



CQ-Index VV&T

**Felixoord
Stichting ICARE**

Rapportage ervaringsonderzoek onder bewoners

ARGO BV © 2014

Inhoudsopgave

HOOFDSTUK 1. INLEIDING	3
1.1 Inleiding	3
1.2 Opbouw rapport	3
HOOFDSTUK 2. UITVOERING VAN HET ONDERZOEK ONDER BEWONERS	4
2.1 Vragenlijst.....	4
2.2 Meting	4
2.3 Rapportage.....	5
2.4 Doorlevering aan TTP.....	5
2.5 Overzicht CQI onderzoek.....	5
2.6 Vergelijkingsgegevens: referentie, benchmark en vorige meting	5
2.7 Leeswijzer bij de grafieken	6
HOOFDSTUK 3. UITKOMSTEN VAN HET ONDERZOEK ONDER BEWONERS	8
3.1 Beschrijving van de bewoners die aan het onderzoek hebben meegedaan	8
3.2 De resultaten samengevat: rangordening van de vragen	9
3.2.1 Rangorde van de vragen, omgerekend naar rapportcijfer	10
3.3 Lichamelijk welbevinden en gezondheid	11
3.3.1 Maaltijden	11
3.4 Woon- en leefsituatie	12
3.4.1 Omgang met elkaar	12
3.4.2 Schoonmaken	13
3.4.3 Inrichting	14
3.4.4 Privacy	15
3.5 Participatie	16
3.5.1 Activiteiten	16
3.6 Mentaal welbevinden	17
3.6.1 Bejegening	17
3.7 Kwaliteit van de zorgverleners	18
3.7.1 Beschikbaarheid personeel	18
3.7.2 Kwaliteit personeel	19
3.8 Kwaliteit van de zorgorganisatie.....	20
3.8.1 Inspraak	20
3.8.2 Informatie.....	21
3.8.3 Aanbevelingsvraag	22
3.9 Zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid	23
3.9.1 Veiligheid	23
3.10 Prestatie-indicatoren.....	24
3.11 Rangorde thema's en prioriteitenmatrix	27
3.12 Verbeterpunten volgens bewoners.....	29
3.13 Positieve ervaringen	30
BIJLAGE 1 Frequentieverdeling uitkomsten bewoners.....	31
BIJLAGE 2 Gemiddelde indicatorscore	32

HOOFDSTUK 1. INLEIDING

1.1 Inleiding

Deze rapportage bevat de uitkomsten van de cliëntenraadpleging onder bewoners met de CQ-Index in Felixoord. Het onderzoek brengt de ervaringen van de bewoners met de zorg- en dienstverlening van Felixoord in kaart. Het onderzoek is uitgevoerd door ARGO BV in opdracht van Stichting ICARE. Met de uitkomsten van het onderzoek kunnen management, medewerkers en de cliëntenraad van Felixoord aan de slag om de zorg- en dienstverlening nog beter te laten aansluiten op de wensen van de bewoners.

De CQ-Index staat voor Consumer Quality Index. Dit is een gestandaardiseerde systematiek voor het meten, analyseren en rapporteren van klantervaringen in de zorg. De CQ-Index voor de Verpleging, Verzorging en Thuiszorg (VVT) bestaat sinds 2007. Vanaf dat jaar hebben de aanbieders in de VVT zich verplicht tweejaarlijks de ervaringen van hun cliënten te meten. Dit in het kader van het Toetsingskader Normen Verantwoorde Zorg. De uitkomsten van het onderzoek kunnen dus ook worden gebruikt voor externe verantwoording. ARGO BV levert de gecontroleerde en opgeschoonde databestanden aan bij de Trusted Third party (TTP). Het onderzoek in Felixoord is uitgevoerd volgens de meest recente richtlijnen van Zorginstituut Nederland. ARGO bedankt de bewoners voor hun medewerking aan het onderzoek.

1.2 Opbouw rapport

In hoofdstuk 2 wordt de uitvoering van het onderzoek onder bewoners van Felixoord beschreven. Dit is schematisch samengevat in het overzicht CQI onderzoek in Felixoord. Vanaf hoofdstuk 3 worden de uitkomsten gepresenteerd. In het begin van het hoofdstuk zijn de uitkomsten samengevat door ze in een rangorde te plaatsen; de sterkste punten van Felixoord staan bovenaan, de minst sterke punten onderaan.

HOOFDSTUK 2. UITVOERING VAN HET ONDERZOEK ONDER BEWONERS

In dit hoofdstuk komt aan bod hoe het onderzoek onder bewoners is uitgevoerd in Felixoord. In de eerste paragraaf wordt kort ingegaan op de gebruikte CQI vragenlijst. Vervolgens wordt de uitvoering van de meting beschreven. Dit is samengevat in het overzicht CQI onderzoek voor Felixoord. Ten slotte wordt ingegaan op de wijze waarop de uitkomsten vanaf hoofdstuk 3 worden gepresenteerd: hoe zijn de grafieken te lezen.

2.1 Vragenlijst

Voor het uitvoeren van het onderzoek onder bewoners in Felixoord is gebruik gemaakt van de *CQ-Index – Ervaringen met de zorg in een verpleeg- of verzorgingshuis: vragenlijst voor interviews met bewoners (versie 4.1)*. Deze lijst is gericht op cliënten die langer dan één maand in een verpleeg- of verzorgingshuis verblijven en met wie een interview kan worden gehouden. De lijst is niet bedoeld voor reactivering- of revalidatiecliënten.

Het betreft een gestructureerde vragenlijst waarin de meeste vragen de volgende antwoordmogelijkheden hebben: altijd – meestal – soms – nooit. De andere vragen kunnen worden beantwoord met: ja – nee. Tot slot zijn er twee open vragen in de vragenlijst opgenomen, waarin enerzijds gevraagd is naar suggesties voor veranderingen in de zorg en anderzijds naar specifieke positieve punten van de ontvangen zorg.

2.2 Meting

Volgens de voorschriften zijn er voor het onderzoek onder bewoners 30 bruikbare interviews nodig, of zoveel mogelijk. Eerst is door Felixoord nagegaan welke bewoners in principe in aanmerking kwamen voor deelname aan het onderzoek. Er zijn een aantal uitsluitingsgronden, zoals: korter dan een maand in Felixoord wonen, in de war zijn en te ziek zijn. Vervolgens is door ARGO uit de groep benaderbare bewoners een aselechte steekproef getrokken van maximaal 33 bewoners, de steekproeflijst. Nog eens maximaal 30 bewoners (indien mogelijk) zijn aselekt getrokken ten behoeve van de reservelijst. Deze lijst werd gebruikt als bewoners op de steekproeflijst niet konden of wilden deelnemen aan een interview.

De interviews zijn afgenomen door medewerkers van ARGO, die al enige jaren ervaring hebben met het voeren van deze mondelinge gesprekken. De interviews in Felixoord

vonden plaats op de kamers van de bewoners en duurden gemiddeld 20 minuten. Voor het onderzoek geldt dat deelname anoniem is.

2.3 Rapportage

Na de meting in Felixoord zijn alle gegevens ingevoerd en is er een rapportage gemaakt. De thema's uit het normenkader Verantwoorde Zorg vormen de kapstok voor het presenteren van de uitkomsten. Zie verder de leeswijzer bij de grafieken.

2.4 Doorlevering aan TTP

De uitkomsten van de CQI onderzoeken kunnen zowel voor interne kwaliteitsverbetering als voor externe verantwoording worden gebruikt. Volgens de richtlijnen van het Zorginstituut Nederland levert ARGO BV de gecontroleerde en geschoonde data aan bij de 'Trusted Third Party' (TTP). De TTP koppelt de gecorrigeerde meetresultaten terug aan de zorgorganisatie. Let wel: de uitkomsten die door de TTP worden teruggekoppeld kunnen afwijken van de uitkomsten in deze rapportage. Dat heeft te maken met het schonen en corrigeren van de data door TTP (case-mix adjustment) ten behoeve van de landelijke vergelijkbaarheid van de gegevens.

2.5 Overzicht CQI onderzoek

In onderstaande tabel staat vermeld hoeveel bewoners benaderd zijn voor een gesprek, hoeveel bewoners niet wilden of konden meewerken en hoeveel geldige interviews er zijn afgenomen.

Tabel 1: overzicht CQI-onderzoek

start interviews	23 september 2014
totaal aantal benaderd	28
aantal uitgevallen	4
netto respons	24
responspercentage	85,7

2.6 Vergelijkingsgegevens: referentie, benchmark en vorige meting

Om de uitkomsten van het onderzoek te kunnen vergelijken, wordt in deze rapportage gebruikt gemaakt van het ARGO referentiebestand. Dit zijn de verzamelde gegevens van de door ARGO uitgevoerde CQI metingen onder bewoners in 2013. Een extra optie is het maken van een vergelijking met de uitkomsten van de vorige meting. De prestatie-

indicatoren (paragraaf 3.10) worden vergeleken met de landelijke benchmark 2013, zoals berekend door MediQuest, de TTP.

2.7 Leeswijzer bij de grafieken

Vanaf hoofdstuk 3 komen de uitkomsten van het onderzoek aan bod. Deze uitkomsten worden zoveel mogelijk grafisch weergegeven. De hoofdstukken met uitkomsten zijn ingedeeld volgens de thema's voor Verantwoorde Zorg; per thema worden de relevante vragen gepresenteerd. De thema's voor Verantwoorde Zorg in het Verbeterd Kwaliteitskader (2012) zijn:

Kwaliteit van Leven

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

Kwaliteit van de zorgverleners

- Kwaliteit van de zorgverleners

Kwaliteit van de zorgorganisatie

- Kwaliteit van de zorgorganisatie

Zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid

- Zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid

Horizontale staafdiagrammen – de A grafieken

Per thema worden de uitkomsten op de vragen in horizontale staafdiagrammen weergegeven. Als antwoord op de meeste vragen kunnen de bewoners kiezen uit de antwoordcategorieën: altijd – meestal – soms – nooit. Op andere vragen kiest men uit: ja – nee. De hele staaf is 100%. Aangegeven wordt het percentage bewoners dat de vraag met 'altijd' (of 'ja') heeft beantwoord (groen), het percentage bewoners dat vraag met 'meestal' heeft beantwoord (wit) en het percentage bewoners dat de vraag met 'soms' of 'nooit' (of 'nee') heeft beantwoord (paars). Op die manier is per thema in één oogopslag te zien welke vragen hoog scoren (veel groen) en welke vragen minder hoog scoren (veel paars). Links van de staaf is de vraag opgenomen en het aantal mensen dat een geldig antwoord heeft gegeven op de vraag (n=...).

Verticale staafdiagrammen – B grafieken

De verticale staafdiagrammen bieden vergelijkingsinformatie: hoe doet de locatie (groene staaf) het vergeleken met het ARGO referentiebestand (lichtblauwe staaf) en (optioneel) in vergelijking met de uitkomsten van de vorige meting (donkerblauwe staaf).

Zo is in één oogopslag te zien op welke punten (vragen) de locatie beter scoort en op welke punten minder.

De vergelijking wordt gemaakt op basis van de gemiddelde scores. Dit correspondeert met de presentatie van de uitkomsten op de prestatie indicatoren in de landelijke benchmark. Hoe hoger het gemiddelde op een vraag, des te positiever de antwoorden waren: 'altijd' krijgt de score 4, 'meestal' krijgt 3, 'soms' krijgt een 2 en 'nooit' de score 1. Het gemiddelde is tot 4 cijfers achter de komma berekend, maar in de grafiek wordt voor de leesbaarheid slechts 1 cijfer achter de komma getoond. Dit kan ertoe leiden dat staven met hetzelfde afgeronde gemiddelde (bijvoorbeeld 3,6) niet precies even hoog zijn (de een is 3,550, de ander 3,649).

HOOFDSTUK 3. UITKOMSTEN VAN HET ONDERZOEK ONDER BEWONERS

3.1 Beschrijving van de bewoners die aan het onderzoek hebben meegedaan

In tabel 2 zijn enkele achtergrondgegevens van de cliënten samengevat: de leeftijd, de zorgduur, de ervaren gezondheid en het opleidingsniveau.

