



## Rapport CQI-meting

Stichting Riwis Zorg & Welzijn - Eerbeek

Versie 2.0.0

Dhr. K.Y.J Volkers

Augustus 2011

VV01

## Voorwoord

Voor u ligt het rapport van het cliënttevredenheidsonderzoek voor Stichting Riwis Zorg & Welzijn. Het onderzoek brengt de mening van de cliënten die verpleeghuiszorg ontvangen van Stichting Riwis Zorg & Welzijn in kaart.

De meting is uitgevoerd volgens de *Richtlijnen cliëntenraadpleging met CQ-Index Verpleging Verzorging en Thuiszorg* van het Centrum Klantervaring Zorg. CQ-Index staat voor Consumer Quality Index, een gestandaardiseerde systematiek voor het meten, analyseren en rapporteren van klantervaringen in de zorg. Deze schrijft voor dat een meting van klantervaringen door een onafhankelijk onderzoeksbureau moet worden uitgevoerd.

Het onderzoek is uitgevoerd door het onafhankelijk onderzoeksbureau TRIQS in opdracht van Stichting Riwis Zorg & Welzijn. De resultaten van dit onderzoek kan Stichting Riwis Zorg & Welzijn gebruiken om de kwaliteit van haar zorg en dienstverlening te verbeteren. Tevens is de CQI-meting een erkend onderzoeksinstrument welke deel uit kan maken van een kwaliteitskeurmerk zoals bijvoorbeeld de HKZ certificering.

Deze data wordt aangeleverd voor de landelijke benchmark welke wordt gepubliceerd op [www.kiesbeter.nl](http://www.kiesbeter.nl). Door correctie van de casemix adjusters kunnen deze resultaten afwijken van de resultaten weergegeven in dit rapport.

# Inhoudsopgave

<b>1.</b>	<b>Inleiding.....</b>	<b>4</b>
1.1	Leeswijzer.....	5
<b>2.</b>	<b>Onderzoeksofzet.....</b>	<b>7</b>
2.1	Respons.....	8
<b>3.</b>	<b>Resultaten per vraag.....</b>	<b>9</b>
3.1	Over uzelf.....	9
3.2	Lichamelijke welbevinden.....	12
3.3	Deskundigheid zorgverleners.....	16
3.4	Zorginhoudelijke veiligheid.....	17
3.5	Zorg- en leefplan/behandelplan.....	19
3.6	Communicatie en informatie.....	21
3.7	Geestelijk welbevinden.....	27
3.8	Woon- en leefomstandigheden.....	29
3.9	Privacy en zelfstandigheid.....	32
3.10	Veiligheid wonen en verblijf.....	35
3.11	Participatie en dagstructurering.....	37
3.12	Maaltijden.....	40
3.13	Rapportcijfers.....	42
<b>4.</b>	<b>Kwaliteitsdimensies.....</b>	<b>44</b>
4.1	Ervaringen met lichamelijke verzorging.....	47
4.2	Ervaringen met maaltijden.....	48
4.3	Ervaringen met schoonmaken.....	49
4.4	Ervaren Sfeer.....	50
4.5	Ervaren privacy en woonruimte.....	51
4.6	Ervaren veiligheid woon- en leefruimte.....	52
4.7	Ervaringen met dagbesteding en participatie.....	53
4.8	Ervaren zelfstandigheid/autonomie.....	54
4.9	Ervaringen op het gebied van mentaal welbevinden.....	55
4.10	Ervaren professionaliteit en veiligheid zorgverlening.....	56
4.11	Ervaren bejegening.....	57
4.12	Ervaringen met zorgleefplan en evaluatie.....	58
4.13	Ervaren inspraak en overleg.....	59
4.14	Ervaren informatie.....	60
4.15	Ervaren beschikbaarheid personeel.....	61
<b>5.</b>	<b>Samenvatting.....</b>	<b>62</b>

# 1. Inleiding

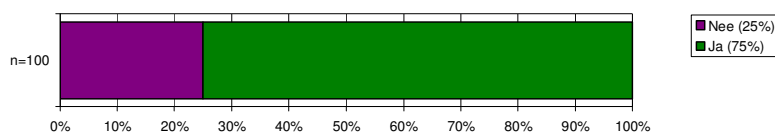
Stichting Riwis Zorg & Welzijn heeft TRIQS gevraagd de mening van de cliënten over de kwaliteit van de zorg en dienstverlening in kaart te brengen. De CQ-Index is gebruikt als onderzoeksinstrument. Het onderzoek is uitgevoerd in het meetjaar 2011.

## 1.1 Leeswijzer

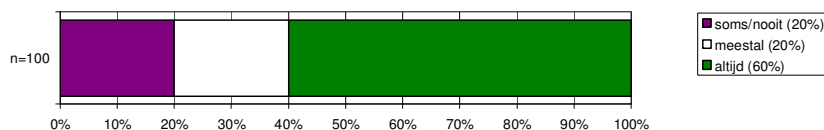
### Grafieken

De resultaten van het onderzoek worden weergegeven door middel van honderd procent gestapelde staafdiagrammen. Links van de grafiek staat vermeld op hoeveel respondenten de resultaten zijn gebaseerd (n=...). De gekleurde staven bevatten de scores van de respondenten op de verschillende antwoordmogelijkheden. Rechts staat een legenda met de betekenis van de gebruikte kleuren in het diagram. Onder de grafieken staat een tabel met het aantal gegeven antwoorden per antwoordcategorie. De antwoordcategorie 'niet van toepassing' en 'weet ik niet' zijn niet meege-  
nomen in de score, maar wel vermeld in de tabel.

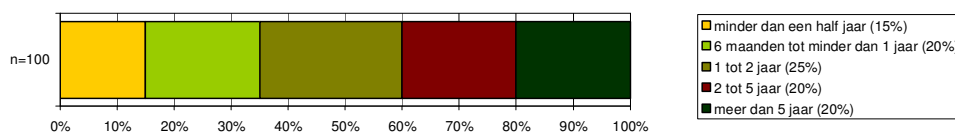
Binnen dit rapport worden drie soorten grafieken gebruikt. Een grafiek met de antwoordmogelijkheden 'ja' en 'nee'. Hierbij is 'nee' paars en 'ja' groen. De grafiek begint altijd met 'nee'. Hieronder vindt u een voorbeeld van deze grafiek.



Voor de meeste vragen zijn de antwoordmogelijkheden 'altijd', 'meestal', 'soms' of 'nooit'. In de grafiek zijn de categorieën 'soms' en 'nooit' samen gevoegd. De reden hiervoor is dat deze categorieën (en vooral de categorie 'nooit') weinig gebruikt worden. Als een vraag negatief wordt geformuleerd, zodanig dat het antwoord 'altijd' een ongewenste situatie aanduidt, worden de categorieën 'altijd' en 'meestal' samengevoegd. Deze categorie heeft de kleur paars, 'meestal' heeft de kleur wit en 'altijd' groen. De grafiek begint altijd met paars. Hieronder vindt u een voorbeeld van deze grafiek.

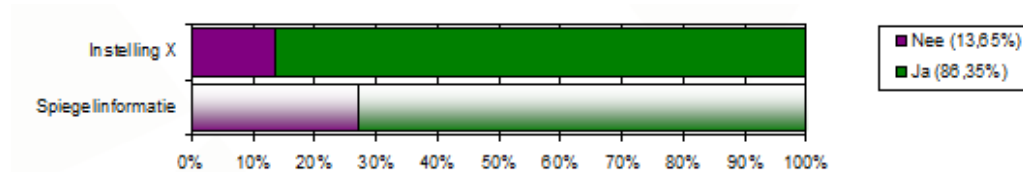


Naast deze twee grafieken zijn er ook vragen met meer antwoordcategorieën. Hier wordt een ander kleurenpalet gebruikt. In de legenda is te zien welke categorie bij welke kleur hoort. Hieronder vindt u een voorbeeld van deze grafiek.



### Spiegelinformatie

Een grafiek met spiegelinformatie met de antwoordmogelijkheden 'ja' en 'nee'. Hierbij is 'nee' paars en 'ja' groen. De grafiek begint altijd met 'nee'. Hieronder vindt u een voorbeeld van deze grafiek.



### Verbeterpunten

De grafieken kunnen op verschillende manieren worden bekeken om er verbeterpunten voor de zorg uit te halen. Per vraag worden de resultaten van de respondenten weergegeven. De paarse staven geven negatieve (ongewenste) antwoorden weer. Vragen die overwegend negatief worden beantwoord kunnen onderwerp van verbetering zijn.

Doorgaans zijn respondenten het globaal met elkaar eens. Als veel respondenten 'altijd' of 'meestal' antwoorden zijn er weinig die 'soms' of 'nooit' antwoorden. Het is ook mogelijk dat zowel 'altijd' en 'meestal' als 'soms' en 'nooit' vaak voorkomen. Op die punten lopen de meningen nogal uiteen en dit geeft te denken.

Deze werkwijze levert onderwerpen op waaraan, in het kader van kwaliteitsverbetering, gewerkt kan worden.

## 2. Onderzoeksopzet

Voor het cliënttevredenheidsonderzoek binnen Stichting Riwis Zorg & Welzijn gebruik gemaakt van de CQ vragenlijst voor Ervaringen met de zorg in de verpleeg- of verzorgingshuis (*vragenlijst voor interviews met bewoners*) versie 3.1. Deze vragenlijst bestaat uit 66 vragen en is bedoeld voor mondelinge afname (interviews). Het onderzoek is anoniem afgenomen, de antwoorden zijn niet gekoppeld aan de naam van de respondenten.

De vragenlijst begint met inleidende vragen over de bewoner, waarna achtereenvolgens de volgende onderwerpen aan de orde komen: Lichamelijk welbevinden, Deskundigheid zorgverleners, Zorginhoudelijke veiligheid, Zorg- en leefplan/ behandelplan, Communicatie en informatie, Geestelijke welbevinden, Woon- en leefomstandigheden, Privacy en zelfstandigheid, Veiligheid wonen en verblijf, Participatie en dagstructurering, Maaltijden en de beoordeling van de zorginstelling (waarbij wordt gevraagd naar het totaaloordeel van bewoners over de zorginstelling en de zorgverleners). De vragenlijst eindigt met een open vraag naar verbetermogelijkheden.

De vragen die verschillende aspecten van de ervaring van respondenten met de zorgaanbieders meten, de zogenaamde ervaringsvragen hebben als antwoordmogelijkheden altijd/meestal/soms/nooit of ja/nee.

### Vorbereiding cliëntenraadpleging

In een vroegtijdig stadium heeft er overleg plaats gevonden met Stichting Riwis Zorg & Welzijn over de organisatie en uitvoering van de raadpleging.

Voor de start van de interviews hebben er de volgende activiteiten plaatsgevonden:

- Stichting Riwis Zorg & Welzijn levert een Excel-bestand met minimaal de volgende onderdelen: cliëntengegevens op basis van alfabet (cliënten ouder dan 18 jaar), naam, geslacht en leeftijd;
- steekproeftrekking TRIQS van cliënten (30 cliënten per organisatorische eenheid conform protocol CQ-index) en codering cliënten (koppeling 10 cijferig nummer aan cliënt);
- Bewoners zijn schriftelijk op de hoogte gebracht van dit onderzoek;
- Bewoners binnen de steekproef zijn persoonlijk benaderd om deel te nemen aan een interview.

## 2.1 Respons

Middels onderstaand schema wordt de respons weergegeven:

Totaal aantal benaderde bewoners:	11
Totaal aantal 'geen medewerking':	1
Totaal aantal afgebroken interviews:	2
Bruto respons (totaal aantal bruikbare en ingevulde vragenlijsten)	10
Bruto responspercentage	90,90%

### Respons

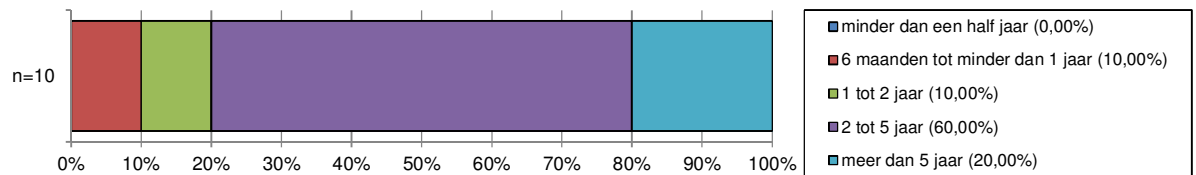
De verhouding man / vrouw en de gemiddelde leeftijd is als volgt:

Respons	
Man	4 (40,00%)
Vrouw	6 (60,00%)
Gemiddelde leeftijd	84 jaar

### 3. Resultaten per vraag

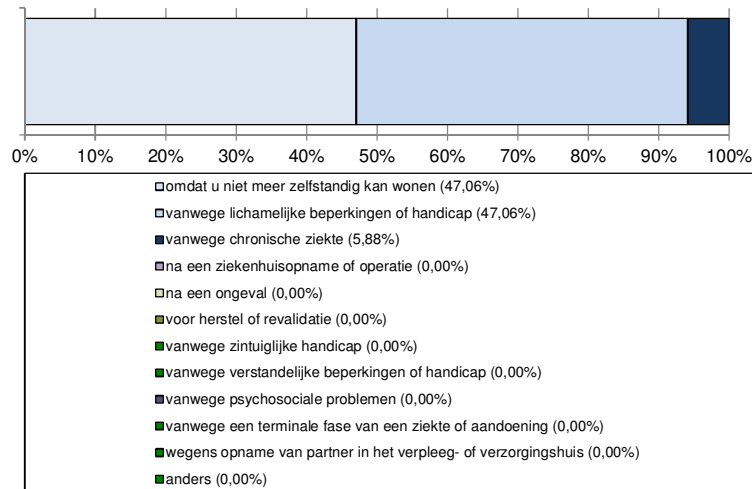
#### 3.1 Over uzelf

##### 1 Hoe lang woont u in dit huis?



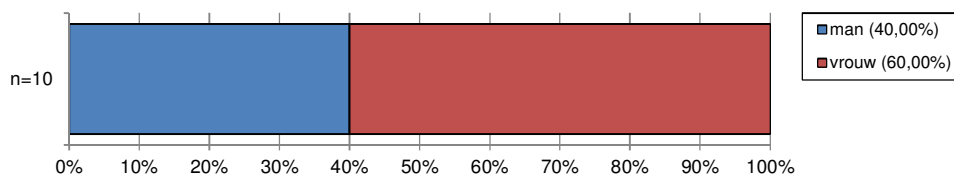
Antwoordcategorie	n
minder dan een half jaar	0
6 maanden tot minder dan 1 jaar	1
1 tot 2 jaar	1
2 tot 5 jaar	6
meer dan 5 jaar	2

