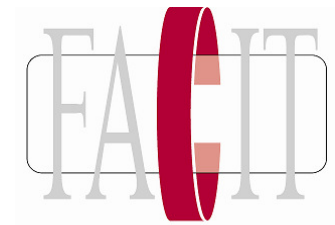




Dit onderzoek is uitgevoerd
volgens de richtlijnen van de CQ-index.



ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

Uitkomsten cliëntenraadpleging met de CQ-index VV&T vertegenwoordigers van PG-bewoners

**MeanderGroep
Zuid-Limburg**

Stichtingsbrede eindrapportage

februari- maart 2011

Inhoudsopgave

Inleiding.....	5
1 De Normen voor Verantwoorde zorg VV&T.....	7
1.1 Visiedocument 'Op weg naar Normen voor Verantwoorde zorg'.....	7
1.2 Kwaliteitskader Verantwoorde zorg.....	7
1.3 Verbeterd Kwaliteitskader VV&T.....	8
1.4 CQ-index verpleging, Verzorging en Thuiszorg (VV&T).....	8
2 CQ-index voor MeanderGroep.....	9
2.1 MeanderGroep.....	9
2.2 De vragen.....	9
2.3 De antwoorden.....	9
2.4 Rapportage.....	10
2.4.1 Opbouw rapportage.....	10
2.4.1 Staafdiagrammen.....	10
2.4.2 Vergelijkingen.....	10
3 Cliëntenraadpleging onder vertegenwoordigers van bewoners.....	11
3.1 Steekproeftrekking.....	11
3.2 Informatievoorziening.....	11
3.3 Dataverzameling.....	11
3.4 Respons.....	12
3.5 Uitkomsten.....	13
4 Schaalgemiddelden.....	77
5 Rapportcijfers per indicator.....	79
Bijlage 1: Vragen CQ-index gerubriceerd naar indicator.....	83

Inleiding

Voor u ligt de rapportage van de cliëntenraadpleging die in de locaties van MeanderGroep met de CQ-index is gehouden. Deze rapportage bevat een aantal hoofdstukken ter inleiding zodat deze aan de richtlijnen voor eindrapportages van het Centrum Klantervaring Zorg voldoet.

In de bijlagen per locatie vindt u de achtergrondkenmerken, een uitwerking van de rapportcijfers die door vertegenwoordigers van bewoners zijn gegeven voor de organisatie en verzorgenden van de locaties en de opmerkingen, die zij hebben gemaakt bij de open vraag aan het einde van de vragenlijst.

Voor de locaties Lückerreide, Heereveld, De Dormig en Bocholtz zijn aparte rapportages geschreven. In deze rapportages kunt u de uitkomsten van de raadpleging vinden van de betreffende locatie met uitsplitsingen naar de afdelingen.

In deze rapportage wordt er in hoofdstuk 1 kort teruggeblikt op de ontwikkeling van de Normen voor Verantwoorde zorg en de achtergrond van de cliëntenraadpleging met de CQ-index. Hoofdstuk 2 beschrijft de gang van zaken rondom de CQ-index voor MeanderGroep.

In hoofdstuk 3 worden de uitkomsten van de cliëntenraadpleging gerapporteerd. Eerst wordt beschreven hoe de steekproeftrekking, informatievoorziening en dataverzameling is verlopen. Vervolgens worden de respons en de uitkomsten van de raadpleging weergegeven.

Als bijlagen vindt u achtergrondinformatie over de CQ-index, en de gemiddelde indicatorscores en het aantal respondenten per indicator.

Facit, Velsen-Noord
Brigitte Peeters
Mei 2011

1 De Normen voor Verantwoorde zorg VV&T

1.1 Visiedocument 'Op weg naar Normen voor Verantwoorde zorg'

De toenmalige landelijke verenigingen van cliënten, professionals en zorgaanbieders (Arcares¹, AVVV², LOC³, NVVA⁴ en Sting⁵) hebben in het visiedocument 'Op weg naar Normen voor Verantwoorde zorg' gezamenlijk geformuleerd wat zij verstaan onder verantwoorde zorg in verpleeg- en verzorgingshuizen. Verantwoorde zorg is zorg van goed niveau, die in ieder geval doeltreffend, doelmatig, veilig en patiëntgericht verleend wordt en die is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt. De geleverde zorg voldoet aan veld- en beroepsnormen en is gewaarborgd door een werkend kwaliteitssysteem. Daarmee wordt geborgd dat informatie over kwaliteit systematisch wordt geregistreerd en waar nodig wordt vertaald naar structurele kwaliteitsverbetering.

De genoemde partijen achten het van belang dat cliënten ondersteund worden om zoveel mogelijk het leven te kunnen leiden zoals ze dat willen en gewend zijn, en de dingen te kunnen doen die ze, gelet op hun mogelijkheden en beperkingen, zelf belangrijk en zinvol vinden. Uitgangspunt is dat de cliënt zelf bepaalt wat kwaliteit van leven inhoudt en in overleg met de professional en de zorgorganisatie vaststelt welke ondersteuning hij/zij nodig heeft om te leven zoals hij/zij dat wenst.

1.2 Kwaliteitskader Verantwoorde zorg

Het visiedocument 'Op weg naar Normen voor Verantwoorde zorg' bevat normen voor verantwoorde zorg, voor professionele hulpverleners en voor professionele organisaties. De normen zijn geformuleerd in termen die aangeven wat het resultaat moet zijn voor de ondersteuning van de kwaliteit van leven van de cliënt.

In het in 2007 uitgebrachte kwaliteitskader Verantwoorde Zorg zijn de Normen voor Verantwoorde zorg voor verpleeg- en verzorgingshuizen vertaald naar de langdurige en/of complexe zorg thuis. Cliënten moeten immers in zowel verpleeg- en verzorgingshuizen als bij thuiszorgorganisaties kunnen rekenen op verantwoorde zorg. Verantwoorde zorg komt tot stand via het zorg(behandel)-/leefplan. Voor elke cliënt afzonderlijk wordt daarin vastgelegd hoe voor hem/haar deze normen worden ingevuld. Uitgangspunt is dat de cliënt zoveel mogelijk keuzevrijheid krijgt en zoveel mogelijk de regie voert over het eigen leven. Communicatie en informatie zijn cruciaal in de uitwerking van dat uitgangspunt. Kwaliteit van leven komt tot stand op vier belangrijke domeinen: Lichamelijk welbevinden en gezondheid, Woon- en leefsituatie, Participatie en Mentaal welbevinden.

¹ Brancheorganisatie verpleging & verzorging, thans ActiZ.

² Beroepsvereniging van verpleegkundigen en verzorgenden, thans V&VN (Verpleegkundigen & Verzorgenden Nederland).

³ Landelijke Organisatie Cliëntenraden, thans LOC Zeggenschap in zorg, landelijke cliëntenorganisatie in zorg en welzijn.

⁴ Thans Verenso, vereniging van specialisten in ouderengeneeskunde en sociaal geriaters.

⁵ Landelijke Beroepsvereniging Verzorging en zorgprojecten.

1.3 Verbeterd Kwaliteitskader VV&T

In maart 2010 presenteerde de stuurgroep Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg⁶ het Verbeterd Kwaliteitskader VV&T.

Het verbeterde kwaliteitskader bestaat uit 7 thema's:

- Lichamelijk welbevinden en gezondheid
- Woon- en leefsituatie
- Participatie
- Mentaal welbevinden
- Kwaliteit van de zorgverleners
- Kwaliteit van de zorgorganisatie
- Zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid

In het Verbeterd Kwaliteitskader VV&T wordt een onderscheid gemaakt tussen 21 cliëntgebonden indicatoren (de indicatoren die gaan over de kwaliteit van de zorg en de kwaliteit van leven zoals ervaren door de cliënt) en 14 zorginhoudelijke indicatoren (de indicatoren die gaan over gezondheidsrisico's en veiligheid).

1.4 CQ-index verpleging, Verzorging en Thuiszorg (VV&T)

Om te voldoen aan de Normen voor Verantwoorde zorg dient elke organisatorische eenheid waar of van waaruit VV&T verleend wordt, een cliëntenraadpleging met de CQ-index⁷ te laten uitvoeren door een hiertoe geaccrediteerd meetbureau⁸.

Voor de VV&T zijn drie verschillende CQ-indexen beschikbaar:

- De CQ-index voor ervaringen met de zorg in een verpleeg- of verzorgingshuis, vragenlijst voor interviews met bewoners (versie 3.1, januari 2010).
- De CQ-index voor ervaringen met de zorg in een verpleeg- of verzorgingshuis, vragenlijst voor vertegenwoordigers van bewoners (versie 3.1, januari 2010).
- De CQ-index voor ervaringen met de zorg thuis; Voor de thuiswonende cliënten van thuiszorgorganisaties of zorginstellingen (versie 3.1, januari 2010).

De vragen in versie 3.1 zijn gebaseerd op de thema's uit het Verbeterd Kwaliteitskader VV&T.

⁶ De hierin deelnemende partijen zijn ActiZ, BTN, IGZ, LOC, Zorgverzekeraars Nederland, Sting, Versenso, V&VN en het ministerie van VWS.

⁷ In bijlage 1 is achtergrondinformatie opgenomen over de ontwikkeling en achtergrond van de CQ-indexen.

⁸ Accreditatie van CQI-meetbureaus vindt plaats door het Centrum Klantervaring Zorg in Utrecht. Deze organisatie is opgericht in 2006 en zorgt ervoor dat de ervaringen van de consument in de gezondheidszorg systematisch in kaart wordt gebracht, op een betrouwbare wijze worden gemeten en openbaar gemaakt.

2 CQ-index voor MeanderGroep

2.1 MeanderGroep

MeanderGroep in Zuid-Limburg biedt intramurale verzorging en verpleging aan in 8 locaties aan dementerenden bewoners.

Voor het onderzoek naar de ervaringen van cliënten van MeanderGroep is gebruik gemaakt van de volgende vragenlijst:

- De vertegenwoordigers van bewoners zijn geraadpleegd met de CQ-index voor ervaringen met de zorg in een verpleeg- of verzorgingshuis, vragenlijst voor vertegenwoordigers van bewoners (versie 3.1, januari 2010). Deze vragenlijst bestaat uit 65, vooral gesloten, vragen.

De vragenlijst richt zich op de ervaringen van vertegenwoordigers van bewoners met de zorg van MeanderGroep in de afgelopen 12 maanden.

2.2 De vragen

In de vragenlijst voor vertegenwoordigers van bewoners komen de volgende thema's aan de orde:

- afspraken en overleg
- informatie en communicatie
- lichamelijke verzorging
- professionaliteit van de zorgverlening
- woon- en leefomstandigheden
- activiteiten en dagbesteding
- maaltijden
- beoordeling van de zorg

Daarnaast wordt een aantal vragen over de bewoner en over de vertegenwoordiger gesteld.

2.3 De antwoorden

Respondenten werd verzocht om het antwoord te kiezen dat het meest op hun ervaringen van toepassing was. Voor verschillende vragen worden verschillende antwoordcategorieën gebruikt:

nee ja

nee ja weet ik niet

nooit soms meestal altijd

nooit soms meestal altijd niet van toepassing / niet nodig

nooit soms meestal altijd weet ik niet / geen ervaring mee

slecht matig goed zeer goed uitstekend

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

De antwoordmogelijkheid 'niet van toepassing' (n.v.t.) geldt als een respondent een situatie niet heeft meegemaakt en hier dus niet over kan oordelen, of als de respondent bepaalde zorg niet nodig heeft of niet wil ontvangen. Als de respondent een antwoord echt niet weet, en de vraag wel van toepassing is, is het antwoord 'weet ik niet' aangekruist of is de vraag overgeslagen. Boven alle grafieken is aangegeven hoeveel respondenten 'weet niet' of 'niet van toepassing' hebben geantwoord.

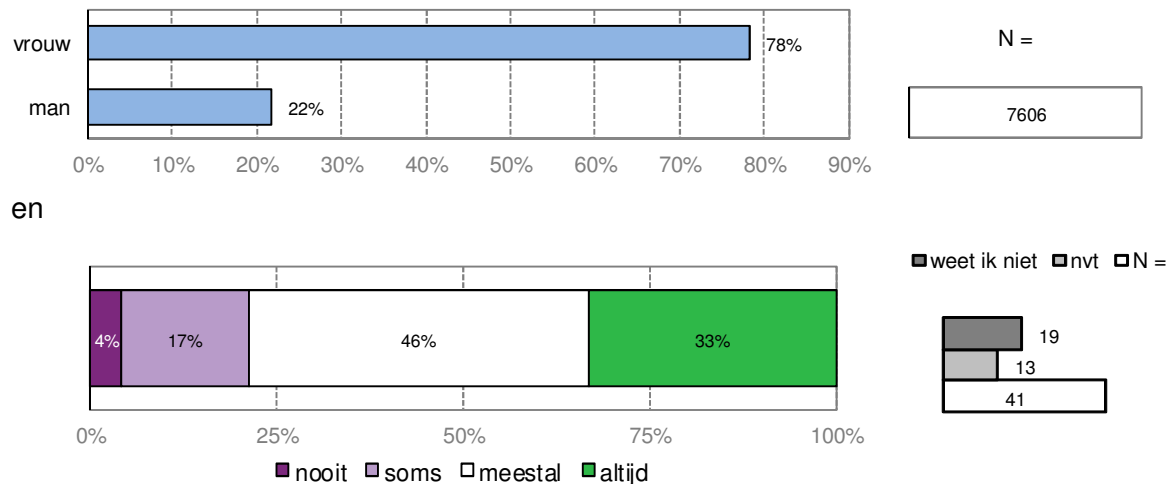
2.4 Rapportage

2.4.1 Opbouw rapportage

In deze rapportage worden de vragen uit de cliëntenraadpleging gepresenteerd met daarbij de door de respondenten gegeven antwoorden.

2.4.1 Staafdiagrammen

De staafdiagrammen zien er als volgt uit:



In of naast de staven staat het percentage respondenten dat het betreffende antwoord heeft gegeven. Rechts van de staafdiagrammen is aangegeven (N =) hoeveel respondenten de vraag beantwoord hebben. Sommige vragen hebben ook de antwoordcategorieën 'weet niet' of 'niet van toepassing'. Deze worden ook rechts van het staafdiagram vermeld. Onder de staafdiagrammen staan de verschillende antwoordcategorieën.

Als er minder dan 5 respondenten antwoord hebben gegeven op een vraag, mag Facit de resultaten niet weergeven, in verband met het waarborgen van de anonimiteit. De grafiek blijft dan leeg.

2.4.2 Vergelijkingen

Conform de afspraken met MeanderGroep zijn in deze rapportage, naast de gemiddelde uitkomsten van de cliëntenraadpleging van 201,1 ook de uitkomsten gepresenteerd van de raadplegingen die in 2009 hebben plaatsgevonden. Ook vindt u in de tabellen de resultaten van de MeanderGroep locaties en het gemiddelde resultaat van alle door Facit gemeten organisaties in Zuid-Limburg in 2010. Wij willen u erop wijzen dat zichtbare verschillen pas na nadere statistische analyse als significant verschil kunnen worden benoemd.

3 Cliëntenraadpleging onder vertegenwoordigers van bewoners

3.1 Steekproeftrekking

De doelgroep voor de cliëntenraadpleging werd gevormd door de vertegenwoordigers van de bewoners die in februari op één van de locaties van MeanderGroep verbleven.

In de locatierapportage of –bijlage kunt u lezen hoeveel vertegenwoordigers van bewoners er uiteindelijk zijn benaderd met een vragenlijst.

3.2 Informatievoorziening

De vertegenwoordigers van de bewoners ontvingen bij de schriftelijke vragenlijst een begeleidend schrijven, met het verzoek de vragenlijst in te vullen en rechtstreeks te retourneren aan Facit. Voor het retourneren kon gebruik gemaakt worden van de bij de vragenlijst gevoegde antwoordvelop. In de begeleidende brief werden ook het doel van het onderzoek, alsmede de vertrouwelijkheid en de anonimiteit van het onderzoek toegelicht.

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

3.3 Dataverzameling

De vragenlijsten zijn door Facit verzonden conform de landelijke richtlijnen CQI VVT (april 2007), de afspraken in het handboek CQI meetinstrument (maart 2009) en de aangepaste werkinstructies (februari 2010). Op donderdag 17 februari 2011 is de eerste schriftelijke vragenlijst verzonden. Een week later, op donderdag 24 februari 2011, is aan alle vertegenwoordigers van bewoners een eerste herinnering/bedankbrief gestuurd. Na 4 weken is, aan de hand van de codering van de vragenlijsten, bepaald welke vertegenwoordigers van bewoners de vragenlijst nog niet geretourneerd hadden. Aan deze vertegenwoordigers is op donderdag 17 maart 2011 een tweede herinnering verzonden, waarbij ook weer een nieuwe vragenlijst was gevoegd. Na 6 weken, op donderdag 31 maart 2011, is de derde en laatste bedankbrief/ herinnering verzonden.

3.4 Respons

Voor de cliëntenraadpleging onder vertegenwoordigers van bewoners zijn vertegenwoordigers van bewoners benaderd met een schriftelijke vragenlijst. In onderstaand overzicht ziet u per locatie hoeveel vertegenwoordigers van bewoners zijn benaderd en het aantal vertegenwoordigers die een vragenlijst hebben ingevuld en aan Facit geretourneerd. De gemiddelde respons voor de schriftelijke raadpleging onder vertegenwoordigers van bewoners bedraagt voor de MeanderGroep 81,2%. De respons per locatie en het aantal vragenlijsten dat naar verwacht in aanmerking komt voor verwerking en publicatie op KiesBeter, treft u eveneens in het overzicht aan.

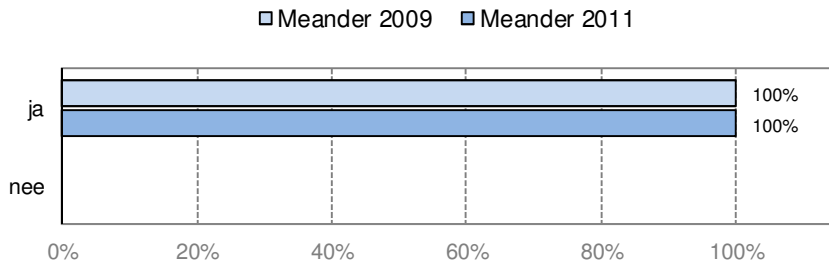
Alle door Facit ontvangen vragenlijsten worden ingebracht in de landelijke database. Voordat de resultaten op www.kiesbeter.nl geplaatst worden, vindt er echter nog schoning en case mix correctie plaats.

Locatie	benaderd	in rapportage	respons	land database
Huize Laethof	46	37	80,4%	31
Heereveld	37	33	89,2%	32
Vroenhof	21	19	90,5%	16
Bocholtz	37	30	81,1%	27
Firenschat	43	34	81%	33
Dr Calshof	29	24	82,8%	23
De Dormig	59	52	88,1%	46
Lückerheide CQ	65	48	73,8%	45
Meander 2011	333	273	83,4%	249
Facit-metingen 2010			81,2%	

3.5 Uitkomsten

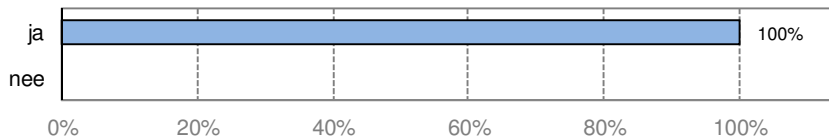
Over de bewoner

1. Bent u een vertegenwoordiger of contactpersoon van iemand die in een verpleeghuis of verzorgingshuis woont?



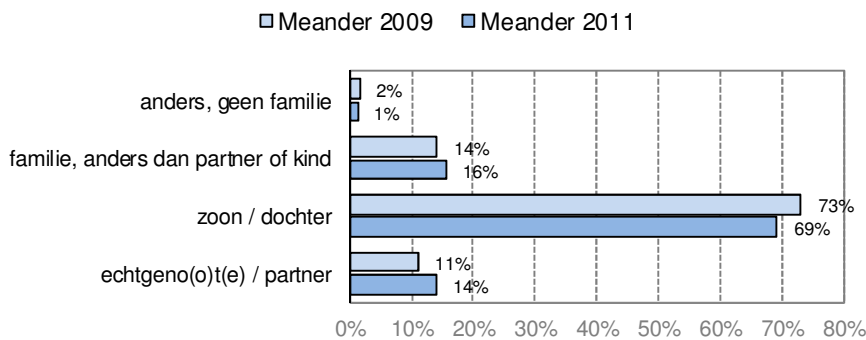
Meander 2009	229
Meander 2011	378

Facit totaal



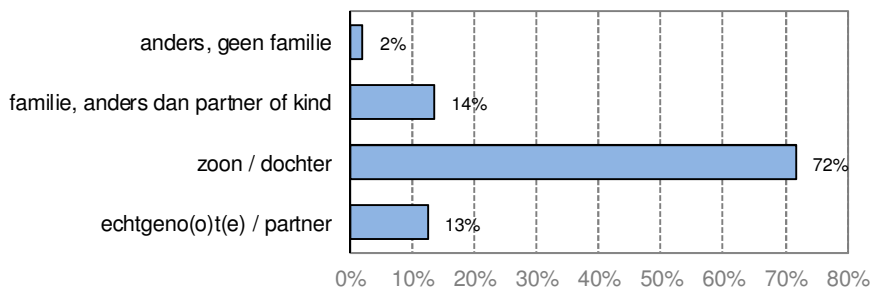
ZL totaal 2010	897
N =	

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



Meander 2009	227
Meander 2011	387

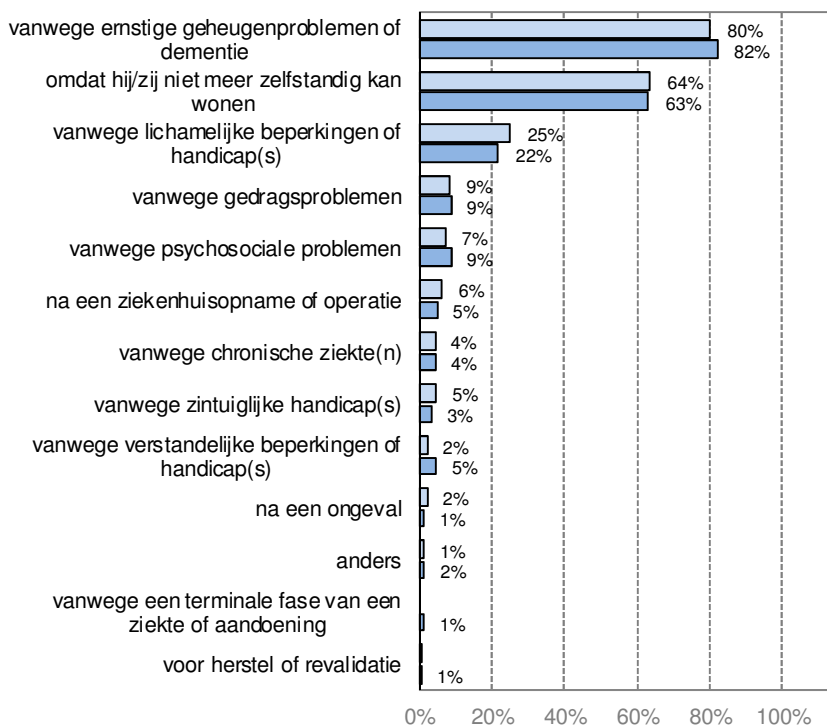
Facit totaal



ZL totaal 2010	908
N =	

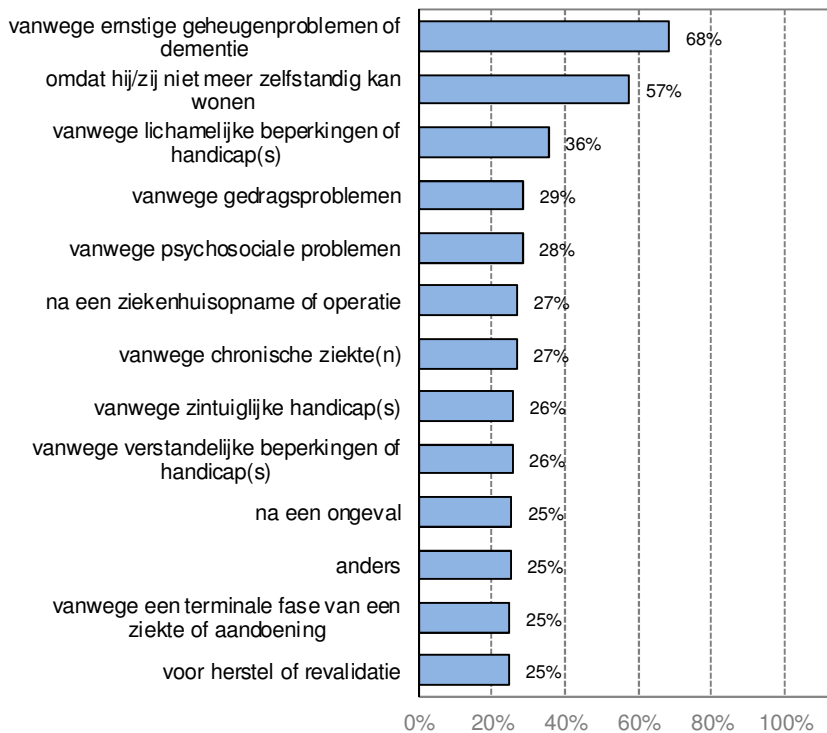
3. Waarom zit de bewoner in de zorginstelling? (meerdere antwoorden mogelijk)

□ Meander 2009 ■ Meander 2011



Meander 2009	231
Meander 2011	388

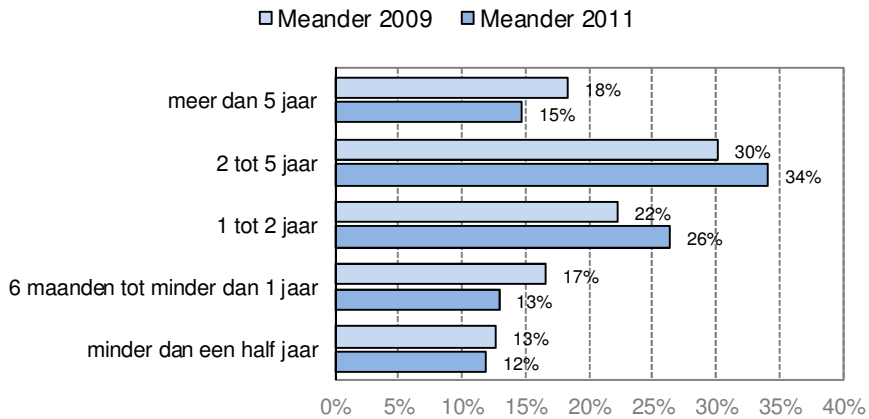
Facit totaal



624	0
-----	---

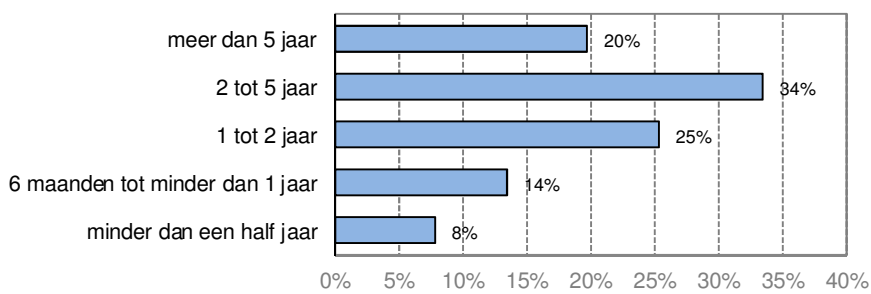
na een ziekenhuisopname of operatie

4. Hoe lang zit de bewoner nu in de zorginstelling?



Meander 2009	229
Meander 2011	387

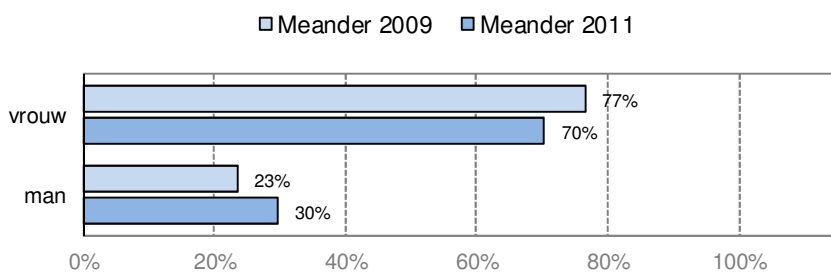
Facit totaal



ZL totaal 2010	910
----------------	-----

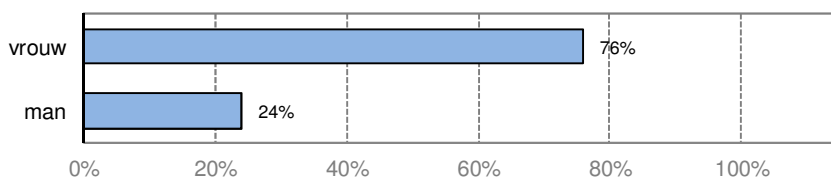
N =

5. Is de bewoner een man of een vrouw?



Meander 2009	230
Meander 2011	388

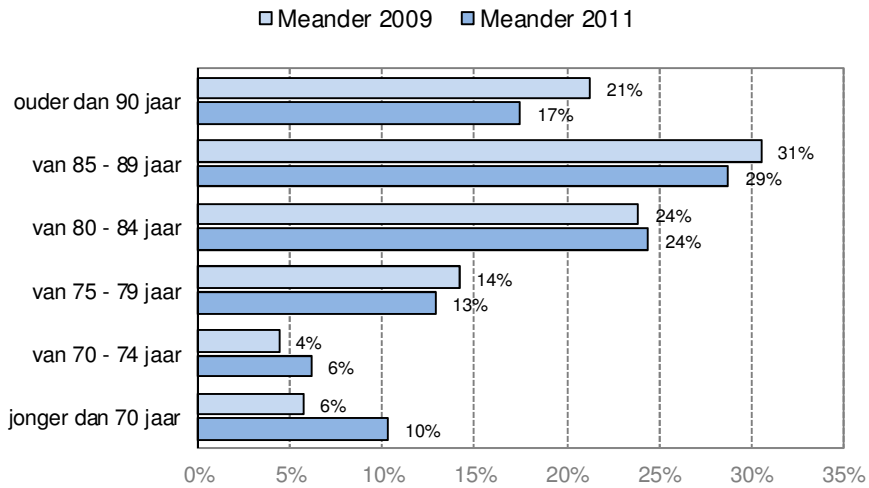
Facit totaal



ZL totaal 2010	914
----------------	-----

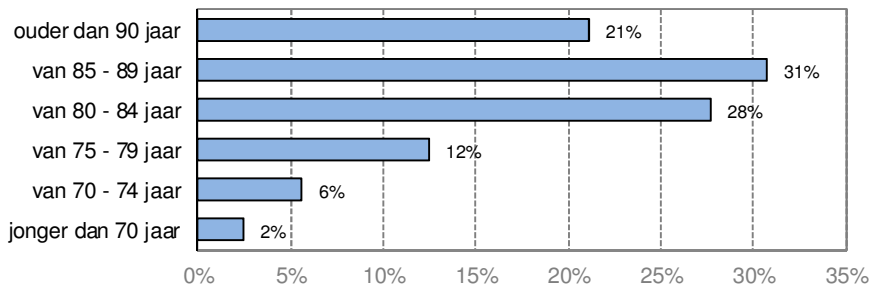
N =

6. Leeftijd van bewoner in klassen



Meander 2009	226
Meander 2011	389

Facit totaal

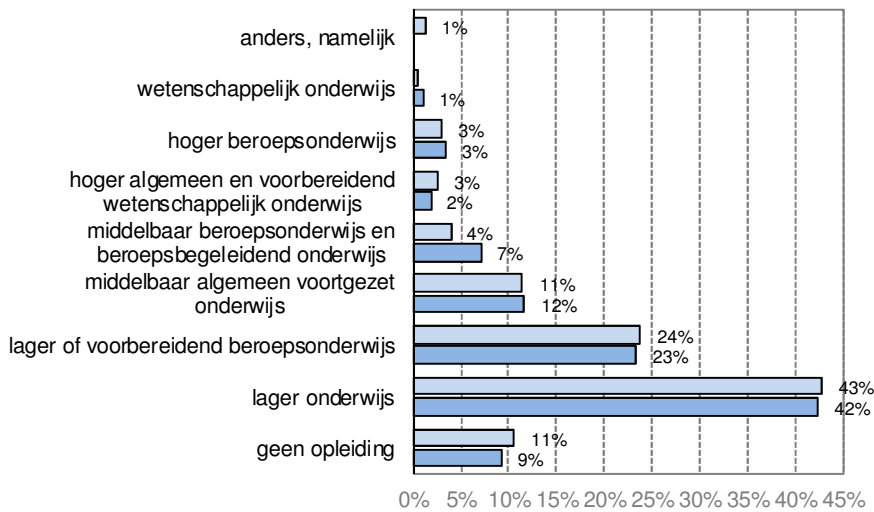


914	51
-----	----

van 70 - 74 jaar

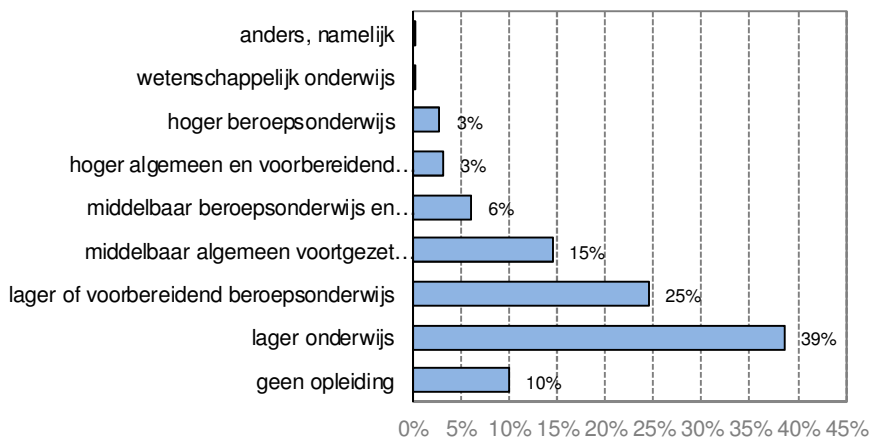
7. Wat is de hoogst voltooide opleiding van de bewoner? (een opleiding afgerond met een diploma of voldoende getuigschrift)

□ Meander 2009 ■ Meander 2011



Meander 2009	227
Meander 2011	378

Facit totaal



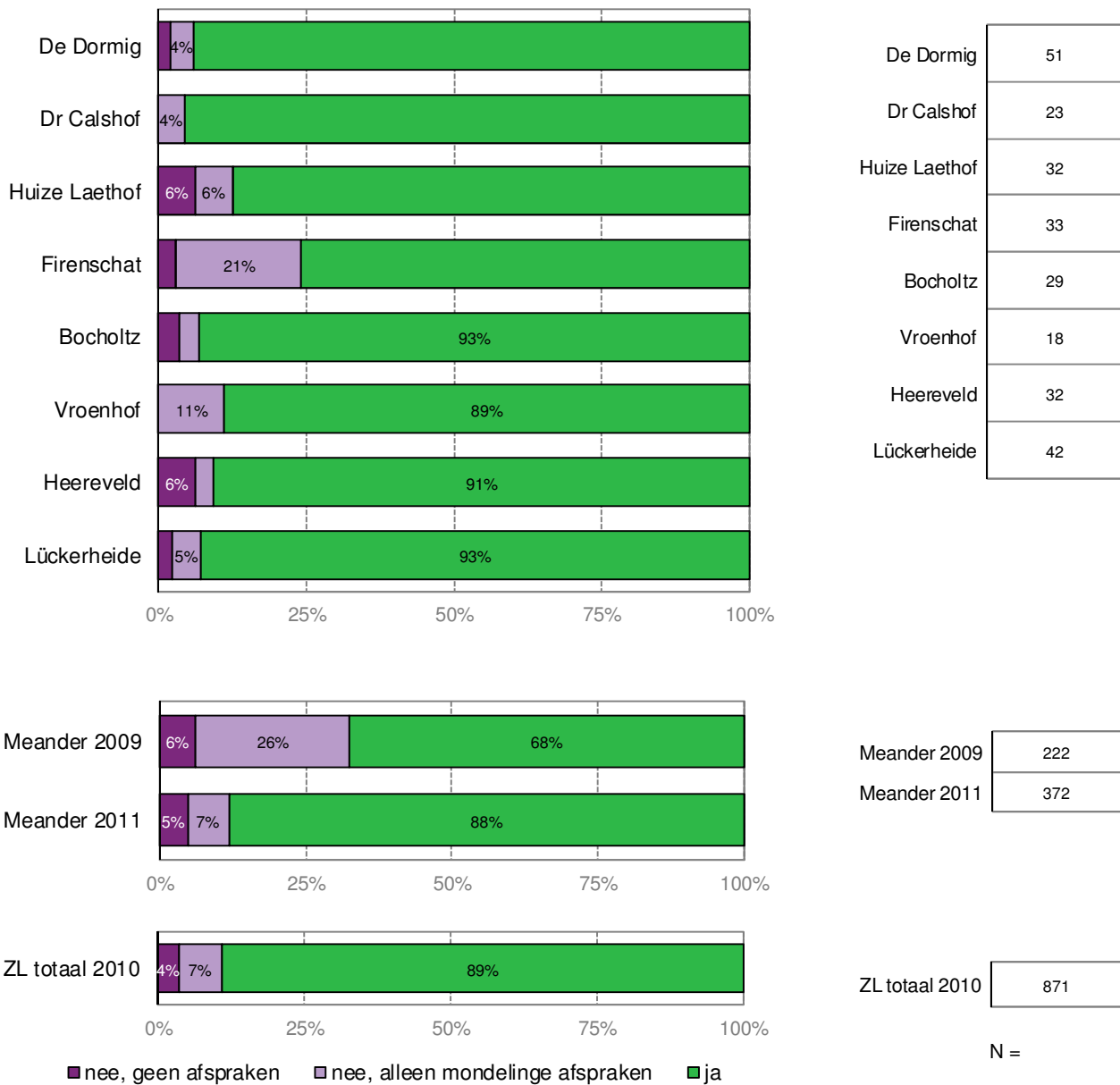
ZL totaal 2010	889
----------------	-----

N =

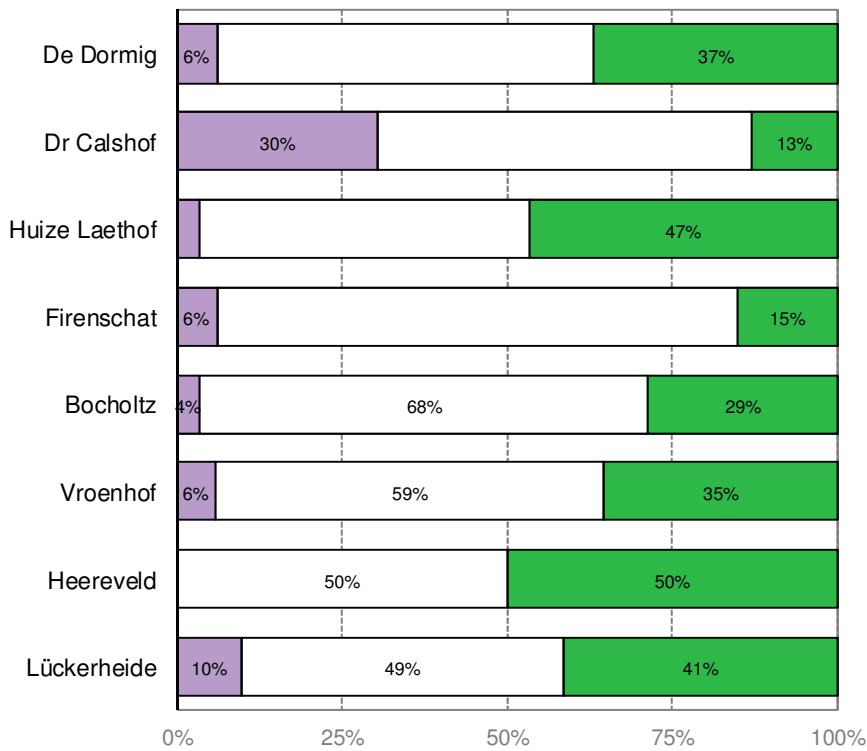
Afspraken en overleg tussen u en de zorginstelling

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

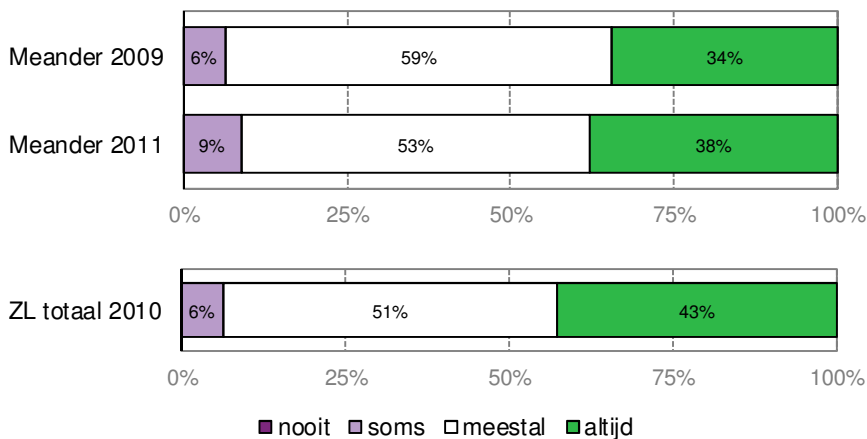
8. Is er een 'zorg(leef)plan voor de bewoner gemaakt met daarin schriftelijke afspraken over de zorg die de bewoner krijgt? (welke zorg en activiteiten, hoe vaak, op welke dagen/tijden, enz.)



