

Wat vinden uw bewoners van de zorg?

Zorgcombinatie Zwolle De Molenhof

Prismantonderzoek naar ervaringen met
de zorg in uw instelling (verzorgingshuis)



L.G. Bosman
J.M.C. Both, MSc.
dr. D.H.M. Frijters
drs. J.J.M. Geraets
K.D. Hekkert, MSc.
D.J. Homberg, MSc.
dr. H.C.M. Kamphuis
drs. S.J.W. de Kroon
drs. J.J.A. Stavenuiter
drs. A.C.M. Winters – Van der Meer

Utrecht, maart 2010

Prismant

Prismant is partner van CC Zorgadviseurs en Walvis ConsultingGroep. Samen bieden wij organisaties en professionals in de zorgsector deskundig advies, onderzoek, opleidingen en informatie-beheer. De drie organisaties zijn al jarenlang actief op het gebied van zorg en welzijn. Met deze samenwerking breiden wij onze specialistische kennis en expertise sterk uit. Zo kunnen wij onze diensten nog beter toespitsen op elke specifieke vraag.

© Stichting Prismant, Utrecht, maart 2010. Alle rechten voorbehouden. Niets uit dit werk mag worden vervoelvouddigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Stichting Prismant.

Publicatie van cijfers en/of tekst uit dit werk als toelichting of ondersteuning bij wetenschappelijke artikelen, boeken of scripties, is toegestaan mits daarbij geen sprake is van commerciële doeleinden en voor zover de bron duidelijk wordt vermeld.

® Prismant is een wettig gedeponeerd dienst- en warenmerk.

P:\CWO\Klanten\7337 1.0 Rapport somatisch Zorgcombinatie Zwolle, De Molenhof

Uitgever

Prismant
Papendorpseweg 65, 3528 BJ Utrecht
Postbus 85200, 3508 AE Utrecht
Telefoon 030 - 2345 678
Fax 030 - 2345 677
prismant@prismant.nl

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	5
1.1	CQ-Index Verpleging, Verzorging en Thuiszorg	5
1.2	Onderzoeksmethode	5
1.3	Aanleveren gegevens aan de Centrale Database Verantwoorde Zorg	6
1.4	Opbouw van de rapportage	6
1.5	Leeswijzer	6
2.	Samenvatting resultaten	9
2.1	Gemiddelde score	10
2.2	Significante afwijkingen, sterrentabel	11
2.3	Prioriteitenmatrix verantwoorde zorg	12
3.	Persoonskenmerken van de geïnterviewden	15
4.	Hoe ervaren uw bewoners de zorg- en dienstverlening?	17
4.1	Lichamelijk welbevinden	17
4.2	Deskundigheid zorgverleners	20
4.3	Zorginhoudelijke veiligheid	21
4.4	Zorg- en leefplan of behandelplan	23
4.5	Communicatie en informatie	25
4.6	Geestelijk welbevinden	29
4.7	Woon- en leefomstandigheden	30
4.8	Privacy en zelfstandigheid	32
4.9	Veiligheid wonen en verblijf	34
4.10	Participatie en dagstructurering	35
4.11	Maaltijden	37
4.12	Rapportcijfer	38
5.	Opvallende zaken en mogelijke verbeterpunten	39
Bijlage 1	Vragenlijst	43
Bijlage 2	Indicatoren Verantwoorde Zorg	55
Bijlage 3	Wensen van bewoners	61

1. Inleiding

1.1 CQ-Index Verpleging, Verzorging en Thuiszorg

In 2009 heeft Prismant in uw verzorgingshuis een cliëntwaarderingsonderzoek uitgevoerd. Het cliëntwaarderingsonderzoek is uitgevoerd met de CQ-Index. De CQ-Index Verpleging Verzorging & Thuiszorg (VV&T) bestaat uit drie vragenlijsten, elk voor een andere doelgroep:

- 1) *CQ-Index Ervaringen met de zorg in een verzorgings- of verpleeghuis; vragenlijst voor interviews met bewoners*; deze lijst is gericht op cliënten die langer dan één maand in een verzorgings- of verpleeghuis verblijven en met wie een interview kan worden gehouden. De lijst is niet bedoeld voor reactivering- of revalidatiecliënten.
- 2) *CQ-Index Ervaringen met de zorg in een verzorgings- of verpleeghuis; vragenlijst voor vertegenwoordigers van bewoners*; deze lijst is gericht op vertegenwoordigers van psychogeriatrische cliënten die langer dan één maand in een verzorgings- of verpleeghuis verblijven. De lijst is niet bedoeld voor cliënten met kortdurend verblijf, respijtzorg e.d.
- 3) *CQ-Index Ervaringen met de zorg thuis; vragenlijst voor thuiswonende cliënten van thuiszorgorganisaties of zorgorganisaties*; deze lijst is gericht op thuiswonende cliënten van 18 jaar en ouder, die thuis (eventueel in een aanleunwoning) gedurende een periode van minimaal zes maanden Persoonlijke verzorging en/of verpleging ontvangen van thuiszorgorganisaties of zorginstellingen. Deze lijst is niet bedoeld voor cliënten met enkelvoudige Huishoudelijke Verzorging of enkelvoudige Begeleiding.

De afkorting CQ-Index staat voor Consumer Quality Index. Het instrument meet de ervaringen die bewoners hebben gehad met de zorgverlening. De CQ-vragenlijsten voor de VV&T sector zijn ontwikkeld door het NIVEL in overleg met de partijen die ook het visiedocument *Op weg naar normen voor Verantwoorde Zorg* en het daarvan afgeleide *Toetsingskader Verantwoorde Zorg voor de Verpleging, Verzorging en Zorg Thuis* hebben opgesteld. Zorgorganisaties in de VV&T sector zijn verplicht om eens per twee jaar een cliëntenraadpleging uit te voeren met de CQ-Index. De vragenlijsten zijn in beheer bij het Centrum Klantervaring Zorg¹. Deze organisatie moet er voor zorgen dat de ervaringen van de consument met de gezondheidszorg de komende jaren systematisch in kaart worden gebracht, op een betrouwbare wijze worden gemeten en openbaar worden gemaakt. Openbaarmaking van de resultaten gebeurt onder meer via de website KiesBeter.nl. Deze site is opgezet om consumenten te helpen om een keuze te maken uit verschillende zorgaanbieders.

1.2 Onderzoeksmethode

De vragenlijst *CQ Index Ervaringen met de zorg in een verzorgings- of verpleeghuis* bevat 81 vragen. De vragen zijn onderverdeeld in de volgende elf thema's:

- Lichamelijk welbevinden;
- Deskundigheid zorgverleners;
- Zorginhoudelijke veiligheid;

¹ www.centrumklantervaringzorg.nl

- Zorg- en leefplan/behandelplan;
- Communicatie en informatie;
- Geestelijk welbevinden;
- Woon- en leefomstandigheden;
- Privacy en zelfstandigheid;
- Veiligheid wonen en verblijf;
- Participatie en dagstructurering;
- Maaltijden.

De vragenlijst is in de maand november 2009 afgenomen door interviewers in *face-to-face* interviews bij bewoners van uw verzorgingshuis. In De Molenhof zijn 30 bewoners geïnterviewd. Voorafgaand aan het onderzoek is bepaald welke bewoners benaderbaar zijn voor een interview volgens landelijk vastgestelde exclusiecriteria. Zo zijn bijvoorbeeld bewoners die nog te kort in het verzorgingshuis verbleven om op alle vragen een antwoord te kunnen geven, uitgesloten van het onderzoek. Vervolgens zijn bewoners volgens de CQ-richtlijnen door middel van een aselechte steekproef geselecteerd. Doordat de respondenten op deze vastgestelde manier geselecteerd worden, wordt de kans op vertekening van de resultaten geminimaliseerd.

1.3 Aanleveren gegevens aan de Centrale Database Verantwoorde Zorg

Prismant zorgt voor de aanlevering van uw gegevens aan de Centrale Database 'Verantwoorde Zorg, zodanig dat deze gebruikt kunnen worden voor het opstellen van het Jaardocument Maatschappelijke Verantwoording en geplaatst kunnen worden op de website KiesBeter.nl. De gegevens worden geanalyseerd, waarbij een zogenaamde 'casemix correctie' wordt toegepast. Het is daardoor mogelijk dat enige discrepantie bestaat tussen informatie in dit rapport en de informatie die op KiesBeter.nl wordt geplaatst.

1.4 Opbouw van de rapportage

Het rapport is als volgt opgebouwd: In hoofdstuk 2 wordt een samenvatting gegeven van de resultaten op indicatorniveau volgens het Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg². Hoofdstuk 3 beschrijft de persoonskenmerken van de geïnterviewde bewoners. In hoofdstuk 4 volgen de resultaten van de interviews per vraag. In hoofdstuk 5 worden opvallende zaken en mogelijke verbeterpunten genoemd. Deze bevindingen kunnen als input dienen voor verbeteringsvoorstellen om de kwaliteit van zorg en dienstverlening binnen uw instelling te verhogen. Dit onderdeel vormt echter geen onderdeel van de CQ-richtlijnen, zoals opgesteld door Centrum Klantervaring Zorg en valt derhalve niet onder het CQ-accreditaat.

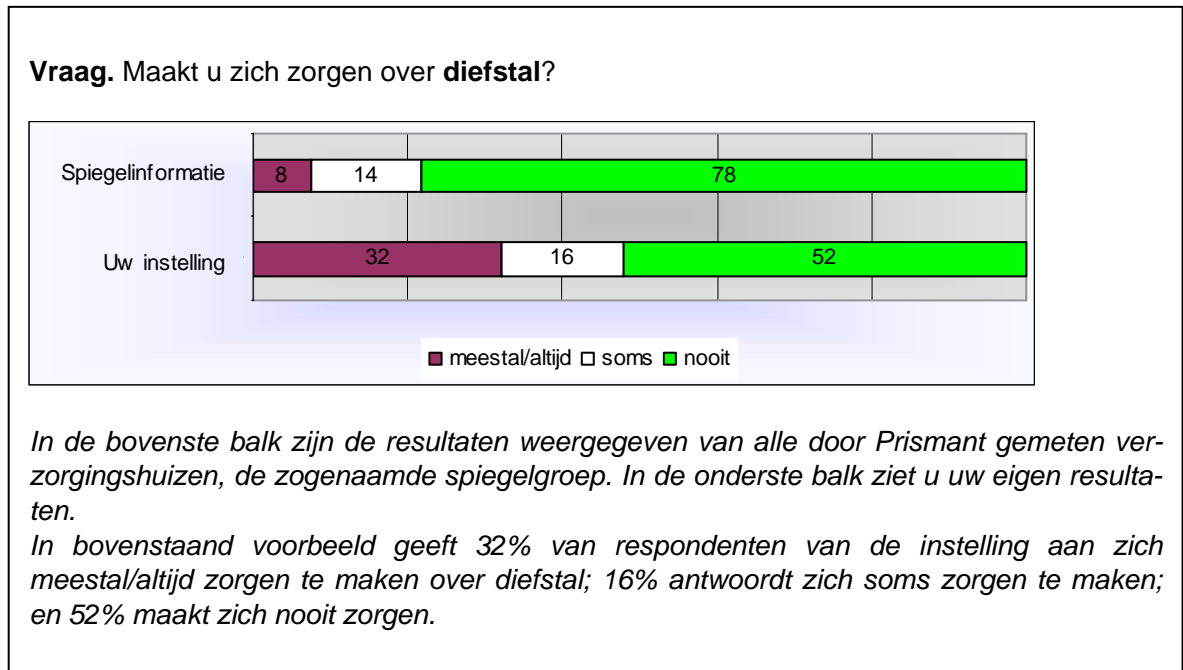
1.5 Leeswijzer

Deze rapportage beschrijft de resultaten van de interviews met cliënten in uw verzorgingshuis. In dit rapport hanteren we de term 'bewoner'. De resultaten van uw verzorgingshuis zijn vergeleken met de resultaten van andere verzorgingshuizen die vanaf april 2007 het onderzoek bij Prismant lieten uitvoeren, de zogenaamde spiegelinformatie.

² Stuurgroep Verantwoorde Zorg (Cliëntenorganisatie LOC, NVVA, V&VN, Sting, ActiZ, IGZ, Zorgverzekeraars Nederland en VWS), *Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg; Verpleging, Verzorging en Zorg Thuis*, oktober 2007.

De spiegelinformatie bevat inmiddels gegevens van ongeveer 200 organisatorische eenheden (\pm 5.000 cliënten). De spiegelinformatie biedt u de mogelijkheid om uw eigen resultaten in perspectief te plaatsen.

Hieronder staat een voorbeeld van de wijze waarop de resultaten worden weergegeven.



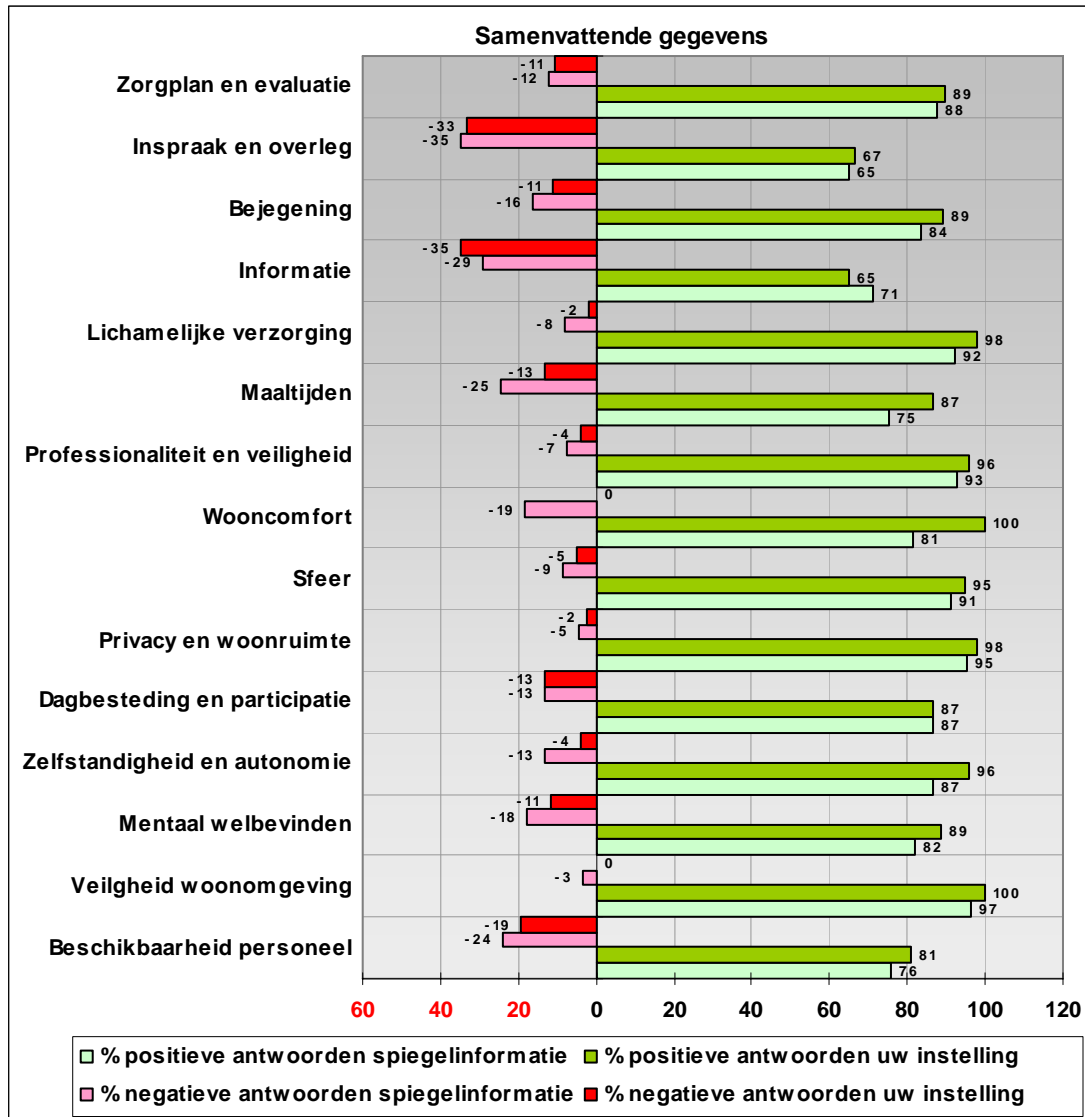
De tabellen die in dit rapport zijn opgenomen, tonen de antwoorden op de gestelde vragen. De antwoorden worden in percentages weergegeven. Als de bewoners een vraag met 'niet van toepassing', 'niet nodig' of 'weet niet' hebben beantwoord, is dit boven de tabel weergegeven. De antwoorden van deze respondenten zijn niet in de tabel weergegeven.

De percentages in sommige tabellen komen opgeteld uit op 99% of 101%. Dit heeft te maken met de afronding van decimalen.

2. Samenvatting resultaten

Onderstaande figuur geeft per kwaliteitsindicator aan wat het percentage bewoners is dat een positief antwoord gaf en een negatief antwoord gaf. Uw percentages zijn vergeleken met de percentages van de bij Prismant deelnemende verzorgingshuizen (spiegelinformatie).