## 2. Waarom woont u in dit huis?



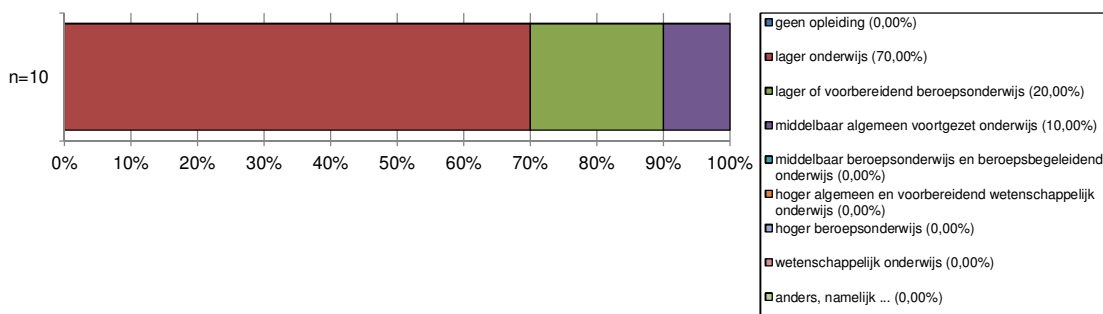
Antwoordcategorie	n
omdat u niet meer zelfstandig kan wonen	8
vanwege lichamelijke beperkingen of handicap	8
vanwege chronische ziekte	1
na een ziekenhuisopname of operatie	0
na een ongeval	0
voor herstel of revalidatie	0
vanwege zintuiglijke handicap	0
vanwege verstandelijke beperkingen of handicap	0
vanwege psychosociale problemen	0
vanwege een terminale fase van een ziekte of aandoening	0
wegens opname van partner in het verpleeg- of verzorgingshuis	0
anders	0

### 3 Geslacht



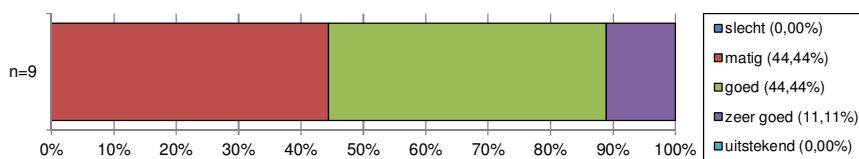
Antwoordcategorie	n
man	4
vrouw	6

### 5 Wat is uw hoogst voltooide opleiding?



Antwoordcategorie	n
geen opleiding	0
lager onderwijs	7
lager of voorbereidend beroepsonderwijs	2
middelbaar algemeen voortgezet onderwijs	1
middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs	0
hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs	0
hoger beroepsonderwijs	0
wetenschappelijk onderwijs	0
anders, namelijk ...	0

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

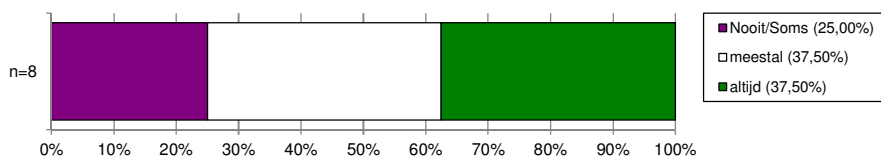


Antwoordcategorie	n
slecht	0
matig	4
goed	4
zeer goed	1
uitstekend	0

## 3.2 Lichamelijke welbevinden

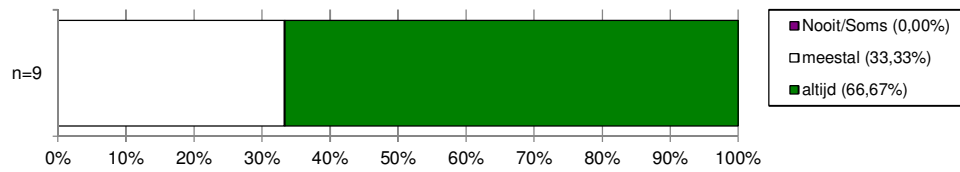
De volgende vragen gaan over de zorg voor u in de afgelopen 12 maanden. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om hulp bij het douchen/wassen, aankleden, haren kammen, scheren of opmaken, de gebitsverzorging en nagelverzorging.

### 7 Gebeurt uw verzorging wanneer u dat wilt?



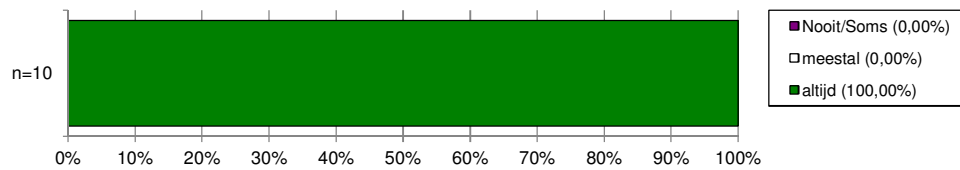
nooit	0
soms	2
meestal	3
altijd	3
n.v.t./ niet nodig	2

**8** Gebeurt uw verzorging op een manier zoals u dat wilt?



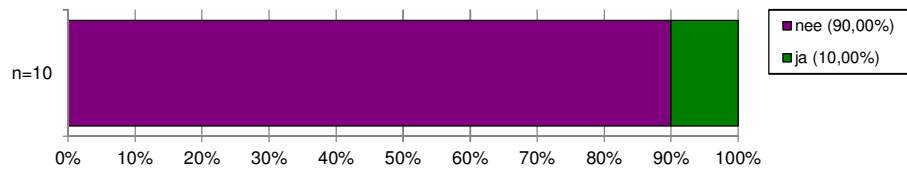
Antwoordcategorie	n
nooit	0
soms	0
meestal	3
altijd	6
n.v.t./ niet nodig	0

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



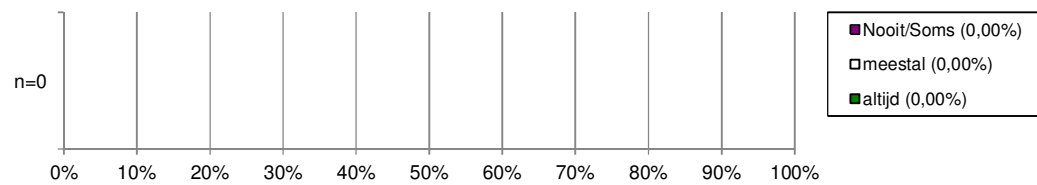
Antwoordcategorie	n
nooit	0
soms	0
meestal	0
altijd	10
n.v.t./ niet nodig	0

**10 Heeft u vaak hulp nodig als u naar het toilet moet?**



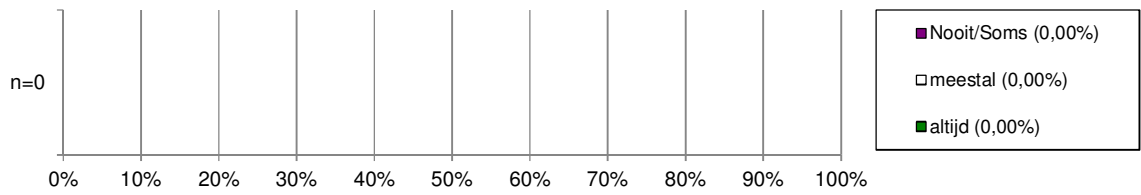
Antwoordcategorie	n
nee	9
ja	1

**11 Wordt u op tijd geholpen als u naar het toilet moet?**



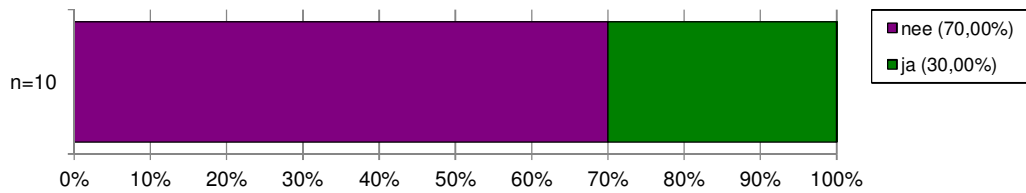
Antwoordcategorie	n
nooit	0
soms	0
meestal	0
altijd	0

**12 Heeft u voldoende privacy als u naar het toilet gaat?**



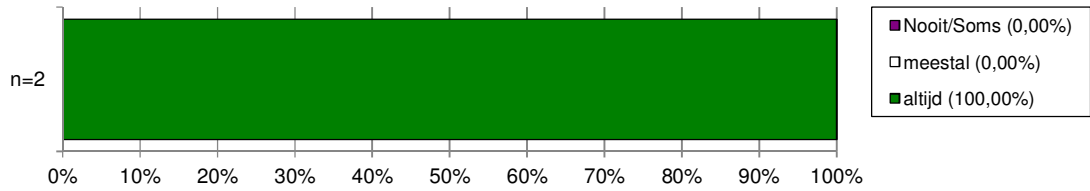
Antwoordcategorie	n
nooit	0
soms	0
meestal	0
altijd	0

**13 Gebruikt u dagelijks incontinentiemateriaal?**



Antwoordcategorie	n
nee	7
ja	3

**14 Wordt incontinentiemateriaal op tijd verschoond?**

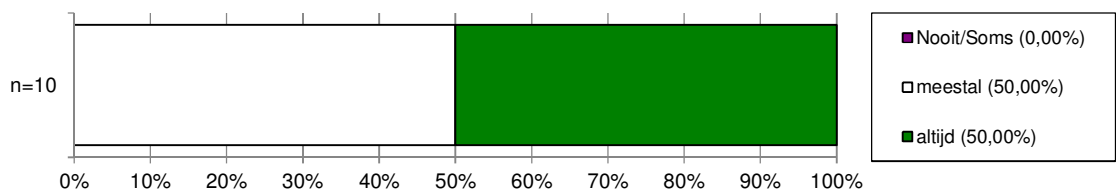


Antwoordcategorie	n
nooit	0
soms	0
meestal	0
altijd	2
n.v.t. / niet nodig	1

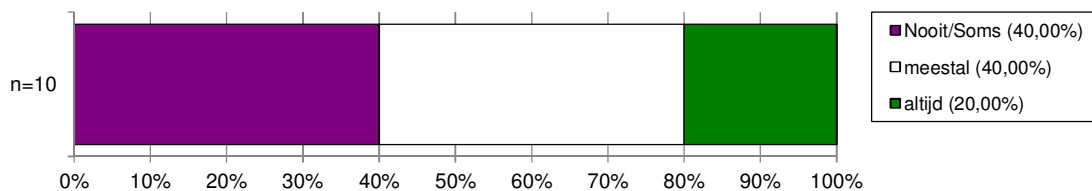
**3.3 Deskundigheid zorgverleners**

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.

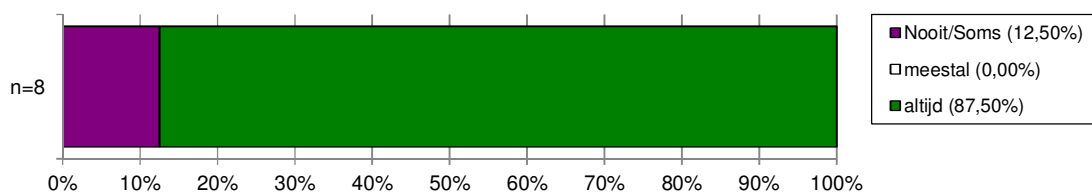
**15 Werken de verzorgverleners vakkundig?**



Antwoordcategorie	n
nooit	0
soms	0
meestal	5
altijd	5
n.v.t. / weet niet	0

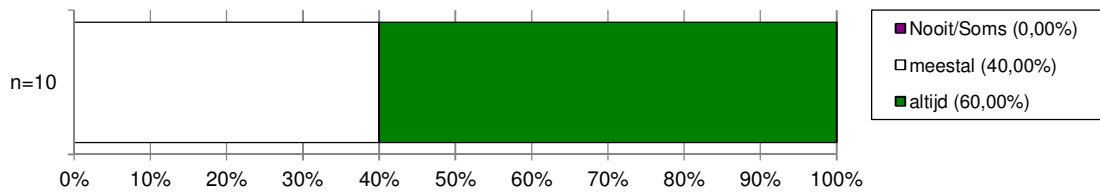
**16 Is er genoeg personeel in huis?**

Antwoordcategorie	n
nooit	1
soms	3
meestal	4
altijd	2
n.v.t. / weet niet	0

**3.4 Zorginhoudelijke veiligheid****17 Zijn uw zorgverleners goed op de hoogte van de ziekte(n) of gezondheidsproblemen?**

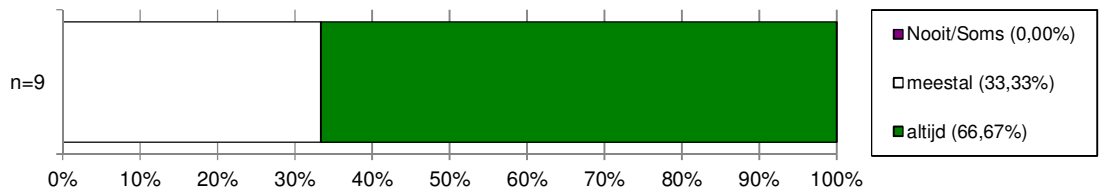
Antwoordcategorie	n
nooit	0
soms	1
meestal	0
altijd	7
n.v.t. / weet ik niet	2

**18 Houden de verzorgenden en verpleegkundigen rekening met wat u zelf wel en niet kunt?**



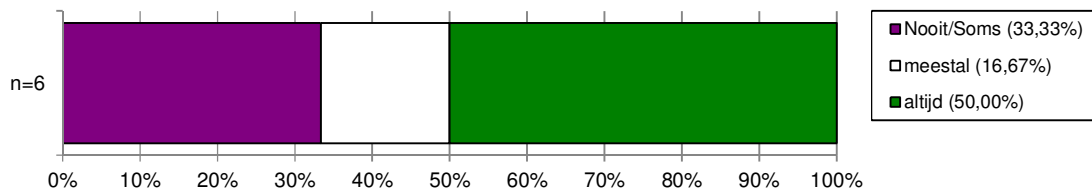
Antwoordcategorie	n
nooit	0
soms	0
meestal	4
altijd	6
n.v.t. / weet niet	0

**19 Nemen de zorgverleners uw gezondheidsklachten serieus?**



Antwoordcategorie	n
nooit	0
soms	0
meestal	3
altijd	6
n.v.t. / weet niet	1

### 20 Krijgt u genoeg informatie over nieuwe medicijnen? (over de naam, werking en eventuele bijwerkingen)

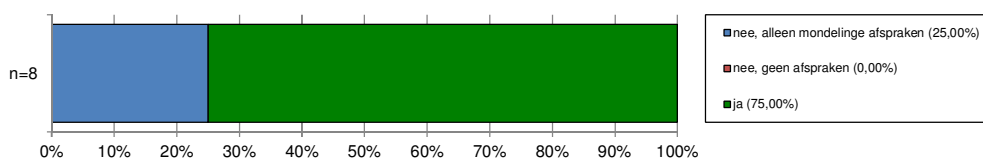


Antwoordcategorie	n
nooit	0
soms	2
meestal	1
altijd	3
n.v.t. / weet niet	4

## 3.5 Zorg- en leefplan/behandelplan

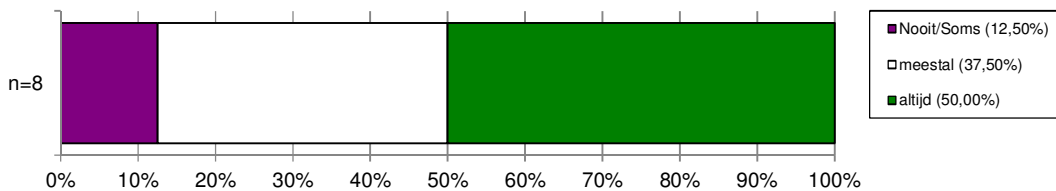
De volgende vragen gaan over de afspraken en het overleg met de zorginstelling over de zorg, bij uw opname of in de afgelopen 12 maanden.

