

# Hoe betrek je burgers bij kwaliteit van zorg?

Het perspectief van de burger

# Over ZorgfocuZ



- Adviserend onderzoeksbureau in de zorg- en welzijnssector, gelieerd aan de Rijksuniversiteit Groningen. Wij bieden inzicht in prestaties en ervaringen en adviseren organisaties om effectiviteit/kwaliteit te verbeteren.



- Ruime ervaring met onderzoek in de zorg- en welzijnssector. Denk hierbij aan ziekenhuizen, GGZ, jeugdzorg, ouderenzorg, zorgverzekeraars en gemeenten (sociaal domein).



- Zeer ervaren in het uitvoeren van kwantitatief onderzoek. Eigen online enquêtetool en jaarlijks meer dan 1.000.000 schriftelijke en online verzendingen. Wmo- en Jeugdevaluaties voor meer dan 100 gemeenten.



- Aangesloten bij de MOA (branchevereniging van marktonderzoeksbureaus), ISO 20252, ISO 27001 / NEN 7510 gecertificeerd. Deze certificeringen laten zien dat het zorgvuldig omgaan met gegevens (waaronder vertrouwelijke persoonsgegevens) volgens de hoogste eisen is geborgd in onze organisatie.
  - Het **ISO 20252** certificaat geeft aan dat we voldoen aan de algemene kwaliteitsstandaard tbv het uitvoeren van marktonderzoek.
  - Het **ISO 27001** certificaat geeft aan dat ZorgfocuZ voldoet aan de (internationale) normen op het gebied van informatiebeveiliging.
  - De **NEN7510** is een aanvulling op het ISO 27001 certificaat en is specifiek gericht op de zorgsector.

# Toen was geluk heel gewoon

Toen was geluk heel gewoon

*Onderzoek naar de redenen van (on)tevredenheid bij  
bewoners van verpleeg- en verzorgingshuizen.*



rijksuniversiteit  
groningen

# Measuring quality of life in nursing homes

Z Gerontol Geriat 2013  
 DOI 10.1007/s00391-012-0471-7  
 Received: 19 September 2012  
 Revised: 11 November 2012  
 Accepted: 29 November 2012  
 © Springer-Verlag 2013

A. Simon<sup>1</sup> · M. Berwig<sup>2</sup> · S. Heinrich<sup>3</sup>  
<sup>1</sup> Department of Applied Health Sciences, Department Business – Health Care Management, Baden-Wuerttemberg Cooperative State University Stuttgart  
<sup>2</sup> Clinic and Polidinic for Psychiatry and Psychotherapy, University of Leipzig  
<sup>3</sup> Department of Medical Psychology and Medical Sociology, University of Leipzig

## Quality of life in nursing homes following the group-living principle

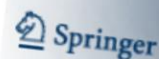
A pilot study measuring the quality of life from the subjective perspective of dependent-living elderly

### Box 1 Group-living principles and concepts

— Nursing homes consist of several group-living units. Up to 14 residents live together in one unit.

The growing financial and societal costs and increasing concerns about the quality of care for the elderly as well as the changing policies on housing and care in Germany pose great challenges for the re-designing of the traditional residential/multi-

Care Transparency (Abs. Ia SGB XI), the evaluation of objective and process quality and process quality using several methods



## QUALITY OF LIFE RESEARCH

springer.com

Qual Life Res. 2007 Aug; 16(6): 1029–1037.  
 Published online 2007 Apr 18. doi: [10.1007/s11136-007-9203-7](https://doi.org/10.1007/s11136-007-9203-7)

PMCID: PMC2248606  
 PMID: [17440828](https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/17440828/)

## Measurement of overall quality of life in nursing homes through self-report: the role of cognitive impairment

Debby Lydia Gerritsen,<sup>✉1</sup> Nardi Steverink,<sup>2</sup> Marcel E. Ooms,<sup>3</sup> Henrica C. W. de Vet,<sup>4</sup> and Miel W. Ribbe<sup>3</sup>

► Author information ► Article notes ► Copyright and License information [Disclaimer](#)

This article has been [cited by](#) other articles in PMC.

