

# Rapportage Dagvoorziening PG Zorgcombinatie Zwolle

2010

*C.M.S. Huijben*

*E. Franken*

Van Loveren & Partners BV past al sinds 1989 inzichten uit de gerontologie toe in Research & Development-programma's voor bedrijfsleven, gezondheidszorg en diverse overheden. Het bevorderen van het functioneren van ouderen staat in al onze activiteiten centraal. Onze klanten hechten aan betrouwbaarheid, creativiteit en kwaliteit.

© 2010 Van Loveren & Partners BV

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Van Loveren & Partners BV  
Rijstveld 5  
6641 SK Beuningen  
Tel (024) 6779696  
E-mail [VLP@vanloverenpartners.nl](mailto:VLP@vanloverenpartners.nl)



Zorgcombinatie Zwolle (4153)  
Zwartewaterallee 25b  
8032 DZ WB Zwolle  
Tel (038) 457 45 74

## Inhoudsopgave

1.	Inleiding	4
2.	Achtergrondinformatie over de vragenlijst	5
3.	Opzet van het onderzoek	7
4.	Algemeen beeld van de cliënten	8
4.1	Mannen en vrouwen	8
4.2	Leeftijd	9
4.3	Opleiding	10
4.4	Woonsituatie	10
4.5	Duur dagverzorging/dagbehandeling	11
4.6	Aantal dagdelen dagverzorging/dagbehandeling	11
5.	Ervaring van de zorg in uw organisatie	12
5.1	Introductie	13
5.2	Informatie	14
5.3	Inspraak en overleg	15
5.4	Bejegening	16
5.5	Bereikbaarheid en communicatie	17
5.6	Sfeer	18
5.7	Privacy en woonruimte	19
5.8	Maaltijden	20
5.9	Dagbesteding en participatie	21
5.10	Betrouwbaarheid medewerkers	22
5.11	Beschikbaarheid medewerkers	23
5.12	Professionaliteit zorgverlening	24
5.13	Samenhang in de zorg	25
5.14	Vervoer	26
5.15	Beoordeling van de dagverzorging/dagbehandeling en de medewerkers	27
5.16	Hulp bij het invullen	28
6.	Suggesties voor veranderingen	29
7.	Extra vragen	30
	Bijlage	31
	Conclusies en aanbevelingen	32

## 1. Inleiding

In dit rapport kunt u lezen hoe de cliënten die bij Zorgcombinatie Zwolle de dagvoorziening bezoeken. Het onderzoek is uitgevoerd door Van Loveren & Partners in opdracht van de directie en de cliëntenraad. Voor het onderzoek is gebruik gemaakt van de vragenlijst voor cliënten dagverzorging/dagbehandeling, ontwikkeld in beheer van Van Loveren & Partners.

Het onderzoek heeft plaatsgevonden november 2010 tot januari 2011. In die maanden heeft een aantal cliënten een vragenlijst ingevuld.

In deze rapportage zijn alle gegevens anoniem verwerkt. De antwoorden van individuele cliënten zijn niet herkenbaar.

De uitkomsten van het onderzoek vormen intern voor Zorgcombinatie Zwolle de basis om op een systematische manier verbeteringen in de zorg tot stand te brengen.

Het rapport is als volgt opgebouwd.

In Hoofdstuk 2 is beschreven wat deze vragenlijst inhoudt. In Hoofdstuk 3 kunt u lezen hoe het onderzoek is uitgevoerd. In Hoofdstuk 4 schetsen we een algemeen beeld van de deelnemers uit het onderzoek. Hoofdstuk 5 geeft weer hoe deze cliënten de zorg ervaren en waarderen. Hoofdstuk 6 gaat in op mogelijke verbeterpunten.

In een aparte Bijlage sluiten we af met conclusies en aanbevelingen. Deze hebben wij speciaal toegevoegd voor Zorgcombinatie Zwolle als handvat voor interne kwaliteitsverbetering.

## 2. Achtergrondinformatie over de vragenlijst

De vragenlijst voor cliënten dagverzorging/dagbehandeling is in beheer van Van Loveren & Partners ontwikkeld. In de vragenlijst komen verschillende onderwerpen aan bod die betrekking hebben op de gang van zaken binnen de dagverzorging/dagbehandeling. Deze onderwerpen zijn:

1. Informatie
2. Inspraak en overleg
3. Bejegening
4. Bereikbaarheid en communicatie
5. Sfeer
6. Privacy en woonruimte
7. Maaltijden
8. Dagbesteding en participatie
9. Betrouwbaarheid medewerkers
10. Beschikbaarheid medewerkers
11. Professionaliteit zorgverlening
12. Samenhang in de zorg
13. Vervoer

### *Voorbeeldvragen*

In de vragenlijst zijn de vragen als volgt geformuleerd:

	Nooit	Soms	Meestal	Altijd
Kunt u <sup>1</sup> opstaan en naar bed gaan wanneer u <sup>1</sup> dat wilt?				
Houden de zorgverleners voldoende rekening met wat u <sup>1</sup> zelf wel en niet kunt?				
Besteden de zorgverleners voldoende tijd aan u <sup>1</sup> ?				

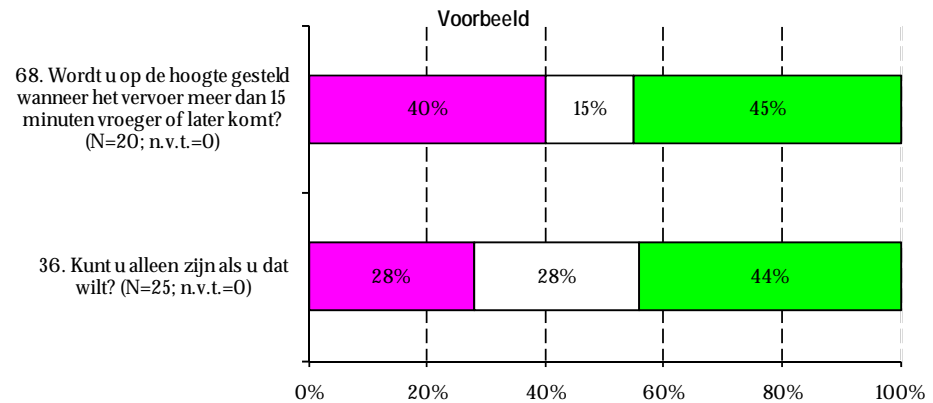
<sup>1</sup> Indien vertegenwoordigers worden gevraagd, staat hier 'de cliënt'.

In het rapport wordt per vraag aangegeven hoeveel procent van de respondenten een bepaald antwoord heeft gegeven. We geven de resultaten weer in figuren.

### *Presentatie van de gegevens*

De antwoordcategorieën 'soms' en 'nooit' tellen we bij elkaar op. In de grafieken krijgen deze 'negatieve' uitkomsten een paarse kleur. De antwoordcategorie 'altijd' wordt weergegeven met een groene kleur. 'Meestal' krijgt de kleur wit. Dit is geheel in overeenstemming met de richtlijnen van het CKZ.

Ter illustratie:



In bovenstaande figuur betekent dit dat 45% van de cliënten vindt zij altijd op de hoogte worden gesteld als het vervoer meer dan 15 minuten vroeger of later komt. Een iets kleiner percentage, 40%, vindt dat zij niet op de hoogte worden gesteld en de resterende 15% vindt dat zij meestal op de hoogte worden gesteld bij het vroeger of later komen van het vervoer.

Van alle cliënten geeft 44% aan dat zij altijd alleen kunnen zijn als zij dat willen. Achtentwintig procent vindt dat zij meestal alleen kunnen zijn als ze daar behoefte aan hebben. Een even groot percentage, ook 28%, vindt dat zij nooit of soms alleen kunnen zijn als zij dat willen.

Bij alle vragen staat aangegeven hoeveel cliënten deze vraag hebben beantwoord. Bij deze vragen geldt dit voor respectievelijk 20 en 25 cliënten. Tevens staat vermeld hoeveel cliënten 'n.v.t.' (niet van toepassing) hebben ingevuld. Het betreffende onderwerp heeft geen betrekking op hun situatie.