### 21 Heeft u Zorgplan/behandelplan van de zorginstelling met daarin schriftelijke afspraken over de zorg die u krijgt? (over welke zorg en activiteiten, hoe vaak, op welke dag/tijden, enz.)



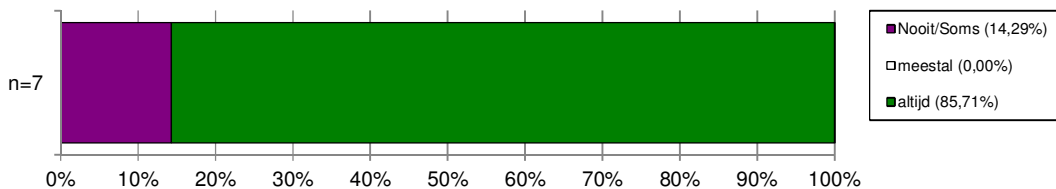
Antwoordcategorie	n
nee, alleen mondelinge afspraken	2
nee, geen afspraken	0
ja	6
weet niet --> indien geen afspraken: gan naar vraag 23	0

**22 Komt het verpleeg-/verzorgingshuis zorginstelling de afspraken over uw verzorging en behandeling na?**



Antwoordcategorie	n
nooit	0
soms	1
meestal	3
altijd	4

**23 Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp u krijgt?**

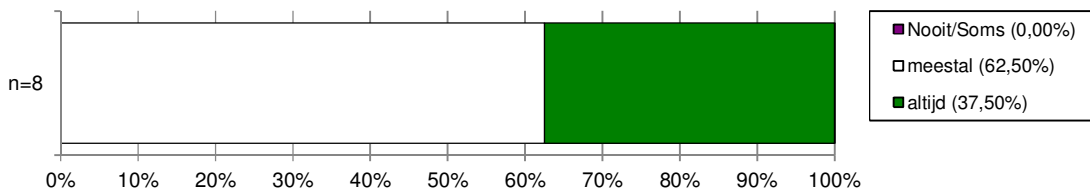


Antwoordcategorie	n
nooit	0
soms	1
meestal	0
altijd	6
n.v.t. / niet nodig	2

### 3.6 Communicatie en informatie

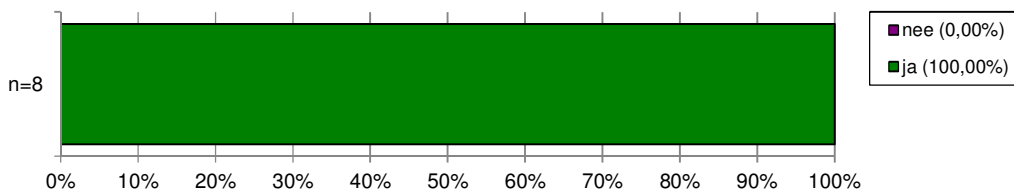
De volgende vragen gaan over de communicatie en informatie. Eerst gaat het over de informatie die u van de zorginstelling heeft ontvangen.

#### 24 Kunt u meebeslissen over wanneer u zorg of hulp krijgt?



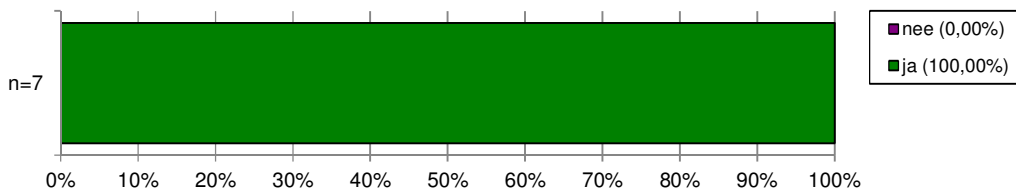
Antwoordcategorie	n
nooit	0
soms	0
meestal	5
altijd	3
n.v.t. / niet nodig	1

#### 25 Geeft het huis u genoeg informatie over wat zij voor u kan doen? (over de mogelijkheden van het wonen, de zorg, de activiteiten, enz.)



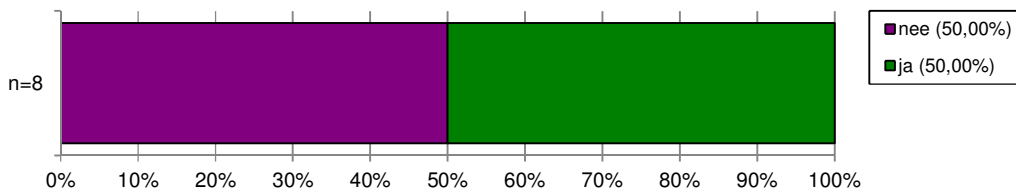
Antwoordcategorie	n
nee	0
ja	8
weet niet	2

**26 Geeft de zorginstelling u genoeg informatie over uw rechten? (bijv. dat u mag meebeslissen over de zorg en behandelingen, en dat u kunt klagen)**

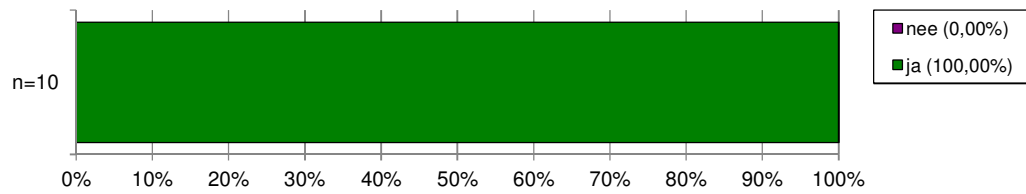


Antwoordcategorie	n
nee	0
ja	7
weet niet	3

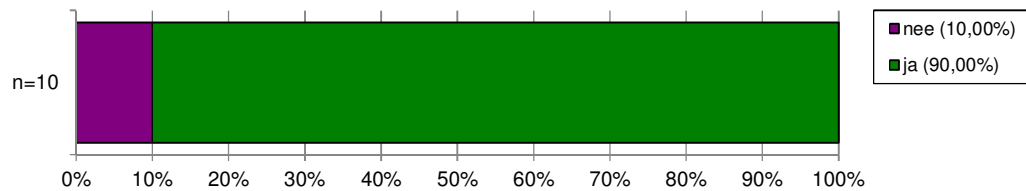
**27 Heeft de zorginstelling u genoeg informatie gegeven over haar beleid bij beslissingen over de zorg rond het levenseinde? (reanimatiebeleid, beleid rond euthanasie)**



Antwoordcategorie	n
nee	4
ja	4
weet niet	2

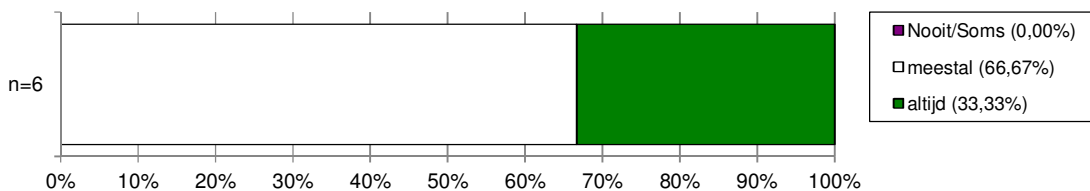
**28 Is er een cliëntenraad?**

Antwoordcategorie	n
nee	0
ja	10
weet niet	0

**29 Weet u bij wie u met uw vragen of problemen terecht kunt in het verpleeg-/verzorgingshuis?**

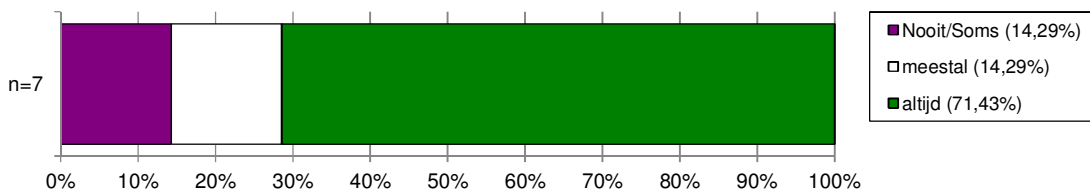
Antwoordcategorie	n
nee	1
ja	9

**30 Staat het verpleeg-/verzorgingshuis open voor uw wensen?**



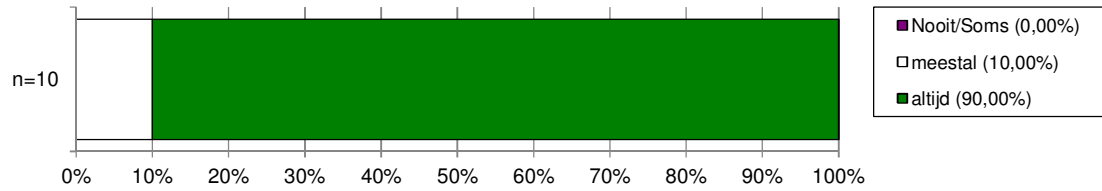
Antwoordcategorie	n
nooit	0
soms	0
meestal	4
altijd	2
n.v.t. / weet ik niet	4

**31 Vindt u dat de leiding goed reageert op uw vragen of suggesties?**



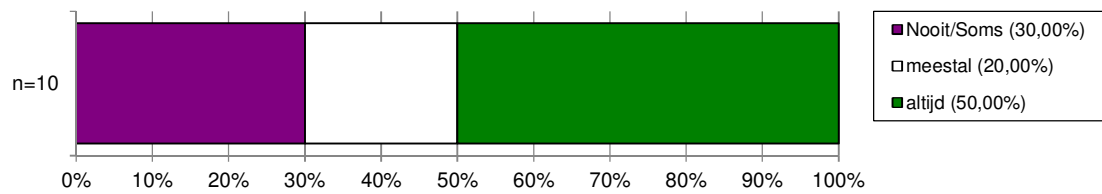
Antwoordcategorie	n
nooit	0
soms	1
meestal	1
altijd	5
n.v.t. / weet ik niet	3

**32 Zijn de zorgverleners beleefd tegen u?**



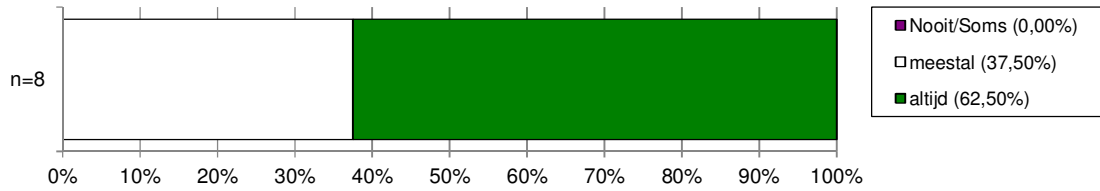
Antwoordcategorie	n
nooit	0
soms	0
meestal	1
altijd	9

**33 Hebben de zorgverleners genoeg tijd voor u?**



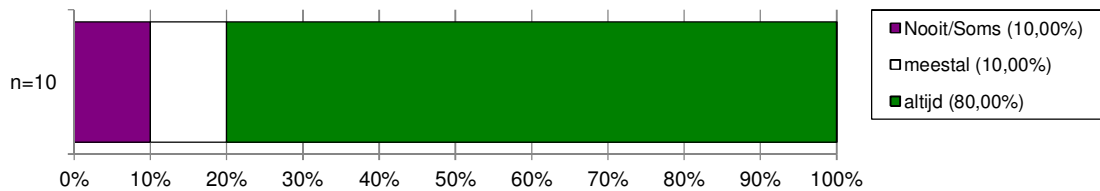
Antwoordcategorie	n
nooit	0
soms	3
meestal	2
altijd	5

**34 Zijn de zorgverleners bereid met u te praten als iets niet goed is gegaan?**



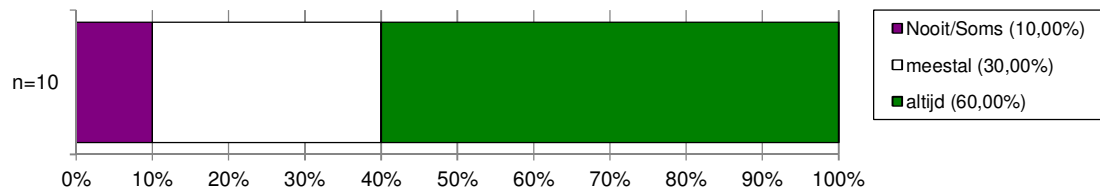
Antwoordcategorie	n
nooit	0
soms	0
meestal	3
altijd	5
n.v.t. / niet nodig	2

**35 Luisteren zorgverleners aandachtig naar u?**



Antwoordcategorie	n
nooit	0
soms	1
meestal	1
altijd	8

### 36 Geven de zorgverleners goed antwoord op uw vragen?

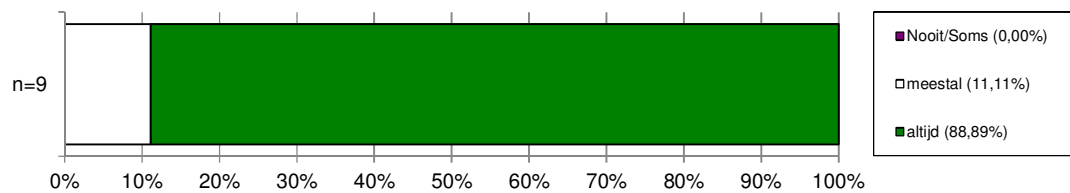


Antwoordcategorie	n
nooit	0
soms	1
meestal	3
altijd	6

## 3.7 Geestelijk welbevinden

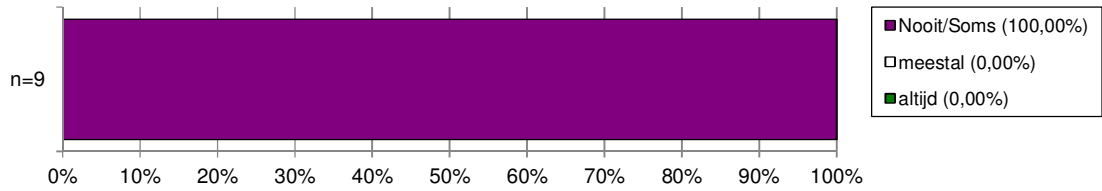
De volgende vragen gaan over hoe u zich voelt en over de ondersteuning die u in de afgelopen 12 maanden ontving.

