



ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

Uitkomsten cliëntenraadpleging Dagactiviteiten cliënten

De Zorgcirkel

december 2017 – februari 2018

Over Facit

Facit is opgericht in 2000 door zorgaanbieders in de provincie Noord-Holland en is uitgegroeid tot een landelijk werkend bureau voor Onderzoek, Advies en Training. Facit is een stichting zonder winstoogmerk met als doelstelling om tegen kostprijs kwalitatief goede ondersteuning te bieden aan organisaties voor zorg en welzijn. Ons werkterrein is vooral de sector VV&T.

Onze klanten waarderen ons om onze pragmatische en flexibele manier van werken en onze persoonlijke benadering. Sinds 2007 heeft Facit van meer dan 200.000 cliënten de ervaringen in kaart gebracht. Facit conformeert zich aan de internationale gedragscodes voor marktonderzoek van Esomar en WAPOR en is door CIIO geaccrediteerd als officieel meetbureau conform ISO 20252. Facit werkt niet met onderaannemers en voert alle raadplegingen in eigen beheer en met eigen medewerkers uit.

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

Inhoudsopgave

Inleiding.....	4
1 Cliëntenraadpleging Dagactiviteiten	5
1.1 De vragenlijst	5
1.1.1 Ervaringsvragen.....	5
1.1.2 Achtergrondvragen.....	5
1.1.3 Antwoorden.....	5
1.2 De doelgroep	5
1.3.1 Vergelijkingen	5
2 De cliëntenraadpleging bij De Zorgcirkel	6
2.1 Steekproeftrekking	6
2.2 Informatievoorziening	6
2.3 Dataverzameling	6
2.4 Respons.....	6
2.5 Leeswijzer	6
3 Uitkomsten	8
4 Indicatorscores op een 4-puntsschaal.....	42
5 Top-2 Box scores per indicator.....	43
6 Conclusies	45
1.1 Inleiding.....	45
1.2 Conclusies op indicatorniveau.....	45
1.3 Conclusies op vraagniveau	45
7 Aanbevelingen	47
Bijlage 1: Vragenlijst Dagactiviteiten Cliënten.....	49
Bijlage 2: Indicatoren met de bijbehorende vragen	50

Inleiding

Voor u ligt de eindrapportage van de cliëntenraadpleging die is gehouden onder cliënten die deelnemen aan de dagactiviteiten van De Zorgcirkel. In deze rapportage kunt u lezen hoe de cliënten van De Zorgcirkel de behandeling, en zorg- en dienstverlening hebben ervaren.

In hoofdstuk 1 wordt beschreven hoe de vragenlijst voor dagactiviteiten is ontstaan. Hoofdstuk 2 beschrijft de gang van zaken rondom de cliëntenraadpleging in De Zorgcirkel. Beschreven wordt hoe de steekproeftrekking, informatievoorziening en dataverzameling zijn verlopen en de respons van het onderzoek wordt weergegeven. Tenslotte is een leeswijzer toegevoegd.

In hoofdstuk 3 staan op vraagniveau de uitkomsten van de raadpleging weergegeven, evenals de antwoorden op de open vragen 'wat zou u willen veranderen aan de dagactiviteiten?' en 'waar bent u (zeer) tevreden over als het gaat om de dagactiviteiten?'. Deze antwoorden zijn door Facit gerubriceerd naar de thema's uit de vragenlijst. In hoofdstuk 4 zijn de indicatorscores vermeld.

In hoofdstuk 5 van deze rapportage worden de uitkomsten weergegeven in Top-2 Box scores op indicatorniveau en op vraagniveau. In de hoofdstukken 6 en 7 worden conclusies en aanbevelingen geformuleerd.

In bijlage 1 is een overzicht opgenomen van alle gestelde vragen. In bijlage 2 vindt u een overzicht van de gestelde vragen gerubriceerd naar indicator.

Facit, Velsen-Noord
Dorine Duwel,
maart 2018

1 Cliëntenraadpleging Dagactiviteiten

1.1 De vragenlijst

Voor het onderzoek naar de ervaringen van cliënten met de dagactiviteiten van De Zorgcirkel 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 De Zorgcirkel in de afgelopen 12 maanden. Exclusiecriteria voor deze raadpleging zijn:

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

1.3.1 Vergelijkingen

Op verzoek van De Zorgcirkel zijn in deze rapportage naast de uitkomsten van de cliëntenraadpleging van 2017 ook de uitkomsten gepresenteerd van het Facit totaal. Het Facit-totaal bestaat uit 2681 respondenten. Hierbij geldt dat verschillen pas na nadere statistische analyse als significant verschil kunnen worden benoemd. Daarnaast zijn de uitkomsten uitgesplitst naar de verschillende locaties.

2 De cliëntenraadpleging bij De Zorgcirkel

2.1 Steekproeftrekking

De doelgroep voor de cliëntenraadpleging werd gevormd door 292 cliënten die in december 2017 deelnamen aan de dagactiviteiten van De Zorgcirkel. Op grond van de in paragraaf 1.2 genoemde exclusiecriteria zijn door De Zorgcirkel geen cliënten uitgesloten van deelname aan het onderzoek.

Het aantal cliënten dat benaderd kon worden met een schriftelijke vragenlijst bedroeg 292. Deze 292 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 14 december 2017 is de eerste vragenlijst verzonden. Drie weken later is aan alle cliënten een bedankje/herinnering gestuurd.

Na vijf 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.

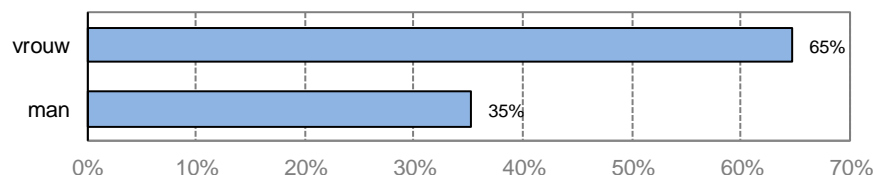
2.4 Respons

Voor de cliëntenraadpleging onder cliënten van De Zorgcirkel zijn 292 vragenlijsten verstuurd. 1 daarvan viel 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. 191 cliënten hebben de vragenlijst ingevuld en aan Facit geretourneerd. De respons voor de schriftelijke raadpleging onder cliënten komt hiermee op 65,6%.

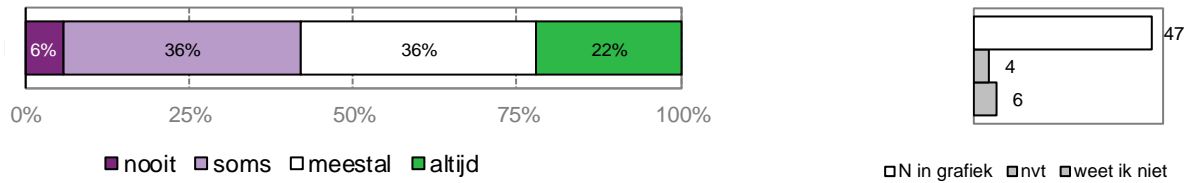
2.5 Leeswijzer

Alle door Facit ontvangen vragenlijsten zijn verwerkt in deze rapportage, ook de vragenlijsten van respondenten die één of meerdere van de achtergrondvragen niet hebben ingevuld. De antwoorden op de gestelde vragen worden in staafdiagrammen gepresenteerd.

De staafdiagrammen van de achtergrondvragen zien er als volgt uit:



De staafdiagrammen van de ervaringsvragen zien er als volgt uit:



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 in grafiek 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.

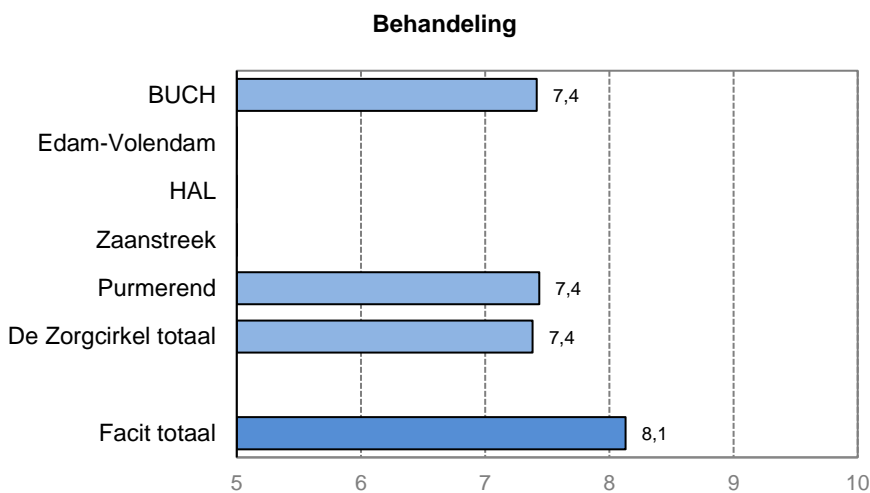
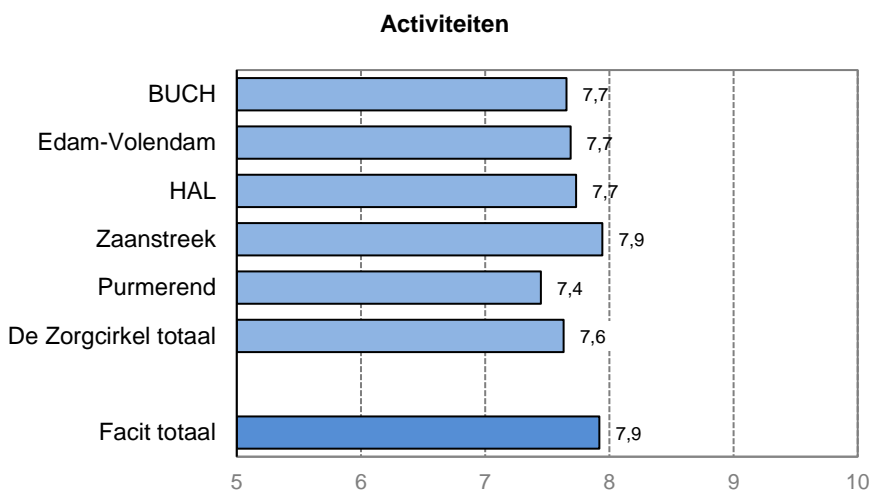
Wanneer een vraag door minder dan tien respondenten is beantwoord, kunnen we de resultaten niet weergeven, omdat dan de privacy van de respondenten onvoldoende gewaarborgd kan blijven. De staaf blijft dan geheel leeg.

3 Uitkomsten

Samenvatting

Totaaloordeel (rapportcijfer 0 - 10)

Respondenten werd gevraagd om over drie onderdelen van de dagactiviteiten (Activiteiten, Behandeling en Medewerkers) een totaaloordeel te geven. Dit deden ze door een rapportcijfer te geven. In onderstaande grafieken staan de gemiddelde cijfers per onderdeel weergegeven.

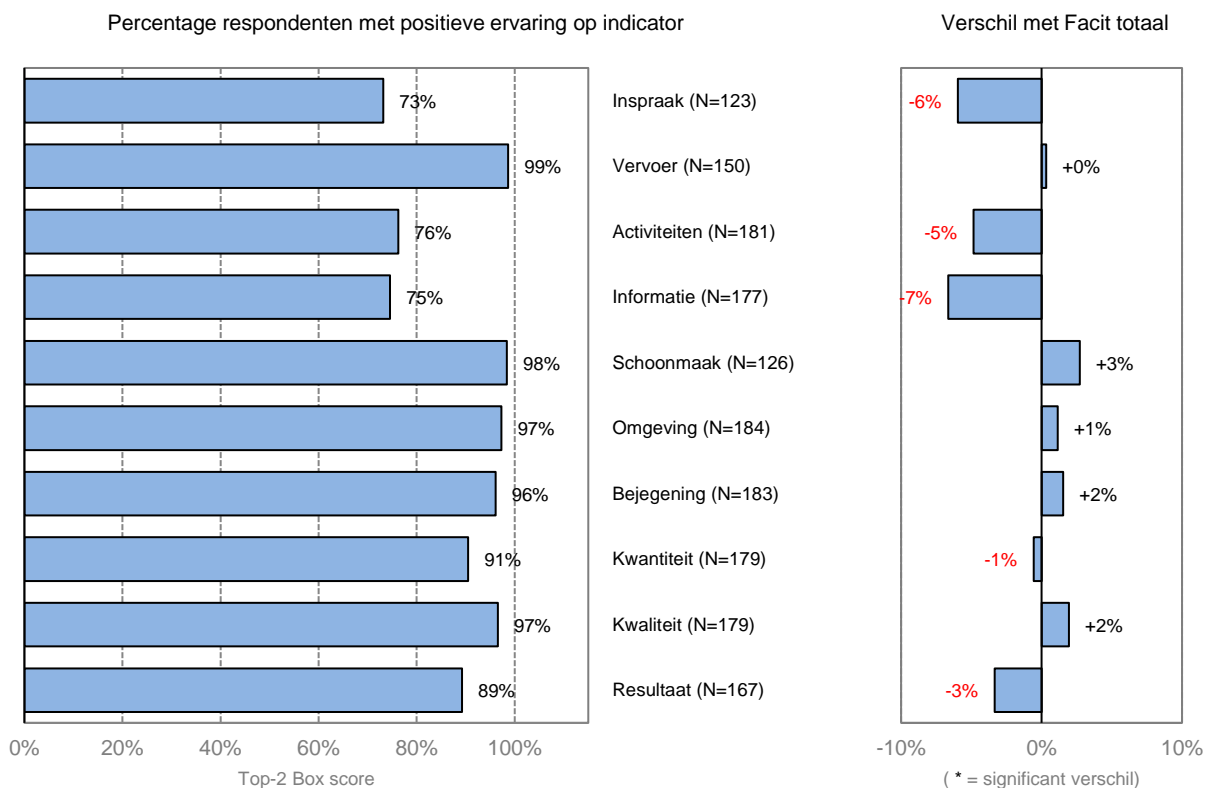


Top-2 Box scores per indicator

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%. 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. Ook op *indicator-niveau* kan 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 in de eerste grafiek gerapporteerd. In de grafiek ernaast worden door middel van *verschilscores* vergelijkingen gemaakt met 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.

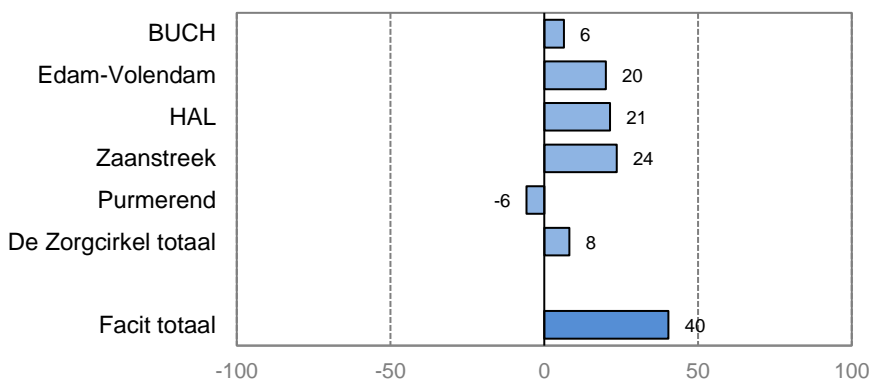
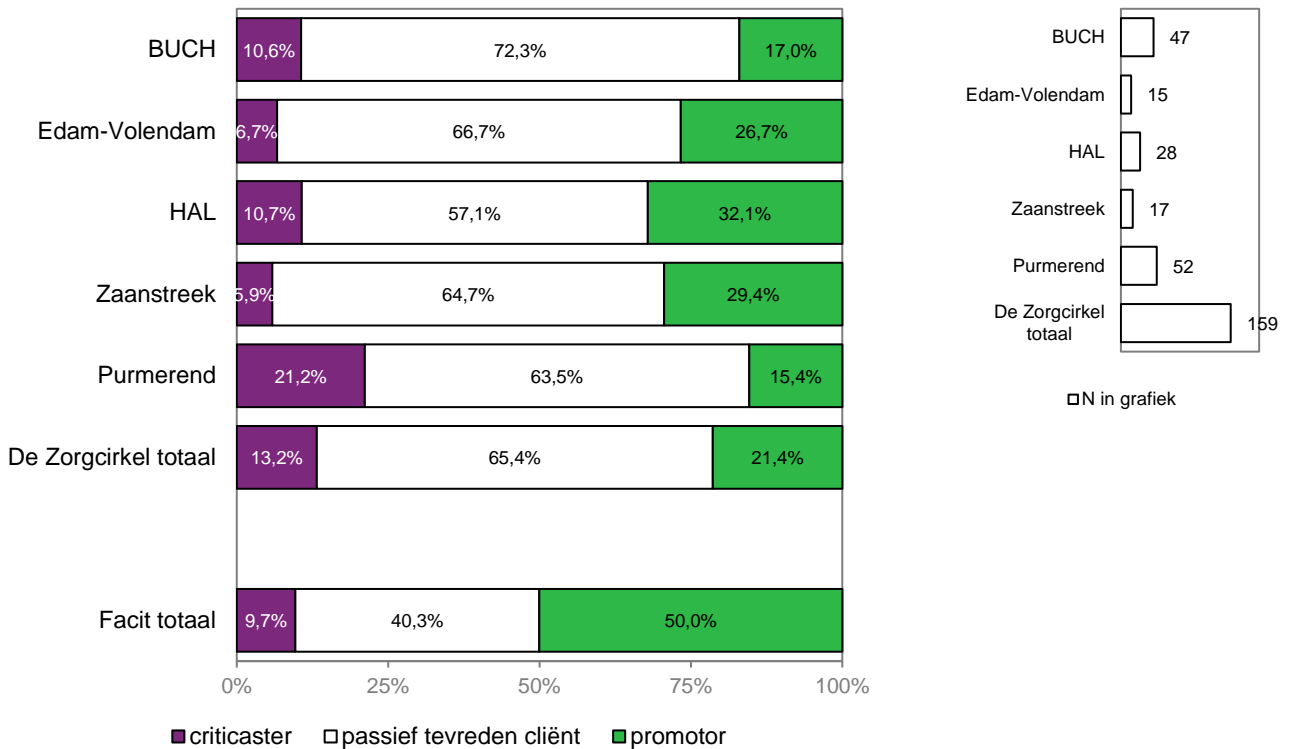
Als aanvulling hierop wordt door middel van nulhypotesetoetsen (Binomiaal-toets) de statistische significantie van de verschilscores bepaald. Wanneer een verschil significant is ($p < ,05$) betekent dit dat deze groter is dan op basis van toeval verwacht kan worden (bij een betrouwbaarheidsniveau van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



Aanbevelingsvraag

Zou u de dagactiviteiten bij uw vrienden en familie aanbevelen?

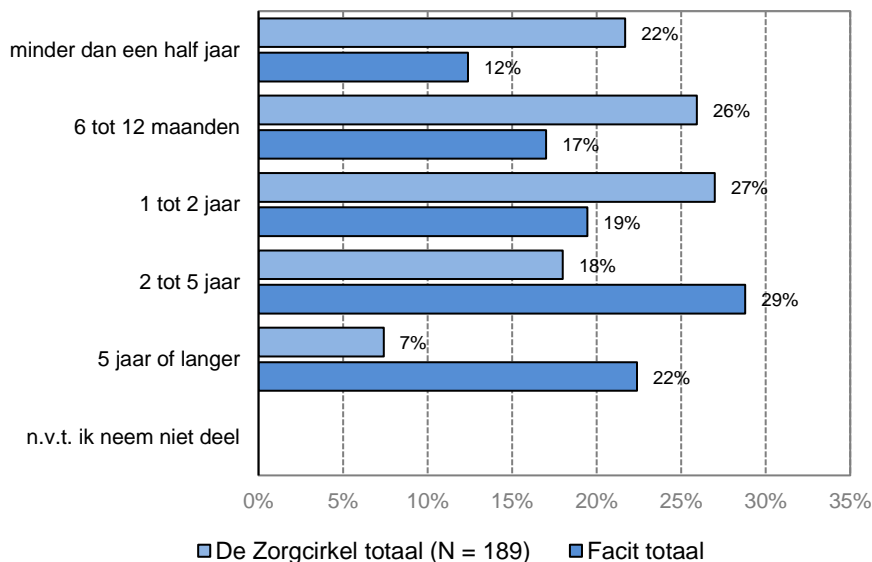
Deze vraag kunnen respondenten beantwoorden op een schaal van 0 = 'zeer waarschijnlijk niet' tot 10 = 'zeer waarschijnlijk wel'. Bij een score van 0 tot en met 6 is de respondent een 'criticaster', bij een 7 of 8 een 'passief tevreden respondent' en bij een 9 of 10 een 'promotor'. Op basis van deze indeling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



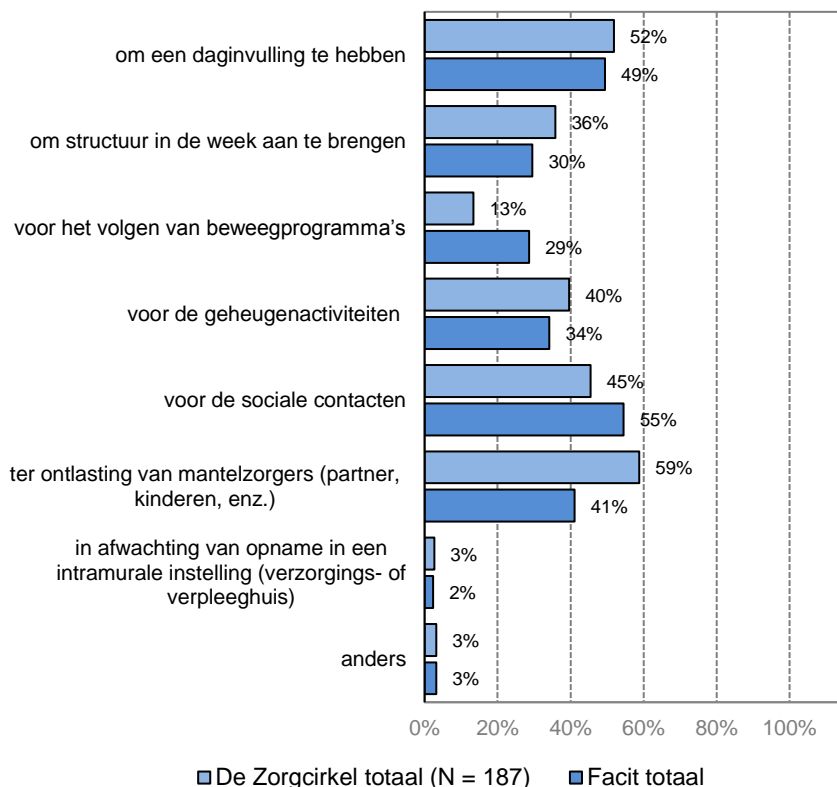
Achtergrondvragen

Over uzelf

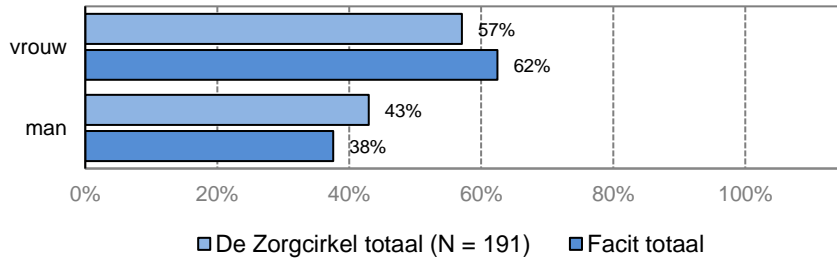
1. Hoe lang neemt u al deel aan de dagactiviteiten?



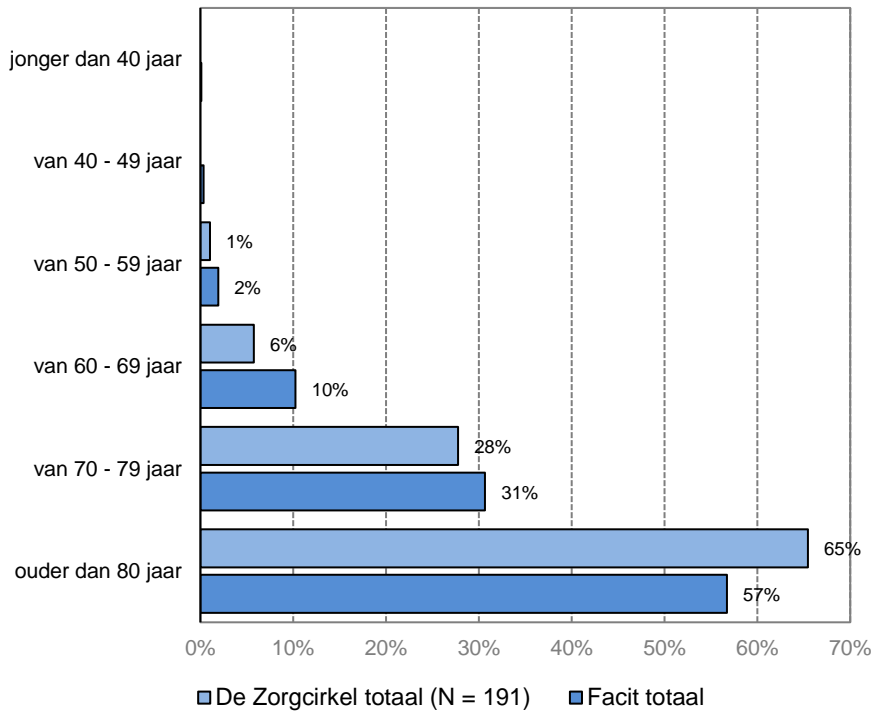
2. Wat is de reden dat u gebruik maakt van de dagactiviteiten?



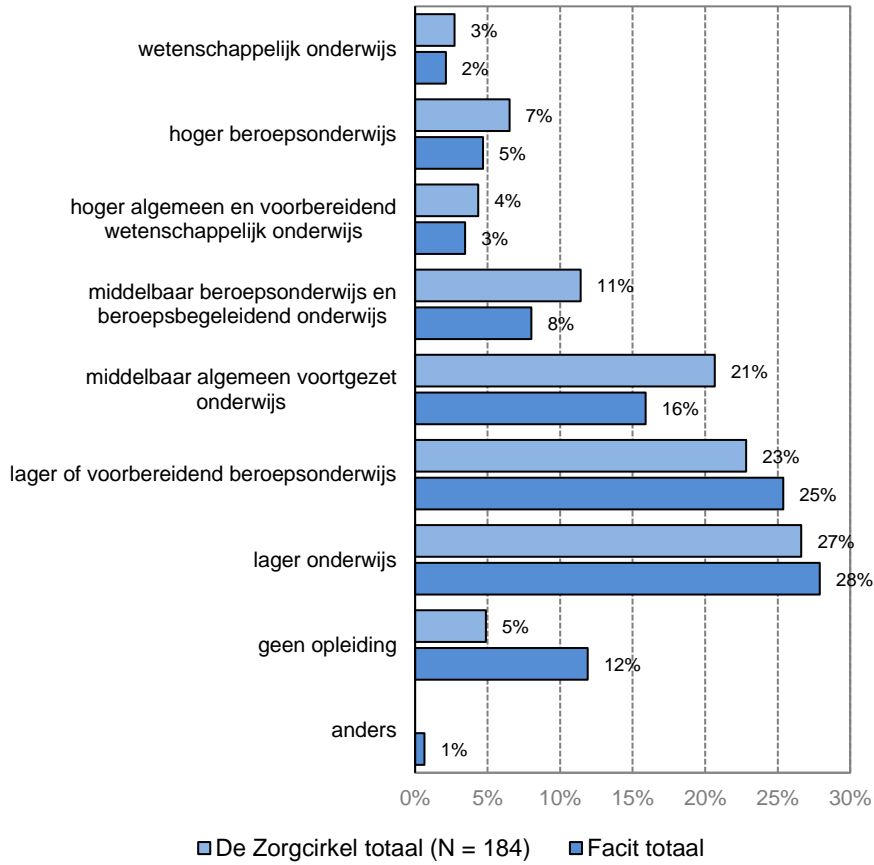
3. Bent u een man of een vrouw?



4. Wat is uw leeftijd?



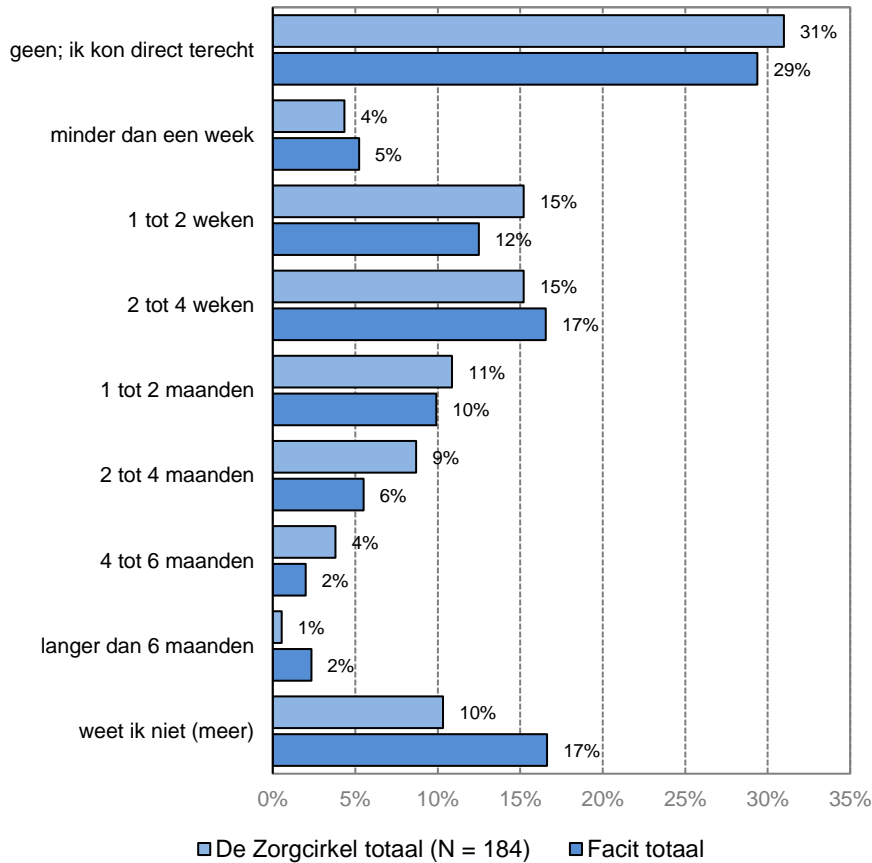
5. Wat is uw hoogst voltooide opleiding?



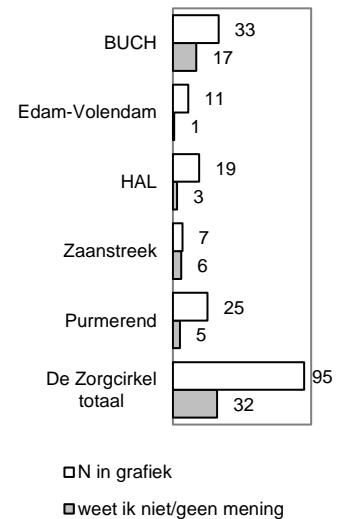
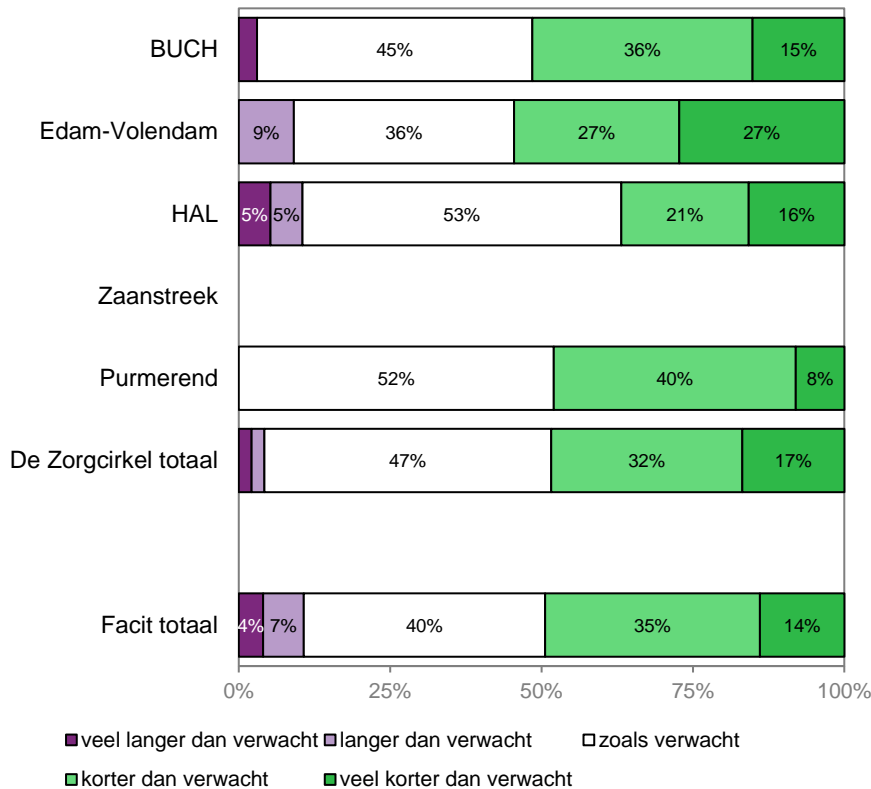
Ervaringsvragen

Wachttijd

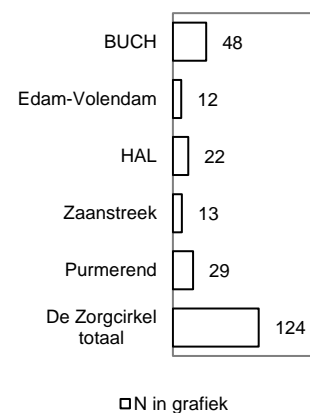
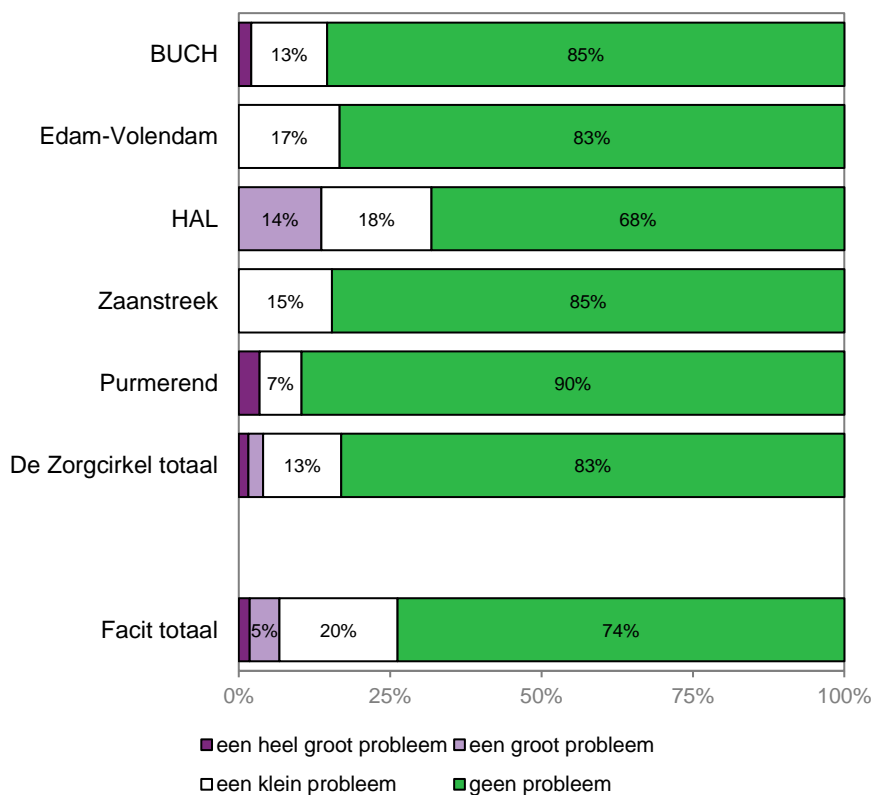
6. Hoeveel tijd heeft er gezeten tussen het moment dat u wist dat u in aanmerking kwam voor de dagactiviteiten (de afgifte van de indicatie) en het moment dat u voor het eerst naar de dagactiviteiten ging?



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

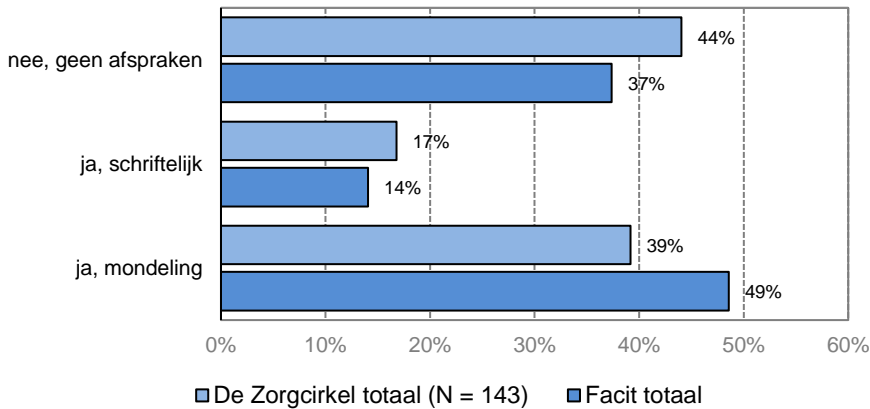


8. Was de wachttijd een probleem voor u?

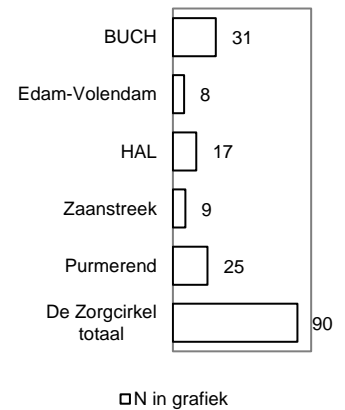
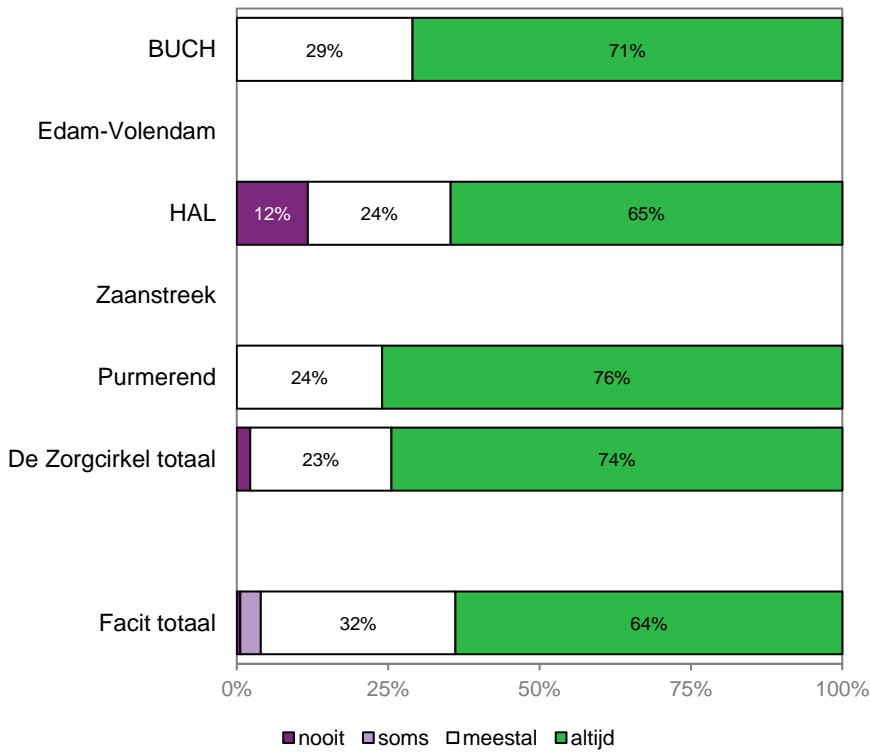


Afspraken

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

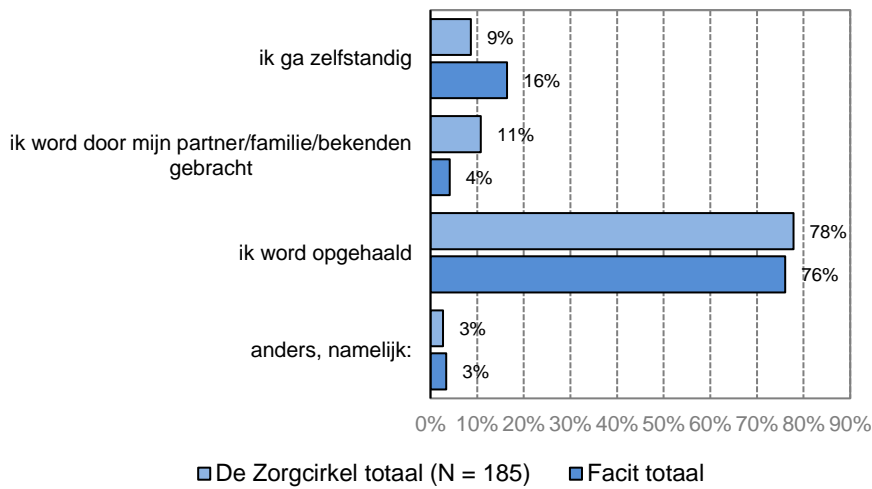


10. Worden de met u gemaakte afspraken nagekomen?

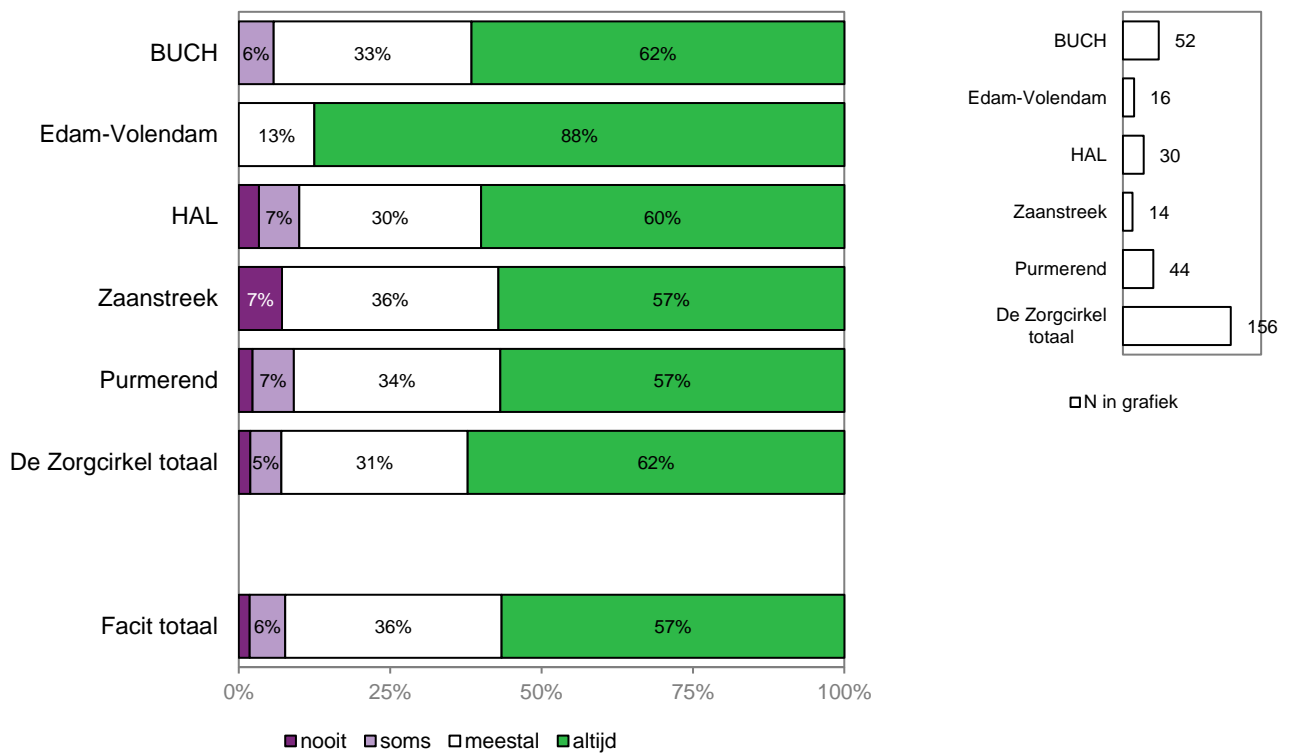


Vervoer

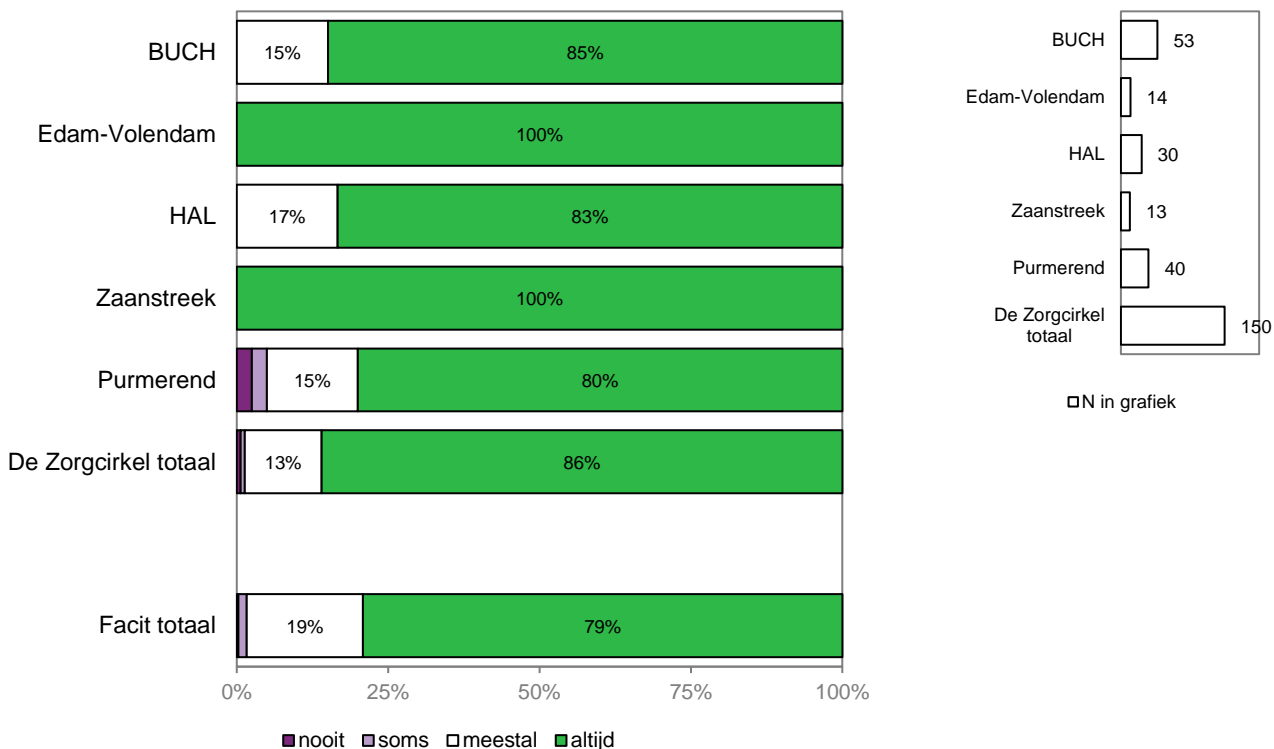
11. Hoe gaat u doorgaans naar de dagactiviteiten?



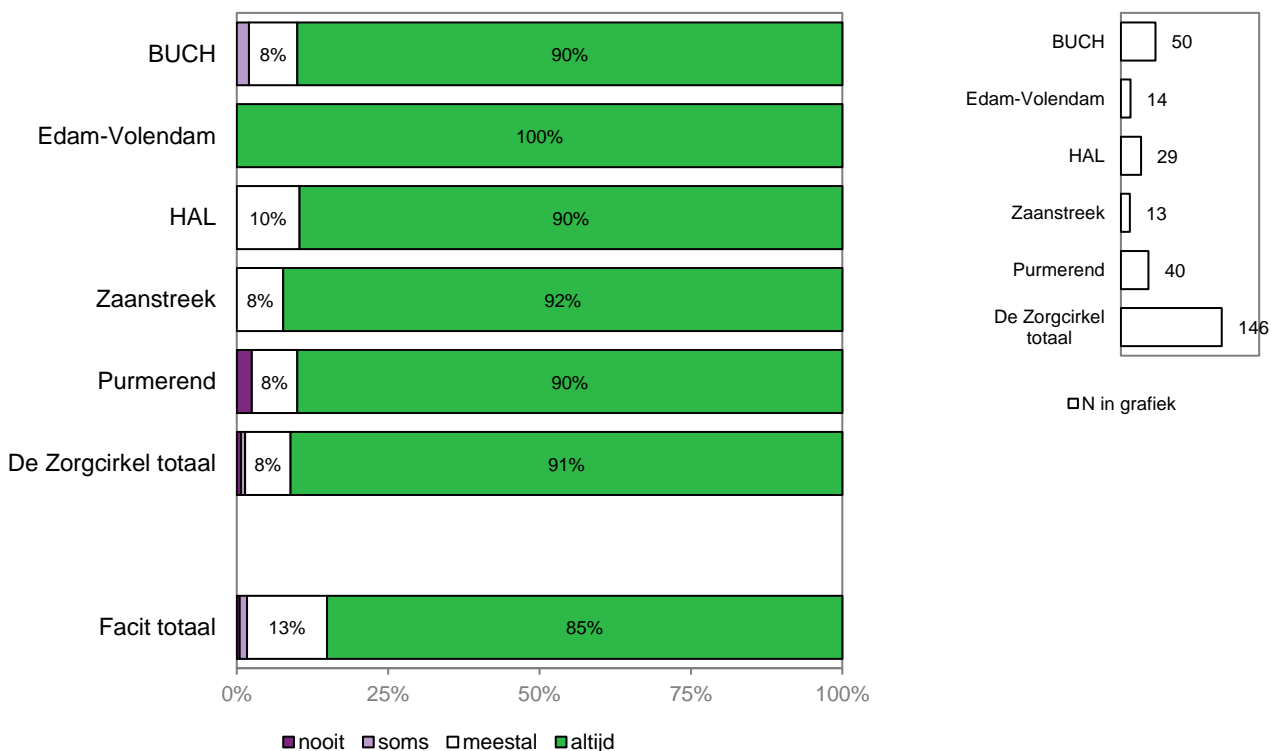
12. Wordt u op de afgesproken tijd thuis opgehaald?



13. Behandelen de chauffeurs u op een plezierige wijze?



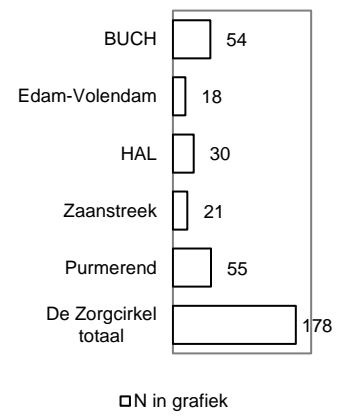
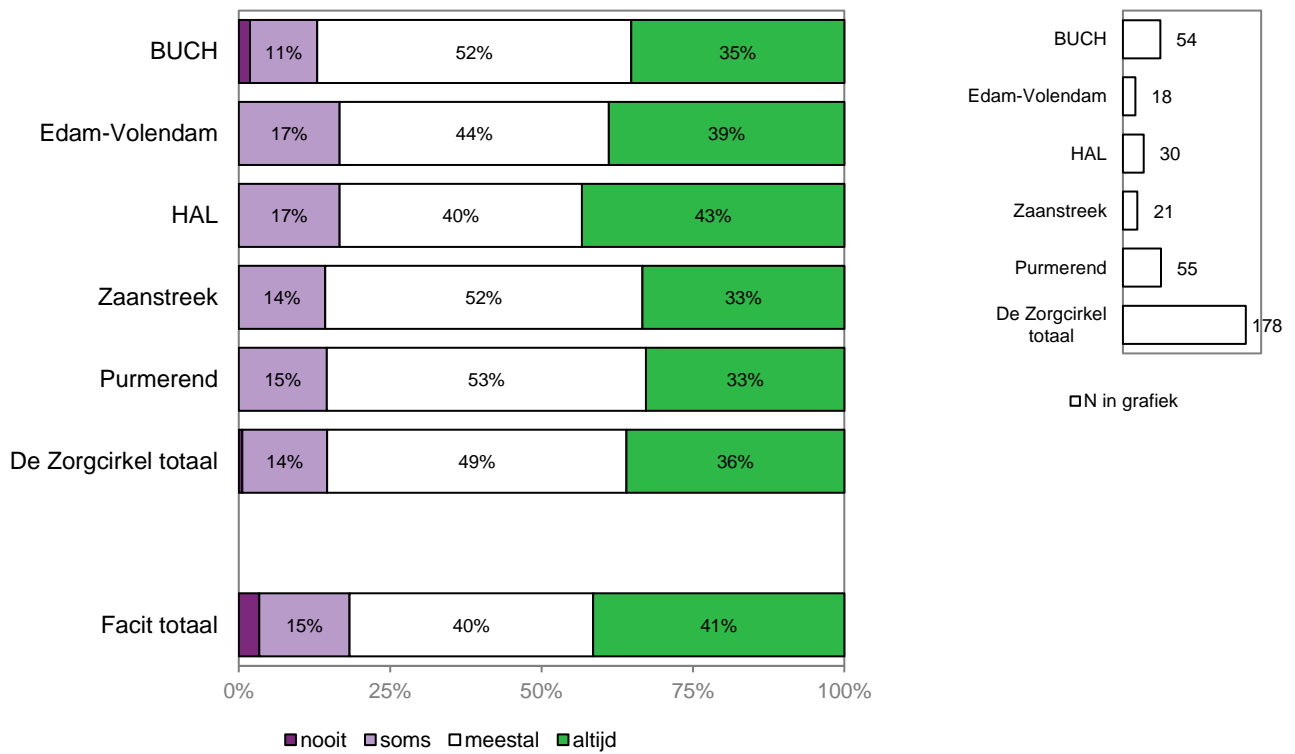
14. Letten de chauffeurs op uw veiligheid? (bv. dat iedereen een gordel draagt of dat rolstoelen goed zijn vastgezet)



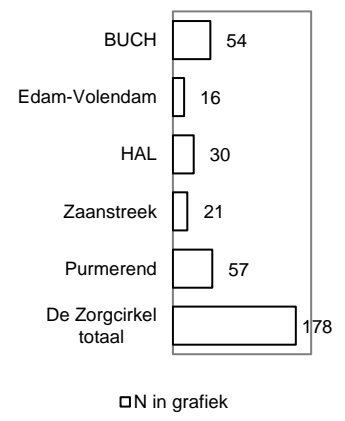
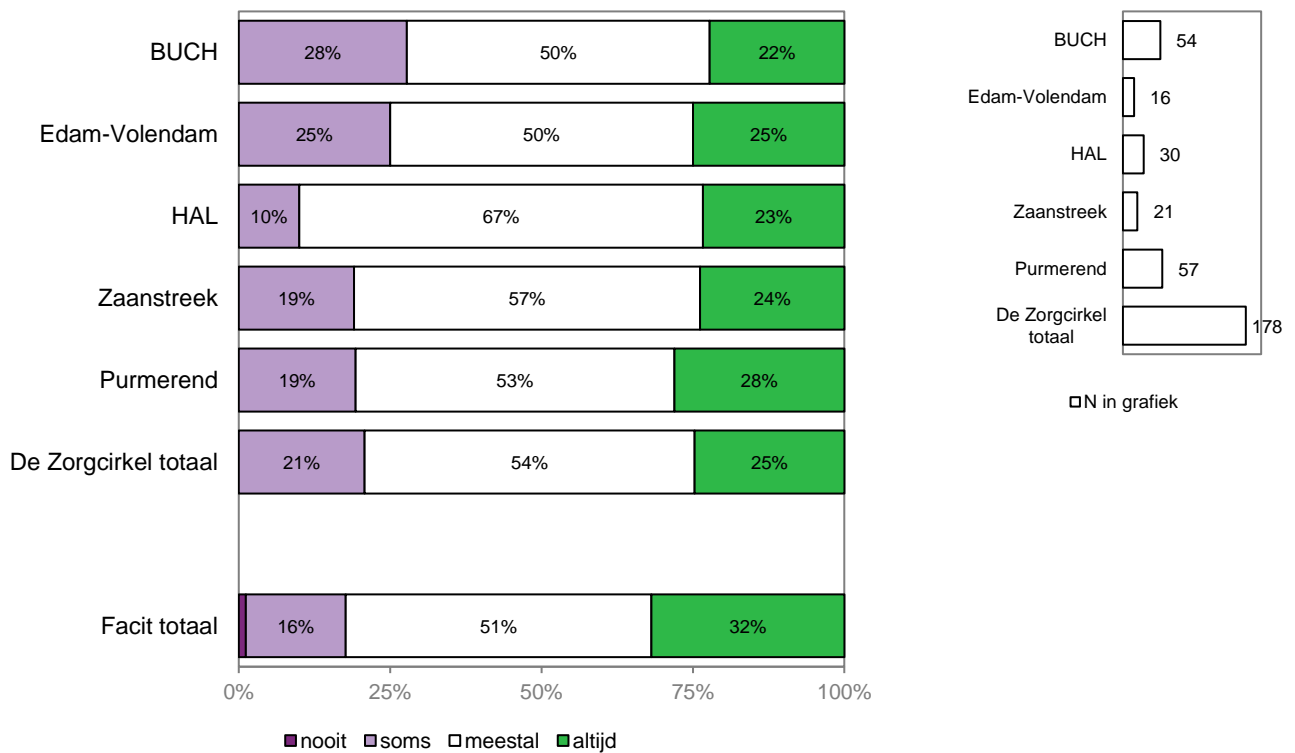
Activiteiten

De volgende vragen gaan over de georganiseerde activiteiten.

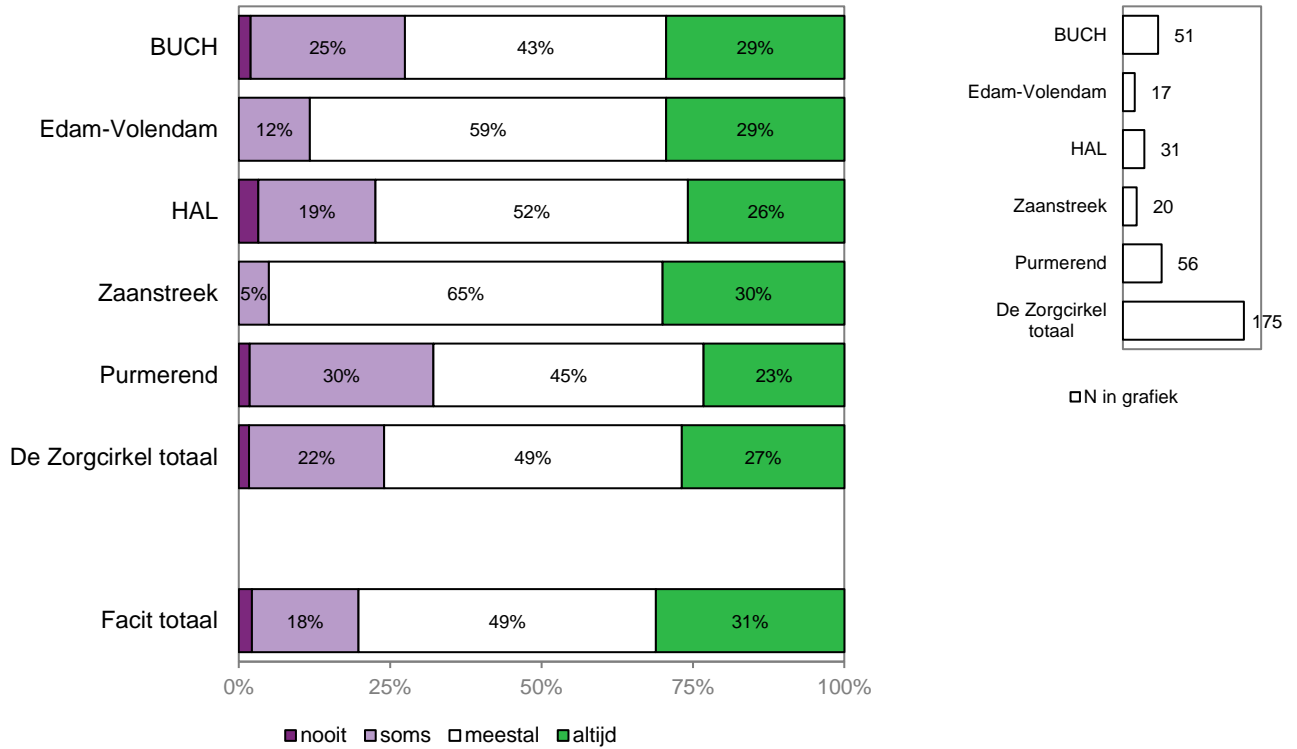
15. Neemt u deel aan de activiteiten die worden georganiseerd?



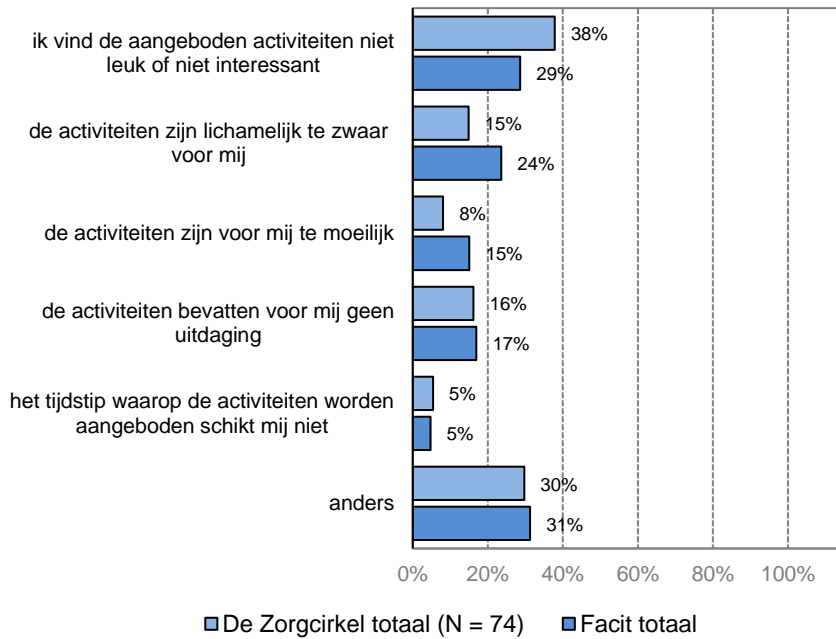
16. Vindt u de activiteiten die georganiseerd worden leuk?



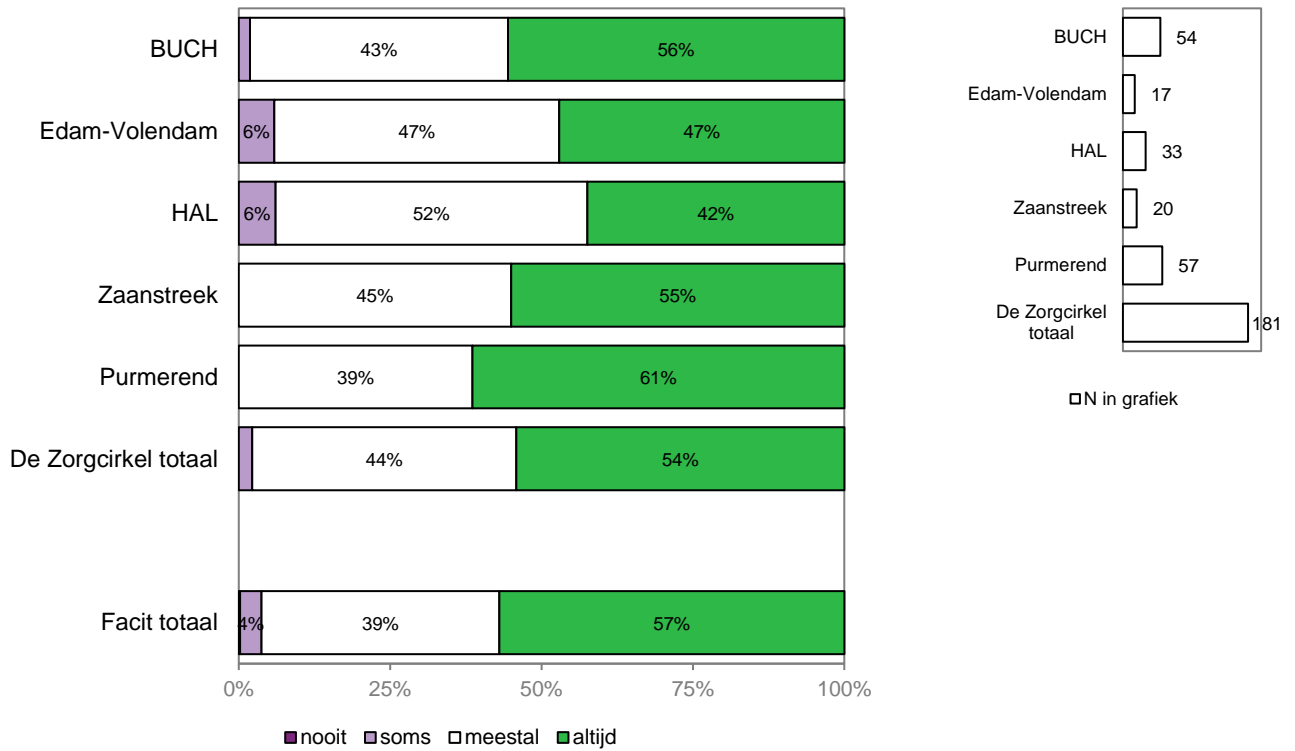
17. Is er voldoende afwisseling in de activiteiten?



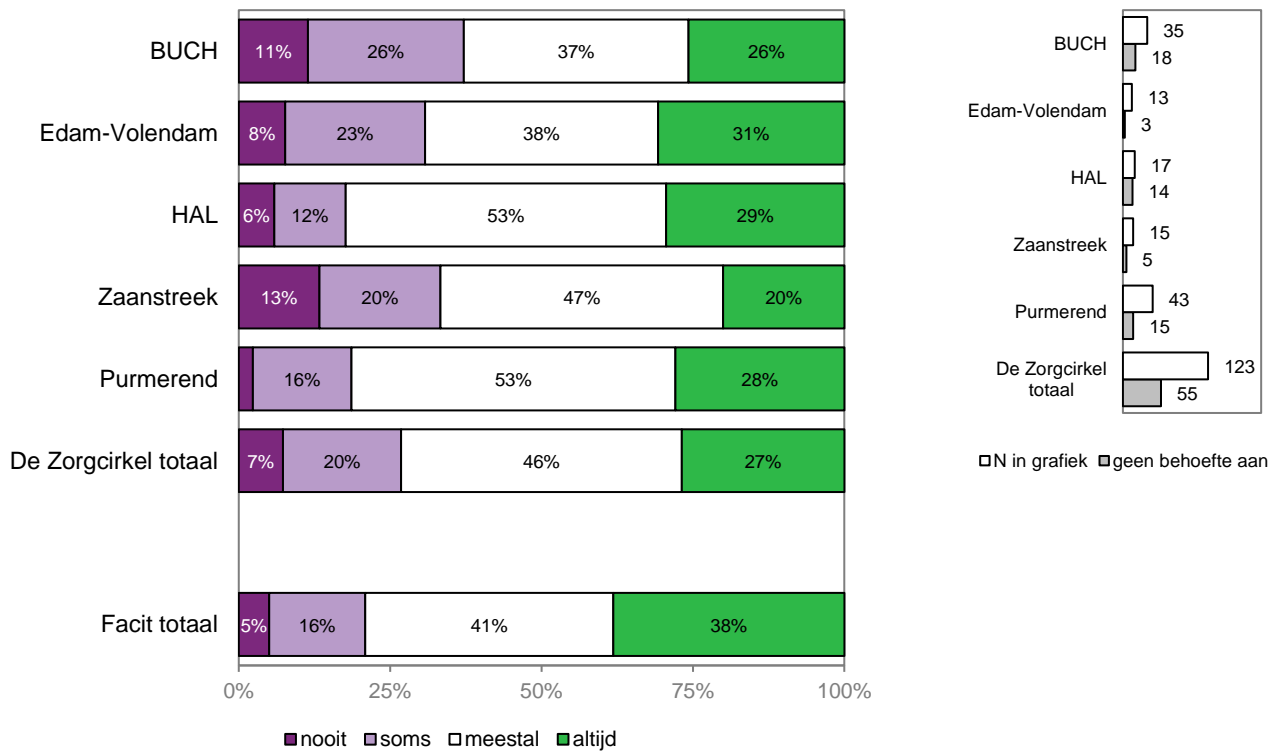
18. Als u niet deelneemt aan de activiteiten, wat is daarvoor dan de reden?



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



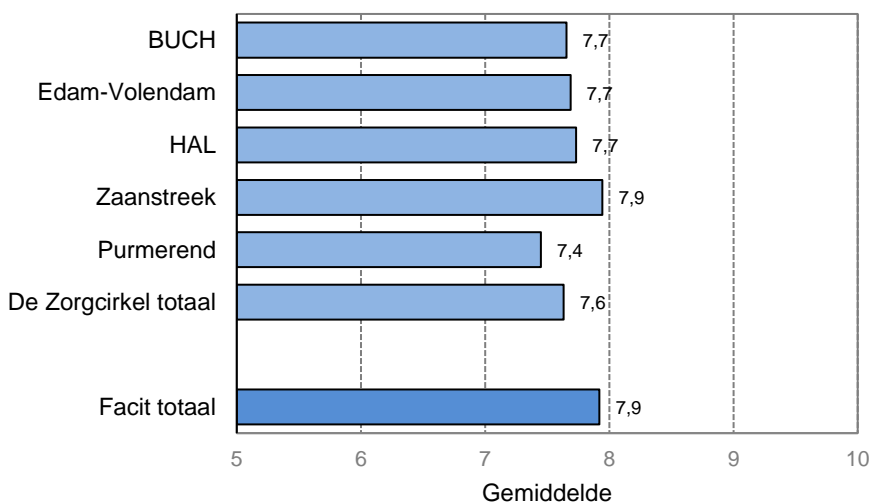
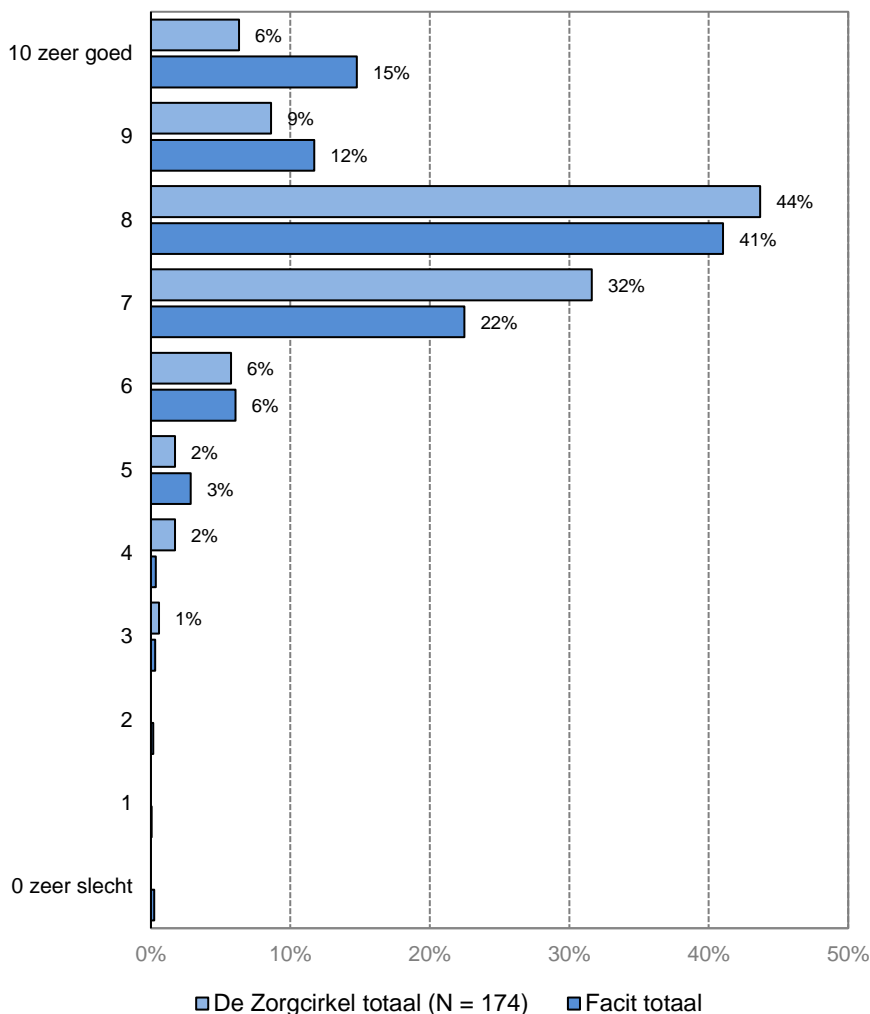
20. Krijgt u ruimte om uw dagen bij de dagactiviteiten naar eigen inzicht in te vullen?



Totaaloordeel over de activiteiten

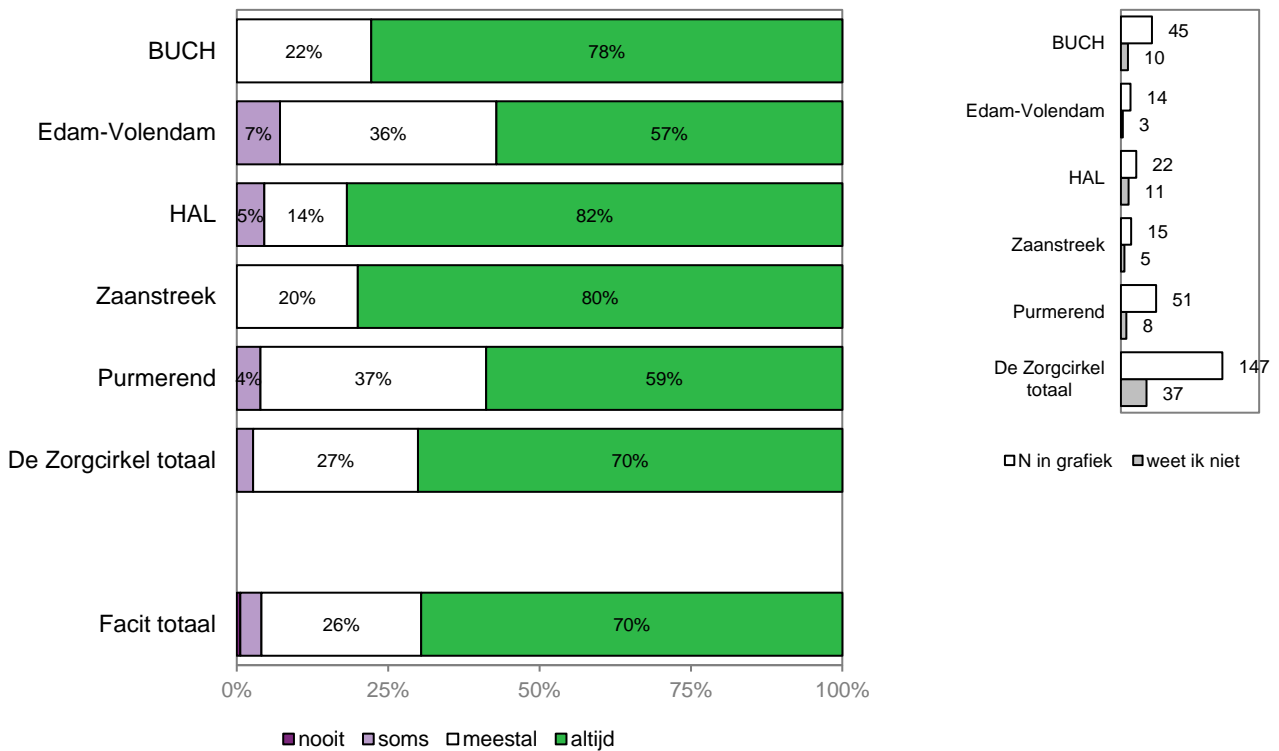
21. Welk cijfer geeft u de activiteiten?

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

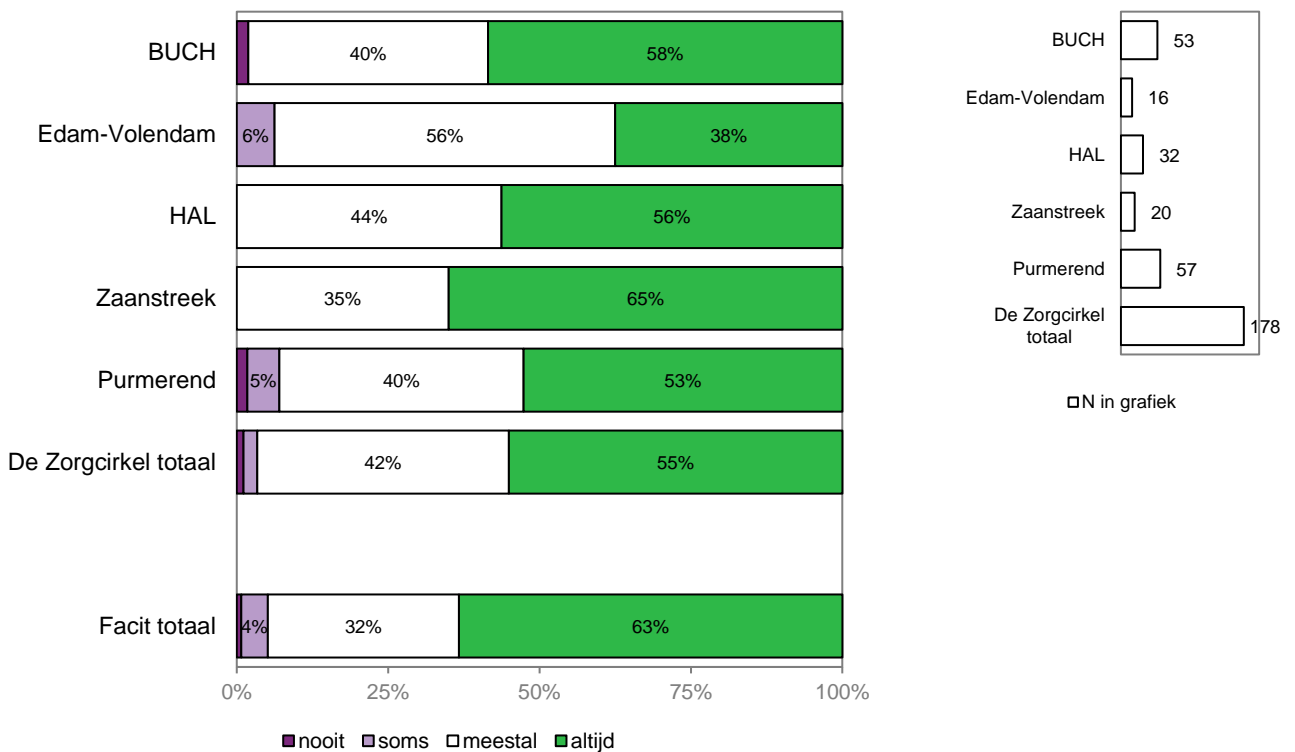


Verzorging en behandeling

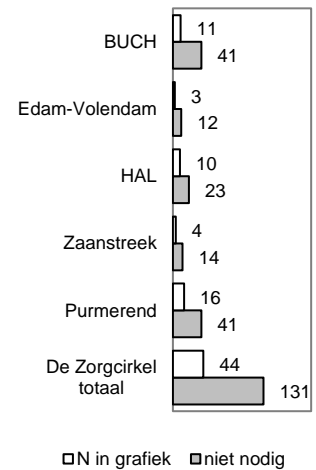
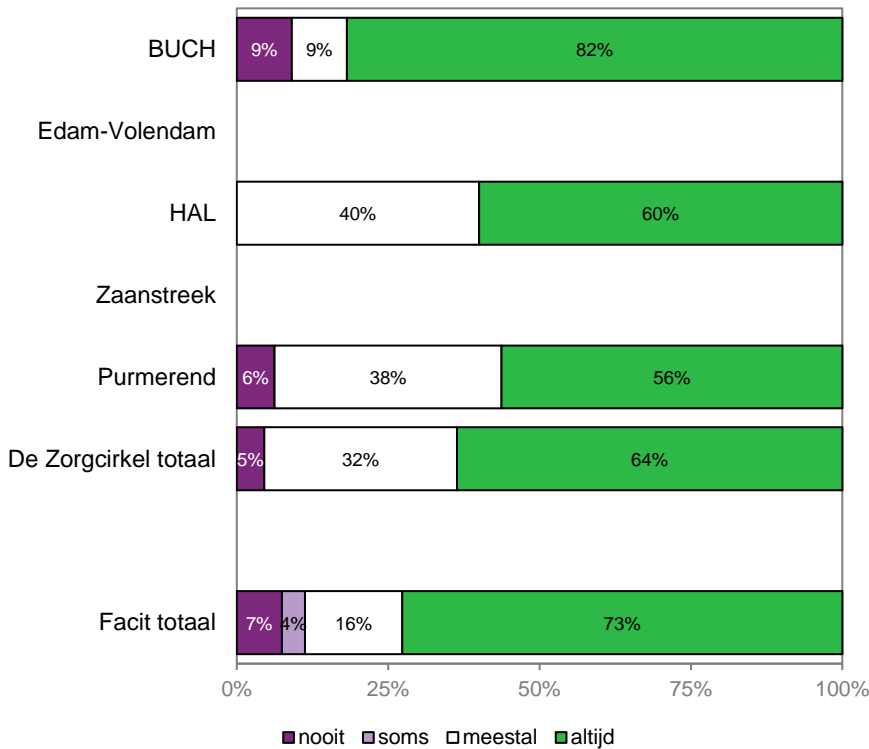
22. Zijn de medewerkers goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?



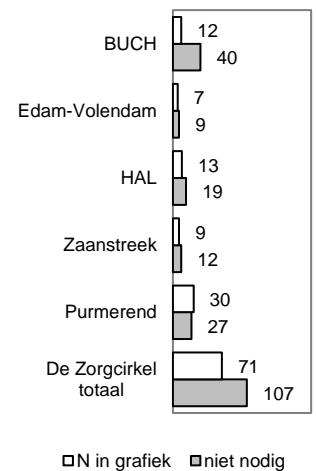
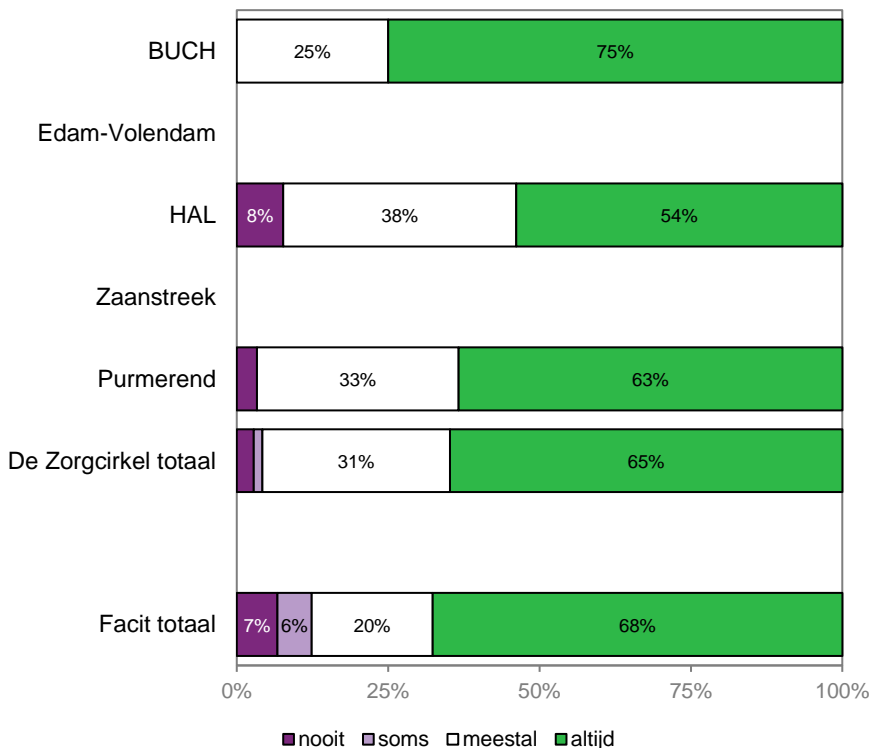
23. Houden de medewerkers rekening met wat u zelf wel en niet (meer) kunt?



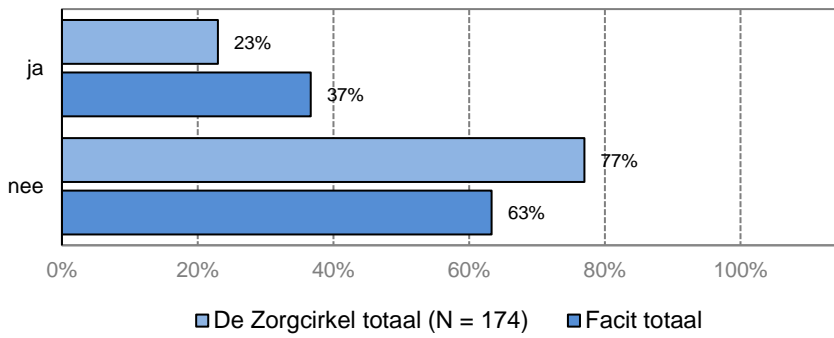
24. Letten de medewerkers er op dat u uw medicijnen (op de juiste manier) gebruikt?



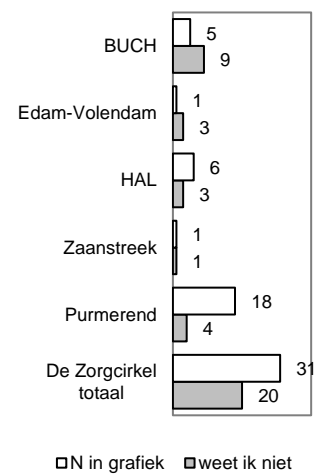
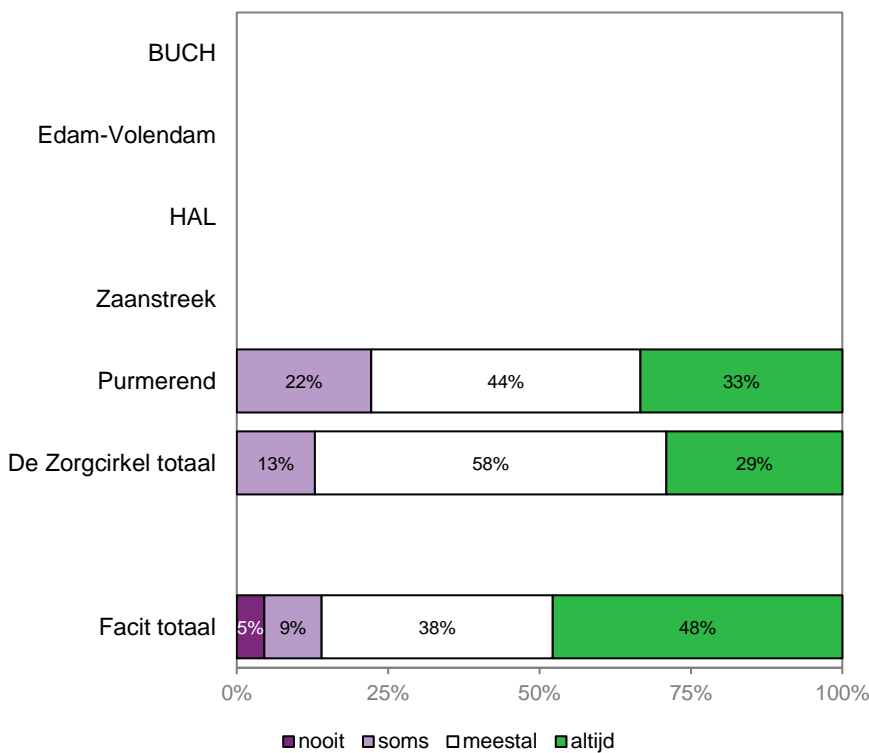
25. Wordt u op tijd geholpen als u naar het toilet moet?



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



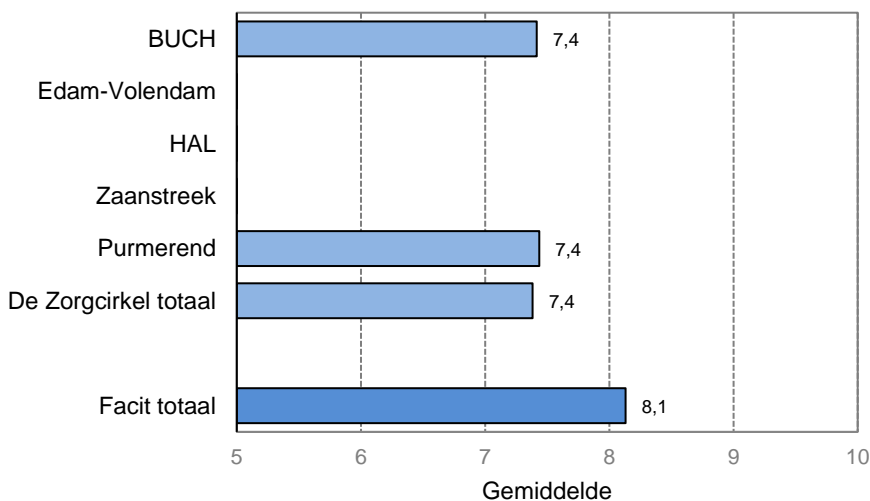
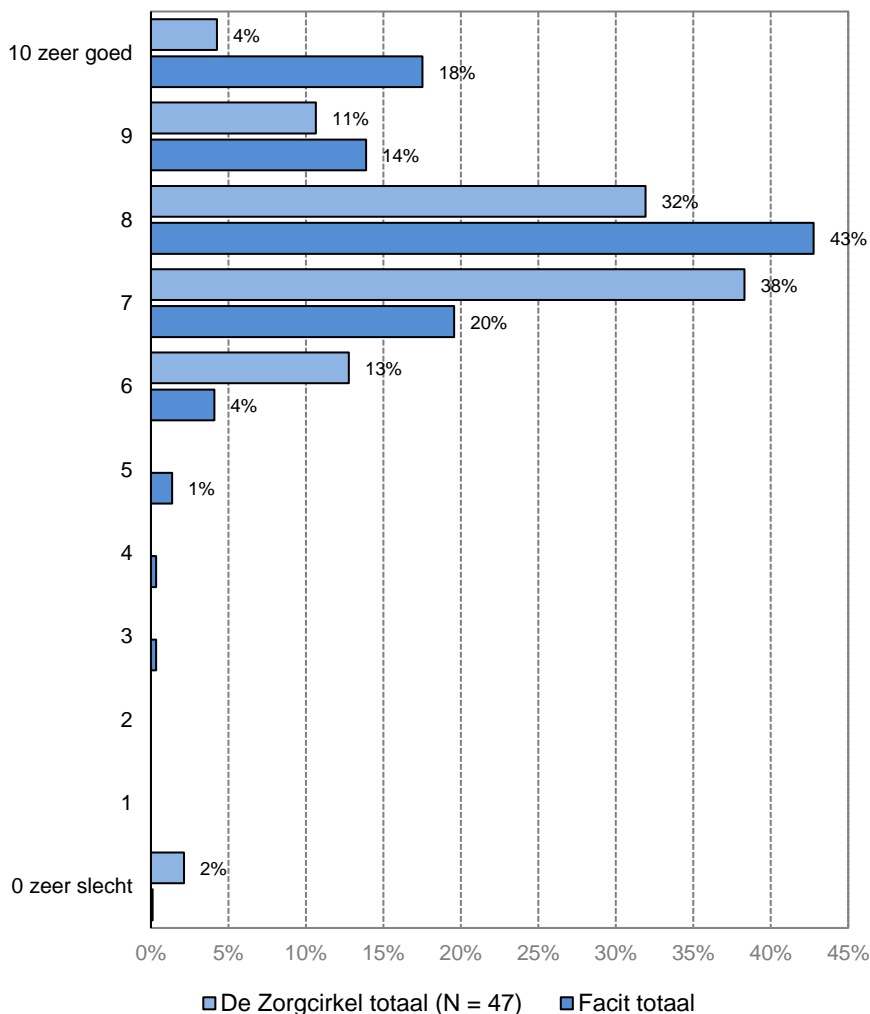
27. Is er bij afwezigheid van een behandelaar een vervanger beschikbaar, zodat de behandeling kan doorgaan?



Totaaloordeel over de behandeling

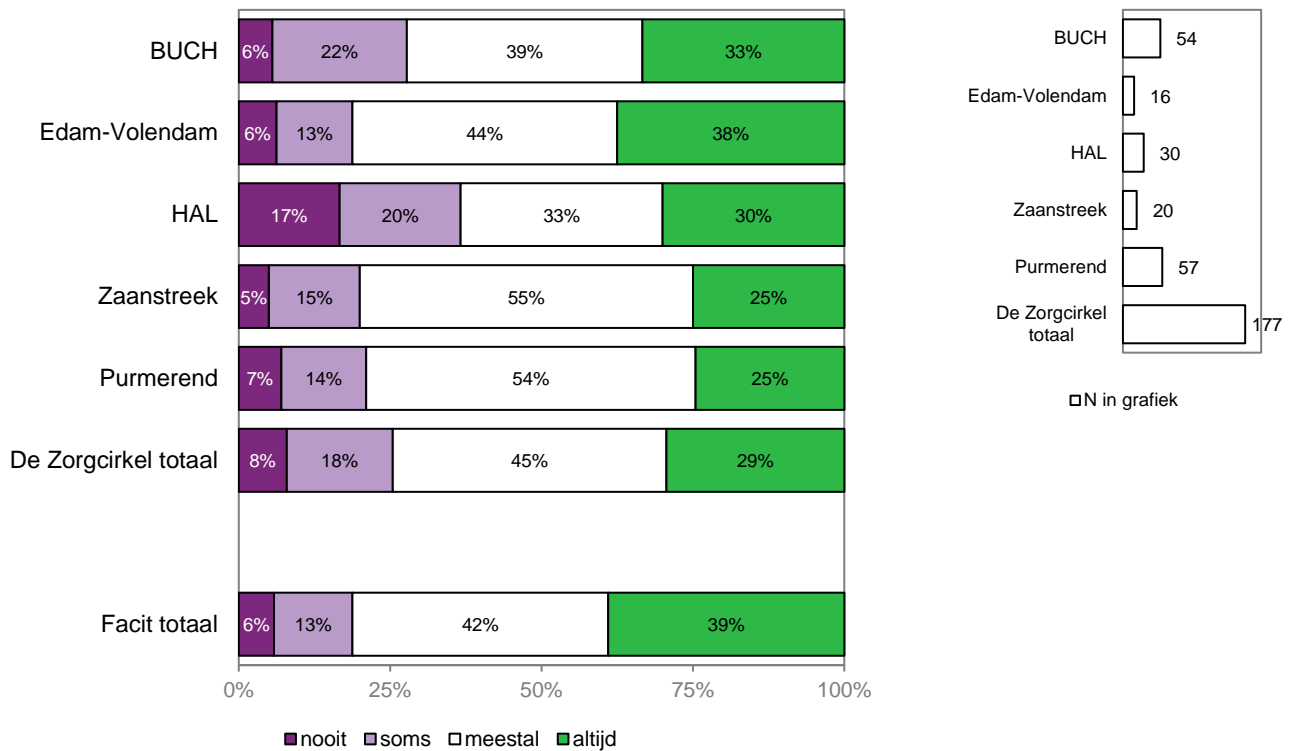
28. Welk cijfer geeft u de behandeling? (door bv. de fysiotherapeut, logopedist, psycholoog of ergotherapeut)

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

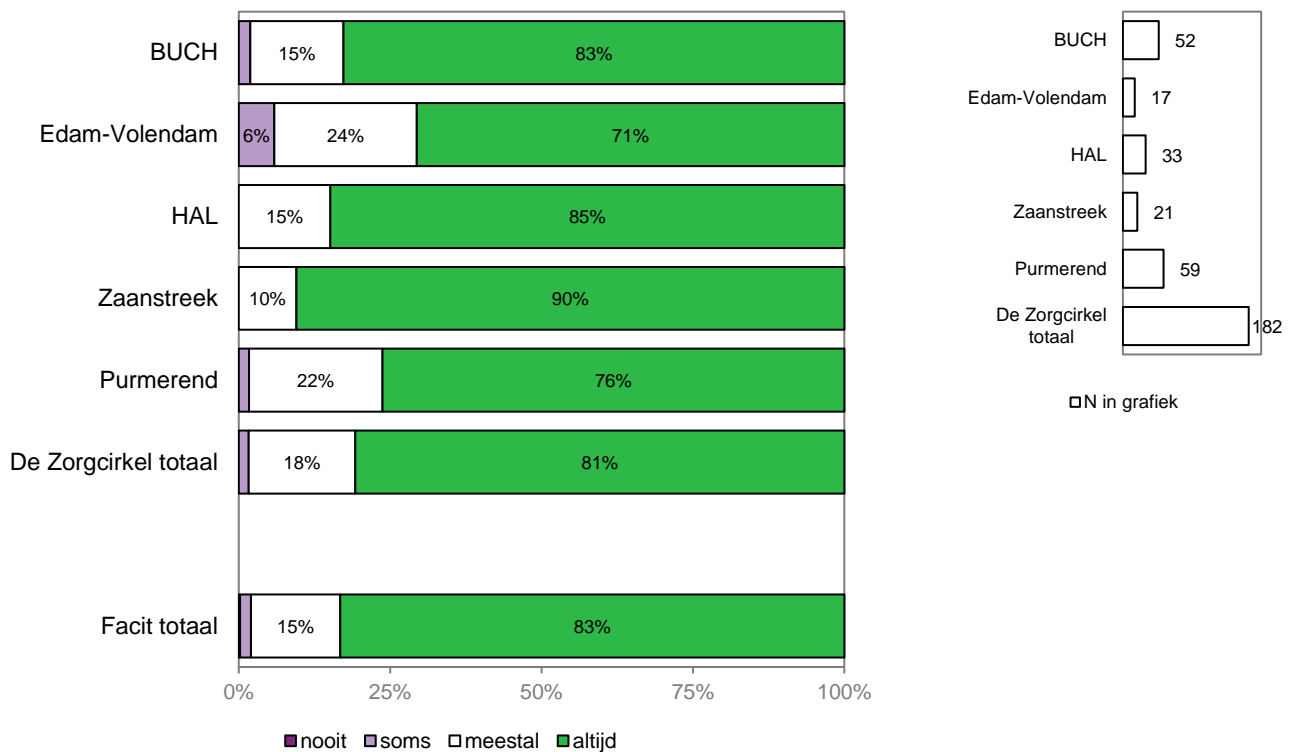


Organisatie en medewerkers

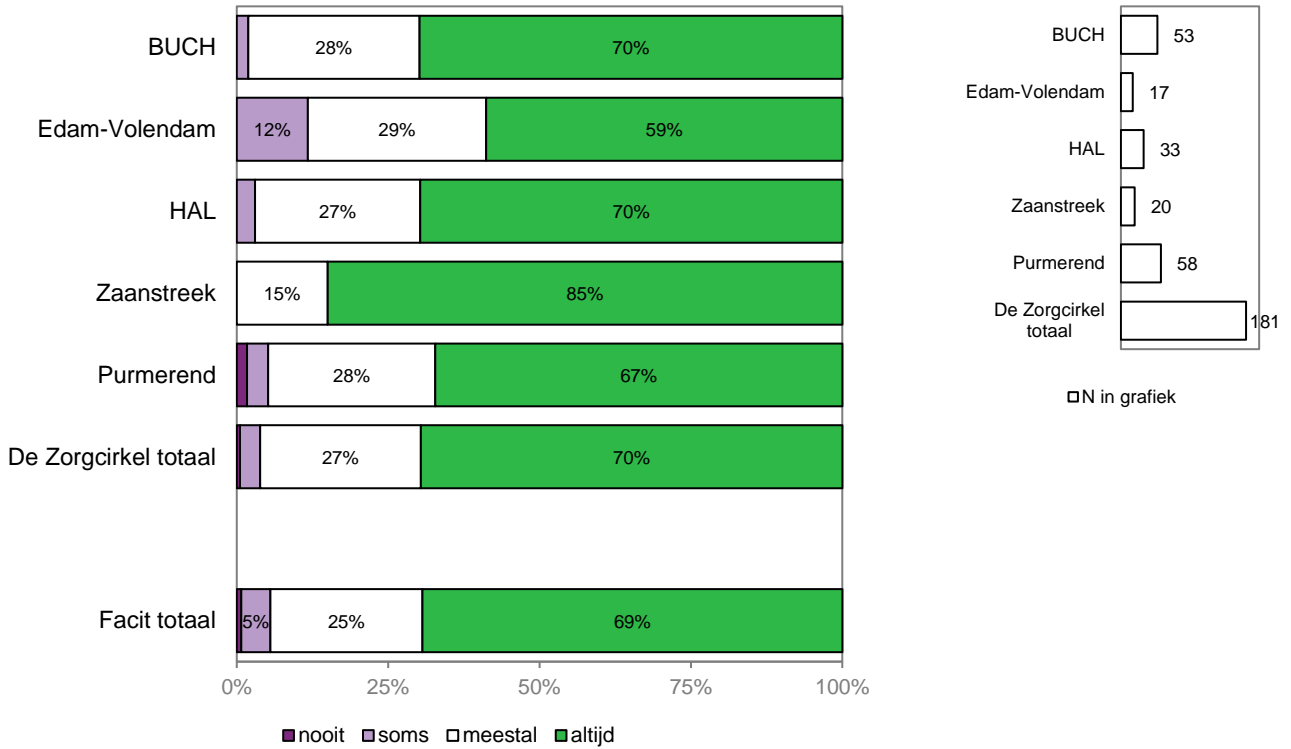
29. Krijgt u genoeg informatie over wat wij voor u kunnen doen? (over de mogelijkheden van zorg, behandeling en activiteiten)



