

# Wat vinden uw cliënten van de dagverzorging/-behandeling?

Zuwe Zorg

Onderzoek Kiwa Prismant naar ervaringen van cliënten met de dagverzorging/-behandeling somatiek



K.D. Hekkert, MSc.  
D.J. Homberg, MSc.  
drs. S.J.W. Veen - de Kroon  
M.M.E. Cornelissen, MSc.  
E. Berlie, MSc.  
drs. D.C. Strikwerda  
drs. A.C.M. Winters - van der Meer

Utrecht, oktober '11

**Kiwa Prismant is** hét kennis- en expertisecentrum in het hart van de zorg. Wij willen de Nederlandse zorgsector optimaal informeren, adviseren en ondersteunen en daarmee bijdragen aan een goede sturing en kwaliteit van de zorg. Uitgangspunten zijn: objectiviteit, gedegenheid, betrouwbaarheid en onafhankelijkheid.

**Kiwa Prismant wortelt** in de basis en heeft een sterke verbinding met de top van de zorg. Door die unieke sleutelpositie zijn wij bij uitstek in staat om actief bij te dragen aan de ontwikkeling van het landelijke beleid en ontwikkelingen in het veld. Wij ondersteunen onze klanten in hun streven de doeltreffendheid, doelmatigheid, toegankelijkheid en kwaliteit van de zorg te verbeteren.

© Kiwa Prismant, Utrecht, oktober '11. Alle rechten voorbehouden. Niets uit dit werk mag worden vervoelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Kiwa Prismant.

Publicatie van cijfers en/of tekst uit dit werk als toelichting of ondersteuning bij wetenschappelijke artikelen, boeken of scripties, is toegestaan mits daarbij geen sprake is van commerciële doeleinden en voor zover de bron duidelijk wordt vermeld.

© Kiwa Prismant is een wettig gedeponeerd dienst- en warenmerk.

#### **Uitgever**

Kiwa Prismant  
Ptolemaeuslaan 900, 3528 BV Utrecht  
Postbus 85200, 3508 AE Utrecht  
Telefoon 030 - 2345 678  
Fax 030 - 2345 677  
prismant@kiwa.nl

# Inhoudsopgave

<b>1.</b>	<b>Inleiding</b>	<b>5</b>
1.1	Onderzoeksmethode	5
1.2	Opbouw van de rapportage	5
1.3	Leeswijzer	6
<b>2.</b>	<b>Samenvatting resultaten en aanbevelingen</b>	<b>7</b>
2.1	Gemiddelde score	7
2.2	Spinnenweb	8
2.3	Significante afwijkingen, sterrentabel	8
2.4	Opvallende zaken en mogelijke verbeterpunten	9
<b>3.</b>	<b>Hoe ervaren uw cliënten de activiteiten?</b>	<b>11</b>
3.1	Aanvang dagverzorging/-behandeling	11
3.2	Vervoer	12
3.3	Sfeer en Bejegening	14
3.4	Accommodatie	17
3.5	Maaltijden - voeding	20
3.6	Activiteiten	22
3.7	Zorgverlening	23
3.8	(Para)medische zorg	27
3.9	Contacten – afstemming	29
3.10	Rapportcijfer	30
<b>Bijlage 1</b>	<b>Vragenlijst</b>	<b>31</b>
<b>Bijlage 2</b>	<b>Wensen van cliënten</b>	<b>47</b>



# 1. Inleiding

## 1.1 Onderzoeksmethode

In het voorjaar van 2011 heeft Kiwa Prismant bij Zuwe Zorg een cliëntwaarderingsonderzoek uitgevoerd. Het cliëntwaarderingsonderzoek is uitgevoerd met de vragenlijst *Ervaringen met dagverzorging/- behandeling*. De vragenlijst is schriftelijk verzonden naar cliënten die de dagverzorging/-behandeling somatiek bezoeken. De voorliggende rapportage beschrijft de resultaten van het cliëntwaarderingsonderzoek.

De vragenlijst *Ervaringen met dagverzorging/- behandeling* bevat 64 vragen. De volgende thema's komen in de vragenlijst aan bod:

- Aanvang dagverzorging/-behandeling
- Vervoer
- Sfeer en bejegening
- Accommodatie
- Maaltijden en voeding
- Activiteiten
- Zorgverlening
- (Para)medische zorg
- Contacten en afstemming

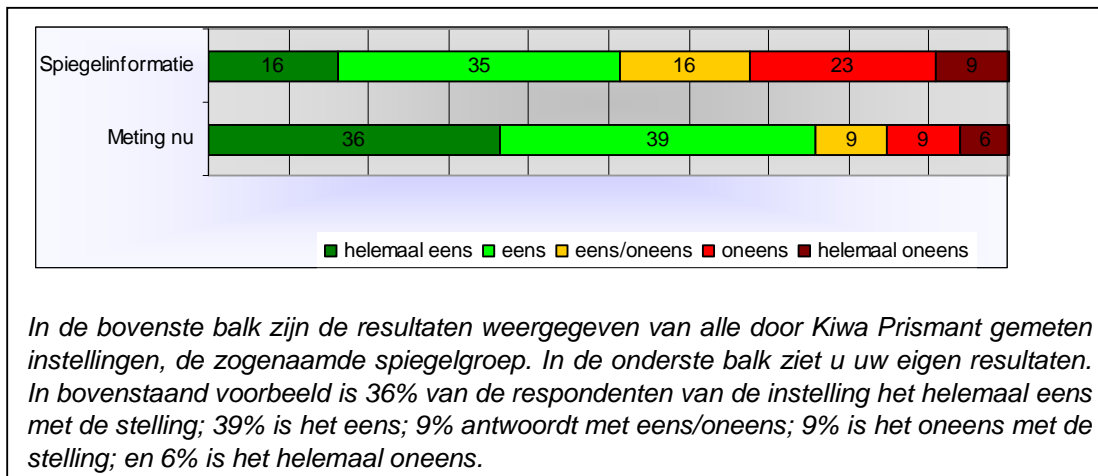
Met nadruk dient gesteld te worden dat de vragenlijst *Ervaringen met dagverzorging/- behandeling* niet gevalideerd is. Desalniettemin levert dit onderzoek informatie op voor verbetering van de dagverzorging/-behandeling. In totaal 123 cliënten aangeschreven. Daarvan hebben 93 cliënten de vragenlijst ingevuld en terug gestuurd. Dat is een respons van 76%. De vragenlijsten zijn door Kiwa Prismant verwerkt en gescand, waarna vervolgens de analyse uitgevoerd. Dit levert de onderstaande rapportage op.

## 1.2 Opbouw van de rapportage

Het rapport is als volgt opgebouwd: Hoofdstuk 2 geeft een samenvatting van de resultaten van de thema's die bevestigd zijn. Daarnaast staan in dit hoofdstuk eventuele suggesties voor verbetering. Hoofdstuk 3 beschrijft de resultaten per vraag van de ervaringen met de dagverzorging/-behandeling somatiek. In de bijlagen is de volledige vragenlijst opgenomen.

### 1.3 Leeswijzer

De grafieken in dit rapport tonen de antwoorden op de gestelde vragen. De antwoorden worden in percentages weergegeven (zie voorbeeld hieronder).



De getallen geven de percentages weer. Bij sommige grafieken kan de totaalscore 99%, 100% of 101% zijn. Deze verschillen ontstaan doordat de percentages zijn afgerond op hele getallen. Naast de grafiek is de legenda weergegeven. Daarin is weergegeven wat elke kleur betekent.

#### Toelichting bij de negatieve vraagstelling:

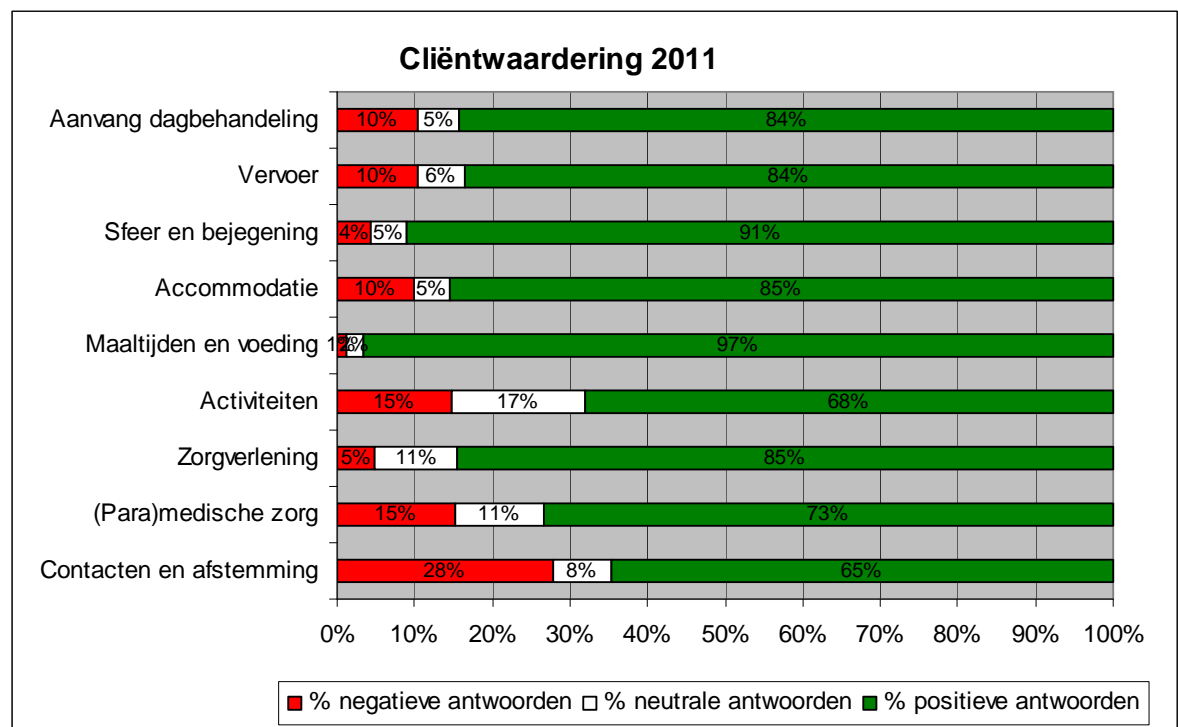
Bij sommige vragen die negatief gesteld zijn, worden de antwoorden gespiegeld weergegeven in de grafieken. Het antwoord "helemaal oneens" op een negatieve uitspraak is immers een positieve score. Deze positieve score wordt even als de andere grafieken in groen weergegeven.

## 2. Samenvatting resultaten en aanbevelingen

### 2.1 Gemiddelde score

De onderstaande figuur geeft per thema aan welk percentage van de geïnterviewden een positief antwoord, neutraal, dan wel een negatief antwoord gaf. Hierbij is per vraag bepaald of een antwoord positief of negatief is. De antwoordcategorieën 'helemaal eens' en 'eens' zijn positief, eens/oneens is neutraal, de antwoordcategorieën 'oneens' en 'helemaal oneens' zijn negatief. De overige antwoordcategorieën (n.v.t., weet ik niet, geen antwoord) zijn hier buiten beschouwing gelaten.

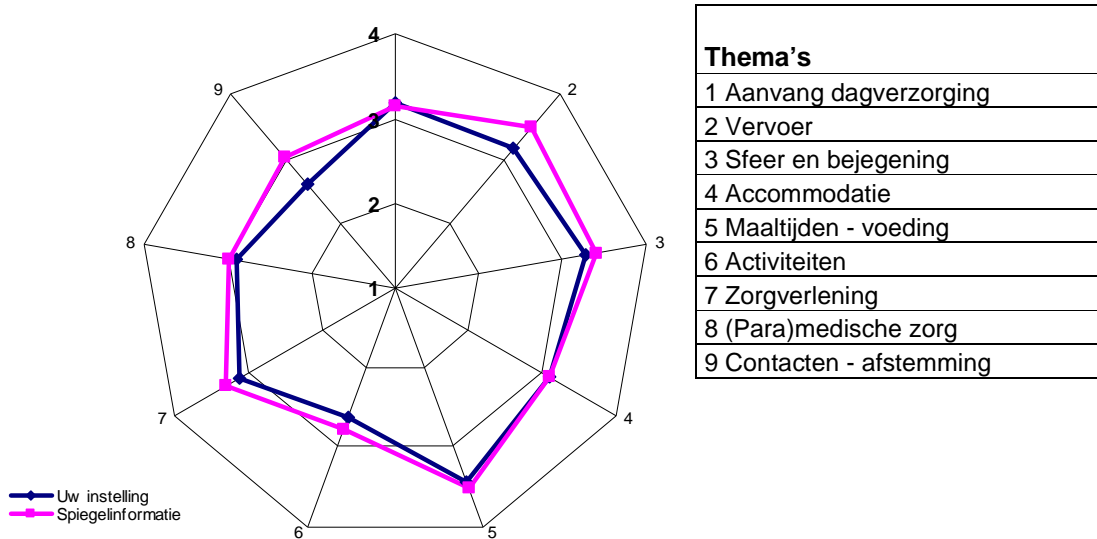
Figuur 2.1 Samenvattende grafiek weergegeven per thema



## 2.2 Spinnenweb

In onderstaande spinnenwebfiguur wordt per thema weergegeven wat de gemiddelde score is van uw organisatie. De blauwe lijn geeft de resultaten weer van uw eigen organisatie. De roze lijn geeft de resultaten weer van de spiegelgroep. De score varieert van 1 tot 4. Hiervoor geldt: een score richting 1 is negatiever en een score richting 4 is positiever. Dus hoe dichterbij de buitenkant van het web ligt, hoe hoger (positiever) de gemiddelde score is.

