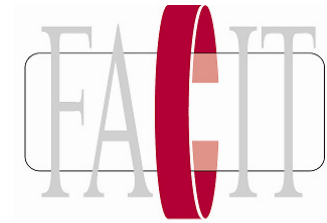




Geaccrediteerd door het
Centrum Klantervaring Zorg

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 Kapelhof

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 Kapelhof	9
2.1 Zorgcentrum Kapelhof.....	9
2.2 De vragen	9
2.3 De antwoorden.....	10
2.4 Rapportage	10
2.5.1 Opbouw rapportage	10
2.5.2 Staafdiagram.....	11
2.5.3 Tabellen	11
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 Kapelhof.....	15
4.1 Respons.....	15
4.2 Uitkomsten cliëntenraadpleging intramurale cliënten.....	15

Bijlage: registratieformulier steekproeftrekking en dataverzameling

Inleiding

Voor u ligt deel 1 van de rapportage van de uitkomsten van de cliëntenraadpleging die in zorgcentrum Kapelhof met de CQ-index is gehouden. Conclusies en aanbevelingen zijn in deel 2 van de rapportage te vinden.

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 Kapelhof.

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 cliëntenraadpleging onder de intramurale cliënten weergegeven in tabellen en staafdiagrammen.

Als bijlage bij deze rapportage is het voor de raadpleging gebruikte registratieformulier 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 mentaal welbevinden.

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 Kapelhof

2.1 Zorgcentrum Kapelhof

Zorgcentrum Kapelhof biedt verpleging en verzorging in Kerkrade. In totaal zijn er in zorgcentrum Kapelhof 65 cliënten woonachtig.

Voor het onderzoek naar de ervaringen van de intramurale cliënten van zorgcentrum Kapelhof is gebruik gemaakt van de vragenlijsten van 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.

Deze ervaringenvragenlijst is ontwikkeld door het NIVEL (het Nederlands instituut voor onderzoek van Gezondheidszorg) en is 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 Kapelhof 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.

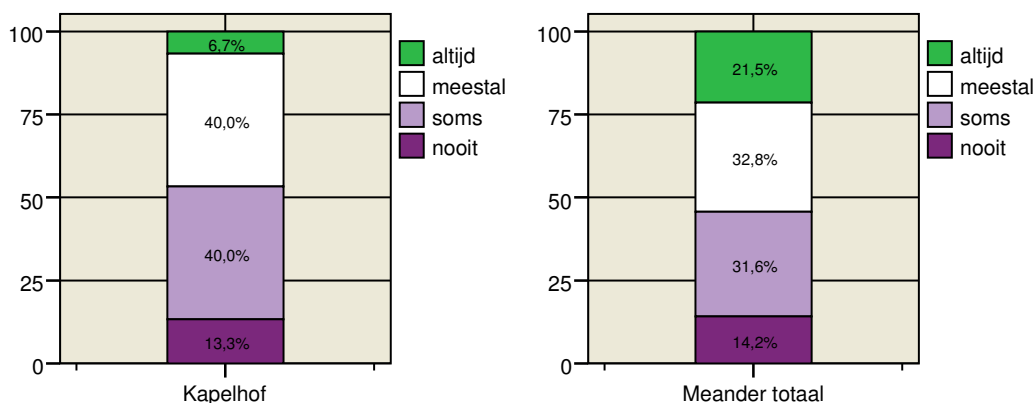
Daarnaast wordt een aantal vragen over de cliënt gesteld.

2.5.2 Staafdiagram

De staafdiagrammen zien er als volgt uit:

21. Is er voldoende personeel in huis?

Kapelhof		Meander totaal
N=30	in de grafiek	N=247
N=0	nvt/weet niet	N=13
N=30	totaal	N=260



Boven het diagram staat de gestelde vraag. In de vakjes met N= wordt aangegeven hoeveel respondenten deze vraag beantwoord hebben, hoeveel cliënten de vraag niet konden beantwoorden en het totaal aantal respondenten. 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.

2.5.3 Tabellen

De tabellen zien er als volgt uit:

1. Hoe lang verblijft u nu in dit huis?

	Kapelhof	
	Aantal	%
minder dan een half jaar	4	13,3
6 maanden tot minder dan een jaar	1	3,3
1-2 jaar	7	23,3
2-5 jaar	16	53,3
meer dan 5 jaar	2	6,7
niet ingevuld	0	,0
totaal	30	100

In de eerste kolom staan de antwoorden, in de tweede kolom het aantal keer dat het antwoord gegeven is, en 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 65 intramurale somatische cliënten die in februari 2009 in zorgcentrum Kapelhof woonden.

Van deze cliënten zijn door EVV-ers/teamleiders 28 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)	2
Dementie (matig-ernstige of ernstige dementie)	8
Indicatie psychogeriatric (PG)	18

Het aantal cliënten dat benaderd kon worden voor een interview bedroeg 37. De gemiddelde leeftijd van deze cliënten was 85,2 jaar.

Uit deze 37 cliënten is de steekproef van 30 cliënten getrokken (de selectielijst). De gemiddelde leeftijd van de cliënten op de selectielijst bedroeg 85,1 jaar.

Daarnaast is een reservelijst samengesteld met 7 cliënten. De gemiddelde leeftijd van de cliënten op de reservelijst bedroeg 85,5 jaar.

3.2 Informatievoorziening

Alle somatische cliënten zijn door zorgcentrum Kapelhof per brief geïnformeerd over de komst van de interviewers. In de brief was vermeld op welke dagen de interviewers zouden komen, en de 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 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 18 en donderdag 19 februari door mevrouw J. Hagenouw en mevrouw M. Truijens.

4 Uitkomsten van de cliëntenraadpleging onder intramurale cliënten in zorgcentrum Kapelhof

4.1 Respons

Voor de cliëntenraadpleging onder intramurale somatische cliënten zijn 33 cliënten benaderd voor een interview. Van de benaderde cliënten verleenden 30 cliënten medewerking aan het onderzoek; twee cliënten bleken opgenomen in het ziekenhuis en voor één cliënt was de fysieke belasting te groot.

De respons voor de intramurale raadpleging in zorgcentrum Kapelhof komt hiermee op 90,9%.

4.2 Uitkomsten cliëntenraadpleging intramurale cliënten

Over uzelf

1. Hoe lang verblijft u nu in dit huis?

	Kapelhof	
	Aantal	%
minder dan een half jaar	4	13,3
6 maanden tot minder dan een jaar	1	3,3
1-2 jaar	7	23,3
2-5 jaar	16	53,3
meer dan 5 jaar	2	6,7
niet ingevuld	0	0
totaal	30	100

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

	Kapelhof	
	Aantal	%
omdat u niet meer zelfstandig kunt wonen	22	73,3
vanwege lichamelijke beperkingen of handicap(s)	14	46,7
vanwege chronische ziekte(n)	4	13,3
na een ziekenhuisopname of operatie	2	6,7
na een ongeval	2	6,7
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)	0	0
vanwege een terminale fase van een ziekte of aandoening	0	0
wegens opname van partner in het verpleeg- of verzorgingshuis	0	0
anders	6	20

3. Geslacht

	Kapelhof	
	Aantal	%
vrouw	28	93,3
man	2	6,7
totaal	30	100

4. Leeftijd in klassen

	Kapelhof	
	Aantal	%
jonger dan 70 jaar	0	0
van 70 - 74 jaar	1	3,3
van 75 - 79 jaar	3	10
van 80 - 84 jaar	7	23,3
van 85 - 89 jaar	15	50
ouder dan 90 jaar	4	13,3
totaal	30	100

5. Wat is uw hoogst voltooide opleiding?

	Kapelhof	
	Aantal	%
geen opleiding	1	3,3
lager onderwijs	19	63,3
lager of voorbereidend beroepsonderwijs	5	16,7
middelbaar algemeen voortgezet onderwijs	2	6,7
middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs	2	6,7
hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs	1	3,3
hoger beroepsonderwijs	0	0
wetenschappelijk onderwijs	0	0
anders	0	0

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

	Kapelhof	
	Aantal	%
uitstekend	0	0
zeer goed	0	0
goed	11	36,7
matig	13	43,3
slecht	5	16,7
niet ingevuld	1	3,3
totaal	30	100

7. Wat is het geboorteland van uzelf?

	Kapelhof	
	Aantal	%
Nederland	24	80
Duitsland	4	13,3
anders, nl: • België	1	3,3
niet ingevuld	1	3,3
totaal	30	100

8. Wat is het geboorteland van uw vader?

	Kapelhof	
	Aantal	%
Nederland	23	76,7
Duitsland	6	20
niet ingevuld	1	3,3
totaal	30	100

9. Wat is het geboorteland van uw moeder?

	Kapelhof	
	Aantal	%
Nederland	21	70
Duitsland	7	23,3
anders, nl.: • België	1	3,3
niet ingevuld	1	3,3
totaal	30	100

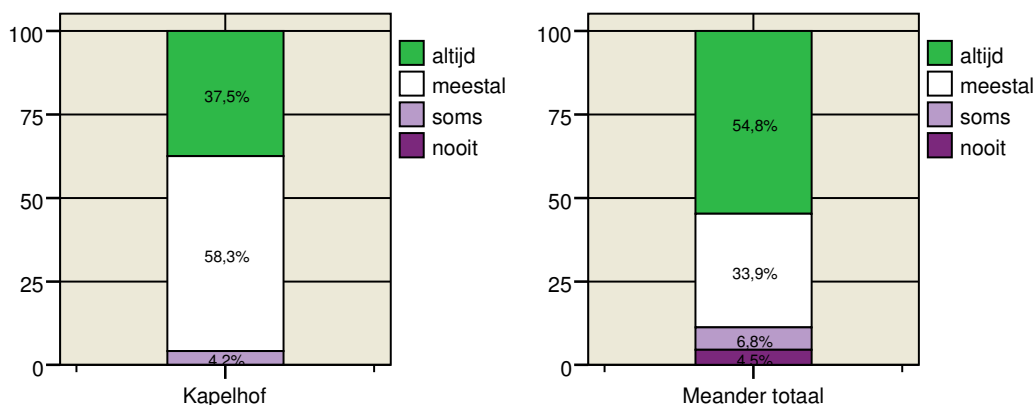
Lichamelijk welbevinden

(Thema 3 van het toetsingskader V&V)

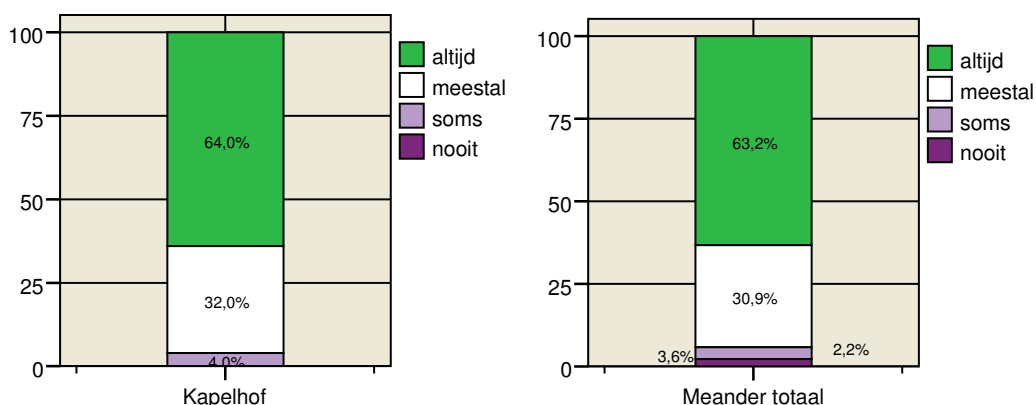
De volgende vragen gaan over de **lichamelijke en uiterlijke verzorging** die de cliënt in de afgelopen 12 maanden ervaren heeft. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om hulp bij het douchen/wassen, aankleden, haren kammen, scheren of opmaken, de gebitsverzorging en nagelverzorging.

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

Kapelhof		Meander totaal
N=24	in de grafiek	N=221
N=5	nvt/niet nodig	N=39
N=29	totaal	N=260

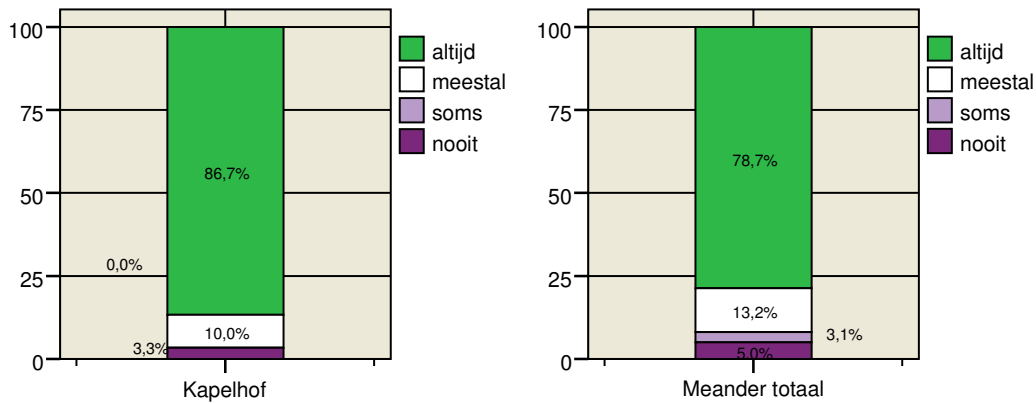
**11. Gebeurt uw verzorging op de manier zoals u dat wilt?**

Kapelhof		Meander totaal
N=25	in de grafiek	N=223
N=5	nvt/niet nodig	N=38
N=30	totaal	N=261



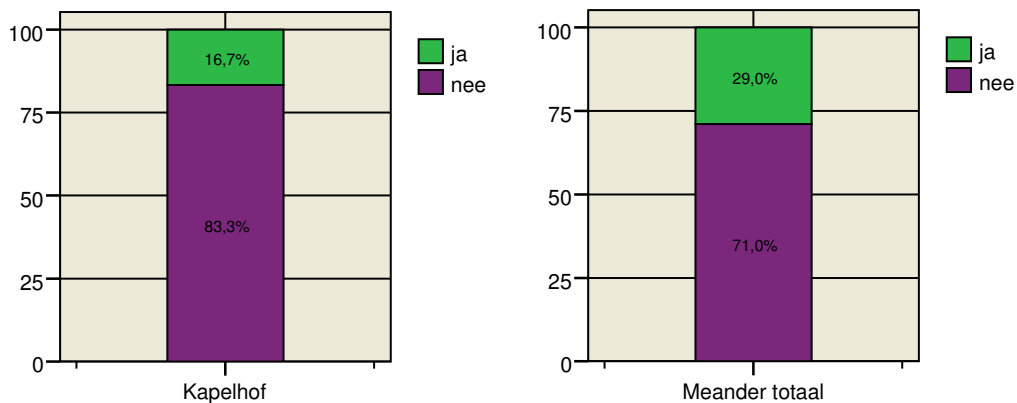
12. Kunt u opstaan en naar bed gaan wanneer u dat wilt?

