



Uitkomsten cliëntenraadpleging Dagverzorging Somatiek

Aveant

Nieuw Plettenburgh

Nieuw Bleyenburgh

Swellengrebel

Oktober – december 2011

Inhoudsopgave

Deel I

Inleiding.....	5
1 Cliëntenraadpleging Dagverzorging somatiek	7
1.1 Aveant.....	7
1.2 Gehanteerde vragenlijst	7
1.3 De vragen	7
1.4 De antwoorden.....	7
1.5 Rapportage	8
1.5.1. Staafdiagrammen	8
2 Cliëntenraadpleging dagverzorging somatiek	9
2.1 Steekproeftrekking	9
2.2 Informatievoorziening	9
2.3 Dataverzameling	9
2.4 Respons.....	9
3 Uitkomsten	11

Deel II

Inleiding.....	29
1 Conclusies	31
2 Aanbevelingen	35

Deel I

Inleiding

Voor u ligt de rapportage van de uitkomsten van de cliëntenraadpleging die onder de cliënten van de dagverzorging somatiek in Nieuw Plettenburgh, Nieuw Bleyenburg en Swellengrebel is gehouden.

Hoofdstuk 1 beschrijft de vragenlijst die is gebruikt voor de cliëntenraadpleging onder cliënten van de dagverzorging somatiek in Nieuw Plettenburgh, Nieuw Bleyenburg en Swellengrebel.

Hoofdstuk 2 beschrijft de gang van zaken rondom deze cliëntenraadpleging. In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe de steekproeftrekking, informatievoorziening en dataverzameling is verlopen.

In hoofdstuk 3 worden de kwantitatieve resultaten van de cliëntenraadpleging weergegeven in tabellen en staafdiagrammen.

De conclusies en aanbevelingen worden in deel 2 van deze rapportage gepresenteerd.

Facit, Velsen-Noord
Dorine Duwel
December 2011

1 Cliëntenraadpleging Dagverzorging somatiek

1.1 Aveant

Aveant biedt aan 80 cliënten dagverzorging somatiek aan op drie locaties in Utrecht.

1.2 Gehanteerde vragenlijst

Voor cliënten die dagverzorging ontvangen is er geen landelijke CQ-index. Facit heeft daarom op basis van de vragenlijst voor de CQ-index Verpleging, Verzorging en Thuiszorg voor intramurale cliënten, een vragenlijst opgesteld voor cliënten op de dagverzorging. In samenspraak met de beleidsmedewerker van Aveant is deze vragenlijst aangepast aan de situatie in Aveant.

De vragenlijst richt zich op de ervaringen van cliënten met dagverzorging in Nieuw Plettenburgh, Nieuw Bleyenburgh en Swellengrebel in de afgelopen 12 maanden met diverse onderwerpen en kwaliteitsaspecten die aan de orde komen in het Verbeterd Kwaliteitskader VV&T van 2010.

Het verbeterde kwaliteitskader bestaat uit 7 thema's:

- Lichamelijk welbevinden en gezondheid
- Woon- en leefsituatie
- Participatie
- Mentaal welbevinden
- Kwaliteit van de zorgverleners
- Kwaliteit van de zorgorganisatie
- Zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid

1.3 De vragen

De vragenlijst vangt aan met een aantal vragen over de cliënt zelf. Vervolgens komen de volgende thema's aan de orde:

- Wachtijd
- Zorg- en leefplan / behandelplan
- Informatie en communicatie
- Professionaliteit van de medewerkers van de dagverzorging
- Dagbesteding en activiteiten
- Geestelijk welbevinden
- Gebouw en omgeving
- Maaltijden
- Vervoer

Aan het einde van de vragenlijst is respondenten gevraagd om een rapportcijfer te geven aan de dagverzorging en de medewerkers en is hen de mogelijkheid geboden om aan te geven wat zij zouden willen veranderen aan de dagverzorging die zij nu krijgen.

1.4 De antwoorden

Voor verschillende vragen worden verschillende antwoordcategorieën gebruikt.

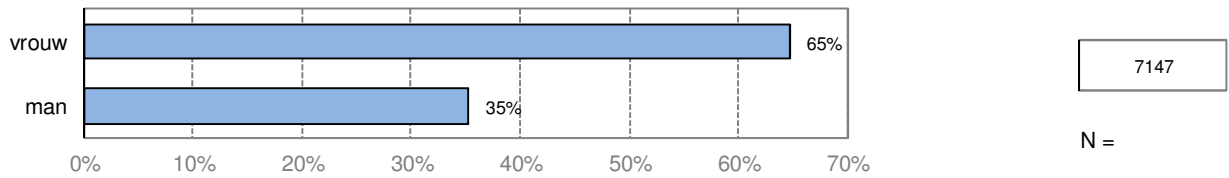
Respondenten werd verzocht het antwoord te kiezen dat het meest op hun ervaringen van toepassing was. De antwoordmogelijkheid 'niet van toepassing' (n.v.t.) geldt als een respondent een situatie niet heeft meegemaakt en hier dus niet over kan oordelen, of als de respondent bepaalde zorg niet nodig heeft of niet wil ontvangen. Als de respondent een antwoord echt niet weet, en de vraag wel van toepassing is, is het antwoord 'weet ik niet' aangekruist of is de vraag overgeslagen.

1.5 Rapportage

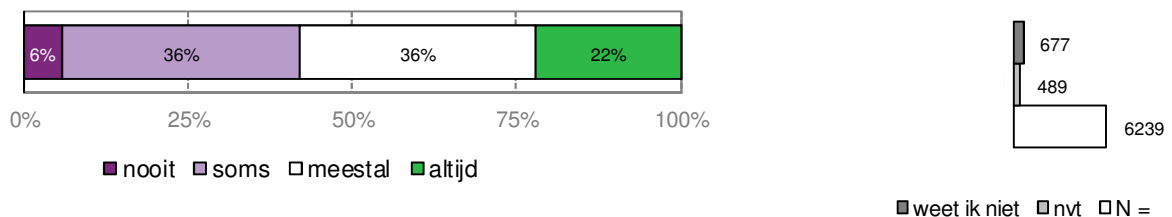
In deze rapportage wordt in staafdiagrammen weergegeven hoe er op de vragen geantwoord is. Hierbij is de volgorde van de vragenlijst aangehouden.

1.5.1. Staafdiagrammen

De staafdiagrammen van de achtergrondvragen zien er als volgt uit:



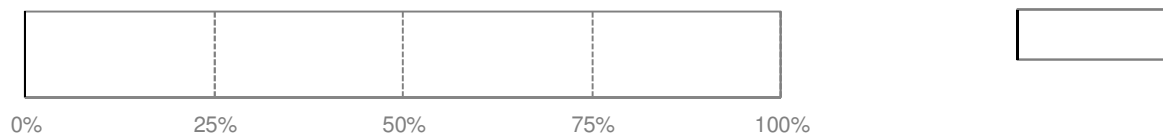
De resultaten van de ervaringsvragen worden als volgt weergegeven:



Onder de staafdiagrammen staan de verschillende antwoordcategorieën die in het diagram voorkomen. In de staven staat het percentage respondenten dat het betreffende antwoord heeft gegeven. Omdat dit afgeronde percentages zijn, kan het soms voorkomen dat ze opgeteld niet exact op 100% uitkomen.

Rechts van de staafdiagrammen is aangegeven met N = hoeveel respondenten in totaal de vraag beantwoord hebben. Bij vragen met de antwoordcategorieën 'weet niet' en/of 'niet van toepassing', wordt ook rechts van het staafdiagram aangegeven hoeveel respondenten dat antwoord gegeven hebben.

Wanneer een vraag door minder dan vijf respondenten is beantwoord, worden de resultaten in verband met de privacy niet weergegeven. Het diagram ziet er dan als volgt uit:



2 Cliëntenraadpleging dagverzorging somatiek

2.1 Steekproeftrekking

De doelgroep voor de cliëntenraadpleging door middel van schriftelijke vragenlijsten werd gevormd door alle 80 cliënten die deelnamen aan de dagverzorging somatiek in oktober 2011 in Aveant.

Van deze cliënten zijn door EVV-ers/teamleiders 6 cliënten uitgesloten van deelname aan het onderzoek. Hiervoor zijn de volgende redenen opgegeven:

<i>Omschrijving reden</i>	<i>Aantal cliënten</i>
Korter dan 1 maand deelname aan de dagverzorging	2
(zwaar) dement	4

Het aantal cliënten dat benaderd kon worden met een schriftelijke vragenlijst bedroeg 74.

2.2 Informatievoorziening

De cliënten ontvingen bij de schriftelijke vragenlijst een begeleidend schrijven, met het verzoek de vragenlijst in te vullen en rechtstreeks te retourneren aan Facit. Hierbij kon gebruik gemaakt worden van de bij de vragenlijst gevoegde antwoordenvolop. In de begeleidende brief werden ook het doel van het onderzoek, alsmede de vertrouwelijkheid en de anonimiteit van het onderzoek toegelicht.

De cliëntenraad en de medewerkers zijn voorafgaand aan de start van de raadpleging geïnformeerd over het doel van de raadpleging en de wijze waarop de raadpleging zou gaan plaatsvinden.

2.3 Dataverzameling

De vragenlijsten zijn door Facit verzonden conform de landelijke richtlijnen CQI VVT maart 2009 en de afspraken in het handboek CQI meetinstrument. Op 27 oktober 2011 is de eerste schriftelijke vragenlijst verzonden. Een week later is aan alle cliënten een eerste herinnering/bedankbrief gestuurd. Na 4 weken is, aan de hand van de codering van de vragenlijsten, bepaald welke cliënten de vragenlijst nog niet geretourneerd hadden. Aan deze cliënten is op 24 november 2011 een tweede herinnering verzonden, waarbij ook weer een nieuwe vragenlijst was gevoegd. Na 6 weken, op 8 december, is de derde en laatste bedankbrief/ herinnering verzonden.

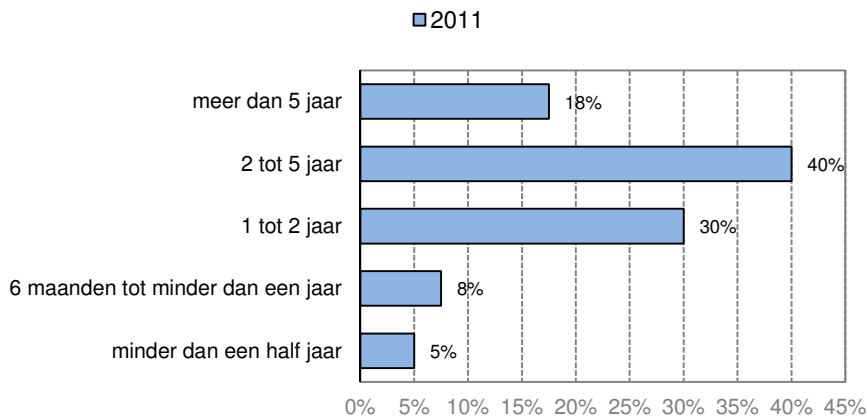
2.4 Respons

Er zijn 74 vragenlijsten verzonden, 41 vragenlijsten zijn door cliënten ingevuld en naar Facit teruggestuurd. De gemiddelde respons voor de cliëntenraadpleging dagverzorging somatiek in Aveant komt hiermee op 55,4%.

