



## Rapportage cliëntenraadpleging onder bewoners

MIDDIN Rubroek

maart 2019



---

## **Over Facit**

Facit is opgericht in 2000 door zorgaanbieders in de provincie Noord-Holland en is uitgegroeid tot een landelijk werkend bureau voor Onderzoek, Advies en Training. Facit is een stichting zonder winstoogmerk met als doelstelling om tegen kostprijs kwalitatief goede ondersteuning te bieden aan organisaties voor zorg en welzijn. Ons werkteerrein is vooral de sector VV&T.

Onze klanten waarderen ons om onze pragmatische en flexibele manier van werken en onze persoonlijke benadering. Sinds 2007 heeft Facit van meer dan 200.000 bewoners de ervaringen in kaart gebracht. Facit conformeert zich aan de internationale gedragscodes voor marktonderzoek van Esomar en WAPOR en is door CIO geaccrediteerd als officieel meetbureau conform ISO 20252. Facit werkt niet met onderaannemers en voert alle raadplegingen in eigen beheer en met eigen medewerkers uit.

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

---

# Inhoudsopgave

Inleiding.....	4
1 Bewoners raadpleging voor Rubroek .....	5
1.1 Doelgroep .....	5
1.2 Exclusie en steekproeftrekking.....	5
1.3 Informatievoorziening .....	5
1.4 Vragenlijst .....	5
1.5 Dataverzameling .....	5
1.6 Respons.....	6
1.7 Leeswijzer .....	6
1.8 Spiegelinformatie .....	6
2 Uitkomsten .....	7
3 Top-2 Box scores .....	30
3.1 Inleiding.....	30
3.2 Top-2 Box scores op indicatorniveau .....	31
3.3 Top-2 Box scores op vraagniveau .....	32
4 Conclusies .....	33
4.1 Conclusies op indicatorniveau.....	33
4.2 Conclusies op vraagniveau .....	33
5 Aanbevelingen .....	35
Bijlage 1 Vragen gerubriceerd naar thema .....	38
Bijlage 2 Aantal antwoorden op de aanbevelingsvraag.....	39

## **Inleiding**

Facit heeft voor Middin een cliëntwaarderingsonderzoek uitgevoerd met een op de CQ-index gebaseerde vragenlijst. In deze rapportage kunt u lezen hoe de bewoners van Rubroek de zorg- en dienstverlening ervaren.

In hoofdstuk 1 wordt het cliëntwaarderingsonderzoek beschreven. Aan de orde komen achtereenvolgens de doelgroep, de steekproeftrekking, de informatievoorziening, de vragenlijst en de aanpassingen daarin, de wijze van dataverzameling en de respons van de raadpleging. Dit hoofdstuk wordt afgesloten met een leeswijzer.

In hoofdstuk 2 staan op vraagniveau de uitkomsten van de raadpleging weergegeven, evenals de antwoorden op de open 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.

In hoofdstuk 3 de uitkomsten weergegeven in Top-2 Box scores op indicatorniveau en op vraagniveau. In de hoofdstukken 4 en 5 worden conclusies en aanbevelingen geformuleerd.

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.

**Facit**, Velsen-Noord, maart 2019  
Eddy Stam en Dorine Duwel

# 1 Bewoners raadpleging voor Rubroek

## 1.1 Doelgroep

De doelgroep voor deze bewoners raadpleging werd gevormd door de 51 bewoners die in maart 2019 in Rubroek woonden.

## 1.2 Exclusie en steekproeftrekking

Exclusiecriteria voor deze raadpleging zijn:

- bewoners die vooraf hebben aangegeven niet mee te willen doen aan onderzoek
- bewoners met verblijf / woonduur minder dan 1 maand
- bewoners die alleen zorg ontvangen voor revalidatie of reactivering
- bewoners met kortdurend verblijf: probeerverblijf, respijtzorg of intervalopname
- bewoners die ernstig ziek zijn (zwaarwegende medische redenen)
- bewoners die terminale zorg ontvangen en/of verblijven op palliatieve zorgunit
- bewoners met ernstige psychiatrische problematiek (getraumatiseerd, ernstige gedragsproblemen)
- bewoners met dementie (matig-ernstige of ernstige dementie)
- bewoners met indicatie psychogeriatric (PG)
- bewoners die in de voorgaande 12 maanden al zijn benaderd voor een andere CQI meting
- andere zwaarwegende redenen.

Geen van de bewoners is uitgesloten van deelname aan de bewoners raadpleging. Uit deze 51 bewoners is de steekproef van 33 bewoners getrokken. Daarnaast is een reservelijst samengesteld met 18 bewoners.

## 1.3 Informatievoorziening

De bewoners raad 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.

Alle bewoners zijn door Rubroek 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.

## 1.4 Vragenlijst

De bewoners raadpleging is uitgevoerd met een de door het NIVEL ontwikkelde De CQ-index voor ervaringen met de zorg in een verpleeg- of verzorgingshuis, vragenlijst voor interviews met bewoners (versie 4.1, augustus 2012) afgeleide vragenlijst. De vragenlijst richt zich op de ervaringen van bewoners in de afgelopen 12 maanden.

Deze officiële CQ-vragenlijst bestaat uit 27 gesloten vragen en twee open vragen. De achtergrondvragen zijn in deze uitvraag niet gesteld. Op verzoek van Middin zijn er extra vragen aan de vragenlijst toegevoegd: een vraag naar een rapportcijfer voor de organisatie, een vraag naar een rapportcijfer voor de medewerkers en 13 door Middin aanvullend geformuleerde eigen vragen.

## 1.5 Dataverzameling

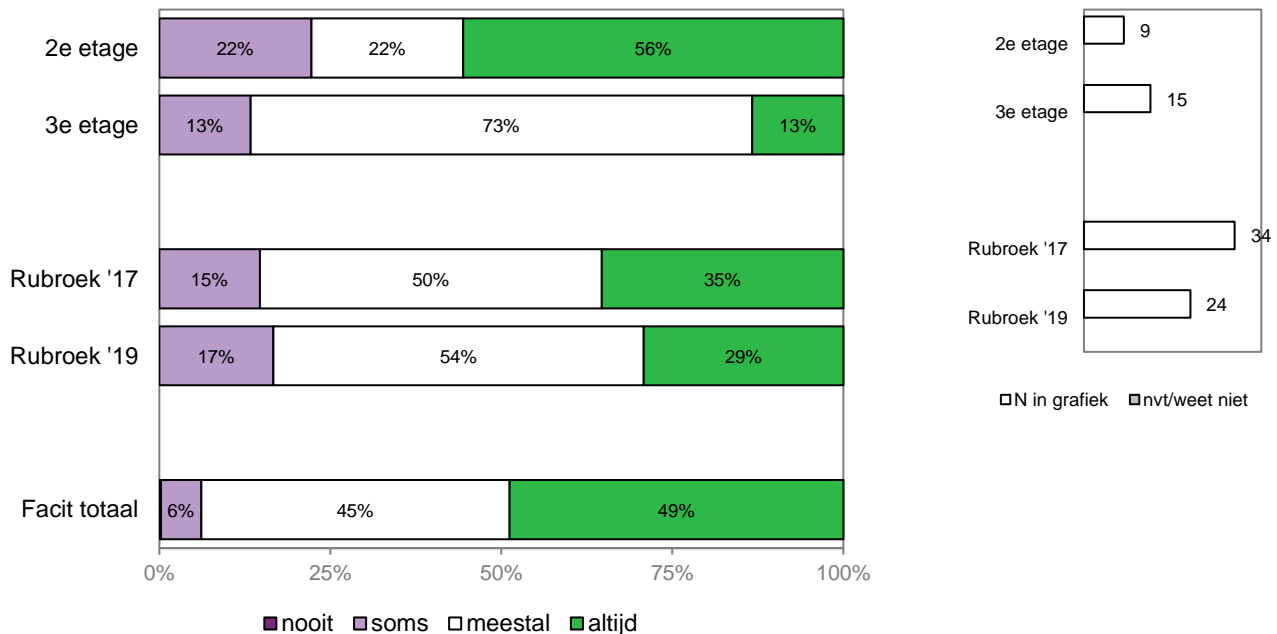
Dataverzameling vond plaats middels interviews, Deze interviews zijn door Facit gehouden conform de landelijke richtlijnen voor CQI-metingen en de bijbehorende werkinstructies en hebben plaatsgevonden op 8 maart 2019. De interviews zijn afgenomen door de heer M. Baak en de heer Th. Schonenberg.

### 1.6 Respons

Voor de bewoners raadpleging onder bewoners zijn 50 bewoners van Rubroek benaderd voor een interview (1 bewoner bleek te zijn verhuisd. Met 24 bewoners kon een interview worden gehouden. De respons voor deze raadpleging komt hiermee op 48%.

### 1.7 Leeswijzer

Alle door Facit ontvangen vragenlijsten zijn verwerkt in deze rapportage. De antwoorden op de gestelde vragen worden in staafdiagrammen gepresenteerd:



Onder de staafdiagrammen staan de verschillende antwoordcategorieën die in het diagram voorkomen. In de staven staat het percentage vertegenwoordigers 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 vertegenwoordigers 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 vertegenwoordigers dat antwoord gegeven hebben.

Wanneer een vraag door minder dan tien vertegenwoordigers is beantwoord, kunnen we de resultaten niet per afdeling weergeven, omdat dan de privacy van de vertegenwoordigers onvoldoende gewaarborgd kan blijven. De staaf blijft dan geheel leeg.

### 1.8 Spiegelinformatie

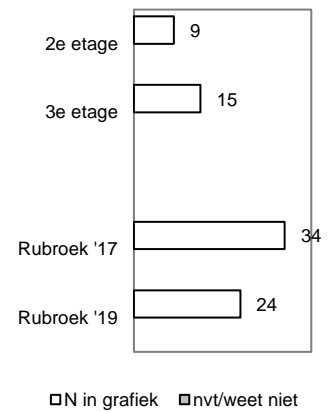
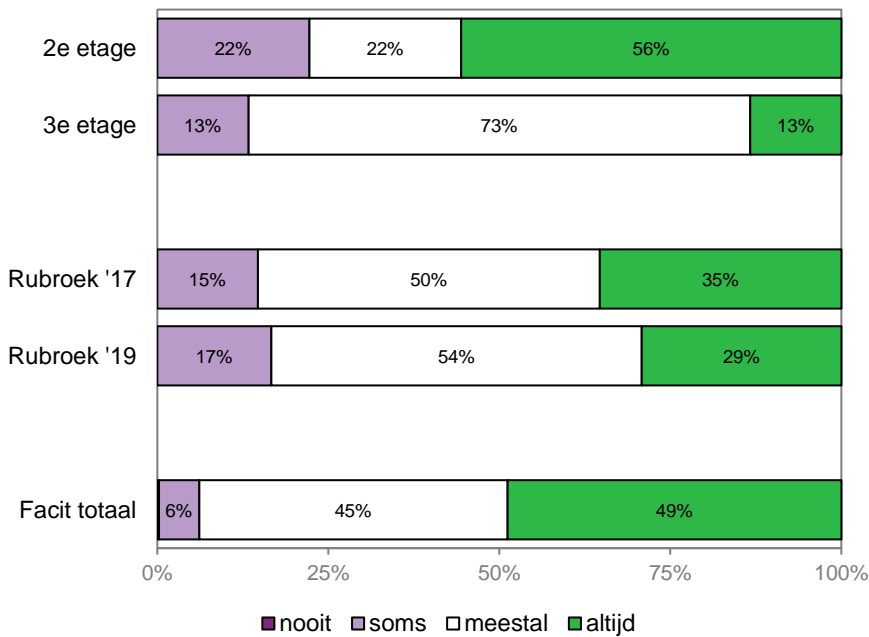
Op verzoek van Middin zijn in deze rapportage naast de uitkomsten van de bewoners raadplegingen voor Rubroek in 2019 ook de uitkomsten gepresenteerd van de raadpleging die in 2017 heeft plaatsgevonden. Daarnaast is het Facit-totaal weergegeven, dat bestaat uit de 1.281 respondenten die geraadpleegd zijn in 2017 en 2018.

## 2 Uitkomsten

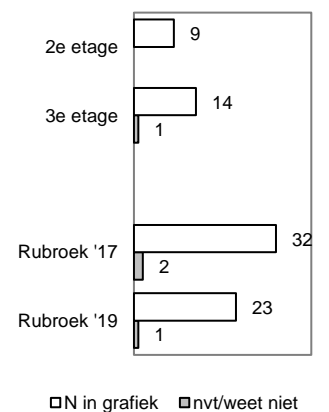
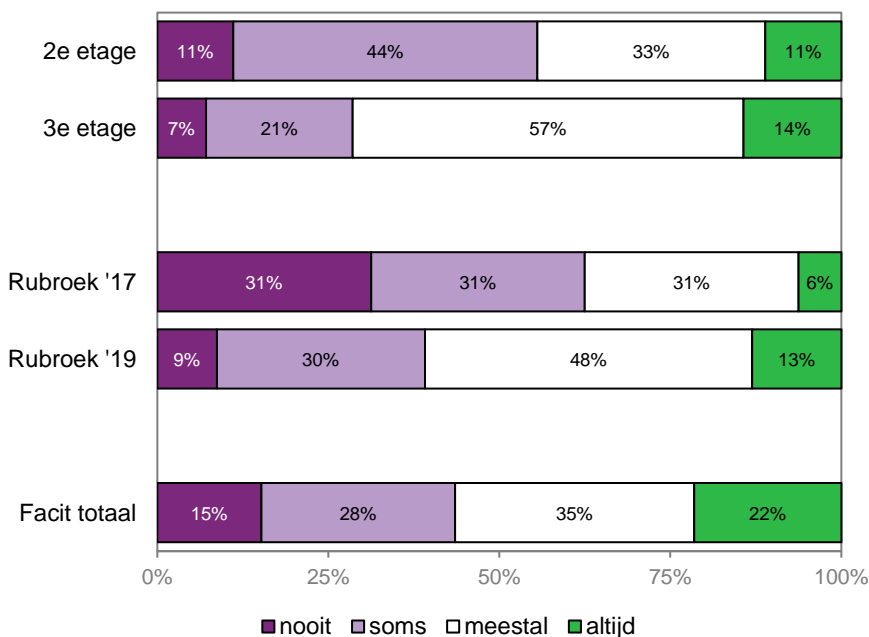
### Deskundigheid zorgverleners

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.

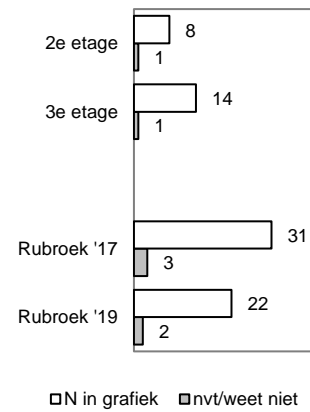
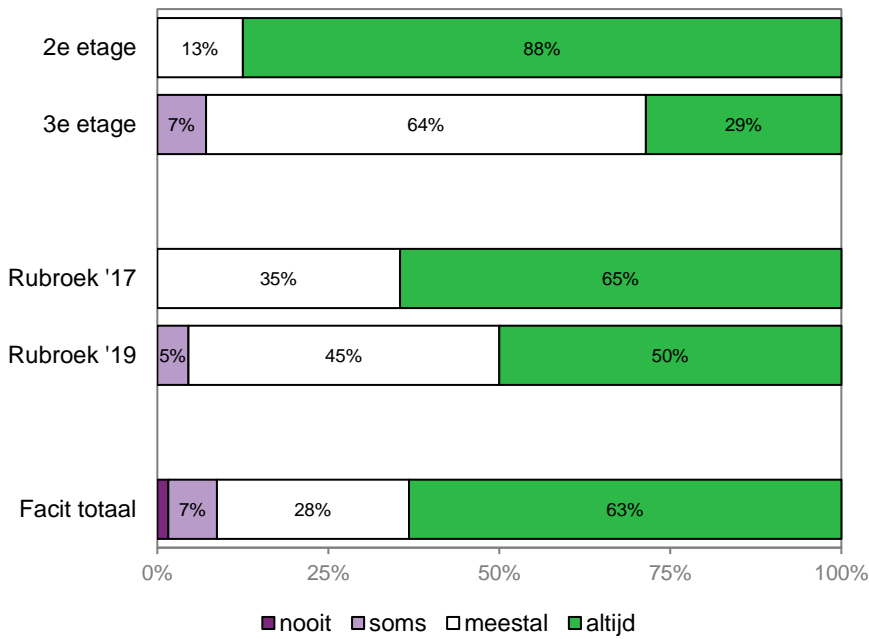
#### 1. Werken de zorgverleners vakkundig?



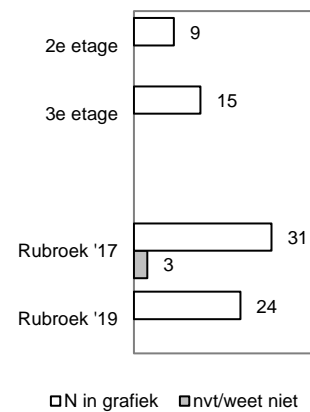
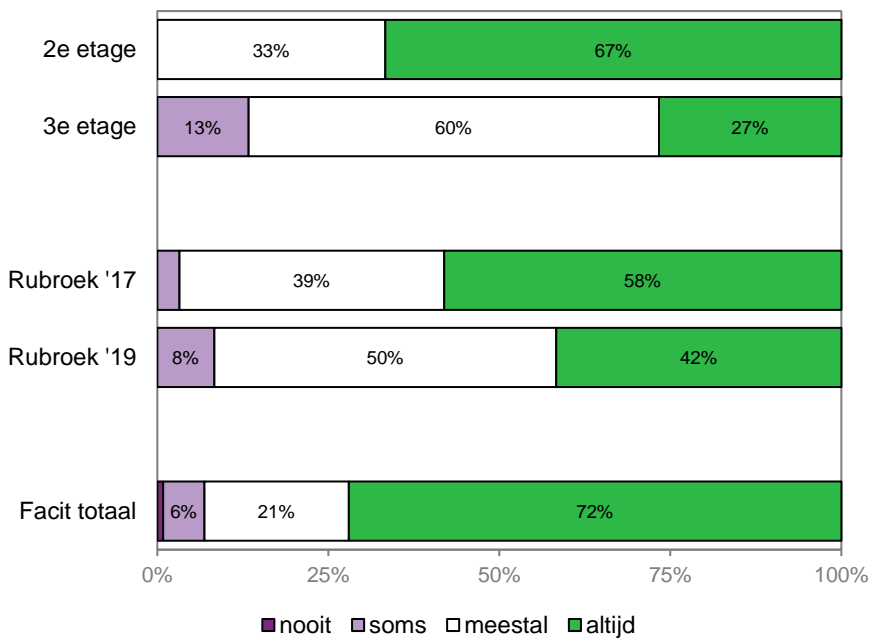
#### 2. Is er genoeg personeel in huis?



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

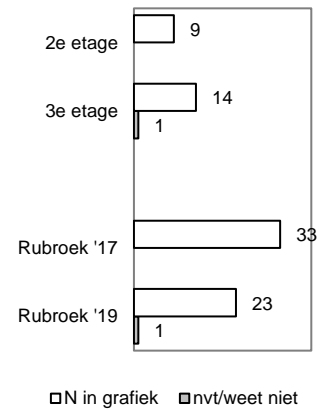
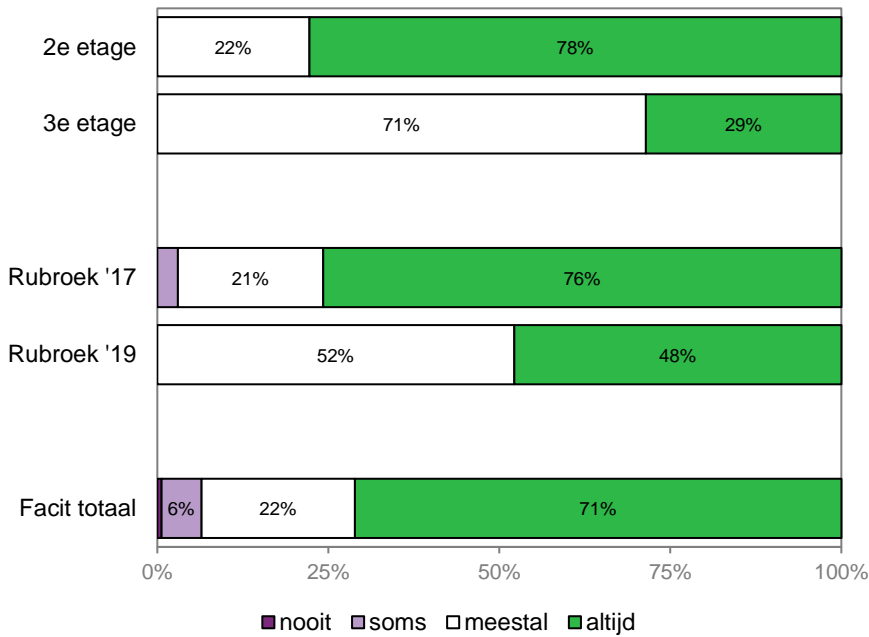


### 4. Houden de zorgverleners rekening met wat u zelf wel en niet kunt?





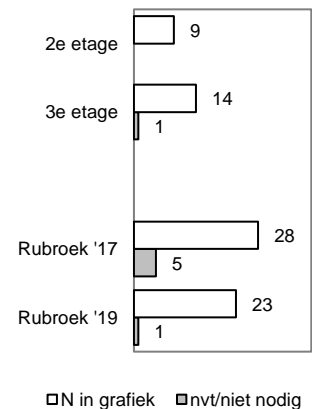
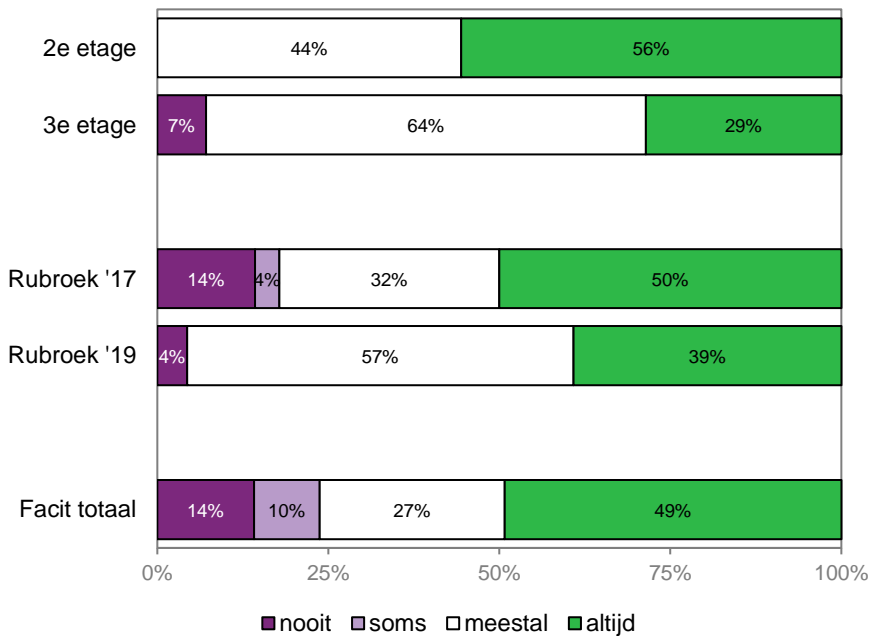
### 5. Nemen de zorgverleners uw gezondheidsklachten serieus?



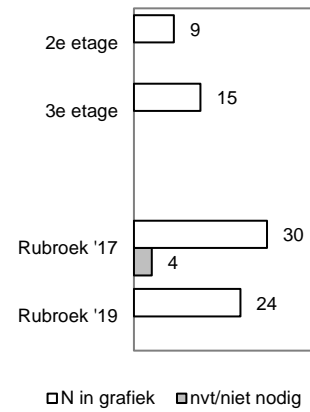
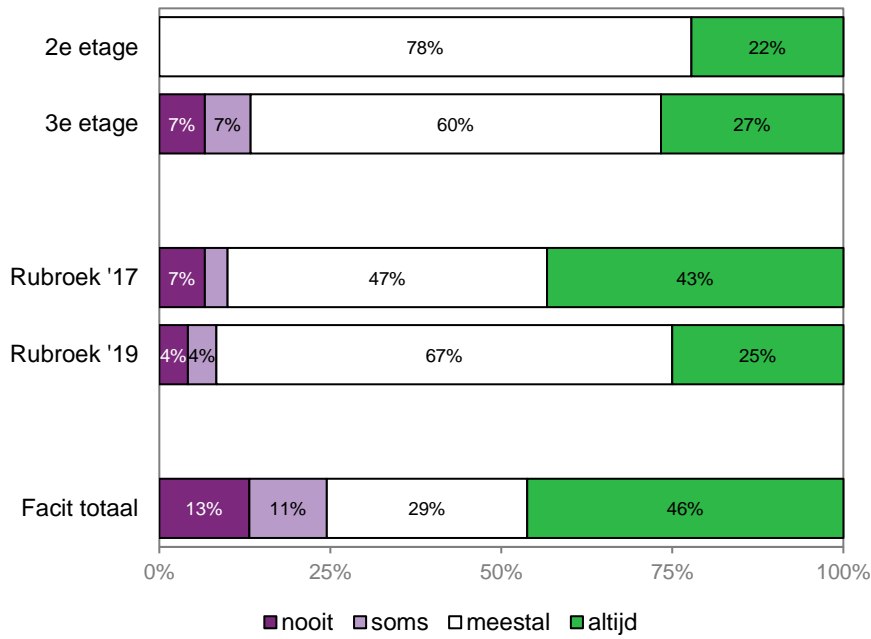
### Afspraken en Overleg

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.

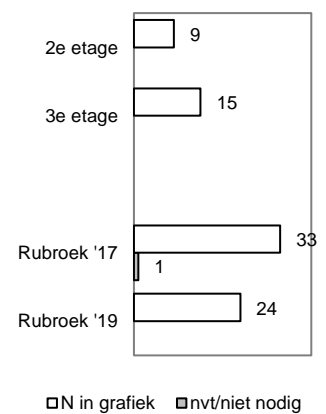
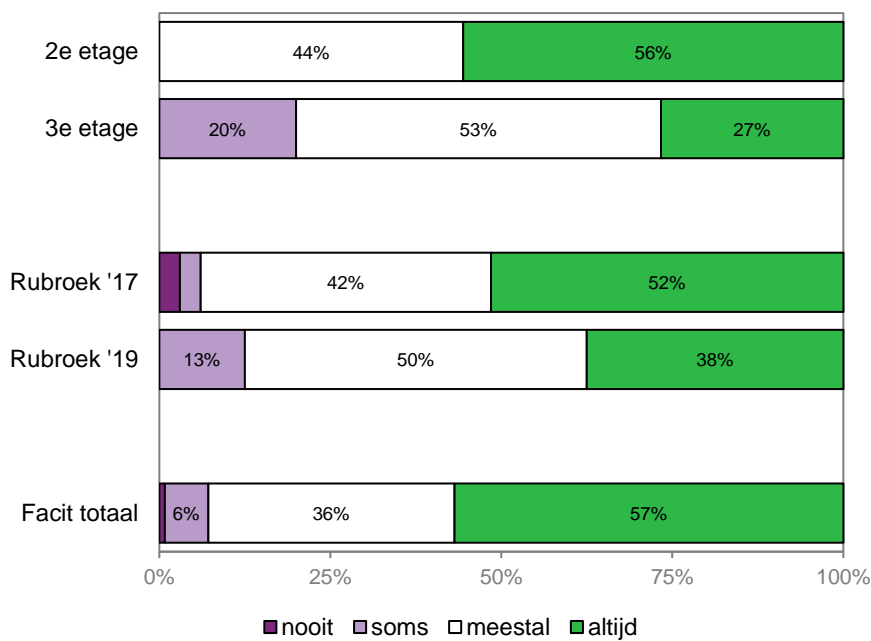
### 6. Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp u krijgt?