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



De Dormig	49
Dr Calshof	23
Huize Laethof	30
Firenschat	33
Bocholtz	28
Vroenhof	17
Heereveld	28
Lückerheide	41

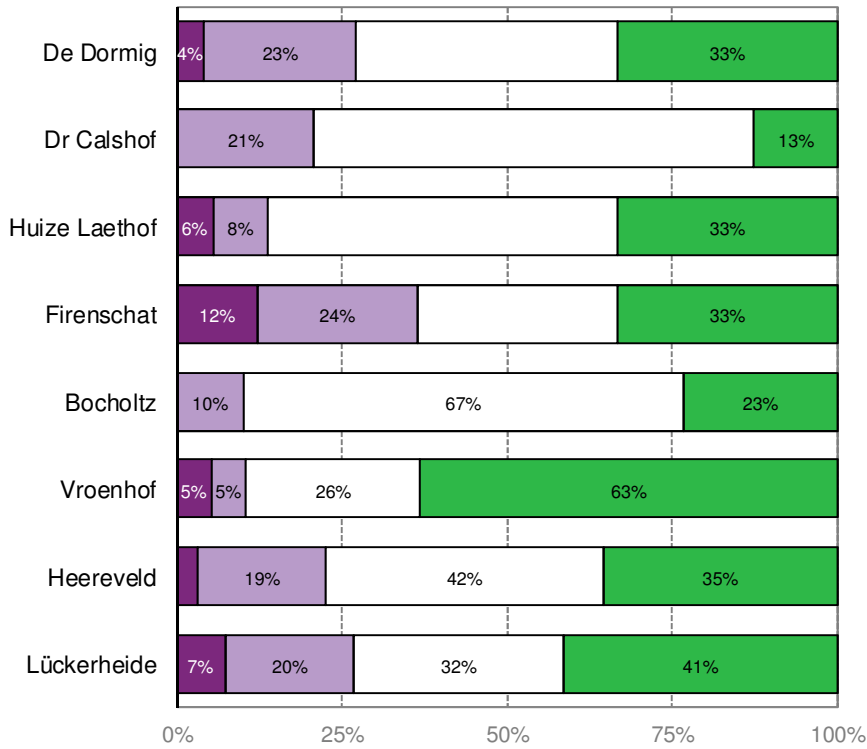


Meander 2009	203
Meander 2011	351

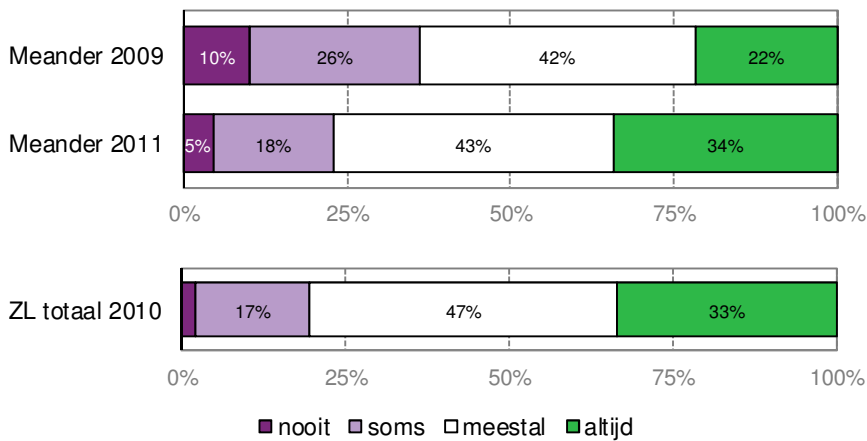
ZL totaal 2010	836
----------------	-----

N =

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



De Dormig	48
Dr Calshof	24
Huize Laethof	36
Firenschat	33
Bocholtz	30
Vroenhof	19
Heereveld	31
Lückerheide	41



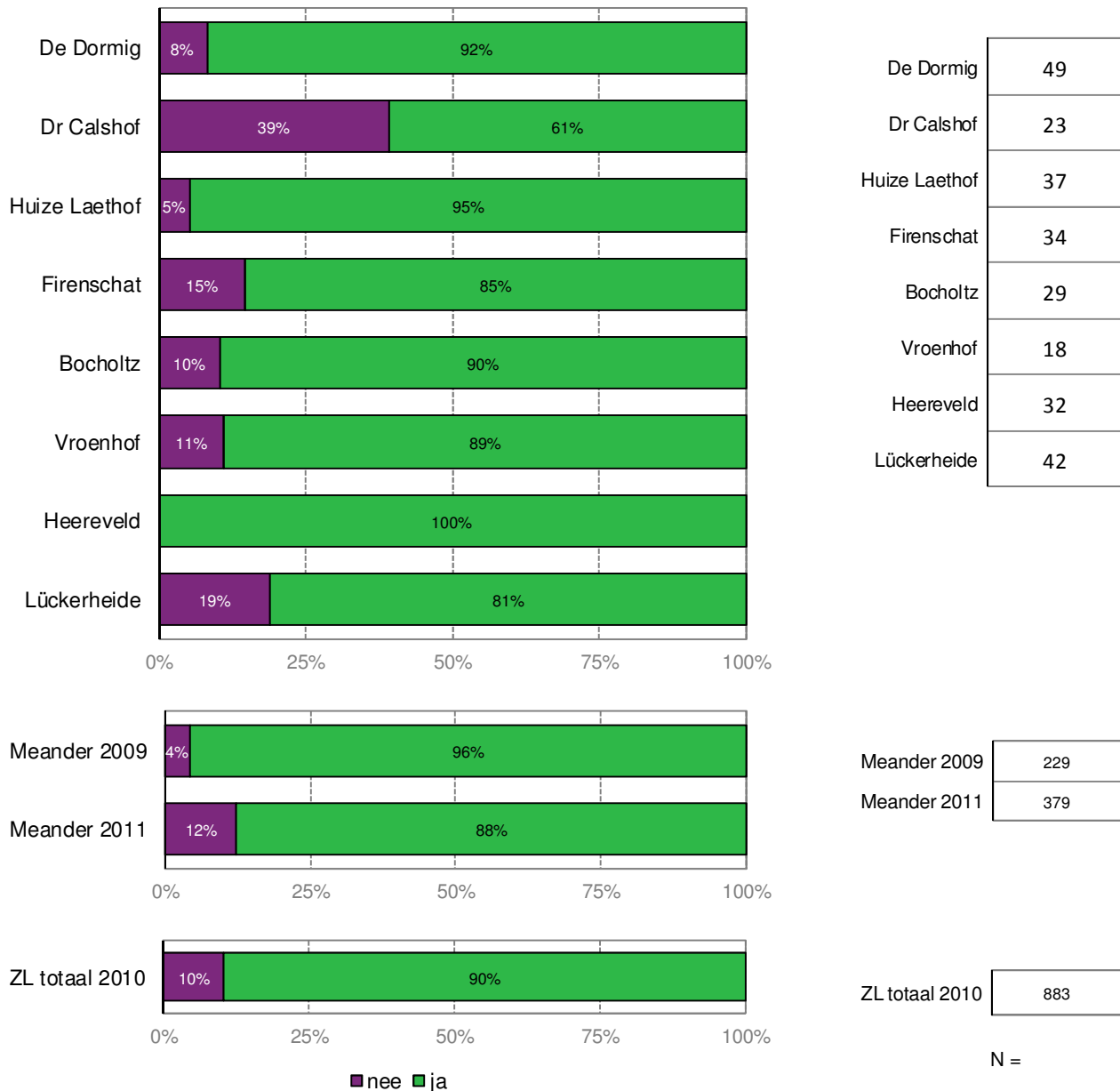
Meander 2009	225
Meander 2011	376
ZL totaal 2010	887

N =

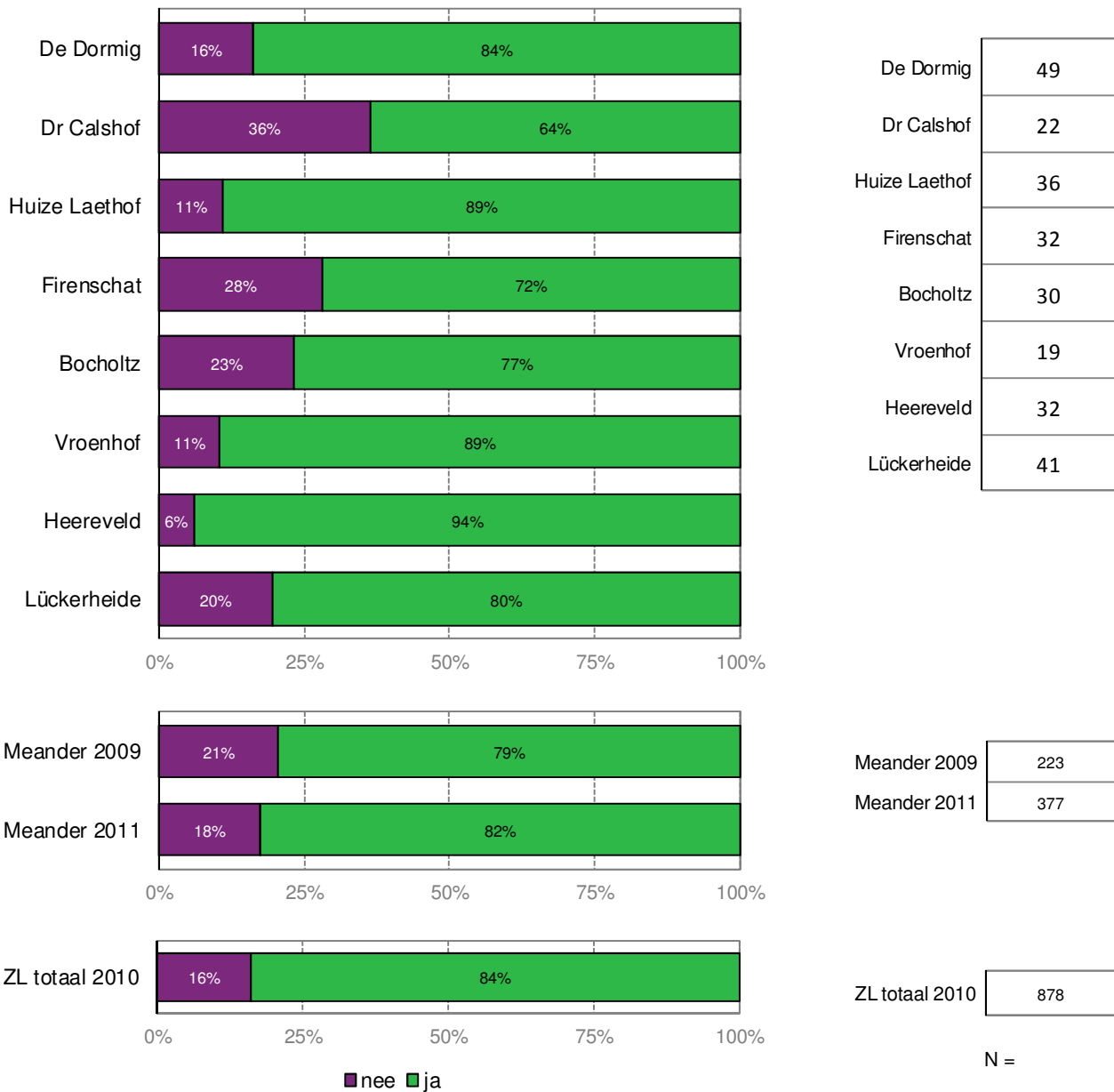
Informatie en communicatie tussen de zorginstelling en uzelf

De volgende vragen gaan over de **informatie** die u van de zorginstelling heeft ontvangen, bij opname of in de afgelopen 12 maanden.

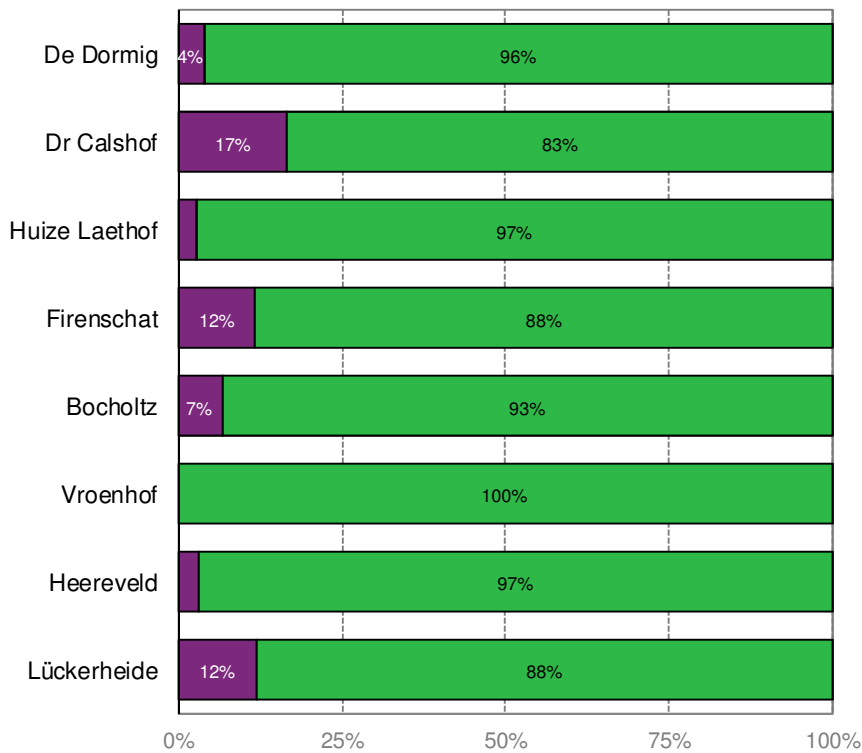
11. Geeft de zorginstelling u genoeg informatie over wat zij kunnen doen voor de bewoner? (de woonsituatie, de mogelijkheden voor zorg en behandeling, de activiteiten, enz.)



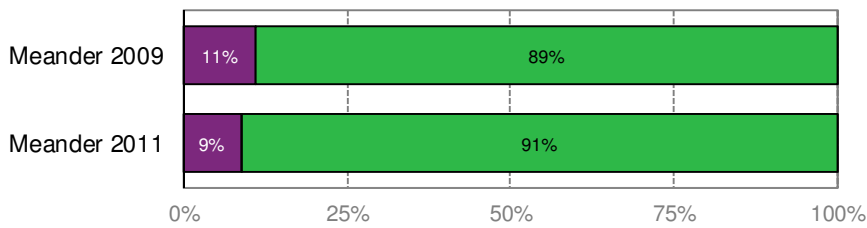
12. Geeft de zorginstelling u genoeg informatie over de rechten van de bewoner? (het recht om mee te beslissen over de zorg, recht op inzage in zorg-/behandelplan, recht om te klagen, enz.)



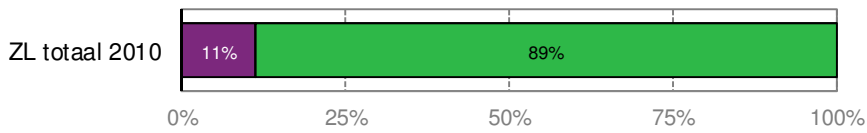
13. Heeft de zorginstelling u uitgelegd wat er van u wordt verwacht? (bezoektijden, kosten/bijdragen, enz.)



De Dormig	51
Dr Calshof	24
Huize Laethof	37
Firenschat	34
Bocholtz	30
Vroenhof	19
Heereveld	33
Lückerheide	42



Meander 2009	228
Meander 2011	388

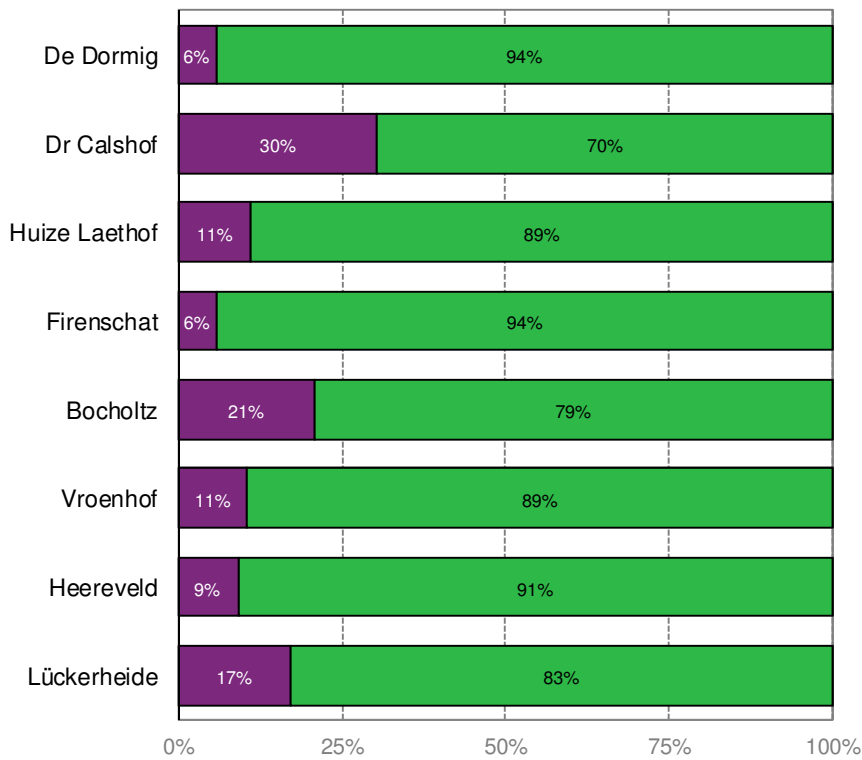


ZL totaal 2010	895
----------------	-----

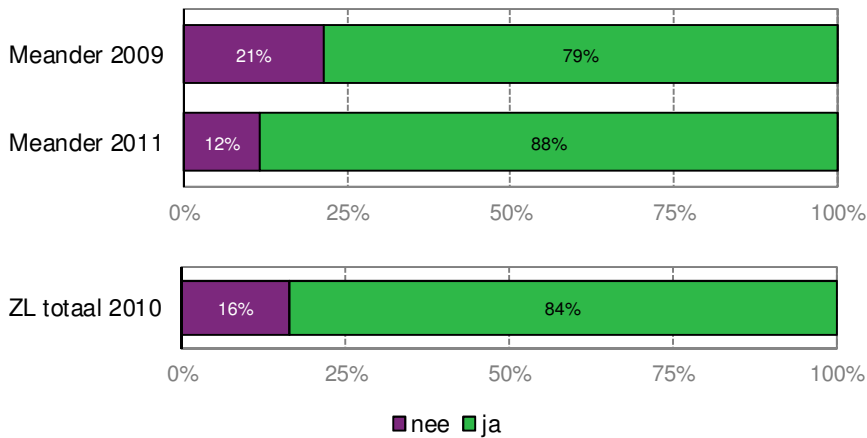
■ nee ■ ja

N =

14. Heeft de zorginstelling u genoeg informatie gegeven over hoe zij omgaan met beslissingen rond het levenseinde? (reanimatiebeleid, beleid rond euthanasie)



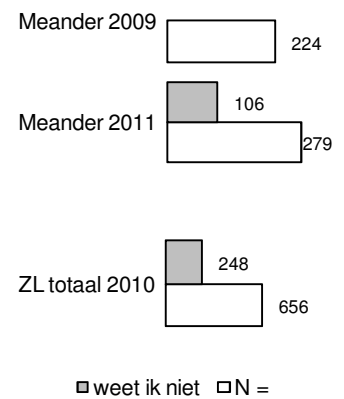
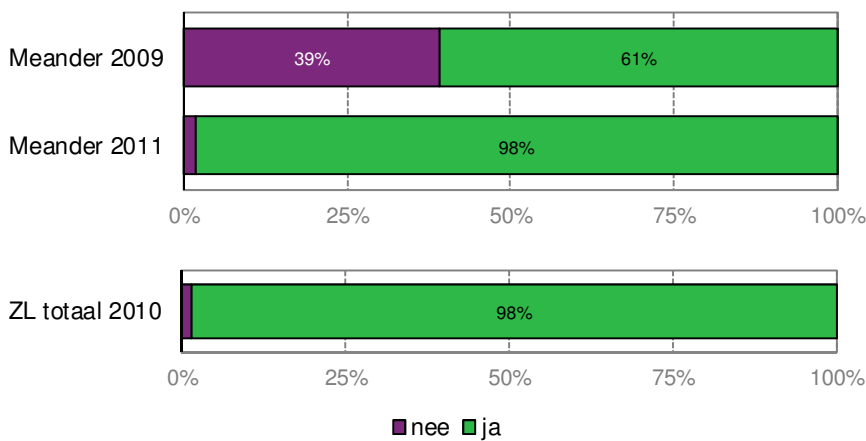
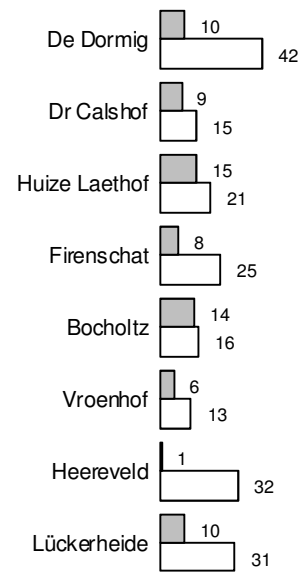
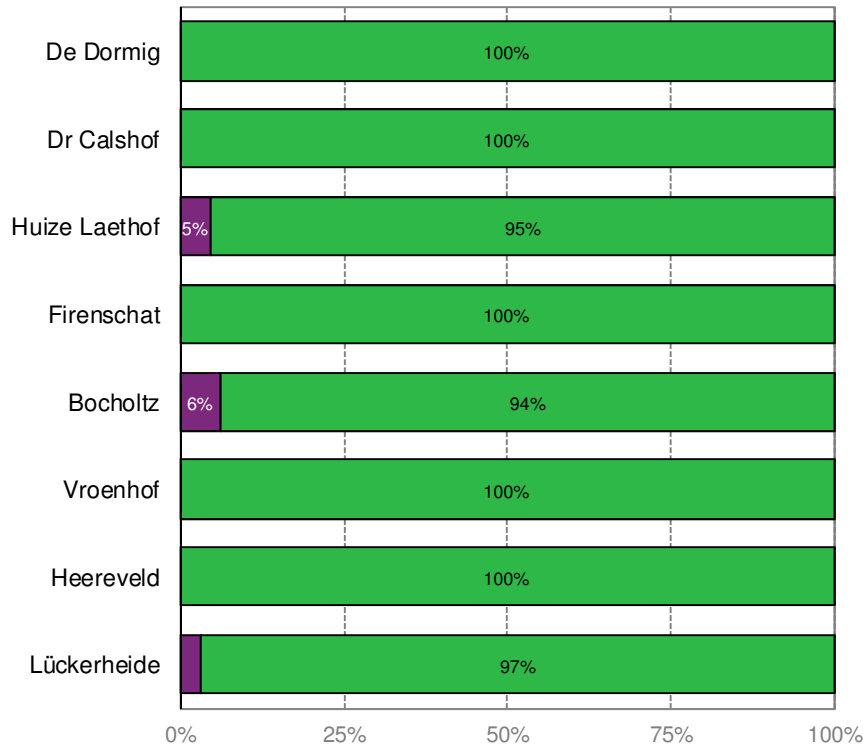
De Dormig	52
Dr Calshof	23
Huize Laethof	36
Firenschat	34
Bocholtz	29
Vroenhof	19
Heereveld	33
Lückerheide	41



Meander 2009	224
Meander 2011	383
ZL totaal 2010	896

N =

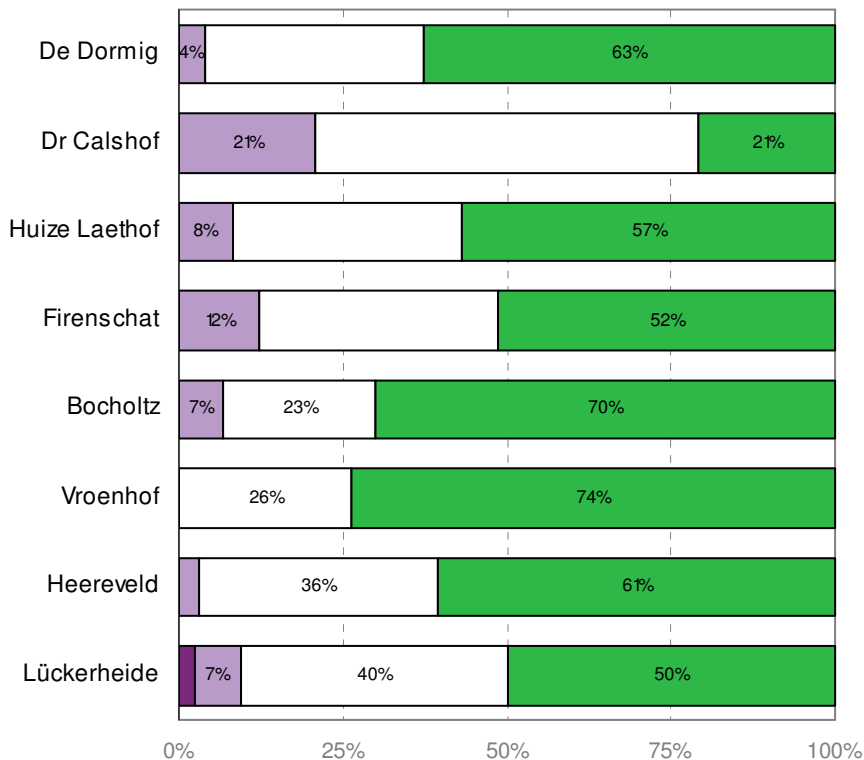
15. Is er een cliëntenraad?



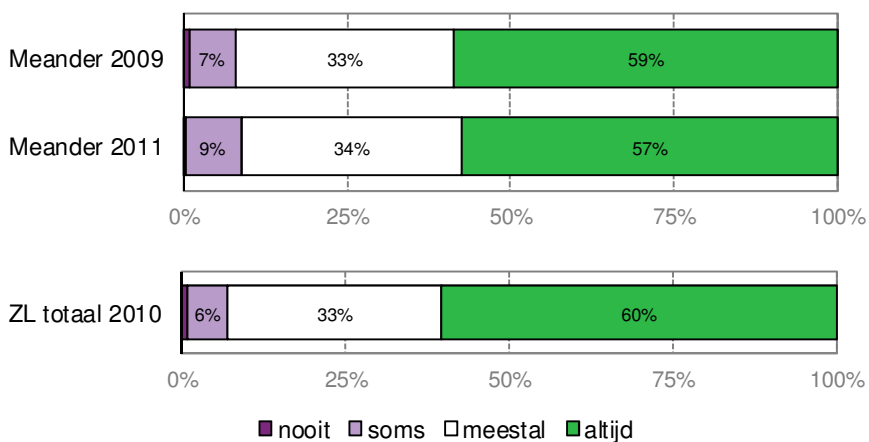
In de periode 2007-2009 was vraag 15 anders geformuleerd, nl. *Heeft u genoeg informatie gekregen over de cliëntenraad? (over wat de cliëntenraad doet, hun bereikbaarheid, enz.)* Een vergelijking van de uitkomsten van deze raadpleging met die van voorgaande jaren is dus voor deze vraag niet mogelijk.