3 Uitkomsten

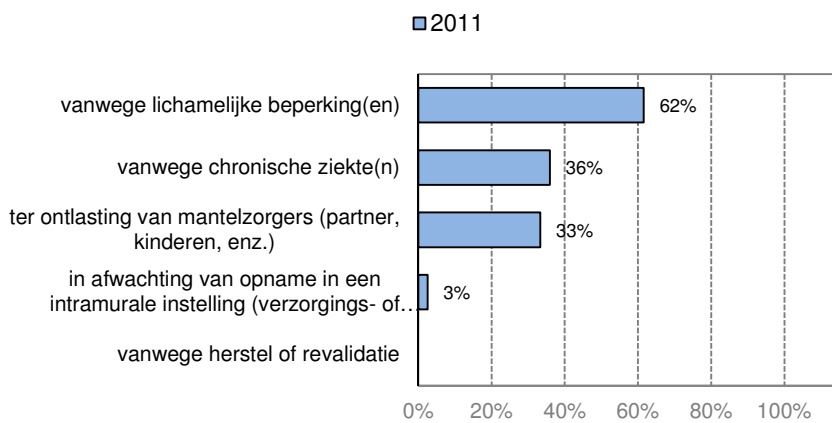
Over uzelf

1 Hoe lang maakt u gebruik van de dagverzorging?



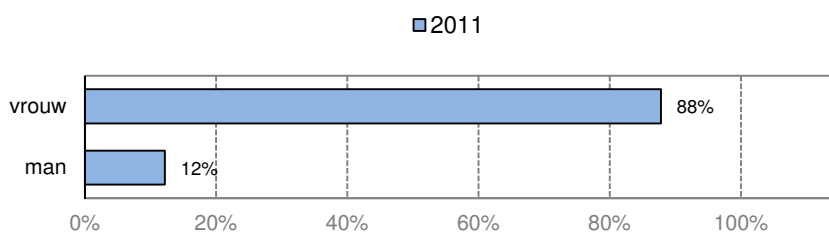
2011 40
N =

2 Wat is de reden dat u gebruik maakt van de dagverzorging? (meerdere antwoorden mogelijk)



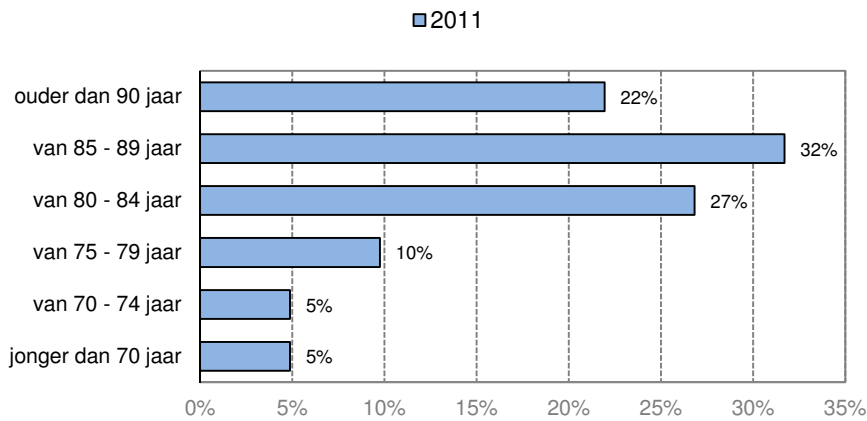
2011 39
N =

3 Bent u een man of een vrouw?



2011 41
N =

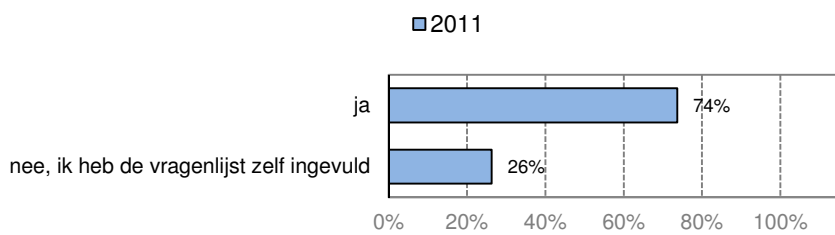
4 Wat is uw leeftijd?



2011 41

N =

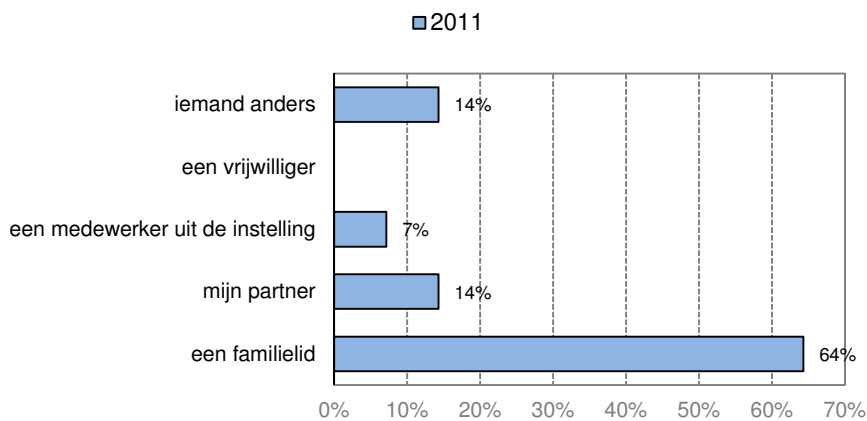
5 Heeft iemand u geholpen bij het invullen van de vragenlijst?



2011 38

N =

6 Wie heeft u geholpen bij het invullen van de vragenlijst?

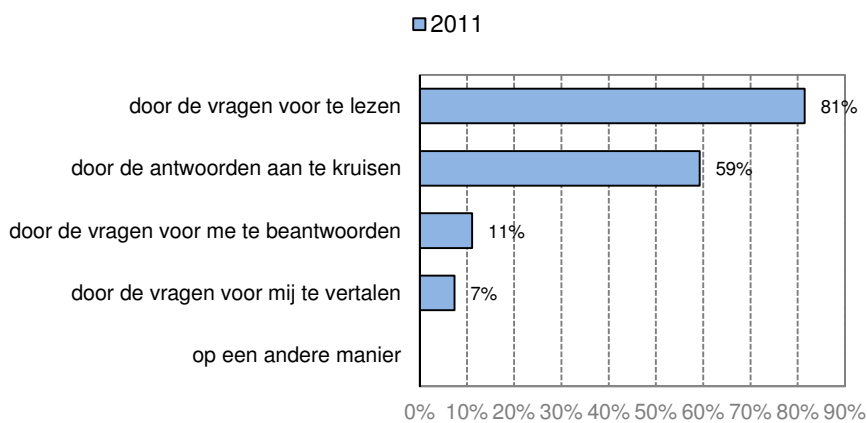


2011 28

N =

7 Hoe heeft deze persoon u geholpen?

(meerdere antwoorden mogelijk)

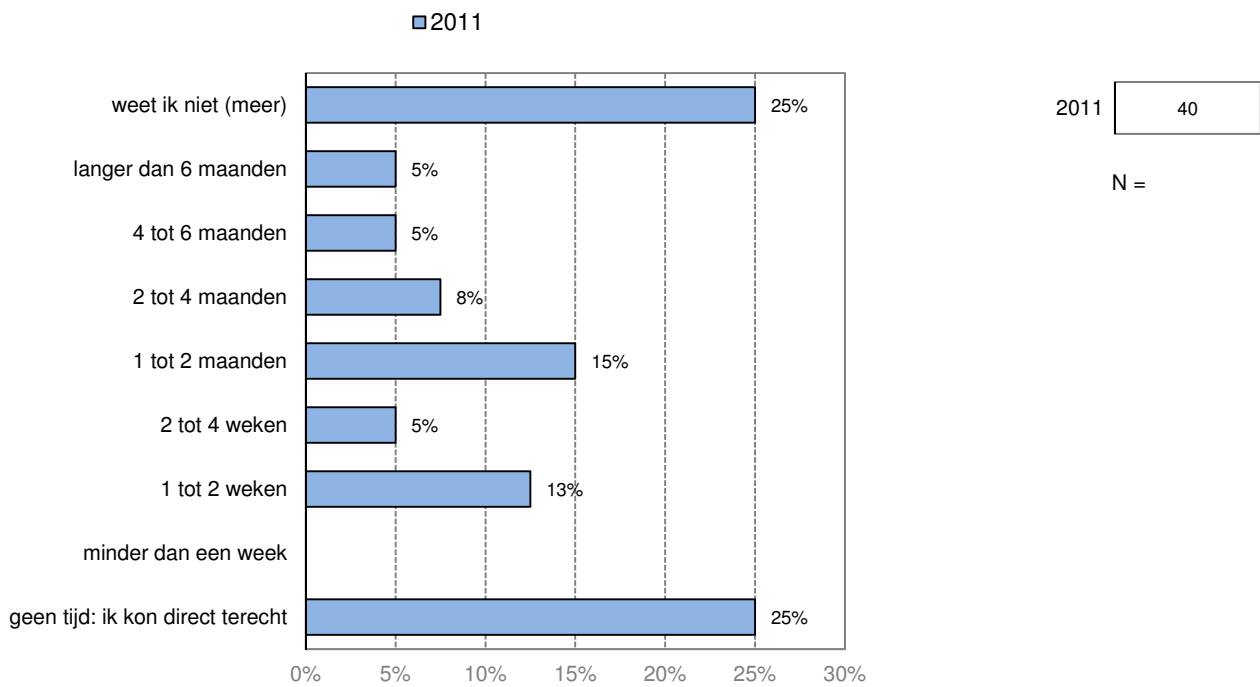


2011 27

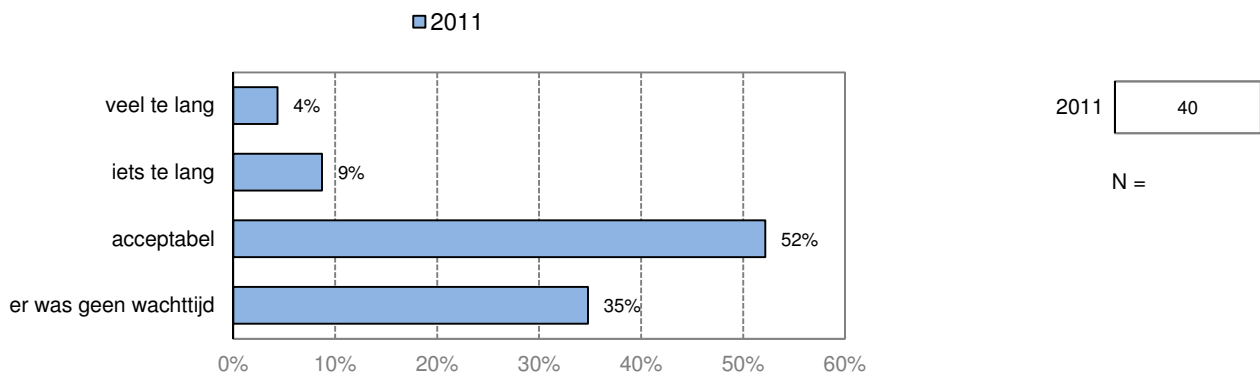
N =

Wachttijd

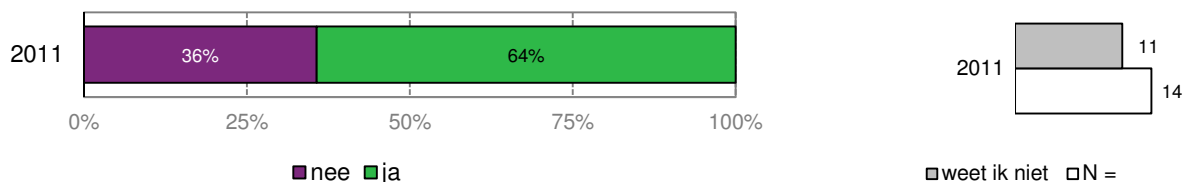
8 Hoe veel tijd heeft er gezeten tussen het moment dat u wist dat u in aanmerking kwam voor dagverzorging (de afgifte van de indicatie) en het moment dat u voor het eerst naar de dagverzorging ging?



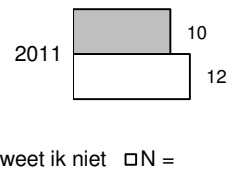
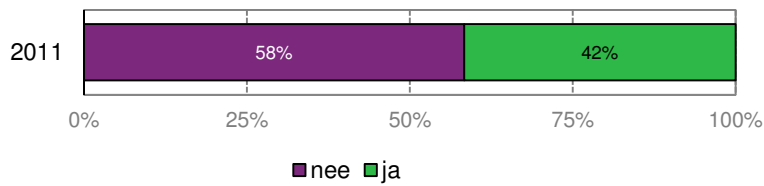
9 Wat vond u van de wachttijd?



