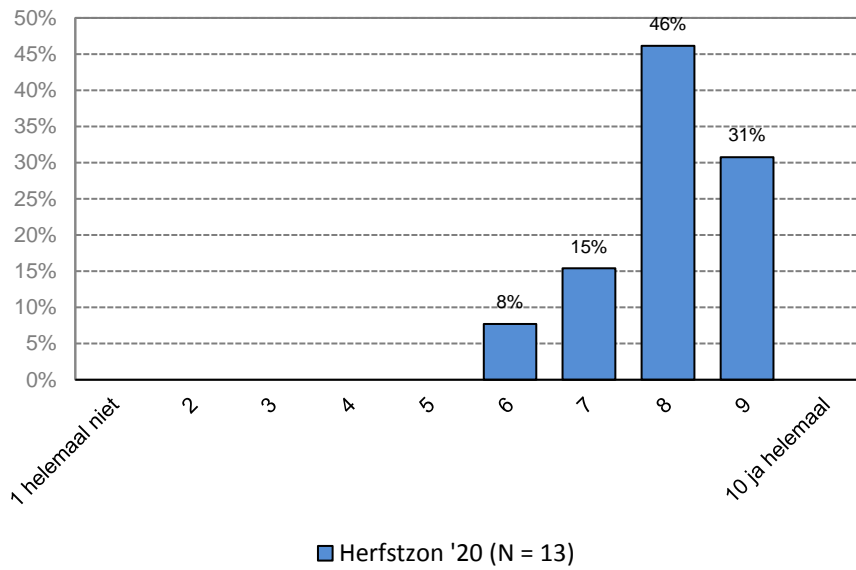


#### 2. Hoe beoordeelt u de kwaliteit en het effect van de verpleging, verzorging of behandeling?

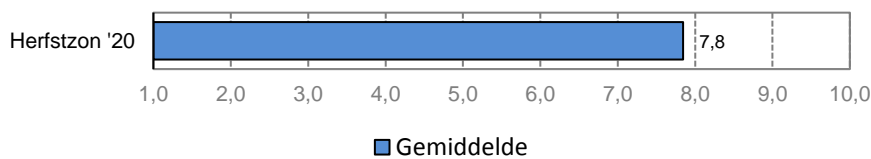
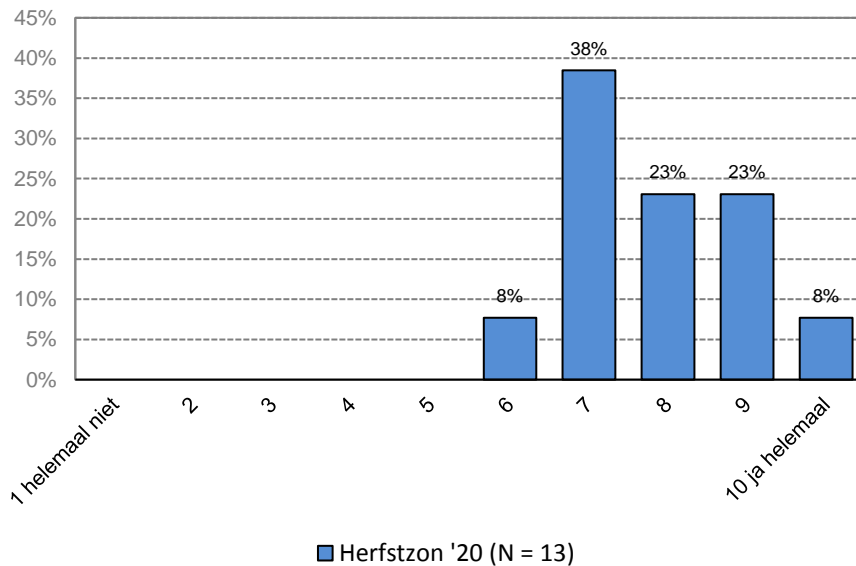