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

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



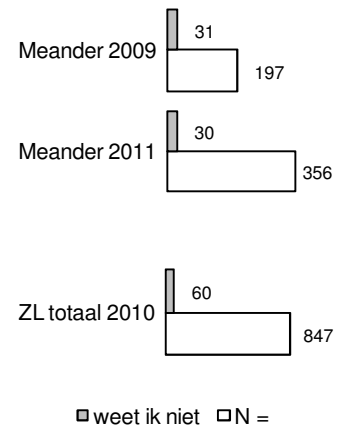
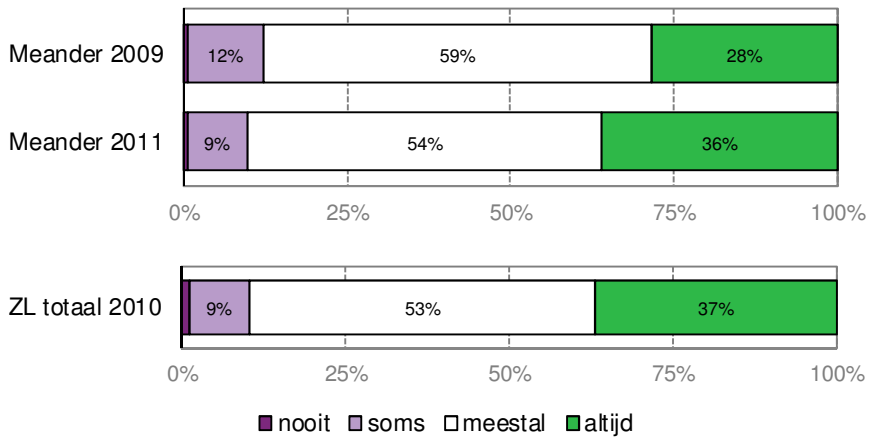
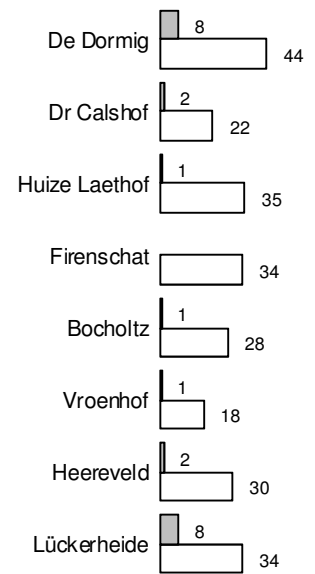
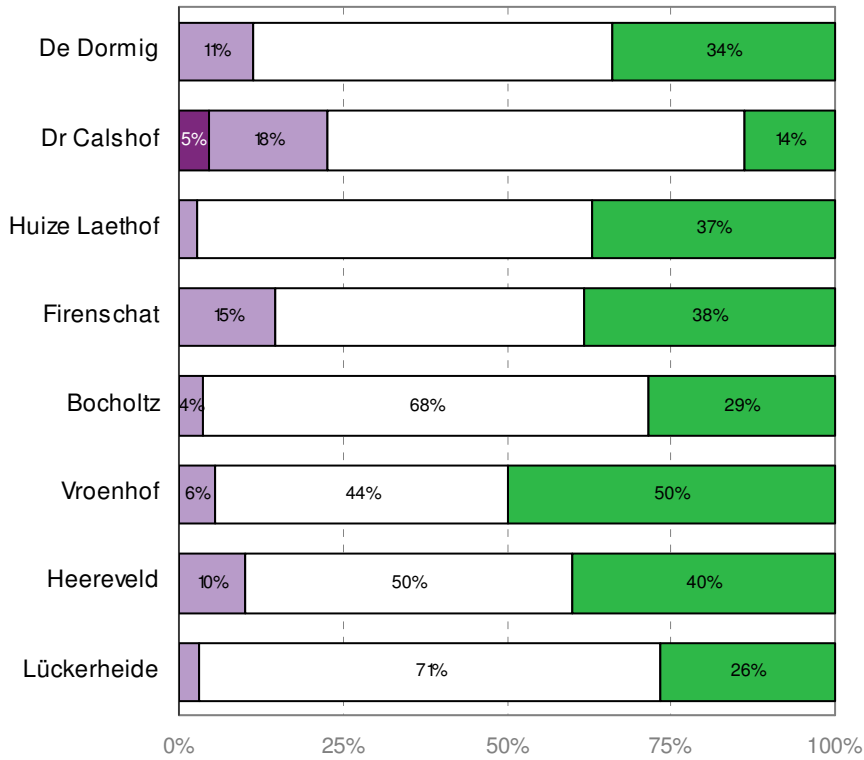
De Dormig	51
Dr Calshof	24
Huize Laethof	37
Firenschat	33
Bocholtz	30
Vroenhof	19
Heereveld	33
Lückerheide	42



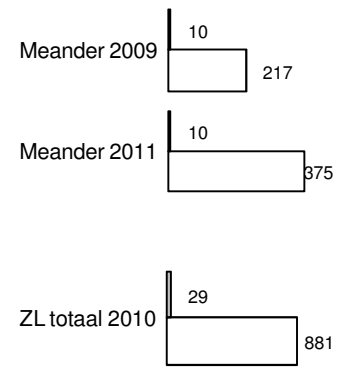
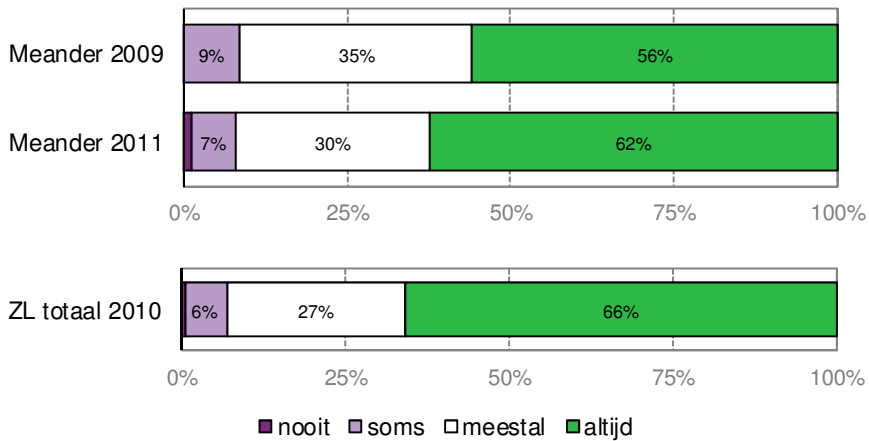
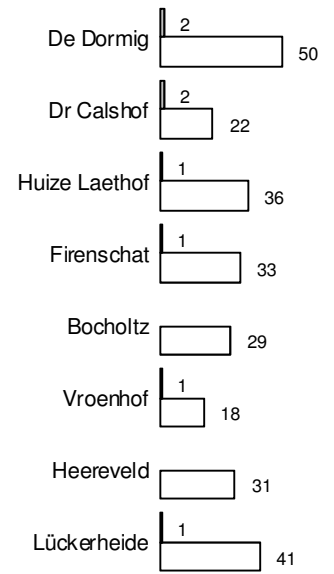
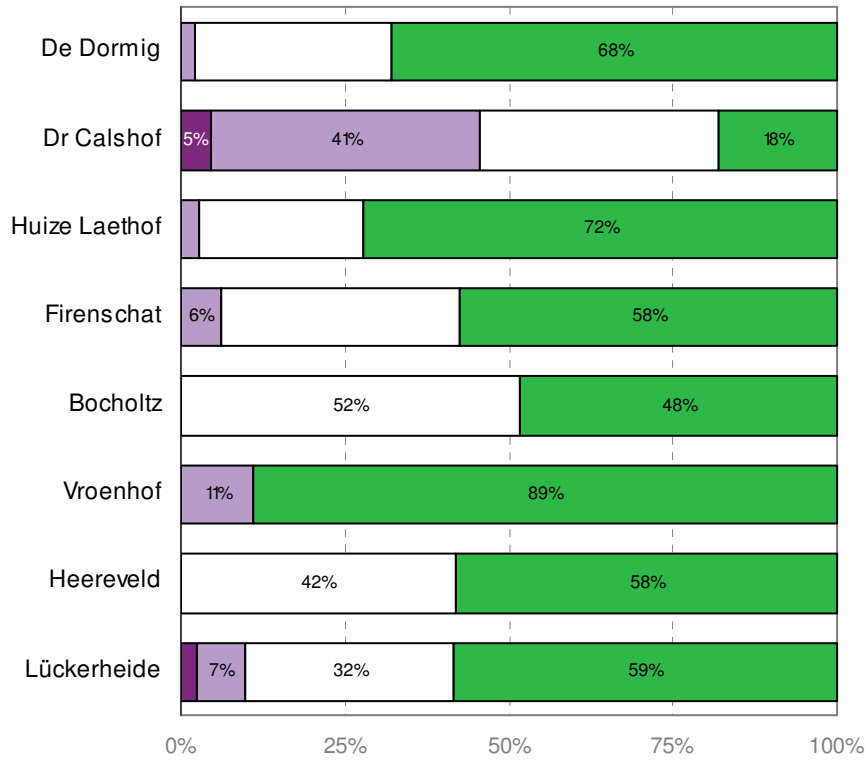
Meander 2009	227
Meander 2011	387
ZL totaal 2010	910

N =

17. Kunt u de leidinggevende of uw contactpersoon telefonisch makkelijk bereiken?



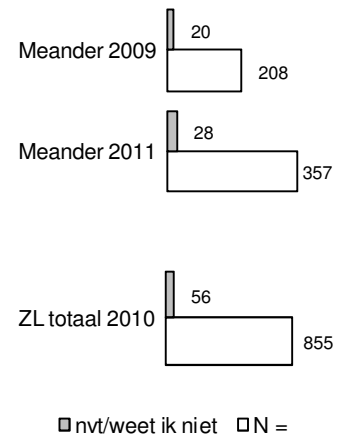
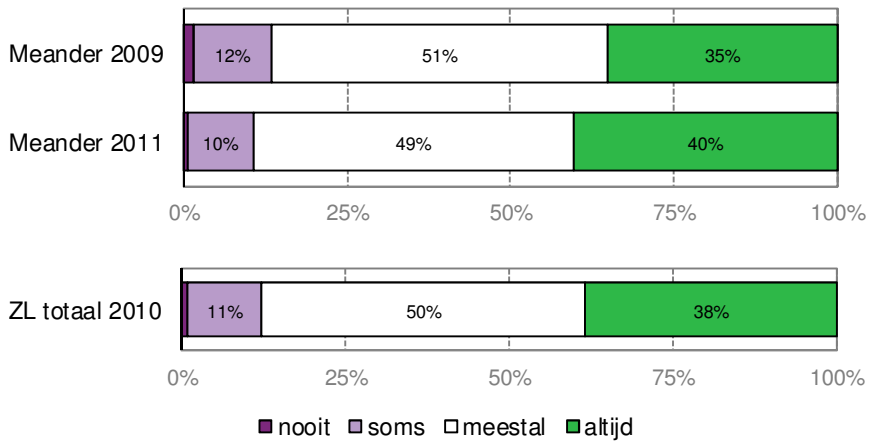
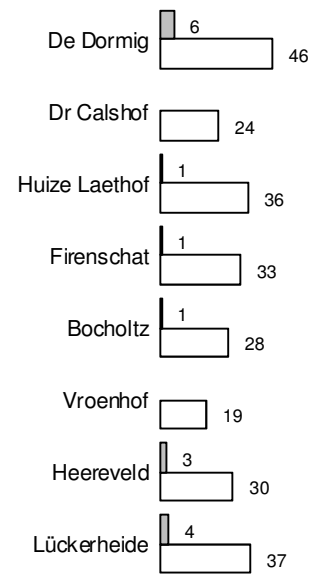
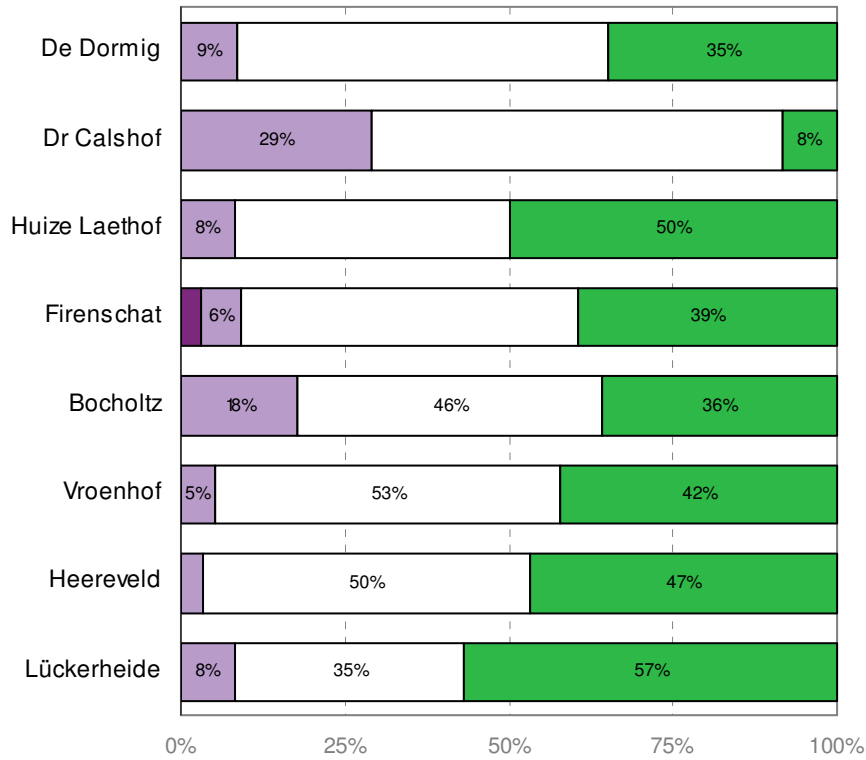
18. Als er iets met de bewoner aan de hand is, wordt u dan snel op de hoogte gesteld?



■ nooit ■ soms □ meestal ■ altijd

□ nvt/weet ik niet □ N =

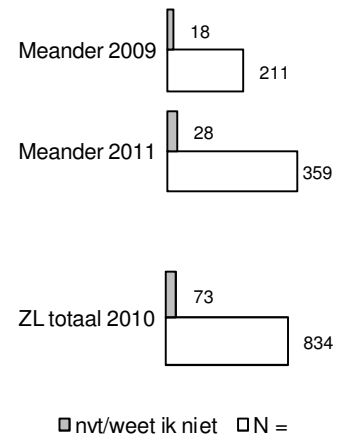
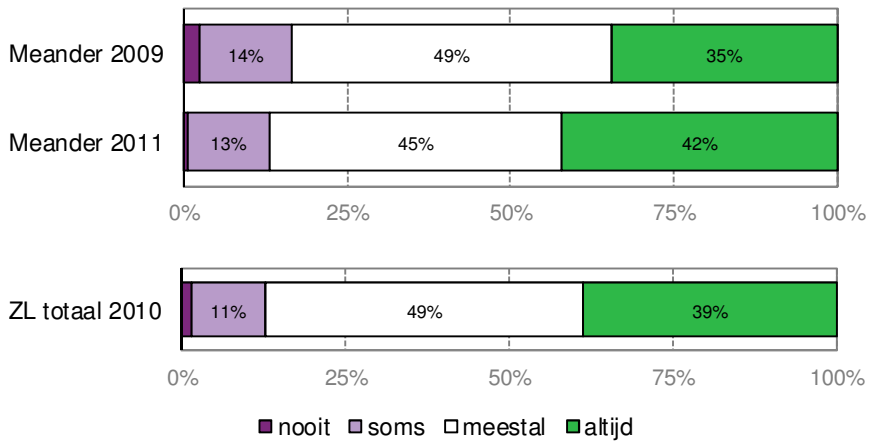
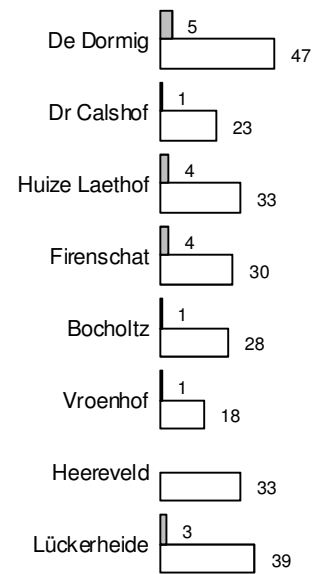
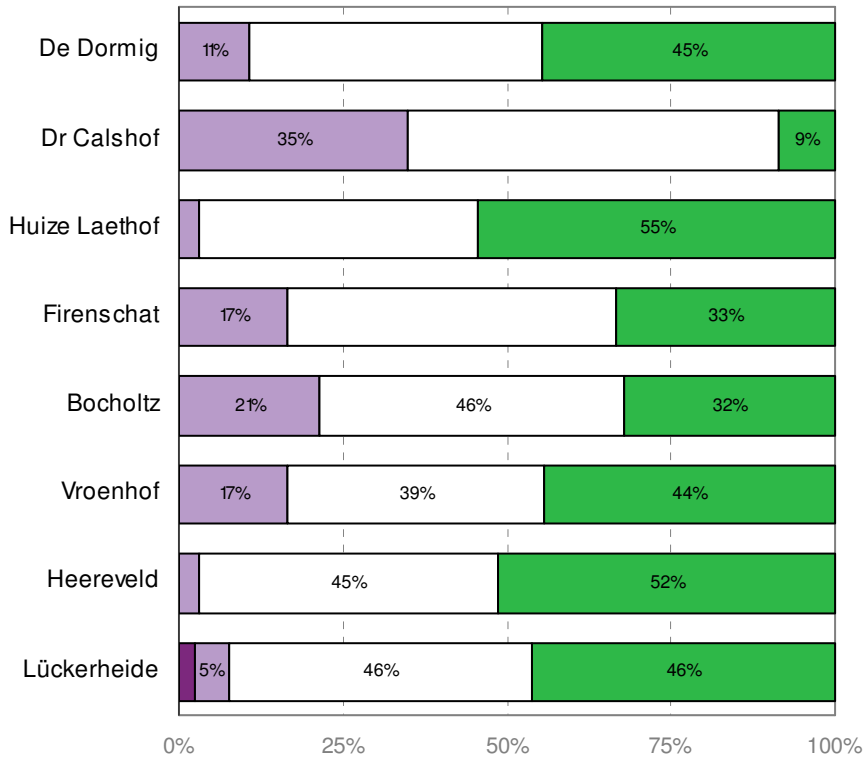
19. Staat de zorginstelling open voor uw wensen?



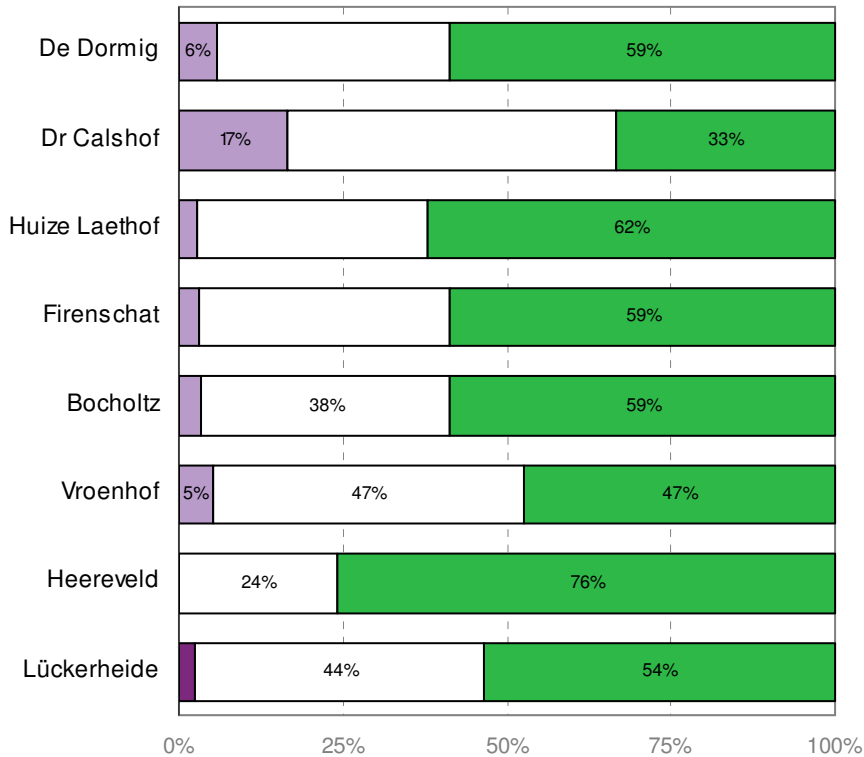
■ nooit ■ soms □ meestal ■ altijd

□ nvt/weet ik niet □ N =

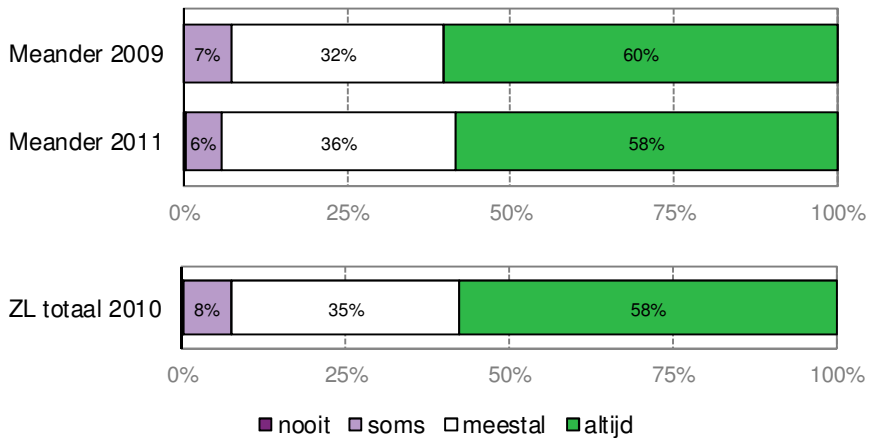
20. Reageert de leiding of directie goed op uw vragen en suggesties?



21. Heeft u goed contact met de zorgverleners?



De Dormig	51
Dr Calshof	24
Huize Laethof	37
Firenschat	34
Bocholtz	29
Vroenhof	19
Heereveld	33
Lückerheide	41

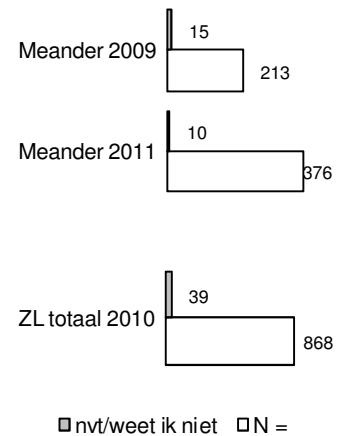
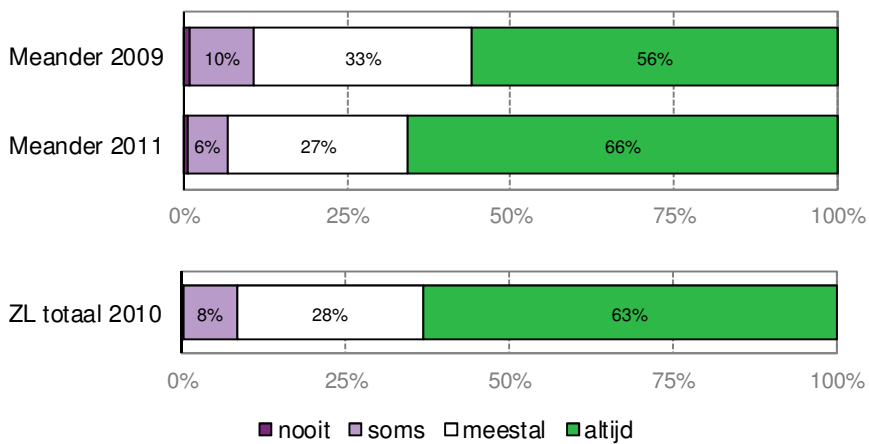
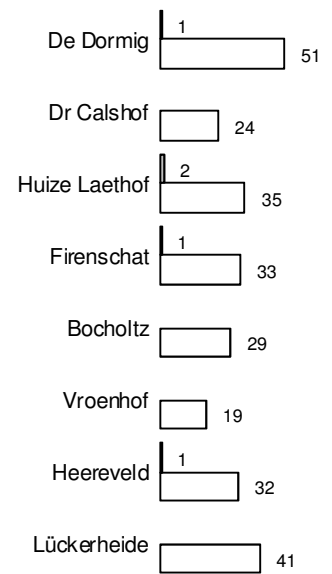
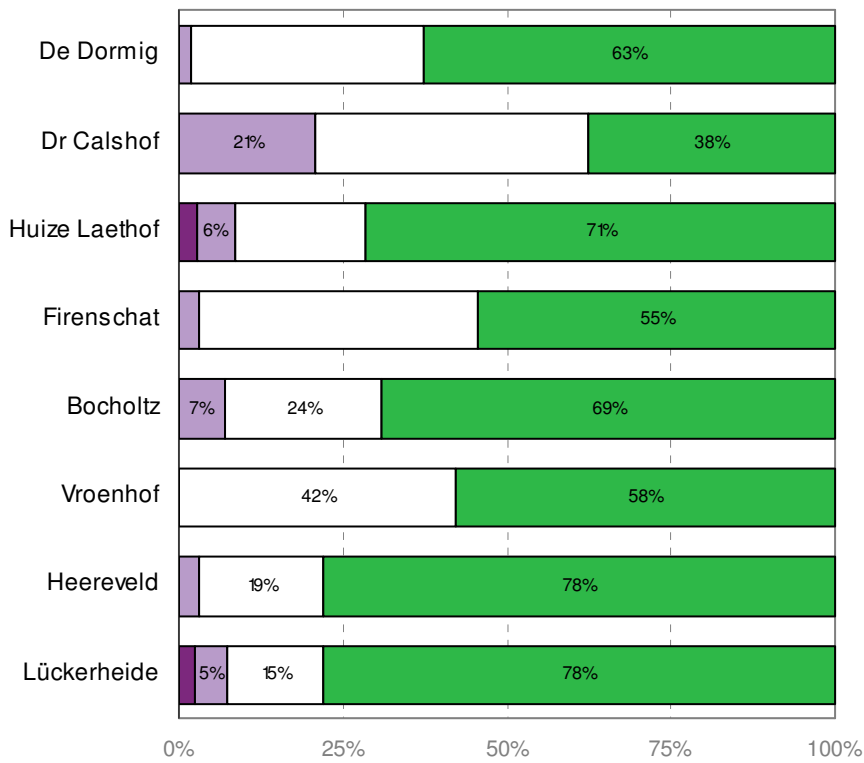


Meander 2009	228
Meander 2011	385

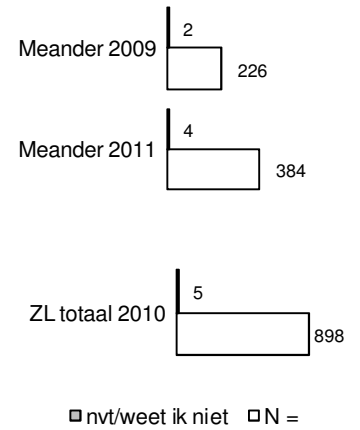
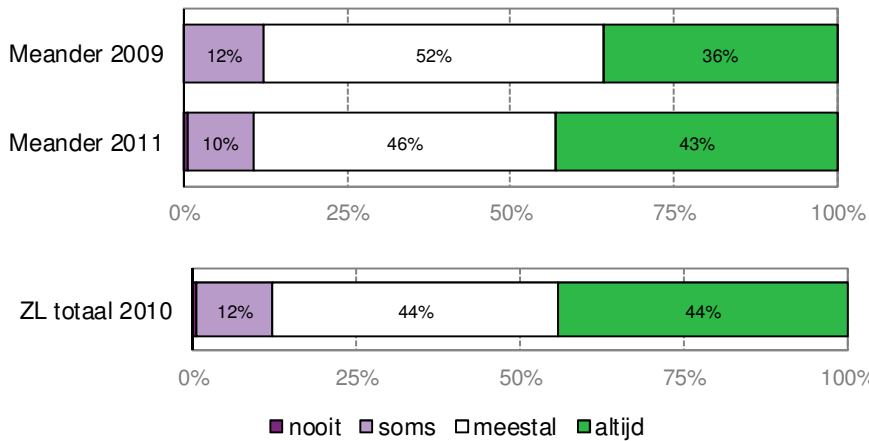
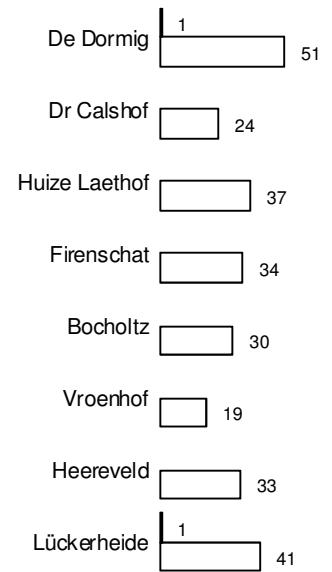
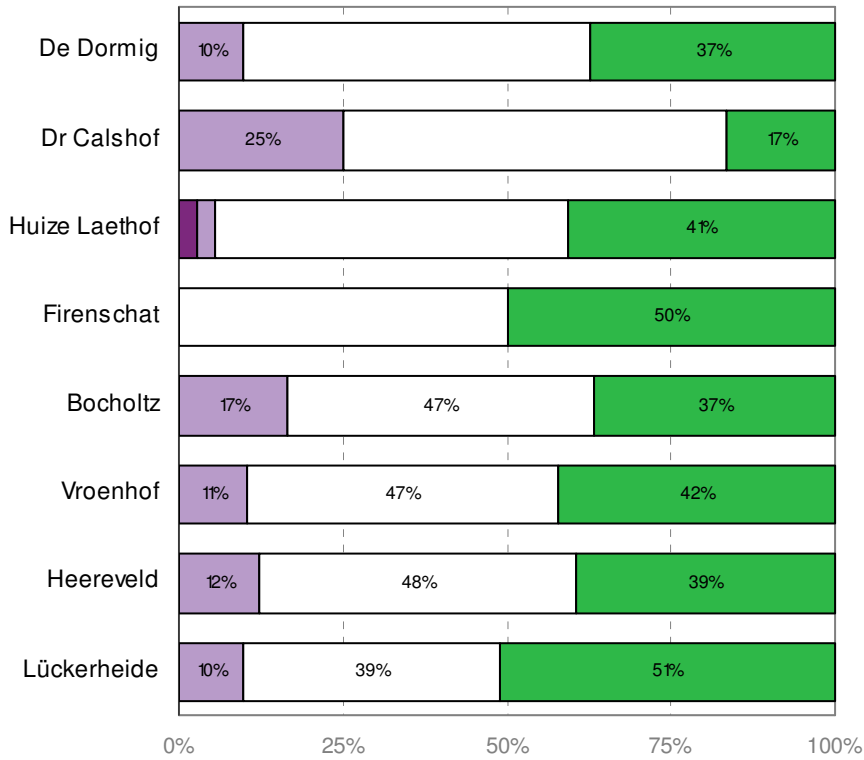
ZL totaal 2010	909
----------------	-----

N =

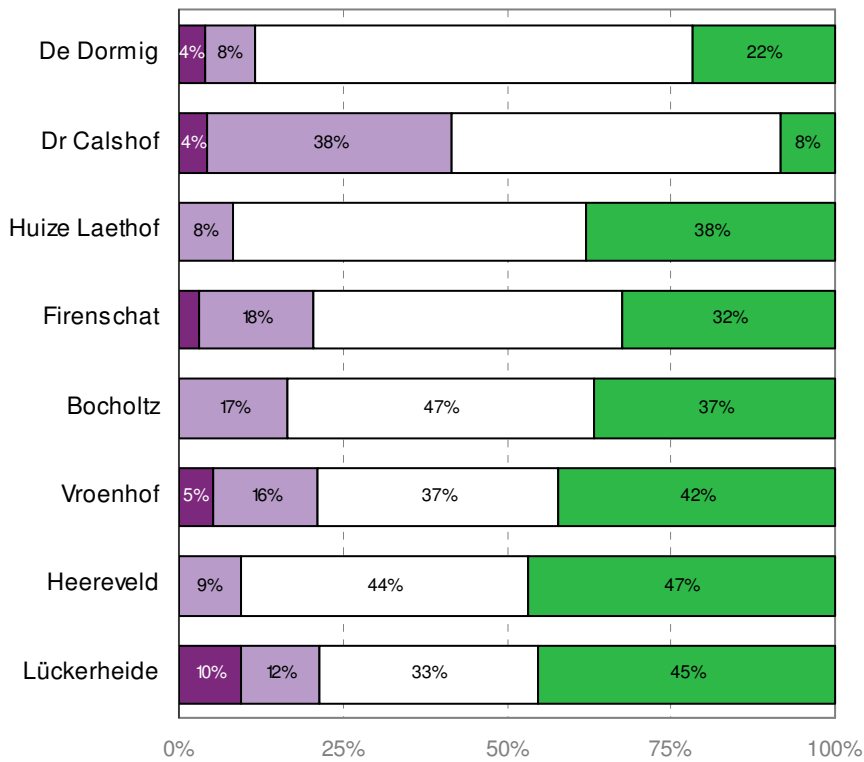
22. Kunt u met de zorgverleners praten als er iets niet goed is gegaan?



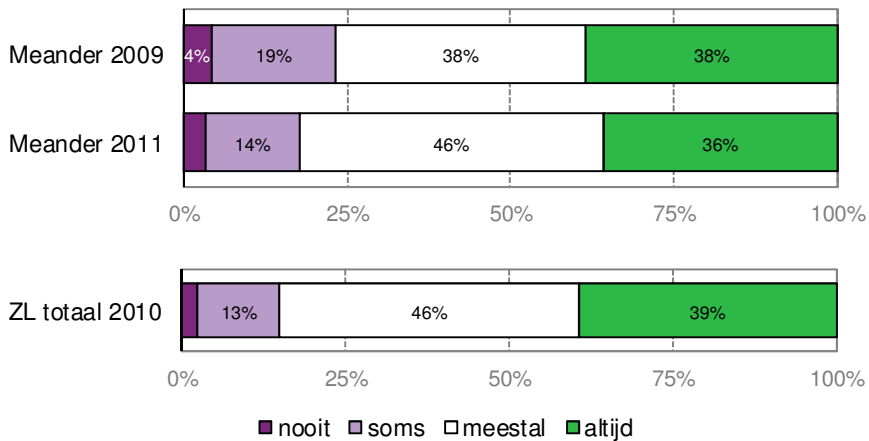
23. Geven de verzorgenden en verpleegkundigen goed antwoord op uw vragen?



24. Overleggen de verzorgenden en verpleegkundigen met u over wat er moet gebeuren?



De Dormig	51
Dr Calshof	24
Huize Laethof	37
Firenschat	34
Bocholtz	30
Vroenhof	19
Heereveld	32
Lückerheide	42

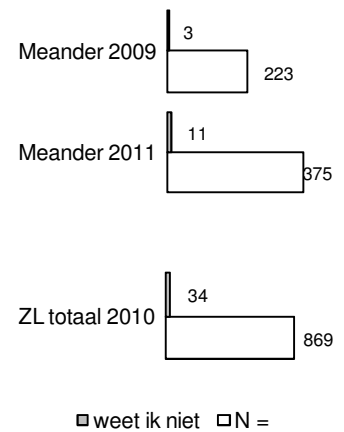
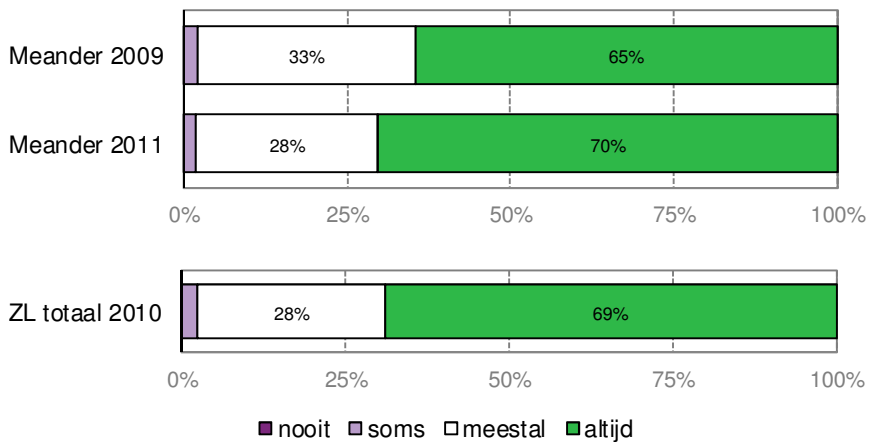
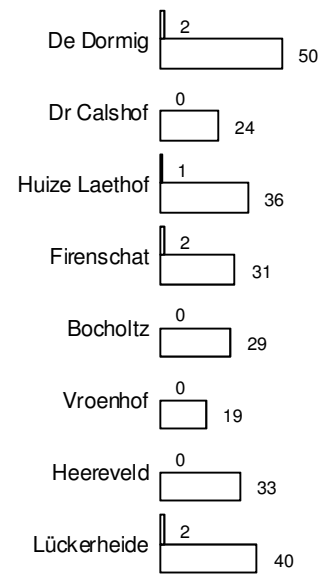
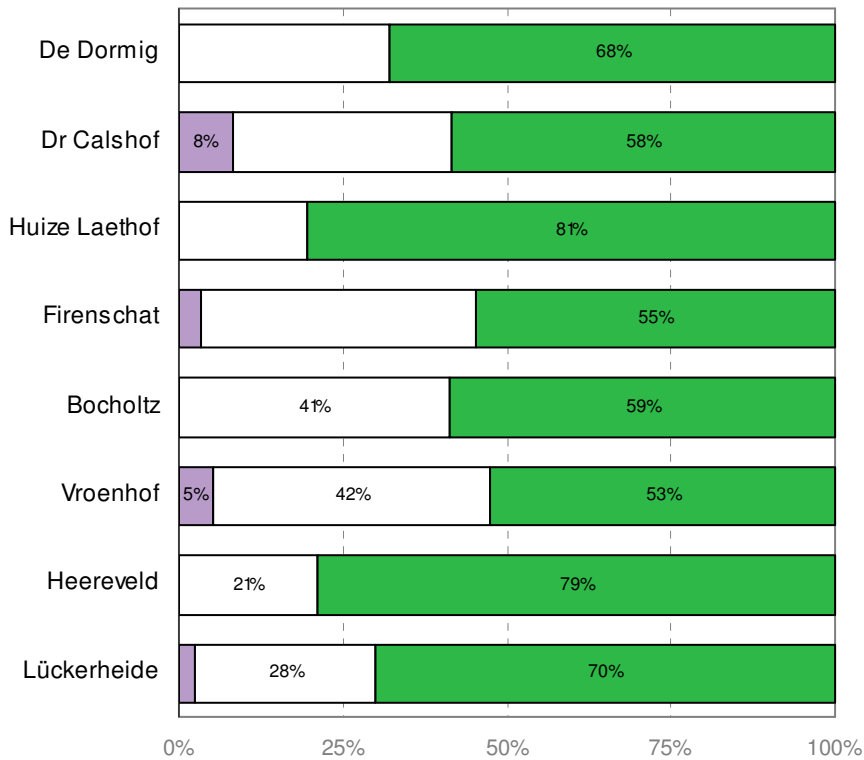


Meander 2009	229
Meander 2011	385
ZL totaal 2010	903

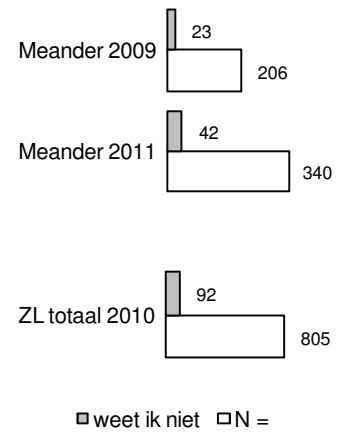
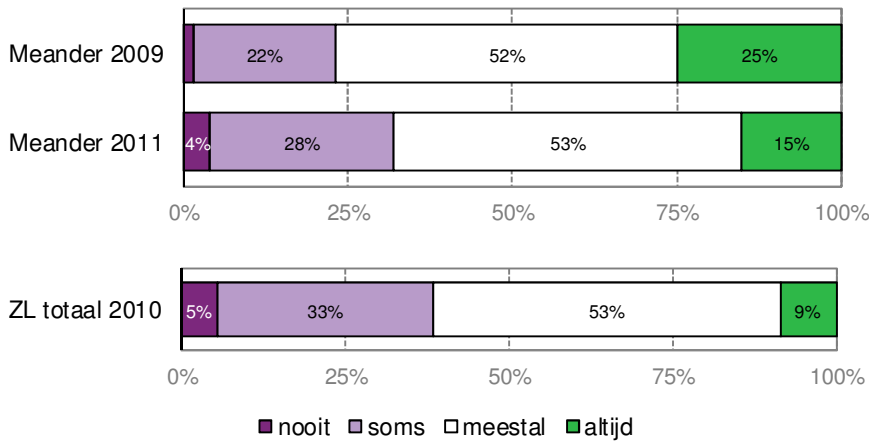
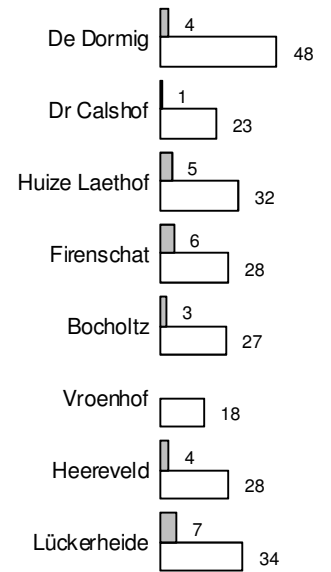
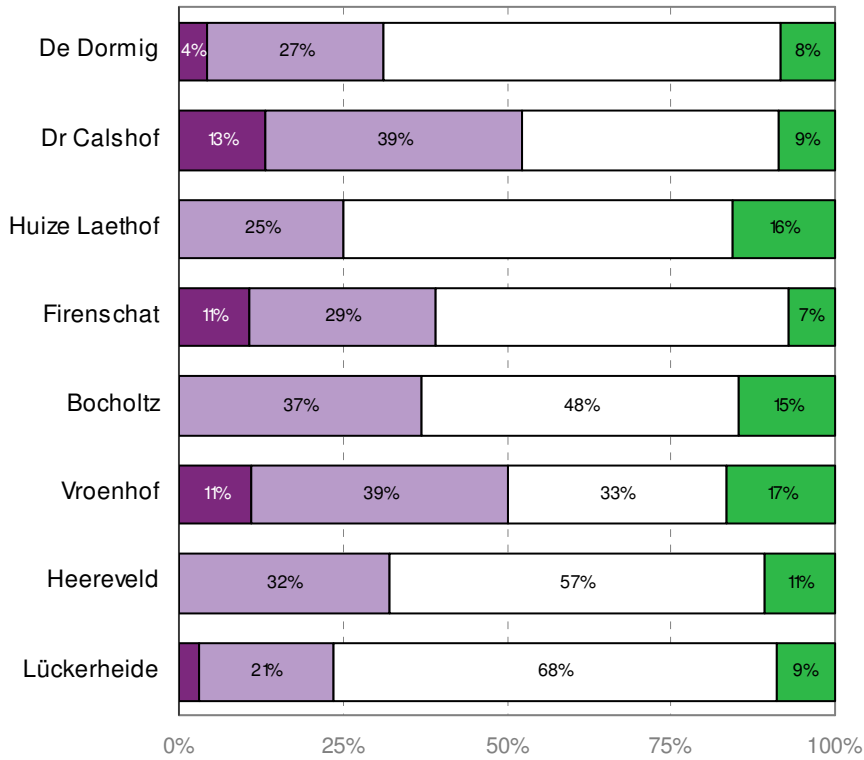
N =

De volgende vragen gaan over de manier waarop de **verzorgenden en verpleegkundigen** met de bewoner omgaan.

