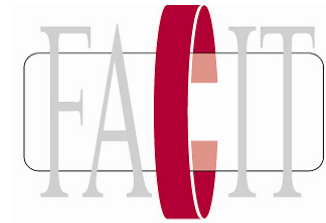




Geaccrediteerd door het
Centrum Klantervaring Zorg

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



ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

Deel 1
Uitkomsten cliëntenraadpleging
met de CQ-index

**Meander Groep,
verpleeghuis De Dormig,**

Februari – April 2009

Inhoudsopgave

Inleiding.....	5
1 De Norm Verantwoorde Zorg	7
1.1 Visiedocument 'Op weg naar Normen voor Verantwoorde Zorg'	7
1.2 Normen voor Verantwoorde Zorg	7
1.3 Toetsingskader voor Verantwoorde Zorg.....	7
1.4 CQ-index verpleging, Verzorging en Thuiszorg (VV&T).....	8
2 Cliëntenraadpleging Verpleging, Verzorging bij verpleeghuis De Dormig	9
2.1 Verpleeghuis De Dormig	9
2.2 Onderzoek naar ervaringen met de zorg in een verpleeg- of verzorgingshuis	9
2.3 De vragen	9
2.4 De antwoorden.....	10
2.5 Rapportage	11
2.5.1 Opbouw rapportage	11
2.5.2 Staafdiagram.....	11
2.5.3 Tabellen.....	11
2.6 Landelijke terugkoppeling van gegevens.....	12
3 Cliëntenraadpleging intramurale cliënten.....	13
3.1 Steekproeftrekking	13
3.2 Informatievoorziening	13
3.3 Dataverzameling	13
4 Cliëntenraadpleging contactpersonen PG-clënten.....	15
4.1 Steekproeftrekking	15
4.2 Informatievoorziening	15
4.3 Dataverzameling	15
5 Uitkomsten van de cliëntenraadpleging onder intramurale cliënten in verpleeghuis De Dormig	17
5.1 Respons.....	17
5.2 Uitkomsten cliëntenraadpleging intramurale cliënten.....	17
6 Uitkomsten van de cliëntenraadpleging onder contactpersonen van PG-clënten in verpleeghuis De Dormig	53
6.1 Respons.....	53
6.2 Uitkomsten cliëntenraadpleging onder contactpersonen van PG-clënten	53

Bijlage: registratieformulieren steekproeftrekking en dataverzameling

Inleiding

Voor u ligt deel 1 van de rapportage van de uitkomsten van de cliëntenraadpleging die in verpleeghuis De Dormig 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 verpleeghuis De Dormig.

In hoofdstuk 3 tot en met 6 worden de uitkomsten van de cliëntenraadpleging gerapporteerd. In hoofdstuk 3 en 4 wordt beschreven hoe de steekproeftrekking, informatievoorziening en dataverzameling is verlopen. In hoofdstuk 5 en 6 worden de kwantitatieve resultaten van de cliëntenraadplegingen onder respectievelijk de intramurale cliënten en de contactpersonen van PG-cliénten 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 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 bij verpleeghuis De Dormig

2.1 Verpleeghuis De Dormig

Verpleeghuis De Dormig is een organisatie voor verpleging en verzorging in Landgraaf. In totaal wonen er 94 cliënten. Aan 61 cliënten wordt PG-zorg geboden.

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

Voor het onderzoek naar de ervaringen van cliënten van verpleeghuis De Dormig is gebruik gemaakt van drie verschillende vragenlijsten:

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

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

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

De vragenlijsten richten zich op de ervaringen van cliënten met de zorg van verpleeghuis De Dormig 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.

2.3 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 Rapportage

2.5.1 Opbouw rapportage

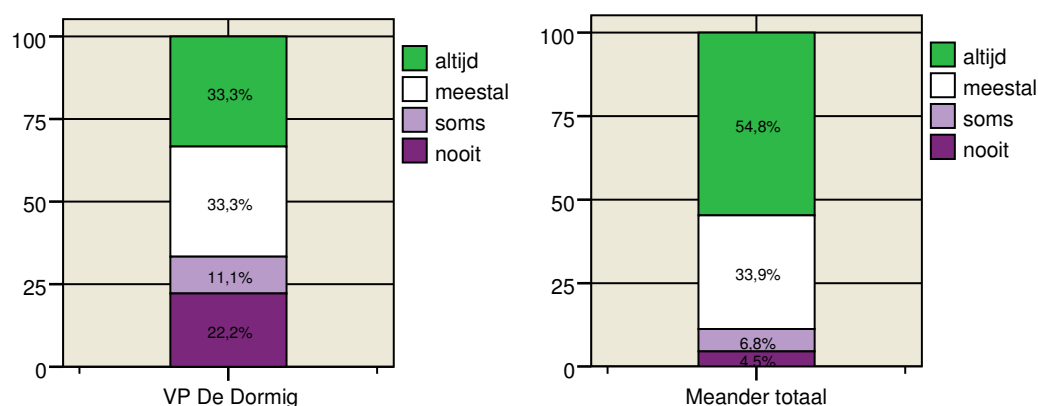
In deze rapportage worden in hoofdstuk 5 en 6 alle vragen en antwoorden gepresenteerd. De antwoorden zijn weergegeven in de vorm van een staafdiagram of in tabelvorm.

2.5.2 Staafdiagram

De staafdiagrammen zien er als volgt uit:

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

VP De Dormig		Meander totaal
N=18	in de grafiek	N=221
N=0	nvt/niet nodig	N=39
N=18	totaal	N=260



Linksboven wordt in het vakje N= aangegeven hoeveel respondenten deze vraag beantwoord hebben. Boven het diagram staat de gestelde vraag en daaronder de door de respondenten gegeven antwoorden. Onderin de staven kan, vergelijkend met het Meander totaal, 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?

	VP De Dormig	
	Aantal	%
minder dan een half jaar	3	16,7
6 maanden tot minder dan een jaar	5	27,8
1-2 jaar	2	11,1
2-5 jaar	6	33,3
meer dan 5 jaar	2	11,1
niet ingevuld	0	,0
totaal	18	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.

2.6 Landelijke terugkoppeling van gegevens

De uitkomsten van de cliëntenraadpleging worden door Facit aangeleverd bij een landelijke database, waaruit op termijn de resultaten als consumenteninformatie gepresenteerd kunnen worden op **www.kiesbeter.nl**.

Voor de volledigheid dient nog opgemerkt te worden dat de landelijke conclusies kunnen gaan afwijken van de conclusies op organisatieniveau, zoals die in deze rapportage gepresenteerd zijn.

De oorzaak hiervoor is tweeledig: De resultaten worden landelijk nog herijkt (leeftijd e.d.) om op het landelijke niveau goede vergelijkingen te kunnen maken. Daarbij tellen vragen uit sommige domeinen zwaarder dan die uit andere domeinen.

Uiteindelijk kan het bovenstaande er toe leiden dat de conclusies die Meander Groep teruggekoppeld krijgt uit de landelijke databestanden, afwijken van de conclusies in deze rapportage.

3 Cliëntenraadpleging intramurale cliënten

3.1 Steekproeftrekking

De doelgroep voor de cliëntenraadpleging door middel van interviews werd gevormd door alle 33 intramurale somatische cliënten die in februari 2009 in verpleeghuis De Dormig woonden. Van deze cliënten zijn door EVV-ers/teamleiders in totaal 8 cliënten uitgesloten van deelname aan het onderzoek. Hiervoor zijn de volgende redenen opgegeven:

<i>Omschrijving reden</i>	<i>Aantal cliënten</i>
Verblijf/woonduur minder dan 1 maand	1
Ernstig ziek (zwaarwegende medische redenen)	1
Terminale zorg en/of verblijf op palliatieve zorgunit	1
Ernstige psychiatrische problematiek getraumatiseerd, ernstige gedragsproblemen)	1
Andere zwaarwegende redenen <ul style="list-style-type: none"> • 1x dispraxie • 1x spreekt alleen chinees • 2x afasie 	4

Het aantal cliënten dat benaderd kon worden voor een interview bedroeg 25. De gemiddelde leeftijd van deze cliënten was 82,8 jaar.

Deze 25 cliënten vormden de selectielijst.

3.2 Informatievoorziening

De 25 geselecteerde cliënten zijn door verpleeghuis De Dormig per brief geïnformeerd over de komst van de interviewers. In de brief was vermeld op welke dagen de interviewers zouden komen, een namen en foto's van de interviewers. Verder was in de brief aangegeven dat de uitkomsten van de interviews vertrouwelijk verwerkt zouden worden.

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

3.3 Dataverzameling

De interviews zijn door Facit gehouden conform de landelijke richtlijnen CQI VVT april 2007 en de afspraken in het handboek CQI meetinstrument.

De interviews hebben plaatsgevonden op 26 en 27 februari 2009 door mevrouw M. Truijens en mevrouw A. v.d. Vossen.

4 Cliëntenraadpleging contactpersonen PG-cliënten

4.1 Steekproeftrekking

De doelgroep voor de raadpleging van PG-cliënten werd gevormd door de contactpersonen van de 61 PG-cliënten die in februari 2009 in verpleeghuis De Dormig woonden. Van deze cliënten zijn door EVV-ers/teamleiders in totaal 4 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)	3
Verblijf/woonduur minder dan 1 maand	1

Het aantal cliënten waarvan de contactpersoon benaderd kon worden met een schriftelijke vragenlijst bedroeg 57 cliënten. De gemiddelde leeftijd van deze cliënten was 83 jaar.

Deze 57 cliënten vormden de selectielijst.

4.2 Informatievoorziening

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

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

4.3 Dataverzameling

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

5 Uitkomsten van de cliëntenraadpleging onder intramurale cliënten in verpleeghuis De Dormig

5.1 Respons

Voor de cliëntenraadpleging onder intramurale somatische cliënten zijn 25 cliënten benaderd voor een interview. Van de benaderde cliënten verleenden 21 medewerking aan het onderzoek. Bij 3 hiervan werd het interview voortijdig afgebroken omdat het interview toch te belastend bleek voor de cliënt.

De respons voor de intramurale raadpleging in verpleeghuis De Dormig komt hiermee op 72%.

5.2 Uitkomsten cliëntenraadpleging intramurale cliënten

Over uzelf

1. Hoe lang verblijft u nu in dit huis?

	VP De Dormig	
	Aantal	%
minder dan een half jaar	3	16,7
6 maanden tot minder dan een jaar	5	27,8
1-2 jaar	2	11,1
2-5 jaar	6	33,3
meer dan 5 jaar	2	11,1
niet ingevuld	0	0
totaal	18	100

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

	VP De Dormig	
	Aantal	%
omdat u niet meer zelfstandig kunt wonen	8	44,4
vanwege lichamelijke beperkingen of handicap(s)	14	77,8
vanwege chronische ziekte(n)	0	0
na een ziekenhuisopname of operatie	3	16,7
na een ongeval	0	0
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	0	0

3. Geslacht

	VP De Dormig	
	Aantal	%
vrouw	13	72,2
man	5	27,8
totaal	18	100

4. Leeftijd in klassen

	VP De Dormig	
	Aantal	%
jonger dan 70 jaar	1	5,6
van 70 - 74 jaar	1	5,6
van 75 - 79 jaar	4	22,2
van 80 - 84 jaar	6	33,3
van 85 - 89 jaar	3	16,7
ouder dan 90 jaar	3	16,7
niet ingevuld	0	0
totaal	18	100

5. Wat is uw hoogst voltooide opleiding?

	VP De Dormig	
	Aantal	%
geen opleiding	3	16,7
lager onderwijs	10	55,6
lager of voorbereidend beroepsonderwijs	4	22,2
middelbaar algemeen voortgezet onderwijs	1	5,6
middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs	0	0
hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs	0	0
hoger beroepsonderwijs	0	0
wetenschappelijk onderwijs	0	0
anders	0	0
niet ingevuld	0	0
totaal	18	100

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

	VP De Dormig	
	Aantal	%
uitstekend	0	0
zeer goed	0	0
goed	7	38,9
matig	8	44,4
slecht	3	16,7
niet ingevuld	0	0
totaal	18	100

7. Wat is het geboorteland van uzelf?

	VP De Dormig	
	Aantal	%
Nederland	18	100
totaal	18	100

8. Wat is het geboorteland uw vader?

	VP De Dormig	
	Aantal	%
Nederland	17	94,4
anders, nl.:	1	5,6
• België		
totaal	18	100

9. Wat is het geboorteland uw moeder?

	VP De Dormig	
	Aantal	%
Nederland	16	88,9
Duitsland	1	5,6
anders, nl.:	1	5,6
• Polen		
totaal	18	100

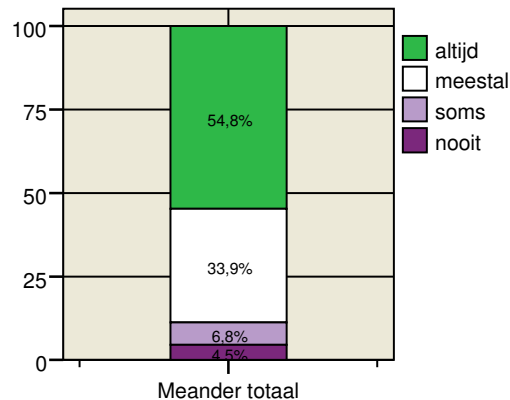
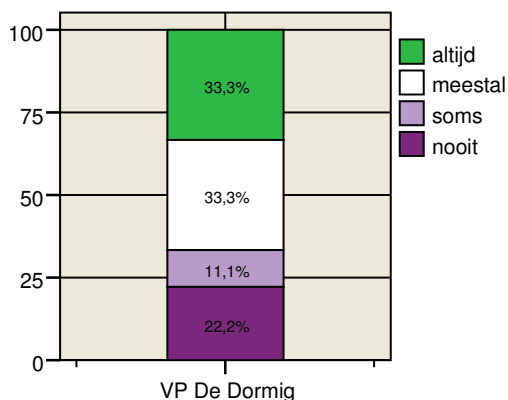
Lichamelijk welbevinden

(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.

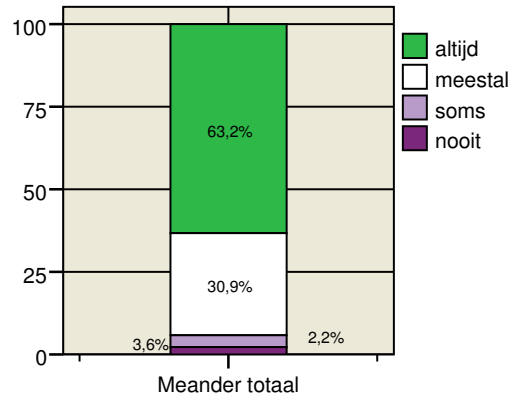
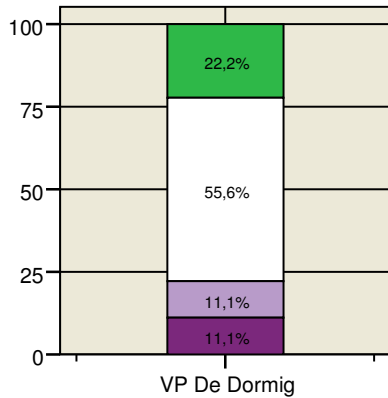
10. Gebeurt uw verzorging op de momenten waarop u dat wilt?

VP De Dormig		Meander totaal
N=18	in de grafiek	N=221
N=0	nvt/niet nodig	N=39
N=18	totaal	N=260

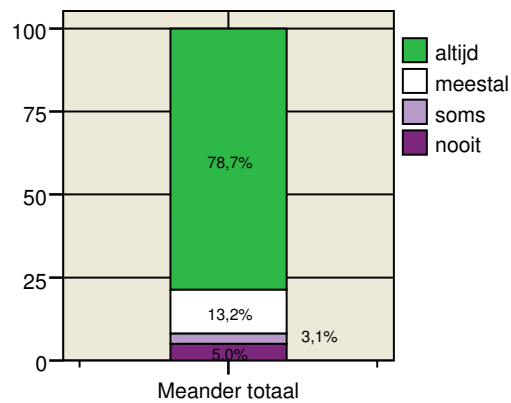
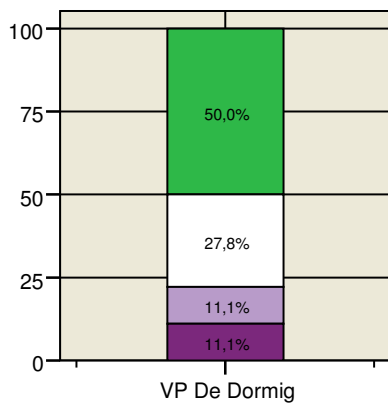


11. Gebeurt uw verzorging op de manier zoals u dat wilt?

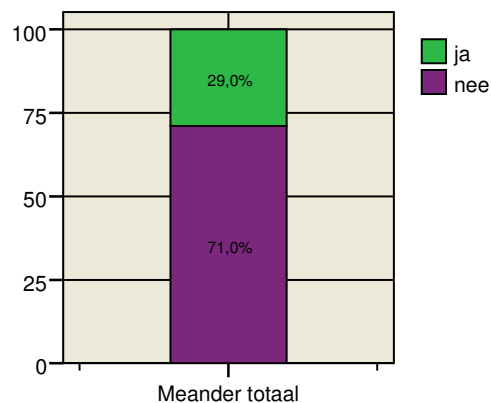
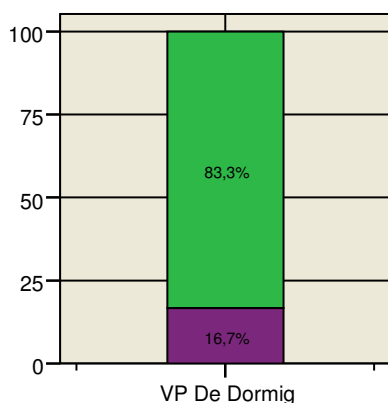
VP De Dormig	in de grafiek	Meander totaal
N=18 N=0 N=18	nvt/niet nodig totaal	N=223 N=38 N=261

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

VP De Dormig	in de grafiek	Meander totaal
N=18 N=18	totaal	N=258 N=258

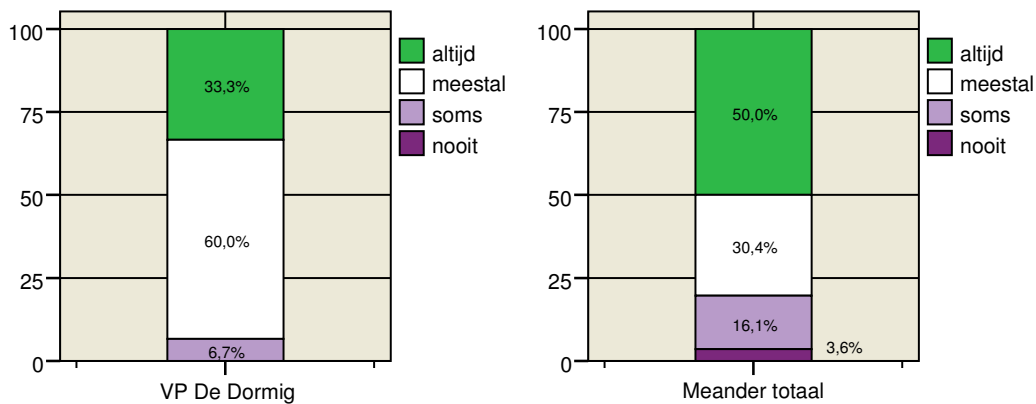
**13. Heeft u hulp nodig als u naar het toilet moet?**

VP De Dormig	in de grafiek	Meander totaal
N=18 N=18	totaal	N=259 N=259

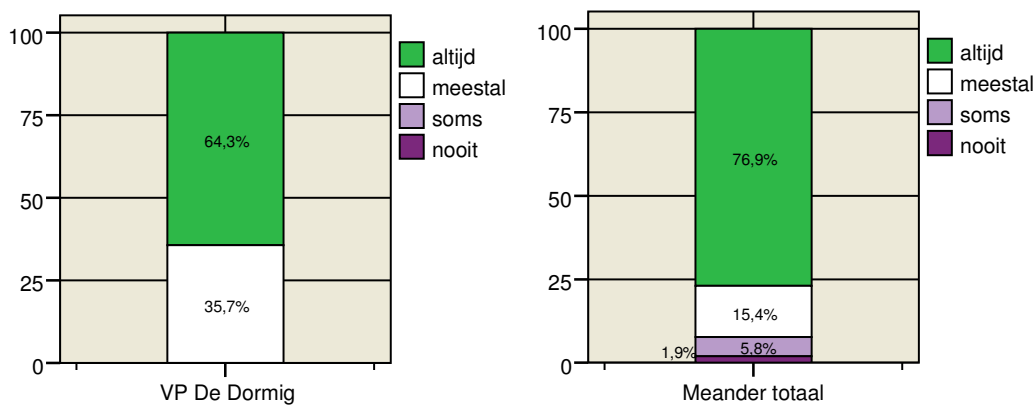


14. Wordt u tijdig geholpen als u naar het toilet moet?

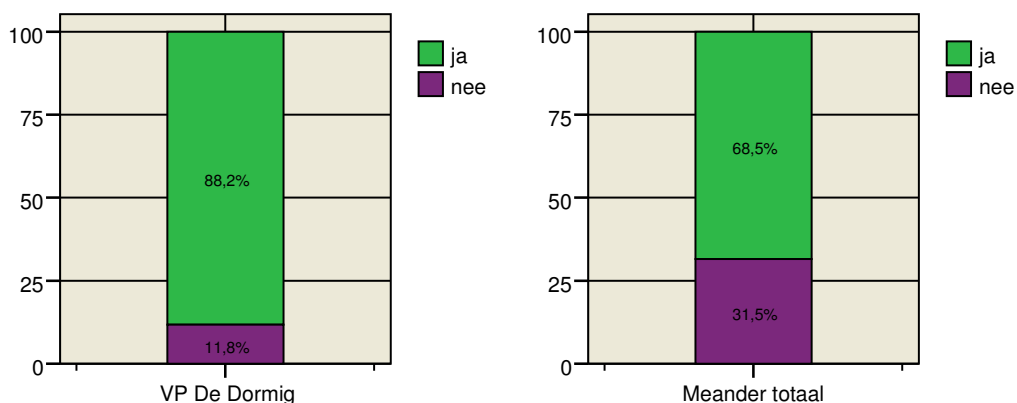
VP De Dormig		Meander totaal
N=15	in de grafiek	N=56
N=15	totaal	N=56

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

VP De Dormig		Meander totaal
N=14	in de grafiek	N=52
N=14	totaal	N=52

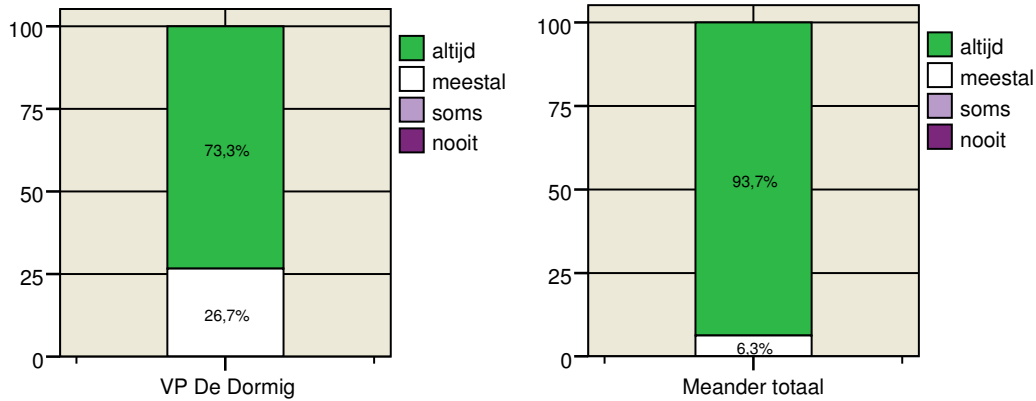
**16. Gebruikt u incontinentiemateriaal?**

VP De Dormig		Meander totaal
N=17	in de grafiek	N=257
N=17	totaal	N=257



17. Wordt incontinentiemateriaal tijdig verschoond?

VP De Dormig		Meander totaal
N=15	in de grafiek	N=174
N=0	nvt	N=0
N=15	totaal	N=174



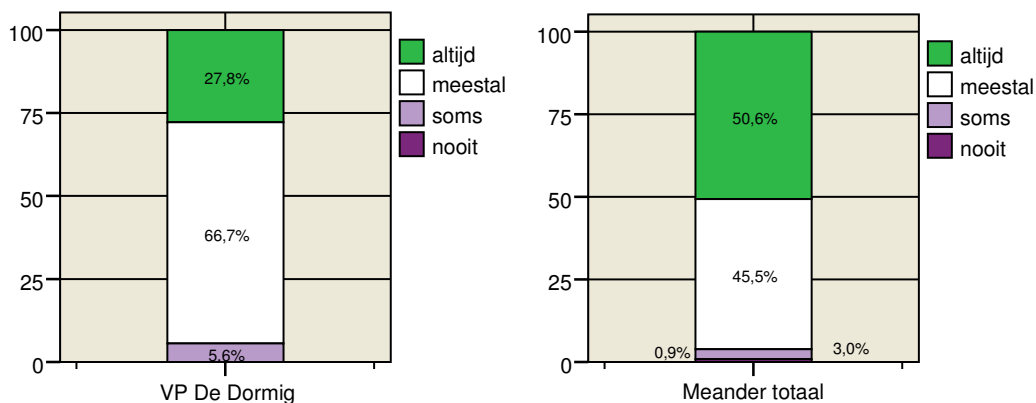
Deskundigheid zorgverleners

(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.

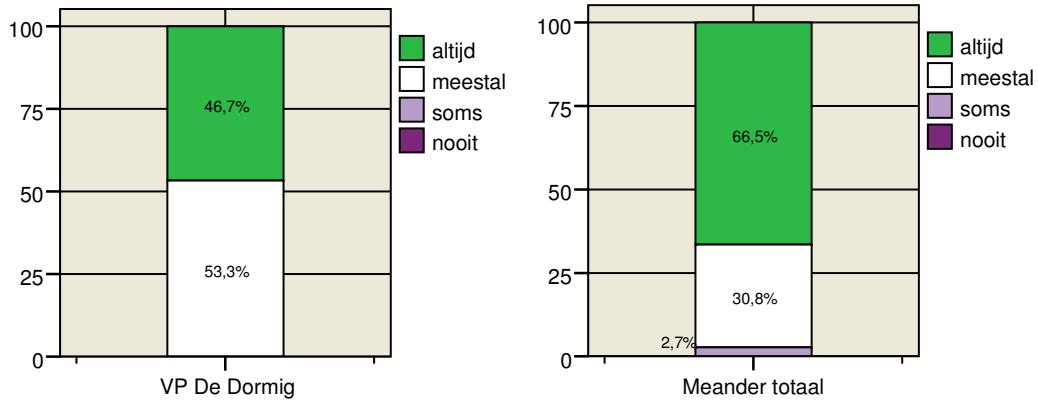
18. Werken de verzorgenden en verpleegkundigen vakkundig?

