



Woonzorgcentrum **Maria Dommer**
Persoonlijk - Kleinschalig - in de Nabijheid

Rapport Cliëntervaringsonderzoek

Woonzorgcentrum Maria Dommer
Maarsse

Cliënten Dagverzorging
Verslagjaar 2018

Uitgevoerd door Bureau De Bok, Franeker

Inhoudsopgave

1. Inleiding	2
2. Gemiddelde themascores	3
3. Informatie	4
4. Afspraken	5
5. Communicatie.....	6
6. Deskundigheid	8
7. Activiteiten	9
8. Maaltijden	10
9. Vervoer	12
10. Leefklimaat	15
11. Veiligheid.....	16
12. Geestelijk welbevinden	17
13. Belang van de thema's en algemene waardering.....	18
14. Kenmerken cliënten.....	20

Niets uit deze rapportage mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Bureau De Bok.

© Bureau De Bok, 2018

1. Inleiding

Algemeen: vragenlijst en benadering

In opdracht van Woonzorgcentrum Maria Dommer (vanaf hier: Maria Dommer) zijn door Bureau De Bok de cliëntervaringen onderzocht onder de cliënten van de dagverzorging. Het onderzoek heeft plaatsgevonden op 14 en 15 augustus 2018. Op 14 augustus werden de cliënten in de dagverzorging van Maria Dommer (De Kleine Marie) geïnterviewd. Omdat er die dag weinig cliënten aanwezig waren (4), zijn er 15 augustus nog telefonische interviews afgenomen (3).

Bij dit onderzoek is gebruik gemaakt van een vragenlijst van Bureau De Bok. De vragenlijst telt 61 vragen en behandelt de volgende thema's:

1. De informatie
2. De afspraken
3. De communicatie
4. De deskundigheid
5. De activiteiten
6. De maaltijden
7. Het vervoer
8. Het leefklimaat
9. De veiligheid
10. Geestelijk welbevinden

Er kon met 7 cliënten een interview worden gehouden door een interviewer van Bureau De Bok.

Opzet van deze rapportage

De opzet van deze rapportage is als volgt. Eerst wordt een overzicht gegeven van indicatorscores (themascores), gevolgd door een analyse van deze indicatorscores. Zie voor meer informatie over de berekening van de scores het betreffende hoofdstuk. Daarna wordt per hoofdstuk (onderwerp uit de vragenlijst) de uitkomst gegeven. De uitkomsten worden op vraagniveau gegeven.

De gestelde vragen zijn boven de grafiek te vinden. Het aantal mensen dat de vraag heeft beantwoord staat in de grafiek (N=).

De grafieken bevatten gegevens voor de resultaten van de onderzoeken in 2016 en 2018.

Als er gebruik wordt gemaakt van tabellen, worden achtereenvolgens gegeven:

- De frequentie van het antwoord (het aantal)
- Het percentage

Het rapport eindigt met een aantal achtergrondkenmerken van de cliënten.

2. Gemiddelde themascores

Bureau de Bok heeft met de resultaten uit de vragenlijst door middel van een schaalanalyse een aantal schalen (indicatoren) ontwikkeld ten behoeve van dit onderzoek. Ieder thema uit de vragenlijst kan op deze manier worden samengevat in een indicatorscore.

Bureau De Bok heeft eerst een betrouwbaarheidsanalyse voor de verschillende schalen uitgevoerd. Alle schalen zijn voldoende betrouwbaar bevonden.

Respondenten moeten minstens de helft van de vragen uit de schaal beantwoord hebben om in aanmerking te komen voor analyse. Antwoordcategorieën als 'weet niet' en 'niet van toepassing' mogen bij het berekenen van deze scores niet meegeteld worden (zij worden als missende waarden beschouwd).

In de tabel hieronder worden de uitkomsten weergegeven. Bij elke indicator worden de vraagnummers genoemd. De maximale score voor iedere indicator is 4, behalve voor de indicator 'Ervaren informatie' (zie tabel). Zo kan Maria Dommer een beeld krijgen hoe ver de behaalde gemiddelde score verwijderd is van de maximaal te behalen score.

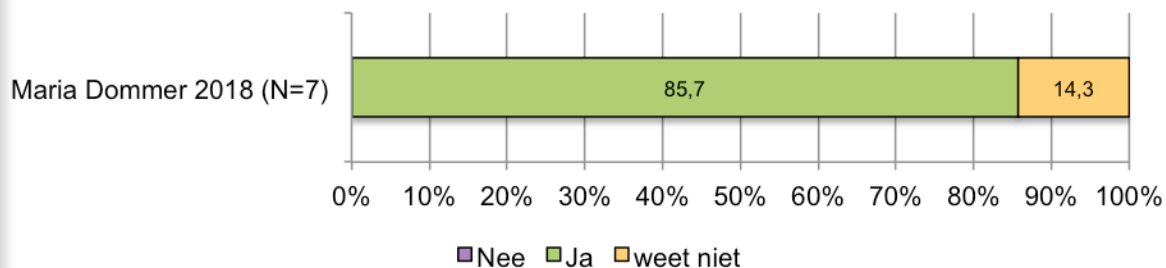
Indicatoren ervaringen Dagverzorging

Indicator (schaal)	Vragen	Gemiddelde score	N (aantal)
Ervaren informatie*	8,9,10	1,77	5
Ervaren inspraak	12,13,26	4,00	4
Communicatie	14,15	4,00	7
Bejegening	16,17,18,19,20	3,94	7
Deskundigheid	21,23, 24,25	4,00	7
Activiteiten	27,28,29	3,86	7
Vervoer	35 tm 46	3,96	4
Leefklimaat	48,49	4,00	7
Veiligheid	51,52	4,00	7
Geestelijk welbevinden	54,55	4,00	7
Afspraken Dagverzorging	11	4,00	7
Voldoende personeel	22	4,00	7
Ervaringen met maaltijden: smaak	30	4,00	7
Ervaringen met maaltijden: sfeer	34	4,00	7

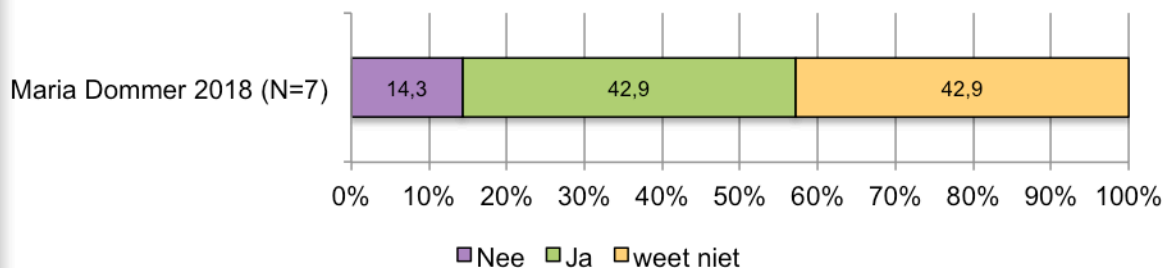
*Maximale score is 2.

3. Informatie

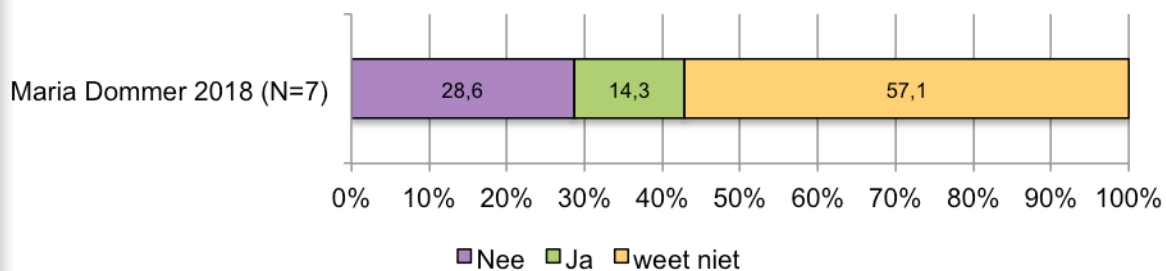
8. Hebt u van de dagverzorging voldoende schriftelijke en mondelinge informatie gekregen over wat de dagverzorging u te bieden heeft?



