

CQ-index Benchmark najaar 2008

Ervaringen met de zorg in een verpleeg- of verzorgingshuis Bewoners van verpleeg- en verzorgingshuis

Bameveld, 27 november 2008

Referentie: LV/mu/08.406

Auteur(s): L. Vunderink, T. van den Heuvel

Verpleeg- en verzorgingsinstellingen

Inhoudsopgave

Voorwoord	5
I Inleiding	7
Aanleiding voor het onderzoek	7
Doel van de rapportage	7
Leeswijzer	7
2 Onderzoekopzet en interpretatie van resultaten	9
Onderzoeksmethode	9
Respons	9
Inhoud van de vragenlijsten	10
Toelichting figuren met meetresultaten	10
Interpretatie van de resultaten	12
Bruikbaarheid van de resultaten	12
3 Resultaten	15
Kenmerken respondenten	15
Ervaringen respondenten	20
Lichamelijk welbevinden	20
Deskundigheid zorgverleners	24
Zorginhoudelijke veiligheid	26
Zorg- en leefplan/behandelplan	29
Communicatie en informatie	32
Geestelijk welbevinden	40
Woon- en leefomstandigheden	42
Privacy en zelfstandigheid	46
Veiligheid wonen en verblijf	49
Participatie en dagstructurering	51
Maaltijden	54
Waardering respondenten	57
A Bijlage Vragenlijst	59

Voorwoord

Voor u ligt het rapport CQ-index bewoners verpleeg- of verzorgingshuizen voor Verpleging, Verzorging en Thuiszorg. Het rapport bevat de resultaten van het uitgevoerde klantervaringsonderzoek op basis van de CQ-index bewoners verpleeg- of verzorgingshuizen. Het uitvoeren van deze CQ-index meting is onderdeel van het Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg. De resultaten van het onderzoek bieden inzicht en aangrijpingspunten voor verbeteringen in de zorg- en dienstverlening.

Het onderzoek is uitgevoerd bij vijf verschillende instellingen. In dit rapport zijn alle resultaten (geanonimiseerd) van de instellingen terug te vinden. Naast informatie over de eigen instelling levert dit rapport informatie op over de score van de eigen instelling ten opzichte van een andere (benchmarkinformatie).

Het onderzoek is uitgevoerd door onderzoeks- en adviesbureau Significant. Significant heeft vanaf het ontstaan van de CQ-index een actieve bijdrage geleverd aan de ontwikkeling van de methodiek en heeft vanaf 2004 vele grote metingen uitgevoerd. Significant is een van de geaccrediteerde meetorganisaties in Nederland.

Aanleiding voor het onderzoek

I01 Dit onderzoek is uitgevoerd in het kader van de tweejaarlijkse CQ-index meting voor Verpleging, Verzorging en Thuiszorg (VV&T). Conform het Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg dienen alle verpleeg- of verzorgingshuizen elke twee jaar de klantervaringen met de CQ-index 'Ervaringen met de zorg in een verpleeg- of verzorgingshuis, vragenlijst voor interviews met bewoners' te meten.

I02 De CQ-index (Consumer Quality-index) is een meetmethode voor de meting van klantervaringen in de zorg. De meetmethode is gebaseerd op de CAHPS- en de Quote-methodiek.

I03 De metingen die in dit rapport worden gepresenteerd, zijn uitgevoerd door Significant B.V. Significant is een advies- en onderzoeksbureau. Significant is begin 2008 als eerste organisatie in Nederland geaccrediteerd door het Centrum Klantervaring Zorg (CKZ) om deze metingen uit te voeren. De interviews zijn uitgevoerd door Stichting Perspectief, de vragenlijsten zijn ingevoerd door MailStreet.

Doel van de rapportage

I04 Deze rapportage dient twee doeleinden. Enerzijds heeft de rapportage als doel de metingen vast te leggen conform de richtlijnen van het CKZ en de deelnemende zorginstellingen te informeren over de resultaten.

I05 Anderzijds is het doel van de rapportage om benchmarkinformatie te verstrekken. Significant heeft deze CQ-index VV&T meting voor bewoners van verpleeg- of verzorgingshuizen uitgevoerd bij vijf instellingen. Dit levert naast de resultaten van de meting voor één instelling tevens informatie op over de score van de betreffende instelling ten opzichte van de andere instellingen (benchmarkinformatie). De instellingen zijn geanonimiseerd in dit rapport opgenomen. De instellingen worden separaat geïnformeerd over het nummer waaronder zij in dit rapport opgenomen zijn.

Leeswijzer

I06 In hoofdstuk 2 wordt een korte toelichting gegeven op (de uitvoering van) het onderzoek. Daarnaast is een toelichting opgenomen voor de figuren waarin de meetgegevens staan. Hoofdstuk 2 wordt afgesloten met een advies over hoe de instelling de resultaten kan interpreteren en gebruiken.

107 In hoofdstuk 3 zijn alle resultaten opgenomen. De resultaten zijn onderverdeeld in de volgende categorieën:

- (a) Kenmerken respondenten;
- (b) Ervaringen respondenten;
- (c) Waardering respondenten.

2 Onderzoeksoopzet en interpretatie van resultaten

Onderzoeksmethode

201 Deze CQI-meting is uitgevoerd volgens de richtlijnen van het CKZ. De vragenlijst die is gehanteerd, is de standaardvragenlijst die is ontwikkeld door het NIVEL.

202 De vragenlijst is gericht op bewoners van verpleeg- of verzorgingshuizen die langer dan één maand in een verpleeg- of verzorgingshuis verblijven. De vragenlijst is niet bedoeld voor cliënten met een kortdurend verblijf, respijtverlof et cetera.

203 De interviews waarin de vragenlijsten zijn afgenomen zijn gehouden in week 43 & 44 van 2008.

Respons

204 In onderstaande tabel is opgenomen voor de vijf onderzochte instellingen wat de respons van het onderzoek is geweest.

Instelling	1	2	3	4	5
totaal aantal benaderde bewoners	34	35	31	31	34
totaal aantal 'geen medewerking'	4	3	0	0	4
totaal aantal afgebroken interviews		2	1	1	
bruto respons	88,2%	85,7%	96,8%	96,8%	88,2%

Tabel 1: Respons onderzoek

205 Bij het door het CKZ voorgeschreven opschonen van het databestand, zijn er nog enkele respondenten verwijderd uit het databestand.

Inhoud van de vragenlijsten

206 De vragenlijst is afgenomen onder bewoners van verpleeg- of verzorgingshuizen en bestaat in totaal uit 81 vragen, onderverdeeld in de volgende thema's:

- (a) Over uzelf;
- (b) Lichamelijk welbevinden;
- (c) Deskundigheid zorgverleners;
- (d) Zorginhoudelijke veiligheid;
- (e) Zorg- en leefplan / behandelplan;
- (f) Communicatie en informatie;
- (g) Geestelijk welbevinden;
- (h) Woon- en leefomstandigheden;
- (i) Privacy en zelfstandigheid;
- (j) Veiligheid wonen en verblijf;
- (k) Participatie en dagstructurering;
- (l) Maaltijden;
- (m) Tot slot: waarderingen.

207 Deze thema's zijn ook in de rapportage terug te vinden. In hoofdstuk 3 worden de thema's achtereenvolgens behandeld. Er zijn drie categorieën vragen te onderscheiden:

- (a) Kenmerken respondenten ('Over uzelf');
- (b) Ervaringsvragen (alle thema's van 'Lichamelijk welbevinden' tot en met 'Maaltijden');
- (c) Waardering respondenten: 'Tot slot: waarderingen'.

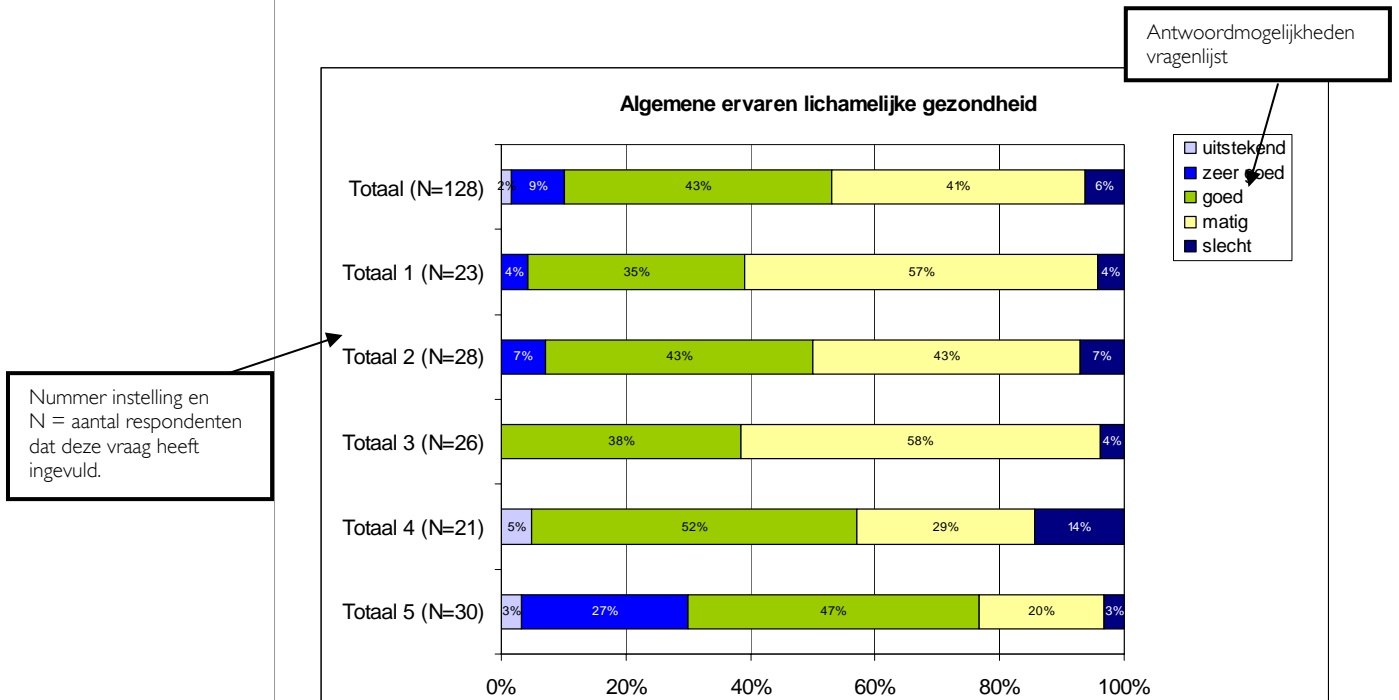
208 De vragen zijn per thema weergegeven. De vragenlijst is terug te vinden in bijlage A van dit rapport.

Toelichting figuren met meetresultaten

209 De resultaten op basis van de vragenlijsten worden weergegeven in figuren. Per vraag zijn één of meerdere figuren opgenomen, waarin de resultaten van de onderzochte instellingen zijn terug te vinden (hoofdstuk 3).

210 Dit onderzoek is uitgevoerd bij vijf verschillende instellingen, 1, 2, 3, 4 en 5. Instelling 1, 2, 4 en 5 zijn weer onderverdeeld in subniveaus. Instelling 3 heeft geen subniveaus.

211 Aan de hand van onderstaande voorbeelden (vraag 6) wordt toegelicht hoe de figuren gelezen dienen te worden.



Figuur 1: Voorbeeld ten behoeve van toelichting figuur met totalen

212 Bovenaan het figuur staat het vraagnummer met de bijbehorende vraag. Deze vraag is ook terug te vinden in de vragenlijst onder hetzelfde nummer.

213 Aan de linkerkant van de tabel staat aangegeven op welke instelling de resultaten in die regel betrekking hebben. Bij elke regel staat aangegeven hoeveel respondenten deze vraag hebben beantwoord voor desbetreffende instelling of organisatieonderdeel. Om het aantal respondenten aan te duiden, wordt de letter 'N' gebruikt. Aan de rechterkant van de tabel staan de verschillende antwoordmogelijkheden van de vraag.

214 Per regel is af te lezen welk percentage van de respondenten welk antwoord heeft gegeven op de gestelde vraag. De kleuren die gebruikt worden corresponderen met de antwoordmogelijkheden aan de rechterkant van de tabel.

215 In de eerste figuur zijn de volgende regels terug te vinden:

- (a) Totaal: dit zijn alle respondenten (N): instelling 1 plus instelling 2, 3, 4 en 5;
- (b) Totaal 1, Totaal 2, Totaal 3, Totaal 4 en Totaal 5: dit zijn de resultaten van alle respondenten van instelling 1 respectievelijk alle respondenten van instelling 2, 3, 4 en 5.

216 In de onderstaande tabel zijn per instelling terug te vinden op welke manier de instelling zichzelf typeert.

Typering instelling	1	2	3	4	5
verpleeghuis	nee	ja	ja	ja	nee
verzorgingshuis	ja	ja	ja	nee	ja
kleinschalige woonvorm	nee	nee	nee	nee	nee
anders, namelijk	nee	nee	nee	nee	nee

Tabel 2: Typering instelling

Interpretatie van de resultaten

217 In deze rapportage zijn de resultaten opgenomen van het uitgevoerde onderzoek. Significant doet geen uitspraak over conclusies of aanbevelingen, maar geeft slechts een overzicht van de resultaten van de meting.

218 Het trekken van conclusies en het doen van aanbevelingen is de verantwoordelijkheid van de instelling en is mede afhankelijk van de doelstellingen die de zorginstelling zichzelf stelt.

219 Bij het interpreteren van de uitkomsten moet de instelling zich ervan bewust zijn dat in de gevallen dat N (aantal respondenten) lager is dan 10, de resultaten voorzichtig geïnterpreteerd dienen te worden.

220 De N-waarde kan per vraag verschillen. Dit heeft te maken met het aantal respondenten dat niet heeft geantwoord of 'weet ik niet' of 'niet van toepassing' heeft geantwoord op desbetreffende vraag.

221 Door afronding van de cijfers kan het voorkomen dat de percentages, in de figuren, niet exact tot 100% optellen.

Bruikbaarheid van de resultaten

222 De resultaten kunnen naast de formele verantwoording volgens de richtlijn van het CKZ diverse doeleinden dienen:

- (a) Als prestatie-indicatoren voor het management: waar liggen verbetermogelijkheden in de zorg en hoe kan het kwaliteitsbeleid verbeterd worden?
- (b) Als input voor nadere bespreking met professionals. De uitkomsten kunnen hiermee direct vertaald worden naar concrete verbeteringen in de werkwijze;

(c) De metingen bieden de Raden van Toezicht de mogelijkheid om de instelling te controleren op kwaliteit en verantwoorde zorg.

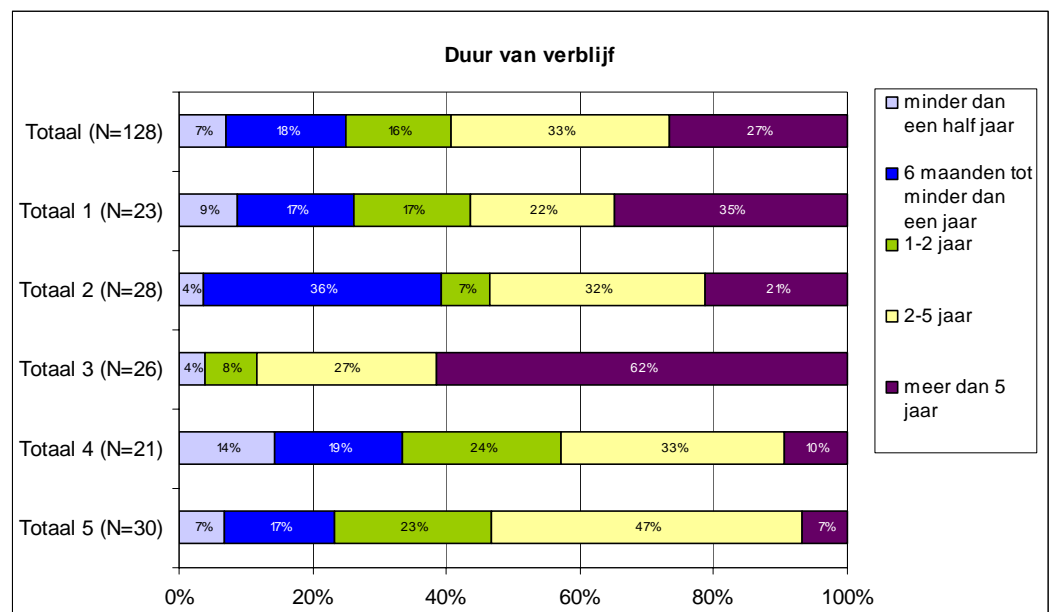
223 Door de gegevens over andere zorginstellingen ook inzichtelijk te hebben, is het mogelijk voor de zorginstelling om te bepalen of de score beter of slechter is dan die van de concurrentie.

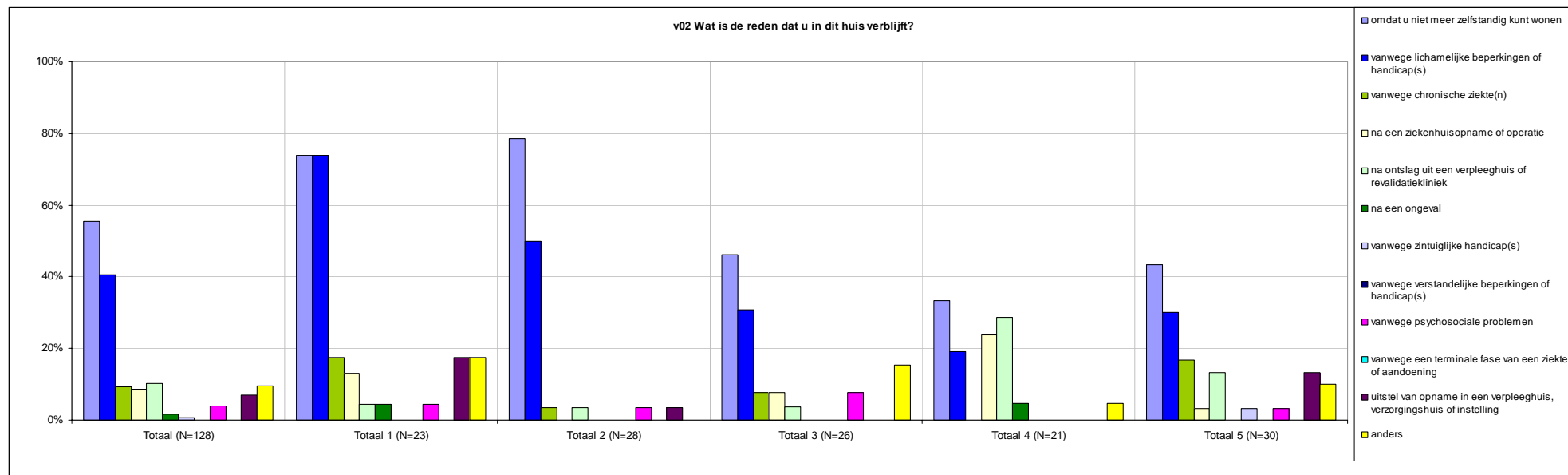
224 De resultaten uit de meting kunnen tevens gebruikt worden voor communicatie over de klantervaringen, intern en extern. Denk hierbij ook aan communicatie over klantervaring aan de zorgkantoren, patiënten en cliëntenorganisaties of het gebruik van de resultaten in een jaarverslag.

