



Uitkomsten cliëntenraadpleging Dagbehandeling Somatiek

Aveant, Rosendael

Oktober – december 2011

Inhoudsopgave

Deel I

Inleiding.....	5
1 Cliëntenraadpleging dagbehandeling somatiek	7
1.1 Rosendael.....	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 dagbehandeling somatiek	9
2.1 Steekproeftrekking	9
2.2 Informatievoorziening	9
2.3 Dataverzameling	9
2.4 Respons.....	9
3 Uitkomsten	10

Deel II

Inleiding.....	31
1 Conclusies	33
2 Aanbevelingen	37

Deel I

Inleiding

Voor u ligt de rapportage van de uitkomsten van de cliëntenraadpleging die in Rosendael onder de cliënten van de dagbehandeling somatiek is gehouden.

Hoofdstuk 1 beschrijft de vragenlijst die is gebruikt voor de cliëntenraadpleging onder cliënten van de dagbehandeling somatiek in Rosendael. Hoofdstuk 2 beschrijft de gang van zaken rondom deze cliëntenraadpleging in Rosendael. 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 dagbehandeling somatiek

1.1 Rosendael

Rosendael biedt somatische dagverzorging aan 46 cliënten.

1.2 Gehanteerde vragenlijst

Voor cliënten die dagbehandeling 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 dagbehandeling.

De vragenlijst richt zich op de ervaringen van cliënten met dagbehandeling in Rosendael 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
- Afstemming, vervanging en continuïteit
- Professionaliteit van de medewerkers van de dagbehandeling
- Dagbesteding en activiteiten
- Geestelijk welzijn
- Gebouw en omgeving
- Maaltijden
- Vervoer

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

1.4 De antwoorden

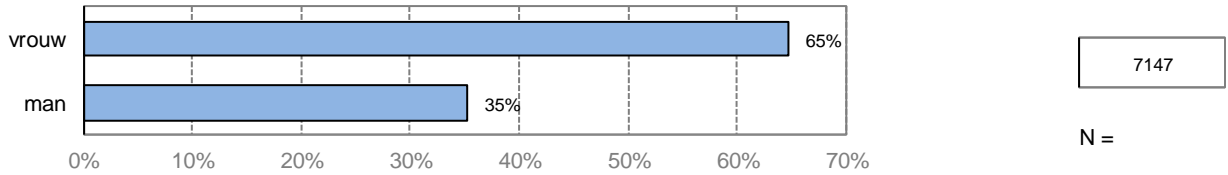
Voor verschillende vragen worden verschillende antwoordcategorieën gebruikt. Respondenten werd verzocht het antwoord te kiezen dat het meest op hun ervaringen van toepassing was. De antwoordmogelijkheid 'niet van toepassing' (n.v.t.) geldt als een respondent een situatie niet heeft meegemaakt en hier 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

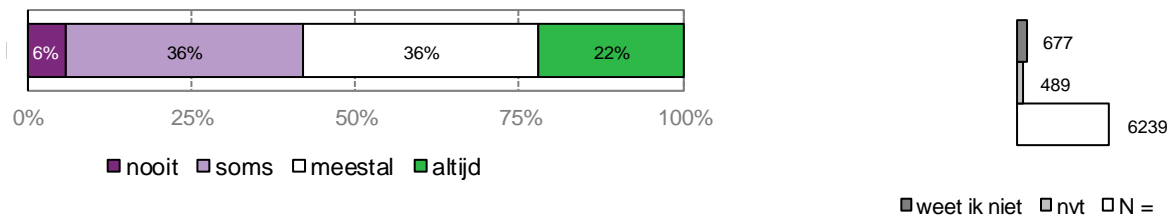
In deze rapportage wordt in staafdiagrammen weergegeven hoe er op de vragen geantwoord is. Hierbij is de volgorde van de vragenlijst aangehouden.

1.5.1. Staafdiagrammen

De staafdiagrammen van de achtergrondvragen zien er als volgt uit:



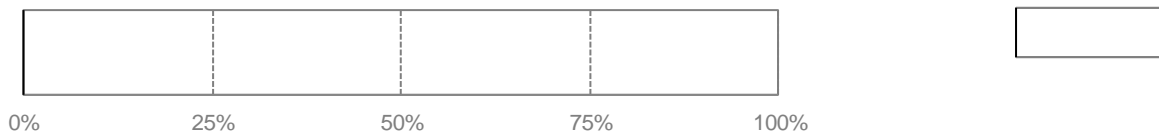
De resultaten van de ervaringsvragen worden als volgt weergegeven:



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 dagbehandeling somatiek

2.1 Steekproeftrekking

De doelgroep voor de cliëntenraadpleging door middel van schriftelijke vragenlijsten werd gevormd door alle 46 cliënten die in oktober 2011 deelnamen aan de dagbehandeling somatiek in oktober 2011 in Rosendael.

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 antwoordvelop. 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.

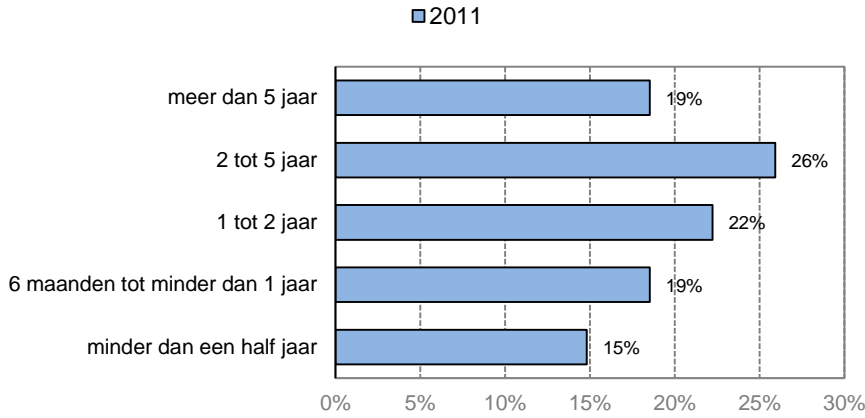
2.4 Respons

Voor de cliëntenraadpleging zijn 46 cliënten benaderd met een schriftelijke vragenlijst. Van de benaderde cliënten gaven er 4 aan geen zorg meer te ontvangen; drie cliënten verleenden geen medewerking aan het onderzoek, zonder een reden aan te geven. Één cliënt heeft de vragenlijst voor minder dan 25% ingevuld. Deze vragenlijst is niet meegenomen in deze rapportage. Uiteindelijk zijn er 29 ingevulde vragenlijsten meegenomen in de rapportage. De respons voor de cliëntenraadpleging Dagbehandeling somatiek in Rosendael komt hiermee op 69%.

3 Uitkomsten

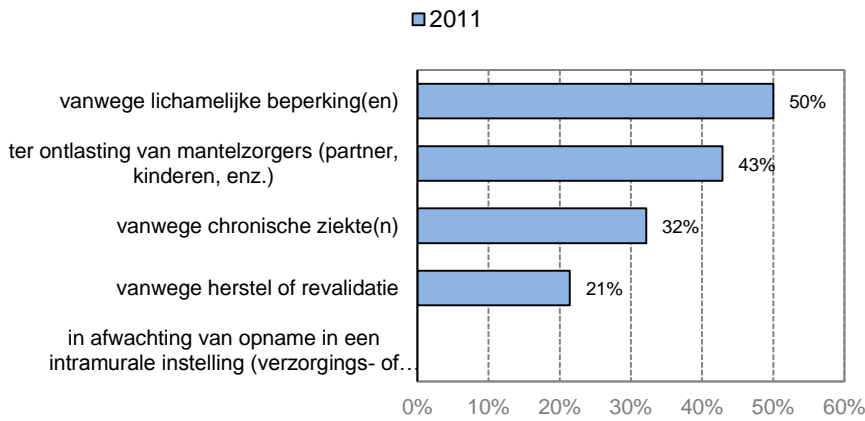
Over uzelf

1 Hoe lang maakt u gebruik van de dagbehandeling?



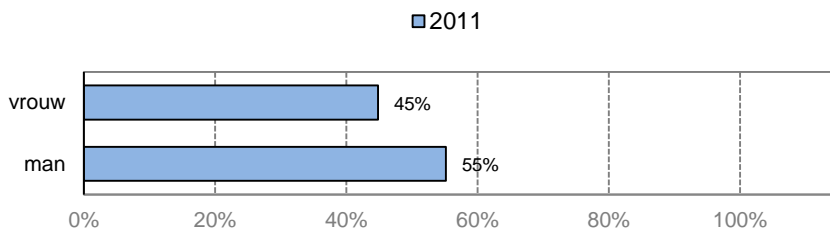
2011 27
N =

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



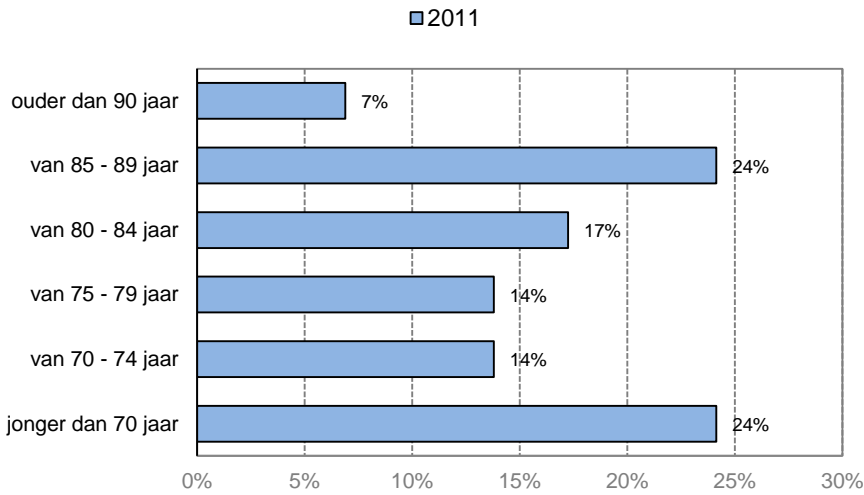
2011 28
N =

3 Bent u een man of een vrouw?



2011 29
N =

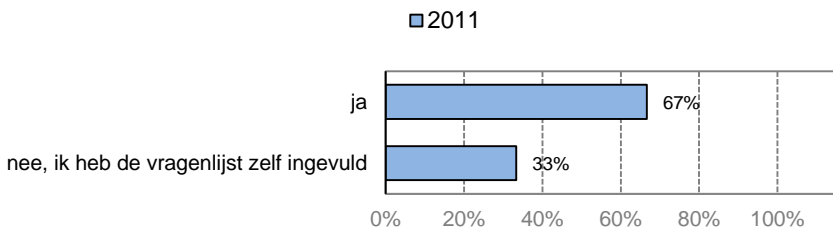
4 Wat is uw leeftijd?



