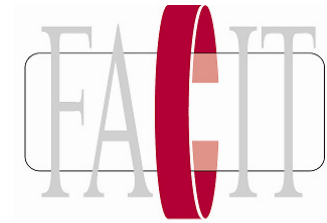




Geaccrediteerd door het  
Centrum Klantervaring Zorg

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



ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

## Uitkomsten cliëntenraadpleging met de CQ-index

Ervaringen met de zorg in/vanuit  
een verpleeg- of verzorgingshuis

**Meander Groep**  
**Zorgcentrum Hoog Anstel**

Februari 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 Hoog Anstel .....	9
2.1 Zorgcentrum Hoog Anstel .....	9
2.2 De vragen .....	9
2.3 De antwoorden.....	10
2.4 Rapportage .....	11
2.5.1 Opbouw rapportage .....	11
2.5.2 Staafdiagram.....	11
2.5.3 Tabellen.....	12
3 Cliëntenraadpleging intramurale cliënten.....	13
3.1 Steekproeftrekking .....	13
3.2 Informatievoorziening .....	13
3.3 Dataverzameling .....	13
4 Uitkomsten van de cliëntenraadpleging onder intramurale cliënten in zorgcentrum Hoog Anstel .....	15
4.1 Respons.....	15
4.2 Uitkomsten cliëntenraadpleging intramurale cliënten.....	15

Bijlage: registratieformulier steekproeftrekking en dataverzameling



## **Inleiding**

Voor u ligt de rapportage van de uitkomsten van de cliëntenraadpleging die in zorgcentrum Hoog Anstel 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 Hoog Anstel.

In hoofdstuk 3 en 4 worden de uitkomsten van de cliëntenraadpleging gerapporteerd. In hoofdstuk 3 wordt beschreven hoe de steekproeftrekking, informatievoorziening en dataverzameling is verlopen. In hoofdstuk 4 worden de kwantitatieve resultaten van de cliëntenraadplegingen onder de intramurale cliënten weergegeven in tabellen en staafdiagrammen.

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

**Facit**, Velsen-Noord  
Brigitte Peeters  
Juni 2009



# 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: lichamenlijk 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. Lichamenlijk 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 Hoog Anstel**

### **2.1 Zorgcentrum Hoog Anstel**

Zorgcentrum Hoog Anstel biedt verpleging en verzorging aan in Kerkrade. In totaal zijn er in zorgcentrum Hoog Anstel 48 cliënten woonachtig.

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

Voor het onderzoek naar de ervaringen van cliënten van zorgcentrum Hoog Anstel is gebruik gemaakt van de volgende vragenlijst; 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.

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 vragenlijst richt zich op de ervaringen van cliënten met de zorg van zorgcentrum Hoog Anstel 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.

Daarnaast wordt een aantal vragen over de cliënt gesteld.

### 2.3 De antwoorden

Respondenten werd verzocht om het antwoord te kiezen dat het meest op hun ervaringen van toepassing was. Er waren verschillende antwoordcategorieën:

ja	nee									
ruim voldoende	voldoende	onvoldoende	volstrekt onvoldoende							
altijd	meestal	soms	nooit							
altijd	meestal	soms	nooit	n.v.t./niet nodig						
altijd	meestal	soms	nooit	weet ik niet/geen ervaring mee						
uitstekend	zeer goed	goed	matig	slecht						
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Bij sommige interviews zijn antwoordkaartjes gebruikt, ter ondersteuning bij de beantwoording van de vragen.

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

## 2.4 Rapportage

### 2.5.1 Opbouw rapportage

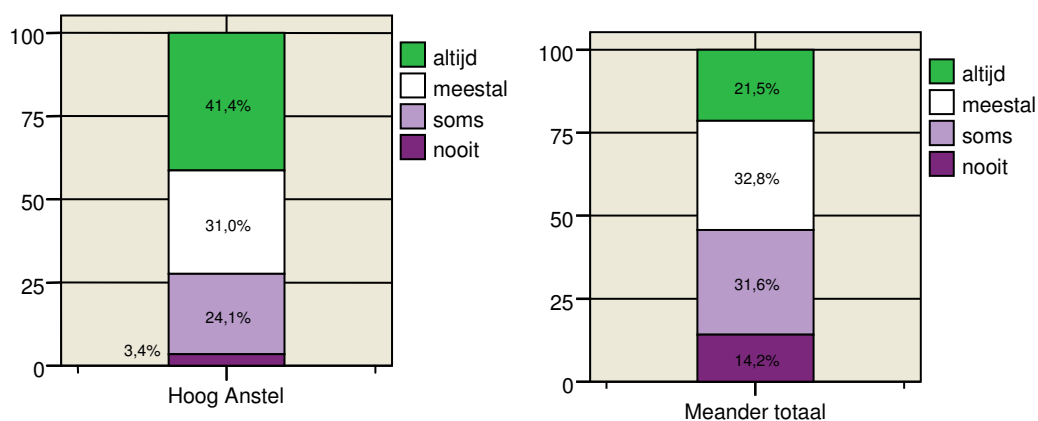
In deze rapportage worden in hoofdstuk 4 alle vragen en antwoorden gepresenteerd. De antwoorden zijn weergegeven in de vorm van een staafdiagram of in tabelvorm.

### 2.5.2 Staafdiagram

De staafdiagrammen zien er als volgt uit:

#### 21. Is er voldoende personeel in huis?

Hoog Anstel		Meander totaal
N=29	in de grafiek	N=247
N=1	nvt/weet niet	N=13
N=30	totaal	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, vergelijkend met het Meander totaal (rechter grafiek), 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.

### 2.5.3 Tabellen

De tabellen zien er als volgt uit:

#### 1. Hoe lang verblijft u nu in dit huis?

	Hoog Anstel	
	Aantal	%
minder dan een half jaar	5	16,7
6 maanden tot minder dan een jaar	4	13,3
1-2 jaar	5	16,7
2-5 jaar	9	30,0
meer dan 5 jaar	7	23,3
niet ingevuld	0	,0
totaal	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 48 intramurale somatische cliënten die in februari 2009 in zorgcentrum Hoog Anstel woonden. Van deze cliënten zijn door EVV-ers/teamleiders in totaal 14 cliënten uitgesloten van deelname aan het onderzoek. Hiervoor zijn de volgende redenen opgegeven:

<i>Omschrijving reden</i>	<i>Aantal cliënten</i>
Ernstig ziek (zwaarwegende medische redenen)	1
Dementie (matig-ernstige of ernstige dementie)	9
Indicatie psychogeriatric (PG)	2
Andere zwaarwegende redenen <ul style="list-style-type: none"><li>• 2x opname ziekenhuis</li></ul>	2

Het aantal cliënten dat benaderd kon worden voor een interview bedroeg 34. De gemiddelde leeftijd van deze cliënten was 83,6 jaar.

Uit deze 34 cliënten is de steekproef van 30 cliënten getrokken (de selectielijst). De gemiddelde leeftijd van de cliënten op de selectielijst bedroeg 83,5 jaar.

Daarnaast is een reservelijst samengesteld met 4 cliënten. De gemiddelde leeftijd van de cliënten op de reservelijst bedroeg 84,9 jaar.

#### 3.2 Informatievoorziening

Alle somatische cliënten zijn door zorgcentrum Hoog Anstel 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 maandag 16 en dinsdag 17 februari 2009 door mevrouw A. v.d. Vossen en mevrouw J. Hagenouw.



## 4 Uitkomsten van de cliëntenraadpleging onder intramurale cliënten in zorgcentrum Hoog Anstel

### 4.1 Respons

Voor de cliëntenraadpleging onder intramurale somatische cliënten zijn 34 cliënten benaderd voor een interview. Van de benaderde cliënten verleenden 30 cliënten medewerking aan het onderzoek.

De respons voor de intramurale raadpleging in zorgcentrum Hoog Anstel komt hiermee op 88,2%.

### 4.2 Uitkomsten cliëntenraadpleging intramurale cliënten

#### Over uzelf

#### 1. Hoe lang verblijft u nu in dit huis?

	Hoog Anstel	
	Aantal	%
minder dan een half jaar	5	16,7
6 maanden tot minder dan een jaar	4	13,3
1-2 jaar	5	16,7
2-5 jaar	9	30,0
meer dan 5 jaar	7	23,3
niet ingevuld	0	0
totaal	30	100

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

	Hoog Anstel	
	Aantal	%
omdat u niet meer zelfstandig kunt wonen	17	56,7
vanwege lichamelijke beperkingen of handicap(s)	13	43,3
vanwege chronische ziekte(n)	2	6,7
na een ziekenhuisopname of operatie	4	13,3
na een ongeval	1	3,3
voor herstel of revalidatie	0	0
vanwege zintuiglijke handicap(s) (bijv. slechthorendheid, slechtziendheid)	0	0
vanwege verstandelijke beperkingen of handicap(s)	0	0
vanwege psychosociale problemen (bijv. vereenzaming, depressie, angst)	2	6,7
vanwege een terminale fase van een ziekte of aandoening	1	3,3
wegens opname van partner in het verpleeg- of verzorgingshuis	2	6,7
anders	3	10

### 3. Geslacht

	Hoog Anstel	
	Aantal	%
vrouw	21	70
man	9	30
totaal	30	100

### 4. Leeftijd in klassen

	Hoog Anstel	
	Aantal	%
jonger dan 70 jaar	1	3,3
van 70 - 74 jaar	2	6,7
van 75 - 79 jaar	5	16,7
van 80 - 84 jaar	9	30
van 85 - 89 jaar	10	33,3
ouder dan 90 jaar	3	10
totaal	30	100

### 5. Wat is uw hoogst voltooide opleiding?

	Hoog Anstel	
	Aantal	%
lager onderwijs	23	76,7
lager of voorbereidend beroepsonderwijs	6	20
middelbaar algemeen voortgezet onderwijs	0	0
middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs	1	3,3
totaal	30	100

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

	Hoog Anstel	
	Aantal	%
uitstekend	1	3,3
zeer goed	2	6,7
goed	10	33,3
matig	15	50
slecht	2	6,7
totaal	30	100

### 7. Wat is het geboorteland van uzelf?

	Hoog Anstel	
	Aantal	%
Nederland	29	96,7
anders namelijk; • Slovenië	1	3,3
totaal	30	100

## 8. Wat is het geboorteland van uw vader?

	Hoog Anstel	
	Aantal	%
Nederland	26	86,7
Duitsland	2	6,7
anders,nl:		
• Italië	2	6,7
• Slovenië		
totaal	30	100

## 9. Wat is het geboorteland van uw moeder?

	Hoog Anstel	
	Aantal	%
Nederland	22	73,3
Duitsland	6	20,0
anders,nl:		
• België	2	6,7
• Slovenië		
totaal	30	100,0

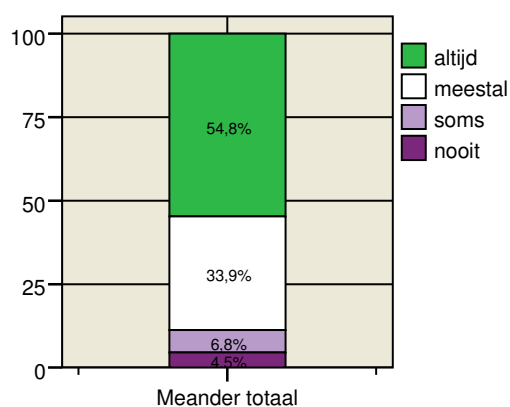
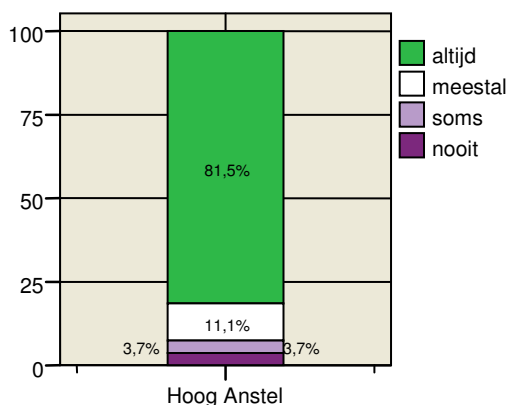
## Lichamelijk welbevinden

(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.

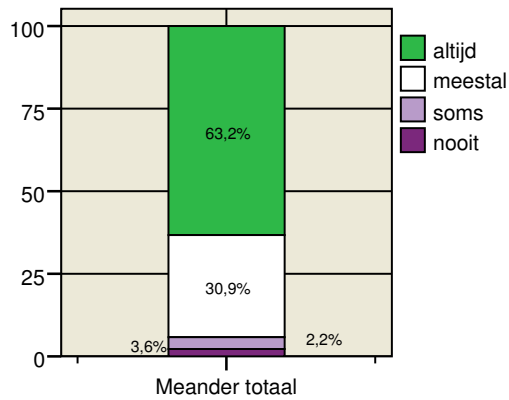
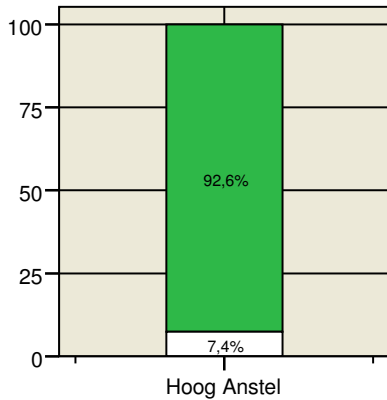
## 10. Gebeurt uw verzorging op de momenten waarop u dat wilt?

Hoog Anstel	in de grafiek	Meander totaal
N=27	nvt/niet nodig	N=221
N=3	totaal	N=39
N=30		N=260



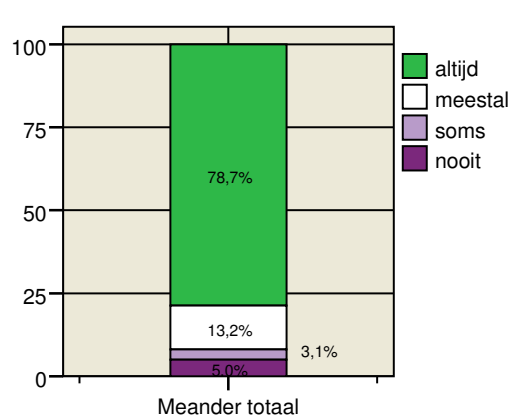
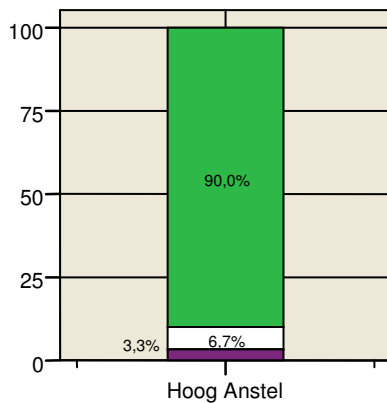
### 11. Gebeurt uw verzorging op de manier zoals u dat wilt?

