

Wat vinden vertegenwoordigers van PG-cliënten van de dagverzorging/-behandeling?

Zuwe Zorg

Onderzoek Kiwa Prismant naar ervaringen
met de dagverzorging/-behandeling



drs. J.J.M. Geraets
K.D. Hekkert, MSc.
D.J. Homberg, MSc.
drs. S.J.W. Veen - de Kroon
M.M.E. Cornelissen, MSc.
E. Berlie, MSc.
L.G. Bosman
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

1.	Inleiding	5
1.1	Onderzoeksmethode	5
1.2	Opbouw van de rapportage	5
1.3	Leeswijzer	6
2.	Samenvatting resultaten en aanbevelingen	7
2.1	Gemiddelde score	7
2.2	Spinnenweb	8
2.3	Significante afwijkingen, sterrentabel	8
2.4	Opvallende zaken en mogelijke verbeterpunten	9
3.	Hoe ervaren uw cliënten de activiteiten?	11
3.1	Aanvang dagverzorging/-behandeling	11
3.2	Sfeer en bejegening	12
3.3	Zorgverlening	15
3.4	(Para)medische zorg	18
3.5	Communicatie en familie	18
3.6	Vervoer	20
3.7	Contacten en afstemming	22
3.8	Rapportcijfer	22
Bijlage 1	Vragenlijst	23
Bijlage 2	Wensen van vertegenwoordigers	37

1. Inleiding

1.1 Onderzoeksmethode

In de periode maanden april-mei 2011 heeft Zuwe Zorg een cliëntwaarderingsonderzoek uitgevoerd. Het cliëntwaarderingsonderzoek is uitgevoerd aan de hand van vragenlijsten die verzonden zijn naar vertegenwoordigers van cliënten die de dagverzorging/-behandeling bezoeken. De voorliggende rapportage beschrijft de resultaten van het cliëntwaarderingsonderzoek.

De vragenlijst *Ervaringen met dagverzorging of -behandeling* bevat 43 vragen. De volgende thema's komen in de vragenlijst aan bod:

- Aanvang dagverzorging/-behandeling
- Sfeer en bejegening
- Zorgverlening
- (Para)medische zorg
- Communicatie met familie
- Vervoer
- Contacten en afstemming

Met nadruk dient gesteld te worden dat deze vragenlijst niet gevalideerd is. Desalniettemin levert dit onderzoek informatie op voor verbetering van de dagverzorging/-behandeling.

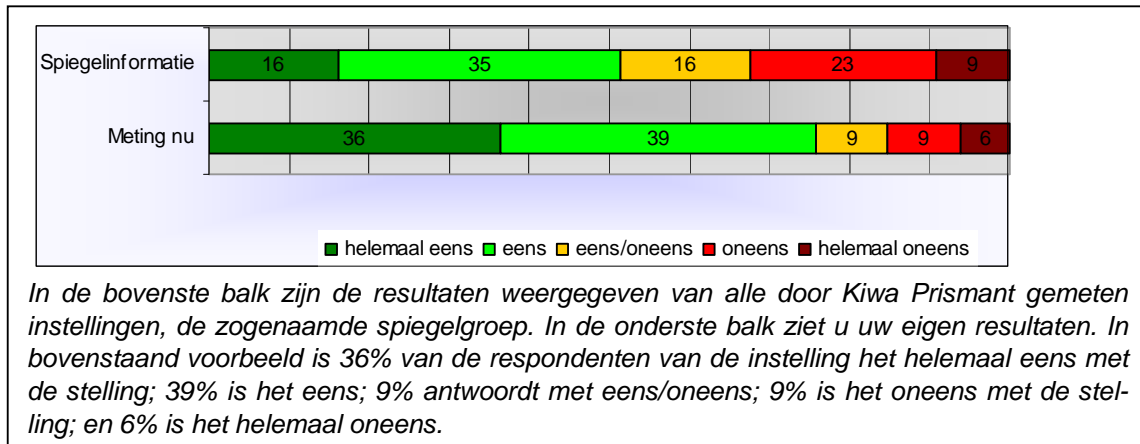
Er zijn 88 vertegenwoordigers benaderd voor deelname aan het onderzoek. In totaal hebben 68 vertegenwoordigers de vragenlijst ingevuld. Dit is een respons van 77%. De vragenlijsten zijn door Kiwa Prismant verwerkt en gescand, waarna vervolgens de analyse uitgevoerd. Dit levert de onderstaande rapportage 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 bevroegd zijn. Daarnaast staan in dit hoofdstuk eventuele suggesties voor verbetering. Hoofdstuk 3 beschrijft de resultaten per vraag van de ervaringen met de dagverzorging/-behandeling PG. In de bijlage 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:

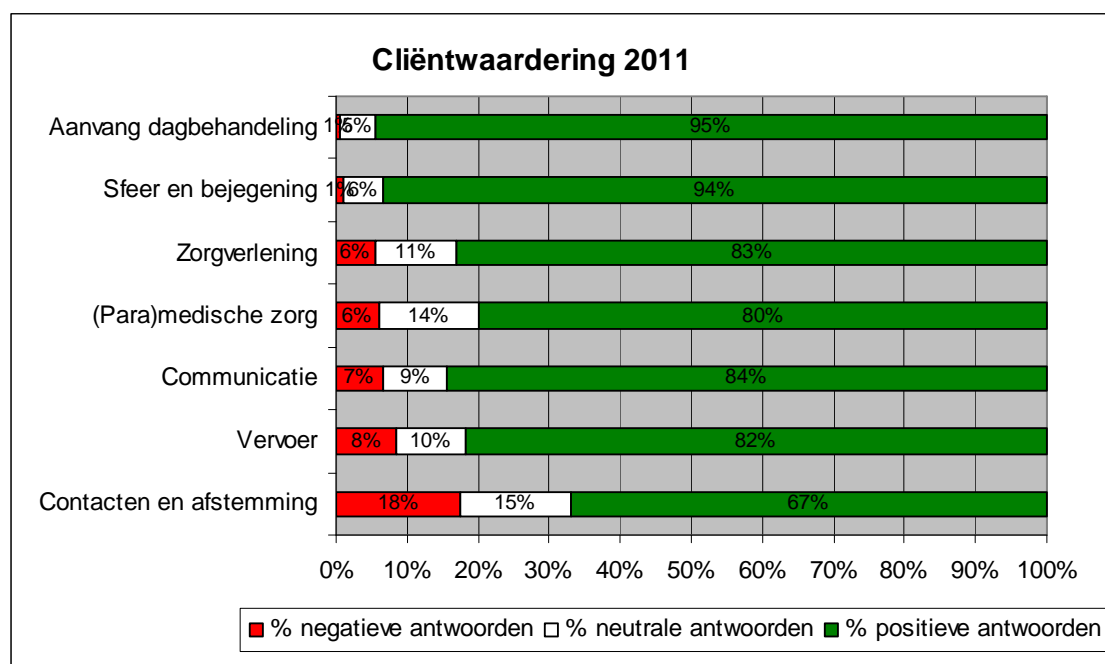
Bij sommige vragen die negatief gesteld zijn, worden de antwoorden gespiegeld weergegeven in de grafieken. Het antwoord "helemaal oneens" op een negatieve uitspraak is immers een positieve score. Deze positieve score wordt even als de andere grafieken in groen weergegeven.

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.

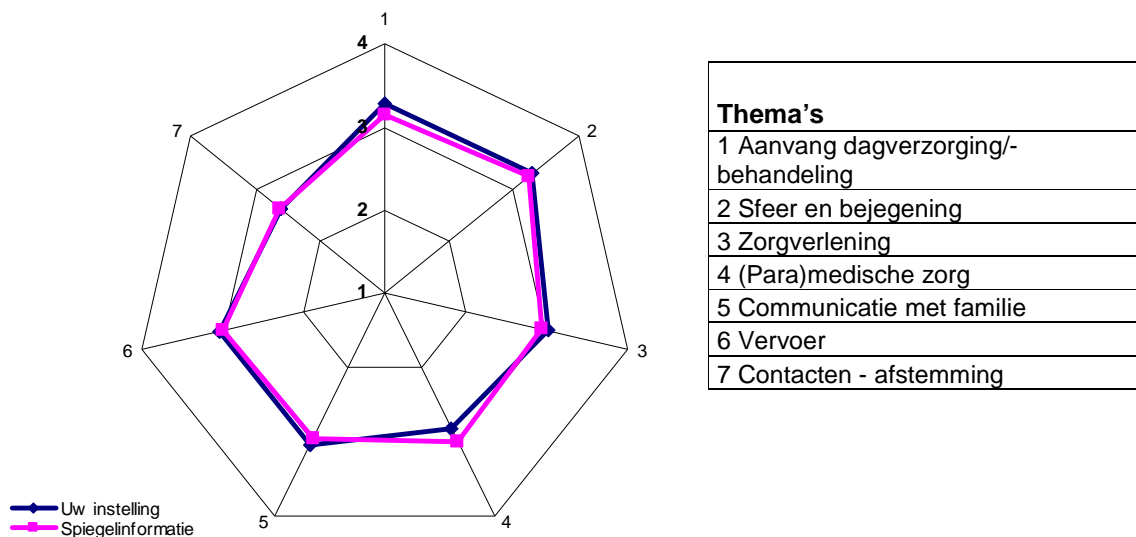
Figuur 2.1 Samenvattende grafiek weergegeven per thema



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 dichter de lijn bij 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 verzorgings- en verpleeghuizen. 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 Sfeer en bejegening		**	
3 Zorgverlening		**	
4 (Para)medische zorg		**	
5 Communicatie met familie		**	
6 Vervoer		**	
7 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. De verzorgenden en verpleegkundigen kregen een gemiddeld oordeel van 8,3.