9. Hebt u van de dagverzorging voldoende schriftelijke en mondelinge informatie gekregen over uw rechten?

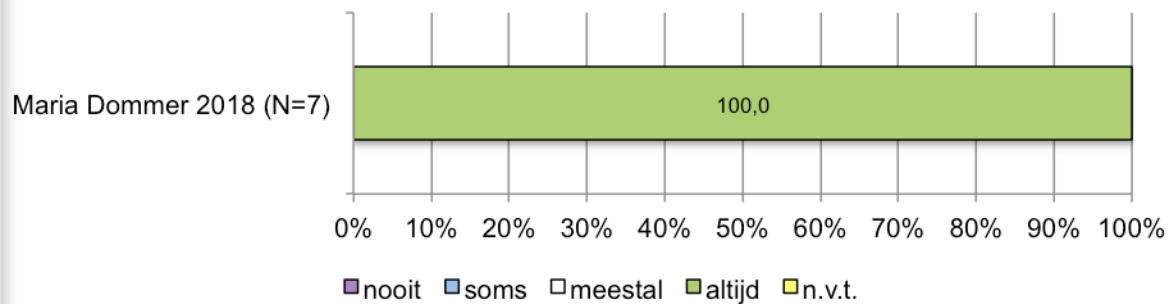


10. Hebt u van de dagverzorging voldoende schriftelijke en mondelinge informatie gekregen over de cliëntenraad?

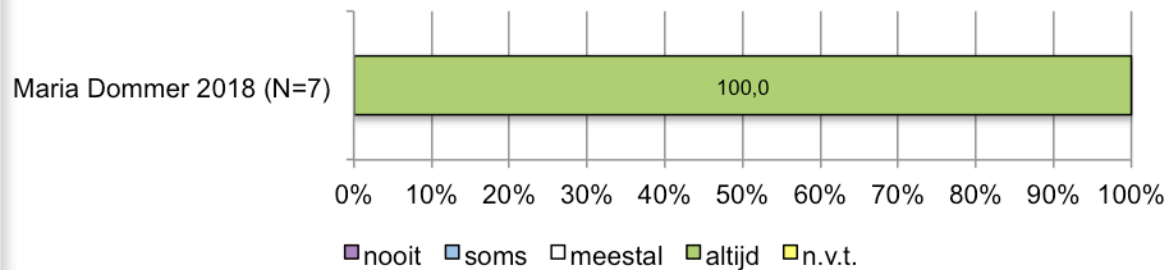


4. Afspraken

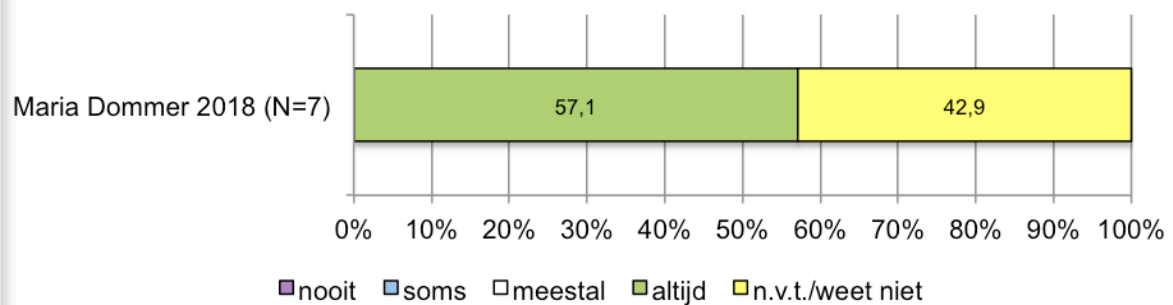
11. Komt de dagverzorging de afspraken goed na?



12. Staat de dagverzorging voldoende voor uw inbreng, wensen en vragen?

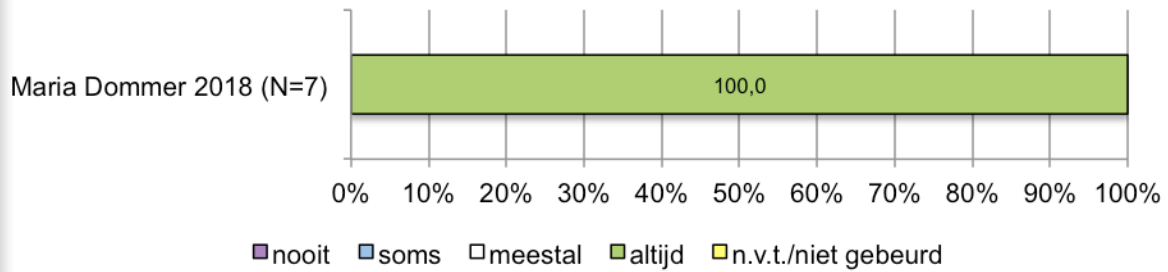


13. Kunt u meebeslissen over de diensten/activiteiten die u krijgt?

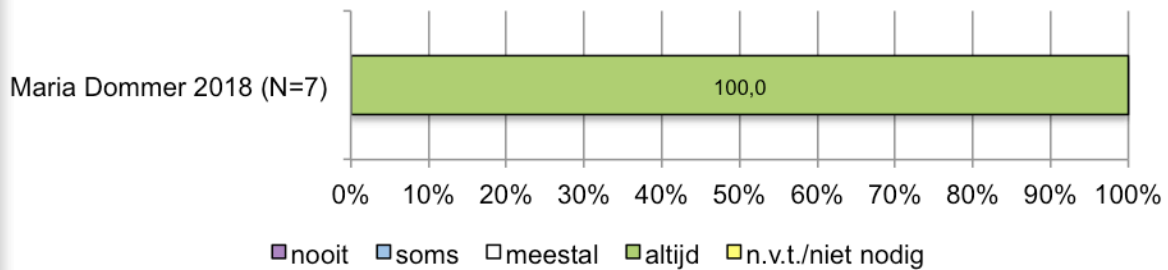


5. Communicatie

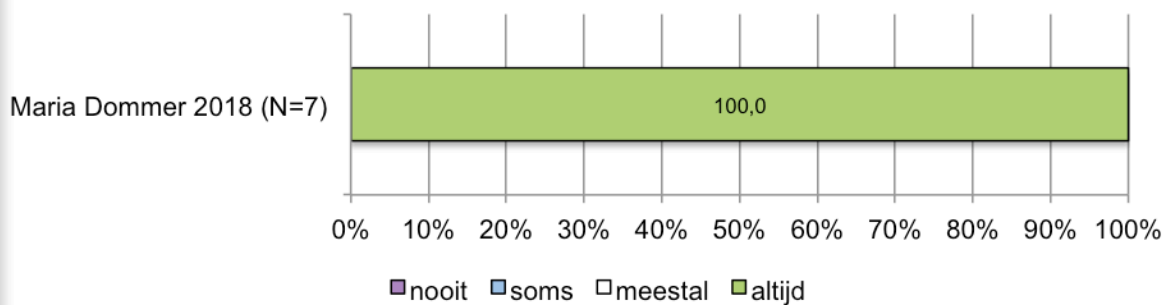
14. Weet u bij wie u met vragen, problemen en eventuele klachten u terecht kunt in de dagverzorging?



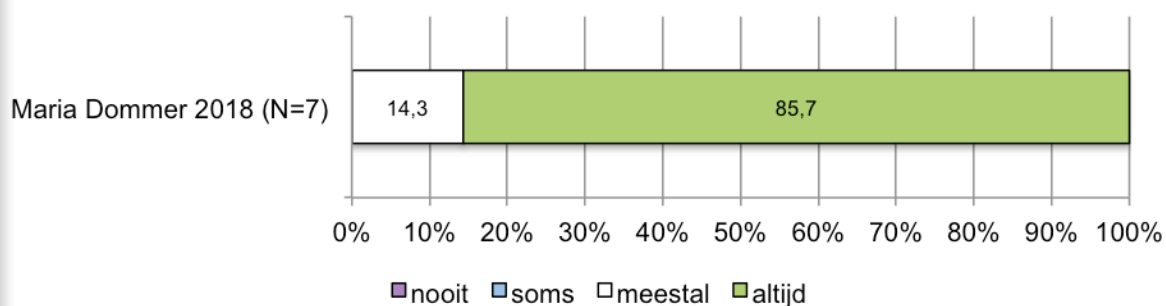
15. Reageert de leiding van de dagverzorging vlot/ correct op uw vragen, suggesties, klachten?



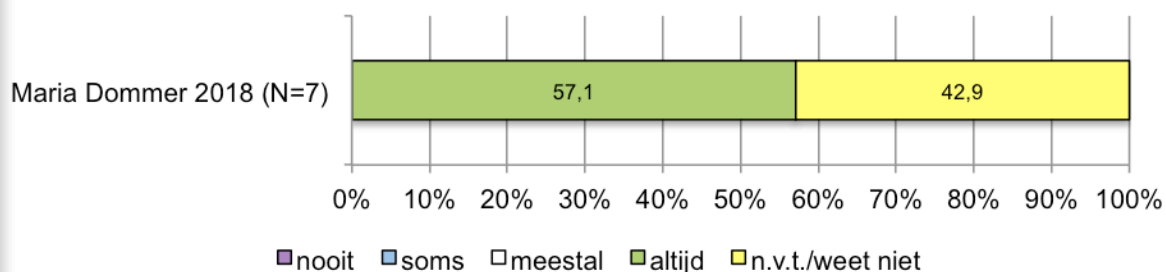
16. Behandelen de medewerk(st)ers u beleefd en met respect?



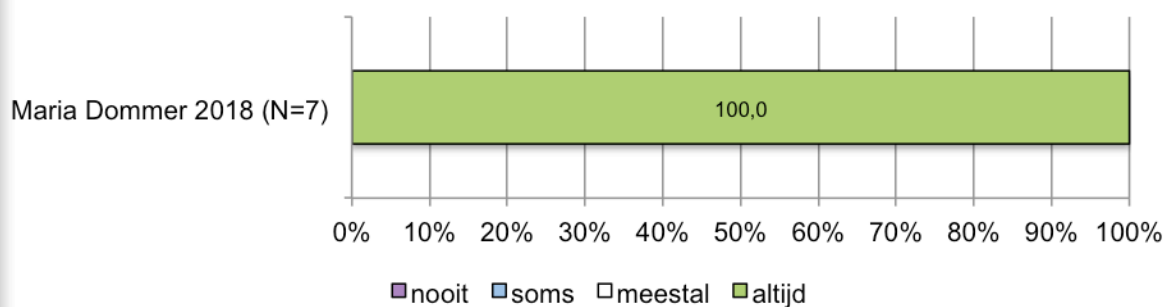
17. Besteden de medewerk(st)ers voldoende tijd aan u?



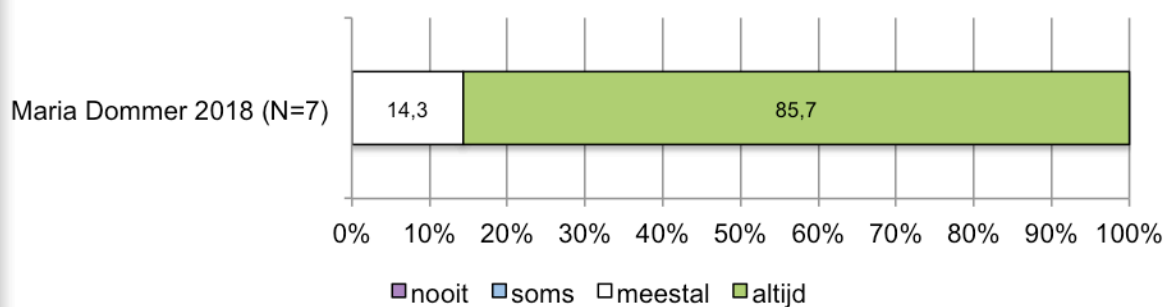
18. Zijn de medewerk(st)ers bereid met u te praten over zaken die naar uw mening niet goed zijn gegaan?



19. Luisteren de medewerk(st)ers met aandacht naar u?

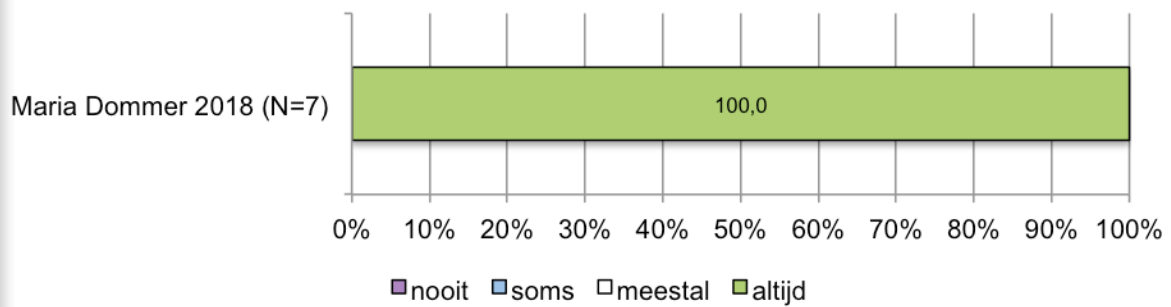


20. Leggen de medewerk(st)ers dingen uit op een manier die u begrijpt?

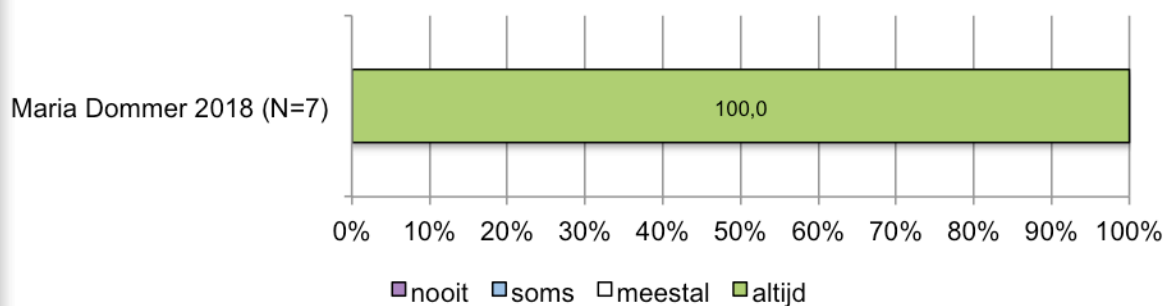


6. Deskundigheid

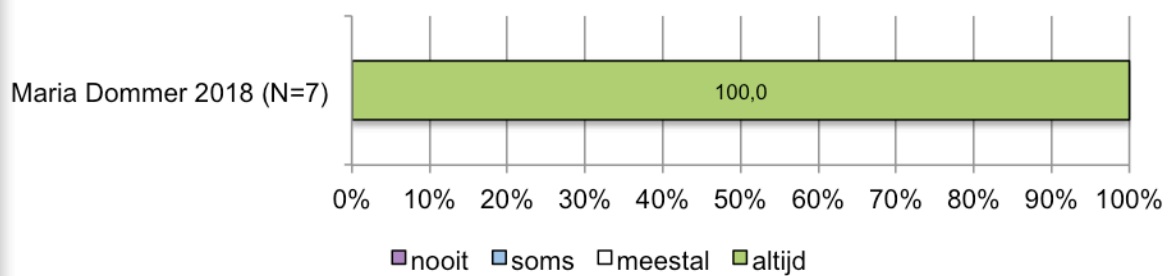
21. Werken de medewerk(st)ers vakkundig?



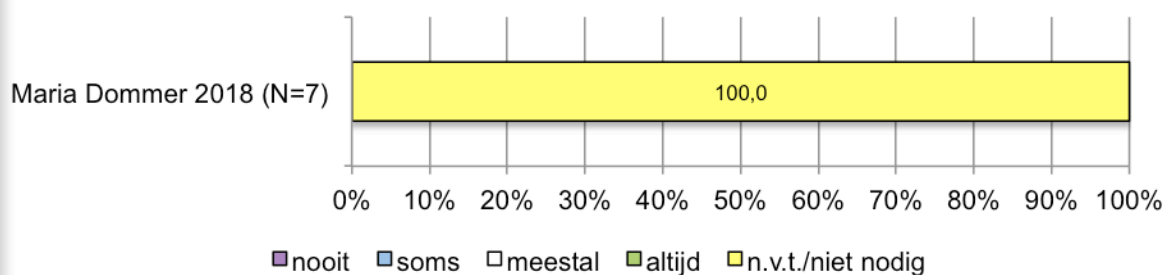
22. Is er voldoende personeel?



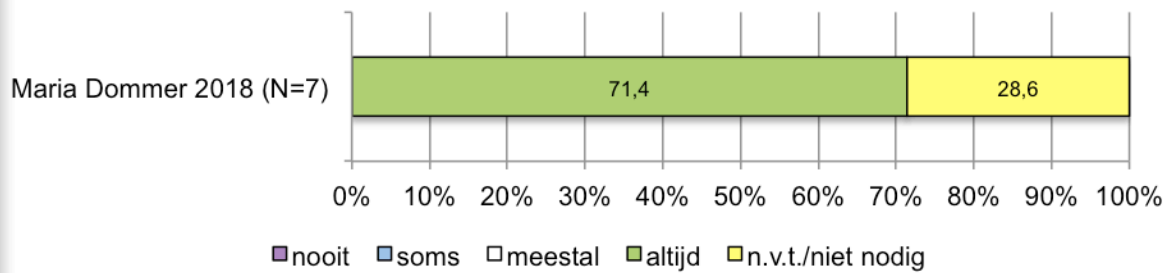
23. Houden de medewerk(st)ers voldoende rekening met wat u zelf wel en niet kunt?



24. Houden de medewerk(st)ers voldoende rekening met uw visuele beperking?

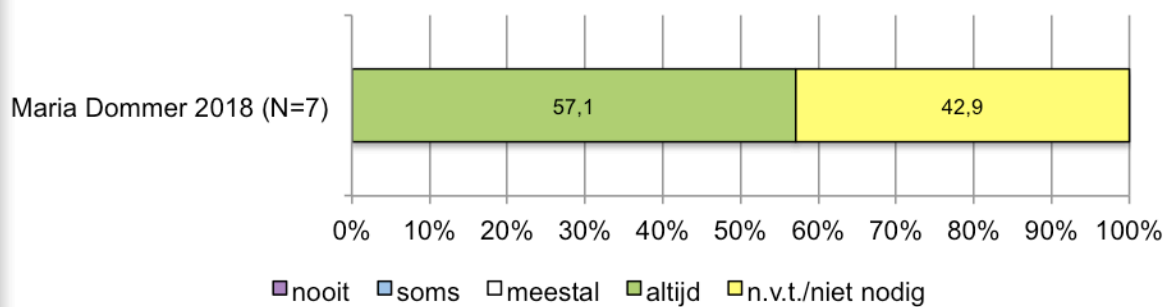


25. Worden uw gezondheidsklachten serieus genomen door de medewerk(st)ers?

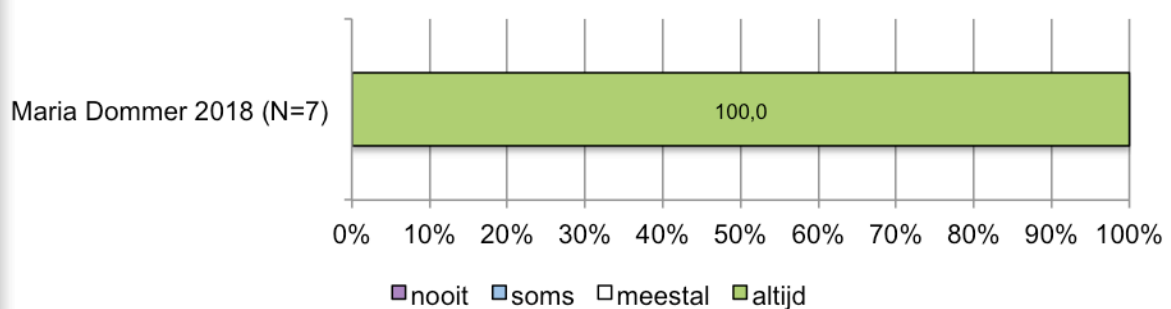


7. Activiteiten

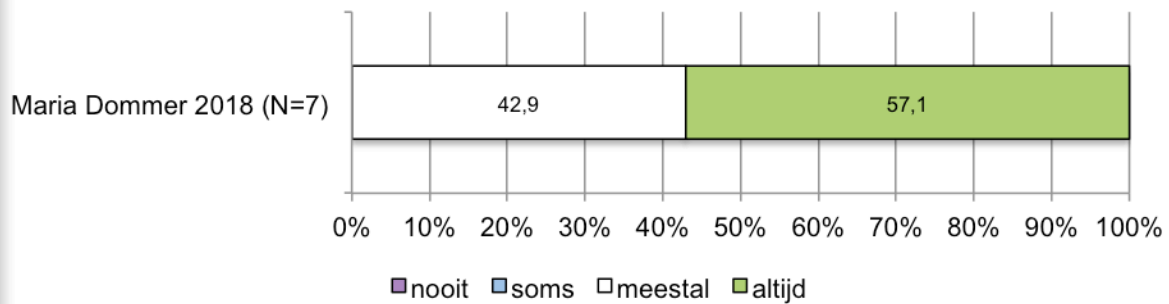
26. Hebt u invloed op welke activiteiten werden georganiseerd?



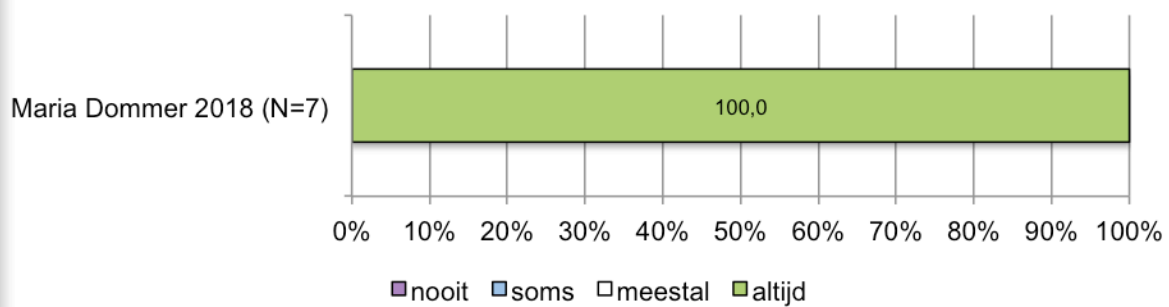
27. Organiseert de dagverzorging genoeg activiteiten?



28. Vindt u de activiteiten die georganiseerd worden leuk?

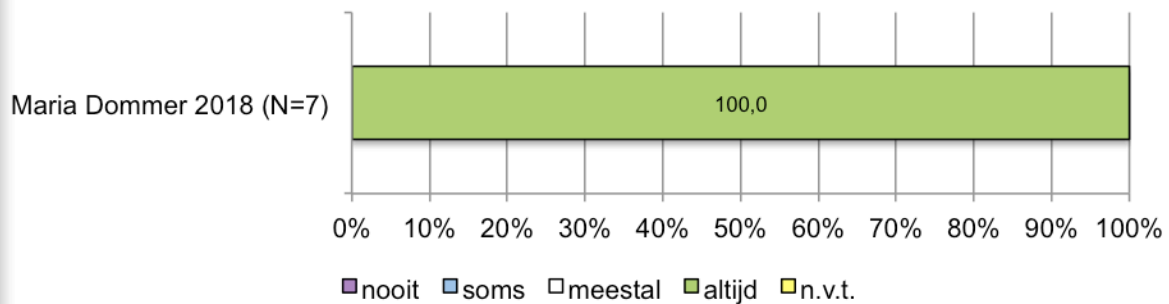


29. Heeft u genoeg mogelijkheden voor contact met anderen?

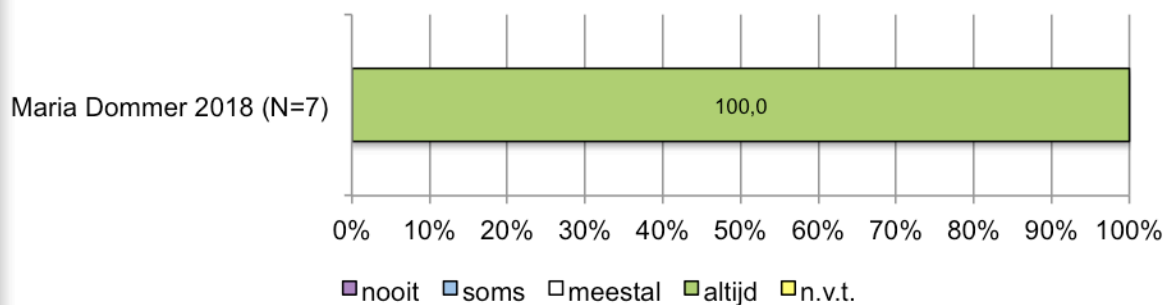


8. Maaltijden

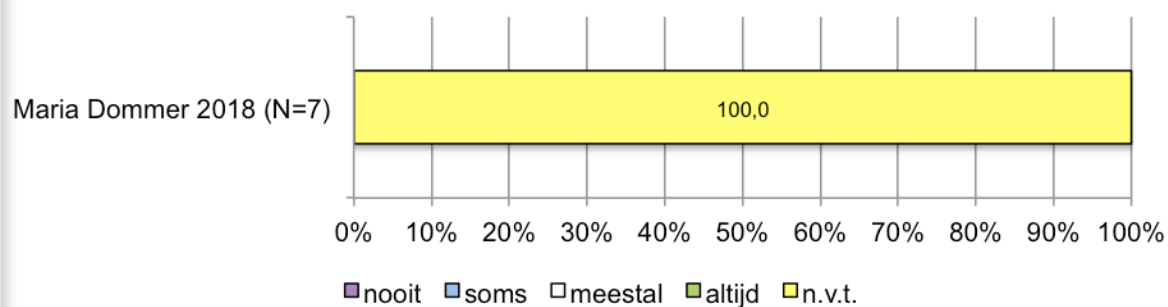
30. Smaken de maaltijden goed?



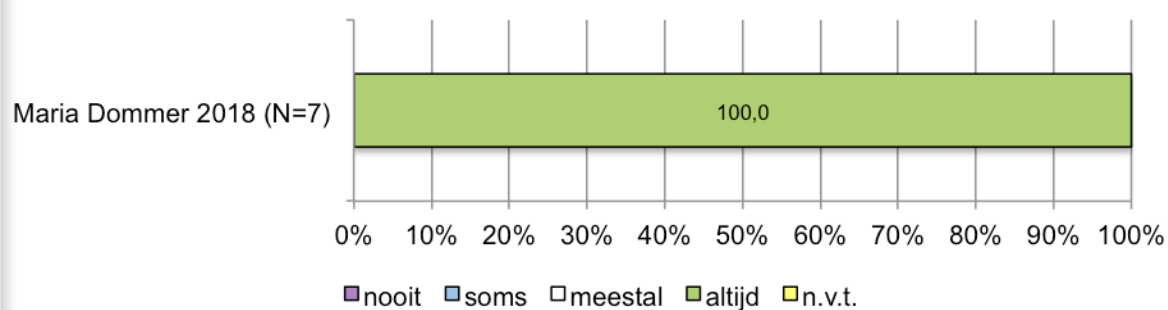
31. Heeft u voldoende keuze?



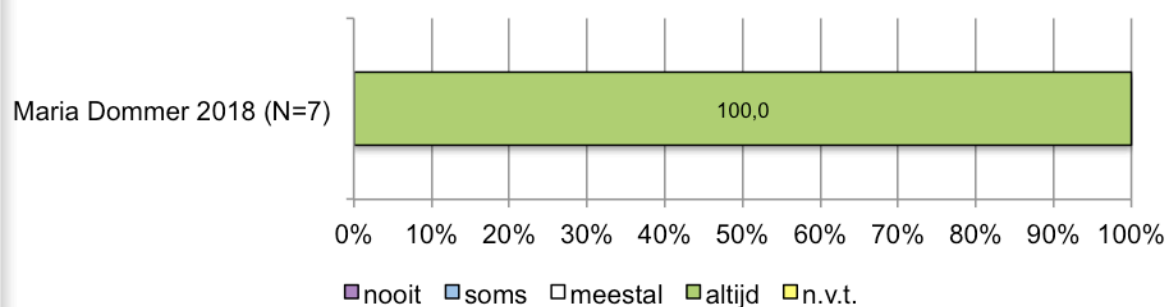
32. Is er voldoende hulp bij het eten?



33. Is er voldoende tijd om te eten?

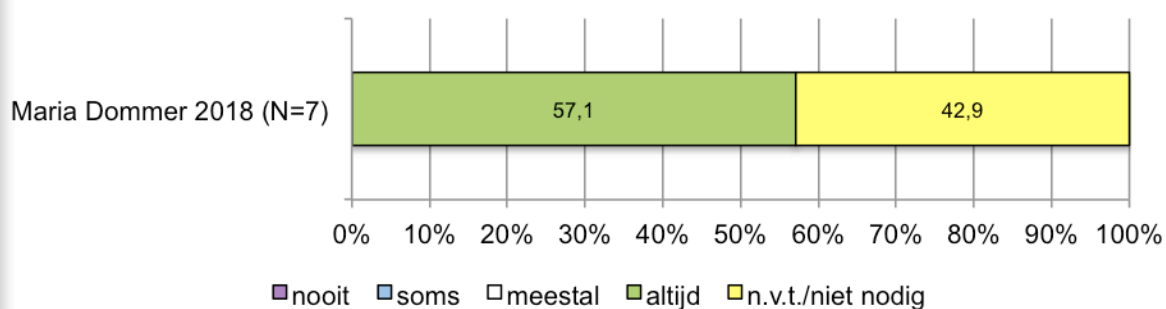


34. Is de sfeer tijdens de maaltijden goed?

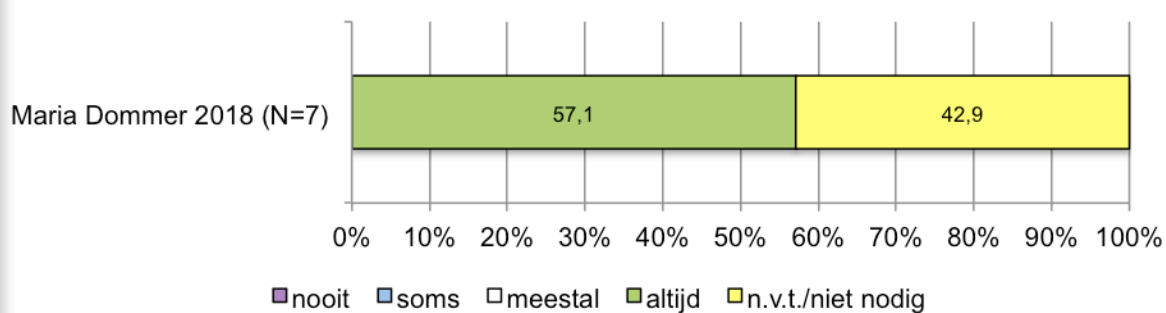


9. Vervoer

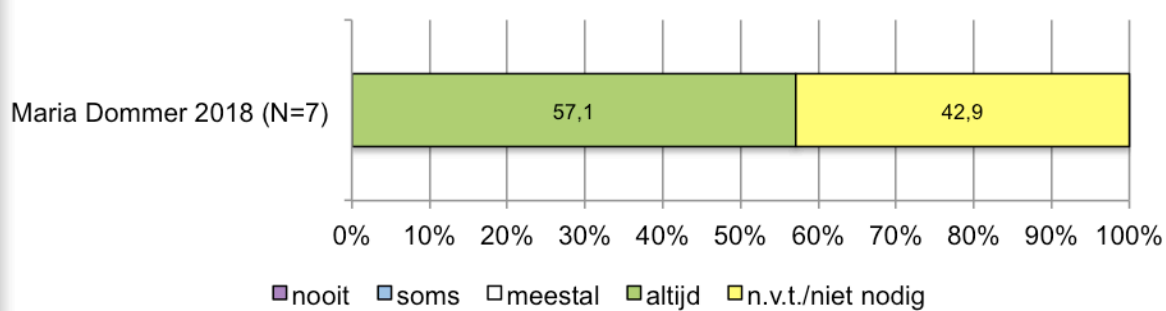
35. Wordt u op de afgesproken tijden gehaald en teruggebracht?



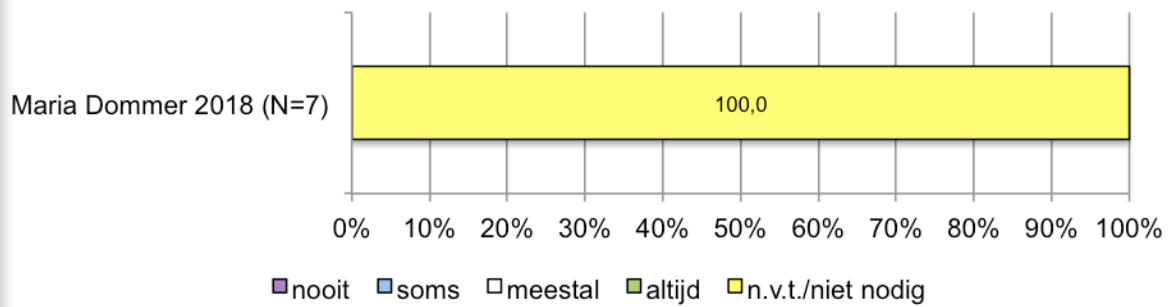
36. Vindt u het vervoer veilig?



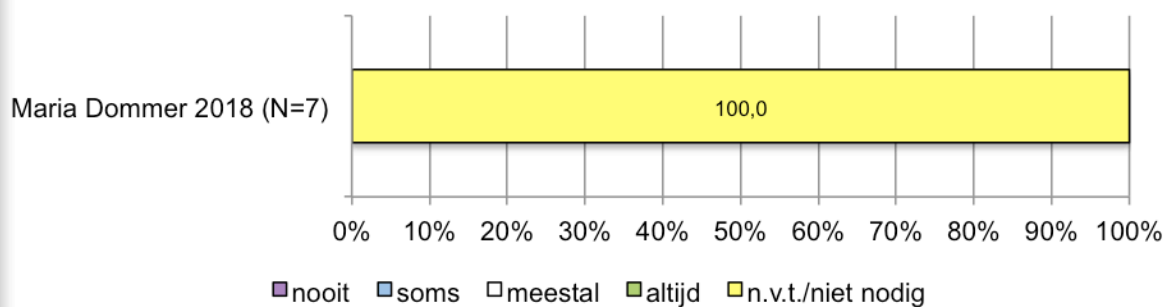
37. Is het in- en uitstappen veilig?



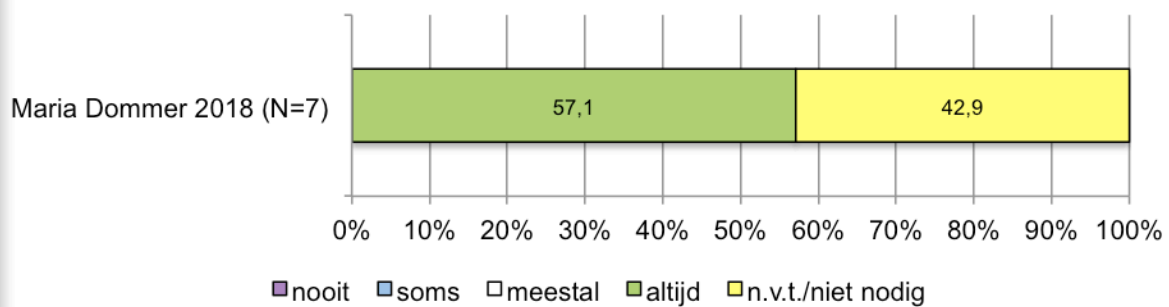
38. Wordt u in de rolstoel veilig vervoerd?



