



ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

**Uitkomsten cliëntenraadpleging
Dagactiviteiten cliënten**

**Het Mennistenerf/
Wijksteunpunt Dirk Prins**

maart - mei 2014



ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

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	8
1.3.1 Staafdiagrammen.....	8
1.3.2 Vergelijkingen	8
2 De cliëntenraadpleging bij Het Mennistenerf/ Wijksteunpunt Dirk Prins	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	29
DEEL II.....	31
1 Conclusies	33
1.1 Inleiding.....	33
1.2 Conclusies op indicatorniveau.....	33
1.3 Conclusies op vraagniveau	33
2 Aanbevelingen	37
3 Top-2 Box scores per indicator.....	39
Bijlage 1: Vragenlijst Dagactiviteiten Cliënten.....	41
Bijlage 2: Indicatoren met de bijbehorende vragen.....	43

Inleiding

Voor u ligt de eindrapportage van de cliëntenraadpleging die is gehouden onder cliënten die deelnemen aan de dagactiviteiten van Het Mennistenerf/ Wijksteunpunt Dirk Prins. 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 Het Mennistenerf/ Wijksteunpunt Dirk Prins. 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 Het Mennistenerf/ Wijksteunpunt Dirk Prins 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
Corien Bosveld
juni 2014

1 Cliëntenraadpleging Dagactiviteiten

1.1 De vragenlijst

Voor het onderzoek naar de ervaringen van cliënten met de dagactiviteiten van Het Mennistenerf/ Wijksteunpunt Dirk Prins 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

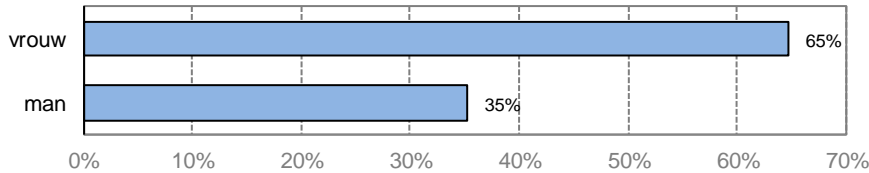
De vragenlijst richt zich op de ervaringen van cliënten met de dagactiviteiten van Het Mennistenerf/ Wijksteunpunt Dirk Prins in de afgelopen 12 maanden.

1.3 De rapportage

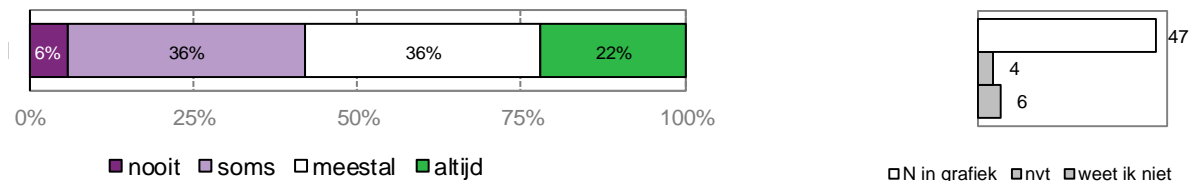
In hoofdstuk 2 van DEEL I van deze rapportage wordt in staafdiagrammen weergegeven hoe er op de vragen geantwoord is. Hierbij is de volgorde van de vragenlijst aangehouden.

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 Het Mennistenerf/ Wijksteunpunt Dirk Prins zijn in deze rapportage naast de uitkomsten van de cliëntenraadpleging van 2014 voor Het Mennistenerf/ Wijksteunpunt Dirk Prins, ook de uitkomsten gepresenteerd van het Facit totaal. Het Facit-totaal bestaat uit 1664 respondenten. Hierbij geldt dat verschillen pas na nadere statistische analyse als significant verschil kunnen worden benoemd.

2 De cliëntenraadpleging bij Het Mennistenerf/ Wijksteunpunt Dirk Prins

2.1 Steekproeftrekking

De doelgroep voor de cliëntenraadpleging werd gevormd door de 25 cliënten die in maart 2014 deelnamen aan de dagactiviteiten van Het Mennistenerf/ Wijksteunpunt Dirk Prins.

Het aantal cliënten dat benaderd kon worden met een schriftelijke vragenlijst bedroeg 25. De gemiddelde leeftijd van deze cliënten was 82,0 jaar. Deze 25 cliënten zijn allemaal benaderd met een vragenlijst.

2.2 Informatievoorziening

De geselecteerde cliënten 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 antwoordvelop. 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 10 april 2014 is de eerste vragenlijst verzonden. Precies een week later is aan alle cliënten 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 cliënten een tweede herinnering verzonden. Hier was een nieuwe vragenlijst bijgevoegd. Twee weken later, op donderdag 22 mei 2014, is een laatste bedankje/herinnering verzonden aan iedereen die tot op dat moment niet had gereageerd.

2.4 Respons

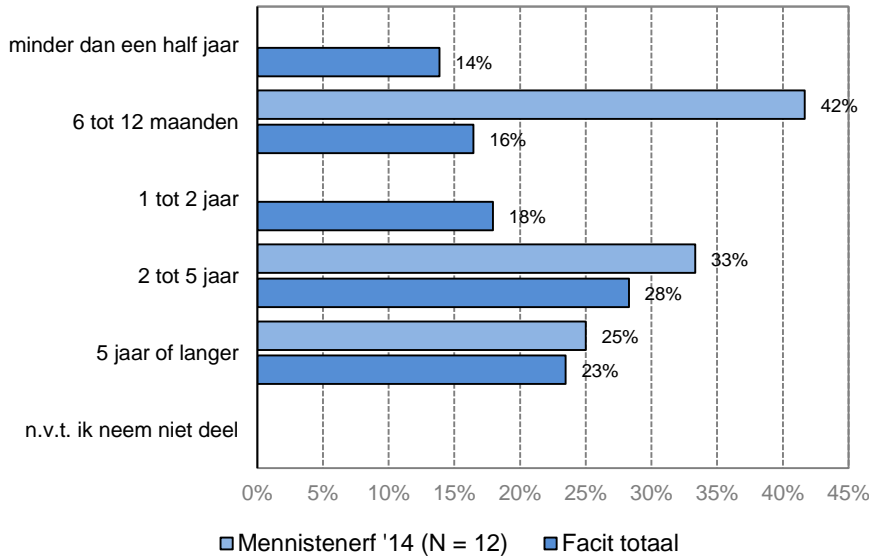
Voor de cliëntenraadpleging onder cliënten van Het Mennistenerf/ Wijksteunpunt Dirk Prins zijn 25 vragenlijsten verstuurd. 7 daarvan vielen af voor het onderzoek omdat het poststuk onbestelbaar retour kwam, omdat de aangeschrevene aangaf niet deel te nemen aan de dagactiviteiten en/of omdat de cliënt overleden was. 12 cliënten hebben de vragenlijst ingevuld en aan Facit geretourneerd. De respons voor de schriftelijke raadpleging onder cliënten komt hiermee op 66,7%.

2.5 Uitkomsten

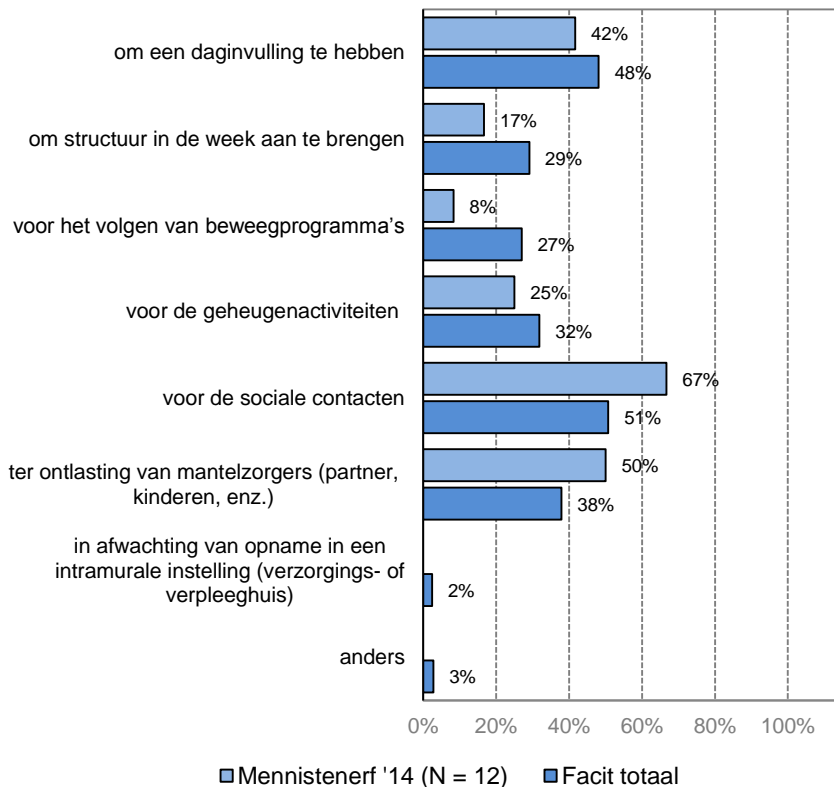
Achtergrondvragen

Over uzelf

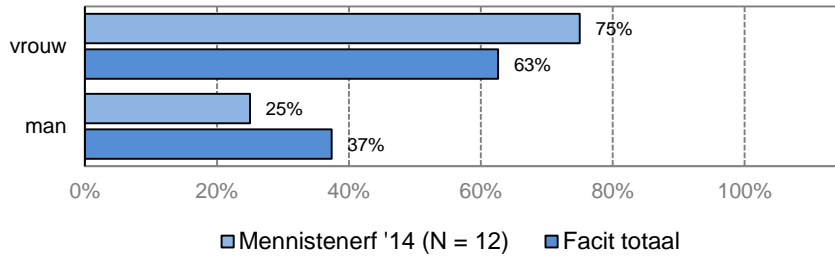
1. Hoe lang neemt u al deel aan de dagactiviteiten?



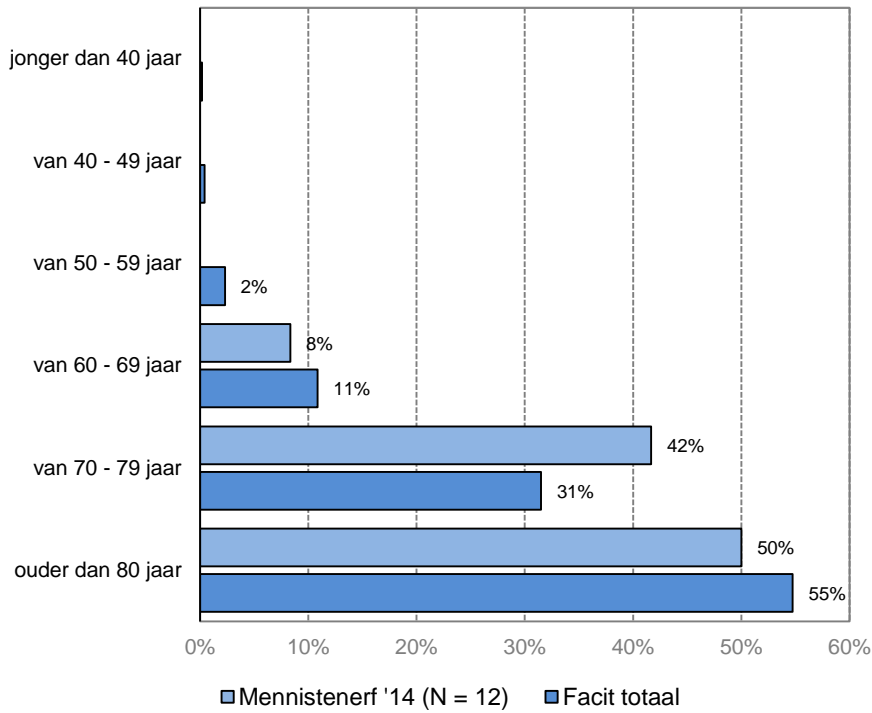
2. Wat is de reden dat u gebruik maakt van de dagactiviteiten?



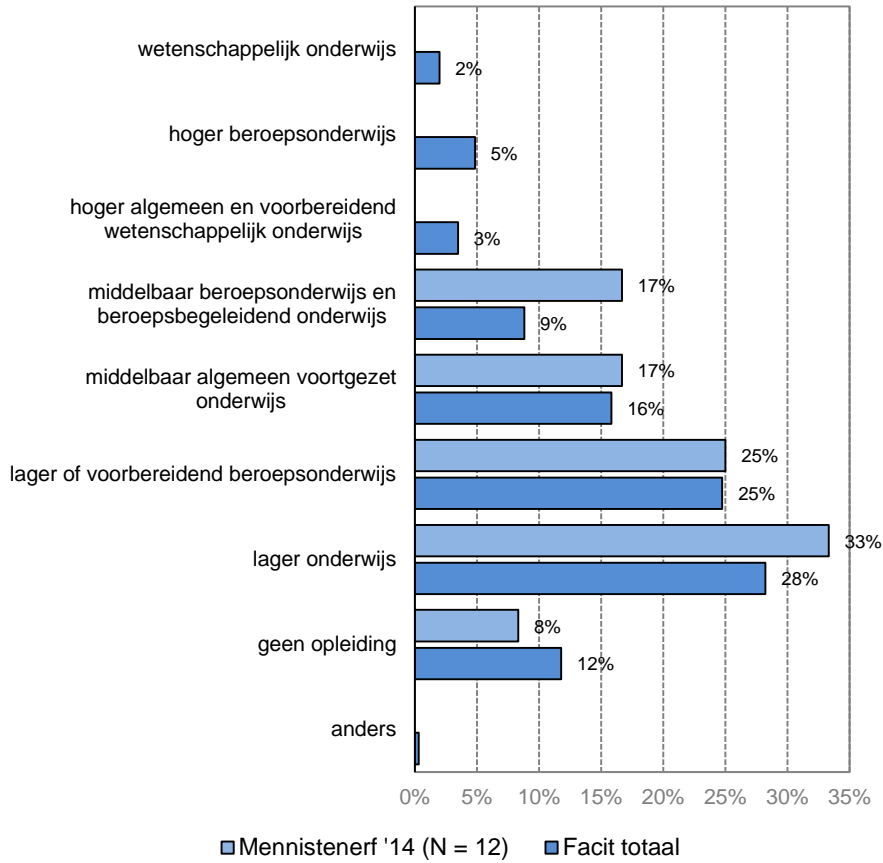
3. Bent u een man of een vrouw?



4. Wat is uw leeftijd?



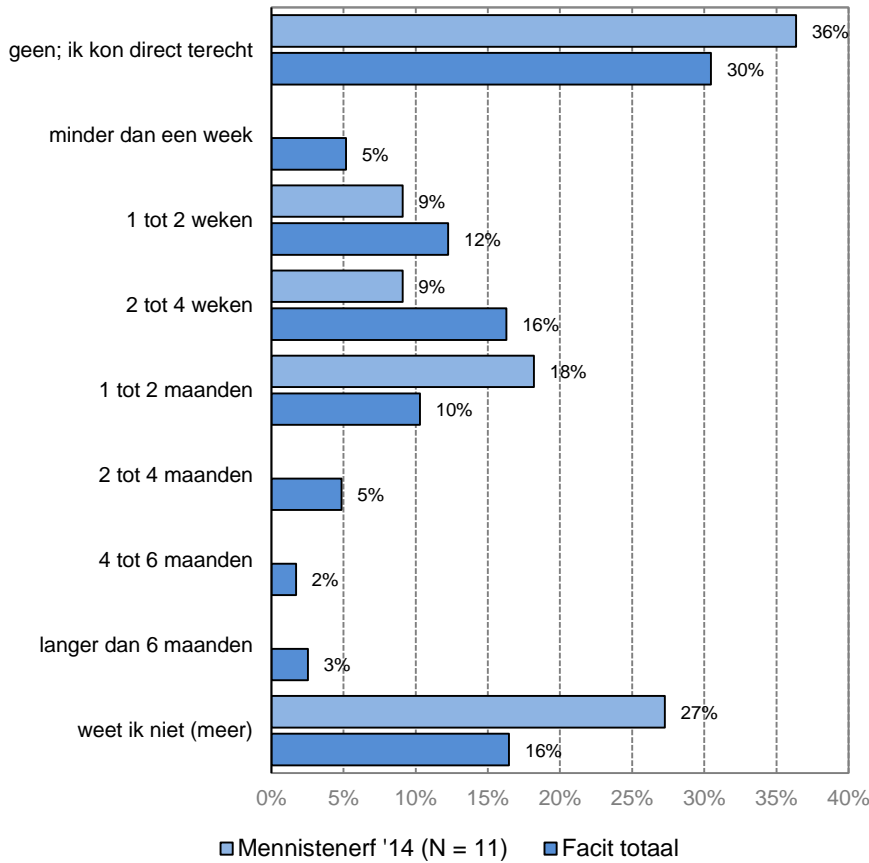
5. Wat is uw hoogst voltooide opleiding?



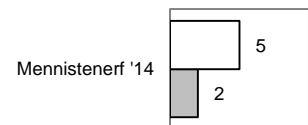
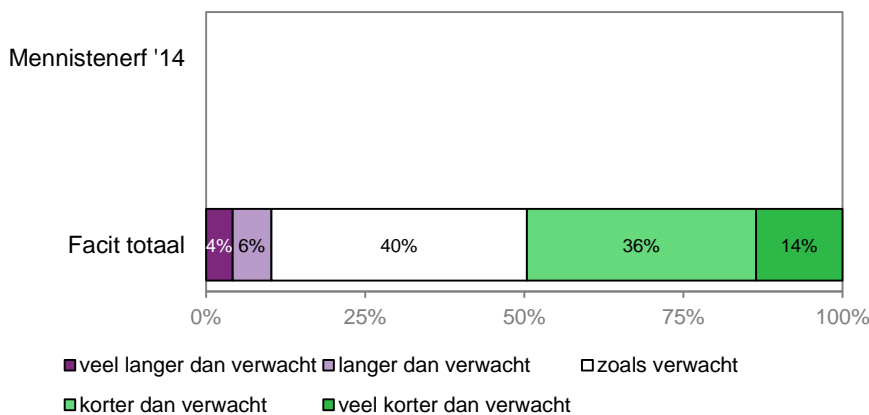
Ervaringsvragen

Wachttijd

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

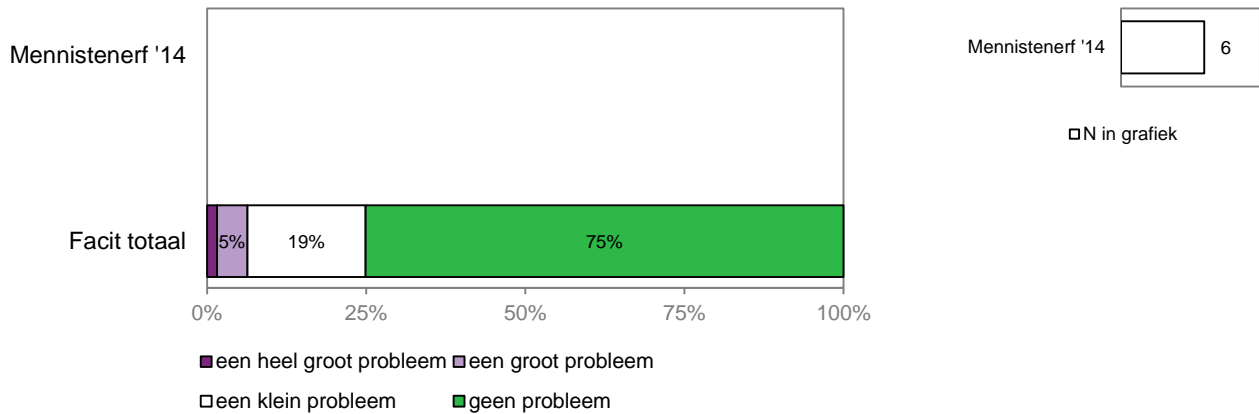


7. Wat vond u van de wachttijd? Deze was:



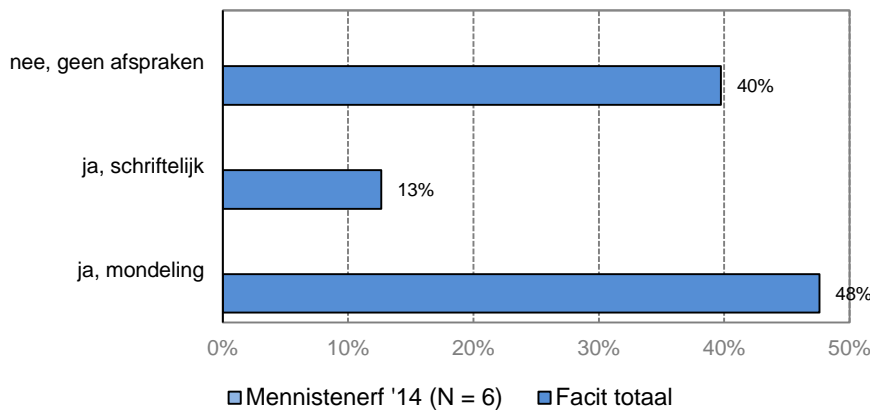
□ N in grafiek
 □ weet ik niet/geen mening

8. Was de wachttijd een probleem voor u?

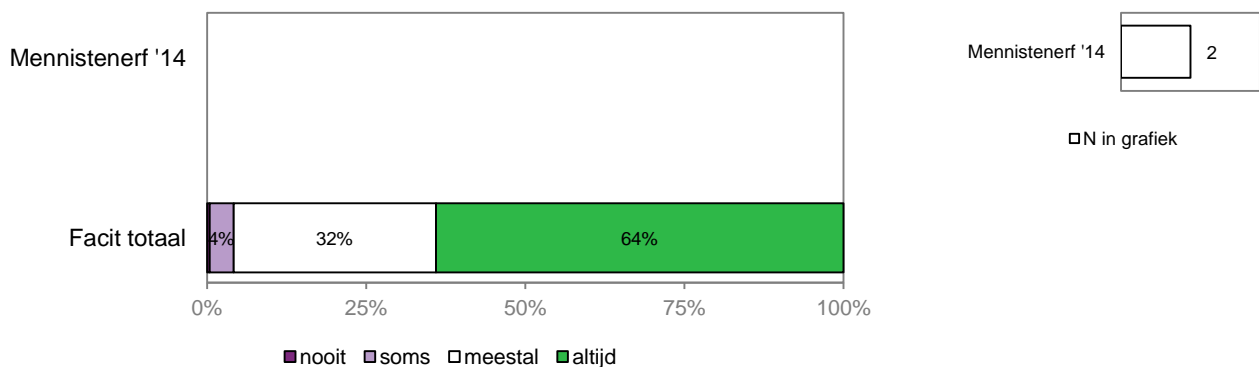


Afspraken

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

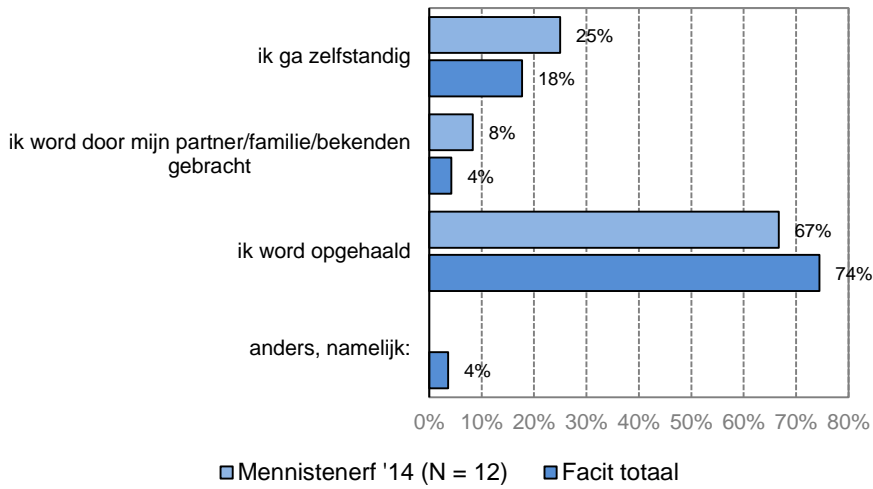


10. Worden de met u gemaakte afspraken nagekomen?

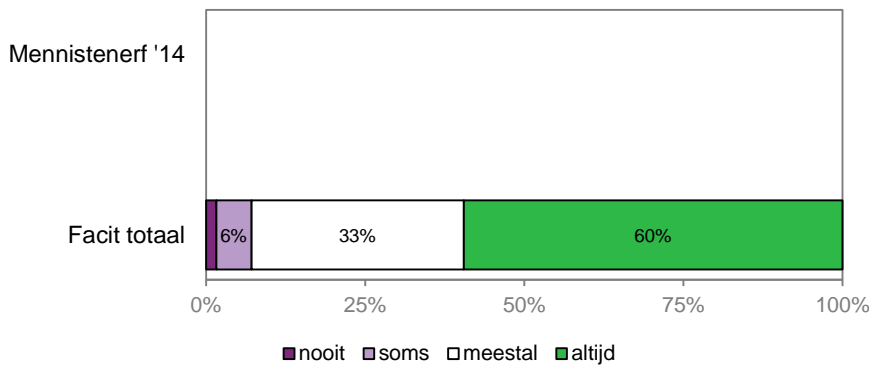


Vervoer

11. Hoe gaat u doorgaans naar de dagactiviteiten?

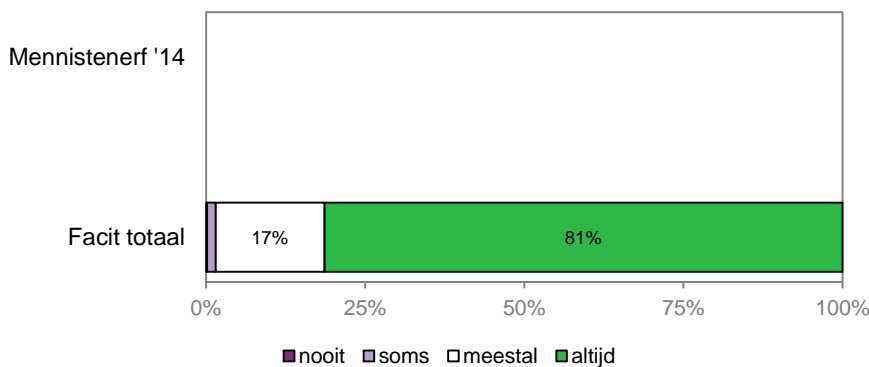


12. Wordt u op de afgesproken tijd thuis opgehaald?



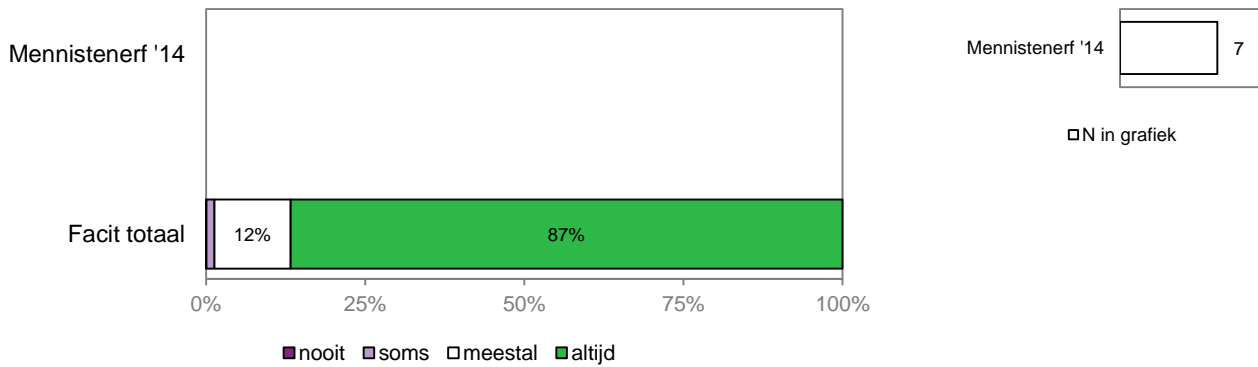
Mennistenerf '14 7
 □ N in grafiek

13. Behandelen de chauffeurs u op een plezierige wijze?



Mennistenerf '14 7
 □ N in grafiek

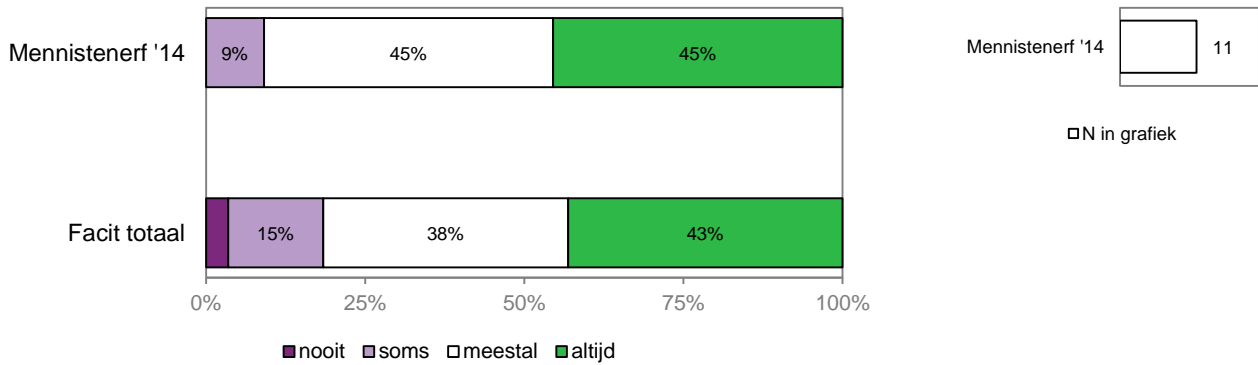
14. Letten de chauffeurs op uw veiligheid? (bv. dat iedereen een gordel draagt of dat rolstoelen goed zijn vastgezet)



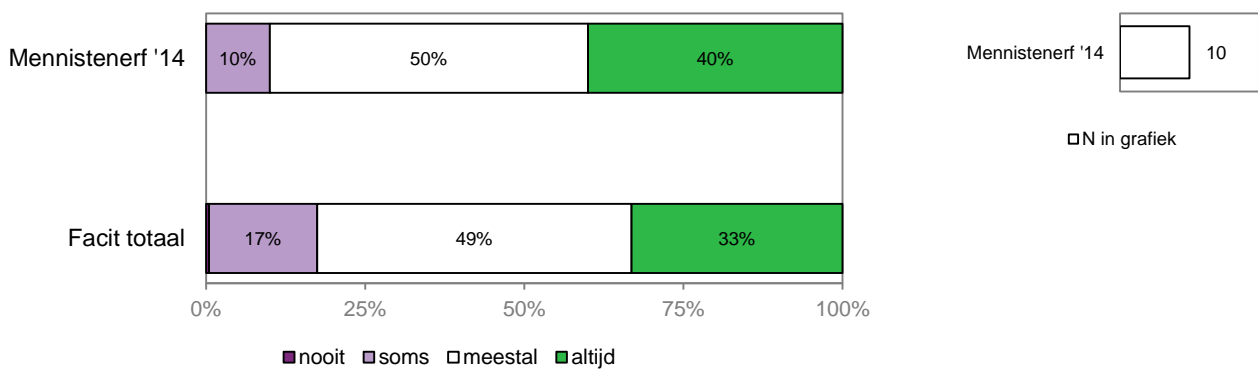
Activiteiten

De volgende vragen gaan over de georganiseerde activiteiten.

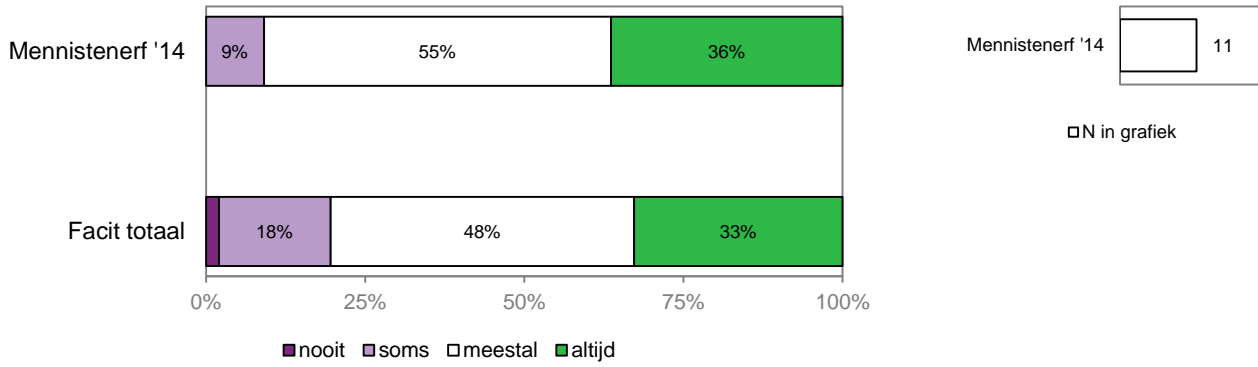
15. Neemt u deel aan de activiteiten die worden georganiseerd?



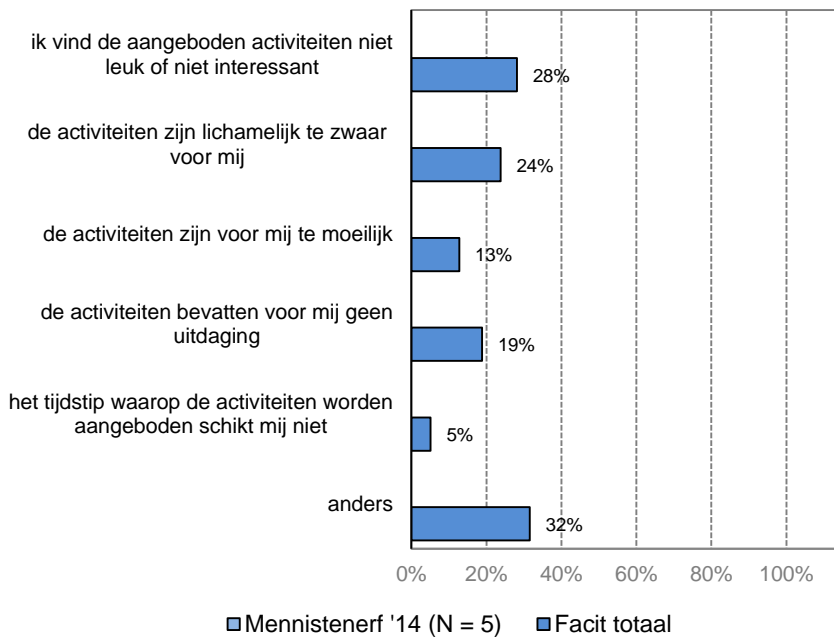
16. Vindt u de activiteiten die georganiseerd worden leuk?



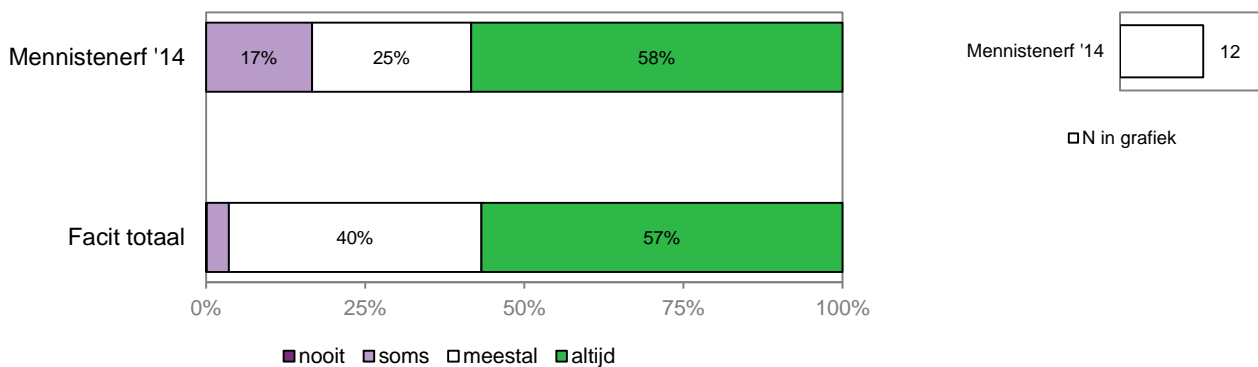
17. Is er voldoende afwisseling in de activiteiten?



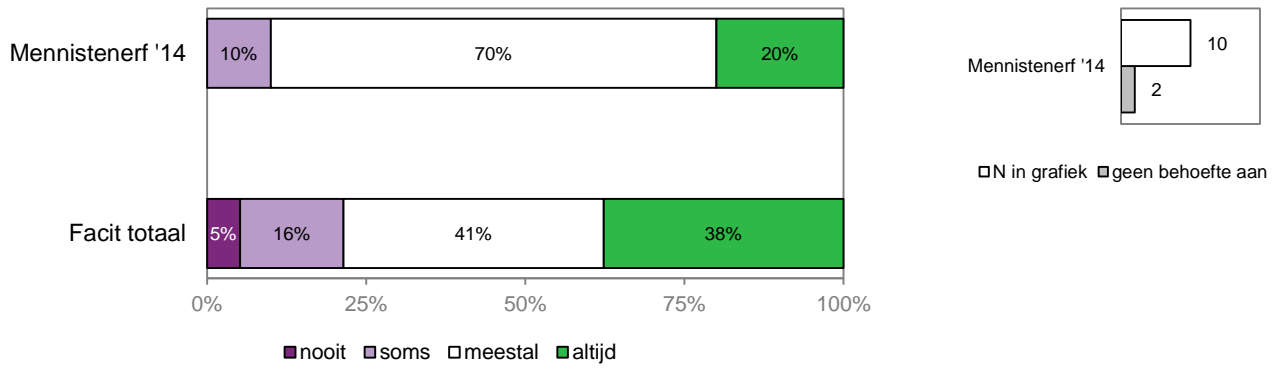
18. Als u niet deelneemt aan de activiteiten, wat is daarvoor dan de reden?



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



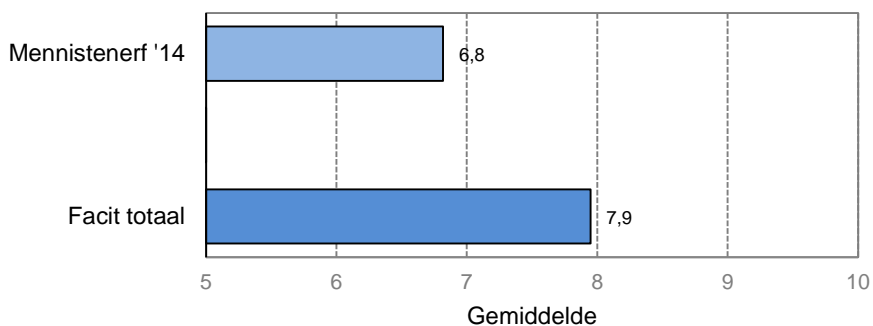
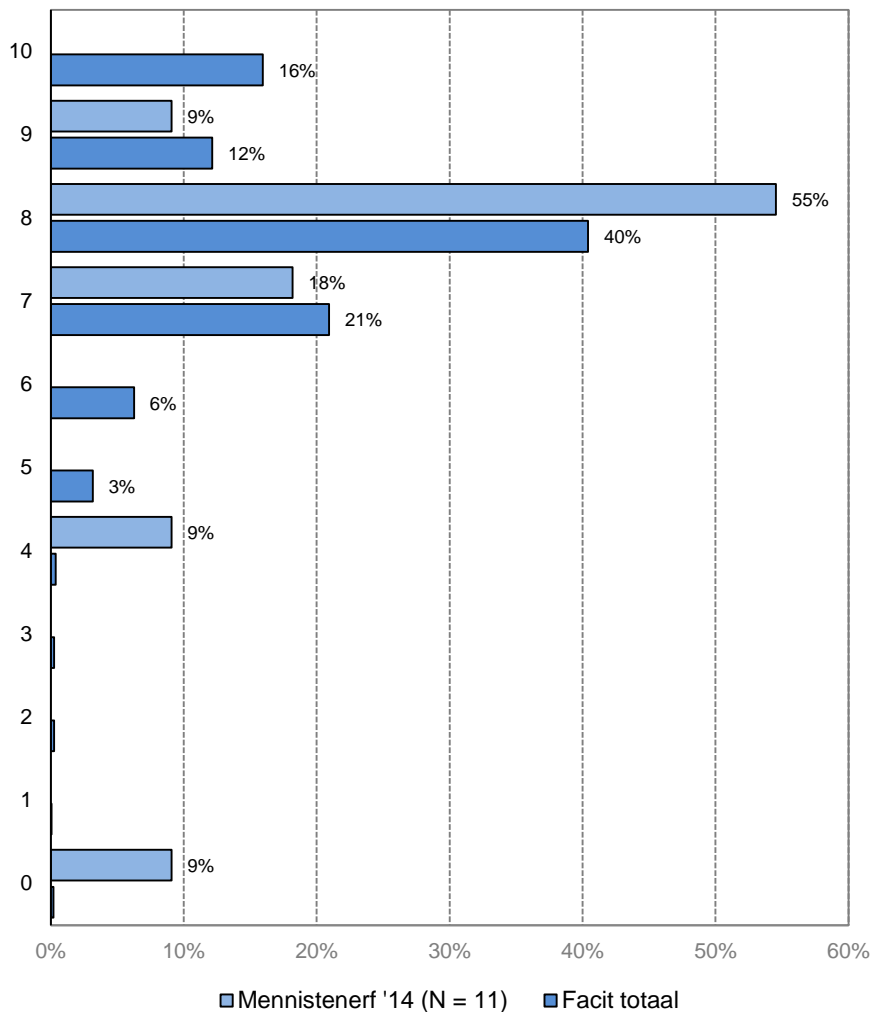
20. Krijgt u ruimte om uw dagen bij de dagactiviteiten naar eigen inzicht in te vullen?



Totaaloordeel over de activiteiten

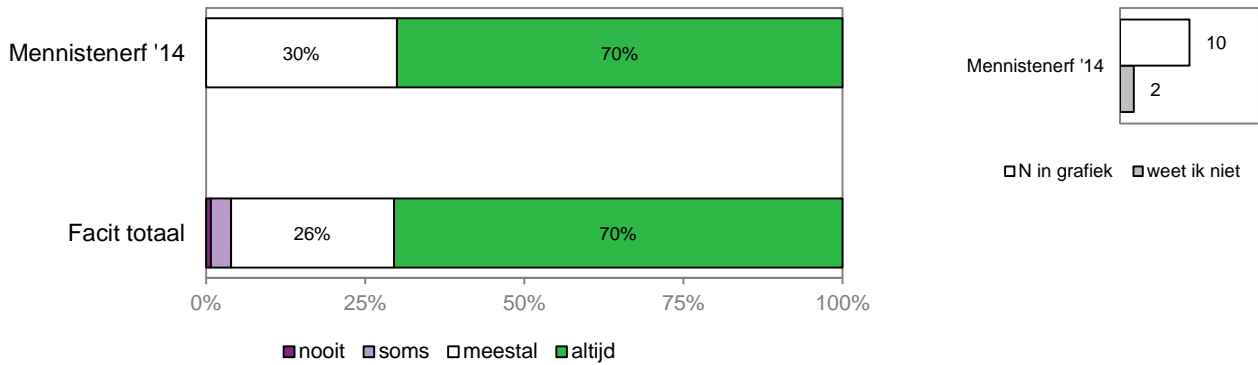
21. Welk cijfer geeft u de activiteiten?

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

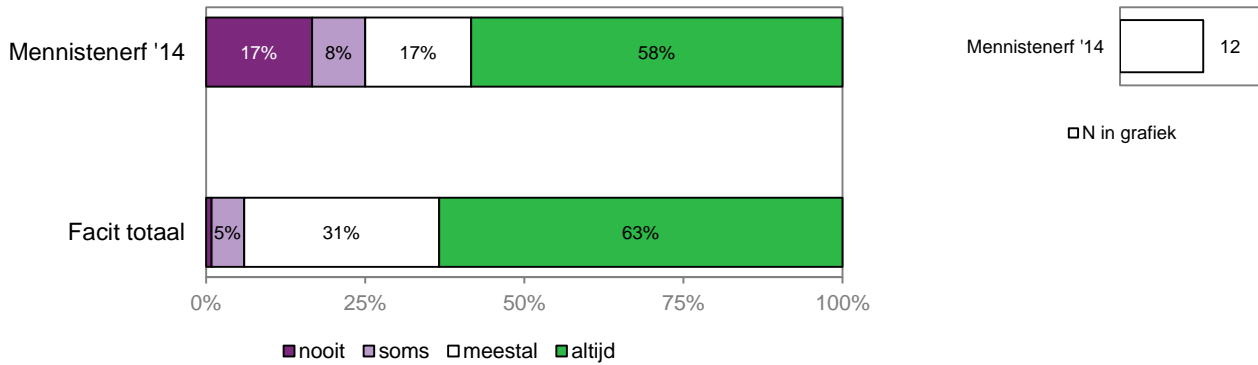


Verzorging en behandeling

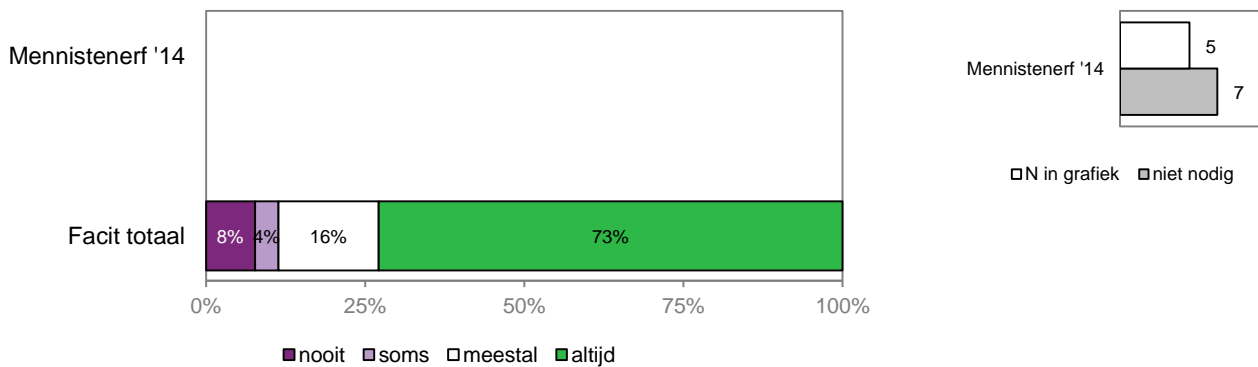
22. Zijn de medewerkers goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?



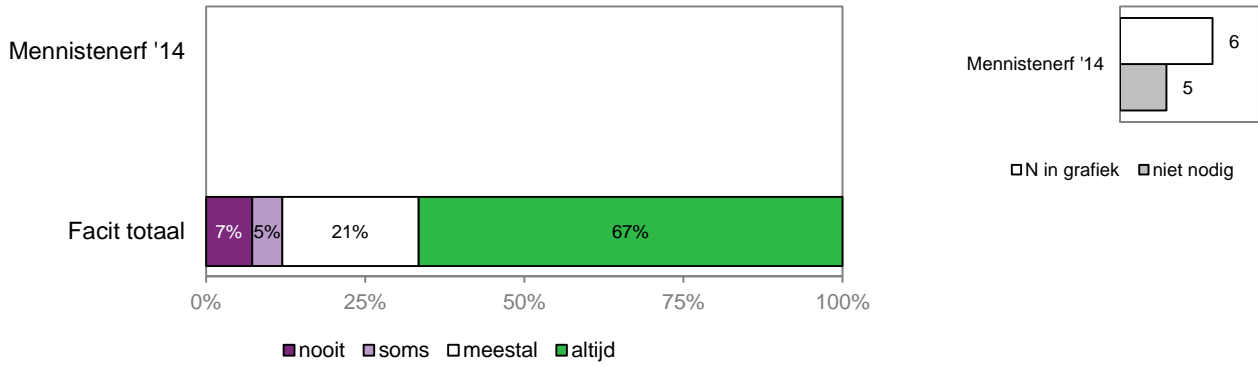
23. Houden de medewerkers rekening met wat u zelf wel en niet (meer) kunt?