Tabel 2: achtergrondkenmerken bewoners

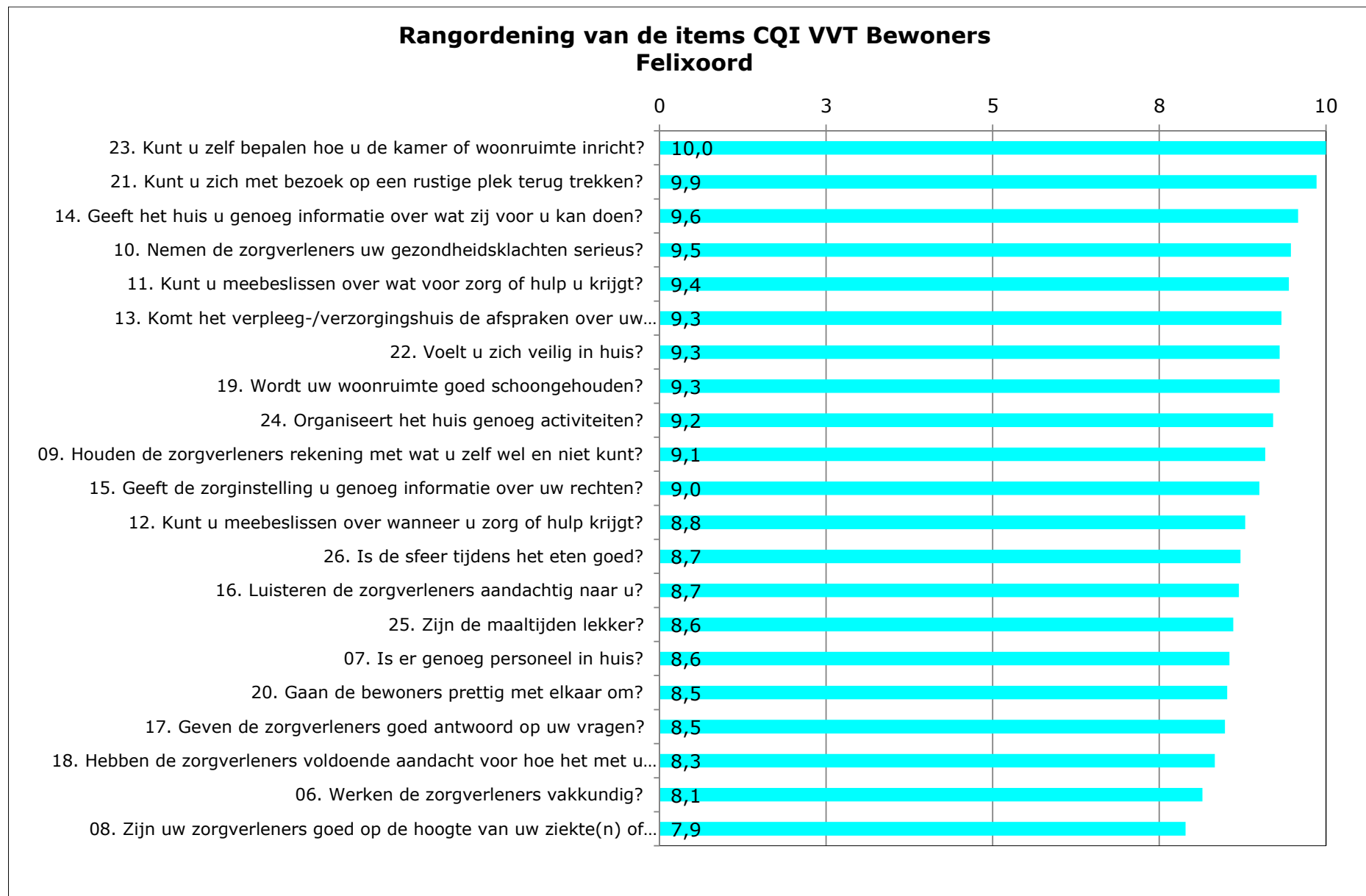
	%
korter dan een jaar in zorg	16,7
goede ervaren gezondheid	50,0
jonger dan 75 jaar	16,7
75-85 jaar	20,8
85 jaar of ouder	62,5
geen of lager onderwijs	20,8

In de volgende paragrafen worden de uitkomsten van het onderzoek onder de bewoners in Felixoord gepresenteerd. Eerst zijn alle uitkomsten op de vragen in een rangorde geplaatst, waarmee een samenvatting van de resultaten wordt gegeven. Vervolgens worden per thema de uitkomsten weergegeven. Ten slotte zijn er twee paragrafen met opmerkingen, suggesties, verbeterpunten en positieve ervaringen van de bewoners, zoals ze in de interviews hebben benoemd.

3.2 De resultaten samengevat: rangordening van de vragen

In het rangorde overzicht op de volgende pagina is te zien op welke vragen de bewoners van Felixoord het meest positief scoren en op welke vragen minder positief. De uitkomsten per vraag zijn omgerekend naar een rapportcijfer tussen de 0 en 10. Bovenaan staat de vraag waarop u het beste scoort, onderaan de vraag waarop u het slechtste scoort.

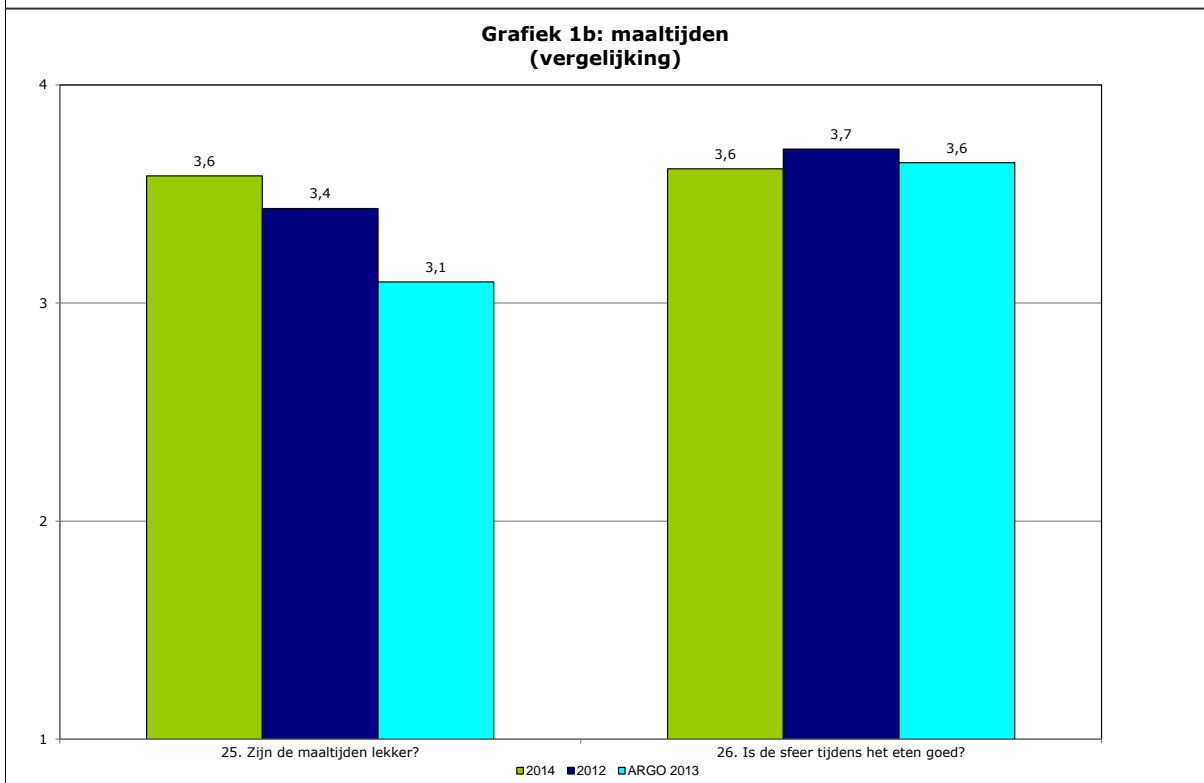
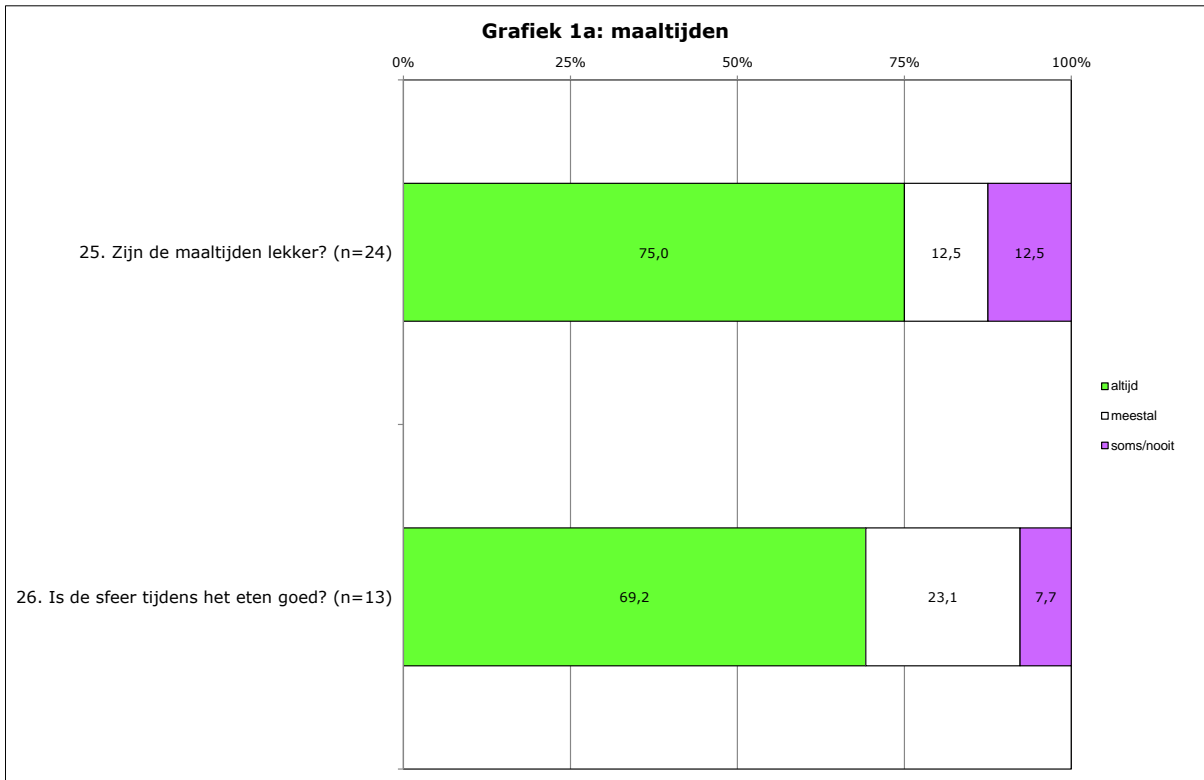
3.2.1 Rangorde van de vragen, omgerekend naar rapportcijfer



3.3 Lichamelijk welbevinden en gezondheid

3.3.1 Maaltijden

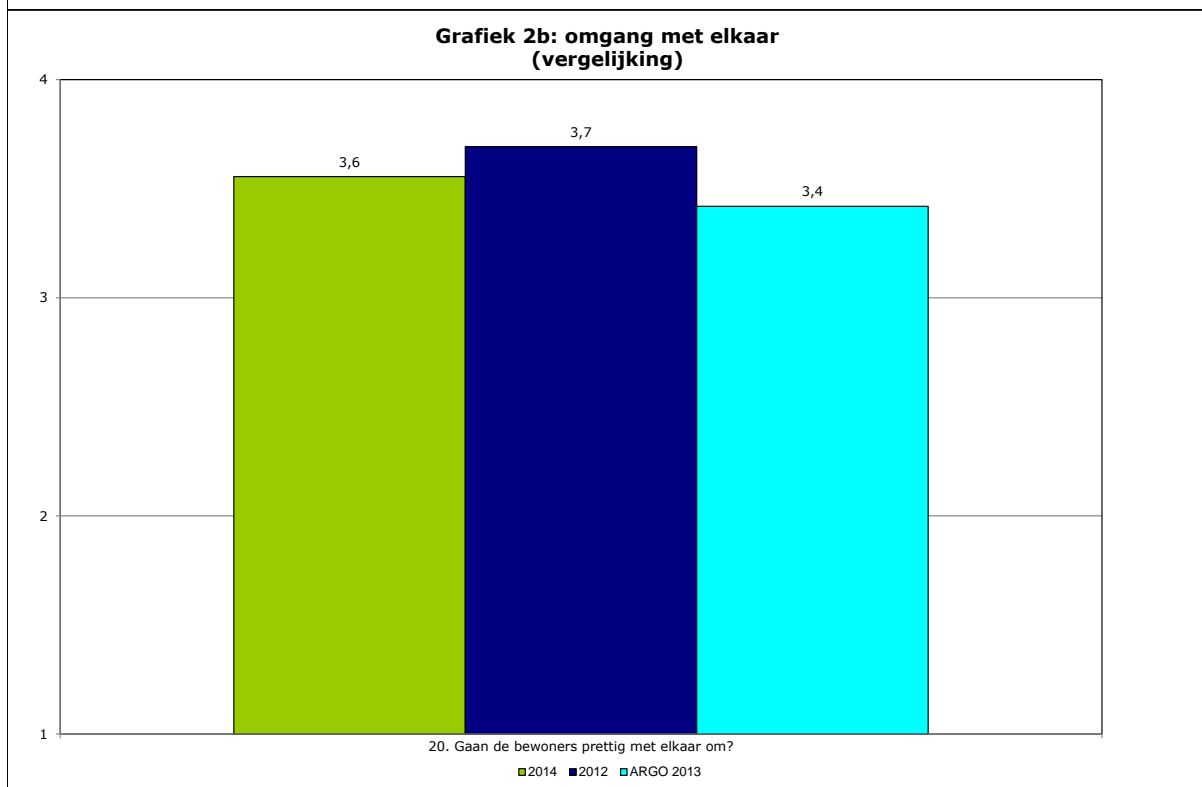
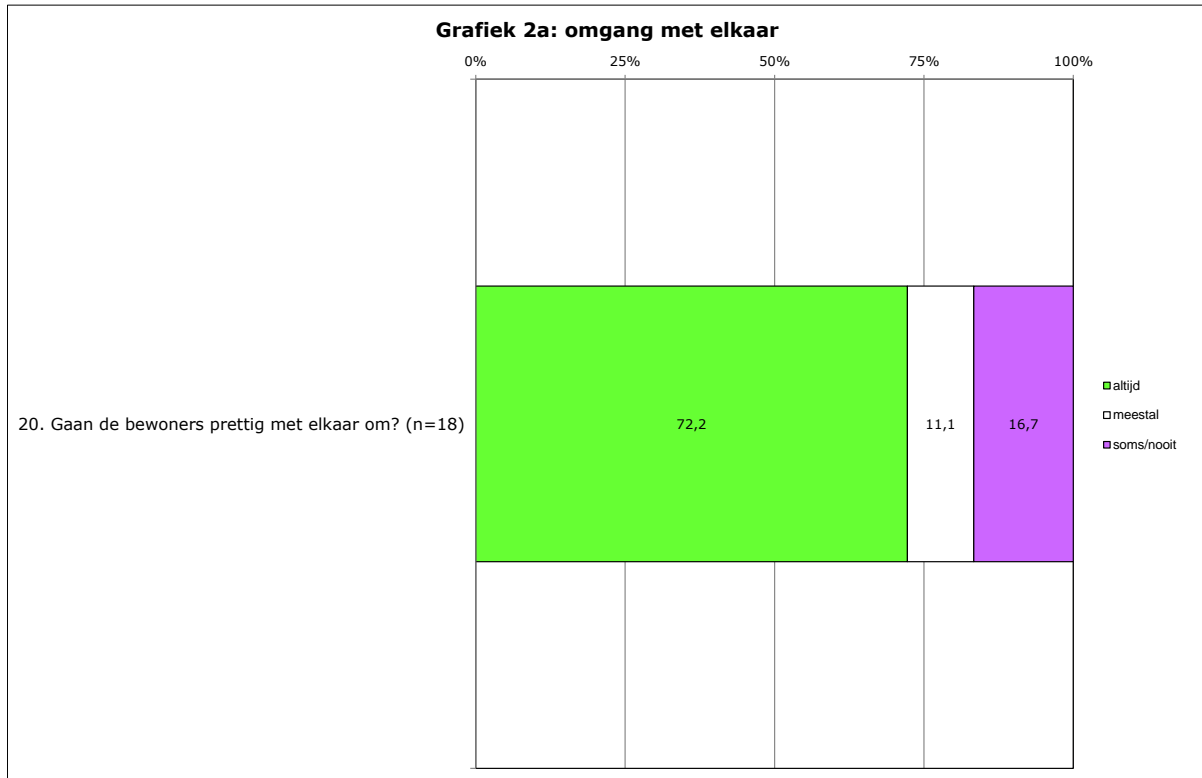
In deze paragraaf komen de ervaringen met de maaltijden aan bod. In grafiek 1 is onder meer het oordeel van de bewoners op de vraag: 'Zijn de maaltijden lekker?' weergegeven.



