

## Type zorg

---

### Type zorg

Type zorg dat door deze locatie wordt verleend	deze locatie levert alleen individuele extramurale Wlz-zorg (VPT, MPT en PGB)
--	---

---

Opmerking bij "type zorg"	...
---------------------------	-----

---

# Cliëntervaringen

---

## Indicator 2

### Percentage cliënten/cliëntenvertegenwoordigers dat deze locatie aanbeveelt aan vrienden en familie

Dit kan worden gemeten in regulier onderzoek, op ZorgkaartNederland (of op andere wijze), over alle metingen gedaan in de verslagperiode. Dit percentage wordt automatisch berekend. Berekeningswijze is één van volgende methoden: Teller methode 1: het aantal cliënten/cliëntenvertegenwoordigers dat een 8, 9 of 10 geeft op de NPS-vraag 'Zou u deze locatie aanbevelen bij uw vrienden of familie?'. Teller methode 2: het aantal cliënten/cliëntvertegenwoordigers dat 'ja' heeft geantwoord op de vraag 'Zou u deze locatie aanbevelen bij uw vrienden of familie?' op ZorgkaartNederland.

Noemer: aantal cliënten/cliëntvertegenwoordigers dat de vraag heeft beantwoord. Lever ook de N (het aantal ondervraagde cliënten/cliëntvertegenwoordigers in de verslagperiode) aan. Geef in het veld 'bron' aan of u het percentage meet aan de hand van de NPS ("NPS") of via ZorgkaartNederland ("ZorgkaartNL"), of op een andere wijze (vrij veld).

Wanneer u meerdere methoden gebruikt, rapporteer dan op basis van de methode met de grootste N. Wanneer uw locatie dit niet meet, lever dan 'n.v.t.' aan en geef in het opmerkingenveld aan op welke wijze u de cliënttevredenheid en -loyaliteit meet.

---

Percentage cliënten/cliëntenvertegenwoordigers dat deze locatie aanbeveelt aan vrienden en familie	98 %
--	------

---

Wat was het totaal aantal ondervraagde cliënten/cliëntvertegenwoordigers voor deze locatie in de verslagperiode?	53 ondervraagden
--	------------------

---

Welke bron hanteert u voor deze indicator?	ZorgkaartNL
--	-------------

---

Opmerking bij indicator 2	...
---------------------------	-----

# Cliëntervaringen

---

## Indicator 3

### Zijn van deze locatie realtime cliëntervaringen online beschikbaar?

Realtime cliëntervaringen zijn cliëntervaringen die doorlopend worden verzameld op Zorgkaart Nederland of op een andere openbare plek. Geef in het veld 'URL' aan of ZorgkaartNederland ("ZorgkaartNL") wordt gebruikt, of (ook) een andere website (vrij veld).

---

Zijn van deze locatie realtime cliëntervaringen online beschikbaar? ja

---

Via welke URL zijn realtime cliëntervaringen te bekijken? <https://www.zorgkaartnederland.nl/?zoekterm=De+Tien+Gemeenten>

---

Geef a.u.b. een *deeplink*, d.w.z. een zo volledig mogelijke URL die direct naar de betreffende pagina verwijst. Voorbeeld:  
<https://www.zorgkaartnederland.nl/zorginstelling/verpleeghuis-en-verzorgingshuis-vivent-hof-van-hintham-rosmalen-3041617> <sup>L</sup>

---

Opmerking bij indicator 3 ...

---

# Informatiebronnen - niveau cliënt

---

## Indicator 4

### Gebruik van informatiebronnen over: zorgproblemen

Zorgproblemen zijn bijvoorbeeld: vallen, het geven van rustgevendende medicijnen (psychofarmaca) of van meerdere geneesmiddelen (polifarmacie) tegelijkertijd. Maar ook of een bewoner wel eens wordt vastgebonden om onveilige situaties te voorkomen (vrijheidsbeperkende maatregelen). Andere voorbeelden zijn: doorligwonden (decubitus), ondervoeding, incontinentie, onbegrepen gedrag bij mensen met dementie en depressie. Een aanbieder die deze problemen goed opneemt in de managementinformatie en in de planning en control cyclus maakt de kans op (herhaling van) deze problemen kleiner.

---

Gebruikte u in 2016 deze informatiebron om systematisch gegevens te verzamelen? ja

---

Werden in 2016 deze gegevens opgenomen in de management-informatie? ja

---

Werden de gegevens in 2016 gebruikt in de planning en control cyclus? ja

---

Opmerking bij Indicator 4 OMAHA

# Informatiebronnen - niveau cliënt

---

## Indicator 5

### Gebruik van informatiebronnen over: cliëntervaringsonderzoek

Met een cliëntervaringsonderzoek kijkt de aanbieder of de zorg aansluit bij de verwachtingen van de cliënten. Een aanbieder die de resultaten van dit onderzoek goed opneemt in de managementinformatie en in de planning en control cyclus maakt de kans groter dat de manier waarop de zorg wordt geleverd past bij de wensen van de cliënten.

