



ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

Rapportage CQ-index VV&T interviews met 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 CIO 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 CQ-index voor ervaringen met de zorg in een verpleeg- of verzorgingshuis, vragenlijst voor interviews met 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 |
| 2.4 Extra vragen..... | 6 |
| 2.5 Respons..... | 7 |
| 2.6 Leeswijzer | 7 |
| 3 Uitkomsten | 8 |
| 4 Indicatorscores..... | 39 |
| 5 Top-2 Box scores | 40 |
| 5.1 Inleiding..... | 40 |
| 5.2 Top-2 Box scores op indicatorniveau | 41 |
| 5.3 Top-2 Box scores op vraagniveau | 42 |
| 6 Conclusies | 43 |
| 6.1 Inleiding..... | 43 |
| 6.2 Conclusies op indicatorniveau..... | 43 |
| 6.3 Conclusies op vraagniveau | 43 |
| Bijlage 1: Thema's en indicatoren Goede Zorg VV&T..... | 46 |
| Bijlage 2: Vragen CQI VV&T somatiek gerubriceerd naar thema's en indicatoren | 47 |

Inleiding

Facit heeft voor De Zorgcirkel een cliëntwaarderingsonderzoek uitgevoerd met de CQ-index. In deze rapportage kunt u lezen hoe de bewoners van De Zorgcirkel 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 in De Zorgcirkel. 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 worden tot slot 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 2018

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 CQ-index voor ervaringen met de zorg in een verpleeg- of verzorgingshuis, vragenlijst voor interviews met 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 interviews met bewoners (versie 4.1, augustus 2012). Deze vragenlijst bestaat uit 27 gesloten vragen en twee open vragen.

De vragenlijst richt zich op de ervaringen van bewoners met de zorg 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 alleen zorg ontvangen voor revalidatie of reactivering
- cliënten met kortdurend verblijf: probeerverblijf, respijtzorg of intervalopname
- cliënten die ernstig ziek zijn (zwaarwegende medische redenen)
- cliënten die terminale zorg ontvangen en/of verblijven op palliatieve zorgunit
- cliënten met ernstige psychiatrische problematiek (getraumatiseerd, ernstige gedragsproblemen)
- cliënten met dementie (matig-ernstige of ernstige dementie)
- cliënten met indicatie psychogeriatric (PG)
- 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 van 2018, ook de uitkomsten gepresenteerd van 2015. Daarnaast is het Facit-totaal weergegeven, dat bestaat uit de 1.418 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 de cliëntenraadpleging werd gevormd door alle somatische bewoners die in maart 2018 in een van de locaties van De Zorgcirkel woonden.

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

| Locatie | Aantal bewoners dat is uitgesloten van deelname aan het onderzoek | Aantal bewoners dat kon worden benaderd voor deelname aan de raadpleging |
|----------------|---|--|
| Agnes | 29 | 14 |
| De Keern | 20 | 22 |
| De Meermin | 45 | 14 |
| De Mieuwijd | 19 | 28 |
| De Viervorst | 5 | 11 |
| Jaap van Praag | 39 | 32 |
| Molentocht | 23 | 25 |
| Novawhere | 29 | 21 |
| Prins Hendrik | 23 | 49 |
| Saenden | 40 | 48 |
| Torenerf | 27 | 20 |
| Westerhout | 27 | 40 |
| Zuidland | 1 | 18 |

Voor locaties waar minder cliënten geraadpleegd konden worden dan de reguliere CQI steekproefomvang van 33, is er geen steekproef getrokken en zijn deze alle na exclusie resterende cliënten benaderd voor een interview.

2.2 Informatievoorziening

Alle bewoners zijn door De Zorgcirkel per brief geïnformeerd over de komst van de interviewers. In deze brief waren de namen en foto's van de interviewers opgenomen en werd aangekondigd op welke dag(en) de interviews plaats zouden vinden. Daarnaast werden in de brief 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 interviews zijn door Facit gehouden conform de landelijke richtlijnen in het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen PRO 04 (september 2013) en de bijbehorende werkinstructies. De interviews hebben plaatsgevonden in de maanden maart en april.

2.4 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.

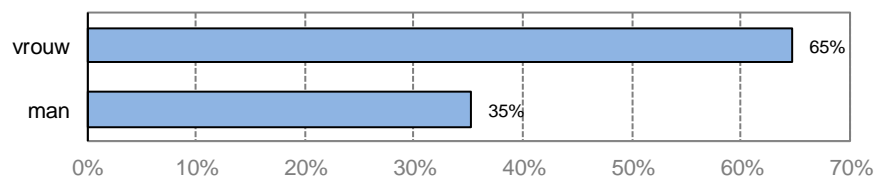
2.5 Respons

| Locatie | Respons | Aantal afgeronde interviews |
|----------------|---------|-----------------------------|
| Agnes | 100,0% | 14 |
| De Keern | 95,5% | 21 |
| De Meermin | 92,9% | 13 |
| De Mieuwijd | 84,6% | 22 |
| De Viervorst | 72,7% | 8 |
| Jaap van Praag | 75,0% | 24 |
| Molentocht | 87,5% | 21 |
| Novawhere | 76,2% | 16 |
| Prins Hendrik | 69,4% | 34 |
| Saenden | 68,8% | 33 |
| Torenerf | 94,4% | 17 |
| Westerhout | 79,5% | 31 |
| Zuidland | 81,3% | 13 |

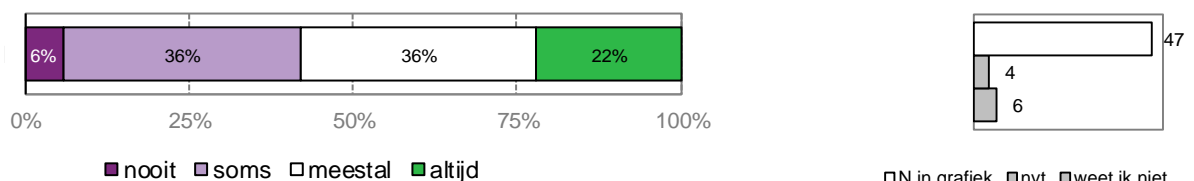
2.6 Leeswijzer

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.

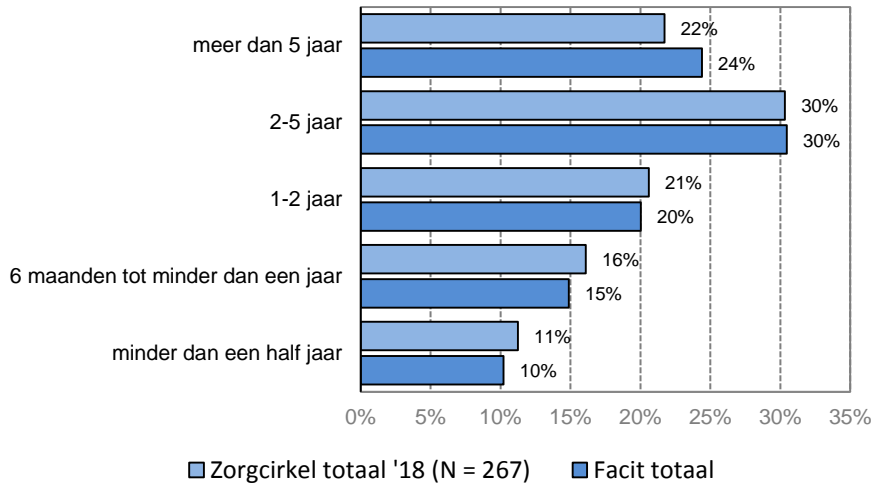
Rechts van de staafdiagrammen is aangegeven met N in grafiek hoeveel respondenten in totaal de vraag beantwoord hebben. Bij vragen met de antwoordcategorieën 'weet niet' en/of 'niet van toepassing', wordt ook rechts van het staafdiagram aangegeven hoeveel respondenten dat antwoord gegeven hebben.

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.

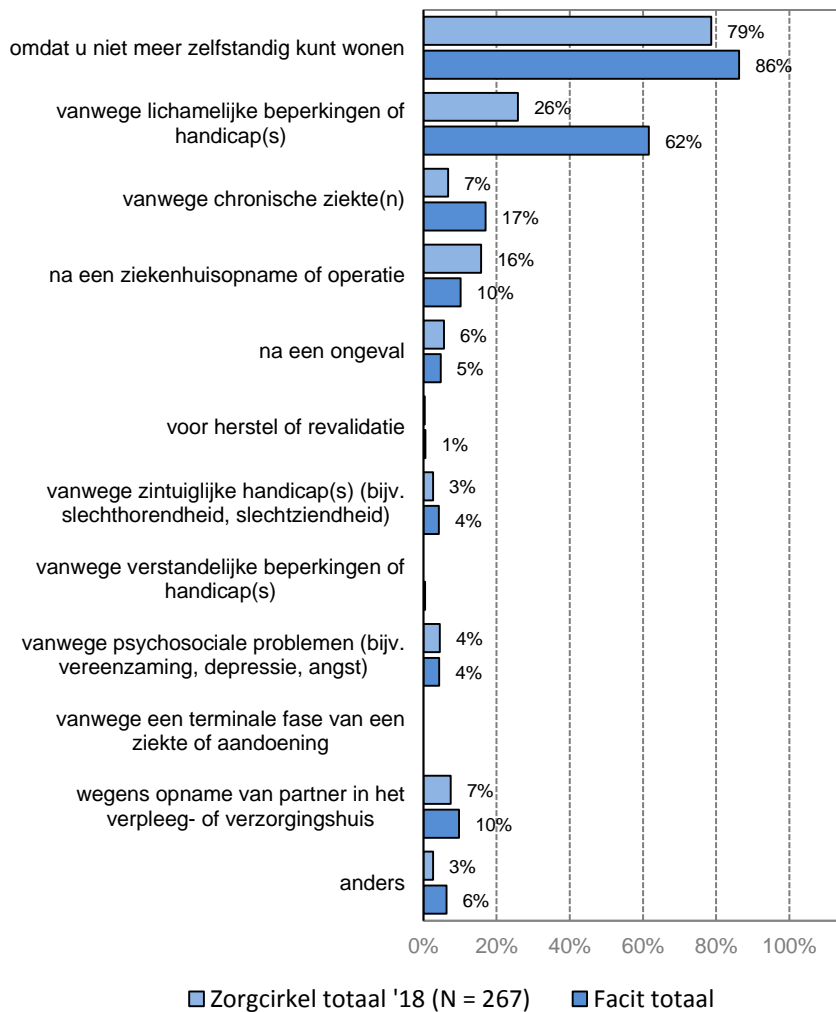
3 Uitkomsten

Over uzelf

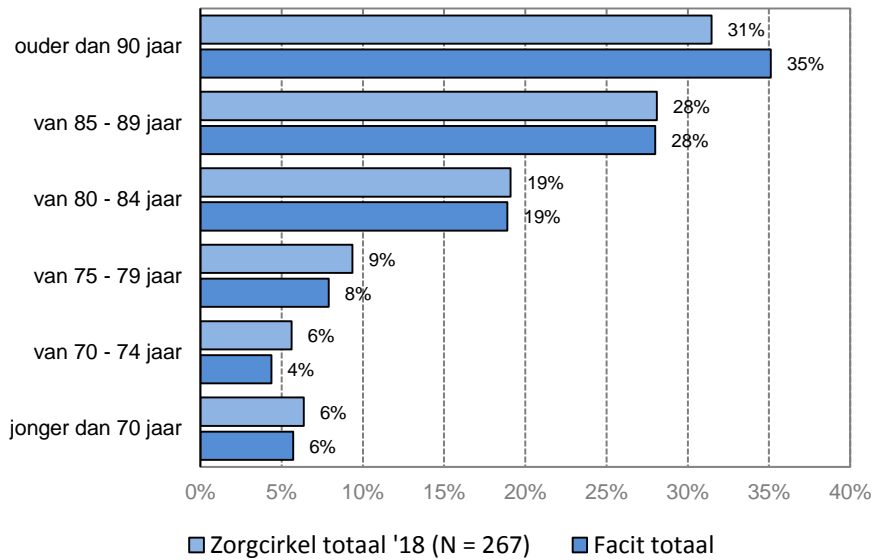
1. Hoe lang woont u in dit huis?



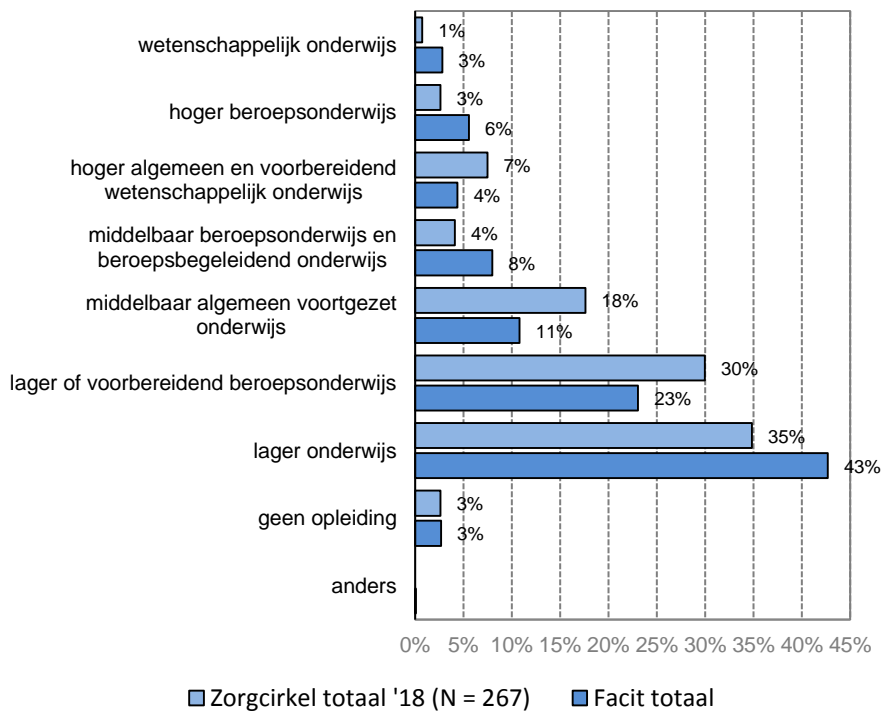
2. Waarom woont u in dit huis? (meerdere antwoorden mogelijk)