Figuur 2.1 Spinnenweb



## 2.3 Significante afwijkingen, sterrentabel

In tabel 2.1 staat per thema weergegeven of uw resultaten significant afwijken of gelijk zijn aan de bij Kiwa Prismant deelnemende organisaties. Een resultaat is significant wanneer de kans zeer klein is (<5%) dat dit aan toeval toe te schrijven is.

Tabel 2.1 Sterrentabel

Thema's	Lager	Gelijk	Hoger
1 Aanvang dagverzorging/-behandeling		**	
2 Vervoer	*		
3 Sfeer en bejegening	*		
4 Accommodatie		**	
5 Maaltijden - voeding		**	
6 Activiteiten	*		
7 Zorgverlening		**	
8 (Para)medische zorg		**	
9 Contacten - afstemming	*		



## 2.4 Opvallende zaken en mogelijke verbeterpunten

In deze paragraaf beschrijven wij opvallende zaken en geven wij mogelijke verbeterpunten aan. Deze bevindingen kunnen als input dienen voor verbeteringsvoorstellen om de kwaliteit van zorg en dienstverlening binnen uw instelling te verhogen

Het gemiddelde oordeel over Zuwe Zorg is een 8,2. Het gemiddelde oordeel van de spiegelinformatie is een 8,2. De verzorgenden en verpleegkundigen kregen een gemiddeld oordeel van 8,3. Het gemiddelde oordeel over de verzorgenden en verpleegkundigen van de spiegelinformatie is een 8,5.

De sterrentabel (paragraaf 2.3) laat zien dat Zuwe Zorg op vier van de negen thema's een significant negatievere score heeft behaald ten opzichte van de spiegelgroep. Het betreft de thema's 'Vervoer', 'Sfeer en bejegening', 'Activiteiten' en 'Contacten - afstemming'. De score op deze thema's wordt hieronder toegelicht. Op de overige thema's zijn geen significante afwijkingen vastgesteld.

### 2. Vervoer

Volgens 25% van de respondenten van Zuwe Zorg komt het vervoer niet altijd op tijd (stelling 6). 10% van de respondenten is het helemaal oneens met de stelling dat de chauffeurs precies weten hoe ze gehandicapte mensen moeten helpen bij het in- en uitstappen (stelling 7). Over de vriendelijkheid en de behulpzaamheid van de chauffeurs is minder dan 10% van de respondenten ontevreden (stelling 8 en 9).

### 3. Sfeer en bejegening

Kijkend naar de resultaten op de onderliggende stellingen van het thema 'Sfeer en bejegening' valt op dat slechts weinig respondenten een negatief antwoord hebben gegeven. Echter de cliënten die positief antwoordden ('helemaal eens' of 'eens') beantwoordden vaker met 'eens' dan met 'helemaal eens' in vergelijking met de spiegelgroep. Meest opvallend negatieve resultaat is behaald op stelling 13: '*Ik vind het te druk op de dagverzorging-/dagbehandeling*'. 20% geeft aan het eens te zijn met deze stelling.

### 6. Activiteiten

Volgens 18% worden er te weinig activiteiten georganiseerd binnen de dagverzorging van Zuwe Zorg (stelling 40). Volgens een kwart wordt te weinig gevraagd naar de mening van cliënten over de georganiseerde activiteiten (stelling 41). 10% van de respondenten geeft aan het te druk te hebben met activiteiten op de dagverzorging (stelling 42).

### 9. Contacten en afstemming

Dit thema bestaat uit twee vragen. 38% van de respondenten geeft aan dat de familie/partner te weinig betrokken wordt bij de dagverzorging-/behandeling (stelling 61). 14% vindt dat de medewerkers van de thuiszorg en die van de dagverzorging-/behandeling onvoldoende van elkaar weten wat ze doen. 21 respondenten hebben 'niet van toepassing' geantwoord (stelling 62).

Hoewel op de overige thema's geen significant afwijkende scores zijn behaald, geeft nadere beschouwing van de onderliggende vragen per thema inzicht in mogelijke verbeterpunten. Hieronder worden de meest opvallende punten uit hoofdstuk 3 genoemd. Hierbij is als grens gesteld dat 30% of meer cliënten een negatief antwoord heeft gegeven op de onderliggende stelling.

#### *Aanvang dagverzorging/-behandeling*

- Ik had de eerste weken graag meer aandacht gehad van de medewerkers (stelling 5). 39% van de respondenten is het eens met dit punt.

#### *Accommodatie*

- Aan mij is duidelijk uitgelegd wat ik moet doen als het brandalarm afgaat (stelling 32). 44% van de respondenten antwoordt met 'oneens' en 16% antwoordt met 'helemaal oneens'.

#### *(Para)medische zorg*

- Mijn familieleden worden te weinig betrokken bij de therapie (stelling 56). 42% van de respondenten is het eens met deze stelling.
- Ik ben tevreden over het contact met de verpleeghuisarts (stelling 60). 33% is het niet eens met deze stelling.

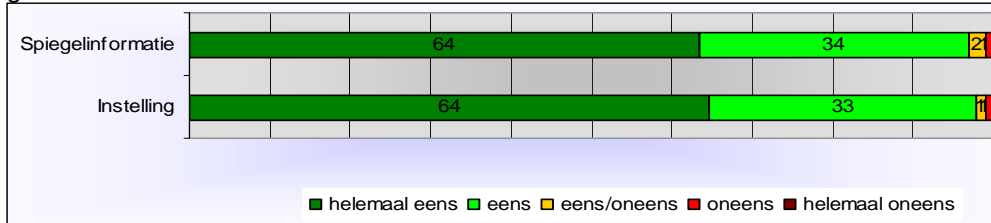
Bovengenoemde punten kunnen u aangrijpingspunten bieden voor mogelijke verbeteracties. Mogelijk bent u zelf niet tevreden bent met een bepaalde score. De resultaten in hoofdstuk 3 bieden u meer informatie over mogelijke aangrijpingspunten. Wij willen benadrukken dat de spiegelinformatie geen norm is voor voldoende kwaliteit, dan wel een norm voor tevredenheid van de cliënten. Deze norm is afhankelijk van de strategische keuzes en het ambitieniveau van Zuwe Zorg dagverzorging.

### 3. Hoe ervaren uw cliënten de activiteiten?

#### 3.1 Aanvang dagverzorging/-behandeling

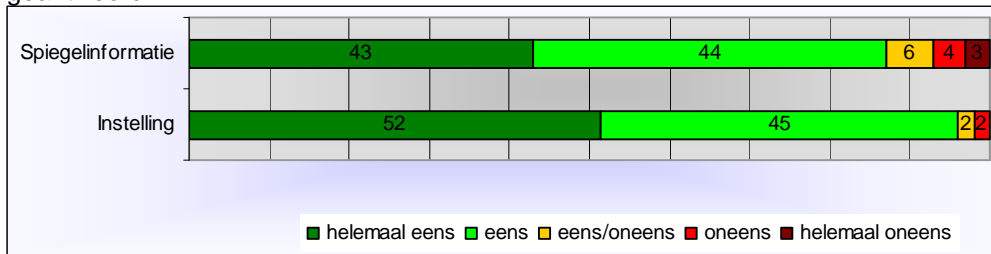
##### 1. Toen ik hier voor de eerste keer kwam ben ik goed opgevangen

Deze vraag is door 70 van de 93 respondenten beantwoord, 20 respondenten hebben 'n.v.t.' geantwoord.



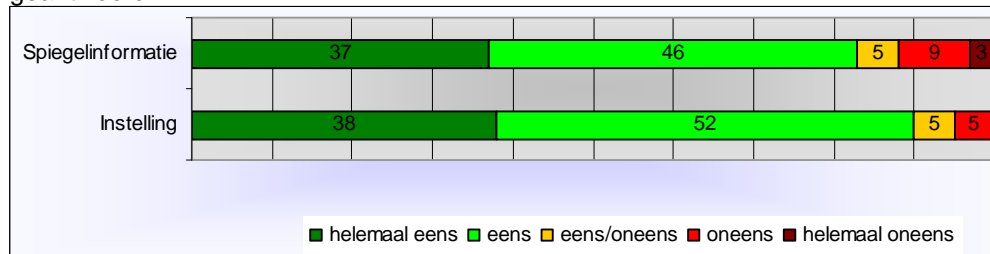
##### 2. In het begin is mij duidelijk verteld wat ik van de dagverzorging/-behandeling kan verwachten

Deze vraag is door 64 van de 93 respondenten beantwoord, 25 respondenten hebben 'n.v.t.' geantwoord.



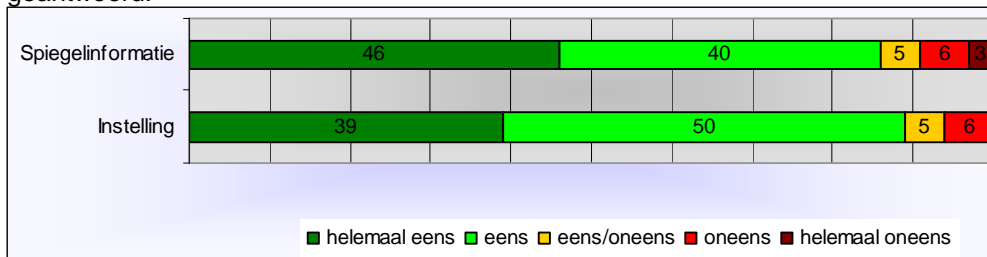
##### 3. Enige tijd na de start van de dagverzorging/-behandeling heeft een medewerker met mij besproken of de start naar wens is verlopen

Deze vraag is door 63 van de 93 respondenten beantwoord, 26 respondenten hebben 'n.v.t.' geantwoord.



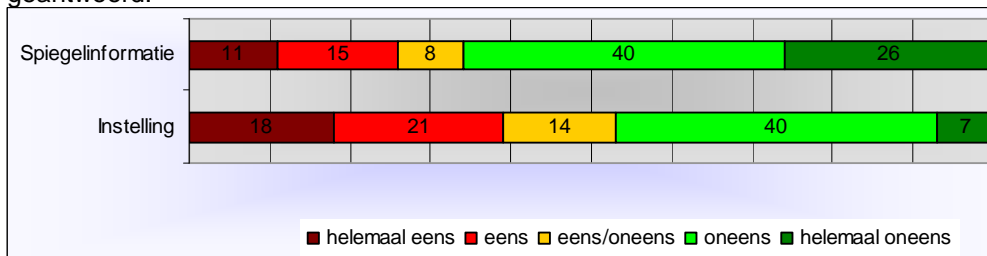
#### 4. Ik wist in het begin precies bij wie ik met mijn vragen terecht kon

Deze vraag is door 62 van de 93 respondenten beantwoord, 26 respondenten hebben 'n.v.t.' geantwoord.



#### 5. Ik had de eerste weken graag meer aandacht gehad van de medewerkers

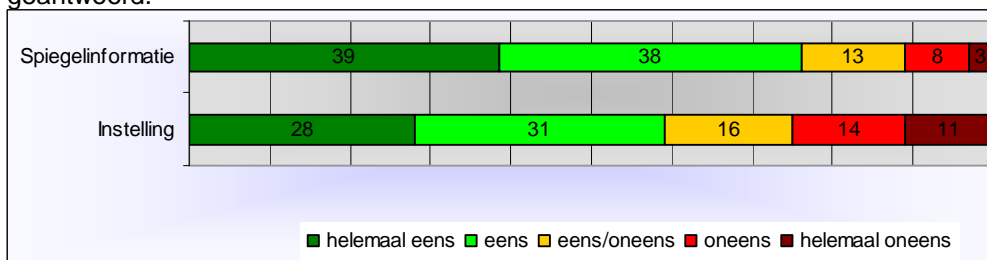
Deze vraag is door 57 van de 93 respondenten beantwoord, 30 respondenten hebben 'n.v.t.' geantwoord.



### 3.2 Vervoer

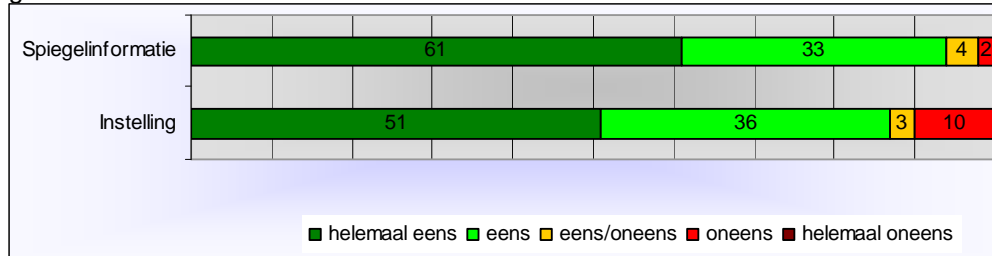
#### 6. Het vervoer komt altijd op tijd.

Deze vraag is door 74 van de 93 respondenten beantwoord, 15 respondenten hebben 'n.v.t.' geantwoord.



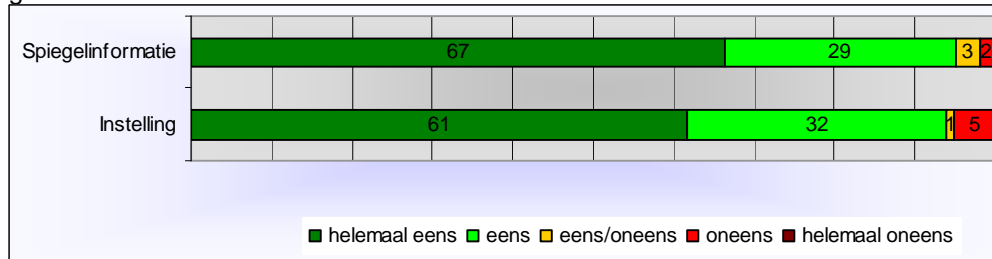
### 7. De chauffeurs weten precies hoe ze gehandicapte mensen moeten helpen bij het in- en uitstappen.