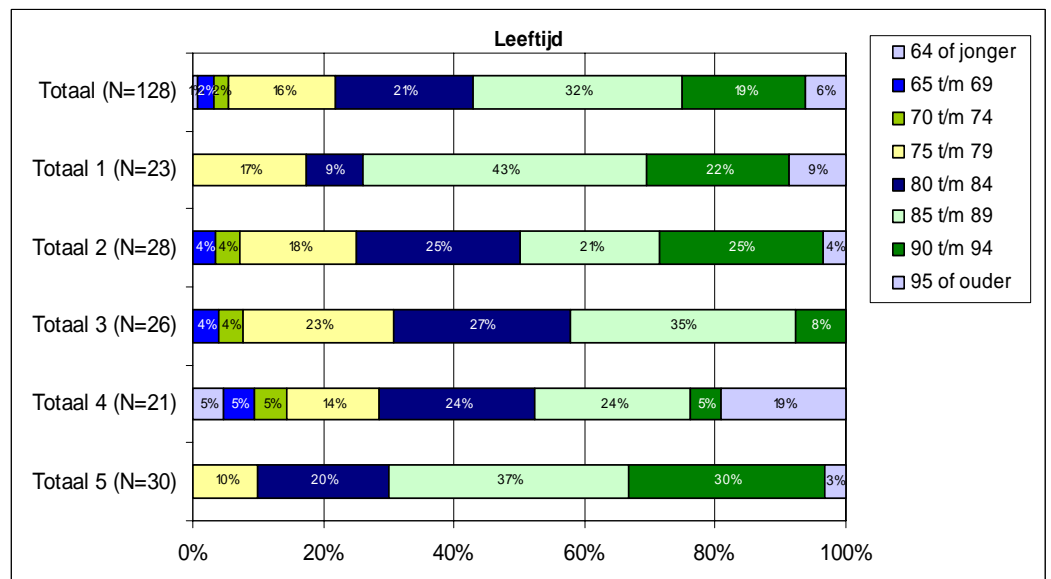
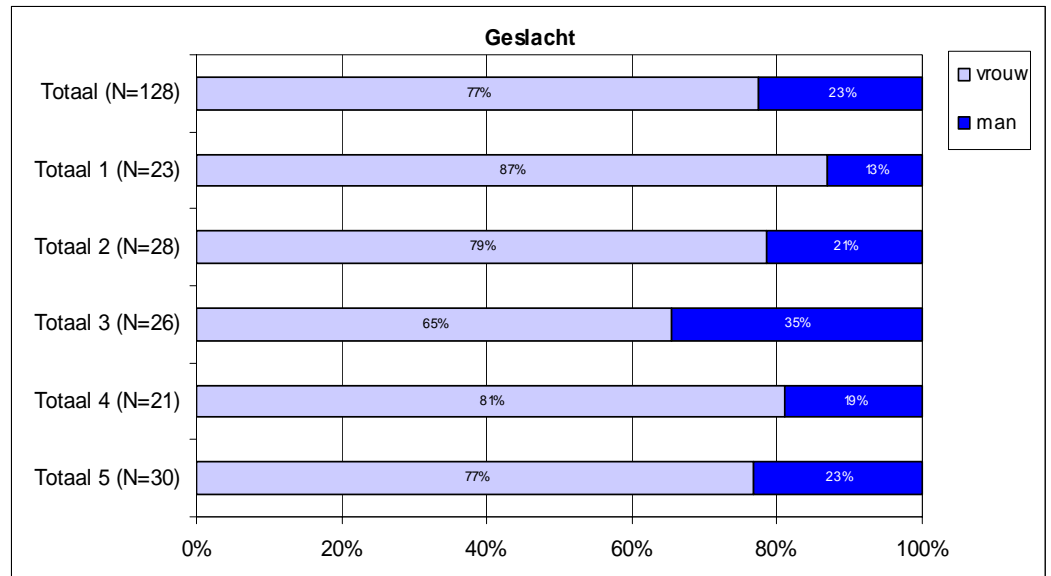
3 Resultaten

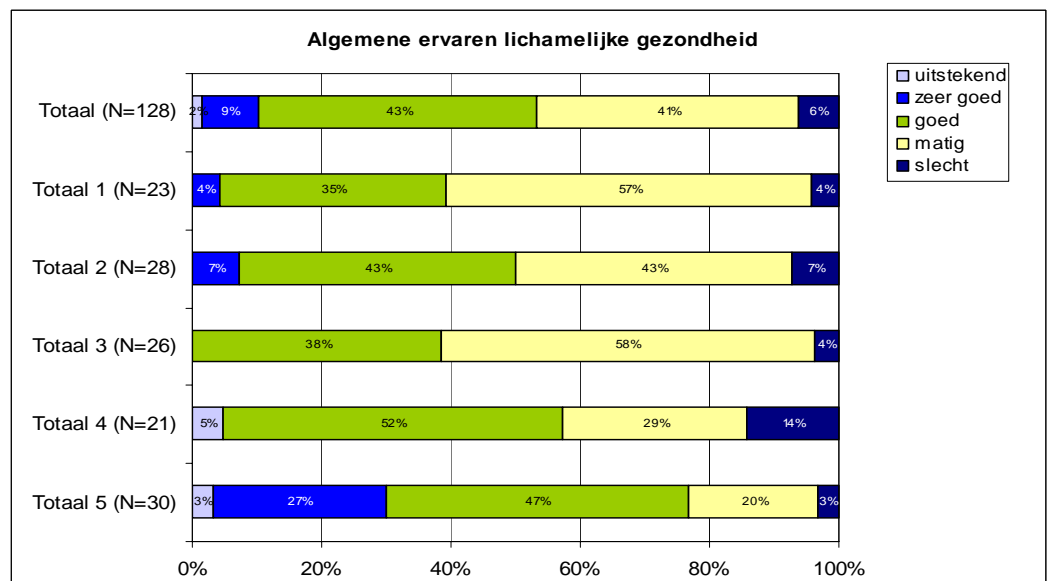
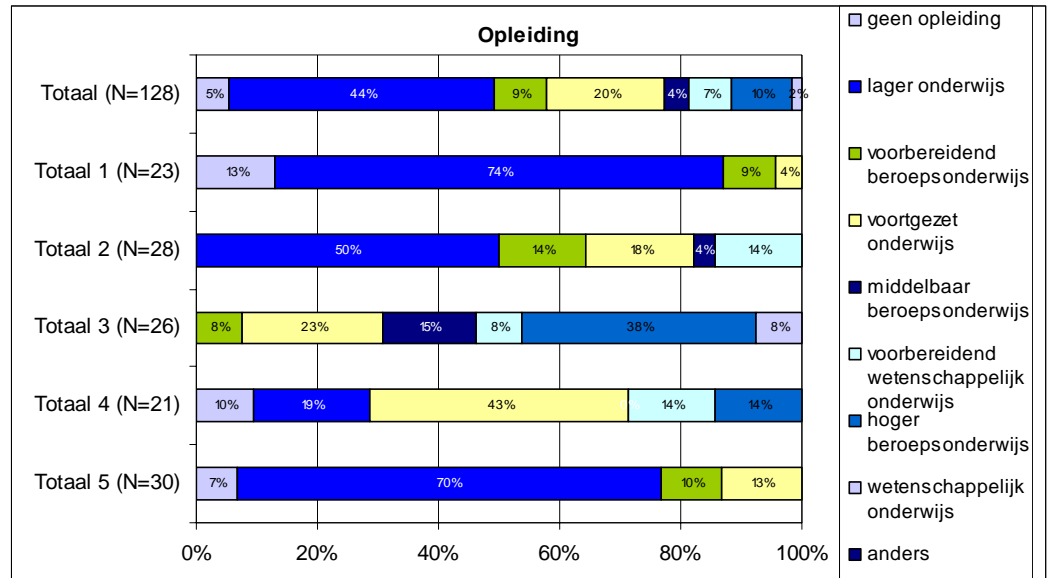
Kenmerken respondenten

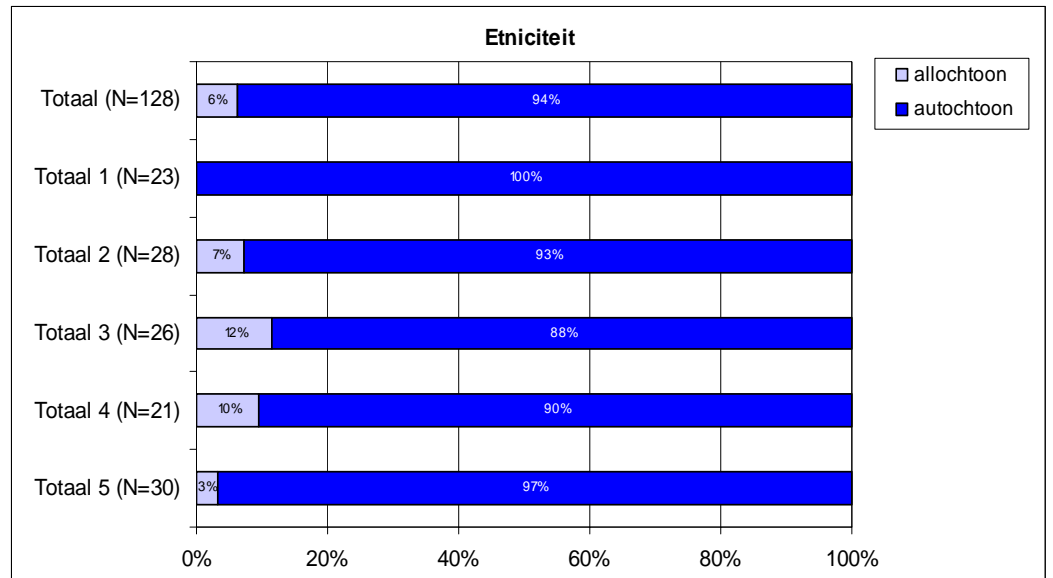
301 De kenmerken van de respondenten zijn een hulpmiddel om de resultaten te kunnen interpreteren. Deze gegevens dienen ook om de samenstelling van de bewoners met andere instellingen te vergelijken en te toetsen aan de doelstellingen of de beoogde klantgroepen.









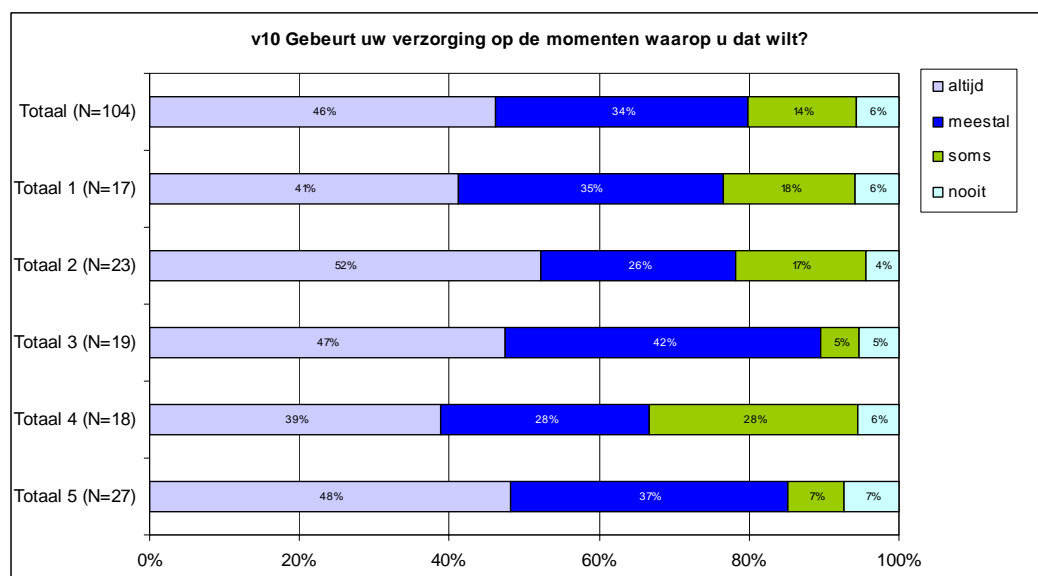


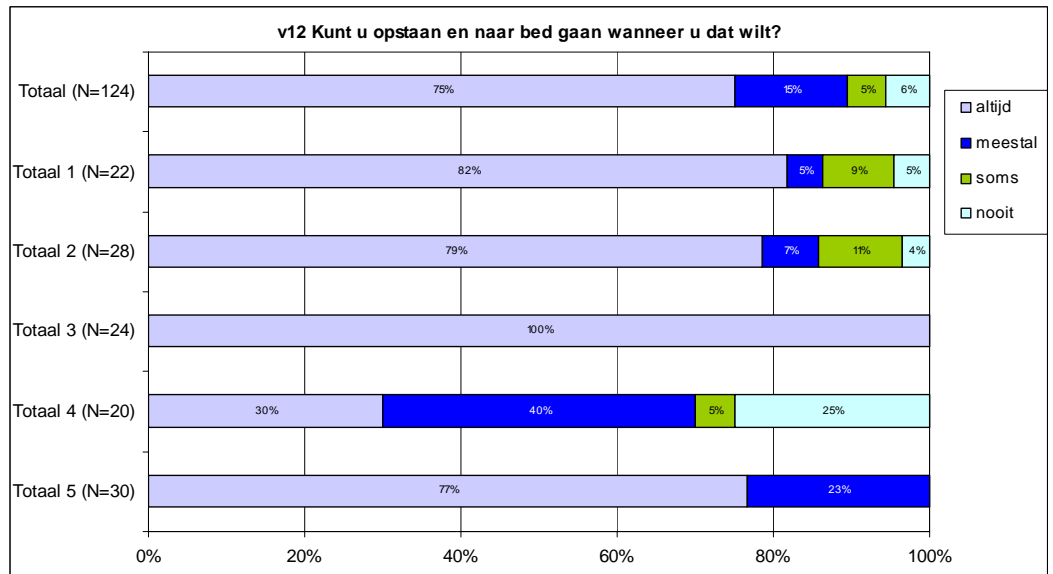
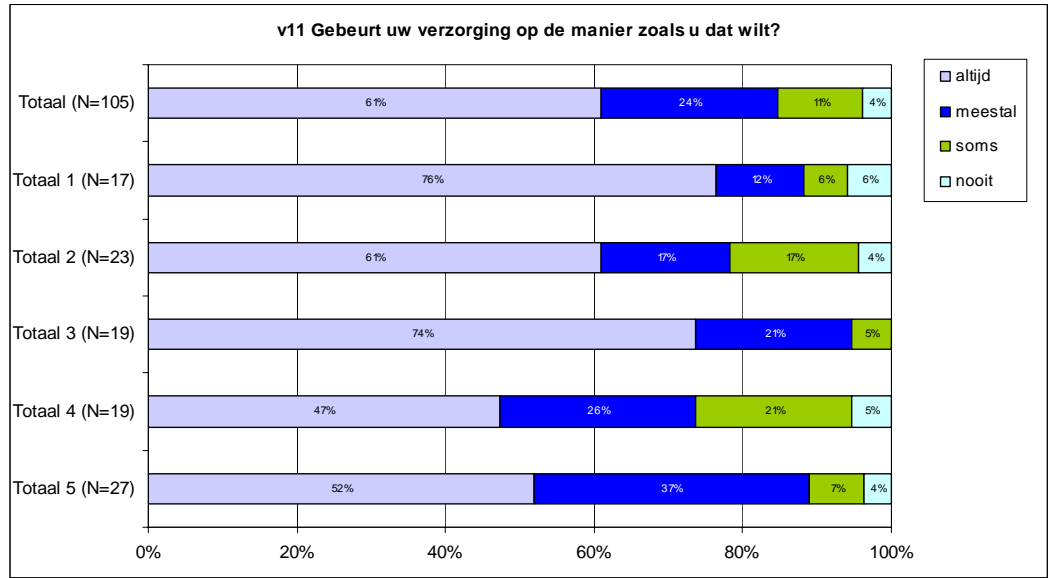
Ervaringen respondenten

302 De ervaringsvragen zijn onderverdeeld in verschillende thema's. Tijdens het afnemen van de interviews zijn deze thema's ook in deze volgorde behandeld.

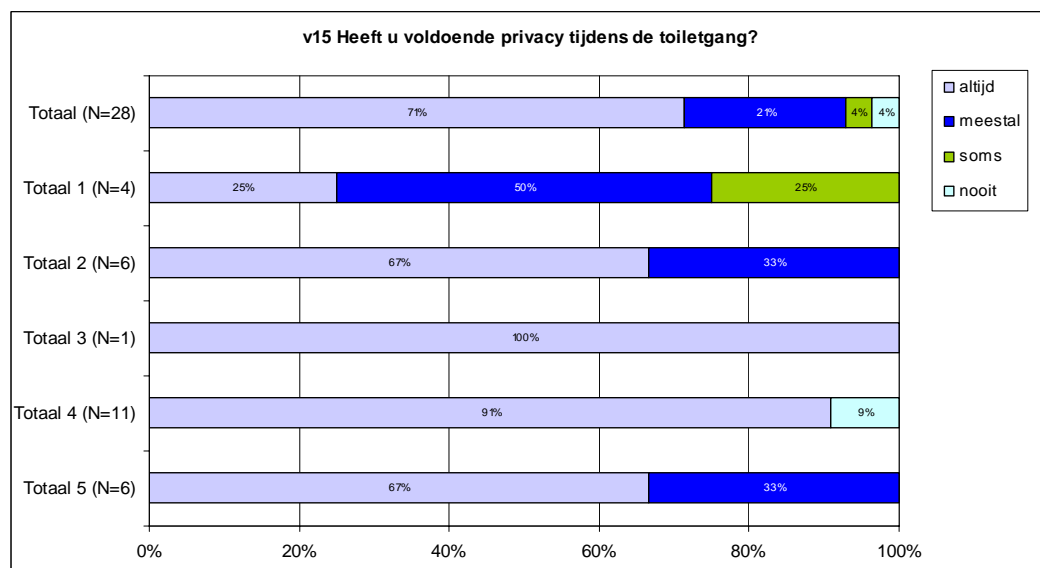
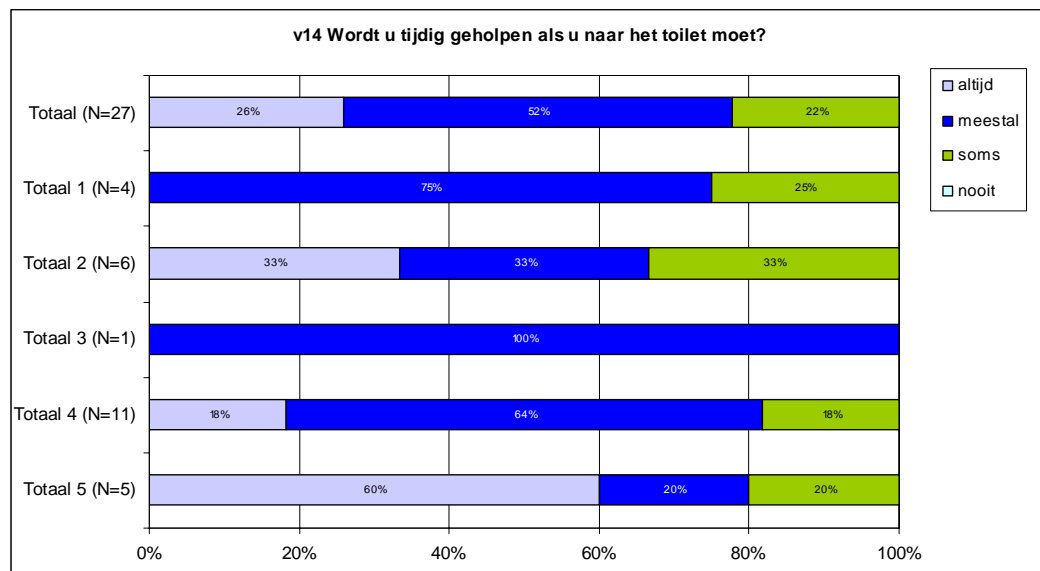
Lichamelijk welbevinden

303 De volgende vragen (10 tot en met 17) gaan over de lichamelijke en uiterlijke verzorging van de respondent in de afgelopen 12 maanden. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om hulp bij het douchen/wassen, aankleden, haren kammen, scheren of opmaken, de gebitsverzorging en nagelverzorging.

