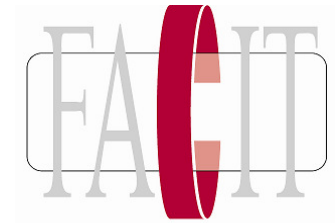




Dit onderzoek is uitgevoerd
volgens de richtlijnen van de CQ-index.



ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

Uitkomsten cliëntenraadpleging met de CQ-index VV&T interviews met 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
2.4.2 Staafdiagrammen.....	10
2.4.3 Vergelijkingen.....	10
3 Cliëntenraadpleging onder somatische bewoners.....	11
3.1 Steekproeftrekking.....	11
3.2 Informatievoorziening.....	11
3.3 Dataverzameling.....	11
3.4 Respons.....	12
3.5 Uitkomsten.....	13
4 Schaalgemiddelden.....	79
5 Rapportcijfers per indicator.....	81
Bijlage 1: Vragen CQ-index gerubriceerd naar indicator.....	85

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 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 Hamboskliniek is een aparte rapportage geschreven. In deze rapportages kunt u de uitkomsten van de raadpleging vinden van de locatie met uitsplitsingen naar de afdelingen. Ook leest u hierin de uitkomsten van het onderzoek onder revalidatiecliënten.

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 biedt verzorging en verpleging aan intramurale somatische bewoners op 10 locaties.

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

- De bewoners zijn geraadpleegd met de CQ-index voor ervaringen met de zorg in een verpleeg- of verzorgingshuis, vragenlijst voor interviews met bewoners (versie 3.1, januari 2010). Deze vragenlijst bestaat uit 67, vooral gesloten, vragen.

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

2.2 De vragen

Achtereenvolgens komen in de vragenlijst voor bewoners de volgende thema's aan de orde:

- lichamelijk welbevinden
- deskundigheid zorgverleners
- zorginhoudelijke veiligheid
- zorg- en leefplan/behandelplan
- communicatie en informatie
- geestelijk welbevinden
- woon- en leefomstandigheden
- privacy en zelfstandigheid
- veiligheid, wonen en verblijf
- participatie en dagstructurering
- maaltijden
- beoordeling van de zorg

Daarnaast wordt een aantal vragen over de bewoner 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.

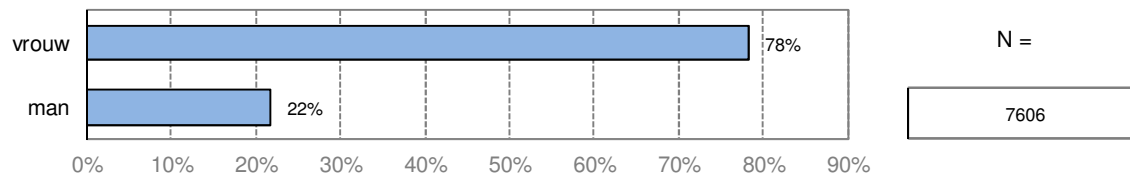
2.4 Rapportage

2.4.1 Opbouw rapportage

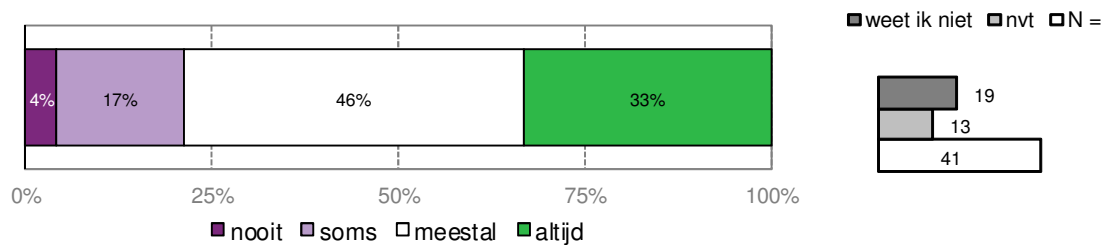
In deze rapportage worden de vragen uit de cliëntenraadpleging gepresenteerd met daarbij de door de respondenten gegeven antwoorden.

2.4.2 Staafdiagrammen

De staafdiagrammen van de achtergrondkenmerken zien er als volgt uit:



De staafdiagrammen van de ervaringsvragen worden als volgt weergegeven:



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.

2.4.3 Vergelijkingen

Conform de afspraken met MeanderGroep zijn in deze rapportage, naast de gemiddelde uitkomsten van de cliëntenraadpleging van 2011 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 somatische bewoners

3.1 Steekproeftrekking

De doelgroep voor de cliëntenraadpleging door middel van interviews werd gevormd door alle somatische bewoners die in februari 2011 in locaties van MeanderGroep woonden.

3.2 Informatievoorziening

Alle bewoners zijn door MeanderGroep per brief geïnformeerd over de komst van de interviewers. In de brief stonden de namen en foto's van de interviewers en op welke dagen zij zouden komen. Verder was in de brief aangegeven dat de uitkomsten van de interviews vertrouwelijk verwerkt zouden worden.

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 interviews zijn door Facit gehouden conform de landelijke richtlijnen CQI VVT (april 2007), de afspraken in het handboek CQI meetinstrument (maart 2009) en de aangepaste werkinstructies (februari 2010). De interviews hebben plaatsgevonden in februari en maart 2011.

3.4 Respons

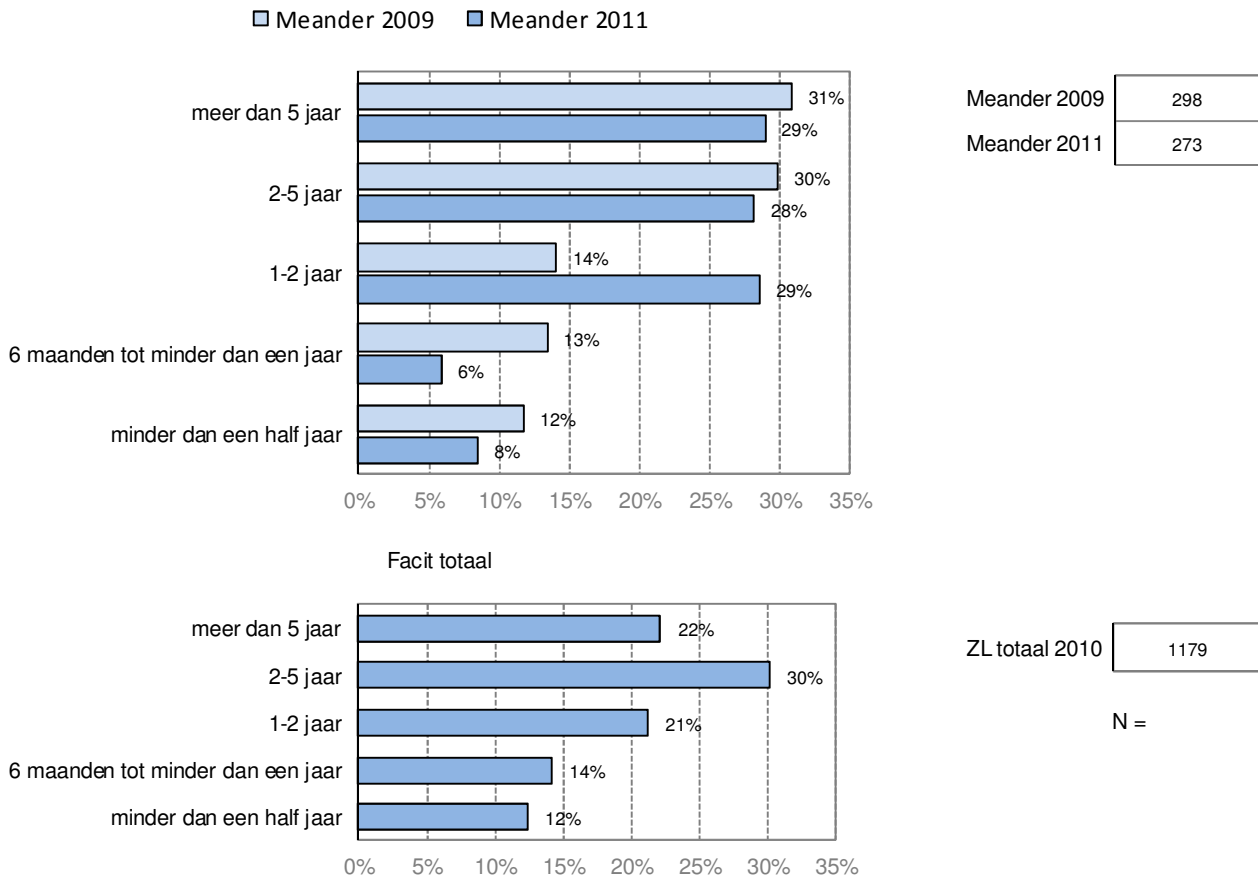
Voor de cliëntraadplegingen onder de bewoners van de MeanderGroep zijn de volgende gegevens relevant:

Locatie	benaderd	in rapportage	respons	land database
Hamboskliniek	53	30	64,2%	32
Huize De Berg	25	24	96,0%	24
Heereveld	39	30	76,9%	30
Vroenhof	42	30	71,4%	29
Bocholtz	47	26	55,3%	25
Firenschat	43	30	69,8%	30
Hoog Anstel	25	20	80,0%	19
Kapelhof	36	30	83,3%	30
Dokter Calshof	43	30	69,8%	29
De Dormig	24	20	83,3%	19
Meander 2011	409	284	72,2%	267
Facit-metingen 2010			78,3%	

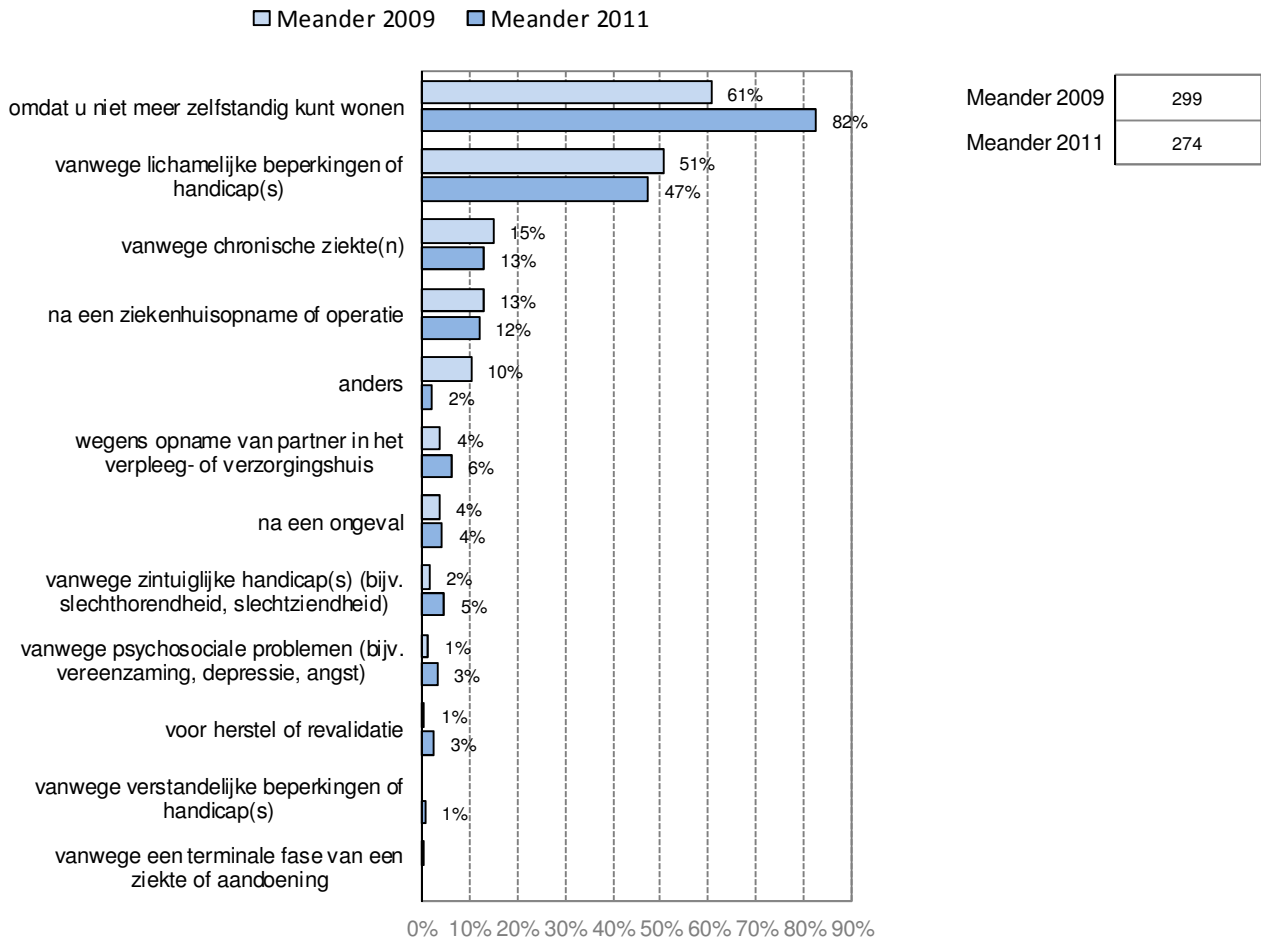
3.5 Uitkomsten

Over uzelf

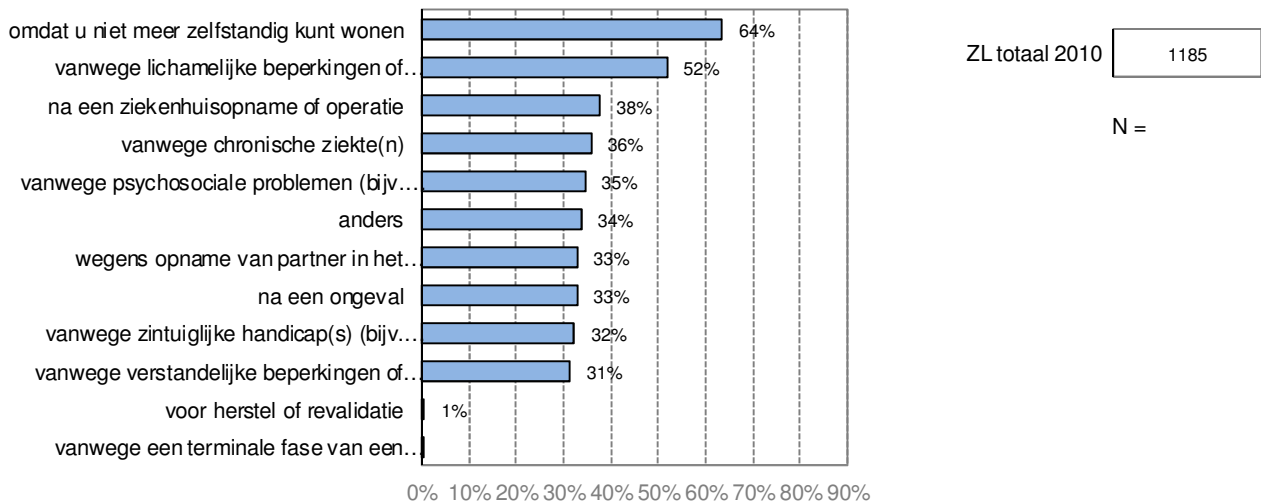
1. Hoe lang woont u in dit huis?



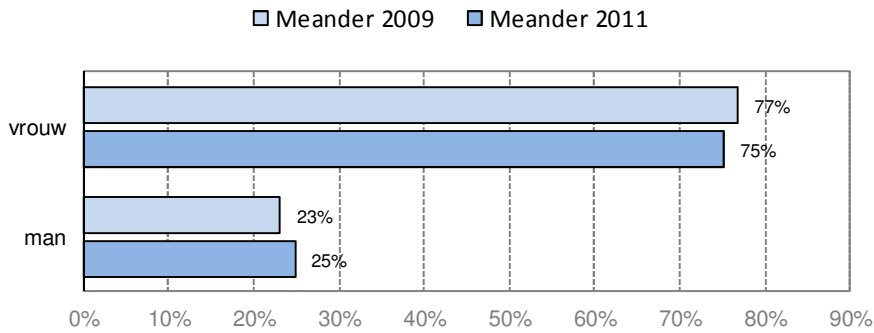
2. Waarom woont u in dit huis? (meerdere antwoorden mogelijk)



Facit totaal

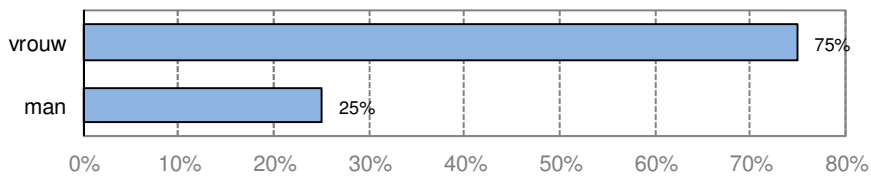


3. Geslacht



Meander 2009	298
Meander 2011	274

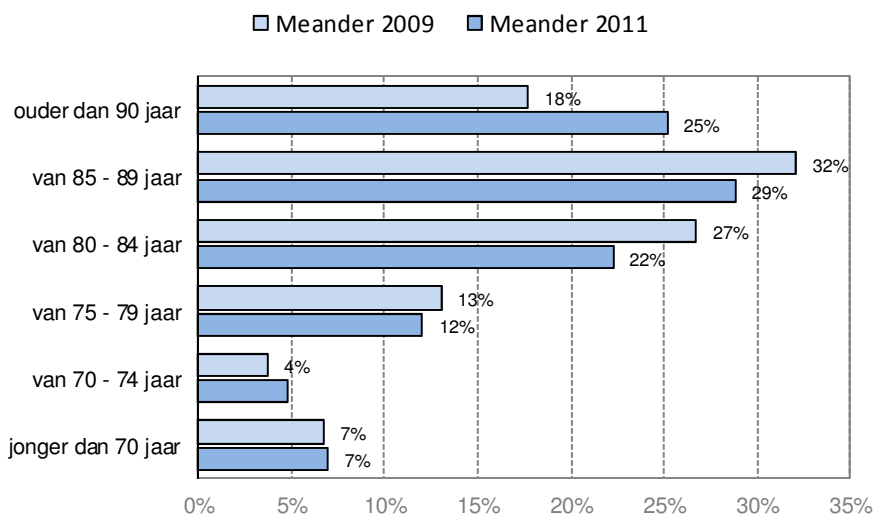
Facit totaal



ZL totaal 2010	1185
----------------	------

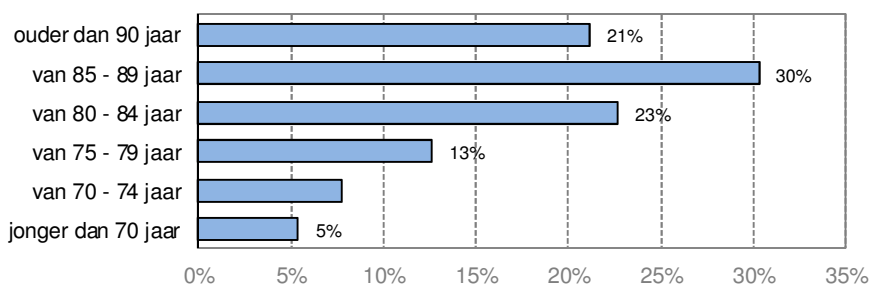
N =

4. Leeftijd in klassen



Meander 2009	299
Meander 2011	274

Facit totaal

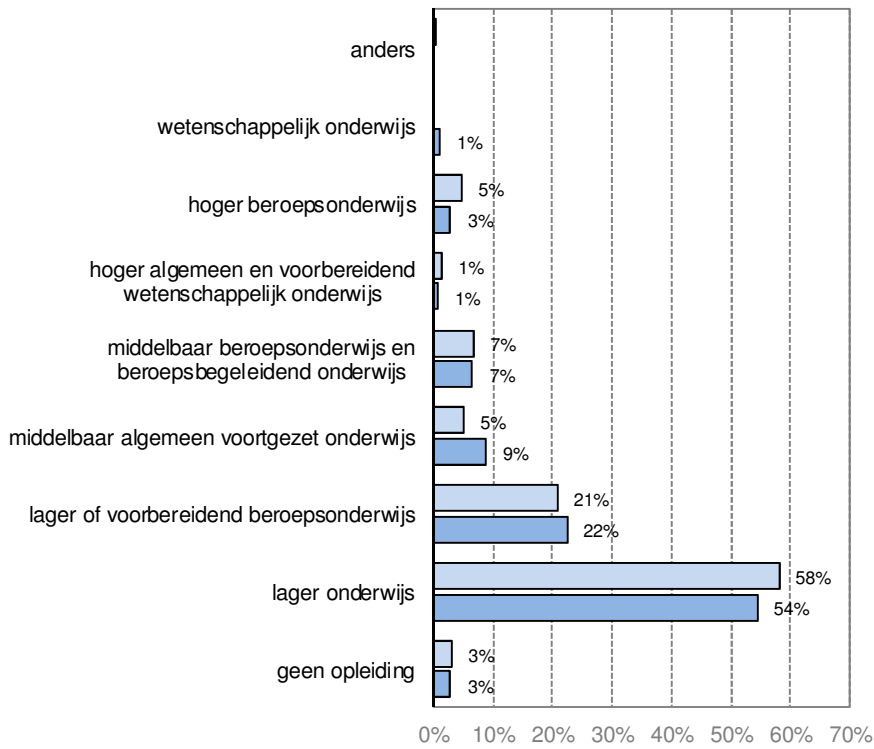


ZL totaal 2010	1185
----------------	------

N =

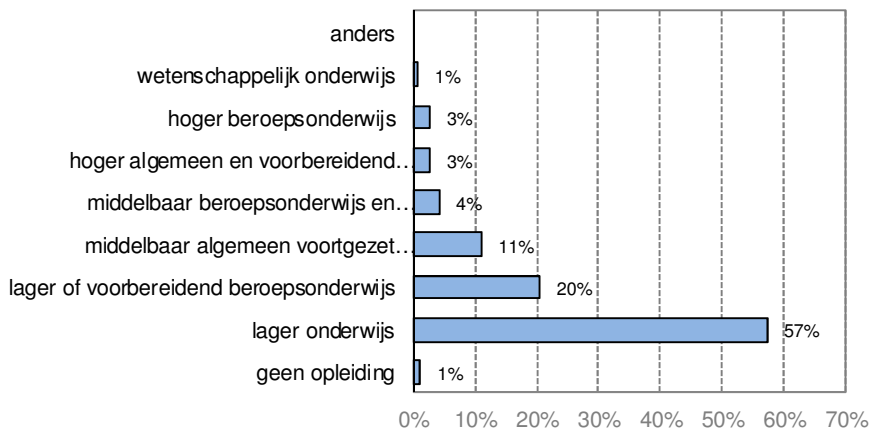
5. Wat is uw hoogst voltooide opleiding?

Meander 2009 Meander 2011



Meander 2009	298
Meander 2011	272

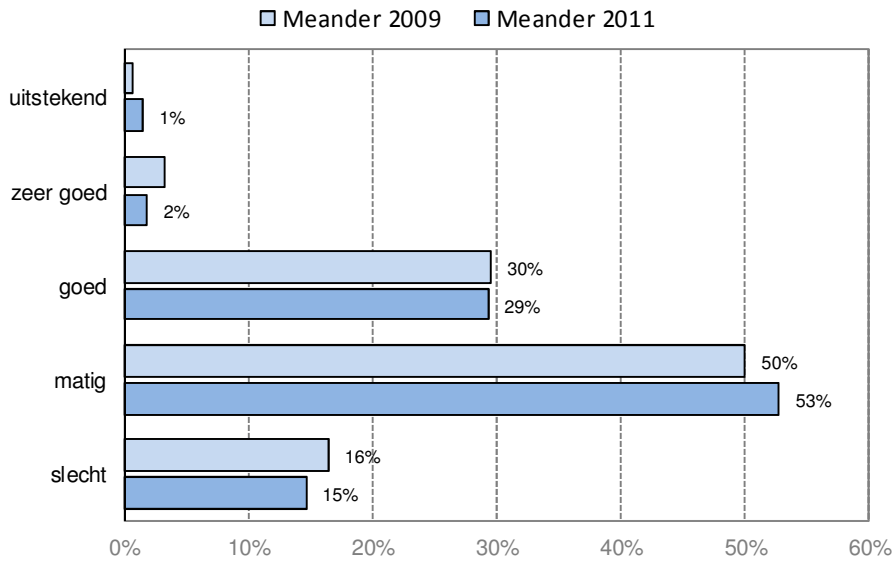
Facit totaal



ZL totaal 2010	1181
----------------	------

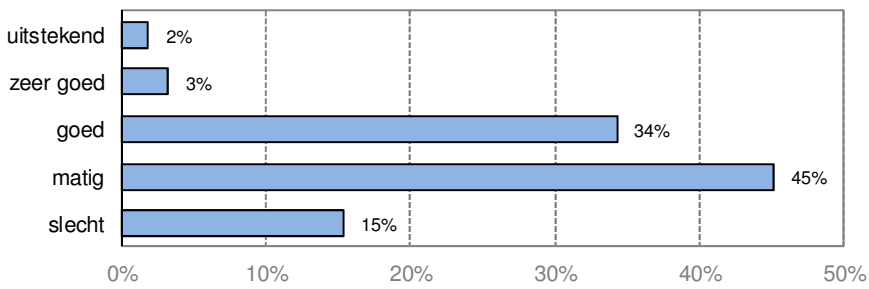
N =

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



Meander 2009	298
Meander 2011	273

Facit totaal



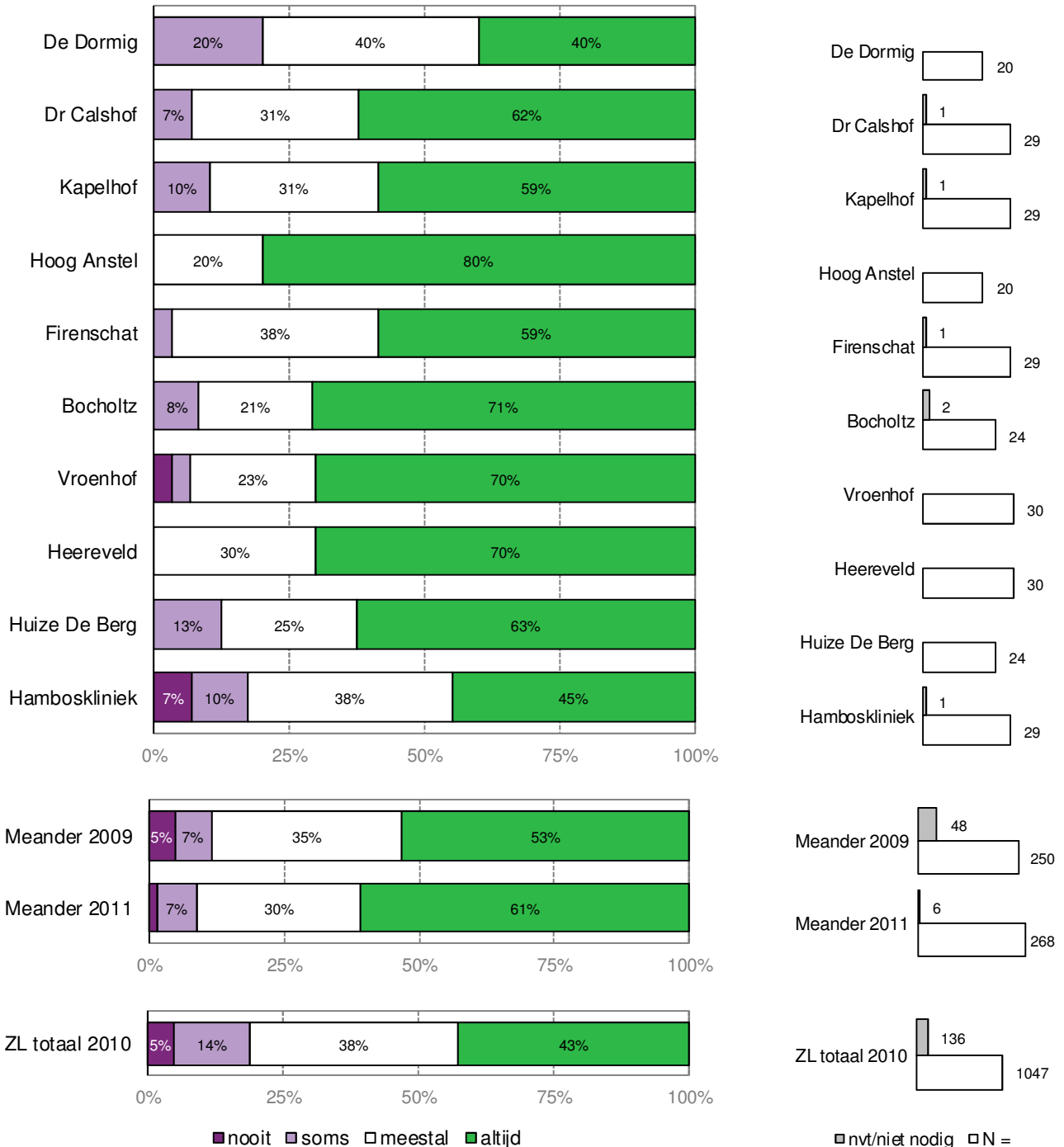
ZL totaal 2010	1175
----------------	------

N =

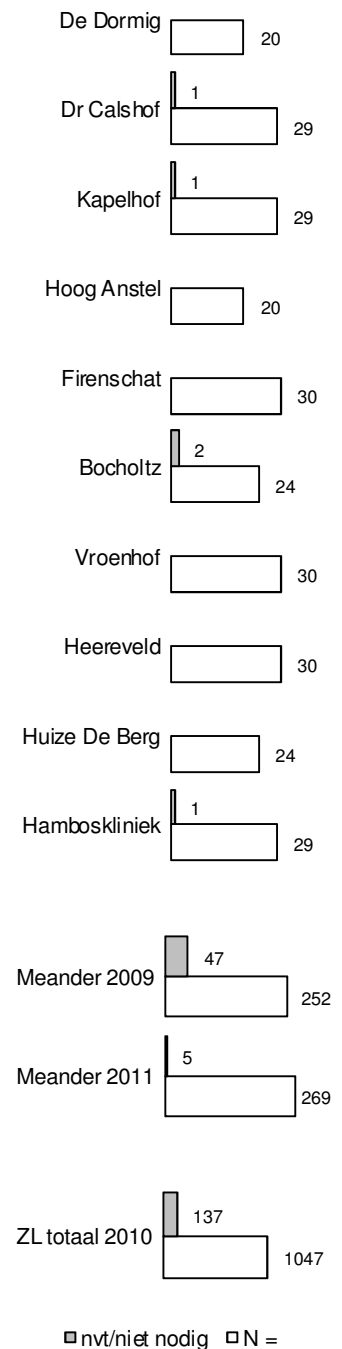
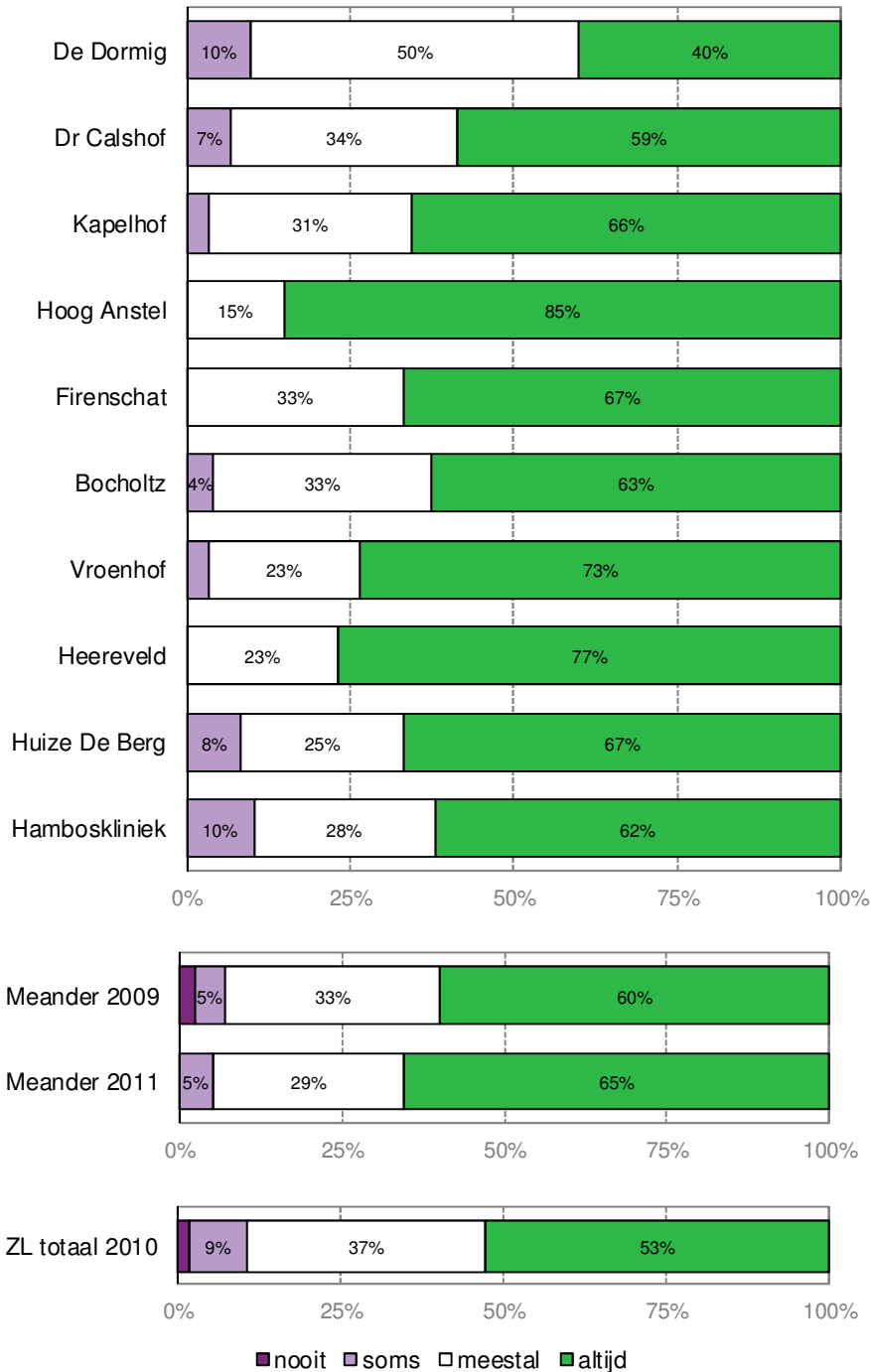
Lichamelijk welbevinden

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

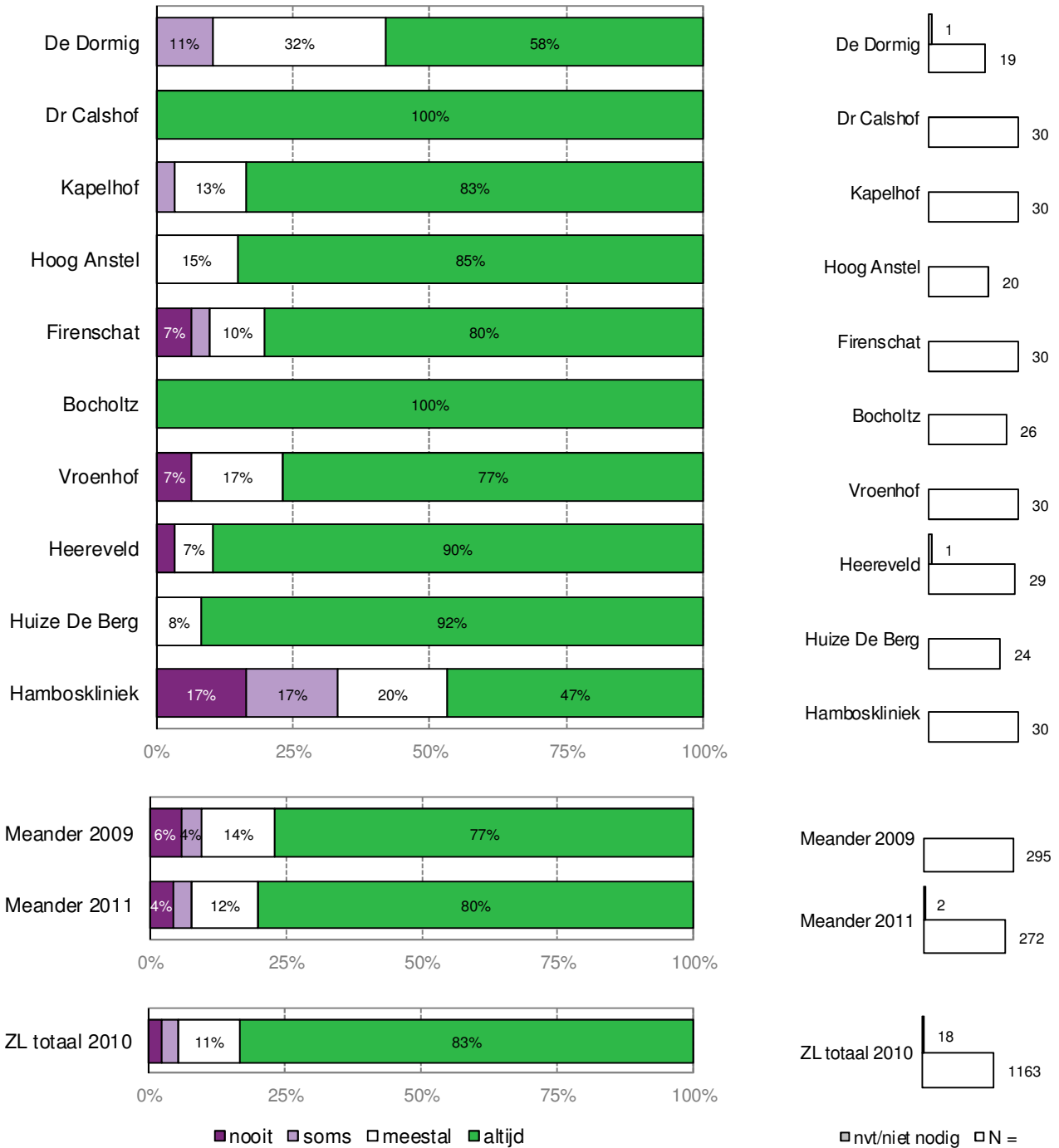
7. Gebeurt uw verzorging wanneer u dat wilt?



