

ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

Cliëntenraadpleging onder cliënten wijkverpleging

De Zorgcirkel



deze vragen

25,6
44,4
,0
100,0

Over Facit

Facit is opgericht in 2000 door zorgaanbieders in de provincie Noord-Holland. Facit is een stichting zonder winstoogmerk met als doelstelling om tegen kostprijs kwalitatief goede ondersteuning te bieden aan organisaties voor zorg en welzijn..

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

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

Inhoudsopgave

Inleiding	1
1. Cliëntenraadpleging met de PREM Wijkverpleging	5
1.1 Doelgroep	5
1.2 Exclusie en steekproeftrekking.....	5
1.3 Informatievoorziening.....	5
1.4 Vragenlijst.....	5
1.5 Dataverzameling.....	5
1.6 Respons.....	5
1.7 Leeswijzer	6
1.8 Spiegelinformatie	7
2. Samenvatting.....	8
2.1 Inleiding	8
2.2 Top-3 box scores ervaringsvragen	8
2.3 Gemiddelde cijfer ervaringsvragen.....	9
2.5 Gemiddelde cijfer ervaringsvragen per regio.....	10
3. Uitkomsten ervaringsvragen	11
4. Achtergrondkenmerken	23
5. Samenvatting van de complimenten en verbeterpunten.....	27
6. Conclusies.....	28
Bijlage 1: Complimenten en verbeterpunten	29
Bijlage 2: Samenvattende grafieken Zaanstreek.....	35
Bijlage 2b Samenvattende grafieken Purmerend.....	36
Bijlage 2c: Samenvattende grafieken Alkmaar.....	37
Bijlage 2d: Samenvattende grafieken Egmond	38
Bijlage 2e: Samenvattende grafieken Volendam.....	39

Inleiding

Facit heeft voor De Zorgcirkel in de maanden juni en juli een cliëntenraadpleging uitgevoerd met de PREM Wijkverpleging. Voor u ligt de rapportage van deze cliëntenraadpleging.

Hoofdstuk 1 beschrijft de gang van zaken rondom het onderzoek. Beschreven wordt hoe de steekproeftrekking, informatievoorziening en dataverzameling zijn verlopen en de respons van het onderzoek wordt weergegeven.

In hoofdstuk 2 worden de belangrijkste uitkomsten van deze raadpleging samenvattend weergegeven in de vorm van Top-3 Box scores en gemiddelde cijfers voor de ervaringsvragen

In hoofdstuk 3 staan de uitkomsten op vraagniveau weergegeven, evenals de rapportcijfers en de aanbevelingsscore.

Hoofdstuk 4 geeft informatie over de achtergrondkenmerken van de respondenten. In hoofdstuk 5 wordt een samenvattend overzicht gepresenteerd van de complimenten en verbeterpunten die de respondenten hebben aangedragen. De rapportage sluit in hoofdstuk 6 af met de belangrijkste conclusies uit deze raadpleging.

In bijlage 1 zijn de antwoorden op de vraag naar complimenten en verbeter suggesties gerubriceerd naar thema.

Facit, Velsen-Noord
Eddy Stam & Dorine Duwel, augustus 2019

1. Cliëntenraadpleging met de PREM Wijkverpleging

1.1 Doelgroep

De doelgroep van deze cliëntenraadpleging wordt gevormd door alle cliënten van De Zorgcirkel die wijkverpleging ontvangen in juni 2019.

1.2 Exclusie en steekproeftrekking

De doelgroep voor deze raadpleging wordt gevormd door de 345 cliënten die wijkverpleging ontvangen vanuit de Zvw. Cliënten die geen persoonlijke verzorging en/of verpleging krijgen of minder dan een maand in zorg zijn worden van deelname aan de raadpleging uitgesloten.

1.3 Informatievoorziening

De cliëntenraad en de medewerkers zijn voorafgaand aan de start van de raadpleging geïnformeerd over het doel van de raadpleging en de wijze waarop de raadpleging zou gaan plaatsvinden. In de uitnodigingsbrief tot deelname aan deze cliëntenraadpleging zijn het doel van het onderzoek, de vertrouwelijkheid en anonimiteit van het onderzoek toegelicht.

1.4 Vragenlijst

De cliëntenraadpleging is uitgevoerd met de PREM Wijkverpleging (Patient Reported Experience Measures, versie 3.0, 2019). De vragenlijst richt zich op de ervaringen van cliënten die wijkverzorging ontvingen in de afgelopen 12 maanden.

De PREM Wijkverpleging bestaat uit negen gesloten vragen, de aanbevelingsvraag, twee open vragen en zeven achtergrondvragen ten behoeve van case-mix controle.

