



ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

## Rapportage CQ-index VV&T vertegenwoordigers van bewoners

De Zorgcirkel

Voorjaar 2018



---

### **Over Facit**

Facit is opgericht in 2000 door zorgaanbieders in de provincie Noord-Holland en is uitgegroeid tot een landelijk werkend bureau voor Onderzoek, Advies en Training. Facit is een stichting zonder winstoogmerk met als doelstelling om tegen kostprijs kwalitatief goede ondersteuning te bieden aan organisaties voor zorg en welzijn. Ons werkterrein is vooral de sector VV&T.

Onze klanten waarderen ons om onze pragmatische en flexibele manier van werken en onze persoonlijke benadering. Sinds 2007 heeft Facit van meer dan 200.000 cliënten de ervaringen in kaart gebracht. Facit conformeert zich aan de internationale gedragscodes voor marktonderzoek van Esomar en WAPOR en is door CIIO geaccrediteerd als officieel meetbureau conform ISO 20252. Facit werkt niet met onderaannemers en voert alle raadplegingen in eigen beheer en met eigen medewerkers uit.

*Publicatie van (delen van) deze rapportage is toegestaan met bronvermelding.*

---

# Inhoudsopgave

Inleiding.....	4
1 De CQ-index .....	5
1.1 De CQ-index .....	5
1.2 De CQ-index voor de VV&T .....	5
1.3 De CQ-index voor ervaringen met de zorg in een verpleeg- of verzorgingshuis, vragenlijst voor vertegenwoordigers van bewoners .....	5
1.4 Spiegelinformatie .....	5
2 De CQ-index bij De Zorgcirkel.....	6
2.1 Steekproeftrekking .....	6
2.2 Informatievoorziening .....	6
2.3 Dataverzameling .....	6
2.3.2 Extra vragen.....	7
2.3.3 Respons.....	7
2.4 Leeswijzer .....	7
3 Uitkomsten .....	8
4 Indicatorscores.....	43
5 Top-2 Box scores .....	44
5.1 Inleiding.....	44
5.2 Top-2 Box scores op indicatorniveau .....	45
5.3 Top-2 Box scores op vraagniveau .....	46
6 Conclusies .....	47
6.1 Inleiding.....	47
6.2 Conclusies op indicatorniveau.....	47
6.3 Conclusies op vraagniveau .....	47
Bijlage 1: Thema's en indicatoren Goede Zorg VV&T.....	50
Bijlage 2: Vragen CQI VV&T PG gerubriceerd naar de thema's en indicatoren .....	51

## **Inleiding**

Facit heeft voor De Zorgcirkel een cliëntwaarderingsonderzoek uitgevoerd met de CQ-index. In deze rapportage kunt u lezen hoe de vertegenwoordigers van de bewoners de zorg- en dienstverlening ervaren.

In hoofdstuk 1 wordt het cliëntwaarderingsonderzoek met de CQ-index in algemene zin beschreven. Hoofdstuk 2 beschrijft de gang van zaken rondom de CQ-index. Beschreven wordt hoe de steekproeftrekking, informatievoorziening en dataverzameling zijn verlopen en de respons van het onderzoek wordt weergegeven.

In hoofdstuk 3 staan op vraagniveau de uitkomsten van de raadpleging weergegeven en in hoofdstuk 4 de indicatorscores. In hoofdstuk 5 van deze rapportage worden de uitkomsten weergegeven in Top-2 Box scores op indicatorniveau en op vraagniveau. In hoofdstuk 6 tenslotte worden conclusies geformuleerd.

Bijlage 1 geeft een overzicht van de thema's en indicatoren Goede Zorg VV&T en de vragen van de CQ-index die worden gebruikt voor de berekening van de indicatorscores. In bijlage 2 vindt u de uitgeschreven vragen van de CQ-index geordend naar de indicatoren Goede Zorg.

**Facit**, Velsen-Noord  
Dorine Duwel, juni 2108

# 1 De CQ-index

## 1.1 De CQ-index

De CQ-index (ook wel CQI genoemd) staat voor Consumer Quality Index, een gestandaardiseerde methodiek om klantervaringen in de zorg te meten, te analyseren en te rapporteren. Het tweejaarlijks meten van de ervaringen van cliënten wordt uitgevoerd door een gecertificeerd meetbureau. Meestal wordt aan patiënten en cliënten een schriftelijke vragenlijst voorgelegd. Daarnaast wordt voor sommige cliëntengroepen gewerkt met online vragenlijsten of met interviews.

## 1.2 De CQ-index voor de VV&T

De CQ-indexen voor de VV&T zijn ontwikkeld door het NIVEL (het Nederlands instituut voor onderzoek van Gezondheidszorg) en vragen naar de cliëntervaringen op de verschillende thema's en indicatoren Goede Zorg VV&T.

Er zijn voor de VV&T drie verschillende vragenlijsten beschikbaar:

- De CQ-index voor ervaringen met de zorg in een verpleeg- of verzorgingshuis, vragenlijst voor interviews met bewoners
- De CQ-index voor ervaringen met de zorg in een verpleeg- of verzorgingshuis, vragenlijst voor vertegenwoordigers van bewoners
- De CQ-index voor ervaringen met de zorg thuis; voor de thuiswonende cliënten van thuiszorgorganisaties of zorginstellingen.

## 1.3 De CQ-index voor ervaringen met de zorg in een verpleeg- of verzorgingshuis, vragenlijst voor vertegenwoordigers van bewoners

Voor het onderzoek naar de ervaringen van bewoners van De Zorgcirkel is gebruik gemaakt van de CQ-index voor ervaringen met de zorg in een verpleeg- of verzorgingshuis, vragenlijst voor vertegenwoordigers van bewoners (versie 4.1, augustus 2012). Deze vragenlijst bestaat uit 33 gesloten vragen en twee open vragen.

De vragenlijst richt zich op de ervaringen van vertegenwoordigers van bewoners met de zorg van De Zorgcirkel in de afgelopen 12 maanden. Exclusiecriteria voor deze raadpleging zijn:

- cliënten die vooraf hebben aangegeven niet mee te willen doen aan onderzoek
- cliënten met verblijf / woonduur minder dan 1 maand
- cliënten die geen naaste/familielid, maar alleen een wettelijk vertegenwoordiger hebben
- cliënten met kortdurend verblijf: probeerverblijf, respijtzorg of intervalopname
- cliënten die terminale zorg ontvangen en/of verblijven op palliatieve zorgunit
- cliënten die in de voorgaande 12 maanden al zijn benaderd voor een andere CQI meting
- andere zwaarwegende redenen (met hierbij een korte omschrijving).

## 1.4 Spiegelinformatie

Op verzoek van De Zorgcirkel zijn in deze rapportage naast de uitkomsten van de cliëntenraadplegingen voor 2018, ook de uitkomsten gepresenteerd van de raadpleging die in 2015 gehouden is. Daarnaast is het Facit-totaal weergegeven, dat bestaat uit de 1.637 respondenten die geraadpleegd zijn in 2016 met versie 4.1 van de vragenlijst.

De verschillen tussen gepresenteerde uitkomsten dienen als achtergrondinformatie en kunnen pas na nadere statistische analyse als significant verschil worden benoemd. Er is geen sprake van een vergelijking volgens de CQI-richtlijnen omdat er op de gepresenteerde uitkomsten geen case-mix correctie is toegepast.

## 2 De CQ-index bij De Zorgcirkel

### 2.1 Steekproeftrekking

De doelgroep voor deze cliëntenraadpleging werd gevormd door de vertegenwoordigers van de alle bewoners die in februari 2018 in één van de locaties van De Zorgcirkel woonden.

In onderstaande tabel is vermeld van hoeveel cliënten de vertegenwoordigers benaderd konden worden voor de raadpleging en de gemiddelde leeftijd van deze cliënten.

Locatie	Aantal vertegenwoordigers dat is uitgesloten van deelname aan het onderzoek	Aantal vertegenwoordigers dat kon worden benaderd voor deelname aan de raadpleging
De Amberhof	0	24
De Viervorst	6	27
Jonkerhof	0	14
Middelwijck	2	27
Molentocht	2	53
Novawhere	0	47
Prins Hendrik	7	57
St. Nicolaashof	3	46
Torenerf	0	24
Triton	1	23
Westerhout	8	99
Zuidland	3	30

Voor locaties waar minder vertegenwoordigers geraadpleegd konden worden dan de reguliere CQI steekproefomvang van 70, is er geen steekproef getrokken en zijn deze alle na exclusie resterende vertegenwoordigers allemaal benaderd met een vragenlijst.

### 2.2 Informatievoorziening

De vertegenwoordigers van de geselecteerde bewoners ontvingen bij de schriftelijke vragenlijst een begeleidend schrijven, met het verzoek de vragenlijst in te vullen en rechtstreeks te retourneren aan Facit in de bijgevoegde antwoordenvolp. In de begeleidende brief werden ook het doel van het onderzoek, en de vertrouwelijkheid en anonimiteit van het onderzoek toegelicht.

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

### 2.3 Dataverzameling

De verzendingen zijn door Facit verzorgd conform de landelijke richtlijnen in het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen PRO 03 (januari 2012).

Op donderdag 5 maart 2018 is de eerste vragenlijst verzonden. Precies een week later is aan alle vertegenwoordigers een bedankkaart/herinnering gestuurd.

Na vier weken is aan de hand van de codering van de vragenlijsten bepaald wie de vragenlijst nog niet geretourneerd had, en is aan die vertegenwoordigers een tweede herinnering verzonden. Hier was een nieuwe vragenlijst bijgevoegd. Twee weken later, op 5 april 2018, is een laatste bedankkaart /herinnering verzonden aan iedereen die tot op dat moment niet had gereageerd.

### 2.3.2 Extra vragen

Op verzoek van De Zorgcirkel zijn er twee extra vragen aan de vragenlijst toegevoegd: een vraag naar een rapportcijfer voor de organisatie en een vraag naar een rapportcijfer voor de medewerkers.

### 2.3.3 Respons

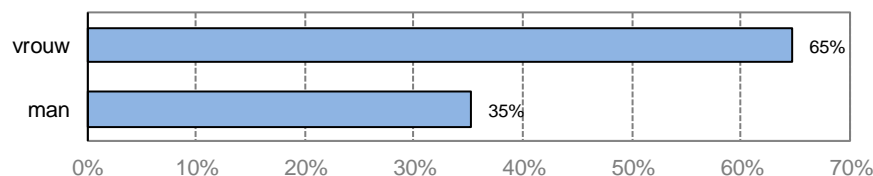
De respons voor deze raadpleging was als volgt:

Locatie	Respons	Aantal ingevulde vragenlijsten
De Amberhof	79,2%	19
De Viervorst	51,9%	14
Jonkerhof	85,7%	12
Middelwijck	74,1%	20
Molentocht	68,0%	34
Novawhere	73,9%	34
Prins Hendrik	68,4%	39
St. Nicolaashof	86,7%	39
Torenerf	66,7%	16
Triton	81,8%	18
Westerhout	72,3%	60
Zuidland	72,4%	21

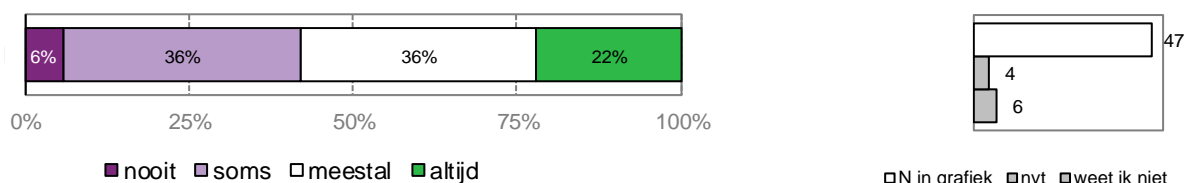
### 2.4 Leeswijzer

Alle door Facit ontvangen vragenlijsten zijn verwerkt in deze rapportage, ook de vragenlijsten van respondenten die één of meerdere van de achtergrondvragen niet hebben ingevuld. De antwoorden op de gestelde vragen worden in staafdiagrammen gepresenteerd.

De staafdiagrammen van de achtergrondvragen zien er als volgt uit:



De staafdiagrammen van de ervaringsvragen zien er als volgt uit:



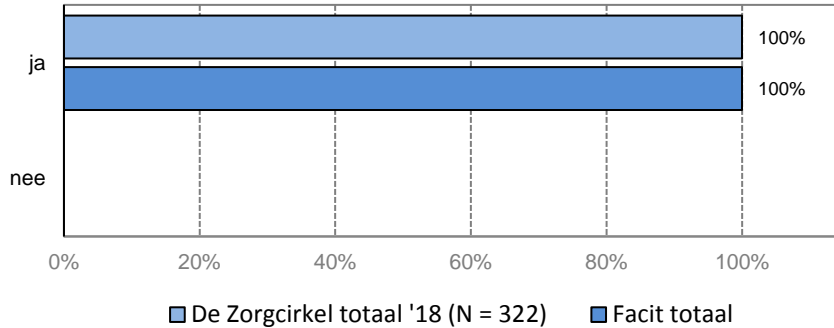
Onder de staafdiagrammen staan de verschillende antwoordcategorieën die in het diagram voorkomen. In de staven staat het percentage respondenten dat het betreffende antwoord heeft gegeven. Omdat dit afgeronde percentages zijn, kan het soms voorkomen dat ze opgeteld niet exact op 100% uitkomen.

Rechts van de staafdiagrammen is aangegeven met N in grafiek hoeveel respondenten in totaal de vraag beantwoord hebben. Bij vragen met de antwoordcategorieën 'weet niet' en/of 'niet van toepassing', wordt ook rechts van het staafdiagram aangegeven hoeveel respondenten dat antwoord gegeven hebben. Wanneer een vraag door minder dan tien respondenten is beantwoord, kunnen we de resultaten niet weergeven, omdat dan de privacy van de respondenten onvoldoende gewaarborgd kan blijven. De staaf blijft dan geheel leeg.

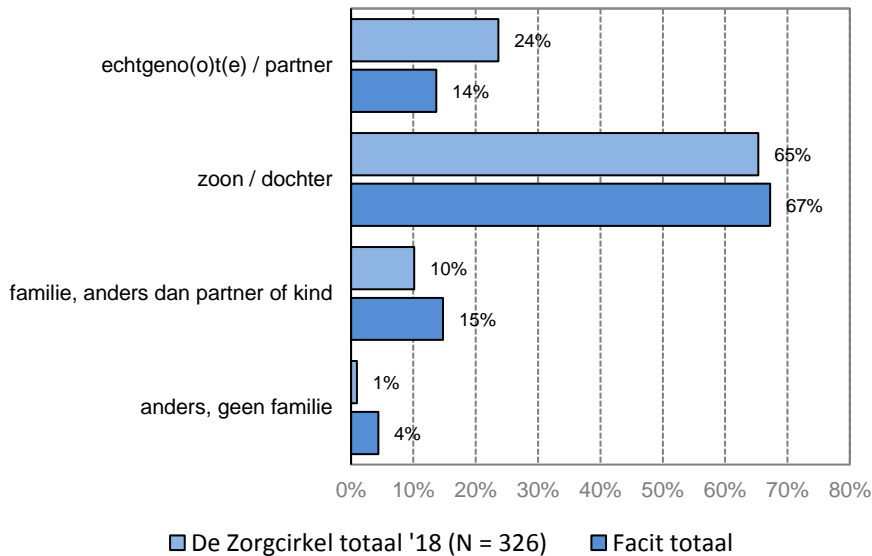
### 3 Uitkomsten

#### Over de bewoner

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

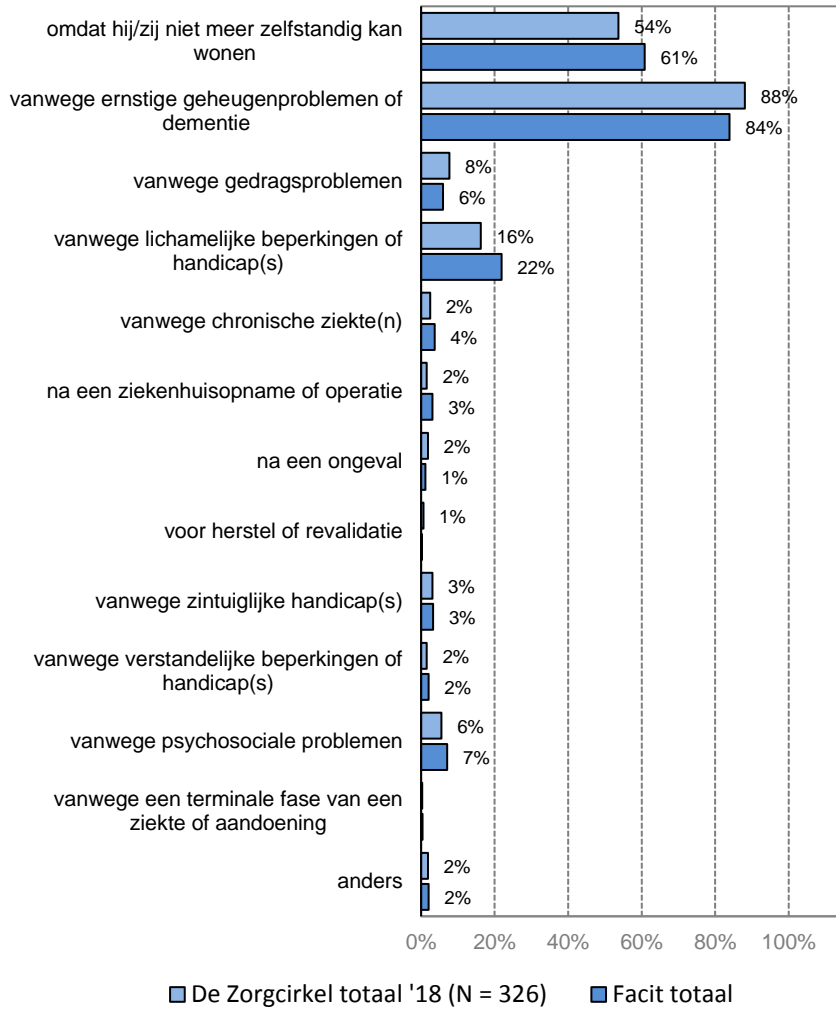


##### 2. Wat is uw relatie met de betrokken bewoner? Ik ben zijn/haar:

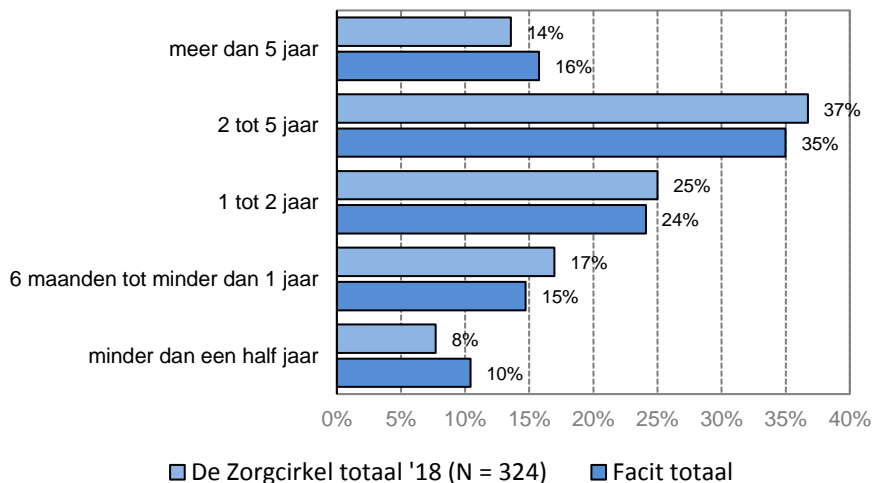




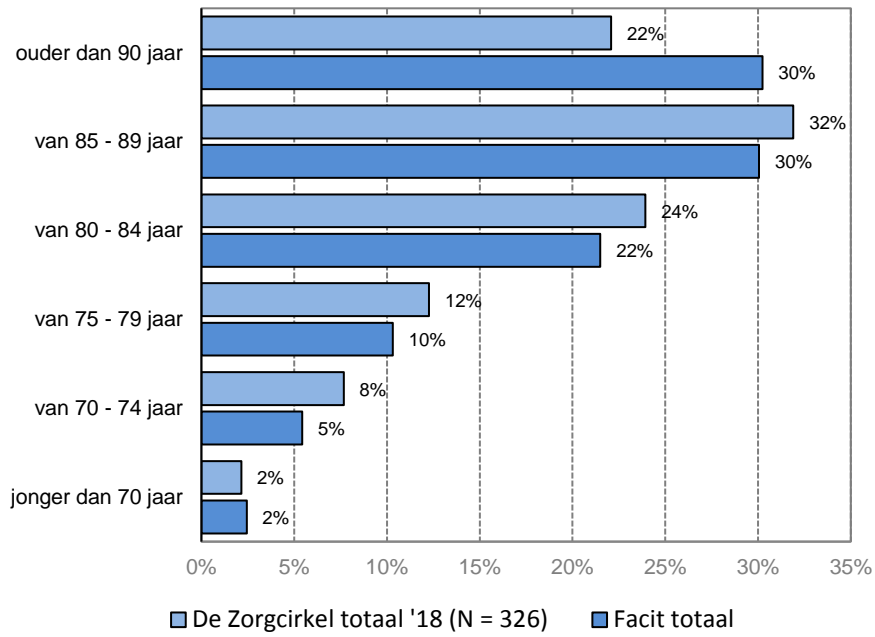
### 3. Waarom woont de bewoner in de zorginstelling? (meerdere antwoorden mogelijk)



### 4. Hoe lang woont de bewoner nu in de zorginstelling?



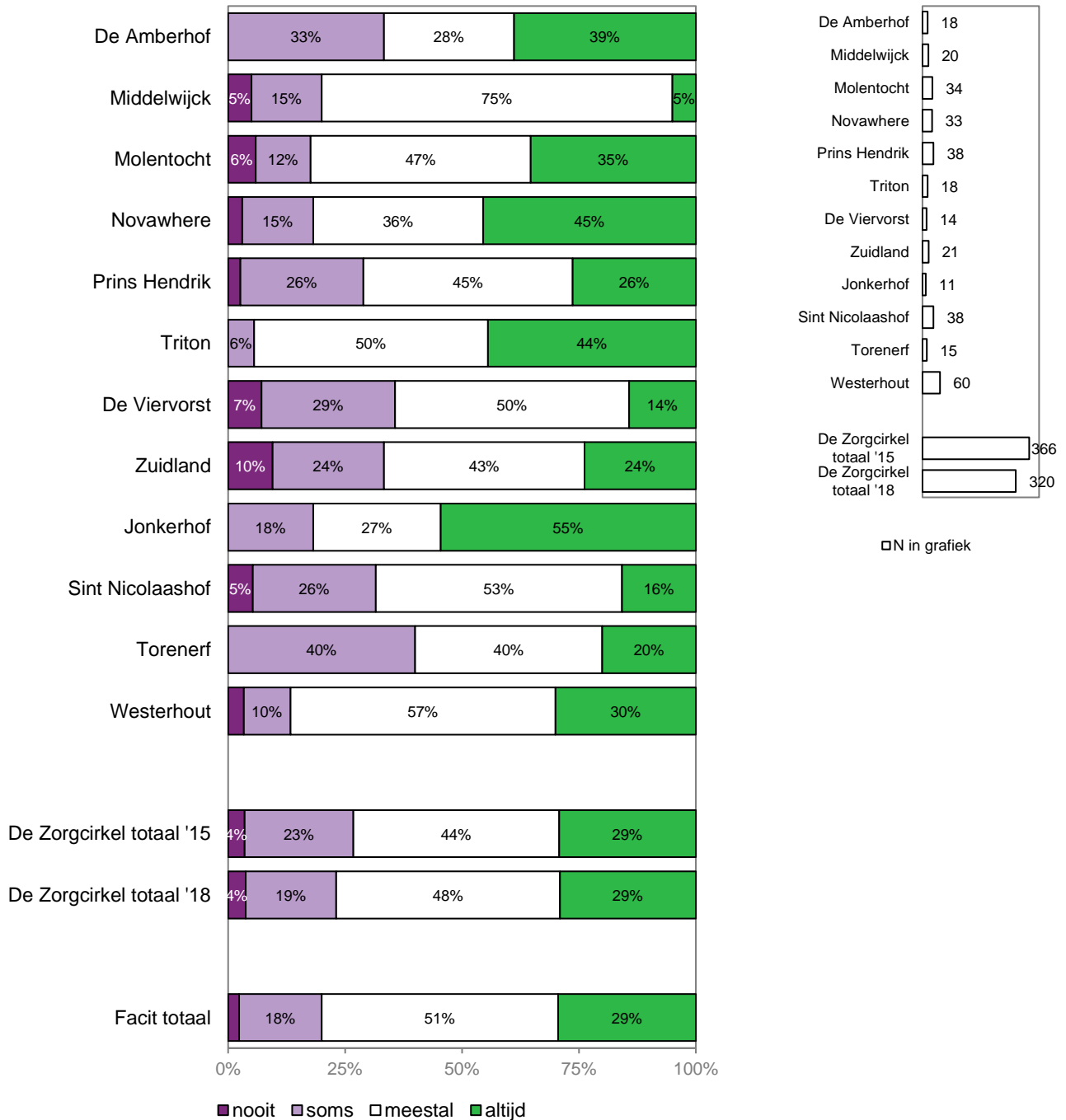
## 5. Wat is zijn/haar leeftijd?



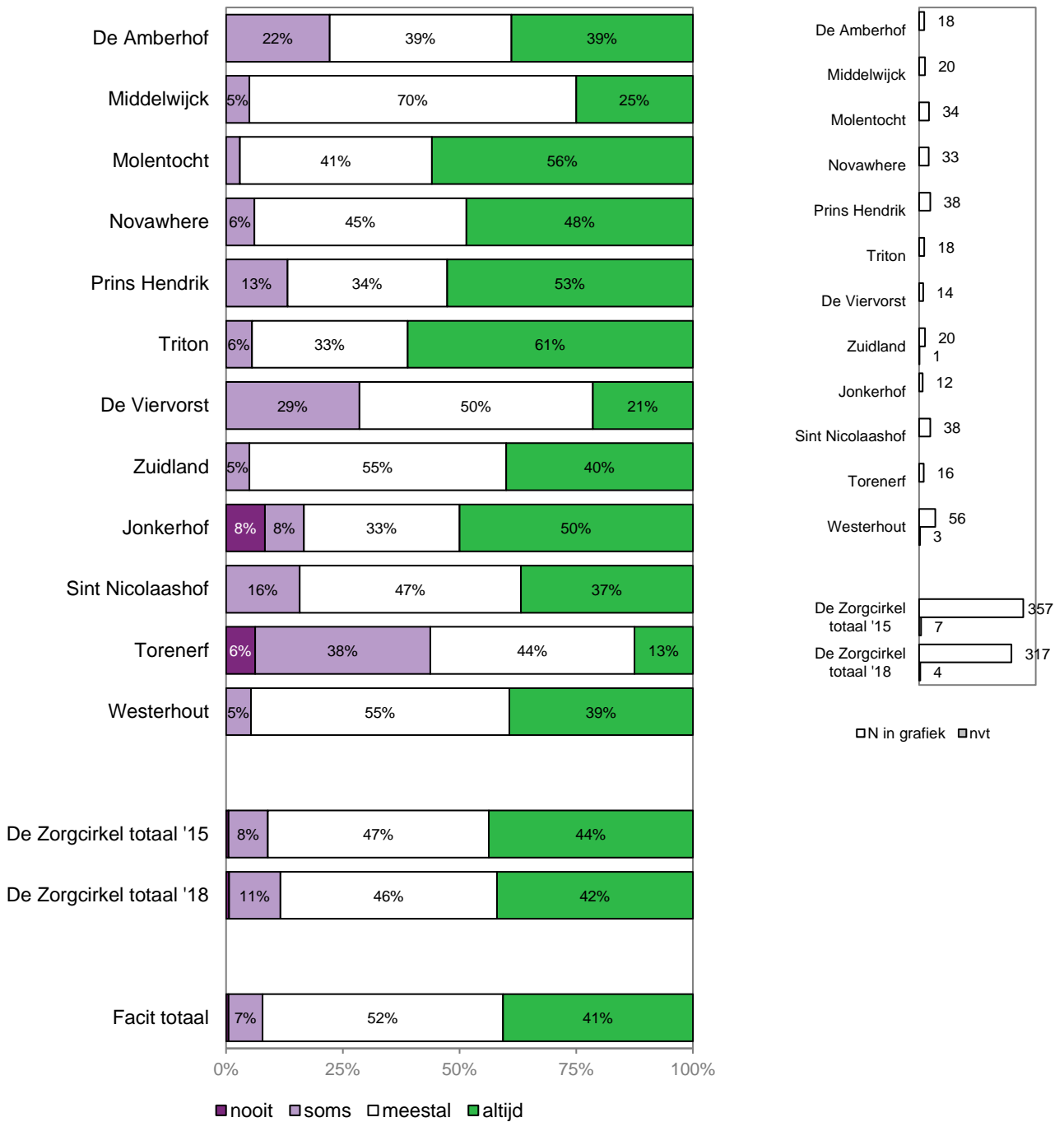
## Afspraken en overleg tussen u en de zorginstelling

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

### 6. Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp de bewoner krijgt?



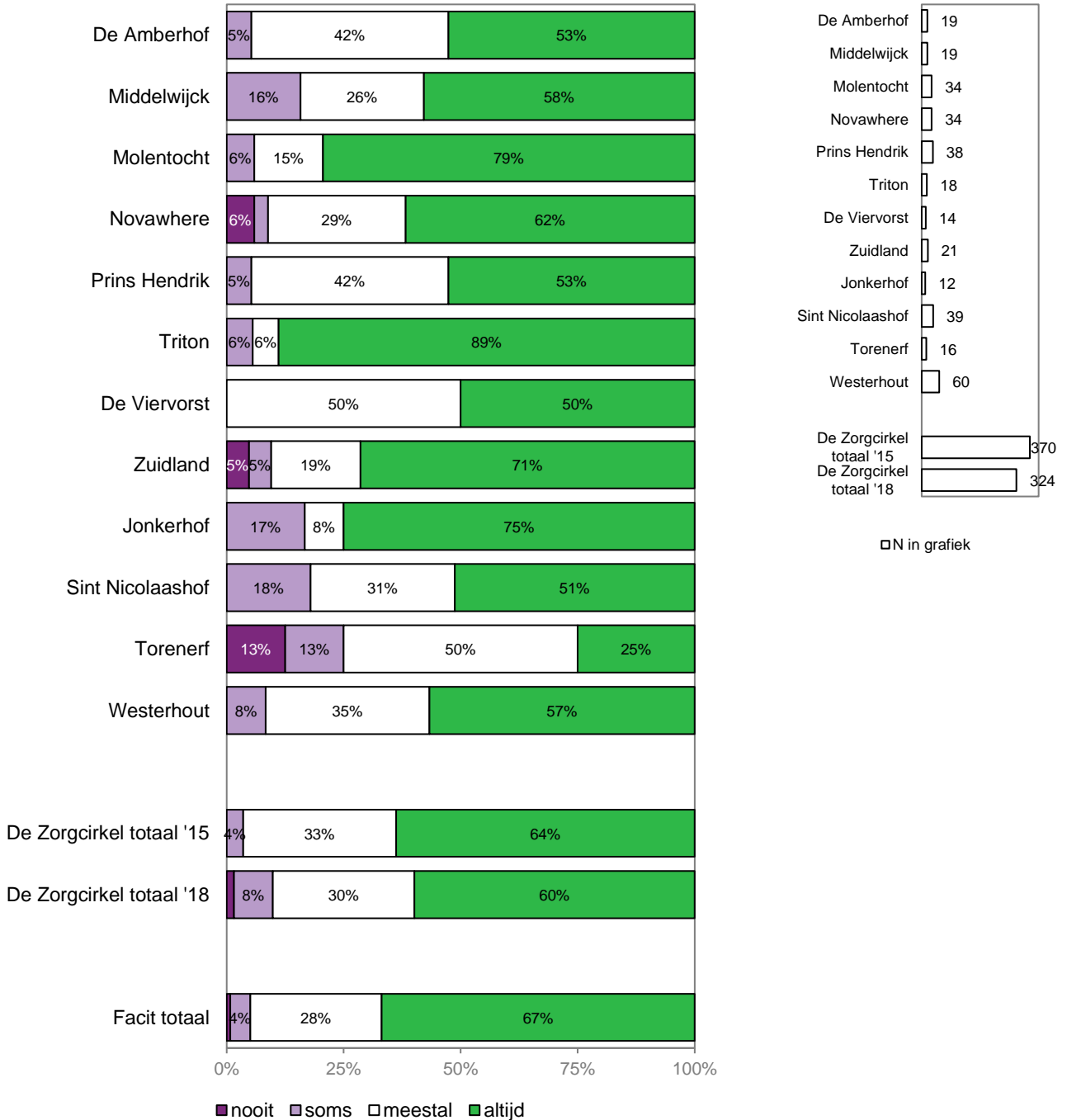
**7. Komt de zorginstelling de afspraken over de verzorging en behandeling van de bewoner goed na?**



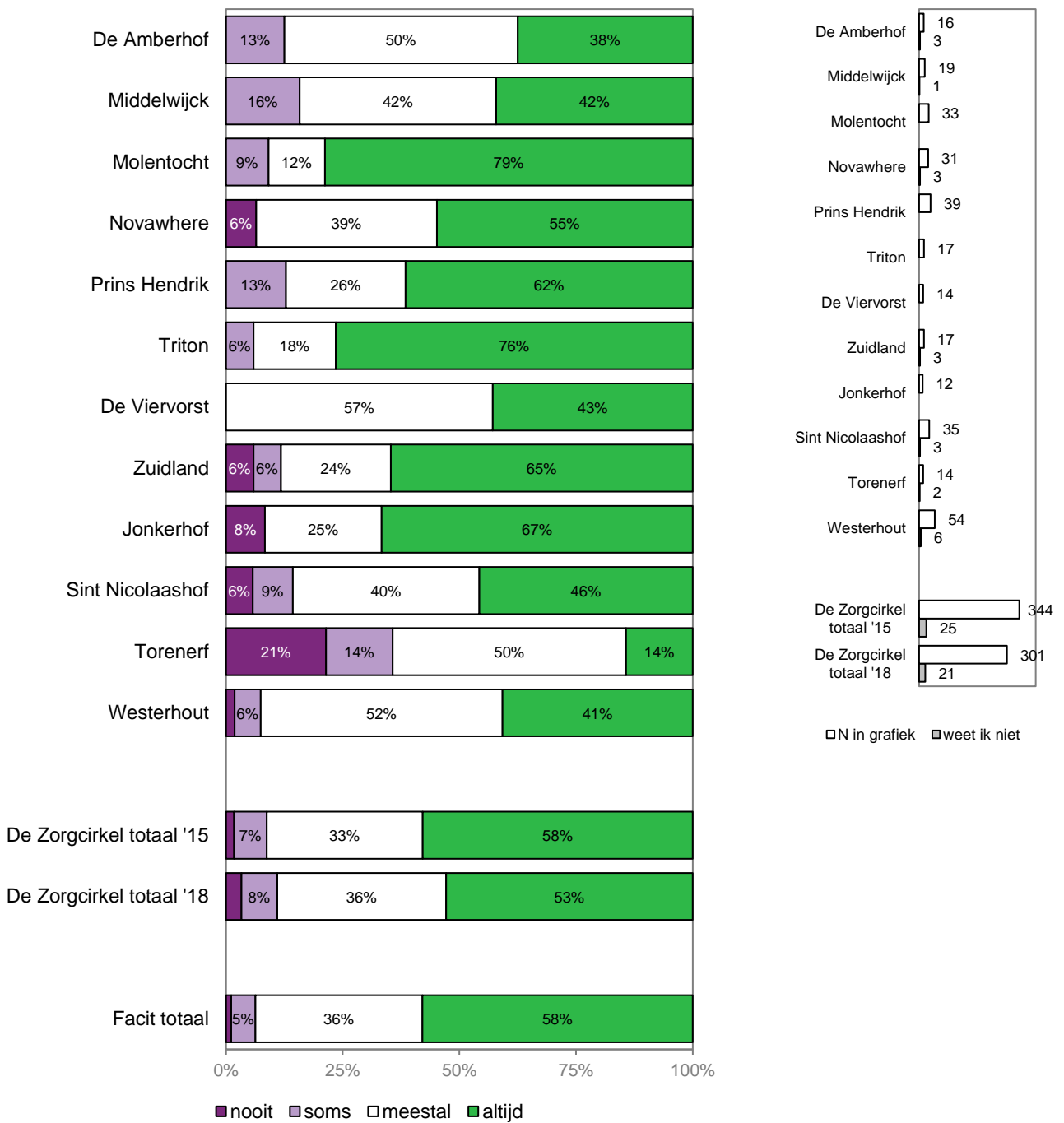
**Communicatie tussen de zorginstelling en uzelf**

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

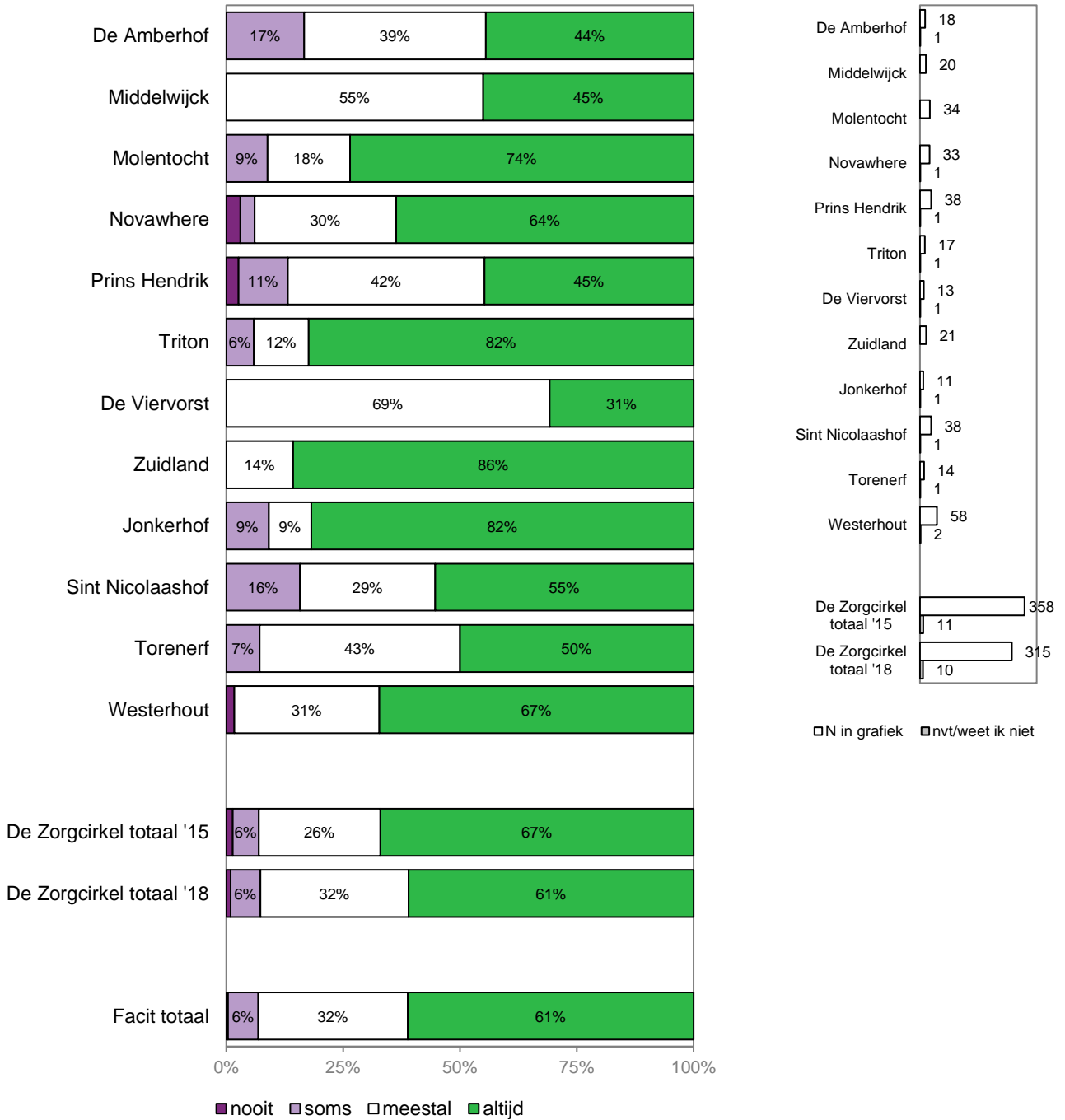
**8. Weet u bij wie u terecht kunt met vragen en problemen?**



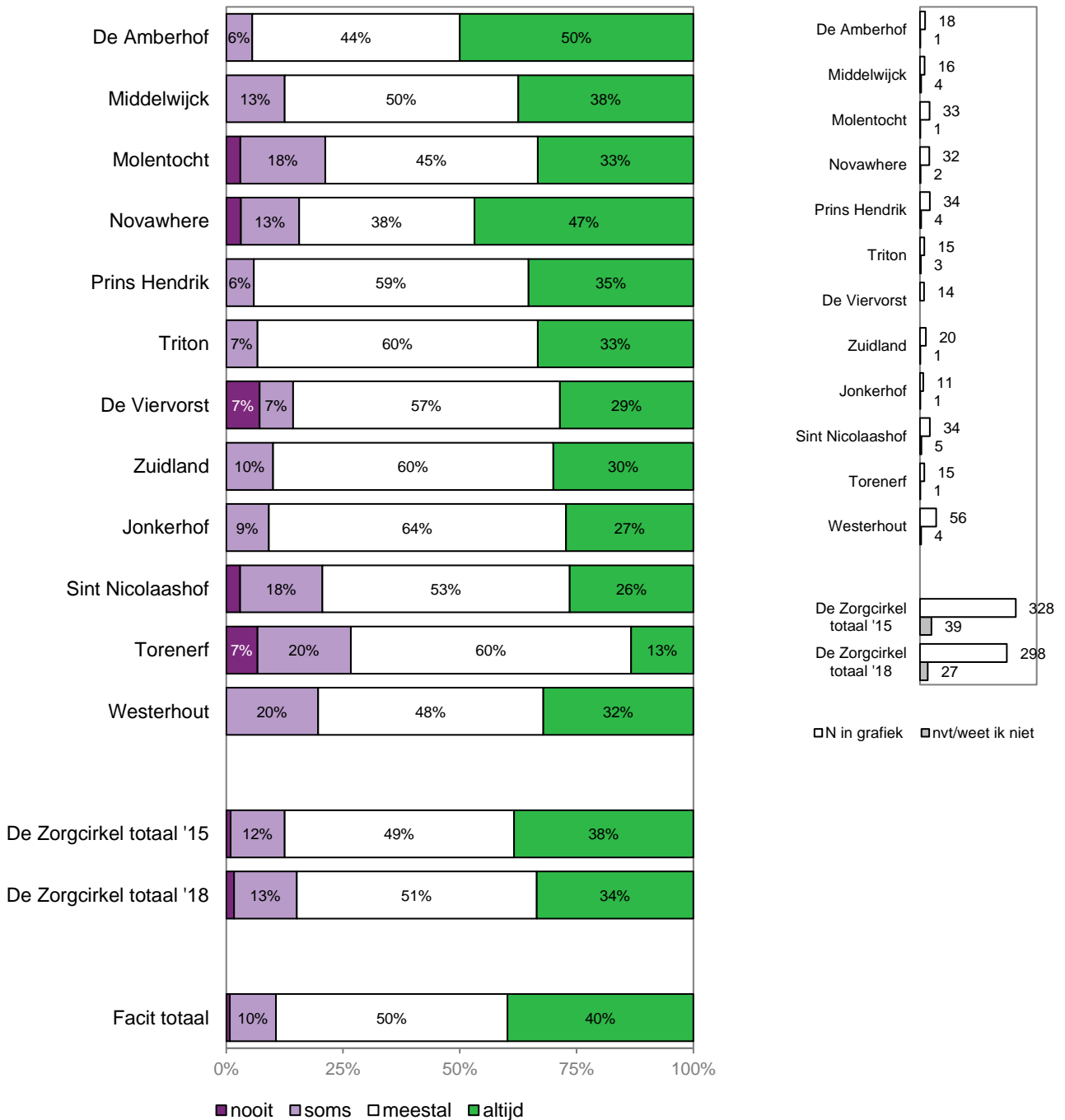
**9. Kunt u de leidinggevende of uw contactpersoon telefonisch en/of per e-mail makkelijk bereiken?**



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

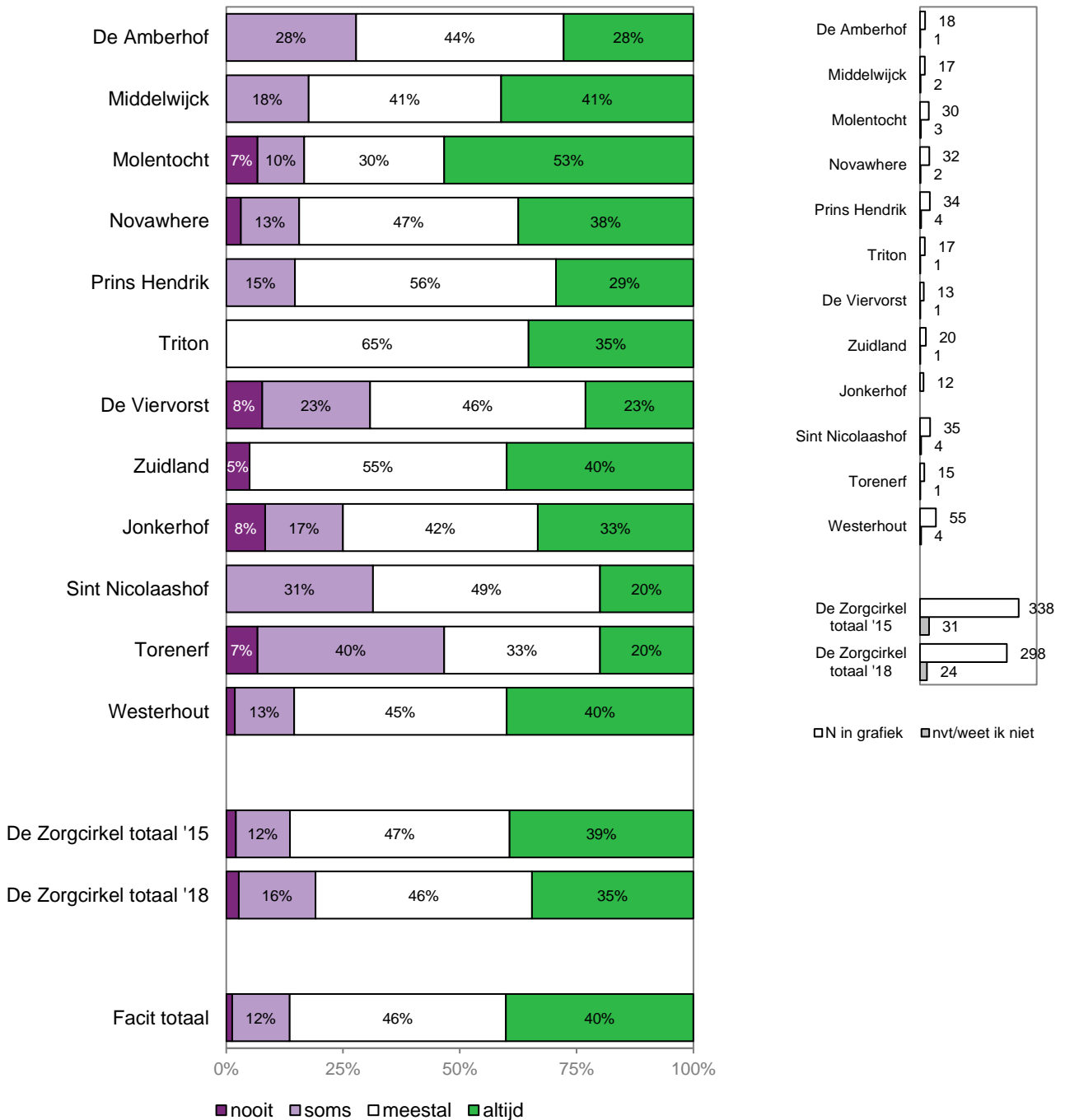


### 11. Staat de zorginstelling open voor uw wensen?





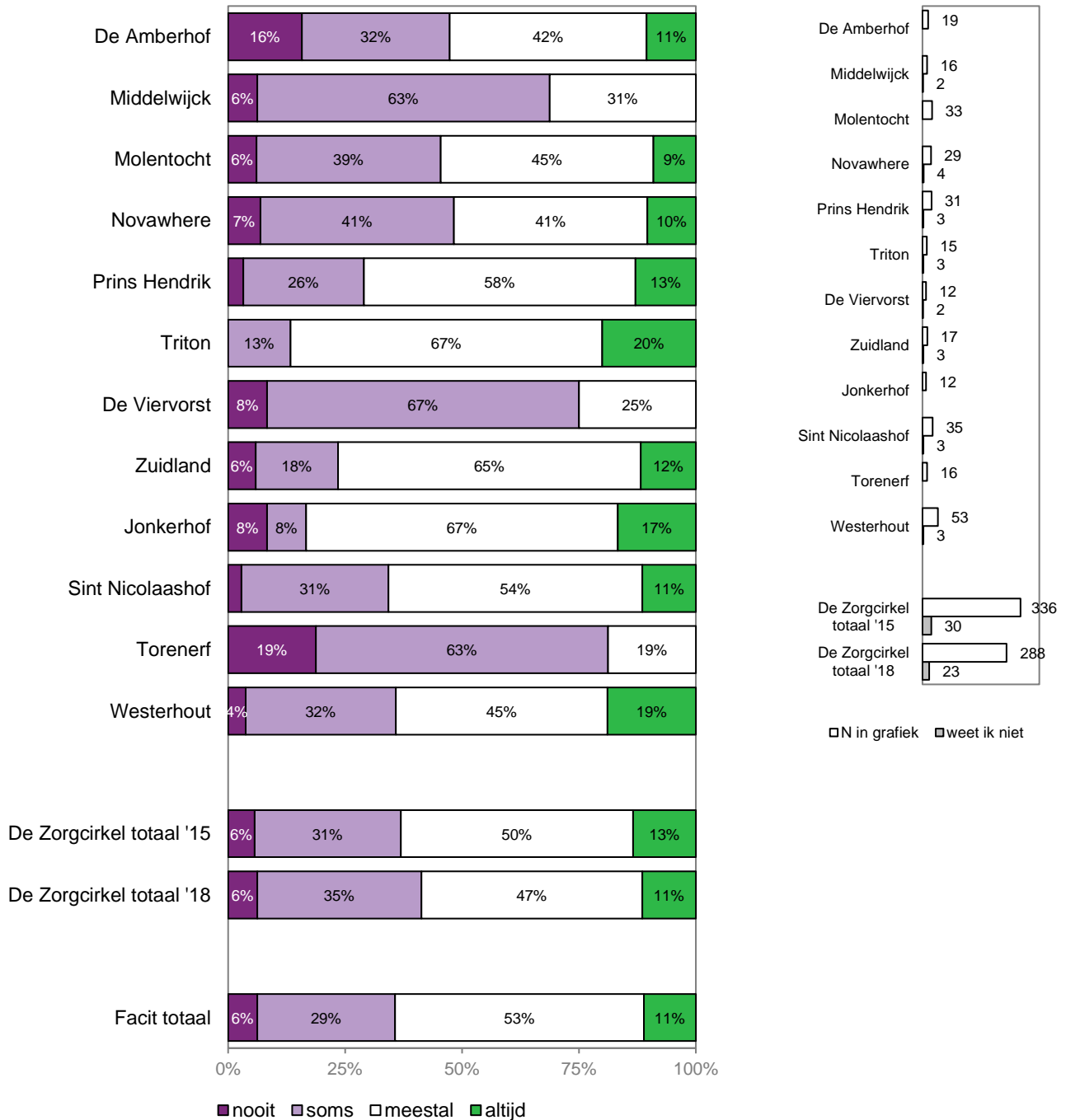
### 12. Reageert de leiding of directie goed op uw vragen en suggesties?



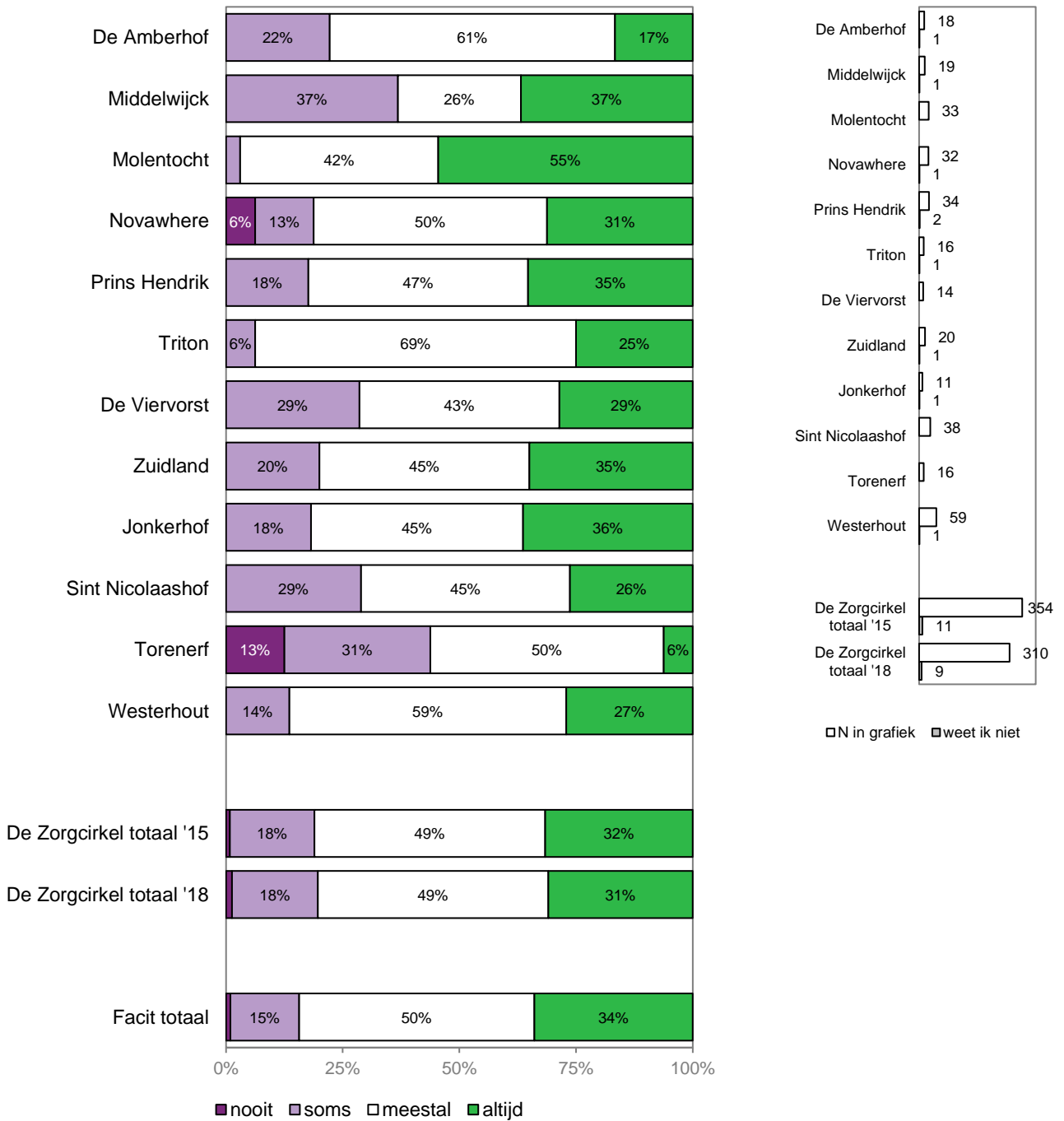
## Omgang met de bewoner

De volgende vragen gaan over de manier waarop de **zorgverleners** met de bewoner omgaan. Denkt u hierbij aan de afgelopen 12 maanden.

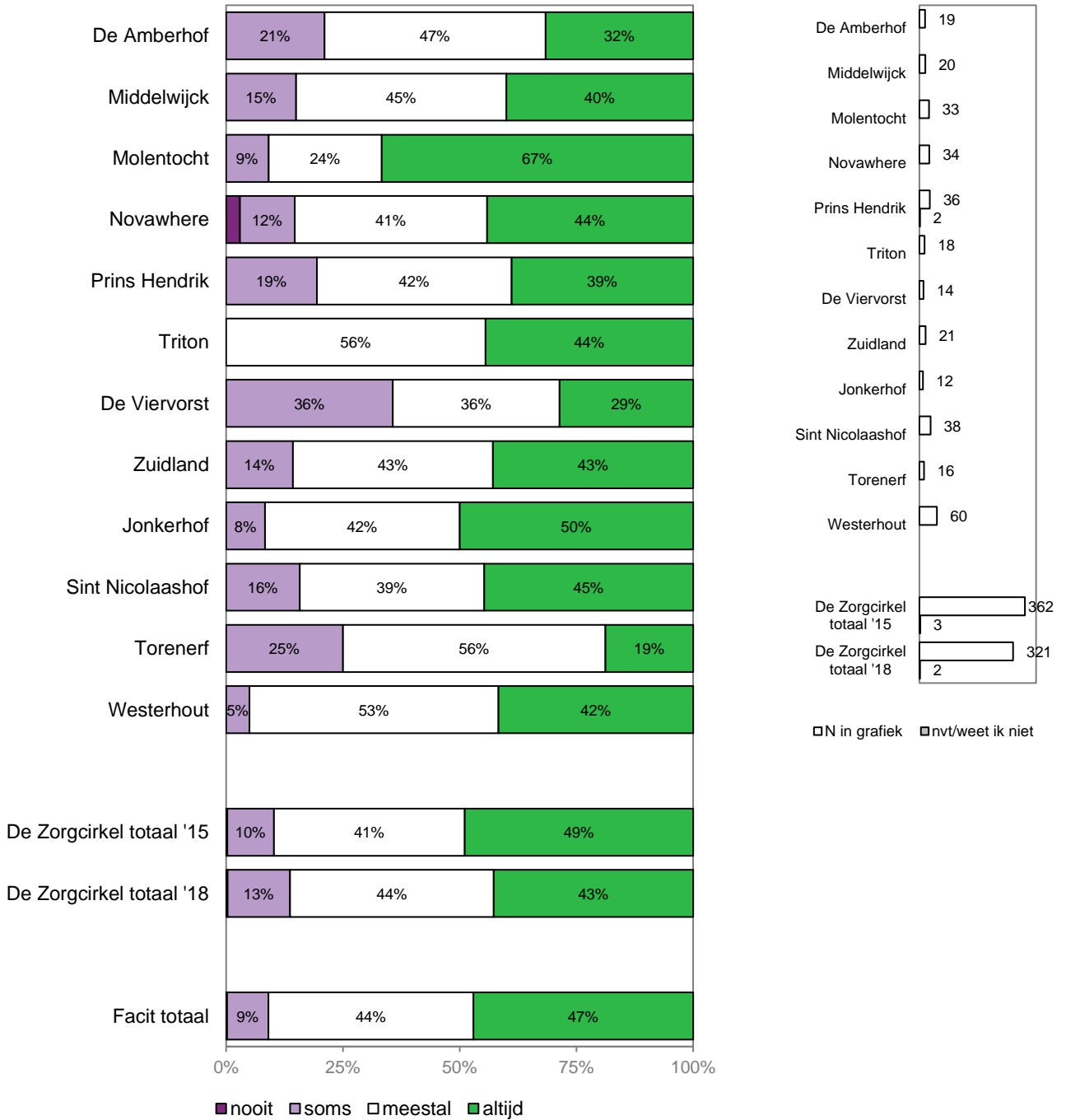
### 13. Hebben de zorgverleners genoeg tijd voor de bewoner?