Go to:

### Abstract

Measuring quality of life is a necessity for adequate interventions. This paper concerns the usefulness of six self-report measures for overall quality of life for nursing home residents with various levels of cognitive impairment. It was investigated which proportion of residents from four cognition groups could complete a scale, and internal consistency and construct validity of the scales were studied. Data collection took place in ten Dutch nursing homes ( $N = 227$ ). The proportion of residents that could complete each scale varied. The Depression List could be administered most often to the cognitively most impaired group (43%; Mini Mental State Examination-scores 0–4). In the three cognition groups with MMSE-score  $>5$ , internal consistency of the Depression List, Geriatric Depression Scale and Negative Affect Scale was adequate in all three groups ( $\alpha \geq .68$ ). Intercorrelation was highest for the Philadelphia Geriatric Center Morale Scale, the Depression List, and the Geriatric Depression Scale ( $\rho \geq .65$ ). Next to the

Springer Open Choice

Springer

# Een bijzondere dag



## Betrokkenheid bij kwaliteit

1. In het stemhokje
2. Bij het kiezen van de juiste zorgaanbieder
3. In gesprek met de zorgverlener
4. In de cliëntenraad

# Betrokkenheid bij kwaliteit

1. In het stemhokje
2. Bij het kiezen van de juiste zorgaanbieder
3. In gesprek met de zorgverlener
4. In de cliëntenraad

## Hoe begin je de zoektocht?

- Tante Sophie
- Heeft geen kinderen
- Woont in Groningen
- Dementerend, man onlangs overleden



# Het stappenplan

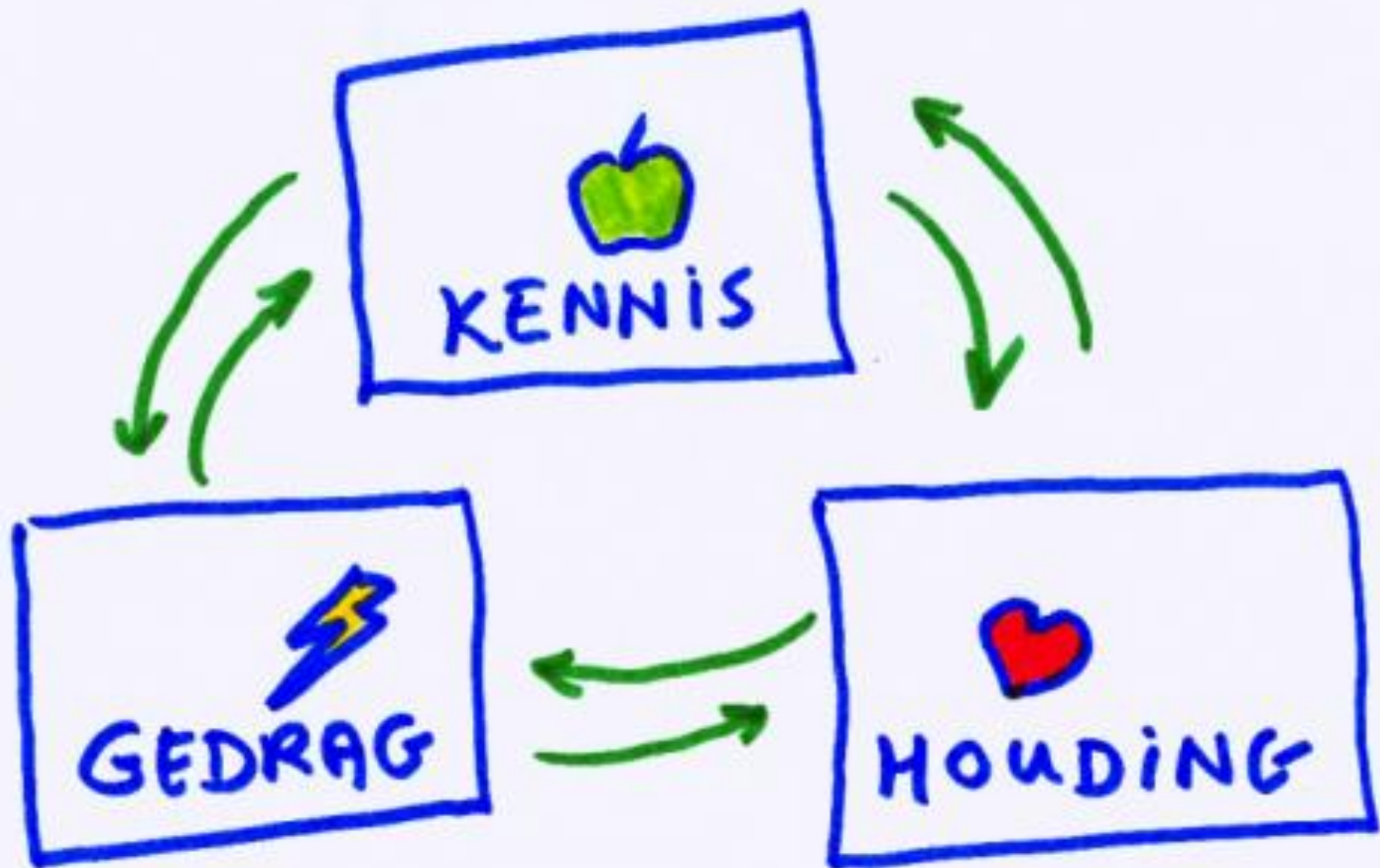
1. ...

