



ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

Rapportage CQ-index VV&T interviews met bewoners

Rosa Spier Huis

oktober – november 2017



Over Facit

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

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

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

Inhoudsopgave

Inleiding.....	4
1 De CQ-index	5
1.1 De CQ-index	5
1.2 De CQ-index voor de VV&T	5
1.3 CQ-index voor ervaringen met de zorg in een verpleeg- of verzorgingshuis, vragenlijst voor interviews met bewoners	5
1.4 Spiegelinformatie	5
2 De CQ-index bij het Rosa Spier Huis.....	6
2.1 Steekproeftrekking	6
2.2 Informatievoorziening	6
2.3 Dataverzameling	6
2.4 Extra vragen.....	6
2.5 Respons.....	6
2.6 Leeswijzer	6
3 Uitkomsten	8
4 Indicatorscores.....	24
5 Top-2 Box scores	26
5.1 Inleiding.....	26
5.2 Top-2 Box scores op indicatorniveau	27
5.3 Top-2 Box scores op vraagniveau	28
6 Conclusies	29
6.1 Inleiding.....	29
6.2 Conclusies op indicatorniveau.....	29
6.3 Conclusies op vraagniveau	29
7 Aanbevelingen	31
Bijlage 1: Thema's en indicatoren Goede Zorg VV&T.....	34
Bijlage 2: Vragen CQI VV&T somatiek gerubriceerd naar thema's en indicatoren	35

Inleiding

Facit heeft voor het Rosa Spier Huis een cliëntwaarderingsonderzoek uitgevoerd met de CQ-index. In deze rapportage kunt u lezen hoe de bewoners van het Rosa Spier Huis 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 het Rosa Spier Huis. 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.

Facit, Velsen-Noord

Angela van Bergeijk, november 2017

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 CQ-index voor ervaringen met de zorg in een verpleeg- of verzorgingshuis, vragenlijst voor interviews met bewoners

Voor het onderzoek naar de ervaringen van bewoners van het Rosa Spier Huis 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 het Rosa Spier Huis 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).

1.4 Spiegelinformatie

Op verzoek van het Rosa Spier Huis zijn in deze rapportage naast de uitkomsten van de cliëntenraadplegingen voor het Rosa Spier Huis voor 2017 en 2015, ook de uitkomsten van het Facit-totaal weergegeven, dat bestaat uit de 1.418 respondenten die geraadpleegd zijn in 2016 met versie 4.1 van de vragenlijst.

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 het Rosa Spier Huis

2.1 Steekproeftrekking

De doelgroep voor de cliëntenraadpleging werd gevormd door de 62 bewoners die in oktober 2017 in het Rosa Spier Huis woonden. Op grond van de voor deze CQ-index geldende exclusiecriteria, zijn door het Rosa Spier Huis 14 bewoners uitgesloten van deelname aan het onderzoek.

Het aantal bewoners dat benaderd kon worden voor een interview bedroeg aldus 48. Uit deze 48 bewoners is de steekproef van 33 bewoners getrokken. Daarnaast is een reservelijst samengesteld met 15 bewoners.

2.2 Informatievoorziening

Alle bewoners zijn door het Rosa Spier Huis 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 voor CQI-metingen en de bijbehorende werkinstructies. De interviews hebben plaatsgevonden op 31 oktober 2017 en zijn afgenomen door Bep Swinkels, Ans Klunder en Sandra Kluyskens.

2.4 Extra vragen

Op verzoek van het Rosa Spier Huis 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.

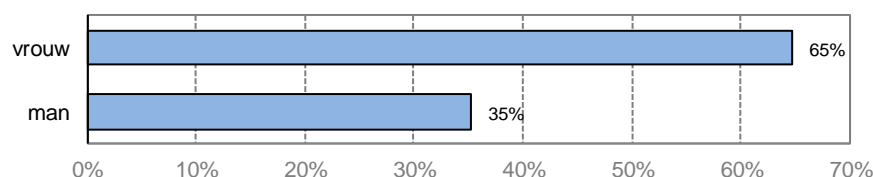
2.5 Respons

Voor de cliëntenraadpleging onder bewoners zijn 48 bewoners van het Rosa Spier Huis benaderd voor een interview. Met 43 bewoners kon een interview worden gehouden. De respons voor deze raadpleging komt hiermee op 89,6%.

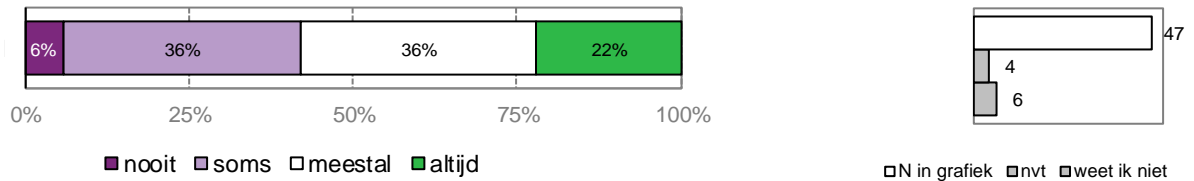
2.6 Leeswijzer

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.

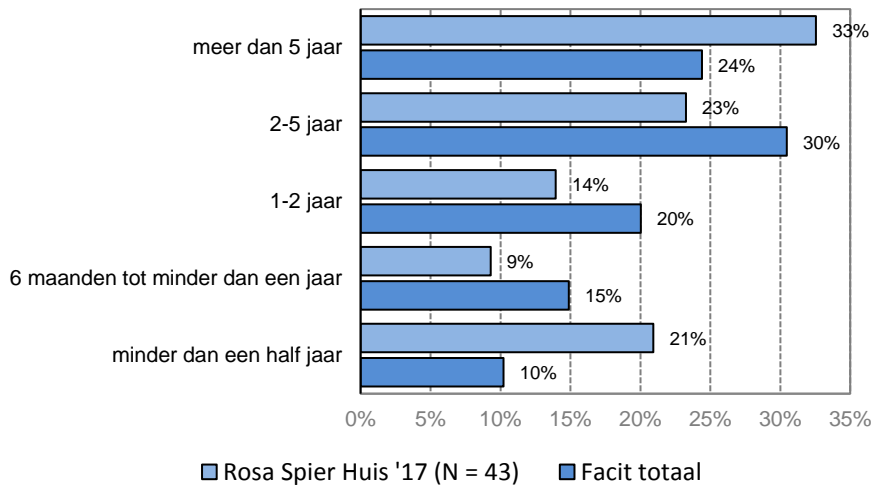
Rechts van de staafdiagrammen is aangegeven met N in grafiek hoeveel respondenten in totaal de vraag beantwoord hebben. Bij vragen met de antwoordcategorieën 'weet niet' en/of 'niet van toepassing', wordt ook rechts van het staafdiagram aangegeven hoeveel respondenten dat antwoord gegeven hebben.

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.

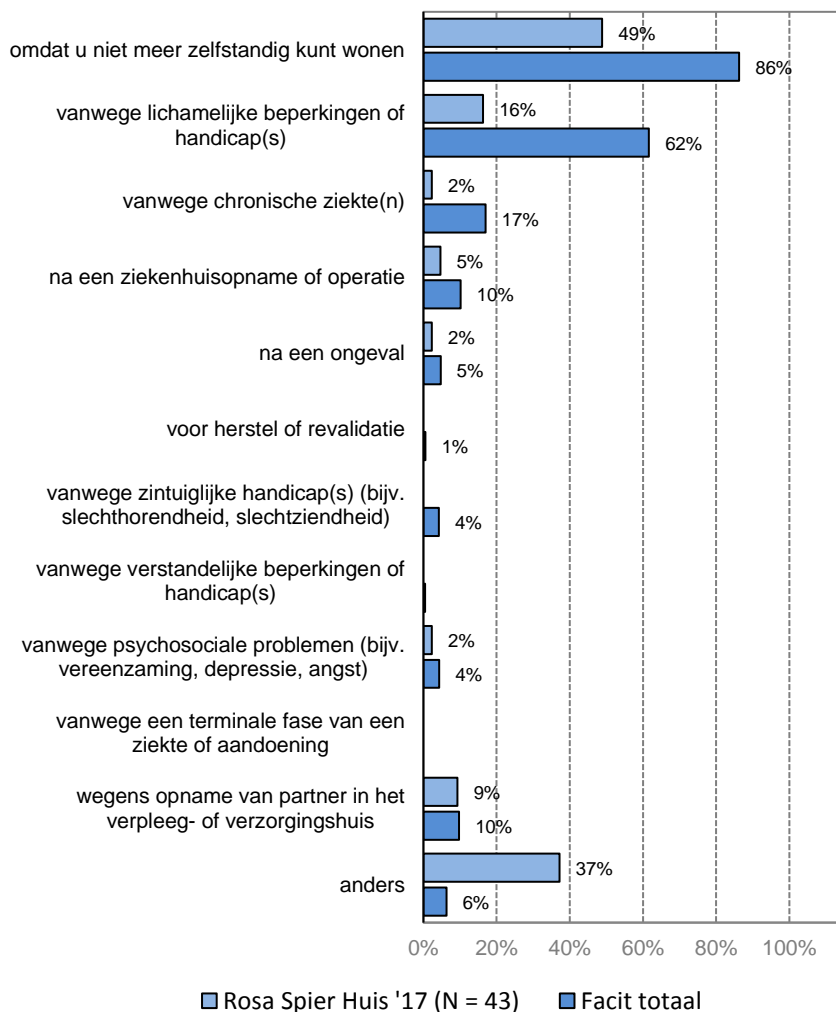
3 Uitkomsten

Over uzelf

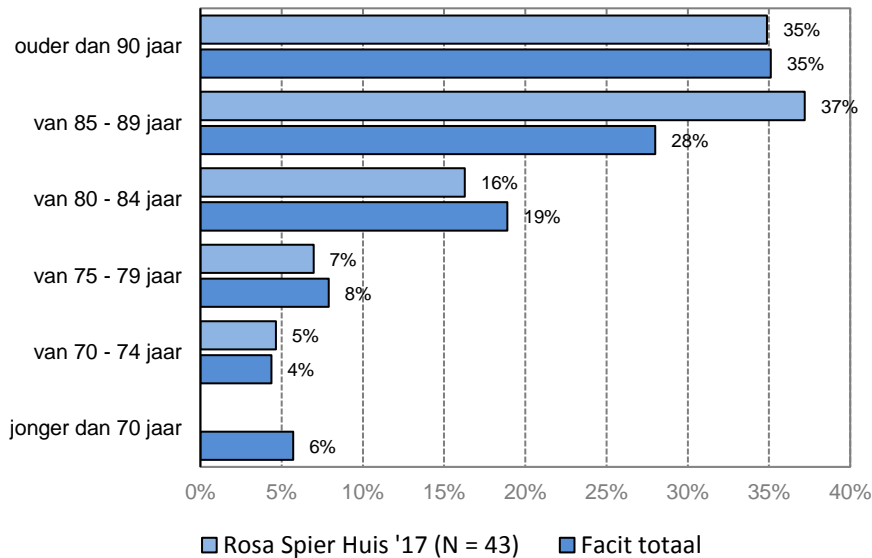
1. Hoe lang woont u in dit huis?



