

Rapportage Verslagjaar 2012

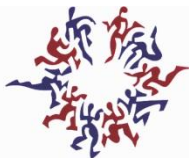
Kwaliteitsdocument Verpleging, Verzorging en Thuiszorg

OE-code: 32669



ZEGGENSCHAP
IN ZORG

Zorgverzekeraars Nederland



MediQuest

Inhoudsopgave

Rapportage Verslagjaar 2012.....	1
Kwaliteitsdocument Verpleging, Verzorging en Thuiszorg	1
Inleiding.....	3
Samenvatting Cliëntgebonden Indicatoren	4
Samenvatting Zorginhoudelijke Indicatoren.....	6
Zorginhoudelijke indicatoren	7
Verpleging en Verzorging.....	7
Zorginhoudelijke indicatoren	10
Zorg Thuis.....	10
Cliëntgebonden indicatoren	12
Verpleging en Verzorging.....	12
Cliëntgebonden indicatoren	17
Zorg Thuis.....	17

Inleiding

In deze rapportage vindt u de resultaten van de meest recente meting van zowel de zorginhoudelijke (ZI) als de cliëntgebonden (CQ) indicatoren van het Kwaliteitsdocument VVT. U kunt hierin lezen hoe uw zorgorganisatie scoort op de verschillende indicatoren. Hierin wordt onderscheid gemaakt tussen cliënten zorg thuis (ZT) en cliënten verpleging en verzorging (VV). Voor de cliëntgebonden indicatoren wordt de groep verpleging en verzorging nog verder onderverdeeld in somatische cliënten enerzijds en vertegenwoordigers van psychogeriatrische cliënten anderzijds.

Voor een stapsgewijze toelichting over de opbouw en inhoud van de rapportage kunt u terecht in de bijbehorende leeswijzer.

De uitkomsten zijn met grote zorgvuldigheid berekend, na een gedegen proces van validering en bewerking van de gegevens. De bij de bewerking gehanteerde uitgangspunten en rekenregels zijn opgesteld na overleg met zowel methodologisch als inhoudelijk deskundigen.

Mocht u na het lezen van de rapportage en de bijbehorende leeswijzer nog vragen hebben of twijfelen aan de juistheid van dit rapport, neemt u dan contact op met de helpdesk van MediQuest op 088-1263910 op per e-mail via vt@mediquest.nl

In onderstaande tabel staat wanneer de meting voor ieder onderdeel is uitgevoerd:

Meting zorginhoudelijke indicatoren intramuraal en/of thuiszorg:	15-11-2012
CQ-meting onder bewoners:	
CQ-meting onder vertegenwoordigers:	
CQ-meting onder thuiswonende cliënten:	13-9-2012

In onderstaande tabel staat het (geschoonde) aantal aangeleverde formulieren aan de landelijke database en het aantal opgegeven cliënten uit het A-formulier voor de Zorginhoudelijke meting. In het aantal opgegeven cliënten uit het A-formulier zijn geëxcludeerde cliënten niet meegenomen. Tevens dient er rekening gehouden te worden met het feit dat voor Zorg Thuis een steekproef van het aantal cliënten uit de OE getrokken mocht worden.

	A-formulier aantal	Aangeleverd aan landelijke database
Verpleging en Verzorging	0	0
Zorg Thuis	34	32

Samenvatting Cliëntgebonden Indicatoren

			Zorg Thuis	Verpleging en Verzorging	
Kwaliteit van leven					
1. Lichamelijk welbevinden en gezondheid			Score		Score
1.1	CQ	Ervaringen met maaltijden (A: Smaak, B: Sfeer)	-		VV-A
					VV-B
					PG
2. Woon- en leefsituatie			Score		Score
2.1	CQ	Omgang met elkaar	-		VV
					PG
2.2	CQ	Gastvrijheid: Ervaringen met schoonmaken	-		VV
					PG
2.3	CQ	Gastvrijheid: Ervaringen met inrichtingen	-		VV
					PG
2.4	CQ	Gastvrijheid: Ervaren privacy	-		VV
					PG
3. Participatie			Score		Score
3.1	CQ	Zinvolle dag	-		VV
					PG
4. Mentaal welbevinden			Score		Score
4.3	CQ	Respect voor mensen: Ervaren bejegening	★★★★☆☆ (N=16)		VV
					PG
4.5	CQ	Ervaringen met (lichamelijke) verzorging *	Nieuw	★★★★☆☆ (N=16)	VV
			Oud		PG
					-
					-
Kwaliteit van de zorgverleners					
5. Kwaliteit van de zorgverleners			Score		Score
5.1	CQ	Ervaren beschikbaarheid personeel	-		VV
					PG
5.4	CQ	Ervaren kwaliteit personeel	★★★★☆☆ (N=16)		VV
					PG
Kwaliteit van de zorgorganisatie					
6. Kwaliteit van de zorgorganisatie			Score		Score
6.1	CQ	Ervaren inspraak	★★★★☆☆ (N=16)		VV
					PG
6.2	CQ	Ervaren informatie*	Nieuw	★★★★☆☆ (N=15)	VV
			Oud		PG