### 3. Opzet van het onderzoek

Bij de cliënten die dagvoorziening ontvangen van Zorgcombinatie Zwolle heeft het onderzoek plaatsgevonden door middel van vragenlijsten. Achtentachtig cliënten hebben een vragenlijst toegestuurd gekregen. In totaal hebben 58 cliënten (66%) de vragenlijst ingevuld teruggestuurd.

#### *Startgesprek*

Bij aanvang van het project binnen Zorgcombinatie Zwolle heeft een startgesprek plaatsgevonden met de managers van de diverse organisatieonderdelen, een afvaardiging van de cliëntenraad en de staffunctionaris, tevens contactpersoon van dit onderzoek. Met hen is ondermeer de concrete planning en de werkwijze doorgesproken. Tevens is ingegaan op enkele specifieke kenmerken van de zorg van Zorgcombinatie Zwolle.

#### *Deelnemers onderzoek*

Bij de start van het onderzoek maakten 96 cliënten gebruik van de dagvoorziening van Zorgcombinatie Zwolle. Acht van hen mochten niet deelnemen aan het onderzoek, omdat ze minder dan 1 maand zorg kregen van Zorgcombinatie Zwolle. Alle overgebleven 88 cliënten zijn geselecteerd voor deelname aan het onderzoek. Zij zijn gemiddeld 77,5 jaar oud. De groep bestaat uit 27 mannen en 61 vrouwen. Dertien cliënten hebben de vragenlijst oningevuld teruggestuurd en 17 cliënten hebben niet gereageerd. In totaal beschikken we over 58 ingevulde lijsten. Die verwerken we in dit rapport.

#### *Werkwijze*

Bij het onderzoek is gebruik gemaakt van de 'Vragenlijst voor cliënten dagverzorging/dagbehandeling, versie 2.1 (september 2010)'.

In de eerste week van het onderzoek hebben 88 cliënten de vragenlijst ontvangen, vergezeld van een begeleidende brief van Zorgcombinatie Zwolle, en een antwoordenvolp. In de tweede week heeft iedereen een bedank-/herinneringsbrief toegestuurd gekregen. Vanaf het begin is de respons bijgehouden. In de vijfde week kreeg iedereen die nog niet had gereageerd nogmaals de vragenlijst met een antwoordenvolp toegestuurd. In de zevende week werd voor de laatste keer een herinneringsbrief gestuurd.

Gedurende de gehele periode konden de cliënten via de telefoon of e-mail bij Van Loveren & Partners terecht bij de helpdesk voor eventuele vragen en opmerkingen.

#### *Specifieke situatie*

Cliënten met een psychogeriatrische aandoening kunnen één of meerdere dagen per week terecht bij verschillende locaties van Zorgcombinatie Zwolle om daar de dagvoorziening te bezoeken.

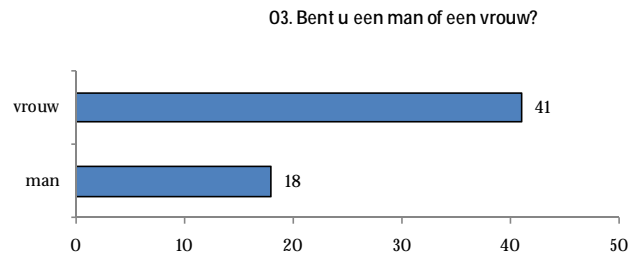
## 4. Algemeen beeld van de cliënten

In dit hoofdstuk geven we een algemeen beeld van de deelnemers aan het onderzoek. We beschrijven hoe lang zij de dagvoorziening van Zorgcombinatie Zwolle al bezoeken en hoeveel dagdelen zij er aanwezig zijn. Verder geven we een beeld van hun geslacht, leeftijd, opleidingsniveau en woonsituatie. Tot slot geven we weer hoe zij hun gezondheid ervaren.

Opgemerkt moet worden dat we in dit rapport alleen uitspraken kunnen doen over de cliënten die hebben deelgenomen aan het onderzoek. Soms spreken we over 'de cliënten die de dagverzorging/dagbehandeling van Zorgcombinatie Zwolle bezoeken', maar we bedoelen steeds de cliënten die de vragenlijst hebben ingevuld.

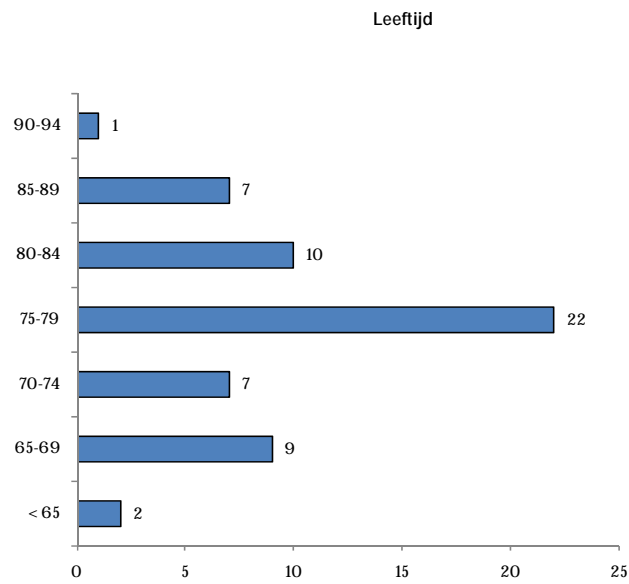
### 4.1 Mannen en vrouwen

In onderstaande figuur staat de verhouding tussen het aantal mannen en vrouwen in het onderzoek.



## 4.2 Leef tijd

In de volgende figuur kunt u zien hoe de leeftijdverdeling van de deelnemers aan het onderzoek is.

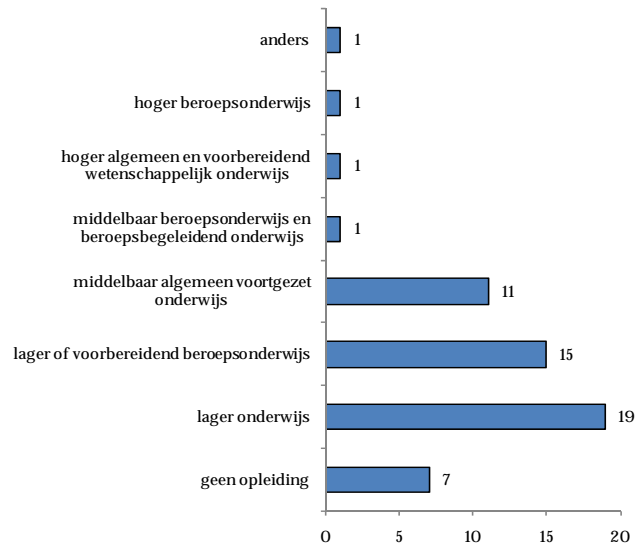


De meeste deelnemers aan het onderzoek zijn ouder dan 75 jaar.

### 4.3 Opleiding

Het opleidingsniveau van de cliënten uit het onderzoek is af te lezen uit de figuur hieronder.

05. Wat is uw hoogst voltooide opleiding?

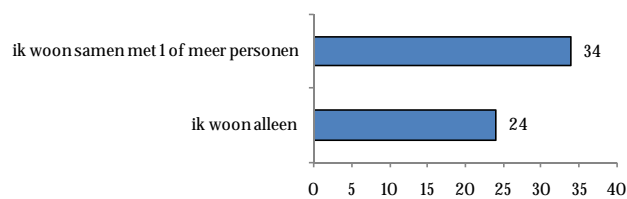


Iedereen heeft de hoogste opleiding aangegeven die hij/zij heeft gevolgd.

### 4.4 Woonsituatie

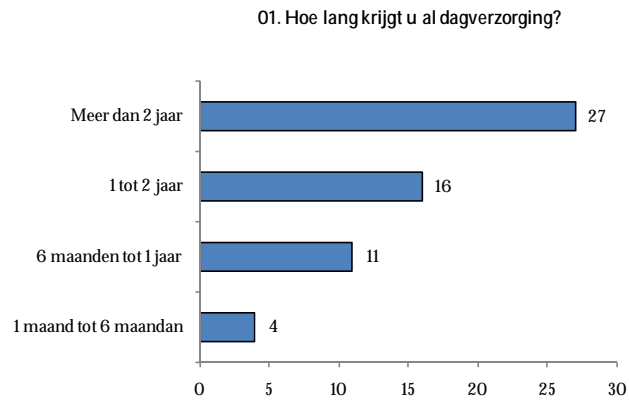
In onderstaande figuur is opgenomen of de cliënten alleen wonen of samenwonen met één of meerdere personen.