2011

N =

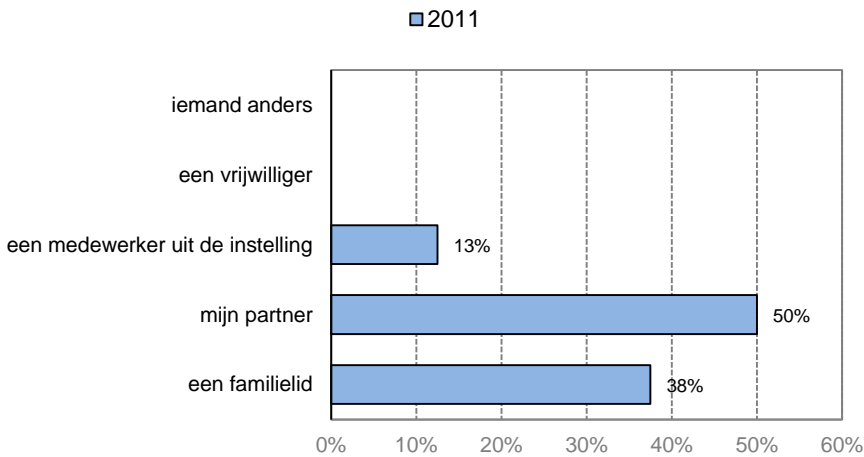
5 Heeft iemand u geholpen bij het invullen van de vragenlijst?



2011

N =

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

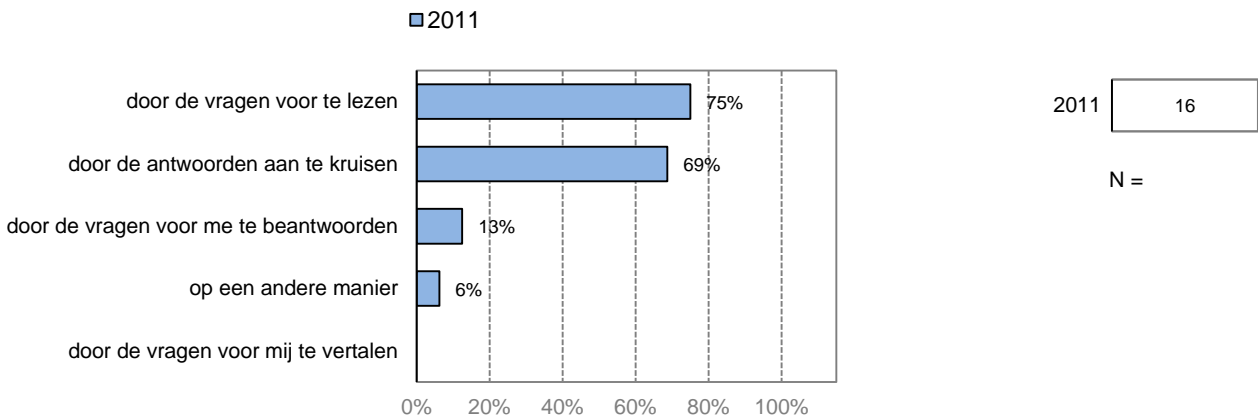


2011

N =

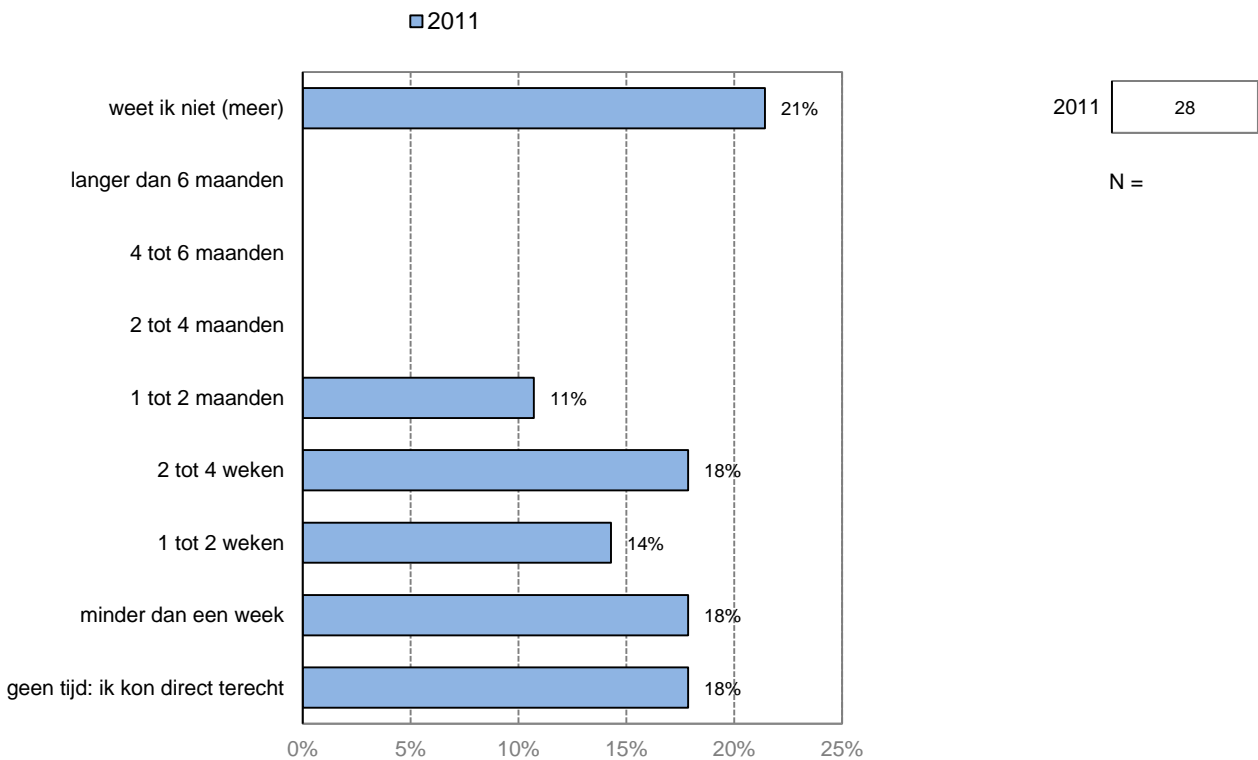
7 Hoe heeft deze persoon u geholpen?

(meerdere antwoorden mogelijk)

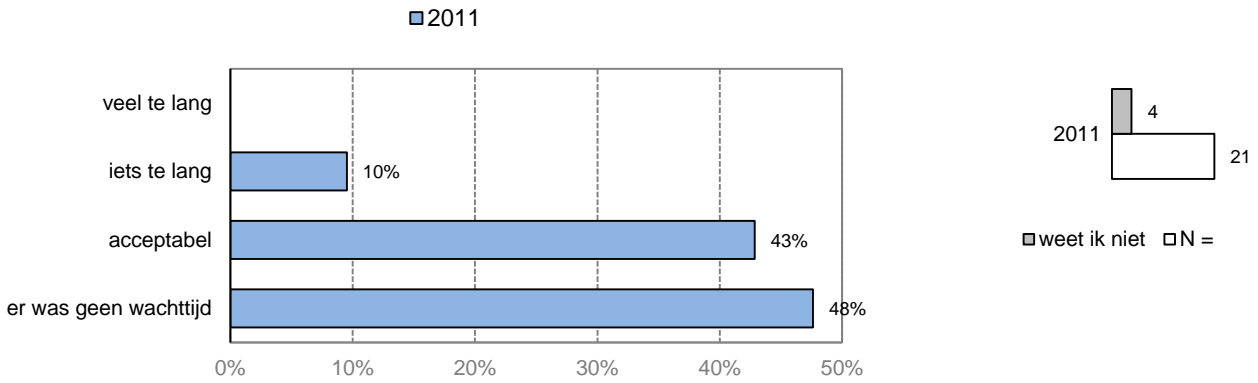


Wachttijd

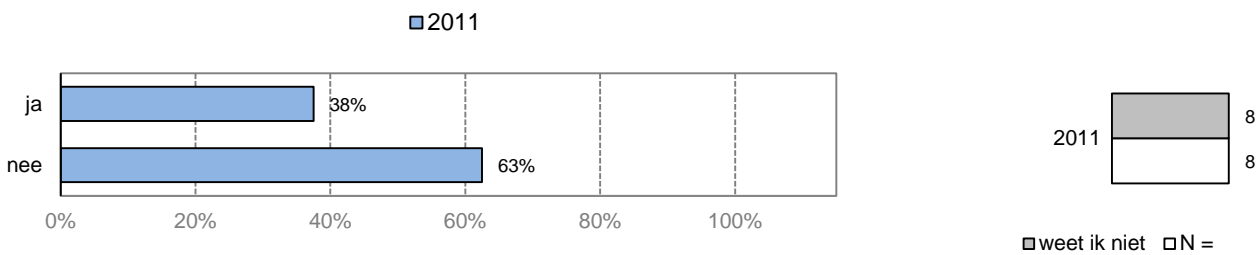
8 Hoe veel tijd heeft er gezeten tussen het moment dat u wist dat u in aanmerking kwam voor dagbehandeling (de afgifte van de indicatie) en het moment dat u voor het eerst naar de dagbehandeling ging?



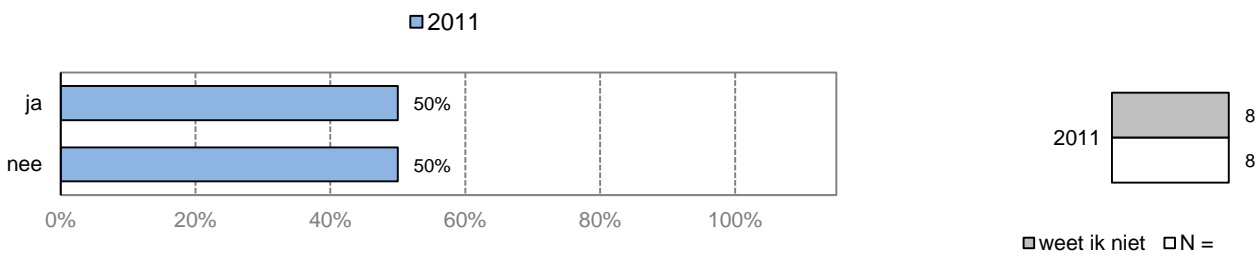
9 Wat vond u van de wachttijd?