Hoog Anstel		Meander totaal
N=27	in de grafiek nvt/niet nodig totaal	N=223
N=3		N=38
N=30		N=261



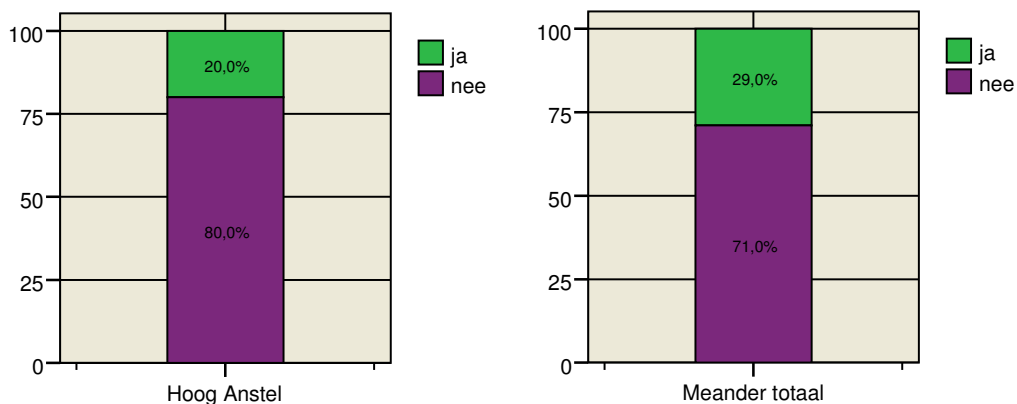
### 12. Kunt u opstaan en naar bed gaan wanneer u dat wilt?

Hoog Anstel		Meander totaal
N=30	in de grafiek totaal	N=258
N=30		N=258



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

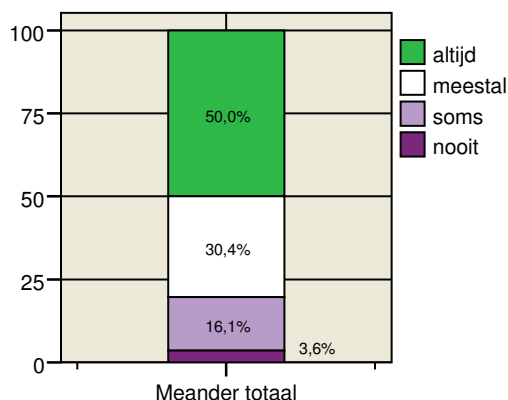
Hoog Anstel		Meander totaal
N=30	in de grafiek	N=259
N=30	totaal	N=259



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

Hoog Anstel		Meander totaal
N=3	in de grafiek	N=56
N=3	totaal	N=56

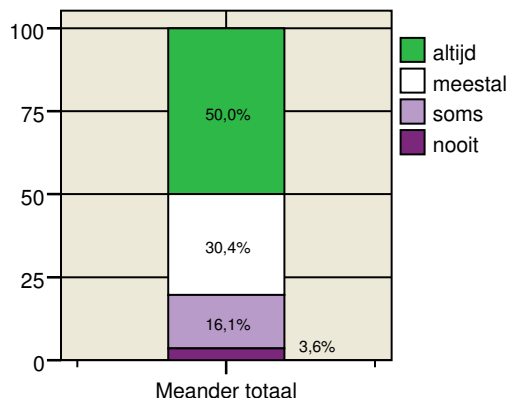
Het antwoord op deze vraag kunnen wij helaas niet weergeven, omdat het aantal respondenten dat deze vraag beantwoord heeft, te klein is.



### 15. Heeft u voldoende privacy tijdens de toiletgang?

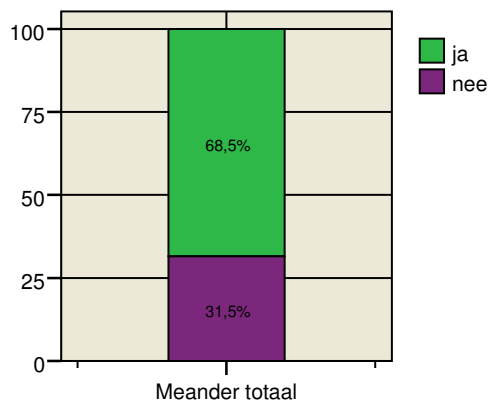
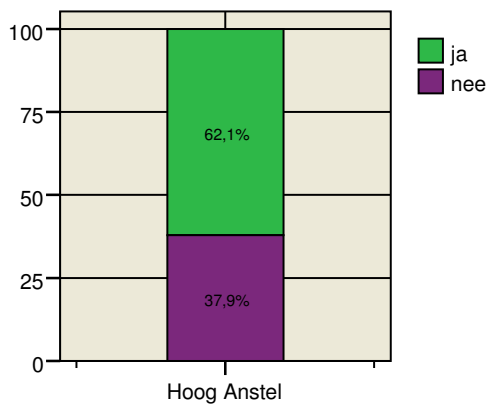
Hoog Anstel		Meander totaal
N=3	in de grafiek	N=52
N=3	Totaal	N=52

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



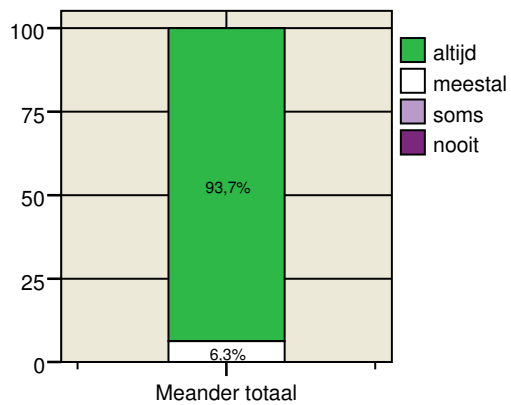
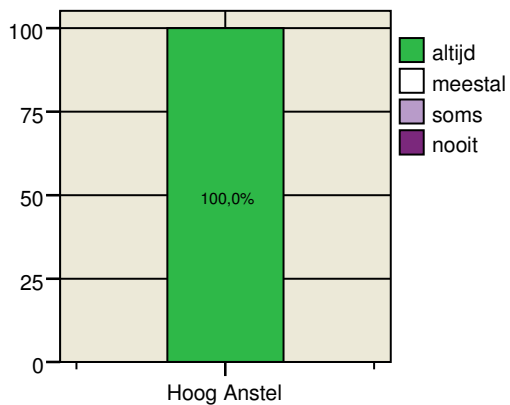
### 16. Gebruikt u incontinentiemateriaal?

Hoog Anstel		Meander totaal
N=29	in de grafiek	N=257
N=29	Totaal	N=257



### 17. Wordt incontinentiemateriaal tijdig verschoond?

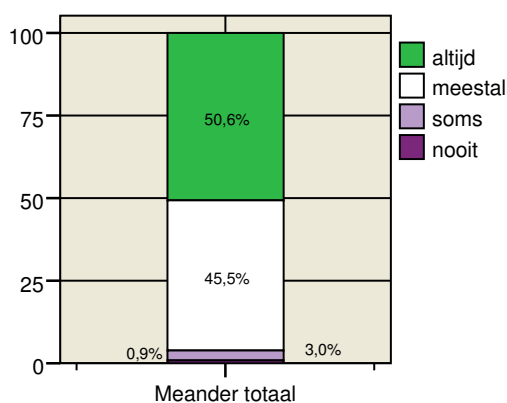
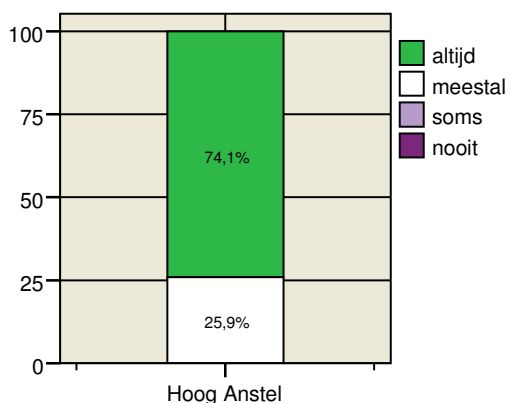
Hoog Anstel		Meander totaal
N=18	in de grafiek	N=174
N=0	nvt	N=0
N=18	totaal	N=174



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.

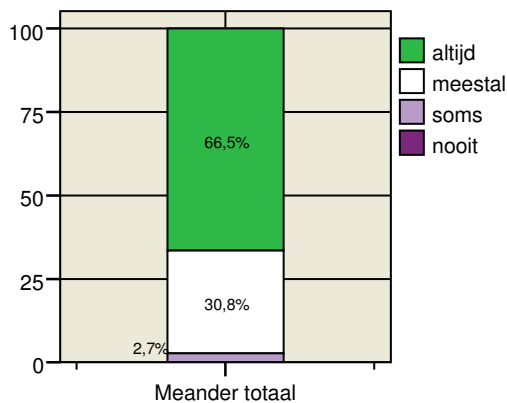
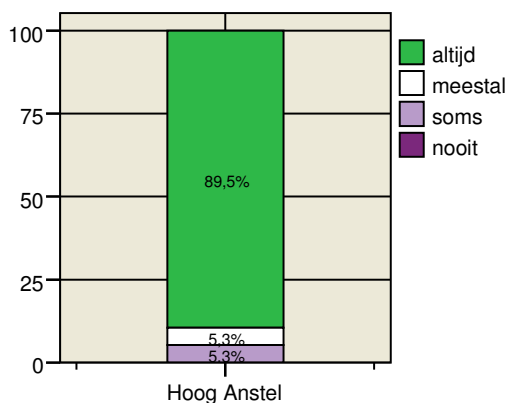
**18. Werken de verzorgenden en verpleegkundigen vakkundig?**

Hoog Anstel		Meander totaal
N=27	in de grafiek nvt/weet niet totaal	N=235
N=3		N=26
N=30		N=261



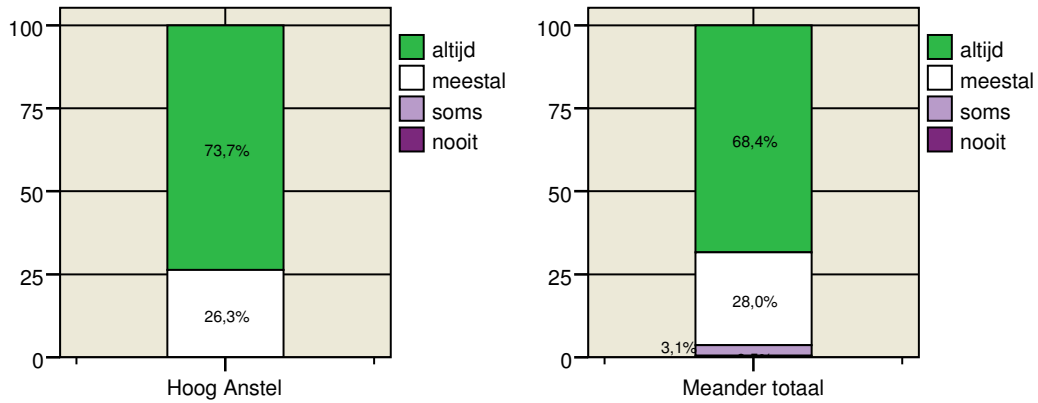
**19. Worden verpleegkundige handelingen goed verricht?**

Hoog Anstel		Meander totaal
N=19	in de grafiek nvt/weet niet totaal	N=182
N=10		N=78
N=29		N=260



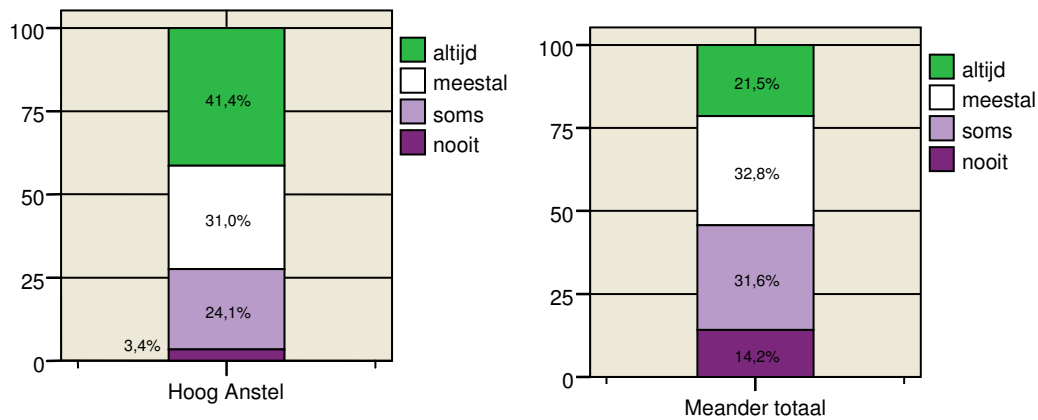
**20. Stemmen de verschillende zorgverleners uw verzorging en behandeling goed op elkaar af?**

Hoog Anstel		Meander totaal
N=19	in de grafiek nvt/weet niet totaal	N=193
N=11		N=67
N=30		N=260



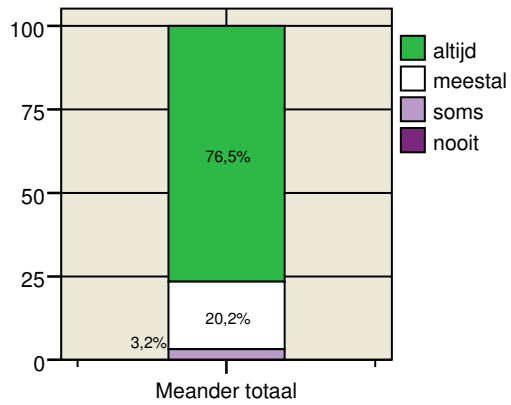
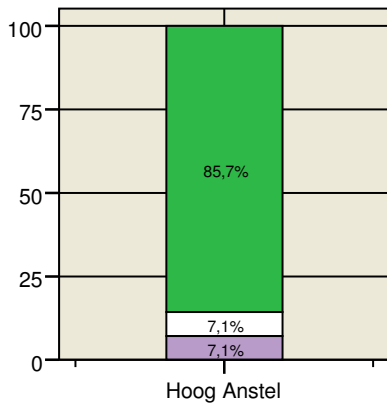
**21. Is er voldoende personeel in huis?**

Hoog Anstel		Meander totaal
N=29	in de grafiek nvt/weet niet totaal	N=247
N=1		N=13
N=30		N=260



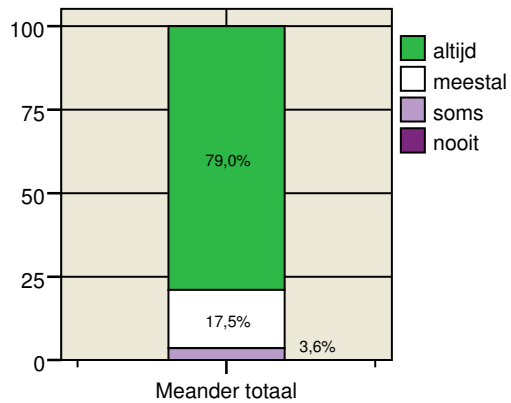
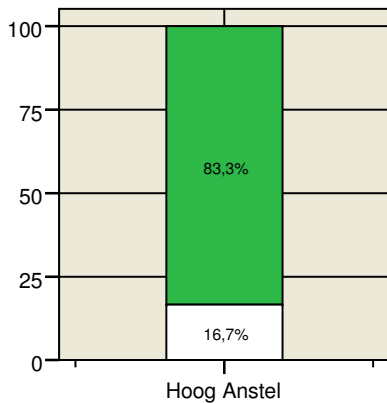
**22. Zijn uw zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?**

Hoog Anstel		Meander totaal
N=28	in de grafiek	N=247
N=2	nvt/weet niet	N=14
N=30	totaal	N=261



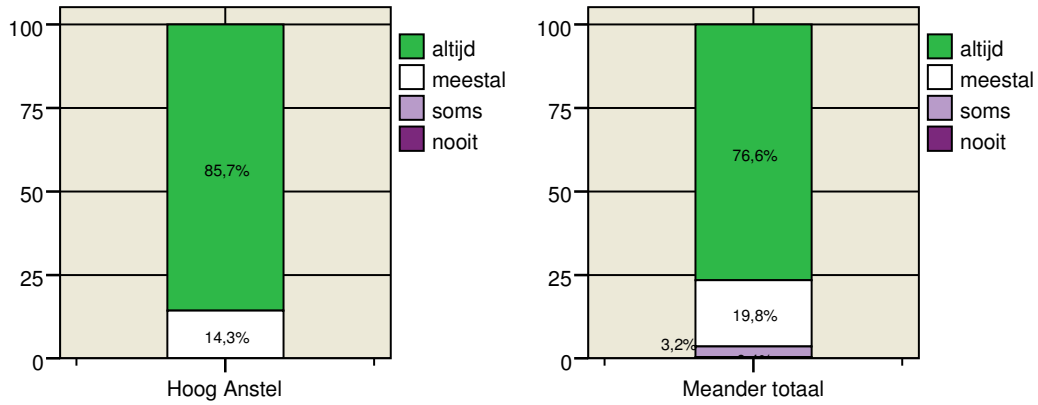
**23. Houden de verzorgenden en verpleegkundigen rekening met wat u zelf wel en niet kunt?**

Hoog Anstel		Meander totaal
N=30	in de grafiek	N=247
N=0	nvt/weet niet	N=14
N=30	totaal	N=261



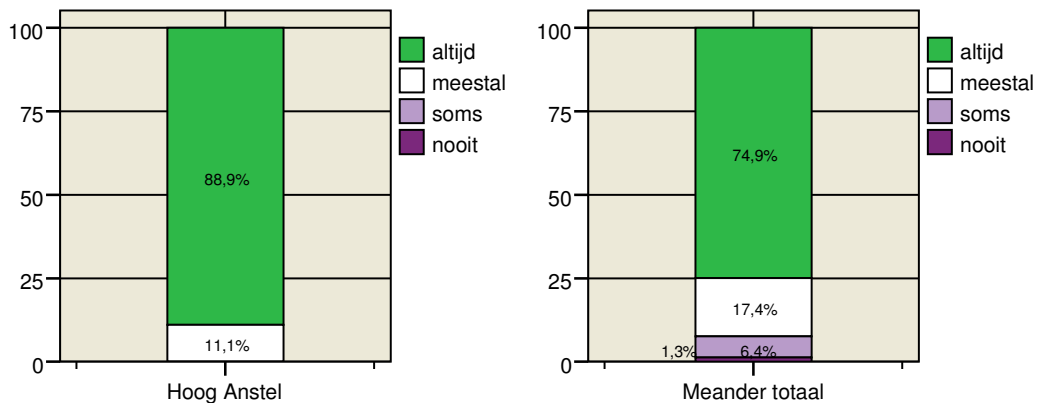
## 24. Worden uw gezondheidsklachten serieus genomen door de zorgverleners?

Hoog Anstel		Meander totaal
N=28	in de grafiek nvt/weet niet totaal	N=248
N=2		N=13
N=30		N=261



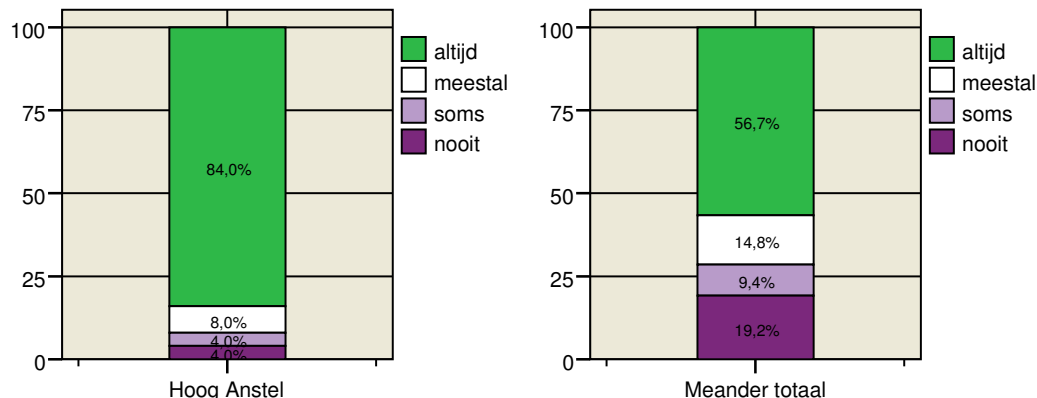
## 25. Krijgt u snel hulp bij pijn of ziekte?

Hoog Anstel		Meander totaal
N=27	in de grafiek nvt/weet niet totaal	N=235
N=3		N=26
N=30		N=261



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

Hoog Anstel		Meander totaal
N=25	in de grafiek	N=203
N=5	nvt/weet niet	N=57
N=30	totaal	N=260



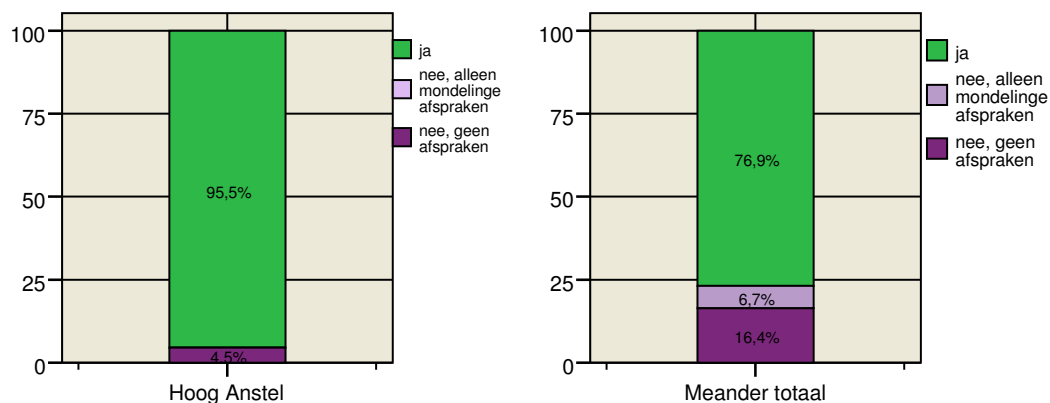
**Zorg- en leefplan / behandelplan**

(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.

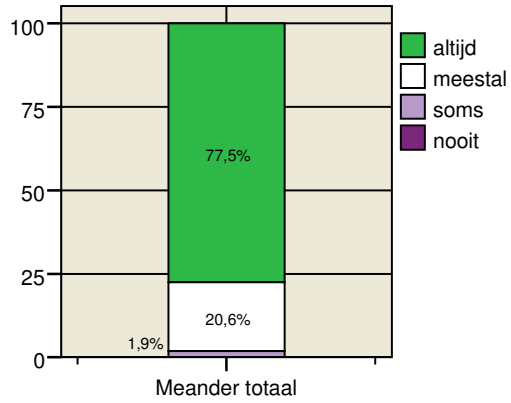
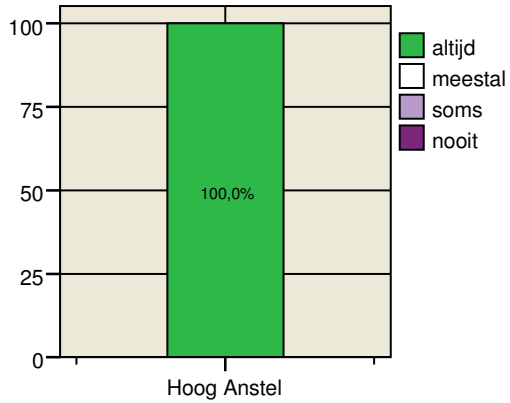
**27. Zijn er schriftelijke afspraken met u gemaakt over de zorg die u krijgt van het verpleeg-/verzorgingshuis?**

Hoog Anstel		Meander totaal
N=22	in de grafiek	N=195
N=8	weet niet	N=65
N=30	totaal	N=260



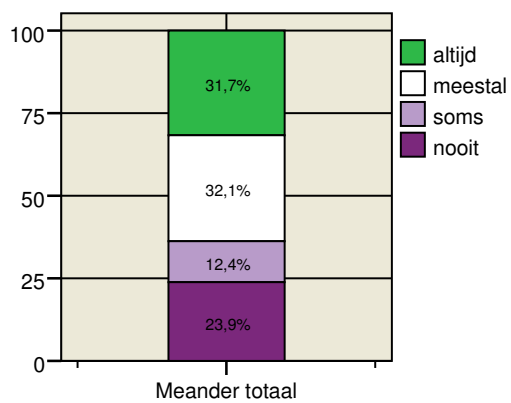
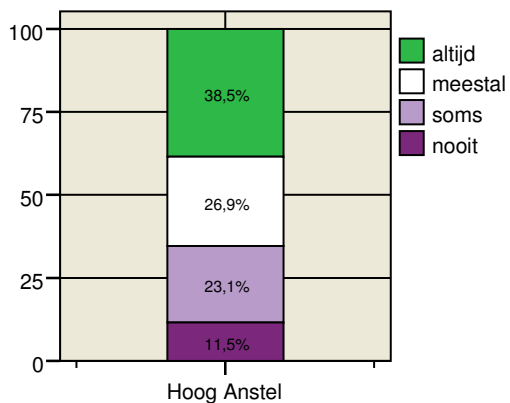
**28. Komt het verpleeg-/verzorgingshuis de afspraken over uw verzorging en behandeling goed na?**

Hoog Anstel		Meander totaal
N=21	in de grafiek	N=160
N=21	totaal	N=160



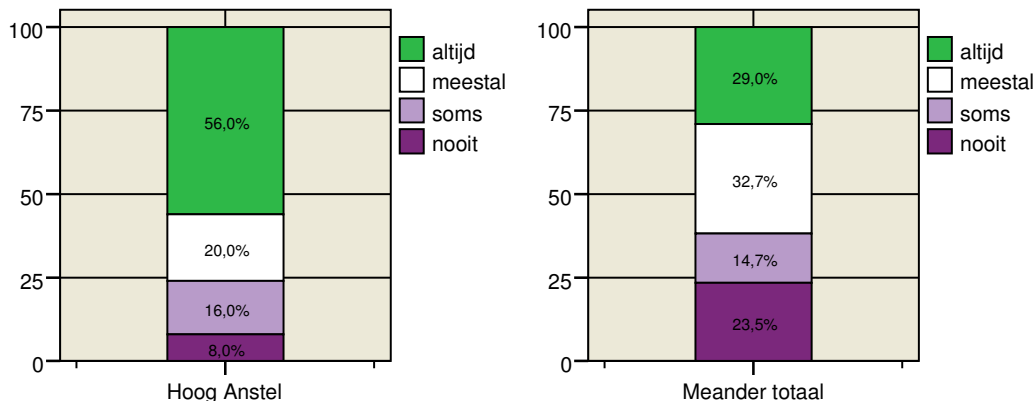
**29. Hoe vaak beslist u mee over de verzorging of behandeling die u krijgt?**

Hoog Anstel		Meander totaal
N=26	in de grafiek	N=218
N=3	nvt/niet nodig	N=41
N=29	totaal	N=259



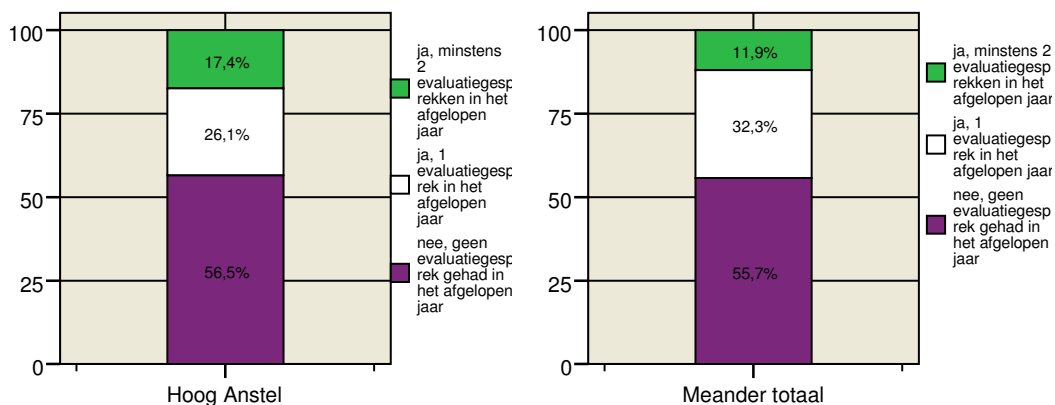
### 30. Hoe vaak beslist u mee over de tijdstippen en dagen waarop u verzorging of behandeling krijgt?

Hoog Anstel		Meander totaal
N=25	in de grafiek	N=217
N=5	nvt/niet nodig	N=44
N=30	totaal	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?

