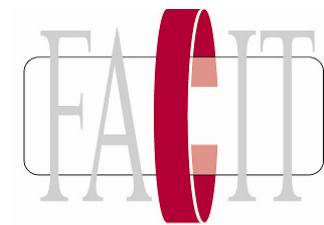




Dit onderzoek is uitgevoerd
volgens de richtlijnen van de CQ-index.



ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

Deel 1

Uitkomsten cliëntenraadpleging met
de CQ-index

**Meander Groep
Zorgcentrum Firenschat**

Februari – April 2009

Inhoudsopgave

Inleiding	5
1 De Norm Verantwoorde Zorg	7
1.1 Visiedocument 'Op weg naar Normen voor Verantwoorde Zorg'	7
1.2 Normen voor Verantwoorde Zorg.....	7
1.3 Toetsingskader voor Verantwoorde Zorg	8
1.4 CQ-index verpleging, Verzorging en Thuiszorg (VV&T)	8
2 Cliëntenraadpleging Verpleging, Verzorging en Thuiszorg bij zorgcentrum Firenschat .	9
2.1 Zorgcentrum Firenschat.....	9
2.2 De vragen.....	9
2.3 De antwoorden	10
2.4 Rapportage.....	11
2.4.1 Opbouw rapportage.....	11
2.4.2 Staafdiagram	11
2.4.3 Tabellen.....	11
3 Cliëntenraadpleging intramurale cliënten	13
3.1 Steekproeftrekking.....	13
3.2 Informatievoorziening.....	13
3.3 Dataverzameling.....	13
4 Cliëntenraadpleging contactpersonen PG-clieuten	15
4.1 Steekproeftrekking.....	15
4.2 Informatievoorziening.....	15
4.3 Dataverzameling.....	15
5 Uitkomsten van de cliëntenraadpleging onder intramurale cliënten in zorgcentrum Firenschat	17
5.1 Respons	17
5.2 Uitkomsten cliëntenraadpleging intramurale cliënten	17
6 Uitkomsten van de cliëntenraadpleging onder contactpersonen van PG-clieuten in	
zorgcentrum Firenschat	53
6.1 Respons	53
6.2 Uitkomsten cliëntenraadpleging onder contactpersonen van PG-clieuten.....	53

Bijlage: registratieformulieren steekproeftrekking en dataverzameling

Inleiding

Voor u ligt de rapportage van de uitkomsten van de cliëntenraadpleging die in zorgcentrum Firenschat met de CQ-index is gehouden.

In hoofdstuk 1 wordt kort teruggeblikt op de ontwikkeling van de Norm Verantwoorde Zorg en de achtergrond van de cliëntenraadpleging met de CQ-index. Hoofdstuk 2 beschrijft de gang van zaken rondom de CQ-index in zorgcentrum Firenschat.

In hoofdstuk 3 tot en met 6 worden de uitkomsten van de cliëntenraadpleging gerapporteerd. In hoofdstuk 3 en 4 wordt beschreven hoe de steekproeftrekking, informatievoorziening en dataverzameling is verlopen. In hoofdstuk 5 en 6 worden de kwantitatieve resultaten van de cliëntenraadplegingen onder respectievelijk de intramurale cliënten en de contactpersonen van PG-cliënten weergegeven in tabellen en staafdiagrammen.

Als bijlagen bij deze rapportage zijn de voor de raadpleging gebruikte registratieformulieren steekproeftrekking en dataverzameling gevoegd.

1 De Norm Verantwoorde Zorg

1.1 Visiedocument 'Op weg naar Normen voor Verantwoorde Zorg'

De landelijke verenigingen van cliënten, professionals en zorgaanbieders (Arcares, thans ActiZ: brancheorganisatie verpleging & verzorging, AVVV: Algemene Vereniging Verpleegkundigen en Verzorgenden, LOC: Landelijke Organisatie Cliëntenraden, NVVA: Nederlandse Vereniging van Verpleeghuisartsen en Sting: Landelijke Beroepsvereniging Verzorging) hebben in 2005 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. Daarbij achten genoemde verenigingen het van belang dat cliënten ondersteund worden om zo veel 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.

De genoemde verenigingen legden hun opvattingen vast in het visiedocument 'Op weg naar Normen voor Verantwoorde Zorg' dat in juni 2005 is overhandigd aan staatssecretaris Ross van VWS. Daarbij werd er vanuit gegaan dat de in het document vastgelegde norm in een periode van twee tot drie jaar gerealiseerd kon worden.

1.2 Normen voor 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. Dit zal worden uitgewerkt in een garantienorm: de norm die een organisatie garandeert aan haar cliënten.

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 zo veel mogelijk keuzevrijheid krijgt en zo veel 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/gezondheid, woon-/leefomstandigheden, participatie en sociale redzaamheid en mentaal welbevinden/geestelijk welzijn.

De 'hoofdnorm' op de vier domeinen voor verpleeg- en verzorgingshuizen luidt als volgt:

1. Lichamelijk welbevinden/gezondheid: de cliënt mag rekenen op adequate gezondheidsbescherming en -bevordering, een schoon en verzorgd lichaam en smakelijke maaltijden, hapjes en drankjes.
2. Woon-/leefomstandigheden: de cliënt mag rekenen op woonruimte waarin hij/zij zich thuis kan voelen en waar hij/zij veilig is.
3. Participatie: de cliënt mag rekenen op aantrekkelijke mogelijkheden voor dagbesteding waarmee hij/zij invulling kan geven aan persoonlijke interesses/hobby's en een sociaal leven en contact kan houden met de samenleving.
4. Mentaal welbevinden: de cliënt mag rekenen op respect voor en ondersteuning van de eigen identiteit en levensinvulling.

ActiZ (voorheen Arcares), AVVV, LOC, NVVA en Sting hebben hun visie op Verantwoorde Zorg afgestemd met de Inspectie voor de Gezondheidszorg, met het ministerie van VWS en met Zorgverzekeraars Nederland. Daarmee ligt er een breed gedragen norm die stimuleert tot goede zorg, tot goede service, tot goede dienstverlening en tot kwaliteitsverbetering.

1.3 Toetsingskader voor Verantwoorde Zorg

In vervolg op het visiedocument 'Op weg naar Normen voor Verantwoorde Zorg' overhandigden in november 2005 de brancheorganisatie Arcares, de cliëntenorganisatie LOC, de beroepsorganisaties AVVV, STING en NVVA, Zorgverzekeraars Nederland en de Inspectie voor de Gezondheidszorg, aan staatssecretaris Ross het Toetsingskader voor Verantwoorde Zorg. In het Toetsingskader is een lijst van 33 indicatoren benoemd die rechtstreeks voortvloeien uit de Normen voor Verantwoorde Zorg. Daarbij wordt een onderscheid gemaakt tussen de indicatoren die gaan over de kwaliteit van de zorg en de kwaliteit van leven zoals ervaren door de cliënt, en de indicatoren die gaan over gezondheidsrisico's en veiligheid. Deze 33 indicatoren vormen het Toetsingskader waarmee de Inspectie voor de Gezondheidszorg vanaf 2007 werkt en worden gebruikt bij cliëntbeoordeling.

In 2006 is een pilot gehouden met de cliëntenraadpleging in het kader van de norm Verantwoorde Zorg. In april 2007 is de definitieve CQ-index Verpleging, Verzorging en Thuiszorg (VV&T) beschikbaar gekomen. De CQ-index kan gebruikt worden voor het meten van cliëntenervaringen voor cliënten van intramurale verpleging en verzorging, voor vertegenwoordigers van PG-cliënten en voor cliënten van Zorg Thuis.

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

De CQ-index is een gestandaardiseerde systematiek voor meten, analyseren en rapporteren van klantervaringen in de zorg. De systematiek is ontwikkeld door het NIVEL, in samenwerking met de afdeling Sociale Geneeskunde van het AMC. Opdrachtgevers waren Agis, de Stichting Miletus (een samenwerkingsverband van verzekeraars) en ZonMw.

De CQ-index is gebaseerd op de Amerikaanse CAHPS-systematiek en de door het NIVEL ontwikkelde QUOTE vragenlijsten. CAHPS staat voor Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems. QUOTE betekent Quality Of care Through the patient's Eyes. CAHPS- en QUOTE-instrumenten zijn beide wetenschappelijk gefundeerd en meten ervaringen van consumenten van zorg. Dit is een belangrijk verschil ten opzichte van veel andere vragenlijsten, waarin naar tevredenheid van patiënten/consumenten wordt gevraagd. Vragen naar concrete ervaringen van zorggebruikers leveren meer bruikbare informatie op voor kwaliteitswaarborging en kwaliteitsverbetering dan meer subjectieve vragen naar tevredenheid. Daarnaast geldt dat beide families van meetinstrumenten zich globaal richten op dezelfde domeinen van kwaliteit van zorg, dat het fundament bestaat uit een mix van kwalitatief en kwantitatief onderzoek en dat in het ontwikkelingsproces een belangrijke rol is weggelegd voor de gebruikers van zorgvoorzieningen.

2 Cliëntenraadpleging Verpleging, Verzorging en Thuiszorg bij zorgcentrum Firenschat

2.1 Zorgcentrum Firenschat

Zorgcentrum Firenschat biedt verpleging en verzorging aan in Kerkrade. In totaal zijn er in zorgcentrum Firenschat 123 cliënten woonachtig. Aan 42 van hen wordt PG-zorg geboden.

Onderzoek naar ervaringen met de zorg in een verpleeg- of verzorgingshuis

Voor het onderzoek naar de ervaringen van cliënten van zorgcentrum Firenschat is gebruik gemaakt van twee verschillende vragenlijsten:

- De intramurale cliënten zijn geraadpleegd met de CQ-index voor ervaringen met de zorg in een verpleeg- of verzorgingshuis, vragenlijst voor interviews met cliënten (versie 2.0, maart 2007). Deze vragenlijst bestaat uit 82, vooral gesloten, vragen.
- De contactpersonen van PG-cliënten zijn geraadpleegd met de CQ-index voor ervaringen met de zorg in een verpleeg- of verzorgingshuis, vragenlijst voor vertegenwoordigers van cliënten (versie 2.0, maart 2007). Deze vragenlijst bestaat uit 73, vooral gesloten, vragen.

Deze ervaringenvragenlijsten zijn ontwikkeld door het NIVEL (het Nederlands instituut voor onderzoek van Gezondheidszorg) en gebaseerd op:

1. Het Toetsingskader voor Verantwoorde Zorg in verpleeg- en verzorgingshuizen;
2. De vragenlijst van Stichting Cliënt en Kwaliteit;
3. De vragenlijsten 'Kwaliteit van de thuiszorg' en 'Zicht op eigen leven' (ontwikkeld door het NIVEL);
4. De CAHPS® Nursing Home Survey.

De vragenlijsten richten zich op de ervaringen van cliënten met de zorg van zorgcentrum Firenschat in de afgelopen 12 maanden met diverse onderwerpen en kwaliteitsaspecten die aan de orde komen in het Toetsingskader voor Verantwoorde Zorg in verpleeg- en verzorgingshuizen.

2.2 De vragen

Achtereenvolgens komen in de vragenlijst voor intramurale cliënten 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.

Daarnaast wordt een aantal vragen over de cliënt gesteld.

2.4 Rapportage

2.4.1 Opbouw rapportage

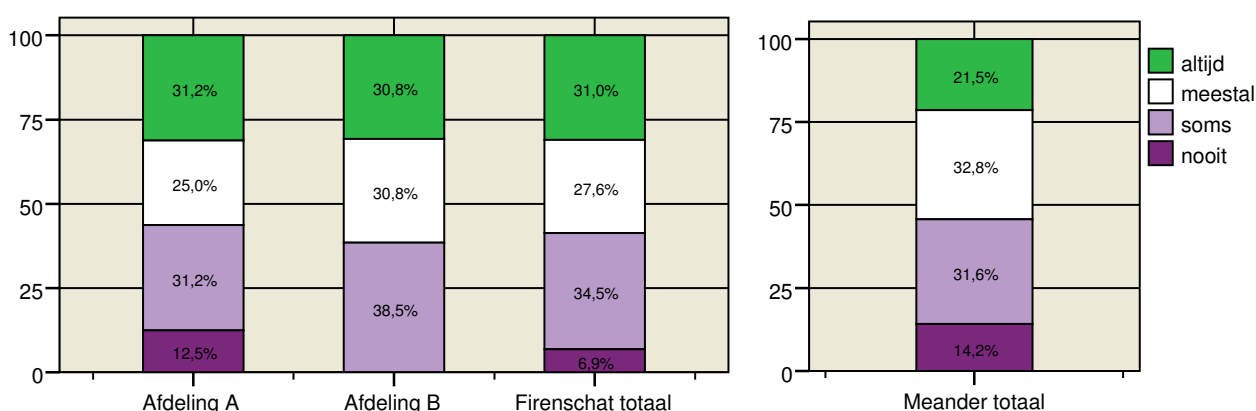
In deze rapportage worden in hoofdstuk 5 en 6 alle vragen en antwoorden gepresenteerd. De antwoorden zijn weergegeven in de vorm van een staafdiagram of in tabelvorm.

2.4.2 Staafdiagram

De staafdiagrammen zien er als volgt uit:

21. Is er voldoende personeel in huis?

Afdeling A	Afdeling B	Firenschat totaal		Meander totaal
N=16	N=13	N=29	in de grafiek nvt/weet niet totaal	N=247
N=1	N=0	N=1		N=13
N=17	N=13	N=30		N=260



Linksboven wordt in de vakjes met N= aangegeven hoeveel respondenten deze vraag beantwoord hebben, hoeveel cliënten de vraag niet konden beantwoorden en het totaal aantal respondenten. Boven het diagram staat de gestelde vraag en daaronder de door de respondenten gegeven antwoorden. Onderin de staven kan afgelezen worden hoeveel procent van de respondenten dit antwoord heeft gegeven.

Voor de Meander Groep is daarnaast steeds een tabel geplaatst met daarin het gemiddelde van de resultaten die door de deelnemende Meander Groep-locaties zijn behaald.

2.4.3 Tabellen

De tabellen zien er als volgt uit:

1. Hoe lang verblijft u nu in dit huis?

	Afdeling A		Afdeling B		Firenschat totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
minder dan een half jaar	1	5,9	0	0	1	3,3
6 maanden tot minder dan een jaar	3	17,6	4	30,8	7	23,3
1-2 jaar	5	29,4	3	23,1	8	26,7
2-5 jaar	6	35,3	1	7,7	7	23,3
meer dan 5 jaar	2	11,8	5	38,5	7	23,3
totaal	17	100	13	100	30	100

In de eerste kolom staan de antwoorden; in de tweede kolom het aantal keer dat de antwoorden gegeven zijn; de derde kolom geeft aan hoeveel procent van de respondenten het antwoord heeft gegeven.

3 Cliëntenraadpleging intramurale cliënten

3.1 Steekproeftrekking

De doelgroep voor de cliëntenraadpleging door middel van interviews werd gevormd door alle 81 intramurale somatische cliënten die in maart 2009 in zorgcentrum Firenschat woonden. Van deze cliënten zijn door EVV-ers/teamleiders in totaal 8 cliënten uitgesloten van deelname aan het onderzoek. Hiervoor zijn de volgende redenen opgegeven:

<i>Omschrijving reden</i>	<i>Aantal cliënten</i>
Verblijf/woonduur minder dan 1 maand	1
Ernstige psychiatrische problematiek getraumatiseerd, ernstige gedragsproblemen)	3
Dementie (matig-ernstige of ernstige dementie)	3
Andere zwaarwegende redenen, nl.; <ul style="list-style-type: none"> • 1x partner is een week geleden overleden 	1

Het aantal cliënten dat benaderd kon worden voor een interview bedroeg 73. De gemiddelde leeftijd van deze cliënten was 85,2 jaar.

Uit deze 73 cliënten is de steekproef van 30 cliënten getrokken (de selectielijst). De gemiddelde leeftijd van de cliënten op de selectielijst bedroeg 84,8 jaar.

Daarnaast is een reservelijst samengesteld met 30 cliënten. De gemiddelde leeftijd van de cliënten op de reservelijst bedroeg 84,8 jaar.

3.2 Informatievoorziening

Alle somatische cliënten zijn door zorgcentrum Firenschat per brief geïnformeerd over de komst van de interviewers. In de brief was vermeld op welke dagen de interviewers zouden komen, een naam en een foto van de interviewers. Verder was in de brief aangegeven dat de uitkomsten van de interviews vertrouwelijk verwerkt zouden worden.

De cliëntenraad en de medewerkers op de somatische afdelingen 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 en de afspraken in het handboek CQI meetinstrument.

De interviews hebben plaatsgevonden op woensdag 4 en vrijdag 6 maart 2009 door mevrouw M. Truijens en mevrouw S. Oude Wesselink.

4 Cliëntenraadpleging contactpersonen PG-cliënten

4.1 Steekproeftrekking

De doelgroep voor de raadpleging van PG-cliënten werd gevormd door de contactpersonen van de 42 PG-cliënten die in februari 2009 in zorgcentrum Fireschat woonden. Van deze cliënten zijn door EVV-ers/teamleiders 2 cliënten uitgesloten van deelname aan het onderzoek. Hiervoor zijn de volgende redenen opgegeven:

<i>Omschrijving reden</i>	<i>Aantal cliënten</i>
Verblijf/woonduur minder dan 1 maand	2

Het aantal cliënten waarvan de contactpersoon benaderd kon worden met een schriftelijke vragenlijst bedroeg 40 cliënten. De gemiddelde leeftijd van deze cliënten was 85,7 jaar.

4.2 Informatievoorziening

De contactpersonen van de geselecteerde cliënten ontvingen bij de schriftelijke vragenlijst een begeleidend schrijven, met het verzoek de vragenlijst in te vullen en rechtstreeks te retourneren aan Facit. Hierbij kon gebruik gemaakt worden van de bij de vragenlijst gevoegde antwoordenvolp. 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 op de PG-afdelingen 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.

4.3 Dataverzameling

De vragenlijsten zijn door Facit verzonden conform de landelijke richtlijnen CQI VVT april 2007 en de afspraken in het handboek CQI meetinstrument. Op donderdag 12 februari 2009 is de eerste schriftelijke vragenlijst verzonden. Een week later, op donderdag 19 februari 2009, is aan alle contactpersonen een eerste herinnering/bedankbrief gestuurd. Na 4 weken is, aan de hand van de codering van de vragenlijsten, bepaald welke contactpersonen de vragenlijst nog niet geretourneerd hadden. Aan deze contactpersonen is op donderdag 12 maart 2009 een tweede herinnering verzonden, waarbij ook weer een nieuwe vragenlijst was gevoegd. Na 6 weken, op donderdag 26 maart 2009, is de derde en laatste bedankbrief/ herinnering verzonden.

5 Uitkomsten van de cliëntenraadpleging onder intramurale cliënten in zorgcentrum Firenschat

5.1 Respons

Voor de cliëntenraadpleging onder intramurale somatische cliënten zijn 40 cliënten benaderd voor een interview. Van de benaderde cliënten verleenden 30 cliënten medewerking aan het onderzoek, de overige 10 cliënten konden of wilden om diverse redenen niet meewerken aan een interview.

De respons voor de intramurale raadpleging in zorgcentrum Firenschat komt hiermee op 75,0%.

5.2 Uitkomsten cliëntenraadpleging intramurale cliënten

Over uzelf

1. Hoe lang verblijft u nu in dit huis?

	Afdeling A		Afdeling B		Firenschat totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
minder dan een half jaar	1	5,9	0	0	1	3,3
6 maanden tot minder dan een jaar	3	17,6	4	30,8	7	23,3
1-2 jaar	5	29,4	3	23,1	8	26,7
2-5 jaar	6	35,3	1	7,7	7	23,3
meer dan 5 jaar	2	11,8	5	38,5	7	23,3
totaal	17	100	13	100	30	100

2. Wat is de reden dat u in dit huis verblijft? (meerdere antwoorden mogelijk)

	Afdeling A		Afdeling B		Firenschat totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
omdat u niet meer zelfstandig kunt wonen	12	70,6	9	69,2	21	70
vanwege lichamelijke beperkingen of handicap(s)	7	41,2	10	76,9	17	56,7
vanwege chronische ziekte(n)	2	11,8	1	7,7	3	10
na een ziekenhuisopname of operatie	0	0	1	7,7	1	3,3
na een ongeval	4	23,5	0	0	4	13,3
voor herstel of revalidatie	0	0	0	0	0	0
vanwege zintuiglijke handicap(s) (bijv. slechthorendheid, slechtziendheid)	2	11,8	0	0	2	6,7
vanwege verstandelijke beperkingen of handicap(s)	0	0	0	0	0	0
vanwege psychosociale problemen (bijv. vereenzaming, depressie, angst)	0	0	1	7,7	1	3,3
vanwege een terminale fase van een ziekte of aandoening	0	0	0	0	0	0
wegens opname van partner in het verpleeg- of verzorgingshuis	1	5,9	1	7,7	2	6,7

3. Geslacht

	Afdeling A		Afdeling B		Firenschat totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
vrouw	13	76,5	9	69,2	22	73,3
man	4	23,5	4	30,8	8	26,7
totaal	17	100	13	100	30	100

4. Leeftijd in klassen

	Afdeling A		Afdeling B		Firenschat totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
jonger dan 70 jaar	1	5,9	0	0	1	3,3
van 70 - 74 jaar	0	0	1	7,7	1	3,3
van 75 - 79 jaar	1	5,9	2	15,4	3	10
van 80 - 84 jaar	4	23,5	5	38,5	9	30
van 85 - 89 jaar	7	41,2	3	23,1	10	33,3
ouder dan 90 jaar	4	23,5	2	15,4	6	20
totaal	17	100	13	100	30	100

5. Wat is uw hoogst voltooide opleiding?

	Afdeling A		Afdeling B		Firenschat totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
geen opleiding	0	0	0	0	0	0
lager onderwijs	11	57,9	9	52,9	20	50
lager of voorbereidend beroepsonderwijs	4	21,1	2	11,8	6	15
middelbaar algemeen voortgezet onderwijs	2	10,5	1	5,9	3	7,5
middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs	0	0	1	5,9	1	2,5
hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs	0	0	0	0	0	0
hoger beroepsonderwijs	0	0	0	0	0	0
wetenschappelijk onderwijs	0	0	0	0	0	0
anders	0	0	0	0	0	0
niet ingevuld	2	10,5	4	23,5	10	25
totaal	19	100	17	100	40	100

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

	Afdeling A		Afdeling B		Firenschat totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
uitstekend	0	0	0	0	0	0
zeer goed	1	5,9	0	0	1	3,3
goed	4	23,5	6	46,2	10	33,3
matig	5	29,4	6	46,2	11	36,7
slecht	7	41,2	1	7,7	8	26,7
totaal	17	100	13	100	30	100

7. Wat is het geboorteland van uzelf?

	Afdeling A		Afdeling B		Firenschat totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Nederland	12	70,6	11	84,6	23	76,7
Indonesië/voormalig Nederlands-Indië	1	5,9	0	0	1	3,3
Duitsland	4	23,5	2	15,4	6	20
totaal	17	100	13	100	30	100

8. Wat is het geboorteland uw vader?

	Afdeling A		Afdeling B		Firenschat totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Nederland	14	82,4	12	92,3	26	86,7
Duitsland	2	11,8	1	7,7	3	10
anders namelijk, Joegoslavië	1	5,9	0	0	1	3,3
totaal	17	100	13	100	30	100

9. Wat is het geboorteland uw moeder?

	Afdeling A		Afdeling B		Firenschat totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Nederland	11	64,7	9	69,2	20	66,7
Indonesië/voormalig Nederlands-Indië	1	5,9	0	0	1	3,3
Duitsland	5	29,4	4	30,8	9	30
totaal	17	100	13	100	30	100

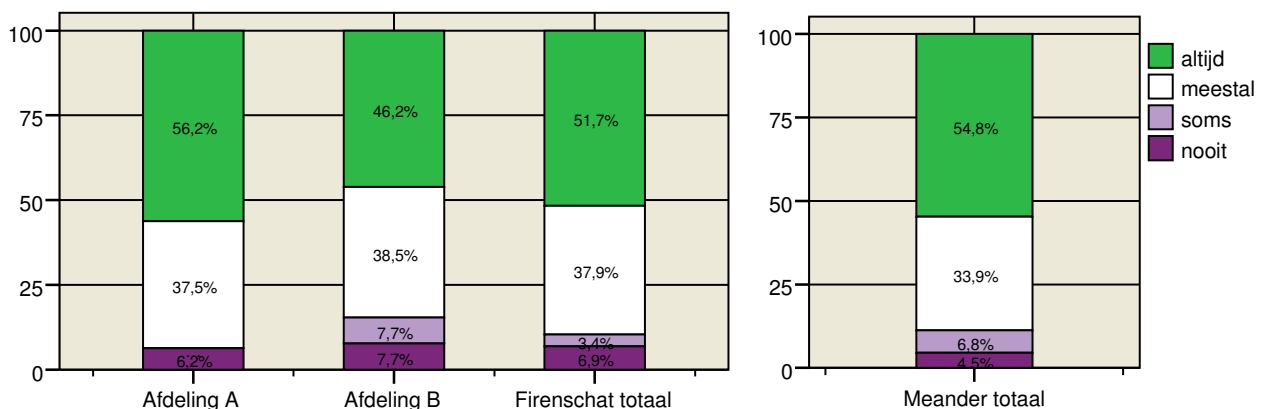
Lichamelijk welbevinden

(Thema 3 van het toetsingskader V&V)

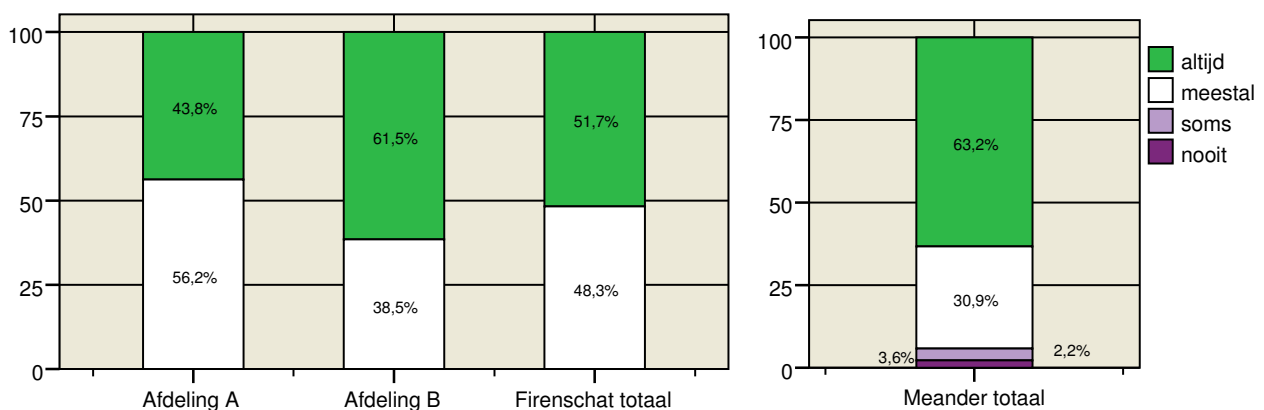
De volgende vragen gaan over de **lichamelijke en uiterlijke verzorging** die de cliënt in de afgelopen 12 maanden ervaren heeft. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om hulp bij het douchen/wassen, aankleden, haren kammen, scheren of opmaken, de gebitsverzorging en nagelverzorging.

10. Gebeurt uw verzorging op de momenten waarop u dat wilt?

Afdeling A	Afdeling B	Firenschat totaal		Meander totaal
N=16	N=13	N=29	in de grafiek nvt/niet nodig totaal	N=221
N=1	N=0	N=1		N=39
N=17	N=13	N=30		N=260

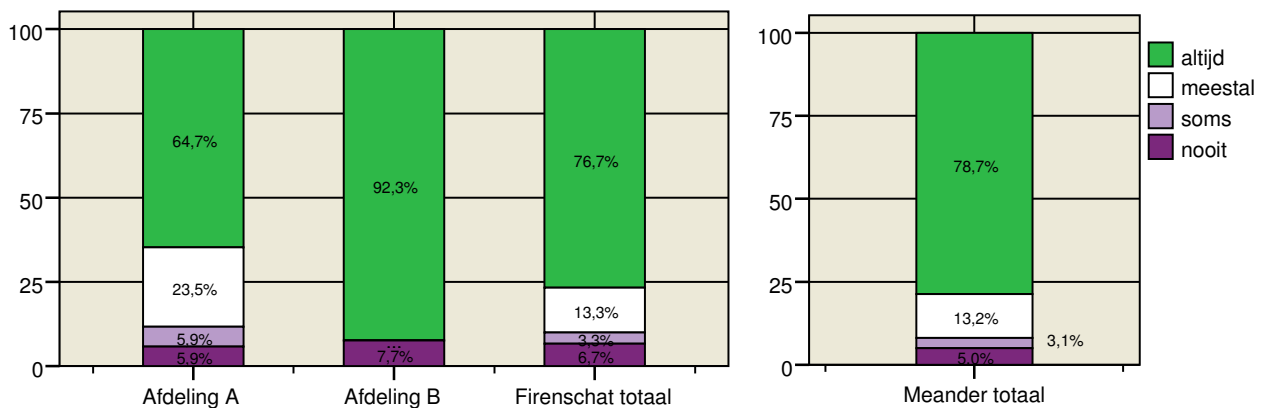
**11. Gebeurt uw verzorging op de manier zoals u dat wilt?**

Afdeling A	Afdeling B	Firenschat totaal		Meander totaal
N=16	N=13	N=29	in de grafiek nvt/niet nodig totaal	N=223
N=1	N=0	N=1		N=38
N=17	N=13	N=30		N=261

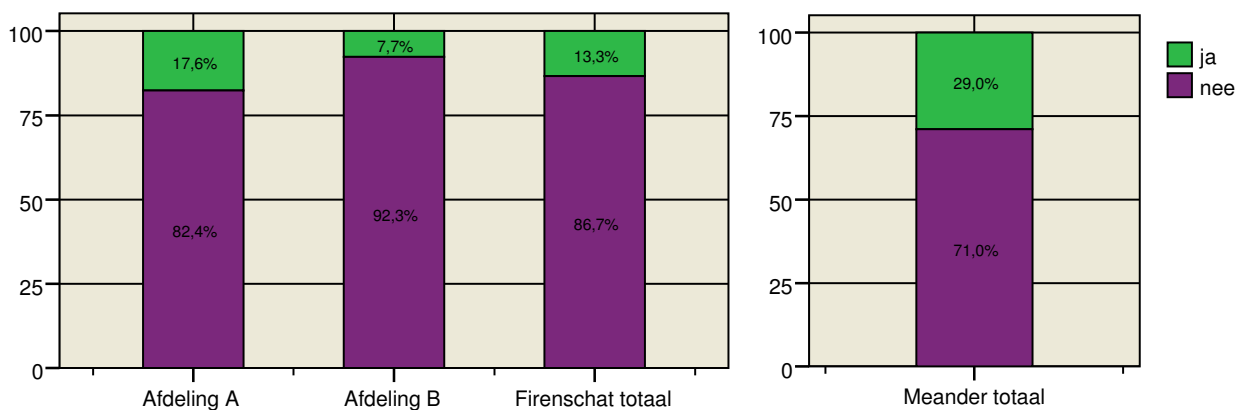


12. Kunt u opstaan en naar bed gaan wanneer u dat wilt?

Afdeling A	Afdeling B	Firenschat totaal		Meander totaal
N=17	N=13	N=30	in de grafiek totaal	N=258
N=17	N=13	N=30		N=258

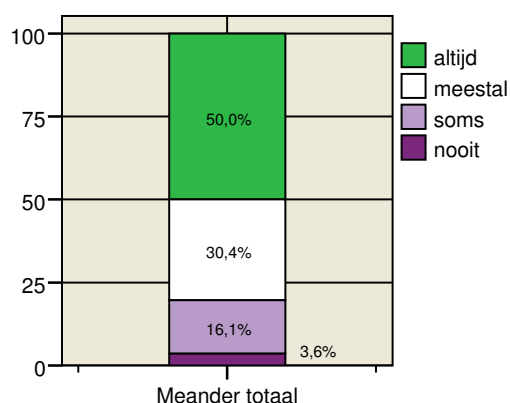
**13. Heeft u hulp nodig als u naar het toilet moet?**

Afdeling A	Afdeling B	Firenschat totaal		Meander totaal
N=17	N=13	N=30	in de grafiek totaal	N=259
N=17	N=13	N=30		N=259

**14. Wordt u tijdig geholpen als u naar het toilet moet?**

Afdeling A	Afdeling B	Firenschat totaal		Meander totaal
N=2	N=1	N=3	in de grafiek totaal	N=56
N=2	N=1	N=3		N=56

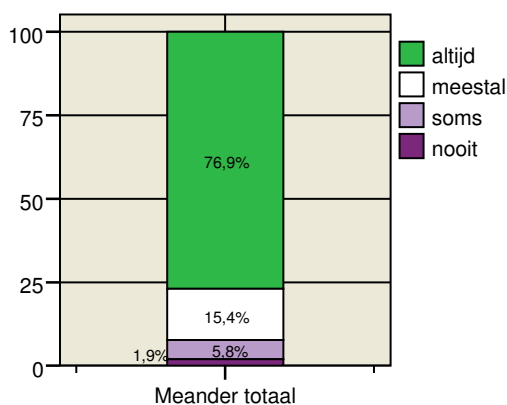
Het antwoord op deze vraag kunnen wij helaas niet rapporteren, omdat het aantal respondenten dat deze vraag beantwoord heeft, te klein is.



