

ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

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

Florence

oktober - november 2014



Over Facit

Facit is opgericht in 2000 door zorgaanbieders in de provincie Noord-Holland. 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. Bij een groot aantal organisaties is inmiddels ervaring opgedaan met cliëntparticipatie in het algemeen en het uitvoeren van cliëntenraadpleging in het bijzonder. Sinds 2007 heeft Facit van meer dan 100.000 cliënten de ervaringen in kaart gebracht. Facit conformeert zich aan de internationale gedragscodes voor marktonderzoek van Esomar en WAPOR en is geaccrediteerd als officieel CQI-meetbureau. Facit werkt niet met onderaannemers en voert alle onderdelen van de cliëntenraadplegingen met de CQ-index in eigen beheer en met eigen medewerkers uit.

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

Inhoudsopgave

Inleiding.....	5
DEEL I.....	5
1 Normen Goede Zorg en de CQ-index VV&T	7
1.1 Visie	7
1.2 Goede zorg	7
1.3 De CQ-index	8
2 De CQ-index bij Florence	9
2.1 Steekproeftrekking	9
2.2 Informatievoorziening	12
2.3 Dataverzameling	12
2.4 Respons	13
2.5 Leeswijzer	17
3 Uitkomsten	19
4 Indicatorscores.....	55
DEEL II.....	57
1 Top-2 Box scores	59
1.1 Inleiding.....	59
1.2 Top-2 Box scores op indicatorniveau	60
1.3 Top-2 Box scores op vraagniveau.....	61
2 Facit Profielmatrix	63
2.1 Top-2 Box score van locatie vergeleken met ongewogen gemiddelde van alle locaties (interne benchmark)	64
2.2 Top-2 Box score van locatie vergeleken met Facit totaal (externe benchmark) ..	65
2.3 Uitkomsten Florence PG 2014 ten opzichte van 2012 (op basis van Top 2 Box scores)	66
Bijlage 1: Thema's en indicatoren Goede Zorg VV&T.....	67
Bijlage 2: Vragen CQI VV&T PG gerubriceerd naar de thema's en indicatoren	69

Inleiding

Voor u ligt de eindrapportage van de raadpleging die in 2014 door Facit is gehouden onder vertegenwoordigers van bewoners van Florence. Deze rapportage is onderverdeeld in DEEL I en DEEL II.

In DEEL I worden in hoofdstuk 1 de visie op goede zorg, zoals vastgelegd in het kwaliteitsdocument 2013, en de Normen voor Goede Zorg weergegeven. Binnen de context van deze visie en normen vindt het cliëntwaarderingsonderzoek met de CQ-index plaats.

Hoofdstuk 2 geeft de gang van zaken rondom de CQ-index bij Florence weer. Beschreven wordt hoe de steekproeftrekking, informatievoorziening en dataverzameling zijn verlopen en de respons van het onderzoek wordt per locatie weergegeven. bevat de leeswijzer

In hoofdstuk 3 staan op vraagniveau de uitkomsten van de raadpleging weergegeven.

Tot slot treft u in hoofdstuk 4 de indicatorscores aan.

In de locatierapporten zijn de resultaten antwoorden op de open vragen verwerkt. Het gaat daarbij om de vragen: 'waar bent u tevreden over als het gaat om de zorg die u nu krijgt' en 'wat zou u willen veranderen aan de zorg die u nu krijgt'. Deze antwoorden zijn door Facit gerubriceerd naar de thema's uit het kwaliteitsdocument.

Op verzoek van Florence zijn in het eerste hoofdstuk van DEEL II de Top-2 Box scores berekend per indicator Goede Zorg. Daarnaast zijn Top-2 Box scores op vraagniveau weergegeven.

In het tweede hoofdstuk van DEEL II zijn profielmatrices weergegeven. In een profielmatrix worden de resultaten uit 2014 van de verschillende locaties vergeleken (interne benchmark). Ook is een profielmatrix opgenomen, waarin de resultaten van de locaties vergeleken worden ten opzichte van het Facit totaal (externe benchmark).

Tenslotte heeft Facit voor Florence een profielmatrix gemaakt waarbij de uitkomsten van de raadpleging van 2014 op indicatorniveau worden vergeleken met 2012: daardoor is inzichtelijk op welke indicatoren al dan niet vooruitgang is geboekt op de verschillende locaties. Van de locaties Adegeest en Jonker Frans zijn geen meetgegevens van 2012 beschikbaar, waardoor deze locaties niet in deze profielmatrix zijn opgenomen.

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. In bijlage 3 worden de resultaten op vraagniveau van de regio's van Florence weergegeven.

In de locatierapporten zijn de conclusies en aanbevelingen per locatie verwerkt.

Facit, Velsen-Noord
Lisette den Hollander
januari 2015

1 Normen Goede Zorg en de CQ-index VV&T

1.1 Visie

In het kwaliteitsdocument 2013¹ is vastgelegd waaraan langdurige en/of complexe zorg die geleverd wordt door zorgorganisaties in de Verpleging, Verzorging en Thuiszorg moet voldoen. Het doel van het kwaliteitsdocument is door goede zorg de kwaliteit van leven van de cliënt te verbeteren. Uitgangspunt daarbij is de visie “Zorg in verbinding”.

De kern van deze visie is dat zorg zich richt op de waarde van de mensen die afhankelijk zijn van zorg en/of ondersteuning. Zij verkeren in een situatie waarin invloed op het eigen leven niet vanzelfsprekend vorm krijgt. Eenmaal afhankelijk van zorg, is het soms moeilijk de betekenis van het leven te (her)vinden. Het is daarom van belang dat zorgvragers worden gezien als volwaardige mensen die, zij het op een andere manier dan voorheen, van waarde voor zichzelf en anderen zijn. Voor het behouden van eigenwaarde en het zich volwaardig voelen, is het van belang invloed te hebben en houden op het eigen leven.

1.2 Goede zorg

Van zorgaanbieders wordt verwacht dat zij zorg leveren van een goed niveau, die in ieder geval doeltreffend, doelmatig, veilig en cliëntgericht verleend wordt en die is afgestemd op de indicatie en de reële behoefte van de cliënt. De zorg moet recht doen aan wie de cliënt is en in samenspraak met de cliënt, zijn omgeving en de zorgverlener tot stand komen.

De cliënt mag er op rekenen dat de zorg- en dienstverlening voldoet aan wettelijke vereisten, beroepscode, landelijke door beroepsgroepen geautoriseerde richtlijnen, professionele standaarden en handreikingen. Deze moeten gebaseerd zijn op de laatste inzichten (indien mogelijk evidence based) en conform de afspraken en werkwijzen die gelden binnen de zorgorganisatie.

Zorgorganisaties moeten cliënten dus ondersteunen bij het verkrijgen van een zo hoog mogelijke kwaliteit van leven. Daarbij wordt het vertrekpunt gevormd door de vraag hoe de cliënt zijn leven voort kan zetten zoals hij dat gewend is, én zin kan geven aan het leven, binnen de eigen mogelijkheden en beperkingen. De zorgverlener kan hem daarbij ondersteunen aan de hand van de vier domeinen van kwaliteit van leven:

- Lichamelijk welbevinden en gezondheid
- Woon- en leefsituatie
- Participatie
- Mentaal welbevinden.

Het zorgleefplan moet in samenspraak met de cliënt tot stand komen en worden onderhouden. Goede communicatie en informatie zijn hierbij van cruciaal belang.

De kwaliteit van de zorgorganisatie, de kwaliteit van zorgverleners en zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid zijn voorwaarden voor goede zorg en het realiseren van een zo hoog mogelijke kwaliteit. De volledige normen voor goede zorg zijn in hoofdstuk 3 van het kwaliteitsdocument 2013 vastgelegd.

Het kwaliteitsdocument richt zich in eerste instantie op externe verantwoording, maar is ook bruikbaar voor interne verbetering. Zorgorganisaties leggen externe verantwoording af door jaarlijks de zorginhoudelijke indicatoren te meten en tweejaarlijks de ervaringen van cliënten te laten meten. De uitkomsten van deze metingen worden aangeleverd bij de landelijke database.

¹ Het Kwaliteitsdocument 2013 is ingegaan per 1 augustus 2013 en is samengesteld door de vragende partijen, LOC Zeggenschap in zorg, zorgverzekeraars Nederland en de Inspectie voor de Gezondheidszorg. ActiZ, BTN, Verenso en V&V hebben advies gegeven over het document.

1.3 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 geaccrediteerd meetbureau². Meestal wordt aan patiënten en cliënten een schriftelijke vragenlijst voorgelegd. Daarnaast wordt voor sommige cliëntengroepen gewerkt met online vragenlijsten of met interviews.

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.

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

De vragenlijst richt zich op de ervaringen van vertegenwoordigers van bewoners met de zorg van Florence 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 / woontuur minder dan 1 maand
- cliënten die geen naaste/familie lid, maar alleen een wettelijk vertegenwoordiger hebben
- cliënten met kortdurend verblijf: probeerverblijf, respijtzorg of intervalopname
- cliënten die terminale zorg ontvangen en/of verblijven op palliatieve zorgunit
- cliënten die in de voorgaande 12 maanden al zijn benaderd voor een andere CQI meting
- andere zwaarwegende redenen (met hierbij een korte omschrijving).

² Accreditatie van CQI-meetbureaus vindt plaats door CIIO.

2 De CQ-index bij Florence

2.1 Steekproeftrekking

Mariahoeve

De doelgroep voor de cliëntenraadpleging werd gevormd door de vertegenwoordigers van de 134 bewoners die in oktober 2014 in Mariahoeve woonden. Op grond van de voor deze CQ-index geldende exclusiecriteria, zijn door Mariahoeve 42 bewoners of vertegenwoordigers uitgesloten van deelname aan het onderzoek.

Het aantal bewoners van wie de vertegenwoordiger benaderd kon worden met een schriftelijke vragenlijst bedroeg aldus 92. De gemiddelde leeftijd van deze bewoners was 75,9 jaar. Uit deze 92 bewoners is een officiële CQI-steekproef van 70 bewoners getrokken. De gemiddelde leeftijd van de bewoners in de selectie bedroeg 76,9 jaar.

Op verzoek van Florence zijn, in aanvulling op de officiële CQI steekproef, 16 extra vertegenwoordigers benaderd.

Steenvoorde

De doelgroep voor de cliëntenraadpleging werd gevormd door de vertegenwoordigers van de 55 bewoners die in oktober 2014 in Florence woonden. Op grond van de voor deze CQ-index geldende exclusiecriteria, zijn door Florence 3 bewoners of vertegenwoordigers uitgesloten van deelname aan het onderzoek.

Het aantal bewoners van wie de vertegenwoordiger benaderd kon worden met een schriftelijke vragenlijst bedroeg aldus 52. De gemiddelde leeftijd van deze bewoners was 86,6 jaar. Omdat er in Florence minder vertegenwoordigers geraadpleegd konden worden dan de reguliere CQI steekproefomvang van 70, is er geen steekproef getrokken en zijn deze 52 vertegenwoordigers allemaal benaderd met een vragenlijst.

Adegeest

De doelgroep voor de cliëntenraadpleging werd gevormd door de vertegenwoordigers van de 20 bewoners die in oktober 2014 in Adegeest woonden. Op grond van de voor deze CQ-index geldende exclusiecriteria, zijn door Adegeest 2 bewoners of vertegenwoordigers uitgesloten van deelname aan het onderzoek.

Het aantal bewoners van wie de vertegenwoordiger benaderd kon worden met een schriftelijke vragenlijst bedroeg aldus 18. De gemiddelde leeftijd van deze bewoners was 86,7 jaar. Omdat er in Adegeest minder vertegenwoordigers geraadpleegd konden worden dan de reguliere CQI steekproefomvang van 70, is er geen steekproef getrokken en zijn deze 18 vertegenwoordigers allemaal benaderd met een vragenlijst.

De Mantel

De doelgroep voor de cliëntenraadpleging werd gevormd door de vertegenwoordigers van de 51 bewoners die in oktober 2014 in De Mantel woonden. Op grond van de voor deze CQ-index geldende exclusiecriteria, zijn door De Mantel geen bewoners of vertegenwoordigers uitgesloten van deelname aan het onderzoek.

Het aantal bewoners van wie de vertegenwoordiger benaderd kon worden met een schriftelijke vragenlijst bedroeg aldus 51. De gemiddelde leeftijd van deze bewoners was 87,2 jaar. Omdat er in De Mantel minder vertegenwoordigers geraadpleegd konden worden dan de reguliere CQI steekproefomvang van 70, is er geen steekproef getrokken en zijn deze 51 vertegenwoordigers allemaal benaderd met een vragenlijst.

Houthaghe

De doelgroep voor de cliëntenraadpleging werd gevormd door de vertegenwoordigers van de 37 bewoners die in september 2014 in Houthaghe woonden. Op grond van de voor deze CQ-index geldende exclusiecriteria, zijn door Houthaghe geen bewoners of vertegenwoordigers uitgesloten van deelname aan het onderzoek.

Het aantal bewoners van wie de vertegenwoordiger benaderd kon worden met een schriftelijke vragenlijst bedroeg aldus 37. De gemiddelde leeftijd van deze bewoners was 87,7 jaar. Omdat er in Houthaghe minder vertegenwoordigers geraadpleegd konden worden dan de reguliere CQI steekproefomvang van 70, is er geen steekproef getrokken en zijn deze 37 vertegenwoordigers allemaal benaderd met een vragenlijst.

Jonker Frans

De doelgroep voor de cliëntenraadpleging werd gevormd door de vertegenwoordigers van de 19 bewoners die in oktober 2014 in Jonker Frans woonden. Op grond van de voor deze CQ-index geldende exclusiecriteria, zijn door Jonker Frans geen bewoners of vertegenwoordigers uitgesloten van deelname aan het onderzoek.

Het aantal bewoners van wie de vertegenwoordiger benaderd kon worden met een schriftelijke vragenlijst bedroeg aldus 19. De gemiddelde leeftijd van deze bewoners was 88,6 jaar. Omdat er in Jonker Frans minder vertegenwoordigers geraadpleegd konden worden dan de reguliere CQI steekproefomvang van 70, is er geen steekproef getrokken en zijn deze 19 vertegenwoordigers allemaal benaderd met een vragenlijst.

Loosduinse Hof

De doelgroep voor de cliëntenraadpleging werd gevormd door de vertegenwoordigers van de 30 bewoners die in september 2014 in Loosduinse Hof woonden. Op grond van de voor deze CQ-index geldende exclusiecriteria, zijn door Loosduinse Hof 3 bewoners of vertegenwoordigers uitgesloten van deelname aan het onderzoek.

Het aantal bewoners van wie de vertegenwoordiger benaderd kon worden met een schriftelijke vragenlijst bedroeg aldus 27. De gemiddelde leeftijd van deze bewoners was 87,0 jaar. Omdat er in Loosduinse Hof minder vertegenwoordigers geraadpleegd konden worden dan de reguliere CQI steekproefomvang van 70, is er geen steekproef getrokken en zijn deze 27 vertegenwoordigers allemaal benaderd met een vragenlijst.

Oostduin

De doelgroep voor de cliëntenraadpleging werd gevormd door de vertegenwoordigers van de 74 bewoners die in september 2014 in Oostduin woonden. Op grond van de voor deze CQ-index geldende exclusiecriteria, zijn door Oostduin 2 bewoners of vertegenwoordigers uitgesloten van deelname aan het onderzoek.

Het aantal bewoners van wie de vertegenwoordiger benaderd kon worden met een schriftelijke vragenlijst bedroeg aldus 72. De gemiddelde leeftijd van deze bewoners was 88,4 jaar. Uit deze 72 bewoners is de steekproef van 70 bewoners getrokken. De gemiddelde leeftijd van de bewoners in de selectie bedroeg 88,7 jaar.

Vredenburg

De doelgroep voor de cliëntenraadpleging werd gevormd door de vertegenwoordigers van de 39 bewoners die in oktober 2014 in Vredenburg woonden. Op grond van de voor deze CQ-index geldende exclusiecriteria, zijn door Vredenburg geen bewoners of vertegenwoordigers uitgesloten van deelname aan het onderzoek.

Het aantal bewoners van wie de vertegenwoordiger benaderd kon worden met een schriftelijke vragenlijst bedroeg aldus 39. De gemiddelde leeftijd van deze bewoners was 89,4 jaar. Omdat er in Vredenburg minder vertegenwoordigers geraadpleegd konden worden dan de reguliere CQI steekproefomvang van 70, is er geen steekproef getrokken en zijn deze 39 vertegenwoordigers allemaal benaderd met een vragenlijst.

Wenckebach

De doelgroep voor de cliëntenraadpleging werd gevormd door de vertegenwoordigers van de 39 bewoners die in oktober in Wenckebach woonden. Op grond van de voor deze CQ-index geldende exclusiecriteria, zijn door Wenckebach 8 bewoners of vertegenwoordigers uitgesloten van deelname aan het onderzoek.

Het aantal bewoners van wie de vertegenwoordiger benaderd kon worden met een schriftelijke vragenlijst bedroeg aldus 31. De gemiddelde leeftijd van deze bewoners was 86,4 jaar. Omdat er in Wenckebach minder vertegenwoordigers geraadpleegd konden worden dan de reguliere CQI steekproefomvang van 70, is er geen steekproef getrokken en zijn deze 31 vertegenwoordigers allemaal benaderd met een vragenlijst.

Duinsteede

De doelgroep voor de cliëntenraadpleging werd gevormd door de vertegenwoordigers van de 64 bewoners die in oktober 2014 in Duinsteede woonden. Op grond van de voor deze CQ-index geldende exclusiecriteria, zijn door Duinsteede 4 bewoners of vertegenwoordigers uitgesloten van deelname aan het onderzoek.

Het aantal bewoners van wie de vertegenwoordiger benaderd kon worden met een schriftelijke vragenlijst bedroeg aldus 60. De gemiddelde leeftijd van deze bewoners was 84,8 jaar. Omdat er in Duinsteede minder vertegenwoordigers geraadpleegd konden worden dan de reguliere CQI steekproefomvang van 70, is er geen steekproef getrokken en zijn deze 60 vertegenwoordigers allemaal benaderd met een vragenlijst.

Gulden Huis

De doelgroep voor de cliëntenraadpleging werd gevormd door de vertegenwoordigers van de 65 bewoners die in oktober 2014 in Gulden Huis woonden. Op grond van de voor deze CQ-index geldende exclusiecriteria, zijn door Gulden Huis 10 bewoners of vertegenwoordigers uitgesloten van deelname aan het onderzoek.

Het aantal bewoners van wie de vertegenwoordiger benaderd kon worden met een schriftelijke vragenlijst bedroeg aldus 55. De gemiddelde leeftijd van deze bewoners was 84,4 jaar. Omdat er in Gulden Huis minder vertegenwoordigers geraadpleegd konden worden dan de reguliere CQI steekproefomvang van 70, is er geen steekproef getrokken en zijn deze 55 vertegenwoordigers allemaal benaderd met een vragenlijst.

Westhoff

De doelgroep voor de cliëntenraadpleging werd gevormd door de vertegenwoordigers van de 63 bewoners die in oktober 2014 in Westhoff woonden. Op grond van de voor deze CQ-index geldende exclusiecriteria, zijn door Westhoff 5 bewoners of vertegenwoordigers uitgesloten van deelname aan het onderzoek.

Het aantal bewoners van wie de vertegenwoordiger benaderd kon worden met een schriftelijke vragenlijst bedroeg aldus 58. De gemiddelde leeftijd van deze bewoners was 86,2 jaar. Omdat er in Westhoff minder vertegenwoordigers geraadpleegd konden worden dan de reguliere CQI steekproefomvang van 70, is er geen steekproef getrokken en zijn deze 58 vertegenwoordigers allemaal benaderd met een vragenlijst.

Uitzicht

De doelgroep voor de cliëntenraadpleging werd gevormd door de vertegenwoordigers van de 52 bewoners die in oktober 2014 in Uitzicht woonden. Op grond van de voor deze CQ-index geldende exclusiecriteria, zijn door Uitzicht geen bewoners of vertegenwoordigers uitgesloten van deelname aan het onderzoek.

Het aantal bewoners van wie de vertegenwoordiger benaderd kon worden met een schriftelijke vragenlijst bedroeg aldus 52. De gemiddelde leeftijd van deze bewoners was 84,2 jaar. Omdat er in Uitzicht minder vertegenwoordigers geraadpleegd konden worden dan de reguliere CQI steekproefomvang van 70, is er geen steekproef getrokken en zijn deze 52 vertegenwoordigers allemaal benaderd met een vragenlijst.

2.2 Informatievoorziening

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

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

2.3 Dataverzameling

De verzendingen zijn door Facit verzorgd conform de landelijke richtlijnen in het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen PRO 03 (september 2013).

Op donderdag 9 oktober 2014 is de eerste vragenlijst verzonden. Precies een week later is aan alle vertegenwoordigers een bedankkaart/herinnering gestuurd.

Na vier weken is aan de hand van de codering van de vragenlijsten bepaald wie de vragenlijst nog niet geretourneerd had, en is aan die vertegenwoordigers een tweede herinnering verzonden. Hier was een nieuwe vragenlijst bijgevoegd. Twee weken later, op donderdag 20 november 2014, is een laatste bedankkaart /herinnering verzonden aan iedereen die tot op dat moment niet had gereageerd.

2.4 Respons

Mariahoeve

Voor de officiële cliëntenraadpleging onder vertegenwoordigers van bewoners van Mariahoeve zijn 70 vragenlijsten verstuurd. 52 vertegenwoordigers van bewoners hebben de vragenlijst ingevuld en aan Facit geretourneerd. De respons voor de schriftelijke raadpleging onder vertegenwoordigers van bewoners komt hiermee op 74,3%.

Voor de opgepluste cliëntenraadpleging onder vertegenwoordigers van bewoners van Mariahoeve zijn 86 vragenlijsten verstuurd. 61 vertegenwoordigers hebben de vragenlijst ingevuld en aan Facit geretourneerd. De respons voor de opgepluste schriftelijke raadpleging onder vertegenwoordigers van bewoners komt hiermee op 70,9%.

Alle door Facit verwerkte vragenlijsten uit de officiële CQI raadpleging worden ingebracht in de landelijke database. Naar onze verwachting komen er van deze raadpleging 49 vragenlijsten in aanmerking voor verwerking en externe publicatie.

Steenvoorde

Voor de cliëntenraadpleging onder vertegenwoordigers van bewoners van Florence zijn 52 vragenlijsten verstuurd. 2 daarvan vielen af voor het onderzoek, omdat het poststuk onbestelbaar retour kwam, omdat de aangeschrevene aangaf geen vertegenwoordiger te zijn, of omdat de bewoner of de vertegenwoordiger overleden was. 42 vertegenwoordigers van bewoners hebben de vragenlijst ingevuld en aan Facit geretourneerd. De respons voor de schriftelijke raadpleging onder vertegenwoordigers van bewoners komt hiermee op 84,0%.

Alle door Facit verwerkte vragenlijsten worden ingebracht in de landelijke database. Naar onze verwachting komen er van deze raadpleging 41 vragenlijsten in aanmerking voor verwerking en externe publicatie.

Adegeest

Voor de cliëntenraadpleging onder vertegenwoordigers van bewoners van Adegeest zijn 18 vragenlijsten verstuurd. 1 daarvan viel af voor het onderzoek, omdat het poststuk onbestelbaar retour kwam, omdat de aangeschrevene aangaf geen vertegenwoordiger te zijn, of omdat de bewoner of de vertegenwoordiger overleden was. 12 vertegenwoordigers van bewoners hebben de vragenlijst ingevuld en aan Facit geretourneerd. De respons voor de schriftelijke raadpleging onder vertegenwoordigers van bewoners komt hiermee op 70,6%.

Alle door Facit verwerkte vragenlijsten worden ingebracht in de landelijke database. Naar onze verwachting komen er van deze raadpleging 10 vragenlijsten in aanmerking voor verwerking en externe publicatie.

De Mantel

Voor de cliëntenraadpleging onder vertegenwoordigers van bewoners van De Mantel zijn 51 vragenlijsten verstuurd. 3 daarvan vielen af voor het onderzoek, omdat het poststuk onbestelbaar retour kwam, omdat de aangeschrevene aangaf geen vertegenwoordiger te zijn, of omdat de bewoner of de vertegenwoordiger overleden was. 35 vertegenwoordigers van bewoners hebben de vragenlijst ingevuld en aan Facit geretourneerd. De respons voor de schriftelijke raadpleging onder vertegenwoordigers van bewoners komt hiermee op 72,9%.

Alle door Facit verwerkte vragenlijsten worden ingebracht in de landelijke database. Naar onze verwachting komen er van deze raadpleging 32 vragenlijsten in aanmerking voor verwerking en externe publicatie.

Houthaghe

Voor de cliëntenraadpleging onder vertegenwoordigers van bewoners van Houthaghe zijn 37 vragenlijsten verstuurd. Een daarvan viel af voor het onderzoek, omdat het poststuk onbestelbaar retour kwam, omdat de aangeschrevene aangaf geen vertegenwoordiger te zijn, of omdat de bewoner of de vertegenwoordiger overleden was. 24 vertegenwoordigers van bewoners hebben de vragenlijst ingevuld en aan Facit geretourneerd. De respons voor de schriftelijke raadpleging onder vertegenwoordigers van bewoners komt hiermee op 66,7%.

Alle door Facit verwerkte vragenlijsten worden ingebracht in de landelijke database. Naar onze verwachting komen er van deze raadpleging 24 vragenlijsten in aanmerking voor verwerking en externe publicatie.

Jonker Frans

Voor de cliëntenraadpleging onder vertegenwoordigers van bewoners van Jonker Frans zijn 19 vragenlijsten verstuurd. Geen daarvan vielen af voor het onderzoek. 13 vertegenwoordigers van bewoners hebben de vragenlijst ingevuld en aan Facit geretourneerd. De respons voor de schriftelijke raadpleging onder vertegenwoordigers van bewoners komt hiermee op 68,4%.

Alle door Facit verwerkte vragenlijsten worden ingebracht in de landelijke database. Naar onze verwachting komen er van deze raadpleging 13 vragenlijsten in aanmerking voor verwerking en externe publicatie.

Loosduinse Hof

Voor de cliëntenraadpleging onder vertegenwoordigers van bewoners van Loosduinse Hof zijn 27 vragenlijsten verstuurd. Geen daarvan vielen af voor het onderzoek, omdat het poststuk onbestelbaar retour kwam, omdat de aangeschrevene aangaf geen vertegenwoordiger te zijn, of omdat de bewoner of de vertegenwoordiger overleden was. 17 vertegenwoordigers van bewoners hebben de vragenlijst ingevuld en aan Facit geretourneerd. De respons voor de schriftelijke raadpleging onder vertegenwoordigers van bewoners komt hiermee op 63,0%.

Alle door Facit verwerkte vragenlijsten worden ingebracht in de landelijke database. Naar onze verwachting komen er van deze raadpleging 16 vragenlijsten in aanmerking voor verwerking en externe publicatie.

Oostduin

Voor de cliëntenraadpleging onder vertegenwoordigers van bewoners van Oostduin zijn 70 vragenlijsten verstuurd. 2 daarvan vielen af voor het onderzoek, omdat het poststuk onbestelbaar retour kwam, omdat de aangeschrevene aangaf geen vertegenwoordiger te zijn, of omdat de bewoner of de vertegenwoordiger overleden was. 54 vertegenwoordigers van bewoners hebben de vragenlijst ingevuld en aan Facit geretourneerd. De respons voor de schriftelijke raadpleging onder vertegenwoordigers van bewoners komt hiermee op 79,4%.

Alle door Facit verwerkte vragenlijsten worden ingebracht in de landelijke database. Naar onze verwachting komen er van deze raadpleging 52 vragenlijsten in aanmerking voor verwerking en externe publicatie.

Vredenburg

Voor de cliëntenraadpleging onder vertegenwoordigers van bewoners van Vredenburg zijn 39 vragenlijsten verstuurd. Geen daarvan viel af voor het onderzoek, omdat het poststuk onbestelbaar retour kwam, omdat de aangeschrevene aangaf geen vertegenwoordiger te zijn, of omdat de bewoner of de vertegenwoordiger overleden was. 29 vertegenwoordigers van bewoners hebben de vragenlijst ingevuld en aan Facit geretourneerd. De respons voor de schriftelijke raadpleging onder vertegenwoordigers van bewoners komt hiermee op 74,4%.

Alle door Facit verwerkte vragenlijsten worden ingebracht in de landelijke database. Naar onze verwachting komen er van deze raadpleging 27 vragenlijsten in aanmerking voor verwerking en externe publicatie.

Wenckebach

Voor de cliëntenraadpleging onder vertegenwoordigers van bewoners van Wenckebach zijn 31 vragenlijsten verstuurd. 2 daarvan vielen af voor het onderzoek, omdat het poststuk onbestelbaar retour kwam, omdat de aangeschrevene aangaf geen vertegenwoordiger te zijn, of omdat de bewoner of de vertegenwoordiger overleden was. 19 vertegenwoordigers van bewoners hebben de vragenlijst ingevuld en aan Facit geretourneerd. De respons voor de schriftelijke raadpleging onder vertegenwoordigers van bewoners komt hiermee op 65,5%.

Alle door Facit verwerkte vragenlijsten worden ingebracht in de landelijke database. Naar onze verwachting komen er van deze raadpleging 19 vragenlijsten in aanmerking voor verwerking en externe publicatie.

Duinsteede

Voor de cliëntenraadpleging onder vertegenwoordigers van bewoners van Duinsteede zijn 60 vragenlijsten verstuurd. Geen daarvan vielen af voor het onderzoek, omdat het poststuk onbestelbaar retour kwam, omdat de aangeschrevene aangaf geen vertegenwoordiger te zijn, of omdat de bewoner of de vertegenwoordiger overleden was. 49 vertegenwoordigers van bewoners hebben de vragenlijst ingevuld en aan Facit geretourneerd. De respons voor de schriftelijke raadpleging onder vertegenwoordigers van bewoners komt hiermee op 81,7%.

Alle door Facit verwerkte vragenlijsten worden ingebracht in de landelijke database. Naar onze verwachting komen er van deze raadpleging 45 vragenlijsten in aanmerking voor verwerking en externe publicatie.

Gulden Huis

Voor de cliëntenraadpleging onder vertegenwoordigers van bewoners van Gulden Huis zijn 55 vragenlijsten verstuurd. 1 daarvan viel af voor het onderzoek, omdat het poststuk onbestelbaar retour kwam, omdat de aangeschrevene aangaf geen vertegenwoordiger te zijn, of omdat de bewoner of de vertegenwoordiger overleden was. 41 vertegenwoordigers van bewoners hebben de vragenlijst ingevuld en aan Facit geretourneerd. De respons voor de schriftelijke raadpleging onder vertegenwoordigers van bewoners komt hiermee op 75,9%.

Alle door Facit verwerkte vragenlijsten worden ingebracht in de landelijke database. Naar onze verwachting komen er van deze raadpleging 36 vragenlijsten in aanmerking voor verwerking en externe publicatie.

Westhoff

Voor de cliëntenraadpleging onder vertegenwoordigers van bewoners van Westhoff zijn 58 vragenlijsten verstuurd. Geen daarvan viel af voor het onderzoek, omdat het poststuk onbestelbaar retour kwam, omdat de aangeschrevene aangaf geen vertegenwoordiger te zijn, of omdat de bewoner of de vertegenwoordiger overleden was. 46 vertegenwoordigers van bewoners hebben de vragenlijst ingevuld en aan Facit geretourneerd. De respons voor de schriftelijke raadpleging onder vertegenwoordigers van bewoners komt hiermee op 79,3%.

Alle door Facit verwerkte vragenlijsten worden ingebracht in de landelijke database. Naar onze verwachting komen er van deze raadpleging 41 vragenlijsten in aanmerking voor verwerking en externe publicatie.

Uitzicht

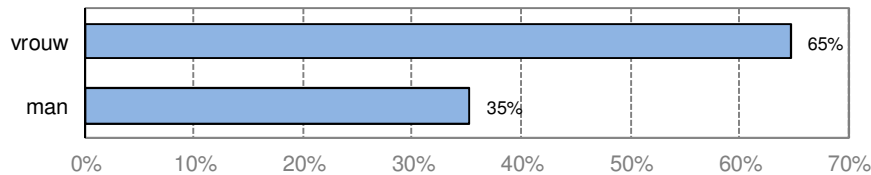
Voor de cliëntenraadpleging onder vertegenwoordigers van bewoners van Uitzicht zijn 52 vragenlijsten verstuurd. 1 daarvan viel af voor het onderzoek, omdat het poststuk onbestelbaar retour kwam, omdat de aangeschrevene aangaf geen vertegenwoordiger te zijn, of omdat de bewoner of de vertegenwoordiger overleden was. 33 vertegenwoordigers van bewoners hebben de vragenlijst ingevuld en aan Facit geretourneerd. De respons voor de schriftelijke raadpleging onder vertegenwoordigers van bewoners komt hiermee op 64,7%.

Alle door Facit verwerkte vragenlijsten worden ingebracht in de landelijke database. Naar onze verwachting komen er van deze raadpleging 31 vragenlijsten in aanmerking voor verwerking en externe publicatie.

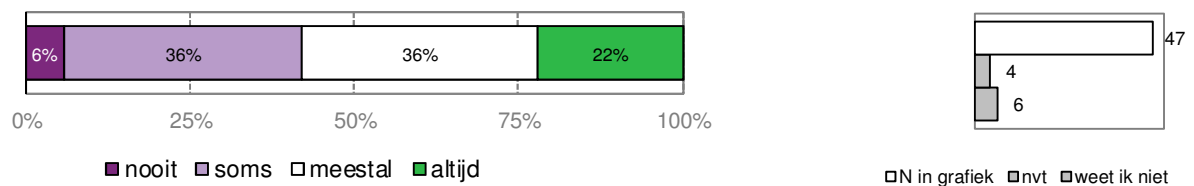
2.5 Leeswijzer

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.

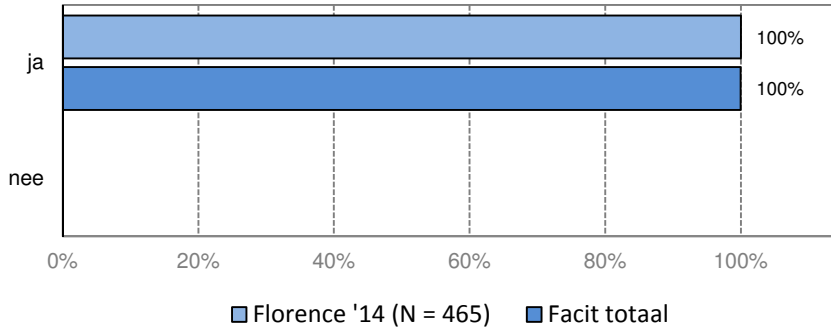
Op verzoek van Florence zijn in deze rapportage naast de uitkomsten van de cliëntenraadplegingen voor Florence voor 2014 (in de locatierapporten desgevraagd uitgesplitst naar expertises) en 2012 (met uitzondering van de locaties Adegeest en Jonker Frans, waarvoor geen meetresultaten beschikbaar waren van 2012), ook de uitkomsten gepresenteerd van geheel Florence. Daarnaast is het Facit-totaal weergegeven, dat bestaat uit 9.895 respondenten die geraadpleegd zijn met versie 4.1 van de vragenlijst in de periode augustus 2012 tot en met december 2013.

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. Er kunnen dan ook verschillen optreden met de vergelijkingsinformatie in de landelijke Rapportage Kwaliteitsdocument 2014, die Florence zal ontvangen vanuit de landelijke database.

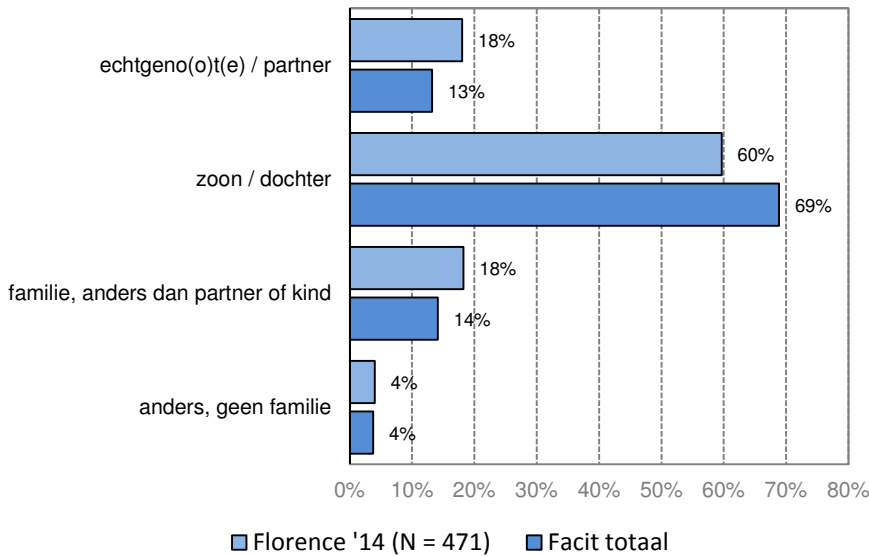
3 Uitkomsten

Over de bewoner

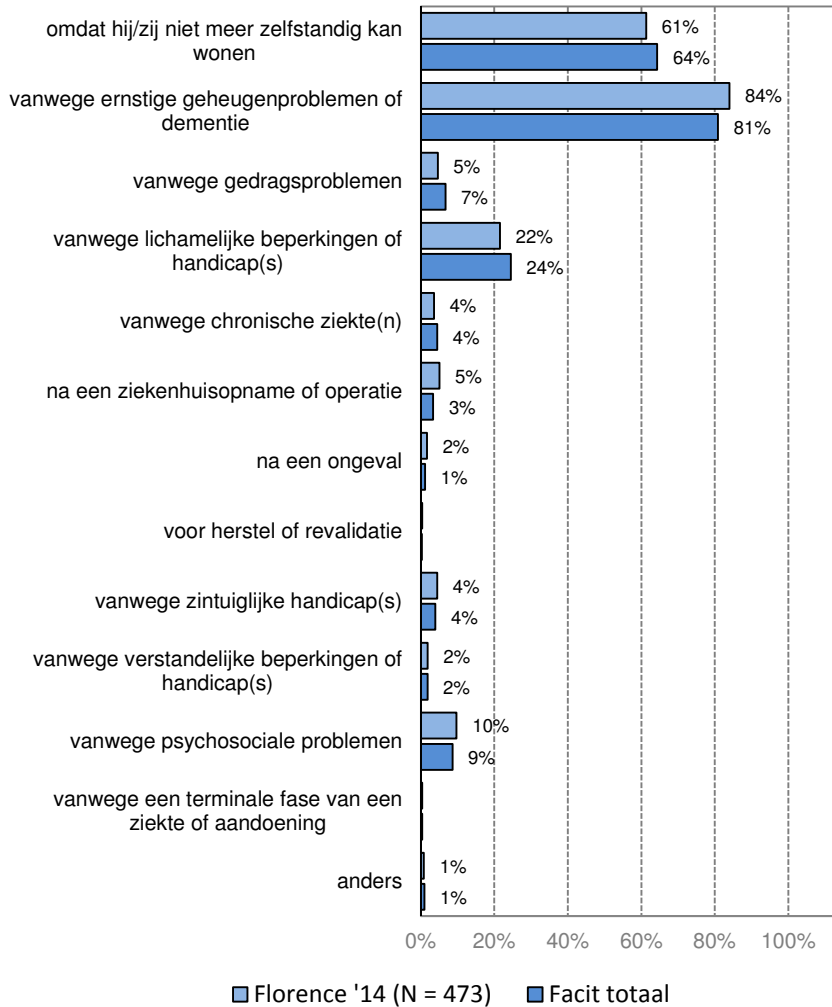
1. Bent u een vertegenwoordiger of contactpersoon van iemand die in een verpleeghuis of verzorgingshuis woont?



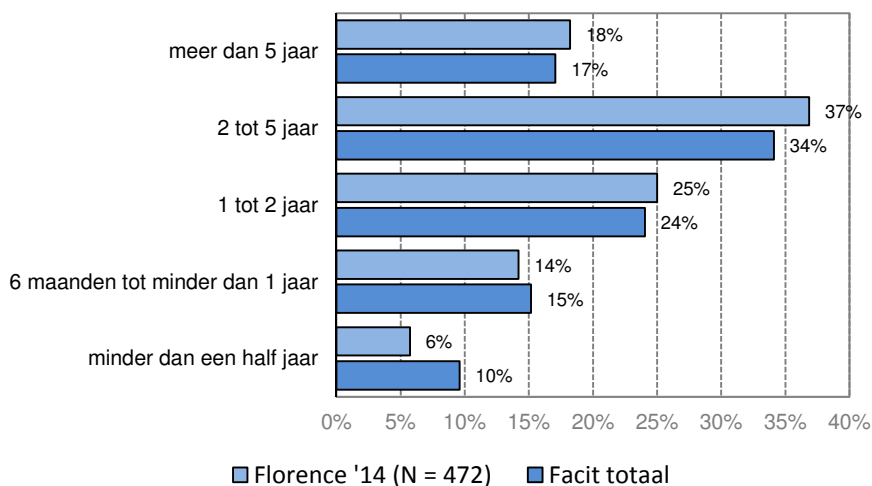
2. Wat is uw relatie met de betrokken bewoner? Ik ben zijn/haar:



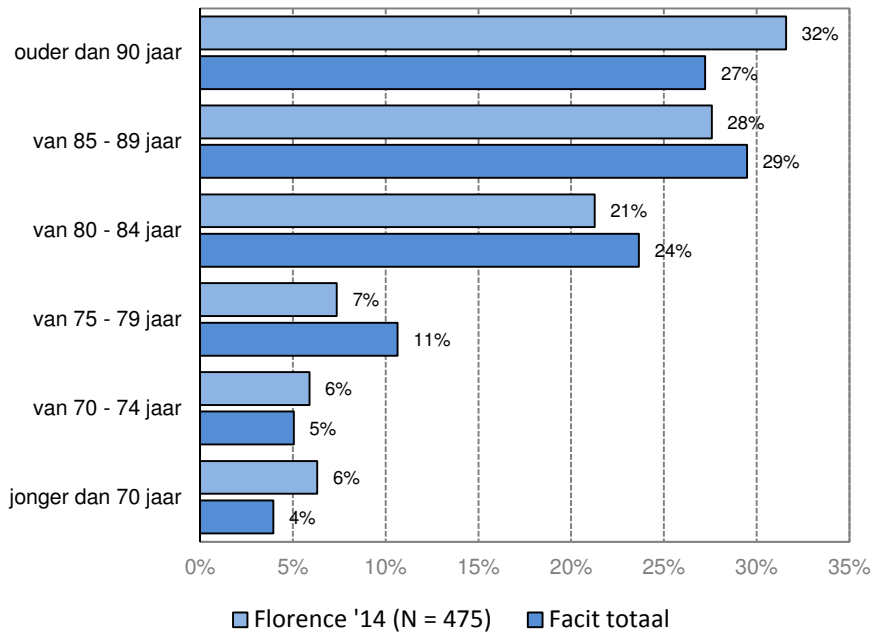
3. Waarom woont de bewoner in de zorginstelling? (meerdere antwoorden mogelijk)



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



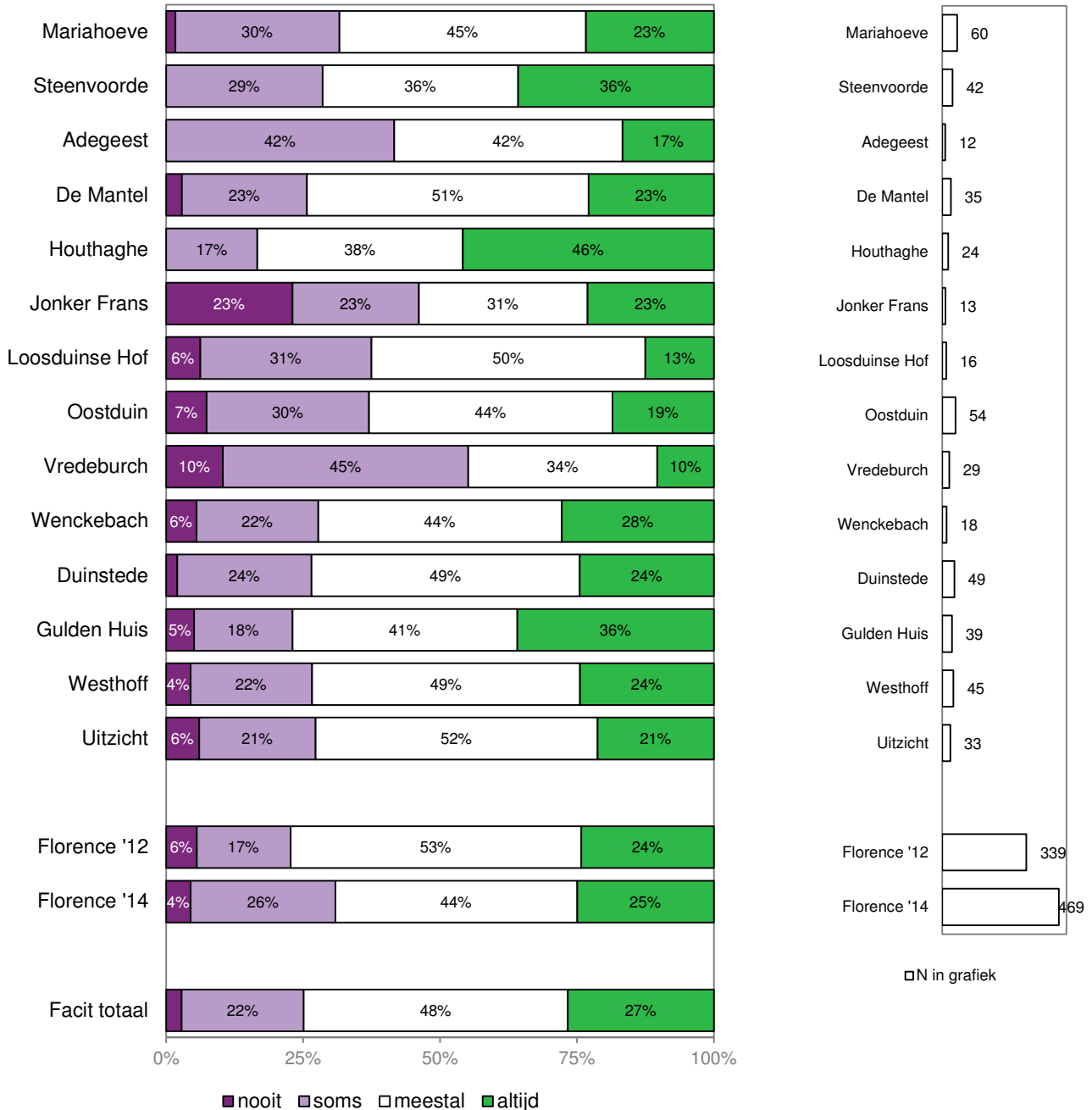
5. Wat is zijn/haar leeftijd?