### 7. Kunt u meebeslissen over wanneer u zorg of hulp krijgt?



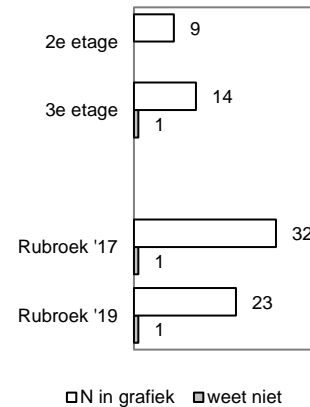
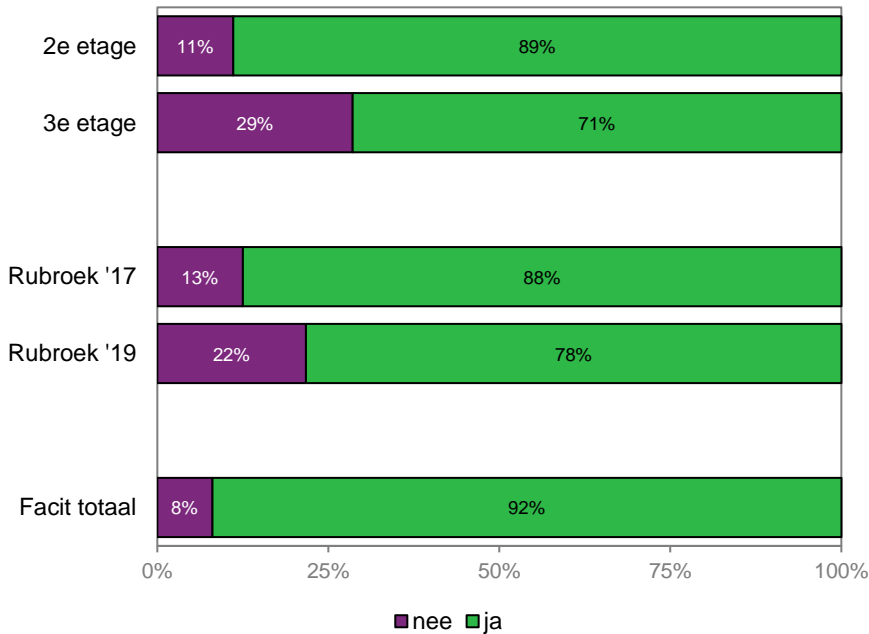
### 8. Komt het verpleeg-/verzorgingshuis de afspraken over uw verzorging en behandeling goed na?



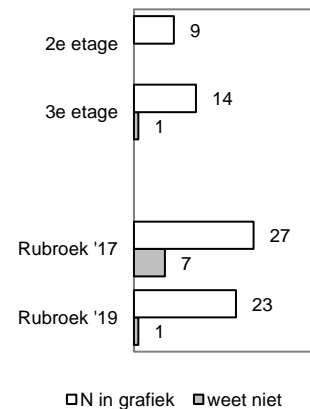
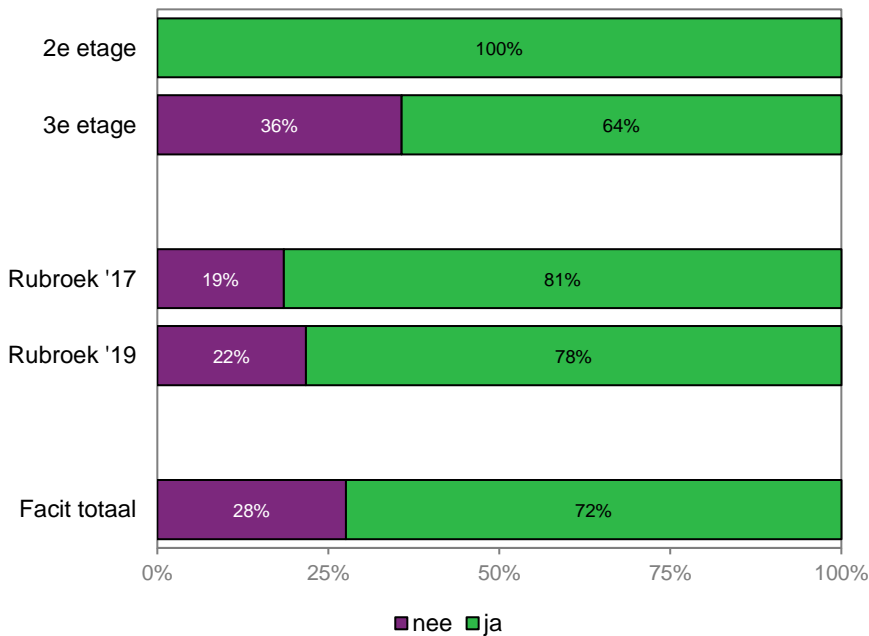
**Communicatie en Informatie**

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.

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

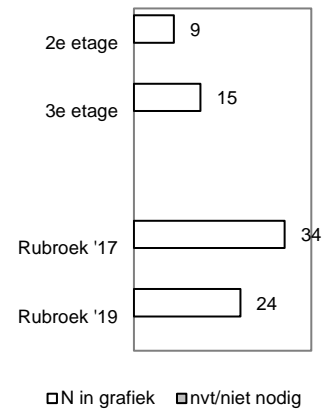
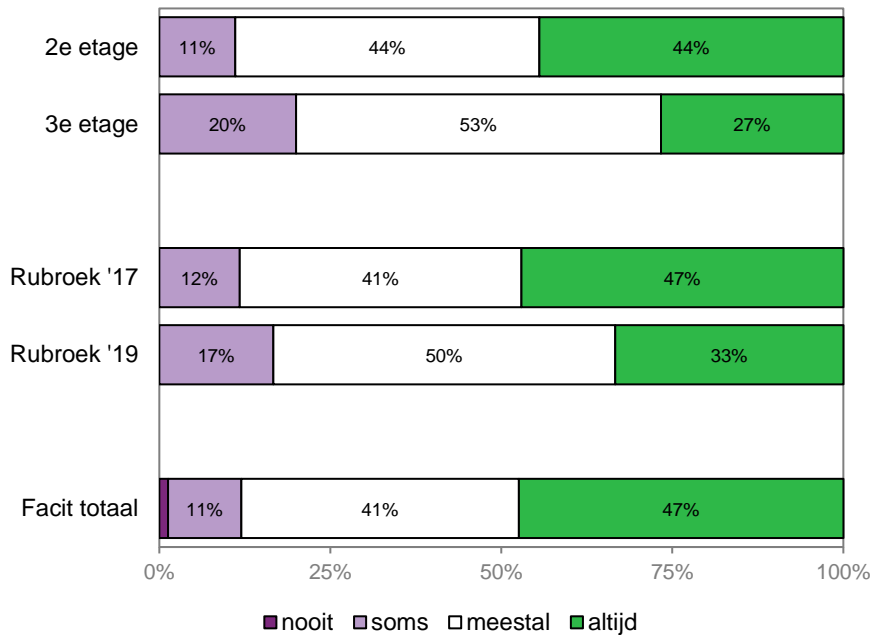


**10. Geeft de zorginstelling u genoeg informatie over uw rechten?**

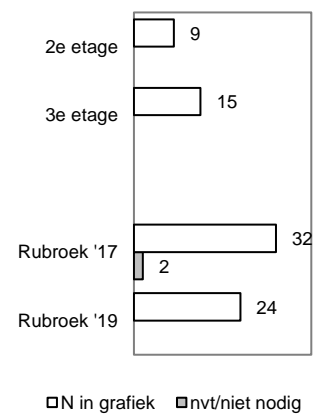
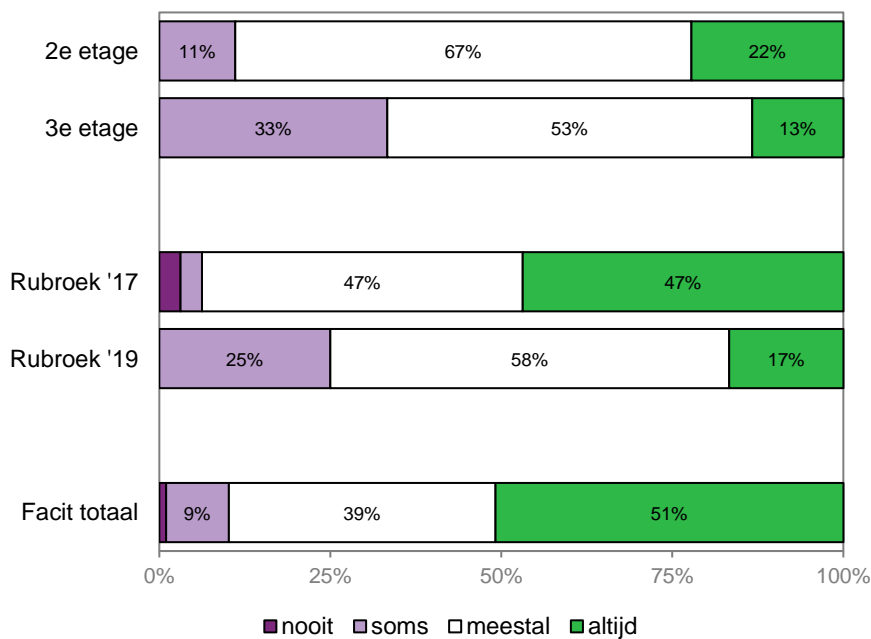


De volgende vragen gaan over de manier waarop **zorgverleners** met u omgaan.

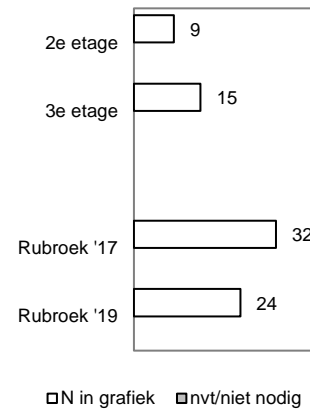
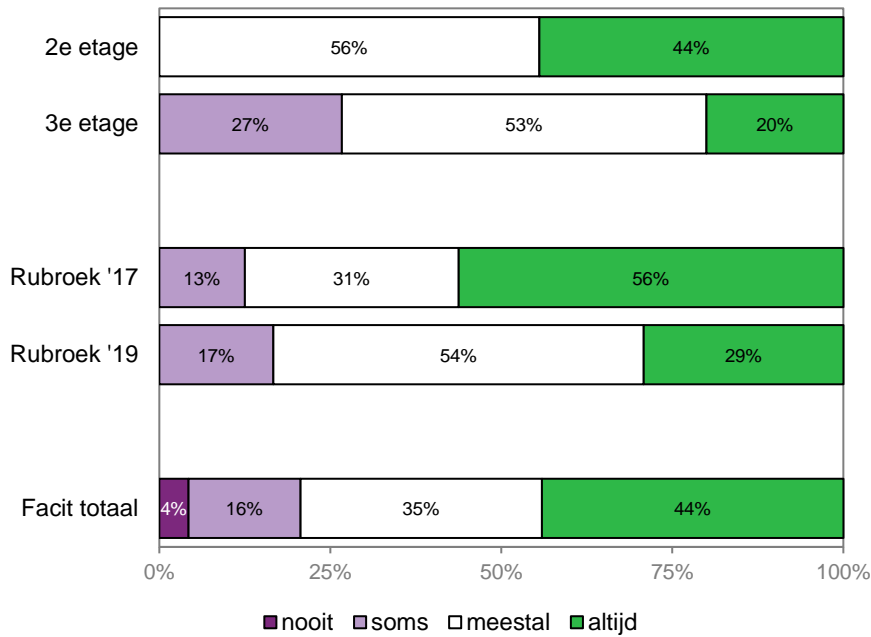
### 11. Luisteren zorgverleners aandachtig naar u?



### 12. Geven de zorgverleners goed antwoord op uw vragen?



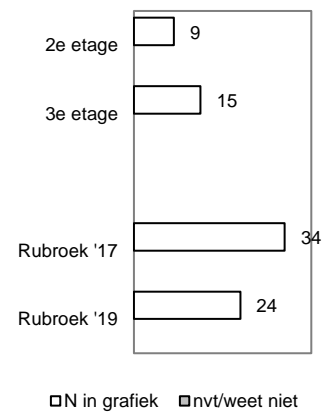
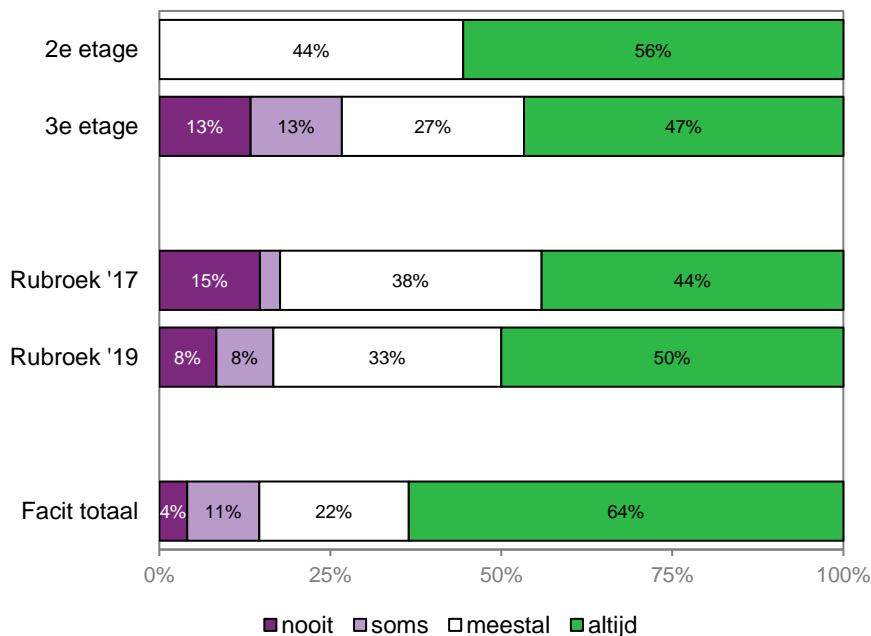
### 13. Hebben de zorgverleners voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?



