

ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

**Rapportage CQ-index VV&T
interviews met bewoners**

Florence

oktober 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	11
2.3 Dataverzameling	12
2.4 Respons.....	12
2.5 Leeswijzer	15
3 Uitkomsten	16
4 Indicatorscores.....	47
DEEL II.....	49
1 Top-2 Box scores	51
1.1 Inleiding.....	51
1.2 Top-2 Box scores op indicatorniveau	52
1.3 Top-2 Box scores op vraagniveau	53
2 Facit profielmatrix.....	55
2.1 Top-2 Box score van Florence locaties vergeleken met ongewogen gemiddelde van geheel Florence (interne benchmark)	56
2.2 Top-2 Box score van Florence locaties vergeleken met Facit totaal (externe benchmark)	57
2.3 Uitkomsten Florence somatiek 2014 ten opzichte van 2012 (op basis van Top 2 Box scores)	58
Bijlage 1: Thema's en indicatoren Goede Zorg VV&T.....	59
Bijlage 2: Vragen CQI VV&T somatiek gerubriceerd naar thema's en indicatoren	61

Inleiding

Voor u ligt de eindrapportage van de raadpleging die in 2014 door Facit is gehouden onder de 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.

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 interviews met bewoners (versie 4.1, augustus 2012). Deze vragenlijst bestaat uit 27 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 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 / woonduur minder dan 1 maand
- cliënten die alleen zorg ontvangen voor revalidatie of reactivering
- cliënten met kortdurend verblijf: probeerverblijf, respijtzorg of intervalopname
- cliënten die ernstig ziek zijn (zwaarwegende medische redenen)
- cliënten die terminale zorg ontvangen en/of verblijven op palliatieve zorgunit
- cliënten met ernstige psychiatrische problematiek (getraumatiseerd, ernstige gedragsproblemen)
- cliënten met dementie (matig-ernstige of ernstige dementie)
- cliënten met indicatie psychogeriatric (PG)
- cliënten die in de voorgaande 12 maanden al zijn benaderd voor een andere CQI meting
- andere zwaarwegende redenen (met hierbij een korte omschrijving).

² Accreditatie van CQI-meetbureaus vindt plaats door CIO.

2 De CQ-index bij Florence

2.1 Steekproeftrekking

Adegeest

De doelgroep voor de cliëntenraadpleging werd gevormd door de 31 bewoners die in oktober 2014 in Adegeest woonden. Op grond van de voor deze CQ-index geldende exclusiecriteria, zijn door Adegeest 4 bewoners uitgesloten van deelname aan het onderzoek.

Het aantal bewoners dat benaderd kon worden voor een interview bedroeg aldus 27. De gemiddelde leeftijd van deze bewoners was 87,7 jaar. Omdat er in Adegeest minder bewoners geraadpleegd konden worden dan de reguliere CQI steekproefomvang van 33, is er geen steekproef getrokken en zijn deze 27 bewoners allemaal benaderd voor een interview.

Duinsteede

De doelgroep voor de cliëntenraadpleging werd gevormd door de 14 bewoners die in oktober 2014 in Duinsteede woonden. Op grond van de voor deze CQ-index geldende exclusiecriteria, zijn door Duinsteede geen bewoners uitgesloten van deelname aan het onderzoek.

Het aantal bewoners dat benaderd kon worden voor een interview bedroeg aldus 14. De gemiddelde leeftijd van deze bewoners was 83,4 jaar. Omdat er in Duinsteede minder bewoners geraadpleegd konden worden dan de reguliere CQI steekproefomvang van 33, is er geen steekproef getrokken en zijn deze 14 bewoners allemaal benaderd voor een interview.

Houthaghe

De doelgroep voor de cliëntenraadpleging werd gevormd door de 88 bewoners die in oktober 2014 in Houthaghe woonden. Op grond van de voor deze CQ-index geldende exclusiecriteria, zijn door Houthaghe 19 bewoners uitgesloten van deelname aan het onderzoek.

Het aantal bewoners dat benaderd kon worden voor een interview bedroeg aldus 69. De gemiddelde leeftijd van deze bewoners was 88,7 jaar. Uit deze 69 bewoners is de steekproef van 33 bewoners getrokken. De gemiddelde leeftijd van de bewoners in de selectie bedroeg 87,4 jaar. Daarnaast is een reservelijst samengesteld met 27 bewoners.

Vredenburg

De doelgroep voor de cliëntenraadpleging werd gevormd door de 49 bewoners die in september 2014 in Vredenburg woonden. Op grond van de voor deze CQ-index geldende exclusiecriteria, is door Vredenburg 1 bewoner uitgesloten van deelname aan het onderzoek.

Het aantal bewoners dat benaderd kon worden voor een interview bedroeg aldus 48. De gemiddelde leeftijd van deze bewoners was 86,0 jaar. Uit deze 48 bewoners is de steekproef van 33 bewoners getrokken. De gemiddelde leeftijd van de bewoners in de selectie bedroeg 86,6 jaar. Daarnaast is een reservelijst samengesteld met 15 bewoners.

Wenckebach

De doelgroep voor de cliëntenraadpleging werd gevormd door de 36 bewoners die in september 2014 in Wenckebach woonden. Op grond van de voor deze CQ-index geldende exclusiecriteria, zijn door Wenckebach 10 bewoners uitgesloten van deelname aan het onderzoek.

Het aantal bewoners dat benaderd kon worden voor een interview bedroeg aldus 26. De gemiddelde leeftijd van deze bewoners was 82,0 jaar. Omdat er in Wenckebach minder bewoners geraadpleegd konden worden dan de reguliere CQI steekproefomvang van 33, is er geen steekproef getrokken en zijn deze 26 bewoners allemaal benaderd voor een interview.

Steenvoorde

De doelgroep voor de cliëntenraadpleging werd gevormd door de 150 bewoners die in oktober 2014 in Steenvoorde woonden. Op grond van de voor deze CQ-index geldende exclusiecriteria, zijn door Steenvoorde 29 bewoners uitgesloten van deelname aan het onderzoek.

Het aantal bewoners dat benaderd kon worden voor een interview bedroeg aldus 121. De gemiddelde leeftijd van deze bewoners was 86,3 jaar. Uit deze 121 bewoners is de steekproef van 33 bewoners getrokken. De gemiddelde leeftijd van de bewoners in de selectie bedroeg 86,2 jaar. Daarnaast is een reservelijst samengesteld met 27 bewoners.

Westhoff

De doelgroep voor de cliëntenraadpleging werd gevormd door de 104 bewoners die in oktober 2014 in Westhoff woonden. Op grond van de voor deze CQ-index geldende exclusiecriteria, zijn door Westhoff 87 bewoners uitgesloten van deelname aan het onderzoek.

Het aantal bewoners dat benaderd kon worden voor een interview bedroeg aldus 17. De gemiddelde leeftijd van deze bewoners was 82,3 jaar. Omdat er in Westhoff minder bewoners geraadpleegd konden worden dan de reguliere CQI steekproefomvang van 33, is er geen steekproef getrokken en zijn deze 17 bewoners allemaal benaderd voor een interview.

Loosduinse Hof

De doelgroep voor de cliëntenraadpleging werd gevormd door de 121 bewoners die in september 2014 in Loosduinse Hof woonden. Op grond van de voor deze CQ-index geldende exclusiecriteria, zijn door Loosduinse Hof 28 bewoners uitgesloten van deelname aan het onderzoek.

Het aantal bewoners dat benaderd kon worden voor een interview bedroeg aldus 93. De gemiddelde leeftijd van deze bewoners was 86,2 jaar. Uit deze 93 bewoners is de steekproef van 33 bewoners getrokken. De gemiddelde leeftijd van de bewoners in de selectie bedroeg 84,4 jaar. Daarnaast is een reservelijst samengesteld met 27 bewoners.

Uitzicht

De doelgroep voor de cliëntenraadpleging werd gevormd door de 17 bewoners die in oktober 2014 in Uitzicht woonden. Op grond van de voor deze CQ-index geldende exclusiecriteria, zijn door Uitzicht geen bewoners uitgesloten van deelname aan het onderzoek.

Het aantal bewoners dat benaderd kon worden voor een interview bedroeg aldus 17. De gemiddelde leeftijd van deze bewoners was 84,6 jaar. Omdat er in Uitzicht minder bewoners geraadpleegd konden worden dan de reguliere CQI steekproefomvang van 33, is er geen steekproef getrokken en zijn deze 17 bewoners allemaal benaderd voor een interview.

Oostduin

De doelgroep voor de cliëntenraadpleging werd gevormd door de 75 bewoners die in oktober 2014 in Oostduin woonden. Op grond van de voor deze CQ-index geldende exclusiecriteria, zijn door Oostduin 13 bewoners uitgesloten van deelname aan het onderzoek.

Het aantal bewoners dat benaderd kon worden voor een interview bedroeg aldus 62. De gemiddelde leeftijd van deze bewoners was 89,7 jaar. Uit deze 93 bewoners is de steekproef van 33 bewoners getrokken. De gemiddelde leeftijd van de bewoners in de selectie bedroeg 90,0 jaar. Daarnaast is een reservelijst samengesteld met 27 bewoners.

Gulden Huis

De doelgroep voor de cliëntenraadpleging werd gevormd door de 86 bewoners die in oktober 2014 in Gulden Huis woonden. Op grond van de voor deze CQ-index geldende exclusiecriteria, zijn door Gulden Huis 32 bewoners uitgesloten van deelname aan het onderzoek.

Het aantal bewoners dat benaderd kon worden voor een interview bedroeg aldus 54. De gemiddelde leeftijd van deze bewoners was 79,6 jaar. Uit deze 54 bewoners is de steekproef van 33 bewoners getrokken. De gemiddelde leeftijd van de bewoners in de selectie bedroeg 79,7 jaar. Daarnaast is een reservelijst samengesteld met 21 bewoners.

Jonker Frans

De doelgroep voor de cliëntenraadpleging werd gevormd door de 53 bewoners die in oktober 2014 in Jonker Frans woonden. Op grond van de voor deze CQ-index geldende exclusiecriteria, is door Jonker Frans 1 bewoner uitgesloten van deelname aan het onderzoek.

Het aantal bewoners dat benaderd kon worden voor een interview bedroeg aldus 52. De gemiddelde leeftijd van deze bewoners was 79,2 jaar. Uit deze 52 bewoners is de steekproef van 33 bewoners getrokken. De gemiddelde leeftijd van de bewoners in de selectie bedroeg 79,6 jaar. Daarnaast is een reservelijst samengesteld met 19 bewoners.

De Mantel

De doelgroep voor de cliëntenraadpleging werd gevormd door de 76 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 uitgesloten van deelname aan het onderzoek.

Het aantal bewoners dat benaderd kon worden voor een interview bedroeg aldus 76. De gemiddelde leeftijd van deze bewoners was 89,3 jaar. Uit deze 76 bewoners is de steekproef van 33 bewoners getrokken. De gemiddelde leeftijd van de bewoners in de selectie bedroeg 89,2 jaar. Daarnaast is een reservelijst samengesteld met 27 bewoners.

2.2 Informatievoorziening

Alle bewoners zijn door Florence per brief geïnformeerd over de komst van de interviewers. In deze brief waren de namen en foto's van de interviewers opgenomen en werd aangekondigd op welke dag(en) de interviews plaats zouden vinden. Daarnaast werden in de brief ook het doel van het onderzoek, en de vertrouwelijkheid en anonimiteit van het onderzoek toegelicht.

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

2.3 Dataverzameling

De interviews zijn door Facit gehouden conform de landelijke richtlijnen in het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen PRO 04 (september 2013) en de bijbehorende werkinstructies.

2.4 Respons

Adegeest

Voor de cliëntenraadpleging onder bewoners zijn 25 bewoners van Adegeest benaderd voor een interview (2 bewoners bleken te zijn overleden). Met 24 bewoners kon een interview worden gehouden. De respons voor deze raadpleging komt hiermee op 96,0%

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.

Duinsteede

Voor de cliëntenraadpleging onder bewoners zijn 14 bewoners van Duinsteede benaderd voor een interview. Met 12 bewoners kon een interview worden gehouden. De respons voor deze raadpleging komt hiermee op 85,7%

Alle door Facit verwerkte vragenlijsten worden ingebracht in de landelijke database. Naar onze verwachting komen er van deze raadpleging 12 vragenlijsten in aanmerking voor verwerking en externe publicatie.

Houthaghe

Voor de cliëntenraadpleging onder bewoners zijn 41 bewoners van Houthaghe benaderd voor een interview (1 bewoner bleek te zijn overleden). Met 33 bewoners kon een interview worden gehouden. De respons voor deze raadpleging komt hiermee op 80,5%

Alle door Facit verwerkte vragenlijsten worden ingebracht in de landelijke database. Naar onze verwachting komen er van deze raadpleging 33 vragenlijsten in aanmerking voor verwerking en externe publicatie.

Vredenburch

Voor de cliëntenraadpleging onder bewoners zijn 48 bewoners van Vredenburch benaderd voor een interview. Met 33 bewoners kon een interview worden gehouden. De respons voor deze raadpleging komt hiermee op 68,8%

Alle door Facit verwerkte vragenlijsten worden ingebracht in de landelijke database. Naar onze verwachting komen er van deze raadpleging 33 vragenlijsten in aanmerking voor verwerking en externe publicatie.

Wenckebach

Voor de cliëntenraadpleging onder bewoners zijn 26 bewoners van Wenckebach benaderd voor een interview. Met 23 bewoners kon een interview worden gehouden. De respons voor deze raadpleging komt hiermee op 88,5%

Alle door Facit verwerkte vragenlijsten worden ingebracht in de landelijke database. Naar onze verwachting komen er van deze raadpleging 23 vragenlijsten in aanmerking voor verwerking en externe publicatie.

Steenvoorde

Voor de cliëntenraadpleging onder bewoners zijn 43 bewoners van Steenvoorde benaderd voor een interview (1 bewoner bleek te zijn overleden). Met 33 bewoners kon een interview worden gehouden. De respons voor deze raadpleging komt hiermee op 76,7%

Alle door Facit verwerkte vragenlijsten worden ingebracht in de landelijke database. Naar onze verwachting komen er van deze raadpleging 33 vragenlijsten in aanmerking voor verwerking en externe publicatie.

Westhoff

Voor de cliëntenraadpleging onder bewoners zijn 16 bewoners van Westhoff benaderd voor een interview (1 bewoner bleek te zijn overleden). Met 15 bewoners kon een interview worden gehouden. De respons voor deze raadpleging komt hiermee op 93,8%

Alle door Facit verwerkte vragenlijsten worden ingebracht in de landelijke database. Naar onze verwachting komen er van deze raadpleging 15 vragenlijsten in aanmerking voor verwerking en externe publicatie.

Loosduinse Hof

Voor de cliëntenraadpleging onder bewoners zijn 55 bewoners van Loosduinse Hof benaderd voor een interview (1 bewoner bleek te zijn overleden). Met 33 bewoners kon een interview worden gehouden. De respons voor deze raadpleging komt hiermee op 60,0%

Alle door Facit verwerkte vragenlijsten worden ingebracht in de landelijke database. Naar onze verwachting komen er van deze raadpleging 33 vragenlijsten in aanmerking voor verwerking en externe publicatie.

Uitzicht

Voor de cliëntenraadpleging onder bewoners zijn 17 bewoners van Uitzicht benaderd voor een interview. Met 15 bewoners kon een interview worden gehouden. De respons voor deze raadpleging komt hiermee op 88,2%

Alle door Facit verwerkte vragenlijsten worden ingebracht in de landelijke database. Naar onze verwachting komen er van deze raadpleging 15 vragenlijsten in aanmerking voor verwerking en externe publicatie.

Oostduin

Voor de cliëntenraadpleging onder bewoners zijn 40 bewoners van Oostduin benaderd voor een interview (2 bewoners bleken te zijn overleden). Met 33 bewoners kon een interview worden gehouden. De respons voor deze raadpleging komt hiermee op 82,5%

Alle door Facit verwerkte vragenlijsten worden ingebracht in de landelijke database. Naar onze verwachting komen er van deze raadpleging 33 vragenlijsten in aanmerking voor verwerking en externe publicatie.

Gulden Huis

Voor de cliëntenraadpleging onder bewoners zijn 46 bewoners van Gulden Huis benaderd voor een interview (1 bewoner bleek te zijn overleden). Met 34 bewoners kon een interview worden gehouden. De respons voor deze raadpleging komt hiermee op 73,9%

Alle door Facit verwerkte vragenlijsten worden ingebracht in de landelijke database. Naar onze verwachting komen er van deze raadpleging 34 vragenlijsten in aanmerking voor verwerking en externe publicatie.

Jonker Frans

Voor de cliëntenraadpleging onder bewoners zijn 52 bewoners van Jonker Frans benaderd voor een interview (2 bewoners bleken te zijn overleden). Met 30 bewoners kon een interview worden gehouden. De respons voor deze raadpleging komt hiermee op 57,7%

Alle door Facit verwerkte vragenlijsten worden ingebracht in de landelijke database. Naar onze verwachting komen er van deze raadpleging 30 vragenlijsten in aanmerking voor verwerking en externe publicatie.

De Mantel

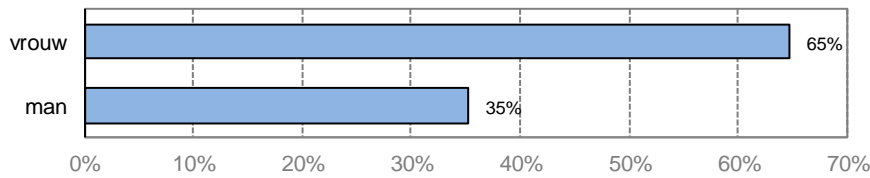
Voor de cliëntenraadpleging onder bewoners zijn 43 bewoners van De Mantel benaderd voor een interview (1 bewoner bleek te zijn overleden). Met 32 bewoners kon een interview worden gehouden. De respons voor deze raadpleging komt hiermee op 74,4%

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.

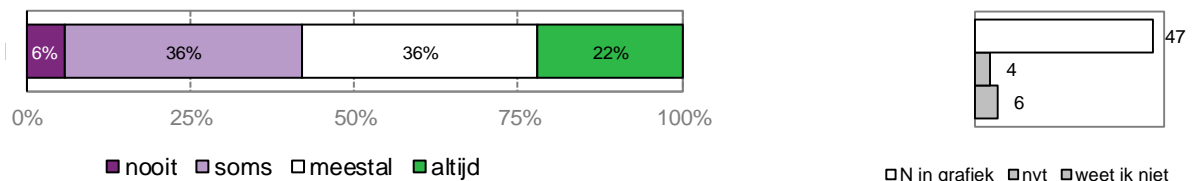
2.5 Leeswijzer

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.

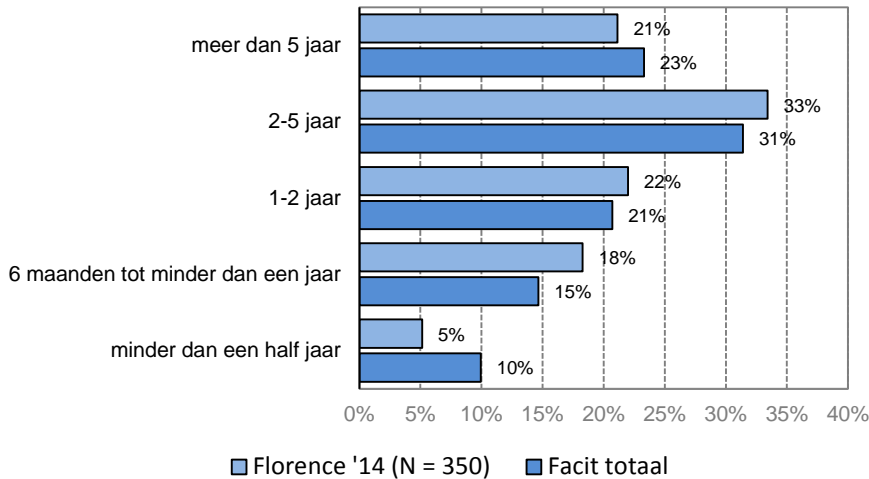
Op verzoek van Florence zijn in deze rapportage naast de uitkomsten van de cliëntenraadplegingen voor Florence voor 2014 (in de locatierapporten desgewenst uitgesplitst naar expertise) en 2012, ook de uitkomsten gepresenteerd van geheel Florence. Daarnaast is het Facit-totaal weergegeven, dat bestaat uit 10.302 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.

