



Samenvatting rapportage CQ index
Zinzia Zorggroep 2014

J. Hogeling
Mei 2014

Inleiding

De Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ), Zorgverzekeraars Nederland (ZN) en de vertegenwoordigers van cliëntenraden (LOC Zeggenschap in Zorg) hebben in 2012 een nieuwe indicatorenset voor de VV&T ontwikkeld. In het Kwaliteitsdocument 2013, Verpleging, Verzorging en Zorg Thuis, zijn ze verder aangevuld. Ook in 2014 wordt deze indicatorenset aangehouden.

De indicatoren worden op twee manieren gemeten: de zorginhoudelijke meting (ZI) en de cliëntenraadpleging (CQI). Bij de zorginhoudelijke meting levert Zinzia zelf de gegevens aan, waarvan vele op cliëntniveau. Met behulp van deze, jaarlijks verzamelde, gegevens kan door vergelijking met de landelijk gegevens van (bijna) alle andere instellingen op het gebied van VV&T de geleverde kwaliteit vergeleken worden. De laatste ZI meting heeft in het najaar van 2013 plaatsgevonden.

CQI staat voor Consumer Quality – Index en wordt gebruikt als gestandaardiseerde systematiek voor het meten van klantervaringen in de zorg. De CQ-index meet de ervaren zorgverlening door cliënten of hun contactpersonen. De cliëntenraadpleging is door het onafhankelijke meetbureau Van Loveren & Partners BV uitgevoerd. Inmiddels zijn de resultaten beschikbaar en is een voorlopige vergelijking met landelijke cijfers van 2012 gemaakt.

Gecombineerd leveren de CQ-index en ZI-meting informatie over de kwaliteit van de geboden zorg. Uiteindelijk worden deze gegevens gebruikt voor de jaarverantwoording en als informatiebron voor inspectie, zorgkantoor en het publiek (www.kiesbeter.nl).

In deze notitie wordt een samenvatting van de uitkomsten van de cliëntenraadpleging van 2014 (CQI) op basis van zeven onderliggende rapportages van de vier locaties van Zinzia Zorggroep, gepresenteerd. Opgenomen is een eerste aanduiding van verbeterpunten en analyseopdrachten. Deze zijn bestemd voor een nadere uitwerking en het formuleren van actiepunten onder regie van de regiomanagers en in samenspraak met betreffende cliëntenraden. Vanzelfsprekend zullen, zodra deze beschikbaar zijn, ook de zorginhoudelijke meetresultaten hierbij betrokken worden.

1. Meten met CQ-index

Ten behoeve van de cliëntenraadpleging zijn bij cliënten met een somatische indicatie mondelinge vragenlijsten afgenomen, Vertegenwoordigers van cliënten met een pg indicatie hebben een schriftelijke vragenlijst ingevuld. De steekproef van respondenten is op basis van een landelijk protocol uit de totale populatie getrokken.

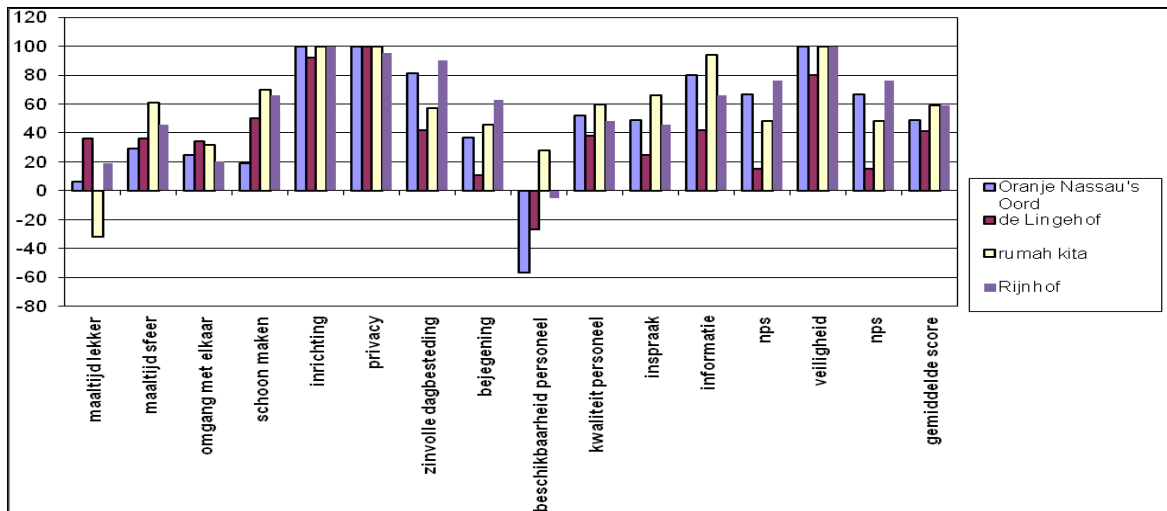
Revalidatiepatiënten, cliënten die korter dan 30 dagen opgenomen zijn en bezoekers van de dagbehandeling zijn, volgens protocol, van het onderzoek uitgesloten. Voor Zinzia Zorggroep gaat het om de volgende aantallen:

Locatie	Soort	Aantal cliënten of vertegenwoordigers
Oranje Nassau's Oord	SOM	16
	PG	46
Lingehof	SOM	27
	PG	56
Rijnhof	SOM	22
Rumah Kita	SOM	30
	PG	44

2. Hoofdlĳn uitkomsten resultaten CQ somatiek

Om de resultaten van de zeven verschillende rapporten inzichtelijk te maken voor deze samenvatting, is per aandachtsgebied steeds het meest negatieve percentage van de antwoorden in vermindering gebracht op het positieve percentage. Dit levert een score op die vergelijkbaar is met de zogenaamde NPS score (de vraag of de voorziening aan een ander wordt aanbevolen). Voordeel van deze werkwĳze is dat de resultaten onderling in een figuur kunnen worden weergegeven.

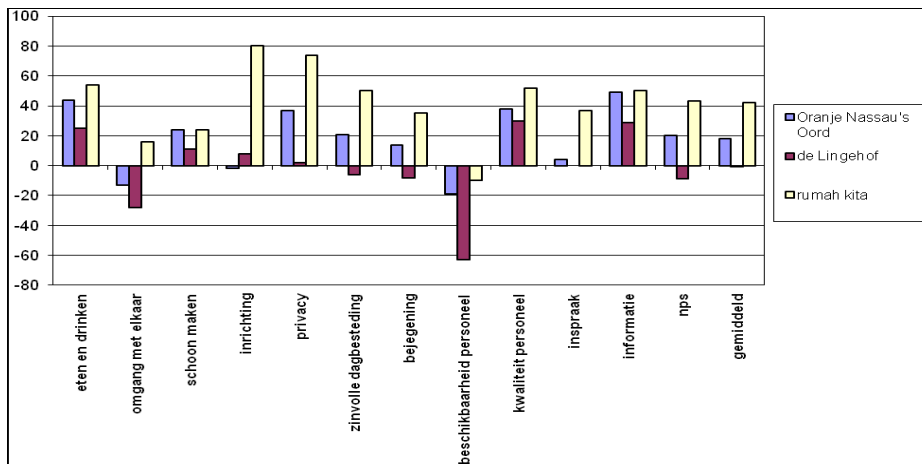
Uit de volgende figuur met daarin een weergave van de bewerkte data van de cliënten met een somatische indicatie kan het volgende worden afgeleid:



- De gemiddelde score voor alle locaties is positief. De Rijnhof en Rumah Kita scoren gemiddeld het hoogst, gevolgd door Oranje Nassau's Oord en tenslotte de Linge hof.
- De NPS, een maat voor klantloyaliteit, is voor alle locaties positief. Cliënten van de Rijnhof zouden het huis het sterkst aanbevelen bij vrienden of familie, gevolgd door cliënten van Oranje Nassau's Oord, Rumah Kita en tot slot de Linge hof.
- Op de meeste van de onderzochte themagebieden (zie hiervoor de legenda onderin de figuur) wordt door alle locaties positief gescoord.
- Inrichting, privacy en veiligheid scoren hoog, in mindere mate geldt dat ook voor dagbesteding waarbij de dagbesteding in de Linge hof, hoewel ruim positief, als het minst gunstig wordt beoordeeld.
- De informatie wordt, hoewel overal positief, in Rumah Kita en Oranje Nassau's Oord duidelijk hoger gewaardeerd dan in de andere twee locaties.
- Negatieve beoordelingen hebben betrekking op de ervaren beschikbaarheid van het personeel (met uitzondering van Rumah Kita) en smaak van de maaltijden (in Rumah Kita).