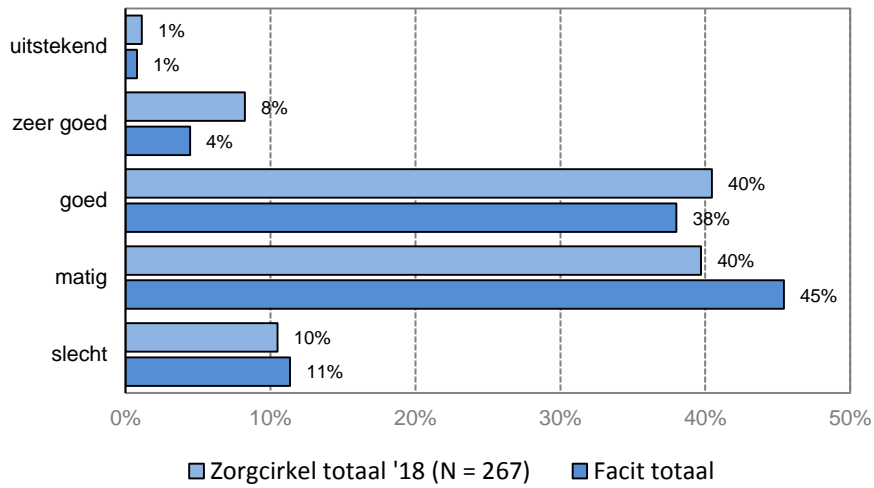
3. Leeftijd in klassen



4. Wat is uw hoogst voltooide opleiding?



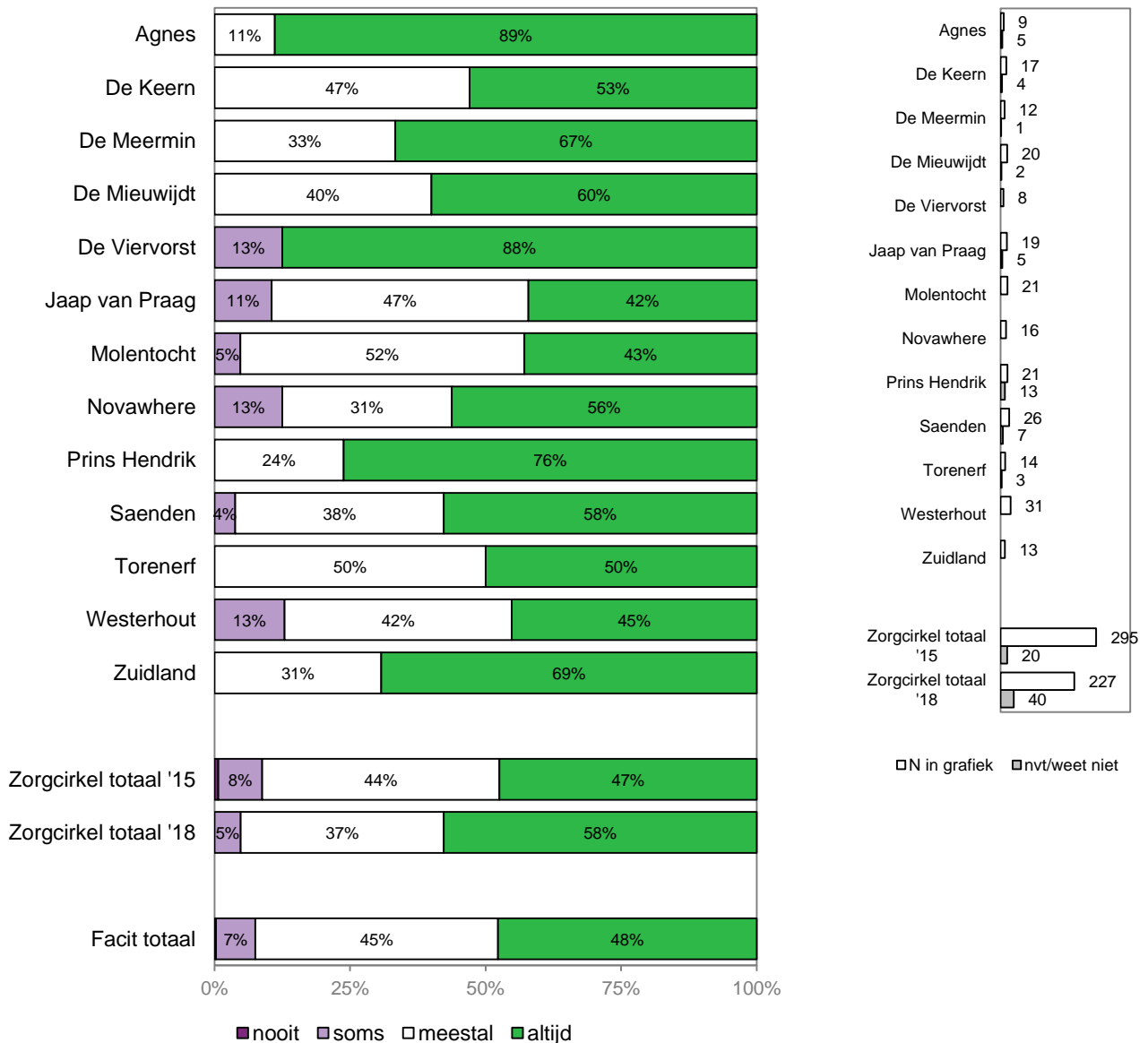
5. Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?



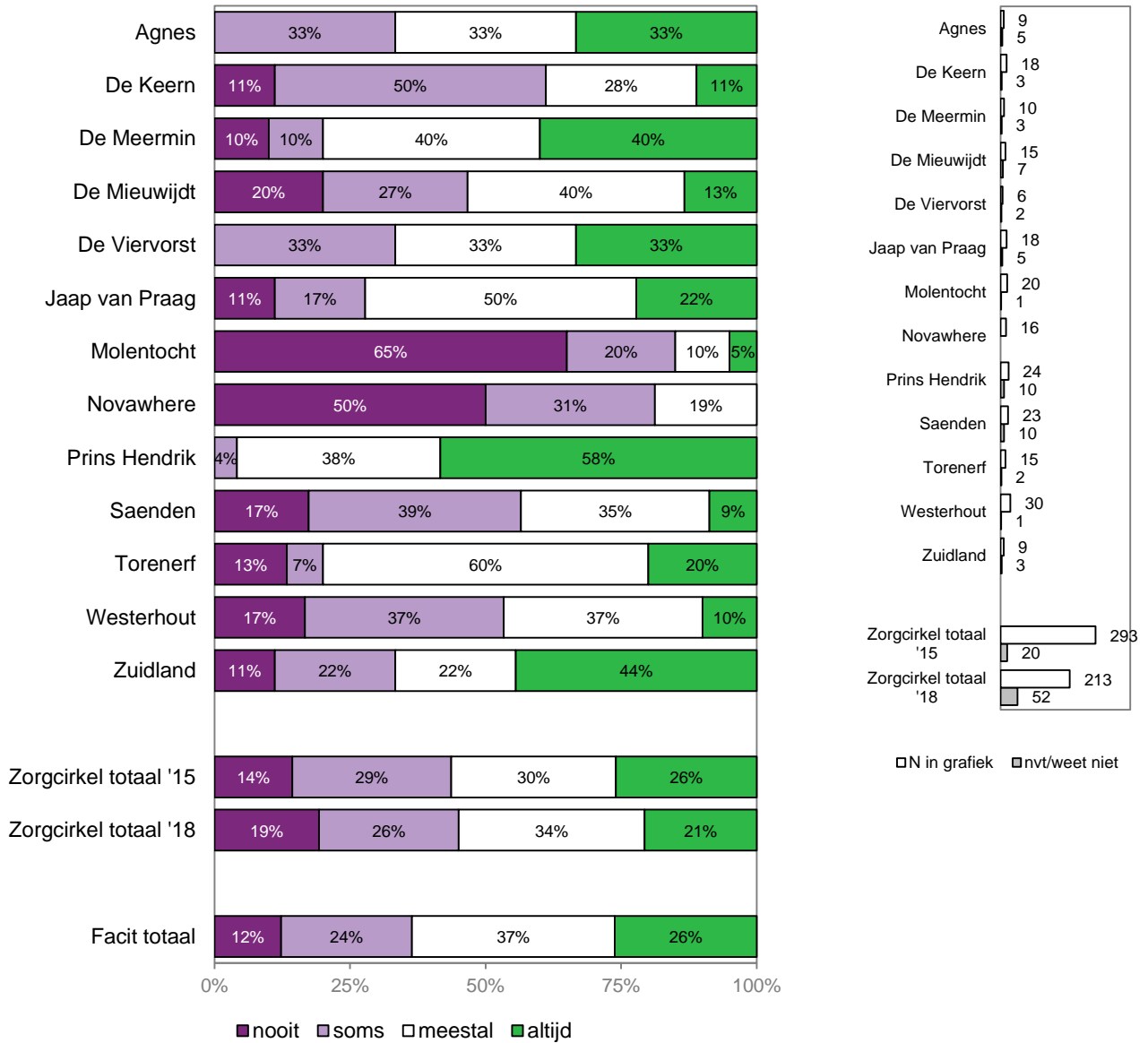
Deskundigheid zorgverleners

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 en verpleegkundigen.

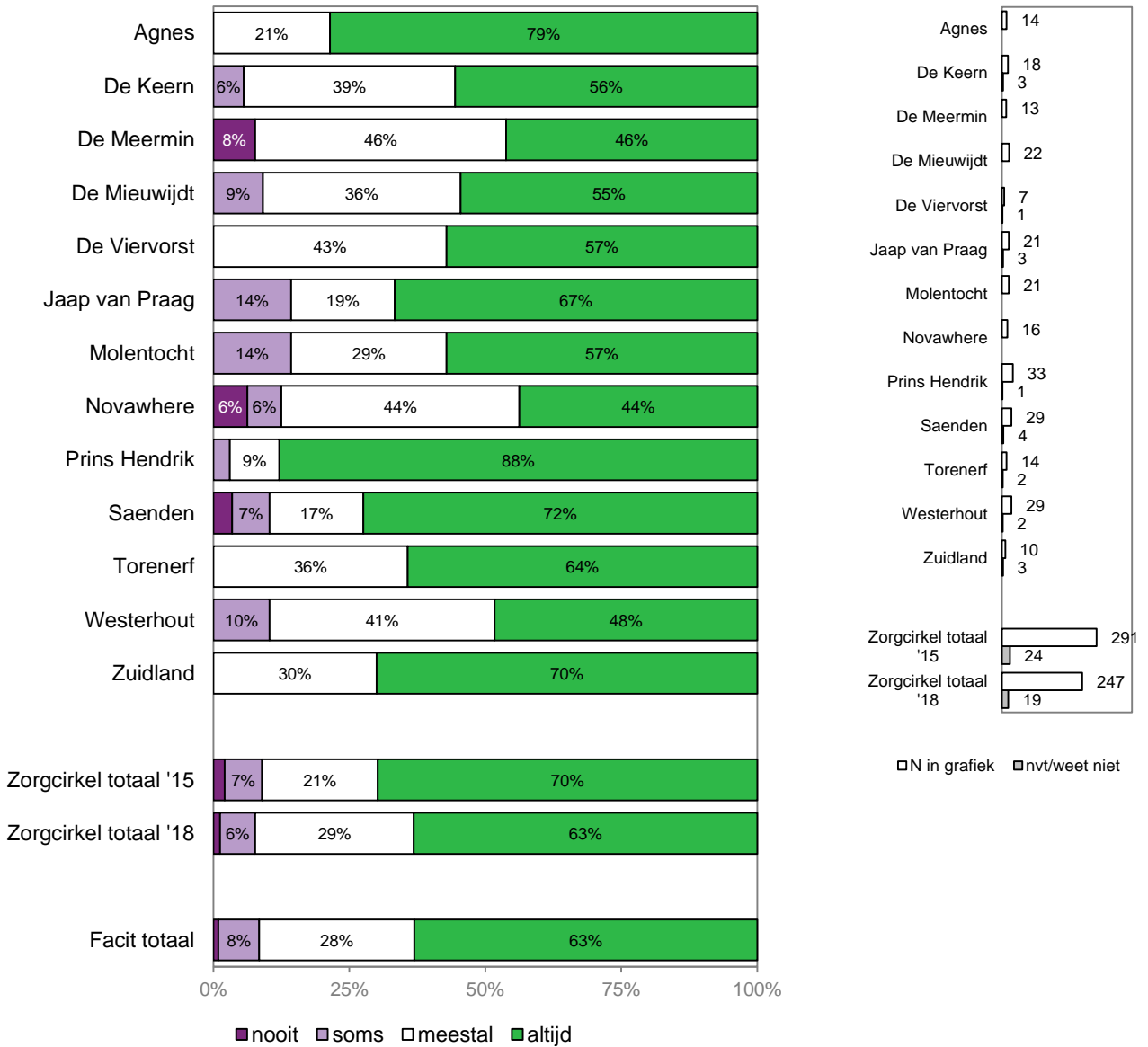
6. Werken de zorgverleners vakkundig?



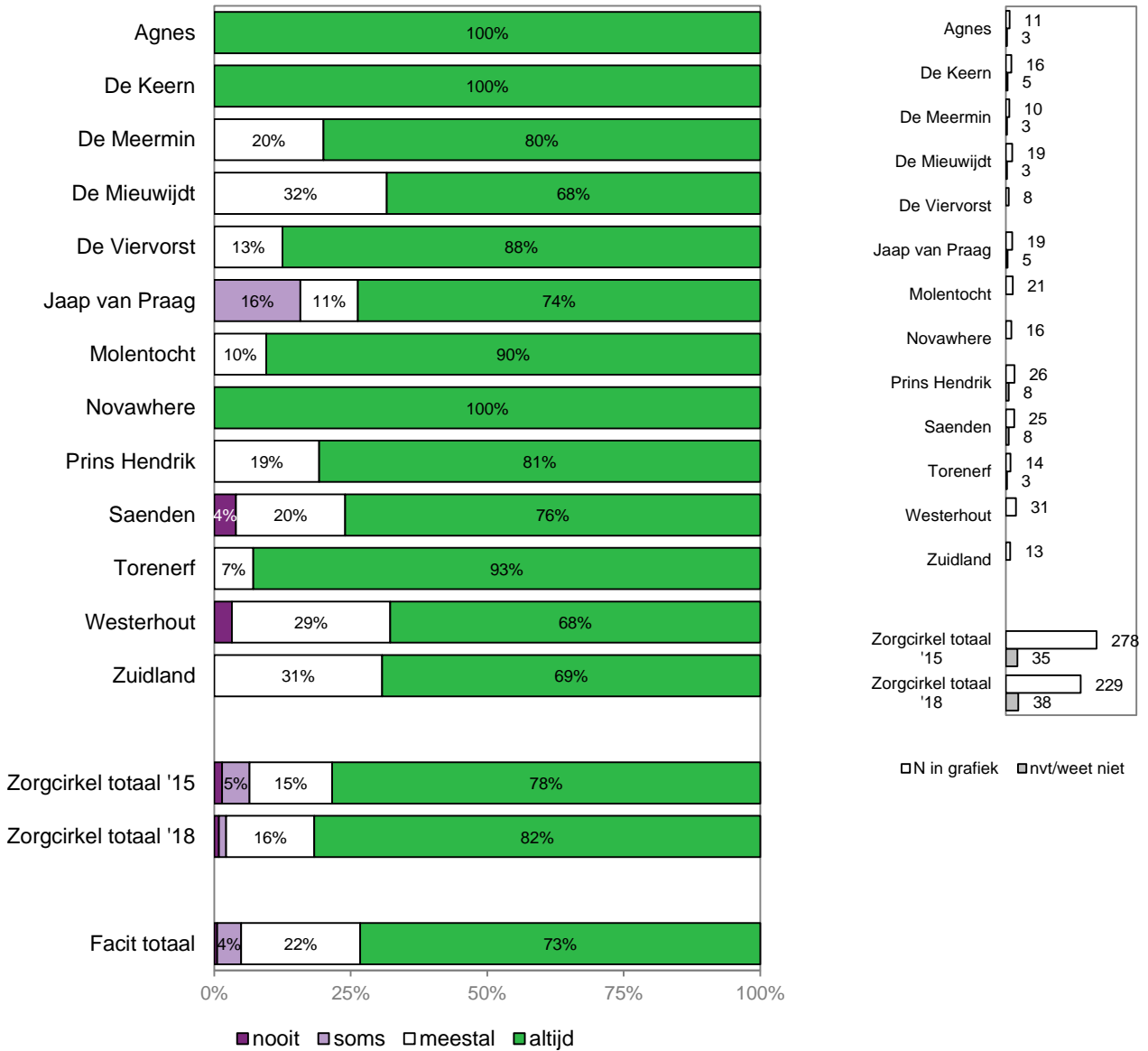
7. Is er genoeg personeel in huis?



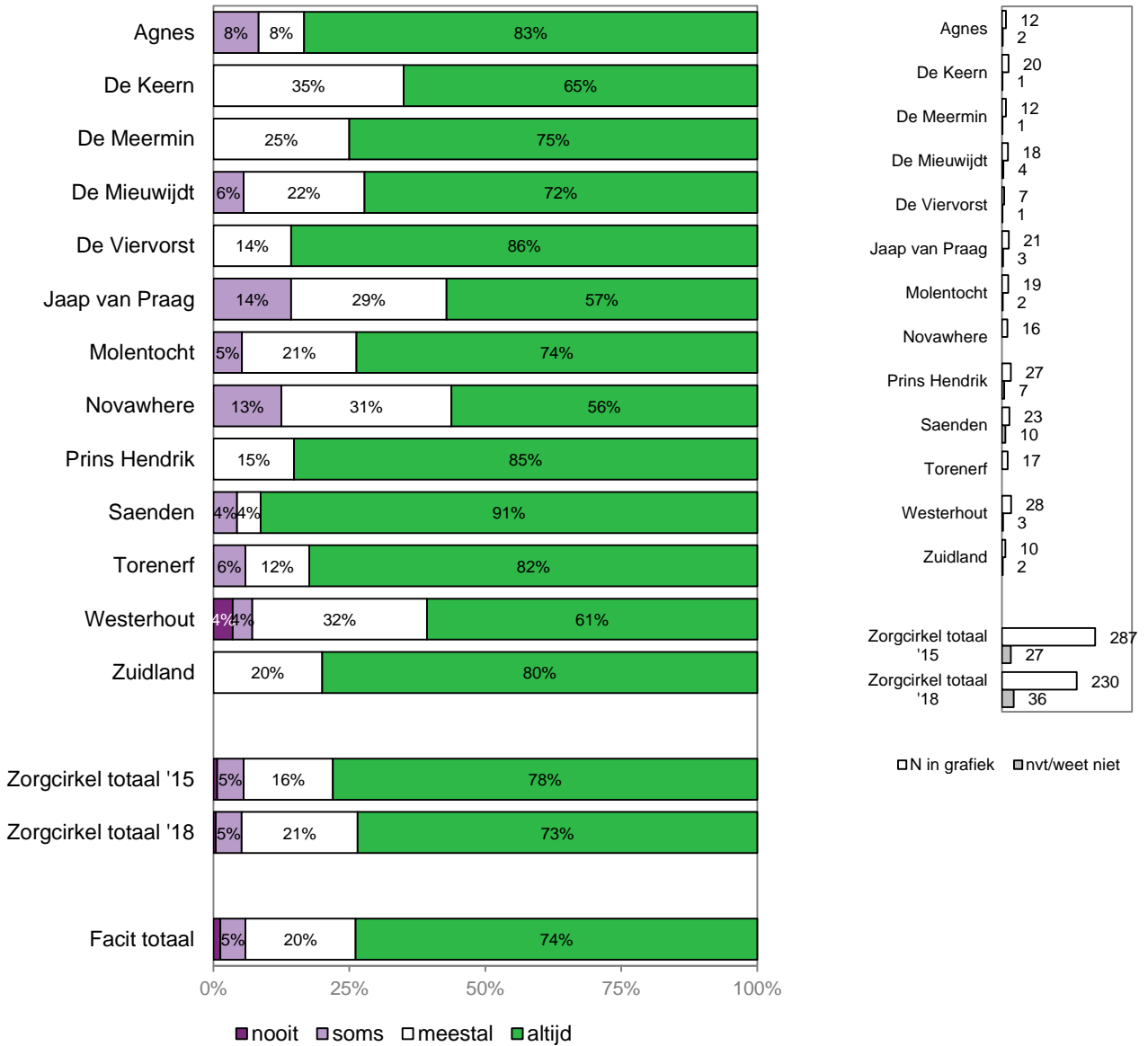
8. Zijn uw zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?