VP De Dormig		Meander totaal
N=18	in de grafiek	N=235
N=0	nvt/weet niet	N=26
N=18	totaal	N=261



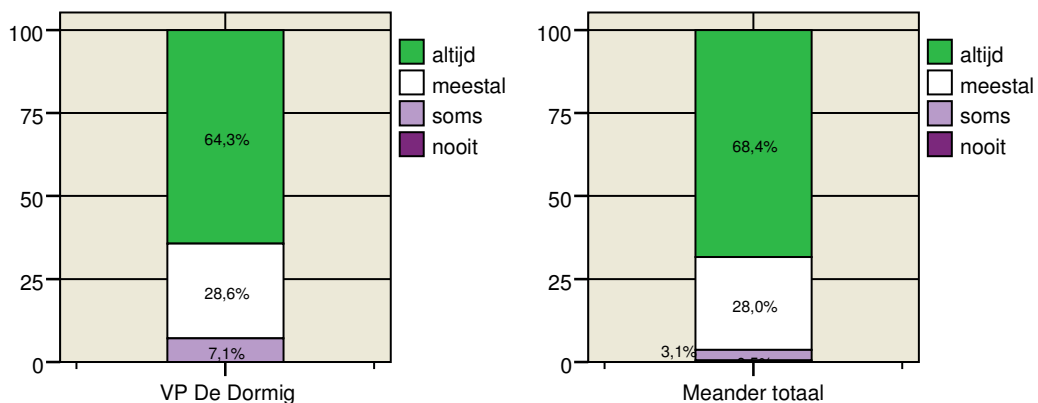
19. Worden verpleegkundige handelingen goed verricht?

VP De Dormig		Meander totaal
N=15	in de grafiek	N=182
N=3	nvt/weet niet	N=78
N=18	totaal	N=260



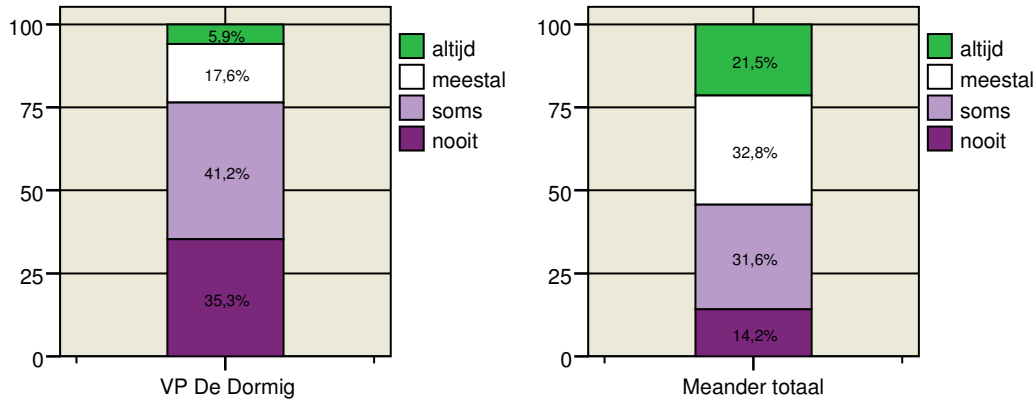
20. Stemmen de verschillende zorgverleners uw verzorging en behandeling goed op elkaar af?

VP De Dormig		Meander totaal
N=14	in de grafiek	N=193
N=4	nvt/weet niet	N=67
N=18	totaal	N=260



21. Is er voldoende personeel in huis?

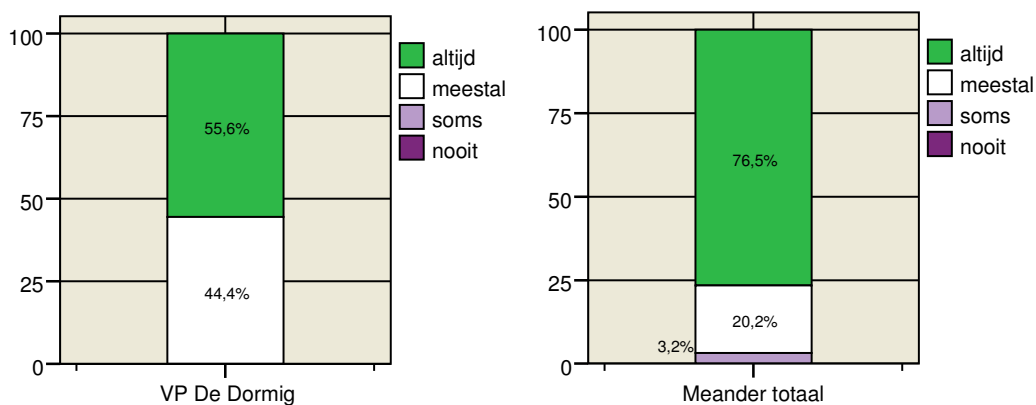
VP De Dormig		Meander totaal
N=17	in de grafiek nvt/weet niet totaal	N=247
N=1		N=13
N=18		N=260

**Zorginhoudelijke veiligheid**

(Thema 4 van het toetsingskader V&V)

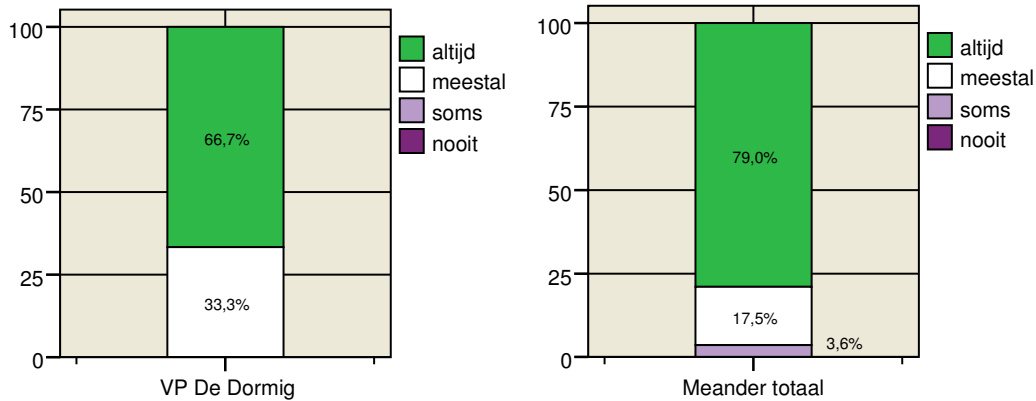
22. Zijn uw zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?

VP De Dormig		Meander totaal
N=18	in de grafiek nvt/weet niet totaal	N=247
N=0		N=14
N=18		N=261



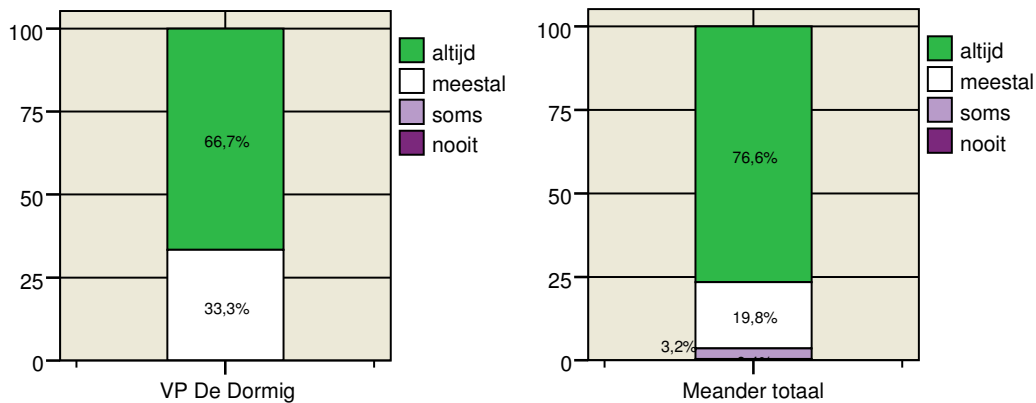
23. Houden de verzorgenden en verpleegkundigen rekening met wat u zelf wel en niet kunt?

VP De Dormig		Meander totaal
N=18	in de grafiek	N=252
N=0	nvt/weet niet	N=8
N=18	totaal	N=260



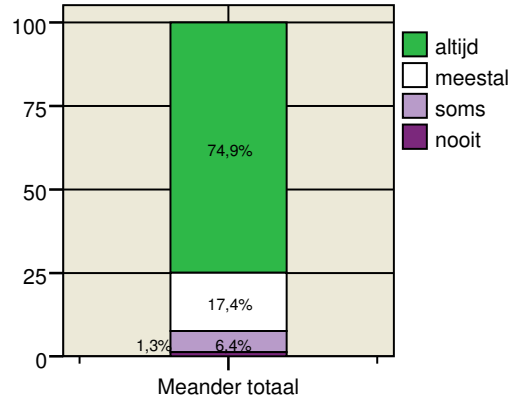
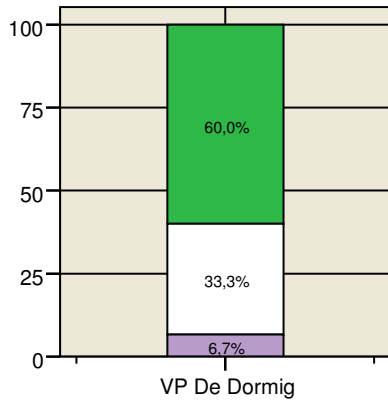
24. Worden uw gezondheidsklachten serieus genomen door de zorgverleners?

VP De Dormig		Meander totaal
N=15	in de grafiek	N=248
N=3	nvt/weet niet	N=13
N=18	totaal	N=261

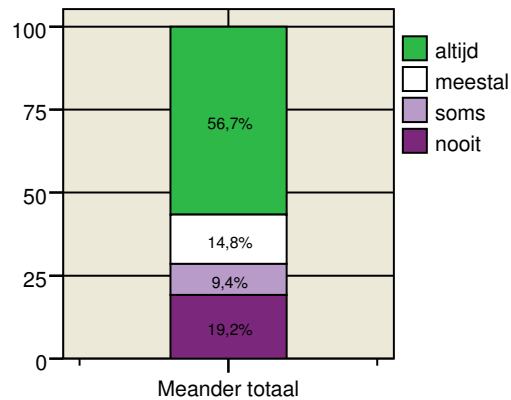
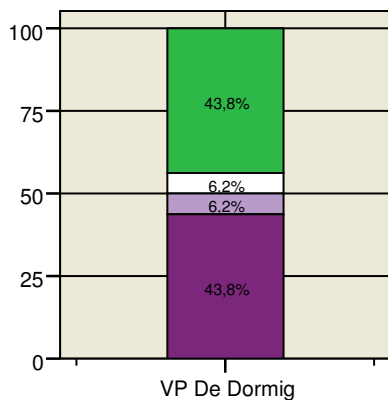


25. Krijgt u snel hulp bij pijn of ziekte?

VP De Dormig		Meander totaal
N=15	in de grafiek	N=235
N=3	nvt/weet niet	N=26
N=18	totaal	N=261

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

VP De Dormig		Meander totaal
N=16	in de grafiek	N=203
N=2	nvt/weet niet	N=57
N=18	totaal	N=260



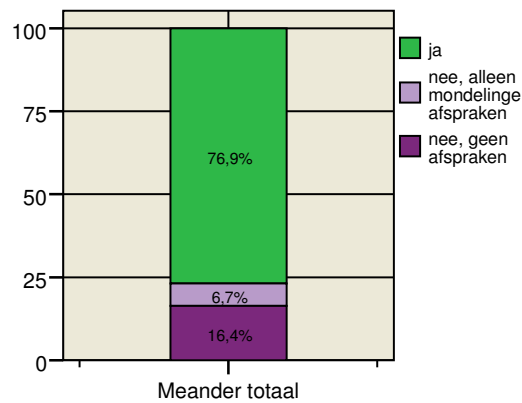
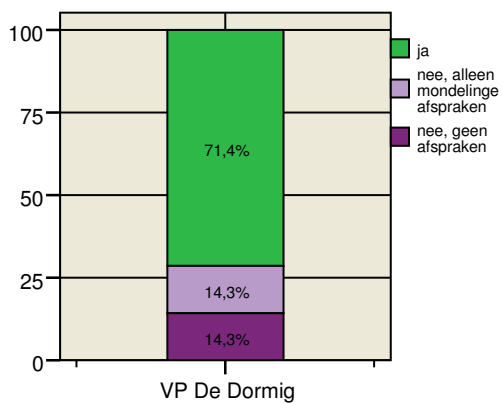
Zorg- en leefplan / behandelplan

(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.

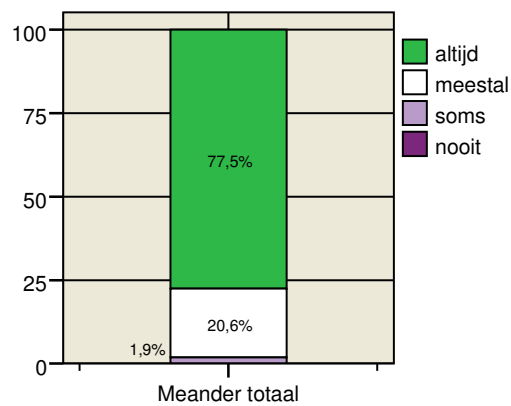
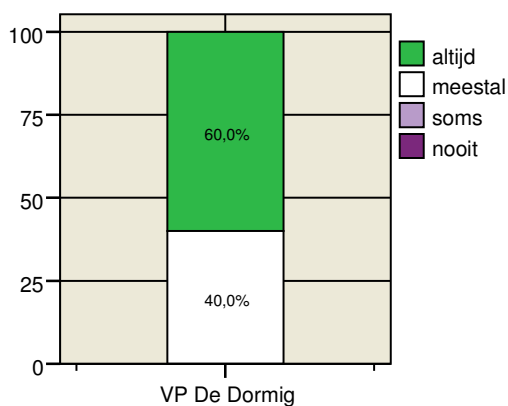
27. Zijn er schriftelijke afspraken met u gemaakt over de zorg die u krijgt van het verpleeg-/verzorgingshuis?

VP De Dormig		Meander totaal
N=7	in de grafiek weet niet totaal	N=195
N=11		N=65
N=18		N=260



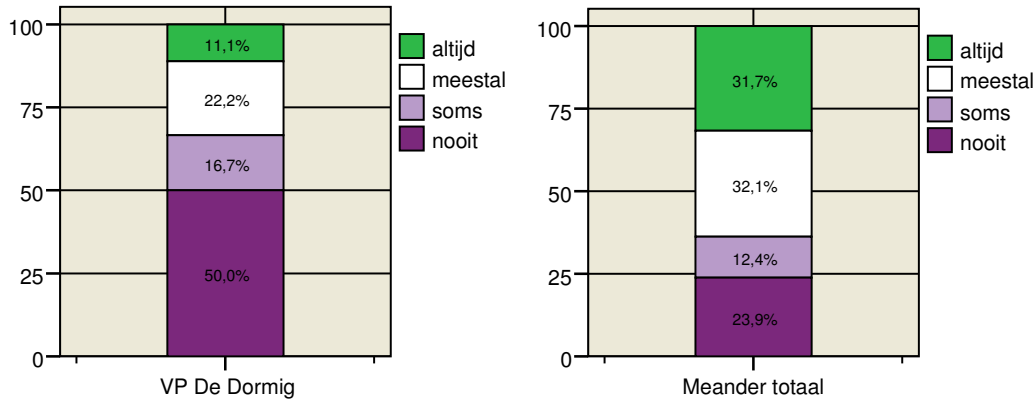
28. Komt het verpleeg-/verzorgingshuis de afspraken over uw verzorging en behandeling goed na?

VP De Dormig		Meander totaal
N=5	in de grafiek totaal	N=160
N=5		N=160

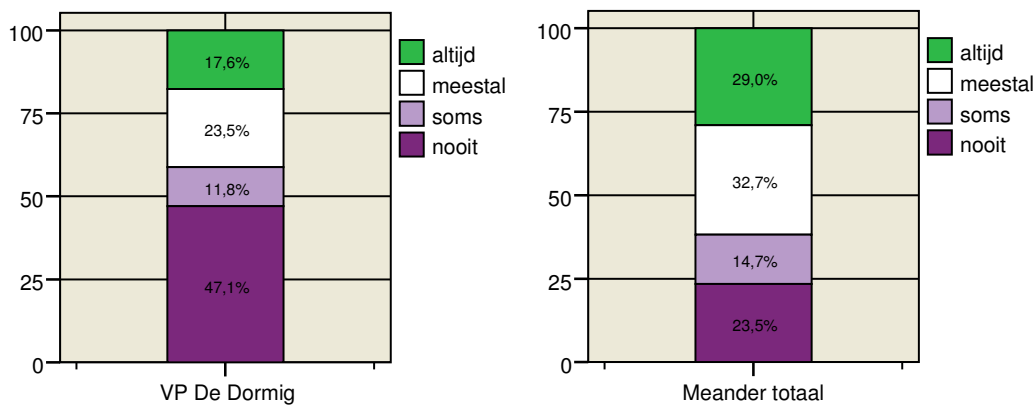


29. Hoe vaak beslist u mee over de verzorging of behandeling die u krijgt?

VP De Dormig		Meander totaal
N=18	in de grafiek	N=218
N=0	nvt/niet nodig	N=41
N=18	totaal	N=259

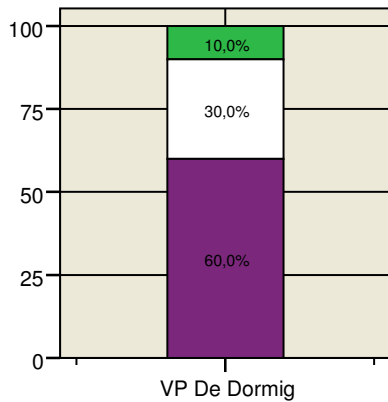
**30. Hoe vaak beslist u mee over de tijdstippen en dagen waarop u verzorging of behandeling krijgt?**

VP De Dormig		Meander totaal
N=10	in de grafiek	N=217
N=7	nvt	N=44
N=0	weet niet	N=261
N=17	totaal	



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

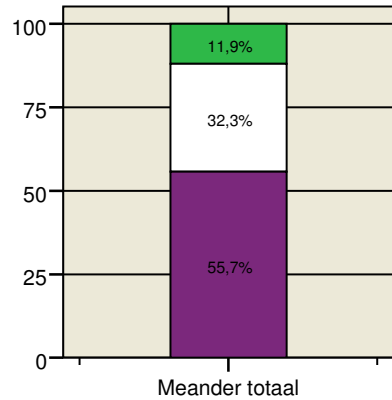
VP De Dormig		Meander totaal
N=10	in de grafiek	N=201
N=7	nvt	N=37
N=0	weet niet	N=22
N=17	totaal	N=260



ja, minstens 2 evaluatiegesprekken in het afgelopen jaar

ja, 1 evaluatiegesprek in het afgelopen jaar

nee, geen evaluatiegesprek gehad in het afgelopen jaar



ja, minstens 2 evaluatiegesprekken in het afgelopen jaar

ja, 1 evaluatiegesprek in het afgelopen jaar

nee, geen evaluatiegesprek gehad in het afgelopen jaar

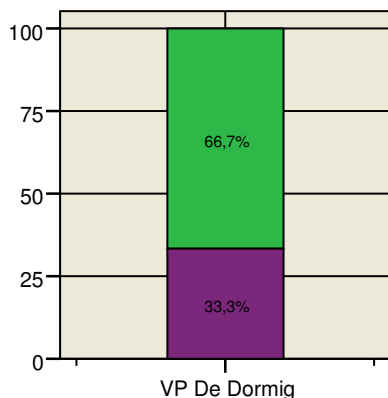
Communicatie en informatie

(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.

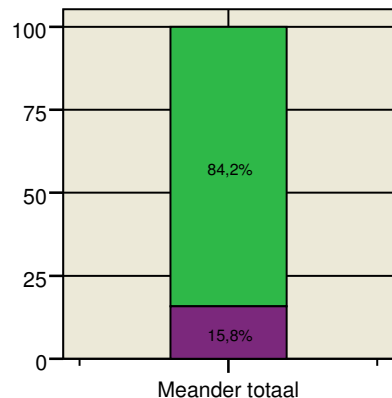
32. Heeft u voldoende informatie gekregen over wat de zorginstelling u kan bieden?

VP De Dormig		Meander totaal
N=12	in de grafiek	N=228
N=6	weet niet	N=33
N=18	totaal	N=261



ja

nee

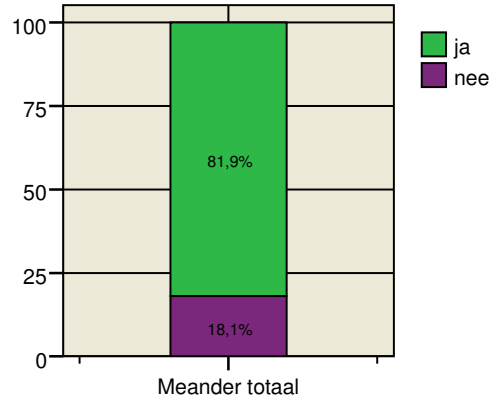
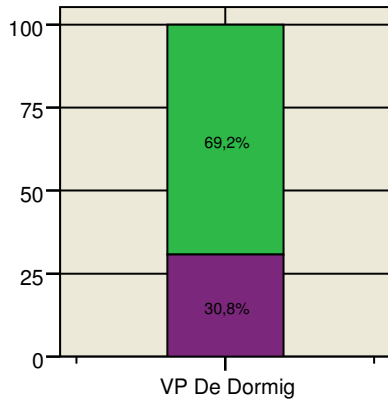


ja

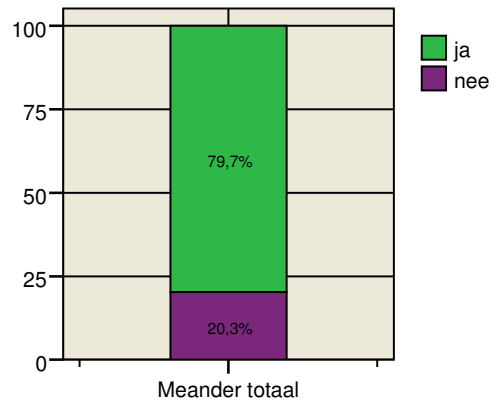
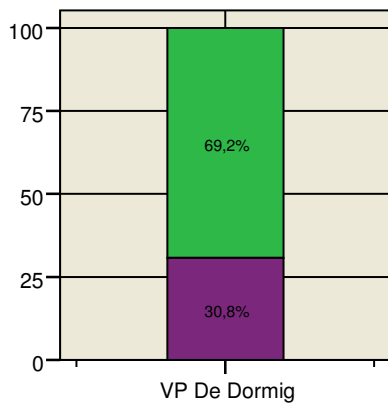
nee

33. Heeft u voldoende informatie gekregen over uw rechten?

VP De Dormig		Meander totaal
N=13	in de grafiek	N=221
N=5	weet niet	N=40
N=18	totaal	N=261

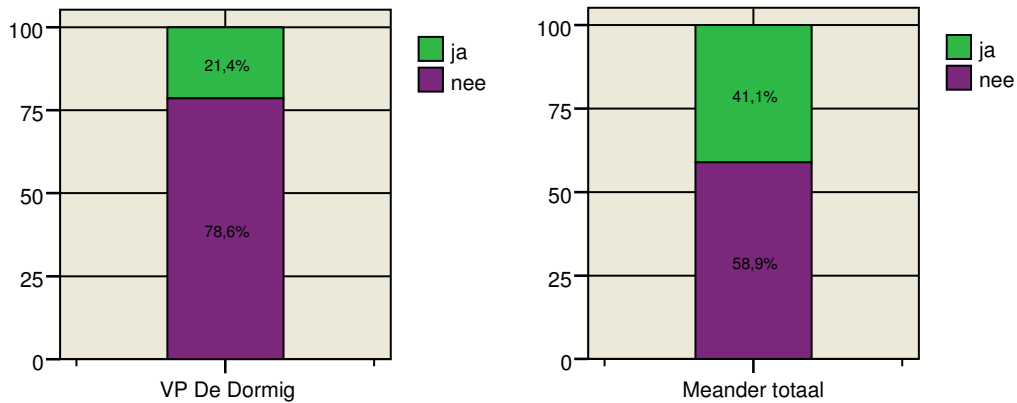
**34. Heeft u voldoende informatie gekregen over wat er van u wordt verwacht?**

VP De Dormig		Meander totaal
N=13	in de grafiek	N=232
N=5	weet niet	N=27
N=18	totaal	N=259



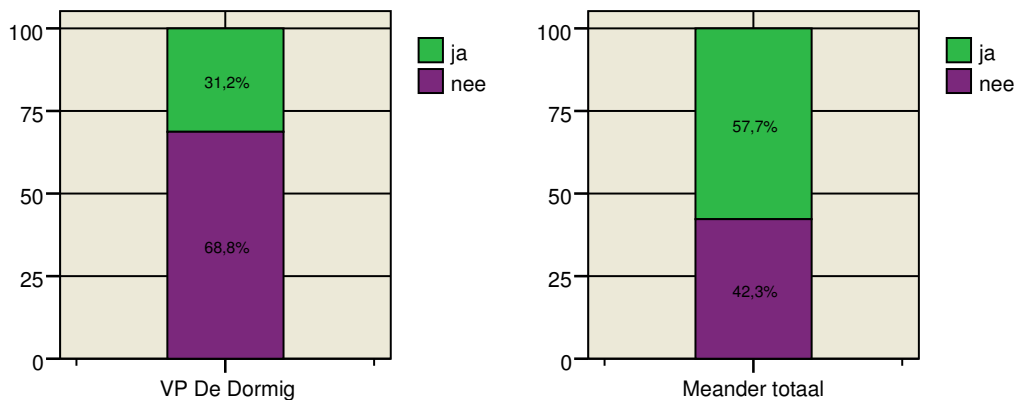
35. Heeft u voldoende informatie gekregen over het beleid van de zorginstelling als het gaat om beslissingen over de zorg rond het levenseinde?

VP De Dormig		Meander totaal
N=14	in de grafiek	N=219
N=4	weet niet	N=39
N=18	totaal	N=258



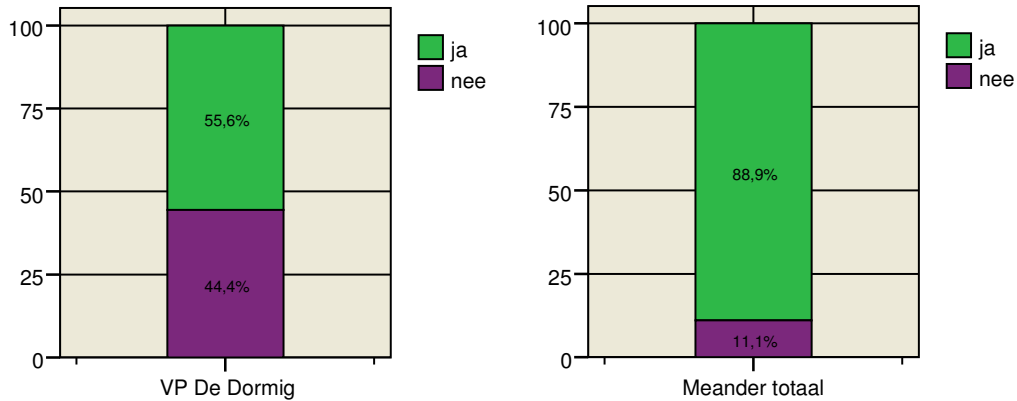
36. Heeft u voldoende informatie gekregen over de cliëntenraad?