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

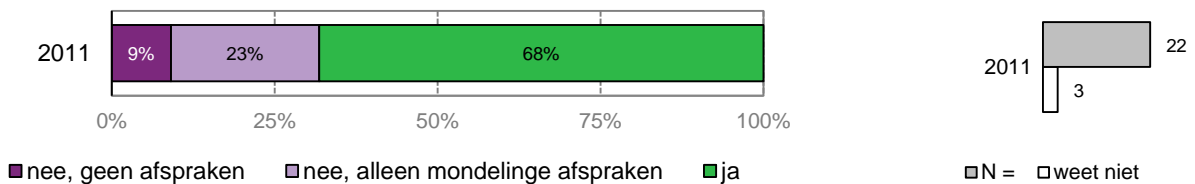


11 Bent u door de zorginstelling voldoende geïnformeerd over mogelijkheden om de wachttijd te overbruggen?

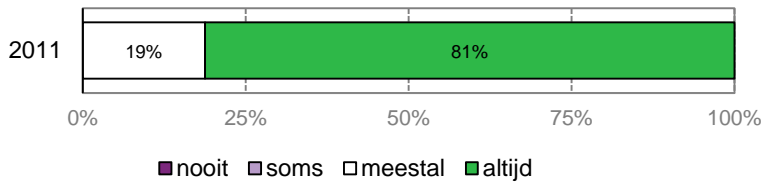


Zorg- en leefplan / behandelplan

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.)



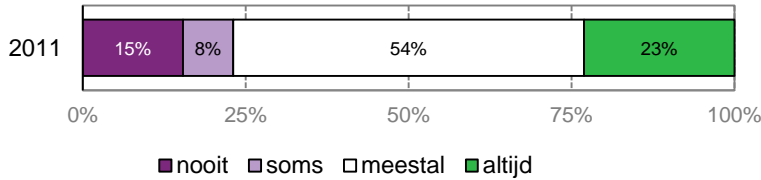
13 Komt de zorginstelling de met u gemaakte afspraken na?



2011 16

N =

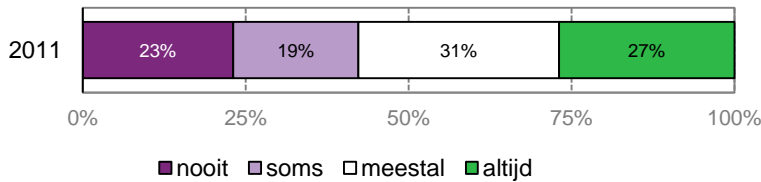
14 Kunt u meebeslissen over welke behandeling u krijgt?



2011 26

N =

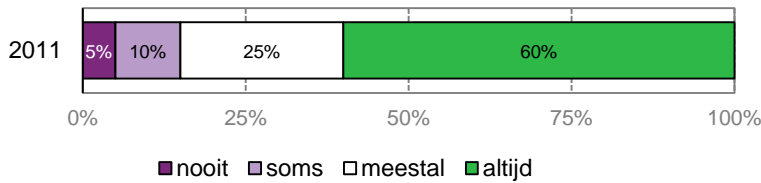
15 Kunt u meebeslissen over wanneer u behandeling krijgt?



2011 26

N =

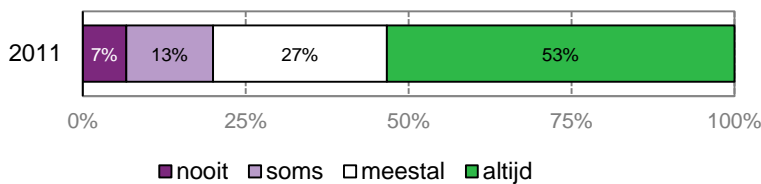
16 Doen de medewerkers verslag van de behandeling in het zorg(leef)plan



2011 8
20

weat ik niet N =

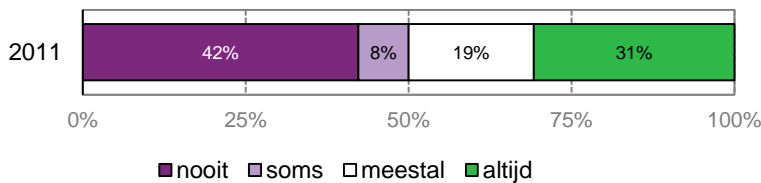
17 Wordt het zorg(leef)plan door de medewerkers van de dagbehandeling geraadpleegd?



2011 12
15

weat ik niet N =

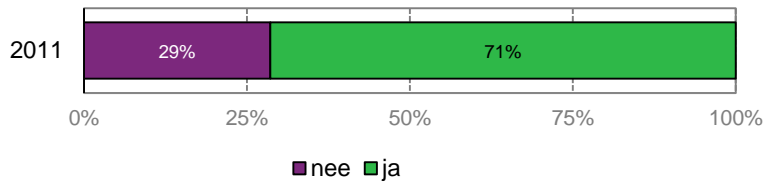
18 Overleggen de medewerkers van de dagbehandeling met u wat er in het zorg(leef)plan wordt gerapporteerd?



2011 26

N =

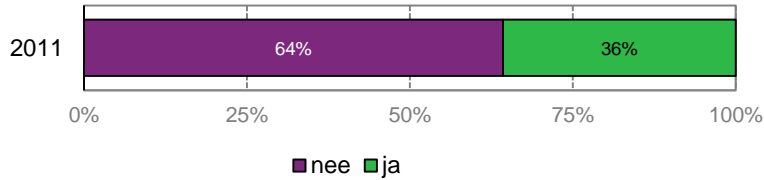
19 Weet u wie verantwoordelijk is voor het bijhouden van uw zorg(leef)plan?



2011 28

N =

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

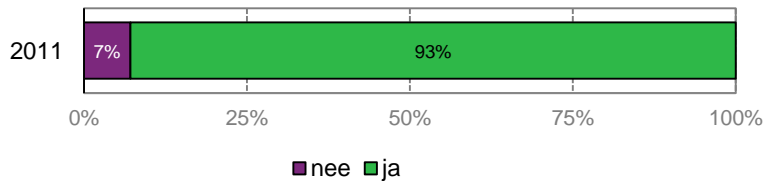


2011 28

N =

Informatie en communicatie

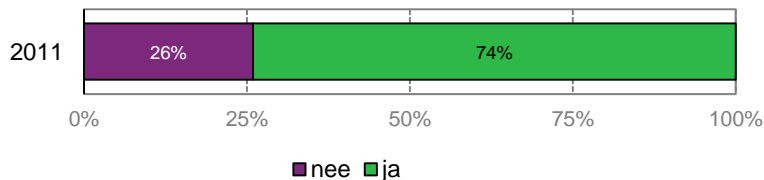
21 Geeft de zorginstelling u genoeg informatie over wat de dagbehandeling voor u kan doen? (bv. de mogelijkheden voor behandeling, de activiteiten, enz.)?



2011 28

N =

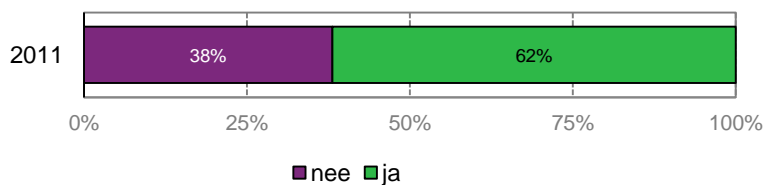
22 Geeft de zorginstelling u voldoende informatie over uw rechten (bv. Dat u mag meebeslissen over de behandelingen, en dat u mag klagen)?



2011 27

N =

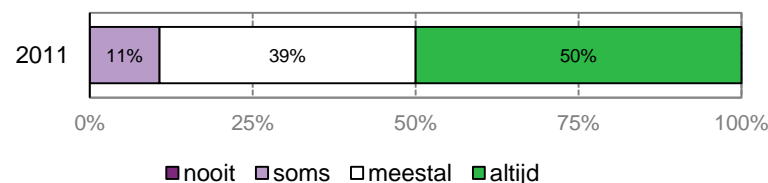
23 Is er een cliëntenraad?



2011 21

N =

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

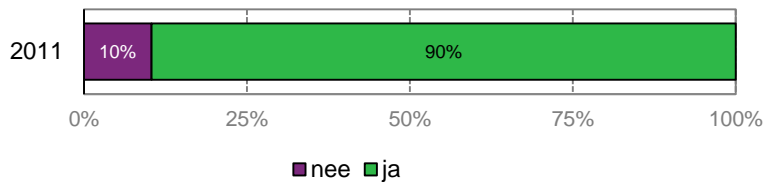


2011 28

N =

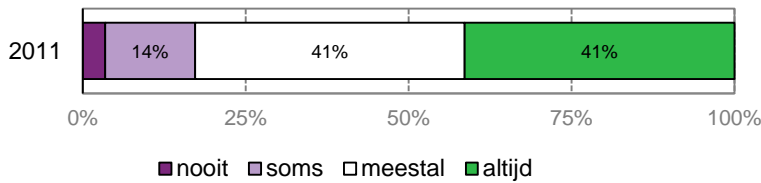
De volgende vragen gaan over uw **communicatie** met de zorginstelling en de medewerkers van de dagbehandeling in de afgelopen 12 maanden.

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



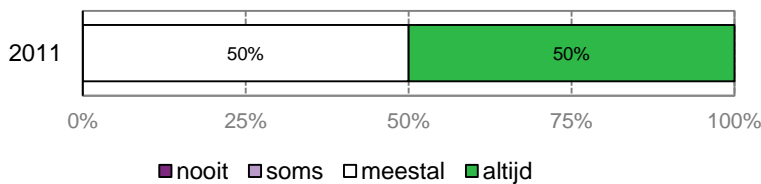
2011
N =

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



2011
N =

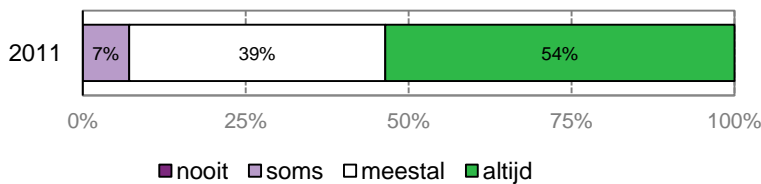
27 Staan de medewerkers van de dagbehandeling open voor uw wensen?



2011

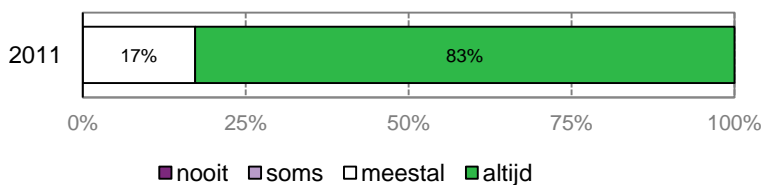
niet van toepassing/weet ik niet
 N =

28 Geven de medewerkers u persoonlijke aandacht?



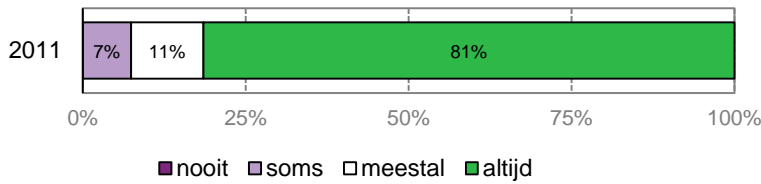
2011
N =

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



2011
N =

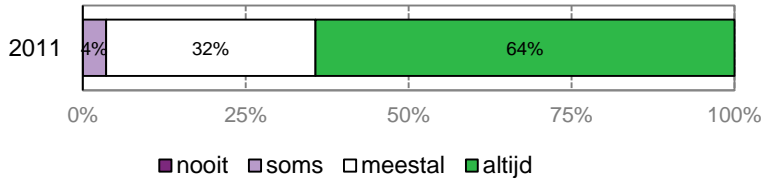
30 Luisteren de medewerkers aandachtig naar u?