---

Gebruikte u in 2016 deze informatiebron om systematisch gegevens te verzamelen? ja

---

Werden in 2016 deze gegevens opgenomen in de management-informatie? ja

---

Werden de gegevens in 2016 gebruikt in de planning en control cyclus? ja

---

Opmerking bij Indicator 5 ...

---

# Informatiebronnen - niveau medewerkers

---

## Indicator 6

### Gebruik van informatiebronnen over: vrijwilligers en/of mantelzorgers tevredenheidonderzoek

Onder een vrijwilliger verstaat de inspectie iemand die uit vrije wil werkzaamheden verricht; hij heeft dus geen dienstverband. In het algemeen zijn deze werkzaamheden onbetaald of staat er een vergoeding tegenover die lager ligt dan het minimumloon bij betaald werk. Mantelzorgers zijn mensen die langdurig en onbetaald zorgen voor een chronisch zieke, gehandicapte of hulpbehoevende persoon uit hun omgeving. Dit kan een partner, ouder of kind zijn, maar ook een ander familielid, vriend of kennis. Een aanbieder die de resultaten van het onderzoek goed opneemt in de managementinformatie en in de planning en control cyclus maakt de kans groter dat de manier waarop de zorg wordt geleverd hierop wordt aangepast.

---

Gebruikte u in 2016 deze informatiebron om systematisch gegevens te verzamelen? ja

---

Werden in 2016 deze gegevens opgenomen in de management-informatie? ja

---

Werden de gegevens in 2016 gebruikt in de planning en control cyclus? ja

---

Opmerking bij Indicator 6

In 2015 heeft de Stichting Wonen en Zorg Purmerend een grote Vrijwilligersenquête gehouden onder onze vrijwilligers, leden van de cliëntenraad en medewerkers.

---

# Informatiebronnen - niveau medewerkers

---

## Indicator 7

### Gebruik van informatiebronnen over: medewerkerstevredenheidonderzoek

Met een medewerkerstevredenheidonderzoek kijkt de aanbieder of de manier van zorg leveren aansluit bij de verwachtingen van de medewerkers. Een aanbieder die de resultaten van dit onderzoek goed opneemt in de managementinformatie en in de planning en control cyclus maakt de kans groter dat de manier waarop de zorg wordt geleverd hierop wordt aangepast. De kans is groter dat de zorg goed van kwaliteit is als de medewerkers tevreden zijn over hun werk.

---

Gebruikte u in 2016 deze informatiebron om systematisch gegevens te verzamelen? ja

---

Werden in 2016 deze gegevens opgenomen in de management-informatie? ja

---

Werden de gegevens in 2016 gebruikt in de planning en control cyclus? ja

---

Opmerking bij Indicator 7 ...

# Informatiebronnen - niveau medewerkers

---

## Indicator 8

### Gebruik van informatiebronnen over: medezeggenschapsraad zorgverleners

Onder een medezeggenschapsraad zorgverleners (zoals bijvoorbeeld VAR) verstaat de inspectie een adviesorgaan dat bestaat uit zorgverleners. Deze raad adviseert de directie of raad van bestuur over hoe ervoor te zorgen dat de kwaliteit van zorg verbetert of goed blijft in de zorginstelling. Daarnaast helpt de medezeggenschapsraad zorgverleners ontwikkelingen in hun vak te volgen en toe te passen in hun werk. Hiermee bedoelt de inspectie niet de OR.

Als er een medezeggenschapsraad zorgverleners is, is de kans groter dat de kwaliteit van zorg voldoende is.

---

Gebruikte u in 2016 deze informatiebron om systematisch gegevens te verzamelen?	ja
---	----

---

Werden in 2016 deze gegevens opgenomen in de management-informatie?	ja
---	----

---

Werden de gegevens in 2016 gebruikt in de planning en control cyclus?	ja
---	----

---

Opmerking bij Indicator 8	...
---------------------------	-----



# Informatiebronnen - niveau medewerkers

---

## Indicator 9

### Gebruik van informatiebronnen over: registratie van genoten scholing per medewerker

Onder scholing verstaat de inspectie alle verplichte en niet verplichte activiteiten voor de ontwikkeling van de kennis, vaardigheden en de houding die een zorgmedewerker nodig heeft om bepaalde taken goed uit te kunnen voeren. Als de scholing van de medewerkers goed is, is de kans groter dat de kwaliteit van zorg voldoende is.

---

Gebruikte u in 2016 deze informatiebron om systematisch gegevens te verzamelen? ja

---

Werden in 2016 deze gegevens opgenomen in de management-informatie? ja

---

Werden de gegevens in 2016 gebruikt in de planning en control cyclus? ja

---

Opmerking bij Indicator 9 ...