3. Hoofdlĳn uitkomsten resultaten CQ PG

De volgende figuur geeft de resultaten weer van de bewerkte antwoorden van contactpersonen van cliënten die op PG afdelingen verblijven. De bewerking is dezelfde als voor de somatiek hierboven is geschetst.



De Rijnĳhof is in bovenstaande figuur niet meegenomen omdat daar geen afdeling is voor cliënten met een psychogeriatrische indicatie.

Uit bovenstaande figuur kan het volgende worden afgeleid:

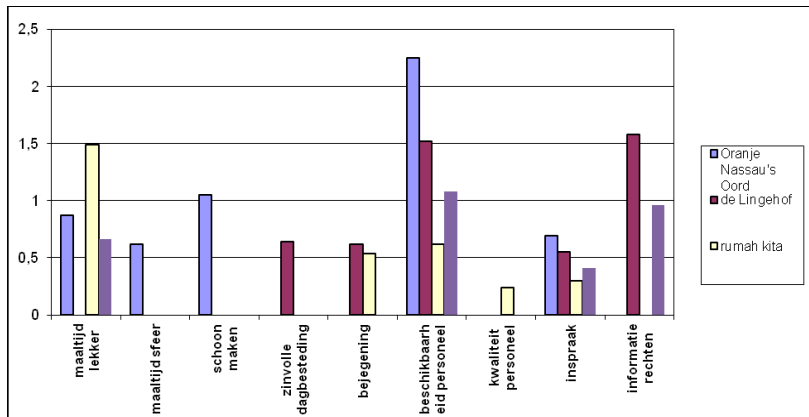
- Uit de figuur blijkt dat voor de contactpersonen van psychogeriatrische cliënten van Rumah Kita en Oranje Nassau's Oord de gemiddelde inschatting van de huizen positief is. De Lingeĳhof scoort (heel licht) negatief.
- De NPS volgt dezelfde trend: Rumah Kita en Oranje Nassau's Oord scoren positief (Rumah Kita het hoogst) en de Lingeĳhof heeft een negatieve NPS.
- De maaltijden, de schoonmaak, de kwaliteit van het personeel en informatie worden positief ingeschat.
- De dagbesteding en bejegening in Rumah Kita en Oranje Nassau's Oord worden positief ingeschat, in de Lingeĳhof is deze (licht) negatief.
- Het thema inspraak wordt positief ingeschat voor Rumah Kita en Oranje Nassau's Oord en voor de Lingeĳhof neutraal.
- Inspraak is positief in de Lingeĳhof en Rumah Kita, Oranje Nassau's Oord wordt neutraal beoordeeld.
- Met betrekking tot inrichting en privacy springt Rumah Kita er in (zeer) positieve zin uit, de beoordeling van Oranje Nassau's Oord en de Lingeĳhof is minder positief.
- De omgang van cliënten met elkaar wordt negatief ingeschat door de contactpersonen, behalve in Rumah Kita.
- De ervaren beschikbaarheid van personeel voor de cliënten wordt in alle locaties negatief beoordeeld.

4. Verbeterpunten

In eerder onderzoek is aan respondenten gevraagd om niet alleen een beoordeling van de geboden zorg te geven, maar ook om het belang dat zij hechten aan een thema/ vraag te benoemen. Op deze wijze kan een belangscore worden vastgesteld.

Door deze belangscore te verbinden aan het desbetreffende item op de CQ vragenlijst is het mogelijk om een lijst op te stellen van items die belangrijk worden gevonden en bijzondere aandacht behoeven (verbeterpunten). Aan deze punten hechten cliënten belang, terwijl zij zich negatief uiten over deze punten. In de volgende figuren worden per locatie en zorgvorm de vijf hoogst scorende verbeterpunten weergegeven.