De sterrentabel (paragraaf 2.3) voor Zuwe Zorg is weinig opvallend; op geen van de thema's zijn significante afwijkingen vastgesteld. Desondanks geeft nadere beschouwing van de onderliggende vragen per thema inzicht in mogelijke verbeterpunten. Hierbij hanteert Prismant de volgende vuistregel: voor vragen waarbij 30% of meer van de respondenten een negatief antwoord heeft gegeven is er reden voor extra aandacht aan dit onderwerp.

Zorgverlening

- Medewerkers zouden meer moeten weten over de achtergronden van de cliënten (stelling 26). 35% van de respondenten die deze vraag beantwoordt hebben geven aan het met de stelling (helemaal) eens te zijn.

Vervoer

- Als de chauffeur veel vroeger of later komt dan het afgesproken tijdstip, dan word ik daarvan altijd op de hoogte gesteld (stelling 34). 14% van de respondenten geeft aan helemaal oneens te zijn met de stelling; 23% geeft aan het oneens te zijn.

Contacten - afstemming

- Ik merk dat de medewerkers van de thuiszorg en die van de dagverzorging-/behandeling van elkaar weten wat ze doen (stelling 41). 15% van de respondenten die deze vraag hebben beantwoordt zijn het helemaal oneens met de stelling, eveneens 15% van de respondenten die deze vraag hebben beantwoordt is het oneens met de stelling.

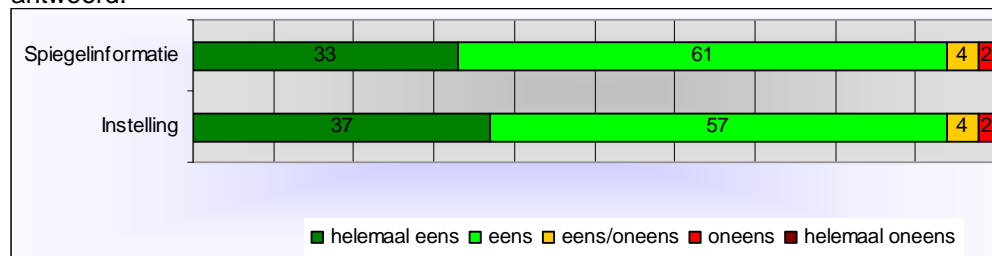
Bovengenoemde punten kunnen u aangrijpingspunten bieden voor mogelijke verbeteracties. Mogelijk bent u zelf niet tevreden bent met een bepaalde score. De resultaten in hoofdstuk 3 bieden u meer informatie over mogelijke aangrijpingspunten. Wij willen benadrukken dat de spiegelinformatie geen norm is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

3. Hoe ervaren uw cliënten de activiteiten?

3.1 Aanvang dagverzorging/-behandeling

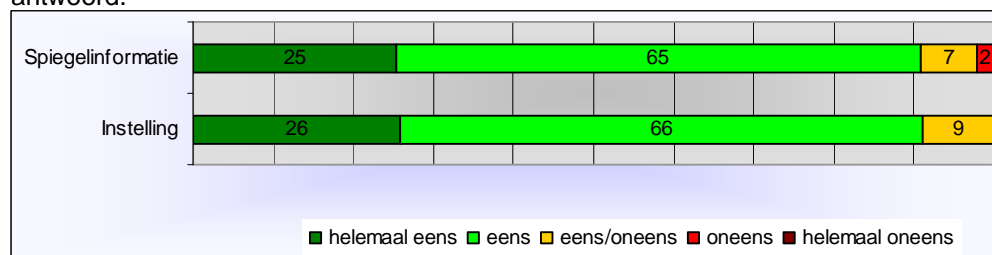
1. In het begin is mij duidelijk verteld wat ik van de dagverzorging/-behandeling kon verwachten.

Deze vraag is door 46 van de 68 respondenten beantwoord, 17 respondenten hebben 'n.v.t.' geantwoord.



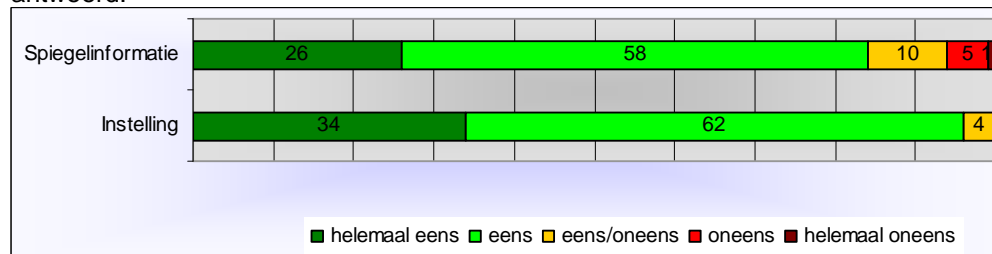
2. Er zijn met mij/ons duidelijke afspraken gemaakt over wat de instelling voor mijn familiaalid doet en wat ik/wij doen.

Deze vraag is door 47 van de 68 respondenten beantwoord, 14 respondenten hebben 'n.v.t.' geantwoord.



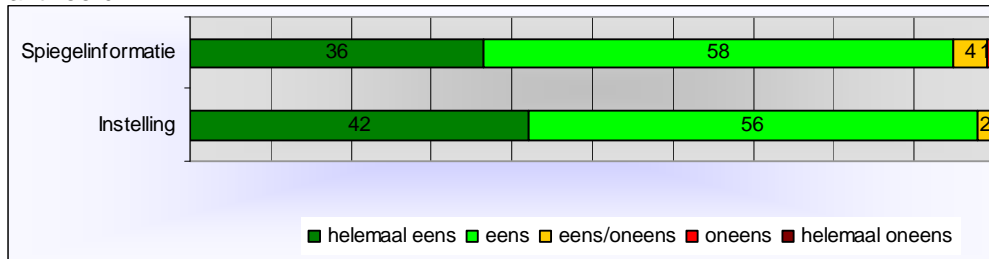
3. Medewerkers van de dagverzorging/-behandeling namen de eerste weken voldoende tijd voor mij om te vragen hoe ik het begin van de dagverzorging/-behandeling ervaren heb.

Deze vraag is door 47 van de 68 respondenten beantwoord, 15 respondenten hebben 'n.v.t.' geantwoord.



4. De start van de dagverzorging/-behandeling was zorgvuldig geregeld.

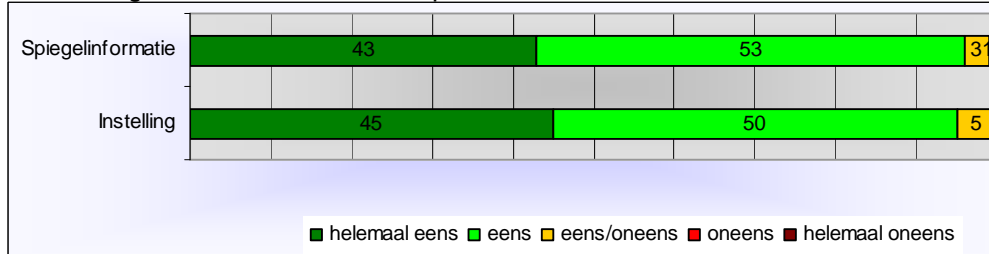
Deze vraag is door 45 van de 68 respondenten beantwoord, 16 respondenten hebben 'n.v.t.' geantwoord.



3.2 Sfeer en bejegening

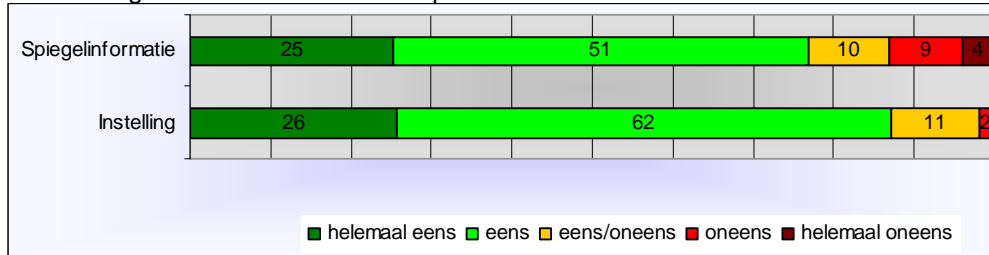
5. De medewerkers staan open voor mijn op- en aanmerkingen.