Deze vraag is door 72 van de 93 respondenten beantwoord, 17 respondenten hebben 'n.v.t.' geantwoord.



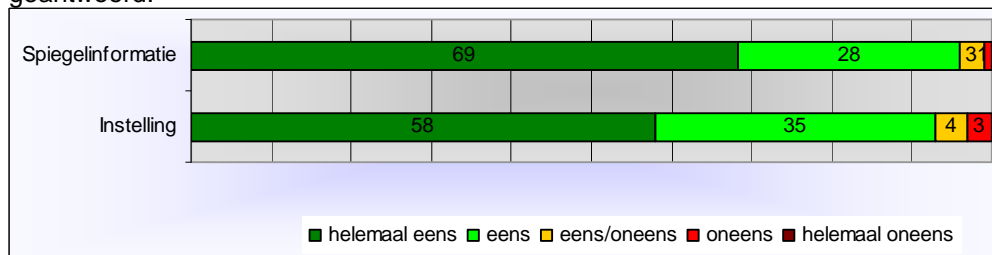
### 8. De chauffeurs zijn altijd vriendelijk

Deze vraag is door 74 van de 93 respondenten beantwoord, 16 respondenten hebben 'n.v.t.' geantwoord.



### 9. De chauffeurs zijn behulpzaam

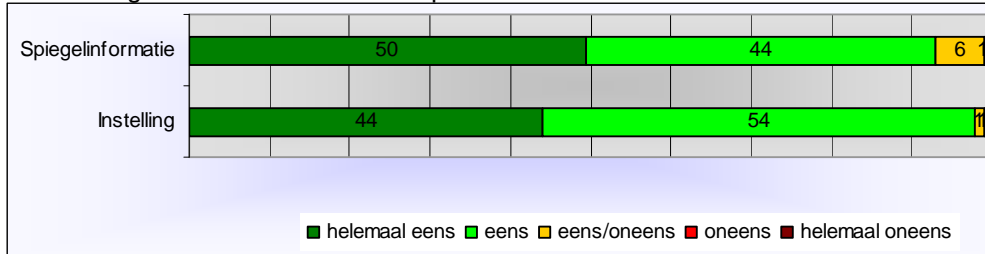
Deze vraag is door 74 van de 93 respondenten beantwoord, 16 respondenten hebben 'n.v.t.' geantwoord.



### 3.3 Sfeer en Bejegening

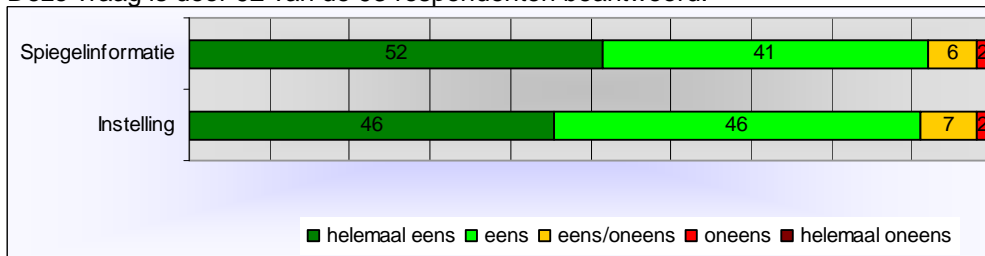
#### 10. De cliënten op de dagverzorging/-behandeling gaan prettig met elkaar om

Deze vraag is door 93 van de 93 respondenten beantwoord.



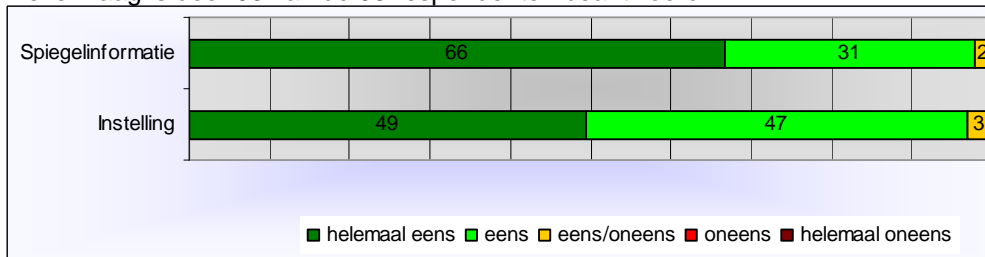
#### 11. Als ik wil, is er altijd wel een andere cliënt op de dagverzorging/-behandeling om mee te praten

Deze vraag is door 92 van de 93 respondenten beantwoord.



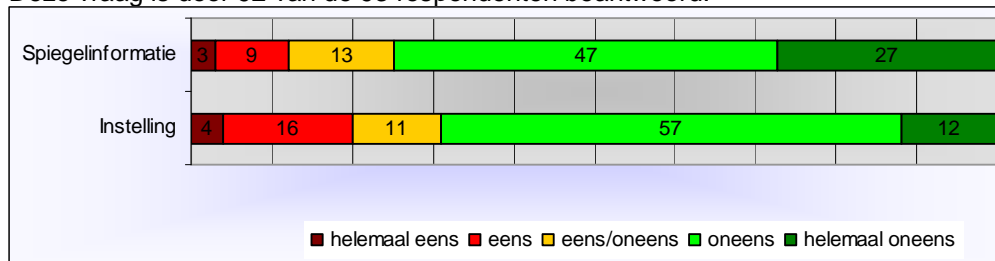
#### 12. Ik word door medewerkers in mijn waarde gelaten

Deze vraag is door 93 van de 93 respondenten beantwoord.



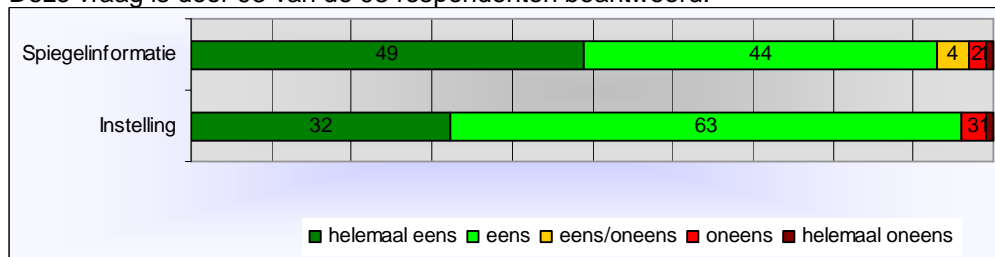
### 13. Ik vind het te druk op de dagverzorging/-behandeling

Deze vraag is door 92 van de 93 respondenten beantwoord.



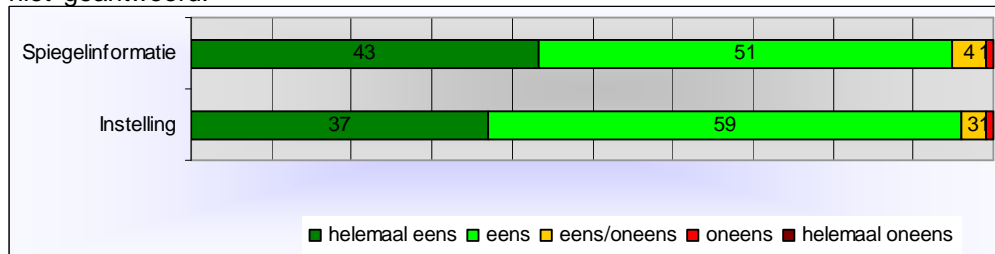
### 14. Als ik geen zin heb om mee te doen aan gezamenlijke activiteiten, dan kan dat

Deze vraag is door 93 van de 93 respondenten beantwoord.



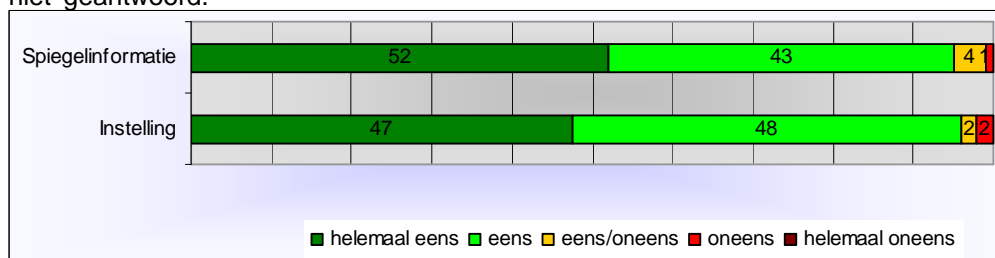
### 15. Er wordt voldoende rekening gehouden met het feit dat ik me de ene dag minder goed voel dan de andere

Deze vraag is door 87 van de 93 respondenten beantwoord, 2 respondenten hebben 'weet ik niet' geantwoord.



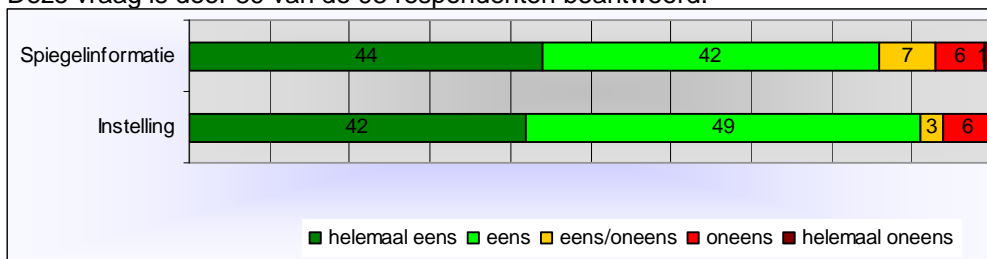
### 16. Medewerkers nemen op- en aanmerkingen serieus

Deze vraag is door 85 van de 93 respondenten beantwoord, 4 respondenten hebben 'weet ik niet' geantwoord.



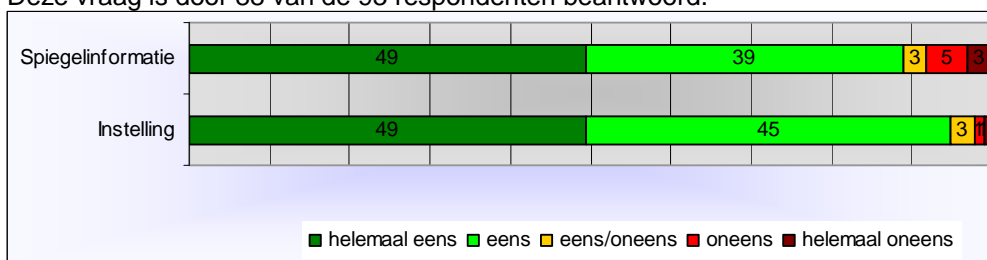
### 17. De medewerkers maken geregeld tijd voor een praatje met mij

Deze vraag is door 89 van de 93 respondenten beantwoord.



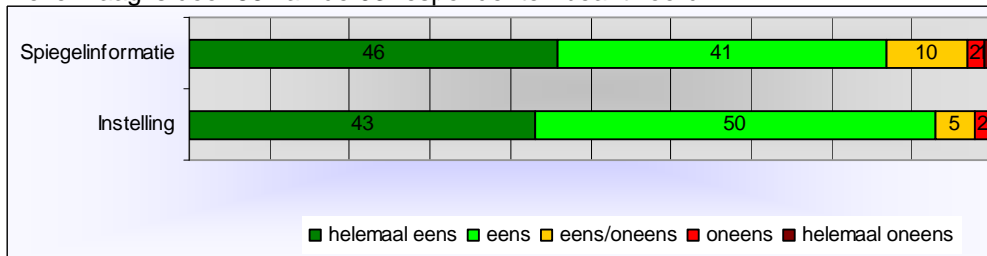
### 18. Ik weet naar wie ik met een klacht toe kan gaan

Deze vraag is door 88 van de 93 respondenten beantwoord.



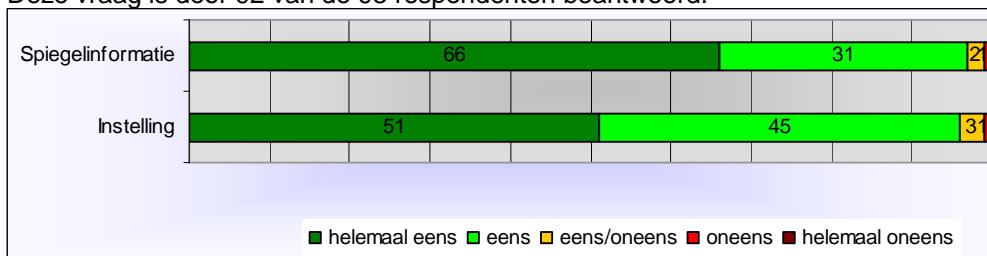
### 19. De leidinggevende reageert naar mijn mening goed op klachten

Deze vraag is door 86 van de 93 respondenten beantwoord.



### 20. De medewerkers zijn altijd vriendelijk voor de cliënten

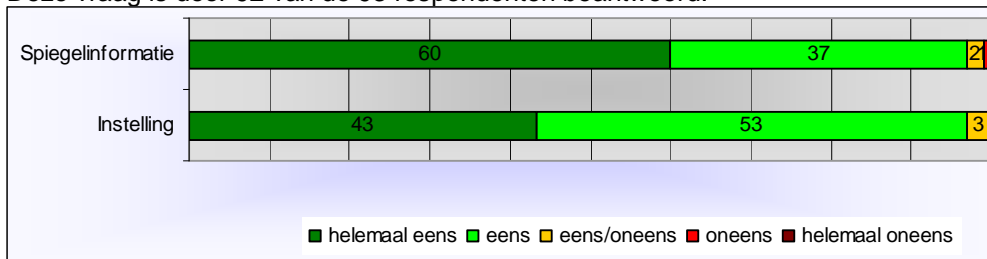
Deze vraag is door 92 van de 93 respondenten beantwoord.





