



RAPPORTAGE ZGAO
CLIËNTTEVREDENHEIDSONDERZOEK
DAGBESTEDING 2020

Inleiding

Zorggroep Amsterdam Oost (ZGAO) streeft naar hoogwaardige kwaliteit van zorg- en dienstverlening. Op verschillende manieren werken wij aan kwaliteit van zorg en de verbetering hiervan. Dit rapport omvat de resultaten van het cliëntwaarderingsonderzoek van de dagbesteding.

Onderzoeksmethode

De vragenlijst is geprogrammeerd in Questback en bestaat uit 22 gesloten en 2 open vragen. De medewerkers zijn voorafgaand aan de start van het onderzoek geïnformeerd over het doel en de wijze waarop het onderzoek zou gaan plaatsvinden. De doelgroep voor de cliëntenraadpleging werd gevormd door bezoekers van het dagcentrum en cliënten die zorg ontvingen van de ambulante ondersteuners van ZGAO. In totaal zijn er voor de dagbesteding 79 vragenlijsten ingevuld.

Resultaten per vraag

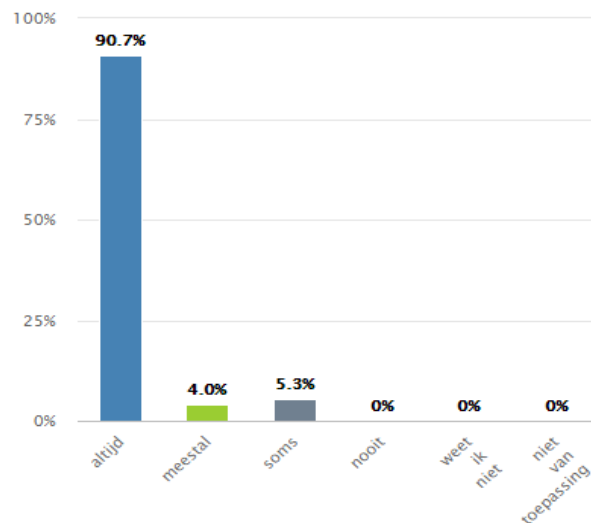
In de onderstaande grafieken zijn de resultaten af te lezen per vraag, in procenten. De volgende antwoordmogelijkheden zijn aangegeven; “geheel mee eens”, “mee eens”, “mee oneens”, “geheel mee oneens” of “niet van toepassing”. Op pagina 6 is de score van de cliënten omgezet in een NPS score. Op pagina 7 t/m 9 zijn de teksten opgenomen van de open vragen.

Samenvatting

De respondenten zijn over het algemeen tevreden over de dagbesteding. De begeleiding en de aandacht van medewerkers wordt goed gewaardeerd. Ook over het aanbod van activiteiten zijn de respondenten tevreden. De sfeer wordt als zeer prettig ervaren, sommige respondenten zien graag iets meer afwisseling in het aanbod van de activiteiten. Over de aangeboden maaltijd zijn de meningen verdeeld. De kwaliteit wordt goed beoordeeld, sommige cliënten zien graag iets meer variatie in het aanbod. De cliënten vinden het fijn om met gelijkgestemden (bijvoorbeeld de dovengroep) in contact te zijn. Ze vinden het fijn om met elkaar te kletsen, activiteiten te ondernemen en samen te zijn, het helpt tegen de eenzaamheid. De verbeterpunten zitten vooral in de hygiëne van het toilet, deze is vaak vies volgens de respondenten. Ook geven sommigen aan vaker eropuit te willen of een ruimer aanbod aan activiteiten te missen. Al met al is er een zeer positief beeld van de dagbesteding. Ruim 66% beoordeeld de dagbesteding totaal met een 8 of hoger, een kleine 34% geeft het als totaalcijfer zelfs een 10!

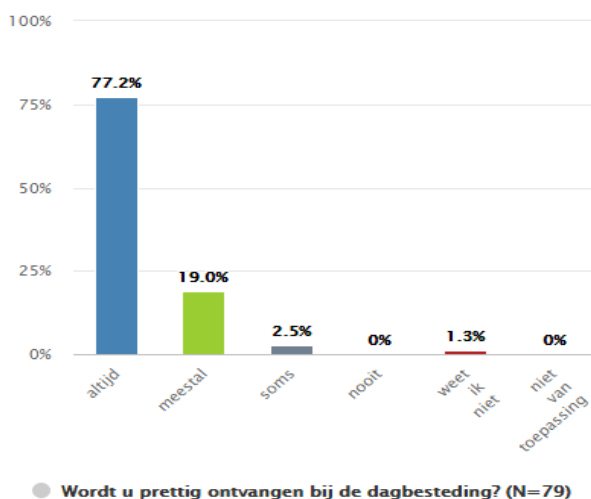
De volgende vragen gaan over de dagbesteding

Is de dagbesteding goed toegankelijk?