3.4 Woon- en leefsituatie

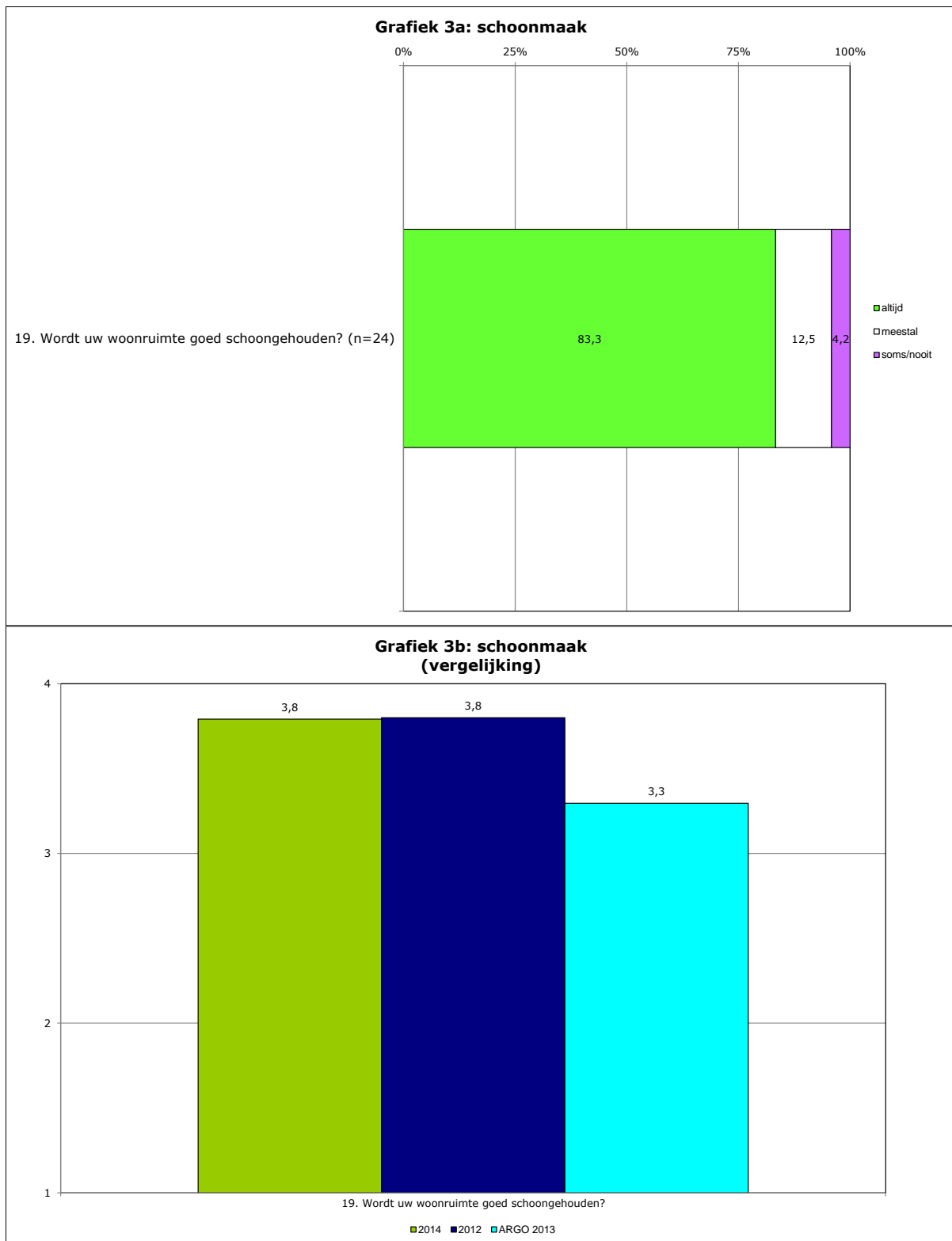
3.4.1 Omgang met elkaar

Aan de bewoners is gevraagd of zij vinden dat de bewoners op een prettige manier met elkaar omgaan. De resultaten zijn weergegeven in grafiek 2.



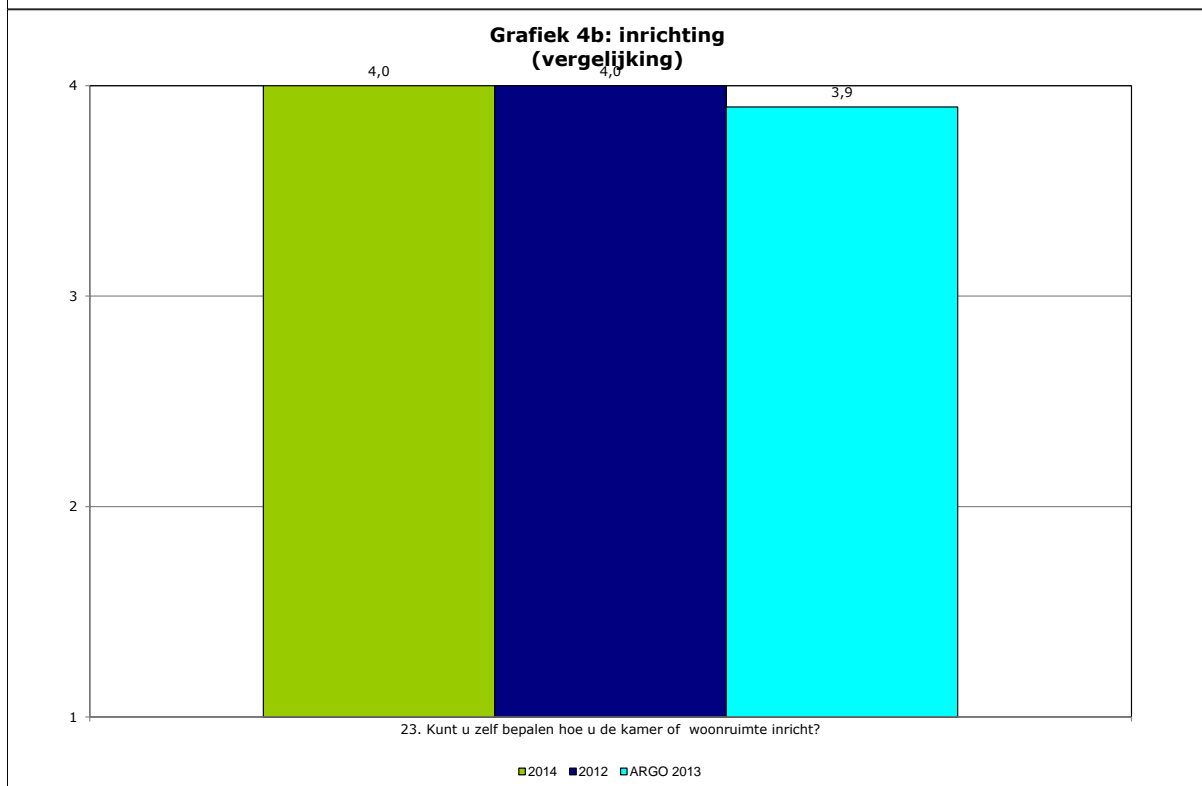
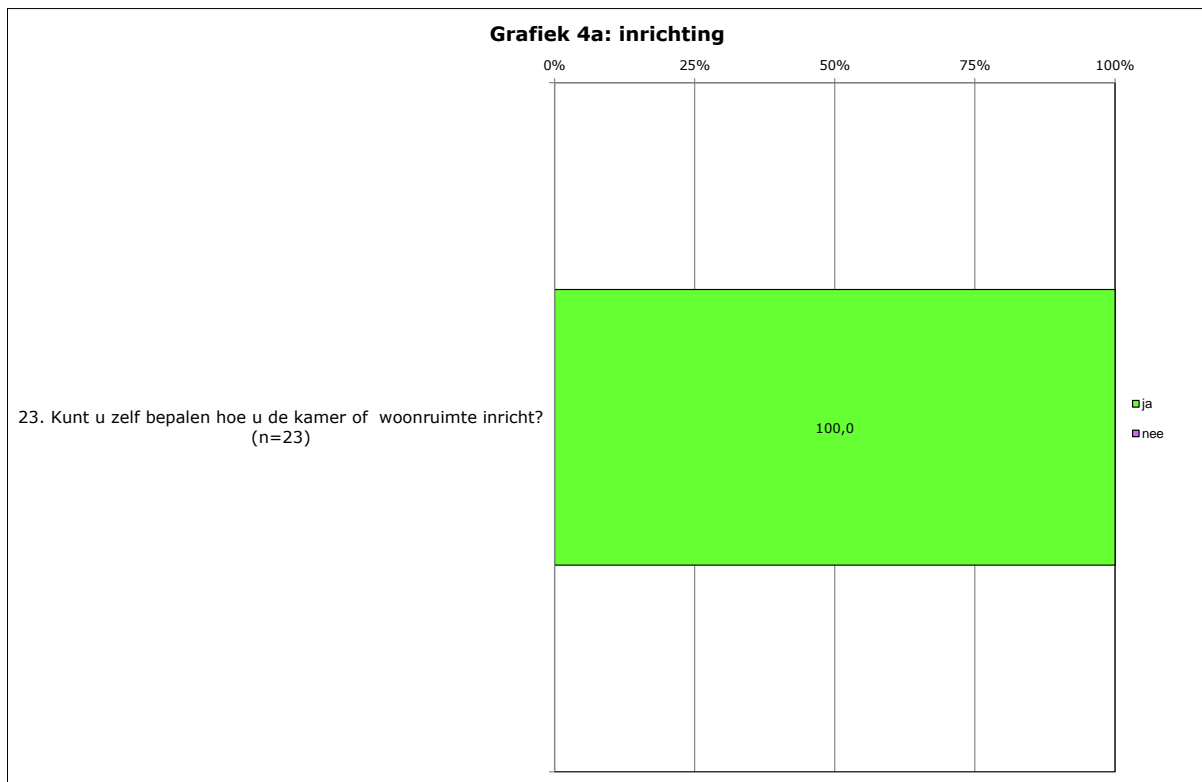
3.4.2 Schoonmaken

In grafiek 3 zijn de antwoorden van de bewoners opgenomen op de vraag over het schoonmaken. Zijn zij tevreden over de schoonmaak?