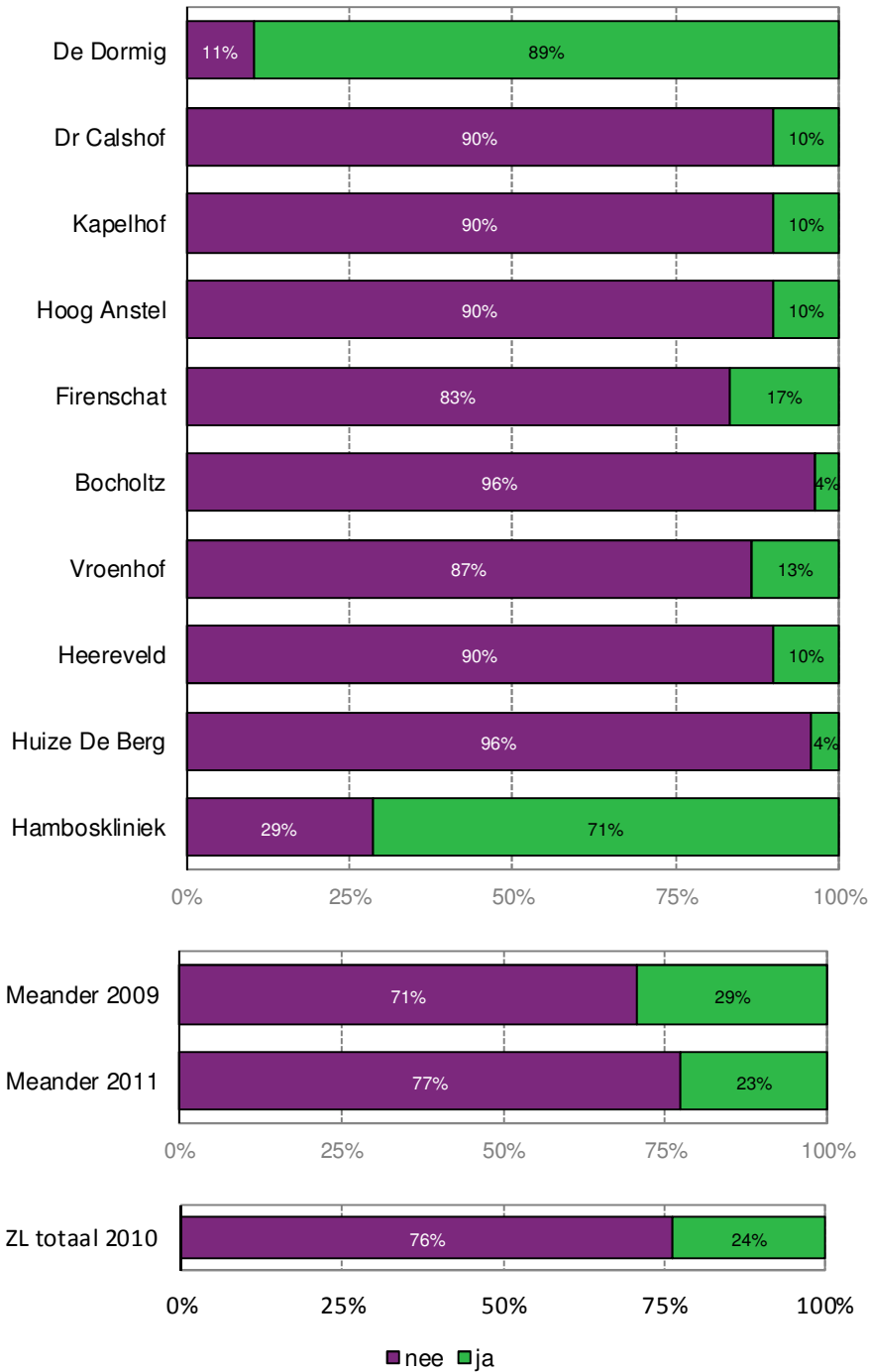
8. Gebeurt uw verzorging op de manier zoals u dat wilt?



9. Kunt u opstaan en naar bed gaan wanneer u dat wilt?



10. Heeft u vaak hulp nodig als u naar het toilet moet?



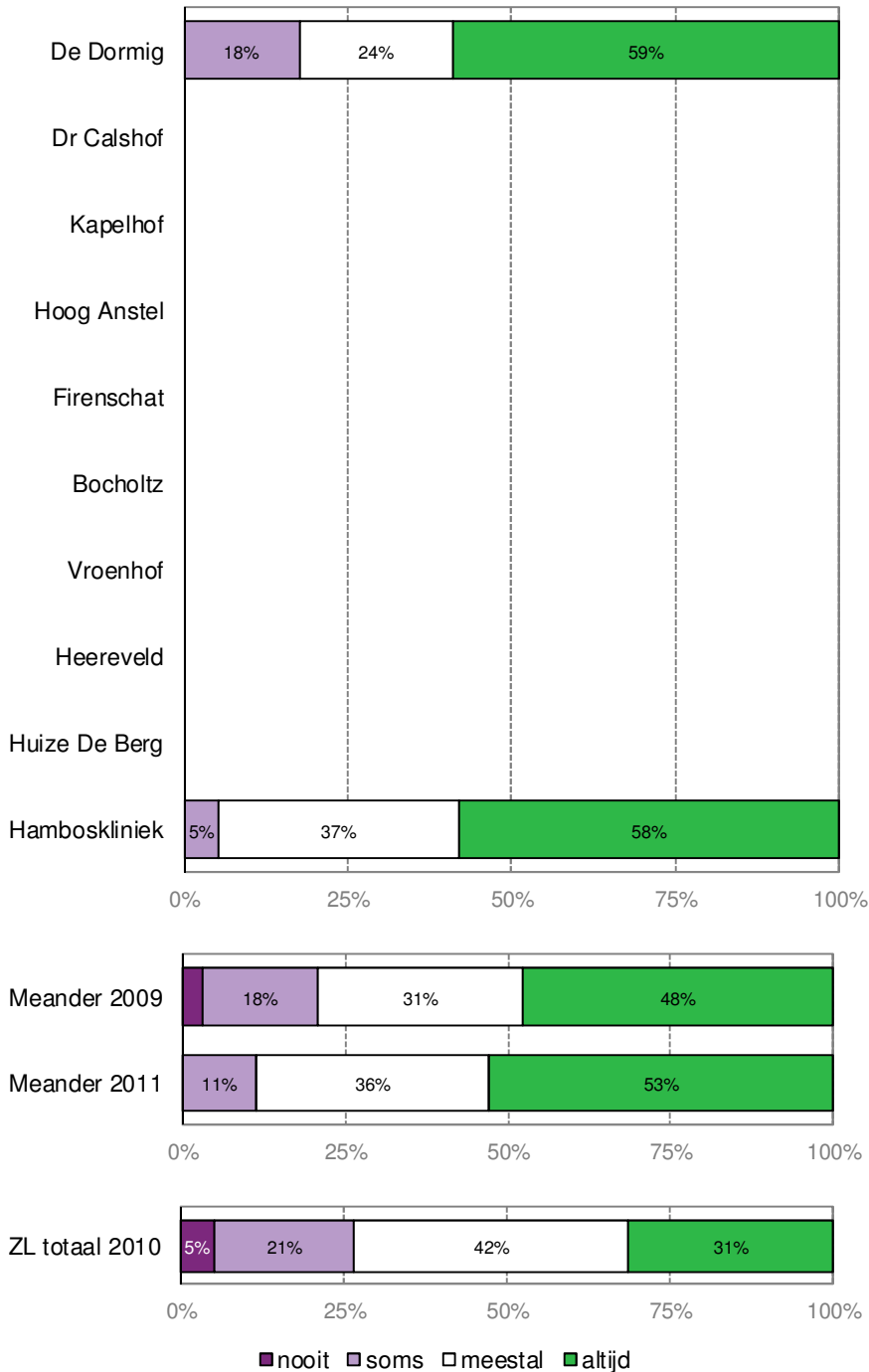
De Dormig	19
Dr Calshof	30
Kapelhof	30
Hoog Anstel	20
Firenschat	30
Bocholtz	26
Vroenhof	30
Heereveld	30
Huize De Berg	24
Hamboskliniek	28

Meander 2009	297
Meander 2011	270

ZL totaal 2010	1182
----------------	------

N =

11. Wordt u op tijd geholpen als u naar het toilet moet?



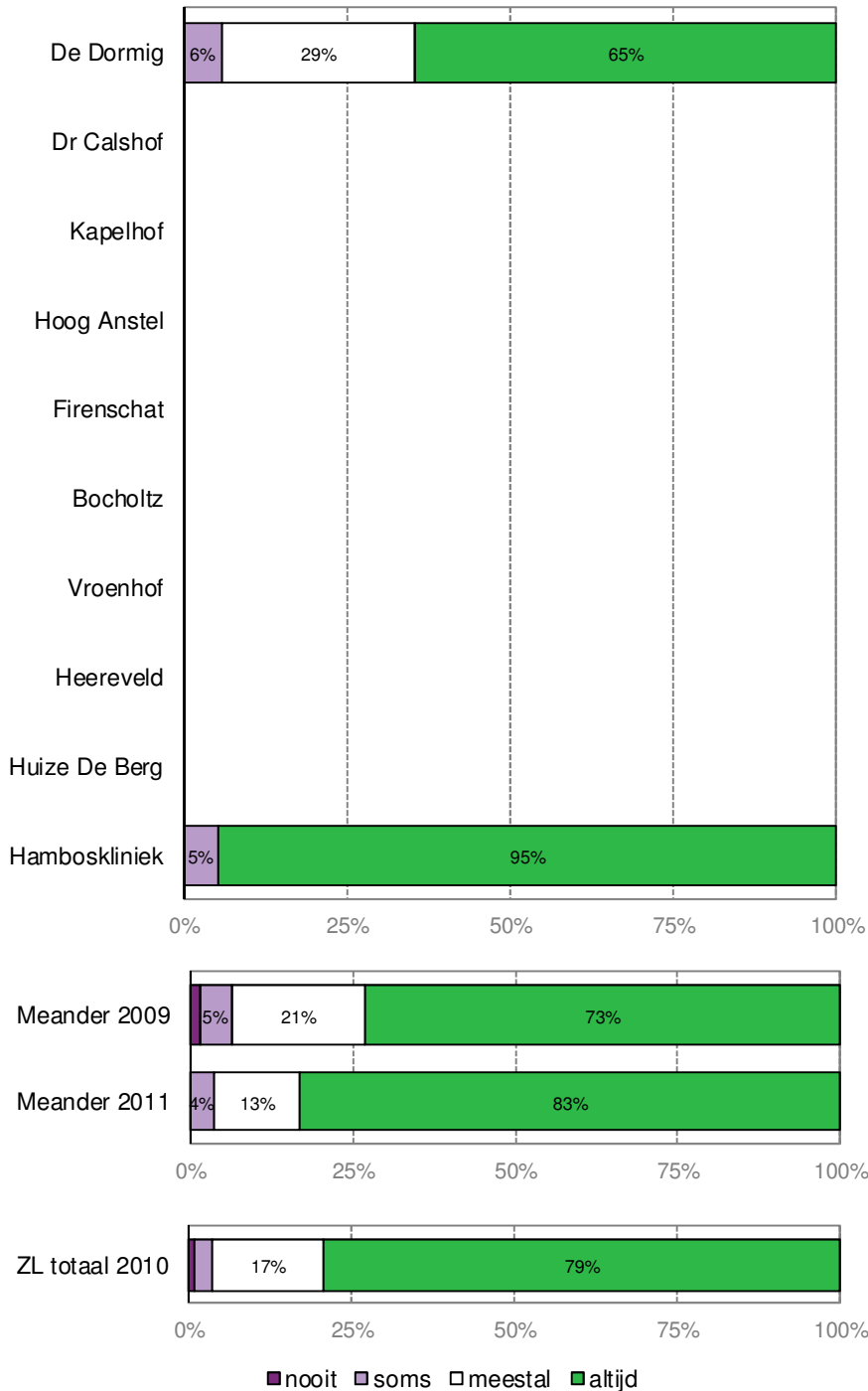
De Dormig	17
Dr Calshof	
Kapelhof	
Hoog Anstel	
Firenschat	
Bocholtz	
Vroenhof	
Heereveld	
Huize De Berg	
Hamboskliniek	19

Meander 2009	67
Meander 2011	53

ZL totaal 2010	252
----------------	-----

N =

12. Heeft u voldoende privacy als u naar het toilet gaat?



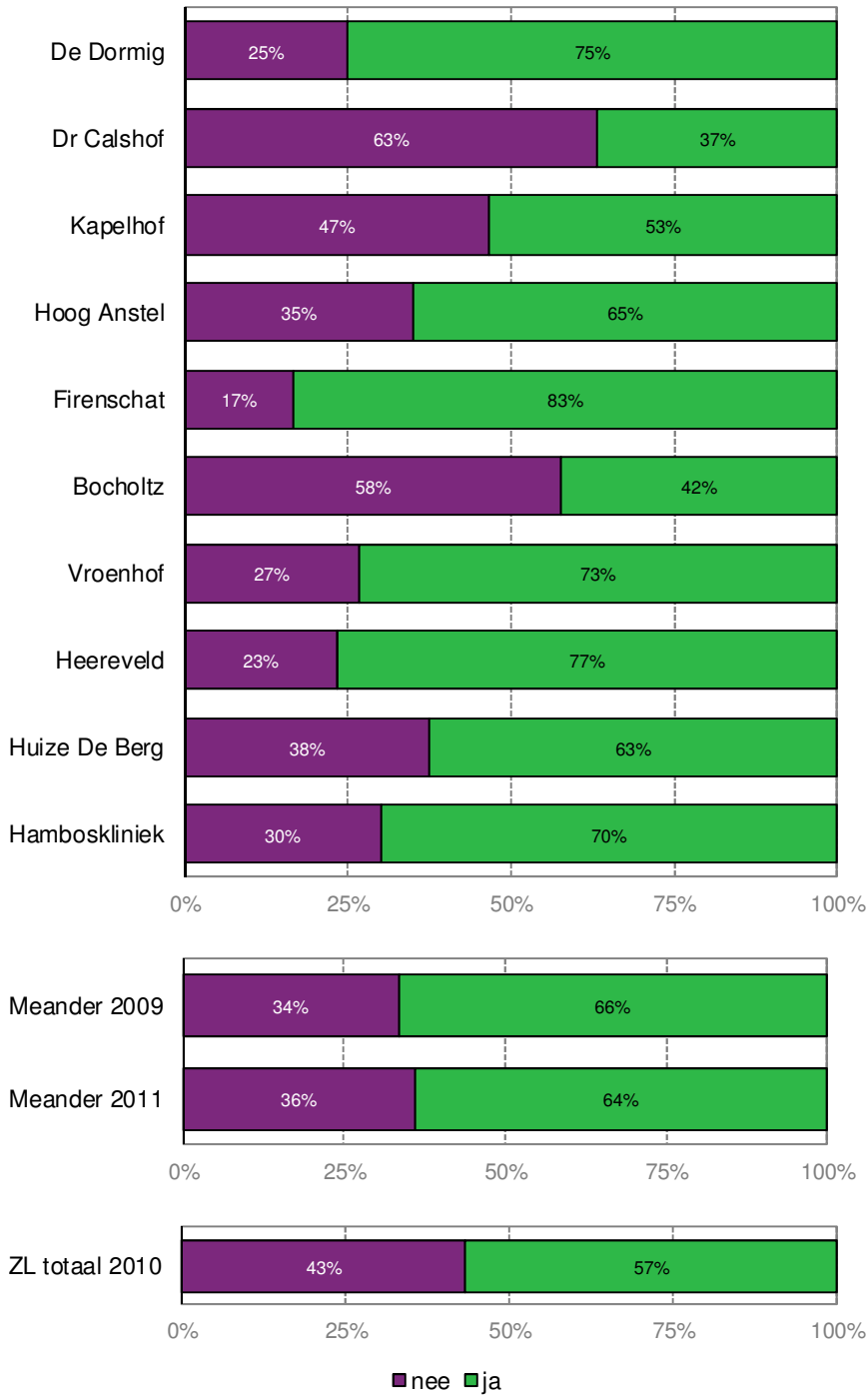
De Dormig	17
Dr Calshof	
Kapelhof	
Hoog Anstel	
Firenschat	
Bocholtz	
Vroenhof	
Heereveld	
Huize De Berg	
Hamboskliniek	19

Meander 2009	63
Meander 2011	53

ZL totaal 2010	250
----------------	-----

N =

13. Gebruikt u dagelijks incontinentiemateriaal?



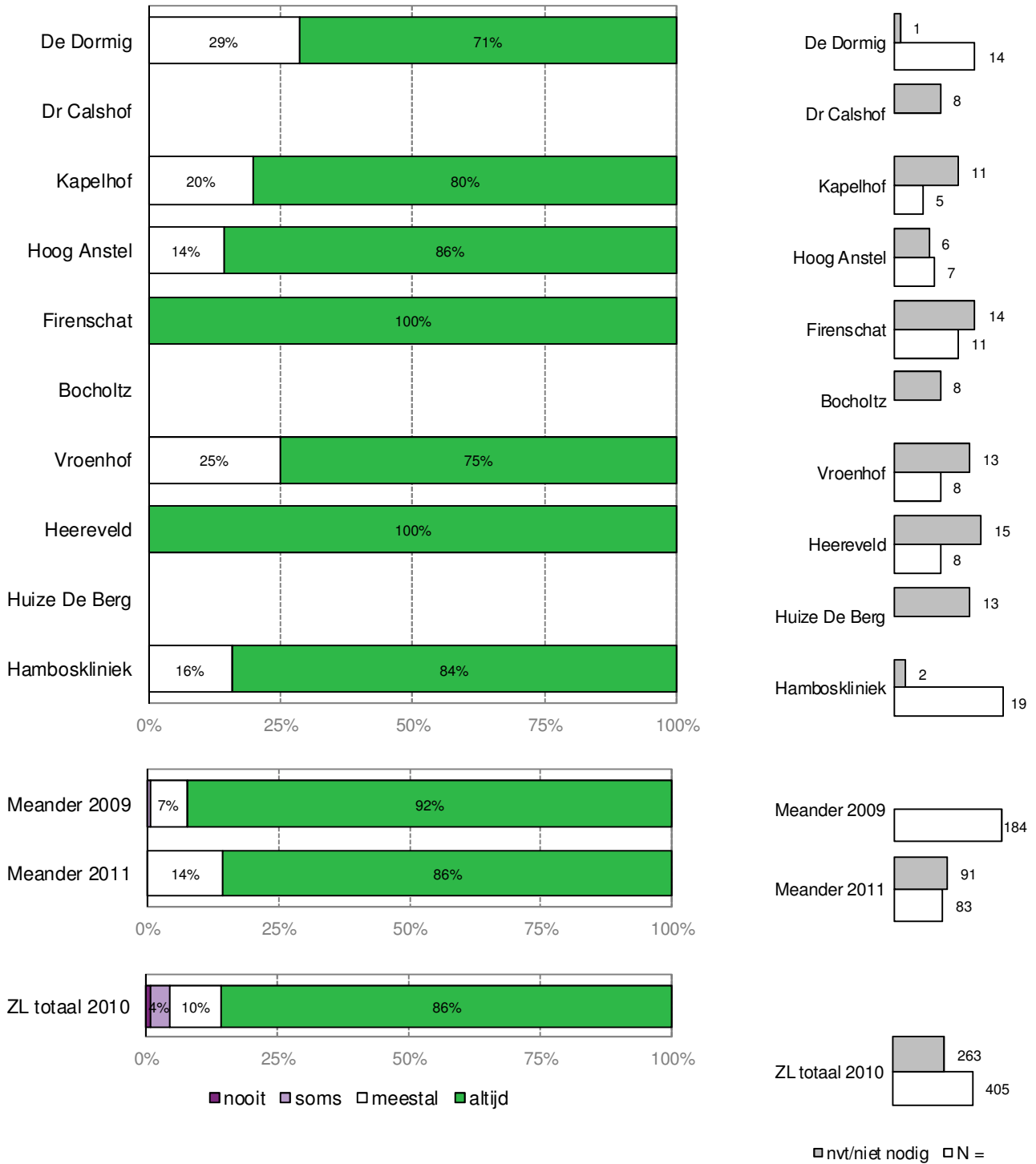
De Dormig	20
Dr Calshof	30
Kapelhof	30
Hoog Anstel	20
Firenschat	30
Bocholtz	26
Vroenhof	30
Heereveld	30
Huize De Berg	24
Hamboskliniek	30

Meander 2009	295
Meander 2011	274

ZL totaal 2010	1183
----------------	------

N =

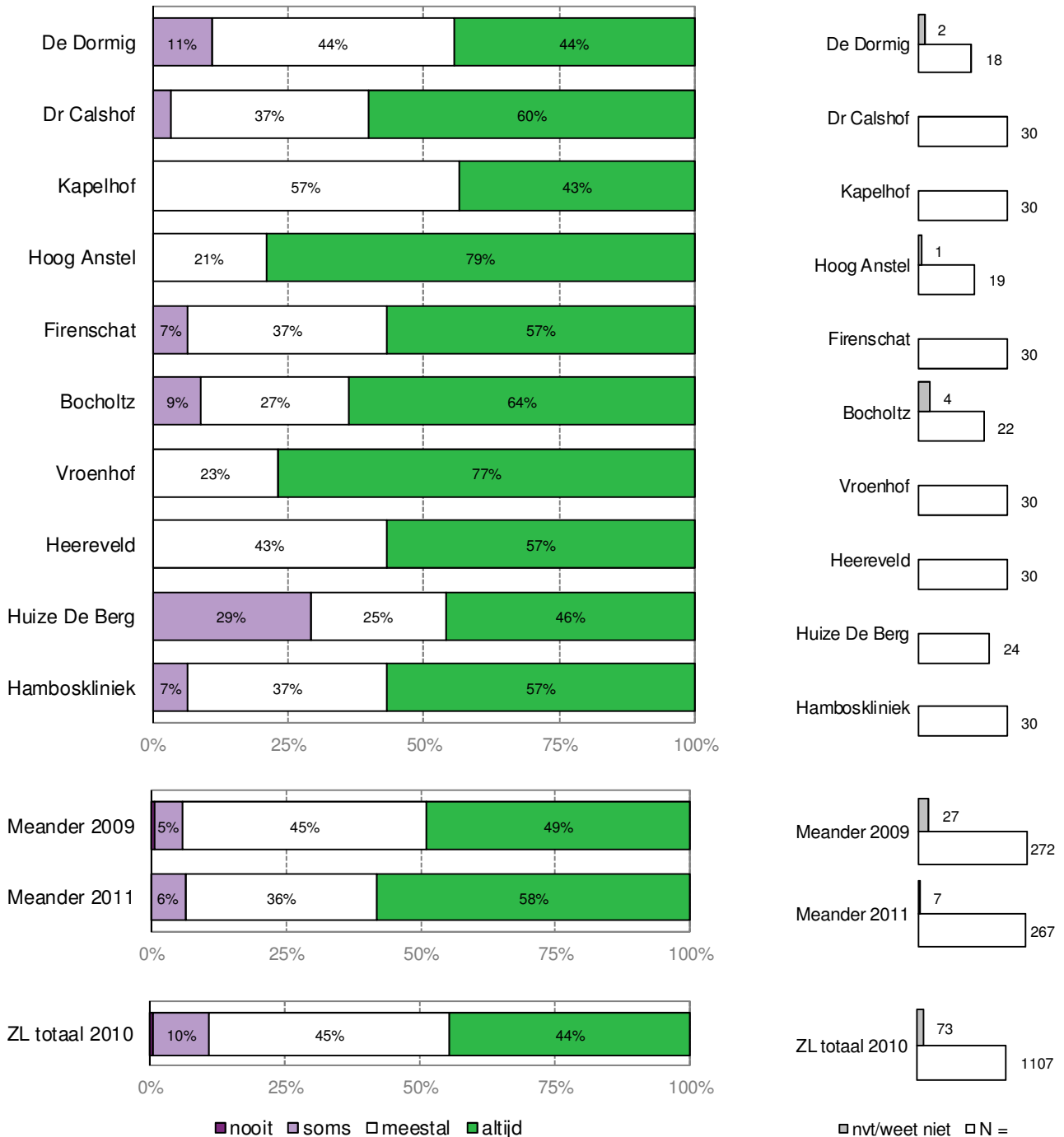
14. Wordt incontinentiemateriaal op tijd verschoond?



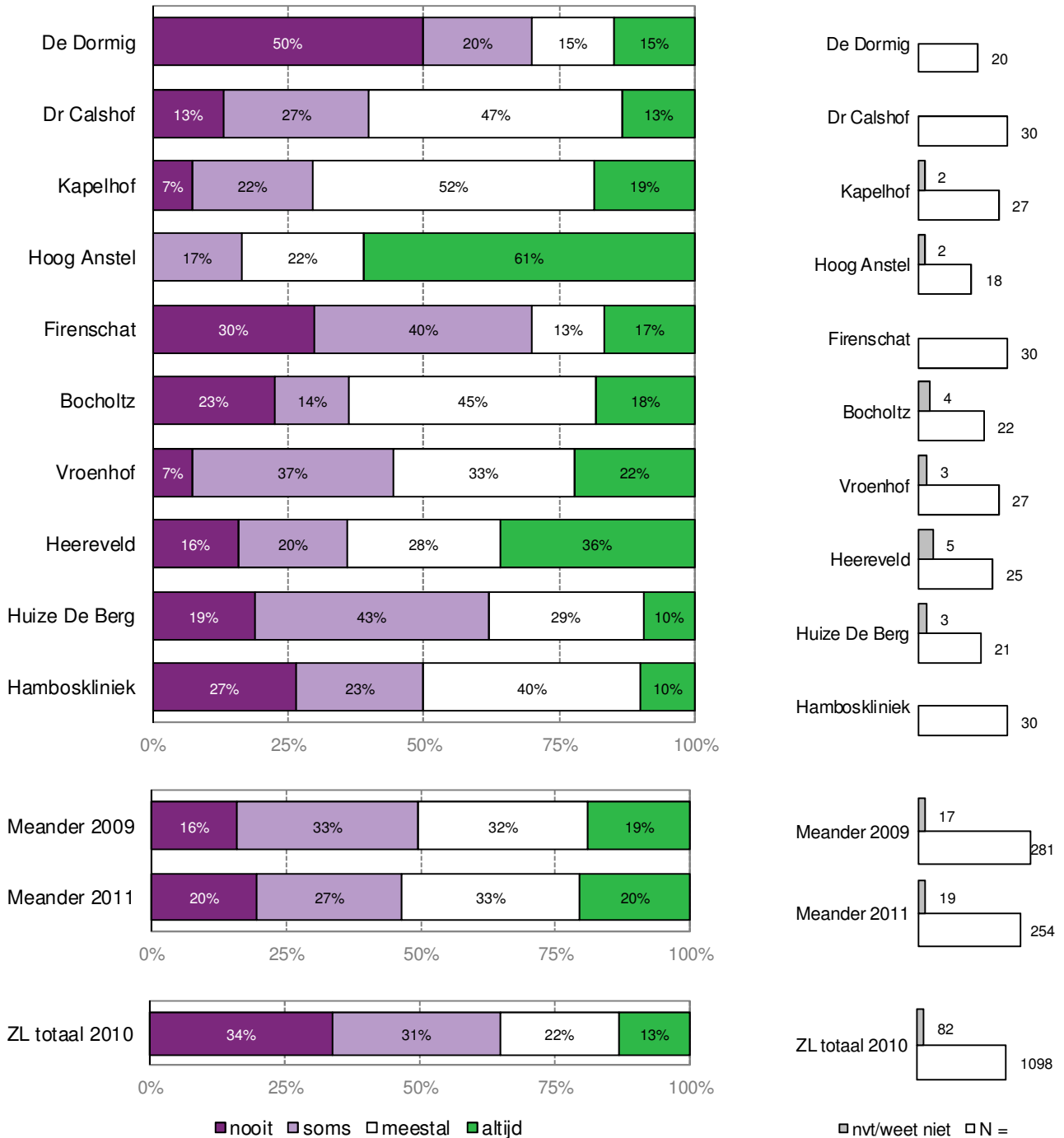
Deskundigheid zorgverleners

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.

15. Werken de zorgverleners vakkundig?

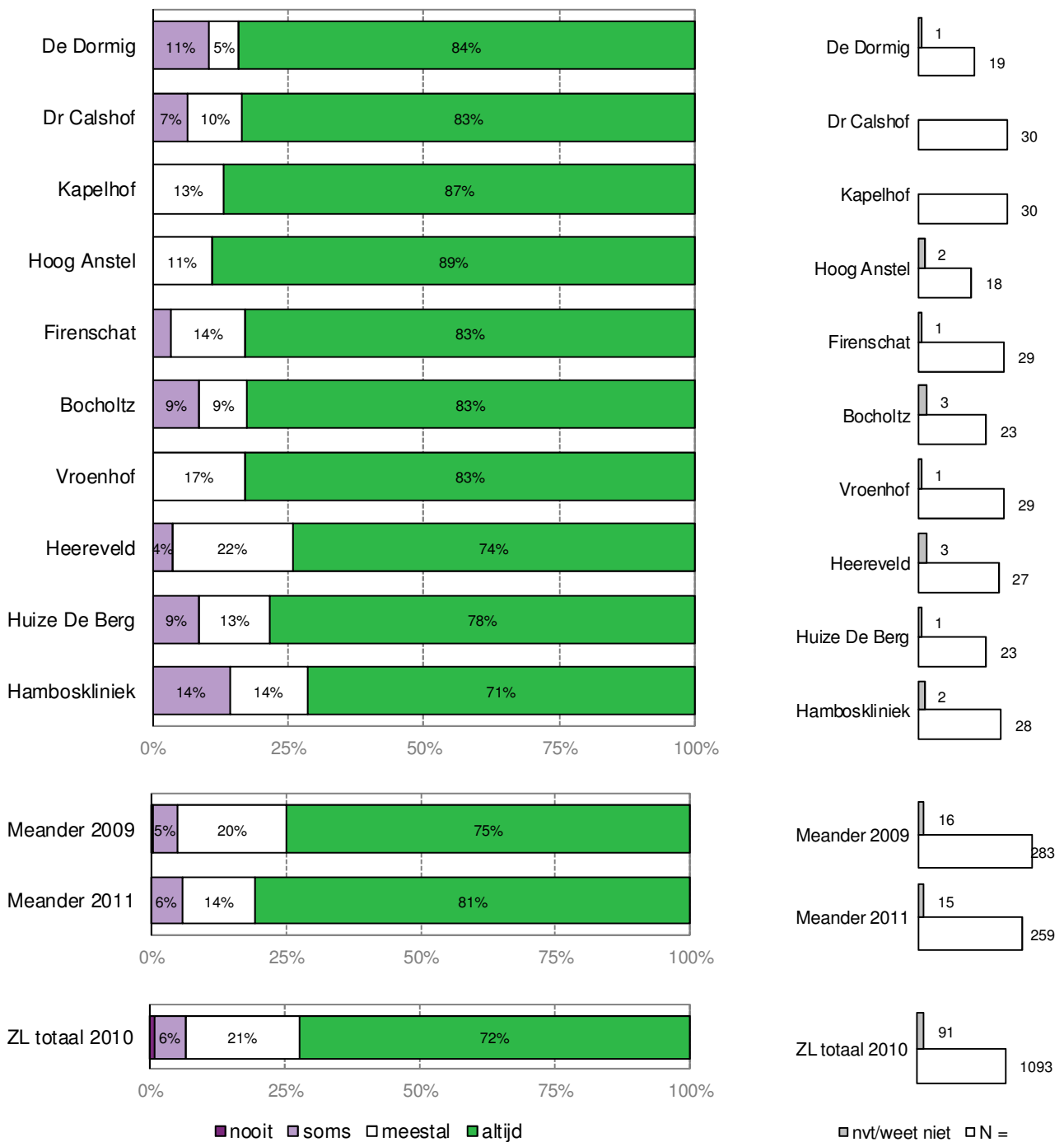


16. Is er genoeg personeel in huis?

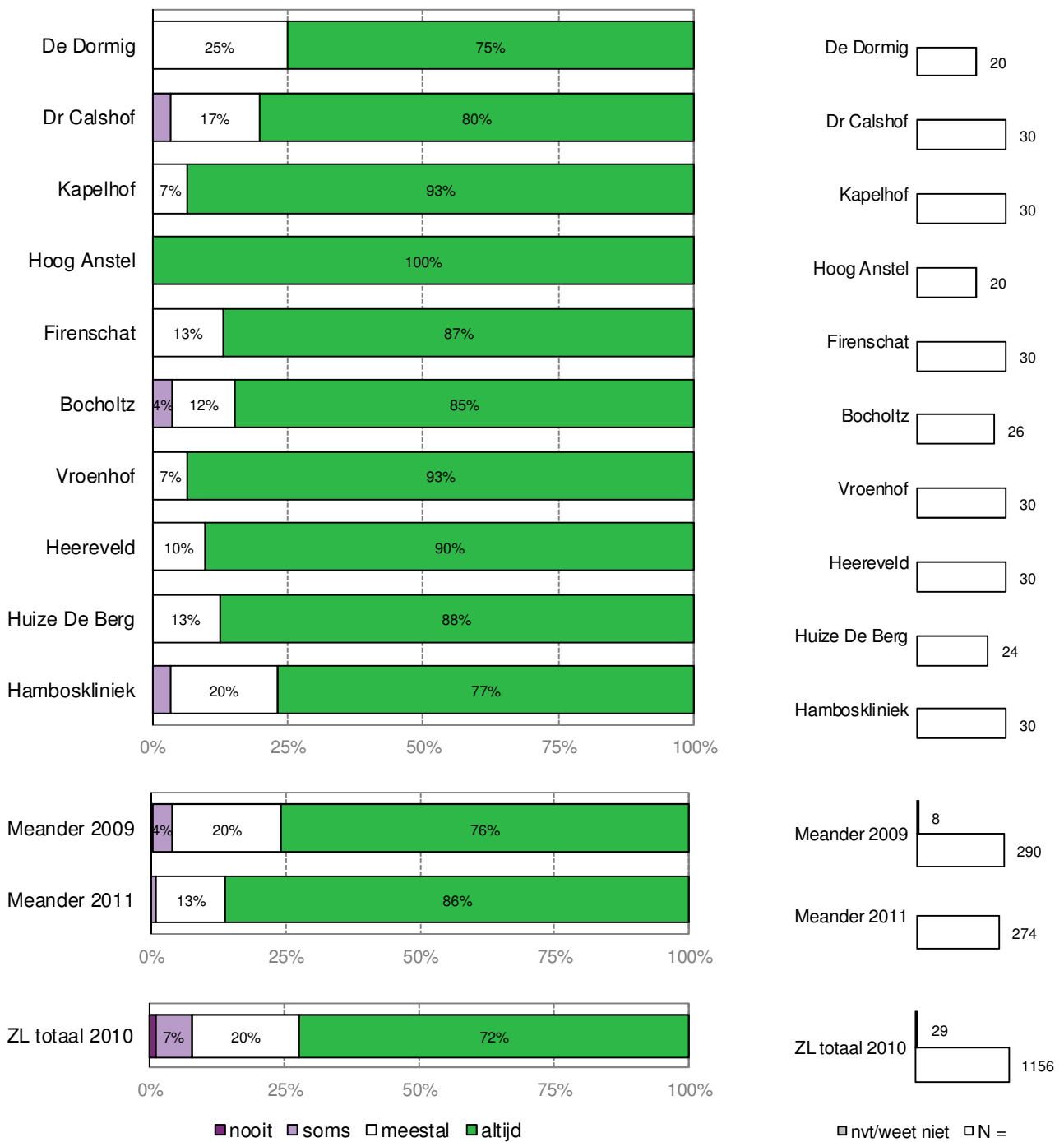


Zorginhoudelijke veiligheid

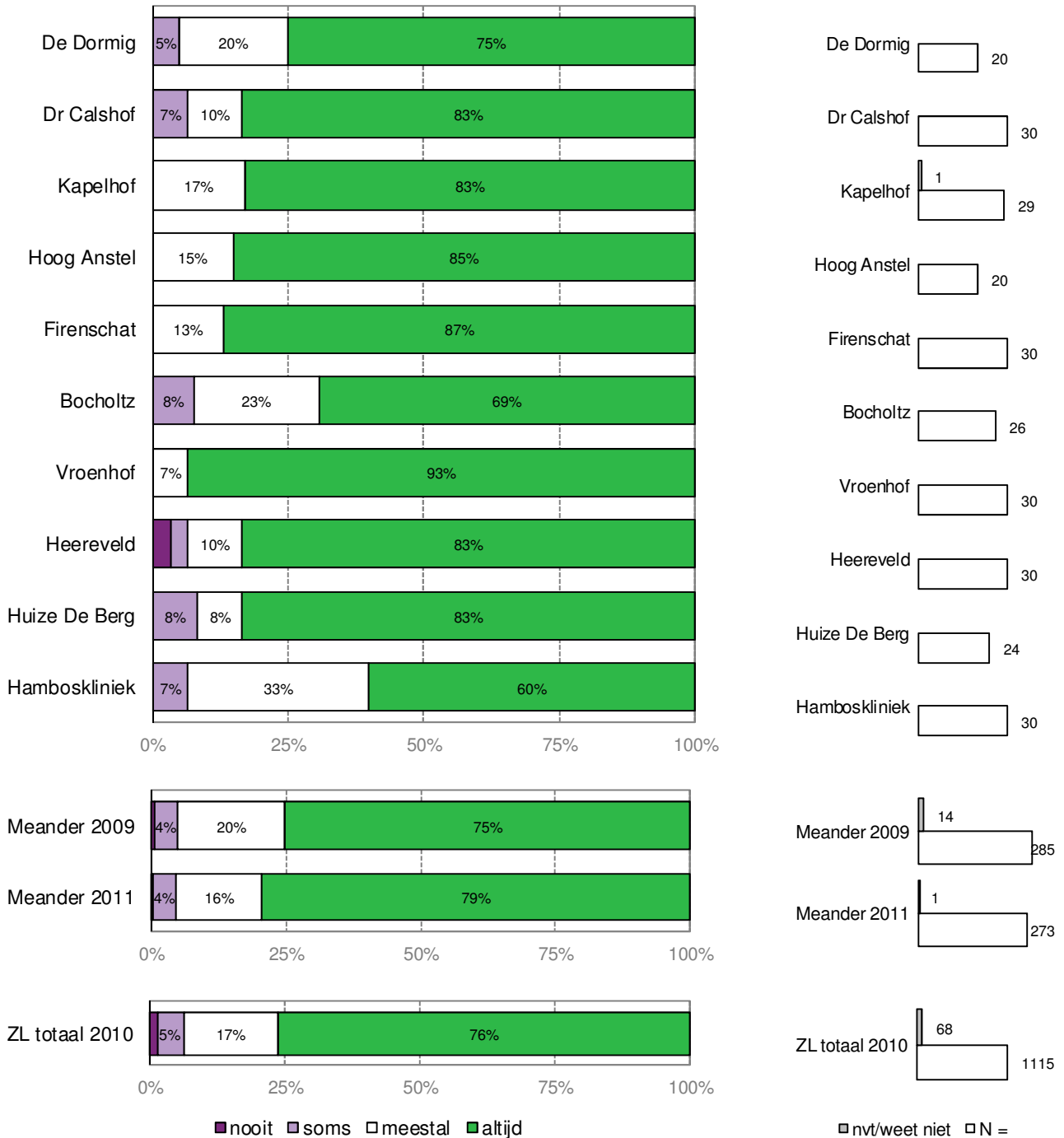
17. Zijn uw zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?



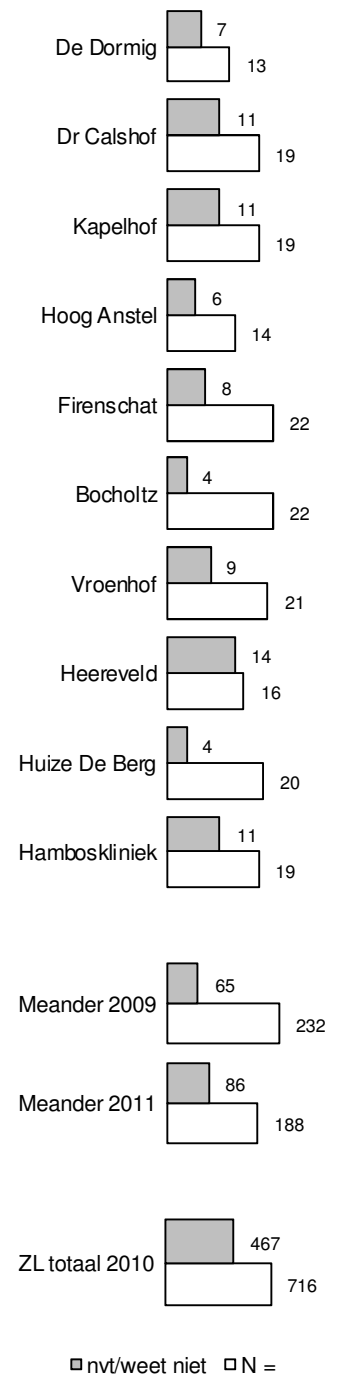
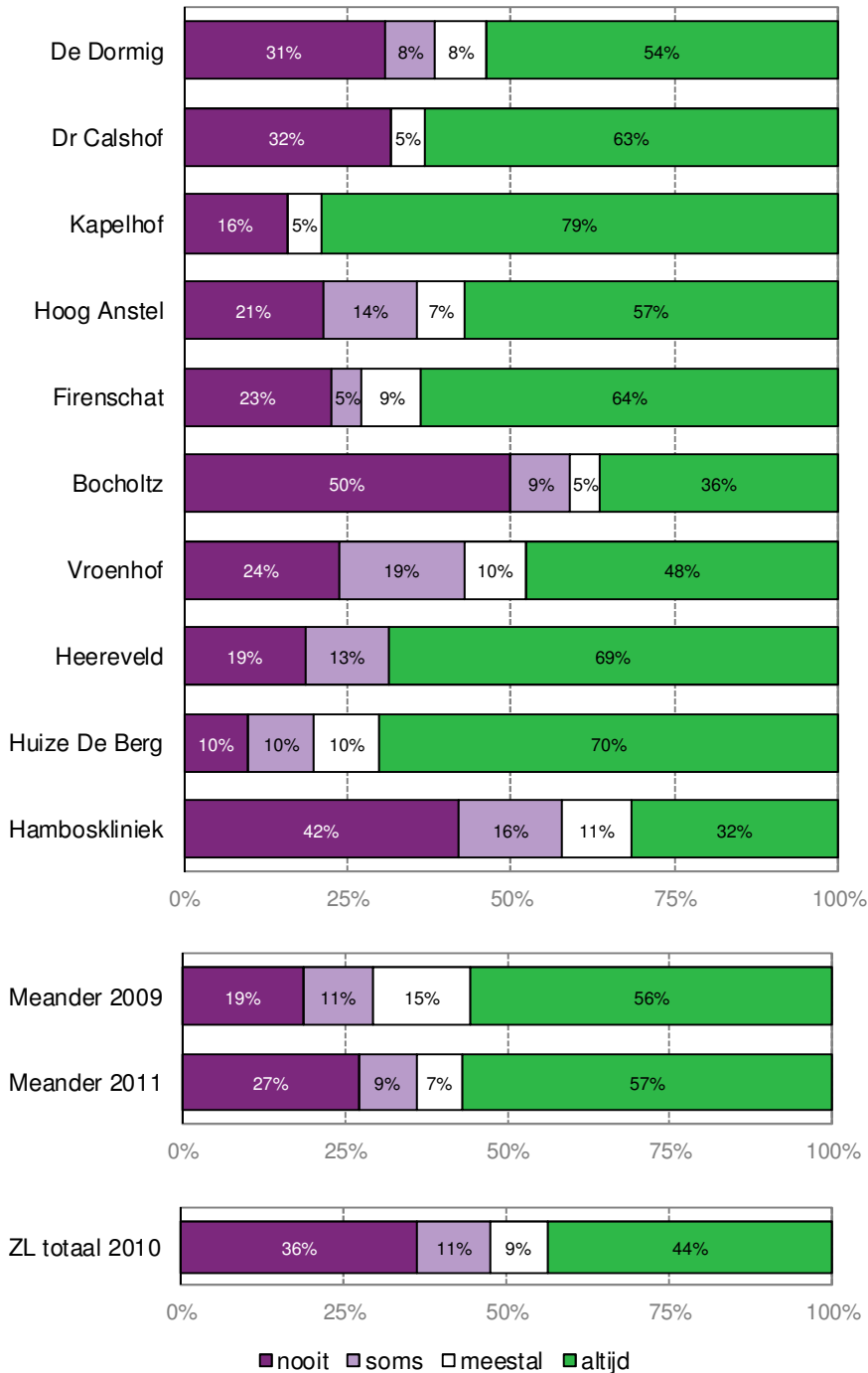
18. Houden de verzorgenden en verpleegkundigen rekening met wat u zelf wel en niet kunt?



19. Nemen de zorgverleners uw gezondheidsklachten serieus?



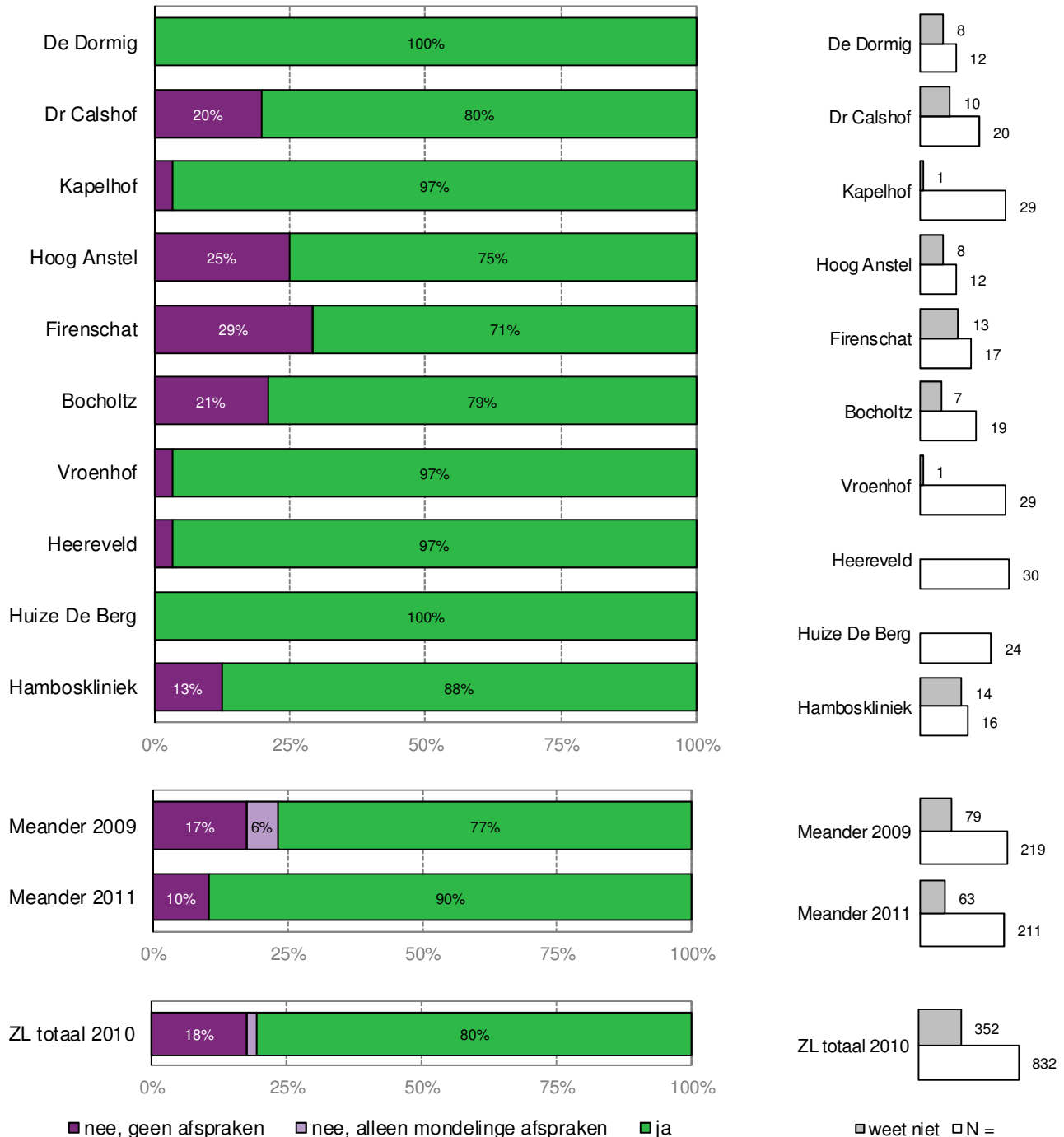
20. Krijgt u genoeg informatie over nieuwe medicijnen?



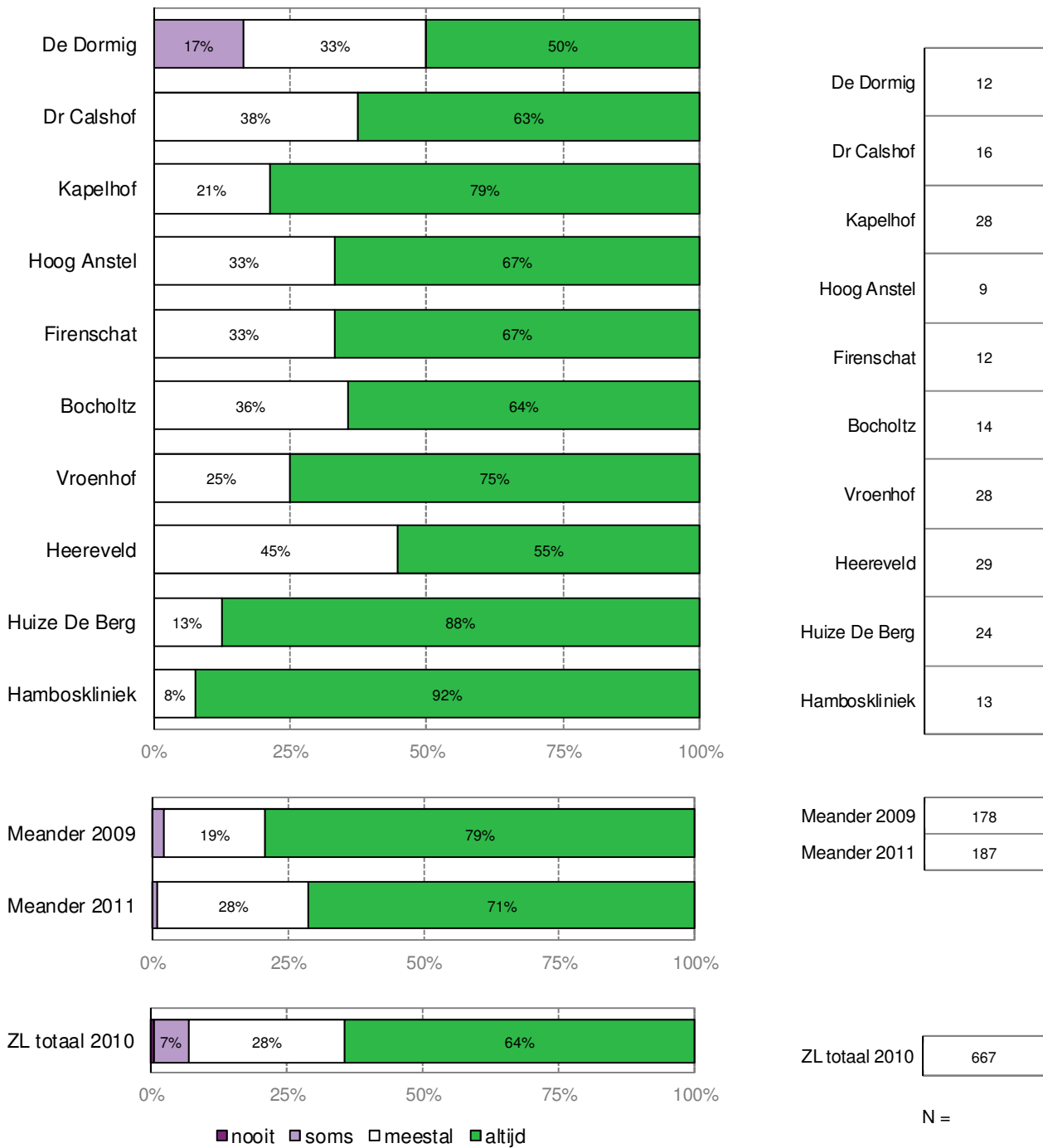
Zorg- en leefplan / behandelplan

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.

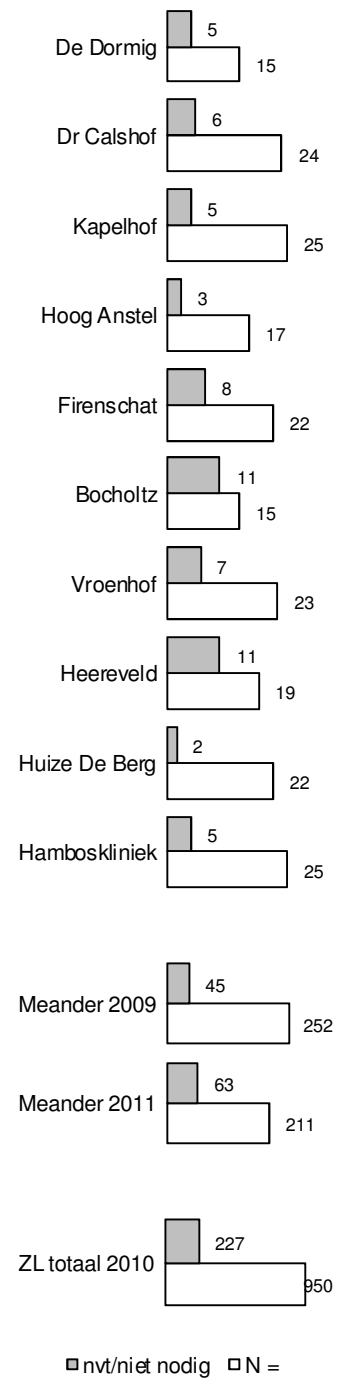
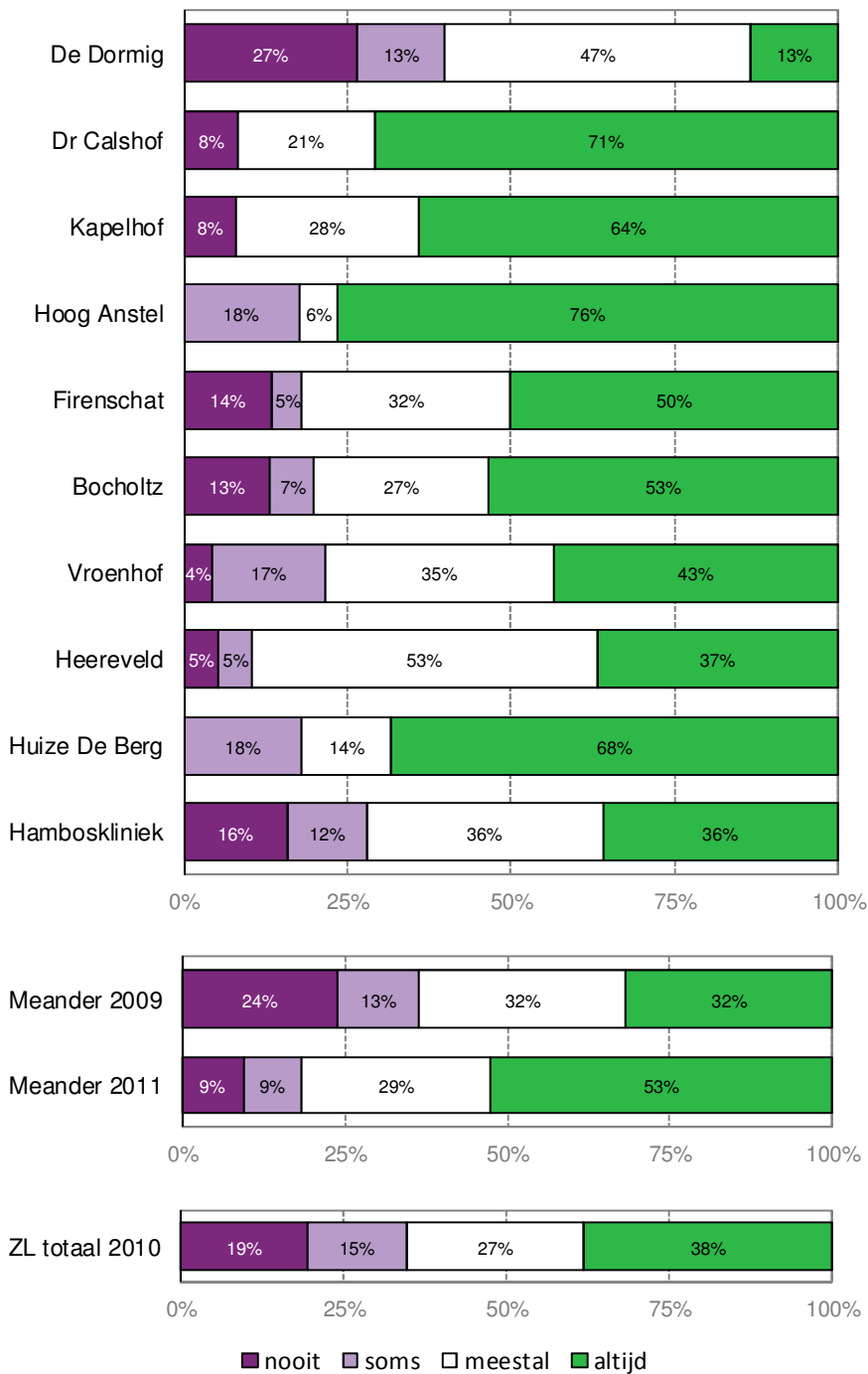
21. Heeft u een 'zorg(leef)plan' van de zorginstelling met daarin schriftelijke afspraken over de zorg die u krijgt?



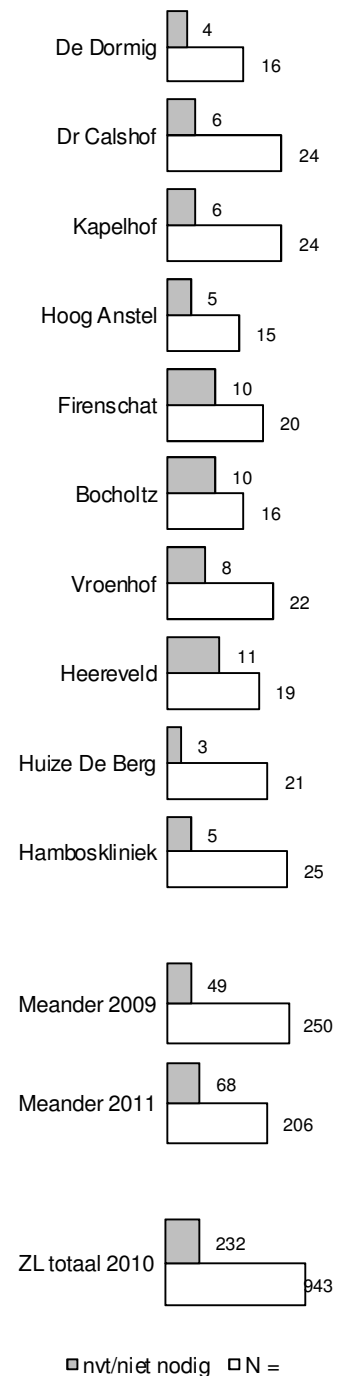
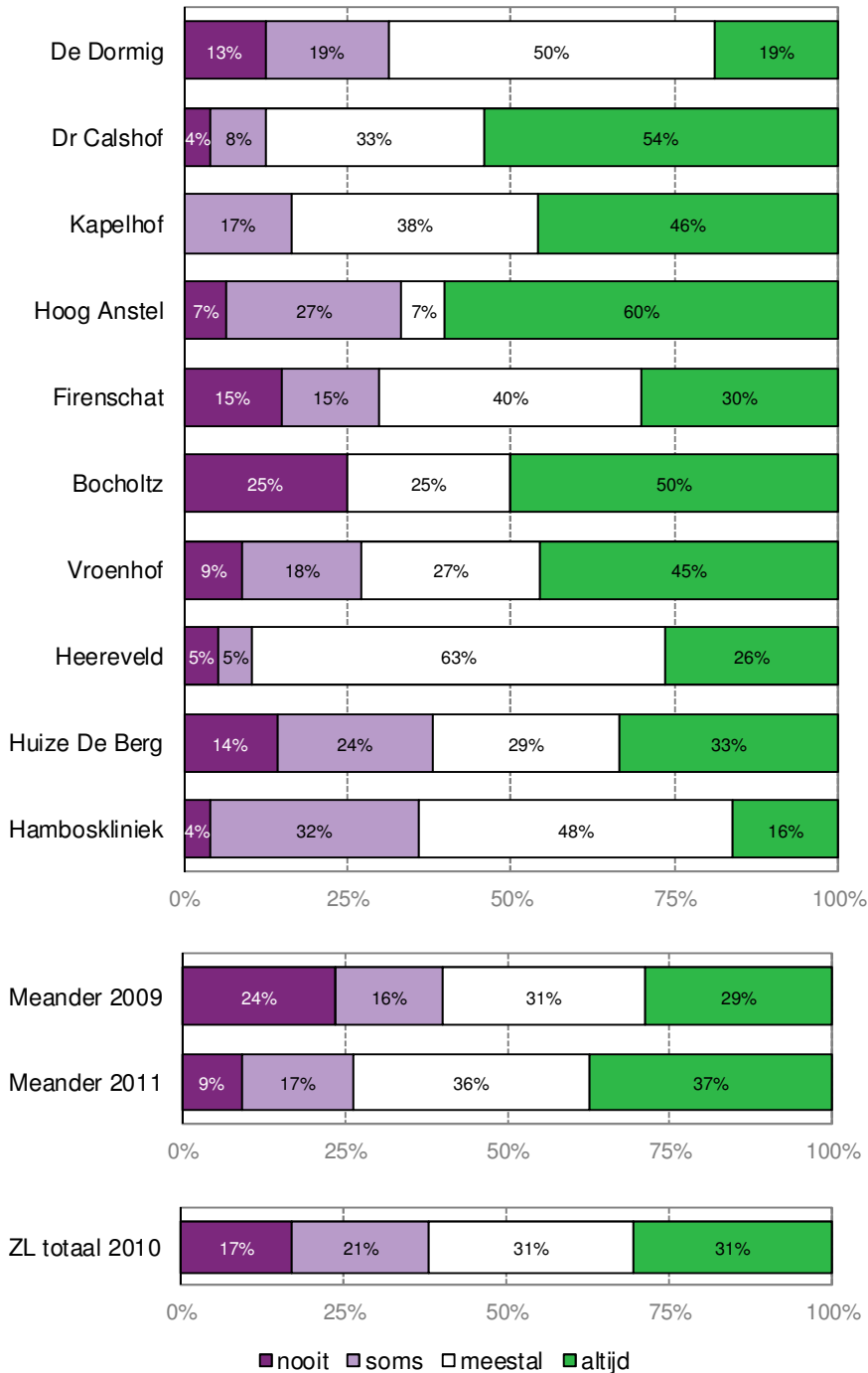
22. Komt het verpleeg-/verzorgingshuis de afspraken over uw verzorging en behandeling goed na?



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



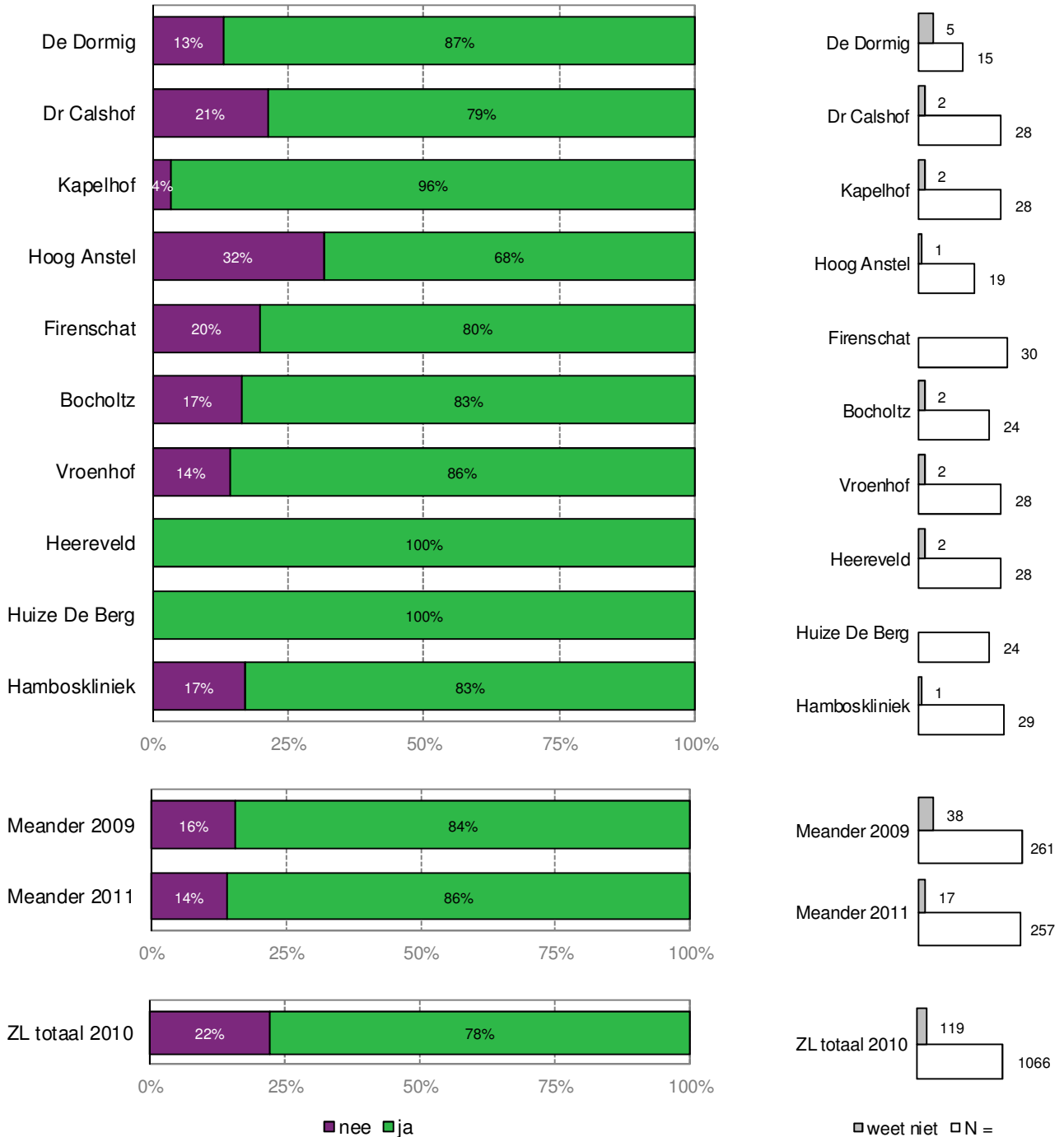
24. Kunt u meebeslissen over wanneer u zorg of hulp krijgt?



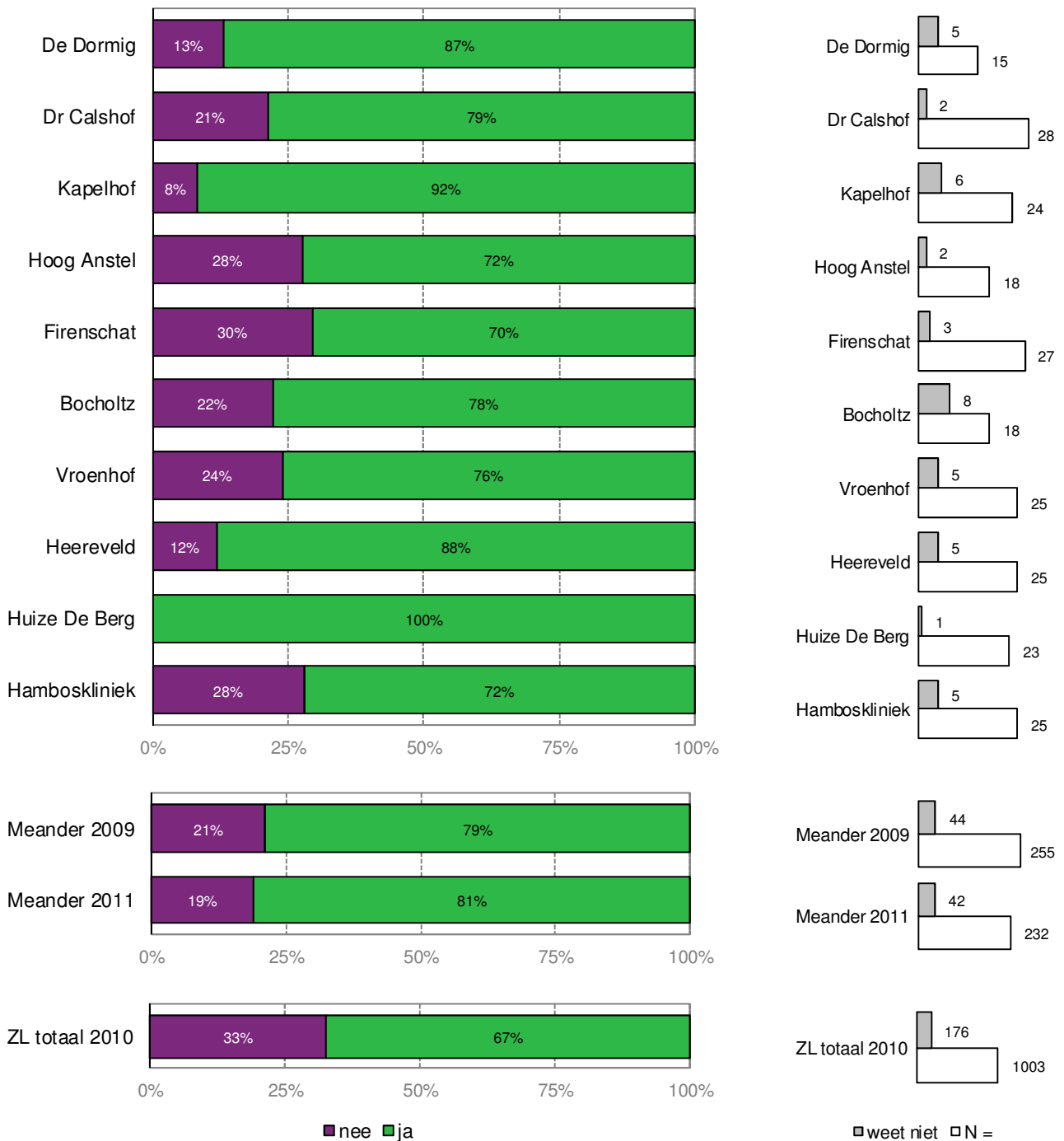
Communicatie en informatie

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

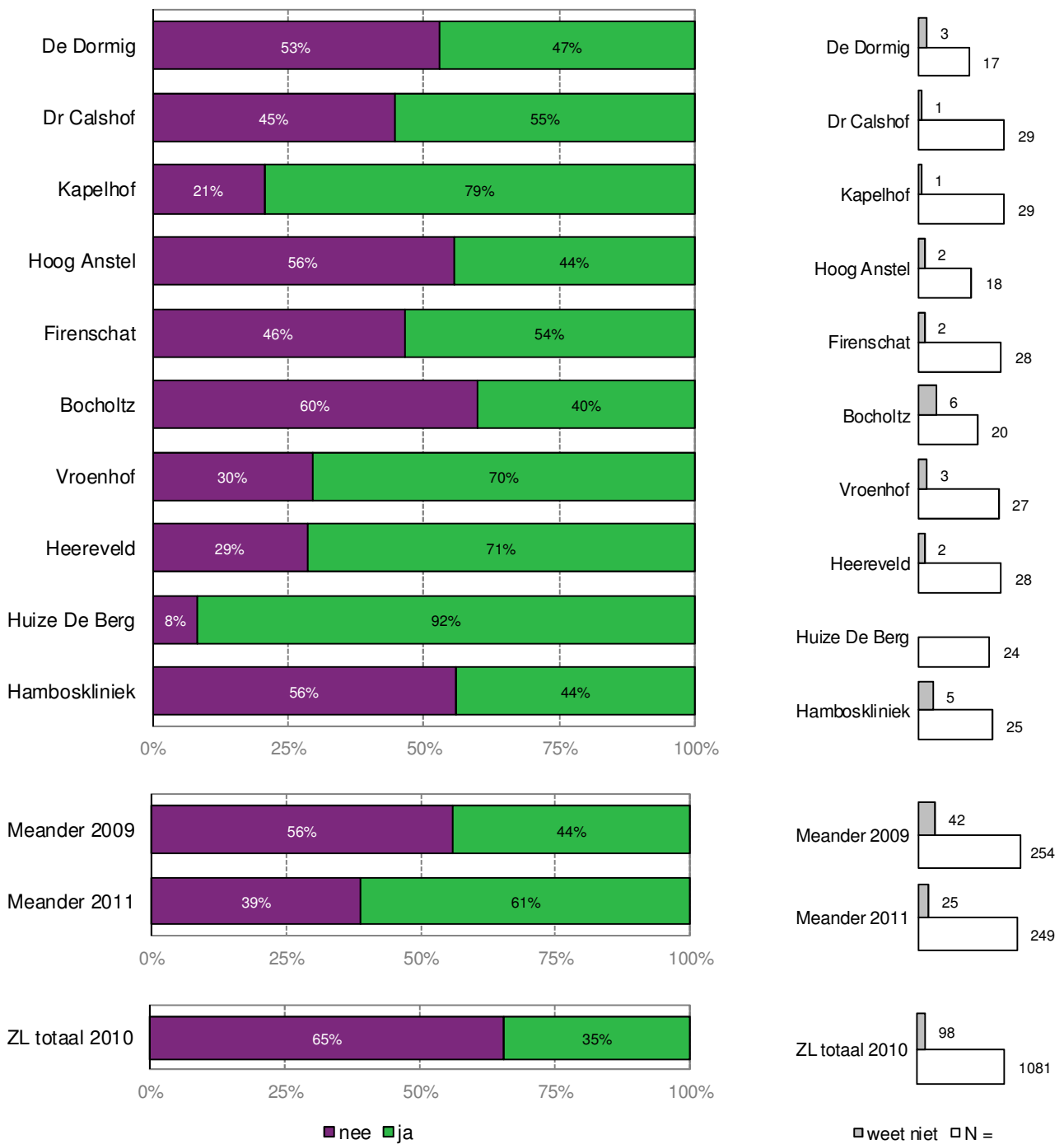
25. Geeft het huis u genoeg informatie over wat zij voor u kan doen?