1.5 Dataverzameling

Op 18 juni 2019 is per post een vragenlijst verzonden. Bij de vragenlijst was een antwoordenvolp gevoegd, waarmee zij de ingevulde vragenlijsten aan Facit konden retourneren. Na twee weken, op 4 juli 2019, is aan non-respondenten een bedankkaart/herinnering gestuurd.

Cliënten die de vragenlijst liever online wilden invullen, konden dit doen met de inlogcodes die hiertoe in de uitnodigingsbrief vermeld staan.

De raadpleging is op 8 augustus 2019 gesloten.

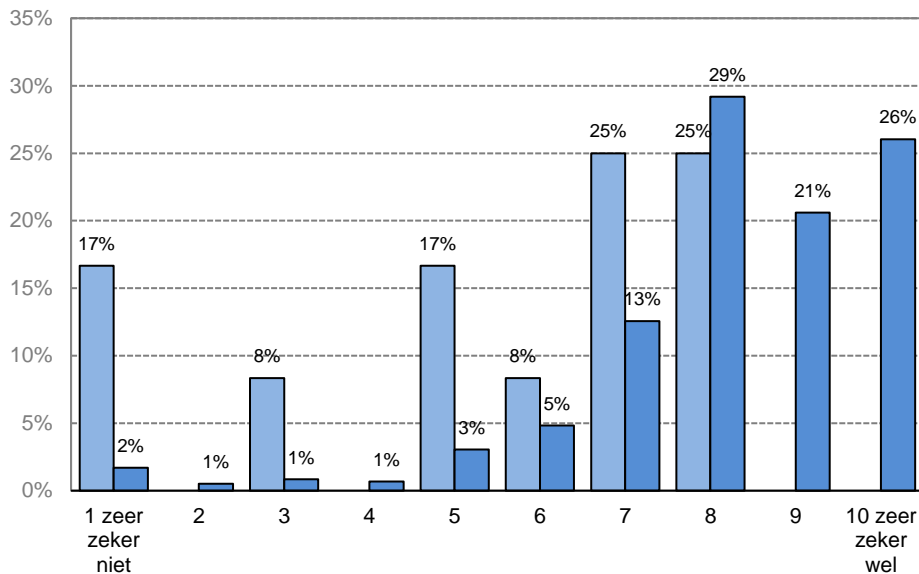
1.6 Respons

Voor deze cliëntenraadpleging zijn 345 vragenlijsten verstuurd. Geen daarvan vielen af voor het onderzoek, omdat het poststuk onbestelbaar retour kwam, omdat de aangeschrevene aangaf geen zorg te ontvangen, of omdat de cliënt overleden was.

186 cliënten hebben de vragenlijst ingevuld en aan Facit geretourneerd. De respons voor deze raadpleging komt hiermee op 54%.