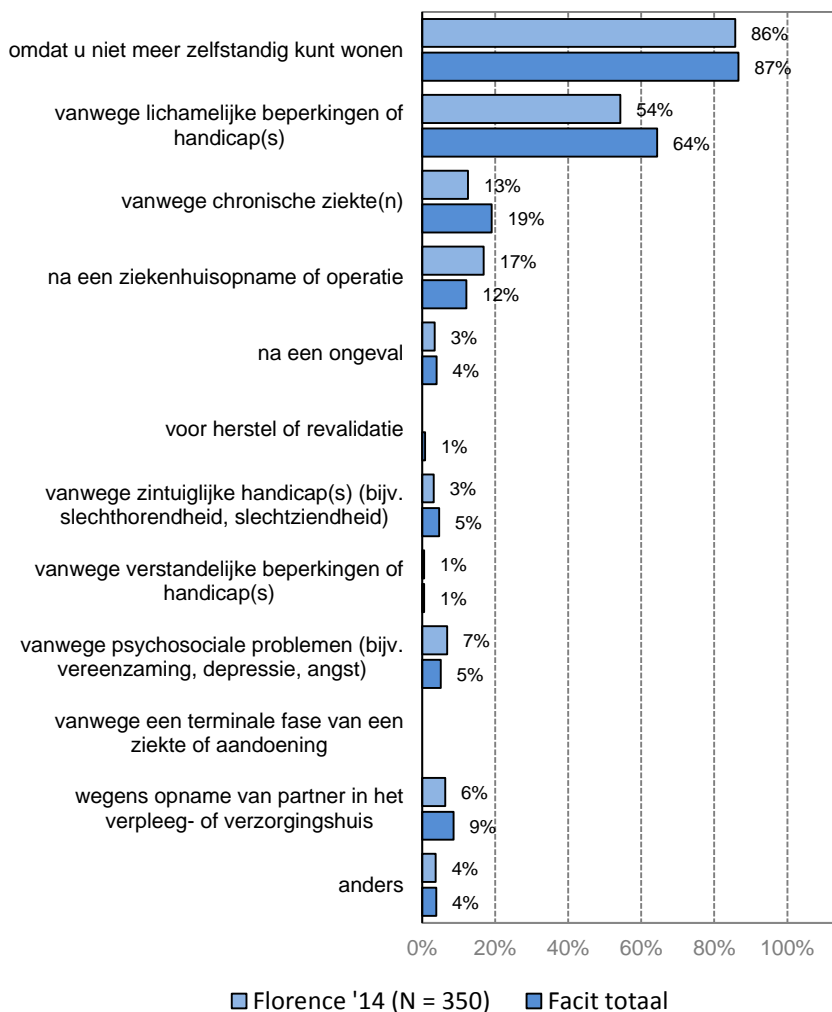
3 Uitkomsten

Over uzelf

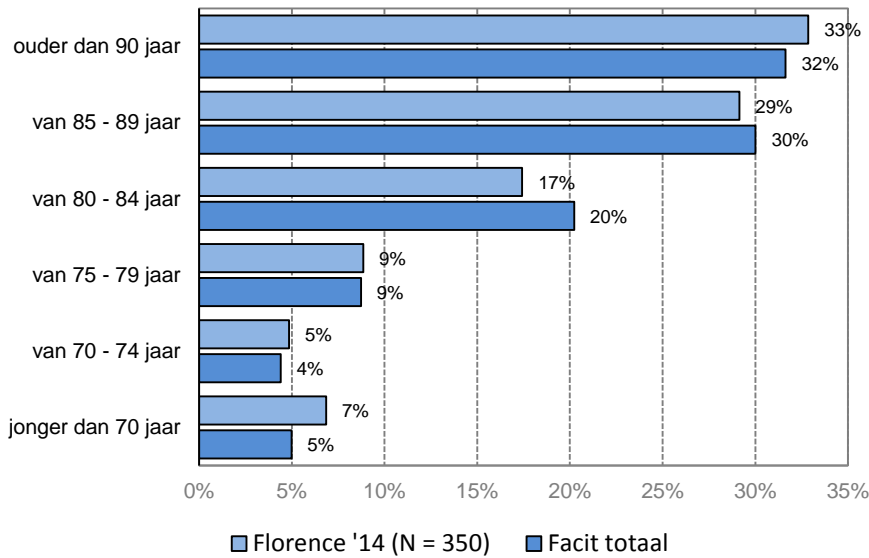
1. Hoe lang woont u in dit huis?



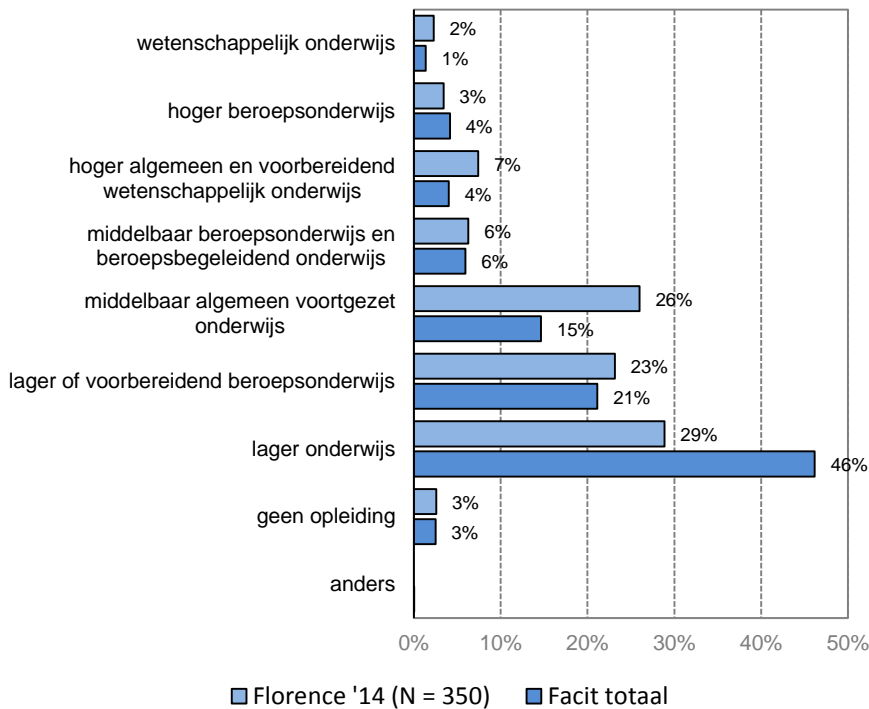
2. Waarom woont u in dit huis? (meerdere antwoorden mogelijk)



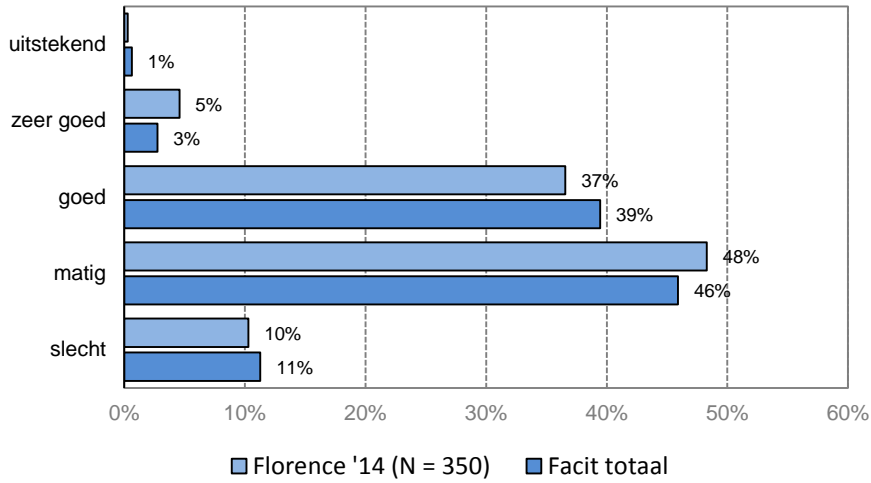
3. Leeftijd in klassen



4. Wat is uw hoogst voltooide opleiding?



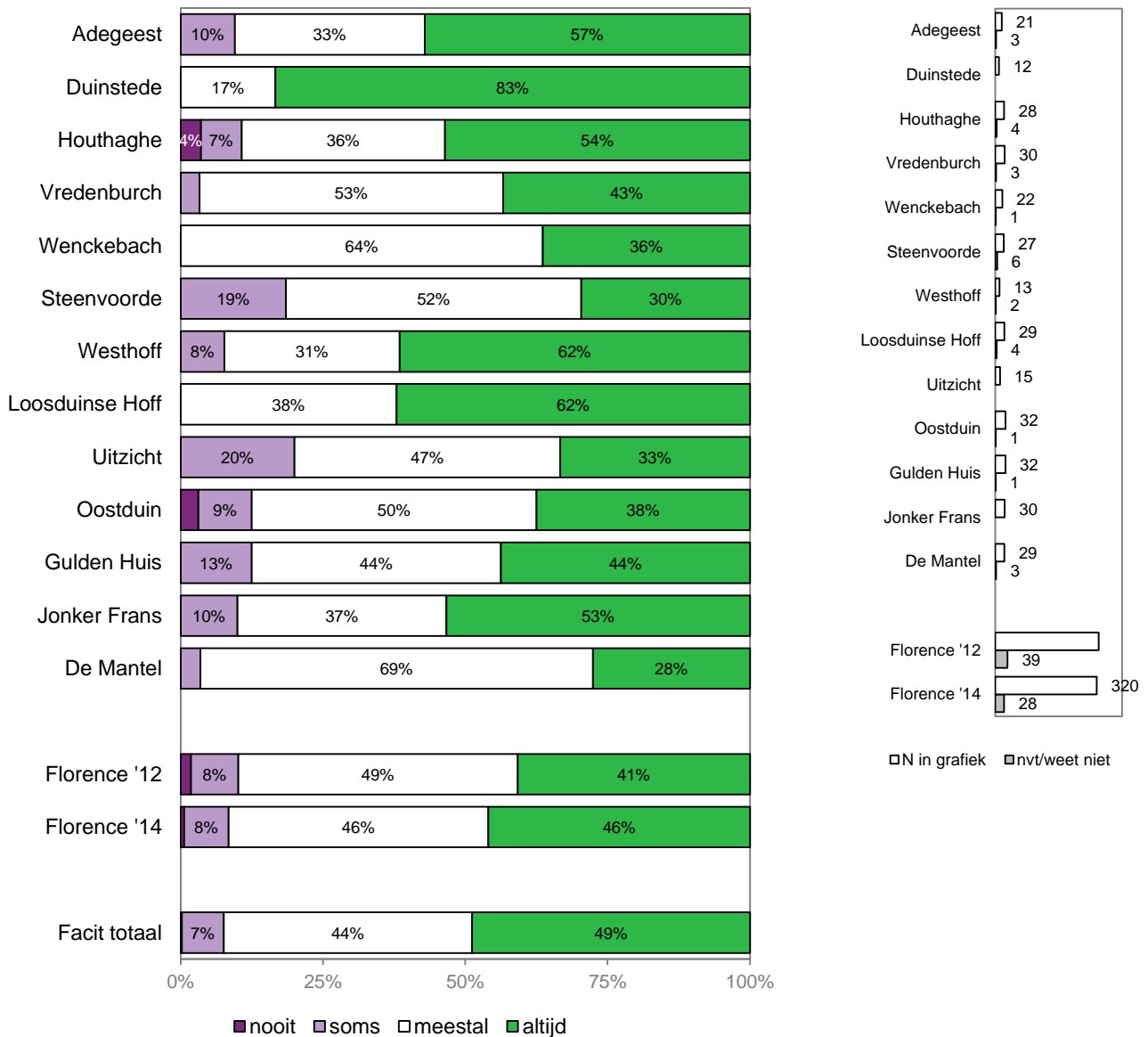
5. Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?



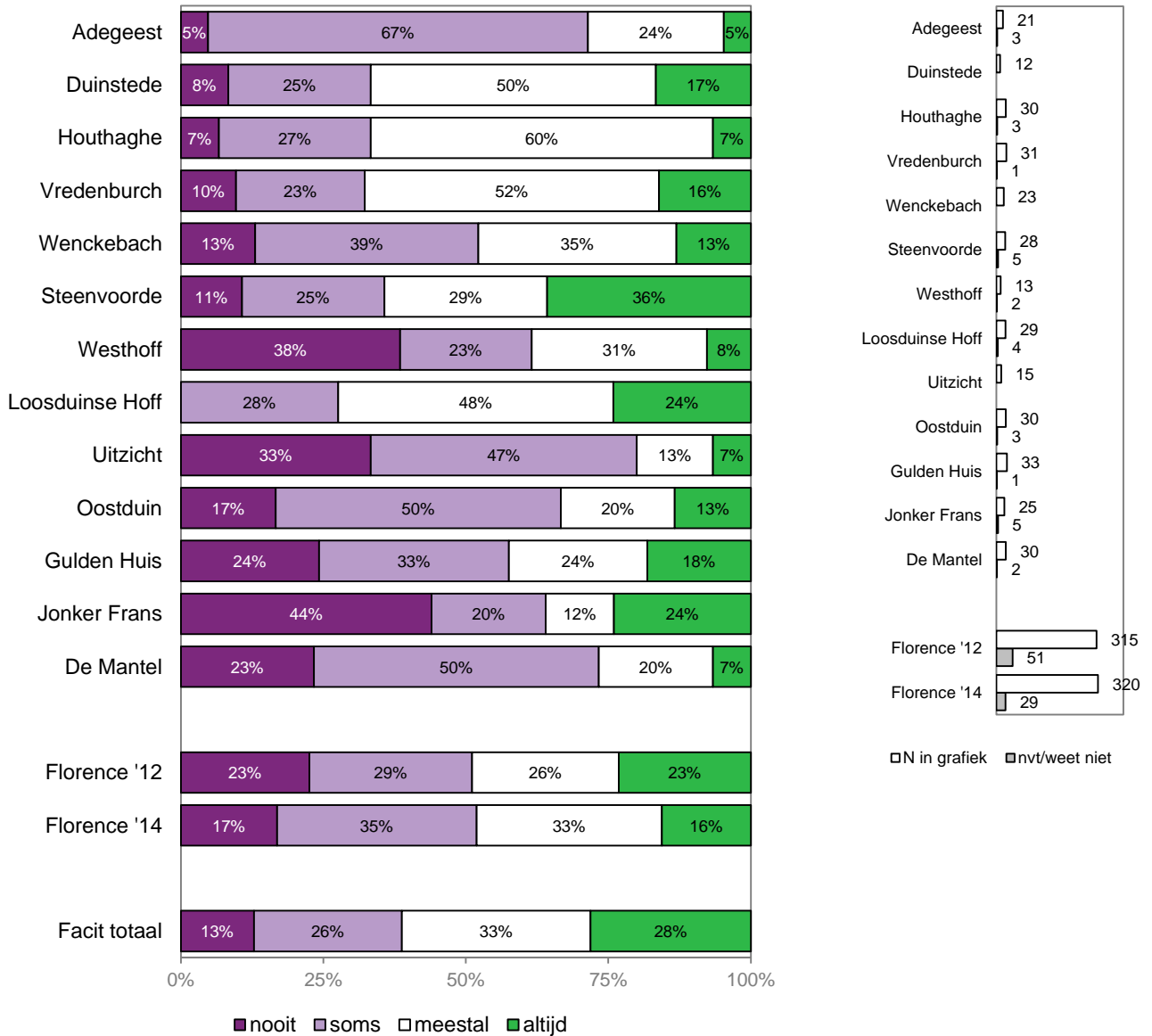
Deskundigheid zorgverleners

De volgende vragen gaan over de **deskundigheid** en **beschikbaarheid** van zorgverleners in dit huis in de afgelopen 12 maanden. Het gaat hierbij om de verzorgenden en verpleegkundigen.

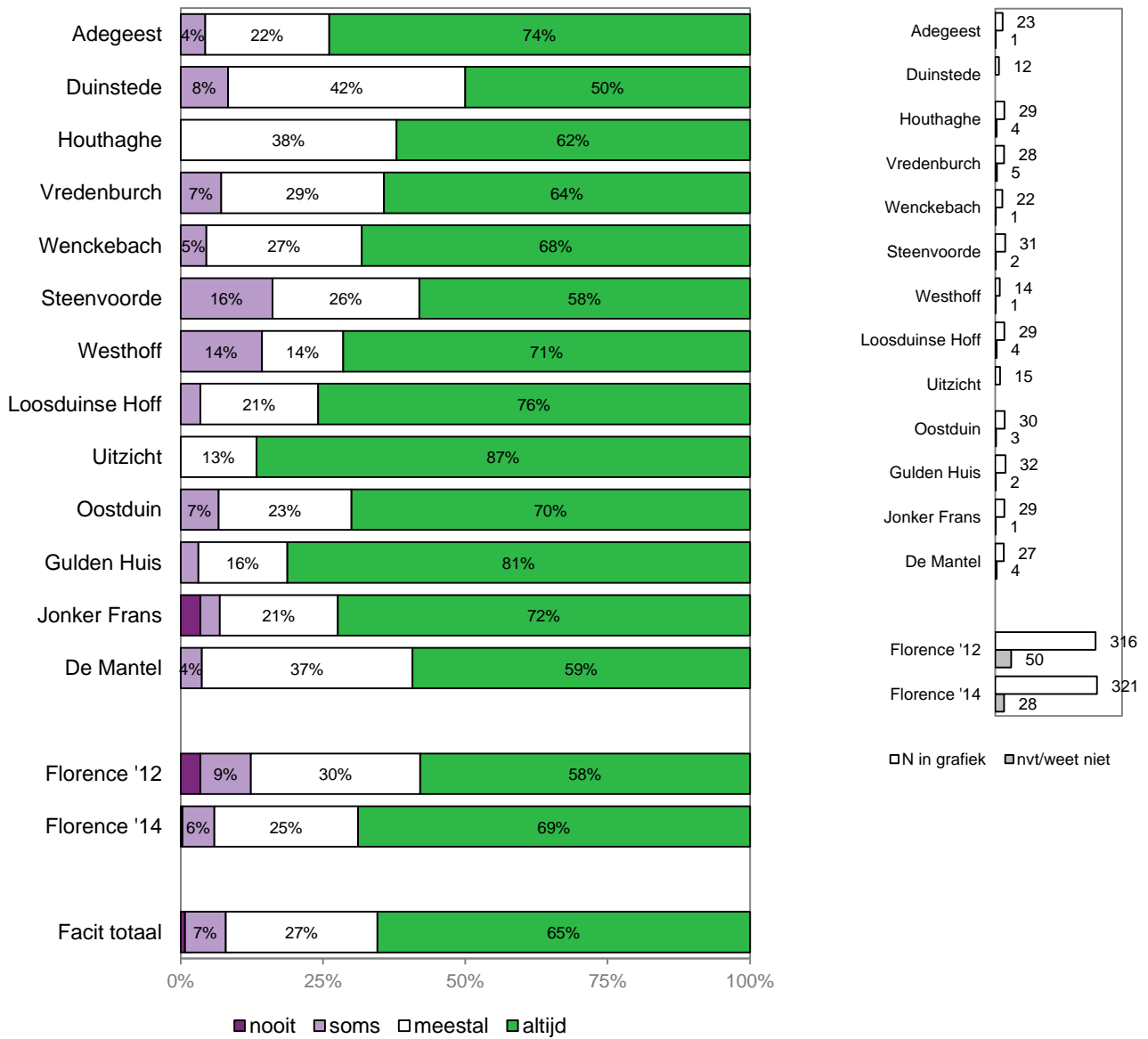
6. Werken de zorgverleners vakkundig?