6.3	CQ	Aanbevelingsvraag**	6,67% (N=15)	VV	
				PG	
Zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid					
7. Zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid			Score		Score
7.5	CQ	Ervaren veiligheid	-	VV	

*Voor de indicatoren 4.5 en 6.2 in de Cqi-vragenlijst Zorg Thuis zijn aparte correcties uitgevoerd op vragenlijsten gemeten met de oude vragenlijst (kwaliteitskader 2010) en de nieuwe vragenlijst (kwaliteitskader 2012), omdat de scores op deze indicatoren dermate veranderd zijn dat deze niet vergelijkbaar zijn over de twee vragenlijsten.

**Er zijn 2 versies van de aanbevelingsvraag 'Zou u deze instelling bij uw vrienden en familie aanbevelen?' meegenomen in de huidige meting. Namelijk versie 4.0, met de antwoordopties 'beslist niet', 'waarschijnlijk niet', 'waarschijnlijk wel', 'beslist wel' en versie 4.1 met een score tussen 0 ('zeer waarschijnlijk niet') en 10 ('zeer waarschijnlijk wel'). Op basis van versie 4.1 worden respondenten ingedeeld in een categorie, namelijk criticaster, promotor of passief tevreden cliënt. De respondent is een criticaster bij een score tussen 0 en 6, een passief tevreden client met score 7 of 8 en een promotor met een score 9 of 10. Op basis van deze indeling kan de Net Promotor Score wordt berekend per OE (NPS; %promotoren – %criticasters) welke zichtbaar is in de rapportage wanneer met versie 4.1 gemeten is voor de OE. De NPS is een mate van klantloyaliteit. LET OP: alleen versie 4.1 wordt doorgeleverd naar externe partijen wanneer u accodeert voor doorlevering.

Samenvatting Zorginhoudelijke Indicatoren

			Zorg Thuis		Verpleging en Verzorging	
Kwaliteit van leven						
4. Mentaal welbevinden			Gecorrigeerde score	Landelijk gemiddelde	Gecorrigeerde score	Landelijk gemiddelde
4.1	ZI	Leven in vrijheid: Vrijheidsbeperkende maatregelen - Prevalentie	-	-	(N=0)	
4.2	ZI	Leven in vrijheid: Antipsychotica	-	-	(N=0)	
4.4	ZI	Effect van zorg op iemands leven: Depressieve symptomen	-	-		
Kwaliteit van de zorgverleners						
5. Kwaliteit van de zorgverleners			Gecorrigeerde score	Landelijk gemiddelde	Gecorrigeerde score	Landelijk gemiddelde
5.2	ZI	Beschikbaarheid verpleegkundige	-			
5.3	ZI	Beschikbaarheid arts	-			
Zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid						
7. Zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid			Gecorrigeerde score	Landelijk gemiddelde	Gecorrigeerde score	Landelijk gemiddelde
7.1a	ZI	Risicosignalering zorgproblemen – uitvoering ***	90,63% (N=32)	63,93%		
7.1b	ZI	Risicosignalering zorgproblemen - opvolging	97,87% (N=18)	91,52%		
7.2	ZI	Valincidenten	6,33% (N=32)	9,40%		
7.3	ZI	Medicijnincidenten	-	-	(N=0)	
7.4	ZI	Probleemgedrag	-	-		

*** In verband met een meertoppige verdeling van alle gerapporteerde scores, kon geen analyse plaatsvinden en wordt alleen de geaggregeerde (ruwe) score teruggekoppeld van indicator 7.1a. Omdat het een proces-indicator betreft, is deze wel onderling te vergelijken.