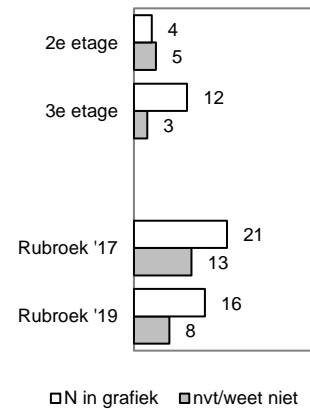
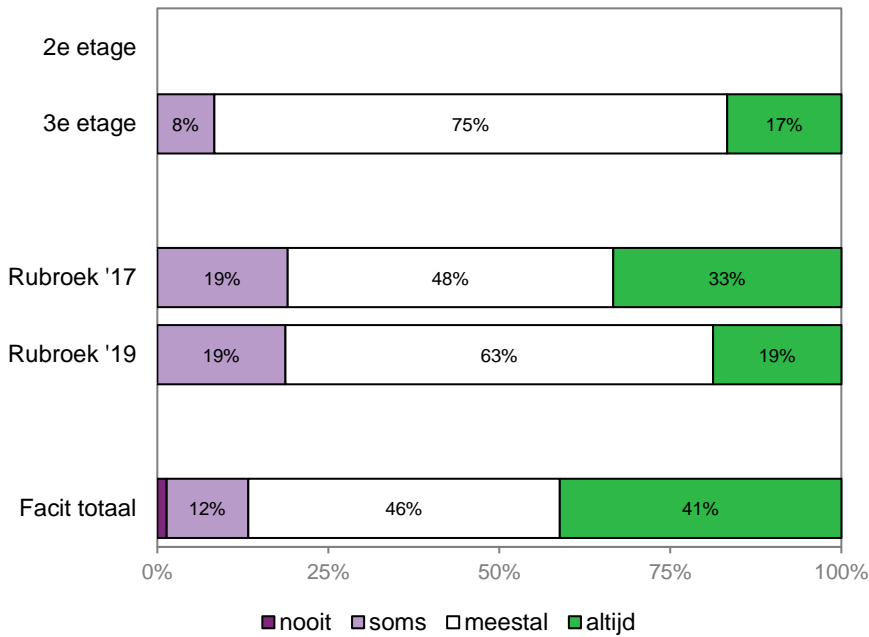
### Woon- en leefomstandigheden

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

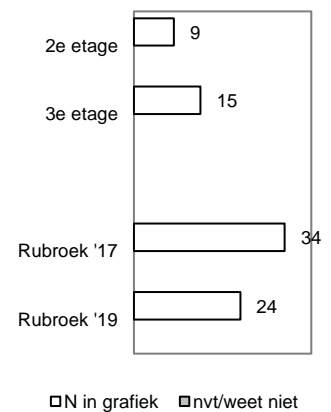
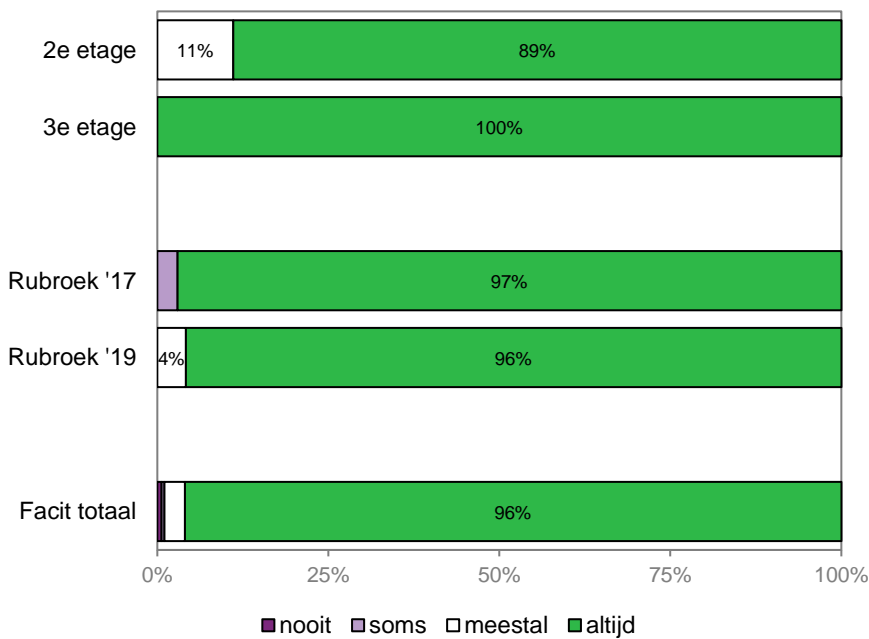
### 14. Wordt uw woonruimte goed schoongehouden? (uw woon-/slaapkamer, toilet en douche-/badkamer)



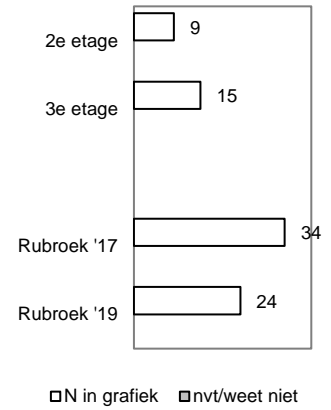
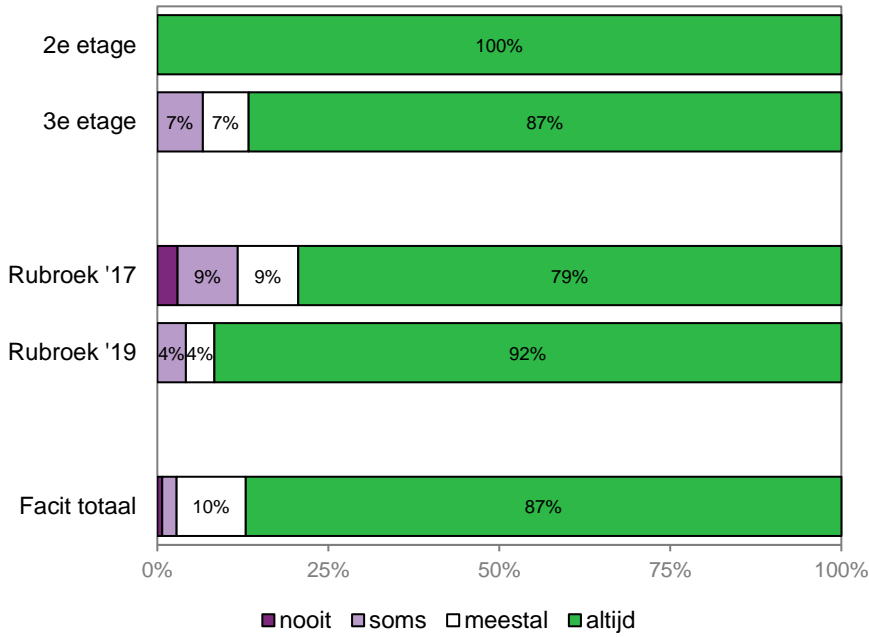
### 15. Gaan de bewoners prettig met elkaar om?



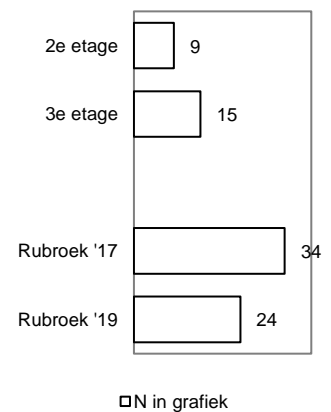
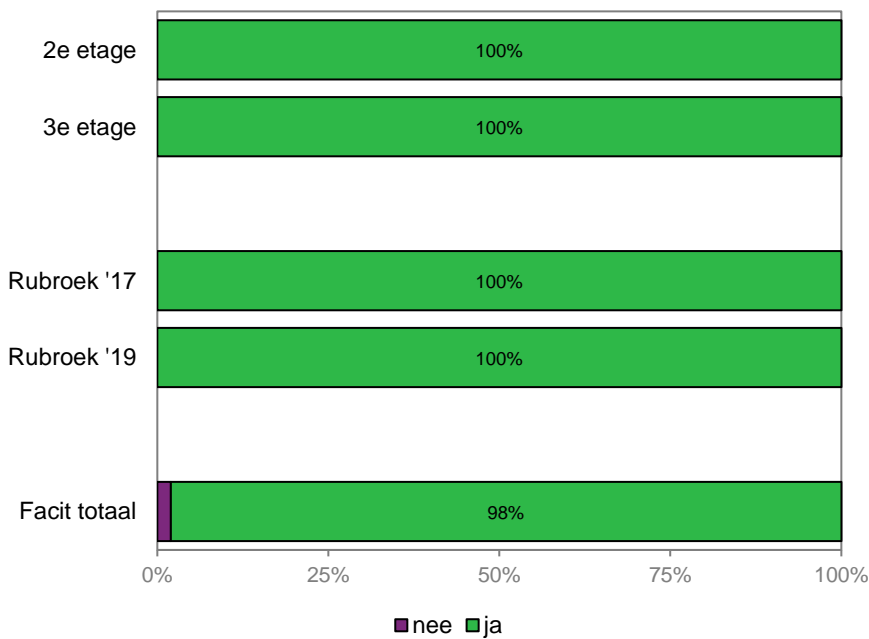
### 16. Kunt u zich met bezoek op een rustige plek terugtrekken?



### 17. Voelt u zich veilig in huis?

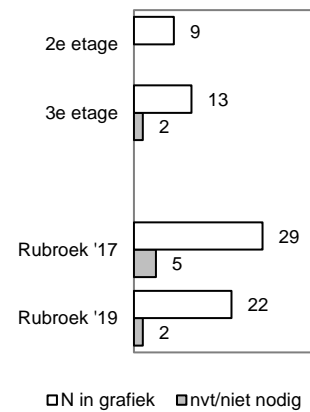
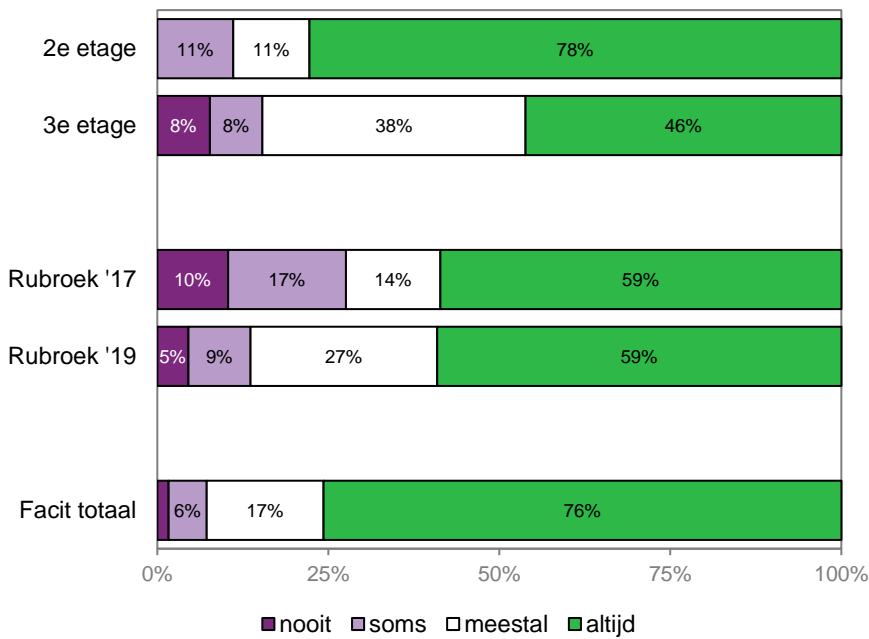


### 18. Kunt u zelf bepalen hoe uw kamer of woonruimte is ingericht?

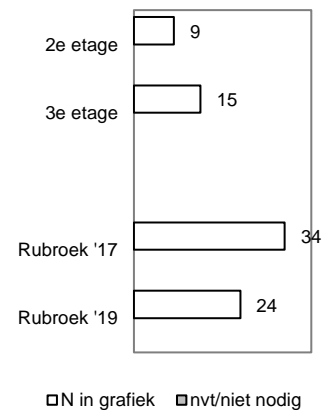
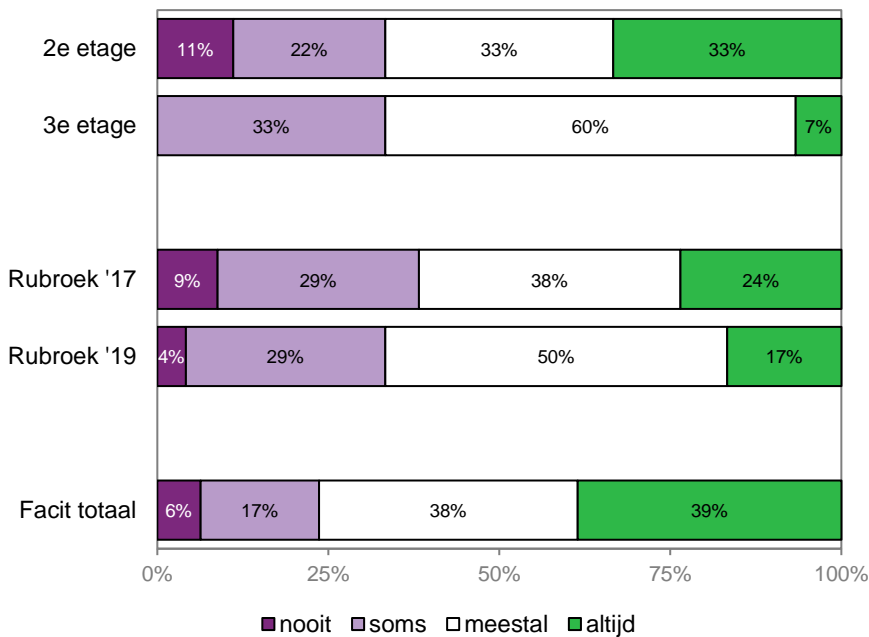


Overige vragen

19. Organiseert het huis genoeg activiteiten?

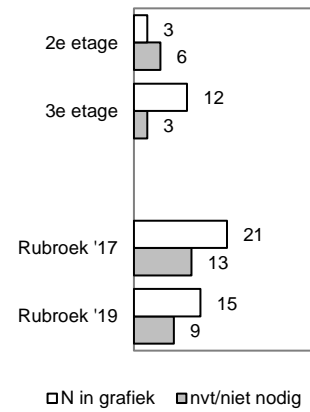
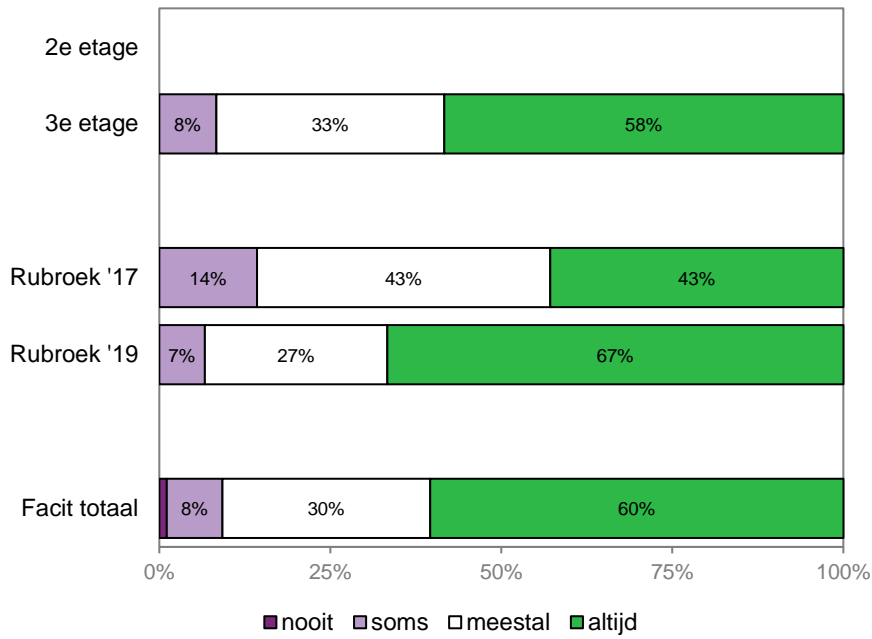