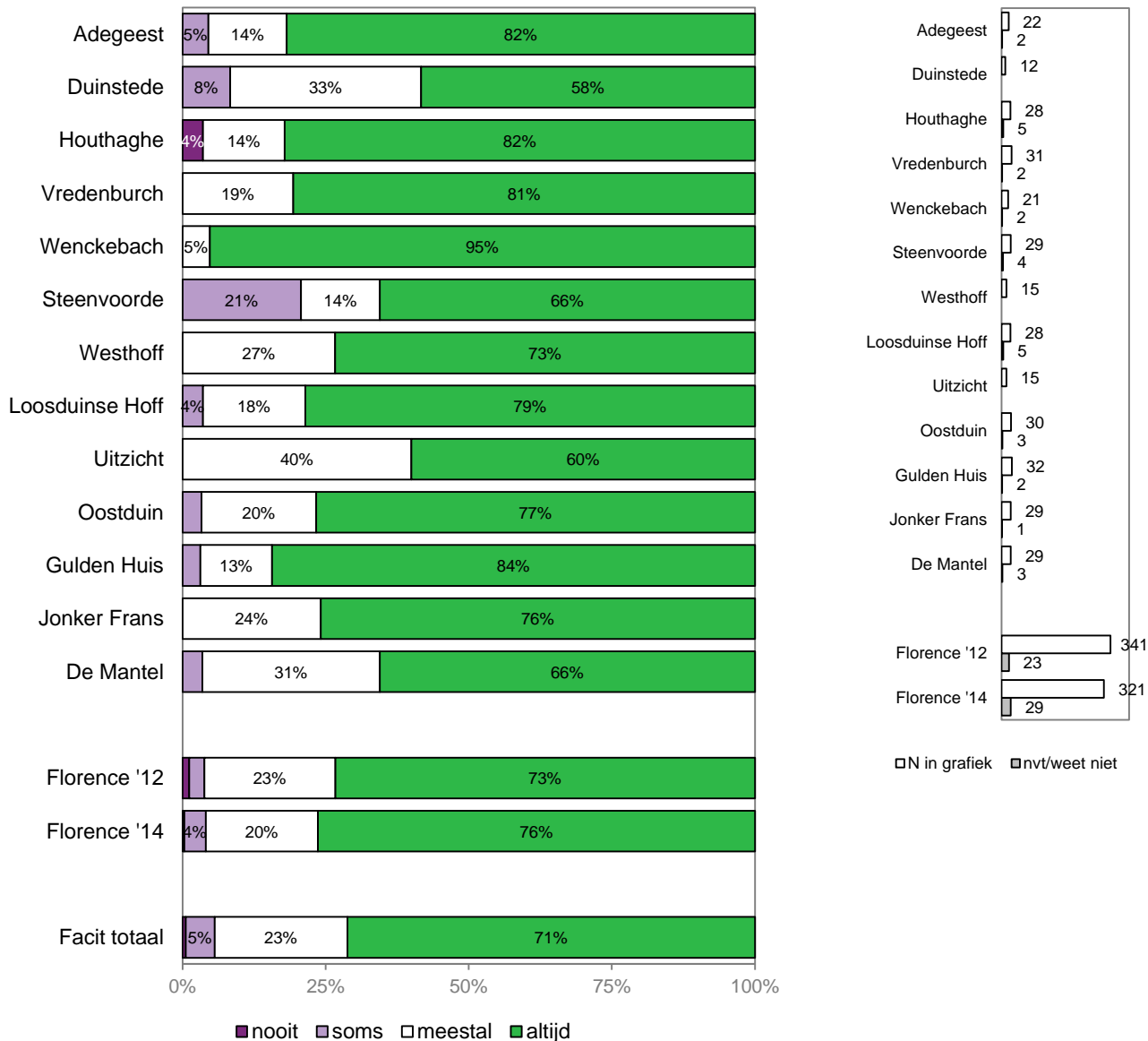
7. Is er genoeg personeel in huis?



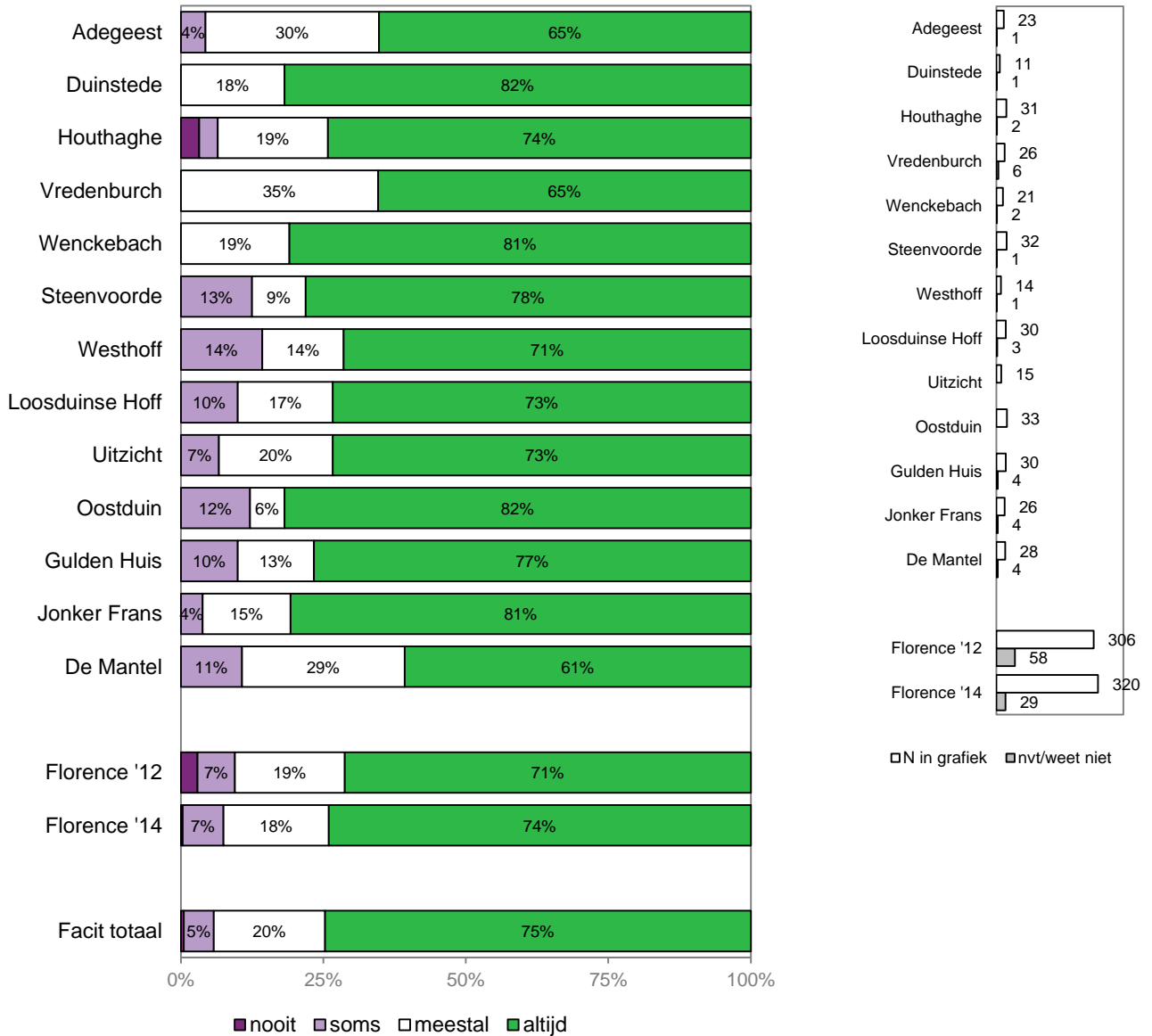
8. Zijn uw zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?



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



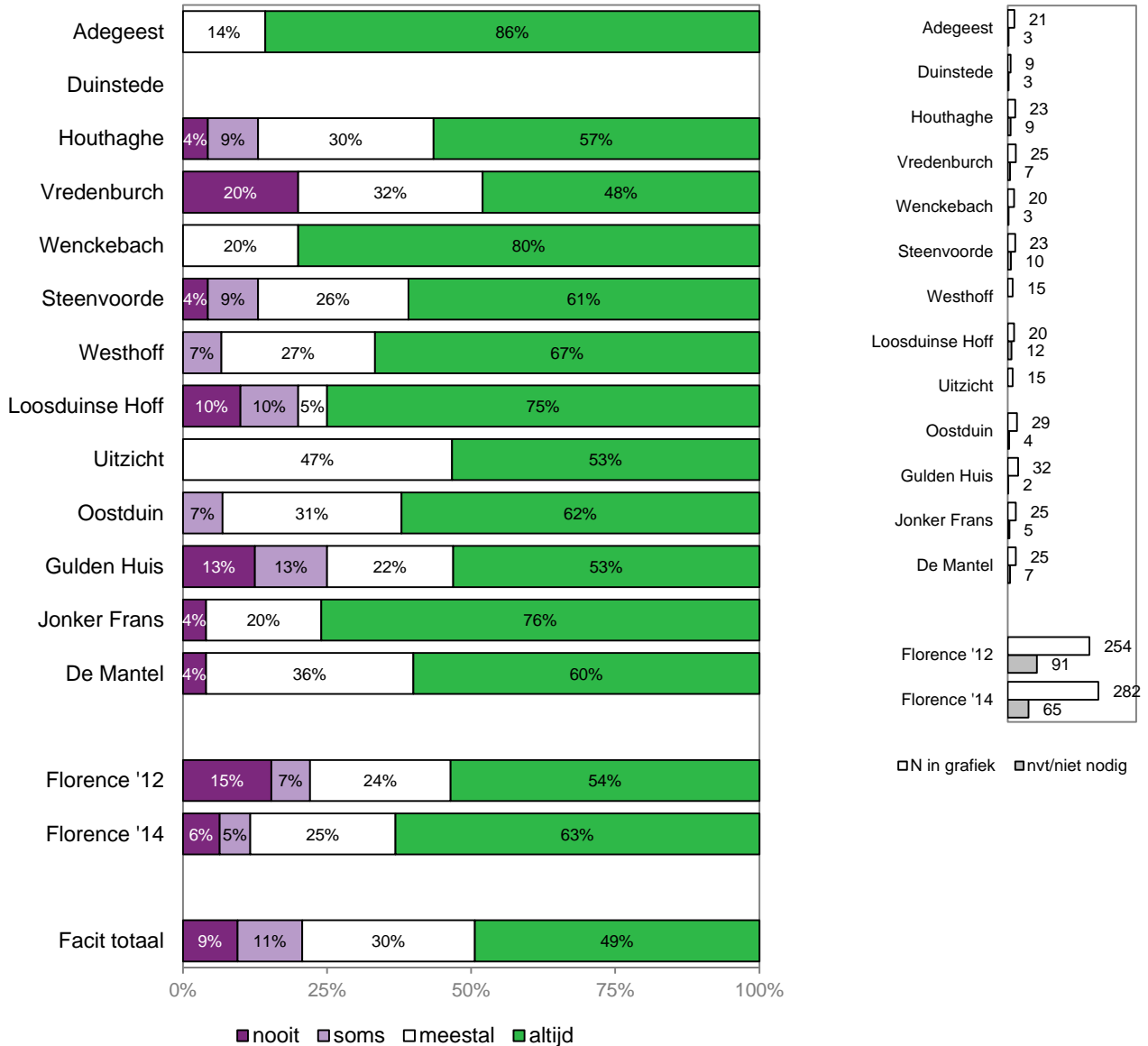
10. Nemen de zorgverleners uw gezondheidsklachten serieus?



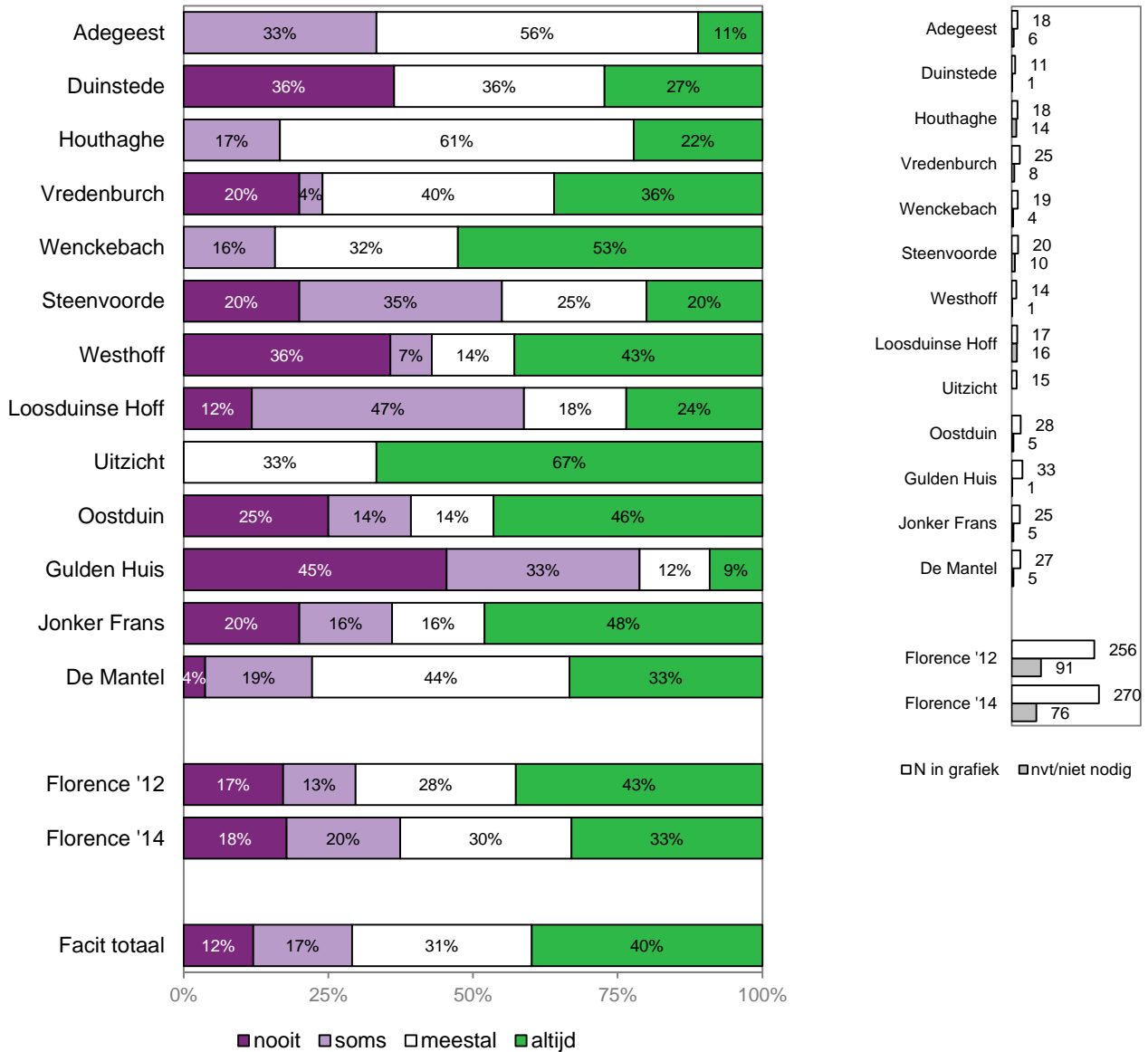
Afspraken en Overleg

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

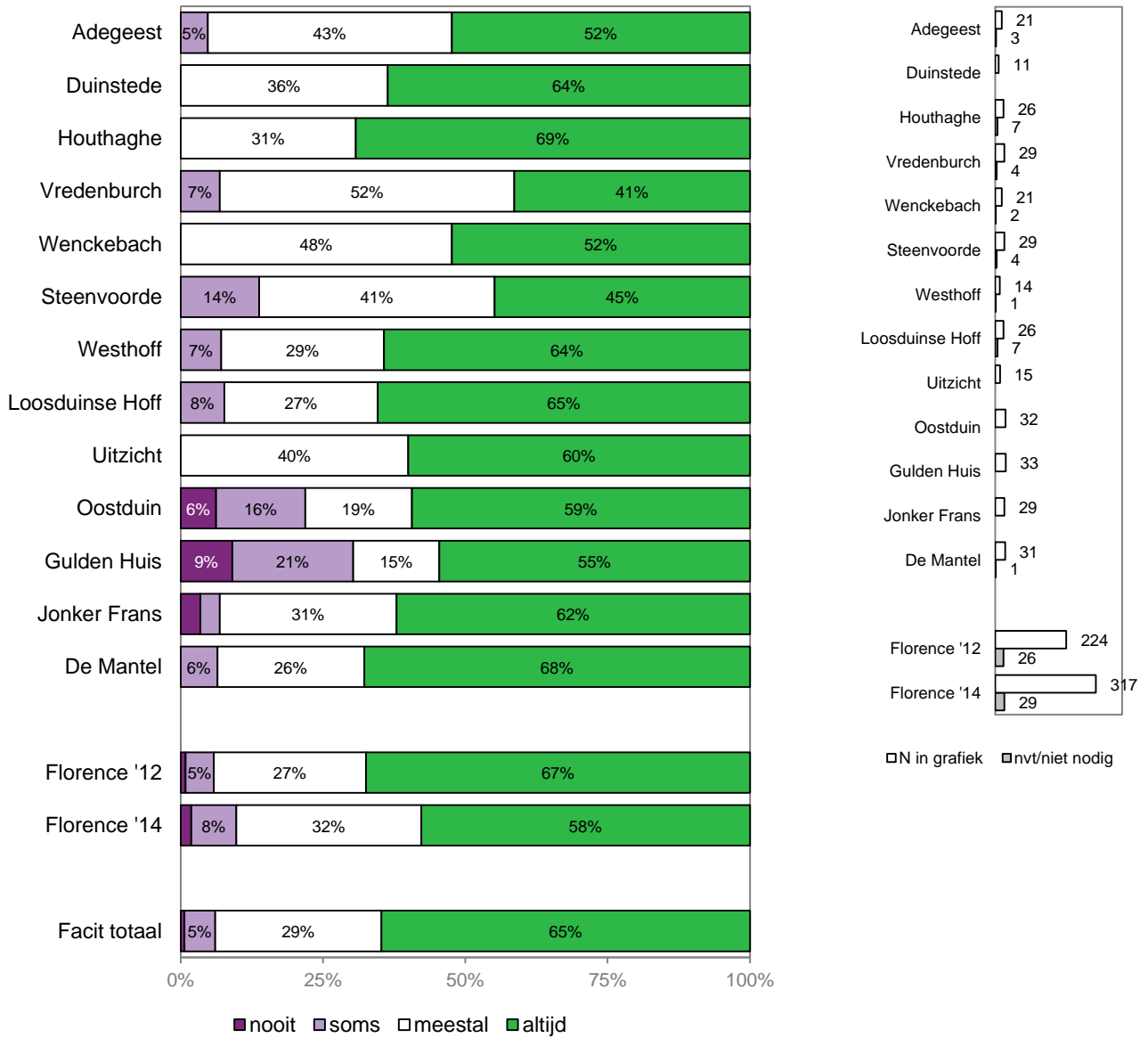
11. Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp u krijgt?