2011 27

N =

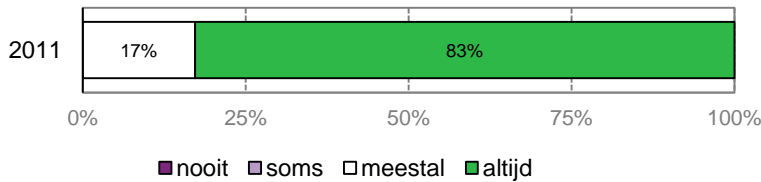
31 Geven de medewerkers goed antwoord op uw vragen?



2011 28

N =

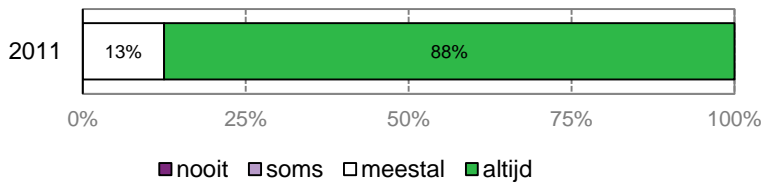
32 Voelt u zich door de medewerkers van de zorginstelling serieus genomen?



2011 29

N =

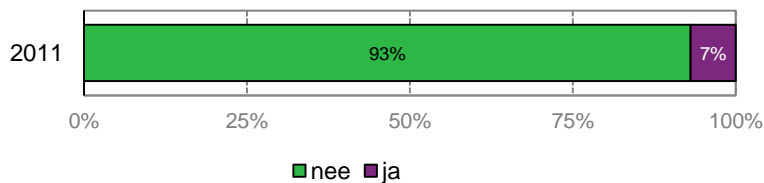
33 Gaan de medewerkers van de zorginstelling zorgvuldig om met vertrouwelijke informatie?



2011 13
16

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?

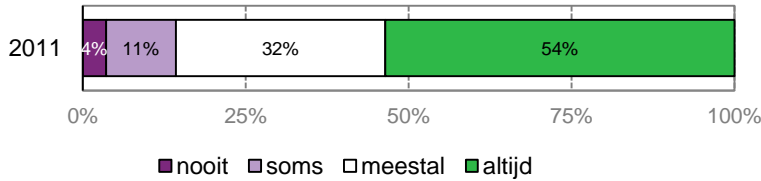


2011 29

N =

Afstemming, vervanging en continuïteit

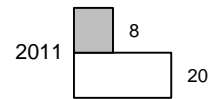
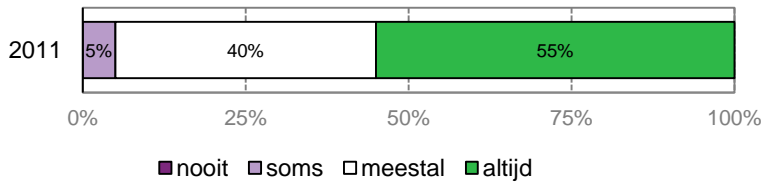
35 Zijn alle medewerkers die u verzorgen of behandelen op de hoogte van de afspraken die met u over de dagbehandeling zijn gemaakt?



2011 28

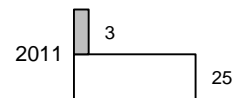
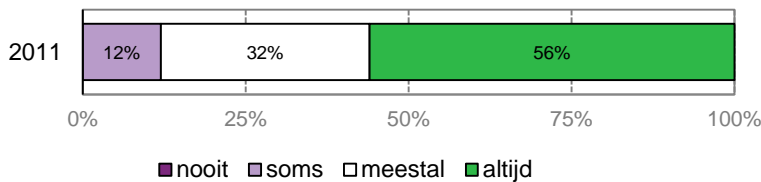
N =

36 Is de behandeling van de verschillende disciplines (fysiotherapie, logopedie, ergotherapie, etc.) op elkaar afgestemd?



□ niet van toepassing □ N =

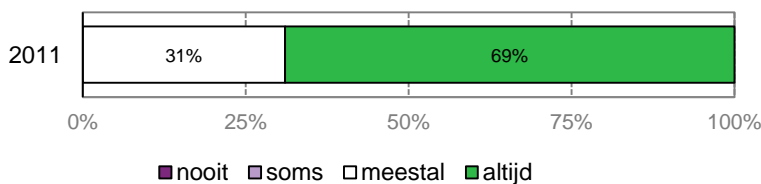
37 Is er bij afwezigheid van een behandelaar een vervanger beschikbaar, zodat de behandeling kan doorgaan?



□ niet van toepassing □ N =

Professionaliteit van de medewerkers van de dagbehandeling

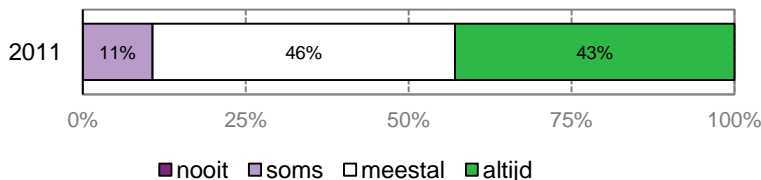
38 Werken de medewerkers van de dagbehandeling naar uw oordeel vakkundig?



2011 29

N =

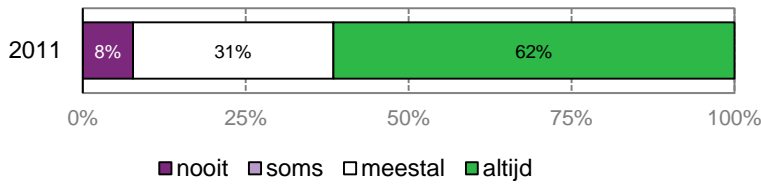
39 Is er voldoende personeel aanwezig?



2011 28

N =

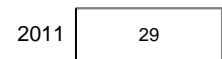
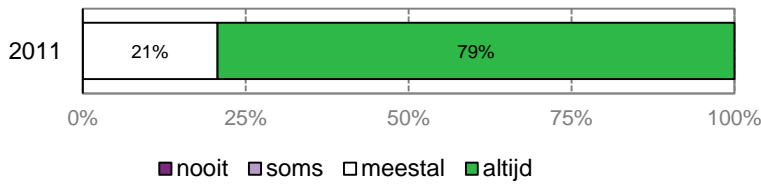
40 Wordt u op tijd geholpen als u naar het toilet moet?



□ niet van toepassing/weet ik niet

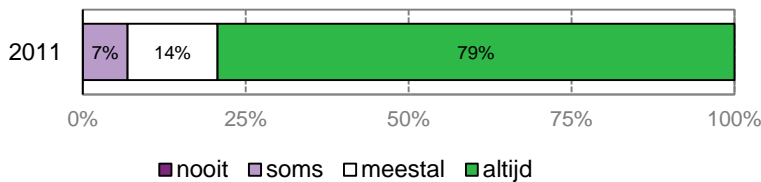
□ N =

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



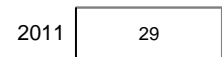
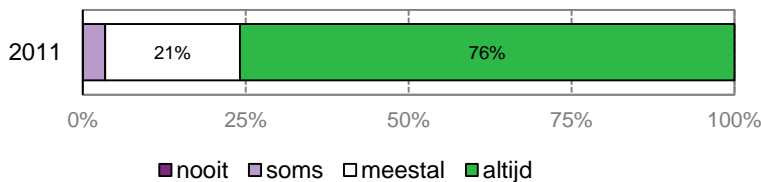
N =

42 Zijn de medewerkers van de dagbehandeling goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?



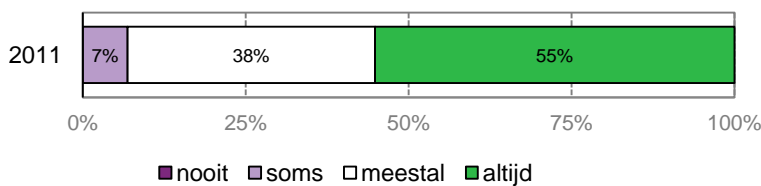
N =

43 Nemen de medewerkers van de dagbehandeling uw gezondheidsklachten serieus?



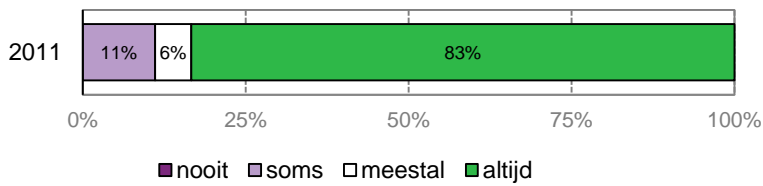
N =

44 Zijn de medewerkers van de dagbehandeling alert op veranderingen in uw gezondheidstoestand of welbevinden?



N =

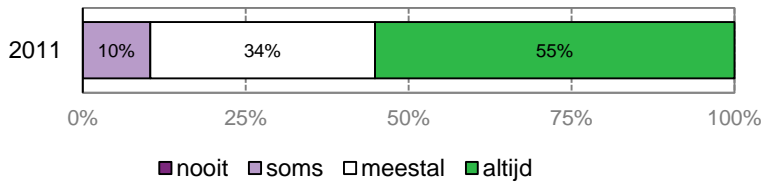
45 Letten de medewerkers van de dagbehandeling er op dat u uw medicijnen (op de juiste manier) gebruikt?