06. Wat is uw woonsituatie?



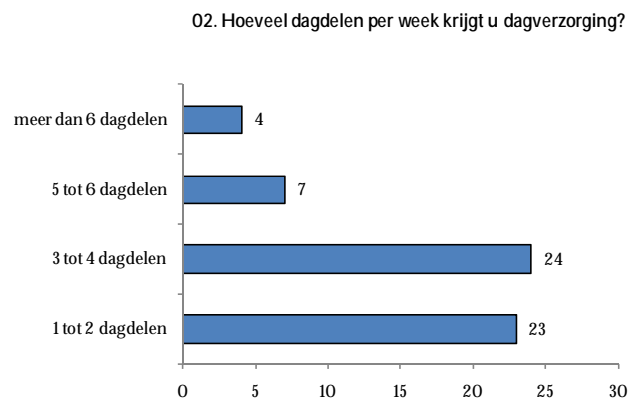
#### 4.5 Duur dagverzorging/dagbehandeling

Onderstaande figuur geeft aan hoe lang de cliënt de dagverzorging al bezoekt.



#### 4.6 Aantal dagdelen dagverzorging/dagbehandeling

Onderstaande figuur geeft het aantal dagdelen aan dat de cliënt de dagverzorging/dagbehandeling bezoekt.



## 5. Ervaring van de zorg in uw organisatie

In dit hoofdstuk bespreken we de ervaringen van de cliënten op de verschillende gebieden die in de vragenlijst aan bod komen. Ieder aspect wordt afzonderlijk besproken. Bij de weergave van de resultaten wordt de indeling gehanteerd, zoals die Hoofdstuk 2 is beschreven.

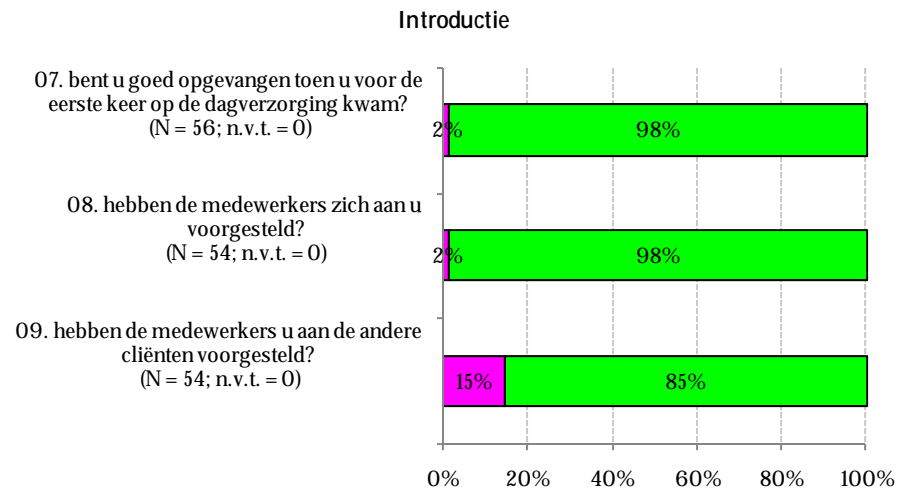
De linker - paarse - gebieden geven aan hoeveel procent van de cliënten dit aspect negatief ervaart. De rechter - groene - gebieden geven aan hoeveel procent van de cliënten dit aspect positief ervaart. Het komt erop neer dat hoe groter het groene gebied en hoe kleiner het paarse, hoe beter de ervaringen van de cliënten. De precieze betekenis van de kleuren staat uitgelegd in Hoofdstuk 2.

Per aspect is aangegeven hoeveel cliënten de betreffende vraag hebben beantwoord. Ook is steeds vermeld voor hoeveel cliënten de vraag niet van toepassing was. Dit kan betekenen dat ze geen antwoord hebben gegeven op de vraag, omdat het betreffende kwaliteitsaspect in hun situatie niet speelt of omdat ze het niet weten.

## 5.1 Introductie

Onderstaande figuur geeft weer hoe de cliënten van Zorgcombinatie Zwolle de introductie bij de dagverzorging/dagbehandeling hebben ervaren.

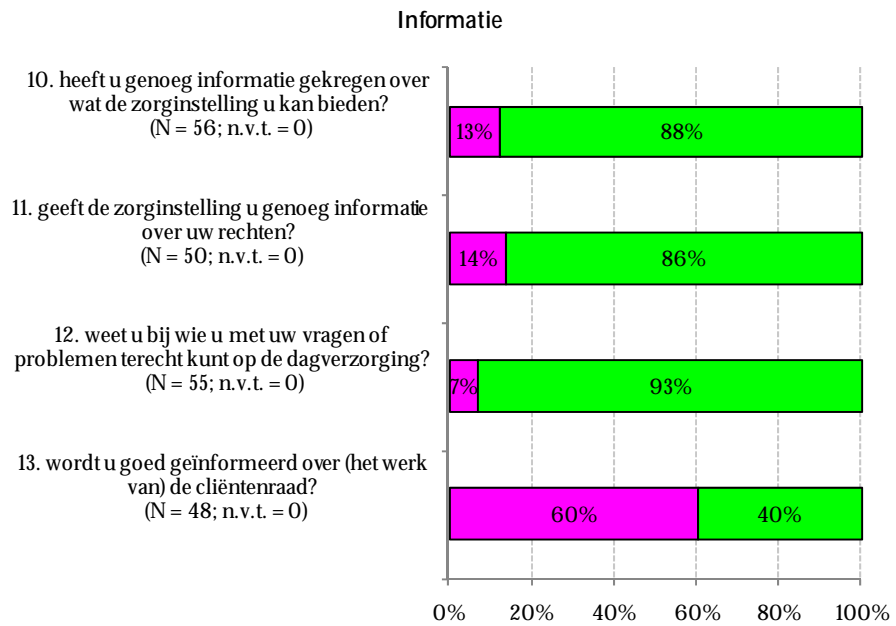
De antwoordcategorieën bij dit thema zijn enigszins afwijkend van die bij de andere thema's: de paarse kleur staat voor 'nee' en de groene kleur voor 'ja'.



## 5.2 Informatie

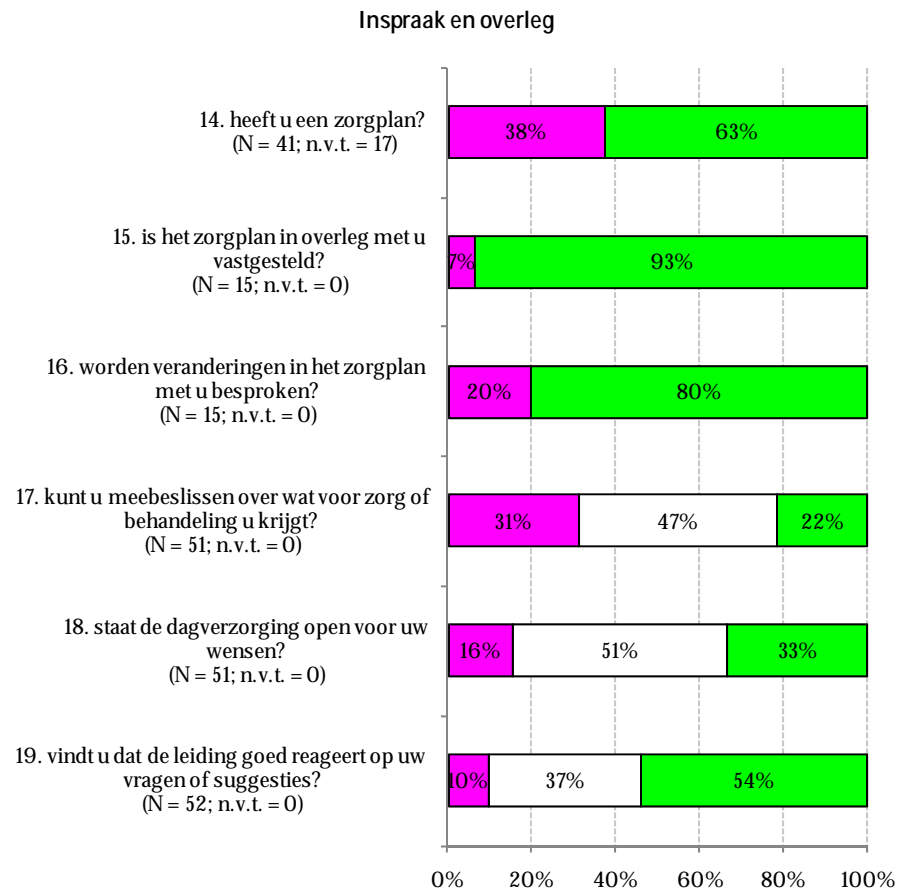
In onderstaande figuur ziet u of uw cliënten vinden dat ze voldoende informatie hebben gekregen over diverse onderwerpen. Ook is te zien of uw cliënten weten bij wie ze met vragen, problemen of klachten terecht kunnen.