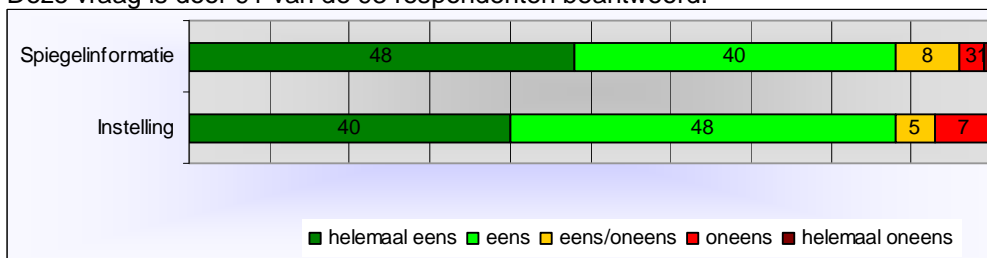
### 21. De medewerkers zijn geduldig

Deze vraag is door 92 van de 93 respondenten beantwoord.



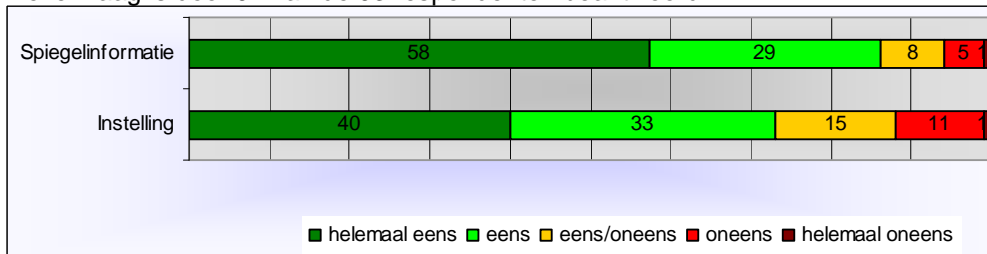
### 22. De dagverzorging/-behandeling voldoet aan mijn verwachtingen

Deze vraag is door 91 van de 93 respondenten beantwoord.



### 23. Ik ga graag naar de dagverzorging/-behandeling

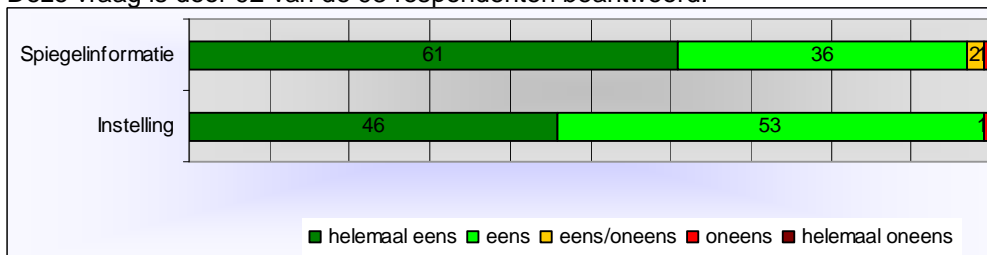
Deze vraag is door 92 van de 93 respondenten beantwoord.



## 3.4 Accommodatie

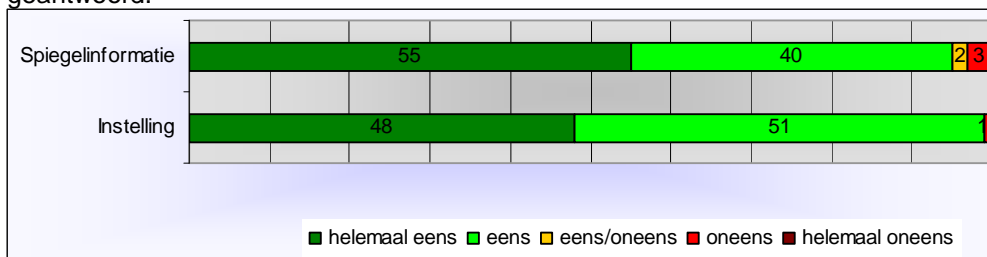
### 24. De dagverzorging/-behandelingsruimte is goed bereikbaar

Deze vraag is door 92 van de 93 respondenten beantwoord.



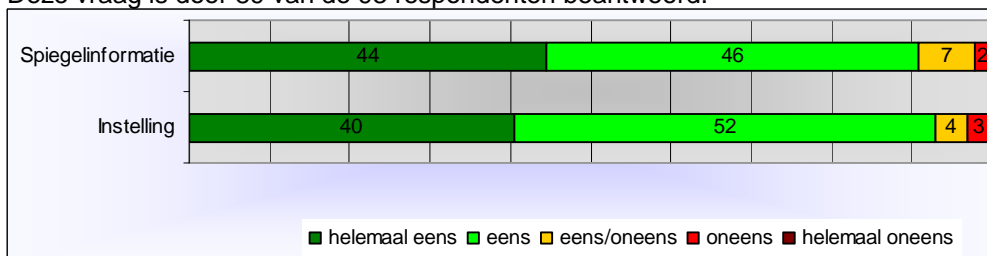
### 25. De verschillende therapieruimten zijn zonder moeite bereikbaar

Deze vraag is door 83 van de 93 respondenten beantwoord, 7 respondenten hebben 'n.v.t.' geantwoord.



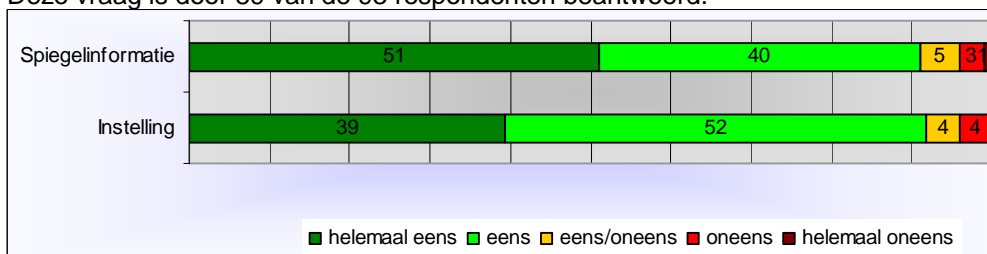
### 26. De dagverzorging/-behandelingsruimte ziet er gezellig uit

Deze vraag is door 89 van de 93 respondenten beantwoord.



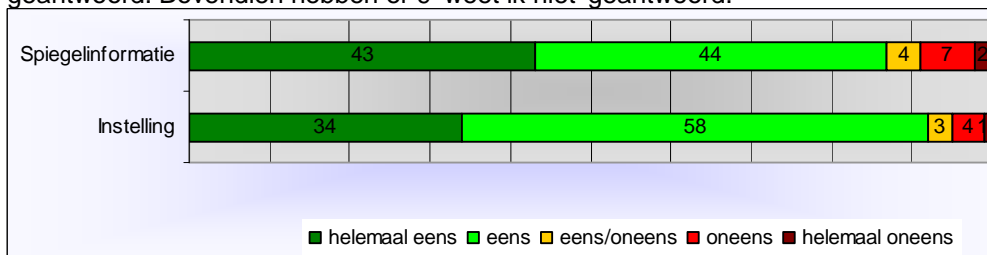
### 27. We zitten elkaar niet in de weg

Deze vraag is door 89 van de 93 respondenten beantwoord.



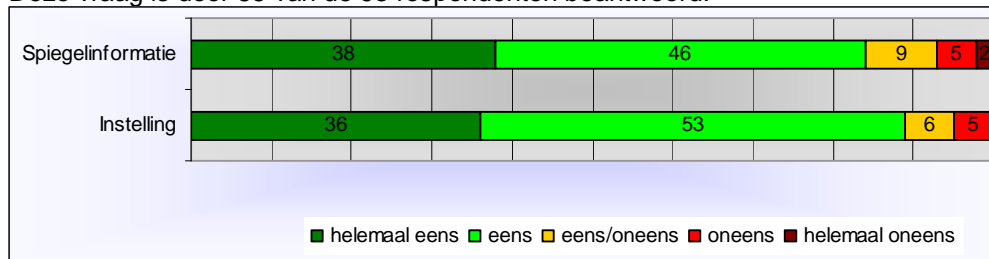
### 28. De rustruimte is comfortabel

Deze vraag is door 73 van de 93 respondenten beantwoord, 6 respondenten hebben 'n.v.t.' geantwoord. Bovendien hebben er 9 'weet ik niet' geantwoord.



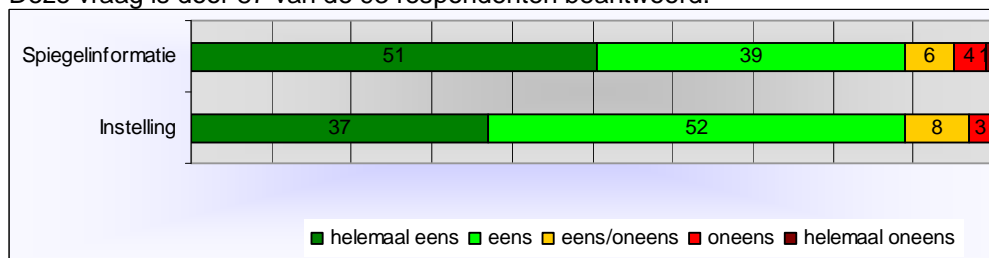
### 29. Ik heb hier voldoende mogelijkheid om tot rust te komen

Deze vraag is door 85 van de 93 respondenten beantwoord.



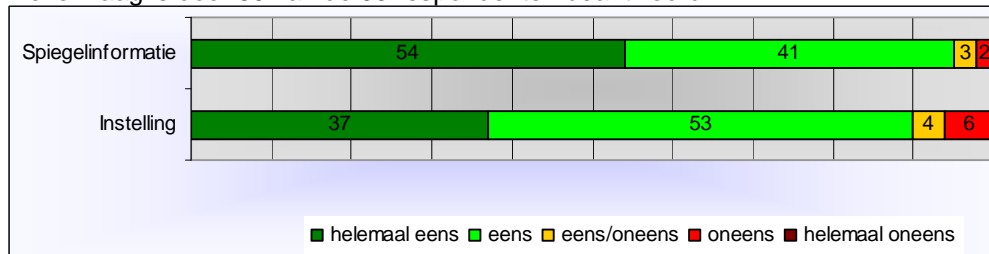
### 30. De toiletten worden goed schoon gehouden

Deze vraag is door 87 van de 93 respondenten beantwoord.



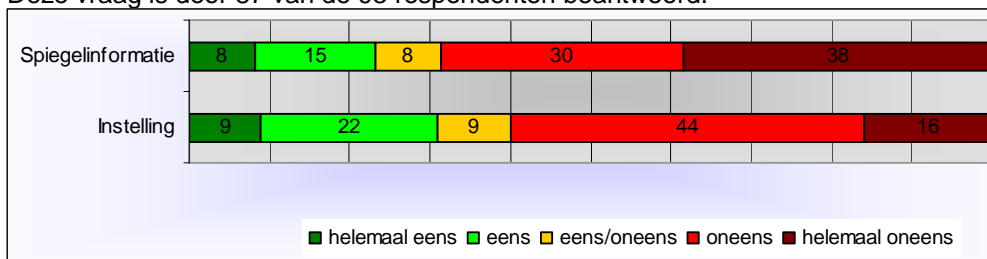
### 31. De ruimten worden goed schoon gehouden

Deze vraag is door 89 van de 93 respondenten beantwoord.



### 32. Aan mij is duidelijk uitgelegd wat ik moet doen als het brandalarm afgaat

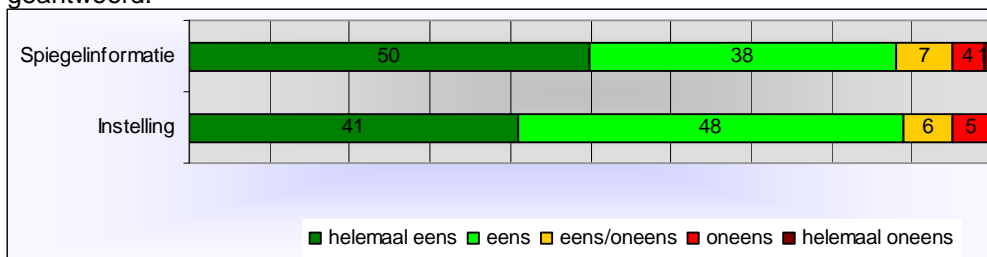
Deze vraag is door 87 van de 93 respondenten beantwoord.



## 3.5 Maaltijden - voeding

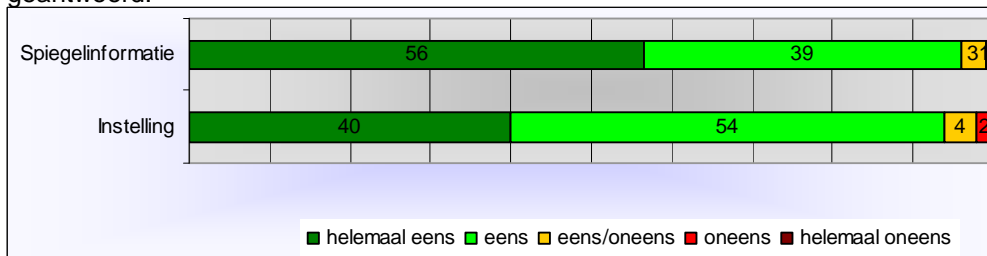
### 33. Het eten is hier uitstekend

Deze vraag is door 85 van de 93 respondenten beantwoord, 5 respondenten hebben 'n.v.t.' geantwoord.