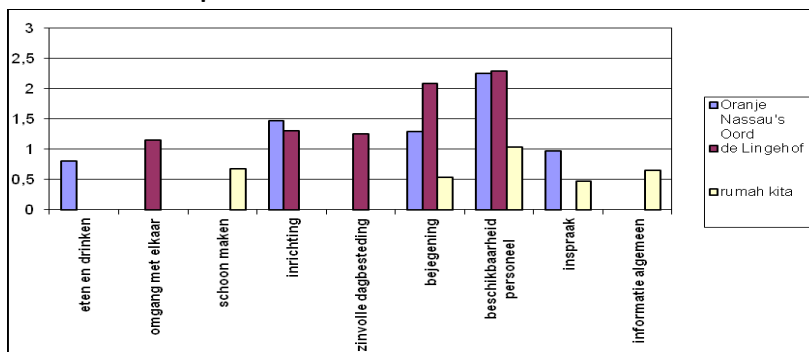
5. Verbeterpunten somatiek



Bovenstaand figuur geeft het volgende aan:

- De belangrijkste verbeterpunt die voor alle locaties geldt, is de ervaren beperkte beschikbaarheid van personeel.
- Cliënten beoordelen de smakelijkheid van de maaltijd, met uitzondering van de Lingehof, voor verbetering vatbaar.
- Cliënten van Oranje Nassau's Oord ervaren (te) weinig inspraak in het tijdstip van de zorg, terwijl cliënten van Rumah Kita aangeven niet te kunnen meebeslissen over het soort zorg dat zij krijgen.
- Het ervaren tekort aan informatie over de rechten die een bewoner heeft scoort bij de Lingehof en de Rijnhof.
- In de Lingehof en Rumah Kita kan aandacht besteed worden aan de hoeveelheid aangeboden activiteiten.
- De sfeer rond de maaltijd en de schoonmaak behoeven in Oranje Nassau's Oord extra aandacht.
- In de Lingehof komt de bejegening van cliënten (goed antwoord geven op vragen en aandachtig luisteren) als verbeteropdracht naar voren. Ook in Rumah Kit kan hieraan aandacht besteed worden (voldoende aandacht voor hoe het gaat).
- In de Rijnhof komt de ervaren vakkundigheid van het personeel als aandachtspunt naar voren.

6. Verbeterpunten PG



- De belangrijkste verbeterpunt die voor alle locaties geldt, is de ervaren beperkte beschikbaarheid van personeel.
- Aansluitend op voorgaand verbeterpunt vinden vertegenwoordigers van cliënten van alle locaties dat de zorgverleners meer tijd zouden moeten hebben voor de cliënten.

- Vertegenwoordigers van cliënten van Oranje Nassau's Oord en de Lingehof vinden dat zij voor hun naaste meer inspraak zouden moeten hebben (gehad) bij de inrichting van de woonruimte.
- Familieleden van cliënten van Oranje Nassau's Oord en Rumah Kita ervaren (te) weinig inspraak in het soort zorg dat hun naaste krijgt.
- In de Lingehof kan aandacht besteed worden aan de aansluiting van de aangeboden activiteiten op wat de bewoner leuk vindt en de omgang tussen de cliënten onderling.
- De schoonmaak en de reactie van de leiding op vragen of suggesties behoeven in Rumah Kita extra aandacht.
- In de Lingehof komt de hulp tijdens het eten als verbeteropdracht naar voren.

7. Vergelijking met het landelijk databestand

De resultaten van Zinzia Zorggroep zijn vergeleken met die van de landelijke referentiegroep. Hierbij gaat het om de meest recent gepubliceerde gegevens uit 2012.

In bijlage I is in een tabel weergegeven per kwaliteitsindicator en per locatie of de gemiddelde score van Zinzia Zorggroep gelijk is aan het landelijk gemiddelde (=) of dat deze score hoger (↑) of (↓) lager is dan het referentiegemiddelde.