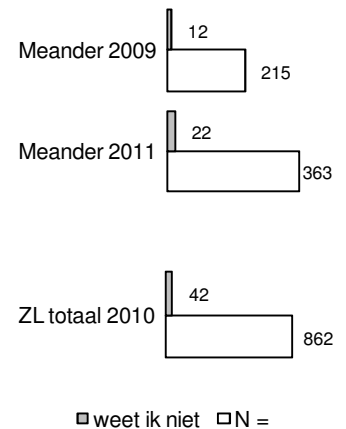
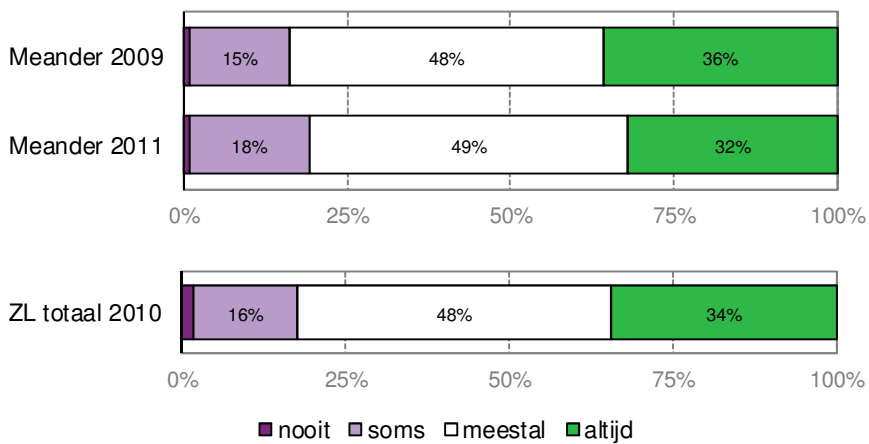
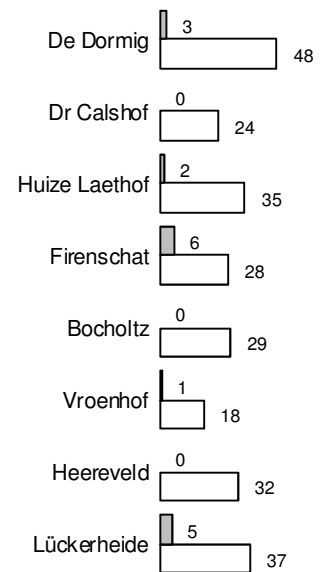
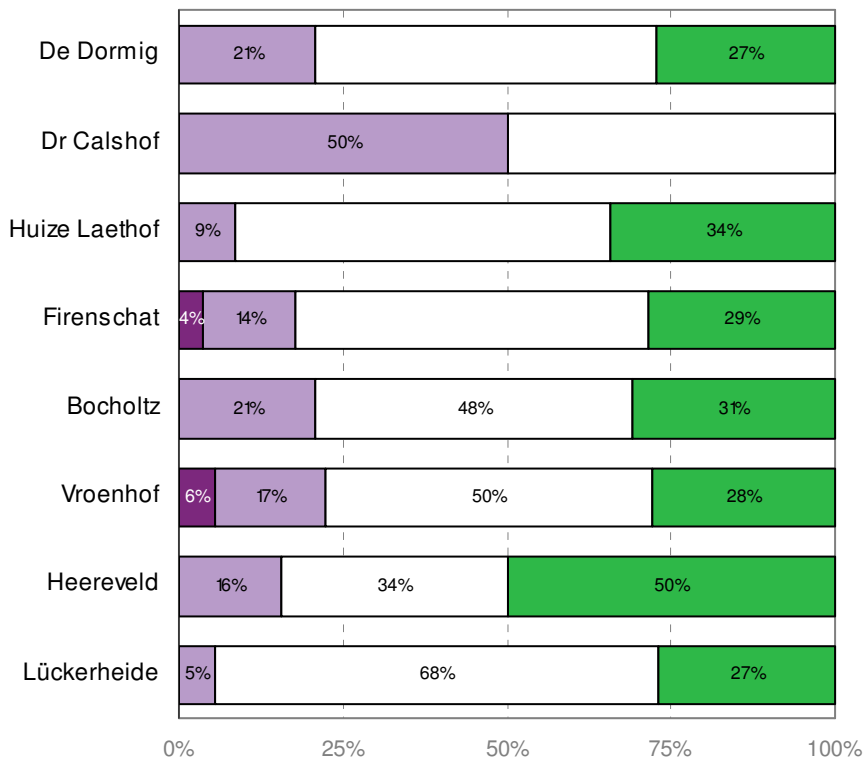
25. Zijn de zorgverleners beleefd tegen de bewoner?



26. Hebben de zorgverleners genoeg tijd voor de bewoner?



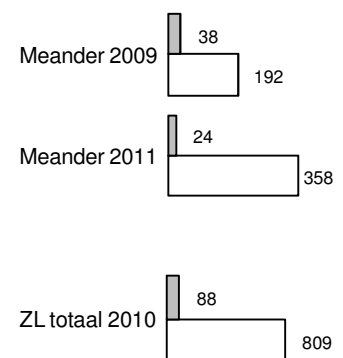
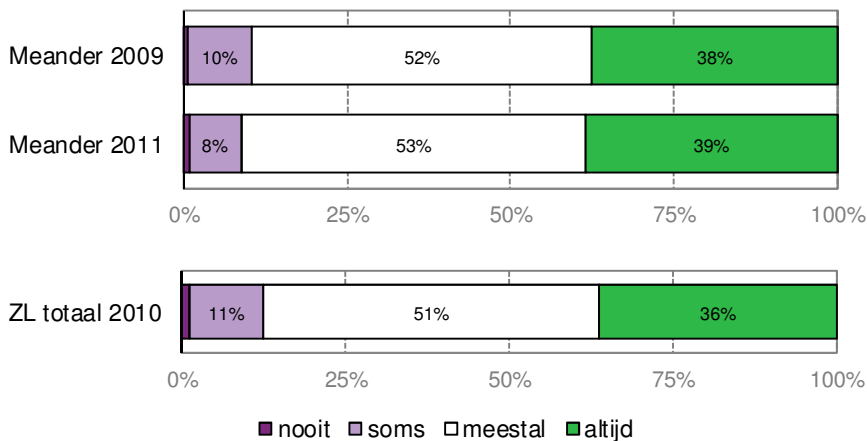
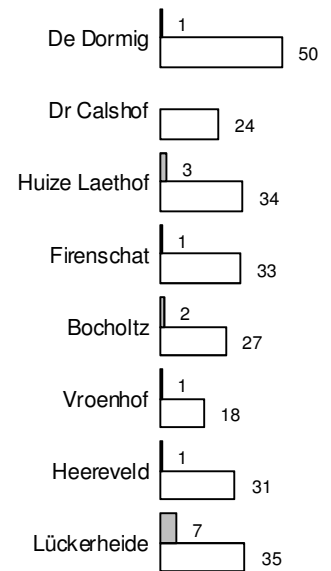
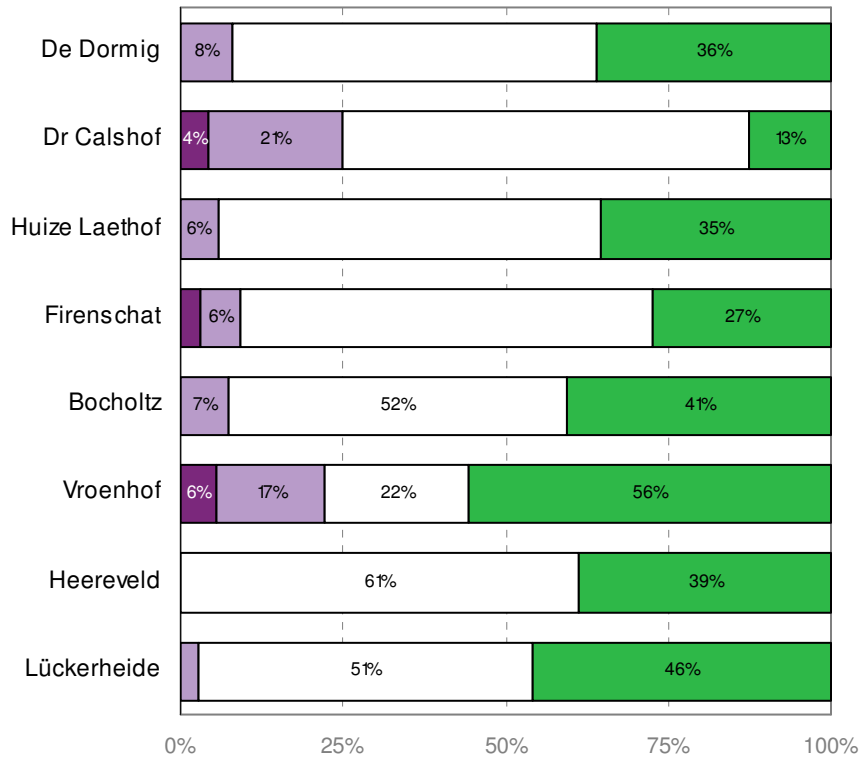
27. Hebben de zorgverleners genoeg aandacht voor hoe het met de bewoner gaat?



Lichamelijke verzorging van de bewoner

De volgende vragen gaan over de **lichamelijke en uiterlijke verzorging** van de bewoner in de afgelopen 12 maanden. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om de hulp bij het douchen/wassen, aankleden, haren kammen, scheren of opmaken, de gebitsverzorging en nagelverzorging.

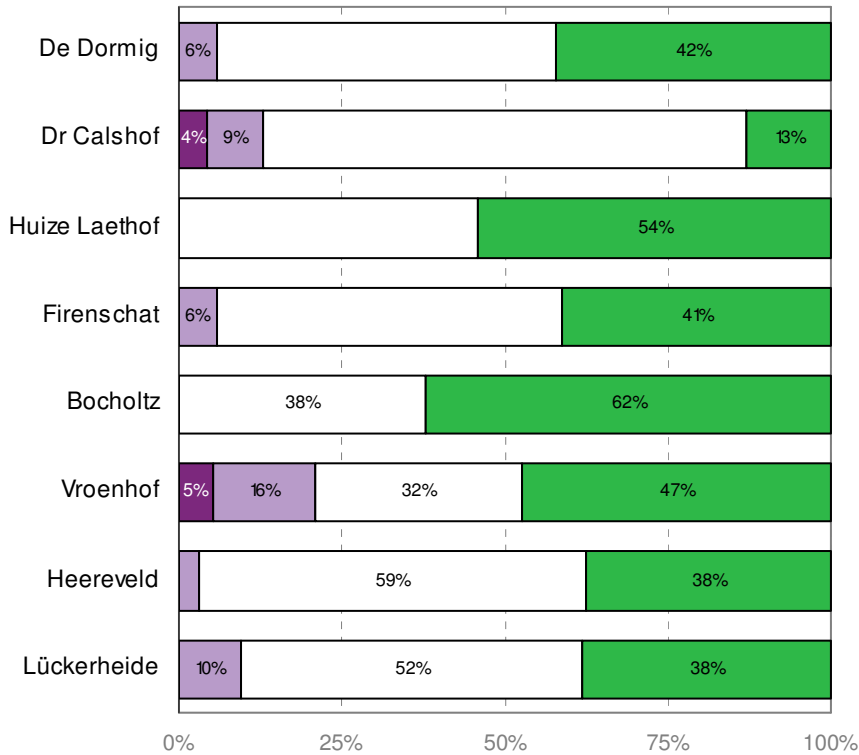
28. Gebeurt de verzorging op een manier die bij de bewoner past?



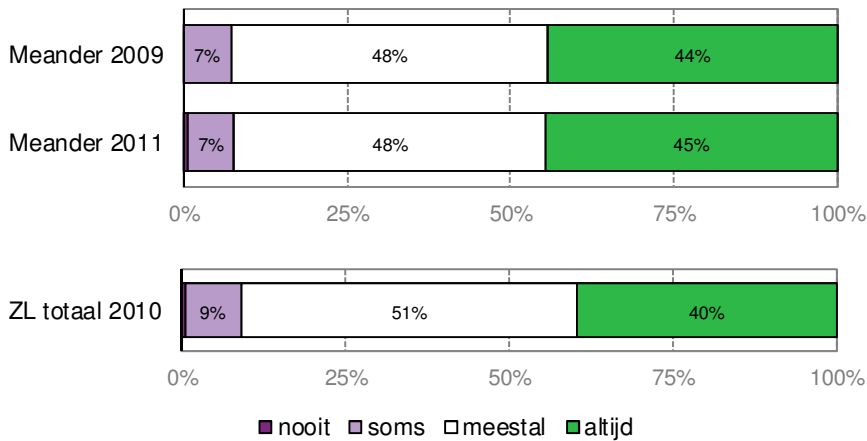
■ nooit ■ soms □ meestal ■ altijd

□ weet ik niet □ N =

29. Ziet de bewoner er schoon en verzorgd uit?



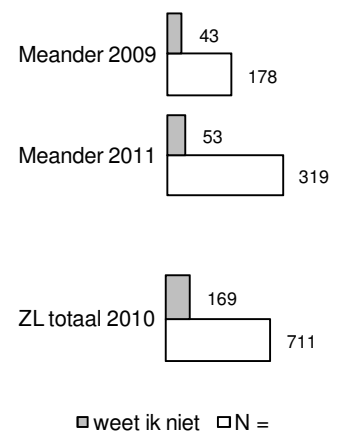
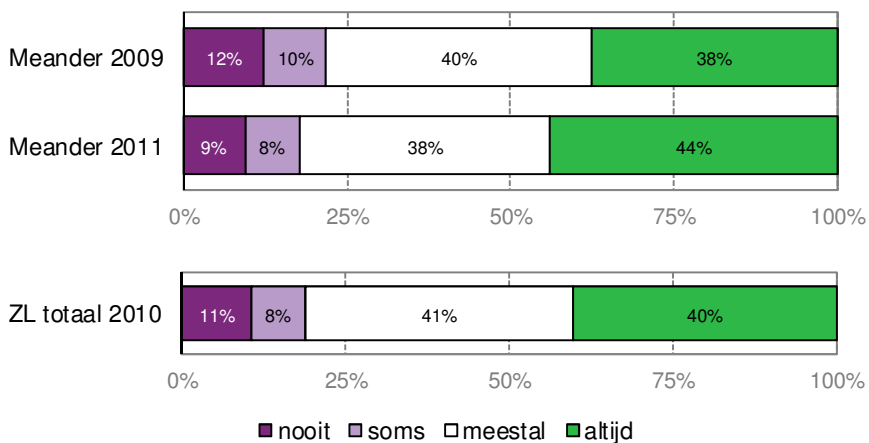
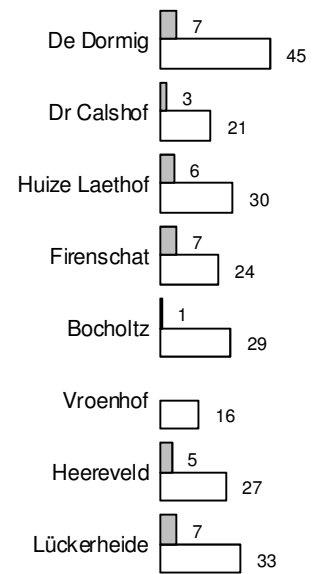
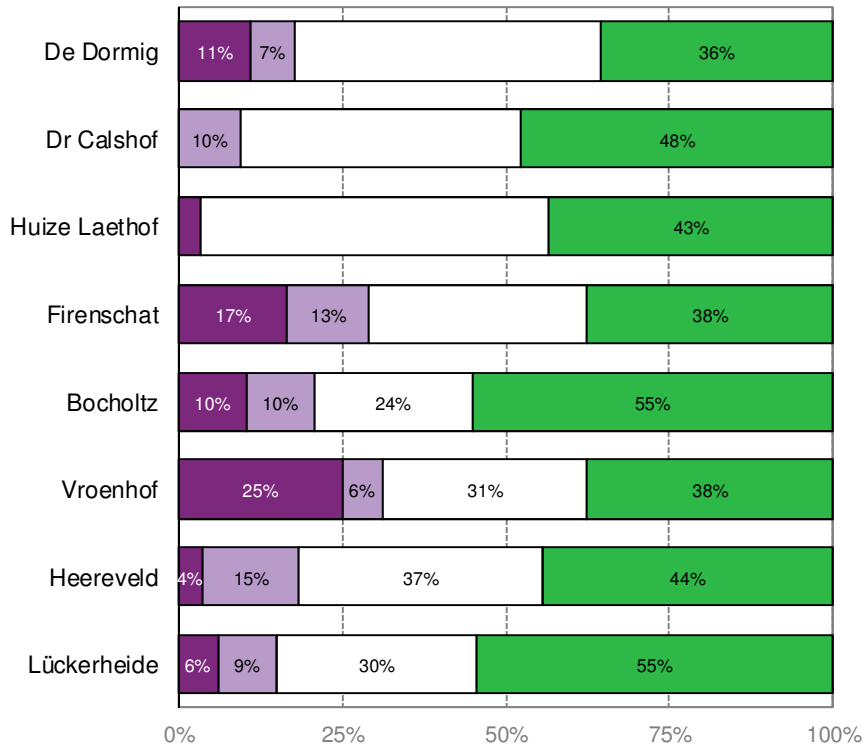
De Dormig	52
Dr Calshof	23
Huize Laethof	37
Firenschat	34
Bocholtz	29
Vroenhof	19
Heereveld	32
Lückerheide	42



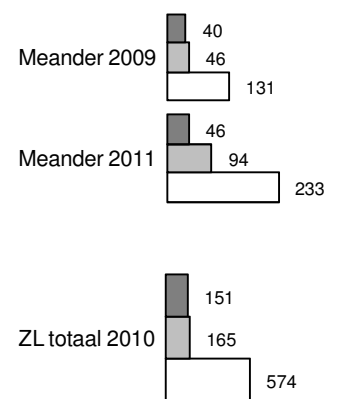
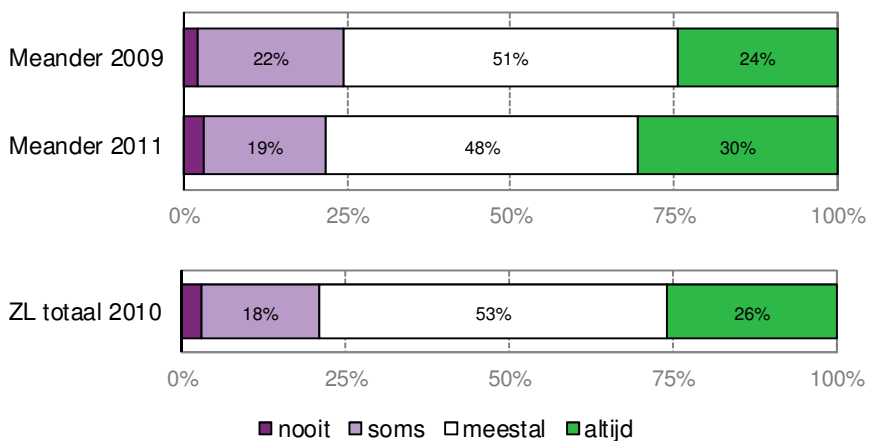
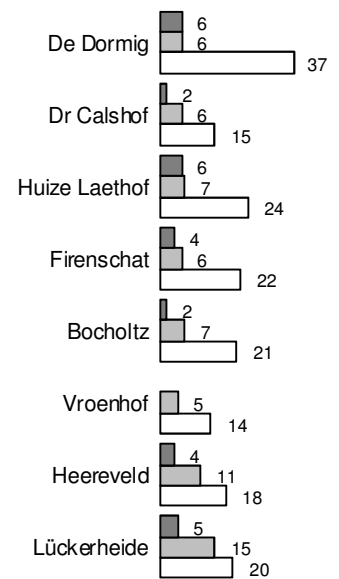
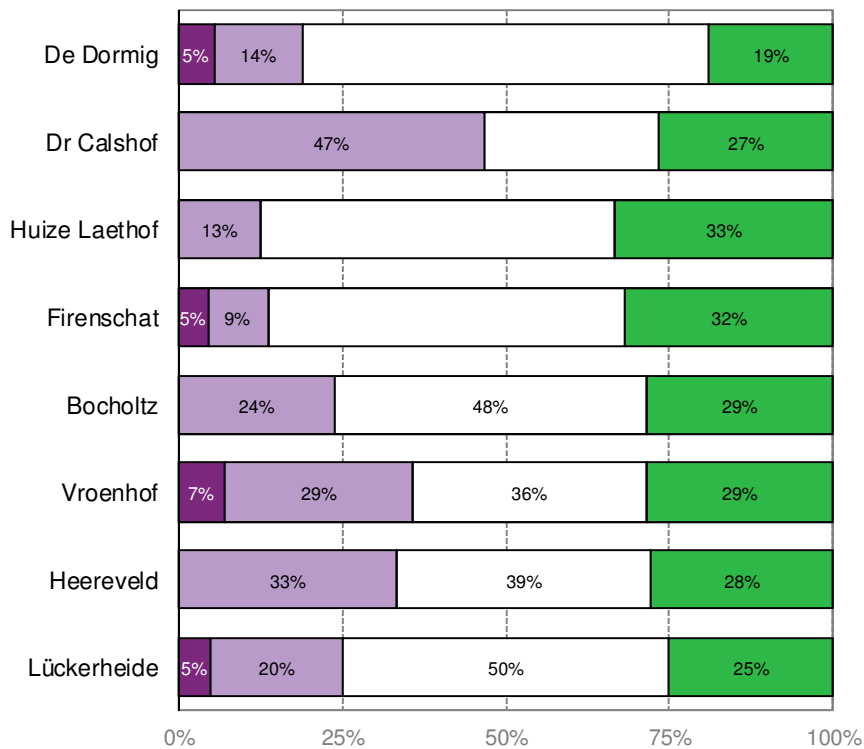
Meander 2009	230
Meander 2011	383
ZL totaal 2010	899

N =

30. Kan de bewoner opstaan en naar bed gaan op tijden die bij hem/haar passen?



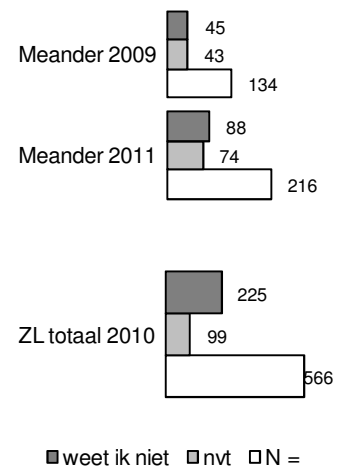
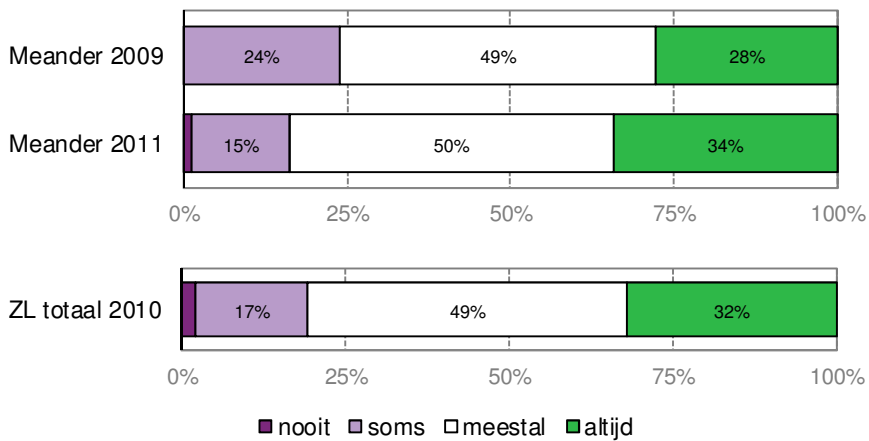
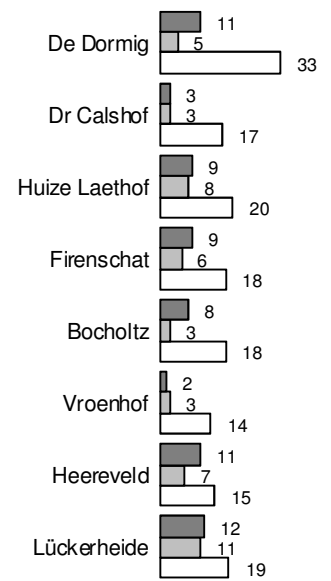
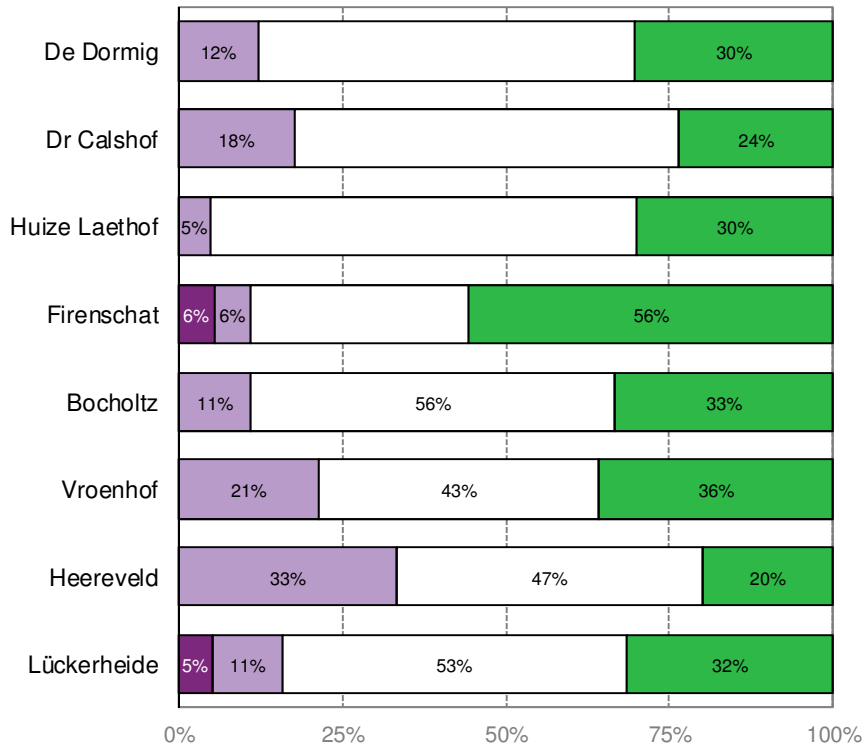
31. Wordt de bewoner op tijd geholpen wanneer hij/zij naar het toilet moet?



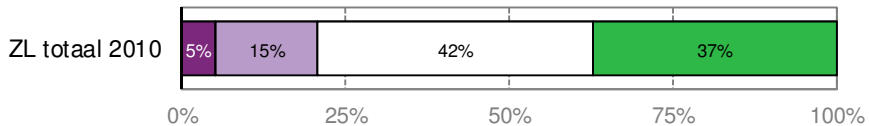
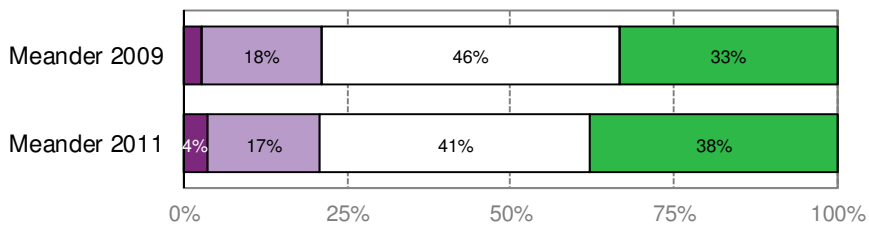
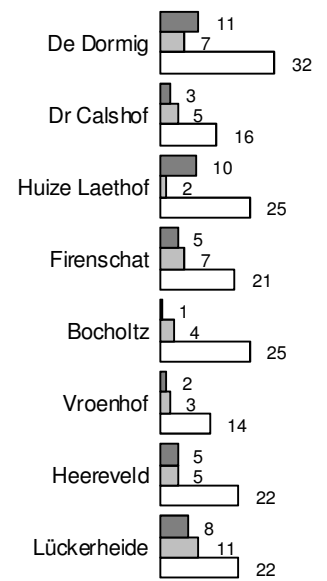
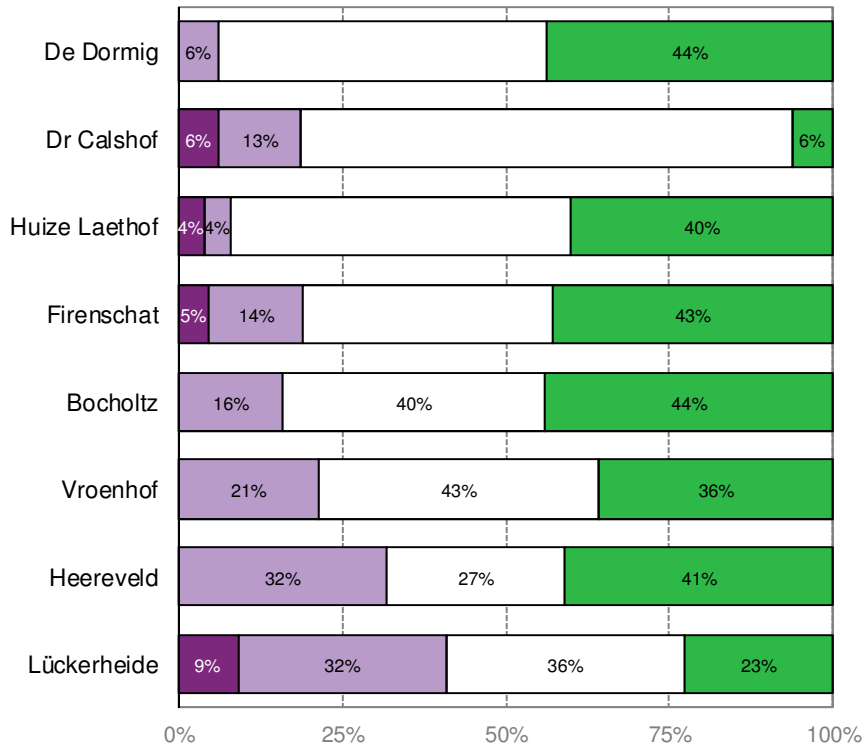
■ nooit ■ soms □ meestal ■ altijd

■ weet ik niet
 □ nvt/geen hulp nodig
 □ N =

32. Wordt incontinentiemateriaal op tijd verschoond?



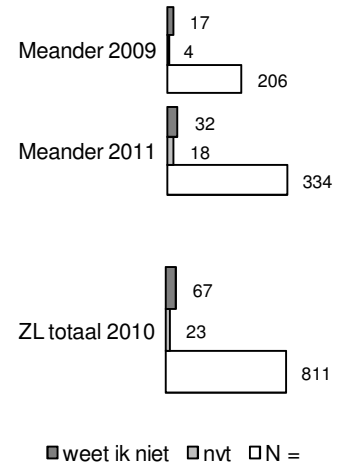
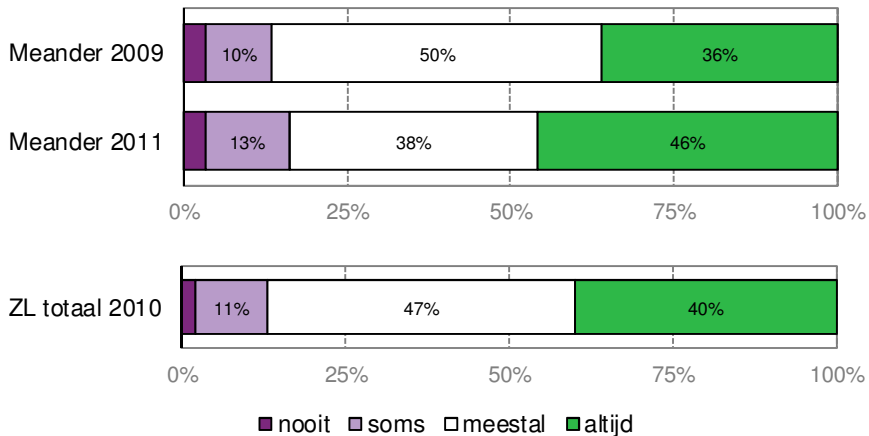
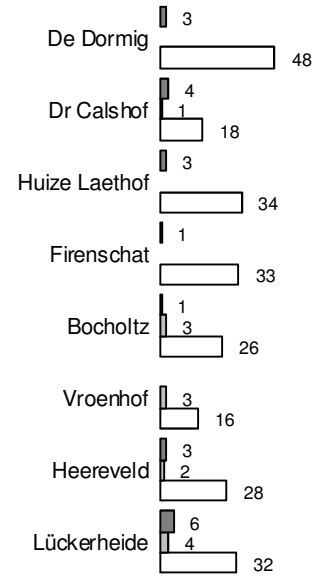
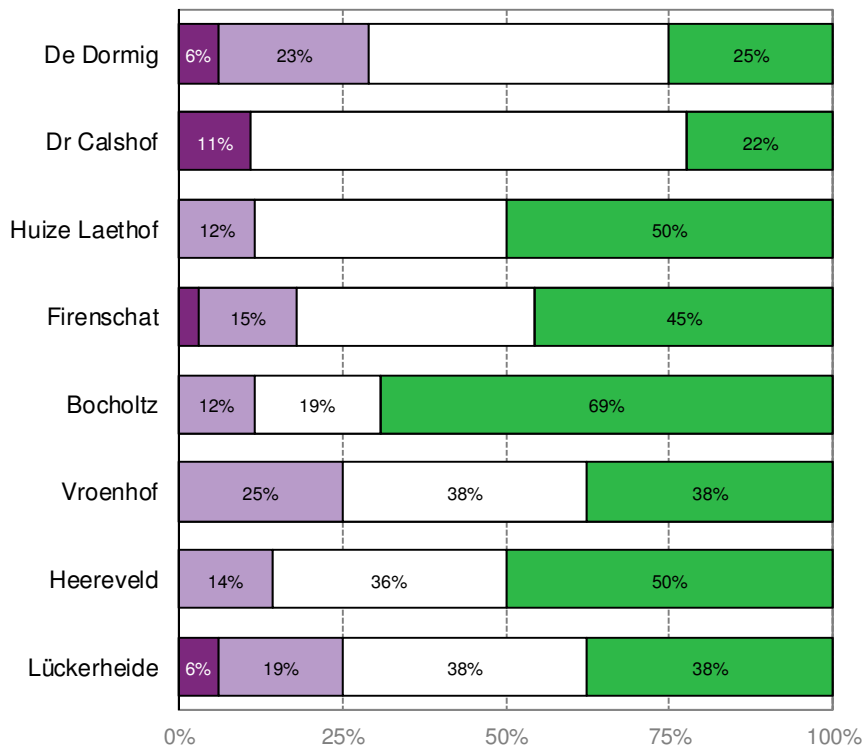
33. Wordt het gebit van de bewoner goed verzorgd?