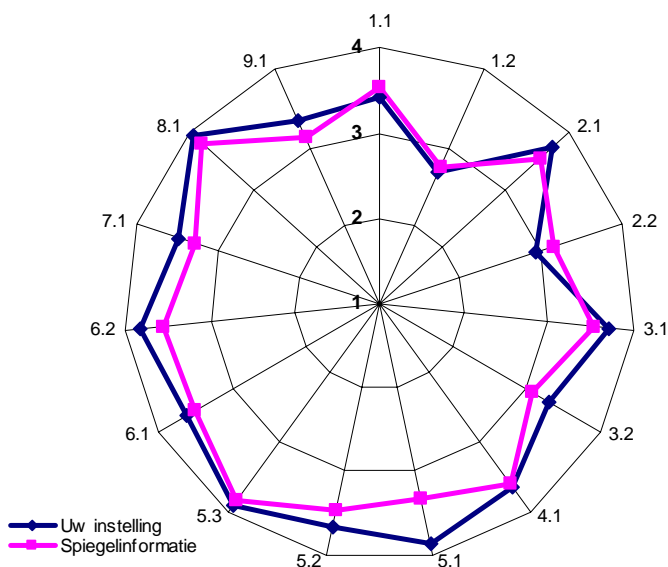
Figuur 2.1 Samenvattende gegevens



2.1 Gemiddelde score

In onderstaande spinnenwebfiguur wordt per kwaliteitsindicator weergegeven wat de gemiddelde score is van uw organisatie. De blauwe lijn geeft de resultaten weer van uw eigen organisatie. De roze lijn geeft de resultaten weer van de spiegelgroep. De score varieert van 1 tot 4. Hiervoor geldt: een score richting 1 is negatiever en een score richting 4 is positiever. Dus hoe dichterbij de buitenkant van het web ligt, hoe hoger (positiever) de gemiddelde score is.

Figuur 2.2 Spinnenweb



Indicatoren
1.1 zorgplan en evaluatie
1.2 inspraak en overleg
2.1 bejegening
2.2 informatie
3.1 lichamelijke verzorging
3.2 maaltijden
4.12 professionaliteit en veiligheid
5.1 wooncomfort
5.2 sfeer
5.3 privacy en woonruimte
6.1 participatie en dagbesteding
6.2 zelfstandigheid en autonomie
7.1 mentaal welbevinden
8.1 veiligheid woonomgeving
9.1 beschikbaarheid personeel

2.2 Significante afwijkingen, sterrentabel

In tabel 2.1 staat per thema weergegeven of uw resultaten significant afwijken of gelijk zijn aan de bij Prismant deelnemende verzorgingshuizen. Een resultaat is significant wanneer de kans zeer klein is (<5%) dat dit aan toeval toe te schrijven is. De indicatoren 1.1 (zorgplan en evaluatie), 3.2 (maaltijden), 5.1 (wooncomfort) en 8.1 (veiligheid woonleefomgeving) bestaan uit meerdere onderliggende vragen. De score op deze indicatoren wordt echter berekend door slechts één vraag. Voor indicator 1.1 is dat vraag 27, voor indicator 3.2 is dat vraag 75, voor indicator 5.1 is dat vraag 52 en voor de indicator 8.1 is dat vraag 64³.

Tabel 2.1 Sterrentabel

Indicatoren	Lager	Gelijk	Hoger
1.1 zorgplan en evaluatie		**	
1.2 inspraak en overleg		**	
2.1 bejegening			***
2.2 informatie		**	
3.1 lichamelijke verzorging		**	
3.2 maaltijden		**	
4.12 professionaliteit en veiligheid		**	
5.1 wooncomfort			***
5.2 sfeer			***
5.3 privacy en woonruimte		**	
6.1 participatie en dagbesteding		**	
6.2 zelfstandigheid en autonomie			***
7.1 mentaal welbevinden		**	
8.1 veiligheid woonomgeving			***
9.1 beschikbaarheid personeel		**	

2.2.1 Samenhang sterren en KiesBeter.nl

Het aantal sterren dat in tabel 2.1 is weergegeven komt mogelijk niet overeen met hetgeen op KiesBeter.nl staat. Dit heeft een aantal oorzaken. De belangrijkste redenen noemen we hier. Allereerst is de spiegelgroep (de door Prismant gemeten instellingen) in deze rapportage niet gelijk aan de groep waarmee u vergeleken wordt op KiesBeter.nl (alle instellingen in Nederland die een CQ-meting hebben laten uitvoeren). Daarnaast wordt op KiesBeter.nl gebruik gemaakt van één tot vijf sterren om verschillen tussen instellingen weer te geven. Wij gebruiken maximaal drie sterren. Tenslotte worden de gegevens op KiesBeter.nl gecorrigeerd voor kenmerken van de cliëntenpopulatie. Een dergelijke correctie passen wij niet toe.

³ Boer, D. de, Damman, O.C., Delnoij, D.M.J. Meetverantwoording cliëntgebonden indicatoren VV&T. Utrecht: Centrum Klantervaring Zorg, 2008

De belangscore per kwaliteitsindicator is herleid uit het rapport *'Ontwikkelen van een CQ-index voor verpleeg- en verzorgingshuizen en thuiszorg'* van het NIVEL⁴. De belang- en ervaringscores geven een gemiddelde score per kwaliteitsindicator weer, waarbij 4 de maximale score is, en 1 de minimale score.

Per kwaliteitsindicator ziet u een horizontaal streepje met aan één uiteinde een bolletje en aan het andere uiteinde een verticaal balkje. Het verticale balkje geeft weer wat de gemiddelde ervaringscore is van de spiegelgroep. Het bolletje geeft de gemiddelde ervaringscore van De Molenhof weer. Een rood bolletje geeft aan dat de betreffende kwaliteitsindicator significant negatiever scoort dan de gemiddelde ervaringscore van de spiegelgroep; een groen bolletje geeft aan dat de kwaliteitsindicator significant positiever scoort dan de gemiddelde ervaringscore van de spiegelgroep (zie sterrentabel, paragraaf 2.2). Een zwart bolletje geeft aan dat niet significant afwijkend wordt gescoord ten opzichte van het gemiddelde. Het horizontale streepje (tussen verticaal balkje en bolletje) geeft de mate weer van het verschil tussen de gemiddelde ervaringscore van De Molenhof en de gemiddelde ervaringscore van de spiegelgroep.

Het snijpunt van het draadkruis geeft het punt aan van de gemiddelde belangscore en de gemiddelde ervaringscore. Met behulp van het draadkruis ontstaan vier kwadranten welke inzicht geven in mogelijke prioriteiten. De meeste prioriteit gaat naar kwadrant A (linksboven). In dit kwadrant staan de kwaliteitsindicatoren die cliënten over het algemeen van groot belang vinden (hoge belangscore) en door uw eigen cliënten relatief gezien vrij negatief worden ervaren (lage ervaringscore).

Dit neemt niet weg dat andere kwadranten eveneens informatie bieden die aanleiding kunnen geven voor nadere bestudering. Daarbij zou vooral gekeken moeten worden naar kwaliteitsindicatoren in kwadranten B (rechtsboven) en C (linksonder). Ook de sterrentabel in paragraaf 2.2 biedt aangrijpingspunten voor verbetering. In de prioriteitenmatrix zou daarbij met name aandacht besteed moeten worden aan indicatoren met een groot verschil tussen de score van de eigen instelling en de spiegelgroep (afstand tussen zwart bolletje (links) en verticaal balkje (rechts) zoals in bovenstaande figuur.

Samengevat kan op basis van de prioriteitenmatrix en bovengenoemde overwegingen worden opgemaakt dat voor het verbeteren van de kwaliteit van zorg van De Molenhof de meeste aandacht uit zou moeten gaan naar de volgende indicatoren:

- in kwadrant C: 'inspraak en overleg' en 'informatie' vanwege de lagere score dan de spiegelgroep en het hoge verbeterpotentieel dat aan deze onderwerpen wordt toegekend.
- In kwadrant D: 'zorgplan en evaluatie' eveneens vanwege de relatief lage ervaringscore.

⁴ Wiegers, T.A., Stubbe, J.H., Triemstra, M. (2007). *Ontwikkeling van een CQ-Index voor verpleeg- en verzorgingshuizen en thuiszorg: kwaliteit van zorg volgens bewoners, vertegenwoordigers en cliënten*. Utrecht: NIVEL.

1.1.1. verbeterpotentieel

Uit het rapport *'Ontwikkelen van een CQ-index voor verpleeg- en verzorgingshuizen en thuiszorg'* blijkt dat het verbeterpotentieel van de 'kwaliteitsindicatoren binnen de CQ-index verschilt. Hieronder is op volgorde weergegeven welke 'kwaliteitsindicatoren de ondervraagde personen denken dat het grootste verbeterpotentieel hebben.

- | | |
|--|-------------------------------------|
| 1. Samenhang in de zorg | 8. Beschikbaarheid personeel |
| 2. Zorgplan en evaluatie | 9. Lichamelijke verzorging |
| 3. Inspraak en overleg | 10. Bejegening |
| 4. Participatie en dagbesteding | 11. Zelfstandigheid en autonomie |
| 5. Veiligheid woonomgeving | 12. Mentaal welbevinden |
| 6. Telefonische bereikbaarheid en communicatie | 13. Professionaliteit en veiligheid |
| 7. Informatie | 14. Privacy |
| | 15. Betrouwbaarheid zorgverleners |

3. Persoonskenmerken van de geïnterviewden

In het onderzoek zijn 30 bewoners geïnterviewd. Hieronder vindt u een overzicht van de persoonsgegevens van de ondervraagde bewoners.

Geslacht, leeftijd en opleidingsniveau

Van de bewoners is 77% vrouw en 23% man. Het gemiddelde van de deelnemende verzorgingshuizen (spiegelinformatie) ligt op 75% vrouw en 25% man. De gemiddelde leeftijd van de bewoners ligt op 86,9 jaar. De gemiddelde leeftijd van de bewoners uit de spiegelinformatie ligt op 84,7 jaar. Van de bewoners heeft 57% alleen de lagere school afgemaakt. 30% heeft VMBO of MAVO als opleidingsniveau. 7% van de bewoners heeft geen opleiding gehad of niet afgemaakt.

In onderstaande tabel wordt het opleidingsniveau van de geïnterviewde bewoners weergegeven.

Tabel 3.1 Opleidingsniveau

Opleidingsniveau	Percentage instelling	Percentage spiegelinformatie
Geen onderwijs	7%	2%
Lagere school	57%	58%
VMBO	20%	16%
MAVO	10%	11%
MBO	0%	5%
Voortgezet onderwijs	0%	3%
HBO	7%	2%
WO	0%	1%
Anders	0%	1%

Lengte van verblijf

Tabel 3.2 geeft weer hoe lang de geïnterviewde bewoners in uw instelling verblijven.

Tabel 3.2 Verblifsduur

Lengte van verblijf	Percentage instelling	Percentage spiegelinformatie
Minder dan een half jaar	10%	9%
6 tot 12 maanden	13%	14%
1 tot 2 jaar	23%	20%
2 tot 5 jaar	23%	31%
Meer dan 5 jaar	30%	25%

30% van de bewoners verblijft meer dan vijf jaar in uw instelling. 23% twee tot vijf jaar, 23% één tot twee jaar, 13% zes maanden tot een jaar en 10% verblijft minder dan zes maanden in uw instelling.

Reden van verblijf

Onderstaande tabel geeft de redenen van verblijf in uw verzorgingshuis weer. Hierbij waren meerdere antwoorden mogelijk.

Tabel 3.3 Reden van verblijf

Reden van verblijf	Percentage instelling	Percentage spiegelinformatie
Niet meer zelfstandig wonen	83%	68%
Lichamelijke beperkingen of handicap(s)	7%	38%
Chronische ziekten(n)	13%	10%
Na ziekenhuisopname of operatie	10%	11%
Na een ongeval	3%	2%
Voor herstel of revalidatie	0%	0%
Zintuiglijke handicap(s)	3%	4%
Verstandelijke handicap(s)	3%	1%
Psychosociale problemen	0%	4%
Terminale fase	0%	0%
Opname partner in instelling	13%	10%
Anders	27%	8%

Ervaren gezondheid

0% van uw bewoners ervaart de eigen gezondheid in het algemeen als uitstekend, 3% als zeer goed en 53% als goed. Daarnaast ervaart 43% de gezondheid als matig en nog eens 0% als slecht.

Geboorteland bewoner en ouders

Onderstaande tabellen geven het geboorteland van de bewoner en van zijn of haar ouders weer.

Tabel 3.4 Geboorteland bewoner

vraag 7	<i>Wat is het geboorteland van uzelf?</i>									
	Nederland	Indonesië	Suriname	Marokko	Turkije	Duitsland	Ned. Antillen	Aruba	andere	
Uw instelling	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Spiegelinfo.	95%	2%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	1%	

Tabel 3.5 Geboorteland vader

vraag 8	<i>Wat is het geboorteland van uw vader?</i>									
	Nederland	Indonesië	Suriname	Marokko	Turkije	Duitsland	Ned. Antillen	Aruba	andere	
Uw instelling	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Spiegelinfo.	96%	1%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	1%	

Tabel 3.6 Geboorteland moeder

vraag 9	<i>Wat is het geboorteland van uw moeder?</i>									
	Nederland	Indonesië	Suriname	Marokko	Turkije	Duitsland	Ned. Antillen	Aruba	andere	
Uw instelling	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Spiegelinfo.	95%	2%	0%	0%	0%	2%	0%	0%	1%	

4. Hoe ervaren uw bewoners de zorg- en dienstverlening?

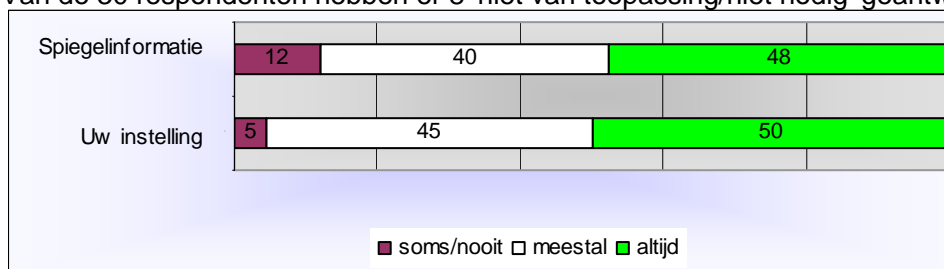
In dit hoofdstuk worden de resultaten van de CQ-Index per vraag weergegeven. De bewoners zijn in een interview gevraagd naar hun ervaringen met betrekking tot de zorg die zij hebben ontvangen in het verzorgingshuis in de afgelopen 12 maanden. Daarbij gaat het over diverse onderwerpen en kwaliteitsaspecten die aan de orde komen in het Toetsingskader voor verantwoorde zorg in verpleeg- en verzorgingshuizen.

4.1 Lichamelijk welbevinden

In deze paragraaf staan de resultaten van de vragen die gaan over de lichamelijke en uiterlijke verzorging van de bewoner in de afgelopen 12 maanden. Dit is voor veel bewoners van groot belang. Het gaat er niet alleen om dát het gebeurt (wassen, aankleden et cetera), maar vooral ook dat het gebeurt zoals de bewoner dat wil én wanneer hij/zij dat wil.

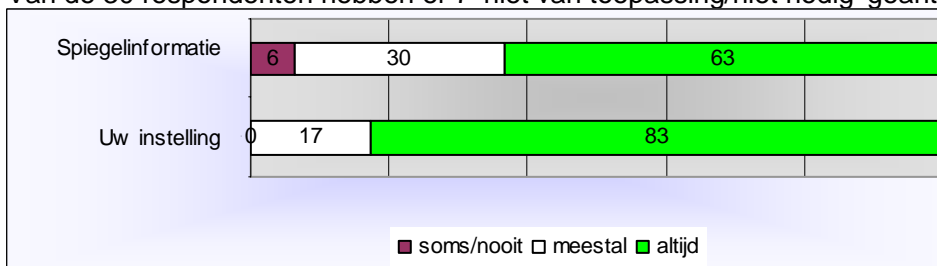
10. *Gebeurt uw verzorging wanneer u dat wilt?*

Van de 30 respondenten hebben er 8 'niet van toepassing/niet nodig' geantwoord.

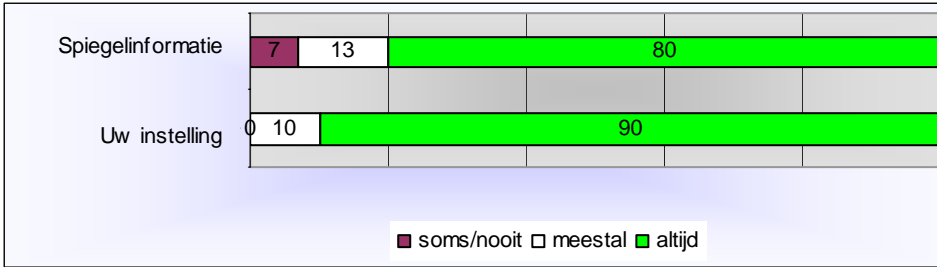


11. *Gebeurt uw verzorging op de manier zoals u dat wilt?*

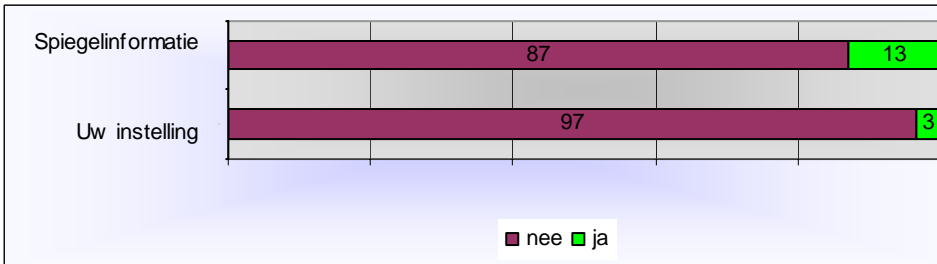
Van de 30 respondenten hebben er 7 'niet van toepassing/niet nodig' geantwoord.