Op de meeste kwaliteitsindicatoren (54 van de 85 = 64%) wordt door de locaties van Zinzia Zorggroep gelijk gescoord aan het landelijk gemiddelde van 2012. Op enkele indicatoren (13 van de 85 = 15%) wordt onder het landelijk gemiddelde van 2012 gescoord en op enkele andere indicatoren (18 van de 85 = 21%) wordt boven het landelijk gemiddelde gescoord.

Over de gehele linie kan gesteld worden dat er bij de somatische cliënten (15 van de 52 = 29%) vaker boven het landelijk gemiddelde scores dan de vertegenwoordigers van psychogeriatrische cliënten (3 van de 33 = 9%). Bij de contactpersonen van psychogeriatrische cliënten (9 van de 33 = 27%) wordt vaker onder het landelijk gemiddelde gescoord dan bij de somatische cliënten (4 van de 52 = 8%).

Cliënten en vertegenwoordigers van Rumah Kita scoren het meest boven het landelijk gemiddelde (10 van de 24 = 42%), gevolgd door de Rijnhof (4 van de 13 = 31%), Oranje Nassau's Oord (3 van de 24 = 13%) en de Lingehof (1 van de 24 = 4%).

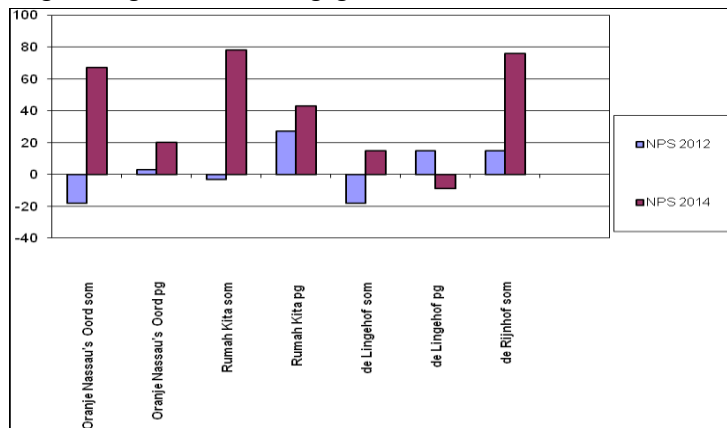
8. Vergelijking met CQI-meting 2012

Ook in 2012 is er op alle locaties van Zinzia Zorggroep gemeten met de CQ-Index. De resultaten van die meting zijn op itemniveau vergeleken met de uitkomsten van de huidige meting, om te bepalen of er sprake is van significante veranderingen. In bijlage II vindt u de tabel waarin de significante verschillen per huis kort worden aangeduid.

De meting van 2014 laat voor een groot deel dezelfde resultaten zien als die van 2012. Bij een aantal (22 van de 156 = 14%) items is er sprake van een statistisch significant verschil.

Bij het onderzoek onder somatische cliënten zijn er alleen positieve veranderingen. Bij ieder significant verschil heeft ten opzichte van de vorige meting een verbetering plaatsgevonden. Bij het onderzoek onder vertegenwoordigers van psychogeriatrische cliënten is dit niet zo eenduidig. Bij Oranje Nassau's Oord en Rumah Kita zijn alleen positieve veranderingen, maar bij de Lingehof waren de scores op de vragen waar een significant verschil is gevonden bij de vorige meting hoger dan bij de huidige meting.

Over het algemeen mag gesteld worden dat er een voorzichtige trend is naar een betere beoordeling van de zorg door cliënten of hun vertegenwoordigers. Opvallend daarbij is de ontwikkeling van de NPS score, die in de volgende figuur wordt weergegeven;



Met uitzondering van de Linge Hof pg¹ scoort de NPS voor alle locaties hoger dan in 2012² en steeds positief, deze score bevestigt de trend zoals hierboven is weergegeven. Zinzia is koploper, ook in vergelijking met landelijke gegevens, waar het de somatiek betreft. Voor de pg scoort Zinzia overwegend in de middenmoot. Gesteld mag worden dat veel cliënten of hun vertegenwoordigers vinden dat zij de instelling zouden kunnen aanbevelen aan hun naasten.