■ nooit ■ soms □ meestal ■ altijd

■ weet ik niet □ nvt □ N =

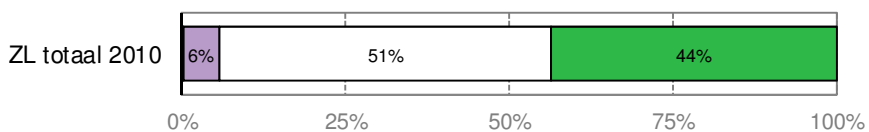
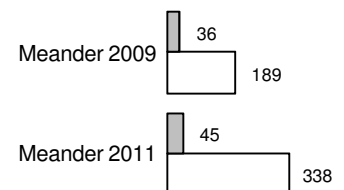
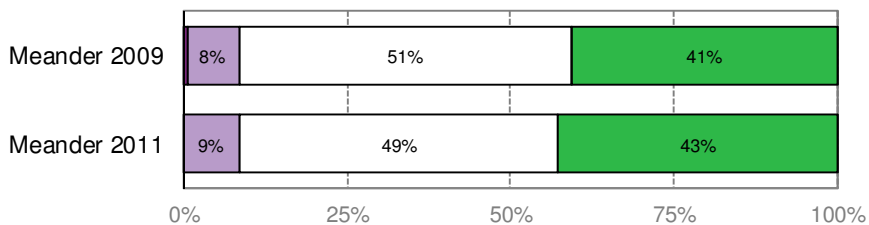
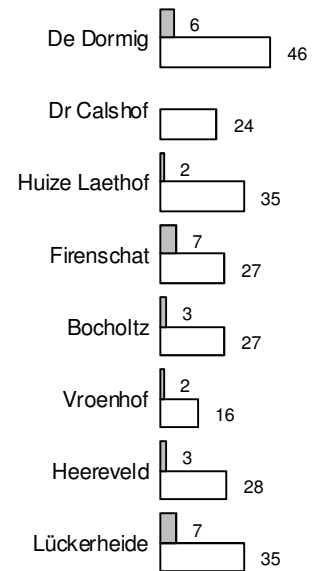
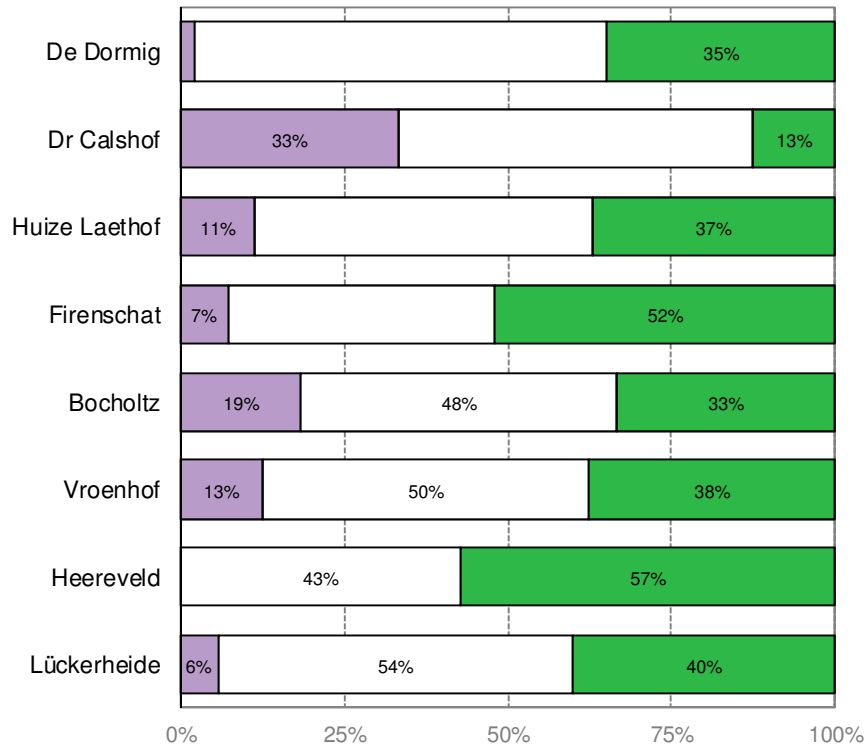
34. Gaan de zorgverleners zorgvuldig om met de persoonlijke eigendommen van de bewoner? (bril, sieraden, kleding, gehoorapparaat, kunstgebit, enz.)



Professionaliteit van de zorgverlening

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

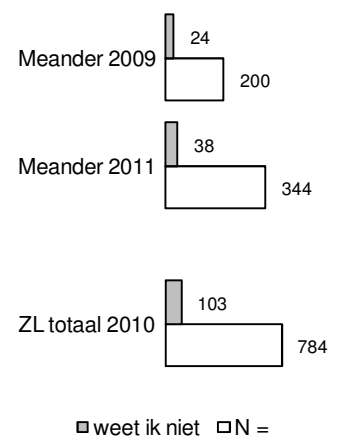
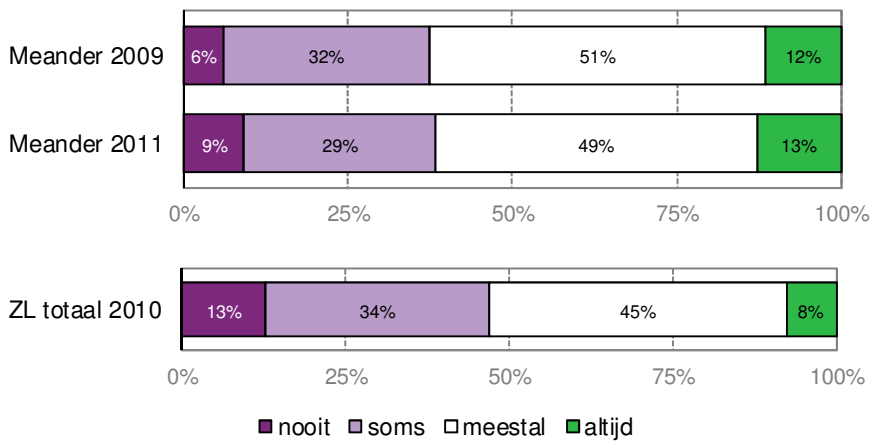
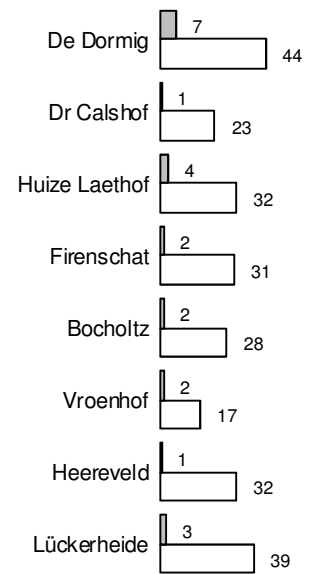
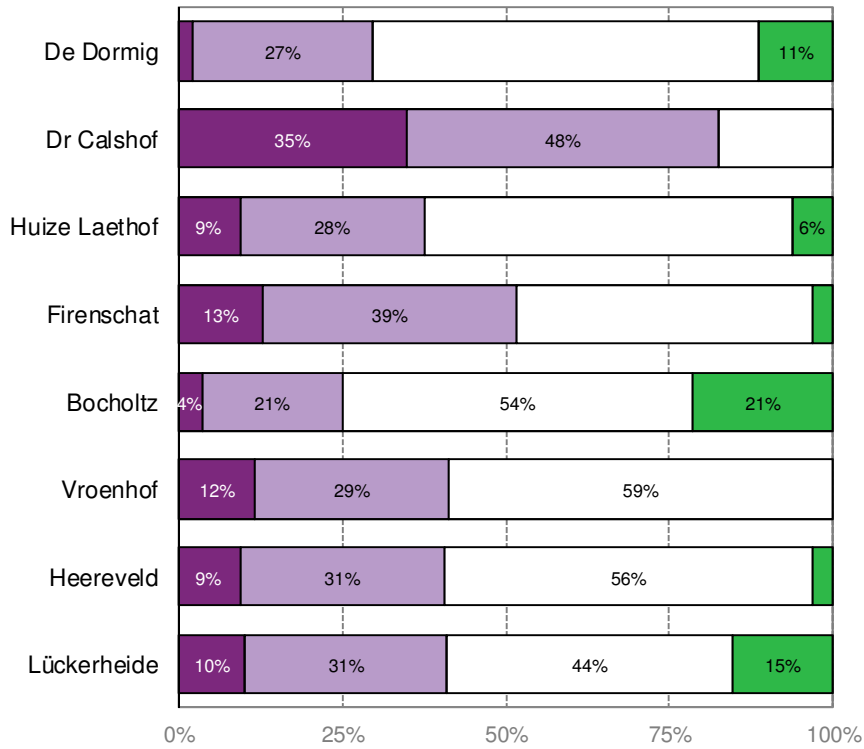
35. Werken de verzorgenden en verpleegkundigen vakkundig?



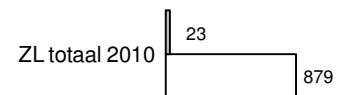
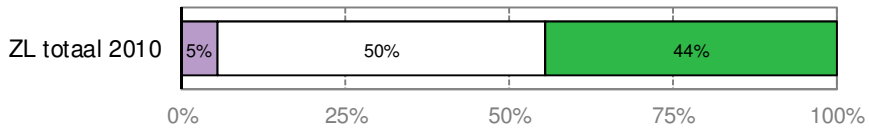
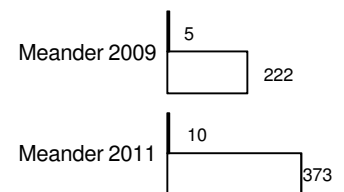
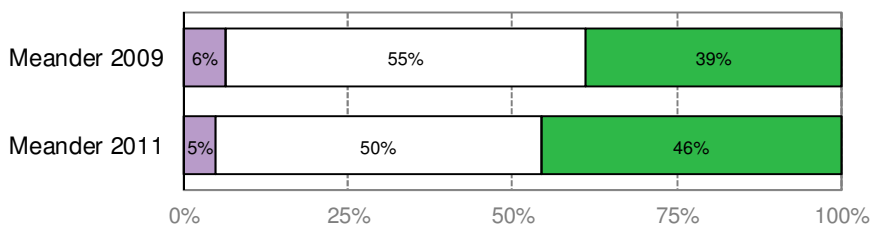
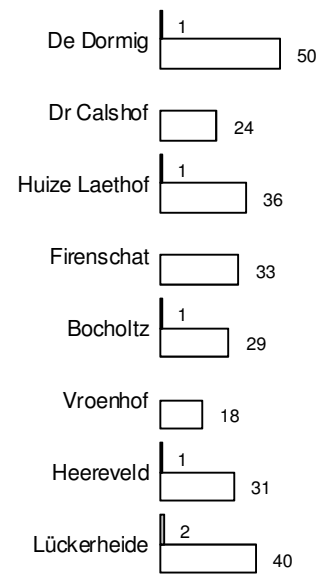
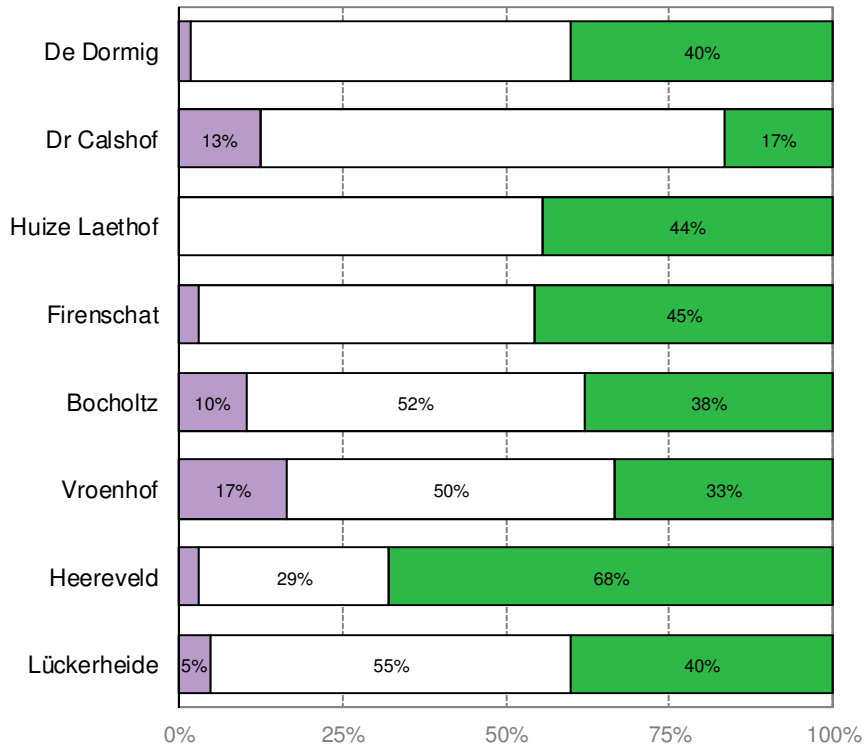
■ nooit ■ soms □ meestal ■ altijd

■ weet ik niet □ N =

36. Is er genoeg personeel in huis?



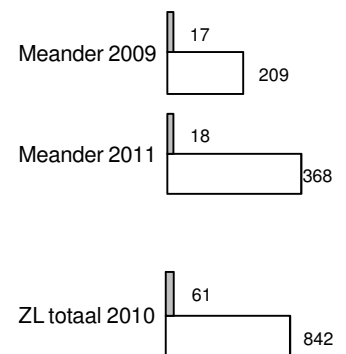
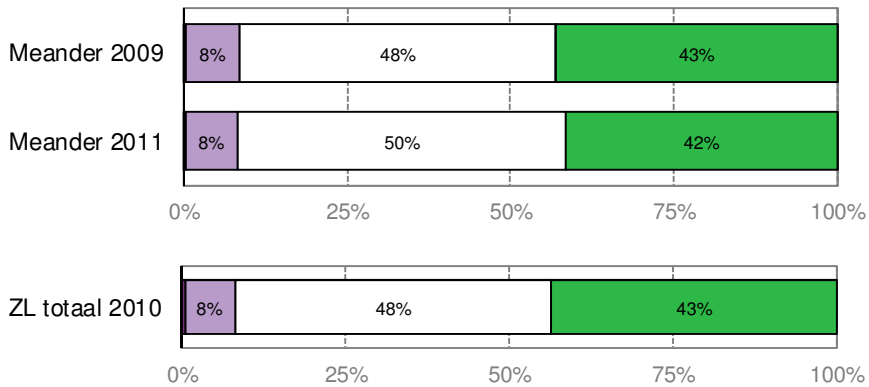
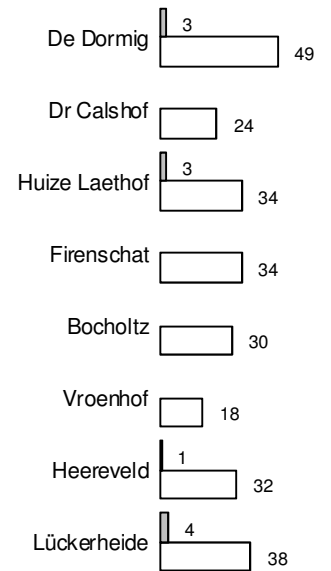
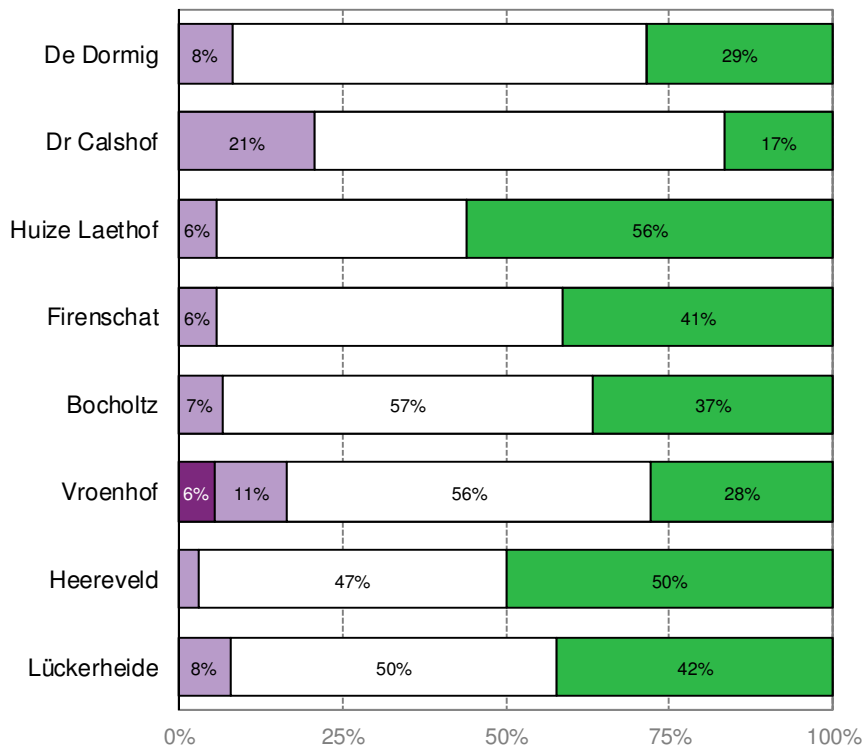
37. Kunnen de verzorgenden en verpleegkundigen goed omgaan met de bewoners?



■ nooit ■ soms □ meestal ■ altijd

□ weert ik niet □ N =

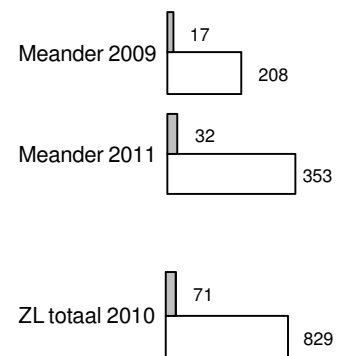
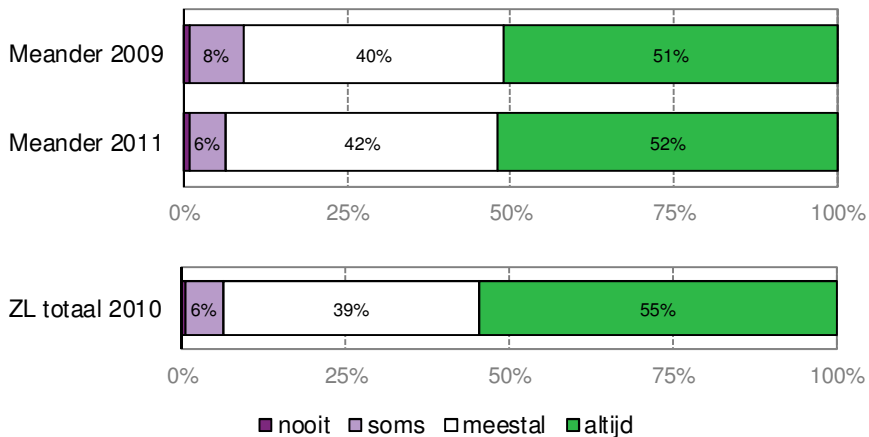
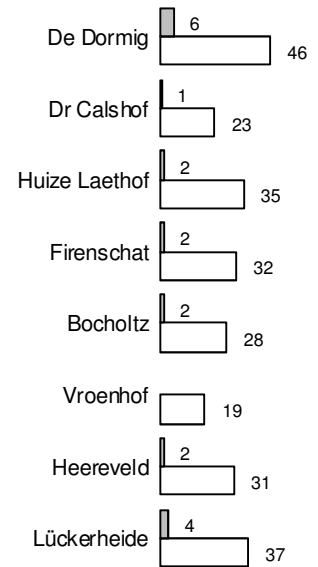
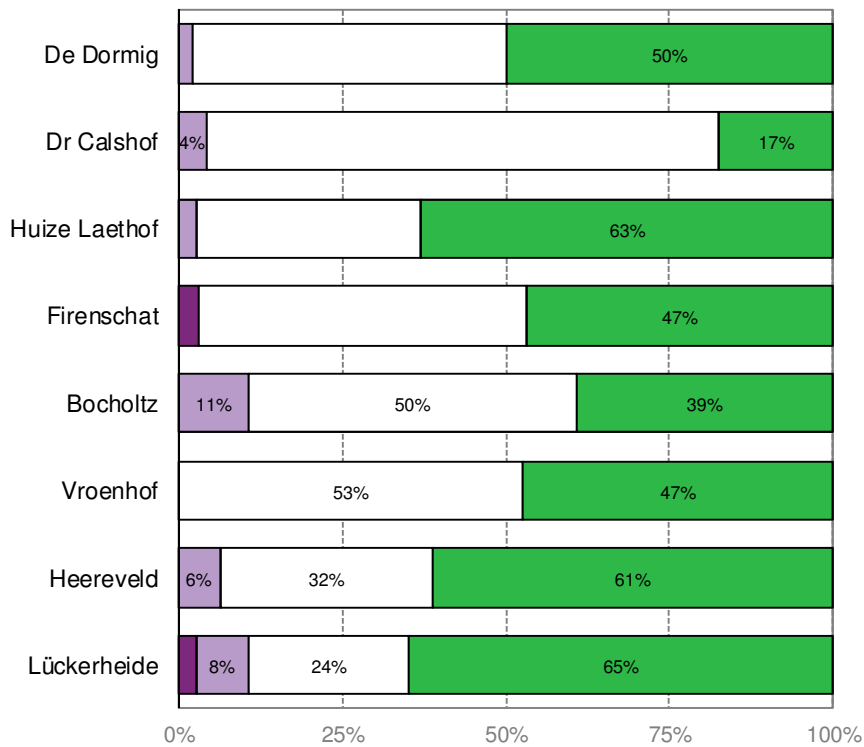
38. Houden de verzorgenden en verpleegkundigen voldoende rekening met wat de bewoner zelf wel en niet kan?



■ nooit ■ soms □ meestal ■ altijd

□ weet ik niet □ N =

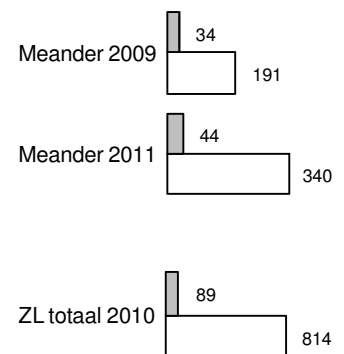
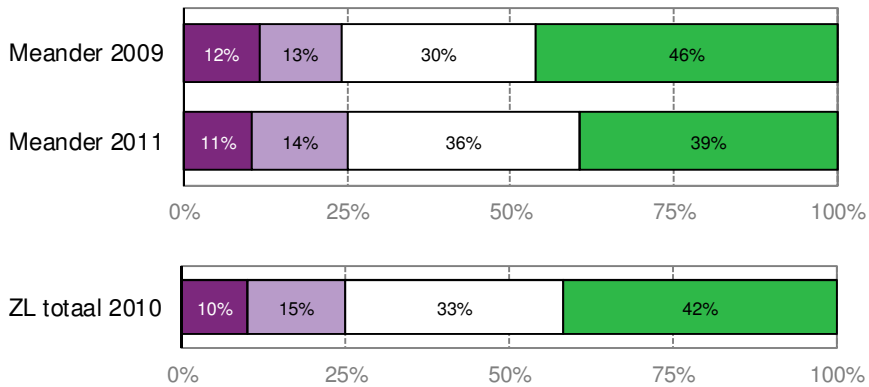
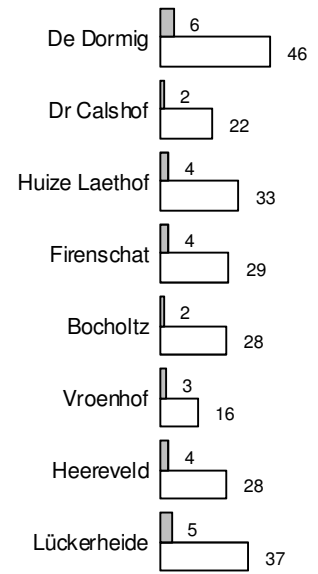
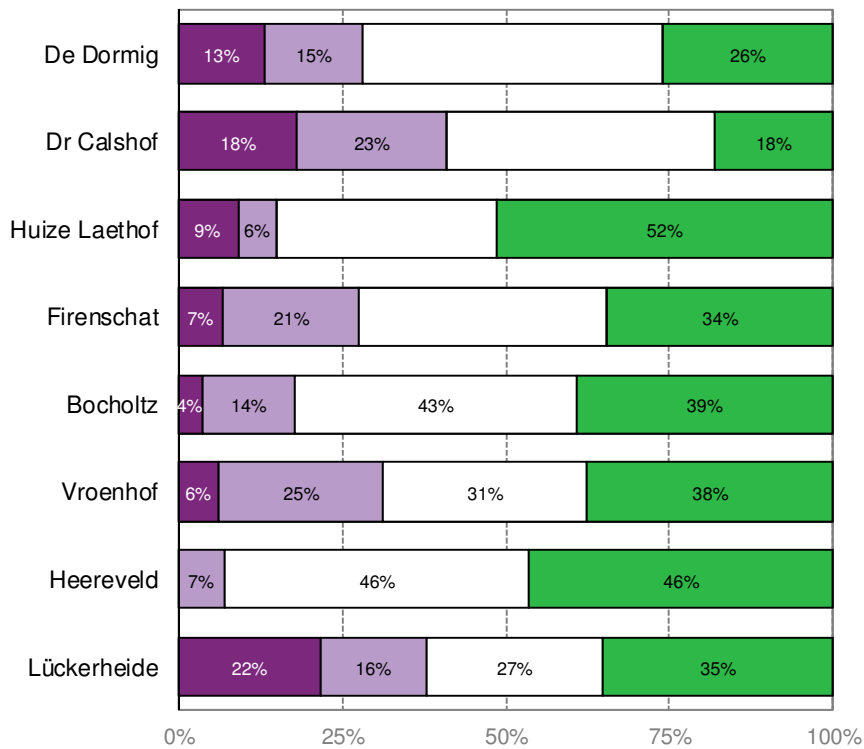
39. Nemen de zorgverleners de gezondheidsklachten van de bewoner serieus? Denk hierbij aan verzorgenden, verpleegkundigen, arts, fysiotherapeut, enz.)



■ nooit ■ soms □ meestal ■ altijd

□ weert ik niet □ N =

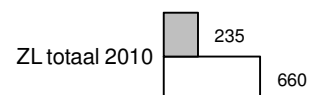
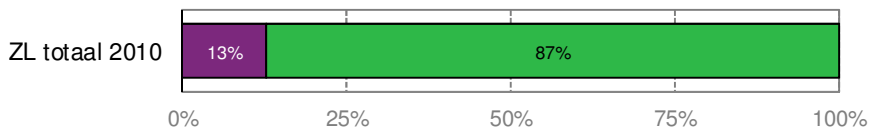
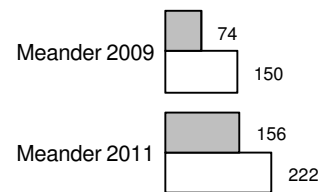
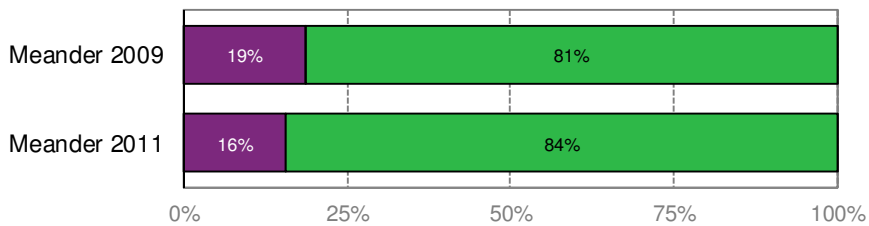
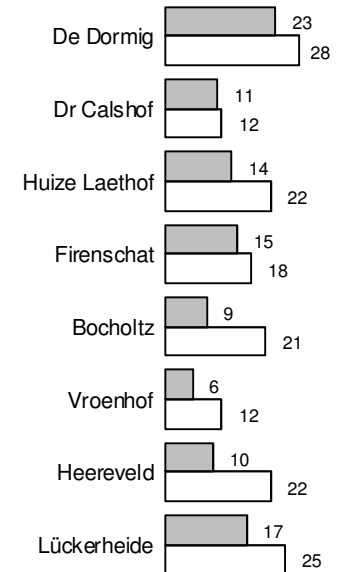
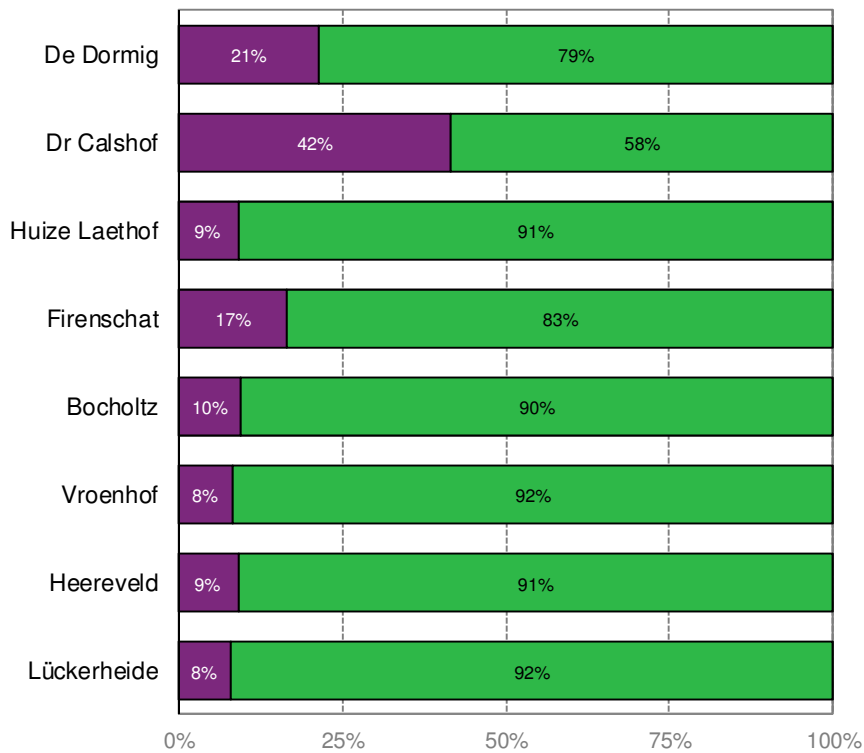
40. Krijgt u goede informatie over medicijnen? Denk hierbij aan de naam, werking, eventuele bijwerkingen enz.



■ nooit ■ soms □ meestal ■ altijd

□ nvt/weet ik niet □ N =

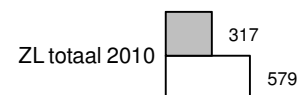
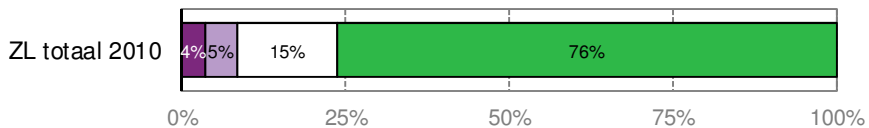
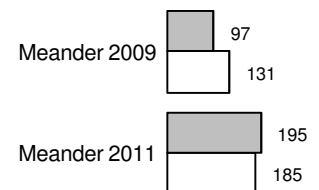
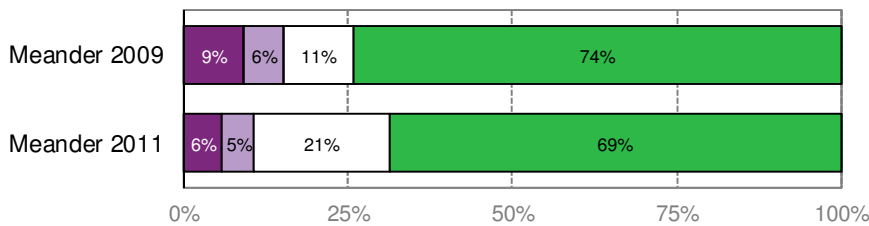
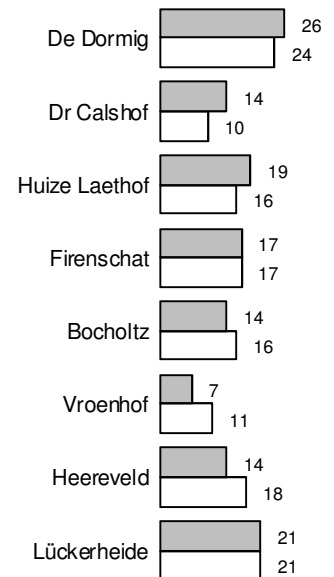
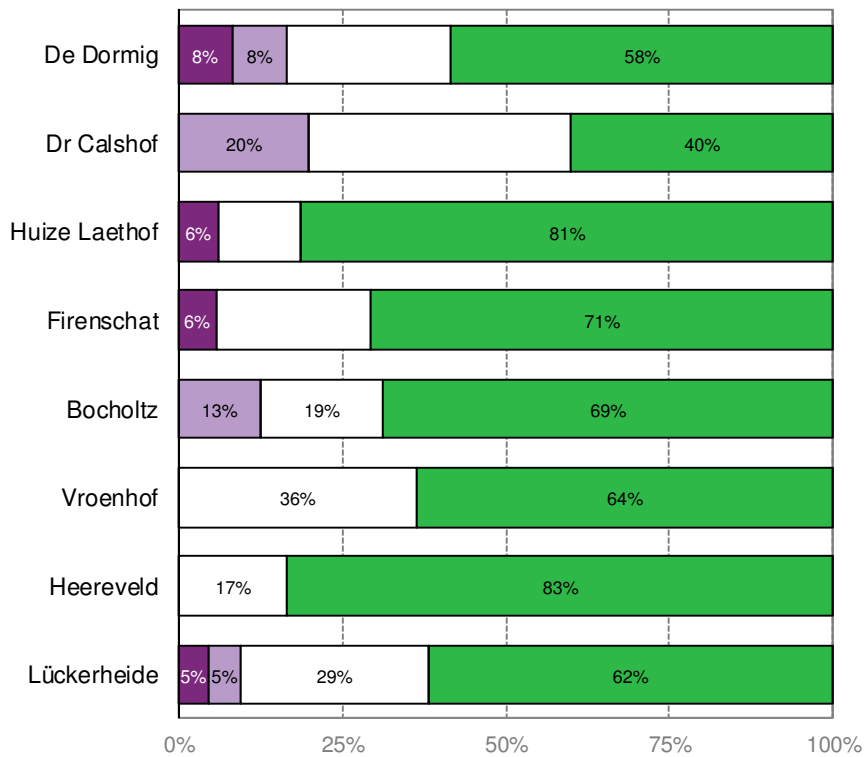
41. Heeft de zorginstelling u verteld wat de rechten van de bewoner zijn bij het toepassen van vrijheidsbepurende maatregelen? Denk hierbij aan bijvoorbeeld een onrustband, bedhekje, tafelblad of een verdiepte stoel.



■ nee ■ ja

■ nvt/niet nodig □ N =

42. Wordt voor het toepassen van vrijheidsbeperkende maatregelen uw toestemming gevraagd? Denk hierbij aan bijvoorbeeld een onrustband, bedhekje, tafelblad of een verdiepte stoel.