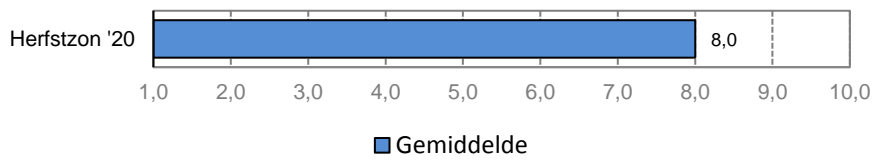
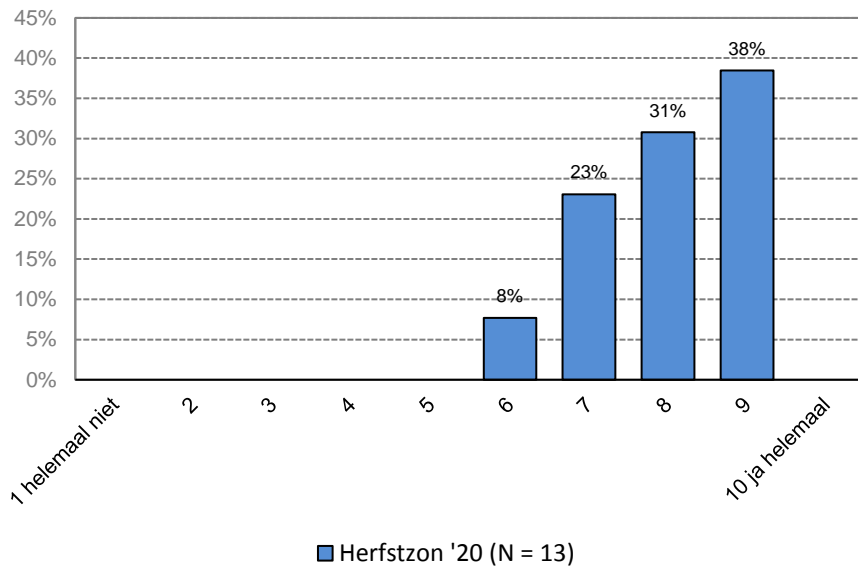
**3. Behandelen de medewerkers uw naaste met aandacht? Gaan de medewerkers op een goede manier met uw naaste om?**



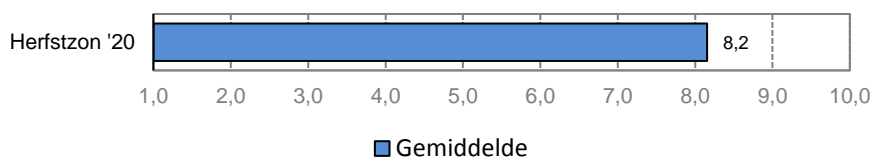
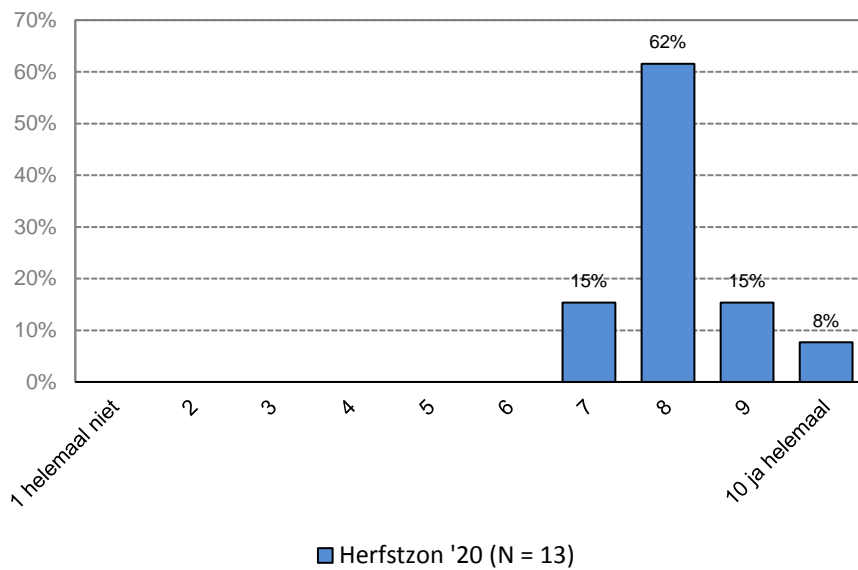
**4. Sluit de zorg aan op wat uw naaste belangrijk vindt? Past het bij de manier waarop uw naaste wilt leven?**



**5. Wordt uw naaste gezien en gehoord? Wordt er passend gereageerd op vragen en verzoeken van u en uw naaste?**



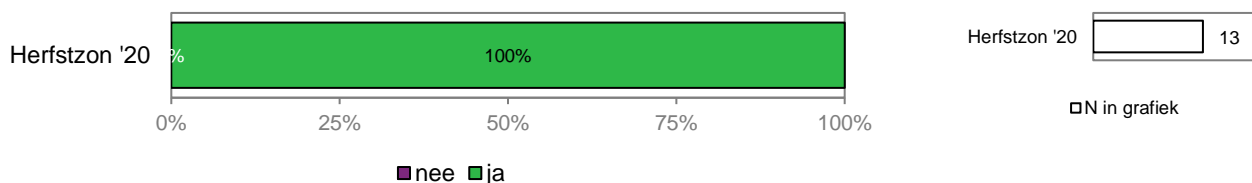
**6. Vindt u het gebouw, de voorzieningen en de omgeving prettig?**



