

Rapportage Revalidatie Zorgcombinatie Zwolle

2011

C.M.S. Huijben

E. Franken

© 2011 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

Zorgcombinatie Zwolle
Het Zonnehuis, revalidatie (4153)
Nijenhuislaan 175
8043 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	Duur revalidatie	8
4.2	Aandoeningen	9
4.3	Mannen en vrouwen	9
4.4	Leeftijd	10
4.5	Opleiding	10
4.6	Gezondheid	11
5.	Ervaring van de zorg in uw organisatie	12
5.1	Ontvangst	13
5.2	Informatie	14
5.3	Afspraken maken en veranderen	15
5.4	Behandelplan en revalidatiebehandeling	16
5.5	Hulp en steun	17
5.6	Omgang met uw behandelend arts	18
5.7	Omgang met andere behandelaars	19
5.8	Continuïteit en afstemming	21
5.9	Lichamelijk welbevinden	22
5.10	Het revalidatiecentrum/verpleeghuis	23
5.11	Participatie en dagstructurering	24
5.12	Resultaat behandeling	25
5.13	Beoordeling van de zorg en behandelaars	26
6.	Extra vragen	27
	Bijlage	28
	Conclusies en aanbevelingen	29

1. Inleiding

In dit rapport kunt u lezen hoe de cliënten die bij Het Zonnehuis revalideren de zorg- en dienstverlening ervaren. 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 'Ervaringen met de revalidatiezorg', ontwikkeld in beheer van Van Loveren & Partners.

Het onderzoek heeft plaatsgevonden van november 2010 tot februari 2011. In die maanden is een aantal cliënten geïnterviewd.

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

De uitkomsten van het onderzoek vormen intern voor Het Zonnehuis 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. In Hoofdstuk 6 bespreken we de extra vragen die speciaal voor Het Zonnehuis zijn opgenomen in het onderzoek.

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

2. Achtergrondinformatie over de vragenlijst

De vragenlijst 'Ervaringen met de revalidatiezorg' 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 revalidatiezorg. Deze onderwerpen zijn:

1. Ontvangst
2. Informatie
3. Afspraken maken en veranderen
4. Behandelplan en revalidatiebehandeling
5. Hulp en steun
6. Omgang met uw behandelend arts
7. Omgang met andere behandelaars
8. Continuïteit en afstemming
9. Lichamelijk welbevinden
10. Het revalidatiecentrum/verpleeghuis
11. Participatie en dagstructurering
12. Resultaat behandeling

Voorbeeldvragen

In de vragenlijst zijn de vragen als volgt geformuleerd:

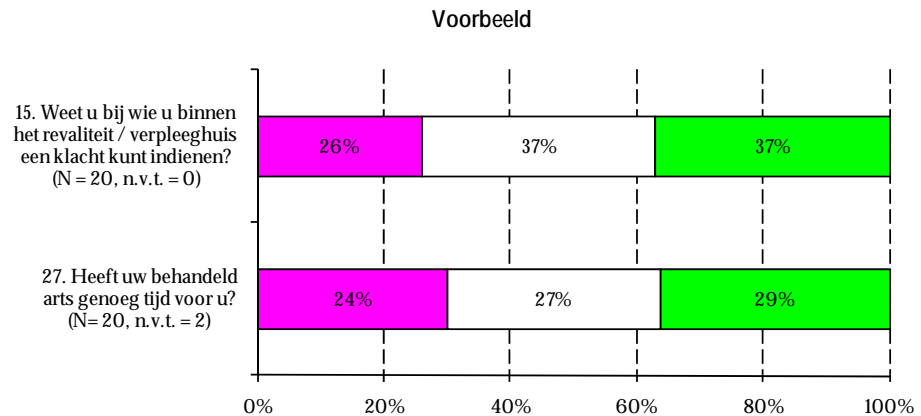
	Nooit	Soms	Meestal	Altijd
Hadden de medewerkers, bij de ontvangst in het revalidatiecentrum/verpleeghuis, genoeg tijd voor u?				
Is het een probleem om afspraken met behandelaars te maken?				
Heeft u informatie van het revalidatiecentrum/verpleeghuis ontvangen over uw aandoening?				

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.

Ter illustratie:



In bovenstaande figuur betekent dit dat 37% van de cliënten altijd weet bij wie zij binnen het revalidatiecentrum/verpleeghuis een klacht in kunnen dienen. Hetzelfde percentage cliënten weet dit meestal. Ruim een kwart van de cliënten (26%) zegt niet te weten bij wie zij binnen het revalidatiecentrum/verpleeghuis een klacht kunnen indienen. Van alle cliënten geeft 29% aan dat hun behandelend arts altijd genoeg tijd voor hen heeft. Een iets kleiner percentage (27%) geeft aan dat hun behandelend arts meestal genoeg tijd voor hen heeft. De overige 24% vindt dat hun behandelend arts soms of nooit genoeg tijd voor hen heeft.

Bij alle vragen staat aangegeven hoeveel cliënten deze vraag hebben beantwoord. Bij deze vragen geldt dit voor 20 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 revalidatiezorg ontvangen van Het Zonnehuis heeft het onderzoek plaatsgevonden door middel van interviews. Er zijn 12 bewoners geïnterviewd.

Startgesprek

Bij aanvang van het project binnen Zorgcombinatie Zwolle heeft een startgesprek plaatsgevonden met de managers van de diverse organisatie-onderdelen, 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 ontvingen 29 cliënten revalidatiezorg van Het Zonnehuis. Drie van hen mochten niet deelnemen aan het onderzoek, omdat ze minder dan een maand revalidatiezorg kregen van Locatiennaam. Voor 6 cliënten was deelnemen aan het interview te belastend. Alle overgebleven 20 cliënten zijn geselecteerd voor deelname aan het onderzoek. Zij zijn gemiddeld 73,8 jaar oud. De groep bestaat uit 11 mannen en 9 vrouwen. Bij de afname van de interviews bleek één cliënt ziek, ontvingen vijf cliënten inmiddels geen revalidatiezorg meer en wilden er twee cliënten niet geïnterviewd worden. In totaal beschikken we over 12 ingevulde lijsten. Die verwerken we in dit rapport.

Werkwijze

Bij de interviews is gebruik gemaakt van de 'Vragenlijst met Ervaringen met de revalidatiezorg, versie 1.0 (november 2010)'.

Specifieke situatie

In de Stromenbuurt, één van de afdelingen van Het Zonnehuis, kunnen cliënten terecht voor revalidatiezorg. Deze zorg splitst zich uit in algemene en specifieke revalidatiezorg. Nadat de cliënten gerevalideerd hebben, kunnen zij eventueel doorstromen naar een andere afdeling van Het Zonnehuis.

