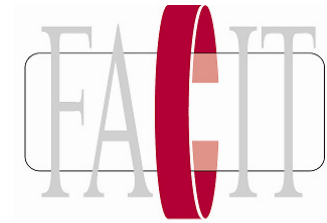




Geaccrediteerd door het
Centrum Klantervaring Zorg

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



ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

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

Deel 1

Uitkomsten cliëntenraadpleging
met de CQ-index

Meander Groep
Zorgcentrum Laethof

Februari – Maart 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 Laethof	9
2.1 Zorgcentrum Laethof	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	11
3 Cliëntenraadpleging contactpersonen PG-cliënten	13
3.1 Steekproeftrekking	13
3.2 Informatievoorziening	13
3.3 Dataverzameling	13
4 Uitkomsten van de cliëntenraadpleging onder contactpersonen van PG-cliënten in zorgcentrum Laethof	15
4.1 Respons.....	15
4.2 Uitkomsten cliëntenraadpleging onder contactpersonen van PG-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 Laethof 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 Laethof.

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 contactpersonen van PG-cliënten weergegeven in tabellen en staafdiagrammen.

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

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 Laethof

2.1 Zorgcentrum Laethof

Zorgcentrum Laethof biedt verpleging aan dementerenden aan in Kerkrade. In totaal zijn er in zorgcentrum Laethof 52 cliënten woonachtig.

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

Voor het onderzoek naar de ervaringen van cliënten van zorgcentrum Laethof is gebruik gemaakt de vragenlijst; CQ-index voor ervaringen met de zorg in een verpleeg- of verzorgingshuis, vragenlijst voor vertegenwoordigers van cliënten (versie 2.0, maart 2007. Deze vragenlijst bestaat uit 73, vooral gesloten, vragen.

Deze ervaringenvragenlijst is 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 Laethof 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

In de vragenlijst voor vertegenwoordigers van PG-clieñten komen de volgende thema's aan de orde:

- Zorgplan, afspraken en overleg;
- Informatie en communicatie;
- Lichamelijke verzorging;
- Professionaliteit van de zorgverlening;
- Woon- en leefomstandigheden;
- Activiteiten en dagbesteding;
- Maaltijden.

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

2.4 Rapportage

2.5.1 Opbouw rapportage

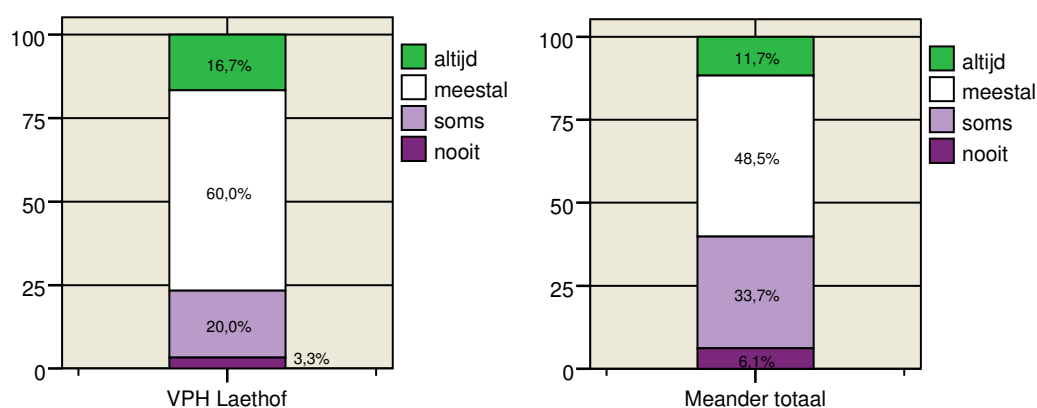
In deze rapportage worden in hoofdstuk 5 en 6 alle vragen en antwoorden gepresenteerd. De antwoorden zijn weergegeven in de vorm van een staafdiagram of in tabelvorm.

2.5.2 Staafdiagram

De staafdiagrammen zien er als volgt uit:

45. Is er voldoende personeel in huis?

VPH Laethof		Meander totaal
N=30	in de grafiek weet ik niet totaal	N=163
N=2		N=17
N=32		N=180



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

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

2.5.3 Tabellen

De tabellen zien er als volgt uit:

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

	VPH Laethof	
	Aantal	%
minder dan een half jaar	4	11,8
6 maanden tot minder dan 1 jaar	10	29,4
1 tot 2 jaar	7	20,6
2 tot 5 jaar	10	29,4
meer dan 5 jaar	3	8,8
totaal	34	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.

Cliëntenraadpleging contactpersonen PG-cliënten

3.1 Steekproeftrekking

De doelgroep voor de raadpleging van PG-cliënten werd gevormd door de contactpersonen van de 52 PG-cliënten die in februari 2009 in zorgcentrum Laethof woonden. Van deze cliënten zijn door EVV-ers/teamleiders geen cliënten uitgesloten van deelname aan het onderzoek.

Van deze cliënten zijn door EVV-ers/teamleiders in totaal 6 cliënten uitgesloten van deelname aan het onderzoek. Hiervoor zijn de volgende redenen opgegeven:

<i>Omschrijving reden</i>	<i>Aantal cliënten</i>
Geen naaste of familielid als vertegenwoordiger (alleen wettelijk vertegenwoordiger)	4
Verblijf/woonduur minder dan 1 maand	1
Andere zwaarwegende redenen <ul style="list-style-type: none"> • 1x reden onbekend 	1

Het aantal cliënten waarvan de contactpersoon benaderd kan worden met een schriftelijke vragenlijst bedroeg 46. De gemiddelde leeftijd van deze cliënten was 87,5 jaar.

3.2 Informatievoorziening

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

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

3.3 Dataverzameling

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

4 Uitkomsten van de cliëntenraadpleging onder contactpersonen van PG-cliënten in zorgcentrum Laethof

4.1 Respons

Voor de cliëntenraadpleging onder contactpersonen van PG-cliënten zijn 46 contactpersonen van cliënten benaderd met een schriftelijke vragenlijst. Hierop zijn 35 reacties gekomen, waaronder één met de melding dat de cliënt was overleden.

De respons voor de PG-raadpleging in zorgcentrum Laethof komt hiermee op 75,6%.

4.2 Uitkomsten cliëntenraadpleging onder contactpersonen van PG-cliënten

Over de bewoner, uw naaste

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

	VPH Laethof	
	Aantal	%
ja	34	100
nee	0	0
totaal	34	100

2. Wat is uw relatie met de betrokken bewoner?

	VPH Laethof	
	Aantal	%
echtgeno(o)t(e) / partner	1	2,9
zoon / dochter	26	76,5
familie, anders dan partner of kind	6	17,6
anders, geen familie	1	2,9
totaal	34	100

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

	VPH Laethof	
	Aantal	%
omdat hij/zij niet meer zelfstandig kan wonen	26	76,5
vanwege ernstige geheugenproblemen of dementie	26	76,5
vanwege gedragsproblemen	1	2,9
vanwege lichamelijke beperkingen of handicap(s)	7	20,6
vanwege chronische ziekte(n)	3	8,8
na een ziekenhuisopname of operatie	4	11,8
na een ongeval	1	2,9
voor herstel of revalidatie	0	0
vanwege zintuiglijke handicap(s)	0	0
vanwege verstandelijke beperkingen of handicap(s)	0	0
vanwege psychosociale problemen	2	5,9
vanwege een terminale fase van een ziekte of anders	0	0
totaal	34	100

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

	VPH Laethof	
	Aantal	%
minder dan een half jaar	4	11,8
6 maanden tot minder dan 1 jaar	10	29,4
1 tot 2 jaar	7	20,6
2 tot 5 jaar	10	29,4
meer dan 5 jaar	3	8,8
totaal	34	100

5. Is de bewoner een vrouw of een man?

	VPH Laethof	
	Aantal	%
vrouw	23	67,6
man	11	32,4
totaal	34	100

6. Leeftijd in klassen

	VPH Laethof	
	Aantal	%
jonger dan 70 jaar	0	0
van 70 - 74 jaar	0	0
van 75 - 79 jaar	3	8,8
van 80 - 84 jaar	5	14,7
van 85 - 89 jaar	14	41,2
ouder dan 90 jaar	12	35,3
totaal	34	100

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

	VPH Laethof	
	Aantal	%
geen opleiding	4	11,8
lager onderwijs	15	44,1
lager of voorbereidend beroepsonderwijs	5	14,7
middelbaar algemeen voortgezet onderwijs	2	5,9
middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs	2	5,9
hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs	2	5,9
hoger beroepsonderwijs	1	2,9
wetenschappelijk onderwijs	1	2,9
anders	1	2,9
niet ingevuld	1	2,9
totaal	34	100

8. Wat is het geboorteland van de bewoner?

	VPH Laethof	
	Aantal	%
Nederland	29	85,3
Indonesië/voormalig Nederlands-Indië	0	0
Suriname	0	0
Marokko	0	0
Turkije	0	0
Duitsland	4	11,8
Nederlandse Antillen	0	0
Aruba	0	0
niet ingevuld	1	2,9
totaal	34	100

9. Wat is het geboorteland zijn/haar vader?

	VPH Laethof	
	Aantal	%
Nederland	28	82,4
Indonesië/voormalig Nederlands-Indië	0	0
Suriname	0	0
Marokko	0	0
Turkije	0	0
Duitsland	4	11,8
Nederlandse Antillen	0	0
Aruba	0	0
anders, nl:		
• Weet ik niet	1	2,9
niet ingevuld	1	2,9
totaal	34	100

10. Wat is het geboorteland zijn/haar moeder?

	VPH Laethof	
	Aantal	%
Nederland	26	76,5
Indonesië/voormalig Nederlands-Indië	0	0
Suriname	0	0
Marokko	0	0
Turkije	0	,0
Duitsland	5	14,7
Nederlandse Antillen	0	0
Aruba	0	0
anders, nl: • Slovenië	1	2,9
niet ingevuld	2	5,9
totaal	34	100

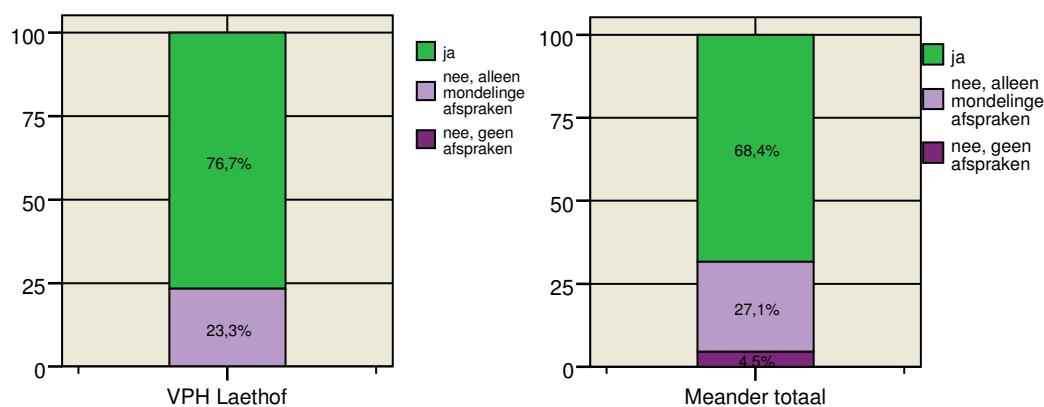
Zorgplan, afspraken en overleg

(Thema 1 van het toetsingskader V&V)

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

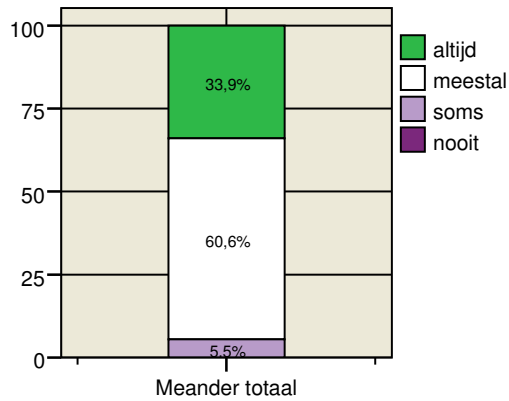
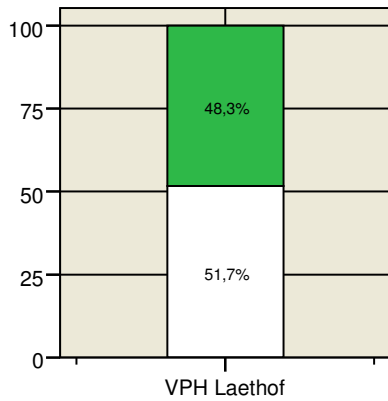
11. Zijn er schriftelijke afspraken met u gemaakt over de zorg die de bewoner krijgt van de zorginstelling?

