

# CQ-index voor waardering door cliënten

2020

Ouderen verblijfsafdelingen

7,4

(N=56)

Ralph Feenstra  
Onderzoek & Monitoring

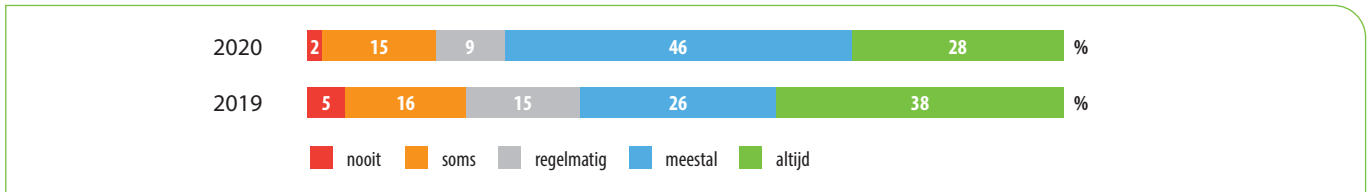


# RESPONSE

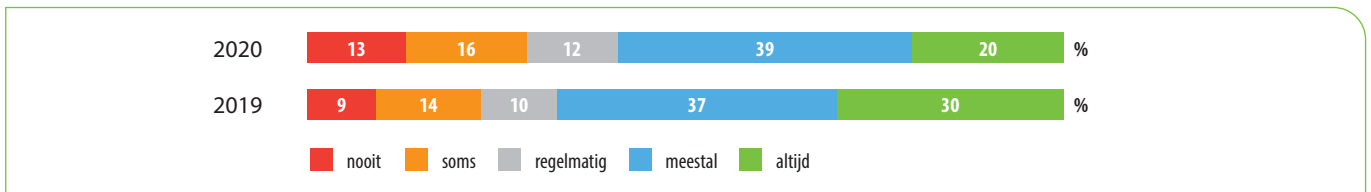
Jaar	uitgegeven	ontvangen	response
2020	73	56	77%
2019	76	58	76%

# BEJEGENING

## 1. Heeft/hebben uw behandelaar(s) u serieus genomen?

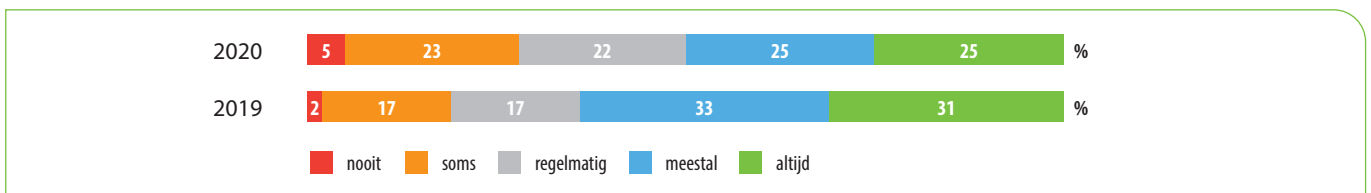


## 2. Heeft/hebben uw behandelaar(s) u dingen op een begrijpelijke manier uitgelegd?



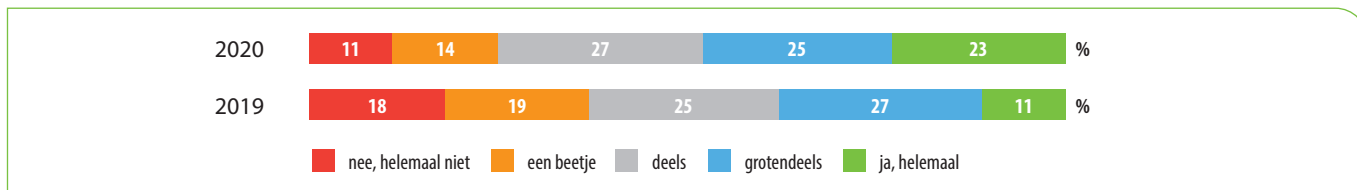
# BEREIKBAARHEID VAN DE BEHANDELAAR(S)

