

Tevredenheidonderzoek 2010
onder deelnemers dagopvang
van Stichting Welzijn Ouderen Arnhem

Colofon
Redactie en productie rapport:
PolmanSupport
Mei 2010

Polman Support

Tevredenheidonderzoek onder deelnemers dagopvang SWOA 2010

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	4
2.	Methode	5
2.1	De vragenlijst	5
2.2	De inhoud	5
2.3	De werkwijze	5
3.	Algemeen	6
3.1	Respons en hulp bij invullen	6
3.2	Geslacht en burgerlijke staat	6
3.3	Leeftijdsopbouw en locaties	6
3.4	Duur deelname	7
3.5	Frequentie van deelname	7
3.6	Behoeftte aan uitbreiding	7
3.7	Hulp en ondersteuning thuis	7
3.8	Eigen gezondheid	7
4.	Communicatie en informatie	8
4.1	Kennismaking	8
4.2	Gewenning	8
4.3	Telefonische bereikbaarheid	8
4.4	Contacten met thuissituatie	8
5.	De dienstverlening van de dagopvang	9
5.1	Het begeleidingsplan/dossier	9
5.2	Zelfstandigheid	9
5.3	Activiteiten	9
5.4	De groepsgrootte en de samenstelling hiervan	10
5.5	De warme maaltijden	10
6.	Persoonlijk welbevinden	11
6.1	Overgang naar de dagopvang	11
6.2	Zich thuis voelen	11
6.3	Bejegening	11
6.4	Meerwaarde dagopvang	11
6.5	Privacyreglement	11
6.6	Klachtenregeling	12
7.	Beleid, organisatie en medezeggenschap	13
7.1	Personeel	13
7.2	Klantenraad	13
8.	De ruimten van de dagopvang	13
8.1	Groepsruimten	13
8.2	Schoonhouden algemene ruimten	14
8.3	Gevoel van veiligheid	14
8.4	Acties bij brand	14
8.5	De rust- en eetgelegenheid	14
9.	Het vervoer	15
9.1	Ervaringen met collectief vervoer	15
9.2	Klachten over het vervoer	15

Polman Support

Tevredenheidonderzoek onder deelnemers dagopvang SWOA 2010

10.	Algemene beoordeling	16
11.	Mening over onderzoek	17
12.	Beknopte samenvatting	18
12.1	Respons	18
12.2	De persoonsgegevens en deelname Dagopvang	18
12.3	Gezondheid en hulp en ondersteuning in de thuissituatie	18
12.4	Communicatie en informatie	18
12.5	Begeleidingsplan/dossier	18
12.6	Persoonlijk welbevinden	18
	Privacyreglement	18
	Klachtenregeling	18
	Zich thuis voelen bij de Dagopvang	19
12.7	Beleid en organisatie	19
12.8	De ruimten van de Dagopvang	19
12.9	Veiligheid	19
12.10	Het vervoer	19
12.11	Het onderzoek	19
13.	Conclusies en aanbevelingen	20
13.1	Algemeen	20
13.2	Behoefte aan uitbreiding	20
13.3	Begeleidingsplan	20
13.4	Activiteitenprogram	20
13.5	Schoonhouden ruimten	20
13.6	Privacyreglement en klachtenregeling	20
13.7	Klantenraad	20
13.8	Info over brandalarm	20
14.	Bijlage 1:	21
	Scores in percentages Dagopvang SWOA en referentiegegevens	21

1. Inleiding

Evenals in 2008 heeft in het kader van een systematische kwaliteitsontwikkeling in april 2010 een tevredenheidonderzoek plaatsgevonden onder de deelnemers van de dagopvang van de Stichting Welzijn Ouderen Arnhem (SWOA). De 85 deelnemers aan de dagopvang zijn ouderen die positief geïndiceerd zijn door het Centrum Indicatiestelling Zorg. (CIZ). Deelnemers hebben meestal fysieke en psychische beperkingen. De dagopvang van de SWOA vindt gedurende een aantal dagen per week dagen plaats op vier locaties, te weten Weldam, De Beijer, De Gaanderij, Bongeren en Petersborg te Arnhem. Deelnemers zijn afkomstig uit geheel de gemeente Arnhem.

De organisatie van de dagopvang tracht de deelnemers zo veel mogelijk zich te laten thuis voelen in een sfeer van warmte, hartelijkheid en respect voor de ander waarbij uitdrukkelijk rekening wordt gehouden met de leefstijl en achtergrond van de deelnemer. Er heerst een sfeer die zich onder andere kenmerkt door dagritme, (bewegingsactiviteiten) alsmede het vaak gezamenlijk gebruik van de warme maaltijden. In de visie van de SWOA staat de deelnemer dan ook centraal.

De resultaten van dit tevredenheidonderzoek zullen een bruikbaar hulpmiddel vormen voor het bijsturen van onderdelen van het kwaliteitsbeleid.

In dit rapport wordt allereerst aandacht besteed aan de gehanteerde methodiek, Daarna worden de resultaten van het tevredenheidonderzoek beschreven. De percentages die in het onderzoek worden genoemd, worden waar wenselijk vergeleken met zogeheten referentiescores. Dit zijn de gemiddelde scores van onderzoeken eveneens onder deelnemers aan soortgelijke projecten. De conceptresultaten zijn door Polman Support besproken met de beleidsmedewerker en de leidinggevende dagopvang van de SWOA. Mede op basis van de resultaten van dit onderzoek zullen door de SWOA actiepunten voor beleid worden geformuleerd om concrete verbeteringen door te voeren.

2. Methode

2.1 De vragenlijst

Het onderzoek is uitgevoerd met behulp van een schriftelijke vragenlijst. Polman Support heeft eerst een conceptvragenlijst ontwikkeld. Deze vragenlijst is vervolgens met het leidinggevende dagopvang en projectmanager van de SWOA besproken. Deze hebben de conceptvragenlijst becommentarieerd en aangevuld. Zoals reeds in de inleiding is aangegeven, hebben deelnemers aan de dagopvang hun beperkingen en zijn soms niet in staat om de vragenlijst in te vullen. Daarom zijn bij het invullen van de vragenlijst de naaste familieleden (en eerste contactpersoon of directe mantelzorger) uitdrukkelijk betrokken.

2.2 De inhoud

De vragenlijst was semi-gestructureerd. Hierdoor zijn de deelnemers uitdrukkelijk in staat gesteld hun eigen opmerkingen te vermelden. De meeste vragen waren meerkeuzevragen, waarbij gekozen kon worden uit de antwoordcategorieën: 'ja', 'nee' en 'goed, matig of slecht'.

De deelnemers hoefden geen naam in te vullen, waardoor de anonimiteit werd gegarandeerd. De vragenlijst omvatte een scala aan vragen over diverse onderwerpen, te weten:

- Een aantal persoonsgegevens
- De communicatie en informatie
- De dienstverlening
- Het persoonlijk welbevinden
- Het beleid en de organisatie
- De ruimte van de dagopvang
- De veiligheid
- Het vervoer
- Algemene waardering

2.3 De werkwijze

De manager dienstverlening en leidinggevende dagopvang hebben de communicatie en de informatieverstrekking aan deelnemers en contactpersonen verzorgd. Polman Support heeft de vragenlijsten vermenigvuldigd en ter beschikking gesteld. Elke deelnemer en contactpersoon ontving de vragenlijst, een begeleidende brief en een retourenvelop. De deelnemers kregen veertien dagen de tijd om de vragenlijst zelf of met hulp van familie/kennis/contactpersoon in te vullen. De vragenlijsten konden in een gefrankeerde retourenvelop worden opgestuurd. Na verwerking van de gegevens is er een conceptrapportage samengesteld. Deze is besproken met de manager dienstverlening en hoofd dagopvang. Vervolgens is de eindrapportage vervaardigd.

3. Algemeen

Dit hoofdstuk gaat in op de algemene resultaten van het onderzoek. Verder is gekeken of de deelnemers hulp hebben gehad bij het invullen van de vragenlijst. Daarnaast is een aantal vragen gesteld over de persoonsgegevens van de deelnemers. Het gaat hierbij om vragen over het geslacht, de leeftijd, de deelnameduur en de beoordeling van de eigen gezondheid.

De SWOA heeft sinds 2007 een klantenraad opgericht. In het onderzoek is onder meer de bekendheid met deze klantenraad gepeild.

3.1 Respons en hulp bij invullen

Ten tijde van het onderzoek namen 85 deelnemers deel aan de dagopvang. Aan deze 85 deelnemers is een vragenlijst toegestuurd. Hiervan hebben 47 deelnemers de vragenlijst ingevuld. Dit komt neer op een percentage van 55%. Eén vragenlijst was nauwelijks ingevuld zodat er voor de verwerking 46 resteerden. Deelnemers konden bij het invullen van de vragenlijst hulp krijgen van de familie/contactpersoon of mantelzorger. Van de respondenten heeft 48% de vragenlijst zelfstandig ingevuld, 37% van de deelnemers heeft zich bij laten staan door de familie/contactpersoon terwijl voor 15% van de deelnemers deze vragenlijst voor hen is ingevuld.

3.2 Geslacht en burgerlijke staat

Van de respondenten is 33% man en 67% vrouw.

3.3 Leeftijdsopbouw en locaties

De leeftijdsopbouw van de respondenten ziet er als volgt uit:

Leeftijd	Percentage	referentiescore
75 jaar of jonger	49	29
76-80 jaar	20	18
81-85 jaar	22	27
86-90 jaar	2	18
91 jaar of ouder	7	8
Totaal	100	100

De respondenten van de dagopvang van de SWOA zijn relatief jong in vergelijking tot de gemiddelde leeftijd van deelnemers aan dagopvangprojecten.

De respondenten van de dagopvang van de SWOA zijn afkomstig van de Weldam (28%), De Beijer (24%) en De Gaanderij (30%), Bongeren (4%) en Petersborg (13%).

Polman Support

Tevredenheidonderzoek onder deelnemers dagopvang SWOA 2010

3.4 Duur deelname

Duur	percentage	referentiescore
minder dan 1 jaar	39	25
1-3 jaar	31	34
3-5 jaar	15	26
5 jaar of langer	15	15
Totaal	100	100

Verreweg de meeste deelnemers maken reeds een aantal jaren gebruik van de dagopvang.

3.5 Frequentie van deelname

De dagopvang te Arnhem is 5 keer per week geopend. De frequentie van de deelname aan de dagopvang is nogal verschillend. Dit heeft uiteraard te maken met de indicering voor deze voorziening door het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ). Het aantal keren dat men per week aan de dagopvang deelneemt, zien we in het volgende overzicht.

Frequentie	percentage	referentiescore
1 keer per week	17	31
2 keer per week	48	42
3 keer per week	22	19
4 keer per week	15	6
Totaal	100	100

We zien dat 70% van de deelnemers de dagopvang 2 of 3 keer week bezoekt.

3.6 Behoefte aan uitbreiding

In het onderzoek is gevraagd of men gebruik zou willen maken van toekomstige ruimere openingstijden van de dagopvang op de zaterdag of de zondag of andere dagen. 2% geeft aan behoefte te hebben aan een openstelling op de zaterdag; 9% op de zondag terwijl 35% aangeeft ook wel op een andere dag naar de dagopvang te willen.

3.7 Hulp en ondersteuning thuis

Een groot aantal deelnemers (78%) aan de dagopvang krijgt hulp en ondersteuning in de thuissituatie. In 2008 bedroeg dit percentage 69%. Men krijgt voornamelijk hulp bij het huishoudelijk werk en/of ondersteuning bij persoonlijke verzorging/verpleging.

3.8 Eigen gezondheid

Er is in het onderzoek een vraag gesteld hoe men zijn eigen gezondheid beoordeelt. Ruim 33% van de deelnemers beoordeelt zijn eigen gezondheid als (vrij)goed, 47% als redelijk of matig en 20% typeert zijn eigen gezondheid als slecht. In 2008 bedroeg dit laatste percentage 14.

4. Communicatie en informatie

Aan de deelnemers is gevraagd hoe men het eerste contact met de dagopvang heeft ervaren. Voorts is bij de deelnemers geïnformeerd naar het huidige contact met de SWOA alsmede de informatie die de deelnemer ontvangt van de eerste contactpersoon.

4.1 Kennismaking

Nadat men zich voor de dagopvang aanmeldt, wordt er een kennismakingsgesprek gevoerd door de leiding van de dagopvang. Ruim 77% weet zich dit gesprek nog te herinneren en beoordeelt het gesprek als (heel) prettig. 7% beoordeelt dit kennismakingsgesprek als matig.

4.2 Gewenning

69% van de deelnemers was meteen gewend bij de dagopvang. Ruim 24% geeft aan hier moeite mee gehad te hebben. In 2008 bedroeg dit percentage 14. Relatief heeft dus een aantal deelnemers meer moeite met de gewenning dan een paar jaar geleden. 7% geeft aan zich niet thuis te voelen bij de dagopvang. (2008: 2%).

4.3 Telefonische bereikbaarheid

Evenals in 2008 zijn de deelnemers zijn uitermate tevreden (93%) over de telefonische bereikbaarheid.

4.4 Contacten met thuissituatie

Ook over de contacten met het thuisfront is men over het algemeen tevreden. (80%). Bijna alle deelnemers (94%) kennen hun contactpersoon. Ruim de helft(54%) van de deelnemers geeft aan regelmatig door de contactpersoon van informatie te worden voorzien.

5. De dienstverlening van de dagopvang

De deelnemers is gevraagd naar hun mening over de dienstverlening van de dagopvang, zoals bespreking van het begeleidingsplan/dossier, de ervaringen van de groepsgrootte, de georganiseerde activiteiten alsmede het oordeel over de verstrekte warme maaltijden.

5.1 Het begeleidingsplan/dossier

Aan de deelnemers is gevraagd of men op de hoogte is van hun eigen persoonlijk dossier. 70% van de deelnemers zegt van het bestaan af te weten; de andere 30% geeft aan niet van het bestaan van het dossier af te weten. Van degenen die wel van het bestaan en de inhoud dossier op de hoogte zijn, bespreekt 47% de inhoud met de leiding van de dagopvang.

5.2 Zelfstandigheid

In het onderzoek is ook geïnformeerd of de medewerkers van de dagopvang voldoende rekening houden met de zelfredzaamheid van de deelnemers. 89% van de deelnemers geeft aan dat dit ook daadwerkelijk het geval is.

5.3 Activiteiten

Van de deelnemers is 76% tevreden over het aanbod van het activiteitenprogramma; in 2008 bedroeg dit percentage 84%. De mate van tevredenheid over het geboden activiteitenprogramma is dus minder geworden. 22% van de deelnemers geeft aan matig tevreden te zijn en 2% is niet tevreden over het aanbod van de activiteiten. De gevarieerdheid van het activiteitenprogram, inclusief de bewegingsactiviteiten wordt door 74% van de deelnemers als goed beoordeeld. Gemaakte individuele opmerkingen:

Weldam

- Alleen 's middags zijn er spellen.
- Meer voorlezen over vroeger; meer natuurfilms draaien.
- Er wordt wel gesproken over activiteiten maar weinig uitgevoerd.

De Beijer

- Meer buitenactiviteiten gewenst. (musea;tentoonstellingen, andere projecten)

Gaanderij

- Te weinig gezelligheid; wordt teveel over ziektes gepraat.
- Graag meer natuurfilms
- Meer bingo en kralen maken.
- Er wordt van alles voorgesteld maar lang niet altijd uitgevoerd.
- Wordt regelmatig gepest.
- Graag volwassen activiteiten; we zijn toch geen kleuters.
- Meer variatie gewenst.

Polman Support

Tevredenheidonderzoek onder deelnemers dagopvang SWOA 2010

Petersborg

- Meer handenarbeid gewenst.
- Er gebeurt te weinig.
- Meer bewegingsactiviteiten o.a. fietsen (speciale fietsen voor 2).
- Activiteiten te kinderachtig.

31% vindt het wenselijk de dagopvang in de algemene ontmoetingsruimte te laten plaats vinden, 33% vindt zulks geen goede zaak en 36% spreekt geen voorkeur uit.

5.4 De groepsgrootte en de samenstelling hiervan

In het onderzoek is gevraagd hoe men de tevredenheid over de grootte van de groep alsmede de samenstelling hiervan beoordeelt. De groepsgrootte wordt door 89% als goed ervaren. Over de samenstelling van de groep is 91% tevreden; 9% is van mening dat er te grote verschillen zijn.

5.5 De warme maaltijden

Over de uitgeserveerde warme maaltijden is 74% tevreden; in 2008 bedroeg dit percentage 83%. Ruim een kwart van de deelnemers die de warme maaltijd gebruiken is hierover matig (24%) of niet (3%) tevreden.

De volgende opmerkingen zijn gemaakt:

Weldam:

- Zoutarm-eten smakeloos.
- Eten kan wat beter.
- Eten te weinig variatie, soms te weinig smaak.

De Beijer

- Eten niet lekker

Gaanderij

- Eten te weinig variatie.

6. Persoonlijk welbevinden

Aan de deelnemers is gevraagd naar hun persoonlijk welbevinden binnen de dagopvang. Hierbij komen onderwerpen aan de orde als de ervaring met de overgang naar de dagopvang, het zich thuis voelen alsmede hoe de onderlinge sfeer wordt ervaren.

6.1 Overgang naar de dagopvang

De deelname aan de dagopvang is vaak een hele grote stap voor de ouderen. In het onderzoek is gevraagd hoe de deelnemers deze overstap hebben ervaren. Van de deelnemers geeft 80% aan er geen problemen mee gehad te hebben. 7% heeft hier wel enige moeite mee gehad terwijl 13% zegt dat de overgang naar de dagopvang problematisch is geweest. Het betreft hier met name de deelnemers die de dagopvang één keer week bezoeken.

6.2 Zich thuis voelen

Ondanks de soms ervaren problemen met de overgang naar de dagopvang voelt 89% van de deelnemers zich thuis bij de dagopvang. 78% ervaart de onderlinge sfeer als goed; 20% als matig en 2% als slecht. Men is van mening dat de gastvrijheid en klantvriendelijkheid bij de dagopvang hoog in het vaandel staat. (91% score). 9% geeft aan regelmatig hinder te ondervinden van anderen terwijl 15% soms last heeft van andere mede-deelnemers.

Gemaakte opmerkingen:

Weldam:

- Ik voel me soms de zondebok omdat ik nogal hard praat.

Petersborg:

- Op de Petersborg heerst een supergezellige sfeer.

6.3 Bejegening

Bijna alle deelnemers (98%) ervaren de bejegening door medewerkers van de dagopvang als goed. Men is van mening dat men correct en met respect wordt behandeld.

6.4 Meerwaarde dagopvang

In het onderzoek is gevraagd of de deelname aan de dagopvang voor de deelnemers een eventuele meerwaarde oplevert in hun welbevinden. 89% vindt de dagopvang een goede aanvulling op de thuissituatie. (Score 2008: 100%). Momenteel geeft 11% van de deelnemers aan dat de dagopvang weinig voor hen oplevert.

6.5 Privacyreglement

Van de deelnemers is 65% op de hoogte van het bestaan van het privacyreglement. 35% blijkt het privacyreglement niet te kennen.

62% van de deelnemers geeft expliciet aan dat hun privacy voldoende wordt gewaarborgd; De overige 38% heeft op deze vraag niet geantwoord of heeft hierover geen mening.

6.6 Klachtenregeling

In het onderzoek is geïnformeerd naar de bekendheid van de klachtenregeling. Van de deelnemers geeft 47% aan het bestaan van de klachtenregeling te kennen. 53% is niet op de hoogte van het bestaan. Deze percentages wijken nauwelijks af van die van 2008. De klachtencommissie is bij 49% bekend. Over afhandeling van klachten is men over het algemeen tevreden. 11% is niet tevreden.

7. Beleid, organisatie en medezeggenschap

7.1 Personeel

Aan de deelnemers is gevraagd om aan te geven in hoeverre zij tevreden zijn over de diverse soorten diensten die medewerkers van de dagopvang verlenen. De resultaten staan in onderstaande tabel

	Mate van tevredenheid in percentages			
	geheel	Ten dele	niet	geen mening
Leidinggevende	91	2	2	5
Activiteitenbegeleiding	88	7		4
Stagiaires	87			13
Vrijwilligers	88	5		7

Deelnemers zijn in zijn algemeenheid tevreden over het personeel van de dagopvang. Gemaakte opmerkingen:

Deelnemer Gaanderij: Leidinggevende en Ab-ster moeten zich niet op één persoon richten; personeel laten rouleren tussen de verschillende locaties.

7.2 Klantenraad

Evenals in 2008 is de klantenraad bij 24% van de deelnemers bekend. Ruim driekwart van de deelnemers weet niet van het bestaan af. 15% geeft aan meer betrokken te willen worden bij de activiteiten van de raad.

8. De ruimten van de dagopvang

8.1 Groepsruimten

Van de deelnemers is 68% tevreden over de afmeting van de ruimte van de dagopvang. (score 2008: 87%). Over de verlichting (89%), het geluid (82%) en het meubilair (82%) is men over het algemeen zeer tevreden. Evenals in 2008 zijn de deelnemers over de temperatuur het minst tevreden (score 63%; 2008: 77%). Dit geldt voor alle locaties.

Gemaakte opmerkingen:

Weldam:

- Groepsruimte onvoldoende schoon; schoonmaakster er op aanspreken.

Gaanderij:

- Aanrecht kan veel schoner.

Petersborg:

- Liever een vierkante tafel dan een lange waardoor men meer contact met elkaar krijgt.

Polman Support

Tevredenheidonderzoek onder deelnemers dagopvang SWOA 2010

8.2 Schoonhouden algemene ruimten

Over het schoonhouden van de ruimten is 72% tevreden. De mate van tevredenheid op deze punten scoort aanmerkelijk lager dan in 2008 toen nog 84% tevreden was. Dit geldt zowel voor de groepsruimten als voor de algemene ruimten. 28% is over het schoonhouden matig of niet tevreden. *Gemaakte opmerkingen:*

Weldam:

Toiletten beter schoonmaken

De Beijer:

Meer aandacht aan schoonmaken besteden

Toiletten vaker schoonmaken

Gaanderij

Toiletten vaker en beter schoonmaken (3x)

8.3 Gevoel van veiligheid

Deelnemers voelen zich over het algemeen veilig bij de dagopvang (98%). Toch maakt ruim een kwart van de deelnemers zich (soms) zorgen over diefstal. (score 2008: 14%).

8.4 Acties bij brand

Van de deelnemers geeft 49% aan dat men op de hoogte is wat men bij brand moet doen. (score 2008: 66%). 51% weet dit niet. Bij de deelnemers van de Petersborg weet tweederde niet wat men bij brandalarm moet doen.

8.5 De rust- en eetgelegenheid

Over de rustgelegenheid is 76% tevreden; Deelnemers van De Gaanderij zijn met 69% het minst tevreden over de rustruimte. De eetgelegenheid vindt men over het algemeen goed (tevredenheidscore van 96%).

Gemaakte opmerkingen:

Petersborg:

- Liever een aparte eetruimte

9. Het vervoer

Allereerst is er gevraagd of men een indicatie heeft voor het vervoer naar de dagopvang. Daarnaast is de tevredenheid over het vervoer gepeild door een aantal vragen te stellen over de service van de chauffeur, het comfort van de bus alsmede de service van de SWOA. Vervolgens konden de deelnemers suggesties doen voor verbeteringen.

9.1 Ervaringen met collectief vervoer

Van de respondenten maakt 60% gebruik van het collectief vervoer. Hiervan is 96% tevreden over het tijdstip dat de bus komt. Over het comfort van de bus is 78% tevreden. Deelnemers Gaanderij zijn minder tevreden over het comfort van de bus dan de overige deelnemers. De service van de chauffeur scoort een tevredenheidsscore van 100%. Die deelnemers die van de service van de SWOA met betrekking tot het vervoer gebruik maken is 100% tevreden.

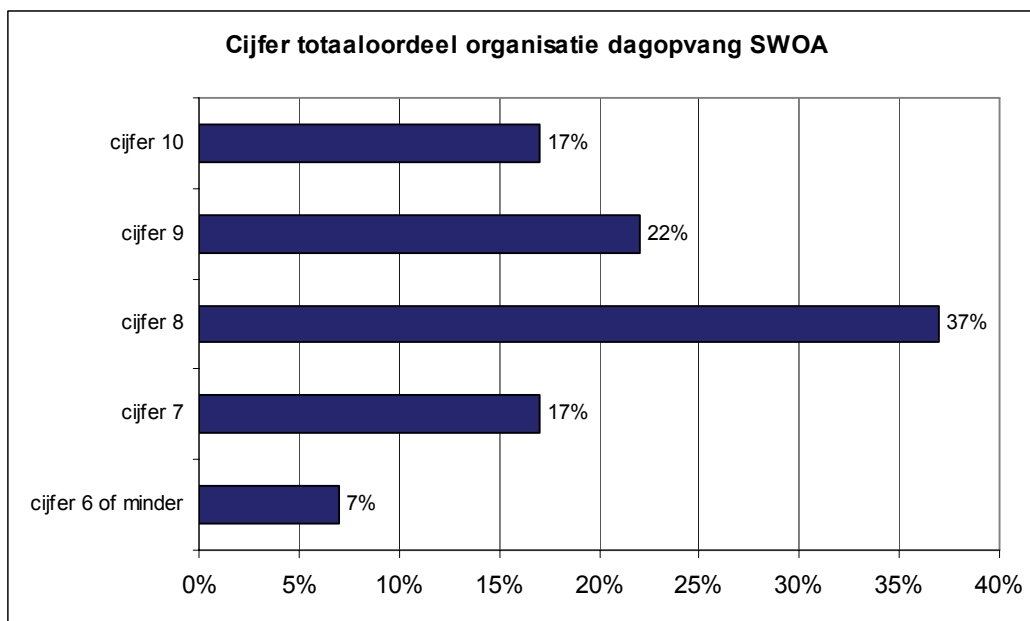
9.2 Klachten over het vervoer

19% van de deelnemers die deelnemen aan het collectief vervoer geeft aan een of meerdere keren geklaagd te hebben over het vervoer. Men is tevreden (84%) over de klachtenafhandeling. In 2008 was de helft hiervan niet tevreden.

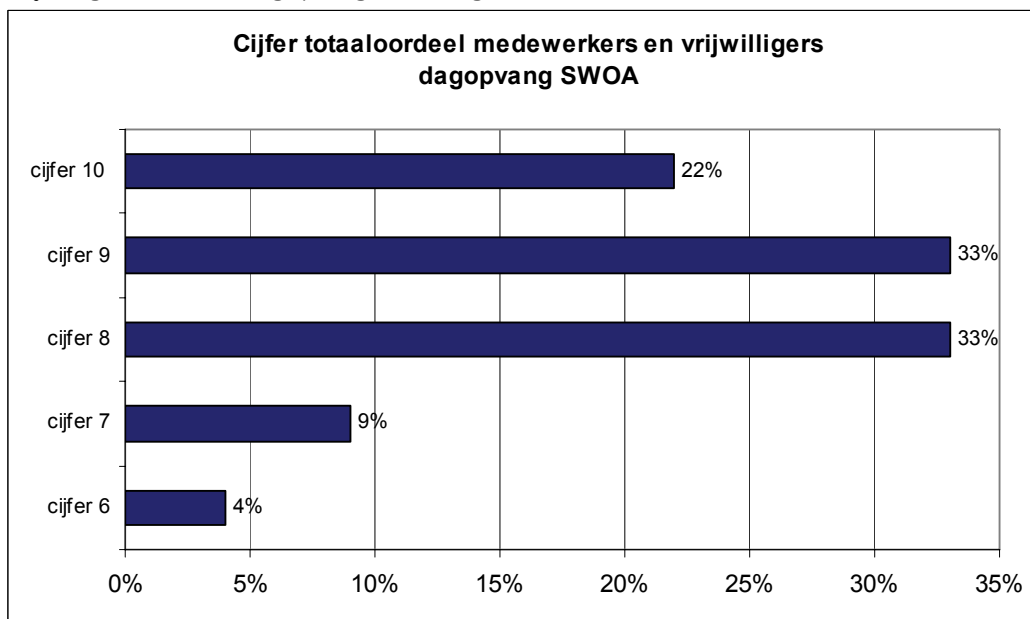
10. Algemene beoordeling

Het betreft hier een totale waardering door de deelnemers over de organisatie van de Dagopvang enerzijds alsmede een totaal waarderingscijfer over de medewerkers en vrijwilligers van de dagopvang anderzijds.

Het gemiddelde waarderingscijfer over het totaal oordeel van de organisatie van de dagopvang bedraagt **8,2**.



Het gemiddelde waarderingscijfer over het totaal oordeel van de medewerkers en vrijwilligers van de Dagopvang bedraagt **8,6**.



11. Mening over onderzoek

Dit onderzoek wordt door 71% als (zeer) waardevol beschouwd, 11% van de respondenten vindt het onderzoek overbodig en de overige 18% heeft geen mening of deze vraag niet beantwoord.

12. Beknopte samenvatting

12.1 Respons

In april 2010 heeft het tevredenheidonderzoek onder de deelnemers van de Dagopvang plaatsgevonden. Aan 85 deelnemers is een vragenlijst uitgereikt. Hiervan hebben 47 deelnemers de vragenlijst ingevuld retour gezonden. De respons bedraagt hierdoor 55%.

12.2 De persoonsgegevens en deelname Dagopvang

Van de respondenten is 33% man en 67% vrouw.

Deelnemers van de dagopvang van de SWOA zijn in vergelijking tot andere dagopvangprojecten relatief jong. 49% is jonger dan 75 jaar. Gemiddeld ligt dit percentage op 30.

39% van de deelnemers is het laatste jaar ingestroomd. 68% bezoekt de dagopvang 2 of 3 keer per week. Bijna de helft van de respondenten heeft behoefte aan uitbreiding.

12.3 Gezondheid en hulp en ondersteuning in de thuissituatie.

Ondanks de hoge leeftijd van de deelnemers en vaak behoorlijke handicaps kwalificeert 33% zijn eigen gezondheid als goed of vrij goed.