VPH Laethof	in de grafiek totaal	Meander totaal
N=30		N=177
N=30		N=177



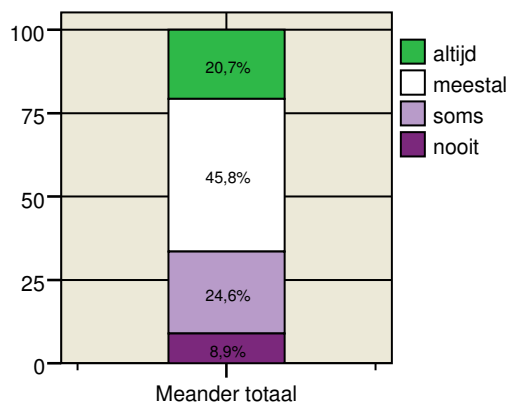
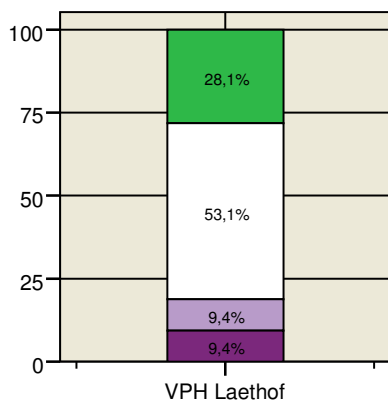
12. Komt de zorginstelling de afspraken over de verzorging en behandeling van de bewoner goed na?

VPH Laethof	in de grafiek totaal	Meander totaal
N=29 N=29		N=165 N=165



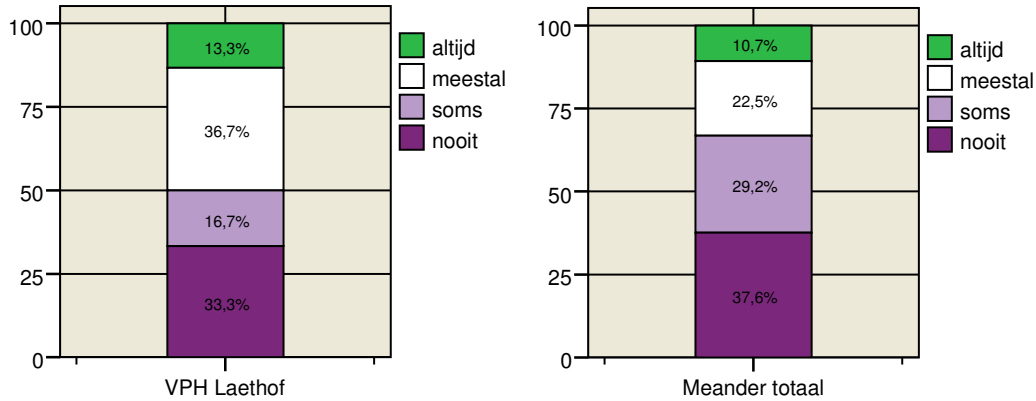
13. Hoe vaak beslist u mee over de verzorging of behandeling die de bewoner krijgt?

VPH Laethof	in de grafiek totaal	Meander totaal
N=32 N=32		N=179 N=179



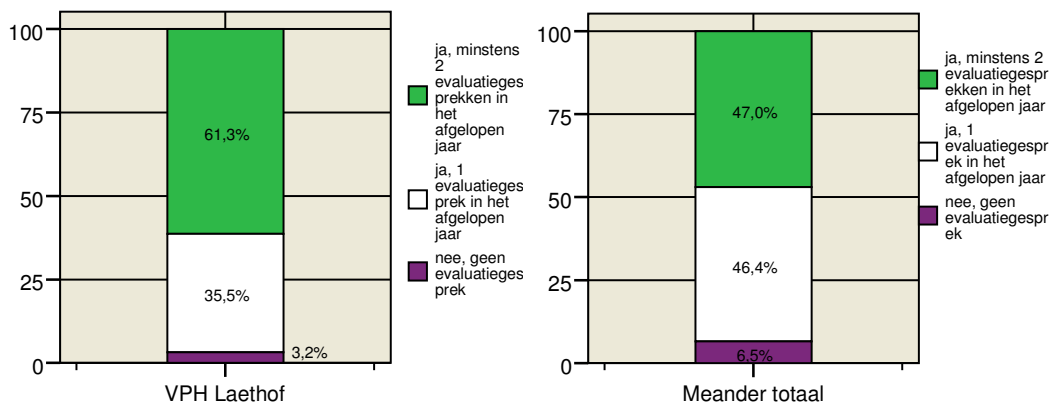
14. Hoe vaak beslist u mee over de tijdstippen en dagen waarop de bewoner verzorging of behandeling krijgt?

VPH Laethof		Meander totaal
N=30 N=30	in de grafiek totaal	N=178 N=178



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

VPH Laethof		Meander totaal
N=31 N=1 N=32	in de grafiek nvt totaal	N=168 N=14 N=182



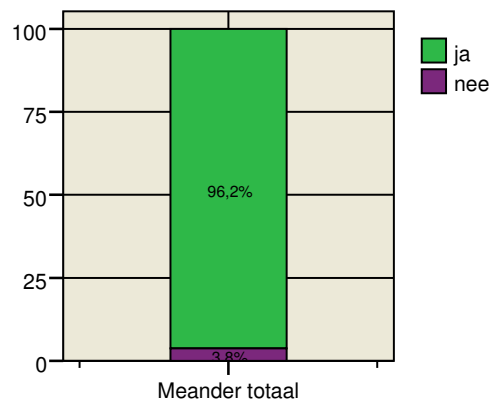
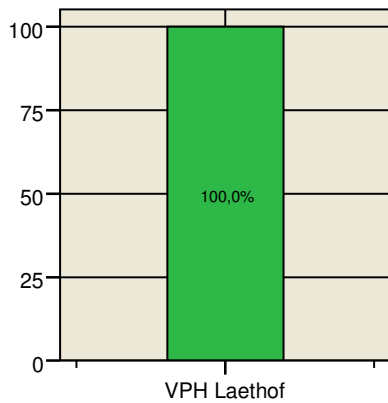
Informatie en communicatie

(Thema 2 van het toetsingskader V&V)

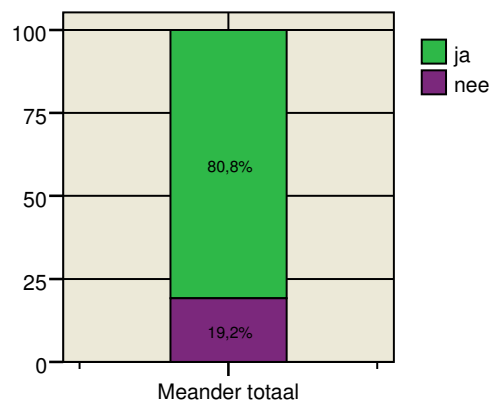
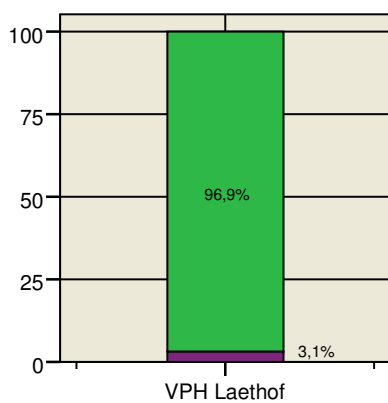
De volgende vragen gaan over de door de **informatie** die u van de zorginstelling heeft ontvangen, bij opname van de bewoner of in de afgelopen 12 maanden.

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

VPH Laethof		Meander totaal
N=33	in de grafiek	N=184
N=33	totaal	N=184

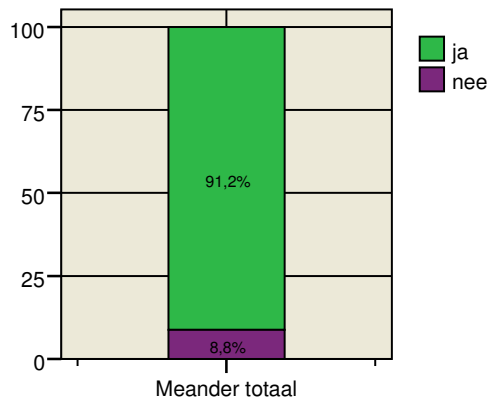
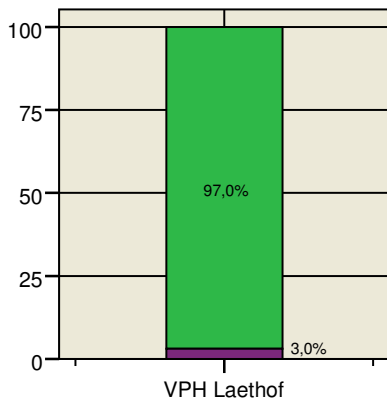
**17. Heeft u voldoende informatie gekregen over de rechten van de bewoner?**

VPH Laethof		Meander totaal
N=32	in de grafiek	N=177
N=32	totaal	N=177



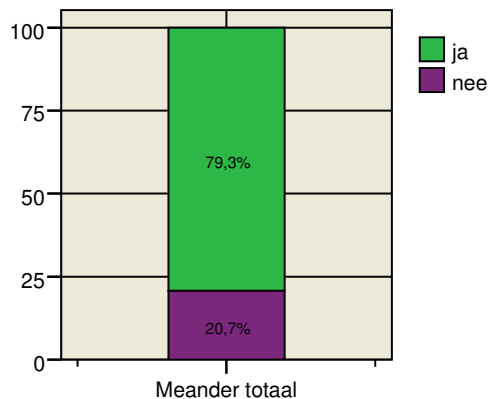
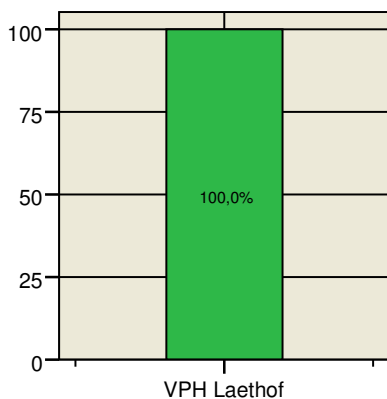
18. Heeft u voldoende informatie gekregen over wat er van u wordt verwacht?

VPH Laethof	in de grafiek totaal	Meander totaal
N=33 N=33		N=182 N=182



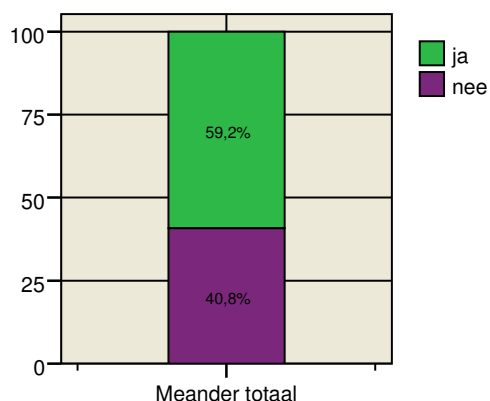
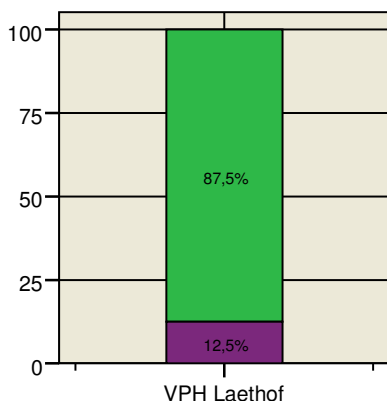
19. Heeft u van de zorginstelling voldoende informatie gekregen over het beleid van de zorginstelling als het gaat om beslissingen over de zorg rond het levenseinde?