Kapelhof		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?

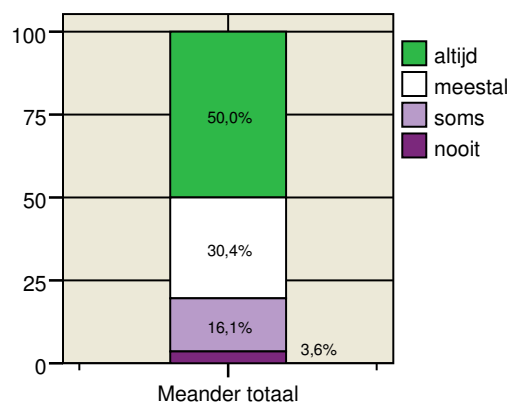
Kapelhof		Meander totaal
N=30	in de grafiek totaal	N=259
N=30		N=259



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

Kapelhof		Meander totaal
N=3	in de grafiek totaal	N=56
N=3		N=56

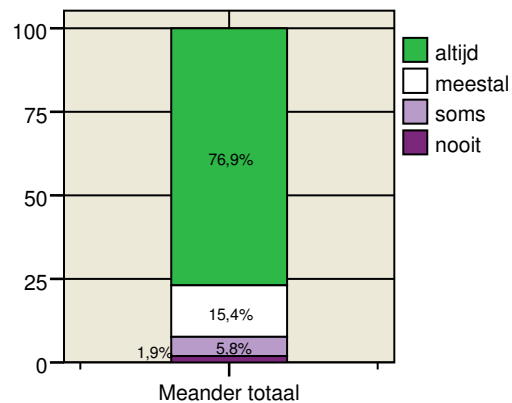
Het antwoord op deze vraag kunnen wij helaas niet rapporteren, omdat geen van de respondenten deze vraag beantwoord heeft.



15. Heeft u voldoende privacy tijdens de toiletgang?

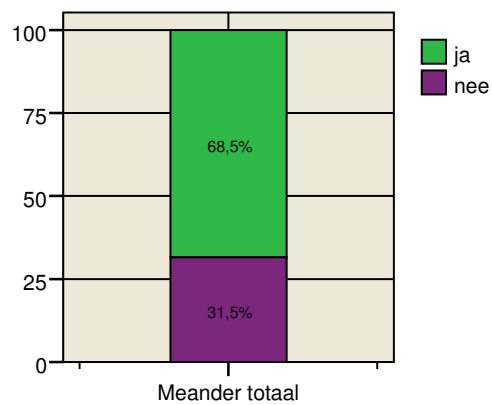
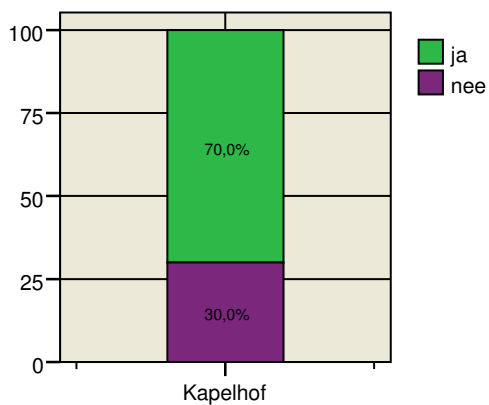
Kapelhof		Meander totaal
N=3	in de grafiek	N=52
N=3	totaal	N=52

Het antwoord op deze vraag kunnen wij helaas niet rapporteren, omdat geen van de respondenten deze vraag beantwoord heeft.



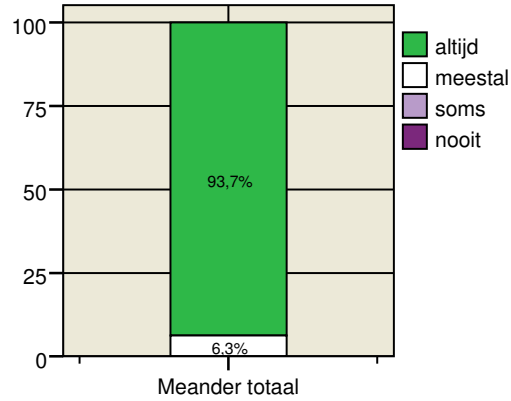
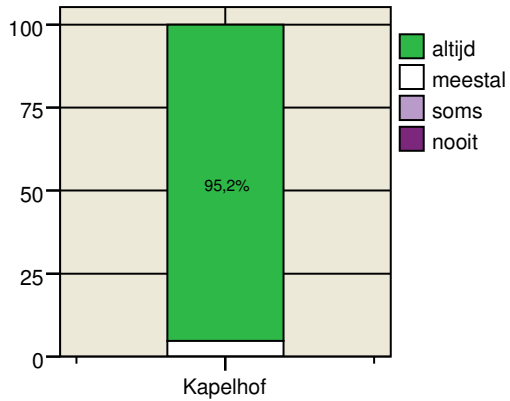
16. Gebruikt u incontinentiemateriaal?

Kapelhof		Meander totaal
N=30	in de grafiek	N=257
N=30	totaal	N=257



17. Wordt incontinentiemateriaal tijdig verschoond?

Kapelhof		Meander totaal
N=21	in de grafiek	N=174
N=0	nvt	N=0
N=21	totaal	N=174



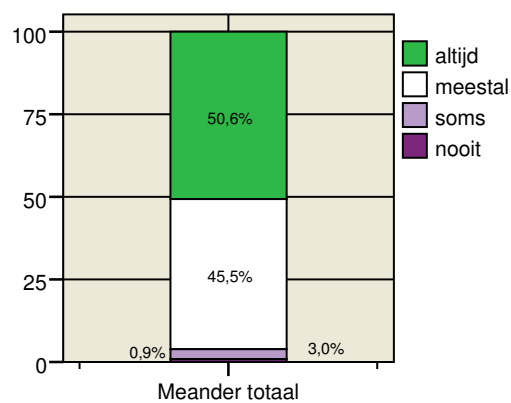
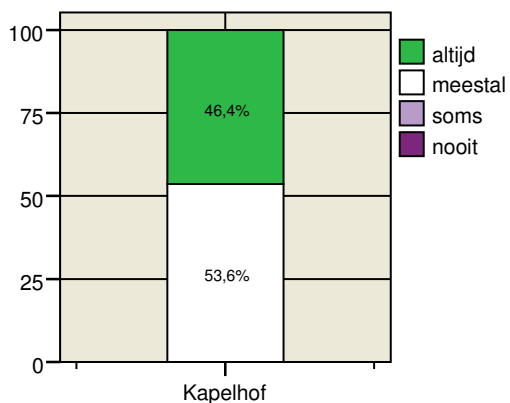
Deskundigheid zorgverleners

(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.

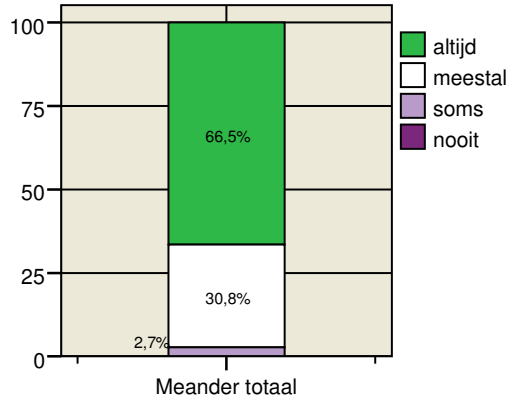
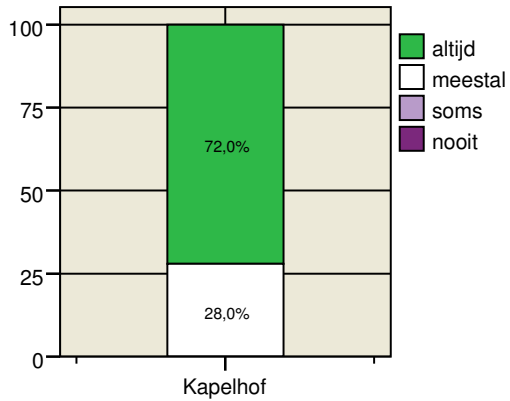
18. Werken de verzorgenden en verpleegkundigen vakkundig?

Kapelhof		Meander totaal
N=28	in de grafiek	N=235
N=2	nvt/weet niet	N=26
N=30	totaal	N=261



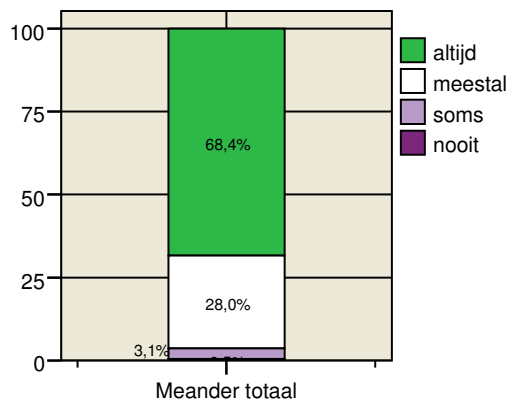
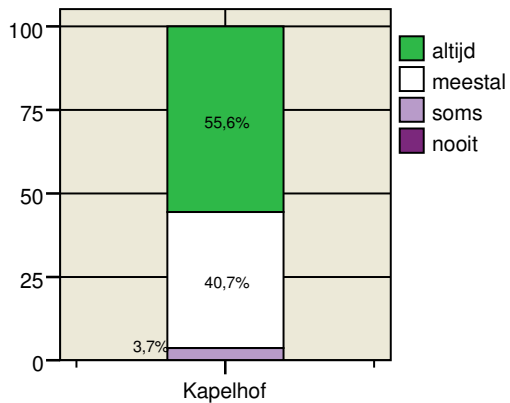
19. Worden verpleegkundige handelingen goed verricht?

Kapelhof		Meander totaal
N=25	in de grafiek	N=182
N=5	nvt/weet niet	N=78
N=30	totaal	N=260



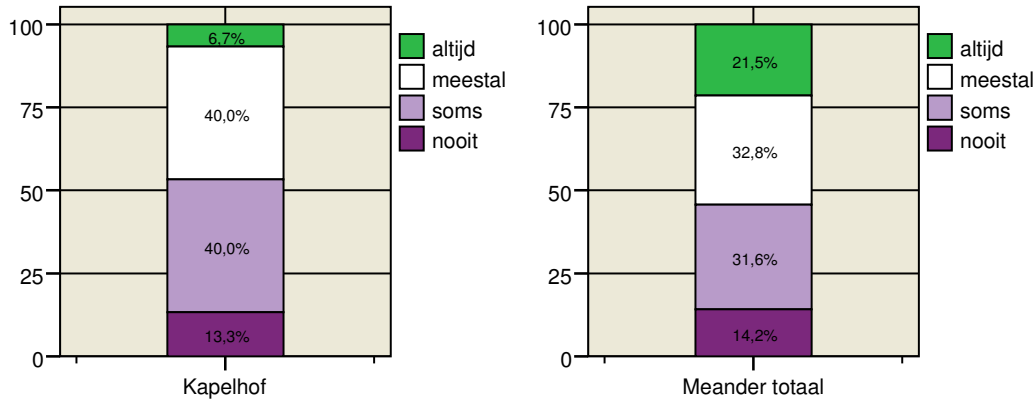
20. Stemmen de verschillende zorgverleners uw verzorging en behandeling goed op elkaar af?

Kapelhof		Meander totaal
N=27	in de grafiek	N=193
N=3	nvt/weet niet	N=67
N=30	totaal	N=260



21. Is er voldoende personeel in huis?

Kapelhof		Meander totaal
N=30	in de grafiek	N=247
N=0	nvt/weet niet	N=13
N=30	totaal	N=260

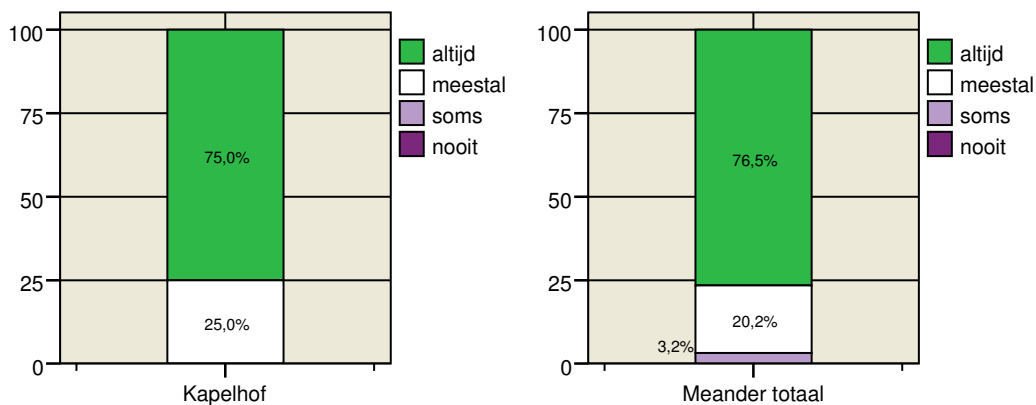


Zorginhoudelijke veiligheid

(Thema 4 van het toetsingskader V&V)

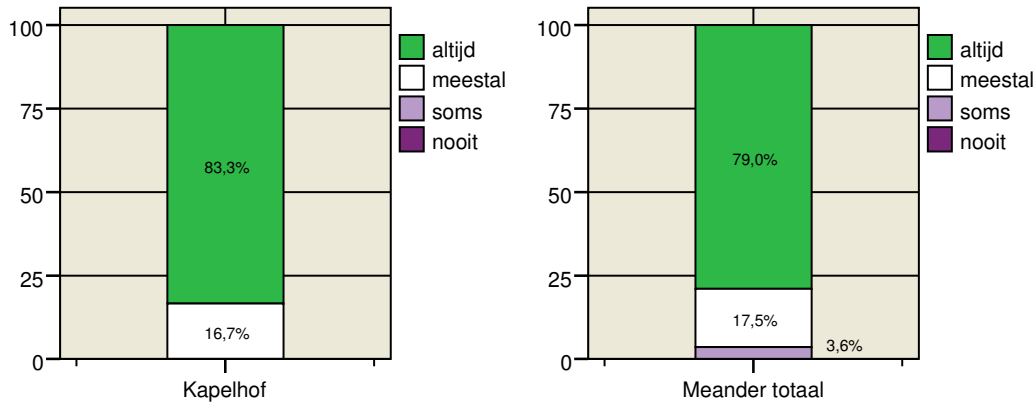
22. Zijn uw zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?