**7. Beschrijf uw ervaring. Vertel waarom u tevreden of ontevreden bent. Omschrijf zo goed mogelijk uw eigen ervaring, daarmee helpt u anderen.**

- Fijn en kleinschalig huis. Overzichtelijk en korte lijnen van contact met verzorgenden. Huiselijk en gemoedelijk en vriendelijk personeel.
- Goed contact met zorgverleners en directie. Er wordt goed rekening gehouden met suggesties ter verbetering van de zorgverlening. Fijn dat er een eigen keuken is met goede koks. De sfeer is gemoedelijk en er worden leuke dingen georganiseerd. Huiselijke sfeer.
- Het is een gemoedelijk huis. De kleinschaligheid maakt dat je iedereen kent van de verzorging. Korte lijnen met de verzorging. Het personeel is vriendelijk en in mijn beleving professioneel. Ik vind het aanbod aan verschillende activiteiten , ook nu in de Coronatijd goed.
- Ik ben heel tevreden over de laagdrempelige benadering vanuit directie en verzorging. Er is een huiselijke sfeer en als familie voel ik me welkom.
- Ik ben super tevreden. Iedereen is erg betrokken bij de bewoners en ook bij ons als familie. Er is wordt veel gedaan aan zinvolle dag invulling. Ik vind in Herfstzon een huiselijke en gemoedelijke sfeer. Ik vind het fantastisch dat heel veel besproken kan worden.
- Ik ben tevreden over algemeen. Mijn vader woont op een goede plek. Wat ik als verbeterpunten zie is dat zijn kamers en badkamer beter en vaker schoongemaakt zouden kunnen worden. Zijn persoonlijke verzorging zou ook beter kunnen. Bijvoorbeeld verzorging van zijn nagels.
- ik ben tevreden over herfstzon. Het biedt een warme omgeving met veel betrokken medewerkers. Als verbeterpunt zou er meer tijd moeten zijn voor aandacht aan mijn moeder. De kennis en vaardigheid om om te gaan met mensen met Alzheimer zou mijns inziens verbeterd kunnen worden.
- Ik vind dat mijn vader goede aandacht krijgt en dat wij als familie overal bij betrokken worden. Er wordt professioneel en adequaat gehandeld als er iets aan de hand is. Een paar verbeterpunten zijn dat er misschien wat meer aandacht gegeven kan worden aan persoonlijke ver.
- Ik vind het een gemoedelijk kleinschalig huis. Het is fijn dat iedereen elkaar kent en daardoor is het makkelijk om te overleggen met de leiding en directie. Het is een laagdrempelige organisatie en dat vind ik prettig.
- Ik vind het kleinschalige van dit huis fijn. Ik voel me gehoord en gezien. De lijnen zijn kort. De zorg voelt warm aan. Je kunt altijd bellen. Laagdrempelige bejegening vanuit de verzorging maakt de communicatie makkelijk. Als ik een goede suggestie heb staat het huis hier.
- Mijn moeder zit in Herfstzon op haar plek. Ze is ondanks het moeite hebben met de Nederlandse taal goed ingeburgerd en iedereen is aardig voor haar. Ik vind het prettig dat mijn moeder in een kleine instelling woont waar je makkelijk contact hebt met de verzorging. Mijn complimenten.
- We zijn tevreden over huisvesting ,activiteiten en de directe verzorging. Het is een gemoedelijk huis met vriendelijke benadering. Wat wel een verbeterpunt is , is de communicatie over de voortgang van de hulpverlening. Hierover zijn wij niet tevreden.
- Wij worden goed betrokken bij de voortgang van de zorg over mijn moeder. Jammer dat het verzorgingsteam niet altijd op dezelfde lijn zit met het paramedisch team. Die communicatie zou kunnen verbeteren. De nachtzorg is onvoldoende in mijn ogen. Slechts 1persoon op twee locaties.

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



## 9. En welk cijfer geeft u daaraan?

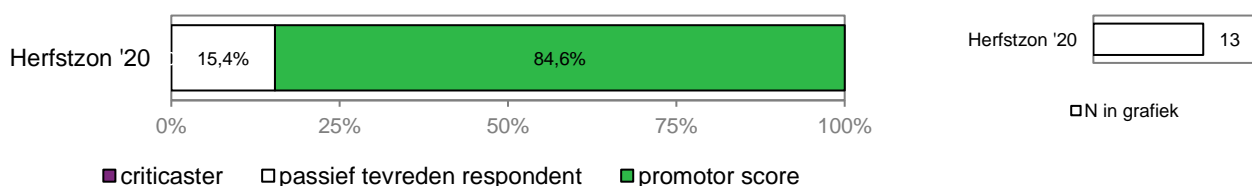
Deze vraag kunnen respondenten beantwoorden op een schaal van 0 = 'zeer waarschijnlijk niet' tot 10 = 'zeer waarschijnlijk wel'.