VPH Laethof	in de grafiek totaal	Meander totaal
N=31 N=31		N=179 N=179



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

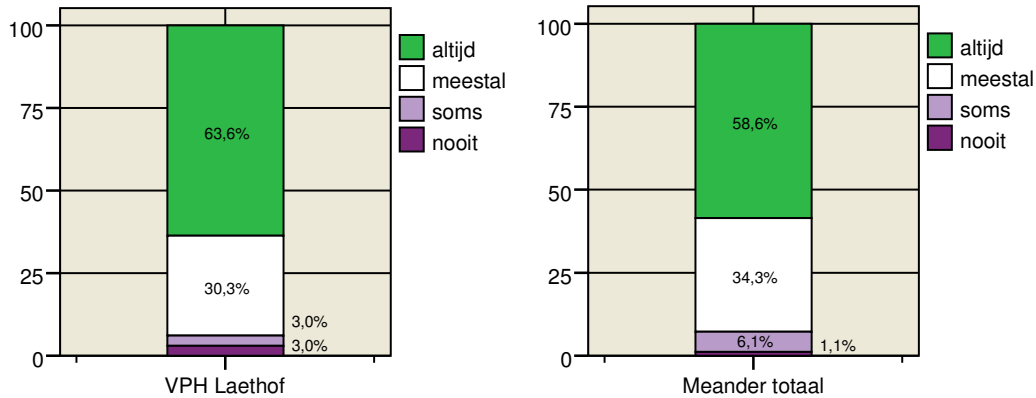
VPH Laethof	in de grafiek totaal	Meander totaal
N=32 N=32		N=179 N=179



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

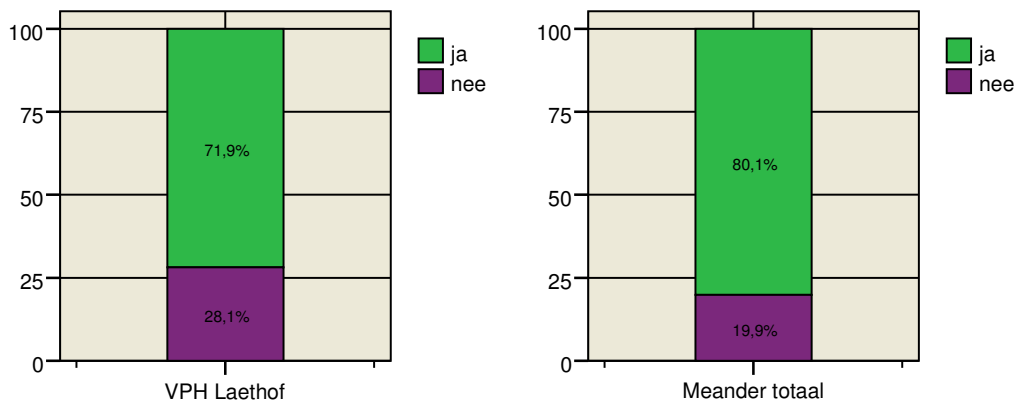
21. Weet u bij wie u met vragen, problemen en eventuele klachten terecht kunt in de zorginstelling?

VPH Laethof	in de grafiek totaal	Meander totaal
N=33 N=33		N=181 N=181



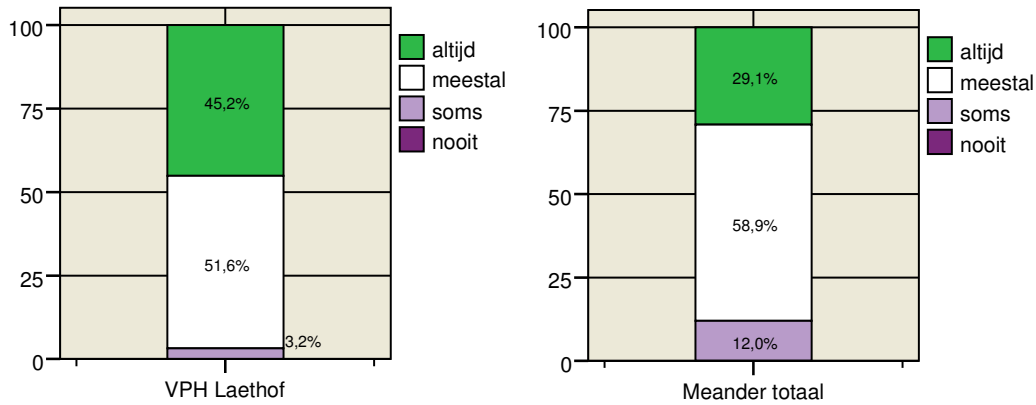
22. Heeft u een vaste contactpersoon als aanspreekpunt in de zorginstelling?

VPH Laethof	in de grafiek totaal	Meander totaal
N=32 N=32		N=181 N=181



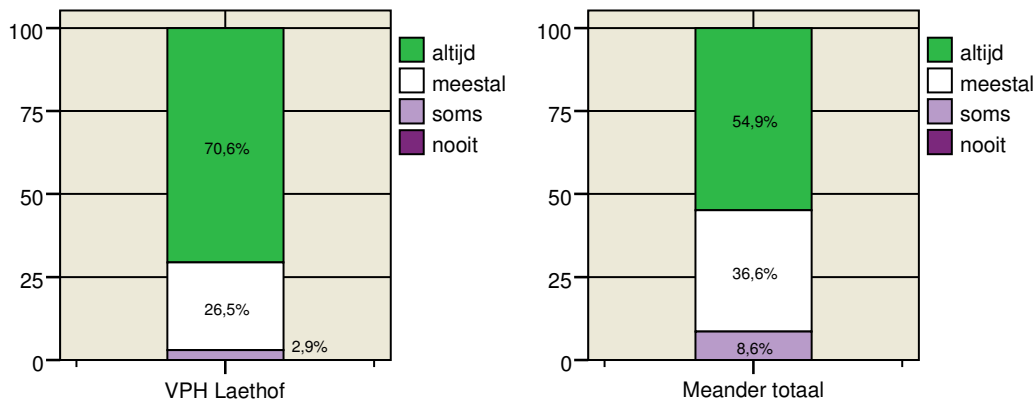
23. Is de leidinggevende of uw contactpersoon van de zorginstelling telefonisch goed te bereiken?

VPH Laethof	in de grafiek weet ik niet totaal	Meander totaal
N=31 N=2 N=33		N=158 N=24 N=182



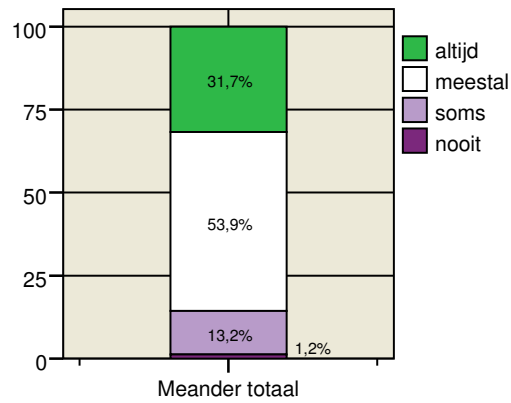
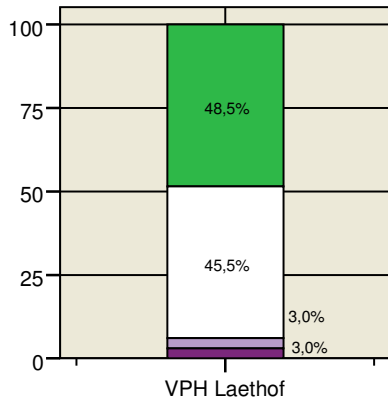
24. Als er iets met de bewoner aan de hand is, wordt u dan snel op de hoogte gesteld?

VPH Laethof	in de grafiek nvt/weet ik niet totaal	Meander totaal
N=34 N=0 N=34		N=175 N=6 N=181

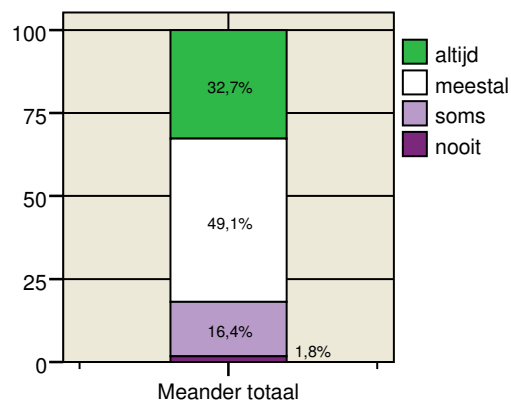
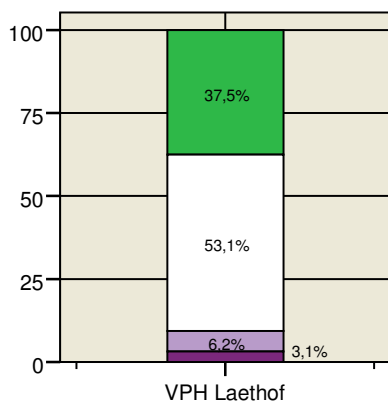


25. Staat de zorginstelling open voor uw wensen?

VPH Laethof		Meander totaal
N=33	in de grafiek	N=167
N=1	nvt/weet ik niet	N=15
N=34	totaal	N=182

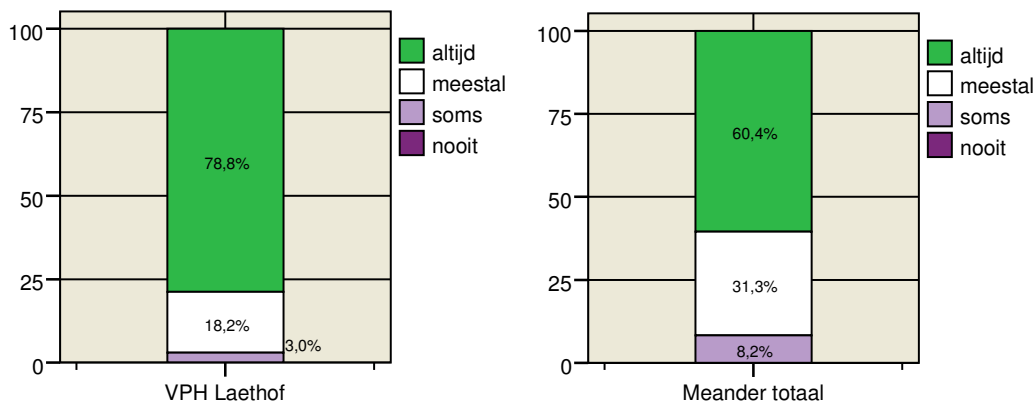
**26. Hoe vaak reageert de leiding of directie naar uw mening goed op uw vragen, suggesties of klachten?**

VPH Laethof		Meander totaal
N=32	in de grafiek	N=171
N=2	nvt/weet ik niet	N=12
N=34	totaal	N=183



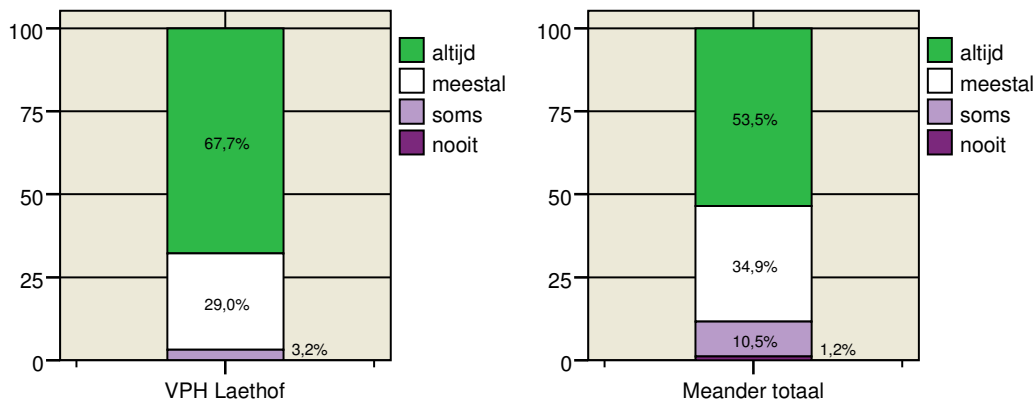
27. Heeft u goed contact met de zorgverleners?

VPH Laethof		Meander totaal
N=33	in de grafiek totaal	N=182
N=33		N=182



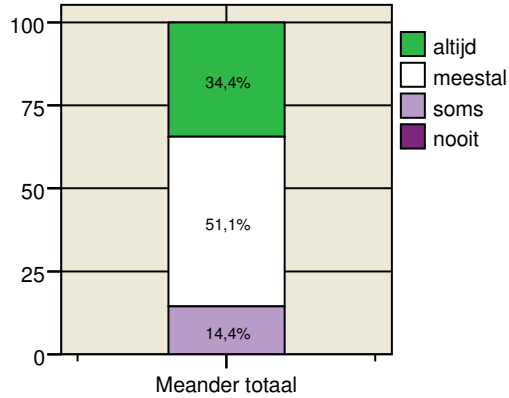
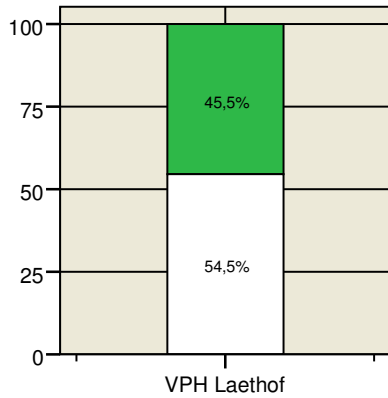
28. Zijn verzorgenden en verpleegkundigen bereid met u te praten over zaken die naar uw mening niet goed zijn gegaan?