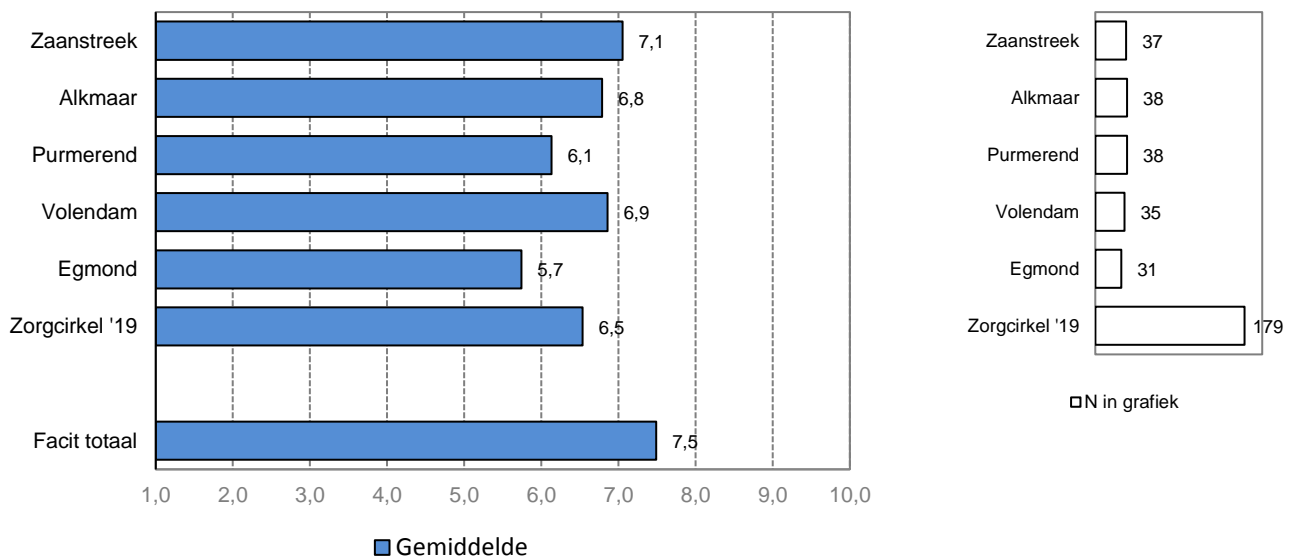
1.7 Leeswijzer

Alle door Facit ontvangen vragenlijsten zijn verwerkt in deze rapportage. De antwoorden op de gestelde vragen worden in staande staafdiagrammen gepresenteerd:



Onder de staafdiagrammen staan de verschillende antwoordcategorieën die in het diagram voorkomen. Boven de staven staat het percentage cliënten dat het betreffende antwoord heeft gegeven. Omdat dit afgeronde percentages zijn, kan het soms voorkomen dat ze opgeteld niet exact op 100% uitkomen.

Op verzoek van De Zorgcirkel zijn de uitkomsten uitgesplitst naar regio:



Rechts van de liggende staafdiagrammen is aangegeven met N in grafiek hoeveel cliënten in totaal de vraag beantwoord hebben. Bij vragen met de antwoordcategorieën 'weet niet' en/of 'niet van toepassing', wordt ook rechts van het staafdiagram aangegeven hoeveel cliënten dat antwoord gegeven hebben.