10 Bent u door de zorginstelling vooraf voldoende geïnformeerd over de wachttijd?

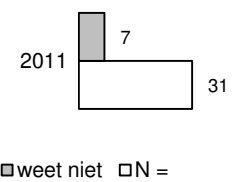
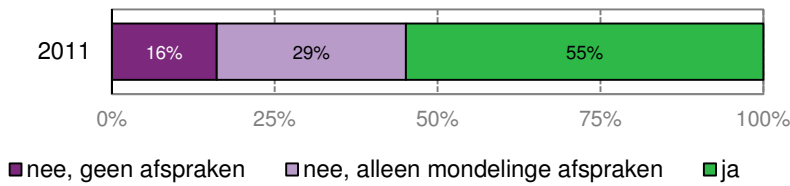


11 Bent u door de zorginstelling voldoende geïnformeerd over mogelijkheden om de wachttijd te overbruggen?

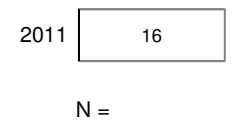
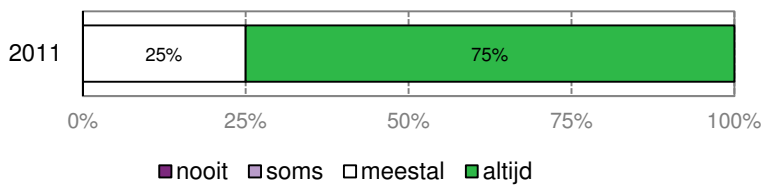


Zorg- en leefplan / behandelplan

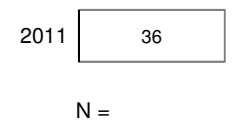
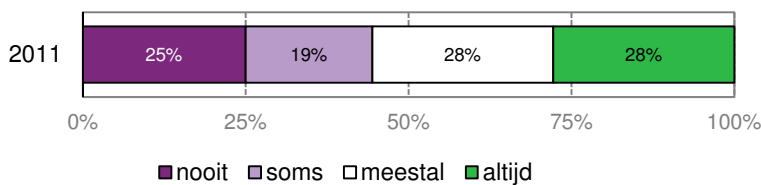
12 Heeft u een zorg(leef)plan van de zorginstelling met daarin schriftelijke afspraken over de zorg die u krijgt? (over welke zorg en activiteiten, van wie, hoe vaak, op welke tijdstippen, etc.)



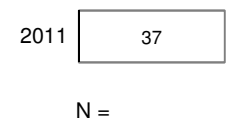
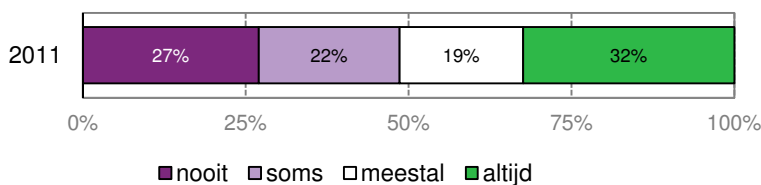
13 Komt de zorginstelling de met u gemaakte afspraken na?



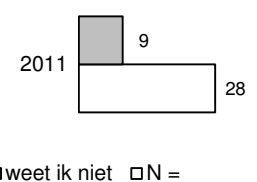
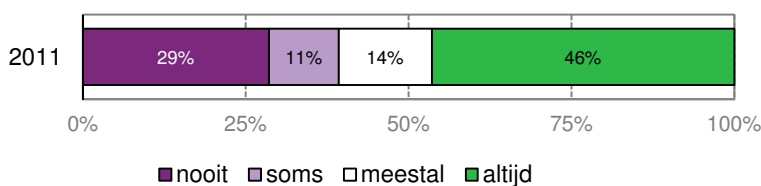
14 Kunt u meebeslissen over welke verzorging u krijgt?



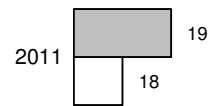
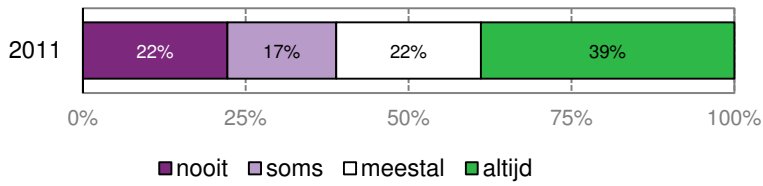
15 Kunt u meebeslissen over wanneer u verzorging krijgt?



16 Doen de medewerkers verslag van de verzorging in het zorg(leef)plan?

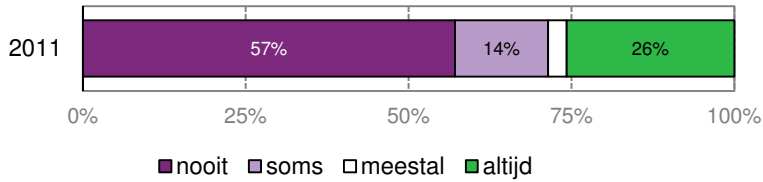


17 Wordt het zorg(leef)plan door de medewerkers van de dagverzorging geraadpleegd?



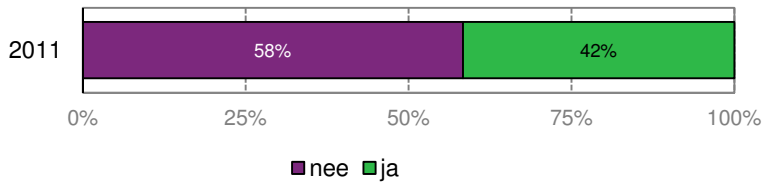
we et ik niet N =

18 Overleggen de medewerkers van de dagverzorging met u wat er in het zorg(leef)plan wordt gerapporteerd?



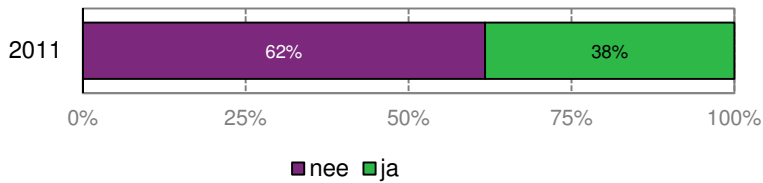
N =

19 Weet u wie verantwoordelijk is voor het bijhouden van uw zorg(leef)plan?



N =

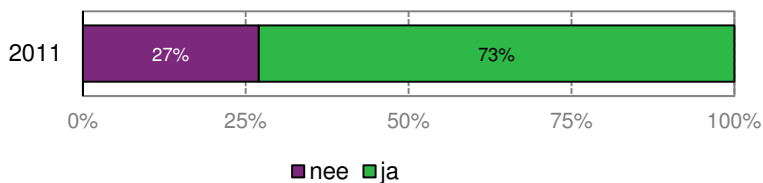
20 Weet u, wie er inzage hebben in uw zorg(leef)plan?



N =

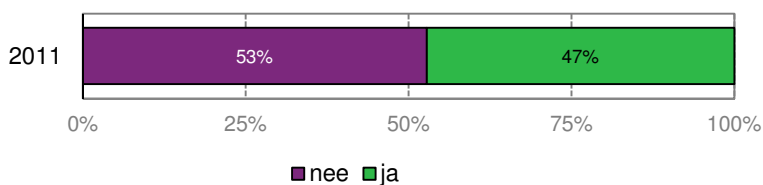
Informatie en communicatie

21 Geeft de zorginstelling u genoeg informatie over wat de dagverzorging voor u kan doen? (bv. de mogelijkheden voor behandeling, de activiteiten, enz.)?



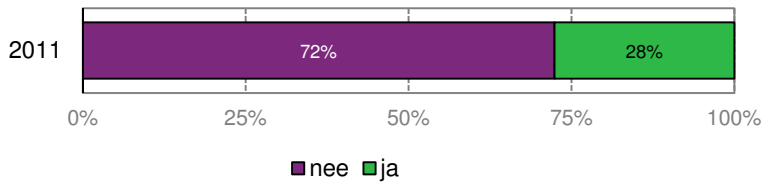
N =

22 Geeft de zorginstelling u voldoende informatie over uw rechten (bv. Dat u mag meebeslissen over de behandelingen, en dat u mag klagen)?



N =

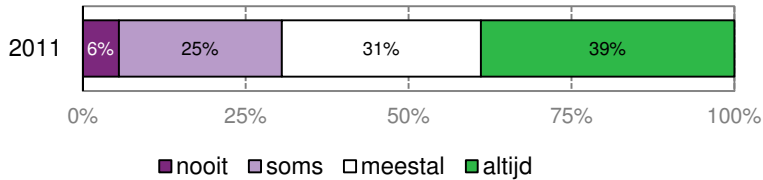
23 Is er een cliëntenraad?



2011

N =

24 Is de informatie die u van de zorginstelling ontvangt voor u goed te begrijpen?

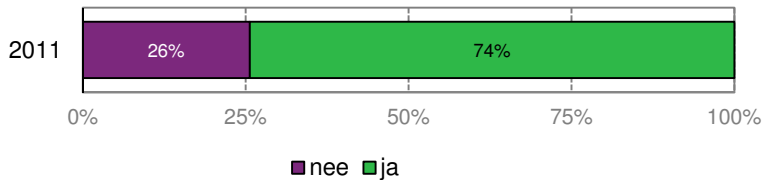


2011

N =

De volgende vragen gaan over uw **communicatie** met de zorginstelling en de medewerkers van de dagverzorging in de afgelopen 12 maanden.

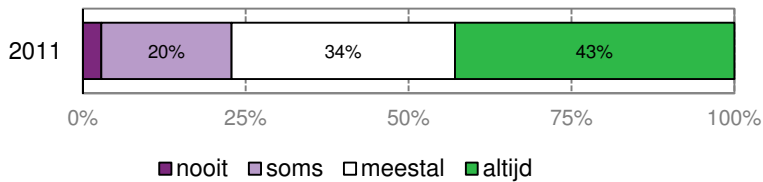
25 Weet u bij wie u met uw vragen en problemen terecht kunt bij de zorginstelling?



2011

N =

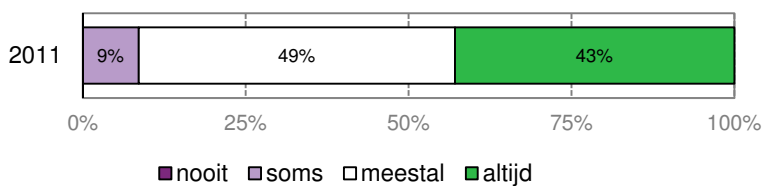
26 Vindt u dat de leiding goed reageert op uw vragen of suggesties?



2011

N =

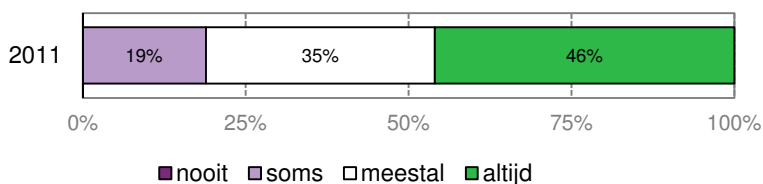
27 Staan de medewerkers van de dagverzorging open voor uw wensen?



2011

n.v.t./weet niet N =

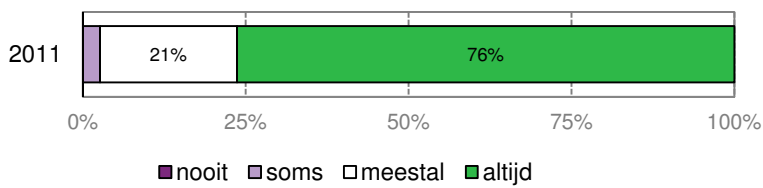
28 Geven de medewerkers u persoonlijke aandacht?