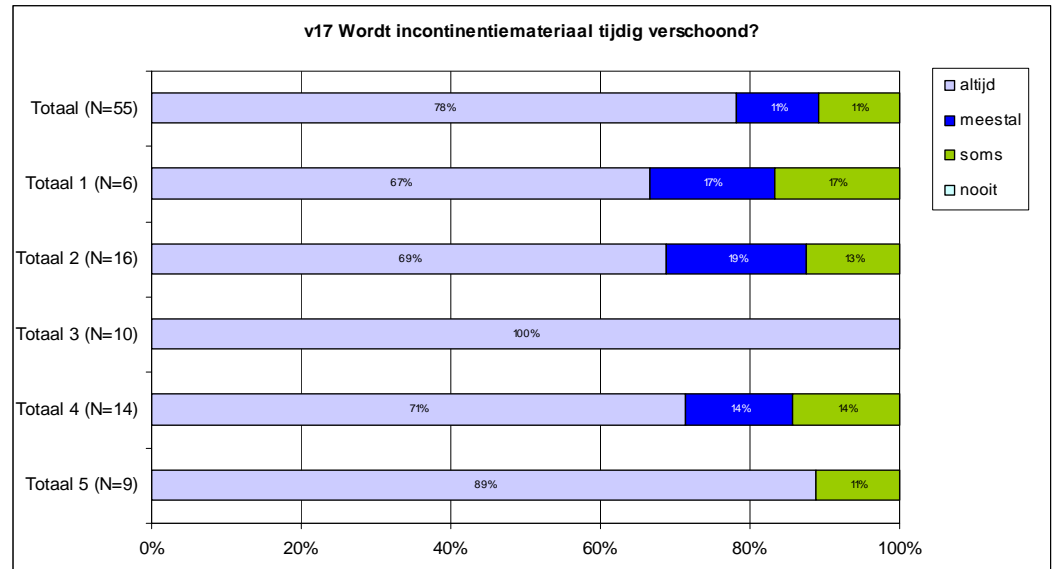




304 Vragen 14 en 15 zijn alleen beantwoord door bewoners die hulp nodig hebben als zij naar het toilet moeten.

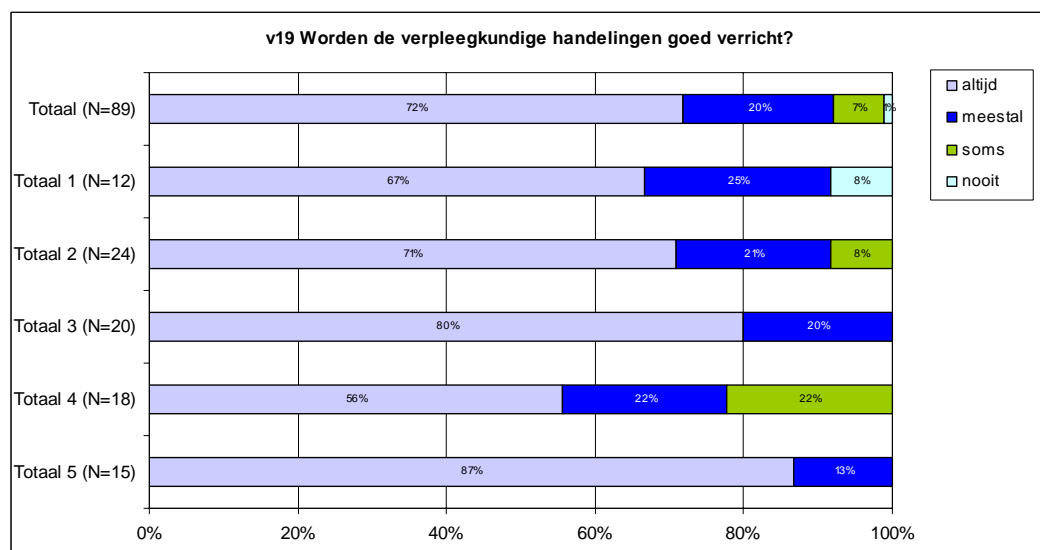
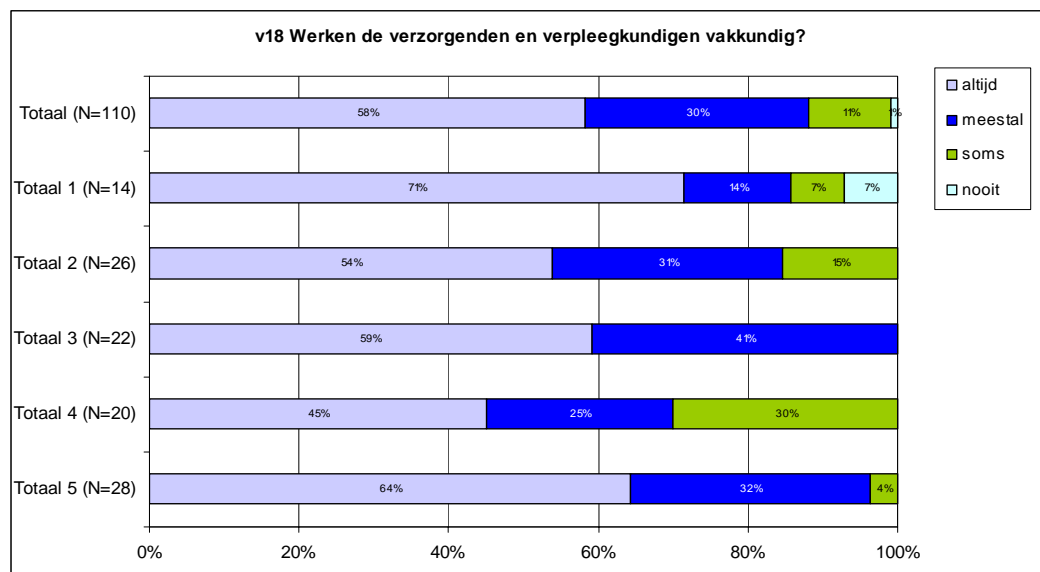


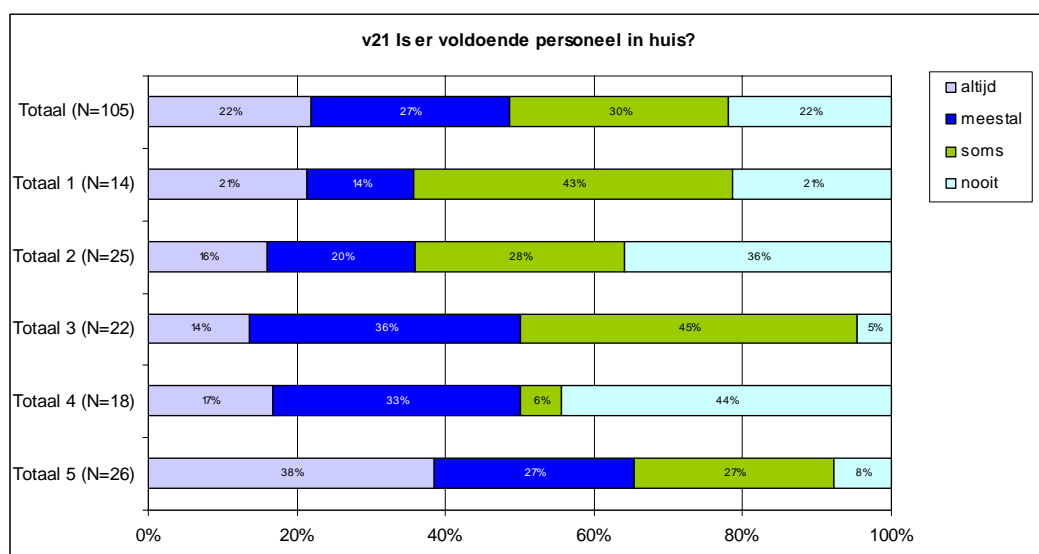
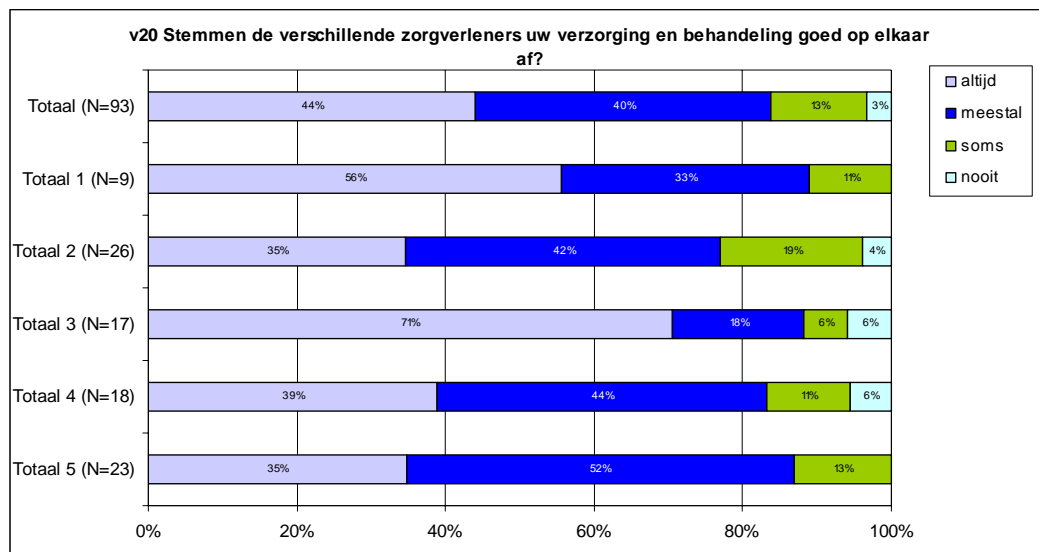
305 Vraag 17 is alleen beantwoord door bewoners die incontinentiemateriaal gebruiken.



Deskundigheid zorgverleners

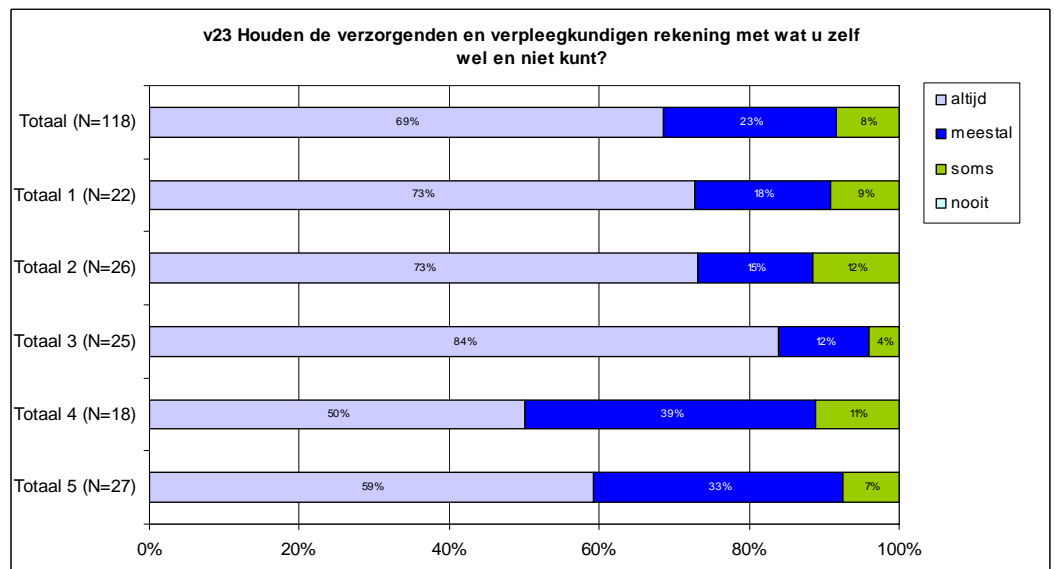
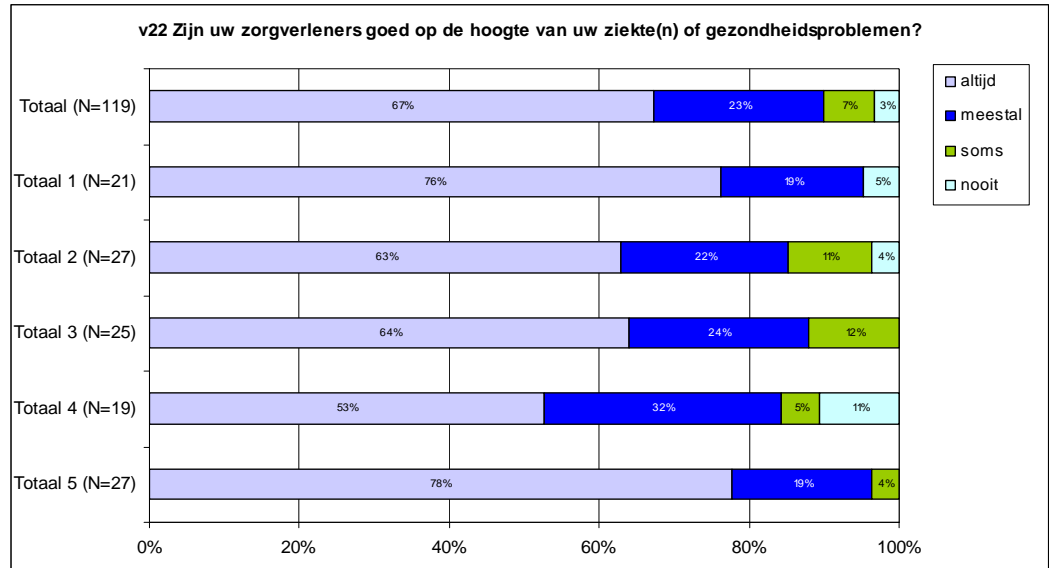
306 De volgende vragen (18 tot en met 21) gaan over de deskundigheid en beschikbaarheid van zorgverleners in dit huis in de afgelopen 12 maanden. Het gaat hierbij om de verzorgenden, verpleegkundigen, arts, fysiotherapeut et cetera.

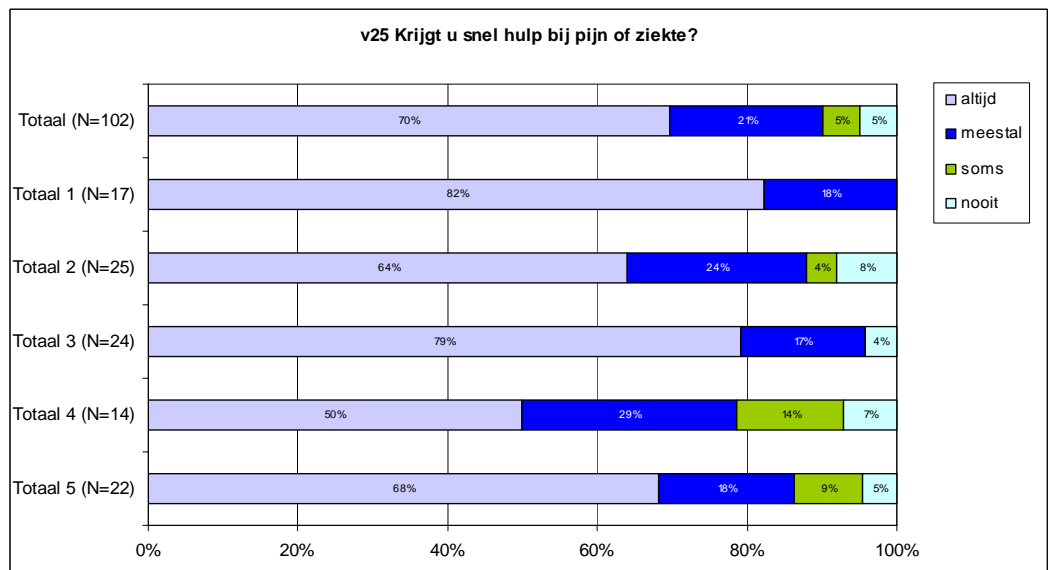
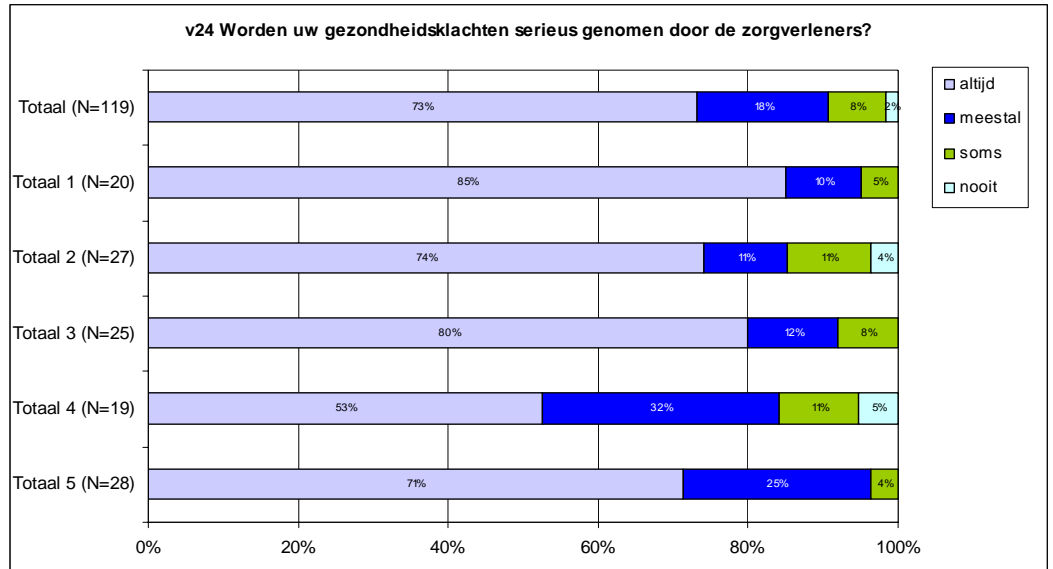


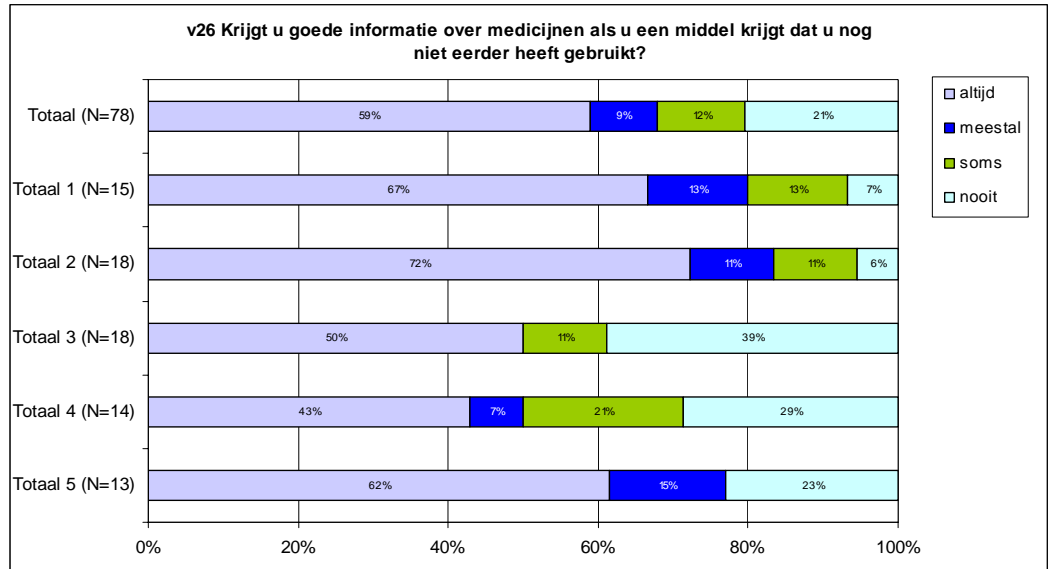


Zorginhoudelijke veiligheid

307 De volgende vragen (22 tot en met 26) gaan over de zorginhoudelijke veiligheid.

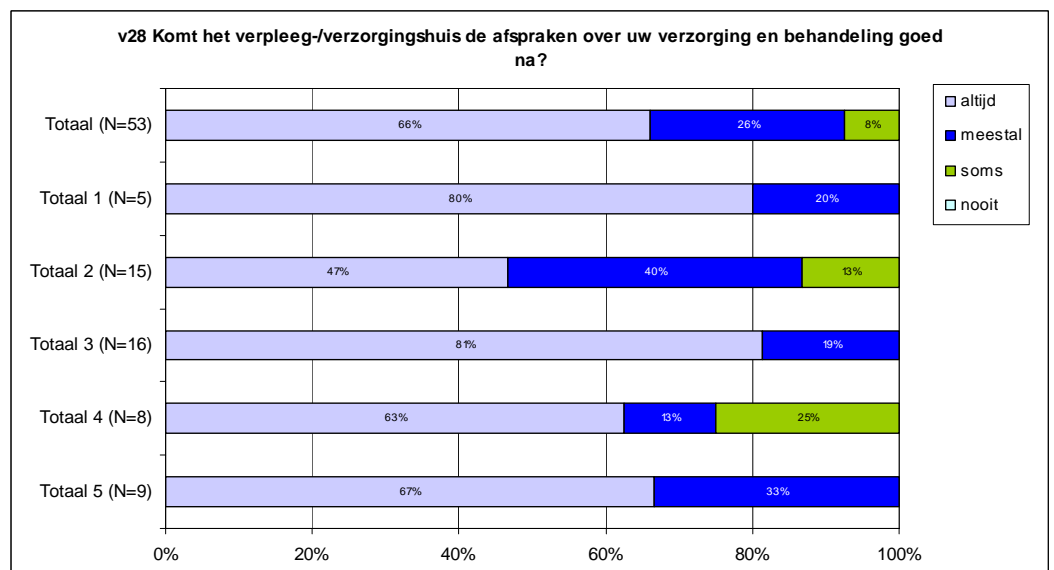
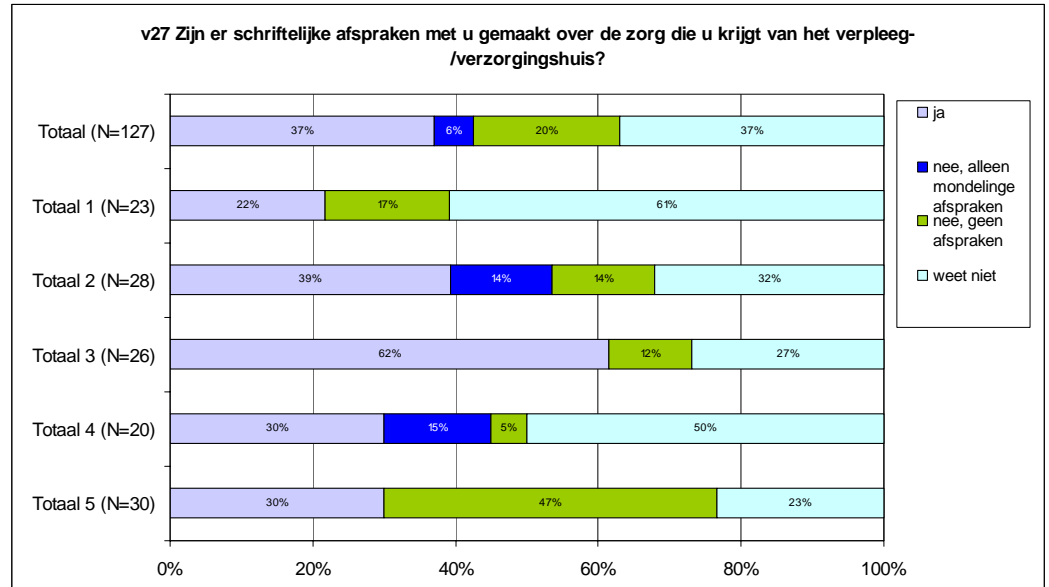