15. Heeft u voldoende privacy tijdens de toiletgang?

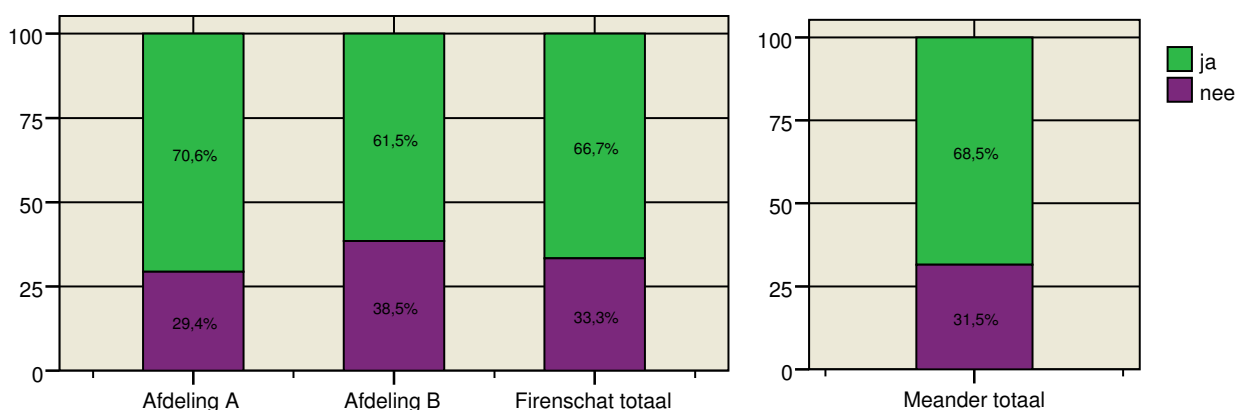
Afdeling A	Afdeling B	Firenschat totaal		Meander totaal
N=2	N=1	N=3	in de grafiek totaal	N=52
N=2	N=1	N=3		N=52

Het antwoord op deze vraag kunnen wij helaas niet rapporteren, omdat het aantal respondenten dat deze vraag beantwoord heeft, te klein is.



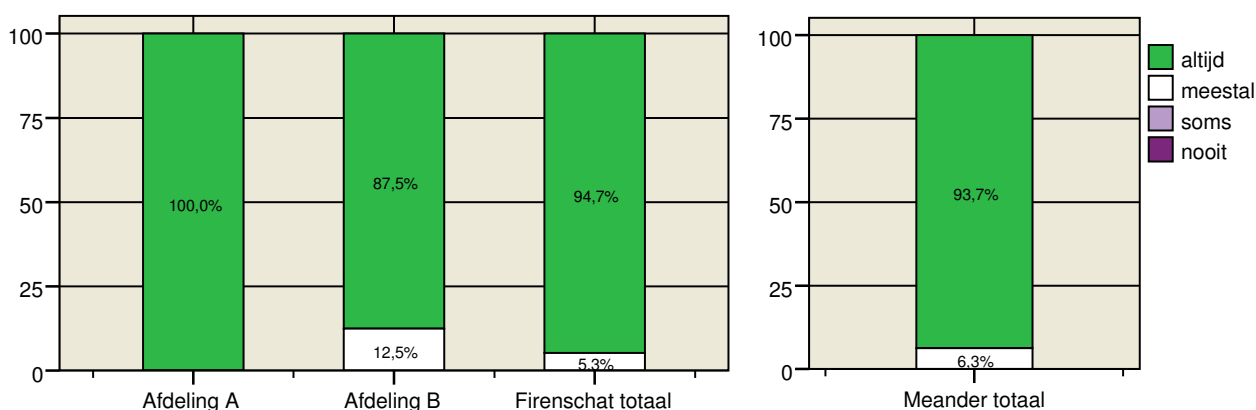
16. Gebruikt u incontinentiemateriaal?

Afdeling A	Afdeling B	Firenschat totaal		Meander totaal
N=17	N=13	N=30	in de grafiek totaal	N=257
N=17	N=13	N=30		N=257



17. Wordt incontinentiemateriaal tijdig verschoond?

Afdeling A	Afdeling B	Firenschat totaal		Meander totaal
N=11	N=8	N=19	in de grafiek totaal	N=174
N=11	N=8	N=19		N=174



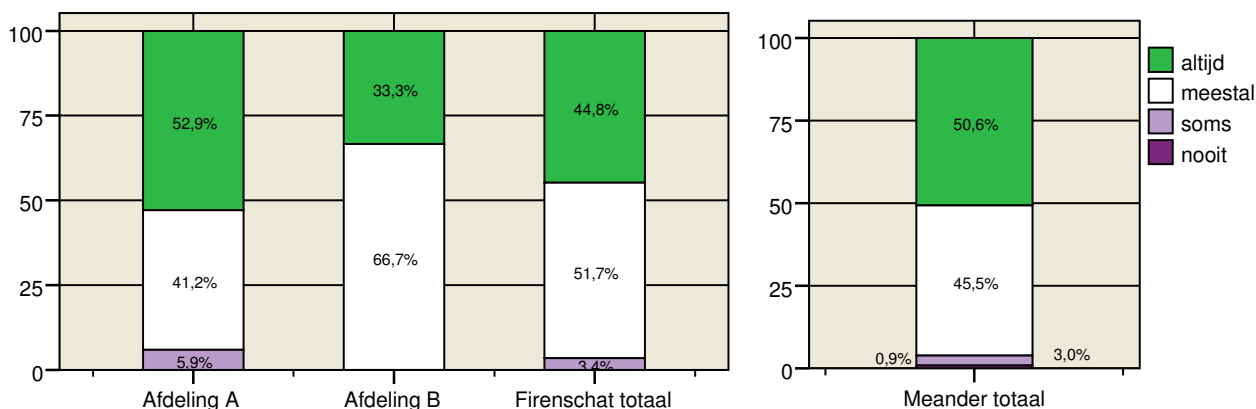
Deskundigheid zorgverleners

(Thema 9 van het toetsingskader V&V)

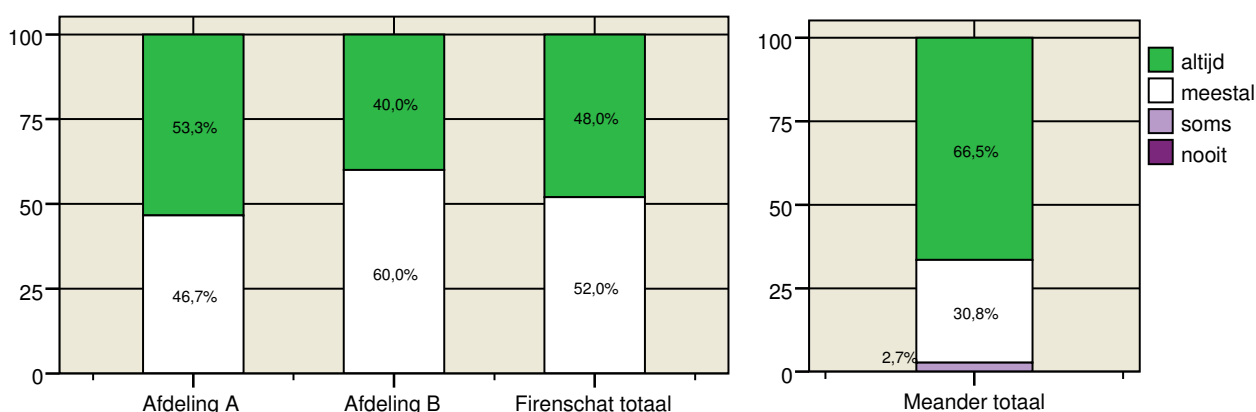
De volgende vragen gaan over ervaren **deskundigheid** en **beschikbaarheid** van zorgverleners in de afgelopen 12 maanden. Het gaat hierbij om de zorgverleners in het verzorgings- of verpleeghuis, dus om verzorgenden, verpleegkundigen, arts, fysiotherapeut.

18. Werken de verzorgenden en verpleegkundigen vakkundig?

Afdeling A	Afdeling B	Firenschat totaal		Meander totaal
N=17	N=12	N=29	in de grafiek nvt/weet niet totaal	N=235
N=0	N=1	N=1		N=26
N=17	N=13	N=30		N=261

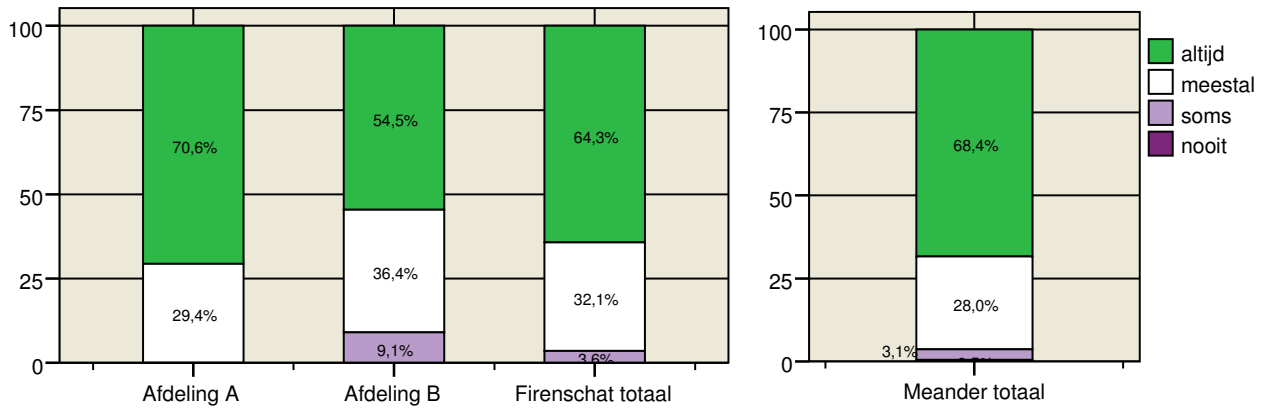
**19. Worden verpleegkundige handelingen goed verricht?**

Afdeling A	Afdeling B	Firenschat totaal		Meander totaal
N=15	N=10	N=25	in de grafiek nvt/weet niet totaal	N=182
N=2	N=3	N=5		N=78
N=17	N=13	N=30		N=260



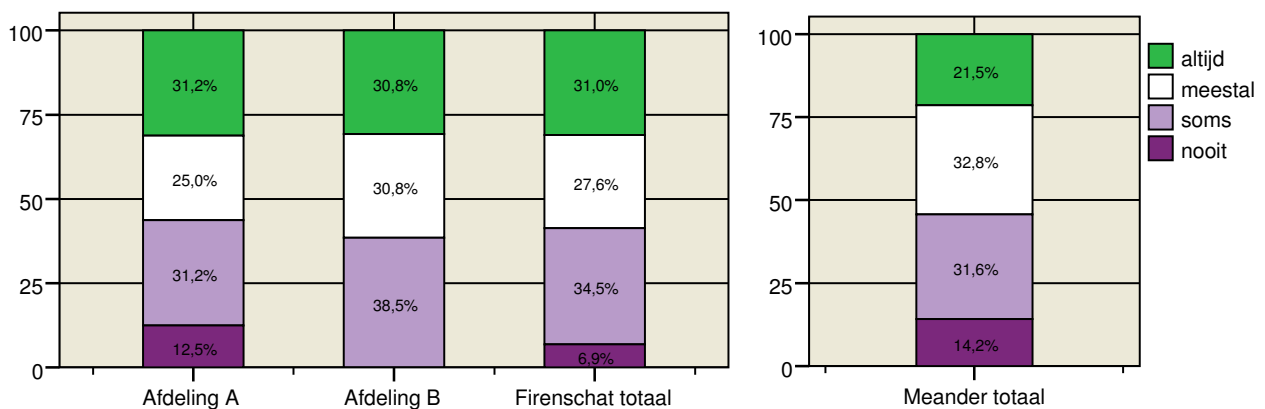
20. Stemmen de verschillende zorgverleners uw verzorging en behandeling goed op elkaar af?

Afdeling A	Afdeling B	Firenschat totaal		Meander totaal
N=17	N=11	N=28	in de grafiek nvt/weet niet totaal	N=193
N=0	N=2	N=2		N=67
N=17	N=13	N=30		N=260



21. Is er voldoende personeel in huis?

Afdeling A	Afdeling B	Firenschat totaal		Meander totaal
N=16	N=13	N=29	in de grafiek nvt/weet niet totaal	N=247
N=1	N=0	N=1		N=13
N=17	N=13	N=30		N=260

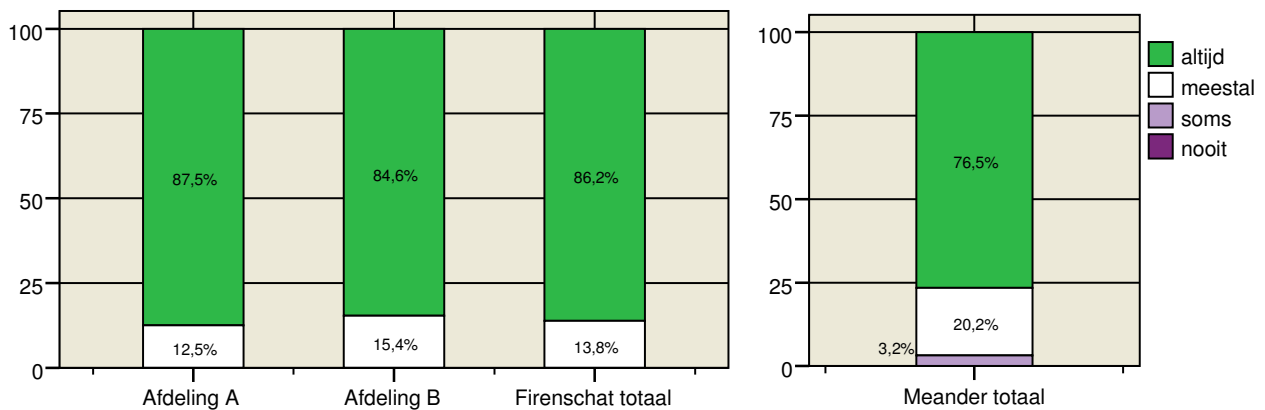


Zorginhoudelijke veiligheid

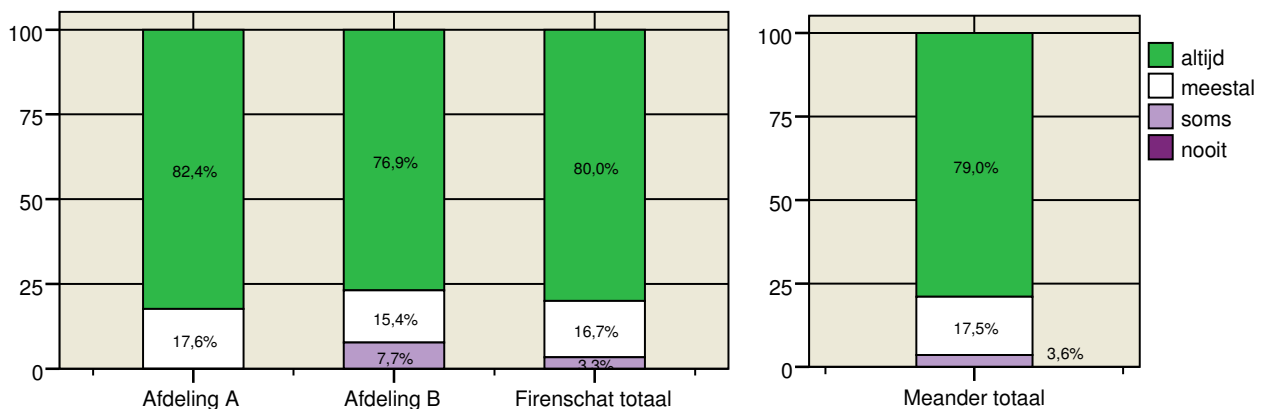
(Thema 4 van het toetsingskader V&V)

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

Afdeling A	Afdeling B	Firenschat totaal		Meander totaal
N=16	N=13	N=29	in de grafiek nvt/weet niet totaal	N=247
N=1	N=0	N=1		N=14
N=17	N=13	N=30		N=261

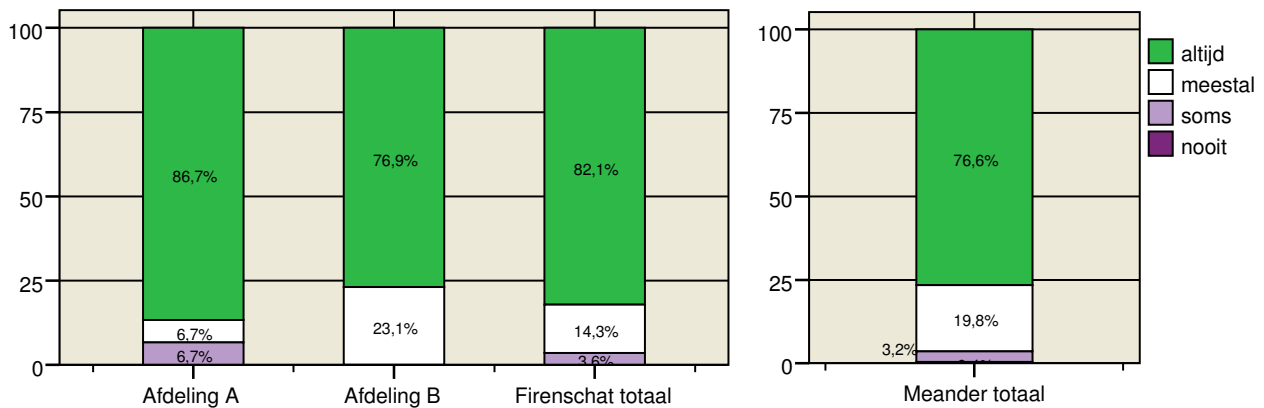
**23. Houden de verzorgenden en verpleegkundigen rekening met wat u zelf wel en niet kunt?**

Afdeling A	Afdeling B	Firenschat totaal		Meander totaal
N=17	N=13	N=30	in de grafiek nvt/weet niet totaal	N=252
N=0	N=0	N=0		N=8
N=17	N=13	N=30		N=260

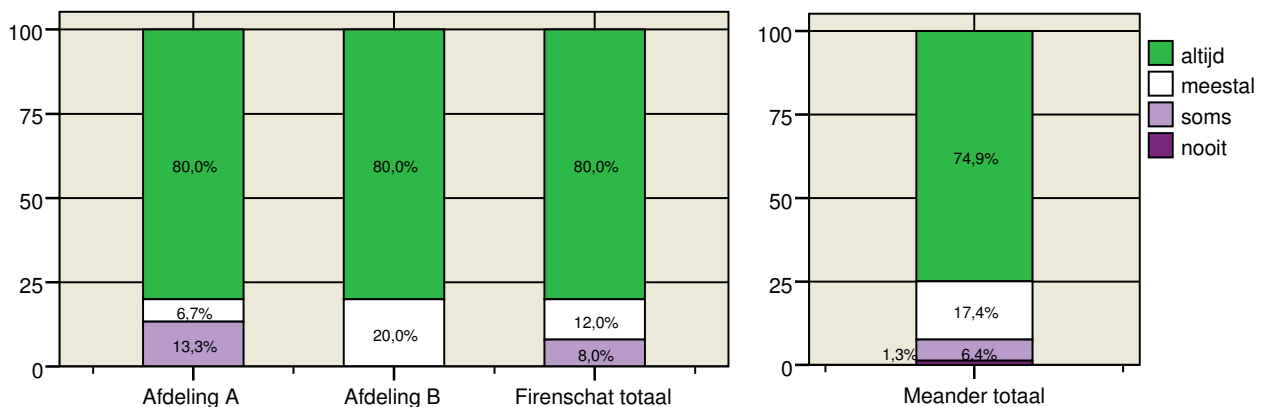


24. Worden uw gezondheidsklachten serieus genomen door de zorgverleners?

Afdeling A	Afdeling B	Firenschat totaal		Meander totaal
N=15	N=13	N=28	in de grafiek nvt/weet niet totaal	N=252
N=2	N=0	N=2		N=8
N=17	N=13	N=30		N=260

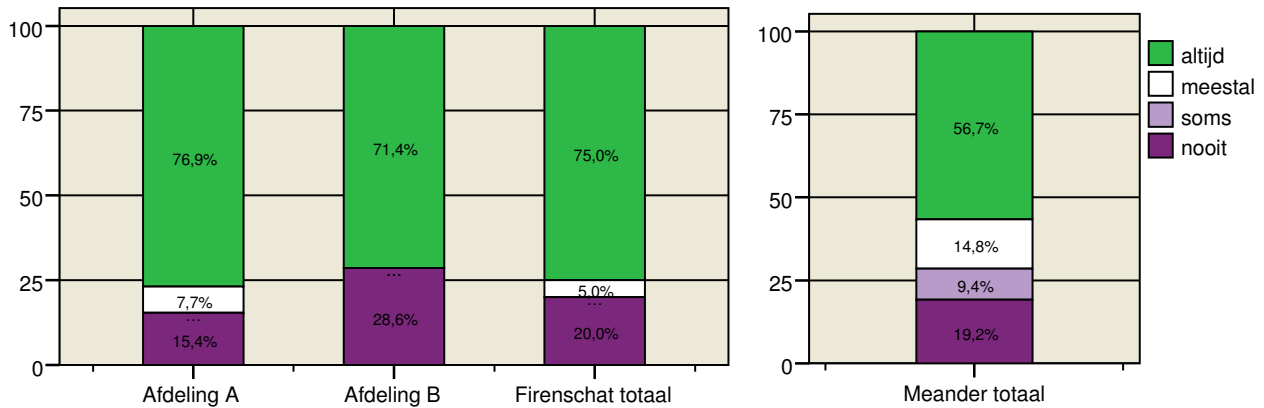
**25. Krijgt u snel hulp bij pijn of ziekte?**

Afdeling A	Afdeling B	Firenschat totaal		Meander totaal
N=15	N=10	N=25	in de grafiek nvt/weet niet totaal	N=235
N=2	N=3	N=5		N=26
N=17	N=13	N=30		N=261



26. Krijgt u goede informatie over medicijnen als u een middel krijgt dat u nog niet eerder heeft gebruikt?

Afdeling A	Afdeling B	Firenschat totaal		Meander totaal
N=13	N=7	N=20	in de grafiek nvt/weet niet totaal	N=203
N=4	N=6	N=10		N=57
N=17	N=13	N=30		N=260



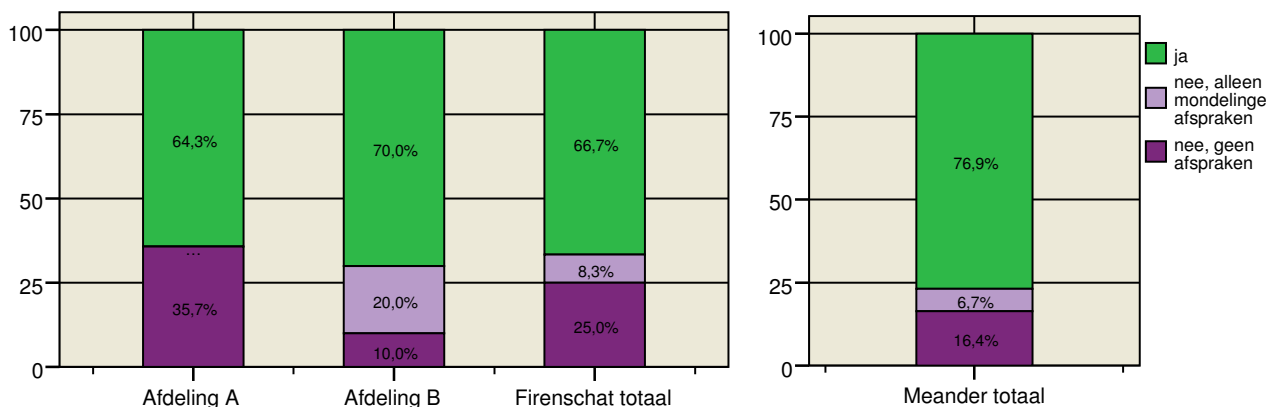
Zorg- en leefplan / behandelplan

(Thema 1 van het toetsingskader V&V)

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

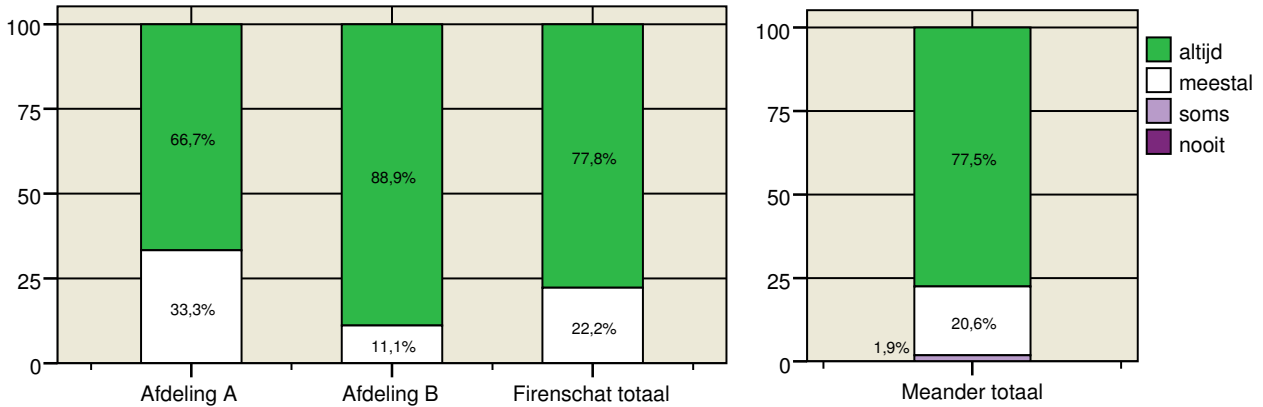
27. Zijn er schriftelijke afspraken met u gemaakt over de zorg die u krijgt van het verpleegverzorgingshuis?

Afdeling A	Afdeling B	Firenschat totaal		Meander totaal
N=14	N=10	N=24	in de grafiek weet niet totaal	N=195
N=3	N=3	N=6		N=65
N=17	N=13	N=30		N=260



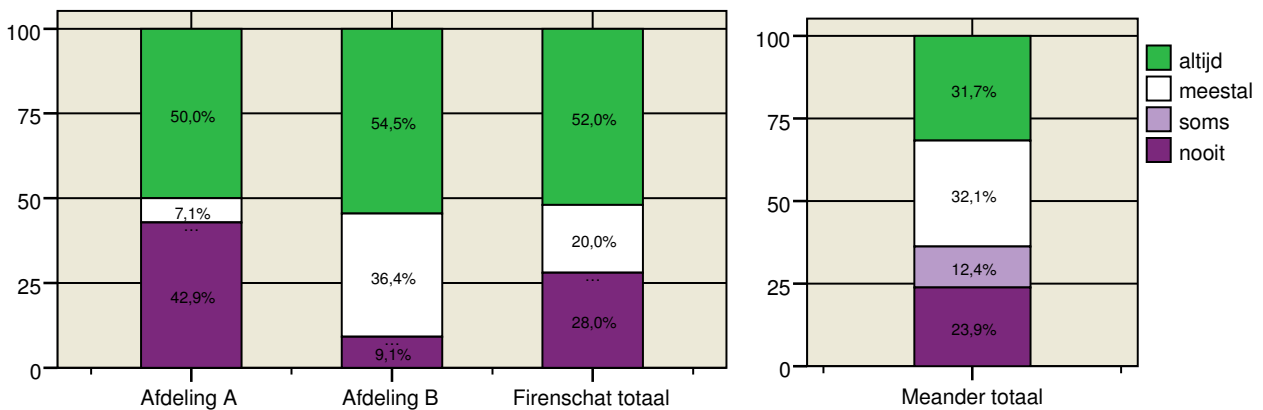
28. Komt het verpleeg-/verzorgingshuis de afspraken over uw verzorging en behandeling goed na?

Afdeling A	Afdeling B	Firenschat totaal		Meander totaal
N=9	N=9	N=18	in de grafiek totaal	N=160
N=9	N=9	N=18		N=160



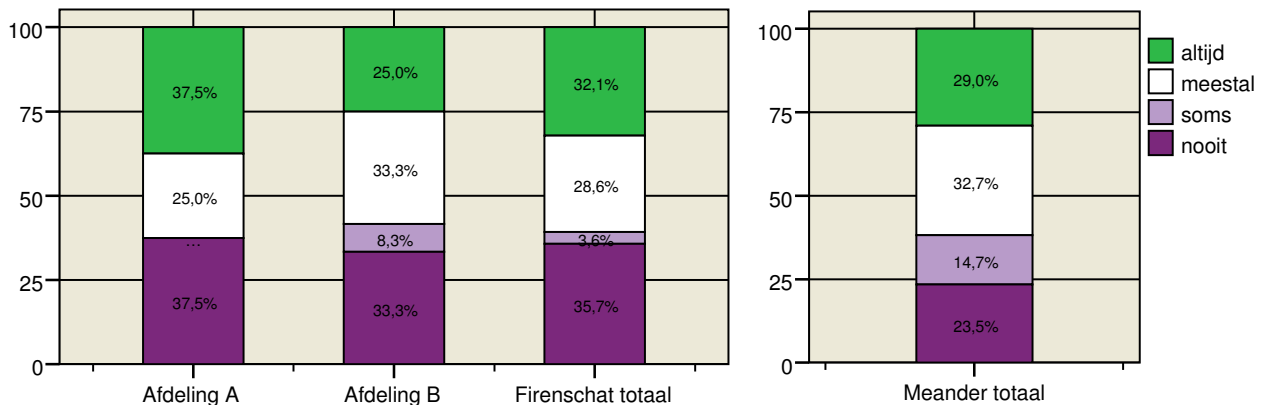
29. Hoe vaak beslist u mee over de verzorging of behandeling die u krijgt?

Afdeling A	Afdeling B	Firenschat totaal		Meander totaal
N=14	N=11	N=25	in de grafiek nvt/niet nodig totaal	N=218
N=2	N=2	N=4		N=41
N=16	N=13	N=29		N=259



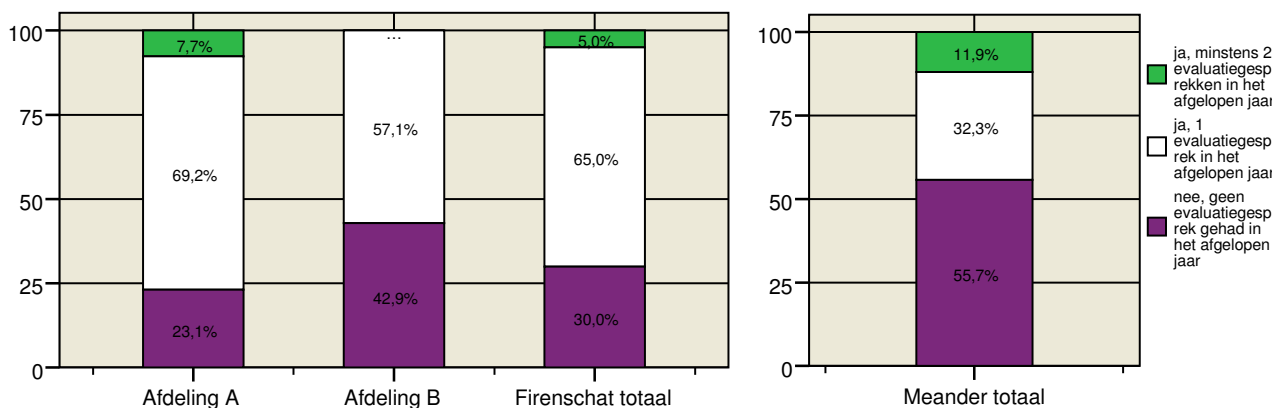
30. Hoe vaak beslist u mee over de tijdstippen en dagen waarop u verzorging of behandeling krijgt?