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

1.8 Spiegelinformatie

In deze rapportage zijn de uitkomsten gepresenteerd van de cliëntenraadplegingen voor De Zorgcirkel als geheel, per regio en voor het Facit totaal. Het Facit totaal bestaat uit 1.249 respondenten van de raadplegingen die met de PREM Wijkverpleging door Facit in de maanden mei, juni en juli 2019 zijn uitgevoerd.

2. Samenvatting

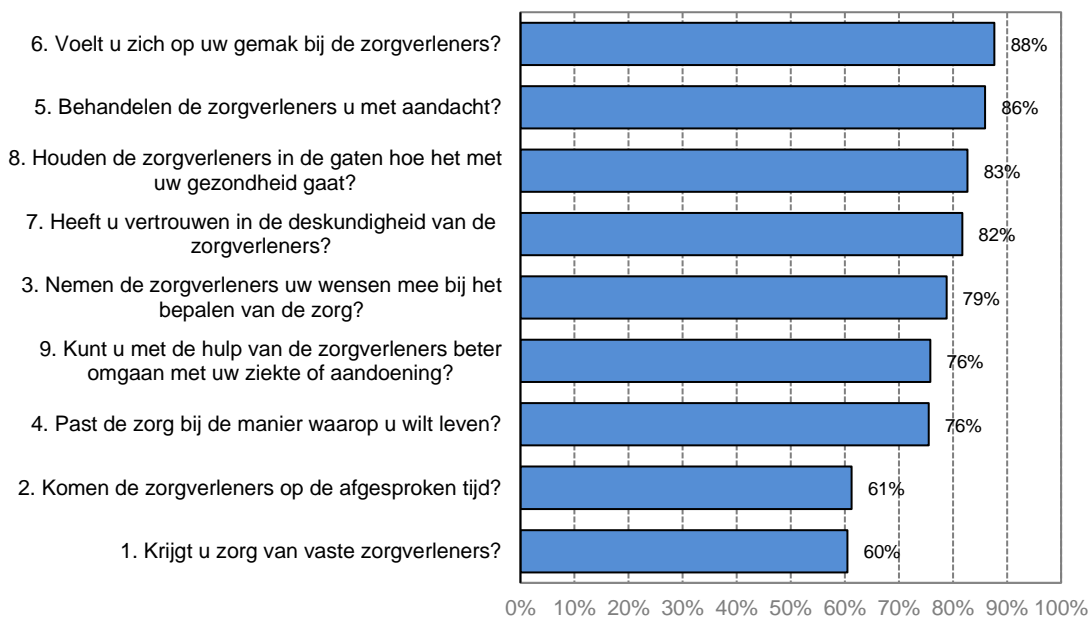
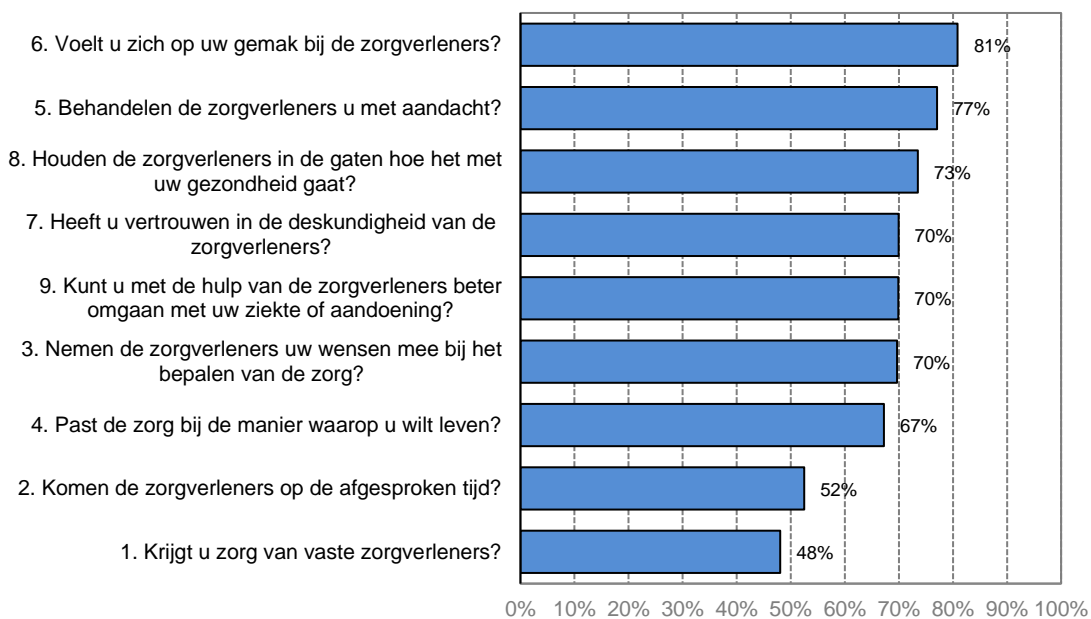
2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de uitkomsten van deze raadpleging samenvattend gepresenteerd in de vorm van Top-3 Box scores. Een Top-3 Box score is het percentage cliënten dat een van de drie meest gunstige antwoordcategorieën kiest, in deze raadpleging een 8 of hoger, en daarmee te kennen geeft met het onderwerp in kwestie positieve ervaringen te hebben.