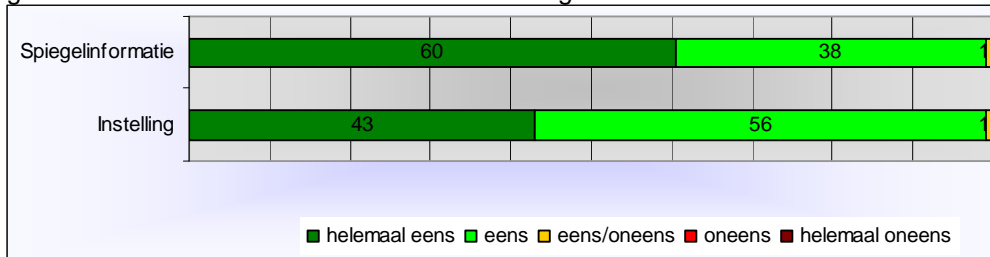
### 34. De maaltijden zien er altijd verzorgd uit

Deze vraag is door 84 van de 93 respondenten beantwoord, 7 respondenten hebben 'n.v.t.' geantwoord.



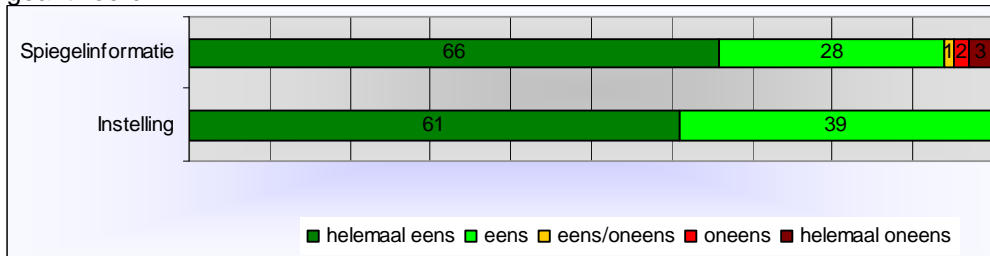
### 35. Als dat nodig is, helpen medewerkers cliënten bij de maaltijd

Deze vraag is door 81 van de 93 respondenten beantwoord, 8 respondenten hebben 'n.v.t.' geantwoord. Bovendien heeft er 1 'weet ik niet' geantwoord.



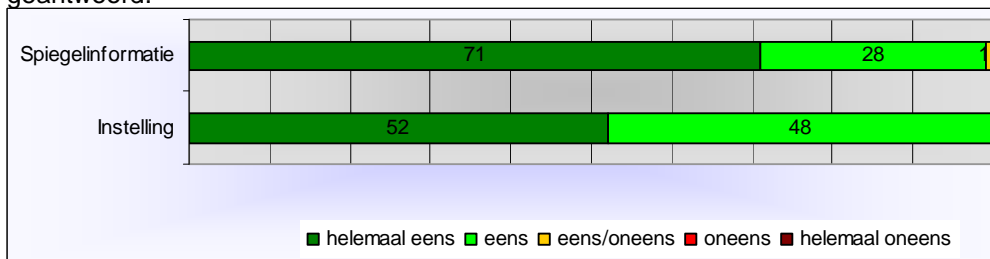
### 36. Cliënten die dat gewend zijn krijgen de gelegenheid voor en na het eten te bidden

Deze vraag is door 90 van de 93 respondenten beantwoord, 2 respondenten hebben 'n.v.t.' geantwoord.



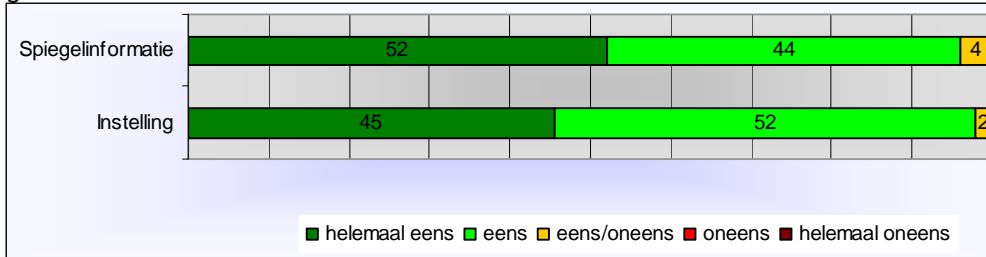
### 37. Ik krijg hier voldoende tijd om te eten

Deze vraag is door 84 van de 93 respondenten beantwoord, 3 respondenten hebben 'n.v.t.' geantwoord.



### 38. Ik vind de sfeer tijdens de maaltijd goed

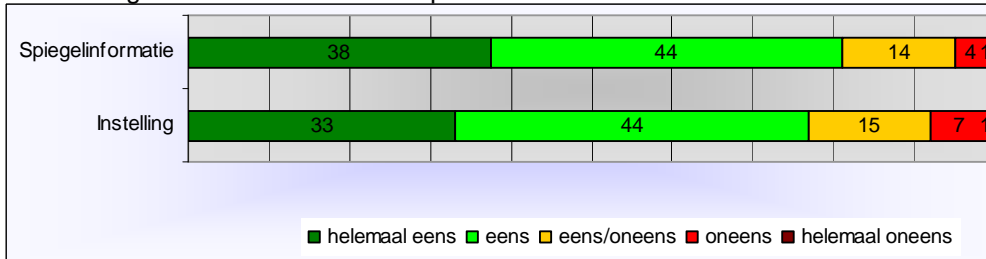
Deze vraag is door 84 van de 93 respondenten beantwoord, 2 respondenten hebben 'n.v.t.' geantwoord.



## 3.6 Activiteiten

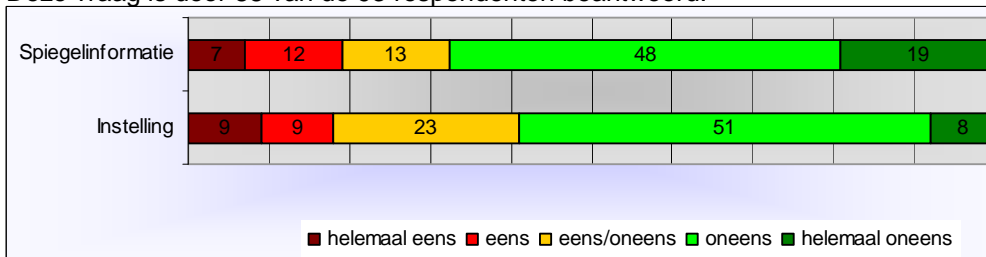
### 39. De activiteiten die ze hier organiseren, vind ik leuk

Deze vraag is door 88 van de 93 respondenten beantwoord.



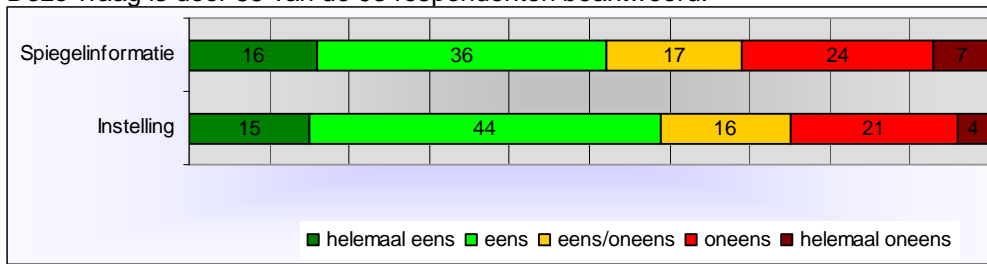
### 40. Er worden te weinig activiteiten georganiseerd

Deze vraag is door 88 van de 93 respondenten beantwoord.



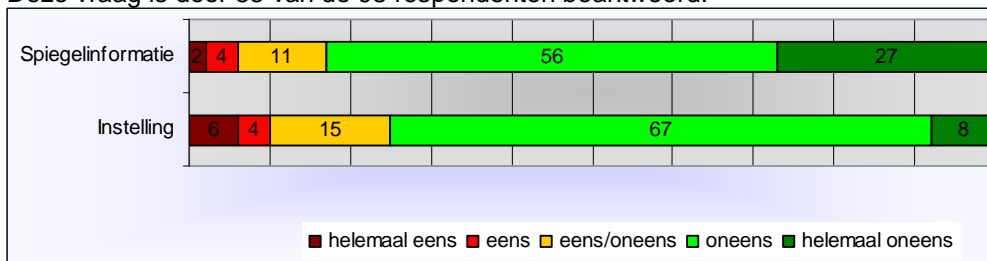
#### 41. Medewerkers vragen mij regelmatig naar mijn mening over de activiteiten

Deze vraag is door 85 van de 93 respondenten beantwoord.



#### 42. Ik heb het hier te druk met activiteiten

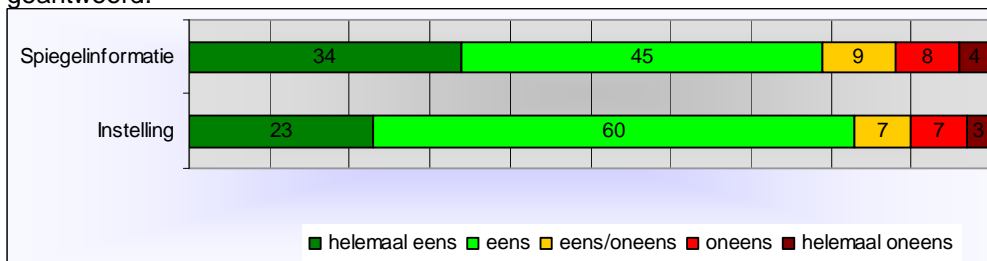
Deze vraag is door 85 van de 93 respondenten beantwoord.



### 3.7 Zorgverlening

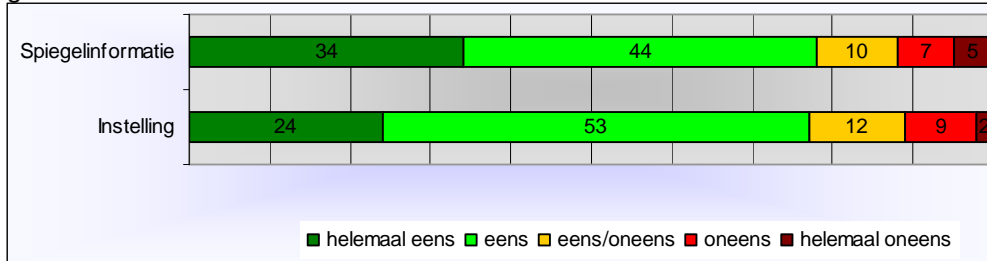
#### 43. Het plan is in overleg met mij opgesteld

Deze vraag is door 73 van de 93 respondenten beantwoord, 13 respondenten hebben 'n.v.t.' geantwoord.



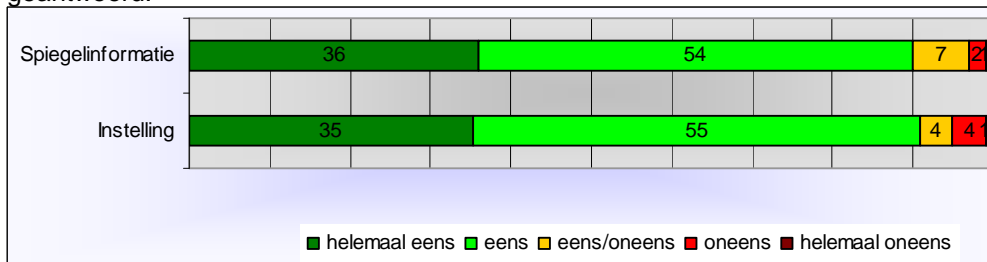
#### 44. Veranderingen in het plan worden altijd met mij besproken

Deze vraag is door 66 van de 93 respondenten beantwoord, 20 respondenten hebben 'n.v.t.' geantwoord.



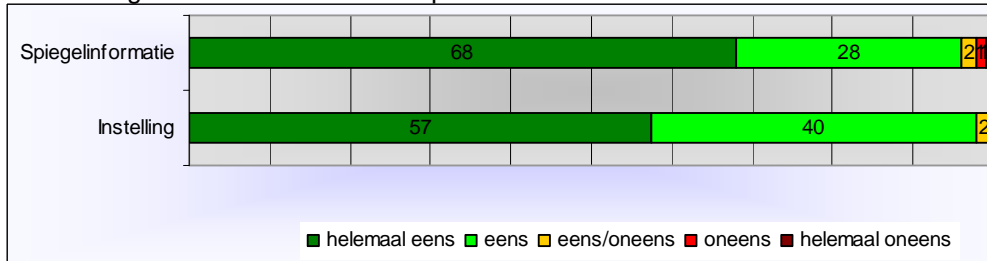
#### 45. De medewerkers komen de afspraken over mijn begeleiding goed na

Deze vraag is door 74 van de 93 respondenten beantwoord, 14 respondenten hebben 'n.v.t.' geantwoord.



#### 46. Ik kan naar het toilet wanneer ik dat wil

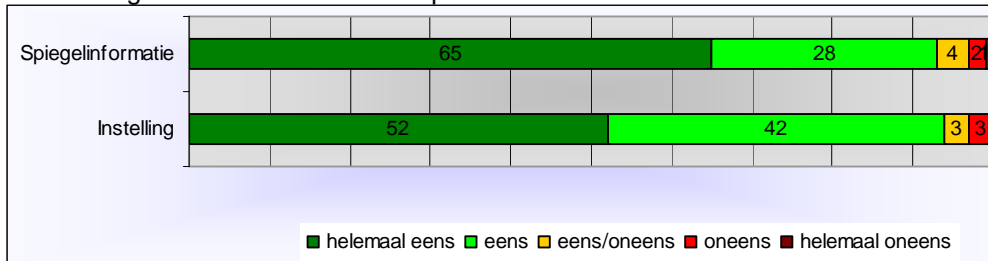
Deze vraag is door 89 van de 93 respondenten beantwoord.