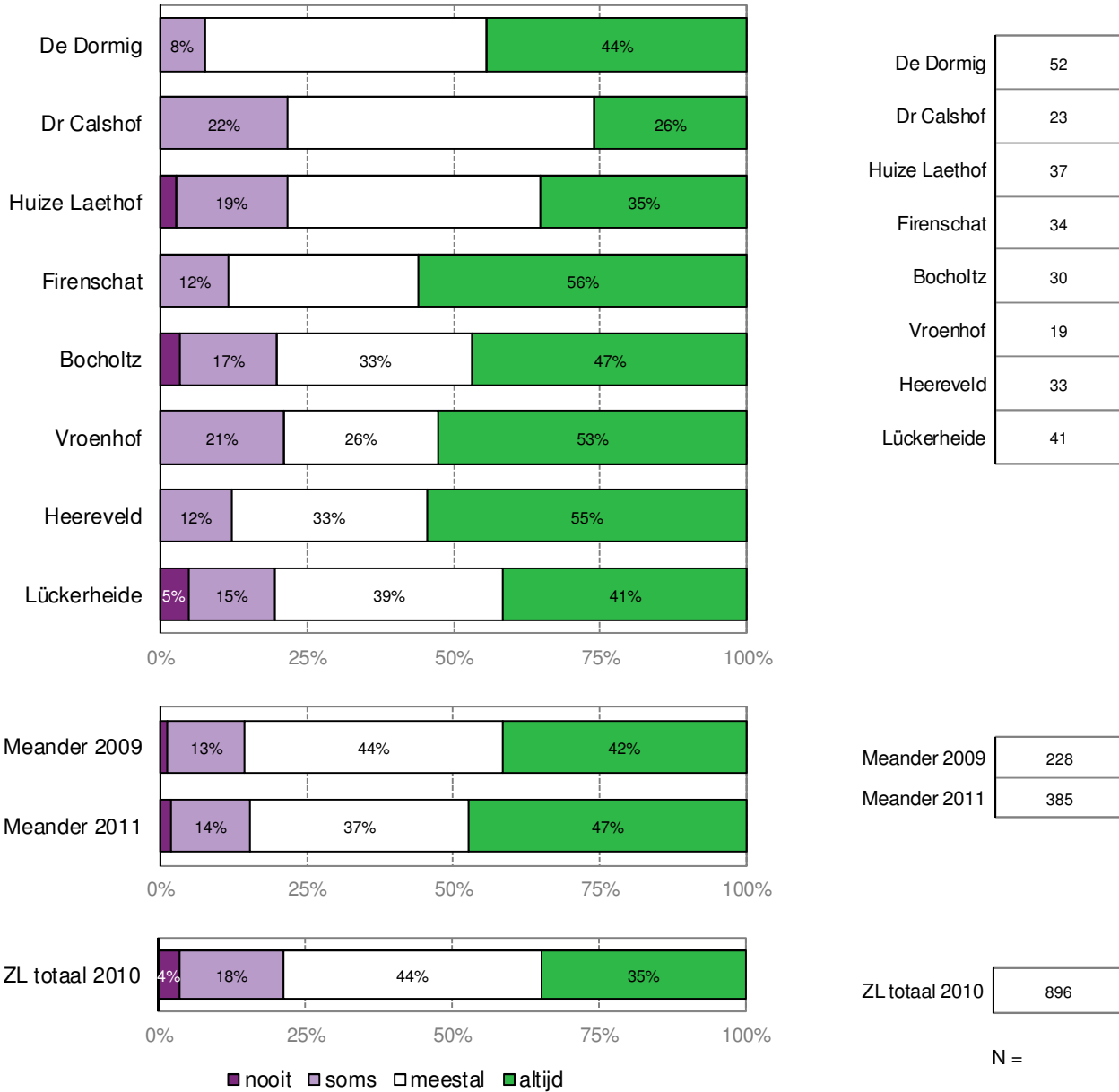
■ nooit ■ soms □ meestal ■ altijd

□ nvt □ N =

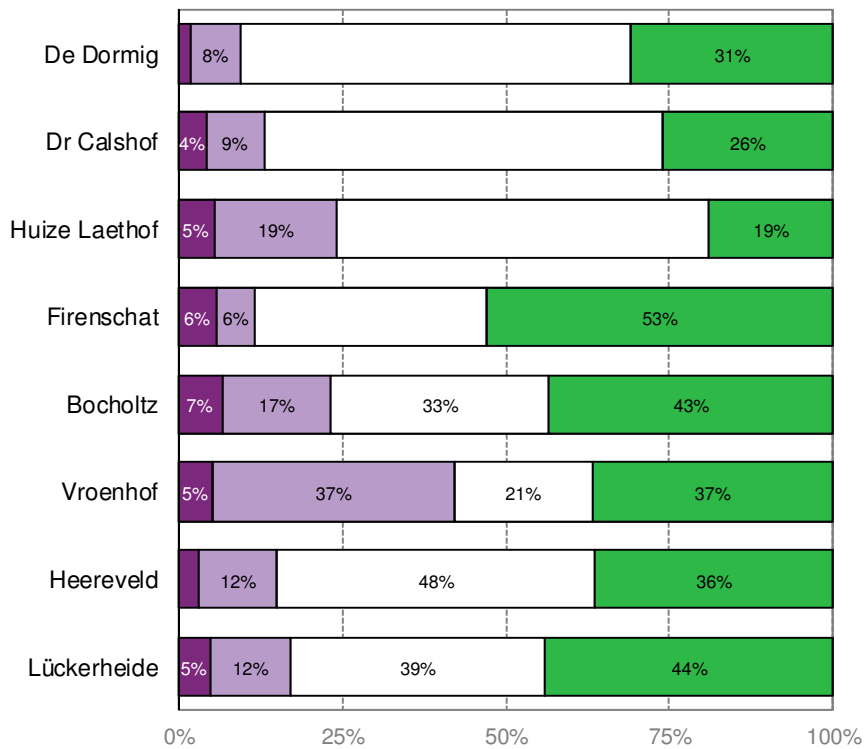
Woon- en leefomstandigheden van de bewoner

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

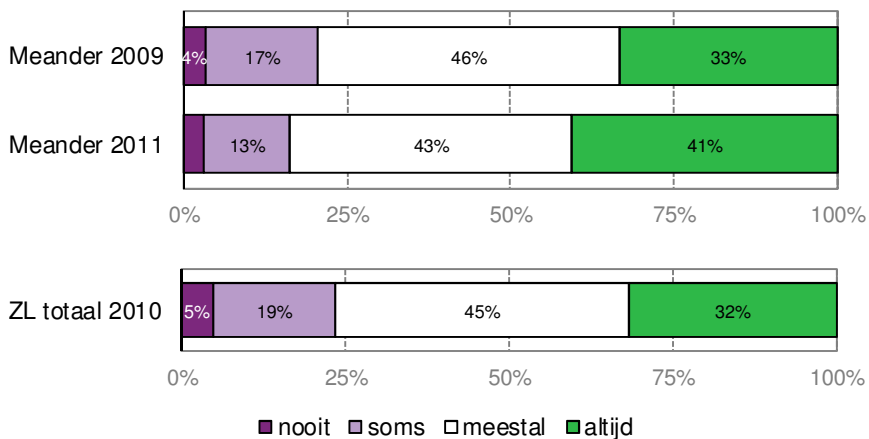
43. Wordt de woonruimte goed schoongehouden? Denk hierbij aan de woonkamer, de slaapkamer, het toilet en de badkamer.



44. Zijn de huiskamer, gang en hal, prettig om in te verblijven? (comfortabel, schoon, prettige geur)



De Dormig	52
Dr Calshof	23
Huize Laethof	37
Firenschat	34
Bocholtz	30
Vroenhof	19
Heereveld	33
Lückerheide	41

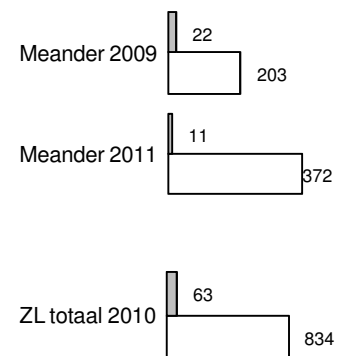
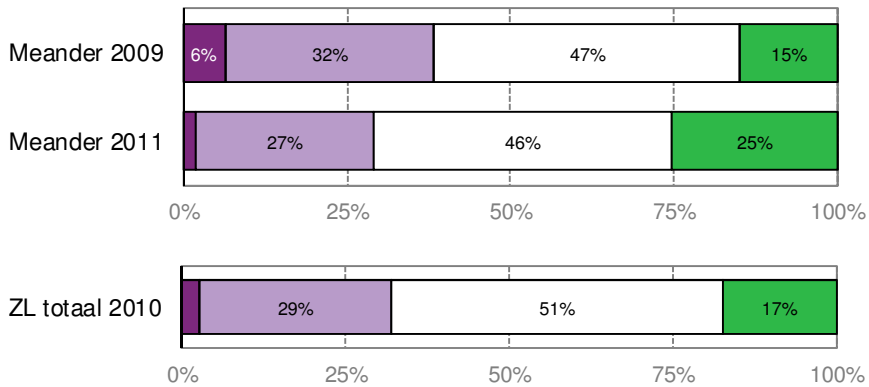
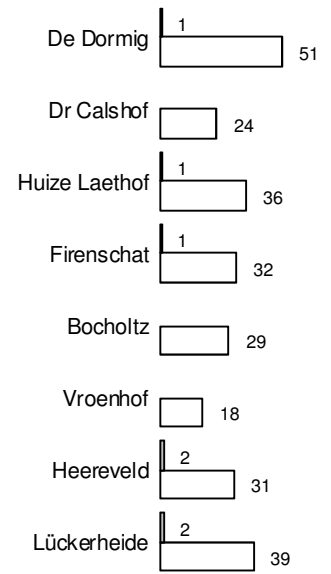
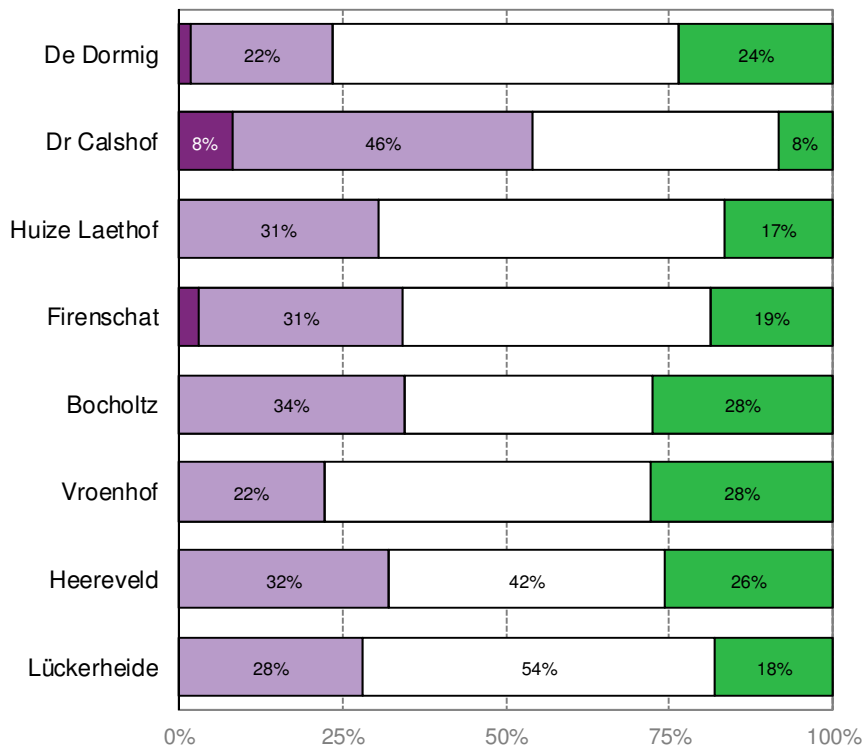


Meander 2009	228
Meander 2011	385

ZL totaal 2010	900
----------------	-----

N =

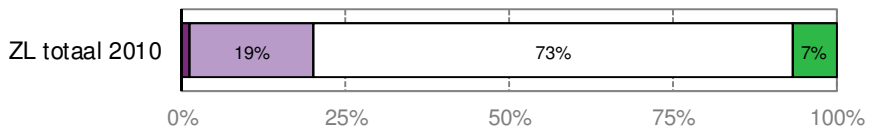
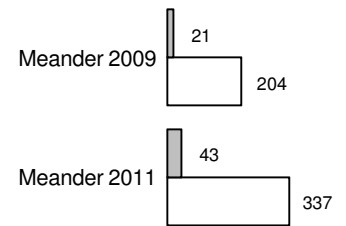
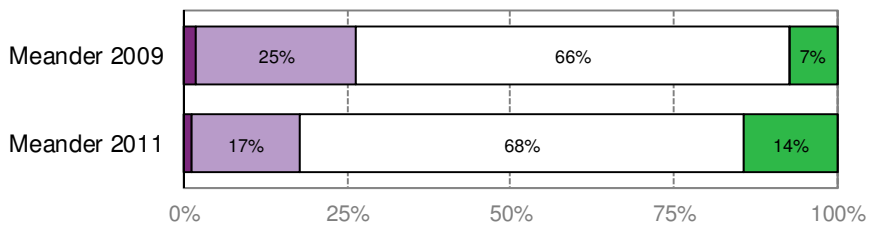
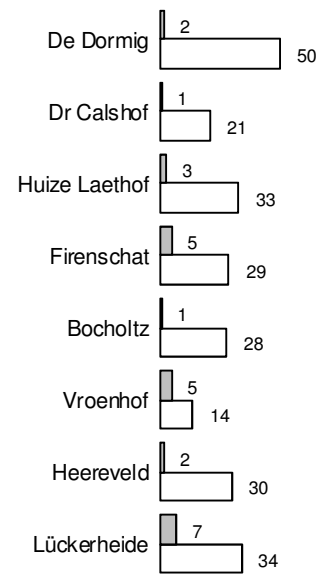
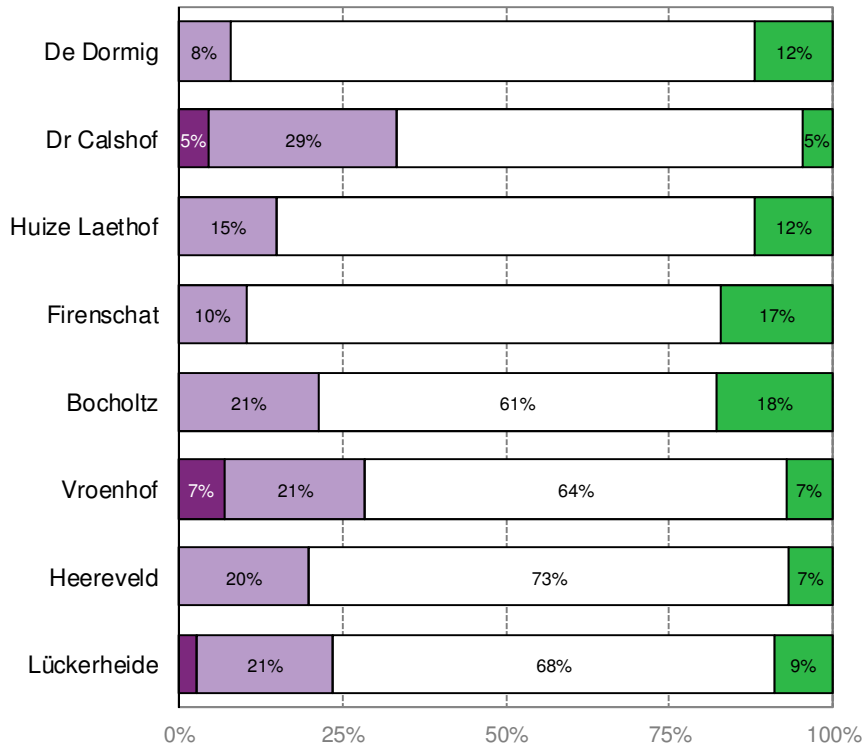
45. Is er genoeg toezicht in de huiskamer, gangen, liften, enz.? Het gaat hier om de aanwezigheid van personeel dat alert is.



■ nooit ■ soms □ meestal ■ altijd

□ weert ik niet □ N =

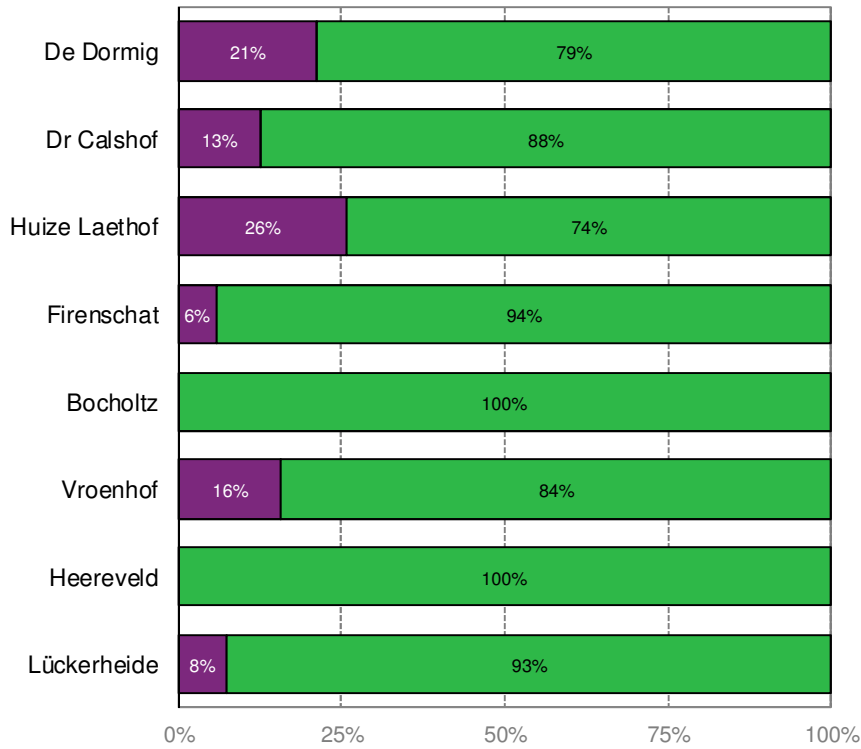
46. Gaan de bewoners prettig met elkaar om?



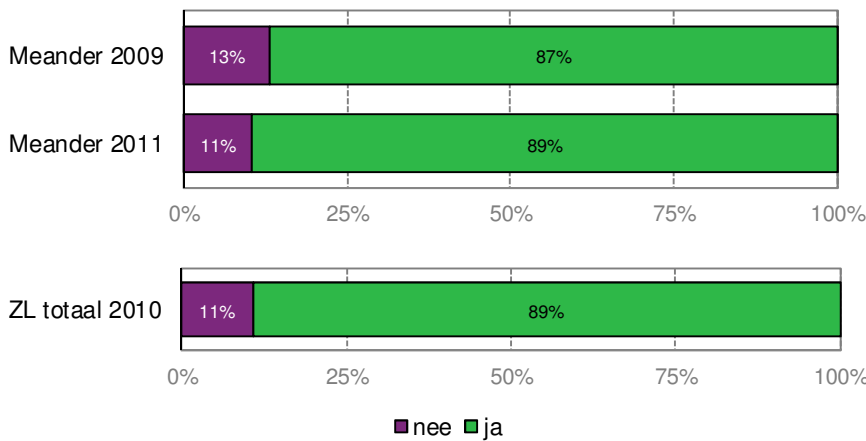
■ nooit ■ soms □ meestal ■ altijd

□ weert ik niet □ N =

47. Heeft de bewoner genoeg woonruimte?



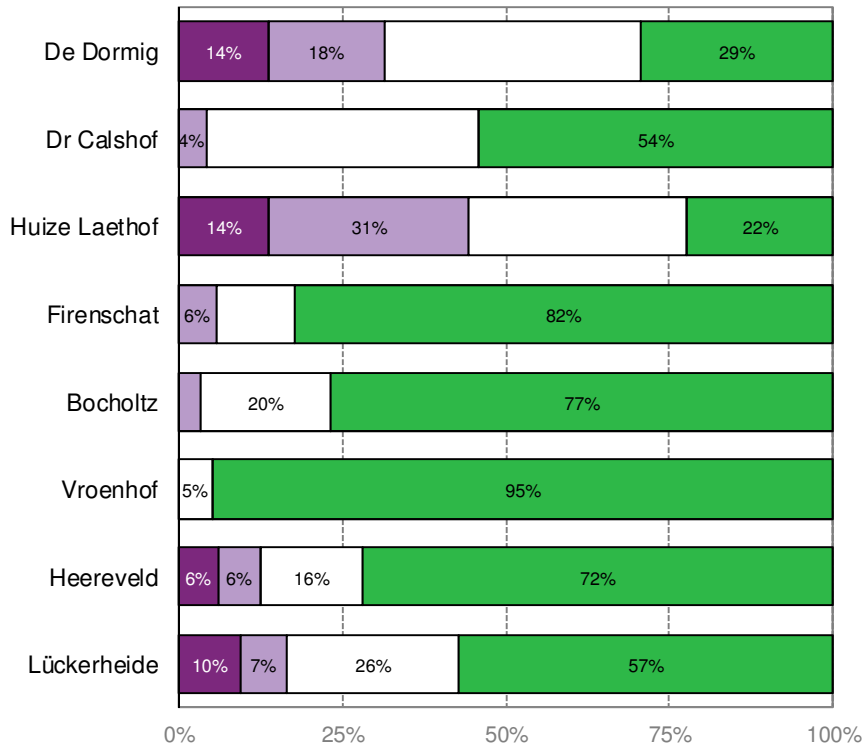
De Dormig	52
Dr Calshof	24
Huize Laethof	35
Firenschat	34
Bocholtz	30
Vroenhof	19
Heereveld	33
Lückerheide	40



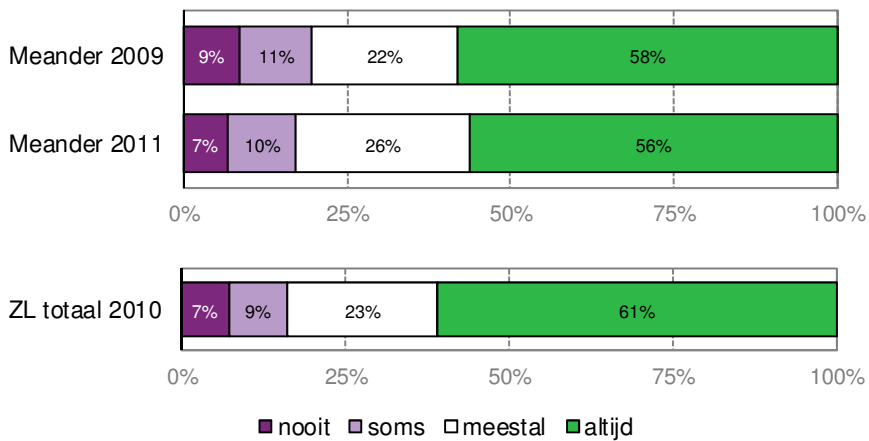
Meander 2009	227
Meander 2011	380
ZL totaal 2010	895

N =

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



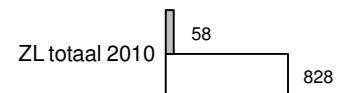
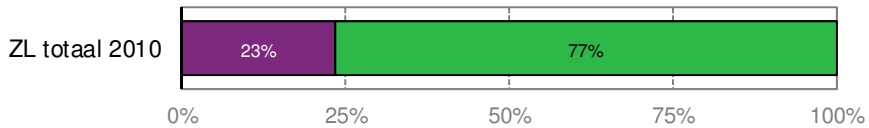
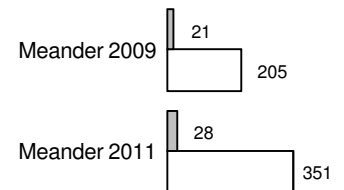
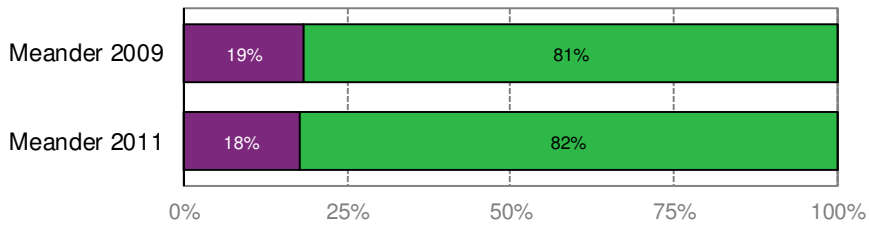
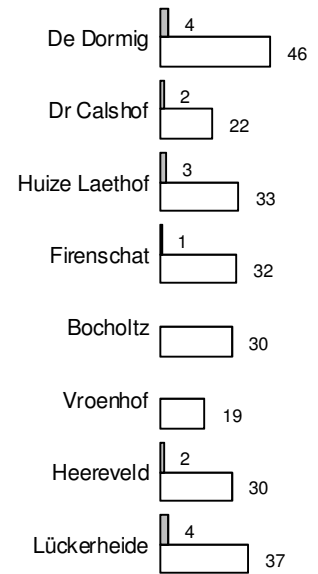
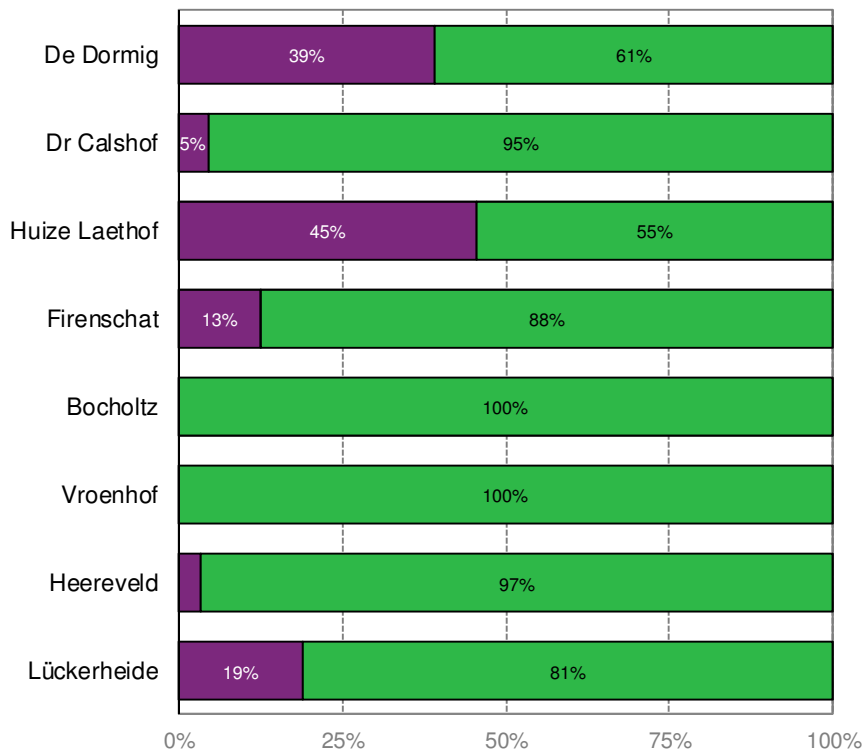
De Dormig	51
Dr Galshof	24
Huize Laethof	36
Firenschat	34
Bocholtz	30
Vroenhof	19
Heereveld	32
Lückerheide	42



Meander 2009	229
Meander 2011	382
ZL totaal 2010	895

N =

49. Kan de bewoner zelf bepalen hoe de eigen kamer of woonruimte is ingericht? (met eigen spullen, enz.)



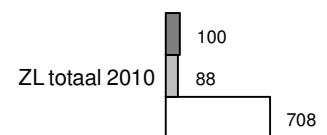
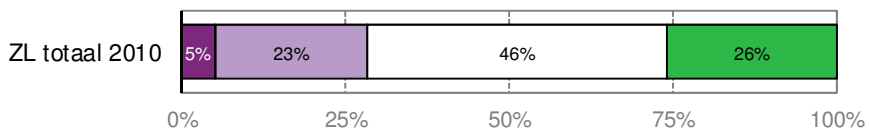
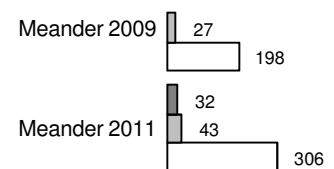
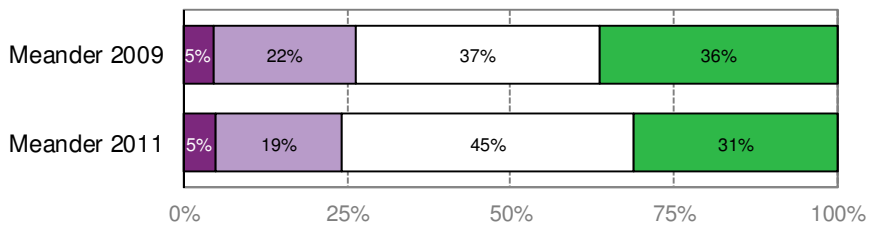
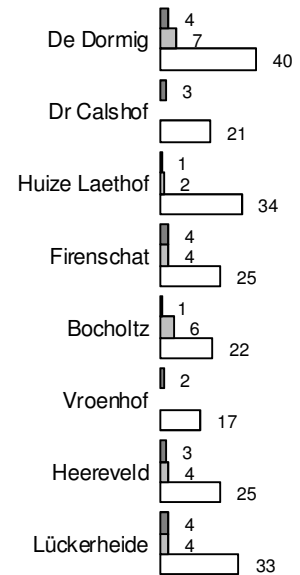
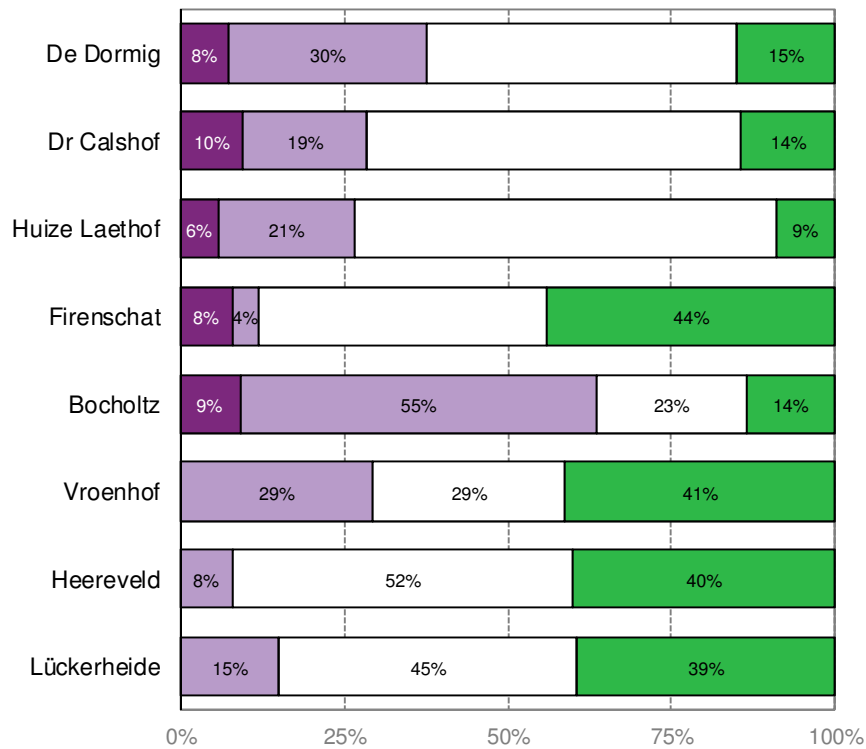
■ nee ■ ja

■ weat ik niet □ N =

Activiteiten en dagbesteding voor de bewoner

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

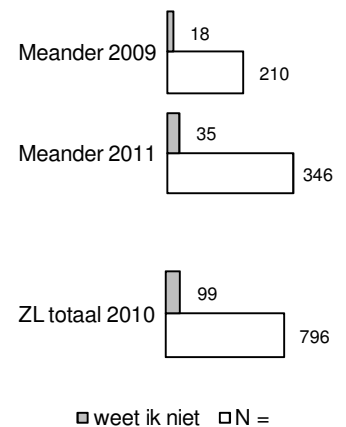
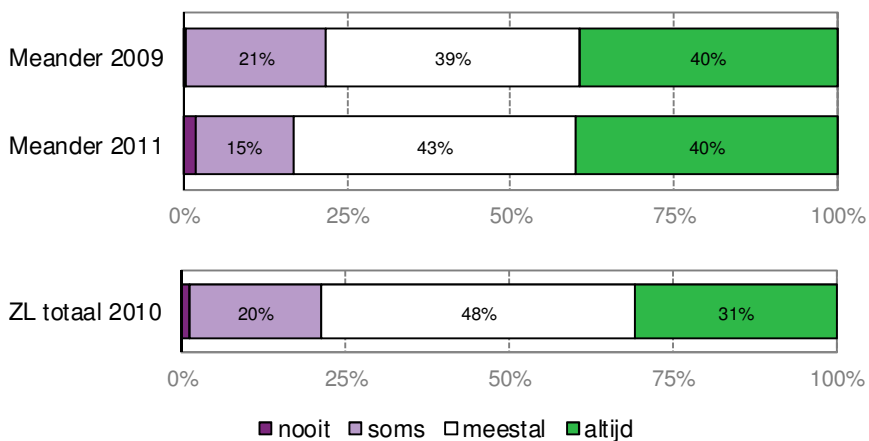
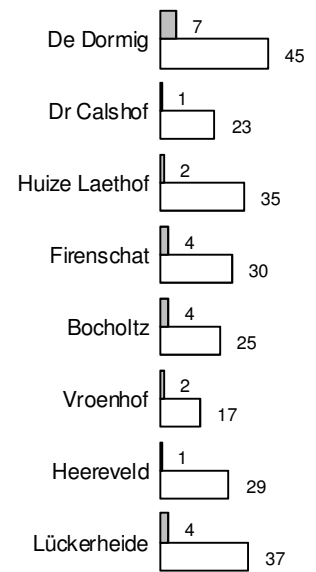
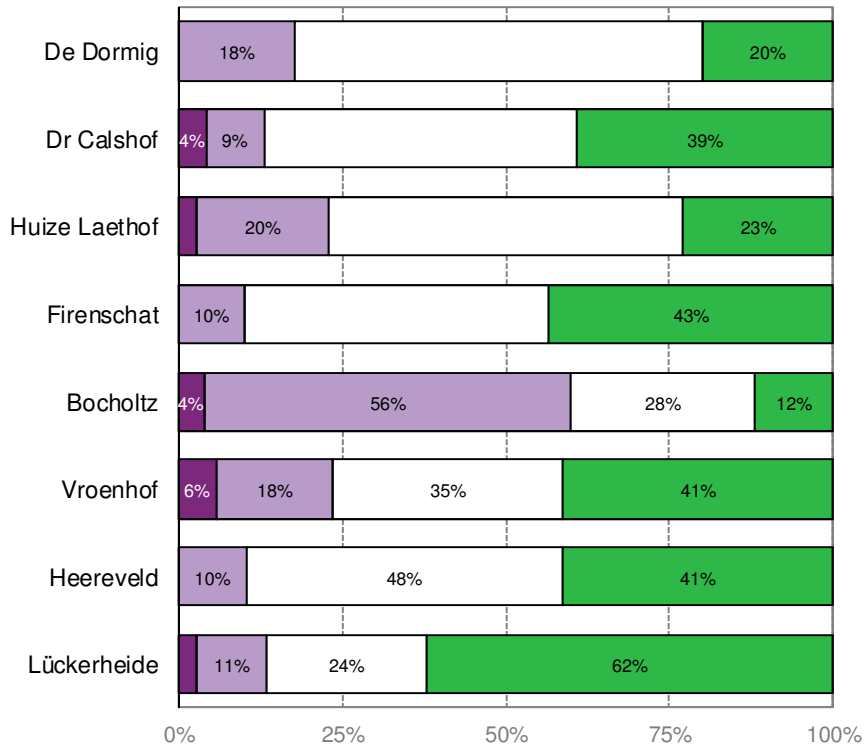
50. Heeft de bewoner genoeg mogelijkheden voor activiteiten en dagelijkse bezigheden?



■ nooit ■ soms □ meestal ■ altijd

■ nvt □ weet ik niet □ N =

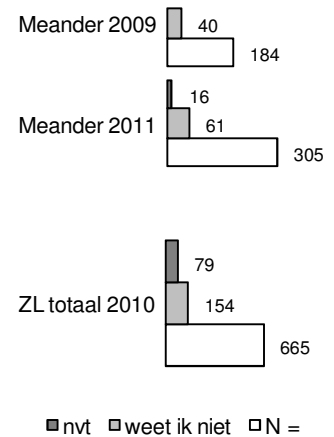
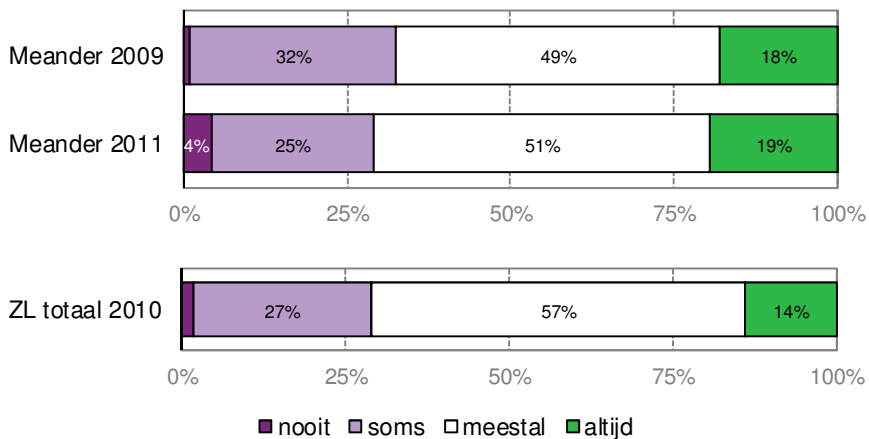
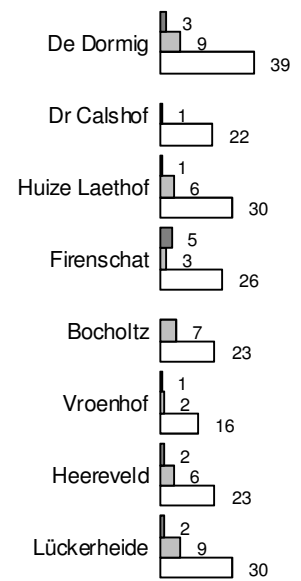
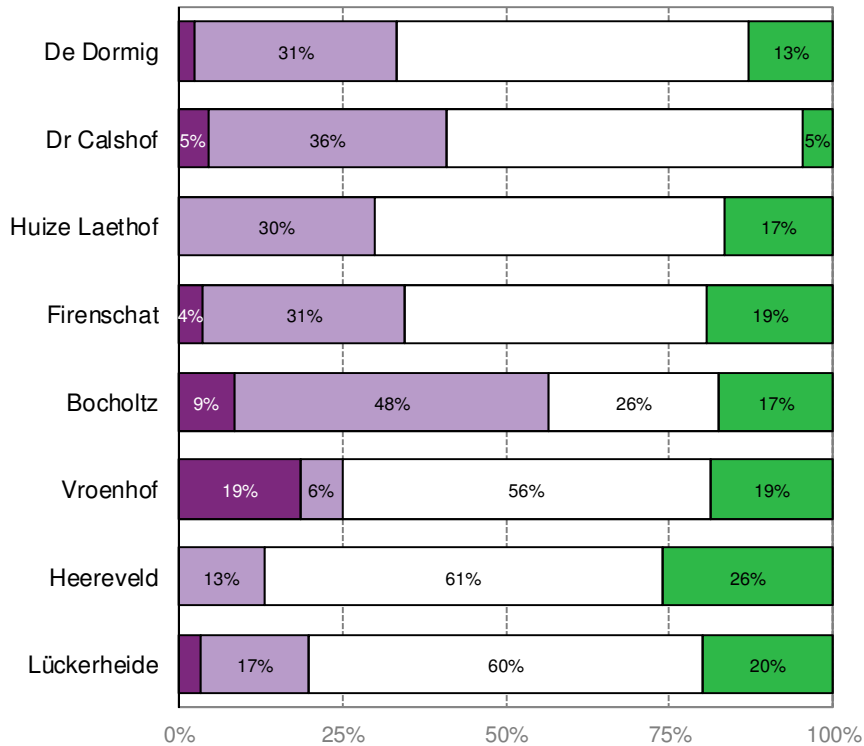
51. Worden er genoeg activiteiten door de zorginstelling georganiseerd?