---

# Informatiebronnen - niveau afdeling/zorggroep

---

## Indicator 10

### Gebruik van informatiebronnen over: interne audits

Onder een audit verstaat de inspectie het controleren van een organisatie. Een audit kan gedaan worden in de hele organisatie. Een audit kan ook gedaan worden op een afdeling of op een bepaald systeem. Mensen in dienst van de organisatie voeren een interne audit uit.

Bij aanbieders die interne audits doen, is de kans groter dat medewerkers voldoende aandacht hebben voor de verbetering van de kwaliteit van de zorg.

---

Gebruikte u in 2016 deze informatiebron om systematisch gegevens te verzamelen?	ja
---	----

---

Werden in 2016 deze gegevens opgenomen in de management-informatie?	ja
---	----

---

Werden de gegevens in 2016 gebruikt in de planning en control cyclus?	ja
---	----

---

Opmerking bij indicator 10	...
----------------------------	-----

# Informatiebronnen - niveau afdeling/zorggroep

---

## Indicator 11

### Gebruik van informatiebronnen over: (bijna) foutmeldingen/incidentmeldingen

Bij het melden van een (bijna) foutmelding/incidentmelding staat niet de vergissing of (bijna-)fout van een zorgverlener centraal. Het gaat erom dat wordt uitgezocht of het komt door de manier waarop wordt gewerkt en de wijze waarop de zorg is georganiseerd. Uitgangspunt is om de manier waarop wordt gewerkt te verbeteren om herhaling te voorkomen. Een aanbieder die deze (bijna) fouten/incidenten meldt en onderzoekt, verkleint de kans op herhaling hiervan. Want hij werkt aan het voorkomen hiervan en verbetert zo de kwaliteit van zorg.

---

Gebruikte u in 2016 deze informatiebron om systematisch gegevens te verzamelen? ja

---

Werden in 2016 deze gegevens opgenomen in de management-informatie? ja

---

Werden de gegevens in 2016 gebruikt in de planning en control cyclus? ja

---

Opmerking bij indicator 11

---

# Informatiebronnen - niveau afdeling/zorggroep

---

## Indicator 12

### Gebruik van informatiebronnen over: meldingen van calamiteiten

Een calamiteit is een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg en die tot de dood van of een ernstig schadelijk gevolg voor een patiënt of cliënt van de locatie heeft geleid. Een aanbieder die calamiteiten steeds meldt, verkleint de kans op herhaling en werkt aan het voorkomen hiervan en verbetert zo de kwaliteit van zorg.

---

Gebruikte u in 2016 deze informatiebron om systematisch gegevens te verzamelen? ja

---

Werden in 2016 deze gegevens opgenomen in de management-informatie? ja

---

Werden de gegevens in 2016 gebruikt in de planning en control cyclus? ja

---

Opmerking bij indicator 12 ...

---

# Informatiebronnen - niveau locatie/concern

---

## Indicator 13

### Gebruik van informatiebronnen over: externe audits tbv certificering of keurmerk

Onder een audit verstaat de inspectie het controleren van een organisatie. Een audit kan worden gedaan in de hele organisatie. Een audit kan ook worden gedaan op een afdeling of op een bepaald systeem. Mensen die niet in dienst zijn van de organisatie voeren een externe audit uit.

Bij aanbieders die externe audits laten doen, is de kans groter dat medewerkers voldoende aandacht hebben voor de verbetering van de kwaliteit van zorg.

---

Gebruikte u in 2016 deze informatiebron om systematisch gegevens te verzamelen?	ja
---	----

---

Werden in 2016 deze gegevens opgenomen in de management-informatie?	ja
---	----

---

Werden de gegevens in 2016 gebruikt in de planning en control cyclus?	ja
---	----

---

Opmerking bij indicator 13	PREZO Voorwaarden Veilige Zorg (HACCP) De Roze Loper
----------------------------	--

---

# Mondzorg

---

## Indicator 21

### Worden mondzorgproblemen in het zorgleefplan gesignaleerd?

Alle cliënten behoren een zorgleefplan te hebben met daarin heldere afspraken tussen de cliënt en de zorgaanbieder. Als hierin mondzorgproblemen worden gesignaleerd en worden beschreven, is de kans groter dat de aanbieder deze gaat oplossen.

---

Worden mondzorgproblemen in het zorgleefplan gesignaleerd? ja

---

Opmerking bij indicator 21 ...

---

# Toelichting

---

## Toelichting door organisatie op de kwaliteitsinformatie

Een korte toelichting door organisatie (op locatieniveau) op de ingevulde indicatorset.

---

Toelichting door organisatie op de kwaliteitsinformatie

zie ook Q verslag in Jaardocument 2016 SWZP

*(Hier kunt u maximaal 500 tekens invoeren: )*

---