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



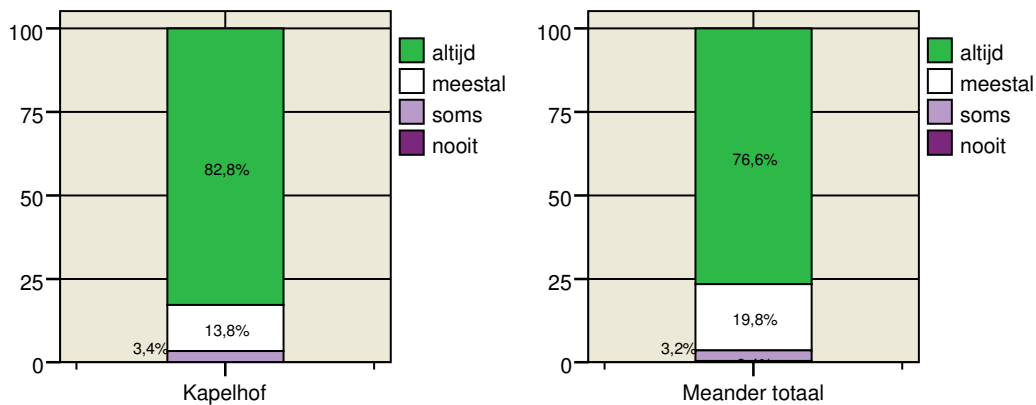
23. Houden de verzorgenden en verpleegkundigen rekening met wat u zelf wel en niet kunt?

Kapelhof		Meander totaal
N=30	in de grafiek	N=252
N=0	nvt/weet niet	N=8
N=30	totaal	N=260



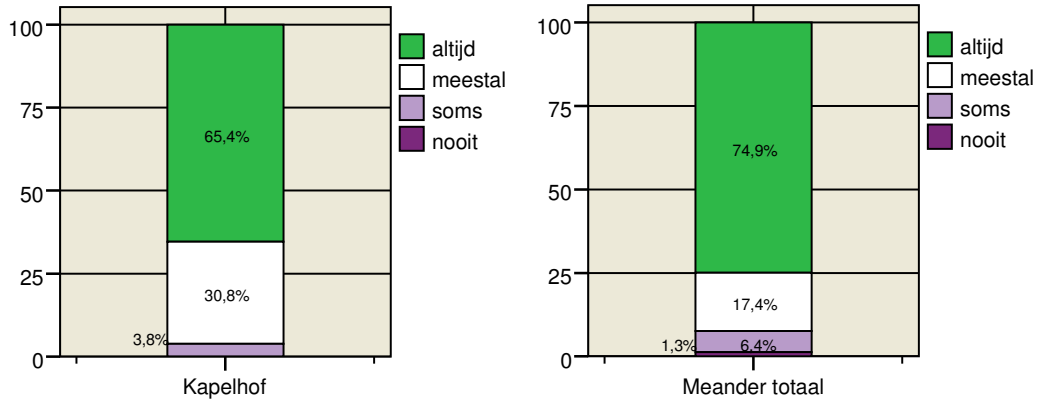
24. Worden uw gezondheidsklachten serieus genomen door de zorgverleners?

Kapelhof		Meander totaal
N=29	in de grafiek	N=248
N=1	nvt/weet niet	N=13
N=30	totaal	N=261

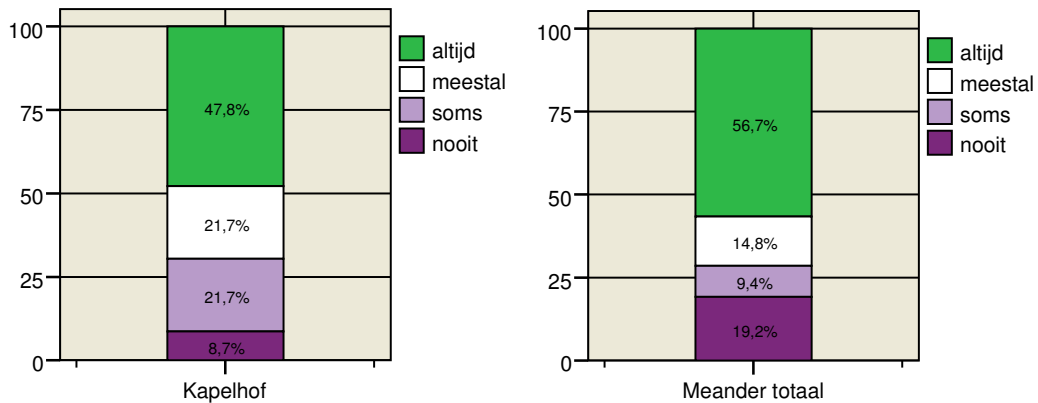


25. Krijgt u snel hulp bij pijn of ziekte?

Kapelhof		Meander totaal
N=26	in de grafiek	N=235
N=4	nvt/weet niet	N=26
N=30	totaal	N=261

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

Kapelhof		Meander totaal
N=23	in de grafiek	N=203
N=7	nvt/weet niet	N=57
N=30	totaal	N=260



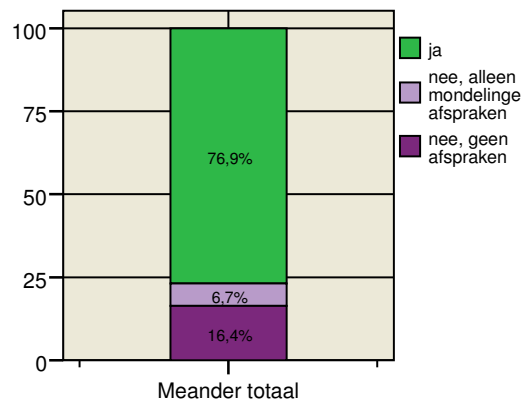
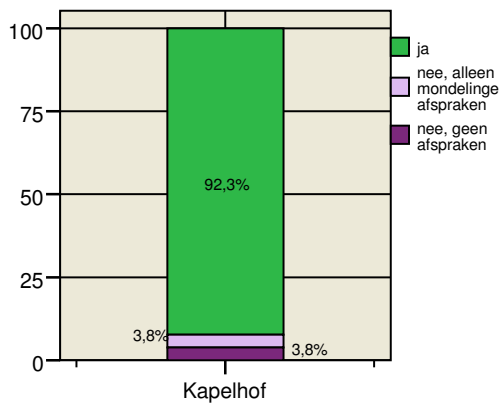
Zorg- en leefplan / behandelplan

(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.

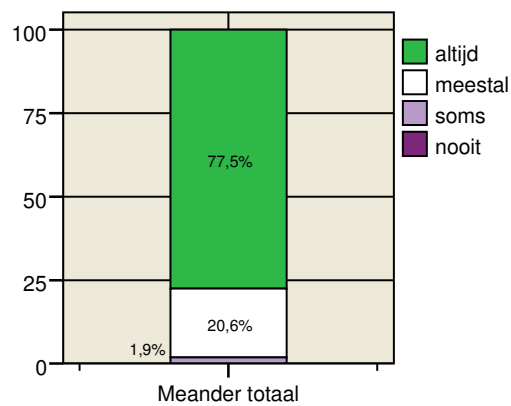
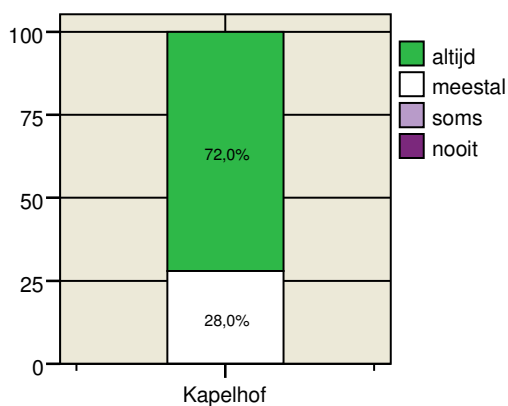
27. Zijn er schriftelijke afspraken met u gemaakt over de zorg die u krijgt van het verpleeg-/verzorgingshuis?

Kapelhof		Meander totaal
N=26	in de grafiek	N=195
N=4	weet niet	N=65
N=30	totaal	N=260



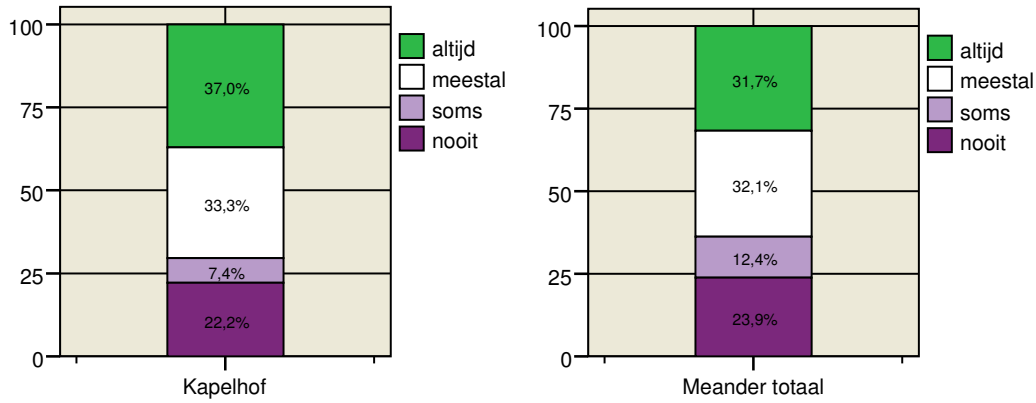
28. Komt het verpleeg-/verzorgingshuis de afspraken over uw verzorging en behandeling goed na?

Kapelhof		Meander totaal
N=25	in de grafiek	N=160
N=25	totaal	N=160



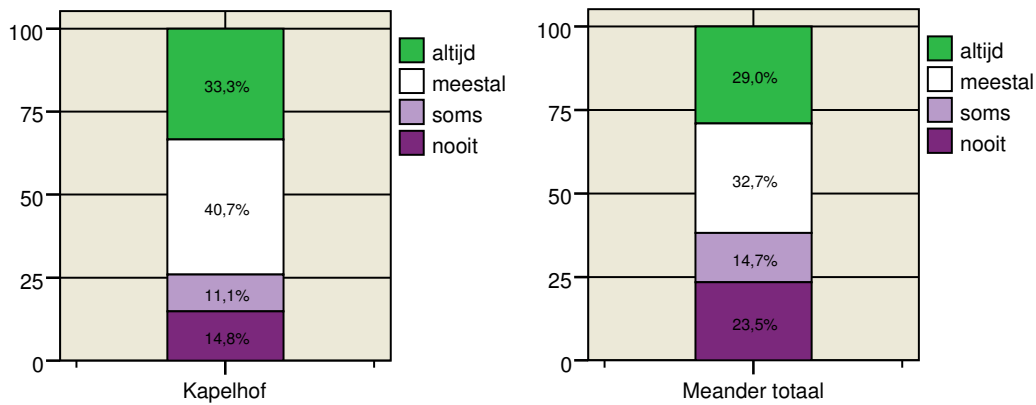
29. Hoe vaak beslist u mee over de verzorging of behandeling die u krijgt?

Kapelhof		Meander totaal
N=27	in de grafiek	N=218
N=3	nvt/niet nodig	N=41
N=30	totaal	N=259



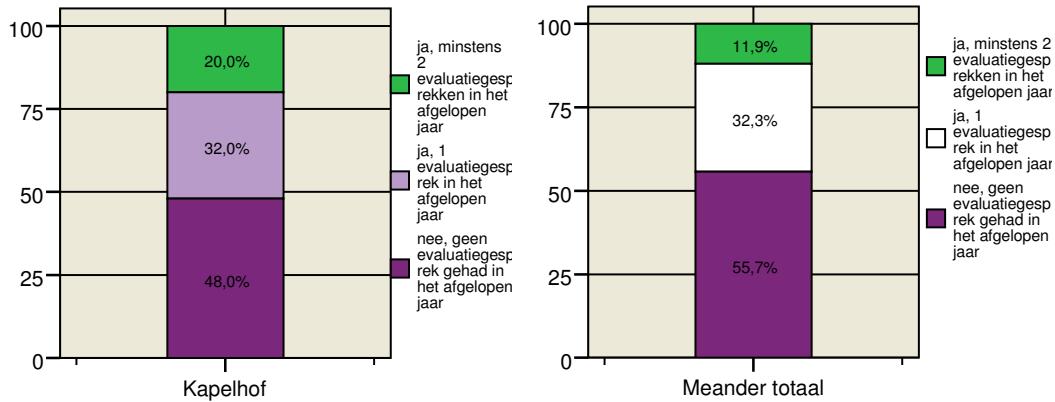
30. Hoe vaak beslist u mee over de tijdstippen en dagen waarop u verzorging of behandeling krijgt?

Kapelhof		Meander totaal
N=27	in de grafiek	N=217
N=3	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?

Kapelhof		Meander totaal
N=25	in de grafiek	N=201
N=3	nvt	N=37
N=2	weet niet	N=22
N=30	totaal	N=260



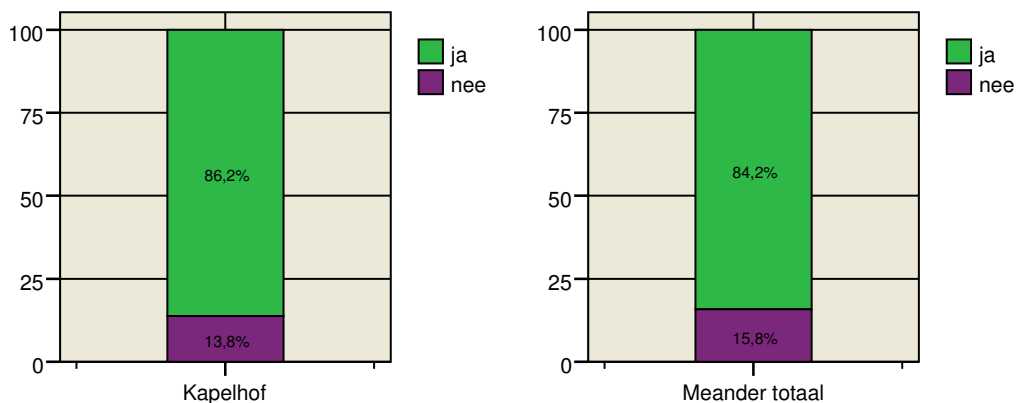
Communicatie en informatie

(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.