20. Zijn de maaltijden lekker?





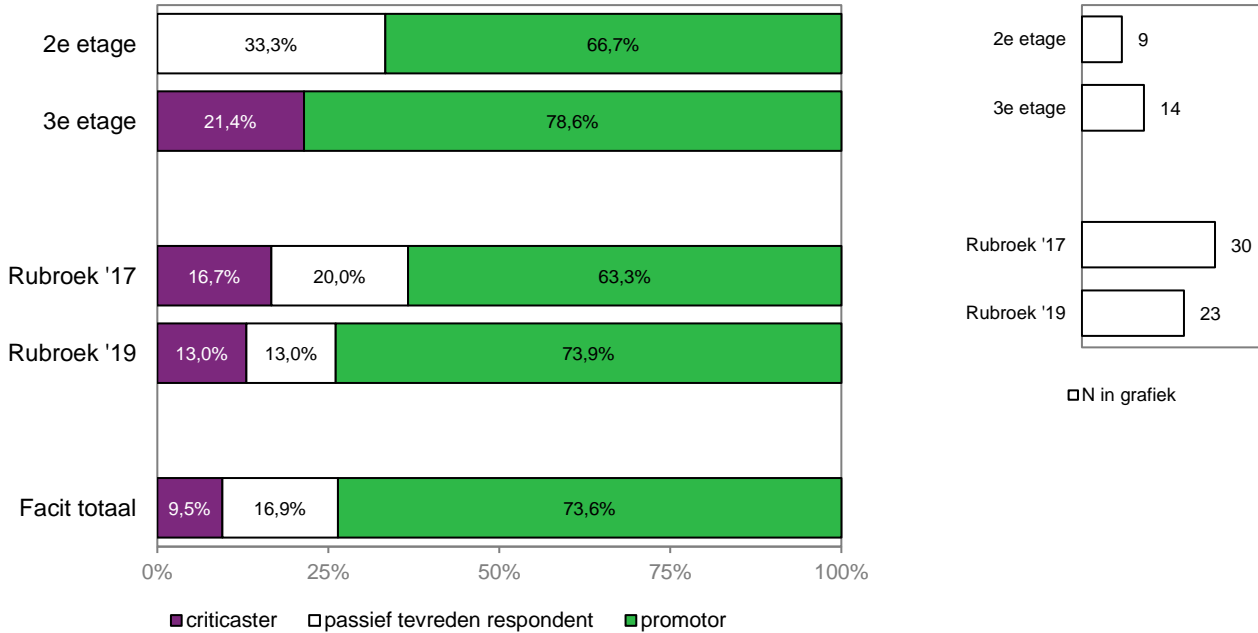
### 21. Is de sfeer tijdens het eten goed?



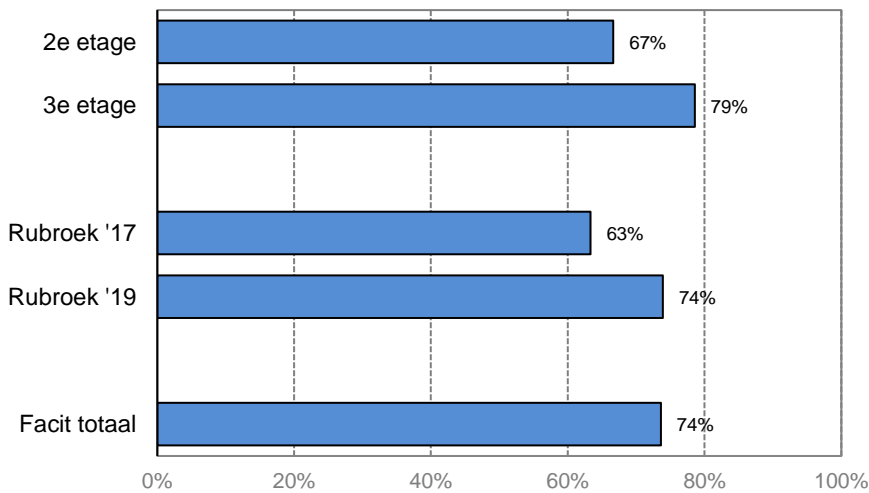
**Tot slot**

**22. Zou u Rubroek bij uw vrienden en familie aanbevelen?**

Deze vraag kunnen respondenten beantwoorden op een schaal van 0 = 'zeer waarschijnlijk niet' tot 10 = 'zeer waarschijnlijk wel'. Facit hanteert in deze rapportage de Europese weergave van de NPS score: Bij een score van 0 tot en met 5 is de respondent een 'criticaster', bij een 6 of 7 een 'passief tevreden respondent' en bij een 8 of 10 een 'promotor'.



**Promotors**



### **23. Wat zou u willen veranderen aan de zorg die u nu krijgt? (Wat kan beter, zijn er dingen die u mist, wat kan het huis veranderen, of moeten de medewerkers anders werken?)**

#### **2e etage:**

Sommige bewoners maakten bij deze vraag van de gelegenheid gebruik om hun tevredenheid over de zorg te uiten:

- Geen extra bijzondere wensen. Het is goed hier.
- Geen extra wensen. Het is hier geweldig.
- Het is goed zo. Geen extra wensen.
- Niets.

Daarnaast werden de volgende opmerkingen en verbeterwensen geuit:

#### *Kwaliteit van de zorgverleners*

- Meer geschoold en ervaren personeel.
- Meer geschoold personeel.
- Meer geschoold personeel voor optimale zorg.
- Meer vast personeel.
- De meeste zorgmedewerkers doen goed hun best maar hebben weinig tijd.
- De dokter is meestal onzichtbaar heeft totaal niet de moeite genomen om met de familie kennis te maken en inlichtingen in te winnen. Ze is voornamelijk bezig met de medicijnen.
- Bewoner heeft ongevraagd de griep prik gekregen en daardoor de slaapziekte gekregen. Hij kon er nooit goed tegen en was al een keer 3 maanden zijn smaak kwijt.
- Fysiotherapie is nutteloos en haakt snel af als het maar enigszins moeilijk wordt om te behandelen. Psychologe doet niks.
- Afdelingsmanager belooft veel en is erg aardig maar doet weinig.

#### **3e etage:**

Sommige bewoners maakten bij deze vraag van de gelegenheid gebruik om hun tevredenheid over de zorg te uiten:

- Geen extra bijzondere wensen, zo doorgaan.
- Geen extra bijzondere wensen, niet nodig. Het is prima zo.
- Geen extra wensen, ik ben zeer tevreden.
- Geen extra wensen.
- Nee, niets.

Daarnaast werden de volgende opmerkingen en verbeterwensen geuit:

#### *Lichamelijk welbevinden en gezondheid (incl. maaltijden)*

- Als mijn luier vol zit en ik vraag of ze me kunnen verschonen, en dan houd ik rekening met wanneer de medewerkers het druk hebben, dan kan het regelmatig niet.
- Ook is er een periode geweest dat er te weinig inco's waren.
- De voorraad van de luiers is vaak slecht, regelmatig heb ik niets.
- Het eten is erg vaak koud.
- Het warme eten is niet zo lekker. Er wordt met weinig variatie gekookt en in de puree zitten grote stukken aardappel. Niet alles wat op het menu staat komt op het bord.

*Woon- en leefsituatie*

- Als ik naar het toilet ben geweest en de pot is erg vies, wil het personeel de pot niet schoonmaken, want ze zeggen: dat is niet mijn werk. Mijn bezoek moet dan eerst alles schoonmaken, als ze naar het toilet willen. Omdat er geen bezoekerstoilet is op de afdeling.
- De schoonmaak op de kamer is slecht, ook de badkamer is erg vies en wordt maar 1x per week schoongemaakt.
- De dames die poetsen krijgen veel te weinig tijd om het goed schoon te maken.
- De wifi verbinding is erg slecht. Ik gebruik een PC en dat is ook een deel van mijn sociale netwerk.

*Mentaal welbevinden*

- Meer personeel voor meer persoonlijke aandacht.
- Meer persoonlijke aandacht, dus meer personeel.
- Sommige medewerkers zouden ook wel eens vriendelijker mogen zijn.

*Kwaliteit van de zorgverleners*

- Meer geschoold personeel. Meer denkniveau.
- Beter opgeleid personeel, sommigen weten nog niet eens wat een spalk is.
- Ik moet regelmatig lang wachten, de tijd varieert tussen 15 en 30 min. Vaak zijn ze aan het rapporteren en reageren dan niet op de bel.
- Als ik bel komt het wel eens voor dat ik meer dan een uur moet wachten. Ik ben helemaal afhankelijk van hen. Als ik niet goed word, word ik daardoor ook angstig.
- Dat ze meer overleggen met mij.
- Communicatie met de arts verloopt stroef, ook als er onderzoeken zijn geweest, dan hoor ik geen uitslagen.

*Kwaliteit van de zorgorganisatie*

- We hebben geen voorlichting gehad over de eigen bijdrage en merken nu dat het veel financiële consequenties heeft. We maken ons daar zorgen over.

## 24. Waar bent u (zeer) tevreden over als het gaat om de zorg die u nu krijgt?

### 2e etage:

Sommige bewoners maakten bij deze vraag van de gelegenheid gebruik om hun algemene tevredenheid over de zorg te uiten:

- Het geheel is goed.
- Ik heb een acht gegeven, dat zegt genoeg.
- Over het totaalpakket, prima.
- De zorg is gewoon goed.
- Redelijk tevreden over de zorgverlening.

Daarnaast werden de volgende opmerkingen gemaakt:

*Lichamelijk welbevinden en gezondheid  
(incl. maaltijden)*

- Het eten dat ze voor mij klaarmaken.

*Mentaal welbevinden*

- De toewijding is goed.

*Overig*

- Te weinig vast personeel. iedere keer weer uitleggen.

### 3e etage:

Sommige bewoners maakten bij deze vraag van de gelegenheid gebruik om hun algemene tevredenheid over de zorg te uiten:

- De totale benadering is prima.
- Goed tevreden over de totale zorgverlening.
- Zeer tevreden over de totale zorg.
- Zeer tevreden over het totale plaatje.
- Tevreden over goede zorg en prima benadering.
- Toch wel enigszins tevreden. Ze doen hun best.

Daarnaast werden de volgende opmerkingen gemaakt:

*Mentaal welbevinden*

- De menselijke benadering.
- Medewerkers zijn over het algemeen vriendelijk.
- Sommige medewerkers zijn aardig.

*Kwaliteit van de zorgverleners*

- De wondverzorging is super hier, erg geduldig, kundig en vriendelijk.
- En aantal medewerkers is goed en ze doen hun best.

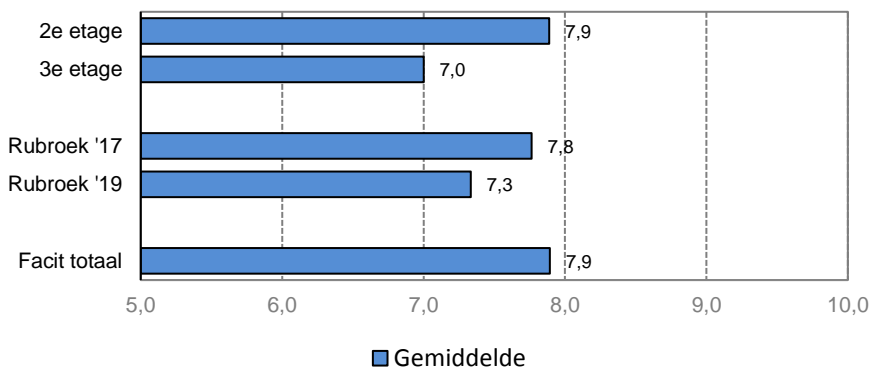
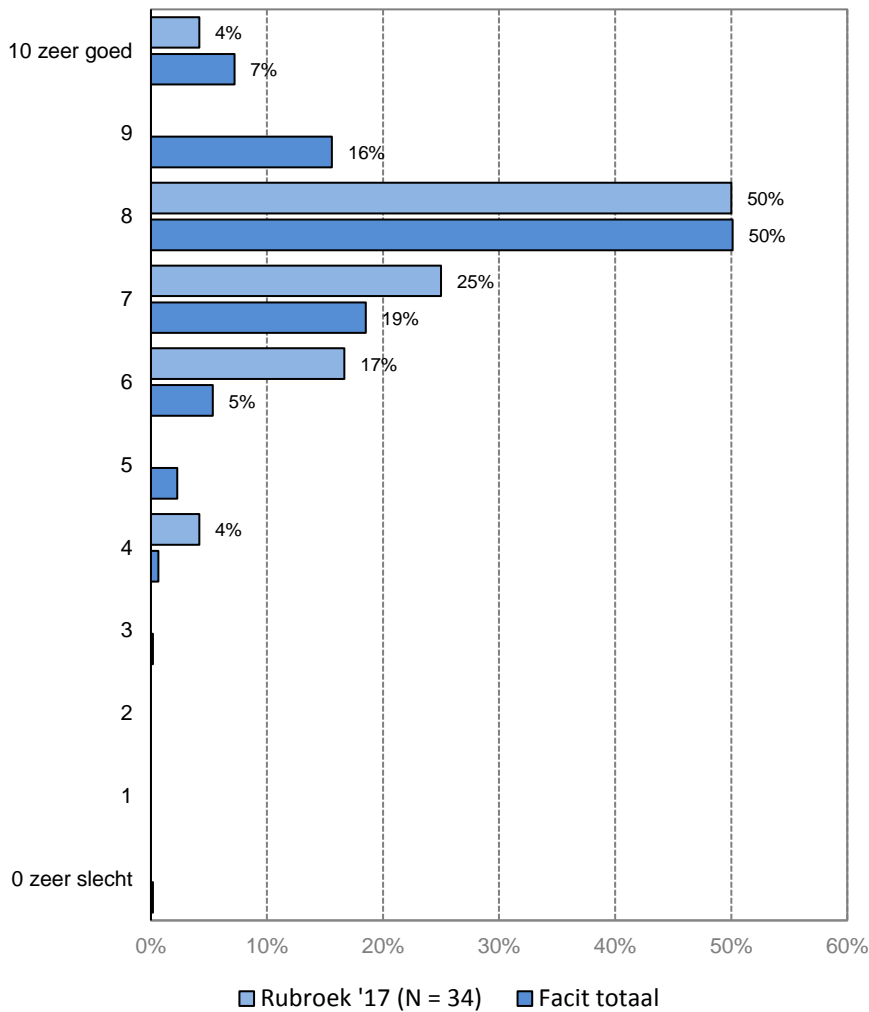
*Overig*

- Ik ben niet tevreden.