Top-3 Box scores maken dus in één oogopslag duidelijk hoeveel cliënten uit de steekproef tevreden zijn over het onderwerp of hierover een gunstige beoordeling geven. Omgekeerd kan ook direct worden afgeleid hoeveel respondenten géén positieve ervaringen hebben.

2.2 Top-3 box scores ervaringsvragen

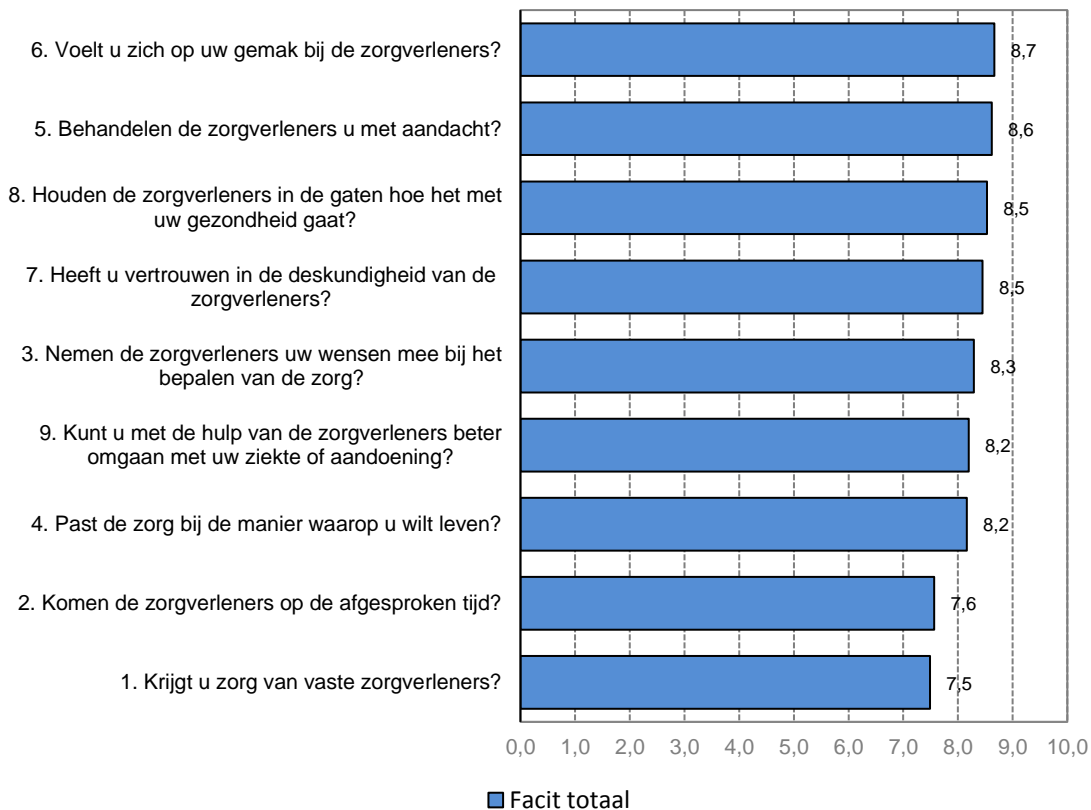
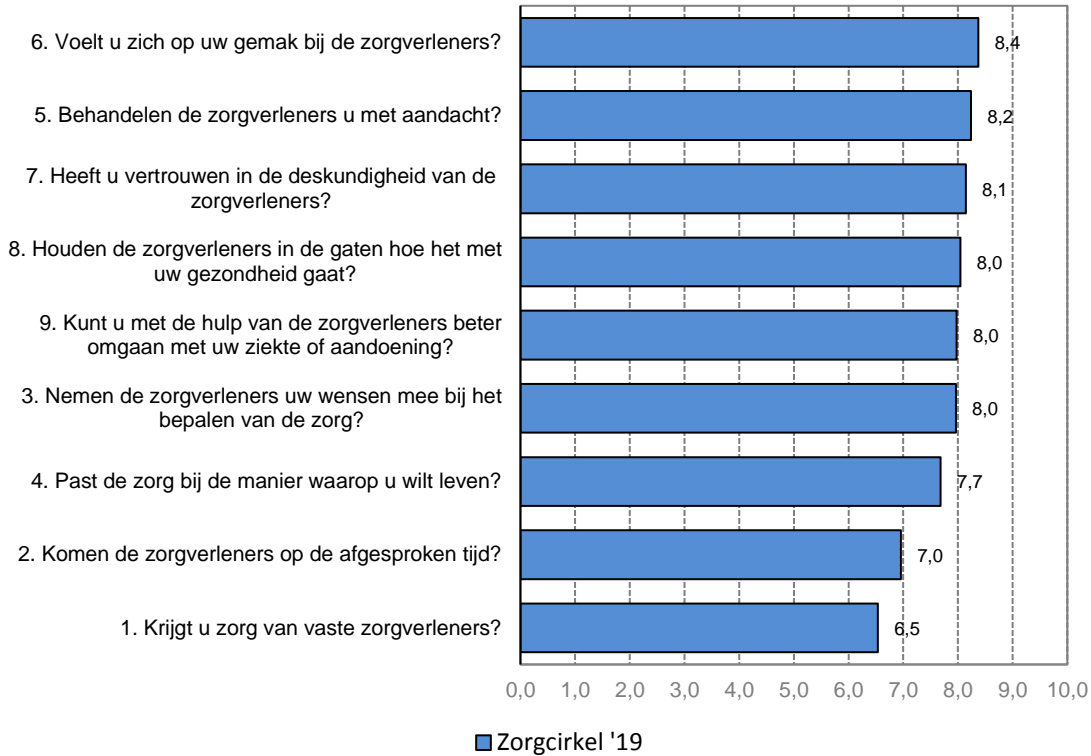
In onderstaand overzicht zijn voor de ervaringsvragen uit deze raadpleging de Top-3 Box scores op vraagniveau weergegeven:



■ Facit totaal

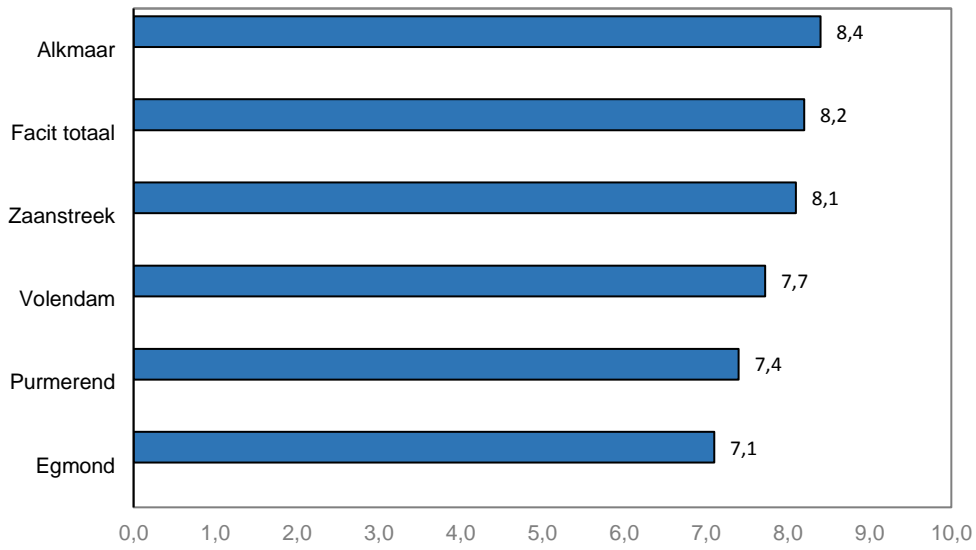
2.3 Gemiddelde cijfer ervaringsvragen

Cliënten konden de vragen beantwoorden middels een cijfer tussen 1 en 10. In de weergave hieronder zijn de vragen gerangschikt op het gemiddeld cijfer. De vraag waarop gemiddeld het hoogste cijfer is gegeven, is de vraag ‘Voelt u zich op uw gemak bij de zorgverleners?’ De vraag waarop gemiddeld met het laagste cijfer geantwoord is, staat onderaan de grafiek. Dit is de vraag ‘Krijgt u zorg van vaste zorgverleners?’



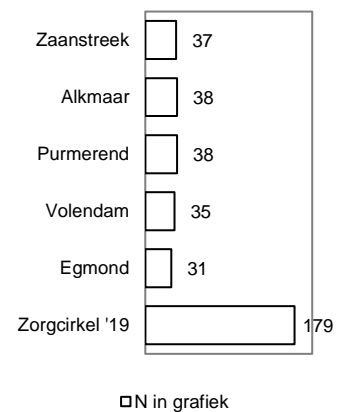
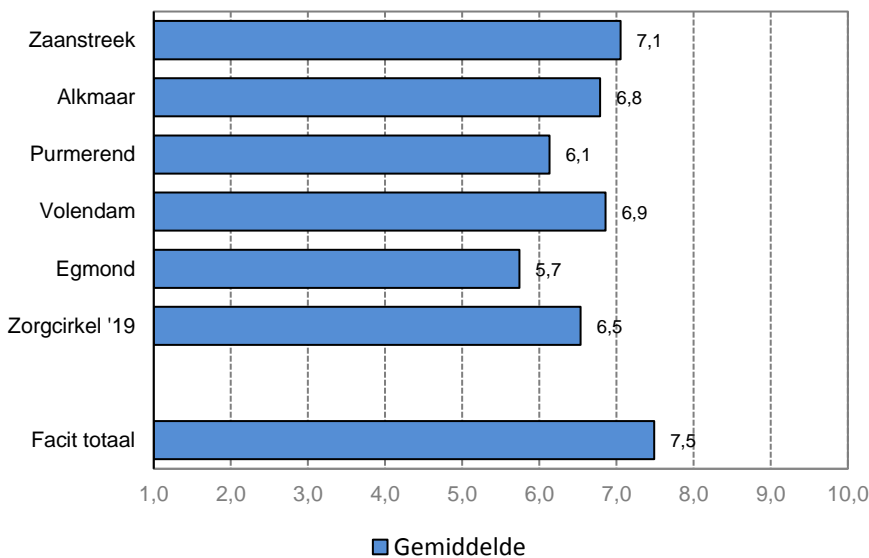
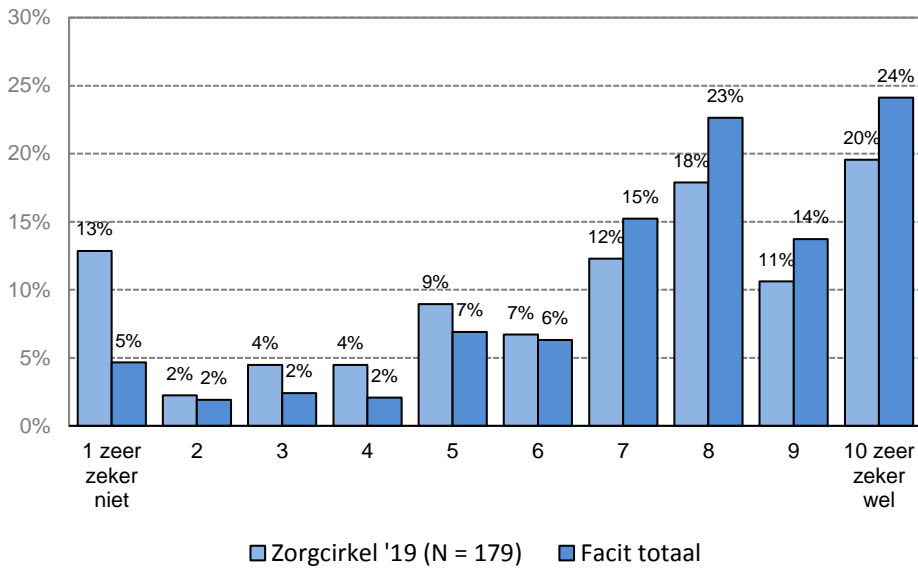
2.5 Gemiddelde cijfer ervaringsvragen per regio