VPH Laethof		Meander totaal
N=31	in de grafiek nvt/weet ik niet totaal	N=172
N=3		N=10
N=34		N=182



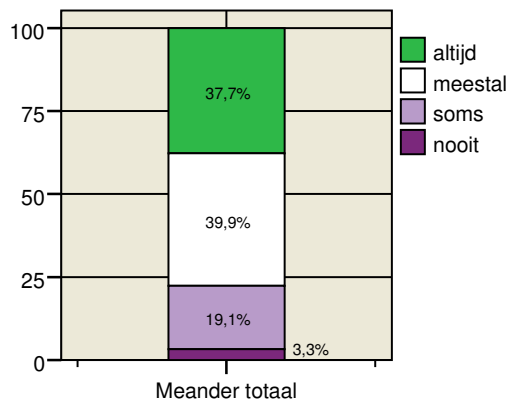
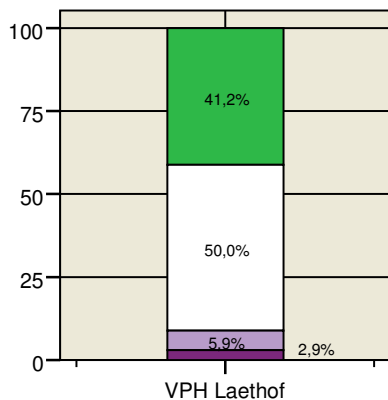
29. Geven de verzorgenden en verpleegkundigen goed antwoord op uw vragen?

VPH Laethof		Meander totaal
N=33	in de grafiek nvt/weet ik niet totaal	N=180
N=1		N=2
N=34		N=182



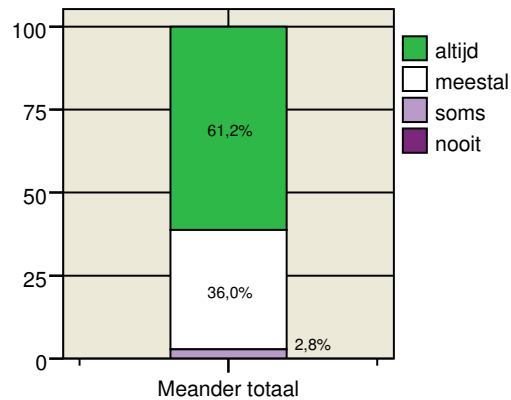
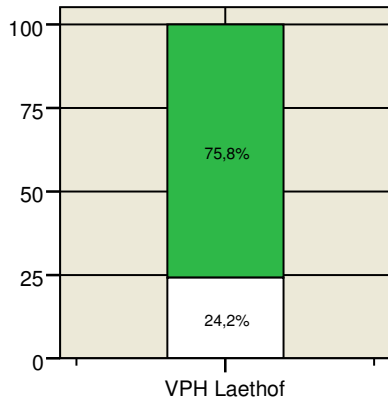
30. Overleggen de verzorgenden en verpleegkundigen met u over wat er moet gebeuren?

VPH Laethof		Meander totaal
N=34	in de grafiek totaal	N=183
N=34		N=183

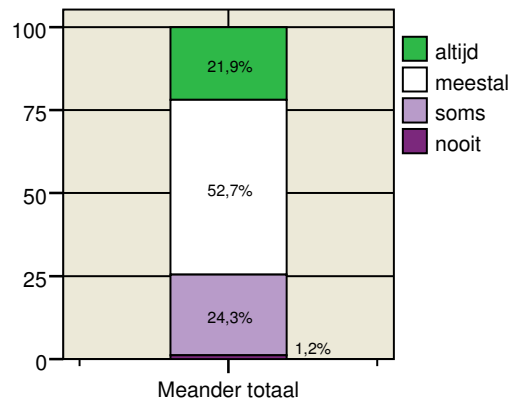
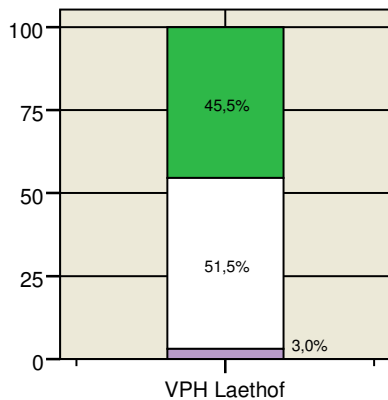


31. Behandelen de zorgverleners de bewoner beleefd?

VPH Laethof	in de grafiek weet ik niet totaal	Meander totaal
N=33 N=0 N=33		N=178 N=2 N=180

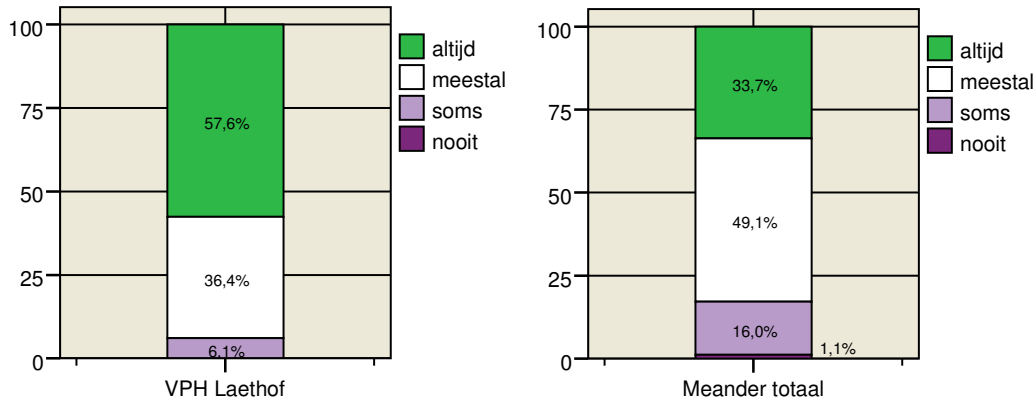
**32. Besteden de zorgverleners voldoende tijd aan de bewoner?**

VPH Laethof	in de grafiek weet ik niet totaal	Meander totaal
N=33 N=1 N=34		N=169 N=14 N=183



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

VPH Laethof		Meander totaal
N=33	in de grafiek	N=175
N=1	weet ik niet	N=6
N=34	totaal	N=181

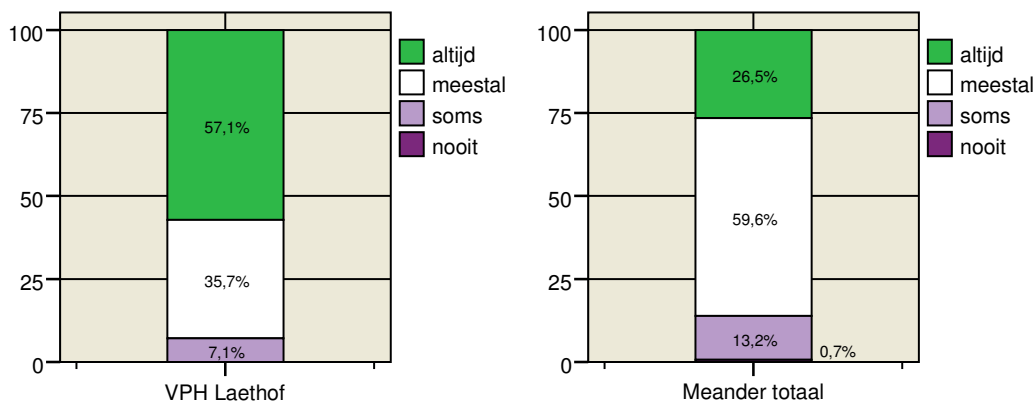
**Lichamelijke verzorging**

(Thema 3 van het toetsingskader V&V)

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

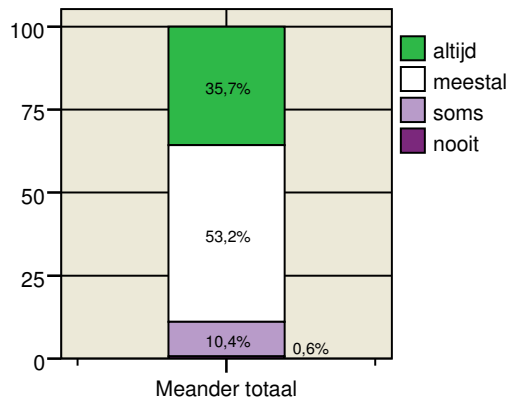
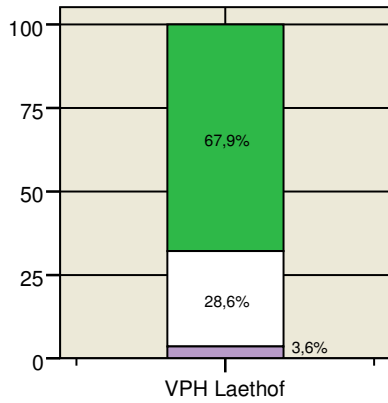
34. Gebeurt de verzorging op de juiste momenten en zo vaak als nodig is?

VPH Laethof		Meander totaal
N=28	in de grafiek	N=151
N=6	weet ik niet	N=33
N=34	totaal	N=184



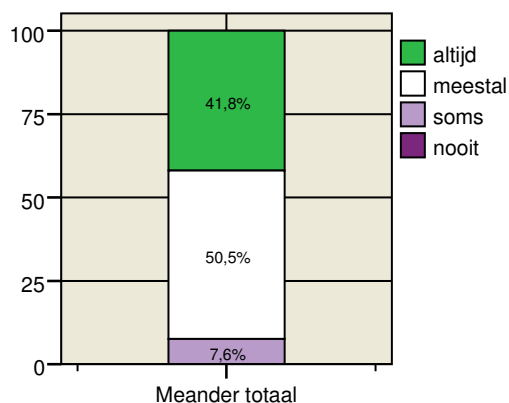
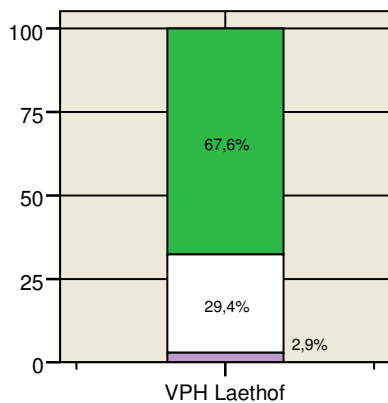
35. Gebeurt de verzorging op een manier die bij de bewoner past?

VPH Laethof	in de grafiek weet ik niet totaal	Meander totaal
N=28 N=6 N=34		N=154 N=30 N=184



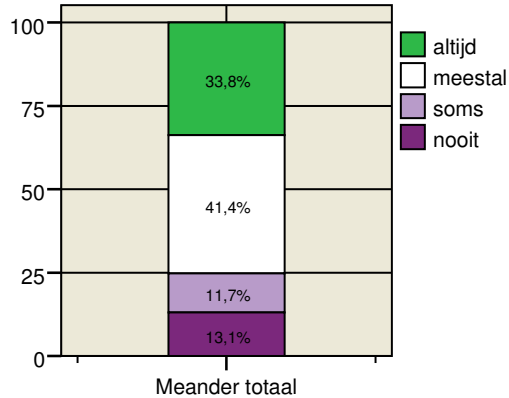
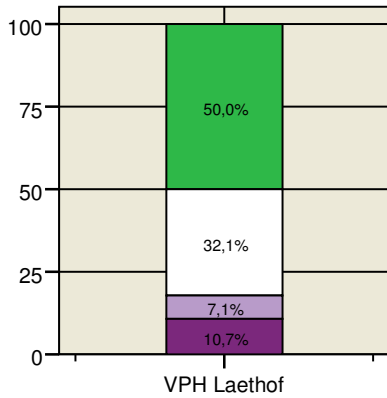
36. Ziet de bewoner er schoon en verzorgd uit?

VPH Laethof	in de grafiek totaal	Meander totaal
N=34 N=34		N=184 N=184



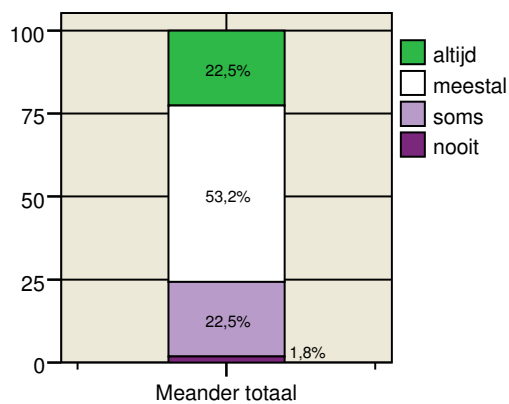
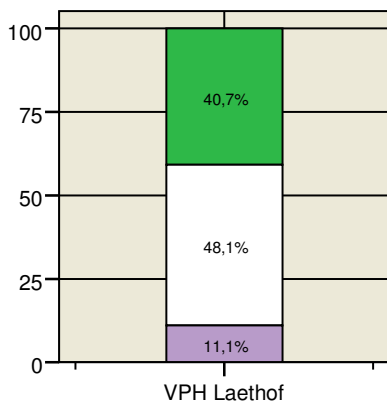
37. Kan de bewoner opstaan en naar bed gaan op tijden die bij hem/haar passen?

