

Wat vinden uw bewoners van de zorg?

Riwis Zorg & Welzijn: Tolzicht

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



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

Utrecht, augustus 2009

Prismant

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

© Stichting Prismant, Utrecht, augustus 2009. Alle rechten voorbehouden. Niets uit dit werk mag worden veeleevoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Stichting Prismant.

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

® Prismant is een wettig gedeponeerd dienst- en warenmerk.

P:/CWO/Klanten/6489 1.0 Rapport Riwis Tolzicht, somatiek

Uitgever

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

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	5
1.1	CQ-Index Verpleging, Verzorging en Thuiszorg	5
1.2	Onderzoeksmethode	6
1.3	Aanleveren gegevens aan de Centrale Database Verantwoorde Zorg	6
1.4	Opbouw van de rapportage	6
1.5	Leeswijzer	7
2.	Samenvatting resultaten	9
2.1	Gemiddelde score	10
2.2	Significante afwijkingen, sterrentabel	11
3.	Persoonskenmerken van de geïnterviewden	13
4.	Hoe ervaren uw bewoners de zorg- en dienstverlening?	15
4.1	Lichamelijk welbevinden	15
4.2	Deskundigheid zorgverleners	17
4.3	Zorginhoudelijke veiligheid	18
4.4	Zorg- en leefplan of behandelplan	20
4.5	Communicatie en informatie	22
4.6	Geestelijk welbevinden	26
4.7	Woon- en leefomstandigheden	27
4.8	Privacy en zelfstandigheid	29
4.9	Veiligheid wonen en verblijf	31
4.10	Participatie en dagstructurering	32
4.11	Maaltijden	34
4.12	Rapportcijfer	35
5.	Opvallende zaken en mogelijke verbeterpunten	37
Bijlage 1	Vragenlijst	39
Bijlage 2	Indicatoren Verantwoorde Zorg	51
Bijlage 3	Wensen van bewoners	57

1. Inleiding

1.1 CQ-Index Verpleging, Verzorging en Thuiszorg

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

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

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

¹ www.centrumklantervaringzorg.nl

1.2 Onderzoeksmethode

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

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

De vragenlijst is in juni afgenomen door interviewers in *face-to-face* interviews bij bewoners van uw verzorgingshuis. In Tolzicht zijn 23 bewoners geïnterviewd. Voorafgaand aan het onderzoek is bepaald welke bewoners benaderbaar zijn voor een interview volgens landelijk vastgestelde exclusiecriteria. Zo zijn bijvoorbeeld bewoners die nog te kort in het verzorgingshuis verbleven om op alle vragen een antwoord te kunnen geven, uitgesloten van het onderzoek. Vervolgens zijn bewoners volgens de CQ-richtlijnen door middel van een aselechte steekproef geselecteerd. Doordat de respondenten op deze vastgestelde manier geselecteerd worden, wordt de kans op vertekening van de resultaten geminimaliseerd.

1.3 Aanleveren gegevens aan de Centrale Database Verantwoorde Zorg

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

1.4 Opbouw van de rapportage

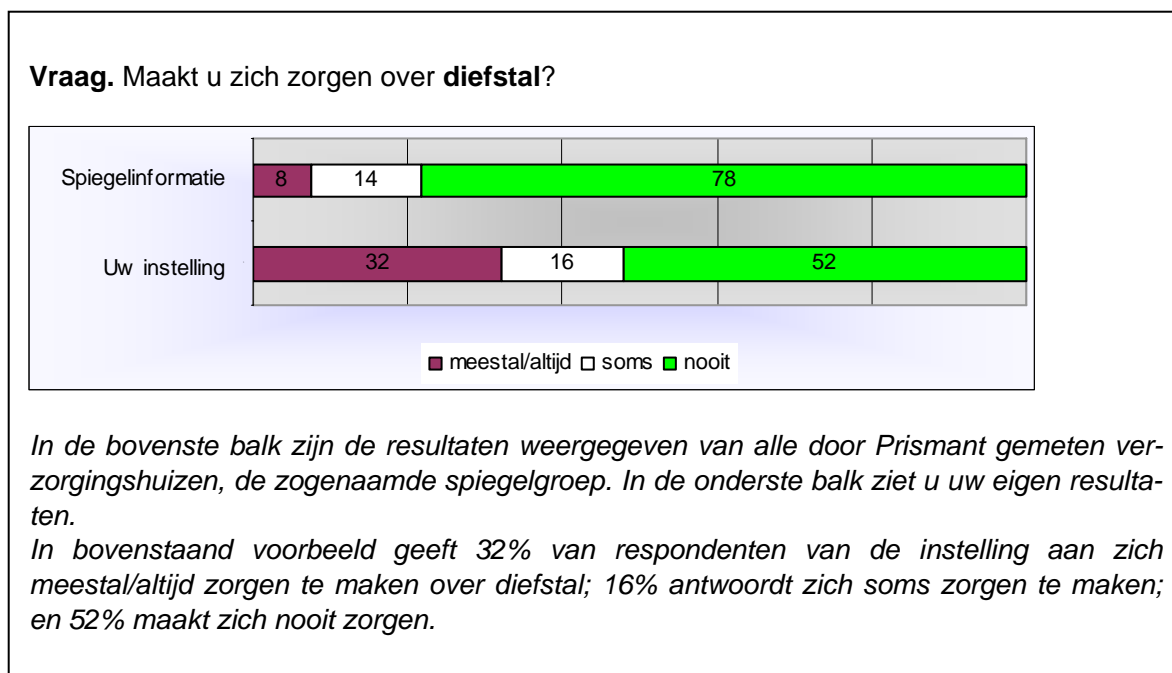
Het rapport is als volgt opgebouwd: In hoofdstuk 2 wordt een samenvatting gegeven van de resultaten op indicatorniveau volgens het Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg². Hoofdstuk 3 beschrijft de persoonskenmerken van de geïnterviewde bewoners. In hoofdstuk 4 volgen de resultaten van de interviews per vraag.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

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

1.5 Leeswijzer

Deze rapportage beschrijft de resultaten van de interviews met cliënten in uw verzorgingshuis. In dit rapport hanteren we de term 'bewoner'. De resultaten van uw verzorgingshuis zijn vergeleken met de resultaten van andere verzorgingshuizen die vanaf april 2007 het onderzoek bij Prismant lieten uitvoeren, de zogenaamde spiegelinformatie. De spiegelinformatie bevat inmiddels gegevens van ongeveer 200 organisatorische eenheden (± 5.000 cliënten). De spiegelinformatie biedt u de mogelijkheid om uw eigen resultaten in perspectief te plaatsen.

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



De tabellen die in dit rapport zijn opgenomen, tonen de antwoorden op de gestelde vragen. De antwoorden worden in percentages weergegeven. Als de bewoners een vraag met 'niet van toepassing', 'niet nodig' of 'weet niet' hebben beantwoord, is dit boven de tabel weergegeven. De antwoorden van deze respondenten zijn niet in de tabel weergegeven. De percentages in sommige tabellen komen opgeteld uit op 99% of 101%. Dit heeft te maken met de afronding van decimalen.

2. Samenvatting resultaten

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

Figuur 2.1 Samenvattende gegevens