2. ...

3. ...

Sinds 2006

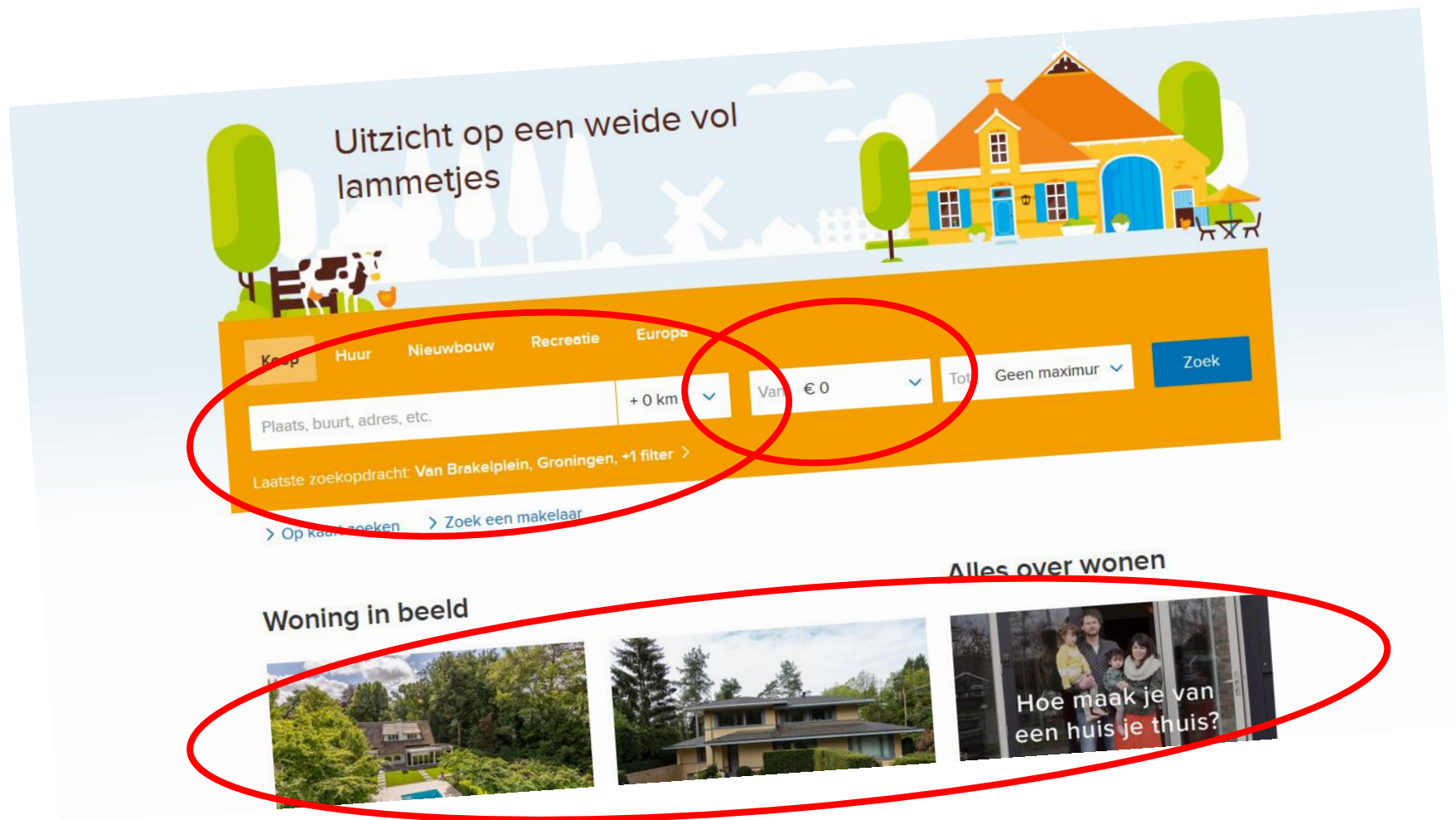




# Funda



# Funda



# Marktwerving

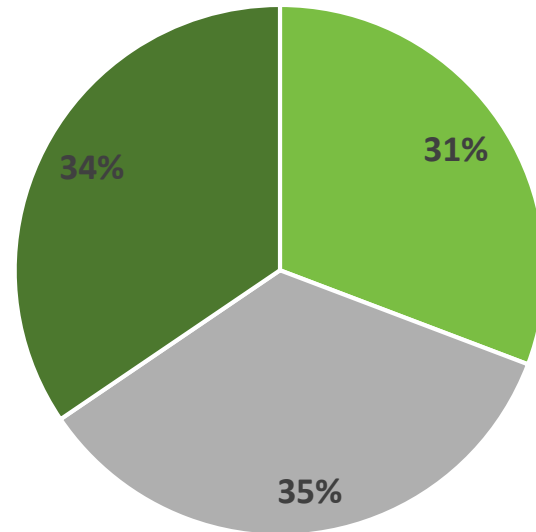
- Volledige mededinging
- Volledige informatie voor iedereen
- Geen toe- en uittredingsbarrières
- Homogene producten

# Marktwerving

- Volledige mededinging
- Volledige informatie voor iedereen