De antwoordcategorieën bij dit thema zijn enigszins afwijkend van die bij de andere thema's: de paarse kleur staat voor 'nee' en de groene kleur voor 'ja'.

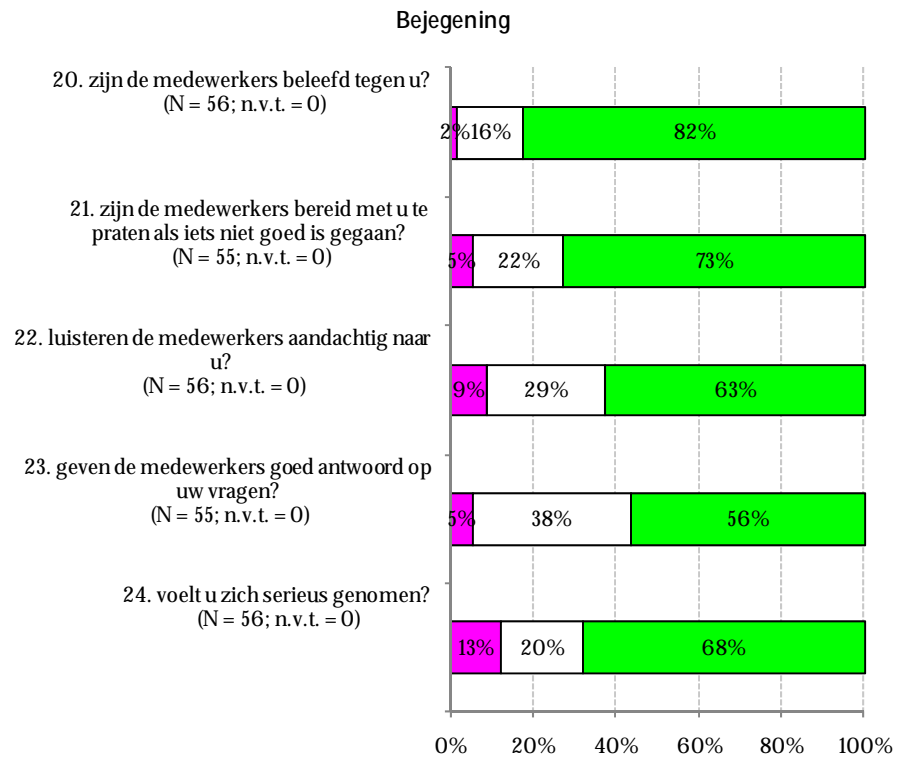


### 5.3 Inspraak en overleg

Onderstaande figuur geeft aan hoe de cliënten van uw organisatie de diverse aspecten van 'Inspraak en overleg' ervaren.



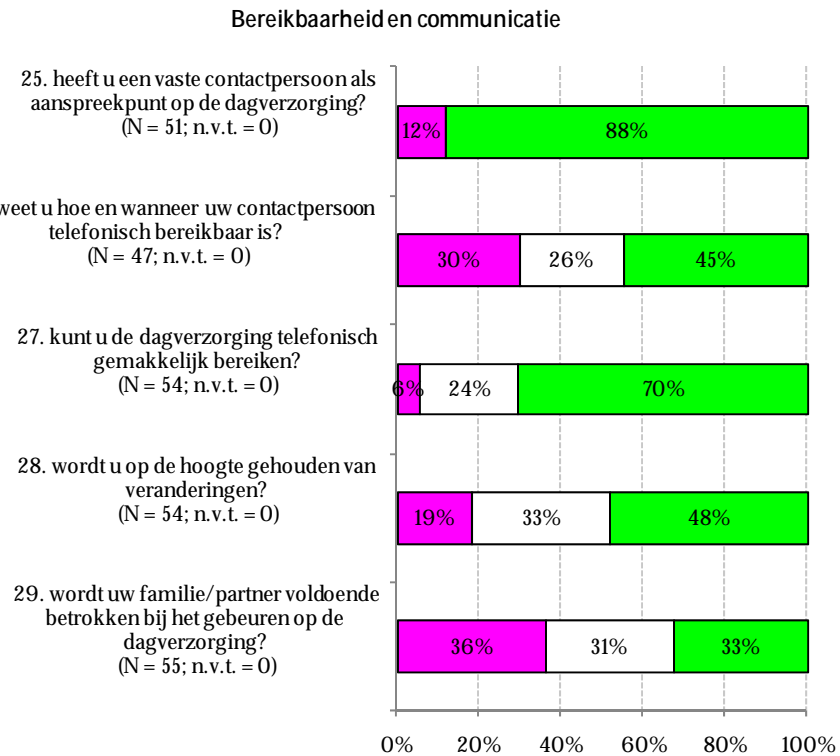
5.4 Bejegening



In onderstaande figuur staan de ervaringen van uw cliënten met de bejegening door de medewerkers van de dagverzorging/dagbehandeling.

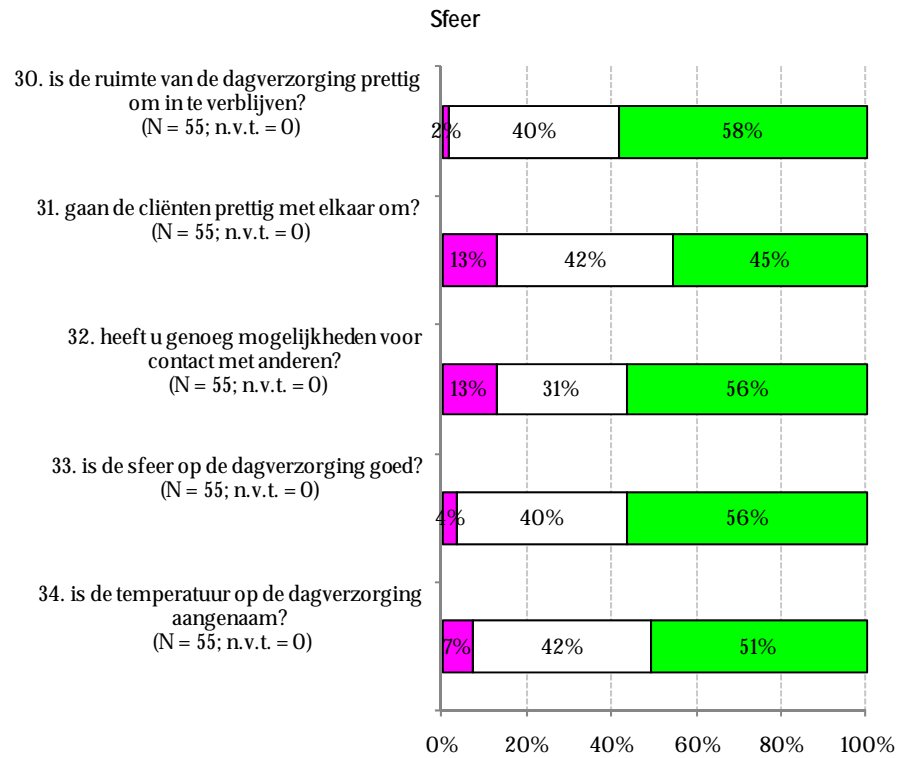
5.5 Bereikbaarheid en communicatie

Onderstaande figuur geeft aan hoe de cliënten de bereikbaarheid van de dagverzorging/dagbehandeling ervaren en hoe zij de communicatie waarderen.