9. Houden de zorgverleners rekening met wat u zelf wel en niet kunt?



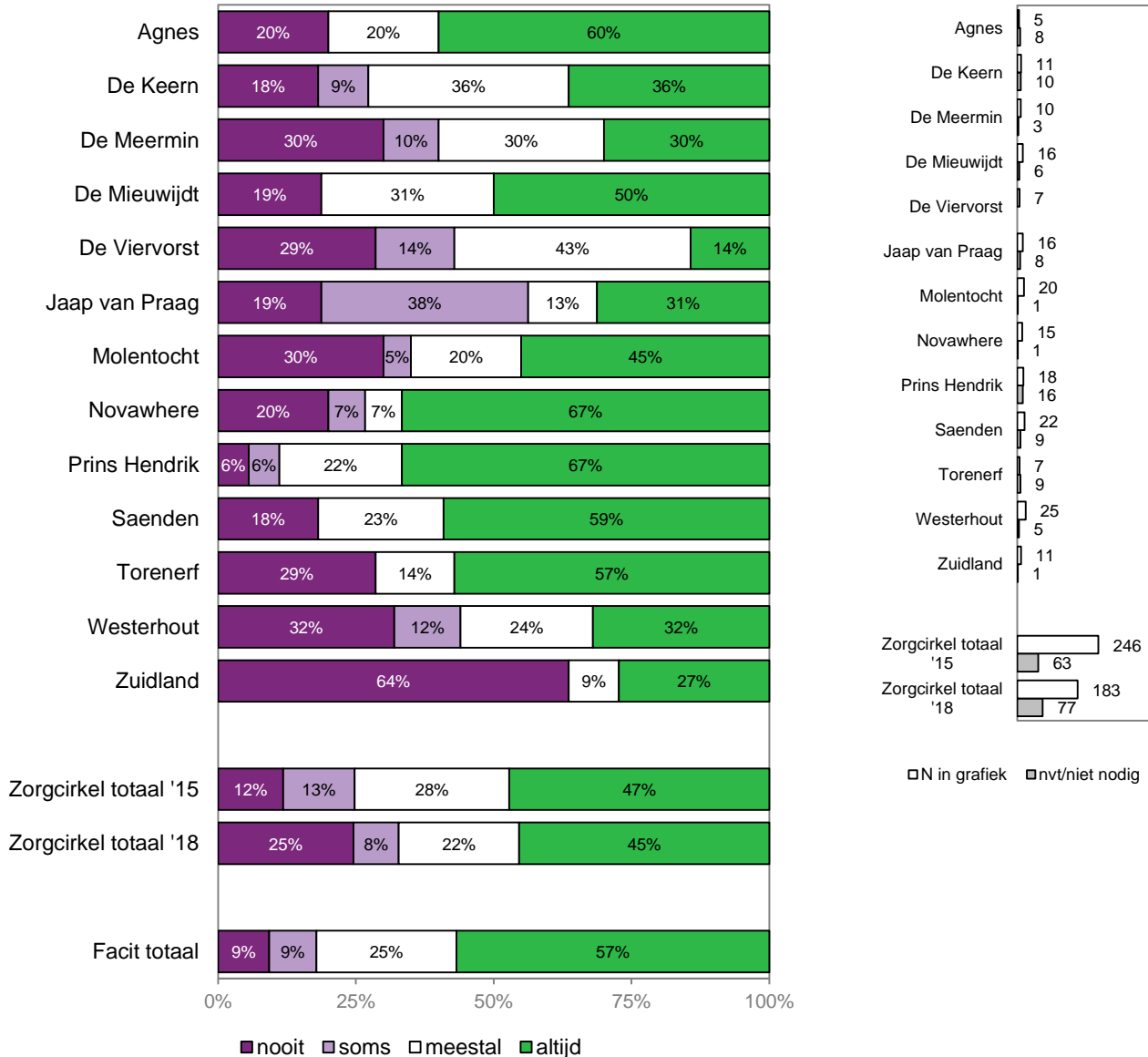
10. Nemen de zorgverleners uw gezondheidsklachten serieus?



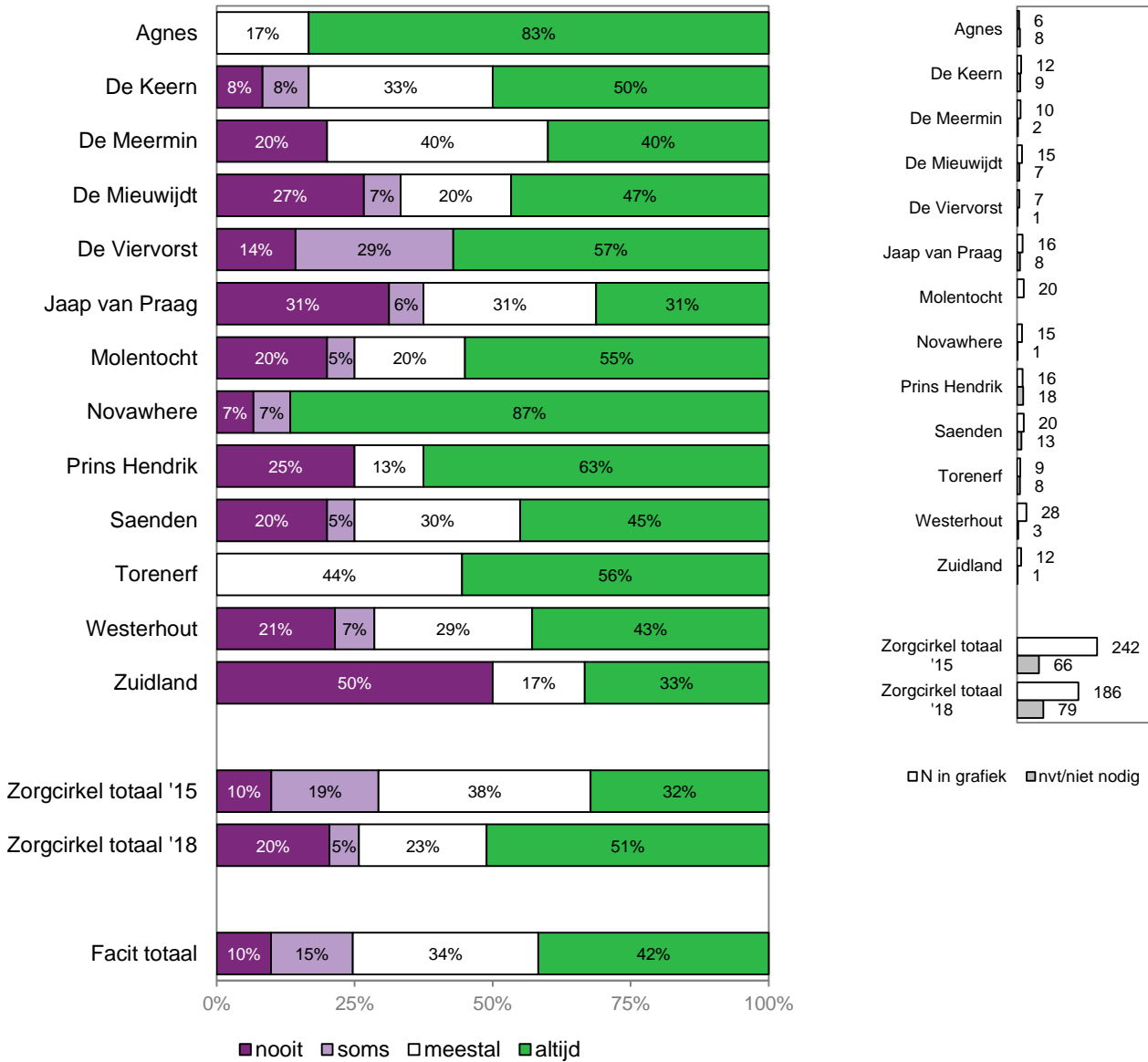
Afspraken en Overleg

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.

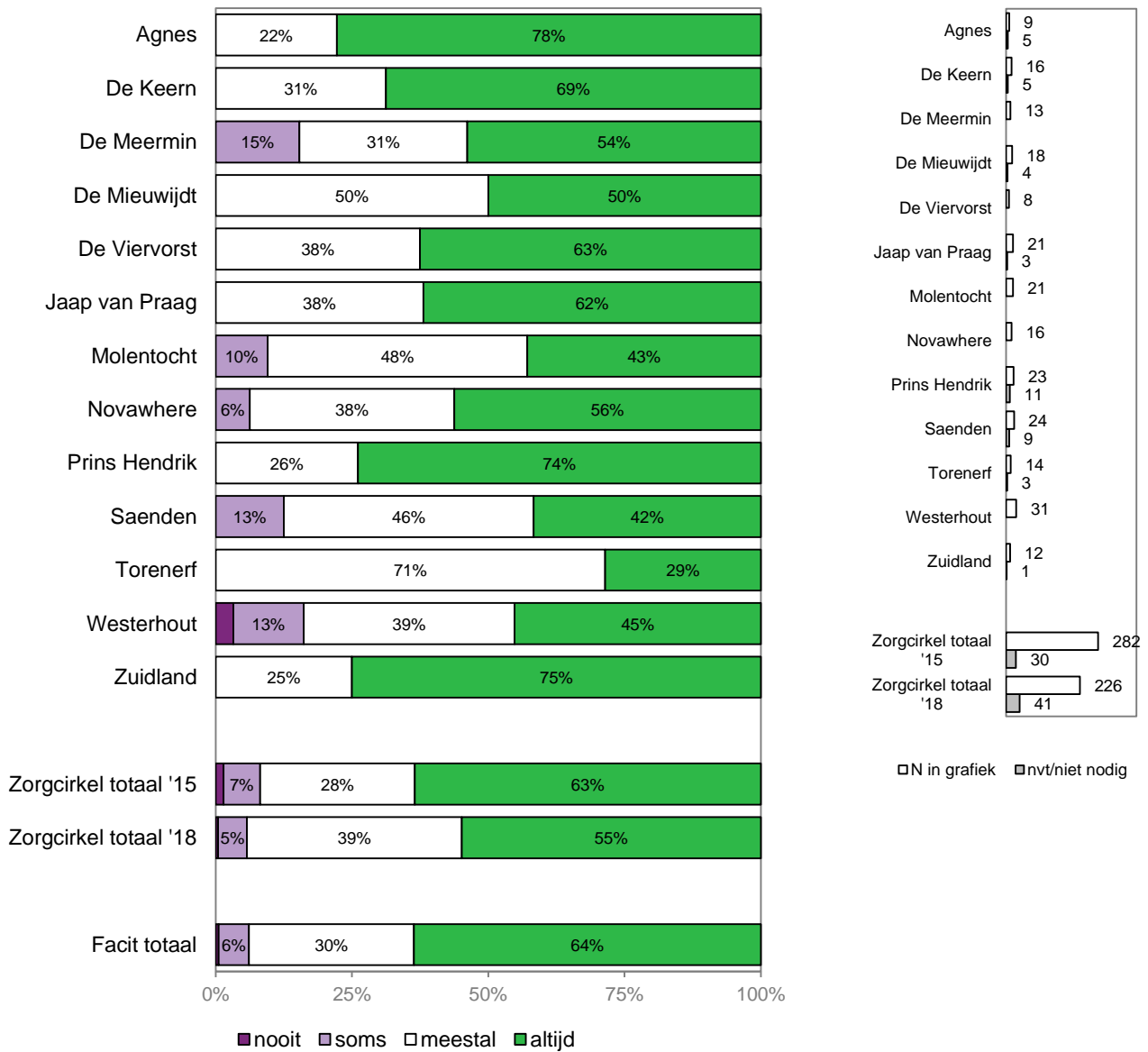
11. Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp u krijgt?



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



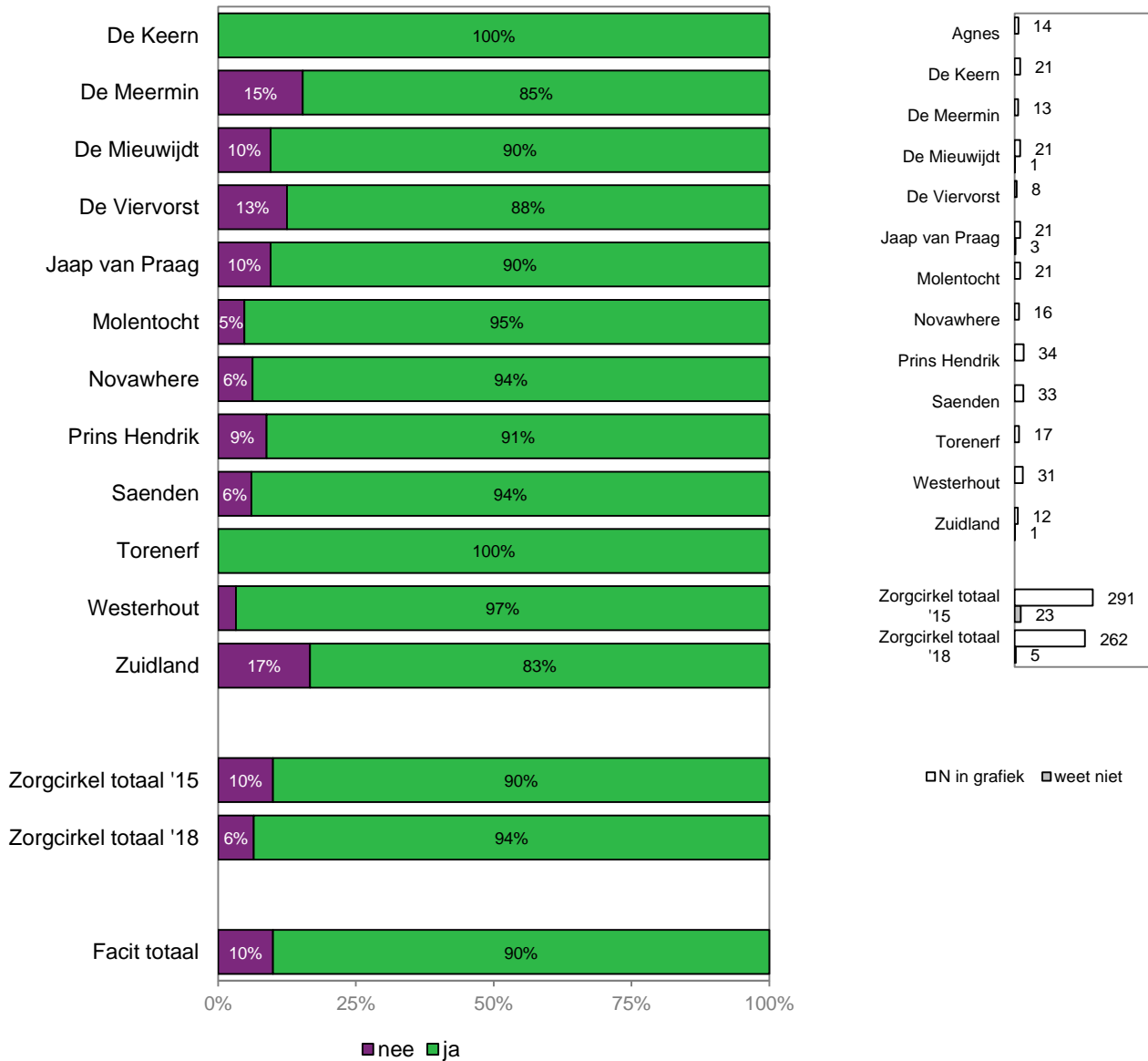
13. Komt het verpleeg-/verzorgingshuis de afspraken over uw verzorging en behandeling goed na?