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



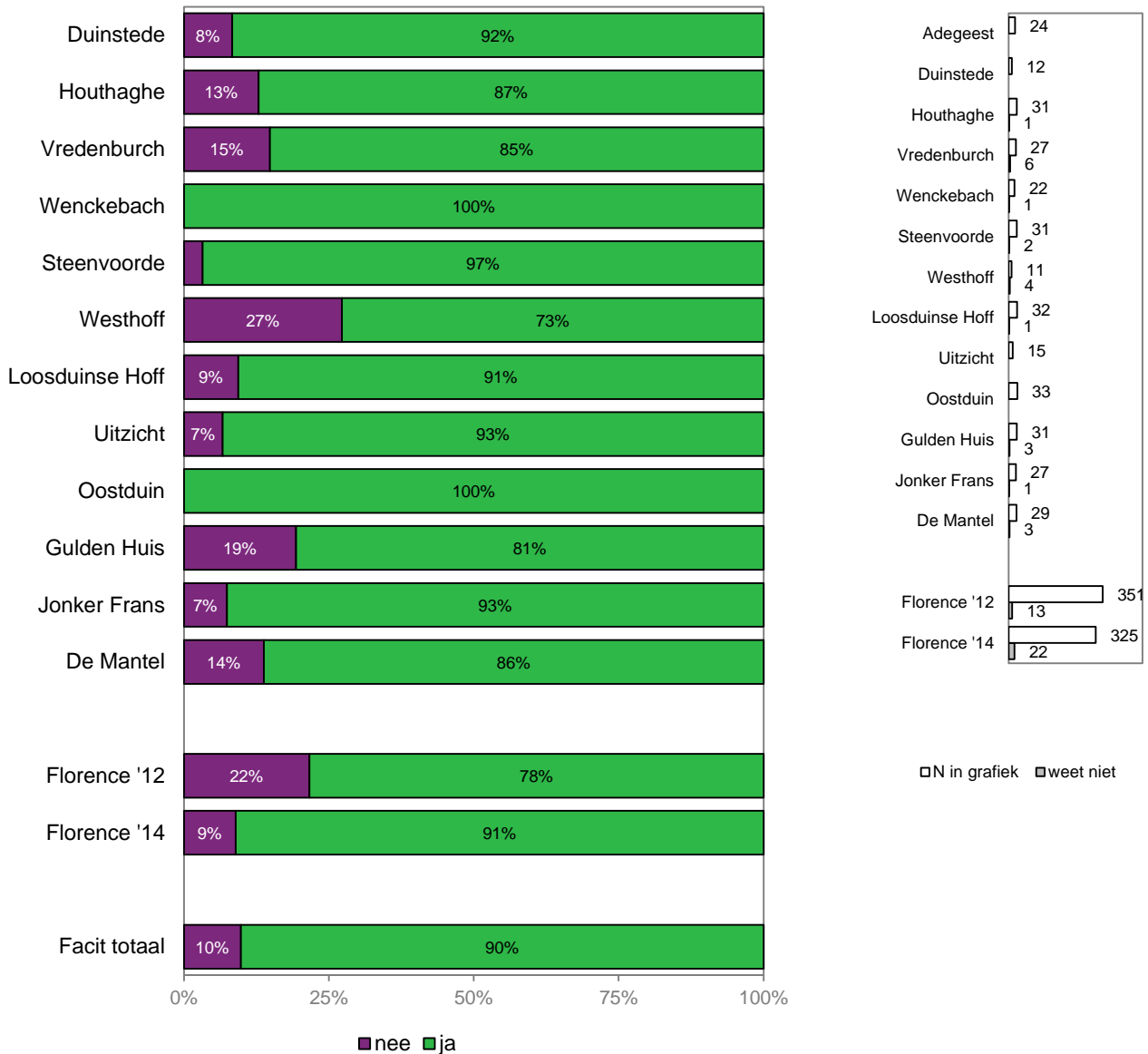
13. Komt het verpleeg-/verzorgingshuis de afspraken over uw verzorging en behandeling goed na?



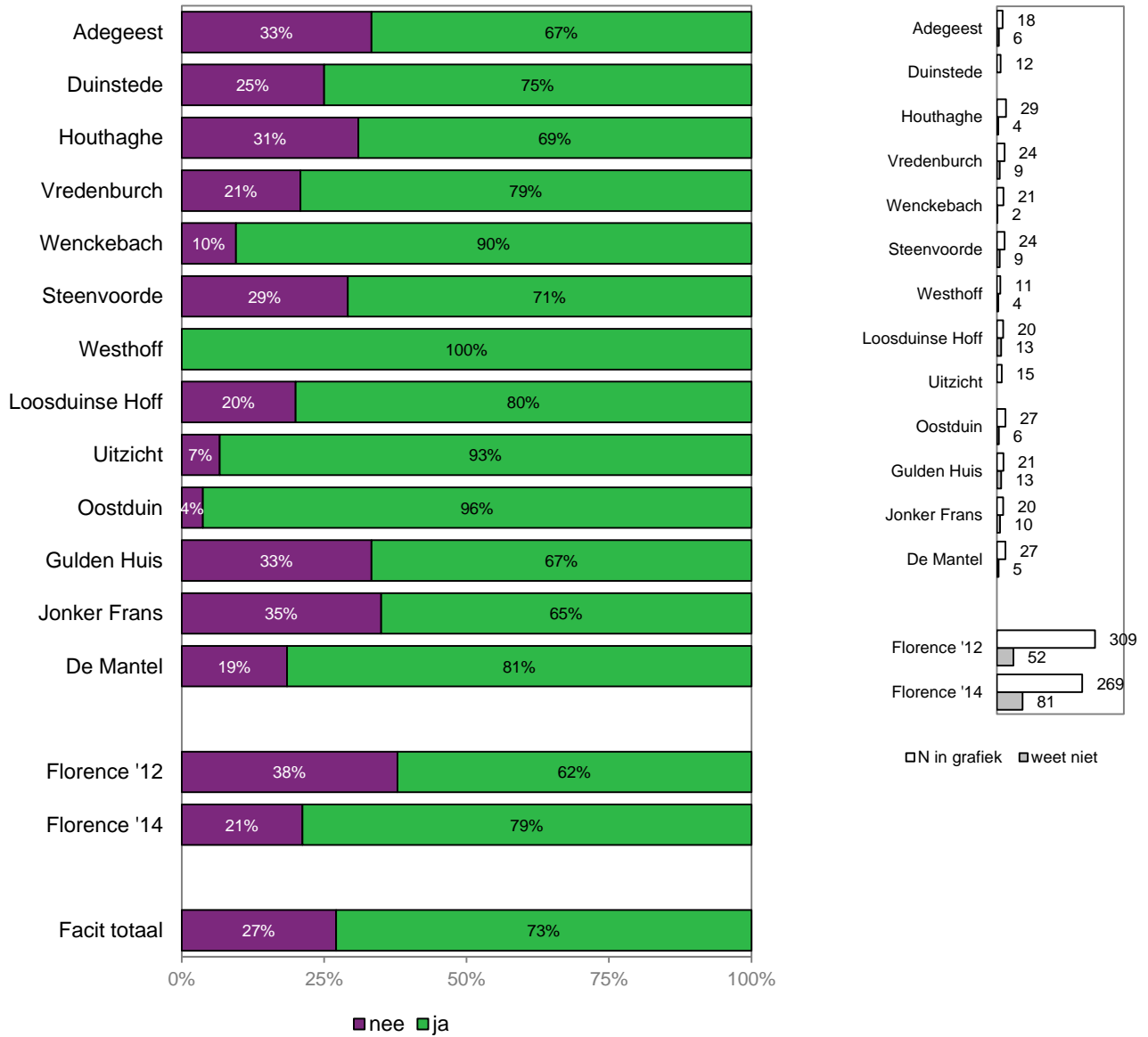
Communicatie en Informatie

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

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

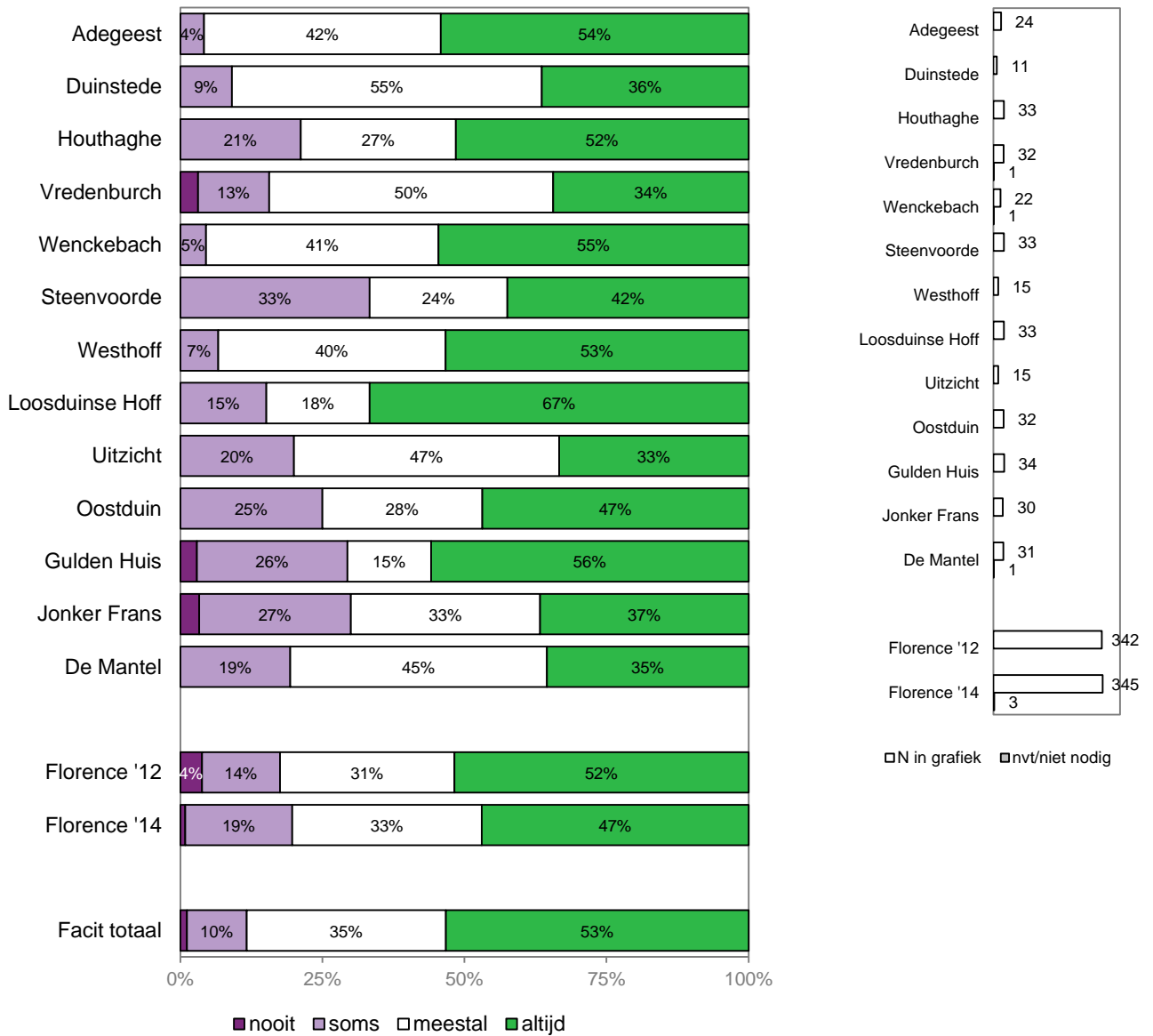


15. Geeft de zorginstelling u genoeg informatie over uw rechten?

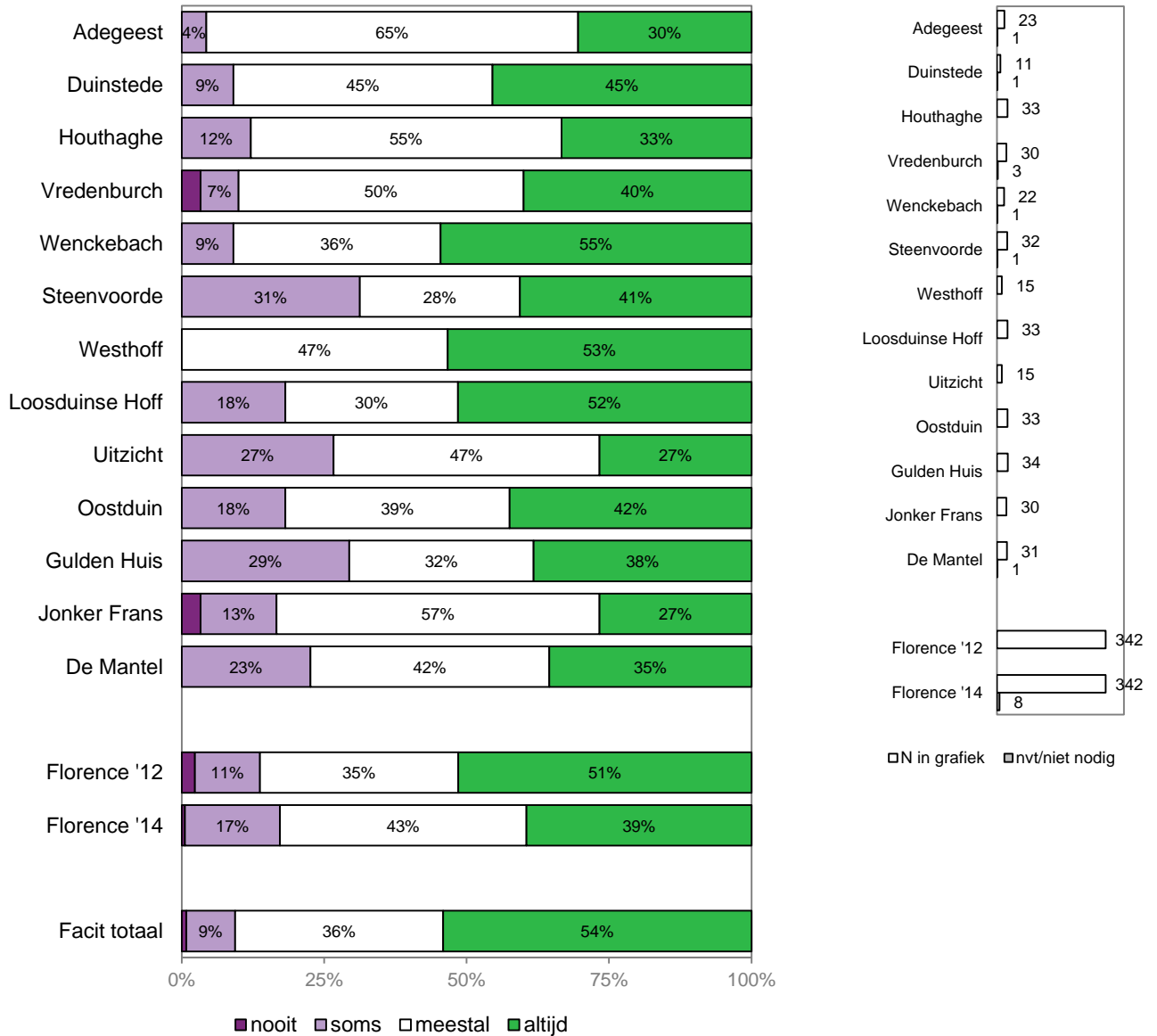


De volgende vragen gaan over de manier waarop **zorgverleners** met u omgaan.

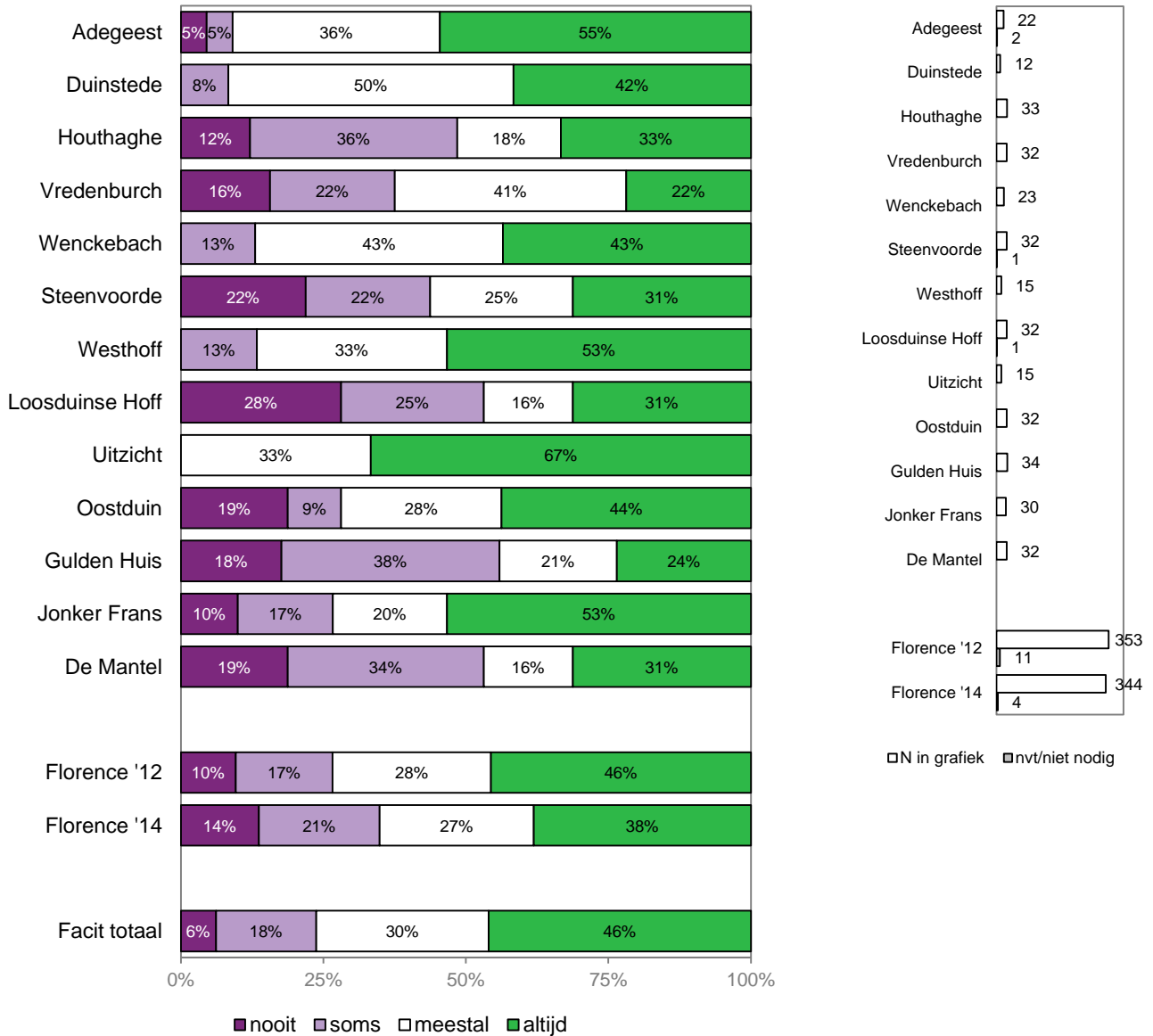
16. Luisteren zorgverleners aandachtig naar u?