### 37 Hebben de verzorgenden en verpleegkundigen voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?



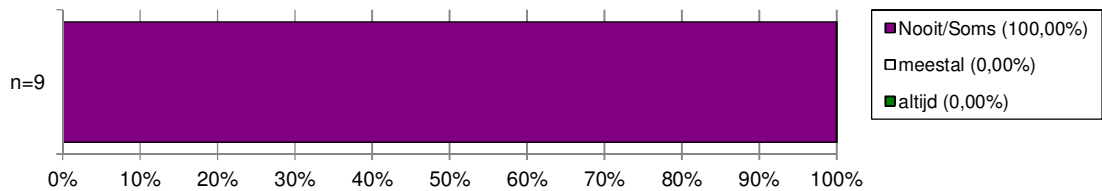
Antwoordcategorie	n
nooit	0
soms	0
meestal	1
altijd	8
n.v.t. / niet nodig	0

**38 Bent u wel eens ongerust?**



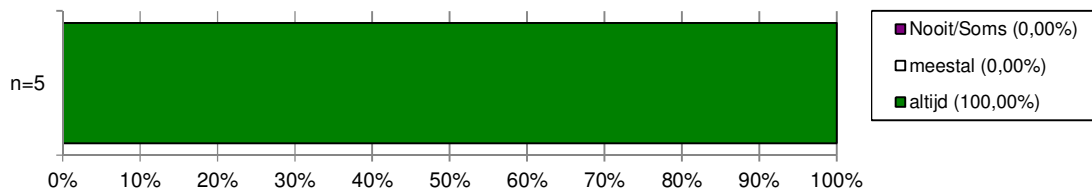
Antwoordcategorie	n
nooit	5
soms	4
meestal	0
altijd	0
n.v.t. / niet nodig	0

**39 Voelt u zich eenzaam?**



Antwoordcategorie	n
nooit	7
soms	2
meestal	0
altijd	0
n.v.t. / niet nodig	0

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

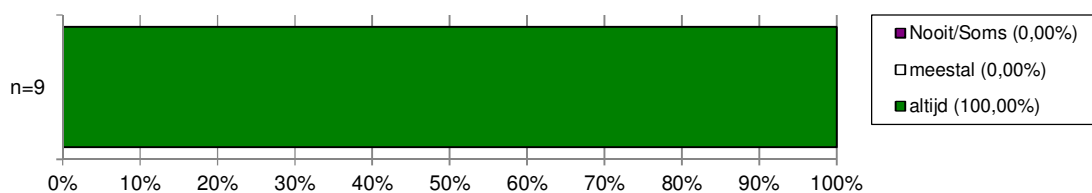


Antwoordcategorie	n
nooit	0
soms	0
meestal	0
altijd	5
n.v.t. / niet nodig	3

### 3.8 Woon- en leefomstandigheden

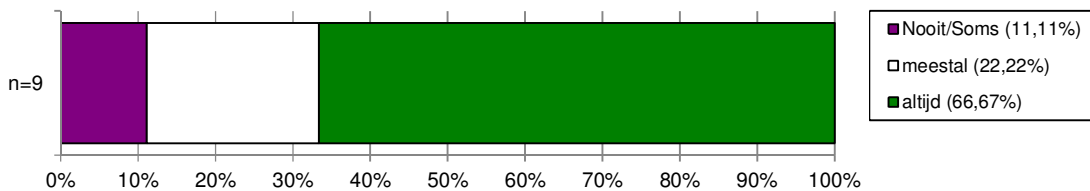
De volgende vragen gaan over uw ervaringen met het wonen in de afgelopen 12 maanden.

**41 Is de temperatuur in uw woonruimte aangenaam?**



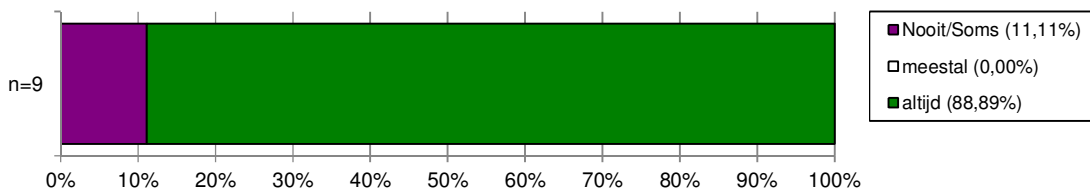
Antwoordcategorie	n
nooit	0
soms	0
meestal	0
altijd	9
n.v.t. / weet niet	0

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



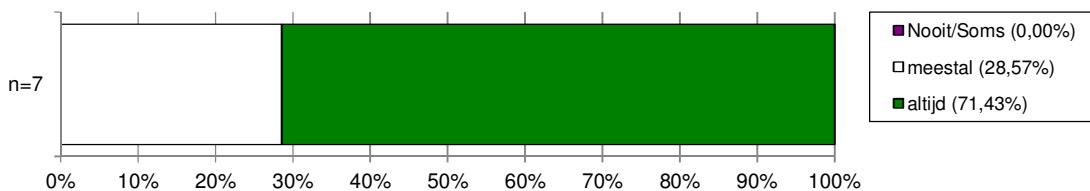
Antwoordcategorie	n
nooit	0
soms	1
meestal	2
altijd	6
n.v.t. / weet niet	0

**43 Zijn de algemene ruimten, zoals huiskamer, gang en hal, aangenaam om in te verblijven? (comfortabel, schoon, prettige geur)**



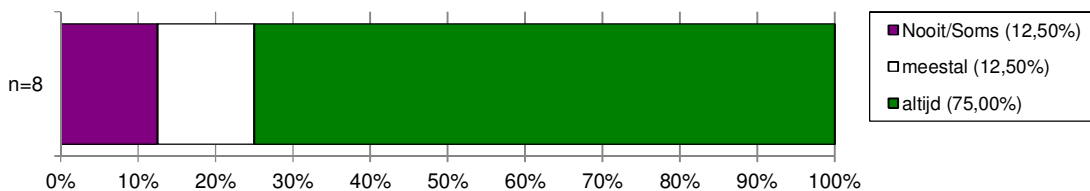
Antwoordcategorie	n
nooit	0
soms	1
meestal	0
altijd	8

**44 Gaan de bewoners prettig met elkaar om?**



Antwoordcategorie	n
nooit	0
soms	0
meestal	2
altijd	5
n.v.t. / weet ik niet	1

**45 Voelt u zich hier thuis?**

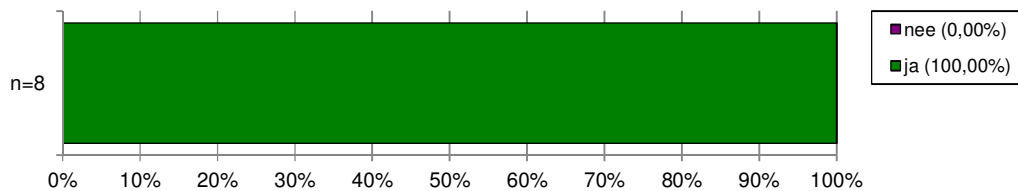


Antwoordcategorie	n
nooit	0
soms	1
meestal	1
altijd	6

### 3.9 Privacy en zelfstandigheid

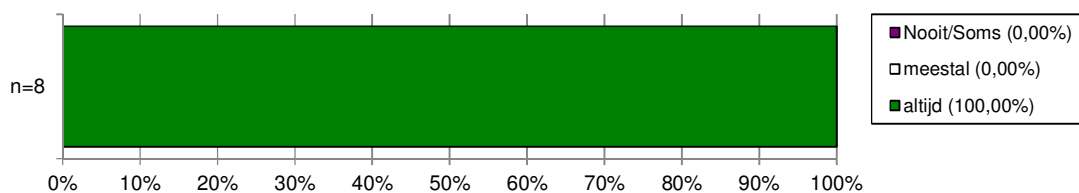
De volgende vragen gaan over uw privacy en zelfstandigheid in de afgelopen 12 maanden.

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



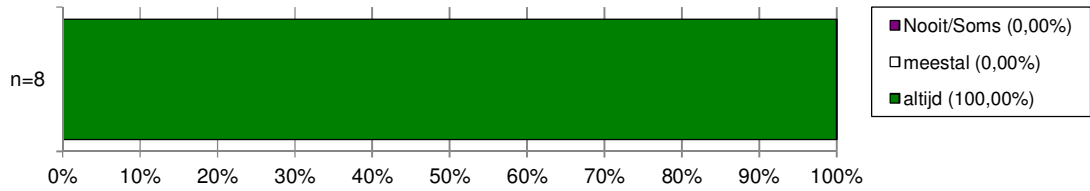
Antwoordcategorie	n
nee	0
ja	8

**47 Kunt u zich met bezoek op een rustige plek terug trekken?**



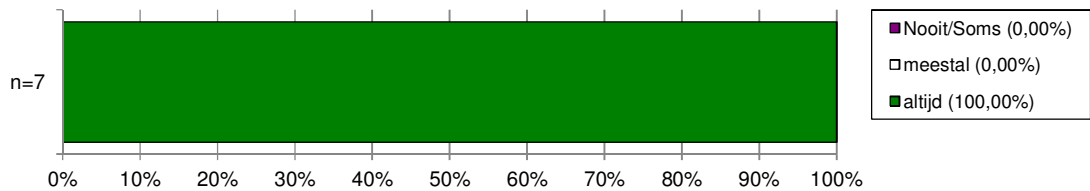
Antwoordcategorie	n
nooit	0
soms	0
meestal	0
altijd	8
n.v.t.	0

**48 Kunt u alleen zijn als u dat wilt?**



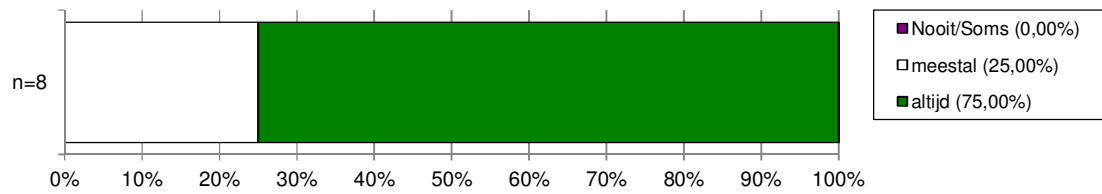
Antwoordcategorie	n
nooit	0
soms	0
meestal	0
altijd	8
n.v.t.	0

**49 Laten de verzorgenden en medewerkers u met rust als u dat wilt?**



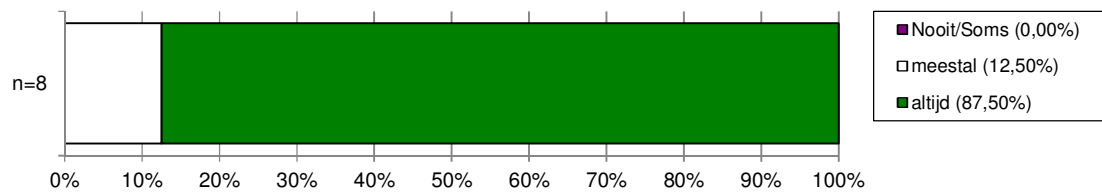
Antwoordcategorie	n
nooit	0
soms	0
meestal	0
altijd	7
n.v.t.	1

## 50 Kunt u zelf bepalen hoe uw dag eruit ziet?



Antwoordcategorie	n
nooit	0
soms	0
meestal	2
altijd	6

## 51 Kunt u komen waar u wilt in het verpleeg-/verzorgingshuis?

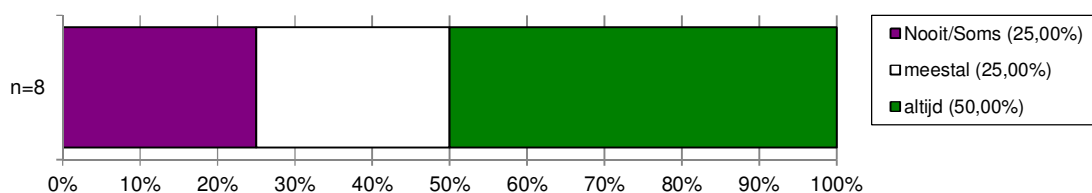


Antwoordcategorie	n
nooit	0
soms	0
meestal	1
altijd	7
n.v.t.	0

### 3.10 Veiligheid wonen en verblijf

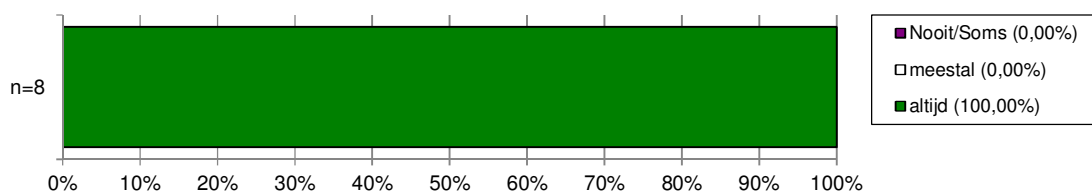
De volgende vragen gaan over de veiligheid in dit verpleeg-/verzorgingshuis.

#### 52 Kunt u komen waar u wilt buitenshuis?



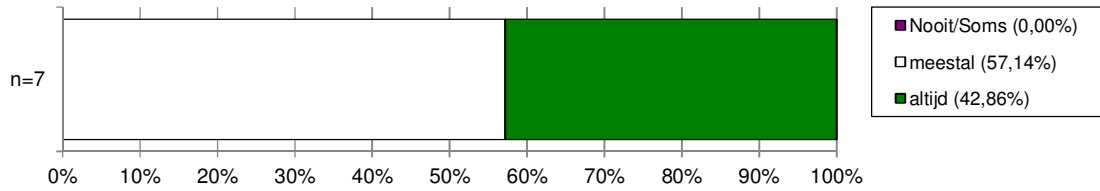
Antwoordcategorie	n
nooit	2
soms	0
meestal	2
altijd	4
n.v.t.	0

#### 53 Voelt u zich veilig in huis?



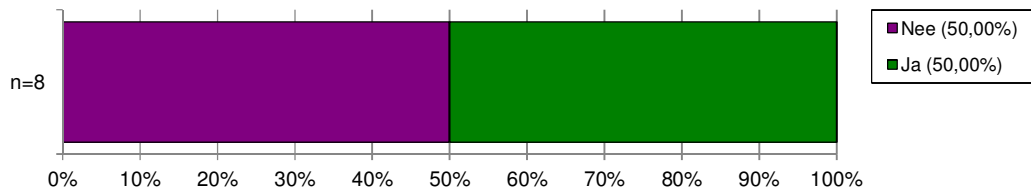
Antwoordcategorie	n
nooit	0
soms	0
meestal	0
altijd	8
n.v.t.	0

**54 Reageert een medewerker binnen vijf minuten als u belt?**



Antwoordcategorie	n
nooit	0
soms	0
meestal	4
altijd	3
n.v.t.	1

**55 Is u uitgelegd wat u bij brand moet doen?**

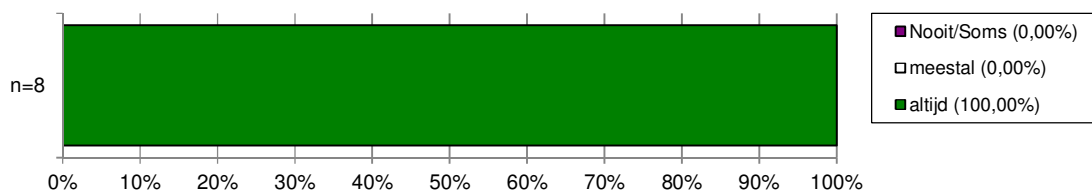


Antwoordcategorie	n
Nee	4
Ja	4

### 3.11 Participatie en dagstructurering

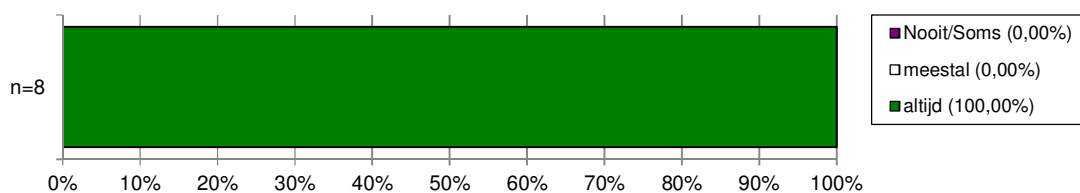
De volgende vragen gaan over de activiteit en dagelijkse bezigheden in de afgelopen 12 maanden.