Als het gemiddelde wordt berekend van alle ervaringsvragen bij elkaar, ontstaat het volgende beeld van de uitkomsten van deze raadpleging:

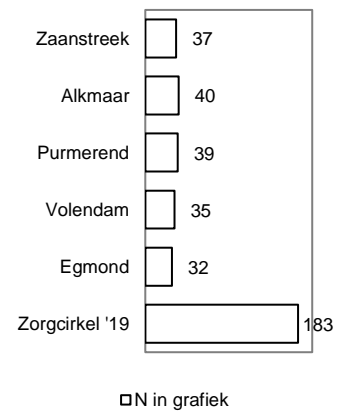
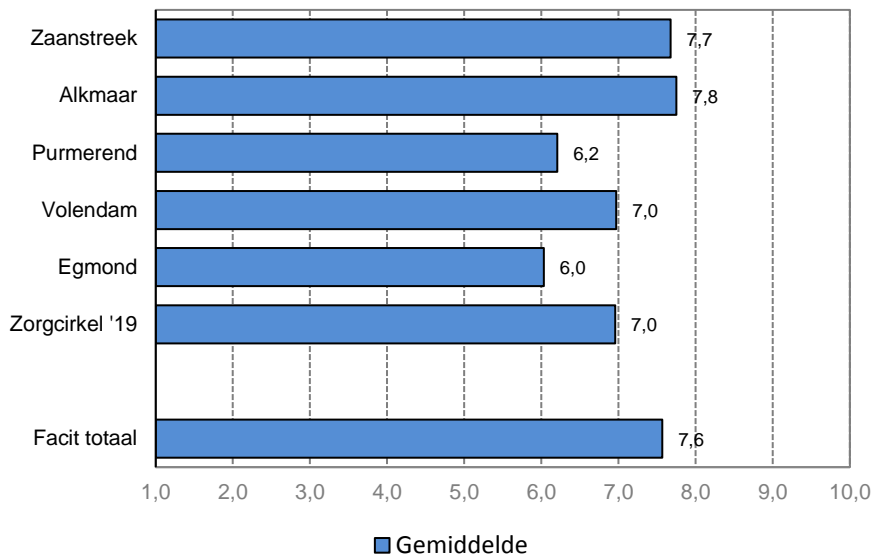
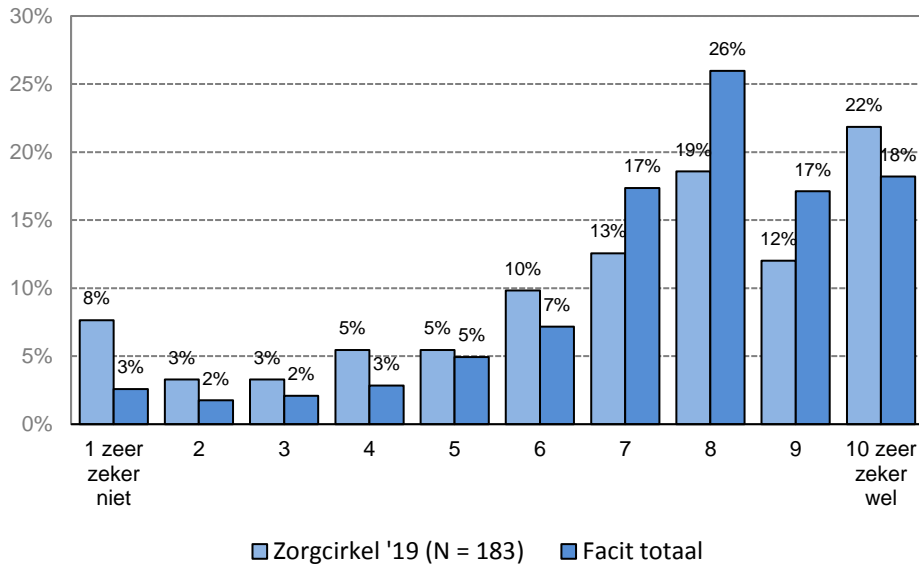