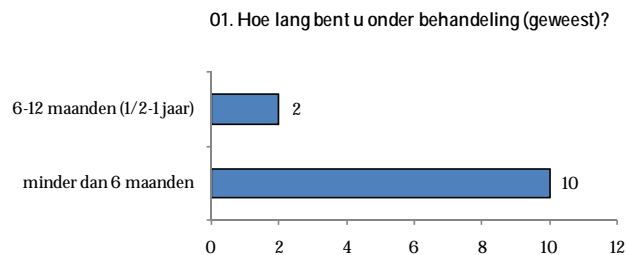
4. Algemeen beeld van de cliënten

In dit hoofdstuk geven we een algemeen beeld van de deelnemers aan het onderzoek. We beschrijven hoe lang zij van Het Zonnehuis revalidatiezorg ontvangen. Ook geven we een beeld van hun geslacht, leeftijd en opleidingsniveau. Tot slot geven we weer hoe zij hun gezondheid ervaren. Al deze gegevens zijn gebaseerd op de eerste vragen uit de vragenlijst.

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 van Het Zonnehuis', maar we bedoelen steeds de cliënten die zijn geïnterviewd.

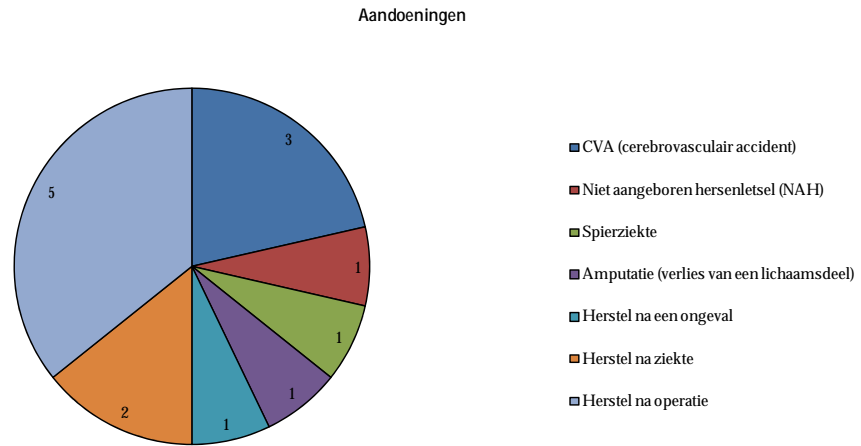
4.1 Duur revalidatie

Onderstaande figuur geeft weer hoe lang de deelnemers aan het onderzoek onder behandeling zijn (geweest) bij Het Zonnehuis.



4.2 Aandoeningen

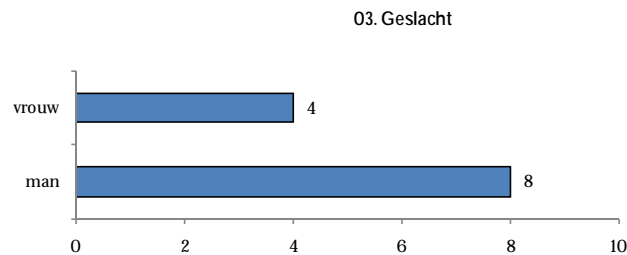
In onderstaande figuur is te zien welke aandoeningen de cliënten uit het onderzoek in Het Zonnehuis hebben.



Eén cliënt kan meerdere aandoeningen hebben. Daarom hoeft het aantal aandoeningen niet in overeenstemming te zijn met het aantal cliënten uit het onderzoek.

4.3 Mannen en vrouwen

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

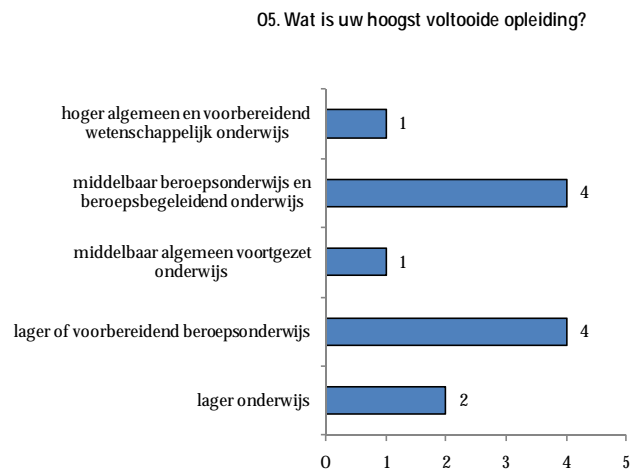


4.4 Leeftijd

De gemiddelde leeftijd van de deelnemers aan het onderzoek is 70,6 jaar. De jongste cliënt is 42 jaar en de oudste is 84 jaar. De meeste cliënten zijn ouder dan 70 jaar.

4.5 Opleiding

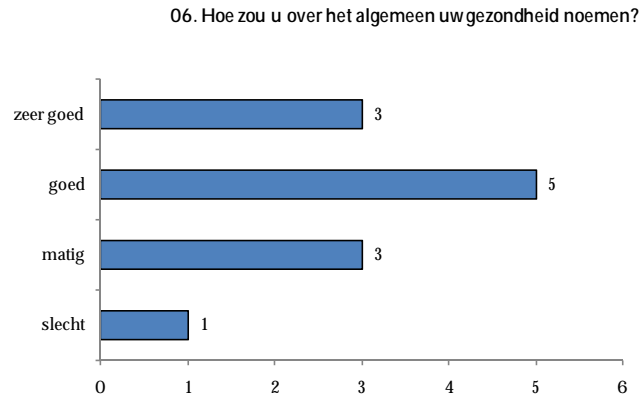
Het opleidingsniveau van de cliënten uit het onderzoek is af te lezen uit de figuur hieronder.



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

4.6 Gezondheid

Aan de deelnemers is gevraagd een oordeel te geven over hun gezondheid.



Het gaat hierbij om de eigen beleving van de cliënten.

5. Ervaring van de zorg in uw organisatie

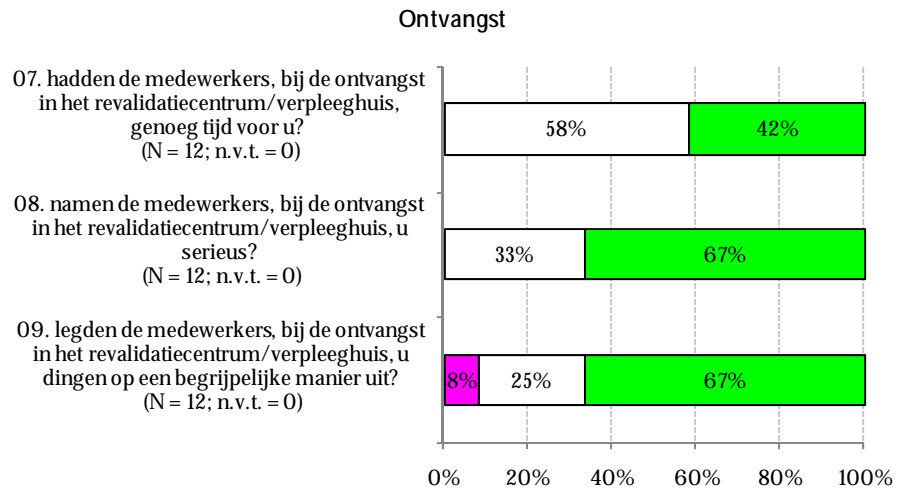
In dit hoofdstuk bespreken we de ervaringen van de cliënten op de verschillende gebieden die in de vragenlijst aan bod komen. Ieder aspect wordt afzonderlijk besproken. Bij de weergave van de resultaten wordt de indeling gehanteerd, zoals die in Hoofdstuk 2 is beschreven.

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 is en hoe kleiner het paarse, hoe beter de ervaringen van de cliënten zijn. 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.

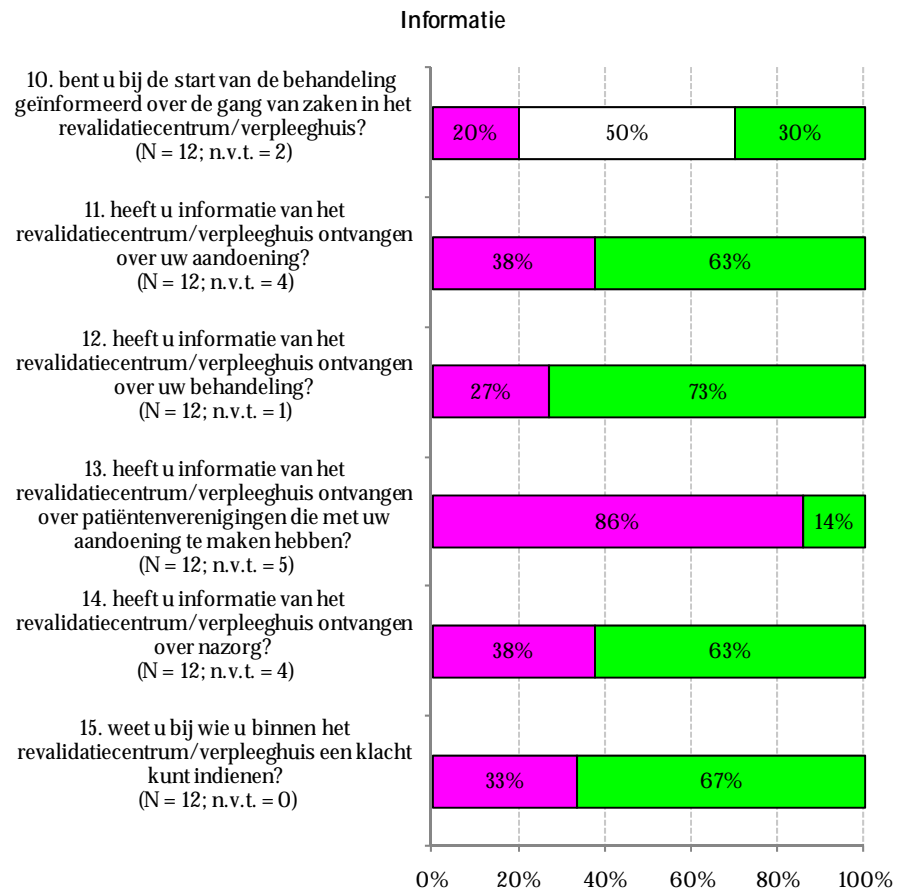
5.1 Ontvangst

In onderstaande figuur staan de ervaringen van uw cliënten weergegeven op het gebied 'ontvangst'. Hierbij gaat het om de ervaring die de cliënt van uw organisatie heeft gehad toen hij/zij voor het eerst naar het revalidatiecentrum/verpleeghuis kwam.



5.2 Informatie

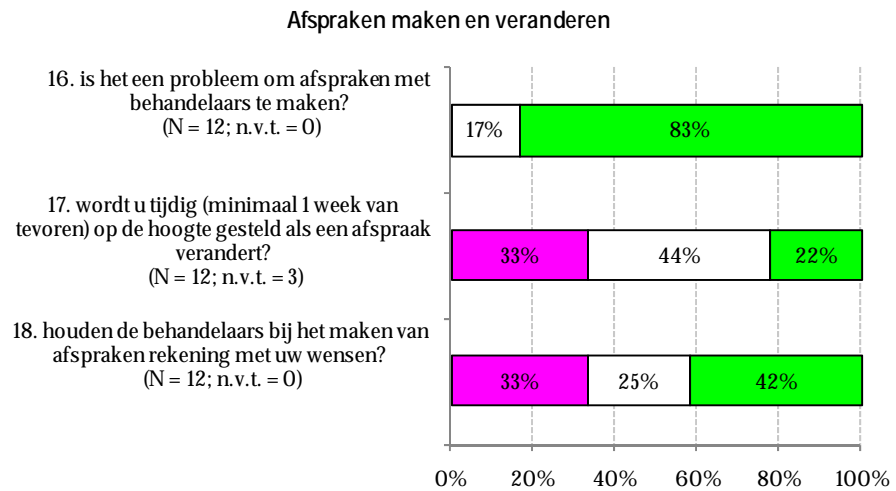
In onderstaande figuur staat weergegeven hoe uw cliënten de informatieverstrekking vanuit het revalidatiecentrum/verpleeghuis ervaren. Hierbij gaat het bijvoorbeeld over de informatieverstrekking rondom de aandoening waarvoor de cliënt in het revalidatiecentrum/verpleeghuis behandeld wordt.



De antwoordcategorieën bij dit onderwerp zijn enigszins afwijkend. Bij vraag 10 staat het paarse gebied voor 'niet geïnformeerd', het witte gebied voor 'alleen schriftelijk/alleen mondeling geïnformeerd' en het groene gebied voor 'schriftelijk én mondeling geïnformeerd'. De overige vragen hebben twee antwoordcategorieën, waarbij het paarse gebied staat voor 'nee' en het groene gebied voor 'ja'. Met 'n.v.t.' wordt bij de vragen 10 t/m 14 'weet niet' bedoeld.