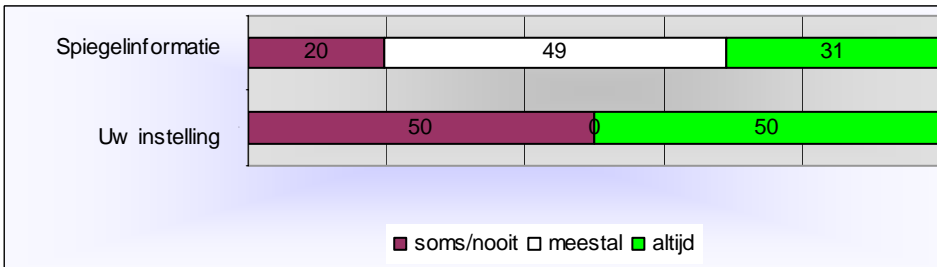
12. Kunt u opstaan en naar bed gaan wanneer u dat wilt?



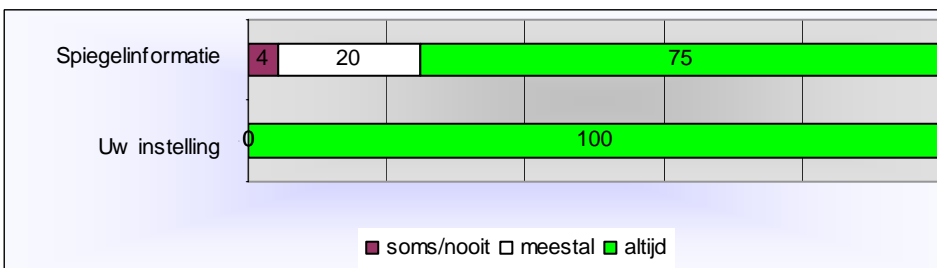
13. Heeft u hulp nodig als u naar het toilet moet?



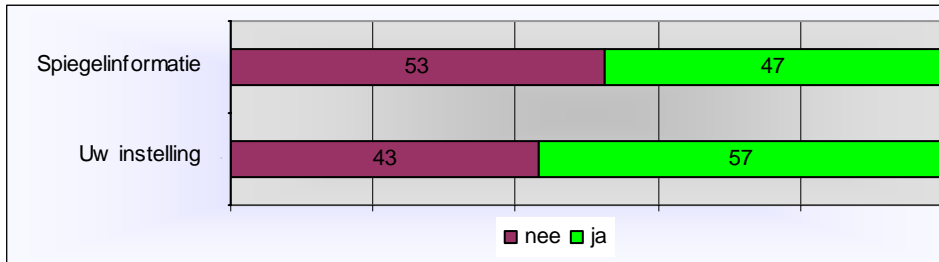
14. Wordt u op tijd geholpen als u naar het toilet moet?



15. Heeft u voldoende privacy als u naar het toilet gaat?

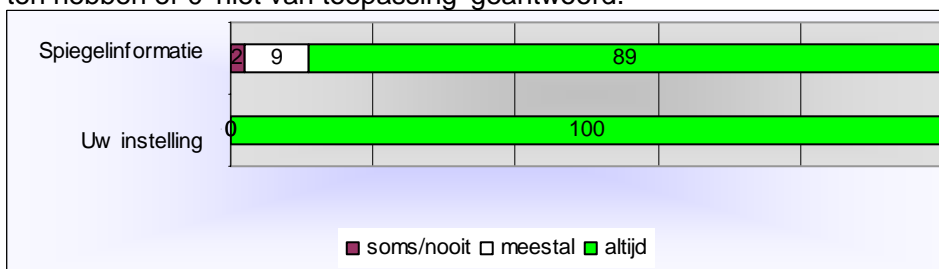


16. Gebruikt u incontinentiemateriaal?



17. Wordt incontinentiemateriaal op tijd verschoond?

Van de 30 respondenten hebben er 0 'niet van toepassing' geantwoord. Van de 30 respondenten hebben er 0 'niet van toepassing' geantwoord.

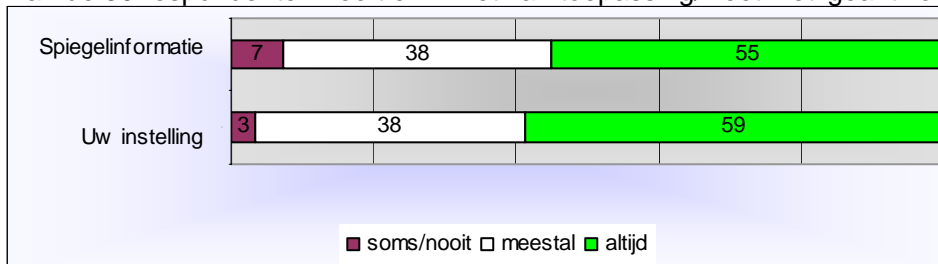


4.2 Deskundigheid zorgverleners

Deze paragraaf geeft de resultaten weer van de vragen die gaan over de ervaringen van de bewoners met de deskundigheid en beschikbaarheid van zorgverleners in dit verzorgingshuis (de verzorgenden, arts, fysiotherapeut enz.) in de afgelopen 12 maanden. Dit lijkt voor een bewoner misschien moeilijk te beoordelen, maar hij/zij kan bijvoorbeeld wel aangeven of handelingen goed worden uitgevoerd en of zorgverleners de zorg op elkaar afstemmen.

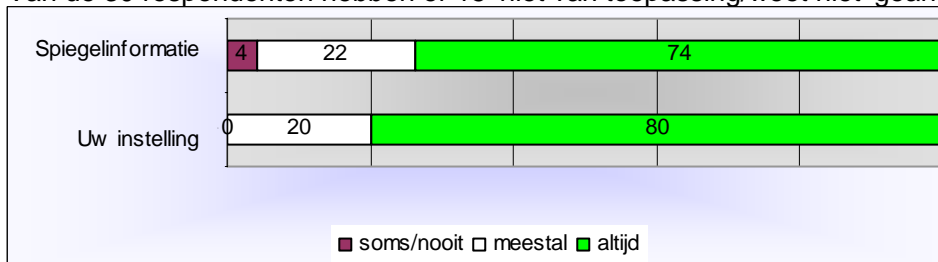
18. Werken de zorgverleners vakkundig?

Van de 30 respondenten heeft er 1 'niet van toepassing/weet niet' geantwoord.



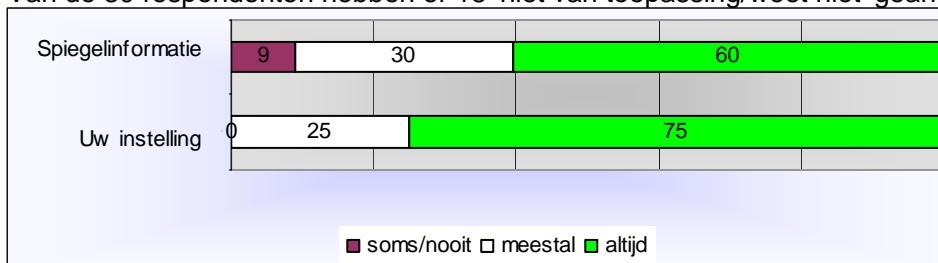
19. Worden verpleegkundige handelingen goed verricht? (injecteren, wonden/stoma verzorgen, enz.)

Van de 30 respondenten hebben er 15 'niet van toepassing/weet niet' geantwoord.



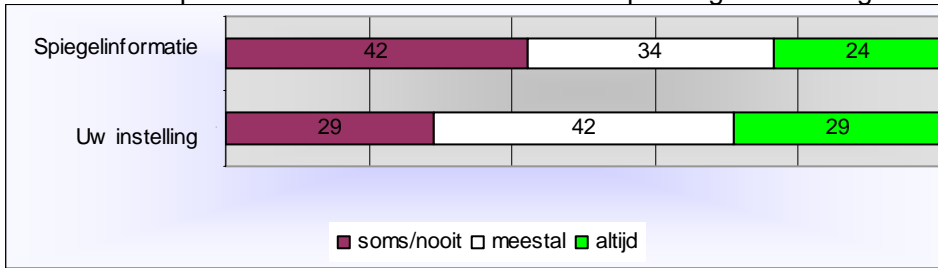
20. Stemmen de verschillende zorgverleners uw verzorging en behandeling goed op elkaar af?

Van de 30 respondenten hebben er 18 'niet van toepassing/weet niet' geantwoord.



21. Is er genoeg personeel in huis?

Van de 30 respondenten hebben er 6 'niet van toepassing/weet niet' geantwoord.

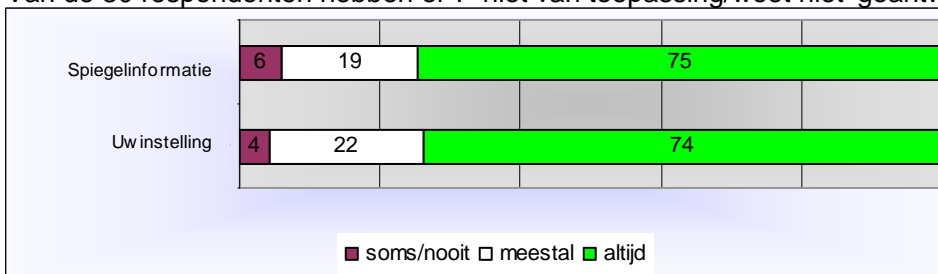


4.3 Zorginhoudelijke veiligheid

In deze paragraaf staan de resultaten van de vragen die gaan over de zorginhoudelijke veiligheid. Het gaat over de gezondheidsproblemen van de bewoners: Zijn zorgverleners daarvan voldoende op de hoogte? Houden ze rekening met de beperkingen die deze gezondheidsproblemen met zich meebrengen? Worden deze problemen serieus genomen? En geven zorgverleners (snel) de juiste hulp?

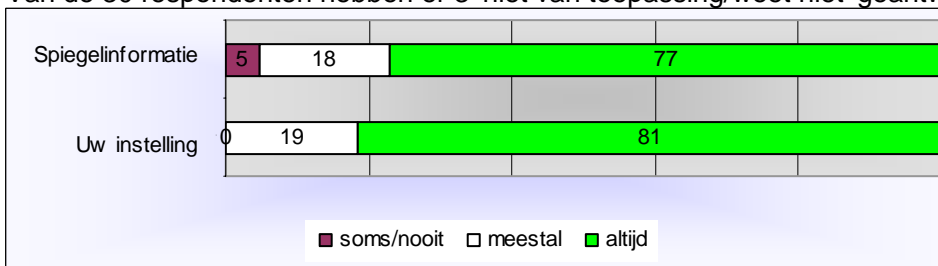
22. Zijn uw zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?

Van de 30 respondenten hebben er 7 'niet van toepassing/weet niet' geantwoord.



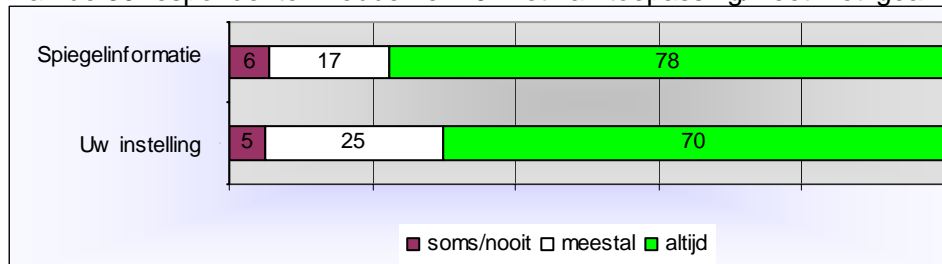
23. Houden de verzorgenden en verpleegkundigen voldoende rekening met wat u zelf wel en niet kunt?

Van de 30 respondenten hebben er 3 'niet van toepassing/weet niet' geantwoord.



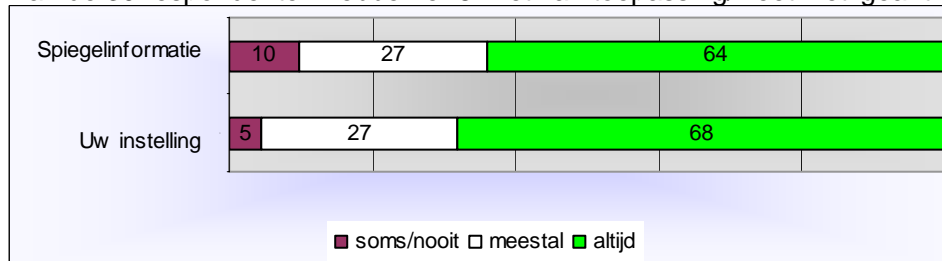
24. Nemen de zorgverleners uw gezondheidsklachten serieus? (de verzorgenden, verpleegkundigen, arts, fysiotherapeut, enz.)

Van de 30 respondenten hebben er 10 'niet van toepassing/weet niet' geantwoord.



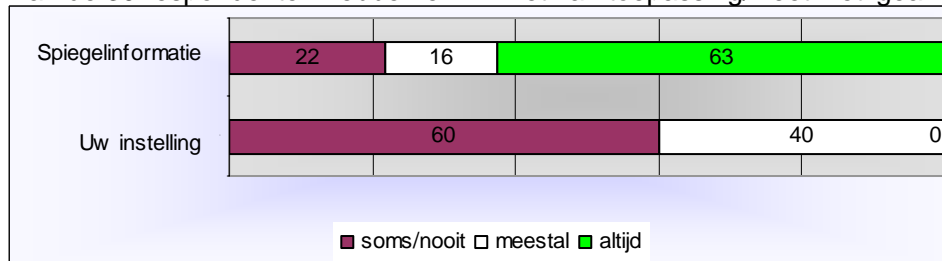
25. Krijgt u snel hulp bij pijn of ziekte?

Van de 30 respondenten hebben er 8 'niet van toepassing/weet niet' geantwoord.



26. Krijgt u goede informatie over medicijnen als u een middel krijgt dat u nog niet eerder heeft gebruikt? (over de naam, werking en eventuele bijwerkingen)

Van de 30 respondenten hebben er 24 'niet van toepassing/weet niet' geantwoord.



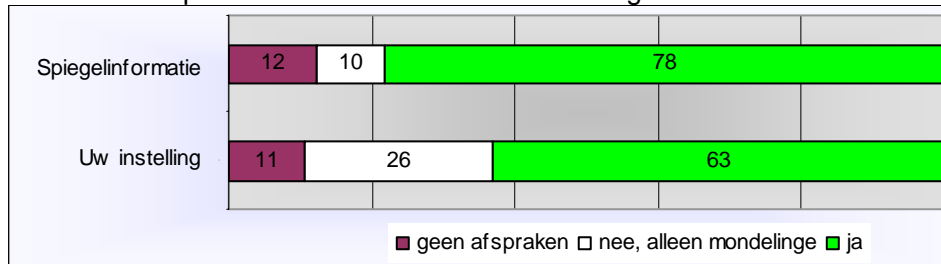
4.4 Zorg- en leefplan of behandelplan

Het zorg- en leefplan of behandelplan is bedoeld om alle zorg- en dienstverleningsactiviteiten rond een bewoner in kaart te brengen en op elkaar af te stemmen. De bewoner bepaalt samen met de medewerker welke zorg- en dienstverlening geboden wordt. Dit zorgplan moet regelmatig worden besproken met de bewoner. Tijdens een dergelijke evaluatie van het zorgplan worden onder andere de voorbije periode besproken en de toekomst met wensen, voorkeuren en problemen van de bewoner en eventueel veranderd zorg- en dienstenaanbod van de instelling.

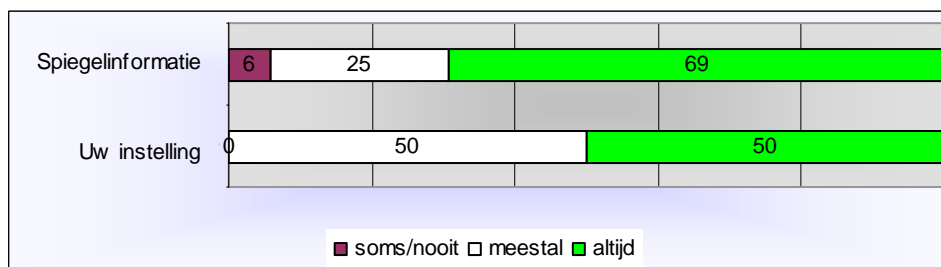
Deze paragraaf bevat de resultaten van vragen die gaan over dit zorg- en leefplan of behandelplan, bij opname of in de afgelopen 12 maanden.

27. Zijn er schriftelijke afspraken met u gemaakt over de zorg die u krijgt van het verzorgingshuis? (over welke zorg en activiteiten, hoe vaak, op welke dagen/tijden, enz.)

Van de 30 respondenten hebben er 11 'weet niet' geantwoord.