### 14. Hebben de zorgverleners genoeg aandacht voor hoe het met de bewoner gaat?



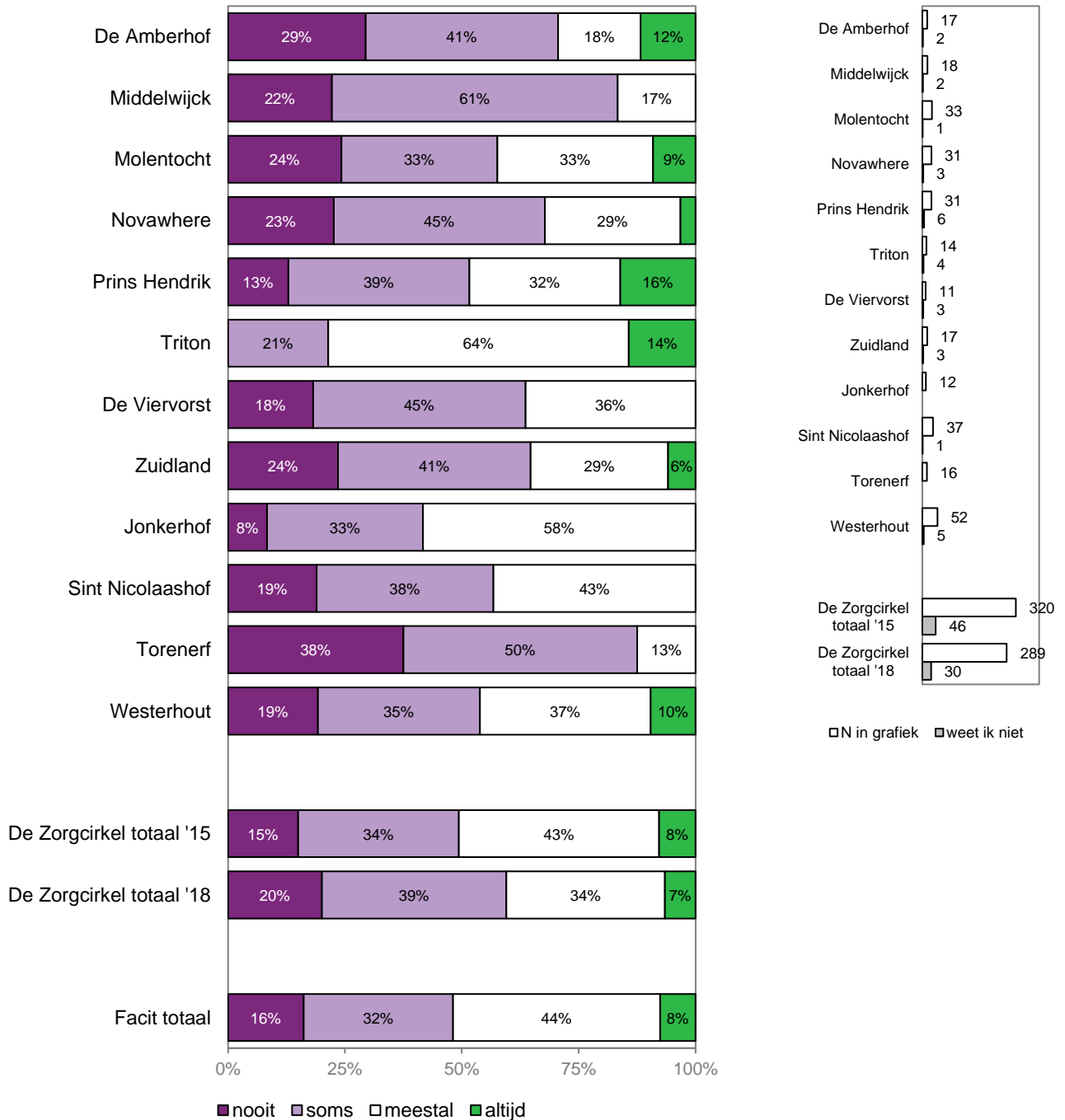
**15. Geven de zorgverleners goed antwoord op uw vragen?**



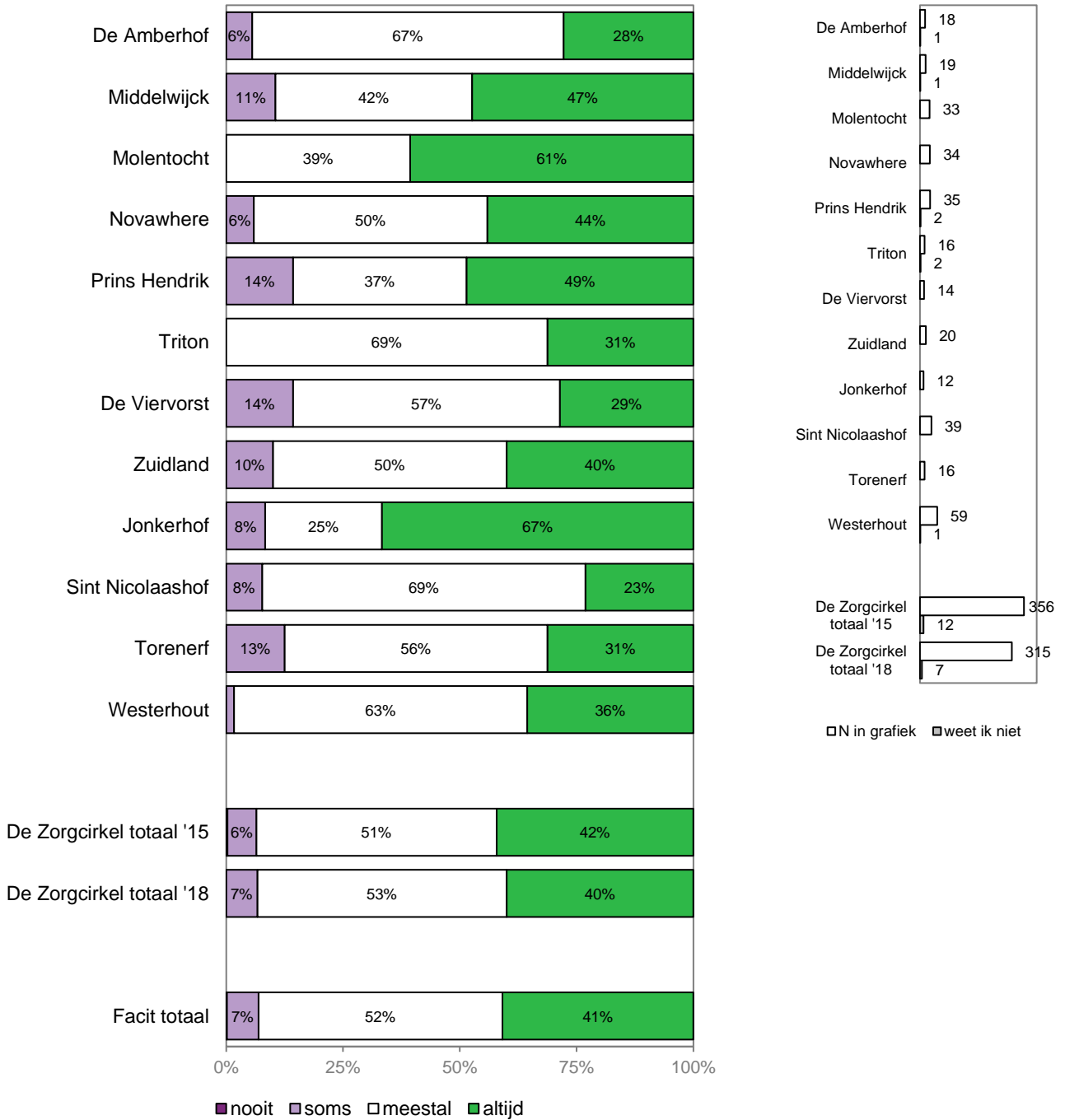
## Professionaliteit van de zorgverlening

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

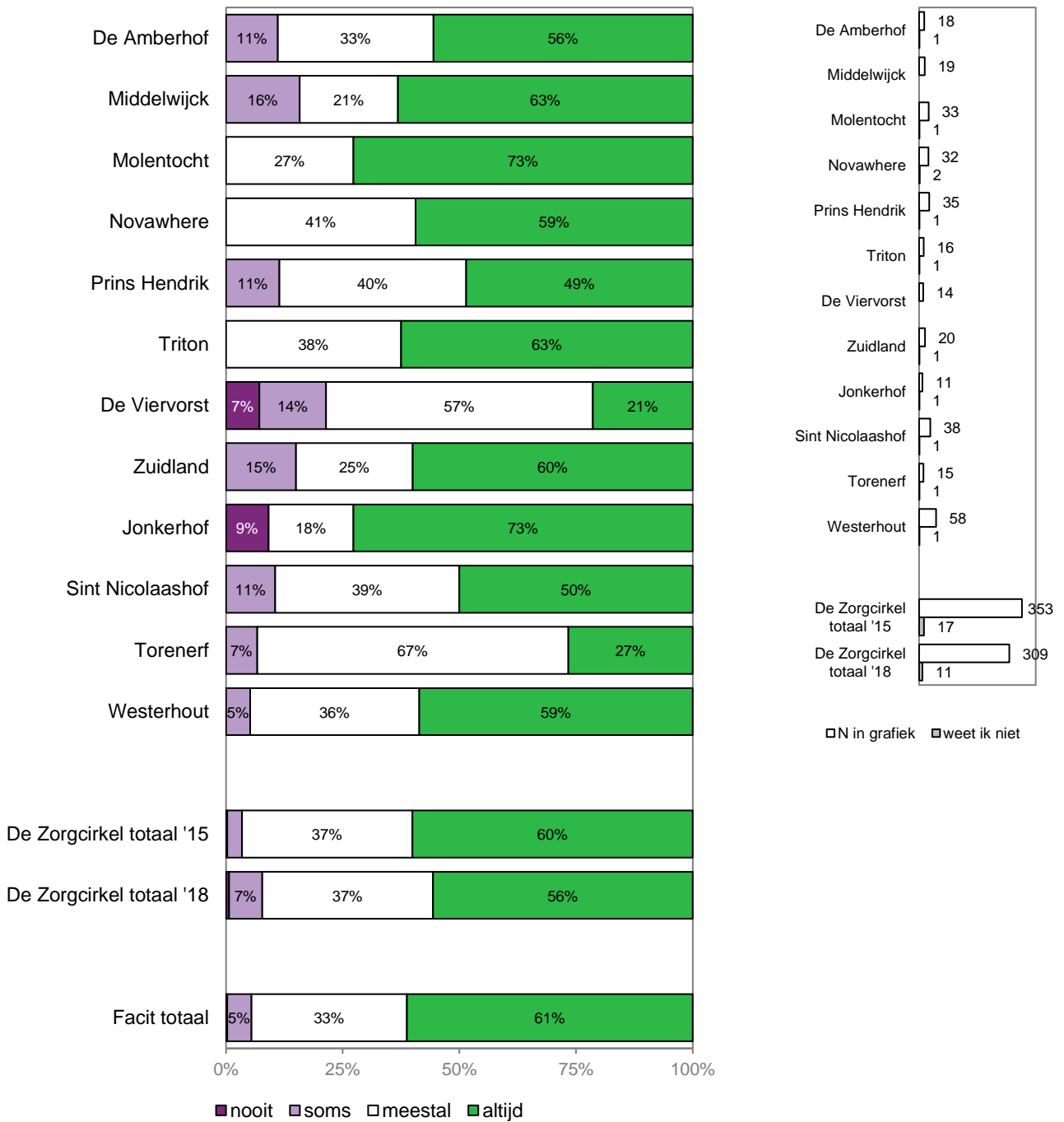
### 16. Is er genoeg personeel in huis?



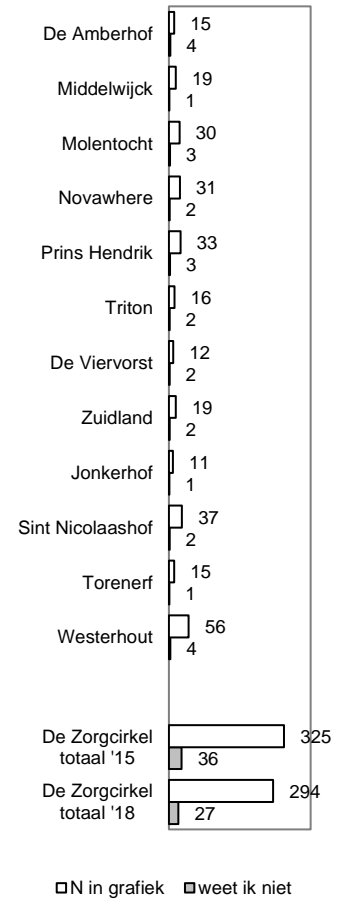
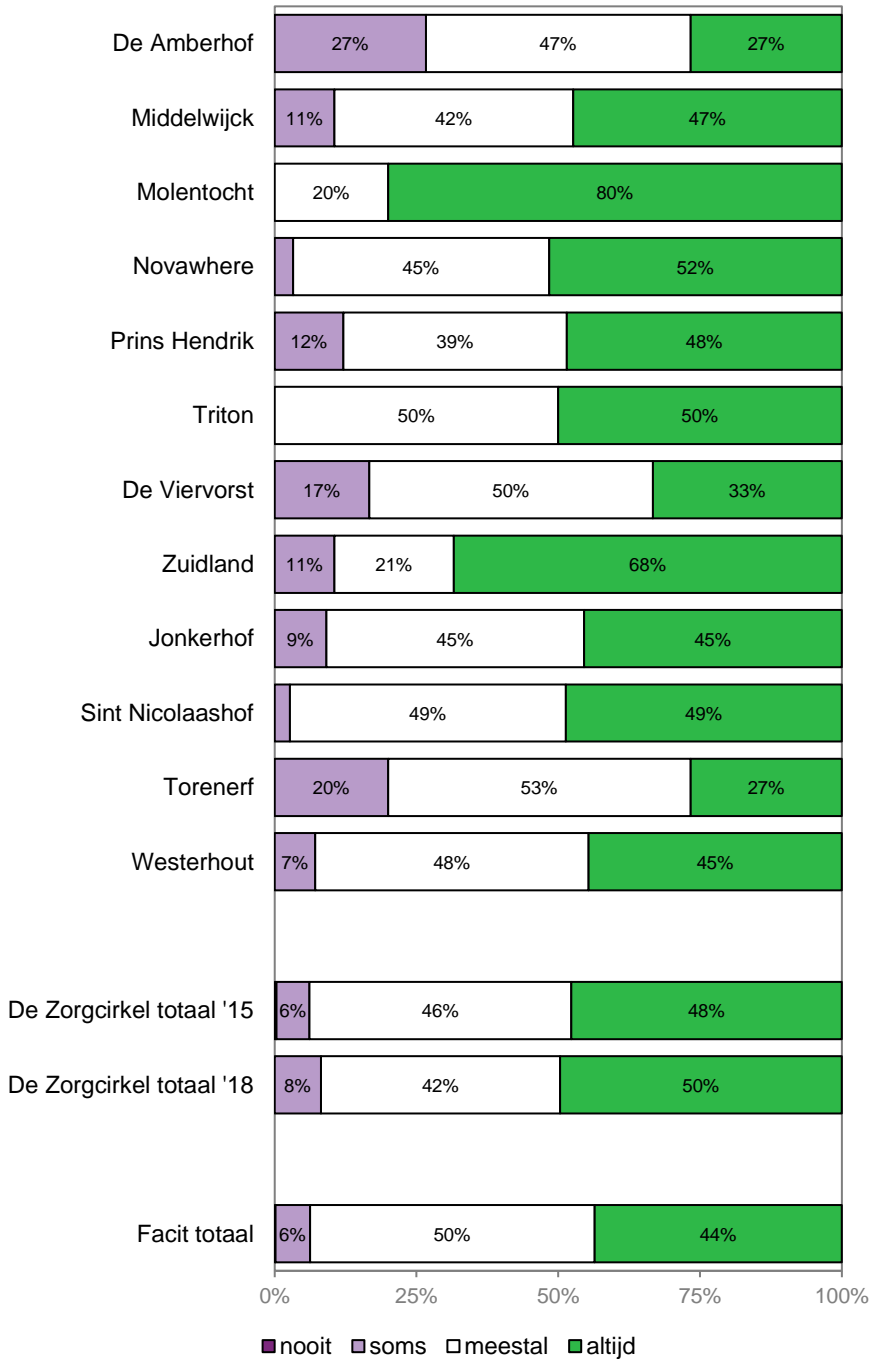
17. Kunnen de zorgverleners goed omgaan met de bewoners?



**18. Nemen de zorgverleners de gezondheidsklachten van de bewoner serieus? Denk hierbij aan verzorgenden, verpleegkundigen, arts, fysiotherapeut, enz.**



### 19. Werken de zorgverleners vakkundig?

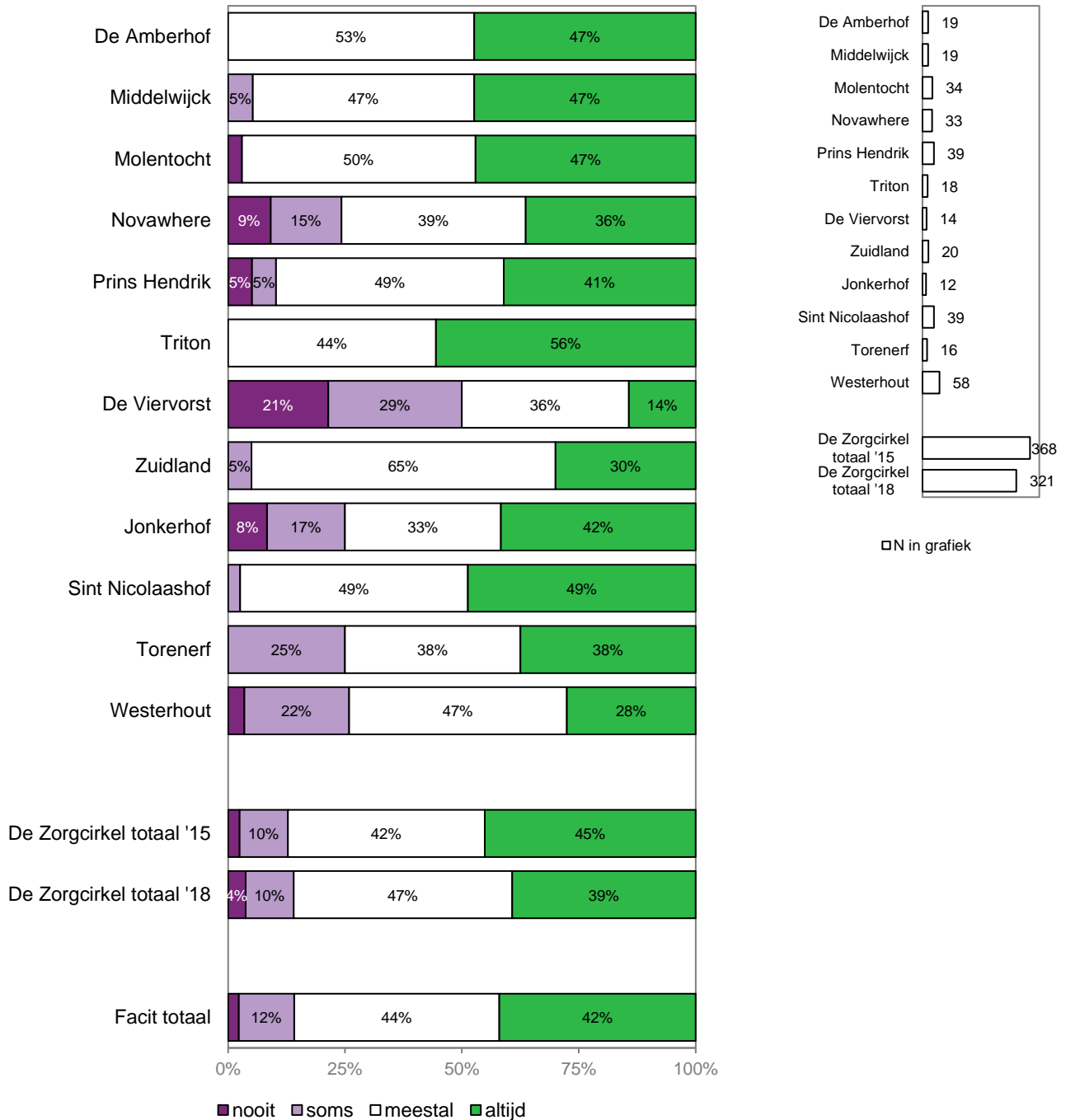




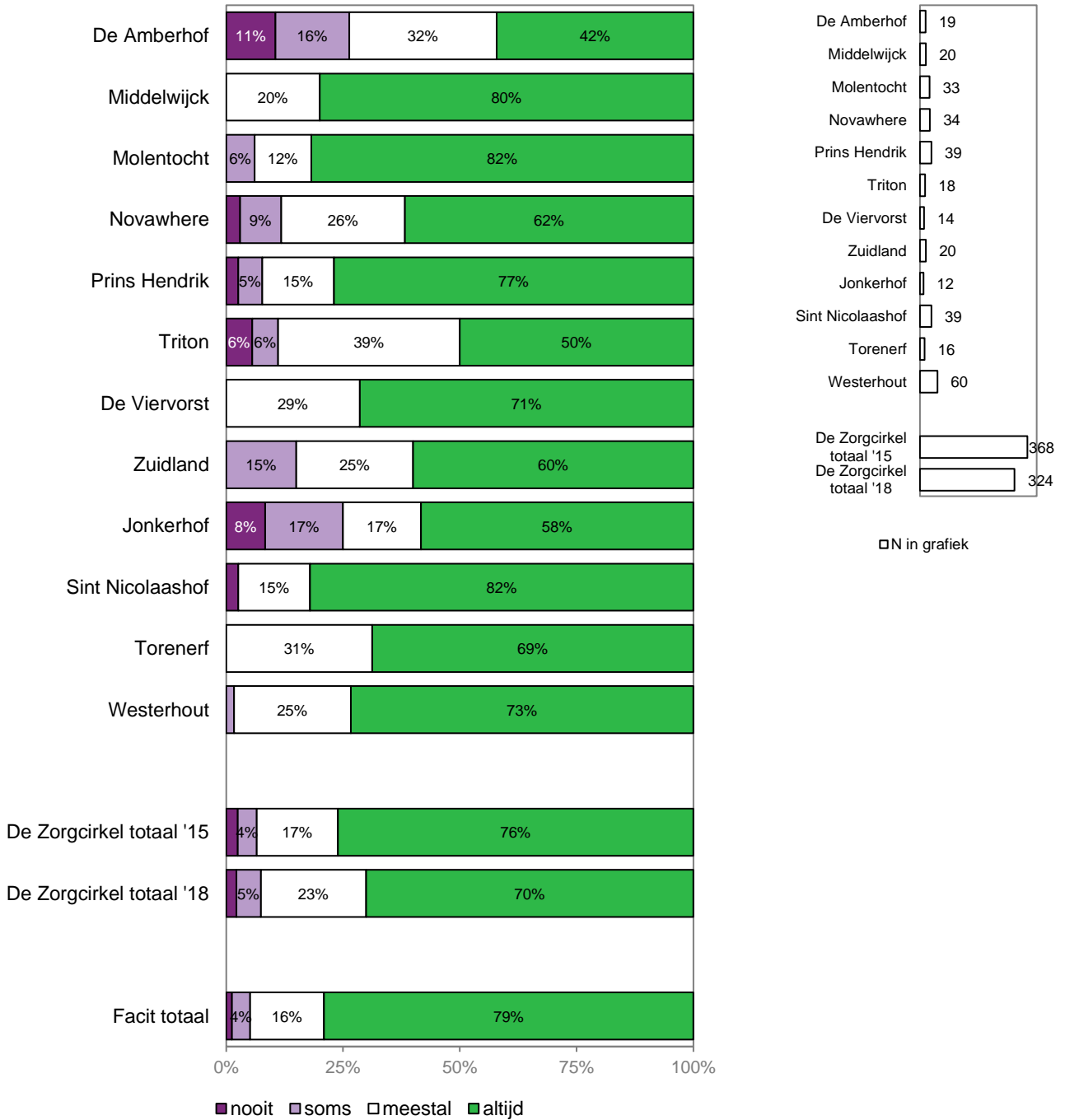
## Woon- en leefomstandigheden van de bewoner

De volgende vragen gaan over de **woonruimte** en **leefomgeving** van de bewoner in de afgelopen 12 maanden.