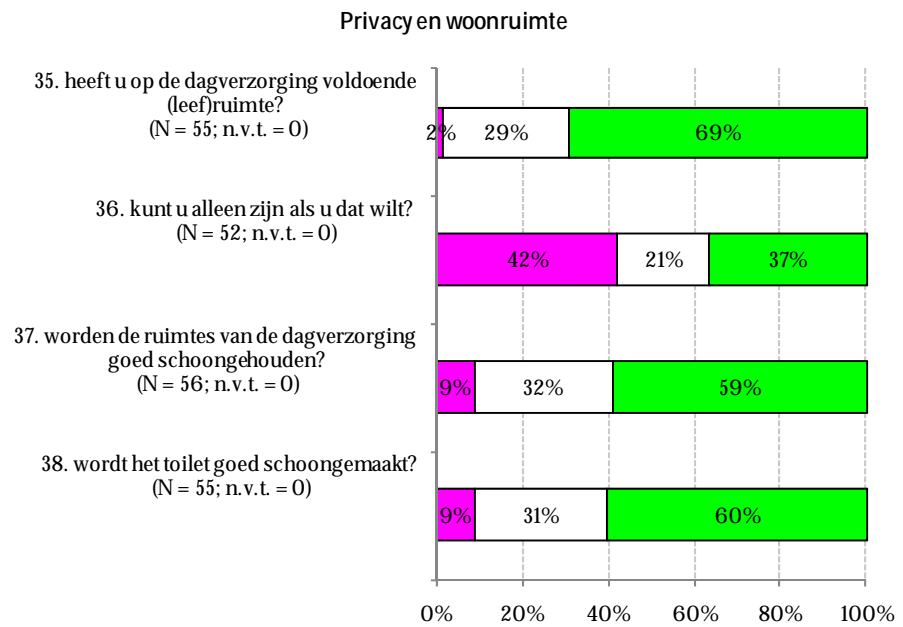
5.6 Sfeer

Uit onderstaande figuur is af te lezen hoe uw cliënten de sfeer in huis en het contact met anderen ervaren.



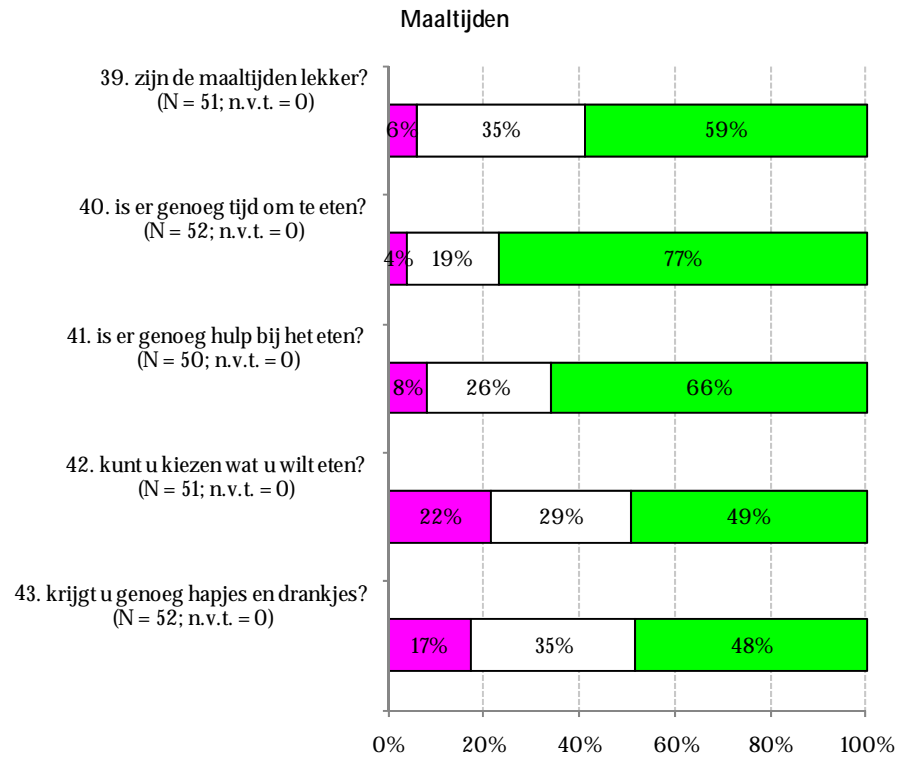
## 5.7 Privacy en woonruimte

Uit onderstaande figuur is af te lezen hoe uw cliënten hun woonruimte ervaren en of ze vinden dat ze voldoende privacy hebben.



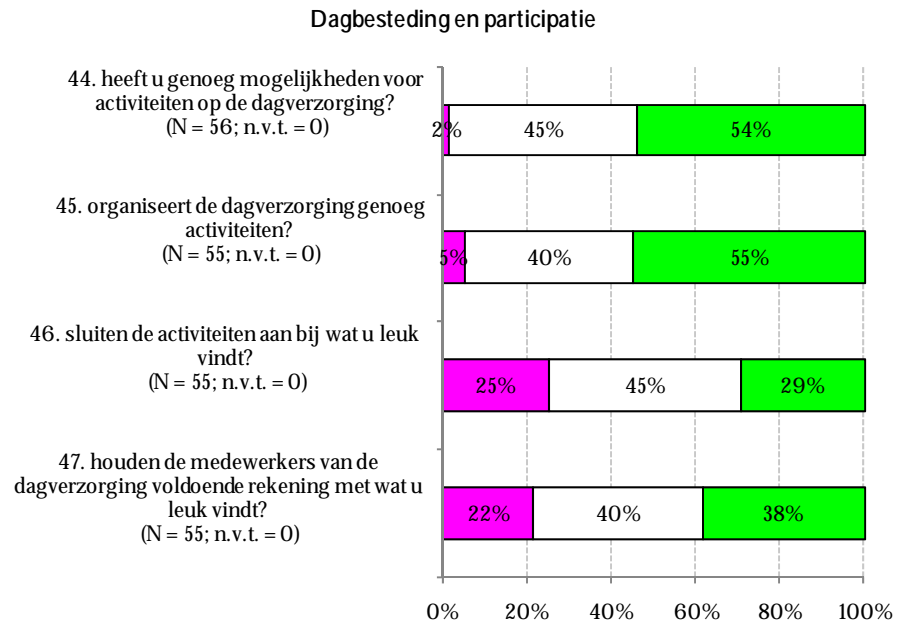
## 5.8 Maaltijden

Onderstaande figuur geeft weer wat uw cliënten van de maaltijden vinden.



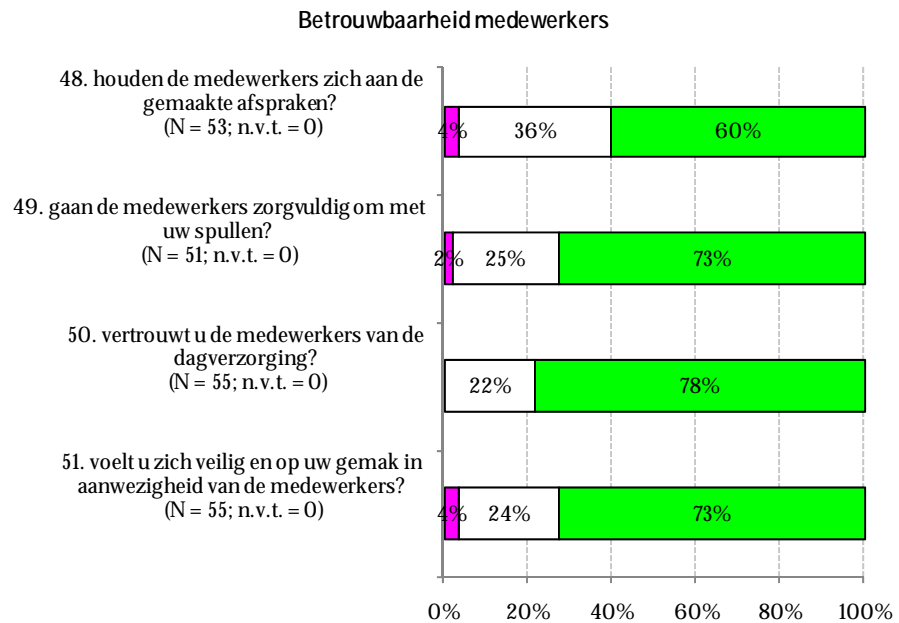
### 5.9 Dagbesteding en participatie

In onderstaande figuur kunt u zien hoe de cliënten de mogelijkheden voor dagbesteding en participatie ervaren.



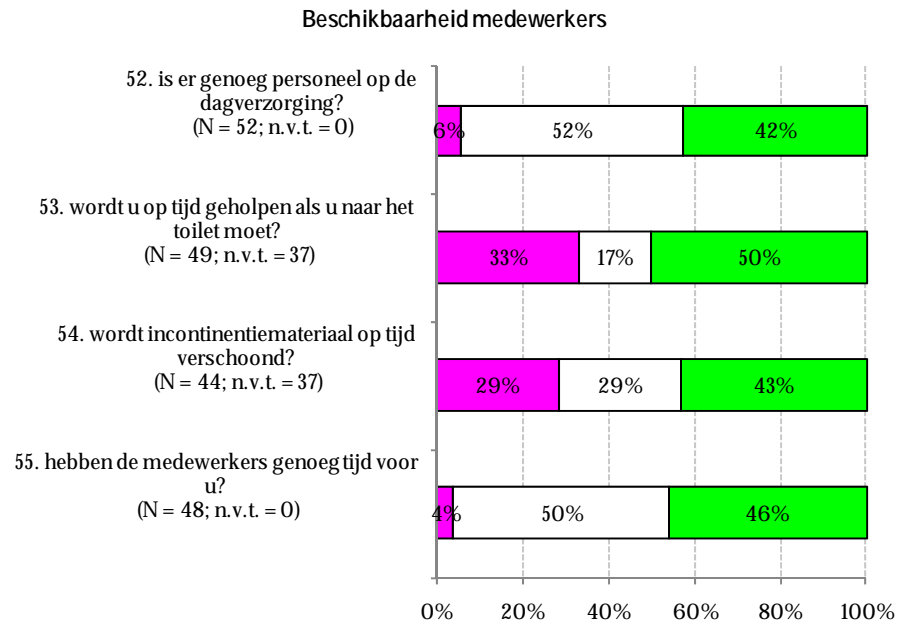
## 5.10 Betrouwbaarheid medewerkers

In onderstaande figuur kunt u zien hoe betrouwbaar de medewerkers overkomen bij de cliënten.



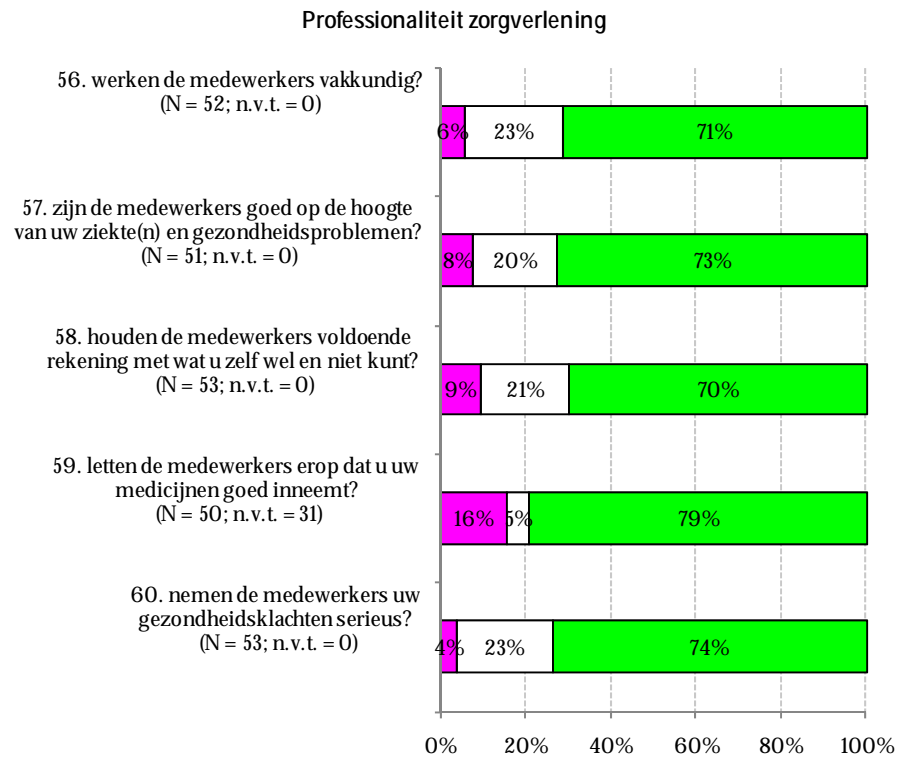
## 5.11 Beschikbaarheid medewerkers

Onderstaande figuur geeft weer hoe de cliënten de beschikbaarheid van de medewerkers ervaren.



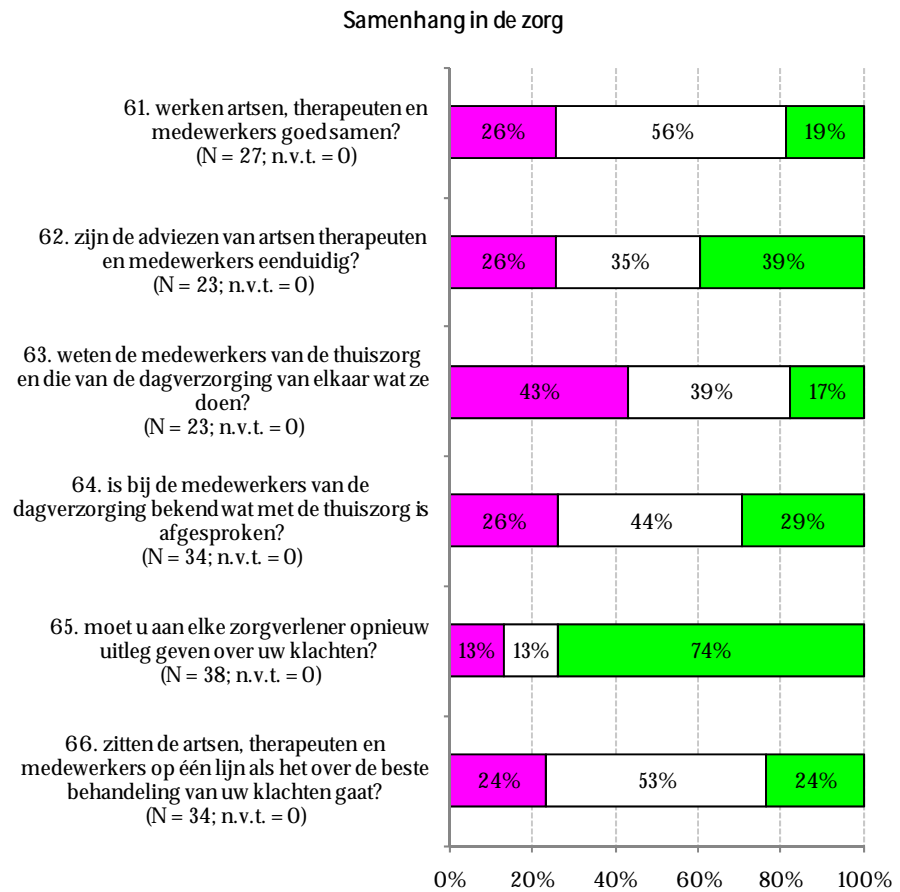
## 5.12 Professionaliteit zorgverlening

Onderstaande figuur geeft aan hoe uw cliënten denken over onderwerpen die met professionaliteit van de zorgverleners en zorginhoudelijke veiligheid te maken hebben.