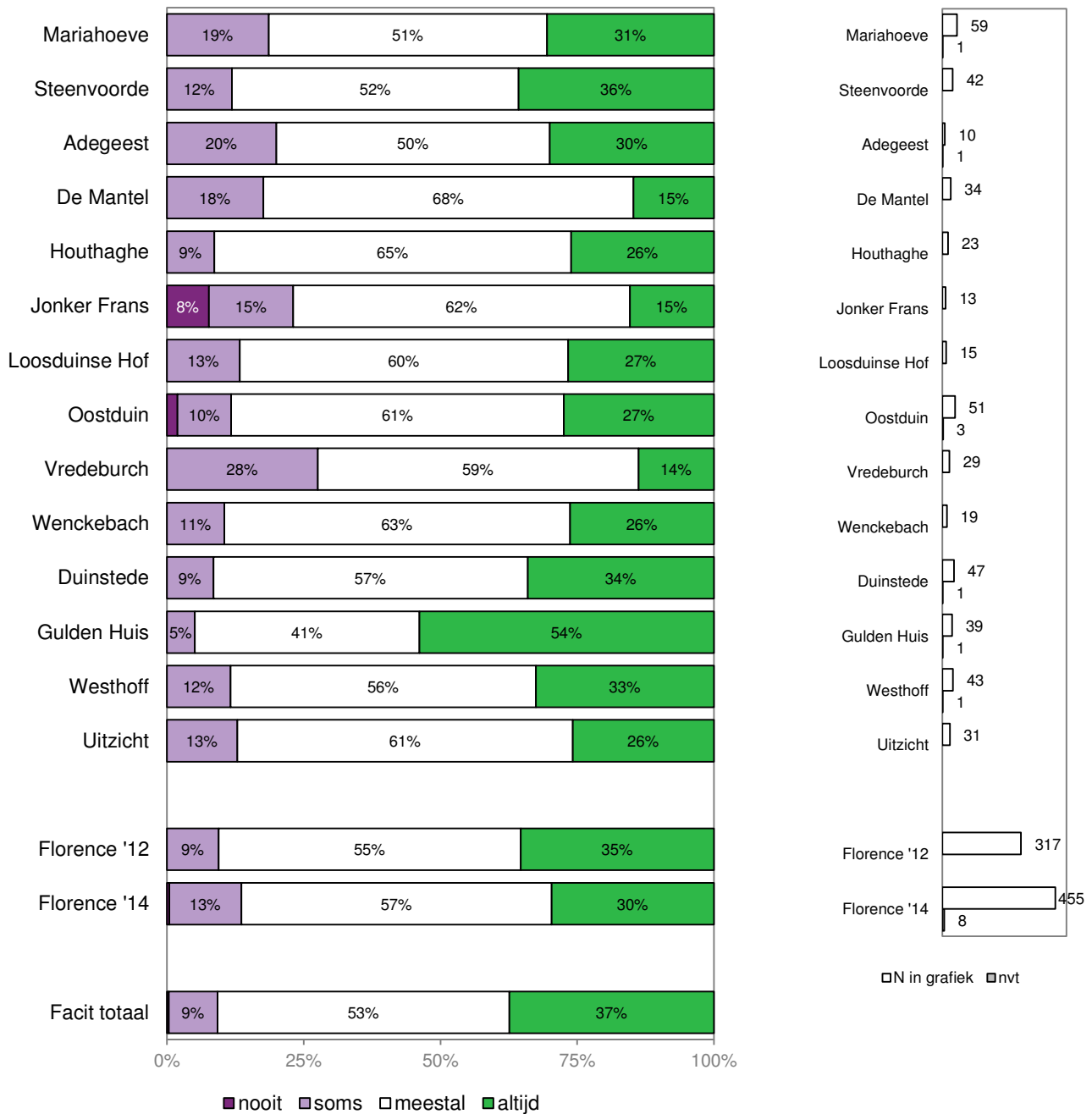
Afspraken en overleg tussen u en de zorginstelling

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

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



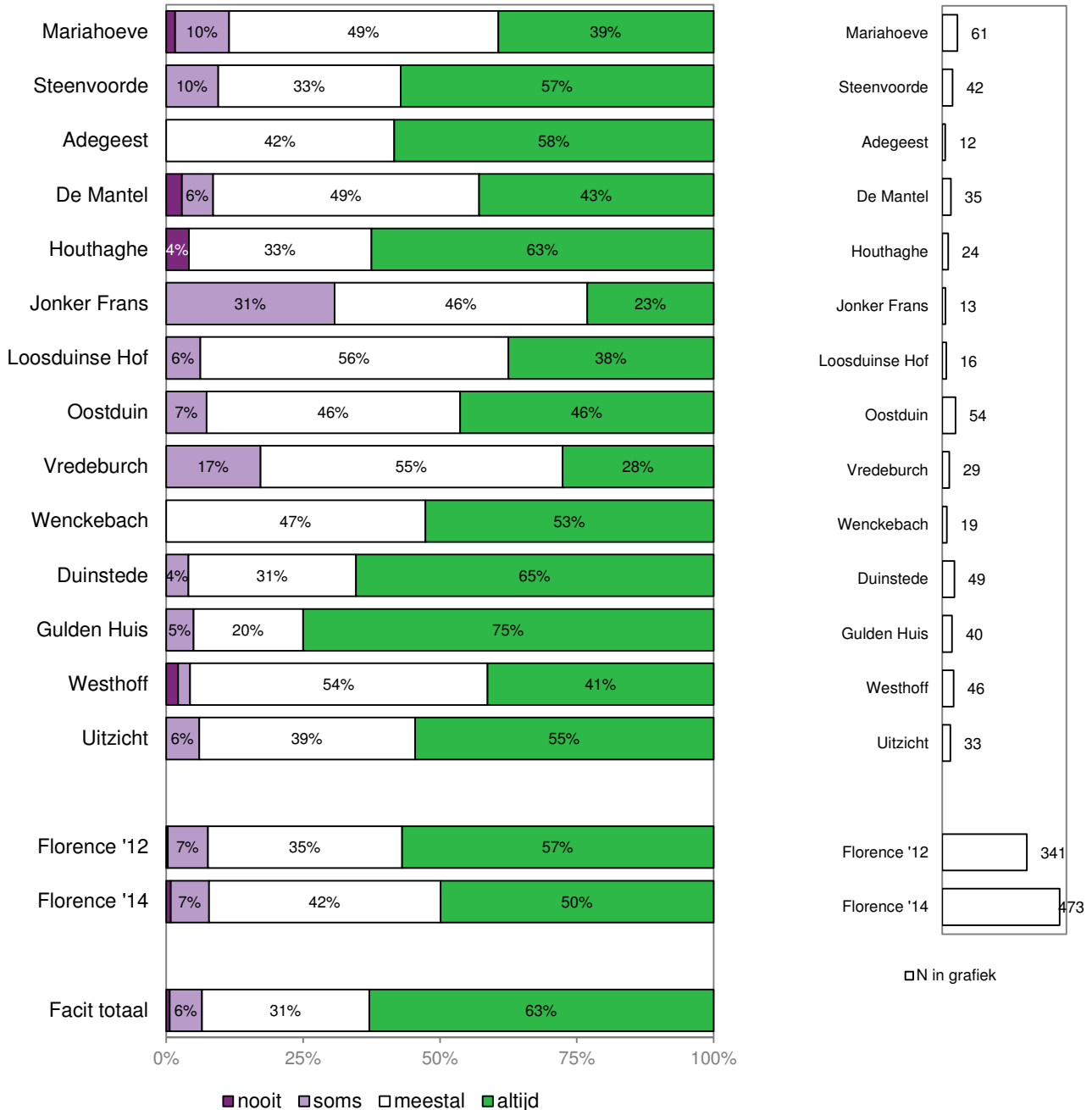
7. Komt de zorginstelling de afspraken over de verzorging en behandeling van de bewoner goed na?



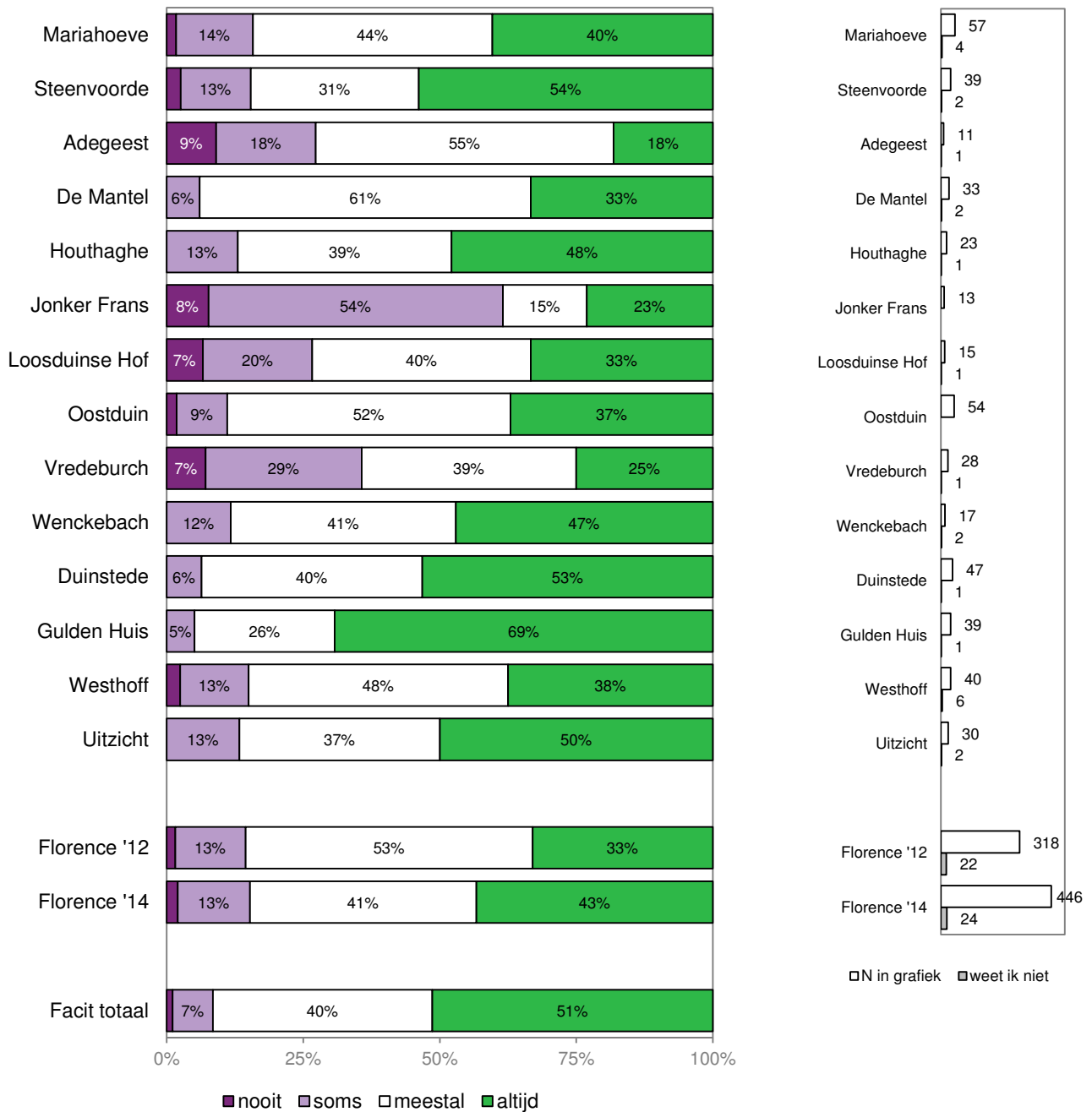
Communicatie tussen de zorginstelling en uzelf

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

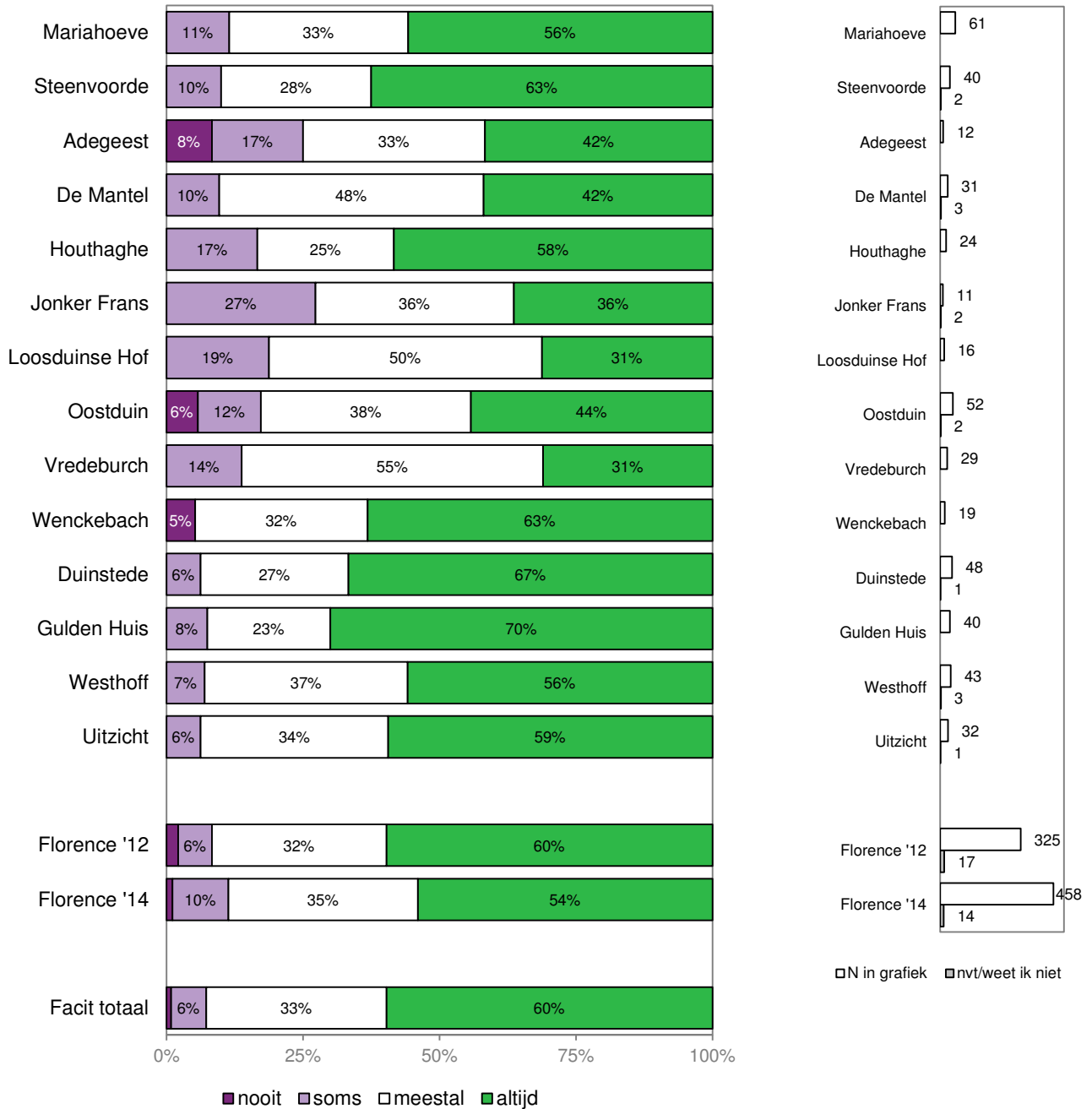
8. Weet u bij wie u terecht kunt met vragen en problemen?



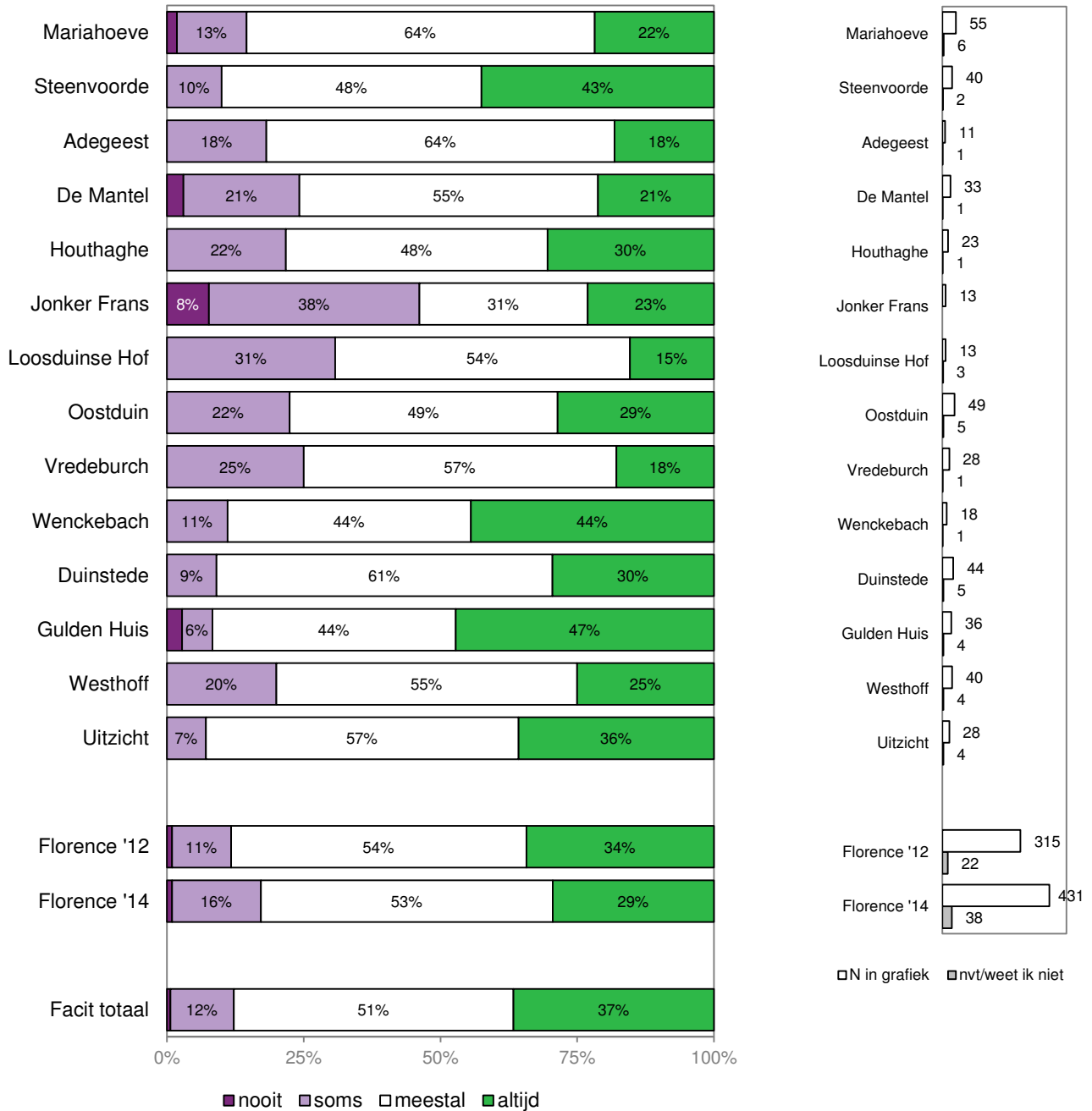
9. Kunt u de leidinggevende of uw contactpersoon telefonisch en/of per e-mail makkelijk bereiken?



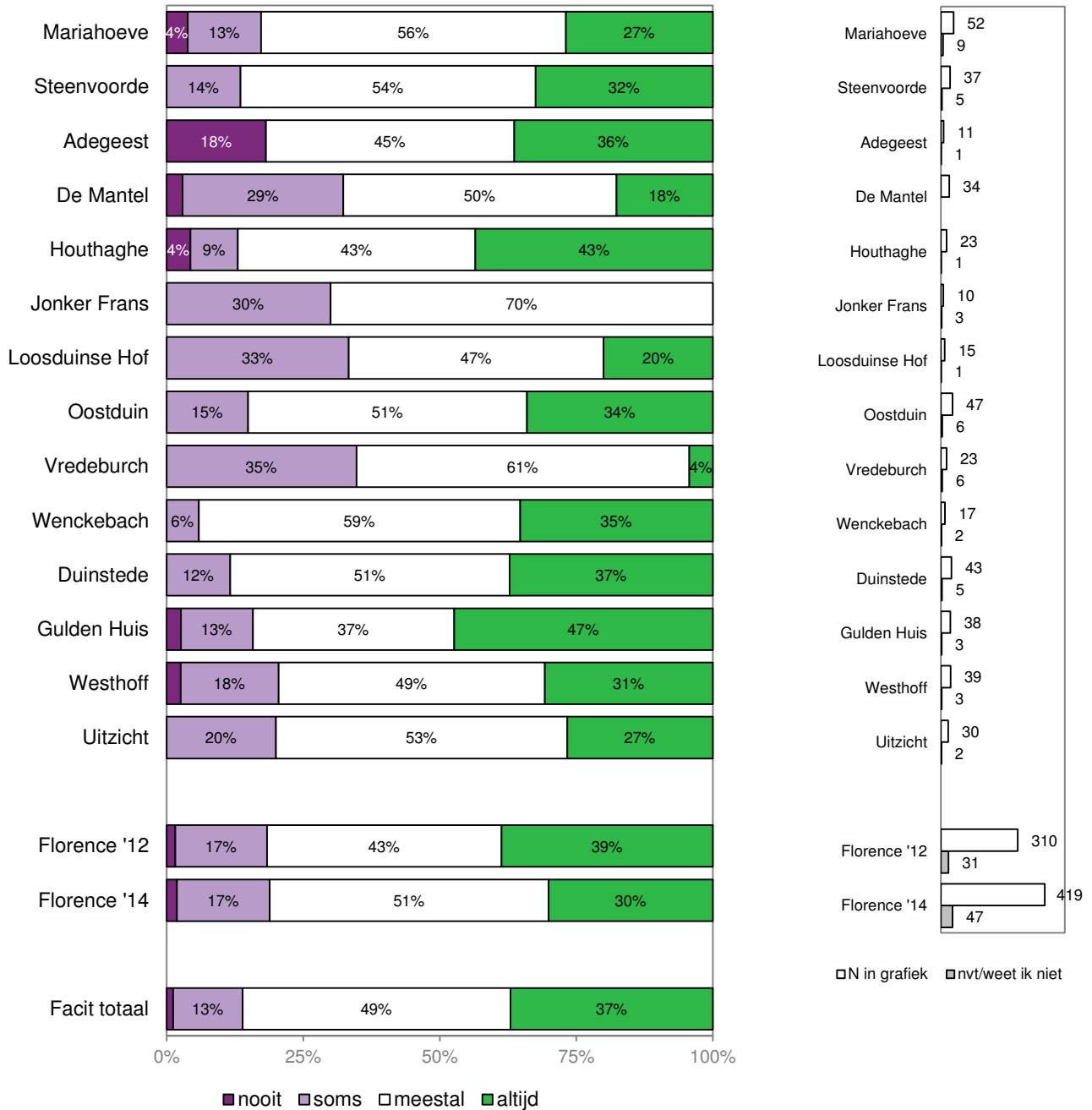
10. Als er iets met de bewoner aan de hand is, wordt u dan snel op de hoogte gesteld?



11. Staat de zorginstelling open voor uw wensen?



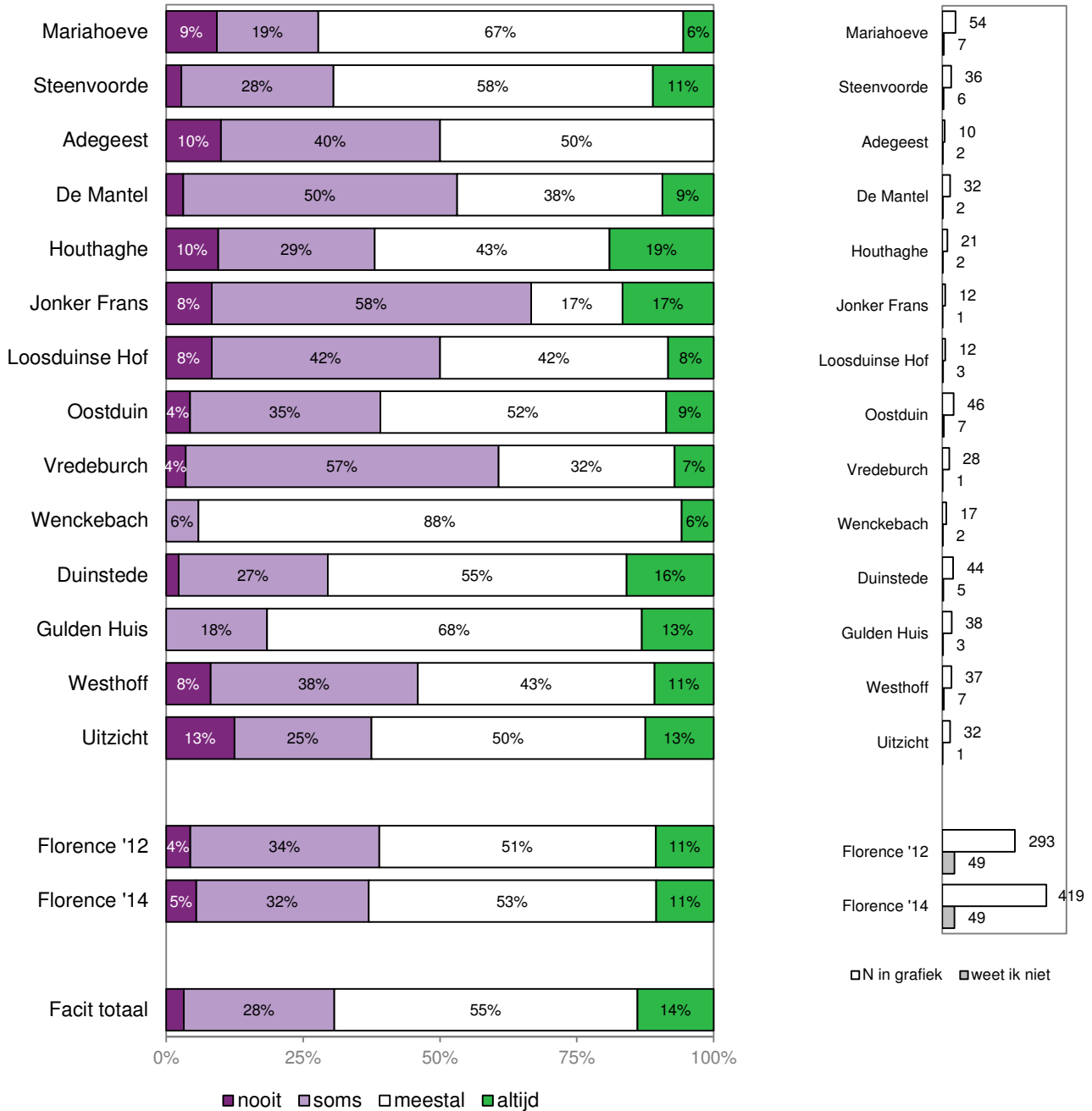
12. Reageert de leiding of directie goed op uw vragen en suggesties?