□ niet nodig □ N =

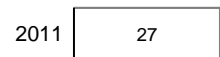
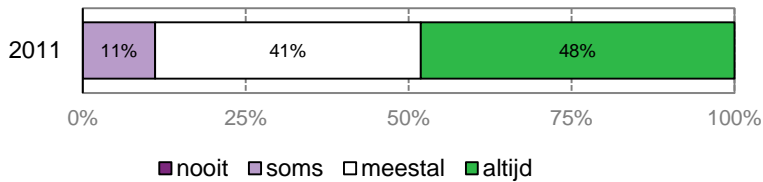
Dagbesteding en activiteiten

46 Biedt de zorginstelling genoeg activiteiten aan voor deelnemers van de dagbehandeling?



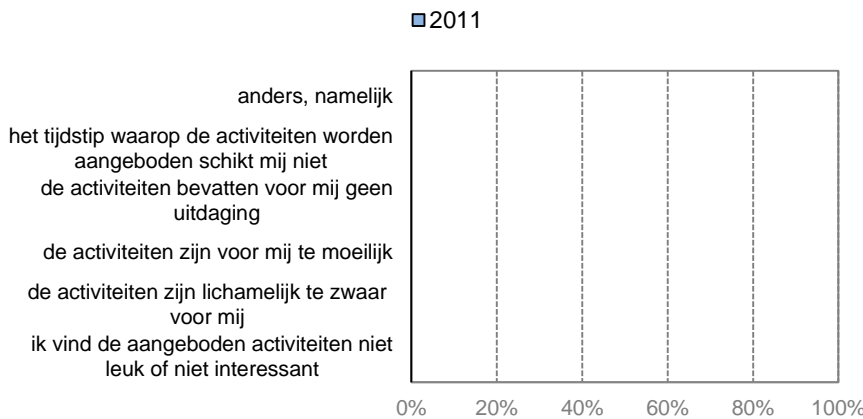
N =

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



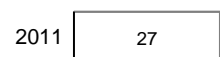
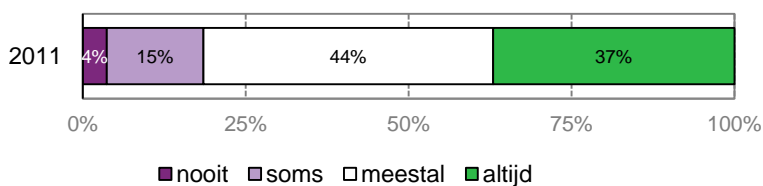
N =

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



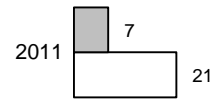
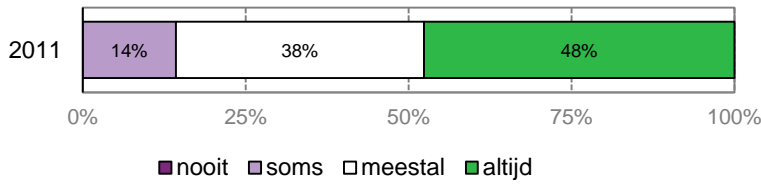
N =

49 Vindt u de activiteiten die georganiseerd worden leuk?



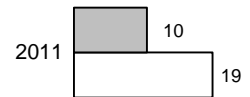
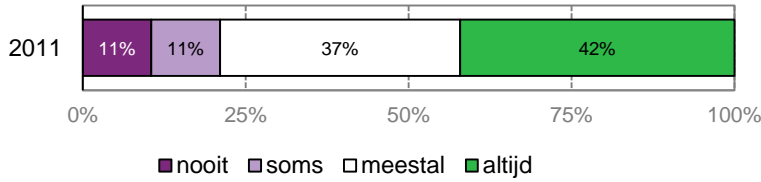
N =

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



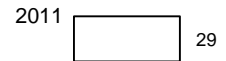
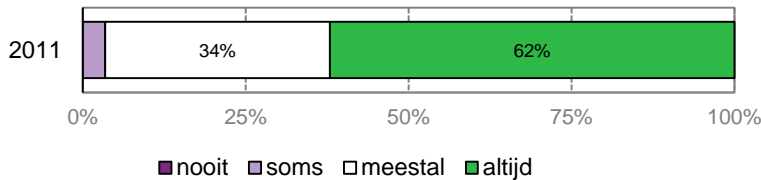
geen behoefte aan N =

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



geen behoefte aan N =

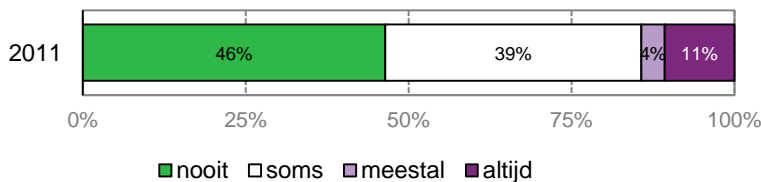
52 Gaan de cliënten prettig met elkaar om?



geen behoefte aan N =

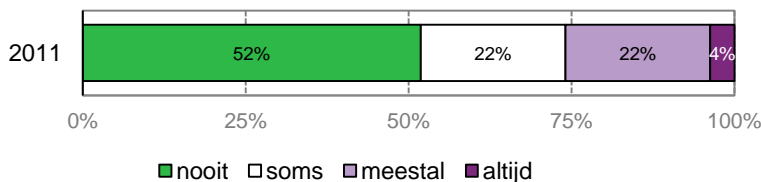
Geestelijk welbevinden

53 Maakt u zich zorgen (ook buiten de dagbehandeling)?



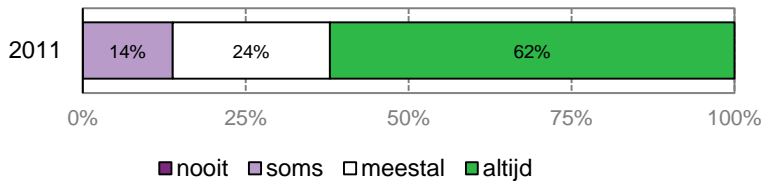
N =

54 Voelt u zich eenzaam (ook buiten de dagbehandeling)?



N =

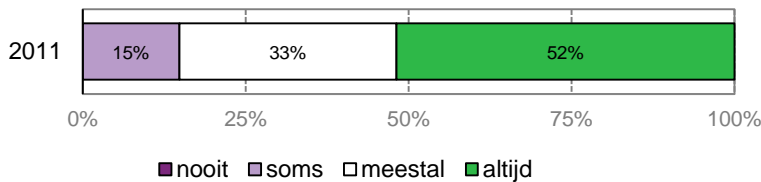
55 Hebben de medewerkers van de dagbehandeling aandacht voor hoe het met u gaat?



2011 29

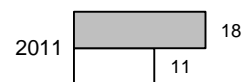
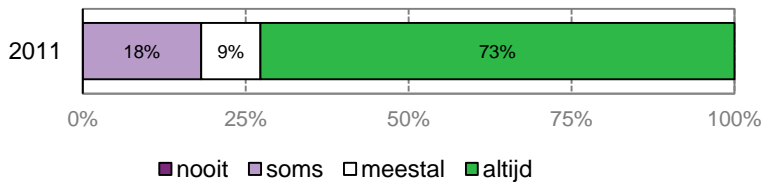
N =

56 Kunt u met de medewerkers van de dagbehandeling praten over uw gevoelens en uw zorgen?



□ niet nodig □ N =

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

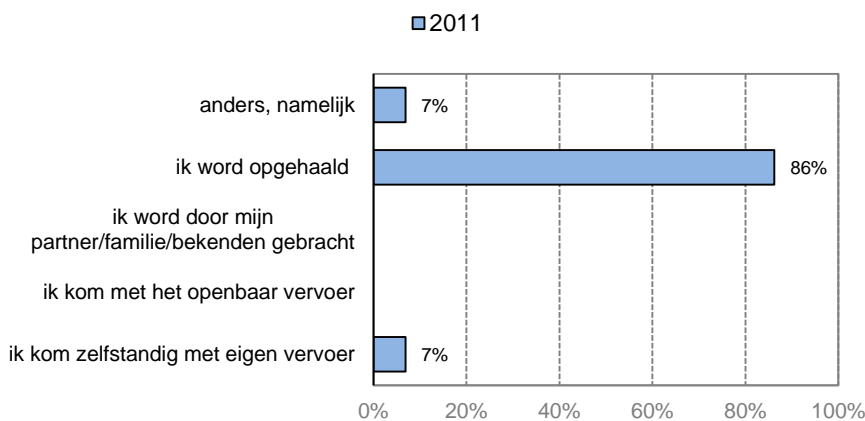


□ niet van toepassing/geen ervaring mee

□ N =

Gebouw en omgeving

58 Hoe komt u doorgaans naar de dagbehandeling?



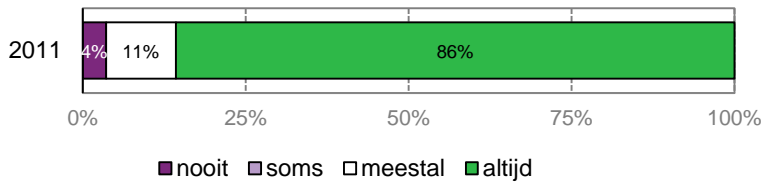
2011 29

N =

Anders, namelijk:

- taxi-busje
- busje

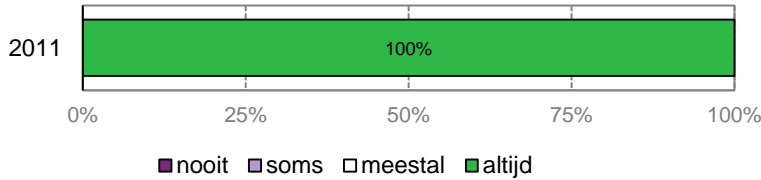
59 Is de dagbehandeling voor u goed bereikbaar?



2011

N =

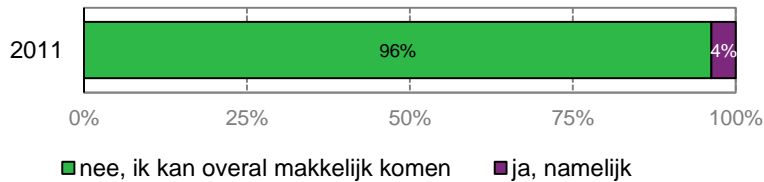
60 Is het gebouw goed toegankelijk?