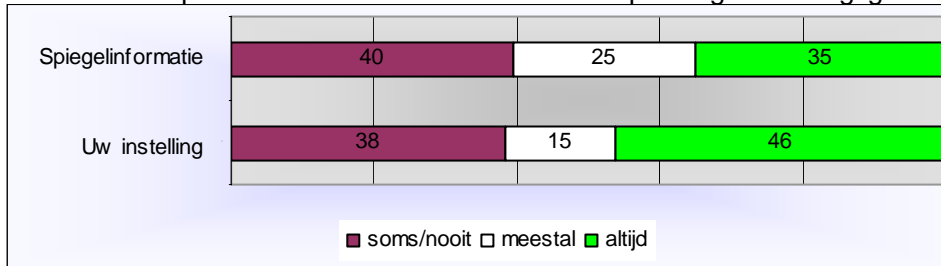


28. Komt het verzorgingshuis de afspraken over uw verzorging en behandeling goed na?



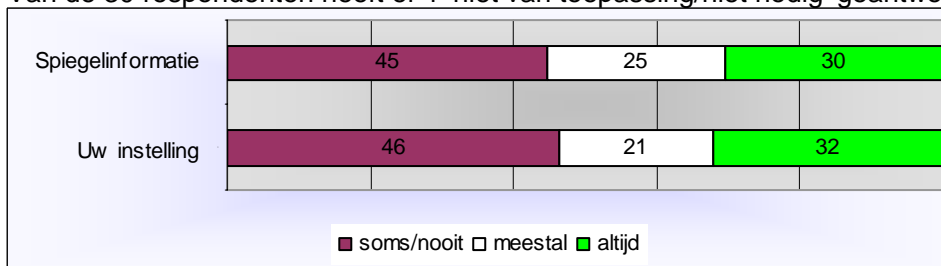
29. Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp u krijgt?

Van de 30 respondenten hebben er 3 'niet van toepassing/niet nodig' geantwoord.



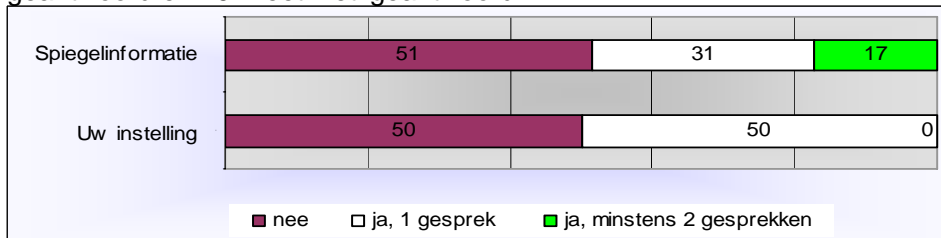
30. Kunt u meebeslissen over wanneer u zorg of hulp krijgt?

Van de 30 respondenten heeft er 1 'niet van toepassing/niet nodig' geantwoord.



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

Van de 30 respondenten hebben er 3 'niet van toepassing (minder dan een jaar in dit huis)' geantwoord en 19 'weet niet' geantwoord.



4.5 Communicatie en informatie

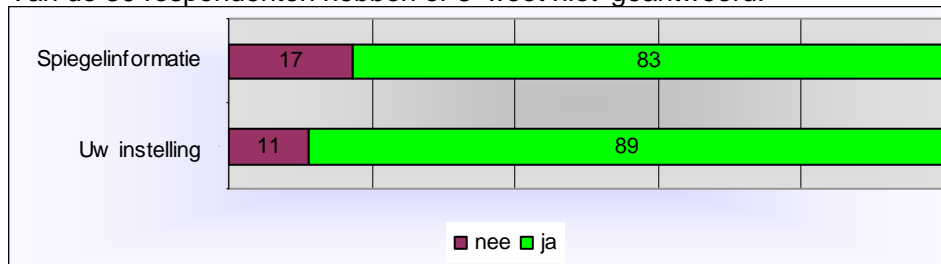
In deze paragraaf staan de resultaten van de vragen over informatie, communicatie en de manier waarop de zorgverleners met de bewoner omgaan. Informatie is essentieel voor bewoners. Wat kan het verzorgingshuis bieden aan zorg en begeleiding? Hoe is de dagindeling? Is er een cliëntenraad en wat doet deze eigenlijk? Het gaat om informatie die de bewoners bij verhuizing naar de instelling kregen of in de afgelopen 12 maanden ontvangen hebben.

Communicatie en bejegening van medewerkers zijn ook belangrijke onderwerpen. Onder bejegening valt bijvoorbeeld de persoonlijke aandacht en interesse van medewerkers voor bewoners, het maken van een praatje, de aandacht voor privacy en emotionele ondersteuning. Ook in begrijpelijke taal praten met bewoners is een voorbeeld van communicatie.

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

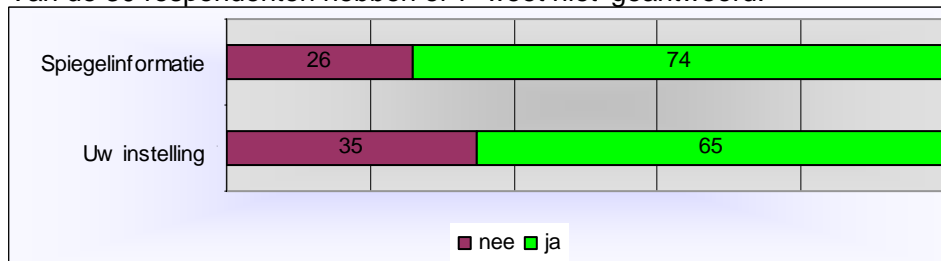
32. Geeft de zorginstelling u genoeg informatie over wat zij voor u kan doen? (over de mogelijkheden van wonen, de zorg, de activiteiten, enz.)

Van de 30 respondenten hebben er 3 'weet niet' geantwoord.



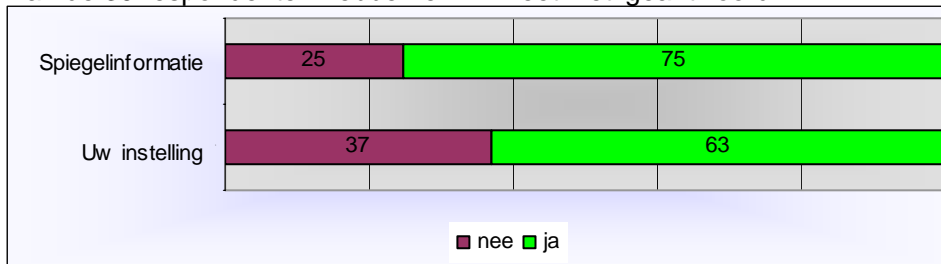
33. Geeft de zorginstelling u genoeg informatie over uw rechten? (bijv. uw recht om mee te beslissen over de zorg en behandelingen, en uw recht om te klagen)

Van de 30 respondenten hebben er 7 'weet niet' geantwoord.



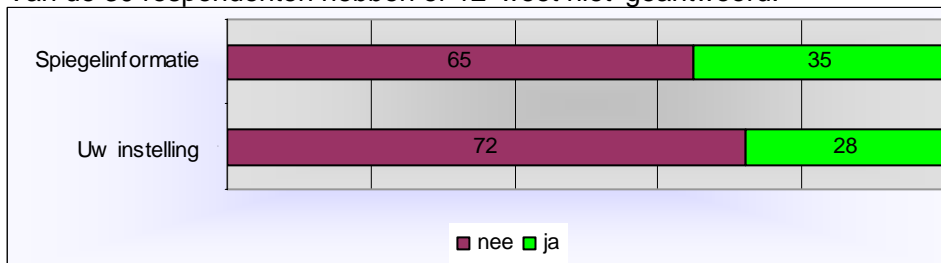
34. Geeft de zorginstelling u genoeg informatie over wat er van u wordt verwacht? (huisregels, uw kosten/eigen bijdragen, enz.)

Van de 30 respondenten hebben er 11 'weet niet' geantwoord.



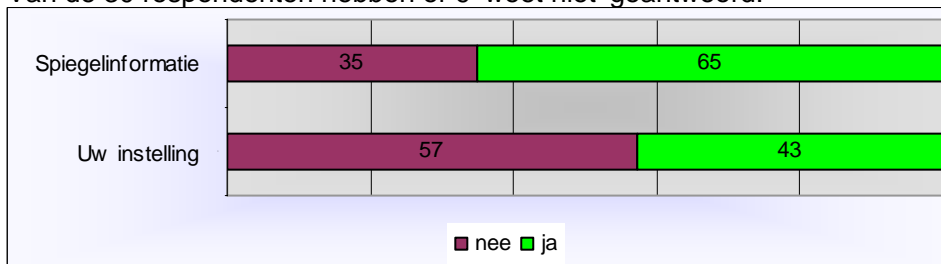
35. Heeft de zorginstelling u genoeg informatie gegeven over haar beleid bij beslissingen over de zorg rond het levenseinde?

Van de 30 respondenten hebben er 12 'weet niet' geantwoord.

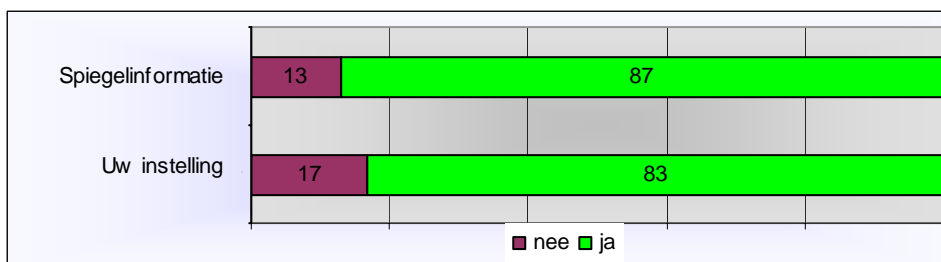


36. Heeft u genoeg informatie gekregen over de cliëntenraad? (over wat de cliëntenraad doet, hun bereikbaarheid, enz.)

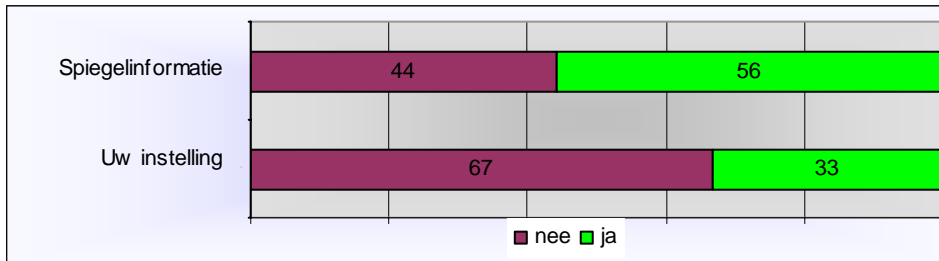
Van de 30 respondenten hebben er 9 'weet niet' geantwoord.



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

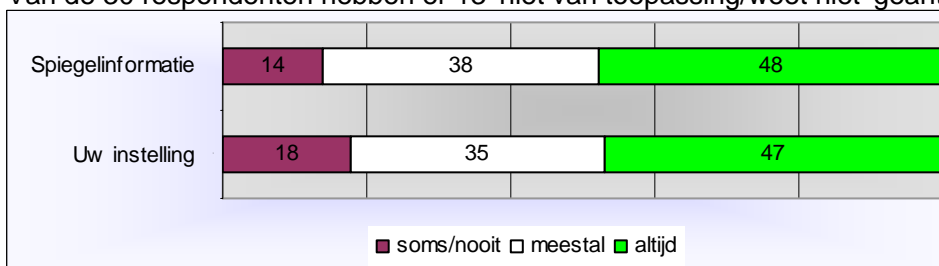


38. Heeft u een vaste contactpersoon (zorgverlener/leidinggevende) als aanspreekpunt in het huis?



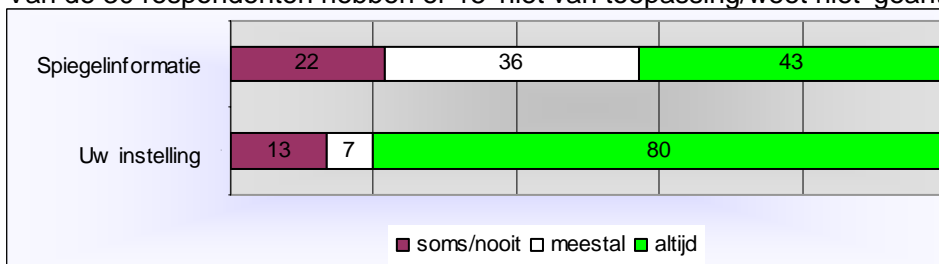
39. Staat het verzorgingshuis open voor uw wensen?

Van de 30 respondenten hebben er 13 'niet van toepassing/weet niet' geantwoord.



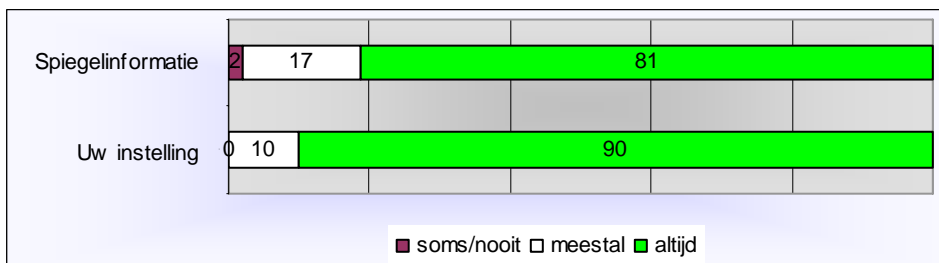
40. Vindt u dat de leiding goed reageert op uw vragen, suggesties of klachten?

Van de 30 respondenten hebben er 15 'niet van toepassing/weet niet' geantwoord.

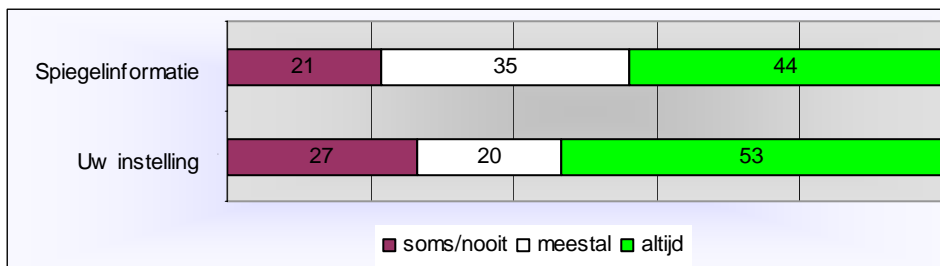


De volgende vragen gaan over de manier waarop de verzorgenden/verpleegkundigen met de bewoner omgaan.

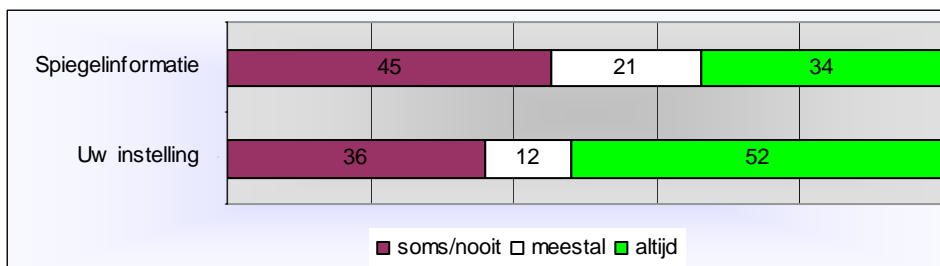
41. Behandelen de zorgverleners u beleefd?



42. Besteden de zorgverleners voldoende tijd aan u?

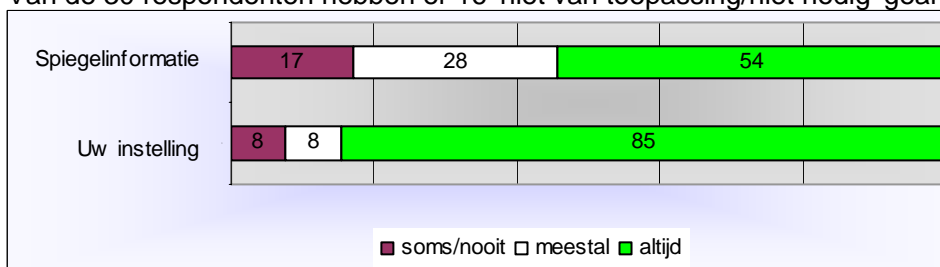


43. Overleggen de zorgverleners met u over wat er moet gebeuren?

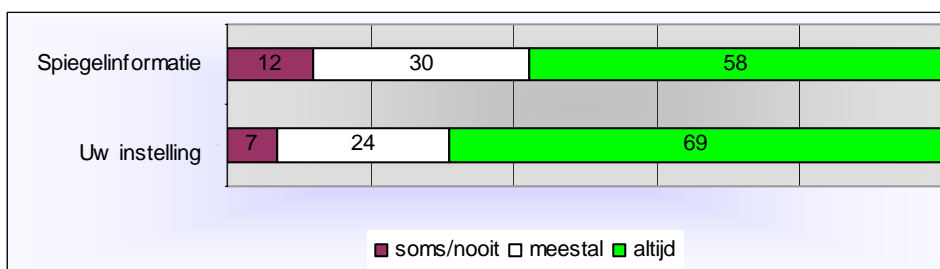


44. Zijn de zorgverleners bereid met u te praten over zaken die naar uw mening niet goed zijn gegaan?

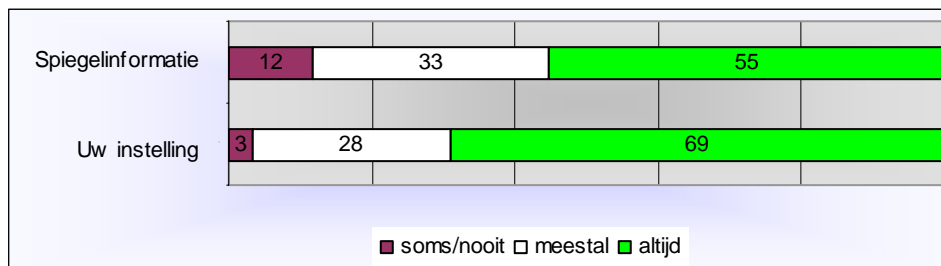
Van de 30 respondenten hebben er 16 'niet van toepassing/niet nodig' geantwoord.