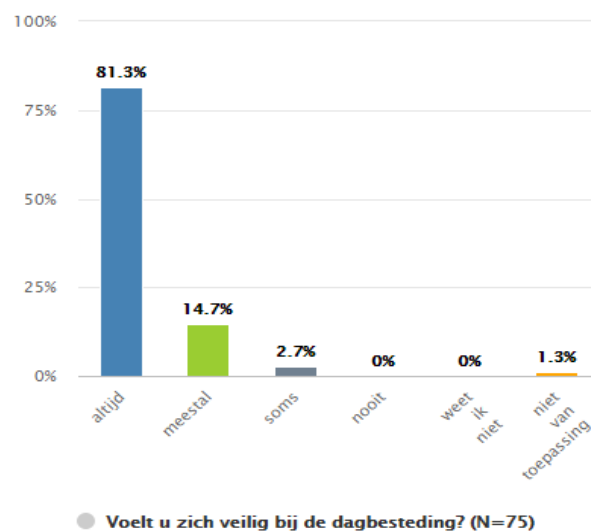


De volgende vragen gaan over de medewerkers van de dagbesteding

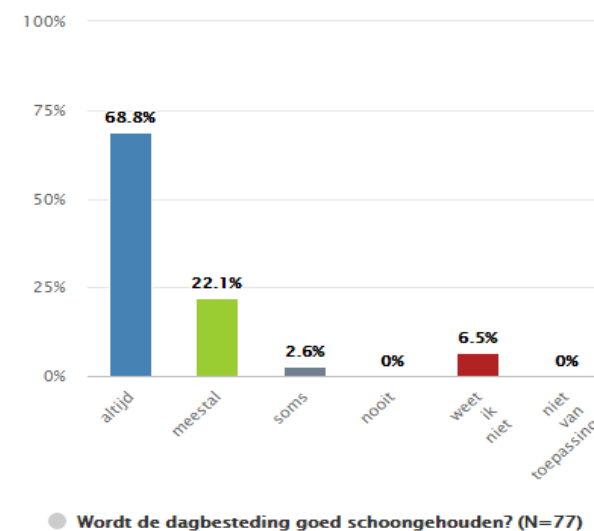
Wordt u prettig ontvangen bij de dagbesteding?



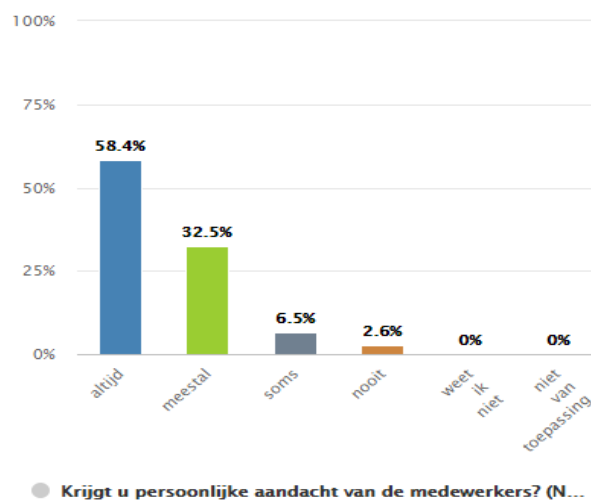
Voelt u zich veilig bij de dagbesteding?



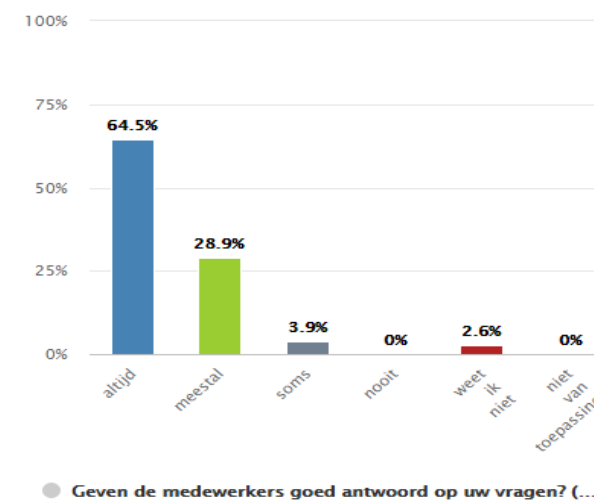
Wordt de dagbesteding goed schoongehouden?