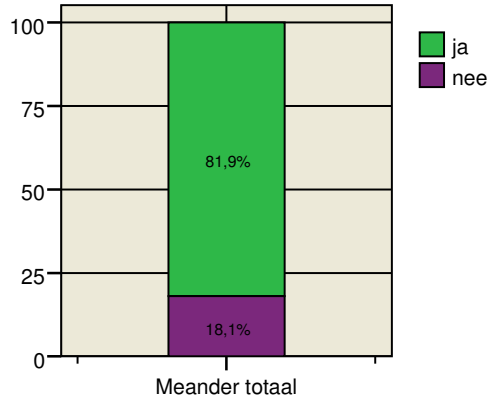
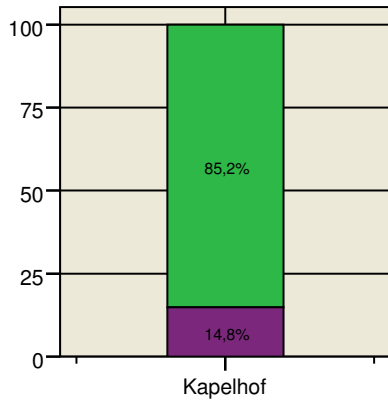
32. Heeft u voldoende informatie gekregen over wat de zorginstelling u kan bieden?

Kapelhof		Meander totaal
N=29	in de grafiek	N=228
N=1	weet niet	N=33
N=30	totaal	N=261

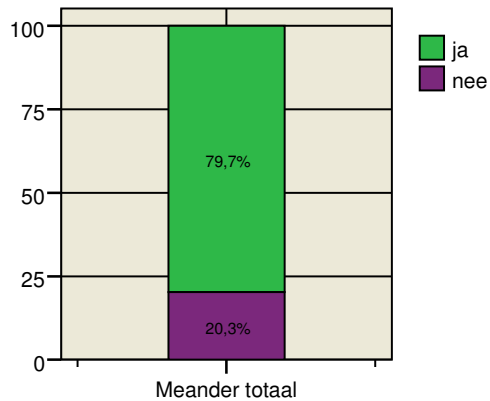
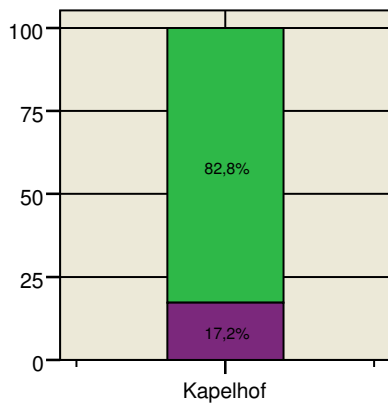


33. Heeft u voldoende informatie gekregen over uw rechten?

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

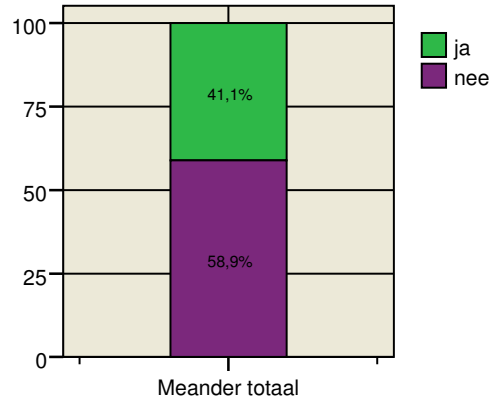
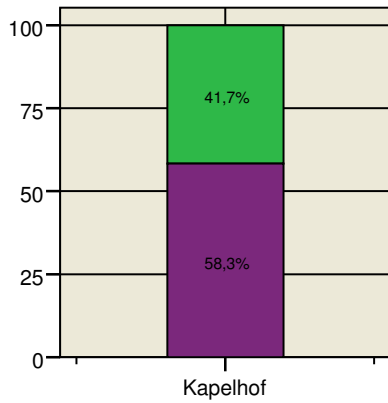
**34. Heeft u voldoende informatie gekregen over wat er van u wordt verwacht?**

Kapelhof		Meander totaal
N=29	in de grafiek weet niet totaal	N=232
N=1		N=27
N=30		N=259



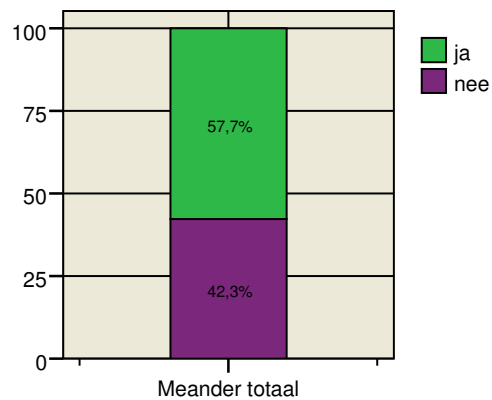
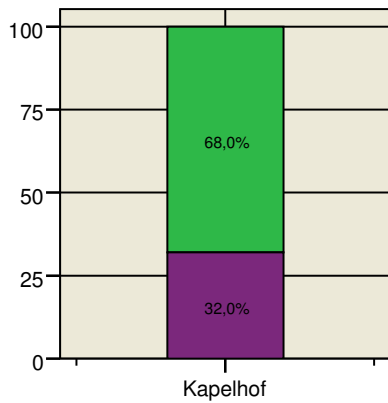
35. Heeft u voldoende informatie gekregen over het beleid van de zorginstelling als het gaat om beslissingen over de zorg rond het levenseinde?

Kapelhof		Meander totaal
N=24	in de grafiek	N=219
N=6	weet niet	N=39
N=30	totaal	N=258



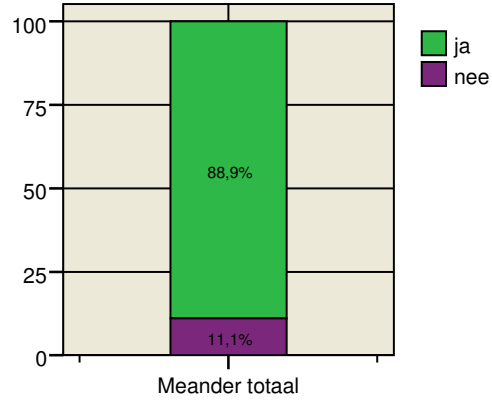
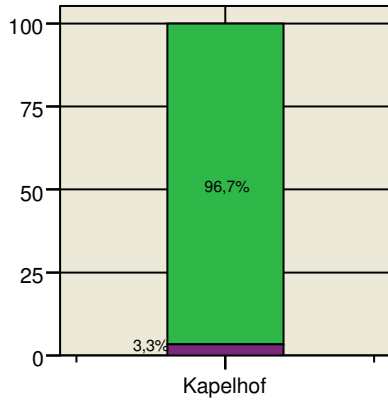
36. Heeft u voldoende informatie gekregen over de cliëntenraad?

Kapelhof		Meander totaal
N=25	in de grafiek	N=234
N=4	weet niet	N=25
N=29	totaal	N=259



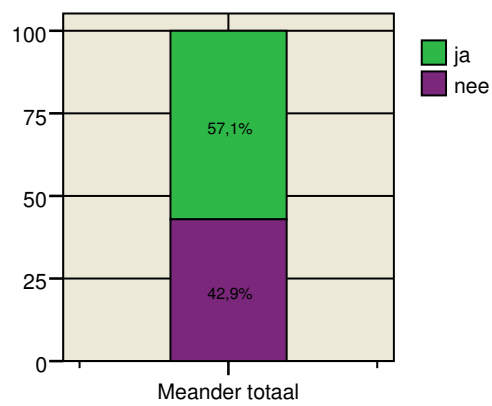
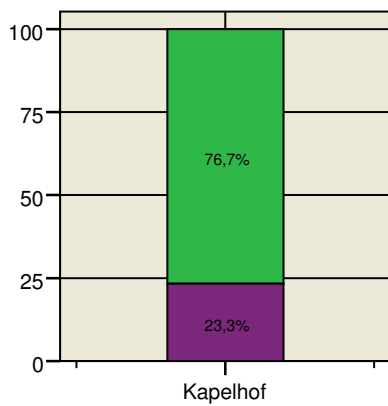
37. Weet u bij wie u met uw vragen, problemen en eventuele klachten terecht kunt in het verpleeg-/verzorgingshuis?

Kapelhof		Meander totaal
N=30	in de grafiek	N=261
N=30	totaal	N=261



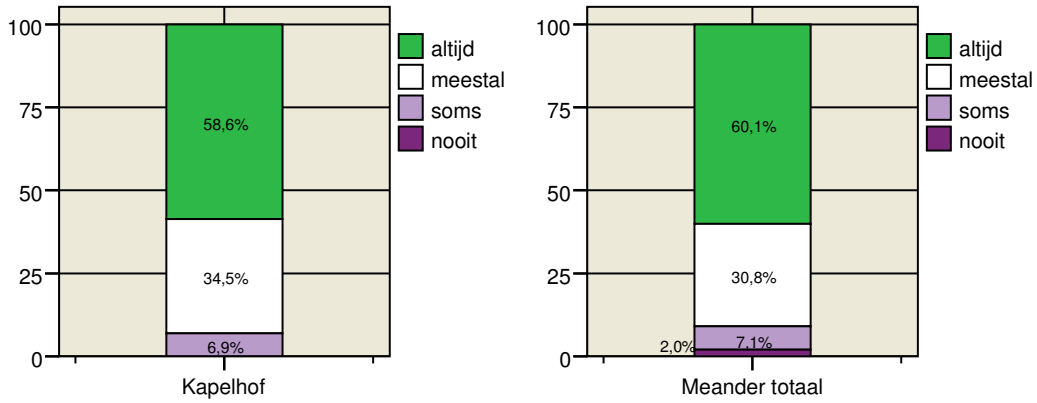
38. Heeft u een vaste contactpersoon (zorgverlener /leidinggevende) als aanspreekpunt in het huis?

Kapelhof		Meander totaal
N=30	in de grafiek	N=261
N=30	totaal	N=261



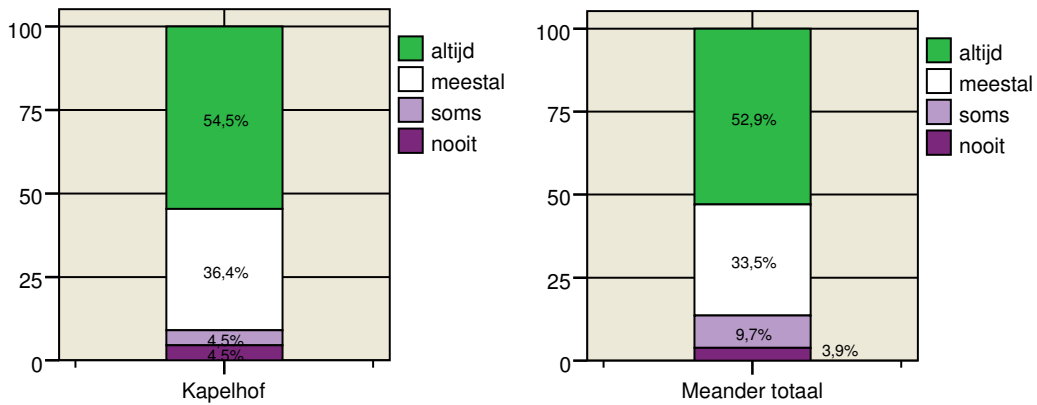
39. Staat het verpleeg-/verzorgingshuis open voor uw wensen?

Kapelhof		Meander totaal
N=29	in de grafiek	N=198
N=1	nvt/weet niet	N=62
N=30	totaal	N=260



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

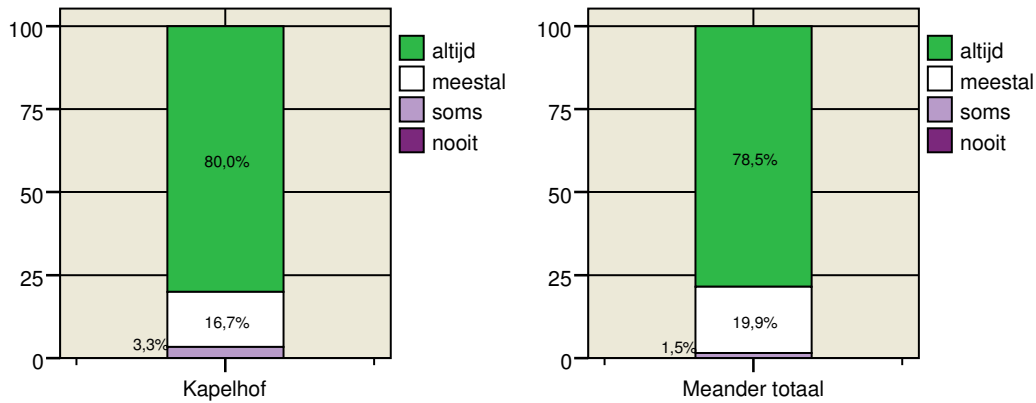
Kapelhof		Meander totaal
N=22	in de grafiek	N=155
N=8	nvt/weet niet	N=106
N=30	totaal	N=261



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

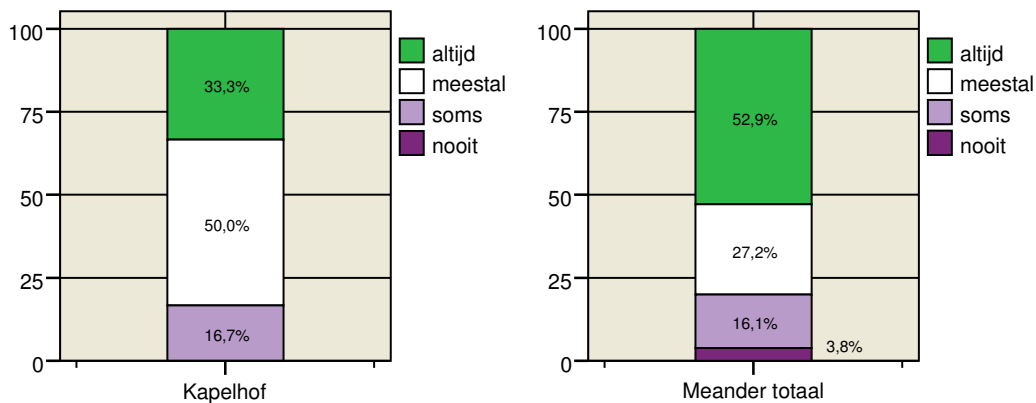
41. Hoe vaak behandelen de zorgverleners u beleefd?