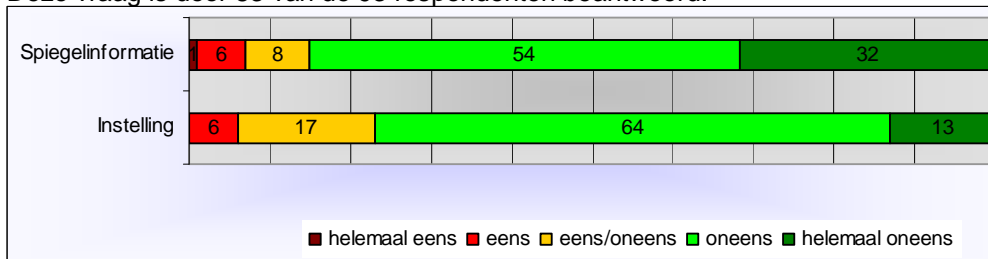
**47. Er is altijd een medewerker van de zorg aanwezig in de dagverzorging/-behandelingsruimte**

Deze vraag is door 89 van de 93 respondenten beantwoord.



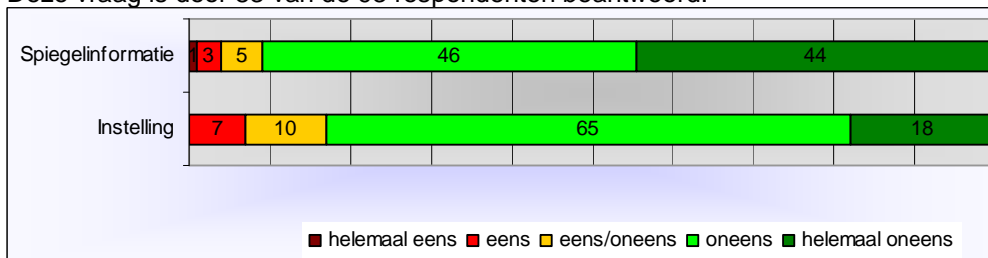
**48. Er wordt mij wel eens teveel uit handen genomen**

Deze vraag is door 83 van de 93 respondenten beantwoord.



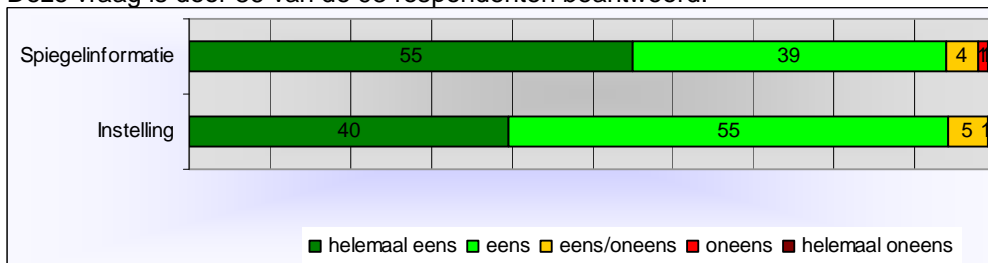
**49. Als ik de medewerkers iets vraag krijg ik wel eens het gevoel tot last te zijn**

Deze vraag is door 83 van de 93 respondenten beantwoord.



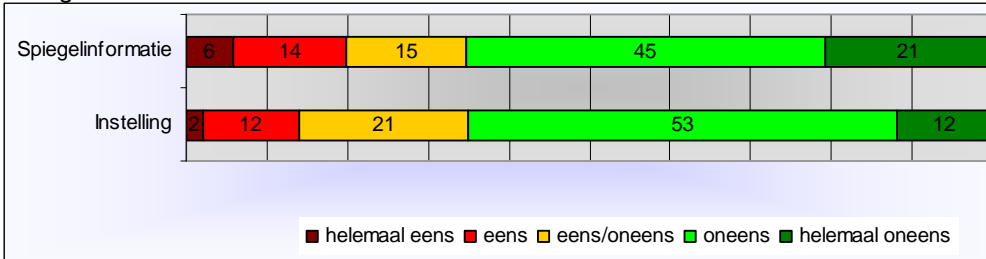
**50. De medewerkers hebben hier echte aandacht voor je**

Deze vraag is door 86 van de 93 respondenten beantwoord.



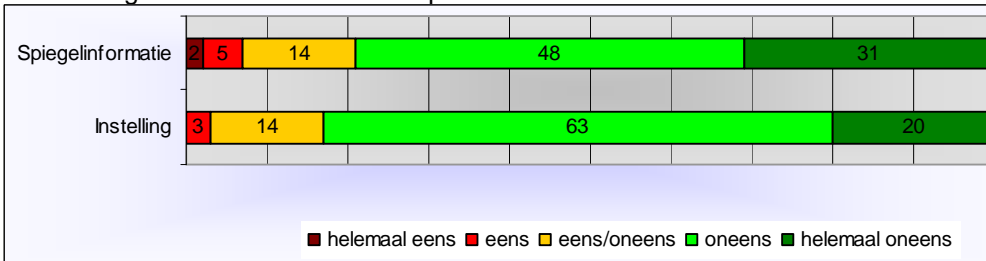
### 51. Artsen, therapeuten en medewerkers werken vaak langs elkaar heen

Deze vraag is door 66 van de 93 respondenten beantwoord, 18 respondenten hebben 'weet ik niet' geantwoord.



### 52. Ik krijg soms tegenstrijdige adviezen van artsen, medewerkers en therapeuten

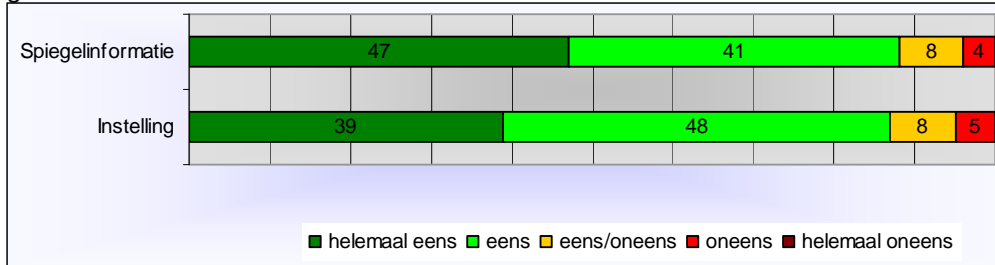
Deze vraag is door 76 van de 93 respondenten beantwoord.



### 3.8 (Para)medische zorg

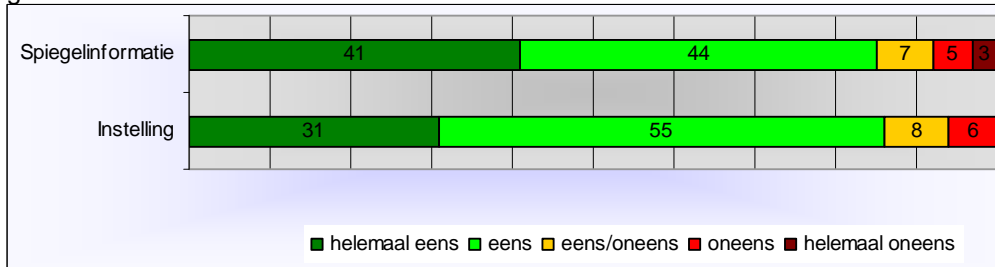
#### 53. Ik kan merken dat de therapeuten deskundig zijn

Deze vraag is door 61 van de 93 respondenten beantwoord, 19 respondenten hebben 'n.v.t.' geantwoord.



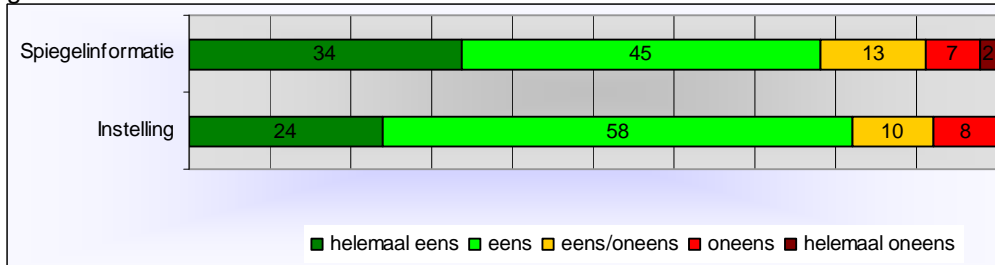
#### 54. Ik heb baat bij de therapie

Deze vraag is door 65 van de 93 respondenten beantwoord, 20 respondenten hebben 'n.v.t.' geantwoord.



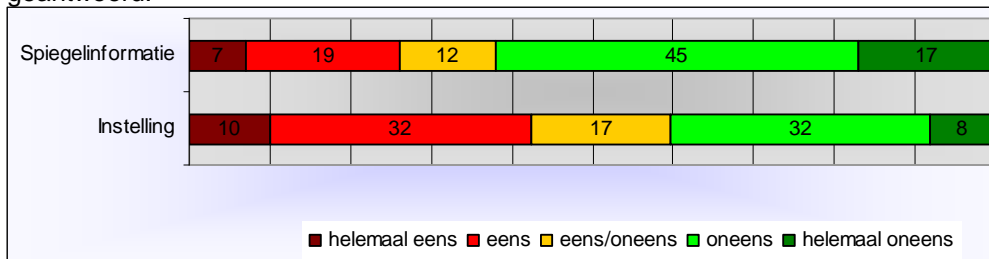
#### 55. De therapie helpt me om thuis beter te functioneren

Deze vraag is door 71 van de 93 respondenten beantwoord, 15 respondenten hebben 'n.v.t.' geantwoord.



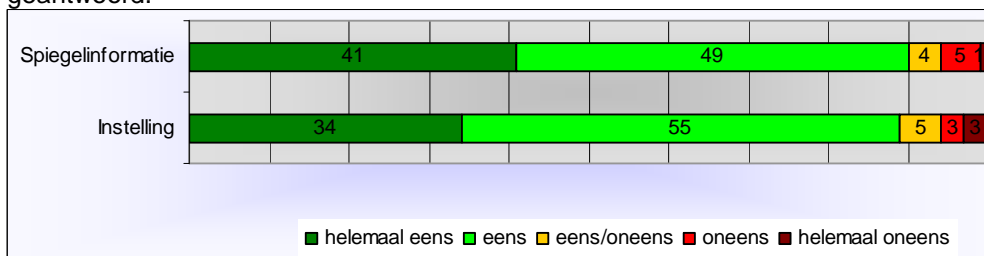
**56. Mijn familieleden worden te weinig betrokken bij de therapie**

Deze vraag is door 59 van de 93 respondenten beantwoord, 22 respondenten hebben 'n.v.t.' geantwoord.



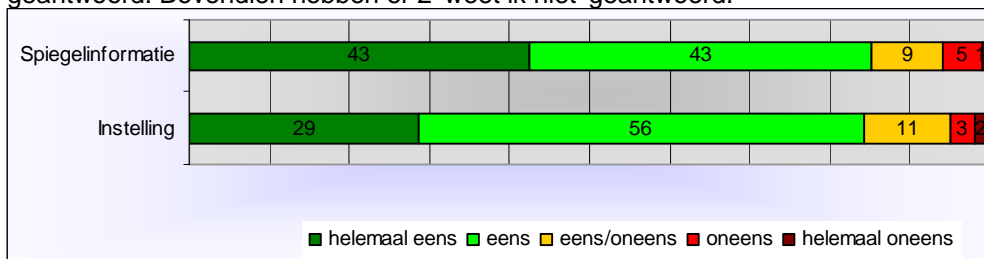
**57. Ik weet bij wie ik met vragen of opmerkingen over de therapie terecht kan**

Deze vraag is door 74 van de 93 respondenten beantwoord, 10 respondenten hebben 'n.v.t.' geantwoord.



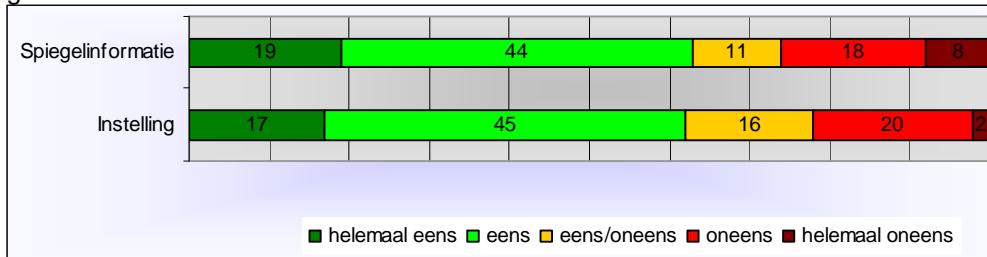
**58. Als mijn vaste therapeut er niet is weet zijn vervanger precies hoe mij te behandelen**

Deze vraag is door 66 van de 93 respondenten beantwoord, 16 respondenten hebben 'n.v.t.' geantwoord. Bovendien hebben er 2 'weet ik niet' geantwoord.



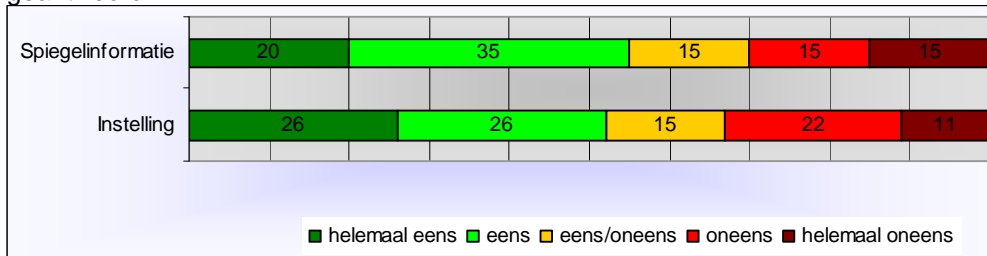
**59. Er wordt regelmatig met mij overlegd over de voortgang van de therapie**

Deze vraag is door 64 van de 93 respondenten beantwoord, 19 respondenten hebben 'n.v.t.' geantwoord.