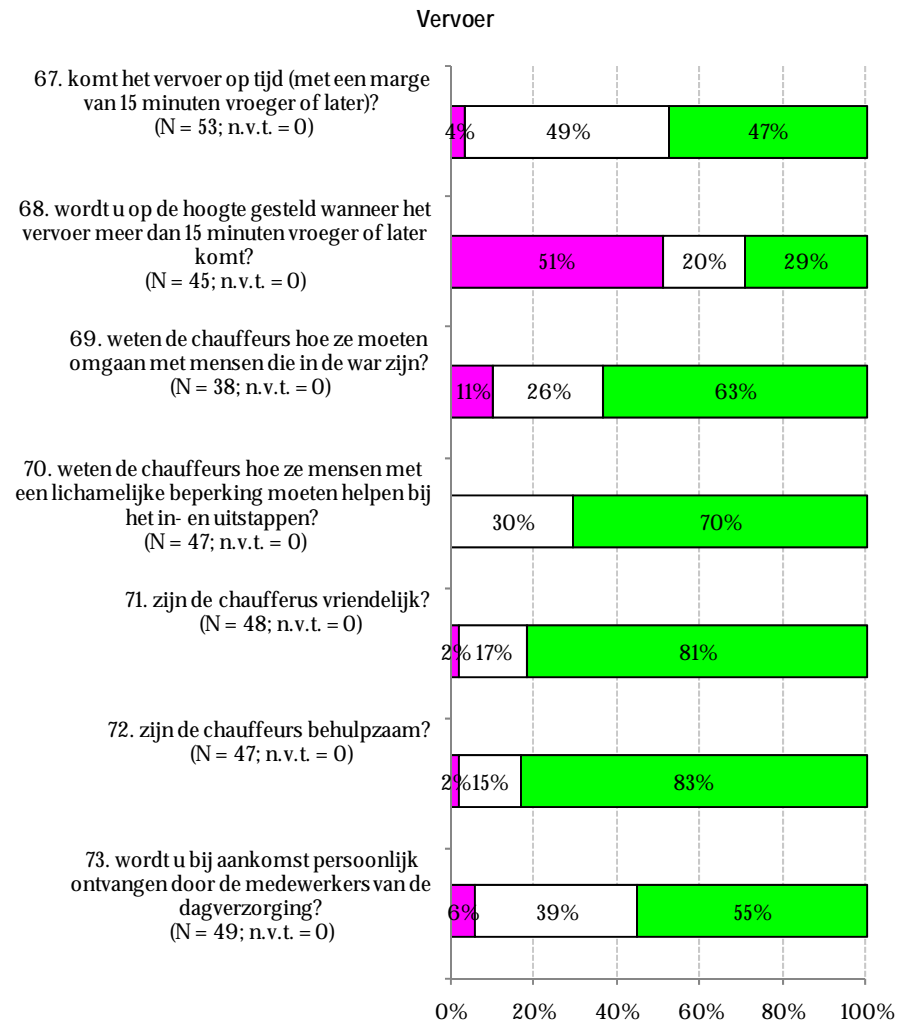
### 5.13 Samenhang in de zorg

In onderstaande figuur ziet u hoe uw cliënten de samenwerking met andere zorgverleners ervaren.



5.14 Vervoer

Onderstaande figuur geeft een beeld van de ervaringen van uw cliënten met het vervoer van en naar de dagverzorging/dagbehandeling.



#### 5.15 Beoordeling van de dagverzorging/dagbehandeling en de medewerkers

De cliënten is ook gevraagd een totaaloordeel te geven over de dagvoorziening van Zorgcombinatie Zwolle. Ze konden een rapportcijfer geven van 0 tot 10. Waarbij 0 de slechtst mogelijke dagvoorziening en 10 de best mogelijke dagvoorziening is.

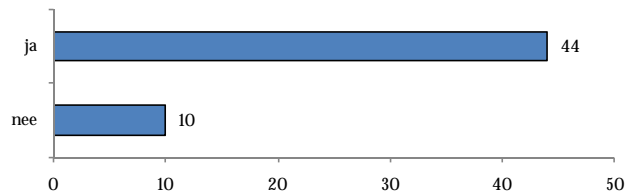
Gemiddeld geven de 54 cliënten van Zorgcombinatie Zwolle die deze vraag hebben ingevuld een 8,2 als rapportcijfer voor de dagvoorziening. Het laagste cijfer dat gegeven wordt is een 6 en het hoogste een 10.

Ook is de cliënten gevraagd een rapportcijfer te geven voor de medewerkers van de dagvoorziening. Gemiddeld geven de 54 cliënten die deze vraag hebben ingevuld een 8,4 als rapportcijfer voor de medewerkers van Zorgcombinatie Zwolle. Het laagste cijfer dat gegeven wordt is een 6 en het hoogste een 10.

### 5.16 Hulp bij het invullen

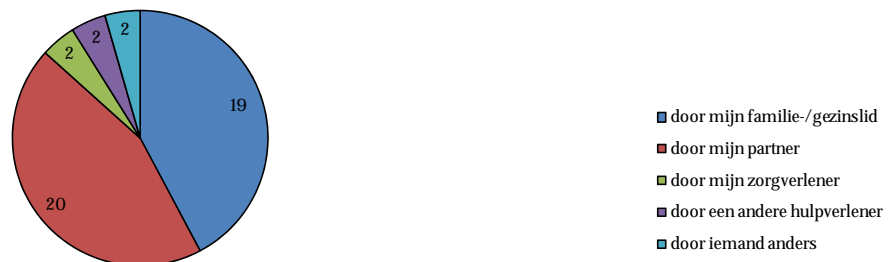
Aan de cliënten hebben we gevraagd of ze hulp hebben gehad bij het invullen.

76. Heeft iemand u geholpen om deze vragenlijst in te vullen?



In onderstaande figuur kunt u bij de cliënten die hulp hebben gehad, zien van wie deze hulp afkomstig is.

Hulp, wie?



Hieronder is te zien hoe die hulp is gegeven.

Hulp, hoe?



## 6. Suggesties voor veranderingen

Aan de cliënten hebben we gevraagd wat zij zouden willen veranderen aan de dagvoorziening van Zorgcombinatie Zwolle. We geven hier een overzicht van hun ideeën.

Verschillende cliënten geven aan positief te zijn over de dagvoorziening van Zorgcombinatie Zwolle. 'Momenteel zeer tevreden met alles', geeft één van hen aan.

Het merendeel van de suggesties gaat over de communicatie. Door meerdere cliënten wordt voorgesteld de samenwerking tussen dagbehandeling en thuiszorg te verbeteren. Een ander stelt voor een multidisciplinair overleg te organiseren, waar ook familie bij aanwezig kan zijn.

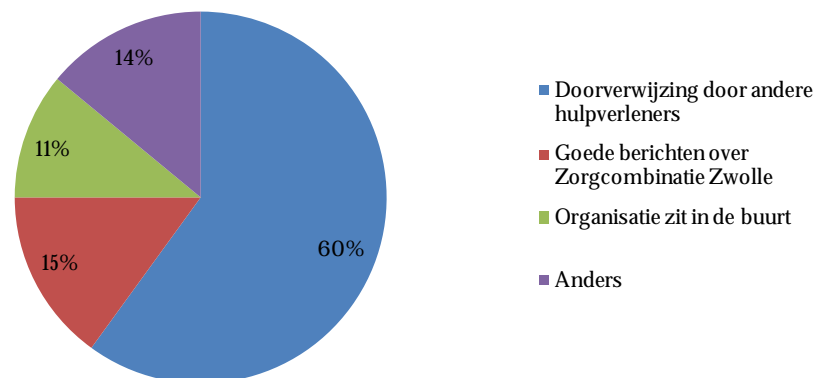
Enkele andere cliënten doen suggesties over activiteiten. Vier cliënten willen graag meer activiteiten. Voorbeelden die genoemd worden zijn beweging, schilderen en kleien. Twee cliënten willen graag een warme maaltijd tussen de middag.

Tot slot is er iemand die voorstelt een bemiddelaar aan te stellen, die kan bemiddelen bij problemen tussen cliënten.

## 7. Extra vragen

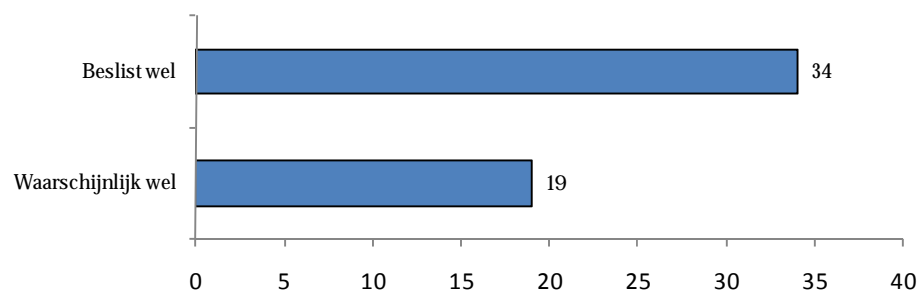
In de vragenlijst zijn enkele extra vragen opgenomen die specifiek zijn voor de situatie van de dagvoorziening van Zorgcombinatie Zwolle. In onderstaande figuur ziet u deze vragen met de antwoorden die de cliënten hebben gegeven.