VP De Dormig		Meander totaal
N=16	in de grafiek	N=234
N=2	weet niet	N=25
N=18	totaal	N=259



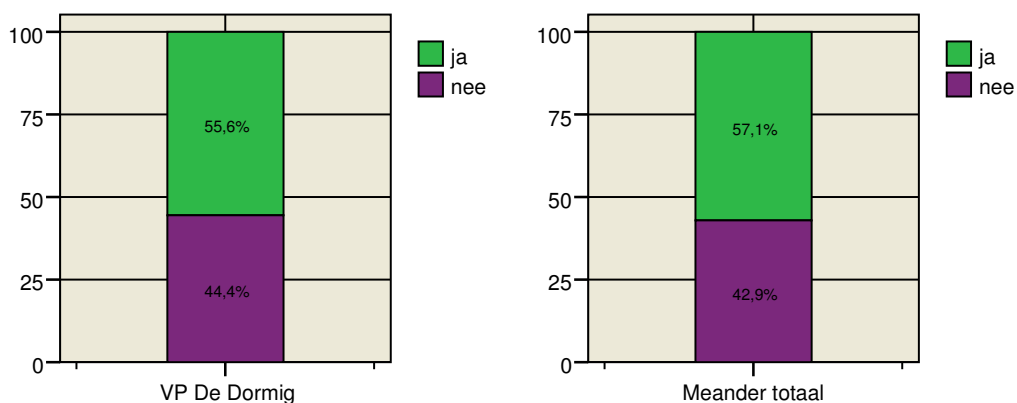
37. Weet u bij wie u met uw vragen, problemen en eventuele klachten terecht kunt in het verpleeg-/verzorgingshuis?

VP De Dormig		Meander totaal
N=18	in de grafiek	N=261
N=18	totaal	N=261



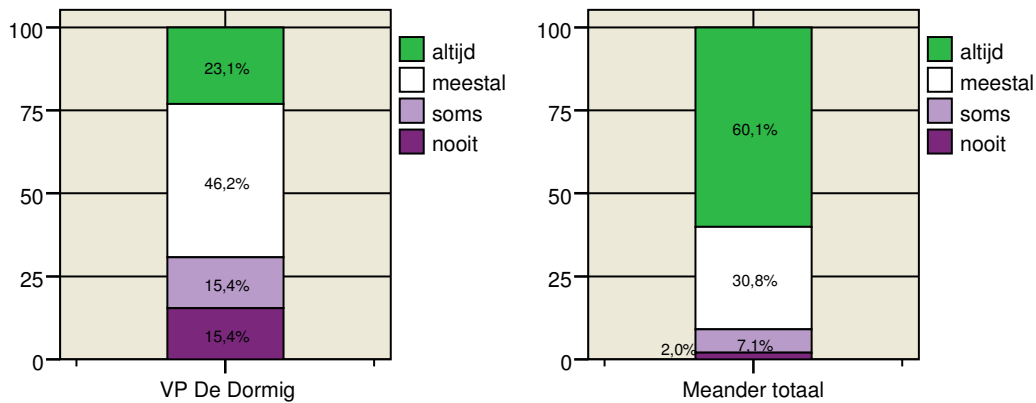
38. Heeft u een vaste contactpersoon (zorgverlener /leidinggevende) als aanspreekpunt in het huis?

VP De Dormig		Meander totaal
N=18	in de grafiek	N=261
N=18	totaal	N=261

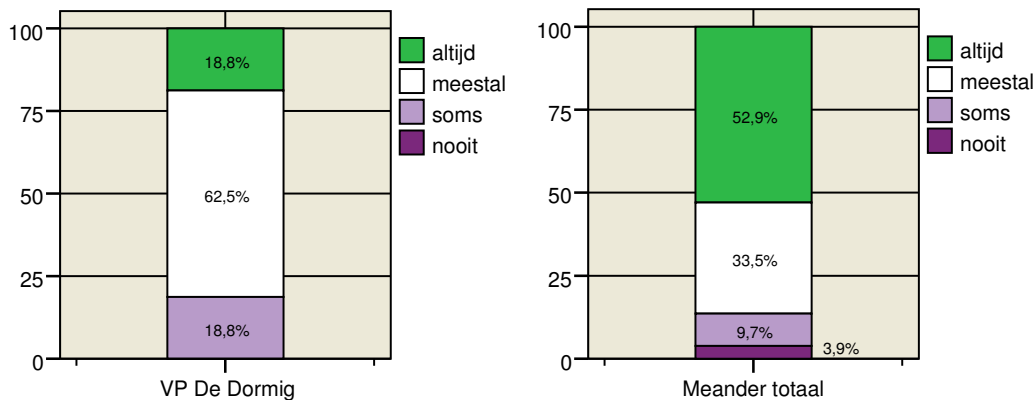


39. Staat het verpleeg-/verzorgingshuis open voor uw wensen?

VP De Dormig		Meander totaal
N=13	in de grafiek	N=198
N=5	nvt/weet niet	N=62
N=18	totaal	N=260

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

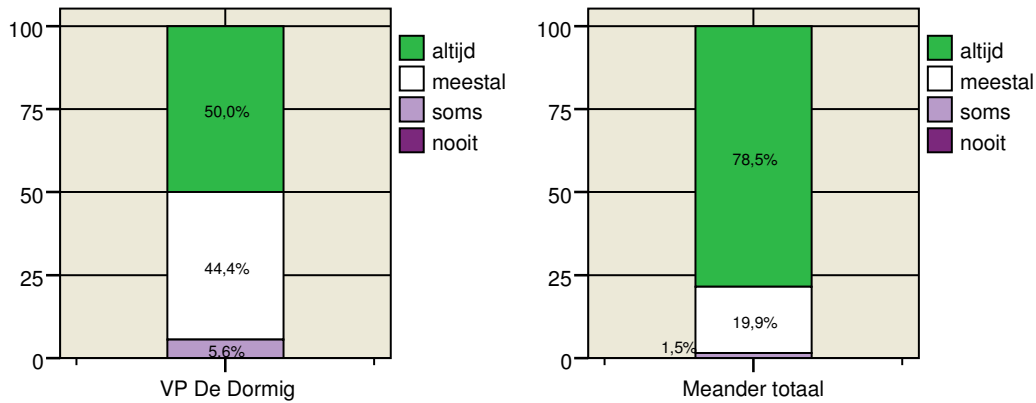
VP De Dormig		Meander totaal
N=16	in de grafiek	N=155
N=2	nvt/weet niet	N=106
N=18	totaal	N=261



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

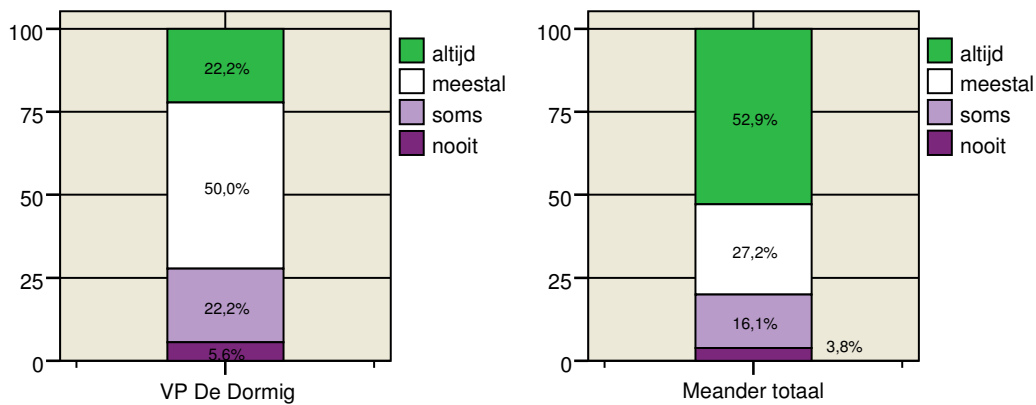
41. Hoe vaak behandelen de zorgverleners u beleefd?

VP De Dormig	in de grafiek totaal	Meander totaal
N=18 N=18		N=261 N=261



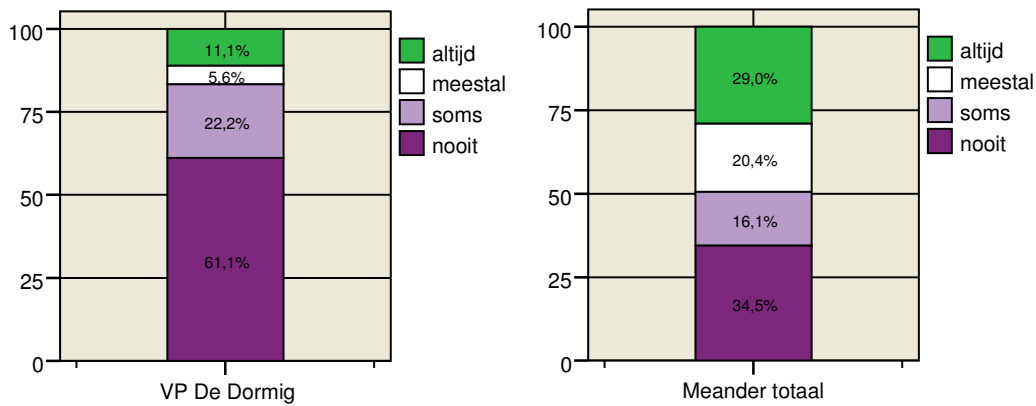
42. Besteden de zorgverleners voldoende tijd aan u?

VP De Dormig	in de grafiek totaal	Meander totaal
N=18 N=18		N=261 N=261



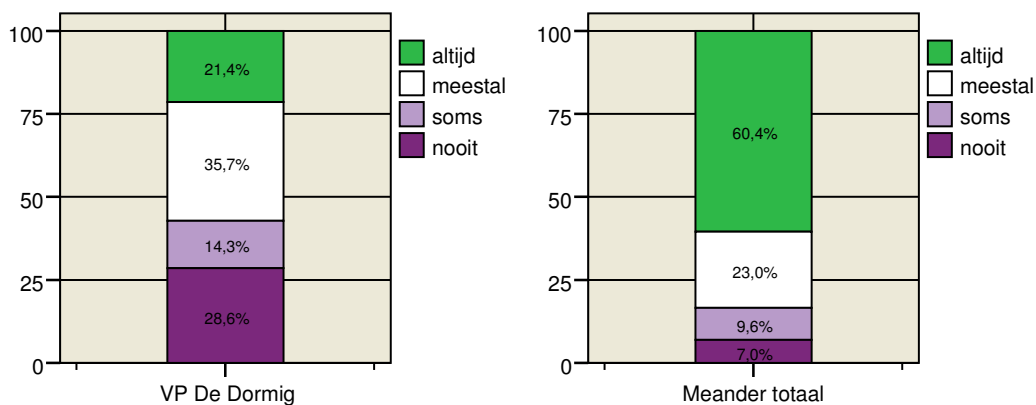
43. Hoe vaak overleggen de zorgverleners met u over wat er moet gebeuren?

VP De Dormig		Meander totaal
N=18	in de grafiek	N=255
N=18	totaal	N=255



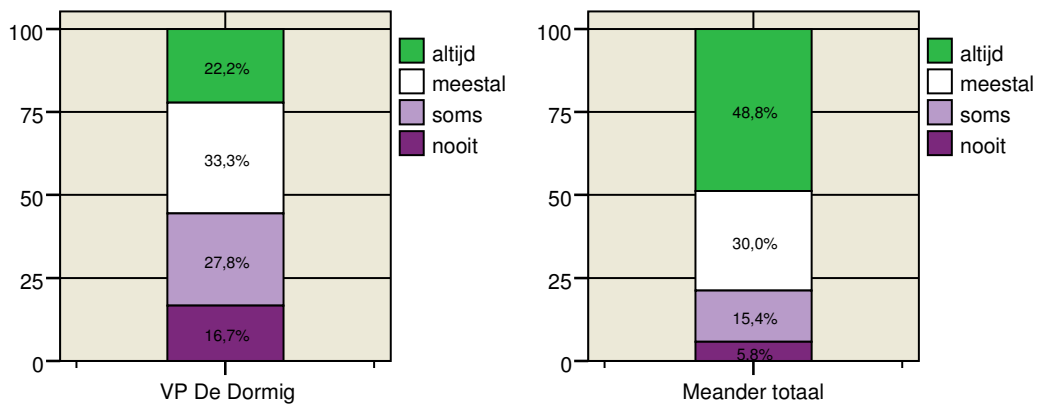
44. Zijn de zorgverleners bereid met u te praten over zaken die naar uw mening niet goed zijn gegaan?

VP De Dormig		Meander totaal
N=14	in de grafiek	N=187
N=4	nvt/niet nodig	N=73
N=18	totaal	N=260

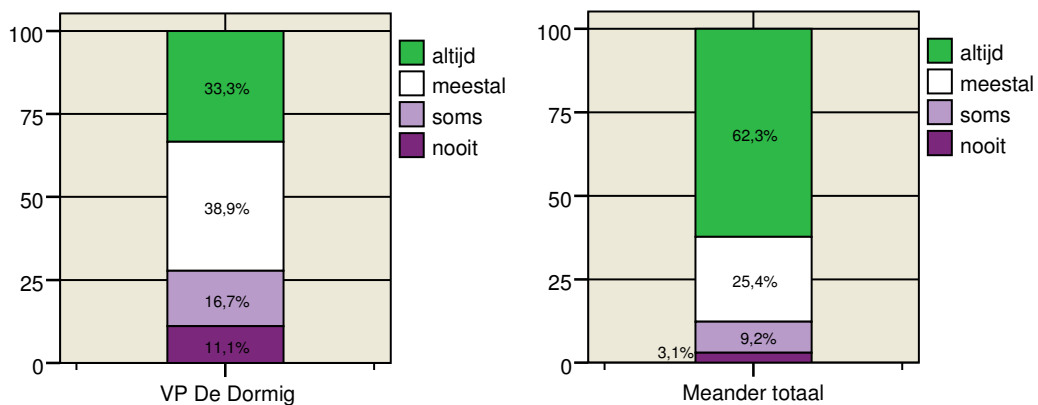


45. Hoe vaak luisteren zorgverleners aandachtig naar u?

VP De Dormig	in de grafiek totaal	Meander totaal
N=18		N=261
N=18		N=261

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

VP De Dormig	in de grafiek totaal	Meander totaal
N=18		N=260
N=18		N=260



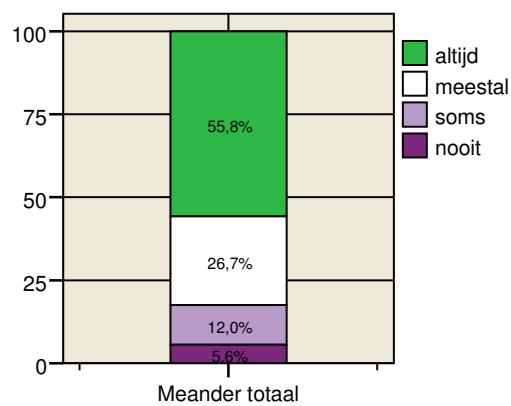
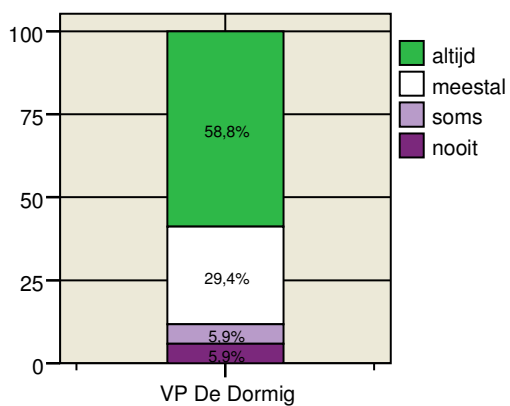
Geestelijk welbevinden

(Thema 7 van het toetsingskader V&V)

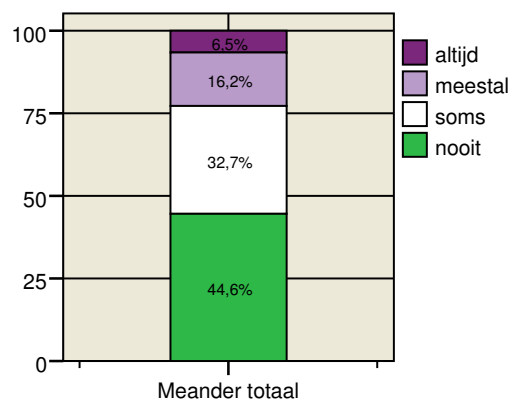
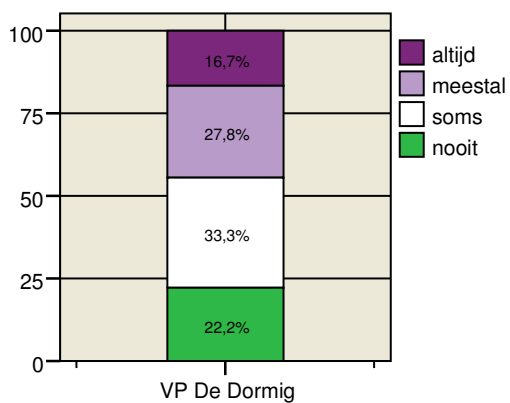
De volgende vragen gaan over het **geestelijke welbevinden** en de **ondersteuning** die de cliënt in de afgelopen 12 maanden ontving.

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

VP De Dormig		Meander totaal
N=17	in de grafiek nvt/niet nodig totaal	N=251
N=1		N=10
N=18		N=261

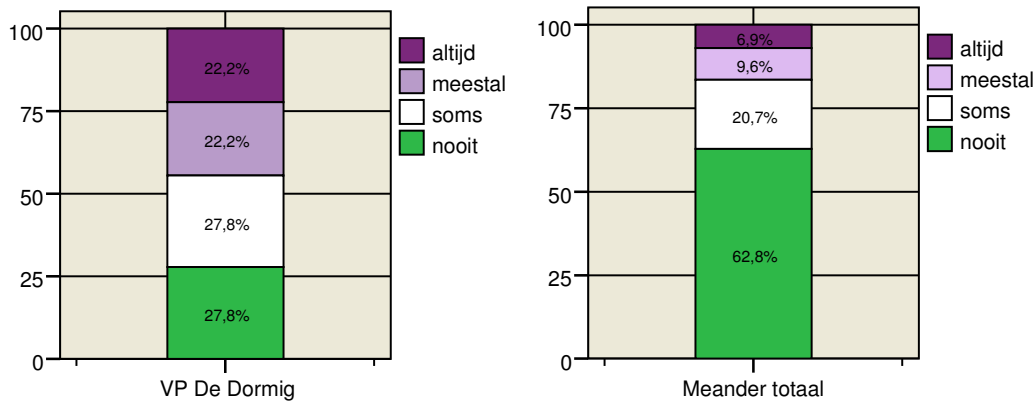
**48. Hoe vaak bent u ongerust?**

VP De Dormig		Meander totaal
N=18	in de grafiek totaal	N=260
N=18		N=260

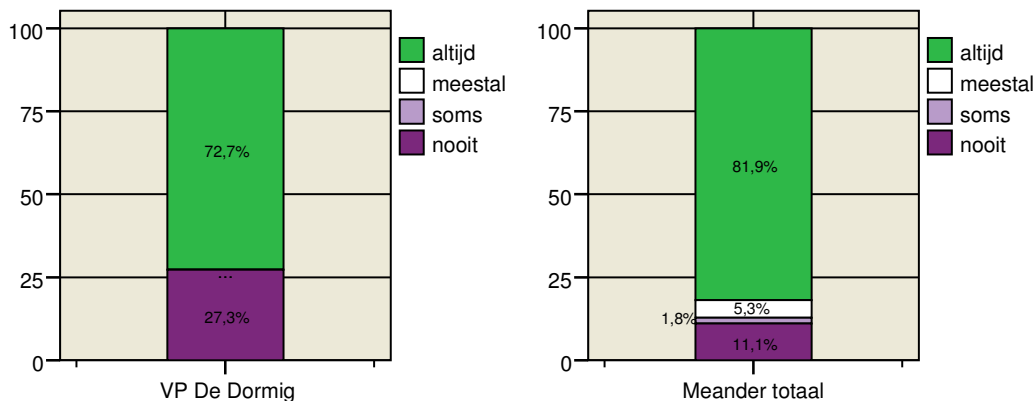


49. Voelt u zich eenzaam?

VP De Dormig		Meander totaal
N=18	in de grafiek totaal	N=261
N=18		N=261

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

VP De Dormig		Meander totaal
N=11	in de grafiek nvt/niet nodig totaal	N=171
N=7		N=89
N=18		N=260



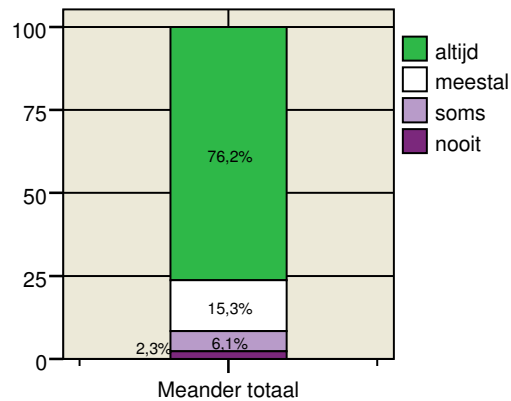
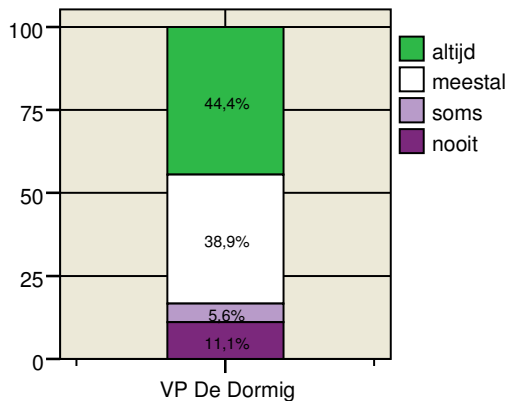
Woon- en leefomstandigheden

(Thema 5 van het toetsingskader V&V)

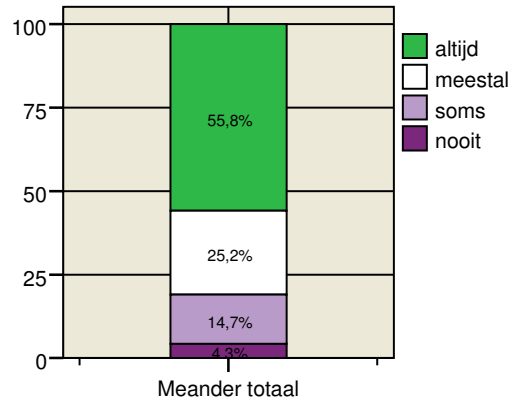
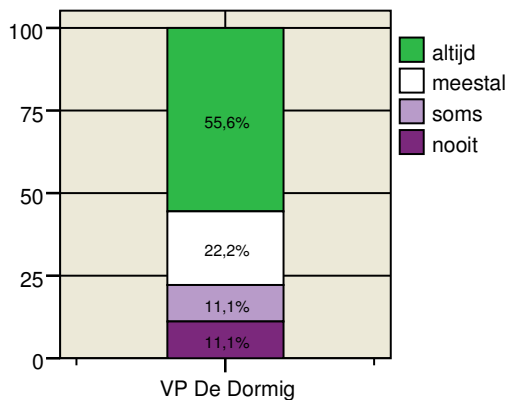
De volgende vragen gaan over de ervaringen van de cliënt met het **wonen** in de afgelopen 12 maanden.

51. Is de temperatuur in uw woonruimte aangenaam?

VP De Dormig		Meander totaal
N=18	in de grafiek totaal	N=261
N=18		N=261

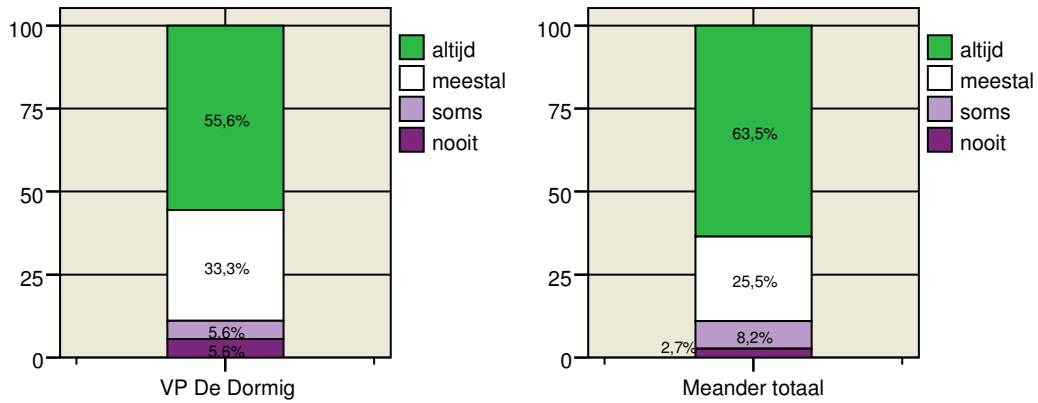
**52. Wordt uw woonruimte goed schoongehouden?**

VP De Dormig		Meander totaal
N=18	in de grafiek nvt/weet niet totaal	N=258
N=0		N=2
N=18		N=260



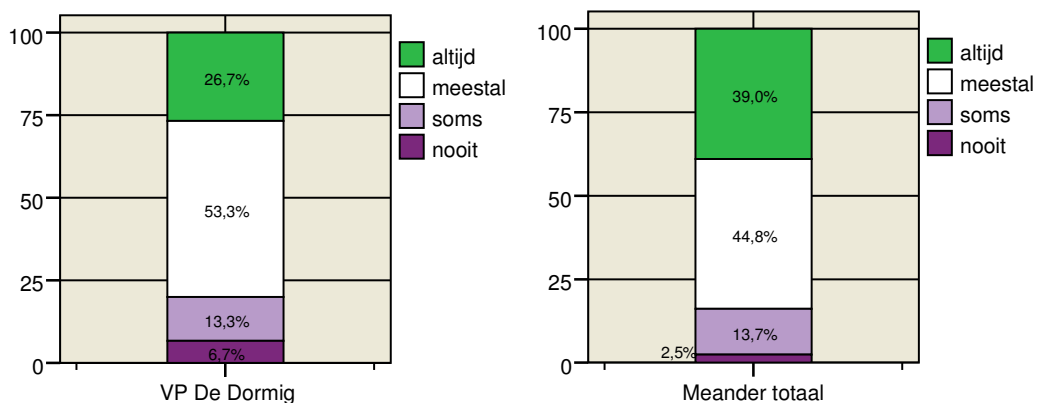
53. Zijn de algemene ruimten zoals huiskamer, gang en hal, aangenaam om in te verblijven?