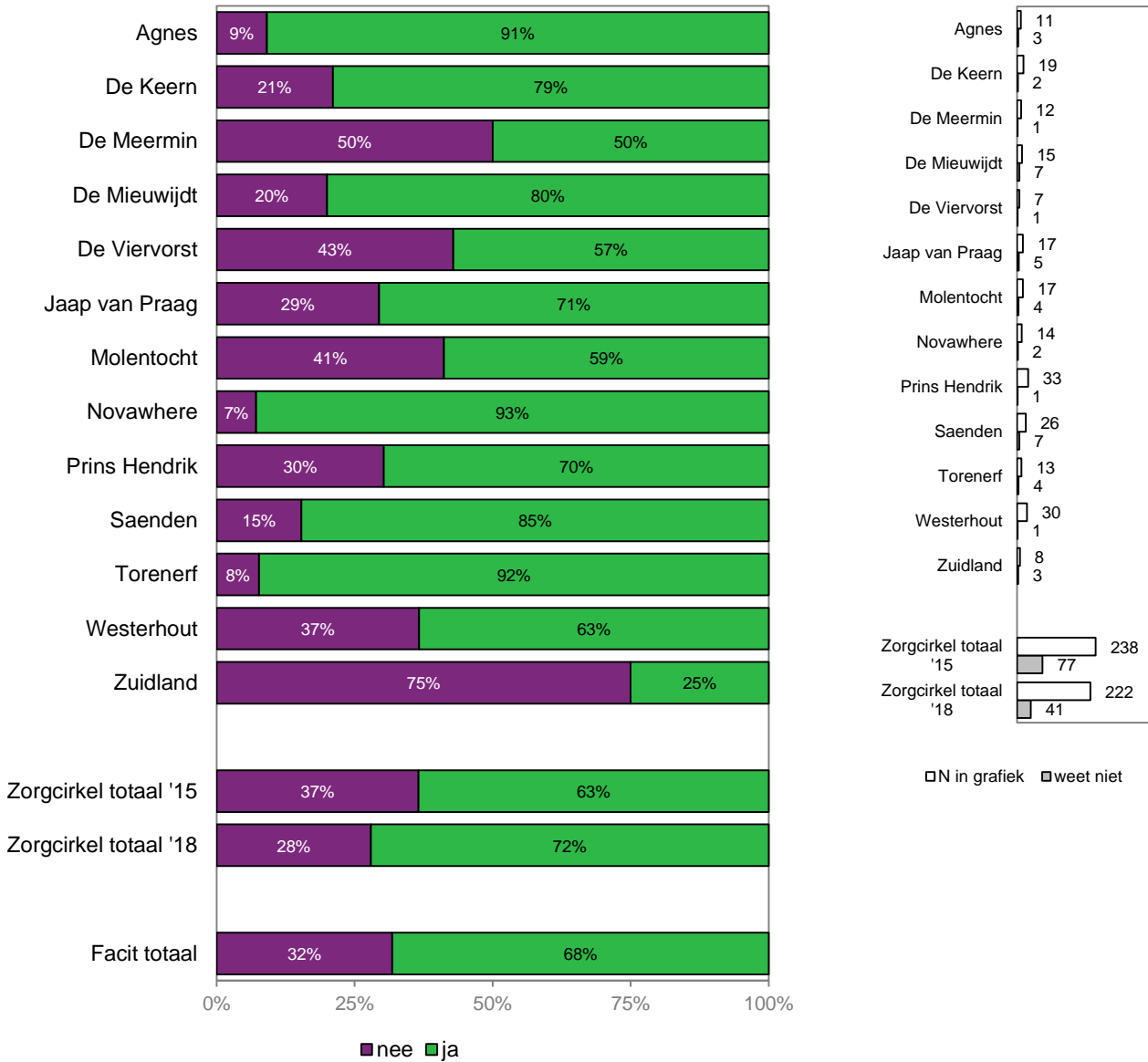
Communicatie en Informatie

De volgende vragen gaan over de **communicatie en informatie** in de afgelopen 12 maanden. Eerst gaat het over de informatie die u van de zorginstelling heeft ontvangen.

14. Geeft het huis u genoeg informatie over wat zij voor u kan doen?

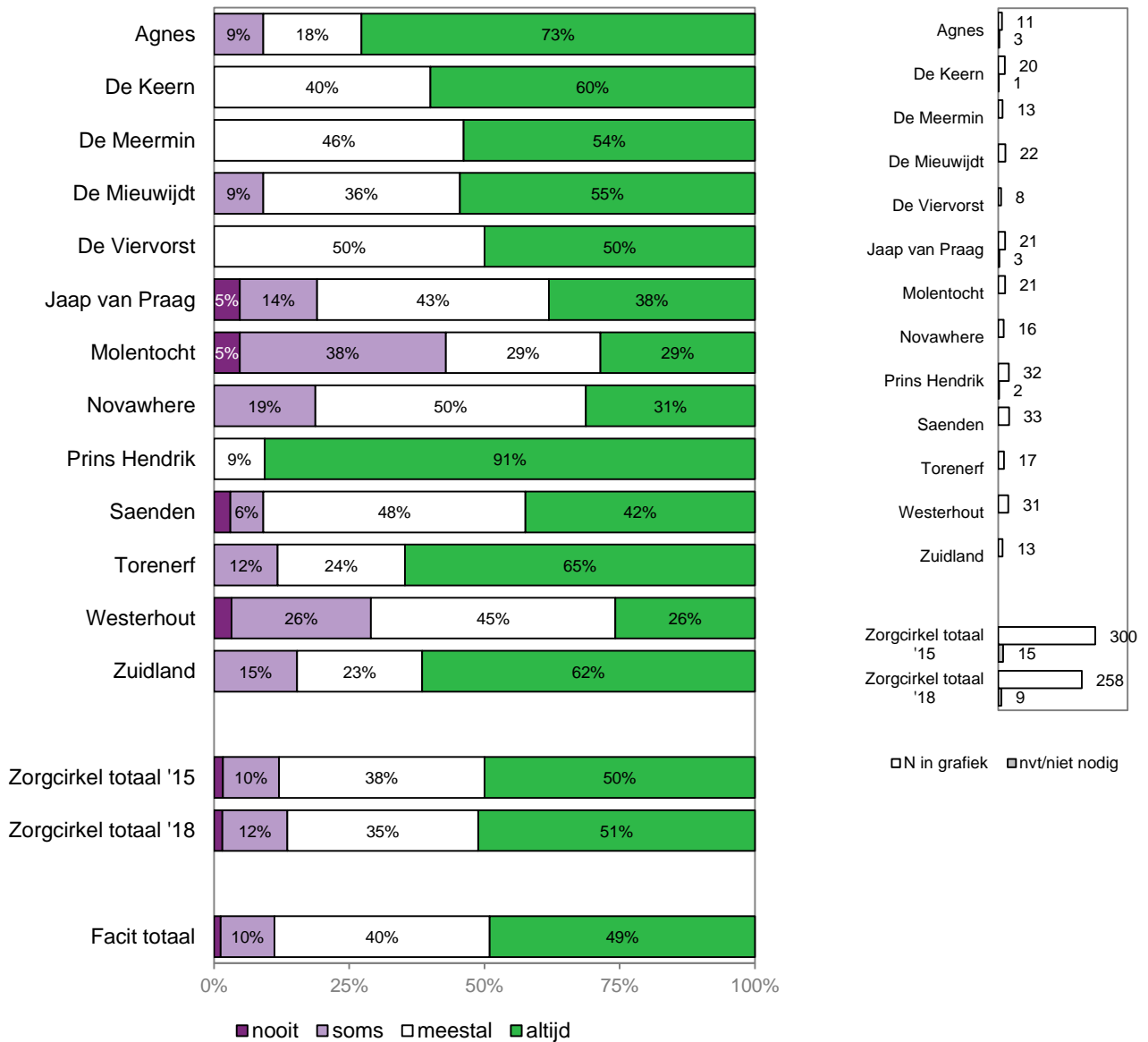


15. Geeft de zorginstelling u genoeg informatie over uw rechten?

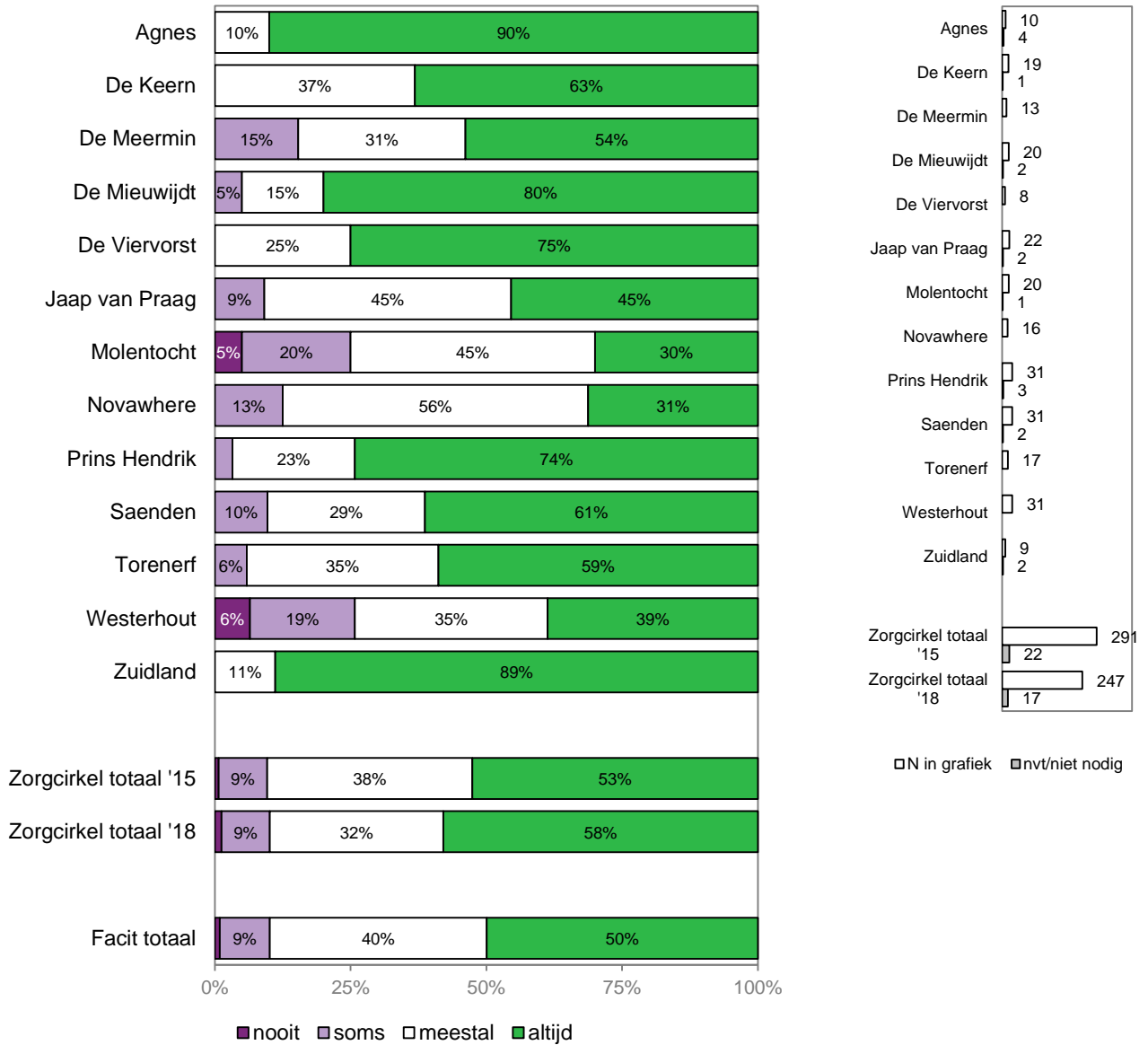


De volgende vragen gaan over de manier waarop **zorgverleners** met u omgaan.

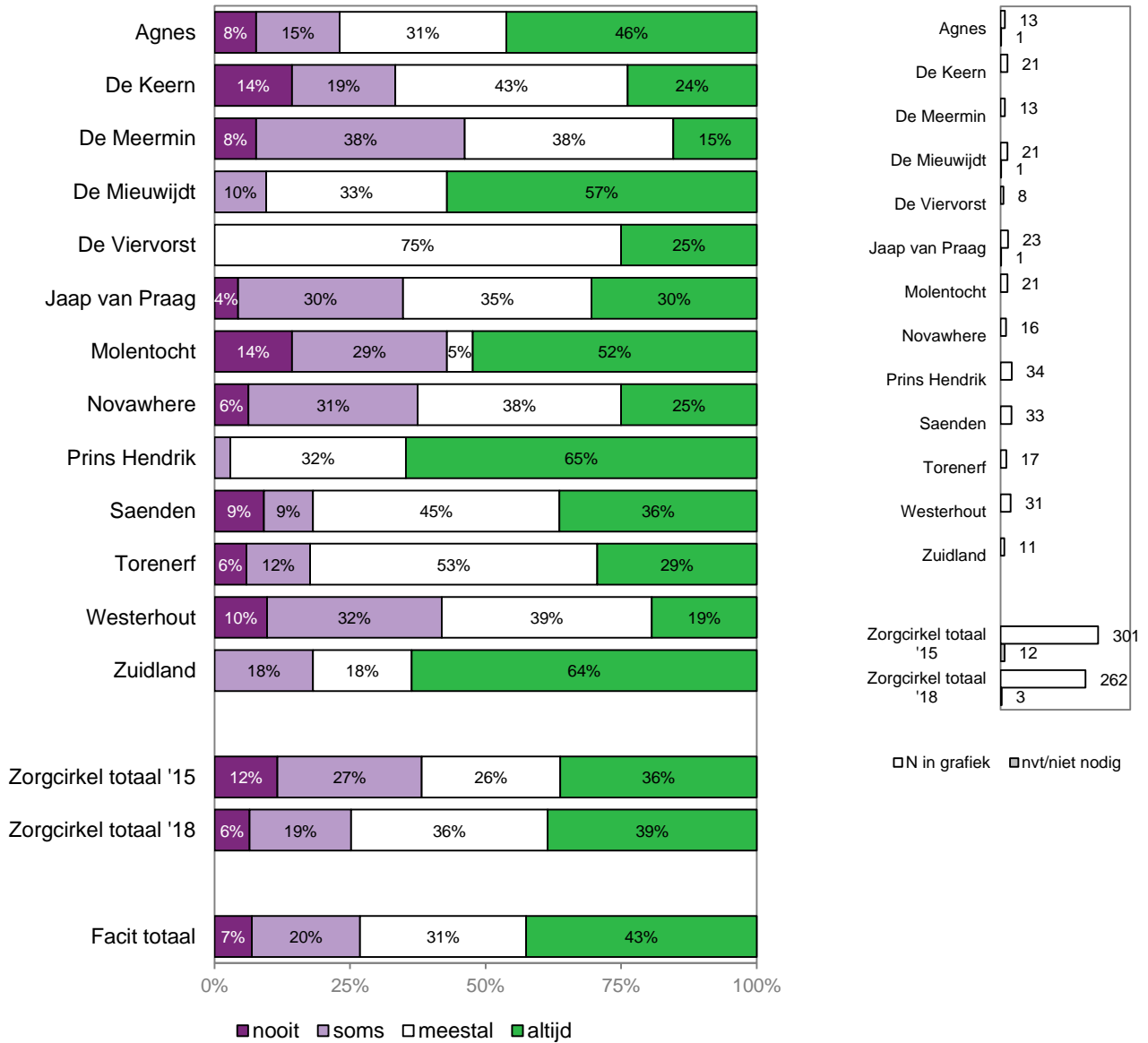
16. Luisteren zorgverleners aandachtig naar u?