Kapelhof		Meander totaal
N=30	in de grafiek	N=261
N=30	totaal	N=261



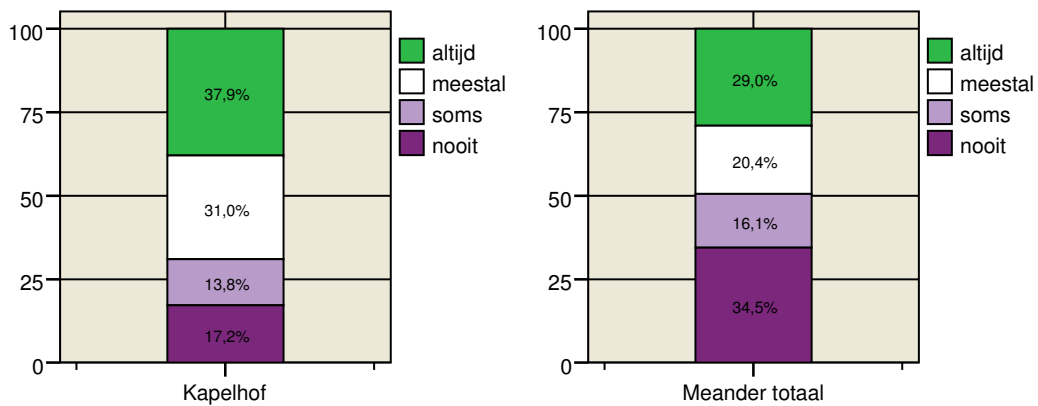
42. Besteden de zorgverleners voldoende tijd aan u?

Kapelhof		Meander totaal
N=30	in de grafiek	N=261
N=30	totaal	N=261

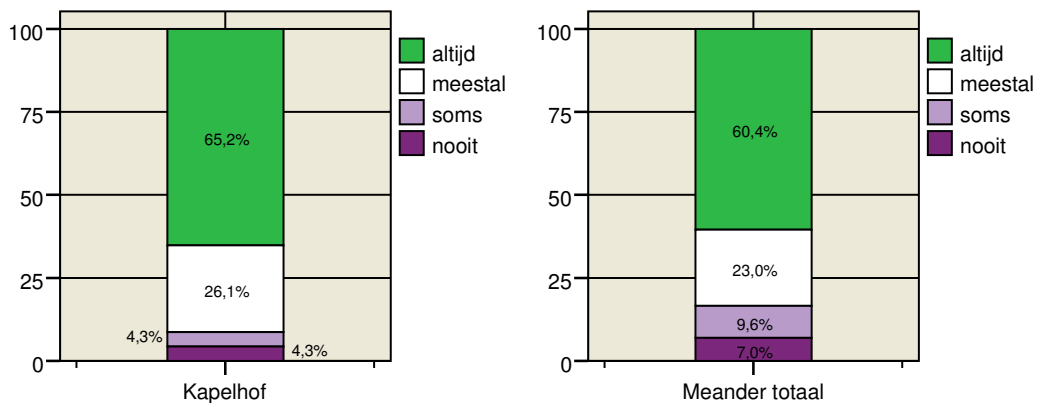


43. Hoe vaak overleggen de zorgverleners met u over wat er moet gebeuren?

Kapelhof		Meander totaal
N=29	in de grafiek totaal	N=255
N=29		N=255

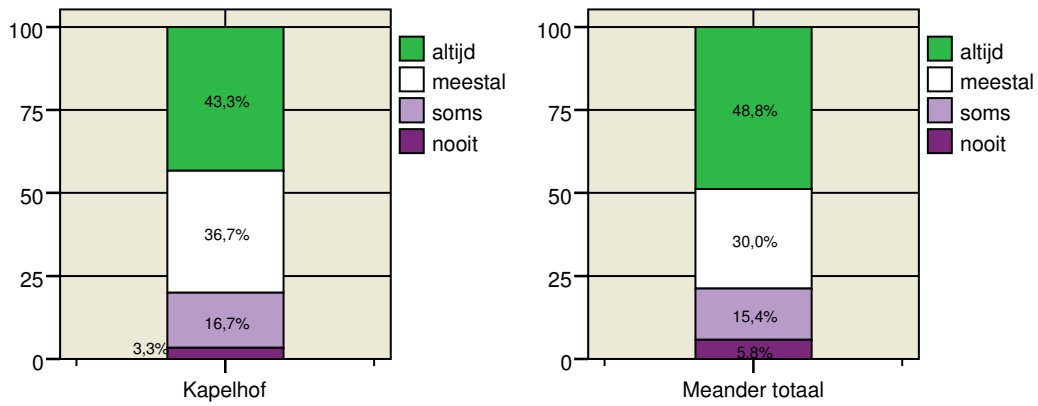
**44. Zijn de zorgverleners bereid met u te praten over zaken die naar uw mening niet goed zijn gegaan?**

Kapelhof		Meander totaal
N=23	in de grafiek nvt/niet nodig totaal	N=187
N=7		N=73
N=30		N=260



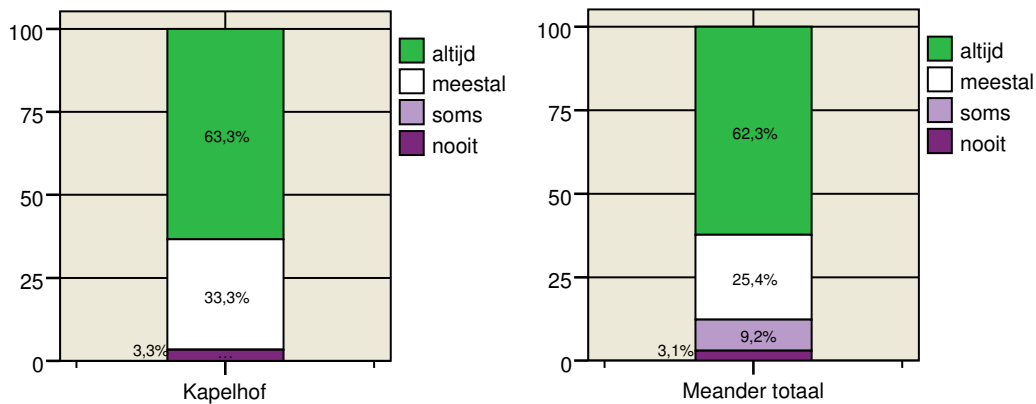
45. Hoe vaak luisteren zorgverleners aandachtig naar u?

Kapelhof		Meander totaal
N=30	in de grafiek	N=261
N=30	totaal	N=261



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

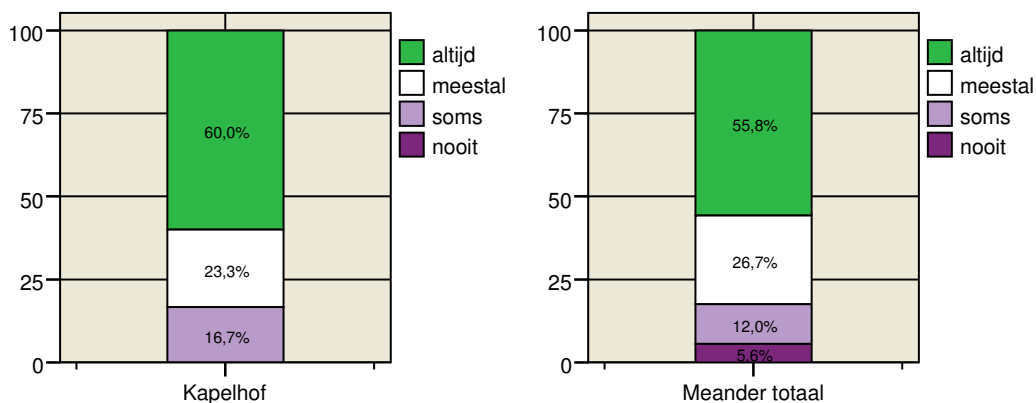
Kapelhof		Meander totaal
N=30	in de grafiek	N=260
N=30	totaal	N=260



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

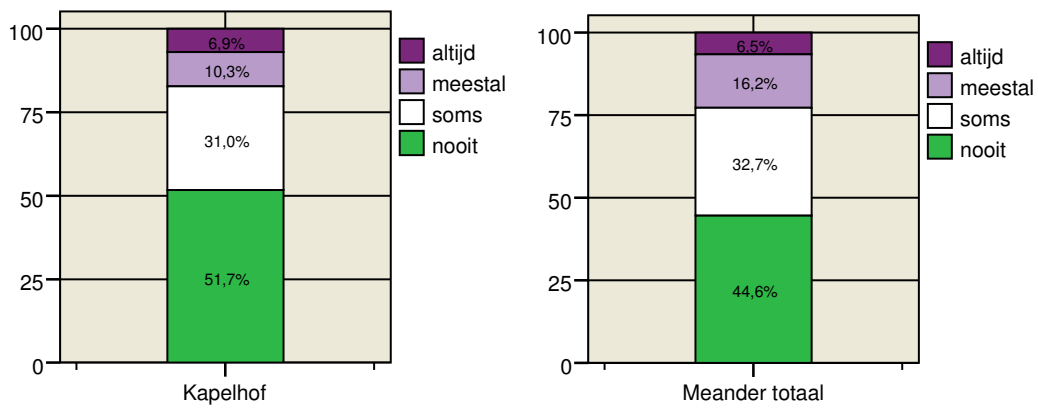
47. Hebben de verzorgenden en verpleegkundigen voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?

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



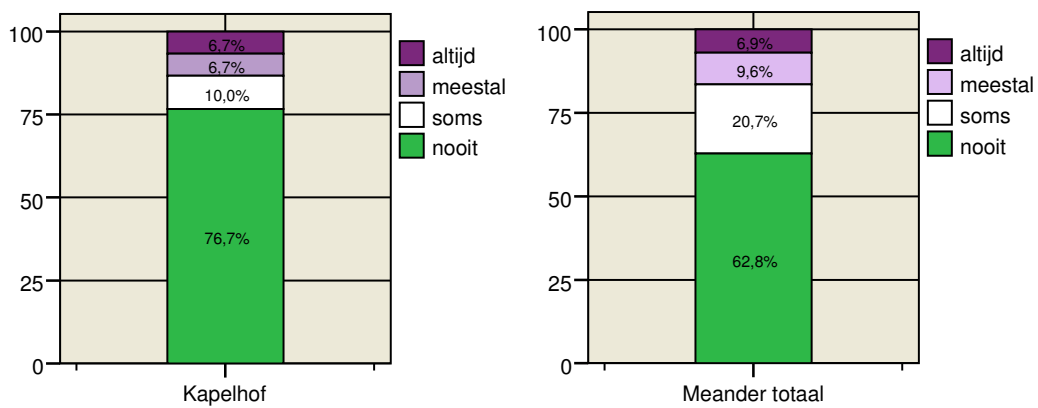
48. Hoe vaak bent u ongerust?

Kapelhof		Meander totaal
N=29	in de grafiek	N=260
N=29	totaal	N=260



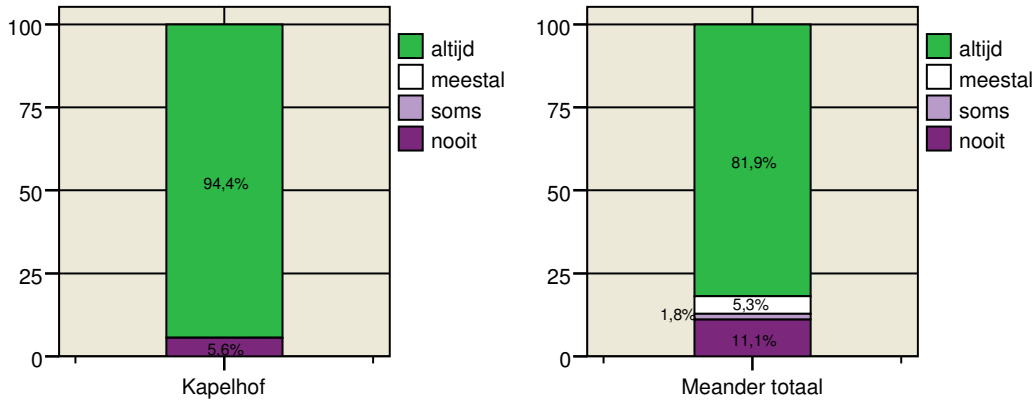
49. Voelt u zich eenzaam?

Kapelhof		Meander totaal
N=30	in de grafiek	N=261
N=30	totaal	N=261



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

Kapelhof		Meander totaal
N=18	in de grafiek nvt/niet nodig totaal	N=171
N=12		N=89
N=30		N=260

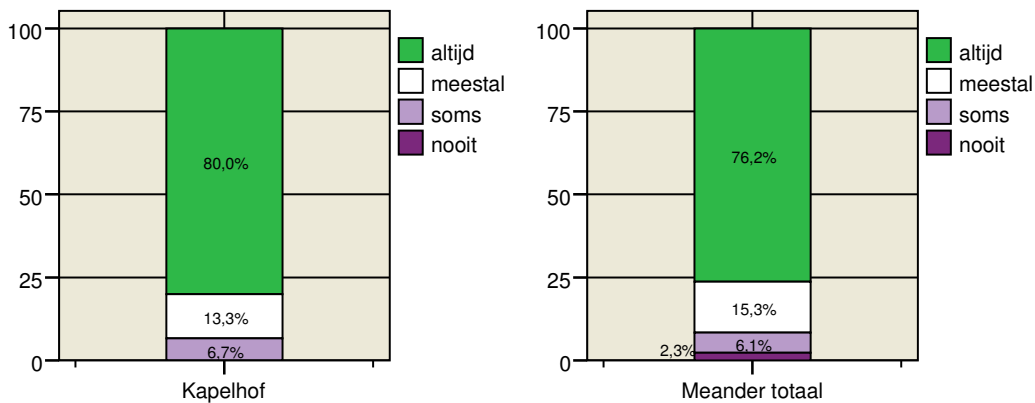
**Woon- en leefomstandigheden**

(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.