Deze vraag is door 60 van de 68 respondenten beantwoord.



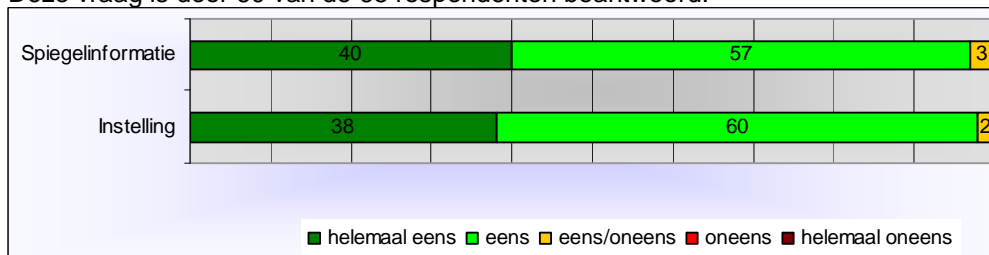
6. Ik kan op bezoek komen wanneer ik dat wil.

Deze vraag is door 47 van de 68 respondenten beantwoord.



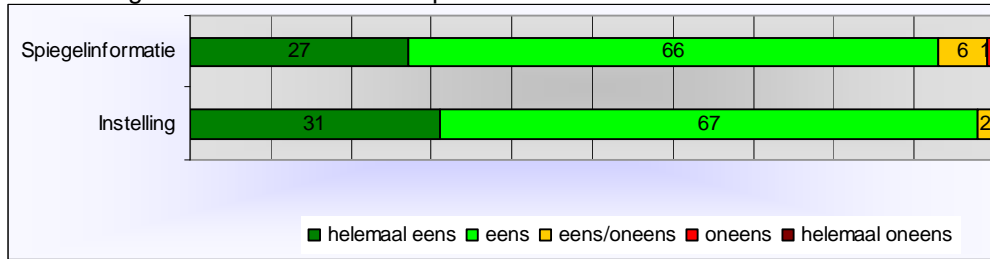
7. Er is een goede sfeer op de dagverzorging/-behandeling.

Deze vraag is door 60 van de 68 respondenten beantwoord.



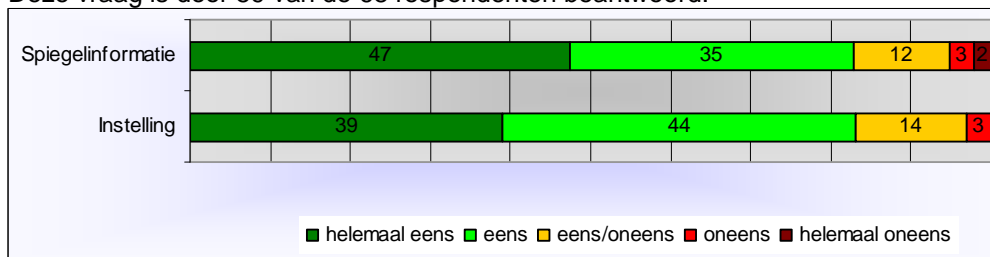
8. In de opvangruimte is er altijd voldoende toezicht op de cliënten.

Deze vraag is door 54 van de 68 respondenten beantwoord.



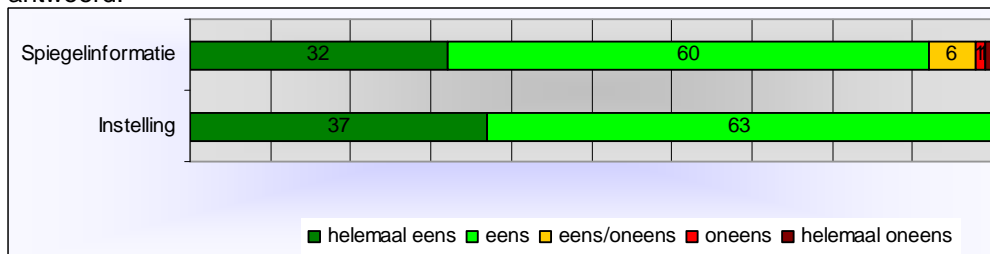
9. Ik kan merken dat mijn familielid met plezier naar de dagverzorging/-behandeling gaat.

Deze vraag is door 59 van de 68 respondenten beantwoord.



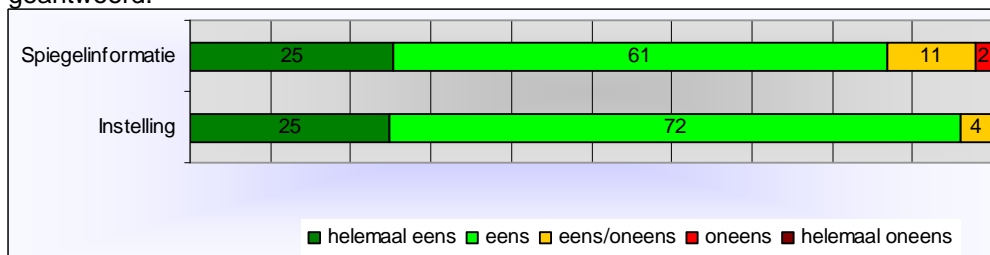
10. Als ik aanwezig ben, word ik voldoende betrokken bij de dagelijkse gang van zaken op de dagverzorging/-behandeling.

Deze vraag is door 38 van de 68 respondenten beantwoord, 21 respondenten hebben 'n.v.t.' geantwoord.



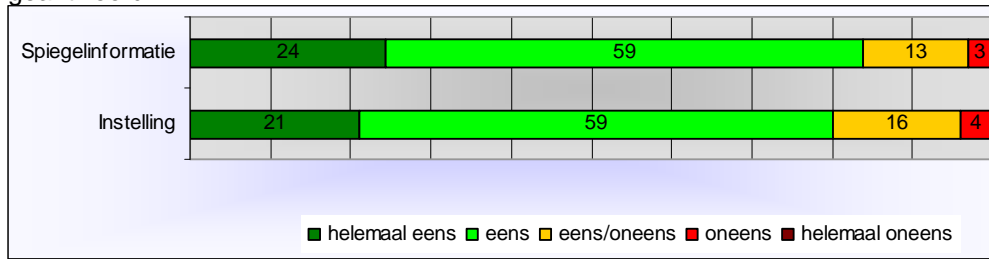
11. De ruimte waar de dagverzorging/-behandeling plaatsvindt, is sfeervol ingericht.

Deze vraag is door 57 van de 68 respondenten beantwoord, 4 respondenten hebben 'weet ik niet' geantwoord.



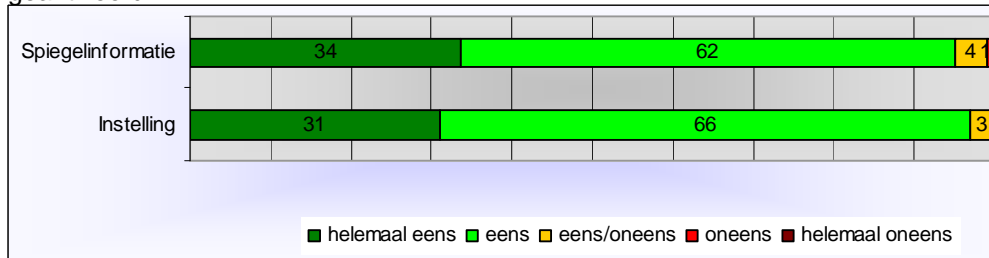
12. Er zijn voldoende activiteiten die aansluiten bij de interesse van mijn familielid.

Deze vraag is door 56 van de 68 respondenten beantwoord, 5 respondenten hebben 'weet ik niet' geantwoord.



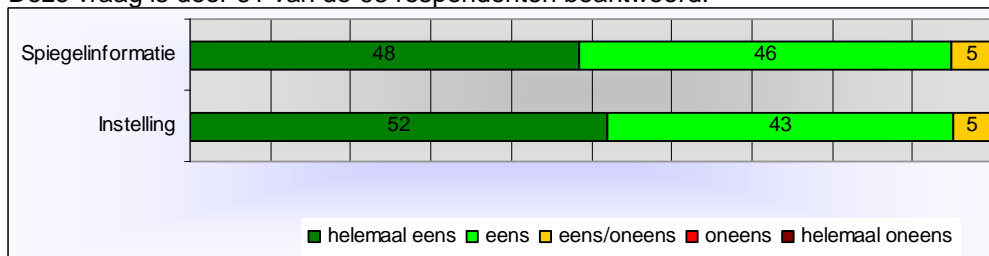
13. Mijn familielid komt altijd goed verzorgd thuis.

Deze vraag is door 58 van de 68 respondenten beantwoord, 2 respondenten hebben 'weet ik niet' geantwoord.