2011

N =

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

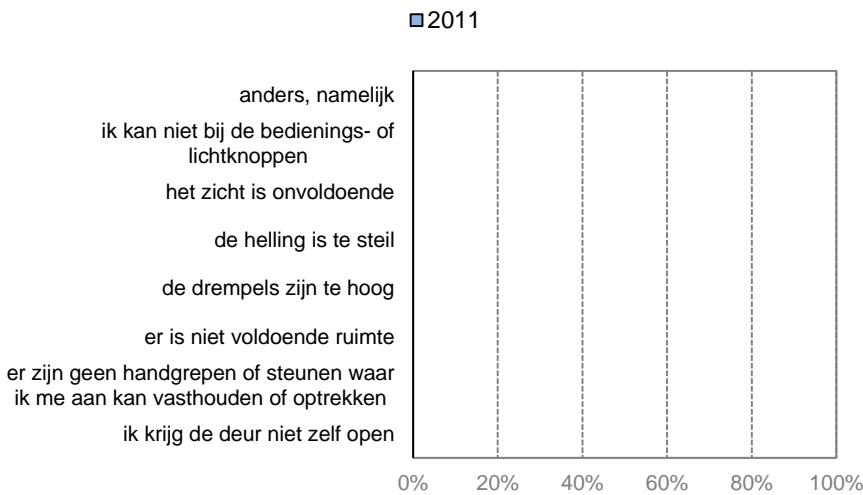


2011

N =

Ja, namelijk: alles is goed aangegeven

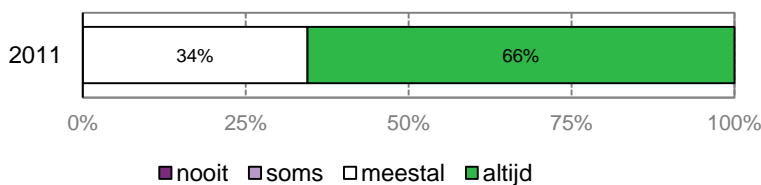
62 Hoe komt het dat de genoemde ruimte(s) voor u moeilijk toegankelijk zijn? (meerdere antwoorden mogelijk)



2011

N =

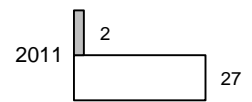
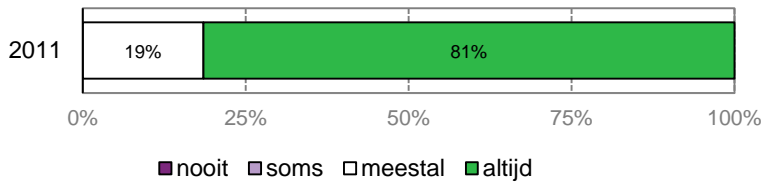
63 Zijn de dagbehandelingsruimtes goed ingericht?



2011

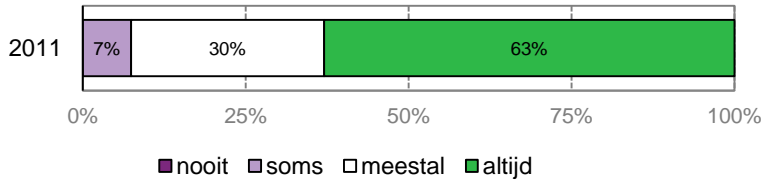
N =

64 Wordt de dagbehandelingsruimte goed schoongehouden?



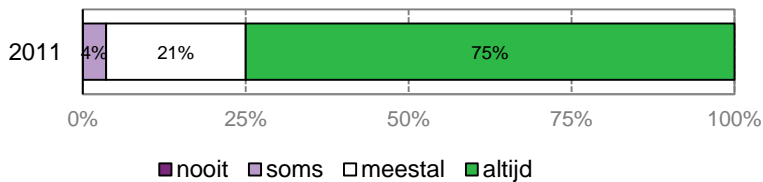
□ weet ik niet □ N =

65 Worden de toiletten en het sanitair goed schoongehouden?



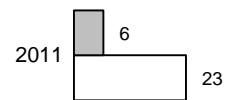
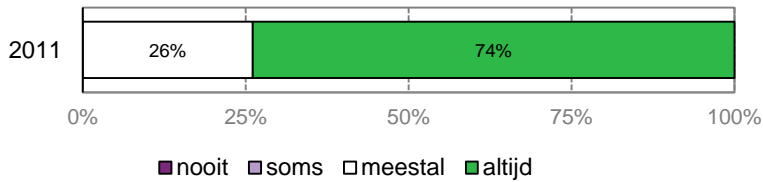
□ weet ik niet □ N =

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



□ weet ik niet □ N =

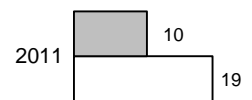
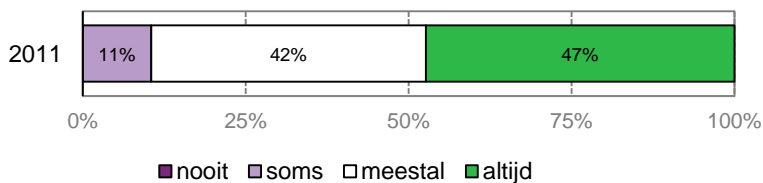
67 Is de bewegwijzing in het gebouw voldoende?



□ weet ik niet □ N =

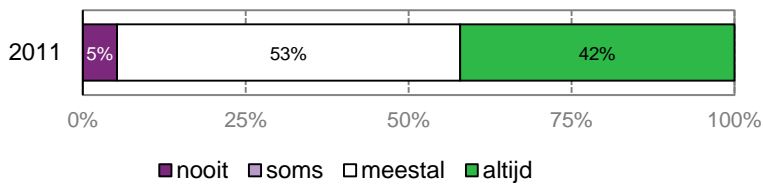
Maaltijden

68 Zijn de warme maaltijden lekker?



□ niet van toepassing □ N =

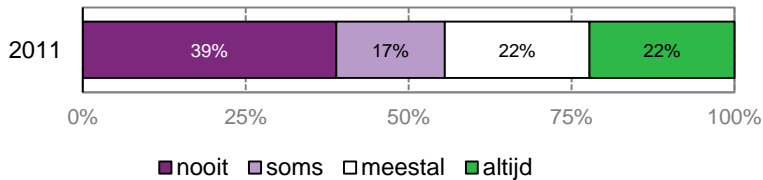
69 Zien de warme maaltijden er verzorgd en aantrekkelijk uit?



2011 19

N =

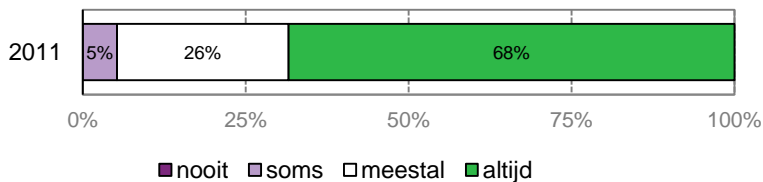
70 Kunt u de warme maaltijden naar eigen smaak samenstellen?



2011 18

N =

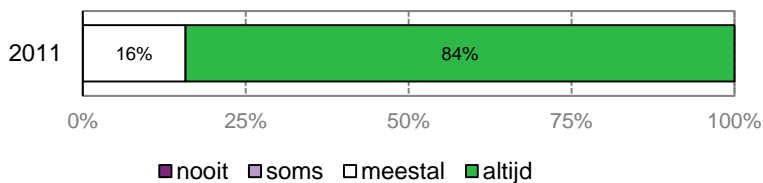
71 Is er voldoende hulp bij het eten?



2011 19

N =

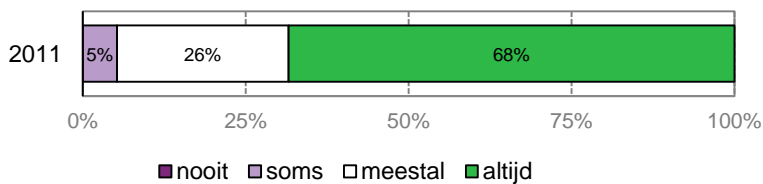
72 Is er voldoende tijd om te eten?



2011 19

N =

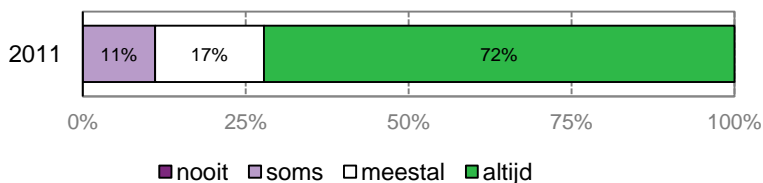
73 Is de sfeer tijdens de maaltijden goed?



2011 19

N =

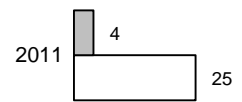
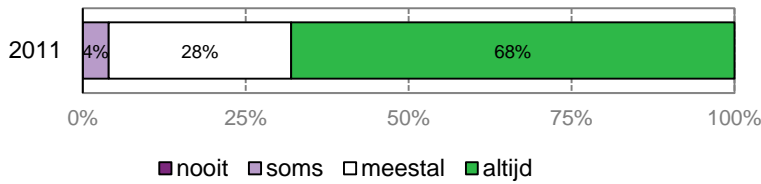
74 Zijn de broodmaaltijden lekker?



2011 10
18

■ niet van toepassing □ N =

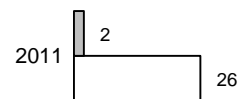
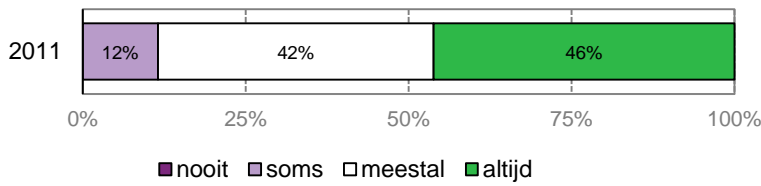
75 Is het aanbod aan dranken, hapjes en snacks voldoende?



□ niet van toepassing □ N =

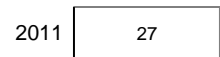
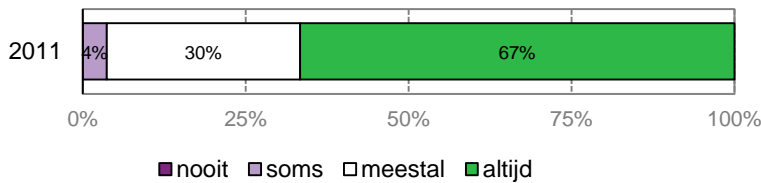
Vervoer

76 Wordt u op de afgesproken tijd thuis opgehaald?



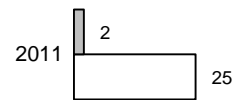
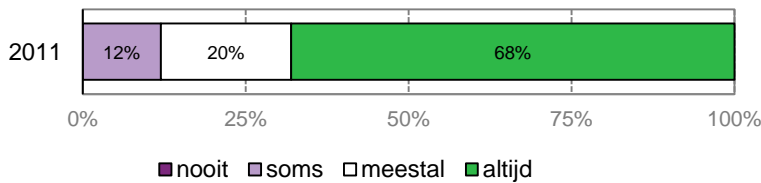
□ niet van toepassing □ N =