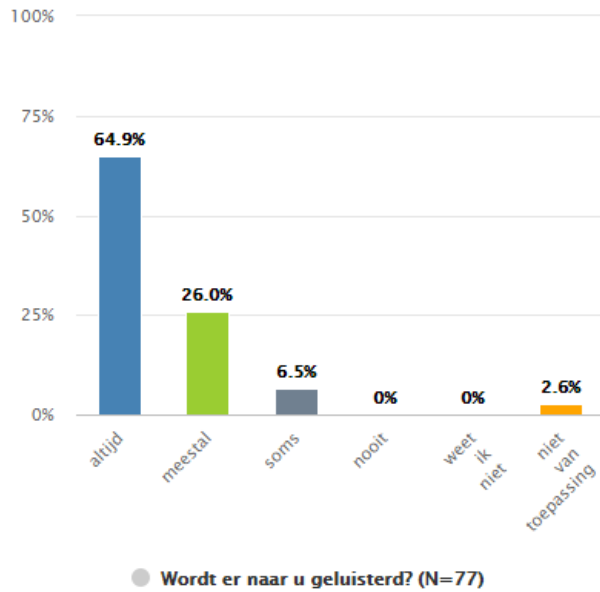
Krijgt u persoonlijke aandacht van de medewerkers?



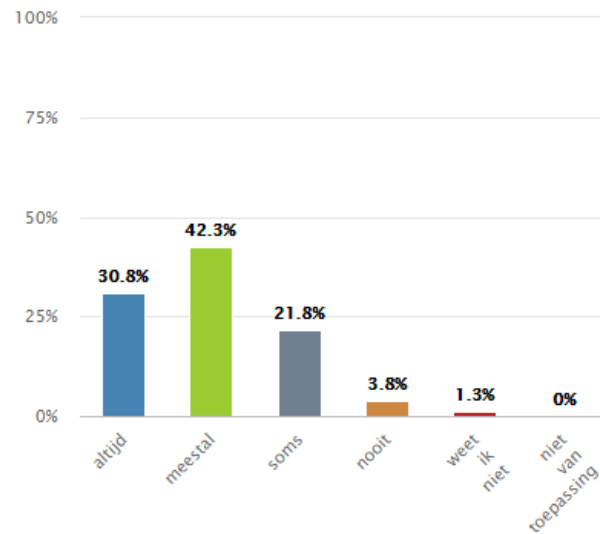
Geven de medewerkers goed antwoord op uw vragen?



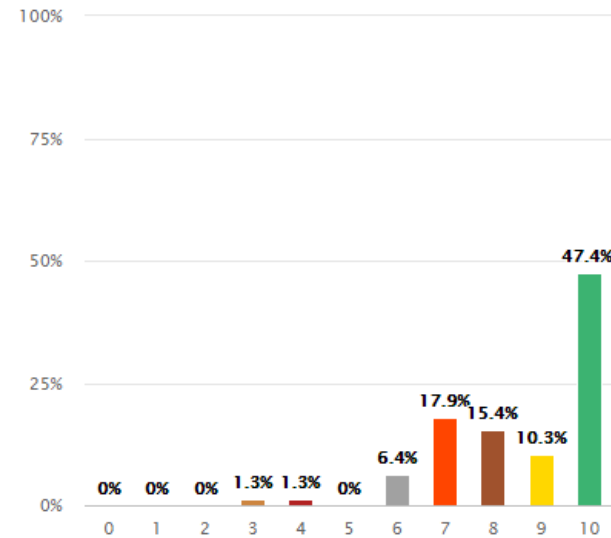
Wordt er naar u geluisterd?