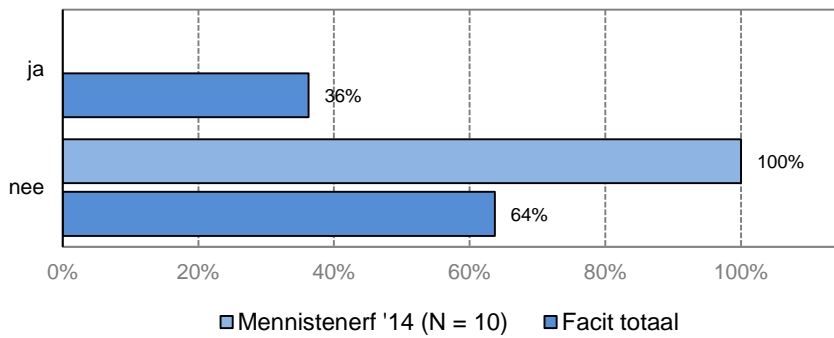
24. Letten de medewerkers er op dat u uw medicijnen (op de juiste manier) gebruikt?



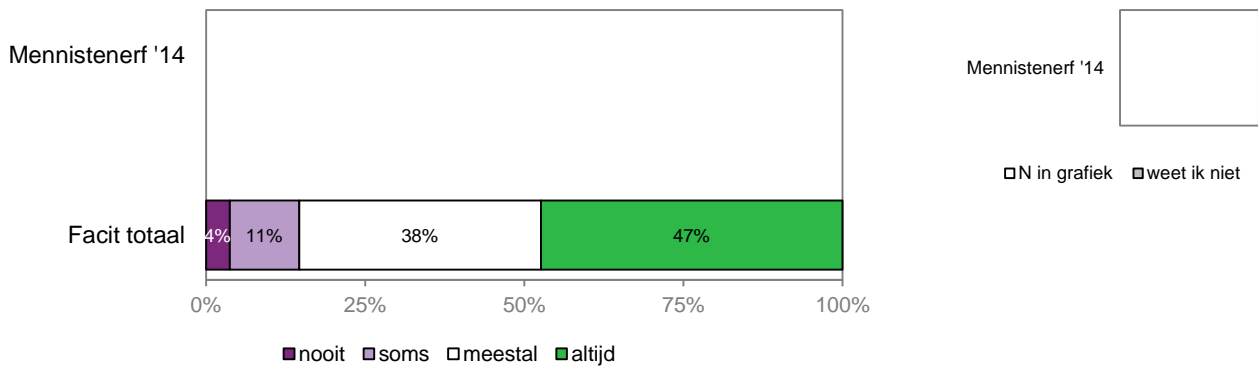
25. Wordt u op tijd geholpen als u naar het toilet moet?



26. Wordt u behandeld als u bij de dagactiviteiten bent? (bv. door de fysiotherapeut, logopedist, psycholoog of ergotherapeut)



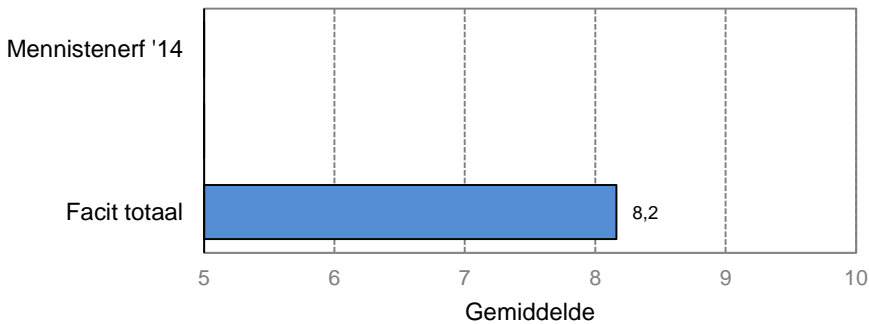
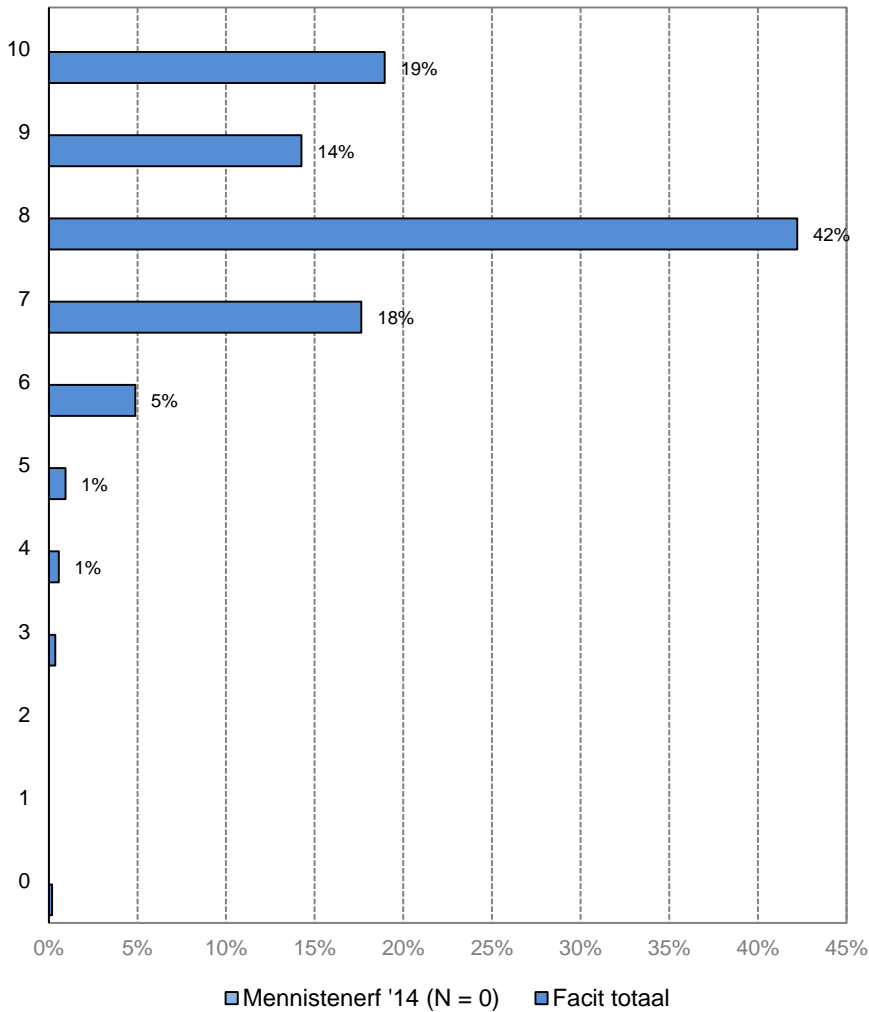
27. Is er bij afwezigheid van een behandelaar een vervanger beschikbaar, zodat de behandeling kan doorgaan?



Totaaloordeel over de behandeling

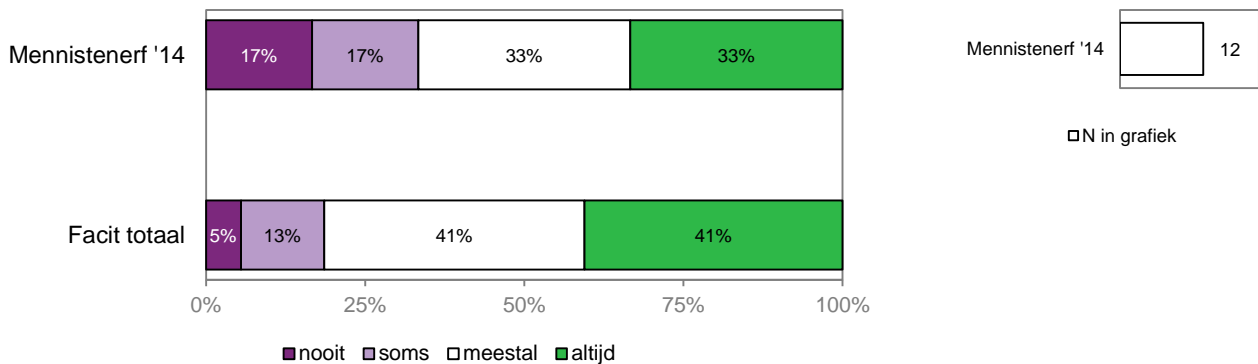
28. Welk cijfer geeft u de behandeling? (door bv. de fysiotherapeut, logopedist, psycholoog of ergotherapeut)

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

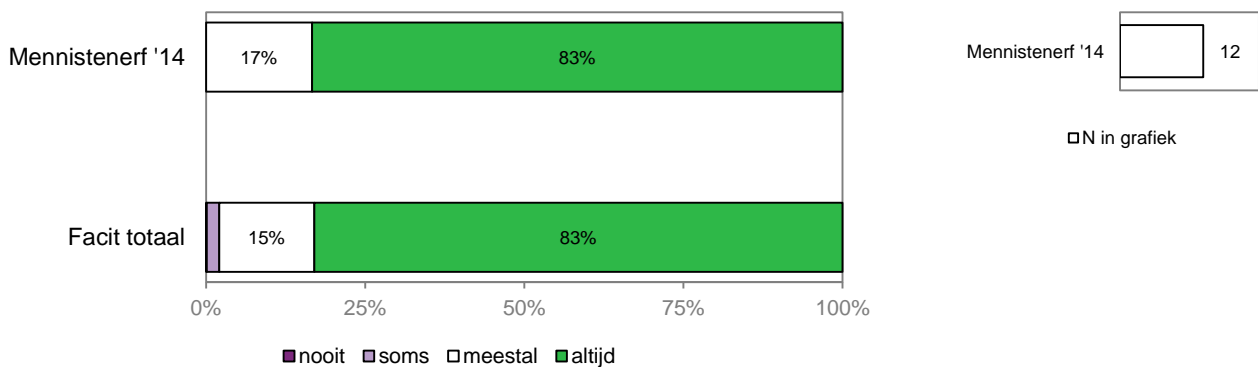


Organisatie en medewerkers

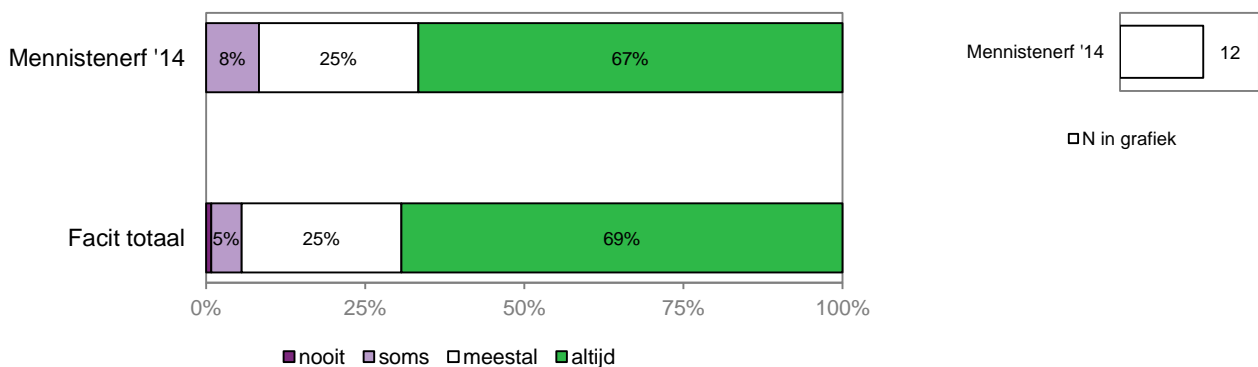
29. Krijgt u genoeg informatie over wat wij voor u kunnen doen? (over de mogelijkheden van zorg, behandeling en activiteiten)



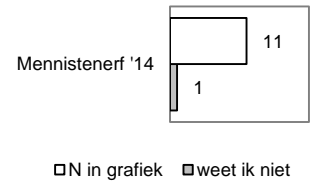
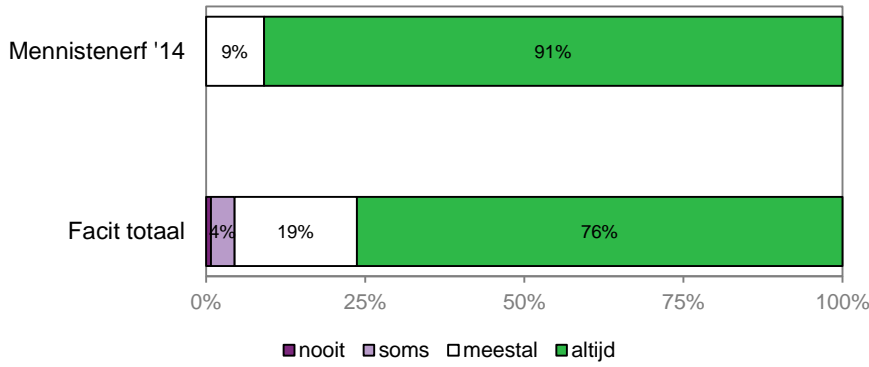
30. Zijn de ruimtes van de dagactiviteiten goed toegankelijk?



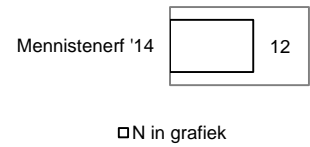
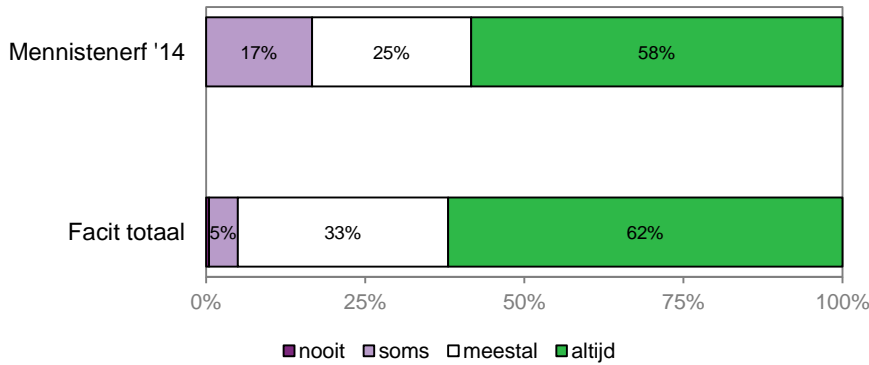
31. Zijn de ruimtes van de dagactiviteiten prettig om in te verblijven?



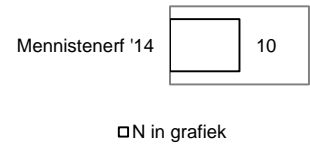
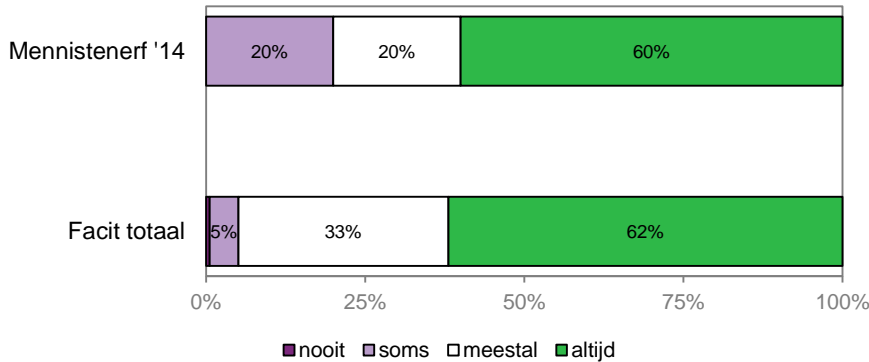
32. Worden de ruimtes van de dagactiviteiten goed schoongehouden?



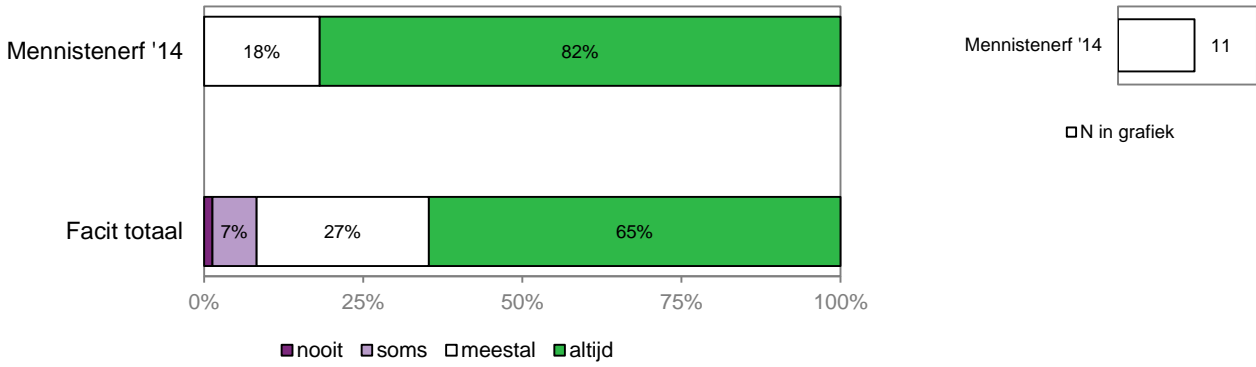
33. Luisteren de medewerkers aandachtig naar u?



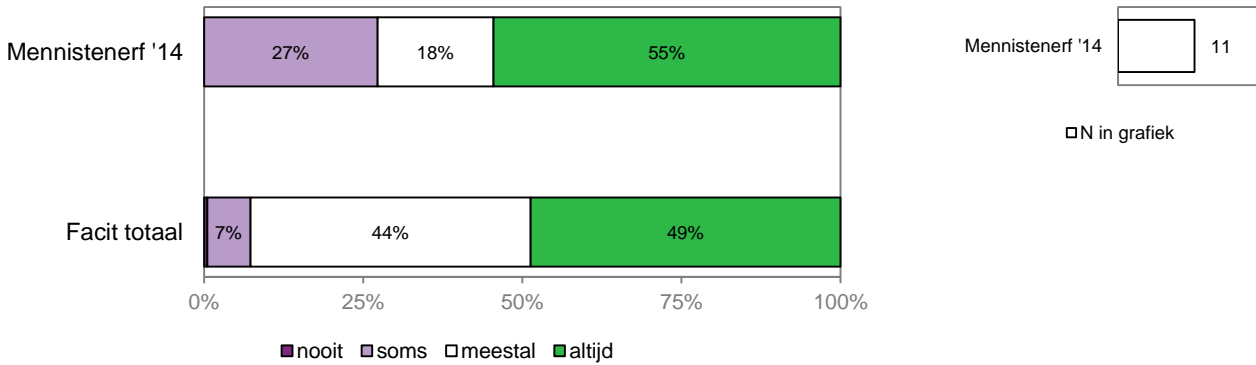
34. Geven de medewerkers goed antwoord op uw vragen?



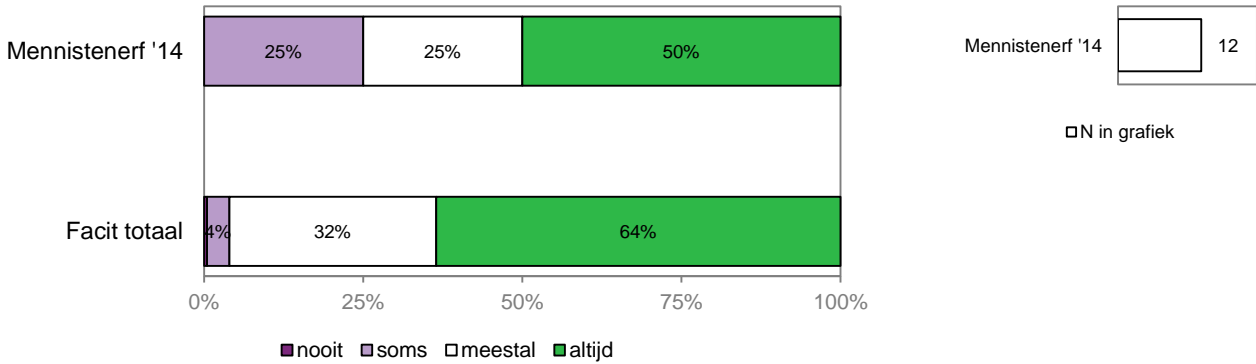
35. Hebben de medewerkers aandacht voor hoe het met u gaat?



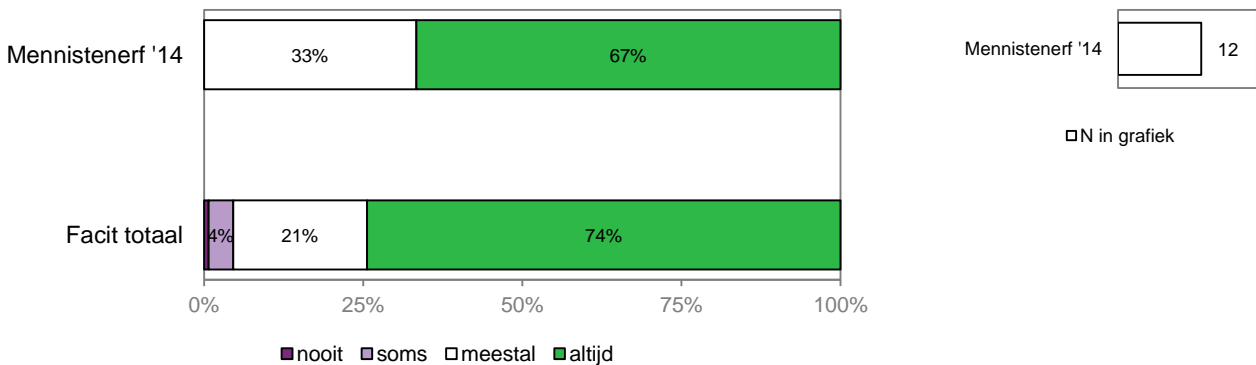
36. Zijn er voldoende medewerkers aanwezig?



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



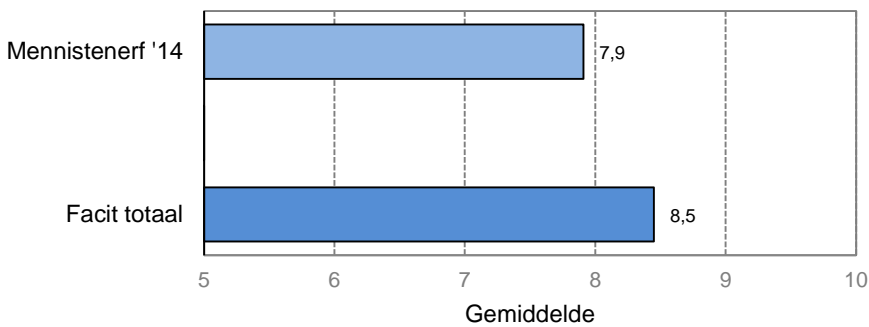
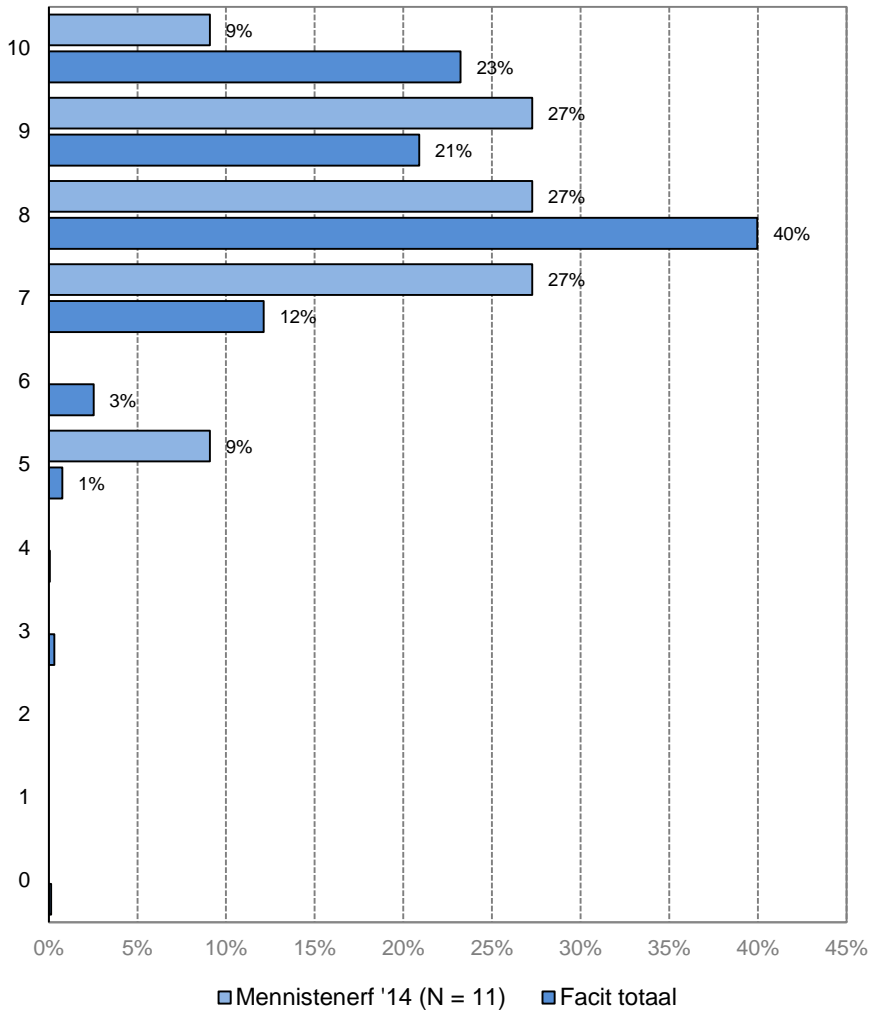
38. Nemen de medewerkers uw gezondheidsklachten serieus?



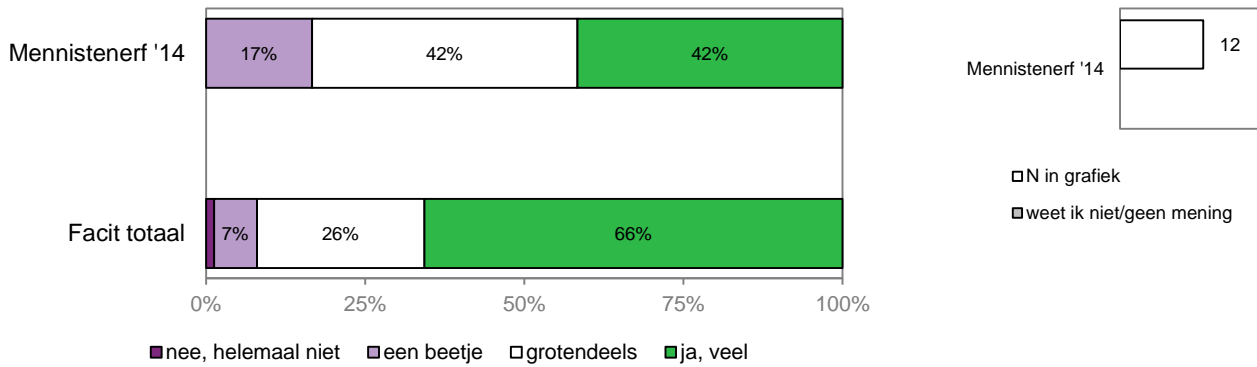
Totaaloordeel over de medewerkers

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 u van toegevoegde waarde?



41. Wat zou u willen veranderen aan de dagactiviteiten?

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

- Zoals het nu gaat ben ik tevreden.

Daarnaast werden de volgende opmerkingen en verbeterwensen geuit:

Activiteiten

- De dag duurt erg lang. Jammer dat we niet naar buiten gaan voor een wandeling. Jammer dat er geen spelactiviteit is. Jammer dat er geen dia lezing is over een interessant onderwerp.
- Altijd hetzelfde.

Verzorging en behandeling

- Jammer geen rustpauze op bed of bank.
- Ik vind één WC te weinig.

Zorginstelling en medewerkers

- Jammer, te weinig mannen.
- Grotere ruimte, te weinig vrijwilligers of medewerkers om naar buiten te gaan.
- Doordat er soms tekort aan personeel is, schiet het weleens te kort aan aandacht voor de mensen.

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

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

- Ben over het geheel tevreden.

Daarnaast werden de volgende opmerkingen en verbeterwensen geuit:

Activiteiten

- Het samenzijn/onder de mensen zijn.
- De krant lezen
- De hulp bij het naar toilet gaan.

Verzorging en behandeling

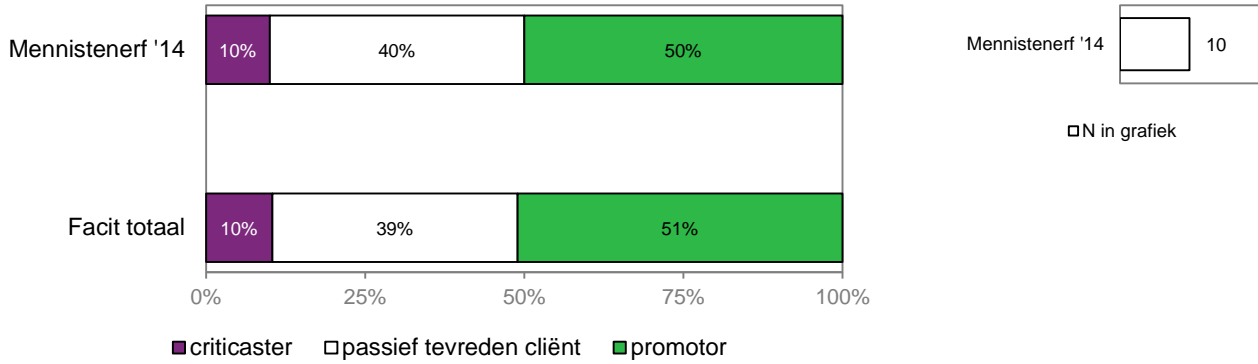
- Nee niet altijd. Wel goede verzorging.

Zorginstelling en medewerkers

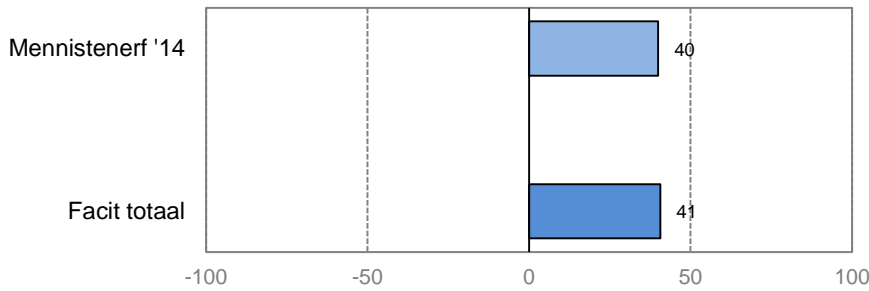
- Ik word met respect behandeld en liefdevol, gemoedelijk. Ik ben er tevreden mee.
- Bewondering voor de medewerkers omdat ze de aandacht moeten verdelen over veel mensen.
- Goede begeleiding en vriendelijke medewerkers.
- De vriendelijke ontvangst, de lekkere koffie met koek.

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

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



Net Promotor Score (NPS)



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. Is dit niet het geval, dan kan er voor die indicator geen score weergegeven worden.

Indicatoren	indicatorscore	aantal respondenten
Inspraak	3,10	10
Vervoer	N<10	0
Activiteiten	3,32	11
Informatie	2,83	12
Schoonmaak	4,00	12
Omgeving	3,71	12
Bejegening	3,56	12
Kwantiteit	3,27	11
Kwaliteit	3,38	12
Resultaat	3,25	12

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.

Omdat er voor Het Mennistenerf/ Wijksteunpunt Dirk Prins slechts 25 cliënten aangeschreven zijn, zijn ook de conclusies gebaseerd op de antwoorden van een klein aantal cliënten. Dat kan gevolgen hebben voor de analyse van de uitkomsten: hoe minder respondenten er immers zijn, hoe groter de kans dat antwoorden van één of enkele cliënten het totaalbeeld voor Het Mennistenerf/ Wijksteunpunt Dirk Prins vertekenen. Er waren uiteindelijk 12 respondenten.

1.2 Conclusies op indicatorniveau

In de Top2-Box scores worden de resultaten van de cliëntenraadpleging bij Het Mennistenerf/ Wijksteunpunt Dirk Prins vergeleken met andere door Facit gemeten organisaties. Het meest opvallende verschil is te zien bij de indicatoren 'Kwantiteit' en 'Informatie', deze blijven met resp. -20% en -15% achter op het Facit totaal. De indicatoren 'Inspraak' en 'Activiteiten' scoren met resp. +11% en +10% beter dan andere door Facit gemeten organisaties. Geen van deze verschillen zijn significant.

1.3 Conclusies op vraagniveau

1.3.1 Wachtijd

Van de geraadpleegde cliënten zegt 36% dat er geen tijd heeft gezeten tussen het moment dat zij wisten dat zij in aanmerking kwamen voor deelname aan de dagactiviteiten (de afgifte van de indicatie) en het moment dat zij voor het eerst naar de dagactiviteiten gingen. Zij konden direct terecht. 9% kon binnen twee weken terecht en 27% moest twee weken tot zes maanden wachten. 27% van de cliënten weet dit niet meer.

Voor 27% van de cliënten die hier een mening over hebben, was de wachttijd korter of veel korter dan verwacht. Een zelfde percentage geeft aan dat de wachttijd geen of slechts een klein probleem was.

1.3.2 Afspraken

De vragen over afspraken zijn door te weinig cliënten beantwoord, derhalve kunnen hiervoor geen conclusies worden weergegeven.

1.3.3 Vervoer

67% van de geraadpleegde cliënten wordt opgehaald om naar de dagactiviteiten te gaan. Op de overige vragen over vervoer hebben te weinig cliënten geantwoord, derhalve kunnen hiervoor geen conclusies worden weergegeven.

1.3.4 Activiteiten

Van de geraadpleegde cliënten neemt 91% deel aan de activiteiten die worden georganiseerd en 90% vindt de activiteiten die georganiseerd worden leuk. Daarnaast meent 91% dat Het Mennistenerf/ Wijksteunpunt Dirk Prins voldoende afwisseling biedt in de activiteiten.

De cliënten geven verschillende redenen voor het niet deelnemen aan de activiteiten. De meest voorkomende zijn dat ze de aangeboden activiteiten niet leuk of niet interessant vinden, dat de activiteiten lichamelijk te zwaar zijn of andere redenen.

Volgens 83% van de geraadpleegde cliënten gaan de deelnemers van de dagactiviteiten prettig met elkaar om. 90% zegt ruimte te krijgen om de dagen bij de dagactiviteiten naar eigen inzicht in te vullen.

De geraadpleegde cliënten is gevraagd de activiteiten te beoordelen met een cijfer op een schaal van 0 (heel erg slecht) tot 10 (uitstekend). Het meest voorkomende cijfer voor de activiteiten van Het Mennistenerf/ Wijksteunpunt Dirk Prins is een 8. Het laagst gegeven cijfer is een 0 en het hoogst gegeven cijfer een 9. Het gemiddelde cijfer is een 6,8.

1.3.5 Verzorging en behandeling

Alle cliënten menen dat de medewerkers goed op de hoogte zijn van hun ziekte(n) of gezondheidsproblemen en 75% ervaart dat de medewerkers rekening houden met wat zij zelf wel en niet (meer) kunnen.

De overige vragen over behandeling en verzorging zijn door te weinig cliënten beantwoord, derhalve kunnen hiervoor geen conclusies worden weergegeven.

De vraag over het rapportcijfer voor de verzorging en behandeling is door te weinig cliënten beantwoord, derhalve kan geen gemiddeld cijfer worden weergegeven.

1.3.6 Organisatie en medewerkers

Van de geraadpleegde cliënten zegt 67% dat Het Mennistenerf/ Wijksteunpunt Dirk Prins genoeg informatie geeft over wat voor zij voor hen kunnen doen (over de mogelijkheden van zorg, behandeling en activiteiten). Alle cliënten vinden de ruimtes goed toegankelijk. 92% meent dat de ruimtes prettig zijn om in te verblijven en alle cliënten zeggen dat de ruimtes van de dagactiviteiten goed worden schoongehouden.

Volgens 83% van de cliënten luisteren de medewerkers aandachtig naar hen, 80% zegt dat de medewerkers goed antwoord op hun vragen geven. Alle cliënten ervaren dat de medewerkers aandacht hebben voor hoe het met hen gaat en 73% meent dat er voldoende medewerkers aanwezig zijn. Daarnaast vindt 75% van de cliënten dat de medewerkers van de dagactiviteiten vakkundig werken en alle cliënten dat de medewerkers hun gezondheidsklachten serieus nemen.

De geraadpleegde cliënten 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 medewerkers van Het Mennistenerf/ Wijksteunpunt Dirk Prins is een 7. Het laagst gegeven cijfer is een 5 en het hoogst gegeven cijfer een 10. Het gemiddelde cijfer is een 7,9.

De vraag of cliënten Het Mennistenerf/ Wijksteunpunt Dirk Prins 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 Het Mennistenerf/ Wijksteunpunt Dirk Prins geldt dat 10% van de respondenten een criticaster is, 40% een passief tevreden respondent en 50% 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 Het Mennistenerf/ Wijksteunpunt Dirk Prins is 40.

Volgens 84% van de cliënten is het bezoeken van de dagactiviteiten voor hen van toegevoegde waarde.

2 Aanbevelingen

De uitkomsten van deze raadpleging onder 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 cliënten minder tevreden was. Soms was dat maar een klein deel, maar lijkt het onderwerp ons belangrijk of maakten cliënten er aanvullende opmerkingen over. De aanbevelingen zijn bedoeld als handreiking voor verdere verbetering.

Wachttijd

- Informeer alle cliënten over de mogelijkheden om de wachttijd tot aanvang van de dagactiviteiten te overbruggen.
- Vraag nieuwe cliënten bij het intakegesprek of zij de wachttijd als een probleem hebben ervaren en vraag door als dit het geval blijkt te zijn. Met de informatie die hieruit wordt verkregen kan de informatievoorziening en eventueel ook de overbruggende dienstverlening naar nieuwe cliënten verbeterd worden.

Afspraken

De vragen over afspraken, zijn door te weinig cliënten beantwoord, derhalve kunnen hiervoor geen aanbevelingen worden geformuleerd.

Vervoer

De vragen over vervoer, zijn door te weinig cliënten beantwoord, derhalve kunnen hiervoor geen aanbevelingen worden geformuleerd.

Activiteiten

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

Verzorging en behandeling

- Vraag in evaluatiegesprekken of medewerkers voldoende rekening houden met wat cliënten zelf wel en niet kunnen en vraag cliënten die dat niet zo ervaren naar voorbeelden. Maak er een gewoonte van om casuïstiek op dit gebied in werkoverleg aan te kaarten, zodat collega's over deze thema's kunnen meedenken en adviseren.

Organisatie en medewerkers

- Geef voor de aanvang van de dagactiviteiten duidelijke informatie (bijvoorbeeld op schrift en via de website) over wat Het Mennistenerf/ Wijksteunpunt Dirk Prins haar cliënten kan bieden (de mogelijkheden voor zorg en behandeling, de activiteiten, enz.) en de rechten van de 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 cliënt de informatie terug kan lezen (in een informatieboekje, folders of op de website).
- Vraag aan de cliënten in de evaluatiegesprekken of zij de aan hen verstrekte informatie hebben begrepen. Vraag ook wat cliënten eventueel gemist hebben en stel de informatievoorziening hierop bij.
- Bespreek bij de evaluatiegesprekken met de cliënten of zij ervaren dat de zorgverleners genoeg tijd voor hen hebben en genoeg aandacht voor hoe het met de hen gaat. Vraag naar concrete voorbeelden als de cliënt ervaart dat dit niet zo is. Maak afspraken waar verbeteringen wenselijk zijn en gebruik de benoemde voorbeelden in werkoverleg of klinische lessen.
- Zorg ervoor dat de medewerkers van de dagactiviteiten een luisterend oor kunnen bieden voor cliënten die willen praten over gevoelens en/of zorgen. Train de medewerkers op hoe ze die behoefte kunnen signaleren en naar wie ze eventueel kunnen doorverwijzen.
- Vraag cliënten in evaluatiegesprekken of zij ervaren dat er voldoende personeel is bij de dagactiviteiten. Vraag door wanneer dit niet het geval is en maak waar nodig concrete aanvullende afspraken over de personele inzet.
- Vraag in de zorgleefplanbespreking of bewoners de medewerkers vakkundig vinden School medewerkers zo nodig bij, bijvoorbeeld als blijkt dat er meer deskundigheid ten aanzien van de doelgroep nodig is. Geef ruchtbaarheid aan wat Het Mennistenerf/ Wijksteunpunt Dirk Prins onderneemt om de vakkundigheid en kennis over ziekte(n) of gezondheidsproblemen hoog te houden. Maak in het huisorgaan of op de website melding van gevolgde bijscholing, behaalde certificaten et cetera.
- Een (klein) deel van de geraadpleegde cliënten geeft aan dat het bezoeken van de dagactiviteiten slechts een beetje of helemaal niet van toegevoegde waarde is. Onderzoek de achterliggende gedachten hiervan (heeft men überhaupt nog maar weinig behoefte aan dagbehandeling, sluit het aanbod niet goed aan bij de behoeften en mogelijkheden, etc.) en gebruik deze informatie om de dagactiviteiten zoveel mogelijk te laten aansluiten bij de wensen van de cliënten.

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 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 u?*" 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%

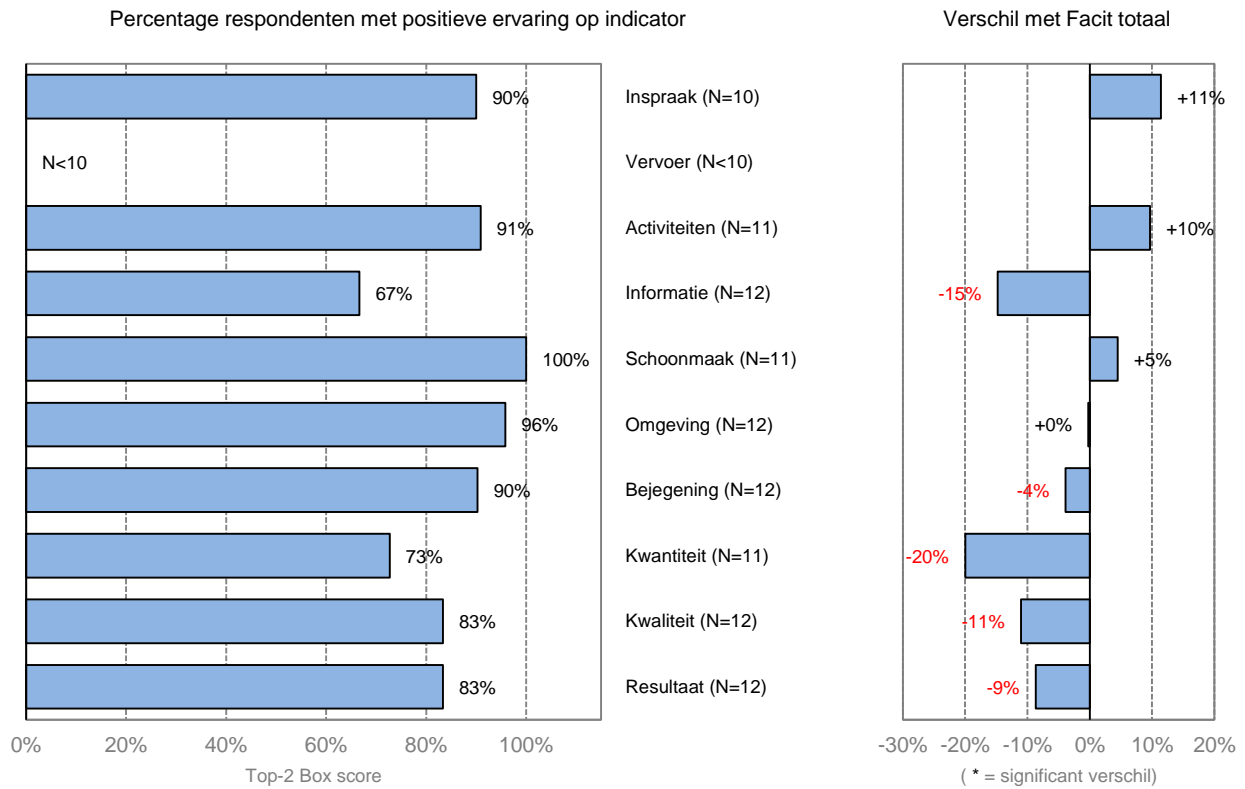
Top-2 Box score per indicator

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.

Top-2 Box scores per indicator



Bijlage 1: Vragenlijst Dagactiviteiten Cliënten

Over uzelf

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

Wachttijd

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

Afspraken

9. Heeft de zorginstelling afspraken met u gemaakt? (Over welke zorg, activiteiten of behandeling. Van wie, hoe vaak, op welke tijdstippen, etc.)
10. Komt de zorginstelling de met u gemaakte afspraken na?

Vervoer

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

Activiteiten

15. Neemt u deel aan de activiteiten die door de zorginstelling worden georganiseerd?
16. Vindt u de activiteiten die georganiseerd worden leuk?
17. Biedt de zorginstelling voldoende afwisseling in de activiteiten aan?
18. Als u niet deelneemt aan de activiteiten, wat is daarvan dan de reden?
19. Gaan de deelnemers van de dagactiviteiten prettig met elkaar om?
20. Krijgt u ruimte om uw 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 uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?
23. Houden de medewerkers rekening met wat u zelf wel en niet (meer) kunt?
24. Letten de medewerkers er op dat u uw medicijnen (op de juiste manier) gebruikt?
25. Wordt u op tijd geholpen als u naar het toilet moet?
26. Wordt u behandeld als u bij de dagactiviteiten bent? (bv. door de fysiotherapeut, logopedist 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 of ergotherapeut)

Organisatie en medewerkers

29. Geeft de zorginstelling u genoeg informatie over wat zij voor u kan 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 u?
34. Geven de medewerkers goed antwoord op uw vragen?
35. Hebben de medewerkers aandacht voor hoe het met u gaat?
36. Zijn er voldoende medewerkers aanwezig?
37. Werken de medewerkers van de dagactiviteiten naar uw oordeel vakkundig?
38. Nemen de medewerkers uw gezondheidsklachten serieus?
39. Welk cijfer geeft u de medewerkers van de dagactiviteiten?
40. Is het bezoeken van de dagactiviteiten voor u van toegevoegde waarde?
41. Wat zou u willen veranderen aan de dagactiviteiten? (Wat kan er beter, zijn er dingen die u mist, moeten de medewerkers anders werken?)
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 u ruimte om uw dagen bij de dagactiviteiten naar eigen inzicht in te vullen?
Vervoer
13. Behandelen de chauffeurs u op een plezierige wijze?
Activiteiten
16. Vindt u de activiteiten die georganiseerd worden leuk?
17. Biedt de zorginstelling voldoende afwisseling in de activiteiten aan?
Informatie
29. Geeft de zorginstelling u genoeg informatie over wat zij voor u kan doen? (over de mogelijkheden van zorg, behandeling en activiteiten)
Schoonmaak
32. Worden de ruimtes van de dagactiviteiten goed schoongehouden?
Omgeving
30. Zijn de ruimtes van de dagactiviteiten goed toegankelijk?
31. Zijn de ruimtes van de dagactiviteiten prettig om in te verblijven?
Bejegening
33. Luisteren de medewerkers aandachtig naar u?
34. Geven de medewerkers goed antwoord op uw vragen?
35. Hebben de medewerkers aandacht voor hoe het met u gaat?
38. Nemen de medewerkers uw gezondheidsklachten serieus?
Kwantiteit
36. Zijn er voldoende medewerkers aanwezig?
Kwaliteit
22. Zijn de medewerkers goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?
23. Houden de medewerkers rekening met wat u zelf wel en niet (meer) kunt?
24. Letten de medewerkers er op dat u uw medicijnen (op de juiste manier) gebruikt?
37. Werken de medewerkers van de dagactiviteiten naar uw oordeel vakkundig?
Resultaat
40. Is het bezoeken van de dagactiviteiten voor u van toegevoegde waarde?