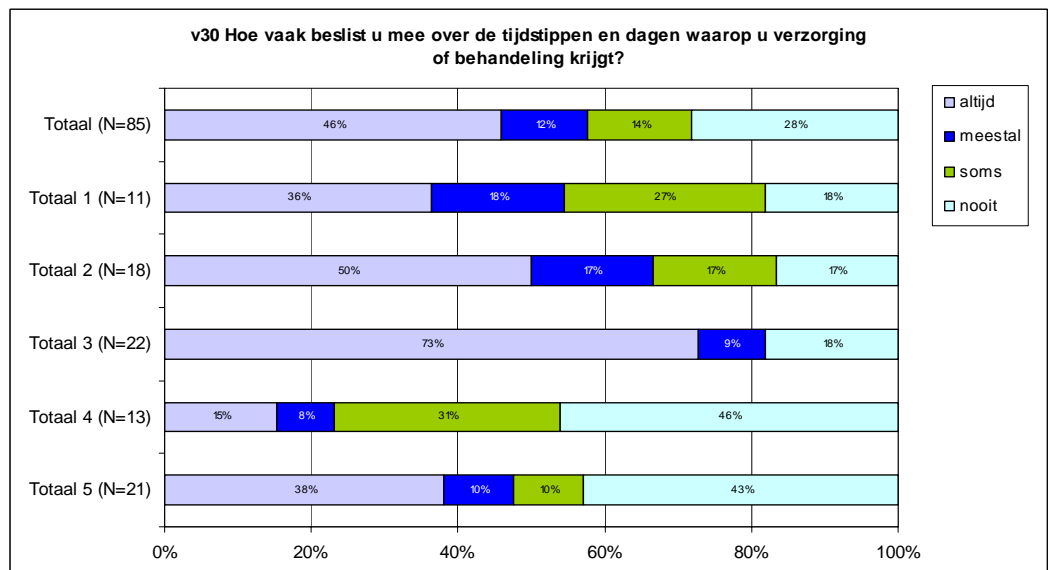
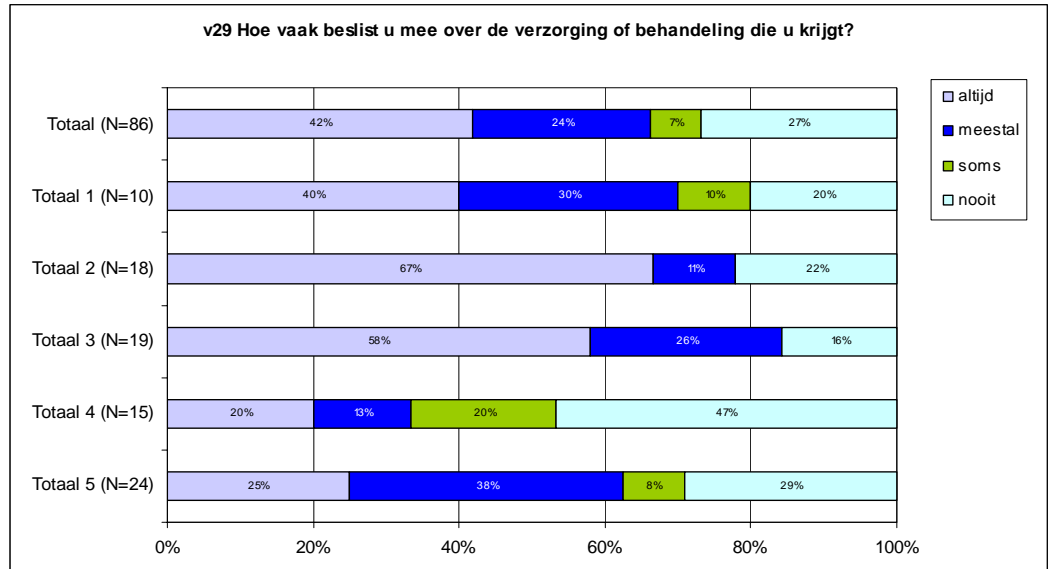


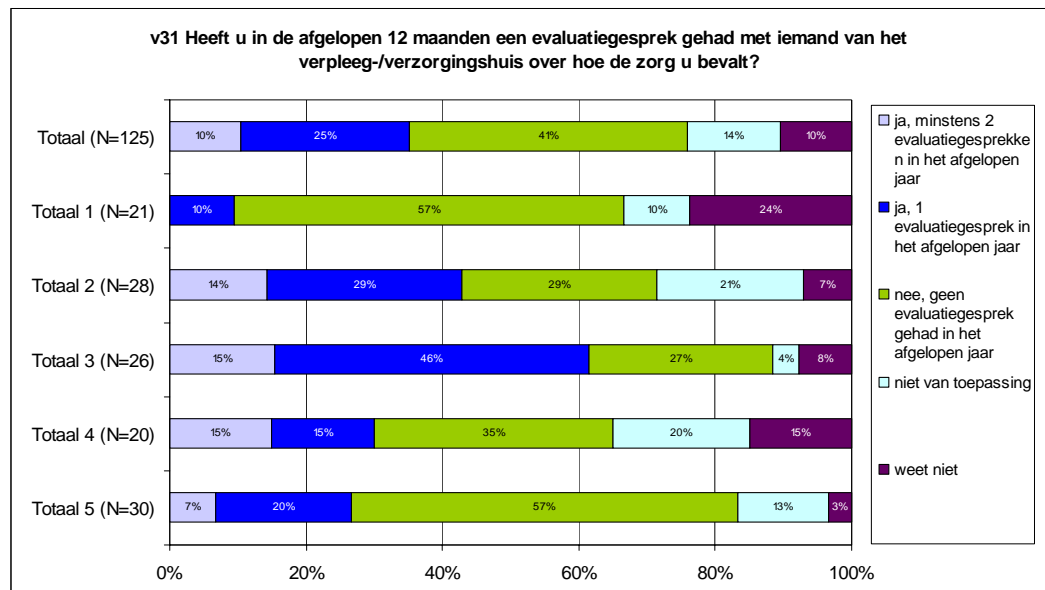


Zorg- en leefplan/behandelplan

308 De volgende vragen (vraag 27 tot en met vraag 31) gaan over de afspraken en het overleg met de zorginstelling over de zorg, bij de opname van de respondent of in de afgelopen 12 maanden.

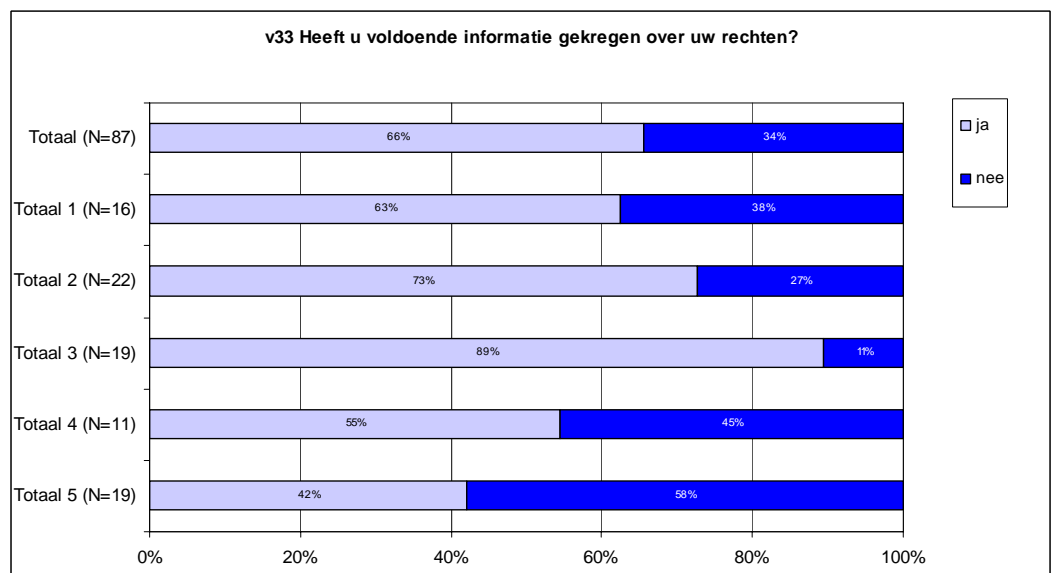
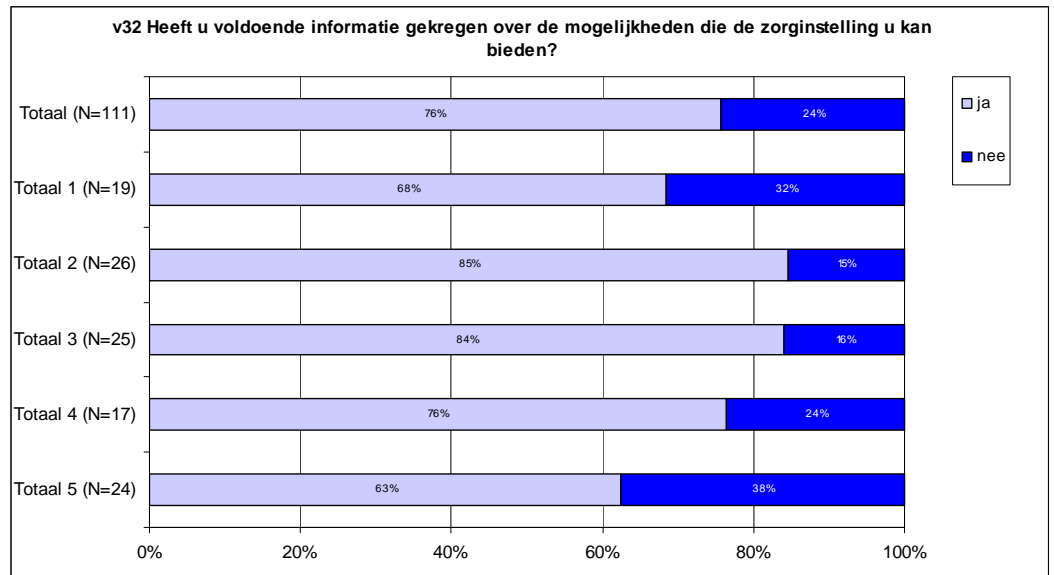


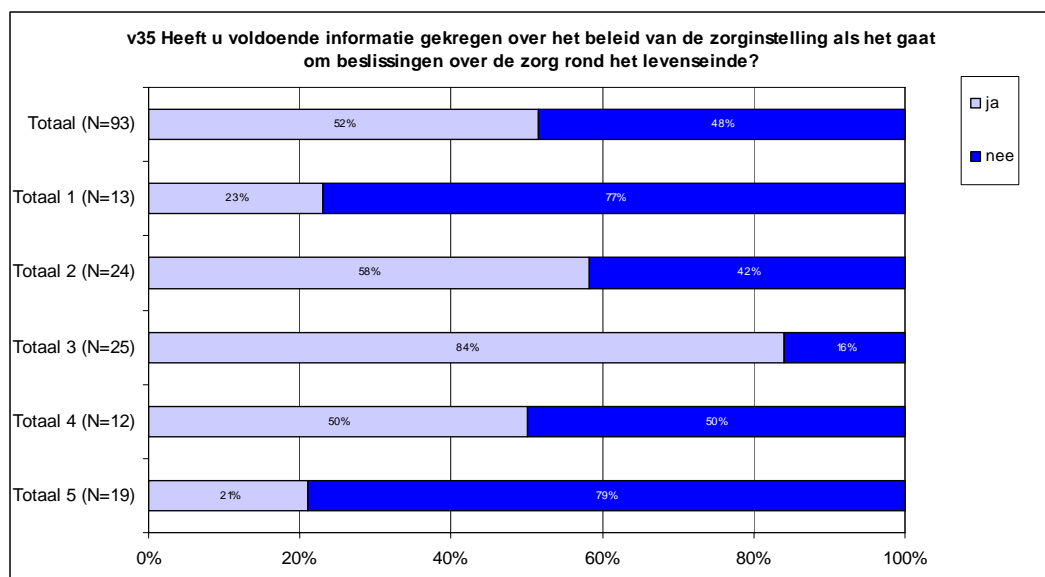
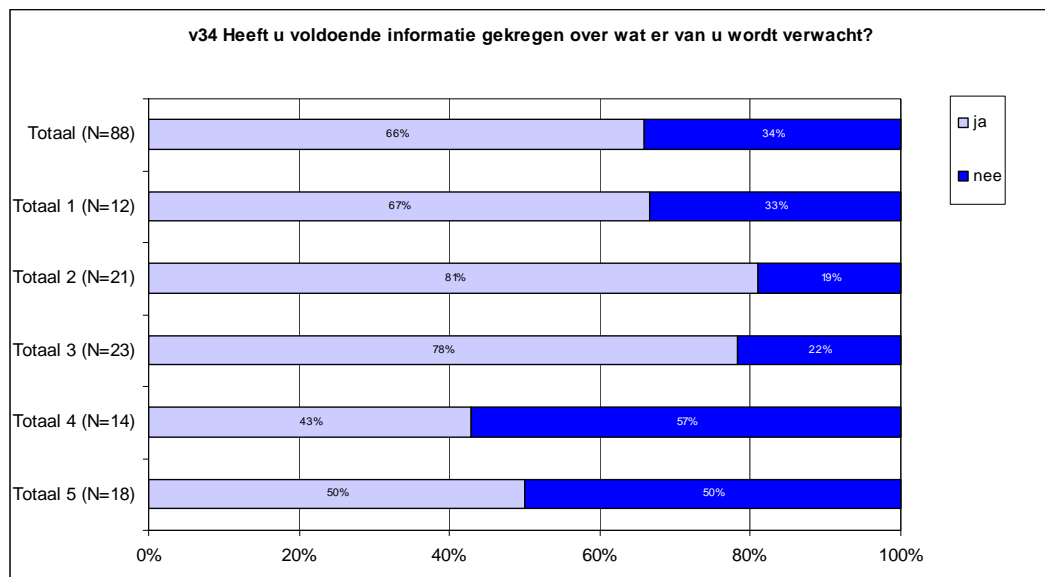


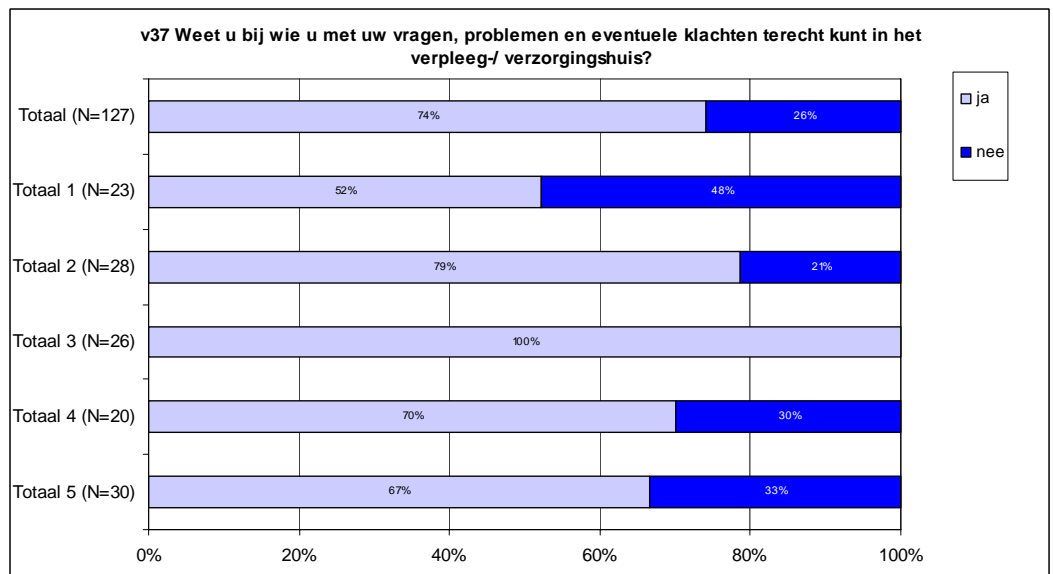
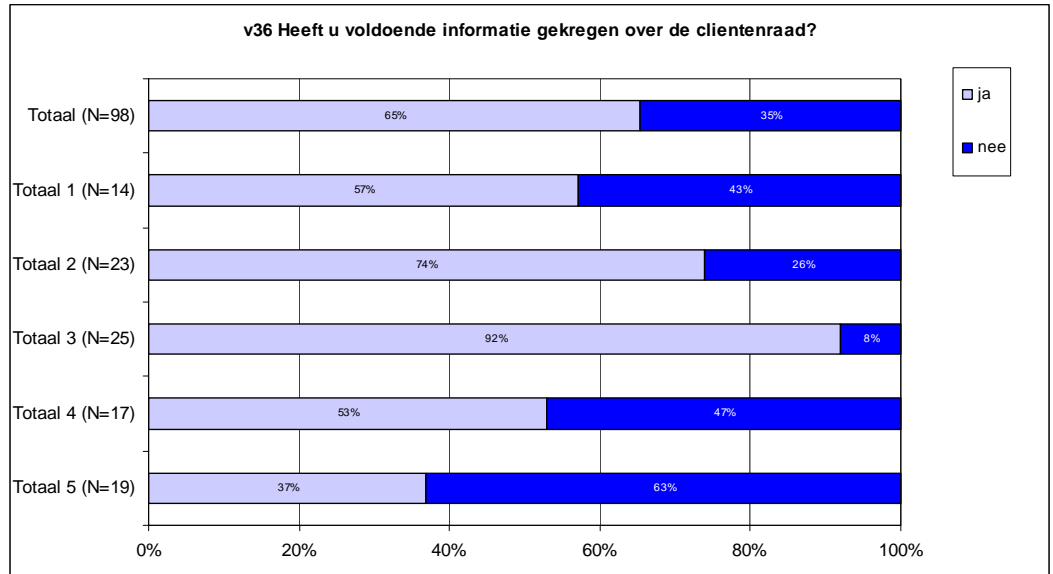


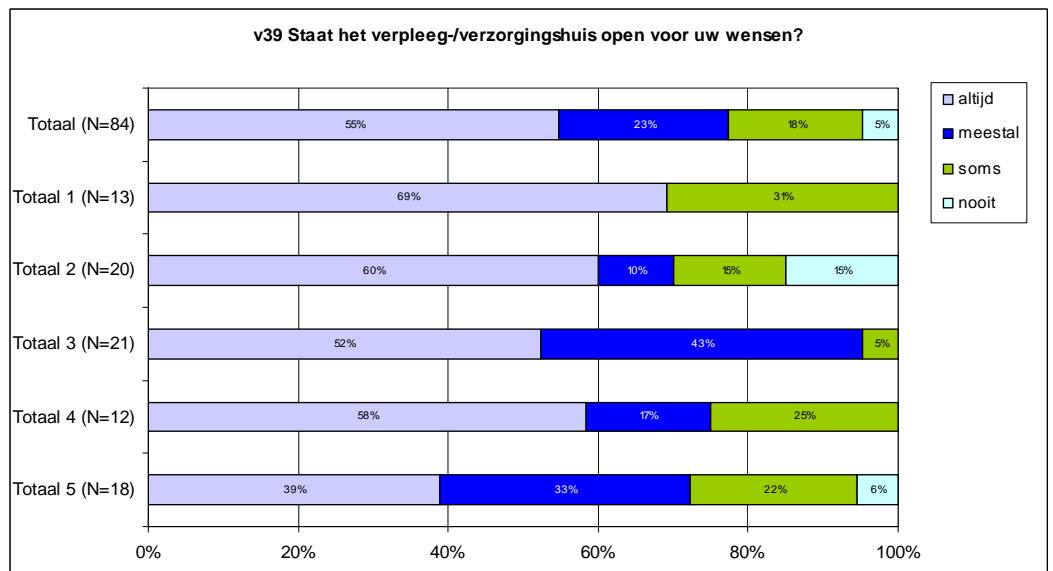
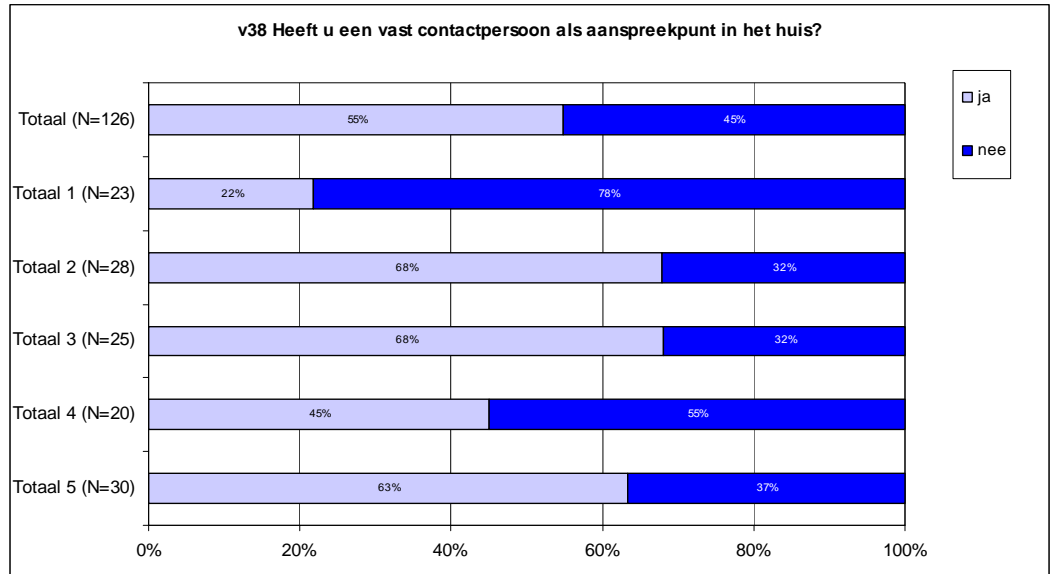
Communicatie en informatie

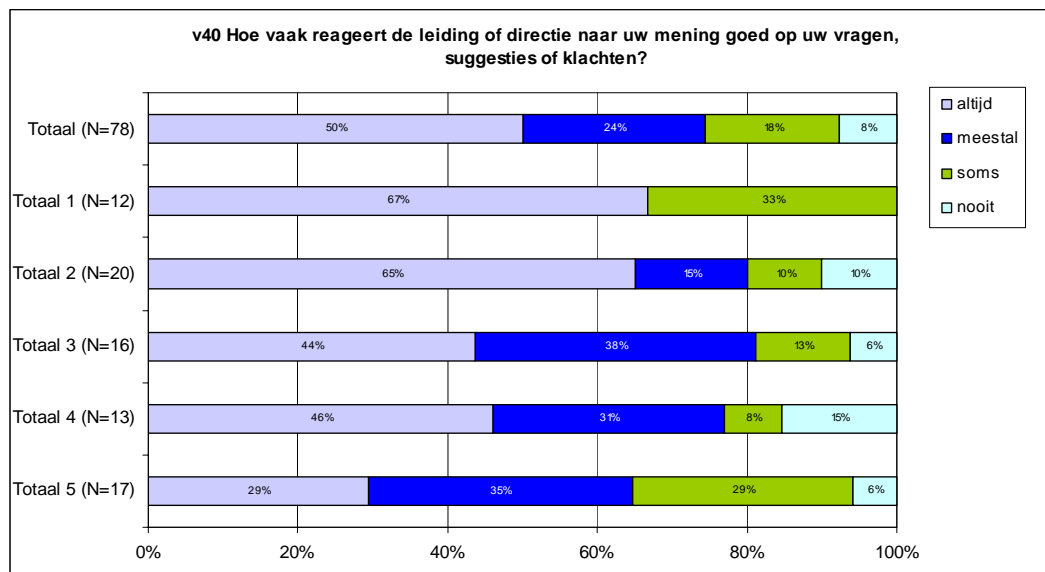
309 De volgende vragen (32 tot en met 40) gaan over de communicatie en informatie. Eerst gaat het over de informatie die de respondent van de zorginstelling heeft ontvangen, bij opname of in de afgelopen 12 maanden.