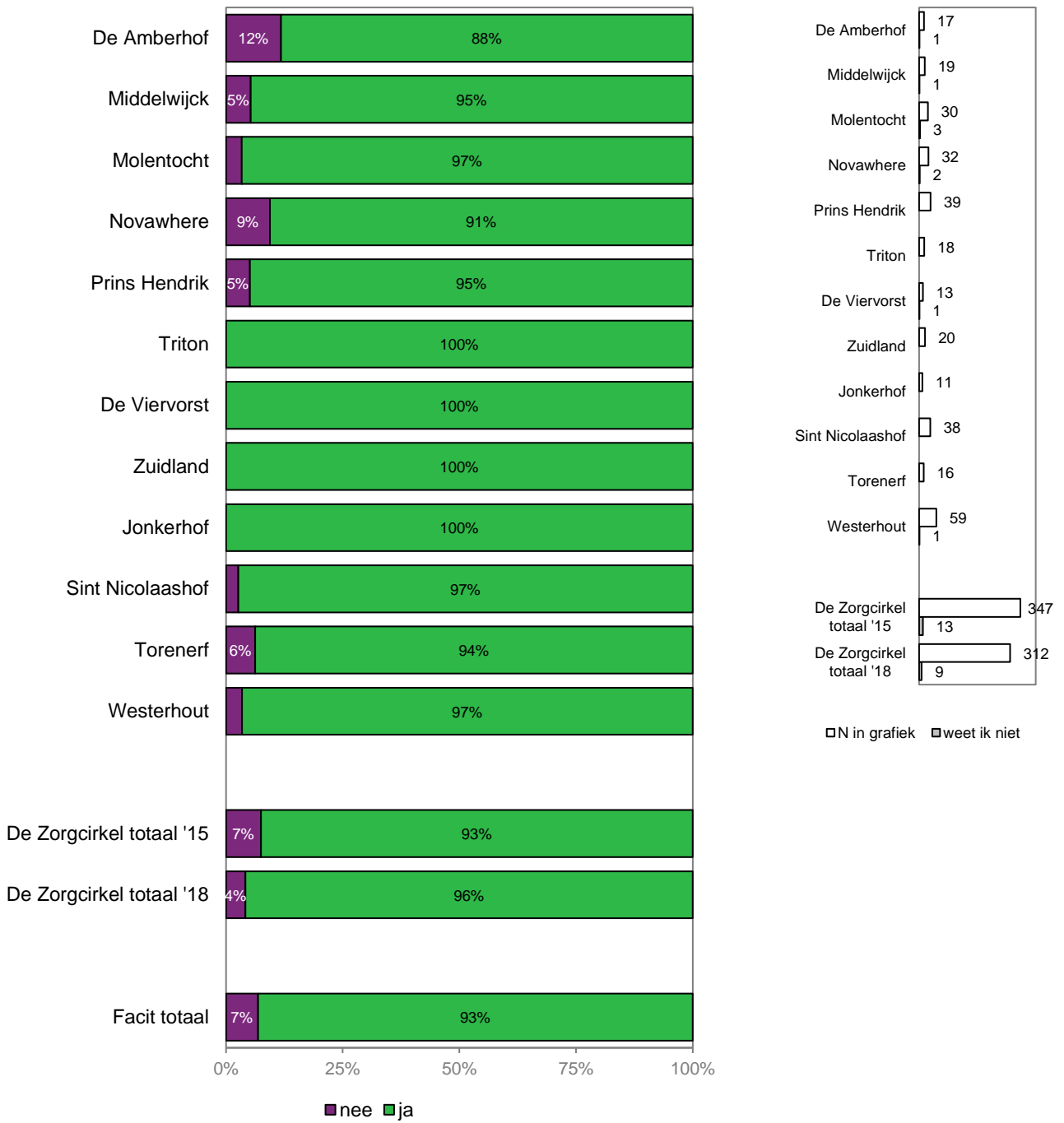
### 20. Wordt de woonruimte goed schoongehouden? Denk hierbij aan de woonkamer, de slaapkamer, het toilet en de badkamer.



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



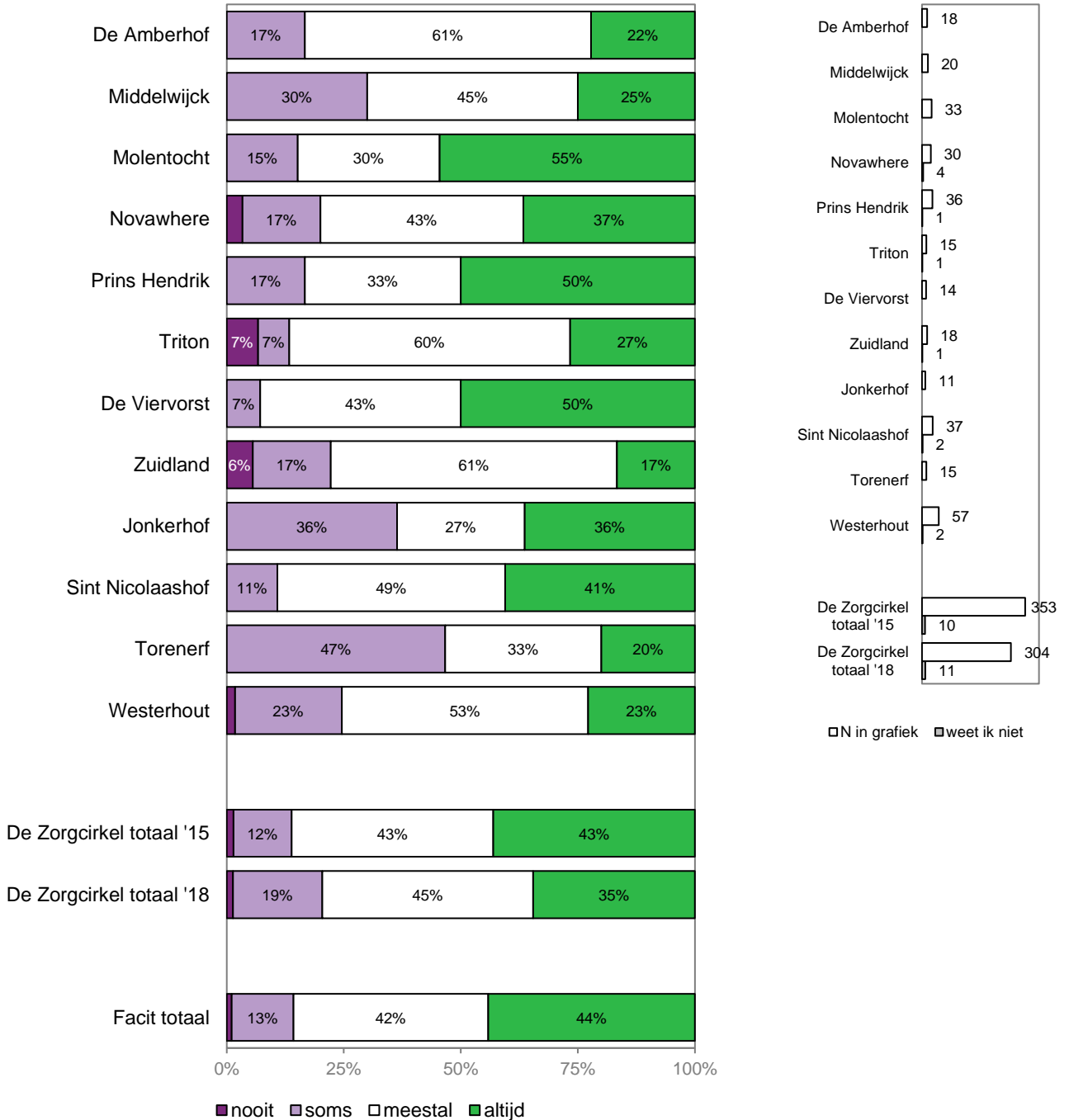
**22. Kan de bewoner zelf bepalen hoe hij / zij de eigen kamer of woonruimte inricht?  
(met eigen spullen, enzovoorts)**



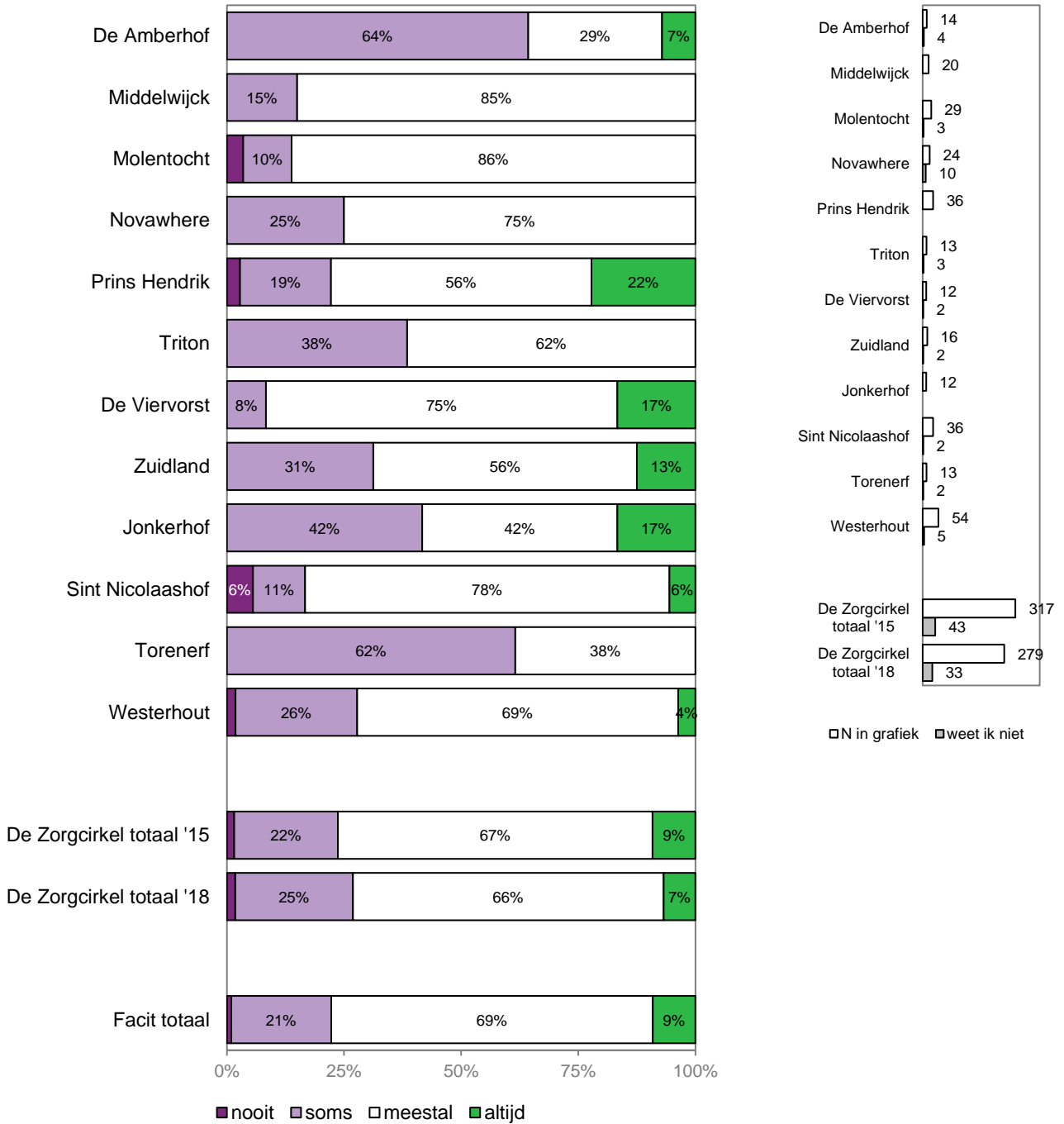
**Activiteiten en dagbesteding voor de bewoner**

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

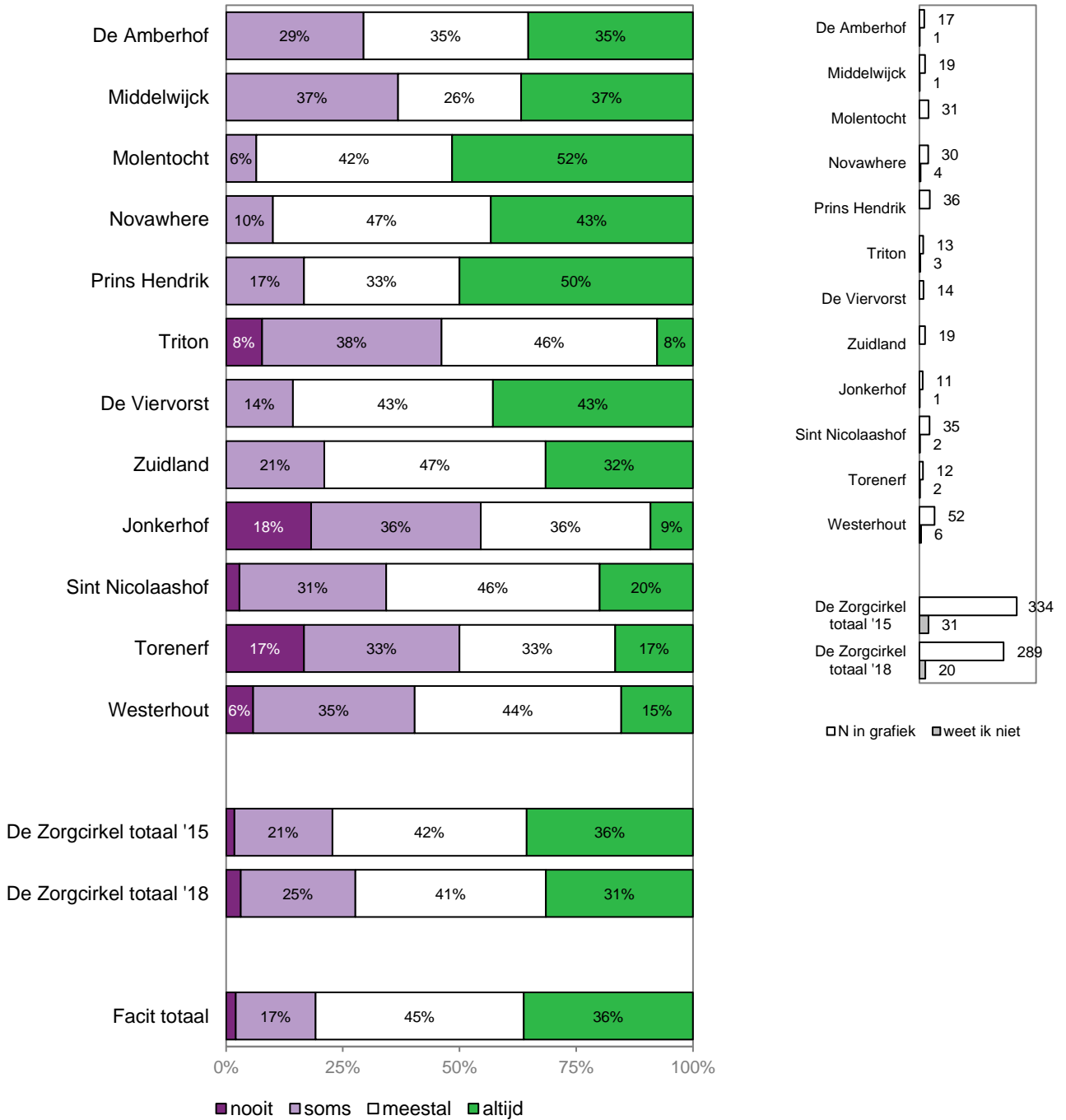
**23. Biedt het huis gezelligheid en contact met anderen?**



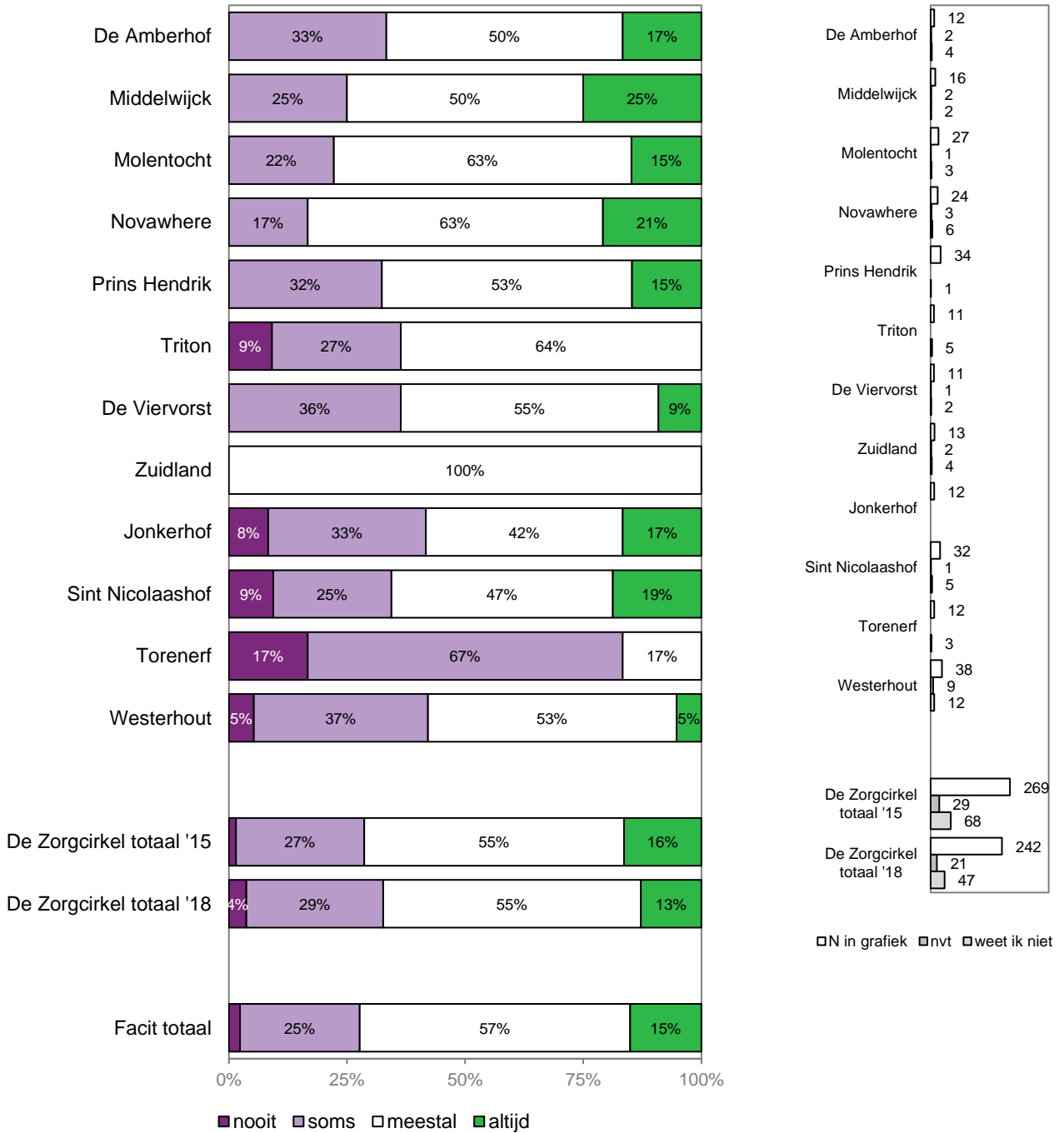
**24. Gaan de bewoners prettig met elkaar om?**