45. Luisteren de zorgverleners aandachtig naar u?



46. Geven de zorgverleners goed antwoord op uw vragen?

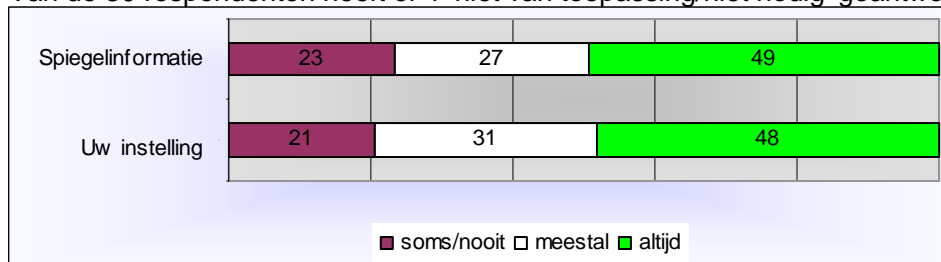


4.6 Geestelijk welbevinden

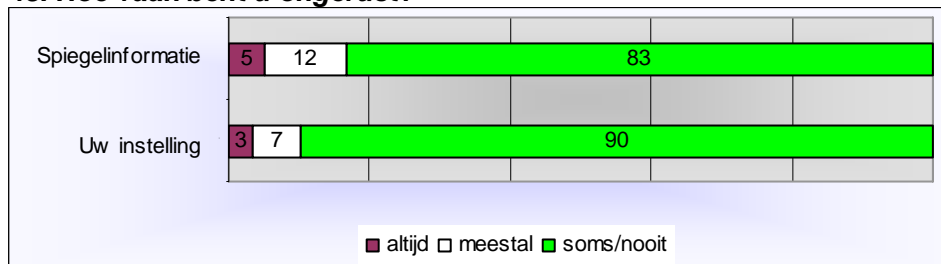
Deze paragraaf gaat over het geestelijk welbevinden van uw bewoners. De vragen gaan onder meer over respect voor en ondersteuning van de zorgverleners voor de eigen identiteit, persoonlijke ontwikkeling en levensvulling van de bewoner.

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

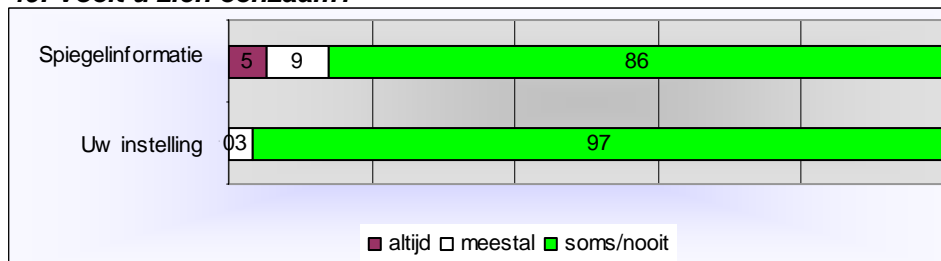
Van de 30 respondenten heeft er 1 'niet van toepassing/niet nodig' geantwoord.



48. Hoe vaak bent u ongerust?

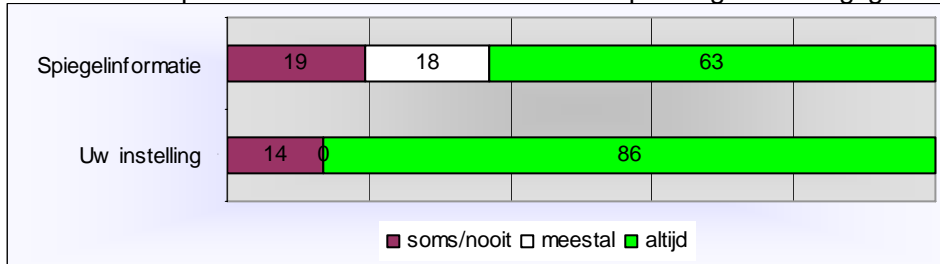


49. Voelt u zich eenzaam?



50. Kunt u bij een geestelijk verzorger in het huis terecht? (bijv. een dominee/pastor, humanistisch raadsman/-vrouw of maatschappelijk werker)

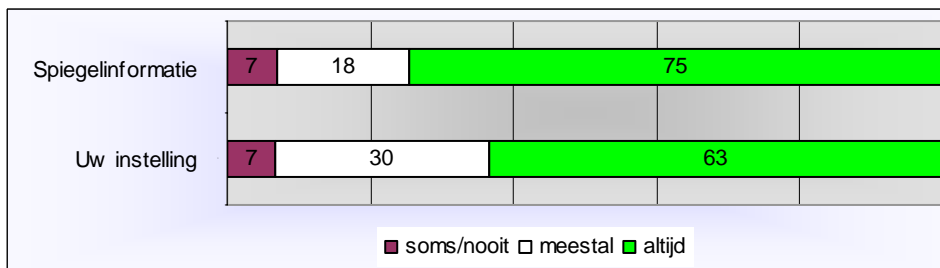
Van de 30 respondenten hebben er 8 'niet van toepassing/niet nodig' geantwoord.



4.7 Woon- en leefomstandigheden

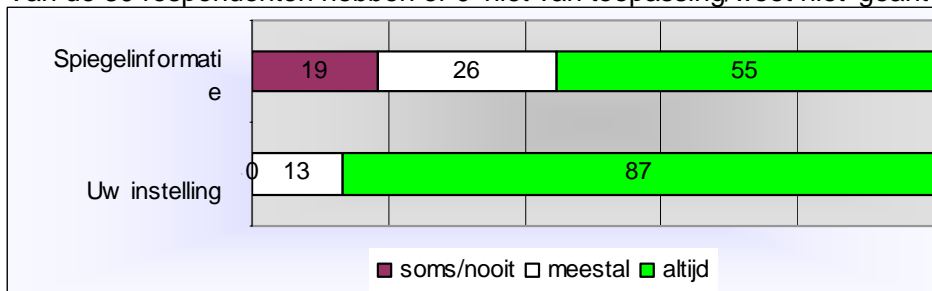
Deze paragraaf beschrijft de resultaten van de vragen die gaan over de ervaringen van bewoners met het wonen in uw verzorgingshuis. Daarbij gaat om vragen als: Voelt de bewoner zich thuis in zijn of haar appartement? Is het ruim genoeg? Is de temperatuur aangenaam? En wordt de ruimte goed schoongemaakt?

51. Is de temperatuur in uw woonruimte aangenaam?

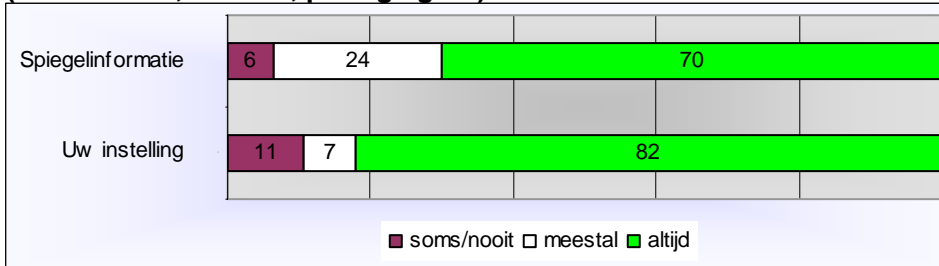


52. Wordt uw woonruimte goed schoon gehouden? (uw woon-/slaapkamer, toilet en douche/badkamer)

Van de 30 respondenten hebben er 0 'niet van toepassing/weet niet' geantwoord.

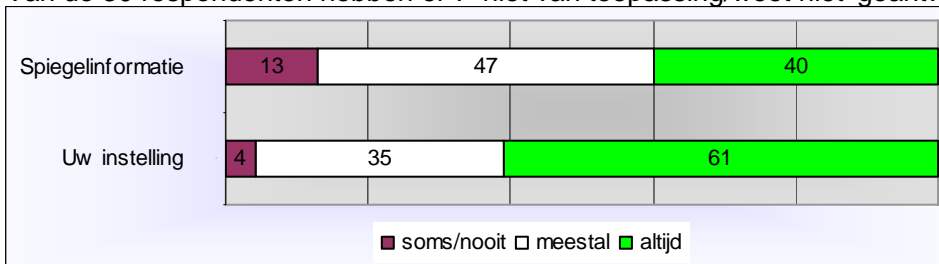


53. Zijn de algemene ruimten zoals huiskamer, gang en hal, prettig om in te verblijven? (comfortabel, schoon, prettige geur)

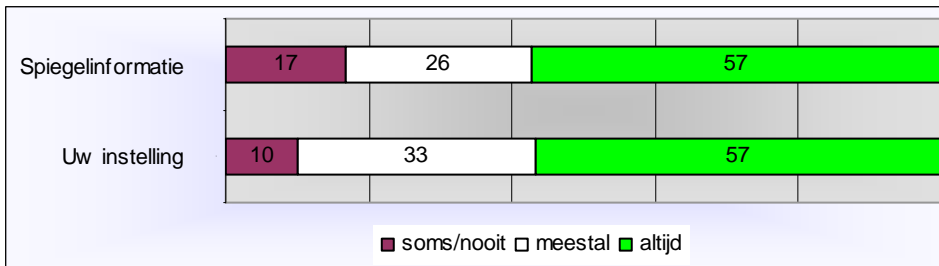


54. Gaan de bewoners prettig met elkaar om?

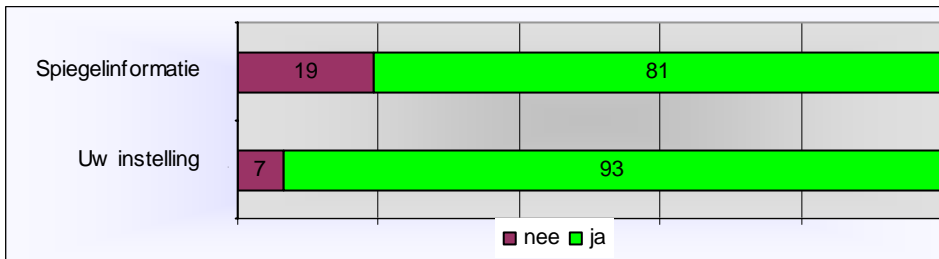
Van de 30 respondenten hebben er 7 'niet van toepassing/weet niet' geantwoord.



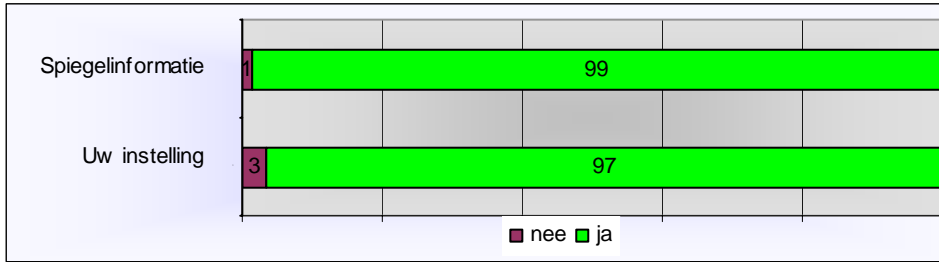
55. Voelt u zich hier thuis?



56. Heeft u voldoende woonruimte?



57. Kunt u zelf bepalen hoe uw kamer of woonruimte is ingericht? (met eigen spullen, enz.) (NB: deze vraag geldt ook bij gedeelde woonruimte)

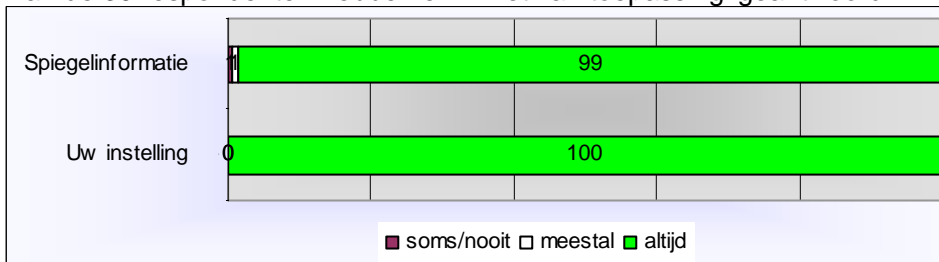


4.8 Privacy en zelfstandigheid

Deze paragraaf bevat de resultaten van de vragen die gaan over de ervaringen van bewoners wat betreft privacy en zelfstandigheid of autonomie in de afgelopen 12 maanden. Het gaat daarbij om vragen als: Kunnen bewoners zich terugtrekken op hun kamer? En lopen medewerkers niet zonder aankondiging het appartement van de bewoner binnen? Daarnaast komt mobiliteit aan de orde: kan de bewoner gaan en staan waar hij/zij wil in huis en daarbuiten?

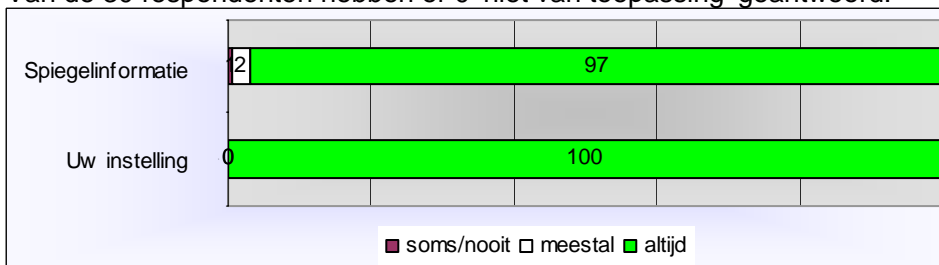
58. Kunt u zich met bezoek op een rustige plek terugtrekken?

Van de 30 respondenten hebben er 2 'niet van toepassing' geantwoord.

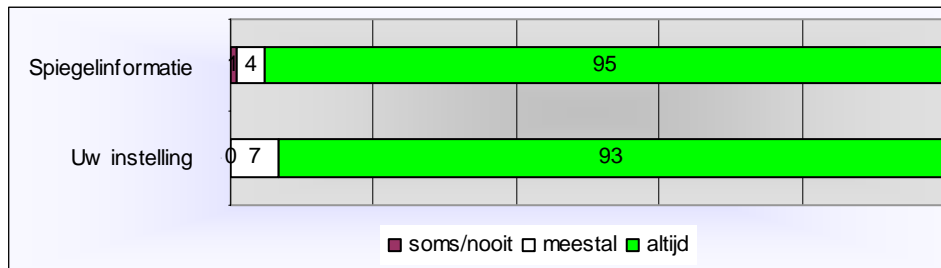


59. Kunt u alleen zijn als u dat wilt?

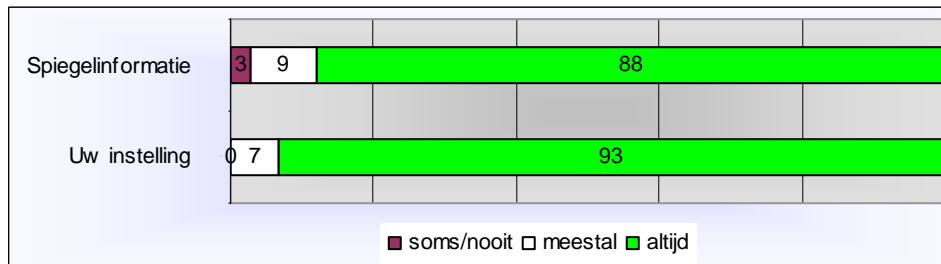
Van de 30 respondenten hebben er 0 'niet van toepassing' geantwoord.



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

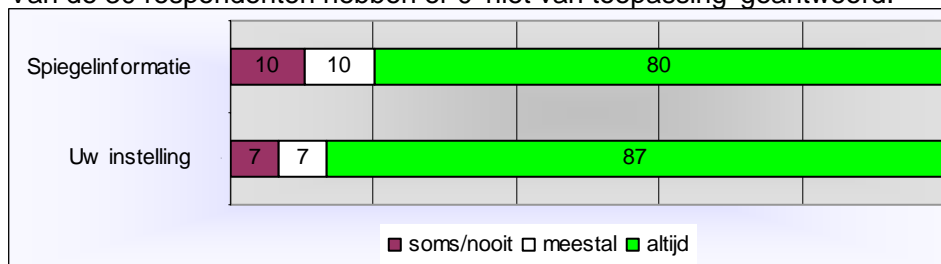


61. Kunt u zelf bepalen hoe uw dag eruit ziet?



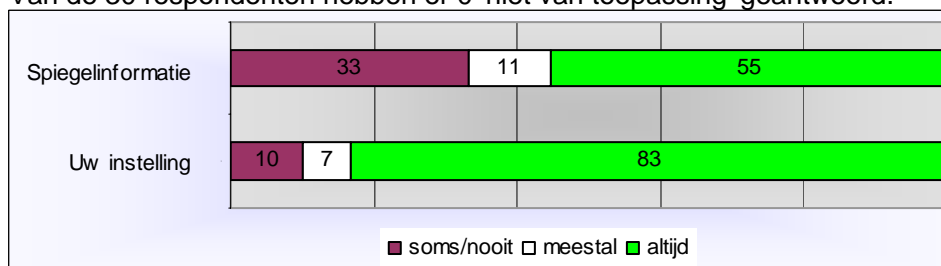
62. Kunt u komen waar u wilt in het verzorgingshuis?

Van de 30 respondenten hebben er 0 'niet van toepassing' geantwoord.