17. Geven de zorgverleners goed antwoord op uw vragen?



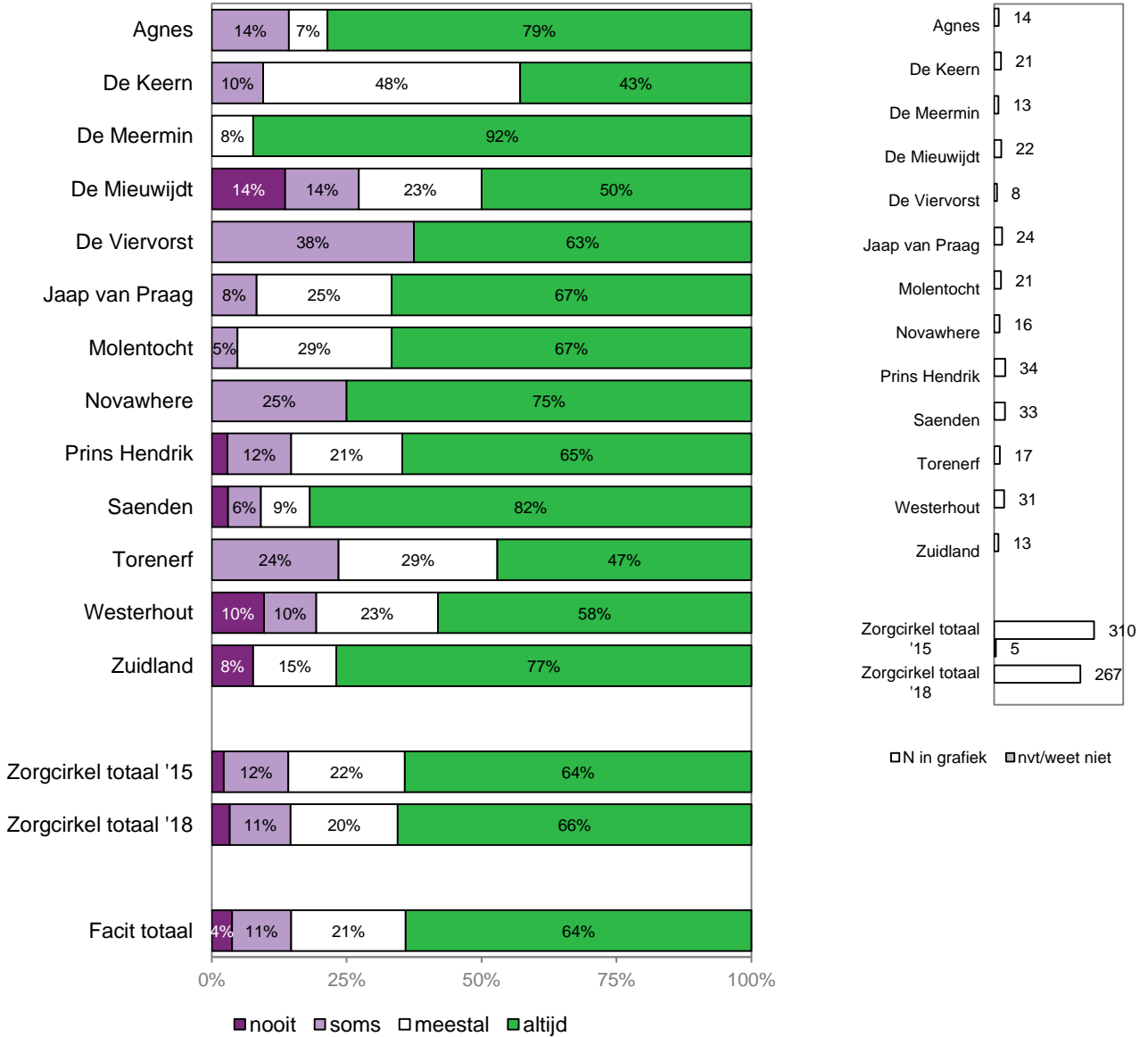
18. Hebben de zorgverleners voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?



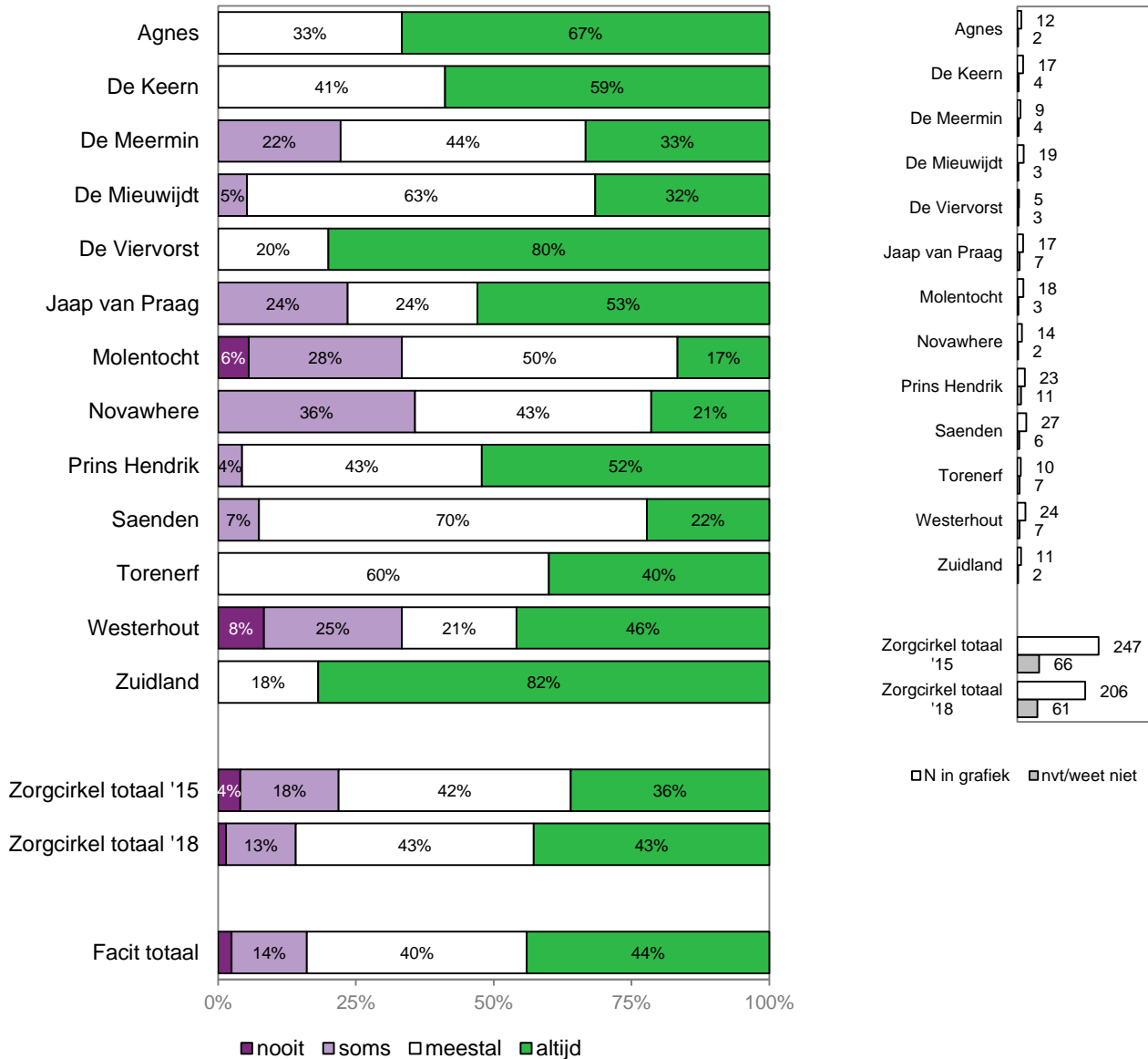
Woon- en leefomstandigheden

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

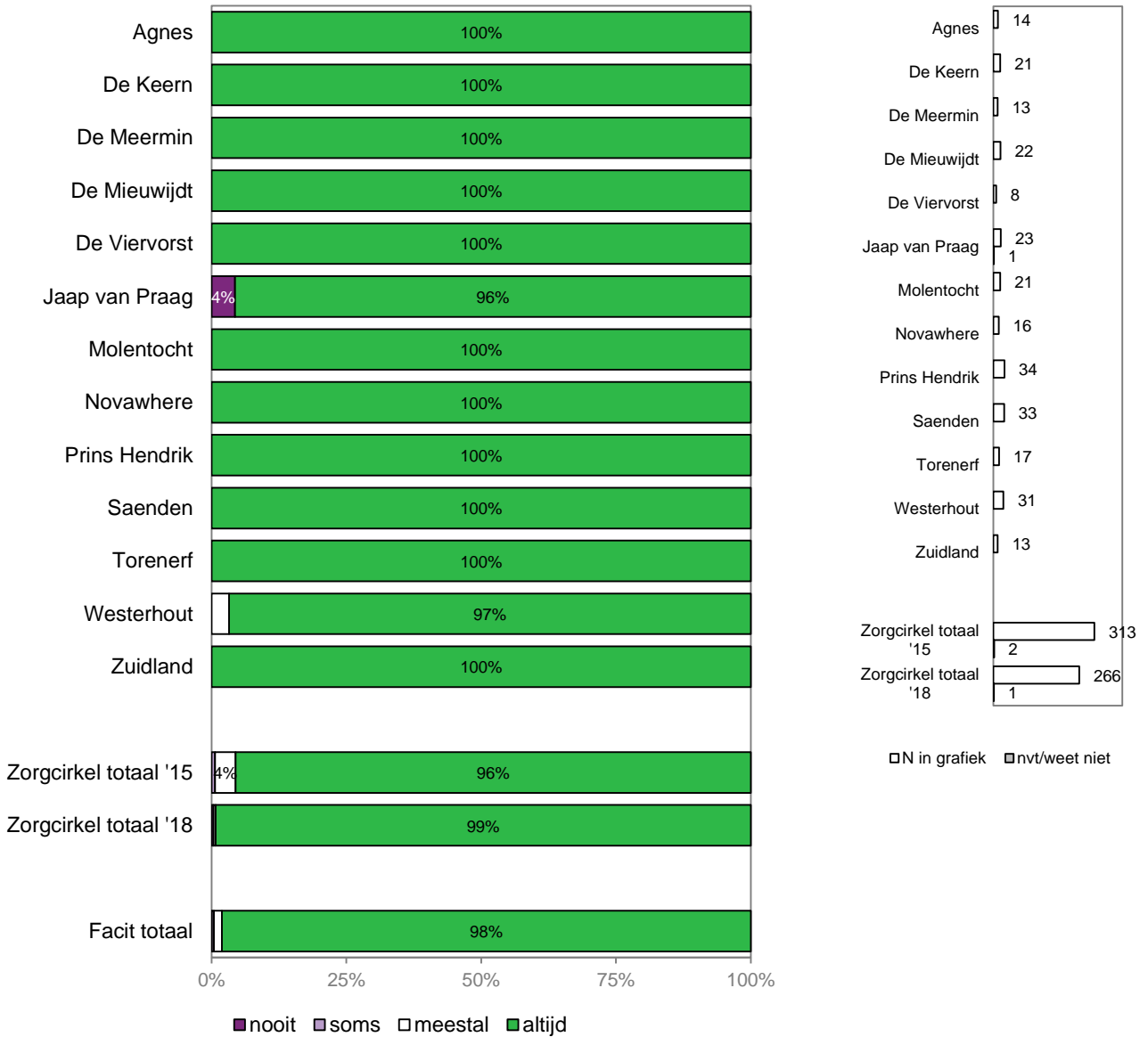
**19. Wordt uw woonruimte goed schoongehouden?
(uw woon-/slaapkamer, toilet en douche-/badkamer)**



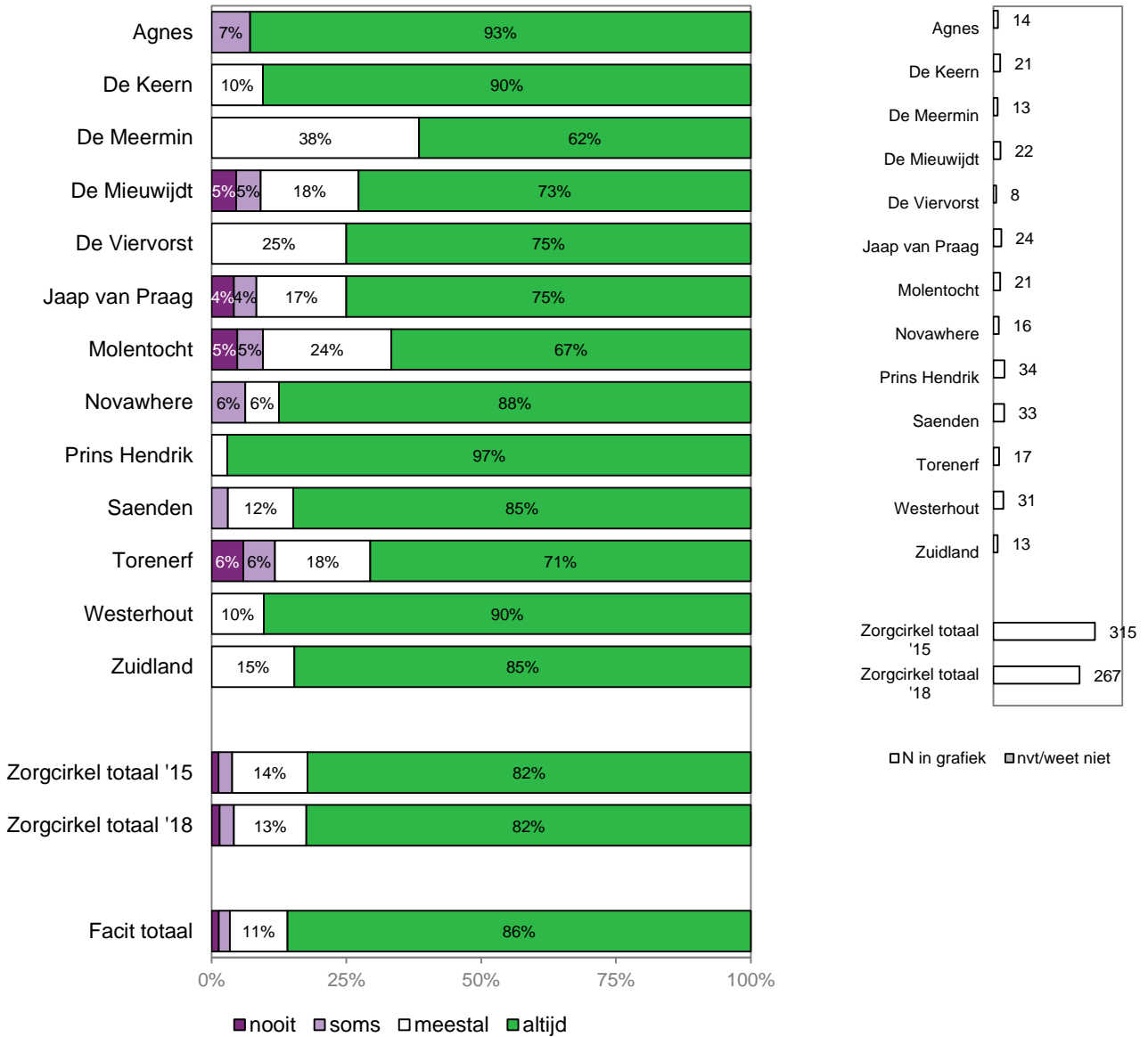
20. Gaan de bewoners prettig met elkaar om?



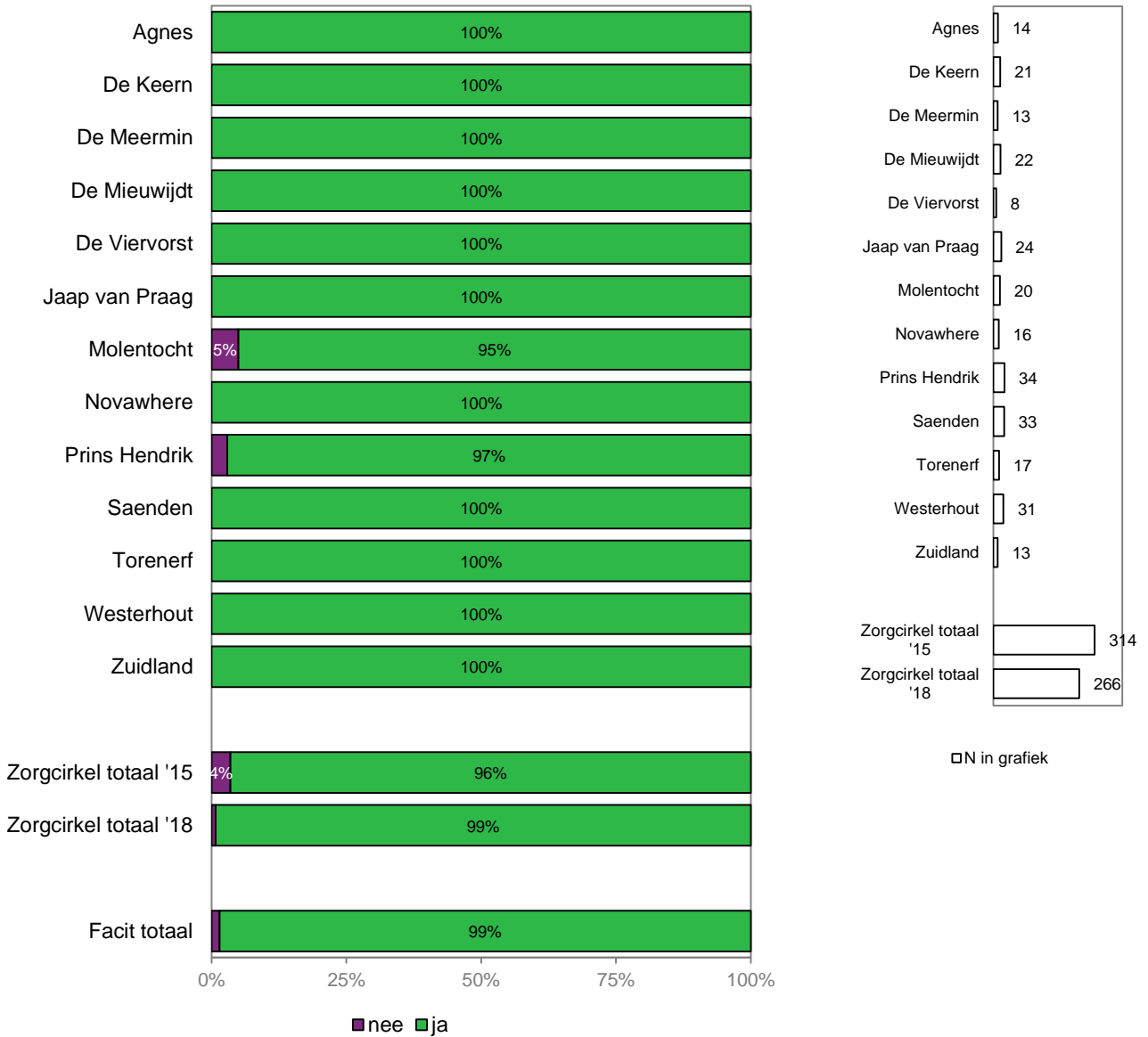
21. Kunt u zich met bezoek op een rustige plek terugtrekken?