77 Behandelen de chauffeurs u op een plezierige wijze?



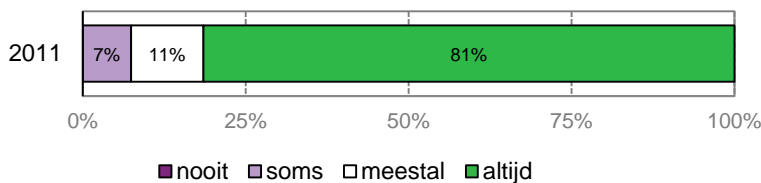
N =

78 Krijgt u hulp bij het in- en uitstappen?



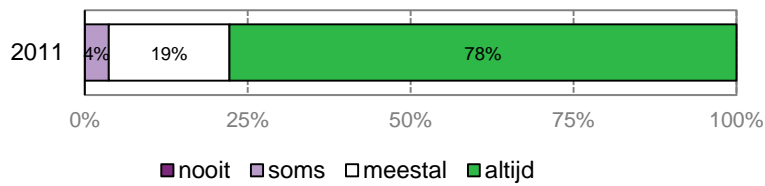
□ niet nodig □ N =

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



N =

80 Voelt u zich veilig tijdens het vervoer?



2011 27

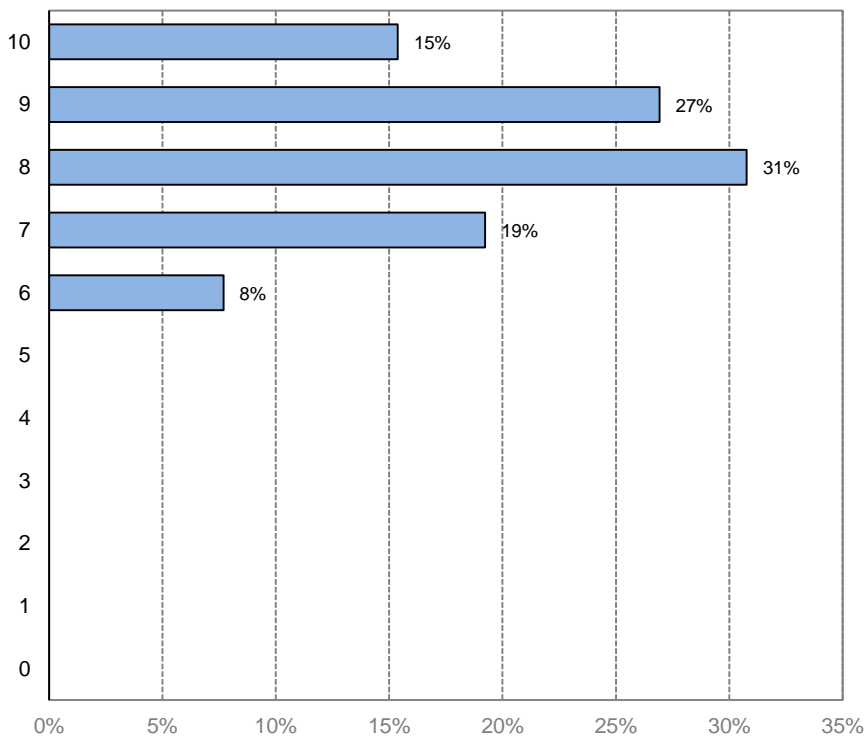
N =

Uw totaaloordeel over de dagbehandeling

81 Welk cijfer geeft u de dagbehandeling?

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

2011



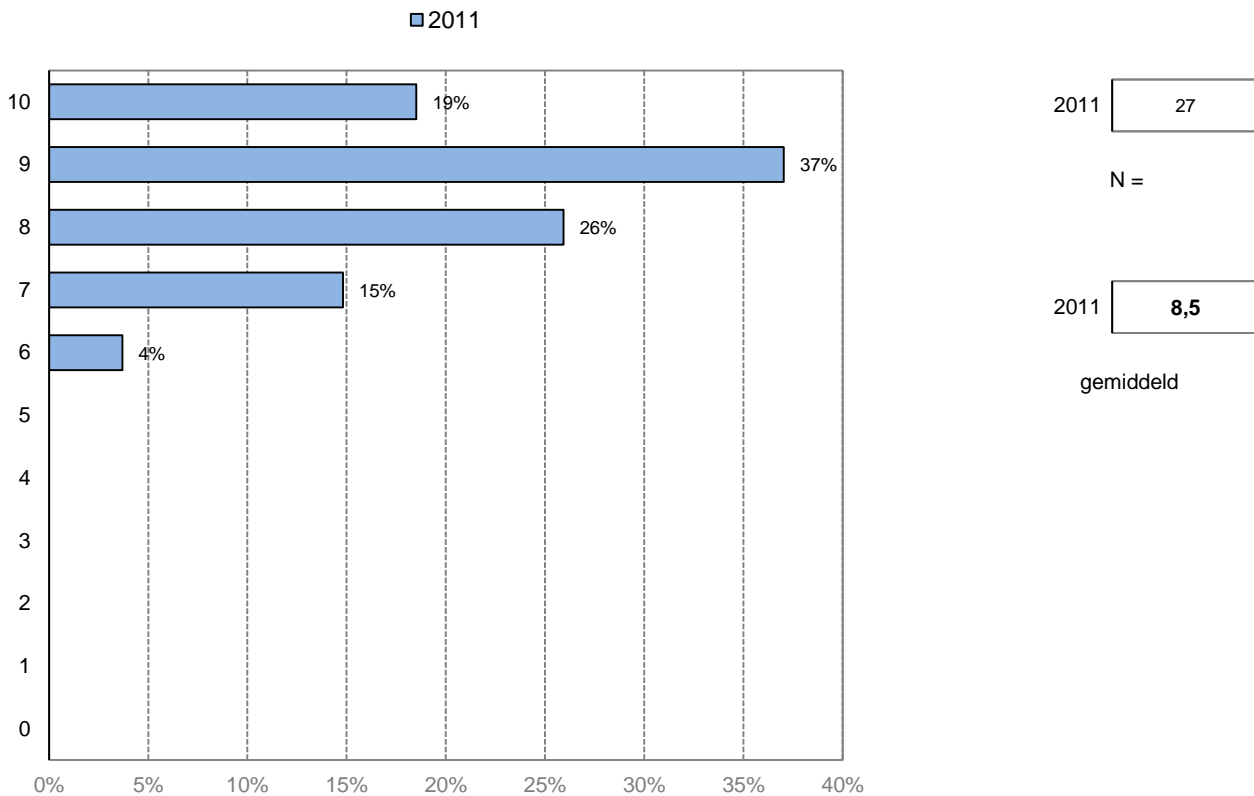
2011 26

N =

2011 8,2

gemiddeld

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



83 Wat zou u willen veranderen aan de dagbehandeling die u nu krijgt?

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

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

- Alles uitstekend.
- Dagbehandeling aller lof!!
- Niks.
- Niets, ik ben tevreden zoals het nu gaat.
- Ik ben pas drie maanden bij de dagbehandelingen. Ik vind het tot heden goed. Ik doe overal aan mee. Ik vind het ook leuk.

Daarnaast werden de volgende opmerkingen en verbeterwensen geuit:

Lichamelijk welbevinden en gezondheid

- Voordat de cliënt naar huis wordt gebracht naar het toilet gaan. Komt wel eens nat thuis.
- Meer variatie in broodbeleg.

Woon- en leefsituatie

- Er wordt niet goed schoongemaakt dagelijks: kan verbeterd worden in verband met hygiëne (inclusief toilet).

Vervoer

- Taxi vervoer misschien meer aandacht.
- Afsproken was dat mensen niet om 15.30uur thuis zou wezen, maar na 16uur. Dat gebeurt niet.
- Meer rekening houden met de wens om op tijd opgehaald te worden (9uur).

Participatie

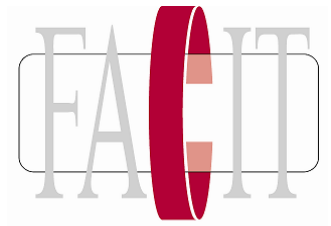
- Wat meer rondlopen door het huis.
- Meer naar buiten gaan.
- Ik zou iedere dag fysiotherapie willen hebben.
- De spullen om de cognitieve vaardigheden te oefenen zouden meer gevarieerd en op meerdere niveaus kunnen zijn.

Mentaal welbevinden

- Meer tijd nemen om naar me te luisteren, omdat ik niet zo snel praat en reageer.

Deel II

Inleiding



ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

Voor u ligt deel 2 van de rapportage van de uitkomsten van de cliëntenraadpleging die in Rosendael onder cliënten dagbehandeling somatiek is gehouden. De cliëntenraadpleging heeft plaatsgevonden middels schriftelijke vragenlijsten die per post aan de cliënten zijn verzonden.

In hoofdstuk 1 worden de conclusies uit de cliëntenraadpleging gepresenteerd. De conclusies worden naar de thema's van het verbeterde kwaliteitskader Verantwoorde zorg weergegeven.

De aanbevelingen zijn te vinden in hoofdstuk 2, en ook deze zijn naar de thema's van 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 45% van de geraadpleegde cliënten dagbehandeling was de wachttijd tussen het moment dat ze wisten dat de cliënt in aanmerking kwam voor dagbehandeling (de afgifte van de indicatie) en het moment dat cliënt voor het eerst naar de dagbehandeling ging minder dan een week. Voor 86% was de wachttijd minder dan een maand en voor 14% meer dan een maand. 82% van hen vond de wachttijd acceptabel¹. 38% was voldoende geïnformeerd over de wachttijd en 50% had voldoende informatie ontvangen over overbruggingsmogelijkheden van de wachttijd.

1.2 Ervaringen met maaltijden

Van de geraadpleegde cliënten vindt 89% de warme maaltijden lekker en 95% vindt dat deze er verzorgd en aantrekkelijk uitzien. 44% 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 95% positief en alle cliënten vinden dat er voldoende tijd is om te eten. De broodmaaltijden vindt 89% lekker. 96% vindt, tot slot, 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

Alle geraadpleegde cliënten vinden dat de dagbehandelingsruimte goed wordt schoongemaakt en 93% dat de toiletten en het sanitair goed schoongemaakt worden.

2.2 Ervaren sfeer

Alle geraadpleegde cliënten vinden dat de dagbehandelingsruimtes goed zijn ingericht en 96% dat de algemene ruimtes (huiskamer, de entree, de gangen, het trappenhuis, de lift) prettig zijn om in te verblijven. Daarnaast vindt 97% dat de cliënten prettig met elkaar omgaan en 95% dat de sfeer tijdens de maaltijden goed is.

¹ Voor het formuleren van 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

79% 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 alle geraadpleegde cliënten is de dagbehandeling goed bereikbaar². Alle cliënten ervaren dat het gebouw goed toegankelijk is en 4% dat er ruimtes zijn die voor hen moeilijk toegankelijk of bereikbaar zijn. De bewegwijzering in het gebouw vinden alle cliënten voldoende.

Ervaringen met vervoer

93% van de cliënten wordt opgehaald voor de dagbehandeling en 7% komt zelfstandig met eigen vervoer of openbaar vervoer. Op de vraag of men op de afgesproken tijd thuis opgehaald wordt antwoordt 88% positief. Daarnaast geeft 96% aan dat de chauffeurs hen op een plezierige wijze behandelen, 88% meent dat ze hulp krijgen bij het in- en uitstappen en 93% dat de chauffeurs letten op hun veiligheid (ze letten erop dat iedereen een gordel draagt en dat rolstoelen goed zijn vastgezet). 96% van de cliënten 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 90% dat Rosendael voldoende activiteiten aanbiedt. 89% neemt ook deel aan deze activiteiten. 81% vindt de activiteiten leuk.