Zorginhoudelijke indicatoren

Verpleging en Verzorging

Indicator 4.1	Vrijheidsbeperkende maatregelen - prevalentie
----------------------	--

Percentage cliënten bij wie in de afgelopen dertig dagen een onrustband, een tafelblad of diepe stoel als vrijheidsbeperkende maatregel is toegepast

Gecorrigeerde score	Geaggregeerde (ruwe) score	Landelijk gemiddelde	Percentage onbekend	Landelijk percentage onbekend	N
					0

Indicator 4.2	Antipsychotica
----------------------	-----------------------

Percentage cliënten dat in de afgelopen zeven dagen antipsychotica gebruikte

Gecorrigeerde score	Geaggregeerde (ruwe) score	Landelijk gemiddelde	Percentage onbekend	Landelijk percentage onbekend	N
					0

Indicator 4.4	Depressieve Symptomen
----------------------	------------------------------

Percentage cliënten dat in de afgelopen drie dagen symptomen van depressie vertoonde

Gecorrigeerde score	Geaggregeerde (ruwe) score	Landelijk gemiddelde	Percentage onbekend	Landelijk percentage onbekend	N

Indicator 7.1a	Risicosignalering zorgproblemen: uitvoering
-----------------------	--

Percentage cliënten bij wie uit het zorgleefplan blijkt dat een risicosignalering is gedaan op zorgproblemen huidletsel, ondervoeding/overgewicht, vallen, problemen medicatiegebruik, depressie en incontinentie

Gecorrigeerde score	Geaggregeerde (ruwe) score	Landelijk gemiddelde	Percentage onbekend	Landelijk percentage onbekend	N
-					

Indicator 7.1b	Risicosignalering zorgproblemen: opvolging
-----------------------	---

Percentage cliënten bij wie uit het zorgleefplan blijkt dat een risicosignalering is gedaan op de betreffende zorgproblemen en bij wie naar aanleiding van verhoogd risico adequate opvolging heeft plaatsgevonden

Gecorrigeerde score	Geaggregeerde (ruwe) score	Landelijk gemiddelde	Percentage onbekend	Landelijk percentage onbekend	N
			-	-	

Indicator 7.2	Valincidenten
----------------------	----------------------

Percentage cliënten dat in de afgelopen dertig dagen te maken had met een valincident

Gecorrigeerde score	Geaggregeerde (ruwe) score	Landelijk gemiddelde	Percentage onbekend	Landelijk percentage onbekend	N

Indicator 7.3	Medicijnincidenten
----------------------	---------------------------

Percentage cliënten dat in de afgelopen dertig dagen te maken had met een medicijnincident

Gecorrigeerde score	Geaggregeerde (ruwe) score	Landelijk gemiddelde	Percentage onbekend	Landelijk percentage onbekend	N
					0

Indicator 7.4	Probleemgedrag
----------------------	-----------------------

Percentage cliënten dat één of meer symptomen van probleemgedrag vertoonde

Gecorrigeerde score	Geaggregeerde (ruwe) score	Landelijk gemiddelde	Percentage onbekend	Landelijk percentage onbekend	N

Zorginhoudelijke indicatoren

Zorg Thuis

Indicator 7.1a	Risicosignalering zorgproblemen: uitvoering
-----------------------	--

Percentage cliënten bij wie uit het zorgleefplan blijkt dat een risicosignalering is gedaan op zorgproblemen huidletsel, ondervoeding/overgewicht, vallen, problemen medicatiegebruik, depressie en incontinentie

Gecorrigeerde score	Geaggregeerde (ruwe) score	Landelijk gemiddelde	Percentage onbekend	Landelijk percentage onbekend	N
-	90,63%	63,93%	0,00%	0,00%	32

Indicator 7.1b	Risicosignalering zorgproblemen: opvolging
-----------------------	---

Percentage cliënten bij wie uit het zorgleefplan blijkt dat een risicosignalering is gedaan op de betreffende zorgproblemen en bij wie naar aanleiding van verhoogd risico adequate opvolging heeft plaatsgevonden

Gecorrigeerde score	Geaggregeerde (ruwe) score	Landelijk gemiddelde	Percentage onbekend	Landelijk percentage onbekend	N
97,87%	100,00%	91,52%	-	-	18