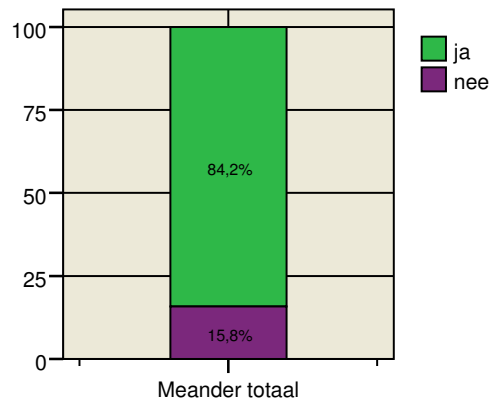
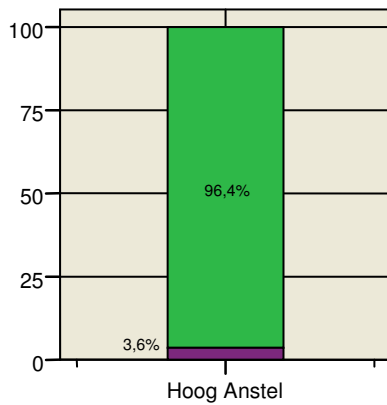
Hoog Anstel		Meander totaal
N=23	in de grafiek	N=201
N=4	nvt	N=37
N=3	weet niet	N=22
N=30	total	N=260



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.

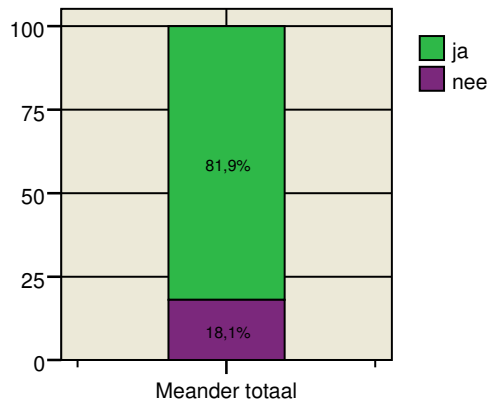
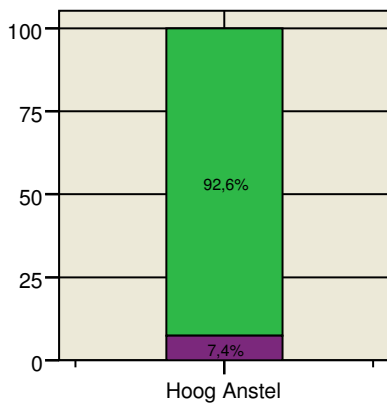
**32. Heeft u voldoende informatie gekregen over wat de zorginstelling u kan bieden?**

Hoog Anstel		Meander totaal
N=28	in de grafiek	N=228
N=2	weet niet	N=33
N=30	totaal	N=261



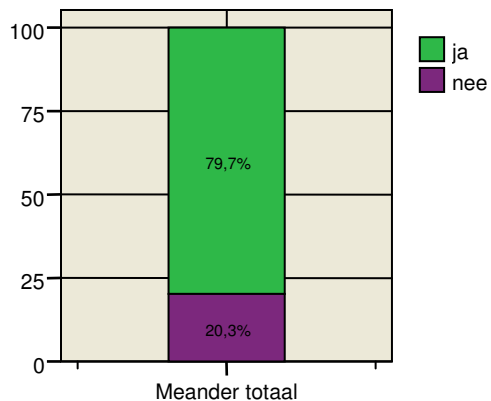
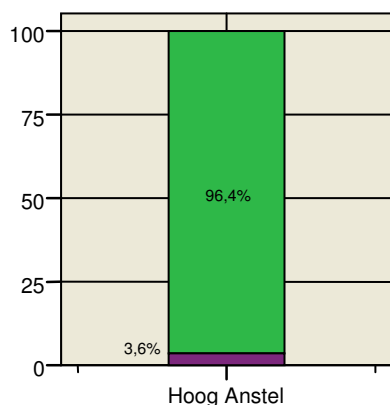
**33. Heeft u voldoende informatie gekregen over uw rechten?**

Hoog Anstel		Meander totaal
N=27	in de grafiek	N=221
N=3	weet niet	N=40
N=30	totaal	N=261



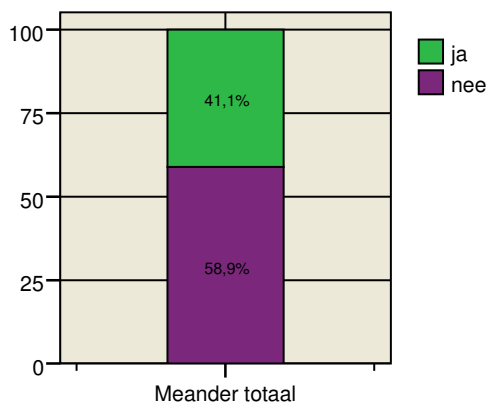
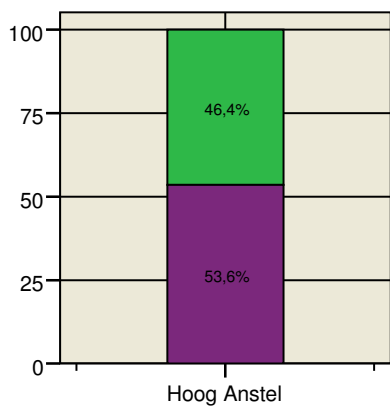
### 34. Heeft u voldoende informatie gekregen over wat er van u wordt verwacht?

Hoog Anstel		Meander totaal
N=28	in de grafiek weet niet totaal	N=232
N=2		N=27
N=30		N=259



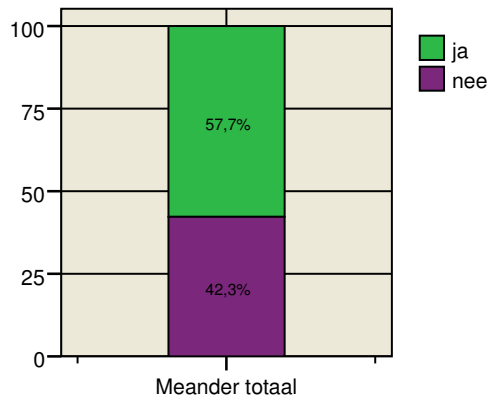
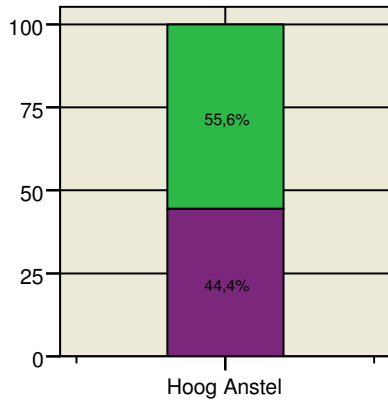
### 35. Heeft u voldoende informatie gekregen over het beleid van de zorginstelling als het gaat om beslissingen over de zorg rond het levenseinde?

Hoog Anstel		Meander totaal
N=28	in de grafiek weet niet totaal	N=219
N=2		N=39
N=30		N=258



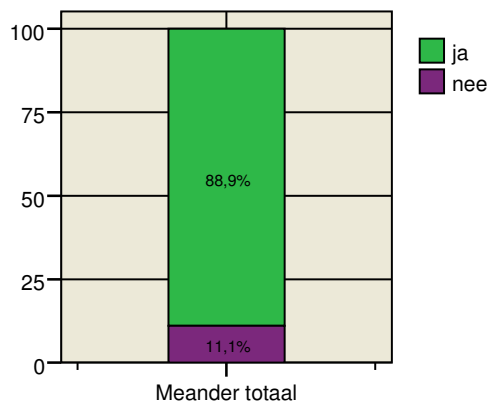
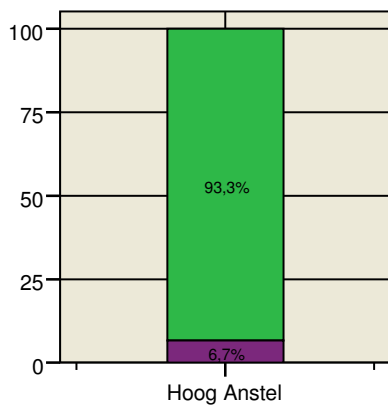
### 36. Heeft u voldoende informatie gekregen over de cliëntenraad?

Hoog Anstel		Meander totaal
N=27	in de grafiek weet niet totaal	N=234
N=3		N=25
N=30		N=259



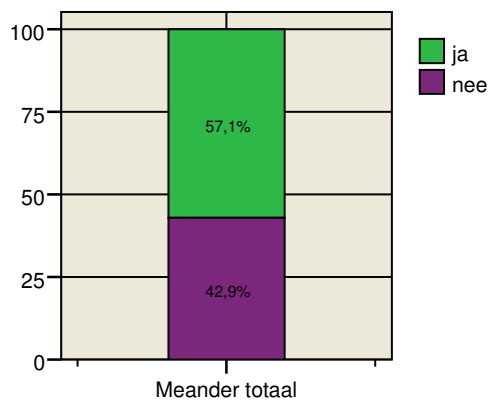
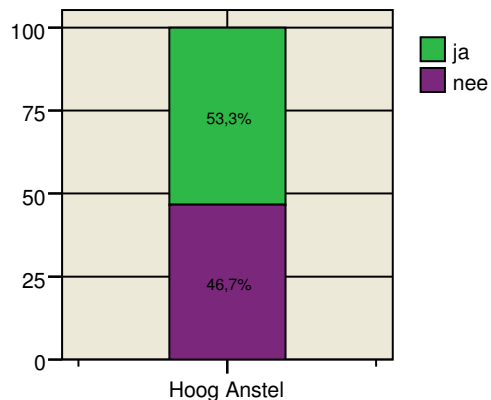
### 37. Weet u bij wie u met uw vragen, problemen en eventuele klachten terecht kunt in het verpleeg-/verzorgingshuis?

Hoog Anstel		Meander totaal
N=30	in de grafiek totaal	N=261
N=30		N=261



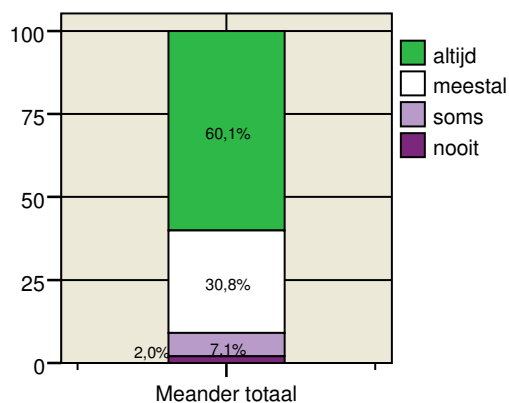
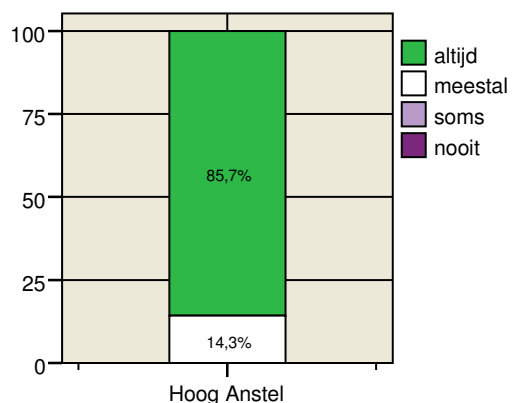
**38. Heeft u een vaste contactpersoon (zorgverlener /leidinggevende) als aanspreekpunt in het huis?**

Hoog Anstel		Meander totaal
N=30 N=30	in de grafiek totaal	N=261 N=261



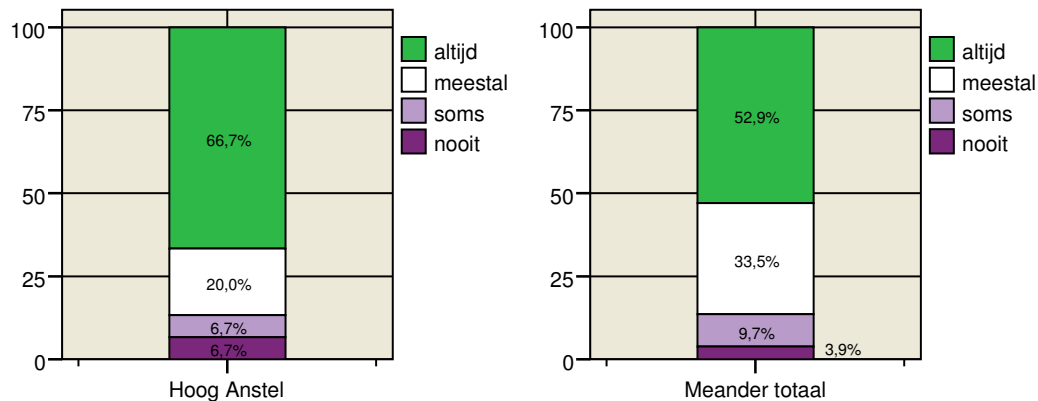
**39. Staat het verpleeg-/verzorgingshuis open voor uw wensen?**

Hoog Anstel		Meander totaal
N=21 N=9 N=30	in de grafiek nvt/weet niet totaal	N=198 N=62 N=260



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

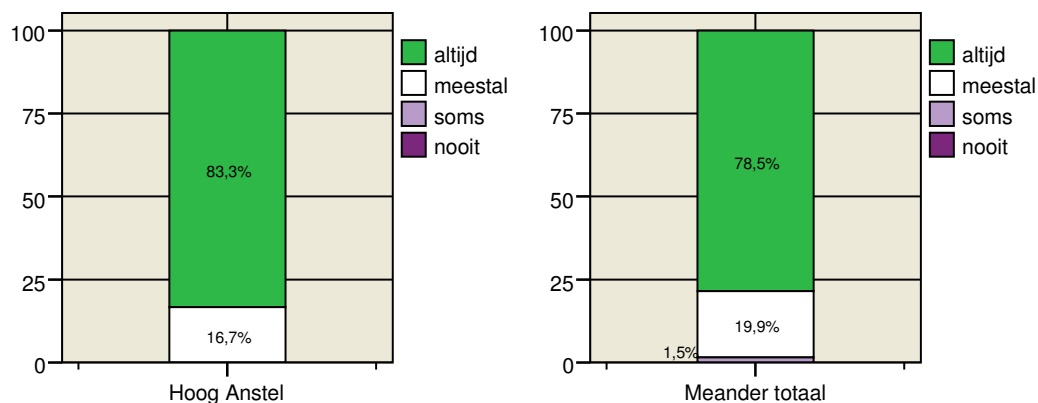
Hoog Anstel		Meander totaal
N=15	in de grafiek	N=155
N=15	nvt/weet niet	N=106
N=30	totaal	N=261



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

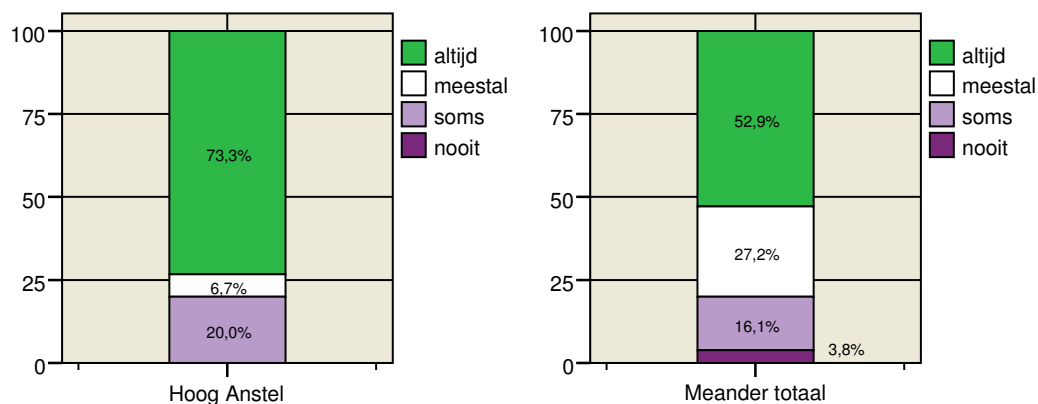
#### 41. Hoe vaak behandelen de zorgverleners u beleefd?