3.2 Ervaren zelfstandigheid/autonomie

86% van de geraadpleegde cliënten geeft aan dat ze ruimte krijgen om hun dagen op de dagbehandeling 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 14% zich zorgen en voelt 26% zich eenzaam (ook buiten de dagbehandeling). Volgens 86% hebben de medewerkers van de dagbehandeling aandacht voor hoe het met hen gaat en 85% van de cliënten kan met de medewerkers praten over hun gevoelens en zorgen. 82% geeft aan dat ze bij een geestelijk verzorger binnen de instelling terecht kunnen (pastor, dominee, maatschappelijk werkende, psycholoog) als dat nodig mocht zijn.

² Eén cliënt heeft bij vraag 61 'Ja, alles is goed aangegeven' geantwoord. Als we dat antwoord voor de conclusies interpreteren, geldt dit als een positief antwoord.

5 Kwaliteit van de zorgverleners

5.1 Ervaren professionaliteit en veiligheid zorgverlening

Volgens alle geraadpleegde cliënten komt Rosendael de met hen gemaakte afspraken na. Daarnaast vinden alle cliënten dat de medewerkers van de dagbehandeling vakkundig werken en dat ze rekening houden met wat de cliënt zelf wel en niet (meer) kan. 93% vindt dat de ze goed op de hoogte zijn van de ziekte(n) of gezondheidsproblemen van de cliënt. Volgens 97% van de cliënten nemen de medewerkers van de dagbehandeling hun gezondheidsklachten serieus en 93% vindt dat ze alert zijn op veranderingen in hun gezondheidstoestand of welbevinden. Tot slot is 89% van mening dat de medewerkers van de dagbehandeling erop letten dat de cliënt zijn of haar medicijnen (op de juiste manier) gebruikt.

5.2 Ervaren bejegening

93% van de geraadpleegde cliënten is van mening dat de medewerkers hen persoonlijke aandacht geven. 93% vindt dat de medewerkers aandachtig naar hen luisteren en 96% dat ze goed antwoord geven op hun vragen. Alle cliënten ervaren dat de medewerkers hen vriendelijk en met respect behandelen en aanspreken en voelen zich door de medewerkers van Rosendael serieus genomen. Wel zegt 7% van de cliënten in de afgelopen 12 maanden te maken gehad te hebben met agressie of intimidatie door medewerkers van Rosendael richting de cliënten.

5.3 Betrouwbaarheid zorgverleners

Volgens alle geraadpleegde cliënten gaan de medewerkers van Rosendael zorgvuldig om met vertrouwelijke informatie.

6. Kwaliteit van de zorgorganisatie

6.1 Ervaringen met zorgleefplan en evaluatie

68% van de geraadpleegde cliënten zegt een zorgleefplan van Rosendael 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 85% doen de medewerkers verslag van de behandeling in het zorgleefplan en volgens 80% wordt het zorgleefplan door de medewerkers van de dagbehandeling geraadpleegd. 71% weet wie verantwoordelijk is voor het bijhouden van het zorgleefplan en 36% weet wie inzage hebben in hun zorgleefplan.

6.2 Ervaren inspraak en overleg

Van de geraadpleegde cliënten zegt 77% dat ze kunnen meebeslissen over welke behandeling ze krijgen en 58% zegt dat ze kunnen meebeslissen over wanneer ze behandeling krijgen. Volgens 50% overleggen de medewerkers van de dagbehandeling met hen wat er in het zorgleefplan wordt gerapporteerd.

Van de cliënten vindt 83% dat de leiding goed reageert op hun vragen en/of suggesties en alle cliënten vinden dat de medewerkers van de dagbehandeling openstaan voor hun wensen, opmerkingen en vragen.

6.3 Ervaren informatie

93% van de geraadpleegde cliënten is van mening dat Rosendael hen genoeg informatie geeft over wat de dagbehandeling voor hen kan doen (bv. de mogelijkheden voor behandeling, de activiteiten, enz.). En 74% vindt dat ze genoeg informatie krijgen over hun rechten (bv. uw recht om mee te beslissen, het recht om een klacht in te dienen). Volgens 62% van de cliënten die de vraag beantwoorden, is er een cliëntenraad. 89% vindt de informatie die ze van Rosendael ontvangen goed te begrijpen. 90% weet bij wie ze met hun vragen en problemen terecht kunnen.

6.5 Ervaren samenhang in zorg

Volgens 86% van de geraadpleegde cliënten zijn alle medewerkers die hen verzorgen of behandelen op de hoogte van de afspraken over de dagbehandeling. Daarnaast vindt 95% dat de behandeling van de verschillende disciplines (fysiotherapie, logopedie, ergotherapie etc.) op elkaar is afgestemd. Volgens 88% is er bij afwezigheid van een behandelaar een vervanger beschikbaar, zodat de behandeling kan doorgaan.

6.6 Ervaren beschikbaarheid personeel

89% van de geraadpleegde cliënten vindt dat er voldoende personeel is. 92% 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 dagbehandeling somatiek gevraagd een totaaloordeel te geven over de dagbehandeling somatiek van «locatie» in de vorm van een rapportcijfer.

Het meest voorkomende cijfer voor de dagbehandeling van Rosendael is een 8. Het hoogste cijfer is een 10 en het laagste een 6. Het gemiddelde cijfer voor Rosendael is een 8,2.

Het meest voorkomende cijfer voor de medewerkers van de dagbehandeling van Rosendael is een 9. Als hoogste cijfer is een 10 gegeven en als laagste een 6. Gemiddeld worden de medewerkers van Rosendael met een 8,5 beoordeeld.

2 Aanbevelingen

De uitkomsten van de cliëntenraadpleging op de dagbehandeling somatiek van Rosendael 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 dagbehandeling en de mogelijkheden deze tijd te overbruggen.
- Vraag cliënten of ze er prijs op zouden stellen om hun warme maaltijden meer naar eigen smaak te kunnen samenstellen en bespreek –als dit het geval is- met de kok de mogelijkheden hiertoe.

2 Woon- en leefsituatie

- Bespreek met alle cliënten de mogelijkheden voor cliënten om zich op de dagbehandeling even terug te trekken. Maak in voorkomende gevallen afspraken over hoe en wanneer cliënten zich kunnen terugtrekken, leg de gemaakte afspraken vast in het zorgleefplan en evalueer deze bij iedere evaluatiebespreking.
- Evalueer met de chauffeurs wat de gebruikelijke marges bij het ophalen zijn. Bespreek dit vervolgens met de cliënten bij het intake- en bij evaluatiegesprekken, zodat zij weten welke speling ze in de ophaaltijd kunnen verwachten.

3 Participatie

- Blijf checken of cliënten de aangeboden activiteiten ook daadwerkelijk leuk vinden. Dit kan bijvoorbeeld door cliënten te vragen om na afloop van iedere dag of eventueel 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.
- Bespreek met de cliënten in het intake- en evaluatiegesprek ook de wensen en mogelijkheden voor invulling van de dagbesteding naar eigen inzicht. Leg de hierover gemaakte afspraken vast in het zorgleefplan en evalueer deze bij iedere evaluatiebespreking.

4 Mentaal welbevinden

- Vraag cliënten of ze zich thuis voelen bij de dagbehandeling en of ze zich ongerust of eenzaam voelen, wat de oorzaken daarvan zijn en wat de medewerkers van de dagbehandeling er mogelijk aan zou kunnen doen om deze ervaring positief te beïnvloeden. Vaak biedt een gesprek hierover al enig soelaas.
- Zorg ervoor dat de medewerkers van de dagbehandeling een luisterend oor kunnen bieden voor cliënten die willen praten over gevoelens en/of zorgen. Benadruk in werkoverleg het belang van voldoende aandacht besteden aan 'hoe het met de bewoner gaat' en wissel onderling ervaringen uit hoe je dat kunt doen.
- Leer de medewerkers hoe ze eenzaamheid en ongerustheid bij cliënten kunnen signaleren en zorg dat ze goed bekend zijn met het overige aanbod van zowel Aveant als andere aanbieders van zorg/ en welzijn in Utrecht, zodat ze de cliënt eventueel daar kunnen voordragen of daarheen kunnen doorverwijzen.

5 Kwaliteit van de zorgverleners

- Draag er zorg voor dat medewerkers inderdaad controleren of de cliënten de medicatie op een juiste manier innemen, als dat voor de betreffende cliënt is afgesproken.
- Bespreek in het werkoverleg de uitkomst dat 7% van de cliënten -dat zijn twee cliënten- in de afgelopen 12 maanden zegt te maken gehad te hebben met agressie of intimidatie door medewerkers van Rosendael richting de cliënten. Verken of medewerkers dit herkennen en maak afspraken om dit in de toekomst te voorkomen.

6 Kwaliteit van de zorgorganisatie

- Attendeer alle cliënten bij intake- en evaluatiegesprekken op hun zorgleefplan is en leg hen uit wat daarin wordt gerapporteerd (welke zorg, per wanneer, van wie, hoe vaak, op welke dagen/tijden, enz.). Leg goed uit wie verantwoordelijk is voor het bijhouden van het zorgleefplan en wie het mag inzien. Check bij evaluatiegesprekken of dit nog bekend is en vertel het zo nodig opnieuw.
- Houd met alle cliënten regelmatig evaluatiegesprekken en nodig ook de vertegenwoordiger/mantelzorger uit voor dit gesprek. Geef daarbij expliciet aan hoe cliënten kunnen meebeslissen over de zorg en vraag hoe de verschillende behandel/zorgonderdelen bevallen. Laat cliënten het verslag lezen en ondertekenen en biedt hen een kopie aan, als ze daar prijs op stellen.
- 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)?
- Rapporteer op een voor de cliënt zichtbare plaats en overleg in voorkomende gevallen met de cliënt over wat in het zorgleefplan gerapporteerd wordt.
- Geef voor de start van de dagbehandeling niet alleen informatie over wat de dagbehandeling haar cliënten kan bieden (de mogelijkheden voor zorg en behandeling, de activiteiten, enz.) maar ook over de rechten van de cliënten (het recht om mee te beslissen, recht op inzage in zorg-/ behandelplan, recht om te klagen, enz.) en de taken en bereikbaarheid van de cliëntenraad.
- Bespreek de algemene informatie die cliënten op schrift ontvangen ook tijdens de dagbehandeling met elkaar, zodat gecheckt kan worden of bij alle cliënten deze informatie bekend is en of er nog een toelichting wenselijk is.
- Maak duidelijke afspraken over welke andere medewerkers of therapeuten kennis moeten nemen van de afspraken die op of rondom de dagbehandeling gemaakt zijn. Zorg bij afwezigheid van een behandelaar voor een vervanger beschikbaar of een inhaalmoment.

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.