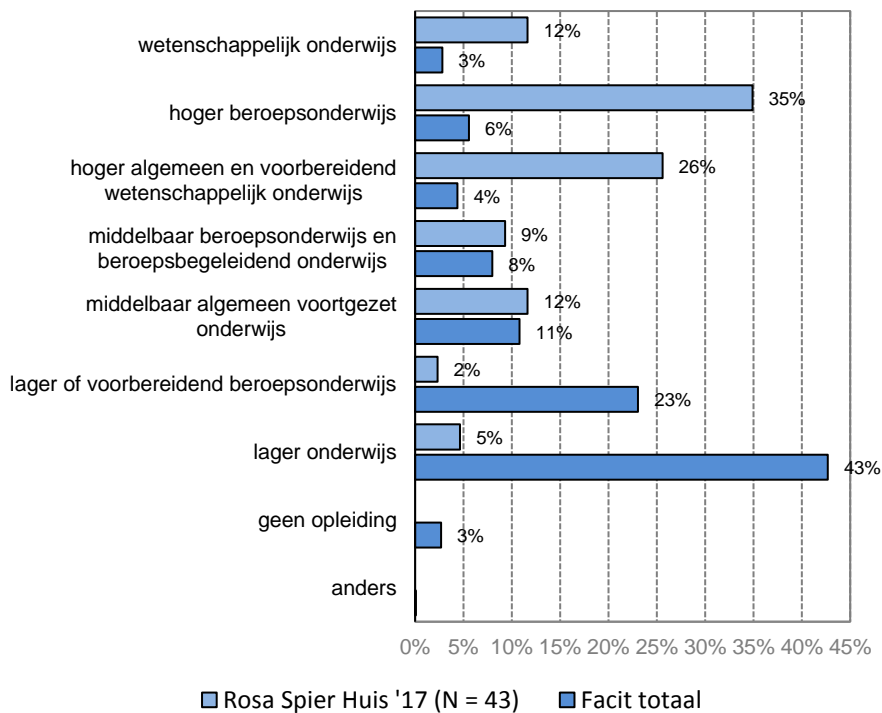
2. Waarom woont u in dit huis? (meerdere antwoorden mogelijk)



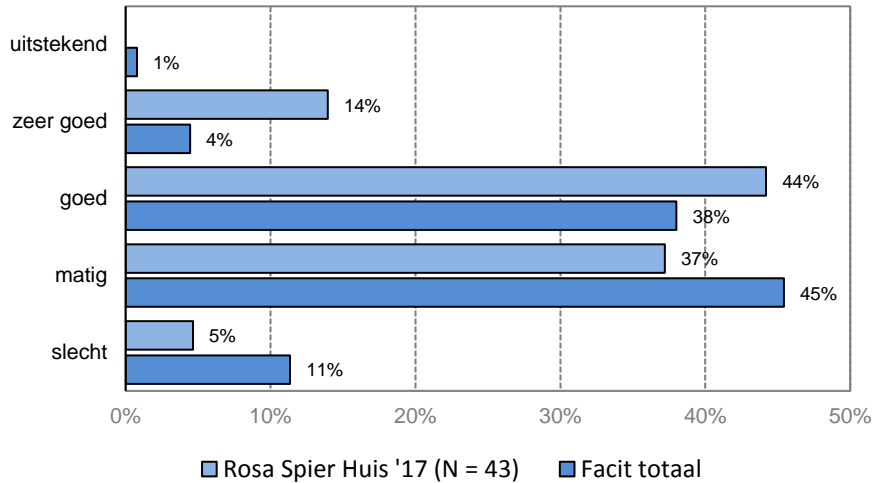
3. Leeftijd in klassen



4. Wat is uw hoogst voltooide opleiding?



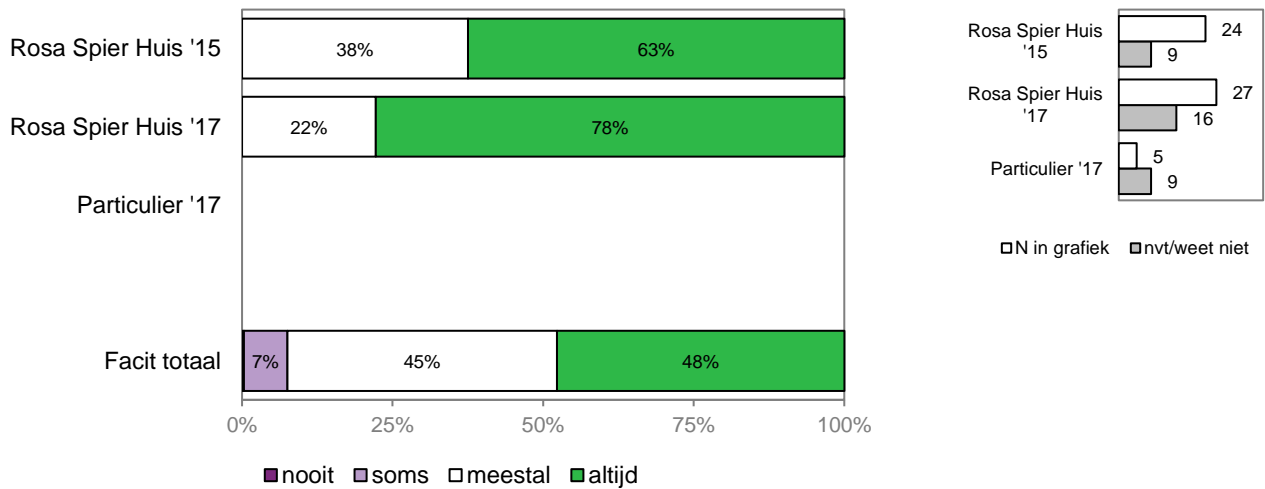
5. Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?



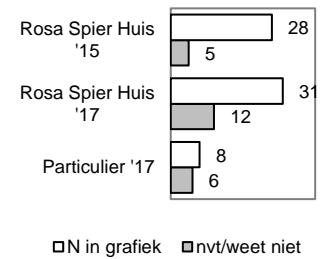
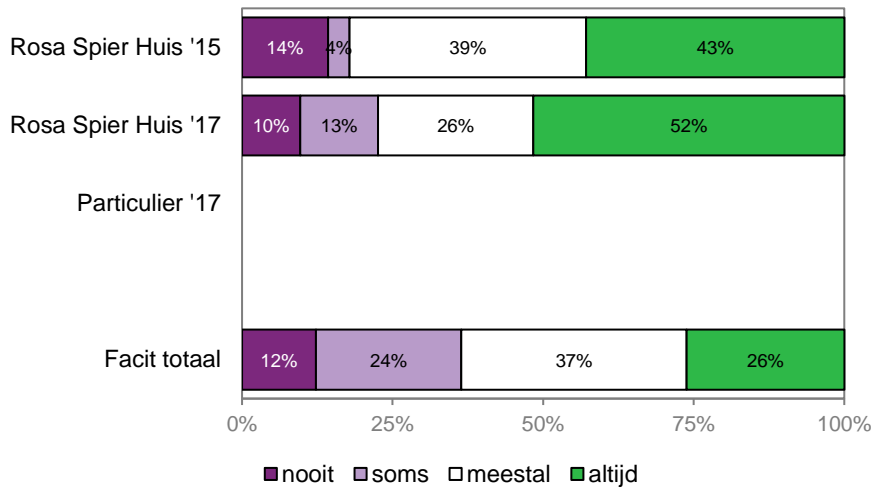
Deskundigheid zorgverleners

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.

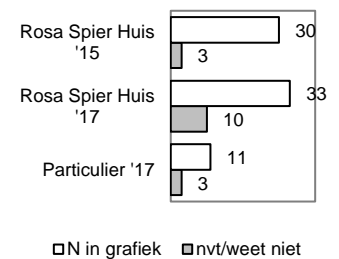
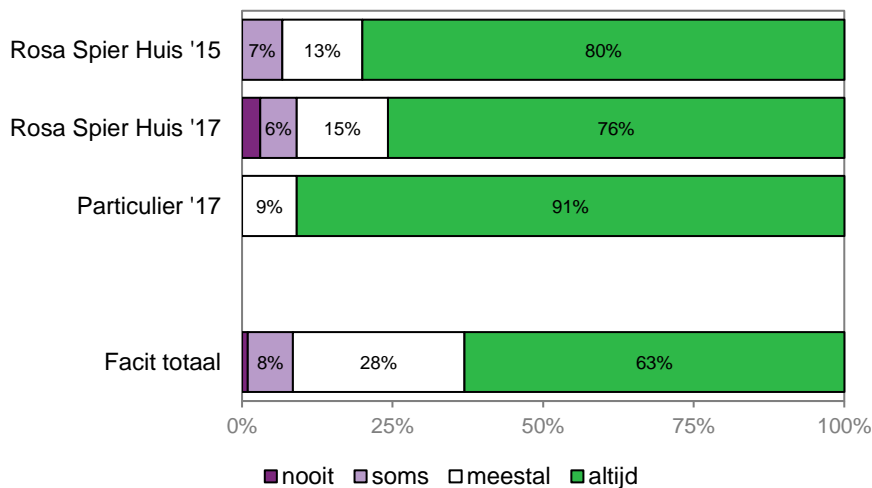
6. Werken de zorgverleners vakkundig?



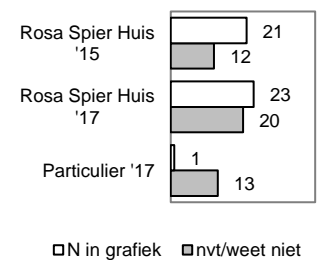
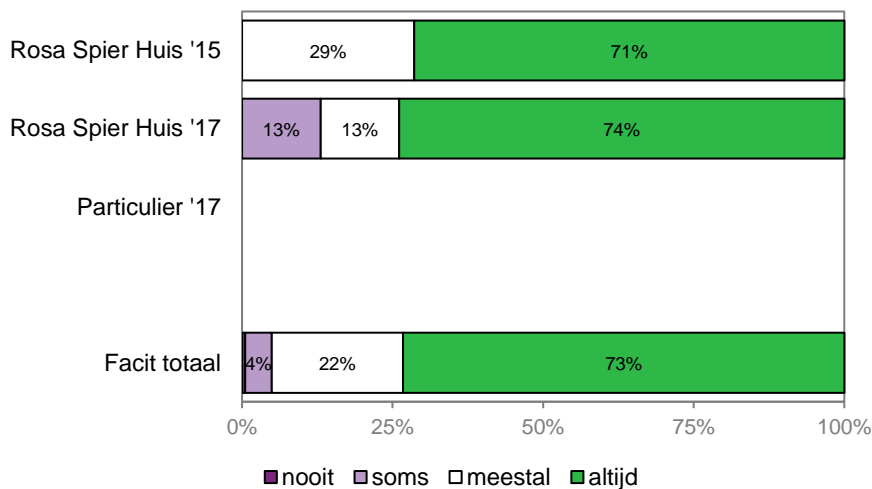
7. Is er genoeg personeel in huis?