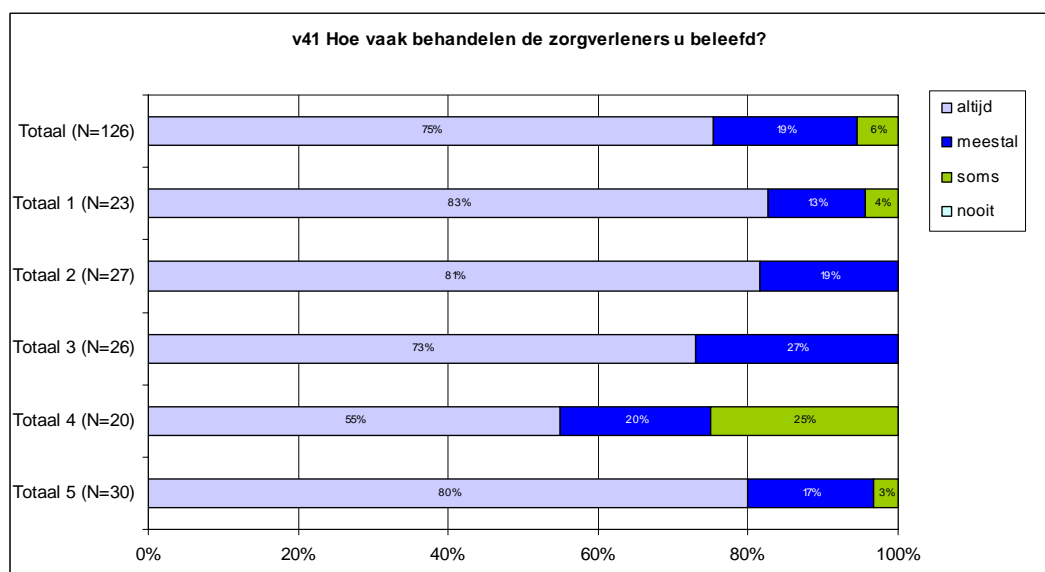


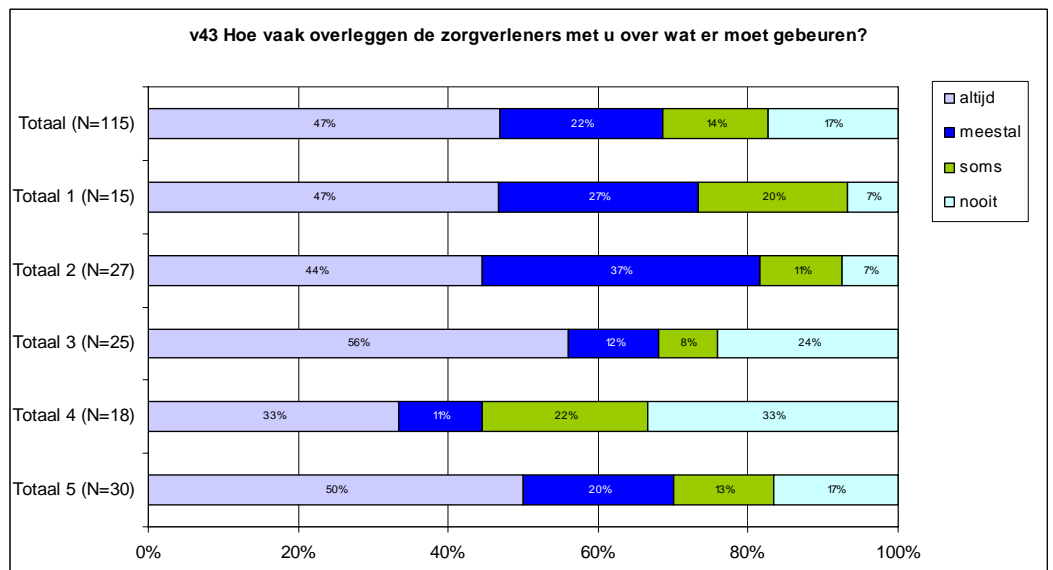
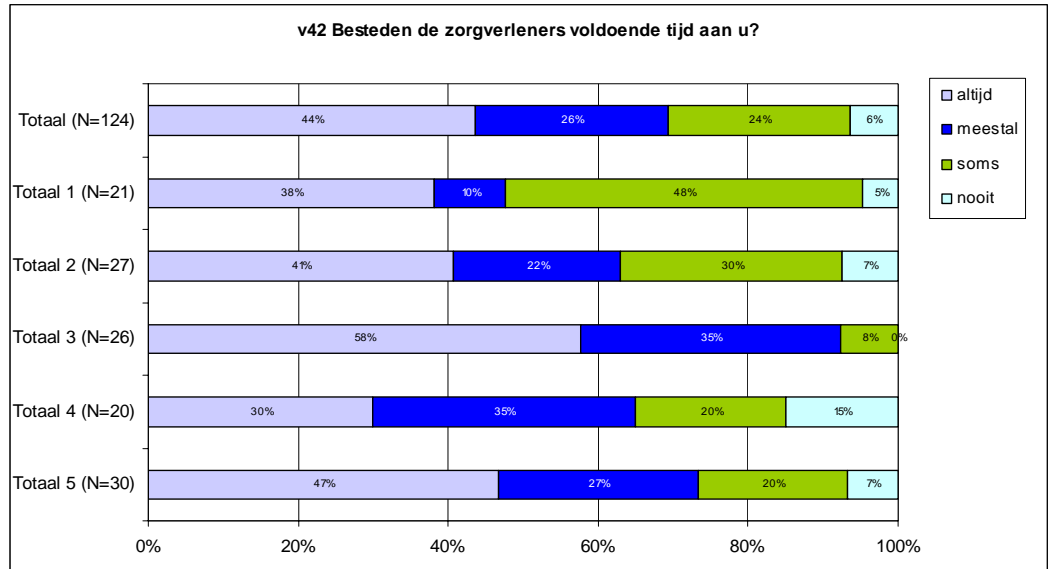


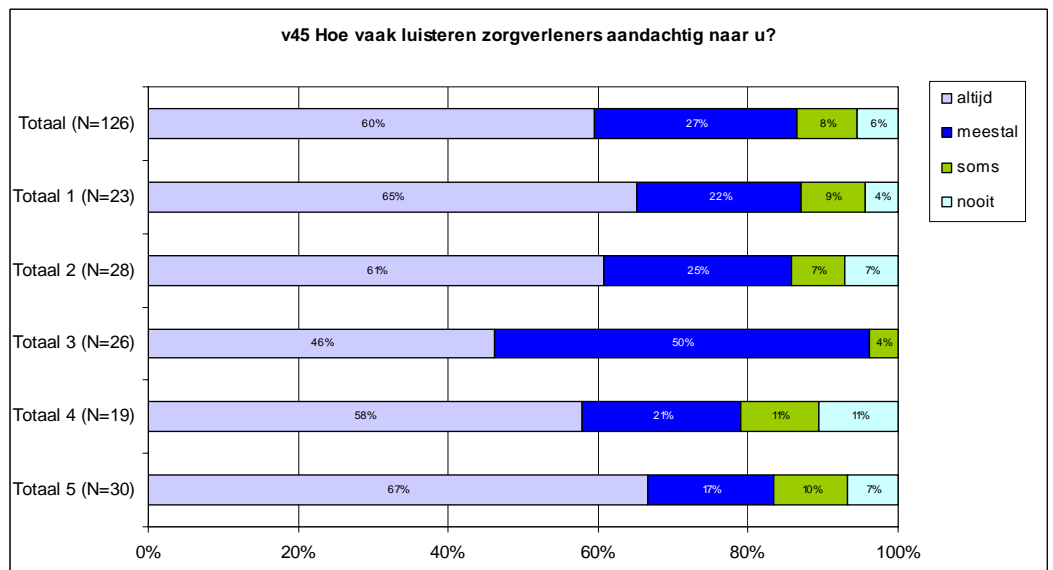
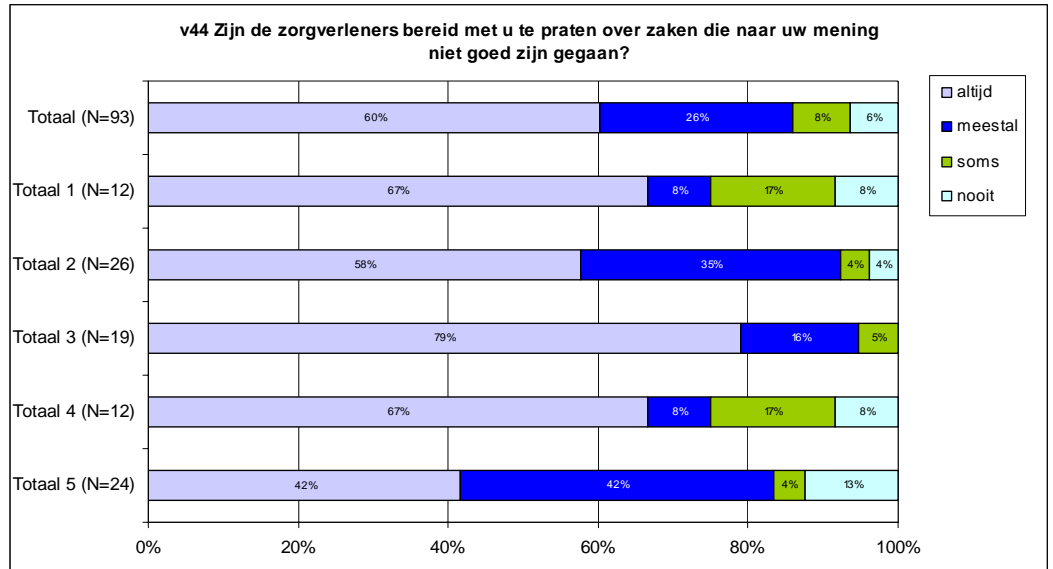


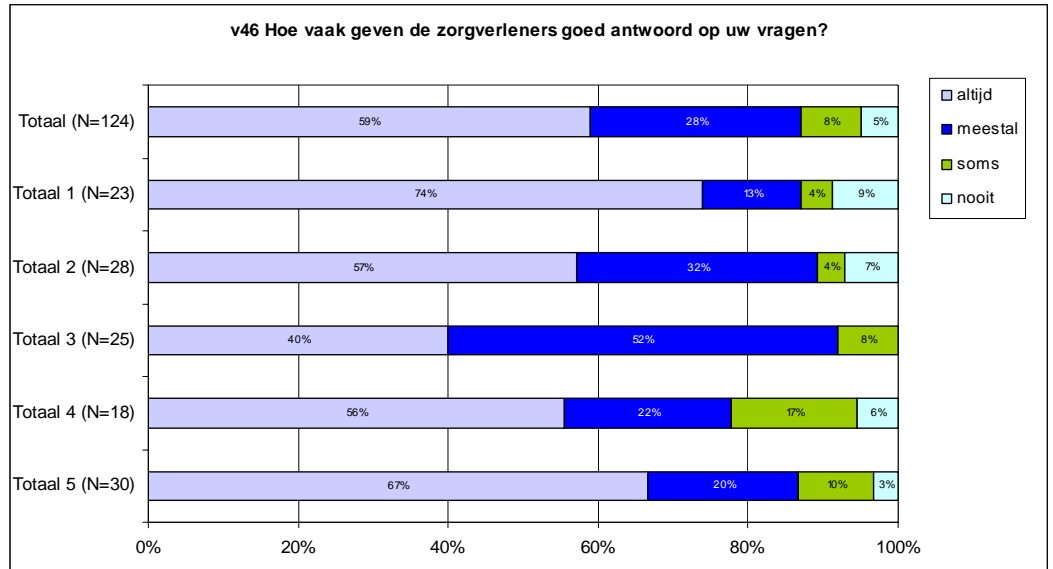


310 De volgende vragen (41 tot en met 46) gaan over de manier waarop verzorgenden/verpleegkundigen met de respondenten omgaan.



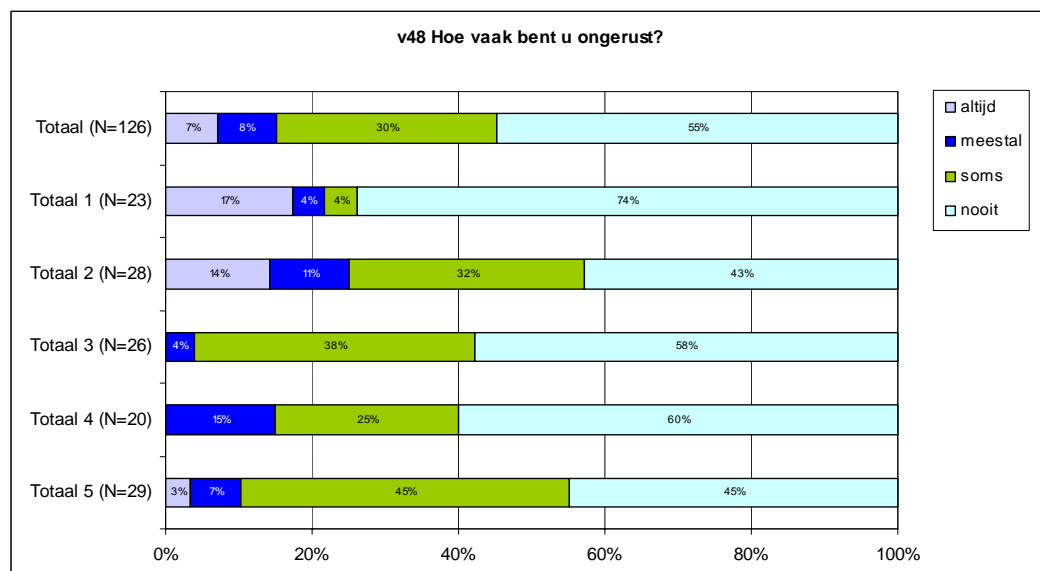
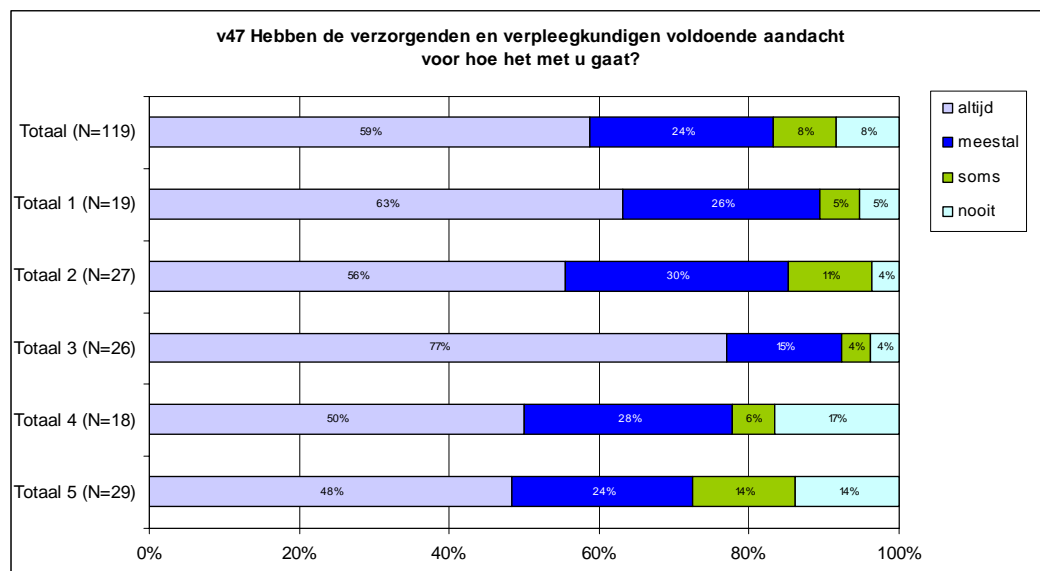


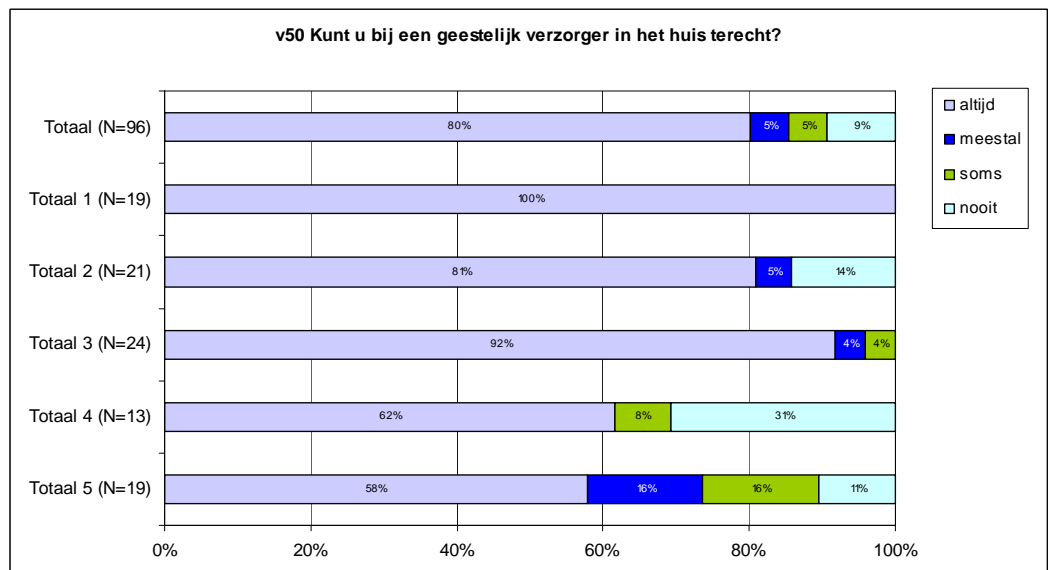
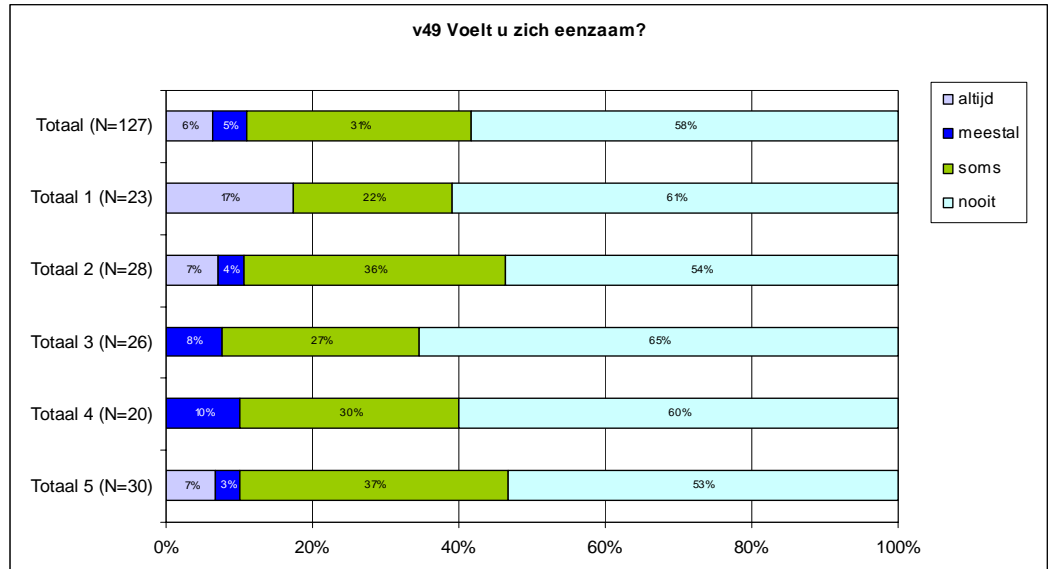