Afdeling A	Afdeling B	Firenschat totaal		Meander totaal
N=16	N=12	N=28	in de grafiek nvt/niet nodig totaal	N=217
N=1	N=1	N=2		N=44
N=17	N=13	N=30		N=261



31. Heeft u in de afgelopen 12 maanden een evaluatiegesprek gehad met iemand van het verpleeg-/verzorgingshuis over hoe de zorg u bevalt?

Afdeling A	Afdeling B	Firenschat totaal		Meander totaal
N=13	N=7	N=20	in de grafiek nvt weet niet totaal	N=201
N=3	N=5	N=8		N=37
N=1	N=1	N=2		N=22
N=17	N=13	N=30		N=260



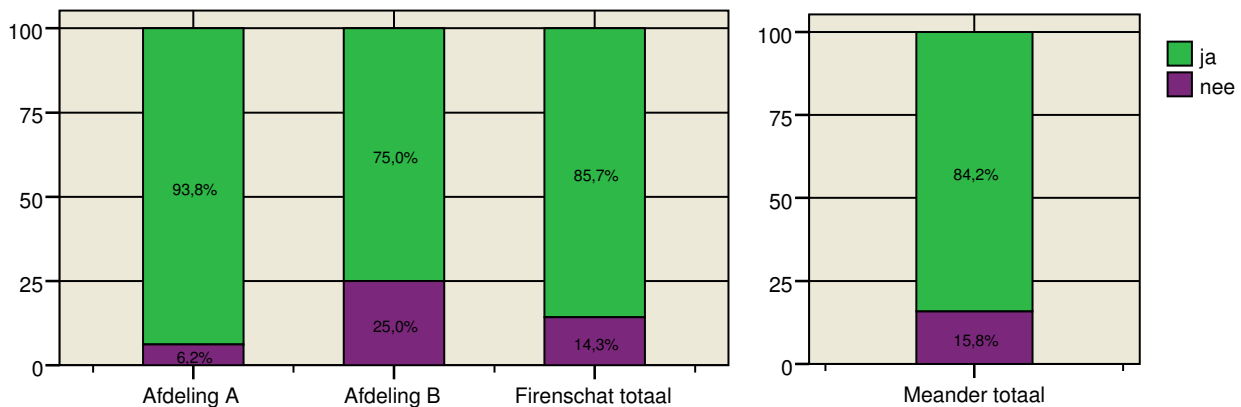
Communicatie en informatie

(Thema 2 van het toetsingskader V&V)

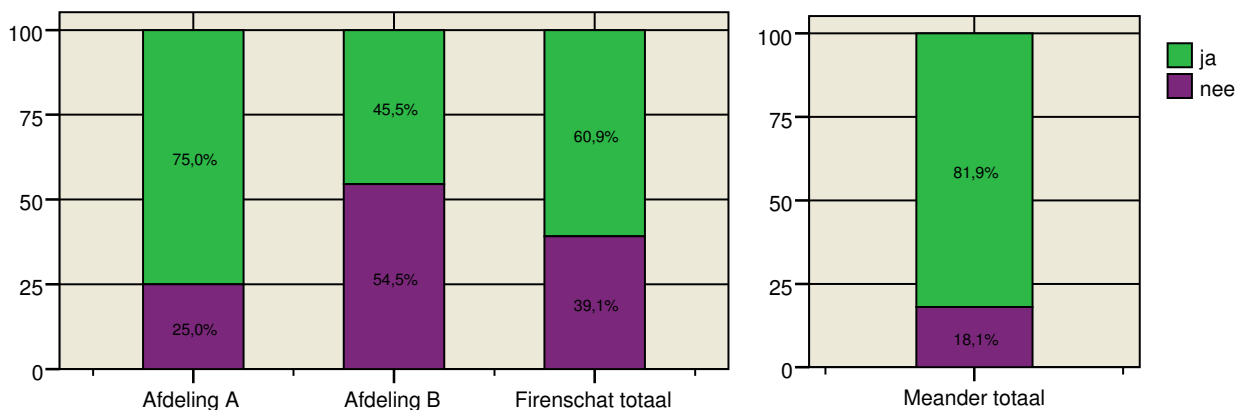
De volgende vragen gaan over de **communicatie en informatie**. Eerst gaat het over de informatie die de cliënt van de zorginstelling heeft ontvangen, bij opname of in de afgelopen 12 maanden.

32. Heeft u voldoende informatie gekregen over wat de zorginstelling u kan bieden?

Afdeling A	Afdeling B	Firenschat totaal		Meander totaal
N=16	N=12	N=28	in de grafiek weet niet totaal	N=228
N=1	N=1	N=2		N=33
N=17	N=13	N=30		N=261

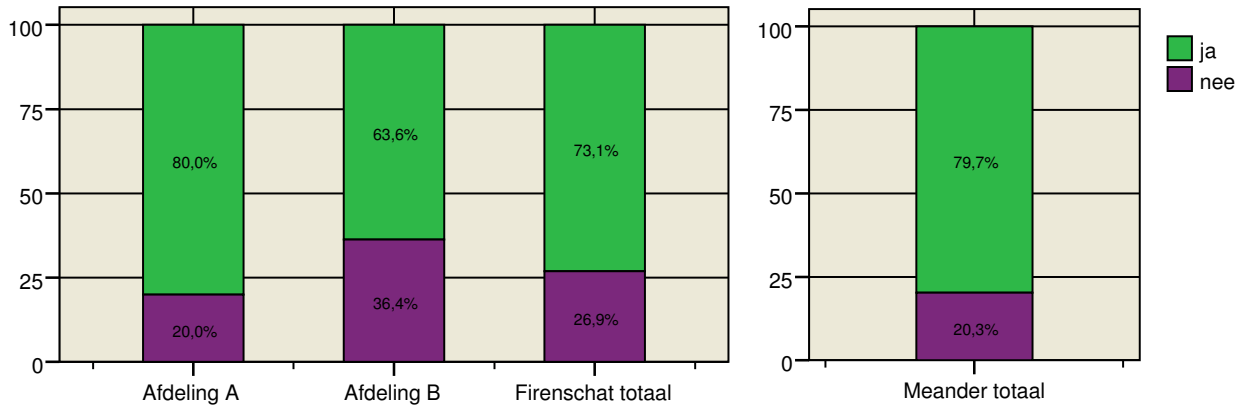
**33. Heeft u voldoende informatie gekregen over uw rechten?**

Afdeling A	Afdeling B	Firenschat totaal		Meander totaal
N=12	N=11	N=23	in de grafiek weet niet totaal	N=221
N=5	N=2	N=7		N=40
N=17	N=13	N=30		N=261

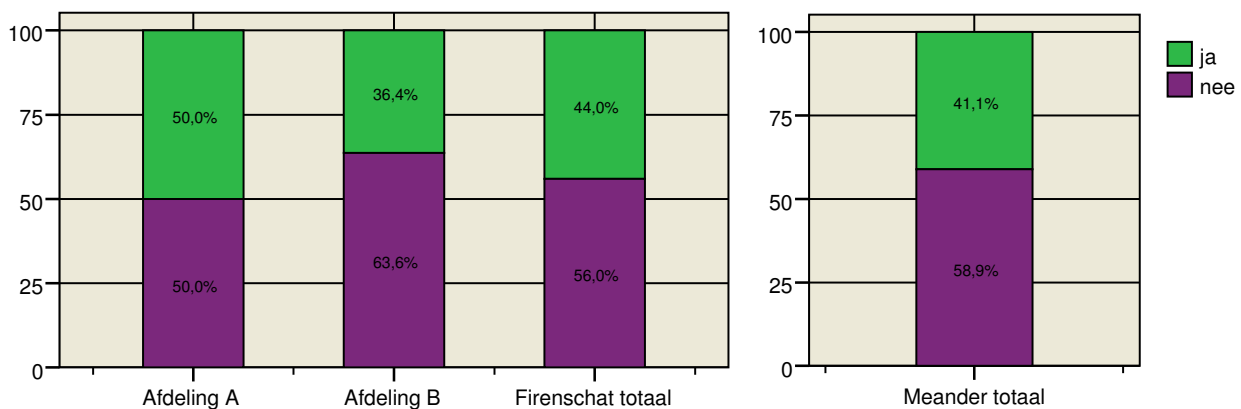


34. Heeft u voldoende informatie gekregen over wat er van ú wordt verwacht?

Afdeling A	Afdeling B	Firenschat totaal		Meander totaal
N=15	N=11	N=26	in de grafiek weet niet totaal	N=232
N=2	N=2	N=4		N=27
N=17	N=13	N=30		N=259

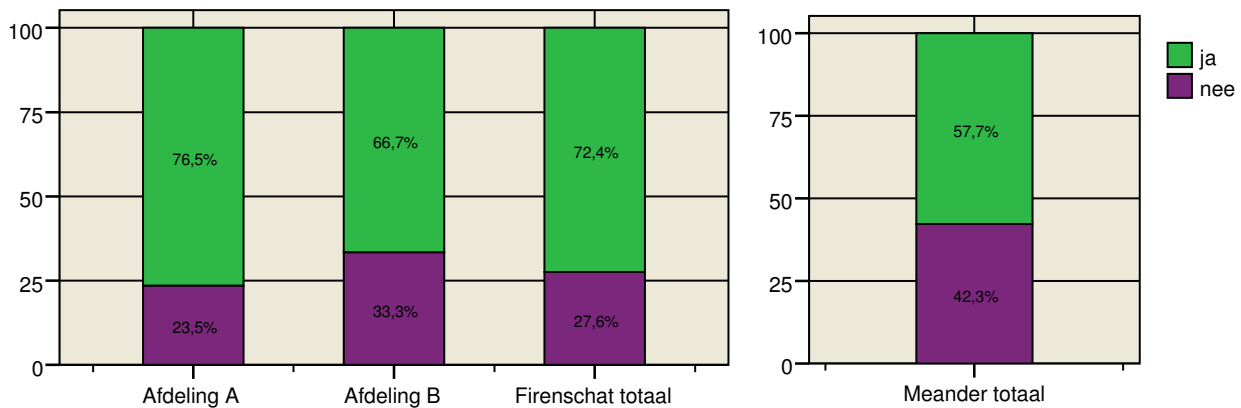
**35. Heeft u voldoende informatie gekregen over het beleid van de zorginstelling als het gaat om beslissingen over de zorg rond het levenseinde?**

Afdeling A	Afdeling B	Firenschat totaal		Meander totaal
N=14	N=11	N=25	in de grafiek weet niet totaal	N=219
N=2	N=2	N=4		N=39
N=16	N=13	N=29		N=258

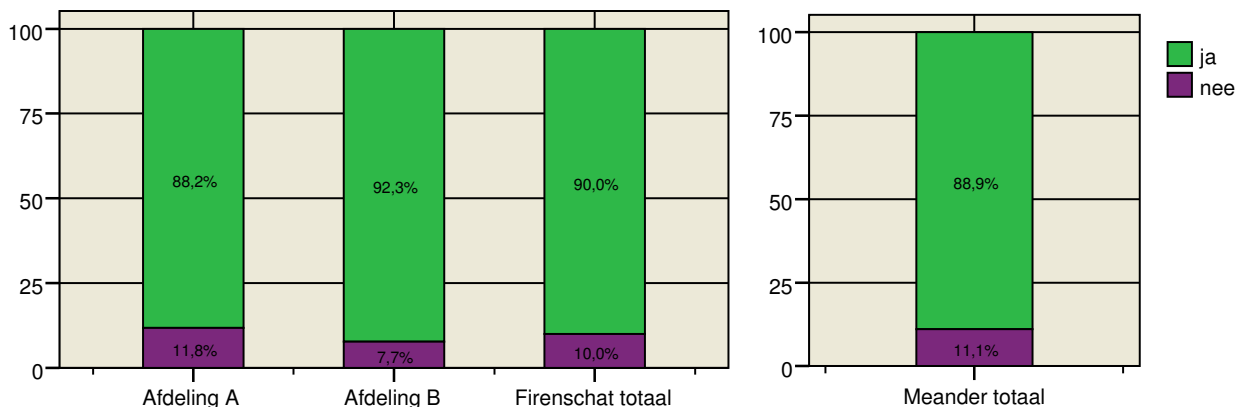


36. Heeft u voldoende informatie gekregen over de cliëntenraad?

Afdeling A	Afdeling B	Firenschat totaal		Meander totaal
N=17	N=12	N=29	in de grafiek weet niet totaal	N=234
N=0	N=1	N=1		N=25
N=17	N=13	N=30		N=259

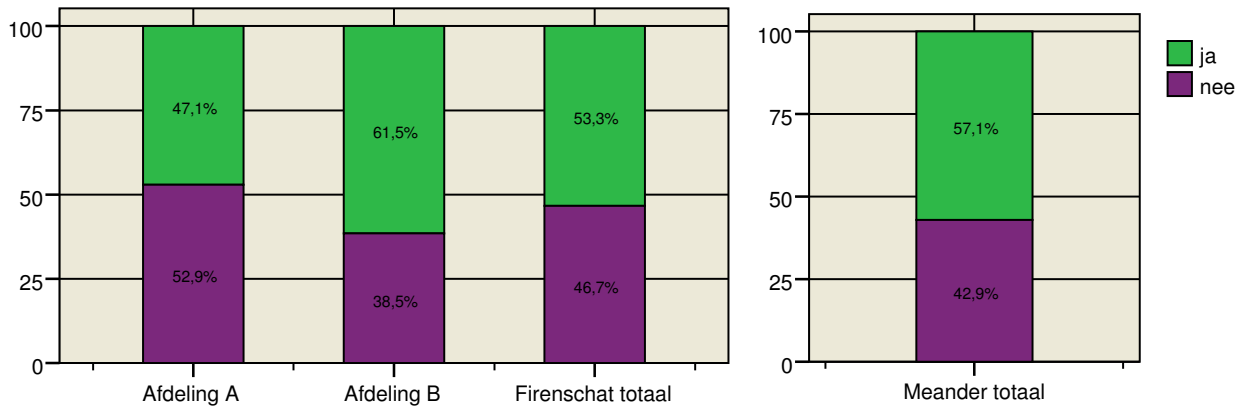
**37. Weet u bij wie u met uw vragen, problemen en eventuele klachten terecht kunt in het verpleeg-/verzorgingshuis?**

Afdeling A	Afdeling B	Firenschat totaal		Meander totaal
N=17	N=13	N=30	in de grafiek totaal	N=261
N=17	N=13	N=30		N=261



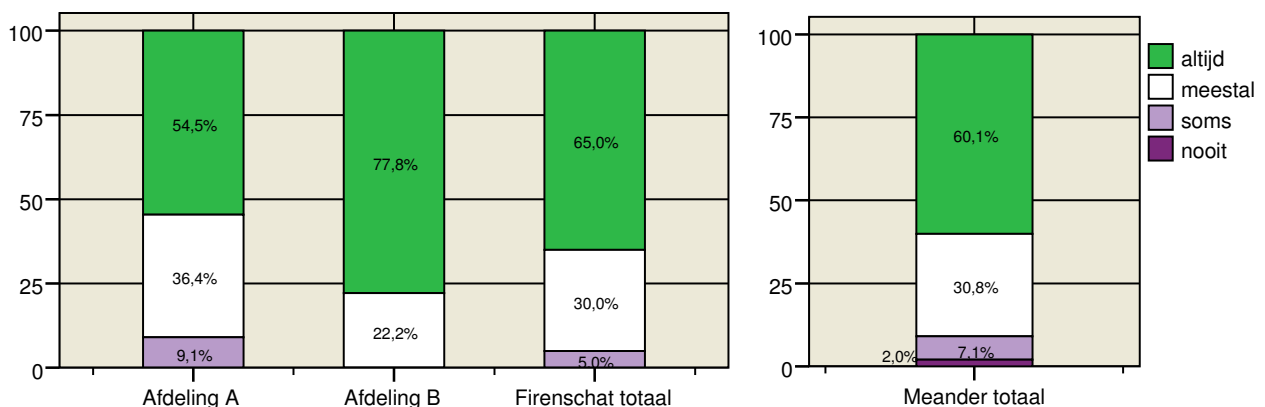
38. Heeft u een vaste contactpersoon (zorgverlener /leidinggevende) als aanspreekpunt in het huis?

Afdeling A	Afdeling B	Firenschat totaal		Meander totaal
N=17	N=13	N=30	in de grafiek totaal	N=261
N=17	N=13	N=30		N=261



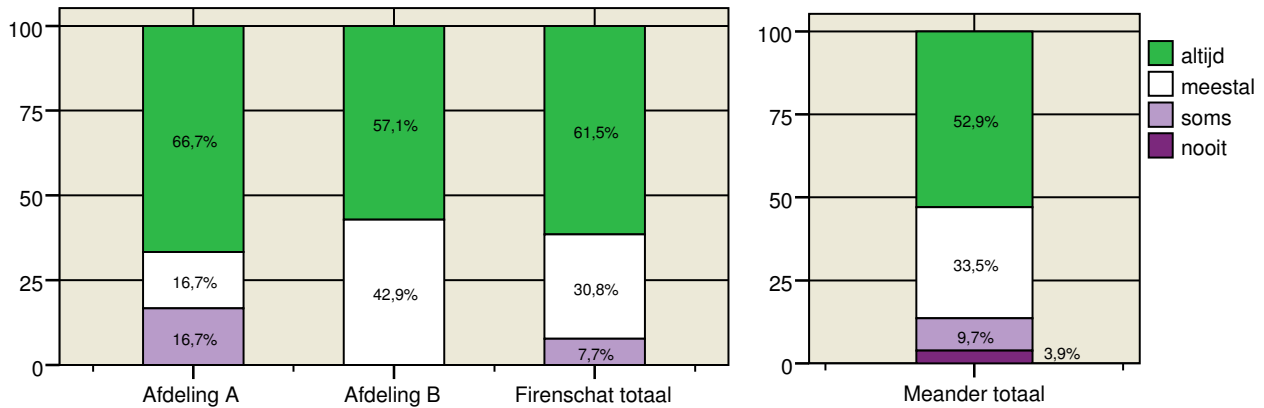
39. Staat het verpleeg-/verzorgingshuis open voor uw wensen?

Afdeling A	Afdeling B	Firenschat totaal		Meander totaal
N=11	N=9	N=20	in de grafiek nvt/weet niet totaal	N=198
N=6	N=4	N=10		N=62
N=17	N=13	N=30		N=260



40. Hoe vaak reageert de leiding of directie naar uw mening goed op uw vragen, suggesties of klachten?

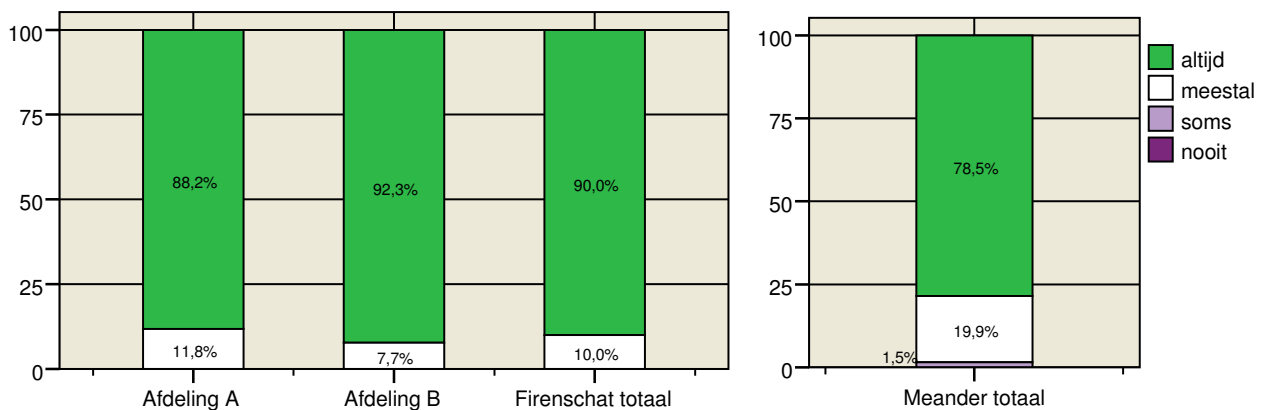
Afdeling A	Afdeling B	Firenschat totaal		Meander totaal
N=6	N=7	N=13	in de grafiek nvt/weet niet totaal	N=155
N=11	N=6	N=17		N=106
N=17	N=13	N=30		N=261



De vervolgvragen gaan over de manier waarop **verzorgenden/verpleegkundigen** met de cliënt omgaan.

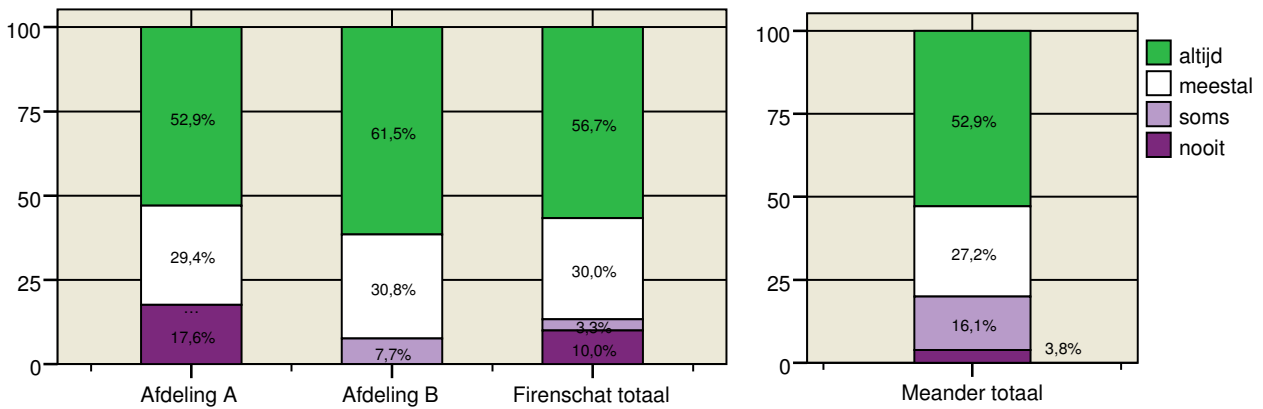
41. Hoe vaak behandelen de zorgverleners u beleefd?

Afdeling A	Afdeling B	Firenschat totaal		Meander totaal
N=17	N=13	N=30	in de grafiek totaal	N=261
N=17	N=13	N=30		N=261



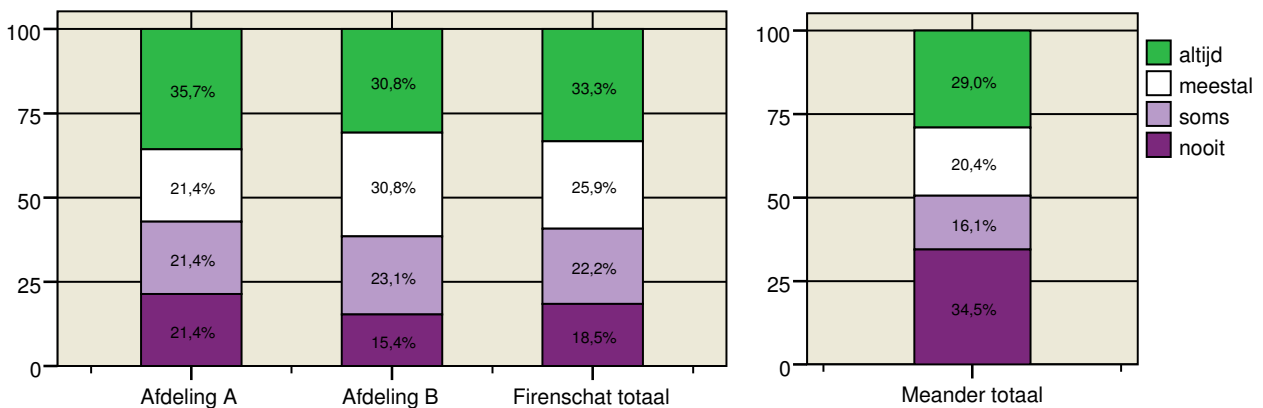
42. Besteden de zorgverleners voldoende tijd aan u?

Afdeling A	Afdeling B	Firenschat totaal		Meander totaal
N=17	N=13	N=30	in de grafiek totaal	N=261
N=17	N=13	N=30		N=261



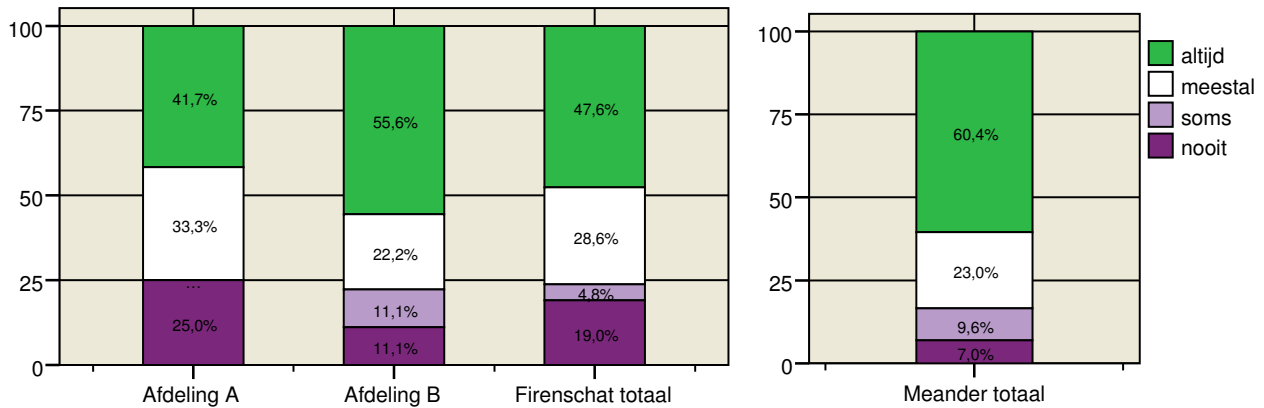
43. Hoe vaak overleggen de zorgverleners met u over wat er moet gebeuren?

Afdeling A	Afdeling B	Firenschat totaal		Meander totaal
N=14	N=13	N=27	in de grafiek totaal	N=255
N=14	N=13	N=27		N=255



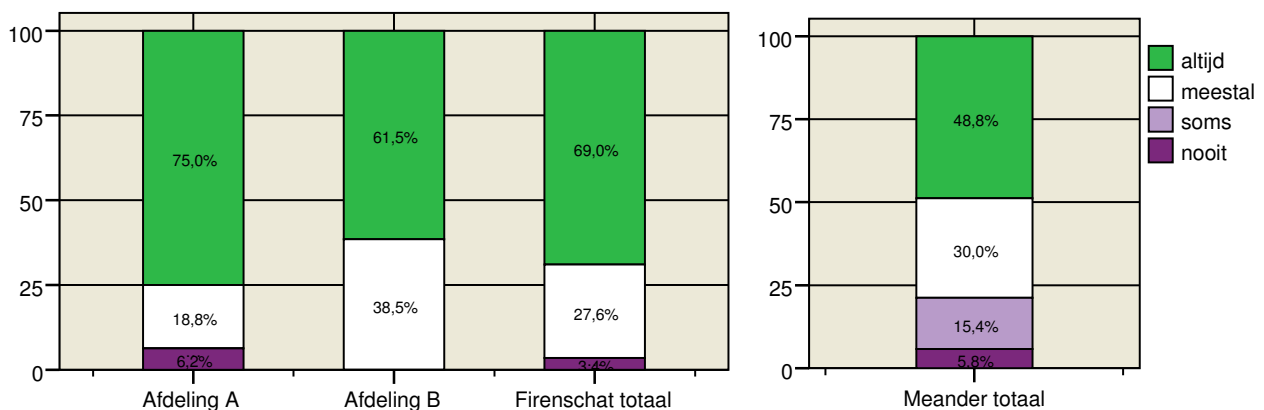
44. Zijn de zorgverleners bereid met u te praten over zaken die naar uw mening niet goed zijn gegaan?

Afdeling A	Afdeling B	Firenschat totaal		Meander totaal
N=12	N=9	N=21	in de grafiek nvt/niet nodig totaal	N=187
N=5	N=4	N=9		N=73
N=17	N=13	N=30		N=260



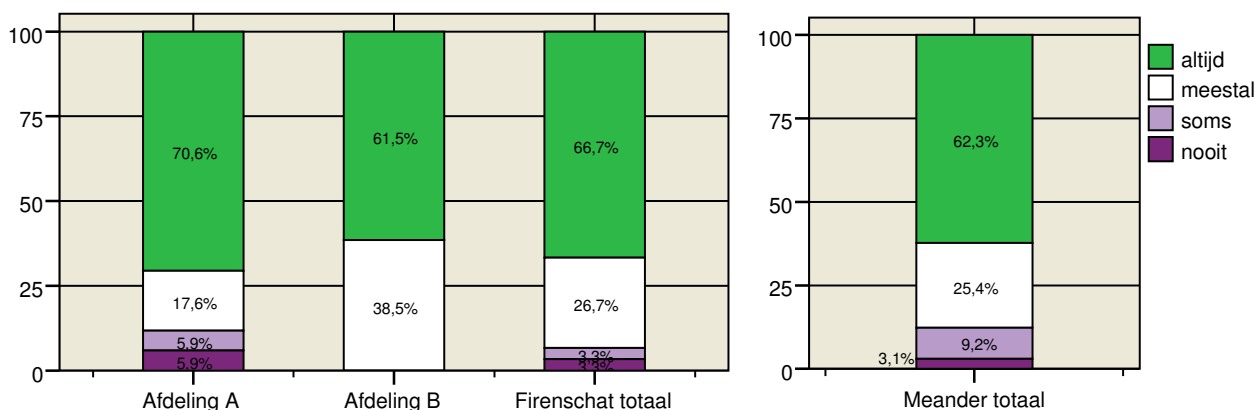
45. Hoe vaak luisteren zorgverleners aandachtig naar u?

Afdeling A	Afdeling B	Firenschat totaal		Meander totaal
N=16	N=13	N=29	in de grafiek totaal	N=261
N=16	N=13	N=29		N=261



46. Hoe vaak geven de zorgverleners goed antwoord op uw vragen?

Afdeling A	Afdeling B	Firenschat totaal		Meander totaal
N=17	N=13	N=30	in de grafiek totaal	N=260
N=17	N=13	N=30		N=260



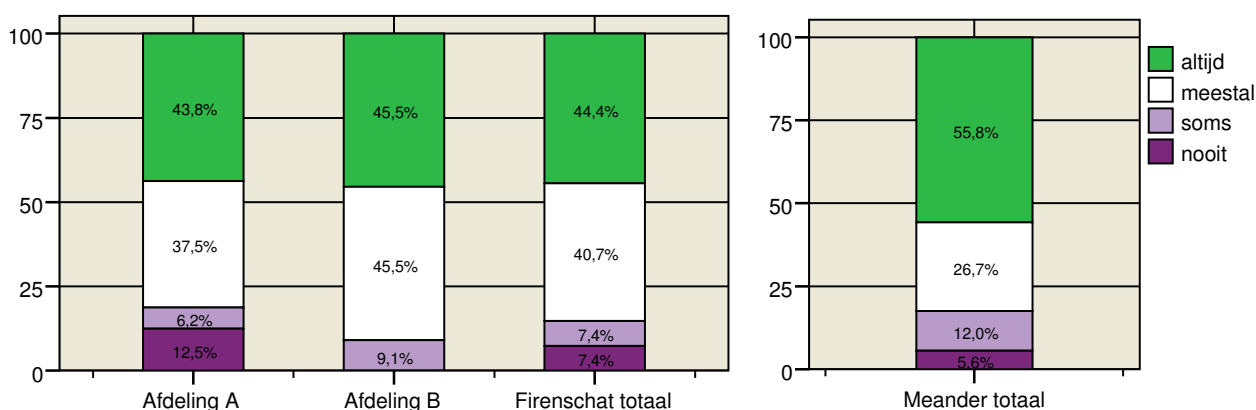
Geestelijk welbevinden

(Thema 7 van het toetsingskader V&V)

De volgende vragen gaan over het **geestelijke welbevinden** en de **ondersteuning** die de cliënt in de afgelopen 12 maanden ontving.