2011

N =

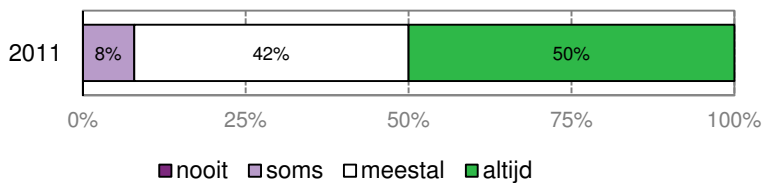
29 Wordt u door de medewerkers van de zorginstelling vriendelijk en met respect behandeld en aangesproken?



2011 38

N =

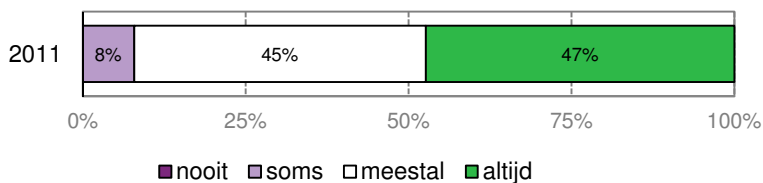
30 Luisteren de medewerkers aandachtig naar u?



2011 38

N =

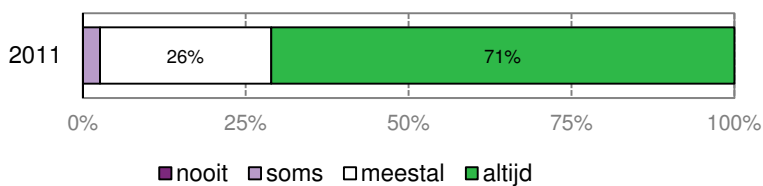
31 Geven de medewerkers goed antwoord op uw vragen?



2011 38

N =

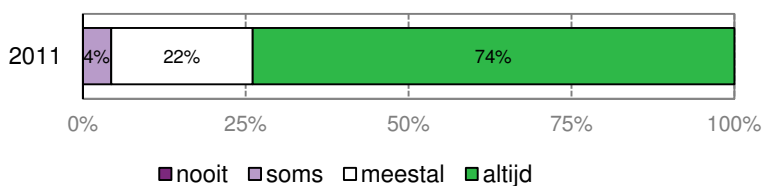
32 Voelt u zich door de medewerkers van de zorginstelling serieus genomen?



2011 38

N =

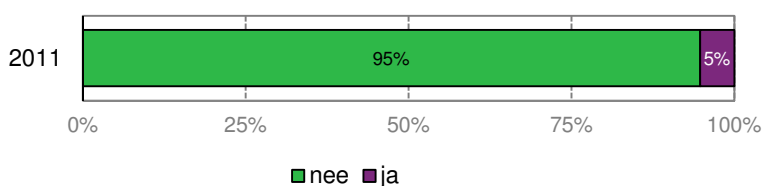
33 Gaan de medewerkers van de zorginstelling zorgvuldig om met vertrouwelijke informatie?



2011 14
23

weert ik niet N =

34 Heeft u de afgelopen 12 maanden te maken gehad met agressie of intimidatie door medewerkers van de zorginstelling richting cliënten?

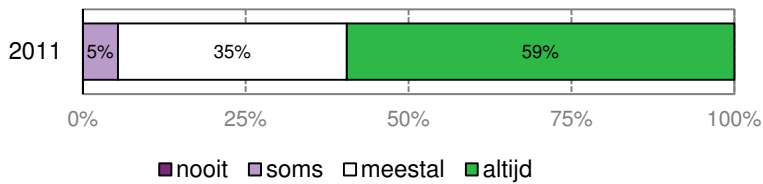


2011 38

N =

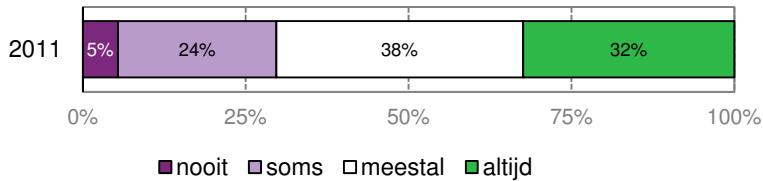
Professionaliteit van de medewerkers van de dagverzorging

35 Werken de medewerkers van de dagverzorging naar uw oordeel vakkundig?



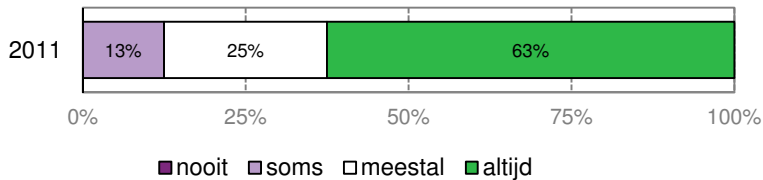
2011 37
N =

36 Is er voldoende personeel aanwezig?



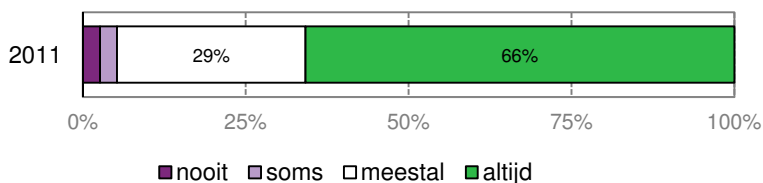
2011 37
N =

37 Wordt u op tijd geholpen als u naar het toilet moet?



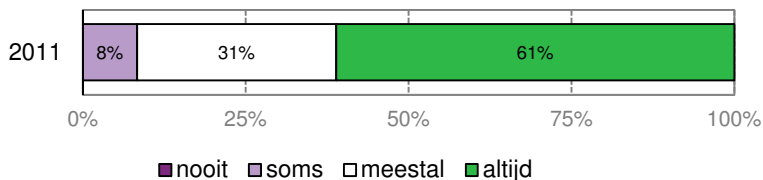
2011 31
8
n.v.t./weet niet N =

38 Houden de medewerkers van de dagverzorging rekening met wat u zelf wel en niet (meer) kunt?



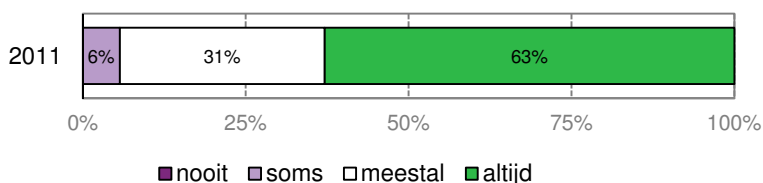
2011 38
N =

39 Zijn de medewerkers van de dagverzorging goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?



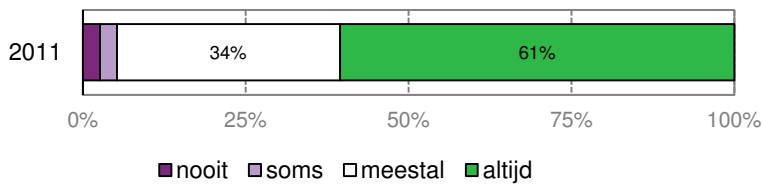
2011 36
N =

40 Nemen de medewerkers van de dagverzorging uw gezondheidsklachten serieus?



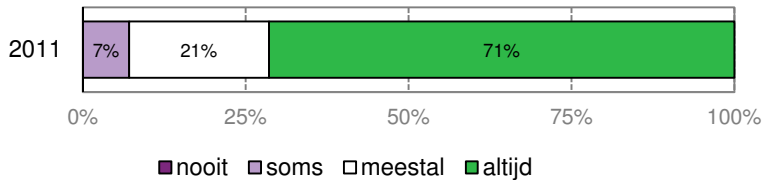
2011 35
N =

41 Zijn de medewerkers van de dagverzorging alert op veranderingen in uw gezondheidstoestand of welbevinden?



2011 38
N =

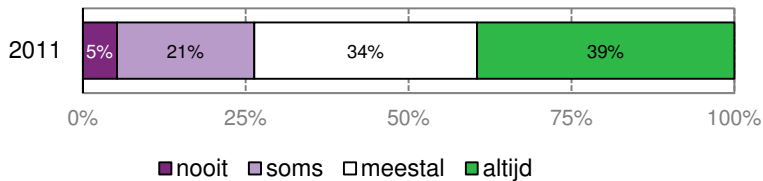
42 Letten de medewerkers van de dagverzorging er op dat u uw medicijnen (op de juiste manier) gebruikt?



2011 23
14
□ niet nodig □ N =

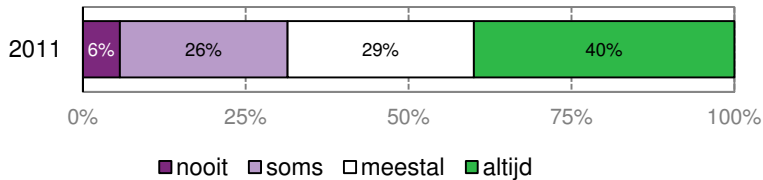
Dagbesteding en activiteiten

43 Biedt de zorginstelling voldoende activiteiten aan voor deelnemers van de dagverzorging?



2011 38
N =

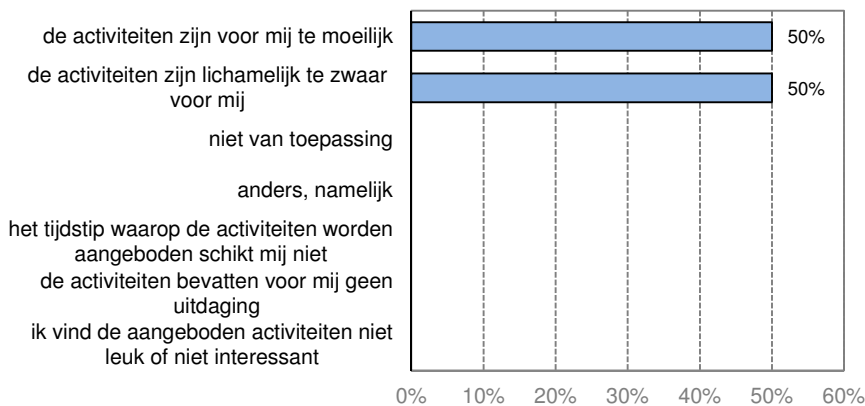
44 Neemt u deel aan de activiteiten die door de zorginstelling worden georganiseerd?



2011 35
N =

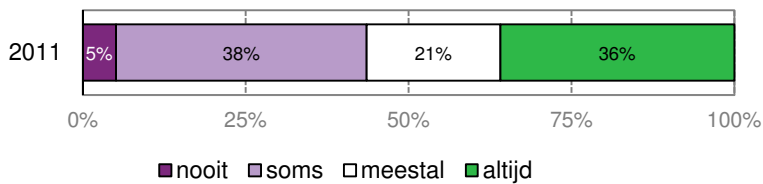
45 Als u niet deelneemt aan de activiteiten, wat is daarvan dan de reden?
(meerdere antwoorden mogelijk)

Facit totaal



2011 2
N =

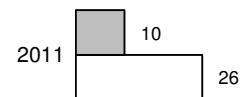
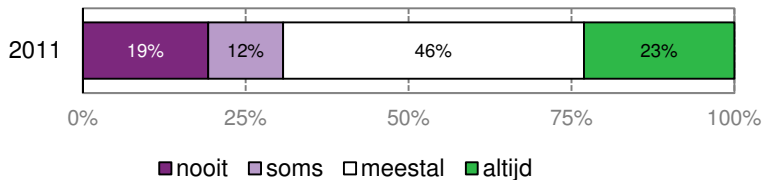
46 Vindt u de activiteiten die georganiseerd worden leuk?