Hoog Anstel		Meander totaal
N=30	in de grafiek	N=261
N=30	totaal	N=261



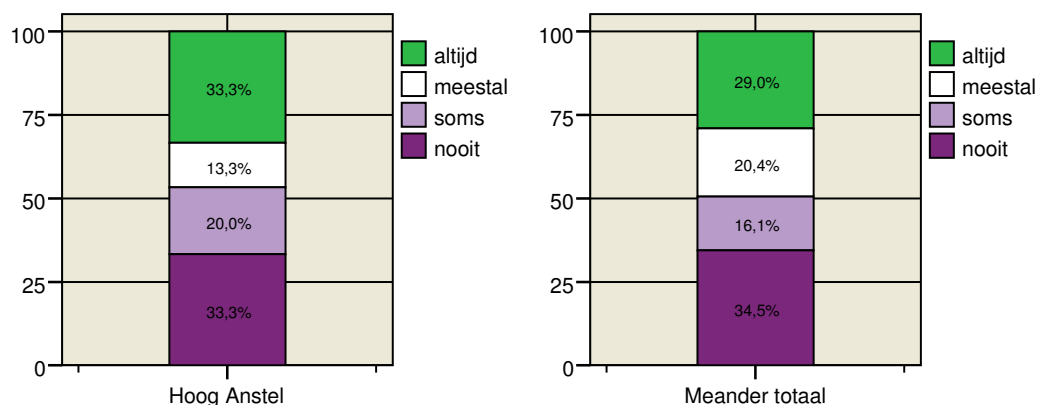
### 42. Besteden de zorgverleners voldoende tijd aan u?

Hoog Anstel		Meander totaal
N=30	in de grafiek	N=261
N=30	totaal	N=261



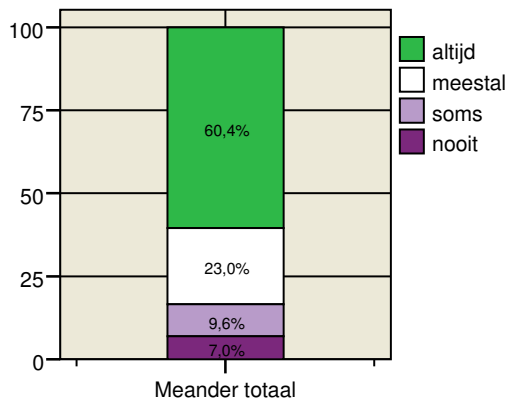
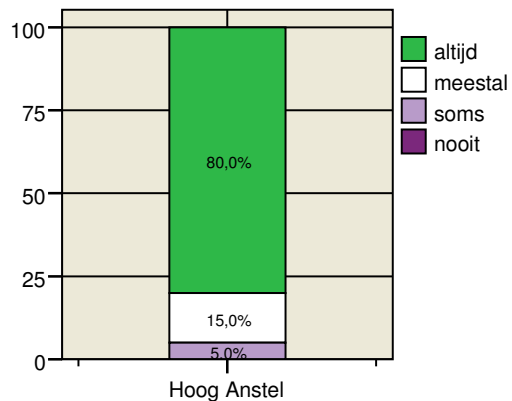
### 43. Hoe vaak overleggen de zorgverleners met u over wat er moet gebeuren?

Hoog Anstel		Meander totaal
N=30	in de grafiek	N=255
N=30	totaal	N=255



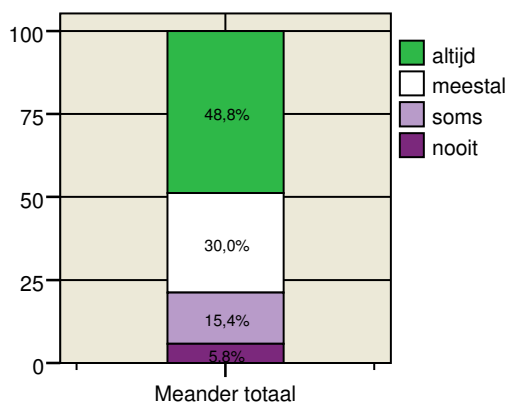
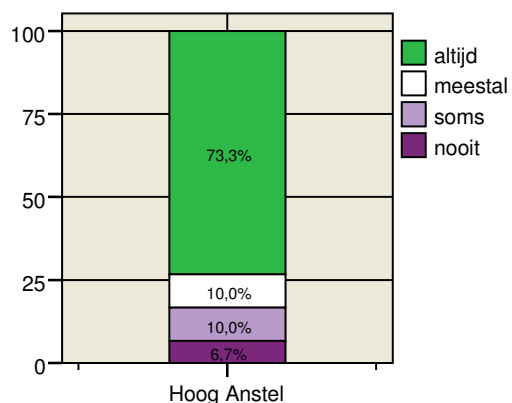
**44. Zijn de zorgverleners bereid met u te praten over zaken die naar uw mening niet goed zijn gegaan?**

Hoog Anstel		Meander totaal
N=20	in de grafiek nvt/niet nodig totaal	N=187
N=10		N=73
N=30		N=260



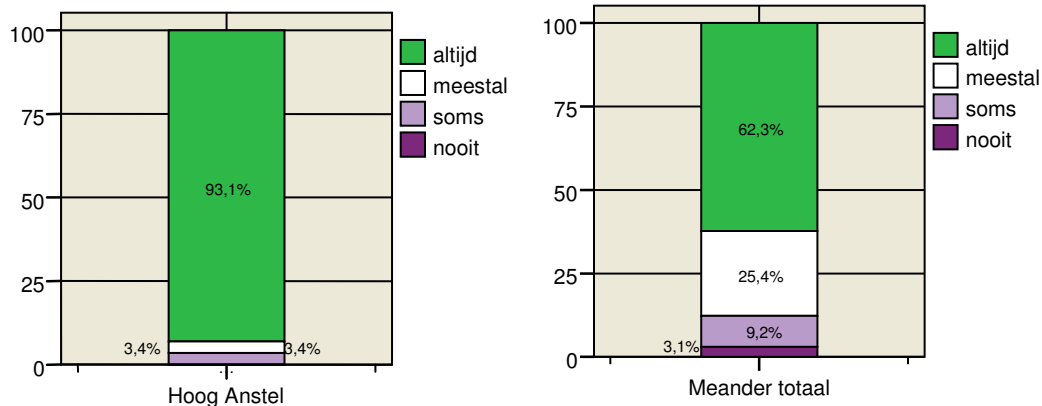
**45. Hoe vaak luisteren zorgverleners aandachtig naar u?**

Hoog Anstel		Meander totaal
N=30	in de grafiek totaal	N=261
N=30		N=261



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

Hoog Anstel		Meander totaal
N=29	in de grafiek totaal	N=260
N=29		N=260



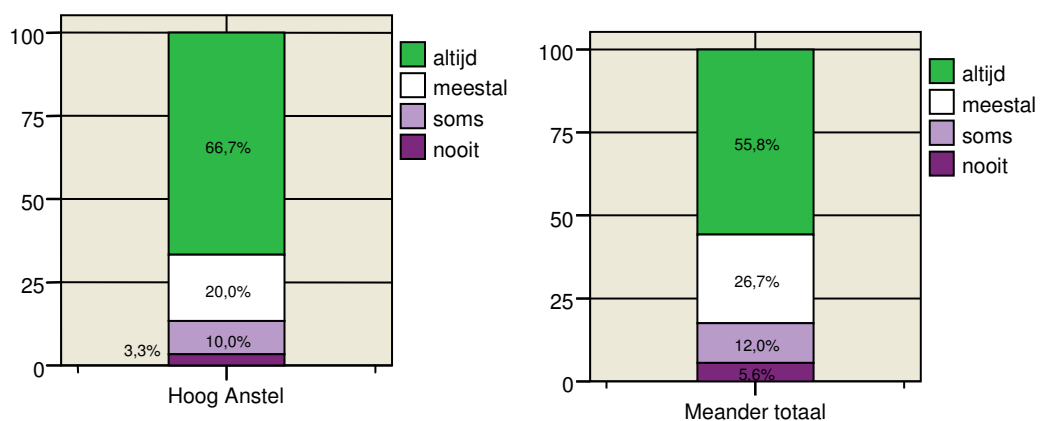
#### Geestelijk welbevinden

(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.

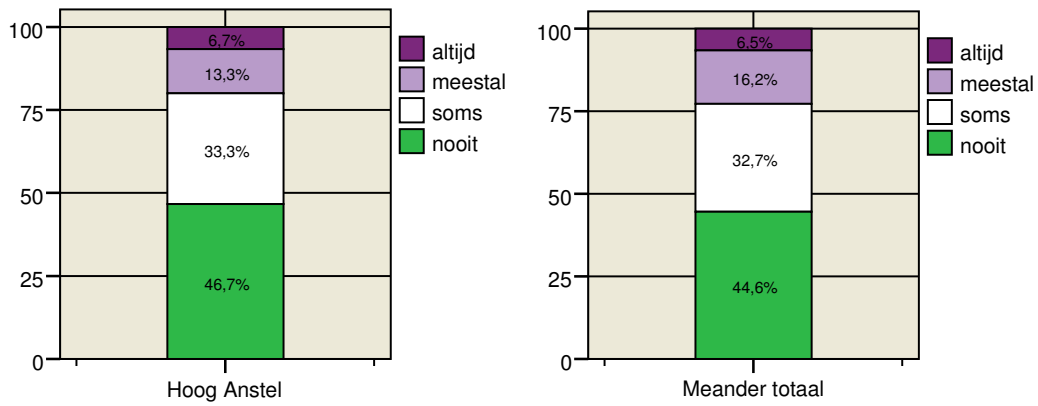
#### 47. Hebben de verzorgenden en verpleegkundigen voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?

Hoog Anstel		Meander totaal
N=30	in de grafiek nvt/niet nodig totaal	N=251
N=0		N=10
N=30		N=261



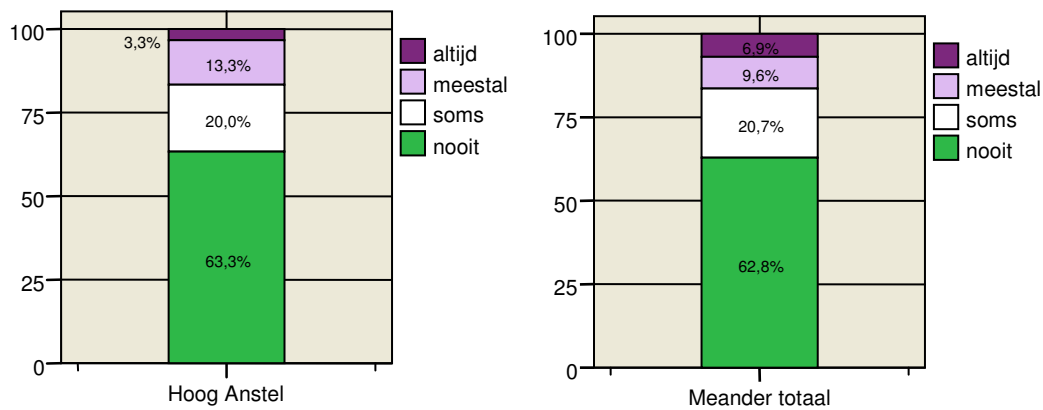
#### 48. Hoe vaak bent u ongerust?

Hoog Anstel		Meander totaal
N=30	in de grafiek totaal	N=260
N=30		N=260



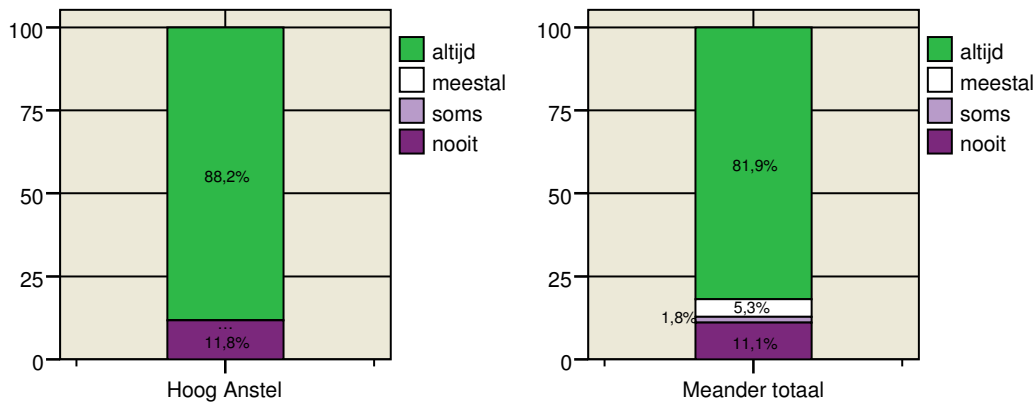
#### 49. Voelt u zich eenzaam?

Hoog Anstel		Meander totaal
N=30	in de grafiek totaal	N=261
N=30		N=261



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

Hoog Anstel		Meander totaal
N=17	in de grafiek nvt/niet nodig totaal	N=171
N=13		N=89
N=30		N=260



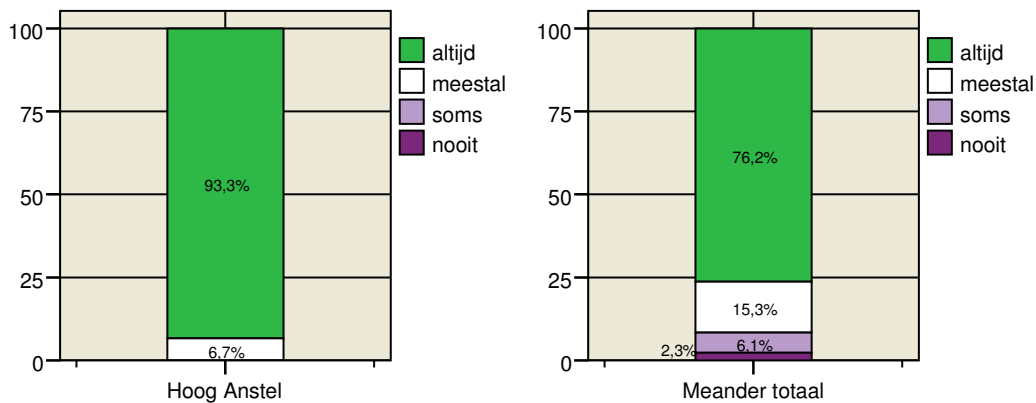
## Woon- en leefomstandigheden

(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.