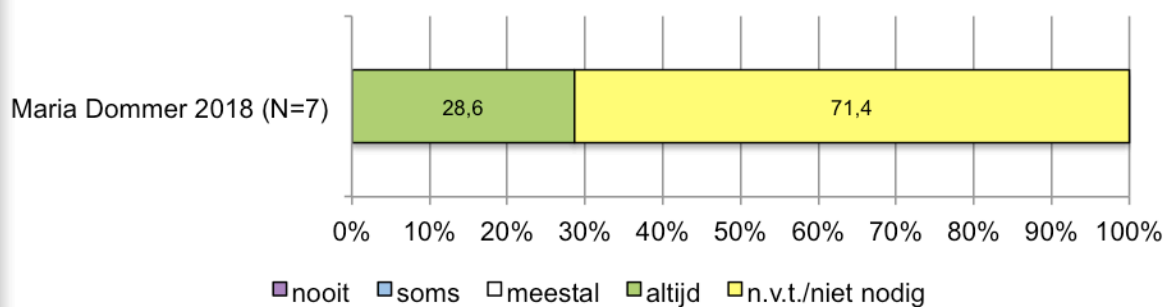
39. Zit u comfortabel in uw rolstoel tijdens het vervoer?



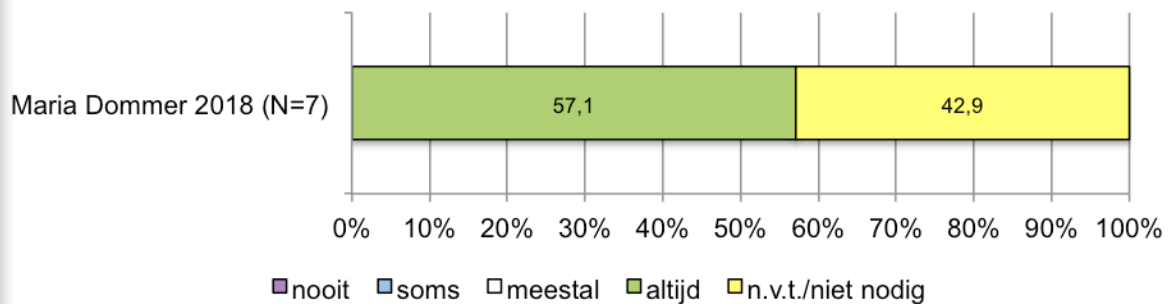
40. Zit u comfortabel tijdens het vervoer?



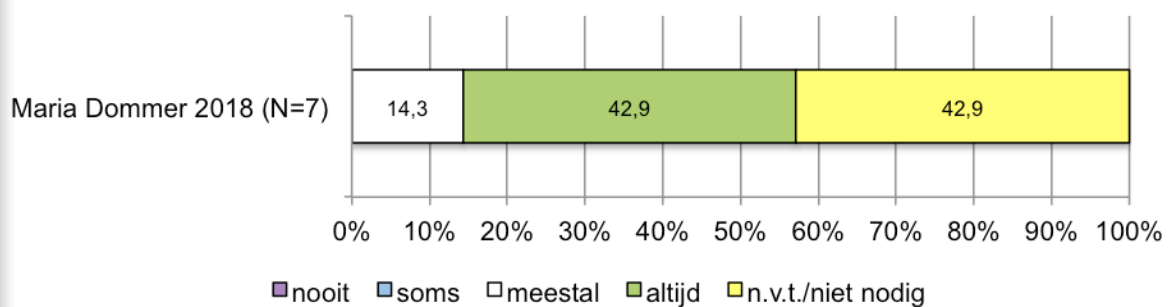
41. Is de temperatuur in de bus aangenaam?



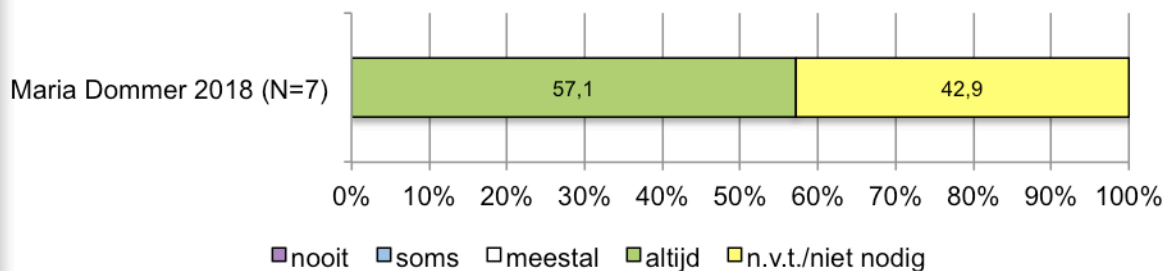
42. Behandelen de chauffeurs u beleefd en met respect?



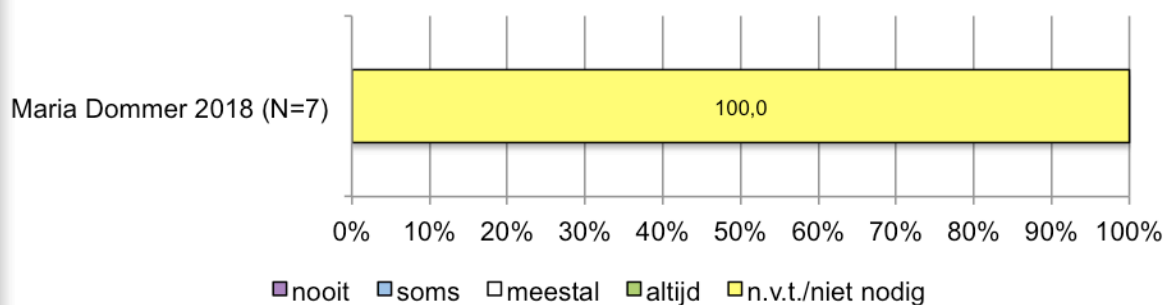
43. Geven de chauffeurs goed antwoord op uw vragen?



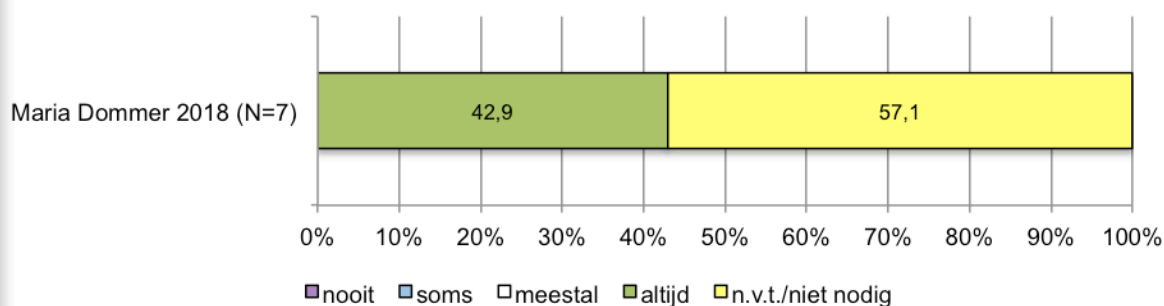
44. Houden de chauffeurs voldoende rekening met wat u zelf wel en niet kunt?