VP De Dormig		Meander totaal
N=18	in de grafiek	N=255
N=18	totaal	N=255



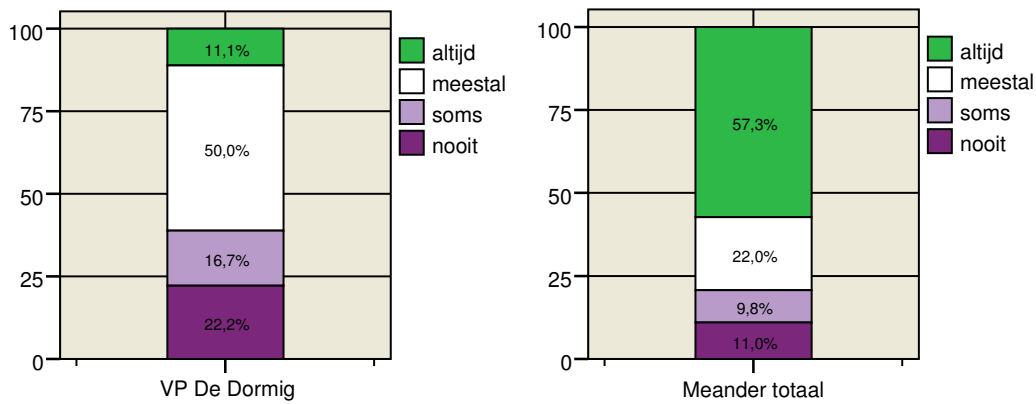
54. Gaan de bewoners prettig met elkaar om?

VP De Dormig		Meander totaal
N=15	in de grafiek	N=241
N=3	nvt/weet niet	N=20
N=18	totaal	N=261



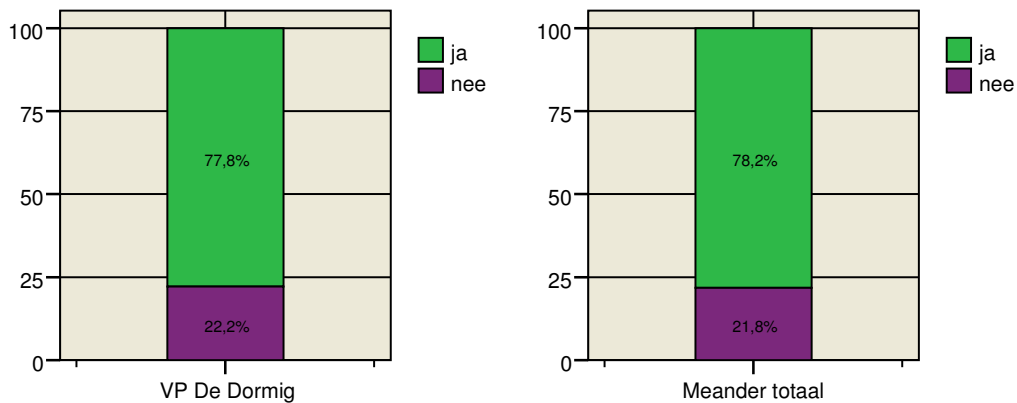
55. Voelt u zich hier thuis?

VP De Dormig		Meander totaal
N=18	in de grafiek	N=255
N=18	totaal	N=255



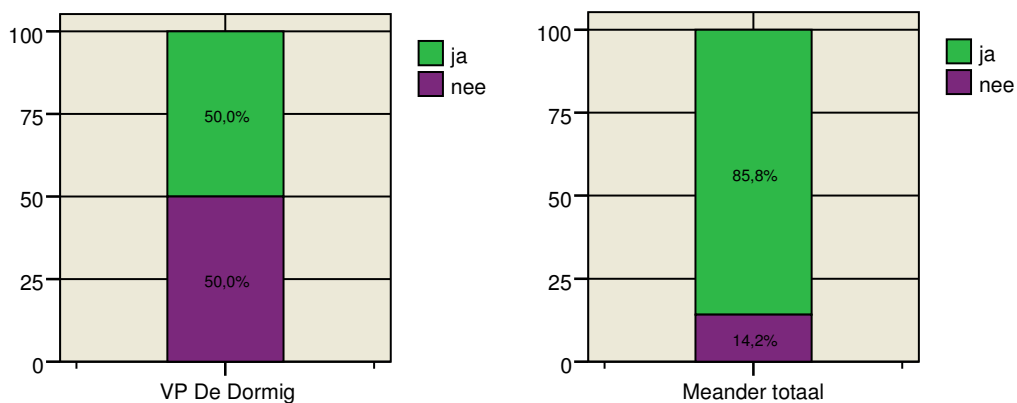
56. Heeft u voldoende woonruimte?

VP De Dormig		Meander totaal
N=18	in de grafiek	N=261
N=18	totaal	N=261



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

VP De Dormig		Meander totaal
N=18	in de grafiek	N=261
N=18	totaal	N=261



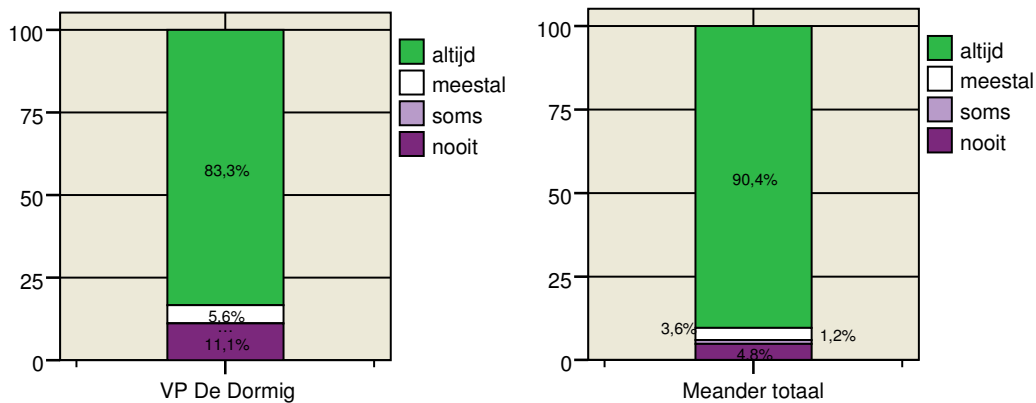
Privacy en zelfstandigheid

(Thema 5 van het toetsingskader V&V)

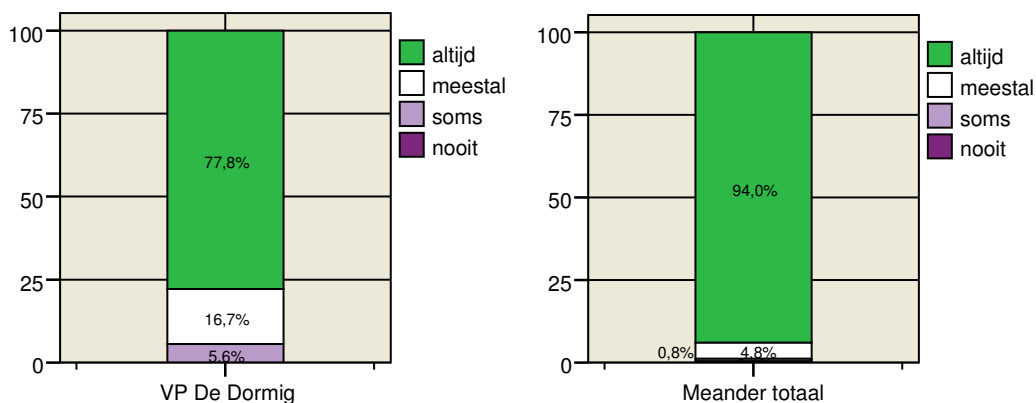
De volgende vragen gaan over de **privacy en zelfstandigheid** van de cliënt in de afgelopen 12 maanden.

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

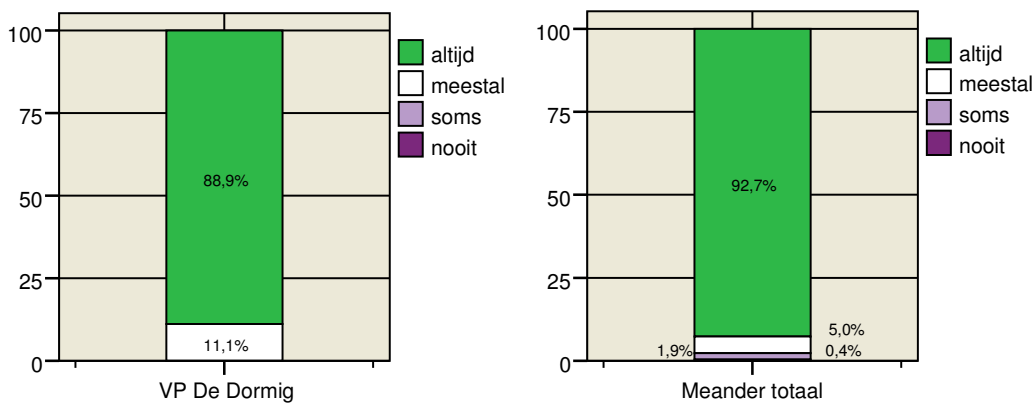
VP De Dormig		Meander totaal
N=18	in de grafiek	N=250
N=0	nvt	N=11
N=18	totaal	N=261

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

VP De Dormig		Meander totaal
N=18	in de grafiek	N=250
N=0	nvt	N=11
N=18	totaal	N=261

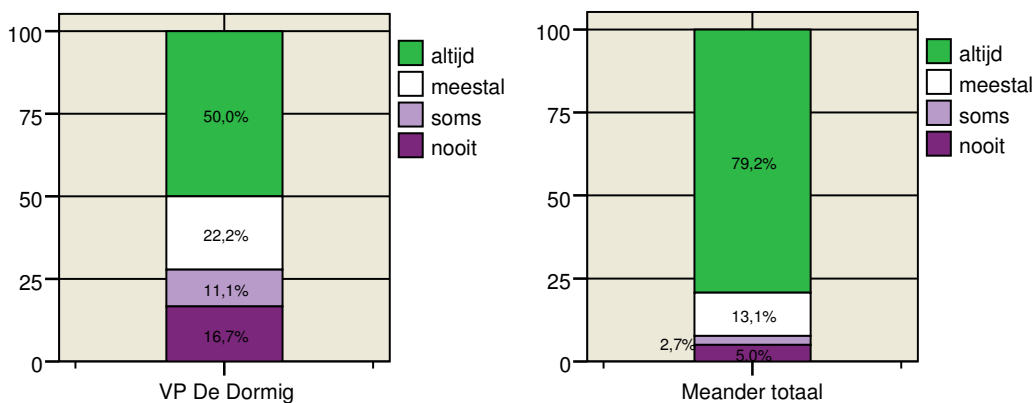


60. Laten de verzorgenden en medewerkers u met rust als u dat wilt?



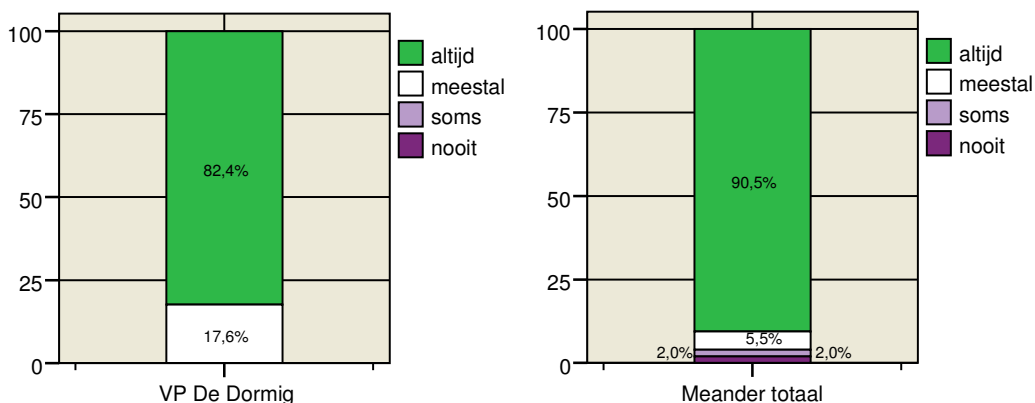
61. Kunt u zelf bepalen hoe uw dag eruit ziet?

VP De Dormig	in de grafiek	Meander totaal
N=18	totaal	N=260
N=18		N=260



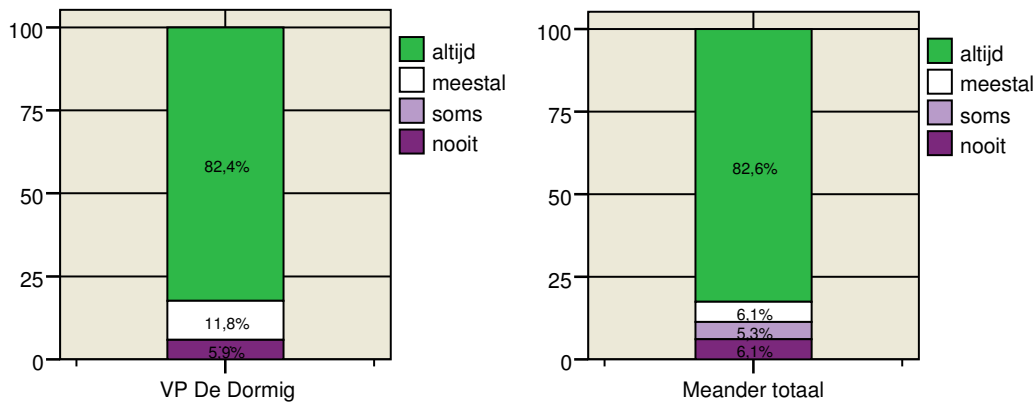
62. Kunt u komen waar u wilt in het verpleeg-/verzorgingshuis?

VP De Dormig	in de grafiek	Meander totaal
N=17	nvt	N=253
N=1		N=8
N=18	totaal	N=261



63. Kunt u komen waar u wilt buitenshuis?

VP De Dormig		Meander totaal
N=17	in de grafiek	N=247
N=1	nvt	N=14
N=18	totaal	N=261

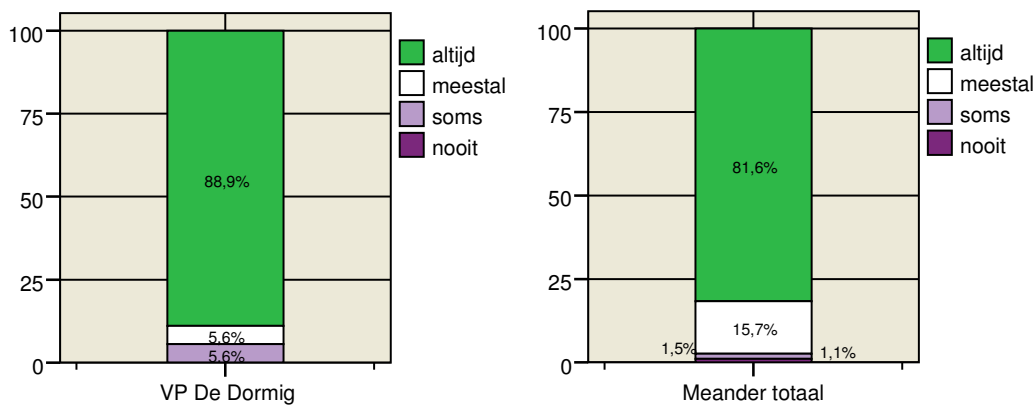
**Veiligheid, wonen en verblijf**

(Thema 8 van het toetsingskader V&V)

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

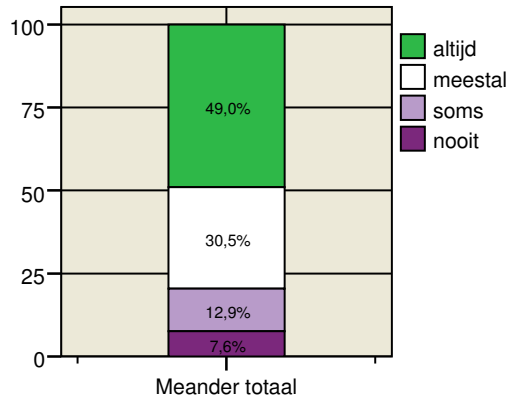
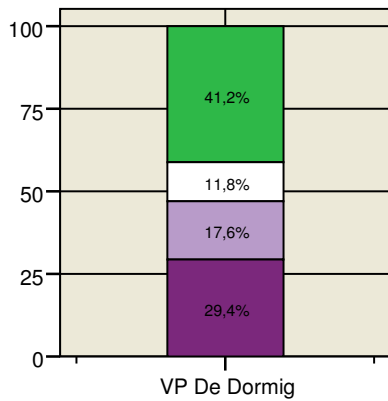
64. Voelt u zich veilig in huis?

VP De Dormig		Meander totaal
N=18	in de grafiek	N=261
N=18	totaal	N=261



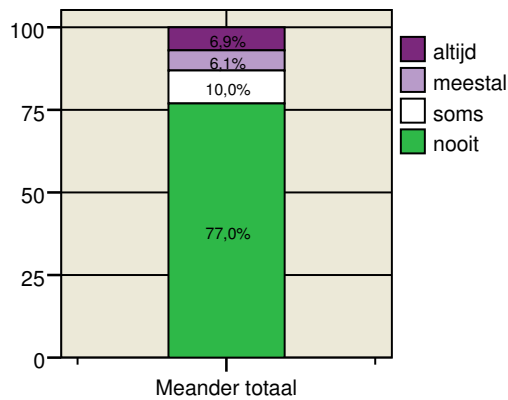
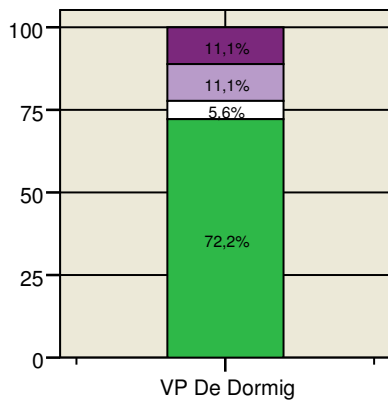
65. Reageert een medewerker binnen vijf minuten als u belt?

VP De Dormig		Meander totaal
N=17 N=1 N=18	in de grafiek nvt totaal	N=249 N=11 N=260



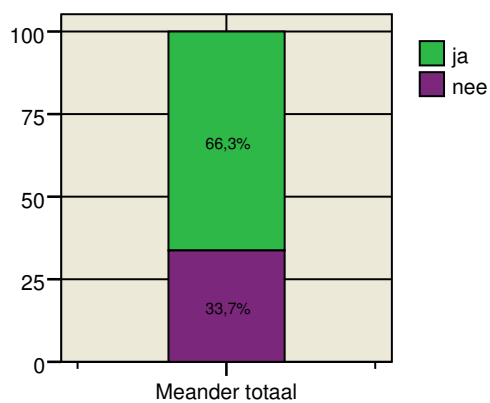
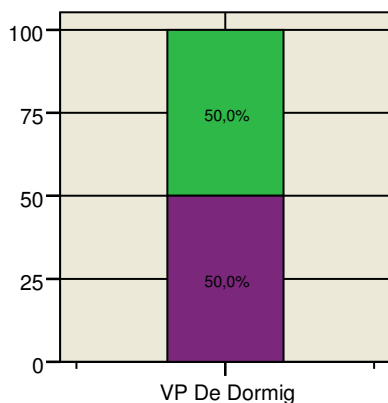
66. Maakt u zich zorgen over diefstal?

VP De Dormig		Meander totaal
N=18 N=18	in de grafiek totaal	N=261 N=261



67. Weet u wat u bij brand moet doen?

VP De Dormig		Meander totaal
N=18 N=18	in de grafiek totaal	N=258 N=258



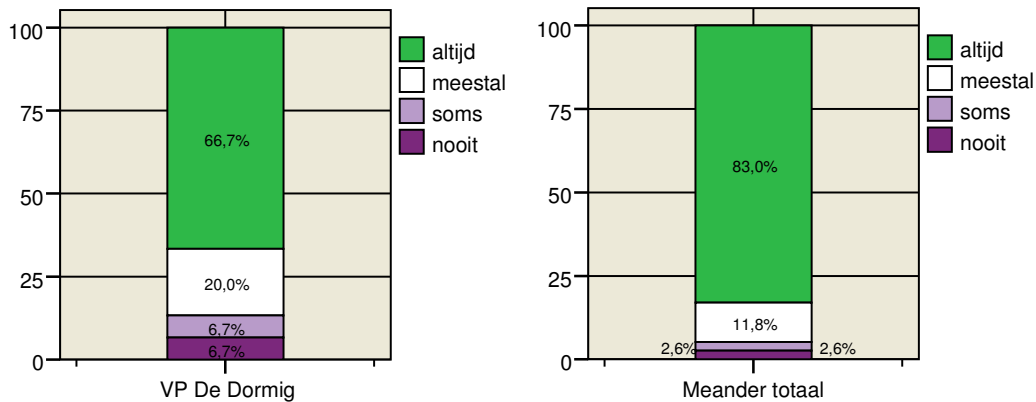
Participatie en dagstructurering

(Thema 6 van het toetsingskader V&V)

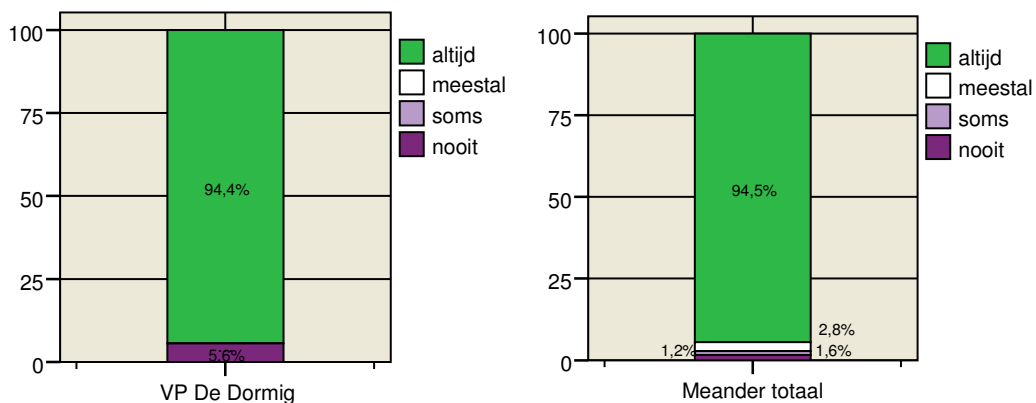
De volgende vragen gaan over de **activiteiten en dagelijkse bezigheden** van de cliënt in de afgelopen 12 maanden.

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

VP De Dormig		Meander totaal
N=15	in de grafiek	N=229
N=3	nvt/niet nodig	N=31
N=18	totaal	N=260

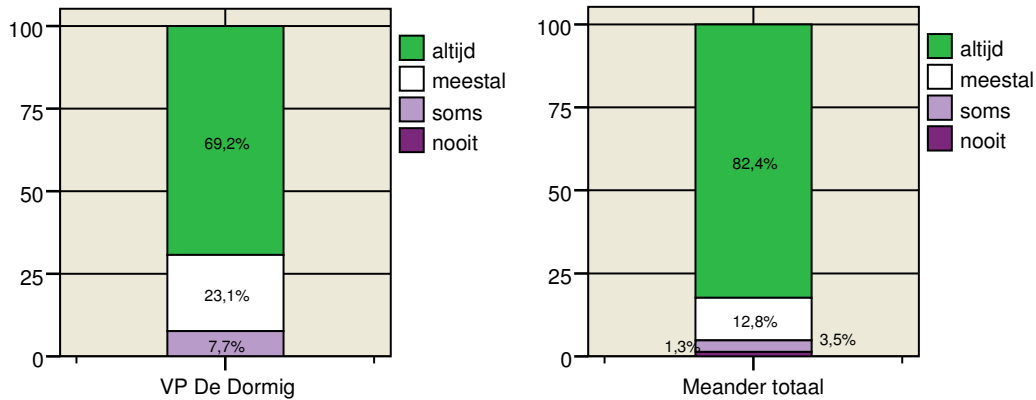
**69. Wordt u goed op de hoogte gehouden van de activiteiten in huis?**

VP De Dormig		Meander totaal
N=18	in de grafiek	N=253
N=0	nvt/niet nodig	N=8
N=18	totaal	N=261



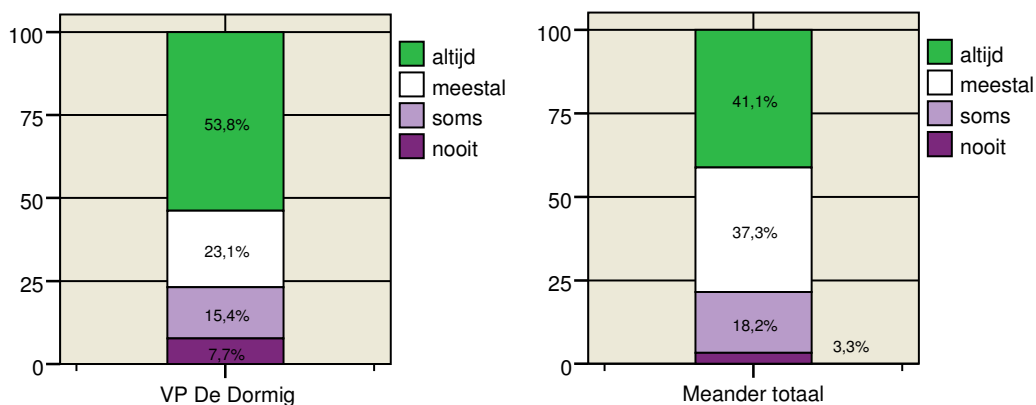
70. Worden er genoeg activiteiten door het huis georganiseerd?

VP De Dormig		Meander totaal
N=13	in de grafiek	N=227
N=5	nvt/niet nodig	N=34
N=18	totaal	N=261



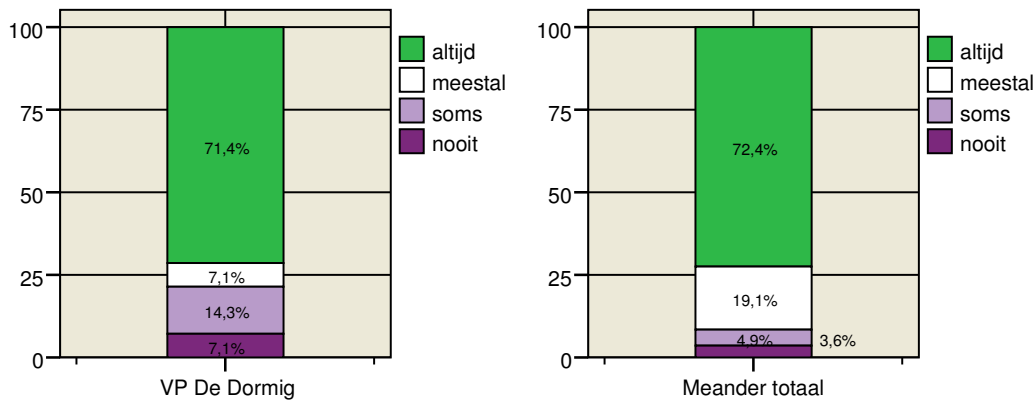
71. Bevallen de activiteiten die georganiseerd worden u?