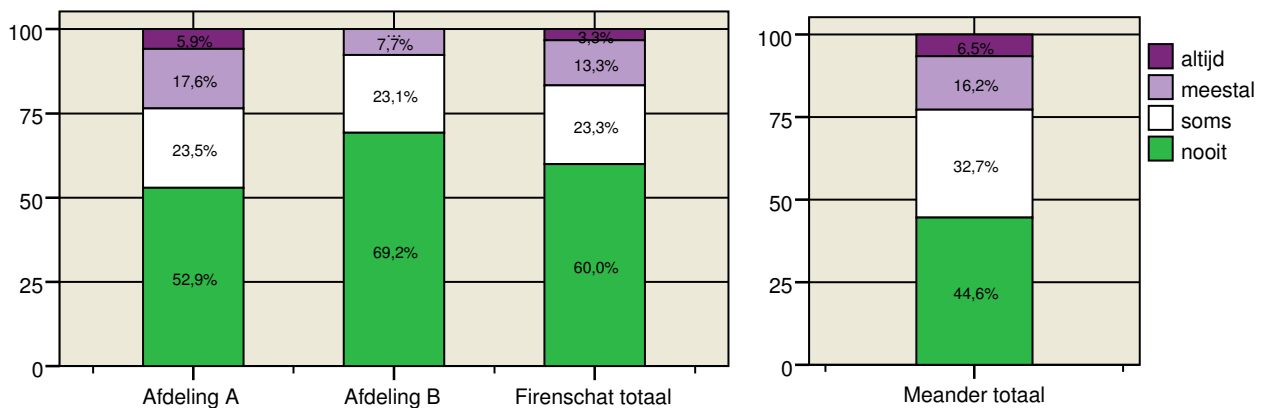
47. Hebben de verzorgenden en verpleegkundigen voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?

Afdeling A	Afdeling B	Firenschat totaal		Meander totaal
N=16	N=11	N=27	in de grafiek nvt/niet nodig totaal	N=251
N=1	N=2	N=3		N=10
N=17	N=13	N=30		N=261



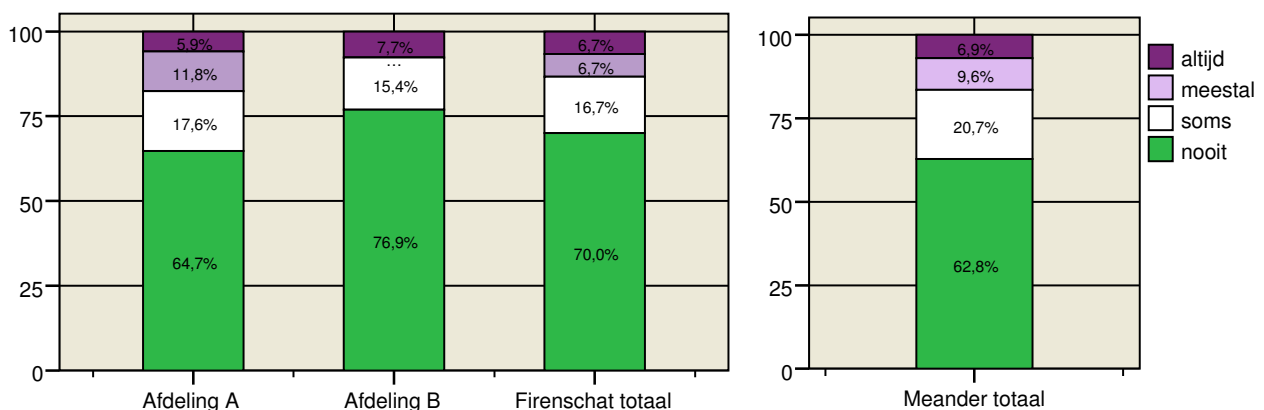
48. Hoe vaak bent u ongerust?

Afdeling A	Afdeling B	Firenschat totaal		Meander totaal
N=17	N=13	N=30	in de grafiek totaal	N=260
N=17	N=13	N=30		N=260



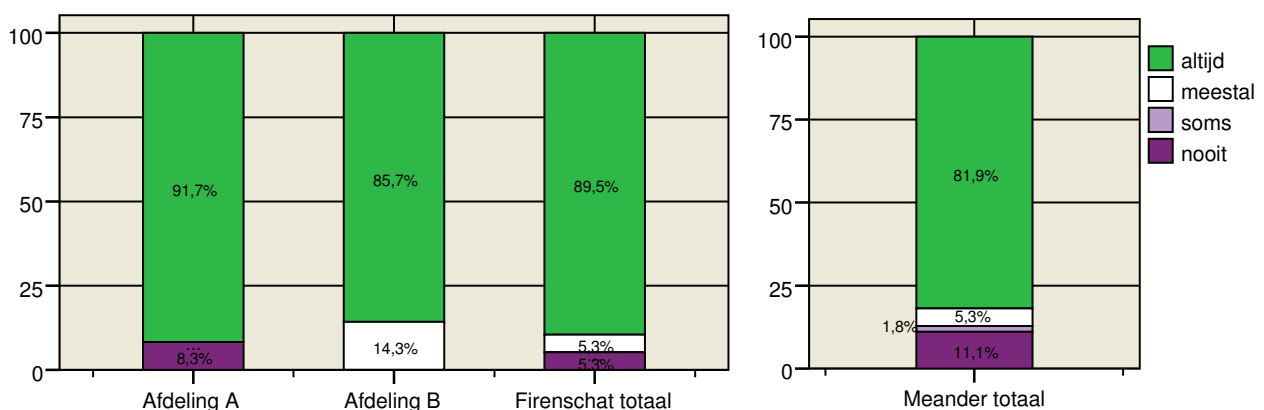
49. Voelt u zich eenzaam?

Afdeling A	Afdeling B	Firenschat totaal		Meander totaal
N=17	N=13	N=30	in de grafiek totaal	N=261
N=17	N=13	N=30		N=261



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

Afdeling A	Afdeling B	Firenschat totaal		Meander totaal
N=12	N=7	N=19	in de grafiek nvt/niet nodig totaal	N=171
N=5	N=6	N=11		N=89
N=17	N=13	N=30		N=260



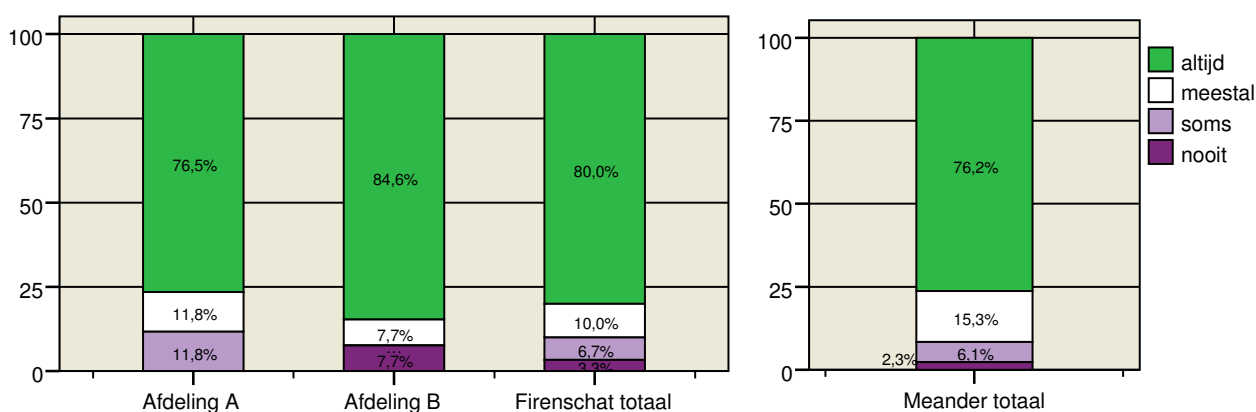
Woon- en leefomstandigheden

(Thema 5 van het toetsingskader V&V)

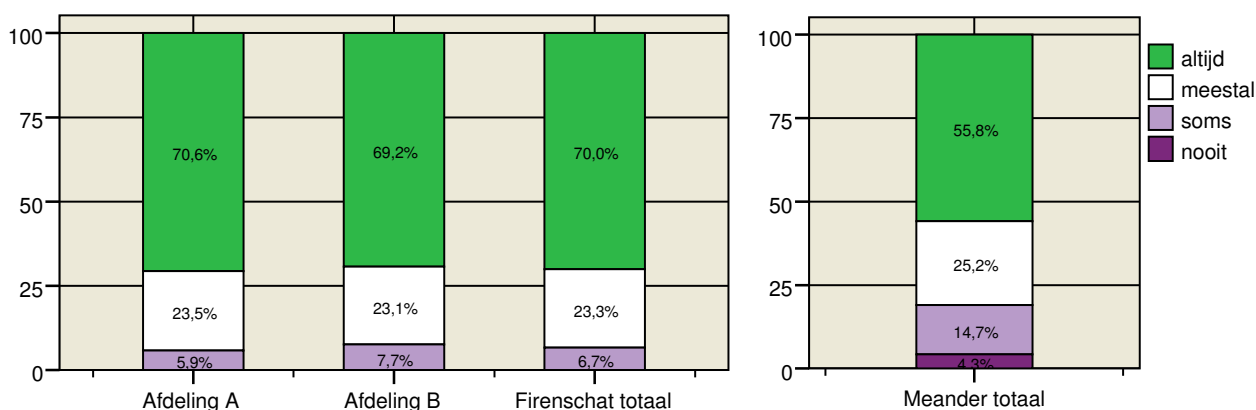
De volgende vragen gaan over de ervaringen van de cliënt met het **wonen** in de afgelopen 12 maanden.

51. Is de temperatuur in uw woonruimte aangenaam?

Afdeling A	Afdeling B	Firenschat totaal		Meander totaal
N=17	N=13	N=30	in de grafiek totaal	N=261
N=17	N=13	N=30		N=261

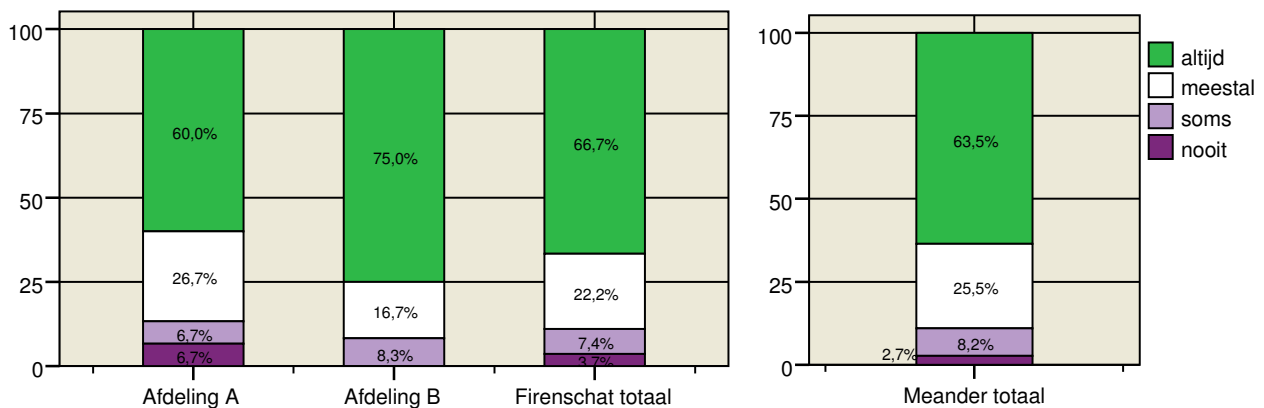
**52. Wordt uw woonruimte goed schoongehouden?**

Afdeling A	Afdeling B	Firenschat totaal		Meander totaal
N=17	N=13	N=30	in de grafiek nvt/weet niet totaal	N=258
N=0	N=0	N=0		N=2
N=17	N=13	N=30		N=260

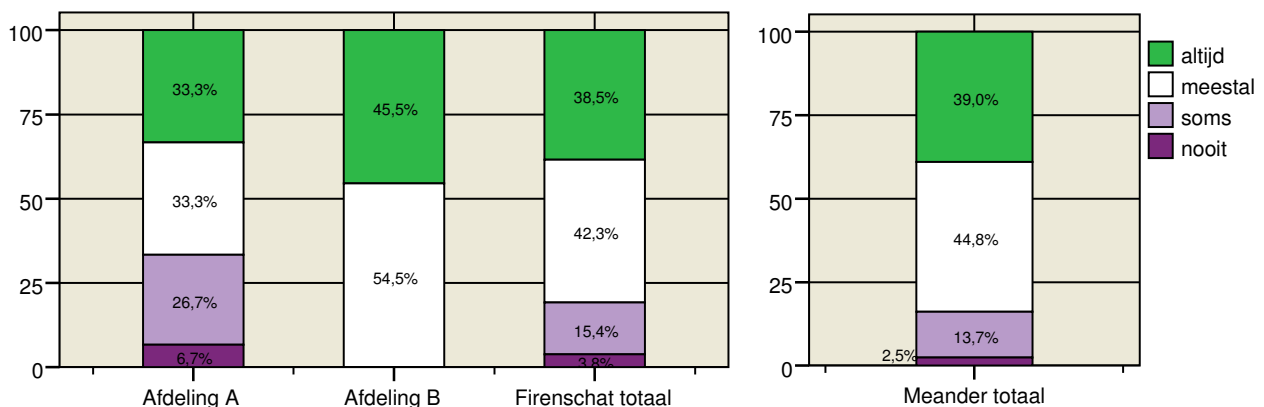


53. Zijn de algemene ruimten zoals huiskamer, gang en hal, aangenaam om in te verblijven?

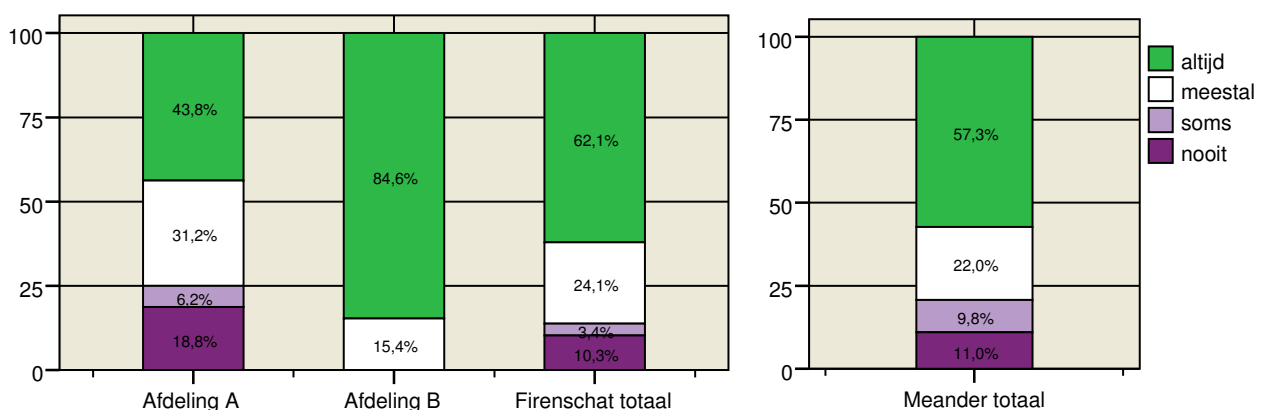
Afdeling A	Afdeling B	Firenschat totaal		Meander totaal
N=15	N=12	N=27	in de grafiek totaal	N=255
N=15	N=12	N=27		N=255

**54. Gaan de bewoners prettig met elkaar om?**

Afdeling A	Afdeling B	Firenschat totaal		Meander totaal
N=15	N=11	N=26	in de grafiek nvt/weet niet totaal	N=241
N=2	N=2	N=4		N=20
N=17	N=13	N=30		N=261

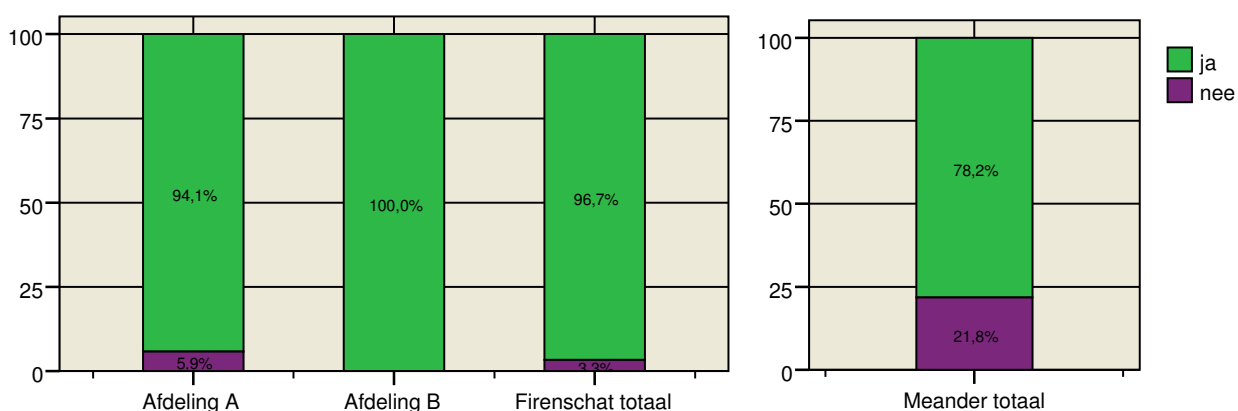
**55. Voelt u zich hier thuis?**

Afdeling A	Afdeling B	Firenschat totaal		Meander totaal
N=16	N=13	N=29	in de grafiek totaal	N=255
N=16	N=13	N=29		N=255

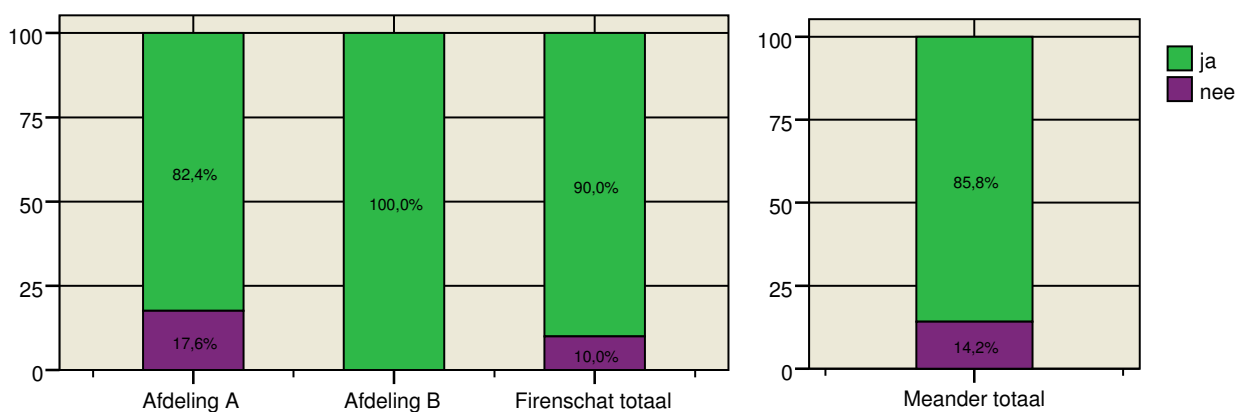


56. Heeft u voldoende woonruimte?

Afdeling A	Afdeling B	Firenschat totaal		Meander totaal
N=17	N=13	N=30	in de grafiek totaal	N=261
N=17	N=13	N=30		N=261

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

Afdeling A	Afdeling B	Firenschat totaal		Meander totaal
N=17	N=13	N=30	in de grafiek totaal	N=261
N=17	N=13	N=30		N=261



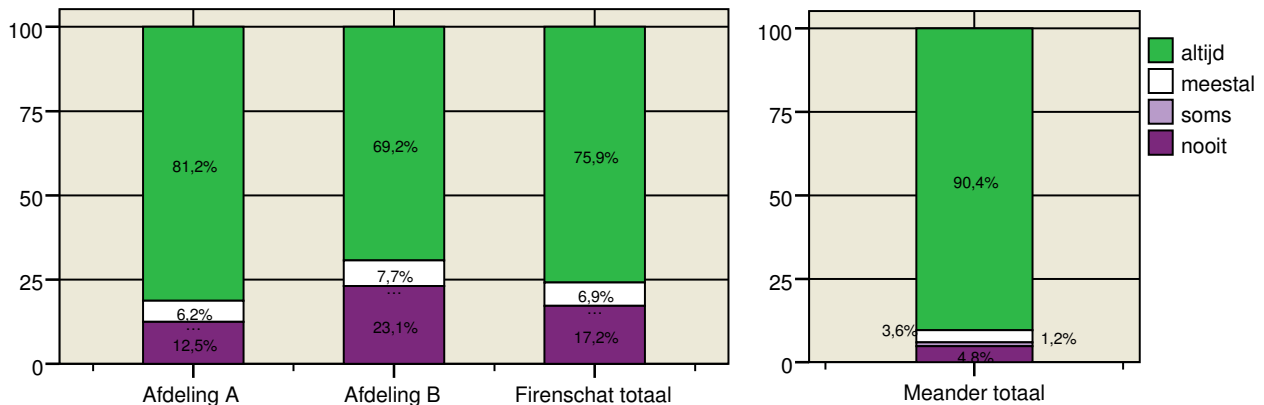
Privacy en zelfstandigheid

(Thema 5 van het toetsingskader V&V)

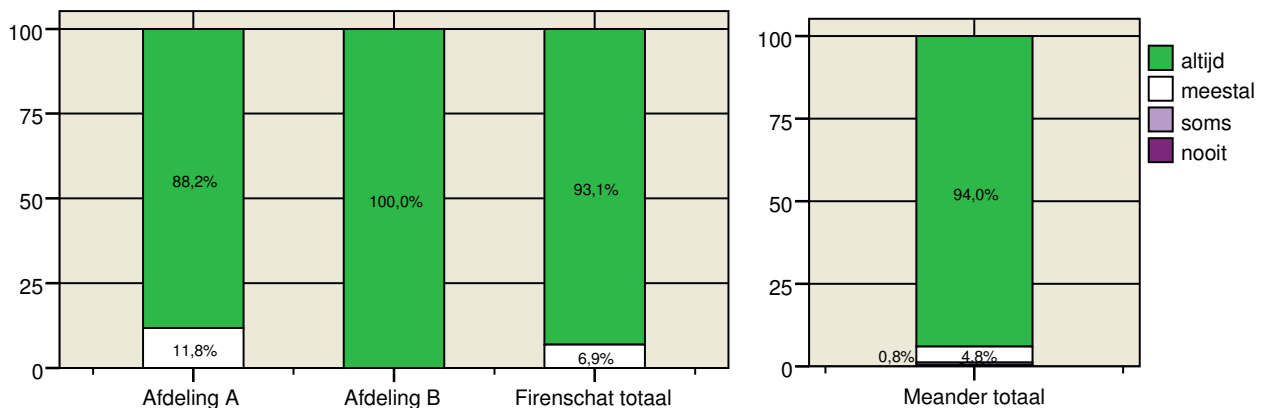
De volgende vragen gaan over de **privacy en zelfstandigheid** van de cliënt in de afgelopen 12 maanden.

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

Afdeling A	Afdeling B	Firenschat totaal		Meander totaal
N=16	N=13	N=29	in de grafiek	N=250
N=1	N=0	N=1	nvt	N=11
N=17	N=13	N=30	totaal	N=261

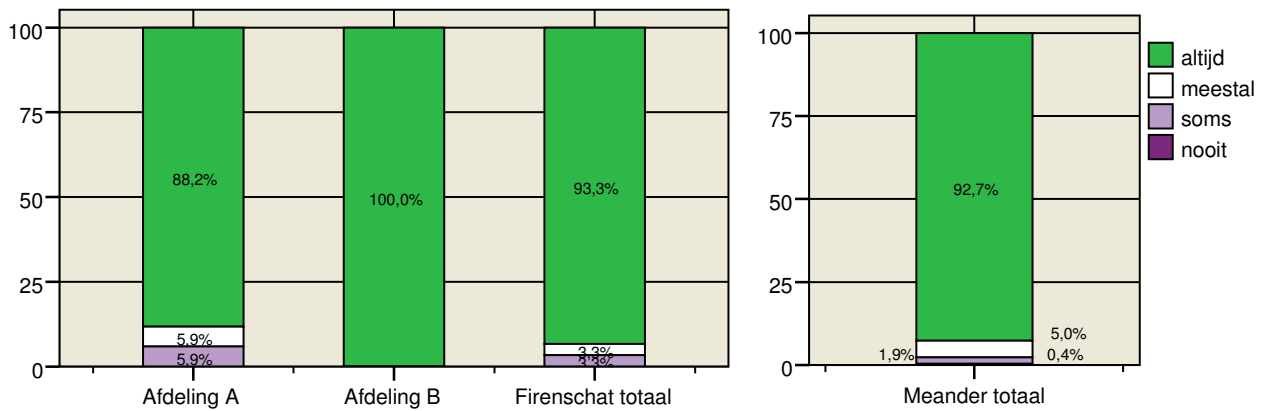
**59. Heeft u voldoende gelegenheid om alleen te zijn?**

Afdeling A	Afdeling B	Firenschat totaal		Meander totaal
N=17	N=12	N=29	in de grafiek	N=250
N=0	N=1	N=1	nvt	N=11
N=17	N=13	N=30	totaal	N=261



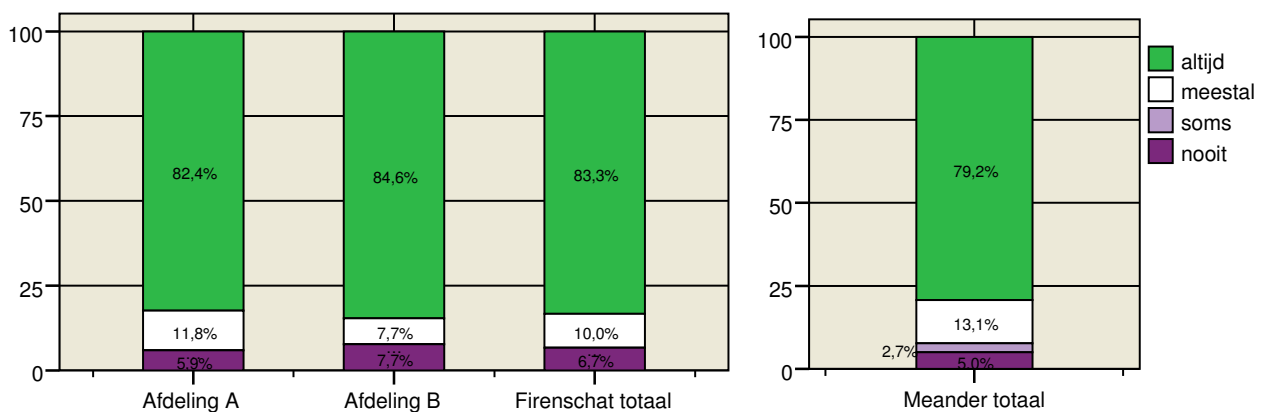
60. Laten de verzorgenden en medewerkers u met rust als u dat wilt?

Afdeling A	Afdeling B	Firenschat totaal		Meander totaal
N=17	N=13	N=30	in de grafiek totaal	N=261
N=17	N=13	N=30		N=261



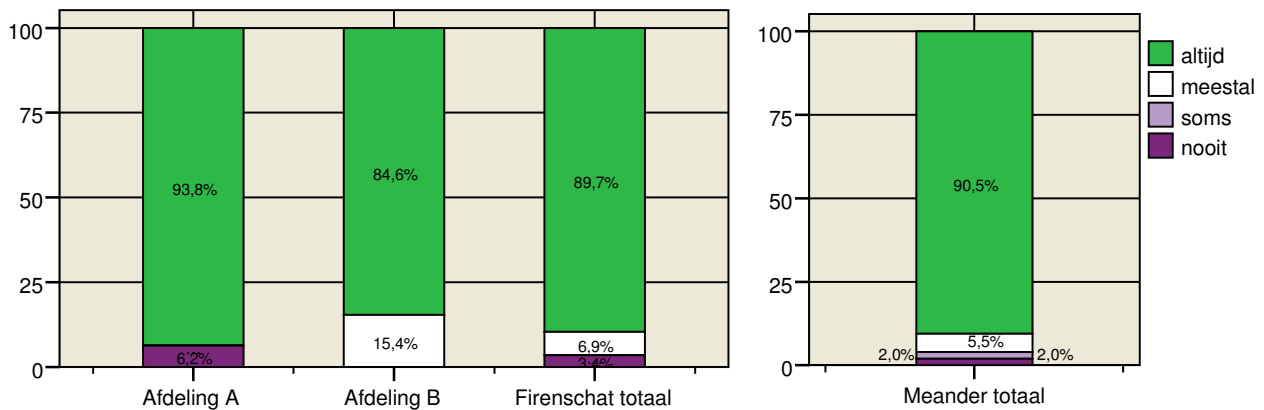
61. Kunt u zelf bepalen hoe uw dag eruit ziet?

Afdeling A	Afdeling B	Firenschat totaal		Meander totaal
N=17	N=13	N=30	in de grafiek totaal	N=260
N=17	N=13	N=30		N=260

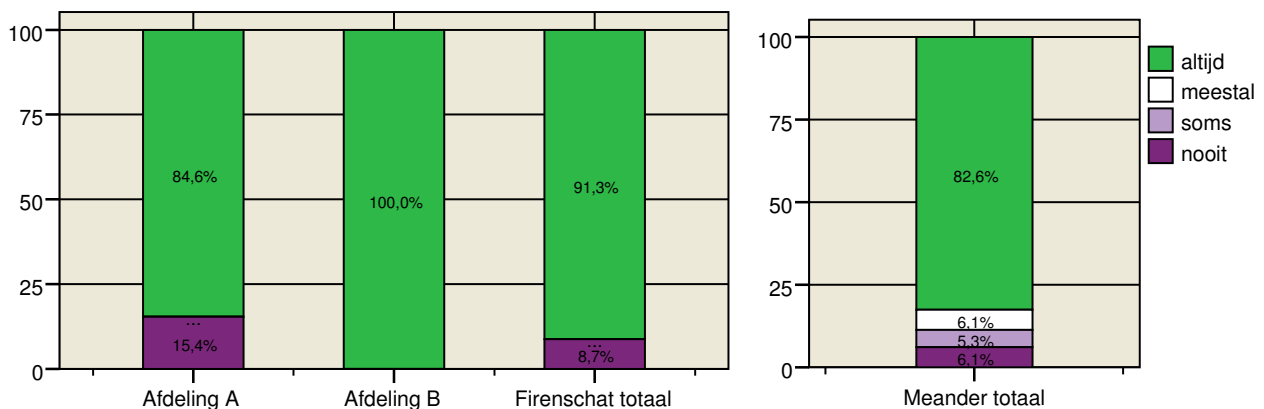


62. Kunt u komen waar u wilt in het verpleeg-/verzorgingshuis?

Afdeling A	Afdeling B	Firenschat totaal		Meander totaal
N=16	N=13	N=29	in de grafiek nvt totaal	N=253
N=1	N=0	N=1		N=8
N=17	N=13	N=30		N=261

**63. Kunt u komen waar u wilt buitenshuis?**

Afdeling A	Afdeling B	Firenschat totaal		Meander totaal
N=13	N=10	N=23	in de grafiek nvt totaal	N=247
N=4	N=3	N=7		N=14
N=17	N=13	N=30		N=261



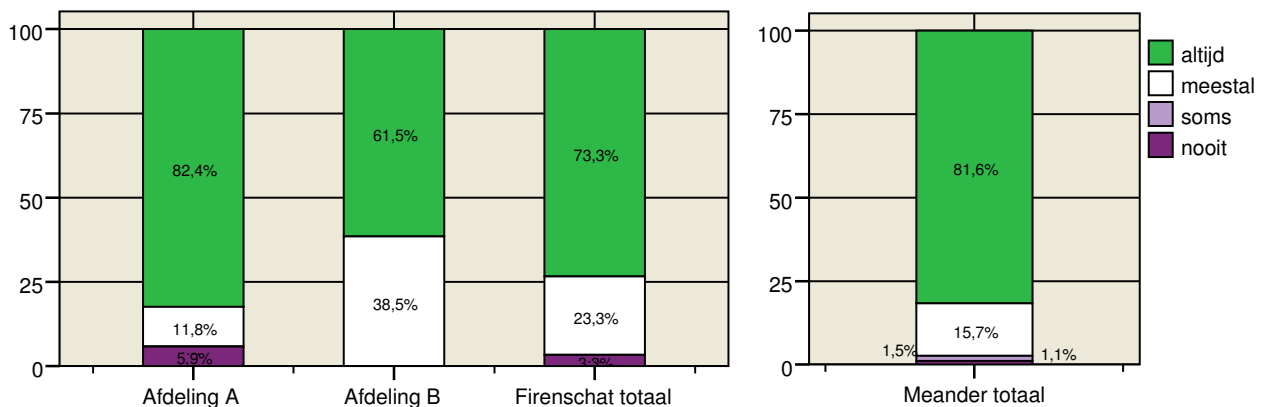
Veiligheid, wonen en verblijf

(Thema 8 van het toetsingskader V&V)

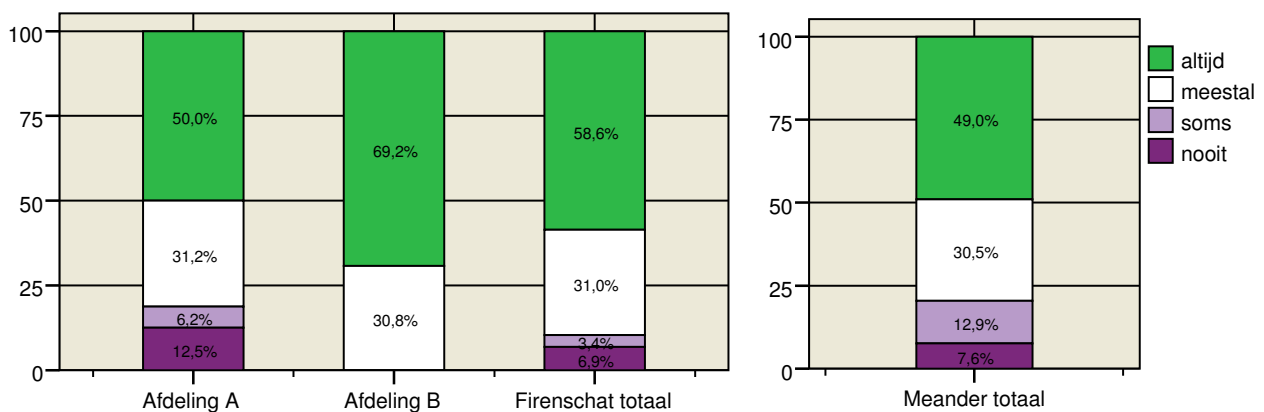
De volgende vragen gaan over de door de cliënt ervaren **veiligheid** in dit verpleeg-/ verzorgingshuis.