**60. Ik ben tevreden over het contact met de verpleeghuisarts**

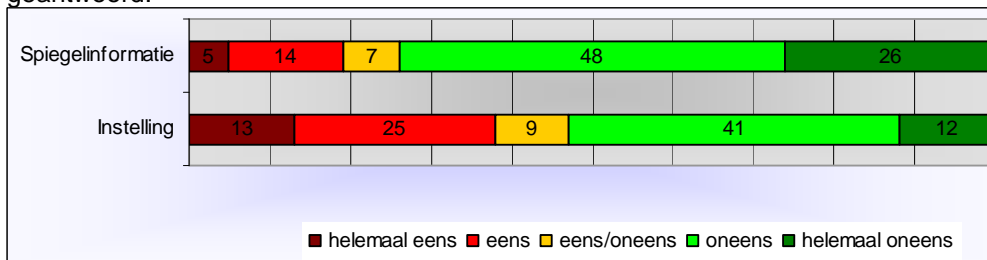
Deze vraag is door 46 van de 93 respondenten beantwoord, 35 respondenten hebben 'n.v.t.' geantwoord.



**3.9 Contacten – afstemming**

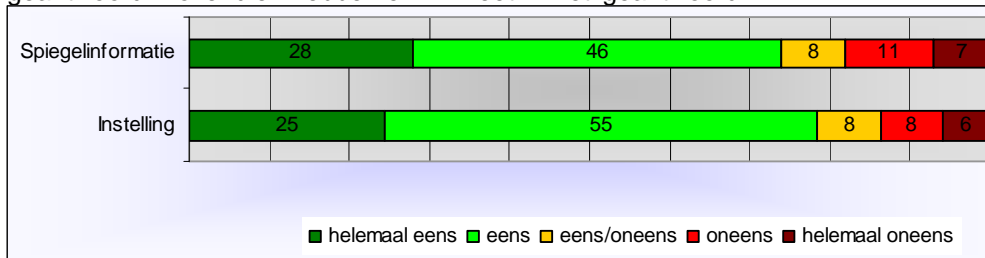
**61. Mijn familie/partner wordt te weinig bij de dagverzorging/-behandeling betrokken**

Deze vraag is door 68 van de 93 respondenten beantwoord, 16 respondenten hebben 'n.v.t.' geantwoord.



**62. Ik merk dat de medewerkers van de thuiszorg en die van de dagverzorging/-behandeling van elkaar weten wat ze doen**

Deze vraag is door 53 van de 93 respondenten beantwoord, 21 respondenten hebben 'n.v.t.' geantwoord. Bovendien hebben er 12 'weet ik niet' geantwoord.



**3.10 Rapportcijfer**

Uw cliënten hebben de dagverzorging/-behandeling en de verzorgenden beoordeeld door middel van een rapportcijfer. De cijfers lopen van 0 tot en met 10. Vraag 63 gaat over de beoordeling van de dagverzorging/behandeling en vraag 64 gaat over de beoordeling van de verzorgenden.

Cijfer	Uw instelling	Spiegelinformatie
63. dagverzorging/-behandeling	8,2	8,2
64. verzorgenden	8,3	8,5

## **Bijlage 1      Vragenlijst**

**CODE**

# **Ervaringen met dagverzorging/-behandeling**

Vragenlijst voor interviews met cliënten van dagverzorging/-  
behandeling

**maart 2009**

**(versie 1.1)**

## Toelichting op de vragenlijst

Deze vragenlijst is bedoeld voor interviews met cliënten die **dagverzorging/-behandeling** ontvangen. Afname van de interviews geschiedt door getrainde interviewers. De vragenlijst richt zich op de **ervaringen** van cliënten met de dagverzorging/-behandeling van het verpleeg-/verzorgingshuis in de afgelopen 12 maanden. De vragen worden voorgelegd in de vorm van uitspraken over de zorg en dienstverlening. Hierbij kan de cliënt aangeven in hoeverre deze het met de uitspraken eens is.

### Instructie voor de interviewer (zie ook de *Algemene instructie voor interviewers*)

Gebruik bij de interviews antwoordkaartjes, ter ondersteuning bij de beantwoording van de vragen. Voor dagverzorging/-behandeling is er een aparte antwoordkaart:

<i>helemaal eens</i>	<i>eens</i>	<i>eens/oneens</i>	<i>oneens</i>	<i>helemaal oneens</i>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

De antwoordmogelijkheid **niet van toepassing** (n.v.t.) geldt als een bewoner een situatie **niet** heeft **meegemaakt** en hier dus niet over kan oordelen, of als de bewoner bepaalde zorg **niet nodig** heeft of **niet wil** ontvangen. Als de bewoner een antwoord echt **niet weet**, en de vraag wel van toepassing is, kan het antwoord 'weet niet' worden aangekruist of kan de vraag worden **overgeslagen**.

### Vragen voor de interviewer

Code interviewer: . . . . .

Datum interview: . . . . / . . . . . / 20 . . . .

Interviewduur: . . . . . minuten

**Als het interview voortijdig is beëindigd:** wat is (vermoedelijk) de belangrijkste **reden**?

- cognitieve beperkingen (vragen zijn te moeilijk, worden niet begrepen)
- geheugenprobleem, gedesoriënteerd of in de war (dementie)
- lichamelijke beperkingen (spreken en bewegen zijn zeer moeilijk)
- concentratieprobleem
- vermoeidheid
- cliënt wil toch niet meewerken
- anders, namelijk . . . . .



---

## Aanvang dagverzorging/-behandeling

---

1. **Toen ik hier voor de eerste keer kwam ben ik goed opgevangen.**

NVT aankruisen als u al langer dan 12 maanden gebruik maakt van de dagverzorging/-behandeling.

- helemaal eens  
 eens  
 eens/oneens  
 oneens  
 helemaal oneens  
 n.v.t.

- 
2. **In het begin is mij duidelijk verteld wat ik van de dagverzorging/-behandeling kan verwachten.**

NVT aankruisen als u al langer dan 12 maanden gebruik maakt van de dagverzorging/-behandeling.

- helemaal eens  
 eens  
 eens/oneens  
 oneens  
 helemaal oneens  
 n.v.t.

- 
3. **Enige tijd na de start van de dagverzorging/-behandeling heeft een medewerker met mij besproken of de start naar wens is verlopen.**

NVT aankruisen als u al langer dan 12 maanden gebruik maakt van de dagverzorging/-behandeling.

- helemaal eens  
 eens  
 eens/oneens  
 oneens  
 helemaal oneens  
 n.v.t.

- 
4. **Ik wist in het begin precies bij wie ik met mijn vragen terecht kon.**

NVT aankruisen als u al langer dan 12 maanden gebruik maakt van de dagverzorging/-behandeling.

- helemaal eens  
 eens  
 eens/oneens  
 oneens  
 helemaal oneens  
 n.v.t.
-

---

**5. Ik had de eerste weken graag meer aandacht gehad van de medewerkers.**

NVT aankruisen als u al langer dan 12 maanden gebruik maakt van de dagverzorging/-behandeling.

- helemaal eens
- eens
- eens/oneens
- oneens
- helemaal oneens
- n.v.t.

---

## Vervoer

---

**6. Het vervoer komt altijd op tijd.**

NVT aankruisen als u geen gebruik maakt van een vorm van gezamenlijk vervoer, bijvoorbeeld taxi of bus van de dagverzorging/-behandeling.

- helemaal eens
- eens
- eens/oneens
- oneens
- helemaal oneens
- n.v.t.

---

**7. De chauffeurs weten precies hoe ze gehandicapte mensen moeten helpen bij het in- en uitstappen.**

NVT aankruisen als u geen gebruik maakt van een vorm van gezamenlijk vervoer, bijvoorbeeld taxi of bus van de dagverzorging/-behandeling.

- helemaal eens
- eens
- eens/oneens
- oneens
- helemaal oneens
- n.v.t.

---

**8. De chauffeurs zijn altijd vriendelijk.**

NVT aankruisen als u geen gebruik maakt van een vorm van gezamenlijk vervoer, bijvoorbeeld taxi of bus van de dagverzorging/-behandeling.

- helemaal eens
  - eens
  - eens/oneens
  - oneens
  - helemaal oneens
  - n.v.t.
-

---

**9. De chauffeurs zijn behulpzaam.**

NVT aankruisen als u geen gebruik maakt van een vorm van gezamenlijk vervoer, bijvoorbeeld taxi of bus van de dagverzorging/-behandeling.

- helemaal eens
- eens
- eens/oneens
- oneens
- helemaal oneens
- n.v.t.

---

**Sfeer en bejegening**

---

**10. De cliënten op de dagverzorging/-behandeling gaan prettig**

- helemaal eens
- eens
- eens/oneens
- oneens
- helemaal oneens

**11. Als ik wil, is er altijd wel een andere cliënt op de dagverzorging/-behandeling om mee te praten.**

- helemaal eens
- eens
- eens/oneens
- oneens
- helemaal oneens

**12. Ik word door medewerkers in mijn waarde gelaten.**

- helemaal eens
- eens
- eens/oneens
- oneens
- helemaal oneens

**13. Ik vind het te druk op de dagverzorging/-behandeling.**

- helemaal eens
  - eens
  - eens/oneens
  - oneens
  - helemaal oneens
-

- 
14. Als ik geen zin heb om mee te doen aan gezamenlijke activiteiten, dan kan dat.
- helemaal eens
  - eens
  - eens/oneens
  - oneens
  - helemaal oneens
  - weet ik niet
- 

15. Er wordt voldoende rekening gehouden met het feit dat ik me de ene dag minder goed voel dan de andere.
- helemaal eens
  - eens
  - eens/oneens
  - oneens
  - helemaal oneens
  - weet ik niet
- 

16. Medewerkers nemen op- en aanmerkingen serieus.
- helemaal eens
  - eens
  - eens/oneens
  - oneens
  - helemaal oneens
  - weet ik niet
- 

17. De medewerkers maken geregeld tijd voor een praatje met mij.
- helemaal eens
  - eens
  - eens/oneens
  - oneens
  - helemaal oneens
- 

18. Ik weet naar wie ik met een klacht toe kan gaan.
- helemaal eens
  - eens
  - eens/oneens
  - oneens
  - helemaal oneens
-

---

**19. De leidinggevende reageert naar mijn mening goed op klachten.**

helemaal eens  
 eens  
 eens/oneens  
 oneens  
 helemaal oneens

---

**20. De medewerkers zijn altijd vriendelijk voor de cliënten.**

helemaal eens  
 eens  
 eens/oneens  
 oneens  
 helemaal oneens

---

**21. De medewerkers zijn geduldig.**

helemaal eens  
 eens  
 eens/oneens  
 oneens  
 helemaal oneens

---

**22. De dagverzorging/-behandeling voldoet aan mijn verwachtingen.**

helemaal eens  
 eens  
 eens/oneens  
 oneens  
 helemaal oneens

---

**23. Ik ga graag naar de dagverzorging/-behandeling.**

helemaal eens  
 eens  
 eens/oneens  
 oneens  
 helemaal oneens

---

---

## Accommodatie

---

24. De dagverzorging/-behandelingsruimte is goed bereikbaar.

- helemaal eens
- eens
- eens/oneens
- oneens
- helemaal oneens

25. De verschillende therapieruimten zijn zonder moeite bereikbaar.

NVT aankruisen indien u geen gebruik maakt van therapie.

- helemaal eens
- eens
- eens/oneens
- oneens
- helemaal oneens
- n.v.t.

26. De dagverzorging/-behandelingsruimte ziet er gezellig uit.

- helemaal eens
- eens
- eens/oneens
- oneens
- helemaal oneens

27. We zitten elkaar niet in de weg.

- helemaal eens
- eens
- eens/oneens
- oneens
- helemaal oneens

28. De rustruimte is comfortabel.

*Rustruimte is een ruimte waar de cliënt rustig kan liggen of zitten om bijvoorbeeld tussen de middag even uit te rusten.*

NVT aankruisen indien er geen rustruimte is.

- helemaal eens
  - eens
  - eens/oneens
  - oneens
  - helemaal oneens
  - weet ik niet
  - n.v.t.
-

---

**29. Ik heb hier voldoende mogelijkheid om tot rust te komen.**

helemaal eens  
 eens  
 eens/oneens  
 oneens  
 helemaal oneens

---

**30. De toiletten worden goed schoon gehouden.**

helemaal eens  
 eens  
 eens/oneens  
 oneens  
 helemaal oneens

---

**31. De ruimten worden goed schoon gehouden.**

helemaal eens  
 eens  
 eens/oneens  
 oneens  
 helemaal oneens  
 weet ik niet

---

**32. Aan mij is duidelijk uitgelegd wat ik moet doen als het brandalarm afgaat.**

helemaal eens  
 eens  
 eens/oneens  
 oneens  
 helemaal oneens

---

## **Maaltijden - voeding**

---

**33. Het eten is hier uitstekend.**

helemaal eens  
 eens  
 eens/oneens  
 oneens  
 helemaal oneens  
 n.v.t.

NVT aankruisen indien u geen gebruik maakt van maaltijden op de dagverzorging/-behandeling.

---

---

**34. De maaltijden zien er altijd verzorgd uit.**

NVT aankruisen indien u geen gebruik maakt van maaltijden op de dagverzorging/-behandeling.

- helemaal eens
- eens
- eens/oneens
- oneens
- helemaal oneens
- n.v.t.