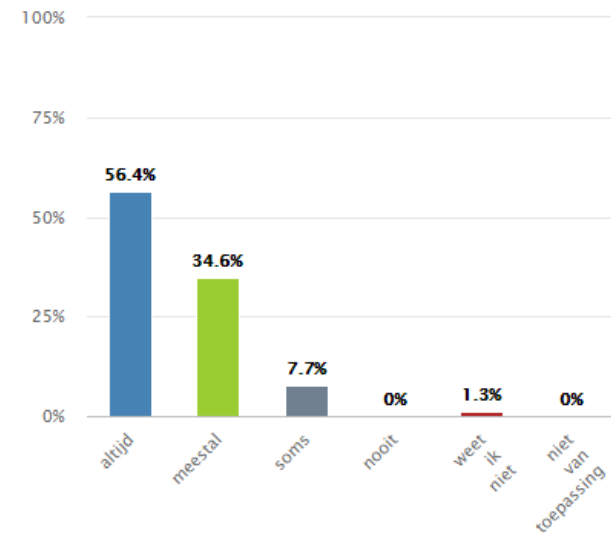
Vindt u de activiteiten die aangeboden worden afwisselend?



Welk cijfer geeft u de activiteitenbegeleider? (0=heel erg slecht, 10=uitstekend)

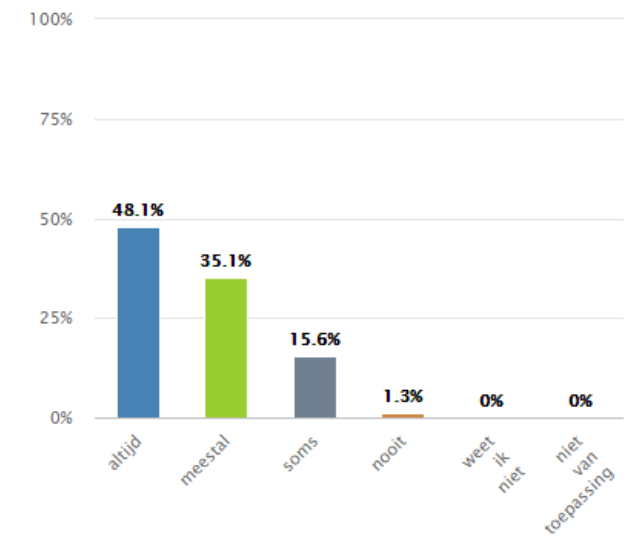


Is de sfeer tijdens de activiteiten prettig?

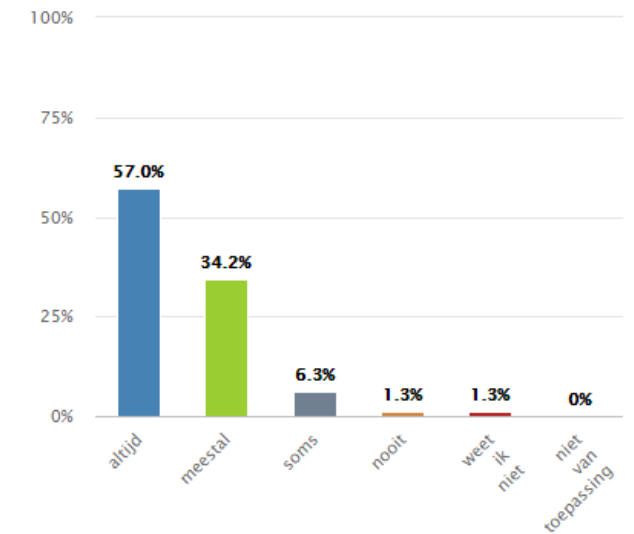


De volgende vragen gaan over de activiteiten

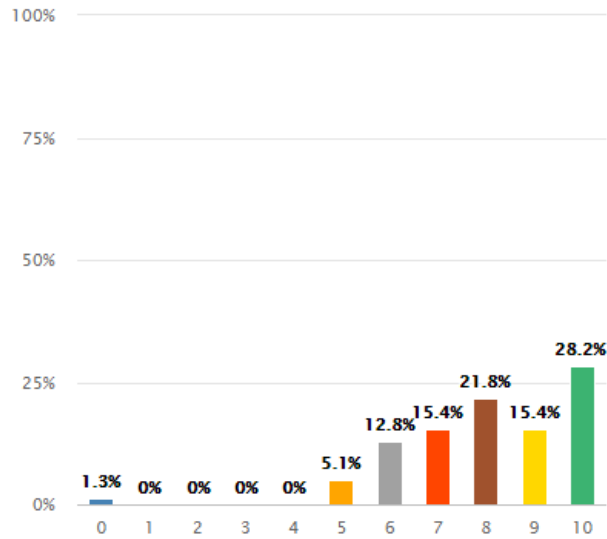
Vindt u de activiteiten die aangeboden worden leuk?