Geestelijk welbevinden

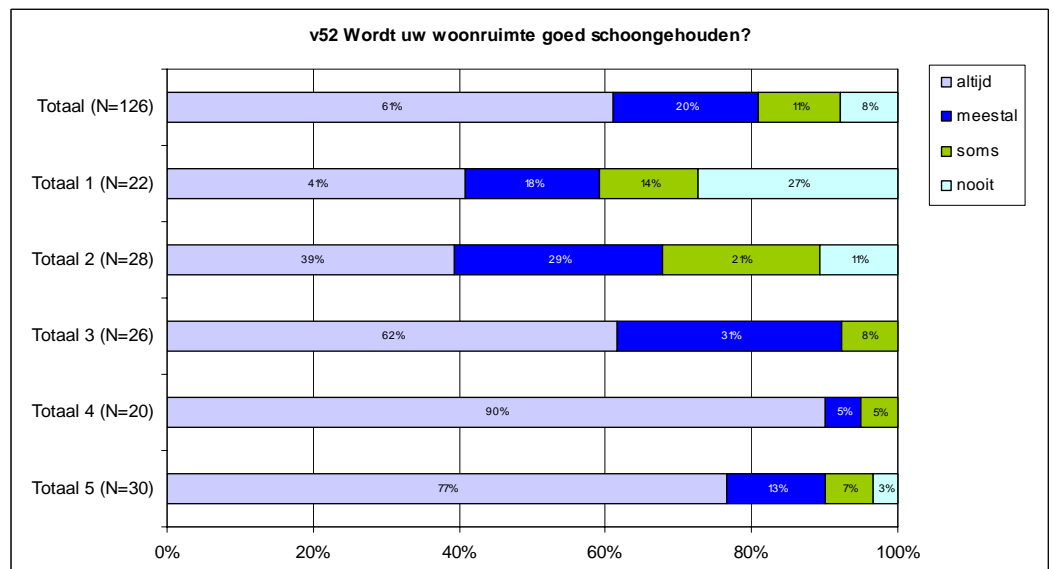
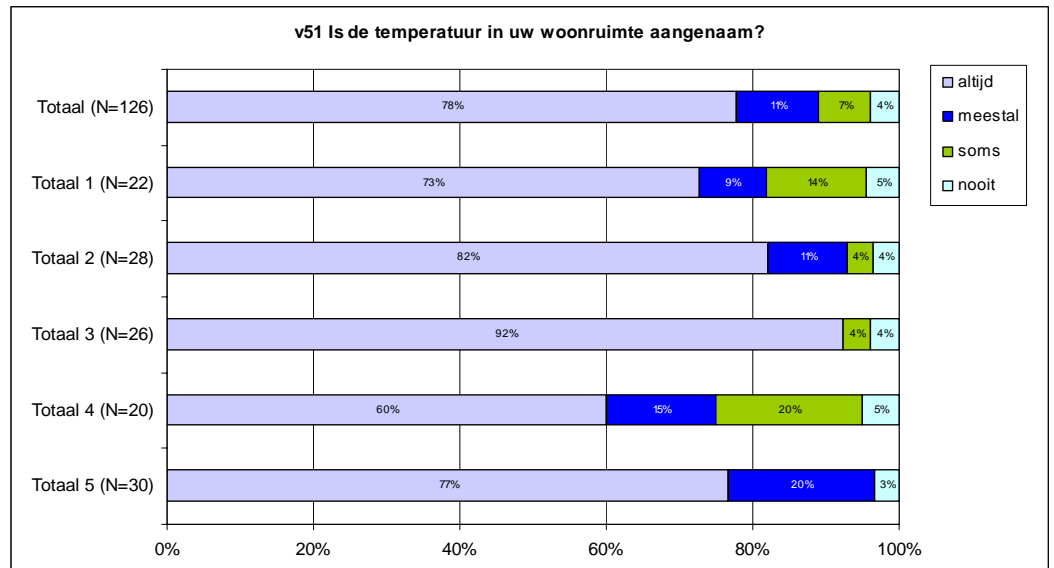
311 De volgende vragen (47 tot en met 50) gaan over het geestelijk welbevinden van de respondent en de ondersteuning die de respondent in de afgelopen 12 maanden ontving.

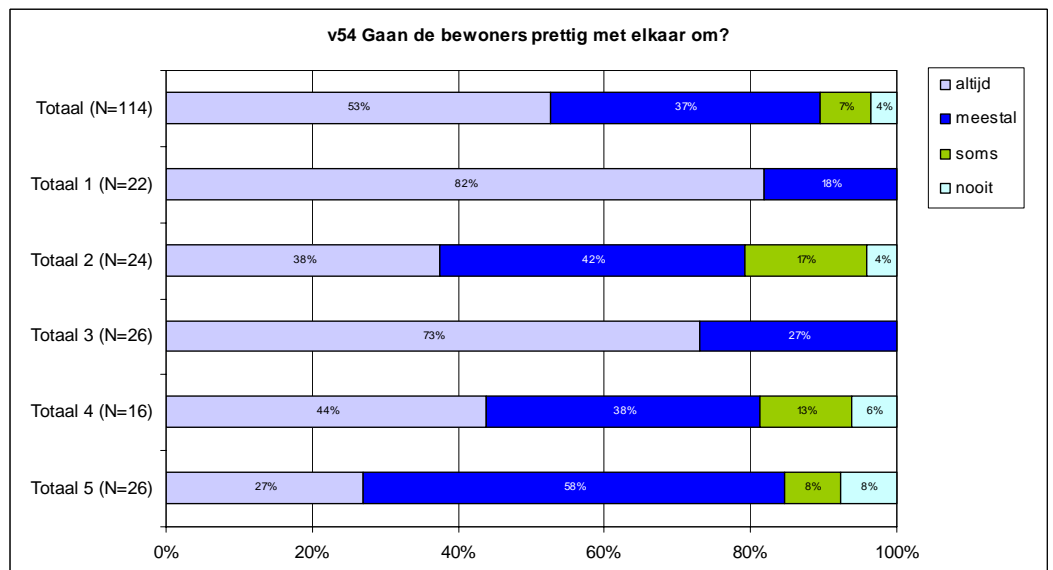
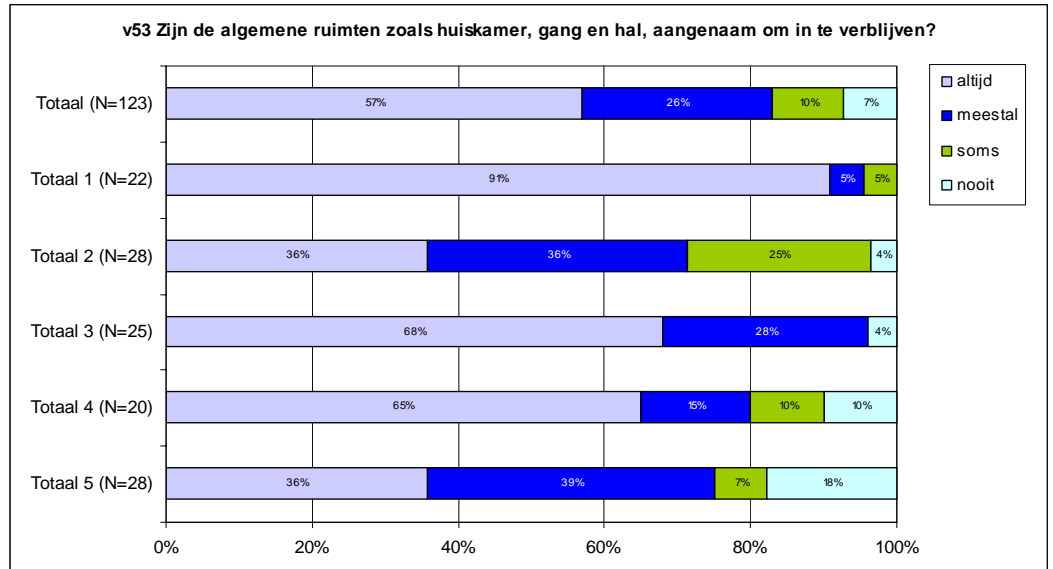


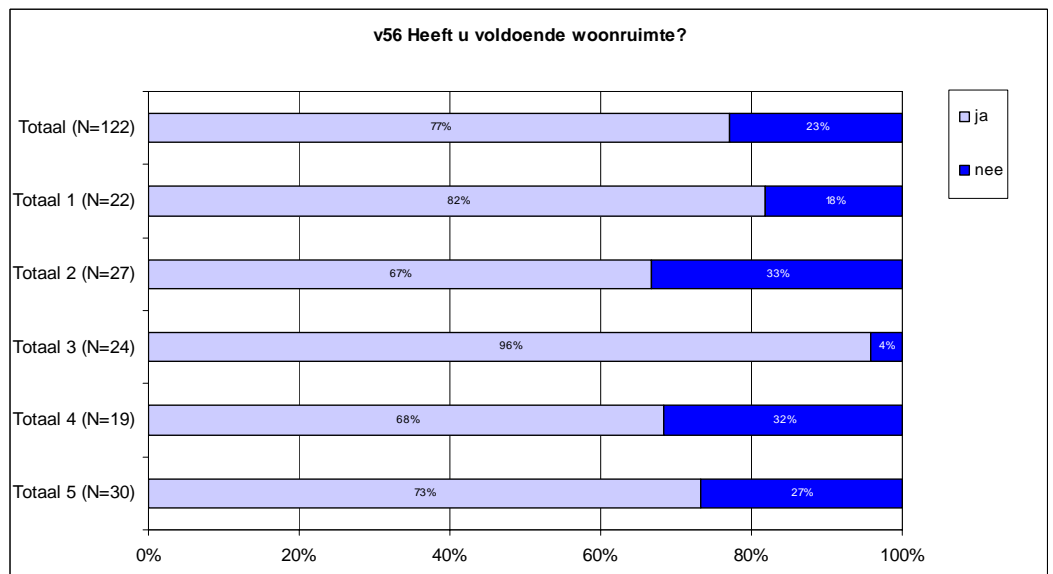
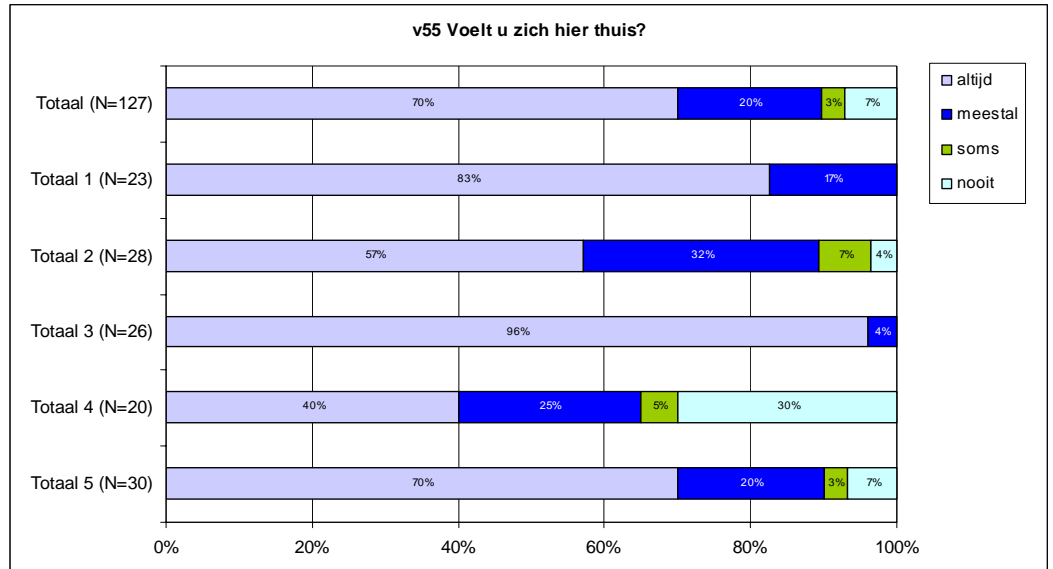


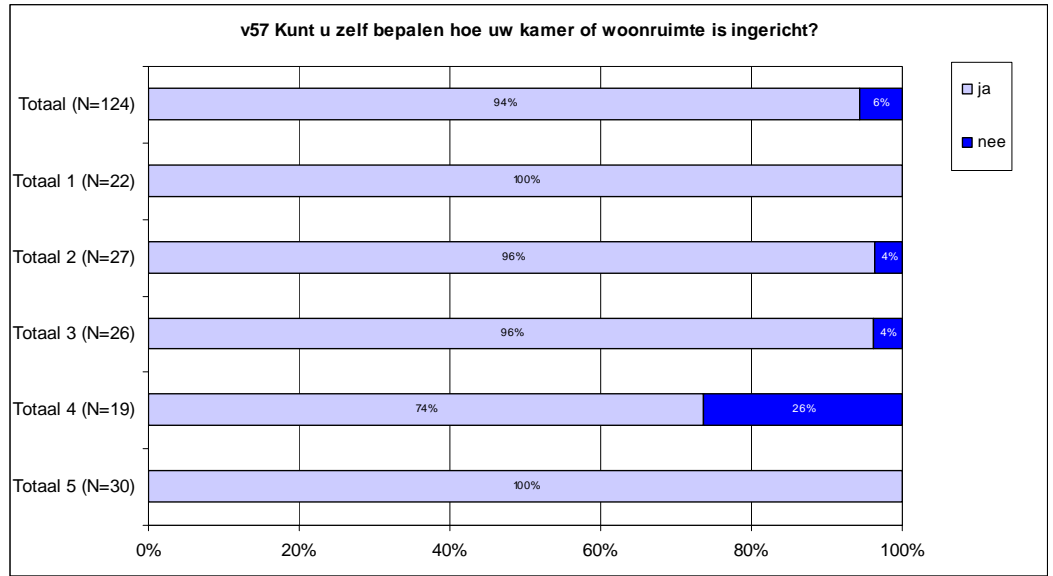
Woon- en leefomstandigheden

312 De volgende vragen (vraag 51 tot en met vraag 57) gaan over de ervaringen van de respondent met het wonen in de afgelopen 12 maanden.



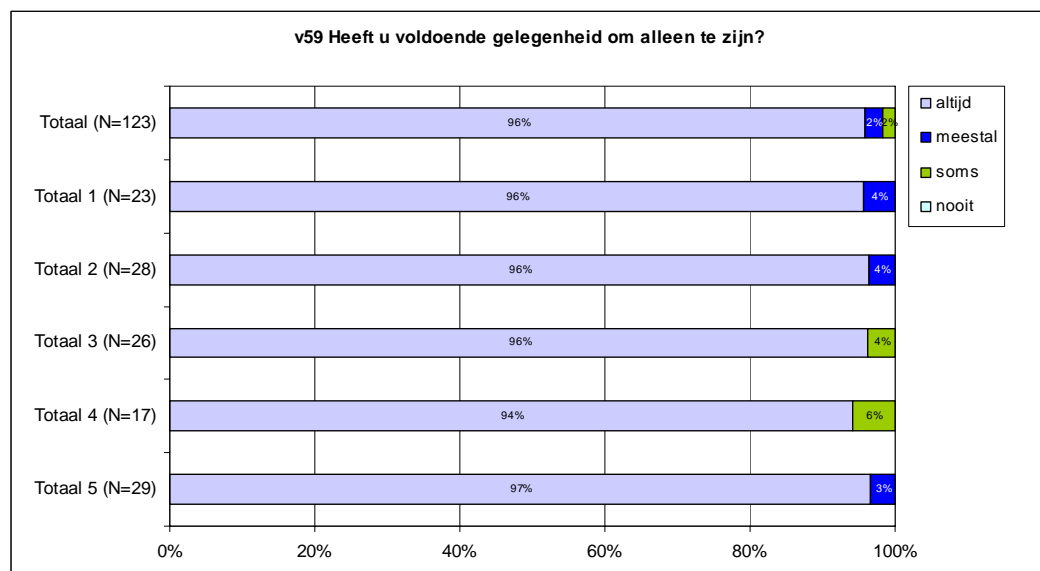
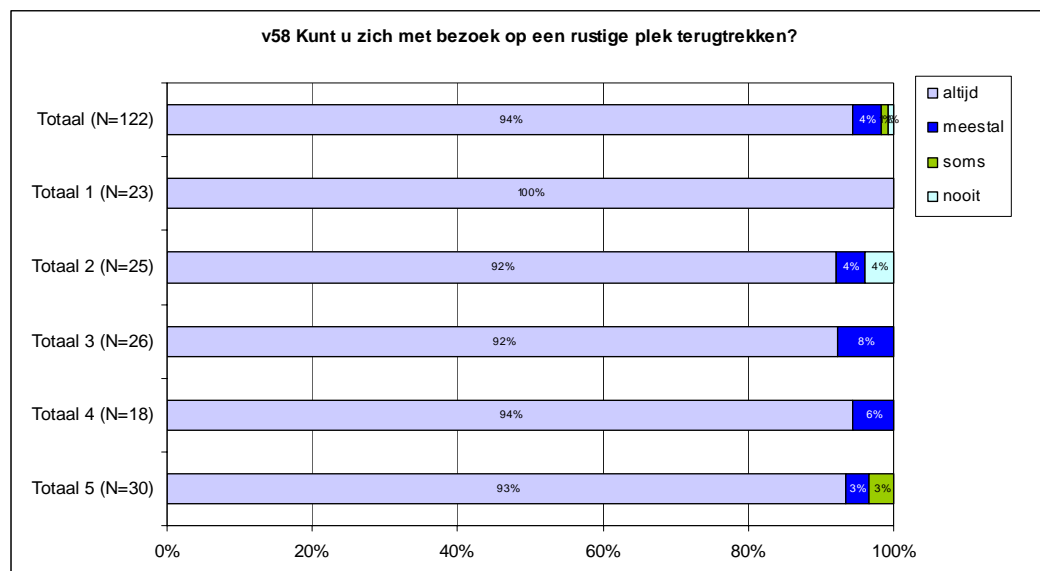


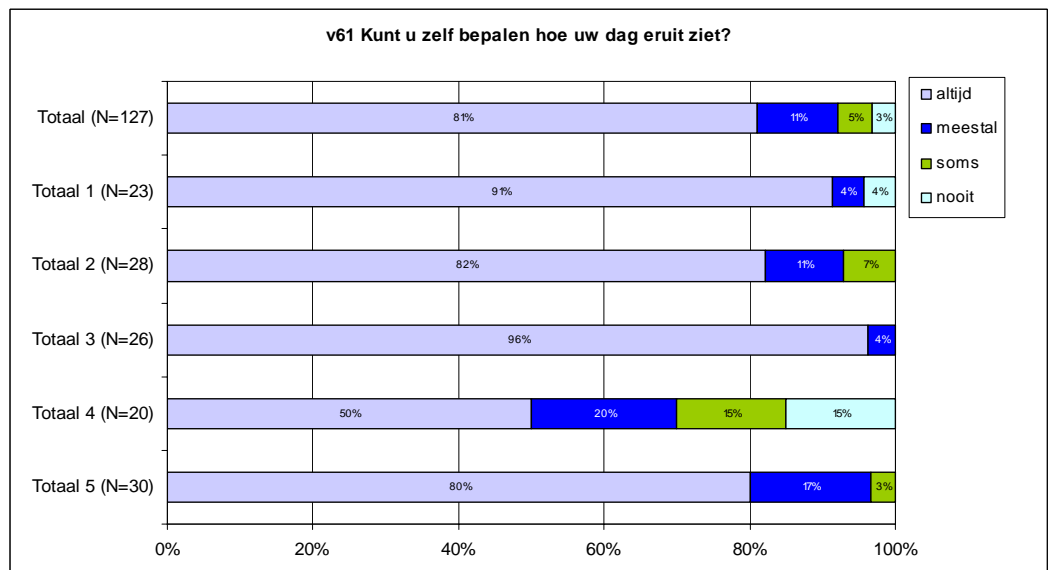
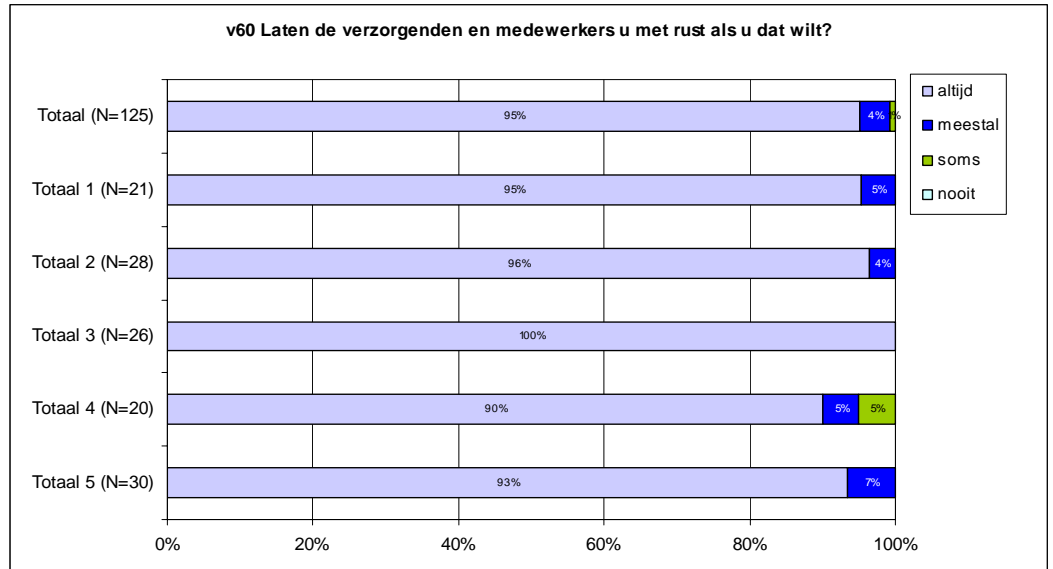