VPH Laethof		Meander totaal
N=28	in de grafiek weet ik niet totaal	N=145
N=6		N=32
N=34		N=177



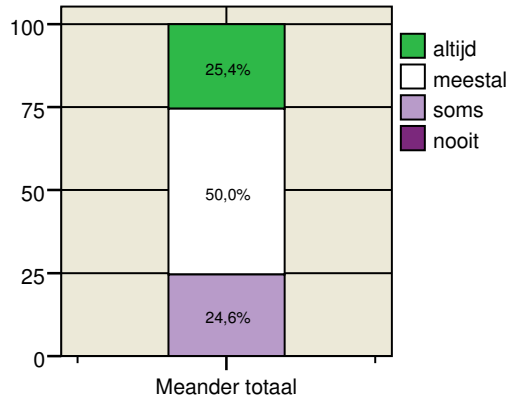
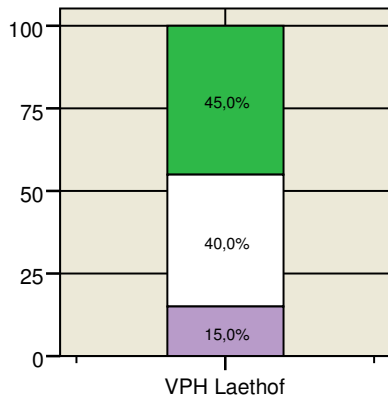
38. Wordt de bewoner tijdig geholpen wanneer hij/zij naar het toilet moet?

VPH Laethof		Meander totaal
N=27	in de grafiek nvt, geen hulp nodig weet ik niet totaal	N=84
N=3		N=32
N=3		N=31
N=33		N=147



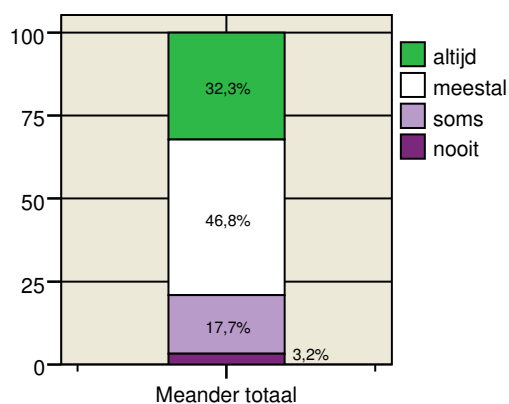
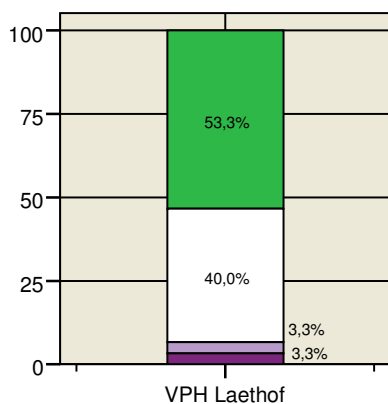
39. Wordt incontinentiemateriaal tijdig verschoond?

VPH Laethof		Meander totaal
N=20	in de grafiek	N=89
N=3	nvt	N=27
N=9	weet ik niet	N=33
N=32	totaal	N=149



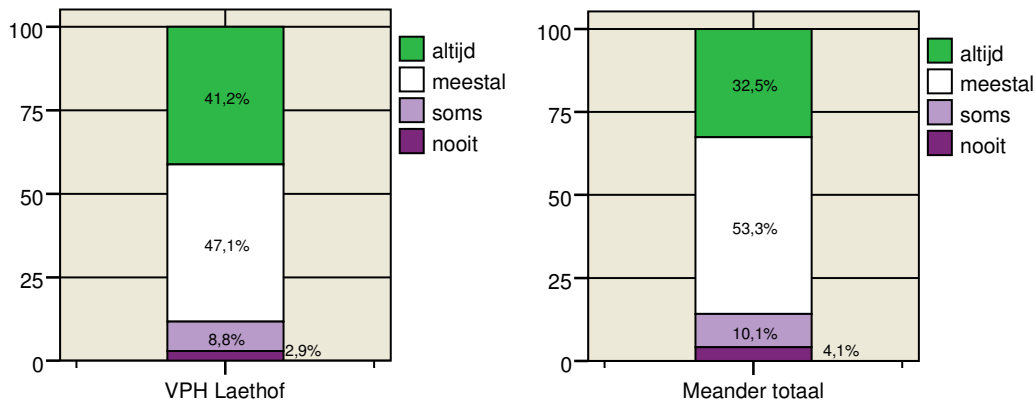
40. Wordt het gebit van de bewoner goed verzorgd?

VPH Laethof		Meander totaal
N=30	in de grafiek	N=98
N=2	nvt	N=29
N=2	weet ik niet	N=27
N=34	totaal	N=154



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

VPH Laethof		Meander totaal
N=34	in de grafiek	N=145
N=0	nvt	N=1
N=0	weet ik niet	N=13
N=34	totaal	N=159



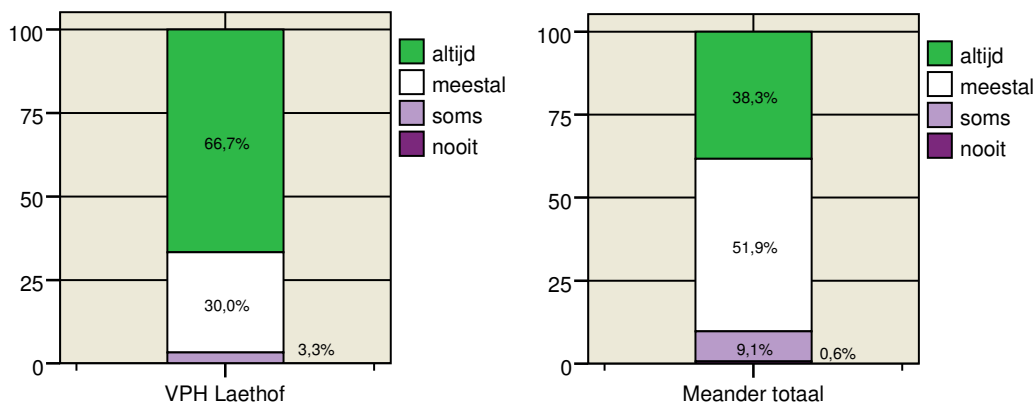
Professionaliteit van de zorgverlening

(Thema 9 van het toetsingskader V&V)

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

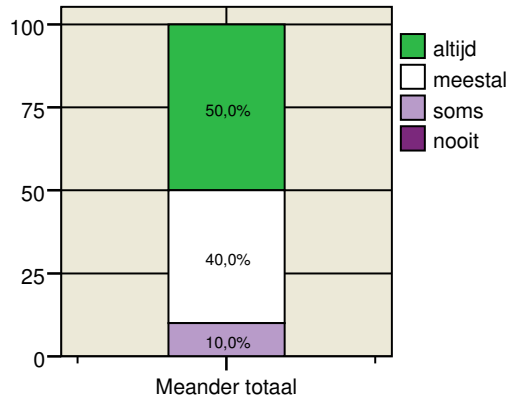
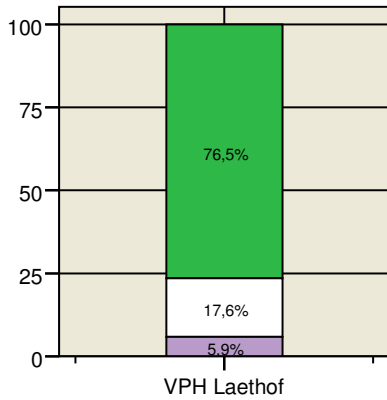
42. Werken de verzorgenden en verpleegkundigen vakkundig?

VPH Laethof		Meander totaal
N=30	in de grafiek	N=154
N=4	weet ik niet	N=27
N=34	totaal	N=181

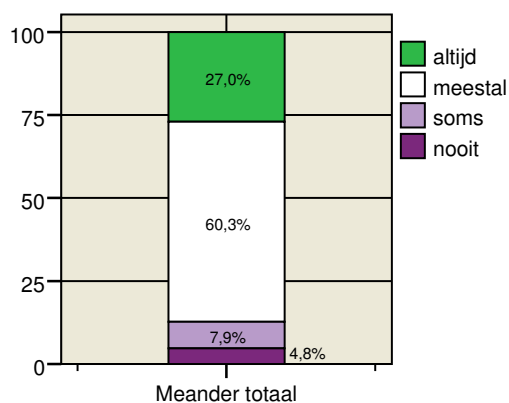
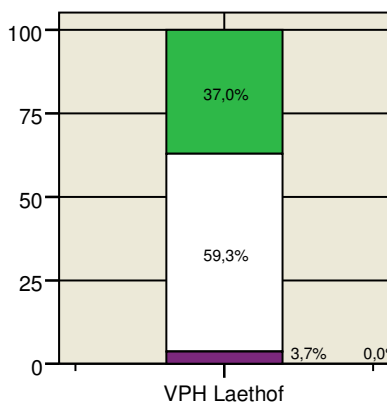


43. Worden verpleegkundige handelingen goed verricht?

VPH Laethof		Meander totaal
N=17	in de grafiek nvt/weet ik niet totaal	N=90
N=16		N=93
N=33		N=183

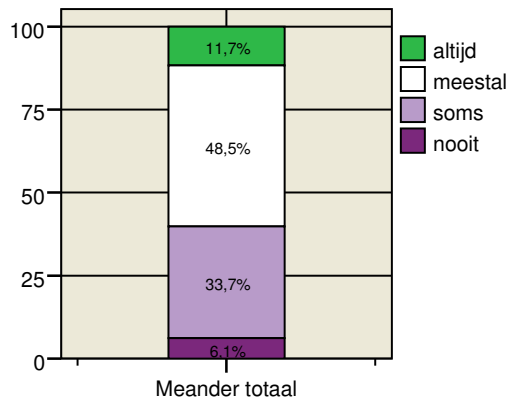
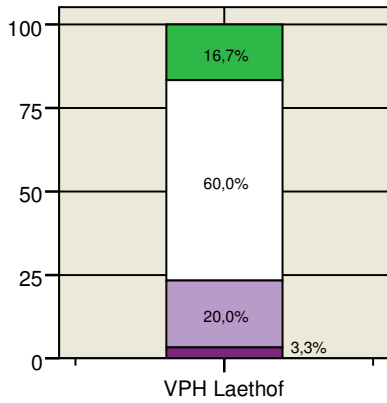
**44. Stemmen de verschillende zorgverleners de zorg voor de bewoner goed op elkaar af?**

VPH Laethof		Meander totaal
N=27	in de grafiek weet ik niet totaal	N=126
N=7		N=56
N=34		N=182



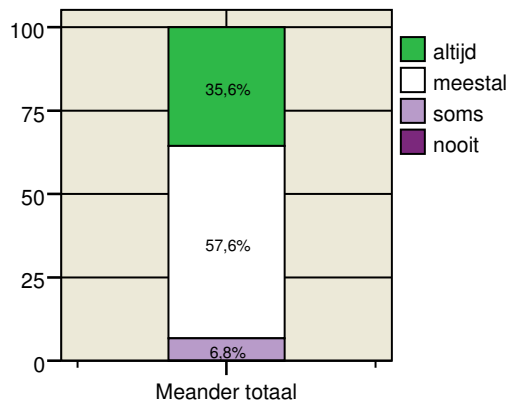
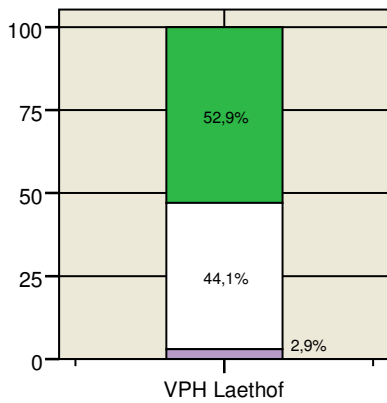
45. Is er voldoende personeel in huis?