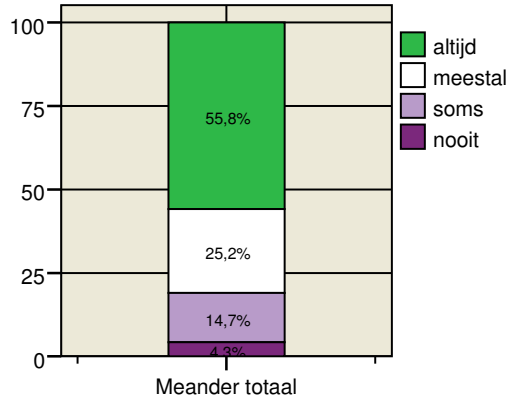
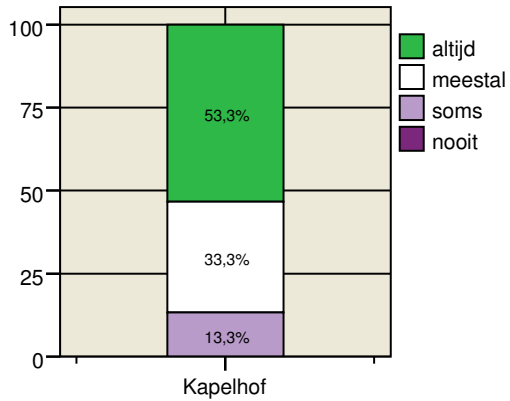
51. Is de temperatuur in uw woonruimte aangenaam?

Kapelhof		Meander totaal
N=30	in de grafiek totaal	N=261
N=30		N=261



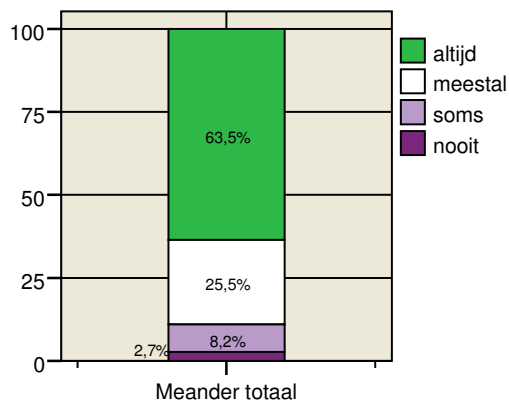
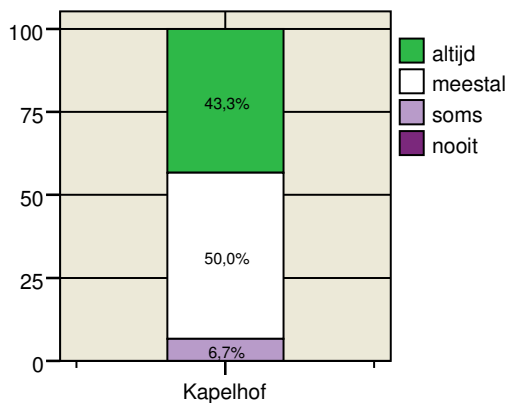
52. Wordt uw woonruimte goed schoongehouden?

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



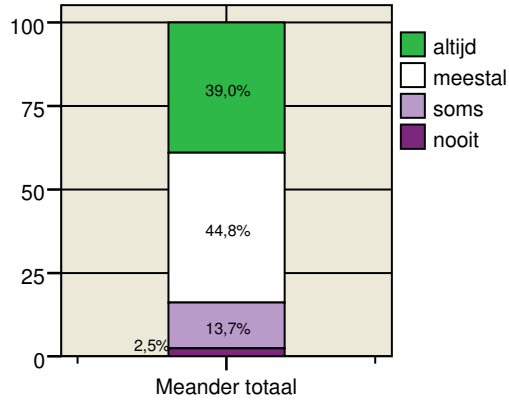
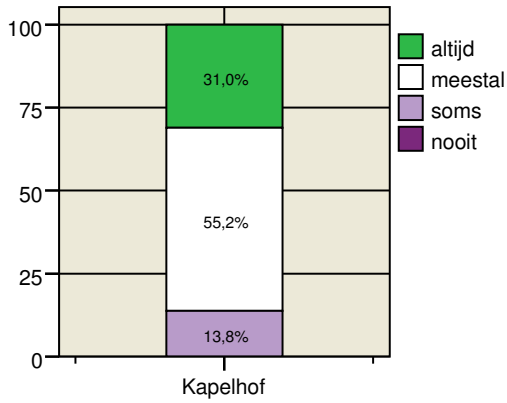
53. Zijn de algemene ruimten zoals huiskamer, gang en hal, aangenaam om in te verblijven?

Kapelhof		Meander totaal
N=30	in de grafiek	N=255
N=30	totaal	N=255



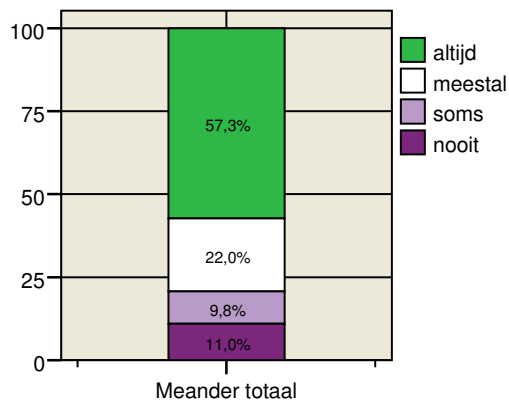
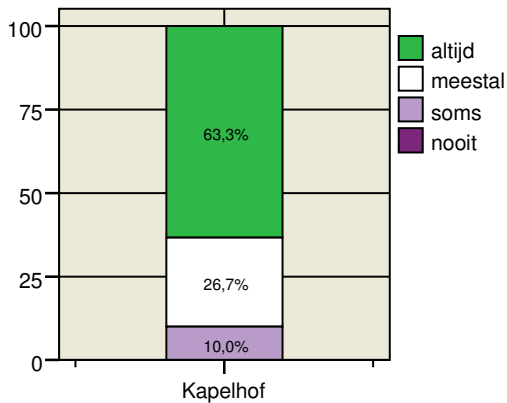
54. Gaan de bewoners prettig met elkaar om?

Kapelhof		Meander totaal
N=29	in de grafiek nvt/weet niet totaal	N=241
N=1		N=20
N=30		N=261



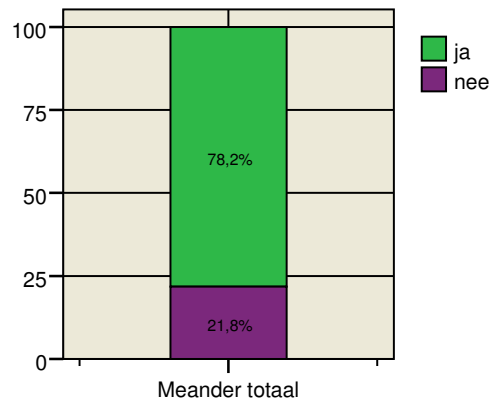
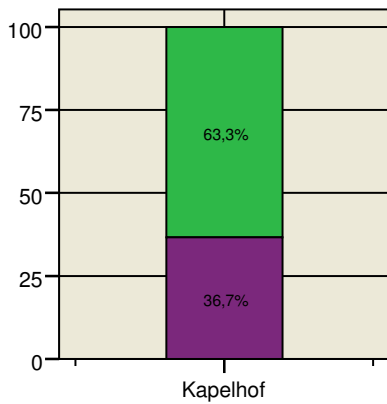
55. Voelt u zich hier thuis?

Kapelhof		Meander totaal
N=30	in de grafiek totaal	N=255
N=30		N=255

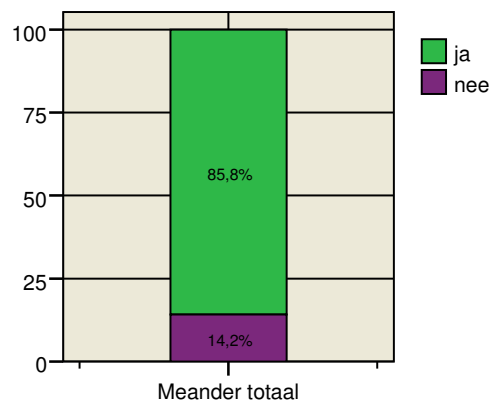
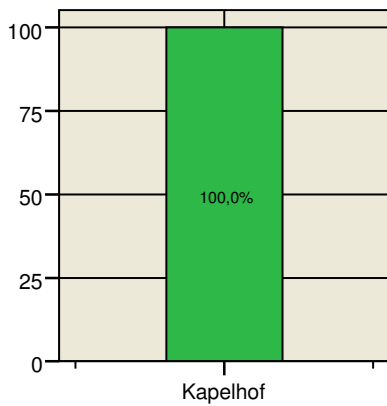


56. Heeft u voldoende woonruimte?

Kapelhof		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?**

Kapelhof		Meander totaal
N=30	in de grafiek	N=261
N=30	totaal	N=261



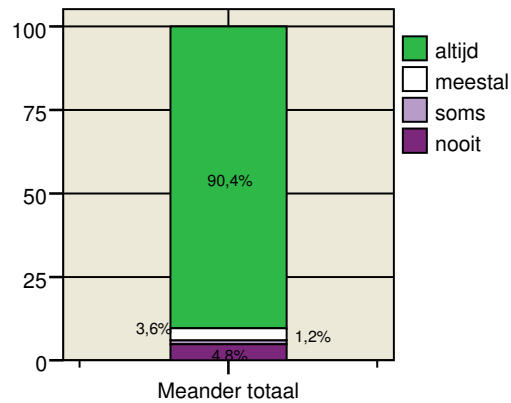
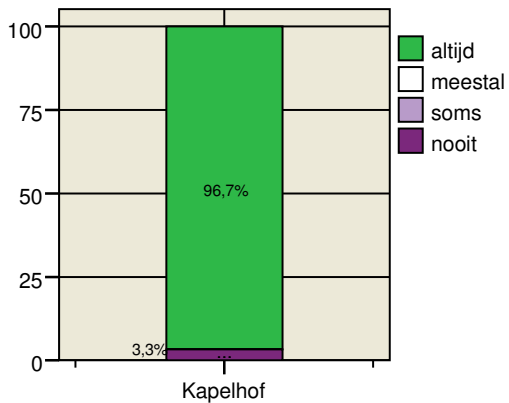
Privacy en zelfstandigheid

(Thema 5 van het toetsingskader V&V)

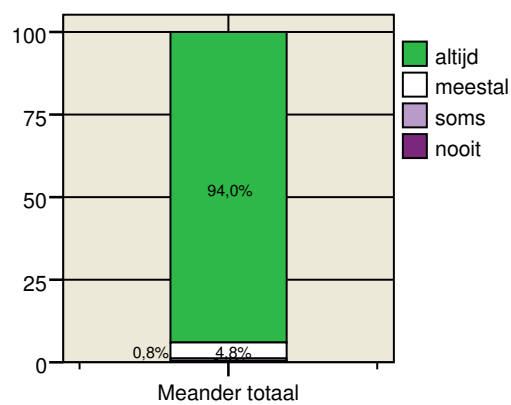
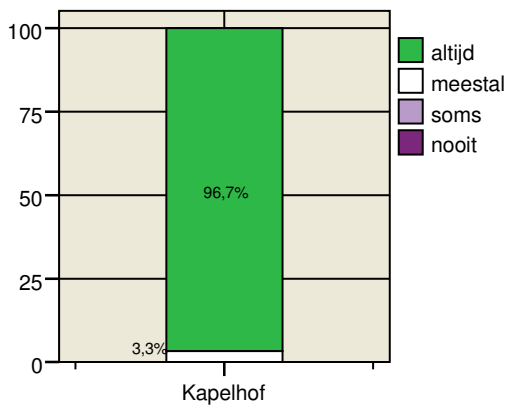
De volgende vragen gaan over de **privacy en zelfstandigheid** van de cliënt in de afgelopen 12 maanden.

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

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

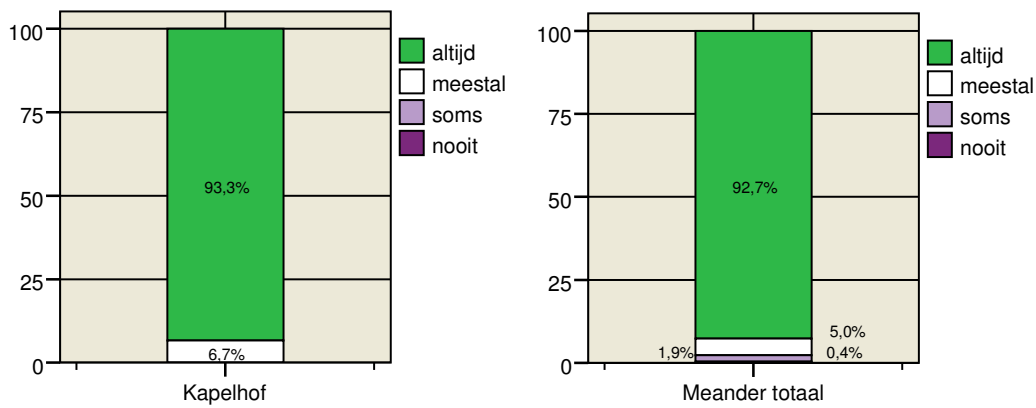
**59. Heeft u voldoende gelegenheid om alleen te zijn?**

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



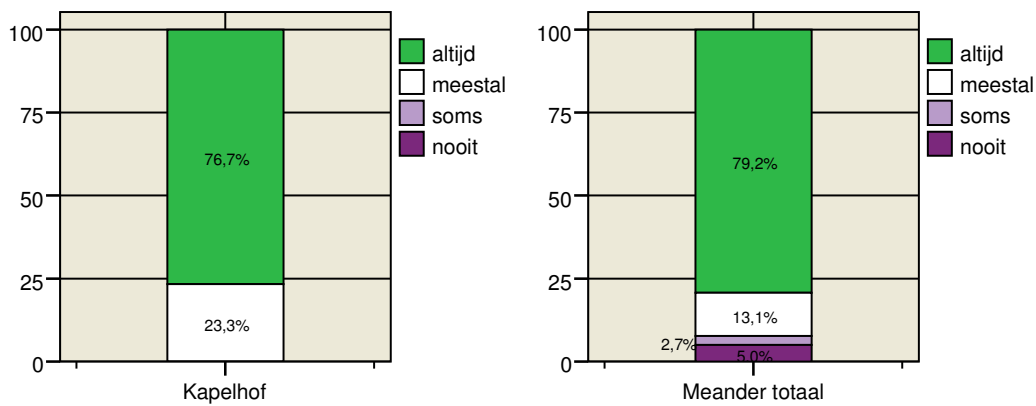
60. Laten de verzorgenden en medewerkers u met rust als u dat wilt?