2011 39

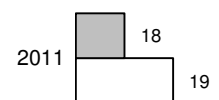
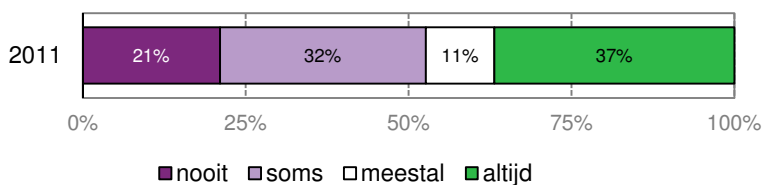
N =

47 Krijgt u ruimte om uw dagen op de dagverzorging naar eigen inzicht in te vullen (buiten de therapieën om)?



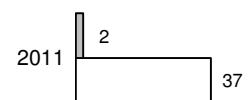
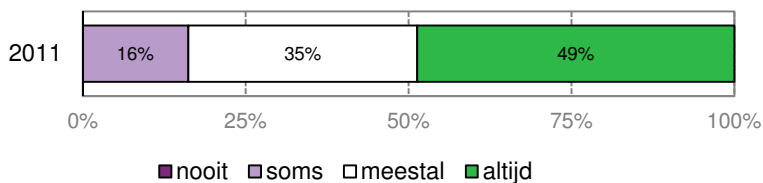
geen behoefte aan N =

48 Krijgt u de mogelijkheid om alleen te zijn of zich terug te trekken?



geen behoefte aan N =

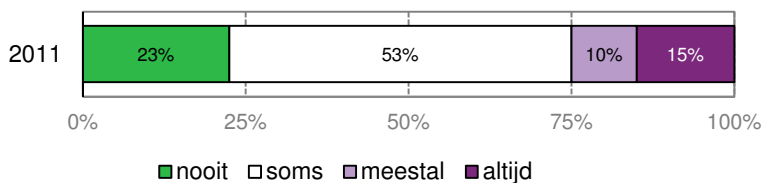
49 Gaan de cliënten prettig met elkaar om?



geen behoefte aan N =

Geestelijk welbevinden

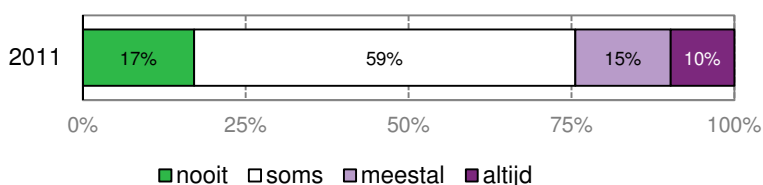
50 Maakt u zich zorgen (ook buiten de dagverzorging)?



2011 40

N =

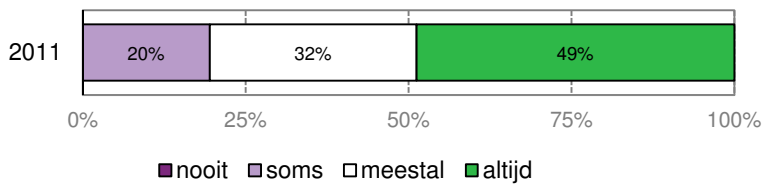
51 Voelt u zich eenzaam (ook buiten de dagverzorging)?



2011 41

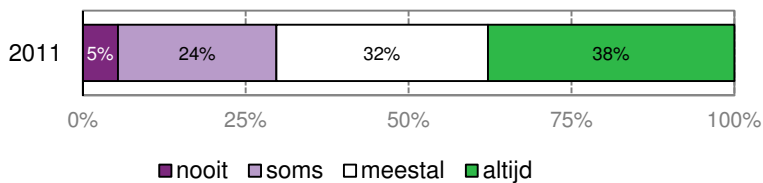
N =

52 Hebben de medewerkers van de dagverzorging aandacht voor hoe het met u gaat?



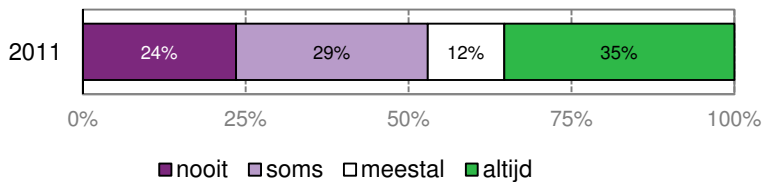
2011 41
N =

53 Kunt u met de medewerkers van de dagverzorging praten over uw gevoelens en uw zorgen?



2011 3
37
niet nodig N =

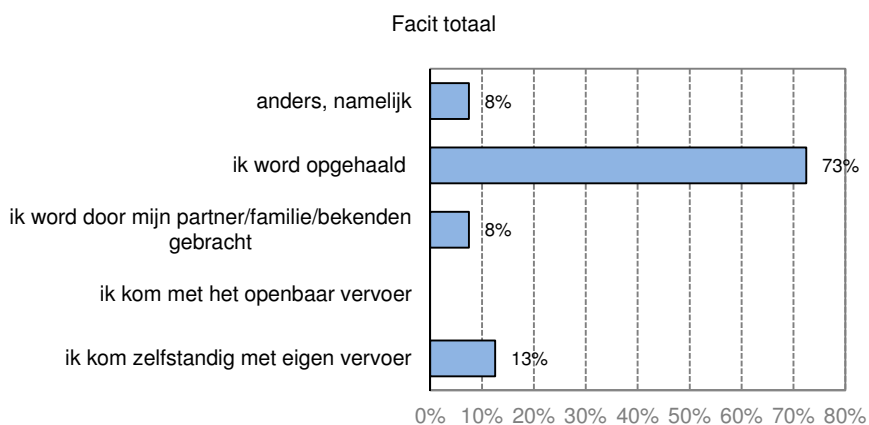
54 Kunt u binnen de instelling terecht bij een geestelijk verzorger (pastor, dominee, maatschappelijk werkende, psycholoog) als dat nodig is of mocht zijn?



2011 23
17
niet van toepassing/geen ervaring mee
N =

Gebouw en omgeving

55 Hoe komt u doorgaans naar de dagverzorging?

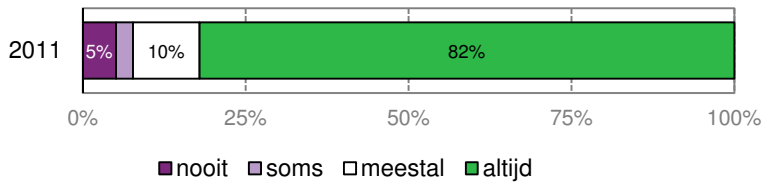


N = 40
2011

Anders, namelijk:

- rollator
- lopen; is in het huis
- intern

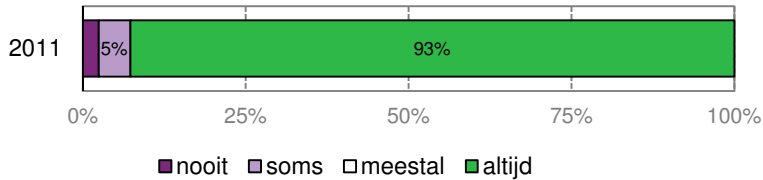
56 Is de dagverzorging voor u goed bereikbaar?



2011

N =

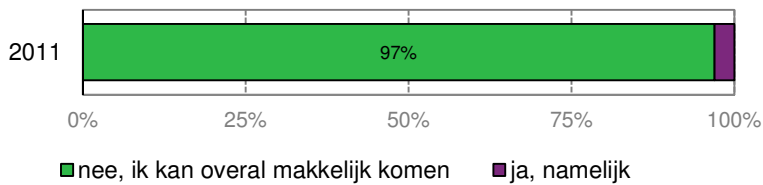
57 Is het gebouw goed toegankelijk?



2011

N =

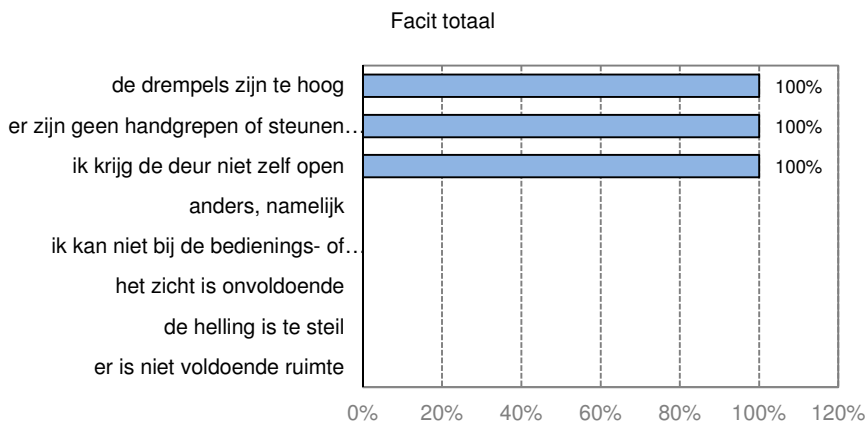
58 Zijn er ruimtes die voor u moeilijk toegankelijk of bereikbaar zijn?



2011

N =

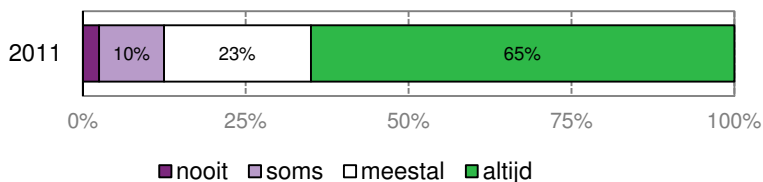
59 Hoe komt het dat de genoemde ruimte(s) voor u moeilijk toegankelijk zijn? (meerdere antwoorden mogelijk)



2011

N =

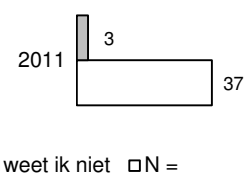
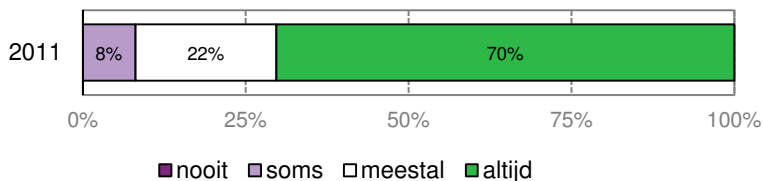
60 Zijn de dagverzorgingruimtes goed ingericht?



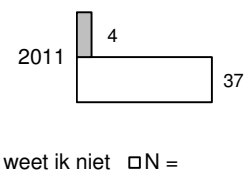
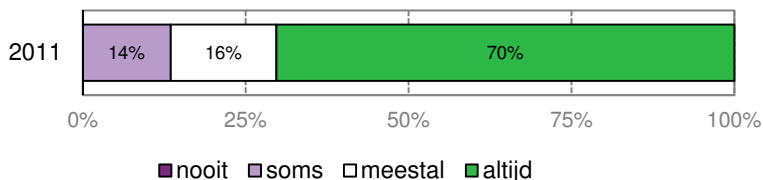
2011

N =

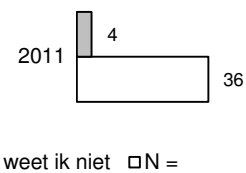
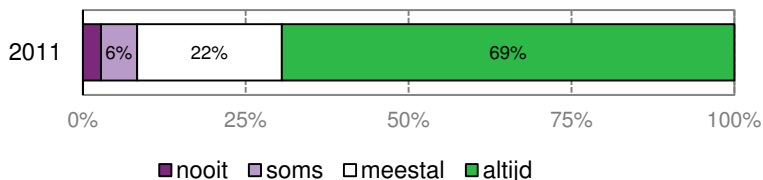
61 Wordt de dagverzorgingsruimte goed schoongehouden?



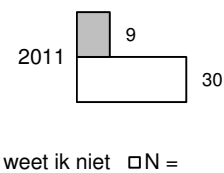
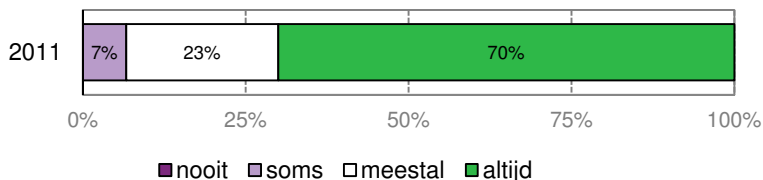
62 Worden de toiletten en het sanitair goed schoongehouden?