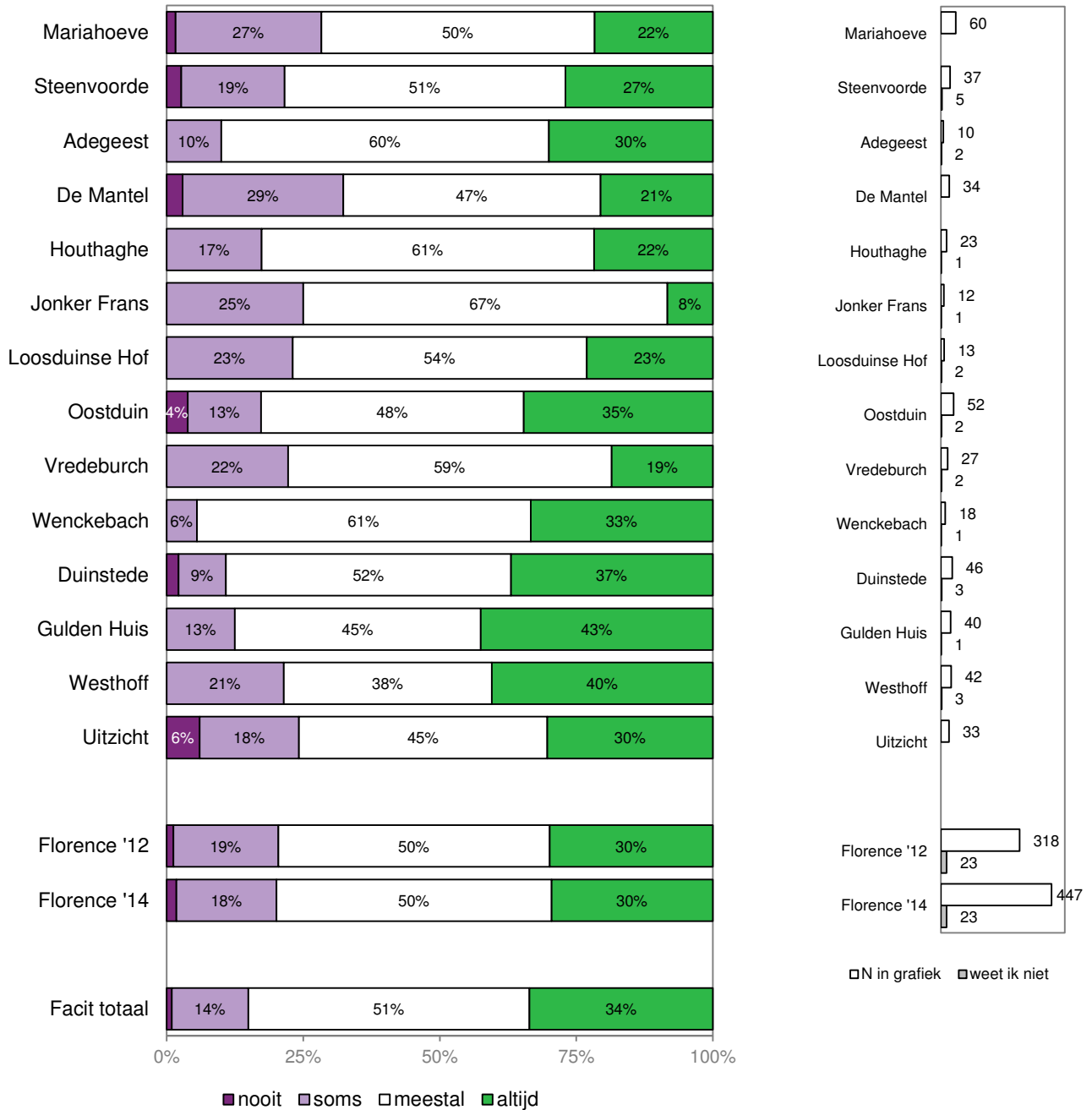
Omgang met de bewoner

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

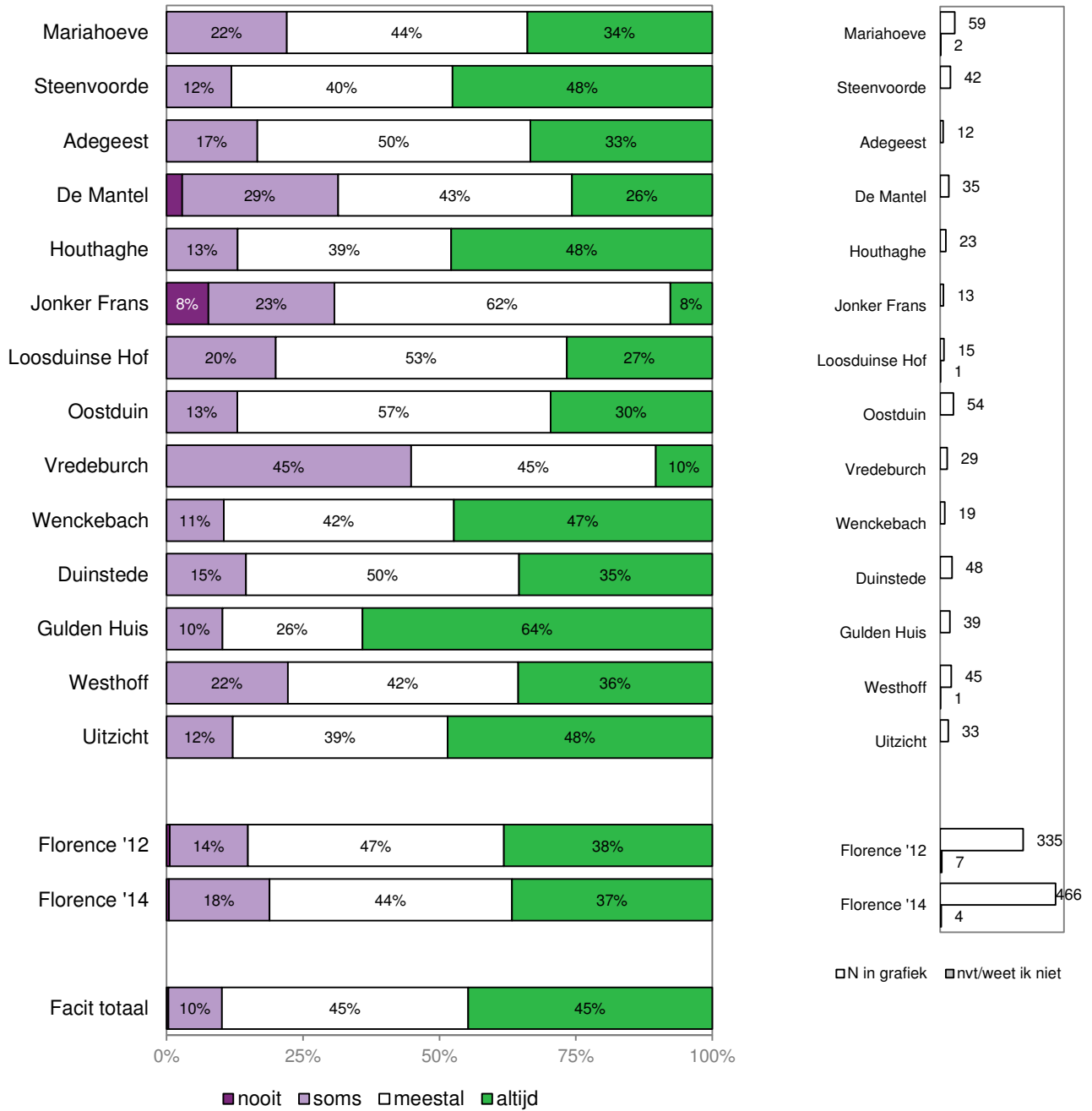
13. Hebben de zorgverleners genoeg tijd voor de bewoner?



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



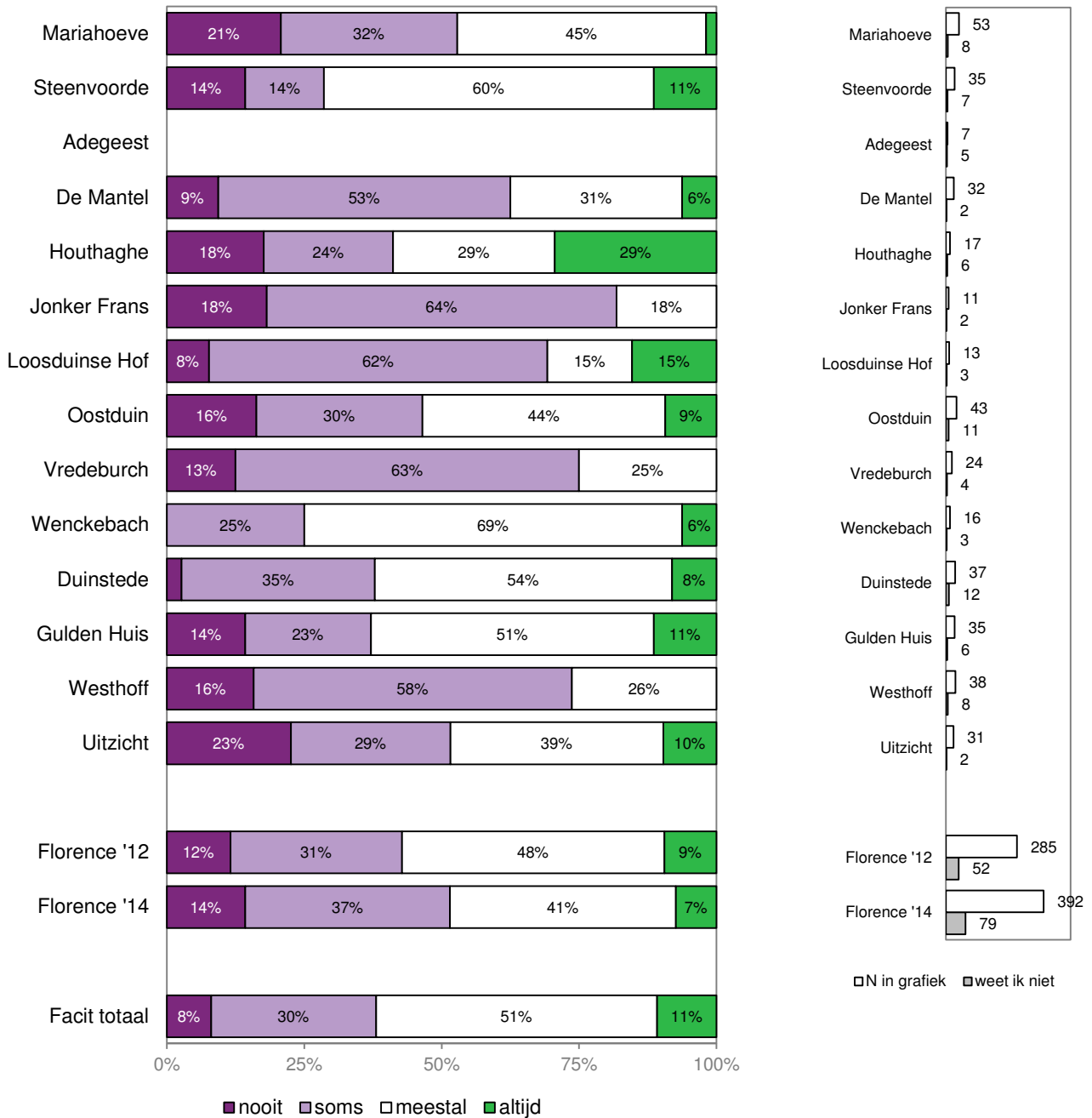
15. Geven de zorgverleners goed antwoord op uw vragen?



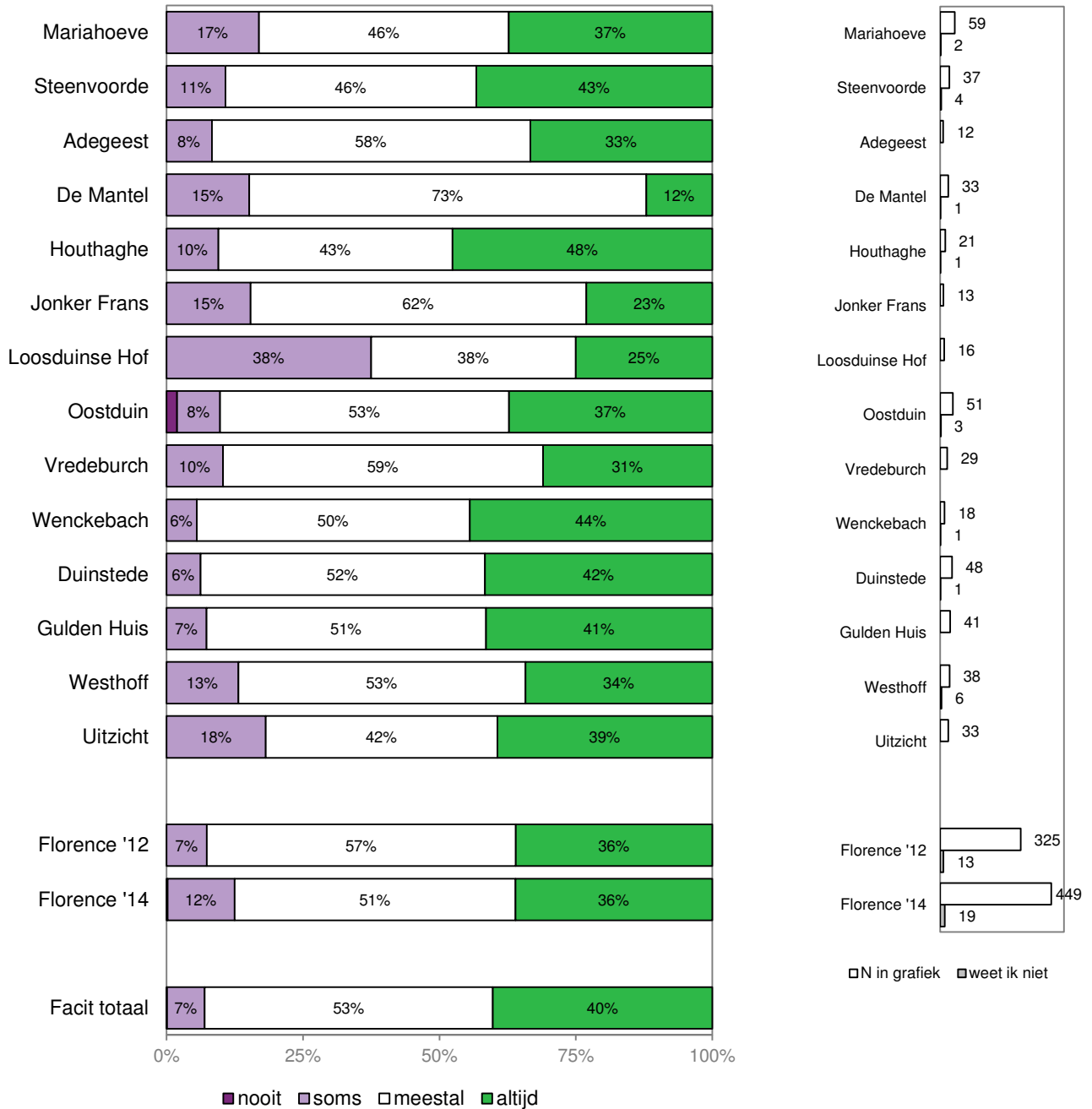
Professionaliteit van de zorgverlening

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

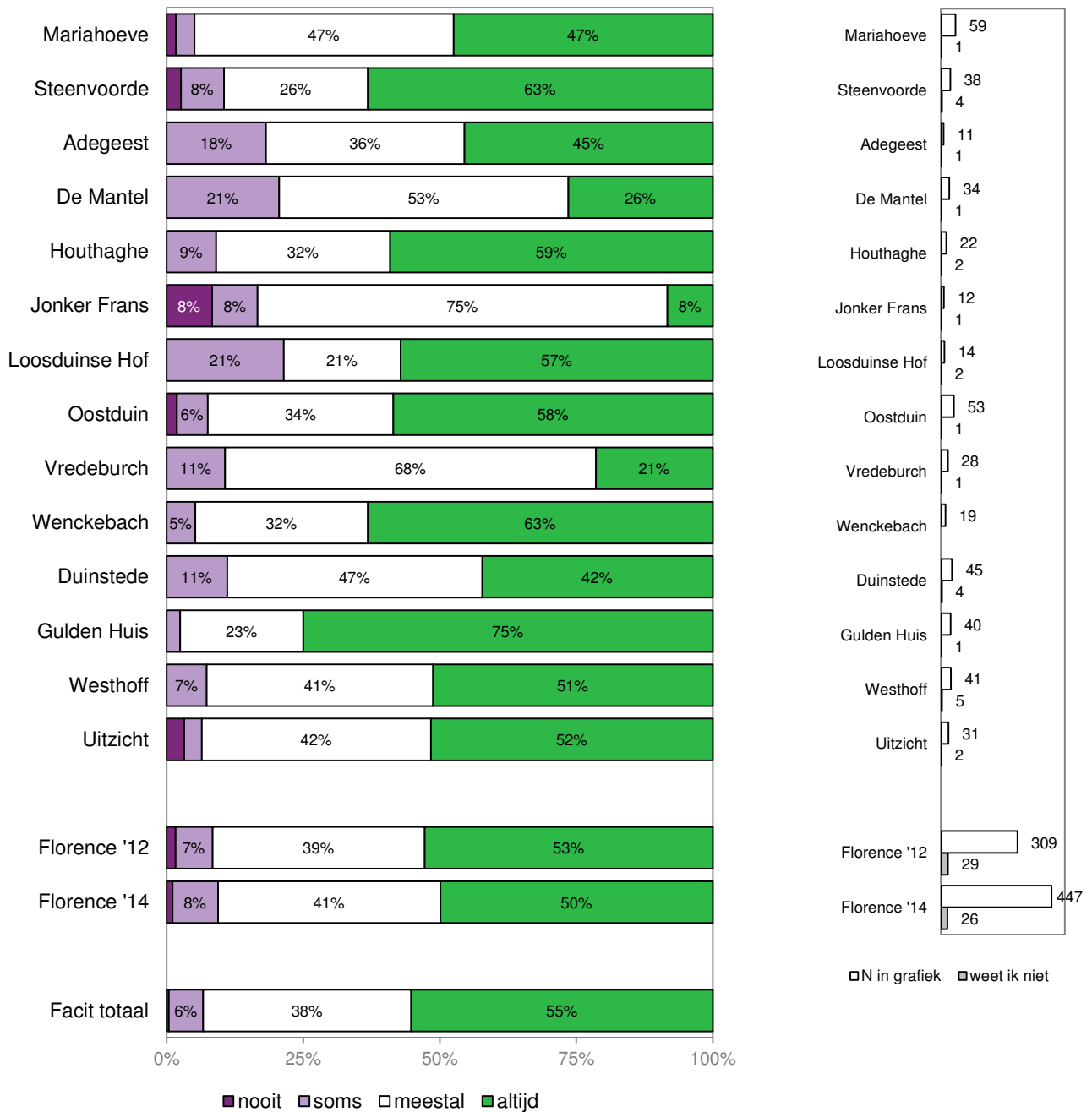
16. Is er genoeg personeel in huis?



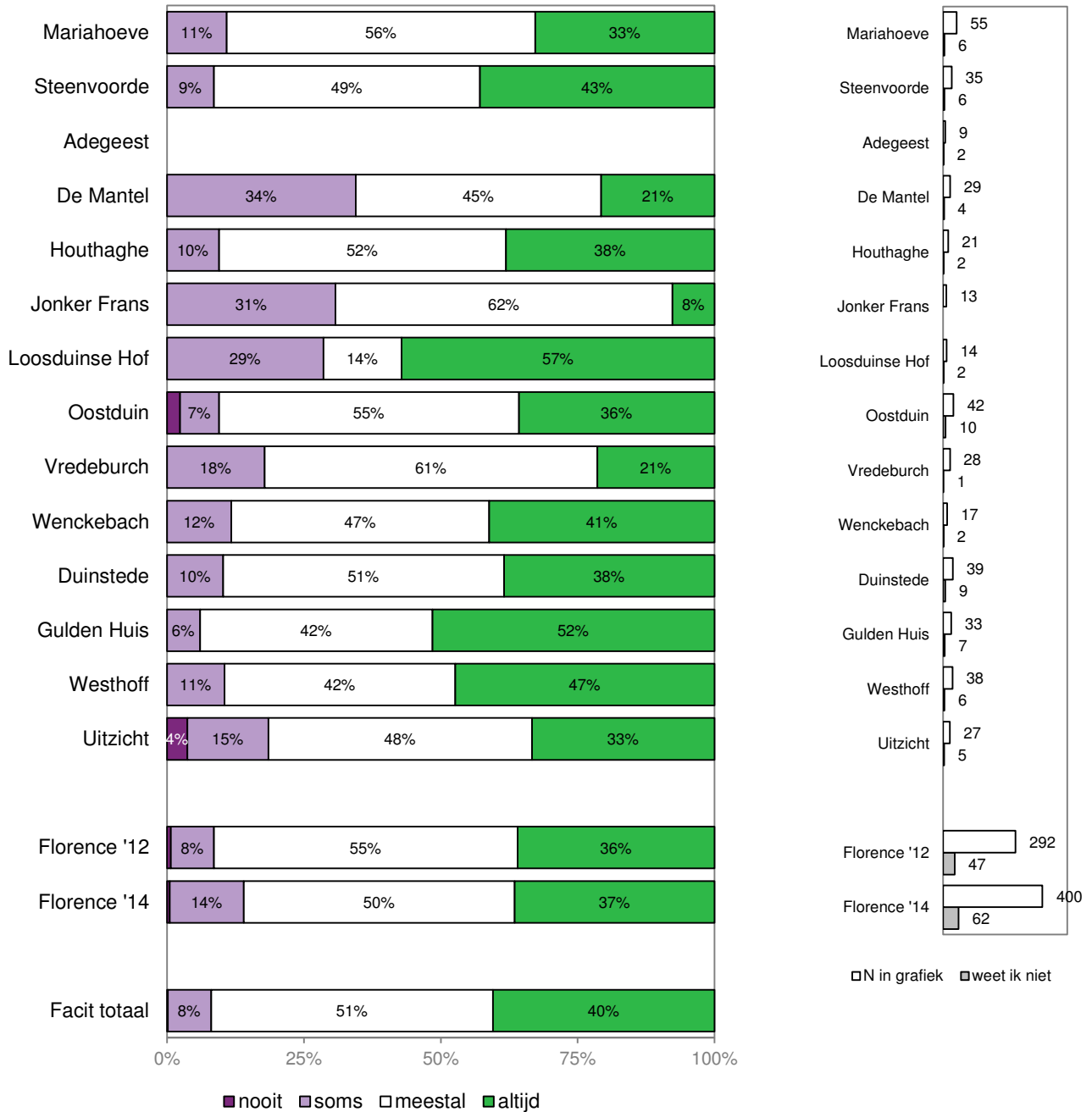
17. Kunnen de zorgverleners goed omgaan met de bewoners?