Kapelhof	in de grafiek totaal	Meander totaal
N=30		N=261
N=30		N=261



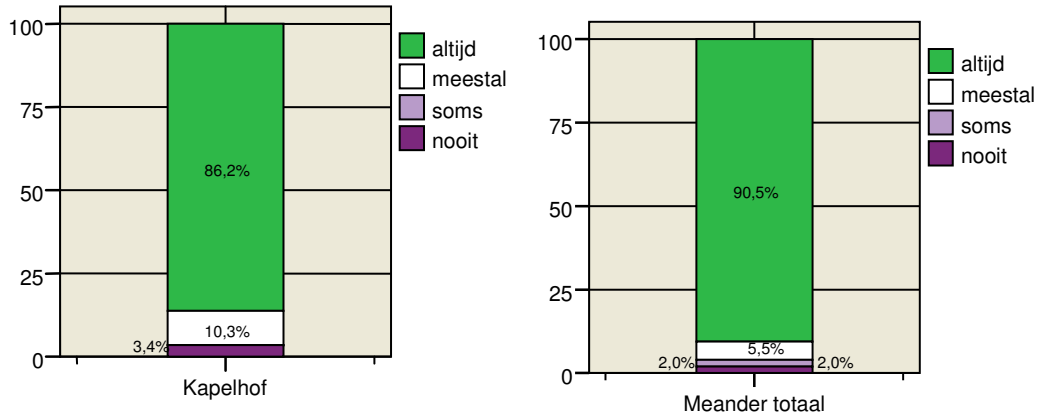
61. Kunt u zelf bepalen hoe uw dag eruit ziet?

Kapelhof	in de grafiek totaal	Meander totaal
N=30		N=260
N=30		N=260



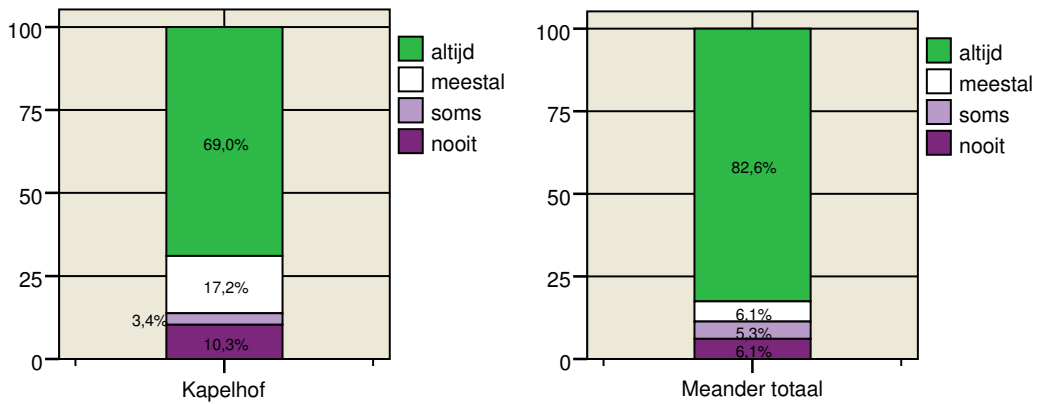
62. Kunt u komen waar u wilt in het verpleeg-/verzorgingshuis?

Kapelhof		Meander totaal
N=29	in de grafiek	N=253
N=1	nvt	N=8
N=30	totaal	N=261



63. Kunt u komen waar u wilt buitenshuis?

Kapelhof		Meander totaal
N=29	in de grafiek	N=247
N=1	nvt	N=14
N=30	totaal	N=261



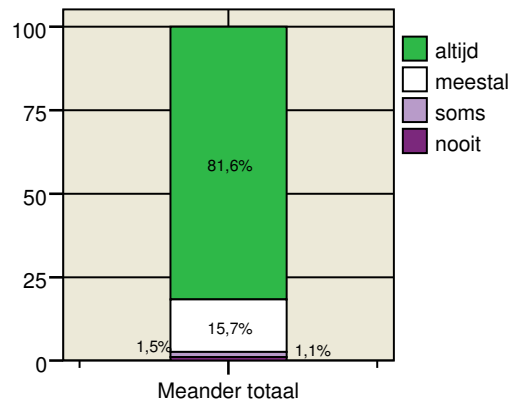
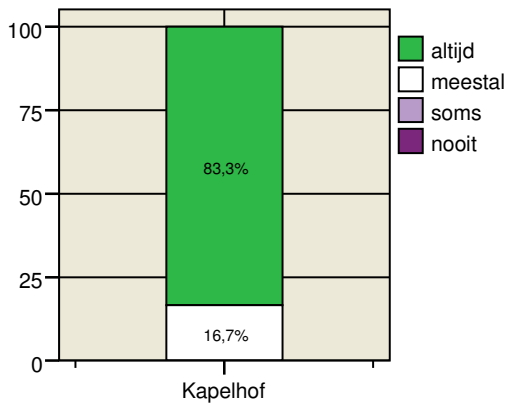
Veiligheid, wonen en verblijf

(Thema 8 van het toetsingskader V&V)

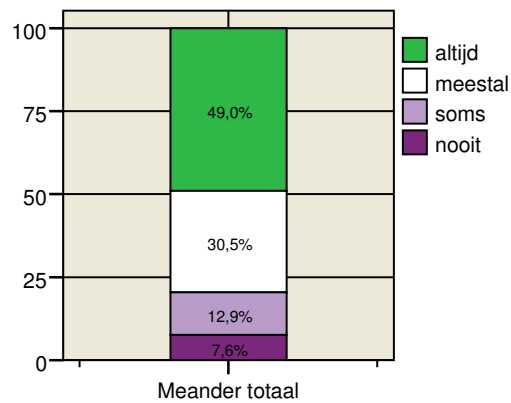
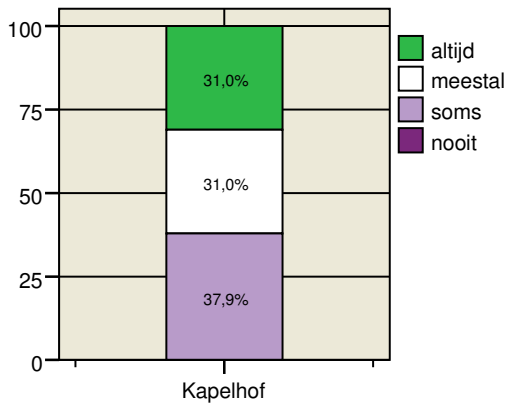
De volgende vragen gaan over de door de cliënt ervaren **veiligheid** in dit verpleeg-/verzorgingshuis.

64. Voelt u zich veilig in huis?

Kapelhof		Meander totaal
N=30	in de grafiek	N=261
N=30	totaal	N=261

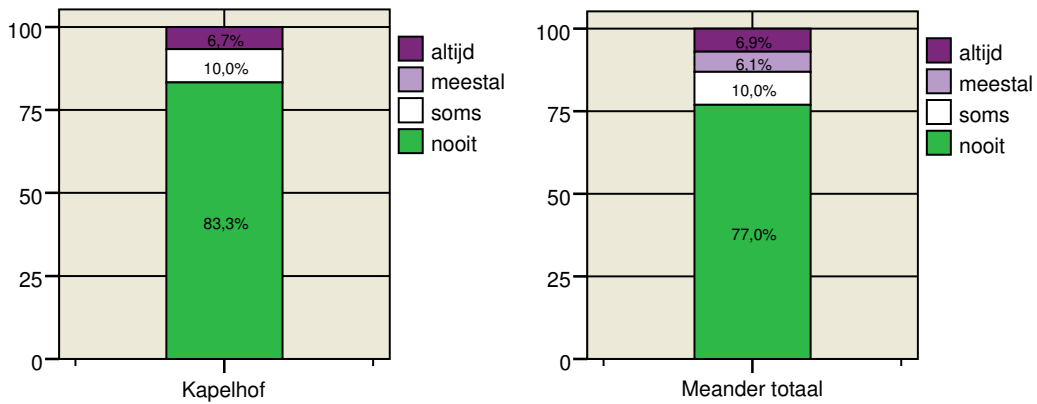
**65. Reageert een medewerker binnen vijf minuten als u belt?**

Kapelhof		Meander totaal
N=29	in de grafiek	N=249
N=0	nvt	N=11
N=29	totaal	N=260



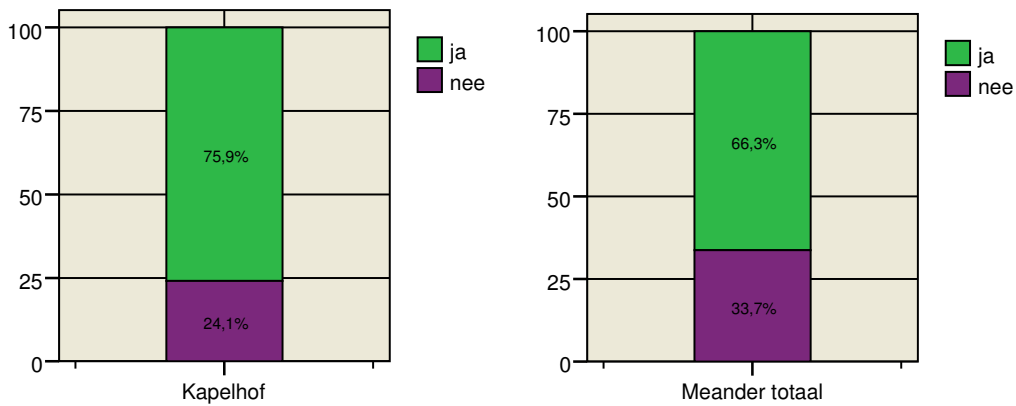
66. Maakt u zich zorgen over diefstal?

Kapelhof		Meander totaal
N=30	in de grafiek	N=261
N=30	totaal	N=261



67. Weet u wat u bij brand moet doen?

Kapelhof		Meander totaal
N=29	in de grafiek	N=258
N=29	totaal	N=258



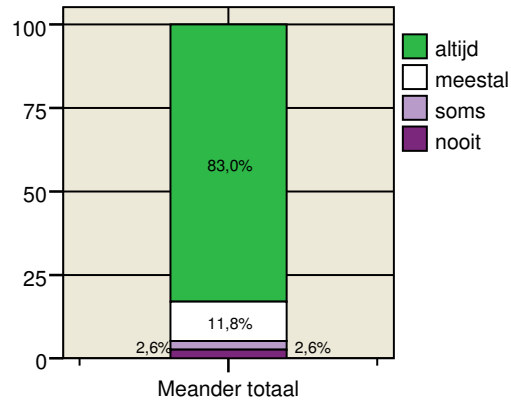
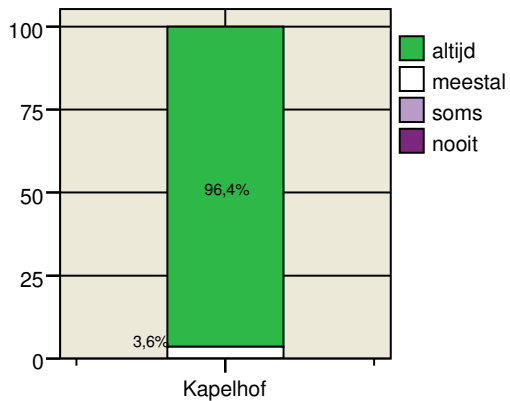
Participatie en dagstructurering

(Thema 6 van het toetsingskader V&V)

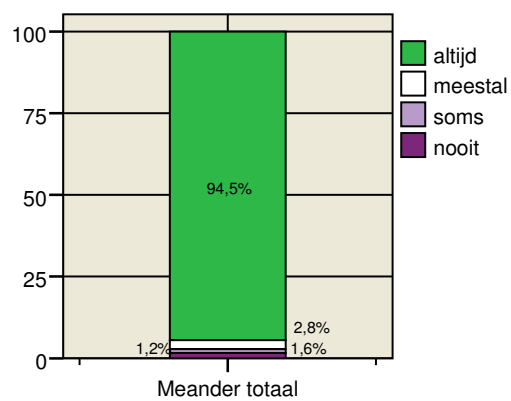
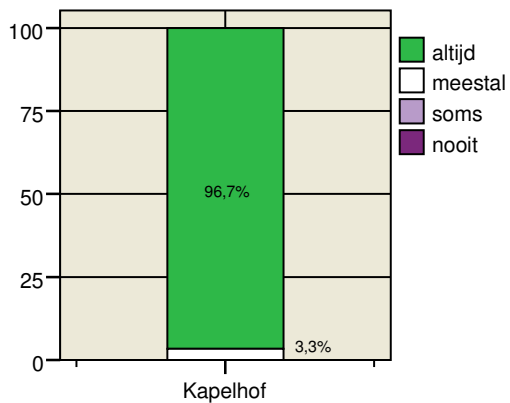
De volgende vragen gaan over de **activiteiten en dagelijkse bezigheden** van de cliënt in de afgelopen 12 maanden.