**25. Organiseert het huis genoeg activiteiten?**



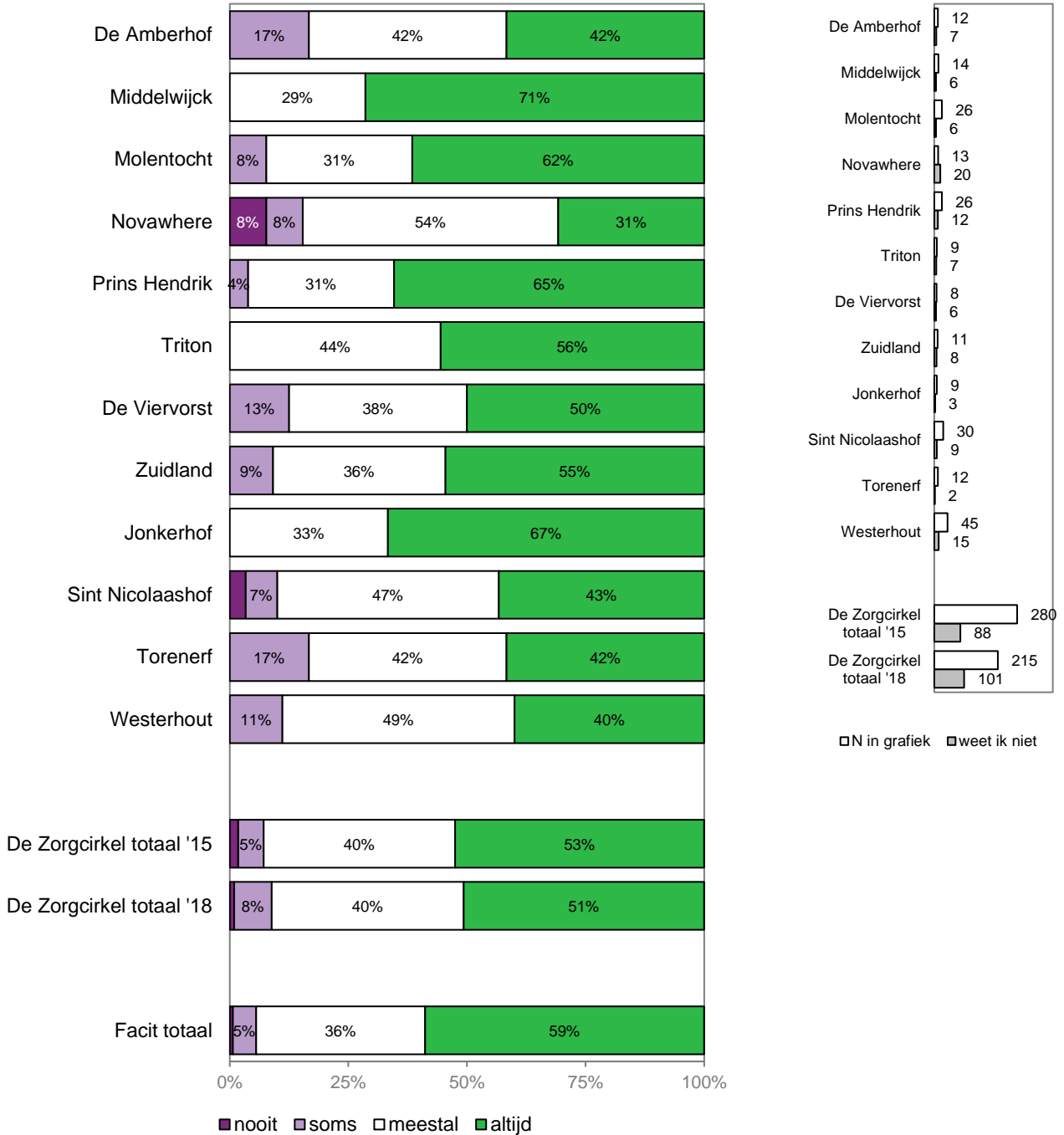
**26. Sluiten de georganiseerde activiteiten aan op wat de bewoner leuk vindt?**



**Maaltijden voor de bewoner**

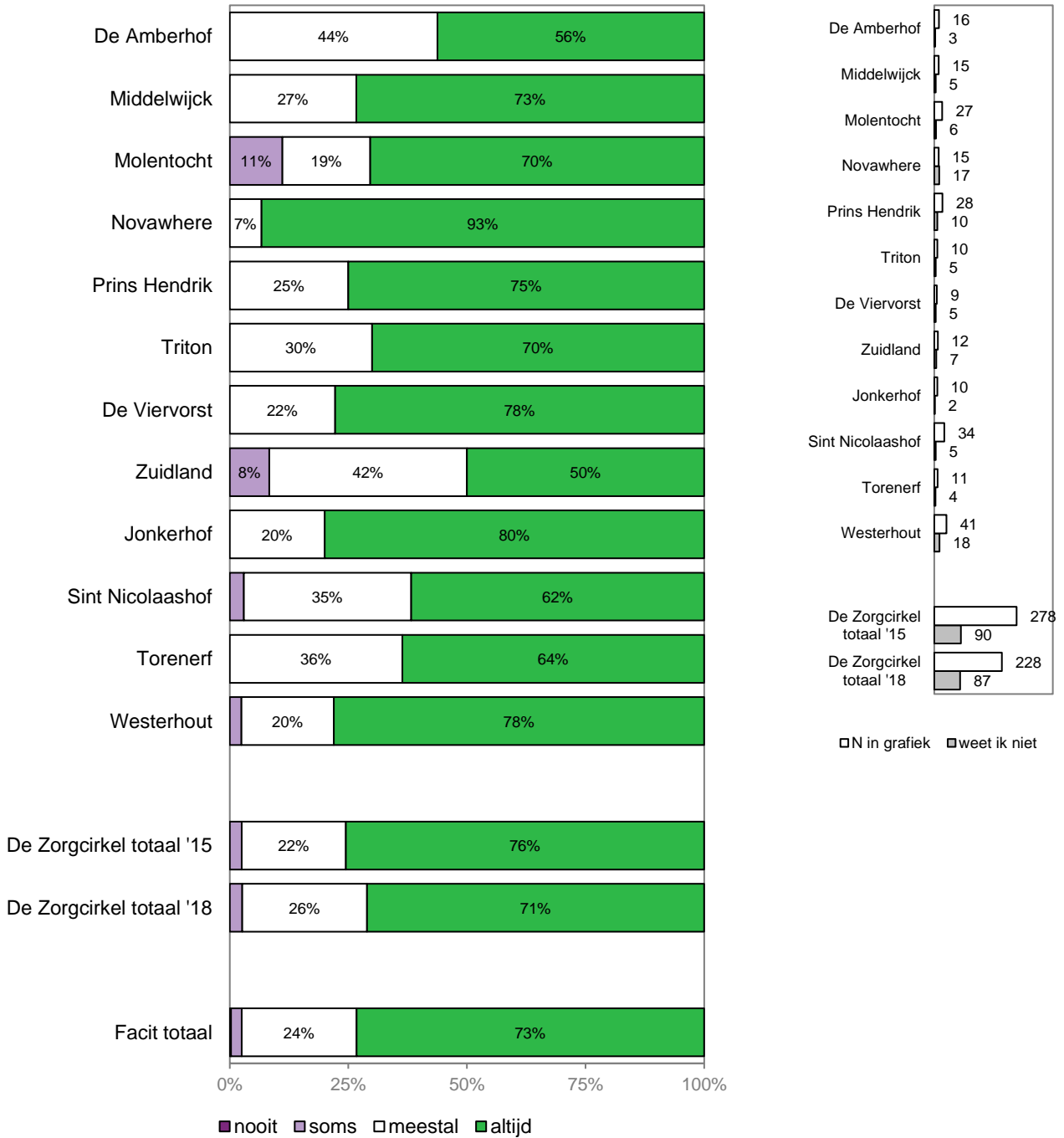
De volgende vragen gaan over de **maaltijden** in de afgelopen 12 maanden.

**27. Zien de maaltijden er verzorgd uit?**

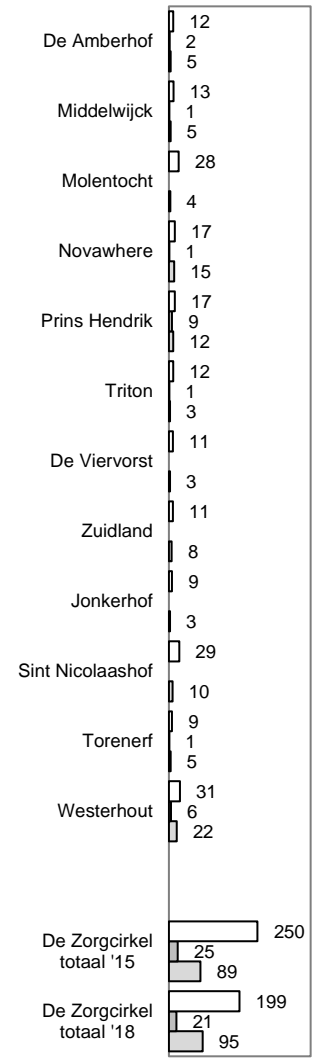
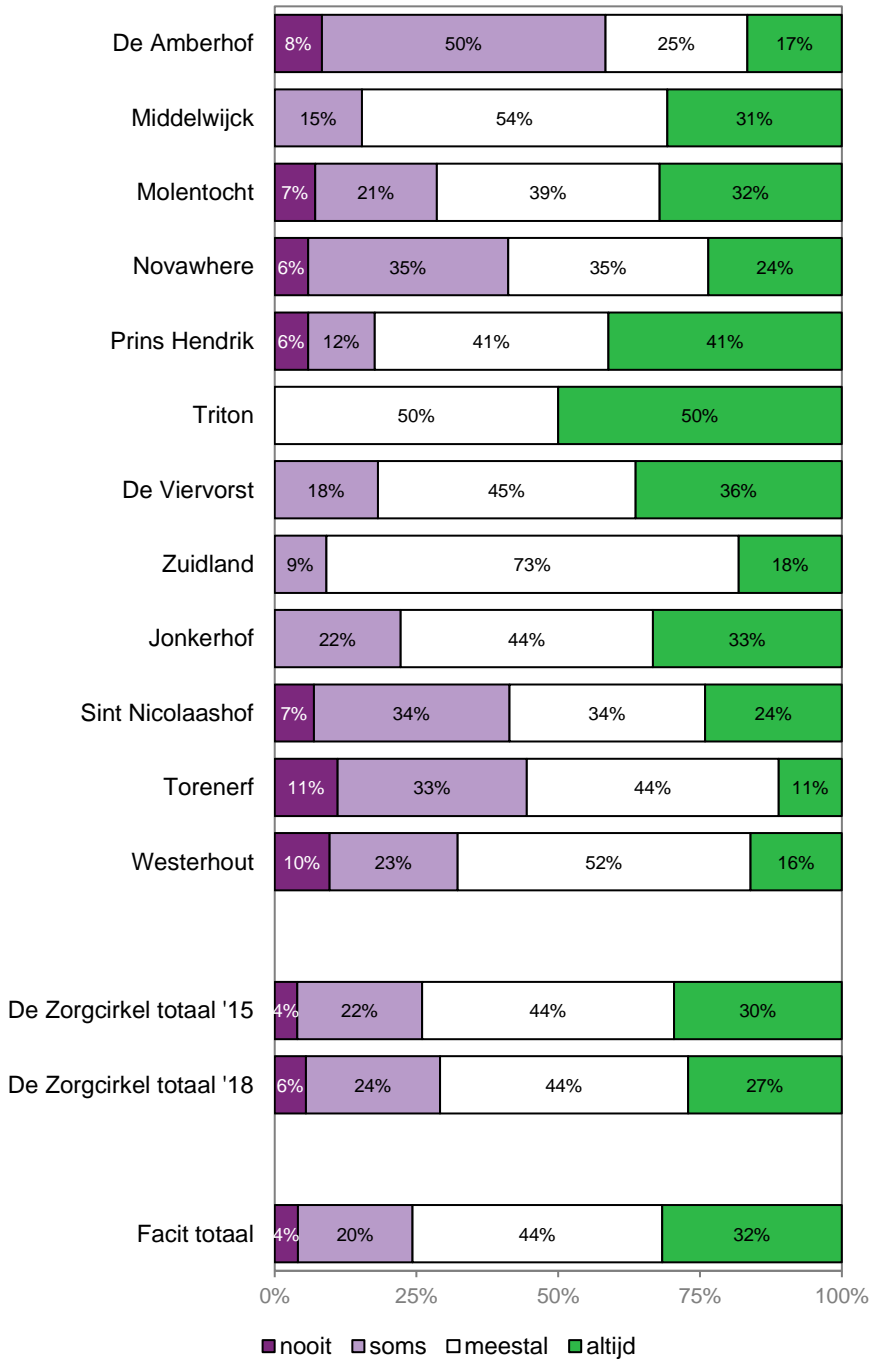




**28. Is er genoeg tijd om te eten?**



**29. Is er genoeg hulp bij het eten?**

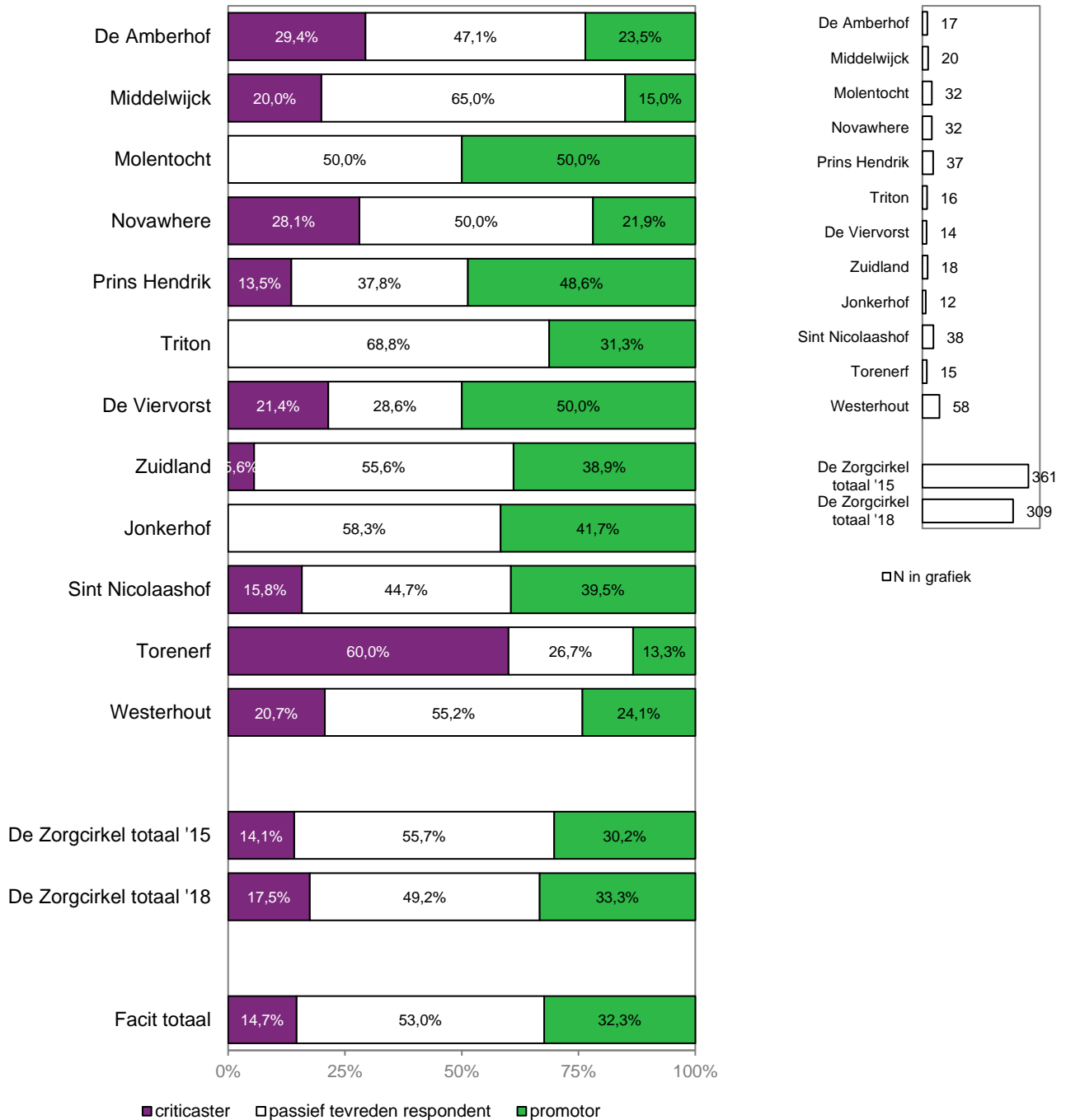


□ N in grafiek □ nvt □ weet ik niet

## Aanbevelen

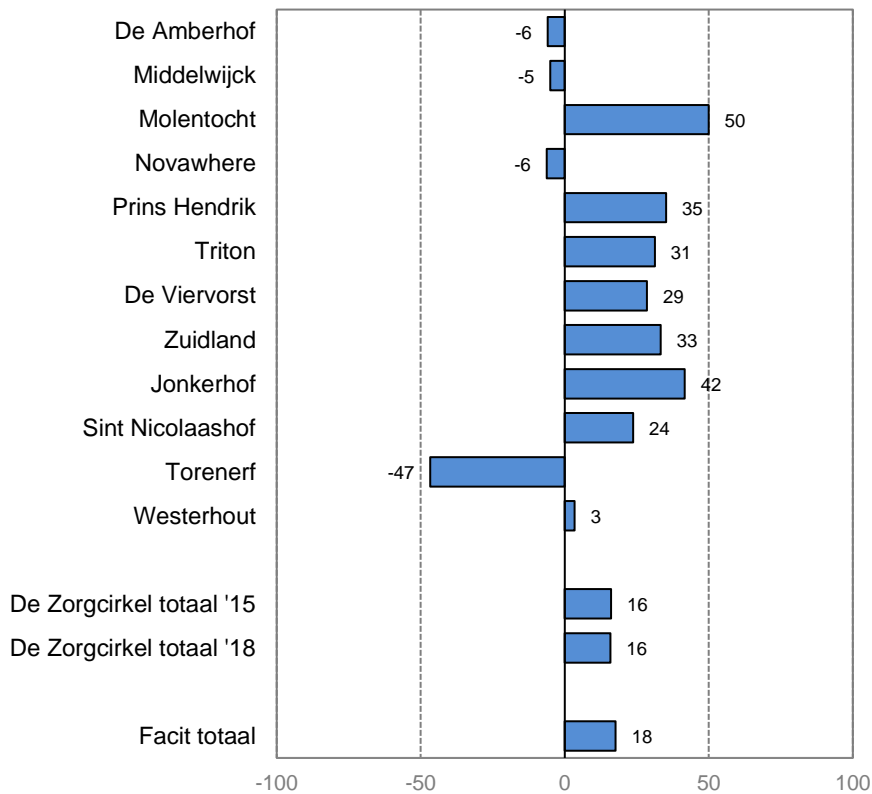
### 30. Zou u De Zorgcirkel bij uw vrienden en familie aanbevelen?