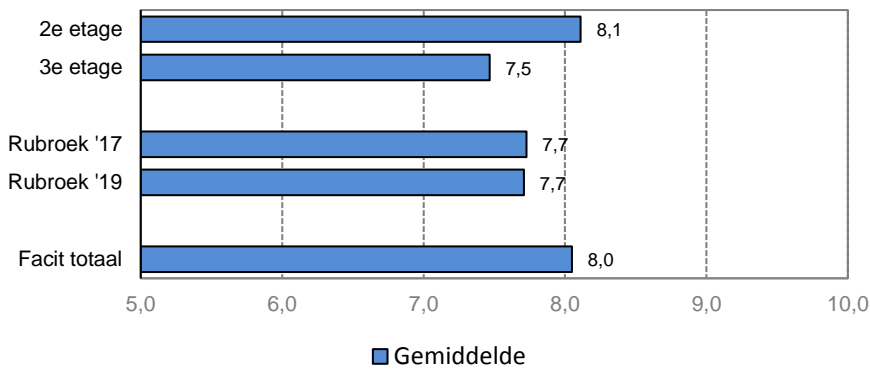
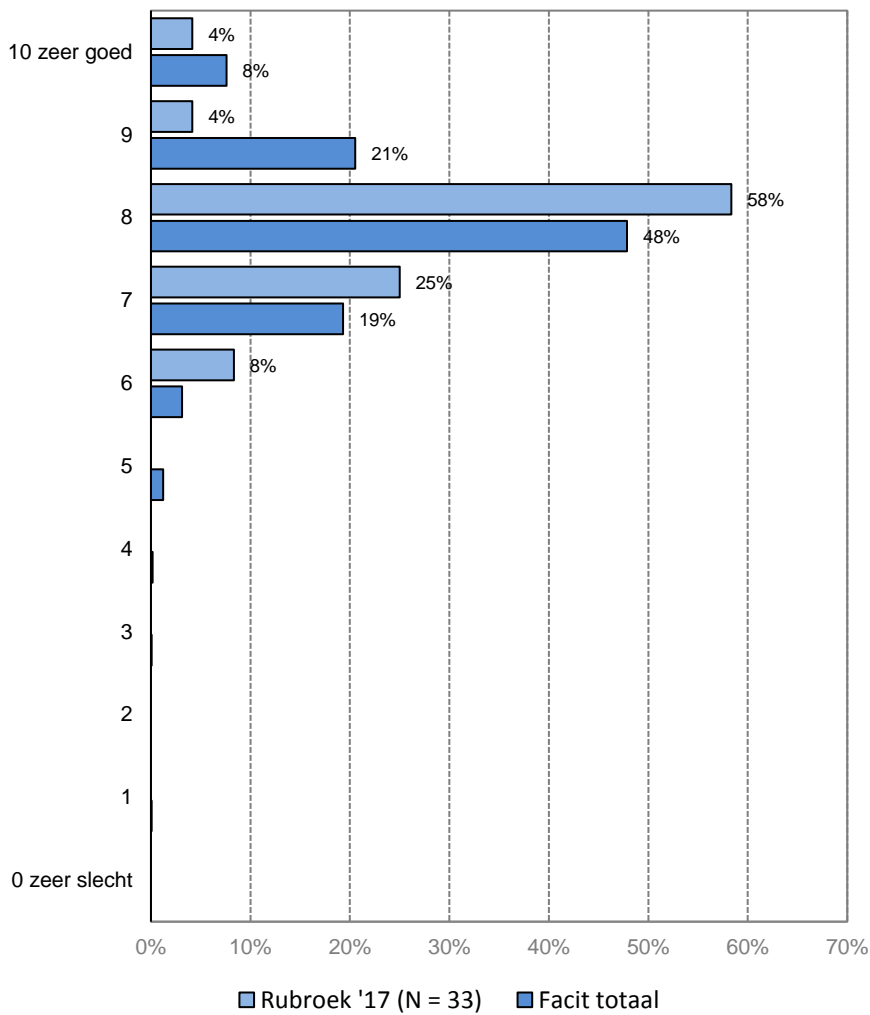
**Extra vragen**

**1. Welk cijfer geeft u de zorginstelling?**

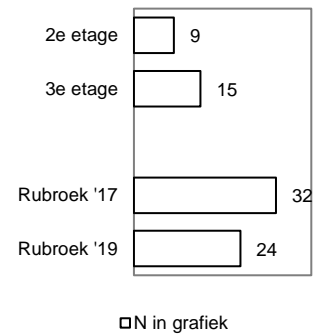
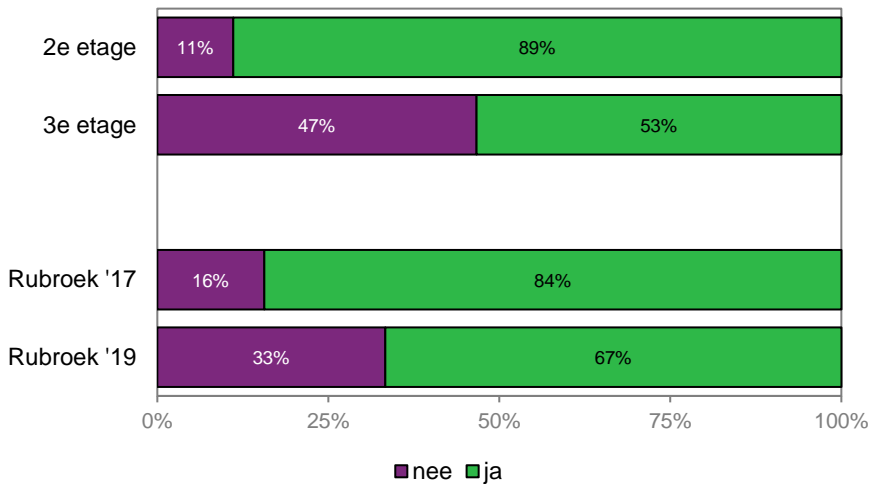
Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.



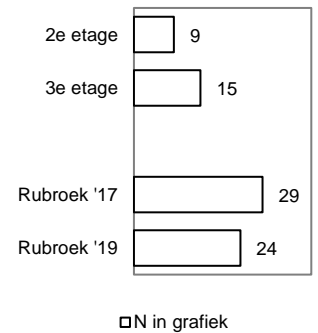
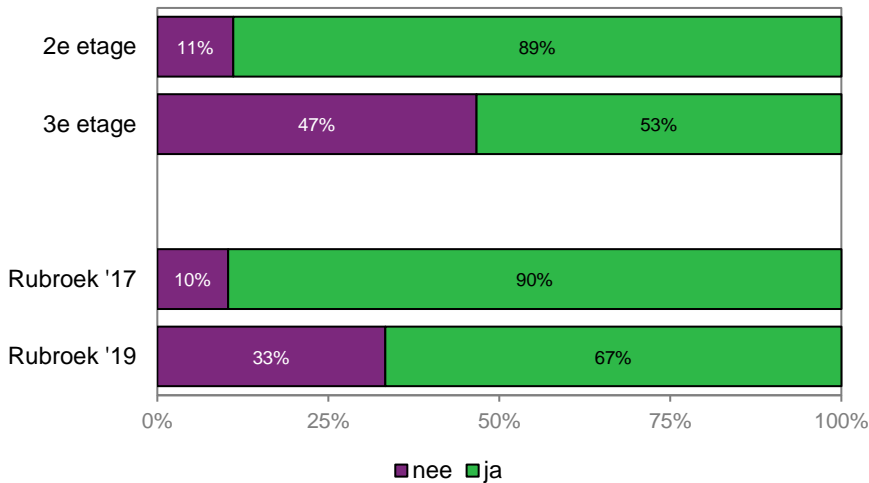
**2. Welk cijfer geeft u de verzorgenden en verpleegkundigen?**  
**Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.**



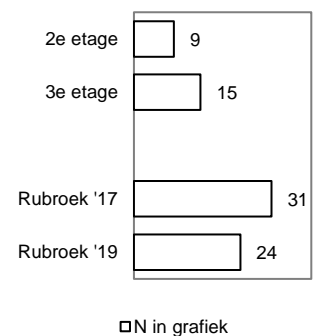
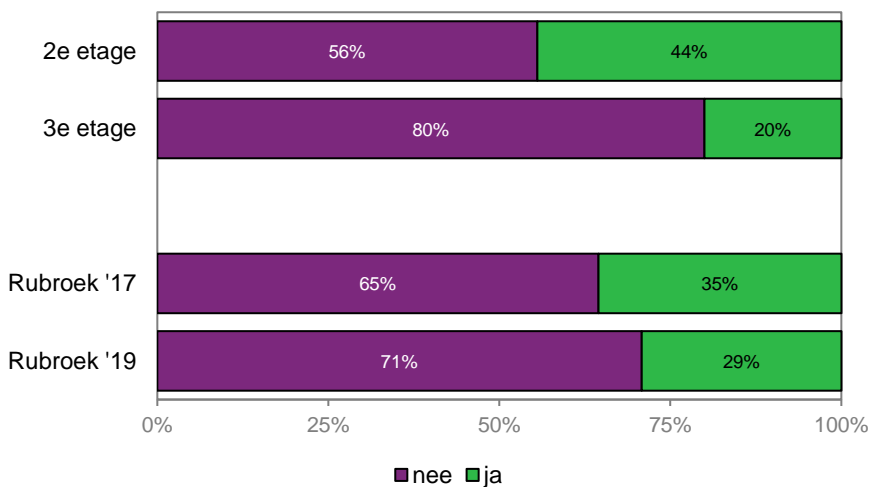
### 3. Weet u wie uw EVV-er is?



### 4. Wordt u behalve in vakantieperiodes) regelmatig door dezelfde medewerkers geholpen?



### 5. Neemt u deel aan de huiskameroverleggen?





## 6. Wat vindt u van de overleggen?

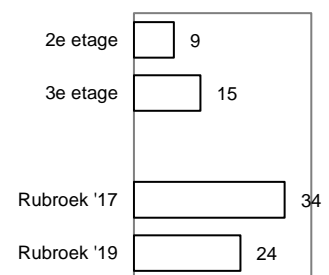
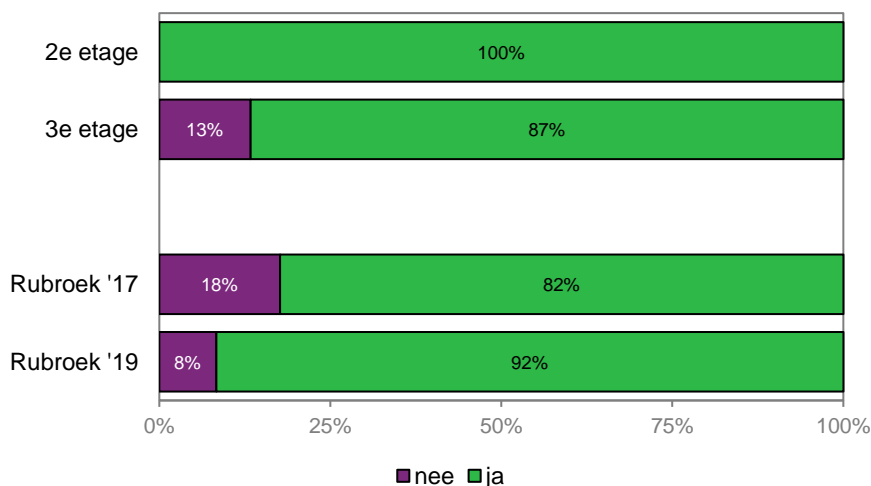
### 2e etage:

- Lijkt zeer zinvol.
- Prima initiatief, goede uitkomsten.
- Zeer nuttig. (2x)
- Ik heb nog geen oordeel, maar 1 keer deelgenomen.
- Geen interesse.
- Geen mening.
- Weet ik niet. (2x)

### 3e etage:

- Goed, ze luisteren goed naar je.
- Is heel zinvol. geeft resultaten.
- Er komt helaas niet veel uit. Geen concrete resultaten. Wel beloftes die niet worden nagekomen.
- Er komt niets uit, daarom ga ik er niet meer naar toe.
- Word niet uitgenodigd.
- Ik ken ze niet. (2x)
- Dat ken ik niet.
- Ken ik niet.
- Nooit van gehoord.
- Kan niet deelnemen.
- Niet nodig.
- Niet noodzakelijk.
- Niet zo nuttig voor mij.
- Weet ik niet.

## 7. Hebt u voldoende daginvulling die bij u past?



DN in grafiek

## 8. Wat hebt u nodig om dit wel te hebben?

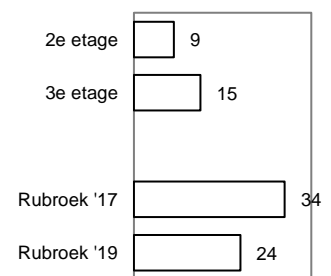
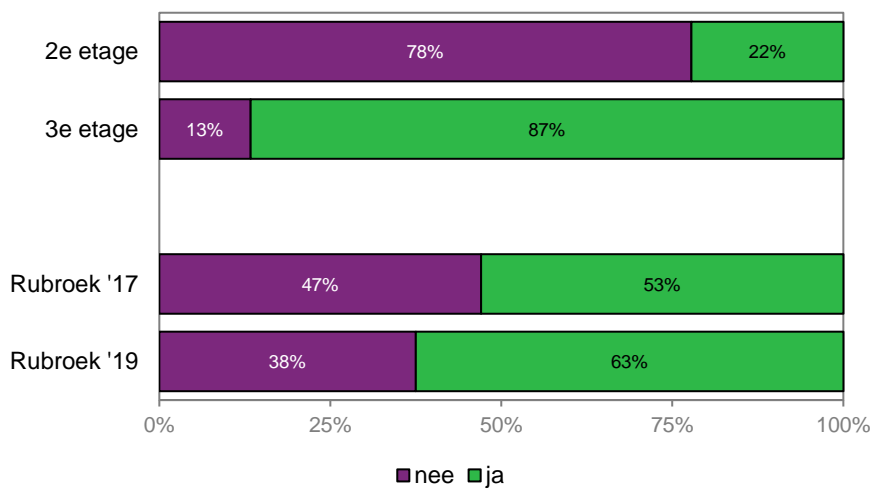
### 2e etage:

- N.v.t. (8x)

### 3e etage:

- Bingo, puzzelen, muziek.
- Meer activiteiten voor slechtzienden.
- Genoeg te doen.
- N.v.t. (5x)
- Niet nodig.