Steeds meer deelnemers aan de dagopvang krijgt ook ondersteuning in de thuissituatie. Momenteel krijgt 78% hulp. In 2008 bedroeg dit percentage nog 69.

Vaak gaat het om hulp bij de huishouding en/of ondersteuning bij persoonlijke verzorging/verpleging alsmede administratieve ondersteuning.

12.4 Communicatie en informatie

Over de communicatie tussen de dagopvang en het thuisfront is men over het algemeen tevreden.

12.5 Begeleidingsplan/dossier

Van de deelnemers is 70% op de hoogte van het bestaan van het dossier. De overige 30% geeft aan niet van het bestaan af te weten. Van diegenen die wel van het bestaan van het dossier op de hoogte zijn, bespreekt 33% de inhoud met de leiding.

12.6 Persoonlijk welbevinden

Bejegening

Bijna alle deelnemers ervaren de bejegening door medewerkers van de dagopvang als goed. Men wordt correct en met respect behandeld.

Privacyreglement

Van de deelnemers geeft 65% aan op de hoogte te zijn van het privacyreglement. 35% weet niet van het bestaan af.

Klachtenregeling

47% van de deelnemers weet van het bestaan af van de klachtenregeling; 53% kent de regeling niet. Over de ingediende klachten is 11% niet geheel tevreden.

Polman Support

Tevredenheidonderzoek onder deelnemers dagopvang SWOA 2010

Zich thuis voelen bij de Dagopvang.

Deelnemers voelen zich thuis bij de dagopvang. De dagopvang levert bij de meeste deelnemers een meerwaarde op en wordt als een goede aanvulling op de thuissituatie ervaren.

12.7 Beleid en organisatie

Deelnemers aan de dagopvang hebben te maken met verschillende medewerkers. Men ervaart deze dienstverlening over het algemeen als bijzonder positief.

De **Klantenraad** geniet evenals in 2008 nog steeds een geringe bekendheid.

12.8 De ruimten van de Dagopvang

Over de diverse aspecten van de ruimten van de dagopvang lopen de meningen uiteen. Over de temperatuur is een deel niet tevreden. Het schoonhouden van de algemene ruimten wordt door 28% als onvoldoende gekwalificeerd.

12.9 Veiligheid

Iets meer dan de helft van de deelnemers is niet op de hoogte hoe men bij brand moet handelen. In toenemende mate maken de deelnemers zich zorgen over diefstal.

12.10 Het vervoer

Over het vervoer zijn de gebruikers over het algemeen tevreden. De service van de buschauffeur scoort een 100% tevredenheidsscore.

12.11 Het onderzoek

Van de deelnemers vindt 71% het gehouden onderzoek (zeer) waardevol. 11% geeft aan het onderzoek overbodig te vinden en 18% heeft geen mening of deze vraag niet beantwoord.

13. Conclusies en aanbevelingen

13.1 Algemeen

Deelnemers van de dagopvang van de SWOA waarderen deze voorziening in zijn algemeenheid ten zeerste. De organisatie krijgt van de deelnemers een 8,2 en de medewerkers en vrijwilligers krijgen van de deelnemers een rapportcijfer van 8,6.

13.2 Behoeftte aan uitbreiding

Bijna de helft van de respondenten geeft aan gebruik te zullen maken van een eventuele uitbreiding van de dagopvang. Het verdient aanbeveling om hiernaar nader onderzoek te doen.

13.3 Begeleidingsplan

Ruim de helft van de deelnemers is bekend met het feit dat men het eigen dossier kan inzien. Wij adviseren de SWOA om dit aspect te bespreken met de deelnemers en de contactpersonen.

13.4 Activiteitenprogram

In vergelijking met 2008 is de mate van tevredenheid over de variatie van de activiteitenprogramma's minder. Wij adviseren de SWOA om de gemaakte opmerkingen over dit thema nog eens nader tegen het licht te houden en blijvend aandacht te schenken aan de samenstelling en variatie van de activiteitenprogramma's.

13.5 Schoonhouden ruimten

Het schoonhouden van de ruimten is in de optiek van de deelnemers verre van optimaal en dient derhalve verbeterd te worden, waarbij het regelmatig schoonhouden van de toiletten gedurende de openingstijden extra aandacht verdient.

13.6 Privacyreglement en klachtenregeling

Evenals in 2008 scoren de bekendheid van beide regelingen laag. Periodieke voorlichting blijft gewenst.

13.7 Klantenraad

De klantenraad geniet nog steeds een zeer geringe bekendheid. 15% van de respondenten aan meer betrokken te willen worden bij de klantenraad. Wij adviseren de SWOA om de klantenraad meer te profileren.

13.8 Info over brandalarm

De helft van de deelnemers geeft aan niet te weten wat men bij brand(alarm) zou moeten doen. Gerichtte voorlichting in samenwerking met de lokale brandweer is noodzakelijk.