#### 56 Heeft u genoeg mogelijkheden voor activiteiten en dagelijkse bezigheden?



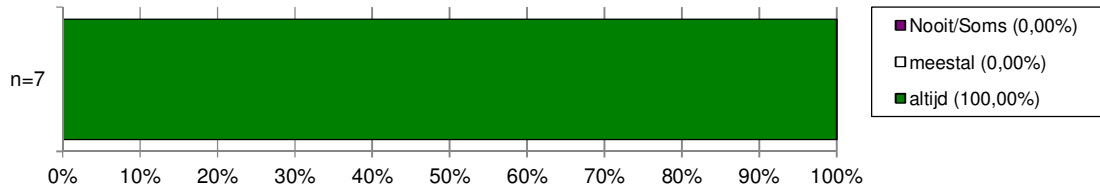
Antwoordcategorie	n
nooit	0
soms	0
meestal	0
altijd	8
n.v.t. / niet nodig	0

#### 57 Wordt u goed op de hoogte gehouden van de activiteiten in huis?



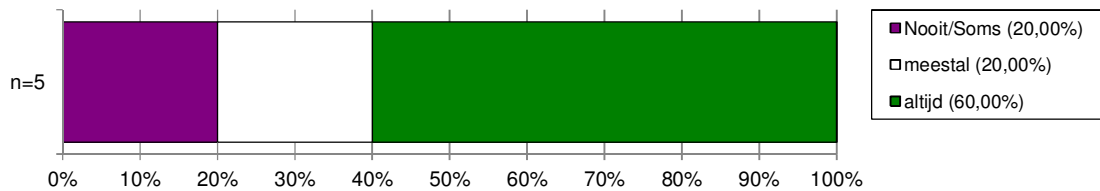
Antwoordcategorie	n
nooit	0
soms	0
meestal	0
altijd	8
n.v.t. / niet nodig	0

**58 Organiseert het huis genoeg activiteiten?**



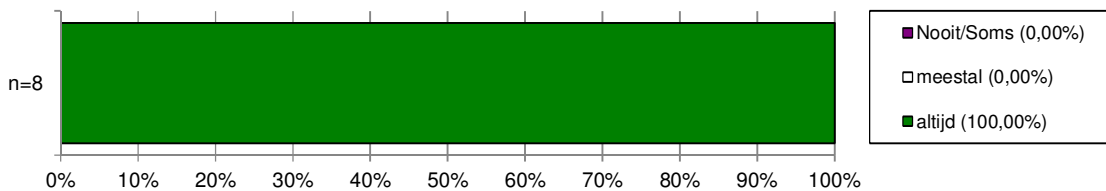
Antwoordcategorie	n
nooit	0
soms	0
meestal	0
altijd	7
n.v.t. / niet nodig	1

**59 Vindt u de activiteiten die georganiseerd worden leuk?**



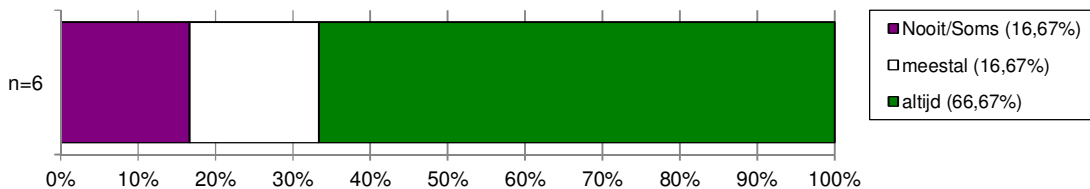
Antwoordcategorie	n
nooit	0
soms	1
meestal	1
altijd	3
n.v.t. / niet nodig	3

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



Antwoordcategorie	n
nooit	0
soms	0
meestal	0
altijd	8
n.v.t. / niet nodig	0

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

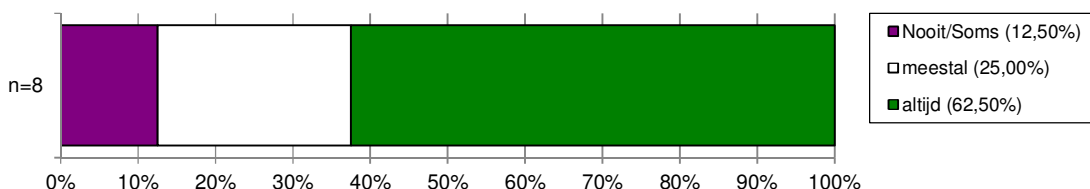


Antwoordcategorie	n
nooit	0
soms	1
meestal	1
altijd	4
n.v.t. / niet nodig	2

### 3.12 Maaltijden

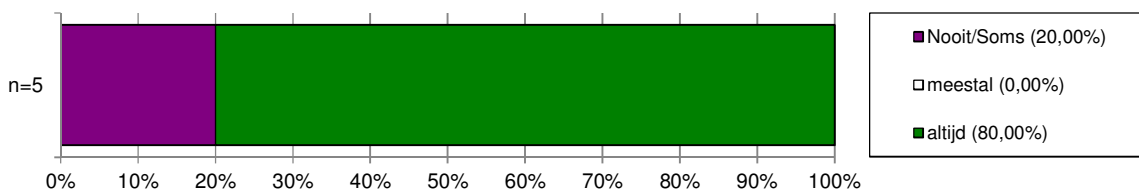
De volgende vragen gaan over de maaltijden in de afgelopen 12 maanden.

#### 62 Zijn de maaltijden lekker?

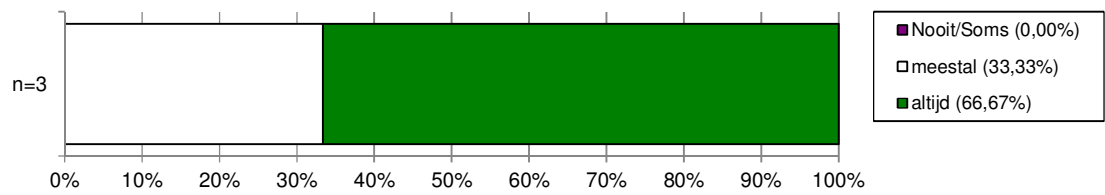


Antwoordcategorie	n
nooit	0
soms	1
meestal	2
altijd	5
n.v.t.	0

#### 63 Kunt u kiezen wanneer u de warme maaltijd eet (s middags of s avonds)?



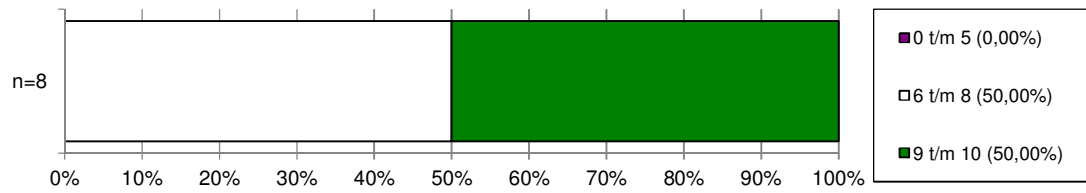
Antwoordcategorie	n
nooit	1
soms	0
meestal	0
altijd	4
n.v.t.	3

**64 Is de sfeer tijdens het eten goed?**

Antwoordcategorie	n
nooit	0
soms	0
meestal	1
altijd	2
n.v.t.	3

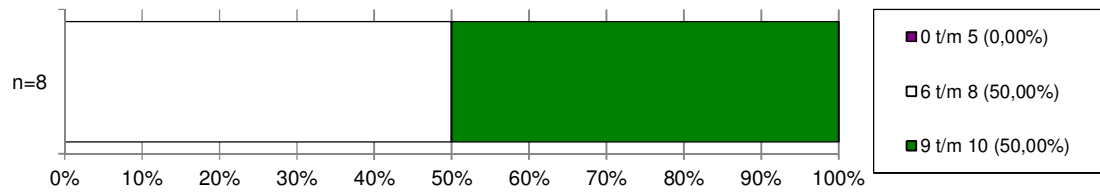
### 3.13 Rapportcijfers

65 Welk cijfer geeft u het verpleeg-/verzorgingshuis.



Antwoordcategorie	n
0	0
1	0
2	0
3	0
4	0
5	0
6	1
7	0
8	3
9	2
10	2
<b>Rapportcijfer</b>	<b>8,5</b>

## 66 Welk cijfer geeft u de verzorgenden en verpleegkundigen?



Antwoordcategorie	n
0	0
1	0
2	0
3	0
4	0
5	0
6	0
7	0
8	4
9	2
10	2
<b>Rapportcijfer</b>	<b>8,75</b>

## 4. Kwaliteitsdimensies

De bevroegde onderwerpen zijn in te delen in een aantal dimensies van kwaliteit van zorg. Om de kwaliteitsdimensies te bepalen zijn er bij de ontwikkeling van het meetinstrument betrouwbaarheidsanalyses uitgevoerd om te bepalen in welke mate de vragen hetzelfde concept meten. Op basis van deze analyses is vastgesteld of de dimensie een schaal vormt en betrouwbaar is of niet. Is dit niet het geval is er in overleg tussen CKZ, het LOC en Actiz één vraag geselecteerd om deze dimensie te vertegenwoordigen. Dit is voorgelegd aan Stuurgroep Verantwoorde Zorg die hiermee akkoord is gegaan.

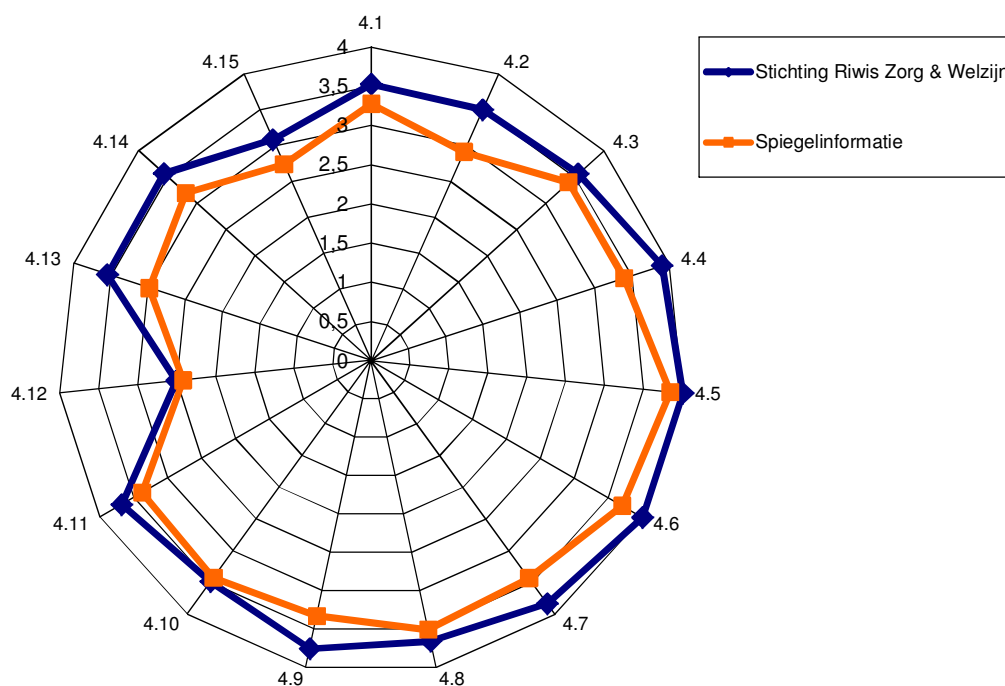
In onderstaand tabel worden de dimensies weergegeven:

Dimensie	Vraagnummers
4.1 Ervaringen met lichamelijke verzorging	7,8,14
4.2 Ervaringen met maaltijden	62
4.3 Ervaringen met schoonmaken	42
4.4 Ervaren sfeer	43,44,60,64
4.5 Ervaren privacy en woonruimte	12,46,47,48,49
4.6 Ervaren veiligheid woon- en leefruimte	53
4.7 Ervaringen met dagbesteding en participatie	56,57,58,59,61
4.8 Ervaringen zelfstandigheid/autonomie	9,50,51,52
4.9 Ervaringen op het gebied van mentaal welbevinden	37,38,39,40,45
4.10 Ervaren professionaliteit en veiligheid zorgverlening	15,17,18,19,20,22
4.11 Ervaren bejegening	32,34,35,36
4.12 Ervaringen met zorgleefplan en evaluatie	21
4.13 Ervaren inspraak en overleg	23,24,30,31
4.14 Ervaren informatie	25,26,27,28,29
4.15 Ervaren beschikbaarheid personeel	11,16,33,54

Bij de weergave van de gemiddelde verdeling en de berekening van de gemiddelde score per dimensie zijn alleen de respondenten meegenomen die meer dan de helft van de vragen per dimensie hebben beantwoord. Bij de gemiddelde score zijn de volgende scores toegekend aan de antwoordcategorieën:

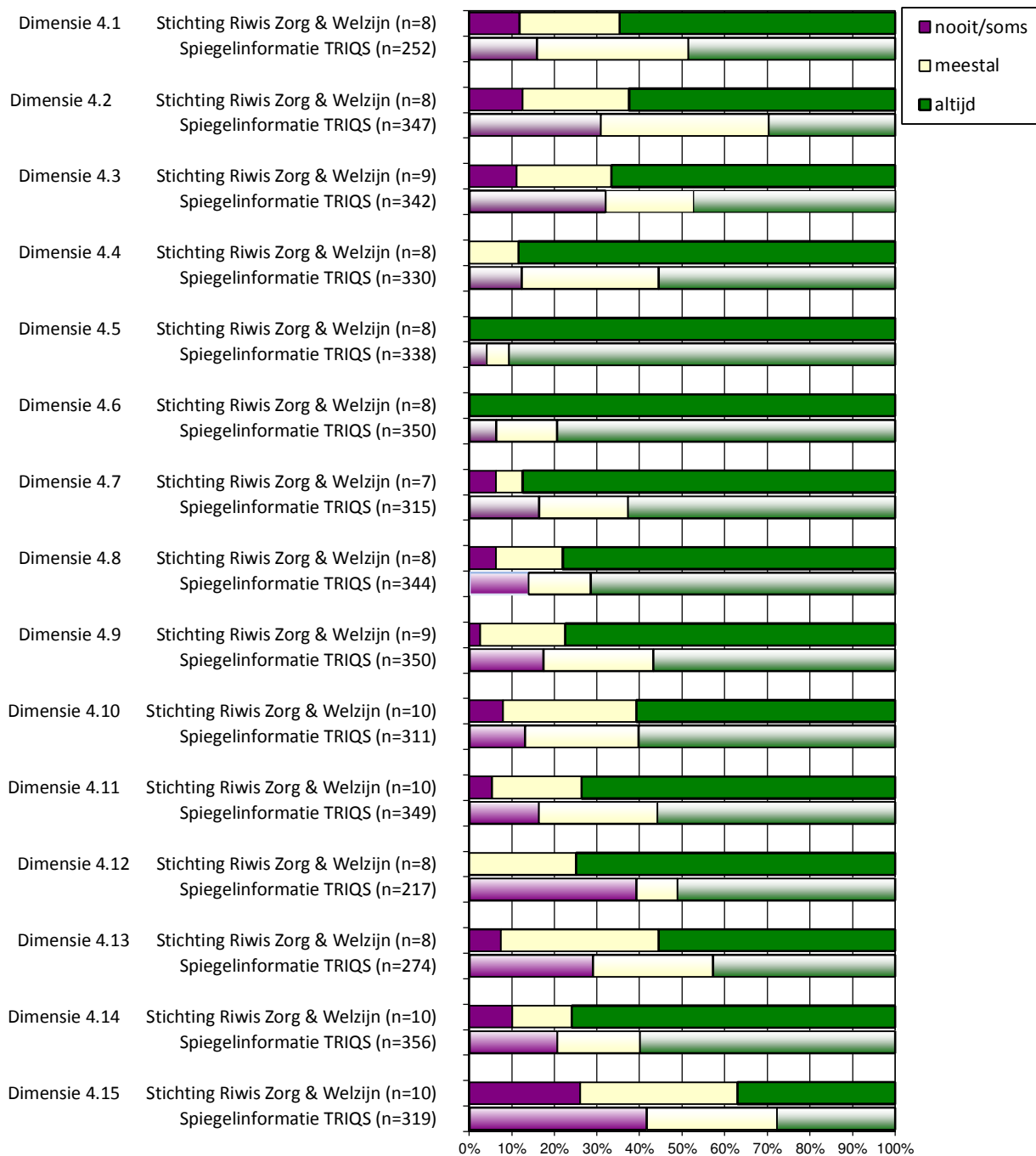
Antwoordcategorie	score
Altijd	4
Meestal	3
Soms	2
Nooit	1
Ja	4
Nee	1