5.3 Afspraken maken en veranderen

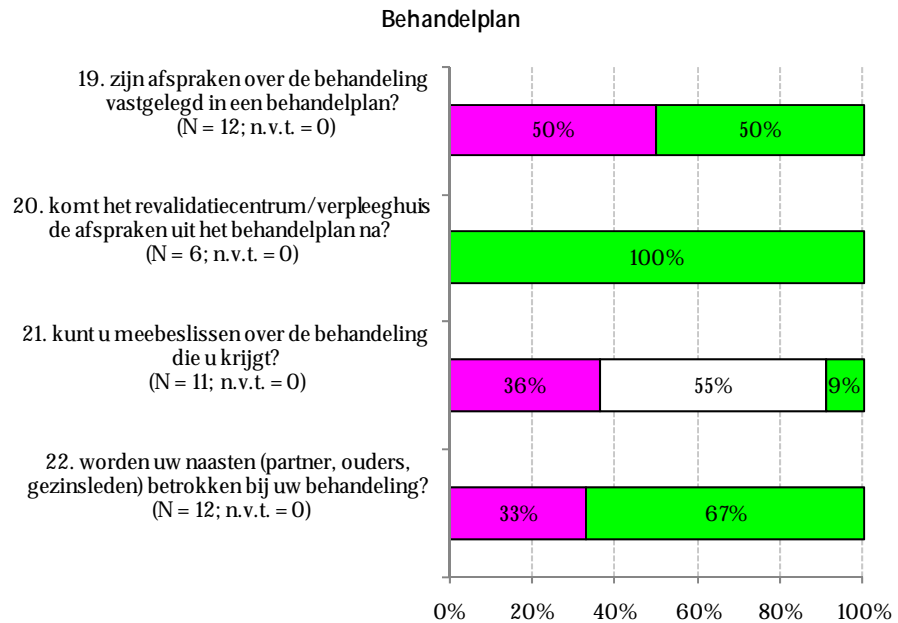
De figuur hieronder geeft weer wat de ervaringen van uw cliënten zijn op het gebied van het maken en veranderen van afspraken. Het gaat erom of de cliënten bijvoorbeeld problemen ondervinden bij het maken van afspraken met de behandelaars.



Ook hier wijken de antwoordcategorieën van één vraag af. Bij vraag 16 betekent het paarse gebied 'groot probleem', het witte gebied 'klein probleem' en het groene gebied 'geen probleem'.

5.4 Behandelplan en revalidatiebehandeling

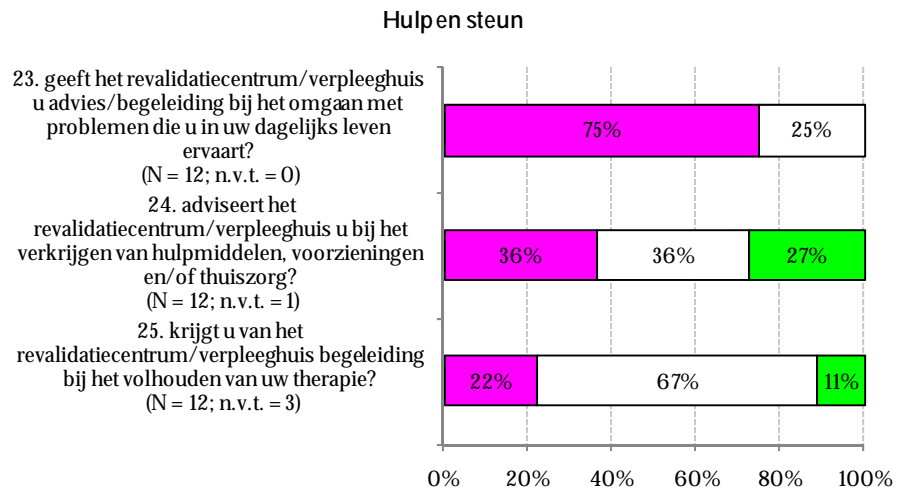
Aan de cliënten zijn enkele vragen gesteld over het behandelplan en over het meebeslissen over de behandeling die zij krijgen. Onderstaande figuur laat zien wat de ervaringen van uw cliënten hiermee zijn.



Vraag 19 heeft slechts twee antwoordmogelijkheden: 'nee', weergegeven in het paarse gebied en 'ja', weergegeven in het groene gebied.

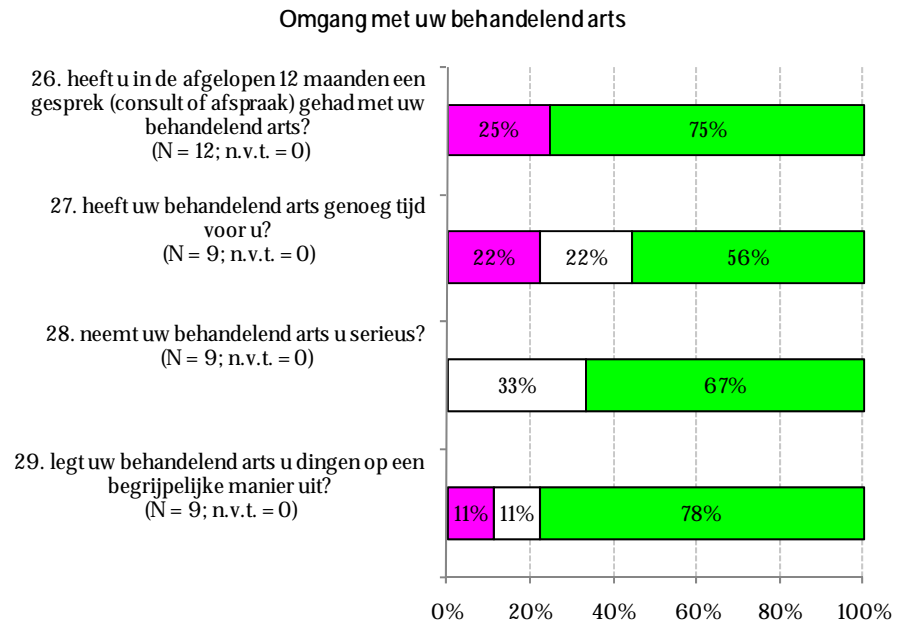
5.5 Hulp en steun

Mogelijk hebben uw cliënten op sommige gebieden extra hulp en ondersteuning nodig. In onderstaande figuur staat bijvoorbeeld weergegeven hoe uw cliënten de ondersteuning ervaren die uw revalidatiecentrum/verpleeghuis biedt bij het volhouden van therapie.



5.6 Omgang met uw behandelend arts

Hierbij gaat het erom hoe de cliënten de omgang met de medewerkers en hun behandelend arts ervaren. De ervaringen van uw cliënten staan in onderstaande grafiek weergegeven.



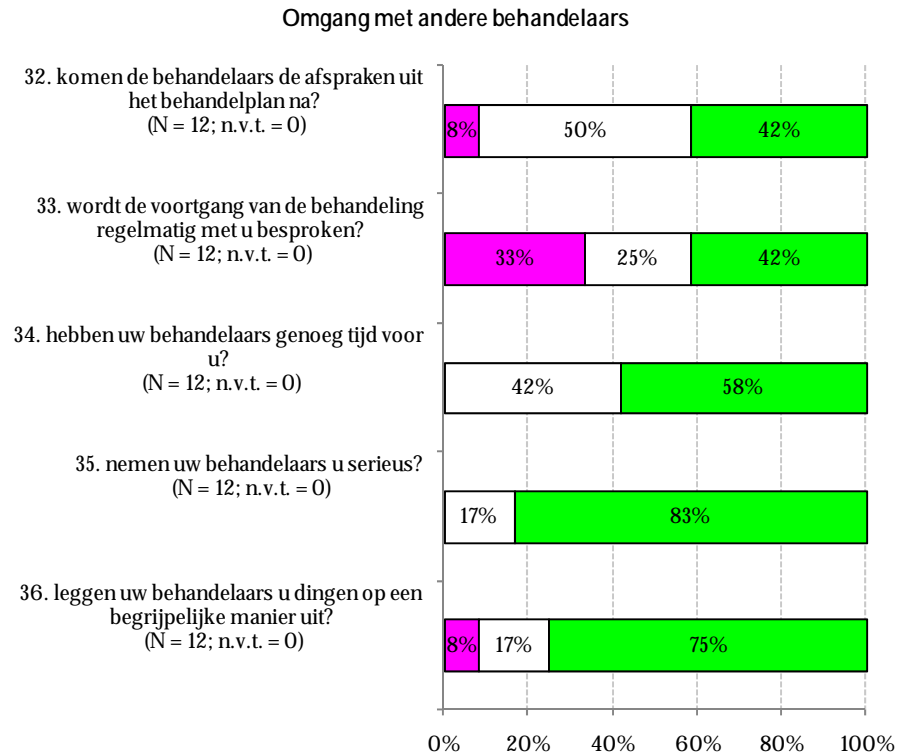
Bij vraag 26 staat het paarse gebied voor 'nee' en het groene gebied voor 'ja'.

5.7 Omgang met andere behandelaars

In onderstaande figuur is af te lezen met welke andere behandelaars uw cliënten contact hebben. Eén cliënt kan geantwoord hebben met meerdere behandelaars contact te hebben.

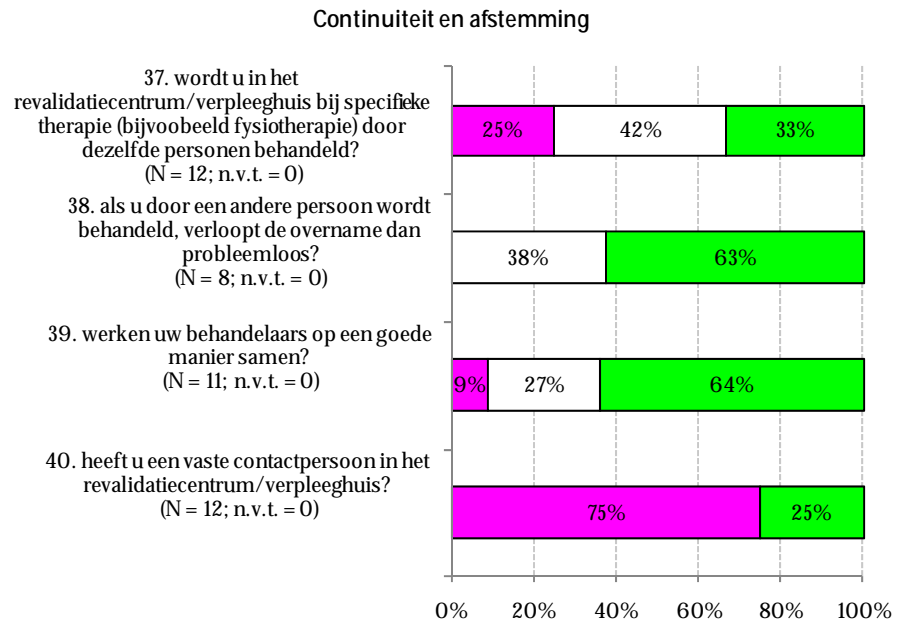


In de figuur hieronder kunt u zien hoe uw cliënten de omgang met de andere behandelaars ervaren. Er wordt onder andere gevraagd of de cliënt zich serieus genomen voelt.



5.8 Continuïteit en afstemming

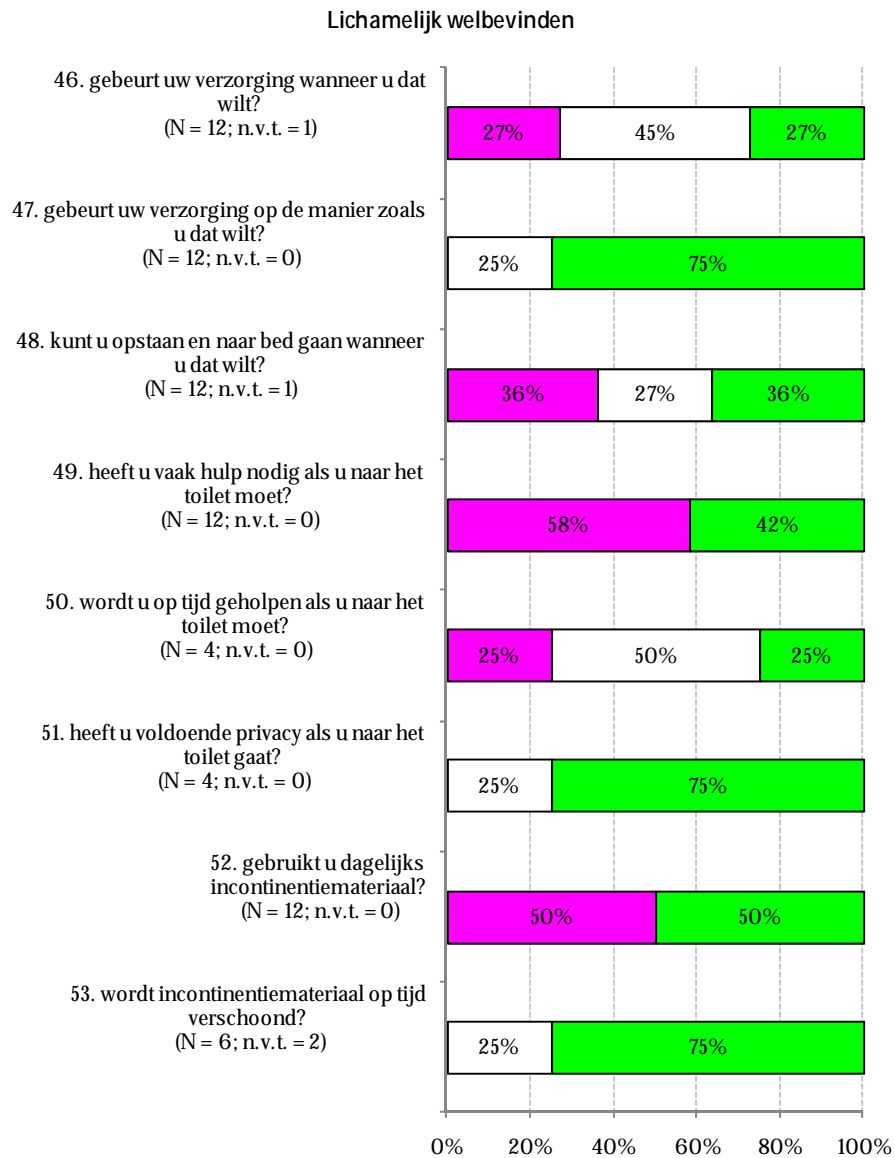
Uw cliënten is gevraagd of zij bij specifieke therapie telkens door dezelfde behandelaar worden geholpen. Ook is naar hun ervaringen met wisselende behandelaars bij specifieke therapie gevraagd. De resultaten hiervan ziet u terug in onderstaande figuur.