22. Voelt u zich veilig in huis?

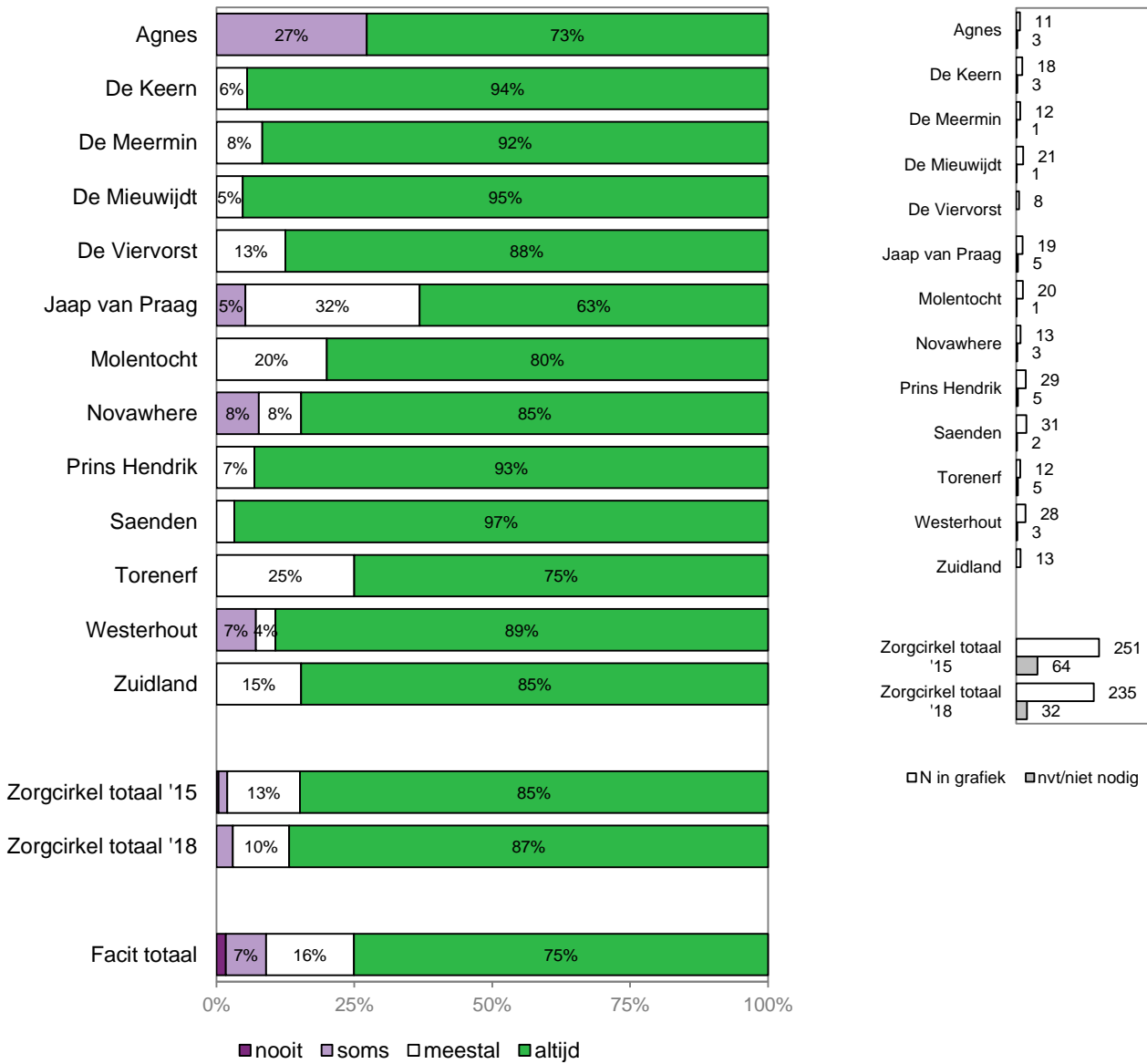


23. Kunt u zelf bepalen hoe uw kamer of woonruimte is ingericht?

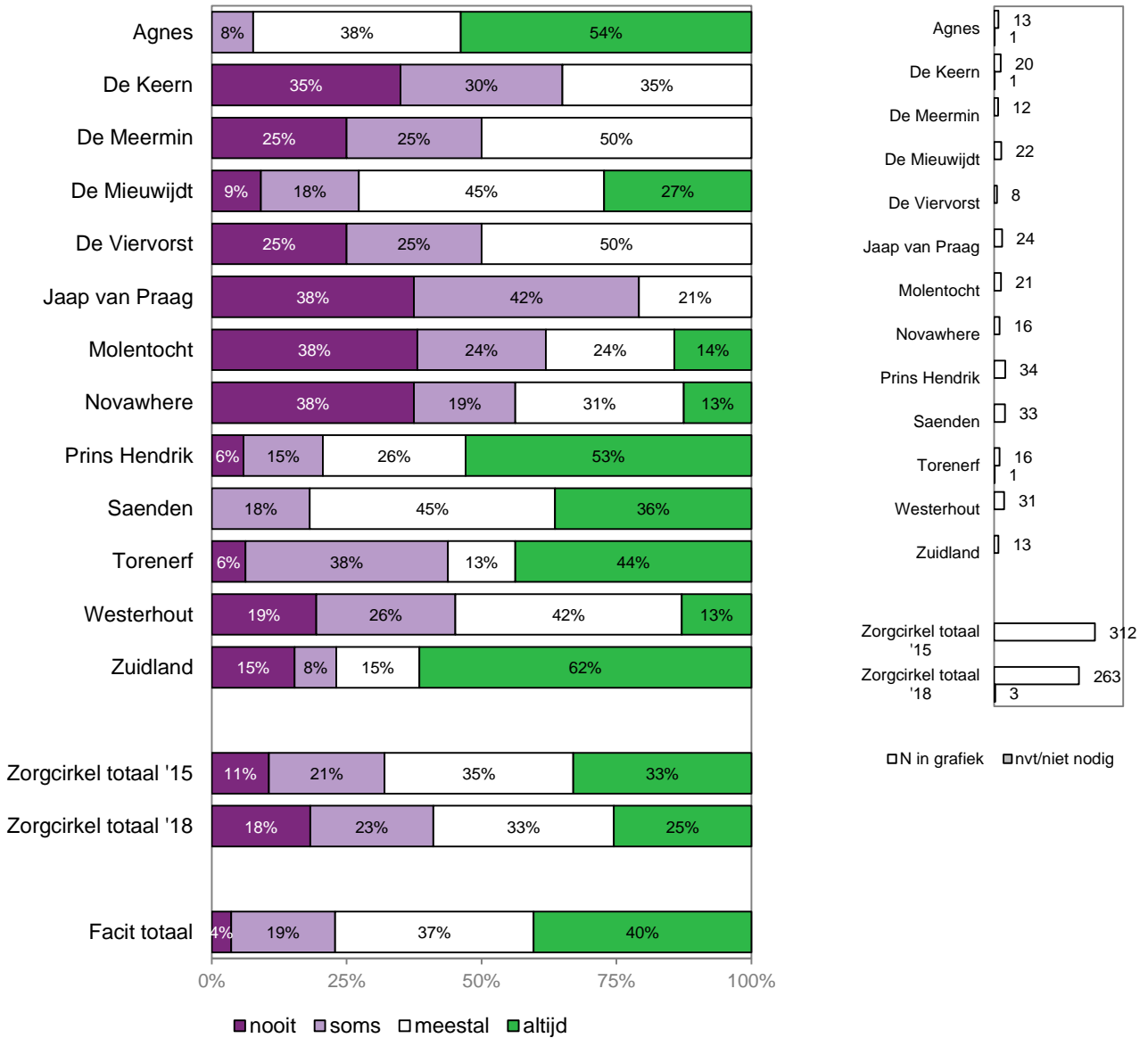


Overige vragen

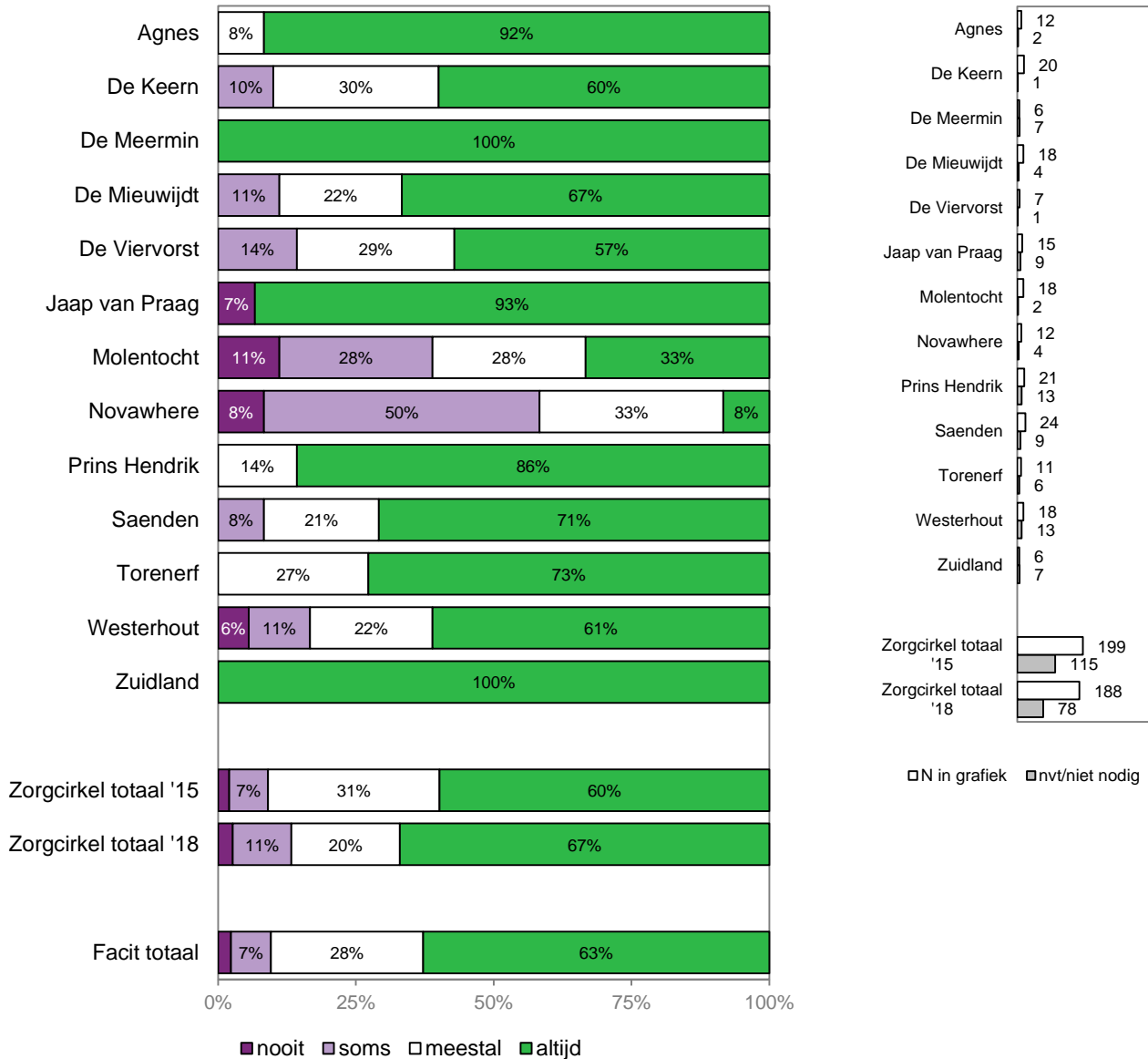
24. Organiseert het huis genoeg activiteiten?



25. Zijn de maaltijden lekker?



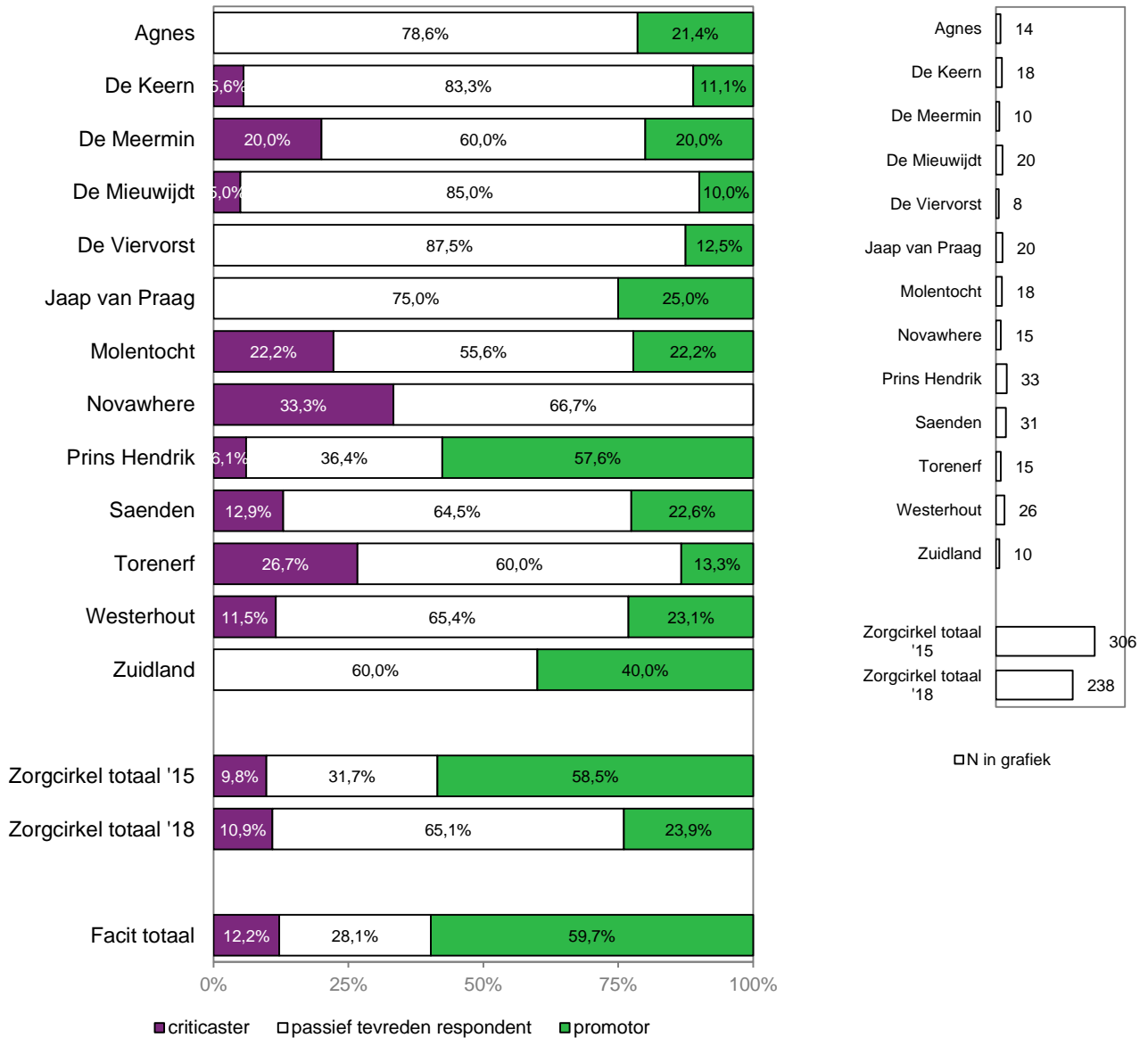
26. Is de sfeer tijdens het eten goed?