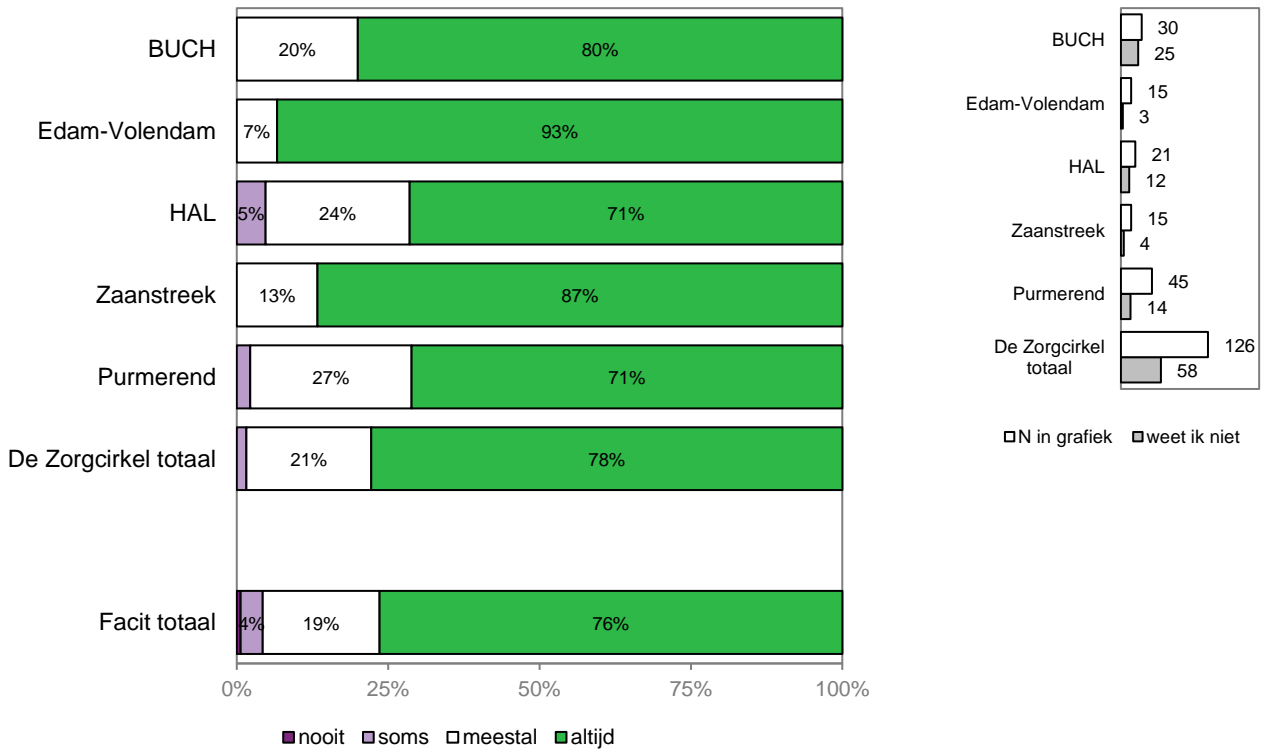
30. Zijn de ruimtes van de dagactiviteiten goed toegankelijk?



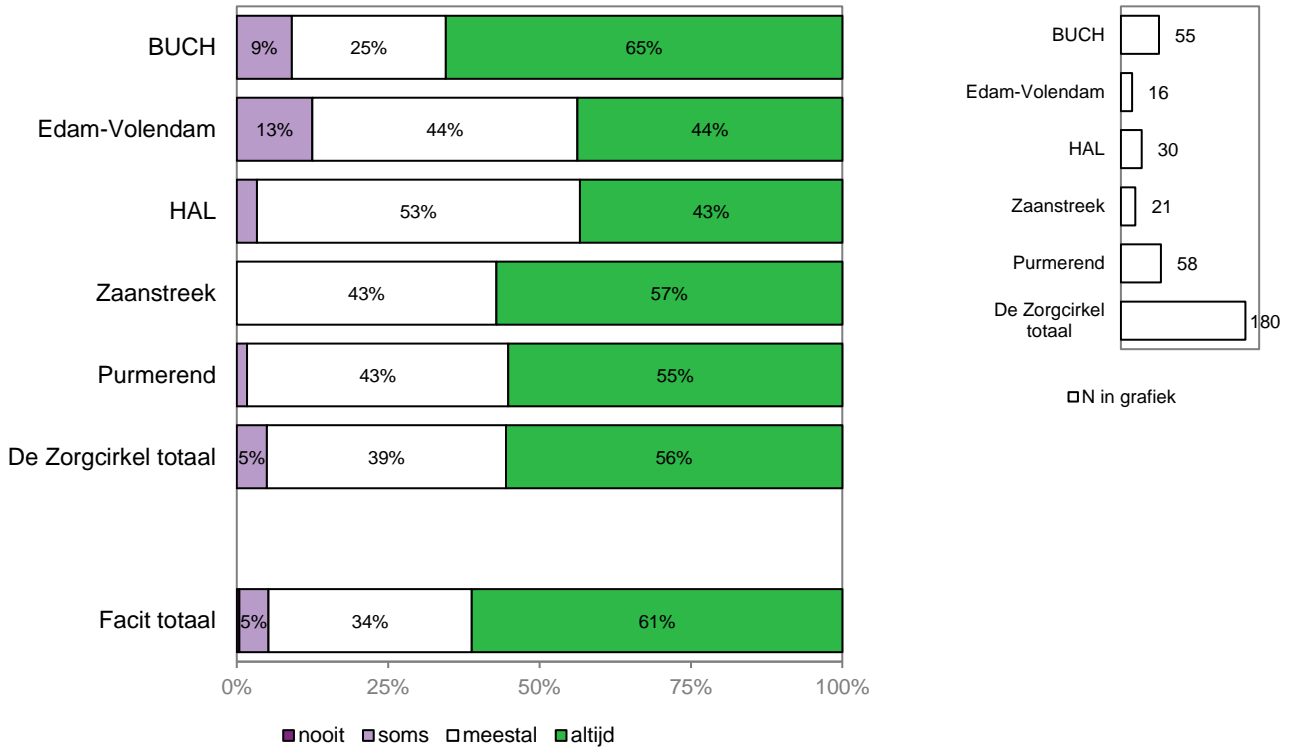
31. Zijn de ruimtes van de dagactiviteiten prettig om in te verblijven?



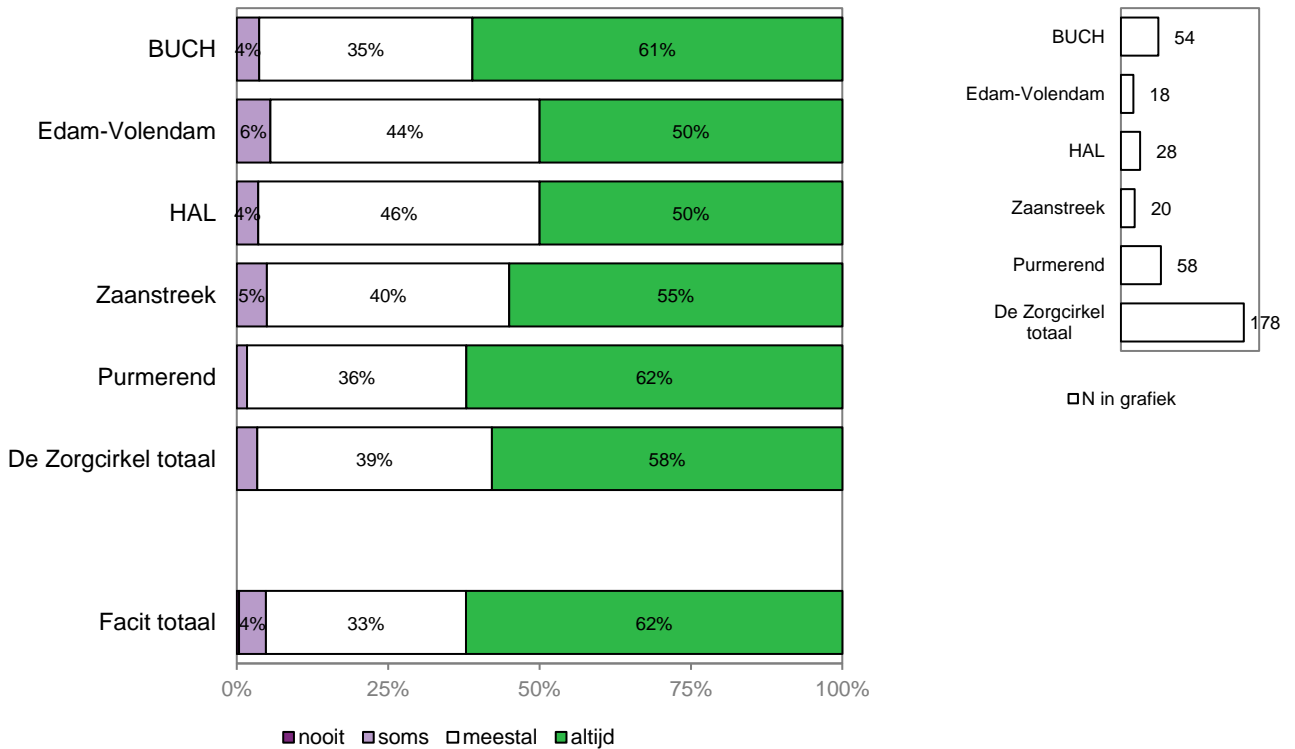
32. Worden de ruimtes van de dagactiviteiten goed schoongehouden?



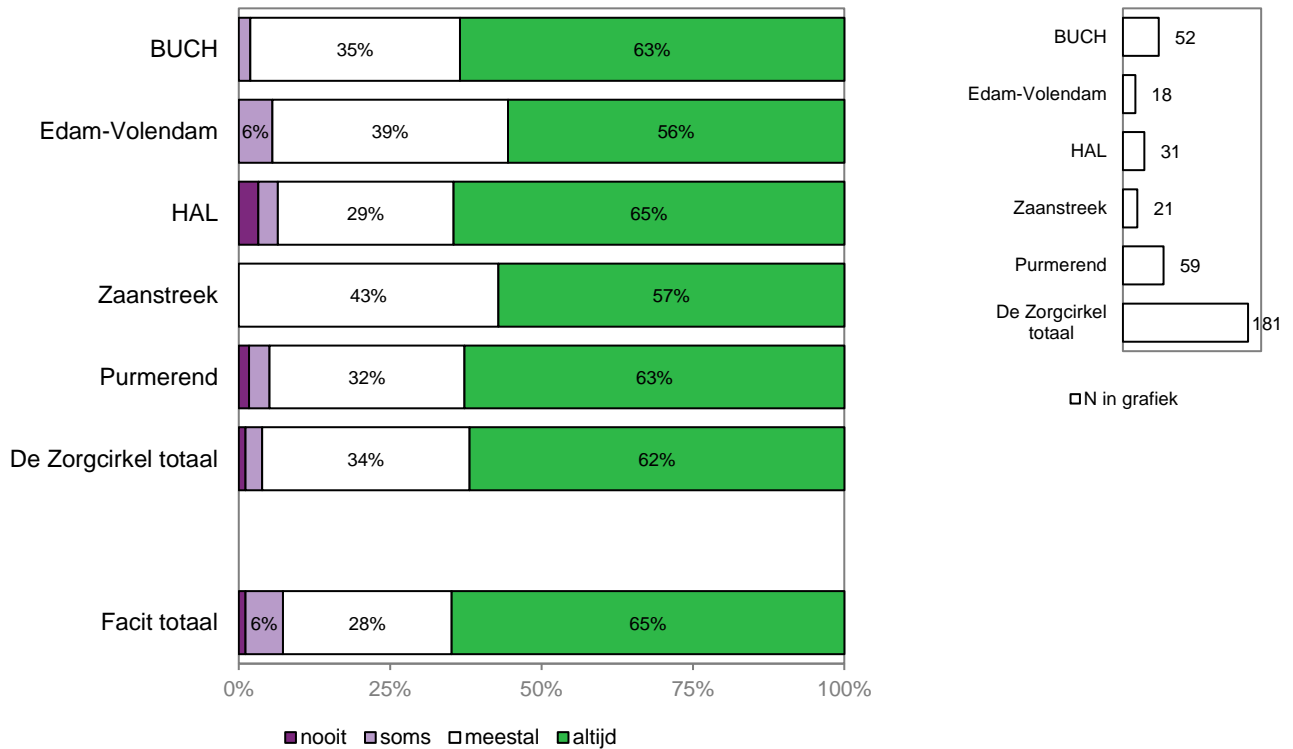
33. Luisteren de medewerkers aandachtig naar u?



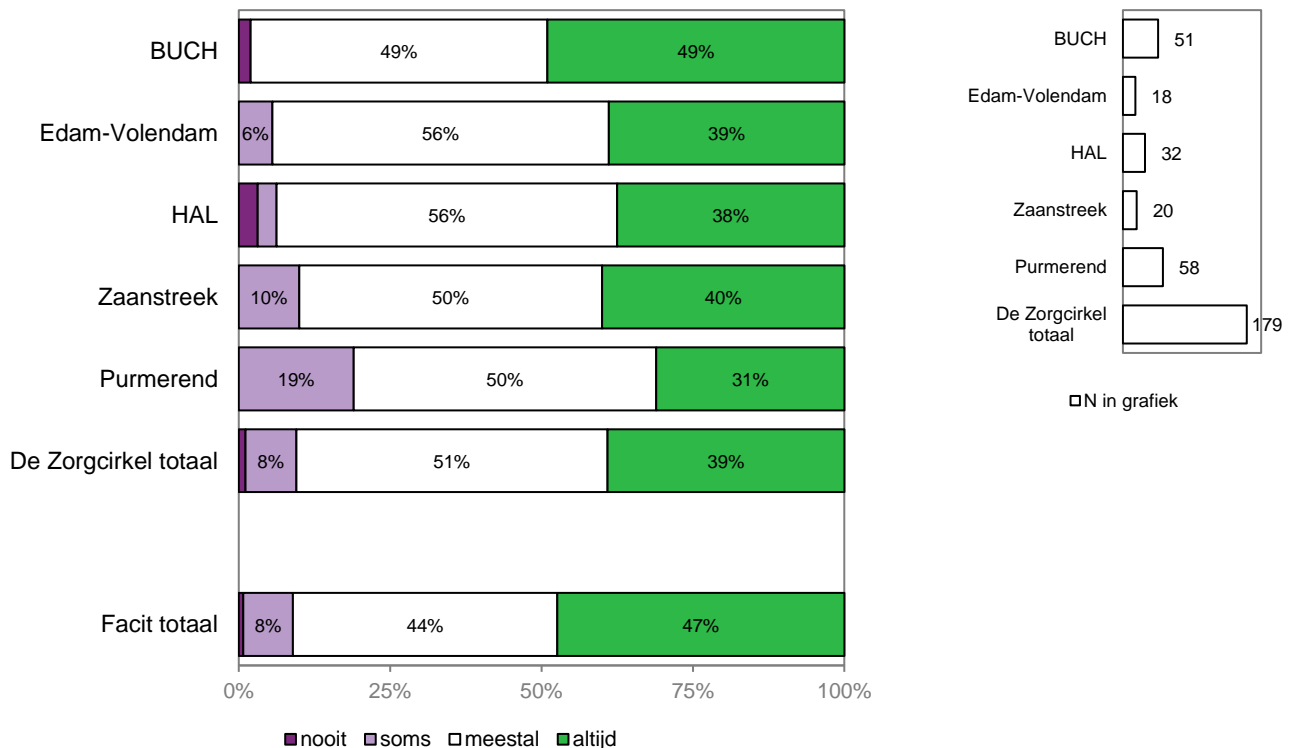
34. Geven de medewerkers goed antwoord op uw vragen?



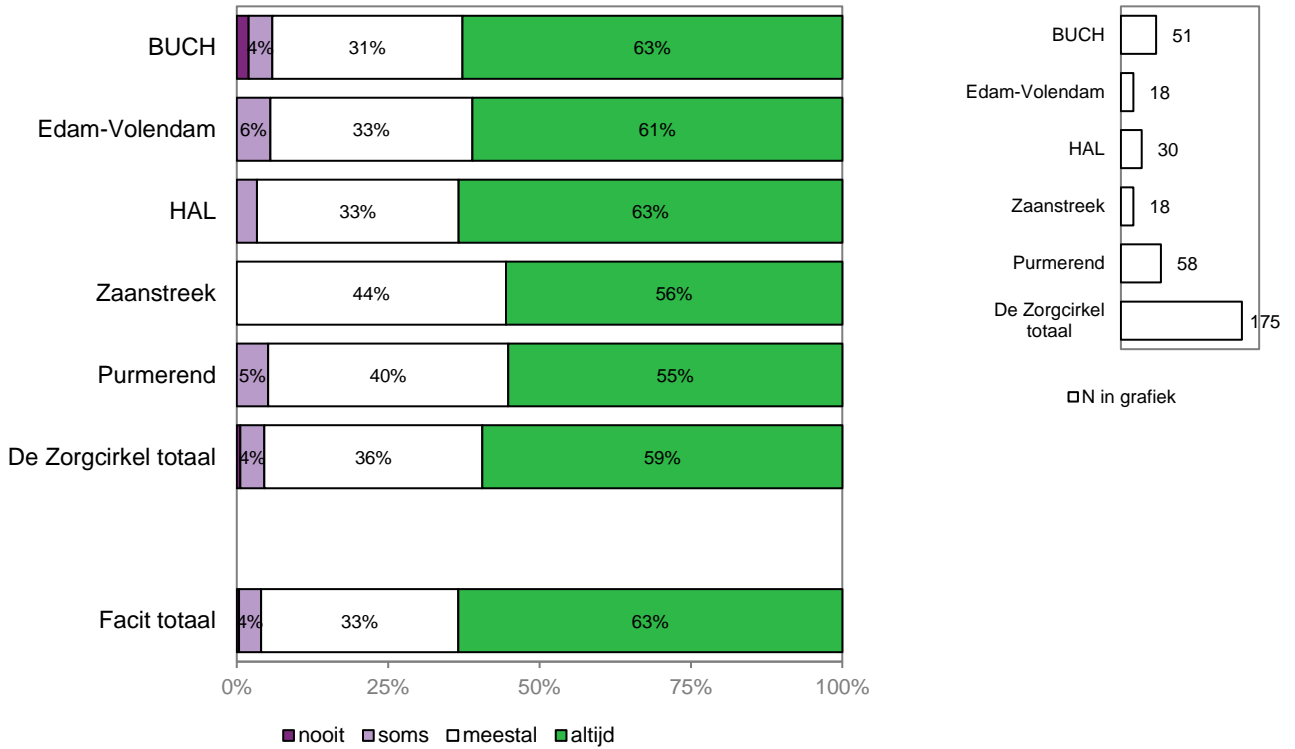
35. Hebben de medewerkers aandacht voor hoe het met u gaat?



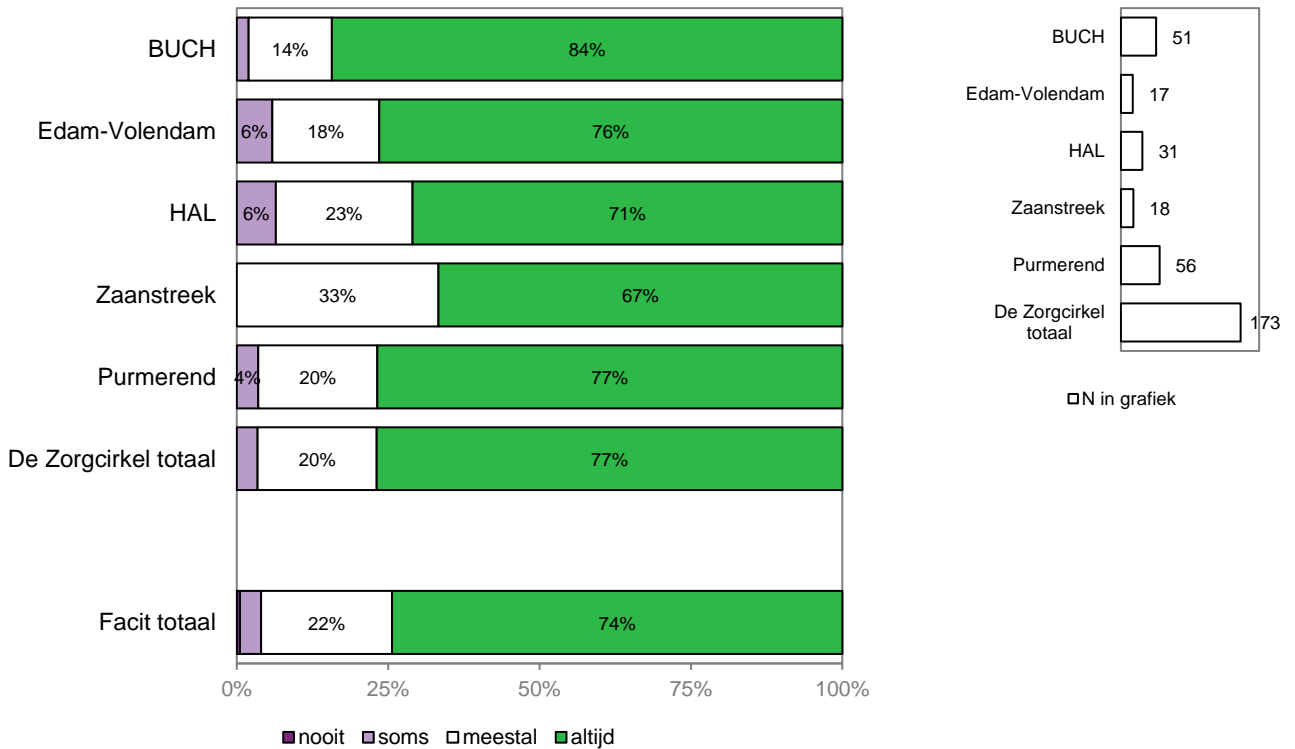
36. Zijn er voldoende medewerkers aanwezig?



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



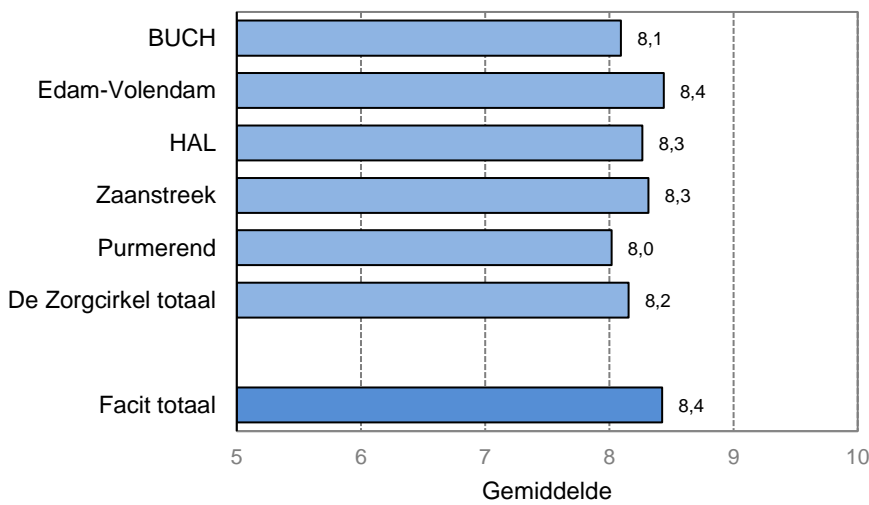
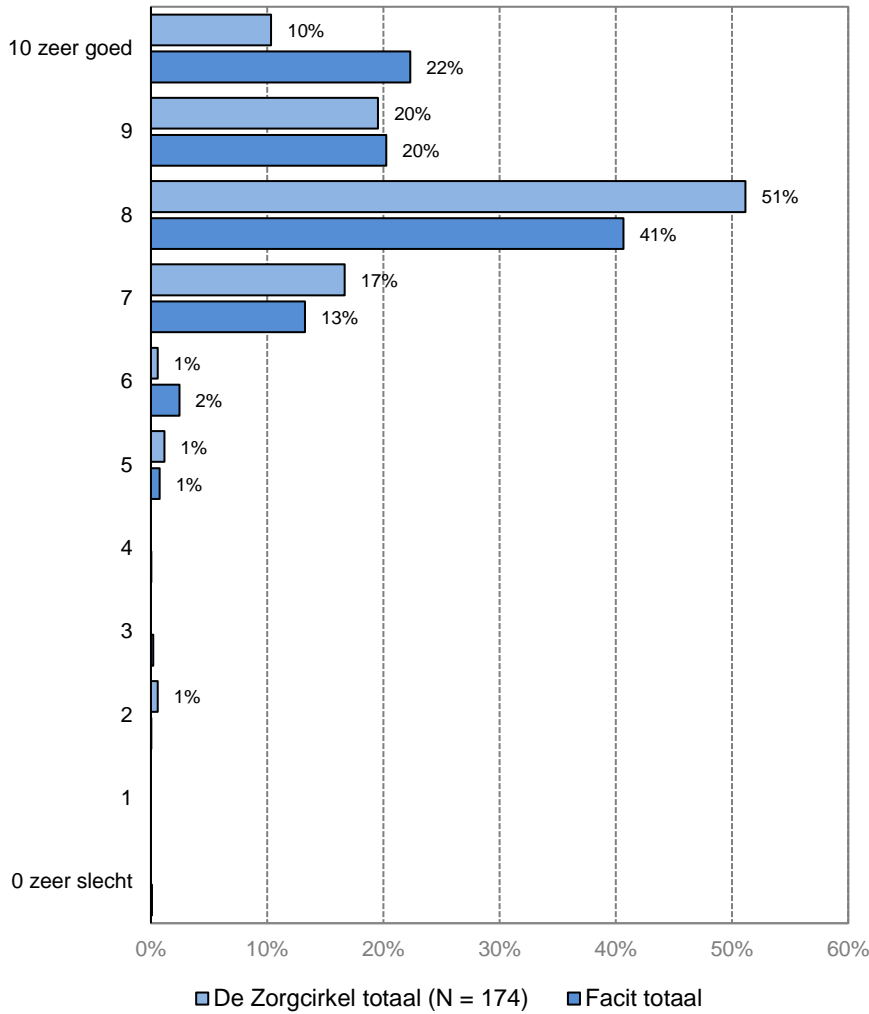
38. Nemen de medewerkers uw gezondheidsklachten serieus?



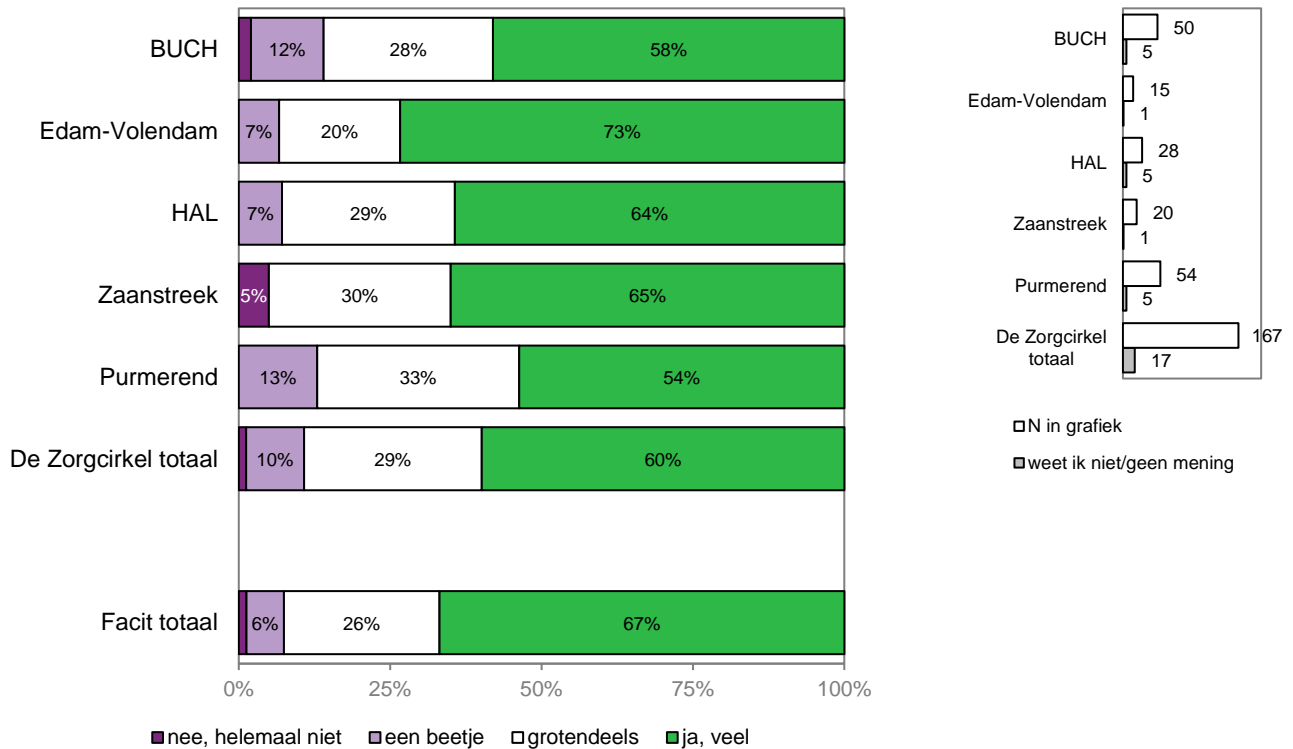
Totaaloordeel over de medewerkers

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:

Purmerend:

- Zeer tevreden.
- Zoals het is, is het goed.
- N.v.t. (2x)
- Nee.
- Niets!
- Wil niets veranderen.
- Ze doen het goed.
- Geen idee.
- Ik denk dat het allemaal wel goed is.
- Alles goed.
- Het is goed zo.
- Ik zou het niet weten. Wat ik hoor van de cliënt gaat alles goed.
- Tevreden.
- Er zijn voldoende activiteiten.

Zaanstreek:

- Alles prima!
- Geen.
- Geen idee.
- Goed.
- N.v.t.(2x)
- Nee
- Niets (3x)

HAL:

- N.v.t.(2x)
- Nee, het gaat goed zo!
- Niets.
- Niets, het gaat goed.
- Het is prima zoals het is.
- Ik ga er graag naar toe.
- Ik niet.

Edam-Volendam:

- Best tevreden.
- Geen.
- Goed zo! (houden).
- N.v.t.
- Niets, ik vind het perfect.
- Zo is het goed.

BUCH:

- Gaat goed.
- Geen, is prima.
- Hoeft niet anders, is zo prima.
- Ik zou het niet weten.
- N.v.t.
- Nee
- Niets (3x)
- Niets veranderen
- Niks!
- Vind het wel goed zo.
- Medewerkers zijn prima.

Daarnaast werden de volgende opmerkingen en verbeterwensen geuit:

*Afspraken***Purmerend:**

- Vaak moet er nog aan het begin van de dag bedacht worden wat we gaan doen. Dan moeten de aanwezigen iets gaan bedenken. Dat valt niet altijd goed.

BUCH:

- Duidelijk schema.

*Vervoer***BUCH:**

- Vervoer per busje. Elke dag 1 - 1 1/2 uur heen en terug.

Activiteiten

Purmerend:

- De cliënt zou meer activiteiten willen hebben, o.a. sjoelen en dergelijke spelen. Het enige dat hij nu doet is klaverjassen.
- Iets meer bewegen.
- Iets minder spelletjes.
- Ik wil graag kaarten of spelletjes b.v. Rummycub.
- Meer activiteiten naar mijn smaak, zoals vissen of bewegen/sporten b.v. wandelen, gym, koersbal.
- Meer variatie in aangeboden activiteiten op 1 bepaalde dag, niet elke woensdag hetzelfde. is saai. Zingen was leuk maar is helaas stopgezet.
- Meer wandelen. Gymnastiek.
- Wat meer sport.
- Zou graag dat er meer gebiljart gedaan kan worden en andere bal sporten.

Zaanstreek:

- De enige dag dat de cliënt plezier heeft beleefd was dat ze met hem hebben gewandeld.
- Ik ga altijd met zin naar de activiteiten.

HAL:

- Meer creatief bezig zijn.
- Meer kaarten, verder vind ik het heel gezellig.
- Meer knutselen.
- Klassieke muziek luisteren en film kijken is te saai.

Edam-Volendam:

- Meer beweging, weinig ruimte!! Weinig variatie!! In activiteiten.

BUCH:

- Graag nog meer bewegen. Ballon/balspel. Wandelen, indien mogelijk in de duinen.
- Meer bewegen.
- Meer bewegingspelletjes (oefeningen) op stoel b.v.
- Meer creativiteit.
- Meer geheugen vragen.
- Meer sporten en wandelen.
- Meer variatie.
- Meer variatie in activiteiten
- Veel meer verschillende activiteiten en uitdaging!
- De activiteiten prikkelen mij niet voldoende.
- Wat meer actie als b.v. gymnastiek of andere lichaamsbeweging.
- Wat vrolijkere dingen doen. Samen lachen!
- Zou meer van de dieren willen zien.
- Zou wat meer geknutseld of dingen gemaakt kunnen worden.

Verzorging en behandeling

Purmerend:

- De cliënt heeft een euritip-plaszak welke weleens vergeten wordt te legen.

Zorginstelling en medewerkers

Purmerend:

- Dat medewerkers niet allemaal tegelijk gaan koffie drinken. Er moet altijd een medewerker bij deelnemers zijn!
- Te weinig deelnemers somatiek. En combinatie met mensen dementie is niet goed.
- Grotere ruimte voor de dagactiviteiten
- Het eten zou beter kunnen.
- Nieuwe vitrage.
- T.a.v. maaltijdverzorging: er is vaak soep tekort.
- Meer tafelruimte voor gasten.
- Beter en meer gymtoestellen.
- Ze hebben het soms te druk met sommige cliënten.

Zaanstreek:

- Meer mensen die helpen met kruiswoordspellen.

HAL:

- Dat de mantelzorgers thuis ook op de hoogte blijven wat er gedaan wordt.
- Het is een erg gemengd gezelschap. Het zou prettig zijn als je alleen met mensen van je eigen "niveau" zou kunnen zijn.
- Ik mis communicatie uit het huis.
- Meer hulp voor allemaal. Voor dagopvang: alleen mensen van buiten en niet mensen van het tehuis zelf, dus geen bewoners.

Edam-Volendam:

- In kleinere groepen werken. De ruimte waar de dagactiviteiten plaatsvinden is veel te klein! Mensen zitten in en op elkaar! Een grotere ruimte is zeer wenselijk! b.v. zo groot als het restaurant Kloosterhof.
- Medewerkers moeten wat minder dwingend opereren, wat vrijer laten. Als cliënt de benen wilt strekken moet dat kunnen.
- Zon weinig, kan heel warm zijn in de ruimte, kunnen niet altijd buiten zitten.

BUCH:

- Bijscholing?
- Comfortabele stoelen met kussens.

*Overig***Purmerend:**

- Geen mening (3x).
- Weet niet. Het kan altijd beter!

HAL:

- Weet ik niet.
- Weet niet.
- Geen.
- Geen mening.
- Geen mening, te kort aanwezig.

BUCH:

- Deze vragenlijst heb ik voor de cliënt ingevuld. Deze snapt de vragen niet zo goed.
- Geen idee (3x).
- Weet ik zo niet. De cliënt heeft Alzheimer, ik heb de vragenlijst ingevuld in hoedanigheid van mantelzorger.
- Voel me "beter" dan de medeklanten. Dit voelt niet altijd prettig (ik weet de antwoorden die zijn niet/nooit weten). Zou me prettiger voelen in een groep gelijkgestemden.

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 tevredenheid over de dagactiviteiten te uiten:

Purmerend:

- Verder ben ik wel tevreden.
- Alles (3x).
- Eigenlijk alles. Vooral de gezelligheid en de gym.
- Eigenlijk over alles.
- Zoals het gaat, daar ben ik hartstikke blij mee.
- De cliënt gaat 4 dagen naar de dagactiviteiten. Het is een feestje!! Wij zijn zeer tevreden.

Zaanstreek:

- Ik ben zeer tevreden over alles.

HAL:

- Tevreden.
- Wordt goed opgevangen.
- Ik heb het erg naar mijn zin.
- Het totaalpakket is perfect, ben zeer tevreden.
- Alles.
- De opvang is prima.

Edam-Volendam:

- Algemeen.
- Alles.
- Goed.
- Alles wat ze doen gaat goed.
- Over alles.

BUCH:

- Over het geheel gezien erg tevreden, maar niets specifiek.
- Tevreden.
- Goed.
- Houden zo.
- Ik kan niet zonder. Ben erg blij dat ik er heen mag.
- Alles.
- Alles is goed.

*Afspraken***Zaanstreek:**

- De aanpak.

HAL:

- Dat ik twee dagen in de week structuur heb.

BUCH:

- Kan zelf de dagbesteding invullen.

*Activiteiten***Purmerend:**

- Beweging onder leiding van fysio. Het is wisselend, een duidelijke structuur is niet echt herkenbaar. Ook de groep is heel wisselend m.b.t. de leeftijden.
- Beweging op de stoel.
- Dat je bezig gehouden wordt.
- Diversiteit aan activiteiten.
- Genoeg verschillende activiteiten.
- Kaarten. Dagactiviteiten.

Zaanstreek:

- Sjoelen en gym.
- Spelletjes, wandelen.
- Afwisseling.

HAL:

- Muziek.
- Over dingen die we samen doen met elkaar.
- Creatieve onderdelen.

Edam-Volendam:

- Samen dingen ondernemen, knutselen.

BUCH:

- Over het biljarten.
- Variëteit van activiteiten.
- Fietsen en wandelen (2x).
- Fietsen met de duo-fiets.
- Over de activiteiten in het geheel.
- Meezingen met accordeon! Vertellen over vroeger en actualiteiten uit krant.
- Muziek.
- Biljarten (2x).
- Biljarten vind ik het leukst.
- Activiteiten.

*Verzorging en behandeling***Purmerend:**

- Fysio.

HAL:

- Fysiotherapie.

BUCH:

- Fysiotherapie.

Zorginstelling en medewerkers

Purmerend:

- Borreluurtje. Lunch.
- Dat de verzorgers en vrijwilligers altijd klaarstaan.
- Lieve verzorgenden.
- Omgang met andere mensen en het fijne contact met het personeel.
- Over het eten, gezellig met elkaar.
- Personeel is zorgzaam, vriendelijk, altijd bereid te helpen.
- Dat ze altijd meteen klaarstaan als er iets gevraagd wordt.
- Dat ze altijd voor je klaarstaan.
- De gezelligheid met elkaar.
- De houding van de medewerkers.
- De inzet van bepaalde medewerkers. Uitstapjes zijn gezellig.
- De koffie, boterhammen met beleg.
- De medewerkers verdienen een pluim.
- Fijne mensen.
- Het is fijn aanspraak te hebben. Gezelligheid.
- Het leggen van contacten met medewerkers en anderen.

Zaanstreek:

- De gezelligheid, word veel gelachen.
- Gezellig samen koffie drinken, eten/afwassen, knutselen, film kijken.
- Het eten!!
- De gezelligheid.
- Onder de mensen!
- Persoonlijke aandacht.
- Regelmaat en het eten.

HAL:

- Gezelligheid.
- Gezelligheid onder de mensen zijn die gelijk zijn als ik.
- Hulp van de medewerkers en de aandacht van hen.
- Ik moet veel naar de WC, maar het komt altijd goed.
- Laat er mensen van buiten komen, waar je wat meer mee kunt converseren.
- Personeel zeer prettig.
- De betrokkenheid van de medewerkers.
- De dames houden je de hele dag bezig.
- De hartelijkheid en ondanks te veel werkdruk doen ze hun best voor ons.
- De interactie en gezelschap van bewoners en verzorgenden.
- De sfeer is prima, gezellig en aangenaam.
- De uitjes en de zorg en de behandeling.

Edam-Volendam:

- Het eten is van prima kwaliteit.
- Leuke begeleiding. Goed geïnteresseerd in de mensen. veel aandacht.
- Over de koffie.
- Prettige omgeving. Stimulerend!
- Sfeer, prettig.
- De sociale contacten.

BUCH:

- Aandacht voor de kleine dingen.
- Aardig personeel, goede verzorging.
- Betrokkenheid van de medewerkers voor de bezoekers.
- Contact met mensen. Het samen zijn, gezamenlijk eten.
- Dag invulling.
- De gezelligheid (2x).
- De mensen, de leiding.
- De sfeer is heel vriendelijk, warm.
- De vriendelijkheid van de medewerkers.
- Eten en omgaan met mensen.
- Gezelligheid onder elkaar.
- Ik vind het geweldig zoals die meiden dat allemaal doen met ons.
- Individuele aandacht.
- Locatie. Betrokkenheid personeel.
- Omgang met de mensen en gezelligheid.
- Over de hechtheid. Samen.
- Vriendelijke medewerkers.

*Overig***Purmerend:**

- Geen mening (2x).
- N.v.t.
- Niks aan toe te voegen.
- Ik weet niet.
- Ja.

Zaanstreek:

- Ja.
- N.v.t.

HAL:

- Weet ik niet.
- Geen mening.
- Geen mening, te kort aanwezig.

Edam-Volendam:

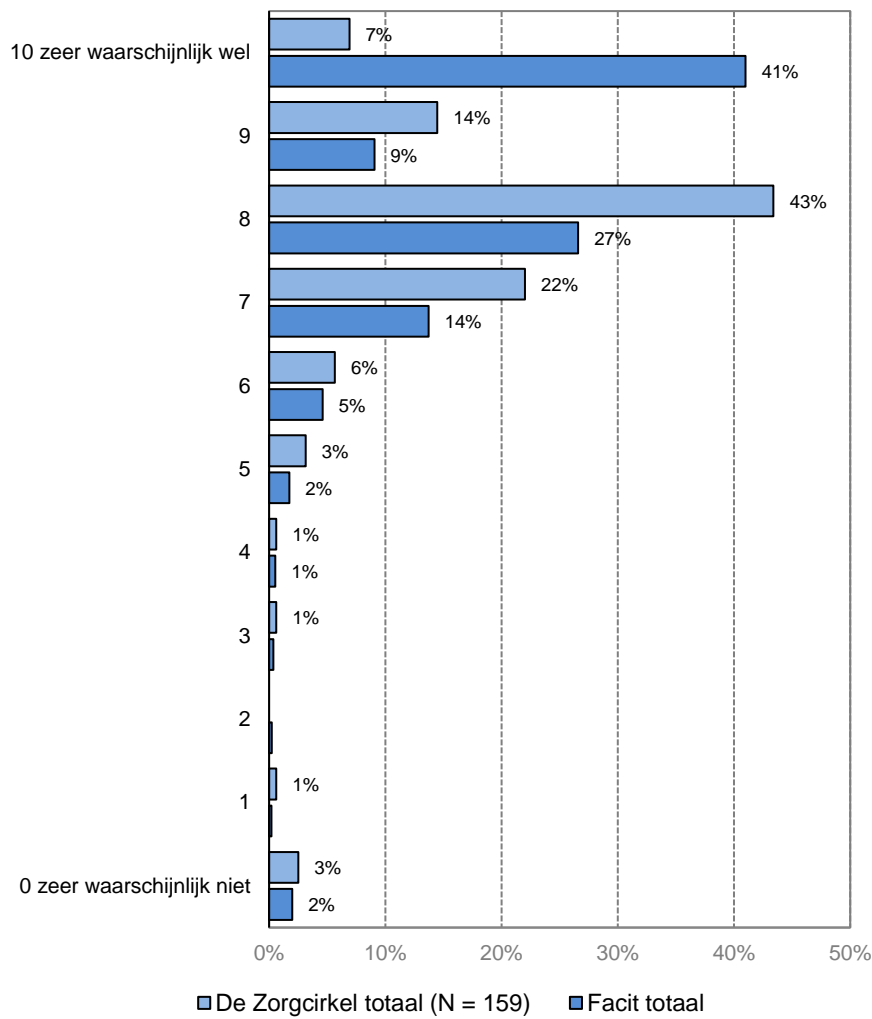
- Ik ben er eigenlijk nog maar nog geen heel jaar.

BUCH:

- Weet ik zo niet.
- Ontlasting van mijn mantelzorger.
- Geen idee (2x).
- Geen mening.
- Geen onderscheid.
- Alleen 's morgens.

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

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



4 Indicatorscores op een 4-puntsschaal

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

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

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

Indicatoren	indicatorscore	aantal respondenten
Inspraak	2,93	123
Vervoer	3,84	150
Activiteiten	3,00	181
Informatie	2,96	177
Schoonmaak	3,76	126
Omgeving	3,72	184
Bejegening	3,58	183
Kwantiteit	3,28	179
Kwaliteit	3,58	179
Resultaat	3,48	167

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

5 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%

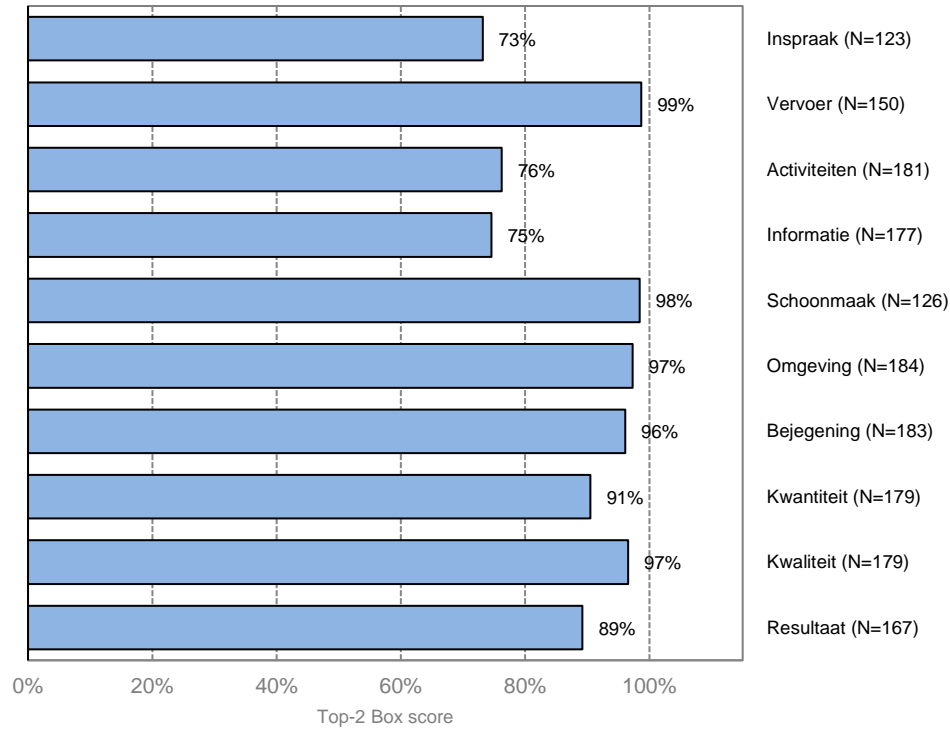
Top-2 Box score per indicator

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.

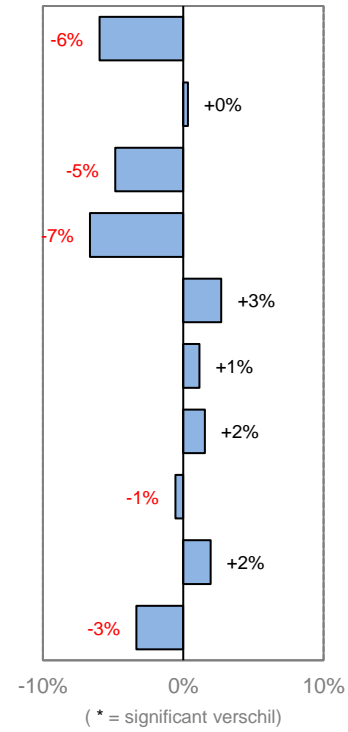
In de grafiek ernaast worden door middel van *verschilscores* vergelijkingen gemaakt met het Facit totaal. Hierbij betreft de verschilscore het verschil tussen de Top-2 Box score van de huidige meting en die van het Facit totaal. Stel dat bij de indicator *Bejegening* de Top-2 Box score 81% is en voor 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 nulhypothese-toetsen (Wald-toets en Binomiaal-toets) de statistische significantie van de verschilscores bepaald. Wanneer een verschil significant is ($p < ,05$) betekent dit deze groter is dan op basis van toeval verwacht kan worden (bij een betrouwbaarheidsniveau van 95%). Een * teken naast de staaf geeft aan dat een verschil significant is.

Percentage respondenten met positieve ervaring op indicator



Verskil met Facit totaal



6 Conclusies

1.1 Inleiding

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

1.2 Conclusies op indicatorniveau

In de Top2-Box scores worden de resultaten van de cliëntenraadpleging bij De Zorgcirkel vergeleken met andere door Facit gemeten organisaties. Het meest opvallende verschil is te zien bij de indicatoren 'Informatie' (-7%) en 'Inspraak' (-6%), deze blijven iets achter op het Facit totaal. De indicator 'Schoonmaak' (+3%) scoort juist iets beter dan andere door Facit gemeten organisaties. De indicator 'Informatie' scoort tevens significant lager. Verder zijn de verschillen klein.

1.3 Conclusies op vraagniveau

1.3.1 Wachtijd

Van de geraadpleegde cliënten zegt 31% 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. 20% kon binnen twee weken terecht en 39% moest twee weken tot zes maanden wachten. Slechts 1% zegt dat er 6 maanden of langer tussen heeft gezeten en 10% van de cliënten weet dit niet meer.

Voor 47% van de cliënten die hier een mening over hebben, was de wachttijd zoals verwacht en voor 48% was deze korter of veel korter dan verwacht. 96% geeft aan dat de wachttijd geen of slechts een klein probleem was.

1.3.2 Afspraken

Desgevraagd geeft 12% van de geraadpleegde cliënten aan dat zij niet weten of er met hen afspraken gemaakt zijn. Van de cliënten die dat wel weten, zegt 44% dat er met hen geen afspraken gemaakt zijn, 17% zegt dat er schriftelijke afspraken gemaakt zijn en 39% dat er mondelinge afspraken gemaakt zijn. 98% van de cliënten zegt dat de met hen gemaakte afspraken altijd of meestal worden nagekomen.

1.3.3 Vervoer

78% van de geraadpleegde cliënten wordt opgehaald om naar de dagactiviteiten te gaan en 93% wordt op de afgesproken tijd thuis opgehaald. 99% van de cliënten ervaart dat de chauffeurs hen op een plezierige wijze behandelen en eveneens 99% zegt dat de chauffeurs letten op hun veiligheid (bv. dat iedereen een gordel draagt of dat rolstoelen goed zijn vastgezet).

1.3.4 Activiteiten

Van de geraadpleegde cliënten neemt 85% deel aan de activiteiten die worden georganiseerd en 79% vindt de activiteiten die georganiseerd worden leuk. Daarnaast meent 76% dat De Zorgcirkel 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 (38%), dat de activiteiten geen uitdaging bieden (16%) of anders (30%).

Volgens 98% van de geraadpleegde cliënten gaan de deelnemers van de dagactiviteiten prettig met elkaar om. 73% 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 De Zorgcirkel is een 8. Het laagst gegeven cijfer is een 3 en het hoogst gegeven cijfer een 10. Het gemiddelde cijfer is een 7,6.

1.3.5 Verzorging en behandeling

97% van de cliënten meent dat de medewerkers goed op de hoogte zijn van hun ziekte(n) of gezondheidsproblemen en 97% ervaart dat de medewerkers rekening houden met wat zij zelf wel en niet (meer) kunnen. Van de cliënten bij wie dit nodig is, zegt 95% dat de medewerkers er op letten dat zij hun medicijnen (op de juiste manier) gebruiken en 96% dat zij op tijd worden geholpen als zij naar het toilet moeten.

23% van de geraadpleegde cliënten wordt behandeld als zij op de dagactiviteiten zijn (bv. door de fysiotherapeut, logopedist, psycholoog of ergotherapeut). Volgens 87% van hen is er bij afwezigheid van een behandelaar een vervanger beschikbaar, zodat de behandeling kan doorgaan.

De geraadpleegde cliënten is gevraagd de behandeling te beoordelen op een schaal van 0 (heel erg slecht) tot 10 (uitstekend). Het meest voorkomende cijfer voor de activiteiten van De Zorgcirkel is een 7. Het laagst gegeven cijfer is een 0 en het hoogst gegeven cijfer een 10. Het gemiddelde cijfer is een 7,4.

1.3.6 Organisatie en medewerkers

Van de geraadpleegde cliënten zegt 75% dat De Zorgcirkel genoeg informatie geeft over wat voor zij voor hen kunnen doen (over de mogelijkheden van zorg, behandeling en activiteiten). 98% van de cliënten vindt de ruimtes goed toegankelijk. 96% meent dat de ruimtes prettig zijn om in te verblijven en 98% zegt dat de ruimtes van de dagactiviteiten goed worden schoongehouden.

Volgens 95% van de cliënten luisteren de medewerkers aandachtig naar hen, 97% zegt dat de medewerkers goed antwoord op hun vragen geven. 96% ervaart dat de medewerkers aandacht hebben voor hoe het met hen gaat en 91% meent dat er voldoende medewerkers aanwezig zijn. Daarnaast vindt 95% van de cliënten dat de medewerkers van de dagactiviteiten vakkundig werken en 97% 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 De Zorgcirkel is een 8. Het laagst gegeven cijfer is een 2 en het hoogst gegeven cijfer een 10. Het gemiddelde cijfer is een 8,2.

De vraag of cliënten De Zorgcirkel 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 De Zorgcirkel geldt dat 13% van de respondenten een criticaster is, 65% een passief tevreden respondent en 21% 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 De Zorgcirkel is 8.

Volgens 93% van de cliënten is het bezoeken van de dagactiviteiten voor hen van toegevoegde waarde.

7 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

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

Afspraken

- Zorg dat er voor alle cliënten een zorgleefplan is, leg hierin gemaakte afspraken vast en breng dit plan bij de evaluatiegesprekken onder de aandacht van de cliënten.
- Spreek met cliënten expliciet af wat zij van deelname aan de dagactiviteiten kunnen verwachten en spreek met medewerkers af dat zij deze afspraken goed nakomen.
- Houd met alle cliënten eens per jaar een evaluatiegesprek en nodig de vertegenwoordiger/mantelzorger ook uit voor dit gesprek. Geef daarbij expliciet aan dat men kan meebeslissen over de behandeling en activiteiten en vraag hoe de verschillende onderdelen bevallen. Leg gemaakte afspraken hierover schriftelijk vast (welke behandeling, zorg en activiteit, per wanneer, hoe vaak, op welke dagen/tijden, enz.). Laat cliënten het verslag lezen en ondertekenen. Evalueer de gemaakte afspraken periodiek en stel deze zo nodig bij.

Vervoer

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

Activiteiten

- Blijf de (veranderende) wensen van cliënten inzake het aantal en de soort activiteiten en dagbesteding onderzoeken, zodat de activiteiten steeds aansluiten bij de mogelijkheden en behoeften van de cliënten van dat moment.
- Verken juist bij nieuwe cliënten wat hun wensen zijn en benut de uitkomsten van deze verkenning voor eventuele bijstelling van het activiteitenaanbod.
- Betrek cliënten zo mogelijk bij het bedenken en vormgeven van nieuwe activiteiten. Geef cliënten, indien mogelijk, verantwoordelijkheid voor (deel van de) uitvoering.
- Vraag cliënten af en toe om na afloop van een dag of een activiteit een waarderingcijfer te geven, en te deponeren in een doos of brievenbus bij de uitgang. Zo ontstaat een systeem van directe feedback op de activiteiten.
- Bied cliënten de ruimte om de dagactiviteiten naar eigen inzicht in te vullen. Benadruk regelmatig hoe cliënten kunnen meebeslissen over het activiteitenaanbod en wat de verdere mogelijkheden zijn buiten het reguliere aanbod.
- Om inzicht te krijgen in het niveau van zelfregie bevordering bij cliënten op de afdeling, is een quickscan beschikbaar, voor medewerkers en vertegenwoordigers van cliënten. De quickscan is te downloaden op <http://www.vilans.nl/Pub/Home/Ons-aanbod/Producten/Productenboek-Regie-bij-dementie.html>
- Onderzoek, om meer variatie in het activiteitenaanbod te creëren, de mogelijkheid (meer) samen te werken met andere locaties en organisaties en de mogelijkheid om cliënten te laten deelnemen aan dagactiviteiten op verschillende locaties. Dit verbreedt hun sociale netwerk en geeft gelegenheid tot het gebruik maken van een breder scala aan dagactiviteiten (indien het aanbod bij iedere locatie net wat anders is).
- Onderzoek de mogelijkheid om burgers zonder hulpvraag te betrekken bij de dagactiviteiten.

Verzorging en behandeling

- Draag zorg voor vervanging van een behandelaar wanneer dit van toepassing is, en stel cliënten hiervan op de hoogte.

Organisatie en medewerkers

- Geef voor de aanvang van de dagactiviteiten duidelijke informatie (bijvoorbeeld op schrift en via de website) over wat de dagactiviteiten 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.

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.

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?