## 3. Heeft u makkelijk contact gekregen met uw behandelaar(s)? (telefonisch, per e-mail of anderszins)

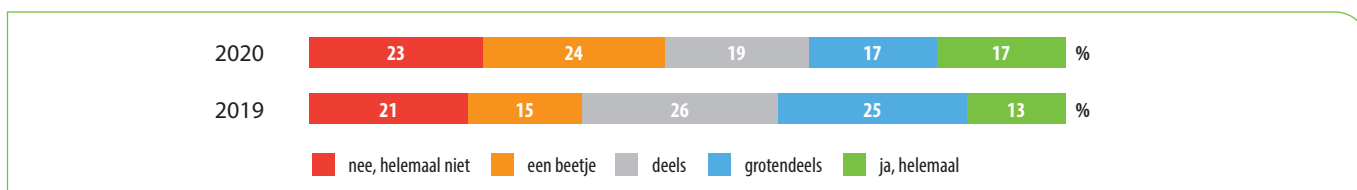


# SAMEN BESLISSEN

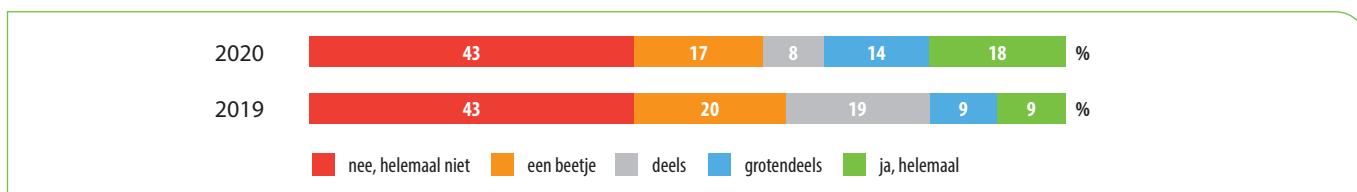
## 4. Heeft u informatie gekregen over de behandelingsmogelijkheden die er voor uw klachten zijn?



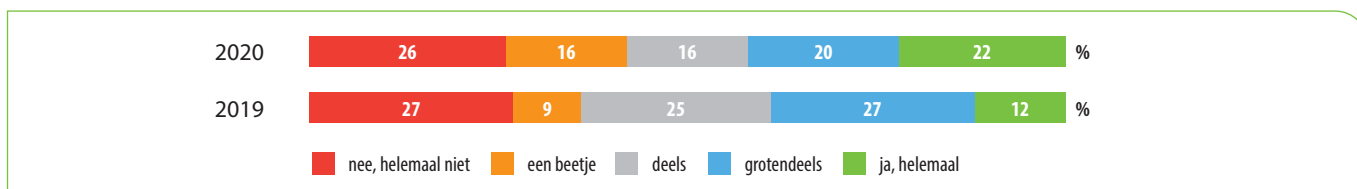
## 5. Is met u besproken welke resultaten u van de behandeling kunt verwachten?