9. Conclusie

Zowel cliënten als familieleden zijn positief over de zorg die door Zinzia Zorggroep aan de cliënten wordt geboden. Op de meeste thema's wordt positief gescoord en de gemiddelde score is voor alle locaties positief. Ook de NPS (Ultimate Question) is voor de meeste locaties positief en in een enkel geval licht negatief. De somatiek scoort bij de NPS zelfs zeer positief.

Dat is echter nog geen aanleiding om achter over te leunen. De verschillende andere scores bevinden zich over het algemeen in de gemiddelde range. Dit onderzoek biedt aanknopingspunten voor een verdere verbetering van het cliëntoordeel op weg naar excellente zorg.

Het belangrijkste aandachtspunt, dat bij zowel somatische cliënten als contactpersonen van psychogeriatrische cliënten in alle locaties terugkomt, is de door hen ervaren beschikbaarheid van personeel. De kwaliteitsindicator waar het hier om gaat, spreekt van de *ervaren* beschikbaarheid van personeel. Hierbij loont het de moeite verder te kijken dan alleen de omvang van de formatie: waarom hebben cliënten of contactpersonen de *ervaring* dat er te weinig personeel is? Vinden zij dat er te weinig tijd is voor een praatje en aandacht? Is er sprake van lange wachttijden nadat er is gebeld? Spreken medewerkers zelf over personele tekorten, werken zij te gejaagd? Vinden contactpersonen dat er te weinig toezicht is als zij aanwezig zijn? De oplossing ligt dus niet alleen bij de inzet van meer personeel. Aandacht voor attitude en communicatie (presente houding) is minstens even belangrijk. Het is daarom belangrijk om met cliënten en familie in gesprek

¹ Inmiddels zijn ook de Benchmark gegevens beschikbaar, deze gegevens wijken iets af (in positieve zin) van de hier gepresenteerde data, in die zin dat de Linge Hof pg daar positief scoort. De reden hiervan is dat bij de verwerking van de Benchmark strengere normen zijn gebruikt voor uitval van respondenten (bv leeftijd of opleidingsniveau niet juist ingevuld). De hier gepresenteerde gegevens geven een goed beeld van de stand van zaken voor Zinzia.

² In 2012 is een andere berekeningswijze gebruikt voor het berekenen van de NPS, hierdoor corresponderen de nps-scores in de tabel niet met de gegevens van de Samenvatting rapportage CQ index Zinzia Zorggroep 2012 (pag. 2-3). De hier gepresenteerde gegevens zijn conform de landelijke berekeningswijze.

te gaan over wat zij wel en niet reëel mogen verwachten binnen Zinzia Zorggroep en welke bijdrage de informele zorg aanvullend kan leveren aan de kwaliteit van zorg.

Aansluitend op bovengenoemde aandachtspunt geldt dat ook voor de locaties waar psychogeriatrische zorg wordt geboden, dat de hoeveelheid tijd die de zorgverleners hebben voor de cliënten ook als aandachtspunt wordt aangemerkt door de contactpersonen. Ook hier geldt dat aandacht voor attitude en communicatie belangrijk is en dat het van belang is om met familie in gesprek te gaan over wat zij wel en niet reëel mogen verwachten binnen Zinzia Zorggroep.

Cliënten van somatische afdelingen (uitgezonderd de Linge-hof) geven aan dat de smaak van de maaltijden verbeterd zou kunnen worden. De warme maaltijd is voor cliënten één van de hoogtepunten, zo niet hét hoogtepunt, van de dag. Twee jaar geleden was dit kwaliteitsaspect ook een aandachtspunt en het blijft een punt om aandacht aan te besteden. Uiteraard dient hier verder gedacht te worden dan alleen smaak, ook de wijze van presentatie en wellicht de sfeer kunnen van invloed zijn op de smaakbeleving.

De mogelijkheid om kamers naar eigen inzicht in te richten wordt (nog steeds) als een duidelijk tekort ervaren op de psychogeriatrische afdelingen van Oranje Nassau's Oord en de Linge-hof. Deze uitkomst kan verklaard worden door het feit dat veel cliënten een kamer moeten delen. Op korte termijn valt hier echter weinig aan te veranderen en moet het als een gegeven beschouwd worden. Bij Oranje Nassau's Oord zien geldt echter wel dat het feit dat cliënten een kamer moeten delen volgens de contactpersonen geen negatieve gevolgen heeft voor de privacy van de bewoner.