01. Wat is de belangrijkste reden dat u heeft gekozen voor Zorgcombinatie Zwolle? (N = 52)



Zestig procent van de cliënten geeft aan dat een doorverwijzing door andere hulpverleners de belangrijkste reden voor hen is geweest om voor Zorgcombinatie Zwolle te kiezen. De goede berichten over Zorgcombinatie Zwolle gaf voor 15% doorslag. Voor elf procent was het feit dat de organisatie in de buurt zit doorslaggevend. De overige veertien procent geeft aan een andere reden te hebben voor hun keus voor Zorgcombinatie Zwolle.

02. Zou u Zorgcombinatie Zwolle aanbevelen bij uw vrienden en familie, die zorg nodig hebben? (N = 53)



Het merendeel van de cliënten, 34, zegt Zorgcombinatie Zwolle beslist aan te bevelen bij vrienden en familie. De overige 19 cliënten geven aan dit waarschijnlijk wel te doen.

## Bijlage

---

## Conclusies en aanbevelingen

De cliënten van de dagvoorziening van Zorgcombinatie Zwolle zijn positief over de zorg- en dienstverlening. De dagvoorziening in zijn totaliteit krijgt gemiddeld een 8,2 als rapportcijfer. De medewerkers van de dagvoorziening krijgen gemiddeld een 8,4.

We lopen in dit hoofdstuk alle onderzochte thema's na en kijken welke aandachtspunten zijn aan te geven op basis van de ervaringen van de cliënten.

### *Introductie*

Bijna alle cliënten zijn zeer positief over de introductie. Slechts een enkeling geeft aan niet voorgesteld te zijn aan de andere cliënten. Belangrijk is om zorgvuldigheid te borgen bij de introductie voor nieuwe cliënten.

### *Informatie*

De meeste cliënten zeggen voldoende informatie gekregen te hebben over wat Zorgcombinatie Zwolle hen kan bieden en over wat hun rechten zijn. Ook weten de cliënten bij wie ze terecht kunnen met vragen of problemen. Zestig procent van de cliënten zegt echter niet goed geïnformeerd te worden over (het werk van) de cliëntenraad. Als de cliëntenraad meer bekendheid wil creëren onder de cliënten, is het raadzaam om hun werk nadrukkelijker onder de aandacht te brengen.

### *Inspraak en overleg*

Meer dan de helft van de cliënten weet niet of ze een zorgplan hebben of geven aan dat ze er geen hebben. Indien deze plannen wel aanwezig zijn, verdient het aanbeveling om daar explicieter mee om te gaan met de cliënten of hun vertegenwoordigers. Ook vindt niet iedereen dat ze kunnen meebeslissen over wat voor zorg of behandeling ze krijgen. Daarnaast vindt slechts een derde van de cliënten dat de medewerkers van de dagvoorziening altijd open staan voor hun wensen. Hier is verbetering mogelijk.

### *Bejegening*

Over de bejegening zijn de meeste cliënten positief. De medewerkers van de dagvoorziening zijn beleefd tegen de cliënten. Ook zijn ze (bijna) altijd bereid om met de cliënten te praten als er iets niet goed is gegaan. De medewerkers zouden wat meer aandacht kunnen schenken aan de antwoorden die zij geven op de vragen van cliënten.

### *Bereikbaarheid en communicatie*

Bijna alle cliënten geven aan een vast contactpersoon als aanspreekpunt te hebben. Dertig procent zegt echter niet te weten hoe en wanneer hun contactpersoon telefonisch bereikbaar is. Hierover zouden cliënten beter geïnformeerd kunnen worden. Daarnaast geeft de helft van de cliënten aan niet altijd op de hoogte gehouden te worden van veranderingen. Ook wordt volgens 36% hun familie niet voldoende betrokken bij het gebeuren op de dagverzorging.

### *Sfeer*

Over de sfeer op de dagbehandeling zijn de meeste cliënten positief. Iets minder positief zijn de cliënten echter over de onderlinge omgang. Deze zou niet altijd prettig zijn. Ook heeft niet iedereen genoeg mogelijkheden voor contact met anderen. Hier zou aandacht aan geschonken kunnen worden.

*Privacy en woonruimte*

Het belangrijkste aandachtspunt vormt het feit dat cliënten niet alleen kunnen zijn als zij dat willen. De ruimte hiervoor is beperkt, maar wellicht zijn er toch creatieve oplossingen te bedenken. Daarnaast vinden sommige cliënten dat er beter schoongemaakt kan worden.

*Maaltijden*

Over de maaltijden zijn de cliënten in zijn algemeenheid positief. De maaltijden zijn (bijna) altijd lekker. Ook is er genoeg tijd om te eten. Cliënten kunnen echter niet altijd kiezen wat zij willen eten. Ook zouden sommige cliënten meer hapjes en drankjes aangeboden willen krijgen. Hier zou eens naar gekeken kunnen worden.

*Dagbesteding en participatie*

De cliënten vinden dat zij meestal of altijd genoeg mogelijkheden hebben voor activiteiten en dat de dagvoorziening genoeg activiteiten organiseert. Een kwart geeft echter aan dat de activiteiten niet aansluiten bij wat zij leuk vinden en dat de medewerkers daar ook niet voldoende rekening mee houden. Hier zou eventueel een betere afstemming over bereikt kunnen worden. Bij de open vraag zijn door de cliënten ook enkele suggesties gedaan over de activiteiten.

*Betrouwbaarheid medewerkers*

De betrouwbaarheid van de medewerkers wordt als positief ervaren. Wellicht zouden ze zich evenwel nog iets beter aan gemaakte afspraken kunnen houden.

*Beschikbaarheid medewerkers*

Volgens de cliënten is er meestal of altijd genoeg personeel op de afdeling. Ook heeft het personeel (bijna) altijd voldoende tijd voor de cliënten. Echter, van de cliënten op wie deze vragen van toepassing zijn, vindt niet iedereen dat zij op tijd naar het toilet geholpen worden. Ook zou het incontinentiemateriaal niet altijd op tijd verschoond worden.

*Professionaliteit zorgverlening*

Over de professionaliteit van de medewerkers zijn de meeste cliënten zeer positief. Van de cliënten op wie deze vraag van toepassing is, vinden slechts enkelen dat de medewerkers niet goed letten op hun medicijnname. Het is belangrijk deze professionaliteit in de zorgverlening te borgen.

*Samenhang in de zorg*

De vragen over de samenhang in de zorg zijn niet door iedereen beantwoord, omdat deze niet altijd van toepassing zijn. Van de cliënten die de vragen wel beantwoord hebben, geeft de meerderheid aan dat de samenwerking tussen en de adviezen van de verschillende zorgverleners niet altijd eenduidig is. Ook de samenwerking tussen de medewerkers van de dagvoorziening en die van de thuiszorg zou niet optimaal verlopen. In de open vraag zijn over dit onderwerp ook suggesties gedaan. Mogelijk kan hierin verbetering nastreefd worden.

*Vervoer*

De cliënten op wie dit onderwerp van toepassing is, geven aan positief te zijn over het vervoer. De helft van de cliënten geeft echter aan dat zij niet op de hoogte gesteld worden als het vervoer meer dan 15 minuten vroeger of later komt. Daar staat wel tegenover dat het vervoer (bijna) altijd op tijd komt. Verder geven de cliënten aan dat de chauffeurs vriendelijk en behulpzaam zijn.

*Tot slot*

Over het algemeen zijn de cliënten die de dagvoorziening van Zorgcombinatie Zwolle bezoeken positief over de zorg- en dienstverlening. Eventuele aandachtspunten die kunnen bijdragen aan een betere kwaliteit van de zorg zijn vermeld in dit rapport.