- Geen toe- en uittredingsbarrières
- Homogene producten

# Het panel

Leeftijd

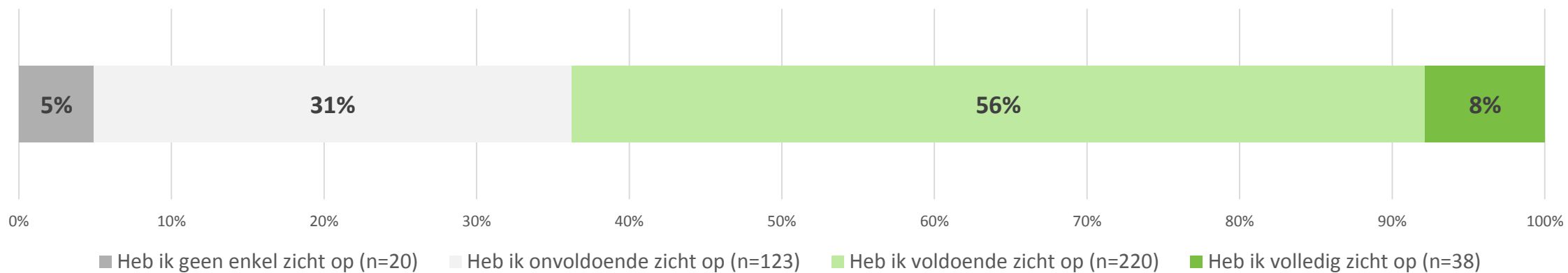


■ 50 - 59 (n=124) ■ 60 - 69 (n=140) ■ 70+ (n=139)



# Zicht op kwaliteit

In hoeverre heeft u het gevoel zicht te hebben op de kwaliteit van de langdurige zorg waar u mee te maken heeft of had?