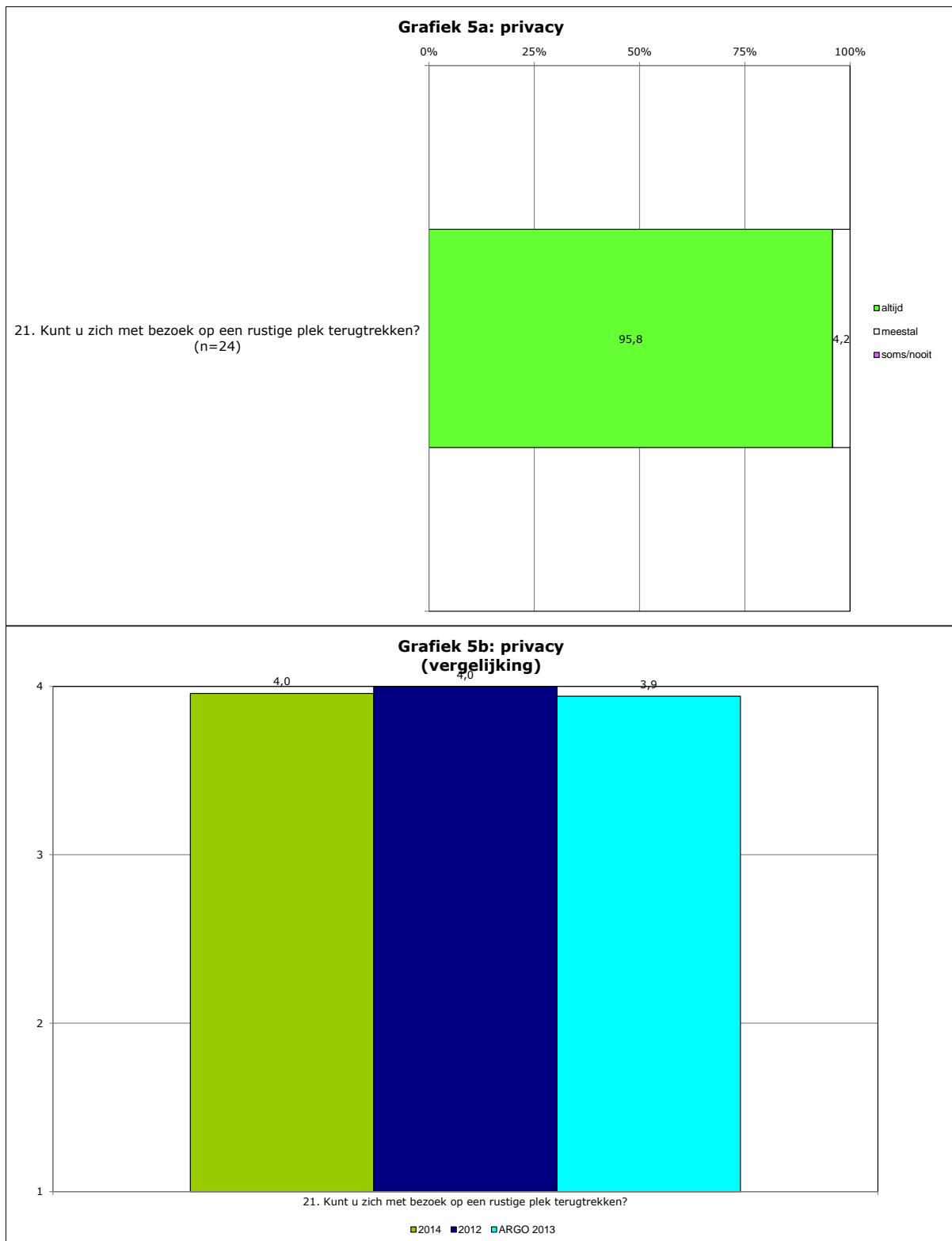
3.4.3 Inrichting

In deze paragraaf is te zien of bewoners de woonruimte naar eigen inzicht kunnen inrichten.



3.4.4 Privacy

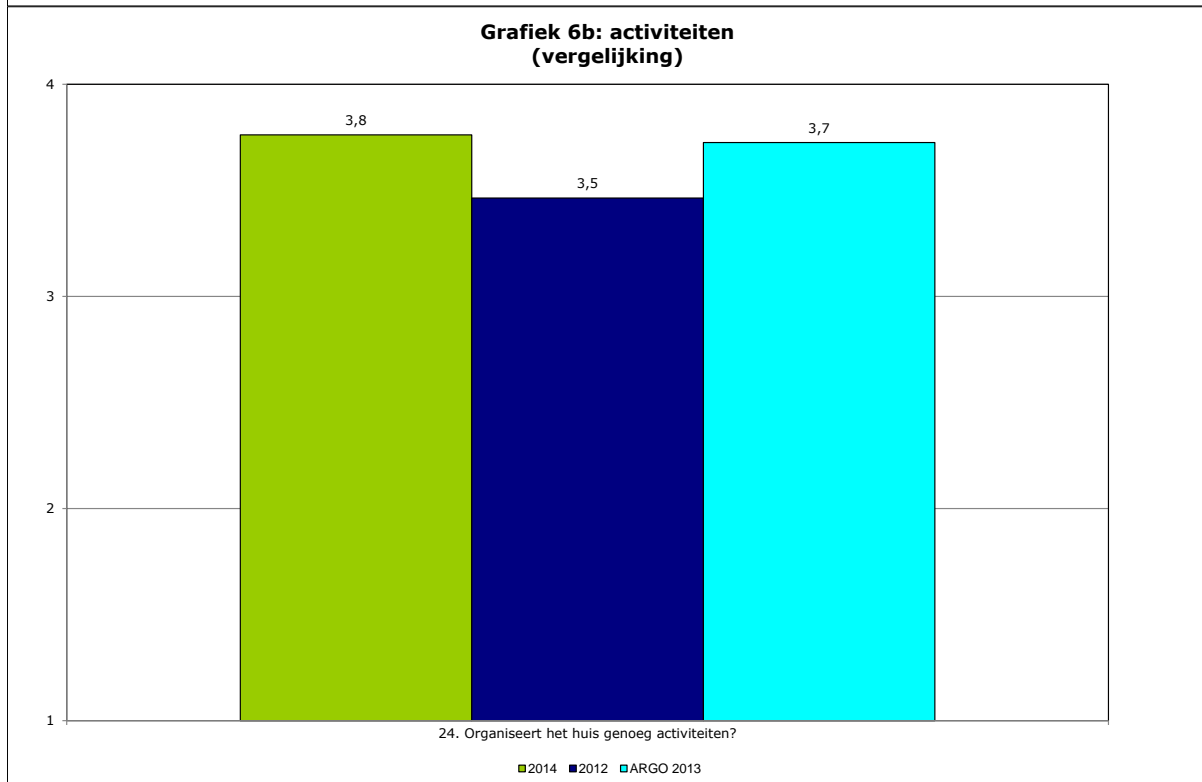
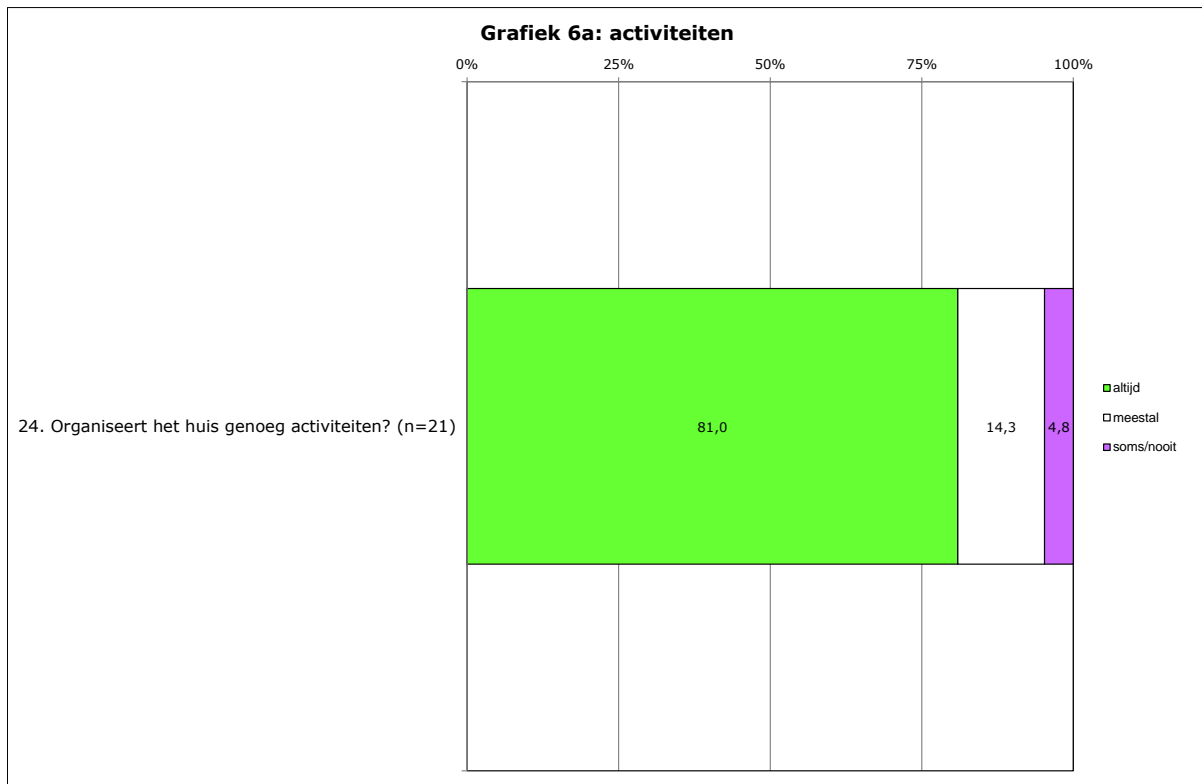
In grafiek 5 is weergegeven of de bewoners voldoende privacy ervaren. Kunnen zij zich op een rustige plek terugtrekken wanneer ze bezoek hebben?



3.5. Participatie

3.5.1 Activiteiten

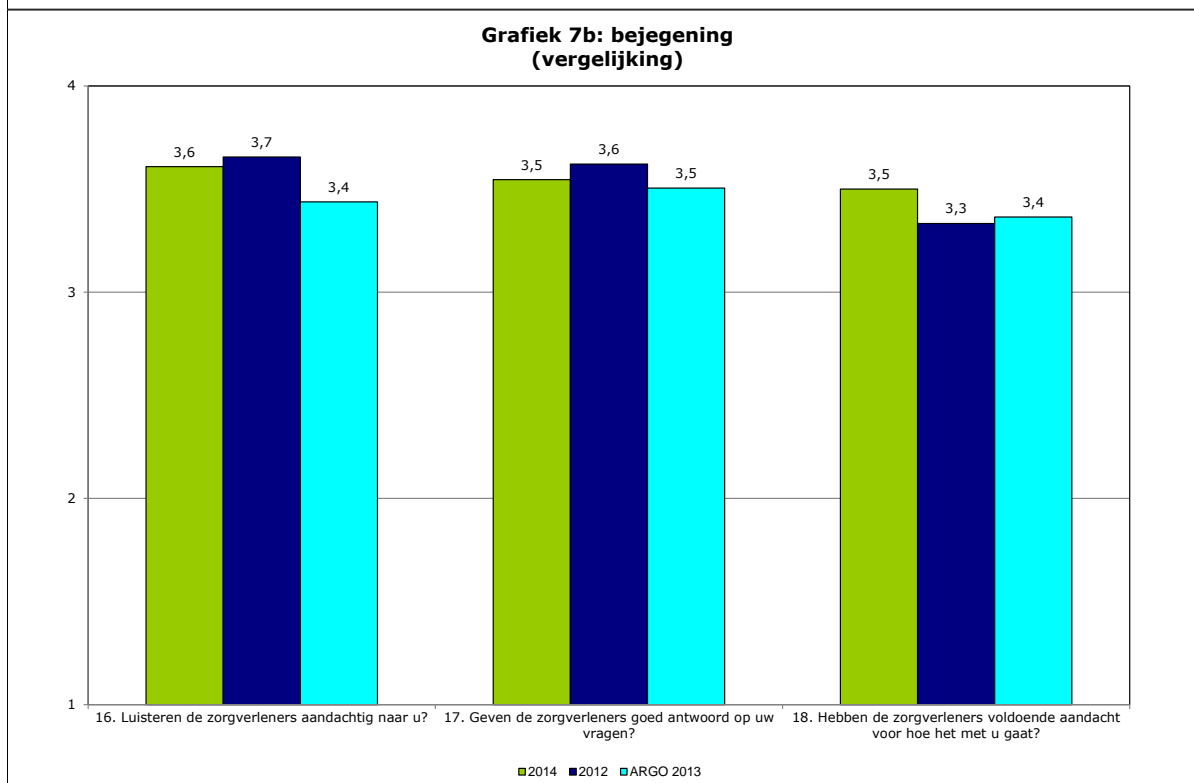
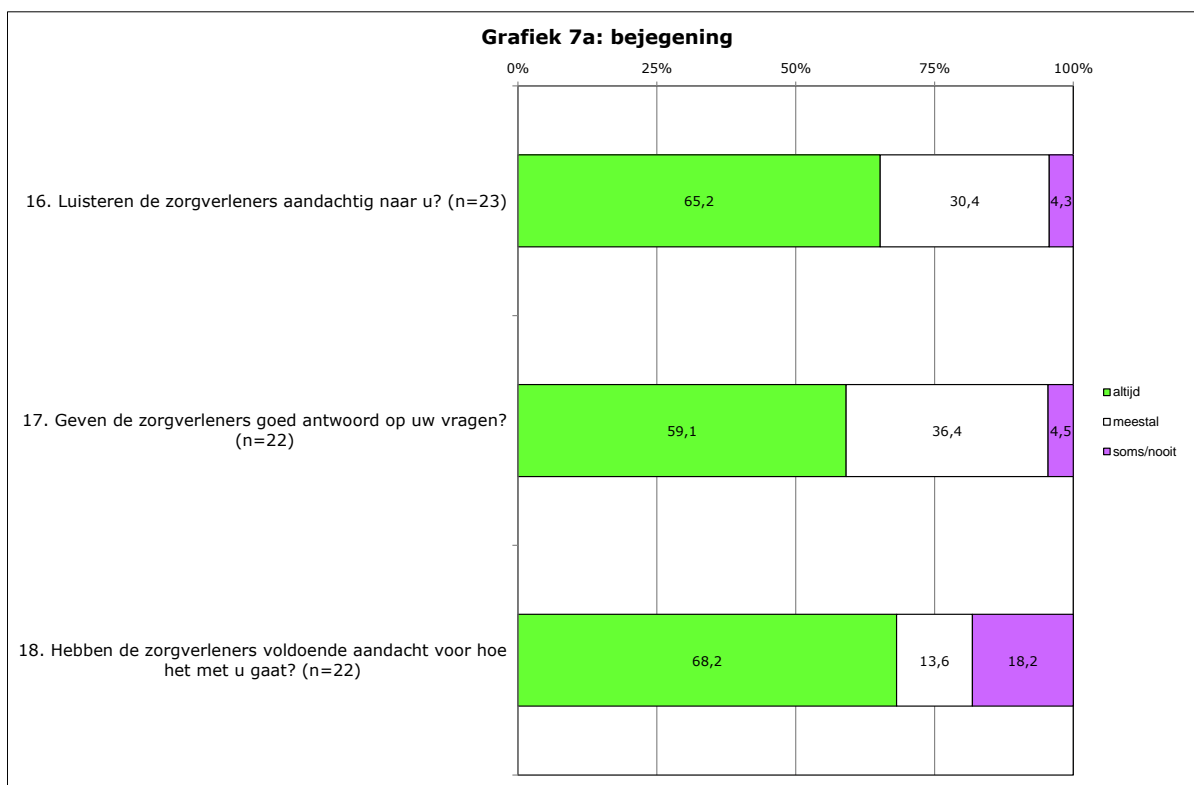
Vinden de bewoners het aantal georganiseerde activiteiten voldoende?