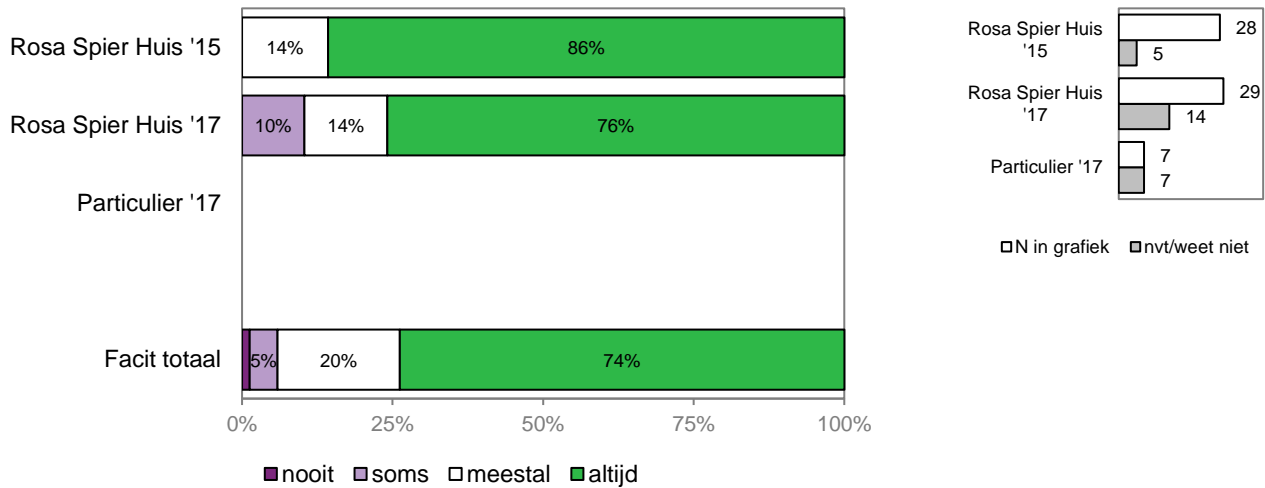
8. Zijn uw zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?



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



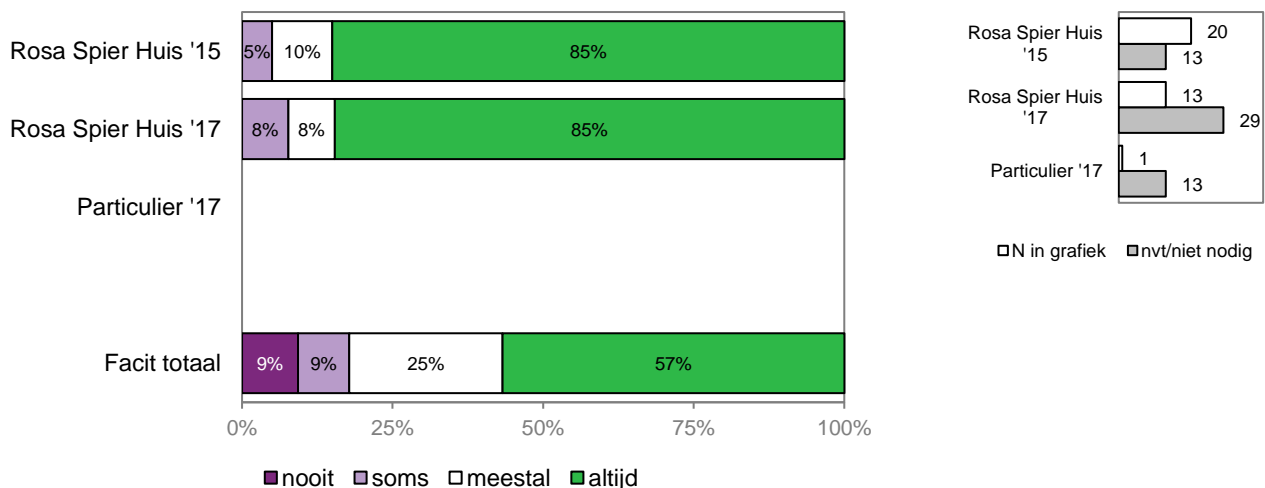
10. Nemen de zorgverleners uw gezondheidsklachten serieus?



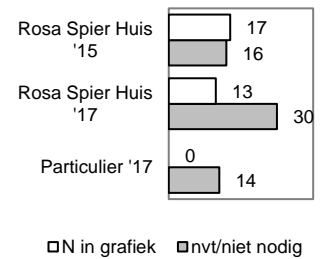
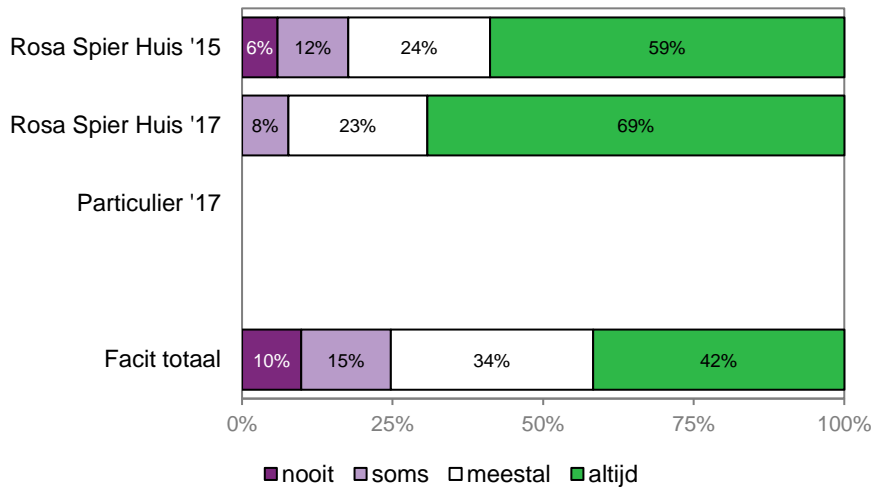
Afspraken en Overleg

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.

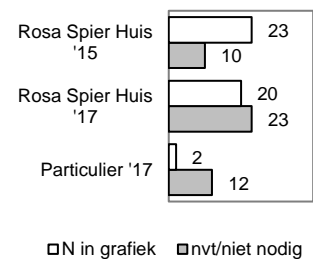
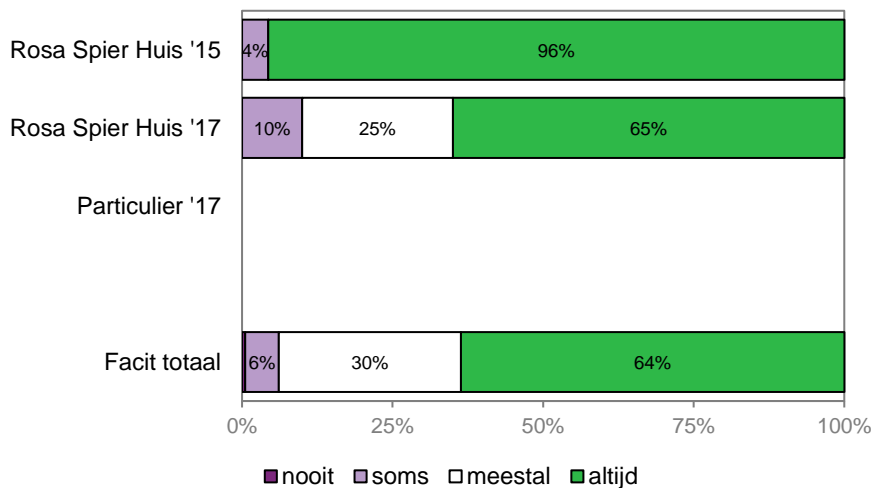
11. Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp u krijgt?



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



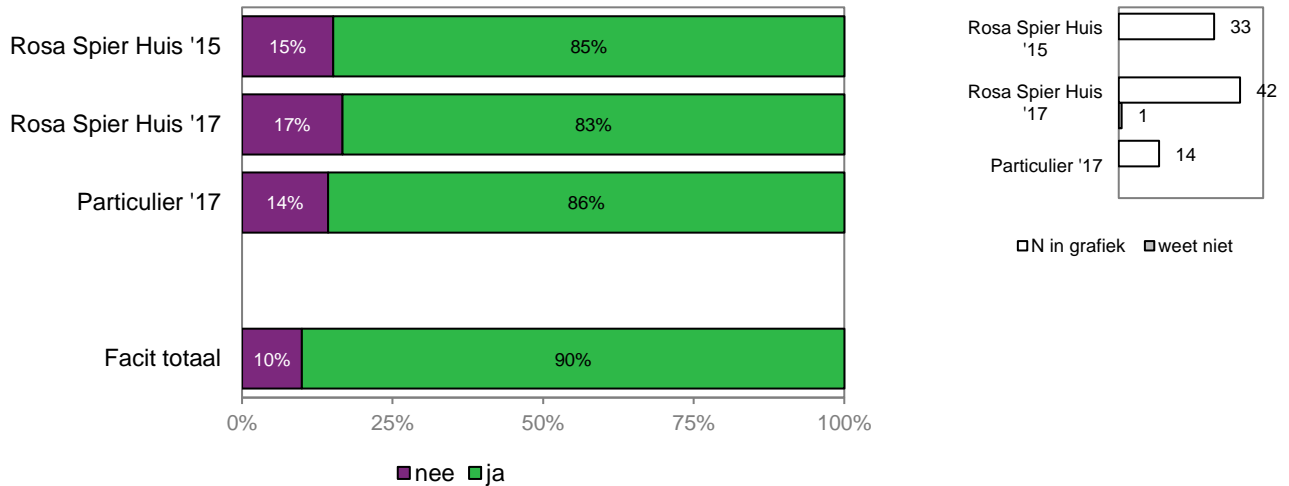
13. Komt het verpleeg-/verzorgingshuis de afspraken over uw verzorging en behandeling goed na?