64. Voelt u zich veilig in huis?

Afdeling A	Afdeling B	Firenschat totaal		Meander totaal
N=17	N=13	N=30	in de grafiek totaal	N=261
N=17	N=13	N=30		N=261

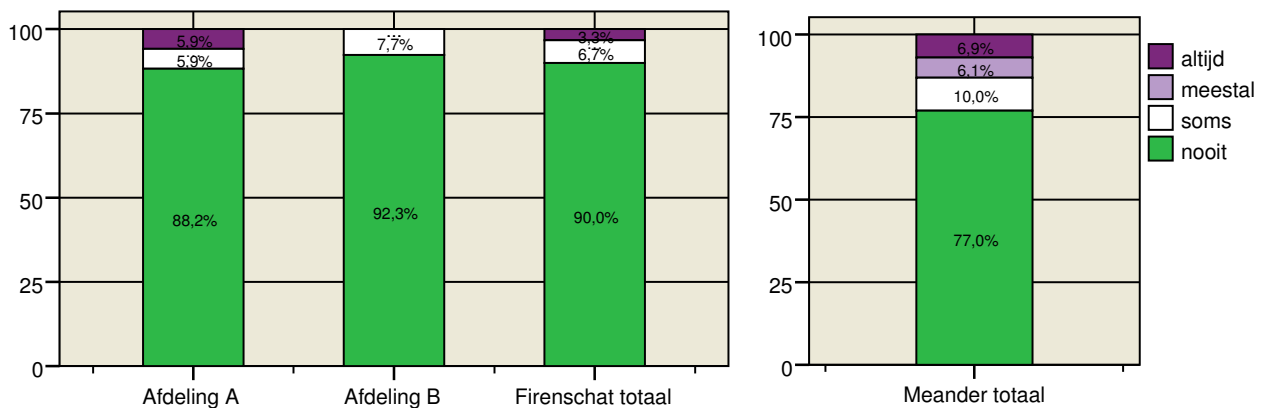
**65. Reageert een medewerker binnen vijf minuten als u belt?**

Afdeling A	Afdeling B	Firenschat totaal		Meander totaal
N=16	N=13	N=29	in de grafiek nvt totaal	N=249
N=1	N=0	N=1		N=11
N=17	N=13	N=30		N=260

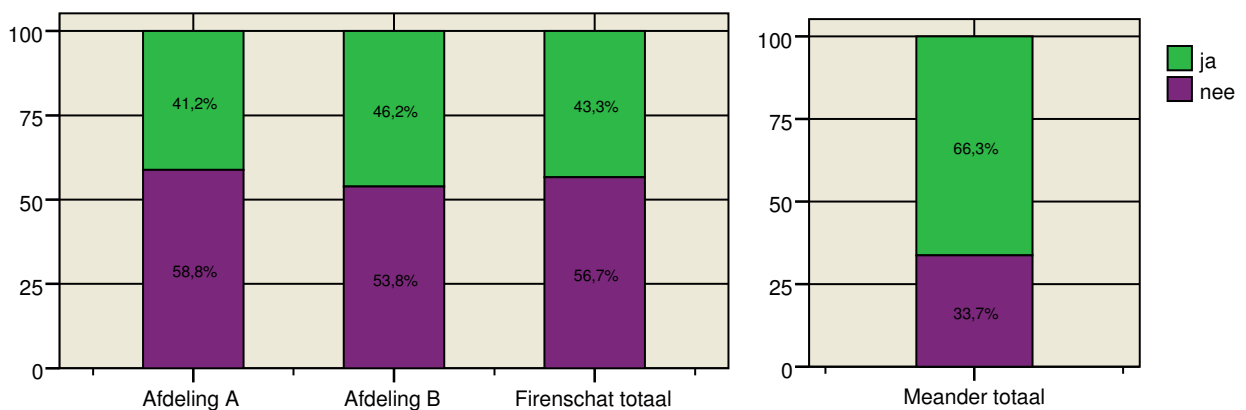


66. Maakt u zich zorgen over diefstal?

Afdeling A	Afdeling B	Firenschat totaal		Meander totaal
N=17	N=13	N=30	in de grafiek totaal	N=261
N=17	N=13	N=30		N=261

**67. Weet u wat u bij brand moet doen?**

Afdeling A	Afdeling B	Firenschat totaal		Meander totaal
N=17	N=13	N=30	in de grafiek totaal	N=258
N=17	N=13	N=30		N=258



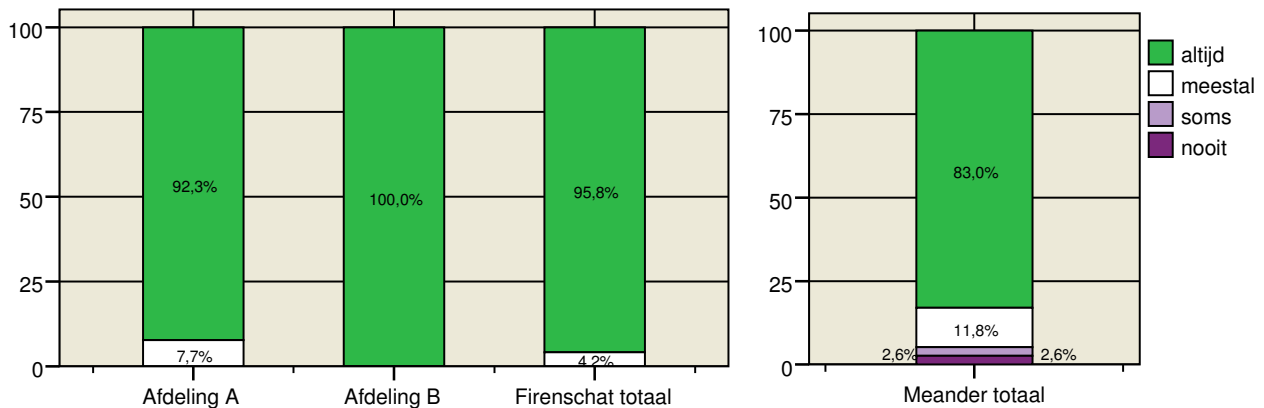
Participatie en dagstructurering

(Thema 6 van het toetsingskader V&V)

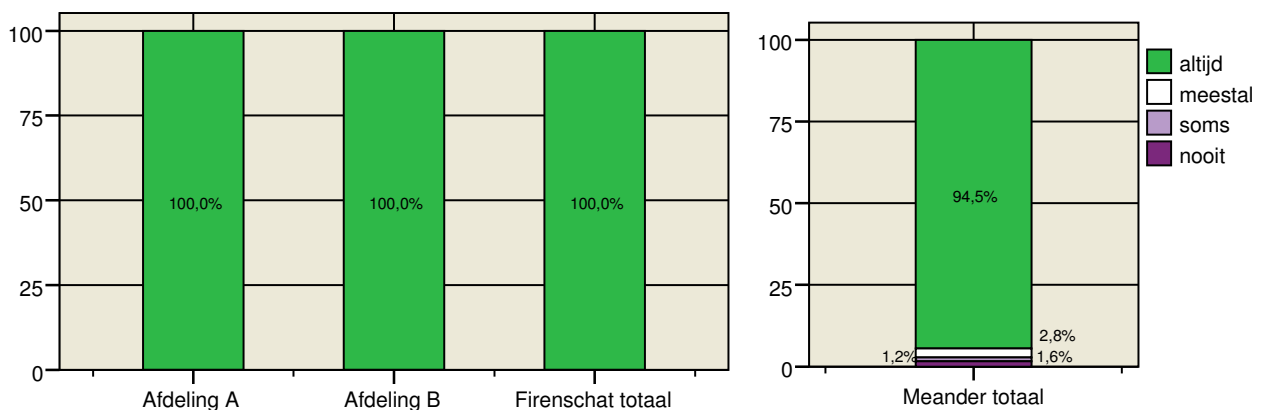
De volgende vragen gaan over de **activiteiten en dagelijkse bezigheden** van de cliënt in de afgelopen 12 maanden.

68. Heeft u voldoende mogelijkheden voor activiteiten en dagelijkse bezigheden?

Afdeling A	Afdeling B	Firenschat totaal		Meander totaal
N=13	N=11	N=24	in de grafiek nvt/niet nodig totaal	N=229
N=4	N=2	N=6		N=31
N=17	N=13	N=30		N=260

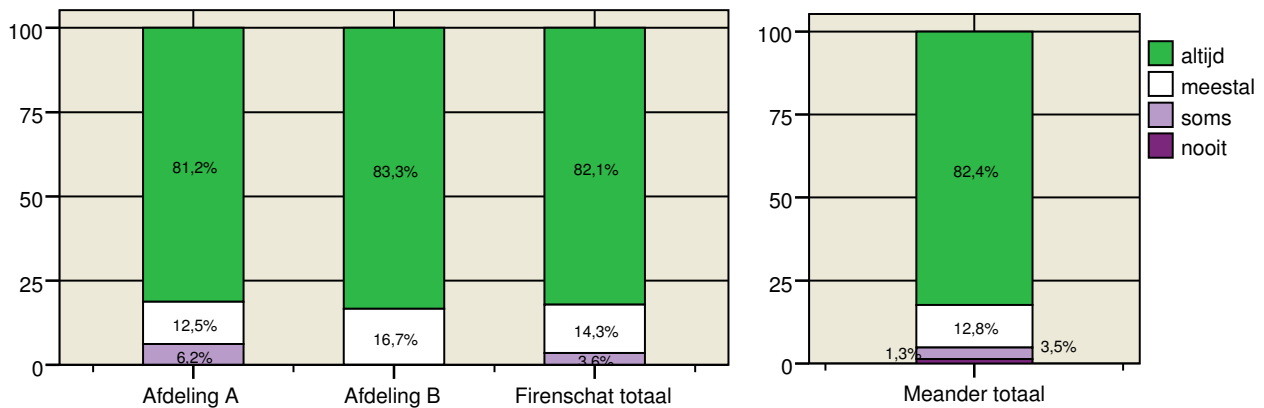
**69. Wordt u goed op de hoogte gehouden van de activiteiten in huis?**

Afdeling A	Afdeling B	Firenschat totaal		Meander totaal
N=17	N=13	N=30	in de grafiek nvt/niet nodig totaal	N=253
N=0	N=0	N=0		N=8
N=17	N=13	N=30		N=261



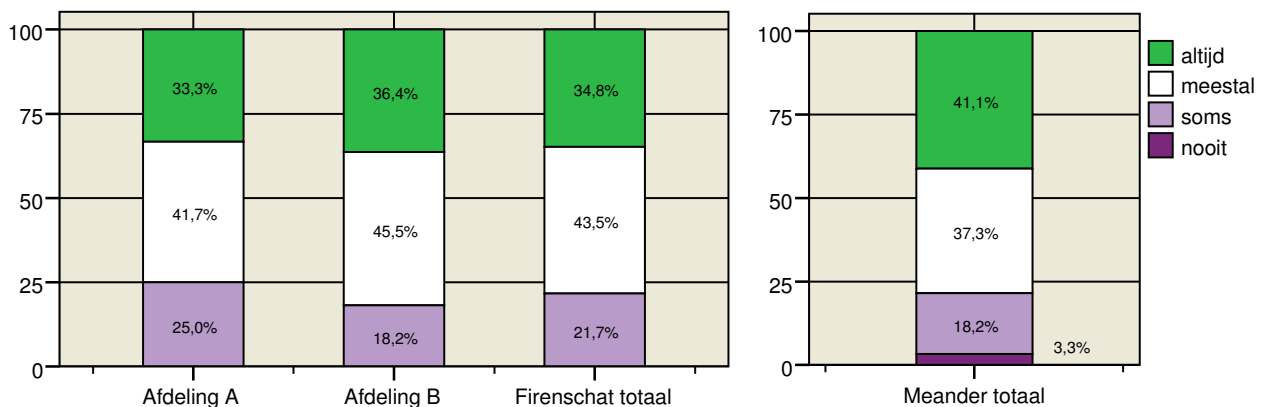
70. Worden er genoeg activiteiten door het huis georganiseerd?

Afdeling A	Afdeling B	Firenschat totaal		Meander totaal
N=16	N=12	N=28	in de grafiek nvt/niet nodig totaal	N=227
N=1	N=1	N=2		N=34
N=17	N=13	N=30		N=261



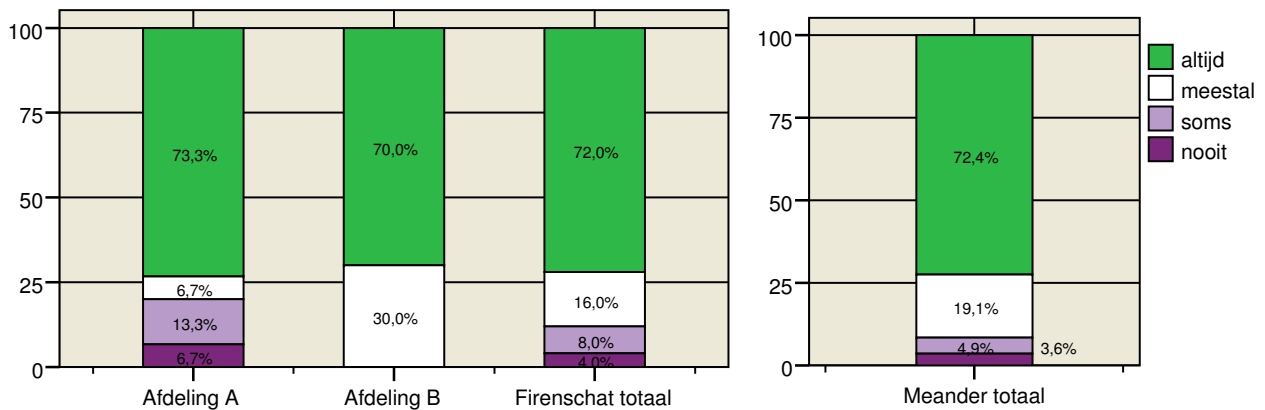
71. Bevalen de activiteiten die georganiseerd worden u?

Afdeling A	Afdeling B	Firenschat totaal		Meander totaal
N=12	N=11	N=23	in de grafiek nvt/niet nodig totaal	N=209
N=5	N=2	N=7		N=51
N=17	N=13	N=30		N=260

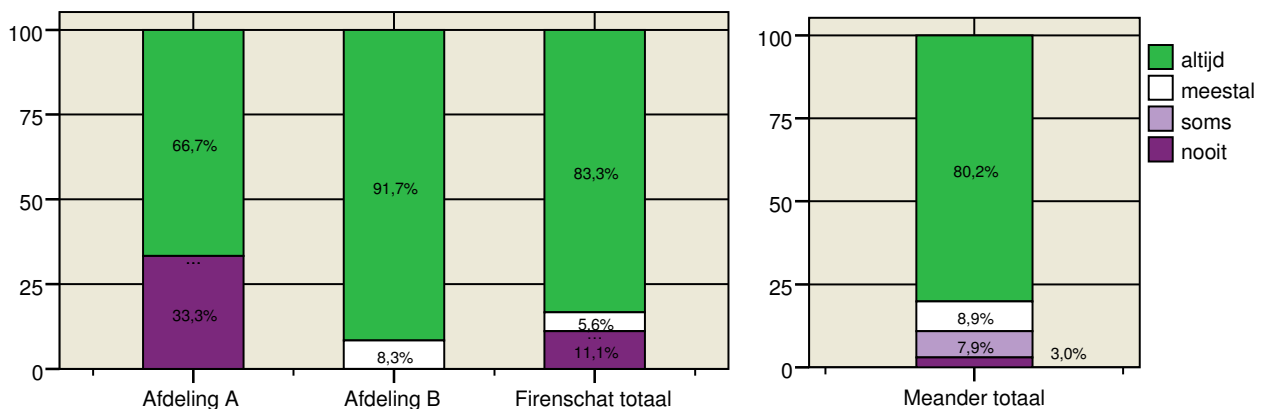


72. Biedt het huis voldoende mogelijkheden voor contact met anderen?

Afdeling A	Afdeling B	Firenschat totaal		Meander totaal
N=15	N=10	N=25	in de grafiek nvt/niet nodig totaal	N=225
N=2	N=3	N=5		N=36
N=17	N=13	N=30		N=261

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

Afdeling A	Afdeling B	Firenschat totaal		Meander totaal
N=6	N=12	N=18	in de grafiek nvt/niet nodig totaal	N=202
N=11	N=1	N=12		N=59
N=17	N=13	N=30		N=261

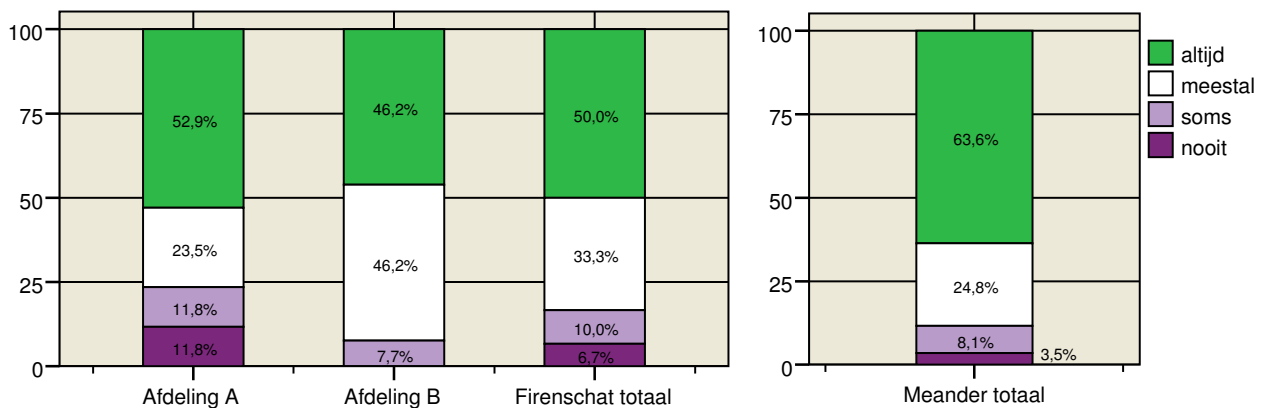


Maaltijden

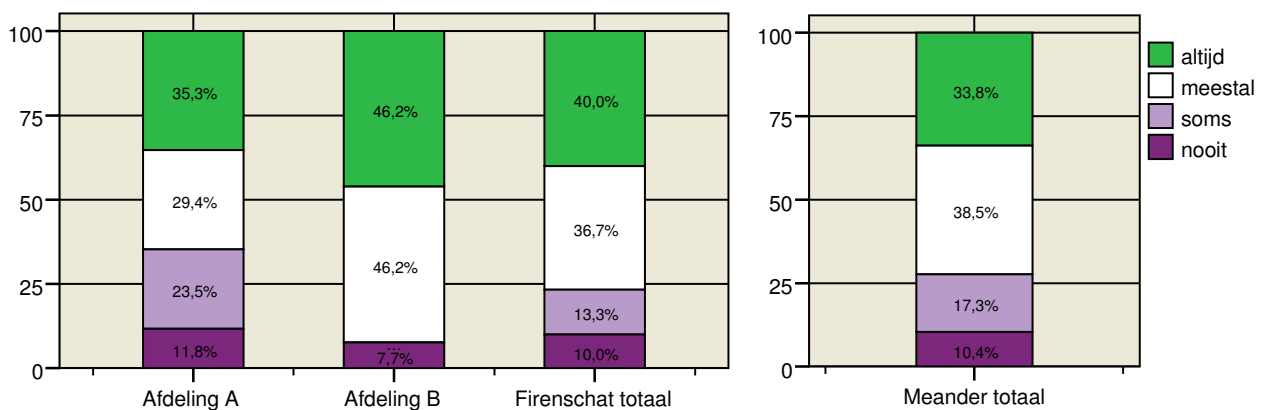
(Thema 3 van het toetsingskader V&V)

De volgende vragen gaan over de **maaltijden** in de afgelopen 12 maanden.**74. Zien de warme maaltijden er verzorgd uit?**

Afdeling A	Afdeling B	Firenschat totaal		Meander totaal
N=17	N=13	N=30	in de grafiek	N=258
N=0	N=0	N=0	nvt	N=3
N=17	N=13	N=30	totaal	N=261

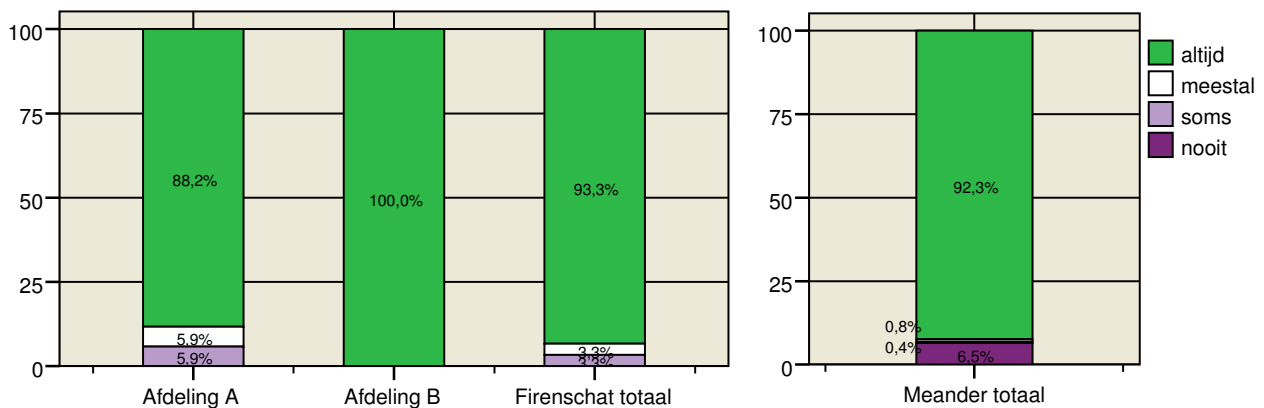
**75. Zijn de maaltijden lekker?**

Afdeling A	Afdeling B	Firenschat totaal		Meander totaal
N=17	N=13	N=30	in de grafiek	N=260
N=17	N=13	N=30	totaal	N=260



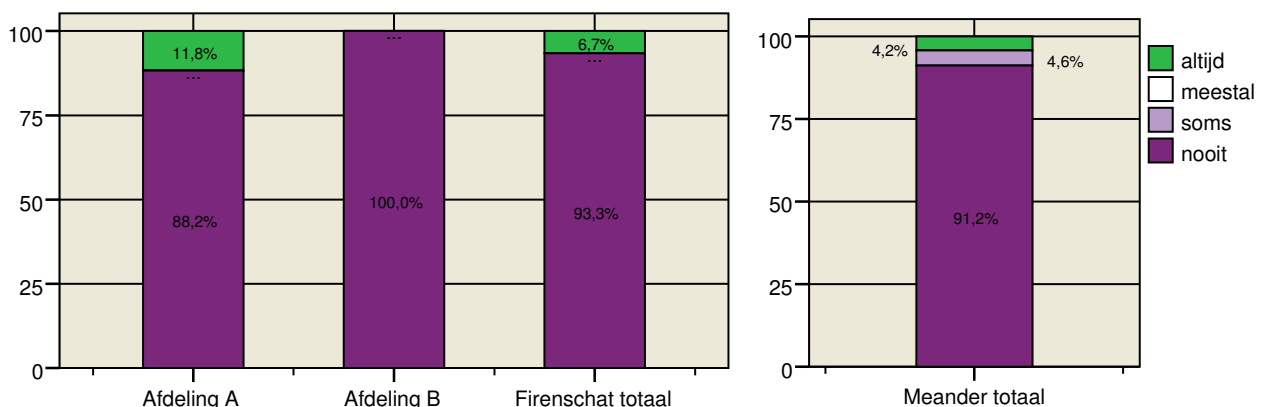
76. Hoe vaak kunt u kiezen wat u eet?

Afdeling A	Afdeling B	Firenschat totaal		Meander totaal
N=17	N=13	N=30	in de grafiek totaal	N=261
N=17	N=13	N=30		N=261



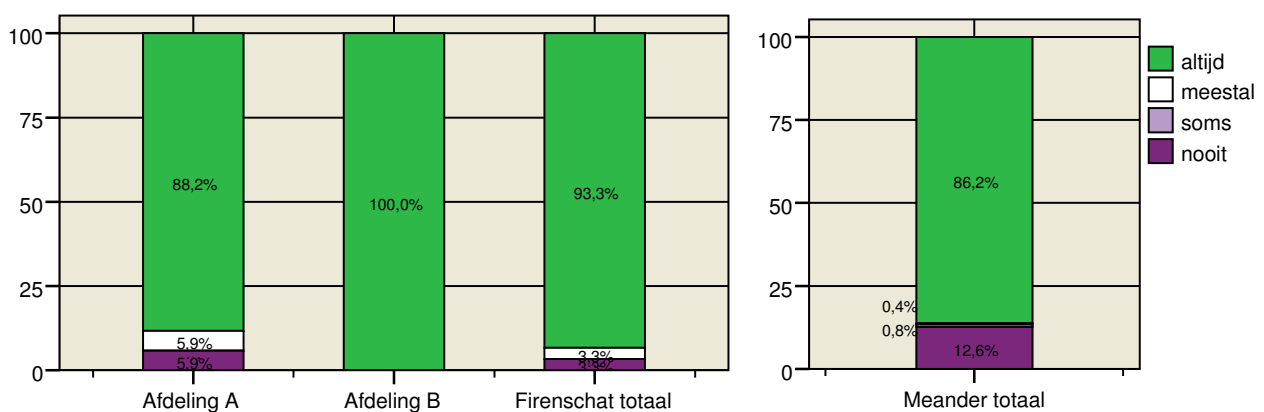
77. Kunt u kiezen wanneer u de warme maaltijd nuttigt?

Afdeling A	Afdeling B	Firenschat totaal		Meander totaal
N=17	N=13	N=30	in de grafiek totaal	N=261
N=17	N=13	N=30		N=261



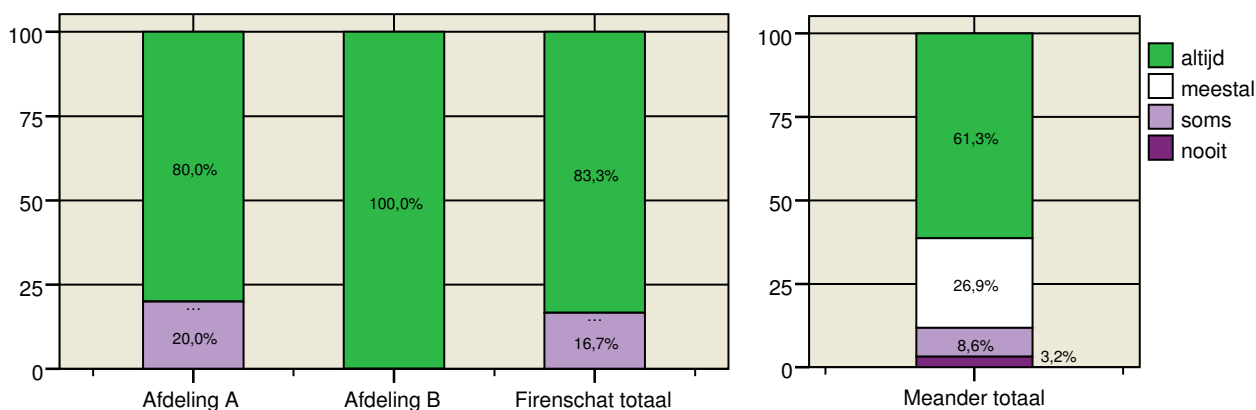
78. Kunt u kiezen waar u eet (in de eetzaal/huiskamer of uw eigen kamer/appartement)?

Afdeling A	Afdeling B	Firenschat totaal		Meander totaal
N=17	N=13	N=30	in de grafiek totaal	N=261
N=17	N=13	N=30		N=261



79. Is de sfeer tijdens de maaltijden goed?

Afdeling A	Afdeling B	Firenschat totaal		Meander totaal
N=5	N=1	N=6	in de grafiek nvt totaal	N=93
N=10	N=10	N=20		N=162
N=15	N=11	N=26		N=255

**Rapportcijfer**

Aan het einde van het interview is aan de cliënt gevraagd welk rapportcijfer hij of zij geeft aan dit verpleeg-/verzorgingshuis en aan de zorgverleners.

80. Cijfer totaaloordeel over dit verpleeg-/verzorgingshuis

	Afdeling A		Afdeling B		Firenschat totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
6	1	5,9	0	,0	1	3,3
7	3	17,6	2	15,4	5	16,7
8	4	23,5	7	53,8	11	36,7
9	4	23,5	1	7,7	5	16,7
10	5	29,4	3	23,1	8	26,7
totaal	17	100	13	100	30	100
gemiddeld	Afdeling A		Afdeling B		Firenschat totaal	Meander totaal
	8,5		8,4		8,5	8,3

81. Cijfer totaaloordeel over de verzorgenden en verpleegkundigen

	Afdeling A		Afdeling B		Firenschat totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
7	3	17,6	2	15,4	5	16,7
8	7	41,2	6	46,2	13	43,3
9	4	23,5	2	15,4	6	20,0
10	3	17,6	3	23,1	6	20,0
totaal	17	100	13	100	30	100
gemiddeld	Afdeling A		Afdeling B		Firenschat totaal	Meander totaal
	8,4		8,5		8,4	8,4

6 Uitkomsten van de cliëntenraadpleging onder contactpersonen van PG-cliënten in zorgcentrum Firenschat

6.1 Respons

Voor de cliëntenraadpleging onder contactpersonen van PG-cliënten zijn 40 contactpersonen van cliënten benaderd met een schriftelijke vragenlijst. In totaal hebben wij 34 ingevulde vragenlijsten retour ontvangen.

De respons voor de PG-raadpleging in zorgcentrum Firenschat komt hiermee op 87,2%.