VP De Dormig		Meander totaal
N=13	in de grafiek	N=209
N=5	nvt/niet nodig	N=51
N=18	totaal	N=260

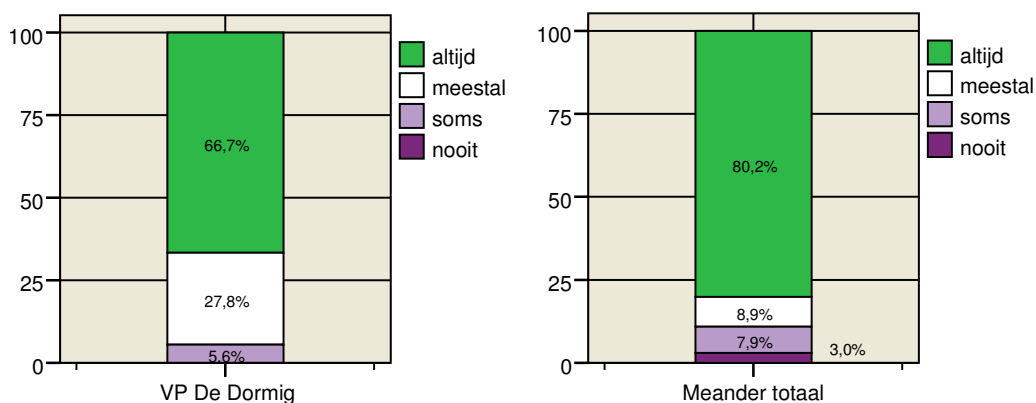


72. Biedt het huis voldoende mogelijkheden voor contact met anderen?

VP De Dormig		Meander totaal
N=14	in de grafiek	N=225
N=4	nvt/niet nodig	N=36
N=18	totaal	N=261

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

VP De Dormig		Meander totaal
N=18	in de grafiek	N=202
N=0	nvt/niet nodig	N=59
N=18	totaal	N=261

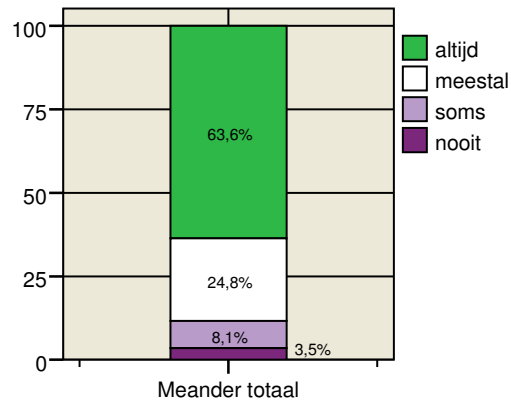
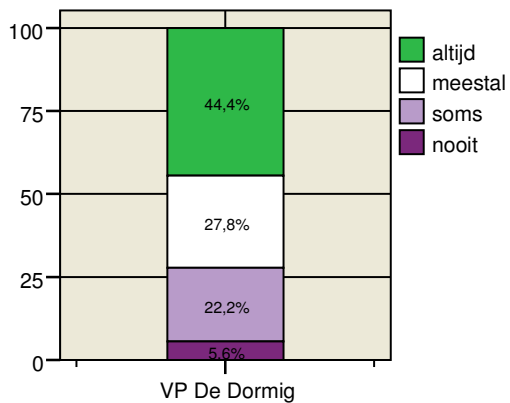


Maaltijden

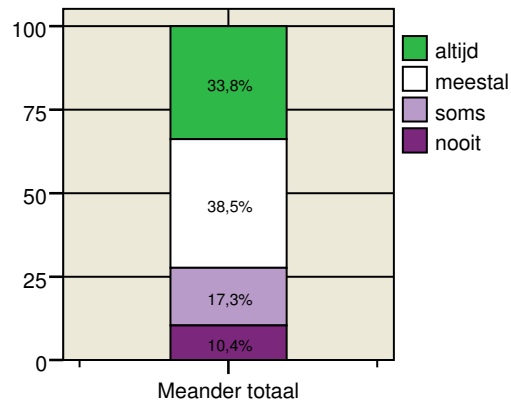
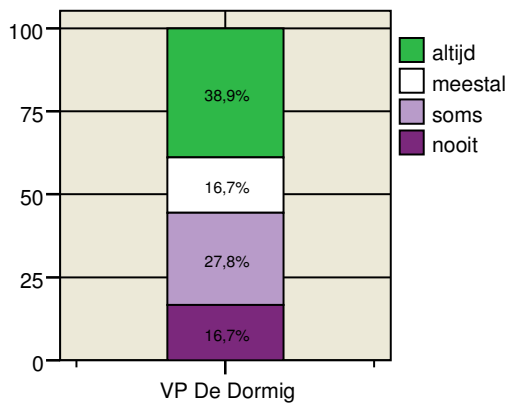
(Thema 3 van het toetsingskader V&V)

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

VP De Dormig		Meander totaal
N=18	in de grafiek	N=258
N=0	nvt	N=3
N=18	totaal	N=261

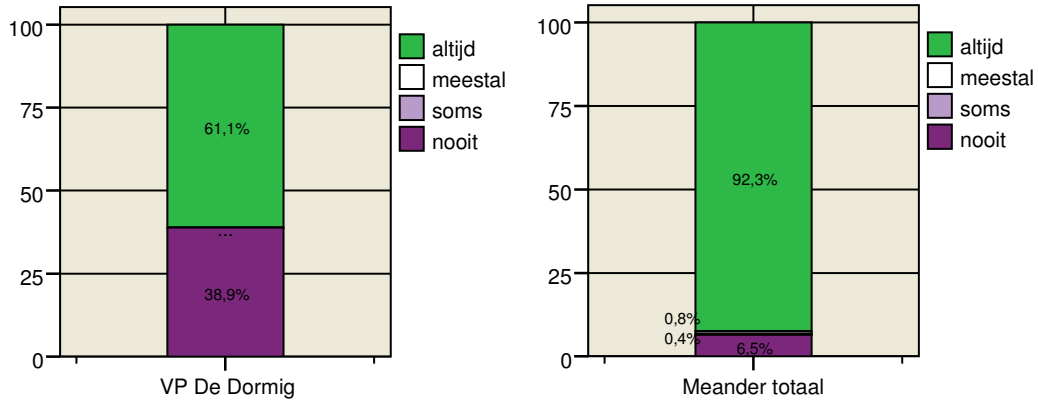
**75. Zijn de maaltijden lekker?**

VP De Dormig		Meander totaal
N=18	in de grafiek	N=260
N=0	nvt	N=0
N=18	totaal	N=260

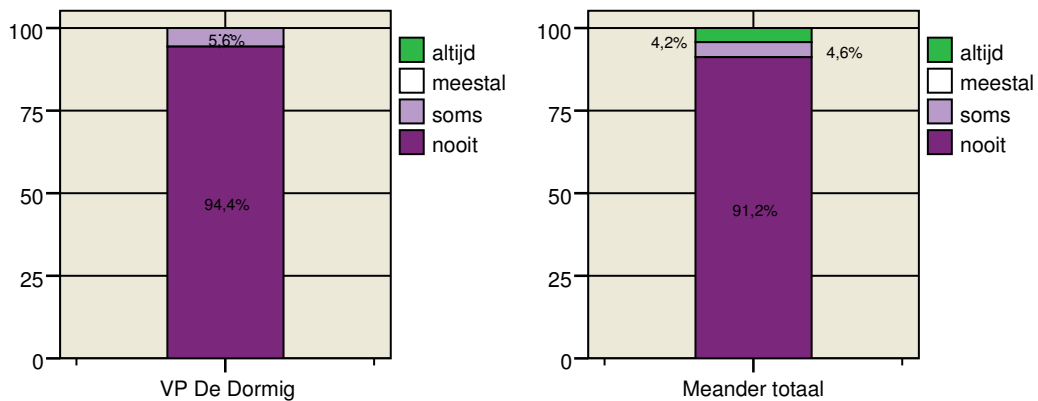


76. Hoe vaak kunt u kiezen wat u eet?

VP De Dormig		Meander totaal
N=18	in de grafiek	N=261
N=0	nvt	N=0
N=18	totaal	N=261

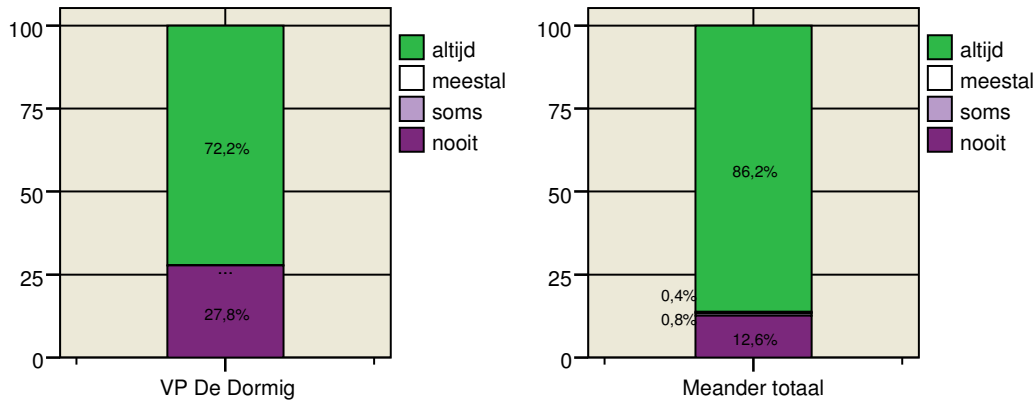
**77. Kunt u kiezen wanneer u de warme maaltijd nuttigt?**

VP De Dormig		Meander totaal
N=18	in de grafiek	N=261
N=18	totaal	N=261



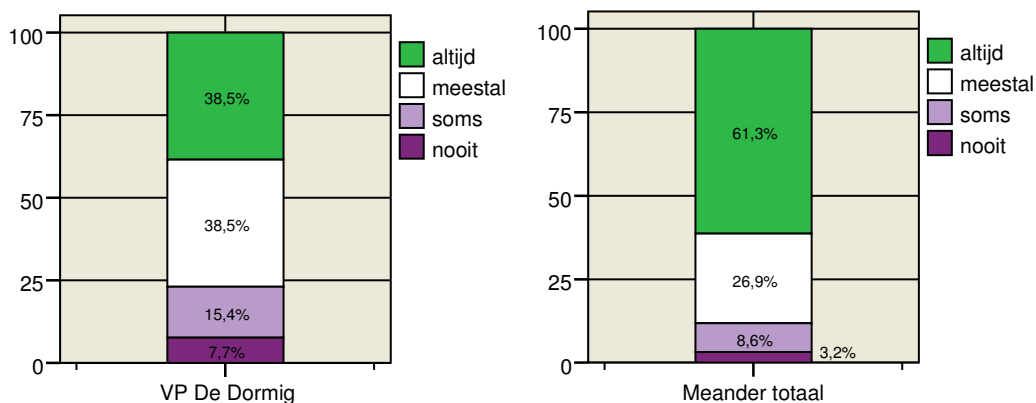
78. Kunt u kiezen waar u eet (in de eetzaal/huiskamer of uw eigen kamer/appartement)?

VP De Dormig		Meander totaal
N=18	in de grafiek	N=261
N=18	totaal	N=261



79. Is de sfeer tijdens de maaltijden goed?

VP De Dormig		Meander totaal
N=13	in de grafiek	N=93
N=5	nvt	N=162
N=18	totaal	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

	VP De Dormig	
	Aantal	%
5	1	5,6
6	3	16,7
7	4	22,2
8	6	33,3
9	1	5,6
10	3	16,7
totaal	18	100
	VP De Dormig	Meander totaal
gemiddeld	7,7	8,3

81. Cijfer totaaloordeel over de verzorgenden en verpleegkundigen

	VP De Dormig	
	Aantal	%
6	2	11,1
7	4	22,2
8	7	38,9
9	2	11,1
10	3	16,7
totaal	18	100
	VP De Dormig	Meander totaal
gemiddeld	8,0	8,4

6 Uitkomsten van de cliëntenraadpleging onder contactpersonen van PG-cliënten in verpleeghuis De Dormig

6.1 Respons

Voor de cliëntenraadpleging onder contactpersonen van PG-cliënten zijn 57 contactpersonen van cliënten benaderd met een schriftelijke vragenlijst. Hierop zijn 45 reacties gekomen; 2 vragenlijsten zijn leeg teruggestuurd met daarbij de volgende opmerkingen:

- *De lijst vul ik niet in omdat ik maar 2 uur per dag op de afd. ben, ben dan alleen met de vrouw op de kamer omdat ze bedlegerig is. Ik ga dus geen vragen invullen over verzorgende en verpleegsters en leiding. En als je wat wil veranderen is er geen geld, waar zoals altijd een chronisch te kort van is.*
- *Zoon van cliënt krijgt geen medewerking van medewerkers van de Dormig met het invullen van deze lijst. kan dit niet meer zelf. Vandaar helaas blanco retour.*

Twee contactpersonen hebben gemaaid of gebeld dat zij de vragenlijst niet in willen vullen.

Uiteindelijk zijn er 41 vragenlijsten ingevuld retour gezonden. De respons voor de PG-raadpleging in verpleeghuis De Dormig komt hiermee op 71,9%.

6.2 Uitkomsten cliëntenraadpleging onder contactpersonen van PG-cliënten

Over de bewoner, uw naaste

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

	VP de Dormig	
	Aantal	%
ja	40	97,6
nee	0	0
niet ingevuld	1	2,4
totaal	41	100

2. Wat is uw relatie met de betrokken bewoner?

	VP de Dormig	
	Aantal	%
echtgeno(o)t(e) / partner	6	14,6
zoon / dochter	32	78,0
familie, anders dan partner of kind	1	2,4
anders, geen familie	0	0
niet ingevuld	2	4,9
totaal	41	100

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

	VP de Dormig	
	Aantal	%
omdat hij/zij niet meer zelfstandig kan wonen	22	53,7
vanwege ernstige geheugenproblemen of dementie	38	92,7
vanwege gedragsproblemen	4	9,8
vanwege lichamelijke beperkingen of handicap(s)	11	26,8
vanwege chronische ziekte(n)	2	4,9
na een ziekenhuisopname of operatie	5	12,2
na een ongeval	2	4,9
voor herstel of revalidatie	0	0
vanwege zintuiglijke handicap(s)	1	2,4
vanwege verstandelijke beperkingen of handicap(s)	1	2,4
vanwege psychosociale problemen	3	7,3
vanwege een terminale fase van een ziekte of	0	0
totaal	41	100

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

	VP de Dormig	
	Aantal	%
minder dan een half jaar	10	24,4
6 maanden tot minder dan 1 jaar	3	7,3
1 tot 2 jaar	11	26,8
2 tot 5 jaar	11	26,8
meer dan 5 jaar	6	14,6
totaal	41	100

5. Is de bewoner een vrouw of een man?

	VP de Dormig	
	Aantal	%
vrouw	29	70,7
man	12	29,3
totaal	41	100

6. Leeftijd in klassen

	VP de Dormig	
	Aantal	%
jonger dan 70 jaar	0	0
van 70 - 74 jaar	3	7,3
van 75 - 79 jaar	8	19,5
van 80 - 84 jaar	11	26,8
van 85 - 89 jaar	14	34,1
ouder dan 90 jaar	5	12,2
totaal	41	100

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

	VP de Dormig	
	Aantal	%
geen opleiding	6	14,6
lager onderwijs	15	36,6
lager of voorbereidend beroepsonderwijs	12	29,3
middelbaar algemeen voortgezet onderwijs	4	9,8
middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs	0	0
hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs	0	0
hoger beroepsonderwijs	3	7,3
wetenschappelijk onderwijs	0	0
anders	1	2,4
totaal	41	100

8. Wat is het geboorteland van de bewoner?

	VP de Dormig	
	Aantal	%
Nederland	37	90,2
Indonesië/voormalig Nederlands-Indië	0	0
Suriname	0	0
Marokko	0	0
Turkije	0	0
Duitsland	4	9,8
Nederlandse Antillen	0	0
Aruba	0	0
totaal	41	100

9. Wat is het geboorteland zijn/haar vader?

	VP de Dormig	
	Aantal	%
Nederland	34	82,9
Indonesië/voormalig Nederlands-Indië	0	0
Suriname	0	0
Marokko	0	0
Turkije	0	0
Duitsland	5	12,2
Nederlandse Antillen	0	0
Aruba	0	0
anders, nl:		
• Niet bekend	2	4,9
• Polen		
totaal	41	100

10. Wat is het geboorteland zijn/haar moeder?

	VP de Dormig	
	Aantal	%
Nederland	34	82,9
Indonesië/voormalig Nederlands-Indië	0	0
Suriname	0	0
Marokko	0	0
Turkije	0	0
Duitsland	7	17,1
Nederlandse Antillen	0	0
Aruba	0	0
totaal	41	100

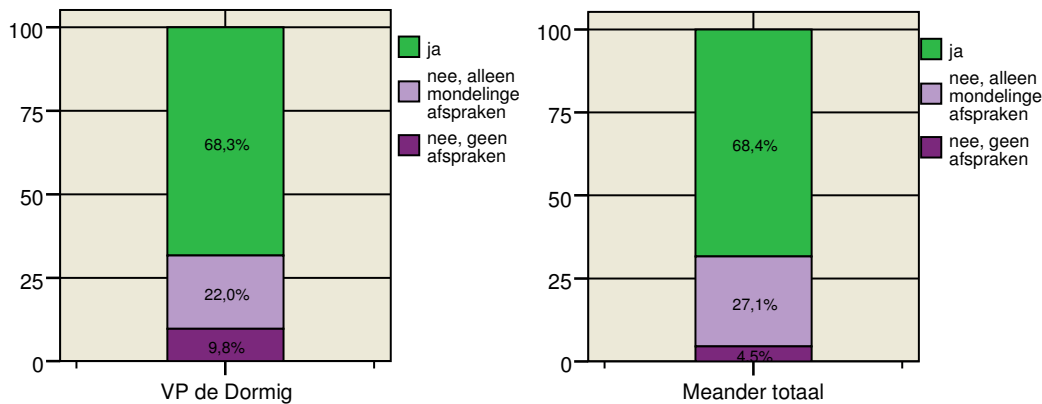
Zorgplan, afspraken en overleg

(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.

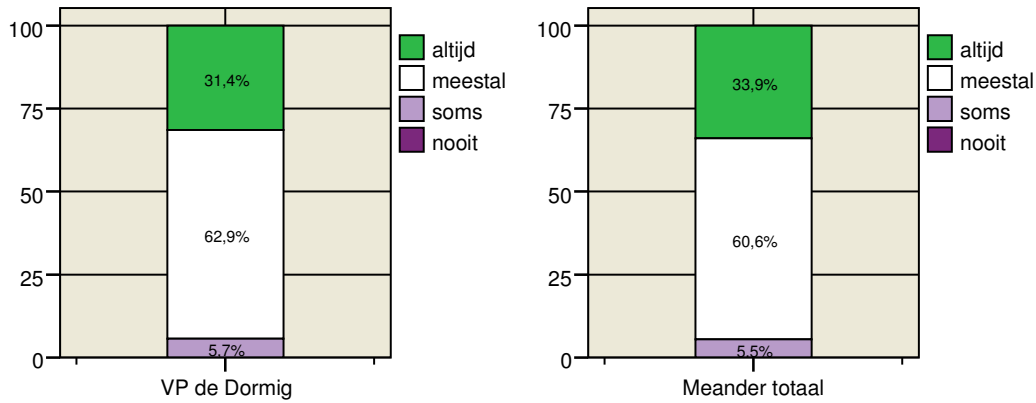
11. Zijn er schriftelijke afspraken met u gemaakt over de zorg die de bewoner krijgt van de zorginstelling?

VP de Dormig	in de grafiek totaal	Meander totaal
N=41		N=177
N=41		N=177



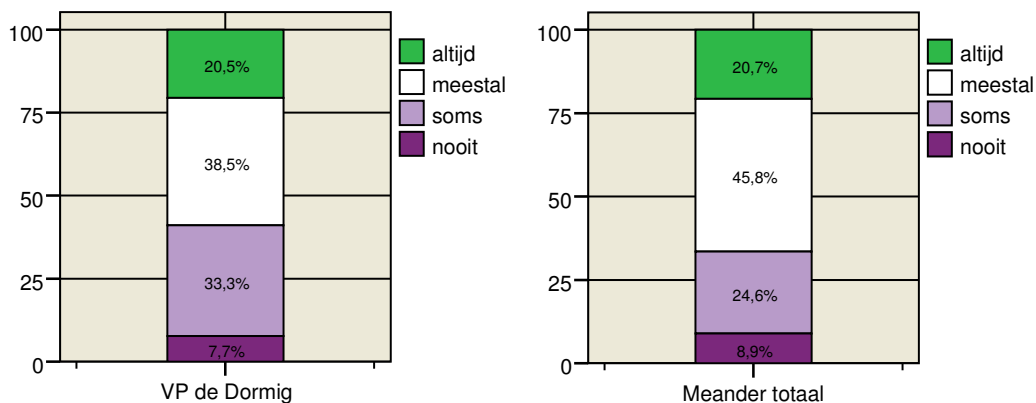
12. Komt de zorginstelling de afspraken over de verzorging en behandeling van de bewoner goed na?

VP de Dormig	in de grafiek totaal	Meander totaal
N=35 N=35		N=165 N=165



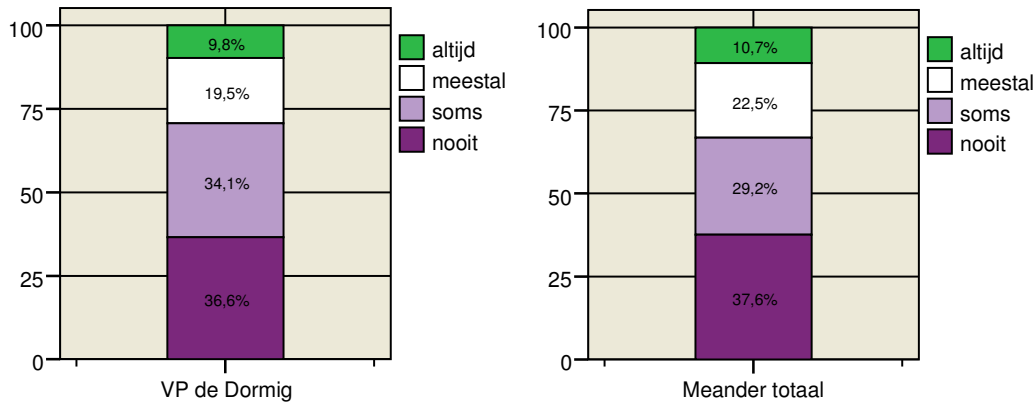
13. Hoe vaak beslist u mee over de verzorging of behandeling die de bewoner krijgt?

VP de Dormig	in de grafiek totaal	Meander totaal
N=39 N=39		N=179 N=179



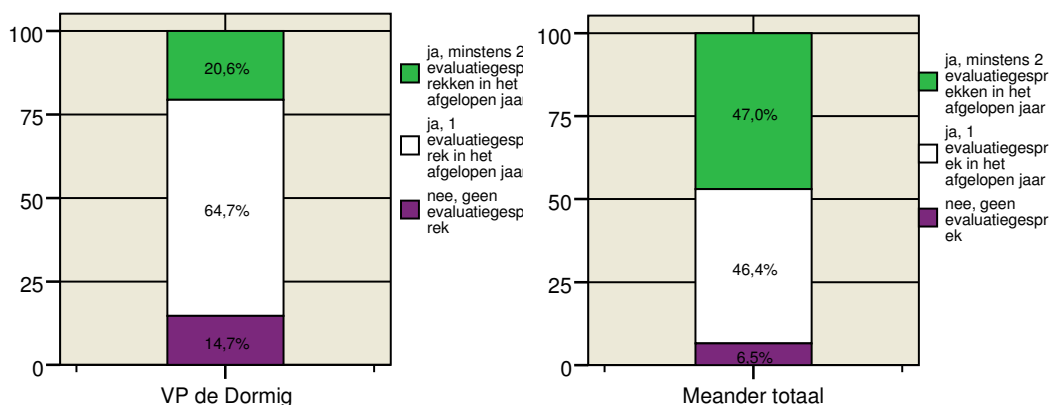
14. Hoe vaak beslist u mee over de tijdstippen en dagen waarop de bewoner verzorging of behandeling krijgt?

VP de Dormig		Meander totaal
N=41 N=41	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?

VP de Dormig		Meander totaal
N=34 N=7 N=41	in de grafiek nvt totaal	N=168 N=14 N=182



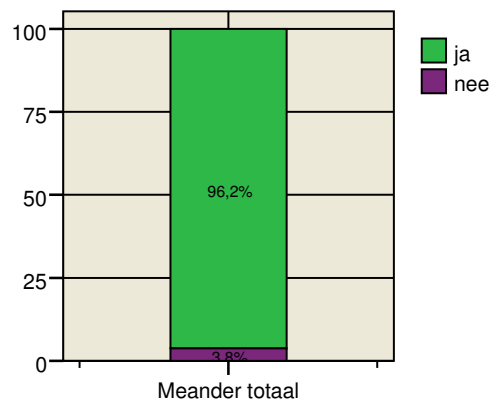
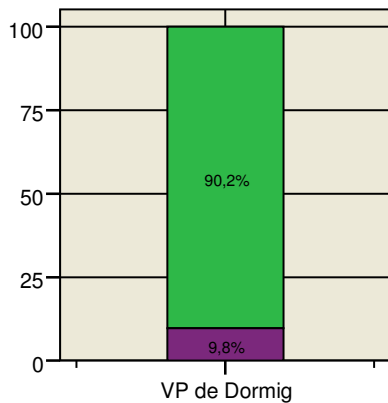
Informatie en communicatie

(Thema 2 van het toetsingskader V&V)

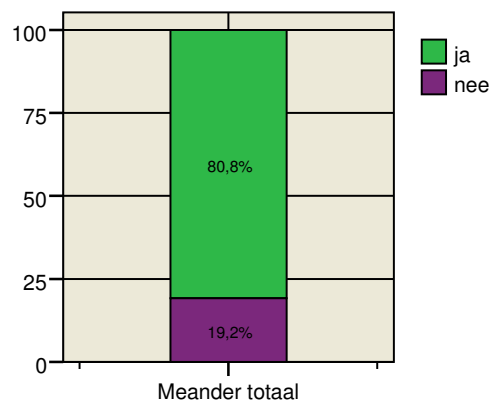
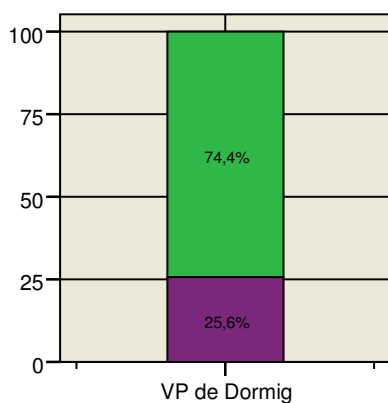
De volgende vragen gaan over de door de **informatie** die u van de zorginstelling heeft ontvangen, bij opname van de bewoner of in de afgelopen 12 maanden.