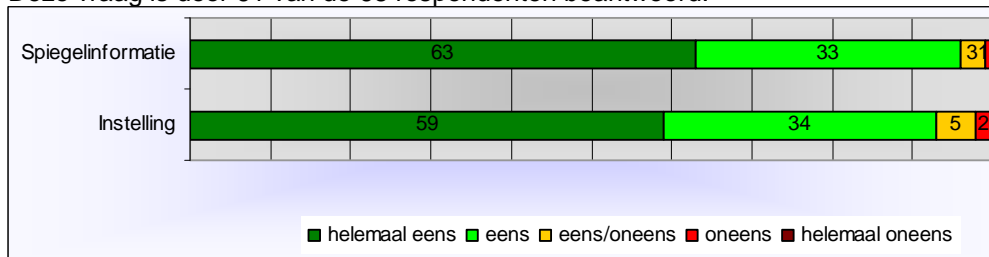
14. Ik voel mij gesteund door de dagverzorging/-behandeling.

Deze vraag is door 61 van de 68 respondenten beantwoord.



15. Zonder de dagverzorging/-behandeling zou ik moeite hebben de boel draaiende te houden.

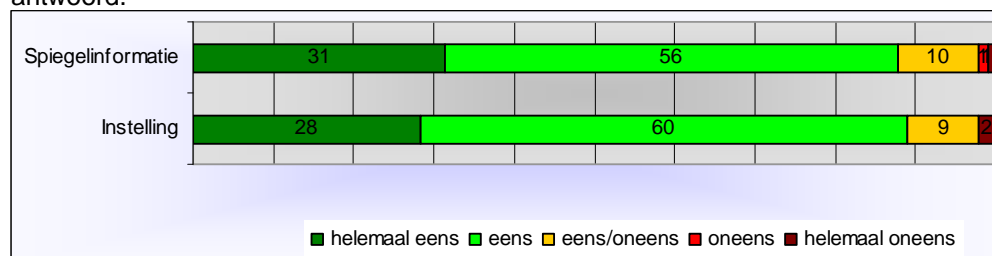
Deze vraag is door 61 van de 68 respondenten beantwoord.



3.3 Zorgverlening

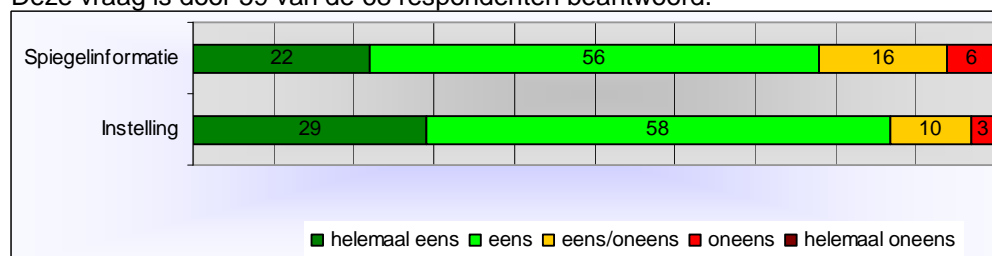
16. Het plan is in goed overleg met mij opgesteld.

Deze vraag is door 53 van de 68 respondenten beantwoord, 7 respondenten hebben 'n.v.t.' geantwoord.



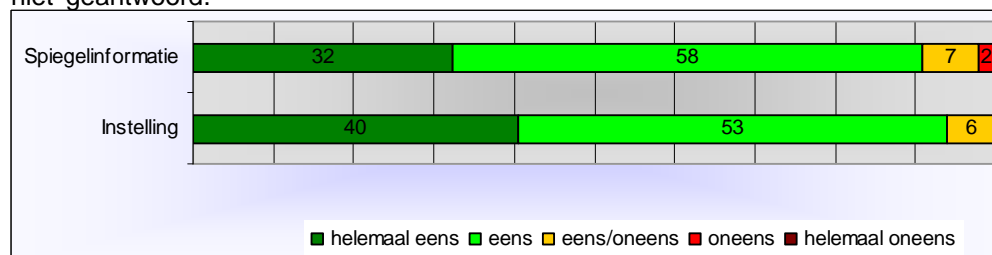
17. Ik word voldoende betrokken bij de keuze hoe de medewerkers zullen omgaan met mijn familielid.

Deze vraag is door 59 van de 68 respondenten beantwoord.



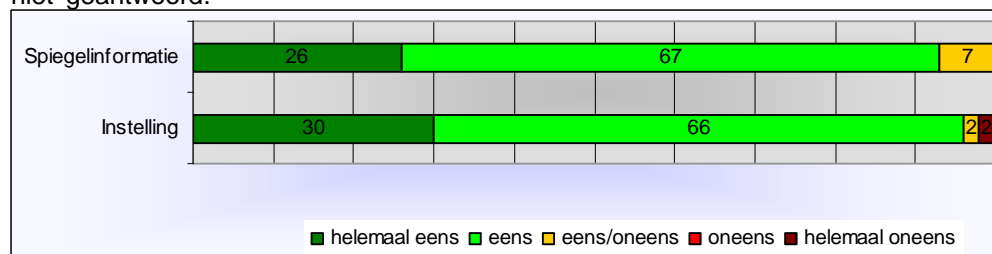
18. Alle medewerkers kunnen goed omgaan met cliënten die in de war zijn.

Deze vraag is door 47 van de 68 respondenten beantwoord, 15 respondenten hebben 'weet ik niet' geantwoord.



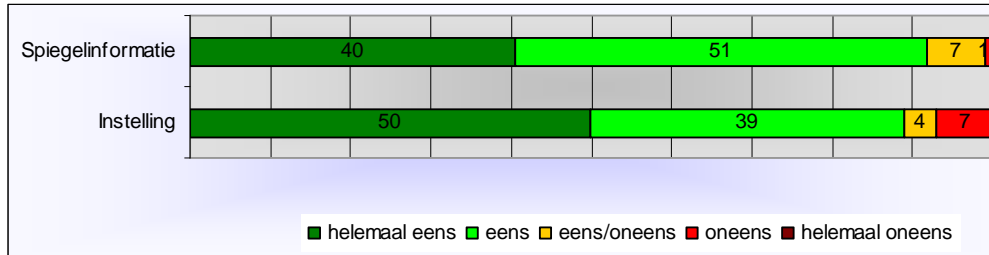
19. Medewerkers hebben voldoende aandacht voor de uiterlijke verzorging van de cliënten.

Deze vraag is door 47 van de 68 respondenten beantwoord, 15 respondenten hebben 'weet ik niet' geantwoord.



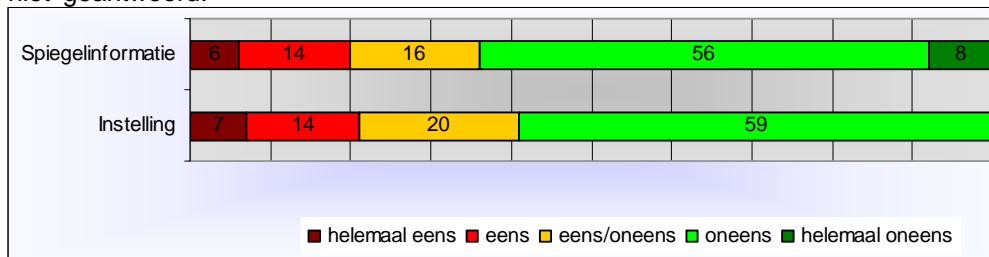
20. De medicijnverstrekking verloopt goed.

Deze vraag is door 28 van de 68 respondenten beantwoord, 28 respondenten hebben 'n.v.t.' geantwoord.



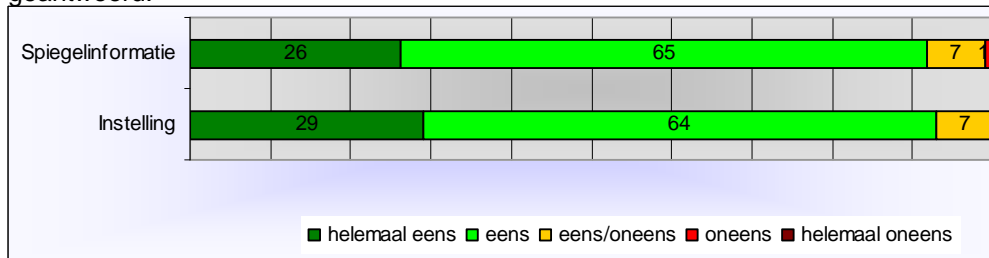
21. Ik merk dat er te weinig medewerkers zijn op de dagverzorging/-behandeling.

Deze vraag is door 44 van de 68 respondenten beantwoord, 18 respondenten hebben 'weet ik niet' geantwoord.



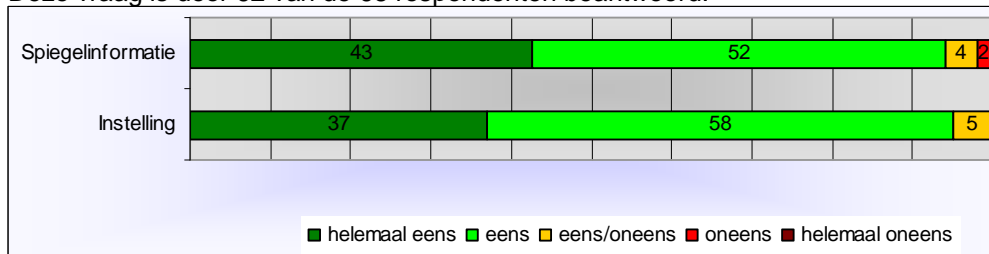
22. Afspraken over de verzorging of begeleiding worden goed nagekomen.

Deze vraag is door 56 van de 68 respondenten beantwoord, 5 respondenten hebben 'weet ik niet' geantwoord.



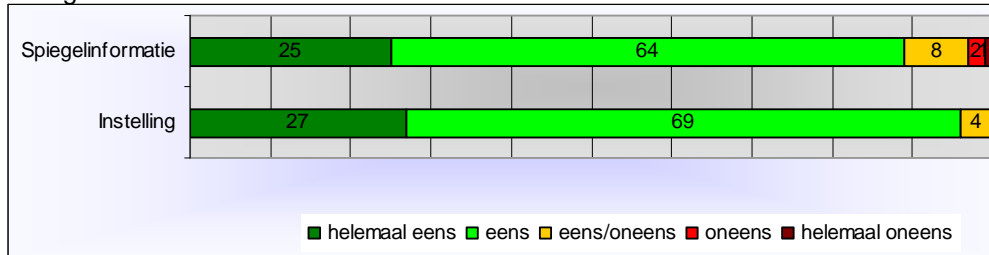
23. Als ik een vraag heb over de dagverzorging/-behandeling dan weet ik bij welke medewerker ik terecht kan.

Deze vraag is door 62 van de 68 respondenten beantwoord.



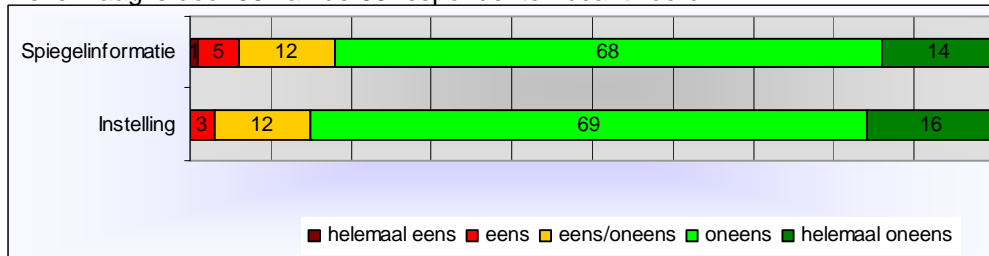
24. Een afspraak die met de ene medewerker is gemaakt, is ook bij de andere medewerkers bekend.

Deze vraag is door 52 van de 68 respondenten beantwoord, 10 respondenten hebben 'weet ik niet' geantwoord.



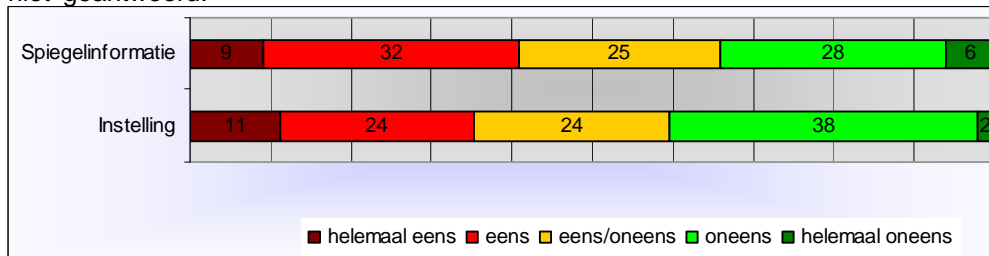
25. Ik krijg soms tegenstrijdige informatie of adviezen van medewerkers.

Deze vraag is door 58 van de 68 respondenten beantwoord.



26. Medewerkers zouden meer moeten weten over de achtergronden van de cliënten.

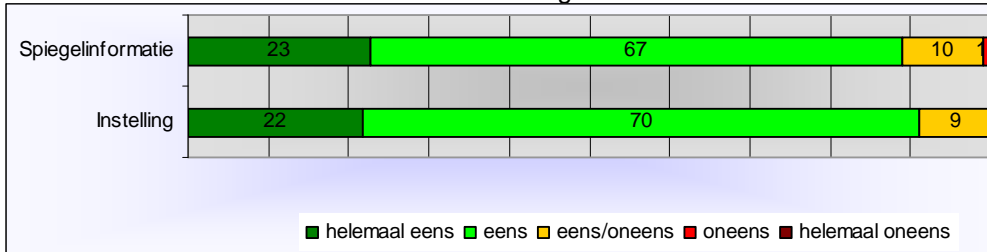
Deze vraag is door 45 van de 68 respondenten beantwoord, 16 respondenten hebben 'weet ik niet' geantwoord.



3.4 (Para)medische zorg

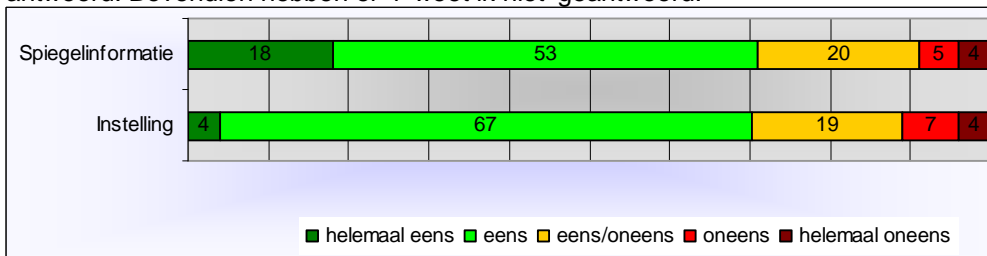
27. Ik heb de indruk dat de therapeuten deskundig zijn.

Deze vraag is door 23 van de 68 respondenten beantwoord, 27 respondenten hebben 'n.v.t.' geantwoord. Bovendien hebben er 9 'weet ik niet' geantwoord.



28. Ik kan voldoende overleggen met de therapeuten over de begeleiding die mijn familielid krijgt.

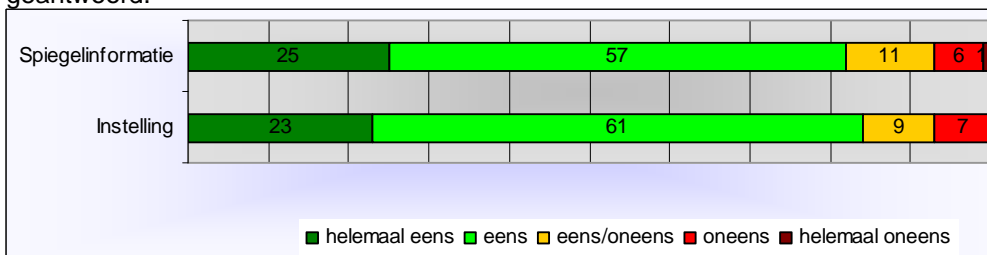
Deze vraag is door 27 van de 68 respondenten beantwoord, 28 respondenten hebben 'n.v.t.' geantwoord. Bovendien hebben er 4 'weet ik niet' geantwoord.



3.5 Communicatie en familie

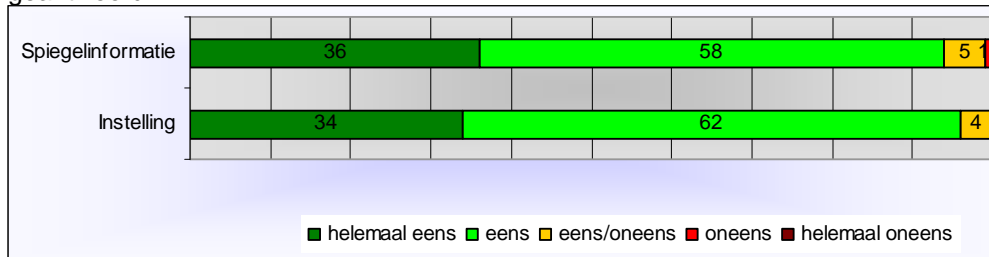
29. Ik word goed op de hoogte gehouden van de medische situatie van mijn familielid.

Deze vraag is door 56 van de 68 respondenten beantwoord, 2 respondenten hebben 'weet ik niet' geantwoord.



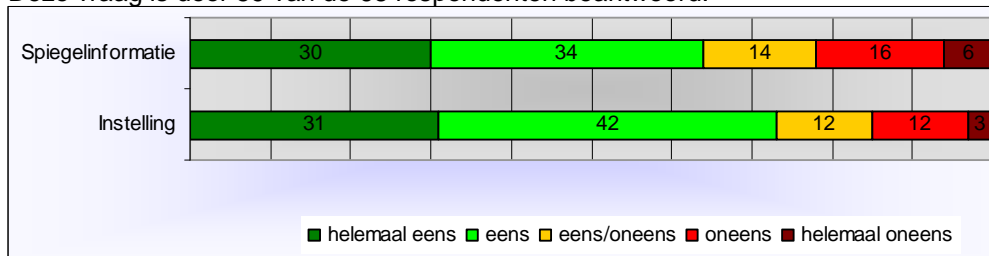
30. Als er iets met mijn familielid aan de hand is, word ik snel op de hoogte gesteld.

Deze vraag is door 53 van de 68 respondenten beantwoord, 6 respondenten hebben 'weet ik niet' geantwoord.



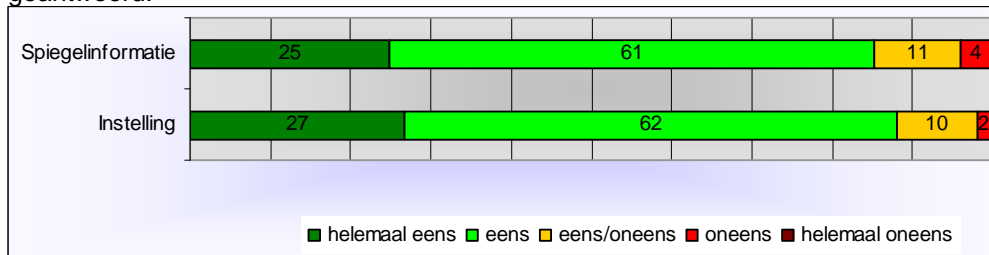
31. Ik word actief op de hoogte gehouden van gebeurtenissen op de dagverzorging/-behandeling (bijvoorbeeld met een communicatieschrift of logboek).

Deze vraag is door 59 van de 68 respondenten beantwoord.



32. De instelling biedt mij voldoende ondersteuning als ik problemen heb met het functioneren van mijn familielid.

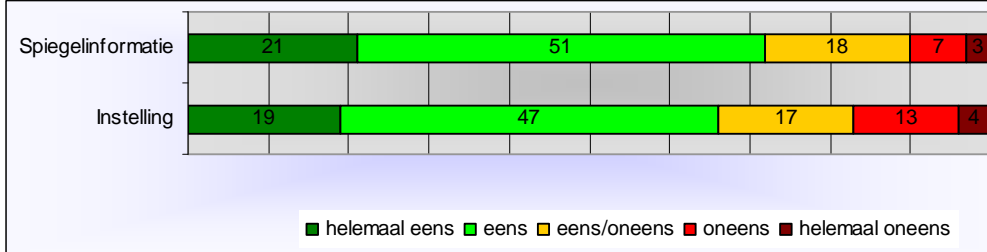
Deze vraag is door 52 van de 68 respondenten beantwoord, 8 respondenten hebben 'weet ik niet' geantwoord.



3.6 Vervoer

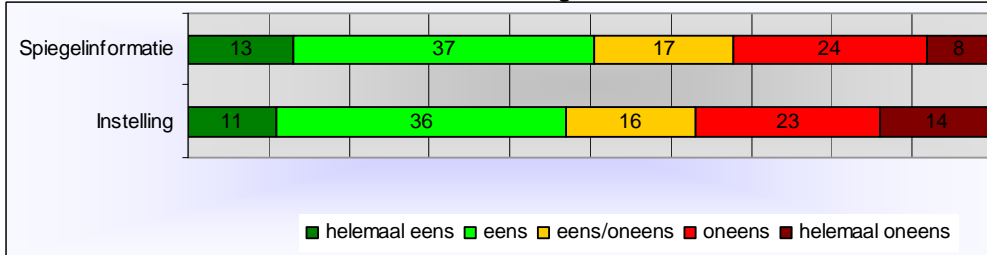
33. Het vervoer komt altijd op tijd.

Deze vraag is door 53 van de 68 respondenten beantwoord, 7 respondenten hebben 'n.v.t.' geantwoord. Bovendien heeft er 1 'weet ik niet' geantwoord.



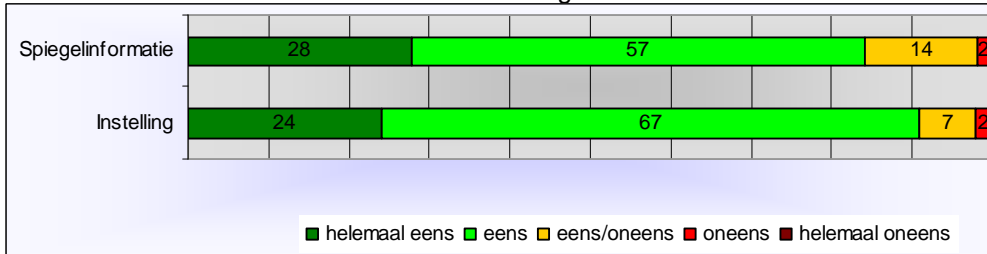
34. Als de chauffeur vroeger of later komt dan het afgesproken tijdstip, dan word ik daarvan altijd op de hoogte gesteld.

Deze vraag is door 44 van de 68 respondenten beantwoord, 10 respondenten hebben 'n.v.t.' geantwoord. Bovendien hebben er 4 'weet ik niet' geantwoord.



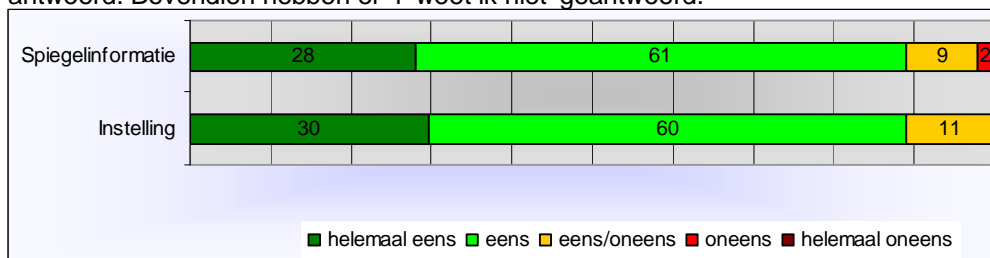
35. De chauffeurs weten precies hoe ze om moeten gaan met mensen die in de war zijn.

Deze vraag is door 42 van de 68 respondenten beantwoord, 8 respondenten hebben 'n.v.t.' geantwoord. Bovendien hebben er 9 'weet ik niet' geantwoord.



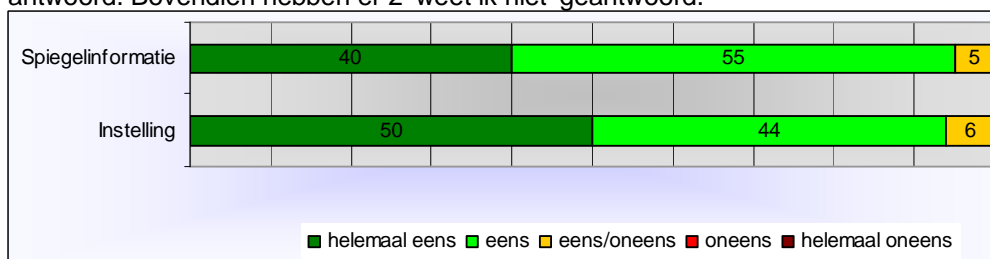
36. De chauffeurs weten hoe ze gehandicapte mensen moeten helpen bij het in- en uitstappen.

Deze vraag is door 47 van de 68 respondenten beantwoord, 8 respondenten hebben 'n.v.t.' geantwoord. Bovendien hebben er 4 'weet ik niet' geantwoord.



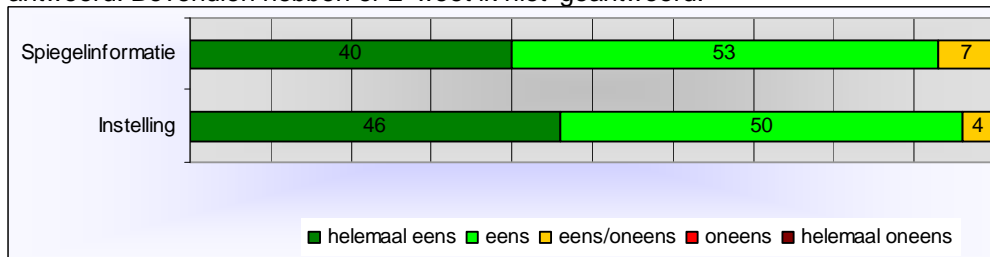
37. De chauffeurs zijn altijd vriendelijk.

Deze vraag is door 50 van de 68 respondenten beantwoord, 7 respondenten hebben 'n.v.t.' geantwoord. Bovendien hebben er 2 'weet ik niet' geantwoord.



