



Uitkomsten cliëntenraadpleging Dagbehandeling PG

Aveant, Rosendael

Oktober – december 2011

Inhoudsopgave

Deel I

Inleiding.....	5
1 Cliëntenraadpleging dagbehandeling PG	7
1.1 Rosendael.....	7
1.2 Gehanteerde vragenlijst	7
1.3 De vragen	7
1.4 De antwoorden.....	7
1.5 Rapportage	8
1.5.1. Staafdiagrammen	8
2 Cliëntenraadpleging onder vertegenwoordigers van de cliënten dagbehandeling PG....	9
2.1 Steekproeftrekking	9
2.2 Informatievoorziening	9
2.3 Dataverzameling	9
2.4 Respons.....	9
3 Uitkomsten	10

Deel II

Inleiding.....	25
1 Conclusies	27
2 Aanbevelingen	31

Deel I

Inleiding

Voor u ligt deel 1 van de rapportage van de uitkomsten van de cliëntenraadpleging die in Rosendael onder vertegenwoordigers van cliënten van de dagbehandeling PG is gehouden.

Hoofdstuk 1 beschrijft de vragenlijst die is gebruikt voor de cliëntenraadpleging onder vertegenwoordigers van cliënten van de dagbehandeling PG in Rosendael. Hoofdstuk 2 beschrijft de gang van zaken rondom deze cliëntenraadpleging in Rosendael. In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe de steekproeftrekking, informatievoorziening en dataverzameling is verlopen. In hoofdstuk 3 worden de kwantitatieve resultaten van de cliëntenraadpleging weergegeven in tabellen en staafdiagrammen.

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

Facit, Velsen-Noord
Dorine Duwel
December 2011

1 Cliëntenraadpleging dagbehandeling PG

1.1 Rosendael

Rosendael biedt dagbehandeling aan 23 PG-cliënten.

1.2 Gehanteerde vragenlijst

Voor cliënten die dagbehandeling ontvangen is er geen landelijke CQ-index. Facit heeft daarom op basis van de vragenlijst voor de CQ-index Verpleging, Verzorging en Thuiszorg voor vertegenwoordigers van PG-cliënten, een vragenlijst opgesteld voor vertegenwoordigers van cliënten op de dagbehandeling PG.

De vragenlijst richt zich op de ervaringen van vertegenwoordigers van cliënten met dagbehandeling PG in Rosendael in de afgelopen 12 maanden met diverse onderwerpen en kwaliteitsaspecten die aan de orde komen in het Verbeterd Kwaliteitskader VV&T van 2010.

Het verbeterde kwaliteitskader bestaat uit 7 thema's:

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

1.3 De vragen

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

- wachttijd
- afspraken en overleg
- informatie en communicatie
- afstemming, vervanging en continuïteit
- professionaliteit van de dagbehandeling
- activiteiten
- gebouw en omgeving
- maaltijden
- vervoer

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

1.4 De antwoorden

Voor verschillende vragen worden verschillende antwoordcategorieën gebruikt.

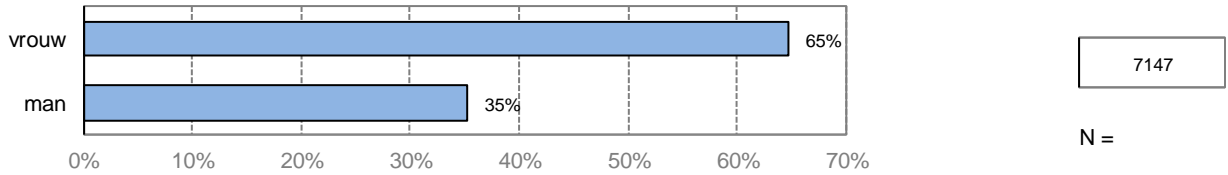
Respondenten werd verzocht het antwoord te kiezen dat het meest op hun ervaringen van toepassing was. De antwoordmogelijkheid 'niet van toepassing' (n.v.t.) geldt als een respondent een situatie niet heeft meegemaakt en hier dus niet over kan oordelen, of als de respondent bepaalde zorg niet nodig heeft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

1.5 Rapportage

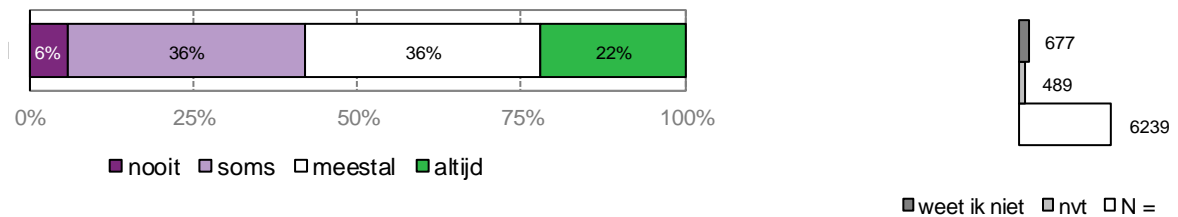
In deze rapportage wordt in staafdiagrammen weergegeven hoe er op de vragen geantwoord is. Hierbij is de volgorde van de vragenlijst aangehouden.

1.5.1. Staafdiagrammen

De staafdiagrammen van de achtergrondvragen zien er als volgt uit:



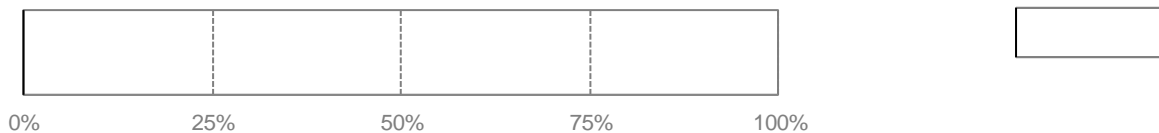
De resultaten van de ervaringsvragen worden als volgt weergegeven:



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

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

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



2 Cliëntenraadpleging onder vertegenwoordigers van de cliënten dagbehandeling PG

2.1 Steekproeftrekking

De doelgroep voor de raadpleging onder cliënten op de dagbehandeling PG werd gevormd door de vertegenwoordigers van de 23 cliënten die in oktober 2011 in Rosendael deelnamen aan de dagbehandeling PG. Op grond van de voor deze cliëntenraadpleging geldende exclusiecriteria, zijn door Rosendael geen cliënten of vertegenwoordigers uitgesloten van deelname aan het onderzoek.

Het aantal cliënten waarvan de vertegenwoordiger benaderd kon worden met een schriftelijke vragenlijst bedroeg aldus 23. De gemiddelde leeftijd van deze cliënten was 80 jaar.

2.2 Informatievoorziening

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

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

2.3 Dataverzameling

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

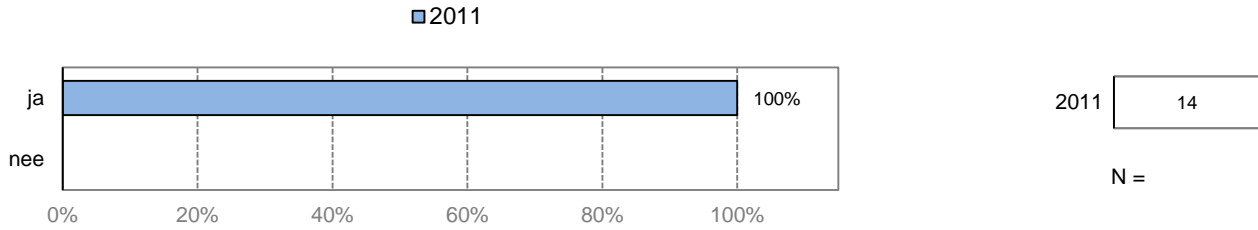
2.4 Respons

Voor de cliëntenraadpleging onder vertegenwoordigers van cliënten dagbehandeling PG in Rosendael zijn 23 vertegenwoordigers benaderd met een schriftelijke vragenlijst. 16 vertegenwoordigers hebben een vragenlijst ingevuld en aan Facit geretourneerd. De respons voor de schriftelijke raadpleging onder vertegenwoordigers van bewoners bedraagt hiermee 69,6%.

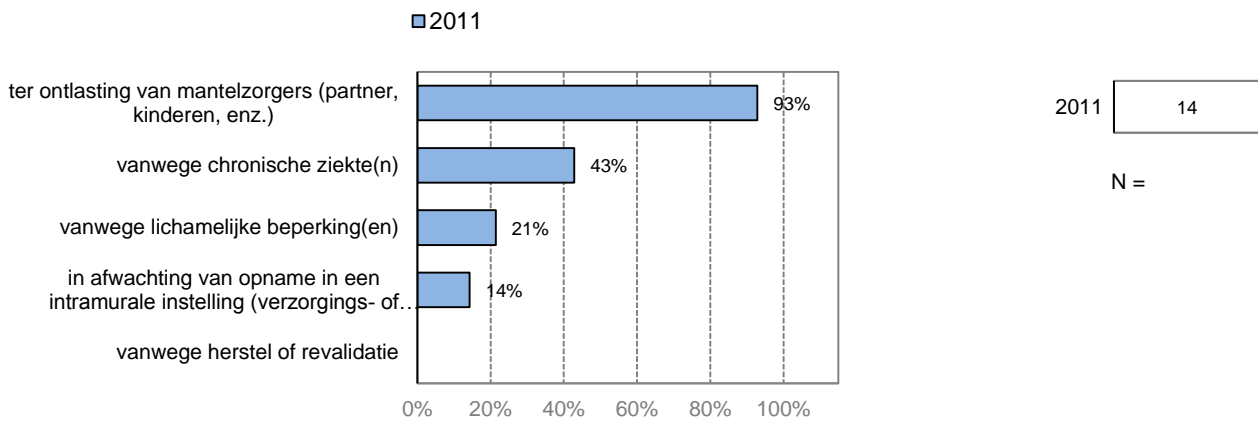
3 Uitkomsten

Over de cliënt, uw naaste

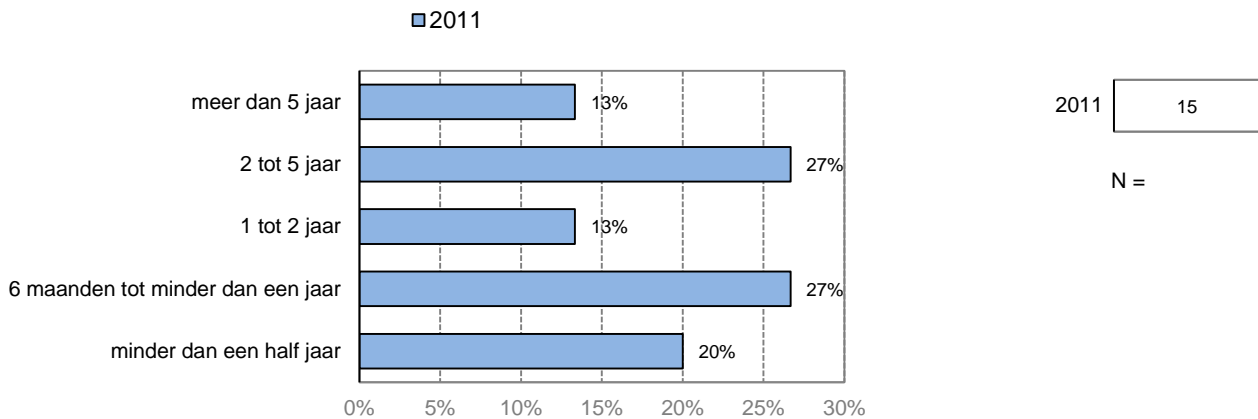
1 Bent u een vertegenwoordiger of contactpersoon van iemand die dagbehandeling krijgt?



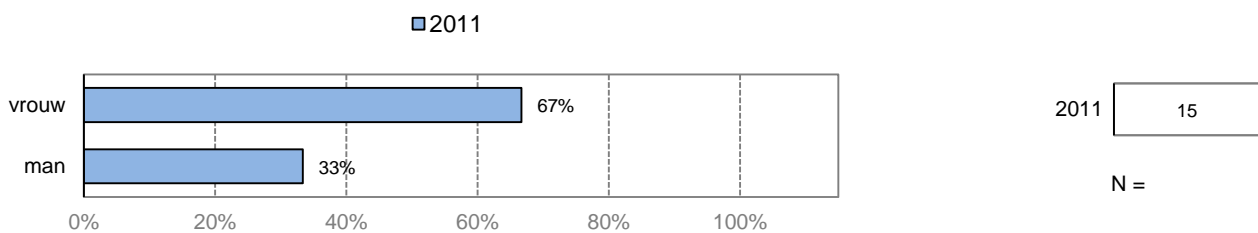
2 Wat is de reden dat de cliënt gebruik maakt van de dagbehandeling? (meerdere antwoorden mogelijk)



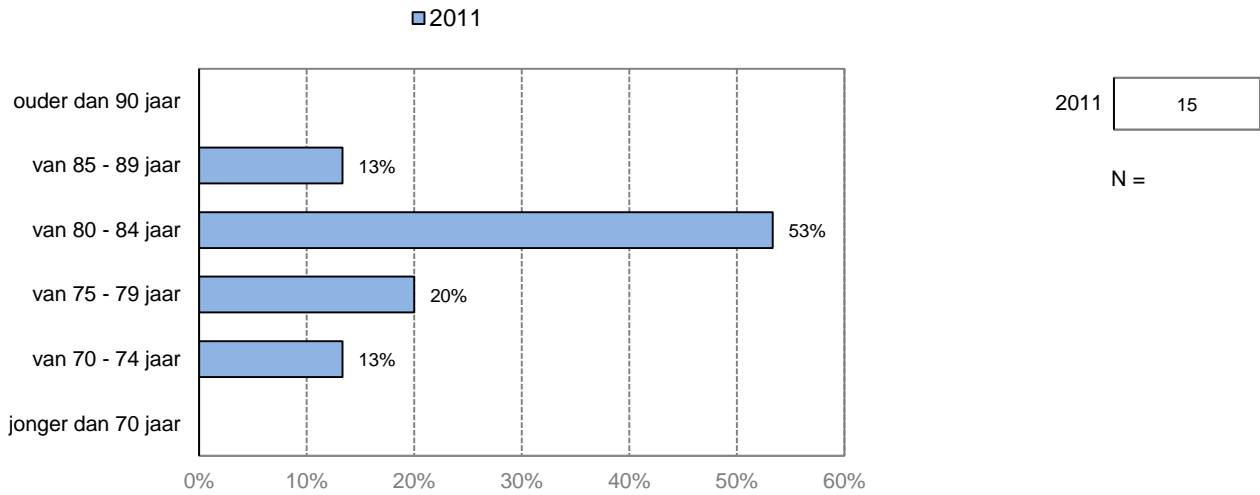
3 Hoe lang maakt de cliënt gebruik van de dagbehandeling?



4 Is de cliënt een man of een vrouw?

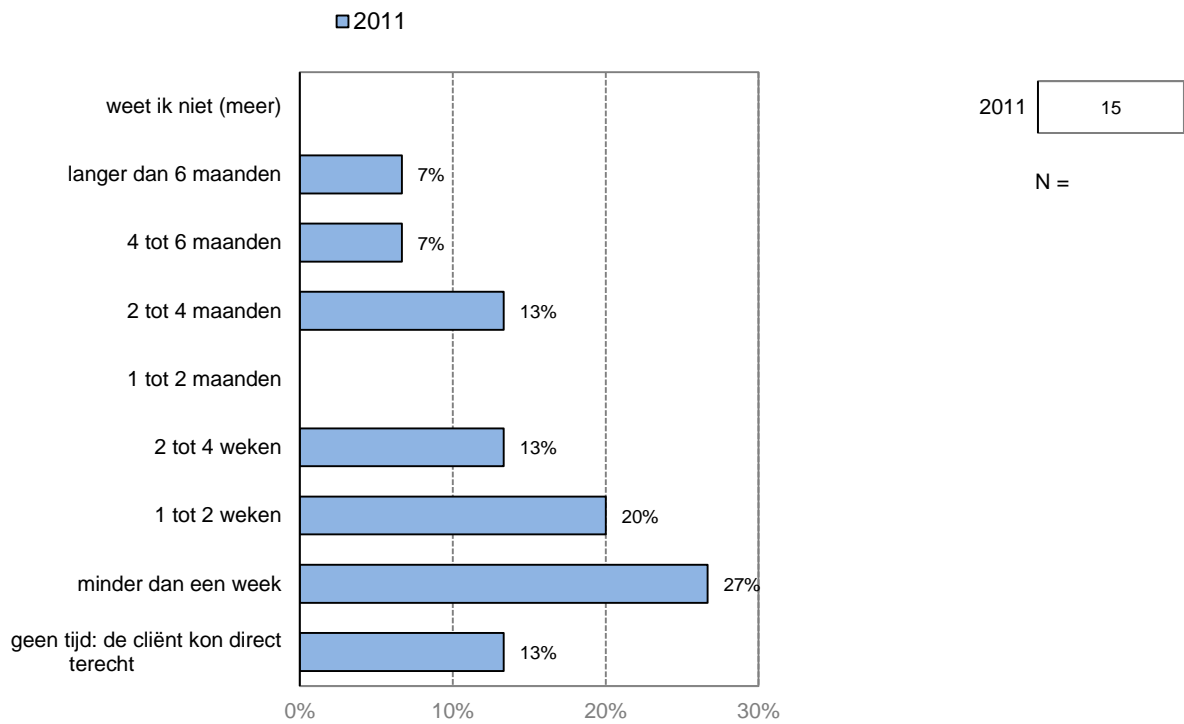


5 Wat is de leeftijd van de cliënt?

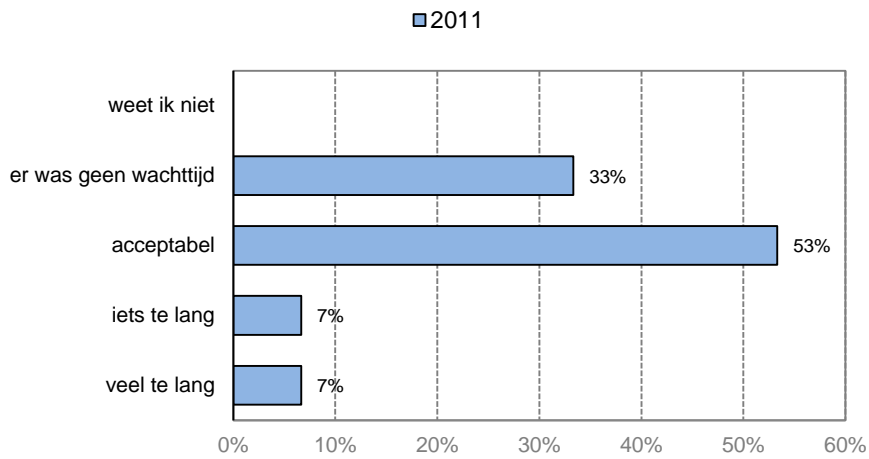


Wachttijd

6 Hoe veel tijd zat er tussen het moment dat u wist dat de cliënt in aanmerking kwam voor dagbehandeling (de indicatie) en het moment dat de cliënt voor het eerst naar de dagbehandeling ging?



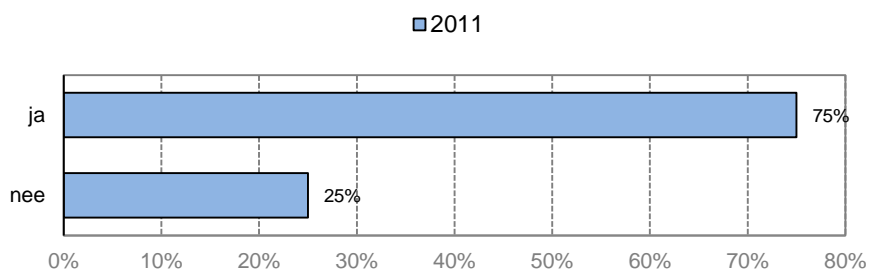
7 Wat vond u van de wachttijd?



2011

N =

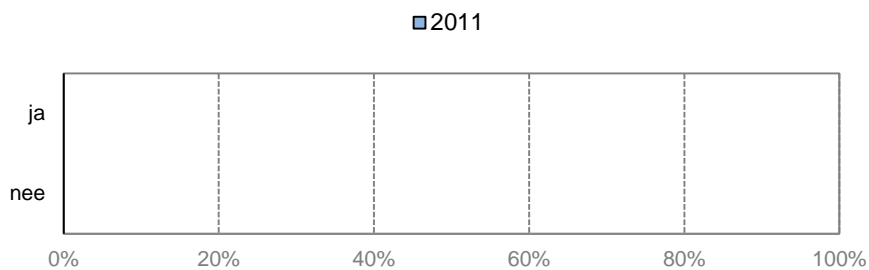
8 Heeft de zorginstelling u vooraf genoeg geïnformeerd over de wachttijd?



2011

N =

9 Heeft de zorginstelling u genoeg geïnformeerd over mogelijkheden om de wachttijd te overbruggen?



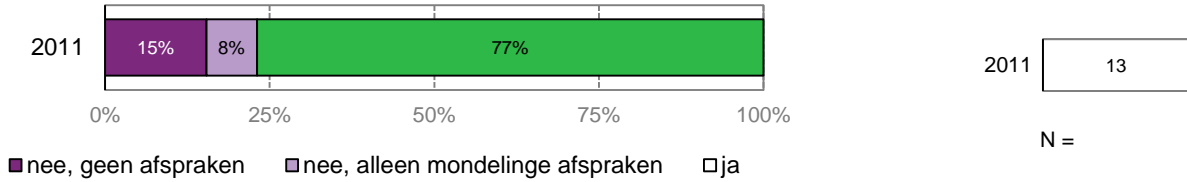
2011

N =

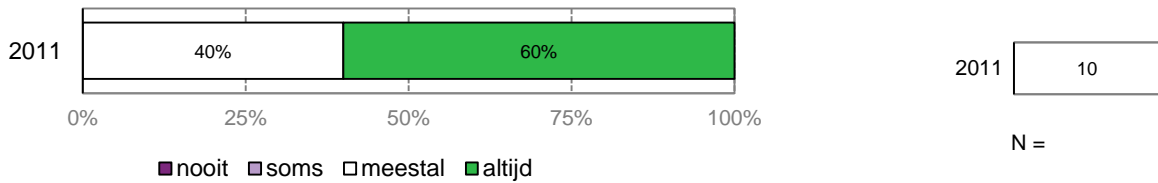
Afspraken en overleg

De volgende vragen gaan over de afspraken en het overleg met de dagbehandeling over het behandelplan.

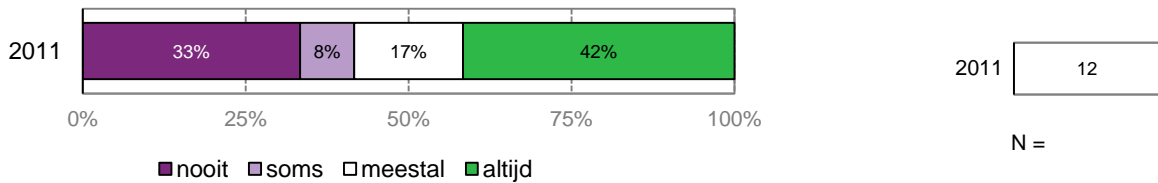
10 Is er een zorg(leef)plan voor de cliënt gemaakt met daarin schriftelijke afspraken over de behandeling die de cliënt krijgt? (welke behandeling, hoe vaak, op welke dagen/tijden, enz.)



11 Komt de zorginstelling de afspraken over de behandeling van de cliënt goed na?



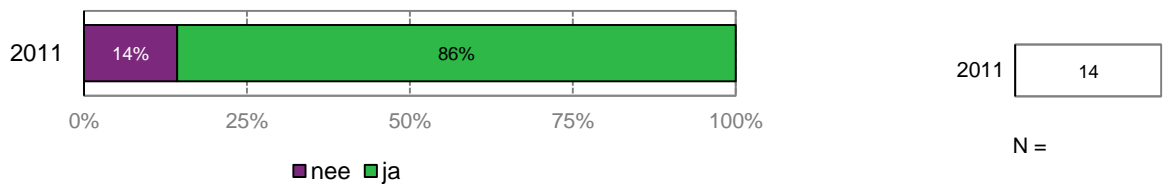
12 Kunt u meebeslissen over wat voor behandeling de cliënt krijgt?



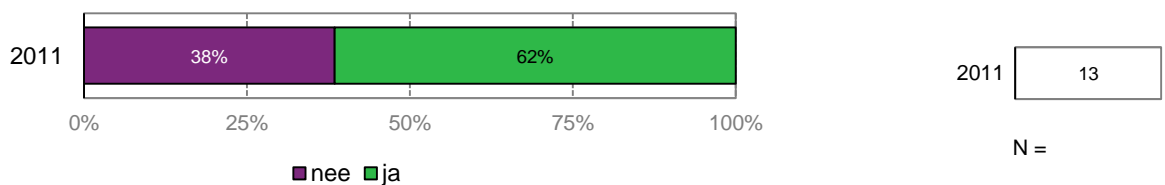
Informatie en communicatie

De volgende vragen gaan over de informatie die u van de zorginstelling heeft ontvangen.

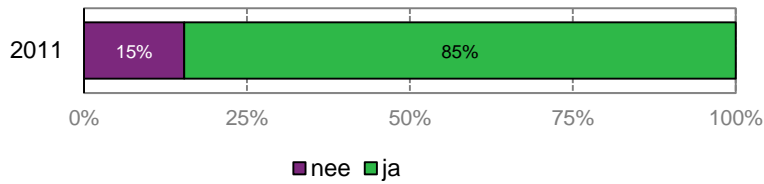
13 Geeft de zorginstelling u genoeg informatie over wat de dagbehandeling kan doen voor de cliënt? (bv. de mogelijkheden voor behandeling, de activiteiten, enz.)



14 Geeft de zorginstelling u genoeg informatie over de rechten van de cliënt? (het recht om mee te beslissen over de zorg, recht op inzage in zorg-/ behandelplan, recht om te klagen, enz.)



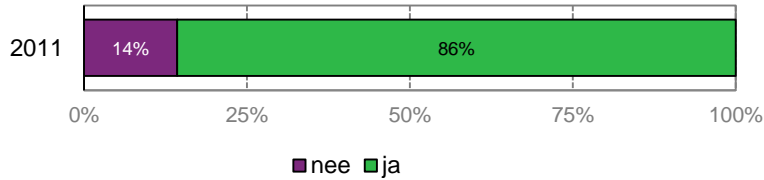
15 Heeft de zorginstelling u uitgelegd wat er van u wordt verwacht? (bv. kosten/bijdragen)



2011 13

N =

16 Is er een cliëntenraad?

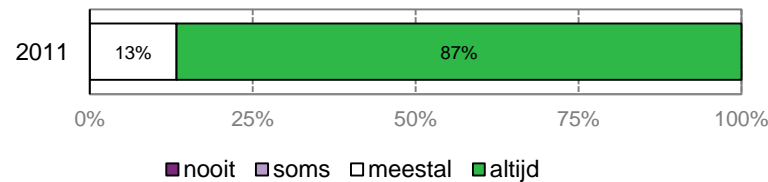


2011 7

N =

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

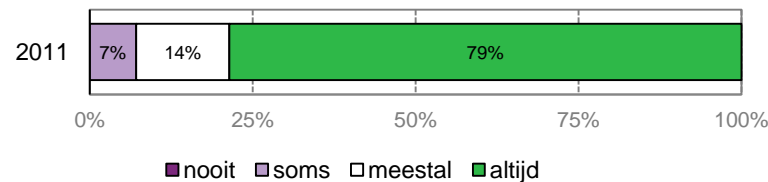
17 Weet u bij wie u terecht kunt met vragen en problemen?



2011 15

N =

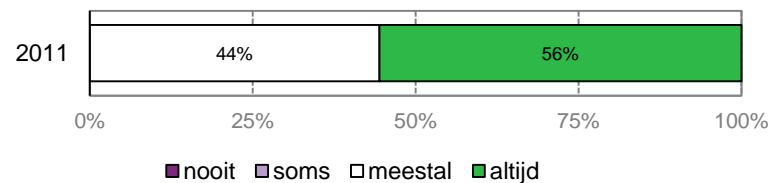
18 Kunt u de leidinggevende of uw contactpersoon telefonisch makkelijk bereiken?



2011 14

weert ik niet N =

19 Als er iets met de cliënt aan de hand is, wordt u dan snel op de hoogte gesteld?

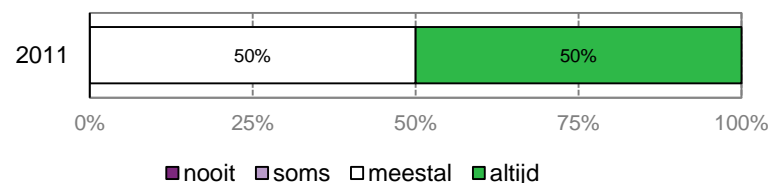


2011 9

niet van toepassing/weet ik niet

N =

20 Staat de zorginstelling open voor uw wensen?

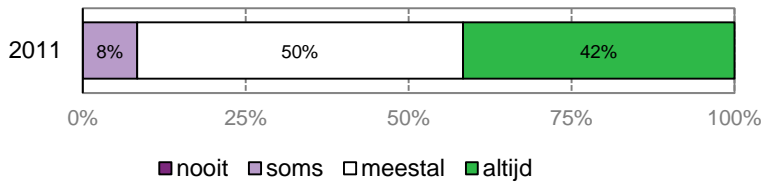


2011 10

niet van toepassing/weet ik niet

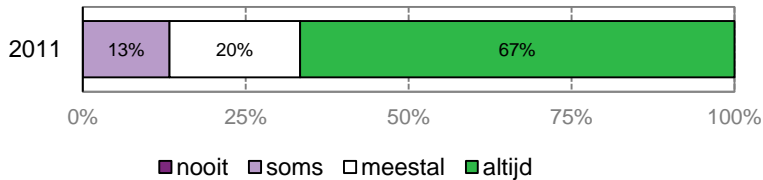
N =

21 Reageert de leiding of directie goed op uw vragen en/of suggesties?



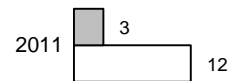
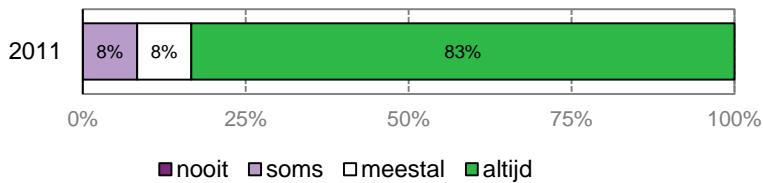
niet van toepassing/weet ik niet
 N =

22 Heeft u goed contact met de medewerkers van de zorginstelling?



N =

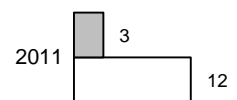
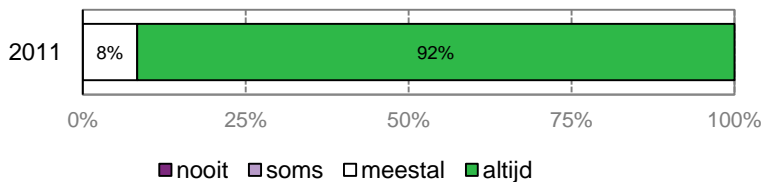
23 Kunt u met de zorgverleners praten als er iets niet goed is gegaan?



niet van toepassing/weet ik niet
 N =

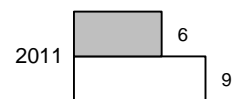
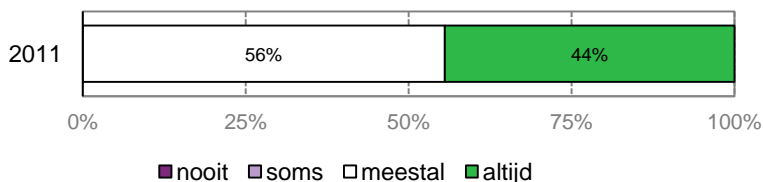
De volgende vragen gaan over de manier waarop de medewerkers met de cliënt omgaan.

24 Zijn de zorgverleners beleefd tegen de cliënt?



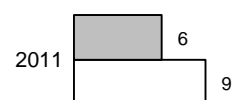
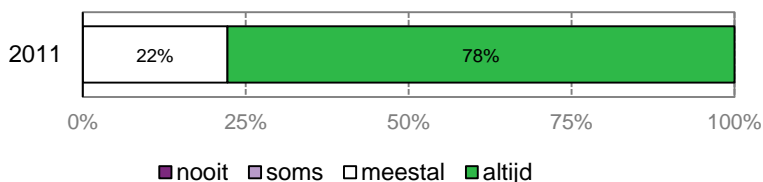
weet ik niet N =

25 Hebben de zorgverleners genoeg tijd voor de cliënt?



weet ik niet N =

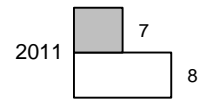
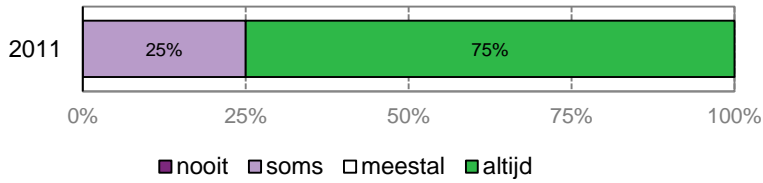
26 Hebben de medewerkers van de dagbehandeling genoeg aandacht voor hoe het met de cliënt gaat?



weet ik niet N =

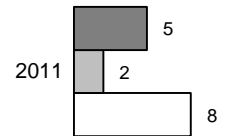
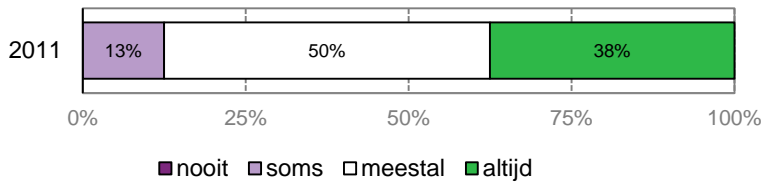
Afstemming, vervanging en continuïteit

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



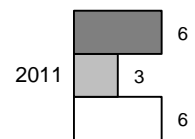
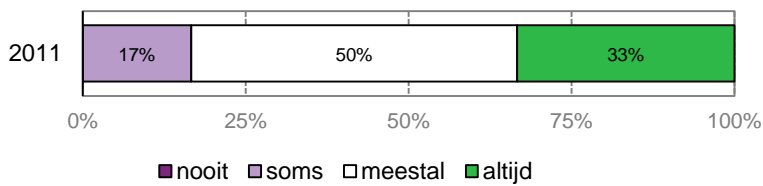
we et ik niet □ N =

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



we et ik niet □ niet van toepassing □ N =

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

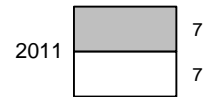
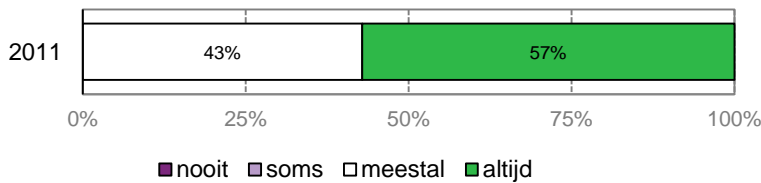


we et ik niet □ niet van toepassing □ N =

Professionaliteit van de dagbehandeling

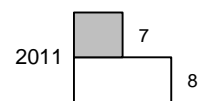
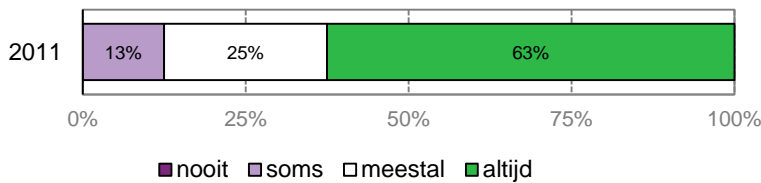
De volgende vragen gaan over de **deskundigheid, beschikbaarheid** en **veiligheid** van de dagbehandeling.

30 Werken de medewerkers van de dagbehandeling vakkundig?



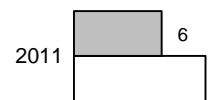
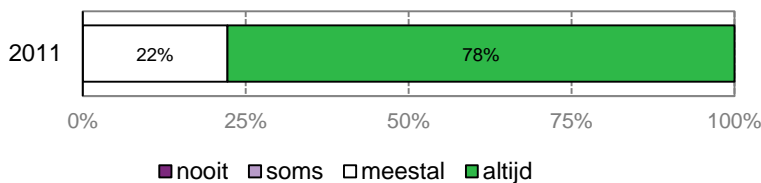
we et ik niet □ N =

31 Is er voldoende personeel aanwezig?



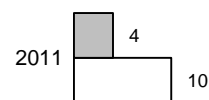
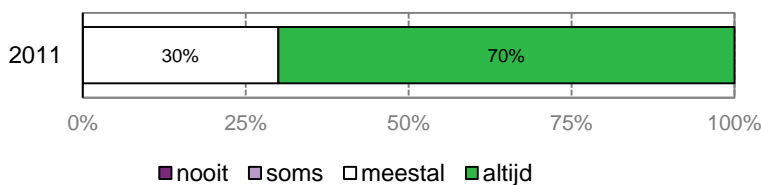
we et ik niet □ N =

32 Houden de medewerkers van de dagbehandeling voldoende rekening met wat de cliënt zelf wel en niet (meer) kan?



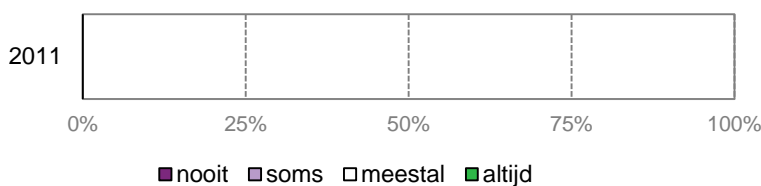
we et ik niet □ N =

33 Nemen de medewerkers van de dagbehandeling de gezondheidsklachten van de bewoner serieus?



we et ik niet □ N =

34 Letten de medewerkers van de dagbehandeling er op dat de cliënt de medicijnen goed inneemt? (dat de cliënt de voorgeschreven medicijnen op de juiste tijd en manier inneemt)

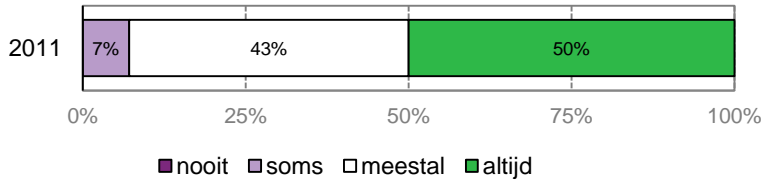


we et ik niet
 □ niet van toepassing
 □ N =

Activiteiten

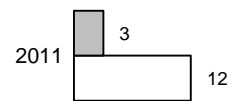
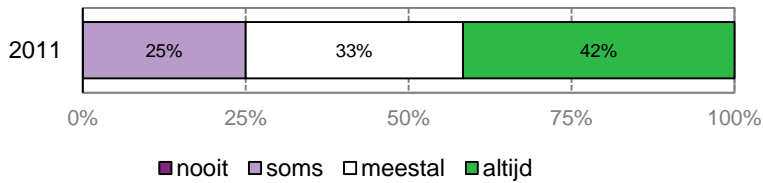
De volgende vragen gaan over **activiteiten** voor deelnemers aan de dagbehandeling.

35 Worden er genoeg activiteiten door de zorginstelling georganiseerd?



□ weet ik niet □ N =

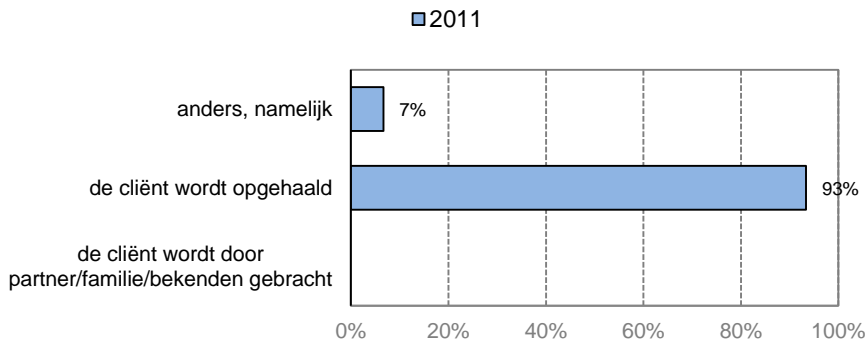
36 Sluiten de georganiseerde activiteiten aan op wat de cliënt leuk vindt?



□ weet ik niet □ N =

Gebouw en omgeving

37 Hoe komt de cliënt doorgaans naar de dagbehandeling?

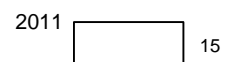
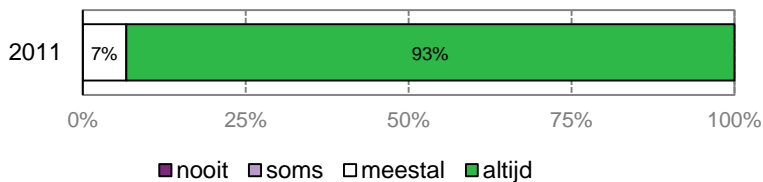


N =

Anders, namelijk:

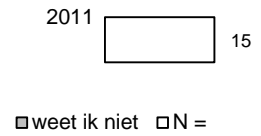
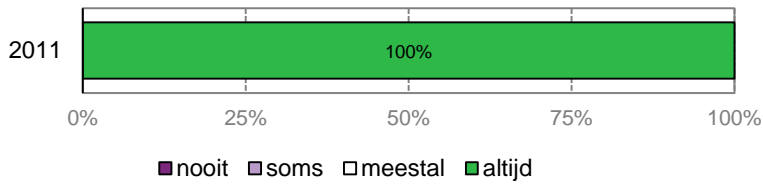
- Regiotaxi

38 Is de dagbehandeling goed bereikbaar?

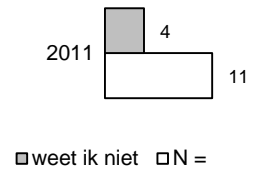
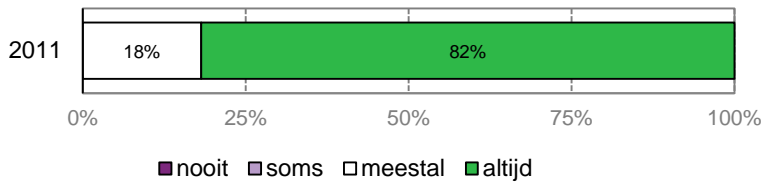


□ weet ik niet □ N =

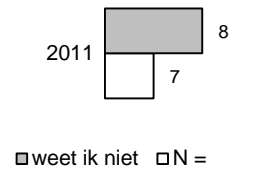
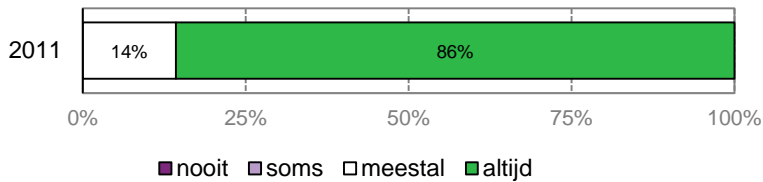
39 Is het gebouw goed toegankelijk?



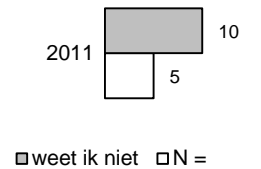
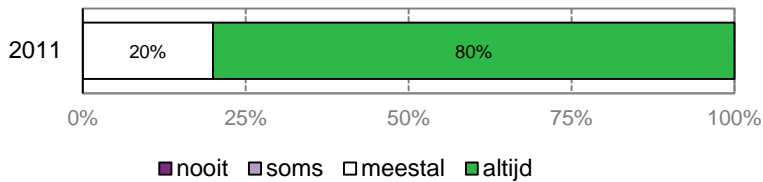
40 Zijn de dagbehandelingsruimtes goed ingericht?



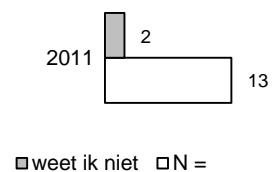
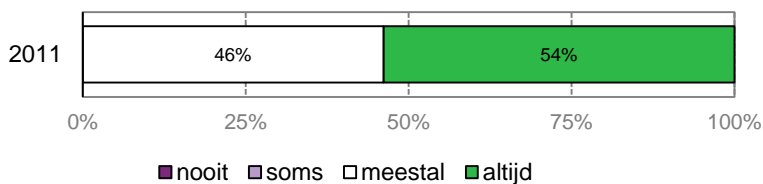
41 Worden de dagbehandelingsruimtes goed schoongehouden?



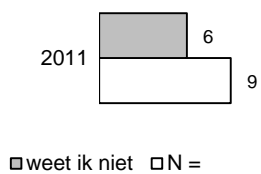
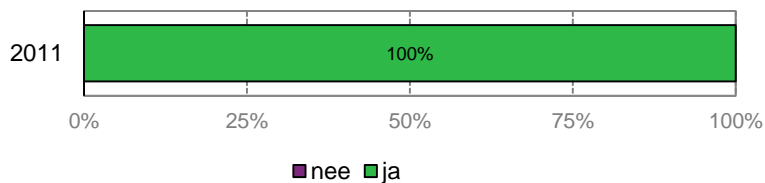
42 Worden de toiletten en het sanitair goed schoongehouden?



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

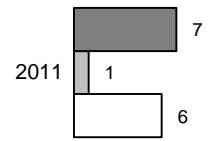
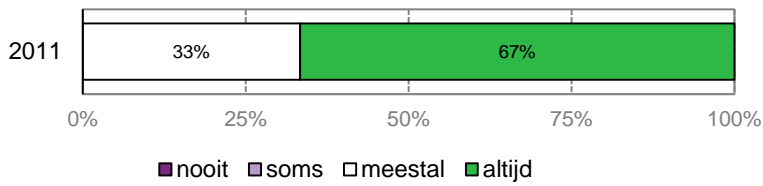


44 Is de bewegwijzering in het gebouw voldoende?



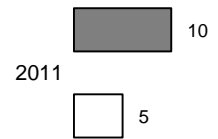
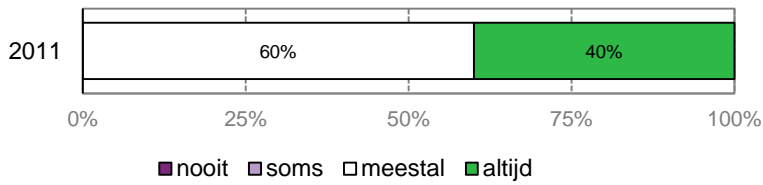
Maaltijden

45 Zien de warme maaltijden er verzorgd uit?



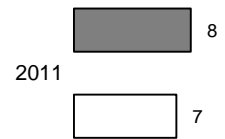
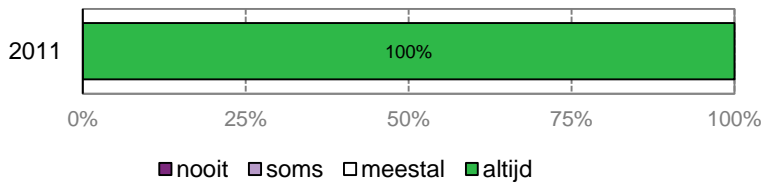
■ weet ik niet
 □ niet van toepassing
 □ N =

46 Is er genoeg hulp bij het eten?



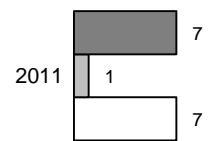
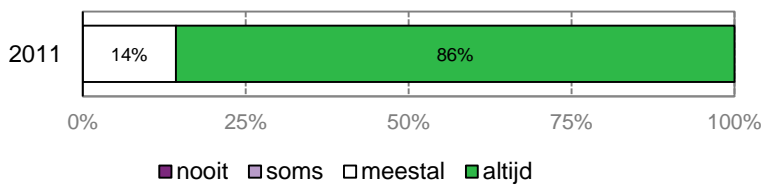
■ weet ik niet
 □ niet van toepassing
 □ N =

47 Is er genoeg tijd om te eten?



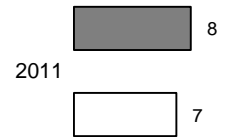
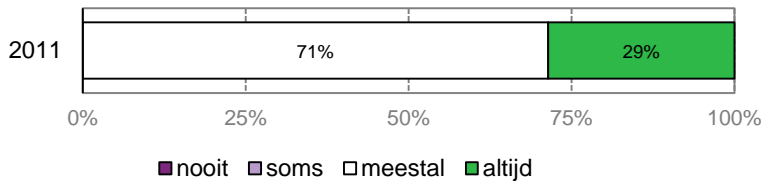
■ weet ik niet
 □ niet van toepassing
 □ N =

48 Is het aanbod bij de broodmaaltijden voldoende?



■ weet ik niet
 □ niet van toepassing
 □ N =

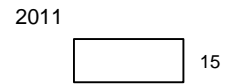
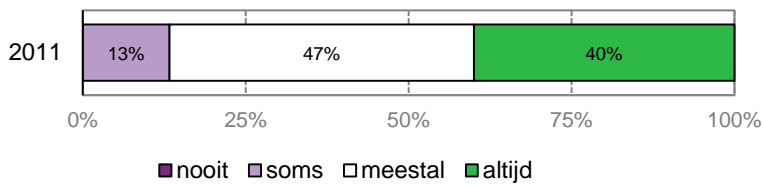
49 Is het aanbod aan dranken, hapjes en snacks voldoende?



we et ik niet
 niet van toepassing
 N =

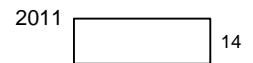
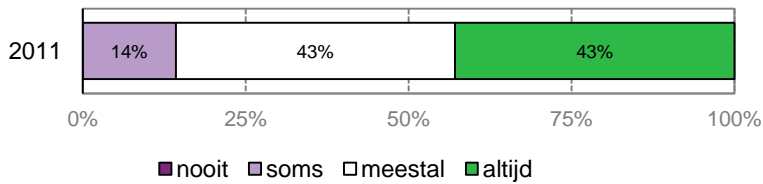
Vervoer

50 Wordt de cliënt op de afgesproken tijd thuis opgehaald?



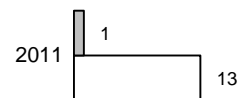
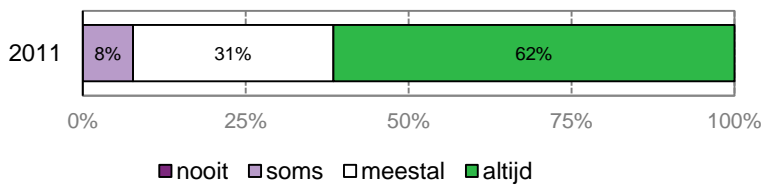
we et ik niet
 niet van toepassing
 N =

51 Benaderen de chauffeurs de cliënt op een plezierige wijze?



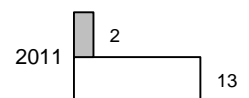
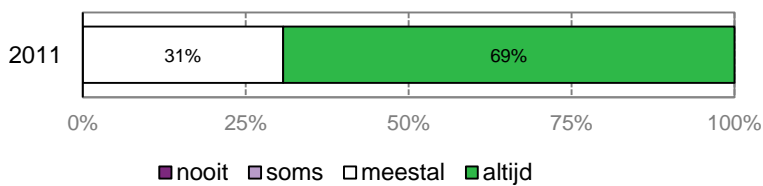
we et ik niet N =

52 Krijgt de cliënt hulp bij het in- en uitstappen?



we et ik niet N =

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

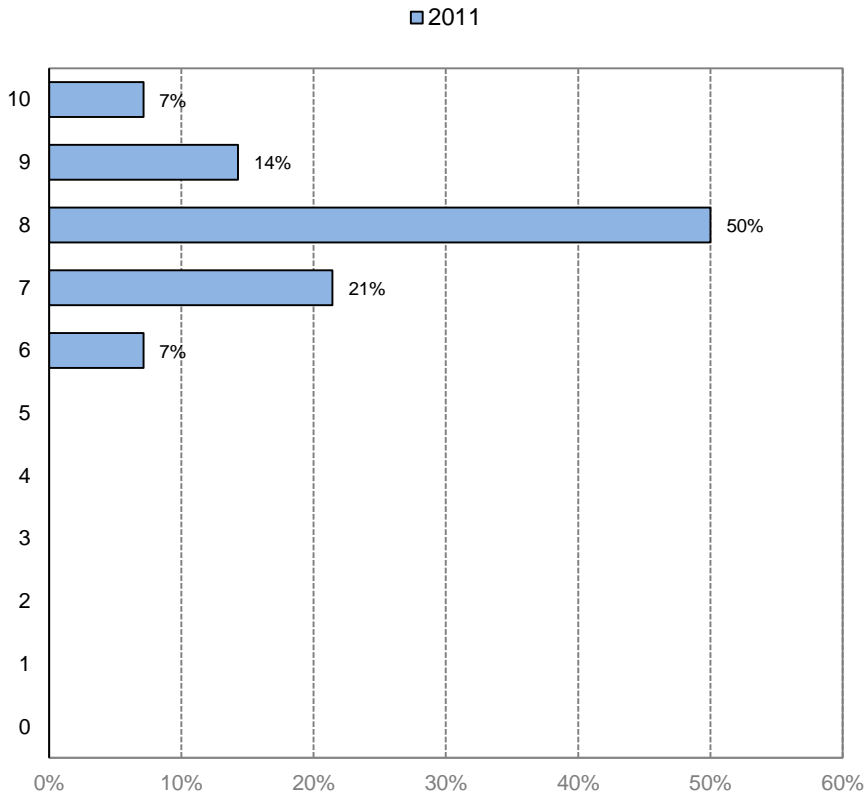


we et ik niet N =

Uw totaaloordeel over de dagbehandeling

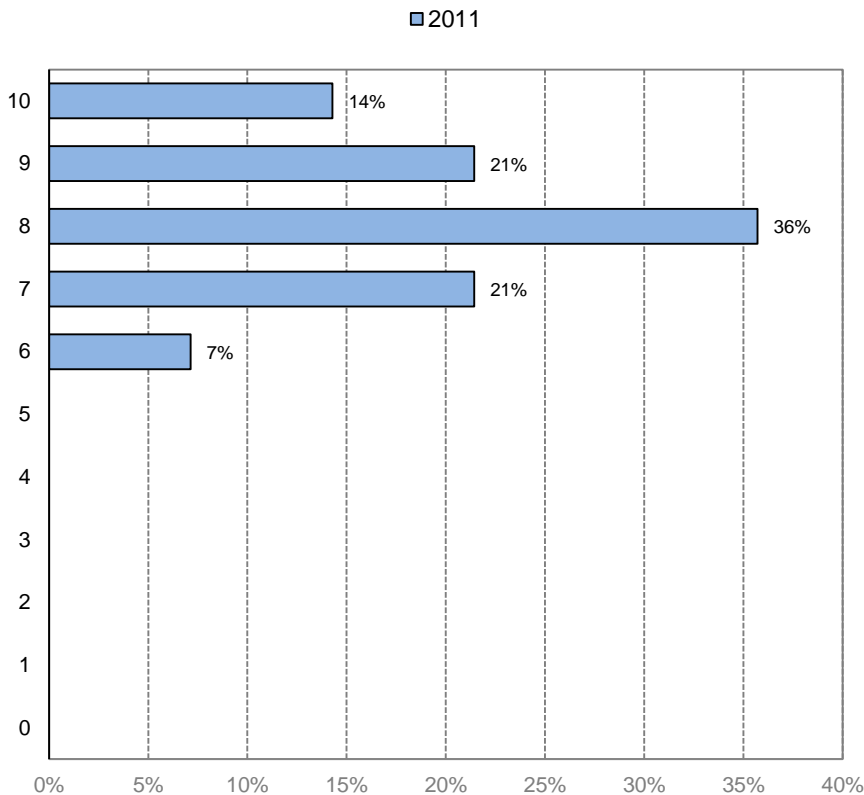
54 Welk cijfer geeft u de dagbehandeling?

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



2011	14
N =	
2011	7,9

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



2011	14
N =	
2011	8,1

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

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

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

- Wij zijn heel blij met de dagbehandeling. Moeder zou anders niet zelfstandig kunnen blijven wonen. Sociale contacten zijn heel belangrijk voor haar.
- Niets, in mijn ogen doet iedereen zijn best en mijn man is zeer tevreden. Ik hoor alleen maar goede berichten. Ondanks de bezuinigingen doen ze alles wat mogelijk is en zijn ze heel goed voor de mensen.
- Ik haal mijn man altijd na afloop (3x per week) op en mijn man en ik worden heel vriendelijk en respectvol benaderd; zo ook andere aanwezige cliënten.

Daarnaast werden de volgende opmerkingen en verbeterwensen geuit:

Kwaliteit van de zorgverleners

- De verzorgenden van de instelling zijn vooral bezig met het goed vervullen van hun taak. Ze zouden ook beoefenaars kunnen worden van een vak. Waarin gesprekken plaatsvinden over de beste aanpak, waaraan ze deelnemen of die ze volgen. Anders gezegd: meer aandacht voor de vraag "Klopt het wat ik aan het doen ben?".
- Bij 'makkelijke' creatieve activiteiten, soms géén leiding aanwezig in dezelfde ruimte = zorgelijk.

Kwaliteit van de zorgorganisatie

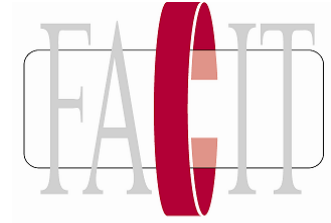
- Ik mis contact met de e.v. Ik zou worden opgebeld, maar dat is nog steeds niet gebeurd. N.B. Ik heb toevallig vandaag contact gehad en alles is goed besproken. Dus ik ben tevreden!
- Dat ze er per dag langer kan verblijven.
- De contactpersoon zou meer zicht moeten krijgen op de interne omgang met de cliënt, die zich nu afspeelt achter deuren die voor de contactpersoon gesloten zijn. Dat zicht ontbreekt met name als de cliënt dementerend is (en afasie heeft).
- Niet alle case-managers even efficiënt!! Jammer! Bij niet al te assertieve vertegenwoordigers van de patiënten, kan dit leiden tot een te laks beleid -> patiënt. Niet iedere case manager gaat zorgvuldig genoeg met zorg/behandelplan om of de 'up to date' verwerking van de nieuwste gegevens.

Overig

- Raar dat mannen/vrouwen apart zitten.
- "Dagbehandeling" is geen goede term. De AWBZ heeft het over begeleiding.

Deel II

Inleiding



ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

Voor u ligt deel 2 van de rapportage van de uitkomsten van de cliëntenraadpleging die in Rosendael onder vertegenwoordigers van cliënten van de dagbehandeling PG is gehouden. In dit deel zijn conclusies en aanbevelingen beschreven.

De cliëntenraadpleging heeft plaatsgevonden middels schriftelijke vragenlijsten.

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

De aanbevelingen zijn te vinden in hoofdstuk 2, en ook deze zijn naar de thema's van Verantwoorde Zorg ingedeeld.

Facit, Velsen-Noord
Dorine Duwel
December 2011

1 Conclusies

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

1 Lichamelijk welbevinden en gezondheid

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

1.1 Ervaringen met de wachttijd

Voor 40% van de geraadpleegde vertegenwoordigers van cliënten dagbehandeling was de wachttijd tussen het moment dat ze wisten dat de cliënt in aanmerking kwam voor dagbehandeling (de afgifte van de indicatie) en het moment dat cliënt voor het eerst naar de dagbehandeling ging minder dan een week. Voor 73% was de wachttijd minder dan een maand en voor 27% meer dan een maand. 80% van hen vond de wachttijd acceptabel. 75% was voldoende geïnformeerd over de wachttijd.

1.2 Ervaringen met maaltijden

Alle geraadpleegde vertegenwoordigers vinden dat de warme maaltijden er verzorgd uitzien, dat er voldoende hulp bij het eten is en dat er voldoende tijd is om te eten. Ook het aanbod bij de broodmaaltijden en het aanbod aan dranken, hapjes en snacks wordt door alle geraadpleegde vertegenwoordigers als voldoende ervaren.

2 Woon- en leefsituatie

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

2.1 Ervaringen met schoonmaken

Alle geraadpleegde vertegenwoordigers vinden dat de dagbehandelingsruimte, de toiletten en het sanitair goed schoongemaakt worden.

2.2 Ervaren sfeer

Alle geraadpleegde vertegenwoordigers vinden dat de dagbehandelingsruimtes goed zijn ingericht en dat de algemene ruimtes (huiskamer, de entree, de gangen, het trappenhuis, de lift) prettig zijn om in te verblijven. De bewegwijzering in het gebouw vindt 40% voldoende. Alle geraadpleegde vertegenwoordigers vinden de dagbehandeling goed bereikbaar. Daarnaast geven alle vertegenwoordigers aan dat het gebouw goed toegankelijk is.

2.3 Ervaringen met vervoer

Volgens de geraadpleegde vertegenwoordigers worden alle cliënten opgehaald voor de dagbehandeling; de overige cliënten worden door partner/familie/bekenden gebracht. Op de vraag of de cliënt op de afgesproken tijd thuis opgehaald wordt antwoordt 87% van de vertegenwoordigers positief. Daarnaast geeft 86% aan dat de chauffeurs de cliënt op een plezierige wijze behandelen. 92% geeft aan dat de cliënt hulp krijgt bij het in- en uitstappen. Alle geraadpleegde vertegenwoordigers vinden dat de chauffeurs letten op de veiligheid van

de cliënt (ze letten erop dat iedereen een gordel draagt en dat rolstoelen goed zijn vastgezet).

3 Participatie

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

3.1 Ervaringen met dagbesteding en participatie

Van de geraadpleegde vertegenwoordigers vindt 93% dat Rosendael voldoende activiteiten organiseert. Volgens 75% sluiten de georganiseerde activiteiten aan op wat de cliënt leuk vindt.

4 Mentaal welbevinden

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

4.1 Ervaringen op het gebied van mentaal welbevinden

Volgens alle geraadpleegde vertegenwoordigers hebben de medewerkers van de dagbehandeling genoeg aandacht voor hoe het met de cliënt gaat.

5 Kwaliteit van de zorgverleners

5.1 Ervaren professionaliteit en veiligheid zorgverlening

Volgens alle geraadpleegde vertegenwoordigers komt Rosendael de afspraken over de behandeling van de cliënt goed na. Daarnaast vinden alle vertegenwoordigers dat de medewerkers van de dagbehandeling vakkundig werken en dat de medewerkers rekening houden met wat de cliënt zelf wel en niet (meer) kan. Alle vertegenwoordigers zijn van mening dat de medewerkers de gezondheidsklachten van de cliënt serieus nemen.

5.2 Ervaren bejegening

92% van de geraadpleegde vertegenwoordigers is van mening dat ze goed kunnen praten met de medewerkers als er iets niet goed is gegaan. Volgens alle vertegenwoordigers zijn de medewerkers beleefd tegen de cliënt.

6 Kwaliteit van de zorgorganisatie

6.1 Ervaren met zorgleefplan en evaluatie

77% van de geraadpleegde vertegenwoordigers bevestigt dat er een zorgleefplan voor de cliënt is gemaakt met daarin schriftelijke afspraken over de behandeling die de cliënt krijgt (welke behandeling, hoe vaak, op welke dagen/tijden, enz.).

6.2 Ervaren inspraak en overleg

Van de geraadpleegde vertegenwoordigers vindt 58% dat ze kunnen meebeslissen over welke behandeling de cliënt krijgt. Alle geraadpleegde vertegenwoordigers vinden daarnaast dat Rosendael openstaat voor hun wensen, opmerkingen en vragen en 92% meent dat de leiding goed reageert op hun vragen en/of suggesties.

6.3 Ervaren informatie

86% van de geraadpleegde vertegenwoordigers is van mening dat Rosendael hen genoeg informatie geeft over wat de dagbehandeling voor de cliënt kan doen (bv. de mogelijkheden voor behandeling, de activiteiten, enz.). 62% vindt dat ze genoeg informatie krijgen over de rechten van de cliënt (bv. het recht om mee te beslissen, het recht om een klacht in te dienen). Volgens 85% heeft Rosendael hen uitgelegd wat er van hen verwacht wordt (bv. kosten/bijdragen).

Volgens 86% van de vertegenwoordigers die de vraag beantwoord hebben, is er een cliëntenraad. Alle geraadpleegde vertegenwoordigers weten bij wie ze met hun vragen en problemen terecht kunnen.

6.4 Ervaren telefonische bereikbaarheid

Van de geraadpleegde vertegenwoordigers denkt 93% dat ze de leidinggevende of hun contactpersoon telefonisch makkelijk kunnen bereiken. Volgens allen worden ze snel op de hoogte gesteld als er iets met de cliënt aan de hand is. 87% geeft aan goed contact met de medewerkers van de organisatie te hebben.

6.5 Ervaren afstemming, vervanging en continuïteit

Volgens 75% van de geraadpleegde vertegenwoordigers zijn alle medewerkers die de cliënt verzorgen of behandelen op de hoogte van de afspraken die met hen zijn gemaakt over de dagbehandeling. Daarnaast vindt 88% dat de behandeling van de verschillende disciplines (fysiotherapie, logopedie, ergotherapie etc.) op elkaar is afgestemd. Volgens 83% is er bij afwezigheid van een behandelaar een vervanger beschikbaar, zodat de behandeling kan doorgaan.

6.6 Ervaren beschikbaarheid personeel

Alle geraadpleegde vertegenwoordigers geven aan dat de zorgverleners genoeg tijd hebben voor de cliënt en 88% vindt dat er voldoende personeel aanwezig is.

Rapportcijfers

Aan het einde van de vragenlijst is aan de vertegenwoordigers van de cliënten van de dagbehandeling PG gevraagd een totaaloordeel te geven over de dagbehandeling PG van Rosendael in de vorm van een rapportcijfer.

Het meest voorkomende cijfer voor de dagbehandeling van Rosendael is een 8. Het hoogste cijfer is een 10 en het laagste een 6. Het gemiddelde cijfer voor Rosendael is een 7,9.

Ook het meest voorkomende cijfer voor de medewerkers van de dagbehandeling van Rosendael is een 8. Als hoogste cijfer is een 10 gegeven en als laagste een 6. Gemiddeld worden de medewerkers van Rosendael met een 8,1 beoordeeld.

2 Aanbevelingen

De uitkomsten van de cliëntenraadpleging onder de vertegenwoordigers van de cliënten van de dagbehandeling PG geven op verschillende punten aanleiding tot tevredenheid. Uiteraard zijn er ook enkele verbeterpunten te benoemen. De aanbevelingen hieronder betreffen situaties waarin een deel van de vertegenwoordigers minder tevreden was. Soms was dat maar een klein deel, maar lijkt het onderwerp ons belangrijk of maakten vertegenwoordigers er aanvullende opmerkingen over. De aanbevelingen zijn bedoeld als handreiking voor verdere verbetering.

1 Lichamelijk welbevinden en gezondheid

- Informeer alle vertegenwoordigers van cliënten over de te verwachten wachttijd tot aanvang van de dagbehandeling en de mogelijkheden deze tijd te overbruggen.

2 Woon- en leefsituatie

- Verken, bijvoorbeeld samen met de cliëntenraad of tijdens een familiebijeenkomst, de wensen ten aanzien van de bewegwijzering in het gebouw. Evalueer of de ingezette verbeteringen ertoe leiden dat vertegenwoordigers de bewegwijzering in het gebouw als voldoende ervaren.
- Bespreek met de chauffeurs de uitkomsten van deze raadpleging, waar het de vragen over vervoer betreft. Vraag hen in ieder geval welke marges nodig zijn ten aanzien van de ophaal- en thuisbrengtijden, en communiceer dit ook duidelijk aan de cliënten zodat ze weten wat ze kunnen verwachten.

3 Participatie

- Blijf de (veranderende) wensen van (vertegenwoordigers van) cliënten inzake het soort activiteiten onderzoeken. Zorg dat de activiteiten steeds blijven aansluiten op de behoeften en mogelijkheden van de cliënten van dat moment.
- Bespreek tijdens evaluatiemomenten met de vertegenwoordiger van de cliënt in hoeverre de activiteiten goed aansluiten bij de cliënt.

4 Mentaal welbevinden

De resultaten van de raadpleging geven geen aanleiding tot het formuleren van aanbevelingen op dit onderwerp.

5 Kwaliteit van de zorgverleners

De resultaten van de raadpleging geven geen aanleiding tot het formuleren van aanbevelingen op dit onderwerp.

6 Kwaliteit van de zorgorganisatie

- Zorg dat er voor alle cliënten van de PG-dagbehandeling een zorgleefplan is.
- Houd met alle vertegenwoordigers van cliënten regelmatig evaluatiegesprekken. Geef daarbij expliciet aan dat zij kunnen meebeslissen over de zorg/ behandeling en vraag hoe de verschillende behandel/zorgonderdelen bevallen. Leg gemaakte afspraken hierover schriftelijk vast in het zorgleefplan (welke zorg/behandeling, per wanneer, van wie, hoe vaak, op welke dagen/tijden, enz.). Laat vertegenwoordigers van cliënten het verslag lezen en ondertekenen.
- Stel vast of de (contact)verzorgenden voldoende vaardigheden hebben op het gebied van gesprekstechnieken om het zorgleefplan adequaat toe te lichten en om de wensen van (vertegenwoordigers van) cliënten in kaart te brengen. Weten zij welke onderdelen aan bod komen bij een evaluatiegesprek (is er een checklist)? Hoe introduceren zij het gesprek (wordt formeel vastgesteld dat het een evaluatiegesprek betreft)?
- Geef vertegenwoordigers van cliënten aan wie verantwoordelijk is voor het bijhouden van het zorgleefplan en wie inzage heeft in het zorgleefplan.

- Geef voor de start van de PG-dagbehandeling duidelijke informatie (mondeling, op schrift en via de website) over wat de dagbehandeling haar cliënten kan bieden (de mogelijkheden voor zorg en behandeling, de activiteiten, enz.) en de rechten van de (vertegenwoordigers van) cliënten (het recht om mee te beslissen, recht op inzage in zorg-/ behandelplan, recht om te klagen, enz.) en over de taken en bereikbaarheid van de cliëntenraad.
- Onderzoek waardoor bij een deel van de vertegenwoordigers van cliënten de indruk bestaat dat er bij afwezigheid van een behandelaar geen vervanger beschikbaar is en onderneem waar nodig actie.

Tot slot

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