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

VP de Dormig		Meander totaal
N=41	in de grafiek	N=184
N=41	totaal	N=184

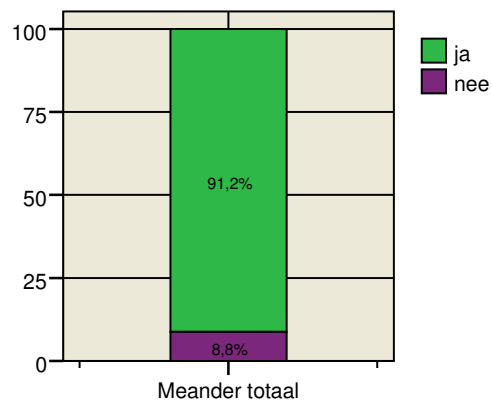
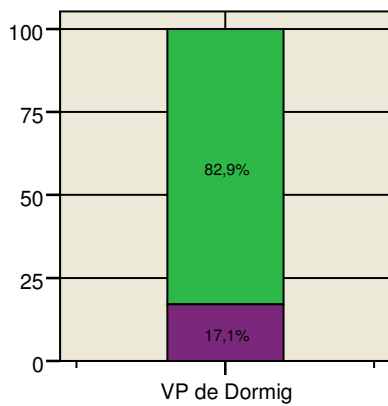
**17. Heeft u voldoende informatie gekregen over de rechten van de bewoner?**

VP de Dormig		Meander totaal
N=39	in de grafiek	N=177
N=39	totaal	N=177

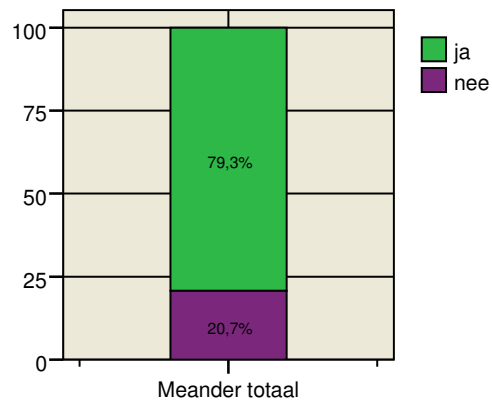
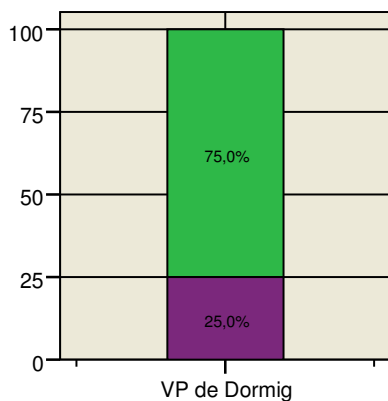


18. Heeft u voldoende informatie gekregen over wat er van u wordt verwacht?

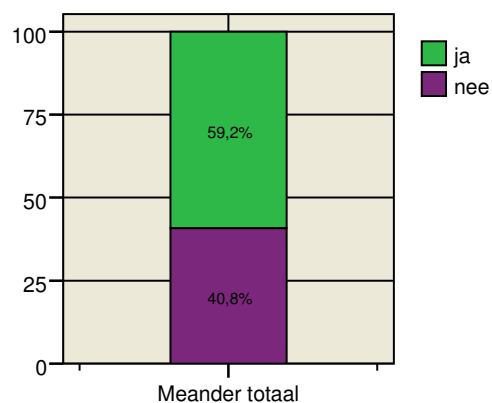
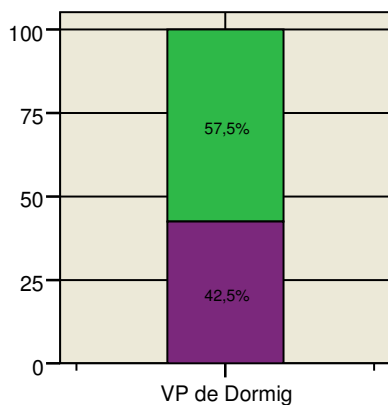
VP de Dormig		Meander totaal
N=41	in de grafiek	N=182
N=41	totaal	N=182

**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?**

VP de Dormig		Meander totaal
N=40	in de grafiek	N=179
N=40	totaal	N=179

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

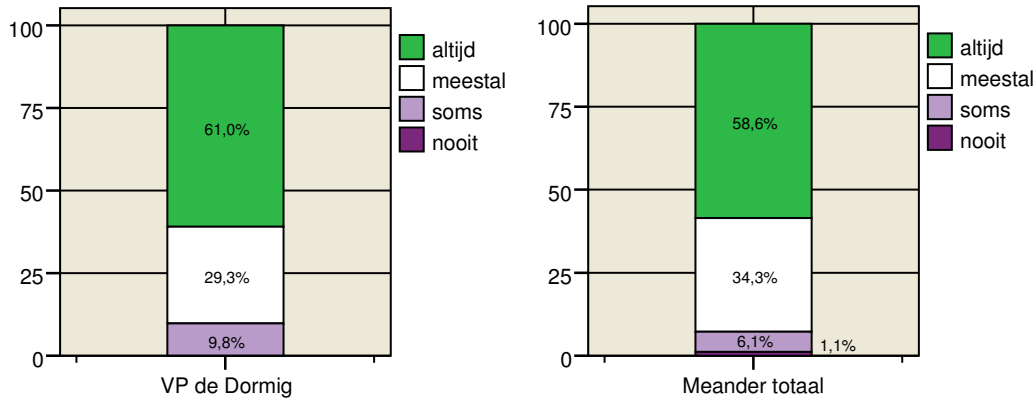
VP de Dormig		Meander totaal
N=40	in de grafiek	N=179
N=40	totaal	N=179



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

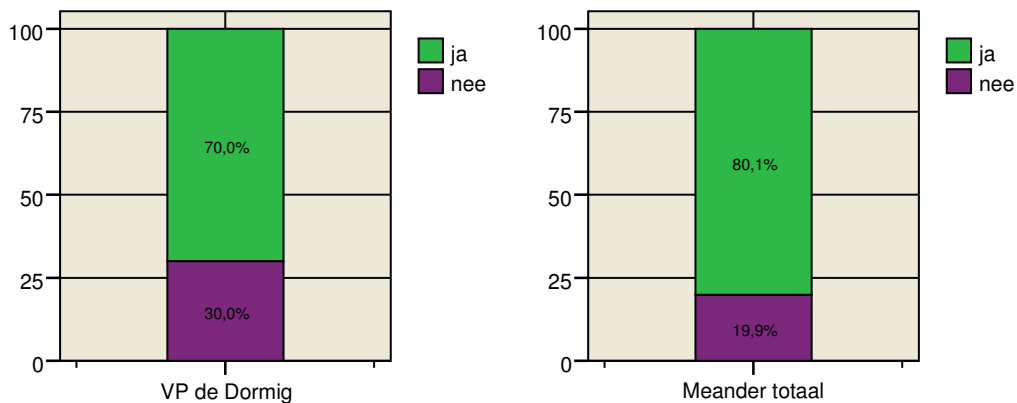
21. Weet u bij wie u met vragen, problemen en eventuele klachten terecht kunt in de zorginstelling?

VP de Dormig		Meander totaal
N=41	in de grafiek	N=181
N=41	totaal	N=181



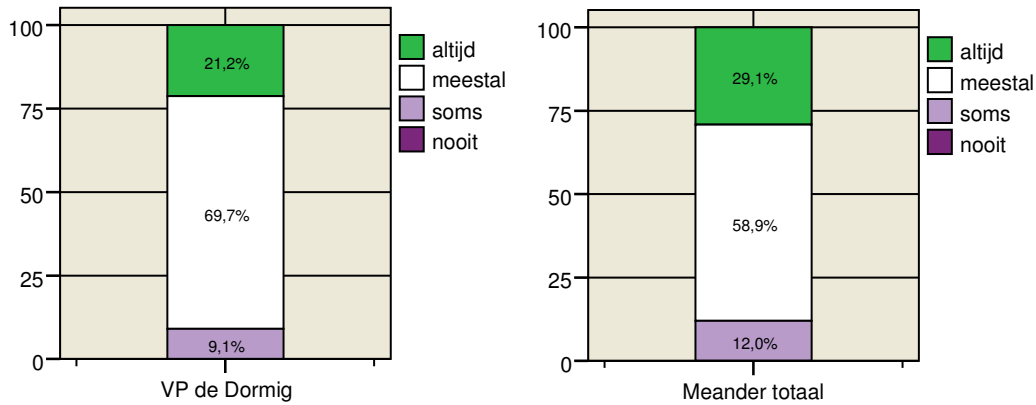
22. Heeft u een vaste contactpersoon als aanspreekpunt in de zorginstelling?

VP de Dormig		Meander totaal
N=40	in de grafiek	N=181
N=40	totaal	N=181



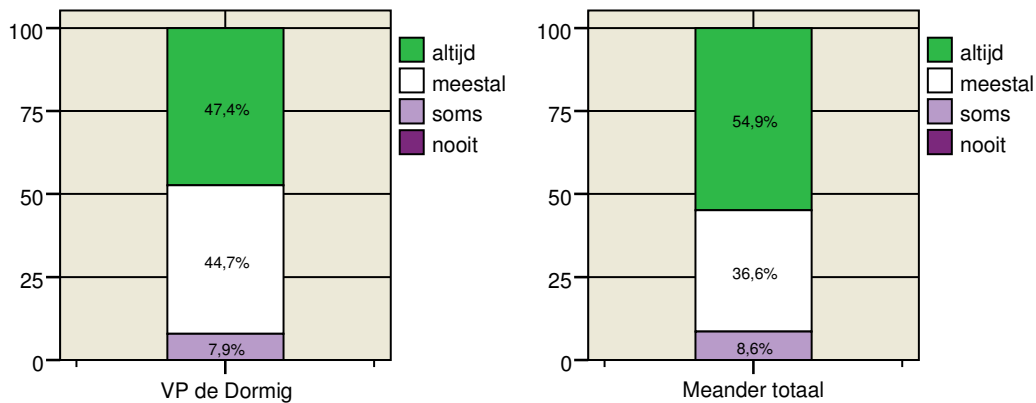
23. Is de leidinggevende of uw contactpersoon van de zorginstelling telefonisch goed te bereiken?

VP de Dormig		Meander totaal
N=33	in de grafiek weet ik niet totaal	N=158
N=7		N=24
N=40		N=182



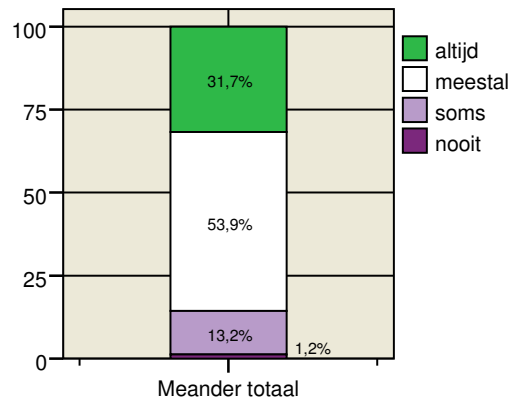
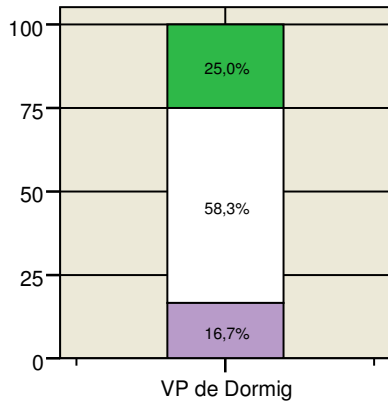
24. Als er iets met de bewoner aan de hand is, wordt u dan snel op de hoogte gesteld?

VP de Dormig		Meander totaal
N=38	in de grafiek nvt/weet ik niet totaal	N=175
N=1		N=6
N=39		N=181

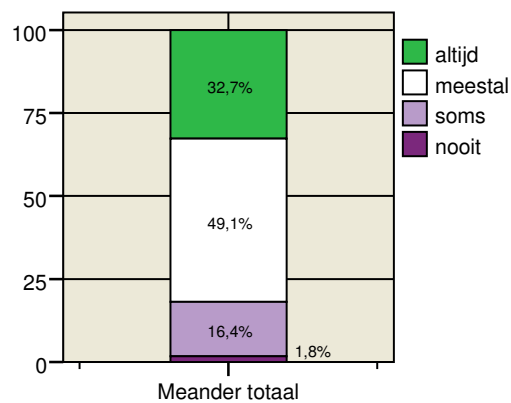
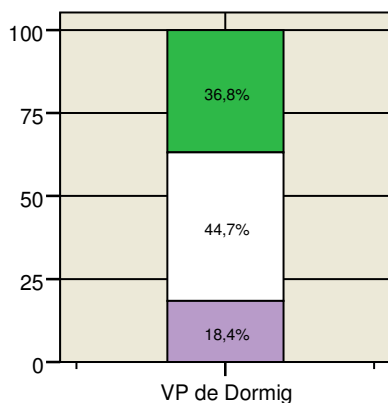


25. Staat de zorginstelling open voor uw wensen?

VP de Dormig		Meander totaal
N=36	in de grafiek	N=167
N=4	nvt/weet ik niet	N=15
N=40	totaal	N=182

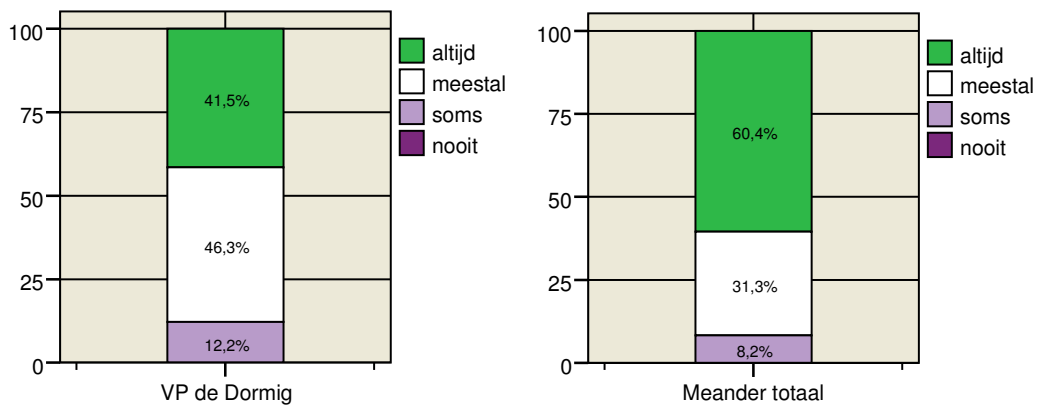
**26. Hoe vaak reageert de leiding of directie naar uw mening goed op uw vragen, suggesties of klachten?**

VP de Dormig		Meander totaal
N=38	in de grafiek	N=171
N=3	nvt/weet ik niet	N=12
N=41	totaal	N=183

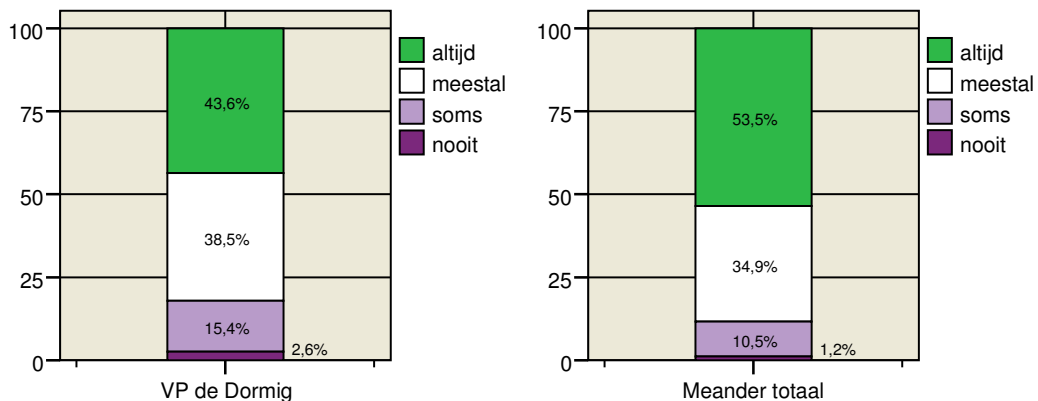


27. Heeft u goed contact met de zorgverleners?

VP de Dormig		Meander totaal
N=41	in de grafiek	N=182
N=41	totaal	N=182

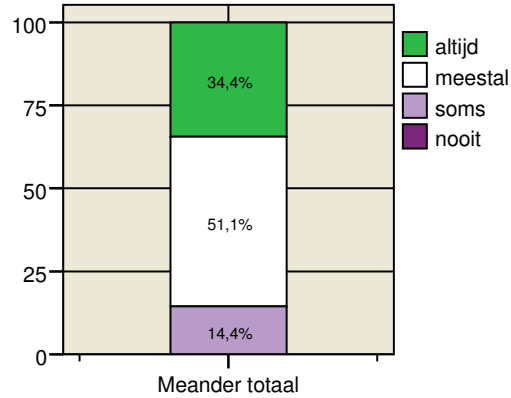
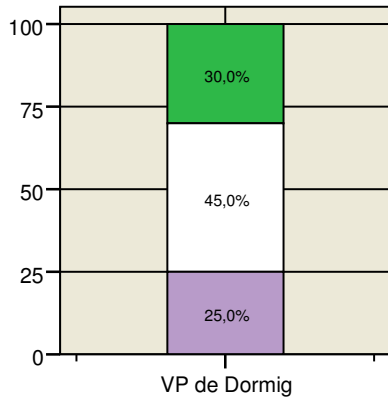
**28. Zijn verzorgenden en verpleegkundigen bereid met u te praten over zaken die naar uw mening niet goed zijn gegaan?**

VP de Dormig		Meander totaal
N=39	in de grafiek	N=172
N=2	nvt/weet ik niet	N=10
N=41	totaal	N=182

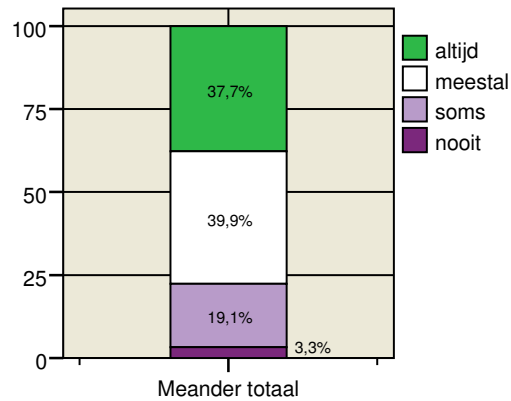
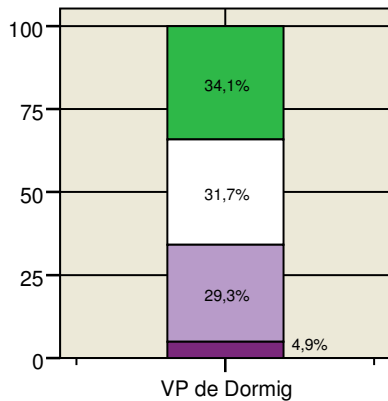


29. Geven de verzorgenden en verpleegkundigen goed antwoord op uw vragen?

VP de Dormig		Meander totaal
N=40	in de grafiek	N=180
N=0	nvt/weet ik niet	N=2
N=40	totaal	N=182

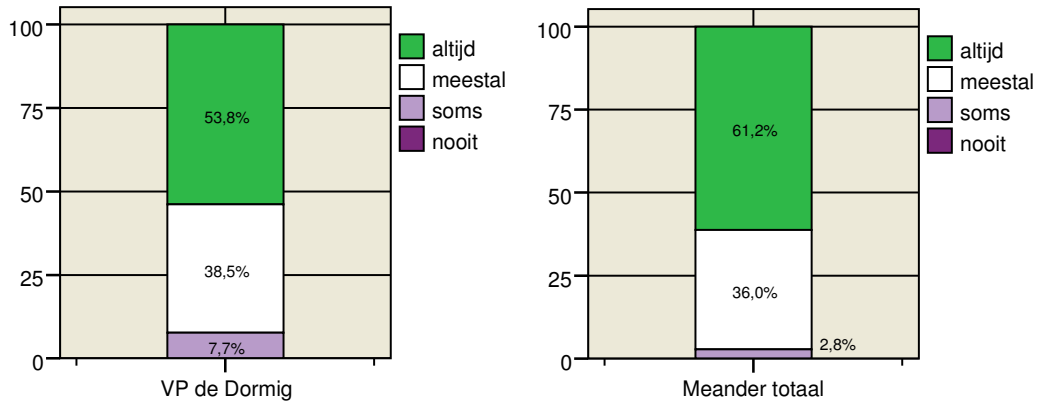
**30. Overleggen de verzorgenden en verpleegkundigen met u over wat er moet gebeuren?**

VP de Dormig		Meander totaal
N=41	in de grafiek	N=183
N=41	totaal	N=183

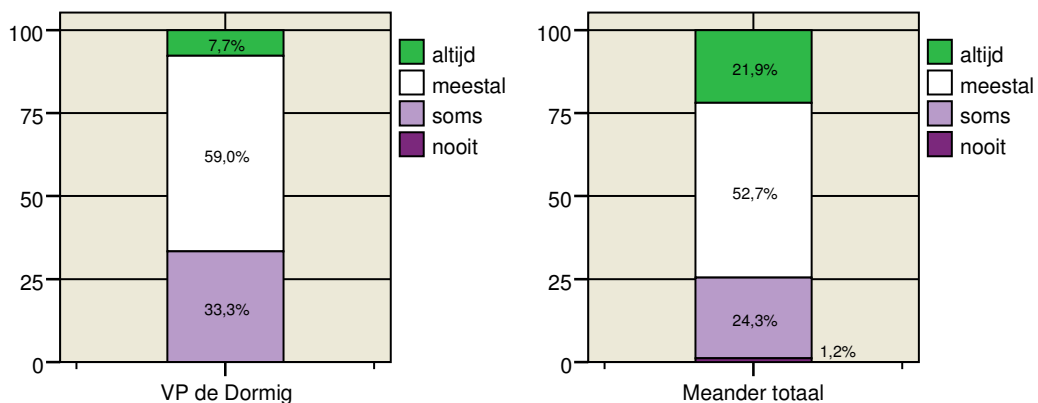


31. Behandelen de zorgverleners de bewoner beleefd?

VP de Dormig		Meander totaal
N=39	in de grafiek	N=178
N=0	weet ik niet	N=2
N=39	totaal	N=180

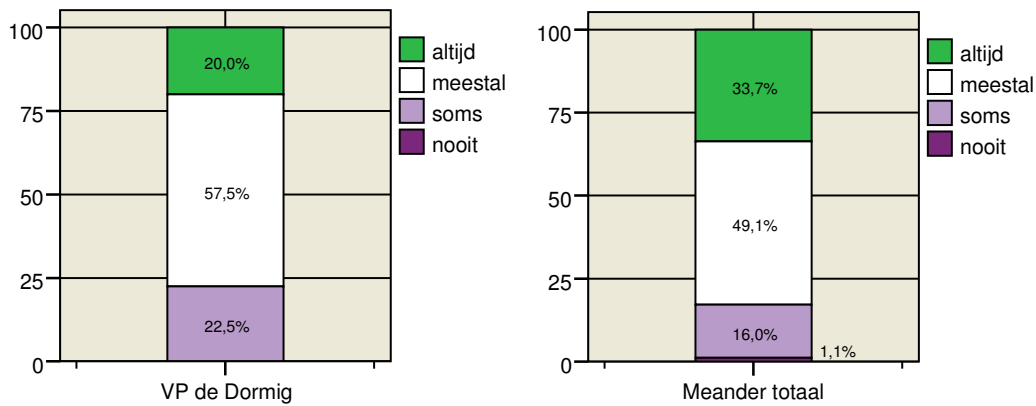
**32. Besteden de zorgverleners voldoende tijd aan de bewoner?**

VP de Dormig		Meander totaal
N=39	in de grafiek	N=169
N=1	weet ik niet	N=14
N=40	totaal	N=183



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

VP de Dormig		Meander totaal
N=40	in de grafiek	N=175
N=1	weet ik niet	N=6
N=41	totaal	N=181



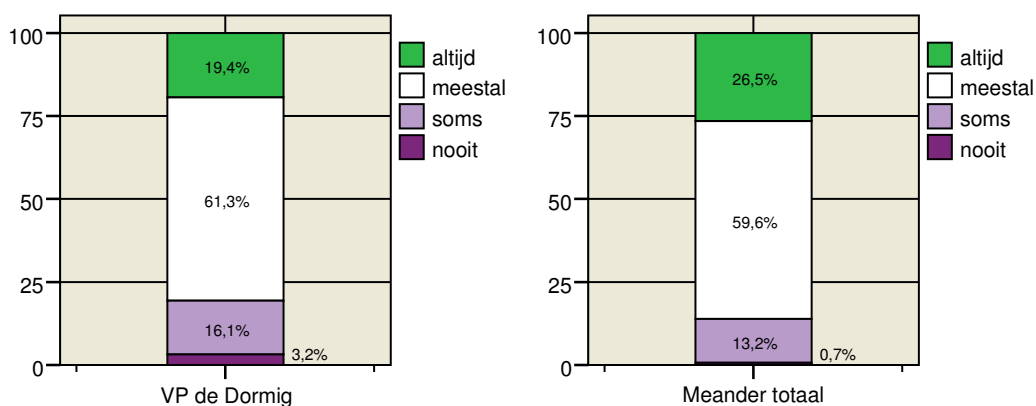
Lichamelijke verzorging

(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.

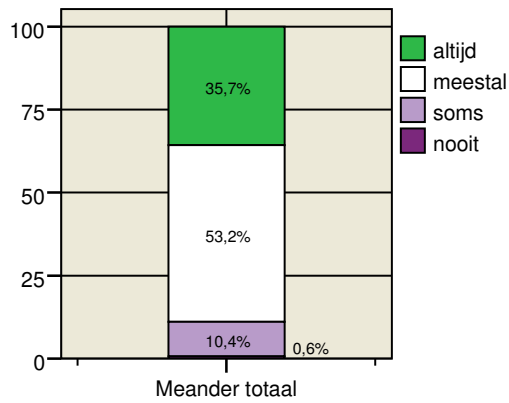
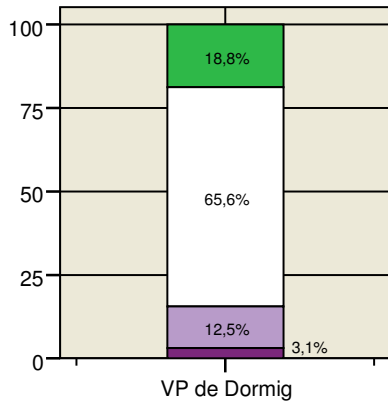
34. Gebeurt de verzorging op de juiste momenten en zo vaak als nodig is?

VP de Dormig		Meander totaal
N=31	in de grafiek	N=151
N=10	weet ik niet	N=33
N=41	totaal	N=184



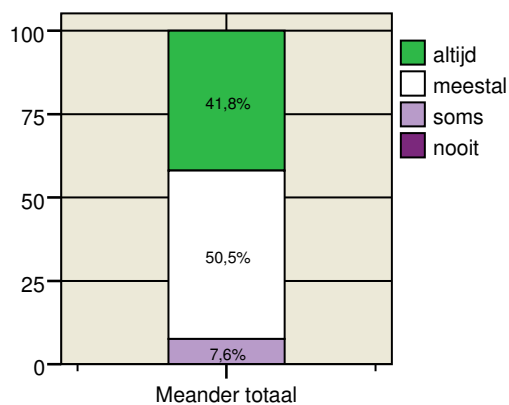
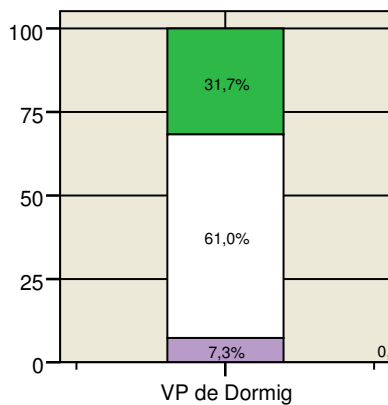
35. Gebeurt de verzorging op een manier die bij de bewoner past?