Deze vraag kunnen vertegenwoordigers beantwoorden op een schaal van 0 = 'zeer waarschijnlijk niet' tot 10 = 'zeer waarschijnlijk wel'. Bij een score van 0 tot en met 6 is de respondent een 'criticaster', bij een 7 of 8 een 'passief tevreden respondent' en bij een 9 of 10 een 'promotor'.



**Net Promotor score (NPS)**

Op basis van deze indeling wordt de Net Promotor Score berekend door het percentage 'promotors' te verminderen met het percentage 'criticasters' (oftewel  $NPS = \% \text{ promotoren} - \% \text{ criticasters}$ ).



In de tabellen op de volgende pagina's is de scoreverdeling voor de aanbevelingsvraag weergegeven in zowel aantallen als percentages.

## Scores aanbevelingsvraag in aantallen

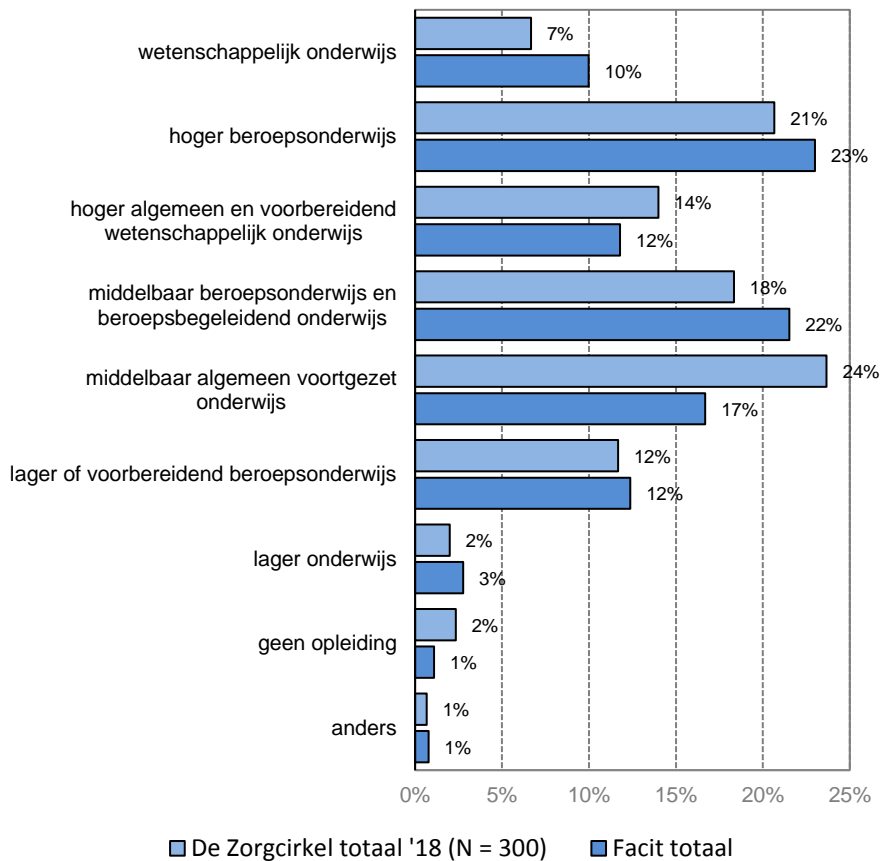
Aanbevelingsvraag	Zorgcirkel totaal 2018	Westerhout	Torenerf	Sint Nicolaashof	Jonkerhof	Zuidland	De Viervorst	Triton	Prins Hendrik	Novawhere	Molentocht	Middelwijk	De Amberhof
0 zeer waarschijnlijk niet	3	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	2	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
4	7	1	2	0	0	0	1	0	1	0	0	1	1
5	16	5	2	3	0	0	0	0	2	2	0	1	1
6	25	5	4	3	0	0	1	0	1	6	0	2	3
7	57	14	2	7	0	3	3	3	5	6	4	6	4
8	95	18	2	10	7	7	1	8	9	10	12	7	4
9	51	8	1	7	1	5	5	1	12	3	7	0	1
10 zeer waarschijnlijk wel	52	6	1	8	4	2	2	4	6	4	9	3	3
niet ingevuld	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
N =	309	58	15	38	12	18	14	16	37	32	32	20	17

## cores aanbevelingsvraag in percentages

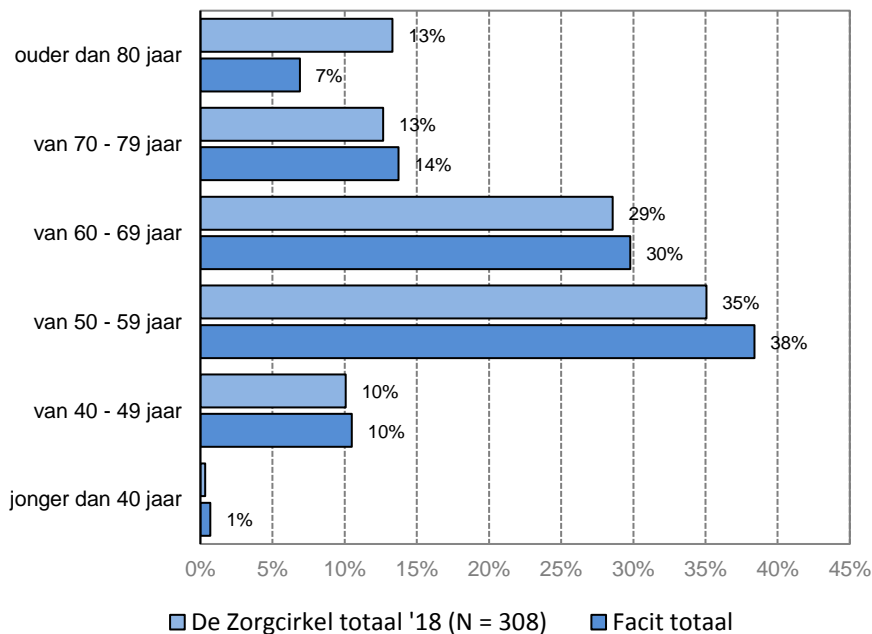
Aanbevelingsvraag	Zorgcirkel totaal 2018	Westerhout	Torenerf	Sint Nicolaashof	Jonkerhof	Zuidland	De Viervorst	Triton	Prins Hendrik	Novawhere	Molentocht	Middelwijk	De Amberhof
0 zeer waarschijnlijk niet	1%	0%	7%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	3%	0%	0%	0%
1	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
2	0%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
3	1%	0%	0%	0%	0%	6%	7%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
4	2%	2%	13%	0%	0%	0%	7%	0%	3%	0%	0%	5%	6%
5	5%	9%	13%	8%	0%	0%	0%	0%	5%	6%	0%	5%	6%
6	8%	9%	27%	8%	0%	0%	7%	0%	3%	19%	0%	10%	18%
7	18%	24%	13%	18%	0%	17%	21%	19%	14%	19%	13%	30%	24%
8	31%	31%	13%	26%	58%	39%	7%	50%	24%	31%	38%	35%	24%
9	17%	14%	7%	18%	8%	28%	36%	6%	32%	9%	22%	0%	6%
10 zeer waarschijnlijk wel	17%	10%	7%	21%	33%	11%	14%	25%	16%	13%	28%	15%	18%

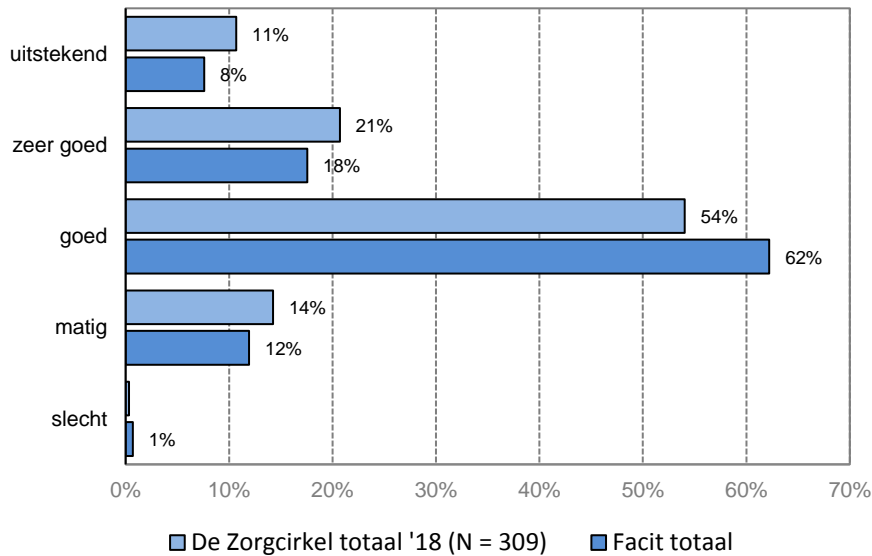
## Over uzelf

### 31. Wat is uw hoogst voltooide opleiding? (een opleiding, afgerond met een diploma of voldoende getuigschrift)



### 32. Wat is uw leeftijd?



**33. Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?****34. Wat zou u willen veranderen aan de zorg die de bewoner nu krijgt? (Wat kan beter, zijn er dingen die u mist, wat kan het huis veranderen, of moeten de medewerkers anders werken?)****35. Waar bent u (zeer) tevreden over als het gaat om de zorg die de bewoner nu krijgt?**

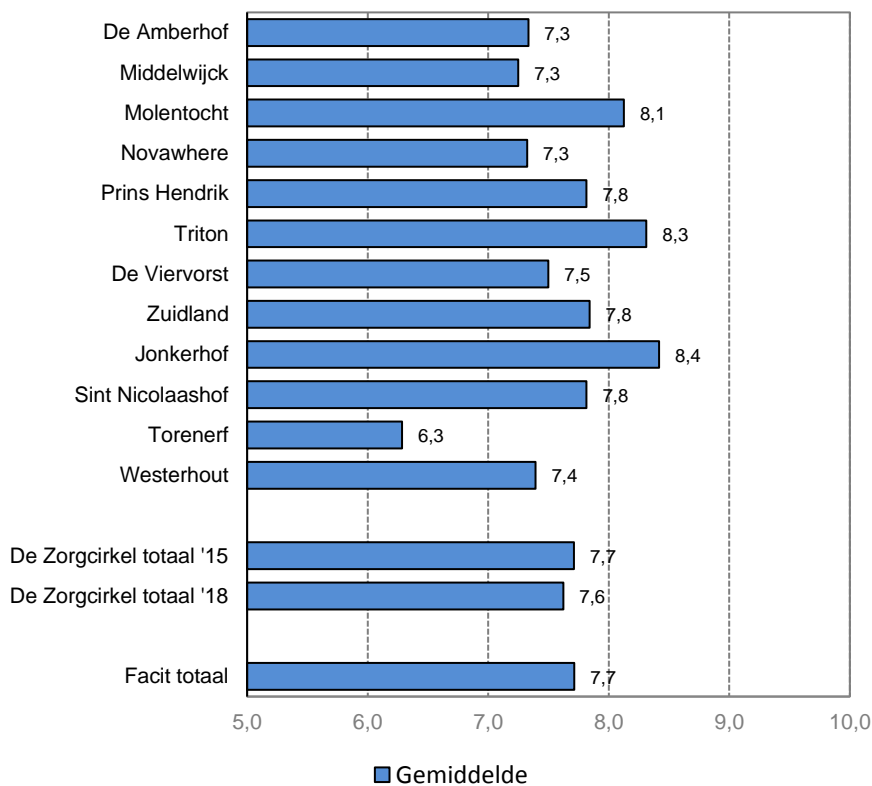
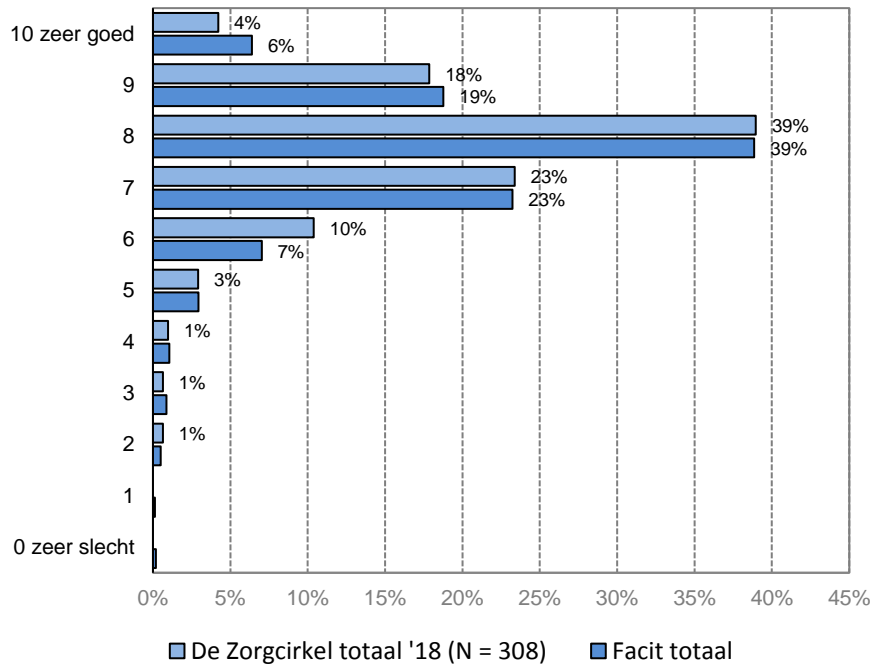
Voor de antwoorden op vraag 34 'waar bent u tevreden over als het gaat om de zorg die u nu krijgt' en vraag 35 'wat zou u willen veranderen aan de zorg die u nu krijgt' verwijzen we u naar de locatierapportages.



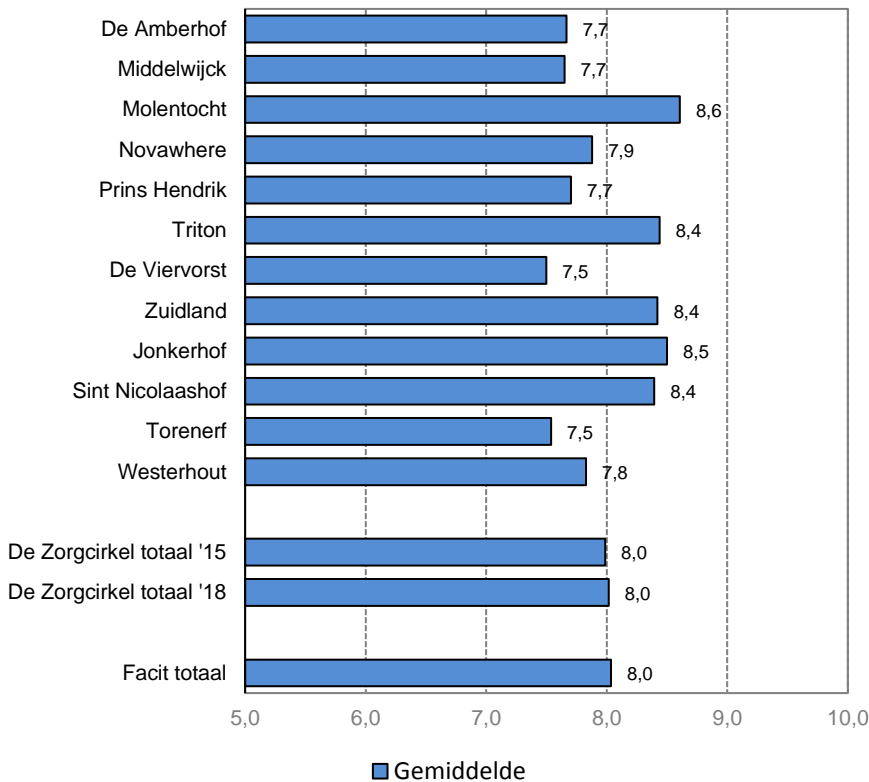
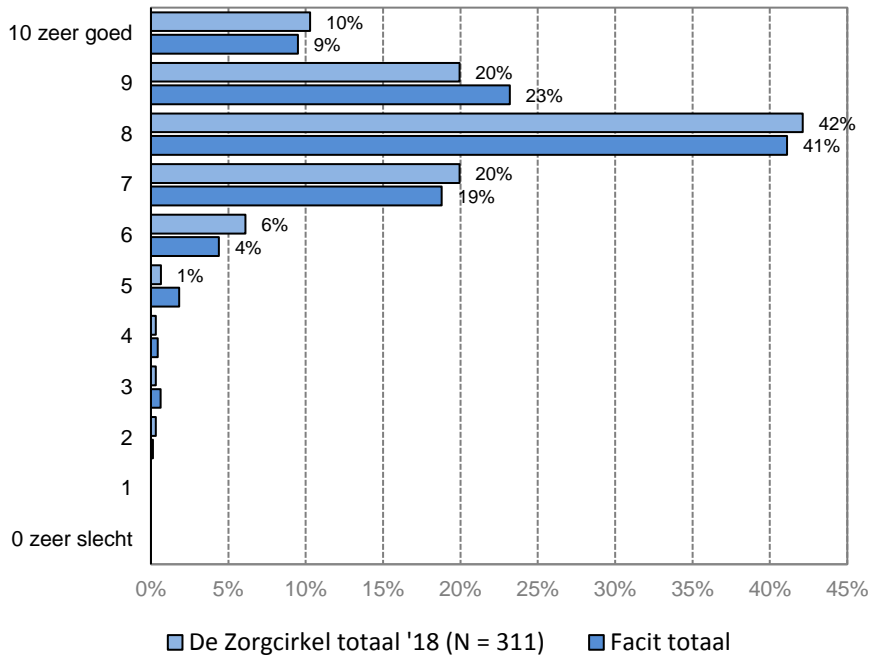
## Extra vragen

### 1. Welk cijfer geeft u de zorginstelling?

Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.



**2. Welk cijfer geeft u de verzorgenden en verpleegkundigen?**  
**Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.**



## 4 Indicatorscores

Een indicatorscore is het gemiddelde van antwoorden die de respondenten hebben gegeven op de vragen die samen onder een indicator vallen<sup>1</sup>. De berekening van de indicatorscores gebeurt door aan de antwoorden nooit, soms, meestal en altijd een waarde van respectievelijk 1, 2, 3 en 4 punten toe te kennen (1 is de laagste en 4 de hoogst mogelijke score). Vragen met een andere schaal zijn omgezet naar een 4-puntsschaal.

Vragenlijsten waarin één of meerdere van de achtergrondvragen niet is ingevuld, zijn niet meegenomen bij het berekenen van de indicatorscores. Per indicator staat vermeld hoeveel vragenlijsten zijn gebruikt voor berekening van de indicatorscores.

Randvoorwaarden bij de berekening van de indicatorscores zijn dat een respondent meer dan de helft van de vragen die samen een indicator vormen, heeft beantwoord, én dat tien of meer respondenten de betreffende vragen hebben beantwoord.

Thema's en indicatoren Goede Zorg VV&T	indicatorscore	aantal respondenten
<b>Kwaliteit van leven</b>		
<b>1 Lichamelijk welbevinden en gezondheid</b>		
1.1 Ervaringen met maaltijden	3,38	206
<b>2 Woon- en leefsituatie</b>		
2.1 Omgang met elkaar	2,79	250
2.2 Ervaringen met schoonmaken	3,23	282
2.3 Ervaringen met inrichting	3,87	273
2.4 Ervaringen met privacy	3,61	286
<b>3 Participatie</b>		
3.1 Zinvolle dag	3,00	259
<b>4 Mentaal welbevinden</b>		
4.3 Ervaren bejegening	3,04	277
<b>5 Kwaliteit van de zorgverleners</b>		
5.1 Ervaren beschikbaarheid personeel	2,31	255
5.4 Ervaren kwaliteit personeel	3,40	276
<b>6 Kwaliteit van de zorgorganisatie</b>		
6.1 Ervaren inspraak	3,17	282
6.2 Ervaren informatie	3,39	287

<sup>1</sup> In bijlage 2 bij deze rapportage is uitgeschreven welke vragen onder welke indicator vallen.