17. Geven de zorgverleners goed antwoord op uw vragen?



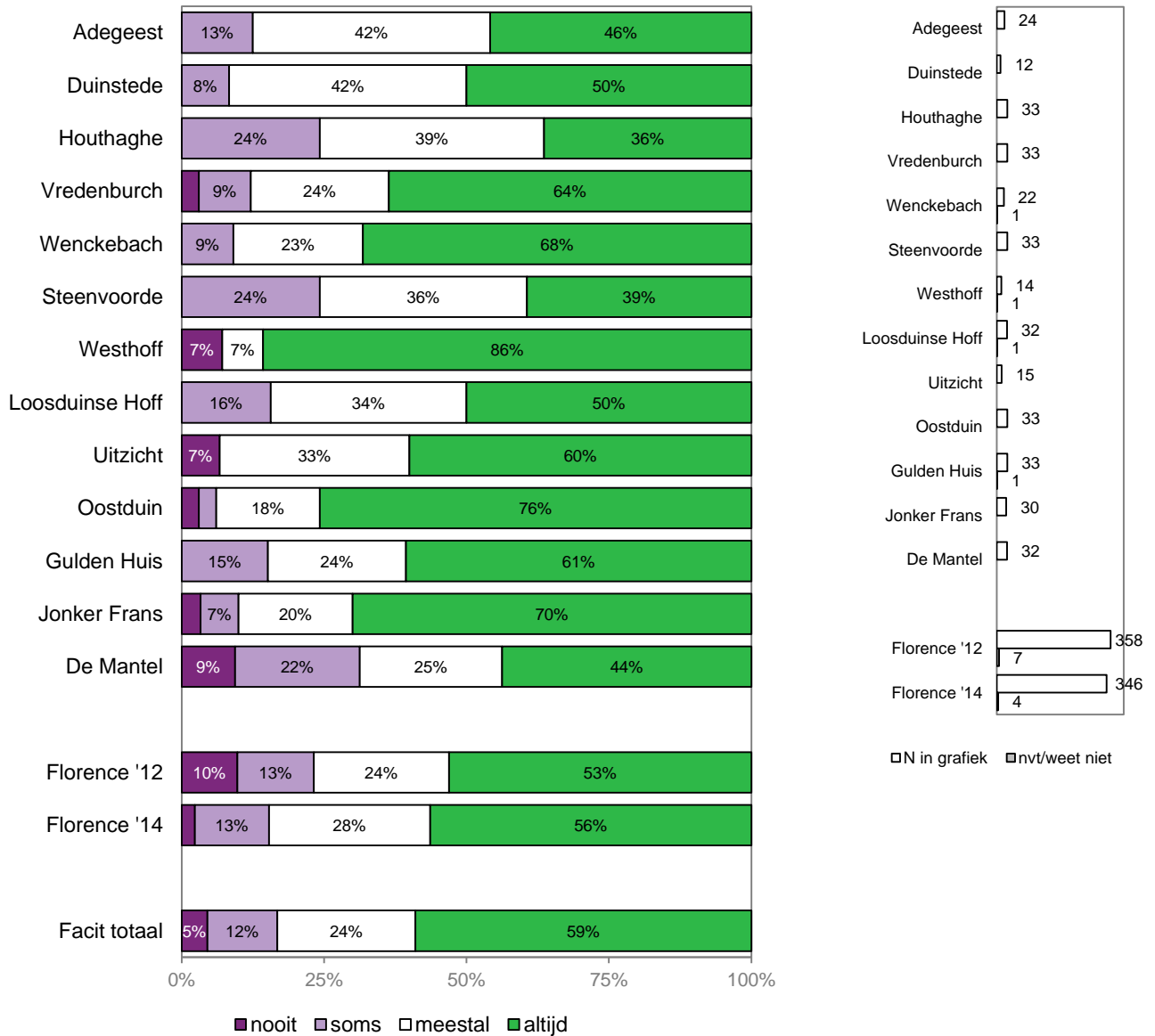
18. Hebben de zorgverleners voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?



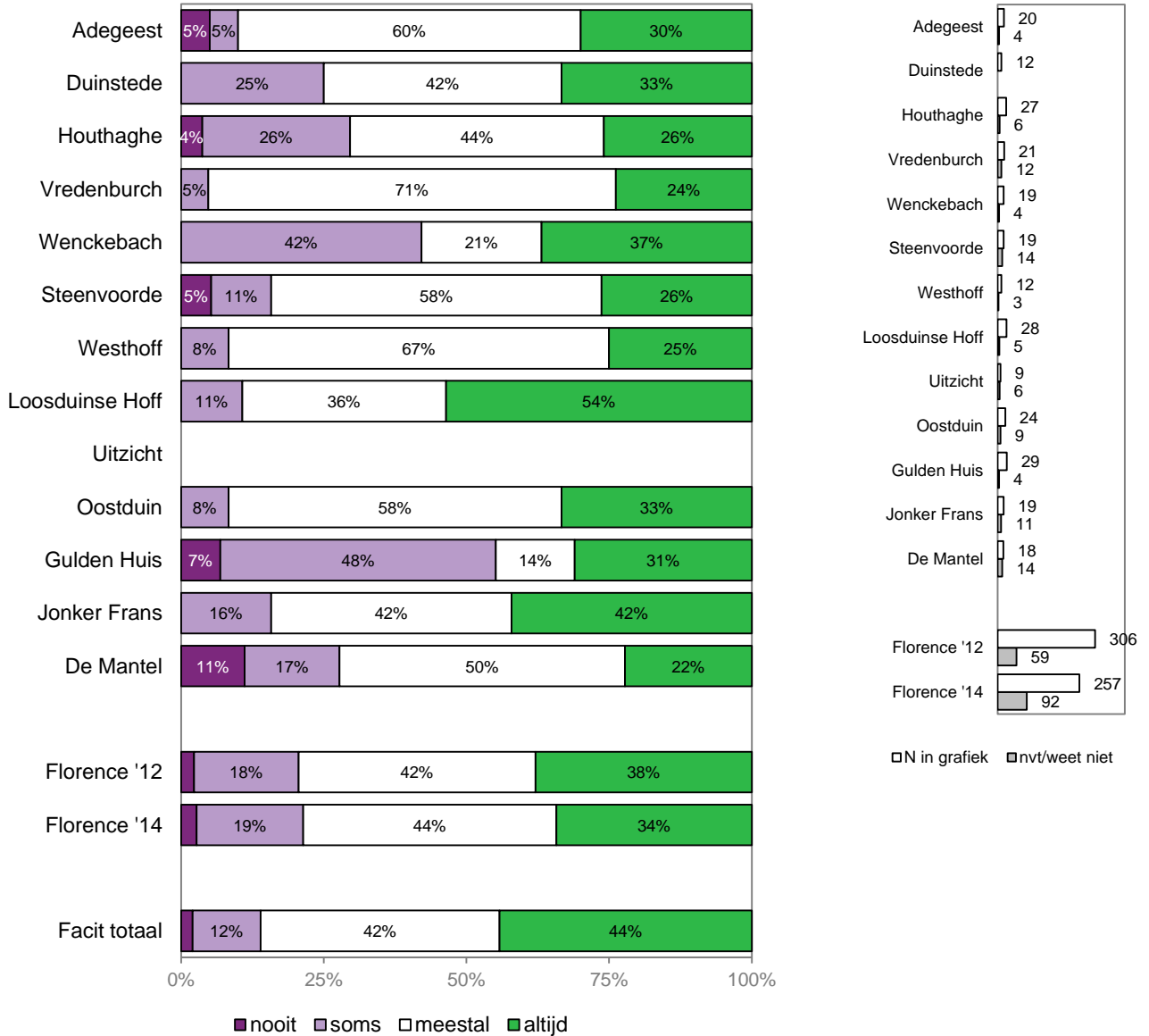
Woon- en leefomstandigheden

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

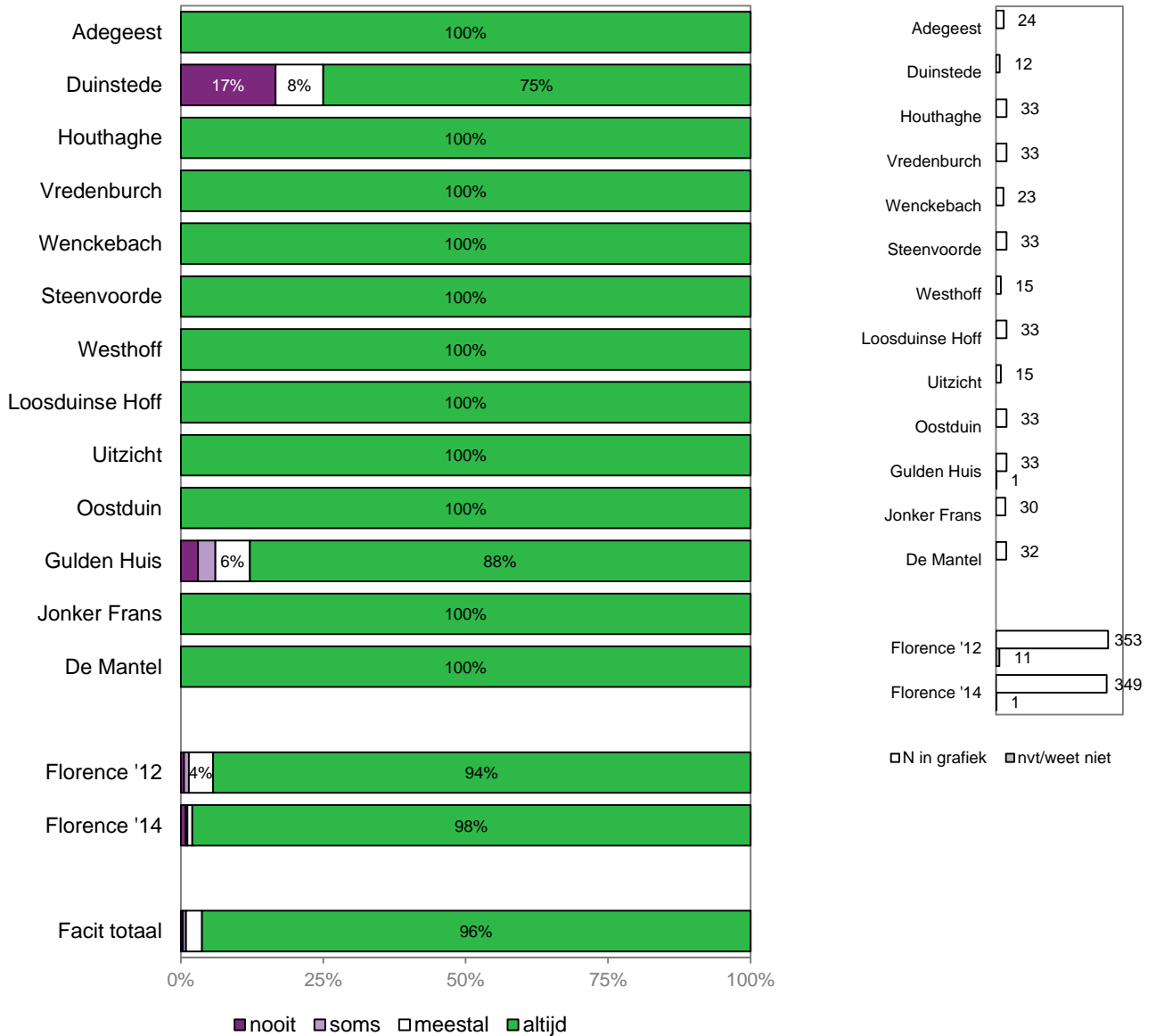
19. Wordt uw woonruimte goed schoongehouden? (uw woon-/slaapkamer, toilet en douche-/badkamer)



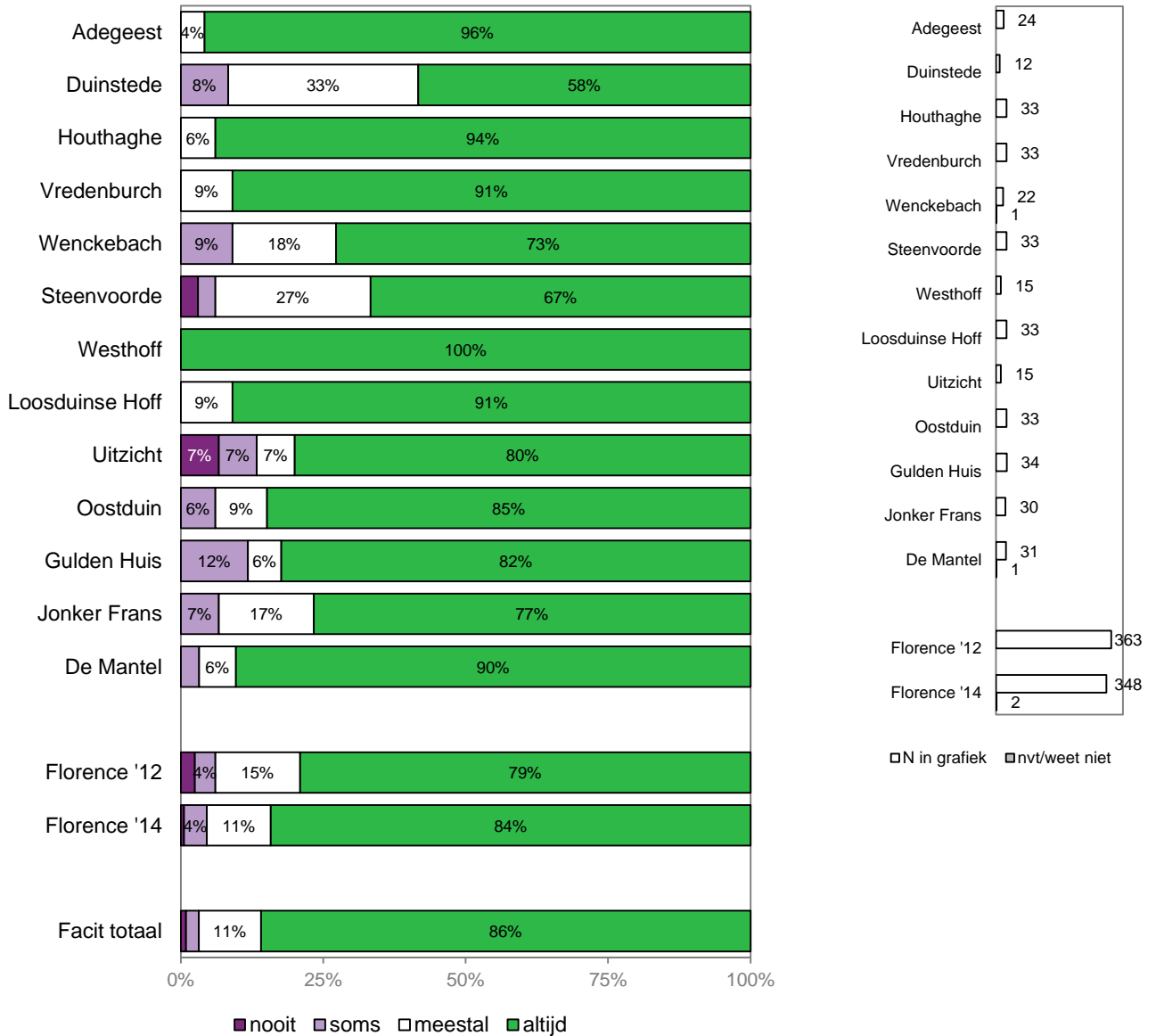
20. Gaan de bewoners prettig met elkaar om?



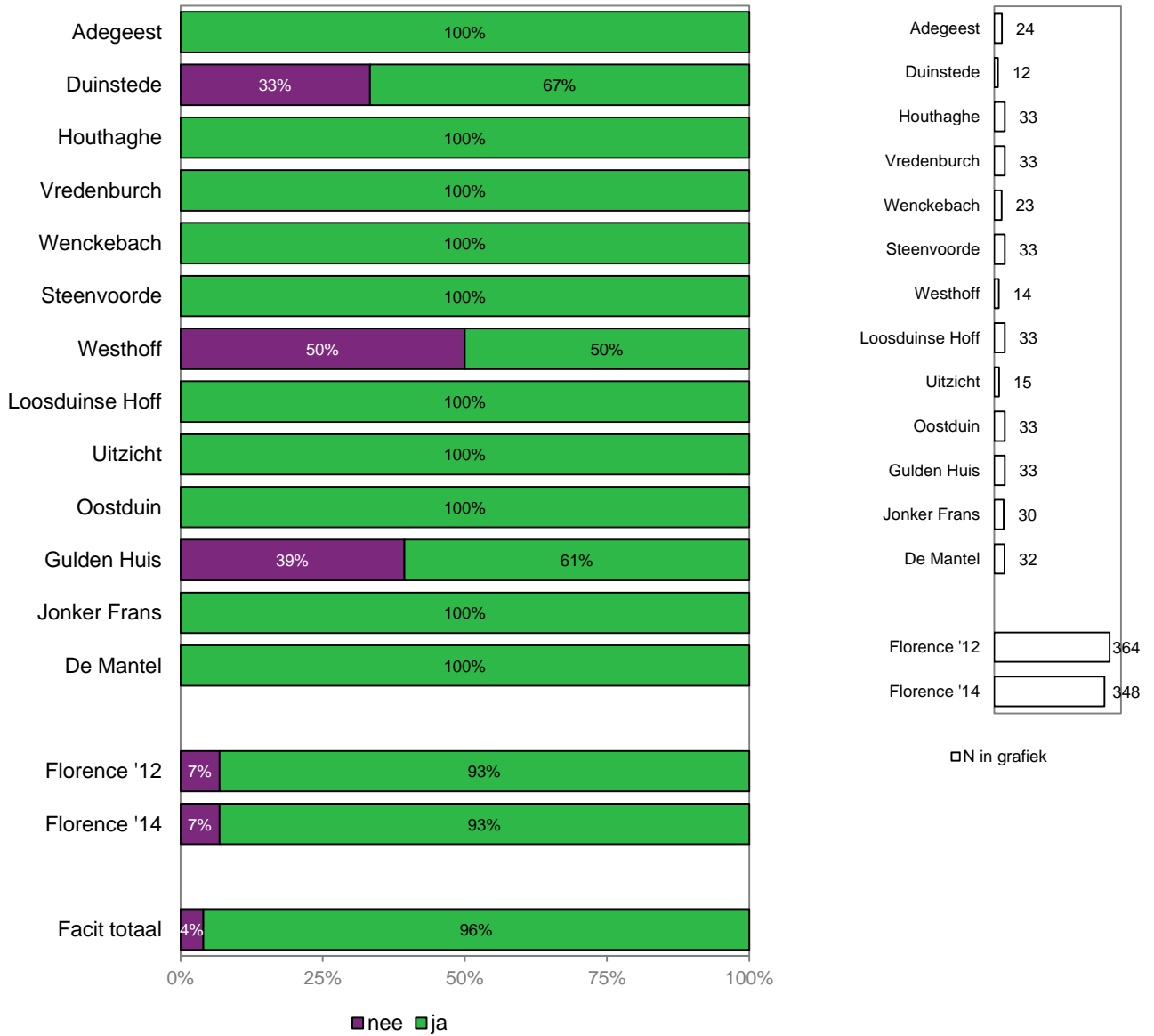
21. Kunt u zich met bezoek op een rustige plek terugtrekken?