6.2 Uitkomsten cliëntenraadpleging onder contactpersonen van PG-cliënten

Over de bewoner, uw naaste

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

	Aantal	%
ja	34	100
nee	0	0
totaal	34	100

2. Wat is uw relatie met de betrokken bewoner?

	Aantal	%
echtgeno(o)t(e) / partner	3	8,8
zoon / dochter	25	73,5
familie, anders dan partner of kind	4	11,8
anders, geen familie	1	2,9
niet ingevuld	1	2,9
totaal	34	100

3. Wat is de reden dat de bewoner in dit huis verblijft? (meerdere antwoorden mogelijk)

	Aantal	%
omdat hij/zij niet meer zelfstandig kan wonen	25	73,5
vanwege ernstige geheugenproblemen of dementie	26	76,5
vanwege gedragsproblemen	3	8,8
vanwege lichamelijke beperkingen of handicap(s)	9	26,5
vanwege chronische ziekte(n)	2	5,9
na een ziekenhuisopname of operatie	1	2,9
na een ongeval	0	0
voor herstel of revalidatie	0	0
vanwege zintuiglijke handicap(s)	2	5,9
vanwege verstandelijke beperkingen of handicap(s)	0	0
vanwege psychosociale problemen	4	11,8
vanwege een terminale fase van een ziekte of	0	0
totaal	34	100

4. Hoe lang verblijft de bewoner nu in deze zorginstelling?

	Aantal	%
minder dan een half jaar	2	5,9
6 maanden tot minder dan 1 jaar	6	17,6
1 tot 2 jaar	9	26,5
2 tot 5 jaar	10	29,4
meer dan 5 jaar	6	17,6
niet ingevuld	1	2,9
totaal	34	100

5. Is de bewoner een vrouw of een man?

	Aantal	%
vrouw	30	88,2
man	4	11,8
totaal	34	100

6. Leeftijd in klassen

	Aantal	%
jonger dan 70 jaar	1	2,9
van 70 - 74 jaar	2	5,9
van 75 - 79 jaar	2	5,9
van 80 - 84 jaar	11	32,4
van 85 - 89 jaar	8	23,5
ouder dan 90 jaar	9	26,5
niet ingevuld	1	2,9
totaal	34	100,0

7. Wat is de hoogst voltooide opleiding van de bewoner?

	Aantal	%
geen opleiding	4	11,8
lager onderwijs	14	41,2
lager of voorbereidend beroepsonderwijs	9	26,5
middelbaar algemeen voortgezet onderwijs	3	8,8
middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs	1	2,9
hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs	1	2,9
hoger beroepsonderwijs	0	0
wetenschappelijk onderwijs	0	0
anders	1	2,9
niet ingevuld	1	2,9
totaal	34	100

8. Wat is het geboorteland van de bewoner?

	Aantal	%
Nederland	30	88,2
Indonesië/voormalig Nederlands-Indië	0	0
Suriname	0	0
Marokko	0	0
Turkije	0	0
Duitsland	4	11,8
Nederlandse Antillen	0	0
Aruba	0	0
totaal	34	100

9. Wat is het geboorteland zijn/haar vader?

	Aantal	%
Nederland	28	82,4
Indonesië/voormalig Nederlands-Indië	0	0
Suriname	0	0
Marokko	0	0
Turkije	0	0
Duitsland	5	14,7
Nederlandse Antillen	0	0
Aruba	0	0
anders, nl:		
• Polen	1	2,9
totaal	34	100

10. Wat is het geboorteland zijn/haar moeder?

	Aantal	%
Nederland	28	82,4
Indonesië/voormalig Nederlands-Indië	0	0
Suriname	0	0
Marokko	0	0
Turkije	0	0
Duitsland	5	14,7
Nederlandse Antillen	0	0
Aruba	0	0
anders, nl: • Polen	1	2,9
totaal	34	100

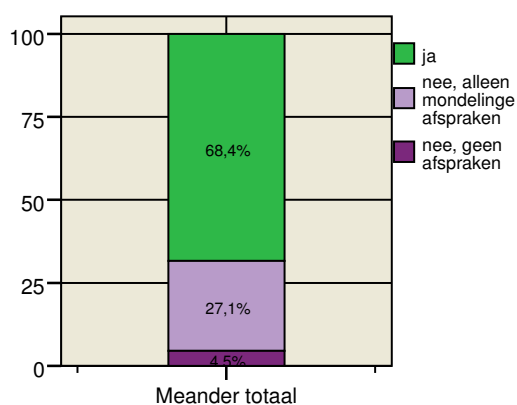
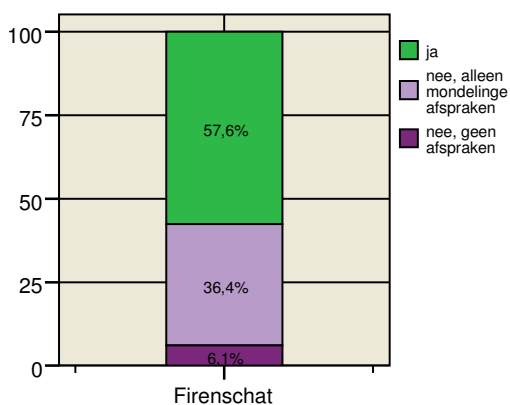
Zorgplan, afspraken en overleg

(Thema 1 van het toetsingskader V&V)

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

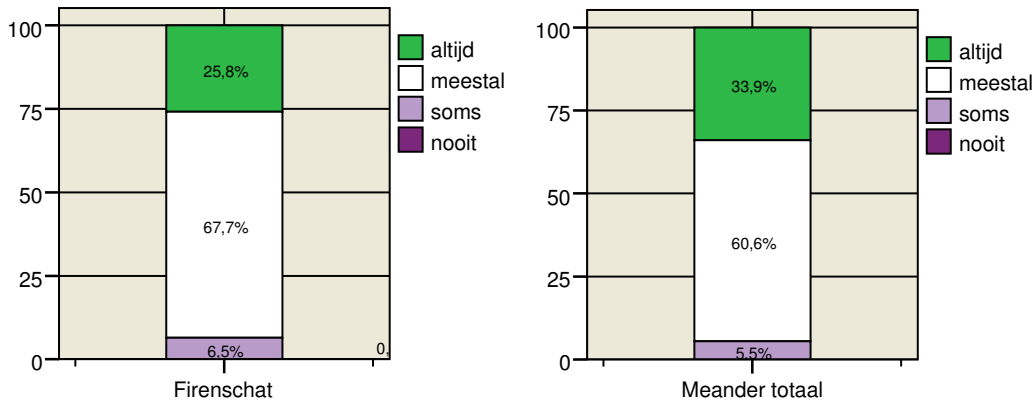
11. Zijn er schriftelijke afspraken met u gemaakt over de zorg die de bewoner krijgt van de zorginstelling?

Firenschat	in de grafiek totaal	Meander totaal
N=33		N=177
N=33		N=177



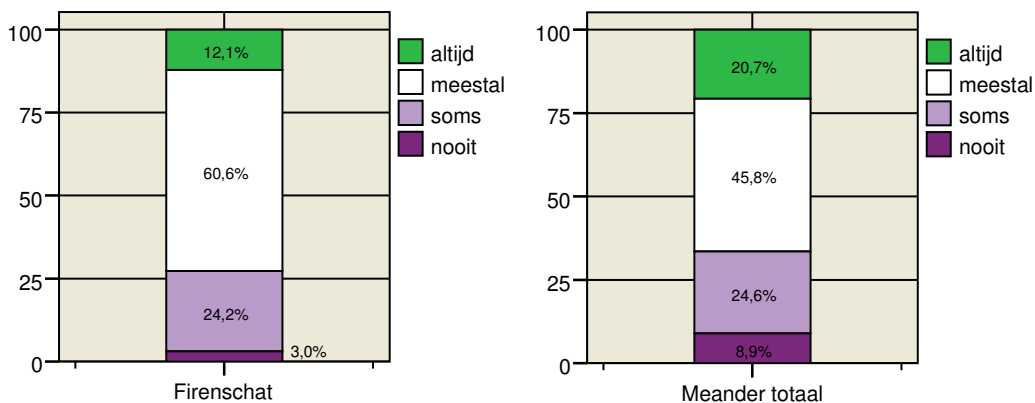
12. Komt de zorginstelling de afspraken over de verzorging en behandeling van de bewoner goed na?

Firenschat	in de grafiek totaal	Meander totaal
N=31 N=31		N=165 N=165



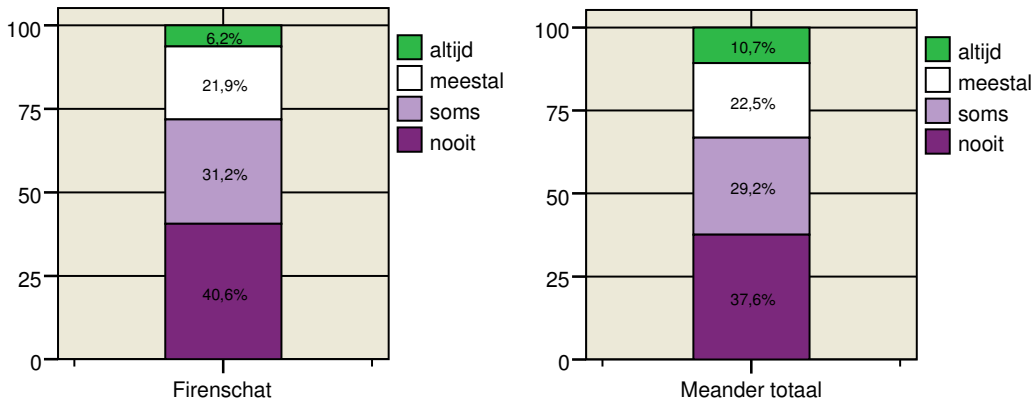
13. Hoe vaak beslist u mee over de verzorging of behandeling die de bewoner krijgt?

Firenschat	in de grafiek totaal	Meander totaal
N=33 N=33		N=179 N=179



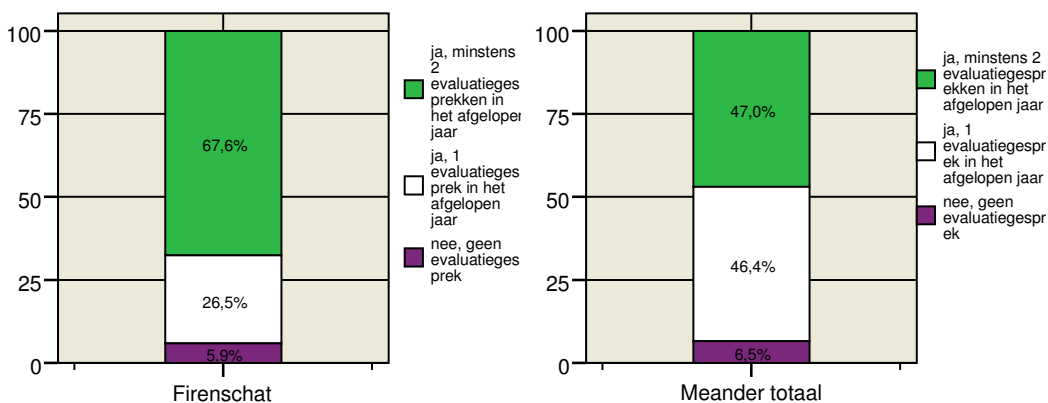
14. Hoe vaak beslist u mee over de tijdstippen en dagen waarop de bewoner verzorging of behandeling krijgt?

Firenschat	in de grafiek totaal	Meander totaal
N=32 N=32		N=178 N=178



15. Heeft u in de afgelopen 12 maanden een evaluatiegesprek gehad met iemand van de zorginstelling over hoe de zorg voor de bewoner verloopt?

Firenschat	in de grafiek totaal	Meander totaal
N=34 N=0 N=34	nvt totaal	N=168 N=14 N=182



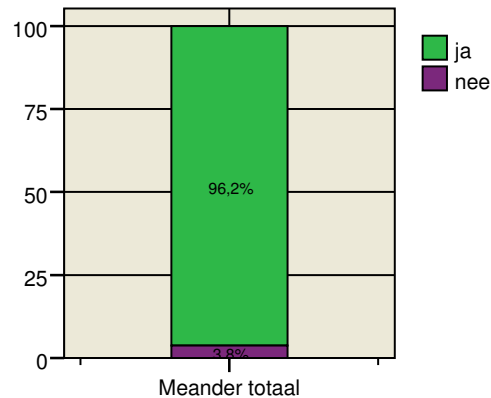
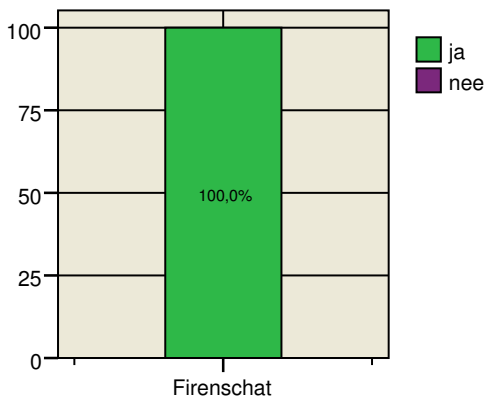
Informatie en communicatie

(Thema 2 van het toetsingskader V&V)

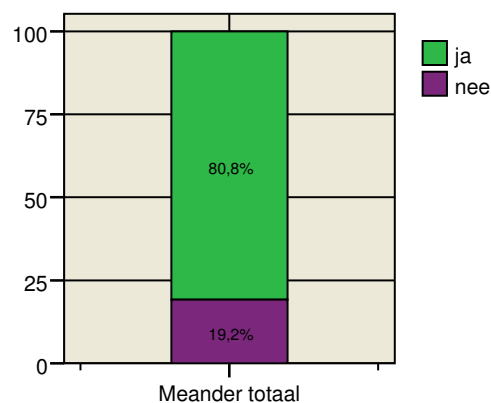
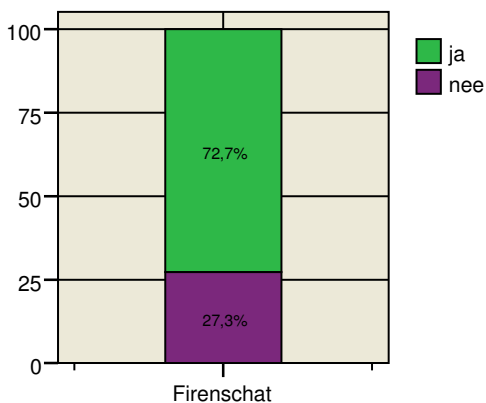
De volgende vragen gaan over de door de **informatie** die u van de zorginstelling heeft ontvangen, bij opname van de bewoner of in de afgelopen 12 maanden.

16. Heeft u voldoende informatie gekregen over wat de zorginstelling kan bieden?

Firenschat		Meander totaal
N=34	in de grafiek	N=184
N=34	totaal	N=184

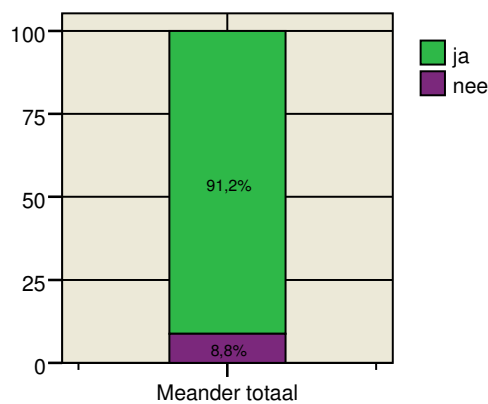
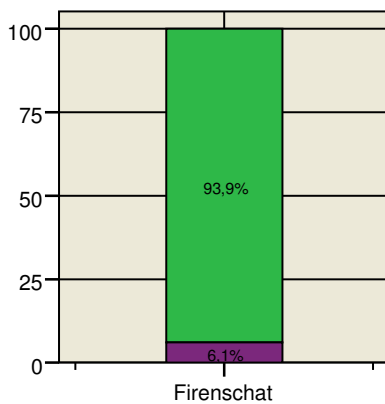
**17. Heeft u voldoende informatie gekregen over de rechten van de bewoner?**

Firenschat		Meander totaal
N=33	in de grafiek	N=177
N=33	totaal	N=177

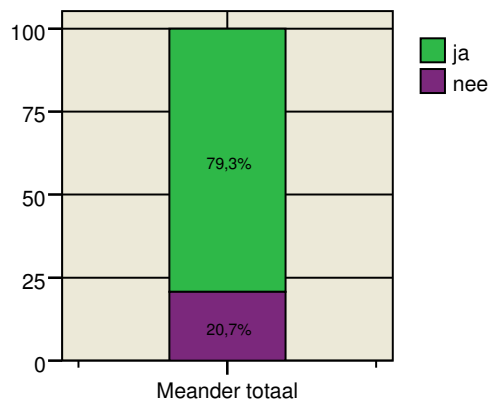
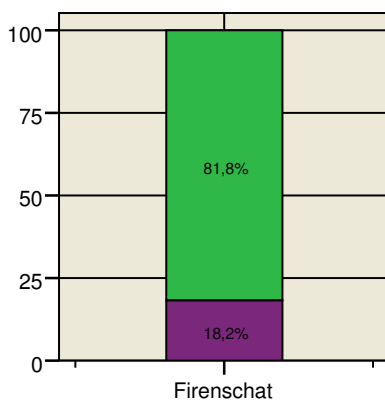


18. Heeft u voldoende informatie gekregen over wat er van u wordt verwacht?

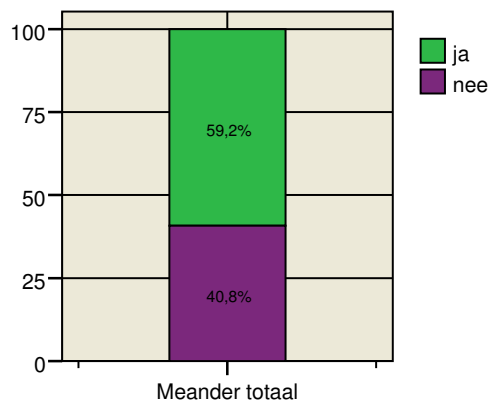
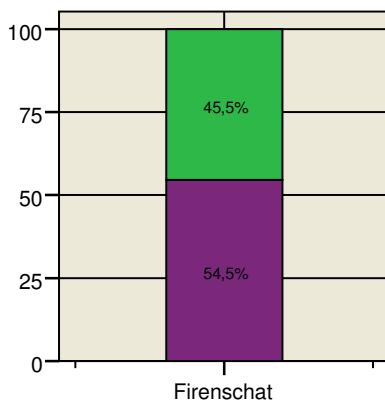
Firenschat		Meander totaal
N=33	in de grafiek totaal	N=182
N=33		N=182

**19. Heeft u van de zorginstelling voldoende informatie gekregen over het beleid van de zorginstelling als het gaat om beslissingen over de zorg rond het levenseinde?**

Firenschat		Meander totaal
N=33	in de grafiek totaal	N=179
N=33		N=179

**20. Heeft u van de zorginstelling voldoende informatie gekregen over de cliëntenraad?**

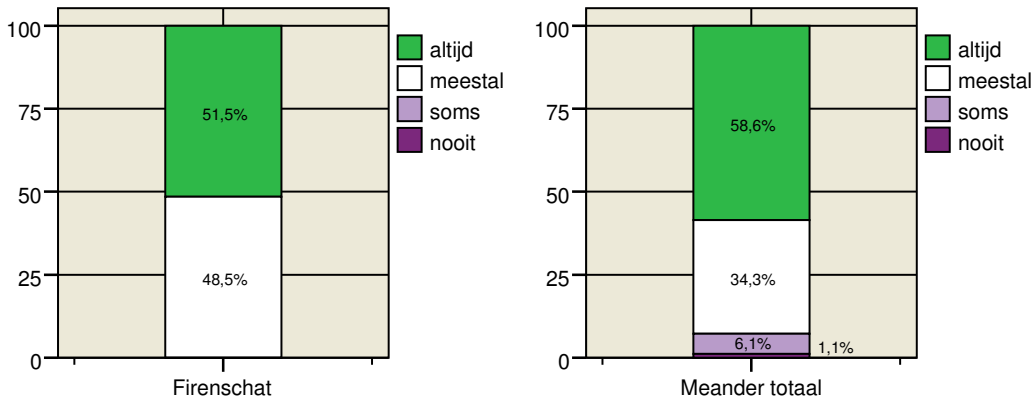
Firenschat		Meander totaal
N=33	in de grafiek totaal	N=179
N=33		N=179



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

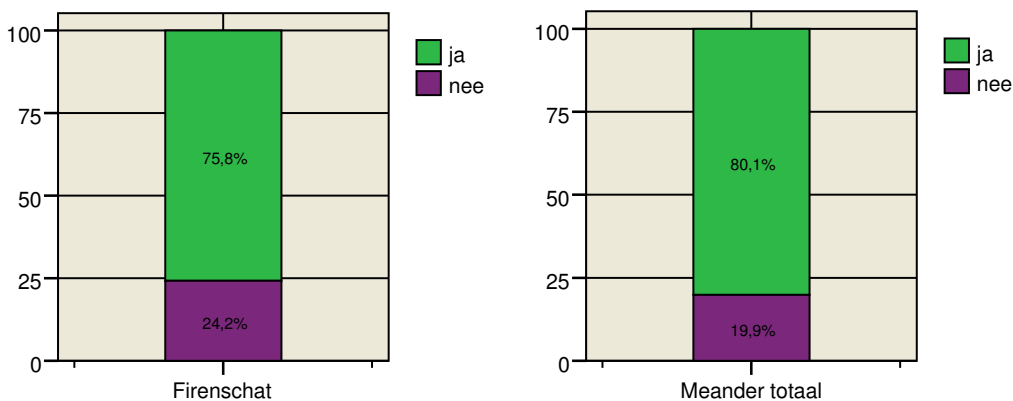
21. Weet u bij wie u met vragen, problemen en eventuele klachten terecht kunt in de zorginstelling?

Firenschat		Meander totaal
N=33	in de grafiek	N=181
N=33	totaal	N=181



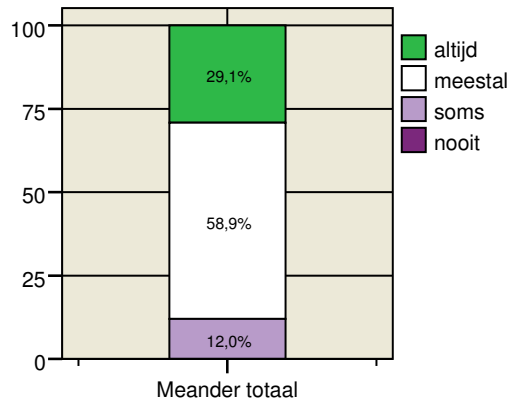
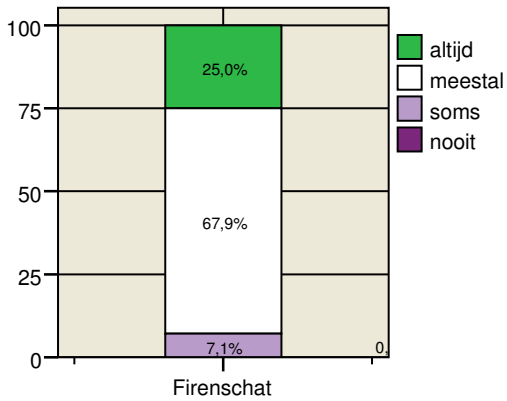
22. Heeft u een vaste contactpersoon als aanspreekpunt in de zorginstelling?

Firenschat		Meander totaal
N=33	in de grafiek	N=181
N=33	totaal	N=181



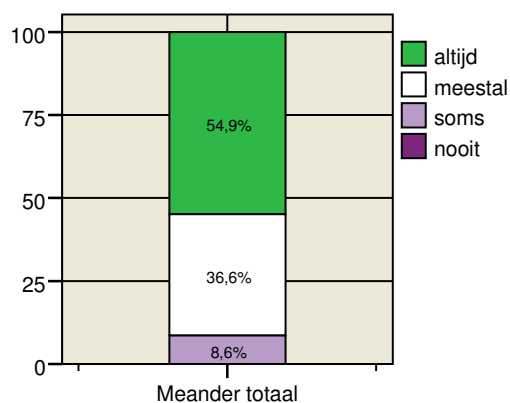
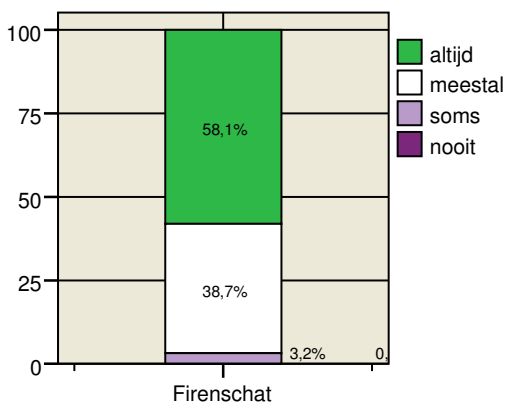
23. Is de leidinggevende of uw contactpersoon van de zorginstelling telefonisch goed te bereiken?

Fireschat		Meander totaal
N=28	in de grafiek weet ik niet totaal	N=158
N=6		N=24
N=34		N=182



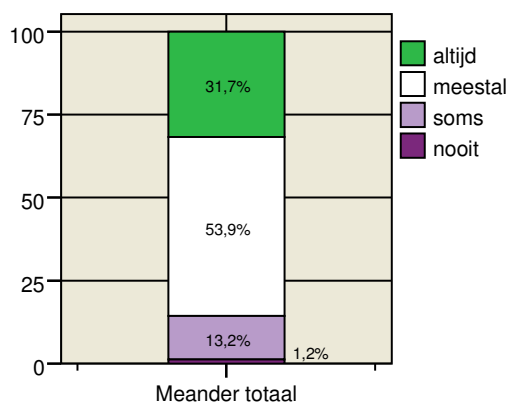
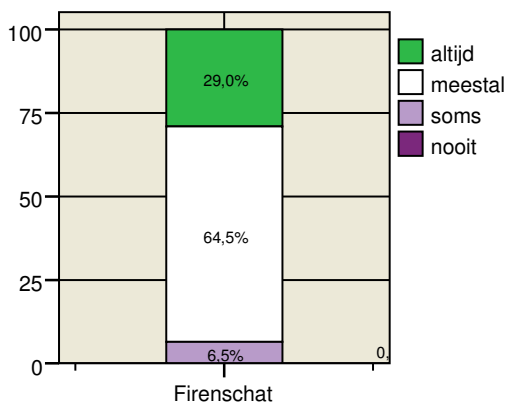
24. Als er iets met de bewoner aan de hand is, wordt u dan snel op de hoogte gesteld?

Fireschat		Meander totaal
N=31	in de grafiek nvt/weet ik niet totaal	N=175
N=2		N=6
N=33		N=181

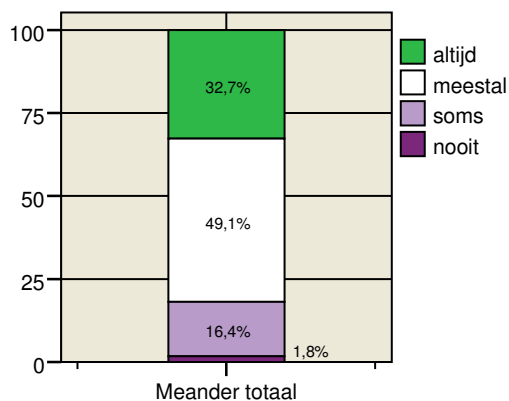
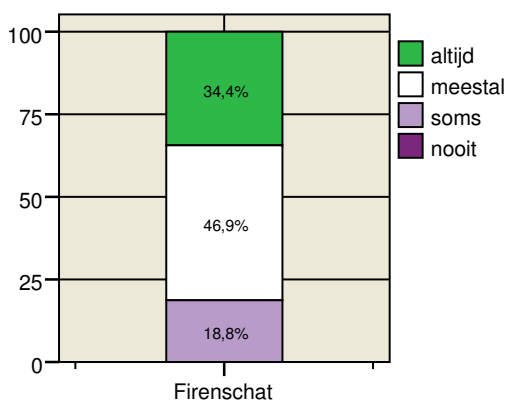


25. Staat de zorginstelling open voor uw wensen?

Fireschat		Meander totaal
N=31	in de grafiek nvt/weet ik niet totaal	N=167
N=2		N=15
N=33		N=182

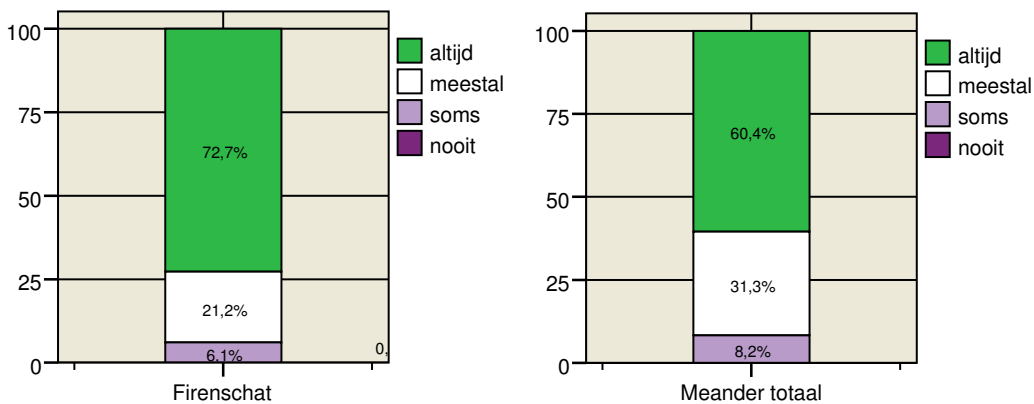
**26. Hoe vaak reageert de leiding of directie naar uw mening goed op uw vragen, suggesties of klachten?**

Fireschat		Meander totaal
N=32	in de grafiek nvt/weet ik niet totaal	N=171
N=1		N=12
N=33		N=183



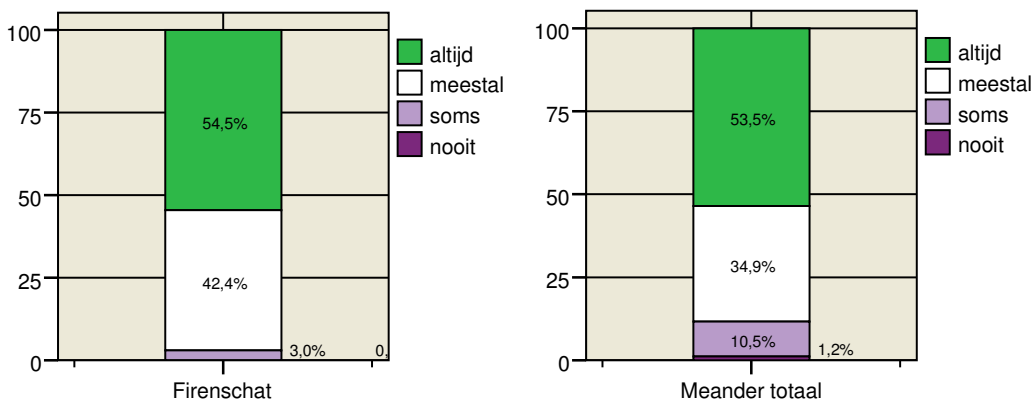
27. Heeft u goed contact met de zorgverleners?

Firenschat		Meander totaal
N=33	in de grafiek totaal	N=182
N=33		N=182



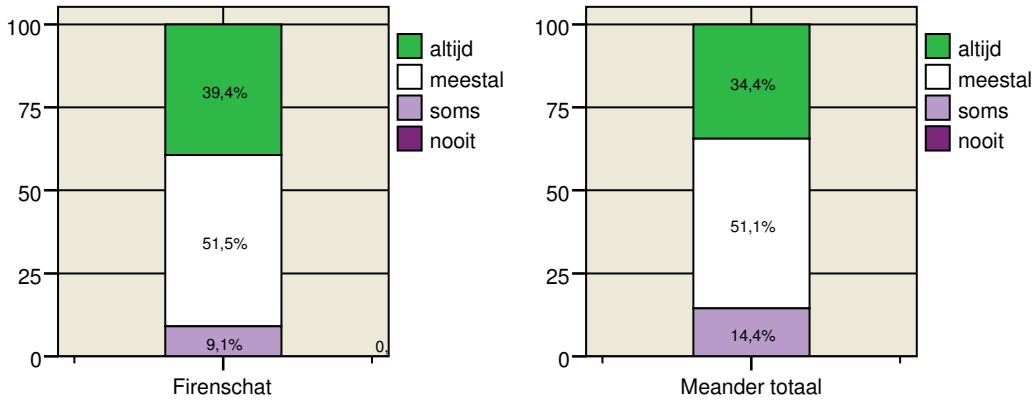
28. Zijn verzorgenden en verpleegkundigen bereid met u te praten over zaken die naar uw mening niet goed zijn gegaan?

Firenschat		Meander totaal
N=33	in de grafiek nvt/weet ik niet totaal	N=172
N=0		N=10
N=33		N=182



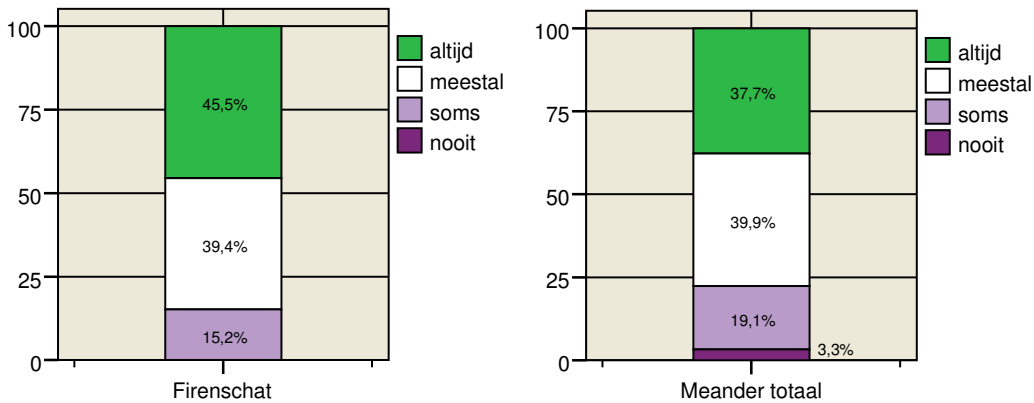
29. Geven de verzorgenden en verpleegkundigen goed antwoord op uw vragen?