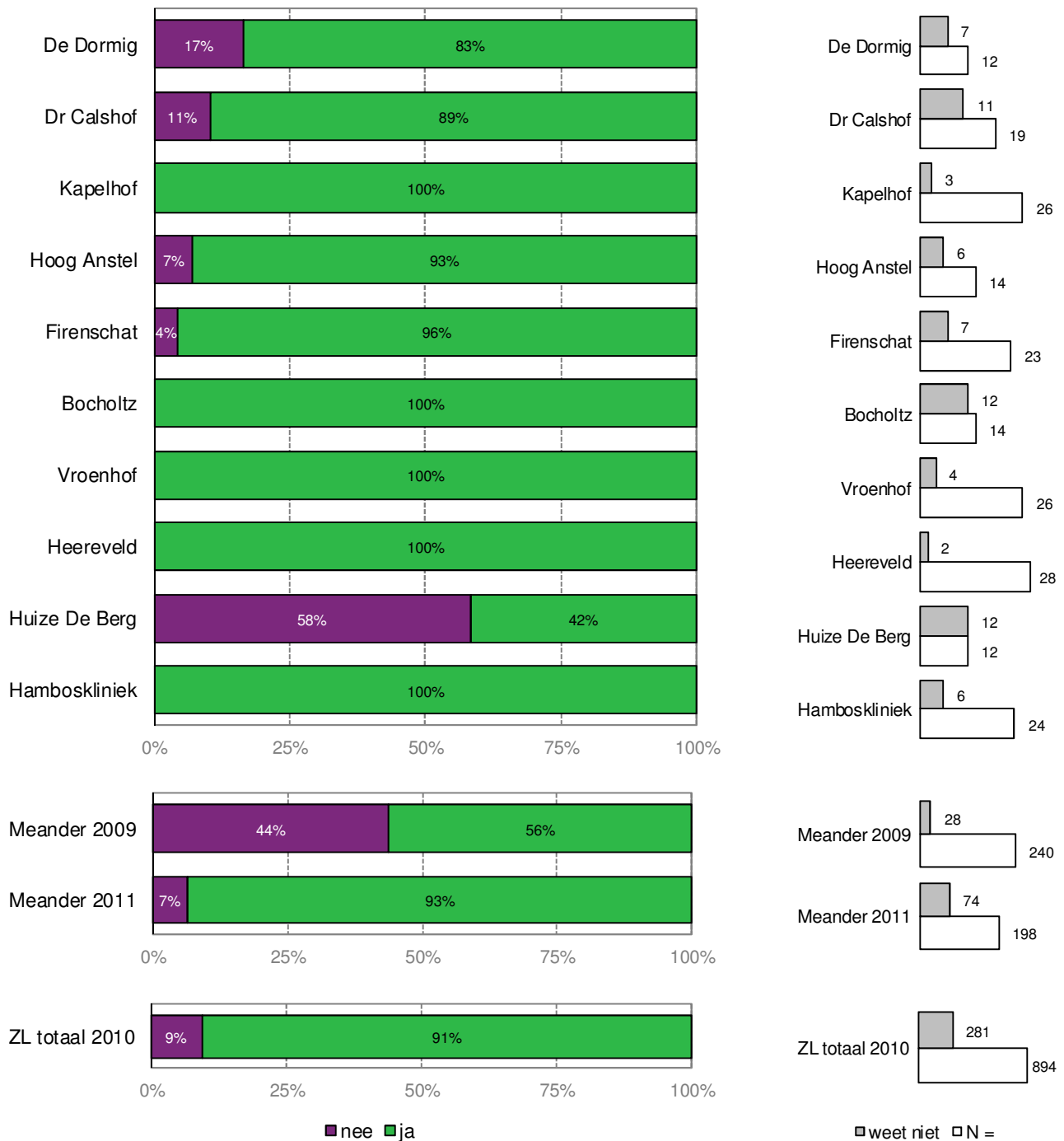
26. Geeft de zorginstelling u genoeg informatie over uw rechten?



27. Heeft de zorginstelling u genoeg informatie gegeven over haar beleid bij beslissingen over de zorg rond het levenseinde?

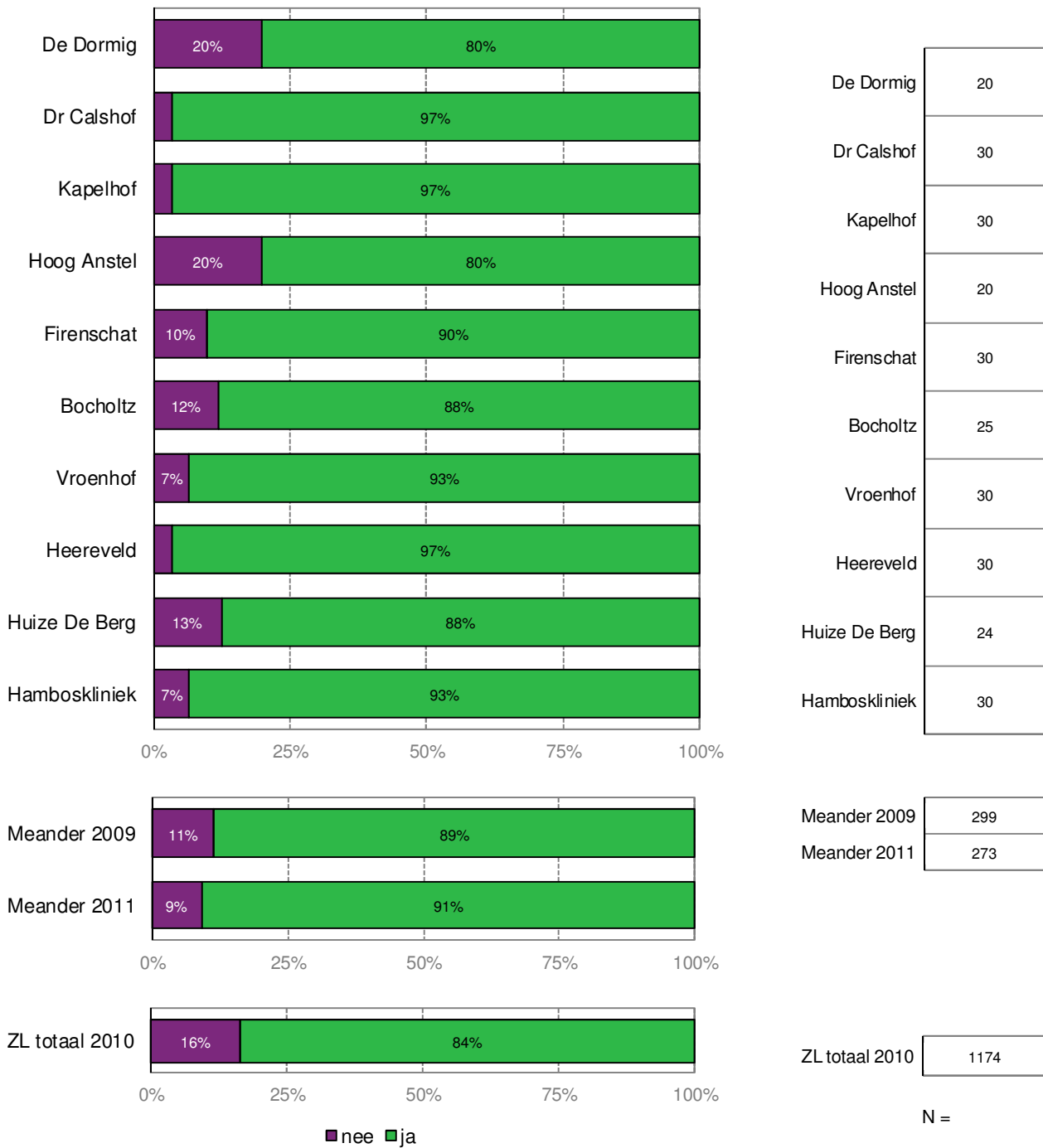


28. Is er een cliëntenraad?

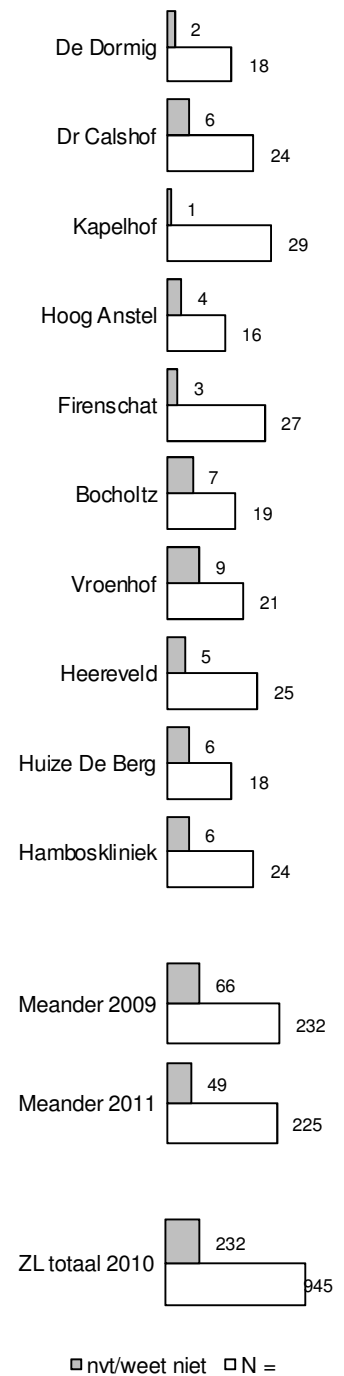
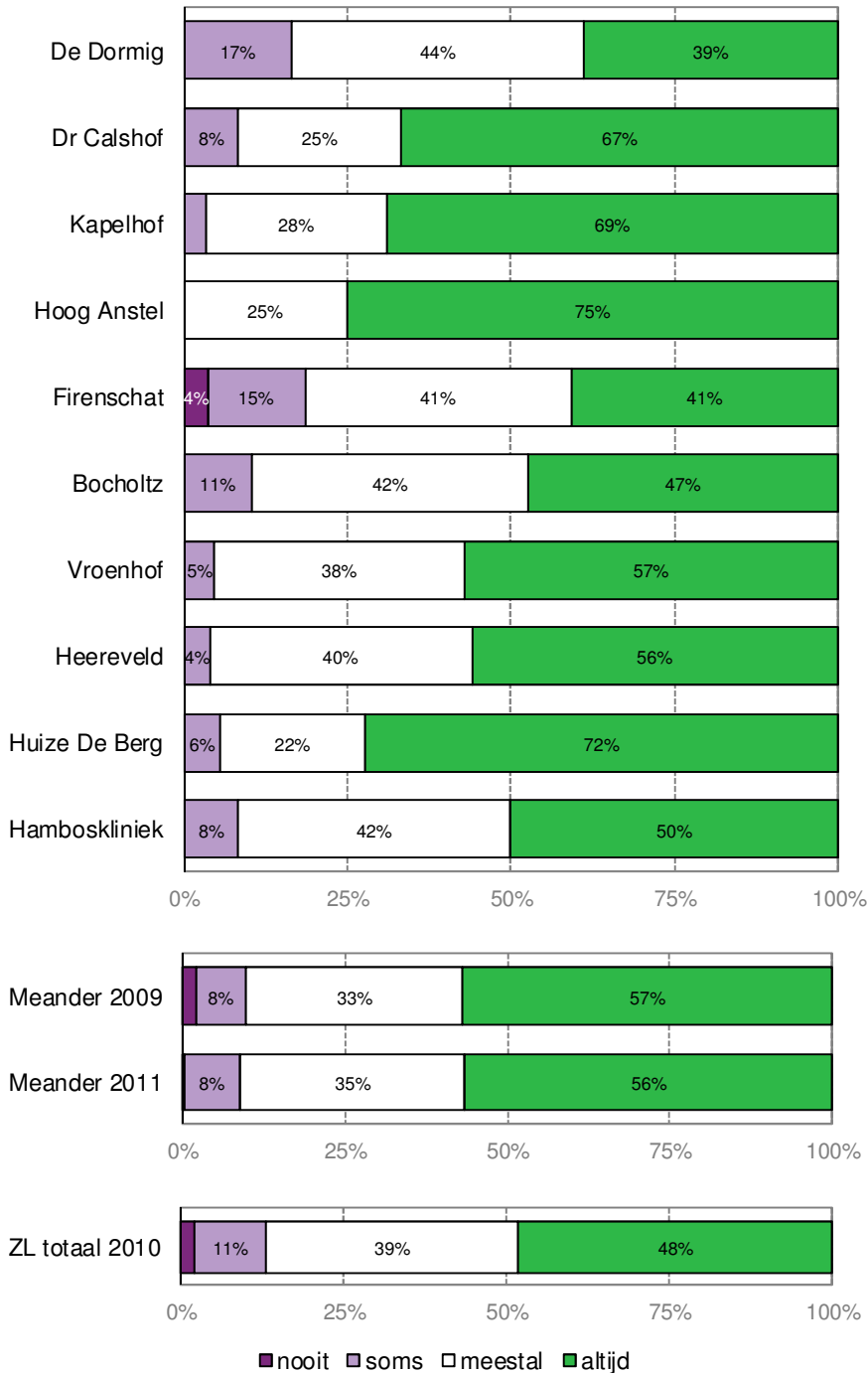


In de periode 2007-2009 was vraag 28 anders geformuleerd, nl. *Heeft u genoeg informatie gekregen over de cliëntenraad? (over wat de cliëntenraad doet, hun bereikbaarheid, enz.)* Een vergelijking van de uitkomsten van deze raadpleging met die van voorgaande jaren is dus voor deze vraag niet mogelijk.

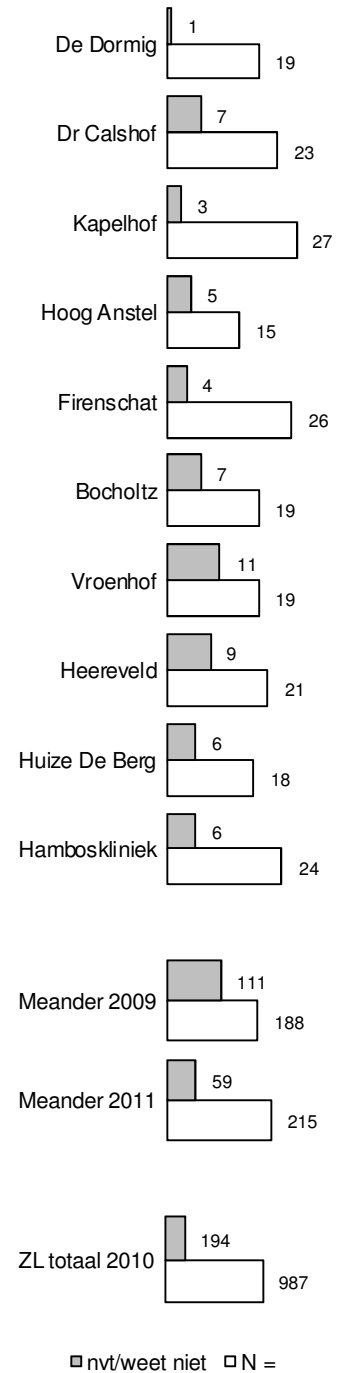
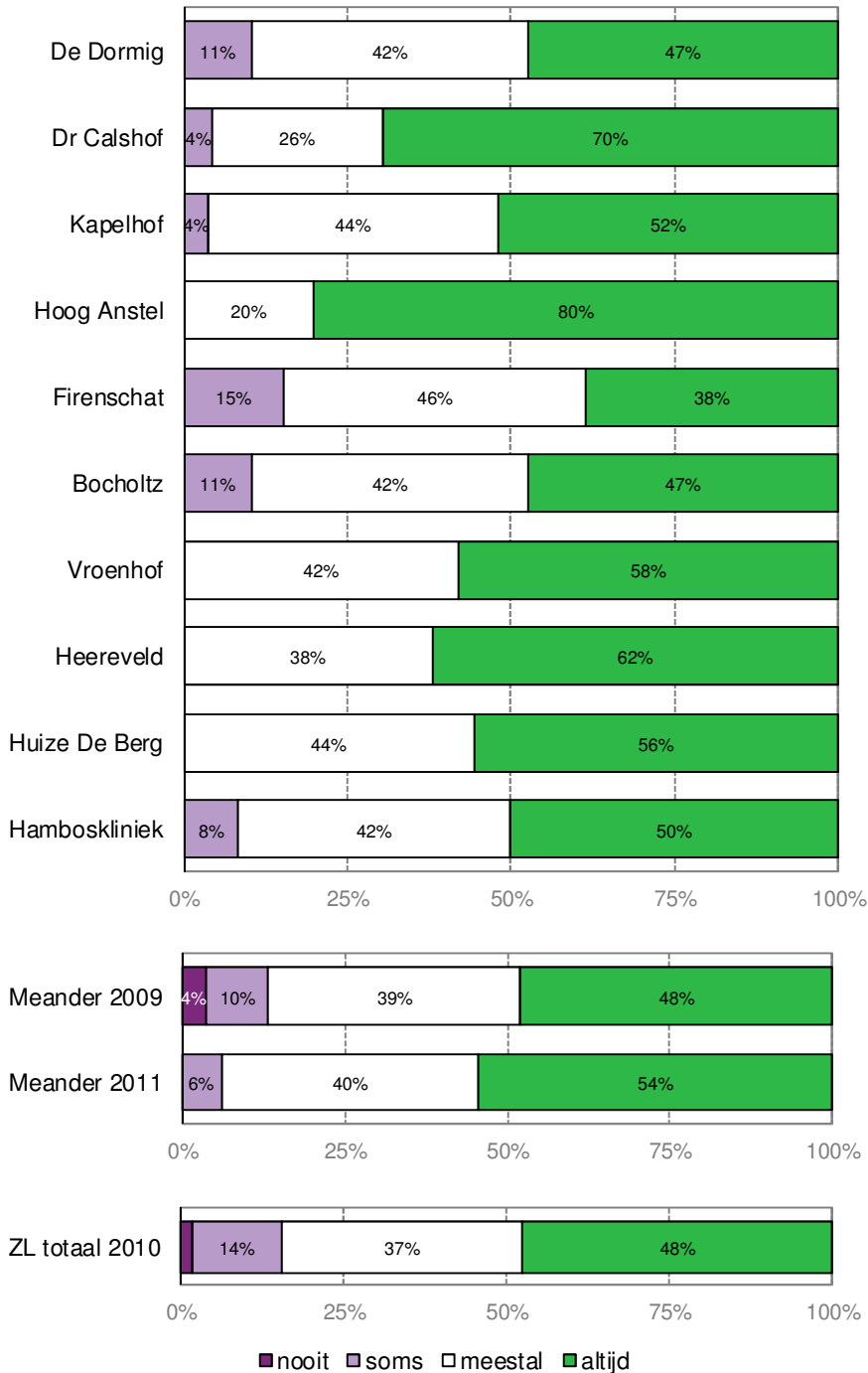
29. Weet u bij wie u met uw vragen of problemen terecht kunt in het verpleeg-/verzorgingshuis?



30. Staat het verpleeg-/verzorgingshuis open voor uw wensen?

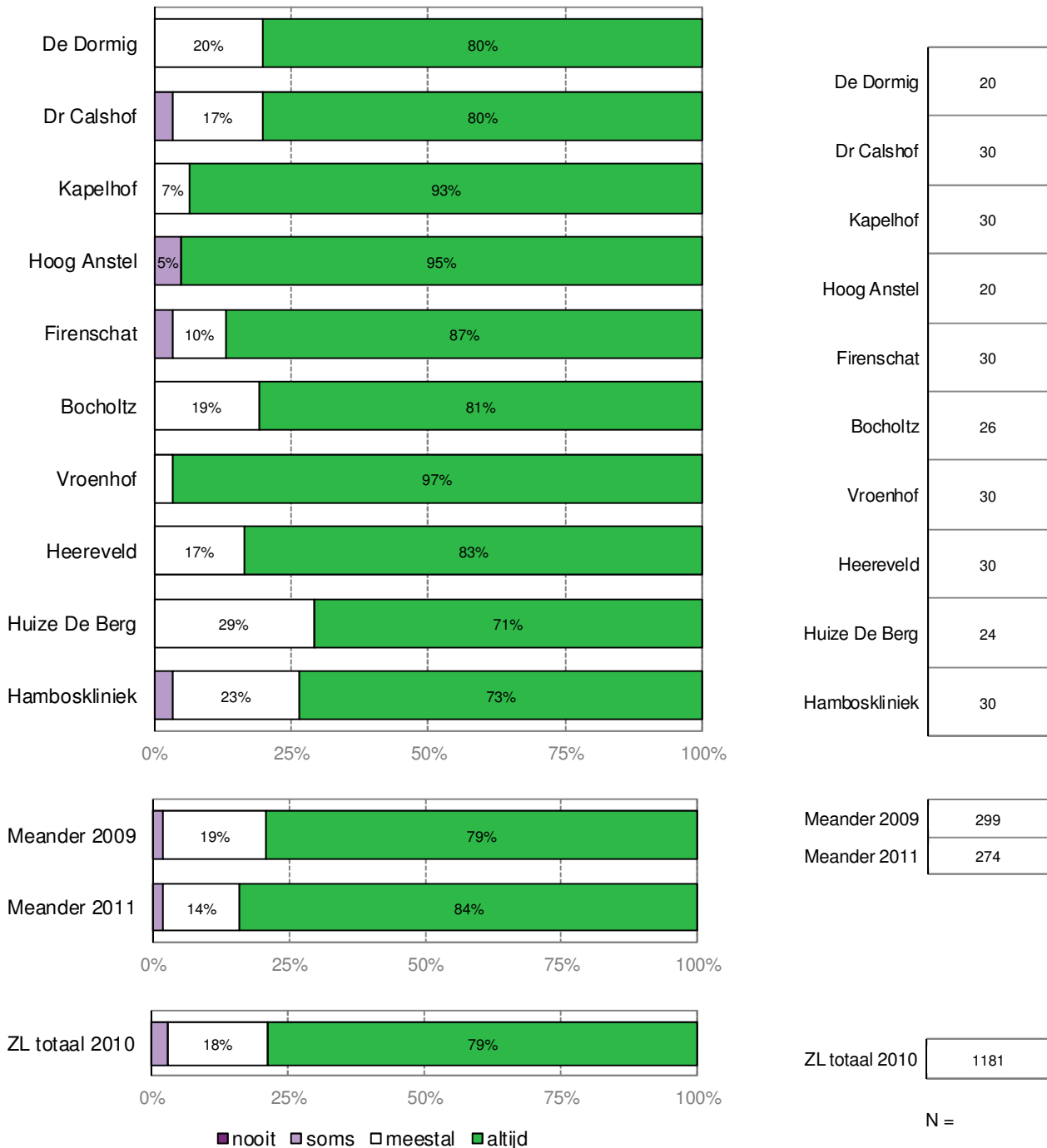


31. Vindt u dat de leiding goed reageert op uw vragen of suggesties?

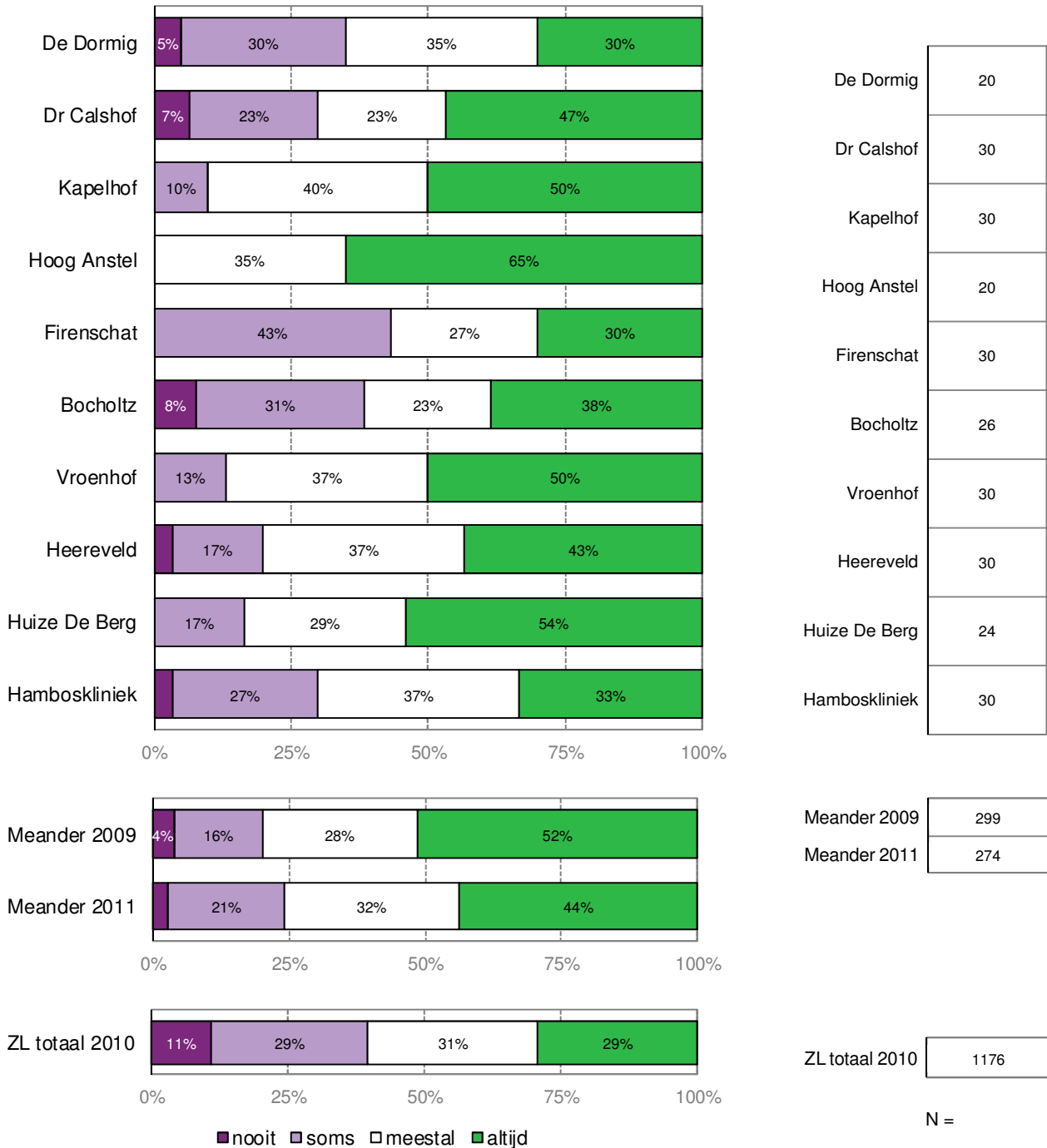


De volgende vragen gaan over de manier waarop **verzorgenden/verpleegkundigen** met u omgaan.

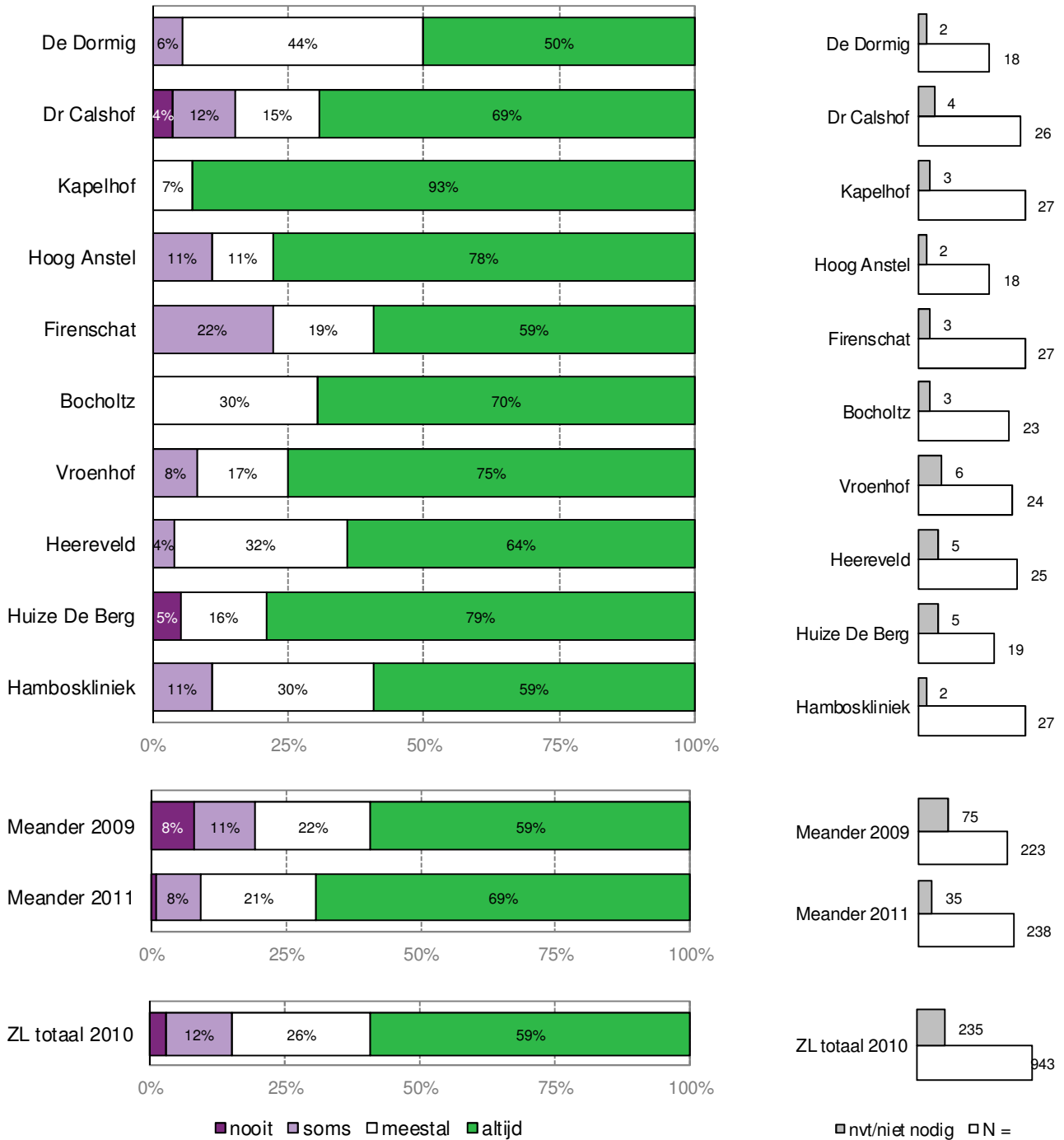
32. Zijn de zorgverleners beleefd tegen u?



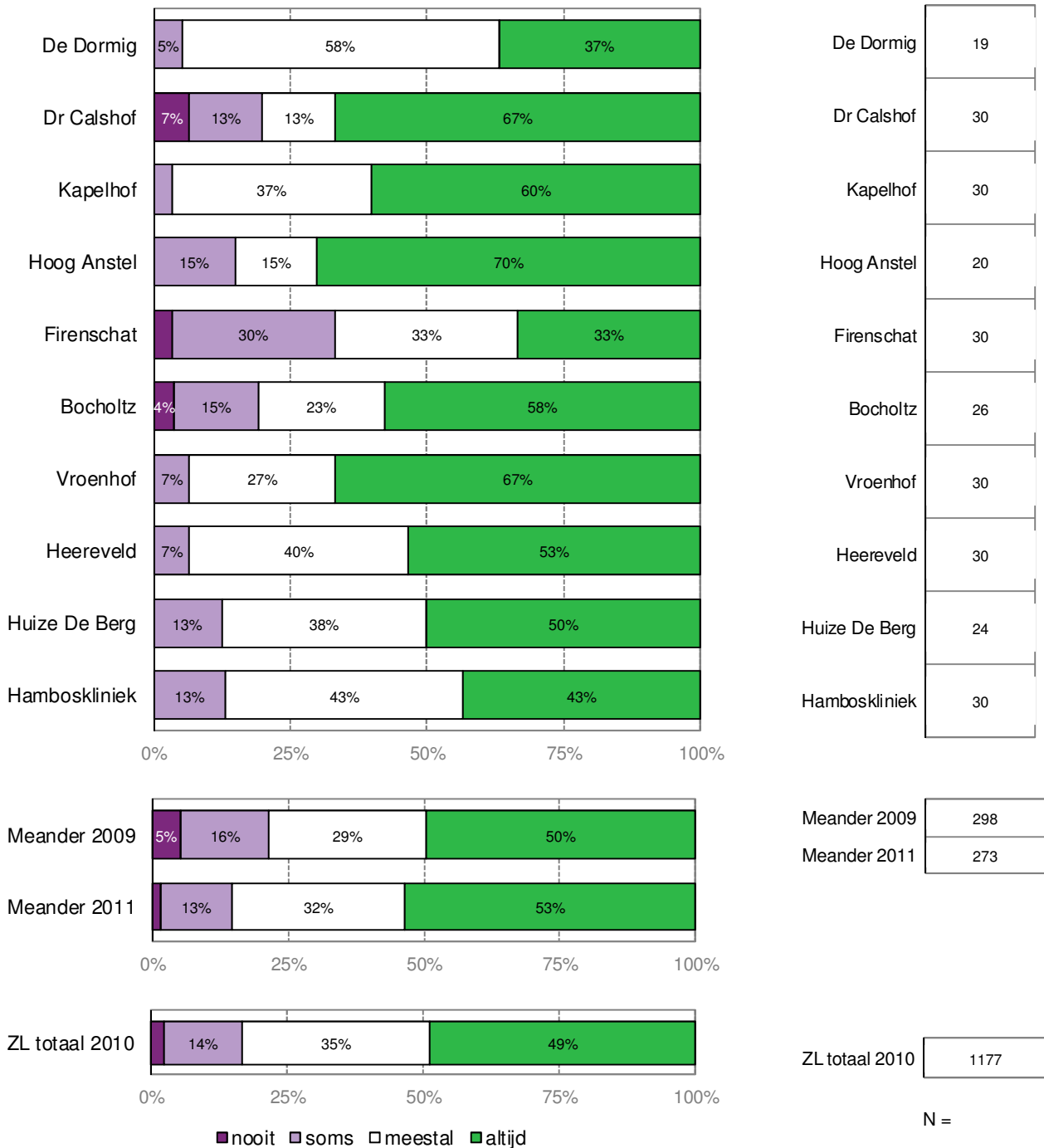
33. Hebben de zorgverleners genoeg tijd voor u?



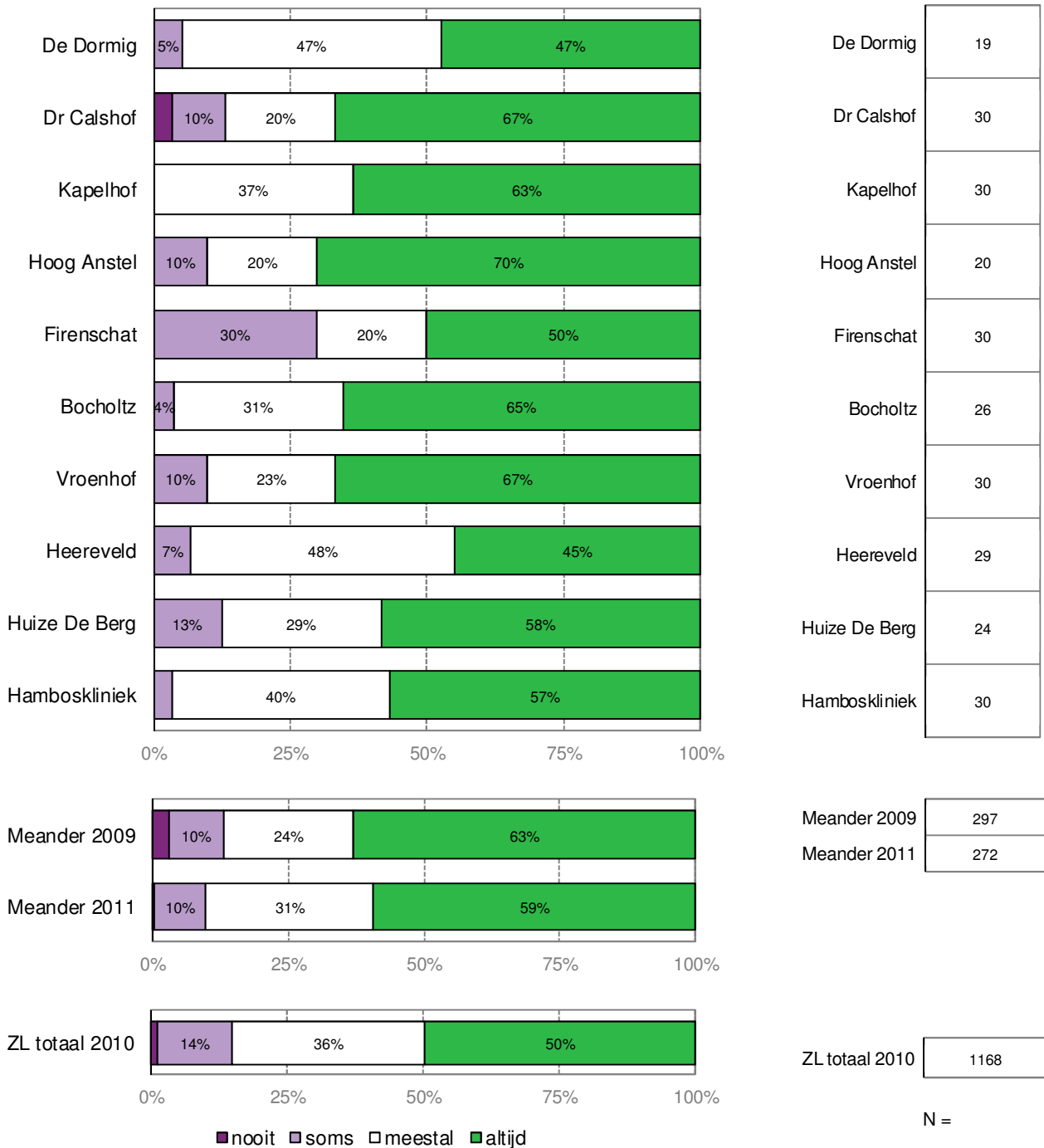
34. Zijn de zorgverleners bereid met u te praten als iets niet goed is gegaan?



35. Luisteren zorgverleners aandachtig naar u?



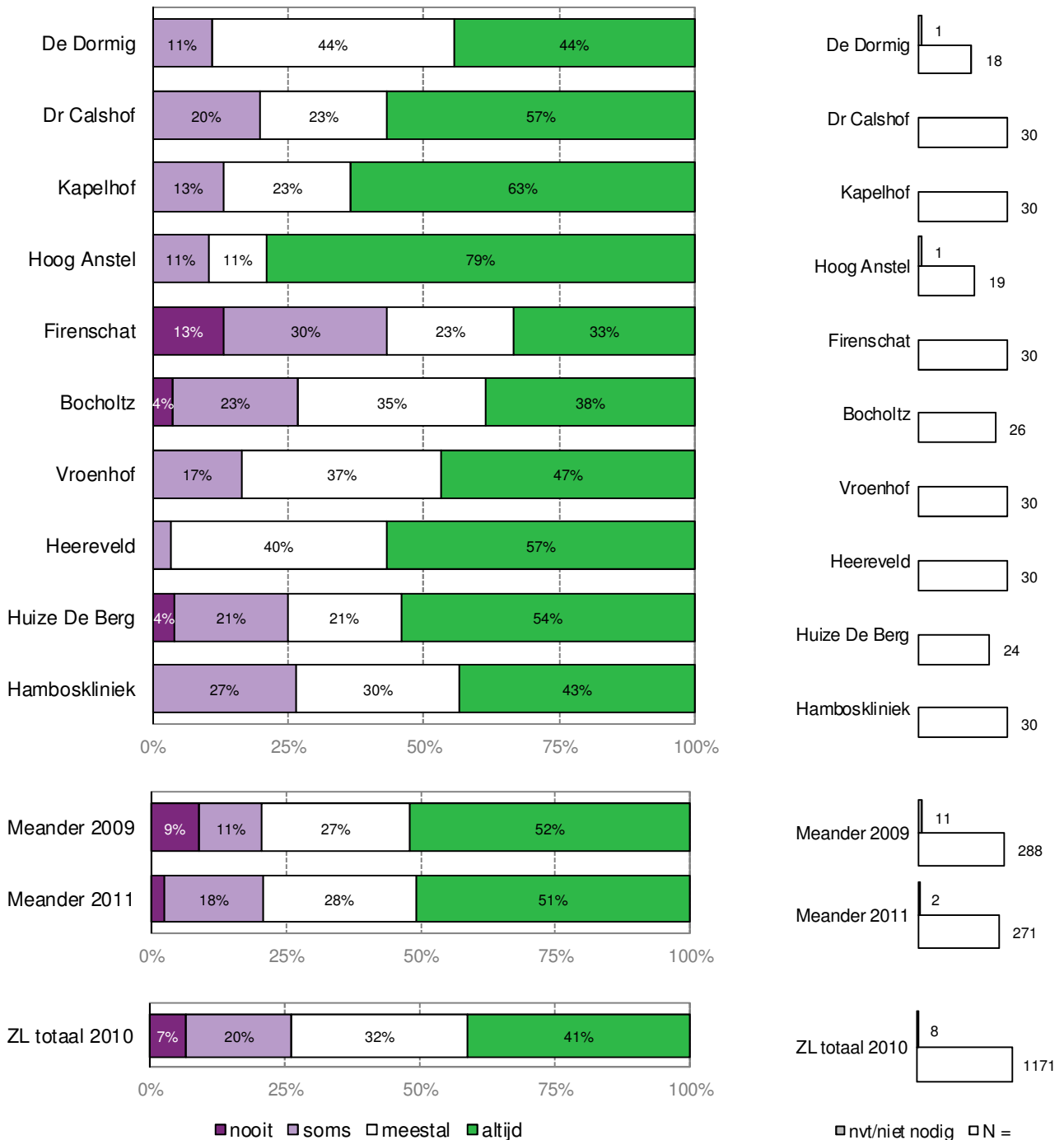
36. Geven de zorgverleners goed antwoord op uw vragen?



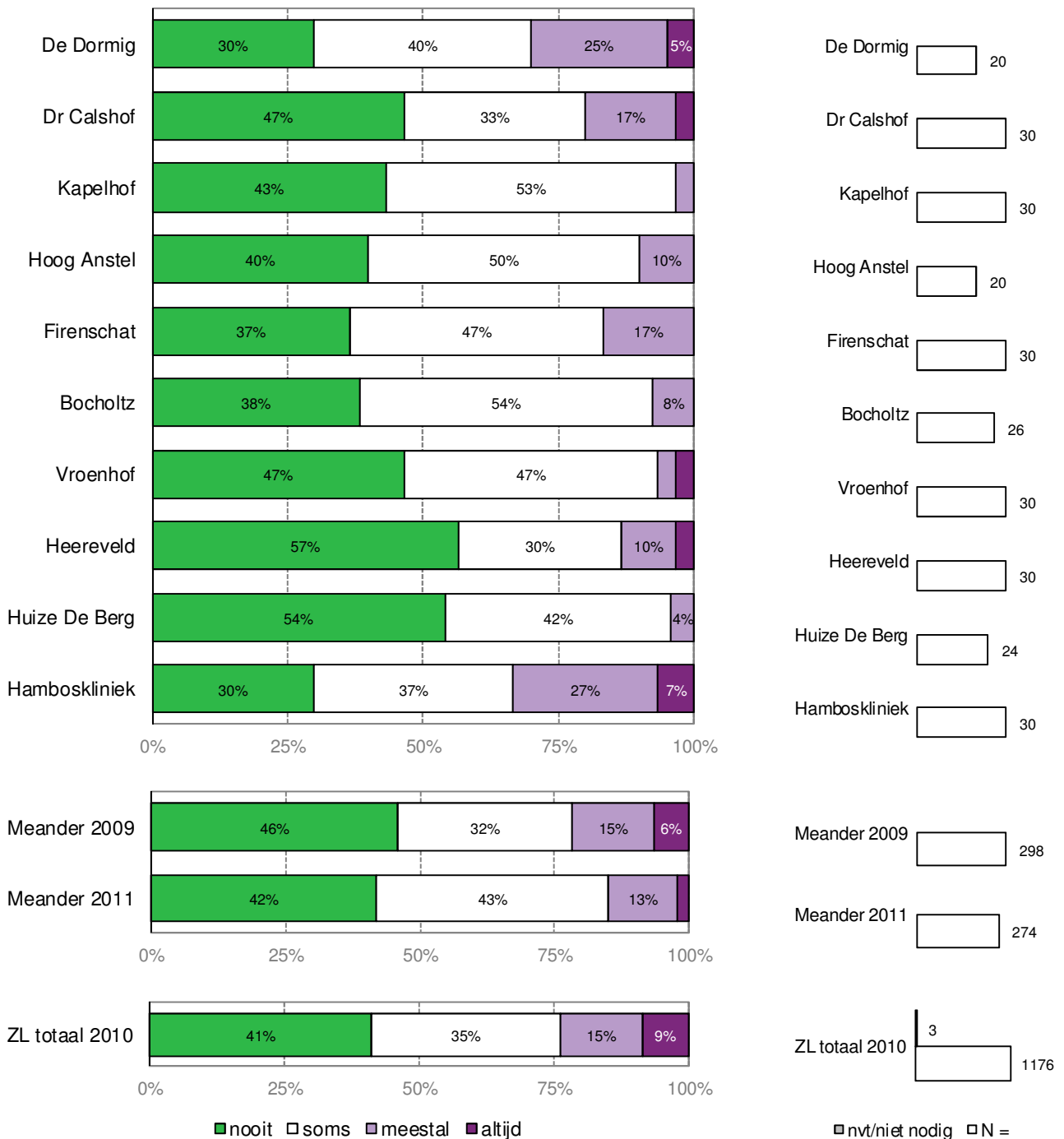
Geestelijk welbevinden

De volgende vragen gaan over **hoe u zich voelt** en over de **ondersteuning** die u in de afgelopen 12 maanden ontving.

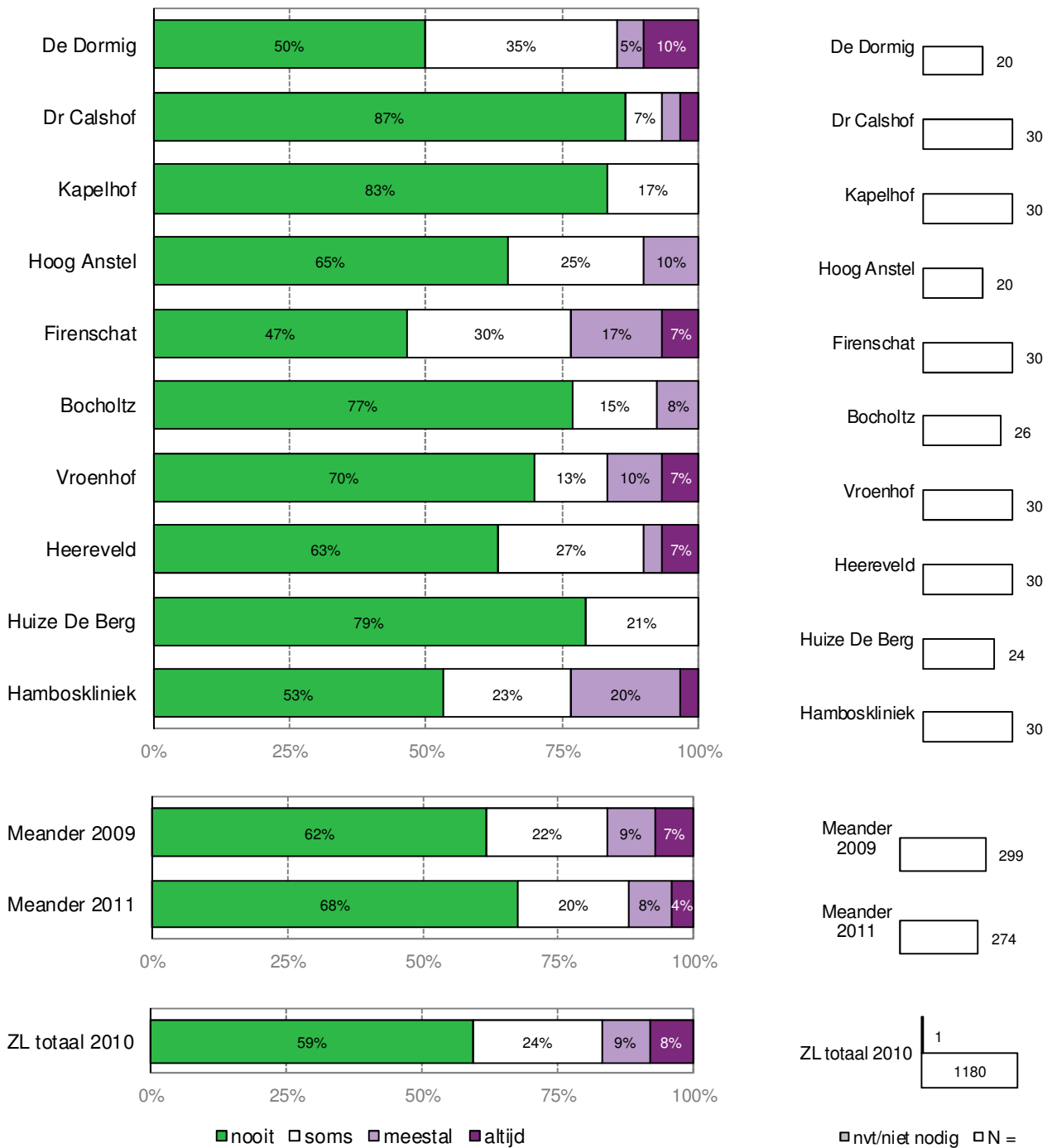
37. Hebben de verzorgenden en verpleegkundigen voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?



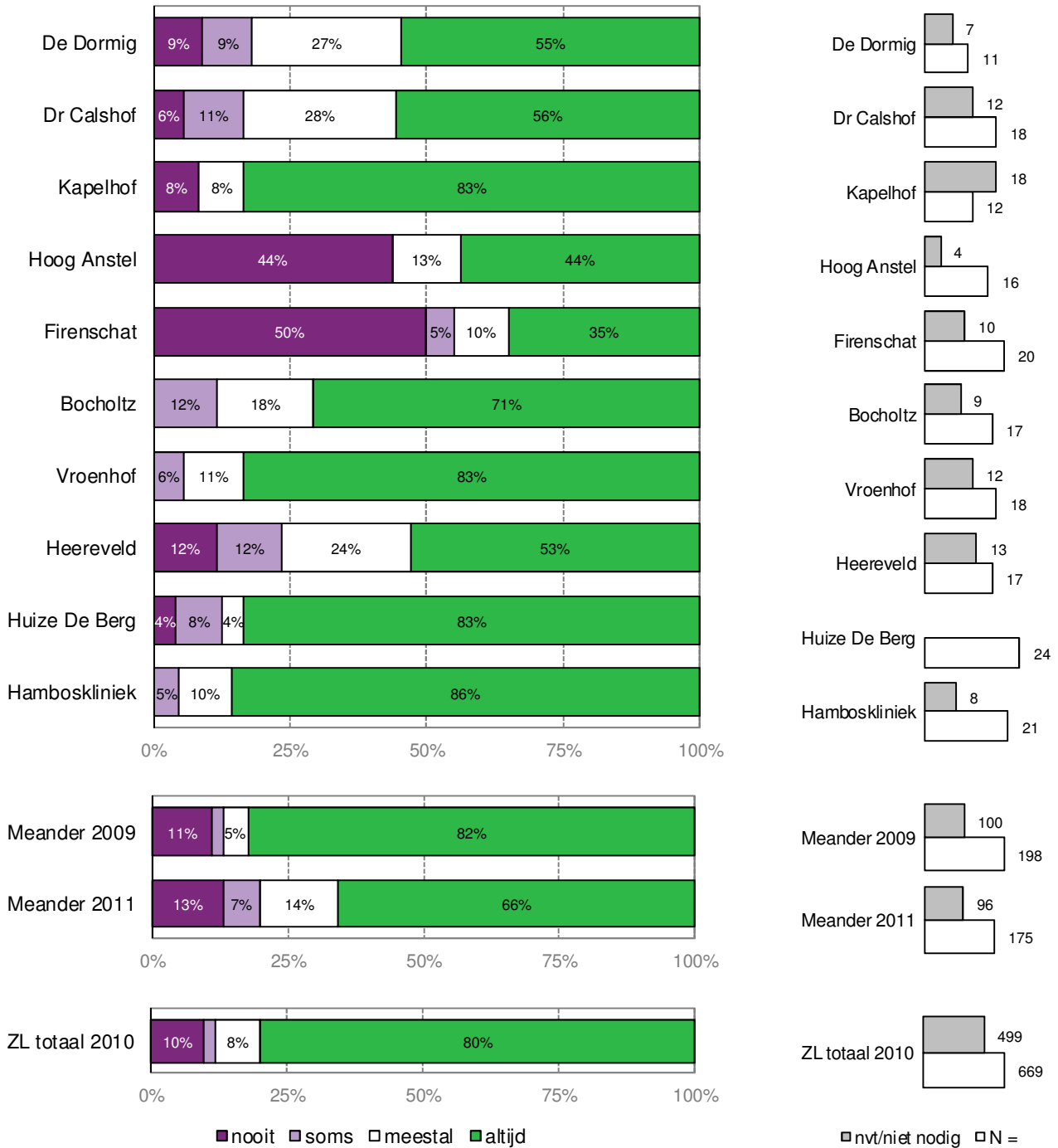
38. Bent u wel eens ongerust?



39. Voelt u zich eenzaam?



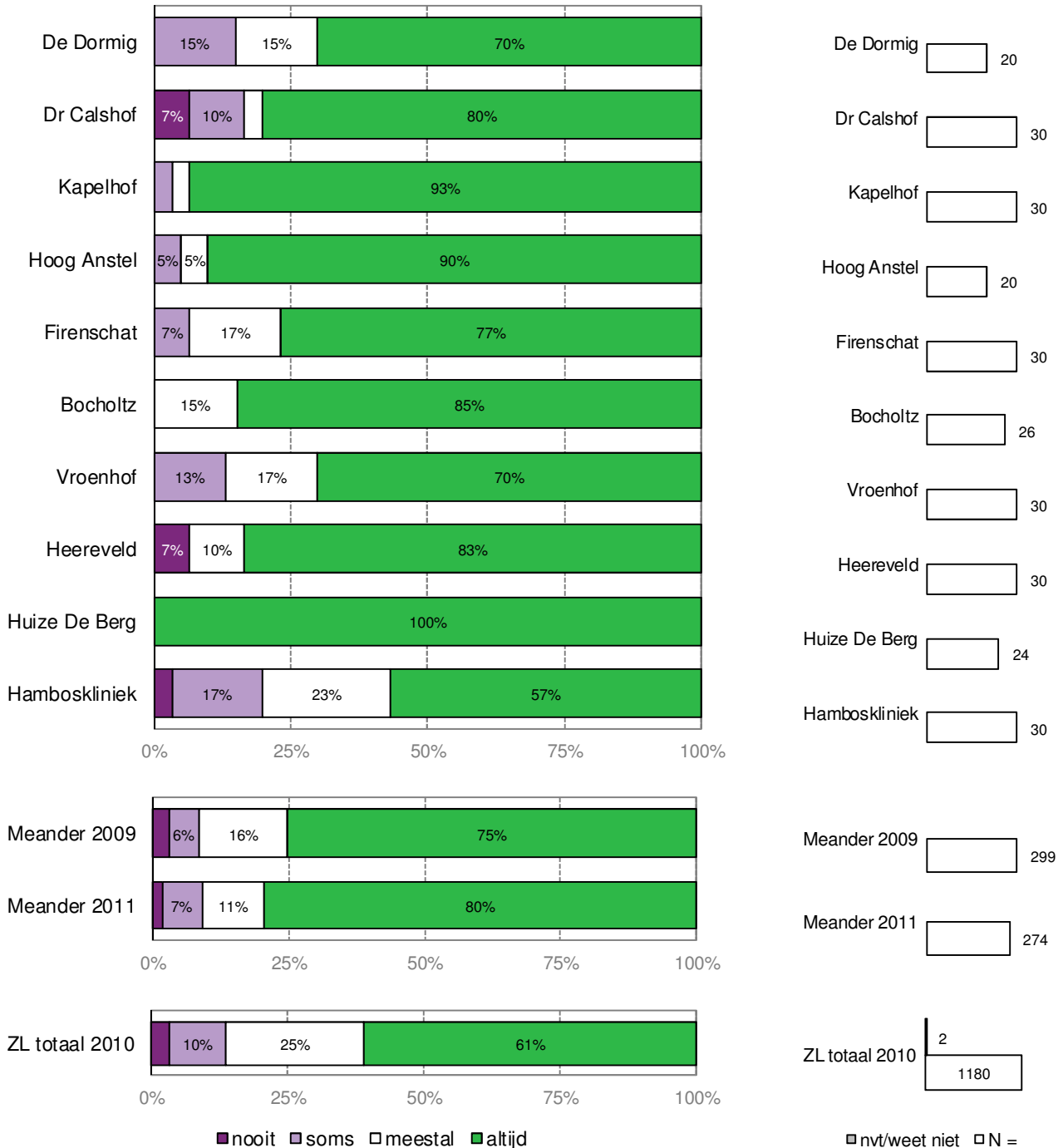
40. Kunt u bij een geestelijk verzorger in het huis terecht?



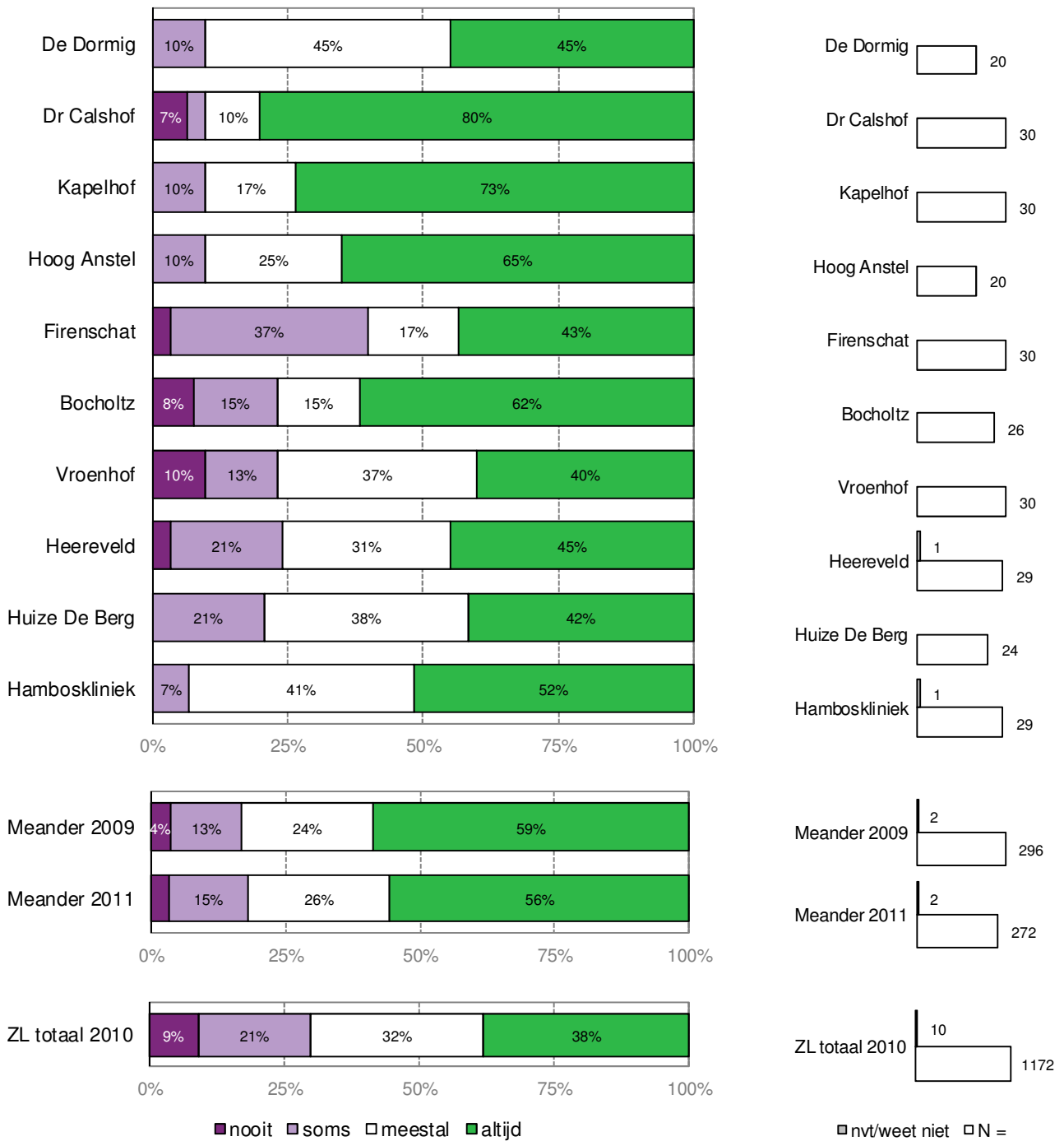
Woon- en leefomstandigheden

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

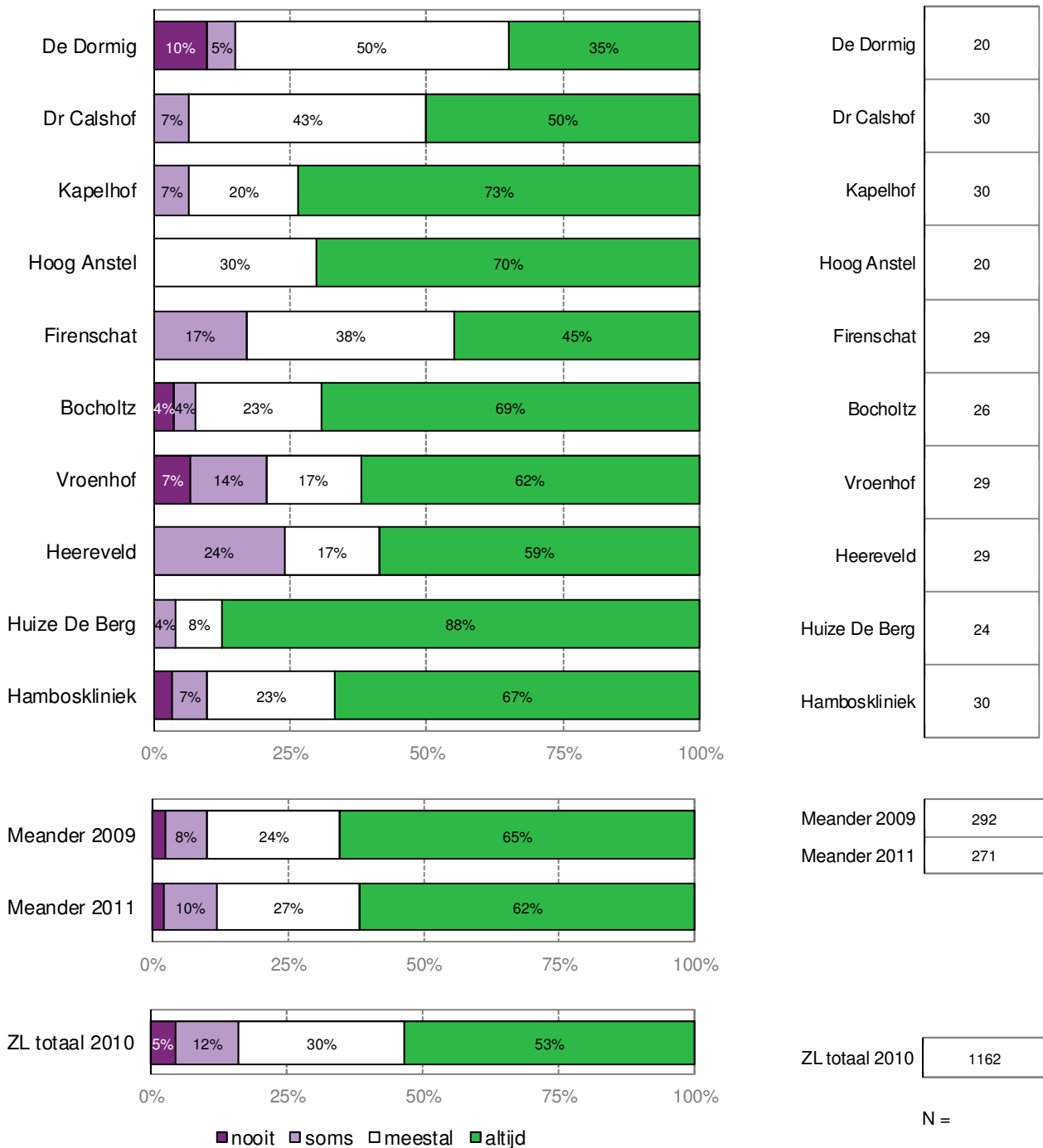
41. Is de temperatuur in uw woonruimte aangenaam?



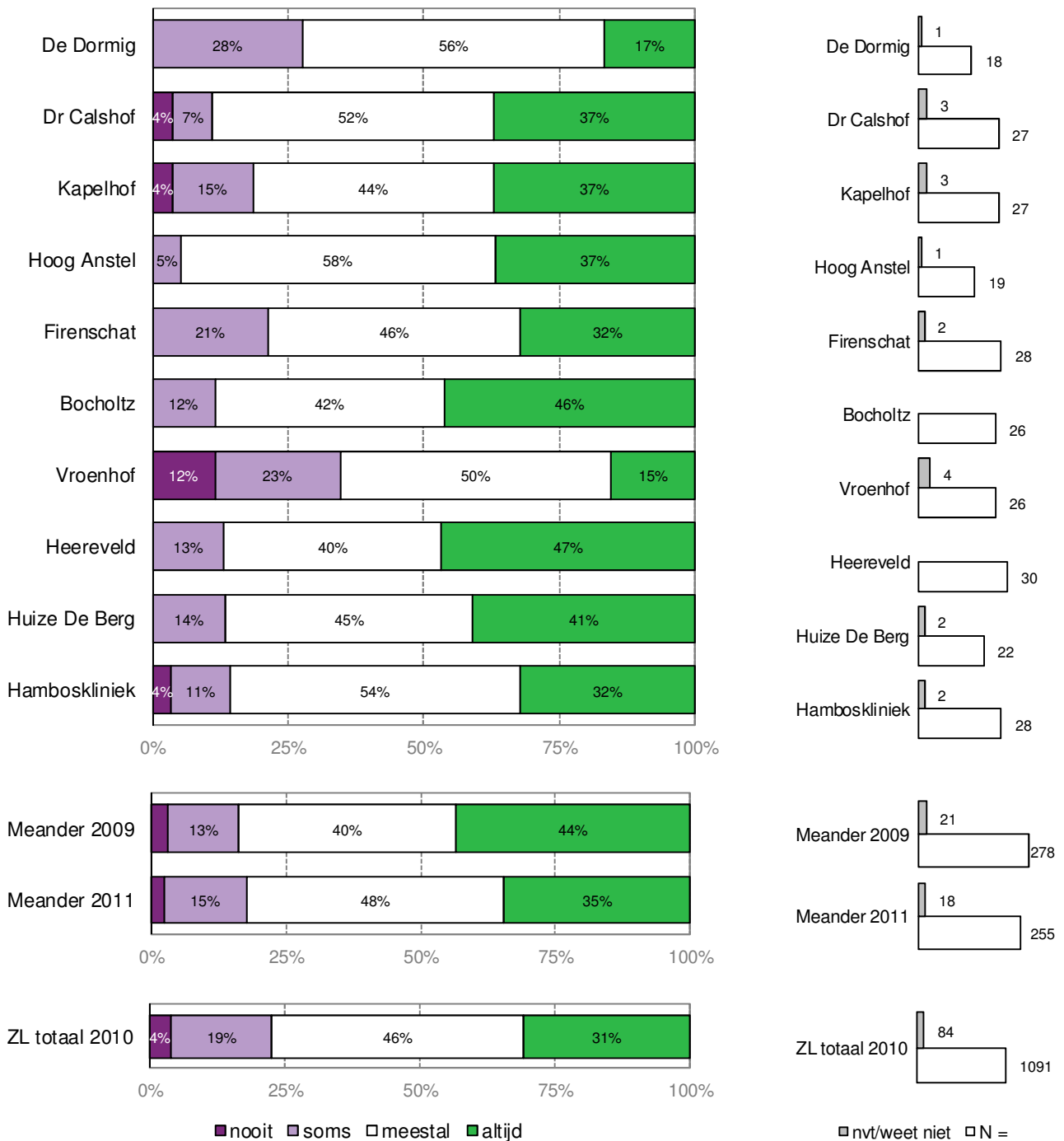
42. Wordt uw woonruimte goed schoongehouden? (uw woon-/slaapkamer, toilet en douche-/badkamer)



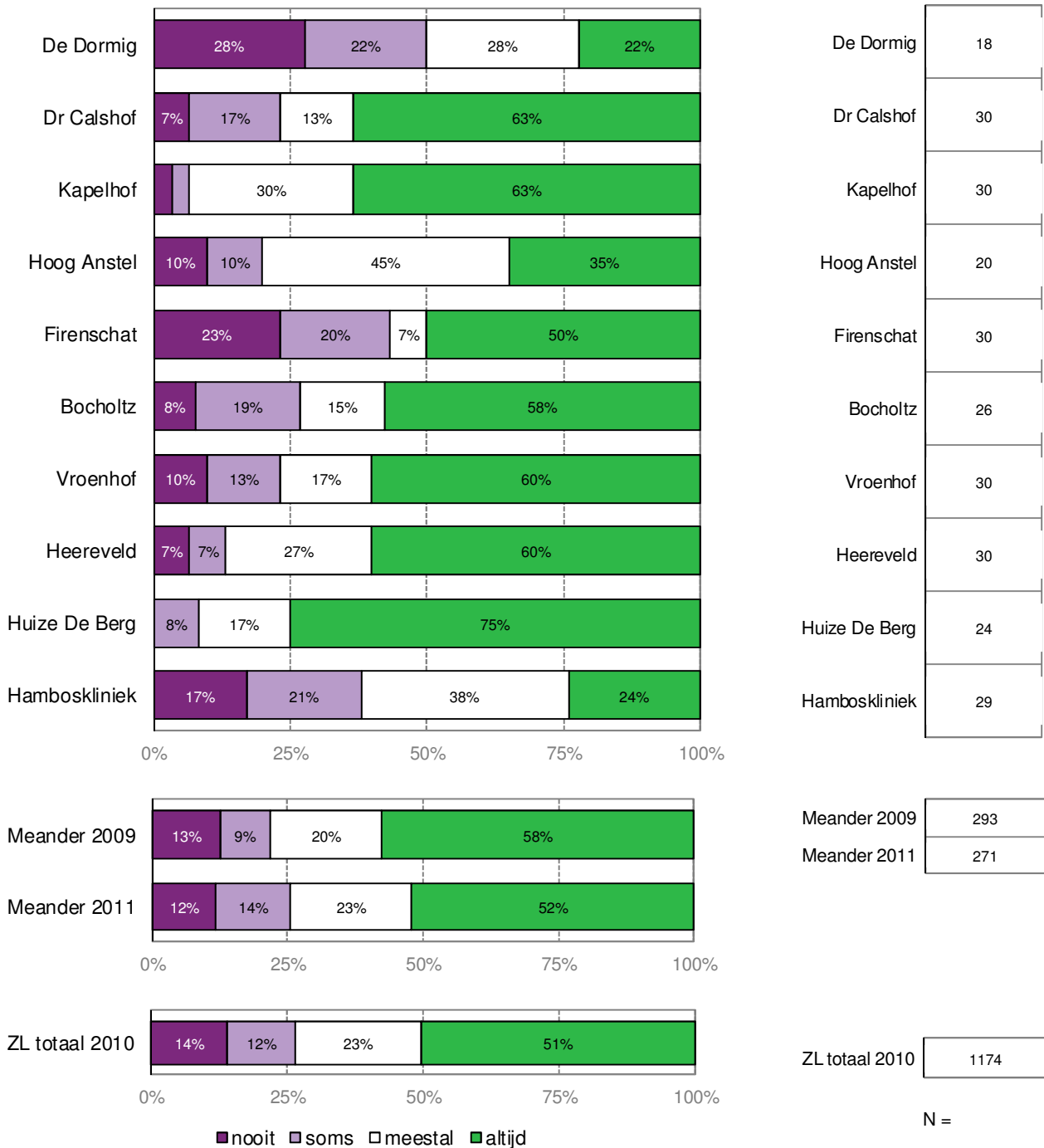
43. Zijn de algemene ruimten zoals huiskamer, gang en hal, prettig om in te verblijven?



