

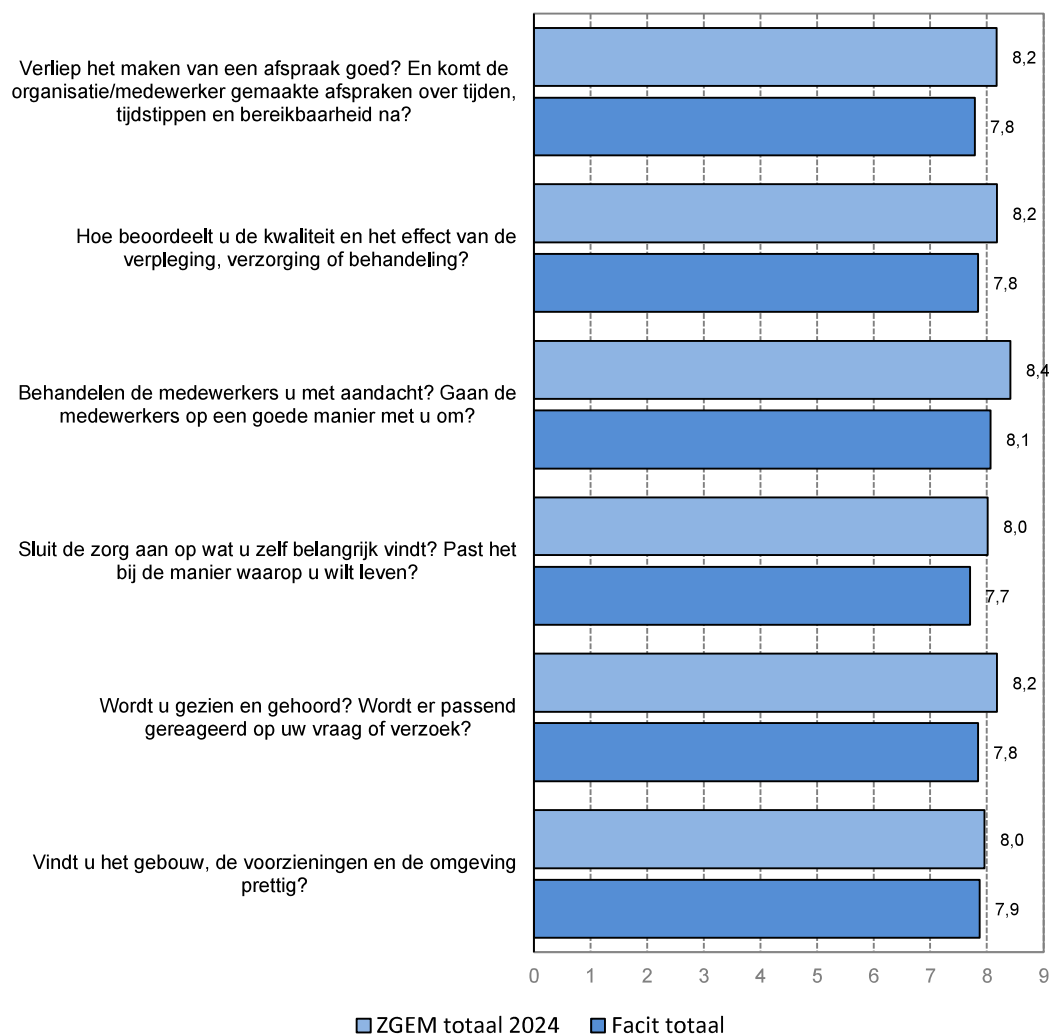
## 2 Samenvatting

### 2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de uitkomsten van deze raadpleging samenvattend gepresenteerd in de vorm van gemiddelde scores.

### 2.2 Gemiddelde cijfer ervaringsvragen

(Vertegenwoordigers van) Cliënten konden de vragen beantwoorden middels een cijfer tussen 1 en 10.



De vraag waarop met 8,4 gemiddeld het hoogste cijfer is gegeven, is de vraag ‘Behandelen de medewerkers u met aandacht? Gaan de medewerkers op een goede manier met u om?’. De vragen waarop gemiddeld met het laagste cijfer geantwoord is, zijn de vragen ‘Sluit de zorg aan op wat u zelf belangrijk vindt? Past het bij de manier waarop u wilt leven?’ en ‘Vindt u het gebouw, de voorzieningen en de omgeving prettig?’. Gemiddeld gaven de cliënten een 8,0 als antwoord op deze twee vragen.

### 2.3 Weergave cliëntervaringen met de totaalscore van ZorgkaartNederland

De Stuurgroep Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg heeft besloten dat met ingang van 2021 zorgaanbieders cliëntervaringen in de verpleeghuiszorg minimaal één keer per jaar de totaalscore van ZorgkaartNederland moeten aanleveren aan het Openbaar Data Bestand (ODB) van het Zorginstituut Nederland als maat voor de ervaringen van hun cliënten.

De totaalscore op de ZorgkaartNederland-vragen wordt berekend in twee stappen:

- per respondent wordt een gemiddelde score berekend op alle vragen;
- op basis van alle gemiddelde score wordt de gemiddelde totaalscore berekend.

Voor deze cliëntenraadpleging is de totaalscore als volgt:

