

ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

Uitkomsten cliëntenraadpleging Dagactiviteiten vertegenwoordigers

QuaRijn

november - december 2015



Publicatie van (delen van) deze rapportage is toegestaan met bronvermelding.

Inhoudsopgave

Inleiding.....	5
DEEL I.....	5
1 Cliëntenraadpleging Dagactiviteiten	7
1.1 De vragenlijst	7
1.1.1 Ervaringsvragen.....	7
1.1.2 Achtergrondvragen.....	7
1.1.3 Antwoorden.....	7
1.2 De doelgroep	7
1.3 De rapportage	7
1.3.1 Staafdiagrammen.....	7
1.3.2 Vergelijkingen	8
2 De cliëntenraadpleging bij QuaRijn	9
2.1 Steekproeftrekking	9
2.2 Informatievoorziening	9
2.3 Dataverzameling	9
2.4 Respons.....	9
2.5 Uitkomsten	10
2.6 Indicatorscores op een 4-puntsschaal	39
DEEL II.....	41
1 Conclusies	43
1.1 Inleiding.....	43
1.2 Conclusies op indicatorniveau.....	43
1.3 Conclusies op vraagniveau	43
2 Aanbevelingen	45
3 Top-2 Box scores per indicator.....	47
Bijlage 1: Vragenlijst Dagactiviteiten Vertegenwoordigers	49
Bijlage 2: Indicatoren met de bijbehorende vragen	51

Inleiding

Voor u ligt de eindrapportage van de cliëntenraadpleging die is gehouden onder vertegenwoordigers van cliënten die deelnemen aan de dagactiviteiten van QuaRijn. Deze rapportage is onderverdeeld in een DEEL I en DEEL II.

In deel I is de werkwijze uiteengezet en worden de resultaten gepresenteerd. In hoofdstuk 1 wordt beschreven hoe de vragenlijst voor dagactiviteiten is ontstaan, en de manier waarop de uitkomsten gepresenteerd worden.

Hoofdstuk 2 beschrijft de gang van zaken rondom de cliëntenraadpleging bij QuaRijn. Hierin wordt beschreven hoe de steekproeftrekking, informatievoorziening en dataverzameling is verlopen. Vervolgens worden de respons en de uitkomsten van het onderzoek weergegeven.

In DEEL II van deze rapportage staan conclusies en aanbevelingen. In het eerste hoofdstuk worden de conclusies uit deze cliëntenraadpleging gepresenteerd, in het tweede hoofdstuk de aanbevelingen.

Facit heeft voor QuaRijn ook Top-2 Box scores berekend per indicator. Deze staan in het derde hoofdstuk van DEEL II.

In de bijlagen vindt u een overzicht van de vragen uit de vragenlijst voor dagactiviteiten en de vragen per indicator.

Facit, Velsen-Noord
Angela van Bergeijk
januari 2016

1 Cliëntenraadpleging Dagactiviteiten

1.1 De vragenlijst

Voor het onderzoek naar de ervaringen van vertegenwoordigers van cliënten met de dagactiviteiten van QuaRijn is gebruik gemaakt van de door Facit ontwikkelde vragenlijst voor Dagactiviteiten.

1.1.1 Ervaringsvragen

In de vragenlijst komen de volgende onderwerpen aan de orde:

- wachttijd
- afspraken
- vervoer
- activiteiten
- verzorging en behandeling
- organisatie en medewerkers.

1.1.2 Achtergrondvragen

Naast de ervaringsvragen worden er ook een aantal achtergrondvragen gesteld over de cliënt.

1.1.3 Antwoorden

Voor verschillende vragen worden verschillende antwoordcategorieën gebruikt.

Respondenten kunnen het antwoord kiezen dat het meest op hun ervaringen van toepassing is. Bij een aantal vragen kan ook het antwoord 'weet ik niet' aangekruist worden. Antwoorden op de open vragen zijn door ons gerubriceerd en waar nodig geanonimiseerd.

1.2 De doelgroep

De vragenlijst richt zich op de ervaringen van vertegenwoordigers met de dagactiviteiten van QuaRijn in de afgelopen 12 maanden. Exclusiecriteria voor deze raadpleging zijn:

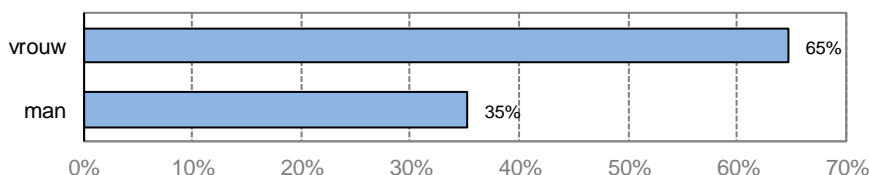
- cliënten die vooraf hebben aangegeven niet mee te willen doen aan onderzoek
- cliënten die korter dan één maand dagactiviteiten bezoeken
- vertegenwoordigers die niet in staat zijn om de vragenlijst in te vullen
- andere zwaarwegende redenen.

1.3 De rapportage

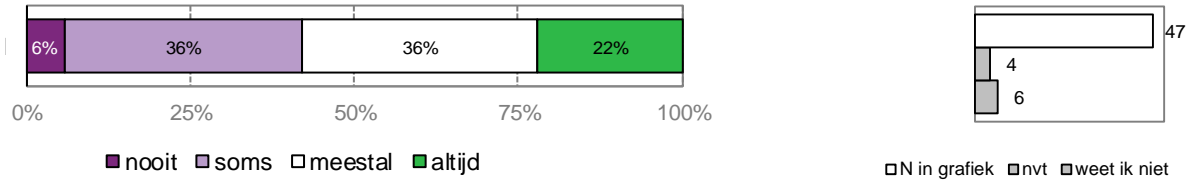
In hoofdstuk 2 van DEEL I van deze rapportage wordt in staafdiagrammen weergegeven hoe er op de vragen geantwoord is. Hierbij is de volgorde van de vragenlijst aangehouden.

1.3.1 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 tien respondenten is beantwoord, kunnen we de resultaten niet weergeven, omdat dan de privacy van de respondenten onvoldoende gewaarborgd kan blijven.

1.3.2 Vergelijkingen

Op verzoek van QuaRijn zijn in deze rapportage naast de uitkomsten van de cliëntenraadpleging van 2015 voor QuaRijn, ook de uitkomsten gepresenteerd van het Facit totaal en de uitkomsten van de raadpleging die in 2013 heeft plaatsgevonden. Het Facit-totaal bestaat uit 873 respondenten. Hierbij geldt dat verschillen pas na nadere statistische analyse als significant verschil kunnen worden benoemd.

2 De cliëntenraadpleging bij QuaRijn

2.1 Steekproeftrekking

De doelgroep voor de raadpleging onder vertegenwoordigers werd gevormd door 108 vertegenwoordigers van cliënten die in oktober deelnamen aan de dagactiviteiten van QuaRijn. Op grond van de in paragraaf 1.2 genoemde exclusiecriteria zijn door QuaRijn geen cliënten of vertegenwoordigers uitgesloten van deelname aan het onderzoek.

Het aantal vertegenwoordigers dat benaderd kon worden met een schriftelijke vragenlijst bedroeg 108. De gemiddelde leeftijd van de cliënten was 83,7 jaar. De 108 vertegenwoordigers zijn allemaal benaderd met een vragenlijst.

2.2 Informatievoorziening

De geselecteerde vertegenwoordigers ontvingen bij de schriftelijke vragenlijst een begeleidend schrijven, met het verzoek de vragenlijst in te vullen en rechtstreeks te retourneren aan Facit in de bijgevoegde antwoordenvelop. In de begeleidende brief werden ook het doel van het onderzoek, en de vertrouwelijkheid en 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

Op donderdag 5 november 2015 is de eerste vragenlijst verzonden. Precies een week later is aan alle vertegenwoordigers een bedankje/herinnering gestuurd.

Na vier weken is aan de hand van de codering van de vragenlijsten bepaald wie de vragenlijst nog niet geretourneerd had, en is aan die vertegenwoordigers een tweede herinnering verzonden. Hier was een nieuwe vragenlijst bijgevoegd.

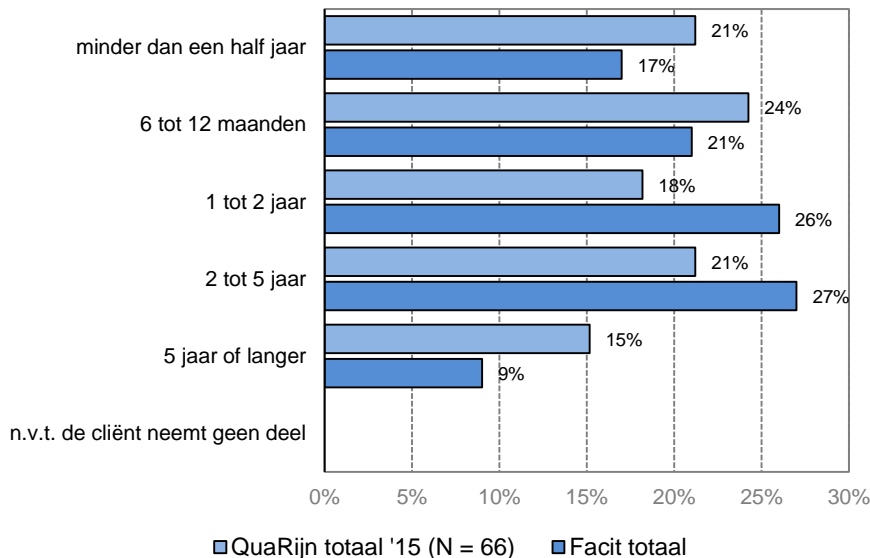
2.4 Respons

Voor de raadpleging onder vertegenwoordigers van cliënten van QuaRijn zijn 108 vragenlijsten verstuurd. Eén daarvan viel af voor het onderzoek omdat het poststuk onbestelbaar retour kwam, omdat de aangegeven was dat er niet deelgenomen werd aan de dagactiviteiten en/of omdat de cliënt of vertegenwoordiger overleden was. 66 vertegenwoordigers hebben de vragenlijst ingevuld en aan Facit geretourneerd. De respons voor de schriftelijke raadpleging onder vertegenwoordigers komt hiermee op 61,7%.

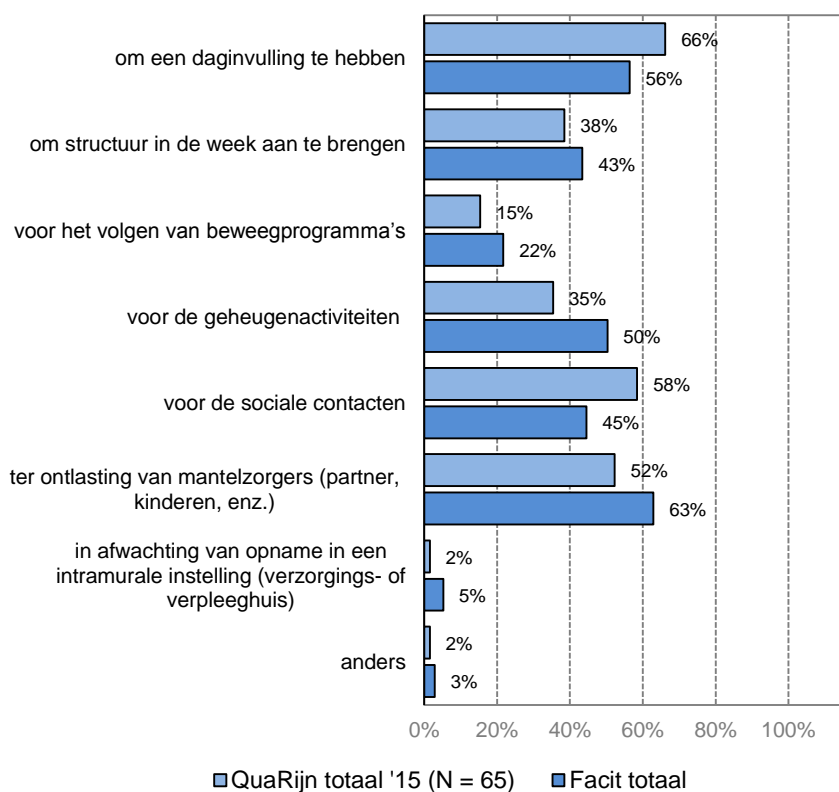
2.5 Uitkomsten

Over uzelf

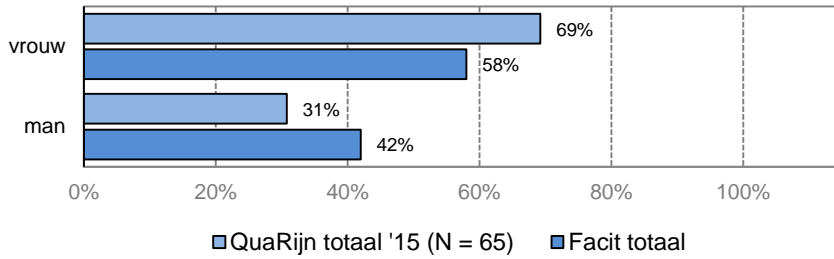
1. Hoe lang neemt de cliënt al deel aan de dagactiviteiten?



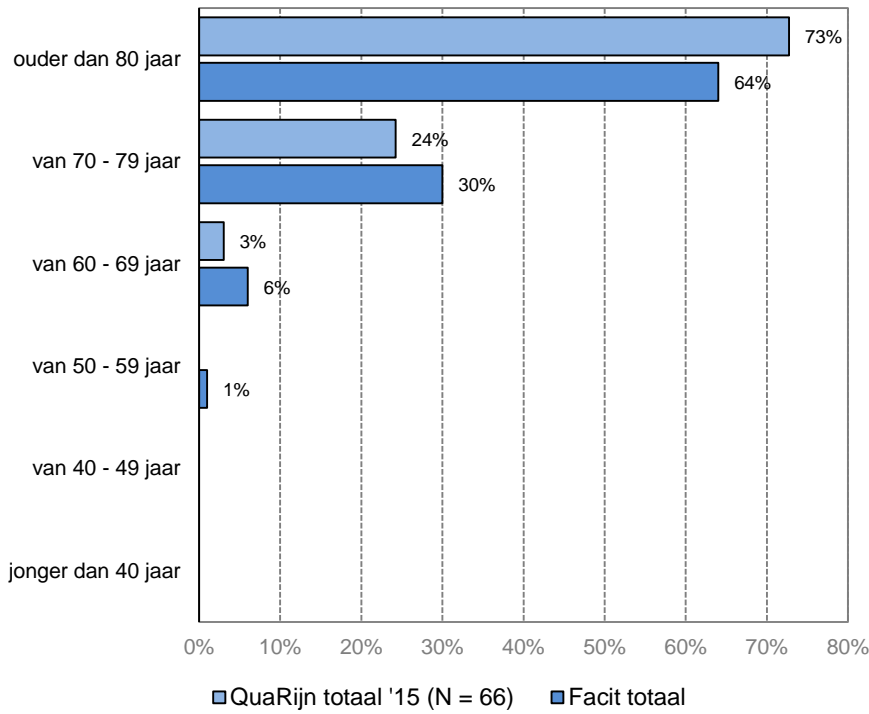
2. Wat is de reden dat de cliënt gebruik maakt van de dagactiviteiten?



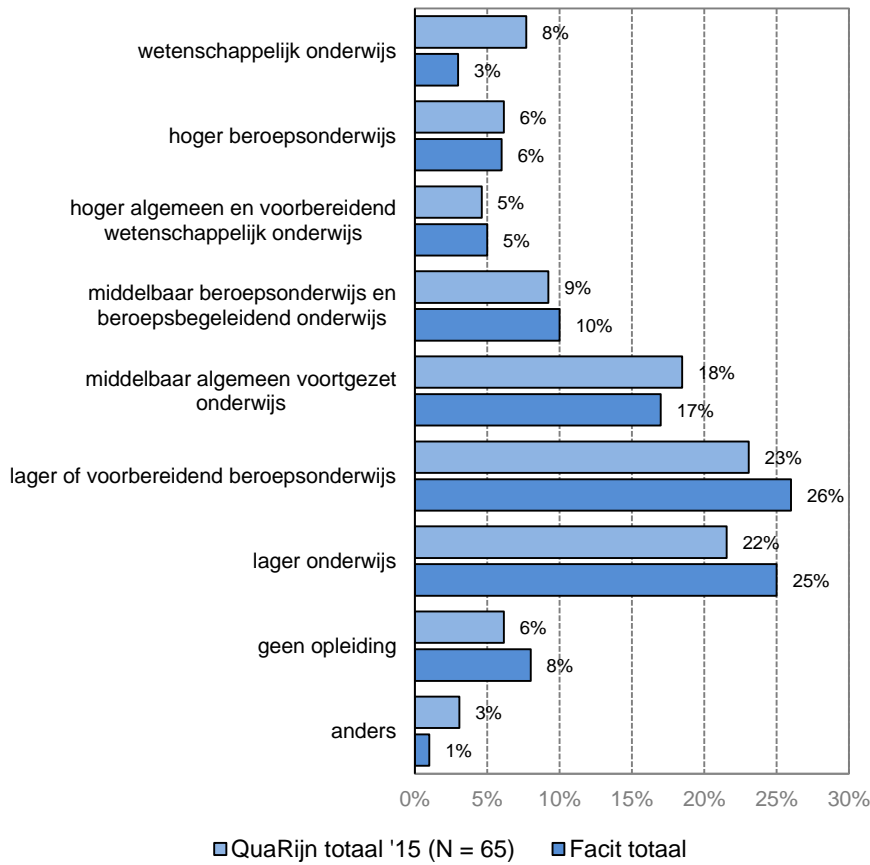
3. Is de cliënt een man of een vrouw?



4. Wat is de leeftijd van de cliënt?

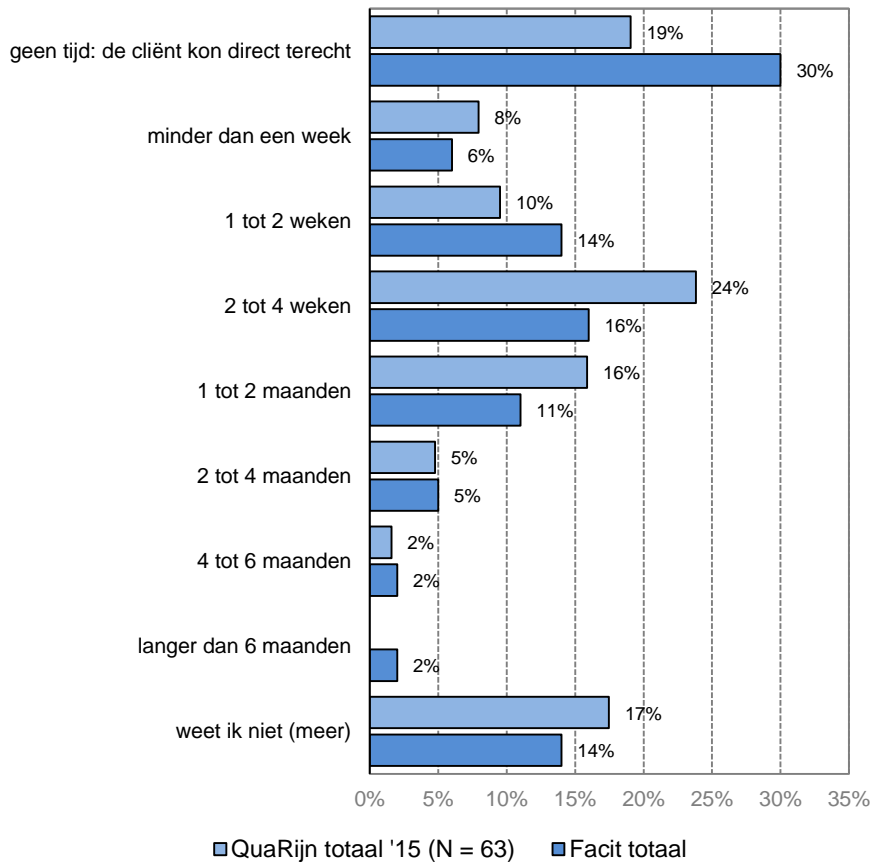


5. Wat is de hoogst voltooide opleiding van de cliënt?

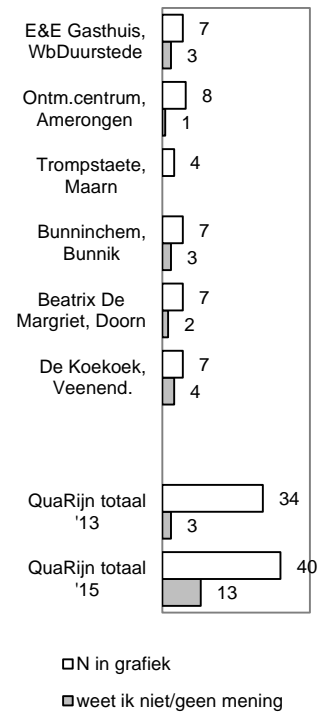
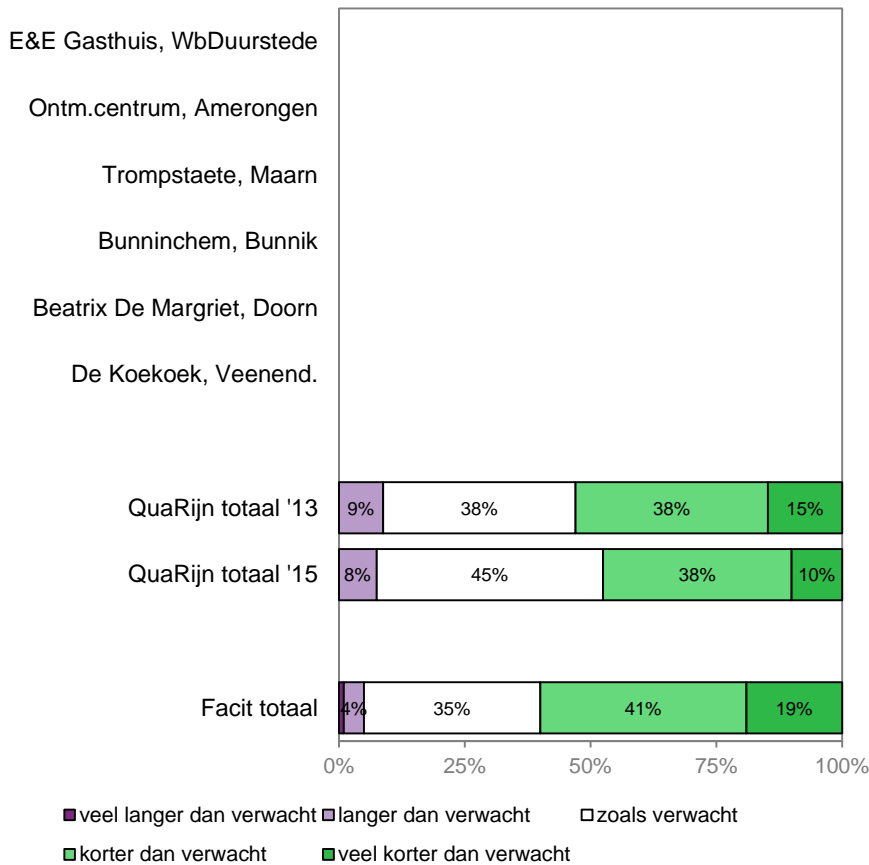


Wachttijd

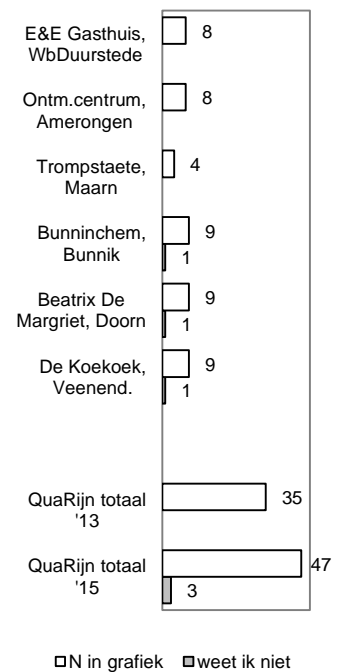
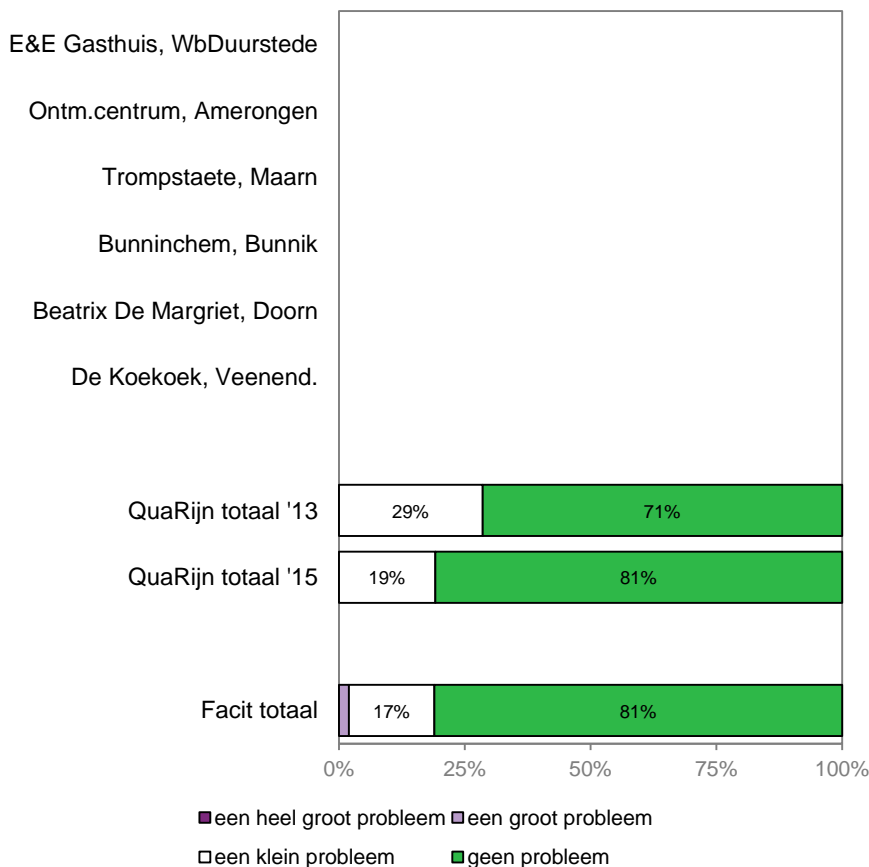
6. Hoeveel tijd heeft er gezeten tussen het moment dat u wist dat de cliënt in aanmerking kwam voor dagactiviteiten (de afgifte van de indicatie) en het moment dat de cliënt voor het eerst naar de dagactiviteiten ging?



7. Wat vond u van de wachttijd? Deze was:

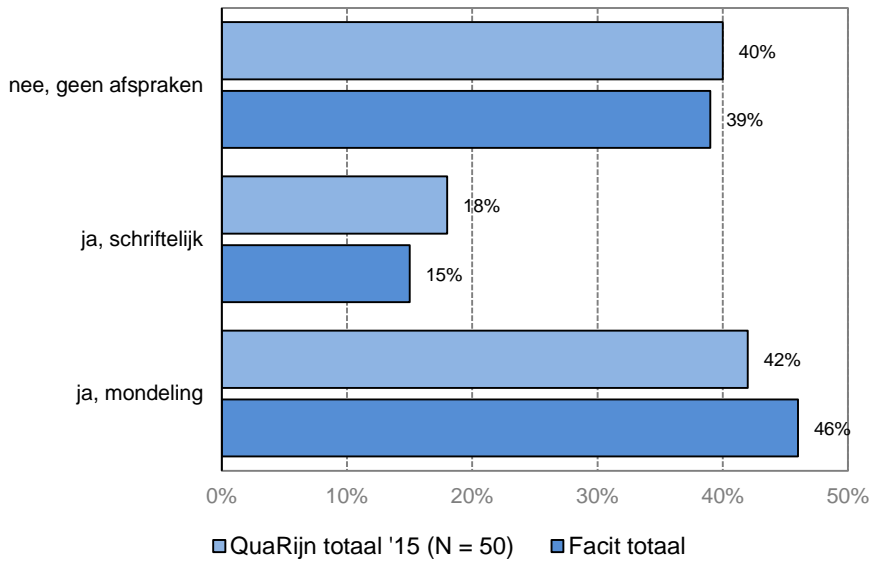


8. Was de wachttijd een probleem?

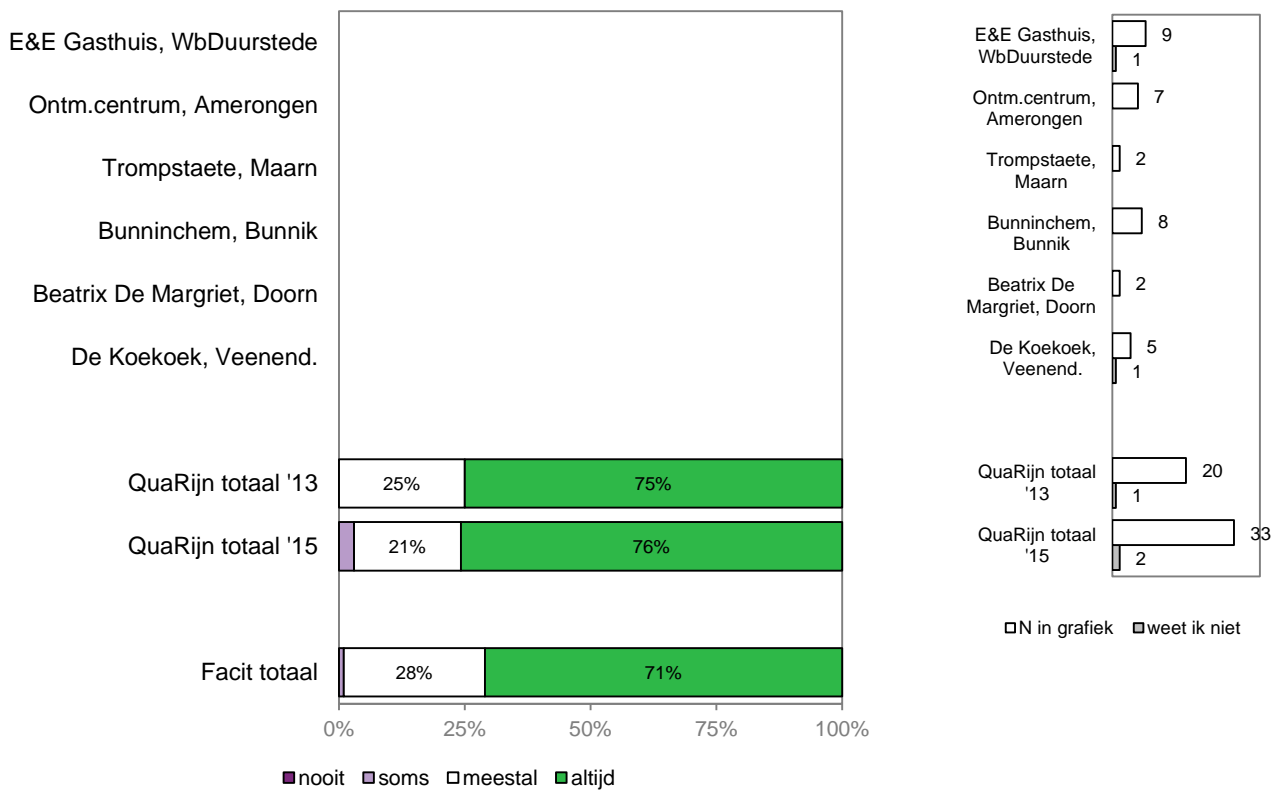


Afspraken

9. Zijn er afspraken gemaakt met de cliënt? (Over welke zorg, activiteiten of behandeling. Van wie, hoe vaak, op welke tijdstippen, etc.)

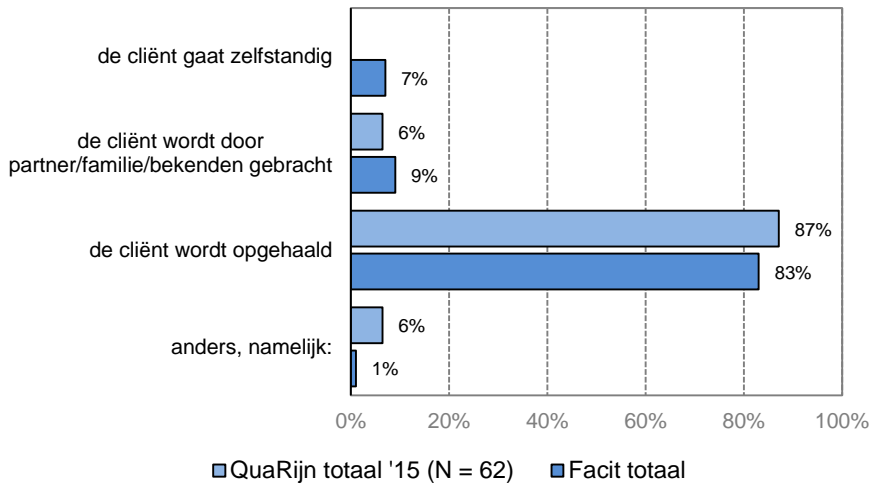


10. Worden de gemaakte afspraken nagekomen?

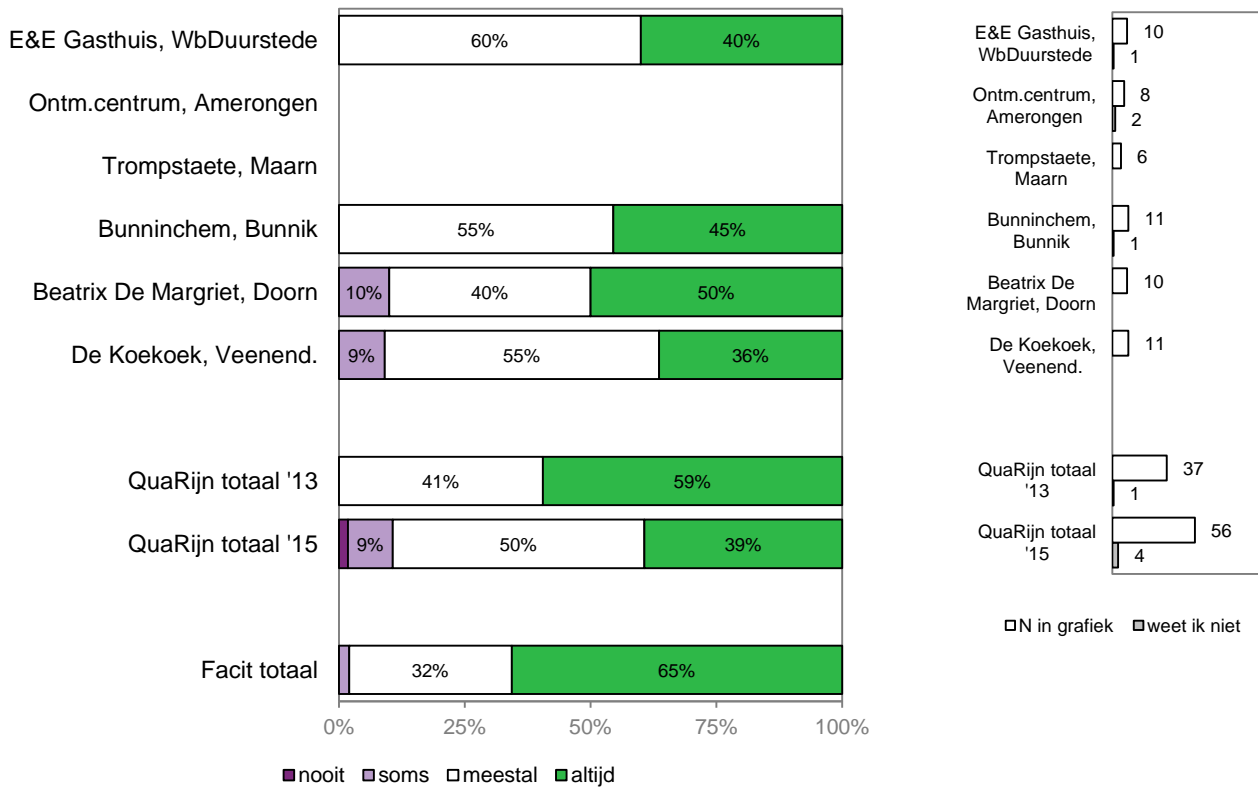


Vervoer

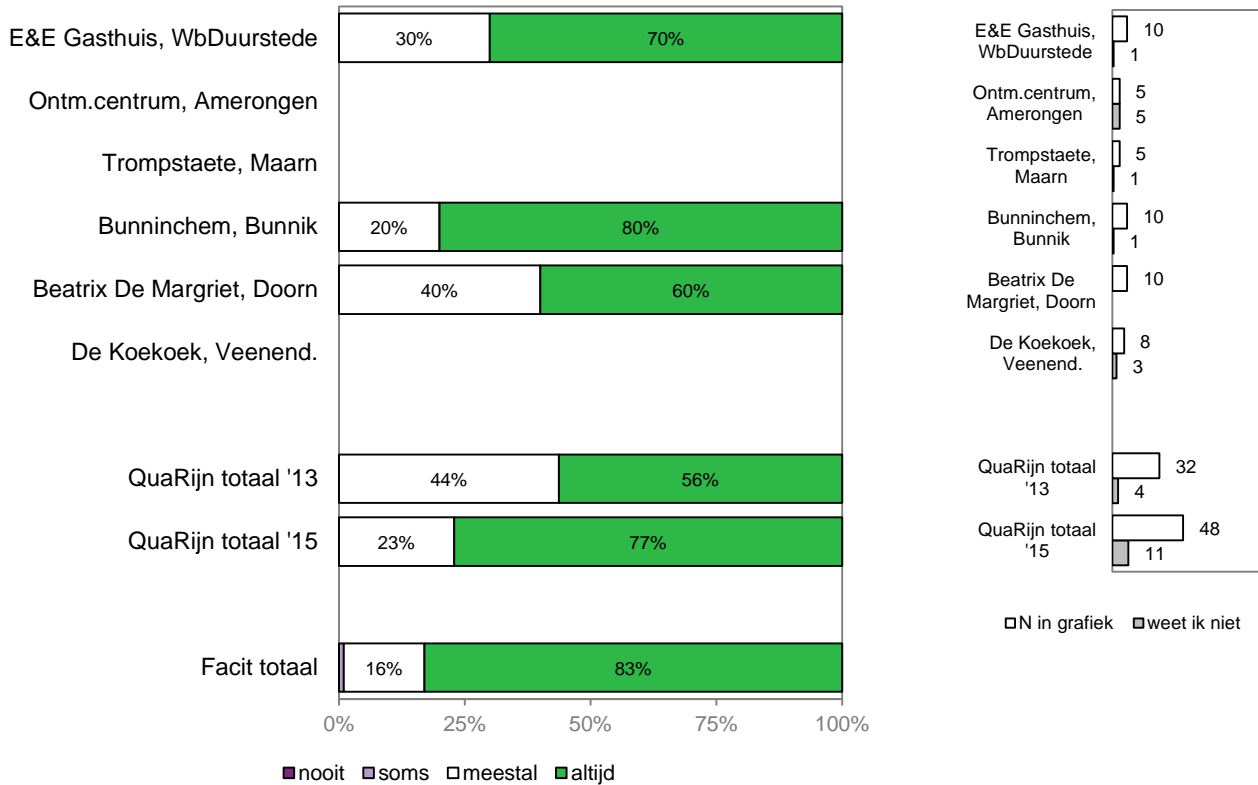
11. Hoe gaat de cliënt doorgaans naar de dagactiviteiten?



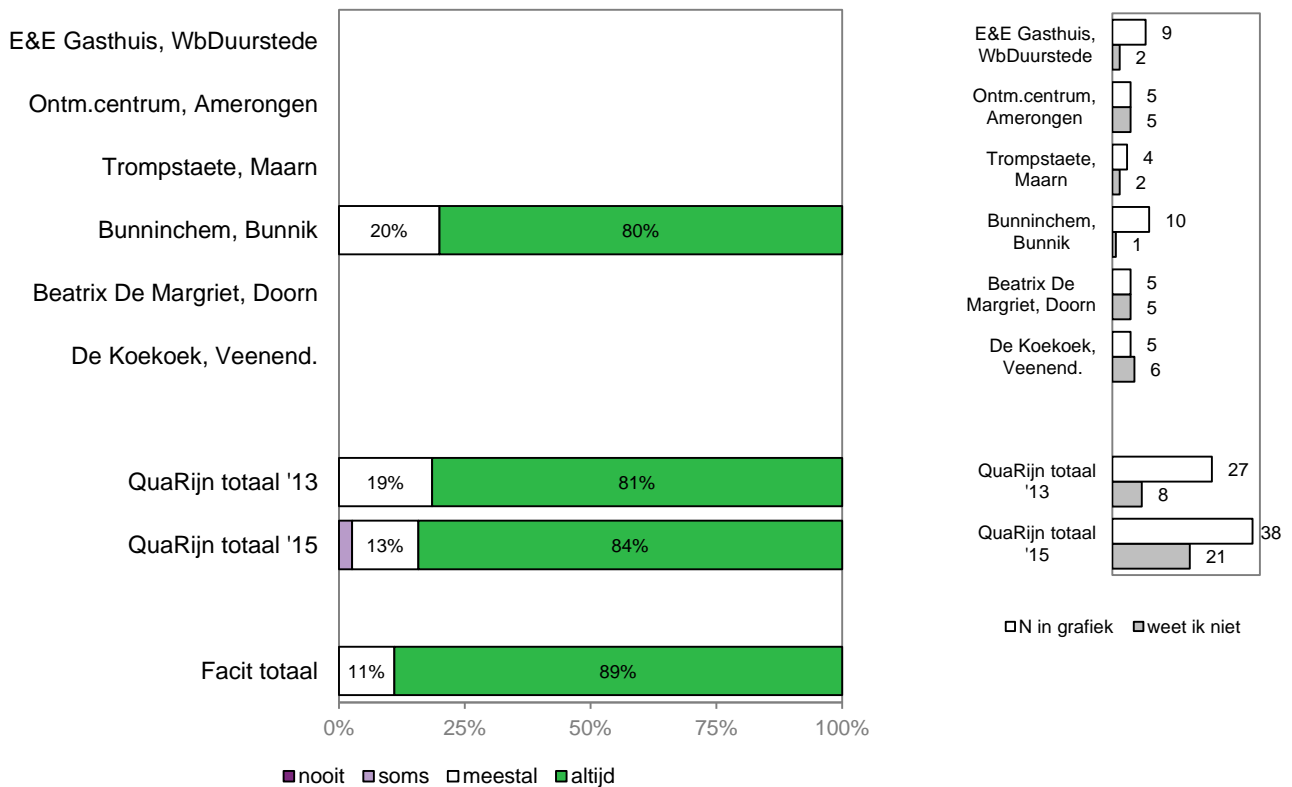
12. Wordt de cliënt op de afgesproken tijd thuis opgehaald?



13. Behandelen de chauffeurs de cliënt op een plezierige wijze?



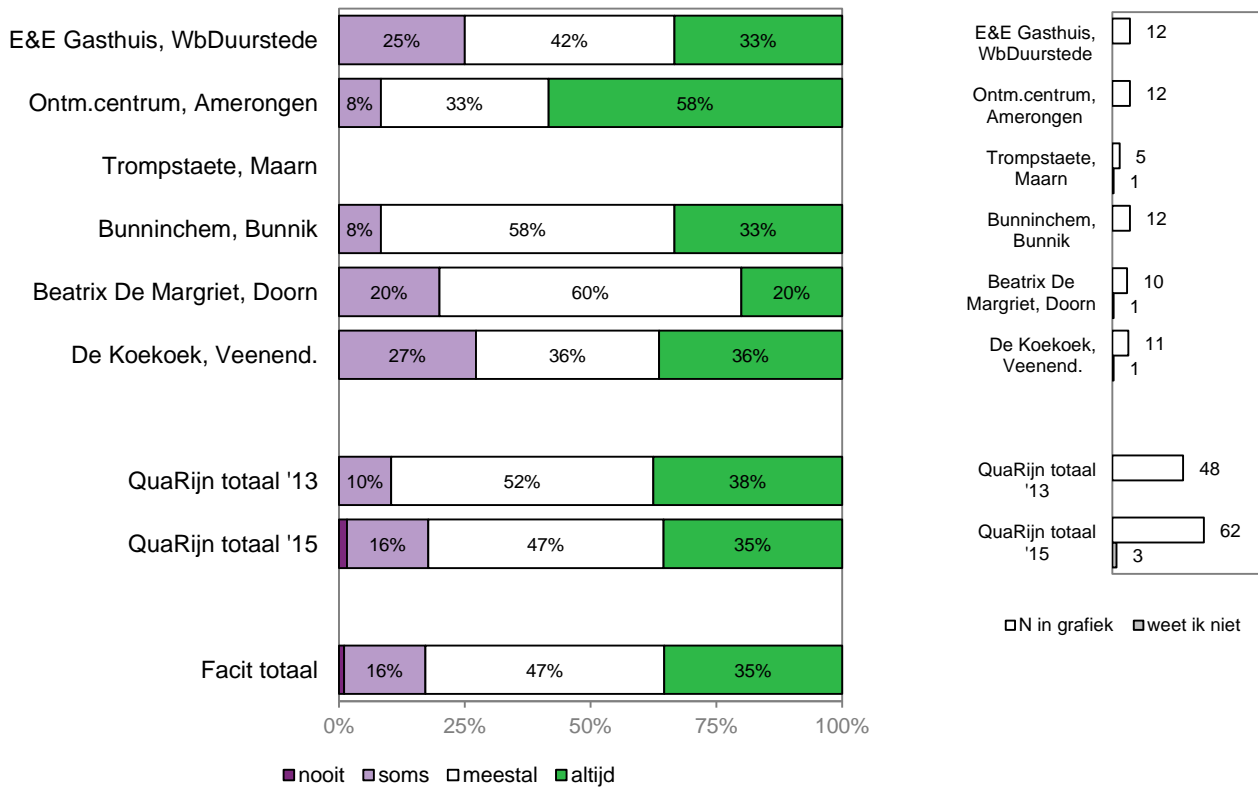
14. Letten de chauffeurs op de veiligheid van de cliënt? (bv. dat iedereen een gordel draagt of dat rolstoelen goed zijn vastgezet)



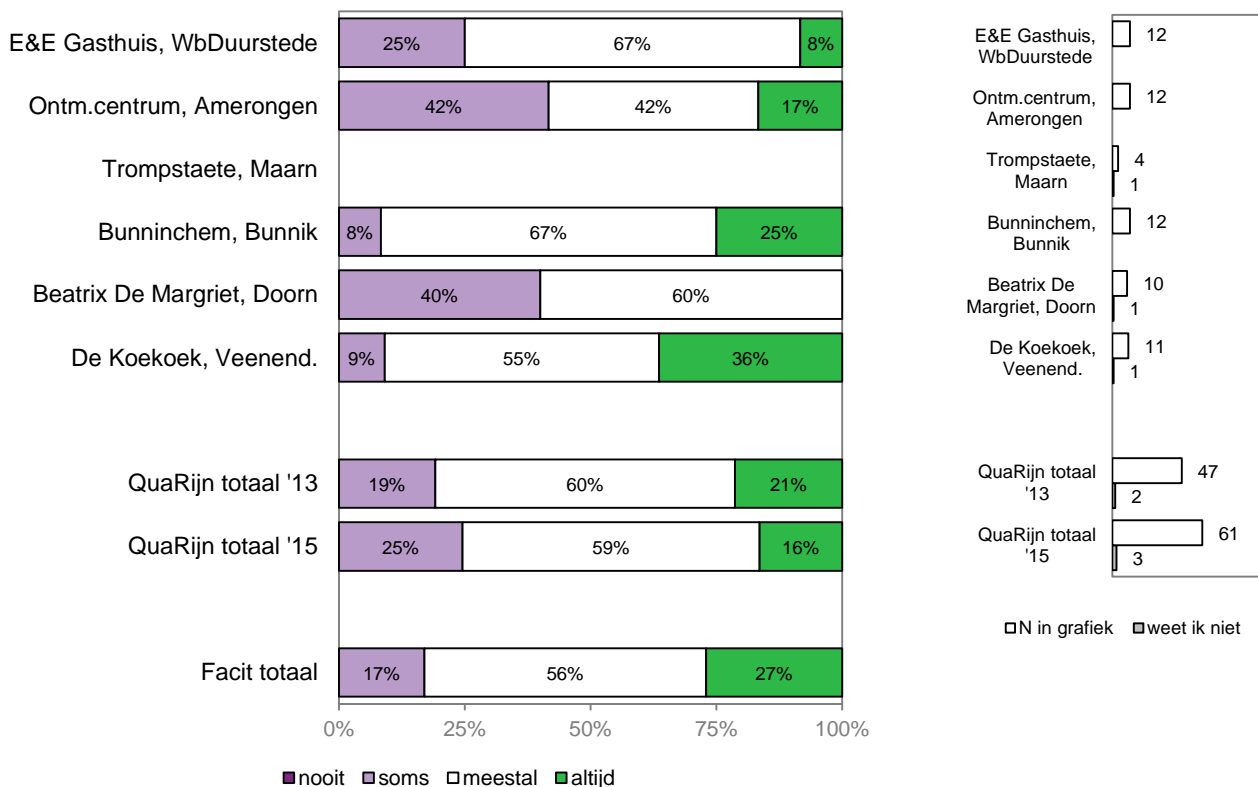
Activiteiten

De volgende vragen gaan over de georganiseerde activiteiten.

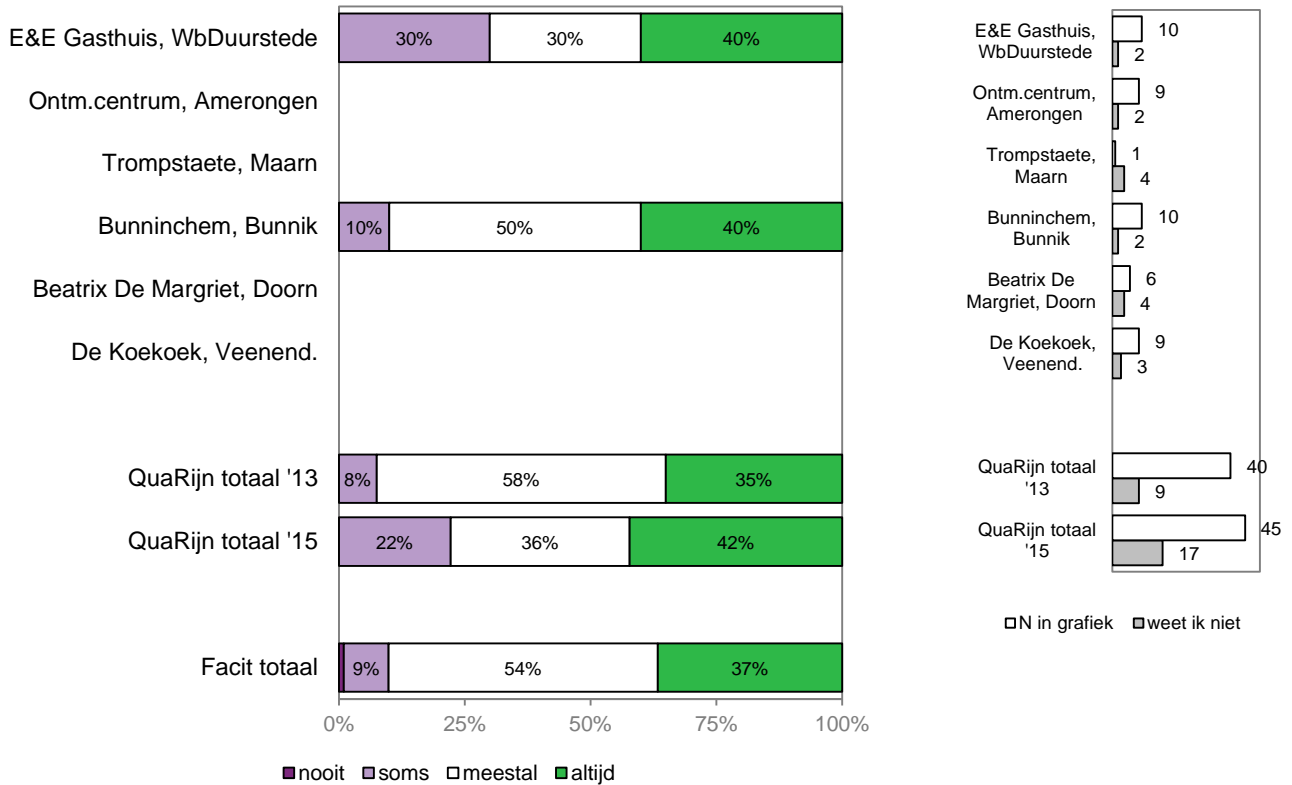
15. Neemt de cliënt deel aan de activiteiten die worden georganiseerd?



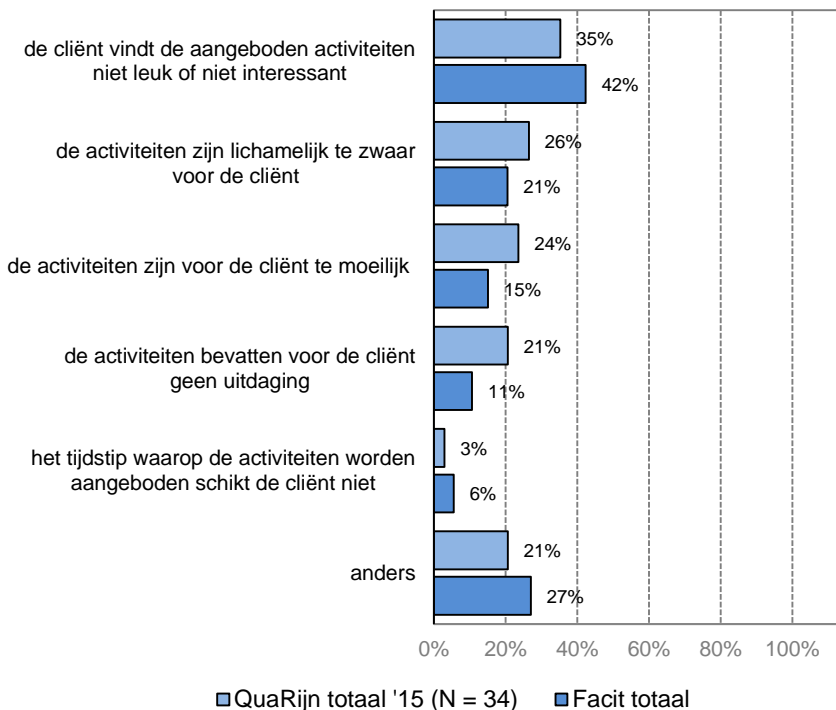
16. Vindt de cliënt de activiteiten die georganiseerd worden leuk?



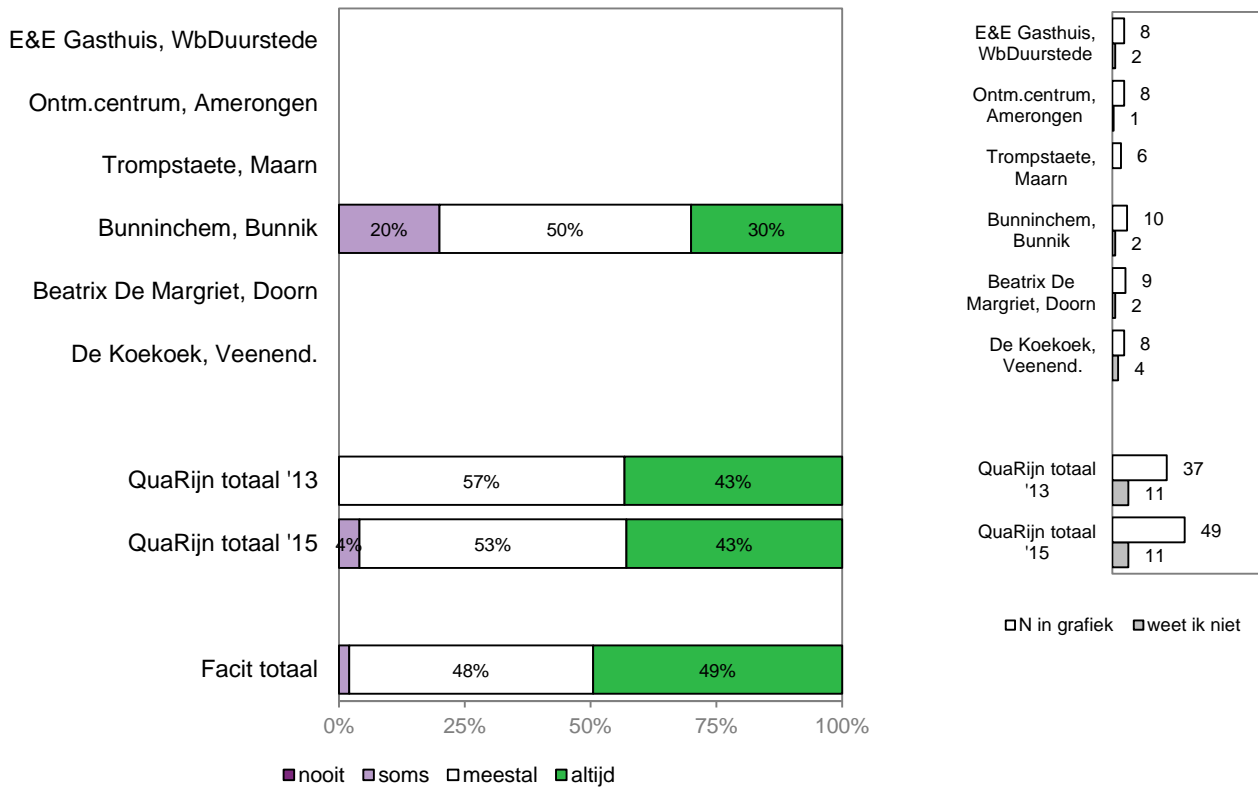
17. Is er voldoende afwisseling in de activiteiten?



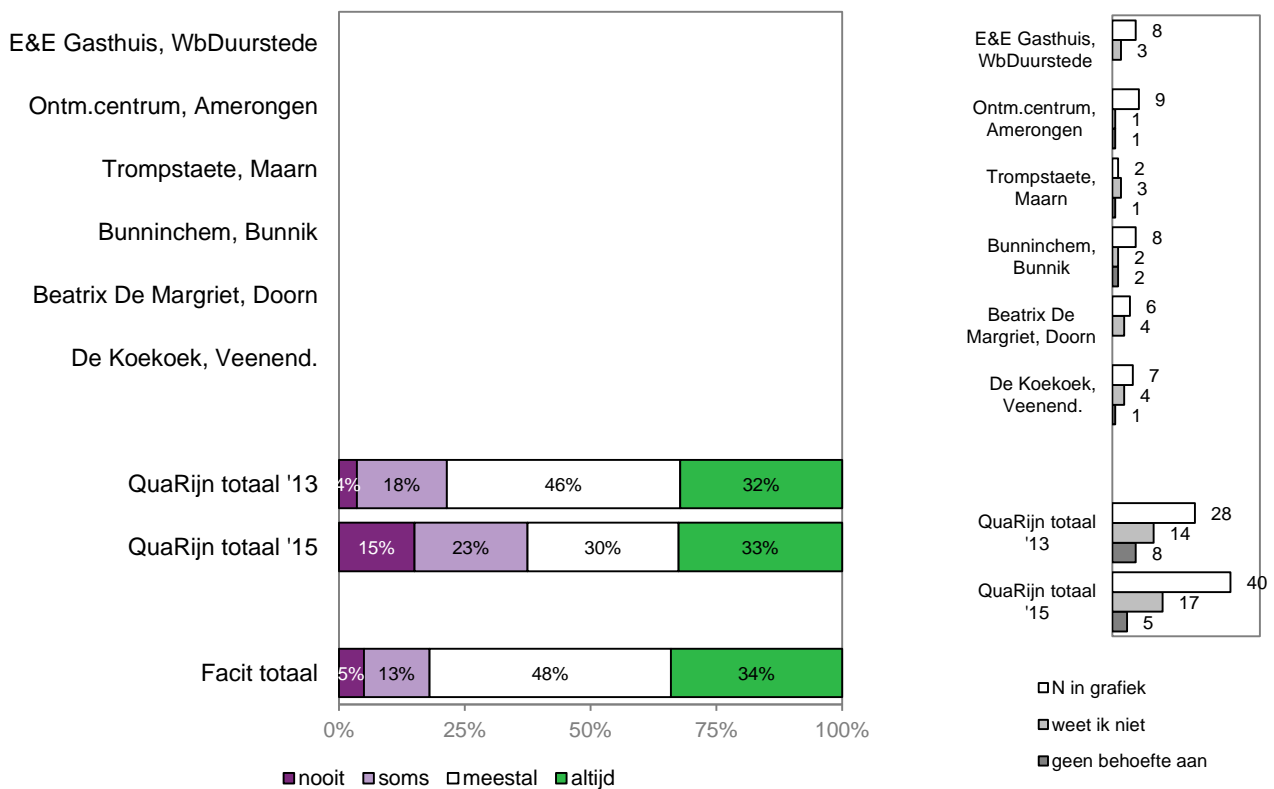
18. Als de cliënt niet deelneemt aan de activiteiten, wat is daarvoor dan de reden?



19. Gaan de deelnemers van de dagactiviteiten prettig met elkaar om?



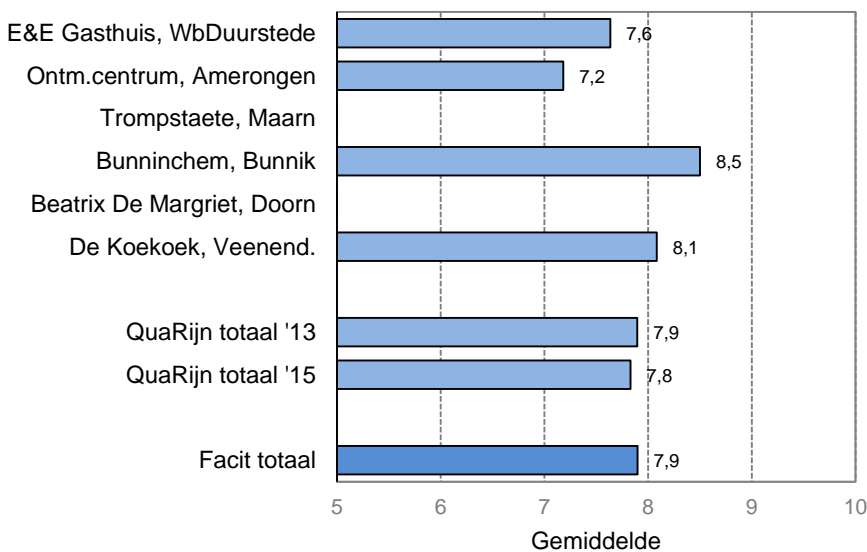
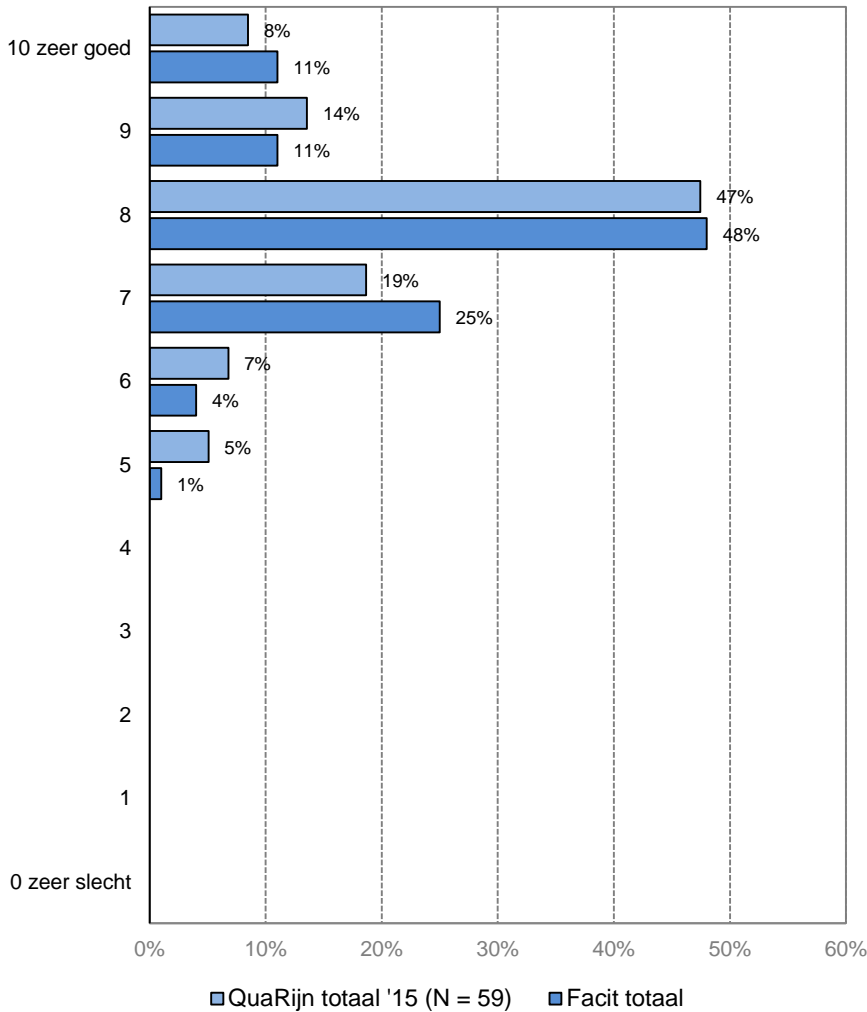
20. Krijgt de cliënt ruimte om zijn/haar dagen bij de dagactiviteiten naar eigen inzicht in te vullen?



Totaaloordeel over de activiteiten

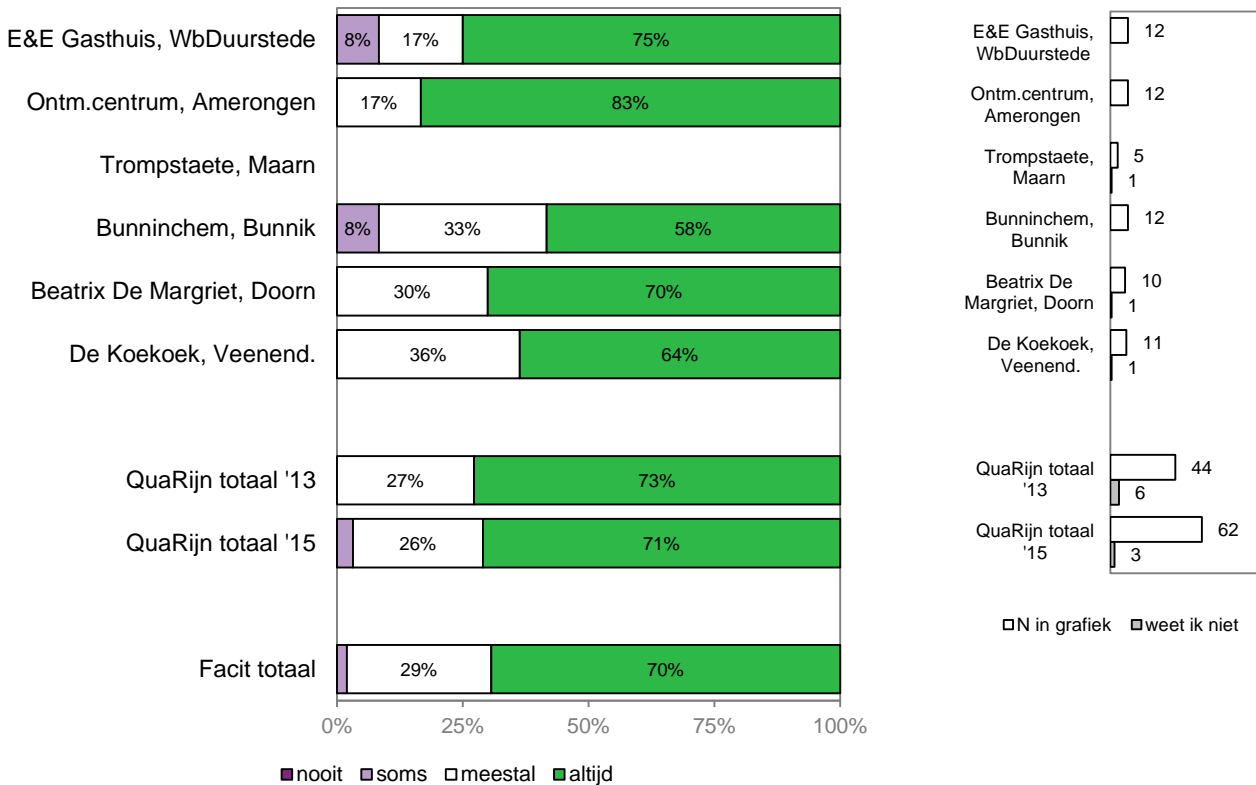
21. Welk cijfer geeft u de activiteiten?

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

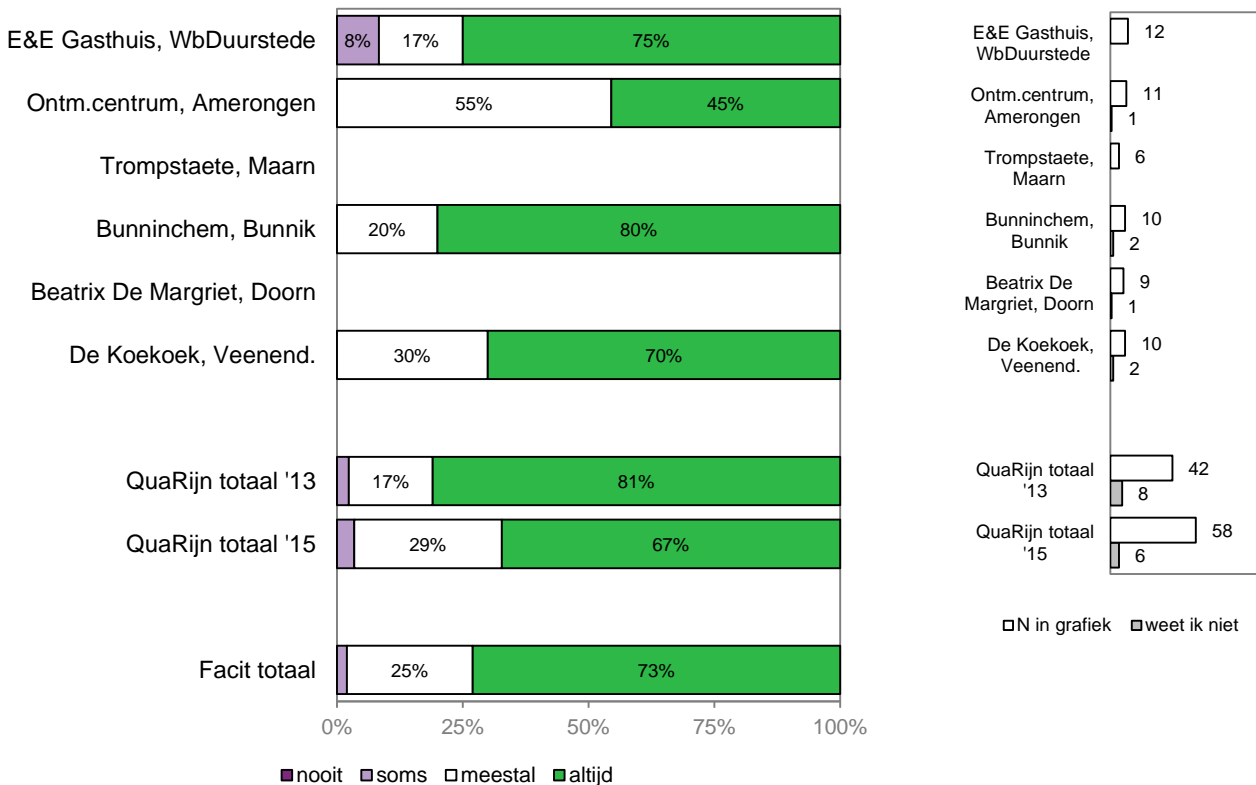


Verzorging en behandeling

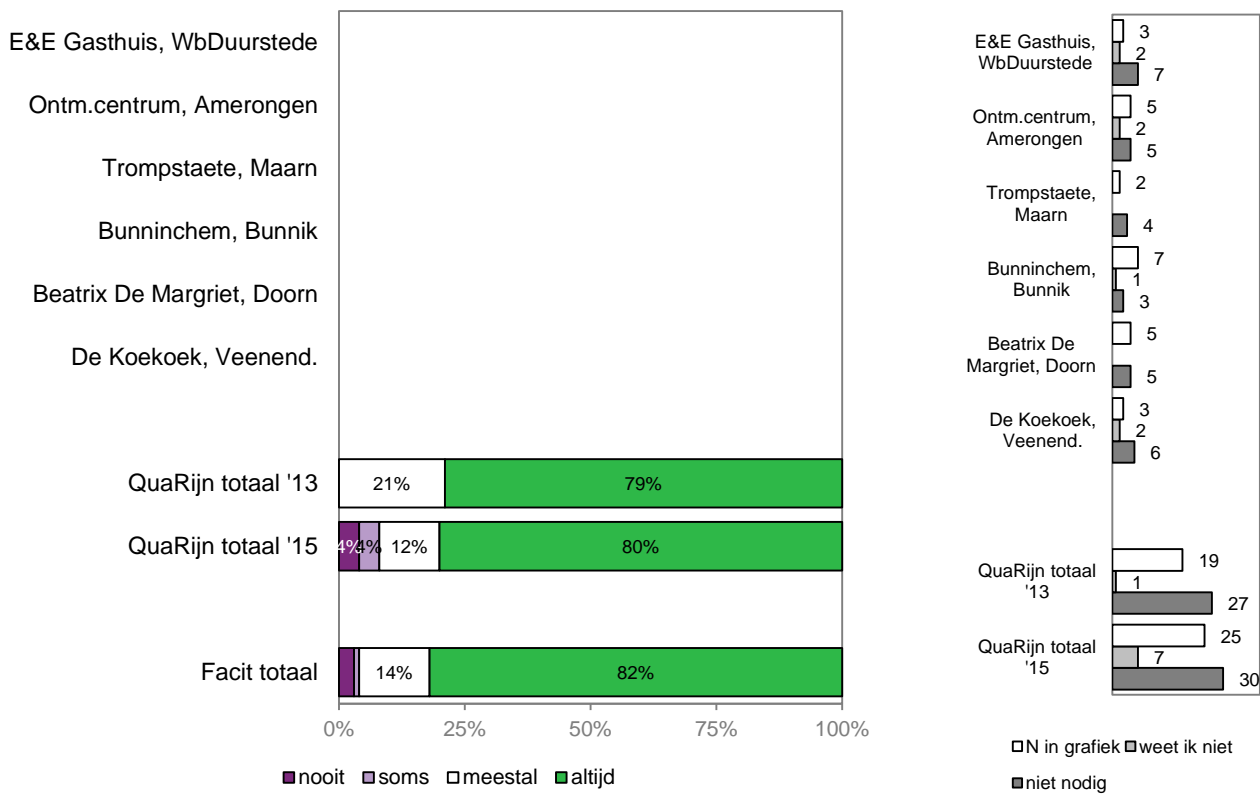
22. Zijn de medewerkers goed op de hoogte van de ziekte(n) of gezondheidsproblemen van de cliënt?



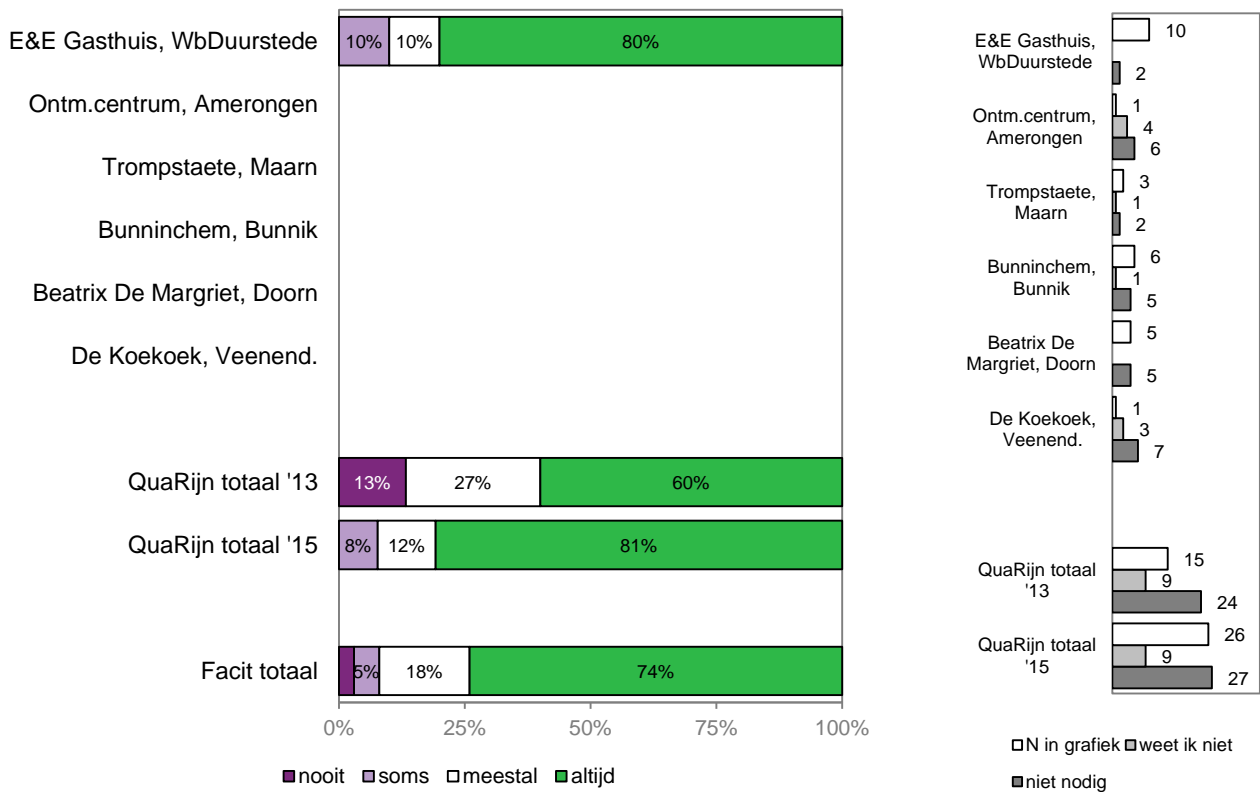
23. Houden de medewerkers rekening met wat de cliënt zelf wel en niet (meer) kan?



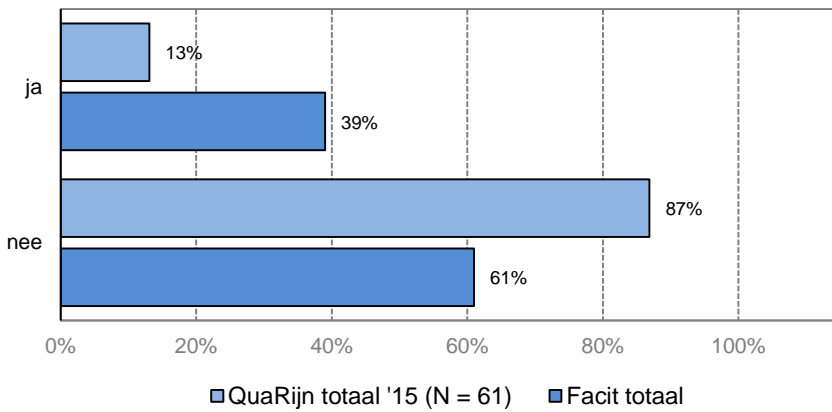
24. Letten de medewerkers er op dat de cliënt de medicijnen (op de juiste manier) gebruikt?



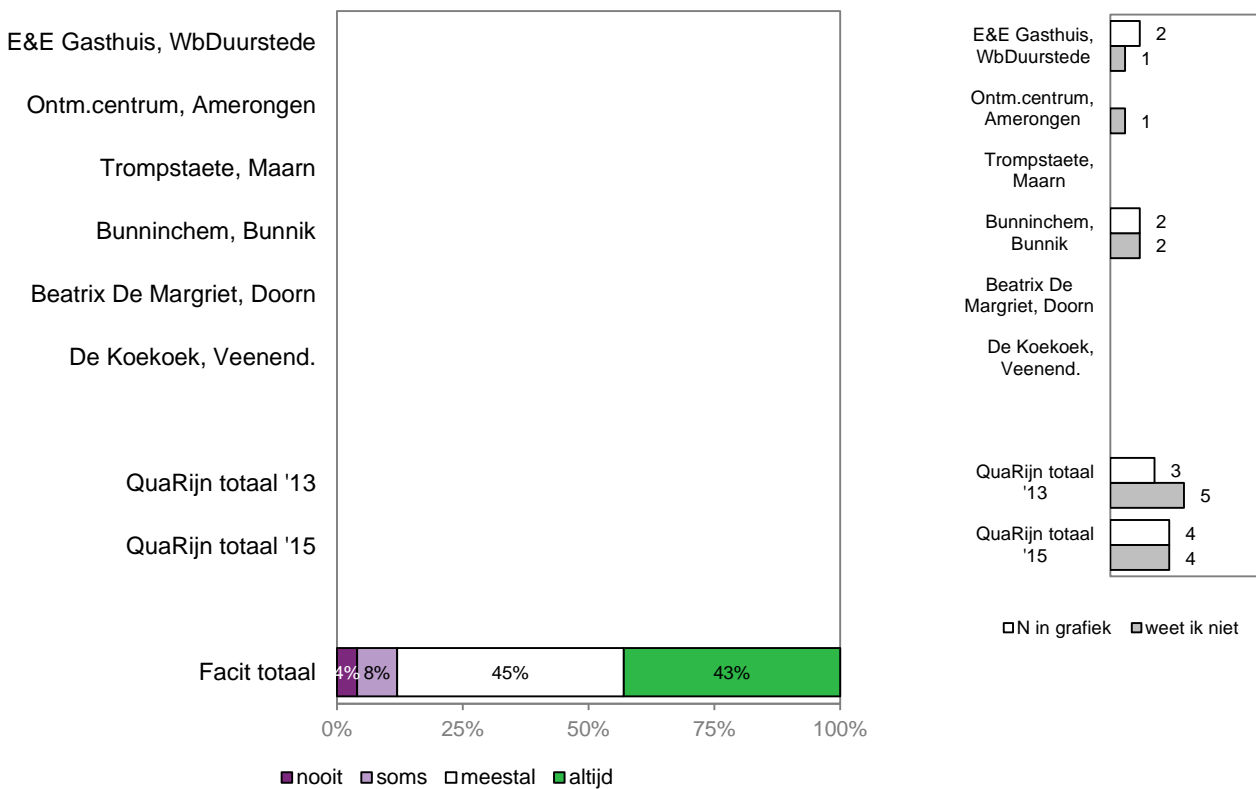
25. Wordt de cliënt op tijd geholpen als hij/zij naar het toilet moet?



26. Wordt de cliënt behandeld als hij/zij bij de dagactiviteiten is? (bv. door de fysiotherapeut, logopedist, psycholoog of ergotherapeut)



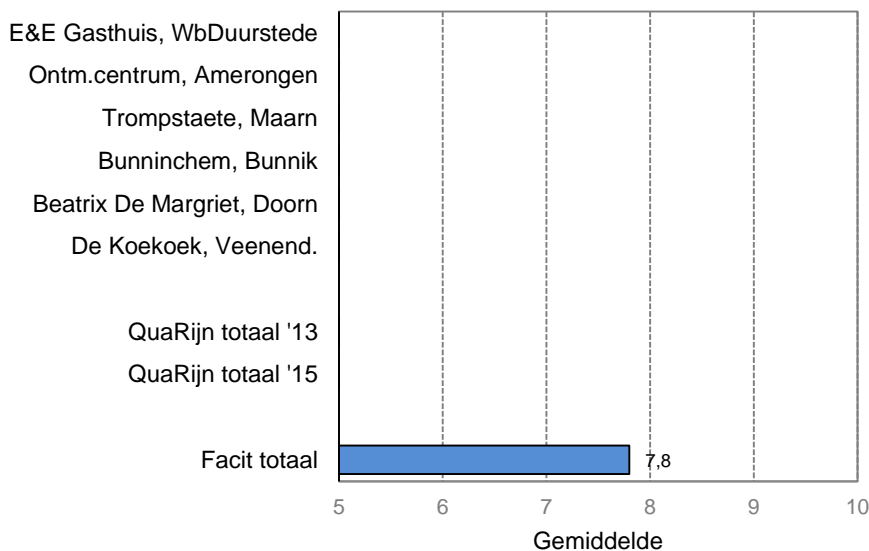
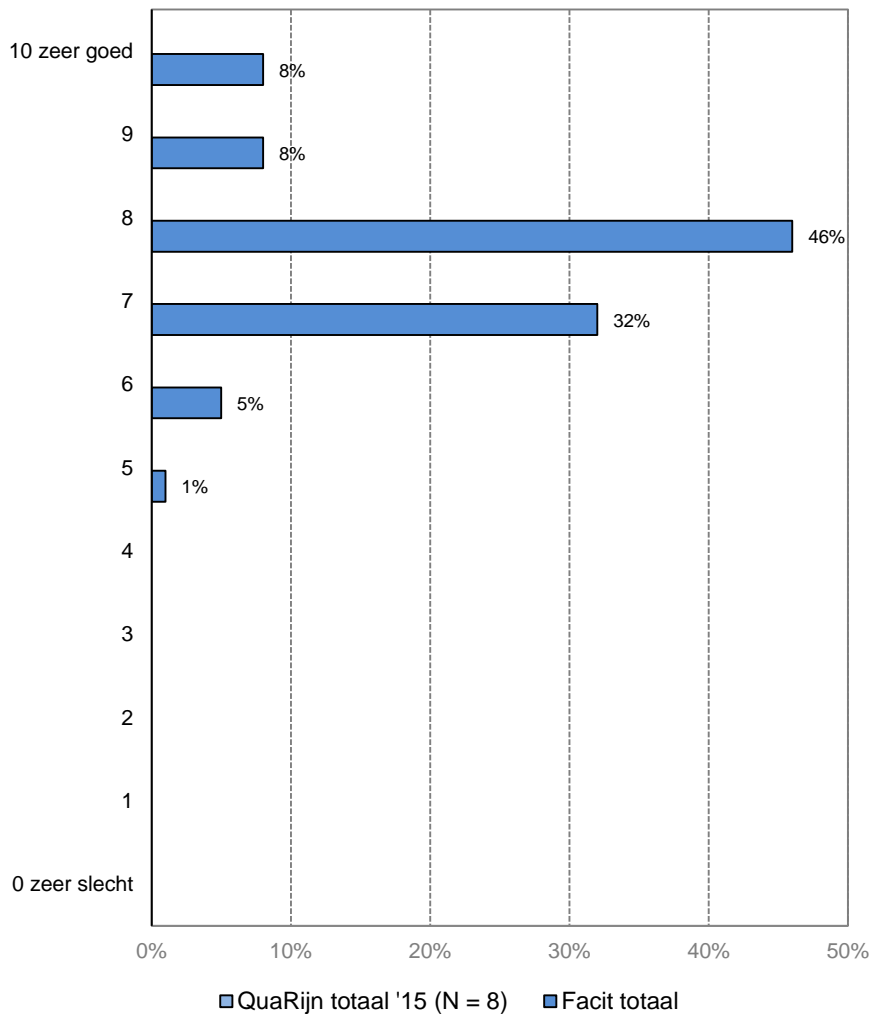
27. Is er bij afwezigheid van een behandelaar een vervanger beschikbaar, zodat de behandeling kan doorgaan?



Totaaloordeel over de behandeling

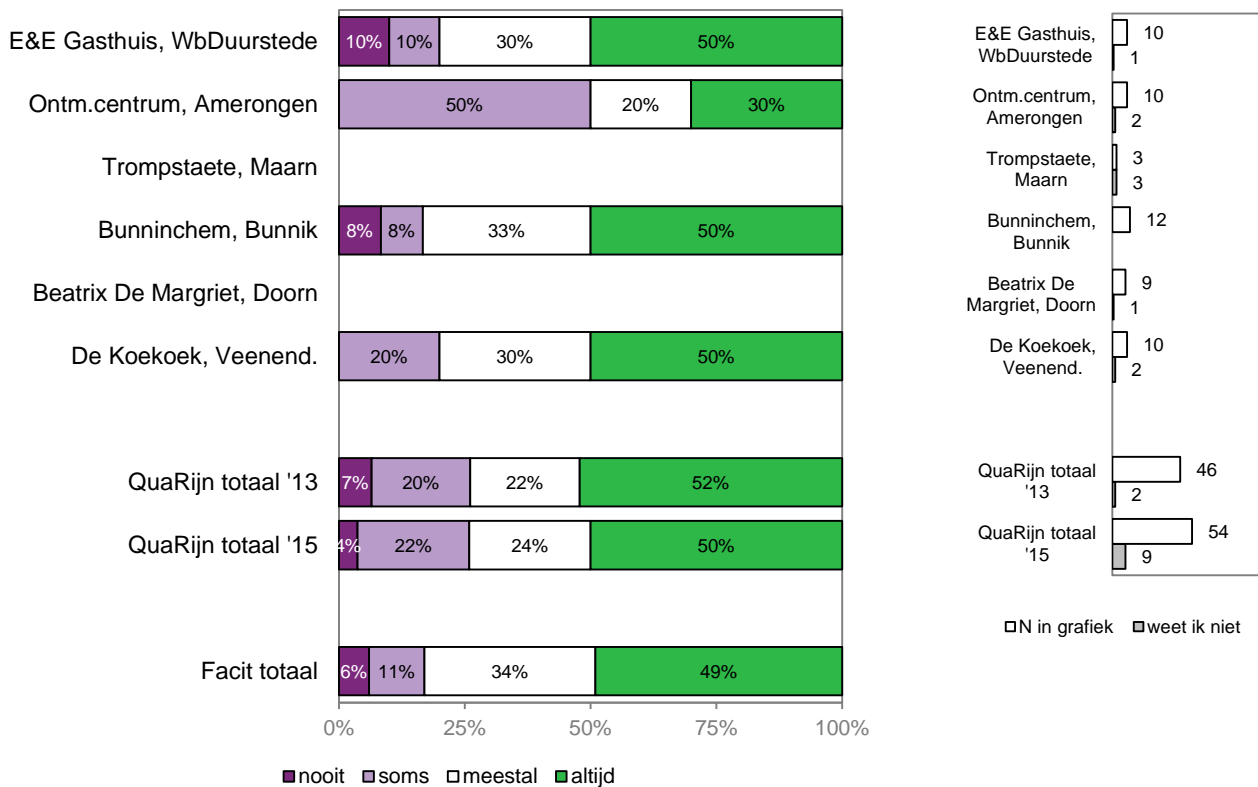
28. Welk cijfer geeft u de behandeling? (door bv. de fysiotherapeut, logopedist, psycholoog of ergotherapeut)

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

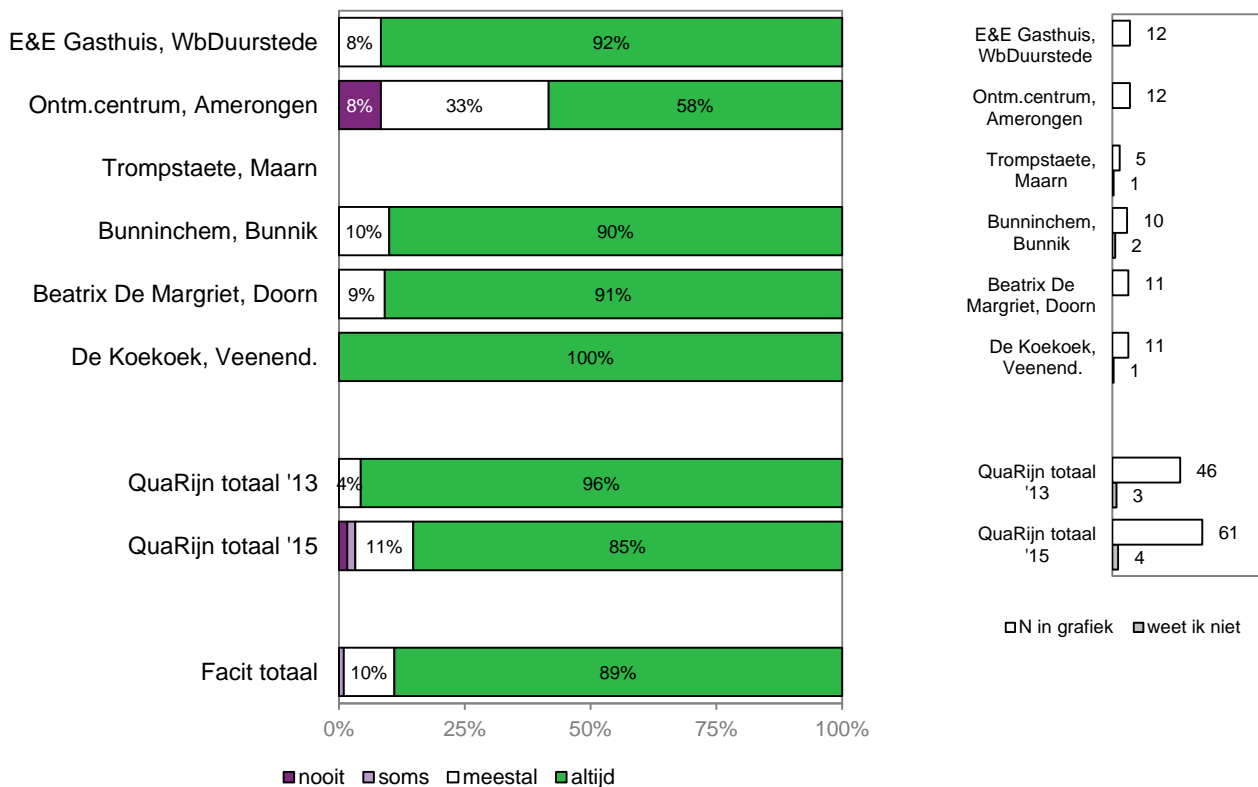


Organisatie en medewerkers

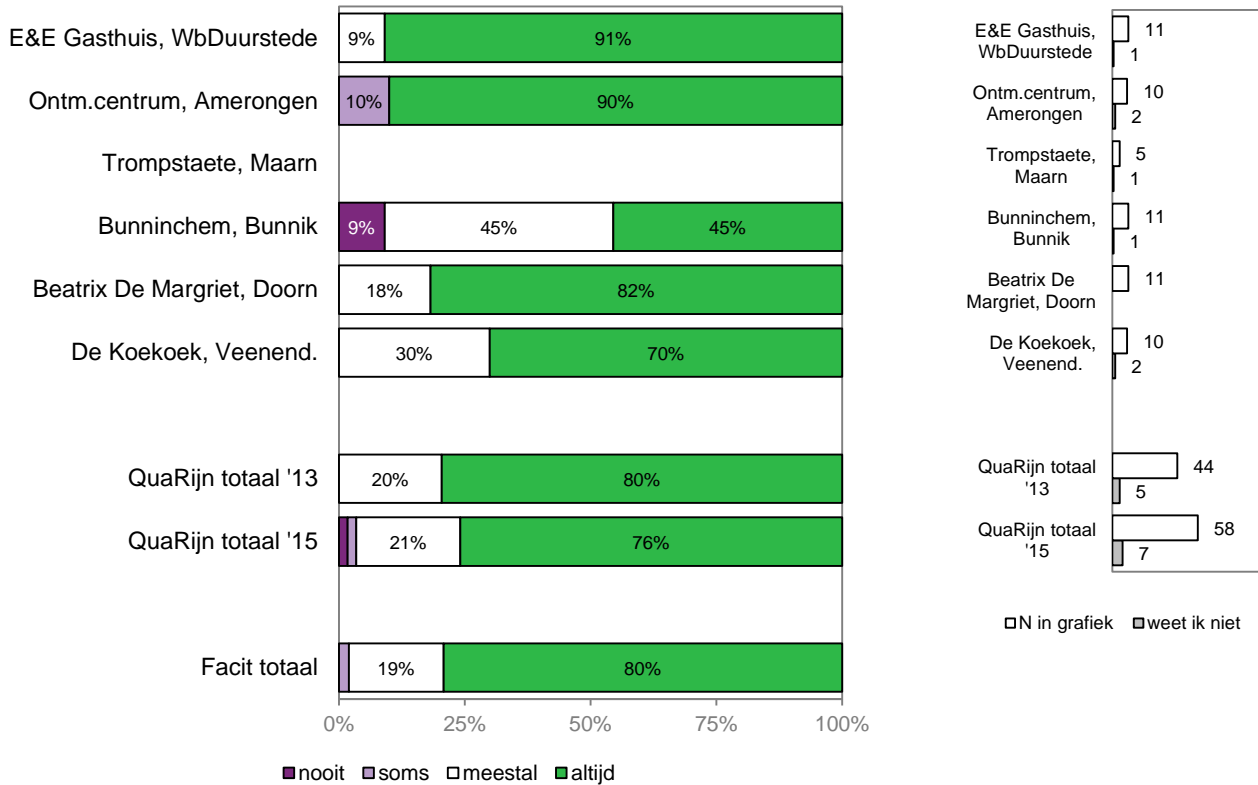
29. Krijgt u genoeg informatie over wat wij voor de cliënt kunnen doen? (over de mogelijkheden van zorg, behandeling en activiteiten)



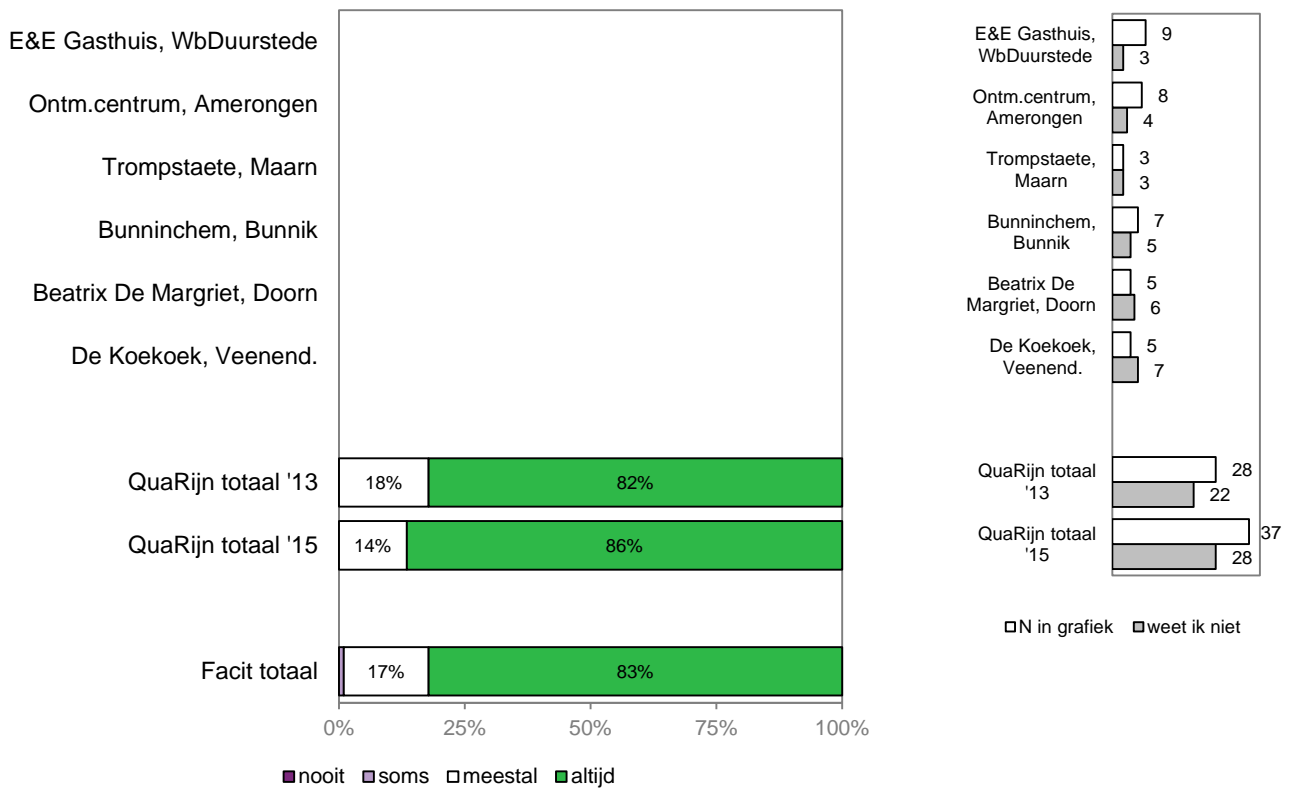
30. Zijn de ruimtes van de dagactiviteiten goed toegankelijk?



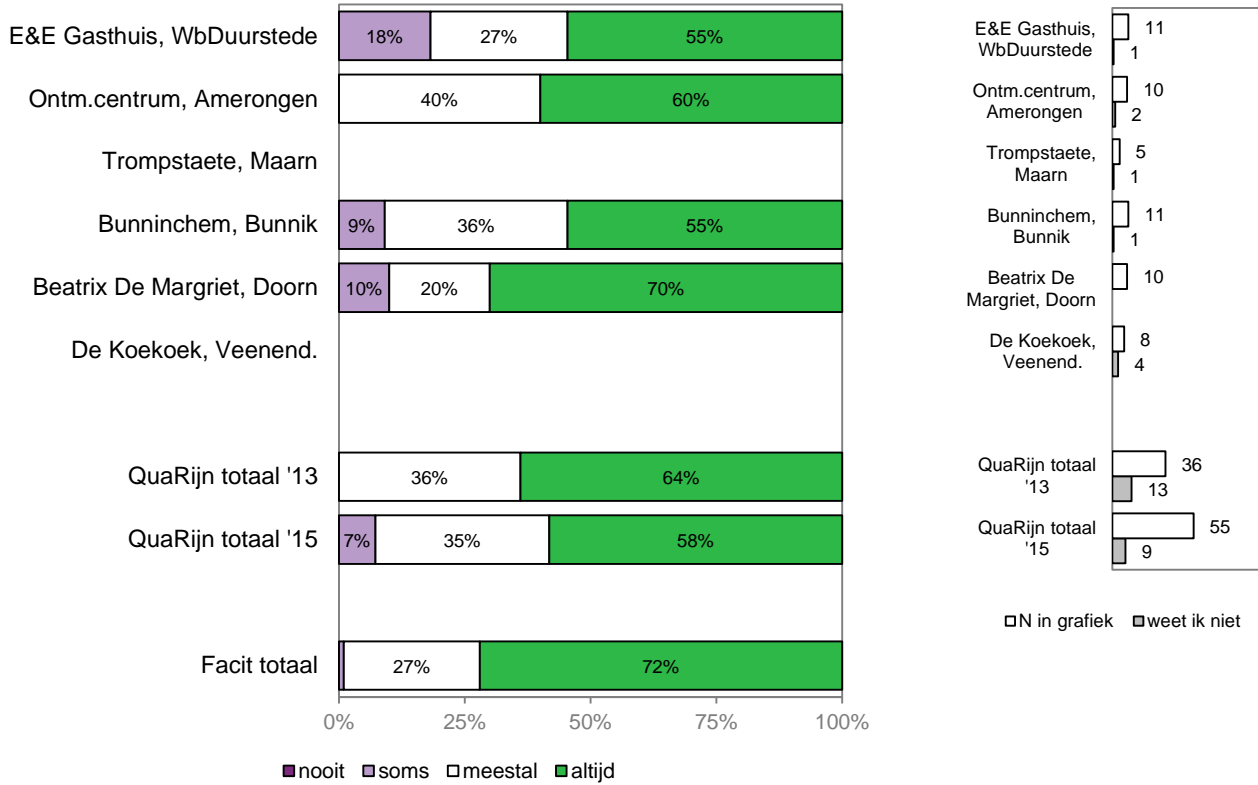
31. Zijn de ruimtes van de dagactiviteiten prettig om in te verblijven?



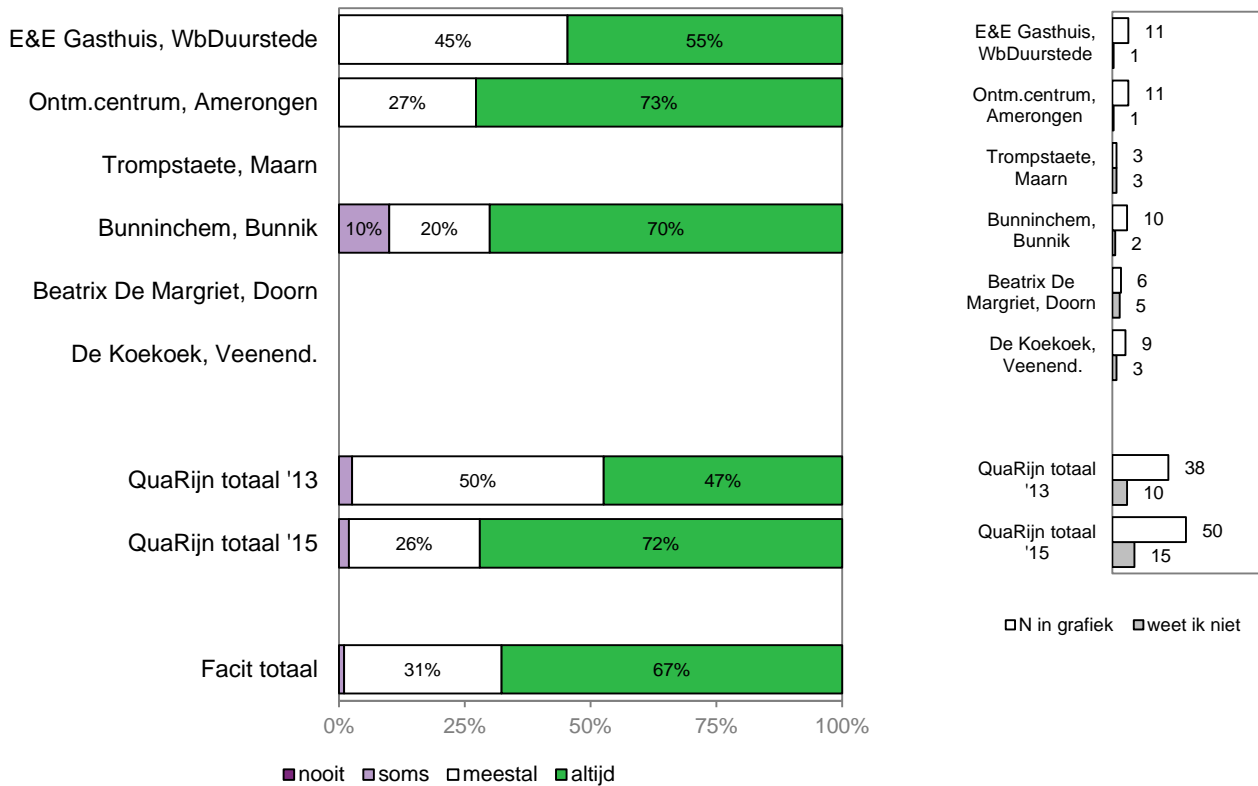
32. Worden de ruimtes van de dagactiviteiten goed schoongehouden?



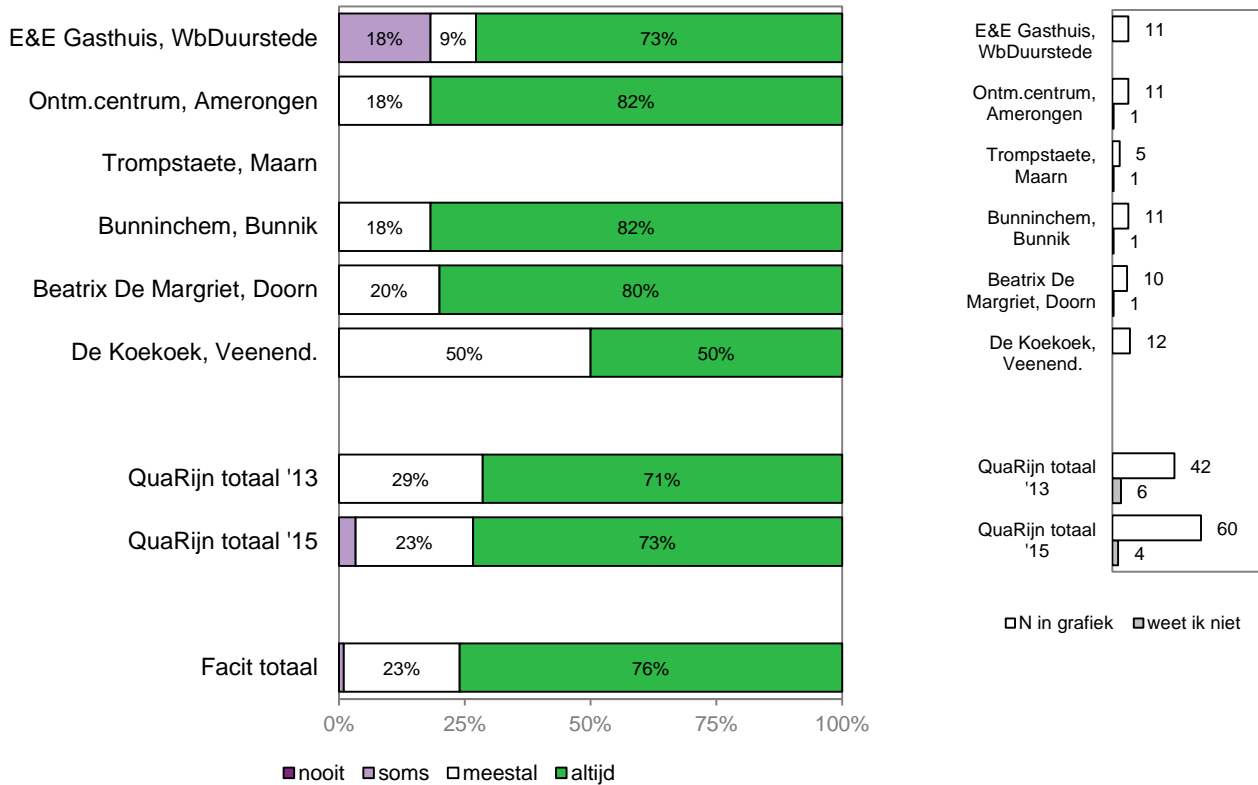
33. Luisteren de medewerkers aandachtig naar de cliënt?



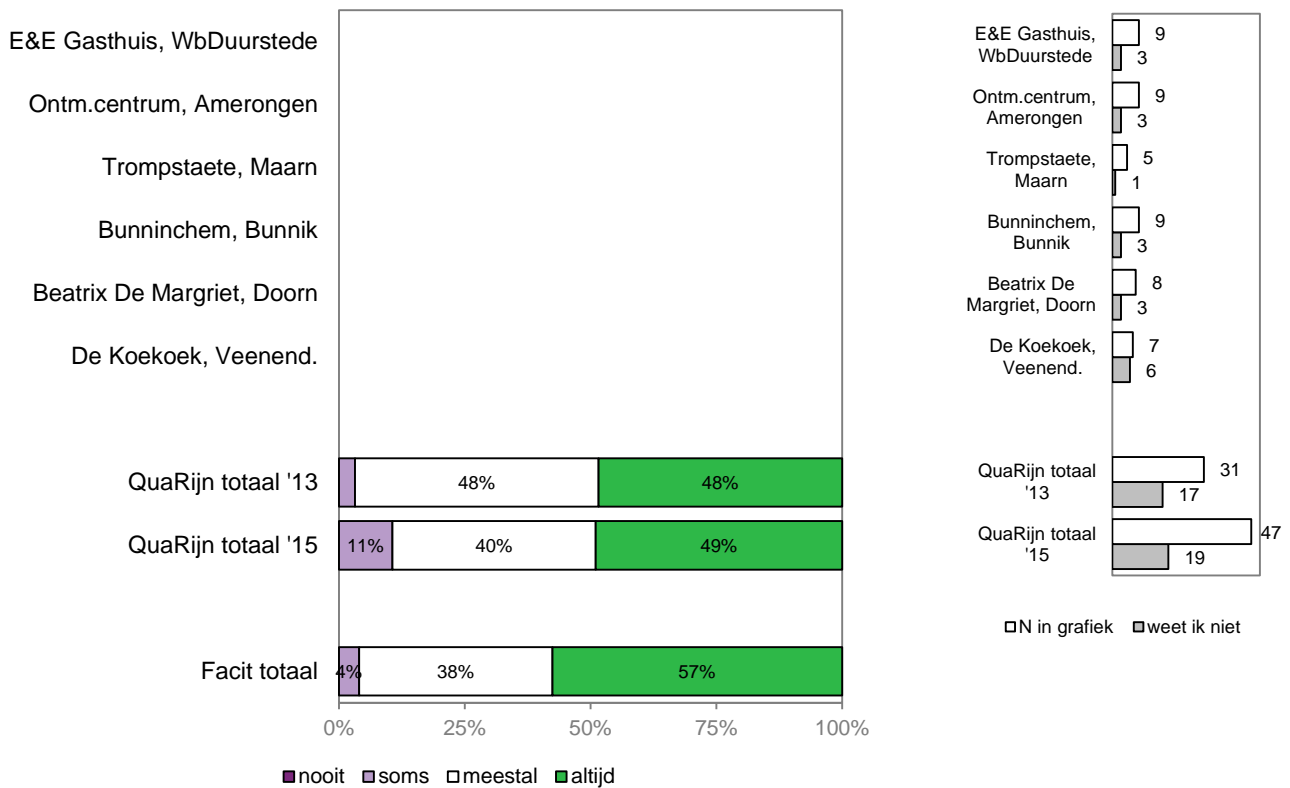
34. Geven de medewerkers goed antwoord op vragen?



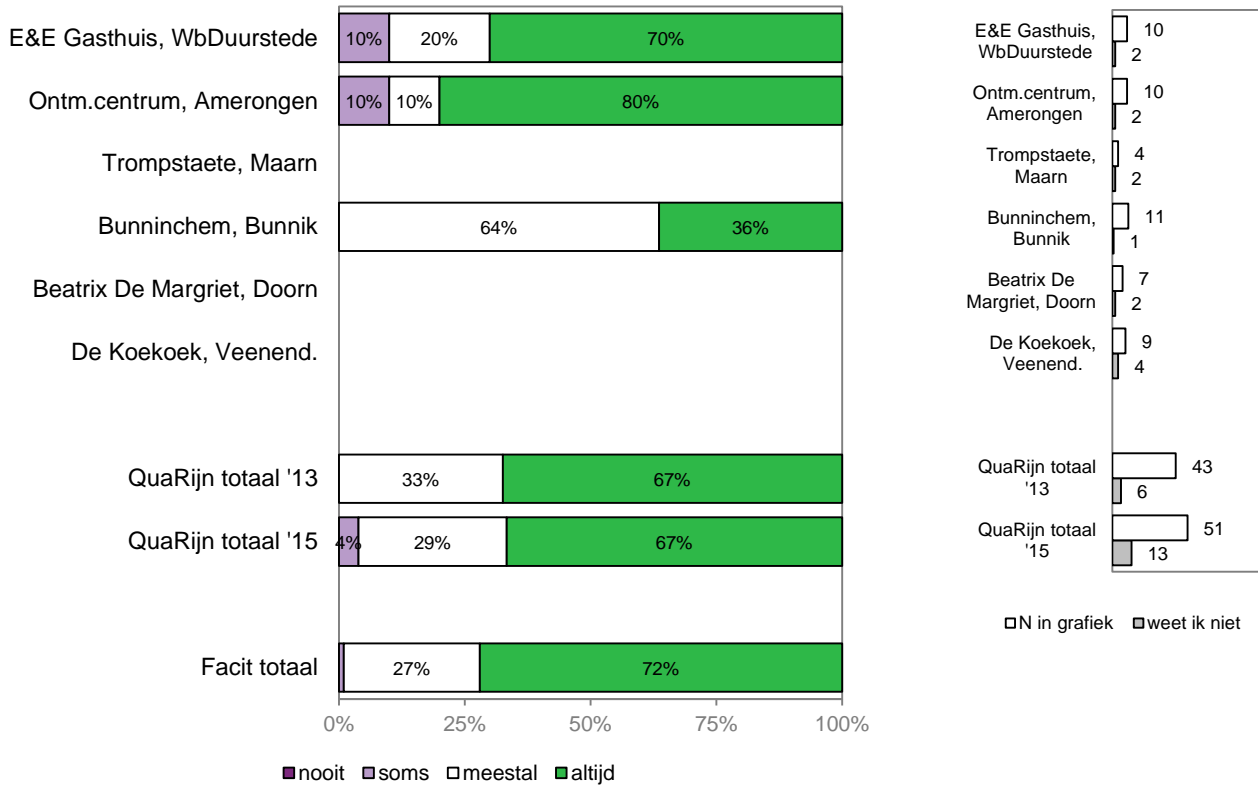
35. Hebben de medewerkers aandacht voor hoe het met de cliënt gaat?



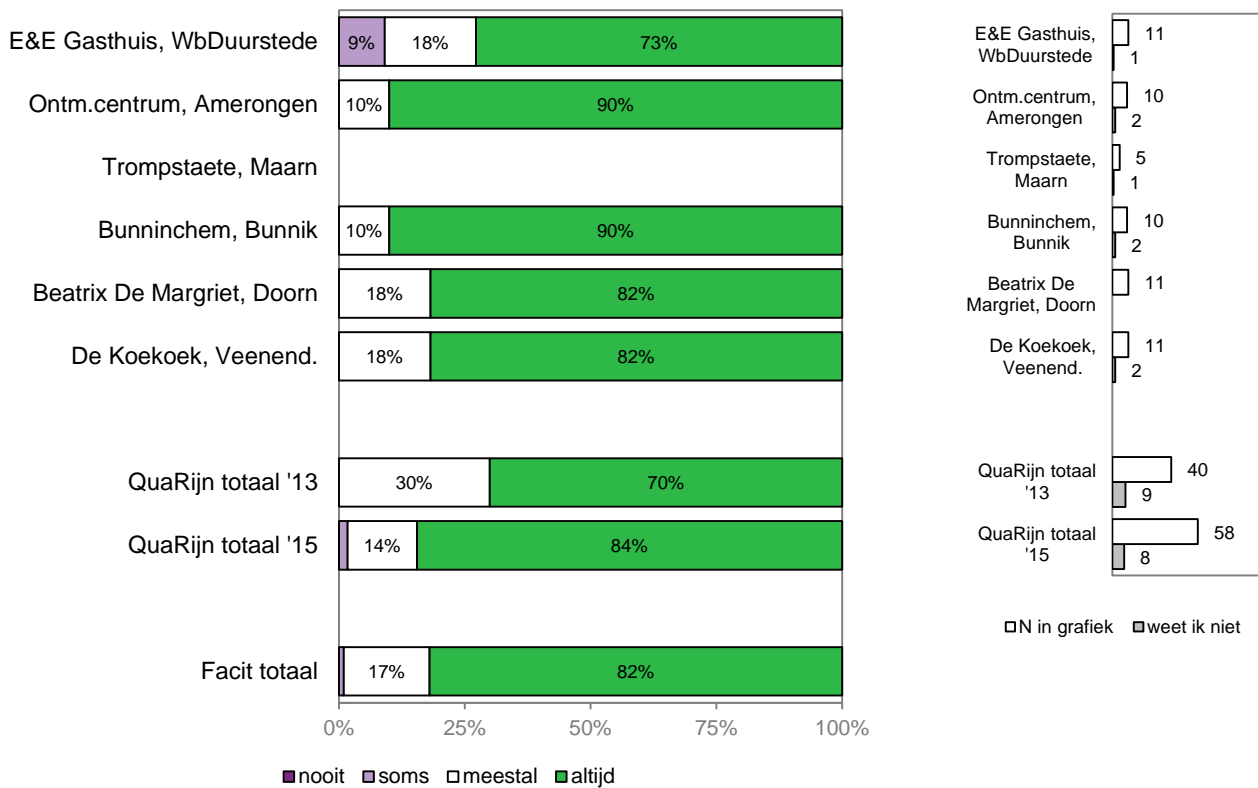
36. Zijn er voldoende medewerkers aanwezig?



37. Werken de medewerkers van de dagactiviteiten naar uw oordeel vakkundig?



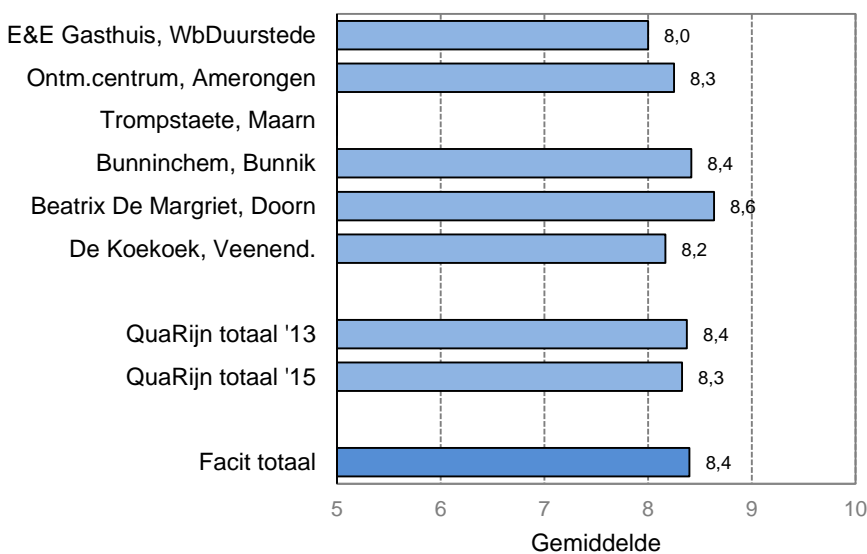
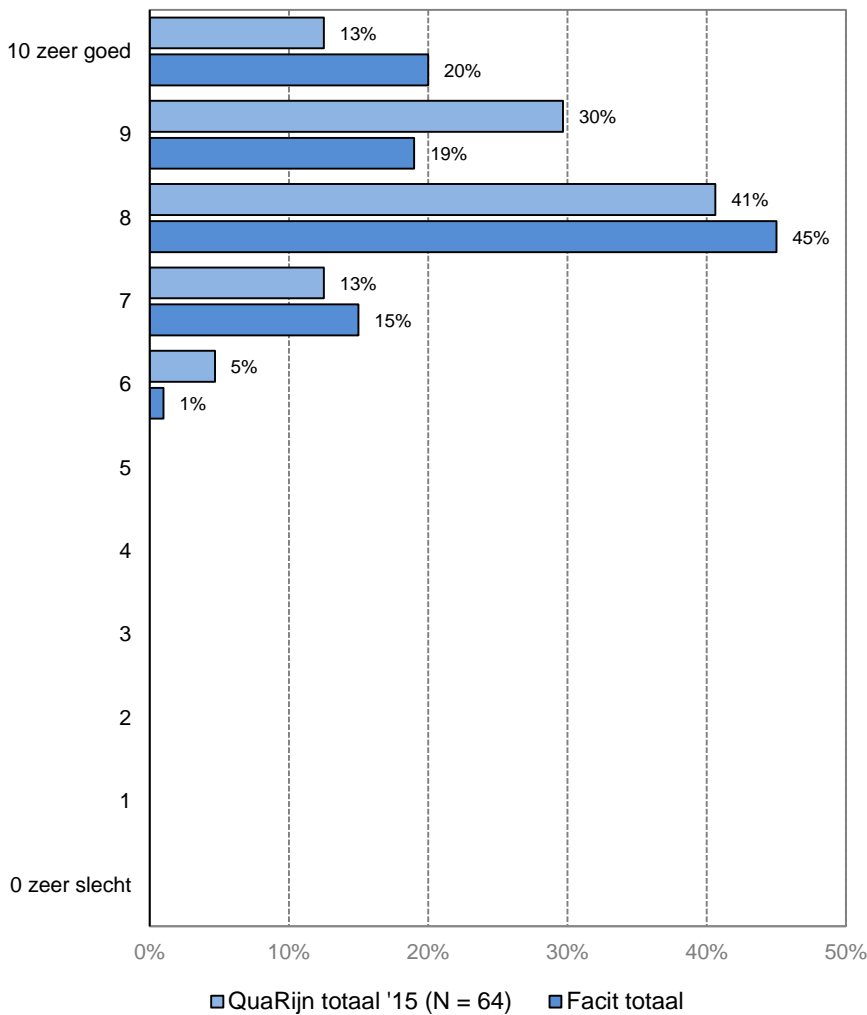
38. Nemen de medewerkers gezondheidsklachten van de cliënt serieus?



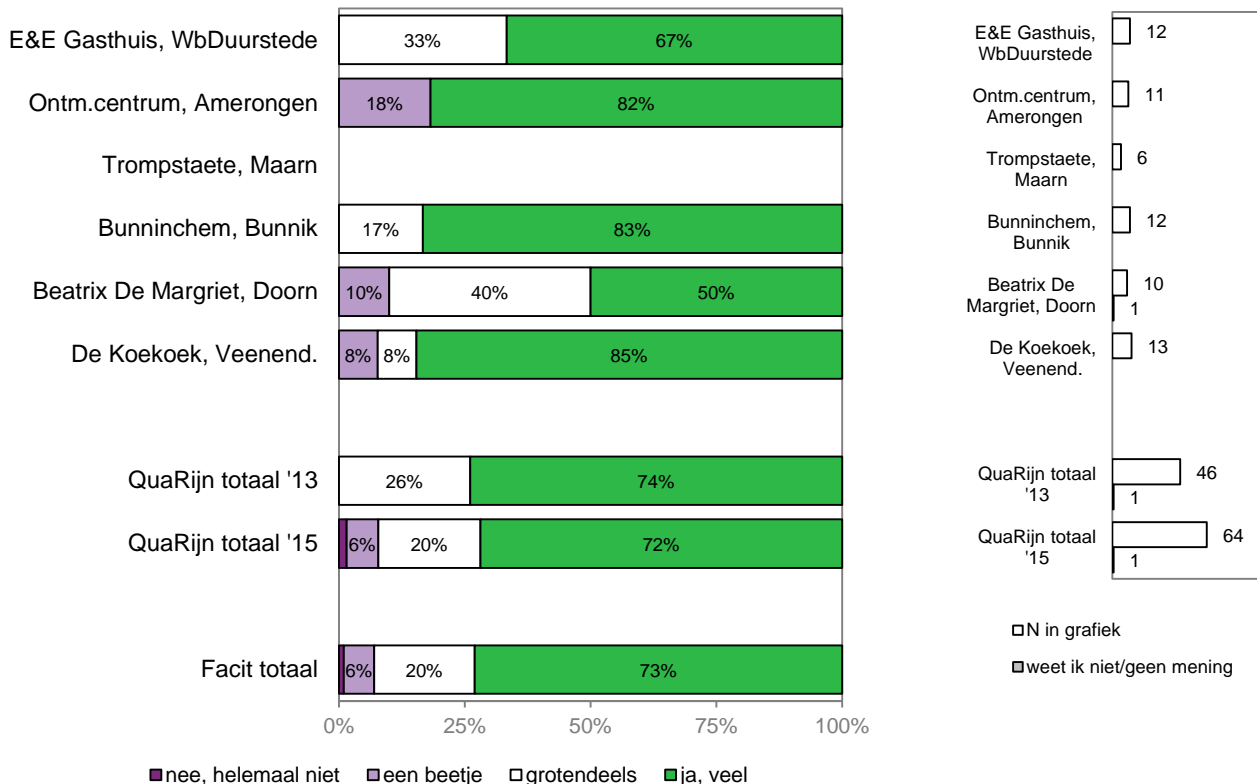
Totaaloordeel over de medewerkers

39. Welk cijfer geeft u de medewerkers van de dagactiviteiten?

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



40. Is het bezoeken van de dagactiviteiten voor de cliënt van toegevoegde waarde?



41. Wat zou u willen veranderen aan de dagactiviteiten die de cliënt nu krijgt?

- Personeel-tekort. Vooroordeel. (Amerongen)

Sommige vertegenwoordigers maakten bij deze vraag van de gelegenheid gebruik om hun tevredenheid over de dagactiviteiten te uiten en/of hebben geen specifieke aandachtspunten:

- Ik denk dat het zo goed is. (De Margriet)
- N.v.t. is in orde! (De Margriet)
- Gewoon doorgaan! (Bunninchem)
- Prima zo! (Bunninchem)
- Geen mening. (Trompstaete)
- Nee. (Amerongen)
- Geen mening. (Bunninchem)
- N.v.t. (Bunninchem) (2x)
- Dat weet ik niet. (E&E Gasthuis)
- N.v.t. (Amerongen)
- Niks. (Amerongen)
- Geen idee. (De Margriet)
- Geen idee. (Trompstaete)
- N.v.t.. (Veenendaal)
- [vraag 39] Door mij niet te beoordelen, bij het thuiskomen vraag ik altijd honderduit hoe zij het gehad heeft op het dagcentrum. Zeer veel lof over voor zover het lukt om er duidelijkheid over te krijgen. Ze heeft het altijd naar de zin. (E&E Gasthuis)
- Nee, geen verandering. Activiteiten zijn erg gevarieerd. Client is erg tevreden. (Veenendaal)
- Verder vind ik het goed gaan. Ben blij met mijn vrije uurtjes. (Amerongen)
- Ik krijg de indruk dat cliënt het prima naar haar zin heeft. (Veenendaal)

Daarnaast werden de volgende opmerkingen en verbeterwensen geuit:

Activiteiten

- Meer materialen om mee te werken bv hout, tegel om te mozaïeken en verf (olie en acryl). (Bunninchem)
- Meer activiteiten voor mannen. (E&E Gasthuis)
- Iets meer creativiteit. Krant lezen doet cliënt thuis, dat vindt cliënt niets, dus van 10 tot 12 de krant voorlezen hoeft voor cliënt niet. (De Margriet)
- Misschien iets meer afwisseling in de activiteiten. (De Margriet)
- Meer aangepast aan wensen en mogelijkheden van de cliënt. (Bunninchem)
- Ik zou het fijn vinden als er activiteiten gericht op bewegen zouden plaats vinden. Dat gebeurt nu volgens mij niet. (Trompstaete)
- Meer aansluiten bij de (nog aanwezige) mogelijkheden van de cliënt (Veenendaal)
- De opstart verloopt vaak te traag (10.10 uur i.p.v. 10 uur). Dan de krant lezen die iedereen al gelezen heeft. Films kunnen niet uitgekeken worden (film te lang, tijd te weinig). Vaak oude films. Veel discussie over activiteiten voor er iets gedaan wordt. (E&E Gasthuis)

Verzorging en behandeling

- Zijn niet voldoende op de hoogte hoe suikerziekte, spuiten en controle werken. (E&E Gasthuis)
- Alleen het contact met de contactpersoon zou iets beter kunnen. (Veenendaal)
- In sommige gevallen de juiste toon weten te raken, zodat cliënt in zijn waarde wordt gelaten maar dat er toch de zorg gegeven wordt die nodig is. Waar cliënt positief op reageert. (Veenendaal)
- Misschien wat meer informatie over hoe cliënt zich gedraagt en waar ze aan mee doen aan de activiteiten. (Veenendaal)

Zorginstelling en medewerkers

- In Amerongen is één wc voor alle deelnemers. Is aangekaart, maar nog niet opgelost. (Amerongen)
- Af en toe een patatje of gebakken visje tijdens de lunch. (De Margriet)
- Het is te koud in de ruimte. (Amerongen)
- Een wc extra is geen overbodige luxe. (Amerongen)
- Activiteiten mogen wel op hoger niveau. Op vrijdag en zaterdag zouden er ook activiteiten moeten zijn. (Amerongen)
- Meer medewerkers zodat ze meer tijd hebben voor de cliënten op het ogenblik veel onrustige cliënten die veel aandacht vragen (De Margriet)
- Ik zou de inrichting van de dagopvang wat gezelliger en vriendelijker willen maken, wat huiselijker. (Bunninchem)
- Er zouden meer medewerkers op een groep kunnen maar dat komt denk ik door de bezuinigingen. (De Margriet)
- Soms tekort aan personeel waardoor mensen er verblijven zonder dat de medewerker erbij is. Ze zijn wel in de buurt maar als de bewoners geen prikkels krijgen van hen is de sfeer niet altijd goed en is men passief. (Bunninchem)
- Mooi is als er meer dan voldoende begeleiding is vooral als bv bepaalde cliënt meer zorg nodig heeft, dit kan anders ten kosten gaan van anderen cliënten. (Veenendaal)
- Hopelijk geeft de huidige reorganisatie binnen QuaRijn, Zonnehuis, geen verstoring aan de structuur en rust en de stimulerende werking van de cliënten. (Veenendaal)