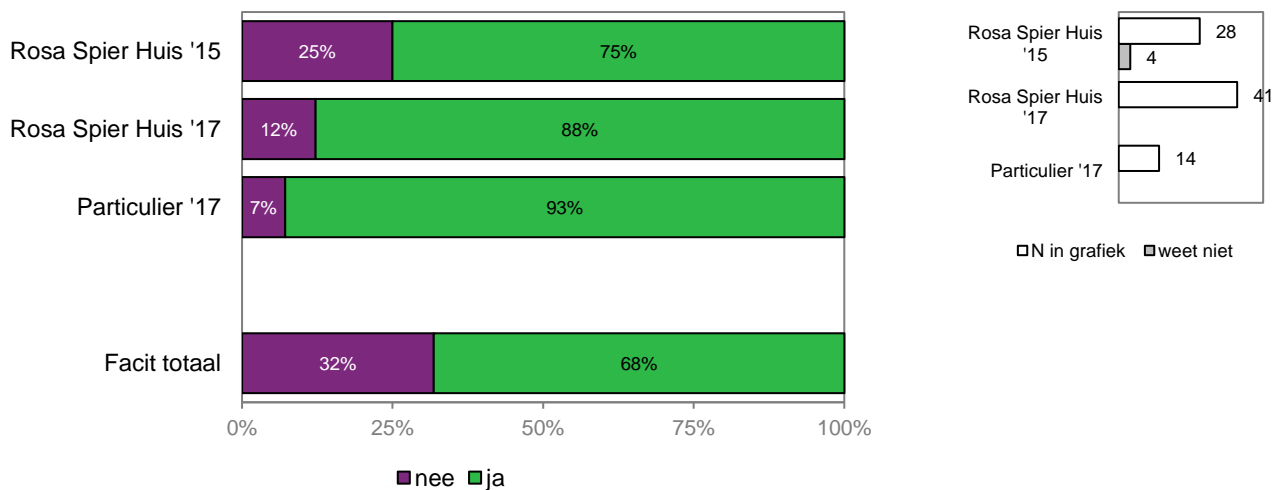
Communicatie en Informatie

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?

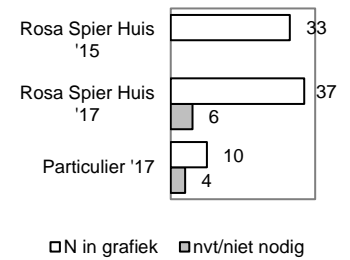
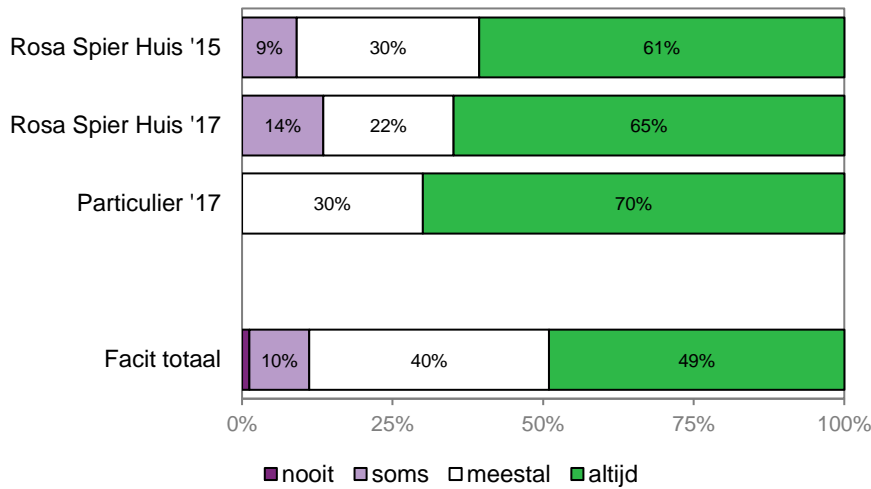


15. Geeft de zorginstelling u genoeg informatie over uw rechten?

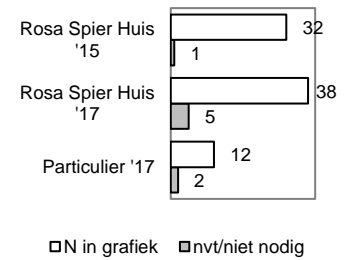
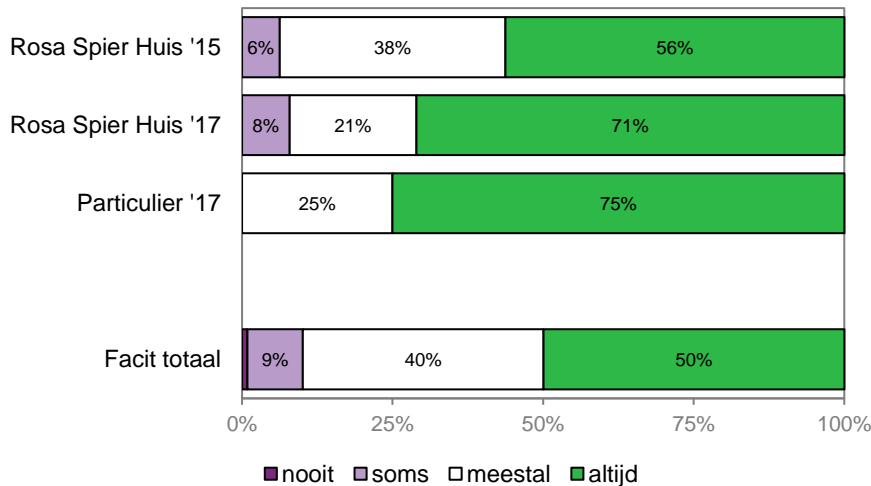


De volgende vragen gaan over de manier waarop **zorgverleners** met u omgaan.

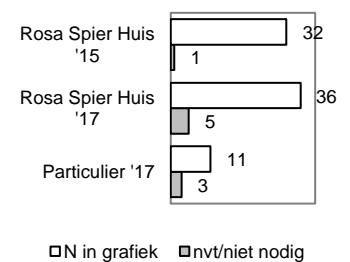
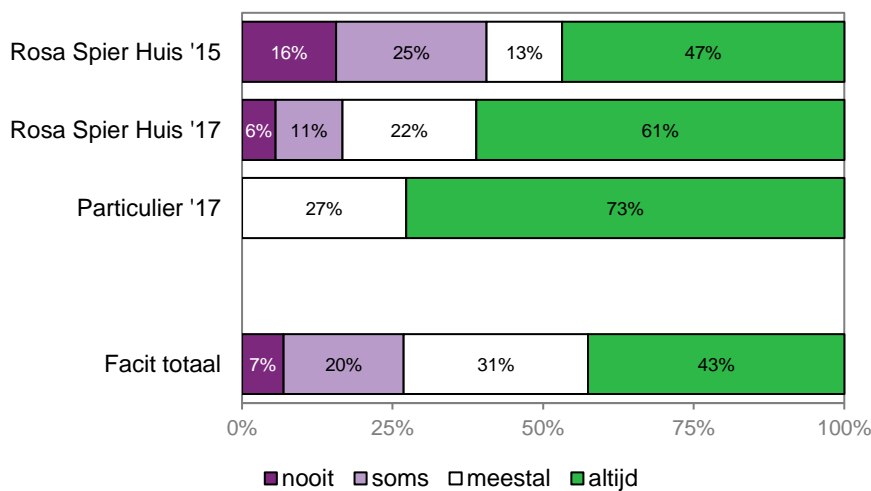
16. Luisteren zorgverleners aandachtig naar u?



17. Geven de zorgverleners goed antwoord op uw vragen?



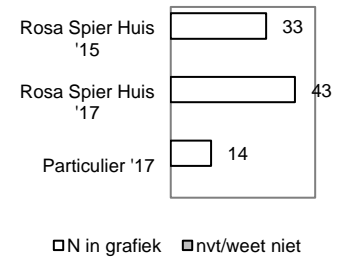
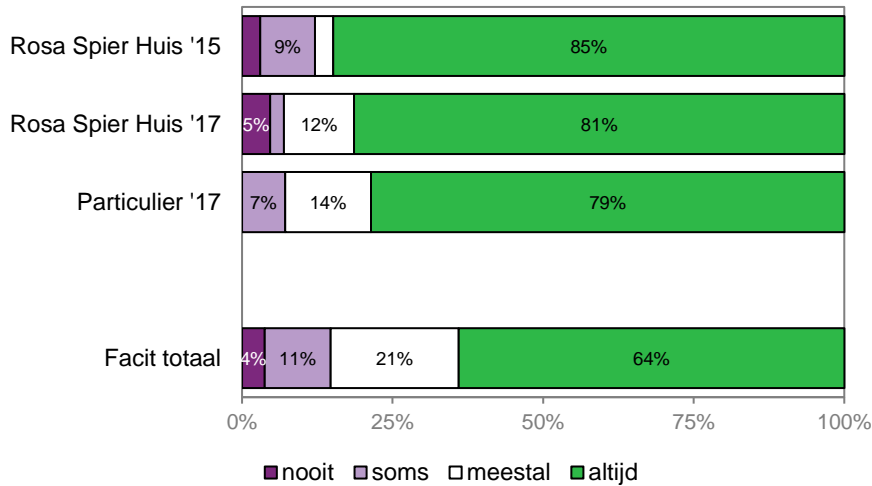
18. Hebben de zorgverleners voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?



Woon- en leefomstandigheden

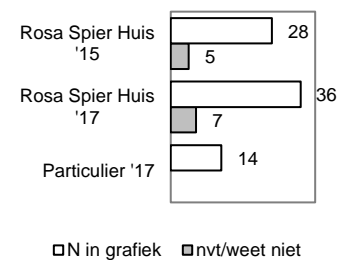
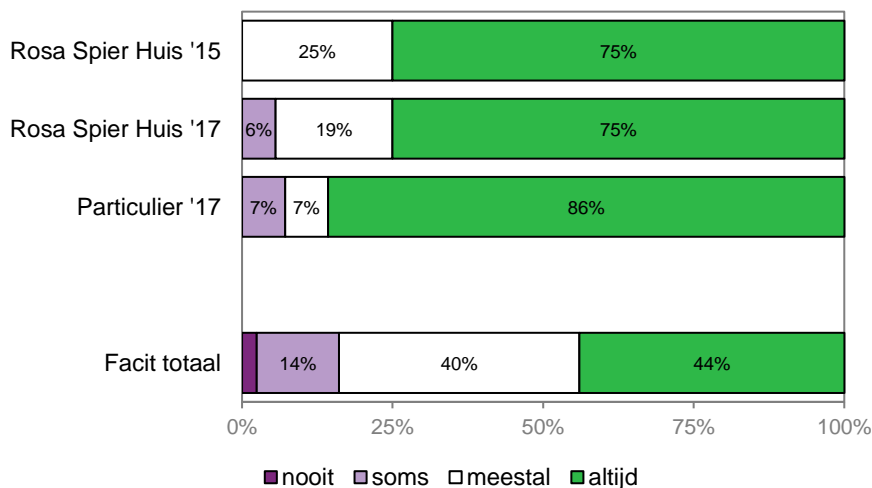
De volgende vragen gaan over uw ervaringen met het **wonen** in de afgelopen 12 maanden.