45. Houden de chauffeurs voldoende rekening uw visuele beperking?

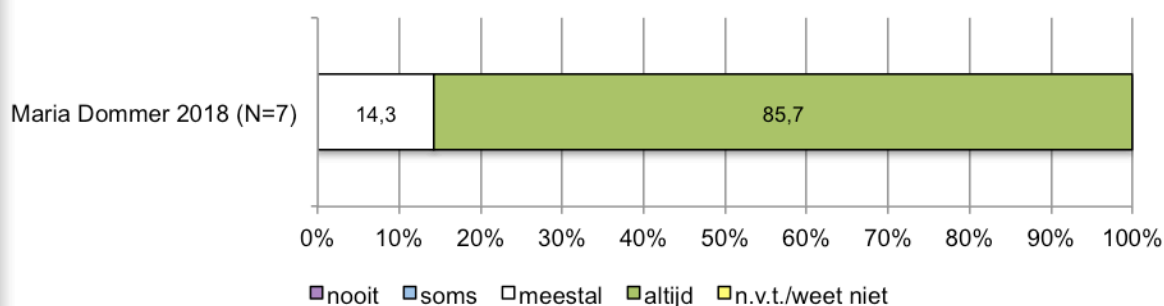


46. Krijgt u hulp van de chauffeurs als u daarom vraagt?

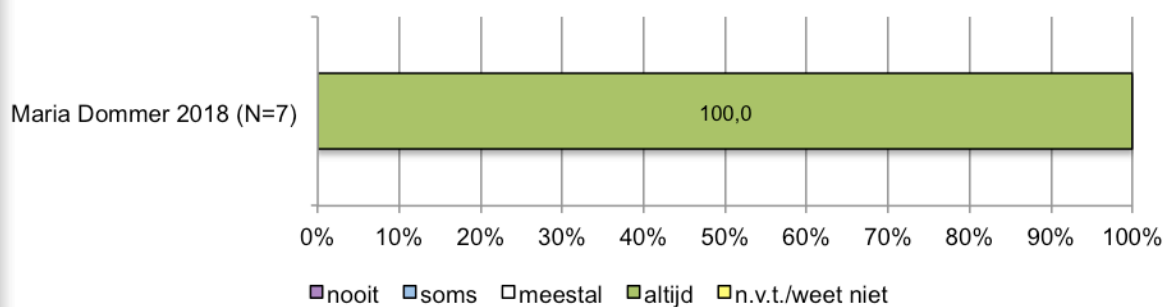


10. Leefklimaat

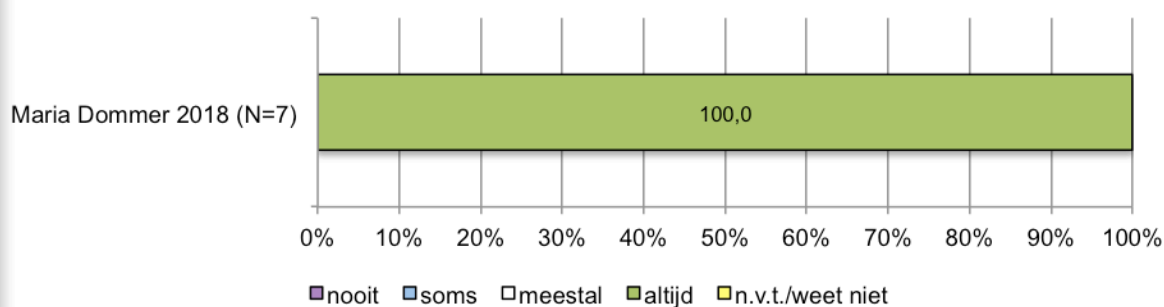
47. Is de temperatuur in de verblijfsruimte aangenaam?

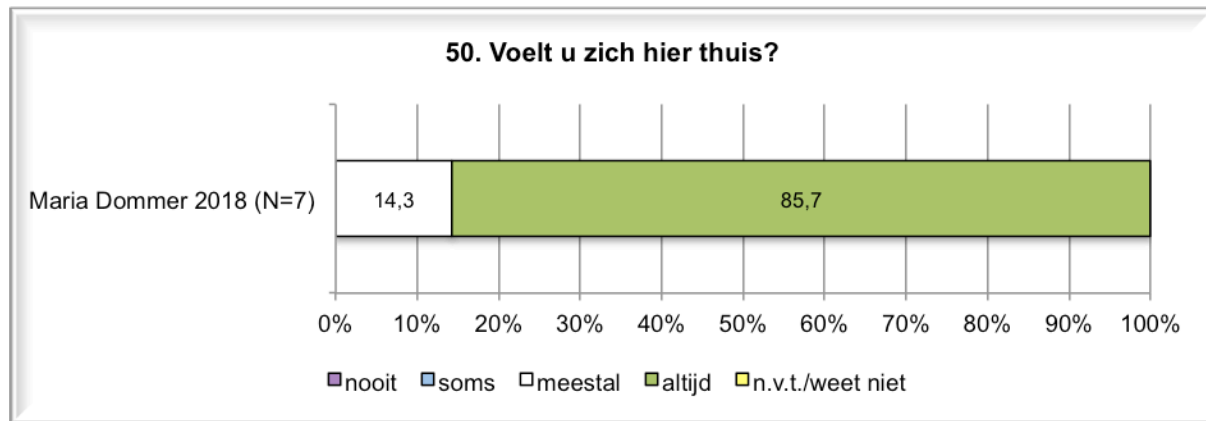


48. Wordt de verblijfsruimte (dagverblijf, toilet) goed schoongehouden?

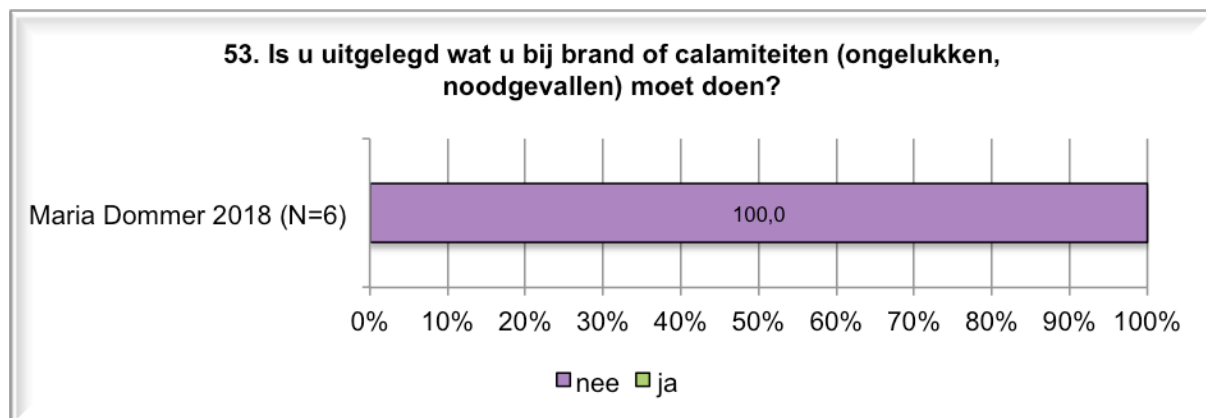
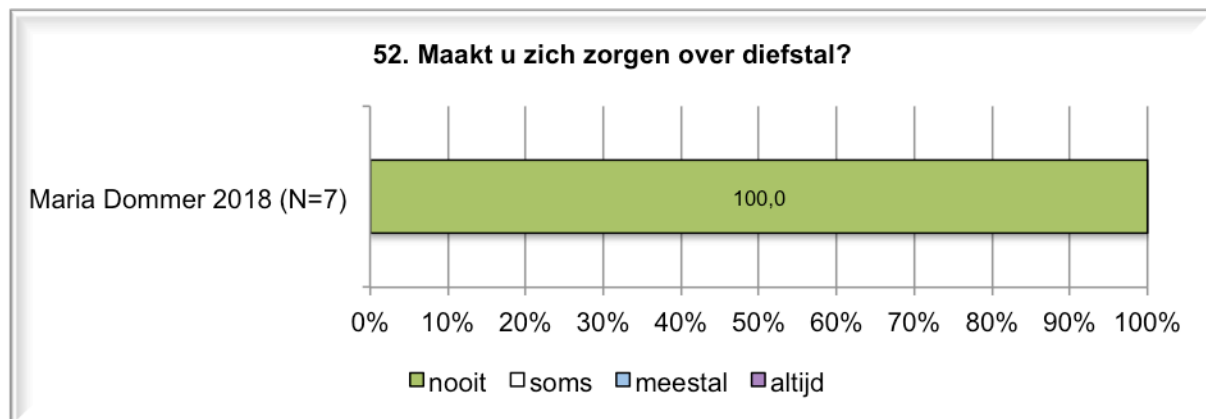
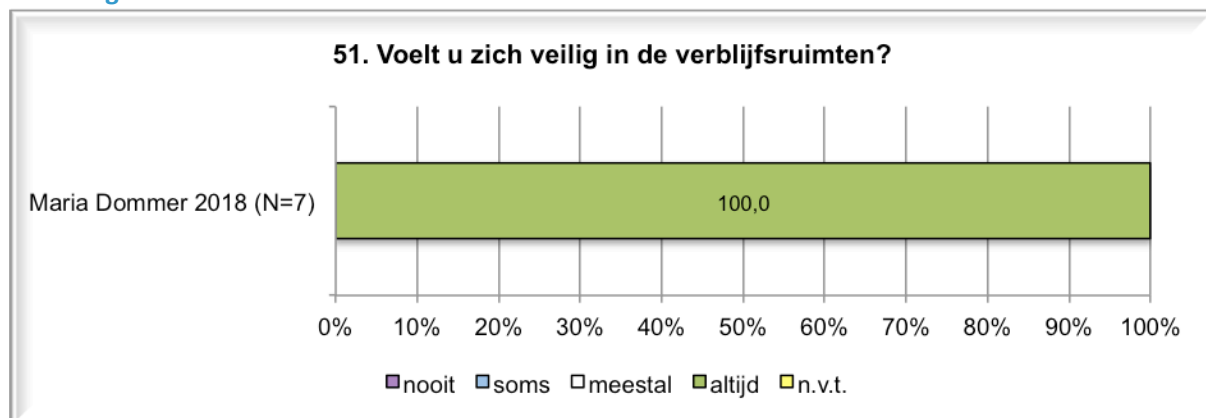