Score per dimensie



	Stichting Riwis Zorg & Welzijn	Spiegelinformatie TRIQS
4.1 Ervaringen met lichamelijke verzorging	3,52	3,27
4.2 Ervaringen met maaltijden	3,5	2,91
4.3 Ervaringen met schoonmaken	3,56	3,39
4.4 Ervaren Sfeer	3,91	3,4
4.5 Ervaren privacy en woonruimte	4	3,84
4.6 Ervaren veiligheid woon- en leefruimte	4	3,7
4.7 Ervaringen met dagbesteding en participatie	3,83	3,43
4.8 Ervaringen zelfstandigheid/autonomie	3,66	3,51
4.9 Ervaringen op het gebied van mentaal welbevinden	3,76	3,33
4.10 Ervaren professionaliteit en veiligheid zorgverlening	3,48	3,43
4.11 Ervaren bejegening	3,68	3,37
4.12 Ervaringen met zorgleefplan en evaluatie	2,5	2,41
4.13 Ervaren inspraak en overleg	3,54	2,98
4.14 Ervaren informatie	3,56	3,19
4.15 Ervaren beschikbaarheid personeel	3,08	2,74
Rapportcijfer verpleeg-/verzorgingshuis?	8,5	7,87
Rapportcijfer verzorgenden en verpleegkundigen?	8,75	8,03

### Verdeling per dimensie



## 4.1 Ervaringen met lichamelijke verzorging

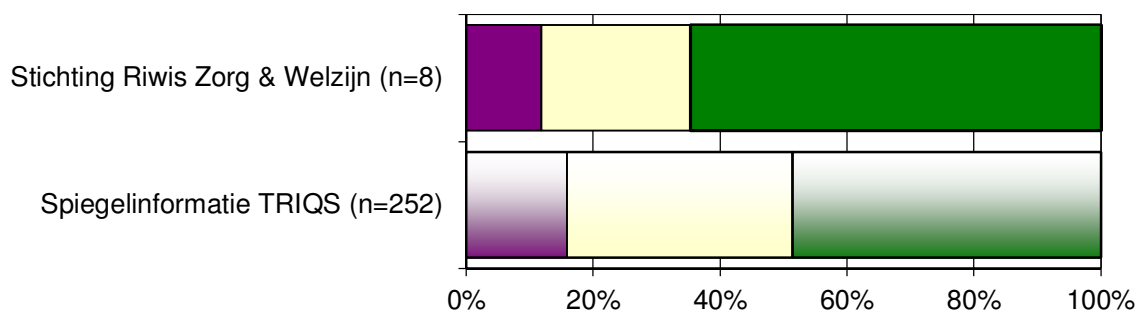
Binnen deze dimensie vallen de volgende vragen:

7 Gebeurt uw verzorging wanneer u dat wilt?

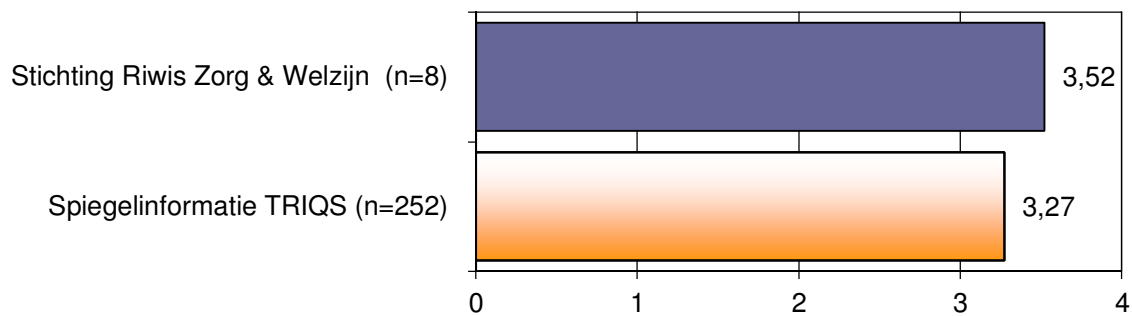
8 Gebeurt uw verzorging op een manier zoals u dat wilt?

14 Wordt incontinentiemateriaal op tijd verschoond?

De verdeling is als volgt:



De gemiddelde score is als volgt:

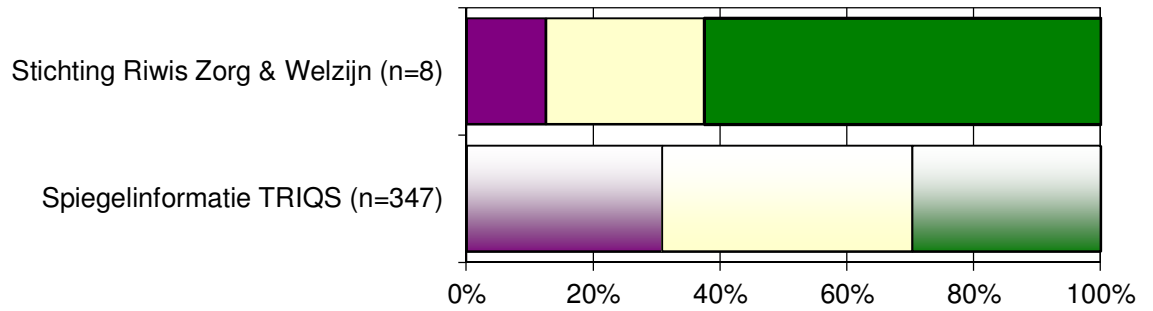


## 4.2 Ervaringen met maaltijden

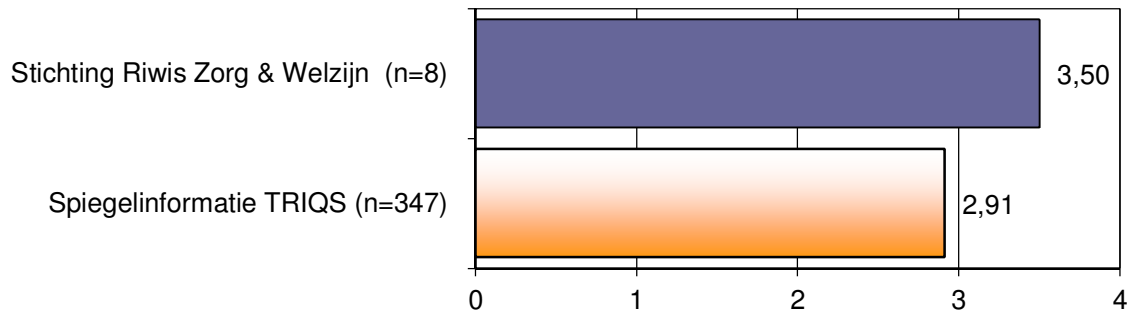
Binnen deze dimensie valt de volgende vraag:

62 Zijn de maaltijden lekker?

De verdeling is als volgt:



De gemiddelde score is als volgt:

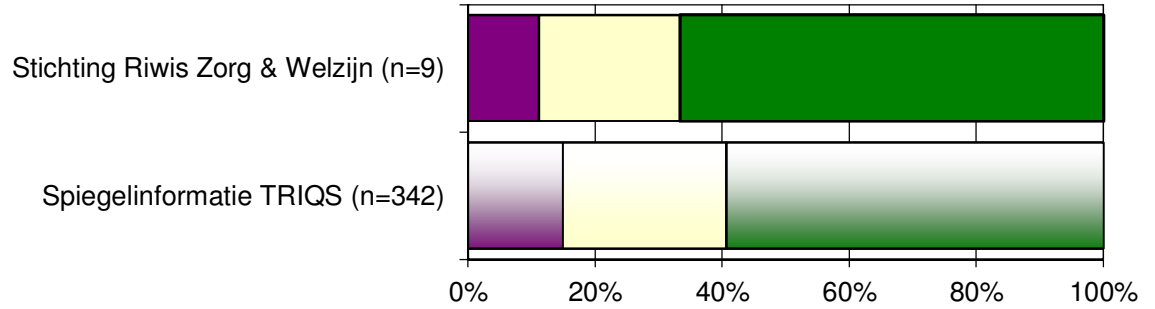


### 4.3 Ervaringen met schoonmaken

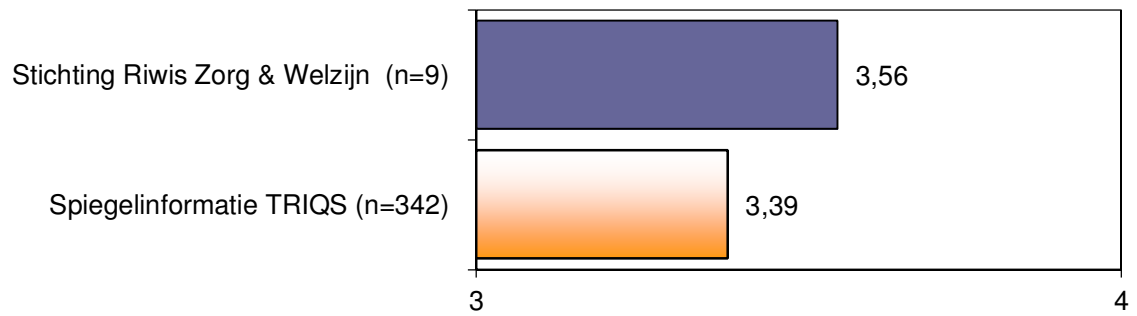
Binnen deze dimensie valt de volgende vraag:

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

De verdeling is als volgt:



De gemiddelde score is als volgt:



## 4.4 Ervaren Sfeer

Binnen deze dimensie vallen de volgende vragen:

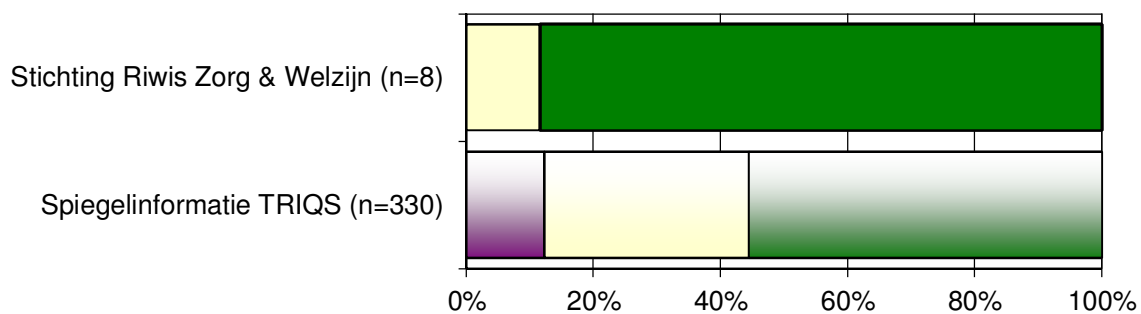
43 Zijn de algemene ruimten, zoals huiskamer, gang en hal, aangenaam om in te verblijven? (comfortabel, schoon, prettige geur)

44 Gaan de bewoners prettig met elkaar om?

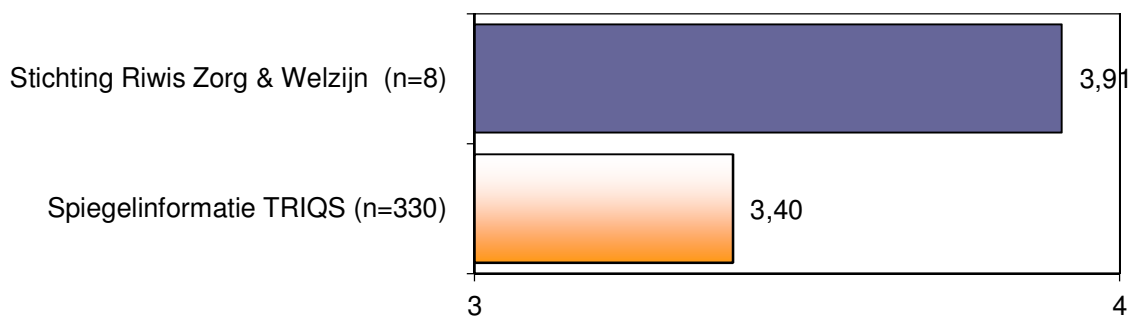
60 Heeft u genoeg mogelijkheden voor contact met anderen (medebewoners, buurtgenoten, enz.)?

64 Is de sfeer tijdens het eten goed?

**De verdeling is als volgt:**



**De gemiddelde score is als volgt:**



## 4.5 Ervaren privacy en woonruimte

Binnen deze dimensie vallen de volgende vragen:

12 Heeft u voldoende privacy als u naar het toilet gaat?

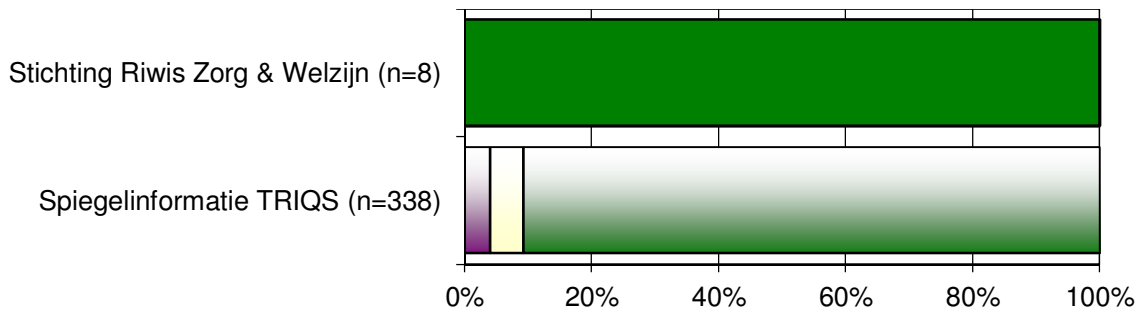
46 Kunt u zelf bepalen hoe uw kamer of woonruimte is ingericht? (met eigen spullen, enz.) (NB: deze vraag geldt ook bij gedeelde woonruimte)

47 Kunt u zich met bezoek op een rustige plek terug trekken?

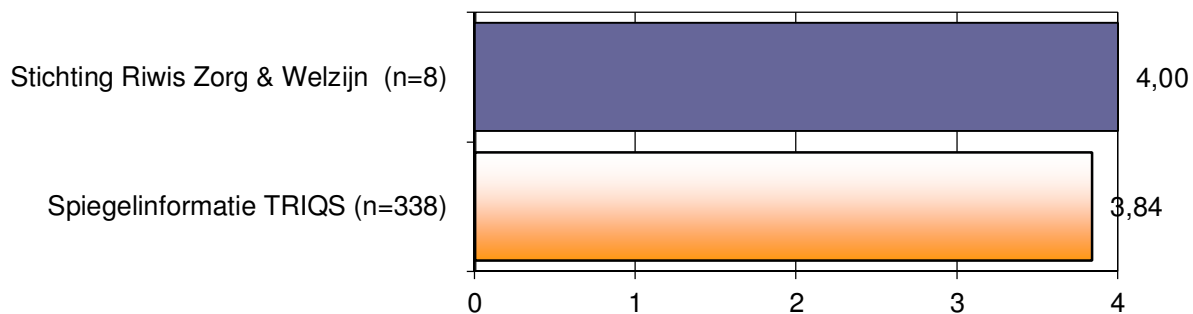
48 Kunt u alleen zijn als u dat wilt?