## 6. Heeft u informatie gekregen over zelfhulpprogramma's, cliëntondersteuning, en/of patiëntenverenigingen?

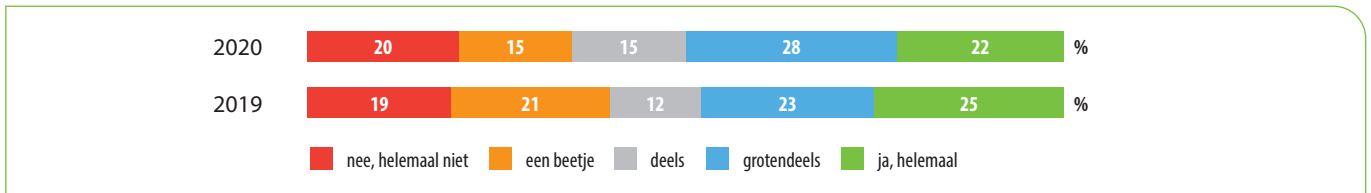


## 7. Heeft u mee kunnen beslissen over een bepaalde vorm van behandeling?

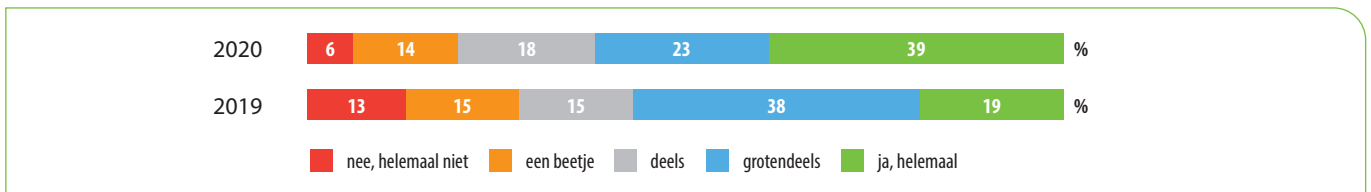


# UITVOERING VAN DE BEHANDELING

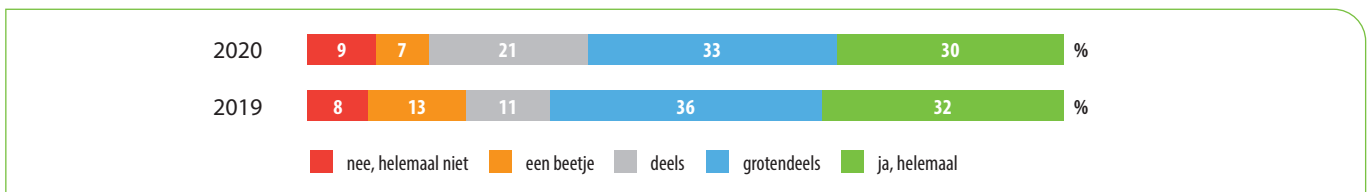
## 8. Heeft u de keuze gehad of uw naasten (bijvoorbeeld familie of vrienden) betrokken werden bij de behandeling?



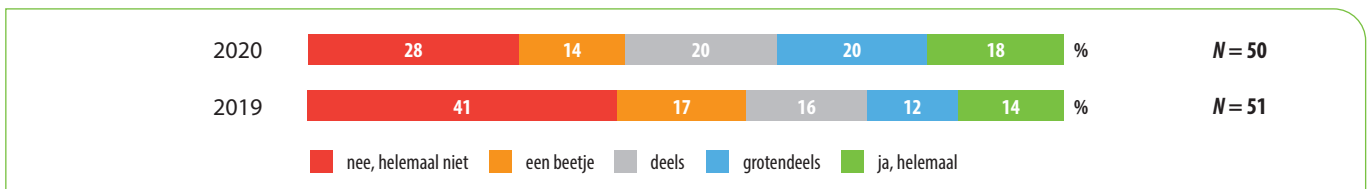
## 9. Is de behandeling naar uw mening de juiste aanpak voor uw klachten geweest?



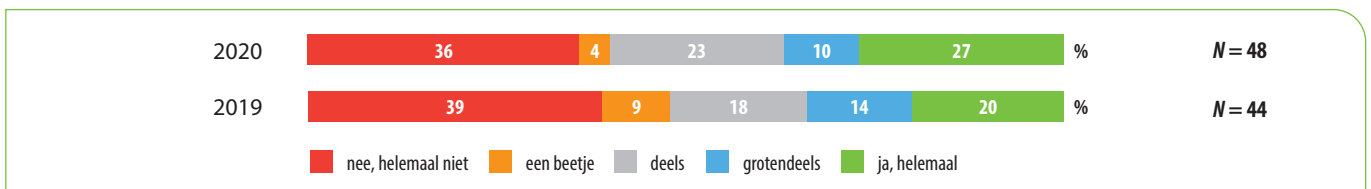
## 10. Is de behandeling naar uw wens uitgevoerd?



## 11. Heeft u informatie gekregen over eventuele (lichamelijke) bijwerkingen van de medicijnen die u gebruikt?

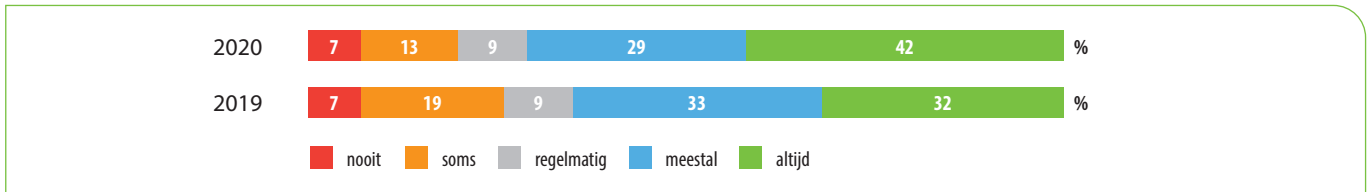


## 12. Voor en misschien tijdens de behandeling heeft u of uw behandelaar(s) één of meerdere vragenlijsten ingevuld over hoe het op dat moment met u ging. Zijn de resultaten met u besproken?