63 Zijn de algemene ruimtes, zoals huiskamer, gang, entree en liften prettig om in te verblijven?

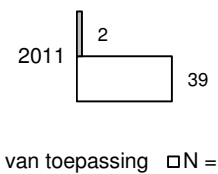
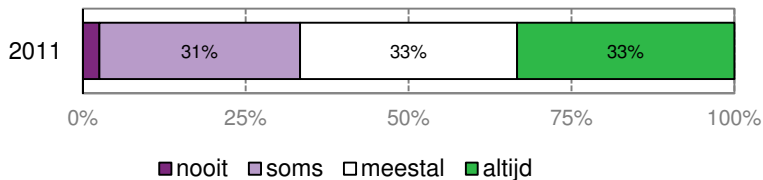


64 Is de bewegwijzing in het gebouw voldoende?

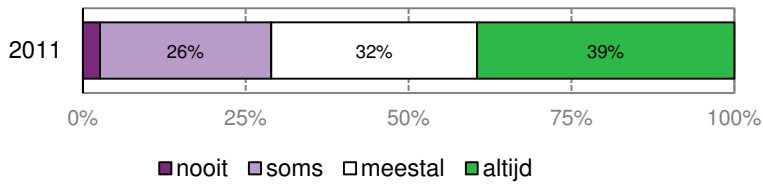


Maaltijden

65 Zijn de warme maaltijden lekker?



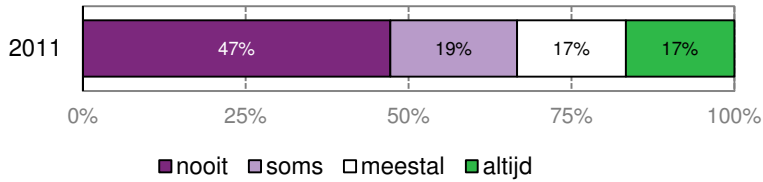
66 Zien de warme maaltijden er verzorgd en aantrekkelijk uit?



2011 38

N =

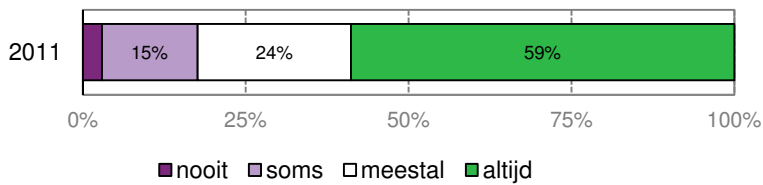
67 Kunt u de warme maaltijden naar eigen smaak samenstellen?



2011 36

N =

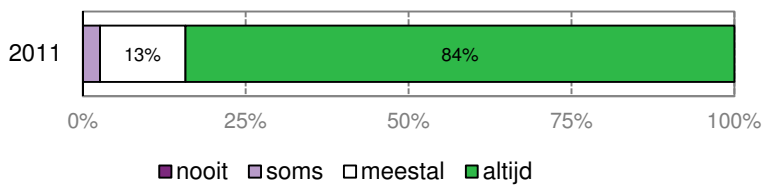
68 Is er voldoende hulp bij het eten?



2011 34

N =

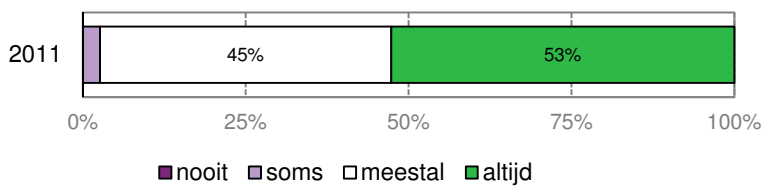
69 Is er voldoende tijd om te eten?



2011 38

N =

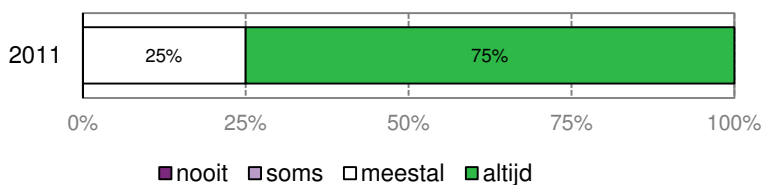
70 Is de sfeer tijdens de maaltijden goed?



2011 38

N =

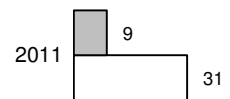
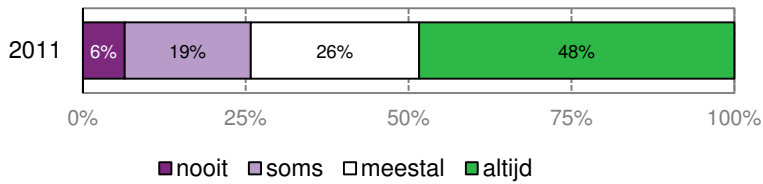
71 Zijn de broodmaaltijden lekker?



2011 28
8

□ niet van toepassing □ N =

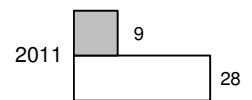
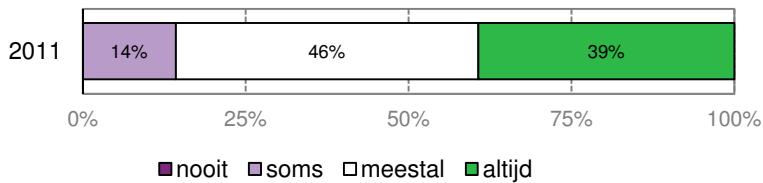
72 Is het aanbod aan dranken, hapjes en snacks voldoende?



□ niet van toepassing □ N =

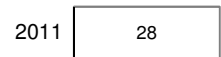
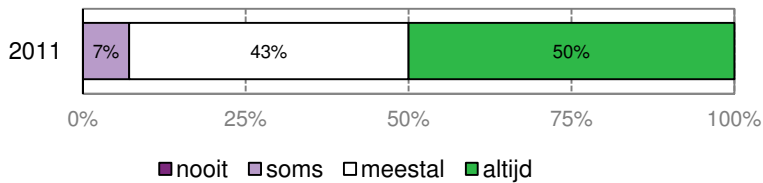
Vervoer

73 Wordt u op de afgesproken tijd thuis opgehaald?



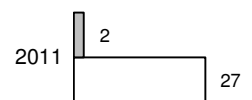
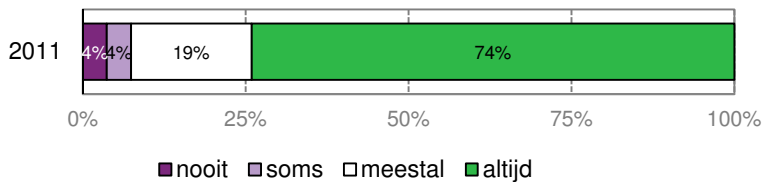
□ niet van toepassing □ N =

74 Behandelen de chauffeurs u op een plezierige wijze?



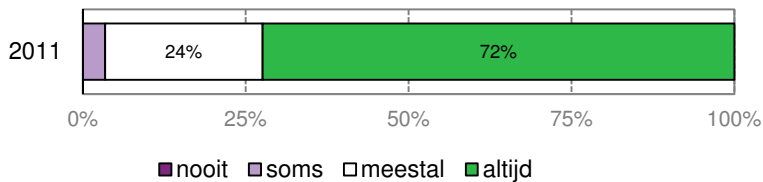
N =

75 Krijgt u hulp bij het in- en uitstappen?



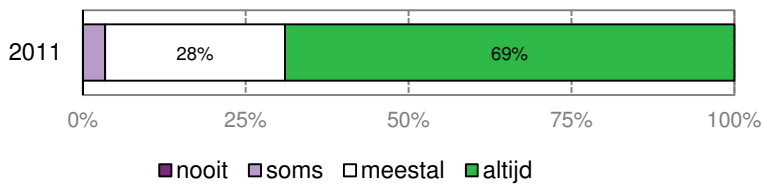
□ niet nodig □ N =

76 Letten de chauffeurs op uw veiligheid (letten ze erop dat iedereen een gordel draagt en dat rolstoelen goed zijn vastgezet)?



N =

77 Voelt u zich veilig tijdens het vervoer?



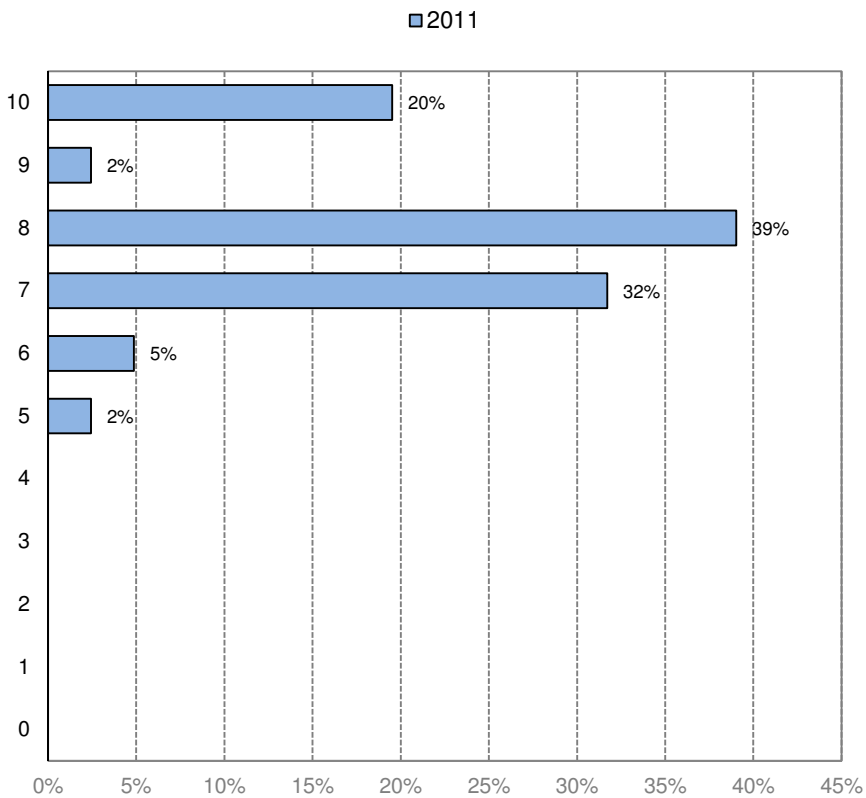
2011 29

N =

Uw totaaloordeel over de dagverzorging

78 Welk cijfer geeft u de dagverzorging?

Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.