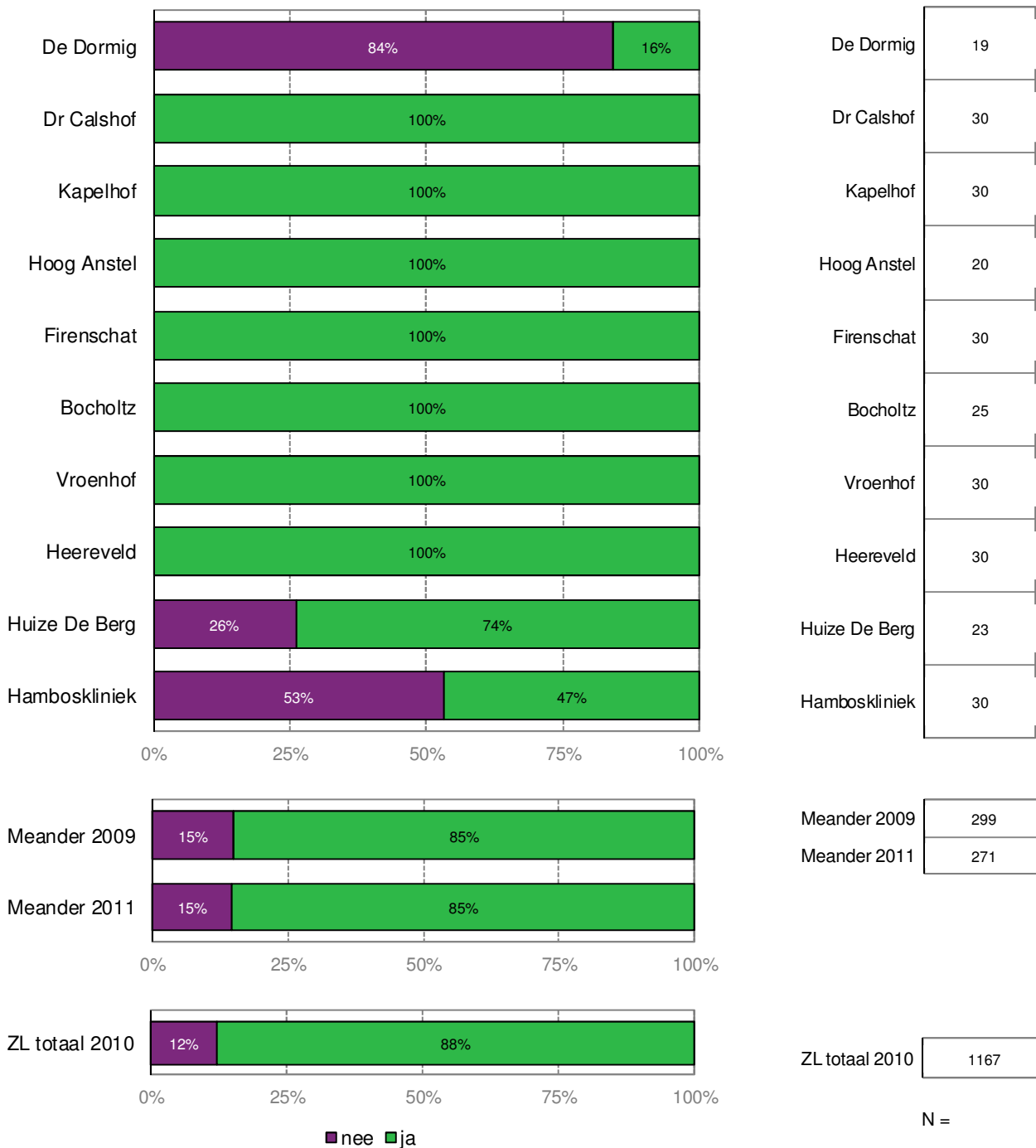
44. Gaan de bewoners prettig met elkaar om?



45. Voelt u zich hier thuis?



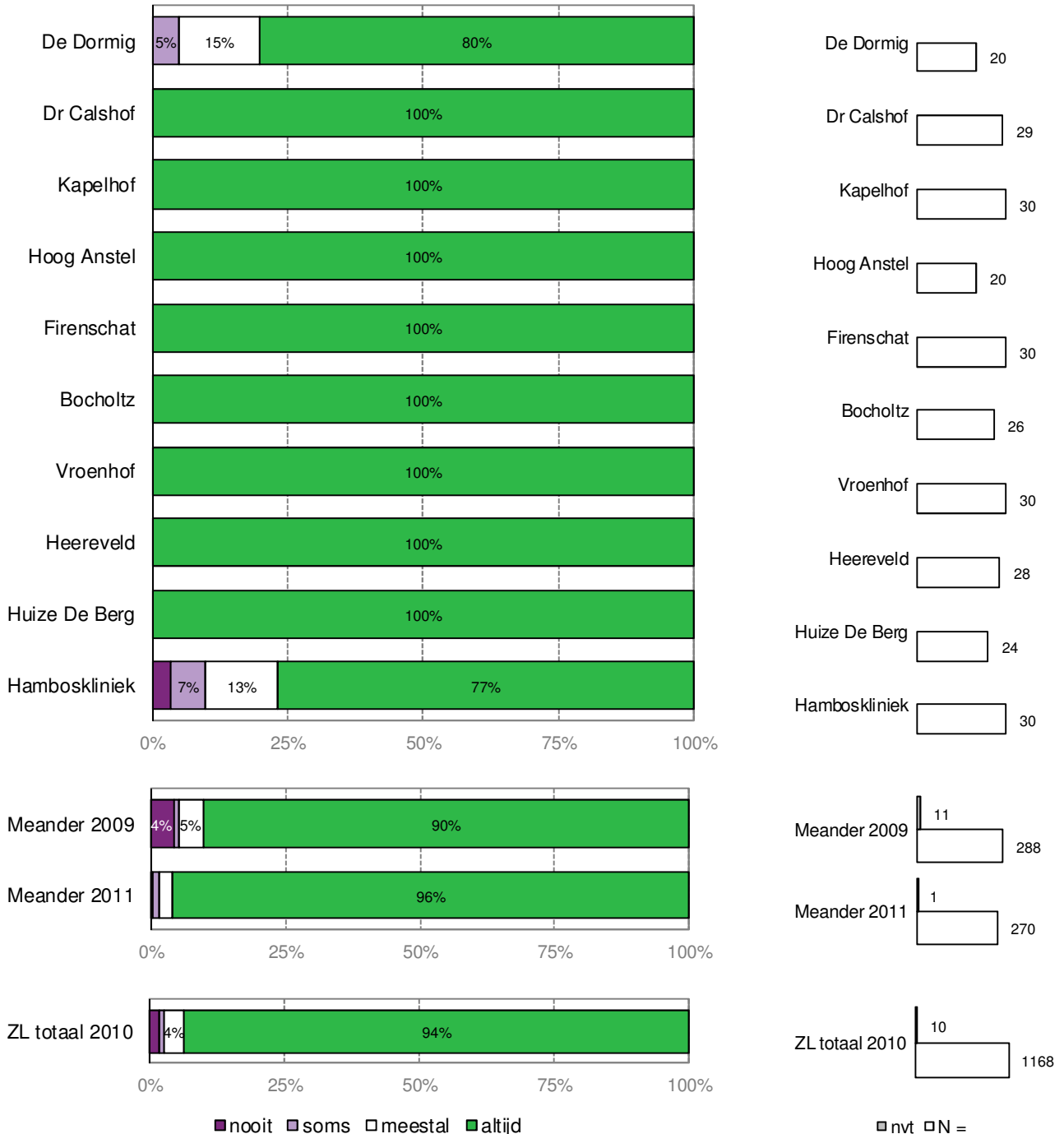
46. Kunt u zelf bepalen hoe uw kamer of woonruimte is ingericht?



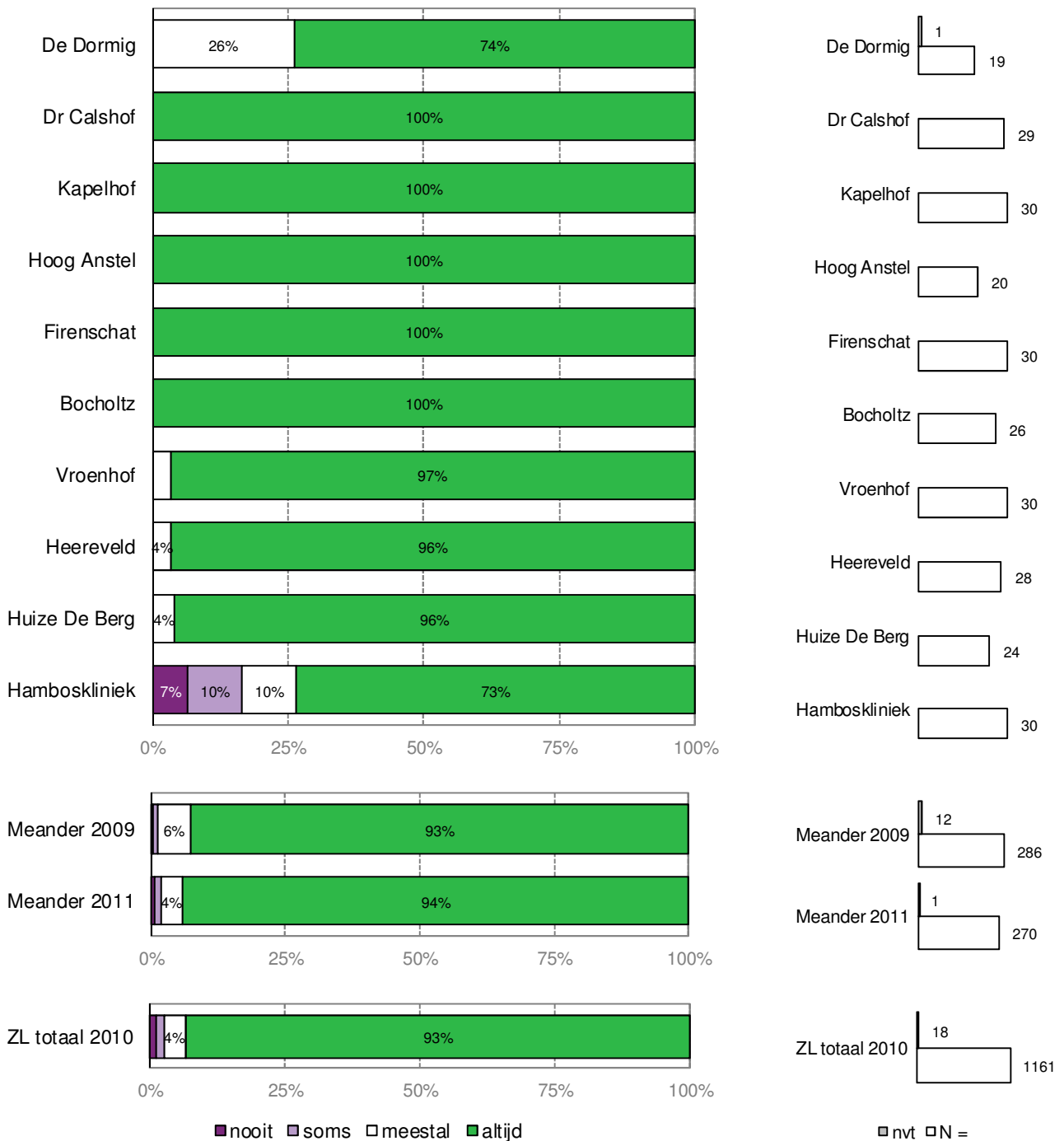
Privacy en zelfstandigheid

De volgende vragen gaan over uw **privacy en zelfstandigheid** in de afgelopen 12 maanden.

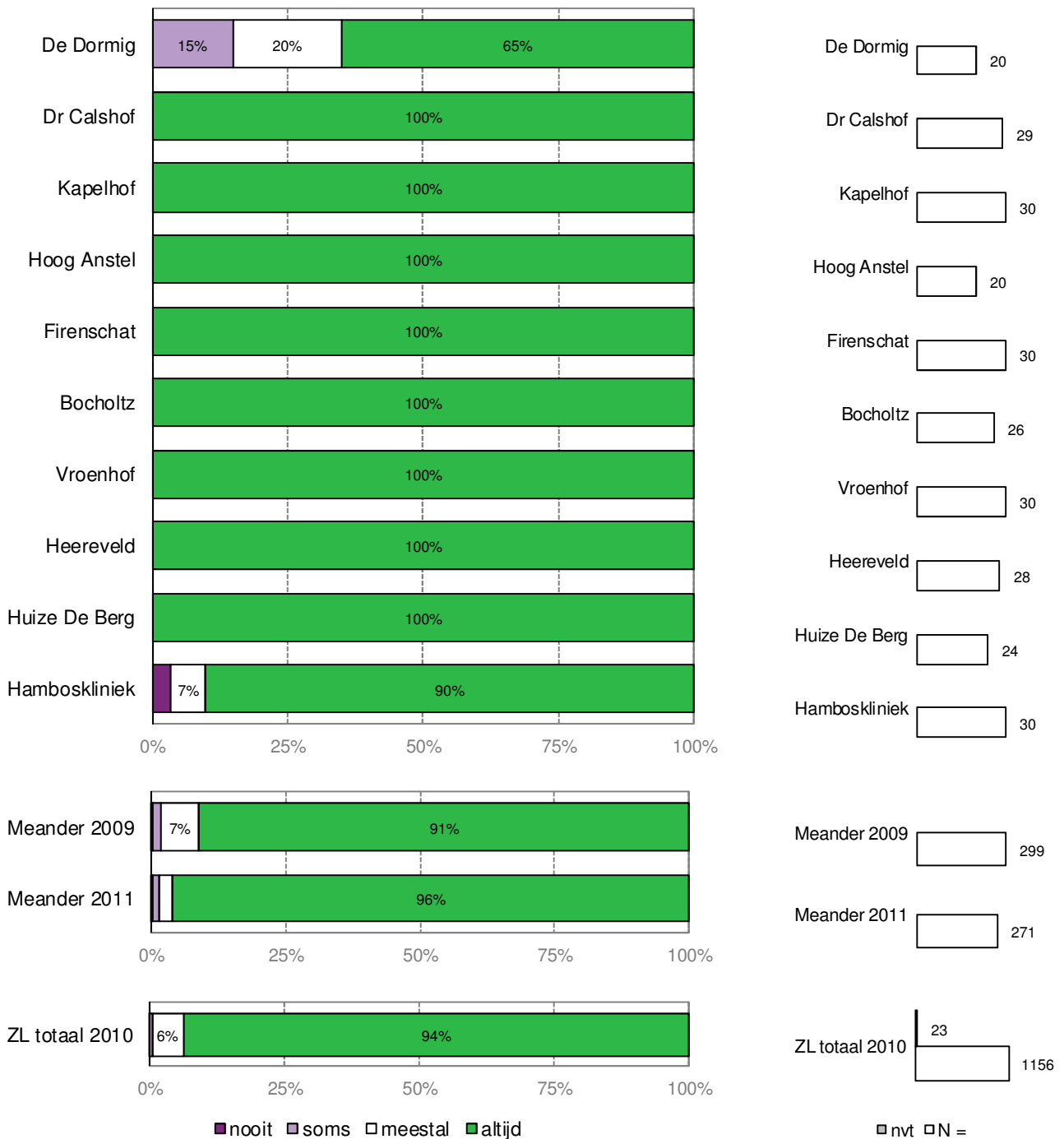
47. Kunt u zich met bezoek op een rustige plek terugtrekken?



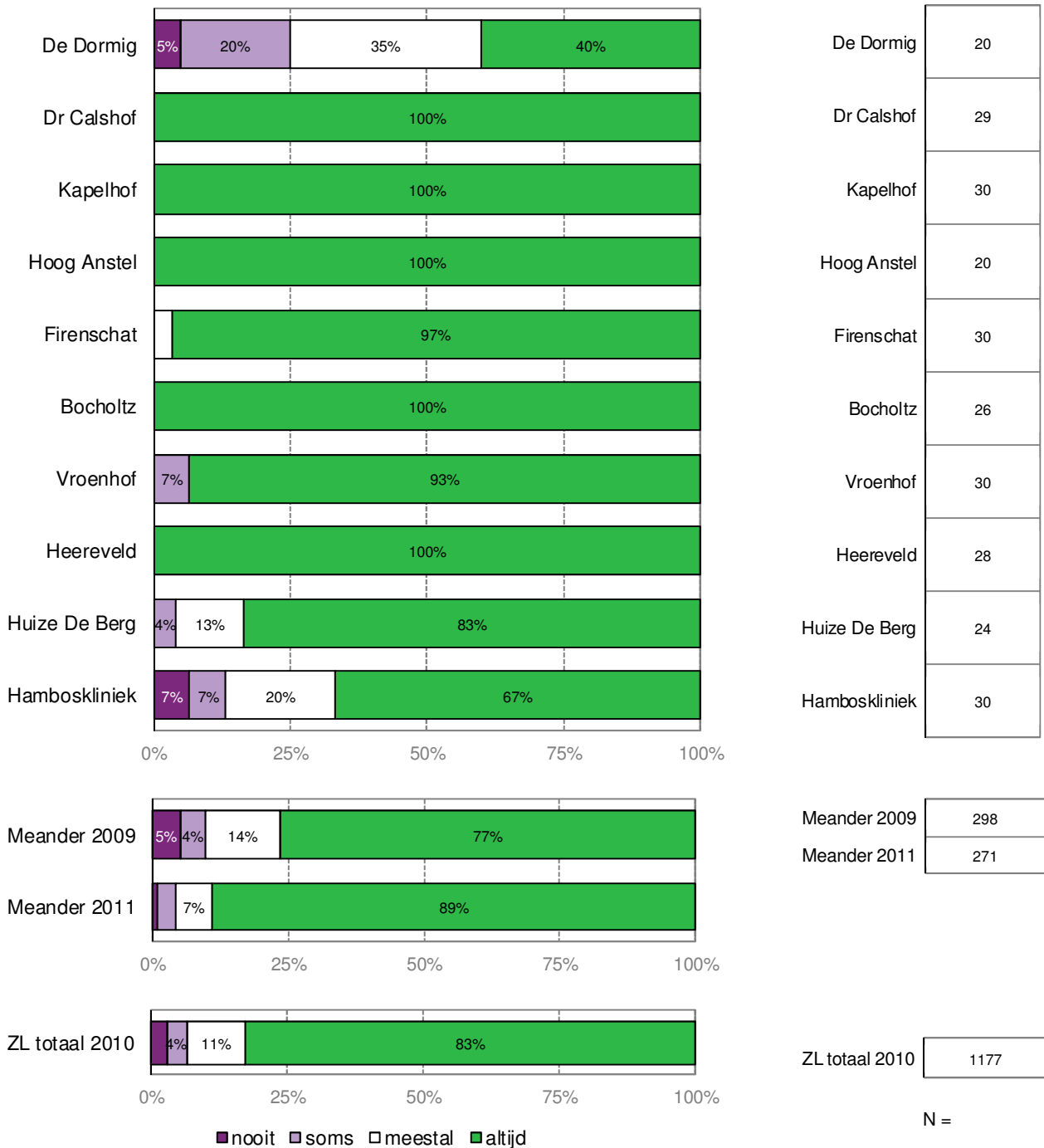
48. Kunt u alleen zijn als u dat wilt?



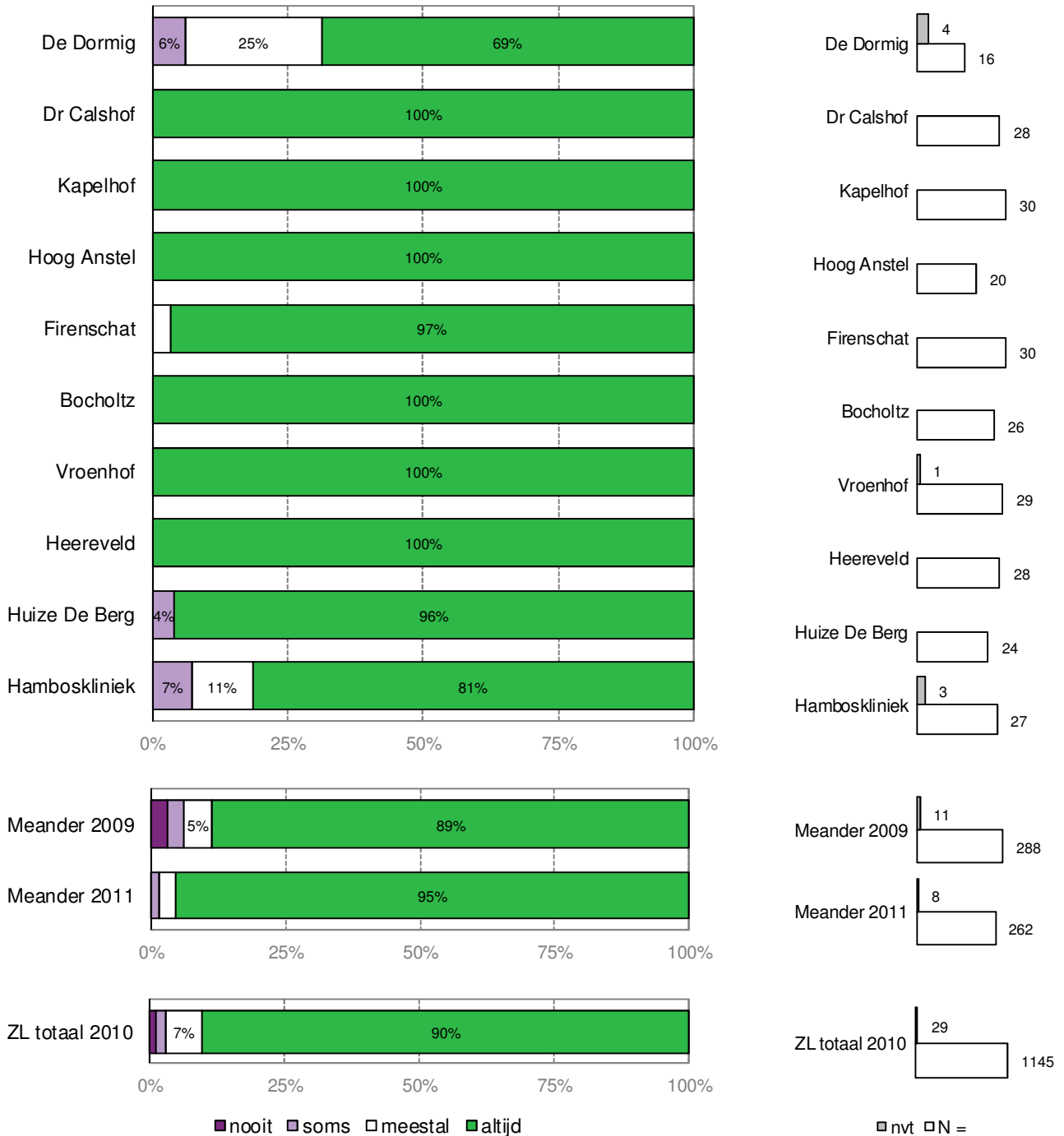
49. Laten de verzorgenden en medewerkers u met rust als u dat wilt?



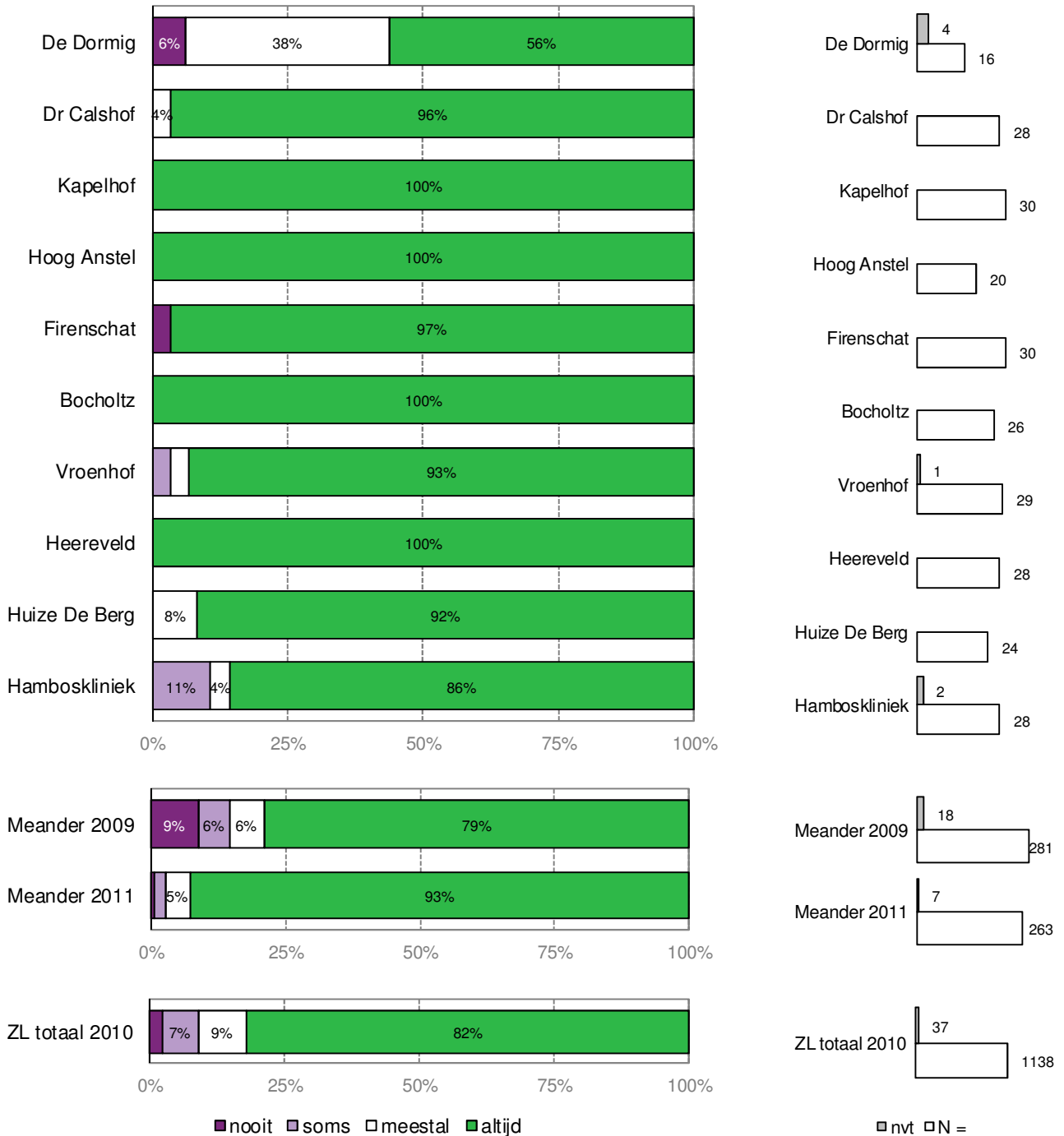
50. Kunt u zelf bepalen hoe uw dag eruit ziet?



51. Kunt u komen waar u wilt in het verpleeg-/verzorgingshuis?



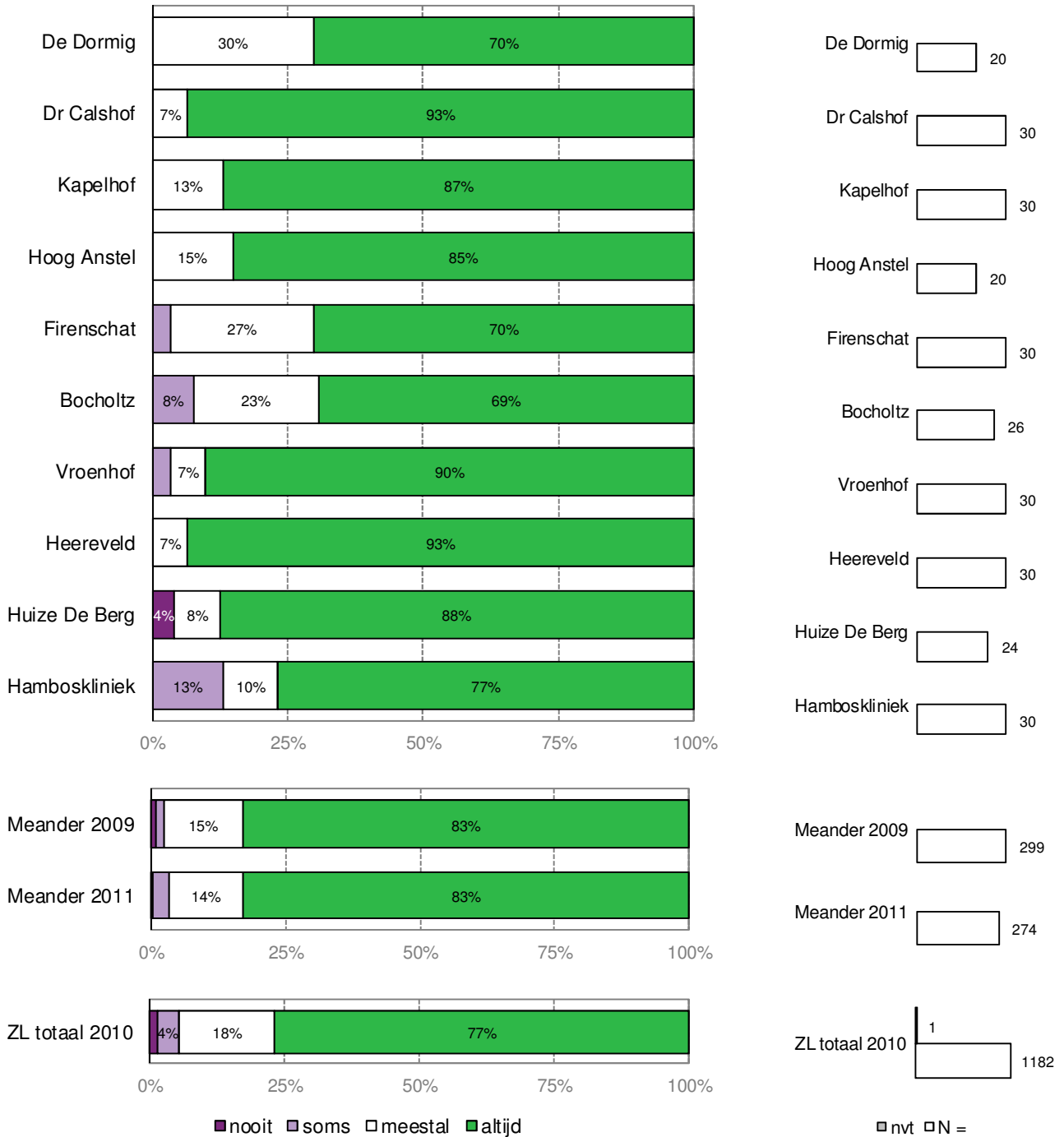
52. Kunt u komen waar u wilt buitenshuis?



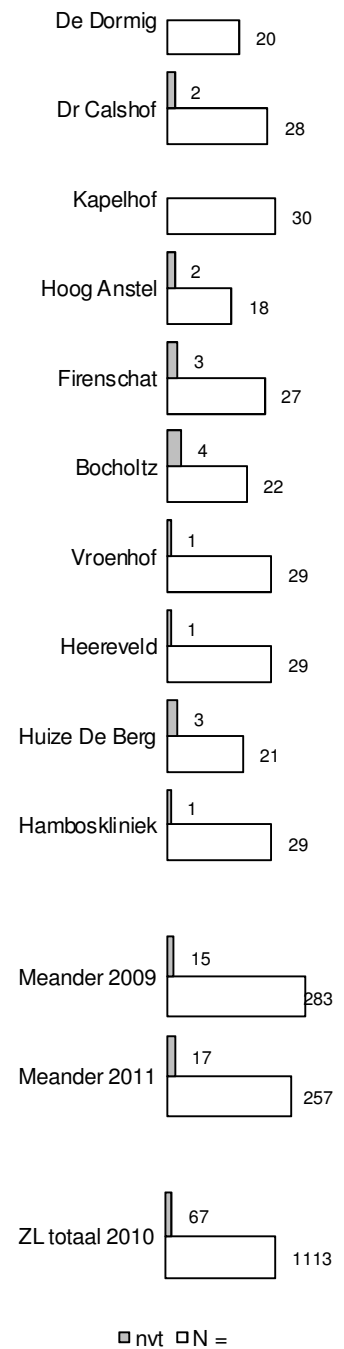
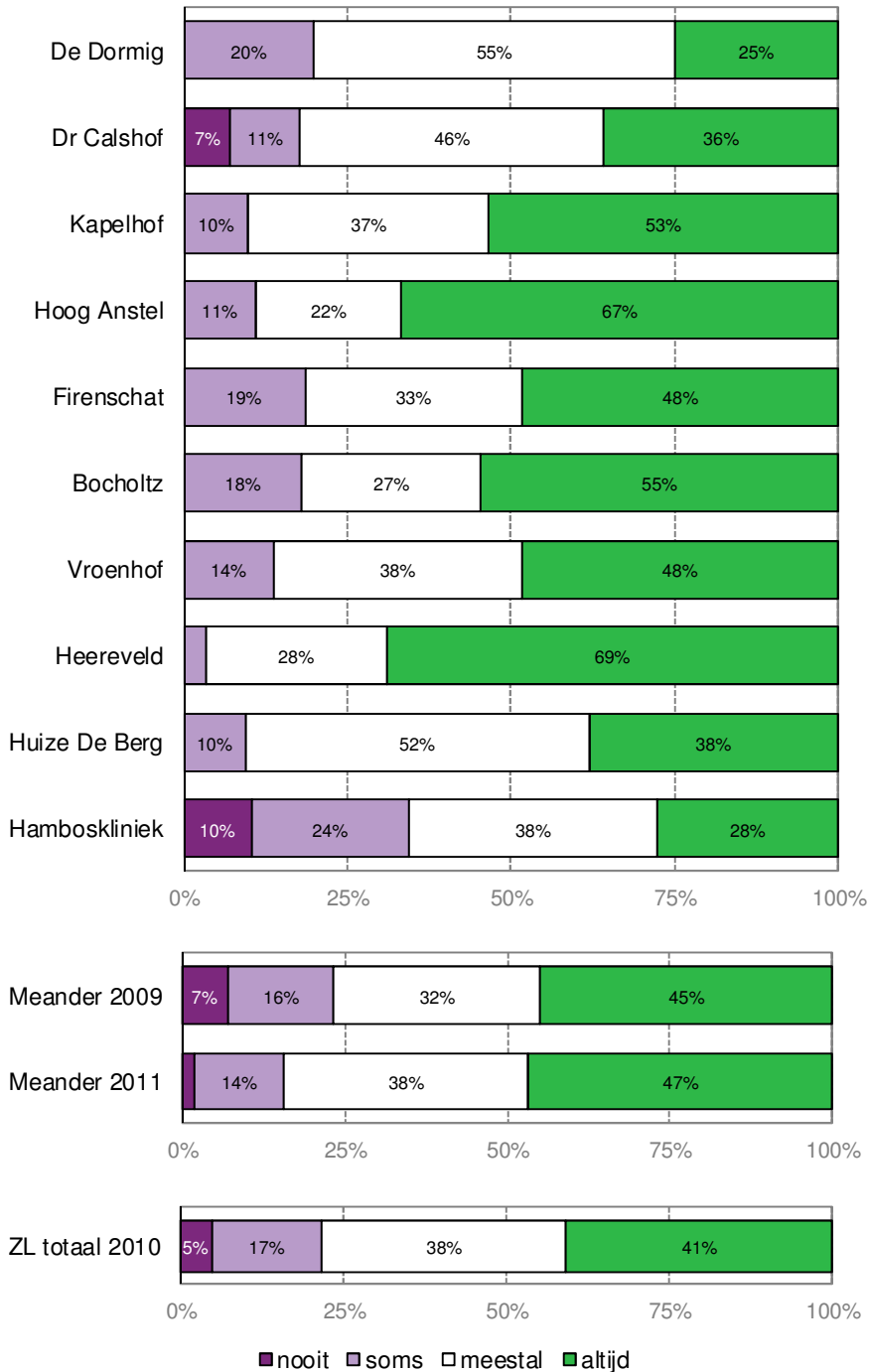
Veiligheid wonen en verblijf

De volgende vragen gaan over uw **veiligheid** in dit verpleeg-/verzorgingshuis.