Tot slot

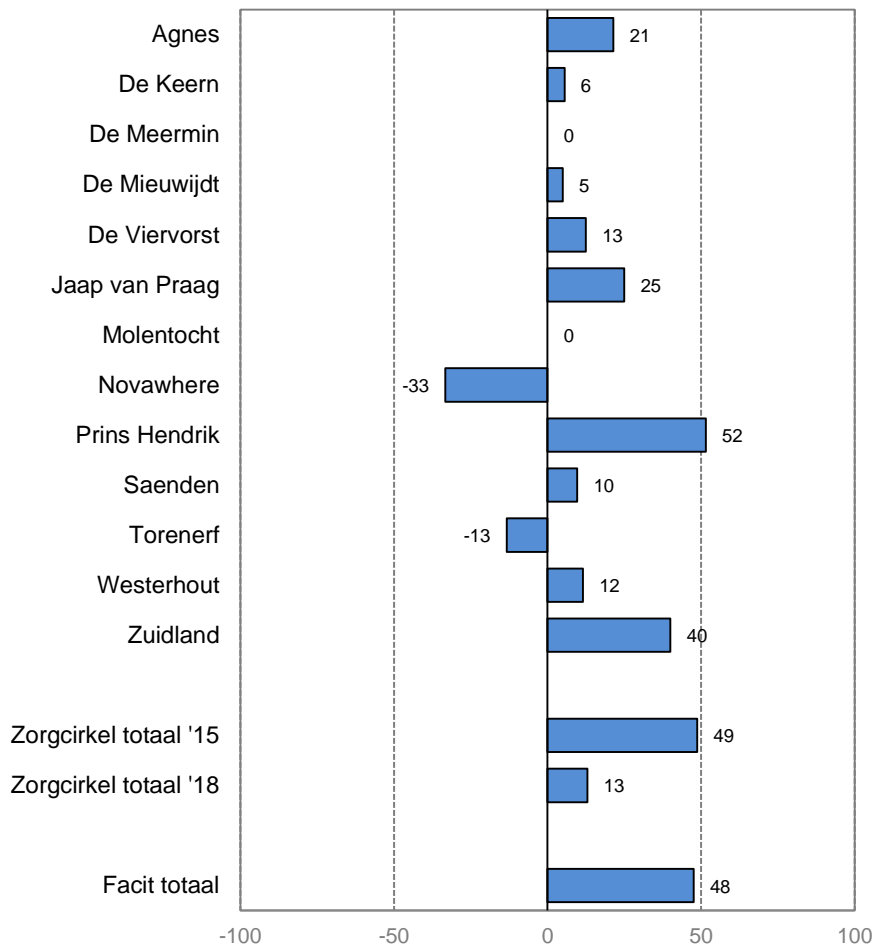
27. Zou u De Zorgcirkel bij uw vrienden en familie aanbevelen?

Deze vraag kunnen respondenten 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 respondenten

| Aanbevelingsvraag | Zorgcirkel totaal 2018 | Zuidland | Westerhout | Torenerf | Saenden | Prins Hendrik | Novawhere | Molentocht | Jaap van Praag | De Viervorst | De Mieuwijd | De Meermin | De Keern | Agnes |
|----------------------------|---------------------------|----------|------------|----------|---------|---------------|-----------|------------|-------------------|--------------|-------------|------------|----------|-------|
| 0 zeer waarschijnlijk niet | 9 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 3 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 5 | 9 | 0 | 2 | 1 | 3 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 6 | 6 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 7 | 43 | 3 | 5 | 4 | 6 | 0 | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 | 1 | 5 | 1 |
| 8 | 112 | 3 | 12 | 5 | 14 | 12 | 6 | 6 | 10 | 4 | 15 | 5 | 10 | 10 |
| 9 | 44 | 4 | 6 | 1 | 4 | 15 | 0 | 2 | 5 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 10 zeer waarschijnlijk wel | 13 | 0 | 0 | 1 | 3 | 4 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| niet ingevuld | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| N = | 238 | 10 | 26 | 15 | 31 | 33 | 15 | 18 | 20 | 8 | 20 | 10 | 18 | 14 |

Scores aanbevelingsvraag in percentages

| Aanbevelingsvraag | Zorgcirkel totaal 2018 | Zuidland | Westerhout | Torenef | Saenden | Prins Hendrik | Novawhere | Molentocht | Jaap van Praag | De Vievorst | De Mieuwijd | De Meermin | De Keern | Agnes |
|----------------------------|---------------------------|----------|------------|---------|---------|---------------|-----------|------------|-------------------|-------------|-------------|------------|----------|-------|
| 0 zeer waarschijnlijk niet | 4% | 0% | 0% | 20% | 0% | 0% | 20% | 11% | 0% | 0% | 0% | 0% | 6% | 0% |
| 1 | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| 2 | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| 3 | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| 4 | 1% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 7% | 0% | 0% | 0% | 5% | 0% | 0% | 0% |
| 5 | 4% | 0% | 8% | 7% | 10% | 3% | 0% | 6% | 0% | 0% | 0% | 10% | 0% | 0% |
| 6 | 3% | 0% | 4% | 0% | 3% | 3% | 7% | 6% | 0% | 0% | 0% | 10% | 0% | 0% |
| 7 | 18% | 30% | 19% | 27% | 19% | 0% | 27% | 22% | 25% | 38% | 10% | 10% | 28% | 7% |
| 8 | 47% | 30% | 46% | 33% | 45% | 36% | 40% | 33% | 50% | 50% | 75% | 50% | 56% | 71% |
| 9 | 18% | 40% | 23% | 7% | 13% | 45% | 0% | 11% | 25% | 13% | 10% | 20% | 6% | 7% |
| 10 zeer waarschijnlijk wel | 5% | 0% | 0% | 7% | 10% | 12% | 0% | 11% | 0% | 0% | 0% | 0% | 6% | 14% |

28. 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?)

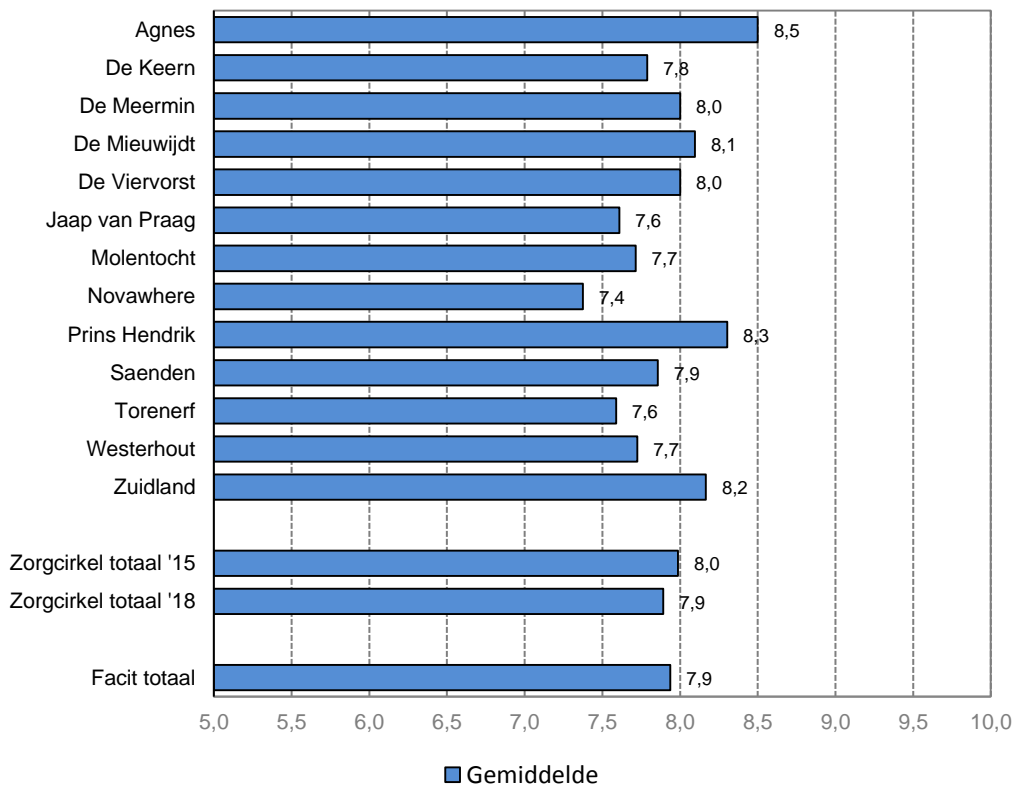
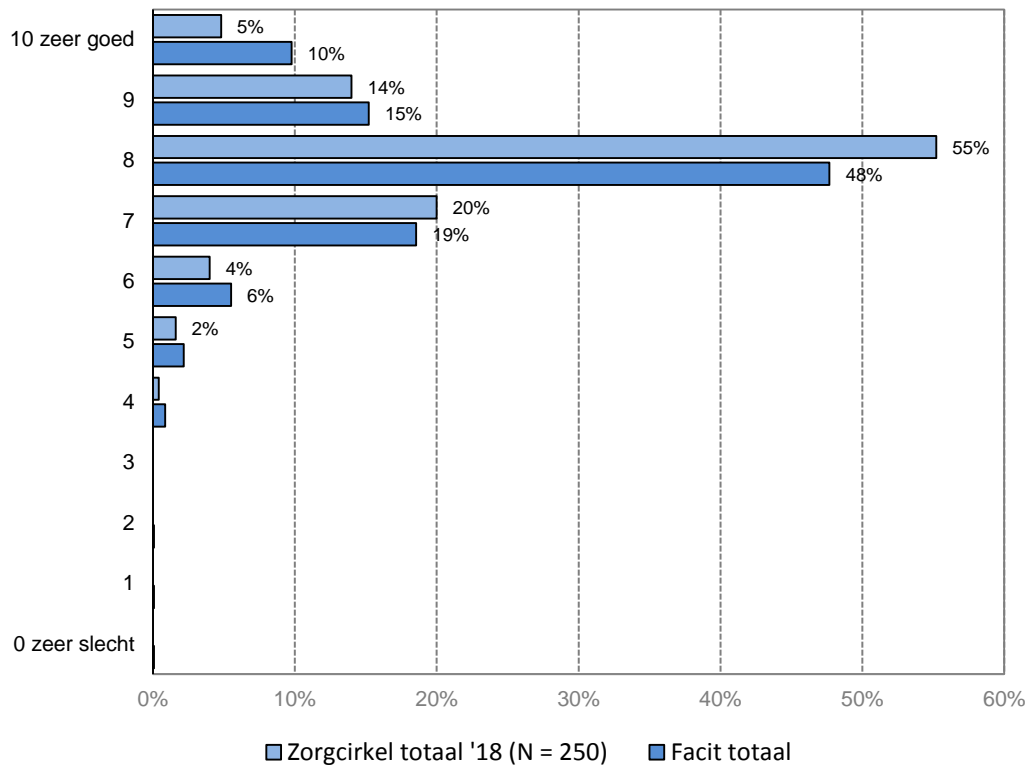
29. Waar bent u (zeer) tevreden over als het gaat om de zorg die u nu krijgt?

Voor de antwoorden op vraag 28 'Waar bent u tevreden over als het gaat om de zorg die u nu krijgt' en vraag 29 'Wat zou u willen veranderen aan de zorg die u nu krijgt' verwijzen we u naar de locatierapportages.

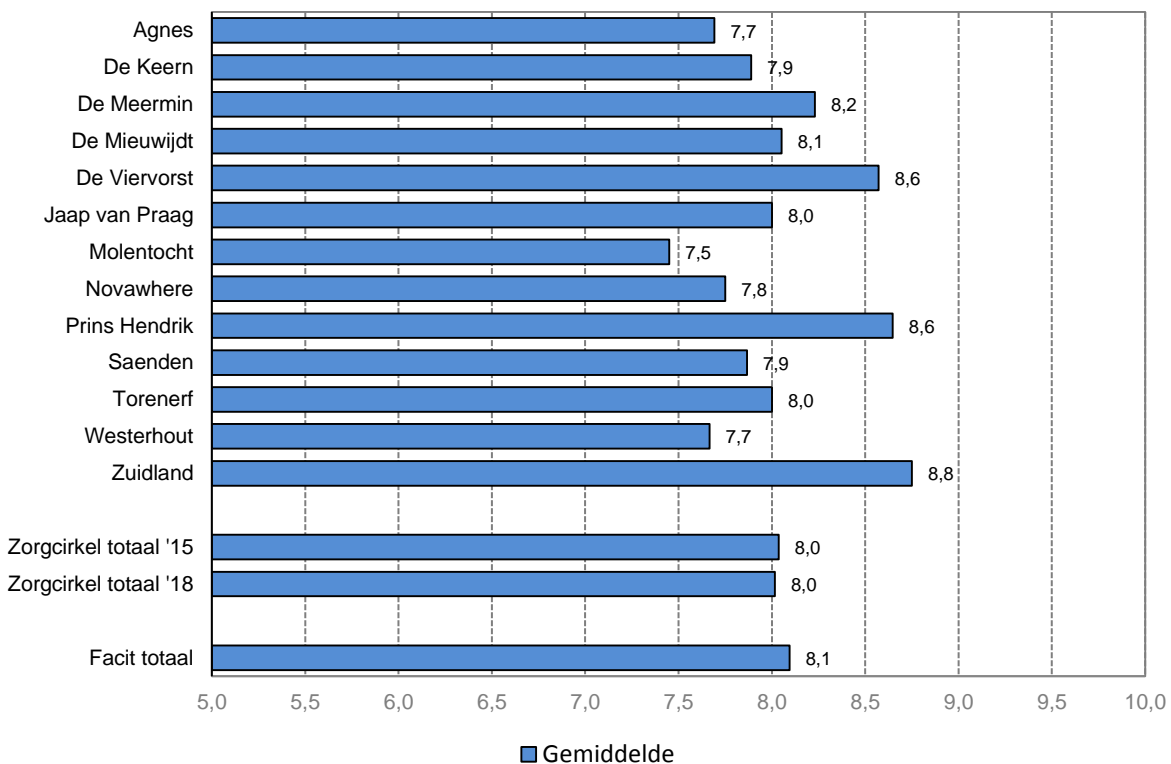
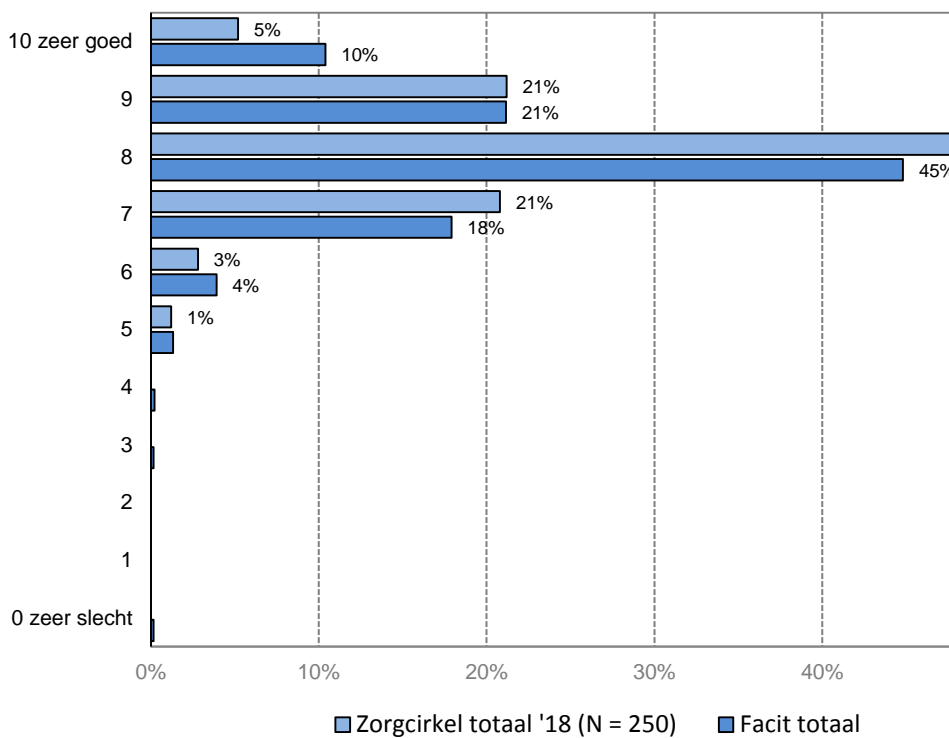
Extra vragen

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 vallen¹. 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 |
|---|----------------|---------------------|
| Kwaliteit van leven | | |
| 1 Lichamelijk welbevinden en gezondheid | | |
| 1.1 Ervaringen met maaltijden: Smaak | 2,66 | 263 |
| 1.1 Ervaringen met maaltijden: Sfeer | 3,51 | 188 |
| 2 Woon- en leefsituatie | | |
| 2.1 Omgang met elkaar | 3,27 | 206 |
| 2.2 Ervaringen met schoonmaken | 3,48 | 267 |
| 2.3 Ervaringen met inrichting | 3,98 | 266 |
| 2.4 Ervaringen met privacy | 3,98 | 266 |
| 3 Participatie | | |
| 3.1 Zinvolle dag | 3,84 | 235 |
| 4 Mentaal welbevinden | | |
| 4.3 Ervaren bejegening | 3,29 | 258 |
| 5 Kwaliteit van de zorgverleners | | |
| 5.1 Ervaren beschikbaarheid personeel | 2,56 | 213 |
| 5.4 Ervaren kwaliteit personeel | 3,64 | 253 |
| 6 Kwaliteit van de zorgorganisatie | | |
| 6.1 Ervaren inspraak | 3,15 | 200 |
| 6.2 Ervaren informatie | 3,52 | 262 |
| 7 Zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid | | |
| 7.5 Ervaren veiligheid | 3,77 | 267 |

¹ 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.