VPH Laethof		Meander totaal
N=30	in de grafiek	N=163
N=2	weet ik niet	N=17
N=32	totaal	N=180



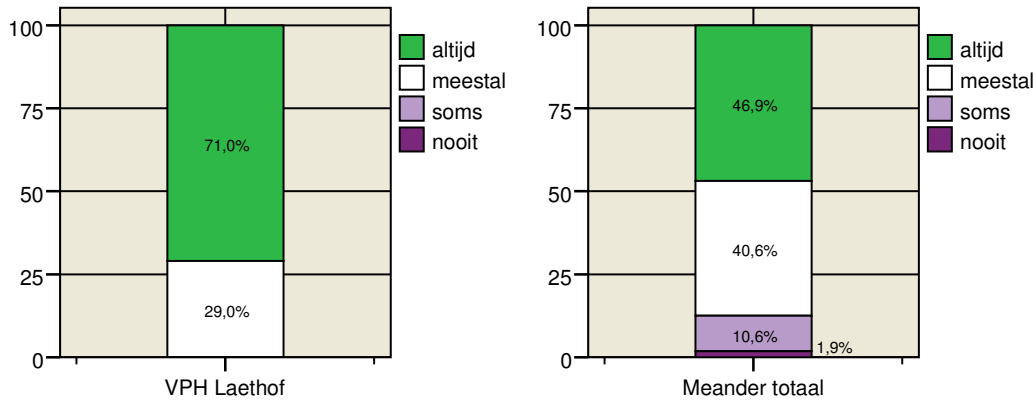
46. Kunnen de verzorgenden en verpleegkundigen goed omgaan met de bewoners?

VPH Laethof		Meander totaal
N=34	in de grafiek	N=177
N=0	weet ik niet	N=5
N=34	totaal	N=182



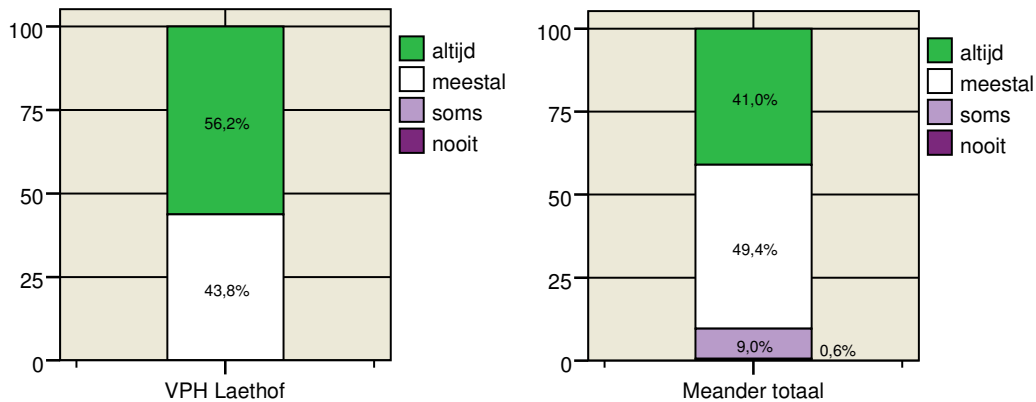
47. Zijn de zorgverleners goed op de hoogte van de ziekte(n) of gezondheidsproblemen van de bewoner?

VPH Laethof		Meander totaal
N=31	in de grafiek	N=160
N=3	weet ik niet	N=20
N=34	totaal	N=180



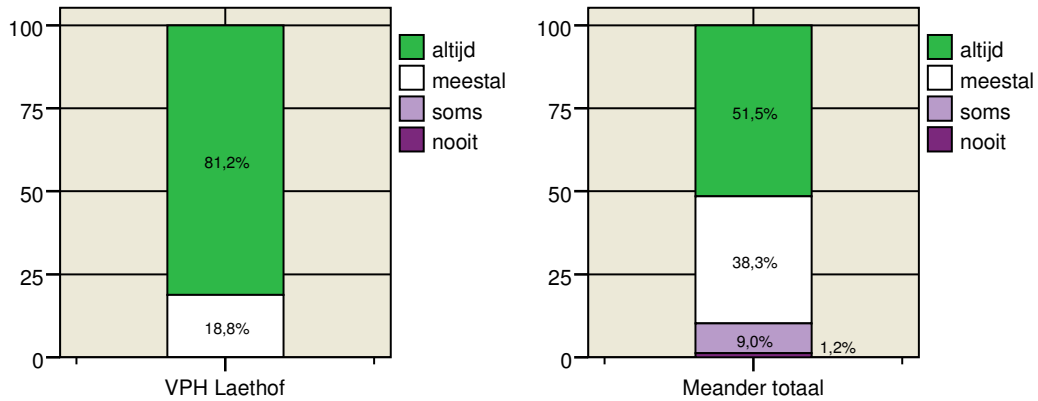
48. Houden de verzorgenden en verpleegkundigen voldoende rekening met wat de bewoner zelf wel en niet kan?

VPH Laethof		Meander totaal
N=32	in de grafiek	N=166
N=2	weet ik niet	N=15
N=34	totaal	N=181



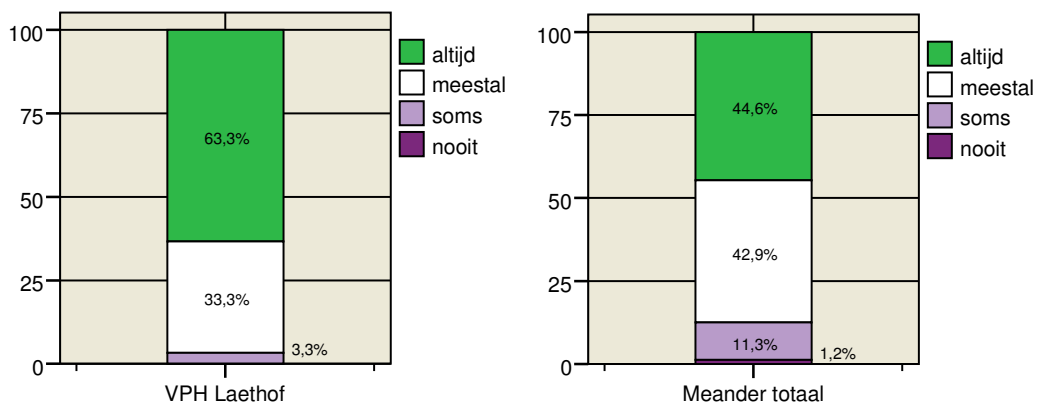
49. Worden de gezondheidsklachten van de bewoner serieus genomen door de zorgverleners?

VPH Laethof		Meander totaal
N=32	in de grafiek	N=167
N=2	weet ik niet	N=13
N=34	totaal	N=180



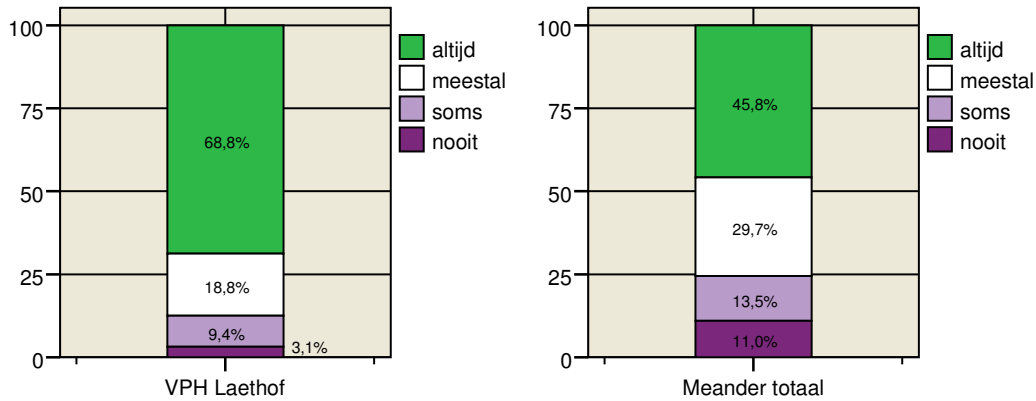
50. Krijgt de bewoner snel hulp bij pijn of ziekte?

VPH Laethof		Meander totaal
N=30	in de grafiek	N=168
N=4	nvt/weet ik niet	N=14
N=34	totaal	N=182



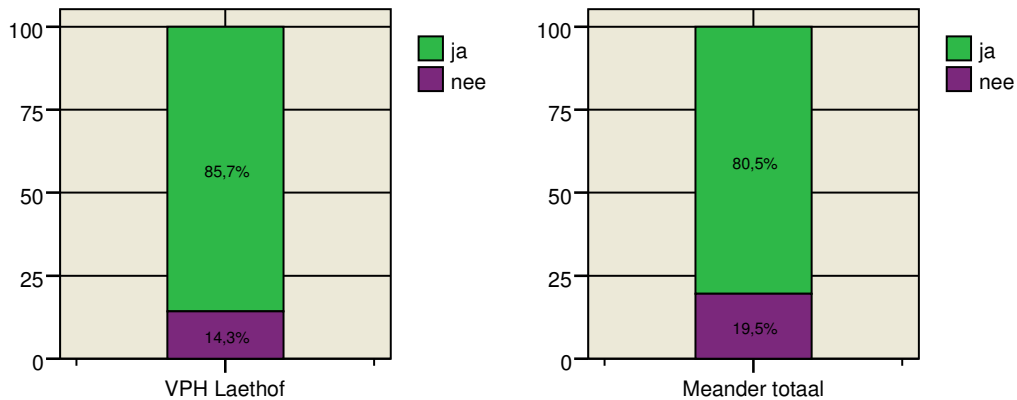
51. Krijgt u goede informatie over medicijnen als de bewoner een middel krijgt dat hij/zij nog niet eerder heeft gebruikt?

VPH Laethof		Meander totaal
N=32	in de grafiek nvt/weet ik niet totaal	N=155
N=2		N=25
N=34		N=180



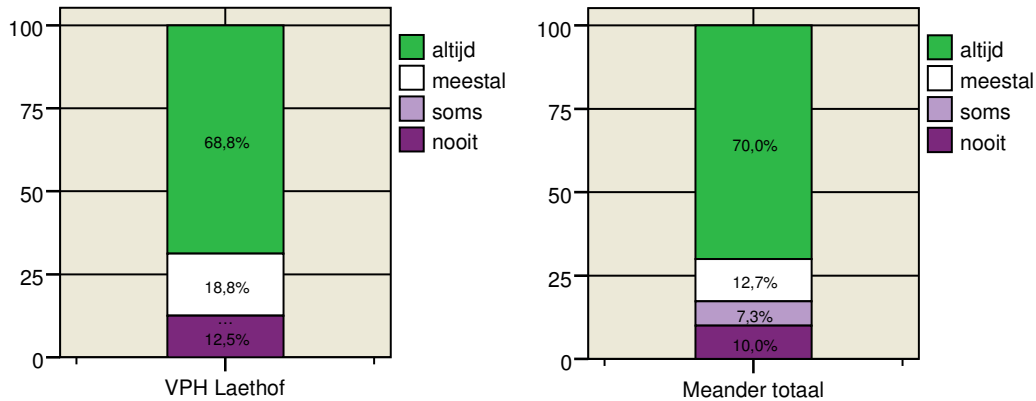
52. Is met u besproken wat de rechten van de bewoner zijn met betrekking tot het toepassen van vrijheidsbeperkende maatregelen?

VPH Laethof		Meander totaal
N=21	in de grafiek nvt/niet nodig totaal	N=128
N=13		N=51
N=34		N=179



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

VPH Laethof		Meander totaal
N=16	in de grafiek nvt totaal	N=110
N=17		N=73
N=33		N=183



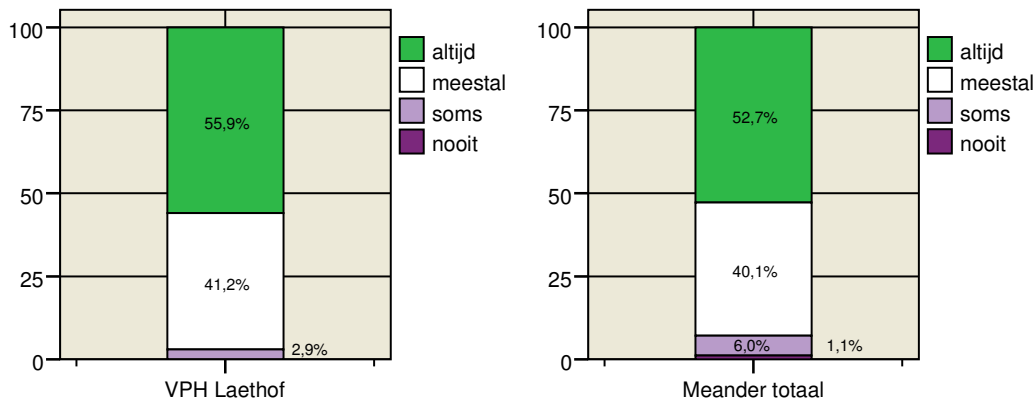
Woon- en leefomstandigheden

(Thema 5 van het toetsingskader V&V)

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

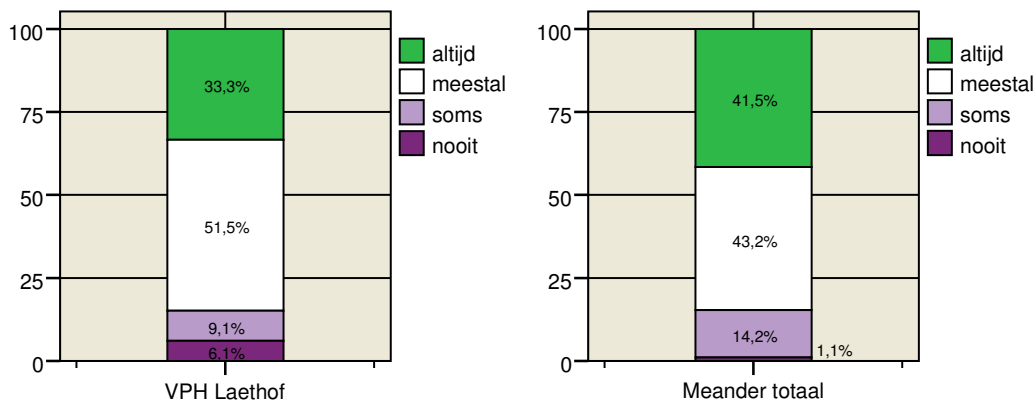
54. Is de temperatuur in de woonruimte aangenaam?