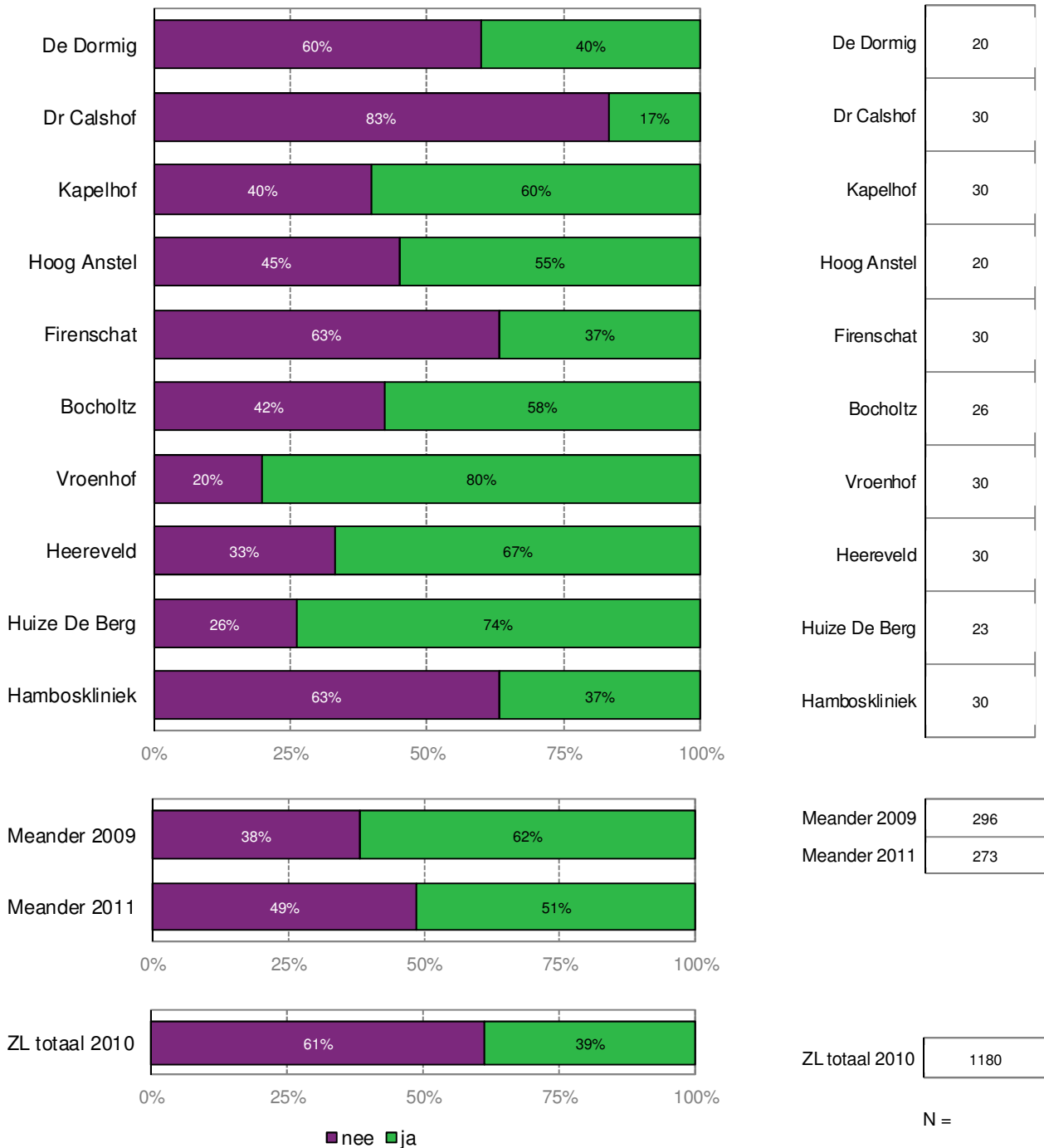
53. Voelt u zich veilig in huis?



54. Reageert een medewerker binnen vijf minuten als u belt?



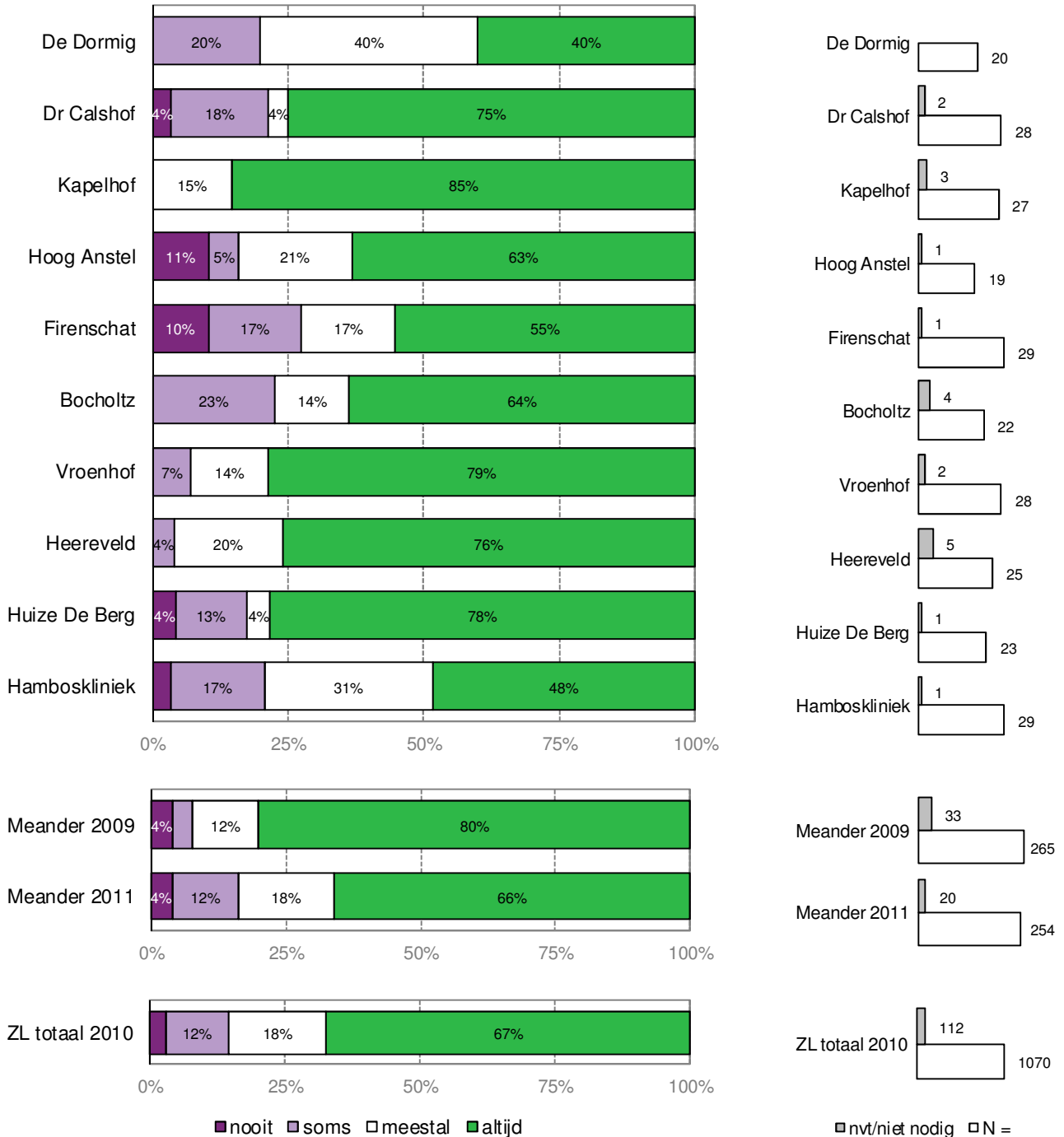
55. Is u uitgelegd wat u bij brand moet doen?



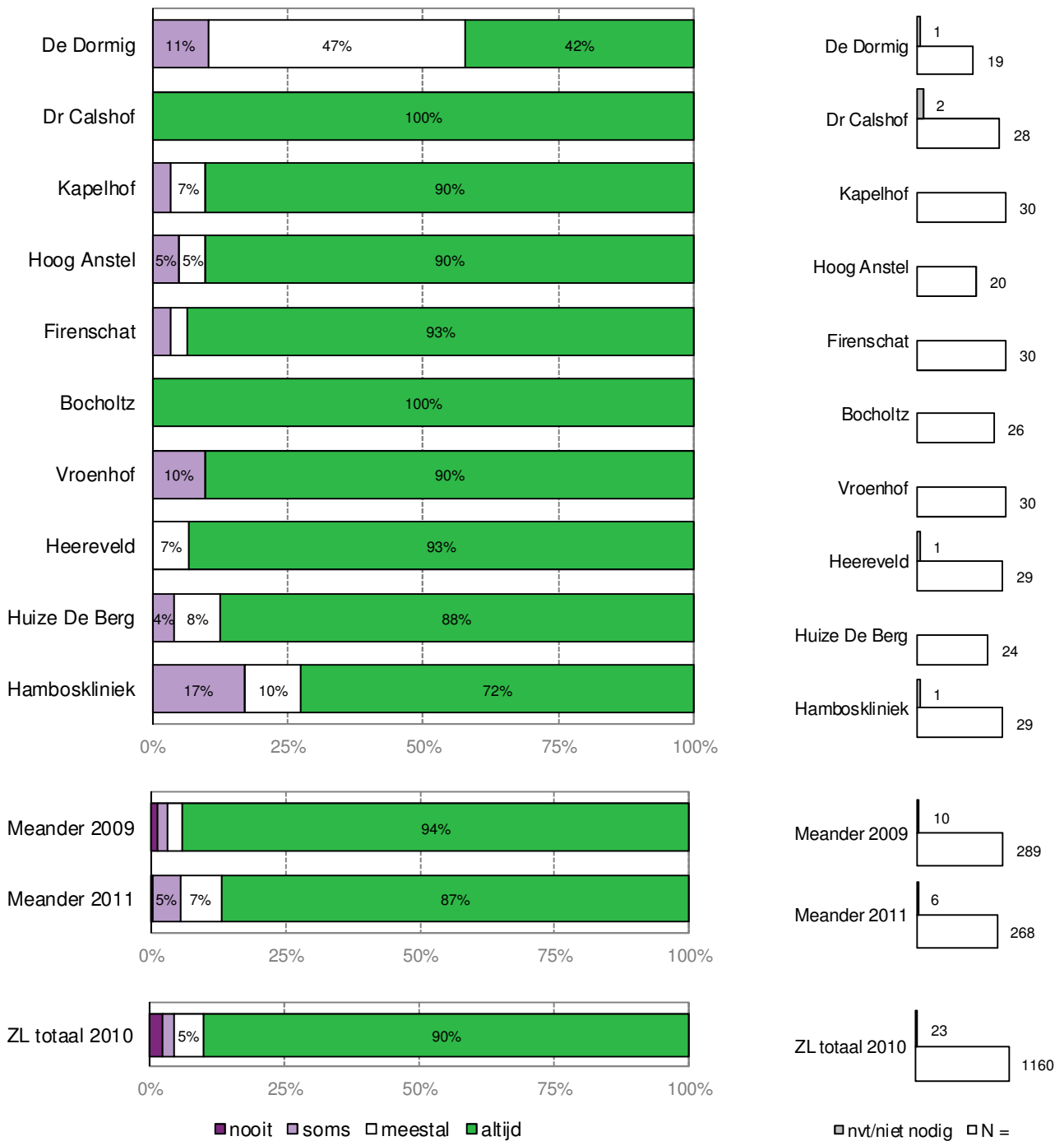
Participatie en dagstructurering

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

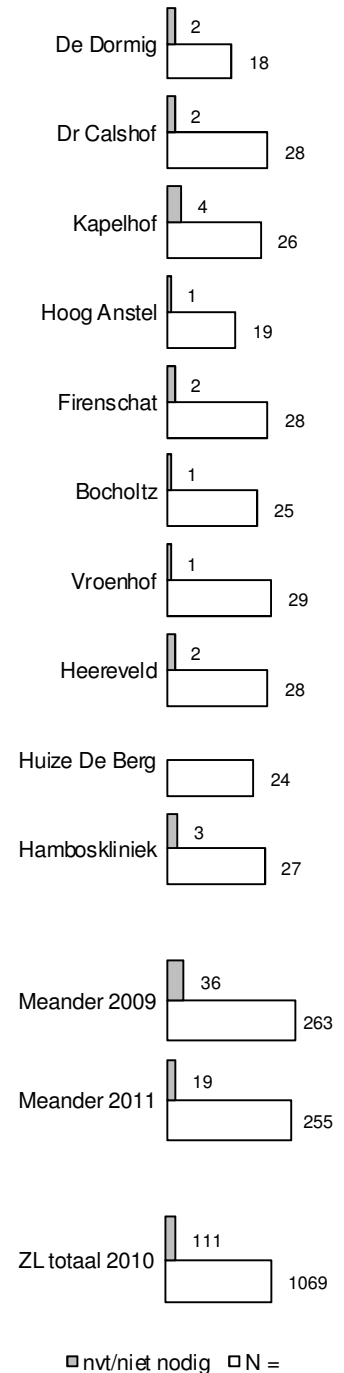
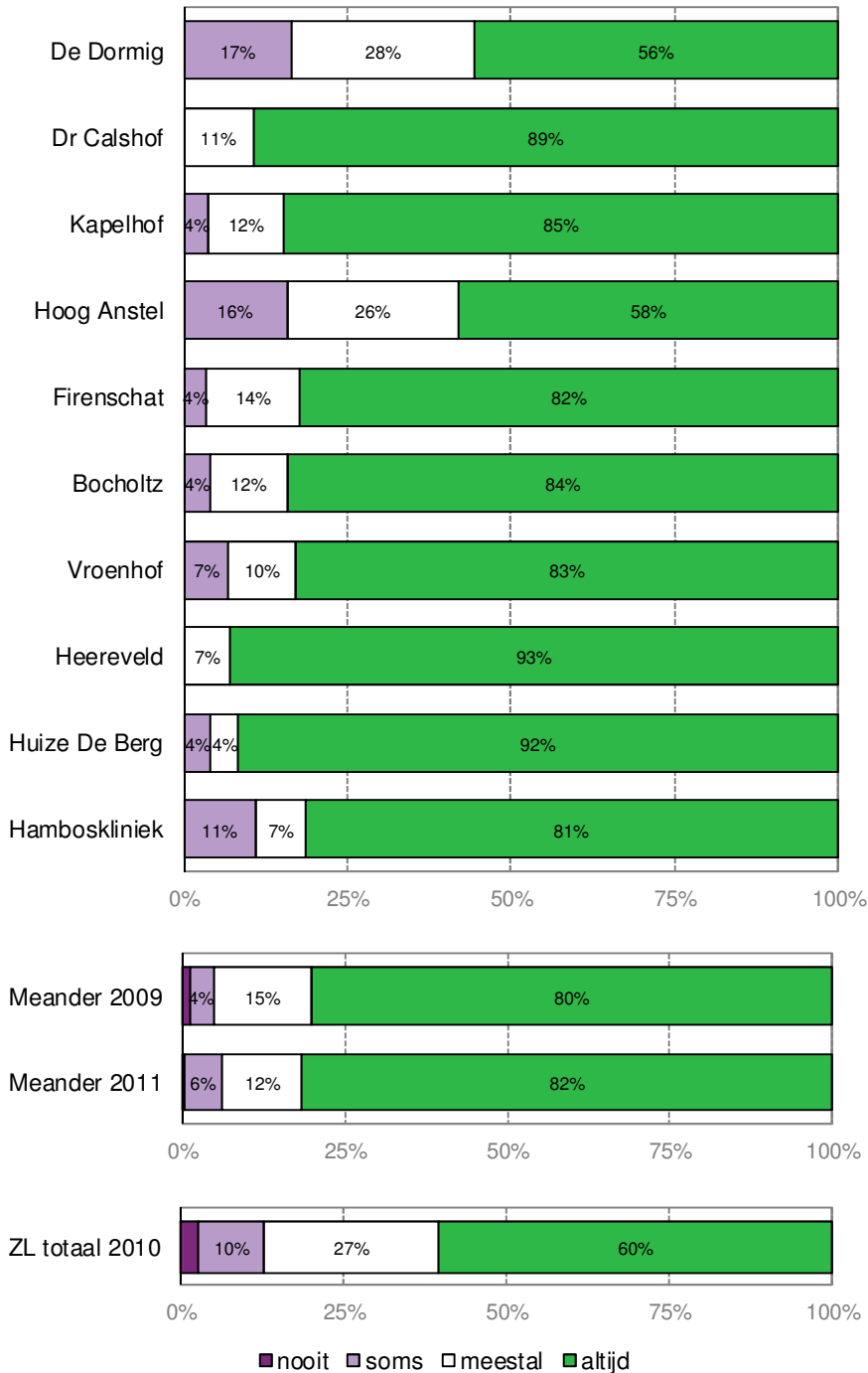
56. Heeft u genoeg mogelijkheden voor activiteiten en dagelijkse bezigheden?



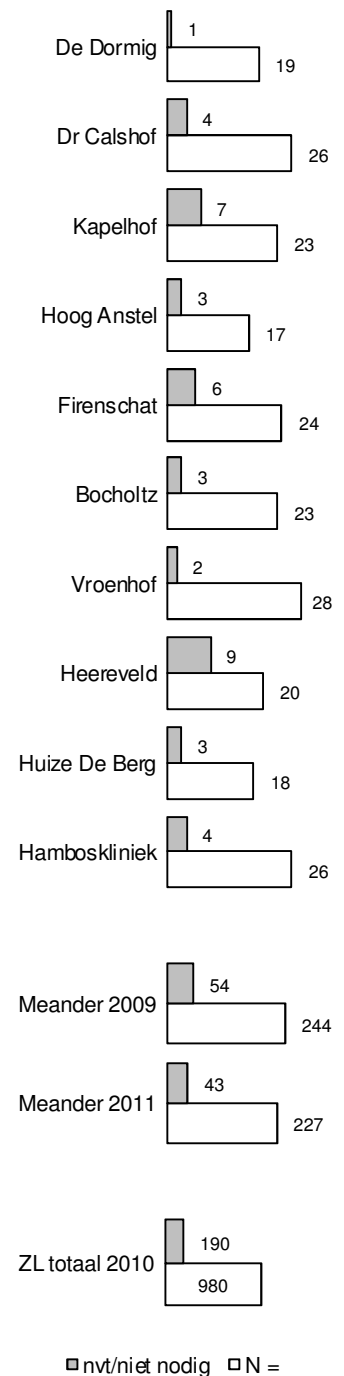
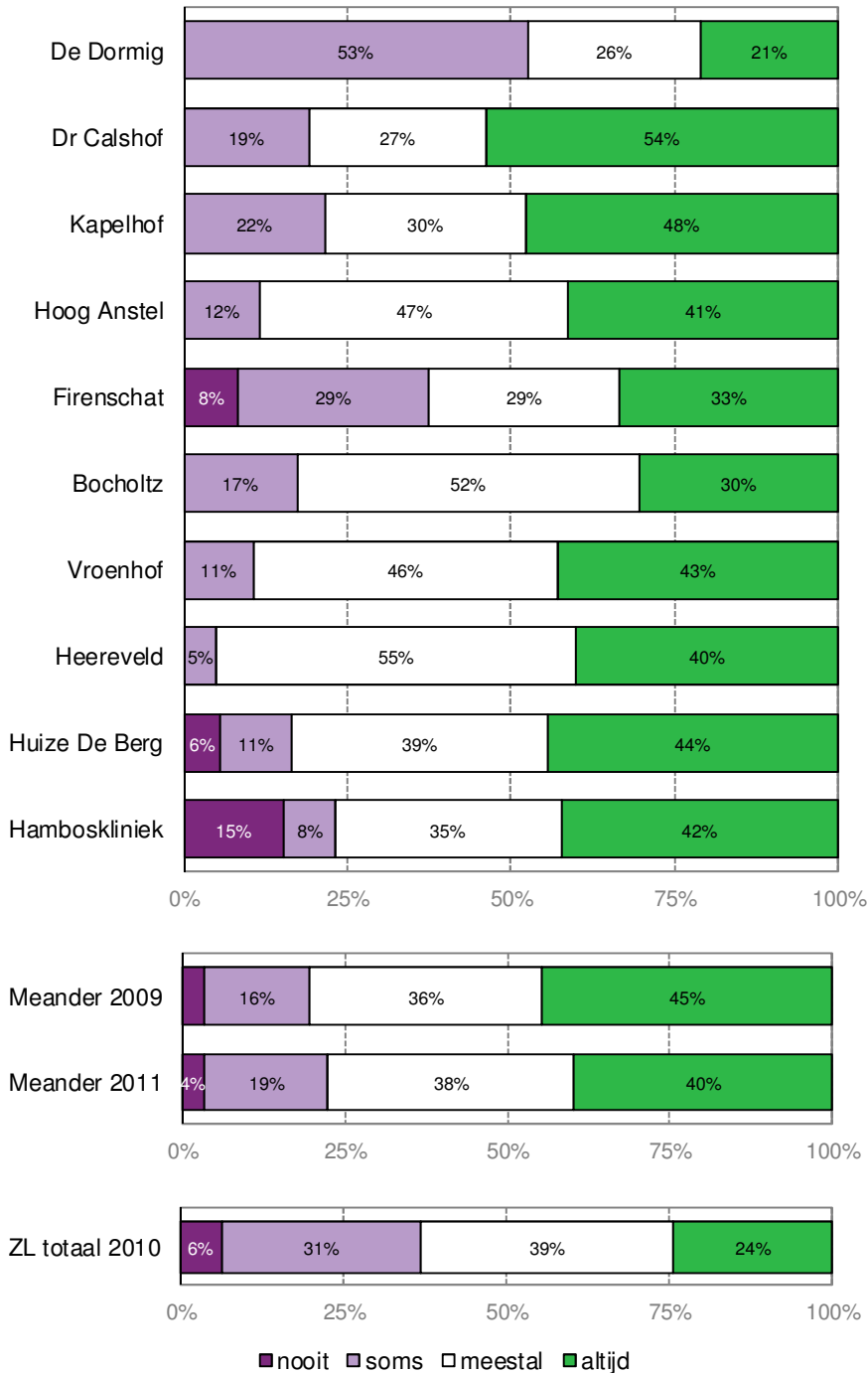
57. Wordt u goed op de hoogte gehouden van de activiteiten in huis?



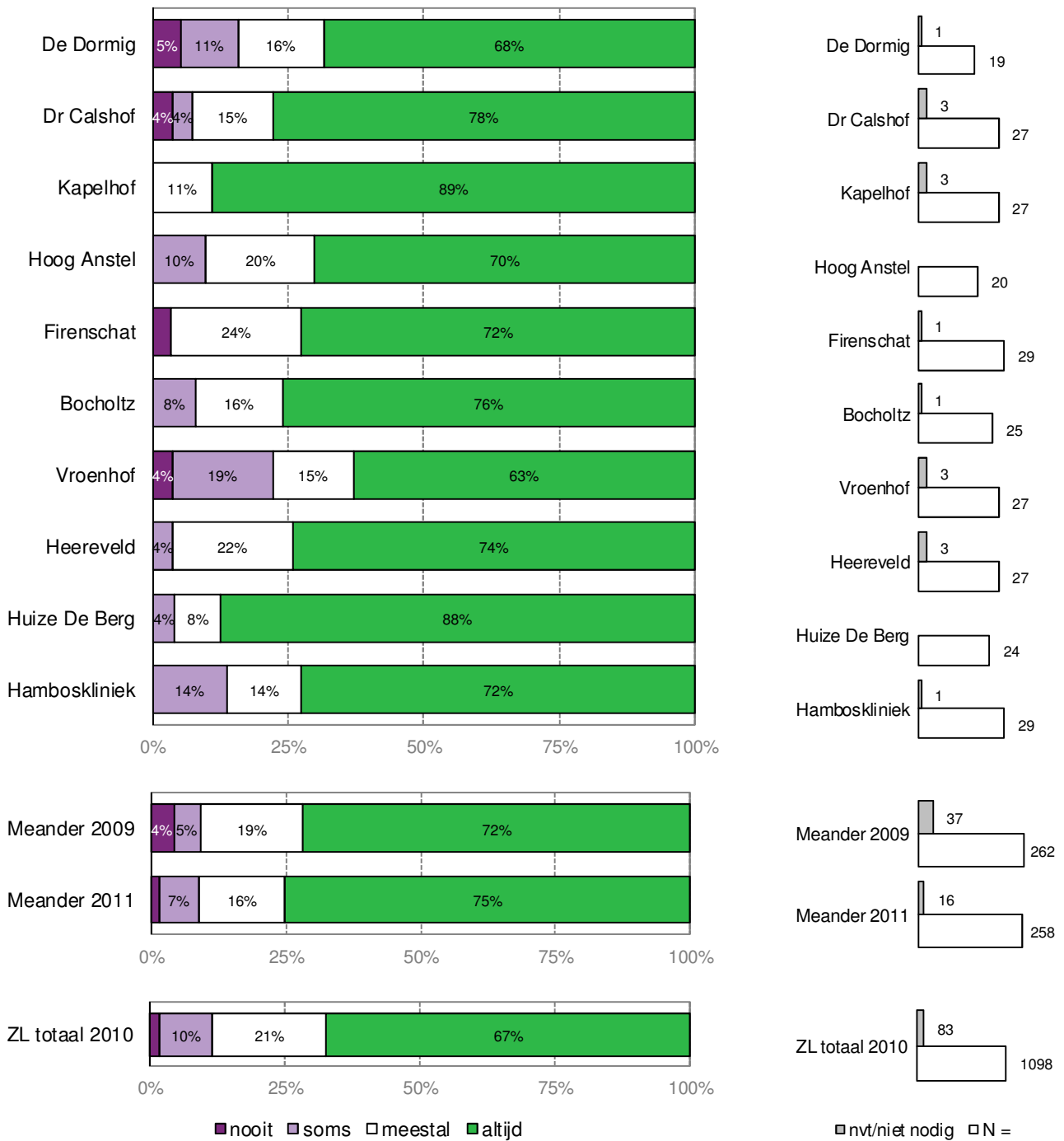
58. Organiseert het huis genoeg activiteiten?



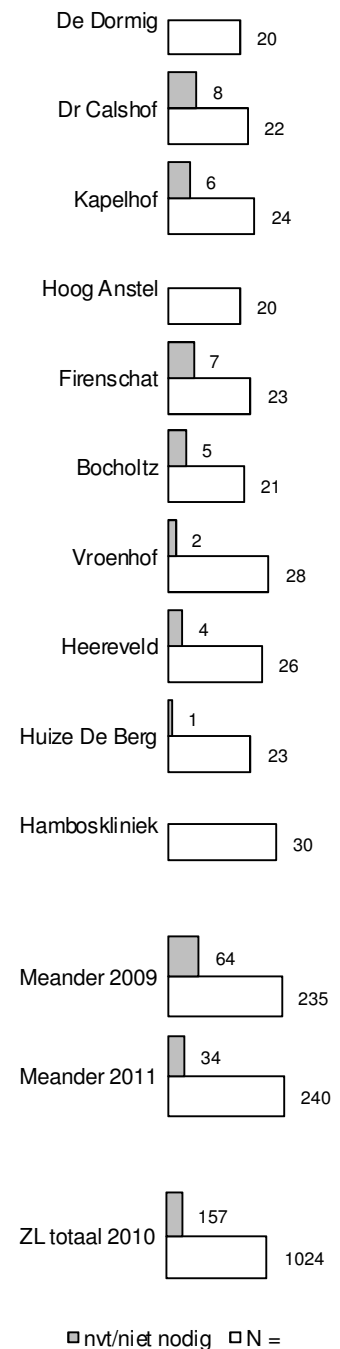
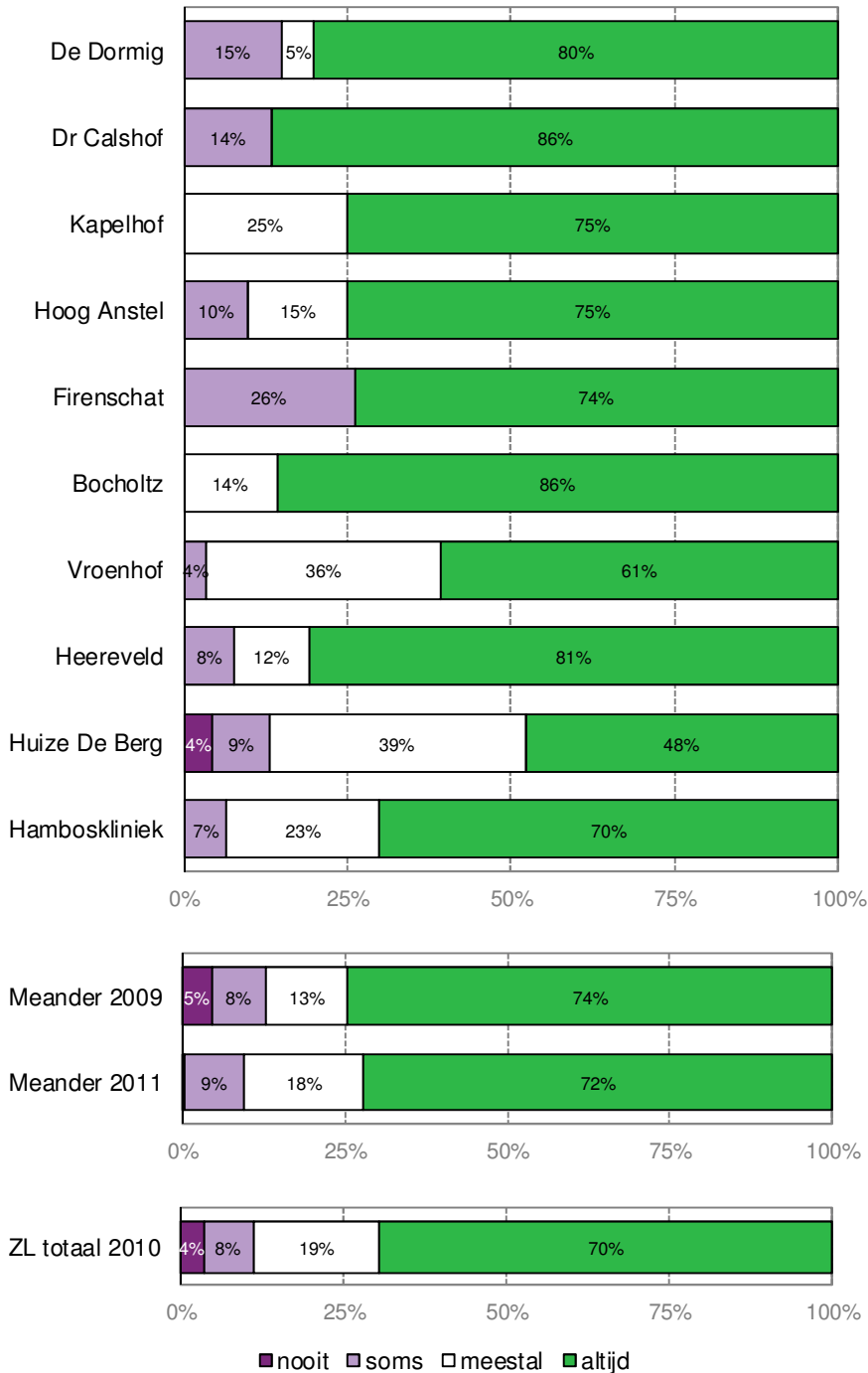
59. Vindt u de activiteiten die georganiseerd worden leuk?



60. Heeft u genoeg mogelijkheden voor contact met anderen (medebewoners, buurtgenoten, enz.)?



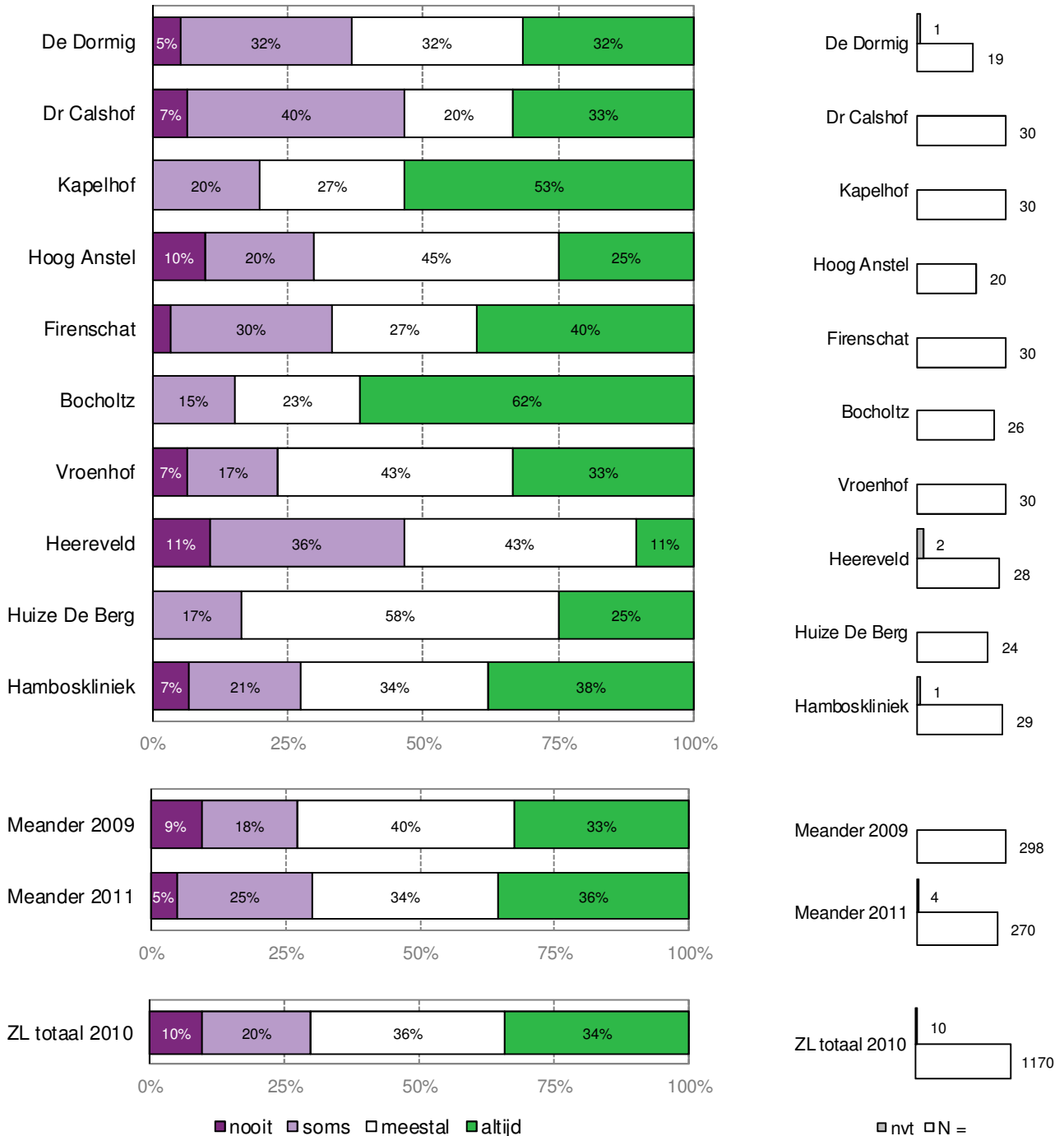
61. Is er hulp van verzorgenden, vrijwilligers of naasten als u ergens naar toe wilt?