63. Kunt u komen waar u wilt buitenshuis?

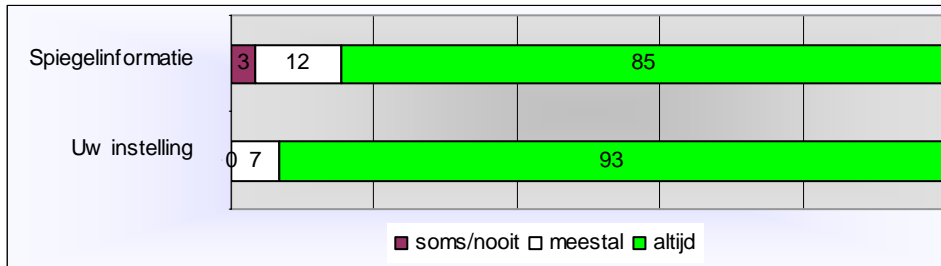
Van de 30 respondenten hebben er 0 'niet van toepassing' geantwoord.



4.9 Veiligheid wonen en verblijf

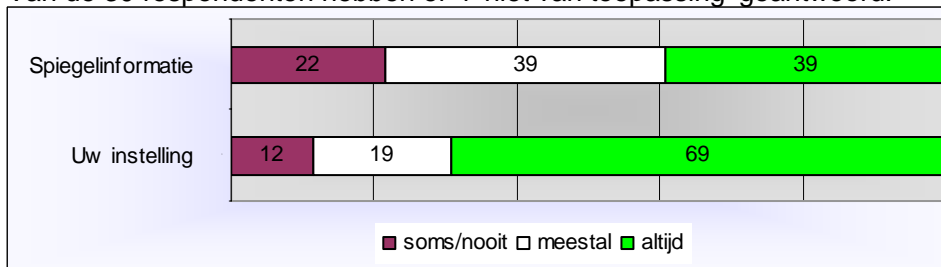
In deze paragraaf zijn de resultaten weergegeven van de vragen die gaan over de ervaringen van bewoners wat betreft de veiligheid in het verzorgingshuis. Dat heeft betrekking op bijvoorbeeld inbraakbeveiliging, maar ook het interne alarmsysteem bij brand.

64. Voelt u zich veilig in huis?

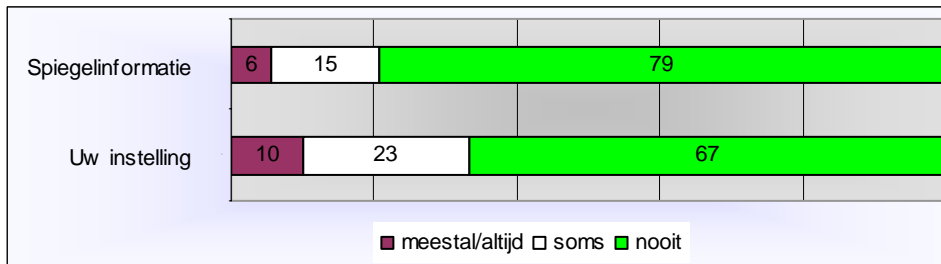


65. Reageert een medewerker binnen vijf minuten als u belt?

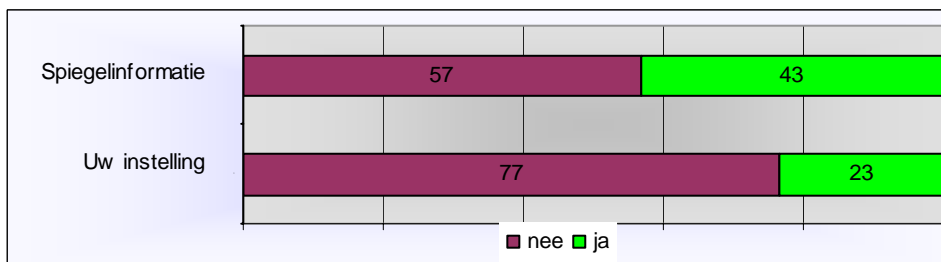
Van de 30 respondenten hebben er 4 'niet van toepassing' geantwoord.



66. Maakt u zich zorgen over diefstal?



67. Is u uitgelegd wat u bij brand moet doen?

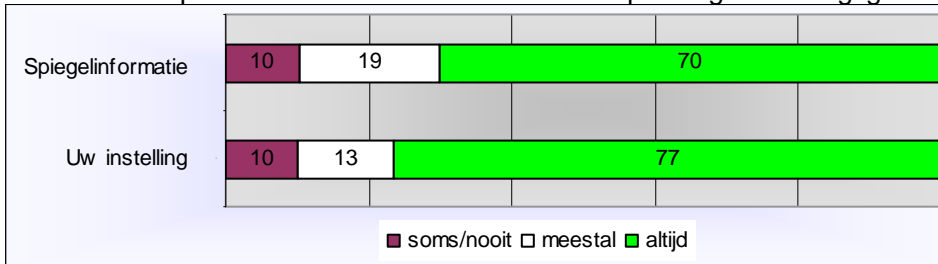


4.10 Participatie en dagstructurering

Deze paragraaf beschrijft de ervaringen van bewoners rond mogelijkheden voor dagbesteding en activiteiten in de afgelopen 12 maanden. Het gaat erom dat de bewoner voldoende (aan-trekkelijke) mogelijkheden heeft voor dagbesteding waarmee hij/zij invulling kan geven aan persoonlijke interesses/hobby's, een sociaal leven en contact kan houden met de samenle-ving.

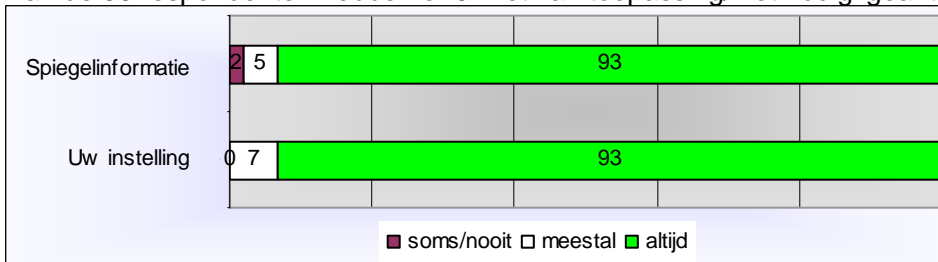
68. Heeft u genoeg mogelijkheden voor activiteiten en dagelijkse bezigheden?

Van de 30 respondenten hebben er 0 'niet van toepassing/niet nodig' geantwoord.



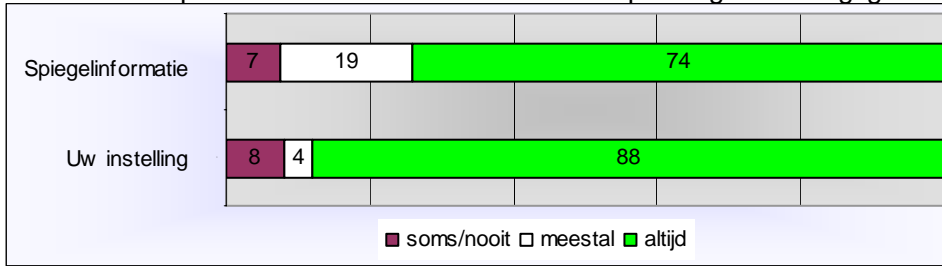
69. Wordt u goed op de hoogte gehouden van de activiteiten in huis?

Van de 30 respondenten hebben er 0 'niet van toepassing/niet nodig' geantwoord.



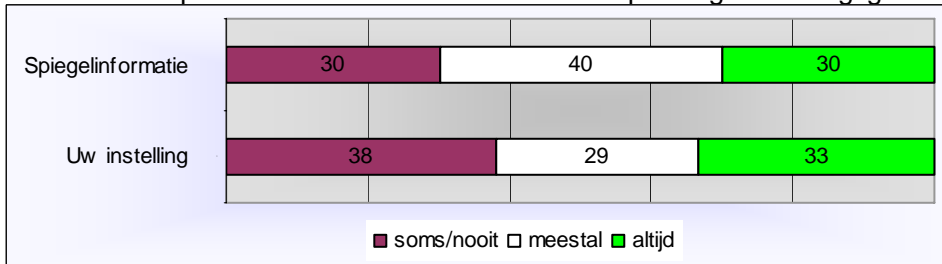
70. Organiseert het huis genoeg activiteiten?

Van de 30 respondenten hebben er 5 'niet van toepassing/niet nodig' geantwoord.



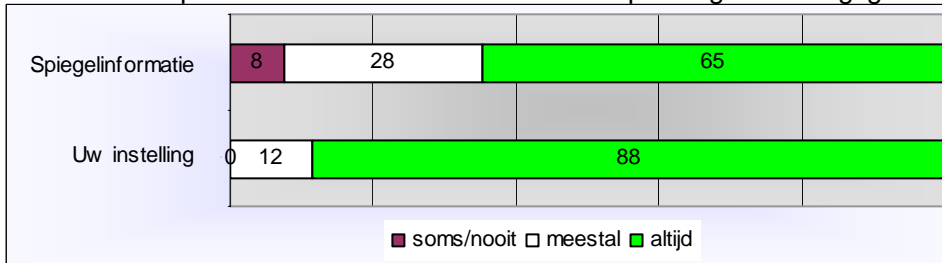
71. Vindt u de activiteiten die georganiseerd leuk?

Van de 30 respondenten hebben er 9 'niet van toepassing/niet nodig' geantwoord.



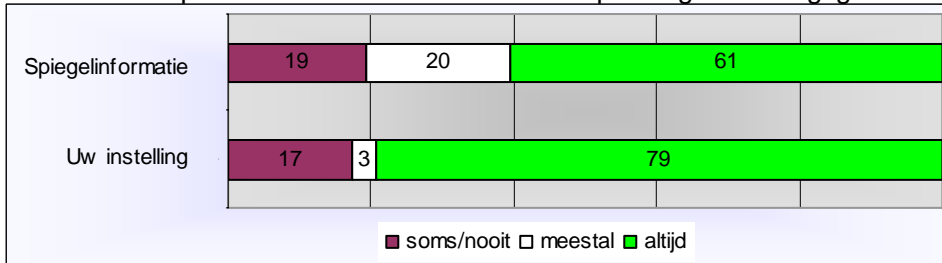
72. Heeft u genoeg mogelijkheden voor contact met anderen (medebewoners, buurtgenoten, enz.)?

Van de 30 respondenten hebben er 4 'niet van toepassing/niet nodig' geantwoord.



73. Is er hulp van verzorgenden, vrijwilligers of naasten als u ergens naar toe wilt? (naar buiten, bezoek aan anderen, uitstapjes, activiteiten enz.)

Van de 30 respondenten heeft er 1 'niet van toepassing/niet nodig' geantwoord.

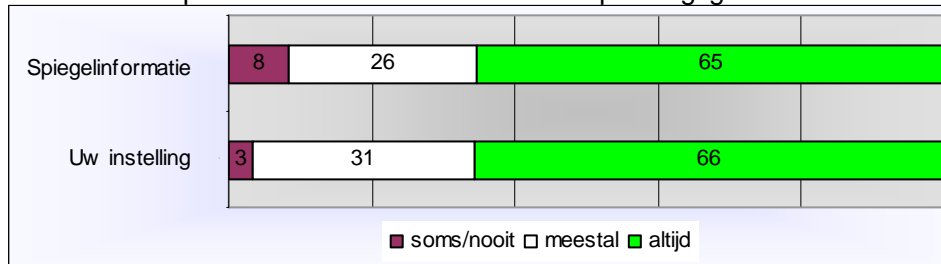


4.11 Maaltijden

In deze paragraaf leest u de resultaten van de vragen die gaan over de ervaringen van bewoners met de maaltijden in de afgelopen 12 maanden. Maaltijden zijn voor de meeste bewoners een belangrijk moment op de dag waar zij naar uitkijken. Het gaat daarbij niet alleen om de smaak en presentatie van de maaltijden. De beleving wordt ook bepaald door de sfeer van de eetzaal/huiskamer en de contacten met andere bewoners en medewerkers.

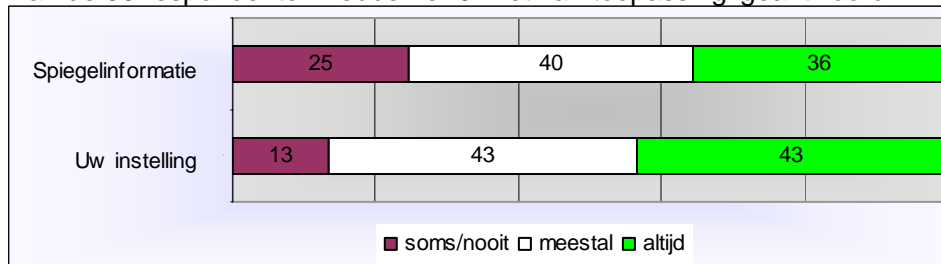
74. Zien de warme maaltijden er verzorgd uit?

Van de 30 respondenten heeft er 1 'niet van toepassing' geantwoord.



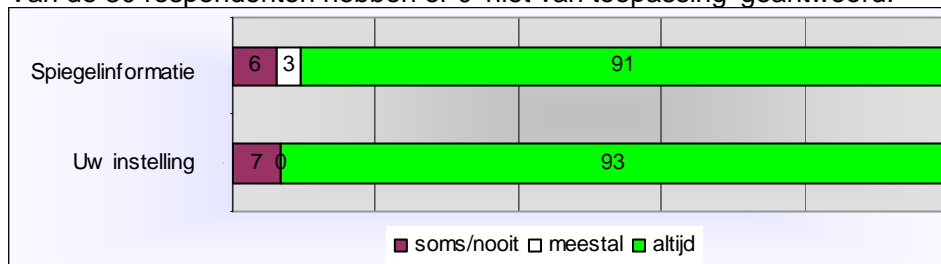
75. Zijn de maaltijden lekker?

Van de 30 respondenten hebben er 0 'niet van toepassing' geantwoord.

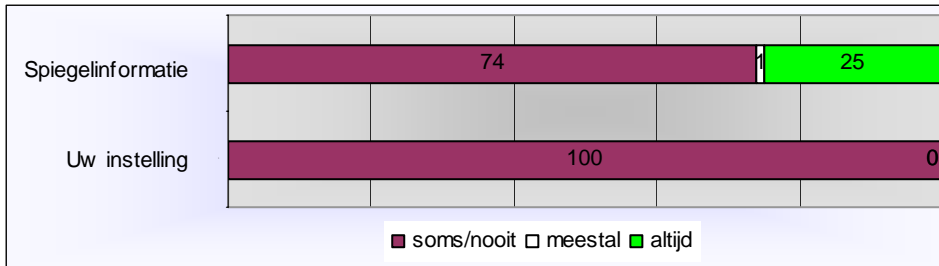


76. Kunt u kiezen wat u eet?

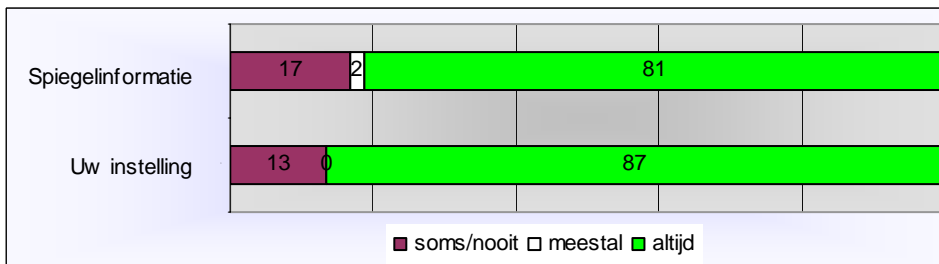
Van de 30 respondenten hebben er 0 'niet van toepassing' geantwoord.



77. Kunt u kiezen wanneer u de warme maaltijd eet ('s middags of 's avonds)?

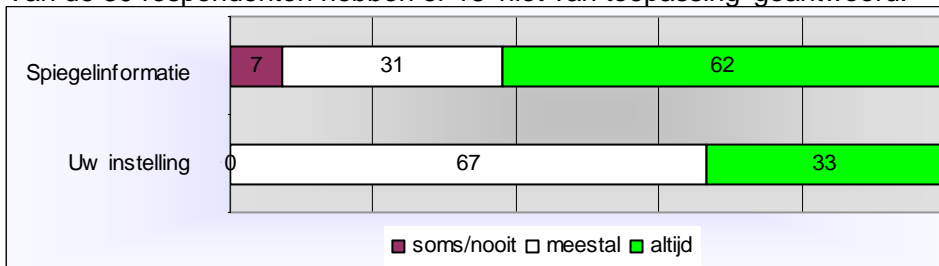


78. Kunt u kiezen waar u eet (in de eetzaal/huiskamer of uw eigen kamer/appartement)?



79. Is de sfeer tijdens de maaltijden goed?

Van de 30 respondenten hebben er 13 'niet van toepassing' geantwoord.



4.12 Rapportcijfer

Uw bewoners hebben uw verzorgingshuis en de medewerkers beoordeeld door middel van een rapportcijfer. De cijfers lopen van 0 tot en met 10. Vraag 80 gaat over de beoordeling van het verzorgingshuis en vraag 81 gaat over de beoordeling van de verzorgenden en verpleegkundigen.

Vraag	Uw instelling	Spiegelinformatie
80. Welk cijfer geeft u het verzorgingshuis. Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: heel erg goed.	8,0	7,8
81. Welk cijfer geeft u de verzorgenden en verpleegkundigen. Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: heel erg goed.	8,4	8,1

5. Opvallende zaken en mogelijke verbeterpunten

In dit hoofdstuk beschrijven wij opvallende zaken en geven wij mogelijke verbeterpunten aan. Deze bevindingen kunnen als input dienen voor verbeteringsvoorstellen om de kwaliteit van zorg en dienstverlening binnen uw instelling te verhogen. Dit onderdeel is echter geen onderdeel van de CQ-richtlijnen, zoals opgesteld door Centrum Klantervaring Zorg en valt derhalve niet onder het CQ-accreditaat.