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



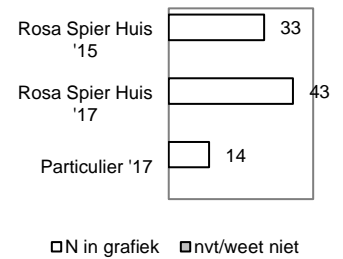
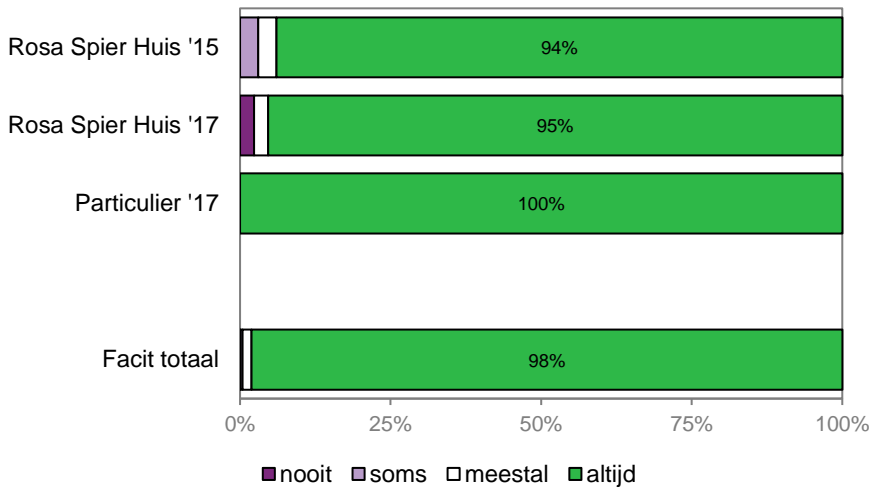
□ N in grafiek □ nvt/weet niet

20. Gaan de bewoners prettig met elkaar om?

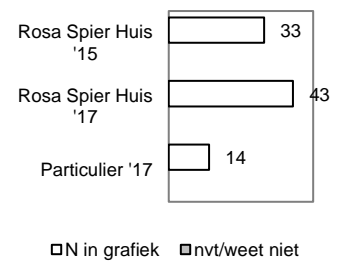
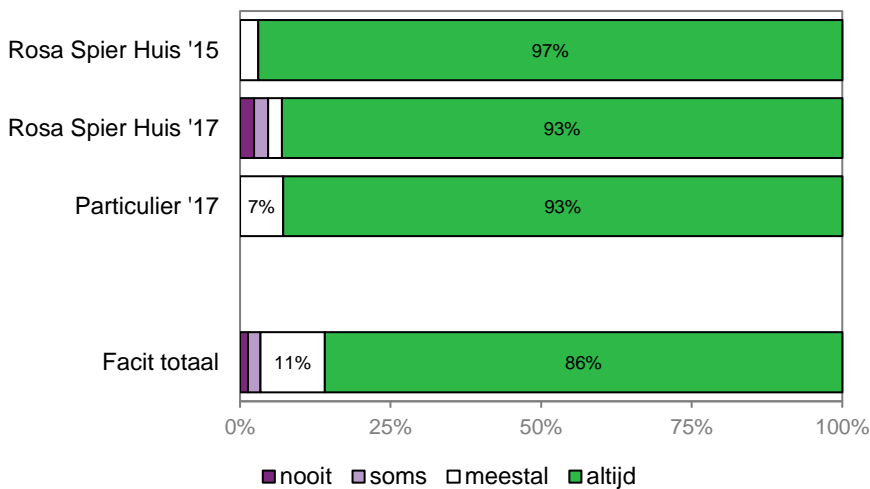


□ N in grafiek □ nvt/weet niet

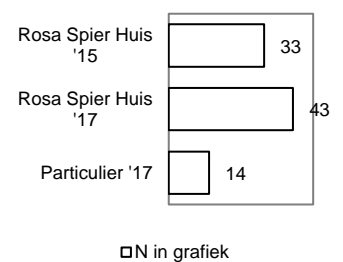
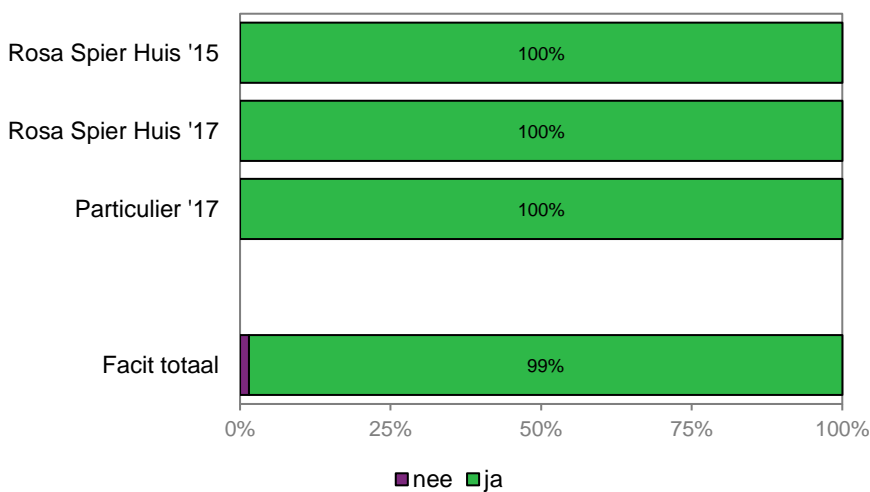
21. Kunt u zich met bezoek op een rustige plek terugtrekken?



22. Voelt u zich veilig in huis?

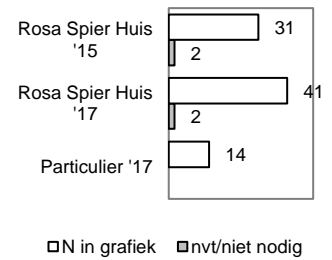
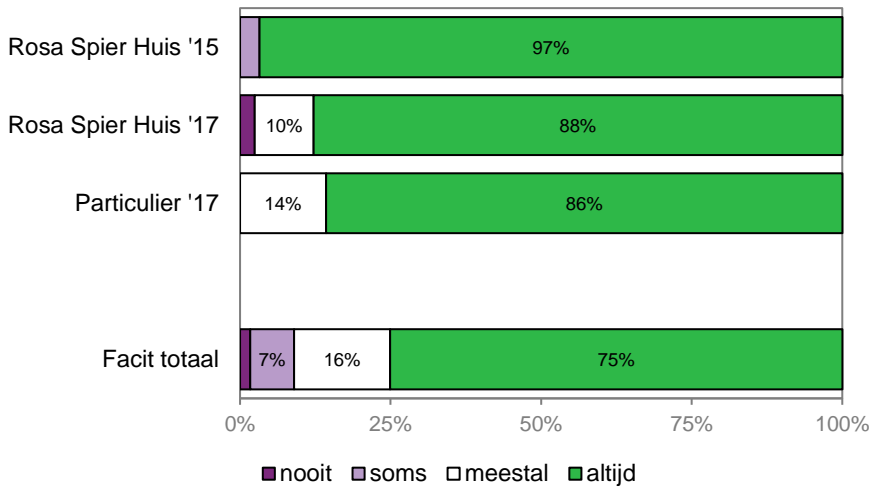


23. Kunt u zelf bepalen hoe uw kamer of woonruimte is ingericht?

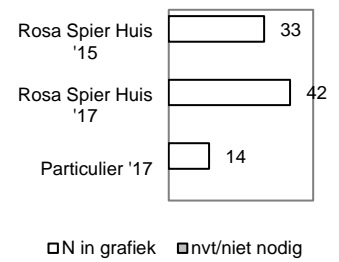
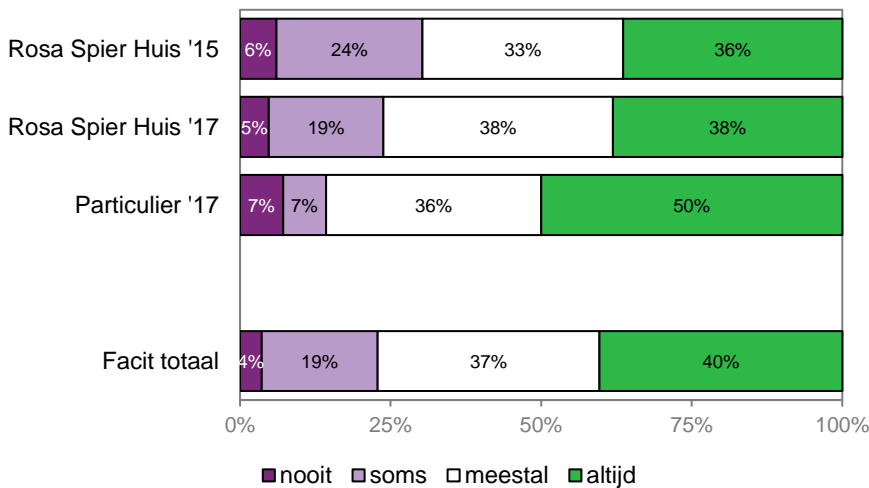


Overige vragen

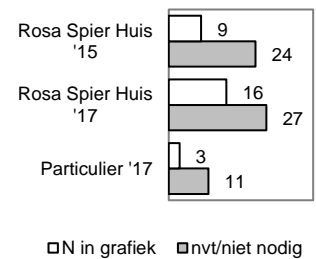
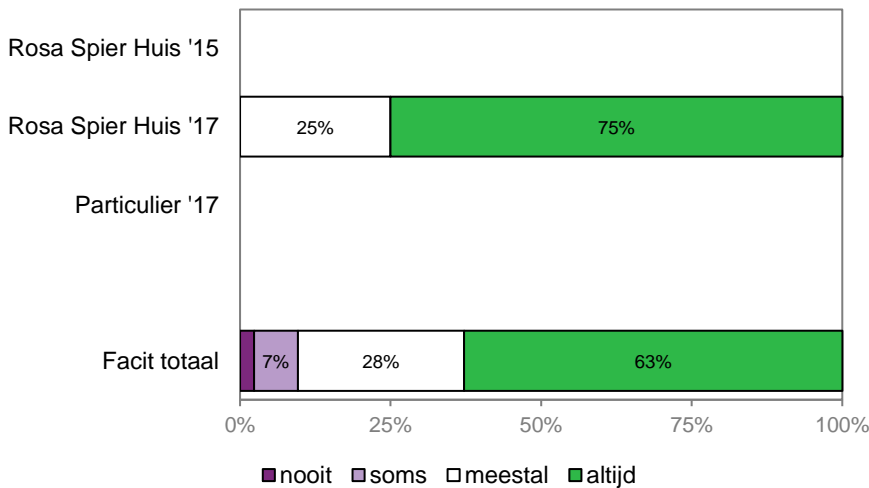
24. Organiseert het huis genoeg activiteiten?