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

Kapelhof		Meander totaal
N=28	in de grafiek	N=229
N=1	nvt/niet nodig	N=31
N=29	totaal	N=260

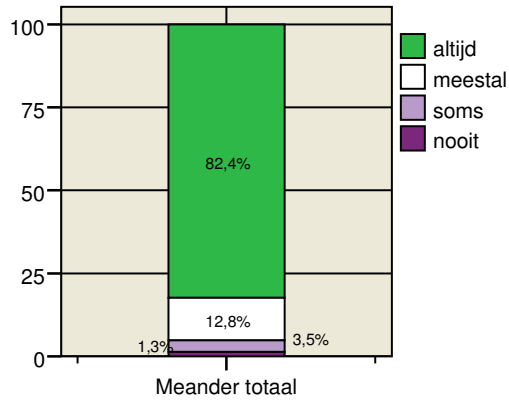
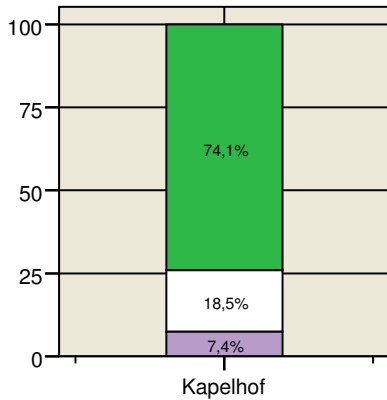
**69. Wordt u goed op de hoogte gehouden van de activiteiten in huis?**

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



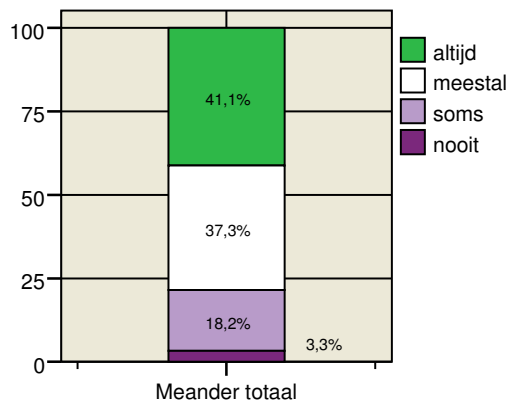
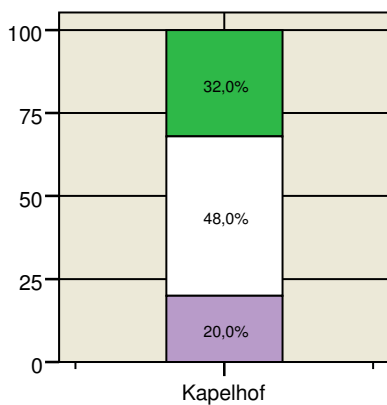
70. Worden er genoeg activiteiten door het huis georganiseerd?

Kapelhof		Meander totaal
N=27	in de grafiek nvt/niet nodig totaal	N=227
N=3		N=34
N=30		N=261



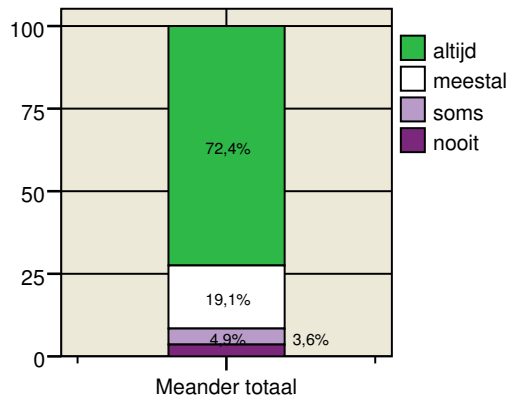
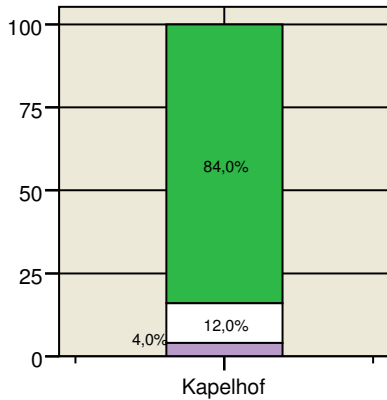
71. Bevallen de activiteiten die georganiseerd worden u?

Kapelhof		Meander totaal
N=25	in de grafiek nvt/niet nodig totaal	N=209
N=5		N=51
N=30		N=260



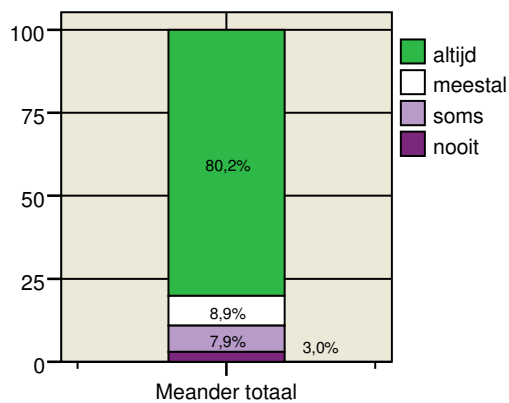
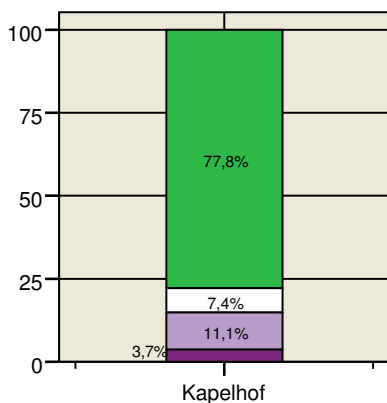
72. Biedt het huis voldoende mogelijkheden voor contact met anderen?

Kapelhof		Meander totaal
N=25	in de grafiek nvt/niet nodig totaal	N=225
N=5		N=36
N=30		N=261



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

Kapelhof		Meander totaal
N=27	in de grafiek nvt/niet nodig totaal	N=202
N=3		N=59
N=30		N=261

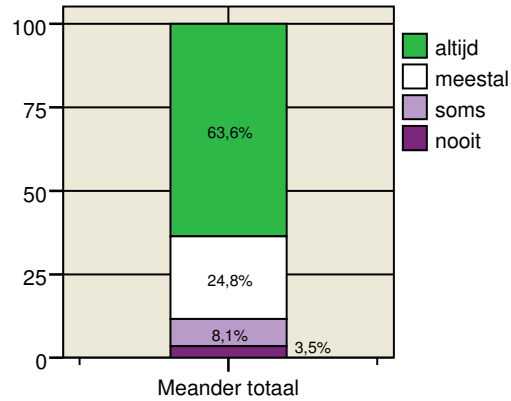
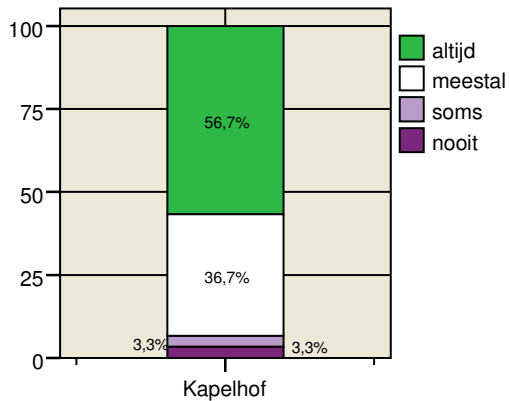


Maaltijden

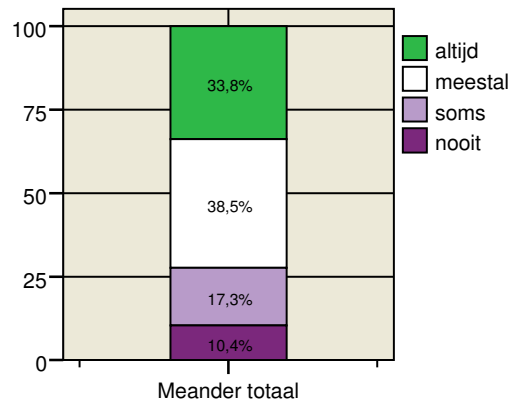
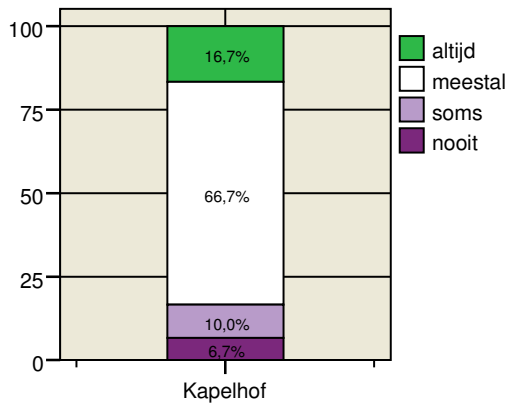
(Thema 3 van het toetsingskader V&V)

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

Kapelhof		Meander totaal
N=30	in de grafiek	N=258
N=0	nvt	N=3
N=30	totaal	N=261

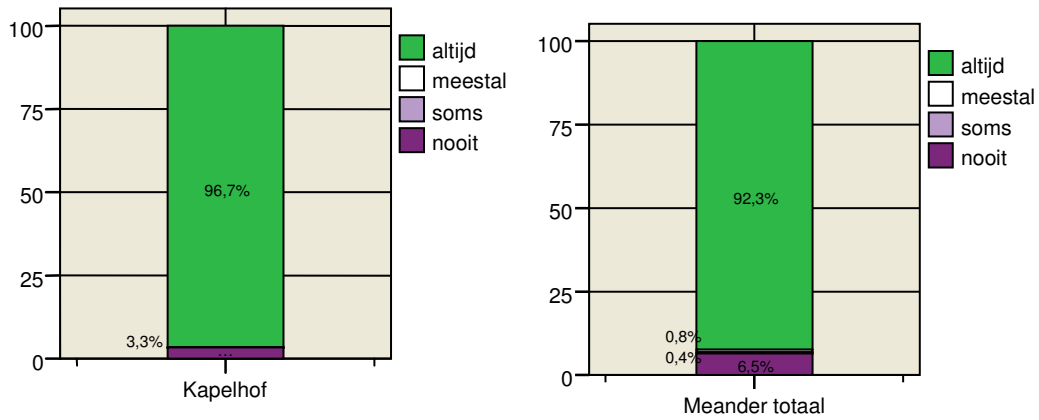
**75. Zijn de maaltijden lekker?**

Kapelhof		Meander totaal
N=30	in de grafiek	N=260
N=0	nvt	N=0
N=30	totaal	N=260



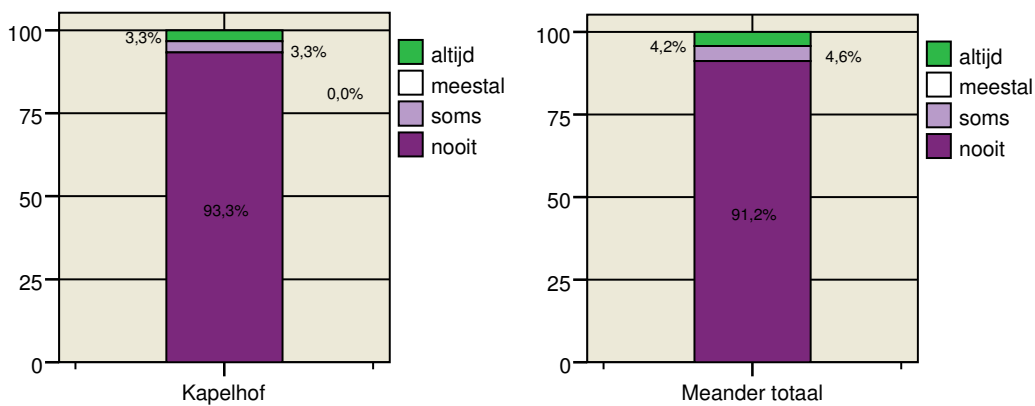
76. Hoe vaak kunt u kiezen wat u eet?

Kapelhof		Meander totaal
N=30	in de grafiek	N=261
N=0	nvt	N=0
N=30	totaal	N=261



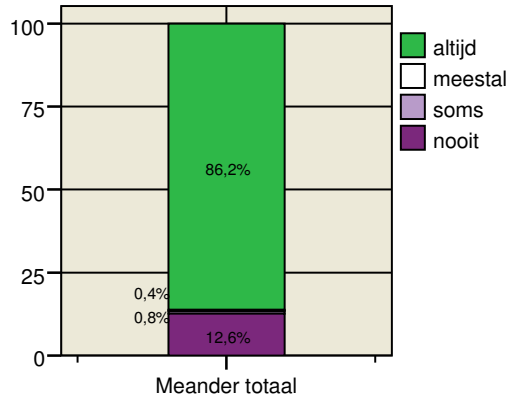
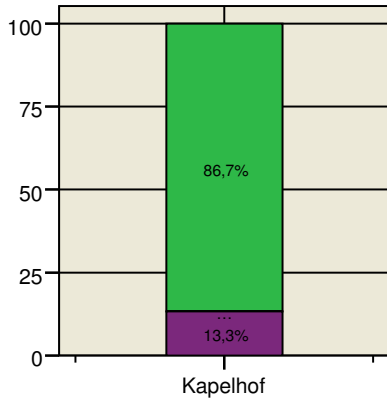
77. Kunt u kiezen wanneer u de warme maaltijd nuttigt?

Kapelhof		Meander totaal
N=30	in de grafiek	N=261
N=30	totaal	N=261



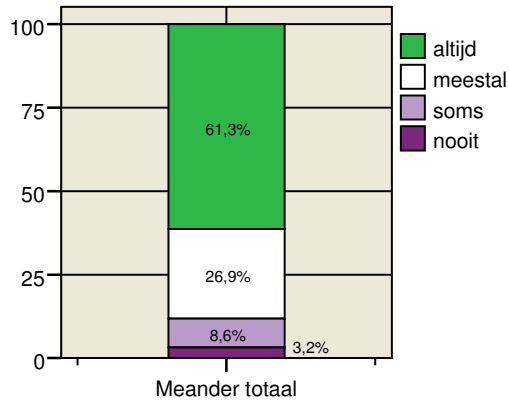
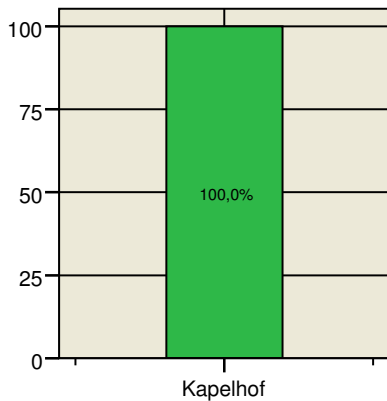
78. Kunt u kiezen waar u eet (in de eetzaal/huiskamer of uw eigen kamer/appartement)?

Kapelhof		Meander totaal
N=30	in de grafiek totaal	N=261
N=30		N=261



79. Is de sfeer tijdens de maaltijden goed?

Kapelhof		Meander totaal
N=1	in de grafiek nvt totaal	N=93
N=29		N=162
N=30		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

	Aantal	%
7	2	6,7
8	10	33,3
9	6	20,0
10	11	36,7
niet ingevuld	1	3,3
totaal	30	100
	Kapelhof	Meander totaal
gemiddeld rapportcijfer	8,9	8,3

81. Cijfer totaaloordeel over de verzorgenden en verpleegkundigen

	Aantal	%
7	2	6,7
8	11	36,7
9	6	20,0
10	10	33,3
niet ingevuld	1	3,3
totaal	30	100
	Kapelhof	Meander totaal
gemiddeld rapportcijfer	8,8	8,4

Bijlage: registratieformulier steekproeftrekking en dataverzameling