22. Voelt u zich veilig in huis?

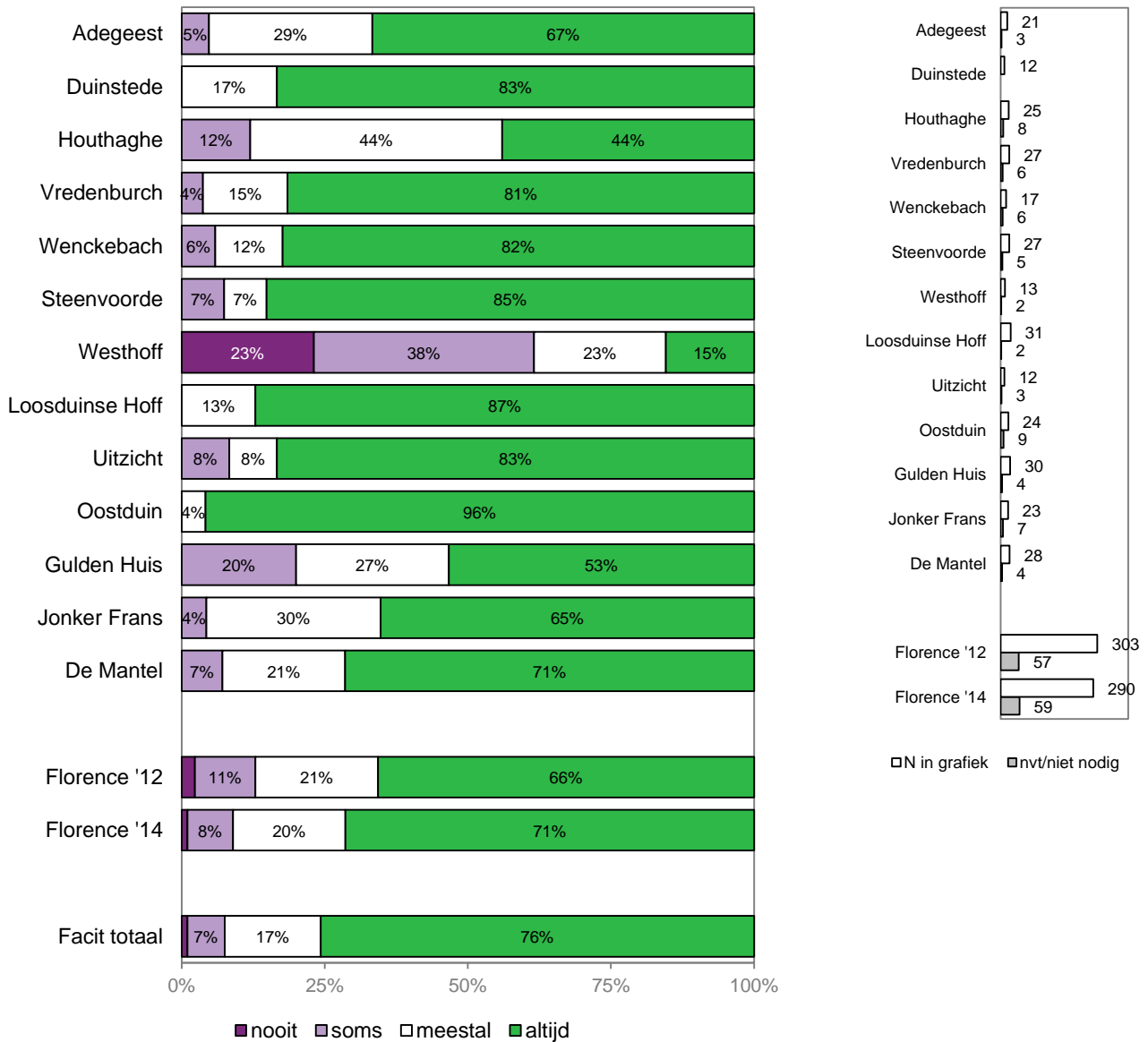


23. Kunt u zelf bepalen hoe uw kamer of woonruimte is ingericht?

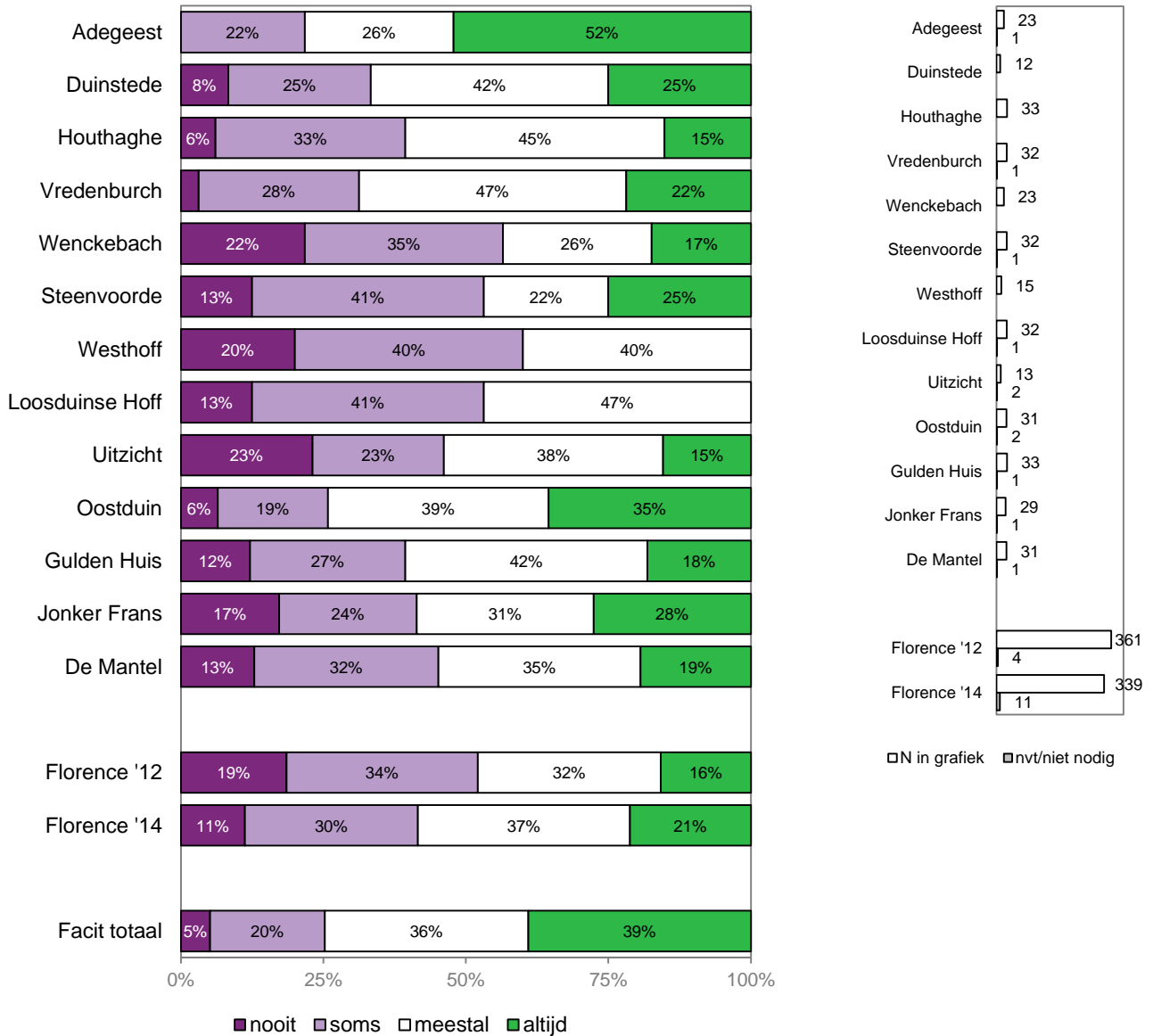


Overige vragen

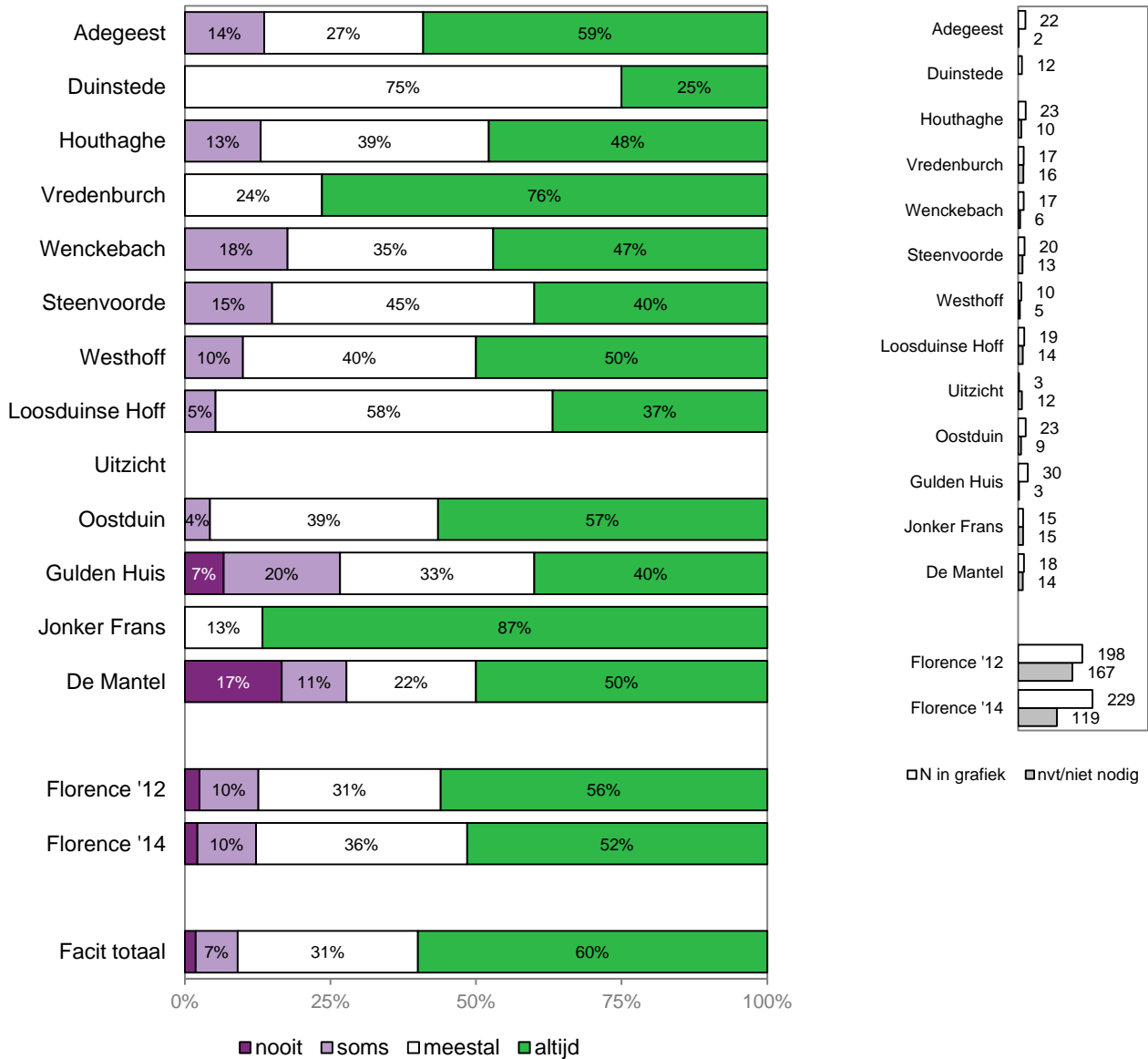
24. Organiseert het huis genoeg activiteiten?



25. Zijn de maaltijden lekker?



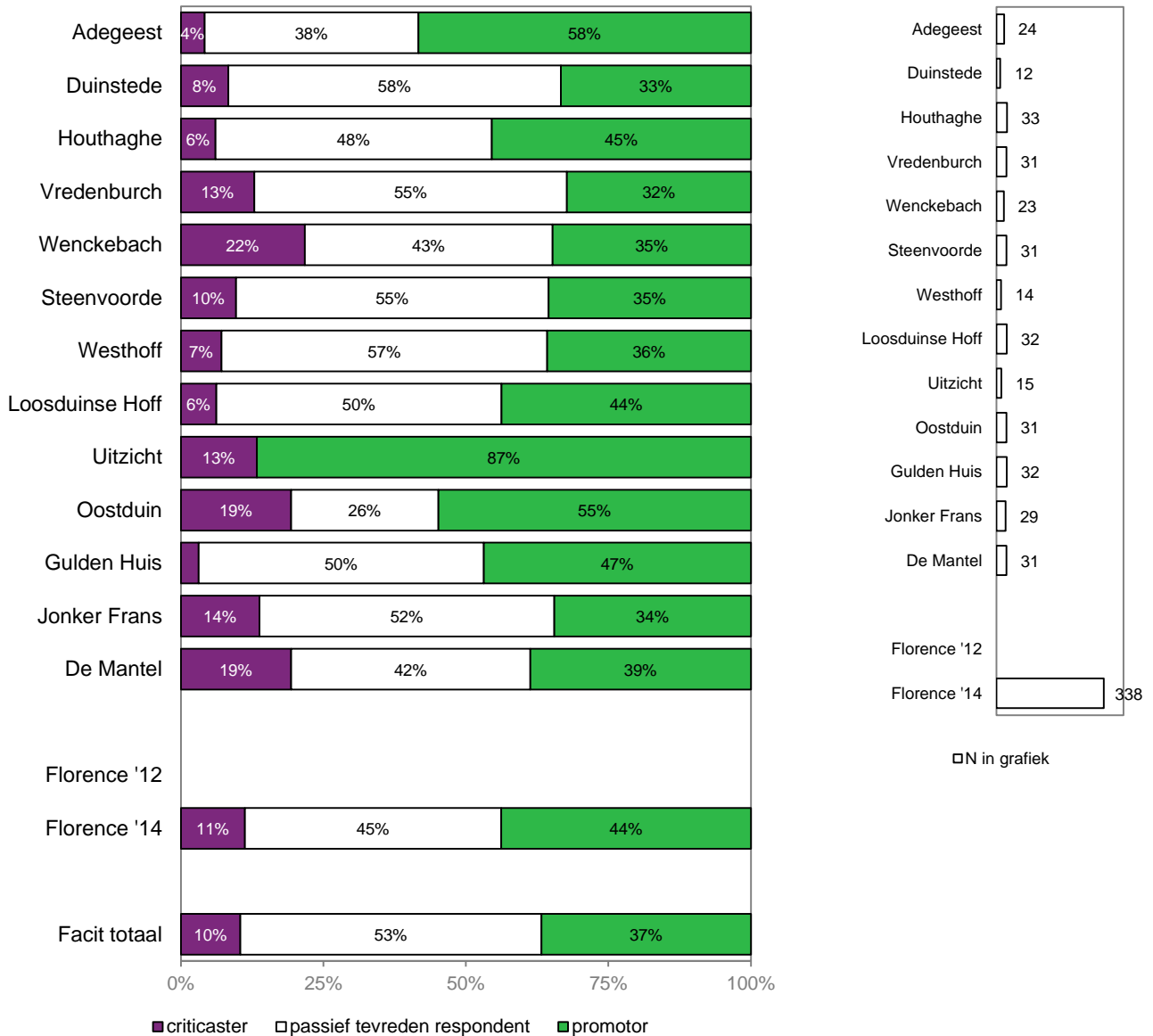
26. Is de sfeer tijdens het eten goed?



Tot slot

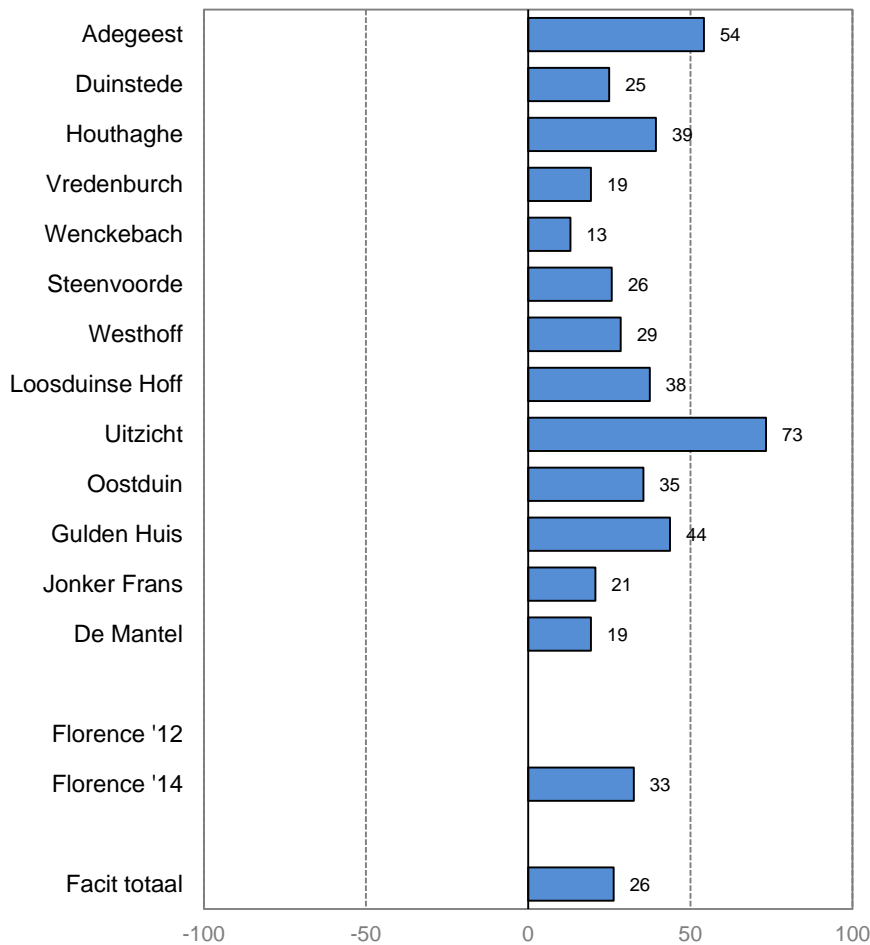
27. Zou u deze locatie bij uw vrienden en familie aanbevelen?

