



ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

**Uitkomsten cliëntenraadpleging
Dagverzorging De Twijg**

Zorggroep De Vechtstreek

november 2014



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

Inhoudsopgave

Inleiding.....	5
1 Cliëntenraadpleging Dagverzorging De Twijg.....	7
1.1 Gehanteerde vragenlijst	7
1.2 De vragen	7
2 Cliëntenraadpleging bij Dagverzorging De Twijg	9
2.1 Dagverzorging De Twijg	9
2.2 Doelgroep	9
2.3 Dataverzameling	9
3 Uitkomsten	11
3.1 Duur en reden dagopvang.....	11
3.2 Wachtijd	11
3.3 Afspraken.....	12
3.4 Vervoer	12
3.5 Activiteiten.....	12
3.6 Verzorging.....	14
3.7 Organisatie en medewerkers.....	14
4 Aanbevelingen	17
Bijlage: Facit Vragenlijst Ervaringen met dagactiviteiten in een verpleeg- of verzorgingshuis vragenlijst voor deelnemers (versie mei 2013).....	19

Inleiding

Voor u ligt de rapportage van de uitkomsten van de cliëntenraadpleging die in Zorggroep De Vechtstreek die in november 2014 onder deelnemers van de Dagverzorging De Twijg is gehouden. De cliëntenraadpleging heeft plaatsgevonden in de vorm van groepsgesprekken.

Hoofdstuk 1 beschrijft de vragenlijst die is gebruikt als basis voor de groepsgesprekken bij Dagverzorging De Twijg. Hoofdstuk 2 beschrijft de gang van zaken rondom deze cliëntenraadpleging in Dagverzorging De Twijg. In hoofdstuk 3 worden de kwalitatieve resultaten van de cliëntenraadpleging weergegeven, aan de hand van de thema's in de gehanteerde vragenlijst. De rapportage wordt afgesloten met een beknopt hoofdstuk met conclusies en aanbevelingen.

De groepsgesprekken waren vertrouwelijk en de resultaten zijn anoniem verwerkt. In het rapport wordt in de hij-vorm gerapporteerd; waar 'hij' staat kan ook 'zij' gelezen worden. De anonimiteit van de groepsgesprekken is voorafgaand medegedeeld aan de aanwezigen bij de beide groepsgesprekken.

De aanwezigen hebben vrijwillig meegewerkt aan het groepsgesprek. Zij toonden grote betrokkenheid bij De Twijg. De representativiteit van de groepsgesprekken voor de gehele groep deelnemers aan de dagverzorging is hiermee niet automatisch gewaarborgd. Immers, bepaalde aspecten van het groepsgesprek kunnen bepaalde deelnemers eerder doen besluiten mee te werken dan andere deelnemers. Hierdoor kan het zijn dat de mening van de gespreksgroep niet exact de mening van de gehele groep deelnemers aan de dagverzorging vertegenwoordigt. Verbeterpunten die door hen aangegeven worden, kunnen echter voor De Twijg wel handvatten geven ter verbetering van de kwaliteit.

Facit, Velsen-Noord
Lisette den Hollander
november 2014

1 Cliëntenraadpleging Dagverzorging De Twijg

1.1 Gehanteerde vragenlijst

Voor cliënten die dagverzorging ontvangen is er geen landelijke CQ-index. Facit heeft daarom op basis van de vragenlijst voor de CQ-index Verpleging, Verzorging en Thuiszorg, een vragenlijst opgesteld voor cliënten dagverzorging somatiek. Zorggroep De Vechtstreek heeft in samenspraak met de cliëntenraad de wensen voor de cliëntenraadpleging kenbaar gemaakt. Op basis daarvan heeft Facit in opdracht van Zorggroep De Vechtstreek groeps gesprekken gehouden met drie groepen deelnemers van De Twijg.

De vragenlijst richt zich op de ervaringen van deelnemers met Dagverzorging De Twijg van Zorggroep De Vechtstreek in Breukelen in de afgelopen 12 maanden met diverse onderwerpen en kwaliteitsaspecten.