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



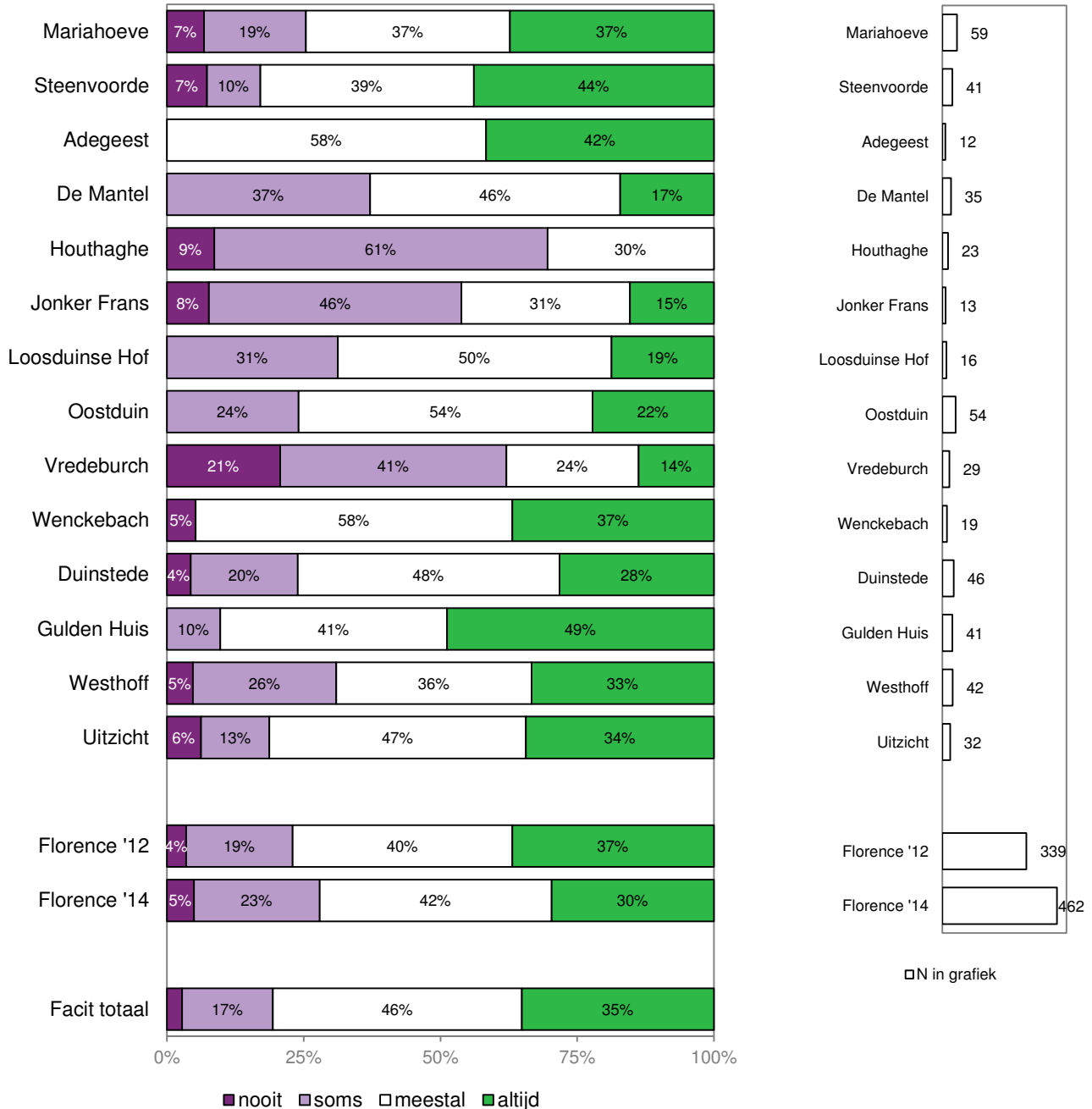
19. Werken de zorgverleners vakkundig?



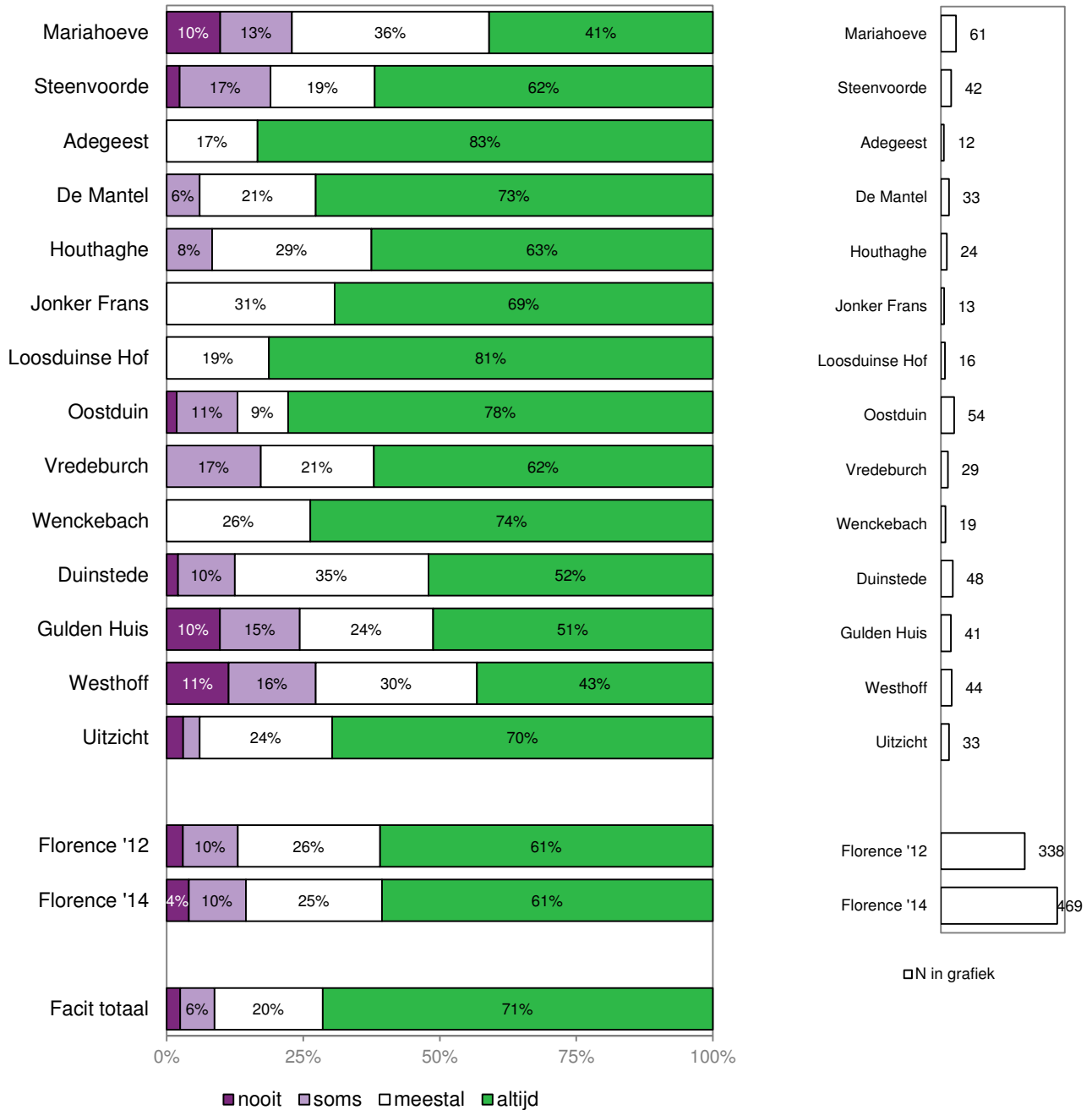
Woon- en leefomstandigheden van de bewoner

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

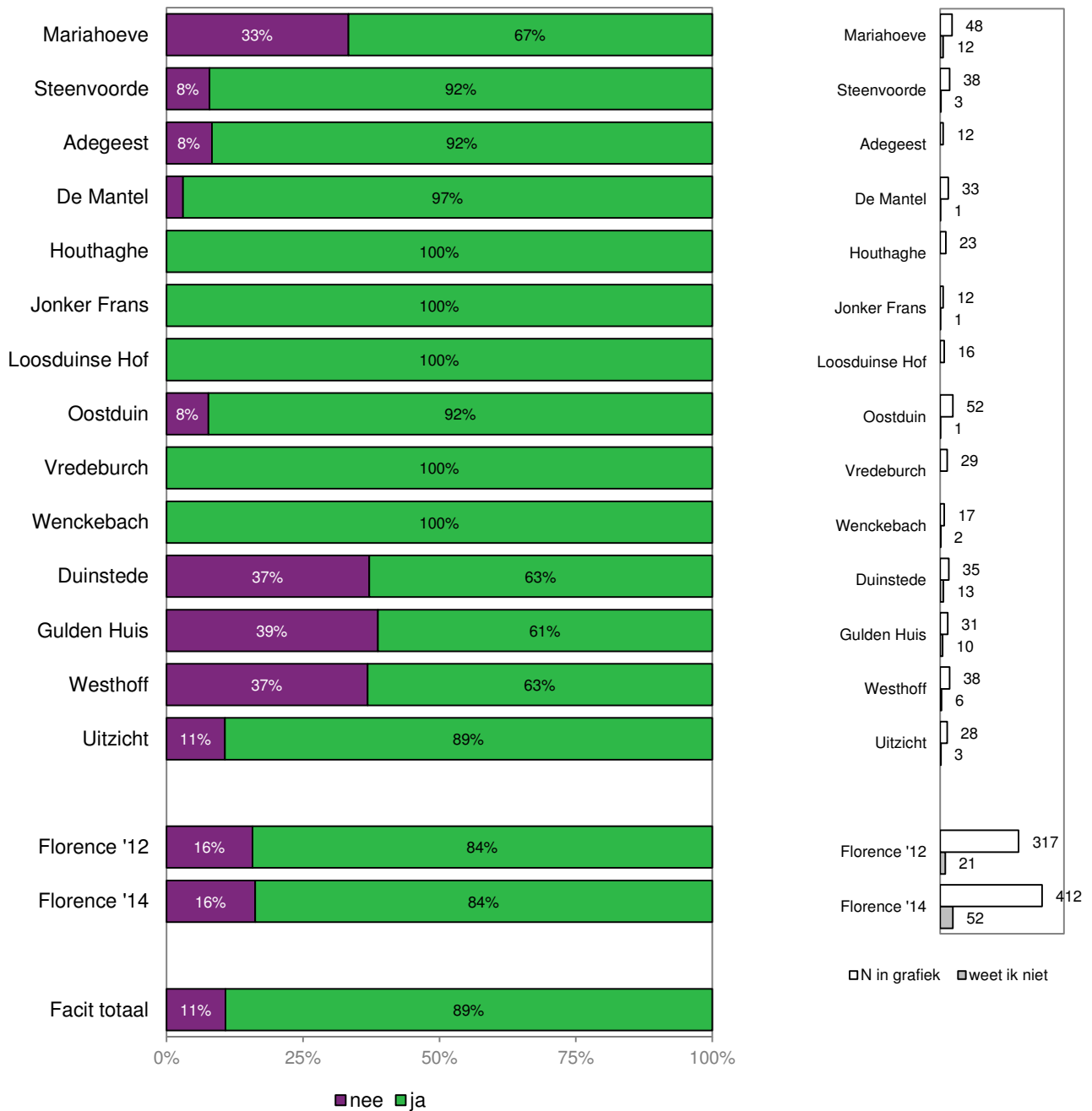
20. Wordt de woonruimte goed schoongehouden? Denk hierbij aan de woonkamer, de slaapkamer, het toilet en de badkamer.



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



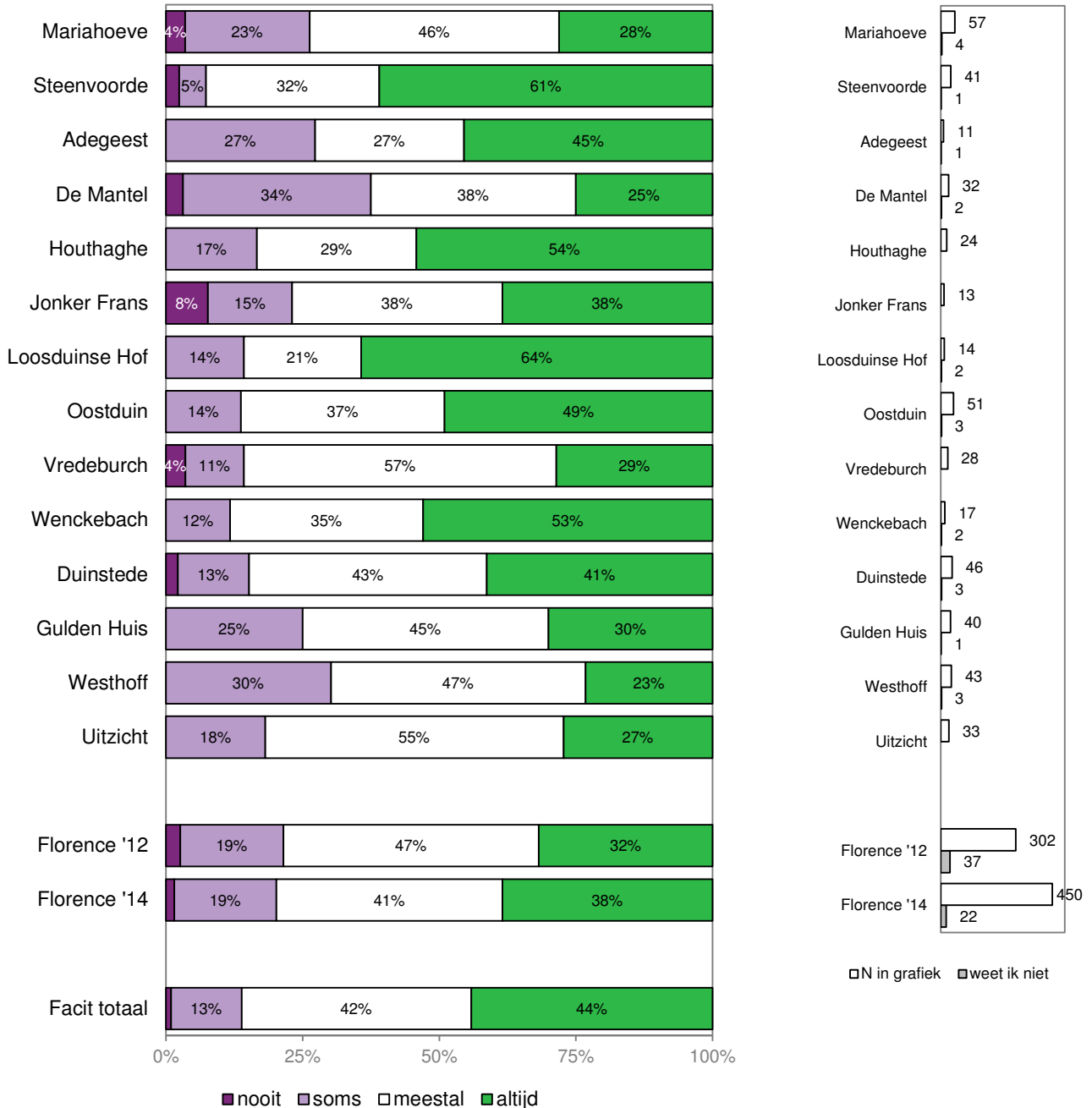
22. Kan de bewoner zelf bepalen hoe hij / zij de eigen kamer of woonruimte inricht? (met eigen spullen, enzovoorts)



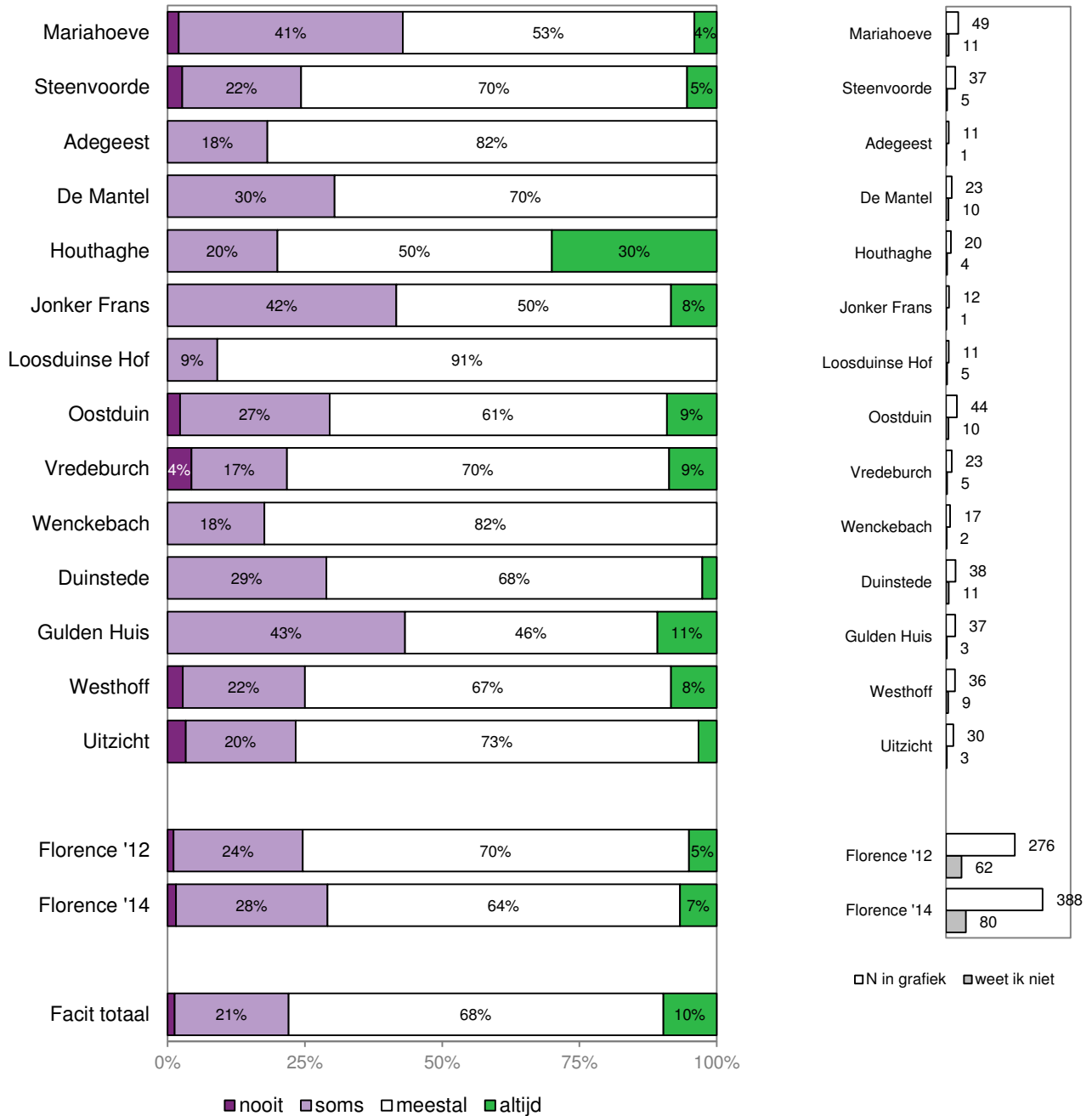
Activiteiten en dagbesteding voor de bewoner

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

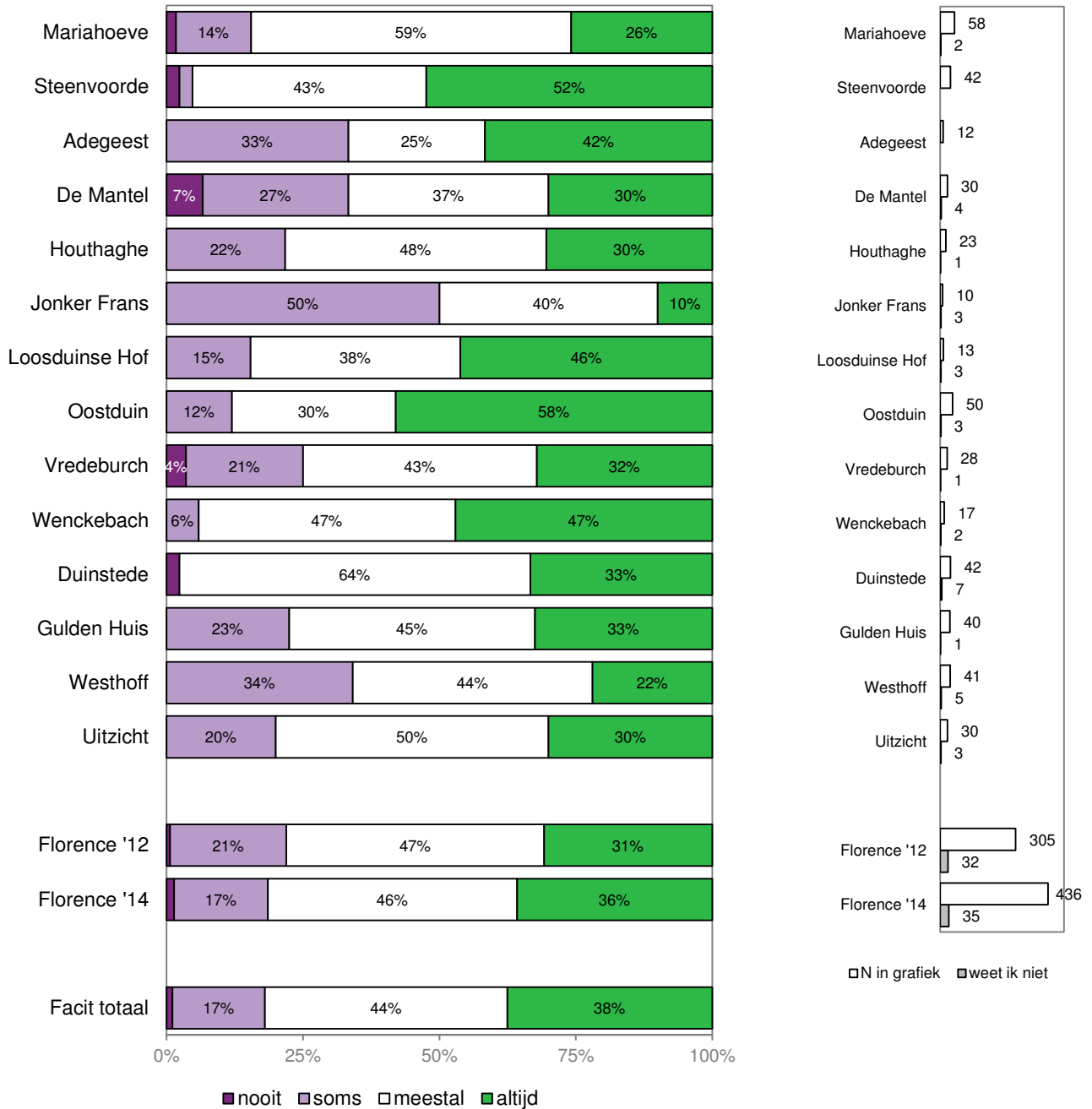
23. Biedt het huis gezelligheid en contact met anderen?