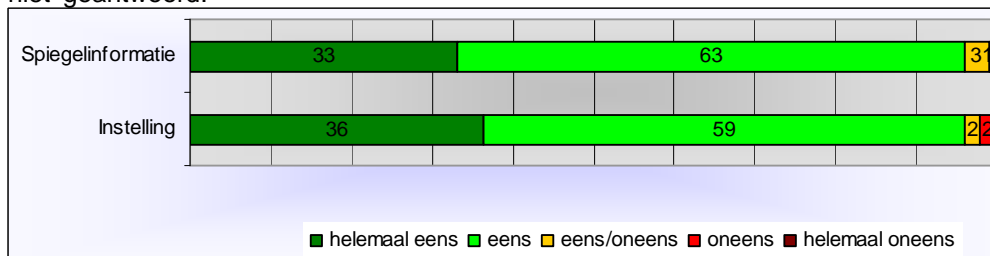
38. De chauffeurs zijn behulpzaam.

Deze vraag is door 50 van de 68 respondenten beantwoord, 7 respondenten hebben 'n.v.t.' geantwoord. Bovendien hebben er 2 'weet ik niet' geantwoord.



39. Bij aankomst worden cliënten altijd persoonlijk ontvangen door een medewerker van de dagverzorging/-behandeling.

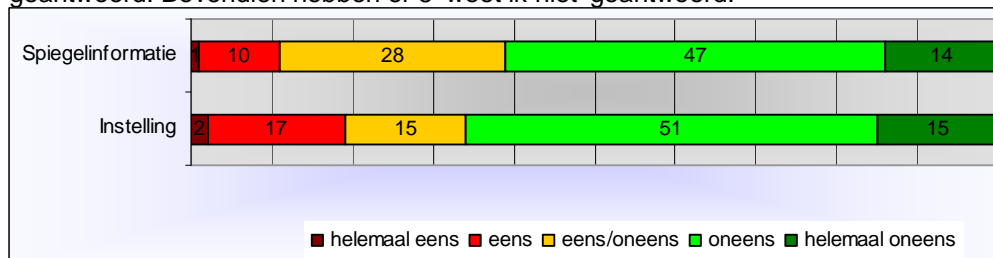
Deze vraag is door 44 van de 68 respondenten beantwoord. Bovendien hebben er 14 'weet ik niet' geantwoord.



3.7 Contacten en afstemming

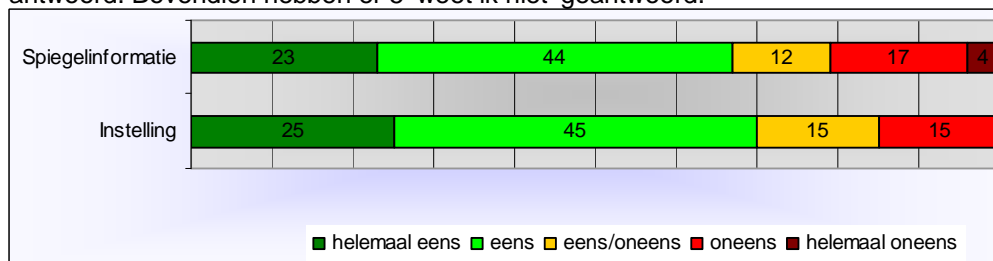
40. Ik word te weinig betrokken bij het overleg over de dagverzorging/-behandeling.

Deze vraag is door 45 van de 68 respondenten beantwoord, 8 respondenten hebben 'weet ik niet' geantwoord. Bovendien hebben er 5 'weet ik niet' geantwoord.



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

Deze vraag is door 40 van de 68 respondenten beantwoord, 16 respondenten hebben 'n.v.t.' geantwoord. Bovendien hebben er 5 'weet ik niet' geantwoord.



3.8 Rapportcijfer

Uw cliënten hebben de dagverzorging/-behandeling en de verzorgenden beoordeeld door middel van een rapportcijfer met een schaal van 0 tot en met 10. Vraag 42 gaat over de beoordeling van de dagverzorging/-behandeling en vraag 43 gaat over de beoordeling van de verzorgenden.

Cijfer	Uw instelling	Spiegelinformatie
42. dagverzorging/-behandeling	8,2	7,9
43. verzorgenden	8,3	8,0

CODE

Ervaringen met dagverzorging of -behandeling

**vragenlijst voor vertegenwoordigers van cliënten van
dagverzorging/-behandeling**

maart 2009

(versie 1.1)

Toelichting op de vragenlijst

In deze vragenlijst wordt uw mening gevraagd over de zorg- en dienstverlening in de instelling waar een familielid of naaste van u naar de **dagverzorging/-behandeling** gaat.

De vragen worden u voorgelegd in de vorm van uitspraken over de zorg en dienstverlening aan de cliënt van wie u contactpersoon bent. Hierbij kunt u aangeven in hoeverre u het met de uitspraken eens bent of niet.

In deze vragenlijst wordt vaak gesproken over de **instelling** en de **medewerkers**. De locatie waar uw familielid of naaste zorg ontvangt, wordt kortweg aangeduid met 'instelling'. De mensen die de zorg bieden worden kortweg **medewerkers** genoemd.

Beantwoord alle vragen door een kruisje te zetten **in het vakje** links van uw antwoord. Bij de vragen is **één antwoord** mogelijk. Kiest u hierbij het antwoord dat het meest op uw ervaringen van toepassing is. Vragen kunnen **niet van toepassing** zijn als u een situatie niet heeft meegemaakt. Als u een antwoord echt niet weet, kunt u het antwoord **n.v.t. (niet van toepassing)** of **weet ik niet** aankruisen of de vraag overslaan.

Aan het einde van de vragenlijst wordt u de mogelijkheid geboden om aan te geven wat u zou willen veranderen. Wilt u daarbij alstublieft duidelijk, liefst in blokletters, schrijven?

Al uw antwoorden en gegevens worden vertrouwelijk behandeld en anoniem verwerkt. U ziet een nummer op de voorpagina van deze vragenlijst staan. Dit nummer wordt ALLEEN gebruikt om te weten of u uw vragenlijst heeft teruggestuurd.

U kunt ervoor kiezen om deze vragenlijst in te vullen of niet. **Als u de lijst niet wilt invullen, zet u dan in dit vakje een kruisje en stuurt u deze bladzijde terug in de antwoordenvolp.** Uw keuze heeft geen gevolgen voor de zorg die u ontvangt.

Bij vragen of opmerkingen naar aanleiding van deze vragenlijst kunt u contact opnemen met Kiwa Prismant, telefoonnummer 030-2345588. (bereikbaar van maandag t/m vrijdag van 9:00 tot 12:00 uur) of per e-mail: CQhelpdesk@prismant.nl.

Wilt u de ingevulde vragenlijst **binnen 4 weken** in de bijgevoegde antwoordenvolp terugsturen? (Antwoordnummer 5246, 3600 ZN Mijdrecht) Een postzegel is niet nodig.

Hartelijk dank voor uw medewerking!

Aanvang dagverzorging/-behandeling

- 1. In het begin is mij duidelijk verteld wat ik van de dagverzorging/-behandeling kon verwachten.**
- NVT aankruisen als de start van de zorg langer dan 12 maanden geleden is.
- helemaal eens
 eens
 eens/oneens
 oneens
 helemaal oneens
 n.v.t.
-
- 2. Er zijn met mij/ons duidelijke afspraken gemaakt over wat de instelling voor mijn familielid doet en wat ik/wij doen.**
- NVT aankruisen als de start van de zorg langer dan 12 maanden geleden is.
- helemaal eens
 eens
 eens/oneens
 oneens
 helemaal oneens
 n.v.t.
-
- 3. Medewerkers van de dagverzorging/-behandeling namen de eerste weken voldoende tijd voor mij om te vragen hoe ik het begin van de dagverzorging/-behandeling ervaren heb.**
- NVT aankruisen als de start van de zorg langer dan 12 maanden geleden is.
- helemaal eens
 eens
 eens/oneens
 oneens
 helemaal oneens
 n.v.t.
-
- 4. De start van de dagverzorging/-behandeling was zorgvuldig geregeld.**
- NVT aankruisen als de start van de zorg langer dan 12 maanden geleden is.
- helemaal eens
 eens
 eens/oneens
 oneens
 helemaal oneens
 n.v.t.

Sfeer en bejegening

5. De medewerkers staan open voor mijn op- en aanmerkingen.

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

6. Ik kan op bezoek komen wanneer ik dat wil.

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

7. Er is een goede sfeer op de dagverzorging/-behandeling.

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

8. In de opvangruimte is er altijd voldoende toezicht op de cliënten.

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

-
9. Ik kan merken dat mijn familielid met plezier naar de dagverzorging/-behandeling gaat.
- helemaal eens
 - eens
 - eens/oneens
 - oneens
 - helemaal oneens
 - weet ik niet

-
10. Als ik aanwezig ben word ik voldoende betrokken bij de dagelijkse gang van zaken op de dagverzorging/-behandeling.
- NVT aankruisen als u nooit op de dagverzorging/-behandeling aanwezig bent.
- helemaal eens
 - eens
 - eens/oneens
 - oneens
 - helemaal oneens
 - n.v.t.