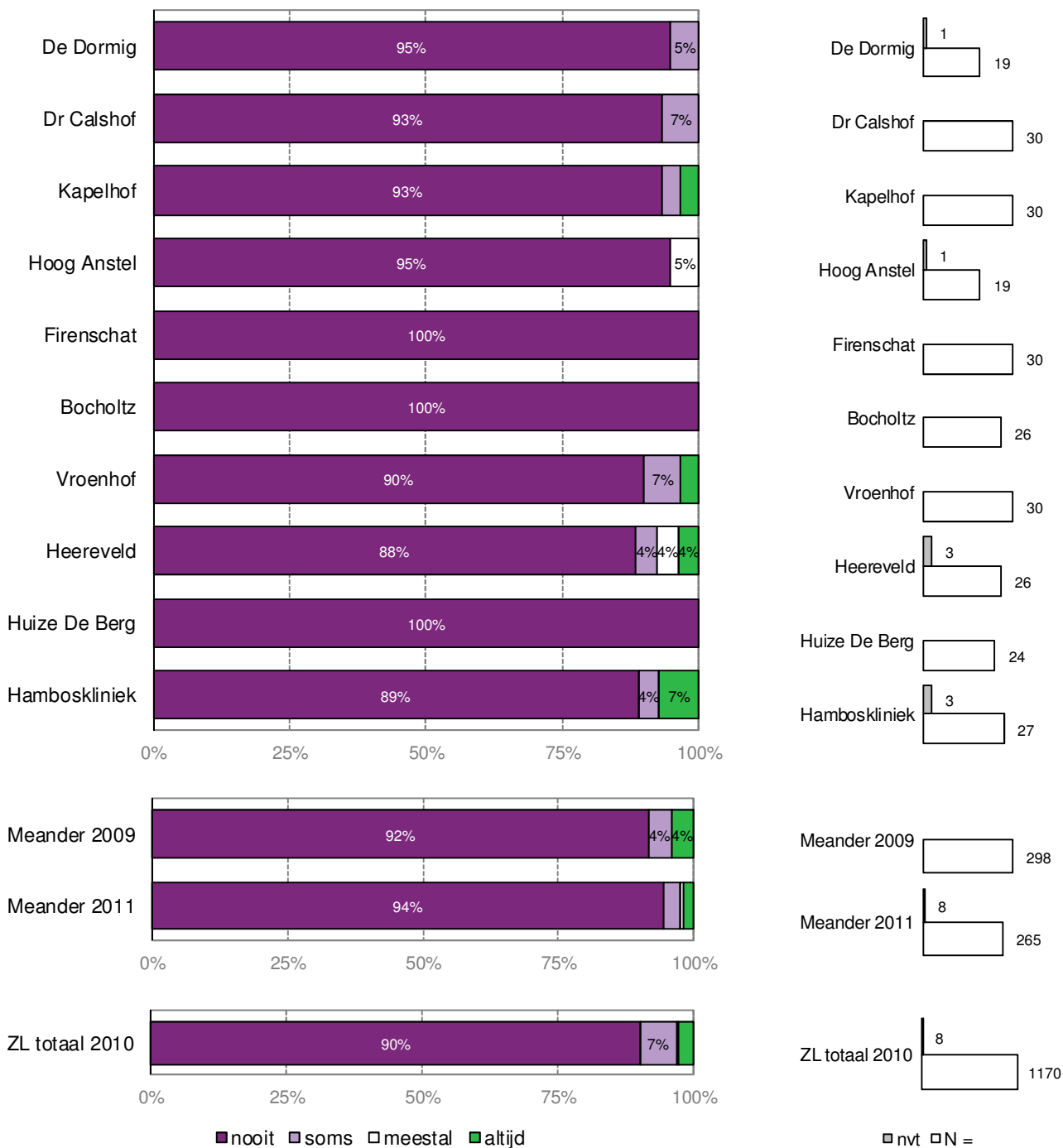
Maaltijden

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

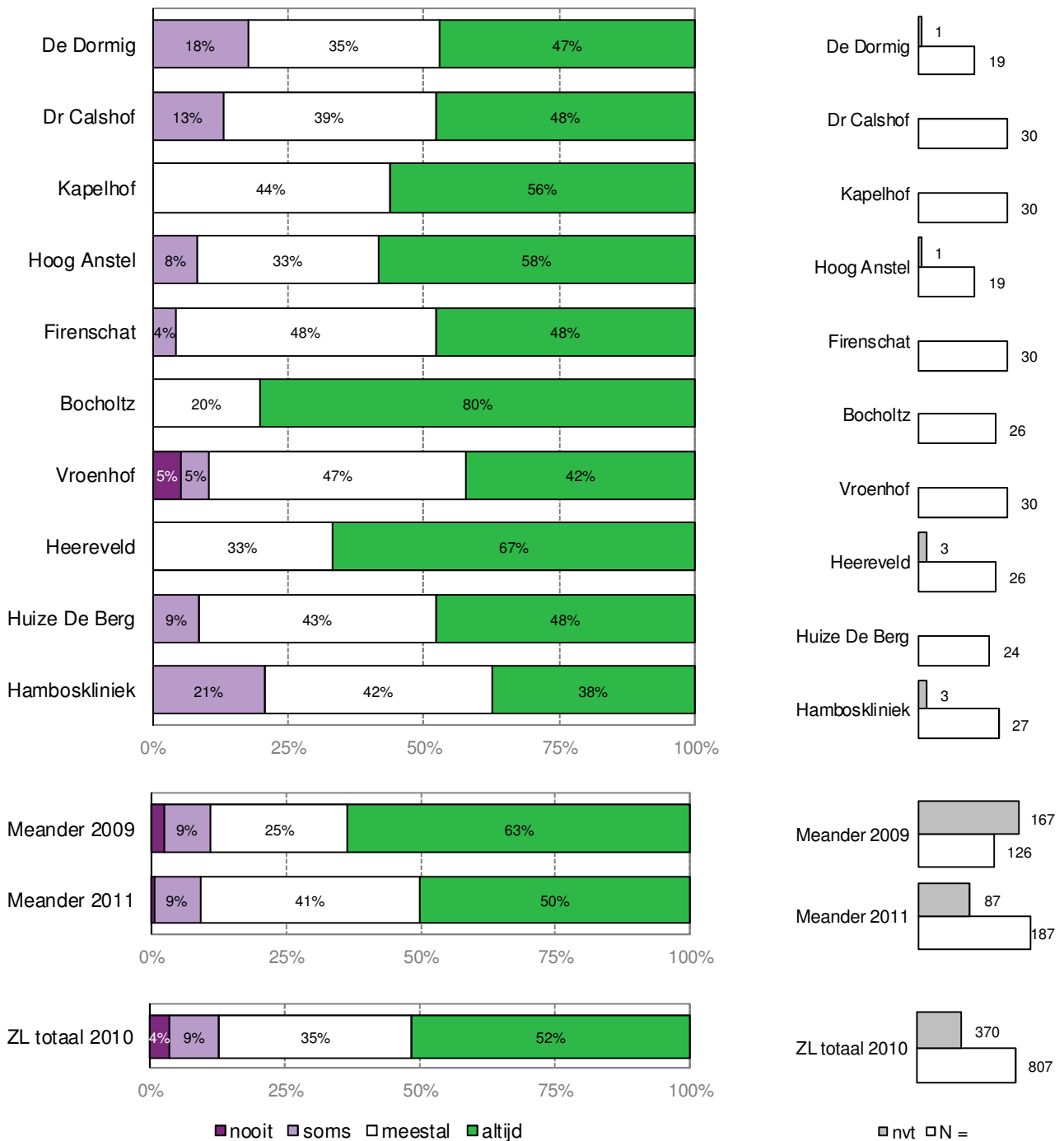
62. Zijn de maaltijden lekker?



63. Kunt u kiezen wanneer u de warme maaltijd eet?



64. Is de sfeer tijdens het eten goed?

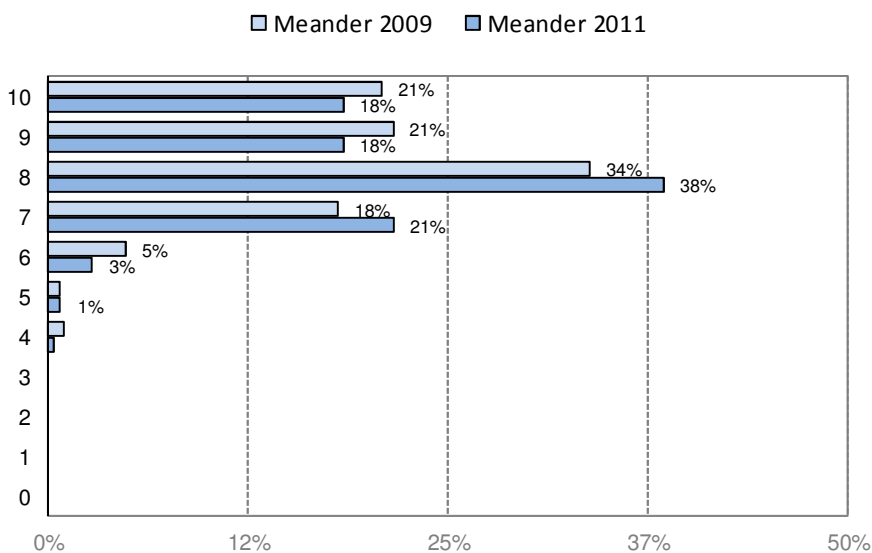


Tot slot

Tot slot willen we weten welk cijfer u het verpleeg-/verzorgingshuis geeft. En wat voor cijfer u aan de zorgverleners geeft. Als u dit huis of de zorgverleners bij een ander zou aanbevelen geeft u een hoog cijfer. En als u het huis of de zorgverleners niet zou aanbevelen een laag cijfer.

65. Welk cijfer geeft u het verpleeg-/verzorgingshuis.

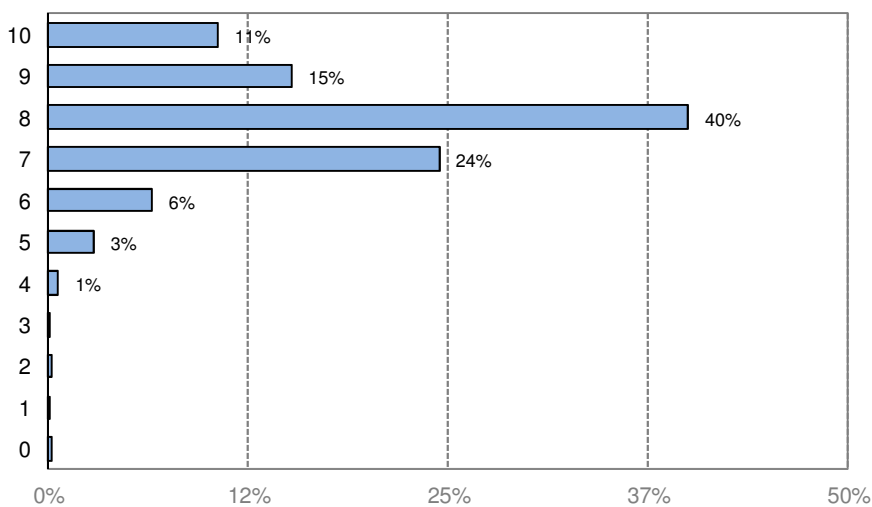
Locatie	gemiddeld	aantal respondenten	Locatie	gemiddeld	aantal respondenten
Hamboskliniek	8,0	30	Firenschat	7,9	30
Huize De Berg	8,5	24	Hoog Anstel	8,9	20
Heereveld	8,3	30	Kapelhof	8,2	30
Vroenhof	8,7	30	Dr Calshof	7,8	30
Bocholtz	8,4	26	De Dormig	8,1	20



Meander 2009	295
Meander 2011	257

Meander 2009	8,3
Meander 2011	8,2

spiegelinformatie Facit



ZL totaal 2010	1139
----------------	------

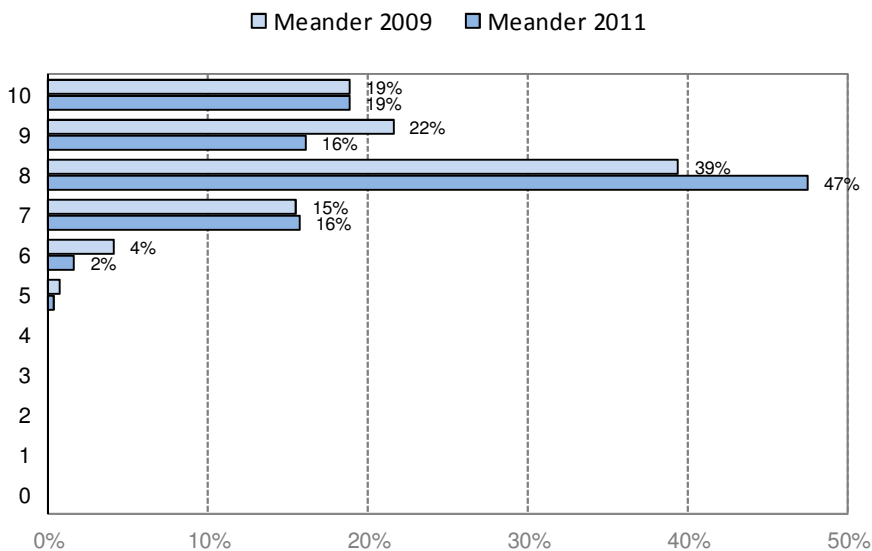
N =

gemiddeld

7,8

66. Welk cijfer geeft u de verzorgenden en verpleegkundigen.

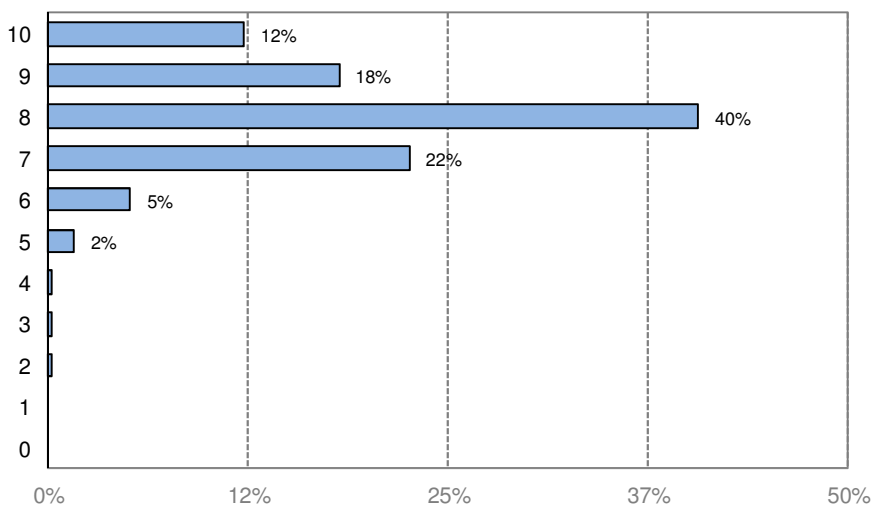
Locatie	gemiddeld	aantal respondenten	Locatie	gemiddeld	aantal respondenten
Hamboskliniek	7,7	30	Firenschat	8,2	30
Huize De Berg	8,3	24	Hoog Anstel	9,1	20
Heereveld	8,4	30	Kapelhof	8,5	30
Vroenhof	8,7	30	Dr Calshof	8,2	30
Bocholtz	8,5	26	De Dormig	8,0	20



Meander 2009	297
Meander 2011	255

Meander 2009	8,3
Meander 2011	8,3

spiegelinformatie Facit



ZL totaal 2010	1144
----------------	------

N =

gemiddeld

8,1

67. 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.

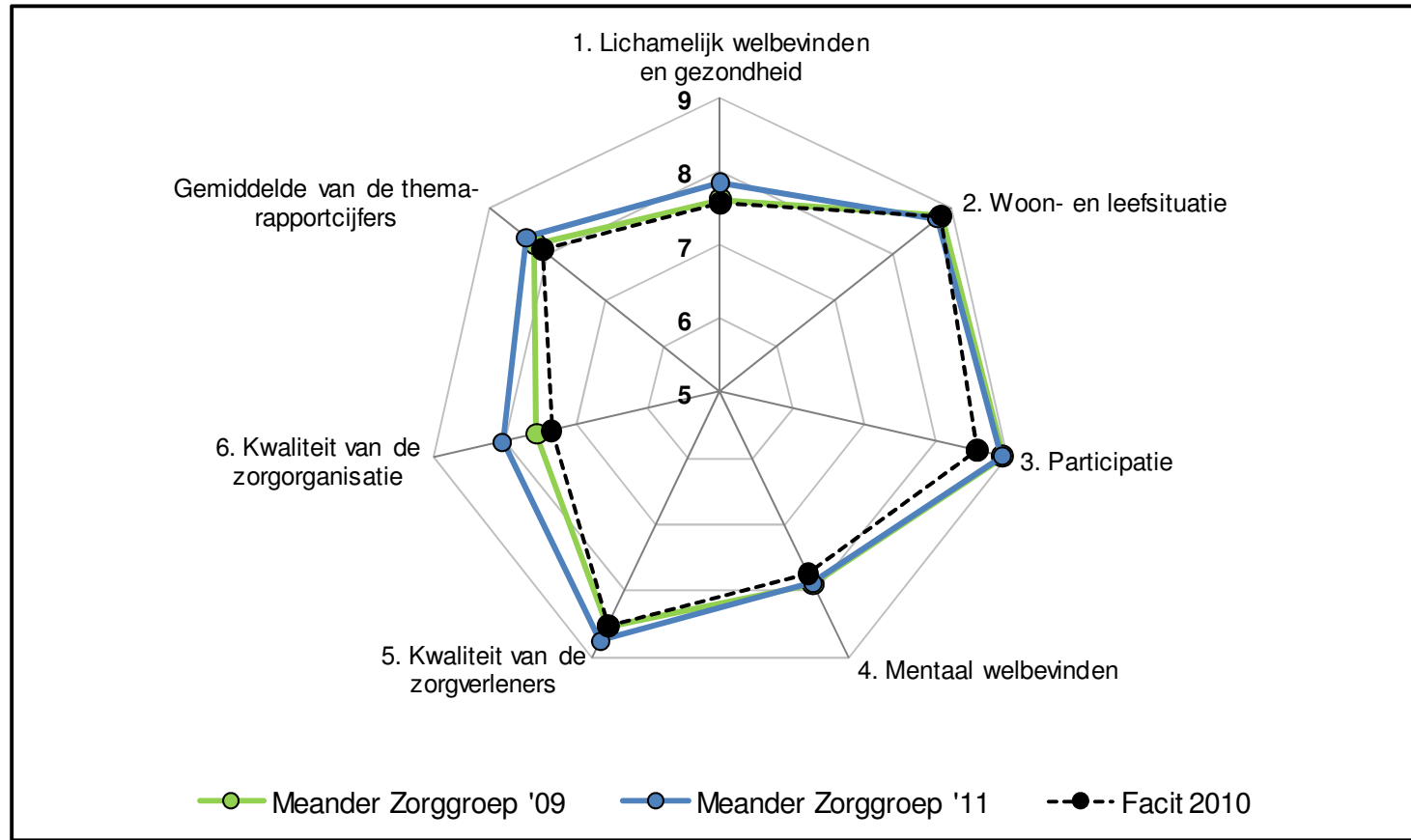
Is dit niet het geval, dan leidt dit in de rapportage van de indicatorgemiddelden tot lege vakjes.

Gemiddelde indicatorscores MeanderGroep

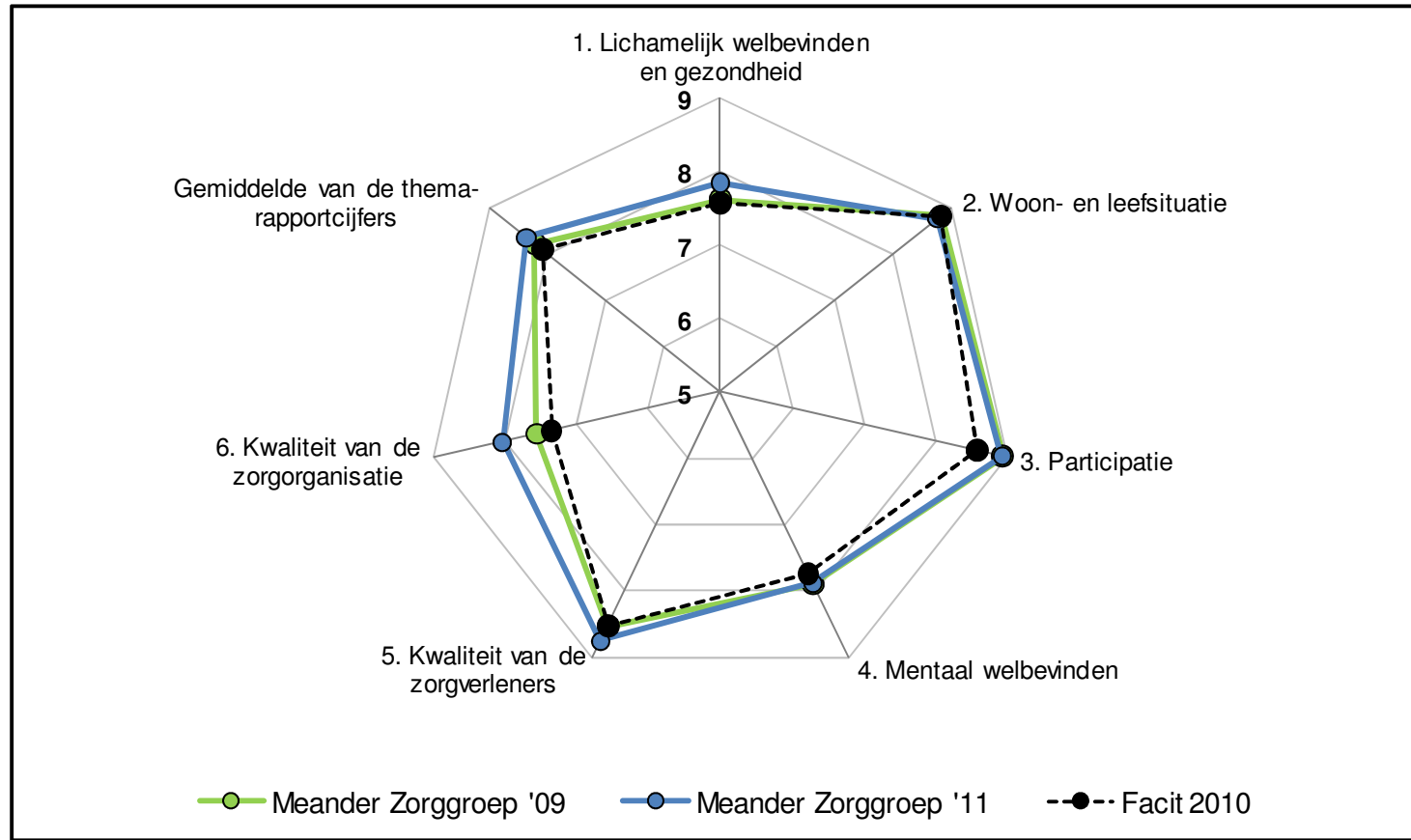
	Hamboskliniek		Huize De Berg		Heereveld		Vroenhof		Bocholtz		Fireschat		Hoog Anstel		Kapelhof		Dr Calshof		De Dormig	
	score	N=	score	N=	score	N=	score	N=	score	N=	score	N=	score	N=	score	N=	score	N=	score	N=
1.1 Ervaringen met lichamelijke verzorging	3,5	N=29	3,6	N=24	3,7	N=30	3,6	N=30	3,6	N=24	3,6	N=29	3,8	N=20	3,6	N=29	3,6	N=29	3,4	N=20
1.2 Ervaringen met maaltijden	3,0	N=29	3,1	N=24	2,5	N=28	3,0	N=30	3,5	N=26	3,0	N=30	2,9	N=20	3,3	N=30	2,8	N=30	2,9	N=19
2.1 Ervaringen met schoonmaken	3,4	N=29	3,2	N=24	3,2	N=29	3,1	N=30	3,3	N=26	3,0	N=30	3,6	N=20	3,6	N=30	3,6	N=30	3,4	N=20
2.2 Ervaren sfeer	3,3	N=29	3,6	N=24	3,4	N=30	3,2	N=29	3,6	N=26	3,3	N=29	3,5	N=20	3,6	N=29	3,4	N=30	3,2	N=19
2.3 Ervaren privacy en woonruimte	3,4	N=30	3,8	N=24	4,0	N=28	4,0	N=30	4,0	N=26	4,0	N=30	4,0	N=20	4,0	N=30	4,0	N=29	3,2	N=20
2.4 Ervaren veiligheid woon- en leefomgeving	3,6	N=30	3,8	N=24	3,9	N=30	3,9	N=30	3,6	N=26	3,7	N=30	3,9	N=20	3,9	N=30	3,9	N=30	3,7	N=20
3.1 Ervaringen met dagbesteding en participatie	3,2	N=29	3,6	N=23	3,7	N=25	3,7	N=28	3,4	N=22	3,2	N=29	3,4	N=19	3,9	N=27	3,5	N=28	3,2	N=20
4.1 Ervaringen op het gebied van mentaal welbevinden	3,1	N=30	3,6	N=24	3,4	N=30	3,4	N=30	3,4	N=26	2,9	N=30	3,3	N=20	3,6	N=30	3,4	N=30	3,0	N=20
5.1 Ervaren professionaliteit en veiligheid zorgverlening	3,5	N=30	3,6	N=24	3,7	N=30	3,7	N=30	3,4	N=26	3,7	N=30	3,7	N=20	3,7	N=30	3,6	N=30	3,5	N=19
5.2 Ervaren bejegening	3,5	N=30	3,6	N=24	3,6	N=30	3,7	N=30	3,6	N=26	3,3	N=30	3,7	N=20	3,8	N=30	3,6	N=30	3,5	N=19
6.1 Ervaringen met zorgleefplan en evaluatie	3,8	N=30	4,0	N=24	3,9	N=30	3,9	N=30	3,5	N=26	3,5	N=30	3,6	N=20	3,9	N=30	3,6	N=30	4,0	N=20
6.2 Ervaren inspraak en overleg	3,1	N=28	3,4	N=22	3,3	N=24	3,3	N=26	3,3	N=20	3,2	N=27	3,6	N=19	3,5	N=30	3,5	N=30	2,9	N=20
6.3 Ervaren informatie	3,3	N=29	4,0	N=24	3,8	N=29	3,5	N=28	3,4	N=24	3,3	N=30	3,1	N=19	3,8	N=28	3,4	N=28	3,6	N=15
6.6 Ervaren beschikbaarheid personeel	2,8	N=30	3,0	N=23	3,3	N=30	3,2	N=29	3,0	N=24	2,8	N=30	3,5	N=19	3,2	N=30	3,0	N=30	2,8	N=20

5 Rapportcijfers per indicator

Bewoners MeanderGroep 1	Hamboskliniek '09	Hamboskliniek '11	Heereveld '09	Heereveld '11	Vroenhof '09	Vroenhof '11	Bocholtz '09	Bocholtz '11	Firenschat '09	Firenschat '11	Meander Zorggroep '09	Meander Zorggroep '11	Gemiddeld Facit 2010
1. Lichamelijk welbevinden en gezondheid	7,5	7,5	7,9	7,5	7,7	8,0	8,1	8,5	7,9	8,0	7,6	7,8	7,6
1.1 Ervaren met lichamelijke verzorging	8,3	8,2	9,4	9,2	8,5	8,9	9,0	8,8	8,7	8,9	8,6	8,7	8,4
1.2 Ervaren met maaltijden	6,7	7,0	6,3	5,6	6,9	7,1	7,7	8,4	7,2	7,1	6,9	7,0	7,0
2. Woon- en leefsituatie	8,4	8,5	9,0	8,9	8,4	8,6	9,1	8,9	8,9	8,5	8,8	8,8	8,8
2.1 Ervaren met schoonmaken	8,7	8,5	7,7	7,5	7,4	7,2	8,5	7,9	8,9	7,0	8,1	8,1	8,0
2.2 Ervaren sfeer	7,6	7,9	9,0	8,3	7,8	7,5	9,0	8,7	8,3	8,0	8,4	8,2	8,3
2.3 Ervaren privacy en woonruimte	8,1	8,2	9,9	10,0	9,5	10,0	9,6	10,0	9,2	10,0	9,4	9,4	9,7
2.4 Ervaren veiligheid woon- en leefomgeving	9,1	9,0	9,4	9,8	9,1	9,6	9,4	8,8	9,0	9,0	9,4	9,4	9,4
3. Participatie	7,9	7,9	9,4	9,4	8,6	9,3	9,3	9,3	9,2	8,6	8,9	8,9	8,7
3.1 Ervaren met dagbesteding en participatie	8,5	7,4	9,4	9,2	8,4	9,1	9,3	8,2	9,9	7,5	9,0	8,3	8,7
3.2 Ervaren zelfstandigheid/autonomie	7,6	8,3	9,5	9,9	8,9	9,5	9,2	10,0	9,1	9,6	8,9	9,4	8,7
4. Mentaal welbevinden	6,9	7,2	8,1	8,3	7,7	8,2	8,7	8,1	8,3	6,6	7,9	7,9	7,7
5. Kwaliteit van de zorgverleners	7,9	8,3	9,3	8,8	8,2	9,1	8,9	8,6	8,9	8,5	8,5	8,8	8,5
5.1 Ervaren professionaliteit en veiligheid zorgverlening	7,9	8,3	9,3	9,0	8,4	9,1	9,0	8,3	9,1	9,0	8,7	8,8	8,5
5.2 Ervaren bejegening	7,9	8,4	9,2	8,7	8,1	9,1	8,8	8,8	8,8	8,0	8,4	8,7	8,5
6. Kwaliteit van de zorgorganisatie	6,8	7,4	8,6	8,8	7,9	8,4	7,0	7,7	7,4	7,3	7,6	8,0	7,4
6.1 Ervaren met zorgleefplan en evaluatie	7,3	8,6	9,4	9,7	8,1	9,7	4,7	8,1	7,4	7,4	8,2	9,1	8,4
6.2 Ervaren inspraak en overleg	5,9	7,3	7,8	8,0	7,2	7,9	8,1	7,9	7,0	7,5	7,0	7,9	7,4
6.3 Ervaren informatie	7,6	7,8	9,0	9,5	10,0	8,4	6,3	8,3	7,8	7,9	8,4	8,6	7,7
6.6 Ervaren beschikbaarheid personeel	6,7	6,5	8,6	7,8	7,0	7,5	7,7	6,9	7,6	6,3	7,1	7,0	6,5
Gemiddelde van de thema-rapportcijfers	7,6	7,8	8,7	8,6	8,1	8,6	8,5	8,5	8,4	7,9	8,2	8,4	8,1



Bewoners MeanderGroep 2	Huize De Berg '08	Huize De Berg '11	Hoog Anstel '09	Hoog Anstel '11	Kapelhof '09	Kapelhof '11	De Dormig ZC '09	Dokter Calshof '11	De Dormig VPH '09	De Dormig '11	Revalidatie '11	Meander Zorggroep '09	Meander Zorggroep '11	Facit 2010
1. Lichamelijk welbevinden en gezondheid	7,4	8,0	8,4	8,0	7,6	8,4	6,6	7,5	6,8	7,4	7,2	7,6	7,8	7,6
1.1 Ervaren met lichamelijke verzorging	7,8	8,7	9,6	9,5	8,7	8,7	8,5	8,7	7,3	8,1	7,4	8,6	8,7	8,4
1.2 Ervaren met maaltijden	7,1	7,3	7,4	6,6	6,8	8,0	6,2	6,4	6,3	6,7	7,0	6,9	7,0	7,0
2. Woon- en leefsituatie	9,8	8,8	9,2	9,2	8,9	9,3	8,1	9,2	8,4	8,1	8,5	8,8	8,8	8,8
2.1 Ervaren met schoonmaken	9,8	7,6	8,2	8,7	8,2	8,9	5,8	8,9	7,7	8,1	9,8	8,1	8,1	8,0
2.2 Ervaren sfeer	9,6	8,8	9,0	8,6	8,2	8,7	7,6	8,2	7,8	7,7	7,9	8,4	8,2	8,3
2.3 Ervaren privacy en woonruimte	9,6	9,4	9,9	10,0	9,9	10,0	9,6	10,0	8,4	7,6	6,9	9,4	9,4	9,7
2.4 Ervaren veiligheid woon- en leefomgeving	10,0	9,4	9,8	9,6	9,5	9,6	9,2	9,8	9,5	9,1	9,6	9,4	9,4	9,4
3. Participatie	8,2	9,2	9,6	9,0	9,5	9,7	9,4	9,3	8,3	7,8	8,2	8,9	8,9	8,6
3.1 Ervaren met dagbesteding en participatie	8,0	8,7	9,4	8,1	9,9	9,6	9,4	8,5	8,4	7,6	7,7	9,0	8,3	8,4
3.2 Ervaren zelfstandigheid/autonomie	8,2	9,7	9,9	9,9	9,1	9,9	9,6	10,0	8,2	8,1	8,5	8,9	9,4	8,7
4. Mentaal welbevinden	8,0	8,7	8,3	7,8	8,5	8,7	7,8	8,3	6,4	7,0	7,8	7,9	7,9	7,7
5. Kwaliteit van de zorgverleners	8,4	8,8	9,3	9,1	8,7	9,3	8,0	8,8	7,4	8,5	8,3	8,5	8,8	8,5
5.1 Ervaren professionaliteit en veiligheid zorgverlening	8,3	8,9	9,4	9,2	8,9	9,2	8,3	8,9	8,0	8,5	8,4	8,7	8,8	8,5
5.2 Ervaren bejegening	8,5	8,7	9,2	9,1	8,6	9,3	7,8	8,7	6,8	8,5	8,3	8,4	8,7	8,5
6. Kwaliteit van de zorgorganisatie	7,6	8,8	8,7	8,2	8,0	8,8	7,0	7,9	6,5	7,5	7,2	7,6	8,0	7,4
6.1 Ervaren met zorgleefplan en evaluatie	10,0	10,0	9,6	7,8	9,5	9,7	7,3	8,2	8,1	10,0	9,0	8,2	9,1	8,4
6.2 Ervaren inspraak en overleg	7,0	8,1	7,7	8,7	7,6	8,4	6,4	8,5	5,4	6,8	7,0	7,0	7,9	7,4
6.3 Ervaren informatie	8,6	10,0	9,5	7,4	8,8	9,5	8,2	8,1	7,6	8,8	8,4	8,4	8,6	7,5
6.6 Ervaren beschikbaarheid personeel	6,1	6,9	8,3	8,6	6,5	7,7	6,4	6,9	5,9	6,4	5,1	7,1	7,0	6,5
Gemiddelde van de thema-rapportcijfers	8,2	8,7	8,9	8,6	8,5	9,0	7,8	8,5	7,3	7,7	7,9	8,2	8,4	8,1



Bijlage 1: Vragen CQ-index gerubriceerd naar indicator

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

1. Lichamelijk welbevinden en gezondheid

1.1 Ervaringen met lichamelijke verzorging

- 7. Gebeurt uw verzorging wanneer u dat wilt?
- 8. Gebeurt uw verzorging Op de manier zoals u dat wilt?
- 14. Wordt incontinentiemateriaal Op tijd verschoond?

1.2 Ervaringen met maaltijden

- 62. Zijn de maaltijden lekker?

2. Woon- en leefsituatie

2.1 Ervaringen met schoonmaken

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

2.2 Ervaren sfeer

- 43. Zijn de algemene ruimten zoals huiskamer, gang en hal, prettig om in te verblijven? (comfortabel, schoon, prettige geur)
- 44. Gaan de bewoners prettig met elkaar om?
- 60. Heeft u genoeg mogelijkheden voor contact met anderen (medebewoners, buurtgenoten, enz.)?
- 64. Is de sfeer tijdens het eten goed?

2.3 Ervaren privacy en woonruimte

- 12. Heeft u voldoende privacy als u naar het toilet gaat?
- 46. Kunt u zelf bepalen hoe uw kamer of woonruimte is ingericht? (met eigen spullen, enz.) (NB: deze vraag geldt ook bij gedeelde woonruimte)
- 47. Kunt u zich met bezoek Op een rustige plek terug trekken?
- 48. Kunt u alleen zijn als u dat wilt?
- 49. Laten de verzorgenden en medewerkers u met rust als u dat wilt?

2.4 Ervaren veiligheid woon- en leefomgeving

- 53. Voelt u zich veilig in huis?

3. Participatie

3.1 Ervaringen met dagbesteding en participatie

- 56. Heeft u genoeg mogelijkheden voor activiteiten en dagelijkse bezigheden?
- 57. Wordt u goed Op de hoogte gehouden van de activiteiten in huis
- 58. Organiseert het huis genoeg activiteiten?
- 59. Vindt u de activiteiten die georganiseerd worden leuk?
- 61. Is er hulp van verzorgenden, vrijwilligers of naasten als u ergens naar toe wilt? (naar buiten, bezoek aan anderen, uitstapjes, activiteiten, enz.)

3.2 Ervaren zelfstandigheid/autonomie

- 9. Kunt u Opstaan en naar bed gaan wanneer u dat wilt?
- 50. Kunt u zelf bepalen hoe uw dag eruit ziet?
- 51. Kunt u komen waar u wilt in het verpleeg-/ verzorgingshuis?
- 52. Kunt u komen waar u wilt buitenshuis?

4. Mentaal welbevinden

4.1 Ervaringen Op het gebied van mentaal welbevinden

37. Hebben de verzorgenden en verpleegkundigen voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?
38. Bent u wel eens ongerust?
39. Voelt u zich eenzaam?
40. Kunt u bij een geestelijk verzorger in het huis terecht? (bijv. een dominee/pastor, humanistisch raadsman/-vrouw of maatschappelijk werker)
45. Voelt u zich hier thuis?

5. Kwaliteit van de zorgverleners

5.1 Ervaren professionaliteit en veiligheid zorgverlening

15. Werken de zorgverleners vakkundig?
17. Zijn uw zorgverleners goed Op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?
18. Houden de verzorgenden en verpleegkundigen rekening met wat u zelf wel en niet kunt?
19. Nemen de zorgverleners uw gezondheidsklachten serieus?
20. Krijgt u genoeg informatie over nieuwe medicijnen? (over de naam, werking en eventuele bijwerkingen)
22. Komt het verpleeg-/verzorgingshuis de afspraken over uw verzorging en behandeling goed na?

5.2 Ervaren bejegening

32. Zijn de zorgverleners beleefd tegen u?
34. Zijn de zorgverleners bereid met u te praten als iets niet goed is gegaan?
35. Luisteren zorgverleners aandachtig naar u?
36. Geven de zorgverleners goed antwoord Op uw vragen?

6. Kwaliteit van de zorgorganisatie

6.1 Ervaringen met zorgleefplan en evaluatie

21. Heeft u een zorgleefplan van de zorginstelling met daarin schriftelijke afspraken over de zorg die u krijgt? (over welke zorg en activiteiten, hoe vaak, Op welke dagen/tijden, enz.)

6.2 Ervaren inspraak en overleg

23. Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp u krijgt?
24. Kunt u meebeslissen over wanneer u zorg of hulp krijgt?
30. Staat het verpleeg-/verzorgingshuis Open voor uw wensen?
31. Vindt u dat de leiding goed reageert Op uw vragen of suggesties

6.3 Ervaren informatie

25. Geeft het huis u genoeg informatie over wat zij voor u kan doen? (over de mogelijkheden van het wonen, de zorg, de activiteiten, enz.)
26. Geeft de zorginstelling u genoeg informatie over uw rechten? (bijv. dat u mag meebeslissen over de zorg en behandelingen, en dat u kunt klagen)
27. Heeft de zorginstelling u genoeg informatie gegeven over haar beleid bij beslissingen over de zorg rond het levenseinde? (reanimatiebeleid, beleid rond euthanasie)
28. Is er een cliëntenraad?
29. Weet u bij wie u met uw vragen, problemen terecht kunt in het verpleeg-/ verzorgingshuis?

6.6 Ervaren beschikbaarheid personeel

11. Wordt u Op tijd geholpen als u naar het toilet moet?
16. Is er genoeg personeel in huis?
33. Hebben de zorgverleners genoeg tijd voor u?
54. Reageert een medewerker binnen vijf minuten als u belt?