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)

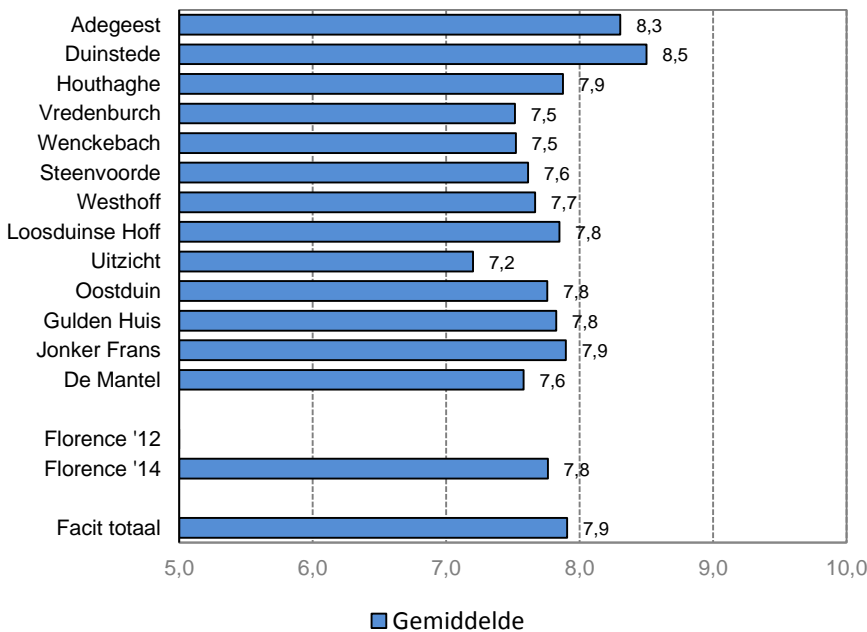
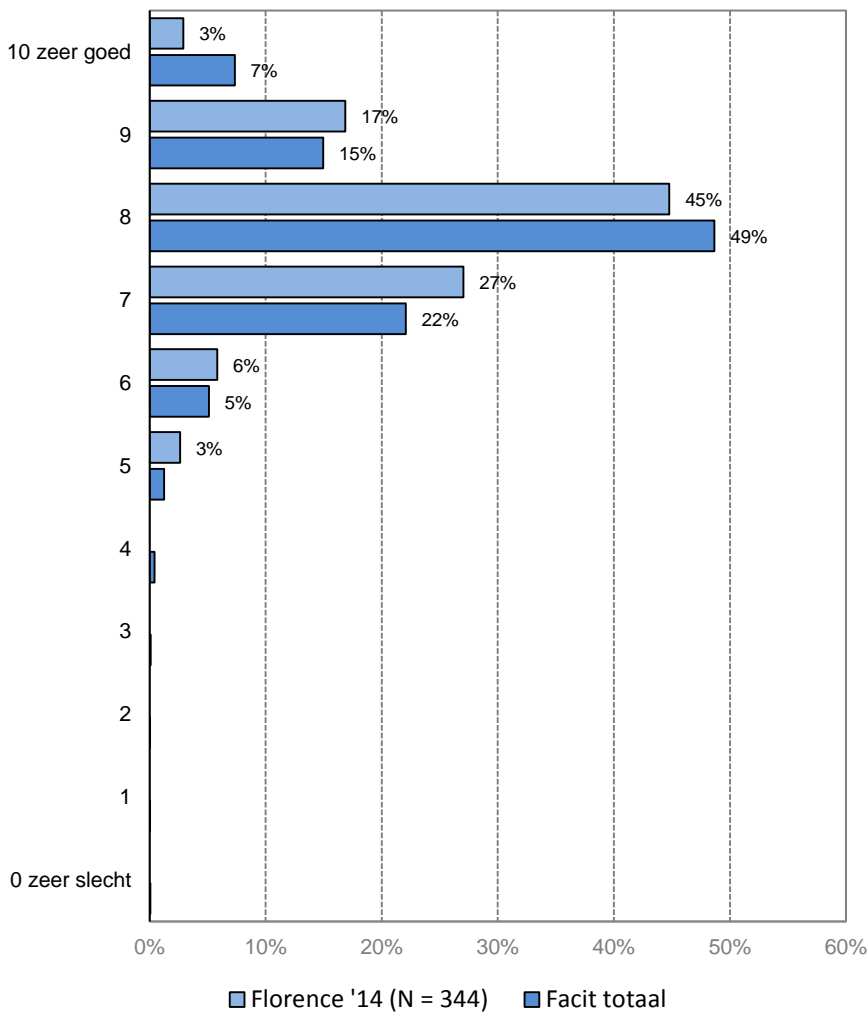
Op basis van deze indeling wordt de Net Promotor Score berekend door het percentage 'promotors' te verminderen met het percentage 'criticasters' (oftewel $NPS = \% \text{ promotoren} - \% \text{ criticasters}$).

**Extra vragen**

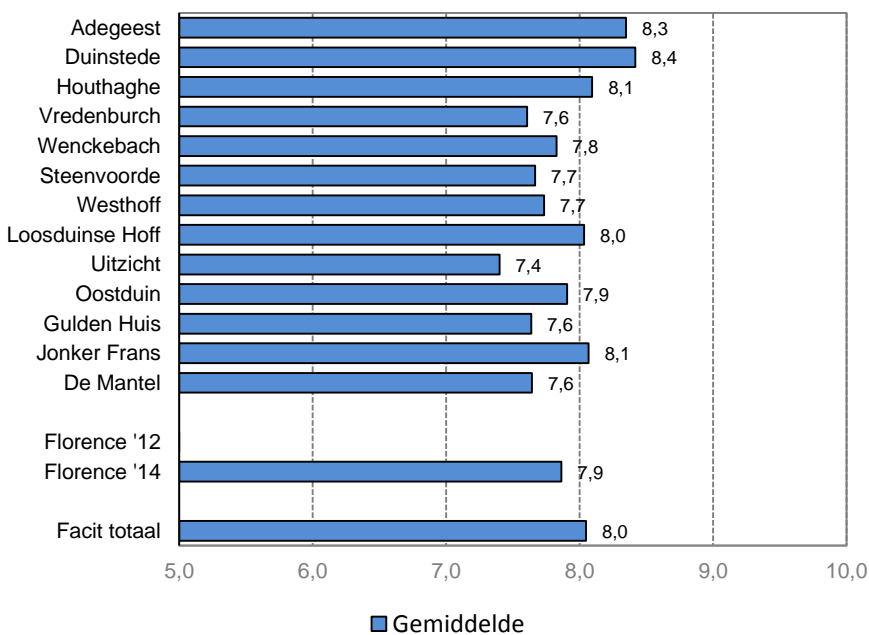
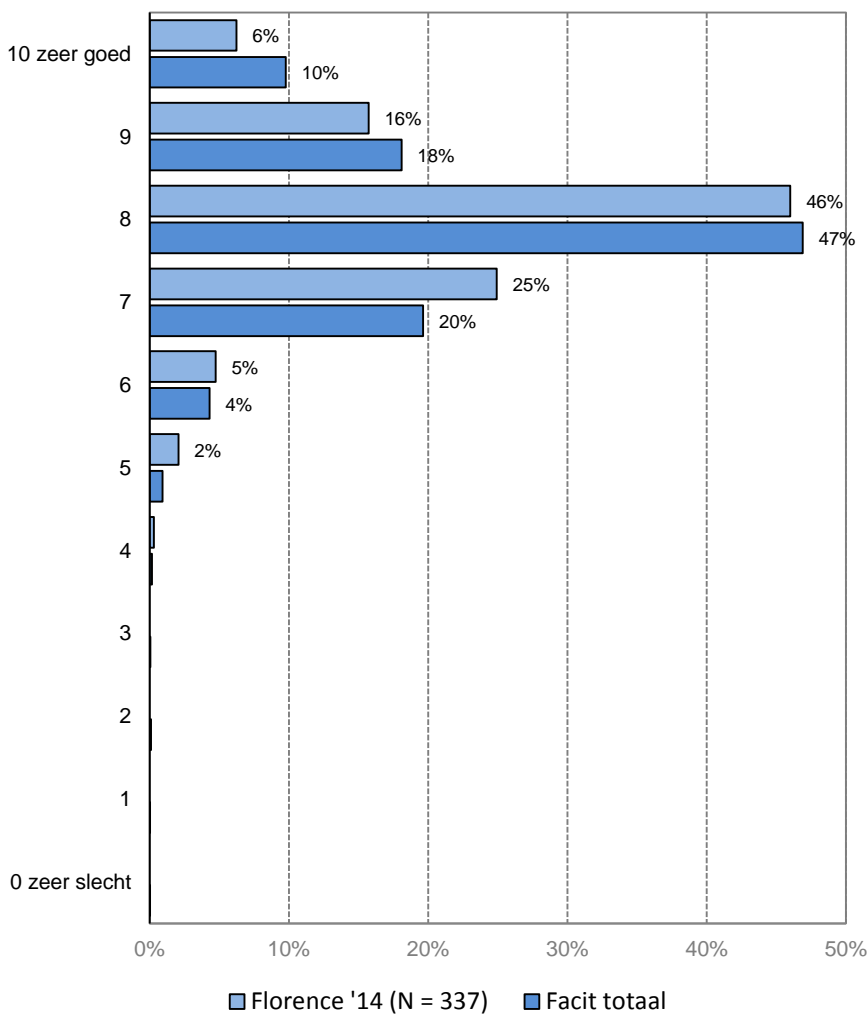
In aansluiting op de officiële landelijke CQ-vragenlijst willen wij u graag nog enkele extra vragen stellen.

1. Welk cijfer geeft u de zorginstelling?

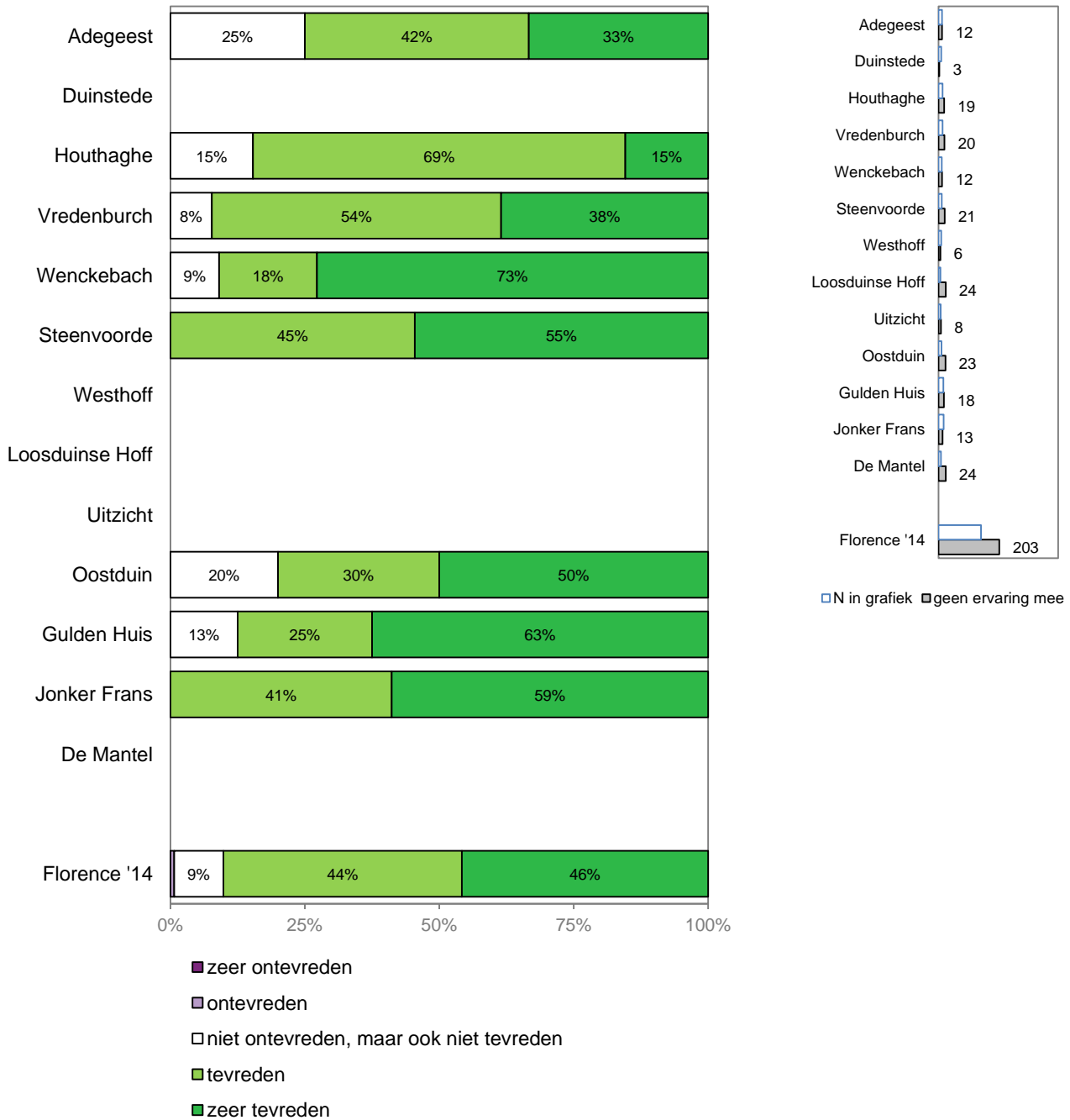
Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.



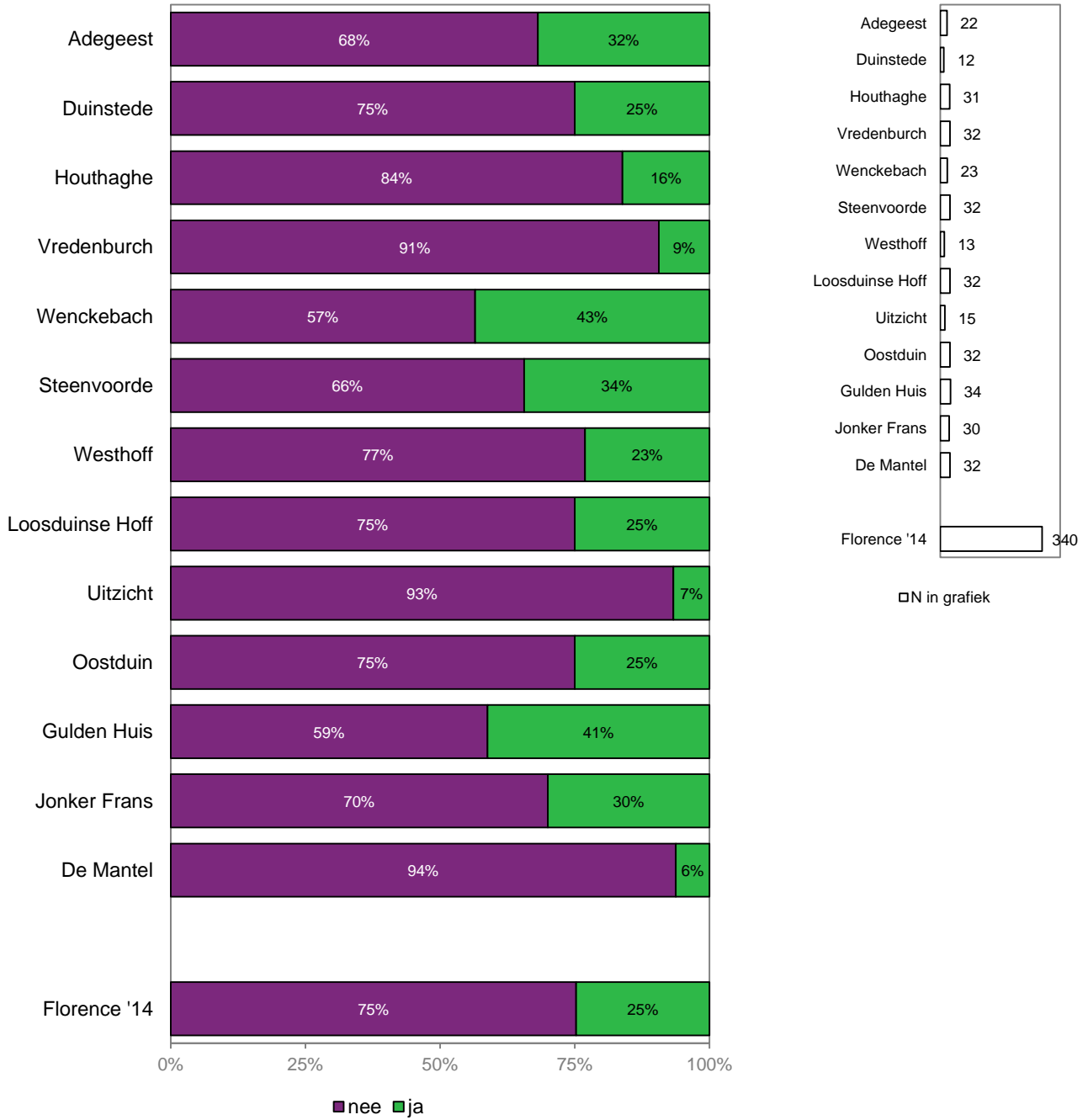
2. Welk cijfer geeft u de verzorgenden en verpleegkundigen? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.



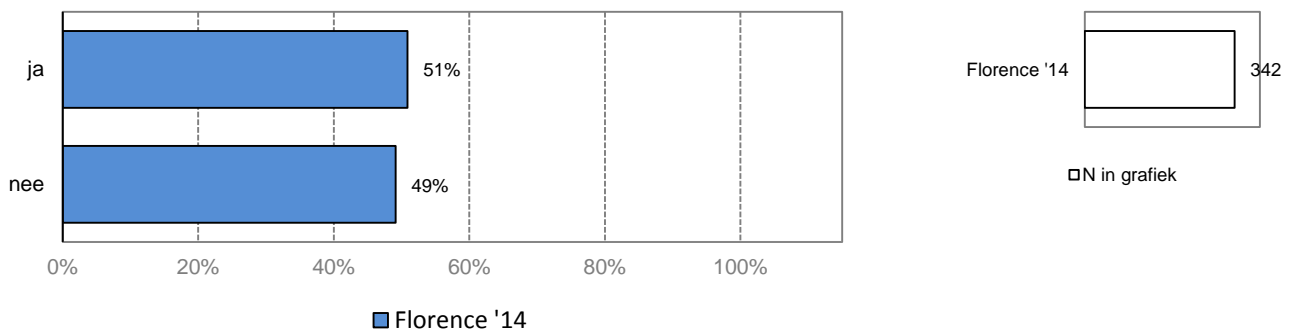
3. Hoe tevreden bent u over het aanbod aan bewegingsactiviteiten op de locatie waar u woont?



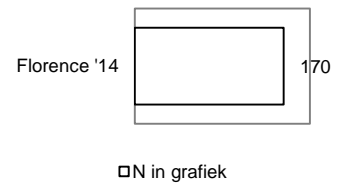
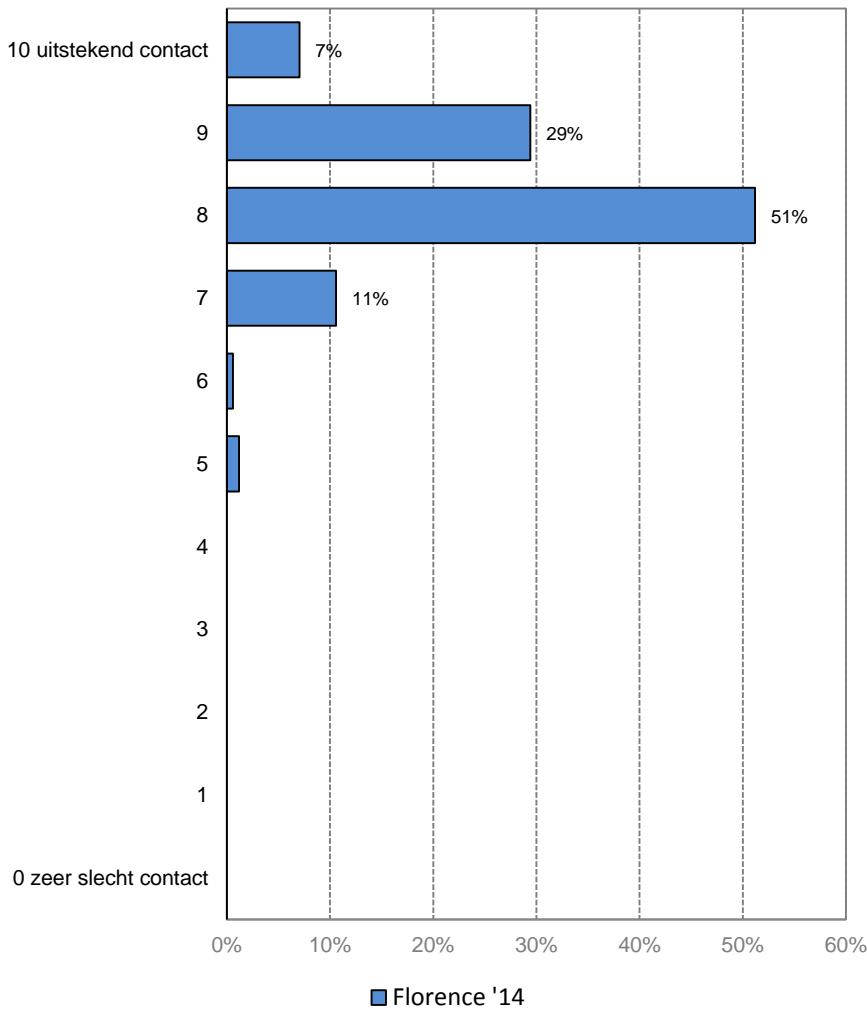
4. Is het voor u van belang dat u kunt deelnemen aan activiteiten in de wijk?