Indicator 7.2	Valincidenten
----------------------	----------------------

Percentage cliënten dat in de afgelopen dertig dagen te maken had met een valincident

Gecorrigeerde score	Geaggregeerde (ruwe) score	Landelijk gemiddelde	Percentage onbekend	Landelijk percentage onbekend	N
6,33%	6,25%	9,40%	0,00%	3,24%	32

Clïentgebonden indicatoren

Verpleging en Verzorging

Indicator 1.1	Ervaring met eten en drinken
----------------------	-------------------------------------

De mate waarin cliënten of vertegenwoordigers goede maaltijden ervaren

Bewoners:

A: Smaak

Gecorrigeerde score	Gecorrigeerd landelijk gemiddelde	Geaggregeerde (ruwe) score	Sterren	N

B: Smaak

Gecorrigeerde score	Gecorrigeerd landelijk gemiddelde	Geaggregeerde (ruwe) score	Sterren	N

Vertegenwoordigers:

Gecorrigeerde score	Gecorrigeerd landelijk gemiddelde	Geaggregeerde (ruwe) score	Sterren	N

Indicator 2.1	Omgang met elkaar
----------------------	--------------------------

De mate waarin cliënten of vertegenwoordigers prettig met elkaar omgaan

Bewoners:

Gecorrigeerde score	Gecorrigeerd landelijk gemiddelde	Geaggregeerde (ruwe) score	Sterren	N

Vertegenwoordigers:

Gecorrigeerde score	Gecorrigeerd landelijk gemiddelde	Geaggregeerde (ruwe) score	Sterren	N

Indicator 2.2	Gastvrijheid: Ervaringen met schoonmaken
----------------------	---

De mate waarin cliënten of vertegenwoordigers goede schoonmaak ervaren

Bewoners:

Gecorrigeerde score	Gecorrigeerd landelijk gemiddelde	Geaggregeerde (ruwe) score	Sterren	N

Vertegenwoordigers:

Gecorrigeerde score	Gecorrigeerd landelijk gemiddelde	Geaggregeerde (ruwe) score	Sterren	N

Indicator 2.3	Gastvrijheid: Ervaringen met inrichting
----------------------	--

Het percentage cliënten of vertegenwoordigers dat vrijheid bij de inrichting van de woonruimte ervaart

Bewoners:

Gecorrigeerde score	Gecorrigeerd landelijk gemiddelde	Geaggregeerde (ruwe) score	Sterren	N

Vertegenwoordigers:

Gecorrigeerde score	Gecorrigeerd landelijk gemiddelde	Geaggregeerde (ruwe) score	Sterren	N

Indicator 2.4	Gastvrijheid: Ervaren privacy
----------------------	--------------------------------------

De mate waarin cliënten of vertegenwoordigers goede privacy ervaren

Bewoners:

Gecorrigeerde score	Gecorrigeerd landelijk gemiddelde	Geaggregeerde (ruwe) score	Sterren	N

Vertegenwoordigers:

Gecorrigeerde score	Gecorrigeerd landelijk gemiddelde	Geaggregeerde (ruwe) score	Sterren	N

Indicator 3.1	Zinvolle dag
----------------------	---------------------

De mate waarin cliënten of vertegenwoordigers een zinvolle dag ervaren

Bewoners:

Gecorrigeerde score	Gecorrigeerd landelijk gemiddelde	Geaggregeerde (ruwe) score	Sterren	N

Vertegenwoordigers:

Gecorrigeerde score	Gecorrigeerd landelijk gemiddelde	Geaggregeerde (ruwe) score	Sterren	N

Indicator 4.3	Respect voor mensen: Ervaren bejegening
----------------------	--

De mate waarin cliënten of vertegenwoordigers een goede bejegening ervaren

Bewoners:

Gecorrigeerde score	Gecorrigeerd landelijk gemiddelde	Geaggregeerde (ruwe) score	Sterren	N

Vertegenwoordigers:

Gecorrigeerde score	Gecorrigeerd landelijk gemiddelde	Geaggregeerde (ruwe) score	Sterren	N

Indicator 5.1

Ervaren beschikbaarheid personeel

De mate waarin cliënten of vertegenwoordigers een goede kwantiteit van de zorgverleners ervaren

Bewoners:

Gecorrigeerde score	Gecorrigeerd landelijk gemiddelde	Geaggregeerde (ruwe) score	Sterren	N