# Hoe heeft u zicht op kwaliteit van zorg?



# Wat wilt u weten bij het kiezen van zorg?





# Het stappenplan

1. ...

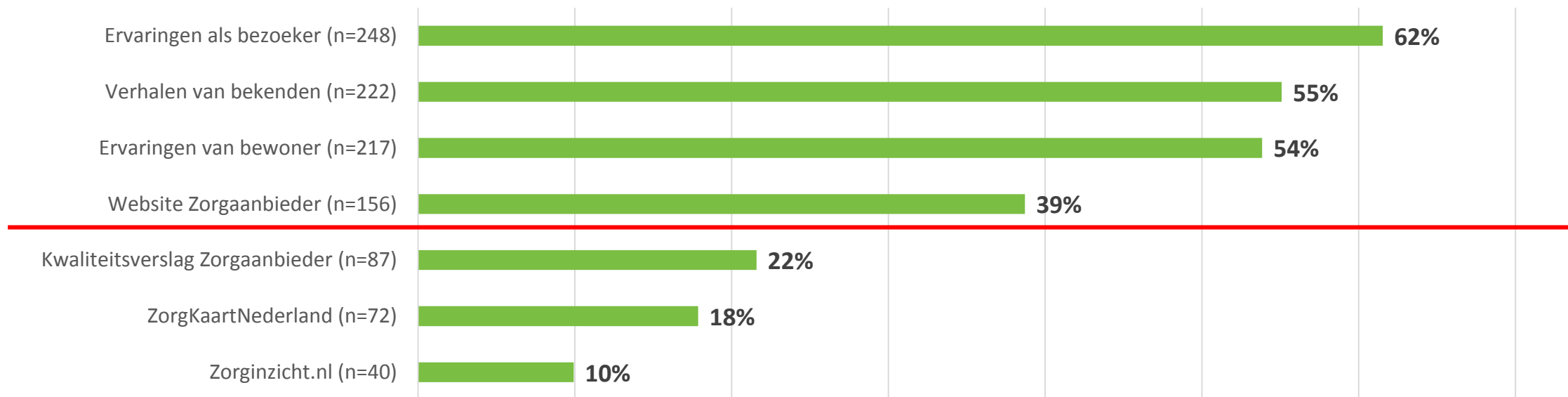
2. ...

3. ...

## Het stappenplan

1. Googelen wat er in de buurt is
2. Op internet een eerste indruk krijgen
3. Op bezoek gaan om de sfeer te proeven

# Hoe schat u nu de kwaliteit in?



## Een tussenstand

- Het moet praktisch zijn (dichtbij)
- Het gaat om verhalen / ervaringen

**Wat ontbreekt hier?**



“Objectieve informatie over kwaliteit bestaat niet omdat objectieve kwaliteit niet bestaat.”

“Al die cijfers over incidenten, medicatiefouten, al dat soort dingen. Dat zegt me zo weinig, laten we daar mee ophouden.”

“Als mijn vrouw ziek wordt ga ik eerst in verschillende instellingen in de buurt als vrijwilliger werken. Dan krijg je echt zicht op de kwaliteit.”