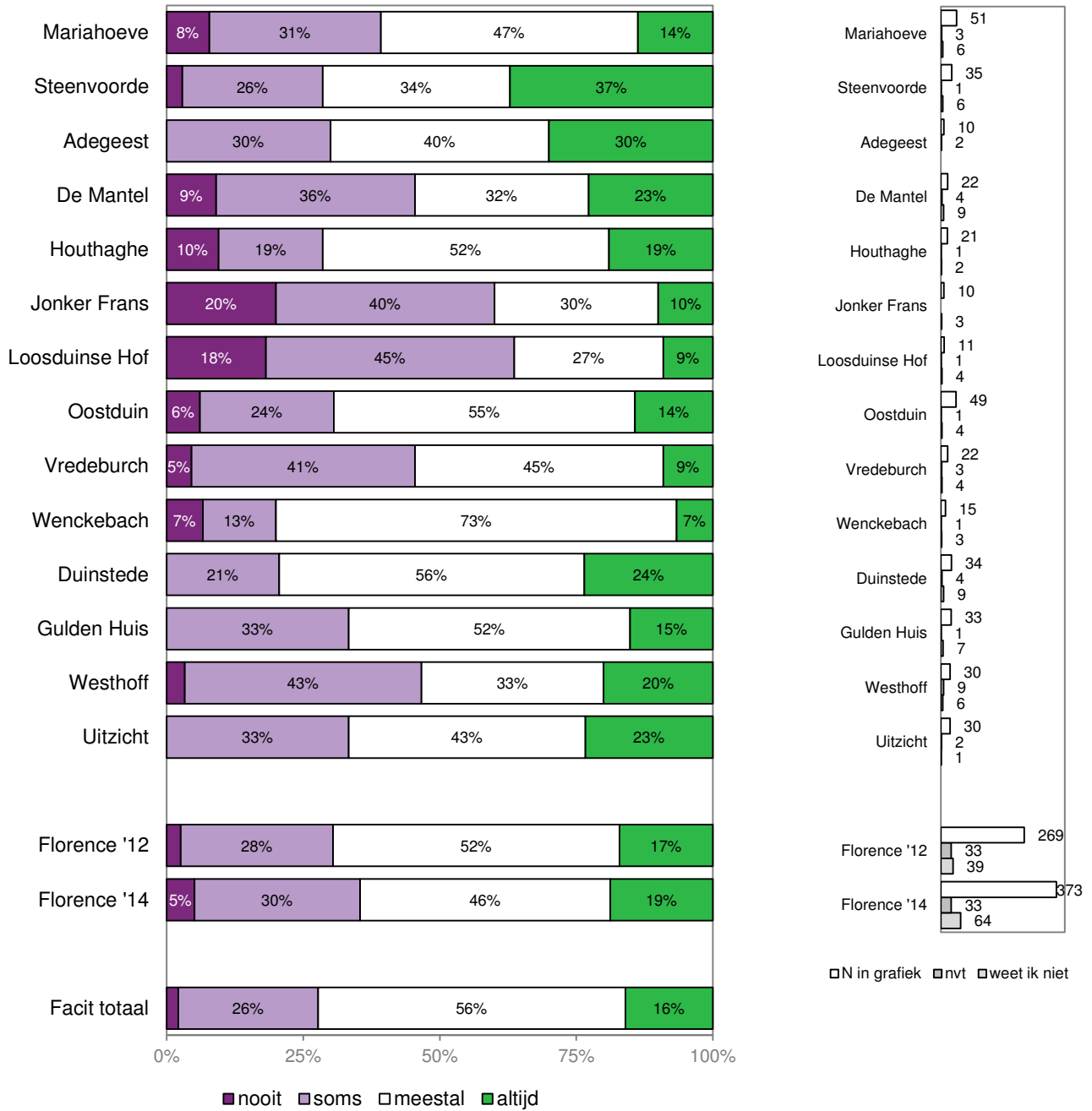
24. Gaan de bewoners prettig met elkaar om?



25. Organiseert het huis genoeg activiteiten?



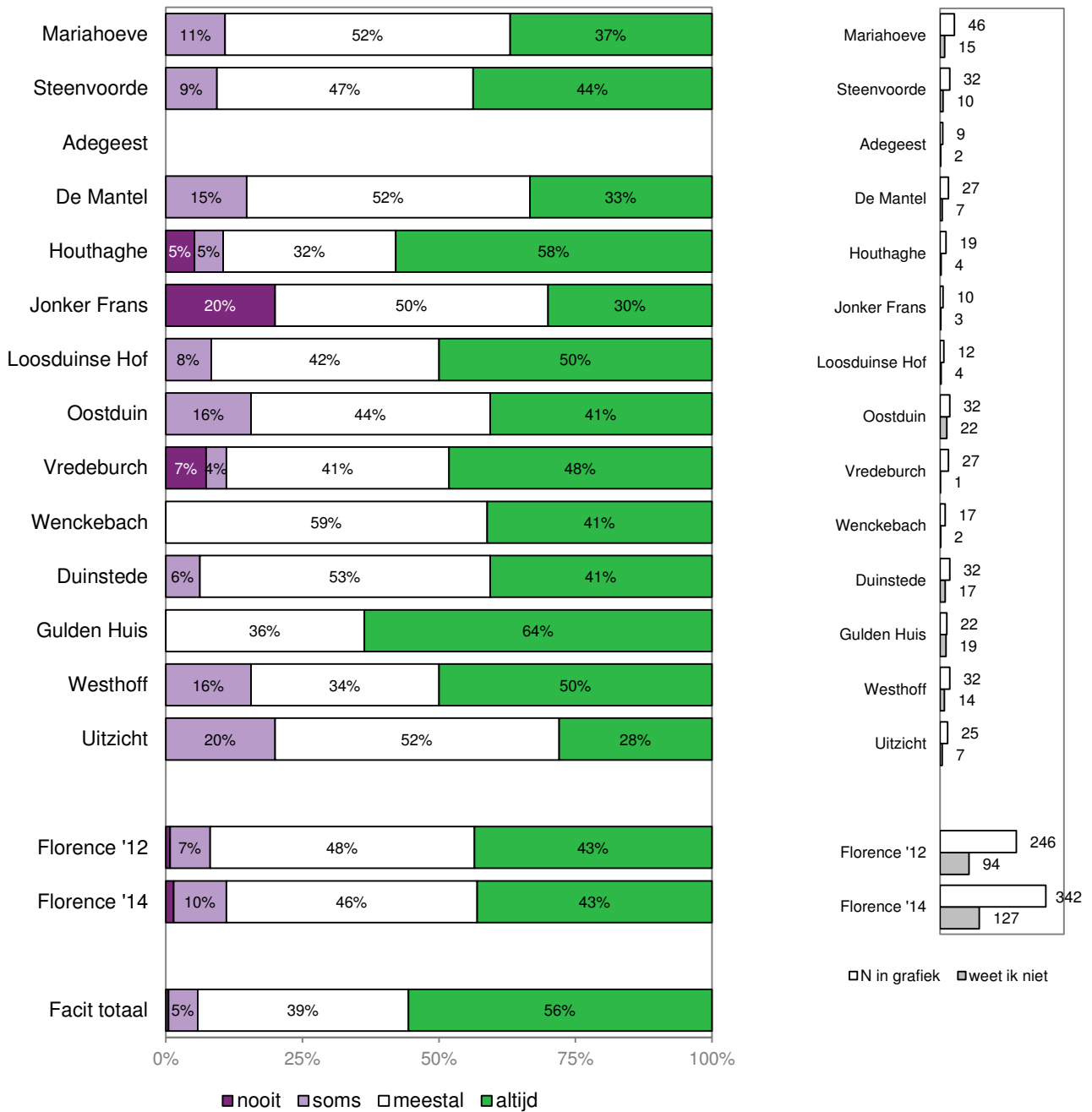
26. Sluiten de georganiseerde activiteiten aan op wat de bewoner leuk vindt?



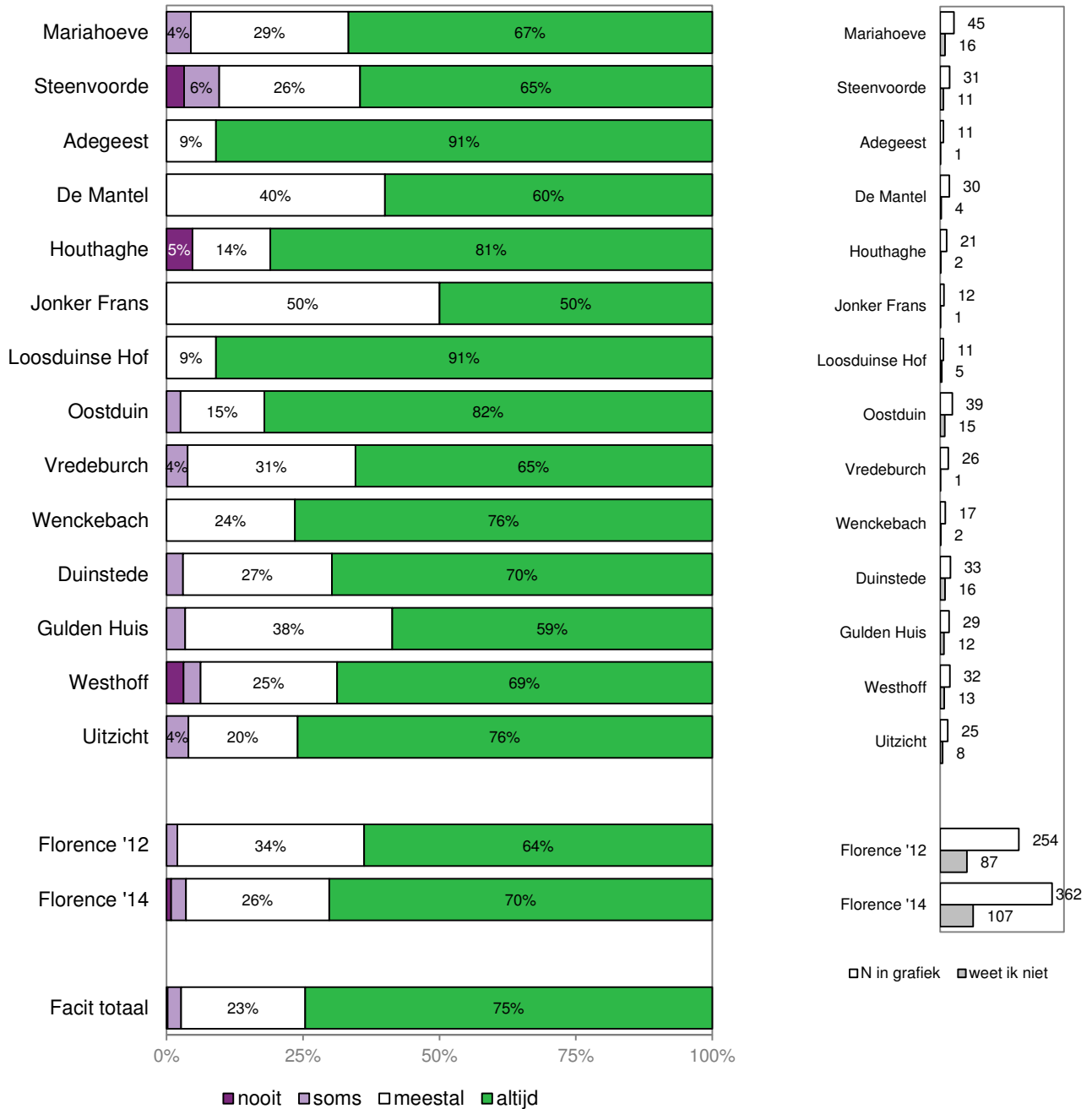
Maaltijden voor de bewoner

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

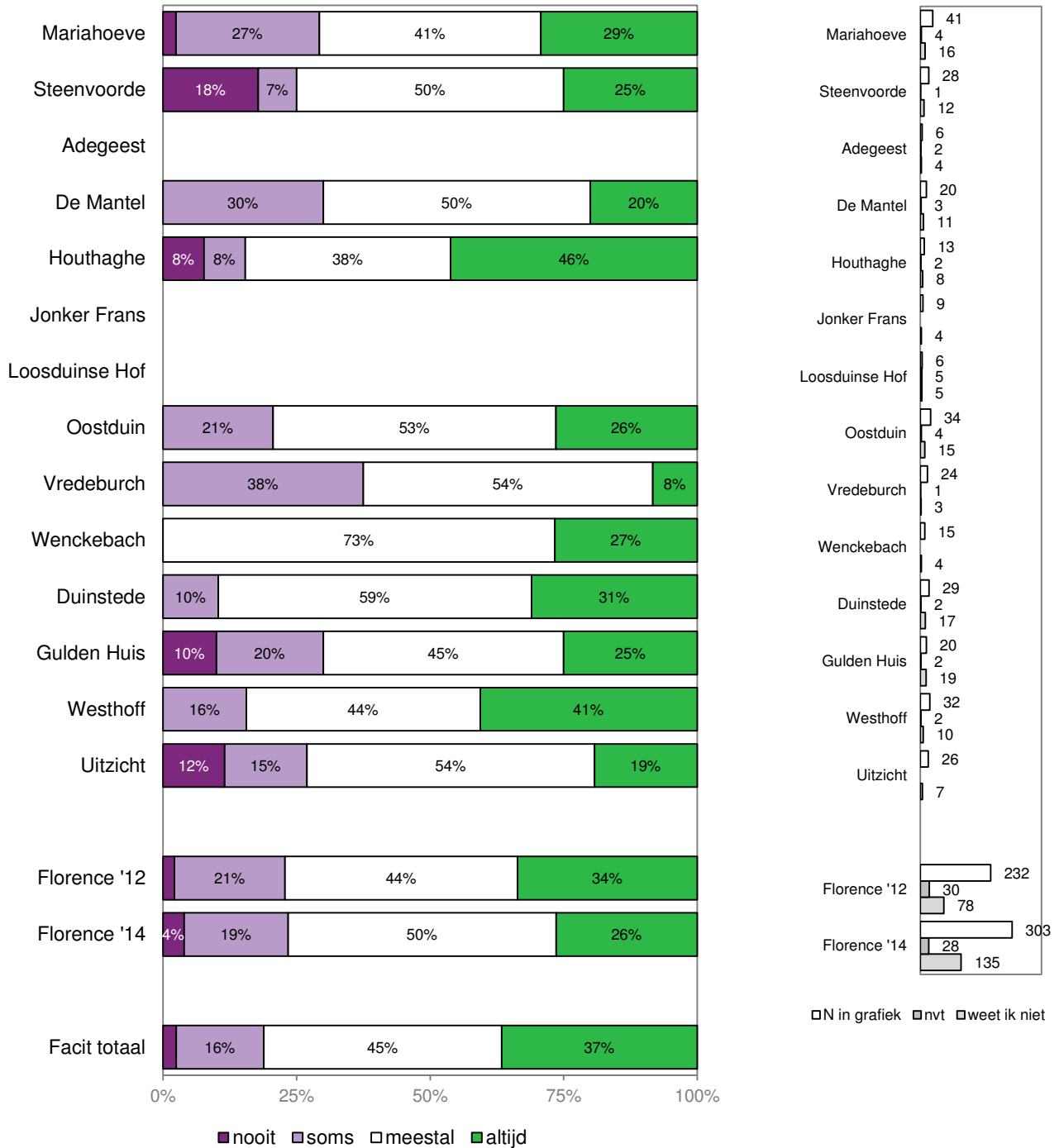
27. Zien de maaltijden er verzorgd uit?



28. Is er genoeg tijd om te eten?



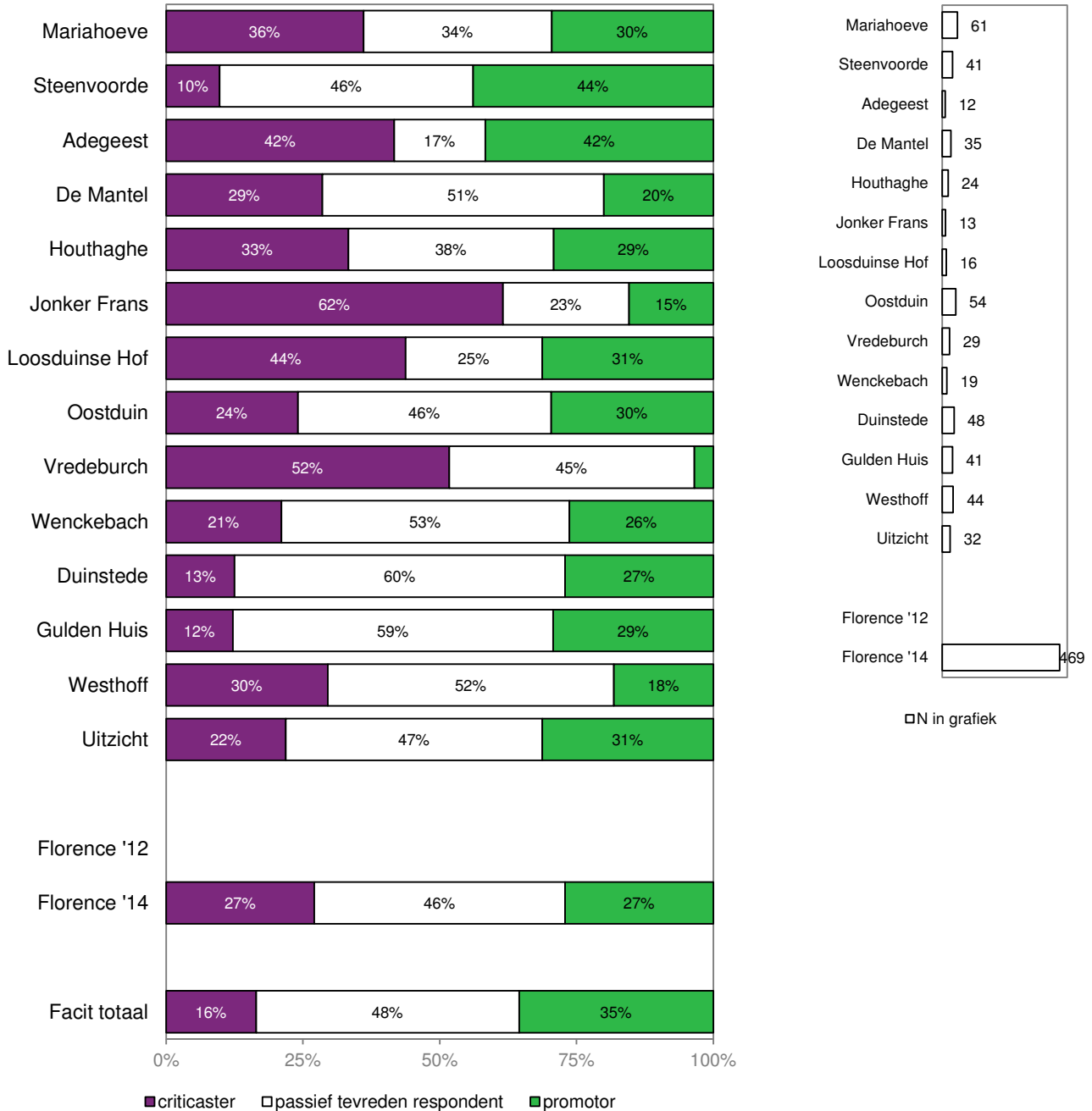
29. Is er genoeg hulp bij het eten?



Aanbevelen

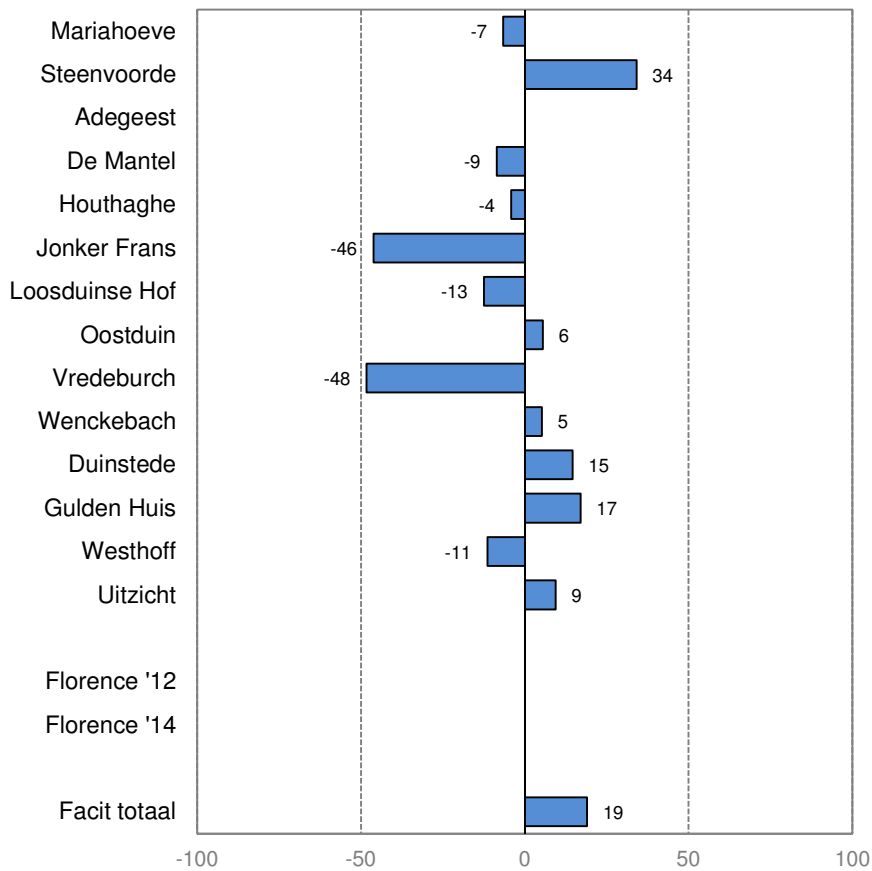
30. Zou u de locatie bij uw vrienden en familie aanbevelen?

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'.