De volgende antwoorden zijn hierop gegeven:

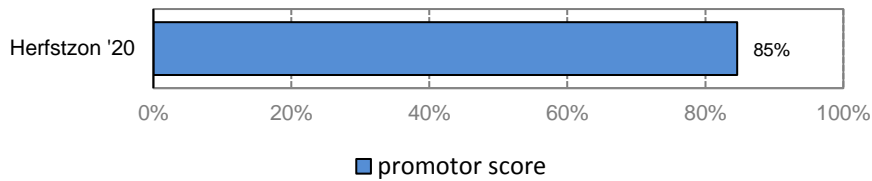
	Herfstzon '20
0 zeer waarschijnlijk niet	0%
1	0%
2	0%
3	0%
4	0%
5	0%
6	0%
7	15%
8	46%
9	38%
10 zeer waarschijnlijk wel	0%

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

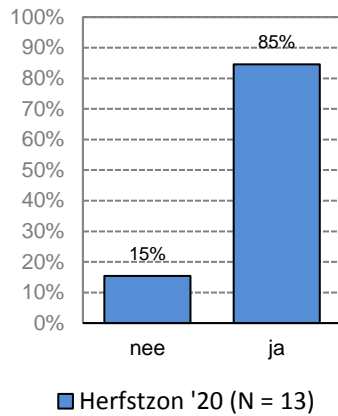
Bij een score van 0 tot en met 5 is de respondent een 'criticaster', bij een 6 of 7 een 'passief tevreden respondent' en bij een 8, 9 of 10 een 'promotor'.



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



### 10. Mogen uw antwoorden geanonimiseerd vermeld worden op Zorgkaart Nederland?



11. Wilt u hieronder een e-mailadres of een telefoonnummer invullen waarop Zorgkaart Nederland de vermelding op Zorgkaart Nederland eventueel bij u kan verifiëren? Uw naam en e-mailadres worden niet op de website getoond en zijn enkel bekend bij de

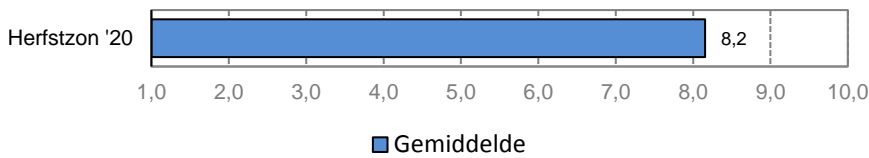
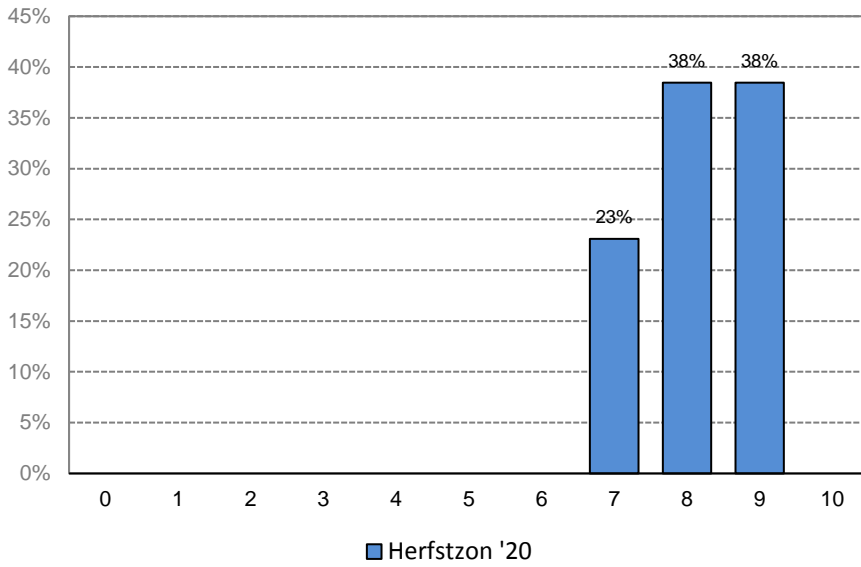
- 

12. Naam en E-mailadres

-



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



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