1.2 De vragen

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

- Duur en reden opvang
- Wachtijd
- Afspraken
- Vervoer
- Activiteiten
- Verzorging en behandeling
- Organisatie en medewerkers
- Algemeen oordeel

Aan het einde van de vragenlijst is respondenten de mogelijkheid geboden om aan te geven wat zij zouden willen veranderen aan de dagverzorging die de deelnemers nu krijgen en over welke zaken zij zeer tevreden zijn. Tevens is gevraagd of de deelnemers De Twijg zouden aanbevelen aan vrienden en familie.

2 Cliëntenraadpleging bij Dagverzorging De Twijg

2.1 Dagverzorging De Twijg

Dagverzorging De Twijg van Zorggroep De Vechtstreek biedt dagverzorging aan ouderen. De Twijg is gevestigd in gebouw De Driestroom in Breukelen, waar ook verzorgingshuis De Aa van Zorggroep De Vechtstreek is gehuisvest. In totaal bezoeken per week 36 deelnemers De Twijg.

2.2 Doelgroep

De doelgroep voor de raadpleging werd gevormd door 14 deelnemers van de (somatische) dagverzorging op de locatie van De Twijg.

2.3 Dataverzameling

De cliëntenraadpleging in dagverzorging De Twijg is uitgevoerd middels drie groepsgesprekken met deelnemers die op woensdag, vrijdag en zaterdag De Twijg bezoeken. De groepsgesprekken hebben plaatsgevonden op woensdag 19 november 2014, vrijdag 21 november 2014 en zaterdag 22 november 2014.

Aan het groepsgesprek op woensdag hebben 5 deelnemers deelgenomen (4 dames en 1 heer). Alle deelnemers waren goed aanspreekbaar. Het tweede groepsgesprek vond plaats met 5 deelnemers (3 dames en 2 heren), waarbij 1 deelnemer minder goed aanspreekbaar was. Op zaterdag waren er 4 deelnemers (3 dames en 1 heer).

3 Uitkomsten

Deelnemers van Dagverzorging De Twijg

3.1 Duur en reden dagopvang

Zeven deelnemers geven aan tussen het half jaar en een jaar gebruik te maken van de dagopvang, vier deelnemers tussen de 2 en 5 jaar en drie deelnemers geven aan al langer dan 5 jaar De Twijg te bezoeken. Een enkele deelnemer geeft aan dat eerder gebruik te maken van de dagopvang in 't Kampje en het nog steeds jammer te vinden dat deze dagopvang gesloten werd. De herinneringen aan 't Kampje zijn erg goed en het was dichterbij huis, waardoor de reistijd beperkt was. Eén deelnemer geeft aan nog erg te moeten wennen aan de bezoeken aan De Twijg.

De meeste deelnemers geven aan meerdere dagdelen of dagen per week variërend van twee dagdelen tot vijf dagen per week volgens de deelnemers. De redenen om deel te nemen aan de dagopvang variëren. Veel deelnemers geven aan dat zij behoefte hadden aan structuur en niet goed alleen thuis konden zijn. Enkele deelnemers geven aan dat het de mantelzorg ontlast: de partner of het kind dat mantelzorgtaken op zich neemt, kan daardoor ook eigen dingen doen, werken en tot rust komen. Ook komt de mantelzorger op deze manier aan zaken toe die anders blijven liggen, zoals het huishouden en boodschappen doen. Een van de deelnemers die nog met de partner woont, geeft aan dat de sfeer er thuis bijzonder door verbeterd is en dat het fijn is zich niet meer tot last te voelen van de partner, ook al is deze bereid alle hulp te bieden die nodig is. Voor veel deelnemers waren, voorafgaand aan de deelname aan de dagverzorging, de dagen alleen thuis erg lang. Enkele deelnemers zeggen dat zich thuis gevaarlijke situaties voordeden, zoals valincidenten en het niet op slot doen van de deur. Door een verlies aan zelfredzaamheid gingen sommige deelnemers slecht eten: het eten in de koelkast is bedorven en zij aten vaak niet of nauwelijks warm. Sommige deelnemers zeggen dat ze zich angstig voelden door hele dagen alleen thuis te zijn en helemaal buiten de maatschappij kwamen te staan. Een deelnemer geeft aan dat depressieve klachten de aanleiding waren naar De Twijg te gaan.

3.2 Wachtijd

Alle deelnemers geven aan dat de wachttijd tussen het afgeven van de indicatie en het moment dat zij voor het eerst naar De Twijg gingen, niet lang was. Een deelnemer geeft aan dat het wel iets langer was dan de toegezegde zes weken, maar dat het geen bezwaar was omdat hij steeds goed op de hoogte werd gehouden. Enkele deelnemers zeggen dat de wetenschap dat ze in aanmerking kwamen voor de dagverzorging een grote opluchting was en dat het logisch is dat je daar even op moet wachten; "omdat je weet dat er een oplossing komt, duurt het wachten niet zo lang". Een van de deelnemers geeft aan dat de wachttijd deels bepaald werd door de eigen wens om diverse locaties in de regio te bezoeken om te bepalen welke dagverzorging het meest zou aanspreken; op basis van deze vergelijking is voor De Twijg gekozen.

3.3 Afspraken

Volgens de deelnemers worden er alleen mondelinge afspraken gemaakt, die doorgaans ook worden nagekomen. Die afspraken gaan volgens de deelnemers bijvoorbeeld over het vervoer en de medicatie. Enkele deelnemers geven aan dat die afspraken vooral met mantelzorgers worden gemaakt en dat zij dat ook fijn vinden: "Als mijn dochter het weet en zegt dat het goed is geregeld, hoef ik me geen zorgen te maken".

De deelnemers geven aan dat er geen schriftelijke afspraken zijn gemaakt met hen door De Twijg. Een deelnemer geeft aan dat dit ook niet nodig is: "Dat hoeft ook niet, want je komt en doet gewoon mee, wat moet je daar nou over opschrijven?". De activiteiten staan op een maandprogramma, wat ter plekke door enkele deelnemers uit de tas wordt gehaald. Ze geven aan dat ze het fijn vinden dit programma te krijgen: "Dan weet je waarop je je kunt verheugen". De deelnemers geven aan dat er niet eens in de zoveel tijd met hen geëvalueerd wordt over hun deelname aan de dagverzorging en dat zij geen vaste contactpersoon hebben.

3.4 Vervoer

Sommige deelnemers komen zelfstandig naar de dagopvang of worden gebracht door hun mantelzorger. De meeste deelnemers komen met een taxibusje naar de dagopvang en zijn daar erg tevreden over. De deelnemers zeggen dat de chauffeurs vriendelijk zijn: "De grote glimlach van de chauffeur maakt me elke keer weer blij" en hulp bieden bij het in- en uitstappen. De meeste deelnemers voelen zich veilig tijdens het vervoer en geven aan dat er zorgvuldig op wordt toegezien dat iedereen in de gordel zit. Door een paar deelnemers werden de volgende verbeterpunten genoemd:

- De taxibus zou een aanhanger moeten hebben: nu gaan er zoveel rollators mee in de bus, dat is te vol.
- De chauffeur is soms te laat en laat dan niks weten.
- De kou in de bus bij het open doen van de deur.
- Als er geen busje beschikbaar is, wordt er soms gebruik gemaakt van een personenwagen; die zit dan eigenlijk te vol.

3.5 Activiteiten

De deelnemers geven aan dat zij deelnemen aan de meeste activiteiten die worden georganiseerd. Enkele deelnemers geven aan dat het ook mogelijk is niet mee te doen, als bijvoorbeeld een activiteit niet aanspreekt of ze die dag niet zo'n zin hebben. Een deelnemer geeft aan soms last te hebben van het feit dat zoveel activiteiten met de hele groep plaatsvinden: "het is soms zo druk en dan heb ik er behoefte aan even op mezelf te zijn, maar wel het geroezemoes op de achtergrond te horen, dat is dan prima". Een aantal deelnemers woont in De Aa en geeft aan dat het pluspunt van de activiteiten bij De Twijg is dat ze kleinschaliger zijn.

De meerderheid vindt dat de activiteiten doorgaans zijn afgestemd op hun wensen en behoeften en ervaart deze meestal als leuk. Een deel van de deelnemers geeft aan dat het wel fijn zou zijn als er af en toe wat meer rekening gehouden zou worden met hun wensen. Zo geven deelnemers aan: als iets wat je niet zo leuk vindt, zoals bijvoorbeeld geheugentraining op het programma staat, is er geen alternatief soms, dan moet je toch meedoen. Sommige deelnemers geven aan dat een enkele keer activiteit die zij heel leuk vinden niet door, omdat iemand anders niet mee wil doen. Zij vinden dat het in een dergelijk geval beter zou zijn als met die persoon dan iets anders wordt ondernomen.

De deelnemers zijn unaniem in hun kijk op het aantal activiteiten: er is altijd wat te doen! De deelnemers geven aan dat de huiselijke activiteiten meestal erg fijn zijn: je bereikt samen een resultaat, wat voldoening geeft, je praat serieus met elkaar of je hebt het gewoon gezellig met elkaar. Dat zouden veel deelnemers wel vaker willen. De meerderheid van de deelnemers vindt de activiteiten die met meerdere deelnemers plaatsvinden het leukst, omdat het veel gezelligheid geeft. Een enkeling geeft aan soms liever een individuele activiteit te willen doen.

De deelnemers noemden de volgende voorbeelden van gewaardeerde activiteiten, waarbij zij soms ook meteen verbeterpunten aangaven:

- In de tuin werken: De bloementuin van Francina is zó leuk, maar erg klein”.
- Samen op het terras zitten bij het Amsterdam Rijnkanaal: “Fantastisch met die passerende boten” Als verbeterpunten voor het terras genoemd: het is daar vaak te koud het terras is eigenlijk te klein.
- Het samen koken of bakken vindt vrijwel iedereen erg leuk, dat zouden veel deelnemers vaker willen doen: “De handelingen voor het koken zijn vertrouwd, je oude kennis over koken komt weer opborrelen, je bereikt samen een resultaat dat je gezellig op kunt eten en de ruimte vult zich met een lekker geur”. De pompoensoep, de ragout en pannenkoeken worden als voorbeelden genoemd. Een deelnemer geeft aan dat er wel rekening gehouden moet worden met het dieet van deelnemers: als zij iets niet mogen van de gezamenlijke maaltijd, zou er iets vervangende geregeld moeten worden uit het restaurant.
- Enkele deelnemers geven aan dat het erg leuk is dat partners soms mee mogen eten.
- Samen naar buiten gaan: dat zouden enkele deelnemers veel vaker willen doen, omdat daar thuis niks van komt. Genoemde redenen daar voor zijn: angst te vallen en het in je eentje wandelen is niet zo leuk als met iemand samen: dan kun je delen wat je ziet of voelt, “al gaat het maar over de zon op je snoet”.
- Het bezoek aan de markt in Breukelen op vrijdag vinden enkele deelnemers geweldig.
- Het zingen met Francina met de gitaar vindt vrijwel iedereen gezellig: “leuk die oude vertrouwde nummers en je wordt er heel vrolijk van”.
- Het samen lezen van de krant: leuk omdat je soms doorpraat over de gebeurtenissen in de wereld en je door er samen over te praten beter begrijpt wat er nou staat.
- Bewegen in de kring wordt door veel deelnemers gewaardeerd.
- Creatieve activiteiten zoals schilderen, knippen, knopen en bloemstukken maken; dat zouden enkele deelnemers wel wat vaker willen doen.
- Spelletjes doen, als Rummikub, Mens-erger-je-niet, etc. Dat zou vaker mogen.
- De bingo is heel gezellig.
- Een aantal deelnemers geeft aan zich nu al op het kerstdiner te verheugen: ze noemen het een heerlijk moment in december: “Met leuke kleding, gezellig en sfeervol samen eten!”.

Enkele deelnemers geven aan dat de door De Aa en De Twijg georganiseerde uitjes hoogtepunten in het jaar zijn: je bent er dan echt even uit. De meningen over de kosten van die uitjes lopen uiteen. De een vindt het goed te betalen en de prijs redelijk, enkele deelnemers geven aan niet mee te gaan omdat het te duur is. De bezoekers van De Twijg die regelmatig deelnemen aan de uitjes, noemen als hoogtepunten:

- Bezoek aan tuincentrum Overvecht;
- Kersen eten;
- Picknicken in de boomgaard;
- Keukenhof;
- De vakantieweek.

De deelnemers geven aan dat zij meestal voldoende balans ervaren tussen activiteiten en rust: wie wil kan uitrusten op een gemakkelijke stoel lekkere stoelen of desgewenst 's middags even slapen.

3.6 Verzorging

De deelnemers vinden de leidsters vakkundig en goed op de hoogte van hun gezondheidsproblemen: "Als je problemen hebt met je gezondheid wordt daar rekening mee gehouden". Indien nodig wordt er op gelet dat medicijnen (op de juiste manier) gebruikt worden. Enkele deelnemers geven aan dat zij het erg goed vinden dat de medewerkers zichtbaar extra zorg en aandacht besteden aan deelnemers die dat nodig hebben. Als voorbeelden worden genoemd: het regelen van een ontbijt als iemand nog niet heeft gegeten, het troosten van iemand die vaak verdrietig is of het geruststellen van een deelnemer "die een beetje de weg kwijt is". Deelnemers geven aan dat er meestentijds rekening gehouden wordt met wat de deelnemers zelf wel en niet meer kunnen en een van de deelnemers geeft aan: "Soms helpen we elkaar en dat is ook erg fijn dat je dan van betekenis kunt zijn". Een aantal deelnemers geeft aan dat er niet altijd op tijd hulp is om naar het toilet te gaan of om incontinentiemateriaal te verschonen. Zij menen dat de ene medewerker daar zorgvuldiger in is dan de andere. De manier waarop een medewerker dan reageert, moet volgens enkele deelnemers veranderen. Een reactie als: "Je wacht maar even hoor", wordt als onheus ervaren.

3.7 Organisatie en medewerkers

Informatie

De meeste deelnemers vinden dat zij voldoende en begrijpelijke informatie ontvangen over de dagverzorging. Het maandprogramma wordt daarbij het meest genoemd, al geeft een enkele deelnemer aan dat er soms beter op gelet moet worden of iedereen het heeft gekregen: "soms wordt het uitgedeeld op een dag dat ik er niet ben en als ik er dan niet naar vraag, loop ik het mis". Het infobulletin van Zorggroep De Vechtstreek wordt ook genoemd: het is volgens de deelnemers leuk om te lezen en je hebt het gevoel dat je er een beetje bij hoort. Een verbeterpunt is het lettertype van de aangeboden informatie: dit is voor een aantal deelnemers te klein, waardoor ze het niet of niet goed kunnen lezen. Zeer lovend wordt gesproken over de kennismaking met de nieuwe directeur. De deelnemers die daarbij waren vonden het erg fijn dat hij de moeite nam om kennis met hen te maken en echt aandachtig luisterde. Enkele deelnemers geven aan dat ze het jammer vinden dat ze daarbij niet aanwezig waren.

Ruimte dagactiviteiten

Het gebouw wordt door de deelnemers goed toegankelijk genoemd, evenals de ruimte van De Twijg. Enkele deelnemers geven aan dat De Twijg soms wel erg vol staat met rollators, waardoor er veel geschoven moet worden en je niet goed vrij kunt bewegen, dat vindt een aantal deelnemers belemmerend. De deelnemers geven aan geen onveilige situaties te ervaren in De Twijg, omdat er altijd hulp in de buurt is. Het feit dat De Driestroom allerlei hulpverleners zijn, mocht zich een probleem voordoen, wordt ook als een vorm van veiligheid beschouwd door enkele deelnemers.

Ten aanzien van de sfeer van de ruimte worden als pluspunten genoemd: het uitzicht op het Amsterdam Rijnkanaal (vaak benoemd), de decoraties in de ruimte, die gebonden zijn aan de seizoenen of feestdagen en het feit dat er vrijwel altijd wat lekkers bij de koffie is: "Als je binnenkomt en er staat wat lekkers, voelt dat zo gezellig!".

Medewerkers

Volgens de meeste deelnemers zijn er doorgaans voldoende medewerkers aanwezig en zijn er ook vaak vrijwilligers bij. De deelnemers zijn over het algemeen uitermate tevreden over de medewerkers. De deelnemers geven aan dat zij doorgaans zich hartelijk, met respect en prettig bejegent voelen door de leidsters. Ook vindt men dat de leidsters aandachtig luisteren en goed antwoord geven op vragen. Iedereen voelt zich serieus genomen en ook zeggen alle deelnemers, dat er zorgvuldig wordt omgegaan met vertrouwelijke informatie. Er zijn enkele deelnemers die kanttekeningen maken en zeggen: "Je kunt niet met iedereen even goed opschieten, maar dat is in het hele leven zo".

De volgende complimenten werden genoemd:

- De medewerkers zijn zorgzaam en het je elke dag weer welkom!
- De persoonlijke aandacht waardeer ik.
- De lieve benadering.
- Het geduld van medewerkers.
- De sfeer in de groep.
- Het feit dat je niet als hulpbehoevende wordt benaderd, maar gewoon als mens.
- De vriendelijkheid.
- De behulpzaamheid.
- De leiding is fantastisch.
- De medewerkers laten je in je waarde.
- De medewerkers van De Twijg behandelen je minder onmondig dan de verzorgenden in het verzorgingshuis.

Enkele deelnemers geven aan dat zij soms ook kritiek hebben op medewerkers. Zij zeggen dat ze als ze ergens moeite mee kunnen hebben, de ruimte voelen dit met een van de medewerkers te delen, maar het toch niet altijd doen. Een van de deelnemers verwoordt het als volgt: "Wij zijn niet van een generatie die makkelijk kritiek geeft op anderen en je wilt ook niet zeuren".

Genoemde verbeterpunten ten aanzien van de bejegening zijn:

- Medewerkers die luidruchtig spreken.
- Een te kinderachtige benadering.
- Het willen praten over het geloof, terwijl dat iemand van streek maakt.
- Teveel de persoonlijke mening uiten.
- Een vrijwilliger is te overheersend.
- De receptioniste moet gastvrijer zijn.

Sfeer in de groep

De meeste deelnemers zeggen dat zij de sfeer op De Twijg doorgaans als zeer aangenaam ervaren. De Twijg geeft een toevoeging aan het sociale leven, menen veel deelnemers. Tussen sommige deelnemers ontstaat een warme band: "Je hebt het gevoel er vrienden bij te krijgen soms". De deelnemers geven aan te genieten van het contact met elkaar, het elkaar soms plagen, ergens een gesprek over te kunnen voeren en je begrepen te voelen door mensen in dezelfde situatie.

Een deel van de deelnemers geeft aan dat de sfeer in de groep soms wisselend is. Er zijn weleens irritaties tussen deelnemers onderling, met name als een deelnemer zich storend gedraagt of teveel aandacht opeist naar de mening van anderen. De medewerkers gaan hier over het algemeen goed mee om, vinden de deelnemers, al geven zij aan dat je sommige dingen niet makkelijk kunt veranderen. Sommige deelnemers menen dat de sfeer ook sterk wordt bepaald door welke medewerkers aanwezig zijn: "Op sommige dagen heb je medewerkers met wie het minder klikt, maar dan zie ik gelukkig wel andere deelnemers die ik erg leuk vind".

Toegevoegde waarde dagverzorging

Alle deelnemers geven aan dat ze de bezoeken aan de dagverzorging niet zouden willen missen. De gezelligheid die De Twijg biedt wordt het meest genoemd als pluspunt. Het bezoek aan De Twijg biedt voor veel deelnemers structuur in de week en de weken zijn er minder lang en uitzichtloos door. Een dag alleen thuis zijn, is minder erg als je het perspectief hebt de volgende dag naar De Twijg te kunnen gaan. Enkele deelnemers zeggen dat zij zich veel minder vervelen en zich minder alleen en angstig voelen. De deelnemers zeggen allemaal dat ze door de bezoeken aan De Twijg meer te vertellen hebben aan anderen doordat ze meer meemaken: je maakt meer mee dan vroeger. Dat geeft het contact met mensen in hun thuissituatie ook een positieve impuls. Niet alleen de aanwezigheid op De Twijg zelf levert de meerwaarde, maar ook het verheugen op en het nagenieten van de bezoeken.

Enkele deelnemers geven aan dat zij het een enorme opluchting vinden dat door de dagverzorging ook een deel van de last van de mantelzorgers is weggefallen. Kinderen met een baan, kunnen daardoor makkelijker de week indelen, een partner op leeftijd heeft daardoor soms tijd voor andere zaken of kan even uitrusten. Een van de deelnemer zegt: "Als ik thuis ben heb ik om de haverklap hulp met iets nodig. Dat geeft druk voor mijn partner, maar ook voor mij als ik soms zie hoe moe hij is". Een aantal deelnemers zegt dat dit zij zich zorgen maken over alle bezuinigingen en bang zijn voor het wegvallen van de dagverzorging, omdat hun familieleden vaak al zo veel voor hen doen en echt niet nog meer hulp kunnen bieden.

Een deel van de deelnemers zegt dat de dagverzorging precies het stukje in de puzzel dat zij nodig hadden. Zij hebben voor andere zaken al extra ondersteuning, zoals hulp in de huishouding, thuiszorg, hulp van naasten, een maaltijdservice, etc. Zij geven aan zich nu precies te kunnen redden en dat zij zonder deze voorzieningen niet meer zelfstandig of bij de partner zouden kunnen wonen. Enkele deelnemers zeggen dat zij zonder hulp van anderen (de huisarts, familie) nooit tot deze keuze/stap waren gekomen.

Als verbeterpunten worden genoemd:

- Het zou *nóg* fijner zou zijn als er in de eigen woonplaats een dagverzorging zou zijn, zodat je met bekenden uit het dorp in een groep zit.
- Bewoners van De Aa moeten extra betalen voor de dagopvang van De Twijg; dat zou anders georganiseerd moeten worden.

Maaltijden

De deelnemers geven allemaal aan dat zij bij De Twijg voldoende te drinken aangeboden krijgen en dat er vaak wat lekkers bij de koffie is. De meeste deelnemers die de hele dag aanwezig zijn op De Twijg, eten een warme maaltijd in het restaurant. Dat wordt zeer gewaardeerd, omdat het gemak oplevert en gezelliger is om samen te eten dan alleen thuis. De variatie in het aanbod en de keuzemogelijkheden worden geroemd. Enkele deelnemers geven aan dat zij van kennissen die elders in een verzorgingshuis wonen of deelnemen aan een dagverzorging, slechtere verhalen horen en dat met name de extra maaltijdcomponenten in De Aa erg goed zijn: dagelijks soep, rauwkost, fruit en appelmoes worden daarbij als voorbeelden genoemd. De ambiance van het restaurant wordt niet door iedereen gewaardeerd, zij geven aan dat dit komt door de omvang van het restaurant. Een deelnemer die al heel lang bekend is met het restaurant mist nog steeds de warme sfeer van vóór de verbouwing.

Als verbeterpunten voor de maaltijden worden genoemd:

- De temperatuur van de maaltijden (door vrijwel alle deelnemers benoemd): deze is vaak te koud en vat een deelnemer het samen: "Dan is er geen sprake van een *warme* maaltijd".
- De wachttijden zijn soms erg lang: het is druk in het restaurant.
- Vaker samen koken, waarbij deelnemers wensen in kunnen brengen voor favoriete recepten, zoals stampot in de winter of recepten van vroeger.
- Soms is het eten niet gaar.
- Het eten is vaak flauw.

Algemeen oordeel

Alle deelnemers zijn doorgaans zeer tevreden over de dagopvang in De Twijg en hebben geen aanvullende wensen voor verbetering, anders dan bovenstaand beschreven in de specifieke thema's.

De deelnemers van de dagverzorging bij De Twijg waarderen de dagverzorging met een 8,5 als de medewerkers van de dagverzorging gemiddeld met een 8,6.

Alle deelnemers zouden De Twijg aanbevelen bij familie of vrienden.

4 Aanbevelingen

De uitkomsten van de cliëntenraadpleging op de Dagverzorging De Twijg geven op veel punten aanleiding tot tevredenheid. Uiteraard waren er ook enkele verbeterpunten. De aanbevelingen hieronder betreffen de situaties waarin een deel van de deelnemers minder tevreden was of men suggesties ter verbetering gaf. Soms was dat maar een klein deel, maar dan lijkt het onderwerp ons belangrijk of maakten deelnemers er aanvullende opmerkingen over. De aanbevelingen zijn bedoeld als handreiking om ideeën op te doen voor verdere verbetering.