-
11. De ruimte waar de dagverzorging/-behandeling plaatsvindt, is sfeervol ingericht.
- helemaal eens
 - eens
 - eens/oneens
 - oneens
 - helemaal oneens
 - weet ik niet

-
12. Er zijn voldoende activiteiten die aansluiten bij de interesse van mijn familielid.
- helemaal eens
 - eens
 - eens/oneens
 - oneens
 - helemaal oneens
 - weet ik niet

-
13. Mijn familielid komt altijd goed verzorgd thuis.
- helemaal eens
 - eens
 - eens/oneens
 - oneens
 - helemaal oneens
 - weet ik niet
-

14. Ik voel mij gesteund door de dagverzorging/-behandeling.

- helemaal eens
 eens
 eens/oneens
 oneens
 helemaal oneens

15. Zonder de dagverzorging/-behandeling zou ik moeite hebben de boel draaiende te houden.

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

Zorgverlening

16. Het plan is in goed overleg met mij opgesteld.

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

NVT aankruisen als er geen plan is opgesteld.

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

17. Ik word voldoende betrokken bij de keuze hoe de medewerkers zullen omgaan met mijn familielid.

- helemaal eens
 eens
 eens/oneens
 oneens
 helemaal oneens

18. Alle medewerkers kunnen goed omgaan met cliënten die in de war zijn.

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

-
- 19. Medewerkers hebben voldoende aandacht voor de uiterlijke verzorging van de cliënten.**
- helemaal eens
 eens
 eens/oneens
 oneens
 helemaal oneens
 weet ik niet
-

- 20. De medicijnverstrekking verloopt goed.**
- NVT aankruisen als uw familielid geen medicijnen gebruikt.
- helemaal eens
 eens
 eens/oneens
 oneens
 helemaal oneens
 weet ik niet
 n.v.t.
-

- 21. Ik merk dat er te weinig medewerkers zijn op de dagverzorging/-behandeling.**
- helemaal eens
 eens
 eens/oneens
 oneens
 helemaal oneens
 weet ik niet
-

- 22. Afspraken over de verzorging of begeleiding worden goed nagekomen.**
- helemaal eens
 eens
 eens/oneens
 oneens
 helemaal oneens
 weet ik niet
-

- 23. Als ik een vraag heb over de dagverzorging/-behandeling dan weet ik bij welke medewerker ik terecht kan.**
- helemaal eens
 eens
 eens/oneens
 oneens
 helemaal oneens
-

24. Een afspraak die met de ene medewerker is gemaakt, is ook bij de andere medewerkers bekend.

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

25. Ik krijg soms tegenstrijdige informatie of adviezen van medewerkers.

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

26. Medewerkers zouden meer moeten weten over de achtergronden van de cliënten.

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

(Para)medische zorg

27. Ik heb de indruk dat de therapeuten deskundig zijn.

NVT aankruisen als uw familielid geen gebruik maakt van (para)medische zorg (artsen, fysiotherapie, ergotherapie, logopedie, etc.).

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

28. Ik kan voldoende overleggen met de therapeuten over de begeleiding die mijn familielid krijgt.

NVT aankruisen als uw familielid geen gebruik maakt van (para)medische zorg (artsen, fysiotherapie, ergotherapie, logopedie, etc.).

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

Communicatie met familie

29. Ik word goed op de hoogte gehouden van de medische situatie van mijn familielid.

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

30. Als er iets met mijn familielid aan de hand is, word ik snel op de hoogte gesteld.

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

31. Ik word actief op de hoogte gehouden van gebeurtenissen op de dagverzorging/-behandeling (bijvoorbeeld met een communicatieschrift of logboek).

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

32. De instelling biedt mij voldoende ondersteuning als ik problemen heb met het functioneren van mijn familielid.

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

Vervoer

33 Het vervoer komt altijd op tijd.

NVT aankruisen als uw familielid geen gebruik maakt van gezamenlijk vervoer (taxi, bus, e.d.).

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

34 Als de chauffeur veel vroeger of later komt dan het afgesproken tijdstip, dan word ik daarvan altijd op de hoogte gesteld.

NVT aankruisen als uw familielid geen gebruik maakt van gezamenlijk vervoer (taxi, busje, e.d.).

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

35. De chauffeurs weten precies hoe ze moeten omgaan met mensen die in de war zijn.

NVT aankruisen als uw familielid geen gebruik maakt van gezamenlijk vervoer (taxi, bus, e.d.).

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

-
- 36. De chauffeurs weten precies hoe ze gehandicapte mensen moeten helpen bij het in- en uitstappen.**
- NVT aankruisen als uw familielid geen gebruik maakt van gezamenlijk vervoer (taxi, bus, e.d.).
- helemaal eens
 - eens
 - eens/oneens
 - oneens
 - helemaal oneens
 - weet ik niet
 - n.v.t.
-

- 37. De chauffeurs zijn altijd vriendelijk.**
- NVT aankruisen als uw familielid geen gebruik maakt van gezamenlijk vervoer (taxi, bus, e.d.).
- helemaal eens
 - eens
 - eens/oneens
 - oneens
 - helemaal oneens
 - weet ik niet
 - n.v.t.
-

- 38. De chauffeurs zijn behulpzaam.**
- NVT aankruisen als uw familielid geen gebruik maakt van gezamenlijk vervoer (taxi, bus, e.d.).
- helemaal eens
 - eens
 - eens/oneens
 - oneens
 - helemaal oneens
 - weet ik niet
 - n.v.t.
-

- 39. Bij aankomst worden cliënten altijd persoonlijk ontvangen door een medewerker van de dagverzorging/-behandeling.**
- helemaal eens
 - eens
 - eens/oneens
 - oneens
 - helemaal oneens
 - weet ik niet
 - n.v.t.
-

Contacten - afstemming

40. Ik word te weinig betrokken bij het overleg over de dagverzorging/-behandeling.

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

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

NVT aankruisen als uw familielid geen thuiszorg ontvangt.

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

Totaal oordeel

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

slechtst mogelijke *best mogelijke*

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"/>

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

slechtst mogelijke *best mogelijke*

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 het invullen van de vragenlijst!

Bijlage 2 Wensen van vertegenwoordigers

Als afsluitende vraag is de vertegenwoordiger 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.

Wat zou u willen veranderen aan de dagverzorging/-behandeling?
Er zou een mogelijkheid moeten zijn waarbij de cliënt en de familie samen een keer op de dagverzorging/behandeling een activiteit meedoen. Een keer een familielid laten vertellen hoe het er aan toe gaat in het land van herkomst, ten aanzien van de gewoontes en dergelijke. Er kan ook wat muziek uit het land van herkomst gedraaid worden, in overleg met de familie van de cliënt. Er zou een spelelement ingelast kunnen worden, anders dan de gebruikelijke activiteiten, de familie heeft misschien ideeën.
De vertegenwoordiger wil graag meer sport en beweging voor de cliënten.
Er zijn momenteel wat problemen met de chauffeur omdat de vaste chauffeur in de ziekte zit. Dit is al besproken met de dagbehandeling en die gaan er werk van maken. De communicatie tussen de thuiszorg en de dagbehandeling is niet altijd goed.
De cliënt is maar 2 ochtenden op de dagbehandeling, de familie is heel tevreden zoals het nu gaat.
Soms hoort de vertegenwoordiger dat er te weinig personeel is en dat er geen activiteiten of te weinig worden aangeboden. Dan verveelt de cliënt zich. Misschien is er toch iets voor te bereiden waar weinig toezicht bij nodig is.
Graag een betere aansluiting van de behandeling aan de behoefte van de klant; geen vermenging van "goede" en "minder goede" patiënten.
De communicatie tussen de thuiszorg en de dagbehandeling kan beter. Met name als er 's ochtends iets geconstateerd wordt.
Mevrouw gaat hier altijd blij weg. Het is echt een uitkomst.
Graag wat meer beweging, zoals wandelen. Ze zitten te veel.
De cliënt wil graag wat meer afwisseling. Nu wordt er telkens hetzelfde gedaan met de cliënten.
Graag meer inhoudelijke bezigheden. De verzorgers doen hun uiterste best, maar het is volgens die cliënt een geldkwestie.
Graag directe communicatie tussen medewerkers, huisarts en diabetesverpleegkundige. Ook is de taxi vaak laat, dan zit de cliënt al heel lang klaar.
De vertegenwoordiger wil weten hoe haar man op de dagverzorging omgaat met de mensen en wat hij zoal doet. Dat komt niet echt naar voren in het schriftje. Het interesseert mij niet echt wat hij tussen de middag eet. Ik vind het belangrijk om te weten hoe hij functioneert.
Alles is prima verzorgd en alles is naar wens.