14. Bijlage 1:

Scores in percentages Dagopvang SWOA en referentiegegevens

	2008	2010	Referentie-score ¹
Respons	63	55	64
Invullen vragenlijst			
- deelnemer zelf	44	48	48
- familie/contactpersoon	44	37	44
- mantelzorger	12	15	10
Geslacht respondenten			
- mannen	34	33	20
- vrouwen	66	67	80
Leeftijd			
- 75 jaar of jonger	43	49	30
- 76 - 80 jaar	27	20	18
- 81 - 85 jaar	20	22	26
- 86 - 90 jaar	4	2	18
- 91 jaar of ouder	6	7	8
Duur deelname			
- Minder dan 1 jaar	24	39	25
- Tussen 1 en 3 jaar	38	30	35
- Tussen 3 en 5 jaar	20	15	25
- 5 jaar of langer	18	15	15
Frequentie deelname			
- 1 keer per week	14	17	31
- 2 keer per week	46	46	44
- 3 keer per week	24	22	19
- 4 keer per week	14	15	6
- 5 keer per week	2		
Behoefte aan uitbreiding			
-zondag	16	2	
-zaterdag	16	9	
- andere dagen		36	
Meer hulp thuis	69	82	88

Referentiegroep:

- totaal aantal deelnemers: 408.
- totaal aantal respondenten: 260.
- respons 64%

Polman Support

Tevredenheidonderzoek onder deelnemers dagopvang SWOA 2010

Tevredenheid over	Dagopvang SWOA		Referentie-score 1)
	2008	2010	
Beoordeling eigen gezondheid			
- goed	14	20	13
- vrij goed	20	13	23
- redelijk/matig	51	47	55
- slecht	14	20	9
Communicatie			
- kennismaking	79	71	78
- gewenning	84	69	76
- tel. bereikbaarheid	96	93	97
- contacten met thuissituatie	85	80	88
- bekendheid contactpersoon	94	94	84
- info door contactpersoon	90	85	80
- meer betrokkenheid gewenst	49	29	36
- communicatie door organisatie	88	84	87
Dienstverlening			
- bestaan plan/dossier	68	70	65
- bekendheid inzage dossier	53	54	46
- bespreking inhoud dossier	49	33	36
- zelfstandigheid deelnemer	88	89	86
- activiteitenprogramma	84	76	87
- bewegingsactiviteiten	82	86	88
- variatie activiteitenprogramma	82	74	85
- groepsgrootte	90	89	89
- samenstelling groep	88	91	92
- warme maaltijden	83	74	84
- medewerkers en vrijwilligers	90	94	95
- rekening met achtergrond	60	70	77
Persoonlijk welbevinden			
- overgang naar dagopvang	88	80	72
- zich thuis voelen	98	89	95
- ervaring sfeer	75	78	88
- geen hinder van anderen	69	85	76
- bejegening	96	98	96
- gastvrijheid/ klantgerichtheid	98	91	96
- goede aanvulling thuissituatie	100	89	96
- bekendheid privacyreglement	53	65	59
- waarborgen pers.gegevens	54	62	57
- bekendheid klachtenregeling	51	47	45

Polman Support

Tevredenheidonderzoek onder deelnemers dagopvang SWOA 2010

Tevredenheid over	Dagopvang SWOA		Referentie-score 1)
	2008	2010	
Klantenraad			
- op de hoogte van bestaan	25	24	28
- meer betrokken	13	15	11
Ruimten			
- afmeting groepsruimte	87	68	80
- verlichting groepsruimte	94	89	90
- comfort meubilair	88	82	85
- geluid	94	82	80
- temperatuur	77	63	72
- sfeer	87	87	90
- schoonhouden	88	72	88
- schoonhouden alg.ruimten	84	73	87
- rustgelegenheid	76	76	79
- behoefte aan rusten	50	56	57
- eetgelegenheid	96	88	93
Veiligheid			
- gevoel van veiligheid	94	83	91
- geen zorgen over diefstal	86	74	82
- info over brand	66	49	53
Vervoer			
- bus rijdt op tijd	90	96	86
- comfort bus	70	78	77
- service chauffeur	81	100	90
- service organisatie	88	96	73
- geen klachten vervoer	82	81	77
- klachtenafhandeling	50	84	75

Referentiegroep:

- totaal aantal deelnemers: 408.
- totaal aantal respondenten: 260.
- respons 64%.

Polman Support

Tevredenheidonderzoek onder deelnemers dagopvang SWOA 2010

Tevredenheid over	Dagopvang SWOA		Referentie-score1)
	2008	2010	
Beoordelingscijfer organisatie	8,6	8,2	8,5
Beoordelingscijfer medewerkers en vrijwilligers	8,7	8,6	8,8
Mening onderzoek			
- heel waardevol	30	21	29
- waardevol	48	50	48
- niet nodig	7	11	7
- geen mening	15	18	16

Referentiegroep:

- totaal aantal deelnemers: 408.
- totaal aantal respondenten: 260.
- respons 64%.

Polman Support *wonen | welzijn | zorg*
advies en ondersteuning | onderzoek | interim management

Polman Support | Dorpsplein 17 | 6911 AJ Pannerden
Telefoon: 06 1247 4193 | Email: PolmanSupport@planet.nl
Bankrelatie: Rabo 3748.83.173 | Handelsregister: 09.12.70.06
BTW NR. 0205.60.515.B.01