Overig

- Dat mede-clieënten niet mee helpen tafel dekken. (Veenendaal)

42. Waar bent u (zeer) tevreden over als het gaat om de dagactiviteiten?

Activiteiten

- Sfeer. (Amerongen)
- De rust en regelmaat. (E&E Gasthuis)
- Cliënt vindt het heel gezellig. (Veenendaal)
- Het knutselen in het algemeen. (Bunninchem)
- Bingo. (Bunninchem)
- Niet altijd zitten zou meer willen doen. (Amerongen)
- Handenarbeid/bewegen. (Bunninchem)
- Ik ben zeer positief over de dames die haar verzorgen en steunen op het dagcentrum. Ik ben zeer gelukkig dat het mogelijk is. Wat betreft de activiteiten, cliënt is niet zo'n doener, in het verleden was breien haar liefhebberij. (E&E Gasthuis)
- Leuke activiteiten, ook uitstapjes. (Amerongen)
- Laatste tijd meer diversiteit, dit wordt gewaardeerd door cliënt (uitstapjes zijn goed geregeld). (Veenendaal)
- Sport en gezellig met andere mensen verblijven. (Amerongen)

Verzorging en behandeling

- De betrokkenheid en persoonlijke aandacht. (Bunninchem)
- Moeder heeft het prima naar haar zin! (E&E Gasthuis)
- Client vindt het altijd gezellig om er heen te gaan. Contact met mensen. (Trompstaete)
- Aandacht en betrokkenheid van de medewerkers. (Amerongen)
- Client heeft het erg naar z'n zin en gaat er graag heen. (Veenendaal)
- Dat ze kijken wat de cliënt nog wel kan. (E&E Gasthuis)
- Over de geboden structuur, rust wakend oog, stimulerende werking, vertrouwen. (Veenendaal)
- Goede zorg en aandacht voor de cliënt. (Bunninchem)
- Brengt structuur en doorbreekt isolement van dementerende ouderen. (Veenendaal)
- De regelmaat, dat geeft veel houvast. (Trompstaete)

Zorginstelling en medewerkers

- Zeer tevreden over de aandacht en zorg voor iedere cliënt! (De Margriet)
- De zorg, aandacht en de vriendelijkheid + de beloofde gebakken mosselen! (Amerongen)
- De meeste medewerkers zijn wel betrokken bij de cliënt en bellen of mailen als er iets is. (De Margriet)
- De betrokken en vriendelijke medewerkers. (De Margriet)
- Geduld en inzet. (Bunninchem)
- Vriendelijkheid, gezelligheid en huiselijkheid. (Veenendaal)
- Persoonlijk belangstelling en mee-leven. (Veenendaal)
- Het personeel is bijzonder vriendelijk. (Bunninchem)
- De meestal grote betrokkenheid van de medewerkers en hun professionaliteit. (Bunninchem)
- Over de individuele begeleider van cliënt, deze heeft veel aandacht voor cliënt gehad, vooral in de eerste maanden. Prima! (Veenendaal)
- Men is heel duidelijk en plezierig naar de cliënten. (De Margriet)
- Betrokkenheid, deskundigheid. (De Margriet)
- Communicatie met de medewerkers en met de aanspreekpunten. (Bunninchem)
- Interesse in de cliënt (Amerongen)
- Dat ze met zorg en liefde met de cliënt omgaan. (De Margriet)
- Eigenlijk over het totaal-pakket. Ze geven de cliënt het gevoel nuttig te zijn. (Amerongen)
- Alle medewerkers spannen zich in om alle cliënten plezierige dagen te bezorgen. (Bunninchem)
- De terugkoppeling via telefoon of mail naar mij als vertegenwoordiger. (Trompstaete)

- Zij doen ontzettend veel voor cliënt, ze zijn erg bezorgd en lief. Client gaat er graag heen. (Veenendaal)
- Als cliënt af en toe het spoor kwijt is wordt hij/zij weer goed op weg gehouden. (Veenendaal)
- Client gaat altijd met plezier naar de koekoek. (Veenendaal)
- Goede communicatie met ons, mantelzorgers/kinderen. -Informatie en foto's via familienet. -Betrokken, liefdevolle en respectvolle omgang met de cliënten. -Spelen goed in op wat nodig is, zetten vaak een stapje extra. -Continuïteit. (Amerongen)
- De gezelligheid, de warmte van de mensen, de locatie, echt heel huiselijk, de betrokkenheid. (Trompstaete)

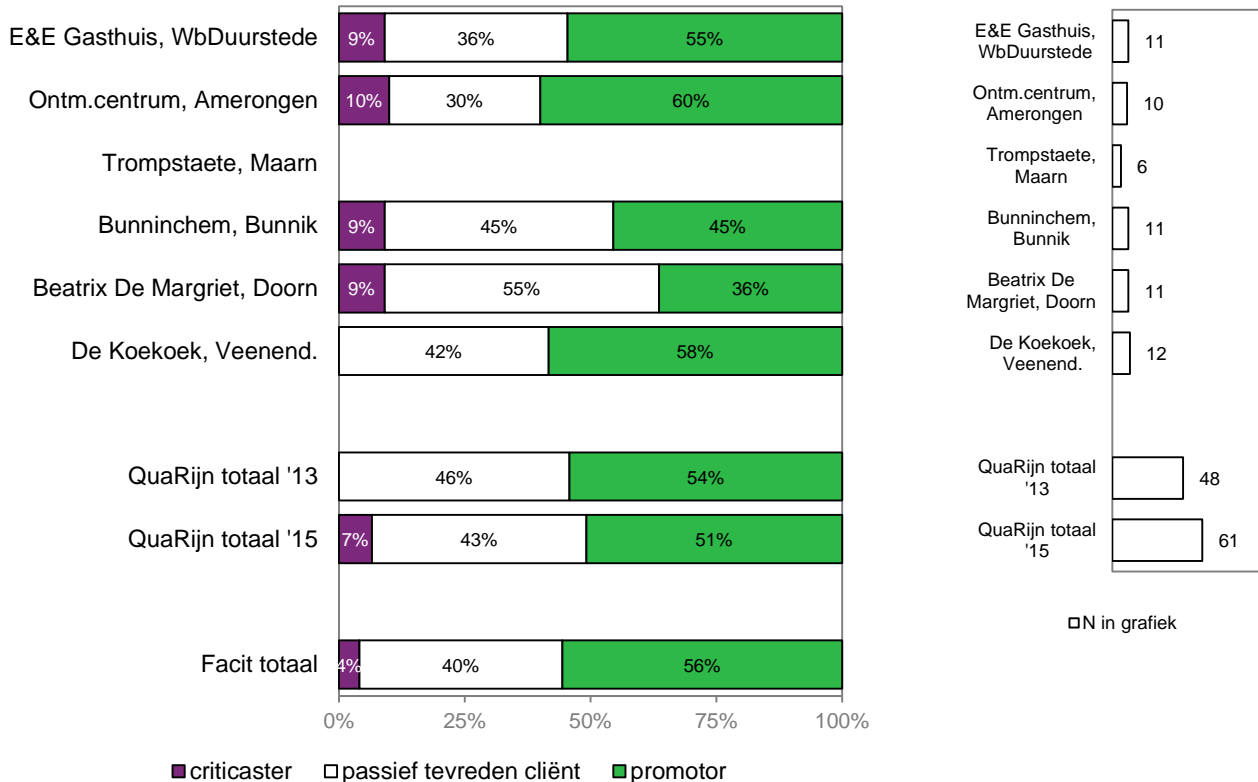
Overig

- Ik ben niet enthousiast over de geboden activiteiten. (Amerongen)
- Dat weet ik niet. (E&E Gasthuis)
- Geen idee. (De Margriet)
- Inhoudelijk weet ik niet veel over de activiteiten. De cliënt is erg tevreden en dat is het belangrijkste. (Trompstaete)
- Door de ziekte van Alzheimer zijn helaas niet alle vragen ingevuld. (Trompstaete)
- Alles leuk! (Veenendaal)
- Ja. (Amerongen)
- Over alles. (Bunninchem)

43. Zou u de dagactiviteiten bij uw vrienden en familie aanbevelen?

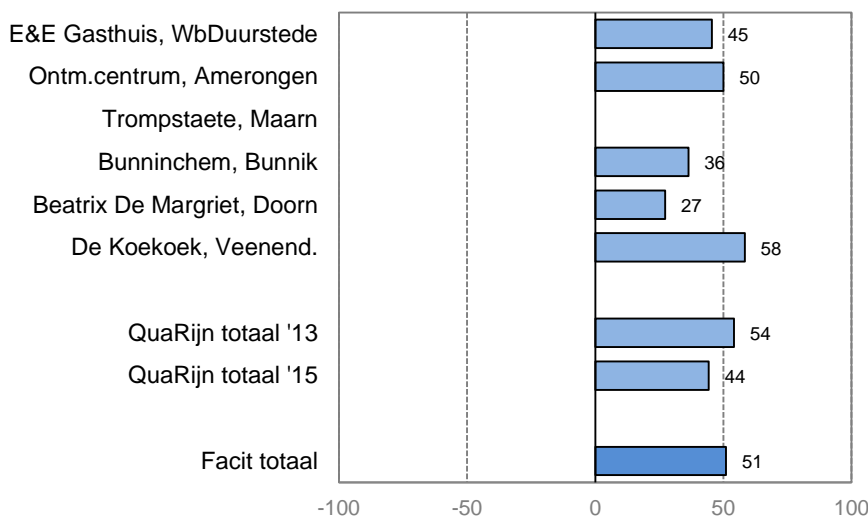
Een 0 betekent: zeer waarschijnlijk niet. Een 10 betekent: zeer waarschijnlijk wel.

Deze vraag kunnen respondenten beantwoorden op een schaal van 0 = 'zeer waarschijnlijk niet' tot 10 = 'zeer waarschijnlijk wel'. Bij een score van 0 tot en met 6 is de respondent een 'criticaster', bij een 7 of 8 een 'passief tevreden respondent' en bij een 9 of 10 een 'promotor'. Op basis van deze indeling wordt de Net Promotor Score berekend door het percentage 'promotors' te verminderen met het percentage 'criticasters' (oftewel NPS = % promotoren – % criticasters).



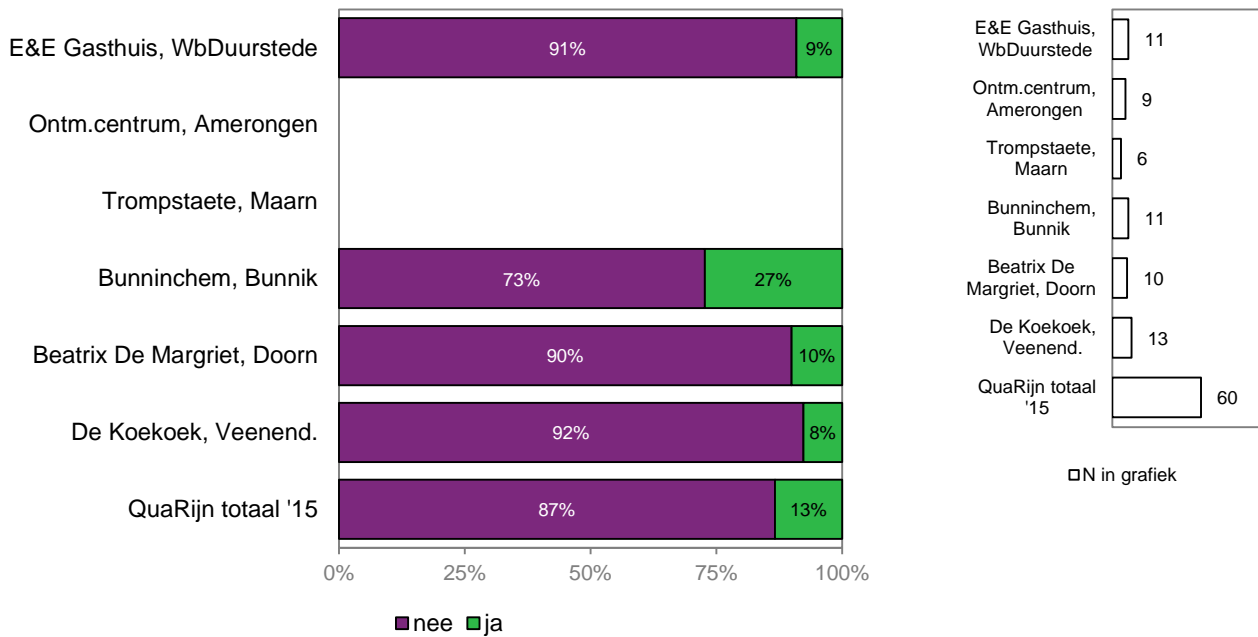
Net Promotor Score

Net Promotor Score (NPS)

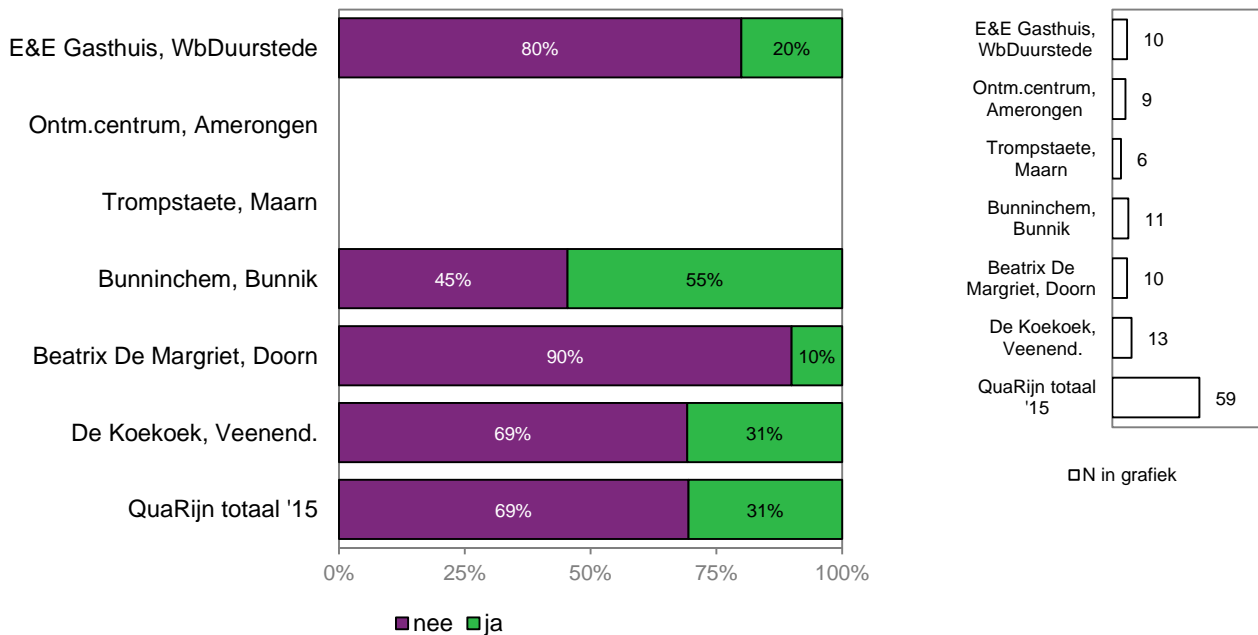


Extra vragen

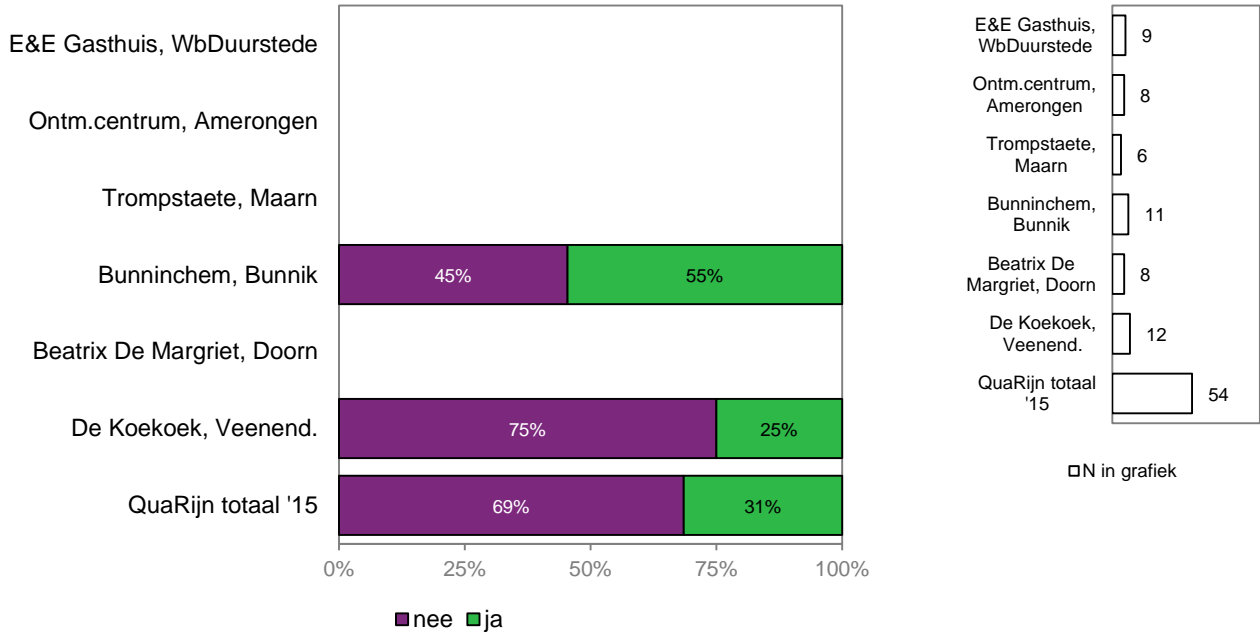
1. Kent u één of enkele leden van de cliëntenraad?



2. Weet u voor welke vragen u de cliëntenraad kunt benaderen?



3. Ontvangt u voldoende informatie van de cliëntenraad?



2.6 Indicatorscores op een 4-puntsschaal

In onderstaande tabel staat de gemiddelde score per indicator weergegeven in een 4-puntsschaal (1 is de laagste en 4 de hoogst mogelijke score).

De scores 1, 2, 3 en 4 staan voor respectievelijk nooit, soms, meestal en altijd. Vragen met een andere schaal zijn omgezet naar een 4-puntsschaal. Indicatorscores zijn het gemiddelde van de scores op de vragen uit deze vragenlijst, die samen onder die indicator vallen.

Randvoorwaarden bij de berekening van de indicatorscores zijn dat een respondent meer dan de helft van de vragen die samen een indicator vormen, heeft beantwoord, én dat tien of meer respondenten de betreffende vragen hebben beantwoord. Voor QuaRijn is dit voor alle indicatoren het geval.

Indicatoren	indicatorscore	aantal respondenten
Inspraak	2,80	40
Vervoer	3,77	48
Activiteiten	3,03	62
Informatie	3,20	54
Schoonmaak	3,86	37
Omgeving	3,71	58
Bejegening	3,68	61
Kwantiteit	3,38	47
Kwaliteit	3,63	51
Resultaat	3,63	64

Zie bijlage 2 bij deze rapportage voor een overzicht van de vragen per indicator.





ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

Conclusies

Aanbevelingen

Top-2 Box scores

1 Conclusies

1.1 Inleiding

De conclusies hieronder zijn weergegeven per thema van de vragenlijst. In de bijlage bij deze rapportage is de volledige vragenlijst weergegeven en zijn de vragen die onder de indicatoren vallen volledig uitgeschreven.

1.2 Conclusies op indicatorniveau

In de Top2-Box scores worden de resultaten van de cliëntenraadpleging bij QuaRijn vergeleken met andere door Facit gemeten organisaties en de meting uit 2013. De meeste indicatoren vallen bij de huidige meting (iets) lager uit in vergelijking met zowel het Facit-totaal als de meting uit 2013. Het meest opvallende verschil is te zien bij de indicator 'Inspraak': -19% t.o.v. het Facit-totaal, hetgeen ook een significant verschil is, en -15% t.o.v. de meting uit 2013.

1.3 Conclusies op vraagniveau

1.3.1 Wachtijd

Van de geraadpleegde vertegenwoordigers zegt 19% dat er geen tijd heeft gezeten tussen het moment dat zij wisten dat de cliënt in aanmerking kwam voor de dagactiviteiten (de afgifte van de indicatie) en het moment dat de cliënt voor het eerst naar de dagactiviteiten ging. 17% moest maximaal twee weken wachten, 46% heeft tussen twee weken en zes maanden gewacht. 17% weet dit niet meer.

Voor 45% van de vertegenwoordigers van cliënten die dit weten of hier een mening over heeft, was de wachtijd zoals verwacht en voor 48% was deze korter dan verwacht. 94% geeft aan dat de wachtijd geen of slechts een klein probleem was.

1.3.2 Afspraken

Desgevraagd geeft 21% van de geraadpleegde vertegenwoordigers aan dat zij niet weten of er afspraken gemaakt zijn met de cliënt. Van de vertegenwoordigers die dat wel weten, zegt 40% dat er geen afspraken gemaakt zijn, 18% zegt dat er schriftelijke afspraken gemaakt zijn en 42% dat er mondelinge afspraken gemaakt zijn. 97% van de vertegenwoordigers zegt dat de gemaakte afspraken altijd of meestal worden nagekomen.

1.3.3 Vervoer

87% van de geraadpleegde vertegenwoordigers geeft aan dat de cliënt wordt opgehaald om naar de dagactiviteiten te gaan. Van hen geeft 89% aan dat cliënten op de afgesproken tijd thuis opgehaald worden. Alle vertegenwoordigers die het van toepassing noemen, ervaren dat de chauffeurs de cliënten op een plezierige wijze behandelen en 97% meent dat de chauffeurs letten op de veiligheid van de cliënt (bv. dat iedereen een gordel draagt of dat rolstoelen goed zijn vastgezet).