Vertegenwoordigers:

Gecorrigeerde score	Gecorrigeerd landelijk gemiddelde	Geaggregeerde (ruwe) score	Sterren	N

Indicator 5.4

Ervaren kwaliteit personeel

De mate waarin cliënten of vertegenwoordigers een goede kwaliteit van de zorgverleners ervaren

Bewoners:

Gecorrigeerde score	Gecorrigeerd landelijk gemiddelde	Geaggregeerde (ruwe) score	Sterren	N

Vertegenwoordigers:

Gecorrigeerde score	Gecorrigeerd landelijk gemiddelde	Geaggregeerde (ruwe) score	Sterren	N

Indicator 6.1

Ervaren inspraak

De mate waarin cliënten of vertegenwoordigers goede inspraak ervaren

Bewoners:

Gecorrigeerde score	Gecorrigeerd landelijk gemiddelde	Geaggregeerde (ruwe) score	Sterren	N

Vertegenwoordigers:

Gecorrigeerde score	Gecorrigeerd landelijk gemiddelde	Geaggregeerde (ruwe) score	Sterren	N

Indicator 6.2	Ervaren informatie
----------------------	---------------------------

De mate waarin cliënten of vertegenwoordigers een goede informatie ervaren

Bewoners:

Gecorrigeerde score	Gecorrigeerd landelijk gemiddelde	Geaggregeerde (ruwe) score	Sterren	N

Vertegenwoordigers:

Gecorrigeerde score	Gecorrigeerd landelijk gemiddelde	Geaggregeerde (ruwe) score	Sterren	N

Indicator 7.5	Ervaren veiligheid
----------------------	---------------------------

De mate waarin cliënten veiligheid ervaren

Bewoners:

Gecorrigeerde score	Gecorrigeerd landelijk gemiddelde	Geaggregeerde (ruwe) score	Sterren	N

Clïentgebonden indicatoren

Zorg Thuis

Indicator 4.3 **Respect voor mensen: Ervaren bejegening**

De mate waarin cliënten of vertegenwoordigers een goede bejegening ervaren

Thuiswonende cliënten:

Gecorrigeerde score	Gecorrigeerd landelijk gemiddelde	Geaggregeerde (ruwe) score	Sterren	N
3,6	3,56	3,63	★★★★☆	16

Indicator 4.5 **Ervaringen met lichamelijke verzorging**

De mate waarin cliënten of vertegenwoordigers een goede lichamelijke verzorging ervaren

Thuiswonende cliënten (Nieuwe versie vragenlijst):

Gecorrigeerde score	Gecorrigeerd landelijk gemiddelde	Geaggregeerde (ruwe) score	Sterren	N
3,34	3,31	3,43	★★★★☆	16

Thuiswonende cliënten (Oude versie vragenlijst):

Gecorrigeerde score	Gecorrigeerd landelijk gemiddelde	Geaggregeerde (ruwe) score	Sterren	N

Indicator 5.4 **Ervaren kwaliteit personeel**

De mate waarin cliënten of vertegenwoordigers een goede kwaliteit van de zorgverleners ervaren

Thuiswonende cliënten:

Gecorrigeerde score	Gecorrigeerd landelijk gemiddelde	Geaggregeerde (ruwe) score	Sterren	N
3,6	3,53	3,66	★★★★☆	16

Indicator 6.1 **Ervaren inspraak**

De mate waarin cliënten of vertegenwoordigers goede inspraak ervaren

Thuiswonende cliënten:

Gecorrigeerde score	Gecorrigeerd landelijk gemiddelde	Geaggregeerde (ruwe) score	Sterren	N
3,09	3,2	2,96	★★★★☆	16

Indicator 6.2	Ervaren informatie
----------------------	---------------------------

De mate waarin cliënten of vertegenwoordigers een goede informatie ervaren

Thuiswonende cliënten (Nieuwe versie vragenlijst):

Gecorrigeerde score	Gecorrigeerd landelijk gemiddelde	Geaggregeerde (ruwe) score	Sterren	N
3,34	3,43	3,24	★ ★ ★ ☆ ☆	15

Thuiswonende cliënten (Oude versie vragenlijst):

Gecorrigeerde score	Gecorrigeerd landelijk gemiddelde	Geaggregeerde (ruwe) score	Sterren	N