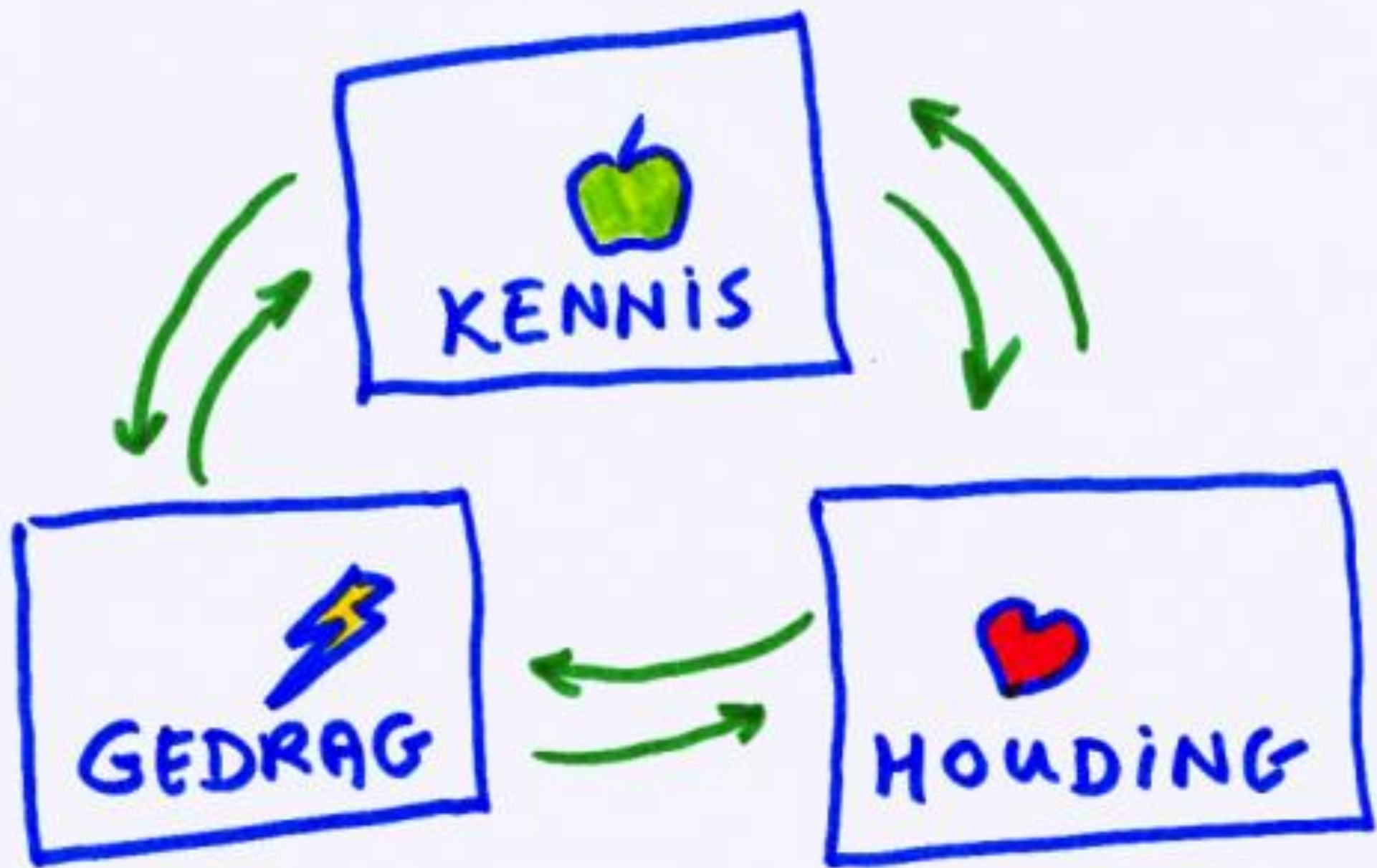
## Consequenties voor beleid

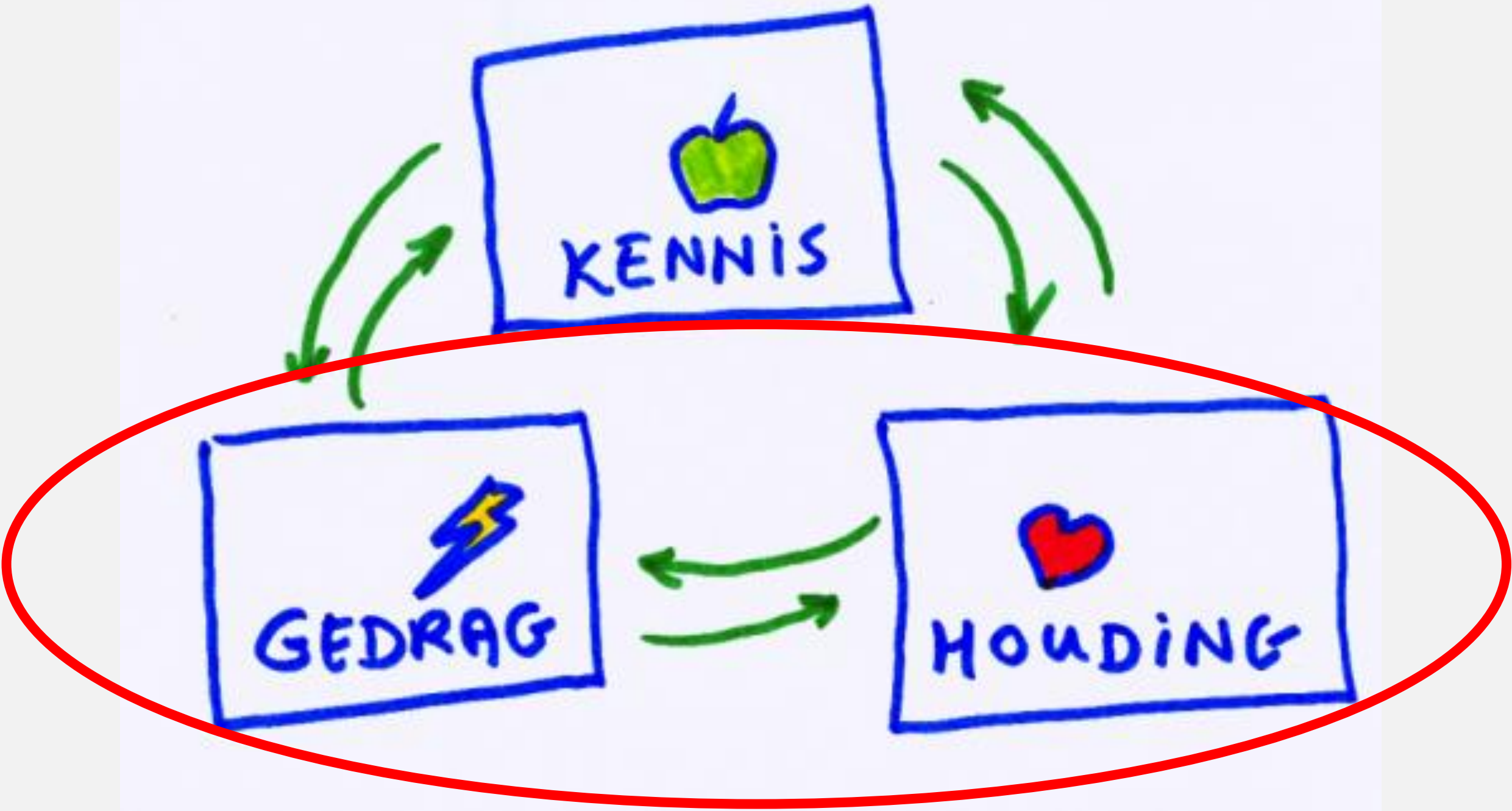
- En de inspectie dan?
- Het zorgkantoor?
- En anderen?

## Tips van het burgerpanel

- En de inspectie dan?
- Het zorgkantoor?
- En anderen?

“Laat de inspectie een paar dagen meewerken, als een soort ‘Undercover Boss’. Dan krijgen ze echt een goed beeld. Hoe ze dat dan uitwerken maakt me niet zoveel uit.”





  
KENNIS

  
GEDRAG

  
HOUDING

# Stel dat de inspectie met verhalen komt?

- Lijkt me veel beter. Cijfers zeggen wel iets maar een verhaal is beter.
- Beide zijn nodig. Verhalen kunnen op allerlei manieren gebracht worden.
- Van groot belang
- Cijfers zeggen me weinig.
- Liever verhalen dan cijfers. de inspectie beoordeelt op incidenten etc, niet op gevoel
- Aanvullend toch wel belangrijk
- Ik vind verhalen en ervaringen belangrijker dan cijfers
- Cijfers zij voor mij niet relevant
- Cijfers niet zo belangrijk ervaringen wel
- Cijfers zeggen niets



## Wat kun je hiermee?

- Publiceer video's, foto's, vlogs, blogs, insta.



*Voor meer informatie, neem contact op met:*

**Robbert Klein Koerkamp**

050 8200 461

[r.klein.koerkamp@zorgfocuz.nl](mailto:r.klein.koerkamp@zorgfocuz.nl)