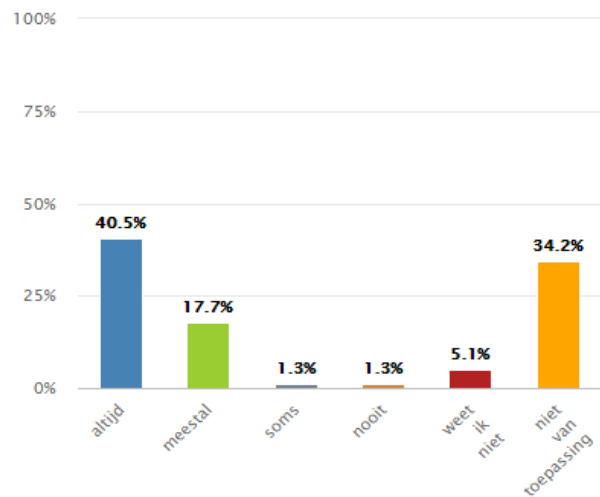
Is de informatie over de activiteiten duidelijk?



Welk cijfer geeft u de activiteiten? (0=heel erg slecht, 10=uitstekend)

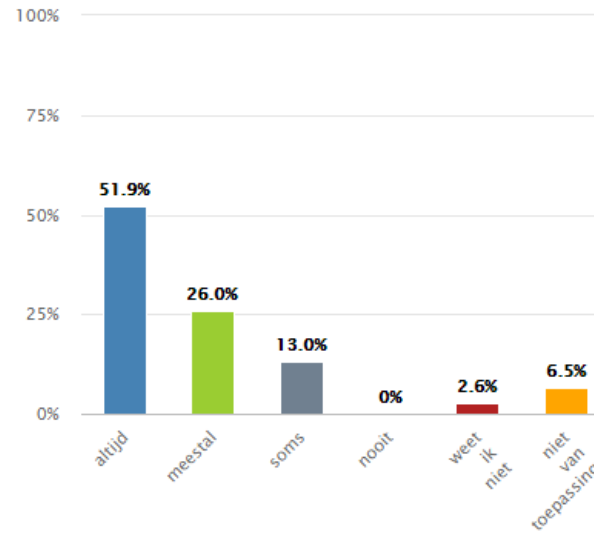


Wordt er voldoende rekening gehouden met uw dieet/voorkeuren?

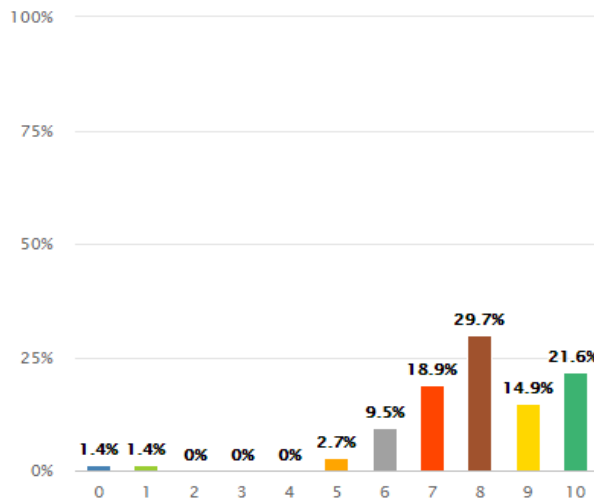


De volgende vragen gaan over het eten

Is de kwaliteit van de lunch goed?