## 9. Eet u in de huiskamer?



□ N in grafiek

### 10. Wat is hiervan de reden?

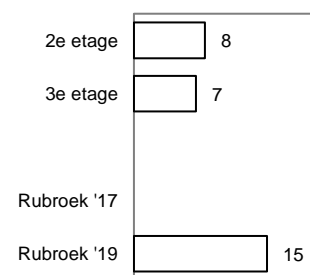
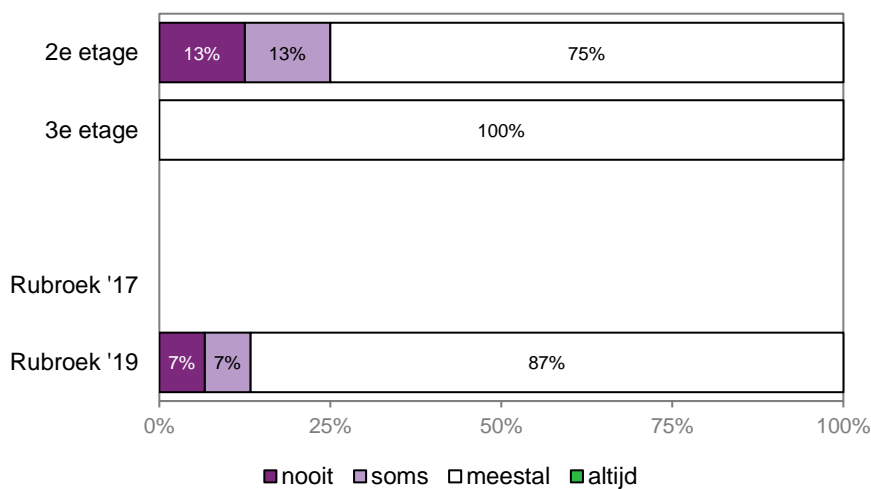
#### 2e etage:

- Ben liever alleen.
- Ben op mezelf.
- Gezellig.
- Gezelligheid.
- Ik ben vegetarisch en kan alleen beneden eten.
- Medische reden.
- Vanwege gezondheid.
- Veel prettiger op mijn kamer, rustiger.
- N.v.t.

#### 3e etage:

- Alleen ontbijt en lunch, warm eten niet, omdat ik de sfeer niet prettig vind en het eten is dan vaak te koud in de huiskamer.
- Daar eten ze allemaal.
- Dat is toch gezelliger dan alleen.
- Dat moet van 't huis.
- Dat willen ze graag, is beter tegen de eenzaamheid.
- Gezelligheid (hoop ik).
- Gezelliger.
- Gezelligheid. (2x)
- Het is gezellig.
- Is gezellig.
- Moeilijk met mijn ogen.
- Omdat de organisatie dat liever heeft.
- Samen eten
- Niet mogelijk.

### 11. Is er voldoende afwisseling in het aanbod aan warme maaltijden?



□ n in grafiek

**12. Wat zijn uw persoonlijke ervaringen als het gaat om de omgang tussen bewoners onderling?****2e etage:**

- Heel plezierig.
- Positief.
- Zeer positief.
- Ik ben meer op mezelf.
- Ik ga met niemand om.
- Nauwelijks.
- Niet echt goed, te veel nieuwe mensen.
- Geen belangstelling.

**3e etage:**

- Die zijn goed.
- Goed en positief.
- Meestal heel plezierig.
- Meestal positief.
- Plezierig en positief.
- Verloopt goed, problemen worden uitgepraat.
- Dat is nogal moeilijk door ruzies en onderling gedoe.

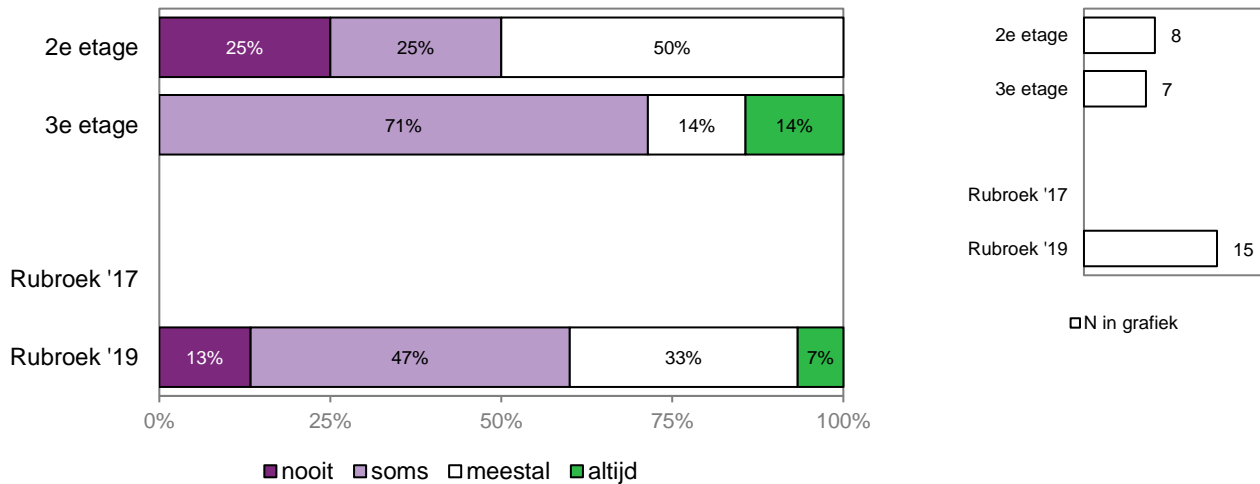
**13. Wat zijn uw persoonlijke ervaringen als het gaat om de mogelijkheden om contact te leggen met andere bewoners van Rubroek?****2e etage:**

- Dat gaat beter.
- Goed en positief.
- Ook positief leuke contacten.
- Geen. (3x)
- Geen ervaring.
- N.v.t., niet aan de orde.

**3e etage:**

- Dat lukt heel goed. Plezierige uitwisselingen, waardoor leuke contacten zijn ontstaan.
- Die zijn plezierig en je krijgt nieuwe kennissen.
- Zeer positief door deel uit te maken van het sociale gebeuren.
- Positief o.a. als lid van de CR.
- Positief.
- Weinig contacten.
- Geen echte interesse.

**14. Doet u mee aan de activiteiten die in Rubroek worden aangeboden?**



**15. Wat mist u nog als het om de activiteiten gaat? Welke tips of verbeterwensen heeft u?**

**2e etage:**

- Geen extra wensen. (2x)
- Geen wensen.
- Geen suggesties.
- Geen tips. (2x)
- Niets.
- Geen interesse.

**3e etage:**

- Geen bijzondere wensen door mijn gebreken.
- Geen extra wensen. (2x)
- Geen suggesties, verloopt goed, houden zo.
- Ik ben hierover tevreden. Geen suggesties.
- Meer muziek.
- Niet nodig alles is prima.

### 3 Top-2 Box scores

#### 3.1 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.

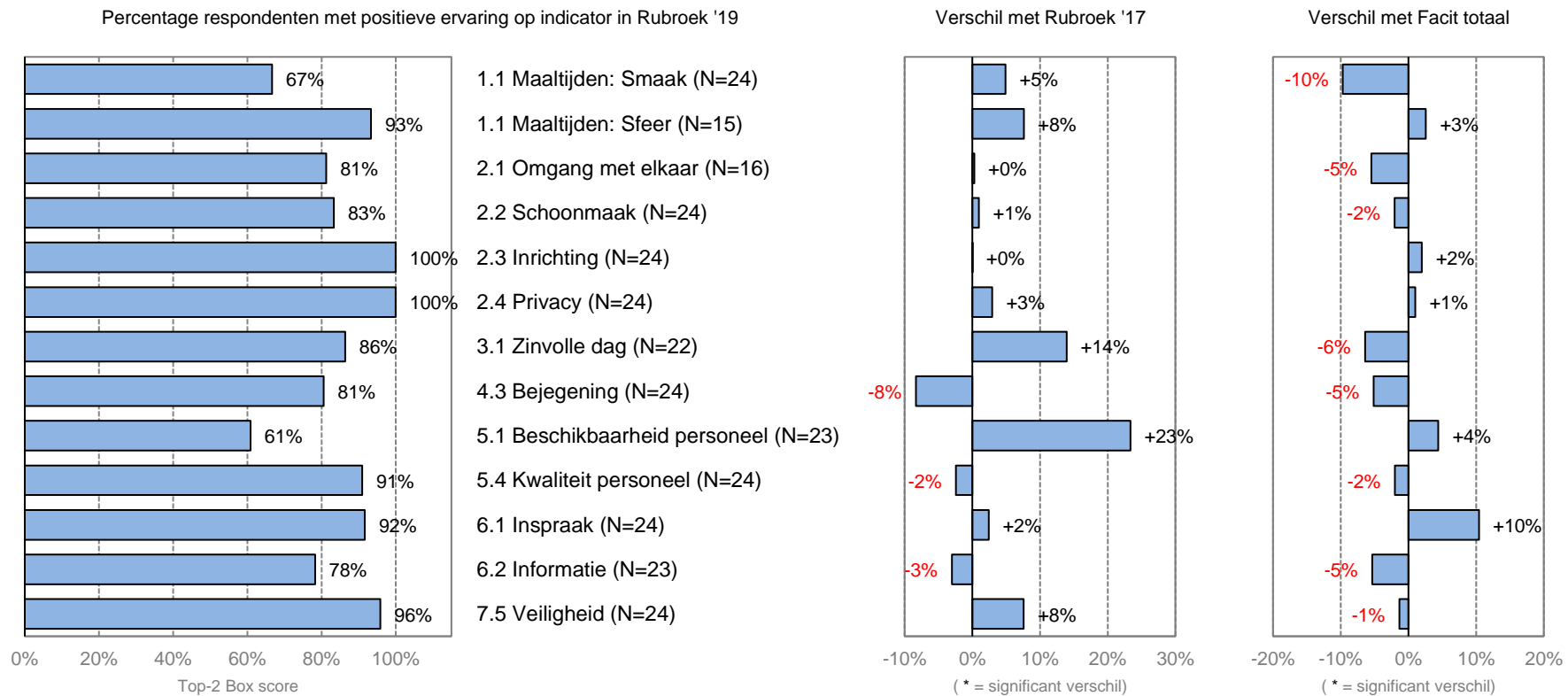
Top-2 Box scores maken dus in één oogopslag duidelijk hoeveel respondenten uit de steekproef tevreden zijn over het onderwerp of hierover een gunstige beoordeling geven. Omgekeerd kan ook direct worden afgeleid hoeveel respondenten géén positieve ervaringen hebben. Top-2 Box scores kunnen zowel op vraagniveau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

Daarnaast wordt door middel van verschilcores een vergelijking gemaakt met de raadpleging uit 2017 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%).

### 3.2 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 deze raadpleging voor Rubroek gerapporteerd. In de grafiek daarnaast worden verschillen gepresenteerd in vergelijking met de raadpleging uit 2017 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.



### 3.3 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 Rubroek '19	Verskil met Rubroek '17	Verskil met Facit totaal
10. Nemen de zorgverleners uw gezondheidsklachten serieus?	100%	+ 3%	+ 6%
21. Kunt u zich met bezoek op een rustige plek terugtrekken?	100%	+ 3%	+ 0%
23. Kunt u zelf bepalen hoe de kamer of woonruimte is ingericht?	100%	+ 0%	+ 1%
22. Voelt u zich veilig in huis?	96%	+ 8%	- 1%
11. Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp u krijgt?	96%	+ 14%	+ 13%
8. Zijn uw zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?	95%	- 5%	+ 4%
26. Is de sfeer tijdens het eten goed?	93%	+ 8%	+ 3%
9. Houden zorgverleners rekening met wat u zelf wel en niet kunt?	92%	- 5%	- 3%
12. Kunt u meebeslissen over wanneer u zorg of hulp krijgt?	92%	+ 2%	+ 16%
13. Komt het verpleeg-/verzorgingshuis de afspraken over uw verzorging en behandeling goed na?	88%	- 6%	- 6%
24. Organiseert het huis genoeg activiteiten?	86%	+ 14%	- 5%
6. Werken de zorgverleners vakkundig?	83%	- 2%	- 9%
16. Luisteren zorgverleners aandachtig naar u?	83%	- 5%	- 5%
18. Hebben de zorgverleners voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?	83%	- 4%	+ 10%
19. Wordt uw woonruimte goed schoongehouden? (uw woon-/slaapkamer, toilet en douche-/badkamer)	83%	+ 1%	- 2%
20. Gaan de bewoners prettig met elkaar om?	81%	+ 0%	- 3%
14. Geeft het huis u genoeg informatie over wat zij voor u kan doen?	78%	- 9%	- 12%
15. Geeft de zorginstelling u genoeg informatie over uw rechten?	78%	- 3%	+ 10%
17. Geven de zorgverleners goed antwoord op uw vragen?	75%	- 19%	- 15%
25. Zijn de maaltijden lekker?	67%	+ 5%	- 10%
7. Is er genoeg personeel in huis?	61%	+ 23%	- 3%



## 4 Conclusies

### 4.1 Conclusies op indicatorniveau

Alle geraadpleegde bewoners hebben een positief antwoord gegeven op de vragen over privacy en inrichting. Daarnaast zijn er ook veel positieve antwoorden gegeven op de vragen over veiligheid, de sfeer tijdens de maaltijden, inspraak en kwaliteit van het personeel. De minste positieve antwoorden zijn gegeven op de vragen over de beschikbaarheid van het personeel en de smaak van de maaltijden.

In vergelijking met de raadpleging die in 2017 is gehouden, blijkt dat de bewoners van Rubroek vooral meer positieve antwoorden hebben gegeven op de vragen over de beschikbaarheid van personeel, zinvolle dag, de sfeer tijdens de maaltijden en de veiligheid. Voor de vragen over de bejegening zijn juist minder positieve antwoorden gegeven. Voor geen van de indicatoren is er echter sprake van een statistisch significant verschil.

In vergelijking met het Facit totaal blijkt dat de bewoners van Rubroek vooral meer positieve antwoorden hebben gegeven dan de bewoners van andere door Facit geraadpleegde organisaties, op de vragen over inspraak en de beschikbaarheid van personeel. Juist minder positieve antwoorden zijn gegeven over de smaak van de maaltijden. Ook hier is voor geen van de indicatoren sprake van een statistisch significant verschil.

### 4.2 Conclusies op vraagniveau

#### Maaltijden

Van de geraadpleegde bewoners geeft 67% aan dat de maaltijden lekker zijn en volgens 87% is er voldoende afwisseling in het aanbod. 63% van de geraadpleegde bewoners eet in de huiskamer. 93% van de bewoners geeft aan dat de sfeer tijdens het eten goed is.

#### Wooncomfort en leefsituatie

81% van de geraadpleegde bewoners vindt dat de bewoners in Rubroek prettig met elkaar om gaan. Ook bij de open vragen geven de meeste geraadpleegde bewoners aan dat hun persoonlijke ervaringen als het gaat om de omgang tussen bewoners onderling en de mogelijkheden om contact te leggen met andere bewoners, plezierig zijn. Daarnaast is er een aantal bewoners dat aan geeft meer op zichzelf te zijn en met niemand om te gaan.