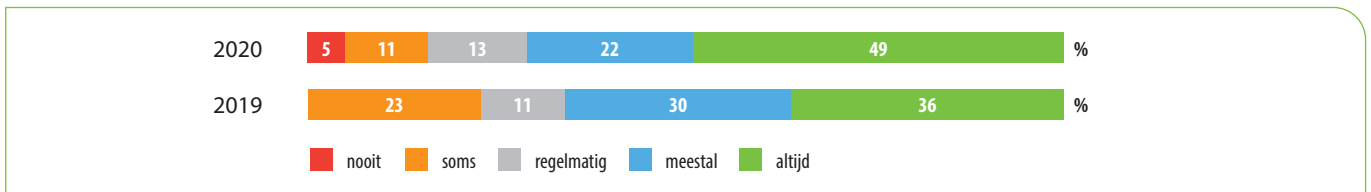


# GEVOEL VAN VEILIGHEID

## 13. Heeft u zich veilig gevoeld in de groep?

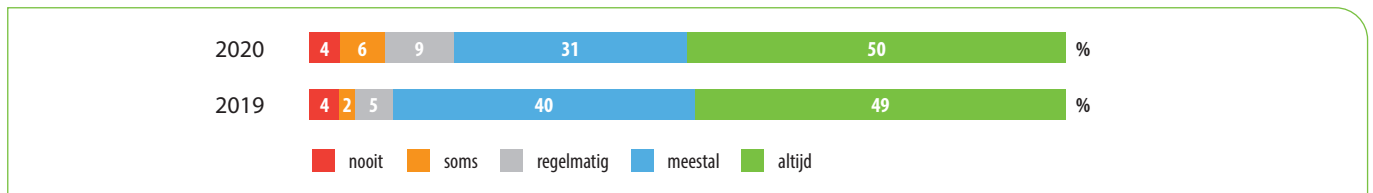


## 14. Heeft u zich veilig gevoeld op de afdeling?

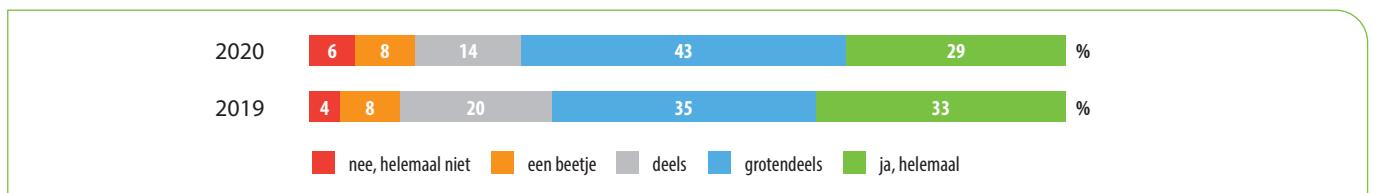


# WOON- EN LEEFOMSTANDIGHEDEN

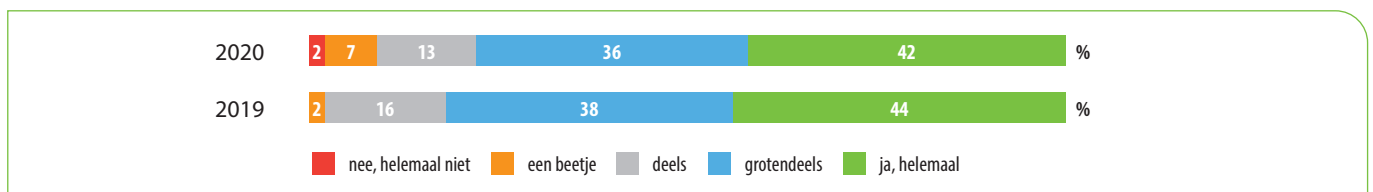
## 15. Is uw afdeling goed schoon gehouden?