25. Zijn de maaltijden lekker?



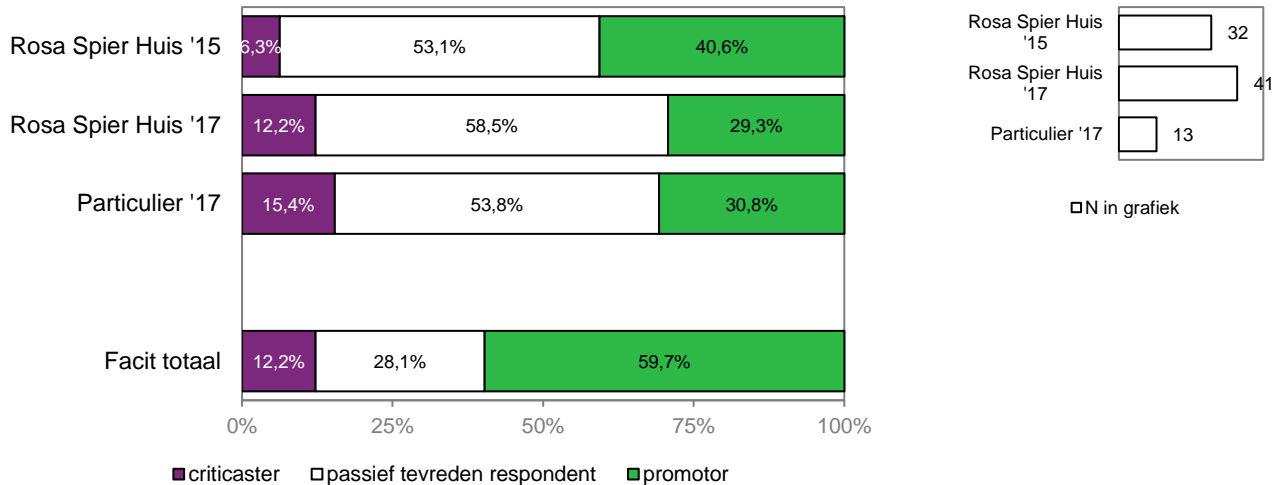
26. Is de sfeer tijdens het eten goed?



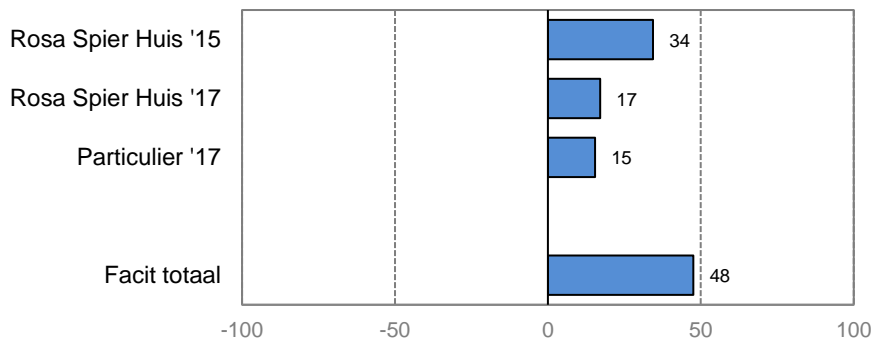
Tot slot

27. Zou u het Rosa Spier Huis 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:

- Client doet geen beroep op zorg en is zeer tevreden.
- Client is zelfstandig en tevreden.
- Zou niets willen veranderen aan de zorg die nu gegeven wordt.

Daarnaast werden de volgende opmerkingen en verbeterwensen geuit:

*Lichamelijk welbevinden en gezondheid
(incl. maaltijden)*

- Het eten is te zout. De saus is te dik.
- Het eten is niet smakelijk.
- De maaltijden.
- Client is lichtere maaltijden gewend. Vindt het eten hier vaak erg machtig/ zwaar.
- Het eten kan veel beter met name het vlees.
- Wat betreft de warme maaltijd, cliënt mist een personal touch, zout, kruiden etc.

Woon- en leefsituatie

- Schoonmaak kan veel beter' men heeft veel te weinig tijd. Het huis is verouderd vooral het sanitair.
- Kamer is erg klein, atelier is prima.
- Er komen steeds meer oudere mensen in huis waar weinig contact mee mogelijk is.
- Grotere kamer.
- Het contact met capabele mensen.
- Doordat er een enorme wachtlijst is, komen nu vooral bewoners met meer/ minder zorg hier wonen, terwijl het huis van oorsprong bedoeld is voor nog actieve kunstenaars. Met de nieuwbouw zullen hier weer meer mogelijkheden voor zijn.
- De intercom is een inbreuk op de privacy.
- Dat iemand/ personeel aanwezig is bij het eten of koffie drinken. Nu zijn er veel cliënten die niets zeggen, niets pakken, etc. Client geeft vaak koffie aan, etc. Cliënten zitten er vaak verloren bij en er is niemand die richting aan een gesprek geeft.
- Client mist een bad.
- Client staat 's morgens vroeg op zou graag 's avonds eerder naar bed willen.

Mentaal welbevinden

- Personeel wat niet meteen roept ik heb geen tijd.
- Meer beschaving bij het personeel. Dat ze de cliënten voor vol blijven aan zien. (Niet als onnozele mensen beschouwen.)

Kwaliteit van de zorgverleners

- Er is te weinig personeel, overdag en zeker 's nachts.
- Meer personeel.
- Er is te weinig personeel. Ze werken erg hard.
- Client is zelfstandig. Avonden en 's nachts is er echt onvoldoende personeel.

Kwaliteit van de zorgorganisatie

- Afspraken m.b.t. zorg worden niet altijd nagekomen.

Zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid

- Als je belt duurt het soms lang voordat er iemand komt.
- Soms moet cliënt lang wachten op de zorg.

Overig

- Client ziet erg tegen de verhuizing op t.z.t.

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 heeft het hier naar de zin.
- Client is over het geheel tevreden.
- Over de algemene behandeling.
- Ouderenzorg is optimaal, sfeer is goed anders dan in andere zorghuizen.
- Client is dankbaar dat ze hier mag wonen.
- Heel fijn huis, empathisch personeel.
- Client is zelfstandig en zeer tevreden. Partner had destijds zorg nodig en die was voortreffelijk, een 9.
- Uitermate tevreden, dat ze in het huis konden komen wonen op het moment dat dit nodig was, ondanks de flinke wachtlijst.
- De tevredenheid is al voldoende tot uitdrukking gekomen in de beantwoording van de vragen.
- Client is tevreden over het huis.
- Client doet geen beroep op zorg, is echter zeer tevreden.

Daarnaast werden de volgende opmerkingen gemaakt:

Lichamelijk welbevinden en gezondheid

- De verzorging.
- Over de goede verzorging.
- Tevreden over mogelijkheden van verzorging, indien nodig.
- Over de zorg en de zelfstandigheid.
- Zou het wel fijn vinden als je 's avonds ook de warme maaltijd zou kunnen gebruiken.

Woon- en leefsituatie

- Ze hebben 2x in de week winkel aan huis en ook komt een aparte auto met spullen. Dit is erg fijn.
- Over de woonruimte zelf, het gemak om naar buiten te gaan.
- Het huis heeft een prachtige ligging. Men heeft privacy.
- Er heerst een prettige sfeer. Bewoners worden erg vrij gelaten.
- Over de sfeer. Over de zelfstandigheid.

Mentaal welbevinden

- Vrijheid je eigen leven te leiden.
- De vrijheid die je hier hebt. Langzaamaan gaat dat helaas wat minder worden.
- De liefde van de verzorging
- De menselijkheid van het zorgpersoneel en in het algemeen het contact.
- Alles kan en mag hier.
- Alles wat cliënt wil is mogelijk.
- Altijd lief en vriendelijk
- Benadering van personeel.

Kwaliteit van de zorgverleners

- Zorgpersoneel is geweldig, nooit een kwaad woord' men blijft vriendelijk, het zijn schatten.
- Personeel is erg vriendelijk.
- Al het personeel is vriendelijk in het huis.
- Over de receptioniste. Ze is behulpzaam en vriendelijk. De technische dienst doet het goed en is erg vriendelijk.
- Personeel is vriendelijk, het zijn schatten.
- Over de vriendelijkheid van het personeel
- Men doet wat men kan. Personeel heeft wel altijd haast, dus er is te weinig personeel.

- Altijd vriendelijke verzorgenden ze zijn een steunpilaar in dit huis.
- Vriendelijk en keurig personeel.

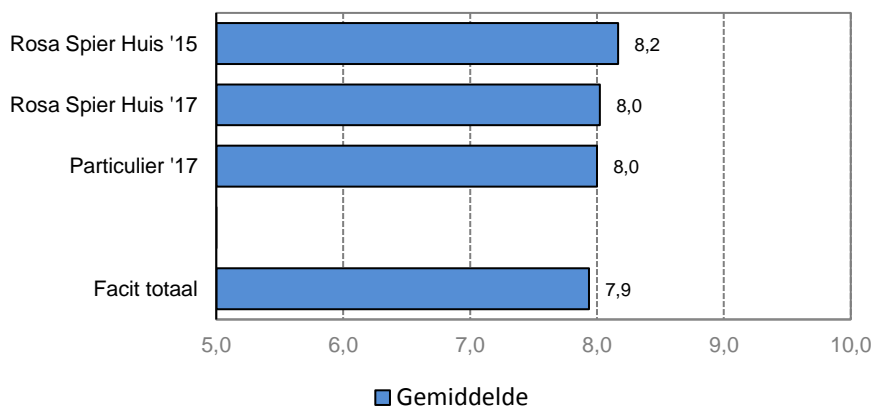
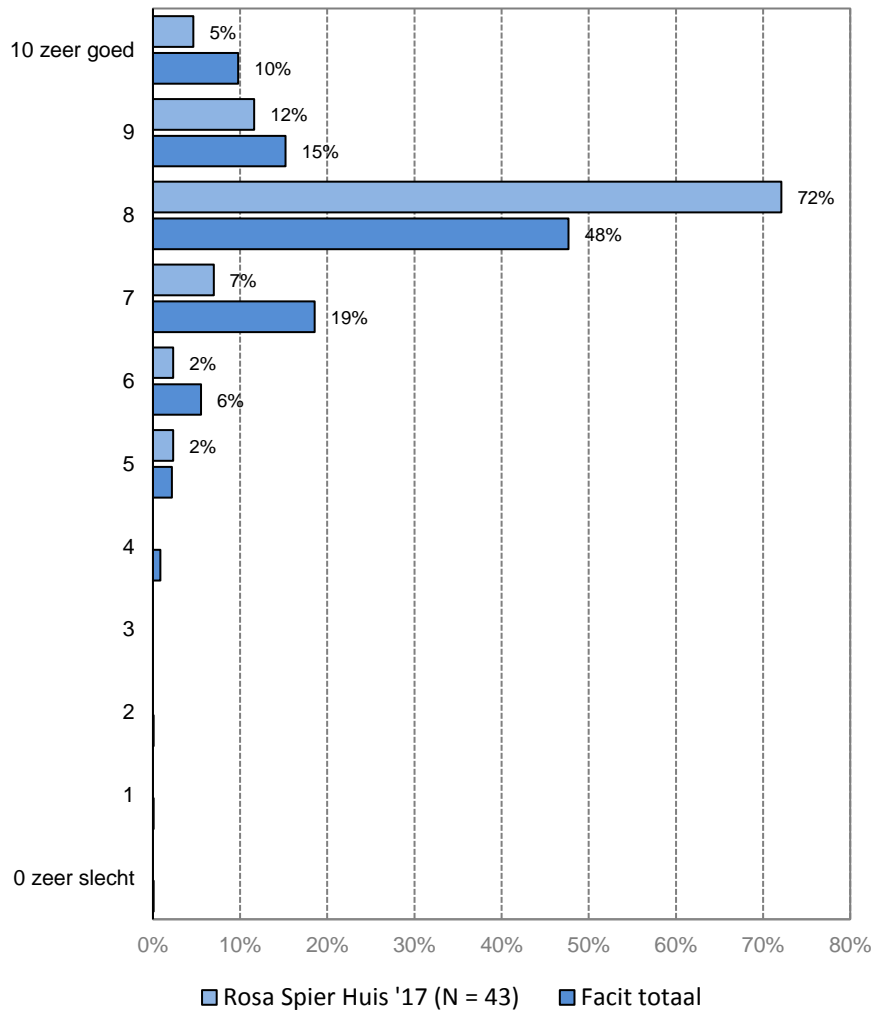
Overig

- Ze doen veel, maar cliënt maakt er (nog) geen gebruik van.
- Zie hiervoor de antwoorden op de vragen.