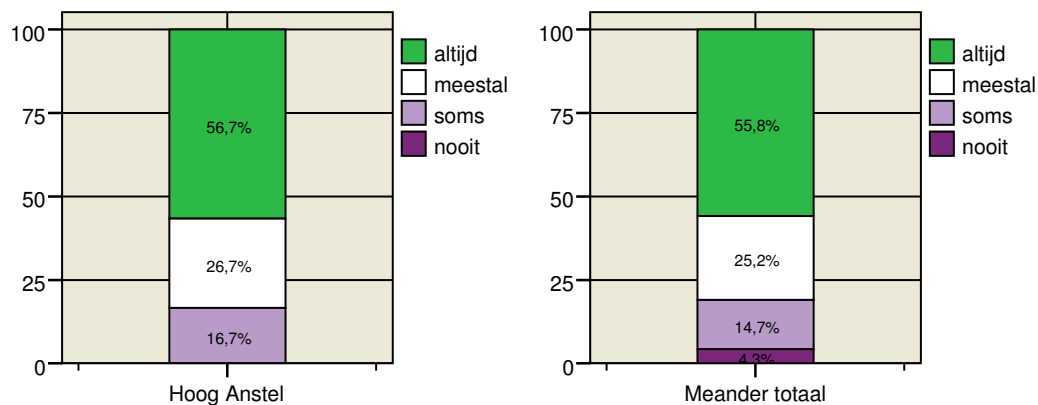
## 51. Is de temperatuur in uw woonruimte aangenaam?

Hoog Anstel		Meander totaal
N=30	in de grafiek totaal	N=261
N=30		N=261



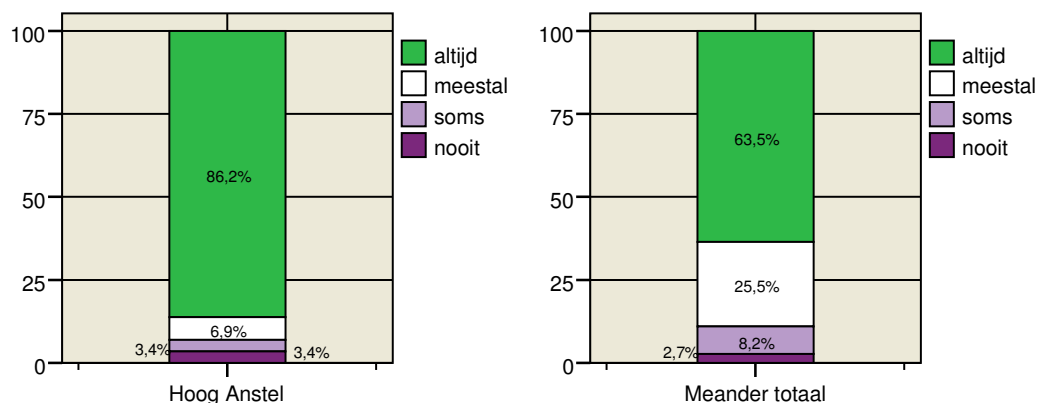
## 52. Wordt uw woonruimte goed schoongehouden?

Hoog Anstel		Meander totaal
N=30	in de grafiek	N=258
N=0	nvt/weet niet	N=2
N=30	totaal	N=260



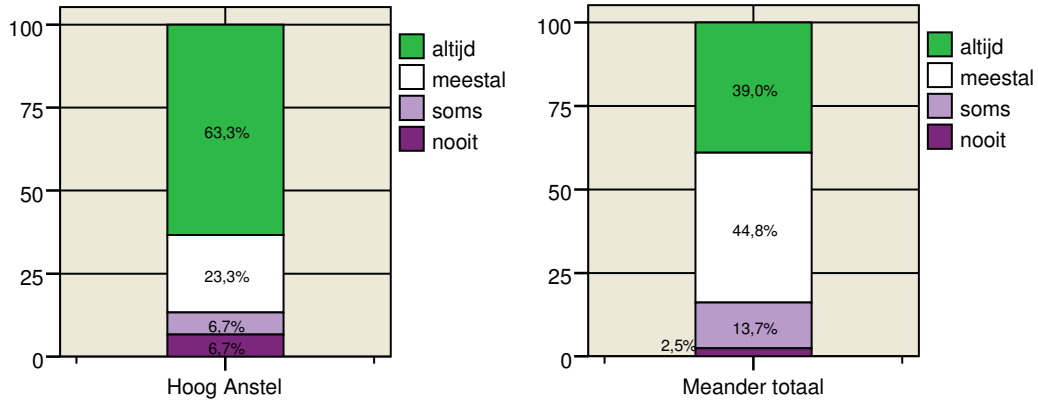
## 53. Zijn de algemene ruimten zoals huiskamer, gang en hal, aangenaam om in te verblijven?

Hoog Anstel		Meander totaal
N=29	in de grafiek	N=255
N=29	totaal	N=255



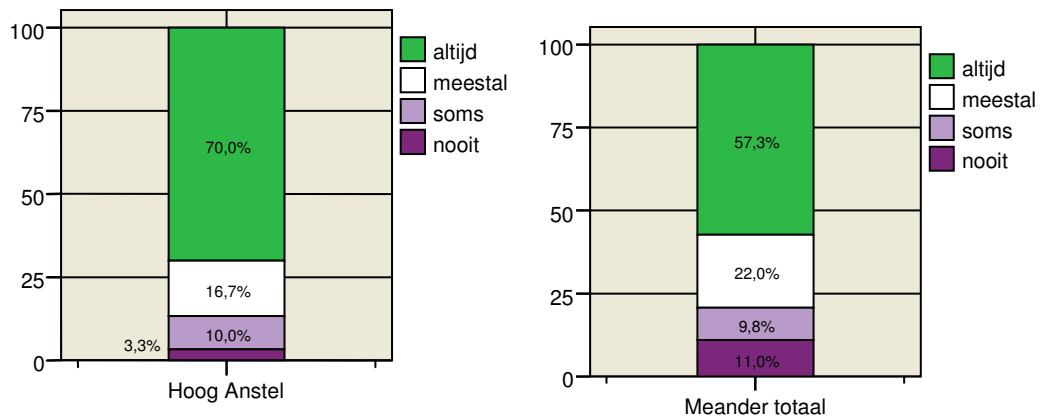
### 54. Gaan de bewoners prettig met elkaar om?

Hoog Anstel		Meander totaal
N=30	in de grafiek nvt/weet niet totaal	N=241
N=0		N=20
N=30		N=261



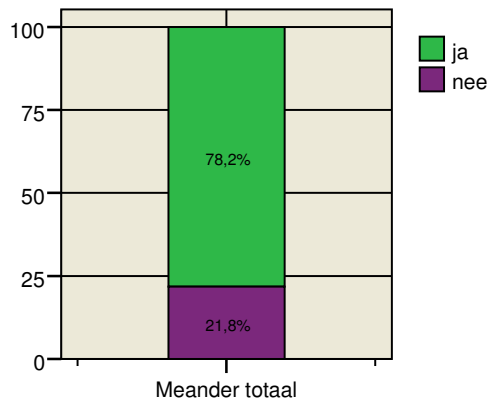
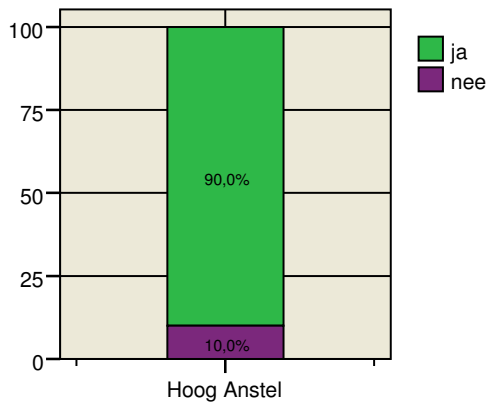
### 55. Voelt u zich hier thuis?

Hoog Anstel		Meander totaal
N=30	in de grafiek totaal	N=255
N=30		N=255



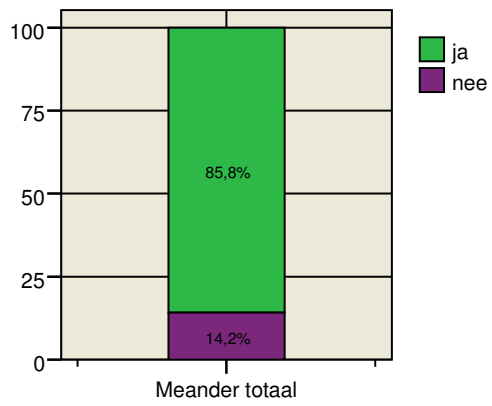
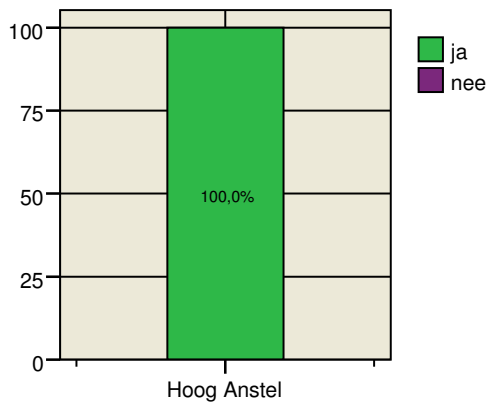
### 56. Heeft u voldoende woonruimte?

Hoog Anstel		Meander totaal
N=30	in de grafiek	N=261
N=30	totaal	N=261



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

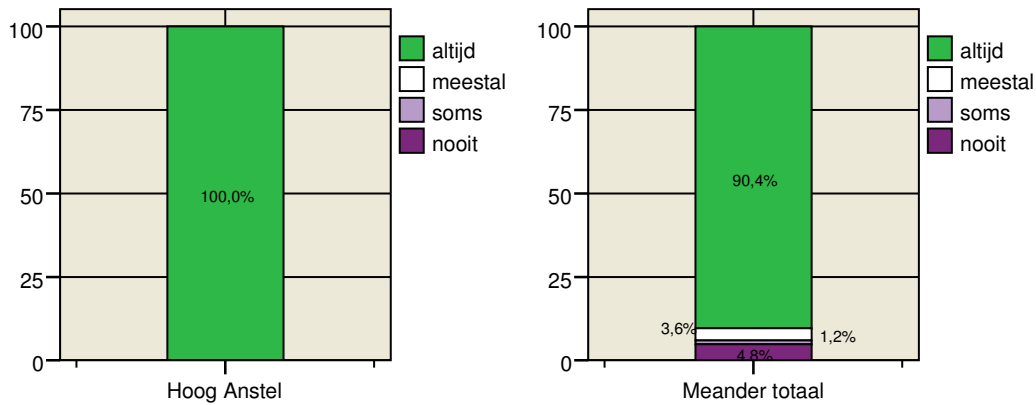
Hoog Anstel		Meander totaal
N=30	in de grafiek	N=261
N=30	totaal	N=261



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

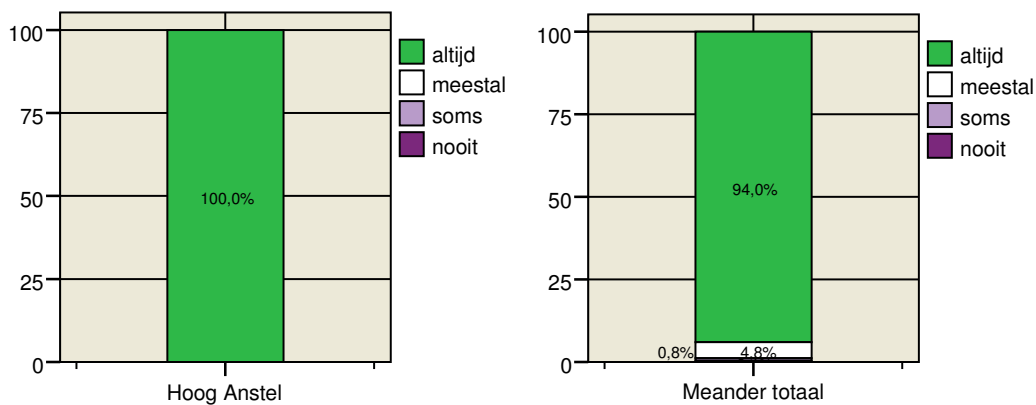
**58. Kunt u zich met bezoek op een rustige plek terugtrekken?**

Hoog Anstel		Meander totaal
N=30	in de grafiek	N=250
N=0	nvt	N=11
N=30	totaal	N=261



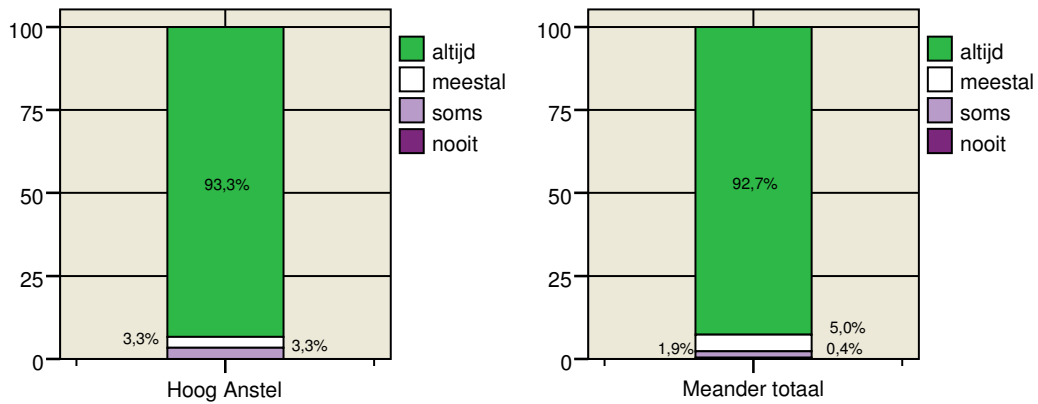
**59. Heeft u voldoende gelegenheid om alleen te zijn?**

Hoog Anstel		Meander totaal
N=30	in de grafiek	N=250
N=0	nvt	N=11
N=30	totaal	N=261



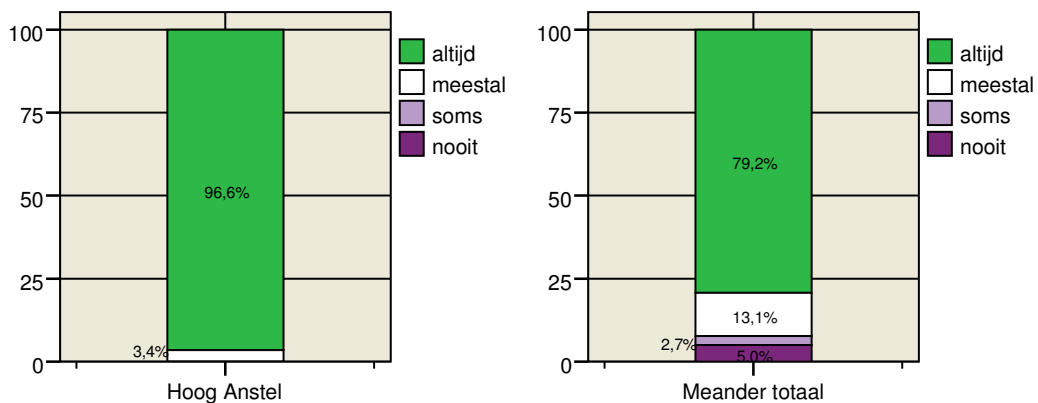
### 60. Laten de verzorgenden en medewerkers u met rust als u dat wilt?