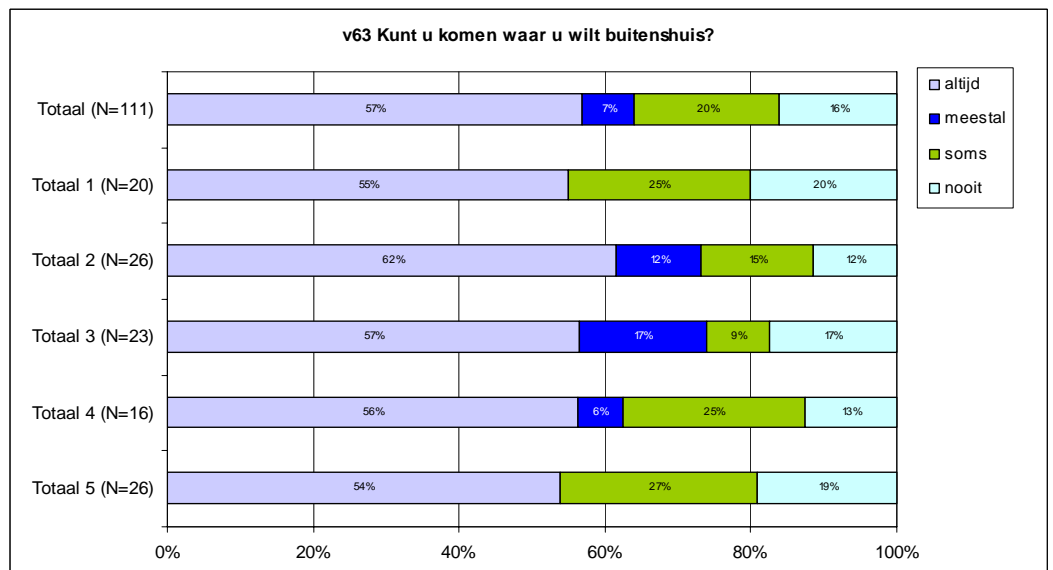
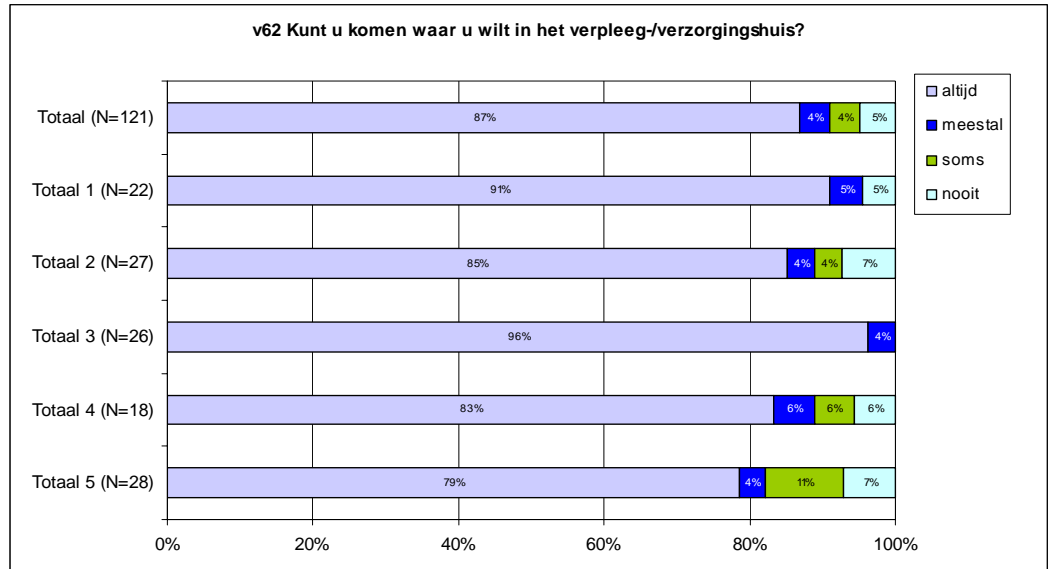


Privacy en zelfstandigheid

313 De volgende vragen (58 tot en met 63) gaan over privacy en zelfstandigheid van de respondent in de afgelopen 12 maanden.

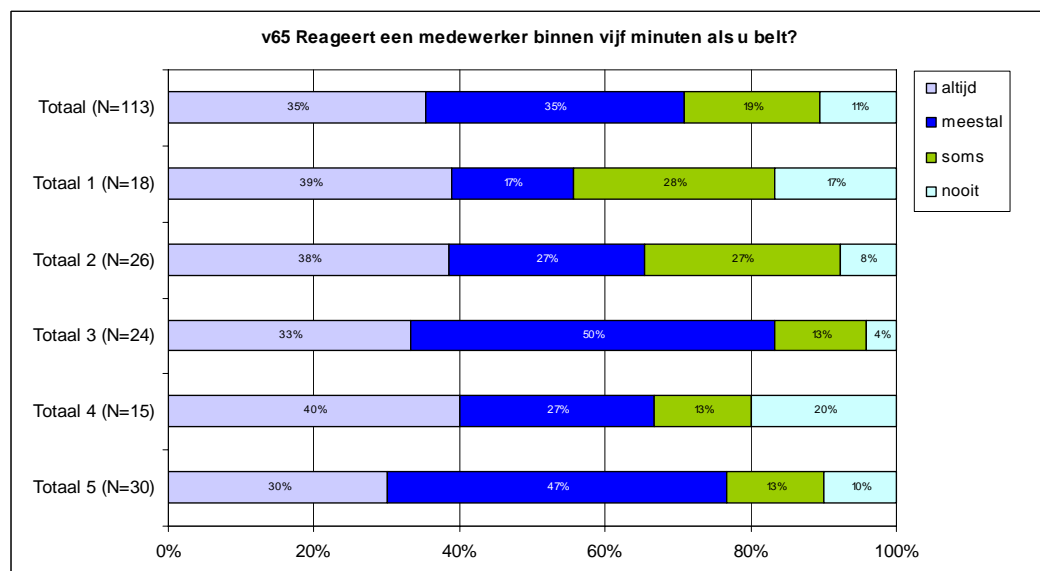
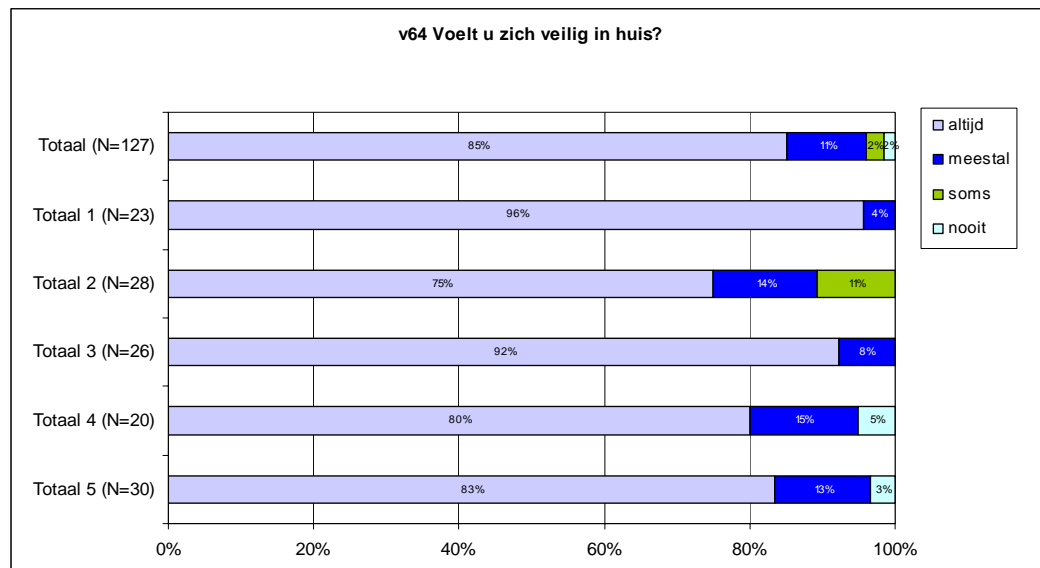


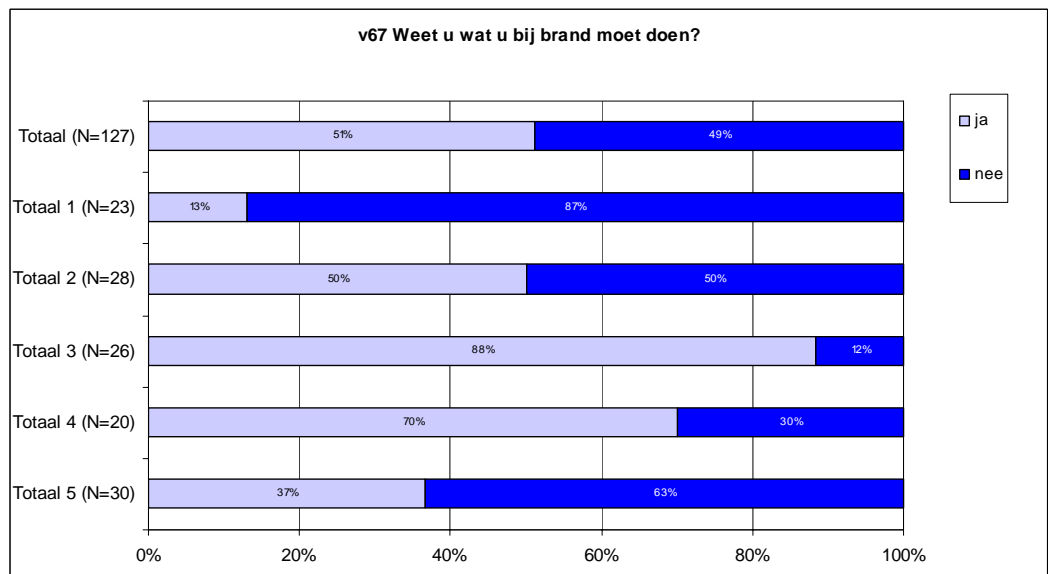
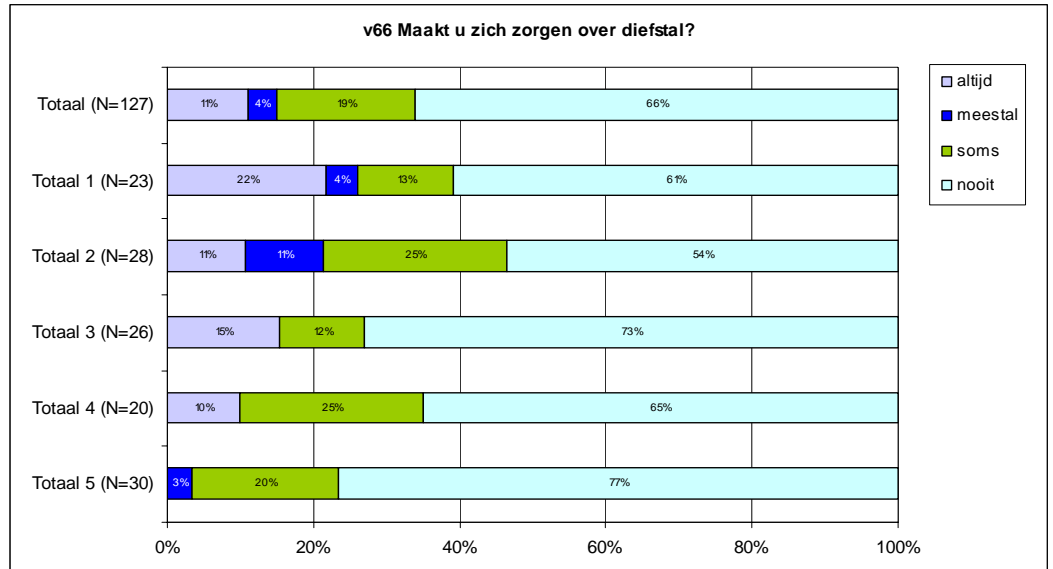




Veiligheid wonen en verblijf

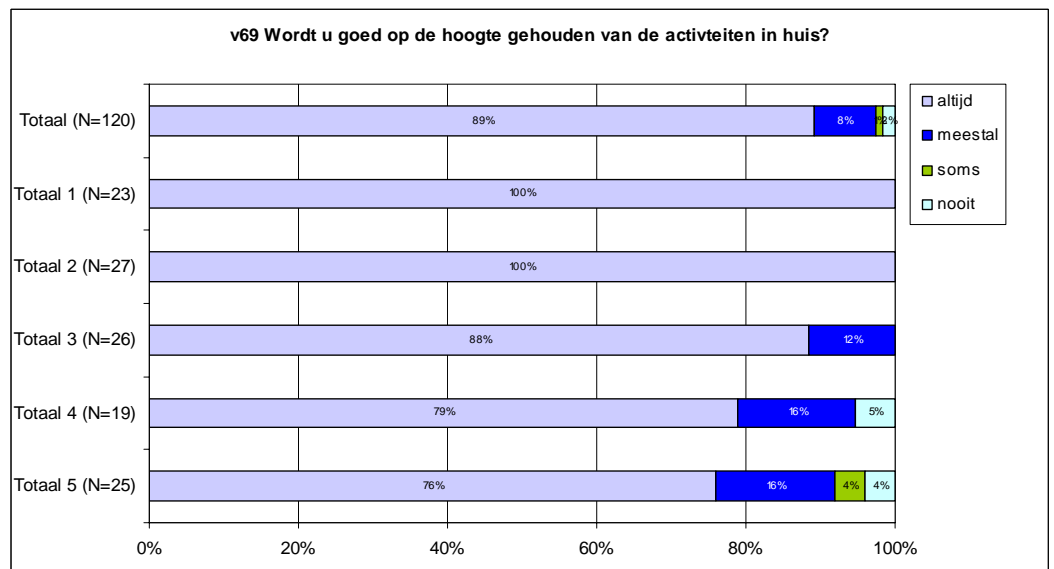
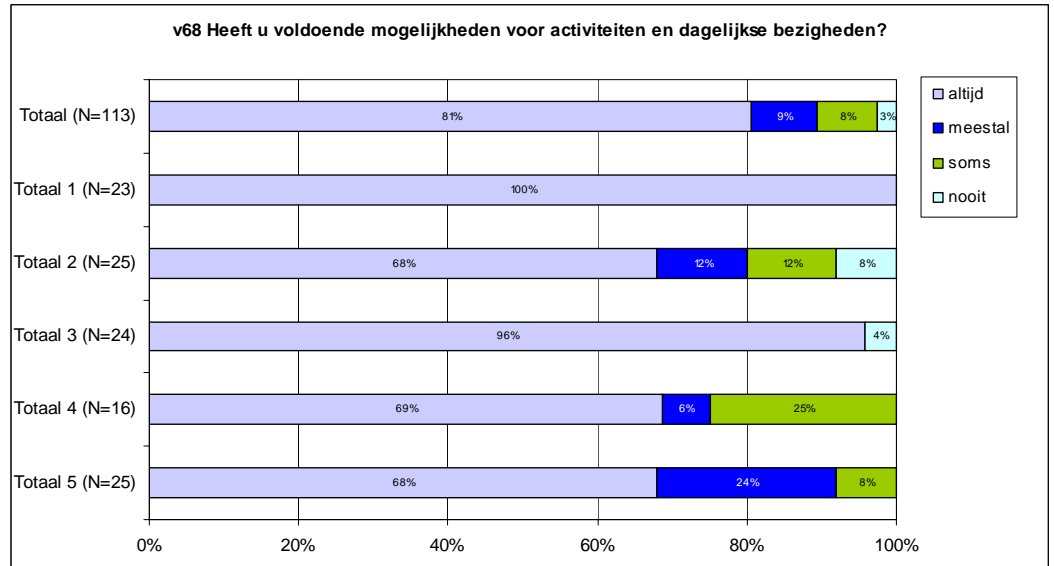
314 De volgende vragen (vraag 64 tot en met vraag 67) gaan over de veiligheid van de respondent in het verpleeg-/verzorgingshuis.

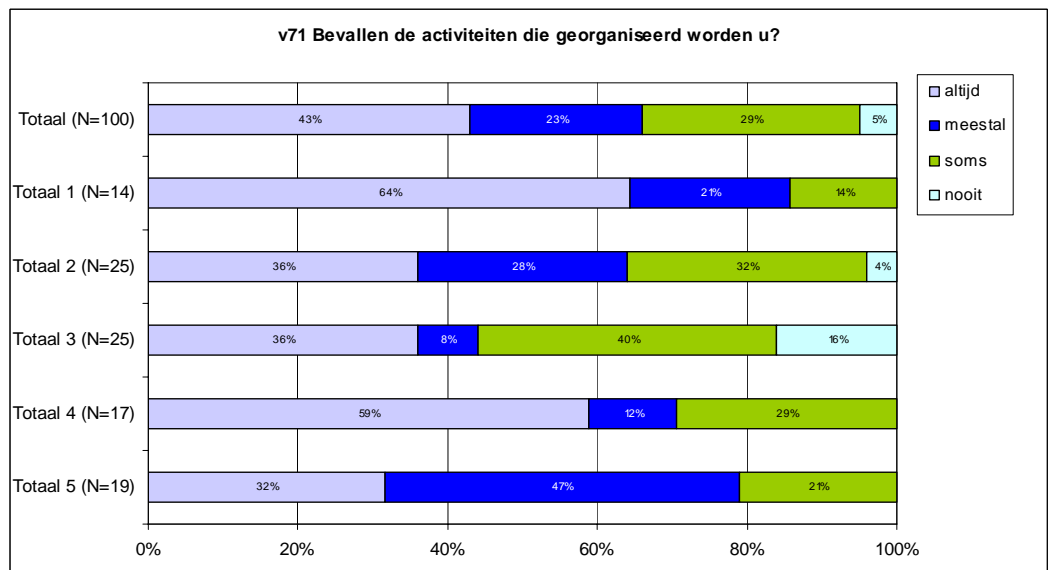
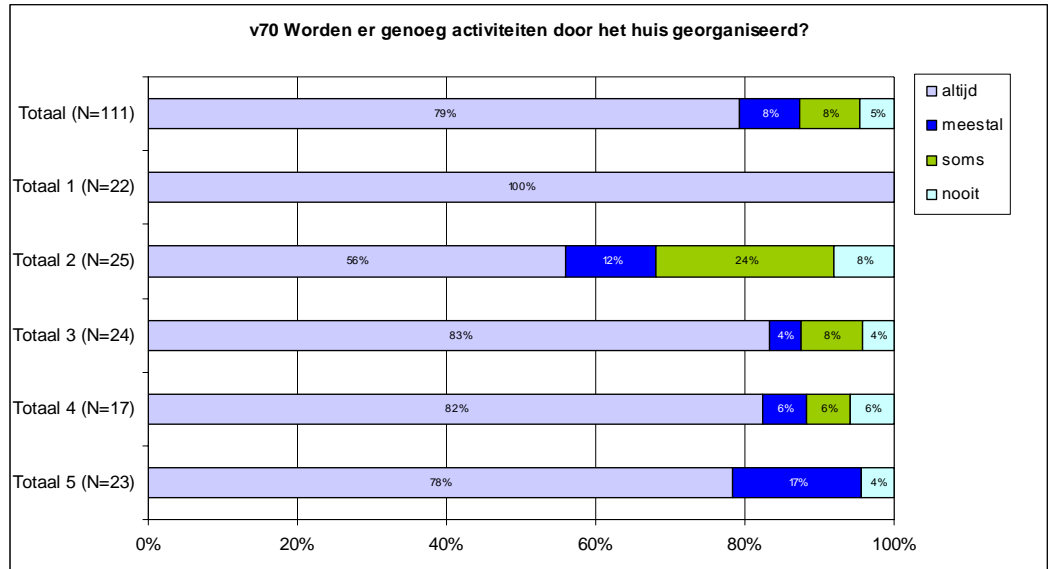