Fireschat	in de grafiek	Meander totaal
N=33	nvt/weet ik niet	N=180
N=0	totaal	N=2
N=33		N=182



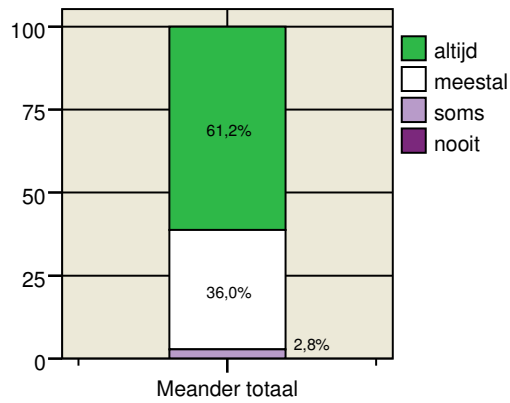
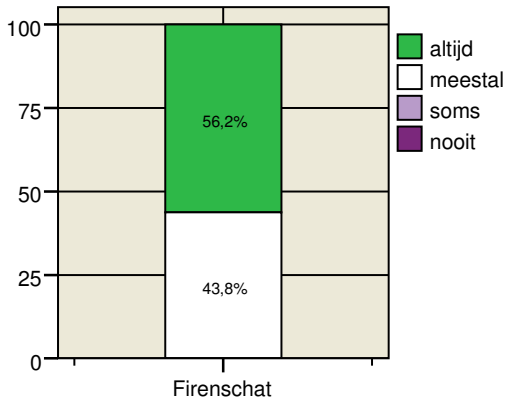
30. Overleggen de verzorgenden en verpleegkundigen met u over wat er moet gebeuren?

Fireschat	in de grafiek	Meander totaal
N=33	totaal	N=183
N=33		N=183

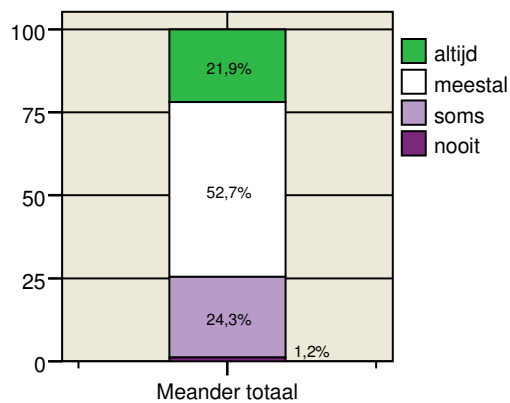
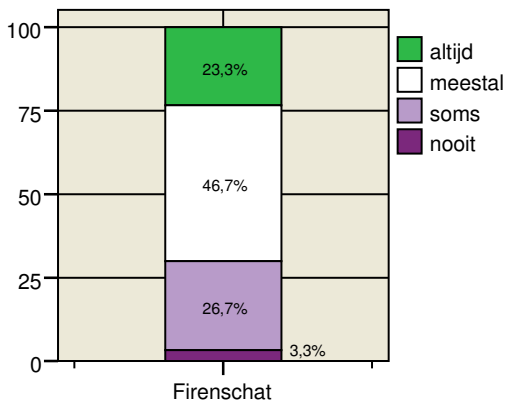


31. Behandelen de zorgverleners de bewoner beleefd?

Firenschat		Meander totaal
N=32	in de grafiek weet ik niet totaal	N=178
N=1		N=2
N=33		N=180

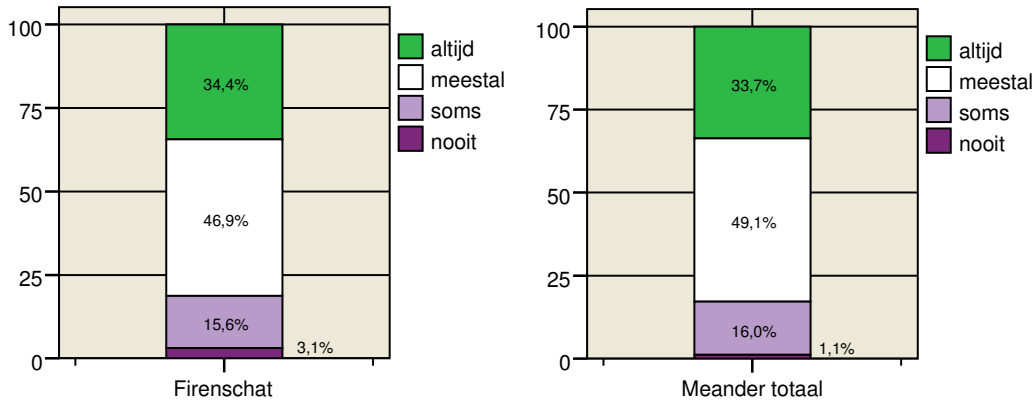
**32. Besteden de zorgverleners voldoende tijd aan de bewoner?**

Firenschat		Meander totaal
N=30	in de grafiek weet ik niet totaal	N=169
N=4		N=14
N=34		N=183



33. Hebben de zorgverleners voldoende aandacht voor hoe het met de bewoner gaat?

Firenschat		Meander totaal
N=32	in de grafiek weet ik niet totaal	N=175
N=2		N=6
N=34		N=181

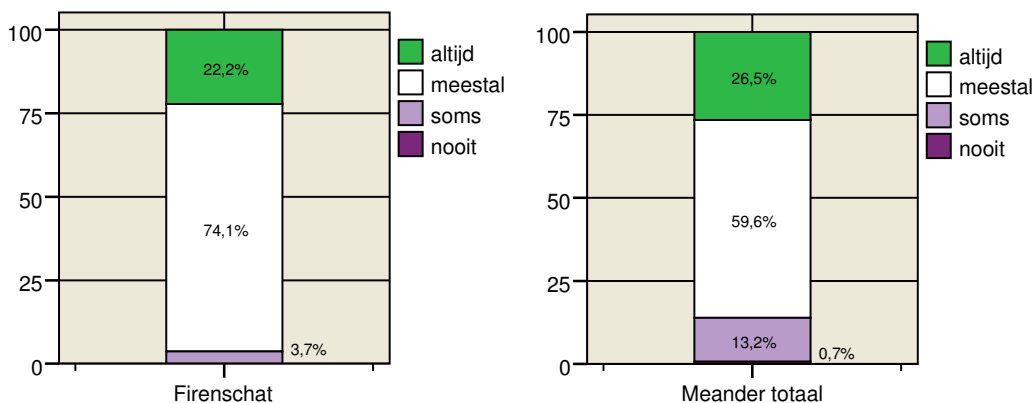
**Lichamelijke verzorging**

(Thema 3 van het toetsingskader V&V)

De volgende vragen gaan over de **lichamelijke en uiterlijke verzorging** van de bewoner 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.

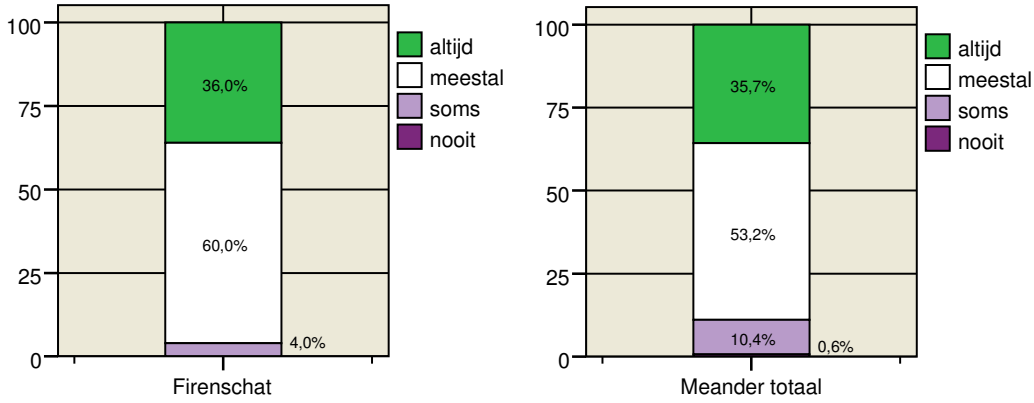
34. Gebeurt de verzorging op de juiste momenten en zo vaak als nodig is?

Firenschat		Meander totaal
N=27	in de grafiek weet ik niet totaal	N=151
N=7		N=33
N=34		N=184



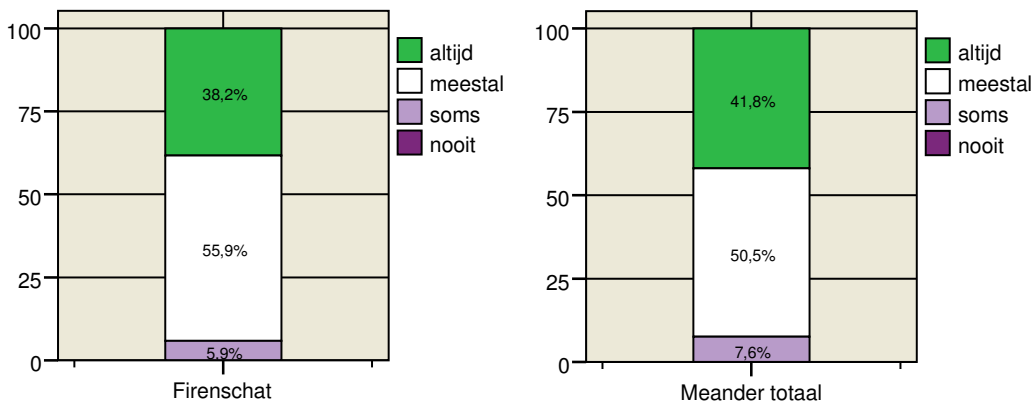
35. Gebeurt de verzorging op een manier die bij de bewoner past?

Firenschat	in de grafiek weet ik niet totaal	Meander totaal
N=25 N=8 N=33		N=154 N=30 N=184



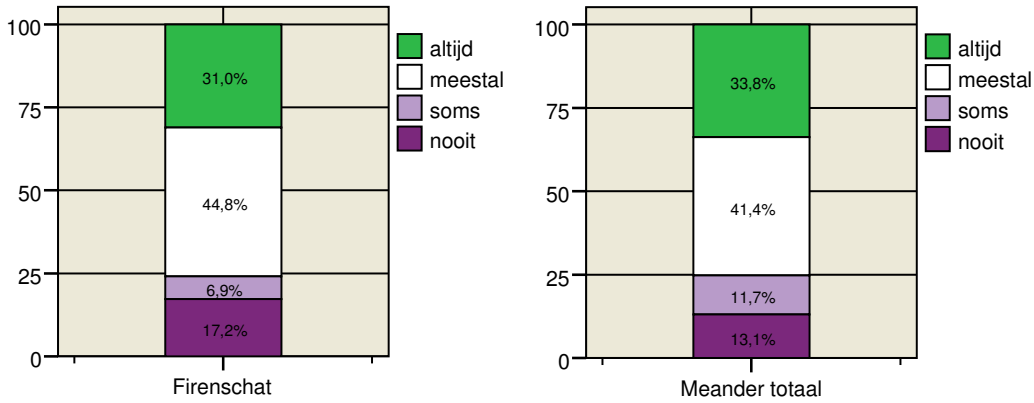
36. Ziet de bewoner er schoon en verzorgd uit?

Firenschat	in de grafiek totaal	Meander totaal
N=34 N=34		N=184 N=184



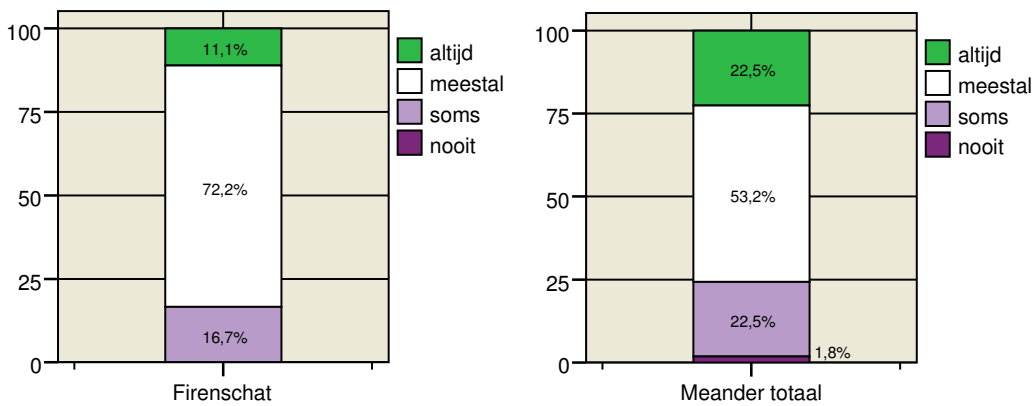
37. Kan de bewoner opstaan en naar bed gaan op tijden die bij hem/haar passen?

Firenschat		Meander totaal
N=29	in de grafiek weet ik niet totaal	N=145
N=3		N=32
N=32		N=177



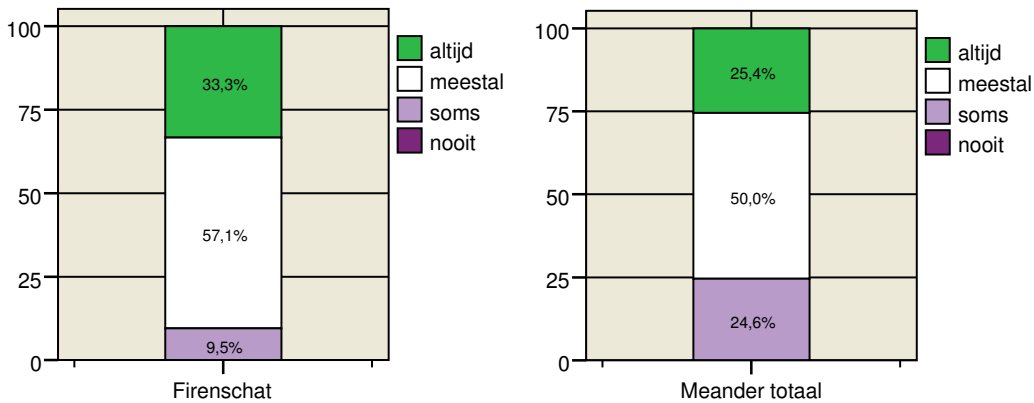
38. Wordt de bewoner tijdig geholpen wanneer hij/zij naar het toilet moet?

Firenschat		Meander totaal
N=18	in de grafiek nvt, geen hulp nodig weet ik niet totaal	N=84
N=3		N=32
N=10		N=31
N=31		N=147

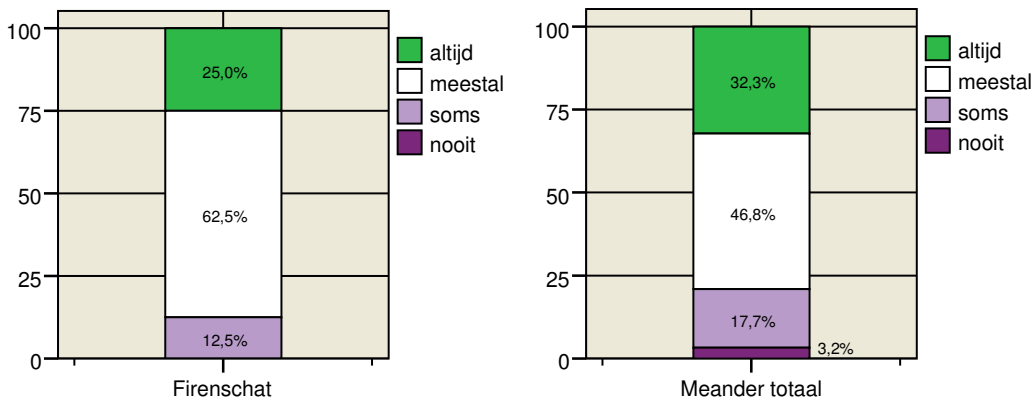


39. Wordt incontinentiemateriaal tijdig verschoond?

Fireschat		Meander totaal
N=21	in de grafiek	N=89
N=3	nvt	N=27
N=9	weet ik niet	N=33
N=33	totaal	N=149

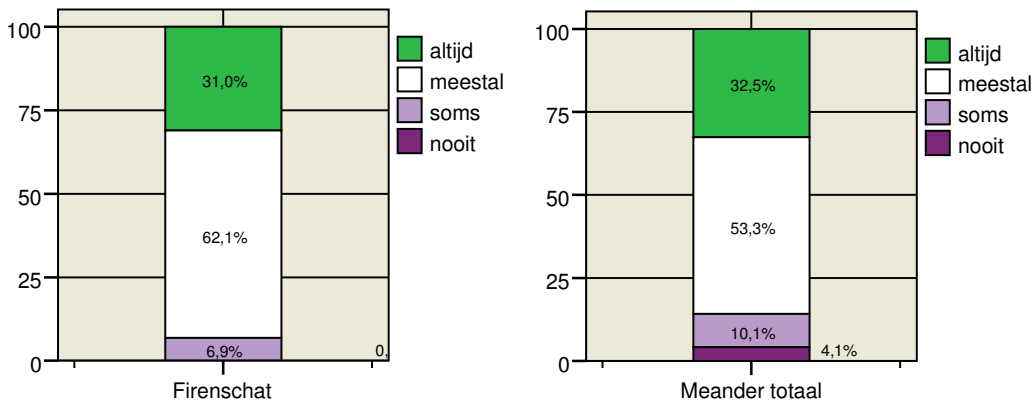
**40. Wordt het gebit van de bewoner goed verzorgd?**

Fireschat		Meander totaal
N=24	in de grafiek	N=98
N=5	nvt	N=29
N=4	weet ik niet	N=27
N=33	totaal	N=154



41. Gaan de zorgverleners zorgvuldig met de persoonlijke eigendommen van de bewoner om?

Firenschat		Meander totaal
N=29	in de grafiek nvt weet ik niet totaal	N=145
N=1		N=1
N=3		N=13
N=33		N=159



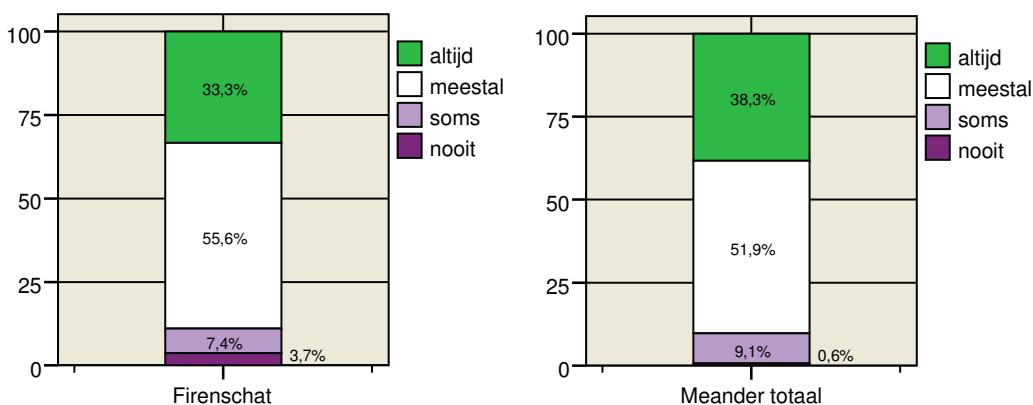
Professionaliteit van de zorgverlening

(Thema 9 van het toetsingskader V&V)

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

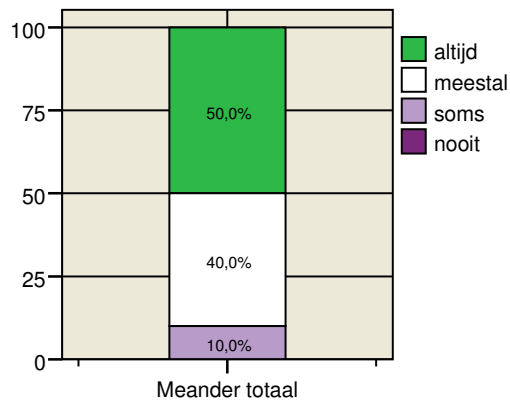
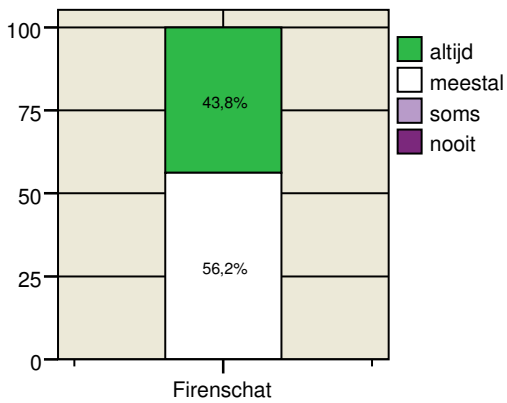
42. Werken de verzorgenden en verpleegkundigen vakkundig?

Firenschat		Meander totaal
N=27	in de grafiek weet ik niet totaal	N=154
N=7		N=27
N=34		N=181

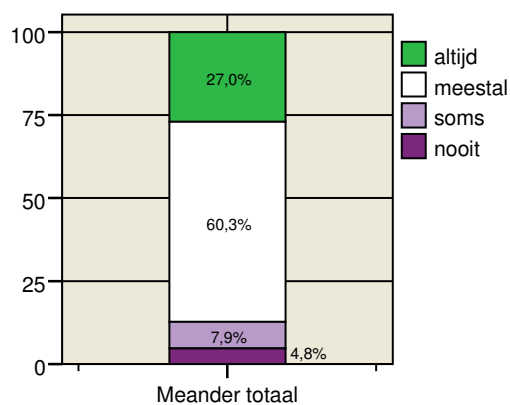
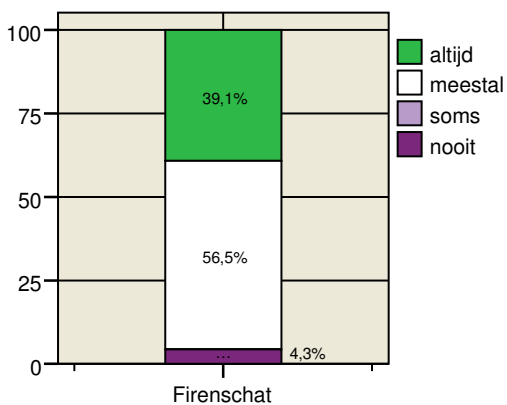


43. Worden verpleegkundige handelingen goed verricht?

Firenschat		Meander totaal
N=16	in de grafiek nvt/weet ik niet totaal	N=90
N=18		N=93
N=34		N=183

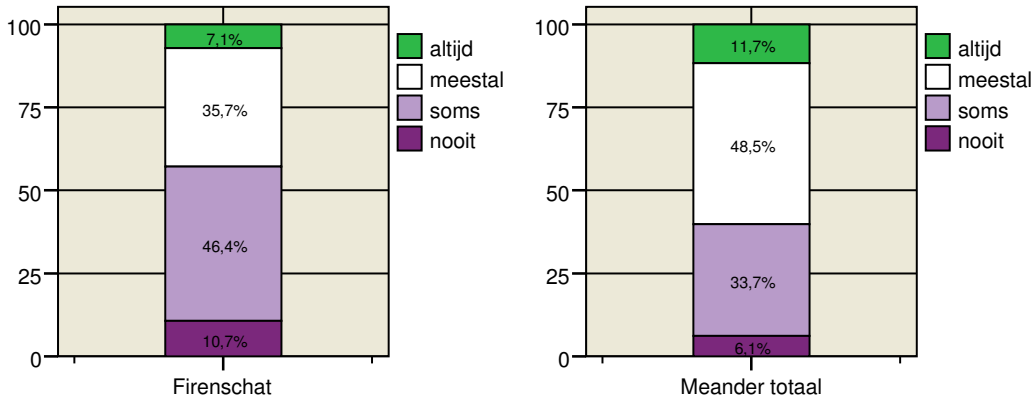
**44. Stemmen de verschillende zorgverleners de zorg voor de bewoner goed op elkaar af?**

Firenschat		Meander totaal
N=23	in de grafiek weet ik niet totaal	N=126
N=11		N=56
N=34		N=182



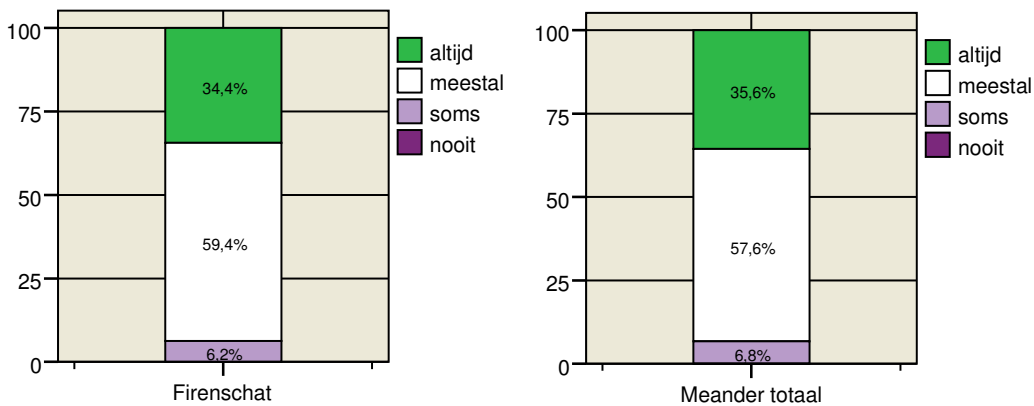
45. Is er voldoende personeel in huis?

Firenschat		Meander totaal
N=28	in de grafiek weet ik niet totaal	N=163
N=4		N=17
N=32		N=180



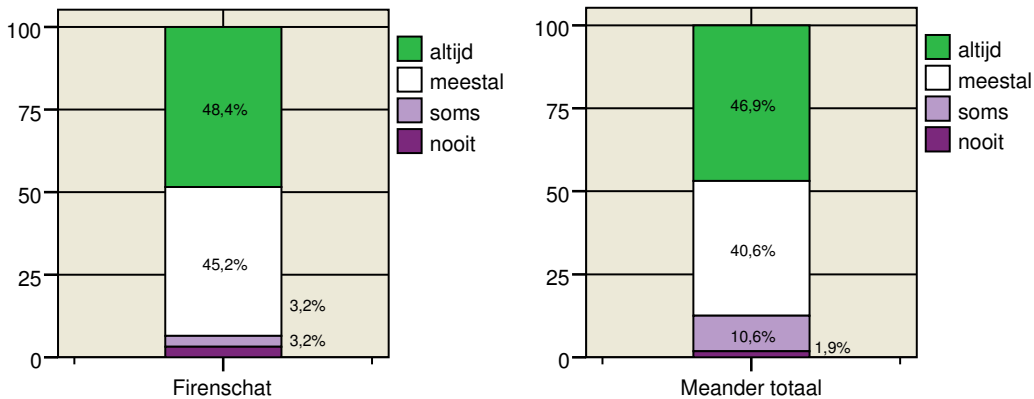
46. Kunnen de verzorgenden en verpleegkundigen goed omgaan met de bewoners?

Firenschat		Meander totaal
N=32	in de grafiek weet ik niet totaal	N=177
N=1		N=5
N=33		N=182



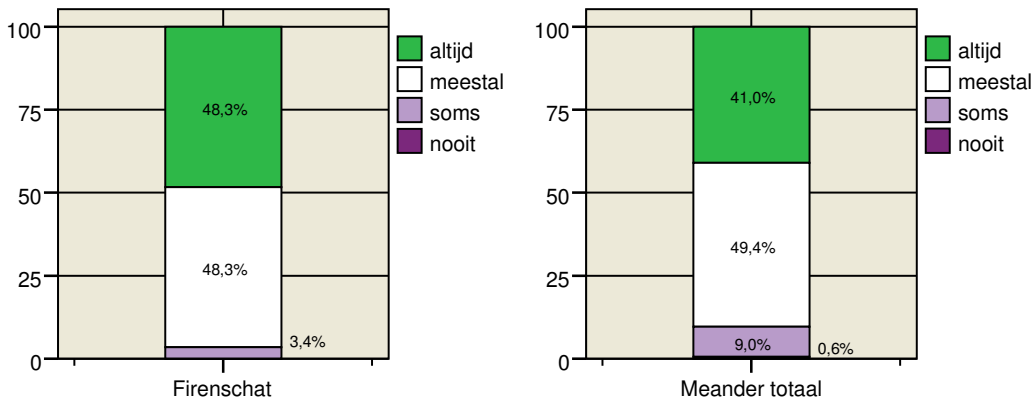
47. Zijn de zorgverleners goed op de hoogte van de ziekte(n) of gezondheidsproblemen van de bewoner?

Firenschat		Meander totaal
N=31	in de grafiek weet ik niet totaal	N=160
N=2		N=20
N=33		N=180



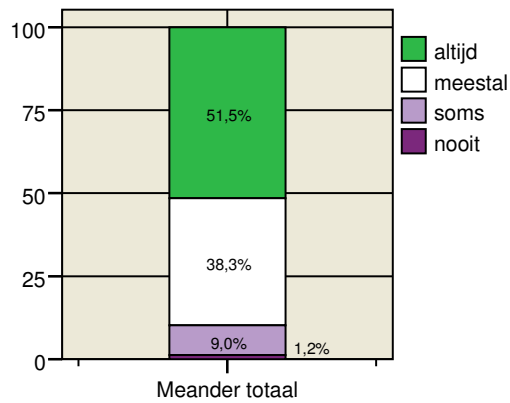
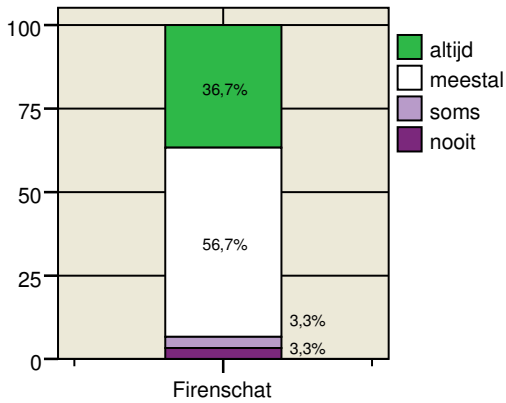
48. Houden de verzorgenden en verpleegkundigen voldoende rekening met wat de bewoner zelf wel en niet kan?

Firenschat		Meander totaal
N=29	in de grafiek weet ik niet totaal	N=166
N=4		N=15
N=33		N=181



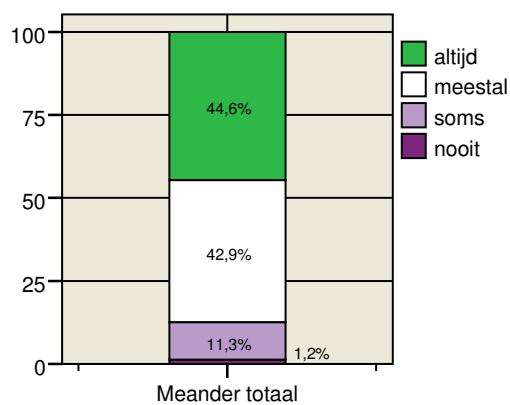
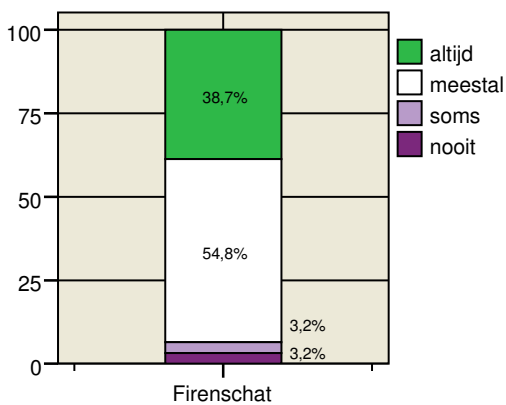
49. Worden de gezondheidsklachten van de bewoner serieus genomen door de zorgverleners?