Het gemiddelde oordeel over De Molenhof is een 8,0. Het gemiddelde oordeel van de spiegelinformatie is een 7,8. De verzorgenden en verpleegkundigen van De Molenhof kregen een gemiddeld oordeel van 8,4. Het gemiddelde oordeel over de verzorgenden en verpleegkundigen van de spiegelinformatie is een 8,1.

Significante verschillen met vergelijkbare verzorgingshuizen

De sterrentabel (paragraaf 2.2) laat zien dat De Molenhof op vijf indicatoren een significant positieve score heeft behaald ten opzichte van de spiegelgroep. Dit betreft de indicatoren 'bejegening', 'wooncomfort', 'sfeer', 'zelfstandigheid en autonomie' en 'veiligheid woonomgeving'. Bij de overige indicatoren zijn geen significant afwijkende scores vastgesteld. Dit houdt in dat de uitkomsten gemiddeld overeenkomen met de score van andere verzorgingshuizen. Hieronder worden de meest opvallende punten uit de genoemde indicatoren beschreven.

2.1 Bejegening +

Omtrent deze indicator is opvallend dat alle bewoners aangeven dat zij door de zorgverleners meestal of altijd beleefd behandeld worden (vraag 41). Ook 93% van de bewoners dat medewerkers (meestal) bereid zijn te praten over zaken die volgens de bewoners niet goed zijn gegaan (vraag 44). Daarnaast luisteren de zorgverleners meestal of altijd aandachtig en geven zij goed antwoord op vragen (vraag 45 en 46).

5.1 Wooncomfort +

Alleen vraag 52 wordt in de indicatorenset van Verantwoorde Zorg gebruikt om deze indicator te vertegenwoordigen. Volgens 87% wordt de woonruimte altijd goed schoongehouden; 13% antwoordt met 'meestal' (vraag 52). 63% van de geïnterviewden ervaart de temperatuur altijd als aangenaam (vraag 51).

5.2 Sfeer +

94% van de bewoners van De Molenhof vindt het meestal of altijd aangenaam om in de algemene ruimten, zoals huiskamer, gang en hal, te verblijven (vraag 53). Daarnaast gaan bewoners meestal tot altijd prettig met elkaar om, is de mening van nagenoeg alle (96%) respondenten (vraag 54). Dit lijkt in overeenstemming met het antwoord op vraag 79: 67% van de bewoners ervaart meestal een goede sfeer tijdens de maaltijden; 33% vindt de sfeer 'altijd' goed. Daarnaast geven alle geïnterviewden aan dat De Molenhof (meestal) voldoende mogelijkheden biedt voor contact met anderen (vraag 72).

6.2 Zelfstandigheid en autonomie +

De onderliggende vragen van deze indicator gaan over de mate waarin de bewoners zelfstandigheid ervaren. Alle bewoners kunnen naar hun zeggen zelf bepalen hoe de dag eruit ziet (vraag 61). 94% van de bewoners geeft aan binnen het verzorgingshuis (meestal) overal te kunnen komen waar men wil (vraag 62). Ook buitenshuis komen is voor 90% van de ondervraagden (meestal) mogelijk (vraag 63). Tot slot antwoorden alle bewoners (meestal) te kunnen opstaan en naar bed te gaan wanneer men dat wil (vraag 12).

8.1 Veiligheid woonomgeving +

Alleen vraag 64 wordt in de indicatorenset van Verantwoorde Zorg gebruikt om deze indicator te vertegenwoordigen. Vraag 64 gaat over de veiligheid die bewoners ervaren. Alle geïnterviewde bewoners van De Molenhof geven aan zich (meestal) veilig te voelen in huis (vraag 64). Ook maakt men zich over het algemeen nauwelijks tot geen zorgen over diefstal, 10% doet dit echter wel (vraag 66). Hoewel de indicator positief scoort verdient het volgende punt meer aandacht: maar liefst 77% van de bewoners geeft aan dat hen niet is uitgelegd wat zij moeten doen bij brand (vraag 67).

Overige punten

Hoewel niet op alle indicatoren significant afwijkende scores zijn behaald, geeft nadere beschouwing van de onderliggende vragen per indicator inzicht in mogelijke verbeterpunten. Hieronder worden de overige meest opvallende punten uit hoofdstuk 4 genoemd. Hierbij is als grens gesteld dat 30% of meer bewoners een negatief antwoord heeft gegeven op de onderliggende vraag.

1.1 Zorgplan en evaluatie

- Heeft u schriftelijke afspraken met het verpleeg-/ verzorgingshuis over de zorg die u krijgt (vraag 27)? 37% van de bewoners geeft aan dat er geen schriftelijke afspraken zijn (volgens 26% wel mondeling)
- Heeft u in de afgelopen 12 maanden een gesprek gehad met iemand van het verpleeg-/ verzorgingshuis over hoe de zorg u bevalt (vraag 31)? De helft van de bewoners geeft aan geen evaluatiegesprek te hebben gehad in het afgelopen jaar.
- Heeft u een vaste contactpersoon (zorgverlener/leidinggevende) als aanspreekpunt in het huis (vraag 38)? 67% van de bewoners geeft aan geen vaste contactpersoon te hebben.

1.2 Inspraak en overleg

- Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp u krijgt (vraag 29)? 38% van de bewoners geeft aan soms/nooit mee te kunnen beslissen over de verzorging of behandeling.
- Kunt u meebeslissen over wanneer u zorg of hulp krijgt (vraag 30)? 46% geeft aan soms/nooit mee te kunnen beslissen over de tijdstippen en dagen waarop men zorg krijgt.
- Overleggen de zorgverleners met u over wat er moet gebeuren (vraag 43)? 36% van de bewoners geeft aan dat zorgverleners soms/nooit met hen overleggen.

2.2 Informatie

- Geeft de zorginstelling u genoeg informatie over uw rechten (vraag 33)? 35% geeft aan onvoldoende informatie te hebben gehad over hun rechten.
- Geeft de zorginstelling u genoeg informatie over wat er van u wordt verwacht? (vraag 34)? 37% geeft aan onvoldoende informatie te hebben ontvangen.
- Heeft de zorginstelling u genoeg informatie gegeven over haar beleid bij beslissingen over de zorg rond het levenseinde (vraag 35)? 72% van de bewoners geeft aan onvoldoende informatie te hebben ontvangen over dit onderwerp.
- Heeft u genoeg informatie gekregen over de cliëntenraad? (vraag 36)? 57% geeft aan onvoldoende informatie te hebben ontvangen over de cliëntenraad.

3.2 Maaltijden

- Kunt u kiezen wanneer u de warme maaltijd eet ('s middags of 's avonds) (vraag 77)? Géén van de bewoners geeft aan te kunnen kiezen wanneer de warme maaltijd wordt genuttigd.

4.12 Professionaliteit en veiligheid

- Krijgt u goede informatie over medicijnen als u een middel krijgt dat u nog niet eerder heeft gebruikt (vraag 26)? 60% geeft aan meestal geen goede informatie te krijgen over nieuwe medicijnen.

6.1 Participatie en dagbesteding

- Vindt u de activiteiten die georganiseerd worden leuk? (vraag 71)? 38% geeft aan dat de activiteiten soms/nooit bevallen.

9.1 Beschikbaarheid personeel

- Wordt u op tijd geholpen als u naar het toilet moet (vraag 14)? 50% van enkele bewoners die hulp nodig hebben bij de toiletgang geeft aan soms/nooit tijdig te worden geholpen.

Tot slot

Nadere bestudering van de onderliggende vragen in hoofdstuk 4 kan u meer inzicht geven in mogelijke verbeterpunten. De spiegelinformatie 4 biedt u de mogelijkheid om uw eigen resultaten in perspectief te plaatsen. Wij willen echter benadrukken dat het gemiddelde geen norm is voor voldoende kwaliteit en tevredenheid van de cliënten. Zorgcombinatie Zwolle en De Molenhof in het bijzonder dient zelf vast te stellen wat deze normen zijn.

Bijlage 1 Vragenlijst

CODE



CQ-index

Ervaringen met de zorg in een verpleeg- of verzorgingshuis

vragenlijst voor interviews met bewoners

**maart 2009
(versie 2.1)**

Deze vragenlijst is gebaseerd op 1) het Toetsingskader voor verantwoorde zorg in verpleeg- en verzorgingshuizen, 2) de vragenlijst van Stichting Cliënt en Kwaliteit, 3) de vragenlijsten 'Kwaliteit van de thuiszorg' en 'Zicht op eigen leven' (ontwikkeld door het NIVEL), en 4) de CAHPS® Nursing Home survey.

Bewonersraadpleging Verpleeg- en Verzorgingshuizen 2009

Toelichting op de vragenlijst

Deze vragenlijst is bedoeld voor interviews met bewoners van verpleeg- of verzorgingshuizen. Afname van de interviews geschiedt door getrainde interviewers. De vragenlijst richt zich op de **ervaringen** van bewoners met de zorg van het verpleeg-/verzorgingshuis in de afgelopen 12 maanden. Daarbij gaat het over diverse onderwerpen en kwaliteitsaspecten die aan de orde komen in het Toetsingskader voor verantwoorde zorg in verpleeg- en verzorgingshuizen. De vragenlijst begint met een aantal vragen over de bewoner zelf.

Instructie voor de interviewer (zie ook de *Algemene instructie voor interviewers*)

Gebruik bij de interviews antwoordkaartjes, ter ondersteuning bij de beantwoording van de vragen, met een afzonderlijk kaartje voor elke soort van antwoordcategorieën:

<i>ja</i> <input type="checkbox"/>	<i>nee</i> <input type="checkbox"/>
---------------------------------------	--

<i>altijd</i> <input type="checkbox"/>	<i>meestal</i> <input type="checkbox"/>	<i>soms</i> <input type="checkbox"/>	<i>nooit</i> <input type="checkbox"/>
---	--	---	--

<i>altijd</i> <input type="checkbox"/>	<i>meestal</i> <input type="checkbox"/>	<i>soms</i> <input type="checkbox"/>	<i>nooit</i> <input type="checkbox"/>	<i>n.v.t./niet nodig</i> <input type="checkbox"/>
---	--	---	--	--

<i>uitstekend</i> <input type="checkbox"/>	<i>zeer goed</i> <input type="checkbox"/>	<i>goed</i> <input type="checkbox"/>	<i>matig</i> <input type="checkbox"/>	<i>slecht</i> <input type="checkbox"/>
---	--	---	--	---

0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	10 <input type="checkbox"/>
-------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	--------------------------------

De antwoordmogelijkheid **niet van toepassing** (n.v.t.) geldt als een bewoner een situatie **niet** heeft **meegemaakt** en hier dus niet over kan oordelen, of als de bewoner bepaalde zorg **niet nodig** heeft of **niet wil** ontvangen. Als de bewoner een antwoord echt **niet weet**, en de vraag wel van toepassing is, kan het antwoord 'weet niet' worden aangekruist of kan de vraag worden **overgeslagen**.

Vragen voor de interviewer

Code interviewer:

Datum interview: / / 20

Interviewduur: minuten

Als het interview voortijdig is beëindigd: wat is (vermoedelijk) de belangrijkste reden?

- cognitieve beperkingen (vragen zijn te moeilijk, worden niet begrepen)
- geheugenprobleem, gedesoriënteerd of in de war (dementie)
- lichamelijke beperkingen (spreken en bewegen zijn zeer moeilijk)
- concentratieprobleem
- vermoeidheid
- cliënt wil toch niet meewerken
- anders, namelijk

Over uzelf

1 Hoe lang zit u nu in dit huis?

- minder dan een half jaar
- 6 maanden tot minder dan een jaar
- 1 tot 2 jaar
- 2 tot 5 jaar
- meer dan 5 jaar

2 Waarom zit u in dit huis? *(meerdere antwoorden mogelijk)*

- omdat u niet meer zelfstandig kunt wonen
- vanwege lichamelijke beperkingen of handicap(s)
- vanwege chronische ziekte(n)
- na een ziekenhuisopname of operatie
- na een ongeval
- voor herstel of revalidatie
- vanwege zintuiglijke handicap(s) (bijv. slechthorendheid, slechtzienheid)
- vanwege verstandelijke beperkingen of handicap(s)
- vanwege psychosociale problemen (bijv. vereenzaming, depressie, angst)
- vanwege een terminale fase van een ziekte of aandoening
- wegens opname van partner in het verpleeg- of verzorgingshuis
- anders

3 Geslacht

- vrouw
- man

4 Wat is uw leeftijd? jaar

5 Wat is uw hoogst voltooide opleiding? (afgerond met een diploma of voldoende getuigschrift)

- geen opleiding (lager onderwijs: niet afgemaakt)
- lager onderwijs (basisschool, speciaal basisonderwijs)
- lager of voorbereidend beroepsonderwijs (zoals LTS, LEAO, LHNO, VMBO)
- middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (zoals MAVO, (M)ULO, MBO-kort, VMBO-t)
- middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs (zoals MBO-lang, MTS, MEAO, BOL, BBL, INAS)
- hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs (zoals HAVO, VWO, Atheneum, Gymnasium, HBS, MMS)
- hoger beroepsonderwijs (zoals HBO, HTS, HEAO, HBO-V, kandidaats wetenschappelijk onderwijs)
- wetenschappelijk onderwijs (universiteit)
- anders, namelijk

6 Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?

- uitstekend
- zeer goed
- goed
- matig
- slecht

7 Wat is het geboorteland van uzelf?

- Nederland
- Indonesië/voormalig Nederlands-Indië
- Suriname
- Marokko
- Turkije
- Duitsland
- Nederlandse Antillen
- Aruba
- Anders, namelijk: (a.u.b. in blokletters)

8 Wat is het geboorteland van uw vader?

- Nederland
- Indonesië/voormalig Nederlands-Indië
- Suriname
- Marokko
- Turkije
- Duitsland
- Nederlandse Antillen
- Aruba
- Anders, namelijk: (a.u.b. in blokletters)

9 Wat is het geboorteland van uw moeder?

- Nederland
- Indonesië/voormalig Nederlands-Indië
- Suriname
- Marokko
- Turkije
- Duitsland
- Nederlandse Antillen
- Aruba
- Anders, namelijk: (a.u.b. in blokletters)

Lichamelijk welbevinden**(Thema 3 van het toetsingskader V&V)**

De volgende vragen gaan over **de zorg voor u** 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.

- | | <i>altijd</i> | <i>meestal</i> | <i>soms</i> | <i>nooit</i> | <i>n.v.t./
niet nodig</i> |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------|
| 10 Gebeurt uw verzorging wanneer u dat wilt? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11 Gebeurt uw verzorging op de manier zoals u dat wilt? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12 Kunt u opstaan en naar bed gaan wanneer u dat wilt? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 13 Heeft u hulp nodig als u naar het toilet moet?
<input type="checkbox"/> ja
<input type="checkbox"/> nee → Indien nee: <u>ga naar vraag 16</u> | | | | | |
| | <i>altijd</i> | <i>meestal</i> | <i>soms</i> | <i>nooit</i> | |
| 14 Wordt u op tijd geholpen als u naar het toilet moet? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 15 Heeft u voldoende privacy als u naar het toilet gaat? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 16 Gebruikt u incontinentiemateriaal?
<input type="checkbox"/> ja
<input type="checkbox"/> nee → Indien nee: <u>ga naar vraag 18</u> | | | | | |
| | <i>altijd</i> | <i>meestal</i> | <i>soms</i> | <i>nooit</i> | <i>n.v.t./
niet nodig</i> |
| 17 Wordt incontinentiemateriaal op tijd verschoond? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Deskundigheid zorgverleners**(Thema 9 van het toetsingskader V&V)**

De volgende vragen gaan over de **deskundigheid** en **beschikbaarheid** van zorgverleners in dit huis in de afgelopen 12 maanden. Het gaat hierbij om de verzorgenden, verpleegkundigen, arts, fysiotherapeut enz.

- | | <i>altijd</i> | <i>meestal</i> | <i>soms</i> | <i>nooit</i> | <i>n.v.t./
weet niet</i> |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|------------------------------|
| 18 Werken de zorgverleners vakkundig? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

	<i>altijd</i>	<i>meestal</i>	<i>soms</i>	<i>nooit</i>	<i>n.v.t./ weet niet</i>
19 Worden verpleegkundige handelingen goed verricht? (bijv. injecteren, wonden/stoma verzorgen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20 Stemmen de verschillende zorgverleners uw verzorging en behandeling goed op elkaar af?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21 Is er genoeg personeel in huis?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Zorginhoudelijke veiligheid (Thema 4 van het toetsingskader V&V)

	<i>altijd</i>	<i>meestal</i>	<i>soms</i>	<i>nooit</i>	<i>n.v.t./ weet niet</i>
22 Zijn uw zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23 Houden de verzorgenden en verpleegkundigen rekening met wat u zelf wel en niet kunt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24 Nemen de zorgverleners uw gezondheidsklachten serieus? (de verzorgenden, verpleegkundigen, arts, fysiotherapeut, enz.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25 Krijgt u snel hulp bij pijn of ziekte?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26 Krijgt u goede informatie over medicijnen als u een middel krijgt dat u nog niet eerder heeft gebruikt? (over de naam, werking en eventuele bijwerkingen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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 uw opname of in de afgelopen 12 maanden.