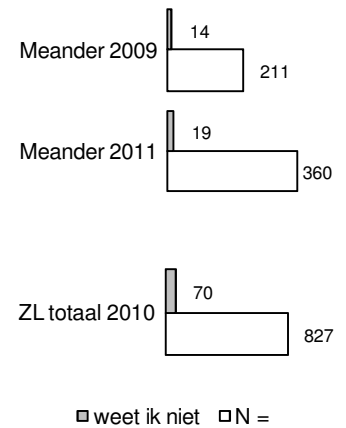
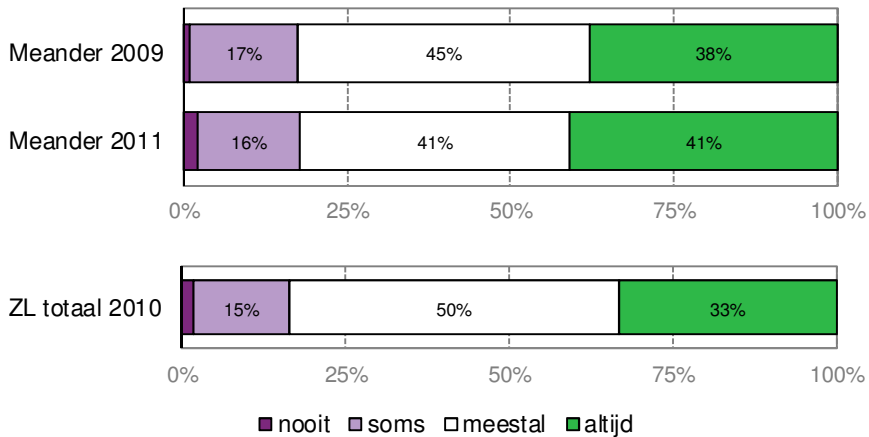
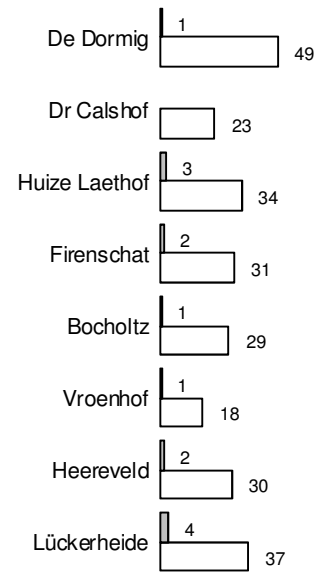
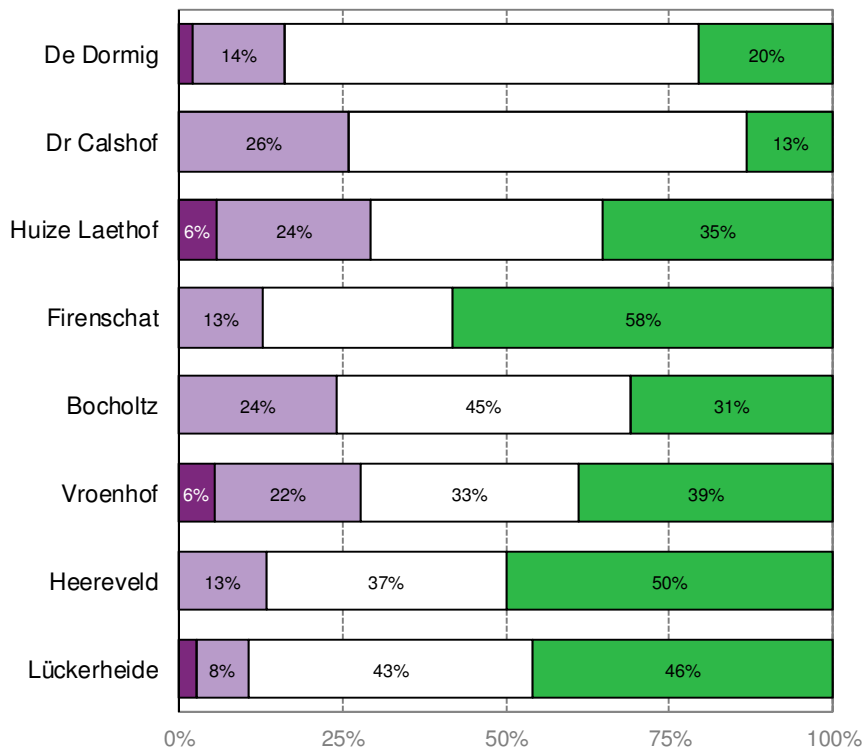
■ nooit ■ soms □ meestal ■ altijd

□ weet ik niet □ N =

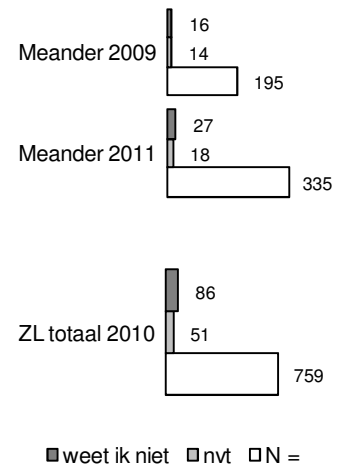
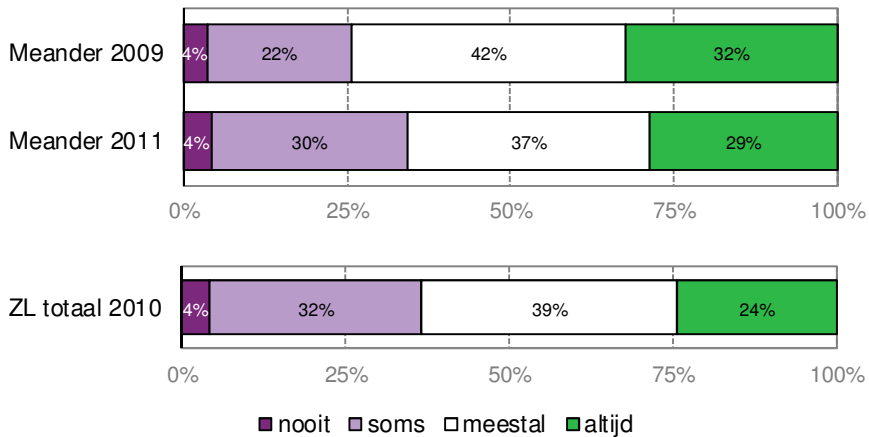
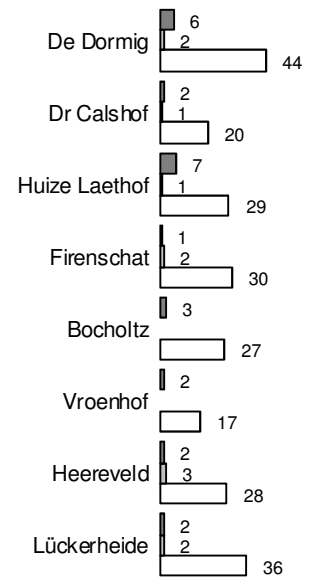
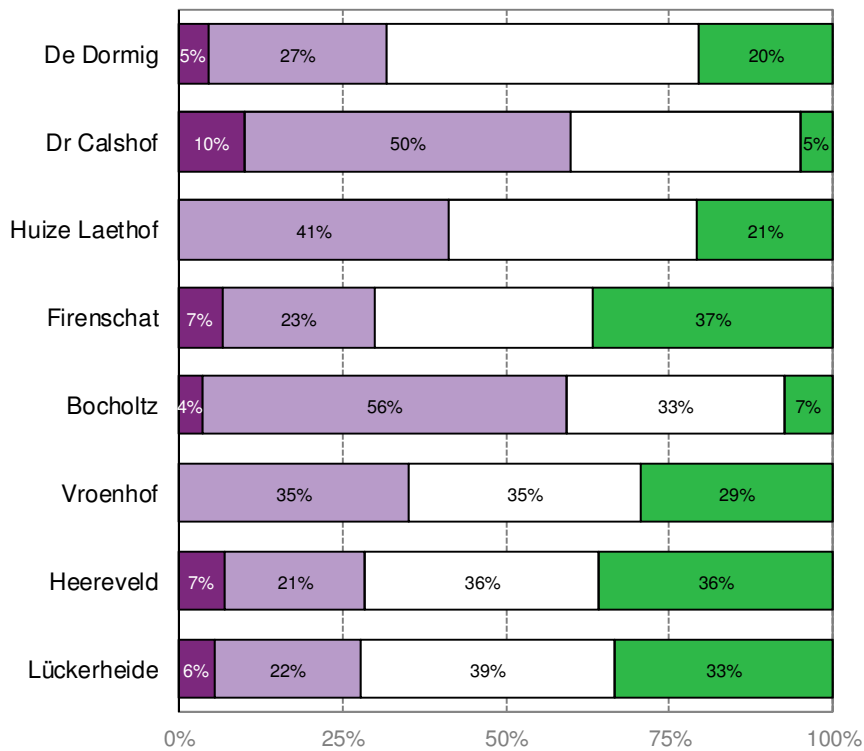
52. Sluiten de georganiseerde activiteiten aan op wat de bewoner leuk vindt?



53. Biedt het huis genoeg gezelligheid en contact met anderen?



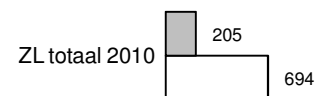
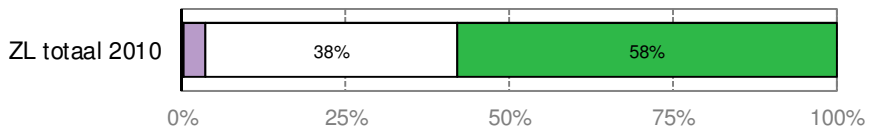
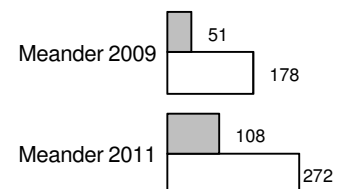
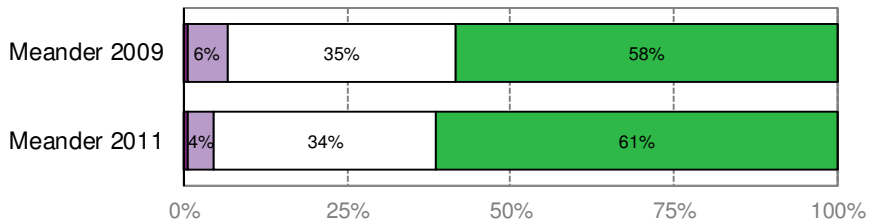
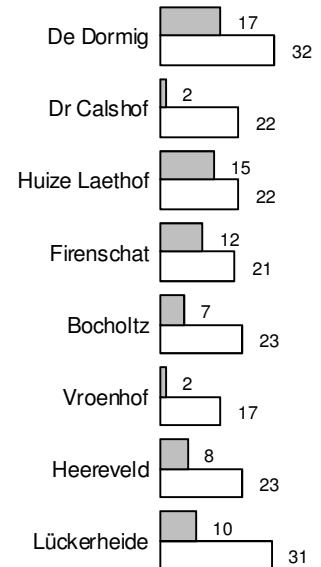
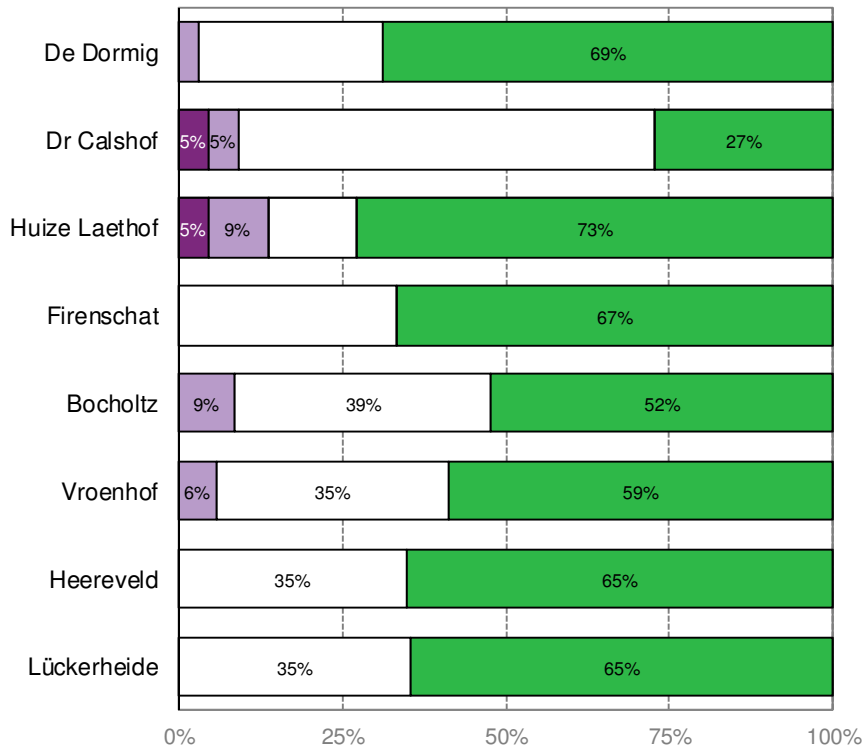
54. Is er hulp voor de bewoner om naar buiten te gaan of uitstapjes te maken? (hulp van zorgverleners, vrijwilligers en naasten)



Maaltijden voor de bewoner

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

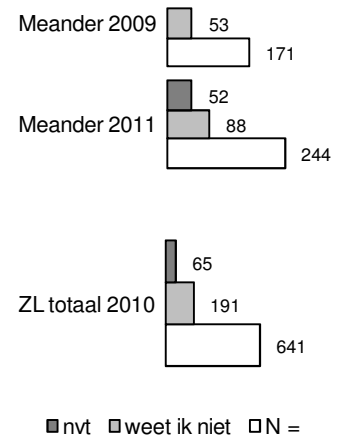
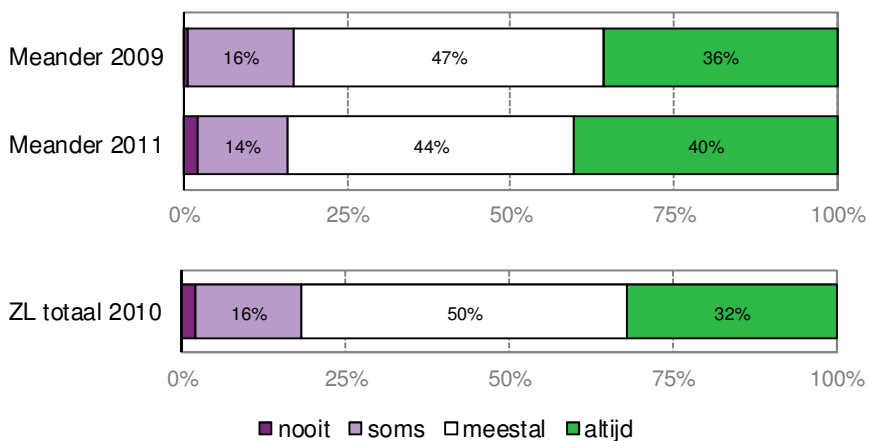
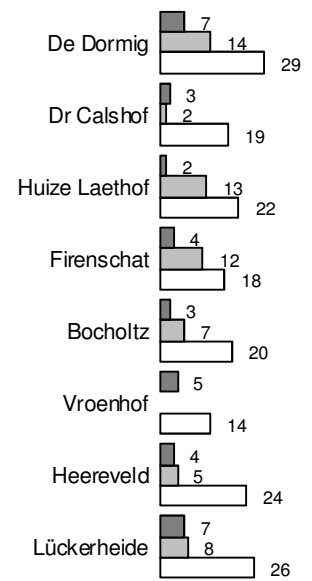
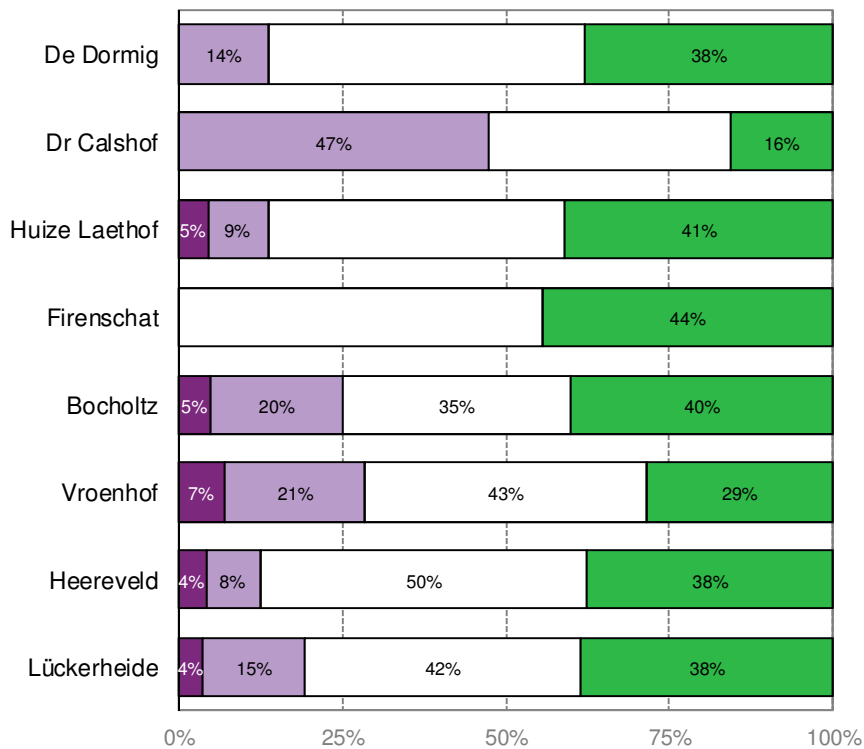
55. Zien de warme maaltijden er verzorgd uit?



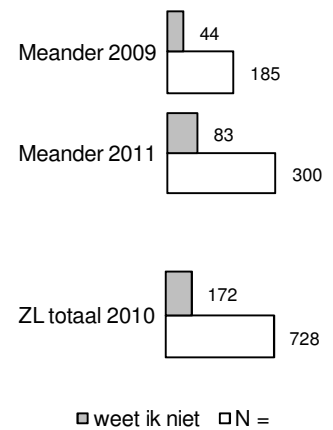
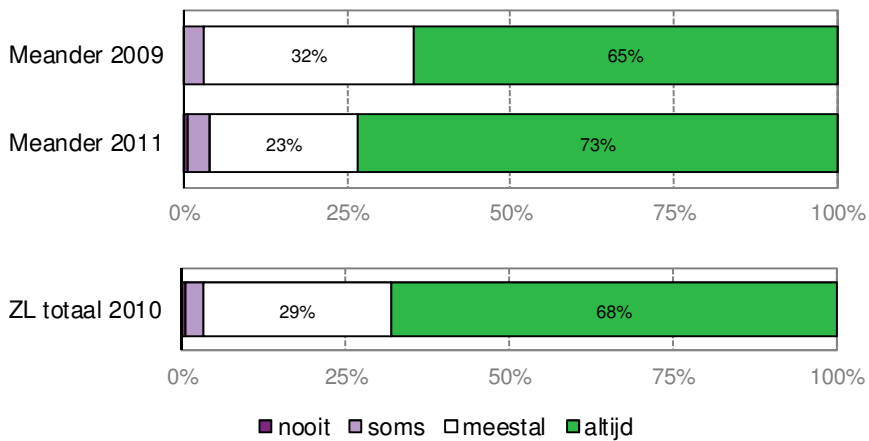
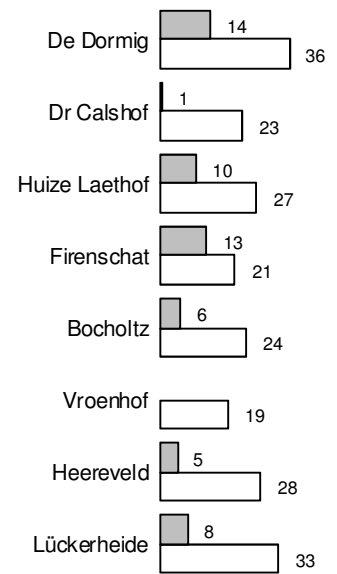
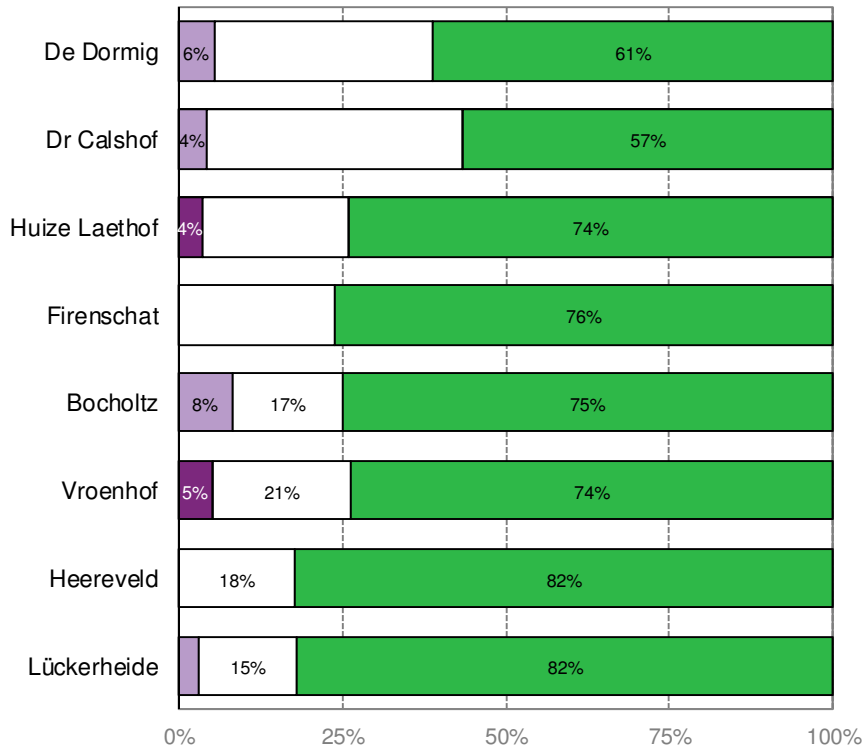
■ nooit ■ soms □ meestal ■ altijd

□ weat ik niet □ N =

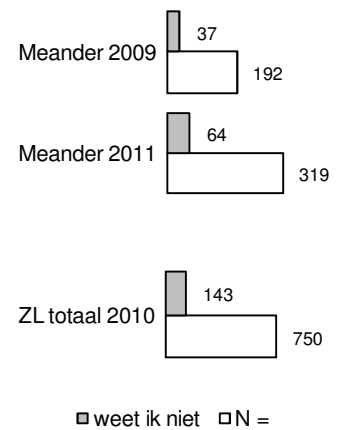
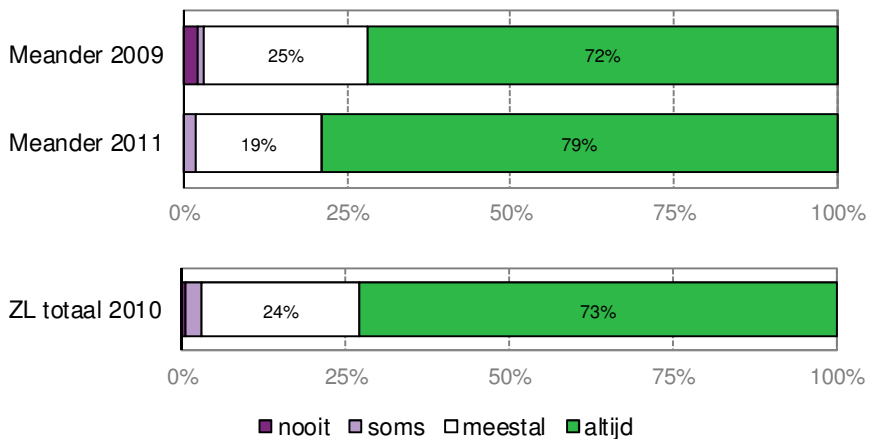
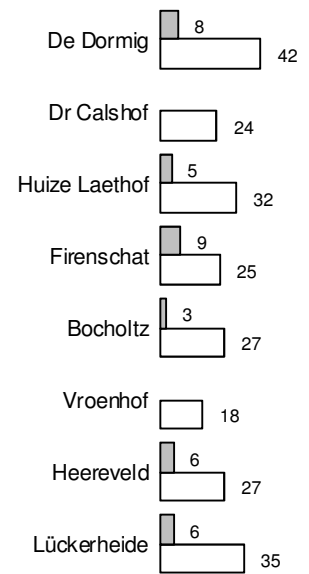
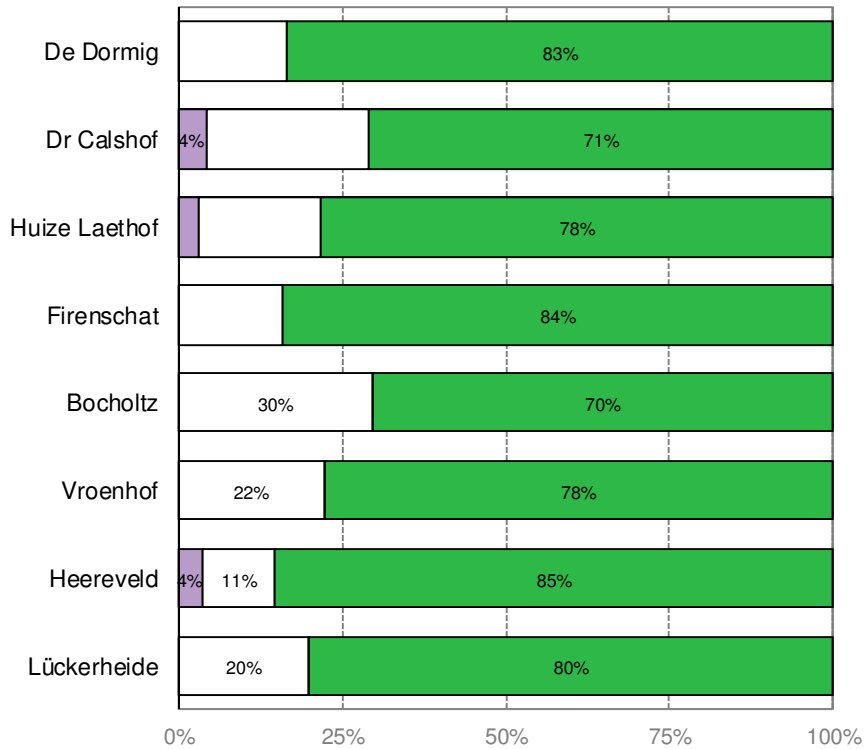
56. Is er genoeg hulp bij het eten?



57. Is er genoeg tijd om te eten?



58. Zijn de maaltijden genoeg gespreid over de dag? (met tussenpozen van 3 uur)



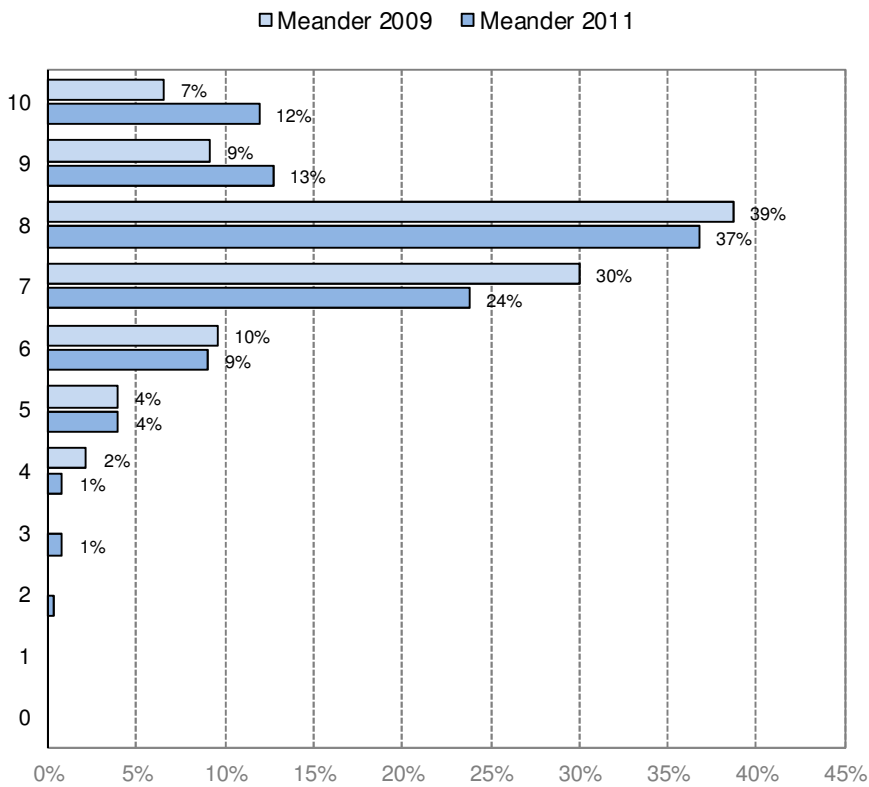
■ nooit ■ soms □ meestal ■ altijd

□ weert ik niet □ N =

Uw totaaloordeel over de zorginstelling

We willen weten wat u van het verpleeg- of verzorgingshuis en de zorgverleners vindt.

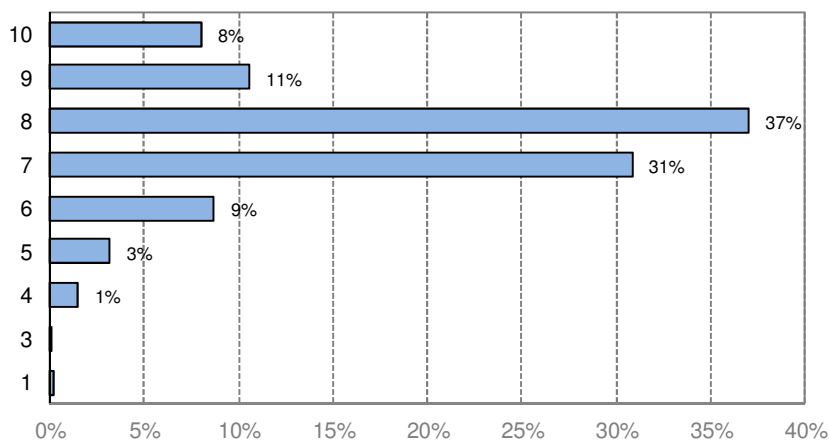
59. Cijfer totale oordeel over het verpleeghuis of verzorgingshuis.



Meander 2009	230
Meander 2011	378

Meander 2009	7,5
Meander 2011	7,7

Facit totaal



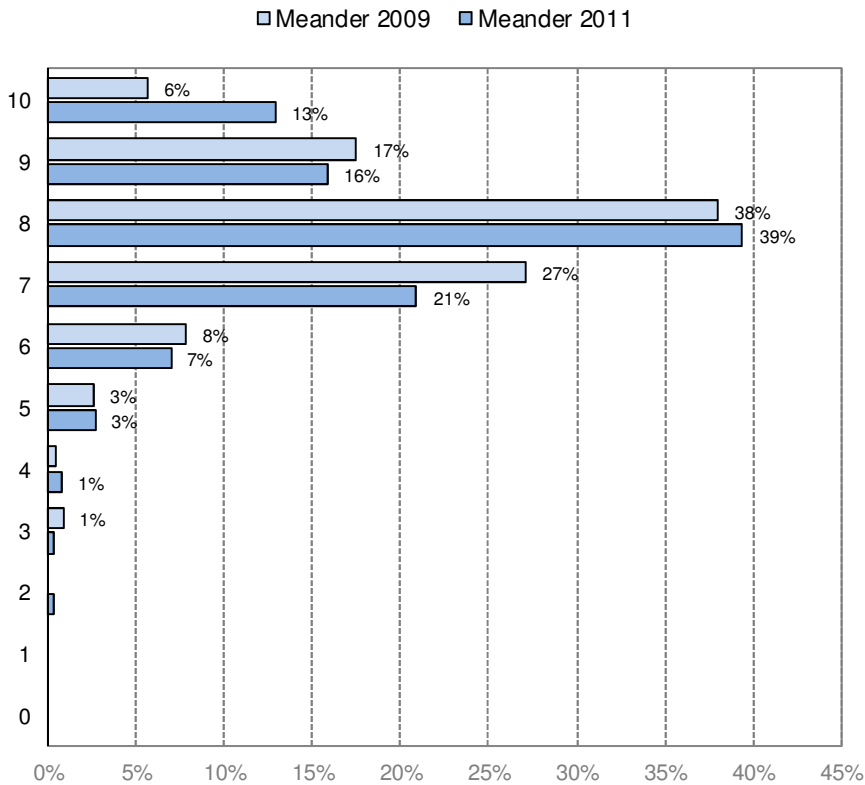
ZL totaal 2010	889
----------------	-----

N =

ZL totaal 2010	7,6
----------------	------------

gemiddeld

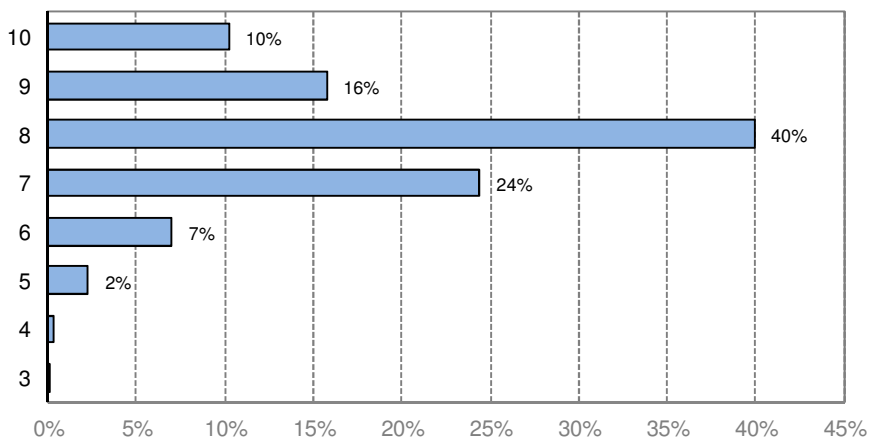
60. Cijfer totale oordeel over de verzorgenden en verpleegkundigen.