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

De verdeling is als volgt:



De gemiddelde score is als volgt:

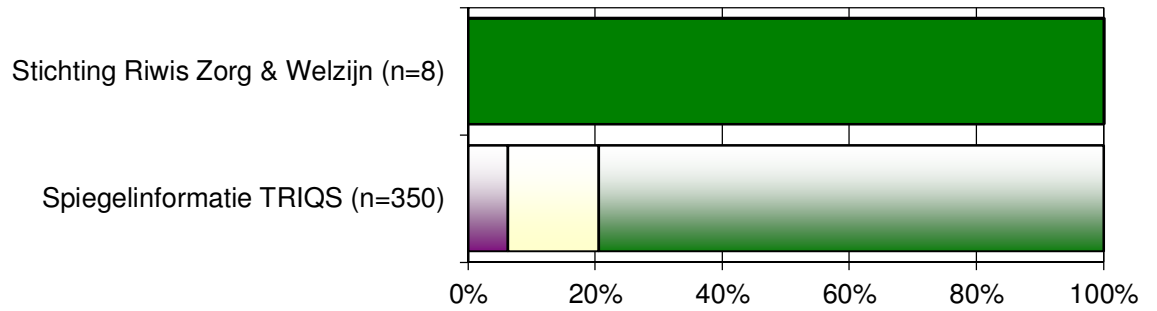


## 4.6 Ervaren veiligheid woon- en leefruimte

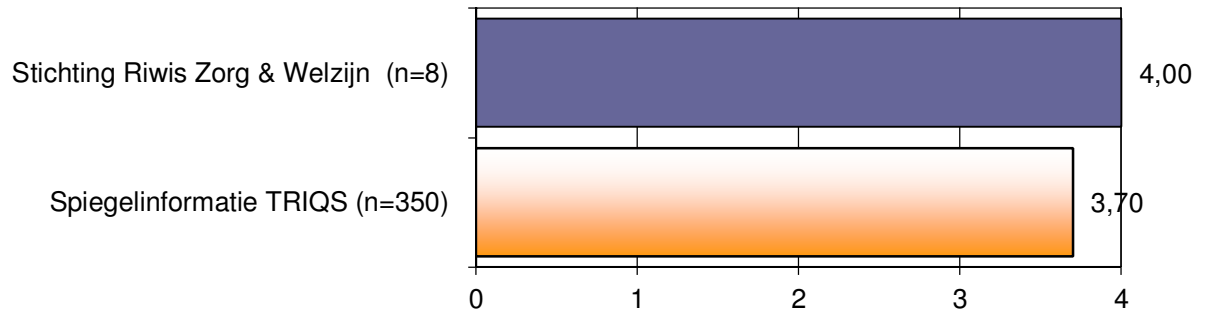
Binnen deze dimensie valt de volgende vraag:

53 Voelt u zich veilig in huis?

De verdeling is als volgt:



De gemiddelde score is als volgt:



## 4.7 Ervaringen met dagbesteding en participatie

Binnen deze dimensie vallen de volgende vragen:

56 Heeft u genoeg mogelijkheden voor activiteiten en dagelijkse bezigheden?

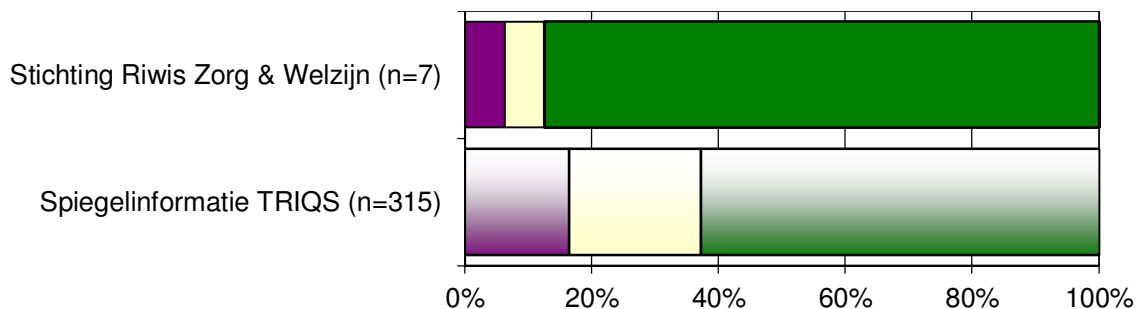
57 Wordt u goed op de hoogte gehouden van de activiteiten in huis?

58 Organiseert het huis genoeg activiteiten?

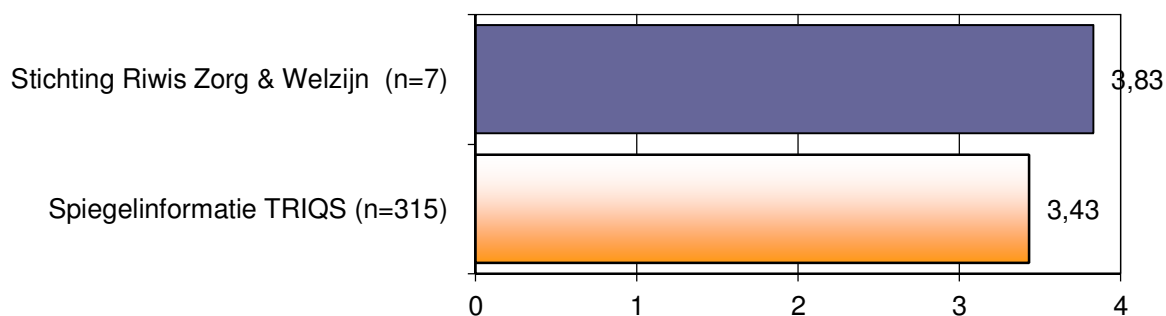
59 Vindt u de activiteiten die georganiseerd worden leuk?

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

De verdeling is als volgt:



De gemiddelde score is als volgt:



## 4.8 Ervaren zelfstandigheid/autonomie

Binnen deze dimensie vallen de volgende vragen:

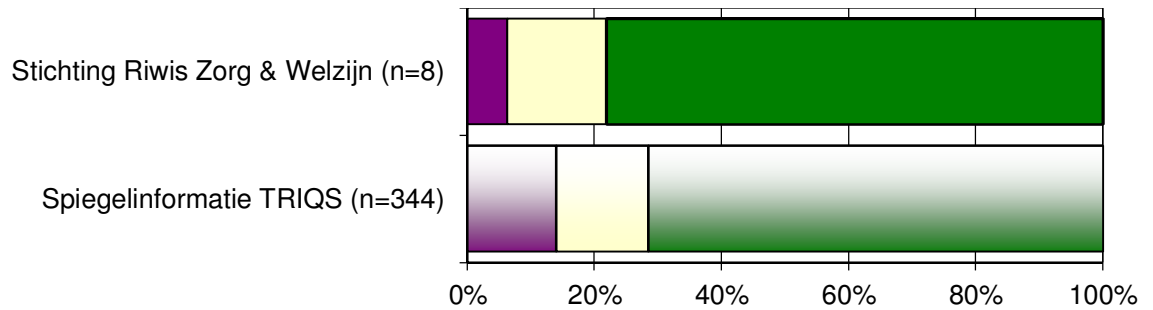
9 Kunt u opstaan en naar bed gaan wanneer u dat wilt?

50 Kunt u zelf bepalen hoe uw dag eruit ziet?

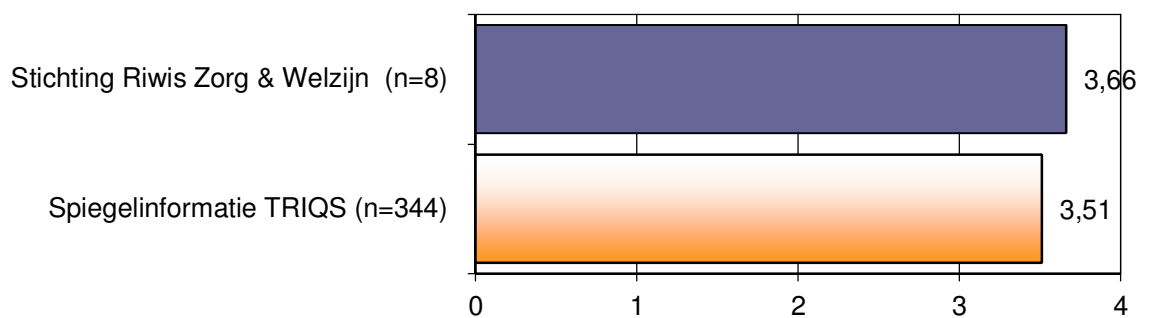
51 Kunt u komen waar u wilt in het verpleeg-/verzorgingshuis?

52 Kunt u komen waar u wilt buitenshuis?

De verdeling is als volgt:



De gemiddelde score is als volgt:



## 4.9 Ervaringen op het gebied van mentaal welbevinden

Binnen deze dimensie vallen de volgende vragen:

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

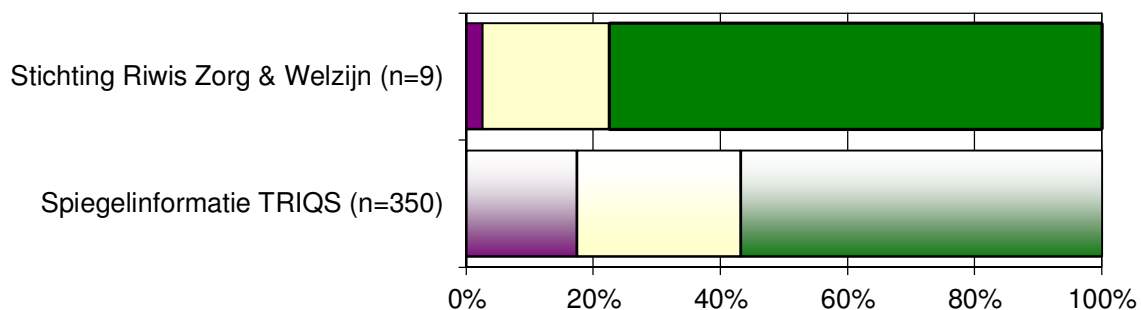
38 Bent u wel eens ongerust?

39 Voelt u zich eenzaam?

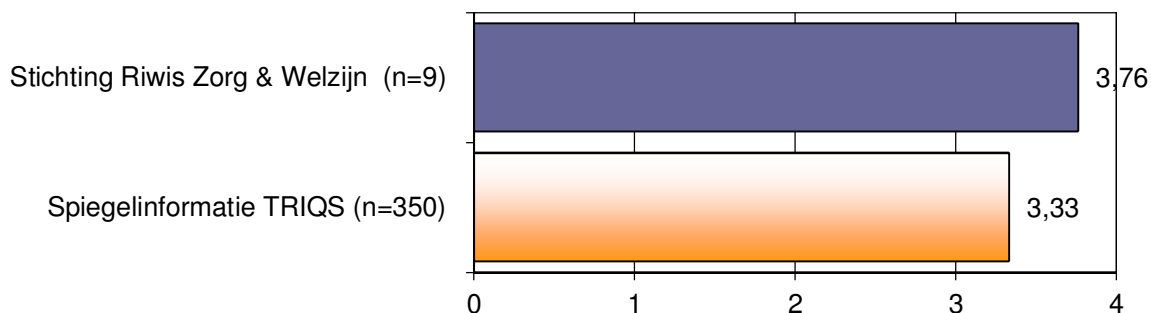
40 Kunt u bij een geestelijk verzorger in het huis terecht? (bijvoorbeeld een dominee/pastor, humanistisch raadsman/-vrouw of maatschappelijk werker)

45 Voelt u zich hier thuis?

**De verdeling is als volgt:**



**De gemiddelde score is als volgt:**



## 4.10 Ervaren professionaliteit en veiligheid zorgverlening

Binnen deze dimensie vallen de volgende vragen:

15 Werken de verzorgverleners vakkundig?

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

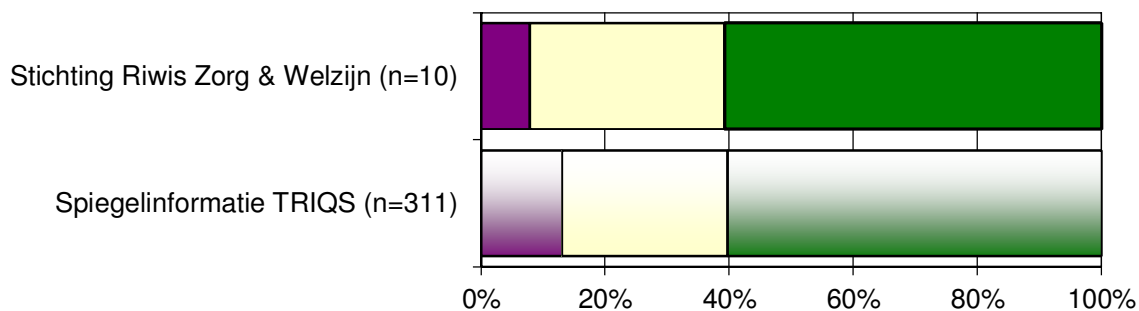
18 Houden de verzorgenden en verpleegkundigen rekening met wat u zelf wel en niet kunt?