Hoog Anstel		Meander totaal
N=30	in de grafiek	N=261
N=30	totaal	N=261



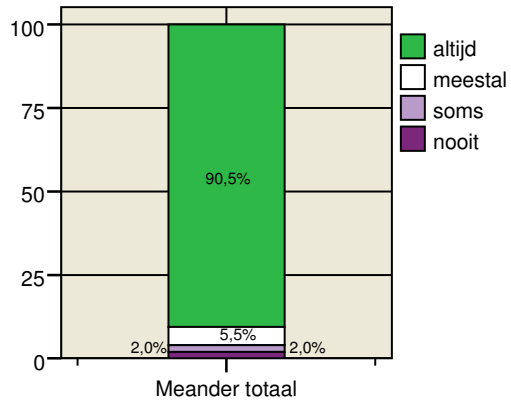
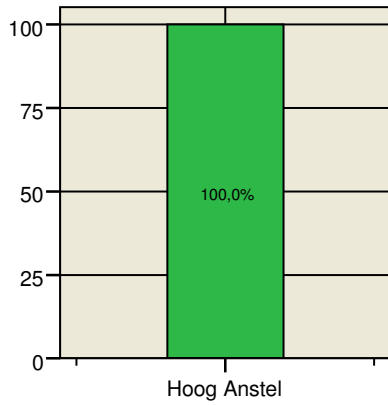
### 61. Kunt u zelf bepalen hoe uw dag eruit ziet?

Hoog Anstel		Meander totaal
N=29	in de grafiek	N=260
N=29	totaal	N=260



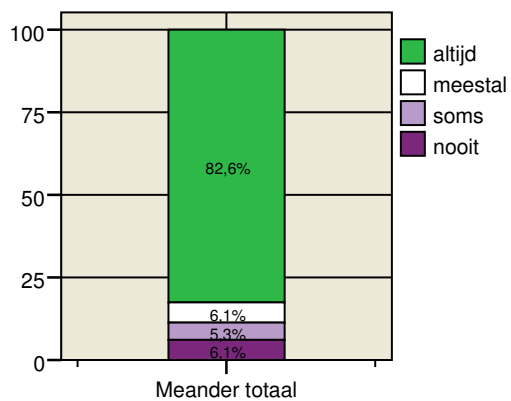
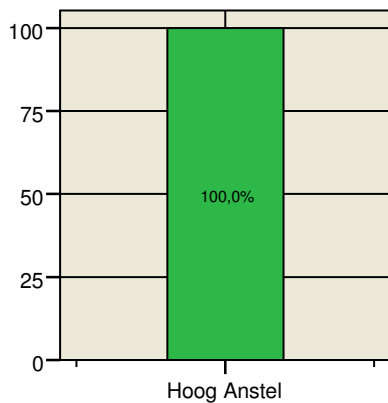
## 62. Kunt u komen waar u wilt in het verpleeg-/verzorgingshuis?

Hoog Anstel		Meander totaal
N=30	in de grafiek	N=253
N=0	nvt	N=8
N=30	totaal	N=261



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

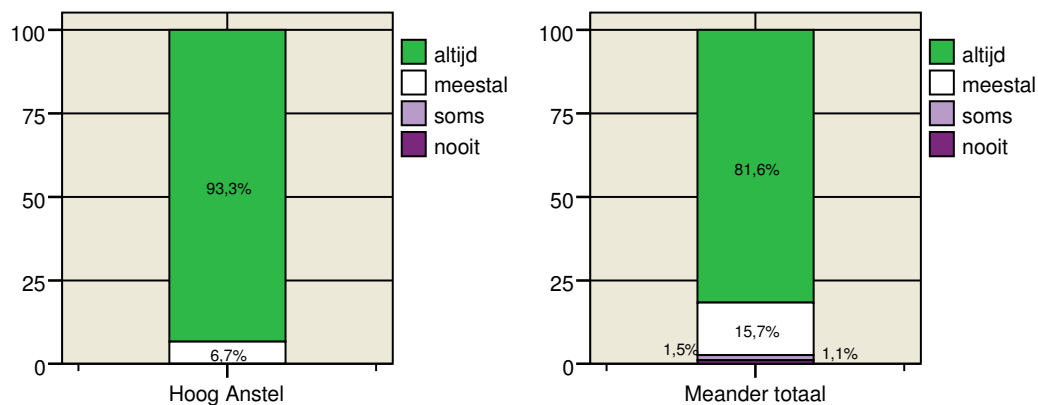
Hoog Anstel		Meander totaal
N=30	in de grafiek	N=247
N=0	nvt	N=14
N=30	totaal	N=261



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

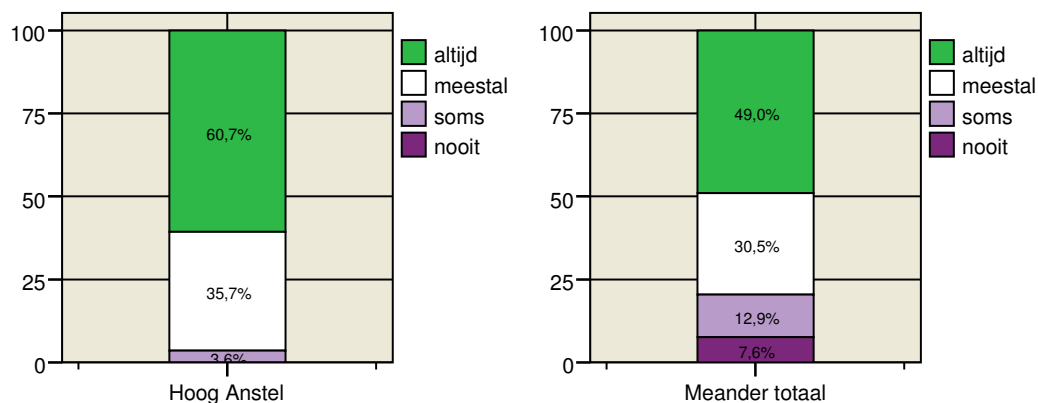
#### 64. Voelt u zich veilig in huis?

Hoog Anstel		Meander totaal
N=30	in de grafiek	N=261
N=30	totaal	N=261



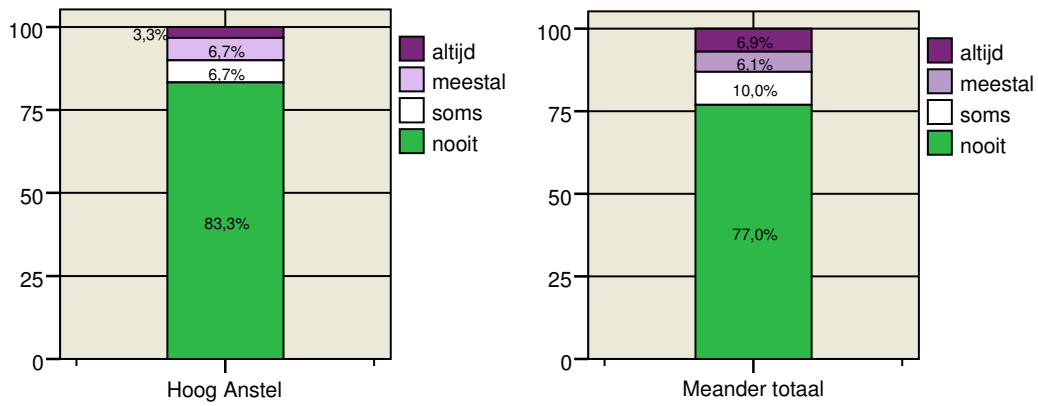
#### 65. Reageert een medewerker binnen vijf minuten als u belt?

Hoog Anstel		Meander totaal
N=28	in de grafiek	N=249
N=2	nvt	N=11
N=30	totaal	N=260



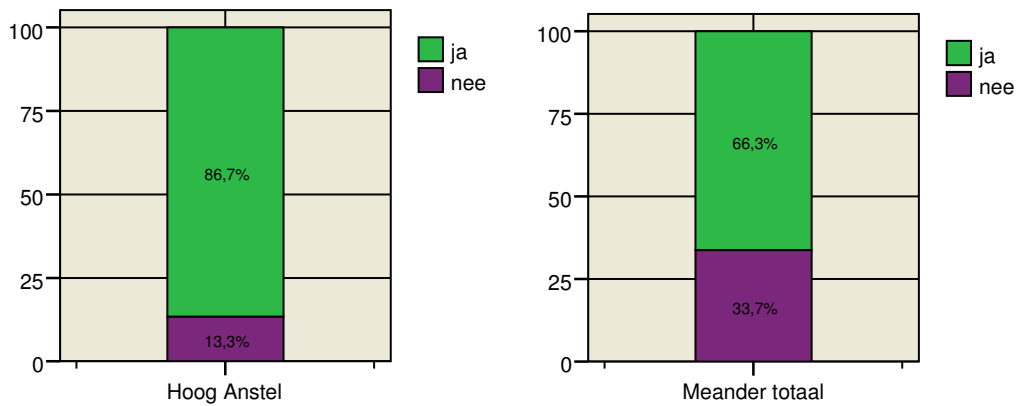
### 66. Maakt u zich zorgen over diefstal?

Hoog Anstel		Meander totaal
N=30	in de grafiek	N=261
N=30	totaal	N=261



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

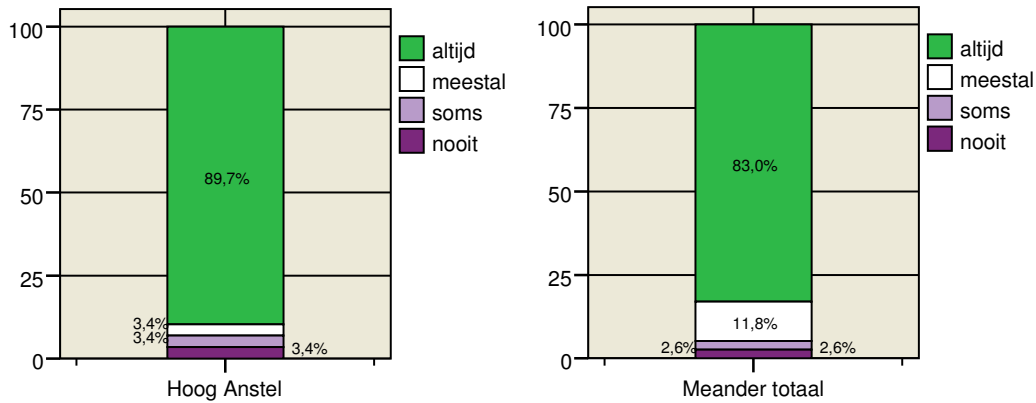
Hoog Anstel		Meander totaal
N=30	in de grafiek	N=258
N=30	totaal	N=258



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

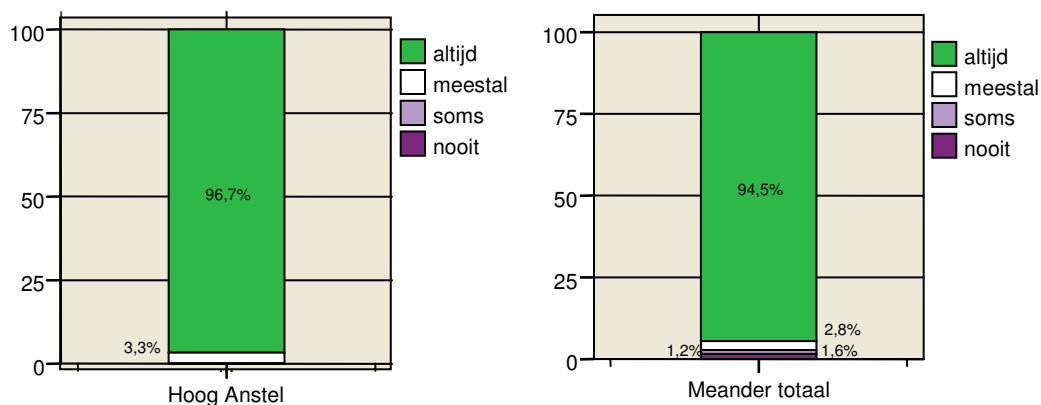
**68. Heeft u voldoende mogelijkheden voor activiteiten en dagelijkse bezigheden?**

Hoog Anstel		Meander totaal
N=29	in de grafiek	N=229
N=1	nvt/niet nodig	N=31
N=30	totaal	N=260



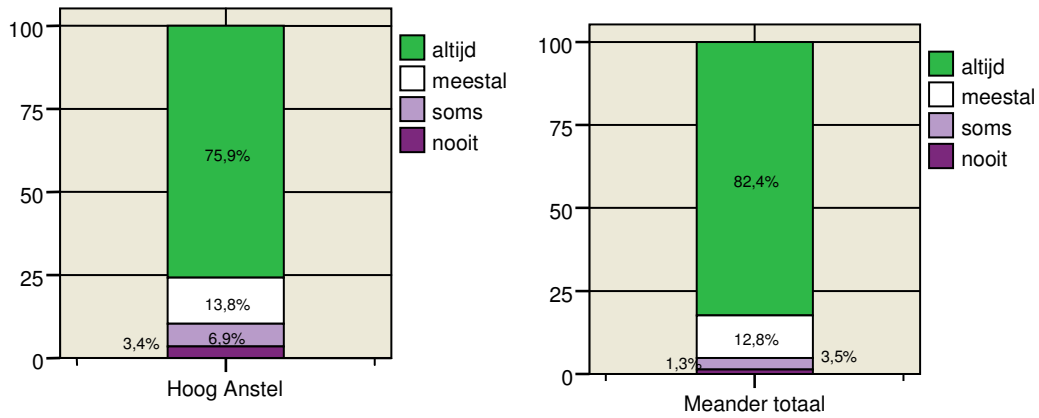
**69. Wordt u goed op de hoogte gehouden van de activiteiten in huis?**

Hoog Anstel		Meander totaal
N=30	in de grafiek	N=253
N=0	nvt/niet nodig	N=8
N=30	totaal	N=261



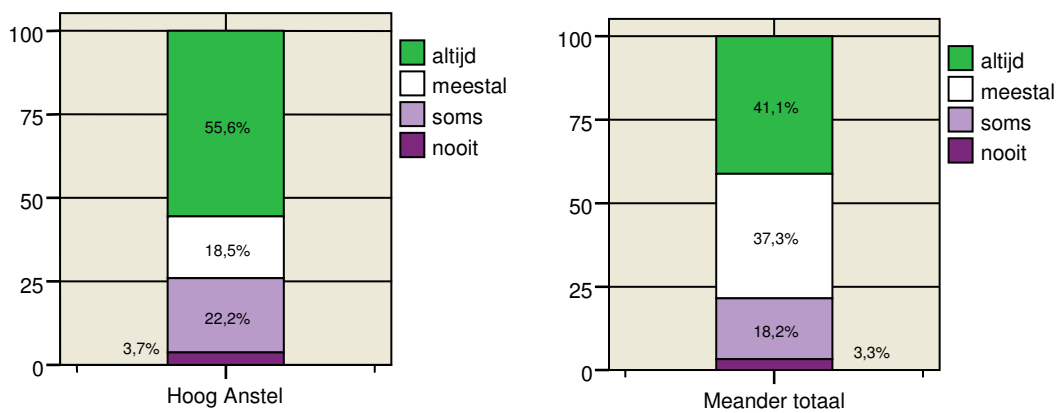
## 70. Worden er genoeg activiteiten door het huis georganiseerd?