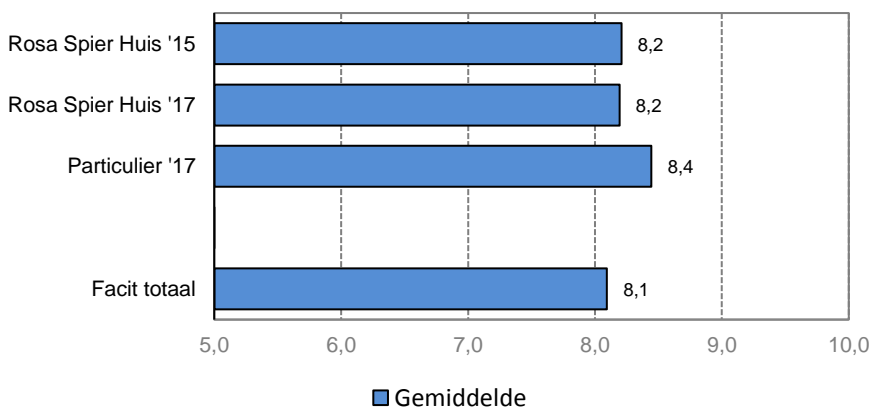
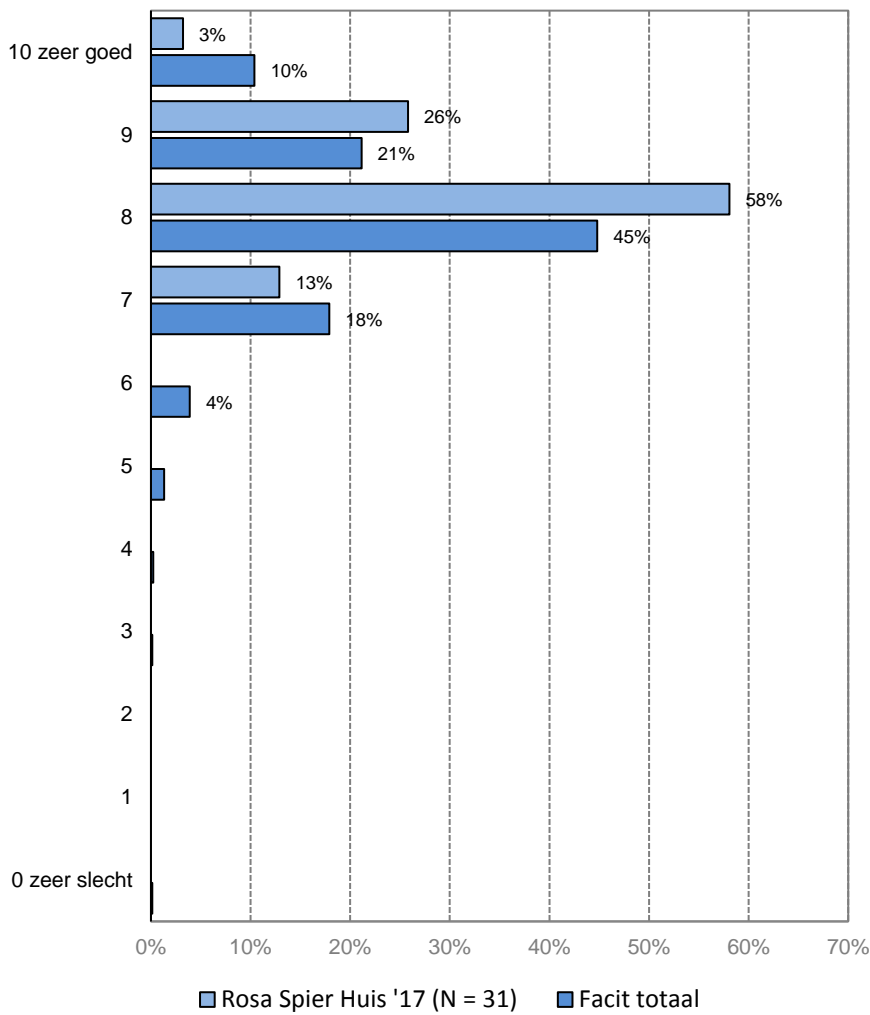
Extra vragen

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 vallen¹. De berekening van de indicatorscores gebeurt door aan de antwoorden nooit, soms, meestal en altijd een waarde van respectievelijk 1, 2, 3 en 4 punten toe te kennen (1 is de laagste en 4 de hoogst mogelijke score). Vragen met een andere schaal zijn omgezet naar een 4-puntsschaal.

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

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

Thema's en indicatoren Goede Zorg VV&T	indicatorscore	aantal respondenten
Kwaliteit van leven		
1 Lichamelijk welbevinden en gezondheid		
1.1 Ervaringen met maaltijden: Smaak	3,10	42
1.1 Ervaringen met maaltijden: Sfeer	3,75	16
2 Woon- en leefsituatie		
2.1 Omgang met elkaar	3,69	36
2.2 Ervaringen met schoonmaken	3,70	43
2.3 Ervaringen met inrichting	4,00	43
2.4 Ervaringen met privacy	3,91	43
3 Participatie		
3.1 Zinvolle dag	3,83	41
4 Mentaal welbevinden		
4.3 Ervaren bejegening	3,53	38
5 Kwaliteit van de zorgverleners		
5.1 Ervaren beschikbaarheid personeel	3,19	31
5.4 Ervaren kwaliteit personeel	3,69	30
6 Kwaliteit van de zorgorganisatie		
6.1 Ervaren inspraak	3,59	13
6.2 Ervaren informatie	3,58	43
7 Zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid		
7.5 Ervaren veiligheid	3,86	43

¹ In bijlage 2 bij deze rapportage is uitgeschreven welke vragen onder welke indicator vallen.



5 Top-2 Box scores

5.1 Inleiding

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

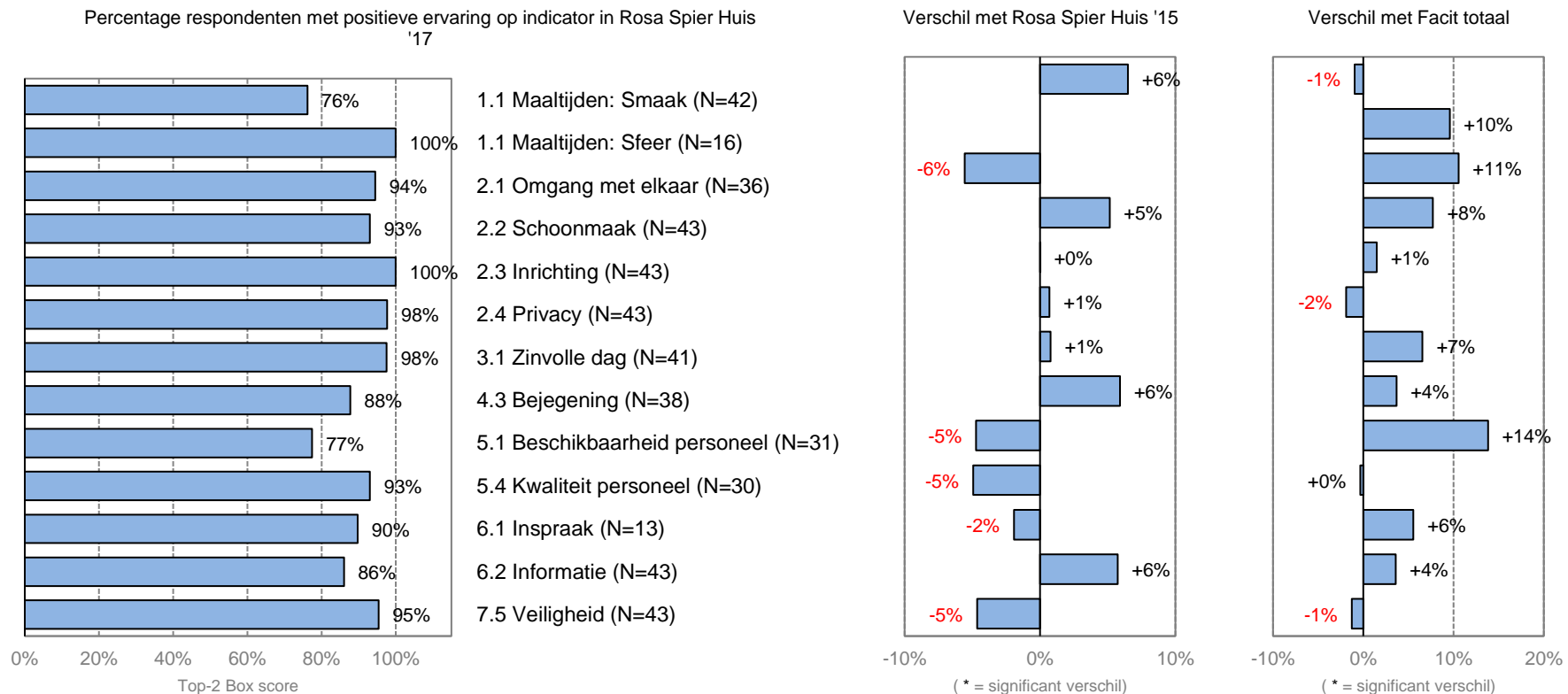
Top-2 Box scores maken dus in één oogopslag duidelijk hoeveel respondenten uit de steekproef tevreden zijn over het onderwerp of hierover een gunstige beoordeling geven. Omgekeerd kan ook direct worden afgeleid hoeveel respondenten géén positieve ervaringen hebben. Top-2 Box scores kunnen zowel op vraagniveau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

Daarnaast wordt door middel van verschillcores een vergelijking gemaakt met de raadpleging uit 2015 en het Facit totaal. Als aanvulling hierop wordt de statistische significantie van de verschillcores bepaald. Wanneer een verschil significant is ($p < ,05$) betekent dit dat deze groter is dan op basis van toeval verwacht kan worden (bij een betrouwbaarheidsniveau van 95%).

5.2 Top-2 Box scores op indicatorniveau

De Top-2 Box score op indicatorniveau is het gemiddelde van de Top-2 Box scores van de vragen die gezamenlijk een indicator vormen. In de eerste grafiek worden deze voor het Rosa Spier Huis gerapporteerd. In de grafiek daarnaast worden verschillen gepresenteerd in vergelijking met de raadpleging uit 2015 en in derde grafiek de verschillen met het Facit totaal.