19 Nemen de zorgverleners uw gezondheidsklachten serieus?

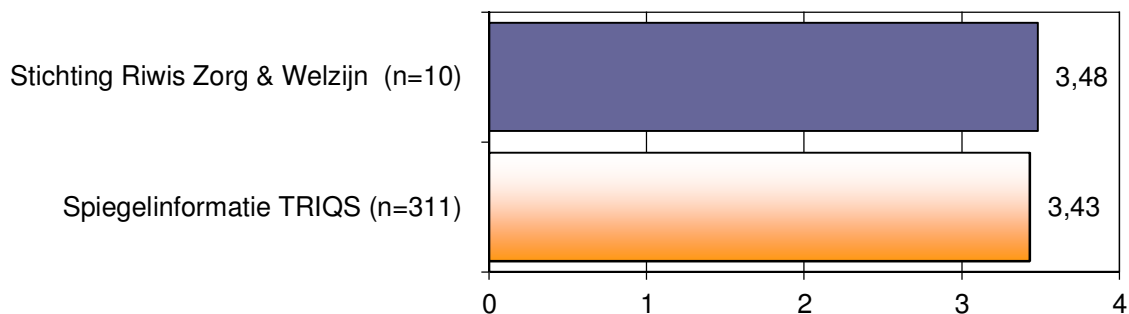
20 Krijgt u genoeg informatie over nieuwe medicijnen? (over de naam, werking en eventuele bijwerkingen)

22 Komt het verpleeg-/verzorgingshuis zorginstelling de afspraken over uw verzorging en behandeling na?

De verdeling is als volgt:



De gemiddelde score is als volgt:



## 4.11 Ervaren bejegening

Binnen deze dimensie vallen de volgende vragen:

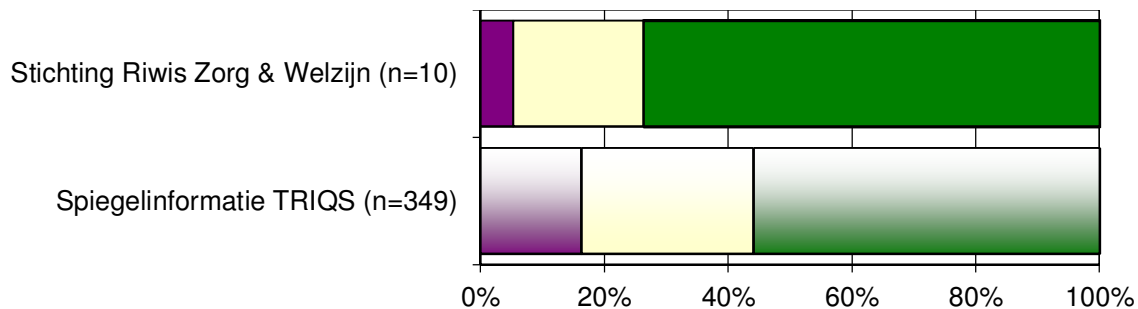
32 Zijn de zorgverleners beleefd tegen u?

34 Zijn de zorgverleners bereid met u te praten als iets niet goed is gegaan?

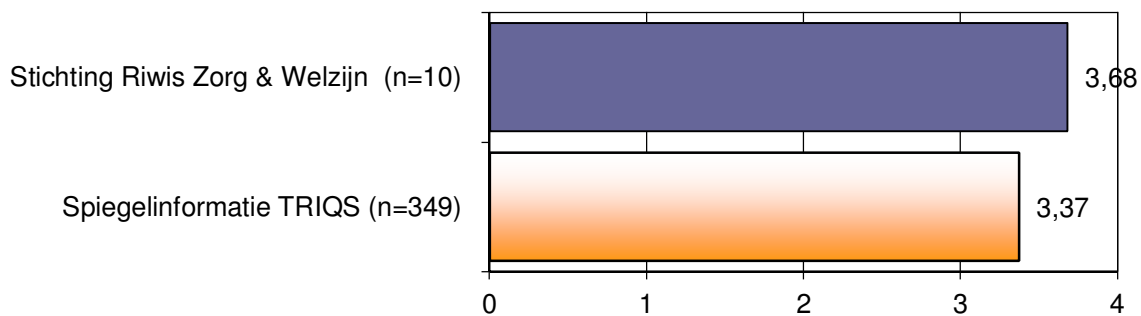
35 Luisteren zorgverleners aandachtig naar u?

36 Geven de zorgverleners goed antwoord op uw vragen?

De verdeling is als volgt:



De gemiddelde score is als volgt:

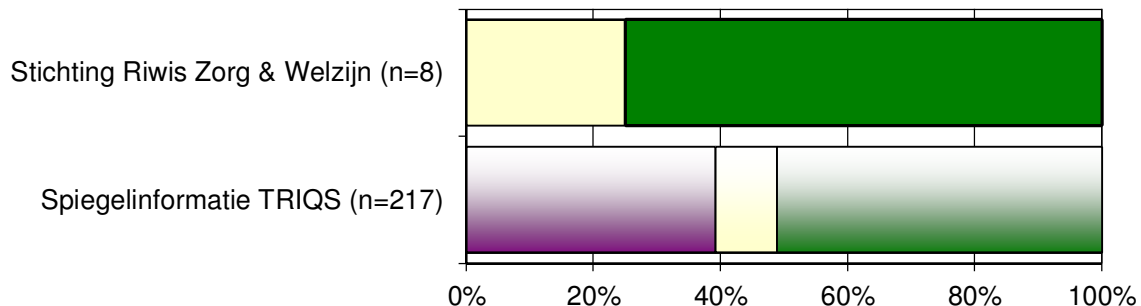


## 4.12 Ervaringen met zorgleefplan en evaluatie

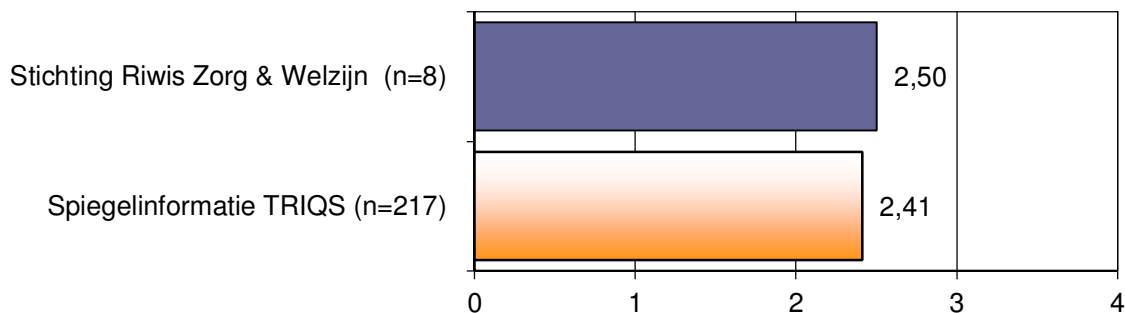
Binnen deze dimensie valt de volgende vraag:

21 Heeft u Zorgplan/behandelplan van de zorginstelling met daarin schriftelijke afspraken over de zorg die u krijgt? (over welke zorg en activiteiten, hoe vaak, op welke dag/tijden, enz.)

De verdeling is als volgt:



De gemiddelde score is als volgt:



## 4.13 Ervaren inspraak en overleg

Binnen deze dimensie vallen de volgende vragen:

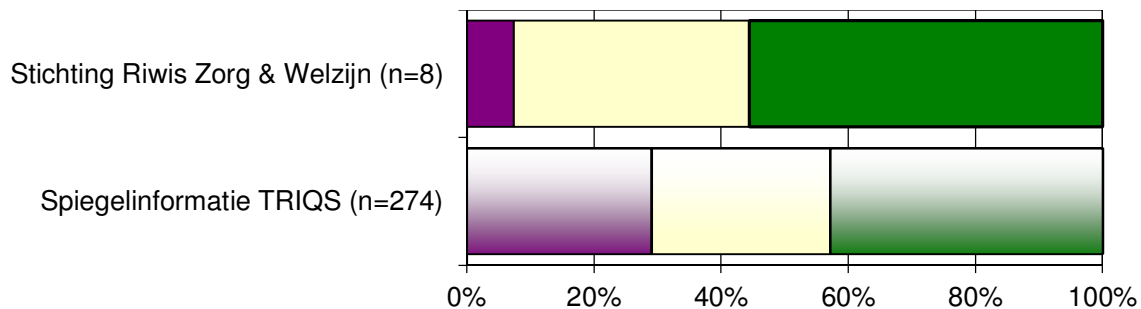
23 Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp u krijgt?

24 Kunt u meebeslissen over wanneer u zorg of hulp krijgt?

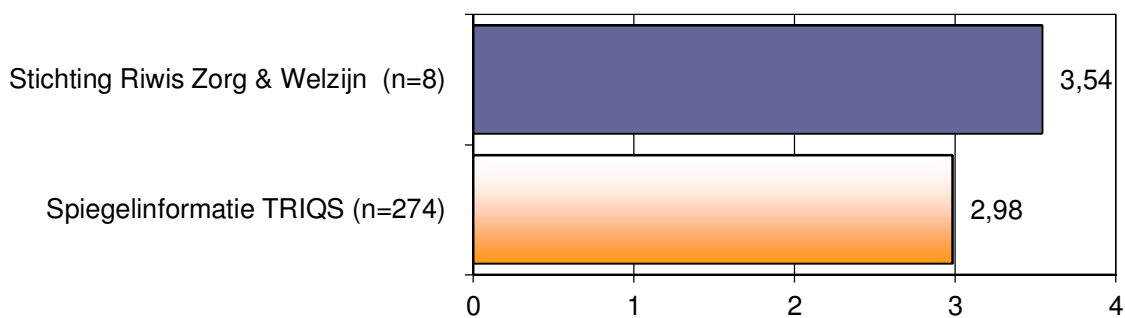
30 Staat het verpleeg-/verzorgingshuis open voor uw wensen?

31 Vindt u dat de leiding goed reageert op uw vragen of suggesties?

De verdeling is als volgt:



De gemiddelde score is als volgt:



## 4.14 Ervaren informatie

Binnen deze dimensie vallen de volgende vragen:

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

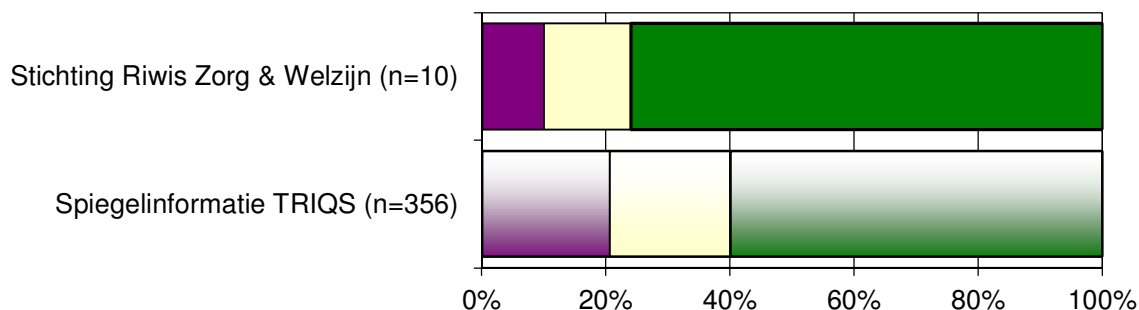
26 Geeft de zorginstelling u genoeg informatie over uw rechten? (bijv. dat u mag meebeslissen over de zorg en behandelingen, en dat u kunt klagen)

27 Heeft de zorginstelling u genoeg informatie gegeven over haar beleid bij beslissingen over de zorg rond het levenseinde? (reanimatiebeleid, beleid rond euthanasie)

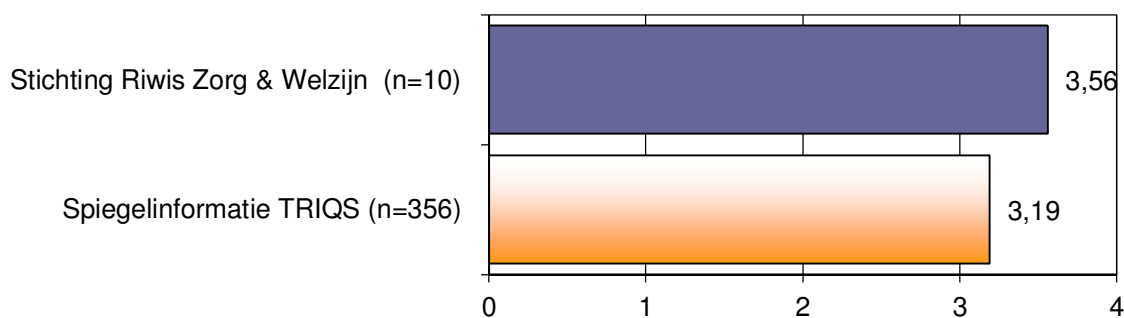
28 Is er een cliëntenraad?

29 Weet u bij wie u met uw vragen of problemen terecht kunt in het verpleeg-/verzorgingshuis?

**De verdeling is als volgt:**



**De gemiddelde score is als volgt:**



## 4.15 Ervaren beschikbaarheid personeel

Binnen deze dimensie vallen de volgende vragen:

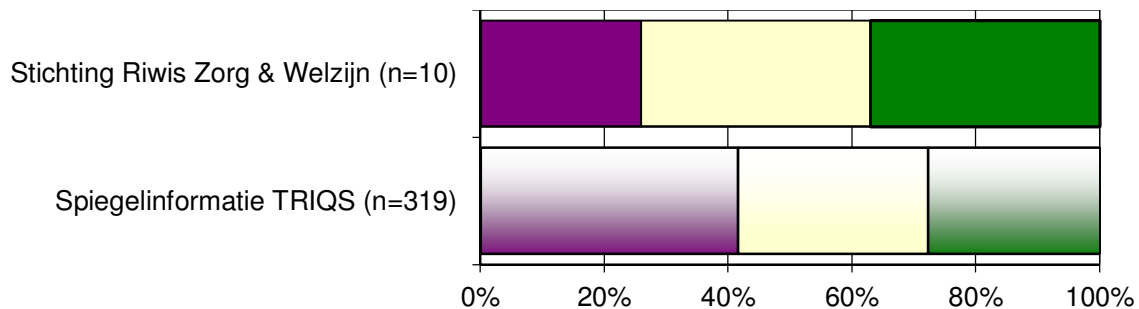
11 Wordt u op tijd geholpen als u naar het toilet moet?

16 Is er genoeg personeel in huis?

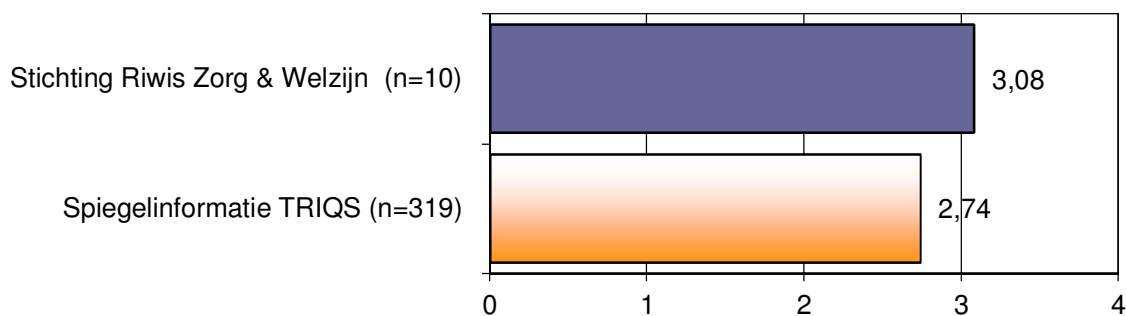
33 Hebben de zorgverleners genoeg tijd voor u?

54 Reageert een medewerker binnen vijf minuten als u belt?

De verdeling is als volgt:



De gemiddelde score is als volgt:



## 5. Samenvatting

Dimensies 4.2 Ervaringen met maaltijden, 4.4 Ervaren Sfeer, 4.7 Ervaringen met dagbesteding en participatie, 4.9 Ervaringen op het gebied van mentaal welbevinden en 4.13 Ervaren inspraak en overleg vallen in positieve zin op. In vergelijking met de scores van de andere dimensies zijn deze scores met een verschil van 0.4 tot 0.6 een stuk hoger dan de spiegelinformatie.

Het verpleeg-/verzorgingshuis en de verzorgenden en verpleegkundigen worden door de respondenten met het rapportcijfer van respectievelijk 8.5 en 8.75 behoorlijk beter gewaardeerd dan de spiegelinformatie(7.87 en 8.03).