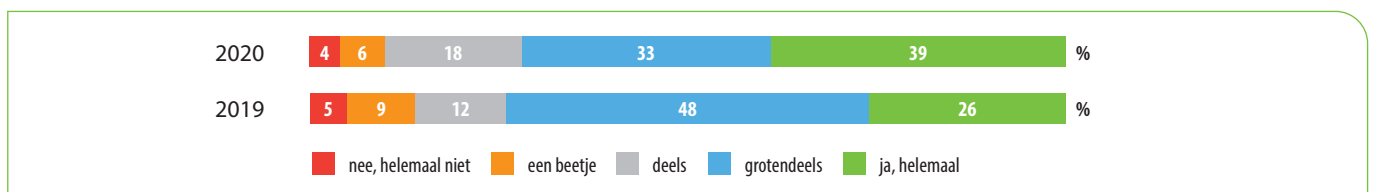
## 16. Heeft u het gebouw en de leefomgeving prettig gevonden?



## 17. Heeft u het eten goed gevonden?

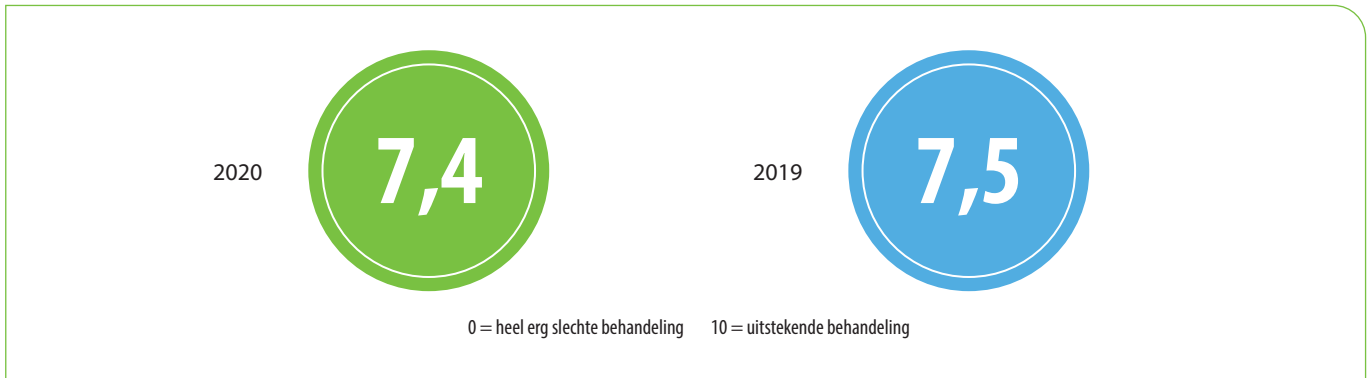


## 18. Is er voldoende aandacht geweest voor uw privacy tijdens het verblijf in de instelling?



## BEOORDELING

### 19. Welk cijfer geeft u aan de behandeling?



## TIPS

Bij de TIPS wordt gekeken naar de drie onderwerpen waarop het laagst gescoord is. Daarbij moet minimaal **25%** van de cliënten in de negatieve (rode en oranje) antwoordcategorieën hebben gescoord. I.v.m. een gelijke score zijn er in dit geval vier TIPS.

- De informatie over zelfhulpprogramma's, cliëntondersteuning en patiëntenverenigen (60% negatief)
- De mate waarin de te verwachten resultaten besproken zijn (47% negatief)
- Het kunnen meebeslissen over een bepaalde vorm van behandeling (42% negatief)
- De informatie over bijwerkingen van medicijnen (42% negatief)

## TOPS

Bij de TOPS wordt gekeken naar de drie onderwerpen waarop het hoogst gescoord is. Daarbij moet minimaal **75%** van de cliënten in de positieve (groene en blauwe) antwoordcategorieën hebben gescoord. Om deze reden zijn er twee TOPS overgebleven.

- Het schoonhouden van de afdeling (81% positief)
- Het eten (78% positief)

EINDE RAPPORTAGE