3.6 Mentaal welbevinden

3.6.1 Bejegening

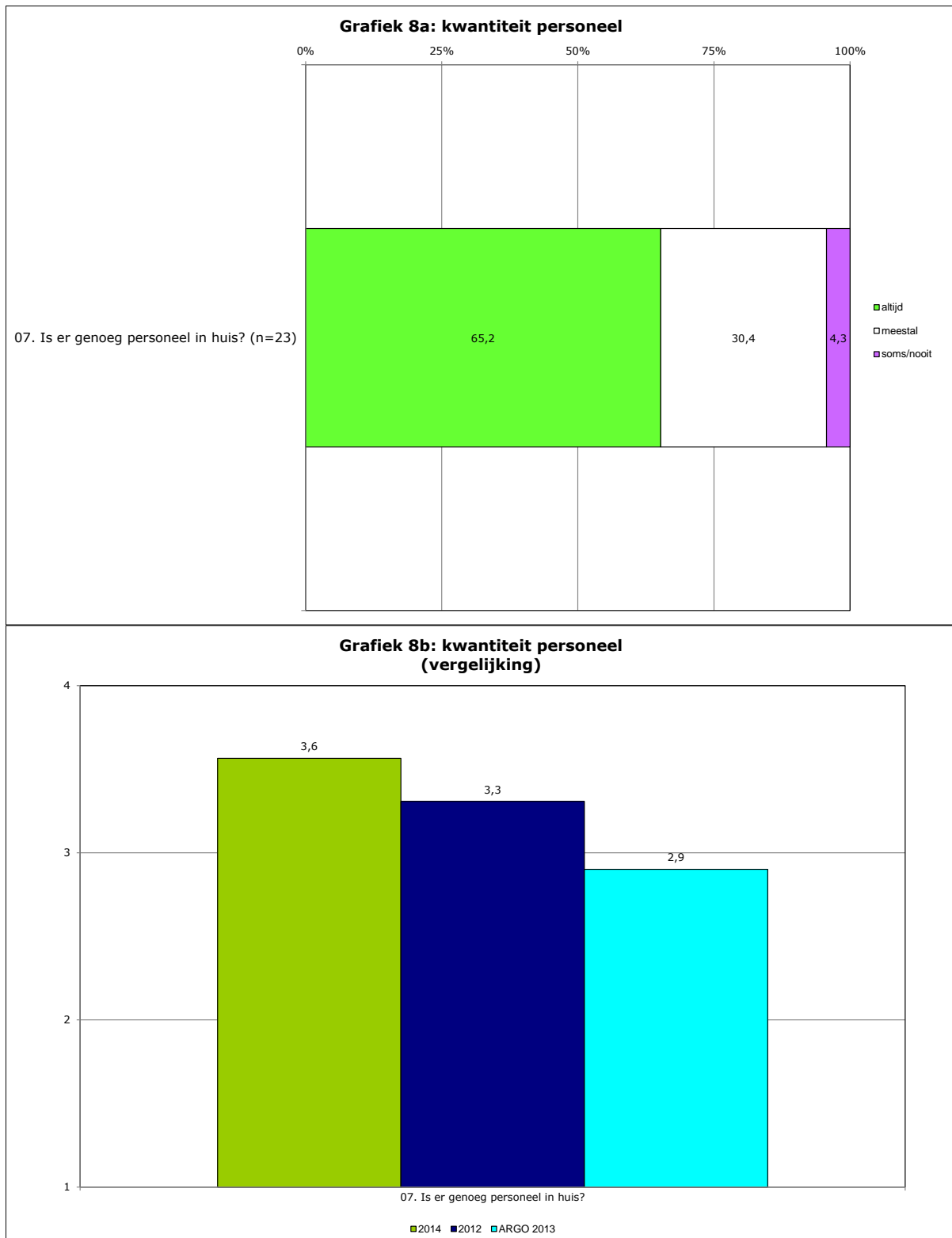
In deze paragraaf is te zien hoe de bewoners hun contacten met de zorgverleners beoordelen. Geven de zorgverleners bijvoorbeeld goed antwoord op vragen van de bewoners? De resultaten staan in grafiek 7.



3.7 Kwaliteit van de zorgverleners

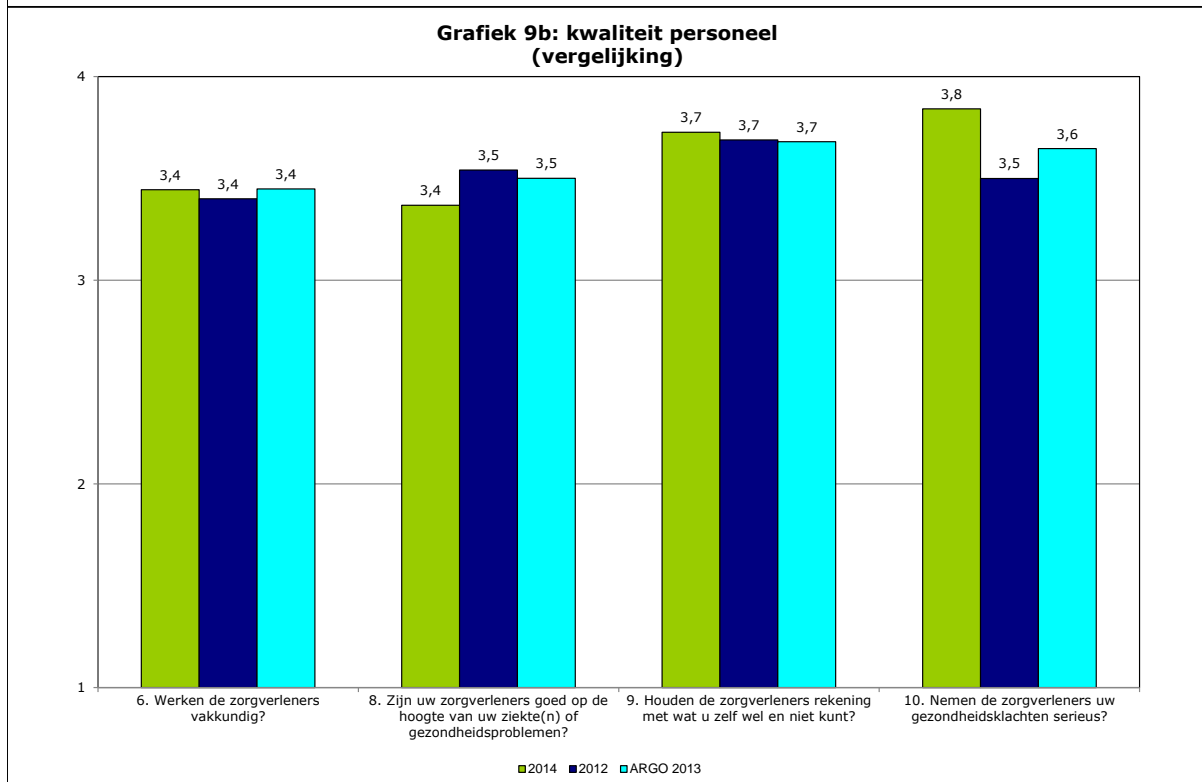
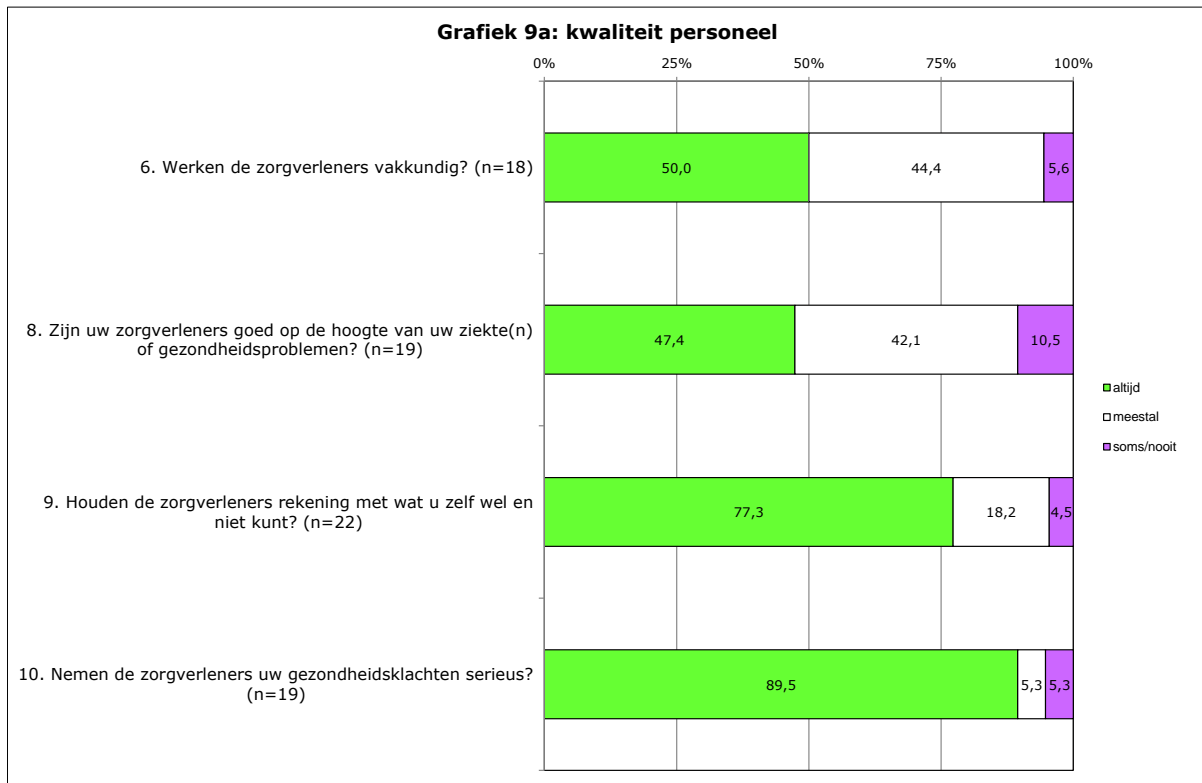
3.7.1 Beschikbaarheid personeel

Grafiek 8 geeft weer of de bewoners vinden dat er voldoende zorgverleners in huis zijn.