VPH Laethof		Meander totaal
N=34	in de grafiek totaal	N=182
N=34		N=182

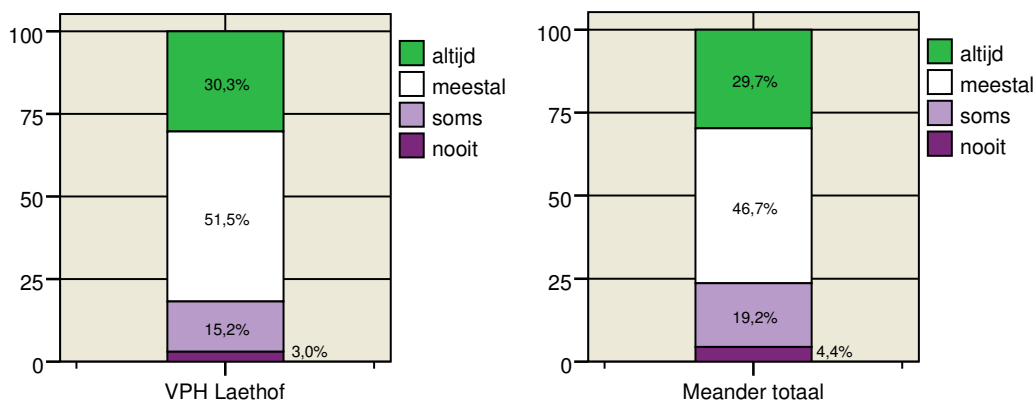


55. Wordt de woonruimte goed schoongehouden?

VPH Laethof	in de grafiek totaal	Meander totaal
N=33 N=33		N=183 N=183

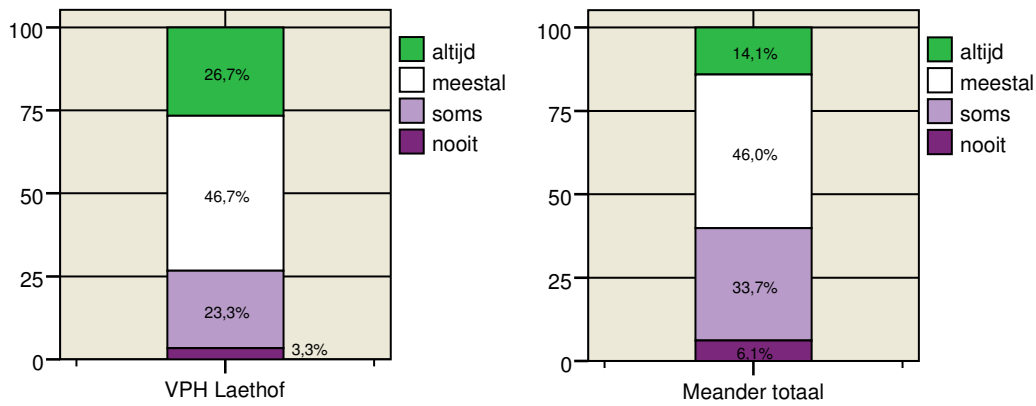
**56. Zijn de algemene ruimten, zoals huiskamer, gang en hal, aangenaam om in te verblijven?**

VPH Laethof	in de grafiek totaal	Meander totaal
N=33 N=33		N=182 N=182



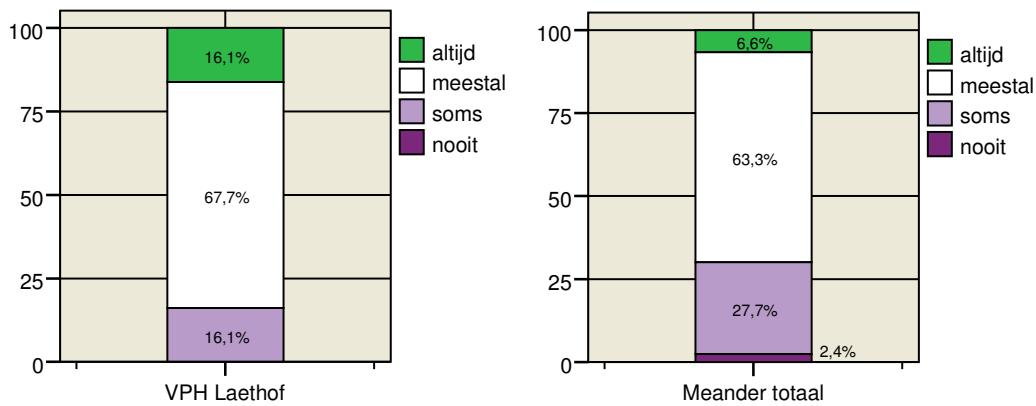
57. Is er voldoende toezicht in de huiskamer, gangen, liften, enz.?

VPH Laethof	in de grafiek weet ik niet totaal	Meander totaal
N=30 N=3 N=33		N=163 N=16 N=179



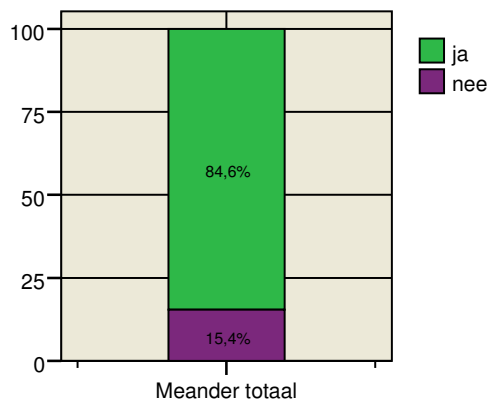
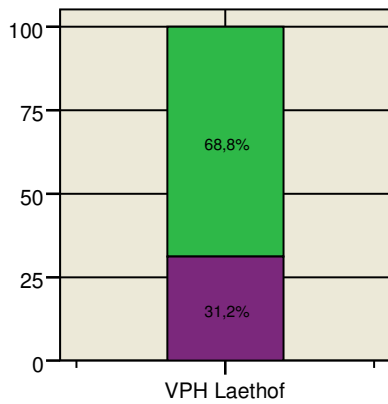
58. Gaan de bewoners prettig met elkaar om?

VPH Laethof	in de grafiek weet ik niet totaal	Meander totaal
N=31 N=1 N=32		N=166 N=13 N=179



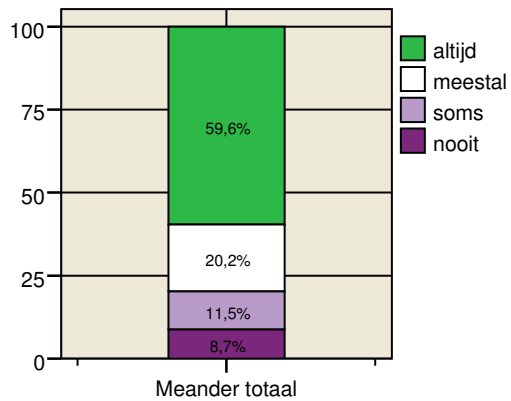
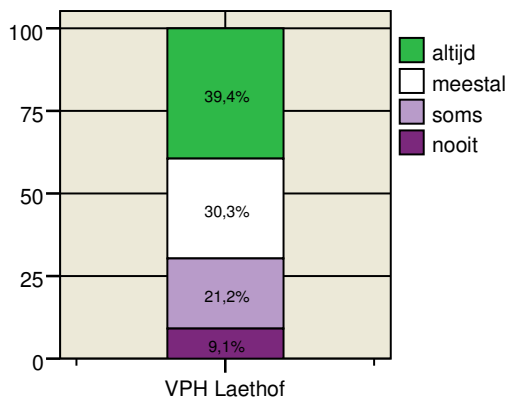
59. Heeft de bewoner voldoende woonruimte?

VPH Laethof	in de grafiek totaal	Meander totaal
N=32 N=32		N=182 N=182



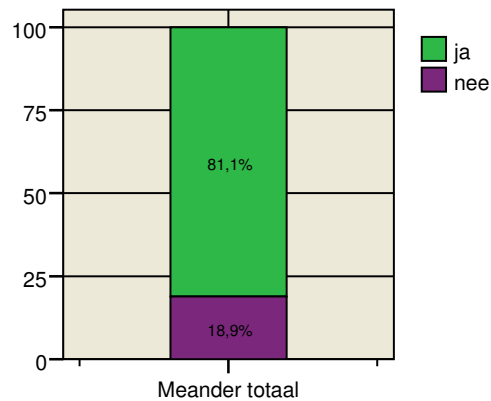
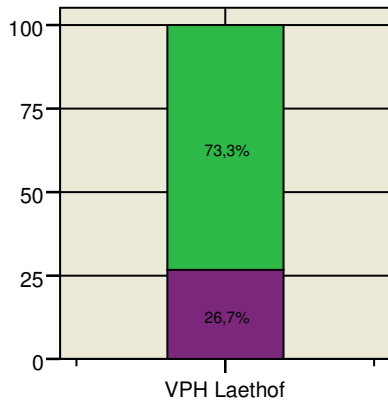
60. Kan de bewoner zich met bezoek op een rustige plek terugtrekken?

VPH Laethof	in de grafiek totaal	Meander totaal
N=33 N=33		N=183 N=183



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

VPH Laethof		Meander totaal
N=30	in de grafiek	N=169
N=2	weet ik niet	N=11
N=32	totaal	N=180



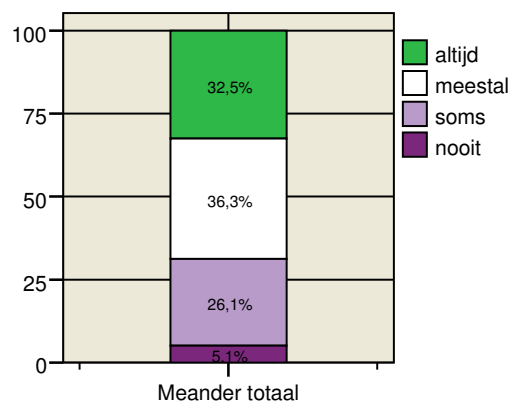
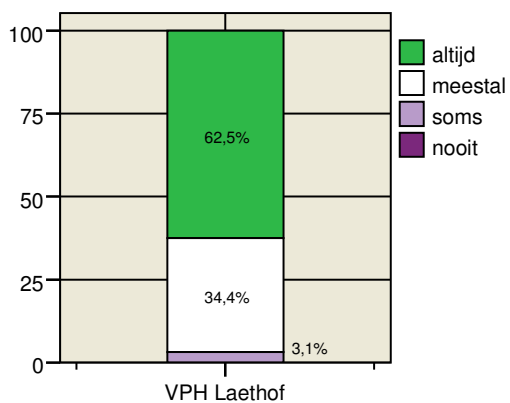
Activiteiten en dagbesteding

(Thema 6 van het toetsingskader V&V)

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

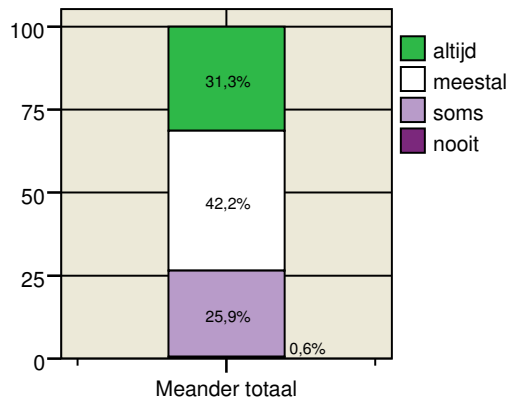
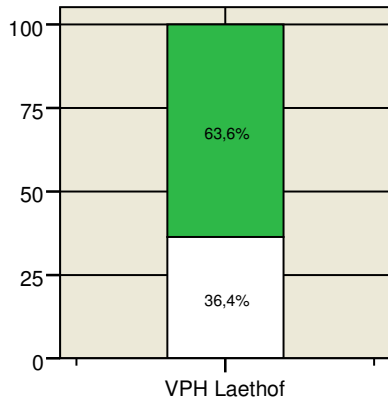
62. Heeft de bewoner voldoende mogelijkheden voor activiteiten en dagelijkse bezigheden?