49. Gaan de deelnemers prettig met elkaar om?



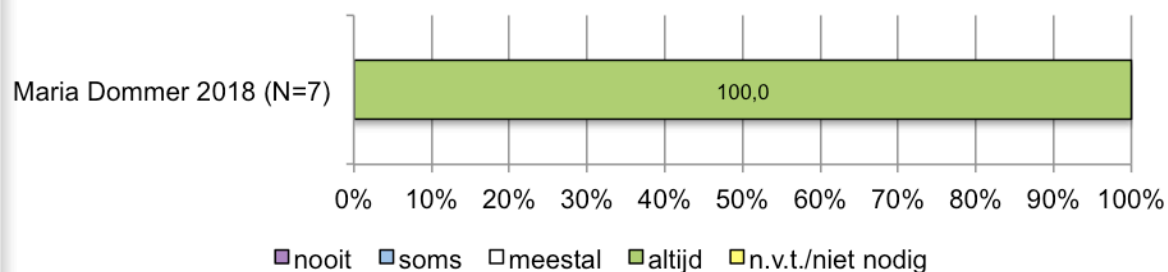


11. Veiligheid

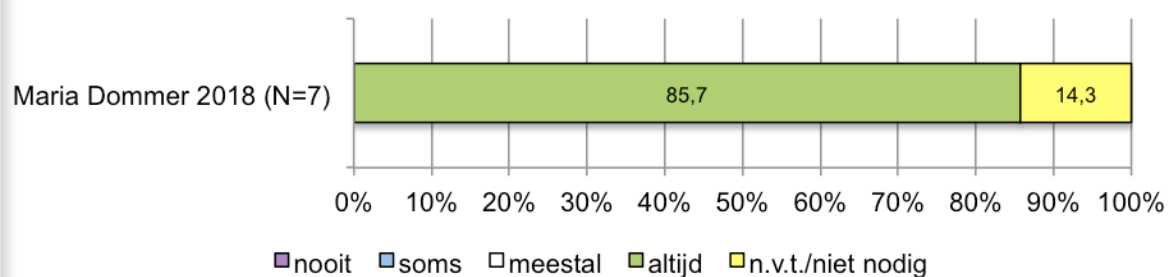


12. Geestelijk welbevinden

54. Hebben de medewerk(st)ers voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?



55. Bieden de medewerk(st)ers voldoende emotionele ondersteuning als gesprekspartner of luisterend oor?



13. Belang van de thema's en algemene waardering

Aan het eind van de vragenlijst is gevraagd naar welke besproken onderwerpen de cliënten het belangrijkst vinden. Uit de 10 besproken thema's konden de cliënten er drie aangeven. Alle antwoorden zijn bij elkaar opgeteld. Dit heeft geleid tot de onderstaande ordening van belangrijkste onderwerpen voor een goede Dagverzorging.

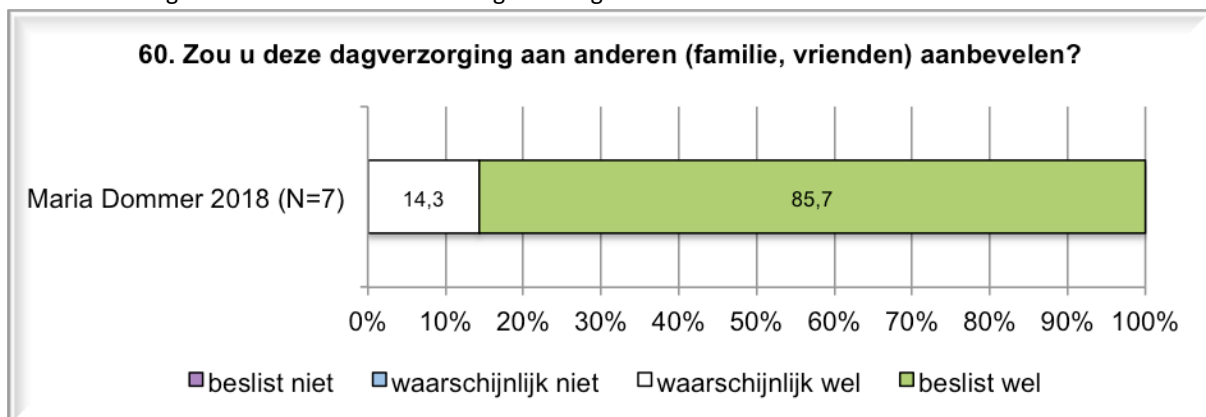
Onderwerp	Percentage	Aantal
Het leefklimaat	29,4%	5
De activiteiten	23,5%	4
De maaltijden	17,6%	3
De afspraken	11,8%	2
De veiligheid	5,9%	1
De deskundigheid	5,9%	1
De communicatie	5,9%	1

De top 3 van belangrijkste thema's is:

1. Het leefklimaat
2. De activiteiten
3. De maaltijden

Onderdeel	Gemiddelde cijfer Dagverzorging	Gemiddelde cijfer medewerk(st)ers
Maria Dommer	8,0	8,3

Onderstaande grafiek laat zien of men de zorginstelling aan zou bevelen:



Cliënten is vervolgens gevraagd of zij de mate van aanbeveling uit wilden drukken in een cijfer. Het gemiddelde aanbevelingscijfer dat cliënten aan de Dagverzorging geven is: **9,7**¹

Met de cijfers voor aanbeveling wordt de Net Promotor Score (NPS) berekend. Zie voor een berekening van de NPS de volgende pagina.

¹ Hier is geen vergelijking met 2016 mogelijk, omdat deze vraag in 2016 niet is gesteld.

Net Promotor Score

De scores voor aanbeveling kunnen berekend worden tot de Net Promotor Score (NPS).

Op basis van het gegeven cijfer worden mensen in drie categorieën ingedeeld:

1. Promotors = respondenten die een score van **8, 9 of 10** gegeven hebben
2. Passief Tevredenen = respondenten die een score van **7** gegeven hebben
3. Criticasters = respondenten die een score van **0 t/m 6** gegeven hebben

Voor het huidige onderzoek betekent dit:

Maria Dommer 2018	
Aantal Criticasters (0-6)	-
Aantal Passief Tevredenen (7)	-
Aantal Promotors (8-10)	7
Totaal N	7

Maria Dommer 2018	
% Criticasters (0-6)	-
% Passief Tevredenen (7)	-
% Promotors (8-10)	100%

Met deze gegevens wordt de volgende NPS verkregen:

NPS
+100

In de tabel hieronder volgt een toelichting bij de NPS:

Positieve NPS (+)	<i>Meer cijfers van 8 t/m 10 dan cijfers van 0 t/m 6</i>
Negatieve NPS (-)	<i>Meer cijfers van 0 t/m 6 dan cijfers van 8 t/m 10</i>
Minimale NPS (-100)	<i>Alleen cijfers van 0 t/m 6</i>
Maximale NPS (+100)	<i>Alleen cijfers van 8 t/m 10</i>
NPS '0'	<i>Evenveel cijfers van 0 t/m 6 als cijfers van 8 t/m 10</i>

14. Kenmerken cliënten

De gemiddelde leeftijd van de geïnterviewde cliënten is 88 jaar.

Het oordeel over de eigen gezondheid is:

Wat voor cijfer (van 0 tot 10) zou u geven aan uw gezondheid op dit moment, als 0 zeer slecht is en 10 zeer goed? U mag decimalen gebruiken.

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	5,0	2	28,6	28,6	28,6
	8,0	5	71,4	71,4	100,0
	Totaal	7	100,0	100,0	

Gemiddeld cijfer dat mensen aan de eigen gezondheid geven: 7,1

De meest voorkomende redenen bij de cliënten voor het gebruik maken van de Dagverzorging zijn, in volgorde:

- Vanwege behoefte aan welzijnsactiviteiten
- Vanwege het uit handen nemen van de zorg (ontlasten) van partner en/of mantelzorger

Onderstaande tabel laat zien hoe lang de cliënten gebruik maken van de dagverzorging:

Hoe lang maakt u gebruik van de Dagverzorging?

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	Minder dan een half jaar	2	28,6	28,6	28,6
	1 tot 2 jaar	4	57,1	57,1	85,7
	Meer dan 5 jaar	1	14,3	14,3	100,0
	Totaal	7	100,0	100,0	

De mate waarin de cliënten de dagverzorging bezoeken, is te vinden in onderstaande tabel:

Hoeveel keer per week bezoekt u de Dagverzorging?

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	2x	1	14,3	14,3	14,3
	3x	6	85,7	85,7	100,0
	Totaal	7	100,0	100,0	

De dagen waarop de cliënten de dagverzorging bezoeken zijn te vinden in onderstaande tabel:

Dag	Aantal cliënten
maandag	5
dinsdag	4
woensdag	4
donderdag	4
vrijdag	3



Voor vragen of opmerkingen over deze rapportage kunt u contact opnemen met Bureau De Bok
Dijkstraat 5, 8801 LR Franeker
tel: 0517-390038
e-mail: info@bureaubok.nl

© Bureau De Bok