3.7.2 Kwaliteit personeel

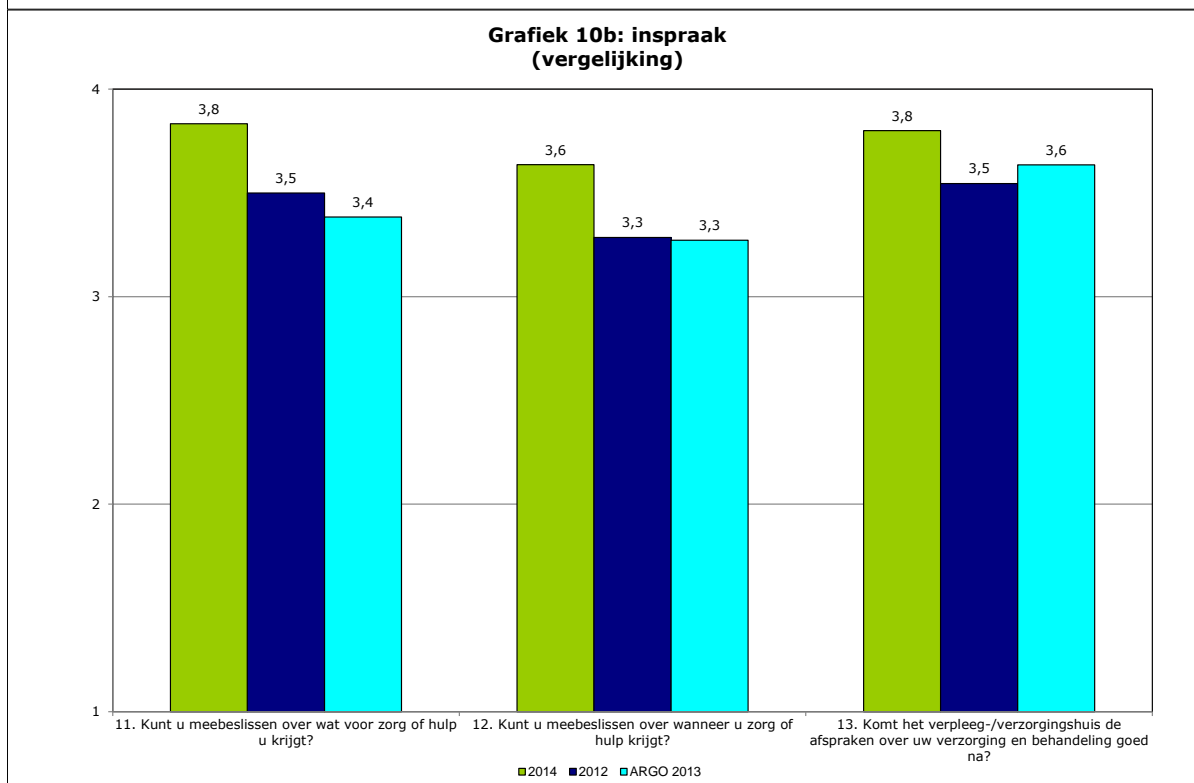
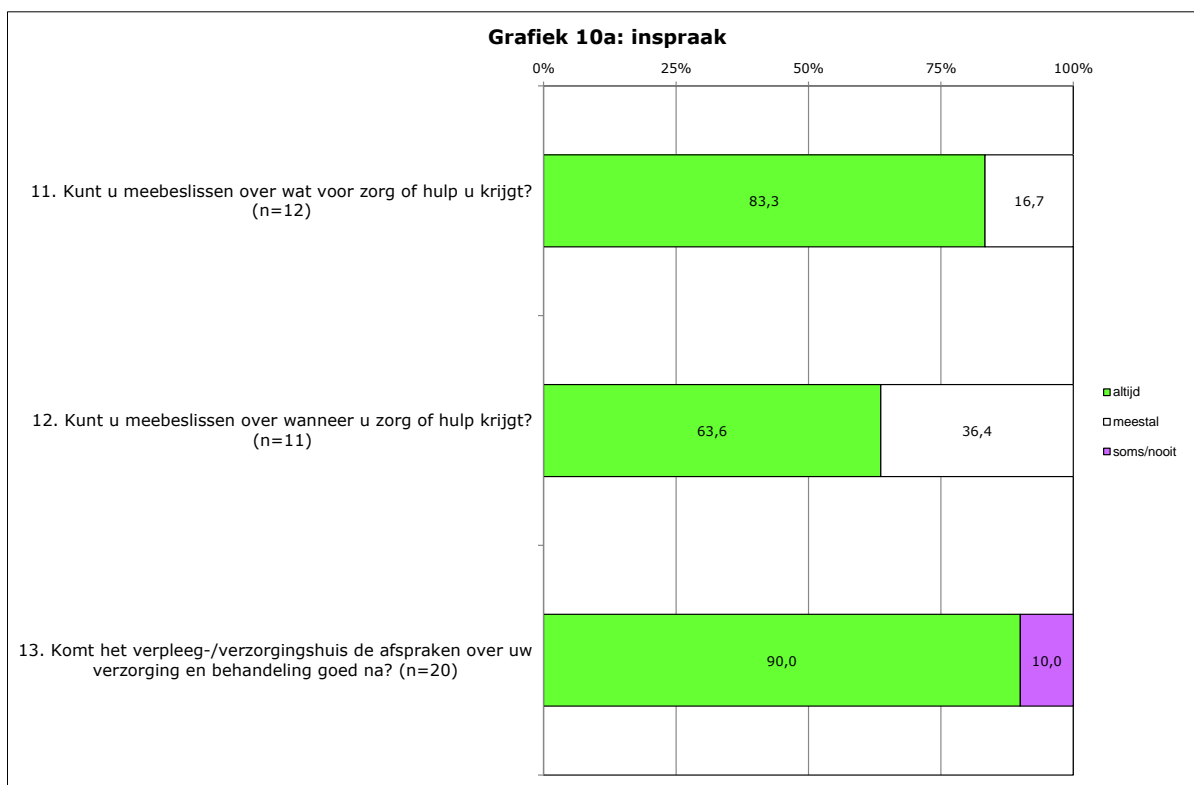
Onder dit thema vallen vragen als: 'Zijn uw zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?' en 'Houden de verzorgenden en verpleegkundigen rekening met wat u zelf wel en niet kunt?'.
'



3.8 Kwaliteit van de zorgorganisatie

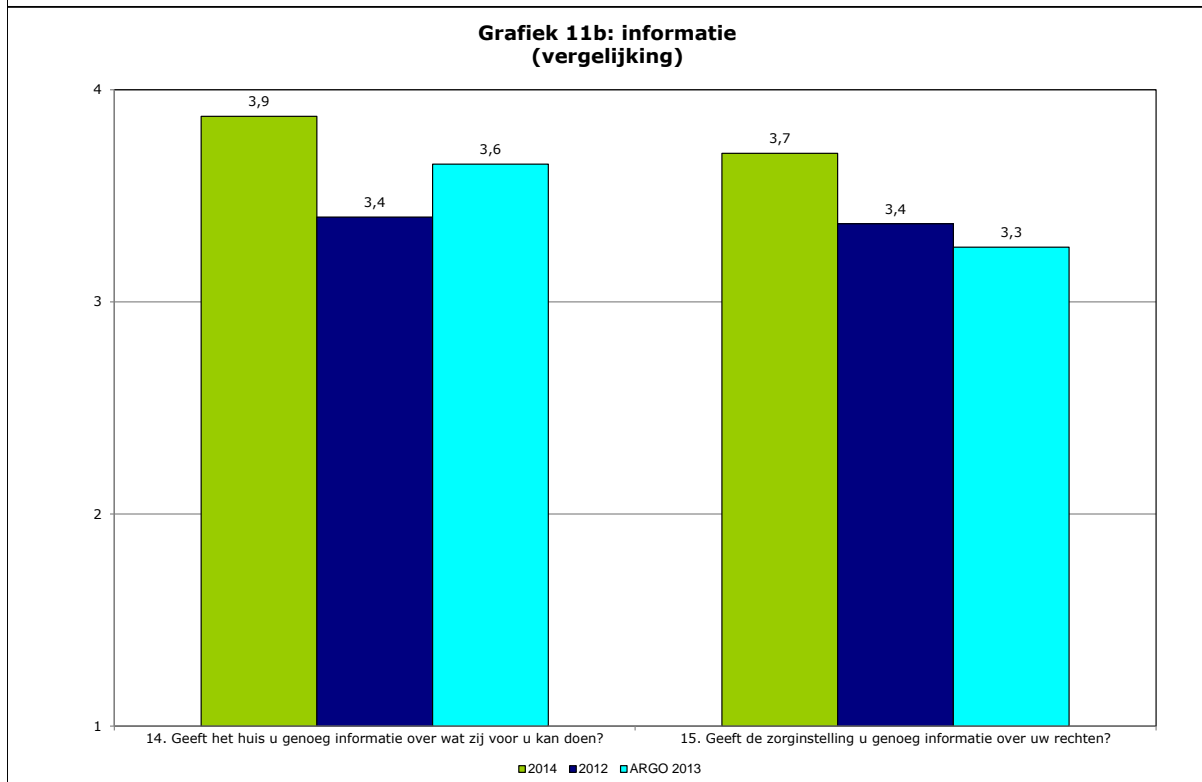
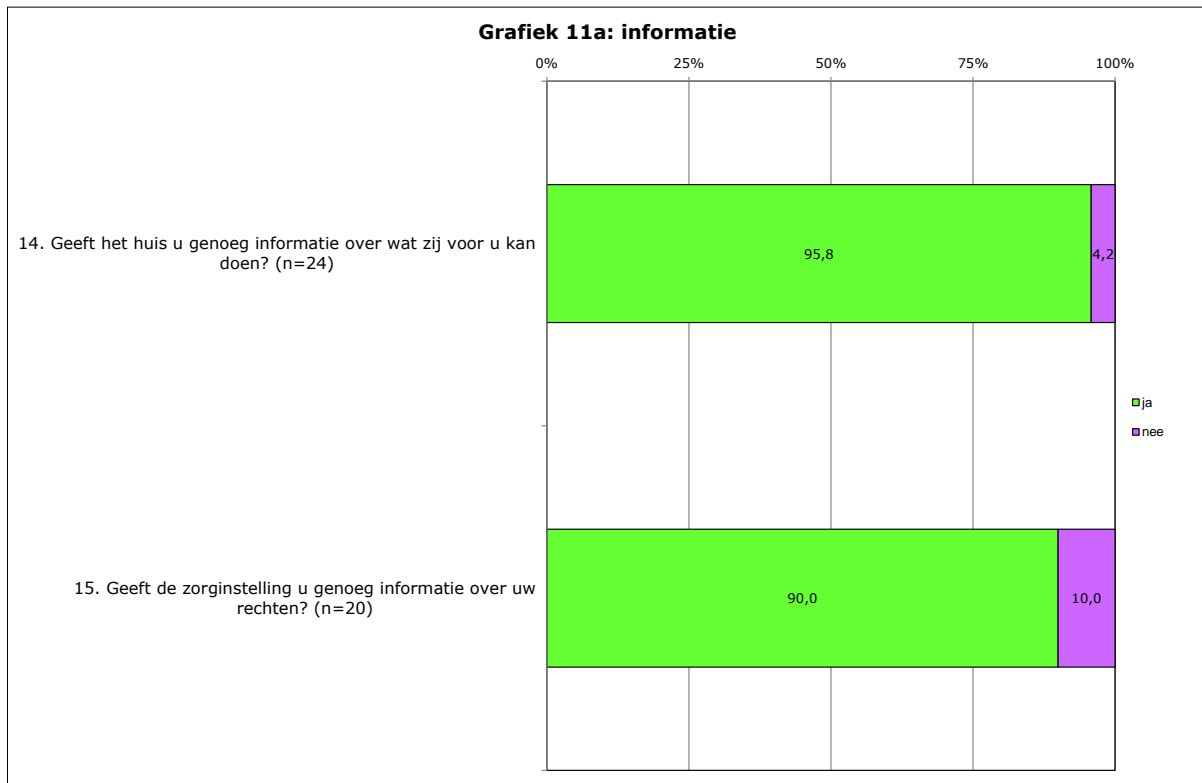
3.8.1 Inspraak

Grafiek 10 geeft weer hoe de bewoners de afspraken en het overleg over de zorg beoordelen. Kunnen de bewoners bijvoorbeeld meebeslissen over wanneer ze de zorg ontvangen?



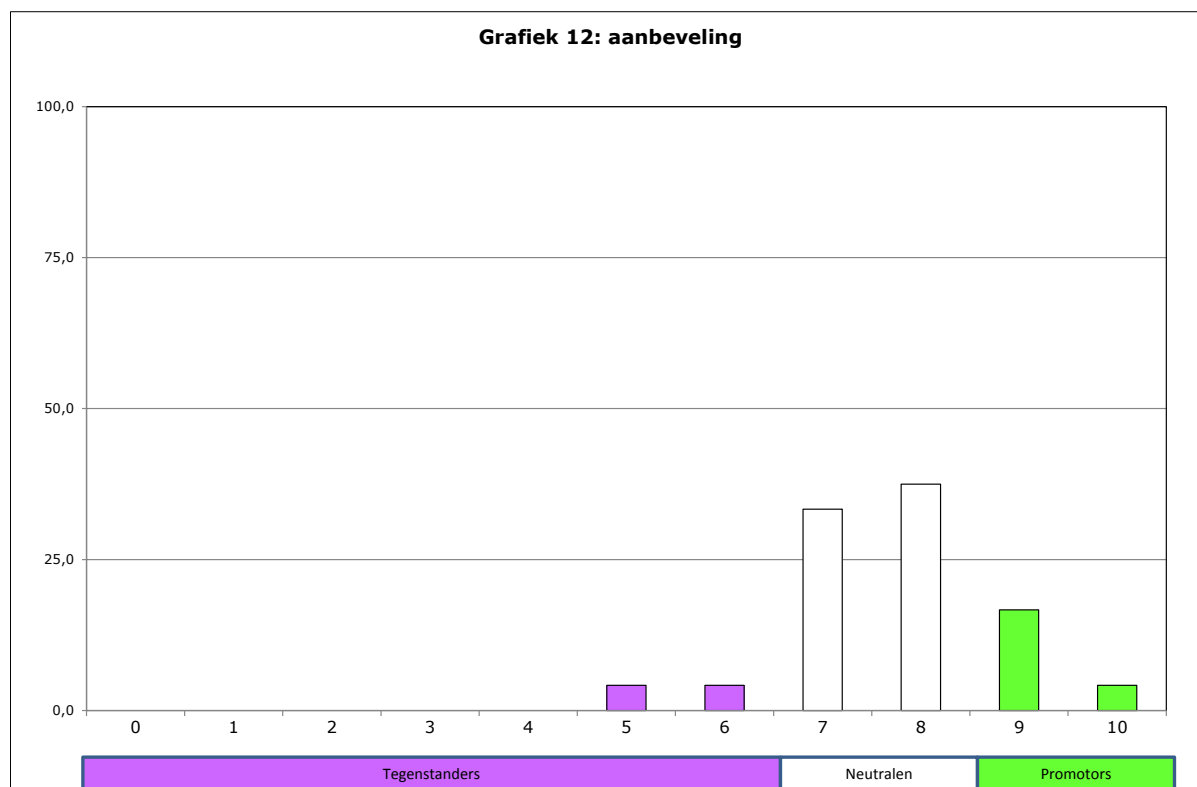
3.8.2 Informatie

Aan de bewoners is gevraagd of ze vinden dat Felixoord ze van voldoende informatie voorziet. Zijn de bewoners bijvoorbeeld op de hoogte van wat Felixoord allemaal voor ze kan doen?