---

**35. Als dat nodig is, helpen medewerkers cliënten bij de maaltijd.**

NVT aankruisen indien u geen gebruik maakt van maaltijden op de dagverzorging/-behandeling.

- helemaal eens
- eens
- eens/oneens
- oneens
- helemaal oneens
- weet ik niet
- n.v.t.

---

**36. Cliënten die dat gewend zijn krijgen de gelegenheid voor en na het eten te bidden.**

NVT aankruisen indien u geen gebruik maakt van maaltijden op de dagverzorging/-behandeling.

- helemaal eens
- eens
- eens/oneens
- oneens
- helemaal oneens
- n.v.t.

---

**37. Ik krijg hier voldoende tijd om te eten.**

NVT aankruisen indien u geen gebruik maakt van maaltijden op de dagverzorging/-behandeling.

- helemaal eens
- eens
- eens/oneens
- oneens
- helemaal oneens
- n.v.t.

---

**38. Ik vind de sfeer tijdens de maaltijd goed.**

NVT aankruisen indien u geen gebruik maakt van maaltijden op de dagverzorging/-behandeling.

- helemaal eens
  - eens
  - eens/oneens
  - oneens
  - helemaal oneens
  - n.v.t.
-



---

## Activiteiten

---

39. De activiteiten die ze hier organiseren, vind ik leuk.

- helemaal eens  
 eens  
 eens/oneens  
 oneens  
 helemaal oneens

40. Er worden te weinig activiteiten georganiseerd.

- helemaal eens  
 eens  
 eens/oneens  
 oneens  
 helemaal oneens

41. Medewerkers vragen mij regelmatig naar mijn mening over de activiteiten.

- helemaal eens  
 eens  
 eens/oneens  
 oneens  
 helemaal oneens

42. Ik heb het hier te druk met activiteiten.

- helemaal eens  
 eens  
 eens/oneens  
 oneens  
 helemaal oneens

---

## Zorgverlening

---

43. Het plan is in overleg met mij opgesteld.

*Met "plan" wordt bedoeld het begeleiding-, activiteiten-, zorg- of behandelplan: alles wat te maken heeft met uw behandeling, verzorging of begeleiding en wat schriftelijk is vastgelegd.*

NVT aankruisen als er geen plan voor u is opgesteld.

- helemaal eens  
 eens  
 eens/oneens  
 oneens  
 helemaal oneens  
 n.v.t.
-

- 
- 44. Veranderingen in het plan worden altijd met mij besproken.**
- NVT aankruisen indien er geen plan voor u is opgesteld
- helemaal eens  
 eens  
 eens/oneens  
 oneens  
 helemaal oneens  
 n.v.t.
- 
- 45. De medewerkers komen de afspraken over mijn begeleiding goed na.**
- NVT aankruisen indien er geen plan voor u is opgesteld
- helemaal eens  
 eens  
 eens/oneens  
 oneens  
 helemaal oneens  
 n.v.t.
- 
- 46. Ik kan naar het toilet wanneer ik dat wil.**
- helemaal eens  
 eens  
 eens/oneens  
 oneens  
 helemaal oneens
- 
- 47. Er is altijd een medewerker van de zorg aanwezig in de dagverzorging/-behandelingsruimte.**
- helemaal eens  
 eens  
 eens/oneens  
 oneens  
 helemaal oneens
- 
- 48. Er wordt mij wel eens teveel uit handen genomen.**
- helemaal eens  
 eens  
 eens/oneens  
 oneens  
 helemaal oneens
-

---

49. Als ik de medewerkers iets vraag krijg ik wel eens het gevoel tot last te zijn.

helemaal eens  
 eens  
 eens/oneens  
 oneens  
 helemaal oneens

---

50. De medewerkers hebben hier *echte* aandacht voor je.

helemaal eens  
 eens  
 eens/oneens  
 oneens  
 helemaal oneens

---

51. Artsen, therapeuten en medewerkers werken vaak langs elkaar heen.

helemaal eens  
 eens  
 eens/oneens  
 oneens  
 helemaal oneens  
 weet ik niet

---

52. Ik krijg soms tegenstrijdige adviezen van artsen, medewerkers en therapeuten.

helemaal eens  
 eens  
 eens/oneens  
 oneens  
 helemaal oneens

---

### **(Para)medische zorg**

---

53. Ik kan merken dat de therapeuten deskundig zijn.

NVT aankruisen indien u geen gebruik maakt van (para)medische hulpverlening.

helemaal eens  
 eens  
 eens/oneens  
 oneens  
 helemaal oneens  
 n.v.t.

---

---

**54. Ik heb baat bij de therapie.**

NVT aankruisen indien u geen gebruik maakt van (para)medische hulpverlening.

- helemaal eens
- eens
- eens/oneens
- oneens
- helemaal oneens
- n.v.t.

---

**55. De therapie helpt me om thuis beter te functioneren.**

NVT aankruisen indien u geen gebruik maakt van (para)medische hulpverlening.

- helemaal eens
- eens
- eens/oneens
- oneens
- helemaal oneens
- n.v.t.

---

**56. Mijn familieleden worden te weinig betrokken bij de therapie.**

NVT aankruisen indien u geen gebruik maakt van (para)medische hulpverlening of indien u niet wilt dat uw familie/partner wordt betrokken of als dit niet mogelijk is.

- helemaal eens
- eens
- eens/oneens
- oneens
- helemaal oneens
- n.v.t.

---

**57. Ik weet bij wie ik met vragen of opmerkingen over de therapie terecht kan.**

NVT aankruisen indien u geen gebruik maakt van (para)medische hulpverlening.

- helemaal eens
- eens
- eens/oneens
- oneens
- helemaal oneens
- n.v.t.

---

**58. Als mijn vaste therapeut er niet is weet zijn vervanger precies hoe mij te behandelen.**

NVT aankruisen indien u geen gebruik maakt van (para)medische hulpverlening.

- helemaal eens
  - eens
  - eens/oneens
  - oneens
  - helemaal oneens
  - weet ik niet
  - n.v.t.
-

- 
- 59. Er wordt regelmatig met mij overlegd over de voortgang van de therapie.**
- NVT aankruisen indien u geen gebruik maakt van (para)medische hulpverlening.
- helemaal eens  
 eens  
 eens/oneens  
 oneens  
 helemaal oneens  
 n.v.t.
- 

- 60. Ik ben tevreden over het contact met de verpleeghuisarts.**
- NVT aankruisen indien u geen gebruik maakt van (para)medische hulpverlening.
- helemaal eens  
 eens  
 eens/oneens  
 oneens  
 helemaal oneens  
 n.v.t.
- 

## Contacten - afstemming

---

- 61. Mijn familie/partner wordt te weinig bij de dagverzorging/-behandeling betrokken.**
- NVT aankruisen indien u niet wilt dat uw familie/partner betrokken wordt of indien dit niet mogelijk is.
- helemaal eens  
 eens  
 eens/oneens  
 oneens  
 helemaal oneens  
 n.v.t.
- 

- 62. Ik merk dat de medewerkers van de thuiszorg en die van de dagverzorging/-behandeling van elkaar weten wat ze doen.**
- NVT aankruisen indien u geen thuiszorg ontvangt.
- helemaal eens  
 eens  
 eens/oneens  
 oneens  
 helemaal oneens  
 weet ik niet  
 n.v.t.
-

## Totaal oordeel

---

63. Wat is uw totaaloordeel over de dagverzorging/-behandeling, waarbij 0 de slechtst mogelijke en 10 de best mogelijke dagverzorging/-behandeling is?

<i>slechtst mogelijke</i>										<i>best mogelijke</i>
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

64. Wat is uw totaaloordeel over de verzorgenden, waarbij 0 de slechtst mogelijke en 10 de best mogelijke verzorgenden zijn?

<i>slechtst mogelijke</i>										<i>best mogelijke</i>
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Wat zou u willen veranderen aan de dagverzorging/-behandeling?**

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

**Hartelijk dank voor uw medewerking!**

## Bijlage 2 Wensen van cliënten

Als afsluitende vraag is de cliënt gevraagd wat deze zou willen veranderen aan de dagverzorging/-behandeling. Bijvoorbeeld: Wat kan beter, zijn er dingen die u mist, wat kan het huis veranderen, of moeten de medewerkers anders werken? De antwoorden van de respondenten zijn in het onderstaande overzicht weergegeven.

<b>Wat zou u willen veranderen aan de dagverzorging/-behandeling?</b>
De cliënt heeft behoefte aan meer ruimte.
De cliënt heeft klachten over het busvervoer en het weggooien van al het eten.
De cliënt vindt de dagbehandeling heel leuk en gezellig.
De cliënt zou willen dat de bussen beter op tijd komen.
De cliënt heeft behoefte aan betere afspraken betreffende het taxivervoer.
De cliënt vindt de dagverzorging prima, alleen over het vervoer heeft de cliënt klachten. Soms moet de cliënt 30 tot 45 minuten wachten op een rolstoelbus.
De cliënt zou graag op bezoek willen komen wanneer het hem uitkomt. Dus zonder eerst een afspraak te hoeven maken.
De cliënt voelt zich helemaal thuis. Er zijn veel activiteiten die de dag goed vullen en de medewerkers zijn allemaal prima.
De cliënt heeft niks aan te merken. Alles is prima, ga zo door.
De cliënt denkt dat de verzorgende in de ruimte waar hij verblijft te weinig contact hebben met het behandeld personeel. Waarschijnlijk omdat de verslaglegging tekort schiet. Er wordt niet voldoende gezocht naar een vorm van evenwicht op de dagbehandeling.
Er gaat veel te veel tijd zitten in administratief werk. Dit gaat ten koste van de aandacht voor de cliënten. Het is een volle dagtaak voor medewerkers.
De communicatie kan beter, vooral de communicatie naar de partners van de cliënt. Ondanks alle goede intenties en voorbereidingen kwam de dagbehandeling met therapieën heel traag op gang. Gebrekkige communicatie tussen de verschillende disciplines speelt hierbij een grote rol.
De leidinggevende beter luisteren naar de klachten van de cliënt. Er wordt te weinig verlicht, waardoor de cliënt moeilijk kan lezen. Ook vindt de cliënt het jammer als er geen activiteit plaatsvindt, omdat de medewerkers te druk zijn. De leiding heeft het plan bepaald, dit vindt de cliënt goed.
De cliënt wenst dat alle bezoekers worden betrokken bij de gesprekken tijdens de maaltijd. Niet alleen onderlinge gesprekken van medewerkers.
De cliënt zou graag met vier personen regelmatig willen klaverjassen.
Door het ophalen en wegbrengen zijn er vaak erg lange reistijden, dit is vooral op de terugweg erg vermoeiend.
De cliënt wenst dat de medewerkers bij binnenkomst een praatje komen maken en niet op het kantoor blijven wachten tot alle bezoekers binnen zijn.
De cliënt vindt het vreemd dat in bijvoorbeeld De halve maan wel rauwkost te verkrijgen is tijdens de maaltijd en bij de dagbehandeling niet.
De cliënt heeft meer behoefte aan therapie. Het behandelplan wordt zonder overleg met de cliënt opgesteld. Het behandelplan wordt in de praktijk niet altijd toegepast. Zet het plan dan maar niet op.
De cliënt heeft niets meer dan lof voor de dagbehandeling.

De cliënt vindt dat er weinig contact is met het thuisfront.
De cliënt vindt dat alles goed is geregeld, behalve het vervoer. Het zijn namelijk slechte auto's. De bezoekers worden behandeld als beesten, er is geen overleg met de te vervoeren personen.
Met de therapie heeft de cliënt veel pijn.
De cliënt heeft het prima naar zijn zin, hij krijgt alles op tijd.
De cliënt heeft niks aan te merken. Ze zijn hier top. Ze zeggen dat de zorg in Nederland slecht is, nou hier is het geweldig.
De cliënt wenst dat de planning beter wordt nagekomen.
De cliënt vindt dat er teveel gezelligheidsactiviteiten worden aangeboden.
De cliënt zou graag wat vaker naar buiten willen, maar de begeleiding zegt dat het te warm is buiten voor 'die oudjes'. De cliënt heeft ook behoefte aan meer activiteiten en niet alleen maar praten en praten.
De cliënt is zeer tevreden.
De prullenbakken in beide toiletten zitten regelmatig vol. De cliënt heeft behoefte aan meer één op één begeleiding. De cliënt is namelijk doof en in een groep hoort ze te weinig. Ook willen de bezoekers graag wol om mee te breien.
De cliënt vindt de dagen erg lang en daar is ze moe van.
De cliënt voelt zich vaak betutteld door verzorgers. Daarbij vindt de cliënt dat tijdens besprekingen over de cliënt de partner aanwezig moet zijn, omdat de cliënt soms iets ontgaat. De maaltijden zijn eenzijdig, altijd vla als dessert bijvoorbeeld.
Mijn man mist de activiteit boetseren enorm, we hopen dat hier een oplossing op gevonden kan worden. Eén van de behandelaars behandelt ons soms als kleuters. Gezien de leeftijd en de achtergrond van de cliënten kan dit erg storend zijn.
De cliënt heeft behoefte aan meer recreatieve mogelijkheden als schilderen, knutselen en erop uit. Is dit afhankelijk van financiën, tijd etc.?
De cliënt gaat graag naar de dagbehandeling. De mensen met wie ik dan de hele dag omga zijn aardig en vriendelijk. Op dit moment heb ik geen klacht, alles ziet er tevreden uit.
De cliënt wil graag meer geheugentraining, zoals kruiswoordpuzzels en woordzoekers. Ook kan de motoriek verbeterd worden door middel van zwemmen en balspelen. Overigens een dikke pluim voor de medewerkers.
De cliënt komt twee keer per week naar de dagopvang. Eerlijk gezegd is alles goed, complimenten.
De cliënt heeft geen opmerkingen. Het is goed verzorgd. De dagindeling is goed.