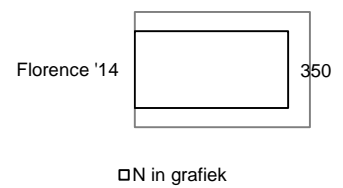
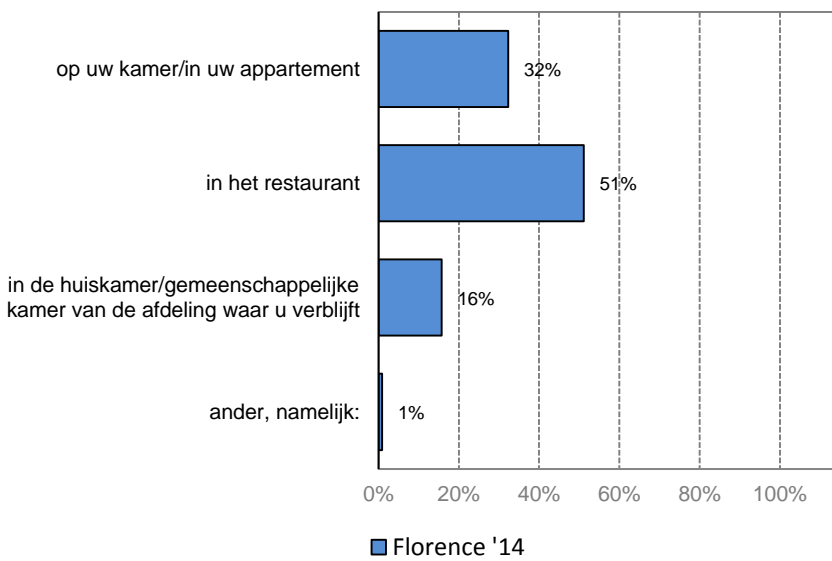
5. Heeft u contact met een of meer vrijwilligers van Florence?



6. Hoe beoordeelt u dit contact?



7. Waar nuttigt u meestal uw warme maaltijd?



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: Smaak	2,68	339
1.1 Ervaringen met maaltijden: Sfeer	3,37	229
2 Woon- en leefsituatie		
2.1 Omgang met elkaar	3,10	257
2.2 Ervaringen met schoonmaken	3,39	346
2.3 Ervaringen met inrichting	3,79	348
2.4 Ervaringen met privacy	3,96	349
3 Participatie		
3.1 Zinnvolle dag	3,61	290
4 Mentaal welbevinden		
4.3 Ervaren bejegening	3,13	346
5 Kwaliteit van de zorgverleners		
5.1 Ervaren beschikbaarheid personeel	2,47	320
5.4 Ervaren kwaliteit personeel	3,60	343
6 Kwaliteit van de zorgorganisatie		
6.1 Ervaren inspraak	3,21	287
6.2 Ervaren informatie	3,57	337
7 Zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid		
7.5 Ervaren veiligheid	3,79	348

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.

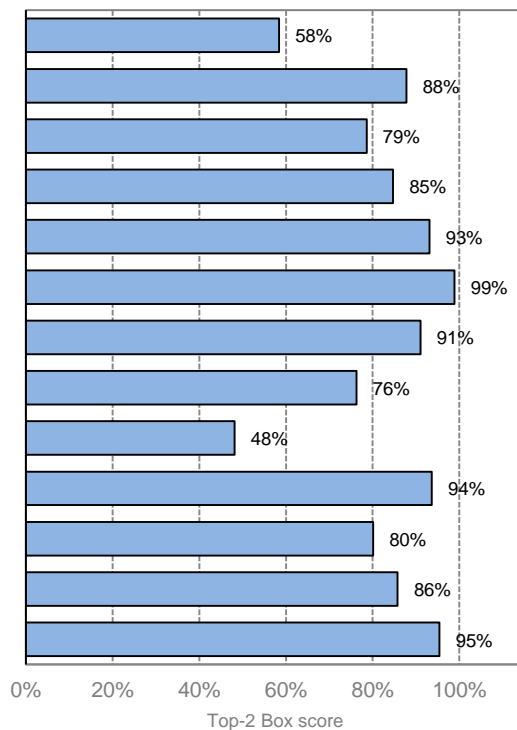
Daarnaast wordt door middel van verschilcores een vergelijking gemaakt met de raadpleging uit 2012 en het Facit totaal. Als aanvulling hierop wordt de statistische significantie van de verschilcores bepaald. Wanneer een verschil significant is ($p < ,05$) betekent dit dat deze groter is dan op basis 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 scores gepresenteerd in vergelijking met de raadpleging uit 2012 en in derde grafiek de verschillen scores met het Facit totaal.

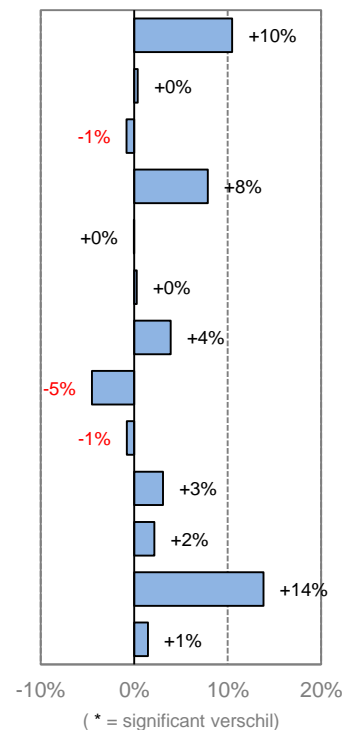
Voorwaarden bij de berekening van de Top-2 Box scores op indicatorniveau zijn dat een respondent meer dan de helft van de vragen die samen een indicator vormen, heeft beantwoord én dat tien of meer respondenten de onderliggende vragen hebben beantwoord. Is dit niet het geval, dan is er voor de betreffende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

Percentage respondenten met positieve ervaring op indicator in Florence '14

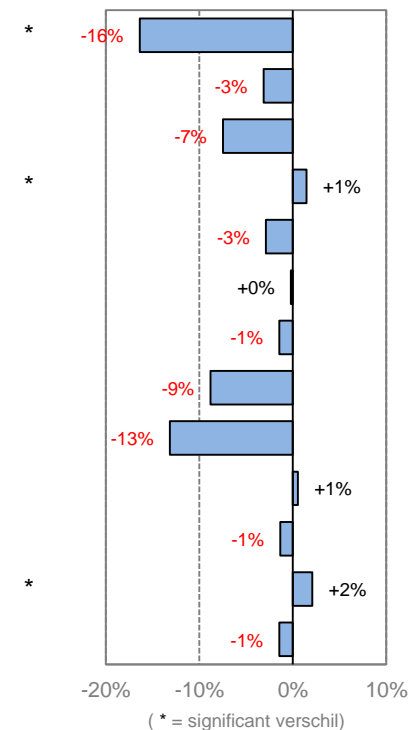


- 1.1 Ervaringen met maaltijden: Smaak (N=339)
- 1.1 Ervaringen met maaltijden: Steer (N=229)
- 2.1 Omgang met elkaar (N=257)
- 2.2 Ervaringen met schoonmaken (N=346)
- 2.3 Ervaringen met inrichting (N=348)
- 2.4 Ervaringen met privacy (N=349)
- 3.1 Zinvolle dag (N=290)
- 4.3 Ervaren bejegening (N=346)
- 5.1 Ervaren beschikbaarheid personeel (N=320)
- 5.4 Ervaren kwaliteit personeel (N=343)
- 6.1 Ervaren inspraak (N=287)
- 6.2 Ervaren informatie (N=337)
- 7.5 Ervaren veiligheid (N=348)

Verskil met Florence '12



Verskil met Facit totaal



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
21. Kunt u zich met bezoek op een rustige plek terugtrekken?	99%	+ 0%	- 0%
9. Houden zorgverleners rekening met wat u zelf wel en niet kunt?	96%	- 0%	+ 2%
22. Voelt u zich veilig in huis?	95%	+ 1%	- 1%
8. Zijn uw zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?	94%	+ 6%	+ 2%
23. Kunt u zelf bepalen hoe de kamer of woonruimte is ingericht?	93%	- 0%	- 3%
10. Nemen de zorgverleners uw gezondheidsklachten serieus?	93%	+ 2%	- 2%
6. Werken de zorgverleners vakkundig?	92%	+ 2%	- 1%
14. Geeft het huis u genoeg informatie over wat zij voor u kan doen?	91%	+ 13%	+ 1%
24. Organiseert het huis genoeg activiteiten?	91%	+ 4%	- 1%
13. Komt het verpleeg-/verzorgingshuis de afspraken over uw verzorging en behandeling goed na?	90%	- 4%	- 4%
11. Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp u krijgt?	88%	+ 10%	+ 9%
26. Is de sfeer tijdens het eten goed?	88%	+ 0%	- 3%
19. Wordt uw woonruimte goed schoongehouden? (uw woon-/slaapkamer, toilet en douche-/badkamer)	85%	+ 8%	+ 1%
17. Geven de zorgverleners goed antwoord op uw vragen?	83%	- 4%	- 8%
16. Luisteren zorgverleners aandachtig naar u?	80%	- 2%	- 8%
15. Geeft de zorginstelling u genoeg informatie over uw rechten?	79%	+ 17%	+ 6%
20. Gaan de bewoners prettig met elkaar om?	79%	- 1%	- 7%
18. Hebben de zorgverleners voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?	65%	- 8%	- 11%
12. Kunt u meebeslissen over wanneer u zorg of hulp krijgt?	63%	- 8%	- 8%
25. Zijn de maaltijden lekker?	58%	+ 10%	- 16%
7. Is er genoeg personeel in huis?	48%	- 1%	- 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 Florence locaties vergeleken met ongewogen gemiddelde van geheel Florence (interne benchmark)

Indicator	Florence Top-2 Box score	Adegeest (N=24)	Duinsteede (N=12)	Houthaghe (N=33)	Vredenburgh (N=33)	Wenckebach (N=23)	Steenvoorde (N=33)	Westhoff (N=15)	Loosduinse Hoff (N=33)	Uitzicht (N=15)	Oostduin (N=33)	Guiden Huis (N=34)	Jonker Frans (N=30)	De Mantel (N=32)
1.1 Ervaringen met maaltijden: Smaak	58%	+ 20%	+ 9%	+ 3%	+ 11%	- 14%	- 11%	- 18%	- 11%	- 4%	+ 16%	+ 3%	+ 1%	- 3%
1.1 Ervaringen met maaltijden: Sfeer	89%	- 3%	+ 11%	- 2%	+ 11%	- 7%	- 4%	+ 1%	+ 6%	N<10	+ 7%	- 16%	+ 11%	- 17%
2.1 Omgang met elkaar	79%	+ 11%	- 4%	- 9%	+ 16%	- 21%	+ 5%	+ 13%	+ 10%	N<10	+ 13%	- 34%	+ 5%	- 7%
2.2 Ervaringen met schoonmaken	86%	+ 2%	+ 6%	- 10%	+ 2%	+ 5%	- 10%	+ 7%	- 2%	+ 7%	+ 8%	- 1%	+ 4%	- 17%
2.3 Ervaringen met inrichting	91%	+ 9%	- 24%	+ 9%	+ 9%	+ 9%	+ 9%	- 41%	+ 9%	+ 9%	+ 9%	- 30%	+ 9%	+ 9%
2.4 Ervaringen met privacy	98%	+ 2%	- 15%	+ 2%	+ 2%	+ 2%	+ 2%	+ 2%	+ 2%	+ 2%	+ 2%	- 4%	+ 2%	+ 2%
3.1 Zinnvolle dag	90%	+ 6%	+ 10%	- 2%	+ 7%	+ 5%	+ 3%	- 51%	+ 10%	+ 2%	+ 10%	- 10%	+ 6%	+ 3%
4.3 Ervaren bejegening	79%	+ 16%	+ 12%	- 6%	- 0%	+ 14%	- 15%	+ 14%	- 7%	+ 6%	- 2%	- 17%	- 3%	- 10%
5.1 Ervaren beschikbaarheid personeel	47%	- 18%	+ 20%	+ 20%	+ 21%	+ 1%	+ 17%	- 9%	+ 25%	- 27%	- 14%	- 5%	- 11%	- 20%
5.4 Ervaren kwaliteit personeel	94%	+ 1%	+ 2%	+ 1%	+ 4%	+ 5%	- 10%	- 3%	+ 2%	- 0%	- 2%	- 1%	+ 1%	+ 1%
6.1 Ervaren inspraak	81%	+ 7%	- 13%	+ 9%	+ 2%	+ 14%	- 6%	+ 0%	- 12%	+ 19%	- 5%	- 26%	+ 4%	+ 6%
6.2 Ervaren informatie	86%	+ 2%	- 3%	- 7%	- 8%	+ 10%	- 0%	- 3%	+ 2%	+ 7%	+ 13%	- 10%	- 2%	- 0%
7.5 Ervaren veiligheid	95%	+ 5%	- 3%	+ 5%	+ 5%	- 4%	- 1%	+ 5%	+ 5%	- 8%	- 1%	- 7%	- 2%	+ 2%

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

Indicator	Facit Top-2 Box score	Adegeest (N=24)	Duinsteede (N=12)	Houthaghe (N=33)	Vredenburg (N=33)	Wenckebach (N=23)	Steenvoorde (N=33)	Westhoff (N=15)	Loosduinse Hoff (N=33)	Uitzicht (N=15)	Oostduin (N=33)	Guiden Huis (N=34)	Jonker Frans (N=30)	De Mantel (N=32)
1.1 Ervaringen met maaltijden: Smaak	75%	+ 4%	- 8%	- 14%	- 6%	- 31%	- 28%	- 35%	- 28%	- 21%	- 1%	- 14%	- 16%	- 20%
1.1 Ervaringen met maaltijden: Sfeer	91%	- 5%	+ 9%	- 4%	+ 9%	- 9%	- 6%	- 1%	+ 4%	N<10	+ 5%	- 18%	+ 9%	- 19%
2.1 Omgang met elkaar	86%	+ 4%	- 11%	- 16%	+ 9%	- 28%	- 2%	+ 6%	+ 3%	N<10	+ 6%	- 41%	- 2%	- 14%
2.2 Ervaringen met schoonmaken	83%	+ 4%	+ 8%	- 7%	+ 5%	+ 8%	- 7%	+ 10%	+ 1%	+ 10%	+ 11%	+ 2%	+ 7%	- 14%
2.3 Ervaringen met inrichting	96%	+ 4%	- 29%	+ 4%	+ 4%	+ 4%	+ 4%	- 46%	+ 4%	+ 4%	+ 4%	- 35%	+ 4%	+ 4%
2.4 Ervaringen met privacy	99%	+ 1%	- 16%	+ 1%	+ 1%	+ 1%	+ 1%	+ 1%	+ 1%	+ 1%	+ 1%	- 5%	+ 1%	+ 1%
3.1 Zinvolle dag	92%	+ 3%	+ 8%	- 4%	+ 4%	+ 2%	+ 0%	- 54%	+ 8%	- 1%	+ 8%	- 12%	+ 3%	+ 0%
4.3 Ervaren bejegening	85%	+ 9%	+ 6%	- 12%	- 6%	+ 7%	- 21%	+ 8%	- 13%	- 1%	- 8%	- 23%	- 10%	- 16%
5.1 Ervaren beschikbaarheid personeel	61%	- 33%	+ 5%	+ 5%	+ 6%	- 13%	+ 3%	- 23%	+ 11%	- 41%	- 28%	- 19%	- 25%	- 35%
5.4 Ervaren kwaliteit personeel	93%	+ 1%	+ 3%	+ 2%	+ 4%	+ 6%	- 9%	- 3%	+ 3%	+ 0%	- 1%	- 0%	+ 2%	+ 1%
6.1 Ervaren inspraak	81%	+ 6%	- 13%	+ 9%	+ 2%	+ 14%	- 6%	- 0%	- 12%	+ 19%	- 5%	- 27%	+ 3%	+ 6%
6.2 Ervaren informatie	84%	+ 4%	- 0%	- 5%	- 5%	+ 12%	+ 2%	- 0%	+ 4%	+ 10%	+ 15%	- 8%	+ 0%	+ 2%
7.5 Ervaren veiligheid	97%	+ 3%	- 5%	+ 3%	+ 3%	- 6%	- 3%	+ 3%	+ 3%	- 10%	- 3%	- 9%	- 4%	- 0%

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

Indicator	Adegeest (N=24)	Duinsteede (N=12)	Houthaghe (N=33)	Vredenburgh (N=33)	Wenckebach (N=23)	Steenvoorde (N=33)	Westhoff (N=15)	Loosduinse Hoff (N=33)	Uitzicht (N=15)	Oostduin (N=33)	Guiden Huis (N=34)	Jonker Frans (N=30)	De Mantel (N=32)
1.1 Ervaringen met maaltijden: Smaak	+36%	+25%	-8%	+31%	-11%	-13%	+7%	-3%	-10%	+34%	+18%	+12%	+6%
1.1 Ervaringen met maaltijden: Sfeer	+1%	+42%	-4%	+17%	0%	-10%	-1%	0%	*	+11%	-11%	+13%	-21%
2.1 Omgang met elkaar	+1%	+25%	-8%	+14%	-1%	+11%	+20%	+9%	*	+5%	-30%	-3%	-4%
2.2 Ervaringen met schoonmaken	+7%	0%	+4%	-3%	0%	+10%	+26%	-2%	+18%	+23%	-6%	+7%	0%
2.3 Ervaringen met inrichting	0%	+8%	+3%	0%	+9%	0%	-3%	0%	0%	+3%	-14%	+3%	0%
2.4 Ervaringen met privacy	+4%	0%	0%	0%	0%	0%	+7%	0%	0%	0%	-1%	0%	+3%
3.1 Zinvolle dag	-5%	+25%	-7%	+24%	+10%	0%	-31%	+4%	0%	+10%	-20%	+3%	+9%
4.3 Ervaren bejegening	+6%	+10%	-5%	-7%	+21%	-7%	+7%	-11%	-13%	-6%	-18%	+6%	-15%
5.1 Ervaren beschikbaarheid personeel	-24%	+25%	-1%	+22%	+11%	+6%	-2%	+16%	-38%	-23%	-15%	-5%	-9%
5.4 Ervaren kwaliteit personeel	+3%	+4%	-2%	+2%	+8%	-4%	+8%	+4%	-5%	-3%	-1%	+12%	+9%
6.1 Ervaren inspraak	+3%	0%	+8%	+24%	+5%	-4%	+7%	+6%	0%	-13%	-16%	+8%	+19%
6.2 Ervaren informatie	-1%	+17%	+6%	+14%	+43%	+19%	+13%	+31%	+10%	+18%	-10%	+15%	+21%
7.5 Ervaren veiligheid	+4%	+1%	+6%	0%	0%	+4%	+27%	0%	-5%	0%	-12%	-3%	+3%

* cliëntenpopulatie was kleiner dan 10, dus geen vergelijking mogelijk.

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

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

1. Lichamelijk welbevinden en gezondheid

1.1 Ervaringen met maaltijden

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

2. Woon- en leefsituatie

2.1 Omgang met elkaar

- 20. Gaan de bewoners prettig met elkaar om?

2.2 Ervaringen met schoonmaken

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

2.3 Ervaringen met inrichting

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

2.4 Ervaringen met privacy

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

3. Participatie

3.1 Zinvolle dag

- 24. Organiseert het huis genoeg activiteiten?

4. Mentaal welbevinden

4.3 Ervaren bejegening

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

5. Kwaliteit van de zorgverleners

5.1 Ervaren beschikbaarheid personeel

- 7. Is er genoeg personeel in huis?

5.4 Ervaren kwaliteit personeel

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

6. Kwaliteit van de zorgorganisatie

6.1 Ervaren inspraak

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

6.2 Ervaren informatie

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

6.3 Aanbevelingsvraag

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

7. Zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid

7.5 Veiligheid

- 22. Voelt u zich veilig in huis?