VP de Dormig	in de grafiek weet ik niet totaal	Meander totaal
N=32 N=9 N=41		N=154 N=30 N=184



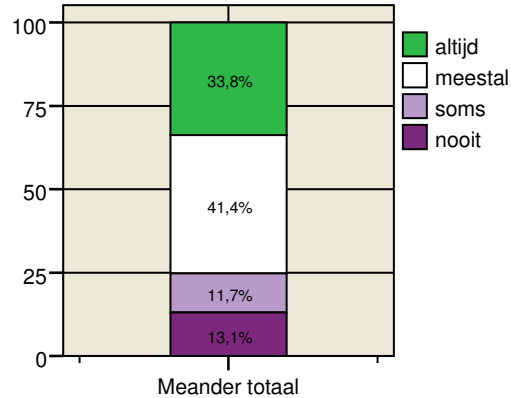
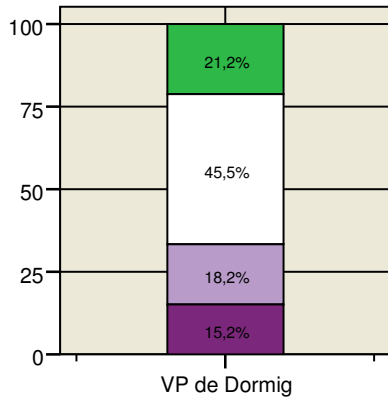
36. Ziet de bewoner er schoon en verzorgd uit?

VP de Dormig	in de grafiek totaal	Meander totaal
N=41 N=41		N=184 N=184

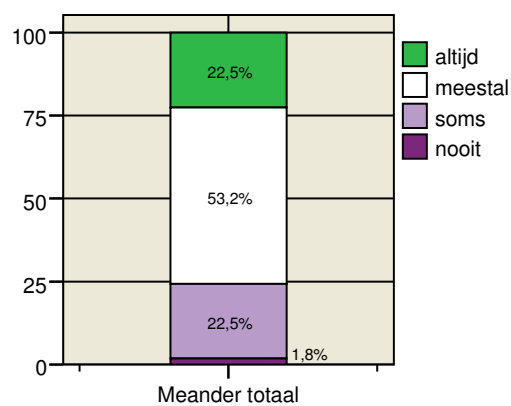
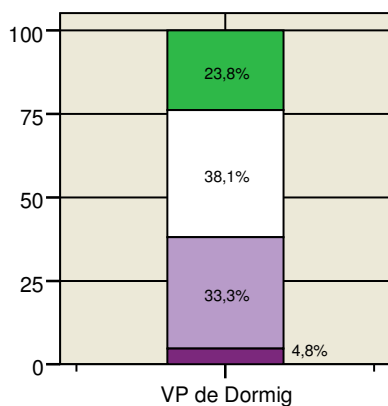


37. Kan de bewoner opstaan en naar bed gaan op tijden die bij hem/haar passen?

VP de Dormig		Meander totaal
N=33	in de grafiek	N=145
N=6	weet ik niet	N=32
N=39	totaal	N=177

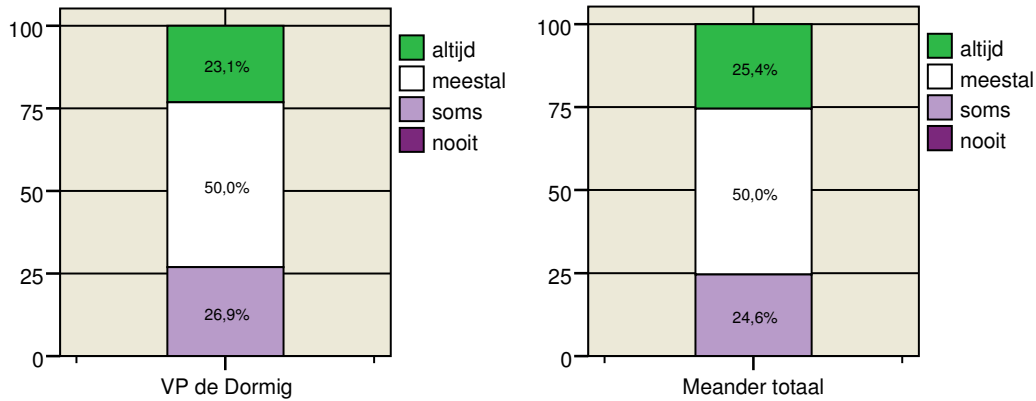
**38. Wordt de bewoner tijdig geholpen wanneer hij/zij naar het toilet moet?**

VP de Dormig		Meander totaal
N=21	in de grafiek	N=84
N=8	nvt, geen hulp	N=32
N=8	nodig	N=31
N=37	weet ik niet	N=147
	totaal	

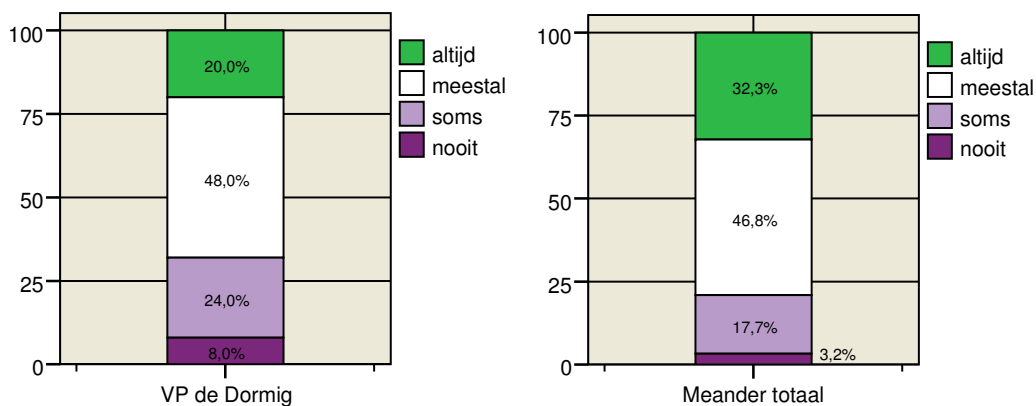


39. Wordt incontinentiemateriaal tijdig verschoond?

VP de Dormig		Meander totaal
N=26	in de grafiek	N=89
N=8	nvt	N=27
N=6	weet ik niet	N=33
N=40	totaal	N=149

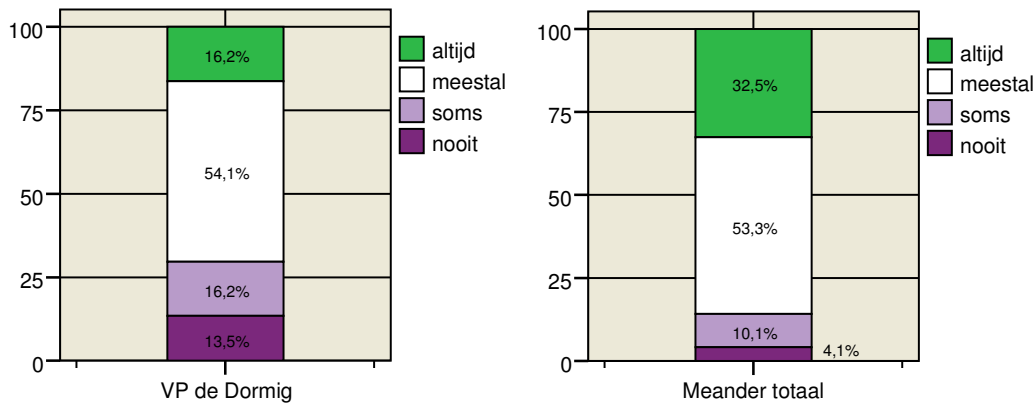
**40. Wordt het gebit van de bewoner goed verzorgd?**

VP de Dormig		Meander totaal
N=25	in de grafiek	N=98
N=6	nvt	N=29
N=9	weet ik niet	N=27
N=40	totaal	N=154



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

VP de Dormig		Meander totaal
N=37	in de grafiek	N=145
N=0	nvt	N=1
N=3	weet ik niet	N=13
N=40	totaal	N=159



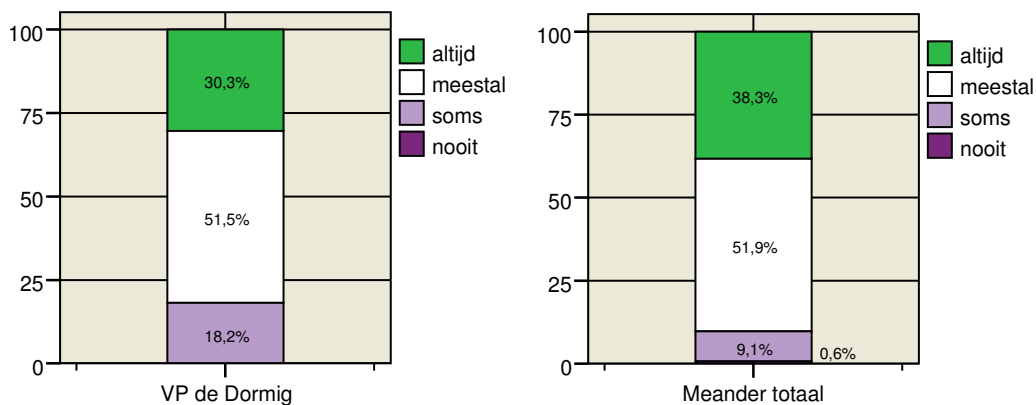
Professionaliteit van de zorgverlening

(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.

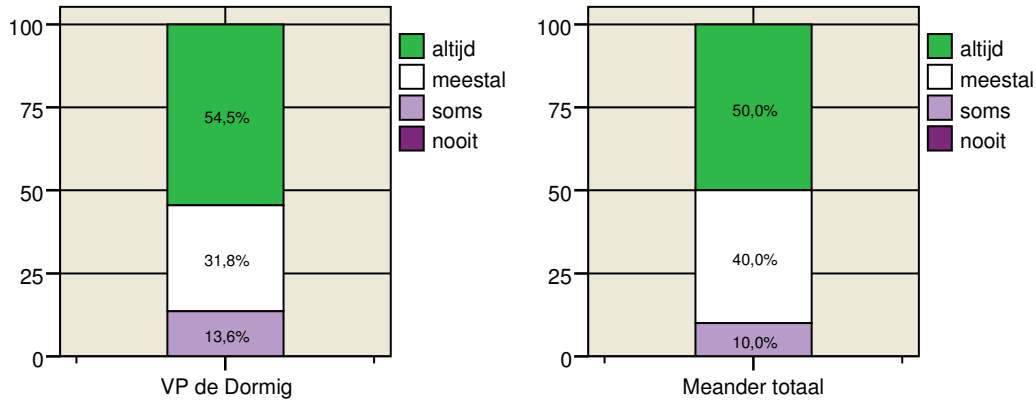
42. Werken de verzorgenden en verpleegkundigen vakkundig?

VP de Dormig		Meander totaal
N=33	in de grafiek	N=154
N=5	weet ik niet	N=27
N=38	totaal	N=181

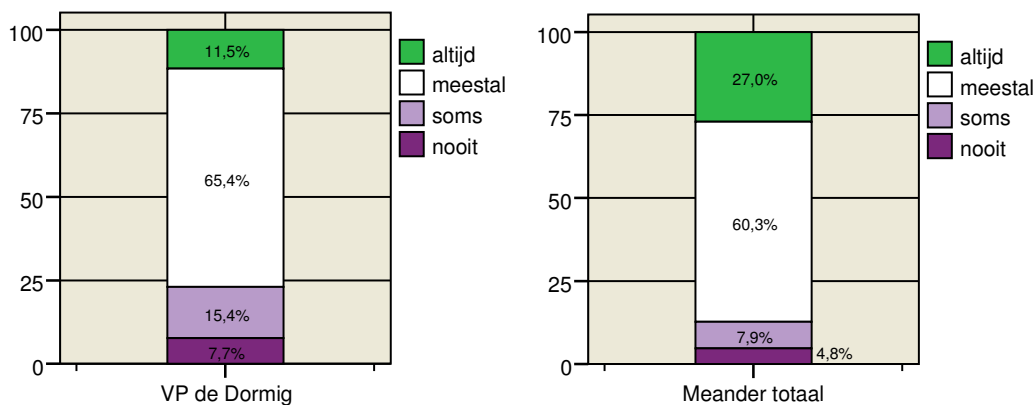


43. Worden verpleegkundige handelingen goed verricht?

VP de Dormig		Meander totaal
N=22	in de grafiek	N=90
N=18	nvt/weet ik niet	N=93
N=40	totaal	N=183

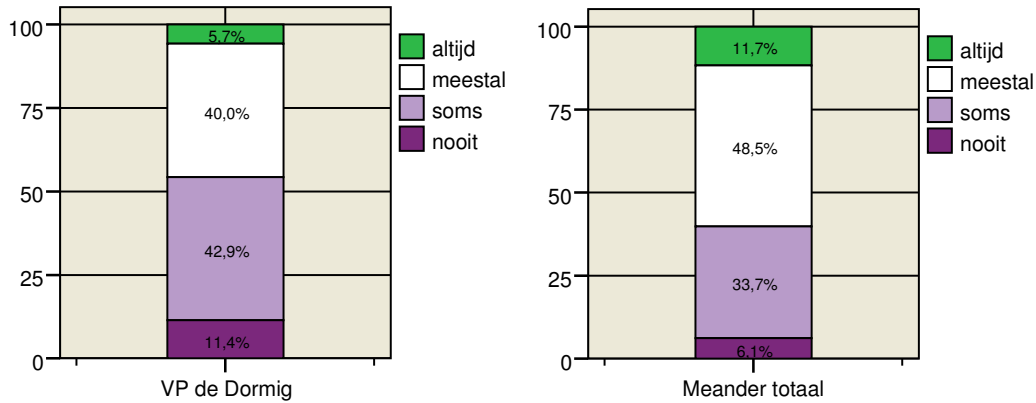
**44. Stemmen de verschillende zorgverleners de zorg voor de bewoner goed op elkaar af?**

VP de Dormig		Meander totaal
N=26	in de grafiek	N=126
N=12	weet ik niet	N=56
N=38	totaal	N=182

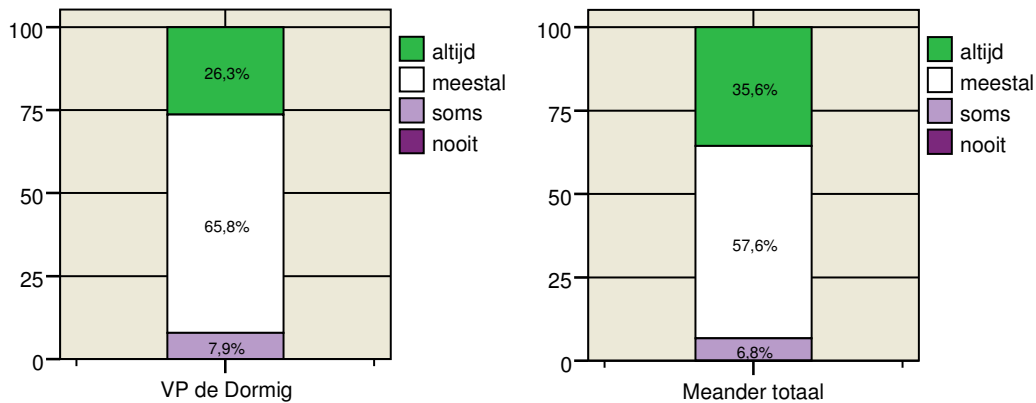


45. Is er voldoende personeel in huis?

VP de Dormig		Meander totaal
N=35	in de grafiek	N=163
N=5	weet ik niet	N=17
N=40	totaal	N=180

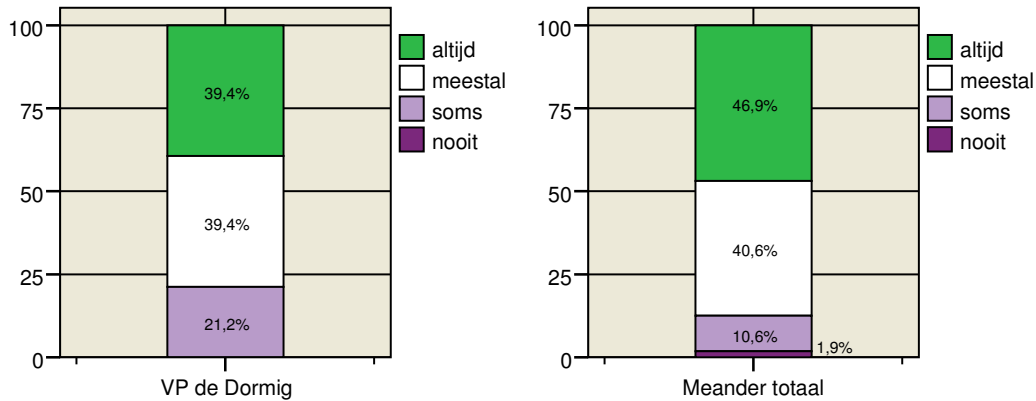
**46. Kunnen de verzorgenden en verpleegkundigen goed omgaan met de bewoners?**

VP de Dormig		Meander totaal
N=38	in de grafiek	N=177
N=1	weet ik niet	N=5
N=39	totaal	N=182



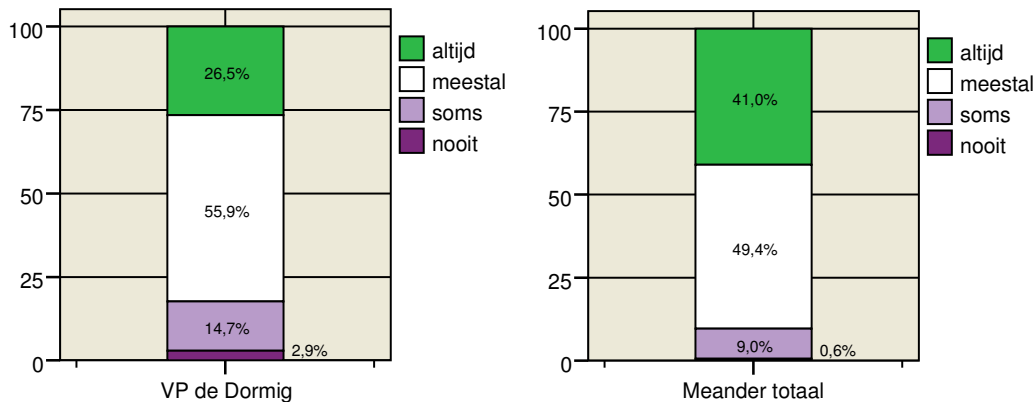
47. Zijn de zorgverleners goed op de hoogte van de ziekte(n) of gezondheidsproblemen van de bewoner?

VP de Dormig		Meander totaal
N=33	in de grafiek weet ik niet totaal	N=160
N=5		N=20
N=38		N=180



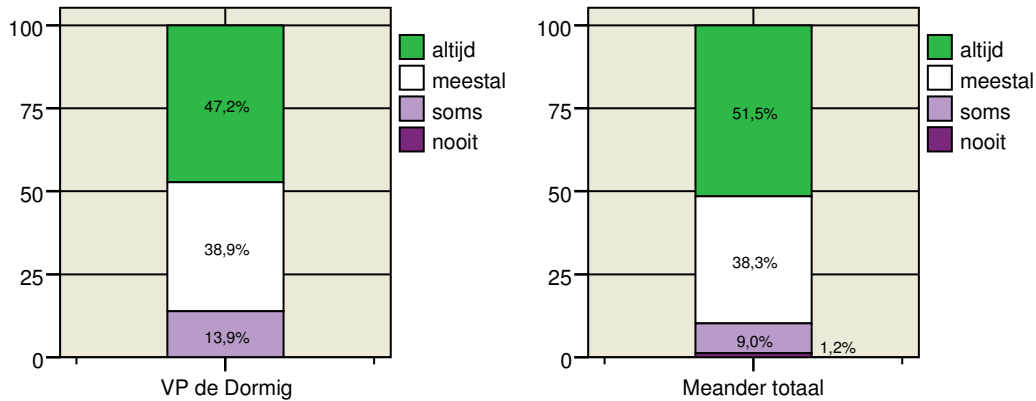
48. Houden de verzorgenden en verpleegkundigen voldoende rekening met wat de bewoner zelf wel en niet kan?

VP de Dormig		Meander totaal
N=34	in de grafiek weet ik niet totaal	N=166
N=5		N=15
N=39		N=181



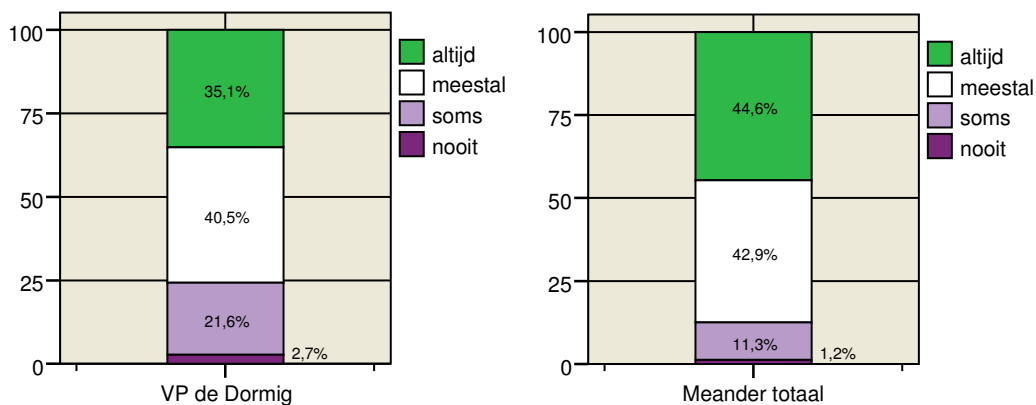
49. Worden de gezondheidsklachten van de bewoner serieus genomen door de zorgverleners?

VP de Dormig		Meander totaal
N=36	in de grafiek weet ik niet totaal	N=167
N=2		N=13
N=38		N=180



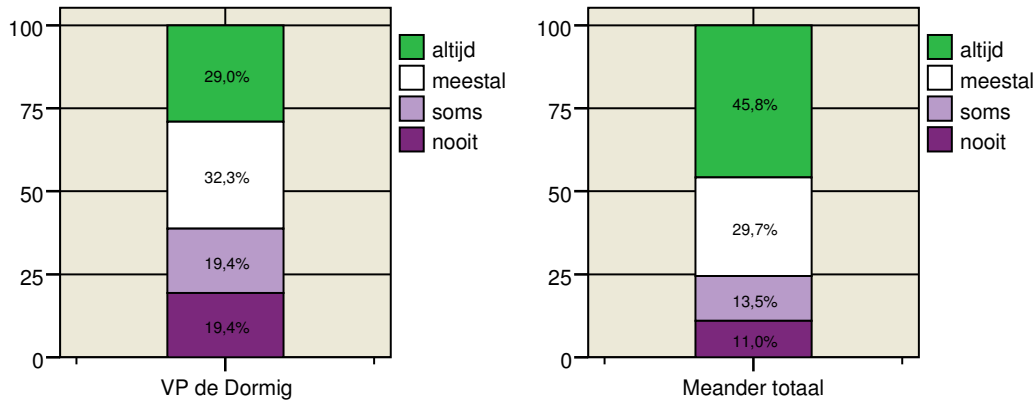
50. Krijgt de bewoner snel hulp bij pijn of ziekte?

VP de Dormig		Meander totaal
N=37	in de grafiek nvt/weet ik niet totaal	N=168
N=2		N=14
N=39		N=182



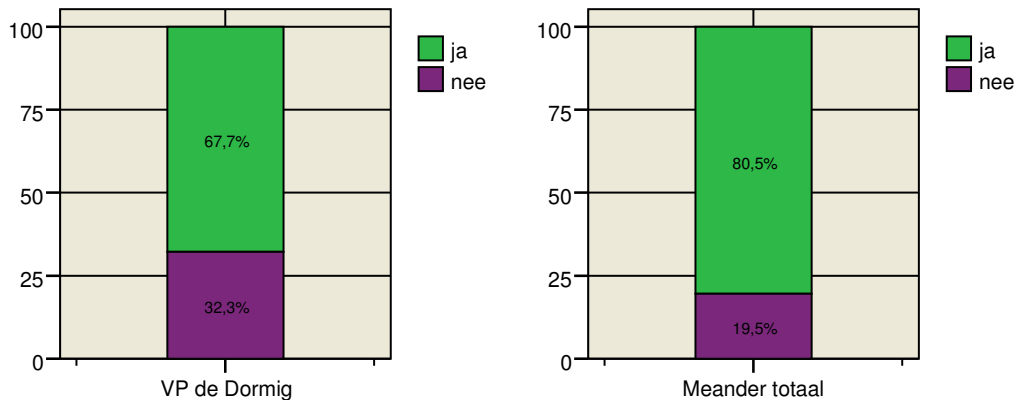
51. Krijgt u goede informatie over medicijnen als de bewoner een middel krijgt dat hij/zij nog niet eerder heeft gebruikt?

VP de Dormig		Meander totaal
N=31	in de grafiek nvt/weet ik niet totaal	N=155
N=8		N=25
N=39		N=180



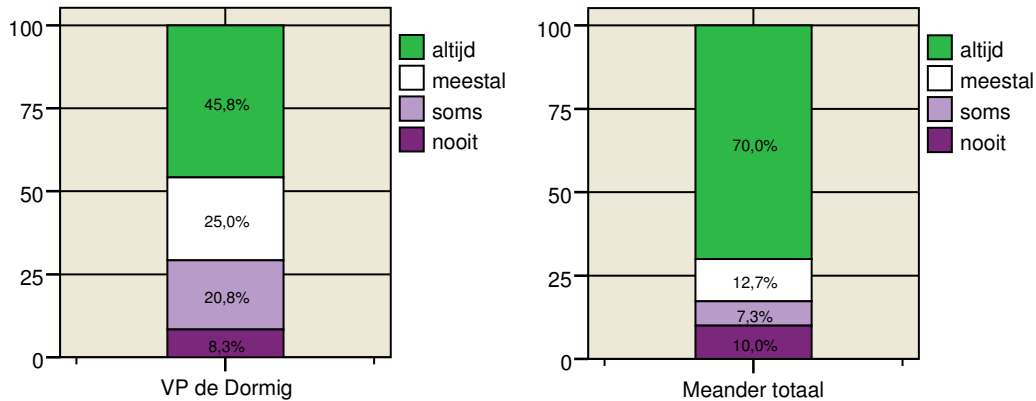
52. Is met u besproken wat de rechten van de bewoner zijn met betrekking tot het toepassen van vrijheidsbeperkende maatregelen?