## 5 Top-2 Box scores

### 5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de uitkomsten van deze raadpleging samenvattend gepresenteerd in de vorm van Top-2 Box scores. Een Top-2 Box score is het percentage respondenten dat de meest gunstige antwoordcategorieën kiest, doorgaans meestal en altijd, en daarmee te kennen geeft met het onderwerp in kwestie positieve ervaringen te hebben. Vragen met een andere schaal worden omgezet naar een 4-puntsschaal.

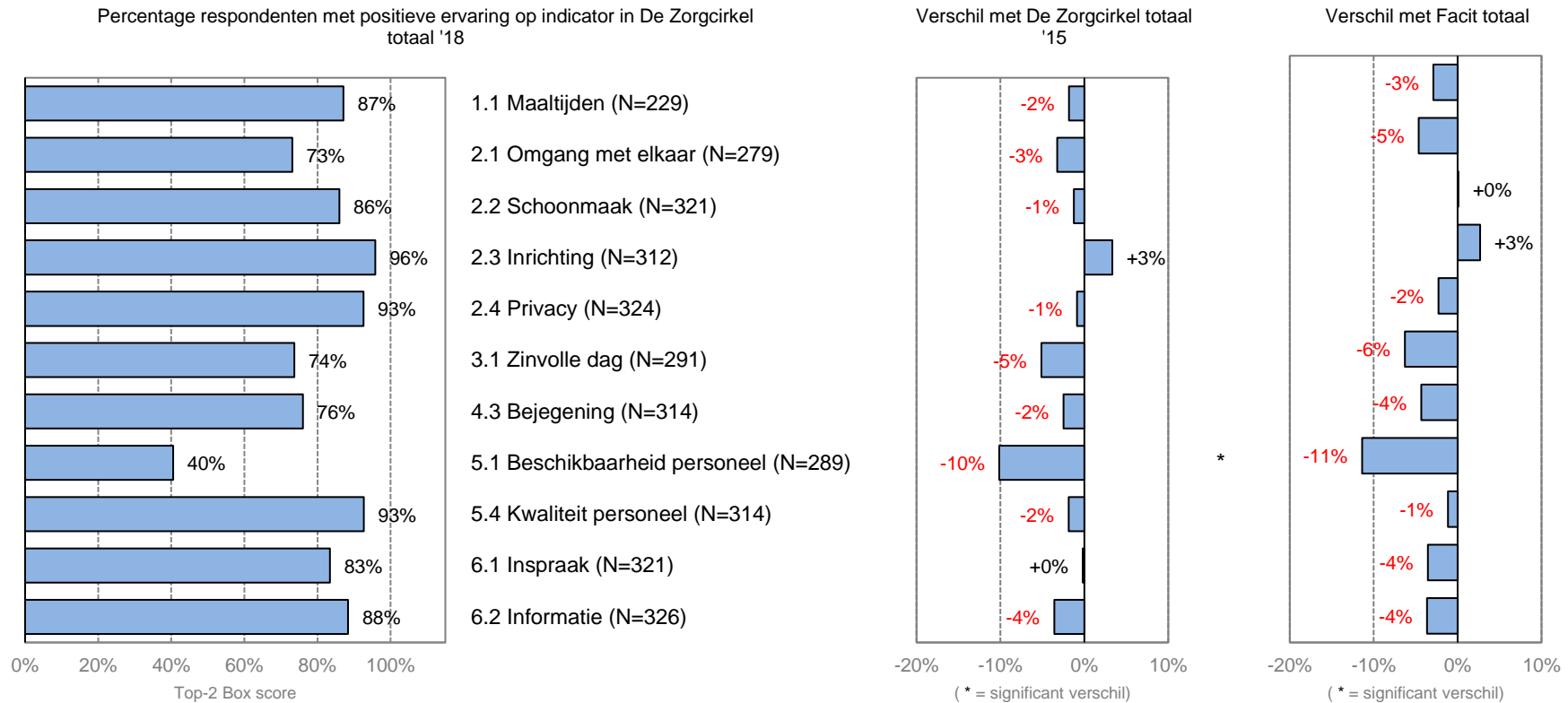
Top-2 Box scores maken dus in één oogopslag duidelijk hoeveel respondenten uit de steekproef tevreden zijn over het onderwerp of hierover een gunstige beoordeling geven. Omgekeerd kan ook direct worden afgeleid hoeveel respondenten géén positieve ervaringen hebben. Top-2 Box scores kunnen zowel op vraagniveau als op indicatorniveau berekend worden.

Daarnaast wordt door middel van verschillcores een vergelijking gemaakt met de raadpleging uit 2015 en het Facit totaal. Als aanvulling hierop wordt de statistische significantie van de verschillcores bepaald. Wanneer een verschil significant is ( $p < ,05$ ) betekent dit dat deze groter is dan op basis van toeval verwacht kan worden (bij een betrouwbaarheidsniveau van 95%).

## 5.2 Top-2 Box scores op indicatorniveau

De Top-2 Box score op indicatorniveau is het gemiddelde van de Top-2 Box scores van de vragen die gezamenlijk een indicator vormen. In de eerste grafiek worden deze voor 2018 gerapporteerd. In de grafiek daarnaast worden verschillen gepresenteerd in vergelijking met de raadpleging uit 2015 en in derde grafiek de verschillen met het Facit totaal.

Voorwaarden bij de berekening van de Top-2 Box scores op indicatorniveau zijn dat een respondent meer dan de helft van de vragen die samen een indicator vormen, heeft beantwoord én dat tien of meer respondenten de onderliggende vragen hebben beantwoord. Is dit niet het geval, dan is er voor de betreffende indicator geen Top-2 Box score weergegeven.



### 5.3 Top-2 Box scores op vraagniveau

In onderstaand overzicht worden de Top-2 Box scores op vraagniveau weergegeven. De hoogst scorende vraag (de vraag waarop de meest gunstige beoordeling is gegeven) staat helemaal bovenaan in de tabel, de laagst scorende vraag helemaal onderaan.

Voor iedere vraag in de tabel wordt eerst de Top-2 Box score weergegeven. In de kolommen ernaast worden respectievelijk het verschil met het vorige meetjaar en het verschil met het Facit totaal gepresenteerd.

Positieve verschillen worden in groen weergegeven en negatieve scores in rood. Indien volgens een statistische toets het verschil significant is ( $p < ,05$ ), wordt het gehele vlak gekleurd. Wanneer een verschil significant is betekent dit dat de relatieve score groter is dan op basis van toeval verwacht zou worden.

Top-2 Box scores van vragen gerangschikt	Top-2 Box score De Zorgcirkel totaal '18	Verskil met De Zorgcirkel totaal '15	Verskil met Facit totaal
28. Is er genoeg tijd om te eten?	97%	- 0%	- 0%
22. Kan de bewoner zelf bepalen hoe hij / zij de eigen kamer of woonruimte inricht?	96%	+ 3%	+ 3%
17. Kunnen de zorgverleners goed omgaan met de bewoners?	93%	- 0%	+ 0%
10. Als er iets met de bewoner aan de hand is, wordt u dan snel op de hoogte gesteld?	93%	- 0%	- 0%
21. Kan de bewoner zich met bezoek op een rustige plek terugtrekken?	93%	- 1%	- 2%
18. Nemen de zorgverleners de gezondheidsklachten van de bewoner serieus?	92%	- 4%	- 2%
19. Werken de verzorgenden en verpleegkundigen vakkundig?	92%	- 2%	- 2%
27. Zien de warme maaltijden er verzorgd uit?	91%	- 2%	- 3%
8. Weet u bij wie u terecht kunt met vragen en problemen?	90%	- 6%	- 5%
9. Kunt u de leidinggevende of uw contactpersoon telefonisch en/of per e-mail makkelijk bereiken?	89%	- 2%	- 5%
7. Komt de zorginstelling de afspraken over de verzorging en behandeling van de bewoner goed na?	88%	- 3%	- 4%
15. Geven de zorgverleners goed antwoord op uw vragen?	86%	- 3%	- 5%
20. Wordt de woonruimte goed schoongehouden?	86%	- 1%	+ 0%
11. Staat de zorginstelling open voor uw wensen?	85%	- 3%	- 4%
12. Reageert de leiding of directie goed op uw vragen en suggesties?	81%	- 6%	- 6%
14. Hebben de zorgverleners genoeg aandacht voor hoe het met de bewoner gaat?	80%	- 1%	- 4%
23. Biedt het huis genoeg gezelligheid en contact met anderen?	80%	- 7%	- 6%
6. Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp de bewoner krijgt?	77%	+ 4%	- 3%
24. Gaan de bewoners prettig met elkaar om?	73%	- 3%	- 5%
25. Organiseert het huis genoeg activiteiten?	72%	- 5%	- 9%
29. Is er genoeg hulp bij het eten?	71%	- 3%	- 5%
26. Sluiten de georganiseerde activiteiten aan op wat de bewoner leuk vindt?	67%	- 4%	- 5%
13. Hebben de zorgverleners genoeg tijd voor de bewoner?	59%	- 4%	- 6%
16. Is er genoeg personeel in huis?	40%	- 10%	- 11%

## 6 Conclusies

### 6.1 Inleiding

De conclusies hieronder zijn weergegeven per thema en indicator Goede Zorg. In bijlage 2 bij deze rapportage zijn de vragen die onder de indicatoren vallen volledig uitgeschreven.

### 6.2 Conclusies op indicatorniveau

Uit de Top-2 Box scores in paragraaf 5.2 blijkt dat álle geraadpleegde vertegenwoordigers een positief antwoord hebben gegeven op de vragen over inrichting, privacy en kwaliteit van het personeel. De minste positieve antwoorden zijn gegeven op de vraag over de beschikbaarheid van personeel en omgang met elkaar.

In vergelijking met de raadpleging die in 2015 is gehouden, zijn er in 2018 met name meer positieve antwoorden gegeven op de vragen over inrichting. Op de andere vragen zijn juist minder positieve antwoorden gegeven. Voor de vraag over de beschikbaarheid van personeel is er sprake van een statistisch significant verschil van -10%.

Vergeleken met het Facit totaal zijn er meer positieve antwoorden gegeven op de vragen over de inrichting. De vertegenwoordigers van bewoners van de Zorgcirkel geven statistisch significant minder positieve antwoorden dan de vertegenwoordigers in het Facit totaal deden, op de vragen over zinvolle dag en de beschikbaarheid van personeel.

### 6.3 Conclusies op vraagniveau

#### Thema 1. Lichamelijk welbevinden en gezondheid

##### Indicator 1.1 Ervaringen met maaltijden

Van de geraadpleegde vertegenwoordigers van bewoners vindt 91% dat de maaltijden er verzorgd uitzien. Volgens 97% van hen is er genoeg tijd om te eten en 71% zegt dat er genoeg hulp is bij het eten.

#### Thema 2. Woon- en leefsituatie

##### Indicator 2.1 Omgang met elkaar

Volgens 73% van de geraadpleegde vertegenwoordigers gaan de bewoners prettig met elkaar om.

##### Indicator 2.2 Ervaringen met schoonmaken

Van de geraadpleegde vertegenwoordigers van bewoners zegt 86% dat de woonruimte (de woonkamer, de slaapkamer, het toilet en de badkamer) goed wordt schoongehouden.

##### Indicator 2.3 Ervaringen met inrichting

96% van de geraadpleegde vertegenwoordigers geeft aan dat de bewoner zelf kan bepalen hoe hij / zij de eigen kamer of woonruimte inricht (met eigen spullen, enz.).

##### Indicator 2.4 Ervaringen met privacy

Volgens 93% van de geraadpleegde vertegenwoordigers kan de bewoner zich met bezoek op een rustige plek terugtrekken.

## **Thema 3. Participatie**

### **Indicator 3.1 Zinvolle dag**

80% van de geraadpleegde vertegenwoordigers vindt dat De Zorgcirkel gezelligheid en contact met anderen biedt. 72% zegt dat De Zorgcirkel genoeg activiteiten organiseert en volgens 67% sluiten de georganiseerde activiteiten aan op wat de bewoner leuk vindt.

## **Thema 4. Mentaal welbevinden**

### **Indicator 4.3 Ervaren bejegening**

Aan geraadpleegde vertegenwoordigers van bewoners is gevraagd of de zorgverleners genoeg tijd hebben voor de bewoner en volgens 59% is dat het geval. 80% geeft aan dat de zorgverleners genoeg aandacht hebben voor hoe het met de bewoner gaat. Volgens 86% van de geraadpleegde vertegenwoordigers geven de verzorgenden en verpleegkundigen goed antwoord op hun vragen.

## **Thema 5. Kwaliteit van de zorgverleners**

### **Indicator 5.1 Ervaren beschikbaarheid personeel**

40% van de geraadpleegde vertegenwoordigers meent dat er genoeg personeel in huis is.

### **Indicator 5.4 Ervaren kwaliteit personeel**

Van de geraadpleegde vertegenwoordigers vindt 93% dat de zorgverleners goed kunnen omgaan met de bewoners. 92% van de vertegenwoordigers ervaart dat de zorgverleners (verzorgenden, verpleegkundigen, arts, fysiotherapeut, enz.) de gezondheidsklachten van de bewoner serieus nemen en volgens 92% werken de zorgverleners vakkundig.

## **Thema 6. Kwaliteit van de zorgorganisatie**

### **Indicator 6.1 Ervaren inspraak**

77% van de geraadpleegde vertegenwoordigers van bewoners zegt mee te kunnen beslissen over wat voor zorg of hulp de bewoner krijgt. Volgens 88% komt De Zorgcirkel de afspraken over de verzorging en behandeling van de bewoner goed na en volgens 85% staat De Zorgcirkel open voor hun wensen.

### **Indicator 6.2 Ervaren informatie**

90% van de geraadpleegde vertegenwoordigers van bewoners zegt te weten bij wie ze met hun vragen en problemen terecht kunnen. Van de vertegenwoordigers zegt 89% de leidinggevende of hun contactpersoon telefonisch en/of per e-mail makkelijk te kunnen bereiken. 93% ervaart dat ze snel op de hoogte gesteld worden als er iets met de bewoner aan de hand is en 81% ervaart dat de leiding of directie goed reageert op hun vragen en suggesties.

### **Indicator 6.3: Aanbevelingsvraag**

17,5% van de vertegenwoordigers geeft op de vraag of ze hun locatie zouden aanbevelen een 6 of lager en is dus een criticaster, terwijl 49,2% een passief tevreden respondent is en 33,3% een promotor. De Net Promotor Score voor De Zorgcirkel als geheel komt uit op 16.



## Rapportcijfers

Aan het einde van de vragenlijst is aan de vertegenwoordigers van bewoners gevraagd om middels een rapportcijfer een totaaloordeel te geven over de locatie en over de verzorgenden en verpleegkundigen van de locatie. Het rapportcijfer dat het vaakst gegeven is, is een 8. Het hoogste cijfer dat vertegenwoordigers geven is een 10 en het laagste een 2. Het gemiddelde cijfer voor de locaties van De Zorgcirkel is een 7,6.

Voor de verzorgenden en verpleegkundigen is het meest voorkomende cijfer een 8. Als hoogste cijfer is een 10 gegeven en als laagste een 2. Gemiddeld worden de verzorgenden en verpleegkundigen met een 8,0 beoordeeld.

## Bijlage 1: Thema's en indicatoren Goede Zorg VV&T

In onderstaande tabel zijn de thema's en de cliëntgebonden indicatoren weergegeven. Daarbij is per thema aangegeven welke vragen van de CQ-index meetellen bij de berekening van de indicatorscores.

Thema's en indicatoren Goede Zorg VV&T	vragen CQI VV&T per indicator		
	bewoners	vertegenwoordigers	thuiswonende cliënten
<b>Kwaliteit van leven</b>			
<b>1 Lichamelijk welbevinden en gezondheid</b>			
1.1 Ervaringen met maaltijden	25, 26	27, 28, 29	-
<b>2 Woon- en leefsituatie</b>			
2.1 Omgang met elkaar	20	24	-
2.2 Ervaringen met schoonmaken	19	20	-
2.3 Ervaringen met inrichting	23	22	-
2.4 Ervaringen met privacy	21	21	-
<b>3 Participatie</b>			
3.1 Zinnvolle dag	24	23, 25, 26	-
<b>4 Mentaal welbevinden</b>			
4.3 Ervaren bejegening	16, 17, 18	13, 14, 15,	17, 18, 19
4.5 Ervaringen met (lichamelijke) verzorging	-	-	20, 21, 22, 23
<b>5 Kwaliteit van de zorgverleners</b>			
5.1 Ervaren beschikbaarheid personeel	7	16	-
5.4 Ervaren kwaliteit personeel	6, 8, 9, 10	17, 18, 19	13, 14, 15, 16
<b>6 Kwaliteit van de zorgorganisatie</b>			
6.1 Ervaren inspraak	11, 12, 13	6, 7, 11	3, 4, 5, 6, 8
6.2 Ervaren informatie	14, 15	8, 9, 10, 12	7, 9, 10, 11, 12
6.3 Aanbevelingsvraag	27	30	24
<b>7 Zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid</b>			
7.5 Ervaren veiligheid	22	-	-

Vragen die niet meetellen in de berekening van de score per indicator:

Achtergrondvragen <sup>2</sup>	1 t/m 5	1 t/m 5 31, 32, 33	1, 2, 25 t/m 30
Open vragen	28, 29	34, 35	31, 32

<sup>2</sup> De antwoorden op de achtergrondvragen worden gebruikt voor de zogenaamde case-mix correctie, een correctie van de uitkomsten van de raadpleging op achtergrondkenmerken van de respondenten die van invloed zouden kunnen zijn op de uitkomsten van de raadpleging, maar die niet te maken hebben met de kwaliteit van zorg.

## **Bijlage 2:**

### **Vragen CQI VV&T PG gerubriceerd naar de thema's en indicatoren**

#### **1. Lichamelijk welbevinden en gezondheid**

##### **1.1 Ervaringen met maaltijden**

- 27. Zien de maaltijden er verzorgd uit?
- 28. Is er genoeg tijd om te eten?
- 29. Is er genoeg hulp bij het eten?

#### **2. Woon- en leefsituatie**

##### **2.1 Omgang met elkaar**

- 24. Gaan de bewoners prettig met elkaar om?

##### **2.2 Ervaringen met schoonmaken**

- 20. Wordt de woonruimte goed schoongehouden? Denk hierbij aan de woonkamer, de slaapkamer, het toilet en de badkamer

##### **2.3 Ervaringen met inrichting**

- 22. Kan de bewoner zelf bepalen hoe hij / zij de eigen kamer of woonruimte inricht? (met eigen spullen, enzovoorts)

##### **2.4 Ervaringen met privacy**

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

#### **3. Participatie**

##### **3.1 Zinvolle dag**

- 23. Biedt het huis gezelligheid en contact met anderen?
- 25. Organiseert het huis genoeg activiteiten?
- 26. Sluiten de georganiseerde activiteiten aan op wat de bewoner leuk vindt?

#### **4. Mentaal welbevinden**

##### **4.3 Ervaren bejegening**

- 13. Hebben de zorgverleners genoeg tijd voor de bewoner?
- 14. Hebben de zorgverleners genoeg aandacht voor hoe het met de bewoner gaat?
- 15. Geven de zorgverleners goed antwoord op uw vragen?

#### **5. Kwaliteit van de zorgverleners**

##### **5.1 Ervaren beschikbaarheid personeel**

- 16. Is er genoeg personeel in huis?

##### **5.4 Ervaren kwaliteit personeel**

- 17. Kunnen de zorgverleners goed omgaan met de bewoners?
- 18. Nemen de zorgverleners de gezondheidsklachten van de bewoner serieus? Denk hierbij aan verzorgenden, verpleegkundigen, arts, fysiotherapeut, enz.
- 19. Werken de zorgverleners vakkundig?

#### **6. Kwaliteit van de zorgorganisatie**

##### **6.1 Ervaren inspraak**

- 6. Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp de bewoner krijgt?
- 7. Komt de zorginstelling de afspraken over de verzorging en behandeling van de bewoner goed na?
- 11. Staat de zorginstelling open voor uw wensen?

##### **6.2 Ervaren informatie**

- 8. Weet u bij wie u terecht kunt met vragen en problemen?
- 9. Kunt u de leidinggevende of uw contactpersoon telefonisch en/of per e-mail makkelijk bereiken?
- 10. Als er iets met de bewoner aan de hand is, wordt u dan snel op de hoogte gesteld?
- 12. Reageert de leiding of directie goed op uw vragen en suggesties?

##### **6.3 Aanbevelingsvraag**

- 30. Zou u [instellingsnaam] bij uw vrienden en familie aanbevelen?