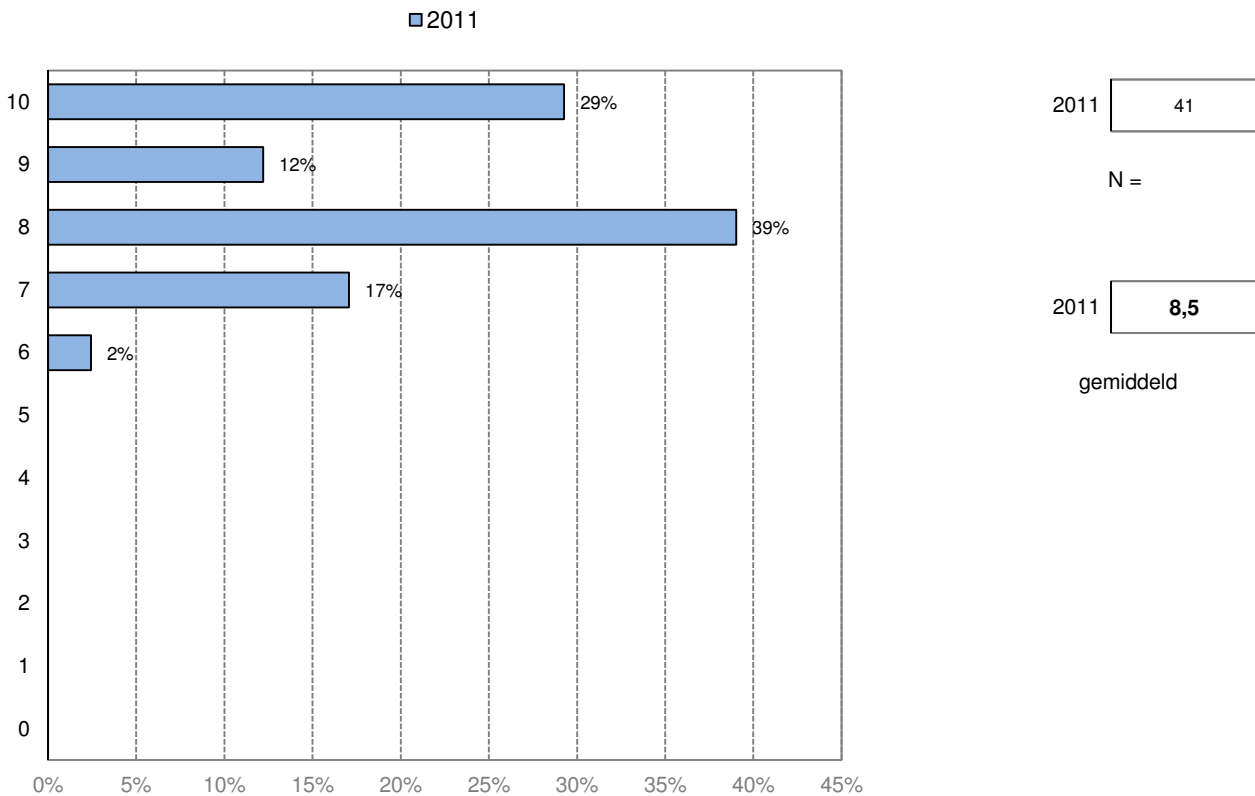
2011 41

N =

2011 7,9

gemiddeld

**79 Welk cijfer geeft u de medewerkers van de dagverzorging?
Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.**



80 Wat zou u willen veranderen aan de dagverzorging die u nu krijgt?

(Wat kan er beter, zijn er dingen die u mist, wat kan de dagverzorging veranderen, of moeten de medewerkers anders werken?)

Sommige cliënten maakten bij deze vraag van de gelegenheid gebruik om hun tevredenheid over de zorg te uiten:

- Ze doen allemaal goed hun best
- Wij komen 's morgens aan dan komen de verzorgers ons met de rollators ons direct helpen vooral die slecht ter been zijn en ook bij de maaltijden zeer positief en hulp ook zeer hartelijk en vriendelijk
- Weet ik niet
- Niks.
- Niks, cliënt vindt het prima zo.
- Niets.
- Niet van toepassing
- Meneer is zeer tevreden
- Geen verandering! Zo is het goed!
- Geen op- en aanmerkingen.

Daarnaast werden de volgende opmerkingen en verbeterwensen geuit:

Lichamelijk welbevinden en gezondheid

- Er heeft een verpleegkundige gezeten die de cliënten de bloeddruk en gewicht opnam en daar een persoonlijke checklijst van maakte en daarover een praatje maakte. die mevrouw mist mijn moeder wel. dat gebeurde 2x per jaar

Maaltijden

- Eten is niet optimaal. soms vreemde combinaties, weinig groente en er valt NIETS te kiezen.
- De maaltijden. Soms is het heel schaars en slecht of te veel zout en de samenstelling heel slecht.
- De maaltijden zijn soms te lauw.
- de hoeveelheid warm eten mag wat meer zijn
- Beter eten, deze is soms te vet (worst) en soms te eenzijdig.
- Lekkerder eten en leuke dingen en uitjes.

Woon- en leefsituatie

- Plek om te rusten of slapen.
- Er zijn maar weinig toiletten en ik zou graag meer willen (toiletten).
- De WC is voor 17 personen, zowel man als vrouw. Dit zou ik graag verbeterd willen zien. Meer WC alstublieft.

Participatie

- Meer activiteiten.
- Meer activiteiten, het zal elke dag activiteiten moeten zijn, anders kijken we elkaar toe!
- Kaartspellen, klaverjas. Film kijken. Spelletjes. Buiten lopen.
- Er wordt betrekkelijk weinig gedaan met de mensen.
- Meer afwisseling in activiteiten. geheugenspelletjes zijn er te veel.

Mentaal welbevinden

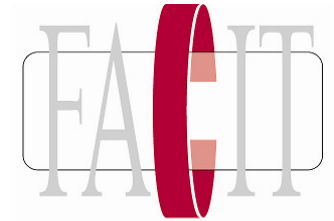
- Er zijn te veel mensen die gaan dementeren, zodat er vaak geen ruimte is voor een normaal gesprek met de cliënten. ook omdat ze gaan dementeren worden ze soms agressief
- dat er wat meer medewerkers komen zo dat ze meer bij ons kunnen zijn.

Kwaliteit van de zorgorganisatie

- Soms te weinig medewerkers.
- Als er 2 medewerkers zijn; en er moet gekookt worden is er geen tijd voor de mensen. Zelf help altijd mee groenten en aardappels schoonmaken met 2 dames. In het algemeen is de begeleiding goed en zorgzaam.
- Meer personeel (leiding).
- Het blijkt dat tijdens het klaarmaken van de maaltijd geen tijd voor de mensen over is.

Deel II

Inleiding



ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

Voor u ligt deel 2 van de rapportage van de uitkomsten van de cliëntenraadpleging die voor Aveant onder cliënten van de dagverzorging somatiek in Nieuw Plettenburgh, Nieuw Bleyenburg en Swellengrebel is gehouden. In dit deel zijn conclusies en aanbevelingen beschreven.

De cliëntenraadpleging heeft plaatsgevonden middels schriftelijke vragenlijsten die per post zijn toegezonden aan de cliënten van de dagverzorging.

In hoofdstuk 1 worden de conclusies uit de cliëntenraadpleging gepresenteerd. De conclusies worden naar de domeinen van de Norm Verantwoorde Zorg weergegeven.

De aanbevelingen zijn te vinden in hoofdstuk 2, en ook deze zijn naar de domeinen van de norm Verantwoorde Zorg ingedeeld.

Facit, Velsen-Noord
Dorine Duwel
December 2011

1 Conclusies

In paragraaf 1.2 van deel 1 van deze eindrapportage zijn de thema's van de Normen voor Verantwoorde zorg uiteengezet. De conclusies in deze rapportage worden eveneens per thema weergegeven.

1 Lichamelijk welbevinden en gezondheid

De cliënt mag rekenen op adequate gezondheidsbescherming en -bevordering en een schoon en naar wens verzorgd lichaam, waarbij steeds goed wordt ingespeeld op veranderingen in de lichamelijke gezondheid. Voor intramurale organisaties vallen hieronder tevens smakelijke maaltijden, hapjes en drankjes.

1.1 Ervaringen met de wachttijd

Voor 33% van de geraadpleegde cliënten dagverzorging was de wachttijd tussen het moment dat ze wisten dat de cliënt in aanmerking kwam voor dagverzorging (de afgifte van de indicatie) en het moment dat cliënt voor het eerst naar de dagverzorging ging minder dan een week. Voor 57% was de wachttijd minder dan een maand en voor 43% meer dan een maand. 80% van hen vond de wachttijd acceptabel.¹ 64% was voldoende geïnformeerd over de wachttijd en 42% had voldoende informatie ontvangen over overbruggingsmogelijkheden van de wachttijd.

1.2 Ervaringen met maaltijden

Van de geraadpleegde cliënten vindt 67% de warme maaltijden lekker en. 71% vindt dat deze er verzorgd en aantrekkelijk uitzien. 33% van de cliënten geeft aan dat ze de warme maaltijden naar eigen smaak kunnen samenstellen. Op de vraag of er voldoende hulp bij het eten is, antwoordt 82% positief en 97% vindt dat er voldoende tijd is om te eten. Alle cliënten die de vraag over de broodmaaltijd beantwoord hebben, vinden de broodmaaltijden lekker. 74% vindt het aanbod aan dranken, hapjes en snacks voldoende.

2 Woon- en leefsituatie

De cliënt mag rekenen op ondersteuning bij het wonen, met voldoende aandacht voor levenssfeer en privacy. Hij mag rekenen op aandacht voor veiligheid van/in zijn woon- en leefsituatie.

2.1 Ervaringen met schoonmaken

Van de geraadpleegde cliënten vindt 92% dat de dagverzorgingsruimte goed wordt schoongemaakt en 86% dat de toiletten en het sanitair goed schoongemaakt worden.

2.2 Ervaren sfeer

Van de geraadpleegde cliënten vindt 88% dat de dagverzorgingsruimtes goed zijn ingericht en 92% dat de algemene ruimtes (huiskamer, de entree, de gangen, het trappenhuis, de lift) prettig zijn om in te verblijven. Daarnaast vindt 84% dat de cliënten prettig met elkaar omgaan en 97% dat de sfeer tijdens de maaltijden goed is.

¹ Voor de conclusies is gerekend met de cliënten die wisten hoe lang hun wachttijd was en voor het vaststellen van het percentage van acceptabele wachttijd is gerekend met de cliënten die aangaven dat ze een wachttijd hadden.

2.3 Ervaren privacy en woonruimte

47% van de geraadpleegde cliënten vindt dat ze de mogelijkheid krijgen om alleen te zijn of zich terug te trekken.

2.4 Ervaren veiligheid woon- en leefomgeving

Voor 92% van de geraadpleegde cliënten is de dagverzorging goed bereikbaar. Daarnaast geeft 93% aan dat het gebouw goed toegankelijk is en 3% dat er ruimtes zijn die voor hen moeilijk toegankelijk of bereikbaar zijn. De bewegwijzering in het gebouw vindt 93% voldoende.

2.3 Ervaringen met vervoer

78% van de cliënten wordt opgehaald voor de dagverzorging, 8% wordt door partner/familie/bekenden gebracht en de overige cliënten komen zelfstandig met eigen vervoer of openbaar vervoer. Op de vraag of de cliënt op de afgesproken tijd thuis opgehaald wordt antwoordt 86% van hen positief. Daarnaast geeft 93% aan dat de chauffeurs de cliënt op een plezierige wijze behandelen. 93% van de cliënten geeft aan dat ze hulp krijgen bij het in- en uitstappen en 97% dat de chauffeurs letten op de veiligheid van de cliënt (ze letten erop dat iedereen een gordel draagt en dat rolstoelen goed zijn vastgezet). 97% voelt zich veilig tijdens het vervoer.

3 Participatie

De cliënt mag rekenen op ondersteuning bij het invulling geven aan persoonlijke interesses en hobby's, en ondersteuning bij een sociaal leven en het contact houden met de samenleving.

3.1 Ervaringen met dagbesteding en participatie

Van de geraadpleegde cliënten vindt 74% dat de zorginstelling voldoende activiteiten aanbiedt. 69% neemt ook deel aan deze activiteiten. 56% vindt de activiteiten leuk.

3.2 Ervaren zelfstandigheid/autonomie

69% van de geraadpleegde cliënten geeft aan dat ze ruimte krijgen om hun dagen op de dagverzorging naar eigen inzicht in te vullen (buiten de therapieën om).

4 Mentaal welbevinden

De cliënt mag rekenen op respect voor en ondersteuning van de eigen identiteit en levensinvulling, en het zoveel mogelijk behouden van de eigen regie.

4.1 Ervaringen op het gebied van mentaal welbevinden

Van de geraadpleegde cliënten maakt 25% zich zorgen en voelt 24% zich eenzaam (ook buiten de dagverzorging). Volgens 80% hebben de medewerkers van de dagverzorging aandacht voor hoe het met hen gaat en 70% van de cliënten kan met de medewerkers praten over hun gevoelens en zorgen. 47% geeft aan dat ze bij een geestelijk verzorger binnen de instelling terecht kunnen (pastor, dominee, maatschappelijk werkende, psycholoog) als dat nodig mocht zijn.