Voor vraag 40 geldt dat het parse gebied staat voor 'nee' en het groene gebied voor 'ja'.

5.9 Lichamelijk welbevinden

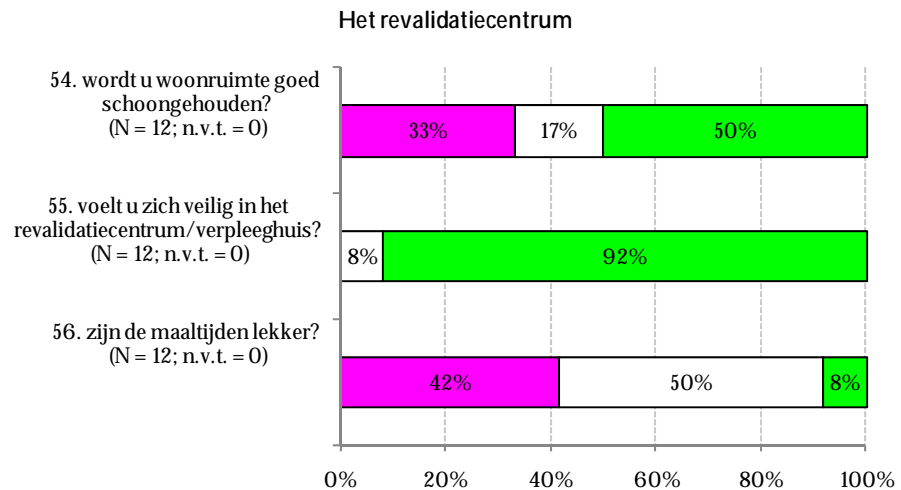
In onderstaande figuur staan de ervaringen van uw cliënten weergegeven wat betreft hun lichamelijk welbevinden. Het gaat erom of de cliënten vinden dat de verzorging op de manier en de momenten gebeurt zoals zij dat willen.



Zowel bij vraag 49 als bij vraag 52 staat het paarse gebied voor 'nee' en het groene gebied voor 'ja'.

5.10 Het revalidatiecentrum/verpleeghuis

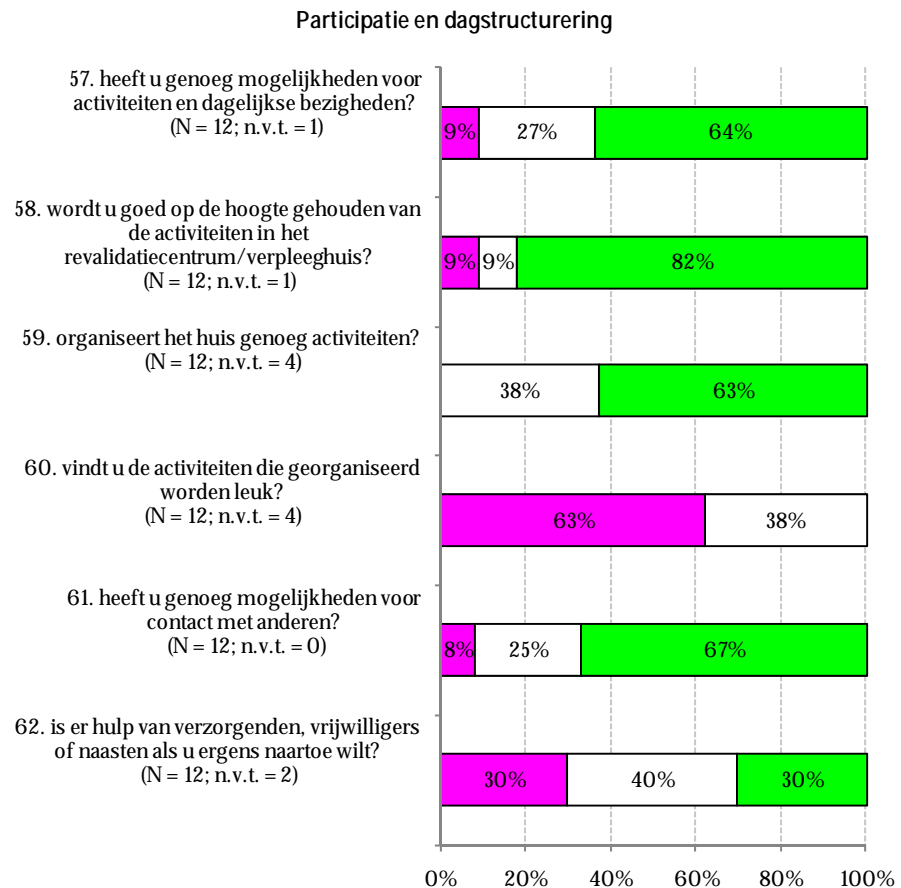
Ook hebben we de cliënten gevraagd naar hun ervaringen met het verblijf in het revalidatiecentrum/ verpleeghuis, zoals de ervaringen met de maaltijden en het gevoel van veiligheid in het revalidatiecentrum/verpleeghuis. De resultaten hiervan ziet u terug in onderstaande figuur.



Op vraag 54 en 56 kon zowel 'niet van toepassing' als 'weet niet' geantwoord worden.

5.11 Participatie en dagstructurering

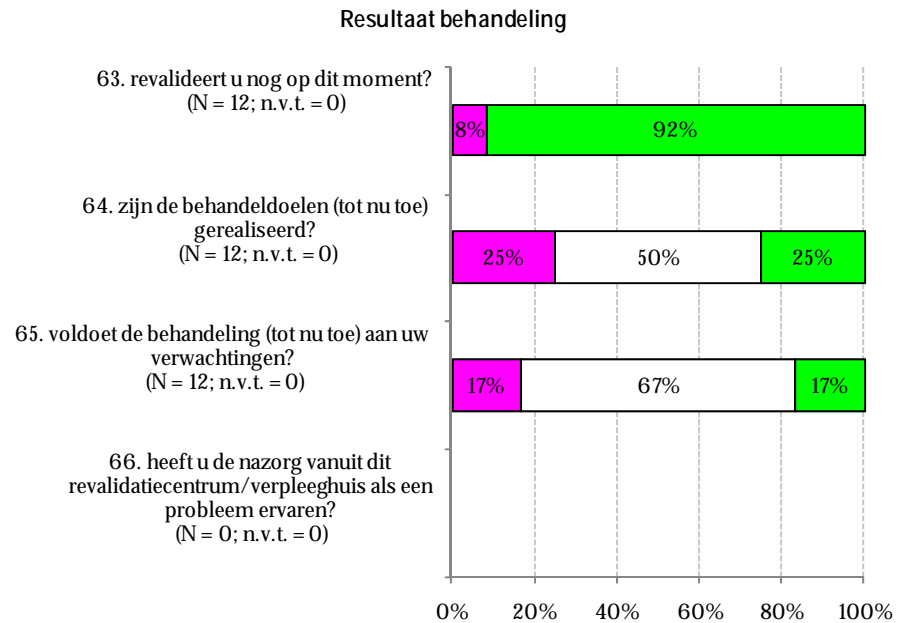
In onderstaande figuur vindt u wat de ervaringen van uw cliënten zijn met de activiteiten die georganiseerd worden door uw organisatie. Ook is gevraagd naar de mogelijkheden tot contact met anderen en de mogelijkheden voor uitstapjes.