VP de Dormig		Meander totaal
N=31	in de grafiek nvt/niet nodig totaal	N=128
N=8		N=51
N=39		N=179



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

VP de Dormig		Meander totaal
N=24	in de grafiek nvt totaal	N=110
N=16		N=73
N=40		N=183



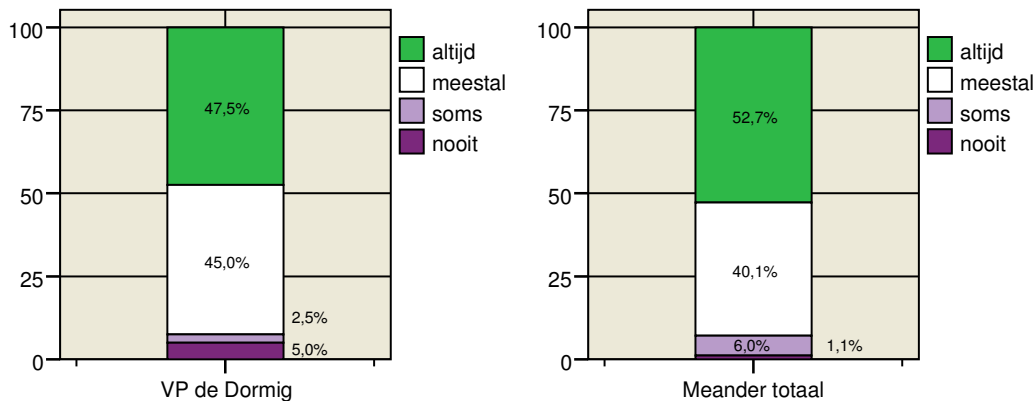
Woon- en leefomstandigheden

(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.

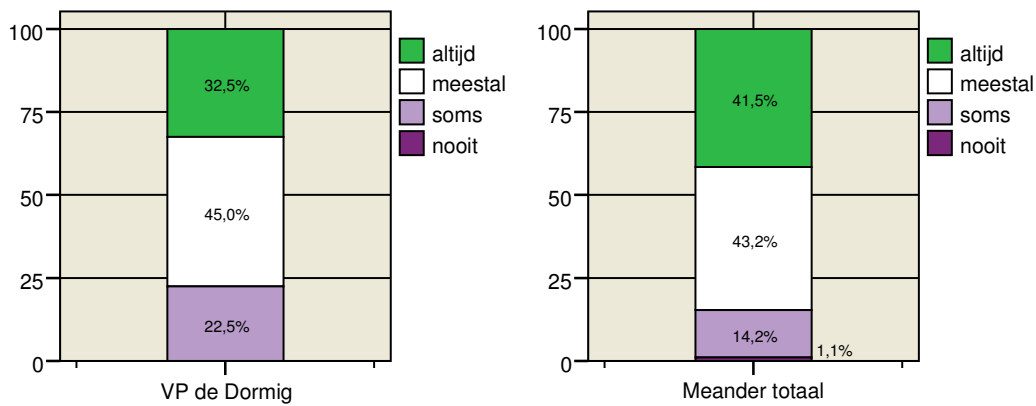
54. Is de temperatuur in de woonruimte aangenaam?

VP de Dormig		Meander totaal
N=40	in de grafiek totaal	N=182
N=40		N=182

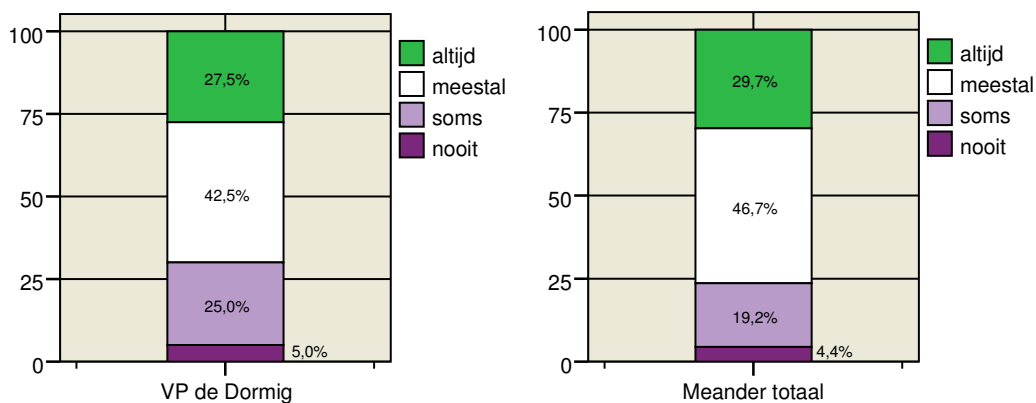


55. Wordt de woonruimte goed schoongehouden?

VP de Dormig		Meander totaal
N=40	in de grafiek	N=183
N=40	totaal	N=183

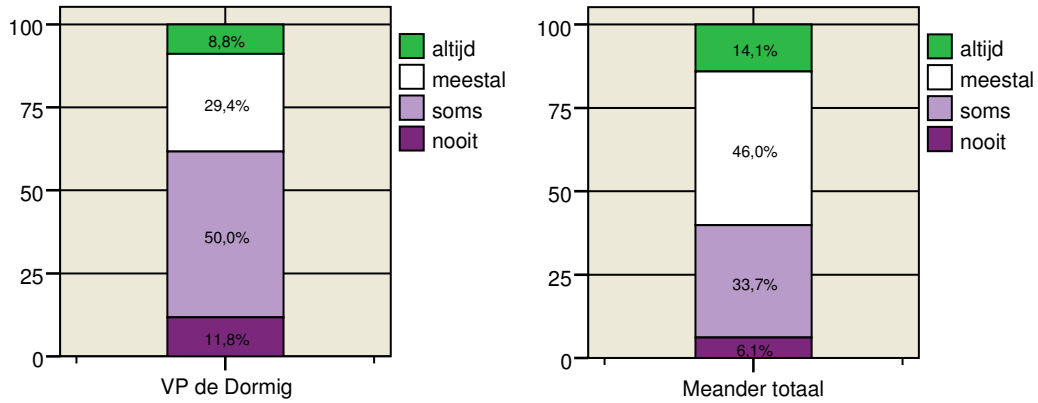
**56. Zijn de algemene ruimten, zoals huiskamer, gang en hal, aangenaam om in te verblijven?**

VP de Dormig		Meander totaal
N=40	in de grafiek	N=182
N=40	totaal	N=182

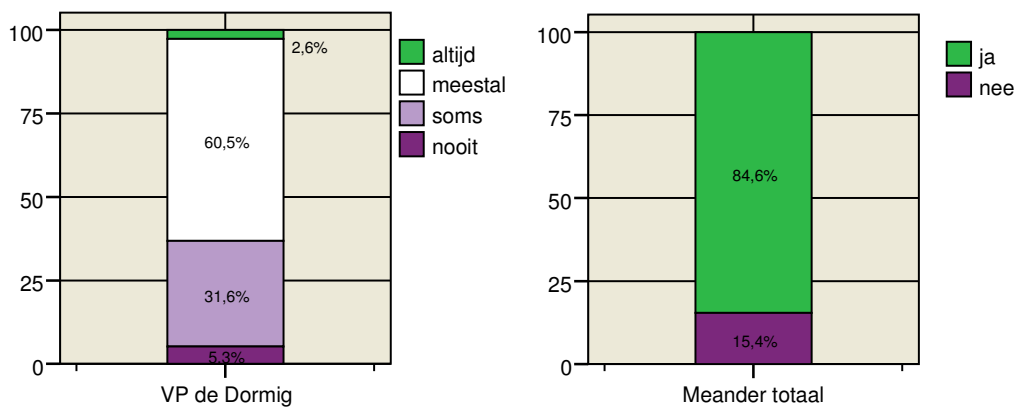


57. Is er voldoende toezicht in de huiskamer, gangen, liften, enz.?

VP de Dormig	in de grafiek weet ik niet totaal	Meander totaal
N=34 N=5 N=39		N=163 N=16 N=179

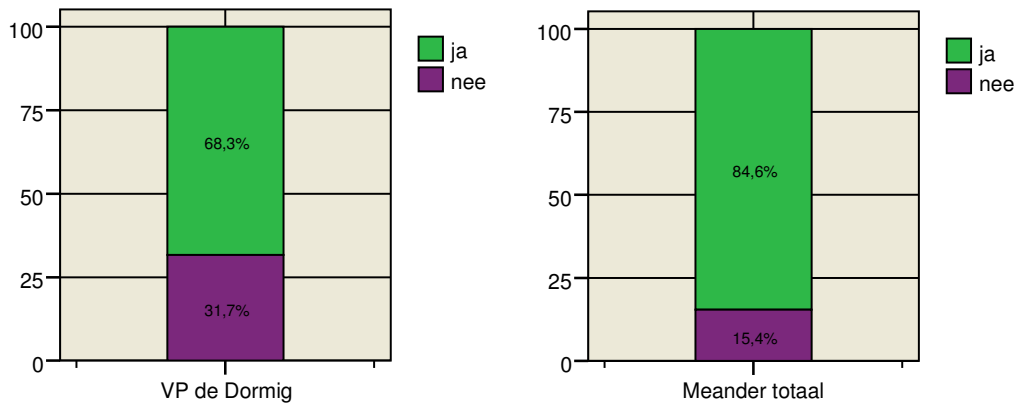
**58. Gaan de bewoners prettig met elkaar om?**

VP de Dormig	in de grafiek weet ik niet totaal	Meander totaal
N=38 N=2 N=40		N=166 N=13 N=179



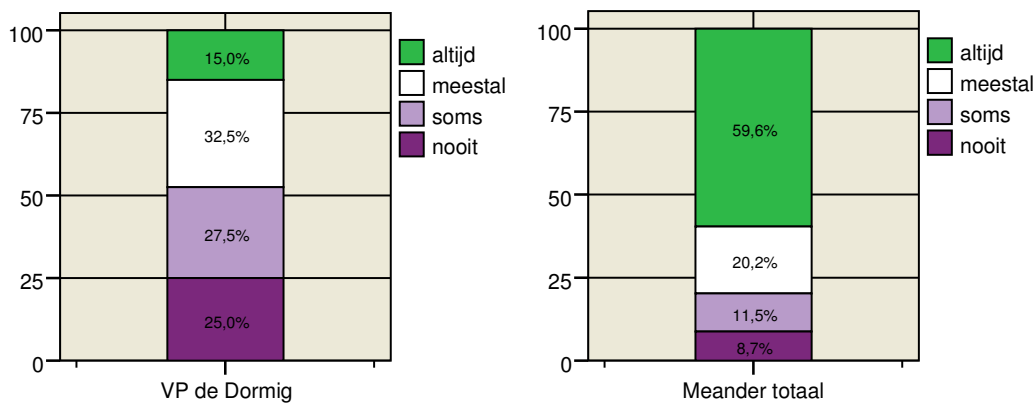
59. Heeft de bewoner voldoende woonruimte?

VP de Dormig	in de grafiek totaal	Meander totaal
N=41 N=41		N=182 N=182



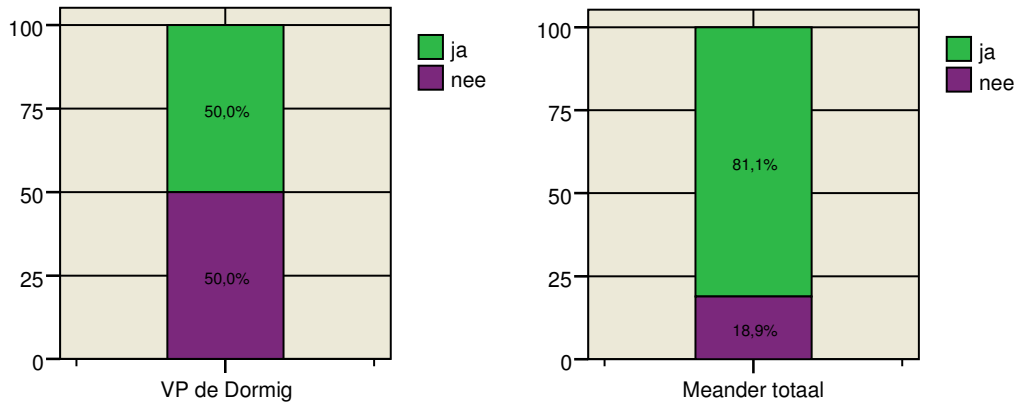
60. Kan de bewoner zich met bezoek op een rustige plek terugtrekken?

VP de Dormig	in de grafiek totaal	Meander totaal
N=40 N=40		N=183 N=183



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

VP de Dormig		Meander totaal
N=36	in de grafiek	N=169
N=3	weet ik niet	N=11
N=39	totaal	N=180



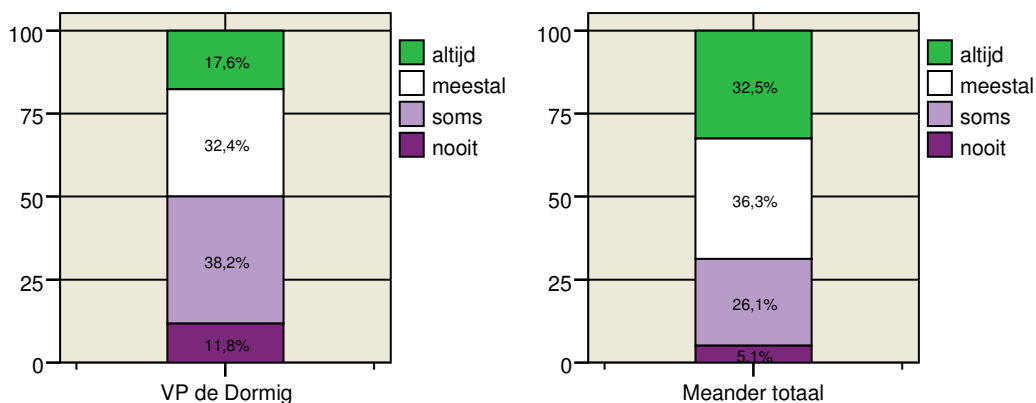
Activiteiten en dagbesteding

(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.

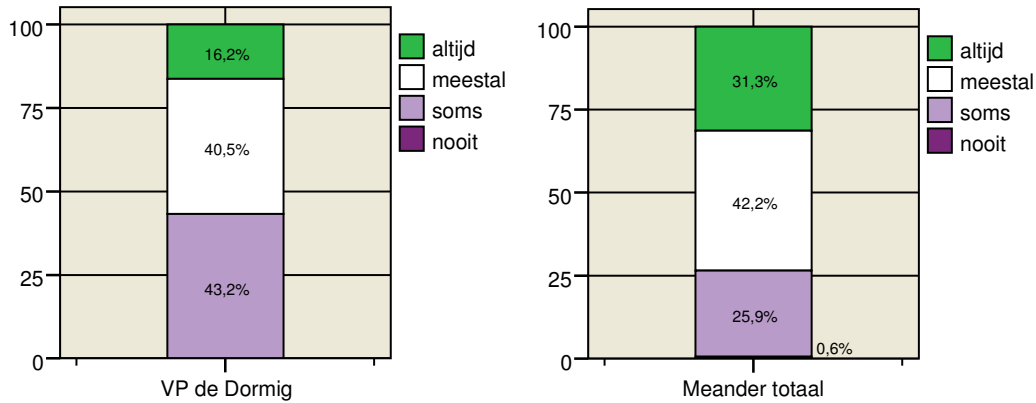
62. Heeft de bewoner voldoende mogelijkheden voor activiteiten en dagelijkse bezigheden?

VP de Dormig		Meander totaal
N=34	in de grafiek	N=157
N=6	weet ik niet	N=22
N=40	totaal	N=179

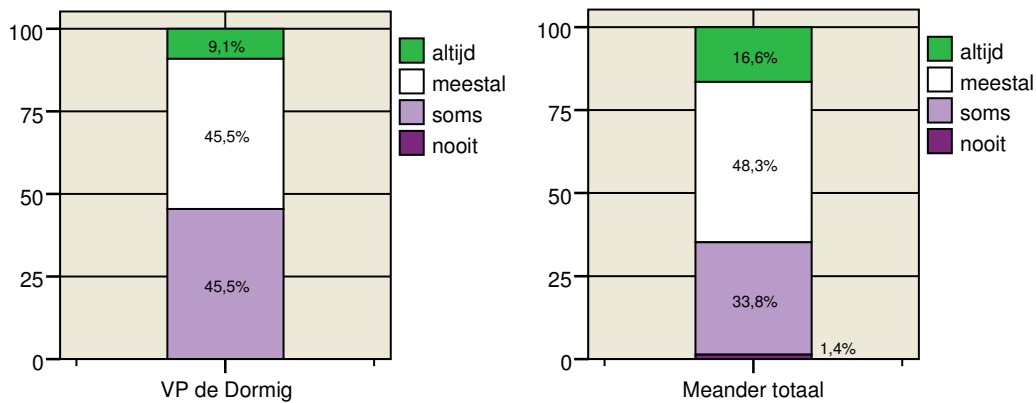


63. Worden er genoeg activiteiten door het huis georganiseerd?

VP de Dormig		Meander totaal
N=37	in de grafiek	N=166
N=3	weet ik niet	N=16
N=40	totaal	N=182

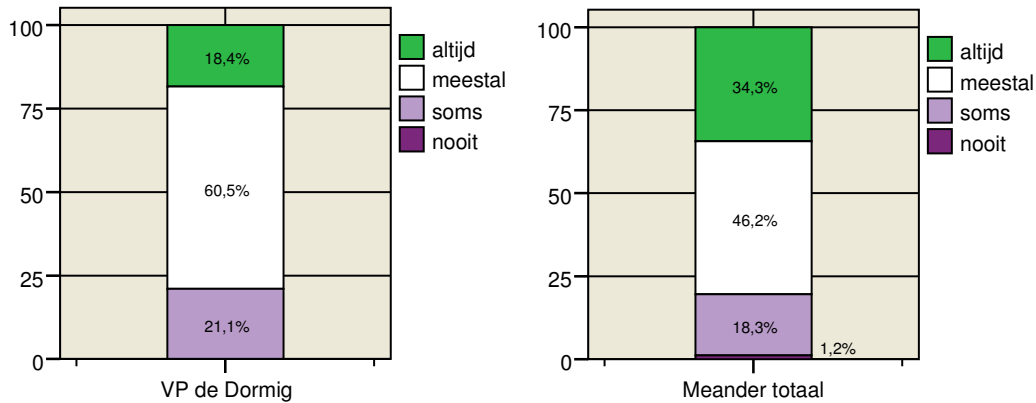
**64. Sluiten de georganiseerde activiteiten aan op wat de bewoner leuk vindt?**

VP de Dormig		Meander totaal
N=33	in de grafiek	N=145
N=8	weet ik niet	N=33
N=41	totaal	N=178



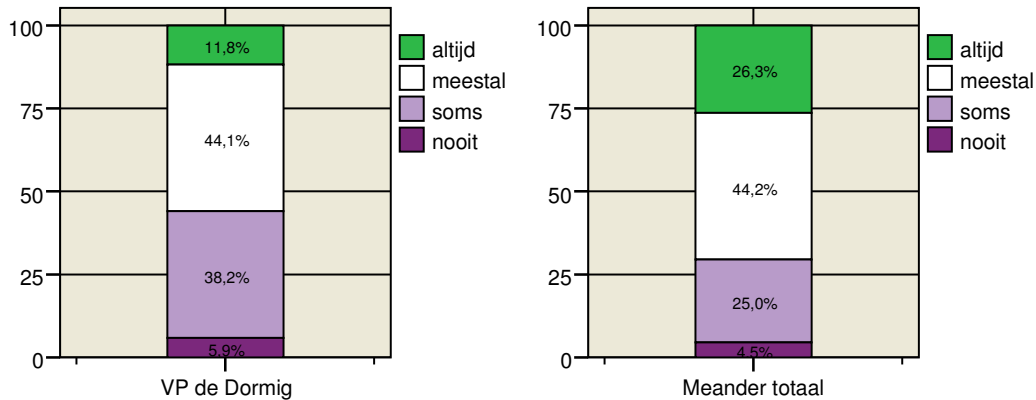
65. Biedt het huis voldoende gezelligheid en mogelijkheden voor contact met anderen?

VP de Dormig		Meander totaal
N=38	in de grafiek	N=169
N=2	weet ik niet	N=10
N=40	totaal	N=179



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

VP de Dormig		Meander totaal
N=34	in de grafiek	N=110
N=4	nvt	N=11
N=3	weet ik niet	N=12
N=41	totaal	N=133

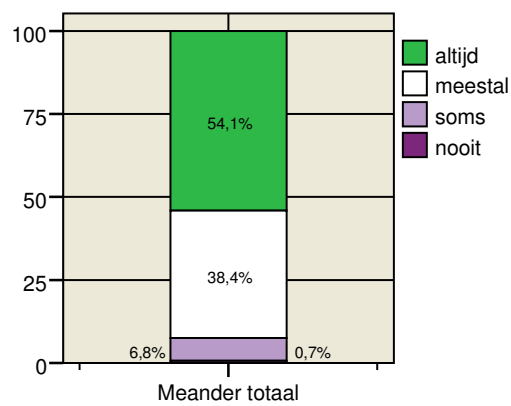
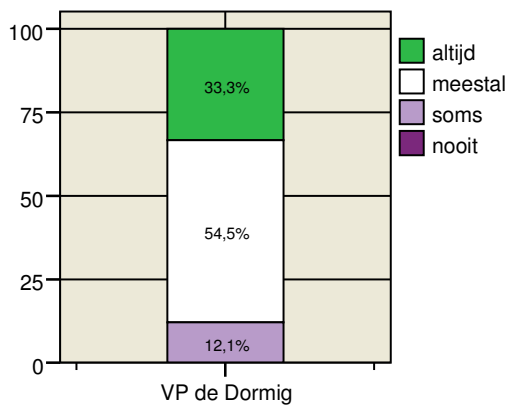


Maaltijden

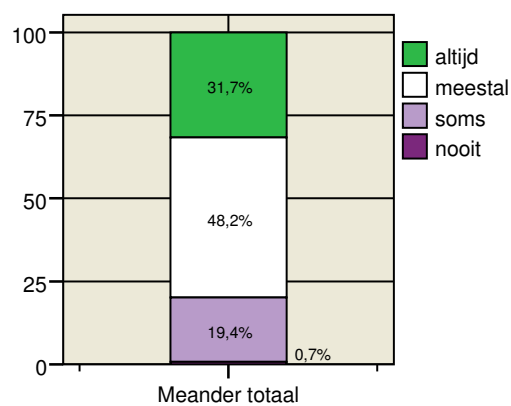
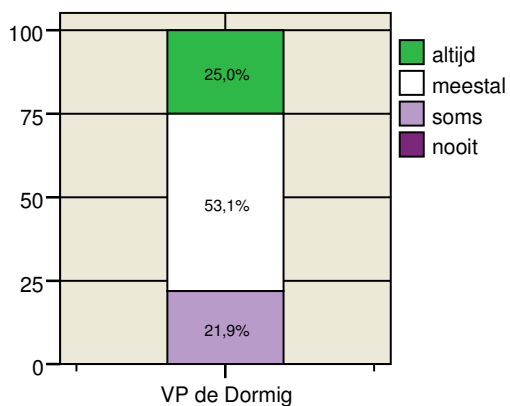
(Thema 3 van het toetsingskader V&V)

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

VP de Dormig		Meander totaal
N=33	in de grafiek	N=146
N=8	weet ik niet	N=37
N=41	totaal	N=183

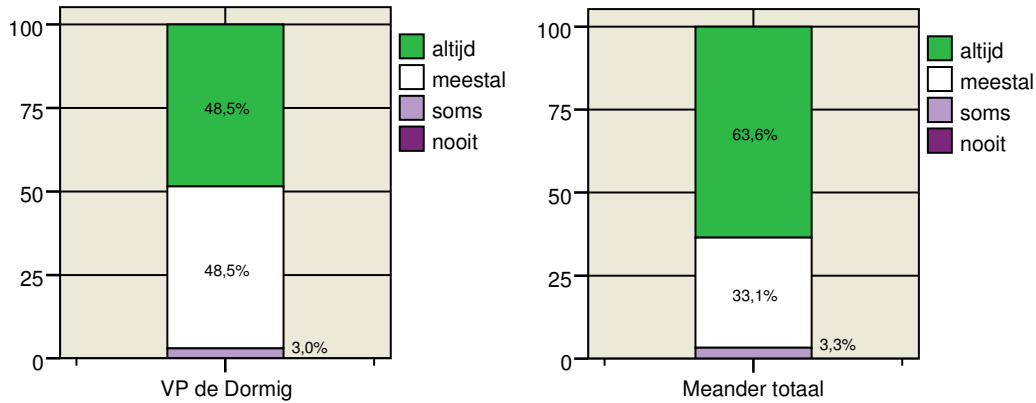
**68. Is er voldoende hulp bij het eten?**

VP de Dormig		Meander totaal
N=32	in de grafiek	N=139
N=8	weet ik niet	N=39
N=40	totaal	N=178

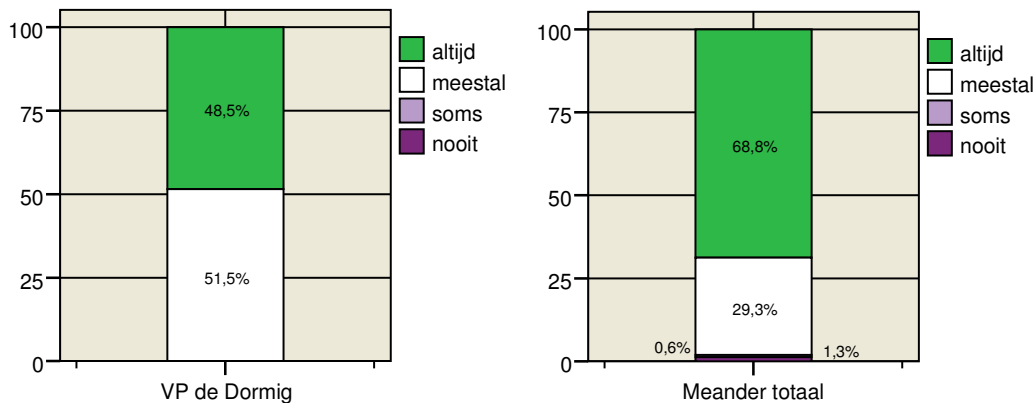


69. Is er voldoende tijd om te eten?

VP de Dormig		Meander totaal
N=33 N=8 N=41	in de grafiek weet ik niet totaal	N=151 N=32 N=183

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

VP de Dormig		Meander totaal
N=33 N=8 N=41	in de grafiek weet ik niet totaal	N=157 N=26 N=183



Rapportcijfers

71. Cijfer totale oordeel over het verpleeghuis of verzorgingshuis.

	Vroenhof	
	Aantal	%
4	2	10,5
5	2	10,5
6	2	10,5
7	5	26,3
8	6	31,6
9	1	5,3
10	1	5,3
totaal	19	100
	VP de Dormig	Meander Totaal
gemiddeld	7,3	7,4

72. Cijfer totale oordeel over de verzorgenden en verpleegkundigen.

	VP de Dormig	
	Aantal	%
5	1	2,4
6	4	9,8
7	12	29,3
8	17	41,5
9	5	12,2
10	2	4,9
totaal	41	100
	VP de Dormig	Meander Totaal
gemiddeld	7,7	7,7

Bijlage: registratieformulieren steekproeftrekking en dataverzameling