Hoog Anstel		Meander totaal
N=29	in de grafiek nvt/niet nodig totaal	N=227
N=1		N=34
N=30		N=261



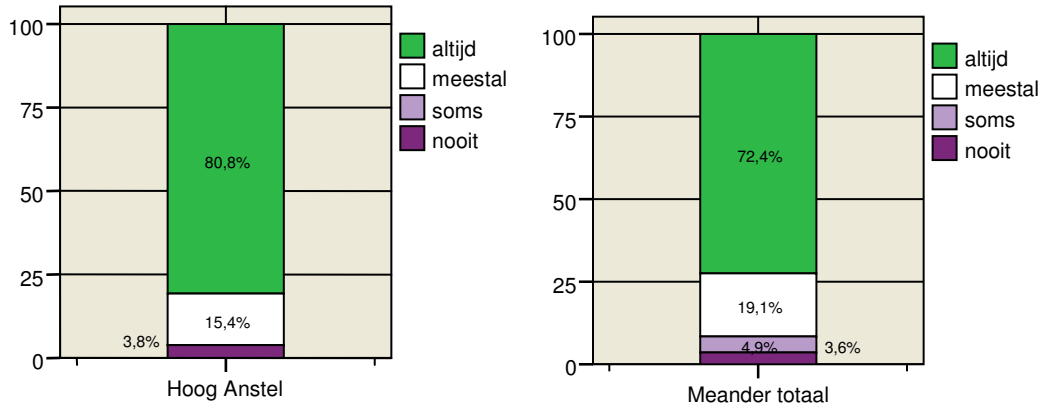
## 71. Bevallen de activiteiten die georganiseerd worden u?

Hoog Anstel		Meander totaal
N=27	in de grafiek nvt/niet nodig totaal	N=209
N=3		N=51
N=30		N=260



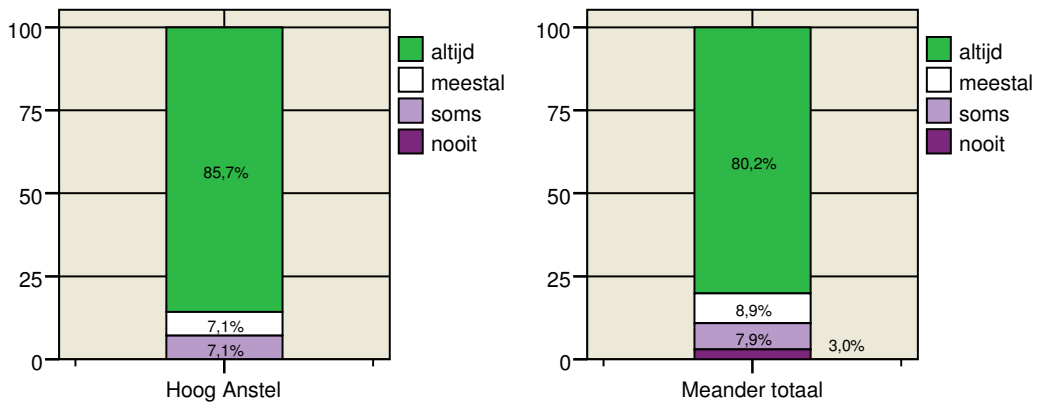
## 72. Biedt het huis voldoende mogelijkheden voor contact met anderen?

Hoog Anstel		Meander totaal
N=26	in de grafiek nvt/niet nodig totaal	N=225
N=4		N=36
N=30		N=261



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

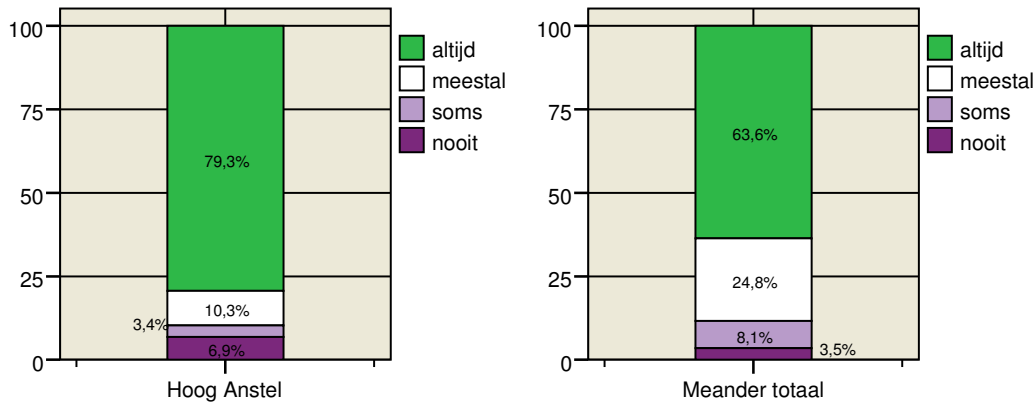
Hoog Anstel		Meander totaal
N=28	in de grafiek nvt/niet nodig totaal	N=202
N=2		N=59
N=30		N=261



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

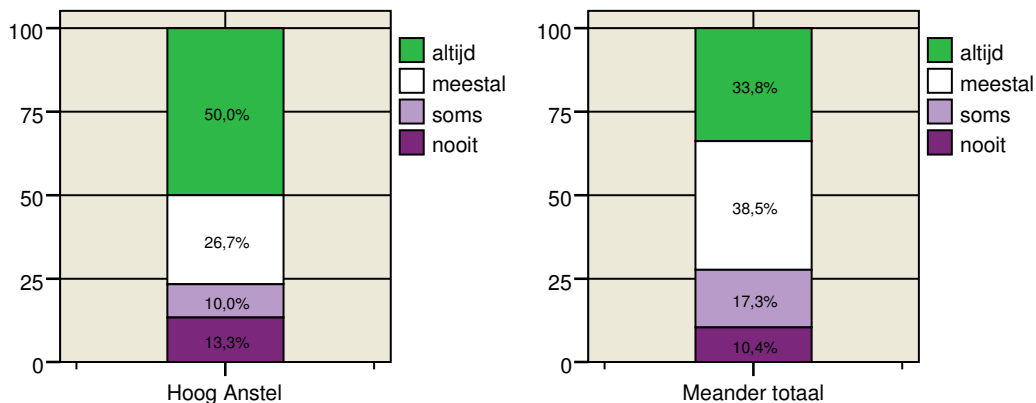
**74. Zien de warme maaltijden er verzorgd uit?**

Hoog Anstel		Meander totaal
N=29	in de grafiek	N=258
N=1	nvt	N=3
N=30	totaal	N=261



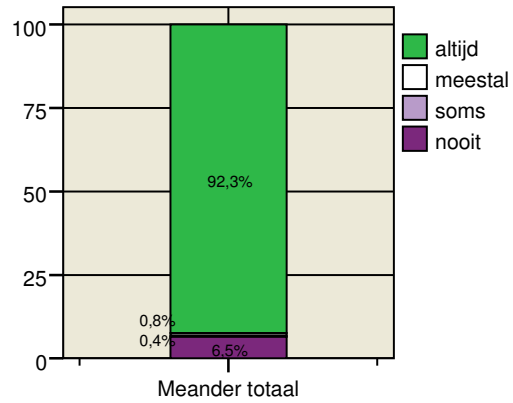
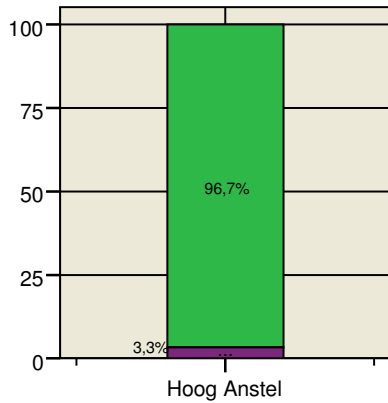
**75. Zijn de maaltijden lekker?**

Hoog Anstel		Meander totaal
N=30	in de grafiek	N=260
N=0	nvt	N=0
N=30	totaal	N=260



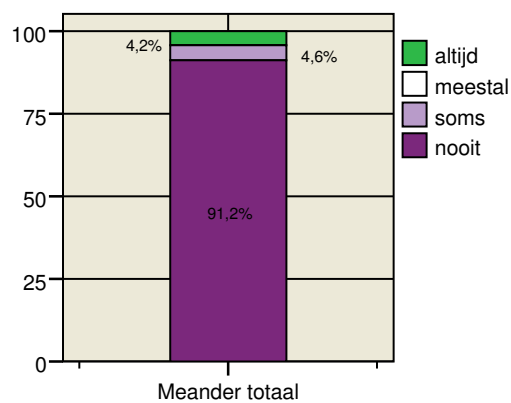
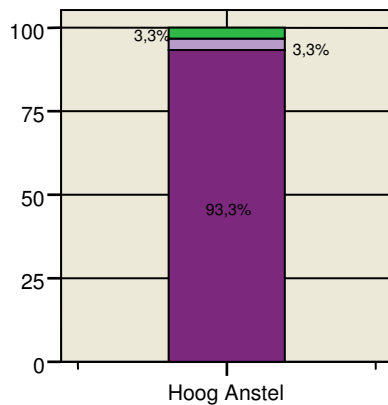
## 76. Hoe vaak kunt u kiezen wat u eet?

Hoog Anstel		Meander totaal
N=30	in de grafiek	N=260
N=0	nvt	N=0
N=30	totaal	N=260



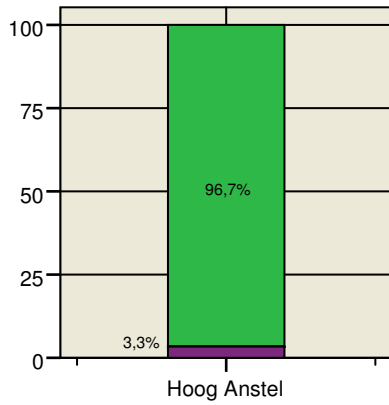
## 77. Kunt u kiezen wanneer u de warme maaltijd nuttigt?

Hoog Anstel		Meander totaal
N=30	in de grafiek	N=261
N=30	totaal	N=261

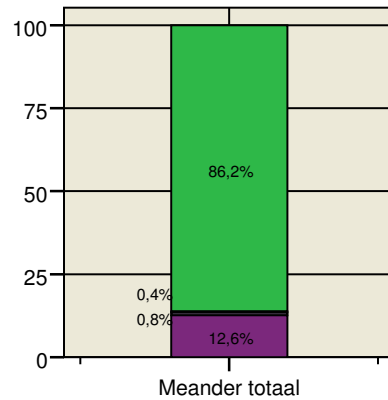


**78. Kunt u kiezen waar u eet (in de eetzaal/huiskamer of uw eigen kamer/appartement)?**

Hoog Anstel		Meander totaal
N=30	in de grafiek	N=261
N=30	totaal	N=261



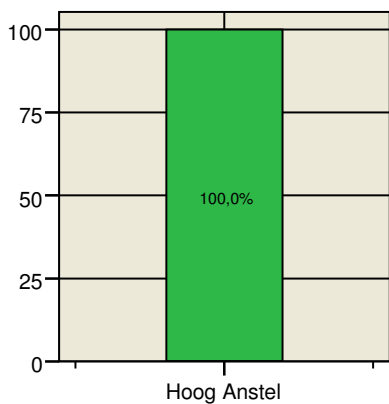
■ altijd  
■ meestal  
■ soms  
■ nooit



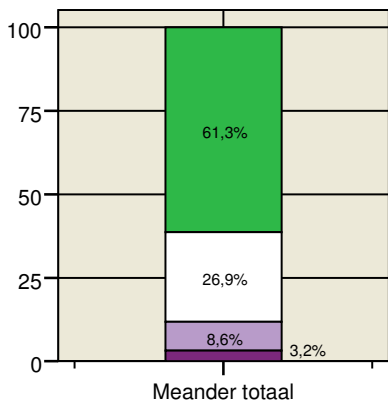
■ altijd  
■ meestal  
■ soms  
■ nooit

**79. Is de sfeer tijdens de maaltijden goed?**

Hoog Anstel		Meander totaal
N=2	in de grafiek	N=93
N=28	nvt	N=162
N=30	totaal	N=255



■ altijd  
■ meestal  
■ soms  
■ nooit



■ altijd  
■ meestal  
■ soms  
■ nooit

---

**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**

	Hoog Anstel	
	Aantal	%
6	1	3,3
7	3	10
8	11	36,7
9	4	13,3
10	10	33,3
niet ingevuld	1	3,3
totaal	30	100
	<b>Hoog Anstel</b>	<b>Meander totaal</b>
gemiddeld rapportcijfer	<b>8,7</b>	<b>8,3</b>

**81. Cijfer totaaloordeel over de verzorgenden en verpleegkundigen**

	Hoog Anstel	
	Aantal	%
6	1	3,3
7	3	10,0
8	8	26,7
9	7	23,3
10	11	36,7
totaal	30	100
	<b>Hoog Anstel</b>	<b>Meander totaal</b>
gemiddeld rapportcijfer	<b>8,8</b>	<b>8,4</b>

**Bijlage: registratieformulier steekproeftrekking en dataverzameling**