Van de bewoners geeft 83% aan dat hun woonruimte (woon-/slaapkamer, toilet en douche-/badkamer) goed wordt schoongehouden. Alle geraadpleegde bewoners zeggen dat ze zelf kunnen bepalen hoe ze de kamer of woonruimte inrichten (met eigen spullen, enzovoorts) en dat ze zich met bezoek op een rustige plek terug kunnen trekken.

#### Dagbesteding

92% van de geraadpleegde bewoners ervaart dat ze voldoende daginvulling hebben die bij hen past. 86% van de geraadpleegde bewoners vindt dat Rubroek genoeg activiteiten organiseert. De helft van de geraadpleegde bewoners op de 2<sup>e</sup> etage en 28% van de geraadpleegde bewoners op de 3<sup>e</sup> etage zegt mee te doen aan de activiteiten die in Rubroek worden aangeboden. De meeste bewoners hebben geen aanvullende wensen benoemd als het gaat om de daginvulling en de door Rubroek te organiseren activiteiten; andere bewoners geven als suggestie muziek, bingo, puzzelen en activiteiten voor slechtzienden.

#### Bejegening

Van de geraadpleegde bewoners ervaart 83% dat de zorgverleners aandachtig naar hen luisteren. Volgens 75% van de bewoners geven de zorgverleners goed antwoord op hun vragen en 83% ervaart dat de zorgverleners voldoende aandacht hebben voor hoe het met hen gaat.

**Zorgverleners**

Volgens 61% van de geraadpleegde bewoners is er genoeg personeel in huis. Van de bewoners geeft 83% aan dat de zorgverleners vakkundig werken. 95% van de bewoners stelt dat hun zorgverleners goed op de hoogte zijn van hun ziekte(n) of gezondheidsproblemen en volgens 92% houden de verzorgenden en verpleegkundigen rekening met wat ze zelf wel en niet kunnen. Alle bewoners ervaren dat zorgverleners hun gezondheidsklachten serieus nemen.

**Persoonsgerichte zorg**

Volgens 88% van de geraadpleegde bewoners komt Rubroek de afspraken over verzorging en behandeling goed na. 96% van de bewoners zegt te kunnen meebeslissen over wat voor zorg of hulp zij krijgen en 92% zegt mee te kunnen beslissen over wanneer ze zorg of hulp krijgen.

**Informatie en communicatie**

Van de geraadpleegde bewoners geeft 78% aan dat Rubroek hen genoeg informatie geeft over hun rechten (bijvoorbeeld dat zij mogen meebeslissen over de zorg en behandelingen en dat zij kunnen klagen) en wat zij voor de bewoner kunnen doen (over de mogelijkheden van het wonen, de zorg, de activiteiten, enzovoorts).

Van de geraadpleegde bewoners zegt 67% te weten wie zijn of haar EVV-er is. Eveneens 67% geeft aan dat ze, behalve in de vakantieperiodes, regelmatig door dezelfde medewerkers geholpen wordt. 29% van de geraadpleegde bewoners neemt deel aan de huiskameroverleggen. De meningen over de huiskameroverleggen lopen uiteen: sommige bewoners vinden het zinvol, terwijl andere bewoners aangeven dat er niets uitkomt.

**Veiligheid**

96% van de geraadpleegde bewoners zegt zich veilig te voelen in huis.

**Aanbevelingsvraag**

13% van de respondenten geeft op de vraag of ze Rubroek zouden aanbevelen een 5 of lager en is dus een criticaster, terwijl 57% een passief tevreden respondent en 30% een promotor. De Europese Net Promotor Score voor Rubroek komt aldus uit op 17.

Het percentage promotors bedraagt 74%.

**Rapportcijfers**

Aan het einde van de vragenlijst is aan de bewoners gevraagd om middels een rapportcijfer een totaaloordeel te geven over Rubroek en over de verzorgenden en verpleegkundigen van Rubroek.

Het rapportcijfer dat voor Rubroek het vaakst gegeven is, is een 8. Het hoogste cijfer dat bewoners geven is een 10 en het laagste een 4. Het gemiddelde cijfer voor Rubroek komt zo uit op een 7,3.

Voor de verzorgenden en verpleegkundigen van Rubroek is het meest voorkomende cijfer een 8. Als hoogste cijfer is een 10 gegeven en als laagste een 6. Gemiddeld worden de verzorgenden en verpleegkundigen van Rubroek met een 7,7 beoordeeld.

## 5 Aanbevelingen

De uitkomsten van de bewoners raadpleging met de CQ-index voor Rubroek geven op veel punten aanleiding tot tevredenheid. De aanbevelingen hieronder betreffen situaties waarin een deel van de bewoners minder tevreden was. Soms was dat maar een klein deel, maar lijkt het onderwerp ons belangrijk of maakten bewoners er aanvullende opmerkingen over. De aanbevelingen zijn bedoeld als handreiking voor het borgen van goede resultaten en verdere verbetering van de kwaliteit van zorg- en dienstverlening.

### Maaltijden

Evalueer de maaltijden met de bewoners, door bijvoorbeeld:

- bewoners op de achterzijde van de maaltijdkaart of op het menu enkele vragen te laten beantwoorden of een cijfer te laten geven;
- de kok tijdens de maaltijd in het restaurant of op de kamers van bewoners steekproefsgewijs te laten vragen hoe het eten smaakt;
- kleine bijeenkomsten te organiseren met de kok, waar bewoners vertellen wat ze graag zouden willen eten en waardoor ze het eten soms minder lekker vinden.

### Wooncomfort- en leefsituatie

- Blijf aan bewoners vragen in de zorgleefplanbesprekingen of ze ervaren dat de bewoners in Rubroek prettig met elkaar omgaan en of er genoeg mogelijkheden voor contact met anderen zijn. Maak, als dit onvoldoende het geval blijkt te zijn, afspraken over de manier waarop Rubroek voor hen hierin iets zou kunnen betekenen. Leg deze afspraken vast in het zorgleefplan en evalueer deze bij de eerstkomende zorgleefplanbespreking.
- Leg de afspraken over het schoonhouden van de woonruimte vast in het zorgleefplan en evalueer deze bij alle zorgleefplanbesprekingen.

### Dagbesteding

- Blijf de (veranderende) wensen van bewoners inzake het aantal en de soort activiteiten en dagbesteding onderzoeken. Verken juist bij nieuwe bewoners wat hun wensen zijn en benut de uitkomsten van deze verkenning voor eventuele bijstelling van het activiteiten aanbod.
- Geef bewoners na afloop van iedere activiteit de gelegenheid een waarderingscijfer te geven en dit te deponeren in een doos of brievenbus bij de uitgang. Zo ontstaat een systeem van directe feedback op de activiteiten.
- Faciliteer, naast de organisatie brede activiteiten, ook kleinschalige activiteiten voor groepjes bewoners met speciale interesses, slechtzienden en/of bewoners met een verminderde mobiliteit.
- Onderzoek of er activiteiten zijn die bewoners, na eventuele begeleiding bij de start, vervolgens grotendeels zelfstandig of met elkaar kunnen uitvoeren.
- Overweeg het inzetten van (besloten groepen op) social media voor het uitbreiden van de familieparticipatie, zodat naasten makkelijk geïnformeerd kunnen worden en uitgenodigd kunnen worden voor hulp bij activiteiten. Zie voor voorbeelden de website van Vilans: <http://www.vilans.nl/thema-informele-zorg-verbetertraject-familie-bereiken-en-betrekken.html>.

## Bejegening

- Blijf met medewerkers praten over het belang van voldoende aandachtig luisteren en vragen 'hoe het met de bewoner gaat'. Wissel in werkoverleg ervaringen uit hoe je dat kunt doen.
- Voeg de vraag 'Krijgt u goed antwoord op uw vragen?' (tijdelijk) aan de vragenlijst voor de zorgleefplanbespreking toe en verzamel casuïstiek op dit gebied, zodat duidelijk wordt welke vragen onbeantwoord dreigen te blijven en hoe dit opgepakt kan worden.
- Stel er eer in om goed te reageren op vragen en suggesties van bewoners. Maak heldere afspraken over het vervolg, als een vraag of suggestie niet direct behandeld kan worden, zodat voorkomen wordt dat de vraag of suggestie niet vergeten wordt.
- Vraag bewoners op welke momenten zij ervaren dat er niet altijd aandachtig geluisterd wordt of er onvoldoende aandacht voor hen is. Bespreek de antwoorden op deze vragen in werkbesprekingen. Op deze wijze blijven medewerkers zich bewust van dit onderdeel van de zorg, kunnen tips uitgewisseld worden en kan er zo nodig doorverwezen worden of gesignaleerd waar nog extra aandacht nodig is.

## Zorgverleners

- Informeer bewoners over wat Rubroek onderneemt om de vakkundigheid en kennis over ziekte(n) of gezondheidsproblemen hoog te houden. Maak in het huisorgaan, bij het koffiepraatje of op de website melding van gevolgde bijscholing, behaalde certificaten etcetera.

## Persoonsgerichte zorg

- Blijf medewerkers bewust maken van hun gewoonten in de bejegening van en communicatie met bewoners en vertegenwoordigers. Bespreek met nieuwe medewerkers en stagiaires én in werkoverleg en functioneringsgesprekken de gedragscode van Rubroek en wat de organisatie in dit opzicht van medewerkers verwacht. Wissel ervaringen uit en biedt intervisie of feedback aan waar nodig.
- Stel ook ten aanzien van inval- en oproepkrachten heldere eisen aan de kwaliteit van de zorgverleners, zowel ten aanzien van vakkundigheid en bekwaamheid als attitude.
- Betrach rust in de uitvoering van de dagelijkse werkzaamheden. Spreek niet in negatieve zin met bewoners over ziekte of afwezigheid van collega's.

## Informatie en communicatie

- Spreek met alle bewoners expliciet af wat zij van Rubroek kunnen verwachten. Breng de EVV-er en het zorgleefplan regelmatig onder de aandacht van de bewoners, waarbij steeds duidelijk wordt aangegeven dat de wensen en behoeften van de bewoner centraal staan en dat aan de hand daarvan het zorgleefplan in kaart wordt gebracht.
- Bespreek in de zorgleefplangesprekken steeds opnieuw hoe bewoners kunnen meebeslissen over de zorg (wanneer en hoe) en vraag hoe de verschillende zorgonderdelen bevallen. Leg gemaakte afspraken of aanpassingen hierin schriftelijk vast in het zorgleefplan (welke zorg, per wanneer, van wie, hoe vaak, op welke dagen/tijden, enzovoort).
- Vraag tijdens zorgleefplanbesprekingen aan bewoners of zij informatie hebben gekregen over hun rechten. Bied deze informatie indien nodig alsnog/nogmaals aan en controleer tijdens de volgende zorgleefplanbespreking of de bewoner nog steeds op de hoogte is.
- Organiseer periodiek een informatiebijeenkomst met mantelzorgers en familieleden, over het wel een wee op de locatie.

## Veiligheid

De resultaten van de raadpleging geven geen aanleiding tot het formuleren van aanbevelingen op deze indicator.

**Aanbevelingsvraag**

Vraag naasten en bewoners of hun aanbevelingen en opmerkingen gedeeld mogen worden in het huisorgaan, op de website etc.

**Tot slot**

Onze aanbevelingen sluiten over het algemeen aan bij afspraken die in veel organisaties al bestaan, maar in de praktijk dan bij de bewoners kennelijk toch niet het gewenste effect bereiken, omdat het uitvoeren en opvolgen van gemaakte afspraken niet altijd lukt.

Daarom geven we tot slot nog de volgende algemene adviezen:

- Toets in interne audits in hoeverre beleid en afspraken in de praktijk daadwerkelijk zijn geïmplementeerd en tot het gewenste effect leiden.
- Formuleer de verbeterplannen SMART en monitor de voortgang van de verbeteracties.
- Deel ervaringen met collega's van andere locaties met betrekking tot succesvol verbeteren en borgen.
- Houd de medewerkers actief betrokken bij het proces door de voortgang regelmatig te bespreken en doelen en acties zo nodig bij te stellen. Informeer de bewoners ook over de voortgang.

## **Bijlage 1 Vragen gerubriceerd naar thema**

### **Maaltijden**

20. Zijn de maaltijden lekker?
21. Is de sfeer tijdens het eten goed?

### **Wooncomfort en leefsituatie**

15. Gaan de bewoners prettig met elkaar om?
14. Wordt uw woonruimte goed schoongehouden? (uw woon-/slaapkamer, toilet en douche/ badkamer)
18. Kunt u zelf bepalen hoe u de kamer of woonruimte inricht? (met eigen spullen, enzovoorts)
16. Kunt u zich met bezoek op een rustige plek terug trekken?

### **Zinvolle dag**

19. Organiseert het huis genoeg activiteiten?

### **Bejegening**

11. Luisteren de zorgverleners aandachtig naar u?
12. Geven de zorgverleners goed antwoord op uw vragen?
13. Hebben de zorgverleners voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?

### **Medewerkers**

1. Werken de zorgverleners vakkundig?
2. Is er genoeg personeel in huis?
3. Zijn uw zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?
4. Houden de zorgverleners rekening met wat u zelf wel en niet kunt?
5. Nemen de zorgverleners uw gezondheidsklachten serieus?

### **Persoonsgerichte zorg**

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

### **Informatie en communicatie**

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

### **Aanbeveling en rapportcijfers**

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

### **Veiligheid**

17. Voelt u zich veilig in huis?

## Bijlage 2 Aantal antwoorden op de aanbevelingsvraag

	Facit totaal	Rubroek '19	Rubroek '17	3e etage	2e etage
0 zeer waarschijnlijk niet	58	3	1	3	0
1	5	0	1	0	0
2	3	0	0	0	0
3	2	0	0	0	0
4	10	0	0	0	0
5	35	0	3	0	0
6	33	0	0	0	0
7	168	3	6	0	3
8	380	10	8	6	4
9	176	2	7	2	0
10 zeer waarschijnlijk wel	320	5	4	3	2

	Facit totaal	Rubroek '19	Rubroek '17	3e etage	2e etage
0 zeer waarschijnlijk niet	5%	13%	3%	21%	0%
1	0%	0%	3%	0%	0%
2	0%	0%	0%	0%	0%
3	0%	0%	0%	0%	0%
4	1%	0%	0%	0%	0%
5	3%	0%	10%	0%	0%
6	3%	0%	0%	0%	0%
7	14%	13%	20%	0%	33%
8	32%	43%	27%	43%	44%
9	15%	9%	23%	14%	0%
10 zeer waarschijnlijk wel	27%	22%	13%	21%	22%