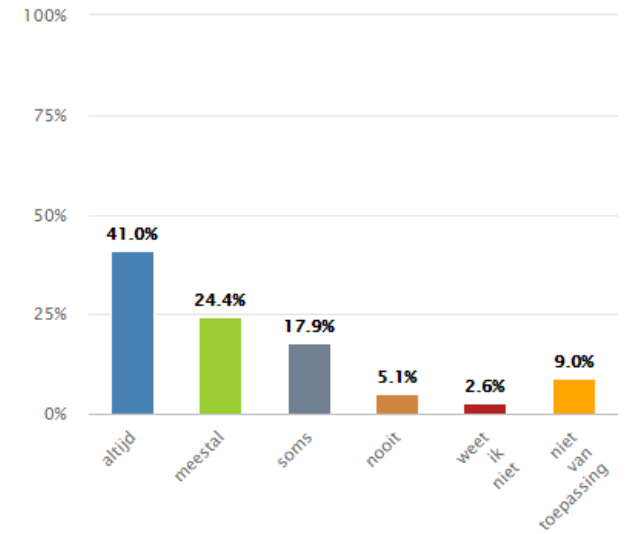


Welk cijfer geeft u het eten? (0=heel erg slecht, 10=uitstekend)



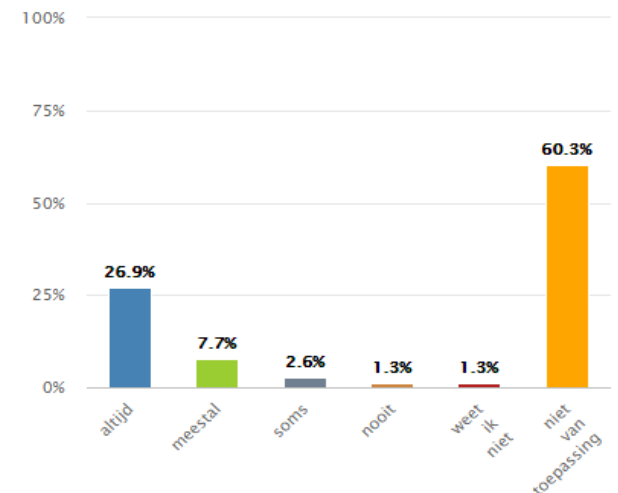
● Welk cijfer geeft u het eten? (0=heel erg slecht, 10=uit...

Is er voldoende variatie in de maaltijden?

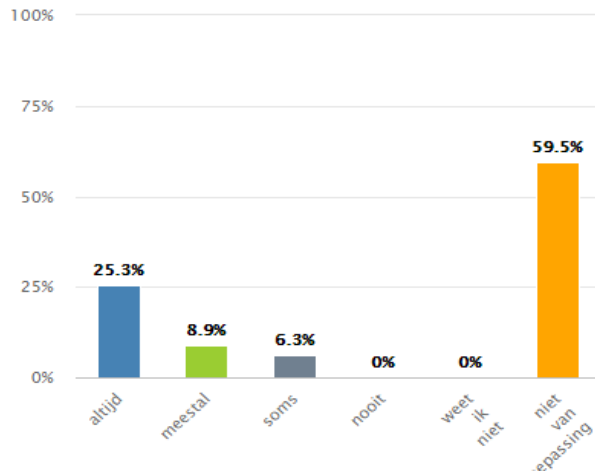


De volgende vragen gaan over het vervoer (door Munckhof of de ZGAO bus)

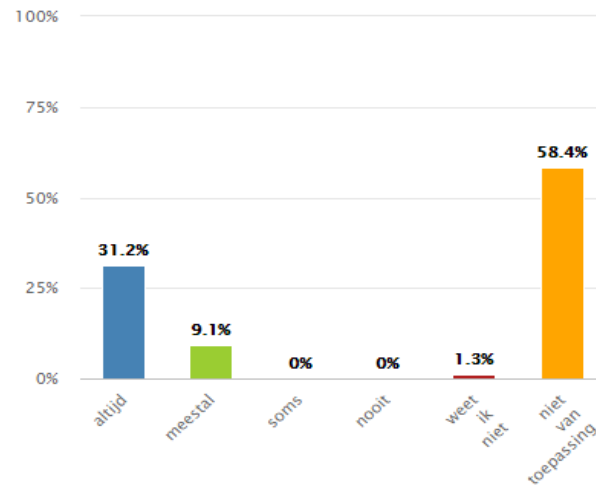
Verloopt het vervoer naar en van de dagbesteding goed?