Bij zowel somatische cliënten als contactpersonen van psychogeriatrische cliënten komt de mate van inspraak als aandachtspunt naar voren. Bij de somatische afdelingen van Oranje Nassau's Oord en de Rijnhof betreft het de mate van inspraak in de soort zorg die cliënten krijgen. Bij de somatische afdeling van Rumah Kita gaat het met name om de inspraak in het tijdstip van de zorg. Bij de psychogeriatrische afdelingen van Oranje Nassau's Oord en Rumah Kita betreft het de inspraak die de contactpersonen ervaren bij het vaststellen van de zorg die de cliënt krijgt.

Tot slot is het van belang om de locatiegebonden rapportages somatiek en PG per locatie te bestuderen en te bespreken met relevante betrokkenen. Daarbij mogen uiteraard de cliënten zelf en de contactpersonen niet ontbreken. De rapportages bevatten informatie, die specifiek is voor de locatie en het locatiegebonden beleid richting kunnen geven.

Bijlage I: Vergelijking met landelijk databestand

In deze bijlage worden de ervaringen van de (vertegenwoordigers van) cliënten van Zinzia Zorggroep vergeleken met die van de referentiegroep. Hierbij gaat het om de meest recent gepubliceerde gegevens uit 2012.

In onderstaande tabel wordt per kwaliteitsindicator en per huis weergegeven of de gemiddelde score van Zinzia Zorggroep gelijk is aan het landelijk gemiddelde (=) of dat deze score hoger (↑) of (↓) lager is dan het referentiegemiddelde. Deze gemiddelde scores zijn berekend op basis van de antwoorden van alle vragen die bij een kwaliteitsindicator horen: nooit = 1, soms = 2, meestal = 3, altijd = 4. Een gemiddelde score kan in principe lopen van 1 tot 4. Hoe hoger de score, des te positiever de ervaringen van de cliënten. De pijlen in de tabel geven, slechts, een indicatie van de vergelijking met andere organisaties, omdat zij zijn gebaseerd op het landelijke bestand uit 2012. De 'echte' vergelijking met andere organisaties wordt gepubliceerd op Zorg voor Kwaliteit, nadat de gegevens van Zinzia Zorggroep zijn toegevoegd aan het landelijke databestand. Naar verwachting zal dit in het voorjaar van 2015 afgerond zijn.

Somatiek	Oranje Nassau's			
	Oord	De Linge Hof	De Rijnhof	Rumah Kita
<i>Kwaliteit van leven</i>				
1. Lichamelijk welbevinden en gezondheid				
1.1a Ervaringen met maaltijden (Smaak)	=	=	=	↓
1.1b Ervaringen met maaltijden (Sfeer)	=	=	=	=
2. Woon- en leefsituatie				
2.1 Omgang met elkaar	=	=	=	=
2.2 Gastvrijheid: Ervaringen met schoonmaken	=	=	=	↑
2.3 Gastvrijheid: Ervaringen met inrichting	↑	=	↑	↑
2.4 Gastvrijheid: Ervaren privacy	↑	↑	=	↑
3. Participatie				
3.1 Zinnige dag	=	=	↑	=
4. Mentaal welbevinden				
4.3 Respect voor mensen: Ervaren bejegening	=	↓	↑	=
<i>Kwaliteit van de zorgverleners</i>				
5. Kwaliteit van de zorgverleners				
5.1 Ervaren beschikbaarheid personeel	↓	=	=	↑
5.4 Ervaren kwaliteit personeel	=	↓	=	=
<i>Kwaliteit van de zorgorganisatie</i>				
6. Kwaliteit van de zorgorganisatie				
6.1 Ervaren inspraak	=	=	=	↑
6.2 Ervaren informatie	=	=	=	↑
<i>Zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid</i>				
7. Zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid				
7.5 Ervaren veiligheid	↑	=	↑	↑