Firenschat		Meander totaal
N=30	in de grafiek weet ik niet totaal	N=167
N=2		N=13
N=32		N=180



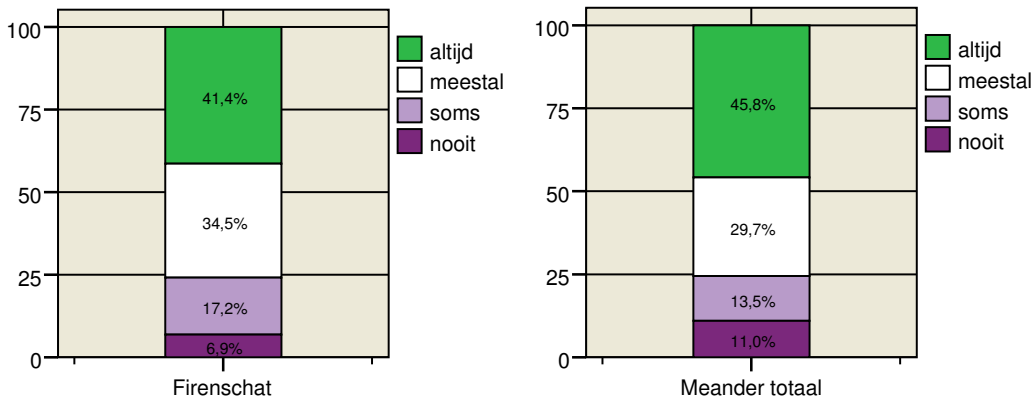
50. Krijgt de bewoner snel hulp bij pijn of ziekte?

Firenschat		Meander totaal
N=31	in de grafiek nvt/weet ik niet totaal	N=168
N=2		N=14
N=33		N=182



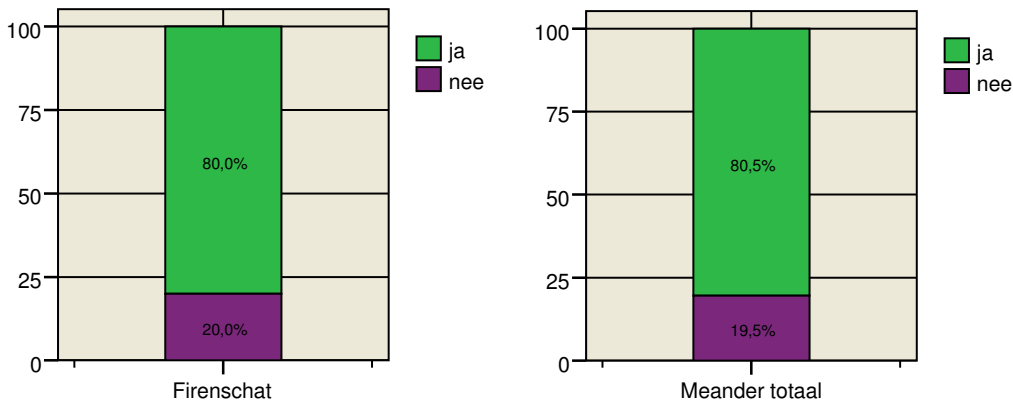
51. Krijgt u goede informatie over medicijnen als de bewoner een middel krijgt dat hij/zij nog niet eerder heeft gebruikt?

Firenschat		Meander totaal
N=29	in de grafiek nvt/weet ik niet totaal	N=155
N=4		N=25
N=33		N=180



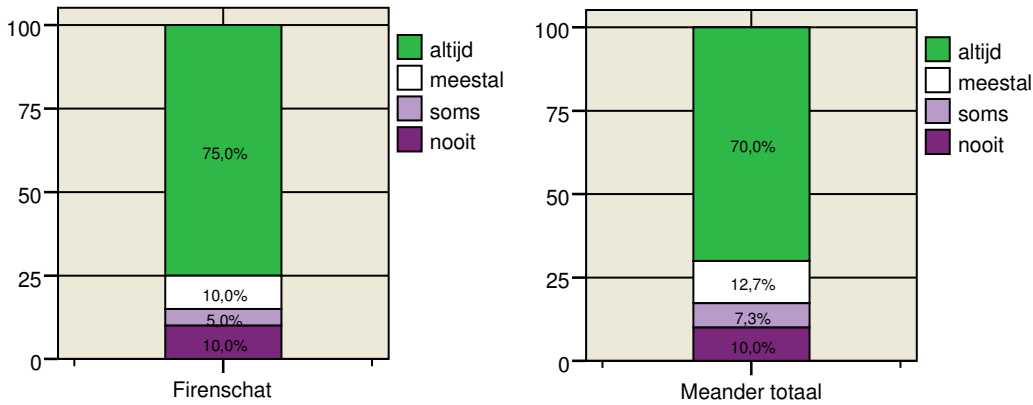
52. Is met u besproken wat de rechten van de bewoner zijn met betrekking tot het toepassen van vrijheidsbeperkende maatregelen?

Firenschat		Meander totaal
N=20	in de grafiek nvt/niet nodig totaal	N=128
N=12		N=51
N=32		N=179



53. Wordt voor het toepassen van vrijheidsbeperkende maatregelen uw toestemming gevraagd?

Firenschat		Meander totaal
N=20 N=14 N=34	in de grafiek nvt totaal	N=110 N=73 N=183



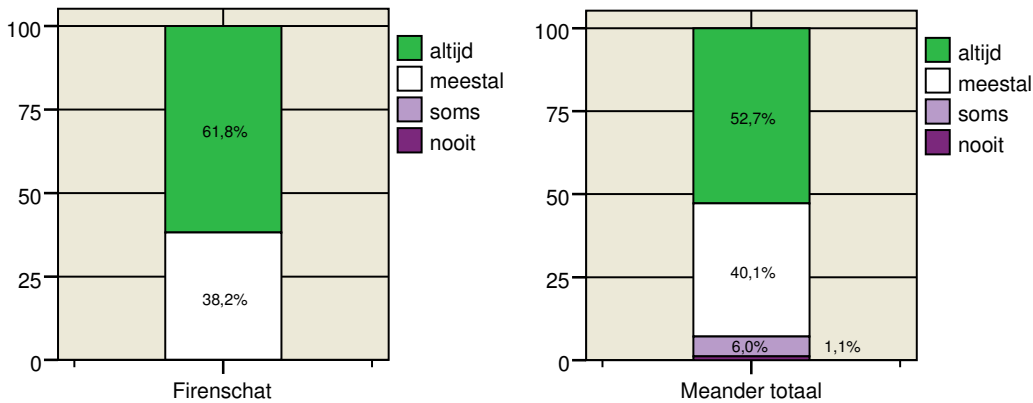
Woon- en leefomstandigheden

(Thema 5 van het toetsingskader V&V)

De volgende vragen gaan over de ervaringen met het **wonen en de leefomgeving** van de bewoner in de afgelopen 12 maanden.

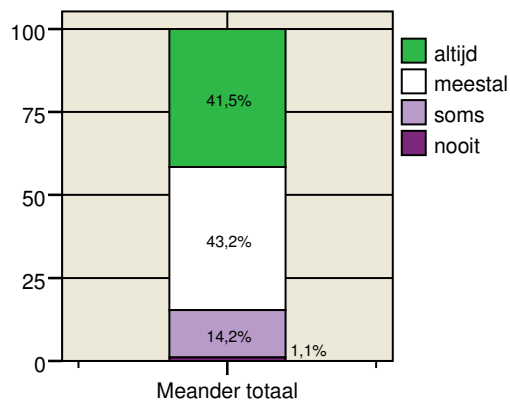
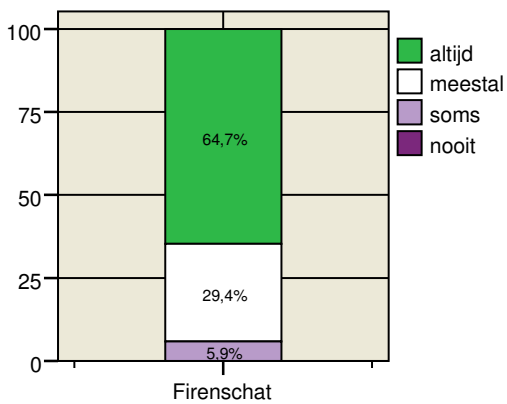
54. Is de temperatuur in de woonruimte aangenaam?

Firenschat		Meander totaal
N=34 N=34	in de grafiek totaal	N=182 N=182

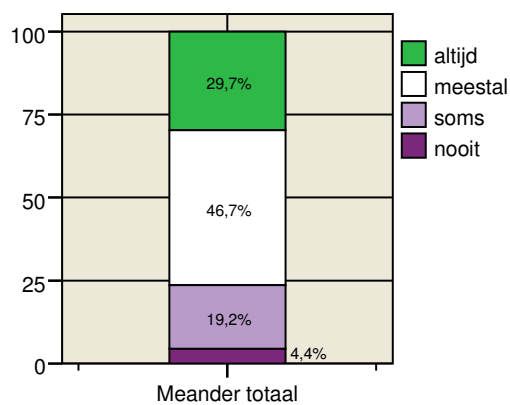
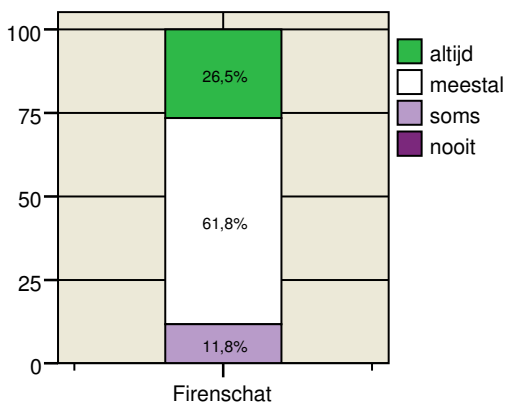


55. Wordt de woonruimte goed schoongehouden?

Fireschat	in de grafiek totaal	Meander totaal
N=34 N=34		N=183 N=183

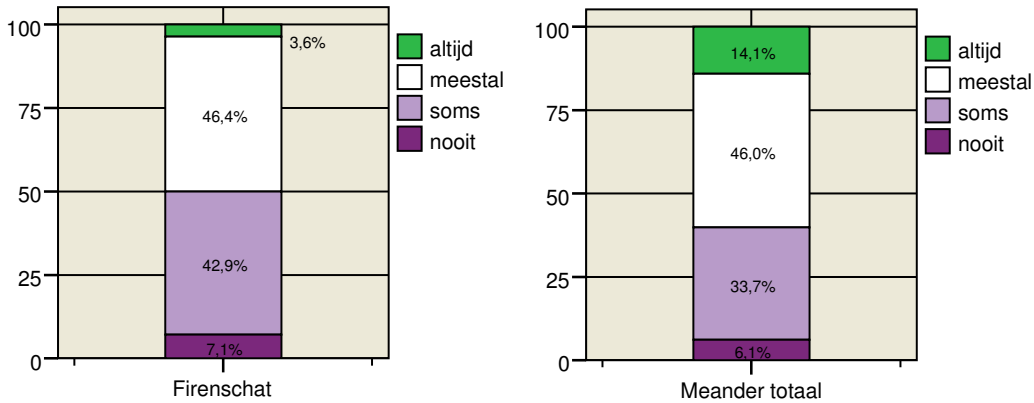
**56. Zijn de algemene ruimten, zoals huiskamer, gang en hal, aangenaam om in te verblijven?**

Fireschat	in de grafiek totaal	Meander totaal
N=34 N=34		N=182 N=182



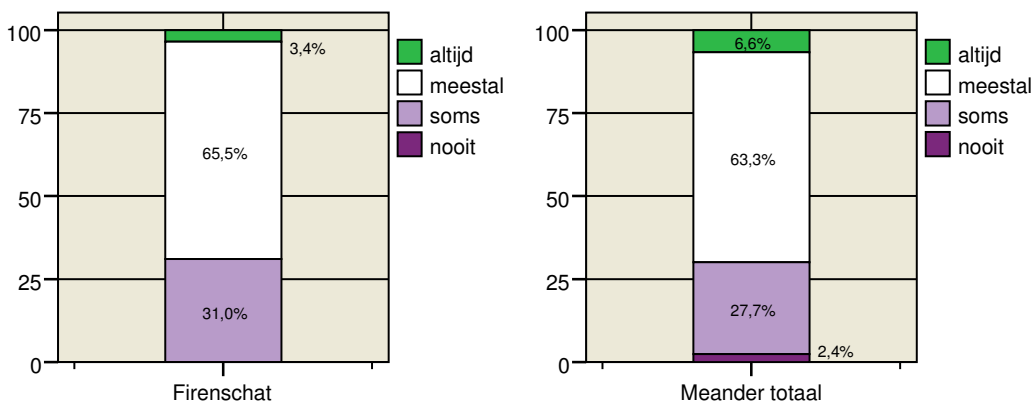
57. Is er voldoende toezicht in de huiskamer, gangen, liften, enz.?

Firenschat		Meander totaal
N=28 N=3 N=31	in de grafiek weet ik niet totaal	N=163 N=16 N=179



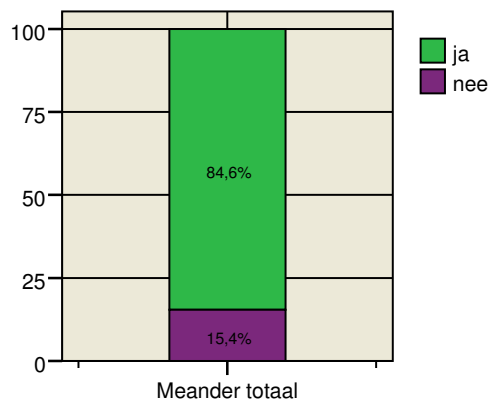
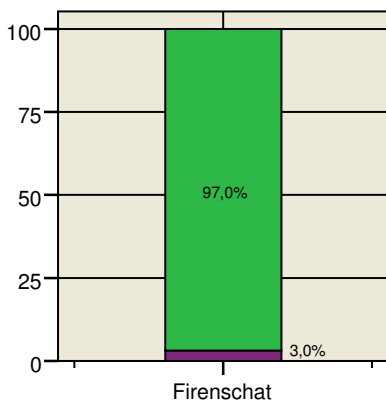
58. Gaan de bewoners prettig met elkaar om?

Firenschat		Meander totaal
N=29 N=4 N=33	in de grafiek weet ik niet totaal	N=166 N=13 N=179



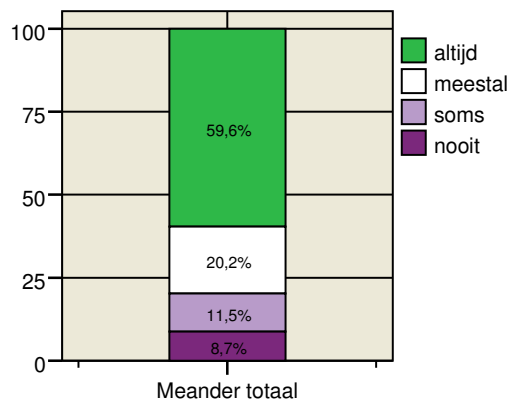
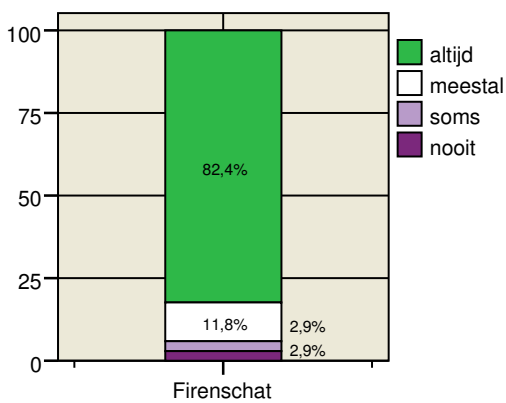
59. Heeft de bewoner voldoende woonruimte?

Fireschat		Meander totaal
N=33	in de grafiek totaal	N=182
N=33		N=182



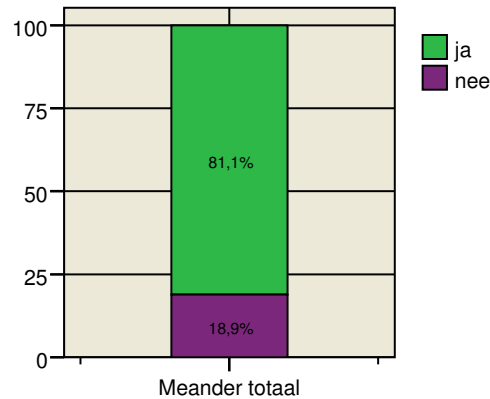
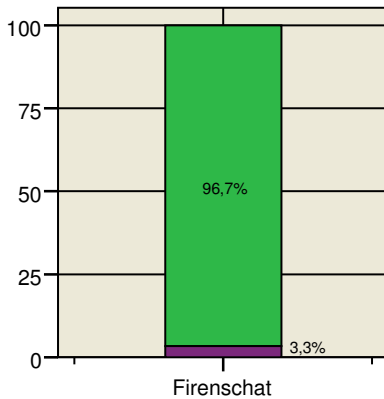
60. Kan de bewoner zich met bezoek op een rustige plek terugtrekken?

Fireschat		Meander totaal
N=34	in de grafiek totaal	N=183
N=34		N=183



61. Geeft de zorginstelling de bewoner de mogelijkheid om zelf te bepalen hoe de eigen kamer of woonruimte is ingericht?

Firenschat		Meander totaal
N=30	in de grafiek weet ik niet totaal	N=169
N=4		N=11
N=34		N=180



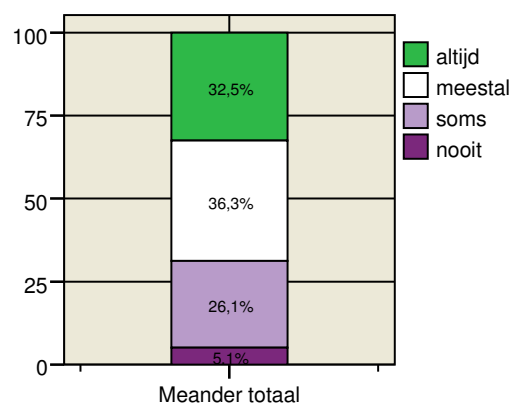
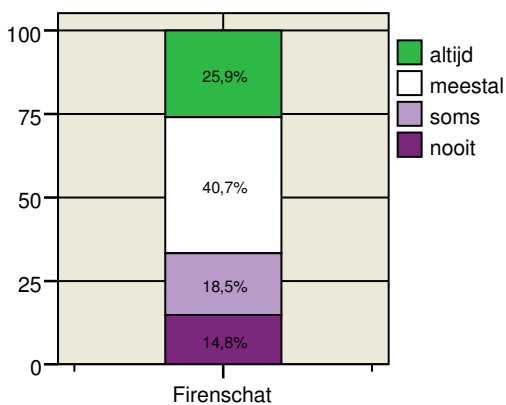
Activiteiten en dagbesteding

(Thema 6 van het toetsingskader V&V)

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

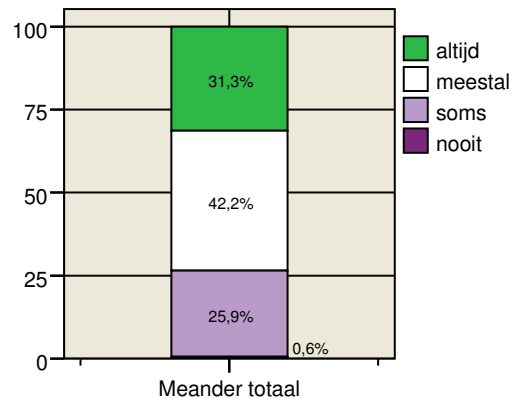
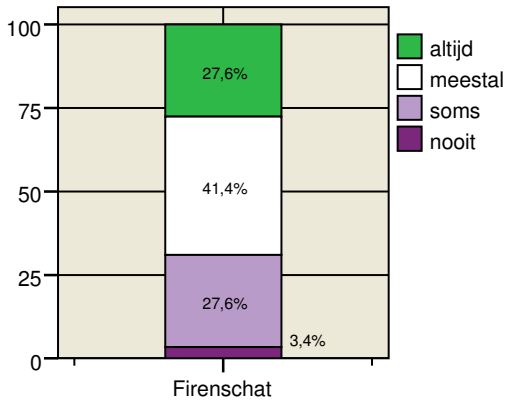
62. Heeft de bewoner voldoende mogelijkheden voor activiteiten en dagelijkse bezigheden?

Firenschat		Meander totaal
N=27	in de grafiek weet ik niet totaal	N=157
N=6		N=22
N=33		N=179

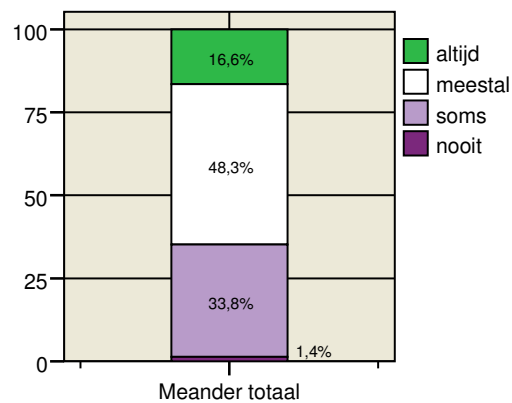
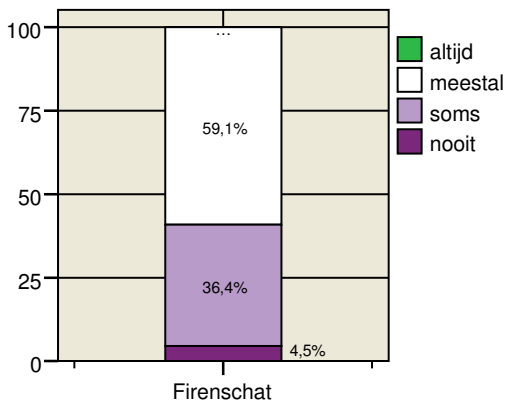


63. Worden er genoeg activiteiten door het huis georganiseerd?

Firenschat		Meander totaal
N=29	in de grafiek weet ik niet totaal	N=166
N=5		N=16
N=34		N=182

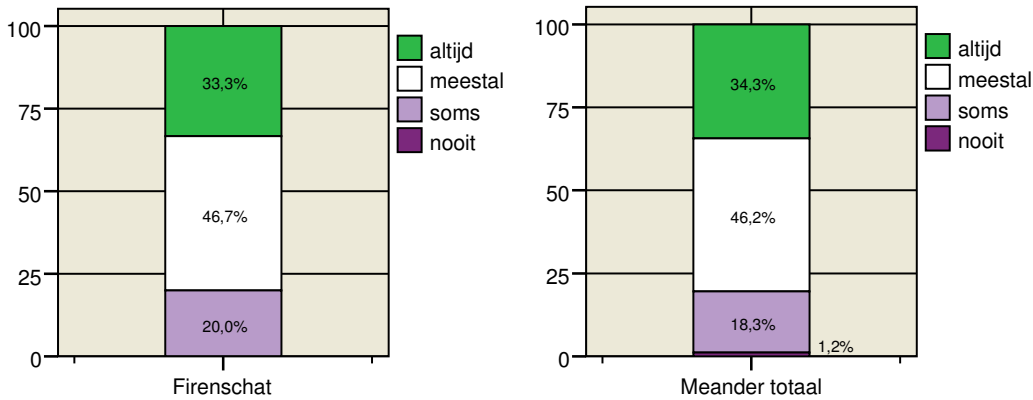
**64. Sluiten de georganiseerde activiteiten aan op wat de bewoner leuk vindt?**

Firenschat		Meander totaal
N=22	in de grafiek weet ik niet totaal	N=145
N=11		N=33
N=33		N=178



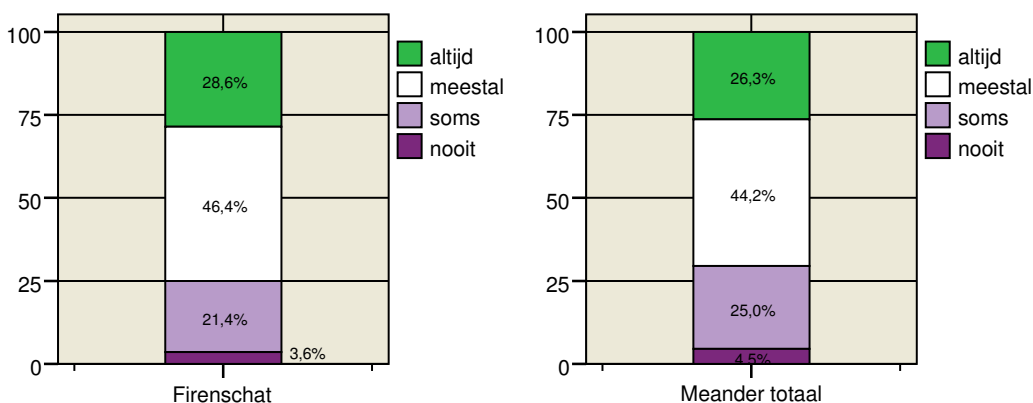
65. Biedt het huis voldoende gezelligheid en mogelijkheden voor contact met anderen?

Firenschat		Meander totaal
N=30	in de grafiek weet ik niet totaal	N=169
N=2		N=10
N=32		N=179



66. Is er hulp voor de bewoner om naar buiten te gaan of uitstapjes te maken?

Firenschat		Meander totaal
N=28	in de grafiek nvt weet ik niet totaal	N=110
N=1		N=11
N=2		N=12
N=31		N=133



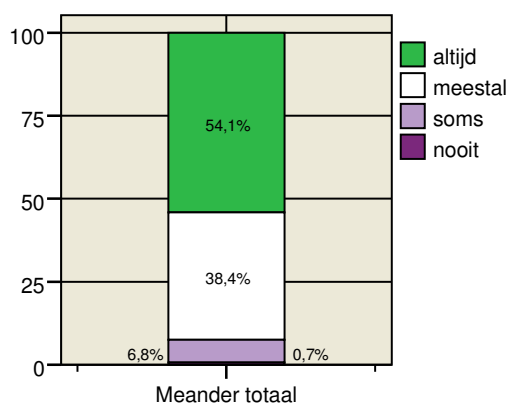
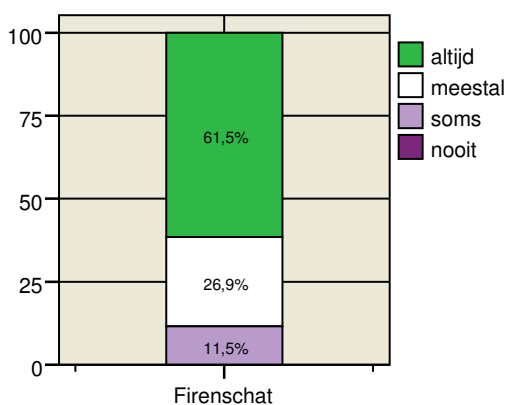
Maaltijden

(Thema 3 van het toetsingskader V&V)

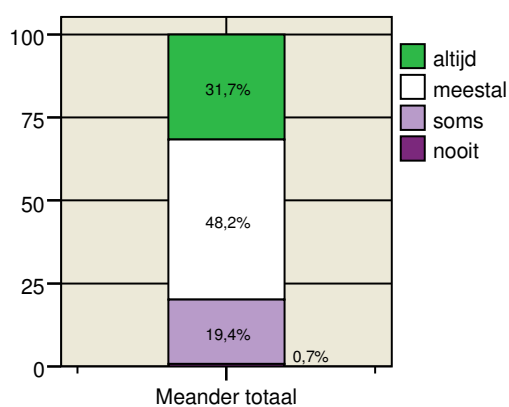
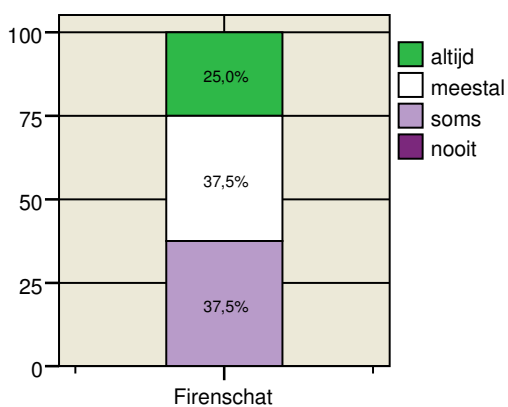
De volgende vragen gaan over de **maaltijden** in de afgelopen 12 maanden.

67. Zien de warme maaltijden er verzorgd uit?

Firenschat		Meander totaal
N=26	in de grafiek weet ik niet totaal	N=146
N=8		N=37
N=34		N=183

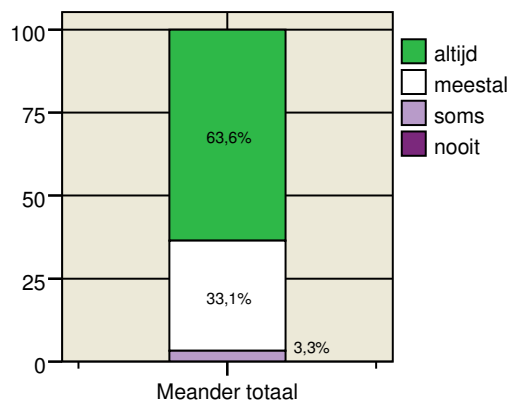
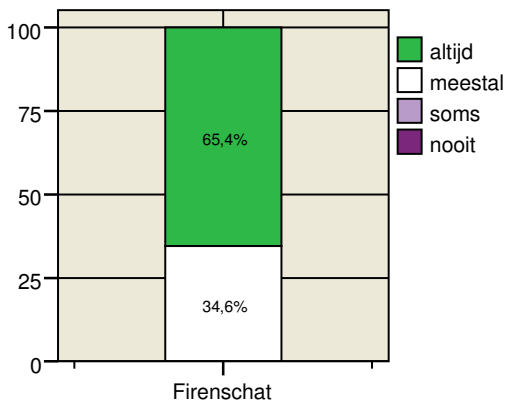
**68. Is er voldoende hulp bij het eten?**

Firenschat		Meander totaal
N=24	in de grafiek weet ik niet totaal	N=139
N=7		N=39
N=31		N=178

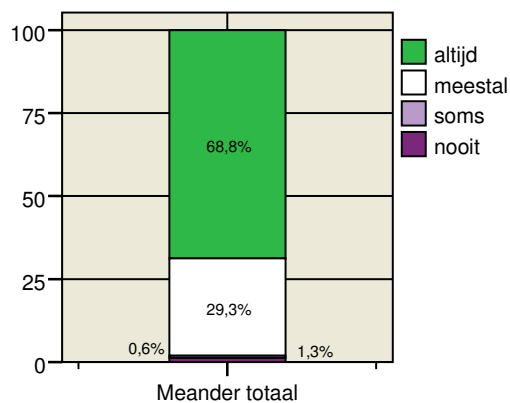
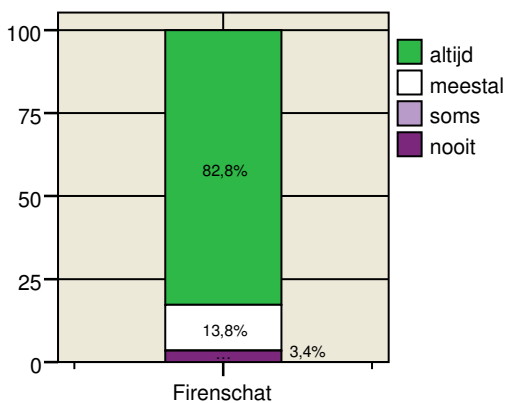


69. Is er voldoende tijd om te eten?

Firenschat		Meander totaal
N=26	in de grafiek weet ik niet totaal	N=151
N=7		N=32
N=33		N=183

**70. Zijn de maaltijden voldoende gespreid over de dag?**

Firenschat		Meander totaal
N=29	in de grafiek weet ik niet totaal	N=157
N=4		N=26
N=33		N=183



Rapportcijfer

Tot slot is aan de contactpersonen gevraagd welk rapportcijfer zij geven voor dit verpleeg- of verzorgingshuis en voor de zorgverleners.

71. Cijfer totale oordeel over het verpleeghuis of verzorgingshuis.

	Firenschat	
	Aantal	%
5	1	2,9
6	2	5,9
7	12	35,3
8	17	50,0
9	2	5,9
totaal	34	100
	Firenschat	Meander Totaal
Gemiddeld	7,5	7,4

72. Cijfer totale oordeel over de verzorgenden en verpleegkundigen.

	Firenschat	
	Aantal	%
3	1	2,9
6	4	11,8
7	10	29,4
8	13	38,2
9	5	14,7
niet ingevuld	1	2,9
totaal	34	100
	Firenschat	Meander Totaal
Gemiddeld	7,5	7,7

Bijlage: registratieformulieren steekproeftrekking en dataverzameling