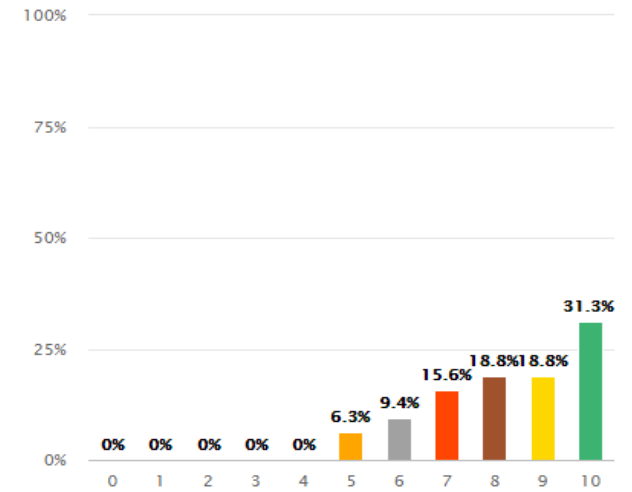
Komt de vervoerder op tijd om u naar of van de dagbesteding te halen of brengen?



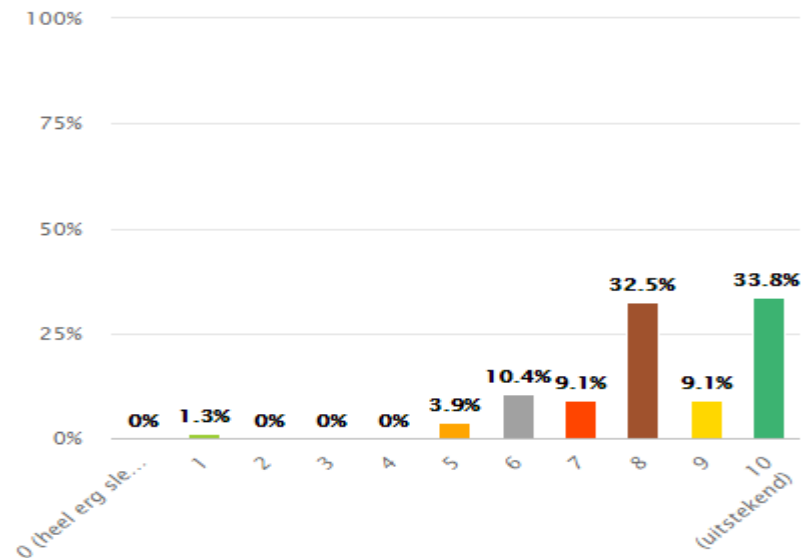
Voelt u zich veilig tijdens de rit?



Welk cijfer geeft u het vervoer? (0=heel erg slecht, 10=uitstekend)



Als u de dagbesteding in zijn geheel beoordeelt, welk rapportcijfer geeft u dan? (0=heel erg slecht, 10=uitstekend)



22. Waarover bent u zeer tevreden wat betreft de dagbesteding?

- Het ontmoeten van andere mensen, het gebruik van gebarentaal, het aanbod van sociale activiteiten en het eten
- Gebarentaal
- Gezelligheid bij opvang voor doven en slechthorenden
- De sfeer is prettig, ik kan hier mensen ontmoeten
- Goed dat er dagopvang is speciaal voor doven. De nieuwe ruimte biedt veel licht en ruimte.
- Ontmoeten van andere dove mensen
- Ontmoeten van dove mensen
- Eigen plek voor doven
- Eigen plek voor doven
- De gezelligheid
- Lieve mensen, altijd behulpzaam
- Ik voel mij welkom
- Over alles
- Gezelligheid
- Ik kom niet altijd, maar alle lof voor de dames die ons bezighouden.
- Over alles, kan niet beter
- Alles wat ze doen met je, het is lekker dichtbij, wordt altijd goed ontvangen,
- Dovenclub
- Ik voel mij niet eenzaam, ik kan mensen beter verstaan door gebarentaal
- Tevreden over dagbesteding omdat we altijd plezier hebben met elkaar
- Ik vind het leuk om met de andere vrouwen te praten en te lachen
- Oudere vrouwen ontmoeten en met ze praten.
- Ik vind het leuk om de andere vrouwen te praten en samen te sporten
- Gezellig praten met andere bezoekers
- Samen met de groep zijn
- Ik vind het leuk om met anderen te praten
- Ik vind het leuk om met andere vrouwen te zijn en te kletsen
- De aandacht is heel erg goed, er wordt goed naar je geluisterd
- Ik vind het leuk om met andere vrouwen te kletsen
- Ik vind alles leuk, ik heb geen klachten, ben tevreden
- Over de activiteiten
- Leuke mensen, ik voel mij er wel thuis
- Het is erg gezellig
- Over de verzorging en hulp van de dames
- Ik vind sjoelen erg leuk en kaartspelen. Ik vind in het algemeen alles goed gaan, de begeleiders luisteren naar mij wanneer ik een probleem heb.
- Ik rust er goed uit, ik ben over alles tevreden
- Ik ben tevreden over de omgang met de medewerkers en met de activiteiten.