- Zorg dat alle deelnemers een vaste contactpersoon hebben en laat hen deze zelf kiezen; daarmee is de kans groter dat zij geen drempel ervaren als zij ergens over willen praten wat als minder prettig wordt ervaren. Informeer ook de vaste mantelzorgers van de deelnemer over wie de contactpersoon is en waarvoor en hoe deze te bereiken is.
- Evalueer periodiek met de deelnemers (aan de hand van een vaste lijst onderwerpen en door de eerste contactpersoon) of alles nog naar wens verloopt. Dit biedt ook de gelegenheid de afspraken duidelijk onder de aandacht brengen evenals de mogelijkheid tot inspraak.
- Blijf aandacht besteden aan het belang van een goede bejegening door medewerkers. Bespreek wat Zorggroep De Vechtstreek hierin van medewerkers verwacht. Besteed hierbij ook aandacht aan vrijwilligers en stagiaires. Spreek individuele medewerkers/vrijwilligers/stagiaires op hun gedrag aan indien nodig.
- Bespreek met medewerkers of zij de ervaren wachttijd en benadering van deelnemers die naar het toilet willen gaan herkennen en maak afspraken over wat Zorggroep De Vechtstreek hierin van hen verwacht.
- Check met de deelnemers van de dagverzorging welk lettertype voldoet in de geschreven informatie die zij ontvangen. Pas de aangeboden informatie daar op aan.
- Blijf de (veranderende) wensen van deelnemers inzake het aantal en de soort activiteiten en dagbesteding onderzoeken, waarbij aandacht wordt besteed aan groeps- en individuele activiteiten. Verken ook bij nieuwe bewoners wat hun wensen zijn; wensen veranderen immers met de populatie en soms in de levensfase/gezondheidssituatie van de deelnemers. Onderzoek de gedane suggesties op haalbaarheid.
- Werk waar vrijwilligers een specifieke bijdrage kunnen leveren aan gewenste activiteiten, gericht extra vrijwilligers.
- Verken de wensen ten aanzien van de maaltijden nader op haalbaarheid en koppel de bevindingen met de deelnemers terug.
- Onderzoek de mogelijkheden de ruimte in De Twijg zo effectief mogelijk te benutten en neem belemmeringen in de bewegingsvrijheid zoveel mogelijk weg (overweeg een nieuwe indeling van de beschikbare ruimte) en evalueer eventuele aanpassingen met de deelnemers.
- Bespreek met het taxibedrijf de ervaringen van de deelnemers van De Twijg ten aanzien van het vervoer en maak afspraken over de wenselijke verbeterpunten.

Tot slot

Tot slot bevelen wij u uiteraard aan om de uitkomsten van deze raadpleging met de cliëntenraad door te nemen. In overleg met de cliëntenraad kunnen vervolgens een aantal concrete belangrijke verbeterpunten gekozen worden, waarvoor doelstellingen geformuleerd en activiteiten overeengekomen worden. Koppel met groepen deelnemers die hebben deelgenomen aan het onderzoek terug welke verbeterpunten zullen worden doorgevoerd.

Bijlage: Facit Vragenlijst Ervaringen met dagactiviteiten in een verpleeg- of verzorgingshuis vragenlijst voor deelnemers (versie mei 2013)

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? Deze was:
- 8 Was de wachttijd een probleem voor u?

Afspraken

- 9 Zijn er afspraken met u gemaakt?
- 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?
- 13 Behandelen de chauffeurs u op een plezierige wijze?
- 14 Letten de chauffeurs op uw veiligheid?

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?
- 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?
- 27 Is er bij afwezigheid van een behandelaar een vervanger beschikbaar, zodat de behandeling kan doorgaan?
- 28 Welk cijfer geeft u de behandeling?

Organisatie en medewerkers

- 29 Krijgt u genoeg informatie over wat wij voor u kunnen doen?
- 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?
- 42 Waar bent u zeer tevreden over als het gaat om de dagverzorging?
- 43 Zou u de dagactiviteiten bij uw vrienden en familie aanbevelen?