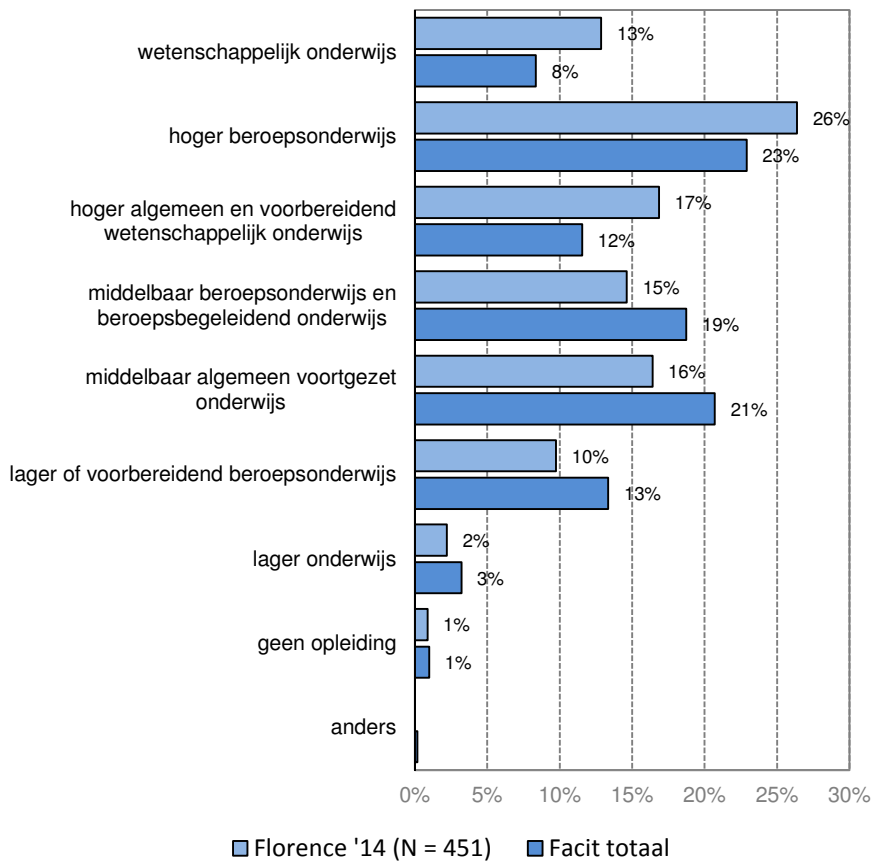
Net Promotor score (NPS)

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

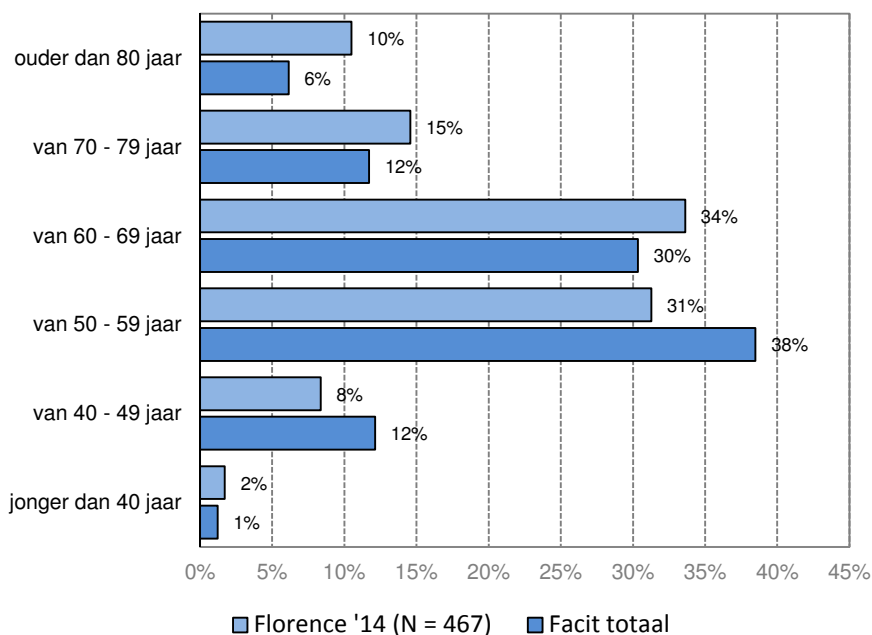


Over uzelf

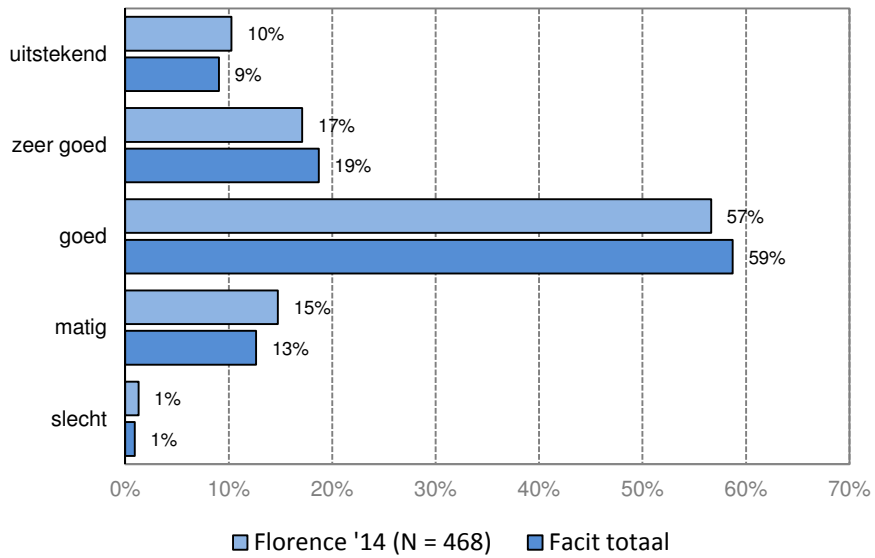
31. Wat is uw hoogst voltooide opleiding? (een opleiding, afgerond met een diploma of voldoende getuigschrift)



32. Wat is uw leeftijd?



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

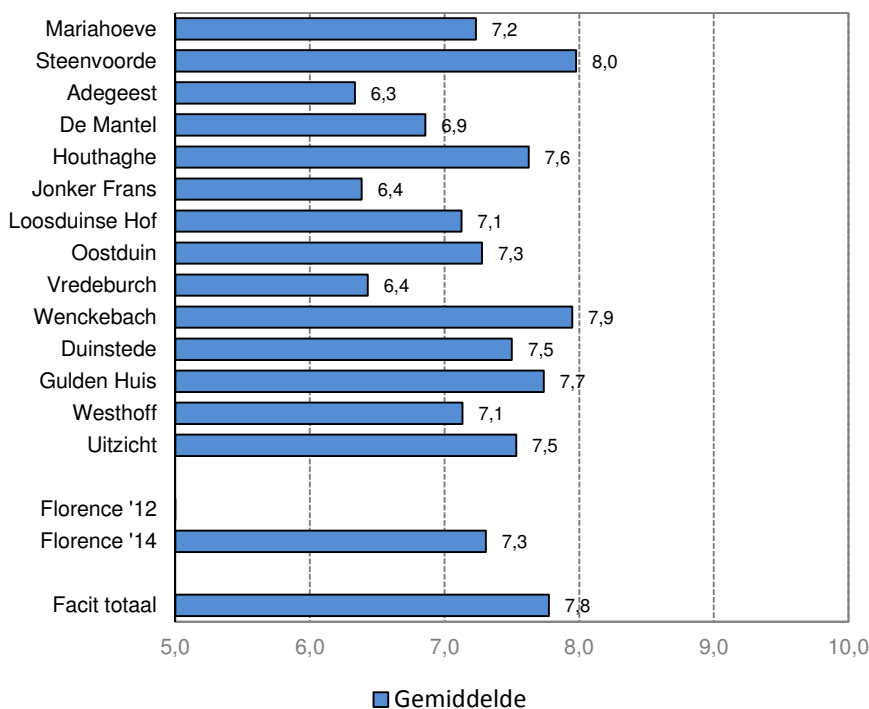
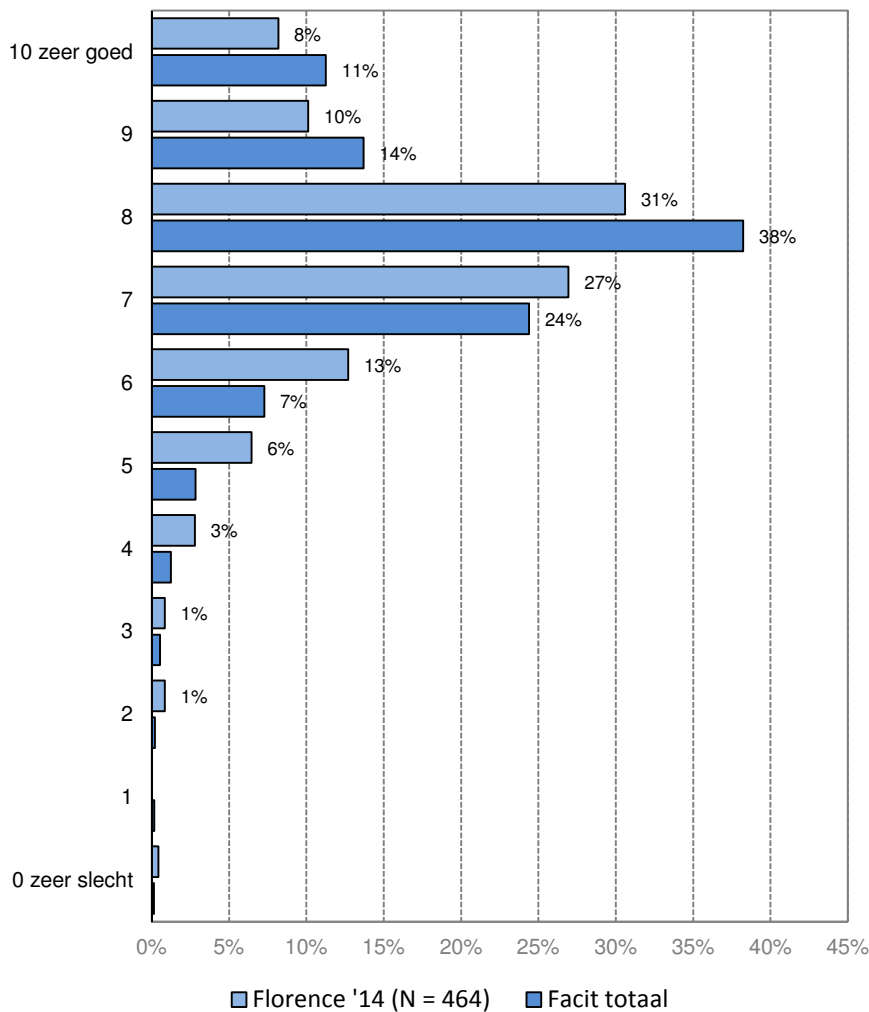


Extra vragen

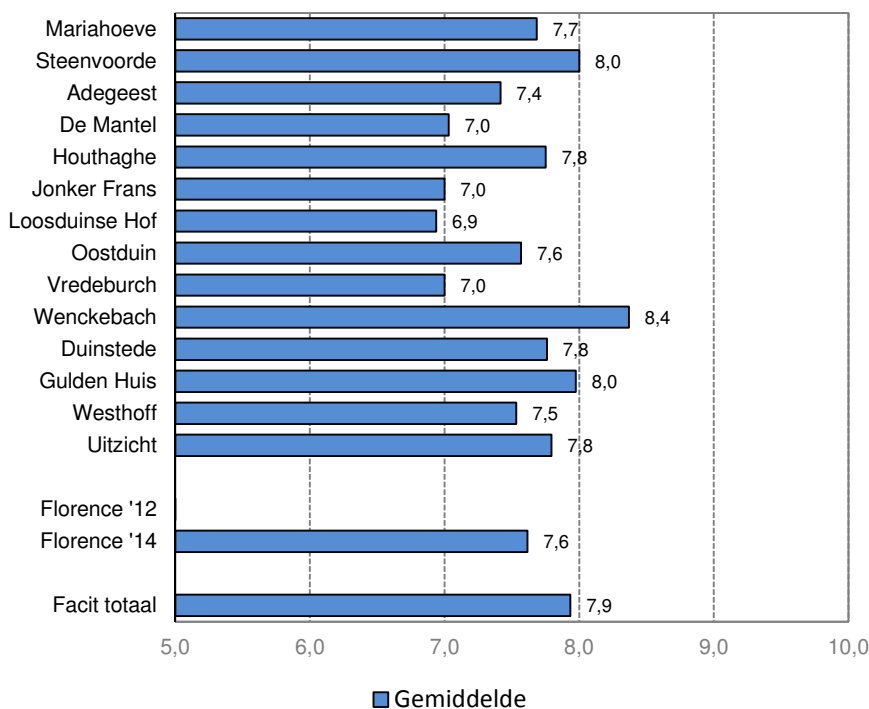
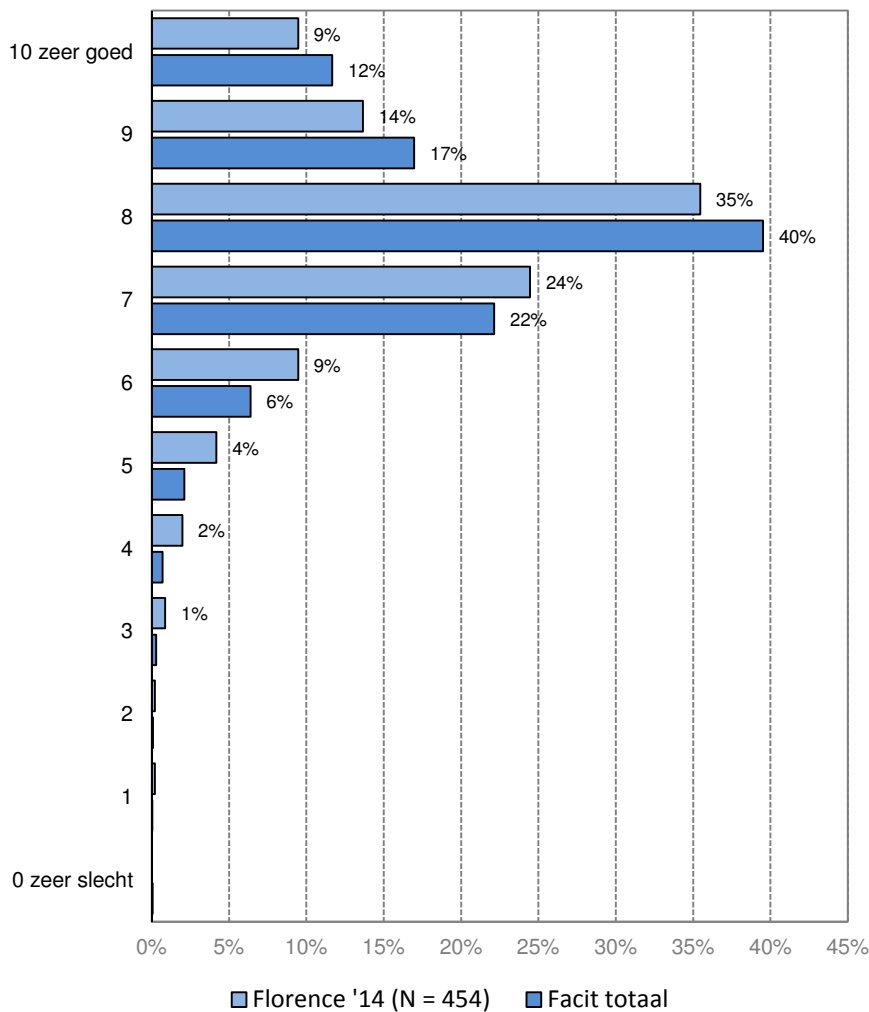
In aansluiting op de officiële landelijke CQ-vragenlijst willen wij u graag nog enkele extra vragen stellen.

1. Welk cijfer geeft u de zorginstelling?

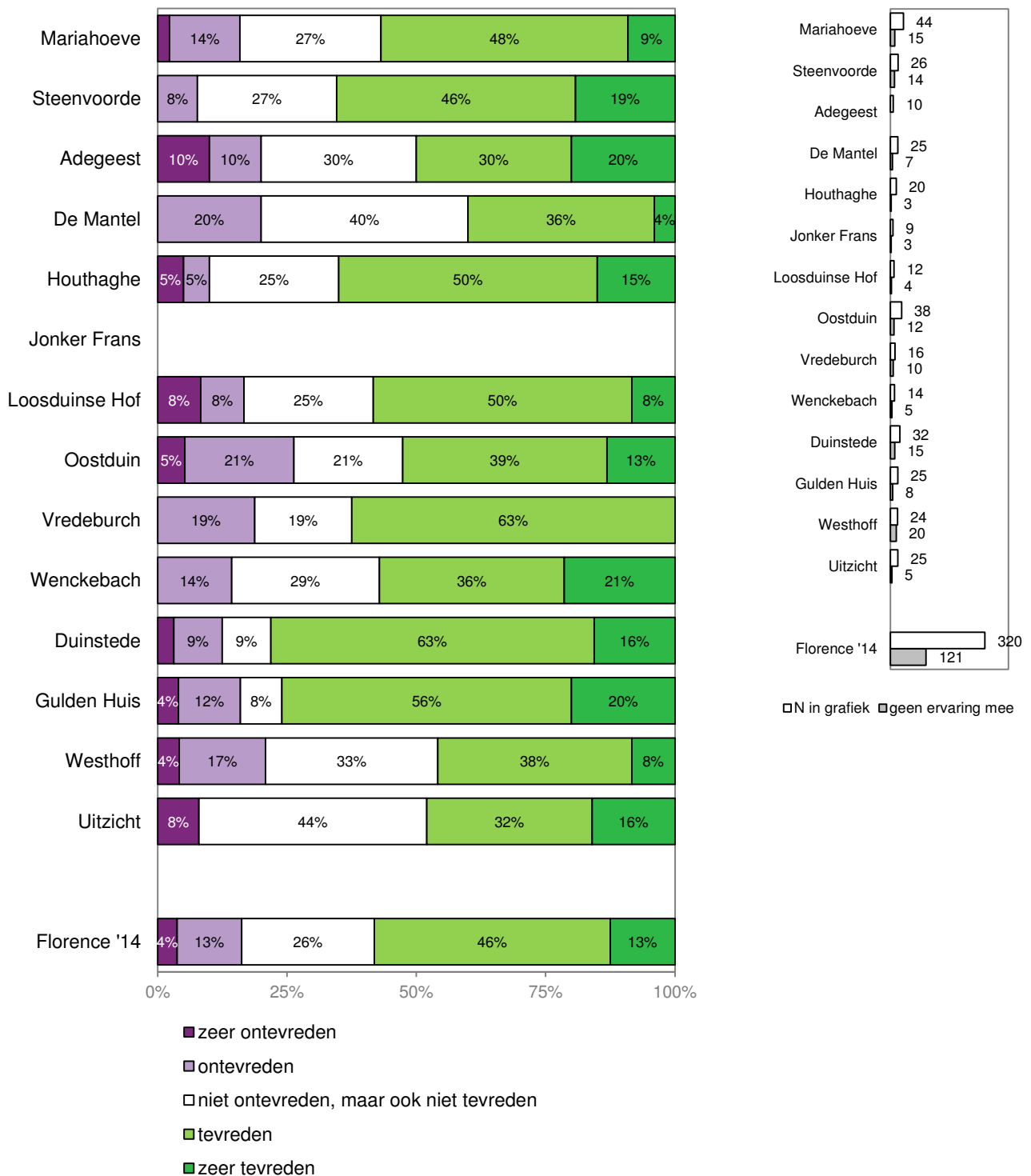
Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.



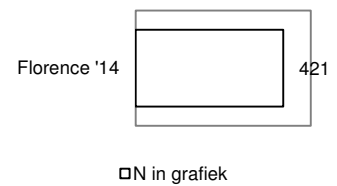
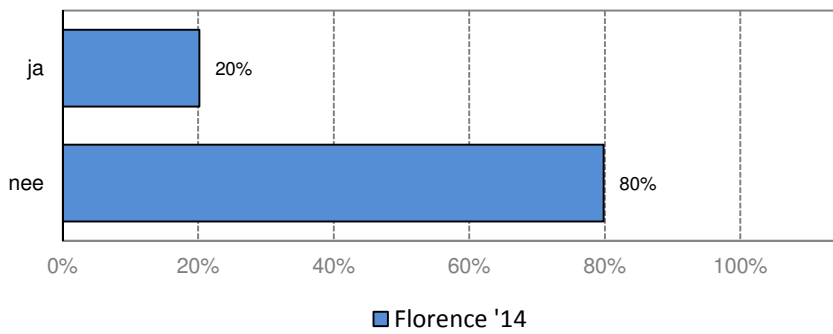
2. Welk cijfer geeft u de verzorgenden en verpleegkundigen? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.



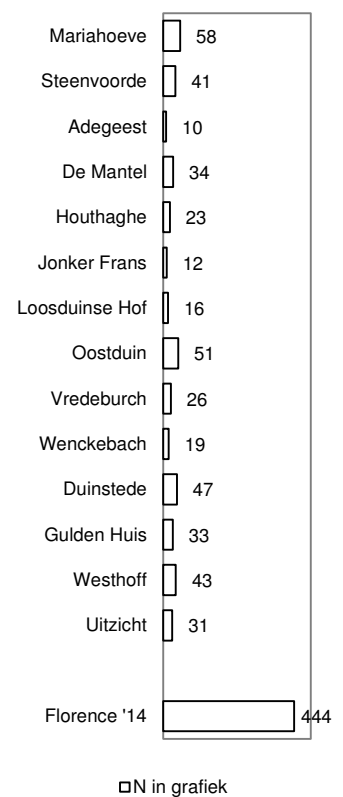
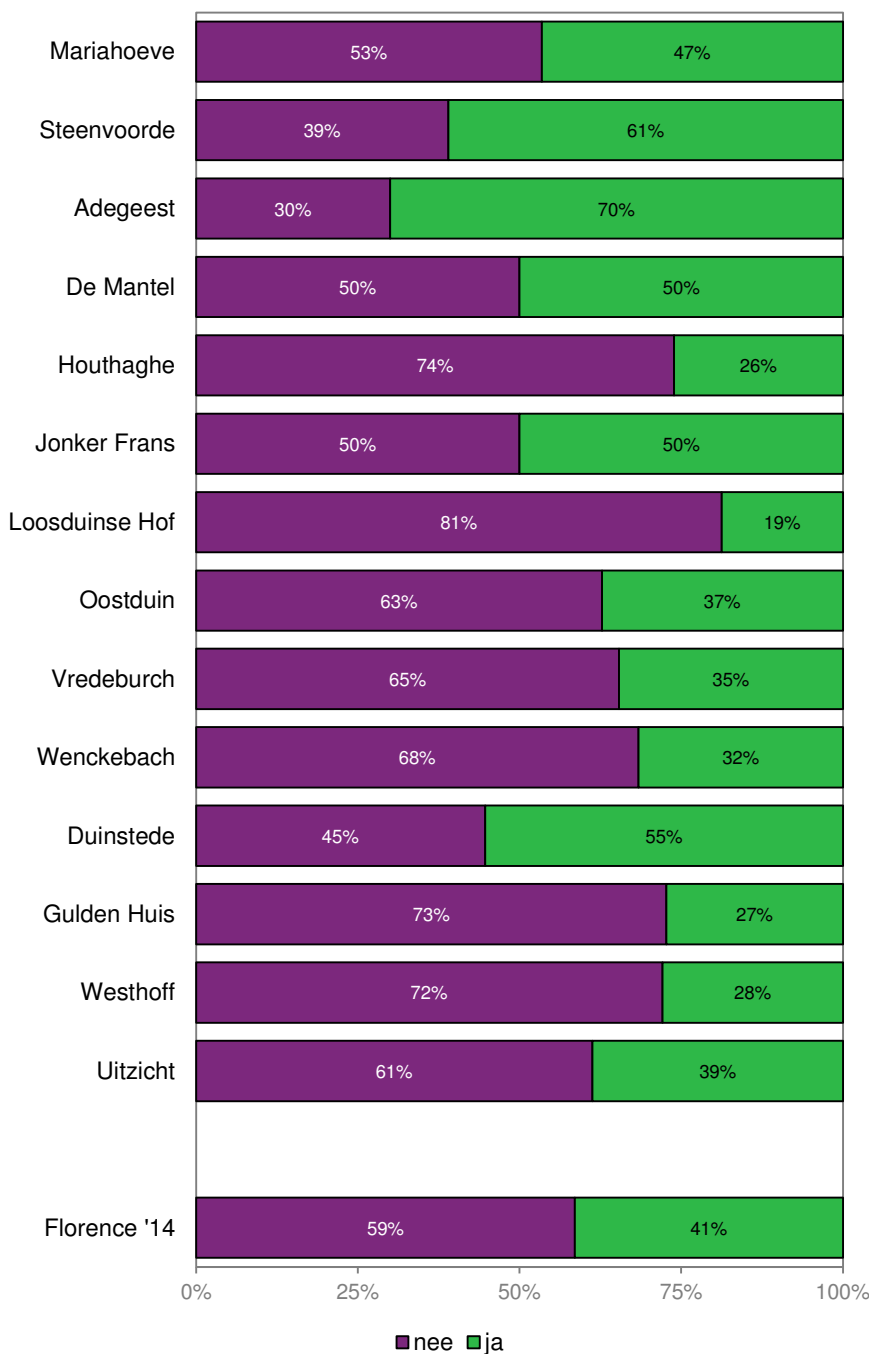
3. Hoe tevreden bent u over het aanbod aan bewegingsactiviteiten op de locatie waar de bewoner woont?