1.3.4 Activiteiten

82% van de vertegenwoordigers zegt dat de cliënten deelnemen aan de activiteiten die worden georganiseerd en driekwart meent dat de cliënt de activiteiten die georganiseerd worden leuk vindt. Volgens 78% van de vertegenwoordigers is er voldoende afwisseling in de activiteiten.

De vertegenwoordigers geven verschillende redenen waarom cliënten niet deelnemen aan de activiteiten. De meest voorkomende zijn dat de cliënt de aangeboden activiteiten niet leuk of niet interessant vindt, dat de activiteiten lichamelijk te zwaar zijn voor de cliënt, dat de activiteiten te moeilijk zijn voor de cliënt, dat de activiteiten voor de cliënt geen uitdaging bevatten, dat het tijdstip waarop de activiteiten worden aangeboden de cliënt niet schikt.

Volgens 96% van de geraadpleegde vertegenwoordigers gaan de deelnemers van de dagactiviteiten prettig met elkaar om. 63% zegt dat de cliënt ruimte krijgt om de dagen bij de dagactiviteiten naar eigen inzicht in te vullen.

Aan de vertegenwoordigers is gevraagd of zij de activiteiten kunnen beoordelen op een schaal van 0 (heel erg slecht) tot 10 (uitstekend). Het meest voorkomende cijfer voor de activiteiten van QuaRijn is een 8. Het laagst gegeven cijfer is een 5 en het hoogst gegeven cijfer een 10. Het gemiddelde cijfer is een 7,8.

1.3.5 Verzorging en behandeling

97% van de geraadpleegde vertegenwoordigers meent dat de medewerkers goed op de hoogte zijn van de ziekte(n) of gezondheidsproblemen van de cliënt en rekening houden met wat de cliënt zelf wel en niet (meer) kan.

92% van de vertegenwoordigers die aangeven dat het van toepassing is, zegt dat de medewerkers er op letten dat de cliënten hun medicijnen (op de juiste manier) gebruiken en op tijd geholpen wordt bij de toiletgang.

13% van de cliënten wordt behandeld als zij op de dagactiviteiten zijn (bv. door de fysiotherapeut, logopedist, psycholoog of ergotherapeut). Bij de vervolgvragen zijn te weinig respondenten om de resultaten te kunnen weergeven.

1.3.6 Organisatie en medewerkers

Van de geraadpleegde vertegenwoordigers zegt 74% genoeg informatie te krijgen over wat QuaRijn voor de cliënt kan doen (over de mogelijkheden van zorg, behandeling en activiteiten). 97% vindt de ruimtes van de dagactiviteiten goed toegankelijk en prettig om in te verblijven. Alle respondenten vinden dat de ruimtes van de dagactiviteiten goed worden schoongehouden.

Volgens 93% van de vertegenwoordigers luisteren de medewerkers aandachtig naar de cliënt en volgens 98% geven zij goed antwoord op vragen van de vertegenwoordigers. 97% ervaart dat de medewerkers aandacht hebben voor hoe het met de cliënt gaat. 89% vindt dat er voldoende medewerkers aanwezig zijn. Daarnaast meent 96% van de vertegenwoordigers dat de medewerkers van de dagactiviteiten vakkundig werken en volgens 98% nemen de medewerkers de gezondheidsklachten van de cliënt serieus.

Aan de vertegenwoordigers is gevraagd de medewerkers van de dagactiviteiten te beoordelen op een schaal van 0 (heel erg slecht) tot 10 (uitstekend). Het meest voorkomende cijfer voor de activiteiten van QuaRijn is een 8. Het laagst gegeven cijfer is een 6 en het hoogst gegeven cijfer een 10. Het gemiddelde cijfer is een 8,3.

De vraag of vertegenwoordigers QuaRijn zouden aanbevelen bij vrienden en familie kunnen respondenten beantwoorden op een schaal van 0 = 'zeer waarschijnlijk niet' tot 10 = 'zeer waarschijnlijk wel'. Bij een score van 0 tot en met 6 is de respondent een 'criticaster', bij een 7 of 8 een 'passief tevreden respondent' en bij een 9 of 10 een 'promotor'.

Voor QuaRijn geldt dat 7% van de respondenten een criticaster is, 43% een passief tevreden respondent en 51% een promotor. De Net Promotor Score wordt berekend door het percentage 'promotors' te verminderen met het percentage 'criticasters' (oftewel $NPS = \% \text{ promotoren} - \% \text{ criticasters}$). De NPS score voor QuaRijn is 44.

Volgens 92% van de vertegenwoordigers is het bezoeken van de dagactiviteiten voor de cliënt van toegevoegde waarde.

In aanvulling daarop heeft QuaRijn de vertegenwoordigers nog gevraagd of zij één of enkele leden van de cliëntenraad kennen: slechts 13% antwoordt daarop bevestigend. 31% weet voor welke vragen zij de cliëntenraad kunt benaderen, en eveneens 31% antwoordt desgevraagd dat zij voldoende informatie van de cliëntenraad ontvangt.

2 Aanbevelingen

De uitkomsten van deze raadpleging onder vertegenwoordigers van deelnemers aan de dagactiviteiten geven op diverse 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.

Wachttijd

- Blijf alle cliënten en hun vertegenwoordigers gericht informeren over de te verwachten wachttijd tot aanvang van de dagactiviteiten, en waar van toepassing ook over de mogelijkheden om de wachttijd tot aanvang van de dagactiviteiten te overbruggen.

Afspraken

- Bespreek met vertegenwoordigers en indien mogelijk met cliënten wat zij verwachten van deelname aan de dagactiviteiten, wanneer zij de deelname aan de dagactiviteiten prettig en geslaagd vinden, hoe zij daar zelf aan bijdragen en wat er vanuit de organisatie kan gebeuren. Leg ook goed uit wat er niet kan, zodat daarover geen valse verwachtingen blijven bestaan. Bespreek in welke vorm de afspraken worden vastgelegd, laat het de vertegenwoordigers lezen en nodig hen uit om zelf ook bij te dragen aan bij voorbeeld de rapportage zodat er een actiever uitwisseling komt met de situatie in het dagcentrum en thuis.
- Laat vertegenwoordigers het verslag van de evaluatiegesprekken lezen en ondertekenen.
- Vraag aan de vertegenwoordigers tijdens evaluatiebesprekingen hoe zij het contact met de medewerkers van de dagbehandeling ervaren en vraag door waar deze nog onvoldoende lijkt te zijn.

Vervoer

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

Activiteiten

- Bespreek tijdens de evaluatiegesprekken met de vertegenwoordiger in hoeverre de activiteiten goed aansluiten bij de behoeften en mogelijkheden van de cliënt en of zij ervaren dat de cliënt de activiteiten leuk vindt. Leg uit waarom de geplande activiteiten worden ondernomen en hoe deze bijdragen aan het welzijn van de cliënten. Maak aanvullende afspraken waar nodig, leg deze vast in het dagactiviteitenplan en evalueer deze bij de volgende evaluatiebespreking.
- Verken bij nieuwe cliënten wat hun wensen zijn en benut de uitkomsten van deze verkenning voor eventuele bijstelling van het activiteitenaanbod.
- Nodig vertegenwoordigers actief uit deel te nemen aan of te komen kijken bij activiteiten en informeer hen regelmatig over de georganiseerde activiteiten en de manier waarop de cliënt verder zijn/haar dag invult.
- Vraag vertegenwoordigers of zij ideeën hebben voor activiteiten en of zij geïnteresseerd zijn om mee te werken aan het vormgeven en realiseren daarvan.

Verzorging en behandeling

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

Organisatie en medewerkers

- Geef voor de start van de dagactiviteiten duidelijke informatie (bijvoorbeeld 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 en 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.
- Verstrek belangrijke informatie niet in één keer bij de aanvang van de dagactiviteiten maar verspreid deze over meerdere bezoeken. Zorg ervoor dat de vertegenwoordiger de informatie terug kan lezen (in een informatieboekje, folders of op de website).
- Vraag vertegenwoordigers in evaluatiegesprekken of zij ervaren dat er voldoende personeel is op de dagactiviteiten. Vraag door wanneer dit niet het geval is, maak concrete aanvullende afspraken over de personele inzet waar mogelijk.
- Nodig vertegenwoordigers uit af en toe met de cliënt mee te komen naar de dagactiviteiten. Zo raken zij beter geïnformeerd over de dagbesteding van de cliënt en de relatie tussen de cliënt en de medewerkers.

Algemeen

Om inzicht te krijgen in het niveau van zelfregie bevordering bij cliënten op de afdeling, heeft Vilans een quickscan ontwikkeld die onder medewerkers en onder vertegenwoordigers kan worden uitgevoerd om verbeterpunten te identificeren. De quickscan is te downloaden op <http://www.vilans.nl/Pub/Home/Ons-aanbod/Producten/Productenboek-Regie-bij-dementie.html>

Tot slot

Onze aanbevelingen sluiten over het algemeen aan bij afspraken die in veel organisaties wellicht al bestaan, maar in de praktijk dan bij de cliënten en/of vertegenwoordigers kennelijk toch niet het gewenste effect bereiken. Veelal blijkt dat dit komt omdat het uitvoeren en opvolgen van gemaakte afspraken niet altijd sluitend is. Een algemeen advies is dan ook om interne audits te houden, waarin u toetst in hoeverre beleid en afspraken in de praktijk daadwerkelijk zijn geïmplementeerd en tot het gewenste effect leiden.

Tot slot willen wij u aanbevelen de uitkomsten van deze raadpleging met de cliëntenraad en in het werkoverleg met uw medewerkers te bespreken, gezamenlijk verbeterpunten vast te stellen en concrete doelstellingen en activiteiten te formuleren.

3 Top-2 Box scores per indicator

In dit hoofdstuk worden de uitkomsten van deze raadpleging samenvattend gepresenteerd in de vorm van een reeks grafieken. Deze geven een overzicht van de zogenaamde *Top-2 Box scores* per indicator.

Wat is een Top-2 Box score?

Een Top-2 Box score is het percentage respondenten dat op een vraag een positief antwoord geeft en daarmee te kennen geeft met het onderwerp in kwestie positieve ervaringen te hebben. Wanneer een respondent op bijvoorbeeld de vraag “*Luisteren de medewerkers aandachtig naar de cliënt?*” voor “altijd” of “meestal” kiest (de Top-2 Box, de twee meest gunstige uit de vier antwoordcategorieën nooit - soms - meestal - altijd), kan worden gesteld dat hij of zij met dit aspect positieve ervaringen heeft.

Het berekenen van een Top-2 Box score gaat als volgt: Stel dat een onderzoeksgroep uit 100 personen bestaat, en 85 daarvan kiezen bij een vraag voor de antwoordcategorieën “altijd” of “meestal” (en dus 15 voor “nooit” of “soms”), dan is de Top-2 Box score bij deze vraag 85% (zie onderstaande tabel). Top-2 Box scores maken dus in één oogopslag duidelijk hoeveel respondenten uit de steekproef tevreden zijn over het onderwerp of hierover een gunstige beoordeling geven. Omgekeerd kan ook direct worden afgeleid hoeveel respondenten géén positieve ervaringen hebben. In het voorbeeld betreft dit in totaal 15% van de respondenten.

Zijn de zorgverleners beleefd tegen u?

nooit	soms	meestal	altijd	Top-2 Box score
5%	10%	55%	30%	55% + 30% = 85%

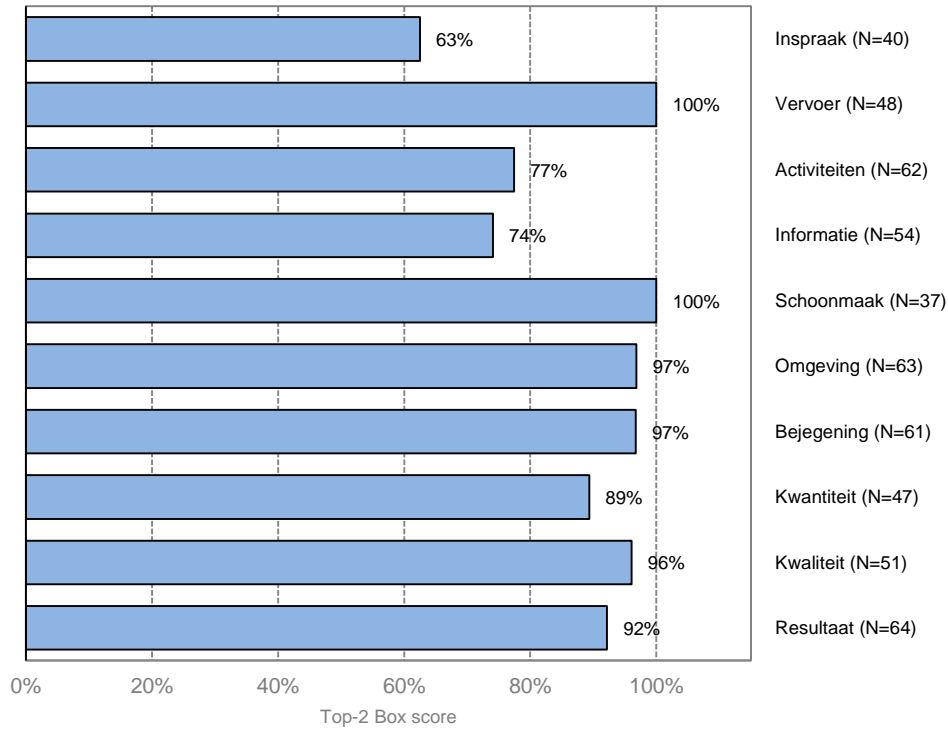
Top-2 Box score per indicator

Volgens dezelfde methodiek kan ook op *indicator-niveau* een Top-2 Box score worden berekend. Dit is het gemiddelde van de Top-2 Box scores van de vragen die gezamenlijk een indicator vormen. Deze (gemiddelde) Top-2 Box scores worden hieronder gerapporteerd, in de eerste grafiek.

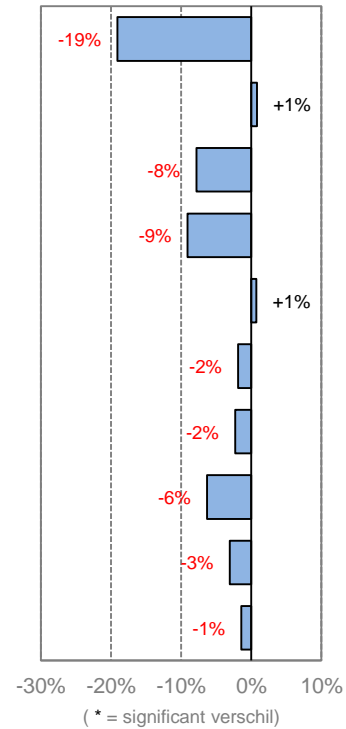
In de grafiek ernaast worden door middel van *verschilcores* vergelijkingen gemaakt met het Facit totaal. Hierbij betreft de verschilscore het verschil tussen de Top-2 Box score van de huidige meting en die van het Facit totaal. Stel dat bij de indicator *Bejegening* de Top-2 Box score 81% is en voor het Facit totaal is deze 91%, dan is het verschil -10%. Anders gezegd, vergeleken met het gemiddelde van andere organisaties ligt de Top-2 Box score hier 10% lager.

Als aanvulling hierop wordt door middel van nulhypotesetoetsen (Wald-toets en Binomiaal-toets) de statistische significantie van de verschilcores bepaald. Wanneer een verschil significant is ($p < ,05$) betekent dit deze groter is dan op basis van toeval verwacht kan worden (bij een betrouwbaarheidsniveau van 95%). Een * teken naast de staaf geeft aan dat een verschil significant is.

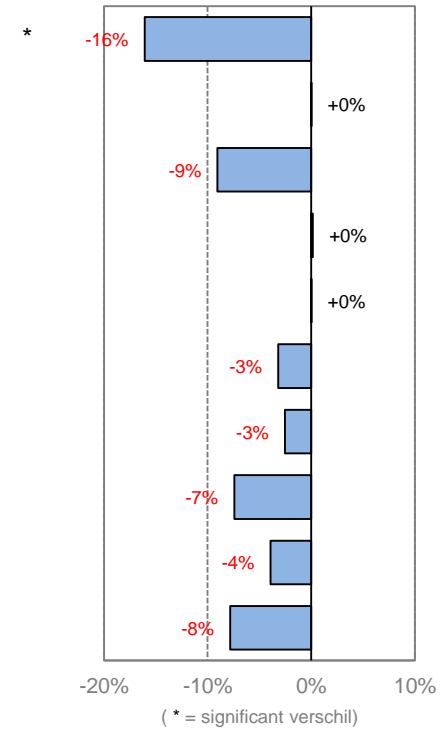
Percentage respondentent met positieve ervaring op indicator



Verskil met Facit totaal



Verskil met QuaRijn '13



Bijlage 1: Vragenlijst Dagactiviteiten Vertegenwoordigers

Over de cliënt, uw naaste

1. Hoe lang neemt de cliënt al deel aan de dagactiviteiten?
2. Wat is de reden dat de cliënt gebruik maakt van de dagactiviteiten?
3. Is de cliënt een man of een vrouw?
4. Wat is de leeftijd van de cliënt?
5. Wat is de hoogst voltooide opleiding van de cliënt?

Wachttijd

6. Hoeveel tijd heeft er gezeten tussen het moment dat u wist dat de cliënt in aanmerking kwam voor dagactiviteiten (de afgifte van de indicatie) en het moment dat de cliënt voor het eerst naar de dagactiviteiten ging?
7. Wat vond u van de wachttijd? Deze was:
8. Was de wachttijd een probleem?

Afspraken

9. Zijn er afspraken gemaakt met de cliënt?
10. Worden de gemaakte afspraken nagekomen?

Vervoer

11. Hoe gaat de cliënt doorgaans naar de dagactiviteiten?
12. Wordt de cliënt op de afgesproken tijd thuis opgehaald?
13. Behandelen de chauffeurs de cliënt op een plezierige wijze?
14. Letten de chauffeurs op de veiligheid van de cliënt? (bv. dat iedereen een gordel draagt of dat rolstoelen goed zijn vastgezet)

Activiteiten

15. Neemt de cliënt deel aan de activiteiten die worden georganiseerd?
16. Vindt de cliënt de activiteiten die georganiseerd worden leuk?
17. Is er voldoende afwisseling in de activiteiten?
18. Als de cliënt niet deelneemt aan de activiteiten, wat is daarvoor dan de reden?
19. Gaan de deelnemers van de dagactiviteiten prettig met elkaar om?
20. Krijgt de cliënt ruimte om zijn/haar dagen bij de dagactiviteiten naar eigen inzicht in te vullen?
21. Welk cijfer geeft u de activiteiten?

Verzorging en behandeling

22. Zijn de medewerkers goed op de hoogte van de ziekte(n) of gezondheidsproblemen van de cliënt?
23. Houden de medewerkers rekening met wat de cliënt zelf wel en niet (meer) kan?
24. Letten de medewerkers er op dat de cliënt de medicijnen (op de juiste manier) gebruikt?
25. Wordt de cliënt op tijd geholpen als hij/zij naar het toilet moet?
26. Wordt de cliënt behandeld als hij/zij bij de dagactiviteiten is? (bv. door de fysiotherapeut, logopedist, psycholoog of ergotherapeut)
27. Is er bij afwezigheid van een behandelaar een vervanger beschikbaar, zodat de behandeling kan doorgaan?
28. Welk cijfer geeft u de behandeling? (door bv. de fysiotherapeut, logopedist, psycholoog of ergotherapeut)

Organisatie en medewerkers

29. Krijgt u genoeg informatie over wat wij voor de cliënt kunnen doen? (over de mogelijkheden van zorg, behandeling en activiteiten)
30. Zijn de ruimtes van de dagactiviteiten goed toegankelijk?
31. Zijn de ruimtes van de dagactiviteiten prettig om in te verblijven?
32. Worden de ruimtes van de dagactiviteiten goed schoongehouden?
33. Luisteren de medewerkers aandachtig naar de cliënt?
34. Geven de medewerkers goed antwoord op vragen?
35. Hebben de medewerkers aandacht voor hoe het met de cliënt gaat?
36. Zijn er voldoende medewerkers aanwezig?
37. Werken de medewerkers van de dagactiviteiten naar uw oordeel vakkundig?
38. Nemen de medewerkers gezondheidsklachten van de cliënt serieus?
39. Welk cijfer geeft u de medewerkers van de dagactiviteiten?
40. Is het bezoeken van de dagactiviteiten voor de cliënt van QuaRijn waarde?
41. Wat zou u willen veranderen aan de dagactiviteiten die de cliënt nu krijgt?
42. Waar bent u (zeer) tevreden over als het gaat om de dagactiviteiten?
43. Zou u de dagactiviteiten bij uw vrienden en familie aanbevelen?

Bijlage 2: Indicatoren met de bijbehorende vragen

In onderstaande tabel is weergegeven welke vragen onder de verschillende indicatoren vallen en meetellen voor de berekening van de Top 2 Box scores.

Indicatoren met de bijbehorende vragen
Inspraak
20. Krijgt de cliënt ruimte om zijn/haar dagen bij de dagactiviteiten naar eigen inzicht in te vullen?
Vervoer
13. Behandelen de chauffeurs de cliënt op een plezierige wijze?
Activiteiten
16. Vindt de cliënt de activiteiten die georganiseerd worden leuk? 17. Is er voldoende afwisseling in de activiteiten?
Informatie
29. Krijgt u genoeg informatie over wat wij voor de cliënt kunnen doen? (over de mogelijkheden van zorg, behandeling en activiteiten)
Schoonmaak
32. Worden de ruimtes van de dagactiviteiten goed schoongehouden?
Omgeving
31. Zijn de ruimtes van de dagactiviteiten prettig om in te verblijven?
Bejegening
33. Luisteren de medewerkers aandachtig naar de cliënt? 34. Geven de medewerkers goed antwoord op vragen? 35. Hebben de medewerkers aandacht voor hoe het met de cliënt gaat? 38. Nemen de medewerkers gezondheidsklachten van de cliënt serieus?
Kwantiteit
36. Zijn er voldoende medewerkers aanwezig?
Kwaliteit
37. Werken de medewerkers van de dagactiviteiten naar uw oordeel vakkundig?
Resultaat
40. Is het bezoeken van de dagactiviteiten voor de cliënt van QuaRijn waarde?