- 27 Heeft u schriftelijke afspraken met het verpleeg-/ verzorgingshuis over de zorg die u krijgt? (over welke zorg en activiteiten, hoe vaak, op welke dagen/tijden, enz.)
- ja
 - nee, alleen mondelinge afspraken
 - nee, geen afspraken → Indien geen afspraken: ga naar vraag 29
 - weet niet → *Indien weet niet: ga naar vraag 29*

- | | <i>altijd</i> | <i>meestal</i> | <i>soms</i> | <i>nooit</i> | <i>n.v.t./
niet nodig</i> |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------|
| 28 Komt het verpleeg-/verzorgingshuis de afspraken over uw verzorging en behandeling goed na? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 29 Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp u krijgt? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 30 Kunt u meebeslissen over wanneer u zorg of hulp krijgt? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 31 Heeft u in de afgelopen 12 maanden een gesprek gehad met iemand van het verpleeg-/verzorgingshuis over hoe de zorg u bevalt? | | | | | |
| <input type="checkbox"/> ja, minstens 2 gesprekken in het afgelopen jaar | | | | | |
| <input type="checkbox"/> ja, 1 gesprek in het afgelopen jaar | | | | | |
| <input type="checkbox"/> nee, geen gesprek gehad in het afgelopen jaar | | | | | |
| <input type="checkbox"/> niet van toepassing (bewoner verblijft minder dan een jaar in dit huis) | | | | | |
| <input type="checkbox"/> weet niet | | | | | |

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 u van de zorginstelling heeft ontvangen, bij opname of in de afgelopen 12 maanden.

- | | <i>ja</i> | <i>nee</i> | <i>weet niet</i> |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 32 Geeft de zorginstelling u genoeg informatie over wat zij voor u kan doen? (over de mogelijkheden van het wonen, de zorg, de activiteiten, enz.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 33 Geeft de zorginstelling u genoeg informatie over uw rechten? (bijv. uw recht om mee te beslissen over de zorg en behandelingen, en uw recht om te klagen) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 34 Geeft de zorginstelling u genoeg informatie over wat er van u wordt verwacht? (over huisregels, uw kosten/ eigen bijdragen, enz.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 35 Heeft de zorginstelling u genoeg informatie gegeven over haar beleid bij beslissingen over de zorg rond het levenseinde? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 36 Heeft u genoeg informatie gekregen over de cliëntenraad? (over wat de cliëntenraad doet, hun bereikbaarheid, enz.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 37 Weet u bij wie u met uw vragen, problemen of klachten terecht kunt in het verpleeg-/verzorgingshuis? | | | |
| <input type="checkbox"/> ja | | | |
| <input type="checkbox"/> nee | | | |

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

- ja
 nee

	<i>altijd</i>	<i>meestal</i>	<i>soms</i>	<i>nooit</i>	<i>n.v.t./ weet niet</i>
39 Staat het verpleeg-/verzorgingshuis open voor uw wensen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40 Vindt u dat de leiding goed reageert op uw vragen, suggesties of klachten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

De volgende vragen gaan over de manier waarop **verzorgenden/verpleegkundigen** met u omgaan.

	<i>altijd</i>	<i>meestal</i>	<i>soms</i>	<i>nooit</i>	<i>n.v.t./ niet nodig</i>
41 Behandelen de zorgverleners u beleefd?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
42 Besteden de zorgverleners voldoende tijd aan u?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
43 Overleggen de zorgverleners met u over wat er moet gebeuren?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
44 Zijn de zorgverleners bereid met u te praten over zaken die naar uw mening niet goed zijn gegaan?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
45 Luisteren zorgverleners aandachtig naar u?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
46 Geven de zorgverleners goed antwoord op uw vragen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Geestelijk welbevinden

(Thema 7 van het toetsingskader V&V)

De volgende vragen gaan over **hoe u zich voelt** en over de **ondersteuning** die u in de afgelopen 12 maanden ontving.

	<i>altijd</i>	<i>meestal</i>	<i>soms</i>	<i>nooit</i>	<i>n.v.t./ niet nodig</i>
47 Hebben de verzorgenden en verpleegkundigen voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
48 Hoe vaak bent u ongerust?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
49 Voelt u zich eenzaam?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
50 Kunt u bij een geestelijk verzorger in het huis terecht? (bijv. een dominee/pastor, humanistisch raadsman/-vrouw of maatschappelijk werker)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Woon- en leefomstandigheden**(Thema 5 van het toetsingskader V&V)**

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

	<i>altijd</i>	<i>meestal</i>	<i>soms</i>	<i>nooit</i>	<i>n.v.t./ weet niet</i>
51 Is de temperatuur in uw woonruimte aangenaam?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
52 Wordt uw woonruimte goed schoongehouden? (uw woon-/ slaapkamer, toilet en douche- /badkamer)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
53 Zijn de algemene ruimten zoals huiskamer, gang en hal, prettig om in te verblijven? (comfortabel, schoon, prettige geur)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
54 Gaan de bewoners prettig met elkaar om?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
55 Voelt u zich hier thuis?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
56 Heeft u voldoende woonruimte?					
<input type="checkbox"/> ja					
<input type="checkbox"/> nee					
57 Kunt u zelf bepalen hoe uw kamer of woonruimte is ingericht? (met eigen spullen, enz.) (NB: deze vraag geldt ook bij gedeelde woonruimte)					
<input type="checkbox"/> ja					
<input type="checkbox"/> nee					

Privacy en zelfstandigheid**(Thema 5 van het toetsingskader V&V)**

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

	<i>altijd</i>	<i>meestal</i>	<i>soms</i>	<i>nooit</i>	<i>n.v.t.</i>
58 Kunt u zich met bezoek op een rustige plek terug trekken?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
59 Kunt u alleen zijn als u dat wilt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
60 Laten de verzorgenden en medewerkers u met rust als u dat wilt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
61 Kunt u zelf bepalen hoe uw dag eruit ziet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
62 Kunt u komen waar u wilt in het verpleeg-/ verzor- gingshuis?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
63 Kunt u komen waar u wilt buitenshuis?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Veiligheid wonen en verblijf**(Thema 8 van het toetsingskader V&V)**

De volgende vragen gaan over uw **veiligheid** in dit verpleeg-/verzorgingshuis.

	<i>altijd</i>	<i>meestal</i>	<i>soms</i>	<i>nooit</i>	<i>n.v.t.</i>
64 Voelt u zich veilig in huis?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
65 Reageert een medewerker binnen vijf minuten als u belt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
66 Maakt u zich zorgen over diefstal?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
67 Is u uitgelegd wat u bij brand moet doen?					
<input type="checkbox"/> ja					
<input type="checkbox"/> nee					

Participatie en dagstructurering**(Thema 6 van het toetsingskader V&V)**

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

	<i>altijd</i>	<i>meestal</i>	<i>soms</i>	<i>nooit</i>	<i>n.v.t./ niet nodig</i>
68 Heeft u genoeg mogelijkheden voor activiteiten en dagelijkse bezigheden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
69 Wordt u goed op de hoogte gehouden van de activiteiten in huis?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
70 Organiseert het huis genoeg activiteiten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
71 Vindt u de activiteiten die georganiseerd worden leuk?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
72 Heeft u genoeg mogelijkheden voor contact met anderen (medebewoners, buurtgenoten, enz.)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
73 Is er hulp van verzorgenden, vrijwilligers of naasten als u ergens naar toe wilt? (naar buiten, bezoek aan anderen, uitstapjes, activiteiten, enz.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Maaltijden**(Thema 3 van het toetsingskader V&V)**

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

	<i>altijd</i>	<i>meestal</i>	<i>soms</i>	<i>nooit</i>	<i>n.v.t.*</i>
74 Zien de warme maaltijden er verzorgd uit?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
75 Zijn de maaltijden lekker?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
76 Kunt u kiezen wat u eet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- 77 Kunt u kiezen wanneer u de warme maaltijd eet ('s middags of 's avonds)?
- 78 Kunt u kiezen waar u eet (in de eetzaal/huiskamer of uw eigen kamer/appartement)?
- 79 Is de sfeer tijdens het eten goed?

* bij maag-/neussonde en vloeibare voeding zijn vragen n.v.t.; als bewoner altijd alleen eet, is vraag 79 n.v.t.

Tot slot

Tot slot willen we weten wat u vindt van dit verpleeg-/verzorgingshuis en de zorgverleners.

- 80 Welk cijfer geeft u het verpleeg-/verzorgingshuis. Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: heel erg goed.

<i>slechtst mogelijke zorginstelling</i>						<i>best mogelijke zorginstelling</i>				
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- 81 Welk cijfer geeft u de verzorgenden en verpleegkundigen. Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: heel erg goed.

<i>slechtst mogelijke zorgverleners</i>						<i>best mogelijke zorgverleners</i>				
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Wat zou u willen veranderen aan de zorg die u nu krijgt?

(Wat kan beter, zijn er dingen die u mist, wat kan het huis veranderen, of moeten de medewerkers anders werken?)

Hartelijk dank voor uw medewerking aan dit interview!

Bijlage 2 Indicatoren Verantwoorde Zorg

Het Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg is verdeeld in thema's. Deze thema's zijn weer onderverdeeld in kwaliteitsindicatoren. In deze bijlage wordt aangegeven welke onderliggende vragen uit de CQ-Index 'Ervaringen met de zorg in een verzorgings- of verpleeghuis' tot de thema's en kwaliteitsindicatoren behoren.

Zorg(behandel)-/leefplan

1.1 Zorgplan en evaluatie

De mate waarin cliënten een goed zorgplan en een goede evaluatie ervaren

	<i>Nee, geen afspraken</i>	<i>Nee, mondelinge afspraken</i>	<i>Ja</i>
<i>Vraag 27</i>	11%	26%	63%
	<i>Nee</i>	<i>Ja, één gesprek</i>	<i>Ja, minstens twee gesprekken</i>
<i>Vraag 31</i>	50%	50%	0%
	<i>Nee</i>	<i>Ja</i>	
<i>Vraag 38</i>	67%	33%	

1.2 Inspraak en overleg

De mate waarin cliënten goede inspraak en goed overleg ervaren

	<i>Soms/nooit</i>	<i>Meestal</i>	<i>Altijd</i>
<i>Vraag 29</i>	38%	15%	46%
<i>Vraag 30</i>	46%	21%	32%
<i>Vraag 39</i>	18%	35%	47%
<i>Vraag 40</i>	13%	7%	80%
<i>Vraag 43</i>	36%	12%	52%

Communicatie en informatie

2.1 Bejegening

De mate waarin cliënten een goede bejegening ervaren

	<i>Soms/nooit</i>	<i>Meestal</i>	<i>Altijd</i>
<i>Vraag 41</i>	0%	10%	90%
<i>Vraag 44</i>	8%	8%	85%
<i>Vraag 45</i>	7%	24%	69%
<i>Vraag 46</i>	3%	28%	69%

2.2 Informatie
De mate waarin cliënten goede informatie ervaren

	<i>Nee</i>	<i>Ja</i>	
Vraag 32	11%	89%	
Vraag 33	35%	65%	
Vraag 34	37%	63%	
Vraag 35	72%	28%	
Vraag 36	57%	43%	
Vraag 37	17%	83%	

Lichamelijk welbevinden

3.1 Lichamelijke verzorging
De mate waarin cliënten een goede lichamelijke verzorging ervaren

	<i>Soms/nooit</i>	<i>Meestal</i>	<i>Altijd</i>
Vraag 10	5%	45%	50%
Vraag 11	0%	17%	83%
Vraag 17	0%	0%	100%

3.2 Maaltijden
De mate waarin cliënten goede maaltijden ervaren

	<i>Soms/nooit</i>	<i>Meestal</i>	<i>Altijd</i>
Vraag 74	3%	31%	66%
Vraag 75	13%	43%	43%
Vraag 76	7%	0%	93%
Vraag 77	100%	0%	0%
Vraag 78	13%	0%	87%

Zorginhoudelijke veiligheid

4.12 Professionaliteit en veiligheid
De mate waarin cliënten een goede professionaliteit (en veiligheid) in de zorgverlening ervaren

	<i>Soms/nooit</i>	<i>Meestal</i>	<i>Altijd</i>
Vraag 18	3%	38%	59%
Vraag 19	0%	20%	80%
Vraag 20	0%	25%	75%
Vraag 22	4%	22%	74%
Vraag 23	0%	19%	81%

Vraag 24	5%	25%	70%
Vraag 26	60%	40%	0%
Vraag 28	0%	50%	50%

Woon- en leefomstandigheden

5.1 Wooncomfort

De mate waarin cliënten een goed wooncomfort ervaren

	<i>Soms/nooit</i>	<i>Meestal</i>	<i>Altijd</i>
Vraag 51	7%	30%	63%
Vraag 52	0%	13%	87%

5.2 Sfeer

De mate waarin cliënten goede sfeer ervaren

	<i>Soms/nooit</i>	<i>Meestal</i>	<i>Altijd</i>
Vraag 53	11%	7%	82%
Vraag 54	4%	35%	61%
Vraag 72	0%	12%	88%
Vraag 79	0%	67%	33%

5.3 Privacy en woonruimte

De mate waarin cliënten privacy ervaren

	<i>Soms/nooit</i>	<i>Meestal</i>	<i>Altijd</i>
Vraag 15	0%	0%	100%
	<i>Nee</i>	<i>Ja</i>	
Vraag 56	7%	93%	
Vraag 57	3%	97%	
	<i>Soms/nooit</i>	<i>Meestal</i>	<i>Altijd</i>
Vraag 58	0%	0%	100%
Vraag 59	0%	0%	100%
Vraag 60	0%	7%	93%

Participatie en sociale redzaamheid

6.1 Participatie en dagbesteding

De mate waarin cliënten goede mogelijkheden voor dagbesteding en participatie aan de samenleving ervaren

	<i>Soms/nooit</i>	<i>Meestal</i>	<i>Altijd</i>
Vraag 68	10%	13%	77%
Vraag 69	0%	7%	93%
Vraag 70	8%	4%	88%
Vraag 71	38%	29%	33%
Vraag 73	17%	3%	79%

6.2 Zelfstandigheid en autonomie

De mate waarin cliënten goede zelfstandigheid/autonomie ervaren

	<i>Soms/nooit</i>	<i>Meestal</i>	<i>Altijd</i>
Vraag 12	0%	10%	90%
Vraag 61	0%	7%	93%
Vraag 62	7%	7%	87%
Vraag 63	10%	7%	83%

Mentaal welbevinden

7.1 Mentaal welbevinden

De mate waarin cliënten goede mentale ondersteuning ervaren

	<i>Soms/nooit</i>	<i>Meestal</i>	<i>Altijd</i>
Vraag 47	21%	31%	48%
	<i>Altijd</i>	<i>Meestal</i>	<i>Soms/nooit</i>
Vraag 48	3%	7%	90%
Vraag 49	0%	3%	97%
	<i>Soms/nooit</i>	<i>Meestal</i>	<i>Altijd</i>
Vraag 50	14%	0%	86%
Vraag 55	10%	33%	57%

Veiligheid wonen/verblijf

8.1 Veiligheid woonomgeving

De mate waarin cliënten een veilige woonleefomgeving ervaren

	<i>Soms/nooit</i>	<i>Meestal</i>	<i>Altijd</i>
Vraag 64	0%	7%	93%
Vraag 66	10%	23%	67%
	Nee	Ja	
Vraag 67	77%	23%	

Voldoende en bekwaam personeel

9.1 Beschikbaarheid personeel

De mate waarin cliënten voldoende beschikbaarheid van personeel ervaren

	<i>Soms/nooit</i>	<i>Meestal</i>	<i>Altijd</i>
Vraag 14	50%	0%	50%
Vraag 21	29%	42%	29%
Vraag 25	5%	27%	68%
Vraag 42	27%	20%	53%
Vraag 65	12%	19%	69%

Bijlage 3 Wensen van bewoners

Als afsluitende vraag in het interview is de bewoner gevraagd wat deze zou willen veranderen aan de zorg die deze nu krijgt. Bijvoorbeeld: Wat kan beter? Zijn er dingen die u mist? Wat kan het huis veranderen? Of moeten de medewerkers anders werken? De antwoorden van uw bewoners worden in onderstaand overzicht weergegeven.

Wat zou u willen veranderen aan de zorg die u nu krijgt?
De bewoner is heel tevreden, er hoeft niets te veranderen.
De bewoner vindt het allemaal prima.
In de zorg hoeft er niets te veranderen maar het eten kan wel beter.
De bewoner vindt het prima.
De bewoner heeft weinig zorg nodig en vindt dat het personeel erg zijn best doet.
De bewoner wil graag dat het personeel wat meer communiceert, ze lopen bijvoorbeeld weg zonder iets te zeggen.
De bewoner is zeer tevreden.
De meisjes zijn allemaal vriendelijk en de bewoner krijgt waar om gevraagd wordt.
De bewoner wil graag wat vaker een praatje maken maar er is te weinig tijd.
De soep wordt soms vergeten.
De bewoner vindt het allemaal prima en past zich aan.
De bewoner is niet zo blij met invalkrachten, de vaste krachten zijn prima. In de vakantieperiode is het een stuk minder.
De bewoner heeft moeite gehad om te wennen maar nu gaat het goed.
Als je slechtaziend bent, kan je maar weinig aan activiteiten meedoen. Er is geen verwarming in de badkamer.
De bewoner wil dat de soep in een kom wordt geserveerd.
De bewoner wil graag weten hoe de leiding in elkaar zit en waar je met vragen terecht kan. Het is ergerlijk dat de verzorgers soms zomaar binnen komen.
Het scheelt een stuk als je zelf mondig bent. De bewoner wil graag water uit een glas en niet uit een plastic beker drinken.