Psychogeriatric	Oranje Nassau's		
	Oord	De Linge Hof	Rumah Kita
<i>Kwaliteit van leven</i>			
1. Lichamelijk welbevinden en gezondheid			
1.1 Ervaringen met maaltijden	=	↓	=
2. Woon- en leefsituatie			
2.1 Omgang met elkaar	=	=	↑
2.2 Gastvrijheid: Ervaringen met schoonmaken	=	=	=
2.3 Gastvrijheid: Ervaringen met inrichting	↓	↓	=
2.4 Gastvrijheid: Ervaren privacy	↓	↓	=
3. Participatie			
3.1 Zinnige dag	=	=	↑
4. Mentaal welbevinden			
4.3 Respect voor mensen: Ervaren bejegening	=	↓	↑
<i>Kwaliteit van de zorgverleners</i>			
5. Kwaliteit van de zorgverleners			
5.1 Ervaren beschikbaarheid personeel	=	↓	=
5.4 Ervaren kwaliteit personeel	=	=	=
<i>Kwaliteit van de zorgorganisatie</i>			
6. Kwaliteit van de zorgorganisatie			
6.1 Ervaren inspraak	=	↓	=
6.2 Ervaren informatie	=	↓	=

10. Bijlage II: Vergelijking met CQI-meting 2012

In deze bijlage is een vergelijking gemaakt tussen de resultaten van deze meting en de resultaten van de vorige meting. In onderstaande tabel staan de gemiddelde scores van de items per meetmoment aangegeven. Hoe hoger de score, hoe positiever de ervaringen. De P-waarde geeft aan of het verschil significant is.

Als de P-waarde $\leq 0,05$ is er sprake van een 'echt' verschil op het betreffende item.

Somatiek	Item	Score 2012	Score 2014	p	↑/ ↓
Oranje Nassau's Oord	Kunt u meebeslissen over wanneer u zorg of hulp krijgt?	2,63	3,40	0,04	↑
	Geeft het huis u genoeg informatie over wat zij voor u kan doen?	3,00	3,81	0,04	↑
	Geeft de zorginstelling u genoeg informatie over uw rechten?	2,43	3,60	0,01	↑
	Kunt u zelf bepalen hoe de kamer of woonruimte is ingericht?	3,19	4,00	0,02	↑
De Lingehef	Kunt u meebeslissen over wanneer u zorg of hulp krijgt?	2,38	3,27	0,01	↑
	Geeft het huis u genoeg informatie over wat zij voor u kan doen?	3,21	3,89	0,02	↑
De Rijnhof	Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp u krijgt?	2,25	3,40	0,00	↑
	Geeft het huis u genoeg informatie over wat zij voor u kan doen?	3,28	4,00	0,02	↑
	Luisteren de zorgverleners aandachtig naar u?	3,07	3,62	0,01	↑
	Hebben de zorgverleners voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?	2,59	3,67	0,01	↑
	Zijn de maaltijden lekker?	2,59	3,19	0,02	↑
Rumah Kita	Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp u krijgt?	2,81	3,50	0,02	↑
	Geeft de zorginstelling u genoeg informatie over uw rechten?	3,00	3,75	0,03	↑
Psychogeriatric	Item	Score 2012	Score 2014	p	↑/ ↓
Oranje Nassau's Oord	Nemen de zorgverleners de gezondheidsklachten van de bewoner serieus?	3,31	3,60	0,05	↑
	Zien de maaltijden er verzorgd uit?	3,09	3,66	0,01	↑
De Lingehef	Weet u bij wie u terecht kunt met vragen en problemen?	3,66	3,36	0,02	↓
	Reageert de leiding of directie goed op uw vragen en suggesties?	3,24	2,94	0,03	↓
	Is er genoeg personeel in huis?	2,62	2,12	0,01	↓
	Sluiten de georganiseerde activiteiten aan op wat de bewoner leuk vindt?	2,98	2,65	0,03	↓
Rumah Kita	Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp de bewoner krijgt?	2,84	3,30	0,01	↑
	Hebben de zorgverleners genoeg aandacht voor hoe het met de bewoner gaat?	3,06	3,44	0,02	↑
	Gaan de cliënten prettig met elkaar om?	2,89	3,16	0,05	↑