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



5.3 Top-2 Box scores op vraagniveau

In onderstaand overzicht worden de Top-2 Box scores op vraagniveau weergegeven. De hoogst scorende vraag (de vraag waarop de meest gunstige beoordeling is gegeven) staat helemaal bovenaan in de tabel, de laagst scorende vraag helemaal onderaan.

Voor iedere vraag in de tabel wordt eerst de Top-2 Box score weergegeven. In de kolommen ernaast worden respectievelijk het verschil met het vorige meetjaar en het verschil met het Facit totaal gepresenteerd.

Positieve verschillen worden in groen weergegeven en negatieve scores in rood. Indien volgens een statistische toets het verschil significant is ($p < ,05$), wordt het gehele vlak gekleurd. Wanneer een verschil significant is betekent dit dat de relatieve score groter is dan op basis van toeval verwacht zou worden.

Top-2 Box scores van vragen gerangschikt	Top-2 Box score Rosa Spier Huis '17	Verskil met Rosa Spier Huis '15	Verskil met Facit totaal
6. Werken de zorgverleners vakkundig?	100%	+ 0%	+ 8%
23. Kunt u zelf bepalen hoe de kamer of woonruimte is ingericht?	100%	+ 0%	+ 1%
26. Is de sfeer tijdens het eten goed?	100%		+ 10%
21. Kunt u zich met bezoek op een rustige plek terugtrekken?	98%	+ 1%	- 2%
24. Organiseert het huis genoeg activiteiten?	98%	+ 1%	+ 7%
22. Voelt u zich veilig in huis?	95%	- 5%	- 1%
20. Gaan de bewoners prettig met elkaar om?	94%	- 6%	+ 11%
19. Wordt uw woonruimte goed schoongehouden? (uw woon-/slaapkamer, toilet en douche-/badkamer)	93%	+ 5%	+ 8%
11. Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp u krijgt?	92%	- 3%	+ 10%
12. Kunt u meebeslissen over wanneer u zorg of hulp krijgt?	92%	+ 10%	+ 17%
17. Geven de zorgverleners goed antwoord op uw vragen?	92%	- 2%	+ 2%
8. Zijn uw zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?	91%	- 2%	- 1%
13. Komt het verpleeg-/verzorgingshuis de afspraken over uw verzorging en behandeling goed na?	90%	- 6%	- 4%
10. Nemen de zorgverleners uw gezondheidsklachten serieus?	90%	- 10%	- 4%
15. Geeft de zorginstelling u genoeg informatie over uw rechten?	88%	+ 13%	+ 20%
9. Houden zorgverleners rekening met wat u zelf wel en niet kunt?	87%	- 13%	- 8%
16. Luisteren zorgverleners aandachtig naar u?	86%	- 4%	- 2%
14. Geeft het huis u genoeg informatie over wat zij voor u kan doen?	83%	- 2%	- 7%
18. Hebben de zorgverleners voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?	83%	+ 24%	+ 10%
7. Is er genoeg personeel in huis?	77%	- 5%	+ 14%
25. Zijn de maaltijden lekker?	76%	+ 6%	- 1%

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.

6.2 Conclusies op indicatorniveau

In vergelijking met de raadpleging uit 2015 zien we kleinere verschillen (5-6% maximaal) zowel in positieve als in negatieve zin. Geen van de verschillen is significant bevonden. In vergelijking met het Facit-totaal scoren de meeste indicatoren van de huidige meting bij het Rosa Spier Huis (iets) hoger. Het grootste verschil is op de indicator Ervaren beschikbaarheid personeel (+14%). Ook afgezet tegen het Facit-totaal is geen van de verschillen is significant bevonden.

6.3 Conclusies op vraagniveau

Thema 1: Lichamelijk welbevinden en gezondheid

Indicator 1.1: Ervaringen met maaltijden

Van de geraadpleegde bewoners geeft 76% aan dat de maaltijden lekker zijn. Alle bewoners die het van toepassing noemen, melden dat de sfeer tijdens het eten goed is.

Thema 2: Woon- en leefsituatie

Indicator 2.1: Omgang met elkaar

Een ruime meerderheid (94%) van de geraadpleegde bewoners vindt dat de bewoners in het Rosa Spier Huis prettig met elkaar om gaan.

Indicator 2.2: Ervaringen met Schoonmaken

Van de geraadpleegde bewoners geeft 93% 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

Op een enkeling na ervaren geraadpleegde bewoners dat ze zich met bezoek op een rustige plek terug kunnen trekken.

Thema 3: Participatie

Indicator 3.1: Zinvolle dag

98% van de geraadpleegde bewoners vindt dat het Rosa Spier Huis genoeg activiteiten organiseert.

Thema 4: Mentaal welbevinden

Indicator 4.3: Ervaren bejegening

Van de geraadpleegde bewoners ervaart 86% dat de zorgverleners aandachtig naar hen luisteren. Volgens 92% van de bewoners geven de zorgverleners goed antwoord op hun vragen en 83% ervaart dat de zorgverleners voldoende aandacht hebben voor hoe het met hen gaat.

Thema 5: Kwaliteit van de zorgverleners

Indicator 5.1: Ervaren beschikbaarheid personeel

Volgens 77% van de geraadpleegde bewoners is er genoeg personeel in huis.

Indicator 5.4: Ervaren kwaliteit personeel

Alle geraadpleegde bewoners geven aan dat de zorgverleners vakkundig werken. 91% van de bewoners stelt dat hun zorgverleners goed op de hoogte zijn van hun ziekte(n) of gezondheidsproblemen en volgens 87% houden de verzorgenden en verpleegkundigen rekening met wat ze zelf wel en niet kunnen. 90% van de bewoners ervaart dat zorgverleners hun gezondheidsklachten serieus nemen.

Thema 6: Kwaliteit van de zorgorganisatie

Indicator 6.1: Ervaren inspraak

Volgens 90% van de geraadpleegde bewoners komt het Rosa Spier Huis de afspraken over verzorging en behandeling goed na. 92% van de bewoners zegt te kunnen meebeslissen over wat voor zorg of hulp zij krijgen en mee te kunnen beslissen over wanneer ze zorg of hulp krijgen.

Indicator 6.2: Ervaren informatie

Van de geraadpleegde bewoners geeft 83% aan dat het Rosa Spier Huis hen genoeg informatie geeft over wat zij voor de bewoner kunnen doen (over de mogelijkheden van het wonen, de zorg, de activiteiten, enzovoorts). 88% van de bewoners is van mening dat het Rosa Spier Huis 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 Rosa Spier Huis geldt dat 12% van de respondenten een criticaster is, 59% een passief tevreden respondent en 29% een promotor. De Net Promotor Score voor Rosa Spier Huis is daarmee 17.

Thema 7: Zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid

Indicator 7.5: Veiligheid

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

Extra vragen Rosa Spier Huis

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

Het meest voorkomende cijfer voor het Rosa Spier Huis is een 8. Het hoogste cijfer is een 10 en het laagste een 5. Het gemiddelde cijfer voor het Rosa Spier Huis is een 8,0.

Voor de verzorgenden en verpleegkundigen van het Rosa Spier Huis 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 het Rosa Spier Huis met een 8,2 beoordeeld.

7 Aanbevelingen

De uitkomsten van de cliëntenraadpleging met de CQ-index voor het Rosa Spier Huis 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

- Bespreek met bewoners en met de keuken hoe maaltijden meer op persoonlijke wensen van bewoners afgestemd kunnen worden, bij voorbeeld door meer mogelijkheden te bieden om zelf bij te kruiden.
- Houdt 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

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

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, bespreek verschillen tussen bewoners in behoefte op gebied van aandacht en 'aanpak': mensen verschillen in wat ze nodig hebben en hoe ze reageren.
- 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 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.
- Vraag in zorgleefplangesprekken met bewoners of de verzorgenden voldoende rekening houden met wat zij zelf wel en niet kunnen en vraag bewoners die dat niet zo ervaren naar voorbeelden. Maak er een gewoonte van om casuïstiek op dit gebied in werkoverleg aan te kaarten, zodat collega's over deze thema's kunnen meedenken en adviseren.
- Vraag aan bewoners in zorgleefplangesprekken in welke situaties zij ervaren dat hun gezondheidsklachten niet serieus genomen worden. Maak met de medewerkers afspraken over hoe het Rosa Spier Huis hier verbeteringen in wil aanbrengen en betrek bewoners bij de evaluatie van verbetermaatregelen.
- Blijf medewerkers bewust maken van hun gewoonten in de bejegening van en communicatie met bewoners. Bespreek met nieuwe medewerkers en stagiaires én in werkoverleg en functioneringsgesprekken wat de organisatie en haar bewoners in dit opzicht van medewerkers verwachten. 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.

- Vraag bewoners in zorgleefplangesprekken of zij ervaren of er voldoende personeel is in het Rosa Spier Huis. Vraag door wanneer dit niet geval is, 'waarop is deze ervaring gebaseerd?' In welke situatie hebben zij daadwerkelijk een tekort ervaren en wat valt daar mogelijk aan te doen? Maak concrete aanvullende afspraken over de personele inzet waar dit mogelijk is.

Thema 6: Kwaliteit van de zorgorganisatie

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

Tot slot

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

Daarom geven we tot slot nog de volgende algemene adviezen:

- Toets in resultaatgerichte interne audits in hoeverre beleid en afspraken in de praktijk daadwerkelijk zijn geïmplementeerd en tot het gewenste effect leiden.
- Deel ervaringen met collega's van andere locaties/regio's met betrekking tot het succesvol verbeteren en borgen van kwaliteit.
- Formuleer de verbeterplannen SMART en monitor de voortgang van de verbeteracties.
- Houd de medewerkers actief betrokken bij het proces door de voortgang regelmatig te bespreken en doelen en acties zo nodig bij te stellen. Informeer de bewoners ook over de voortgang.
- Bespreek de uitkomsten van deze raadpleging met de cliëntenraad en in het werkoverleg met uw medewerkers en formuleer gezamenlijk verbeterpunten en concrete doelstellingen en activiteiten. Facit kan desgewenst de eindpresentatie voor Rosa Spier Huis verzorgen of voor Rosa Spier Huis 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	vertegen- woordigers	thuiswonende cliënten
Kwaliteit van leven			
1 Lichamelijk welbevinden en gezondheid			
1.1 Ervaringen met maaltijden	25, 26	27, 28, 29	-
2 Woon- en leefsituatie			
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	-
3 Participatie			
3.1 Zinnvolle dag	24	23, 25, 26	-
4 Mentaal welbevinden			
4.3 Ervaren bejegening	16, 17, 18	13, 14, 15	17, 18, 19
4.5 Ervaringen met (lichamelijke) verzorging	-	-	20, 21, 22, 23
5 Kwaliteit van de zorgverleners			
5.1 Ervaren beschikbaarheid personeel	7	16	-
5.4 Ervaren kwaliteit personeel	6, 8, 9, 10	17, 18, 19	13, 14, 15, 16
6 Kwaliteit van de zorgorganisatie			
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
7 Zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid			
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?