VPH Laethof		Meander totaal
N=32	in de grafiek	N=157
N=1	weet ik niet	N=22
N=33	totaal	N=179



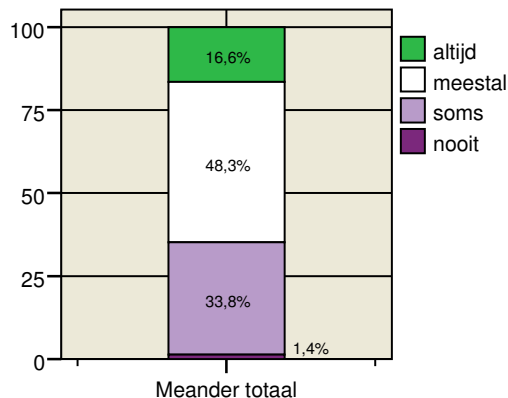
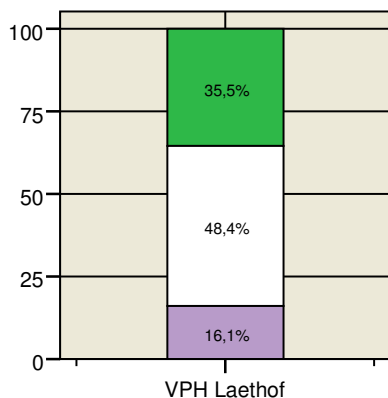
63. Worden er genoeg activiteiten door het huis georganiseerd?

VPH Laethof	in de grafiek weet ik niet totaal	Meander totaal
N=33 N=0 N=33		N=166 N=16 N=182



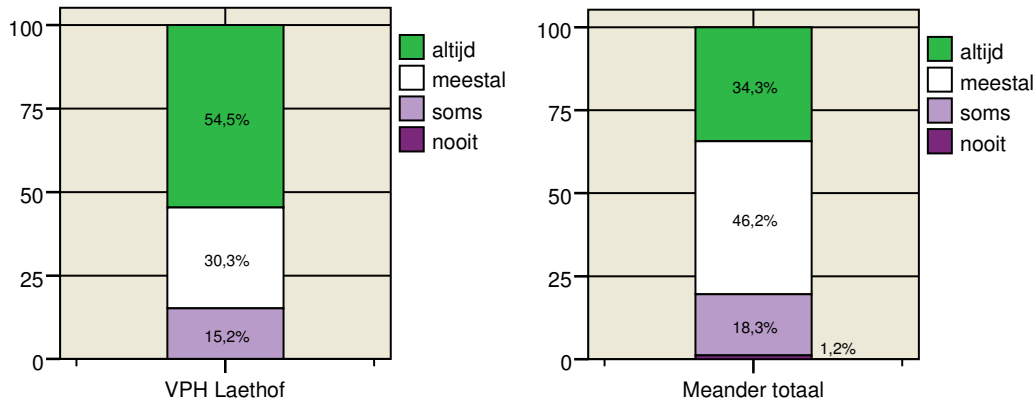
64. Sluiten de georganiseerde activiteiten aan op wat de bewoner leuk vindt?

VPH Laethof	in de grafiek weet ik niet totaal	Meander totaal
N=31 N=2 N=33		N=145 N=33 N=178



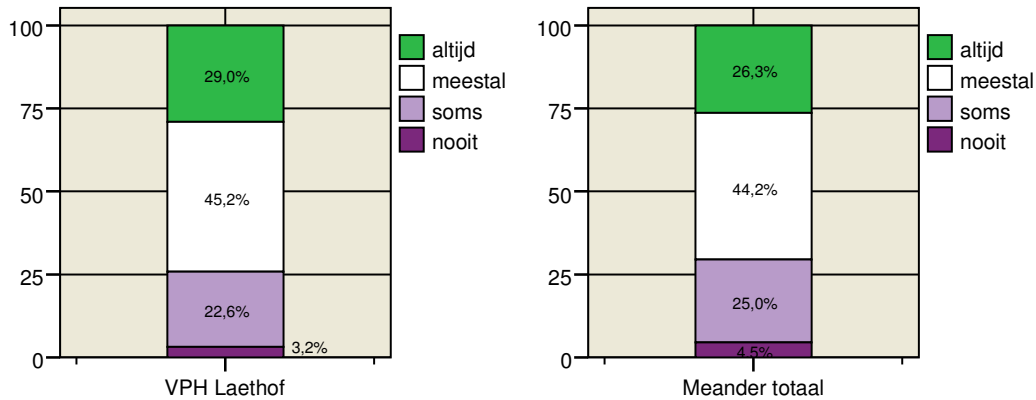
65. Biedt het huis voldoende gezelligheid en mogelijkheden voor contact met anderen?

VPH Laethof		Meander totaal
N=33	in de grafiek	N=169
N=0	weet ik niet	N=10
N=33	totaal	N=179



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

VPH Laethof		Meander totaal
N=31	in de grafiek	N=110
N=0	nvt	N=11
N=2	weet ik niet	N=12
N=33	totaal	N=133

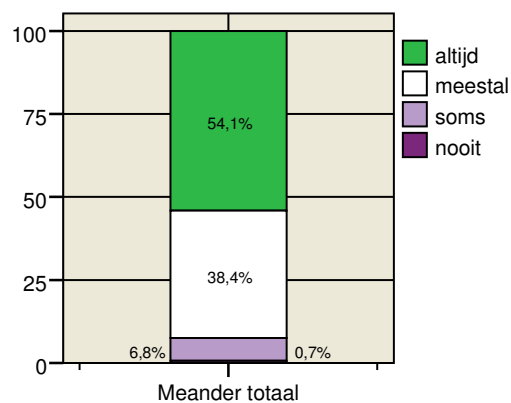
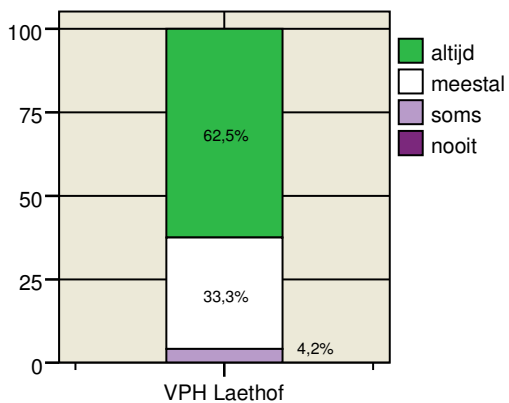


Maaltijden

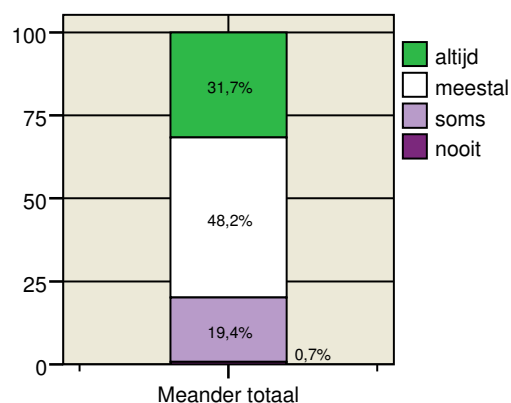
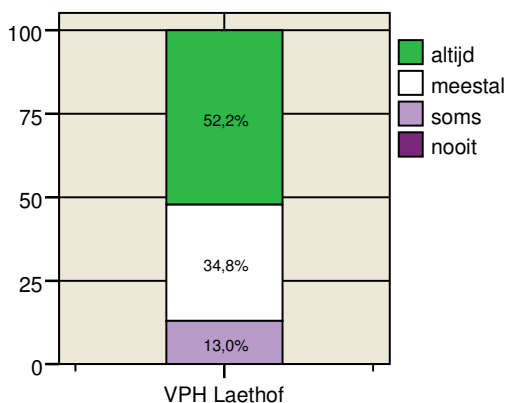
(Thema 3 van het toetsingskader V&V)

De volgende vragen gaan over de **maaltijden** in de afgelopen 12 maanden.**67. Zien de warme maaltijden er verzorgd uit?**

VPH Laethof		Meander totaal
N=24	in de grafiek weet ik niet totaal	N=146
N=9		N=37
N=33		N=183

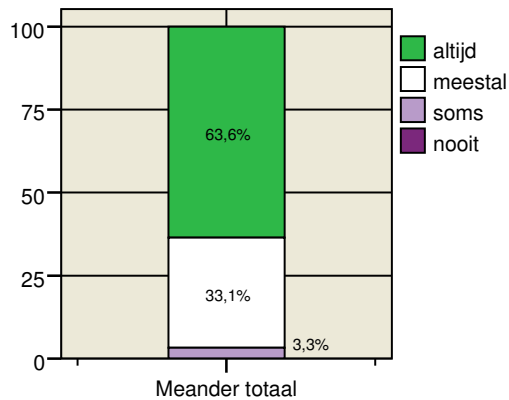
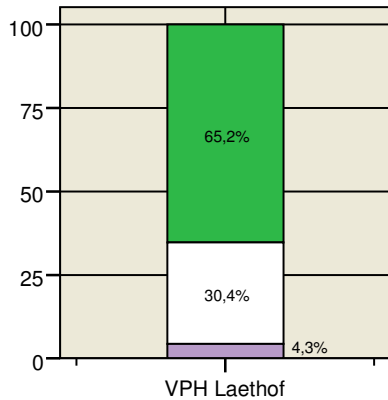
**68. Is er voldoende hulp bij het eten?**

VPH Laethof		Meander totaal
N=23	in de grafiek weet ik niet totaal	N=139
N=9		N=39
N=32		N=178



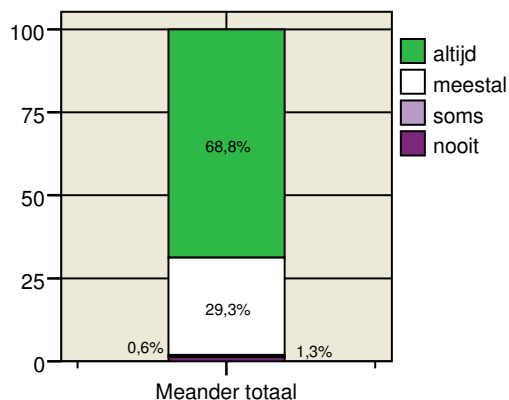
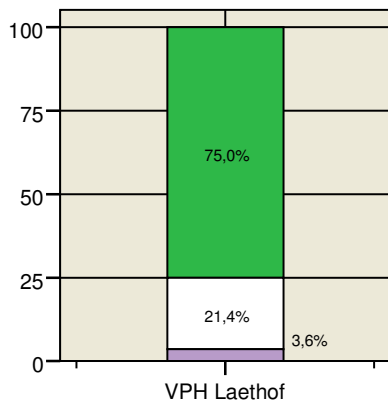
69. Is er voldoende tijd om te eten?

VPH Laethof		Meander totaal
N=23	in de grafiek weet ik niet totaal	N=151
N=10		N=32
N=33		N=183



70. Zijn de maaltijden voldoende gespreid over de dag?

VPH Laethof		Meander totaal
N=28	in de grafiek weet ik niet totaal	N=157
N=5		N=26
N=33		N=183



Rapportcijfer

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

71. Cijfer totale oordeel over het verpleeghuis of verzorgingshuis.

	VPH Laethof	
	Aantal	%
4	1	2,9
5	1	2,9
6	3	8,8
7	9	26,5
8	15	44,1
9	1	2,9
10	3	8,8
niet ingevuld	1	2,9
totaal	34	100
	VPH Laethof	Meander Totaal
gemiddeld	7,5	7,4

72. Cijfer totale oordeel over de verzorgenden en verpleegkundigen.

	VPH Laethof	
	Aantal	%
4	1	2,9
7	6	17,6
8	16	47,1
9	7	20,6
10	3	8,8
niet ingevuld	1	2,9
totaal	34	100
	VPH Laethof	Meander Totaal
gemiddeld	8,1	7,7

Bijlage: registratieformulier steekproeftrekking en dataverzameling