3.8.3 Aanbevelingsvraag

Met de aanbevelingsvraag geven bewoners aan hoe waarschijnlijk het is dat ze de instelling zouden aanbevelen bij bekenden. De aanbevelingscore is uitgedrukt in een cijfer op een schaal van 0 tot 10. Iedereen die een 9 of 10 invult heet een "promotor", degene die een 7 of 8 invult is "neutraal" en de respondenten die een 6 of lager invullen worden een "tegenstander" genoemd. In grafiek 12 is te zien hoe de schaalverdeling is van de waarschijnlijkheid van aanbevelen.



De **Net Promoter Score (NPS)** is berekend door het percentage tegenstanders van het percentage promotors af te trekken. De NPS heeft een range van -100 tot +100. Een hogere NPS betekent dat er meer bewoners zijn die de instelling zouden aanbevelen. De NPS en de percentages waarmee de score berekend is staan in de tabel.

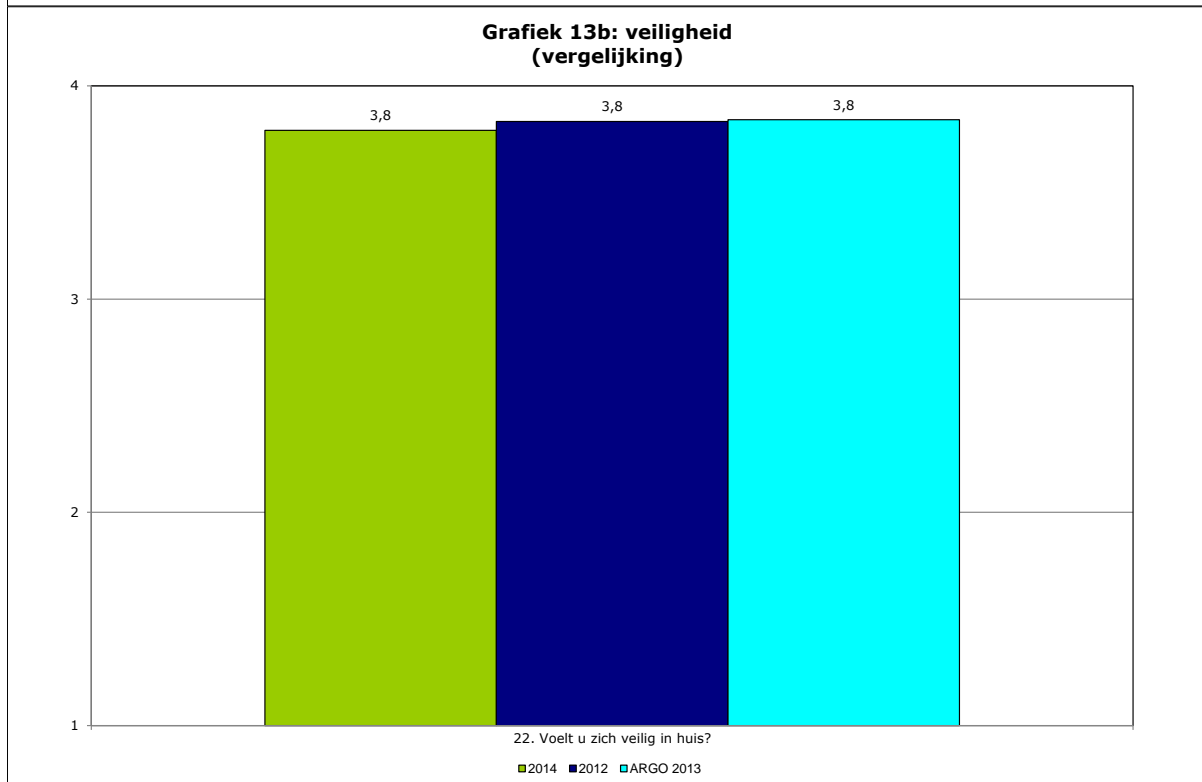
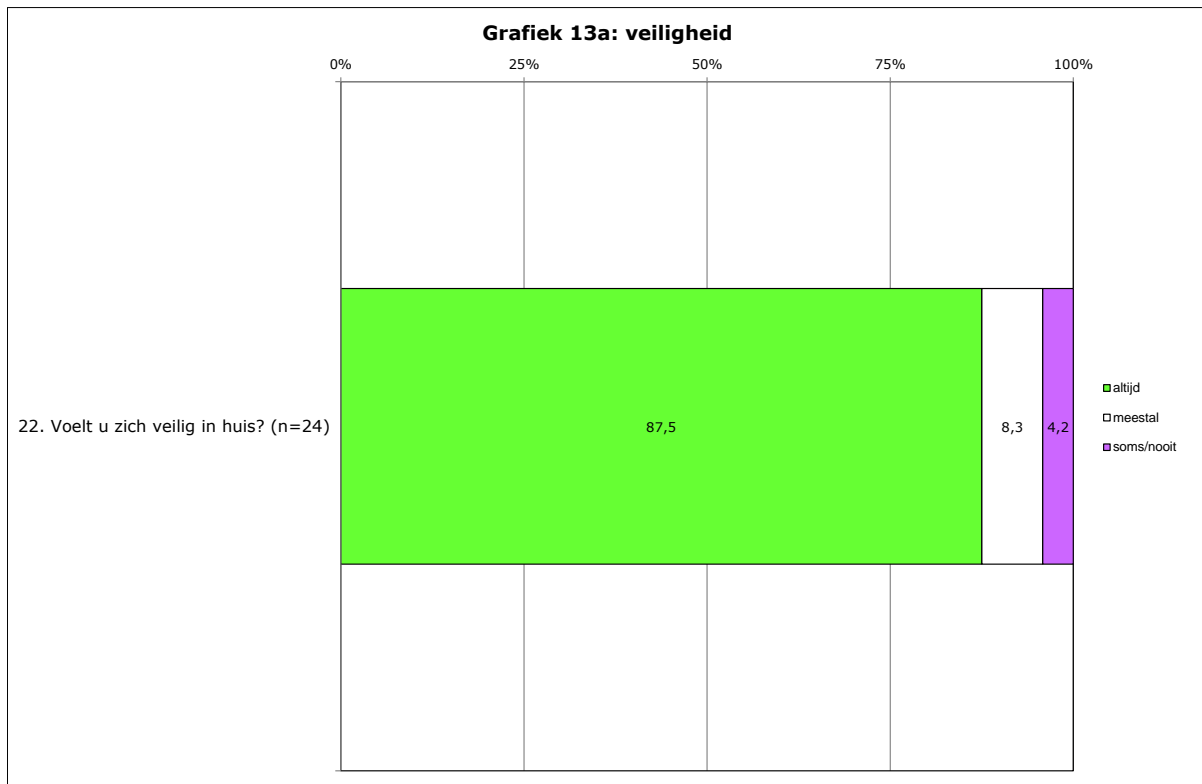
Tabel 3: Net Promoter Score

		n	%
27. promoterscore	tegenstanders	2	8,3
	neutralen	17	70,8
	promotors	5	20,8
	netpromoterscore (NPS)		12,5
	totaal	24	100,0

3.9 Zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid

3.9.1 Veiligheid

In grafiek 13 is te zien of de bewoners zich veilig voelen in huis.

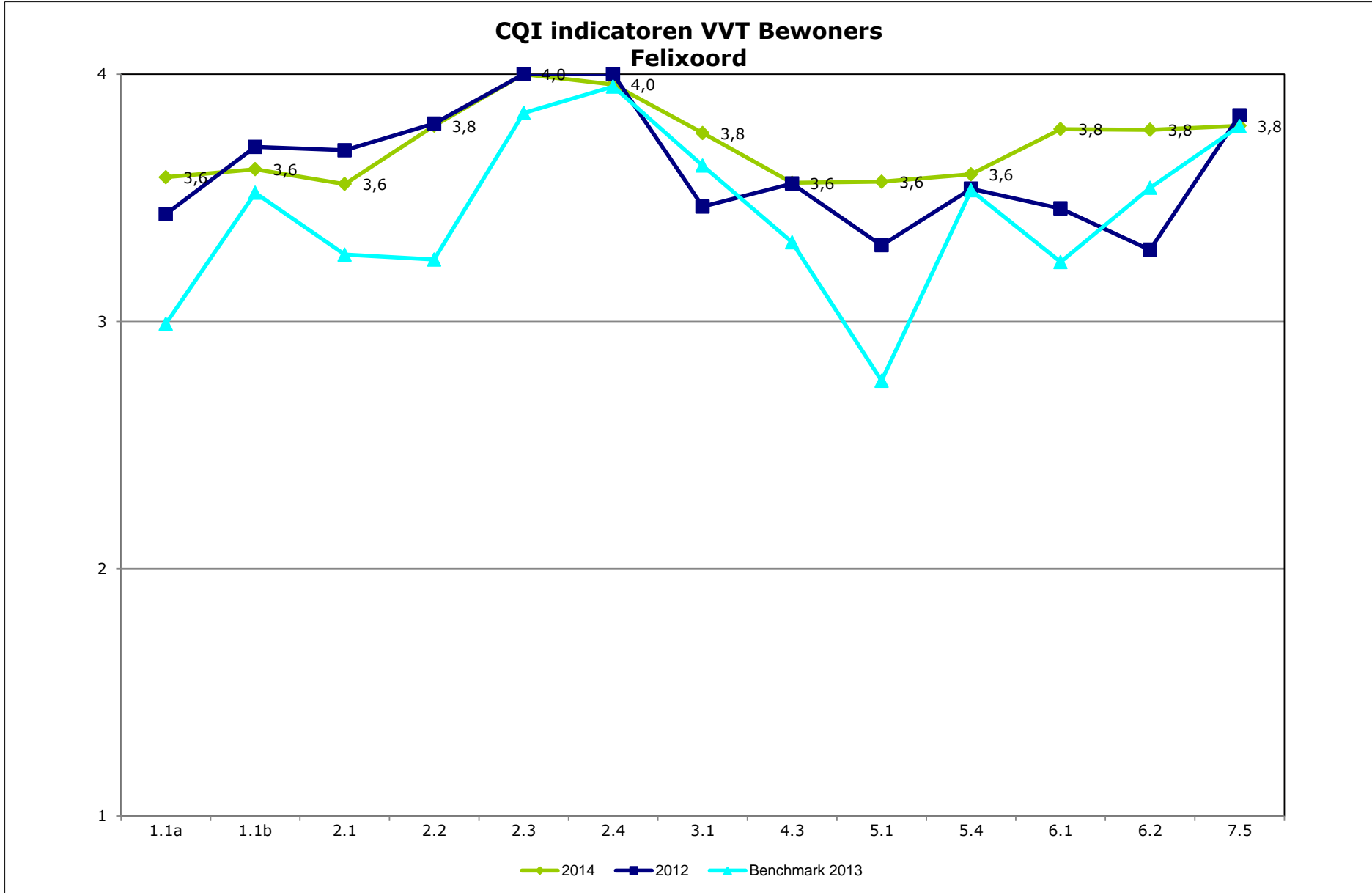


3.10 Prestatie-indicatoren

De vragen in de CQ-I VV&T-bewoners omvatten vier thema's Verantwoorde zorg: kwaliteit van leven, kwaliteit van de zorgverleners, kwaliteit van de zorgorganisatie en zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid. Elk thema bevat een aantal indicatoren: een of meer vragen die samen die prestatie-indicator meten. Op www.kiesbeter.nl worden de sterrenscores op deze prestatie-indicatoren weergegeven.