Op bovenstaande vragen kon zowel 'niet van toepassing' als 'niet nodig' geantwoord worden.

5.12 Resultaat behandeling

Ten slotte is uw cliënten gevraagd over naar hun ervaring met de resultaten van de behandeling die zij krijgen of gekregen hebben. Ook naar de ervaring met eventuele nazorg werd gevraagd. De resultaten vindt u in onderstaande figuur.



Bij vraag 63 staat het paarse gebied voor 'nee' en het groene gebied voor 'ja'. Voor vraag 64 en 65 geldt dat het paarse gebied staat voor 'nee', het witte gebied voor 'gedeeltelijk' en het groene gebied voor 'ja'. Ten slotte betekent bij vraag 66 het paarse gebied 'groot probleem', het witte gebied 'klein probleem', en het groene gebied 'geen probleem'.

5.13 Beoordeling van de zorg en behandelaars

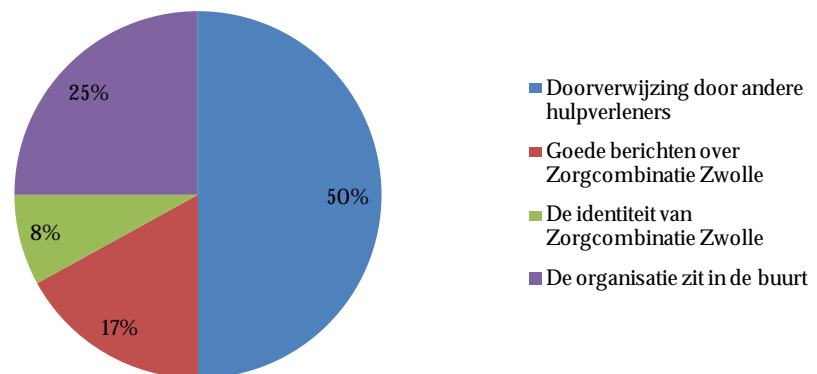
Aan de cliënten is gevraagd een oordeel te geven over de verschillende behandelaars binnen Het Zonnehuis. Ook is aan hen gevraagd een oordeel te geven voor de zorgorganisatie in zijn totaliteit. Ze konden een rapportcijfer geven van 0 tot 10. Waarbij 0 het slechtst mogelijke en 10 het best mogelijke cijfer is. In onderstaande tabel staat een overzicht van de gemiddelde cijfers die de cliënten geven. Ook staat de laagste en hoogste beoordeling vermeld, evenals het aantal cliënten die de betreffende vraag hebben beantwoord.

	Minimum	Maximum	Gemiddelde	Aantal cliënten (N)
Het Zonnehuis	6	10	7,7	12
Behandelend arts	4	10	7,6	9
Fysiotherapeut	7	10	8,2	11
Verpleging	6	10	7,8	12
Ergotherapeut	7	9	8,0	6
Psycholoog/orthopedagoog	8	8	8,0	3
Maatschappelijk werker	7	9	8,0	2

6. Extra vragen

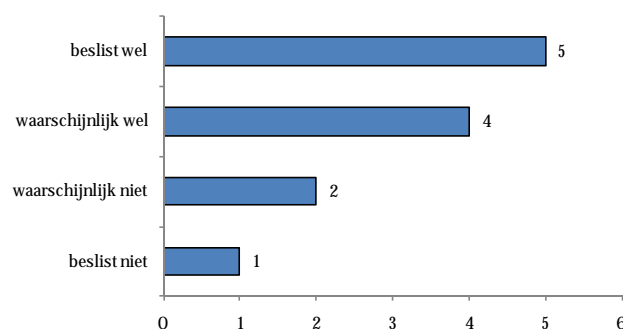
In de vragenlijst zijn enkele extra vragen opgenomen die specifiek zijn voor de situatie van Het Zonnehuis. In onderstaande figuur ziet u deze vragen met de antwoorden die de familieleden hebben gegeven.

1. Wat is de belangrijkste reden dat u heeft gekozen voor Zorgcombinatie Zwolle?



De helft van de cliënten geeft aan dat een doorverwijzing door andere hulpverleners bepalend is geweest voor hun keuze voor Zorgcombinatie Zwolle. Het feit dat de organisatie in de buurt zit is voor een kwart van de cliënten doorslaggevend geweest. Zeventien procent geeft aan dat zij vanwege goede berichten over Zorgcombinatie Zwolle gekozen hebben voor deze organisatie. Voor de overige 8% was de identiteit van Zorgcombinatie Zwolle de reden om te kiezen voor deze organisatie.

68. Zou u dit revalidatiedentrum/verpleeghuis bij andere revalidatiepatiënten aanbevelen?



De meerderheid van de cliënten zegt Zorgcombinatie Zwolle aan te bevelen bij vrienden en familie. Slechts één cliënt geeft aan dit beslist niet te zullen doen. Twee cliënten zeggen Zorgcombinatie Zwolle waarschijnlijk niet aan te bevelen.

Bijlage

Conclusies en aanbevelingen

De cliënten die revalidatiezorg van Het Zonnehuis ontvangen zijn over het algemeen positief over de zorg- en dienstverlening. Ze geven de revalidatieafdeling een 7,7 als rapportcijfer. De rapportcijfers voor de behandelaars lopen uiteen van een 7,6 (voor de behandelend arts) tot een 8,2 (voor de fysiotherapeut). De meeste andere behandelaars worden met een 8 gewaardeerd. De verpleging krijgt een 7,6 als beoordeling.

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.

Opgemerkt moet worden dat er slechts 12 cliënten deelnamen aan dit onderzoek. Vanwege dit beperkte aantal is voorzichtigheid geboden bij de interpretatie van de resultaten.

Ontvangst

Twee derde van de cliënten is uitgesproken positief over de manier waarop de medewerkers hen de dingen uitlegden. Dit was volgens hen begrijpelijk. Ook vindt twee derde dat de medewerkers hen serieus namen. Daar staat tegenover dat niet iedereen vindt dat de medewerkers bij de ontvangst altijd genoeg tijd voor hen hadden. Dit is mogelijk een aandachtspunt voor de toekomst.