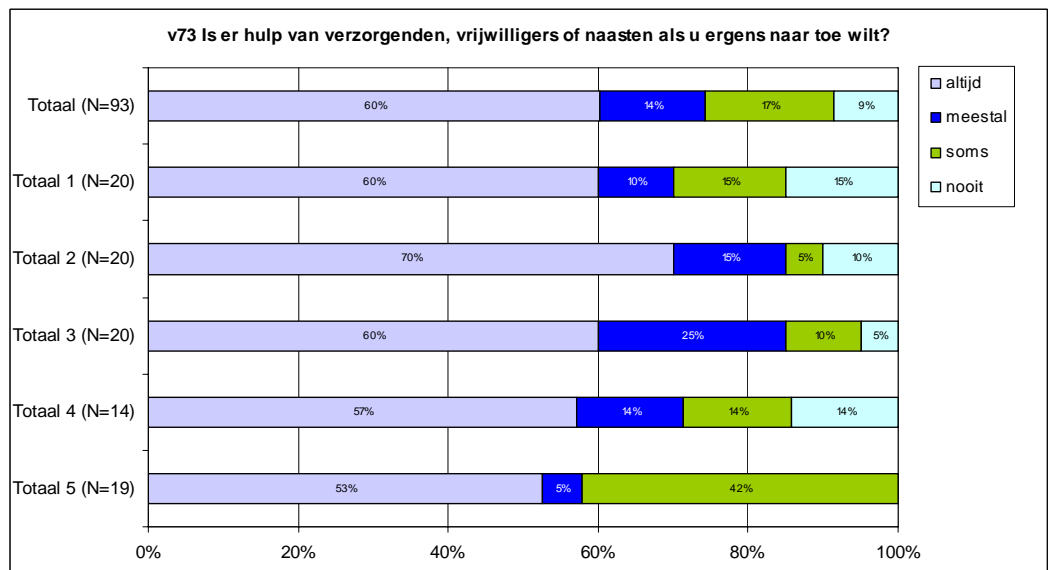
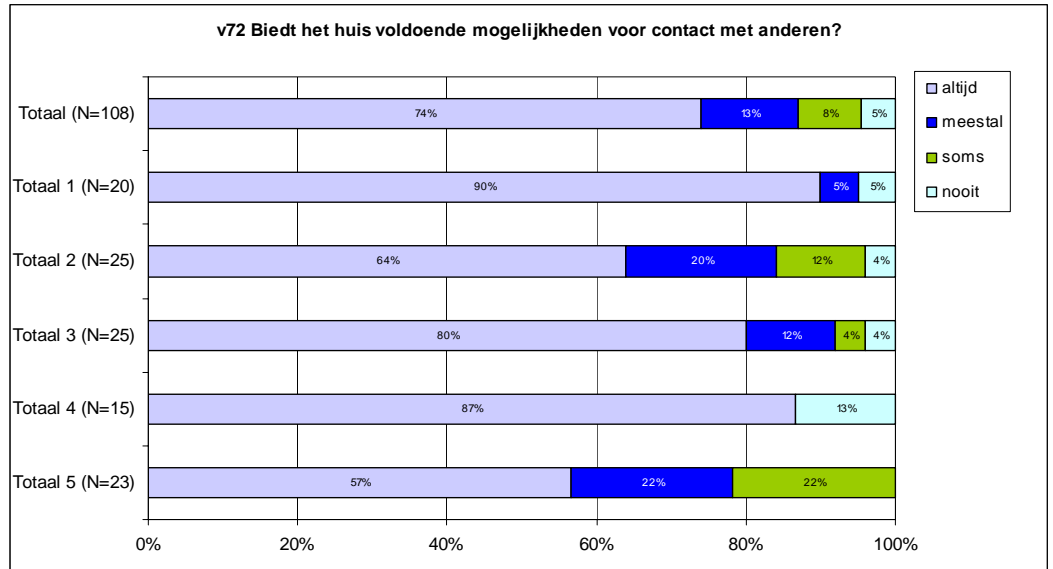


Participatie en dagstructurering

315 De volgende vragen (68 tot en met 73) gaan over de activiteiten en dagelijkse bezigheden van de respondent in de afgelopen 12 maanden.

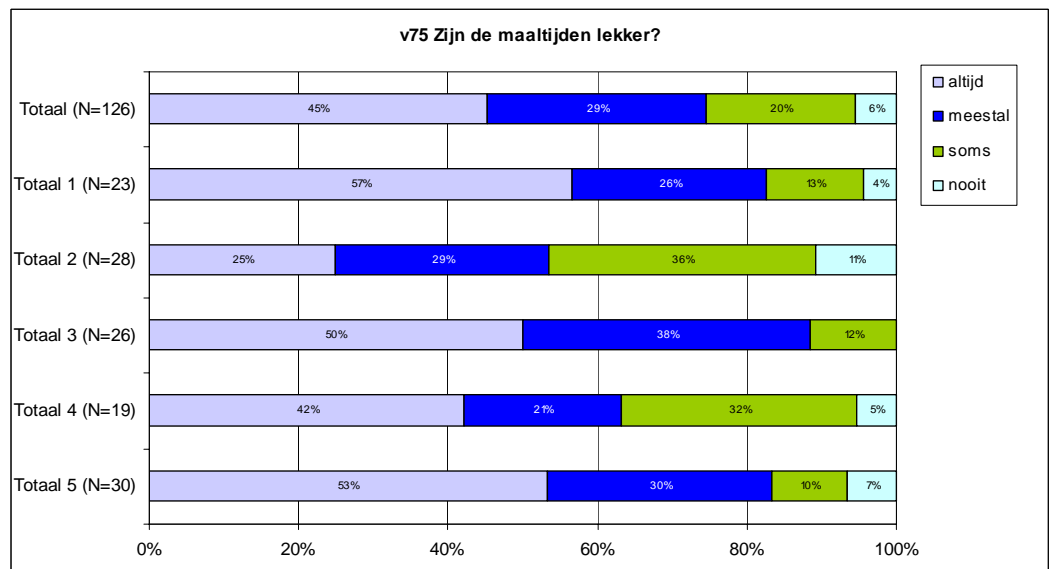
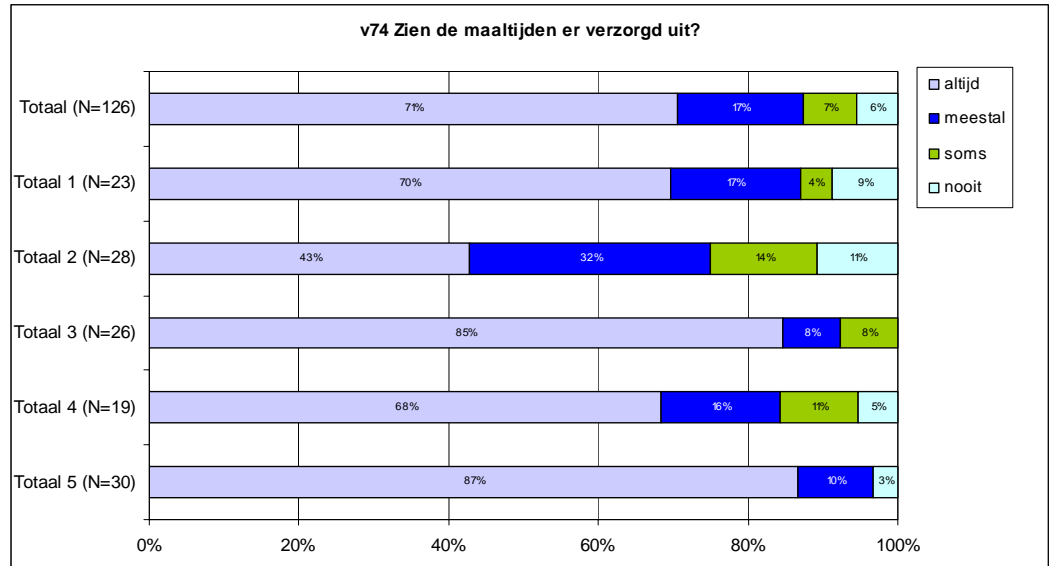


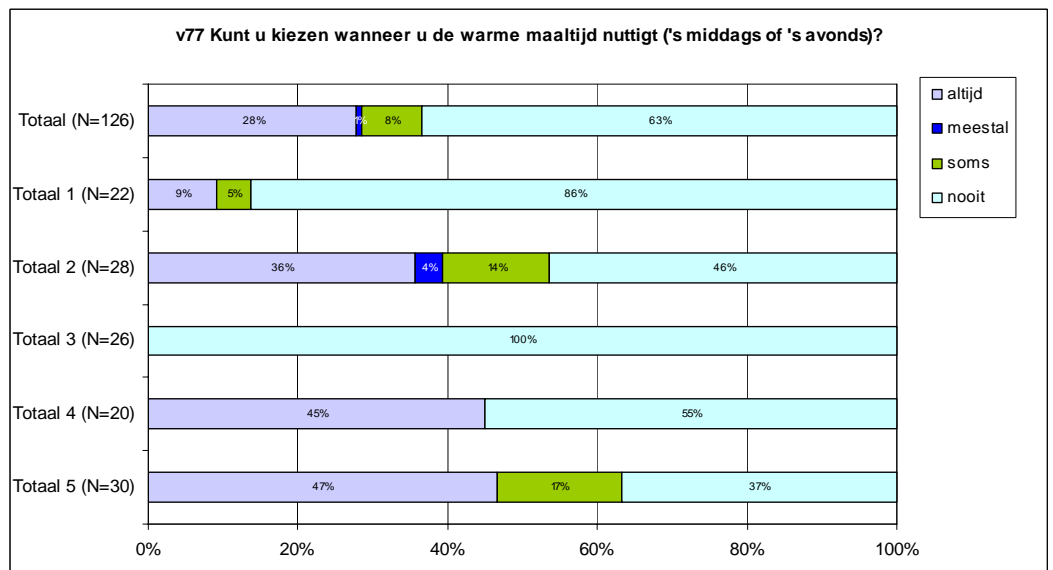
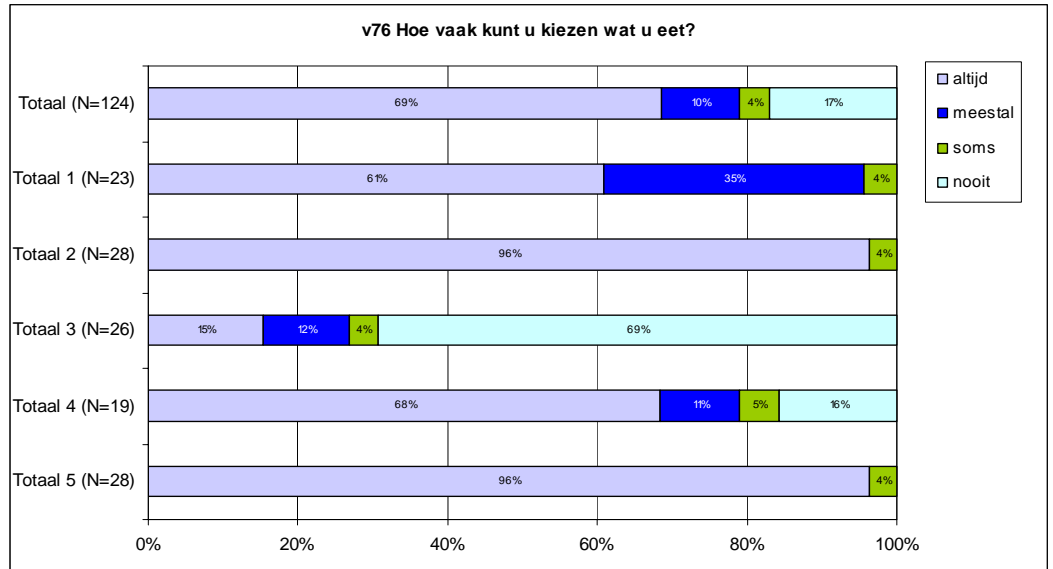


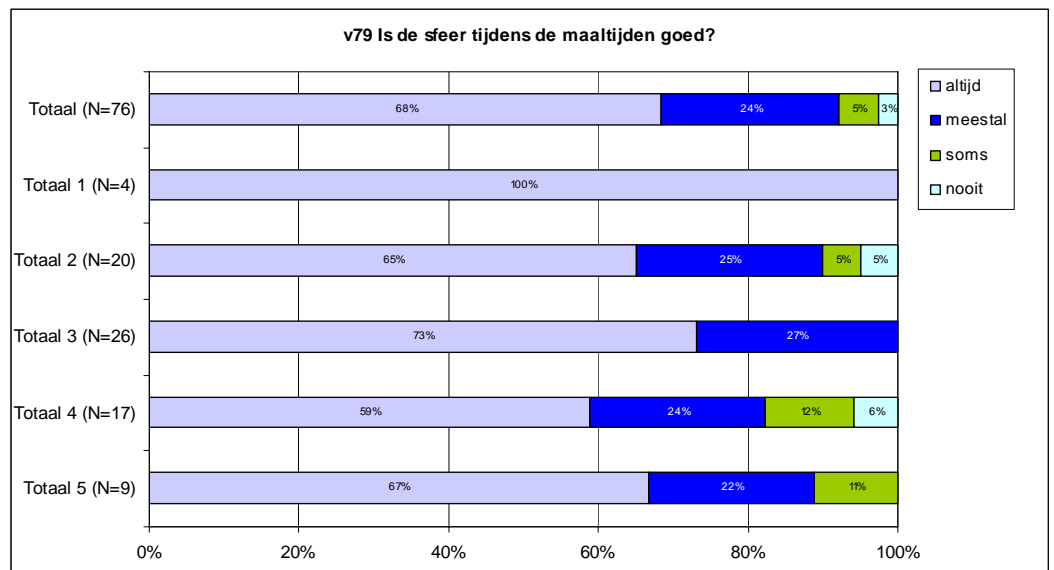
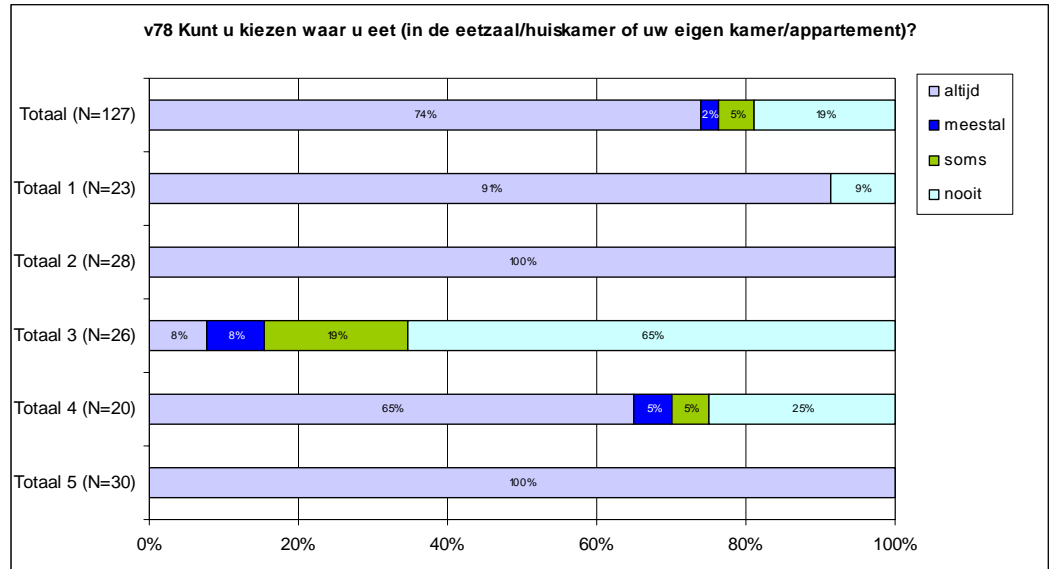


Maaltijden

316 De volgende vragen (vraag 74 tot en met vraag 79) gaan over de maaltijden in de afgelopen 12 maanden.



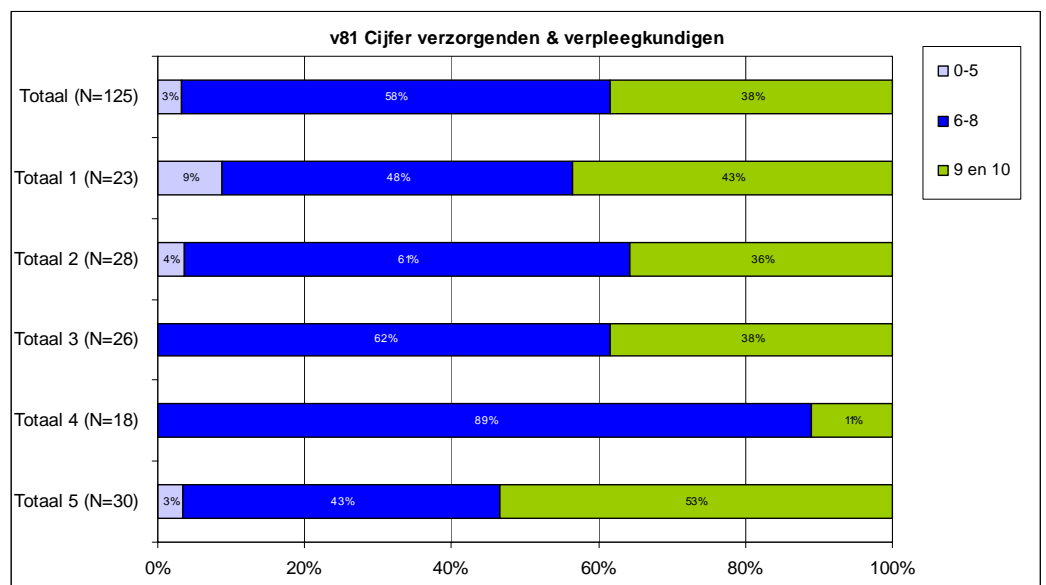
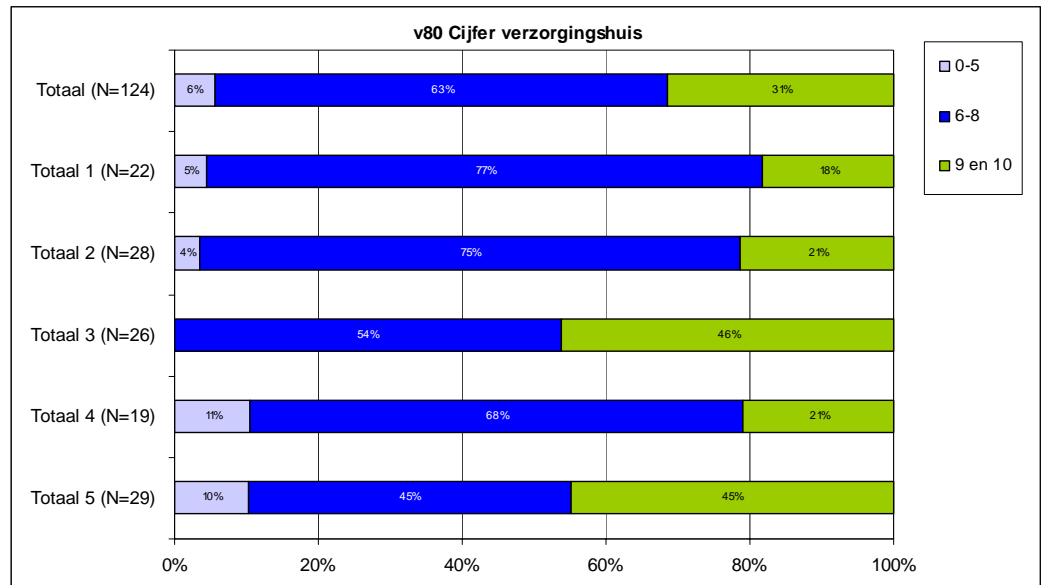




317 Bij maag-/neussonde en vloeibare voeding zijn de vragen over maaltijden niet van toepassing. Als de bewoner altijd alleen eet, is vraag 79 niet van toepassing.

Waardering respondenten

318 De respondenten zijn gevraagd een rapportcijfer te geven voor de waardering van de verzorgingshuis en de verzorging, en over de verzorgenden en verpleegkundigen.



v80 Cijfer verzorgingshuis		
	N	Gemiddelde
Totaal	124	8,0
Totaal 1	22	8,0
Totaal 2	28	7,8
Totaal 3	26	8,4
Totaal 4	19	7,4
Totaal 5	29	8,3

v81 Cijfer verzorgenden & verpleegkundiger		
	N	Gemiddelde
Totaal	125	8,2
Totaal 1	23	8,4
Totaal 2	28	8,1
Totaal 3	26	8,3
Totaal 4	18	7,4
Totaal 5	30	8,6

A Bijlage Vragenlijst