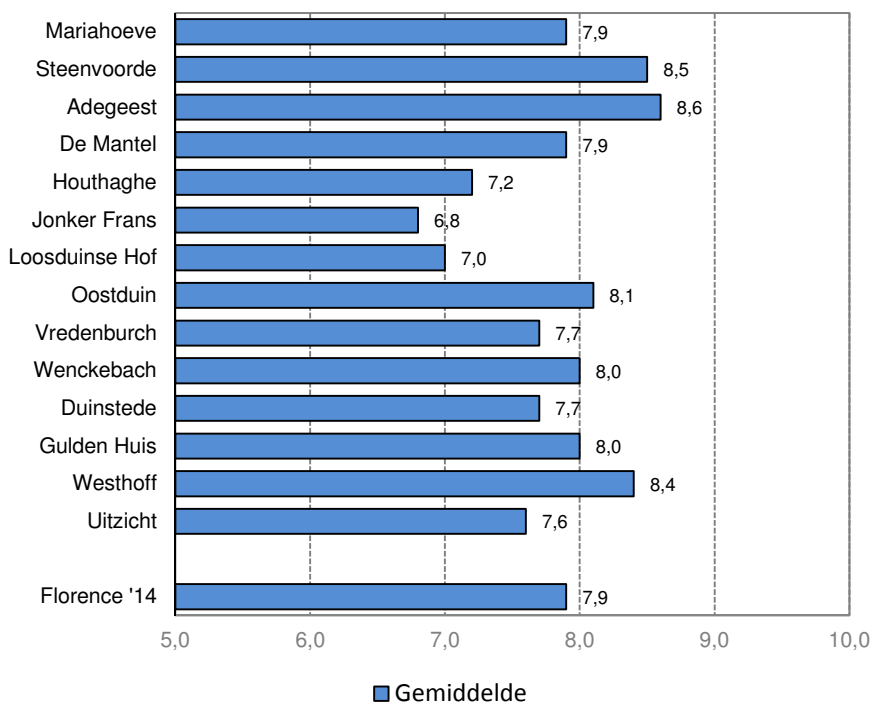
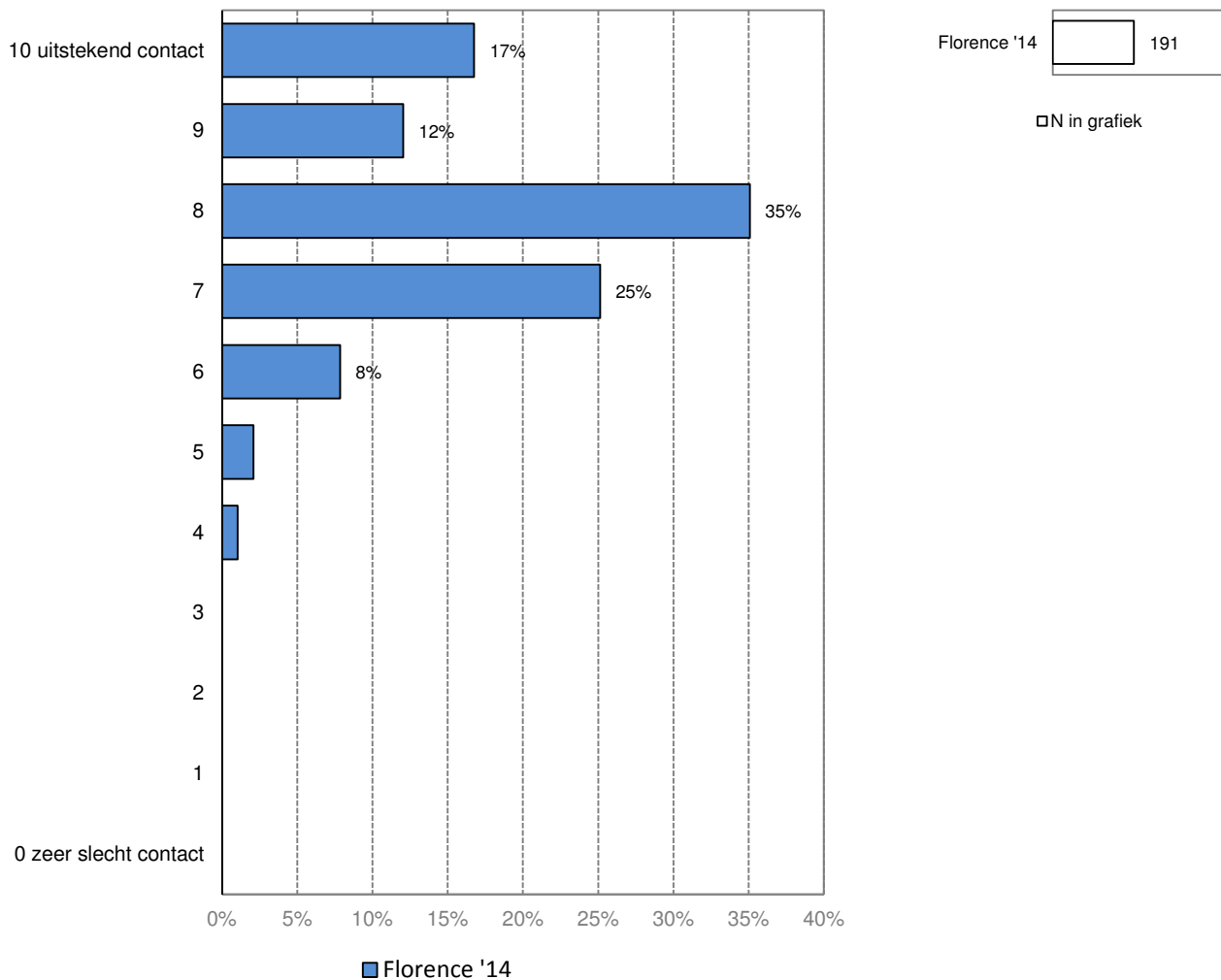
4. Is het voor de bewoner van belang dat hij/zij kan deelnemen aan activiteiten in de wijk?



5. Heeft u contact met een of meer vrijwilligers van Florence?



6. Hoe beoordeelt u dit contact? U kunt een cijfer geven tussen de 0 en 10, waarbij 0 staat voor een zeer slecht contact en 10 voor een uitstekend contact.



4 Indicatorscores

Een indicatorscore is het gemiddelde van antwoorden die de respondenten hebben gegeven op de vragen die samen onder een indicator vallen³. 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.

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	3,35	325
2 Woon- en leefsituatie		
2.1 Omgang met elkaar	2,77	368
2.2 Ervaringen met schoonmaken	2,97	435
2.3 Ervaringen met inrichting	3,53	388
2.4 Ervaringen met privacy	3,44	441
3 Participatie		
3.1 Zinnige dag	3,06	419
4 Mentaal welbevinden		
4.3 Ervaren bejegening	2,99	426
5 Kwaliteit van de zorgverleners		
5.1 Ervaren beschikbaarheid personeel	2,43	368
5.4 Ervaren kwaliteit personeel	3,28	427
6 Kwaliteit van de zorgorganisatie		
6.1 Ervaren inspraak	3,07	437
6.2 Ervaren informatie	3,31	445

Bovenstaande indicatorscores zijn berekend op basis van de vragenlijsten die na schoning en case-mix correctie in aanmerking komen voor verwerking en externe publicatie.

³ In bijlage 2 bij deze rapportage is uitgeschreven welke vragen onder welke indicator vallen.

*Dit deel van de CQI-rapportage
valt niet onder het CQI-accreditaat.*



ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

Top-2 Box scores

Facit profielmatrix

1 Top-2 Box scores

1.1 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.

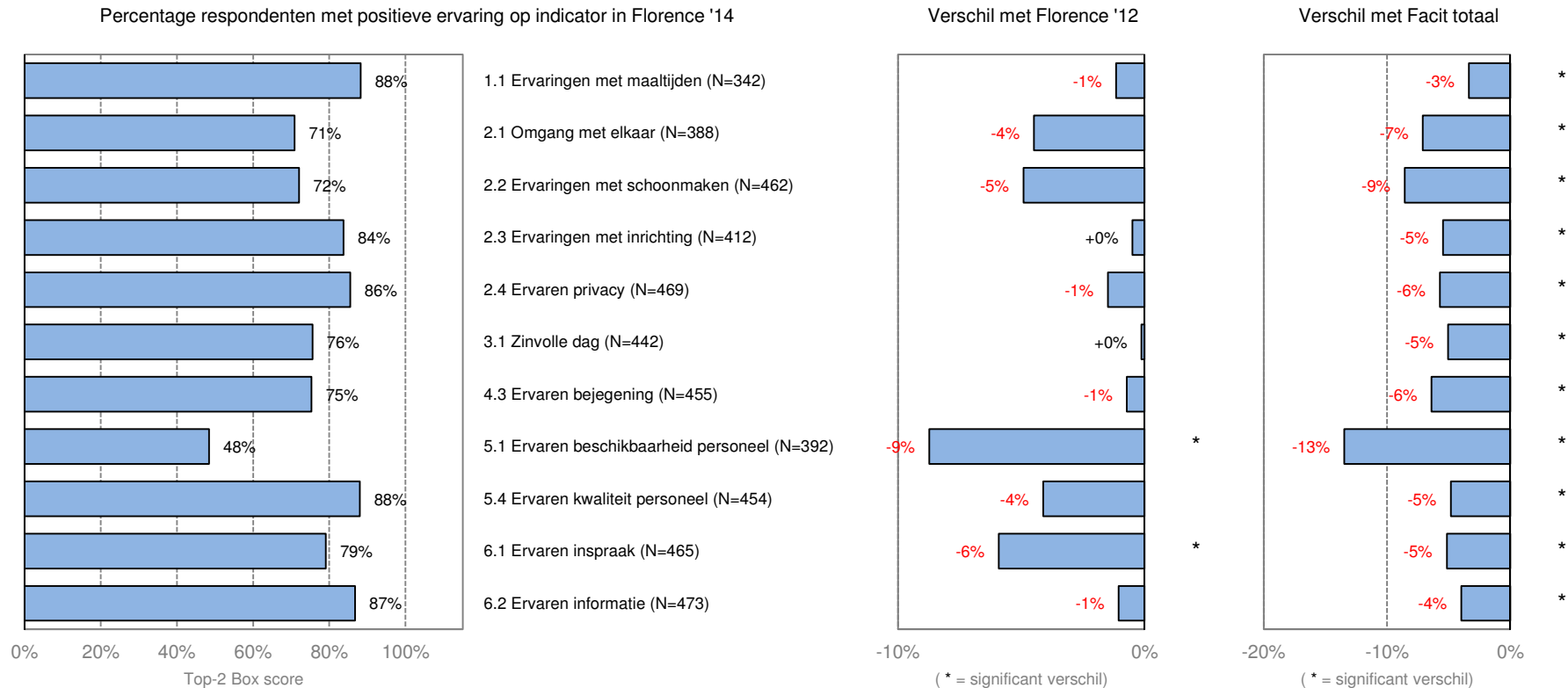
Top-2 Box scores maken dus in één oogopslag duidelijk hoeveel respondenten uit de steekproef tevreden zijn over het onderwerp of hierover een gunstige beoordeling geven. Omgekeerd kan ook direct worden afgeleid hoeveel respondenten géén positieve ervaringen hebben. Top-2 Box scores kunnen zowel op vraagniveau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

Daarnaast wordt door middel van verschilcores een vergelijking gemaakt met de raadpleging uit 2012 en het Facit totaal. Als aanvulling hierop wordt de statistische significantie van de verschilcores 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%).

1.2 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 Florence gerapporteerd. In de grafiek daarnaast worden verschillen gepresenteerd in vergelijking met de raadpleging uit 2012 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.



1.3 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 Florence '14	Verskil met Florence '12	Verskil met Facit totaal
28. Is er genoeg tijd om te eten?	96%	- 2%	- 1%
8. Weet u bij wie u terecht kunt met vragen en problemen?	92%	- 0%	- 1%
18. Nemen de zorgverleners de gezondheidsklachten van de bewoner serieus?	91%	- 1%	- 3%
27. Zien de warme maaltijden er verzorgd uit?	89%	- 3%	- 5%
10. Als er iets met de bewoner aan de hand is, wordt u dan snel op de hoogte gesteld?	89%	- 3%	- 4%
17. Kunnen de zorgverleners goed omgaan met de bewoners?	88%	- 5%	- 5%
7. Komt de zorginstelling de afspraken over de verzorging en behandeling van de bewoner goed na?	86%	- 4%	- 4%
19. Werken de verzorgenden en verpleegkundigen vakkundig?	86%	- 5%	- 6%
21. Kan de bewoner zich met bezoek op een rustige plek terugtrekken?	86%	- 1%	- 6%
9. Kunt u de leidinggevende of uw contactpersoon telefonisch en/of per e-mail makkelijk bereiken?	85%	- 1%	- 7%
22. Kan de bewoner zelf bepalen hoe hij / zij de eigen kamer of woonruimte inricht?	84%	- 0%	- 5%
11. Staat de zorginstelling open voor uw wensen?	83%	- 5%	- 5%
25. Organiseert het huis genoeg activiteiten?	81%	+ 3%	- 1%
12. Reageert de leiding of directie goed op uw vragen en suggesties?	81%	- 0%	- 5%
15. Geven de zorgverleners goed antwoord op uw vragen?	81%	- 4%	- 9%
14. Hebben de zorgverleners genoeg aandacht voor hoe het met de bewoner gaat?	80%	+ 0%	- 5%
23. Biedt het huis genoeg gezelligheid en contact met anderen?	80%	+ 1%	- 6%
29. Is er genoeg hulp bij het eten?	77%	- 1%	- 5%
20. Wordt de woonruimte goed schoongehouden?	72%	- 5%	- 9%
24. Gaan de bewoners prettig met elkaar om?	71%	- 4%	- 7%
6. Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp de bewoner krijgt?	69%	- 8%	- 6%
26. Sluiten de georganiseerde activiteiten aan op wat de bewoner leuk vindt?	65%	- 5%	- 8%
13. Hebben de zorgverleners genoeg tijd voor de bewoner?	63%	+ 2%	- 6%
16. Is er genoeg personeel in huis?	48%	- 9%	- 13%

2 Facit Profielmatrix

De in het vorige hoofdstuk gepresenteerde gemiddelde Top-2 Box scores per indicator zijn goed bruikbaar voor het vergelijken van de verschillende locaties van Florence: Welke locaties presteren relatief goed, en welke minder? Dit kan afgelezen worden in de profielmatrixen in dit hoofdstuk.

In de profielmatrix in paragraaf 2.1 wordt, per indicator, het verschil (in %) berekend tussen de Top-2 Box score van de Florence-locaties en de gemiddelde Top-2 Box score (ongewogen) van geheel Florence. Deze relatieve scores laten zien hoe de verschillende locaties presteren ten opzichte van elkaar.

In de profielmatrix in paragraaf 2.2 wordt, per indicator, het verschil (in %) berekend tussen de Top-2 Box score van een locatie en de gemiddelde Top-2 Box score (ongewogen) van andere door Facit geraadpleegde organisaties. Deze relatieve scores laten zien hoe de verschillende locaties presteren ten opzichte van het Facit gemiddelde.

Positieve verschillen worden in groen gepresenteerd. De locatie scoort dan beter dan het Florence- of Facit- gemiddelde. Negatieve verschillen worden in rood gepresenteerd. De locatie scoort dan minder goed dan het Florence- of Facit- gemiddelde.

Indien volgens een statistische toets het verschil tussen een locatie en het Florence- of Facit- gemiddelde significant is ($p < ,05$), wordt het gehele vlak gekleurd. Dit betekent dat de relatieve verschillen groter zijn dan op basis van toeval verwacht zou worden.

2.1 Top-2 Box score van locatie vergeleken met ongewogen gemiddelde van alle locaties (interne benchmark)

Indicator	Gemiddelde Top-2 Box score	Mariahoeve (N=61)	Steenvoorde (N=42)	Adegeest (N=12)	De Mantel (N=35)	Houthaghe (N=24)	Jonker Frans (N=13)	Loosduinse Hof (N=16)	Oostduin (N=54)	Vredenburgh (N=29)	Wenckebach (N=19)	Duinsteede (N=49)	Gulden Huis (N=41)	Westhoff (N=46)	Uitzicht (N=33)
1.1 Ervaringen met maaltijden	89%	- 2%	- 3%	- 5%	- 1%	+ 2%	+ 2%	+ 1%	+ 1%	- 6%	+ 11%	+ 6%	- 0%	- 0%	- 6%
2.1 Omgang met elkaar	73%	- 16%	+ 3%	+ 9%	- 4%	+ 7%	- 15%	+ 18%	- 3%	+ 5%	+ 9%	- 2%	- 16%	+ 2%	+ 4%
2.2 Ervaringen met schoonmaken	71%	+ 4%	+ 12%	+ 29%	- 8%	- 40%	- 25%	- 2%	+ 5%	- 33%	+ 24%	+ 5%	+ 19%	- 2%	+ 10%
2.3 Ervaringen met inrichting	87%	- 20%	+ 5%	+ 5%	+ 10%	+ 13%	+ 13%	+ 13%	+ 5%	+ 13%	+ 13%	- 24%	- 26%	- 24%	+ 2%
2.4 Ervaren privacy	89%	- 12%	- 8%	+ 11%	+ 5%	+ 3%	+ 11%	+ 11%	- 2%	- 6%	+ 11%	- 1%	- 13%	- 16%	+ 5%
3.1 Zinvolle dag	74%	- 1%	+ 13%	- 9%	- 11%	+ 4%	- 18%	- 3%	+ 8%	- 2%	+ 15%	+ 14%	- 1%	- 9%	- 0%
4.3 Ervaren bejegening	74%	- 0%	+ 4%	- 2%	- 12%	+ 3%	- 14%	- 4%	+ 4%	- 18%	+ 20%	+ 9%	+ 12%	- 2%	+ 1%
5.1 Ervaren beschikbaarheid personeel	47%	- 0%	+ 24%	N<10	- 10%	+ 11%	- 29%	- 17%	+ 6%	- 22%	+ 28%	+ 15%	+ 15%	- 21%	+ 1%
5.4 Ervaren kwaliteit personeel	87%	+ 2%	+ 3%	+ 1%	- 9%	+ 4%	- 7%	- 20%	+ 4%	+ 0%	+ 6%	+ 4%	+ 8%	+ 4%	- 1%
6.1 Ervaren inspraak	78%	- 1%	+ 6%	- 4%	- 2%	+ 6%	- 16%	- 5%	- 3%	- 15%	+ 6%	+ 8%	+ 10%	+ 5%	+ 4%
6.2 Ervaren informatie	85%	+ 1%	+ 3%	- 2%	- 1%	+ 3%	- 22%	- 5%	+ 3%	- 10%	+ 9%	+ 8%	+ 7%	+ 4%	+ 3%

2.2 Top-2 Box score van locatie vergeleken met Facit totaal (externe benchmark)

Indicator	Top-2 Box score Facit totaal	Mariahoeve (N=61)	Steenvoorde (N=42)	Adegeest (N=12)	De Mantel (N=35)	Houthaghe (N=24)	Jonker Frans (N=13)	Loosduinse Hof (N=16)	Oostduin (N=54)	Vredenburgh (N=29)	Wenckebach (N=19)	Duinsteede (N=49)	Gulden Huis (N=41)	Westhoff (N=46)	Uitzicht (N=33)
1.1 Ervaringen met maaltijden	92%	- 5%	- 6%	- 8%	- 4%	- 1%	- 1%	- 2%	- 2%	- 9%	+ 8%	+ 3%	- 3%	- 3%	- 9%
2.1 Omgang met elkaar	78%	- 21%	- 2%	+ 4%	- 8%	+ 2%	- 20%	+ 13%	- 8%	+ 0%	+ 4%	- 7%	- 21%	- 3%	- 1%
2.2 Ervaringen met schoonmaken	81%	- 6%	+ 2%	+ 19%	- 18%	- 50%	- 34%	- 12%	- 5%	- 43%	+ 14%	- 5%	+ 10%	- 12%	+ 1%
2.3 Ervaringen met inrichting	89%	- 23%	+ 3%	+ 2%	+ 8%	+ 11%	+ 11%	+ 11%	+ 3%	+ 11%	+ 11%	- 26%	- 28%	- 26%	+ 0%
2.4 Ervaren privacy	91%	- 14%	- 10%	+ 9%	+ 3%	+ 0%	+ 9%	+ 9%	- 4%	- 8%	+ 9%	- 4%	- 16%	- 18%	+ 3%
3.1 Zinvolle dag	81%	- 7%	+ 7%	- 15%	- 18%	- 2%	- 24%	- 9%	+ 2%	- 8%	+ 9%	+ 8%	- 8%	- 16%	- 7%
4.3 Ervaren bejegening	82%	- 7%	- 3%	- 9%	- 19%	- 4%	- 21%	- 12%	- 4%	- 25%	+ 13%	+ 1%	+ 5%	- 9%	- 6%
5.1 Ervaren beschikbaarheid personeel	62%	- 15%	+ 10%	N<10	- 24%	- 3%	- 44%	- 31%	- 8%	- 37%	+ 13%	+ 0%	+ 1%	- 36%	- 14%
5.4 Ervaren kwaliteit personeel	93%	- 4%	- 3%	- 5%	- 16%	- 2%	- 13%	- 26%	- 2%	- 6%	+ 0%	- 2%	+ 2%	- 2%	- 7%
6.1 Ervaren inspraak	84%	- 7%	- 1%	- 11%	- 8%	- 0%	- 23%	- 11%	- 9%	- 21%	- 0%	+ 1%	+ 3%	- 2%	- 2%
6.2 Ervaren informatie	91%	- 5%	- 3%	- 8%	- 6%	- 3%	- 27%	- 11%	- 3%	- 15%	+ 3%	+ 2%	+ 1%	- 2%	- 3%

2.3 Uitkomsten Florence PG 2014 ten opzichte van 2012 (op basis van Top 2 Box scores)

Indicator	Mariahoeve (N=61)	Steenvoorde (N=42)	De Mantel (N=35)	Houthaghe (N=24)	Loosduinse 0% Hof (N=16)	Oostduin (N=64)	Vredeburgh (N=29)	Wenckebach (N=19)	Duinsteede (N=49)	Gulden Huis (N=41)	Westhoff (N=46)	Uitzicht (N=33)
1.1 Ervaringen met maaltijden	-2%	-4%	-5%	0%	-3%	-6%	+9%	0%	+1%	0%	+2%	-6%
2.1 Omgang met elkaar	-22%	-14%	-14%	0%	0%	-15%	-13%	+19%	+9%	-12%	+6%	+11%
2.2 Ervaringen met schoonmaken	-11%	+3%	-18%	-33%	-10%	+5%	-15%	+26%	-3%	+17%	-13%	+3%
2.3 Ervaringen met inrichting	+4%	+3%	+3%	0%	0%	-8%	0%	0%	0%	-1%	-19%	-11%
2.4 Ervaren privacy	-9%	-4%	-6%	+10%	0%	-10%	-11%	+23%	+10%	+5%	-15%	+1%
3.1 Zinvolle dag	-9%	+7%	+13%	+5%	-12%	+17%	+3%	0%	+12%	-7%	-10%	-7%
4.3 Ervaren bejegening	-3%	-5%	-9%	-4%	-13%	+2%	+2%	+38%	0%	+10%	-5%	+4%
5.1 Ervaren beschikbaarheid personeel	-10%	-4%	-32%	0%	-51%	-17%	-13%	+35%	-4%	+13%	-13%	-2%
5.4 Ervaren kwaliteit personeel	-9%	-6%	-8%	-3%	-26%	+2%	-3%	+1%	-4%	+2%	-1%	+2%
6.1 Ervaren inspraak	-6%	-6%	-5%	-10%	-13%	-8%	-17%	+13%	-2%	+4%	-4%	-8%
6.2 Ervaren informatie	-2%	-6%	+2%	-3%	-11%	-1%	0%	+9%	+2%	+3%	0%	+3%

Voor de locatie Adegeest en Jonker Frans zijn geen meetresultaten van 2012 beschikbaar.

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

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

Thema's en indicatoren Goede Zorg VV&T	vragen CQI VV&T per indicator		
	bewoners	vertegenwoordigers	thuiswonende cliënten
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 Zinvolle 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 ⁴	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

⁴ De antwoorden op de achtergrondvragen worden gebruikt voor de zogenaamde case-mix correctie, een correctie van de uitkomsten van de raadpleging op achtergrondkenmerken van de respondenten die van invloed zouden kunnen zijn op de uitkomsten van de raadpleging, maar die niet te maken hebben met de kwaliteit van zorg.

Bijlage 2: Vragen CQI VV&T PG gerubriceerd naar de thema's en indicatoren

1. Lichamelijk welbevinden en gezondheid

1.1 Ervaringen met maaltijden

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

2. Woon- en leefsituatie

2.1 Omgang met elkaar

- 24. Gaan de bewoners prettig met elkaar om?

2.2 Ervaringen met schoonmaken

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

2.3 Ervaringen met inrichting

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

2.4 Ervaringen met privacy

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

3. Participatie

3.1 Zinvolle dag

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

4. Mentaal welbevinden

4.3 Ervaren bejegening

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

5. Kwaliteit van de zorgverleners

5.1 Ervaren beschikbaarheid personeel

- 16. Is er genoeg personeel in huis?

5.4 Ervaren kwaliteit personeel

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

6. Kwaliteit van de zorgorganisatie

6.1 Ervaren inspraak

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

6.2 Ervaren informatie

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

6.3 Aanbevelingsvraag

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