Meander 2009	229
Meander 2011	373

Meander 2009	7,7
Meander 2011	7,9

Facit totaal



ZL totaal 2010	889
----------------	-----

N =

ZL totaal 2010	7,9
----------------	------------

gemiddeld

59. Cijfer totale oordeel over het verpleeghuis of verzorgingshuis.

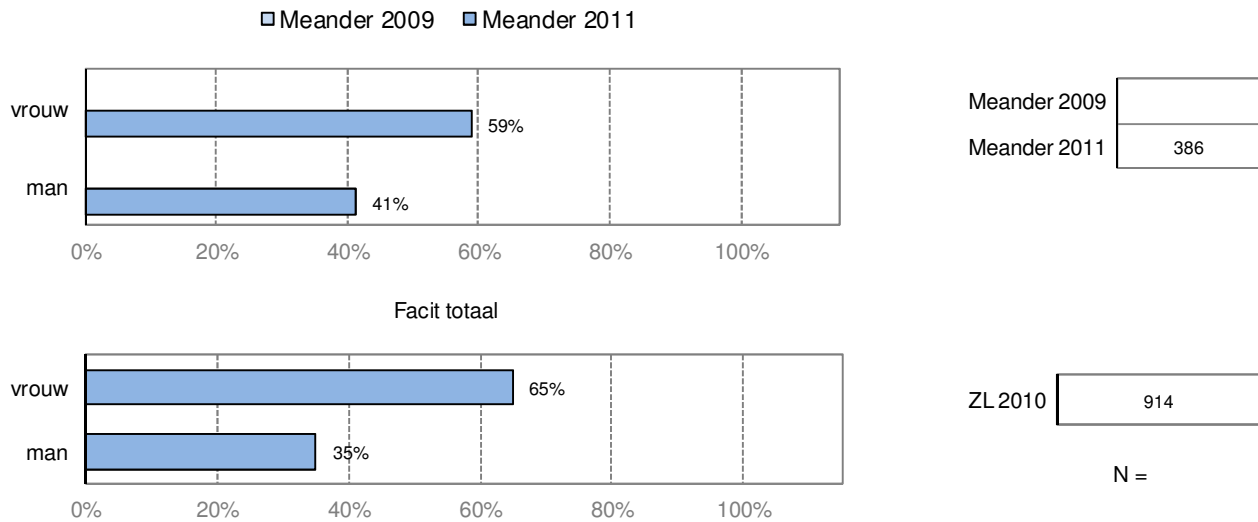
	Lückerheide		Heereveld		Vroenhof		Bocholtz		Firenschat		Huize Laethof		Dr Calshof		De Dormig	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0
1	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0
2	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0
3	1	2,4	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	1	2,7	1	4,2	0	,0
4	0	,0	0	,0	1	5,3	0	,0	0	,0	0	,0	1	4,2	0	,0
5	2	4,8	1	3,0	0	,0	1	3,3	1	2,9	0	,0	2	8,3	3	5,8
6	1	2,4	2	6,1	3	15,8	5	16,7	2	5,9	5	13,5	6	25,0	3	5,8
7	11	26,2	9	27,3	7	36,8	4	13,3	8	23,5	14	37,8	5	20,8	15	28,8
8	14	33,3	9	27,3	6	31,6	11	36,7	16	47,1	7	18,9	5	20,8	24	46,2
9	7	16,7	9	27,3	2	10,5	5	16,7	3	8,8	4	10,8	2	8,3	2	3,8
10	6	14,3	3	9,1	0	,0	3	10,0	4	11,8	6	16,2	0	,0	3	5,8
niet ingevuld	0	,0	0	,0	0	,0	1	3,3	0	,0	0	,0	2	8,3	2	3,8
totaal	42	100	33	100	19	100	30	100	34	100	37	100	24	100	52	100
gemiddeld	7,9		8,0		7,2		7,8		7,9		7,6		6,6		7,6	

60. Cijfer totale oordeel over de verzorgenden en verpleegkundigen.

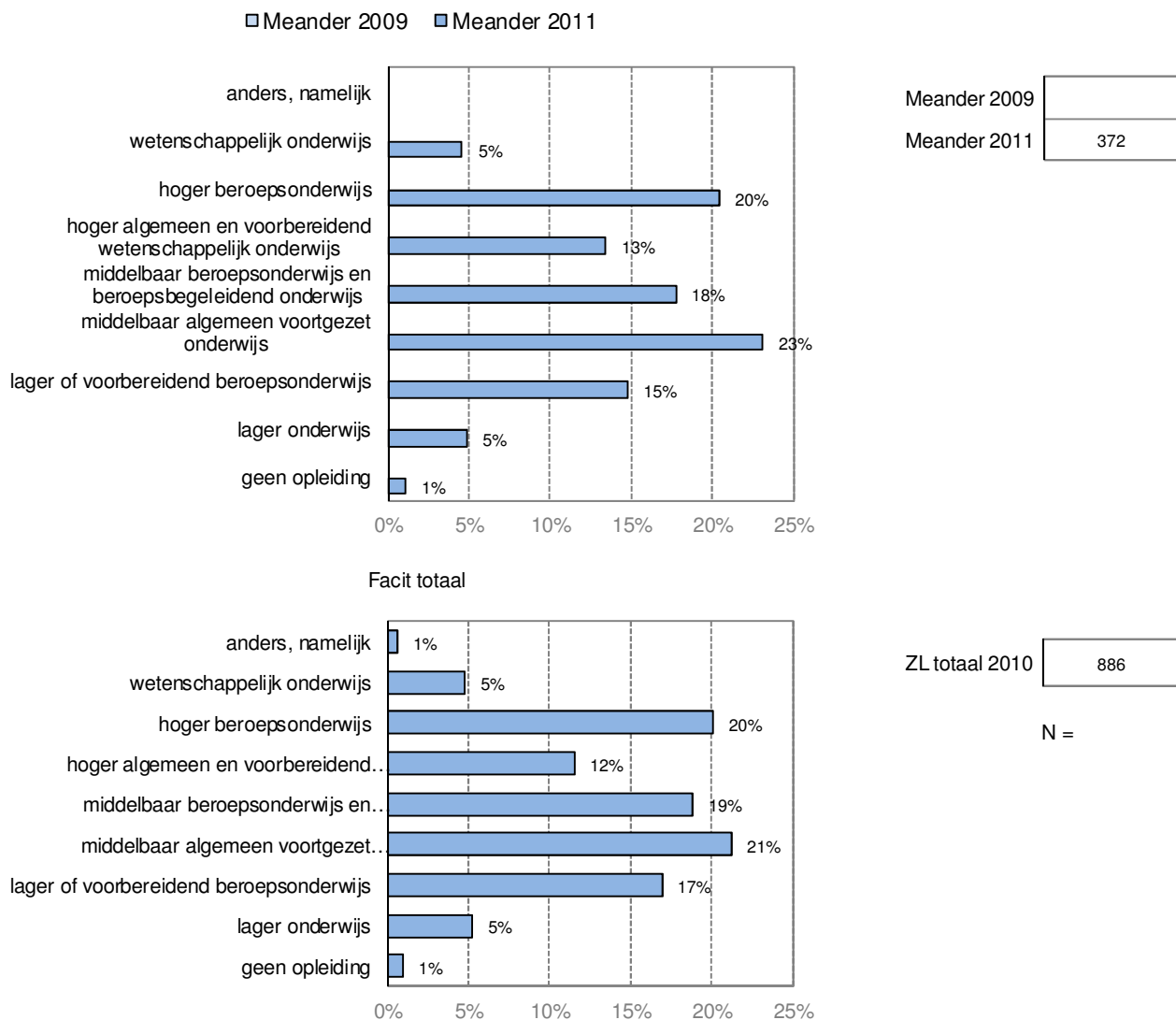
	Lückerheide		Heereveld		Vroenhof		Bocholtz		Firenschat		Huize Laethof		Dr Calshof		De Dormig	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0
1	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0
2	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0
3	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0
4	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	1	4,2	0	,0
5	0	,0	1	3,0	0	,0	1	3,3	1	2,9	1	2,7	1	4,2	2	3,8
6	4	9,5	0	,0	2	10,5	4	13,3	1	2,9	1	2,7	6	25,0	2	3,8
7	7	16,7	10	30,3	6	31,6	5	16,7	7	20,6	7	18,9	5	20,8	13	25,0
8	17	40,5	10	30,3	6	31,6	13	43,3	13	38,2	18	48,6	8	33,3	22	42,3
9	7	16,7	9	27,3	1	5,3	3	10,0	7	20,6	4	10,8	1	4,2	6	11,5
10	7	16,7	2	6,1	2	10,5	3	10,0	3	8,8	6	16,2	0	,0	4	7,7
niet ingevuld	0	,0	1	3,0	2	10,5	1	3,3	2	5,9	0	,0	2	8,3	3	5,8
totaal	42	100	33	100	19	100	30	100	34	100	37	100	24	100	52	100
gemiddeld	8,1		8,0		7,7		7,8		8,0		8,1		7,0		7,8	

Over uzelf

61. Bent u een man of een vrouw?

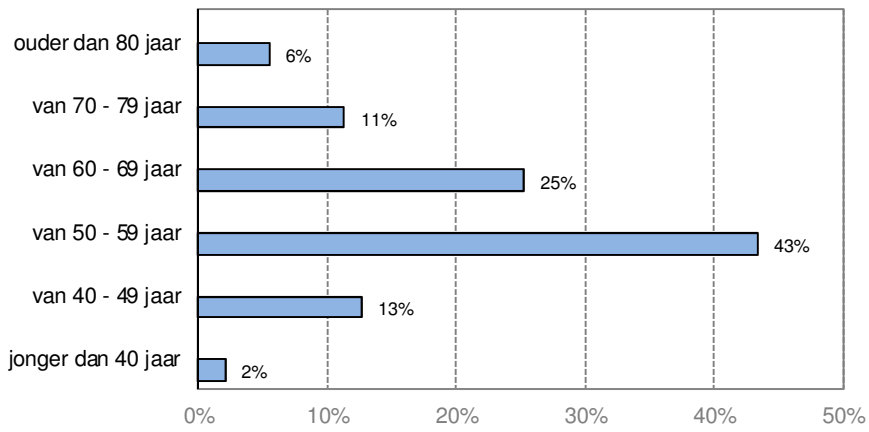


62. Wat is uw hoogst voltooide opleiding? (een opleiding, afgerond met een diploma of voldoende getuigschrift)



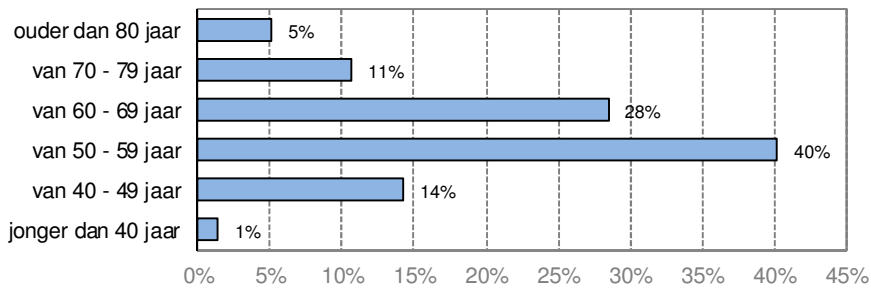
63. Leeftijd van vertegenwoordiger in klassen

Meander 2009 Meander 2011



Meander 2009	
Meander 2011	381

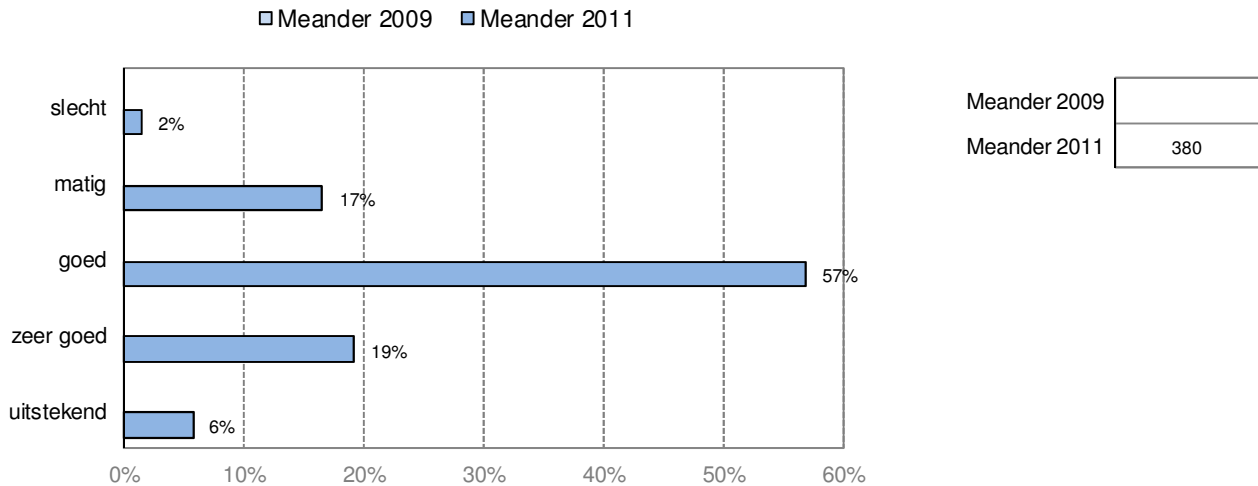
Facit totaal



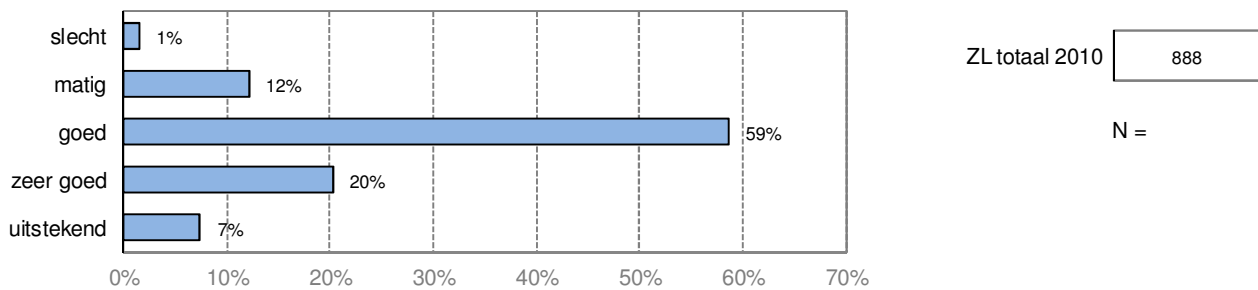
ZL totaal 2010	892
----------------	-----

N =

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



Facit totaal



65. 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?)

De antwoorden op deze vraag zijn in de locatierapportages of bijlagen weergegeven.

4 Schaalgemiddelden

In onderstaande tabel treft u de gemiddelde score per indicator en per thema Verantwoorde Zorg aan.

Een indicatorscore is het gemiddelde van de scores op de vragen die samen een indicator vormen. Voor de beantwoording van deze vragen wordt voornamelijk gebruik gemaakt van een 4-punts beoordelingschaal, waarbij de scores 1, 2, 3 en 4 staan voor respectievelijk nooit, soms, meestal en altijd. Vragen die een andere schaal hebben worden omgezet naar een 4-puntsschaal.

Een themascore is vervolgens weer het gemiddelde van de indicatorscores die samen een thema vormen. Deze scores zijn berekend met het opgeschoonde databestand dat door Facit ook wordt ingebracht in de landelijke database.

Randvoorwaardes bij de berekening van de scores zijn:

- Een respondent heeft meer dan de helft van de vragen, die samen een indicator vormen, beantwoord;
- 10 of meer respondenten hebben de vragen beantwoord.

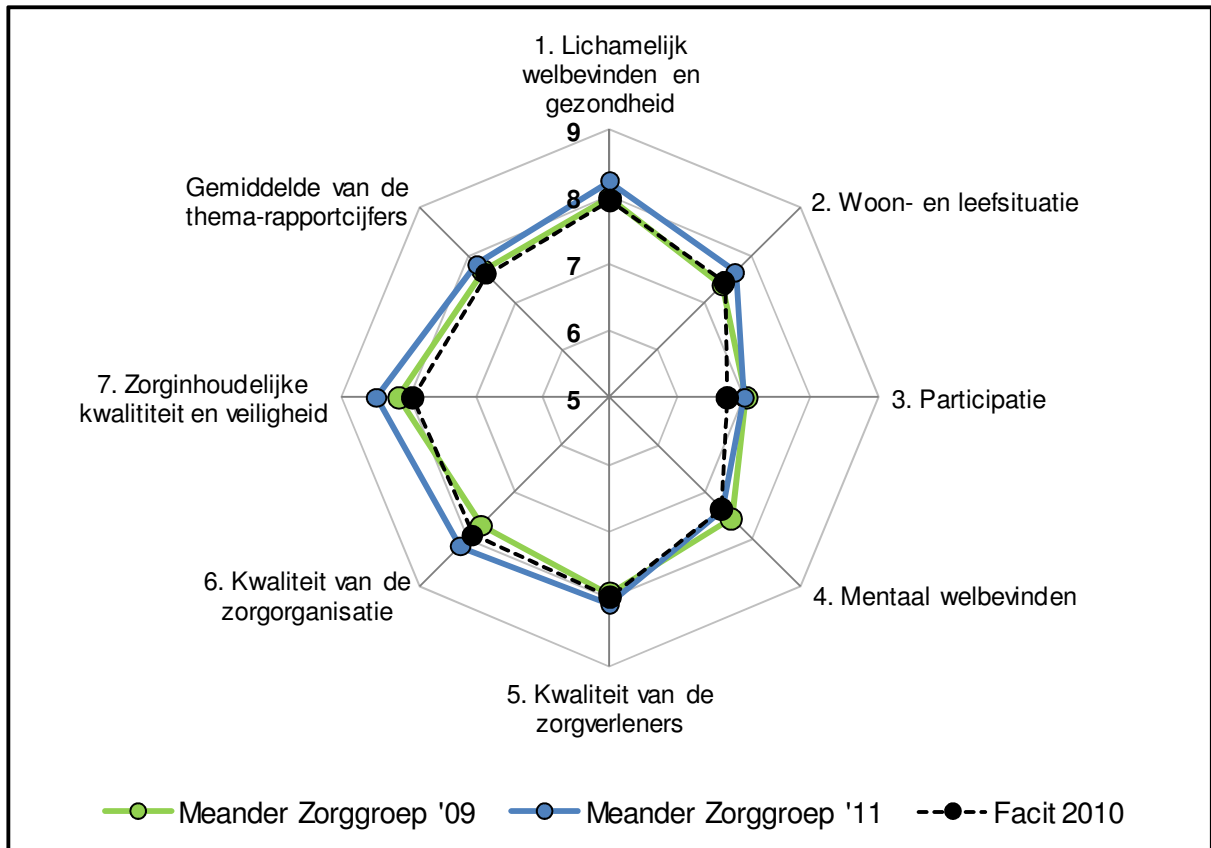
Is dit niet het geval, dan leidt dit in de rapportage van de indicatorgemiddelden tot lege vakjes.

Gemiddelde schaalscores PG MeanderGroep

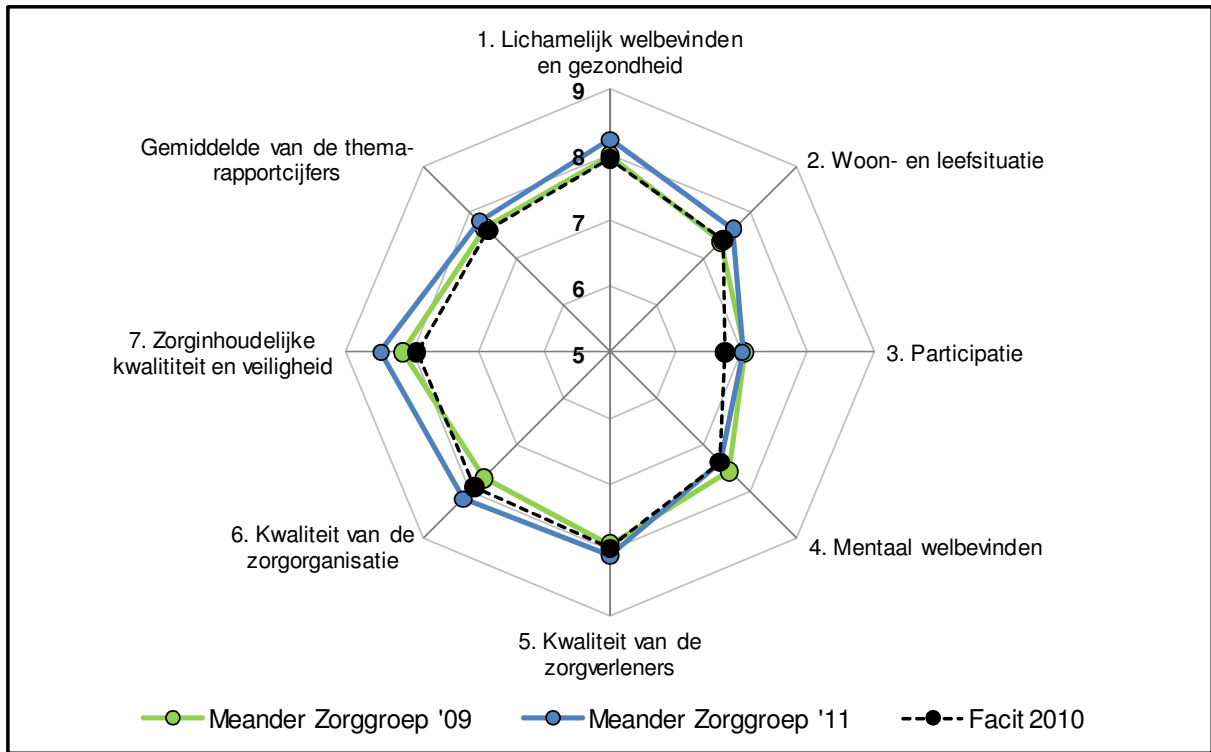
	Lückerheide		Heereveld		Vroenhof		Bocholtz		Firenschat		Huize Laethof		Dr Calshof		De Dormig	
	score	N	score	N	score	N	score	N	score	N	score	N	score	N	score	N
1.1 Ervaren met lichamelijke verzorging	3,3	N=36	3,3	N=31	3,3	N=16	3,4	N=27	3,3	N=33	3,4	N=30	2,9	N=22	3,3	N=45
1.2 Ervaren met maaltijden	3,6	N=32	3,6	N=27	3,5	N=16	3,5	N=25	3,7	N=23	3,5	N=25	3,3	N=22	3,6	N=33
2.1 Ervaren met schoonmaken	3,2	N=39	3,4	N=32	3,4	N=16	3,3	N=27	3,4	N=33	3,0	N=31	3,0	N=22	3,3	N=46
2.2 Ervaren sfeer	3,1	N=36	3,2	N=31	3,0	N=15	3,0	N=27	3,3	N=31	2,9	N=31	2,9	N=22	3,1	N=46
2.3 Ervaren privacy en woonruimte	3,5	N=38	3,8	N=32	3,9	N=16	3,9	N=27	3,7	N=33	2,7	N=30	3,6	N=23	3,0	N=46
2.4 Ervaren veiligheid woon- en leefomgeving	2,9	N=37	2,9	N=30	3,1	N=16	3,0	N=26	2,8	N=31	2,8	N=31	2,4	N=23	3,0	N=45
3.1 Ervaren met dagbesteding en participatie	3,2	N=35	3,2	N=28	3,1	N=14	2,5	N=24	3,1	N=29	2,7	N=30	2,7	N=23	2,8	N=43
4.1 Ervaren op het gebied van mentaal welbevinden	3,2	N=36	3,4	N=31	3,1	N=16	3,1	N=26	3,0	N=27	3,2	N=30	2,5	N=23	3,0	N=42
5.1 Ervaren professionaliteit en veiligheid zorgverlening	3,3	N=38	3,5	N=32	3,3	N=16	3,2	N=26	3,3	N=33	3,4	N=31	2,9	N=23	3,2	N=46
5.2 Ervaren bejegening	3,6	N=39	3,6	N=32	3,4	N=16	3,4	N=27	3,5	N=33	3,5	N=31	3,2	N=23	3,5	N=46
5.3 Ervaren betrouwbaarheid zorgverleners	3,0	N=31	3,4	N=27	3,2	N=14	3,5	N=24	3,2	N=32	3,3	N=29	2,9	N=17	2,9	N=43
6.1 Ervaren met zorgleefplan en evaluatie	3,8	N=39	3,7	N=31	3,8	N=15	3,8	N=26	3,3	N=32	3,7	N=29	3,9	N=22	3,8	N=45
6.2 Ervaren inspraak en overleg	3,2	N=39	3,4	N=32	3,4	N=16	3,1	N=27	3,1	N=33	3,3	N=31	2,8	N=23	3,1	N=46
6.3 Ervaren informatie	3,6	N=39	3,8	N=32	3,8	N=16	3,5	N=27	3,5	N=33	3,7	N=31	3,2	N=23	3,7	N=45
6.4 Ervaren telefonische bereikbaarheid	3,4	N=38	3,6	N=31	3,7	N=16	3,4	N=26	3,4	N=33	3,5	N=31	2,9	N=23	3,5	N=45
6.6 Ervaren beschikbaarheid personeel	3,0	N=36	2,9	N=29	2,8	N=15	3,1	N=26	2,7	N=32	2,9	N=28	2,5	N=23	2,9	N=41

5 Rapportcijfers per indicator

Vertegenwoordigers van bewoners MeanderGroep									Meander Zorggroep '09	Meander Zorggroep '11	Facit 2010
	Bocholtz '09	Bocholtz '11	Fireschat '09	Fireschat '11	Huize Laethof '09	Huize Laethof '11	De Dormig '09	De Dormig '11			
1. Lichamelijk welbevinden en gezondheid	7,5	8,3	8,1	8,2	8,5	8,4	7,3	8,2	8,0	8,2	7,9
1.1 Ervaringen met lichamelijke verzorging	7,1	8,1	7,7	7,8	8,6	8,2	7,0	7,9	7,7	7,9	7,5
1.2 Ervaringen met maaltijden	8,2	8,5	8,4	9,2	8,7	8,7	7,8	8,8	8,5	8,8	8,5
2. Woon- en leefsituatie	7,5	7,8	7,8	8,0	7,3	6,8	6,3	7,4	7,4	7,6	7,4
2.1 Ervaringen met schoonmaken	7,6	7,7	8,8	8,3	7,4	7,3	7,3	8,1	7,8	7,9	7,3
2.2 Ervaren sfeer	6,6	7,1	7,1	7,9	7,5	6,8	6,6	7,3	7,1	7,4	7,1
2.3 Ervaren privacy en woonruimte	9,5	9,7	9,4	9,2	7,3	6,5	6,0	7,0	8,3	8,5	8,6
2.4 Ervaren veiligheid woon- en leefomgeving	6,3	6,8	5,4	6,4	6,9	6,6	5,1	6,9	6,1	6,8	6,6
3. Participatie	6,5	5,4	6,6	7,2	8,1	6,5	5,8	6,6	7,0	7,0	6,8
4. Mentaal welbevinden	6,6	7,3	7,4	7,2	8,5	7,8	6,9	7,2	7,6	7,4	7,4
5. Kwaliteit van de zorgverleners	7,4	8,2	8,0	8,0	8,4	8,4	7,1	7,7	7,9	8,1	8,0
5.1 Ervaren professionaliteit en veiligheid zorgverlening	7,2	7,7	7,8	7,8	8,8	8,2	7,4	7,8	7,9	7,9	7,8
5.2 Ervaren bejegening	7,8	8,3	8,4	8,5	8,8	8,7	7,7	8,5	8,3	8,6	8,4
5.3 Ervaren betrouwbaarheid zorgverleners	7,1	8,7	7,7	7,7	7,8	8,1	6,2	6,7	7,6	7,8	7,7
6. Kwaliteit van de zorgorganisatie	7,7	8,2	7,6	7,8	8,5	8,4	7,3	8,3	7,7	8,1	7,9
6.1 Ervaringen met zorgleefplan en evaluatie	9,7	9,5	7,8	8,8	9,0	9,2	8,1	9,6	8,3	9,3	9,0
6.2 Ervaren inspraak en overleg	6,2	7,4	7,4	7,2	7,6	7,9	6,9	7,5	7,1	7,5	7,3
6.3 Ervaren informatie	8,5	8,7	8,2	8,7	9,5	9,2	7,9	9,2	8,3	8,9	8,5
6.4 Ervaren telefonische bereikbaarheid	7,6	8,3	8,4	8,3	8,9	8,6	7,8	8,5	8,2	8,3	8,1
6.6 Ervaren beschikbaarheid personeel	6,6	7,0	6,2	6,0	7,6	7,0	5,8	6,8	6,7	6,7	6,5
7. Zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid	8,3	8,8	7,7	8,5	8,5	9,0	7,0	8,1	8,2	8,5	7,9
Gemiddelde van de thema-rapportcijfers	7,3	7,7	7,6	7,8	8,3	7,8	6,9	7,6	7,7	7,8	7,6
Cijfer totaaloordeel verpleeghuis of verzorgingshuis	7,2	7,8	7,5	7,9	7,5	7,6	7,3	7,6	7,5	7,7	7,5
Cijfer totaaloordeel verzorgenden en verpleegkundigen	7,4	7,8	7,5	8,0	8,1	8,1	7,7	7,8	7,7	7,9	7,8
Aantal respondenten	29	30	34	34	34	37	41	52	231	389	7608
Respons 2011 in %	81,1		81,0		80,4		88,1				81,1



Vertegenwoordigers van bewoners MeanderGroep	Lückerheide '08	Lückerheide '11	Heereveld '09	Heereveld '11	Vroenhof '09	Vroenhof '11	Dokter Calshof '11	Meander Zorggroep '09	Meander Zorggroep '11	Facit 2010
	1. Lichamelijk welbevinden en gezondheid	8,3	8,3	8,4	8,3	7,5	8,2	7,3	8,0	8,2
1.1 Ervaringen met lichamelijke verzorging	8,1	7,9	7,9	7,8	6,8	7,8	6,8	7,7	7,9	7,5
1.2 Ervaringen met maaltijden	8,9	8,9	9,0	8,9	8,3	8,6	7,9	8,5	8,8	8,5
2. Woon- en leefsituatie	7,7	7,8	7,9	8,0	7,3	7,9	7,0	7,4	7,6	7,4
2.1 Ervaringen met schoonmaken	7,9	8,0	8,2	8,3	7,2	7,9	7,1	7,8	7,9	7,3
2.2 Ervaren sfeer	7,8	7,7	7,8	7,4	6,0	6,8	6,6	7,1	7,4	7,1
2.3 Ervaren privacy en woonruimte	8,6	8,6	9,4	9,4	9,2	9,5	8,9	8,3	8,5	8,6
2.4 Ervaren veiligheid woon- en leefomgeving	6,3	7,1	6,3	6,8	6,6	7,2	5,4	6,1	6,8	6,6
3. Participatie	8,1	7,6	7,2	7,5	6,4	7,0	6,1	7,0	7,0	6,8
4. Mentaal welbevinden	8,0	7,5	8,1	8,0	7,4	7,0	5,5	7,6	7,4	7,4
5. Kwaliteit van de zorgverleners	8,3	8,2	8,5	8,5	7,6	7,9	7,1	7,9	8,1	8,0
5.1 Ervaren professionaliteit en veiligheid zorgverlening	8,1	8,1	8,3	8,6	7,7	7,7	6,7	7,9	7,9	7,8
5.2 Ervaren bejegening	8,7	8,7	8,6	8,8	7,7	8,4	7,6	8,3	8,6	8,4
5.3 Ervaren betrouwbaarheid zorgverleners	8,2	8,0	8,8	8,1	7,4	7,4	7,0	7,6	7,8	7,7
6. Kwaliteit van de zorgorganisatie	7,7	8,2	7,8	8,5	7,3	8,4	7,2	7,7	8,1	7,9
6.1 Ervaringen met zorgleefplan en evaluatie	7,8	9,1	7,5	9,3	8,3	9,5	9,8	8,3	9,3	9,0
6.2 Ervaren inspraak en overleg	7,1	7,6	7,4	8,0	7,2	7,9	6,3	7,1	7,5	7,3
6.3 Ervaren informatie	8,1	8,8	8,5	9,5	7,2	9,3	7,5	8,3	8,9	8,5
6.4 Ervaren telefonische bereikbaarheid	8,2	8,3	8,5	8,7	7,7	8,7	6,7	8,2	8,3	8,1
6.6 Ervaren beschikbaarheid personeel	7,4	7,0	6,9	6,7	6,3	6,2	5,6	6,7	6,7	6,5
7. Zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid	9,2	8,4	8,9	9,2	8,0	9,1	6,3	8,2	8,5	7,9
Gemiddelde van de thema-rapportcijfers	8,1	7,9	8,1	8,3	7,4	7,9	6,7	7,7	7,8	7,6
Cijfer totaaloordeel verpleeghuis of verzorgingshuis	7,9	8,0	7,9	8,0	6,9	7,2	6,6	7,5	7,7	7,5
Cijfer totaaloordeel verzorgenden en verpleegkundigen	7,9	8,1	8,0	8,0	7,3	7,7	7,0	7,9	7,9	7,8
Aantal respondenten	46	160	28	33	19	19	24	231	389	7608
Respons 2011 in %	77,7	89,2	90,5	82,8						81,1



Bijlage 1: Vragen CQ-index gerubriceerd naar indicator

Vragen CQ-index Ervaringen met de PG-zorg in een verpleeg- of verzorgingshuis gerubriceerd naar indicator

1. Lichamelijk welbevinden en gezondheid

1.1 Ervaringen met lichamelijke verzorging

- 28. Gebeurt de verzorging Op een manier die bij de bewoner past?
- 29. Ziet de bewoner er schoon en verzorgd uit?
- 32. Wordt incontinentiemateriaal Op tijd verschoond?
- 33. Wordt het gebit van de bewoner goed verzorgd?

1.2 Ervaringen met maaltijden

- 55. Zien de warme maaltijden er verzorgd uit?
- 56. Is er genoeg hulp bij het eten?
- 57. Is er genoeg tijd om te eten?
- 58. Zijn de maaltijden genoeg gespreid over de dag? (met tussenpozen van 3 uur)

2. Woon- en leefsituatie

2.1 Ervaringen met schoonmaken

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

2.2 Ervaren sfeer

- 44. Zijn de huiskamer, gang en hal, prettig om in te verblijven? (comfortabel, schoon, prettige geur)
- 46. Gaan de bewoners prettig met elkaar om?
- 53. Biedt het huis gezelligheid en contact met anderen?

2.3 Ervaren privacy en woonruimte

- 47. Heeft de bewoner genoeg woonruimte?
- 48. Kan de bewoner zich met bezoek Op een rustige plek terugtrekken?
- 49. Kan de bewoner zelf bepalen hoe de eigen kamer of woonruimte is ingericht? (met eigen spullen, enz.)

2.4 Ervaren veiligheid woon- en leefomgeving

- 45. Is er genoeg toezicht in de huiskamer, gangen, liften, enz.? Het gaat hier om de aanwezigheid van personeel dat alert is

3. Participatie

3.1 Ervaringen met dagbesteding en participatie

- 50. Heeft de bewoner genoeg mogelijkheden voor activiteiten en dagelijkse bezigheden?
- 51. Worden er genoeg activiteiten door de zorginstelling georganiseerd?
- 52. Sluiten de georganiseerde activiteiten aan Op wat de bewoner leuk vindt?
- 54. Is er hulp voor de bewoner om naar buiten te gaan of uitstapjes te maken? (hulp van zorgverleners, vrijwilligers en naasten)

4. Mentaal welbevinden

4.1 Ervaringen Op het gebied van mentaal welbevinden

- 27. Hebben de zorgverleners genoeg aandacht voor hoe het met de bewoner gaat?

5. Kwaliteit van de zorgverleners

5.1 Ervaren professionaliteit en veiligheid zorgverlening

- 9. Komt de zorginstelling de afspraken over de verzorging en behandeling van de bewoner goed na?
- 35. Werken de verzorgenden en verpleegkundigen vakkundig?

37. Kunnen de verzorgenden en verpleegkundigen goed omgaan met de bewoners?
38. Houden de verzorgenden en verpleegkundigen voldoende rekening met wat de bewoner zelf wel en niet kan?
39. Nemen de zorgverleners de gezondheidsklachten van de bewoner serieus? Denk hierbij aan verzorgenden, verpleegkundigen, arts, fysiotherapeut, enz.
40. Krijgt u goede informatie over medicijnen? Denk hierbij aan de naam, werking, eventuele bijwerkingen enz.

5.2 Ervaren bejegening

22. Kunt u met de zorgverleners praten als er iets niet goed is gegaan?
23. Geven de verzorgenden en verpleegkundigen goed antwoord Op uw vragen?
25. Zijn de zorgverleners beleefd tegen de bewoner?

5.3 Ervaren betrouwbaarheid zorgverleners

34. Gaan de zorgverleners zorgvuldig om met de persoonlijke eigendommen van de bewoner? (bril, sieraden, kleding, gehoorapparaat, kunstgebit, enz.)

6. Kwaliteit van de zorgorganisatie

6.1 Ervaringen met zorgleefplan en evaluatie

8. Is er een zorgleefplan voor de bewoner gemaakt met daarin schriftelijke afspraken over de zorg die de bewoner krijgt? (welke zorg en activiteiten, hoe vaak, Op welke dagen/tijden, enz.)

6.2 Ervaren inspraak en overleg

10. Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp de bewoner krijgt?
19. Staat de zorginstelling Open voor uw wensen?
20. Reageert de leiding of directie goed Op uw vragen en suggesties?
24. Overleggen de verzorgenden en verpleegkundigen met u over wat er moet gebeuren?

6.3 Ervaren informatie

11. Geeft de zorginstelling u genoeg informatie over wat zij kunnen doen voor de bewoner? (de woonsituatie, de mogelijkheden voor zorg en behandeling, de activiteiten, enz.)
12. Geeft de zorginstelling u genoeg informatie over de rechten van de bewoner? (het recht om mee te beslissen over de zorg, recht Op inzage in zorg-/ behandelplan, recht om te klagen, enz.)
13. Heeft de zorginstelling u uitgelegd wat er van ú wordt verwacht? (bezoektijden, kosten/bijdragen, enz.)
14. Heeft de zorginstelling u genoeg informatie gegeven over hoe zij omgaan met beslissingen rond het levenseinde? (reanimatiebeleid, beleid rond euthanasie)
15. Is er een cliëntenraad?
16. Weet u bij wie u terecht kunt met vragen en problemen?

6.4 Ervaren telefonische bereikbaarheid

17. Kunt u de leidinggevende of uw contactpersoon telefonisch makkelijk bereiken?
18. Als er iets met de bewoner aan de hand is, wordt u dan snel Op de hoogte gesteld?
21. Heeft u goed contact met de zorgverleners?

6.6 Ervaren beschikbaarheid personeel

26. Hebben de zorgverleners genoeg tijd voor de bewoner?
30. Kan de bewoner Opstaan en naar bed gaan Op tijden die bij hem/haar passen?
31. Wordt de bewoner Op tijd geholpen wanneer hij/zij naar het toilet moet?
36. Is er genoeg personeel in huis?

7. Zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid

7.12 Ervaren respectering rechten vrijheidsbeperking

41. Heeft de zorginstelling u verteld wat de rechten van de bewoner zijn bij het toepassen van vrijheidsbeperkende maatregelen? Denk hierbij aan bijvoorbeeld een onrustband, bedhekje, tafelblad, of verdiepte stoel.
42. Wordt voor het toepassen van vrijheidsbeperkende maatregelen uw toestemming gevraagd? Denk hierbij aan bijvoorbeeld een onrustband, bedhekje, tafelblad, of verdiepte stoel.