In deze paragraaf proberen we een schatting te geven van de hoogte van de gemiddelde scores op de indicatoren. Op elke indicator is een gemiddelde score berekend tussen de 1 en 4. Deze scores van Felixoord worden per indicator vergeleken met de gemiddelden van de vorige meting (zo mogelijk) en met de landelijke benchmark van 2013. De groene lijn geeft de scores van de huidige meting weer, de blauwe lijn de scores van de vorige meting en de lichtblauwe lijn staat voor de landelijke benchmark 2013. Deze gemiddelde scores zijn nadrukkelijk slechts een *voorspelling*. In de uiteindelijke berekening van de sterrenscores voor Felixoord door de TTP vindt namelijk nog een case-mix adjustment plaats, waardoor de gemiddelde score iets hoger of lager kan uitvallen.

Net als bij de TTP worden er alleen gegevens bij een indicator getoond, als de vraag die bij de indicator hoort door minstens 10 bewoners is beantwoord.



Legenda: de prestatie-indicatoren

Kwaliteit van leven

1. Lichamelijk welbevinden en gezondheid

1.1.A ervaringen met maaltijden: Smaak

1.1.B ervaringen met maaltijden: Sfeer

2. Woon- en leefsituatie

2.1 omgang met elkaar

2.2 ervaringen met schoonmaken

2.3 ervaringen met inrichting

2.4 ervaren privacy

3. Participatie

3.1 zinvolle dag

4. Mentaal welbevinden

4.3 ervaren bejegening

Kwaliteit van de zorgverleners

5. Kwaliteit van de zorgverleners

5.1 ervaren beschikbaarheid personeel

5.4 ervaren kwaliteit personeel

Kwaliteit van de zorgorganisatie

6. Kwaliteit van de zorgorganisatie

6.1 ervaren inspraak

6.2 ervaren informatie

Zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid

7. Zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid

7.5 ervaren veiligheid

3.11 Rangorde van thema's en prioriteitenmatrix

Aan de bewoners is gevraagd of ze wilden aangeven wat voor hen de meest belangrijke thema's uit de vragenlijst zijn. Ze konden uit 10 thema's de drie belangrijkste onderwerpen kiezen. Op basis van de antwoorden van de bewoners is per thema een gemiddelde score berekend: de belangscore. De thema's worden hieronder in volgorde van belangrijkheid getoond: het belangrijkste thema staat bovenaan, het minst belangrijke thema onderaan.

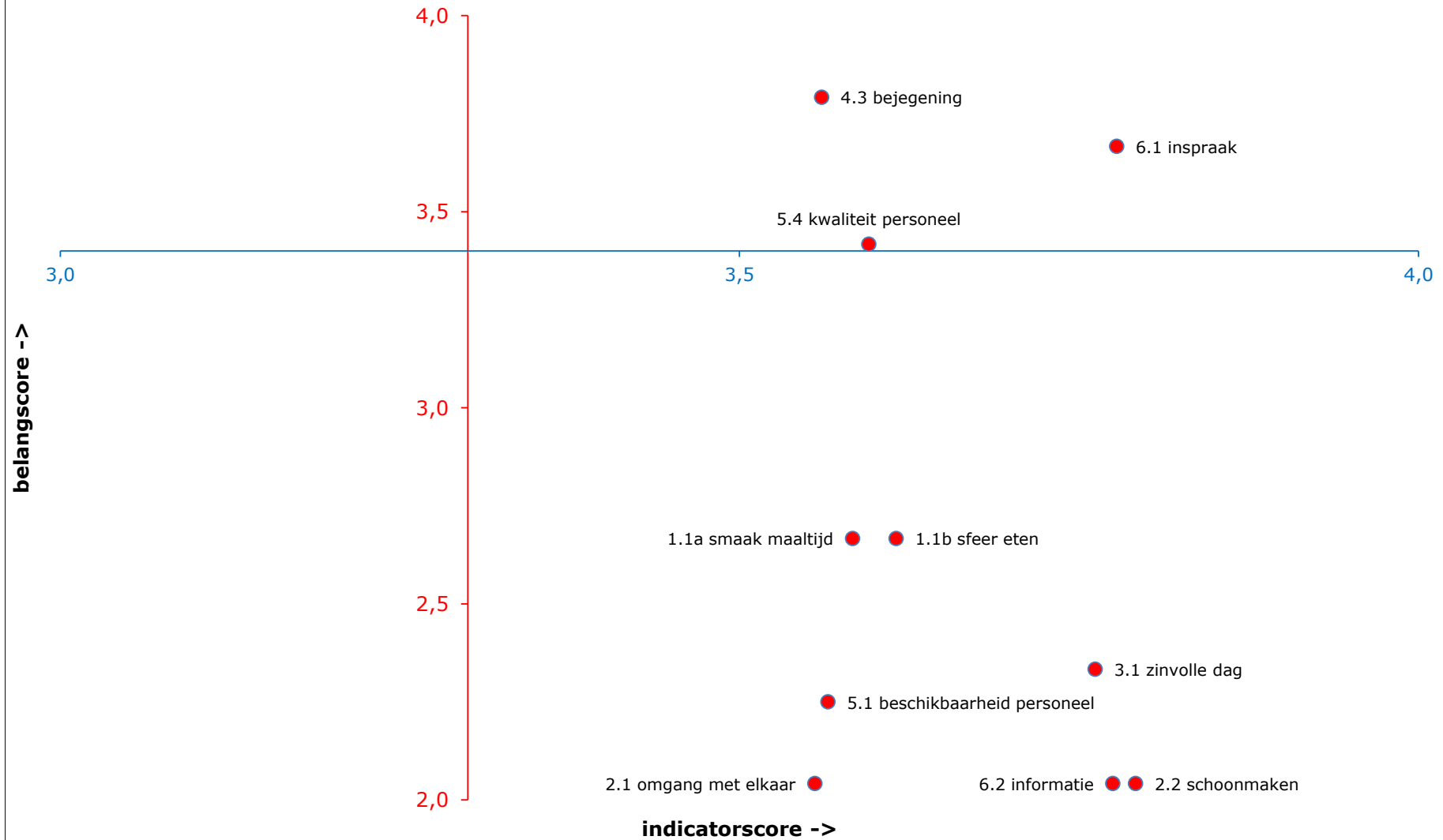
Omdat de in rangorde geplaatste thema's corresponderen met de prestatie-indicatoren uit de vorige paragraaf, staan deze tussen haakjes achter de thema's.

Tabel 4. Rangorde thema's

Thema
1. De contacten met de medewerkers (4.3 bejegening)
2. De invloed die u heeft op de zorg (6.1 inspraak)
3. De kwaliteit van het personeel (5.4 kwaliteit personeel)
4. De maaltijden (1.1 eten en drinken)
5. De activiteiten (3.1 zinvolle dag)
6. Voldoende personeel (5.1 beschikbaarheid personeel)
7. Hoe bewoners met elkaar omgaan (2.1 omgang met elkaar)
8. Het schoonmaken (2.2 schoonmaken)
9. Zich kunnen terugtrekken (2.4 privacy)
10. De informatie die u krijgt over dit huis (6.2 informatie)

In de Prioriteitenmatrix op de volgende pagina zijn de belangscores (y-as, rood) en de indicatorscores (x-as, blauw) tegen elkaar afgezet. Het vlak linksboven biedt het belangrijkste aanknopingspunt voor verbetering: hierin worden die indicatoren weergegeven die relatief laag scoren en die door de bewoners als belangrijk zijn aangemerkt.

Prioriteitenmatrix CQI VVT Bewoners Felixoord



3.12 Verbeterpunten volgens bewoners

Aan de bewoners is gevraagd wat zij zouden willen veranderen aan de zorg die ze nu krijgen. Dit was een open vraag. De antwoorden zijn opgenomen in tabel 4.

Tabel 4: opmerkingen van bewoners: voorgestelde veranderingen in de zorg

-
- 's Nachts komt er iemand aan mijn bed en dan kan ik niet slapen, het huis doet er niets aan (beginnende dementie?)
 - Communicatie tussen de medewerkers moet beter: als een bewoner iets vraagt moeten ze het opschrijven, daardoor vergeten ze nog wel eens wat; je kan bijv. niet van 3 bewoners onthouden wat ze gevraagd hebben
 - De maaltijd moet beter, de communicatie tussen de medewerkers is niet goed; er wordt vaak wat vergeten
 - De maaltijd moet een stuk beter, het wordt niet goed bereid. Erg lang wachten als je belt. Er worden nog wel eens dingen vergeten. Meer bewoners naar de eetzaal want iedereen zit verspreid
 - De verzorging komt vaak later dan dat ze afgesproken hebben. Te veel verschillende medewerkers bewoner mist biologisch eten, maaltijd is erg belangrijk
 - Hulp bij wisselen van zomer en winterkleding nodig
 - Ik voel me wel eens betutteld; ik slaap slecht i.v.m. angst voor diefstal; het personeelsverloop is erg groot: dat is onrustig en irritant, het is telkens wennen
 - Meer activiteiten, dat is goed voor de bewoners
 - Minder verschillende gezichten
 - N.a.v. een klacht wordt er niet naar gehandeld. Er is geluidsoverlast van het personeel bij 2 huishoudelijke taken.
 - Personeel moet wachten tot ik ja zeg voordat ze binnen komen. Er wordt druk gezet bij deelname aan activiteiten
 - Sedert de overname door Icare mag het personeel niet meer zelf denken, met mijn klacht doet de manager niets.
-

3.13 Positieve ervaringen

Waar zijn de bewoners (zeer) tevreden over? De antwoorden staan in tabel 5.

Tabel 5: punten waar bewoners (zeer) tevreden over zijn

-
- Als je wat nodig heb wordt het gedaan; ik ben zeer tevreden
 - Bewoner is tevreden over de verzorging
 - Bewoner is zeer tevreden De bejegening is zeer goed; de medewerkers zijn erg betrokken bij de bewoners, niets is te veel
 - Contacten met de mensen en vooral het personeel
 - Dat er direct iemand komt als ik bel
 - De aandacht: als er een probleem is wordt er onmiddellijk ingegrepen en worden er maatregelen getroffen
 - De bejegening van de medewerkers is goed
 - De omgang met de verzorgers is heel goed, maar ze hebben veel te weinig tijd om alles goed te doen
 - De openheid in de contacten met het personeel, dat is positief; het personeel werkt heel bewust
 - De relatie tussen het huis en mijn mantelzorger is goed
 - De rust en het uitzicht en de ligging van het appartement
 - De sfeer in huis is prettig, het personeel is gezellig onder elkaar
 - De verzorging: die is heel goed
 - De verzorging: het is opvallend zo goed als er voor de mensen wordt gezorgd
 - Het personeel
 - Het personeel, we hebben veel plezier samen
 - Het persoonlijke contact met het personeel
 - Ik ben hier erg vrij; het voelt of ik thuis woon
 - Zeer tevreden over vriendelijkheid
-

BIJLAGE 1 Frequentieverdeling uitkomsten bewoners

Tabel B1.1: Frequentieverdeling uitkomsten bewoners

	altijd	meestal	soms	nooit	n
06. Werken de zorgverleners vakkundig?	50,0	44,4	5,6	0,0	18
07. Is er genoeg personeel in huis?	65,2	30,4	0,0	4,3	23
08. Zijn uw zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?	47,4	42,1	10,5	0,0	19
09. Houden de zorgverleners rekening met wat u zelf wel en niet kunt?	77,3	18,2	4,5	0,0	22
10. Nemen de zorgverleners uw gezondheidsklachten serieus?	89,5	5,3	5,3	0,0	19
11. Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp u krijgt?	83,3	16,7	0,0	0,0	12
12. Kunt u meebeslissen over wanneer u zorg of hulp krijgt?	63,6	36,4	0,0	0,0	11
13. Komt het verpleeg-/verzorgingshuis de afspraken over uw verzorging en behandeling goed na?	90,0	0,0	10,0	0,0	20
16. Luisteren de zorgverleners aandachtig naar u?	65,2	30,4	4,3	0,0	23
17. Geven de zorgverleners goed antwoord op uw vragen?	59,1	36,4	4,5	0,0	22
18. Hebben de zorgverleners voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?	68,2	13,6	18,2	0,0	22
19. Wordt uw woonruimte goed schoongehouden?	83,3	12,5	4,2	0,0	24
20. Gaan de bewoners prettig met elkaar om?	72,2	11,1	16,7	0,0	18
21. Kunt u zich met bezoek op een rustige plek terugtrekken?	95,8	4,2	0,0	0,0	24
22. Voelt u zich veilig in huis?	87,5	8,3	0,0	4,2	24
24. Organiseert het huis genoeg activiteiten?	81,0	14,3	4,8	0,0	21
25. Zijn de maaltijden lekker?	75,0	12,5	8,3	4,2	24
26. Is de sfeer tijdens het eten goed?	69,2	23,1	7,7	0,0	13

BIJLAGE 2 Gemiddelde indicatorscore

Tabel B2.1: Gemiddelde indicatorscores bewoners

	gemiddelde score	n
1.1a ervaringen met eten en drinken (smaak maaltijd)	3,58	24
1.1b ervaringen met eten en drinken (sfeer eten)	3,62	13
2.1 omgang met elkaar	3,56	18
2.2 ervaringen met schoonmaken	3,79	24
2.3 ervaringen inrichting	4,00	23
2.4 ervaringen met privacy	3,96	24
3.1 zinvolle dag	3,76	21
4.3 respect voor mensen: bejegening	3,56	22
5.1 ervaren beschikbaarheid personeel	3,57	23
5.4 ervaren kwaliteit personeel	3,60	21
6.1 ervaren inspraak	3,78	12
6.2 ervaren informatie	3,78	20
7.5 ervaren veiligheid	3,79	24