- Ik vind de activiteiten goed en vind de lunch lekker, ik ben tevreden en wil niets veranderen
- Gezelligheid, veel lachten en krijg veel respect
- De gezelligheid en hoe iedereen met elkaar omgaat
- Vrijdagmiddag, de muziek met advocaat
- Het draaien van oude films.
- Goede verzorging, gezellig met elkaar, werken aan geheugen
- De muziek middag
- Leuke ontvangst met koffie, praatje, muziek, soms met krantje
- Ontmoeten van andere mensen
- Ik vind het prettig om met andere mensen te praten, te sporten en activiteiten te doen
- Over de sfeer, inrichting, Turkstalig
- Aandacht besteden
- Aandacht en vriendelijkheid
- Aandacht krijgen vind ik erg goed
- Sporten, kletsen met andere cliënten
- Het geeft mij een goede gelegenheid om mensen te ontmoeten na het wegvallen van mijn goede vriendin
- Dovengroep
- Het is er gewoon gezellig, heel gezellig, Ik heb er plezier in en ik doe een heleboel. Het is of ik thuis kom tussen broertjes en zusjes.
- Het eten en drinken. We maken het samen gezellig.
- Over het algemeen alles
- Heel fijn en gezellig, altijd een luisterend oor, ga er heel graag naar toe.
- Alles wat ik kan en wil doen is aanwezig
- Wij worden goed begeleid waar nodig
- Opvang en begeleiding
- Eten is goed en de activiteiten zijn ook goed

23. Wat kan er volgens u verbeterd worden wat betreft de dagbesteding?

- Schoonmaken van de WC
- De toilet is soms vies, soms is het koud in de ruimte.
- WC is soms vies, dagelijks schoonmaken is beter, soms is de ruimte koud.
- Eten kan beter door meer variatie, activiteiten kunnen nog meer afwisselend
- Het eten
- De wc ruikt regelmatig niet fris, er zijn te weinig wc's
- WC is niet altijd schoon
- Schoonmaken
- Invalide toilet is na de middag vies
- WC is vies
- Iets meer uitjes organiseren
- De oprit bij de ingang moet verhoogd worden voor de rollators.
- Het is erg rumoerig, door mijn gehoorapparaten komt dat heel storend binnen.
- De oprit bij de ingang kan verbeterd worden vanwege mijn rolstoel en de vele rollators
- Meer activiteiten aanbieden zoals handwerken, uitjes, varen.
- Meer educatieve activiteiten zoals Nederlands leren
- Meer activiteiten zoals uitjes
- Meer activiteiten samen doen
- Meer activiteiten zoals Nederlands leren
- Meer activiteiten zoals uitstapjes
- Er zijn niet zoveel activiteiten
- Meer activiteiten zoals Nederlandse lessen
- Het schoonhouden van de ruimte
- Eten op vrijdags, vis en soep graag warm serveren. Meer activiteiten aanbieden zoals woordraadsels, meer variatie
- Wat meer fruit aanbieden
- Creativiteit is nu minder geworden (kleding, schortje, kussenhoes, borduren, handenarbeid, knippen en plakken kaarten). Materiaal is er niet meer??
- Een vaste locatie zou fijn zijn, nu ben ik 1x bij Meevaart, 1x bij Kraaipan
- Ik zou het beter vinden als er ook naar buiten gegaan wordt (uitstapjes buiten zoals ontbijt)
- De groep is groot, minder mensen zou het beter zijn
- Meer activiteiten
- Meer activiteiten aanbieden
- Meer activiteiten, informatiebijeenkomsten zou goed zijn
- Het sporten kan langer duren en naar buiten naar verschillende plekken gaan
- Meer samenhang en sfeer, het is te chaotisch
- Samen zingen, beter naar elkaar luisteren, niet door elkaar praten, samen schilderen of tekenen
- Vervoer moet vergoed worden
- Meer materialen om te kunnen werken, bijv. glazuur of doeken, verf, etc.
- De portie van het eten, deze zijn te klein