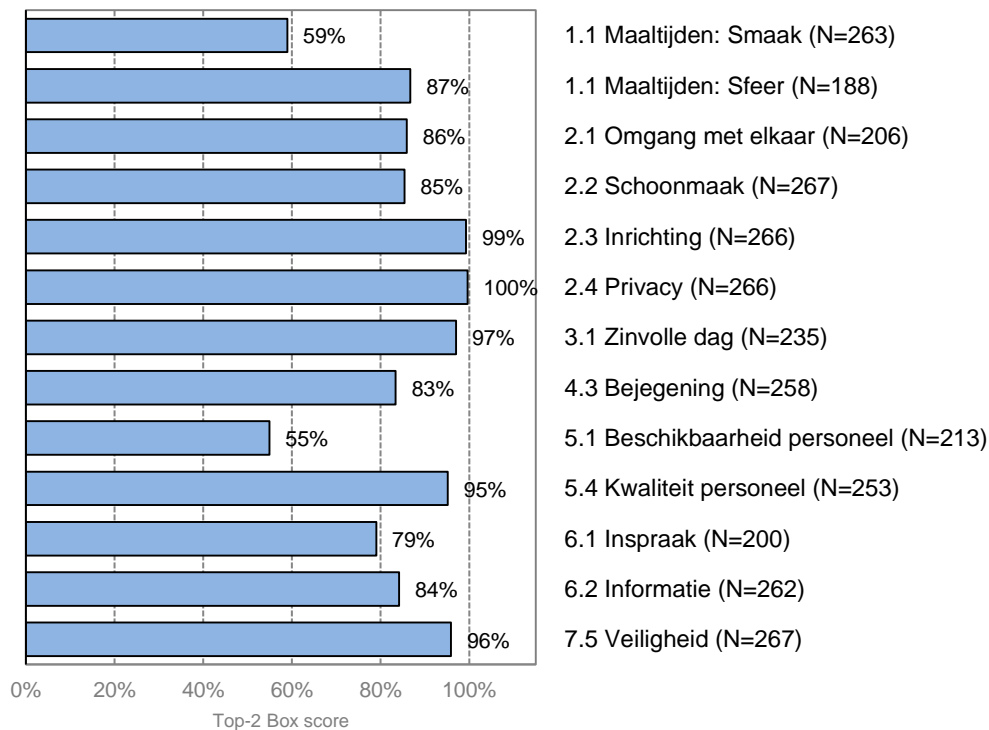
Daarnaast wordt door middel van verschilscores een vergelijking gemaakt met de raadpleging uit 2015 en het Facit totaal. Als aanvulling hierop wordt de statistische significantie van de verschilscores bepaald. Wanneer een verschil significant is ($p < ,05$) betekent dit dat deze groter is dan op basis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

5.2 Top-2 Box scores op indicatorniveau

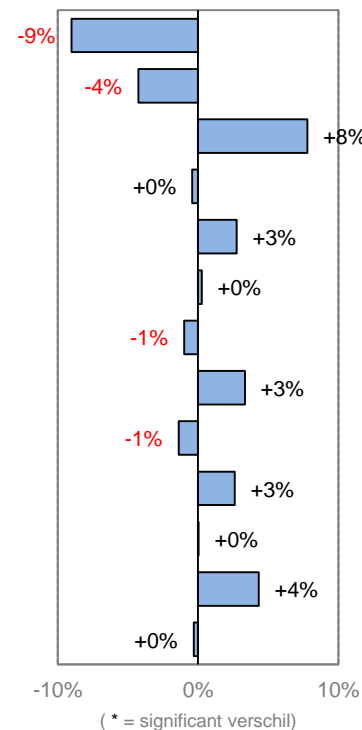
De Top-2 Box score op indicatorniveau is het gemiddelde van de Top-2 Box scores van de vragen die gezamenlijk een indicator vormen. In de eerste grafiek worden deze voor De Zorgcirkel gerapporteerd. In de grafiek daarnaast worden verschillen gepresenteerd in vergelijking met de raadpleging uit 2015 en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

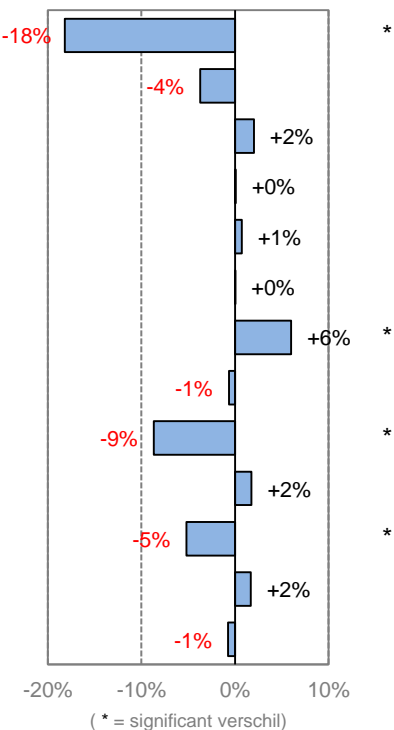
Percentage respondenten met positieve ervaring op indicator in Zorgcirkel totaal '18



Verskil met Zorgcirkel totaal '15



Verskil met Facit totaal



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 Zorgcirkel totaal '18 | Verskil met Zorgcirkel totaal '15 | Verskil met Facit totaal |
|--|--|--------------------------------------|-----------------------------|
| 21. Kunt u zich met bezoek op een rustige plek terugtrekken? | 100% | + 0% | + 0% |
| 23. Kunt u zelf bepalen hoe de kamer of woonruimte is ingericht? | 99% | + 3% | + 1% |
| 9. Houden zorgverleners rekening met wat u zelf wel en niet kunt? | 98% | + 4% | + 3% |
| 24. Organiseert het huis genoeg activiteiten? | 97% | - 1% | + 6% |
| 22. Voelt u zich veilig in huis? | 96% | - 0% | - 1% |
| 6. Werken de zorgverleners vakkundig? | 95% | + 4% | + 3% |
| 10. Nemen de zorgverleners uw gezondheidsklachten serieus? | 95% | + 0% | + 1% |
| 13. Komt het verpleeg-/verzorgingshuis de afspraken over uw verzorging en behandeling goed na? | 94% | + 2% | + 0% |
| 14. Geeft het huis u genoeg informatie over wat zij voor u kan doen? | 94% | + 3% | + 3% |
| 8. Zijn uw zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen? | 92% | + 1% | + 1% |
| 17. Geven de zorgverleners goed antwoord op uw vragen? | 90% | - 0% | - 0% |
| 26. Is de sfeer tijdens het eten goed? | 87% | - 4% | - 4% |
| 16. Luisteren zorgverleners aandachtig naar u? | 86% | - 2% | - 2% |
| 20. Gaan de bewoners prettig met elkaar om? | 86% | + 8% | + 2% |
| 19. Wordt uw woonruimte goed schoongehouden? (uw woon-/slaapkamer, toilet en douche-/badkamer) | 85% | - 0% | + 0% |
| 18. Hebben de zorgverleners voldoende aandacht voor hoe het met u gaat? | 75% | + 13% | + 2% |
| 12. Kunt u meebeslissen over wanneer u zorg of hulp krijgt? | 74% | + 4% | - 1% |
| 15. Geeft de zorginstelling u genoeg informatie over uw rechten? | 72% | + 9% | + 4% |
| 11. Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp u krijgt? | 67% | - 8% | - 15% |
| 25. Zijn de maaltijden lekker? | 59% | - 9% | - 18% |
| 7. Is er genoeg personeel in huis? | 55% | - 1% | - 9% |

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

Alle geraadpleegde cliënten hebben een positief antwoord gegeven op de vragen over privacy en bijna alle geraadpleegde cliënten hebben een positief antwoord gegeven op de vragen over inrichting. De minste positieve antwoorden zijn gegeven op de vragen over de beschikbaarheid van personeel en de smaak van de maaltijden.

In vergelijking met de raadpleging die in 2015 is gehouden, blijkt dat de bewoners van de Zorgcirkel meer positieve antwoorden hebben gegeven op de vragen over omgang met elkaar, informatie, inrichting, bejegening en kwaliteit van het personeel. Voor omgang met elkaar en inrichting is er sprake van een statistisch significant verschil. Met name voor de vragen over de smaak van de maaltijden en de sfeer tijdens de maaltijden zijn juist minder positieve antwoorden gegeven. Voor de smaak van de maaltijden is het verschil statistisch significant.

In vergelijking met het Facit totaal blijkt dat de bewoners van De Zorgcirkel vooral meer positieve antwoorden hebben gegeven dan de bewoners van andere door Facit geraadpleegde organisaties, op de vragen over zinvolle dag. Dit verschil is ook statistisch significant.

Op de vragen over de smaak van de maaltijden, de beschikbaarheid van personeel, de inspraak en de sfeer tijdens de maaltijden hebben de bewoners van De Zorgcirkel minder positieve antwoorden gegeven dan de bewoners in het Facit totaal doen. Voor de smaak van de maaltijden, de beschikbaarheid van personeel en de inspraak is het verschil statistisch significant.

6.3 Conclusies op vraagniveau

Thema 1: Lichamelijk welbevinden en gezondheid

Indicator 1.1: Ervaringen met maaltijden

Van de geraadpleegde bewoners geeft 59% aan dat de maaltijden lekker zijn. 87% van de bewoners geeft aan dat de sfeer tijdens het eten goed is.

Thema 2: Woon- en leefsituatie

Indicator 2.1: Omgang met elkaar

86% van de geraadpleegde bewoners vindt dat de bewoners in De Zorgcirkel prettig met elkaar om gaan.

Indicator 2.2: Ervaringen met Schoonmaken

Van de geraadpleegde bewoners geeft 85% aan dat hun woonruimte (woon-/slaapkamer, toilet en douche-/badkamer) goed wordt schoongehouden.

Indicator 2.3: Ervaringen met inrichting

99% van de geraadpleegde bewoners zegt dat ze zelf kunnen bepalen hoe ze de kamer of woonruimte inrichten (met eigen spullen, enzovoorts).

Indicator 2.4: Ervaringen met Privacy

Alle geraadpleegde bewoners zeggen zich met bezoek op een rustige plek terug te kunnen trekken.

Thema 3: Participatie

Indicator 3.1: Zinvolle dag

97% van de geraadpleegde bewoners vindt dat De Zorgcirkel genoeg activiteiten organiseert.

Thema 4: Mentaal welbevinden

Indicator 4.3: Ervaren bejegening

Van de geraadpleegde bewoners ervaart 86% dat de zorgverleners aandachtig naar hen luisteren. Volgens 90% van de bewoners geven de zorgverleners goed antwoord op hun vragen en 75% ervaart dat de zorgverleners voldoende aandacht hebben voor hoe het met hen gaat.

Thema 5: Kwaliteit van de zorgverleners

Indicator 5.1: Ervaren beschikbaarheid personeel

Volgens 55% van de geraadpleegde bewoners is er genoeg personeel in huis.

Indicator 5.4: Ervaren kwaliteit personeel

Van de geraadpleegde bewoners geeft 95% aan dat de zorgverleners vakkundig werken. 92% van de bewoners stelt dat hun zorgverleners goed op de hoogte zijn van hun ziekte(n) of gezondheidsproblemen en volgens 98% houden de verzorgenden en verpleegkundigen rekening met wat ze zelf wel en niet kunnen. 95% van de bewoners ervaart dat zorgverleners hun gezondheidsklachten serieus nemen.

Thema 6: Kwaliteit van de zorgorganisatie

Indicator 6.1: Ervaren inspraak

Volgens 94% van de geraadpleegde bewoners komt De Zorgcirkel de afspraken over verzorging en behandeling goed na. 67% van de bewoners zegt te kunnen meebeslissen over wat voor zorg of hulp zij krijgen en 74% zegt mee te kunnen beslissen over wanneer ze zorg of hulp krijgen.

Indicator 6.2: Ervaren informatie

Van de geraadpleegde bewoners geeft 94% aan dat De Zorgcirkel hen genoeg informatie geeft over wat zij voor de bewoner kunnen doen (over de mogelijkheden van het wonen, de zorg, de activiteiten, enzovoorts). 72% van de bewoners zegt dat De Zorgcirkel hen genoeg informatie geeft over hun rechten (bijvoorbeeld dat zij mogen meebeslissen over de zorg en behandelingen en dat zij kunnen klagen).

Indicator 6.3: Aanbevelingsvraag

11% van de respondenten geeft op de vraag of ze hun locatie zouden aanbevelen een 6 of lager en is dus een criticaster, terwijl 65% een passief tevreden respondent en 24% een promotor. De Net Promotor Score voor De Zorgcirkel komt aldus uit op 13.

Thema 7: Zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid

Indicator 7.5: Veiligheid

96% van de geraadpleegde bewoners zegt zich veilig te voelen in huis.

Rapportcijfers

Aan het einde van de vragenlijst is aan de bewoners gevraagd om middels een rapportcijfer een totaaloordeel te geven over De Zorgcirkel en over de verzorgenden en verpleegkundigen van De Zorgcirkel.

Het rapportcijfer dat het voor De Zorgcirkel het vaakst gegeven is, is een 8. Het hoogste cijfer dat cliënten geven is een 10 en het laagste een 4. Het gemiddelde cijfer voor De Zorgcirkel komt zo uit op een 7,9.

Voor de verzorgenden en verpleegkundigen van De Zorgcirkel is het meest voorkomende cijfer een 8. Als hoogste cijfer is een 10 gegeven en als laagste een 5. Gemiddeld worden de verzorgenden en verpleegkundigen van De Zorgcirkel 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 | vertegen- woordigers | thuiswonende cliënten |
| Kwaliteit van leven | | | |
| 1 Lichamelijk welbevinden en gezondheid | | | |
| 1.1 Ervaringen met maaltijden | 25, 26 | 27, 28, 29 | - |
| 2 Woon- en leefsituatie | | | |
| 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 | - |
| 3 Participatie | | | |
| 3.1 Zinnvolle dag | 24 | 23, 25, 26 | - |
| 4 Mentaal welbevinden | | | |
| 4.3 Ervaren bejegening | 16, 17, 18 | 13, 14, 15 | 17, 18, 19 |
| 4.5 Ervaringen met (lichamelijke) verzorging | - | - | 20, 21, 22, 23 |
| 5 Kwaliteit van de zorgverleners | | | |
| 5.1 Ervaren beschikbaarheid personeel | 7 | 16 | - |
| 5.4 Ervaren kwaliteit personeel | 6, 8, 9, 10 | 17, 18, 19 | 13, 14, 15, 16 |
| 6 Kwaliteit van de zorgorganisatie | | | |
| 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 |
| 7 Zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid | | | |
| 7.5 Ervaren veiligheid | 22 | - | - |

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

| | | | |
|-------------------|---------|-----------------------|-----------------|
| Achtergrondvragen | 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 |

Bijlage 2:

Vragen CQI VV&T somatiek gerubriceerd naar thema's en indicatoren

1. Lichamelijk welbevinden en gezondheid

1.1 Ervaringen met maaltijden

- 25. Zijn de maaltijden lekker?
- 26. Is de sfeer tijdens het eten goed?

2. Woon- en leefsituatie

2.1 Omgang met elkaar

- 20. Gaan de bewoners prettig met elkaar om?

2.2 Ervaringen met schoonmaken

- 19. Wordt uw woonruimte goed schoongehouden? (uw woon-/slaapkamer, toilet en douche/ badkamer)

2.3 Ervaringen met inrichting

- 23. Kunt u zelf bepalen hoe u de kamer of woonruimte inricht? (met eigen spullen, enzovoorts)

2.4 Ervaringen met privacy

- 21. Kunt u zich met bezoek op een rustige plek terug trekken?

3. Participatie

3.1 Zinvolle dag

- 24. Organiseert het huis genoeg activiteiten?

4. Mentaal welbevinden

4.3 Ervaren bejegening

- 16. Luisteren de zorgverleners aandachtig naar u?
- 17. Geven de zorgverleners goed antwoord op uw vragen?
- 18. Hebben de zorgverleners voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?

5. Kwaliteit van de zorgverleners

5.1 Ervaren beschikbaarheid personeel

- 7. Is er genoeg personeel in huis?

5.4 Ervaren kwaliteit personeel

- 6. Werken de zorgverleners vakkundig?
- 8. Zijn uw zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?
- 9. Houden de zorgverleners rekening met wat u zelf wel en niet kunt?
- 10. Nemen de zorgverleners uw gezondheidsklachten serieus?

6. Kwaliteit van de zorgorganisatie

6.1 Ervaren inspraak

- 11. Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp u krijgt?
- 12. Kunt u meebeslissen over wanneer u zorg of hulp krijgt?
- 13. Komt het verpleeg-/verzorgingshuis de afspraken over uw verzorging en behandeling goed na?

6.2 Ervaren informatie

- 14. Geeft het huis u genoeg informatie over wat zij voor u kan doen? (over de mogelijkheden van het wonen, de zorg, de activiteiten, enzovoorts)
- 15. Geeft de zorginstelling u genoeg informatie over uw rechten? (bijvoorbeeld dat u mag meebeslissen over de zorg en behandelingen, en dat u kunt klagen)

6.3 Aanbevelingsvraag

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

7. Zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid

7.5 Veiligheid

- 22. Voelt u zich veilig in huis?