Informatie

De meeste cliënten zeggen bij de start van de behandeling mondeling te zijn geïnformeerd over de gang van zaken op de revalidatieafdeling. Een paar cliënten geven aan niet te zijn geïnformeerd en een paar weten het niet meer. Enkele cliënten geven aan zowel schriftelijke als mondelinge informatie te hebben gehad. Over de behandeling zijn de cliënten het beste geïnformeerd. Het minst goed zijn de cliënten geïnformeerd over patiëntenverenigingen die met hun aandoening te maken hebben. Ruim een derde van de cliënten geeft aan geen informatie te hebben ontvangen over hun aandoening en over de nazorg. Een deel van de cliënten weet niet meer of zij deze informatie hebben ontvangen. Een derde van de cliënten weet niet bij wie zij een klacht kunnen indienen. De informatievoorziening lijkt in zijn algemeenheid beter te kunnen.

Afspraken maken en veranderen

Bijna geen van de cliënten vindt het een probleem om afspraken met behandelaars te maken. Echter, als een afspraak verandert, wordt een derde van de cliënten daarvan niet tijdig op de hoogte gesteld. Ook vindt een derde dat de behandelaars bij het maken van afspraken onvoldoende rekening houden met hun wensen. Hier zou eens naar gekeken kunnen worden.

Behandelplan

Volgens de helft van de cliënten zijn afspraken over de behandeling niet vastgelegd in een behandelplan. Als de afspraken zijn vastgelegd, worden ze wel goed nagekomen. Een derde van de cliënten heeft de ervaring dat ze niet kunnen meebeslissen over de behandeling die ze krijgen. Ook vindt een derde dat hun naasten niet worden betrokken bij hun behandeling. Wellicht kan dit anders.

Hulp en steun

Drie kwart van de cliënten geeft aan dat Het Zonnehuis hen geen advies of begeleiding geeft bij het omgaan met problemen die zij in het dagelijks leven ervaren. Verder zegt een derde geen advies te hebben gekregen over het verkrijgen van hulpmiddelen, voorzieningen en/of thuiszorg. Wellicht spelen deze zaken nog niet bij een aantal

cliënten, maar het is wel belangrijk hierop alert te zijn. Tenslotte vindt niet iedereen dat de revalidatieafdeling hen begeleidt bij het volhouden van de therapie.

Omgang met uw behandelend arts

Drie kwart van de cliënten heeft in het afgelopen jaar een gesprek gehad met de behandelend arts. Een deel van hen vindt dat de arts niet genoeg tijd voor hem/haar had. Daar staat tegenover dat de meesten vinden dat de arts hen altijd serieus neemt en hen dingen op een begrijpelijke manier uitlegt. Een enkeling is het met het laatste niet eens.

Omgang met andere behandelaars

De meeste cliënten vinden dat ze ook door de andere behandelaars serieus worden genomen en dat ook zij de dingen op een begrijpelijke manier uitleggen. Meestal of altijd worden de afspraken uit het behandelplan nagekomen en hebben de behandelaars genoeg tijd voor de cliënten. De voortgang van de behandeling wordt evenwel niet altijd regelmatig met de cliënten besproken. Hier lijkt verbetering mogelijk.

Continuïteit en afstemming

Een derde van de cliënten geeft aan dat zij bij een specifieke therapie altijd door dezelfde persoon worden behandeld. In twee derde van de gevallen verloopt de overname tussen behandelaars probleemloos en werken de behandelaars op een goede manier samen. Dit gaat evenwel niet altijd op. Volgens drie kwart van de cliënten ontbreekt een vast contactpersoon als aanspreekpunt. Wellicht is dit een punt dat aandacht verdient.

Lichamelijk welbevinden

Volgens drie kwart van de cliënten gebeurt hun verzorging altijd op de manier waarop zij dat willen. Voor slechts een kwart gebeurt de verzorging op de momenten waarop zij het willen. Een derde kan bovendien niet opstaan en naar bed gaan wanneer zij dat willen. Het vormt duidelijk een aandachtspunt. Van degenen die hulp nodig hebben bij de toiletgang, wordt niet iedereen op tijd geholpen. Hoewel het om weinig cliënten gaat, is het belangrijk daar goed naar te kijken. Incontinentiemateriaal wordt bijna altijd op tijd verschoond.

Het revalidatiecentrum/verpleeghuis

Een derde van de cliënten vindt dat zijn/haar woonruimte niet goed wordt schoongehouden. Belangrijk is de verwachtingen van de cliënten goed met hen te bespreken. De maaltijden worden door bijna de helft van de cliënten niet lekker gevonden. Dit hoeft niet alleen met de smaak van de maaltijden te maken te hebben, maar kan ook aan de ambiance liggen. De cliënten van de revalidatieafdeling verblijven er niet vrijwillig. Zij zullen in de meeste gevallen de voorkeur geven aan de thuissituatie, en het eten van thuis. Over de veiligheid valt nauwelijks iets op te merken: nagenoeg iedereen voelt zich altijd veilig in Het Zonnehuis.

Participatie en dagstructurering

Twee derde van de cliënten vindt zij genoeg mogelijkheden hebben voor activiteiten en dagelijkse bezigheden. Evenveel cliënten vinden dat het huis genoeg activiteiten organiseert. Nagenoeg iedereen vindt zij goed op de hoogte worden gehouden van de activiteiten. Daar staat tegenover dat niemand de activiteiten die georganiseerd worden, altijd leuk vindt. Mogelijk is hier een betere afstemming te bereiken. Twee derde geeft aan voldoende mogelijkheden te hebben voor contact met anderen. Hulp van derden om ergens naar toe te gaan, is slechts voor een derde altijd weggelegd. Misschien hangt dit met de tijdelijke situatie van de revalidatiecliënt samen.

Resultaat behandeling

Voor een kwart van de cliënten zijn de behandeldoelen nog niet gerealiseerd. Voor de helft van de cliënten zijn ze gedeeltelijk bereikt. Slechts enkele cliënten geven aan dat de behandeling geheel aan hun verwachtingen voldoet. Voor de meesten voldoet de behandeling gedeeltelijk aan hun verwachtingen. Dit kan te maken hebben met verwachtingen op herstel die mogelijk niet reëel zijn. Het kan ook met de behandeling op zich te maken hebben. Belangrijk is hier aandacht aan te besteden en met de cliënten goed door te nemen wat ze kunnen verwachten, ook op basis van hun eigen gezondheidstoestand.

Aanbevelen

We hebben aan de cliënten gevraagd of ze de revalidatieafdeling van Het Zonnehuis zouden aanbevelen bij andere revalidatiecliënten. Drie kwart van hen zou dit (zeker) doen. De andere cliënten zijn dit niet van plan.

Tot slot

In zijn algemeenheid zijn de cliënten van de revalidatieafdeling van Het Zonnehuis positief over de geboden zorg- en dienstverlening. Toch zijn er aandachtspunten. De meeste lijken te maken te hebben met onduidelijkheid over verwachtingen (op herstel). De informatievoorziening en de betrokkenheid van naasten zijn daarbij speerpunten. Het onderzoek geeft in ieder geval aanleiding om de puntjes op de 'i' te zetten.