5 Kwaliteit van de zorgverleners

5.1 Ervaren professionaliteit en veiligheid zorgverlening

Volgens alle geraadpleegde cliënten komt de zorginstelling de met hen gemaakte afspraken na. Daarnaast vindt 95% dat de medewerkers van de dagverzorging vakkundig werken, 95% vindt dat deze ook rekening houden met wat de cliënt zelf wel en niet (meer) kan en 92% vindt dat de ze goed op de hoogte zijn van de ziekte(n) of gezondheidsproblemen van de cliënt. Volgens 94% van de cliënten nemen de medewerkers van de dagverzorging hun gezondheidsklachten serieus en 95% vindt dat ze alert zijn op veranderingen in hun gezondheidstoestand of welbevinden. Tot slot is 93% van mening dat de medewerkers van de dagverzorging erop letten dat de cliënt zijn of haar medicijnen (op de juiste manier) gebruikt.

5.2 Ervaren bejegening

81% van de geraadpleegde cliënten is van mening dat de medewerkers hen persoonlijke aandacht geven en 97% dat de medewerkers hen vriendelijk en met respect behandelen en aanspreken. 92% vindt dat de medewerkers aandachtig naar hen luisteren en 92% dat ze goed antwoord geven op hun vragen. Daarnaast voelt 97% zich door de medewerkers van de zorginstelling serieus genomen.

5% van de cliënten heeft de afgelopen 12 maanden te maken gehad met agressie of intimidatie door medewerkers van de zorginstelling richting de cliënten.

5.3 Betrouwbaarheid zorgverleners

Volgens 96% van de geraadpleegde cliënten gaan de medewerkers van de organisatie zorgvuldig om met vertrouwelijke informatie.

6 Kwaliteit van de zorgorganisatie

6.1 Ervaringen met zorgleefplan en evaluatie

55% van de geraadpleegde cliënten zegt een zorgleefplan van Aveant te hebben met daarin schriftelijke afspraken over de zorg die men krijgt. (over welke zorg en activiteiten, hoe vaak, op welke dagen/tijden, enz.). Volgens 61% doen de medewerkers verslag van de behandeling in het zorgleefplan en volgens 61% wordt het zorgleefplan door de medewerkers van de dagverzorging geraadpleegd. 42% weet wie verantwoordelijk is voor het bijhouden van het zorgleefplan en 38% weet wie inzage hebben in hun zorgleefplan.

6.2 Ervaren inspraak en overleg

Van de geraadpleegde cliënten denkt 56% dat ze kunnen meebeslissen over welke behandeling ze krijgen en 51% dat ze kunnen meebeslissen over wanneer ze behandeling krijgen. Volgens 29% overleggen de medewerkers van de dagverzorging met hen wat er in het zorgleefplan wordt gerapporteerd.

Van de cliënten vindt 77% dat de leiding goed reageert op hun vragen en/of suggesties en 91% vindt dat de medewerkers van de dagverzorging openstaan voor hun wensen, opmerkingen en vragen.

6.3 Ervaren informatie

73% van de geraadpleegde cliënten is van mening dat Aveant hen genoeg informatie geeft over wat de dagverzorging voor hen kan doen? (bv. de mogelijkheden voor behandeling, de activiteiten, enz.), 47% vindt dat ze genoeg informatie krijgen over hun rechten (bv. uw recht om mee te beslissen, het recht om een klacht in te dienen) en volgens 28% van de cliënten die de vraag beantwoorden, is er een cliëntenraad.

69% van de geraadpleegde cliënten vindt de informatie die ze van Aveant ontvangen goed te begrijpen. 74% weet bij wie ze met hun vragen en problemen terecht kunnen.

6.4 Ervaren beschikbaarheid personeel

70% van de geraadpleegde cliënten vindt dat er voldoende personeel is. 88% van hen die dit nodig hebben, geeft aan dat ze op tijd worden geholpen voor de toiletgang.

Rapportcijfers

Aan het einde van de vragenlijst is aan de cliënten van de dagverzorging somatiek gevraagd een totaaloordeel te geven over de dagverzorging somatiek van Aveant in de vorm van een rapportcijfer.

Het meest voorkomende cijfer voor de dagverzorging van Aveant is een 8. Het hoogste cijfer is een 10 en het laagste een 5. Het gemiddelde cijfer voor Aveant is een 7,9.

Het meest voorkomende cijfer voor de medewerkers van de dagverzorging van Aveant is een 8. Als hoogste cijfer is een 10 gegeven en als laagste een 6. Gemiddeld worden de medewerkers van Aveant met een 8,5 beoordeeld.

2 Aanbevelingen

De uitkomsten van de cliëntenraadpleging op de dagverzorging somatiek van Aveant geven op veel punten aanleiding tot tevredenheid. Uiteraard waren er ook enkele verbeterpunten. De aanbevelingen hieronder betreffen de situaties waarin een deel van de cliënten minder tevreden was. Soms was dat maar een klein deel, maar dan lijkt het onderwerp ons belangrijk of maakten cliënten er aanvullende opmerkingen over. De aanbevelingen zijn bedoeld als handreiking om ideeën op te doen voor verdere verbetering.

1 Lichamelijk welbevinden en gezondheid

- Informeer alle cliënten over de te verwachten wachttijd tot aanvang van de dagverzorging en de mogelijkheden deze tijd te overbruggen.
- Evalueer de maaltijden met de bewoners, door ze bijvoorbeeld op de achterzijde van de maaltijdkaart of op het menu enkele vragen te laten beantwoorden of een cijfer te laten geven. Daarnaast is het een mogelijkheid een bijeenkomst te organiseren met de kok en mensen te laten vertellen wat ze lekker en soms minder lekker vinden en wat ze graag zouden willen eten.

2 Woon- en leefsituatie

- Evalueer in de evaluatiegesprekken met de cliënten de ervaringen met het schoonhouden van de toiletten en het sanitair. Noteer verbeter suggesties en bespreek deze in het werkoverleg met de huishouding.
- Verken in de cliëntenraad en bij intake- en evaluatiegesprekken de wensen ten aanzien van de inrichting van de dagverzorgingsruimtes.
- Vraag cliënten in evaluatiebesprekingen of ze ervaren dat de cliënten in Aveant prettig met elkaar omgaan en of ze genoeg mogelijkheden voor contact met anderen ervaren. Maak, als dit onvoldoende het geval blijkt te zijn, afspraken over de manier waarop de medewerkers van Aveant hierin iets zou kunnen betekenen en evalueer deze bij de eerstkomende evaluatiebespreking.
- Onderzoek de behoeften van en mogelijkheden voor cliënten om zich op de dagbehandeling even alleen terug te trekken. Bespreek deze mogelijkheden in de zorg(leef)planbespreking met alle cliënten, leg gemaakte afspraken vast in het zorgleefplan en evalueer deze bij de eerstvolgende evaluatiebespreking.
- Bespreek met de chauffeurs de uitkomsten van deze raadpleging, waar het de vragen over vervoer betreft. Vraag hen in ieder geval welke marges nodig zijn ten aanzien van de ophaal- en thuisbrengtijden, en communiceer dit ook duidelijk aan de cliënten zodat ze weten wat ze kunnen verwachten.

3 Participatie

- Blijf de (veranderende) wensen van cliënten inzake het soort activiteiten onderzoeken. Zorg dat de activiteiten steeds blijven aansluiten op de behoeften en mogelijkheden van de cliënten van dat moment met als doel dat meer cliënten deelnemen aan de activiteiten en meer cliënten de aangeboden activiteiten leuk vinden.
- Geef (indien gewenst en mogelijk) de cliënt ook ruimte voor invulling van de dagbesteding naar eigen inzicht.
- Vraag cliënten om na afloop van iedere activiteit een waarderingcijfer te geven, dat zij kunnen deponeren in een doos of brievenbus bij de uitgang. Zo ontstaat een systeem van directe feedback op de activiteiten.

4 Mentaal welbevinden

- Blijf met medewerkers praten over het belang van voldoende aandacht besteden aan 'hoe het met de bewoner gaat' en wissel onderling ervaringen uit hoe je dat kunt doen.
- Zorg ervoor dat de medewerkers van de dagbehandeling een luisterend oor kunnen bieden voor cliënten die willen praten over gevoelens en/of zorgen. Leer de medewerkers ook hoe ze dat kunnen signaleren en hoe en naar wie ze eventueel kunnen doorverwijzen.

- Evalueer de bereikbaarheid en beschikbaarheid van de geestelijk verzorger en informeer de cliënten hoe en wanneer zij de geestelijk verzorger kunnen bereiken als zij dat willen.

5 Kwaliteit van de zorgverleners

- Bespreek met medewerkers het belang van het geven van persoonlijke aandacht aan cliënten en evalueer ingezette verbeteringen.
- Bespreek in het werkoverleg de uitkomst dat 5% van de cliënten in de afgelopen 12 maanden zegt te maken gehad te hebben met agressie of intimidatie door medewerkers van Aveant richting de cliënten. Verken of medewerkers dit herkennen en maak afspraken om dit in de toekomst te voorkomen.

6 Kwaliteit van de zorgorganisatie

- Zorg dat er voor alle cliënten dagverzorging een zorgleefplan is en breng het zorg(leef)plan regelmatig onder de aandacht van de cliënten. Geef daarbij ook aan wie verantwoordelijk is voor het bijhouden van het zorgleefplan en wie inzage heeft in het zorgleefplan. Vraag de medewerkers af en toe met de cliënt overleggen over wat in het zorgleefplan gerapporteerd wordt.
- Houd met alle cliënten regelmatig evaluatiegesprekken en nodig, als de cliënt daarmee instemt, eventueel ook de vertegenwoordiger/mantelzorger uit voor dit gesprek. Vraag hoe de verschillende behandel/zorgonderdelen bevallen. Geef expliciet aan dat de cliënt en/of diens vertegenwoordiger kan meebeslissen over de zorg. Leg gemaakte afspraken schriftelijk vast in het zorgplan (welke zorg, per wanneer, van wie, hoe vaak, op welke dagen/tijden, enz.). Laat cliënten het verslag lezen en ondertekenen en biedt hen een kopie aan van het verslag.
- Stel vast of de (contact)verzorgenden voldoende vaardigheden hebben op het gebied van gesprekstechnieken om het zorg(leef)plan adequaat toe te lichten en om de wensen van cliënten in kaart te brengen. Weten zij welke onderdelen aan bod komen bij een evaluatiegesprek (is er een checklist)? Hoe introduceren zij het gesprek (wordt formeel vastgesteld dat het een evaluatiegesprek betreft)?
- Geef voor de start van de dagverzorging duidelijke informatie (op schrift en via de website) over wat de dagverzorging haar cliënten kan bieden (de mogelijkheden voor zorg en behandeling, de activiteiten, enz.), de rechten van de cliënten (het recht om mee te beslissen, recht op inzage in zorg-/ behandelplan, recht om te klagen, enz.) en over de taken en bereikbaarheid van de cliëntenraad.
- Vraag medewerkers om (ook buiten de evaluatiegesprekken om) regelmatig te informeren of de zorg naar wens is.
- Stel er eer in om goed te reageren op vragen en suggesties van cliënten. Zorg ervoor dat de contactverzorgende, als een vraag of suggestie niet direct behandeld kan worden, er over waakt dat de vraag of suggestie niet in de vergetelheid raakt.
- Breng bij alle cliënten expliciet en schriftelijk onder de aandacht wie de leidinggevende van de afdeling is en wie hun contactpersoon is en op welke tijden en hoe deze personen telefonisch te bereiken zijn. Check bij iedere zorgleefplanbespreking of deze informatie nog bekend en nog actueel is.
- Druk de medewerkers op het hart om rust uit te stralen tijdens de dagelijkse zorg- en dienstverlening en de tijd die ze daarvoor beschikbaar hebben daadwerkelijk aandacht aan de cliënten te besteden. Vraag hen niet in negatieve zin met cliënten te spreken over werkdruk of onderbezetting op de dagverzorging.

Tot slot

Tot slot bevelen wij u uiteraard aan om de uitkomsten van deze raadpleging met de cliëntenraad, de medewerkers van de dagverzorging en wellicht tijdens een bijeenkomst met cliënten en hun mantelzorgers door te spreken. In overleg kunnen vervolgens een aantal concrete belangrijke verbeterpunten gekozen worden, waarvoor doelstellingen geformuleerd en activiteiten overeengekomen worden.