3. Uitkomsten ervaringsvragen

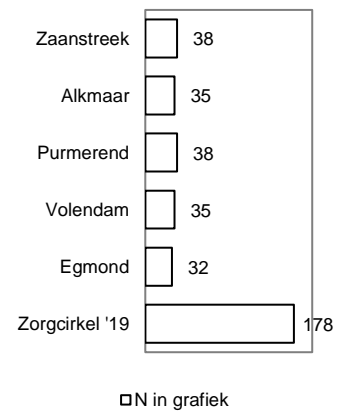
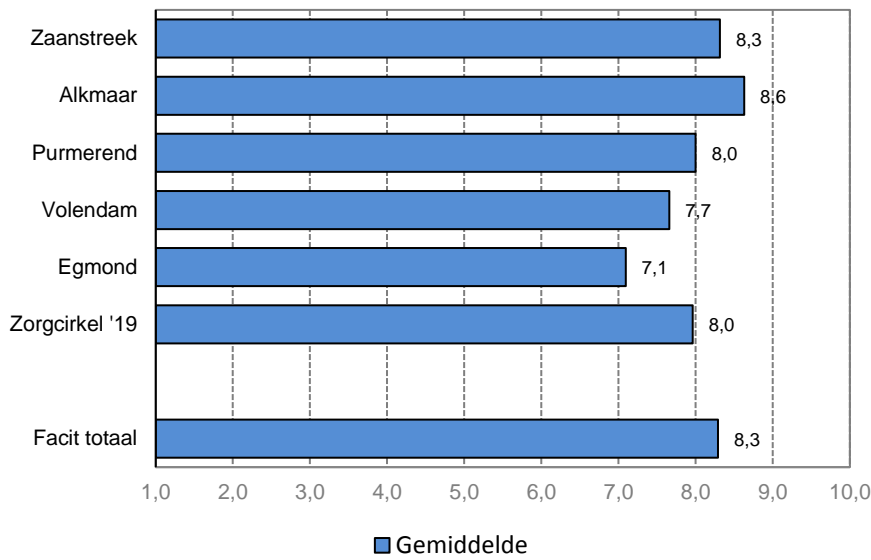
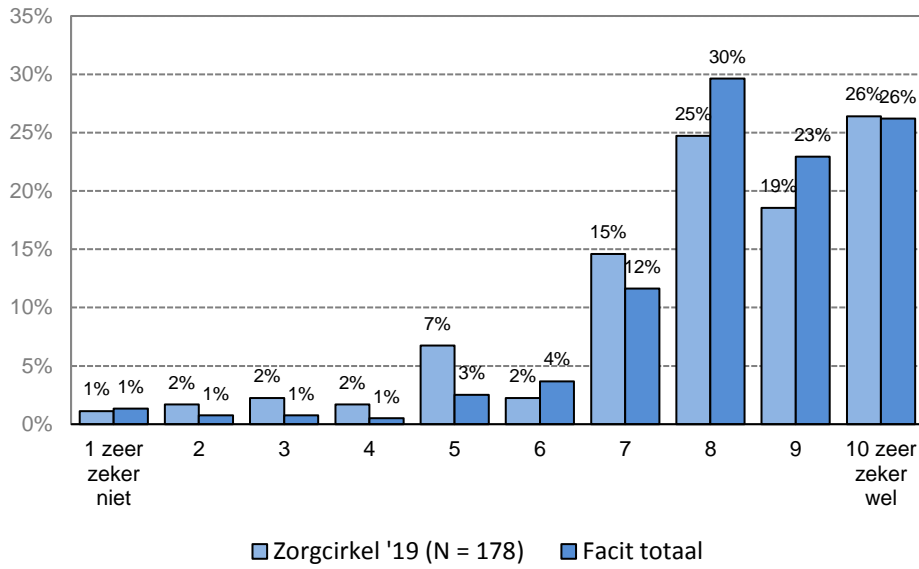
1. Krijgt u zorg van vaste zorgverleners?



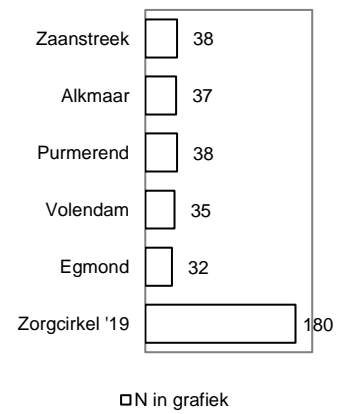
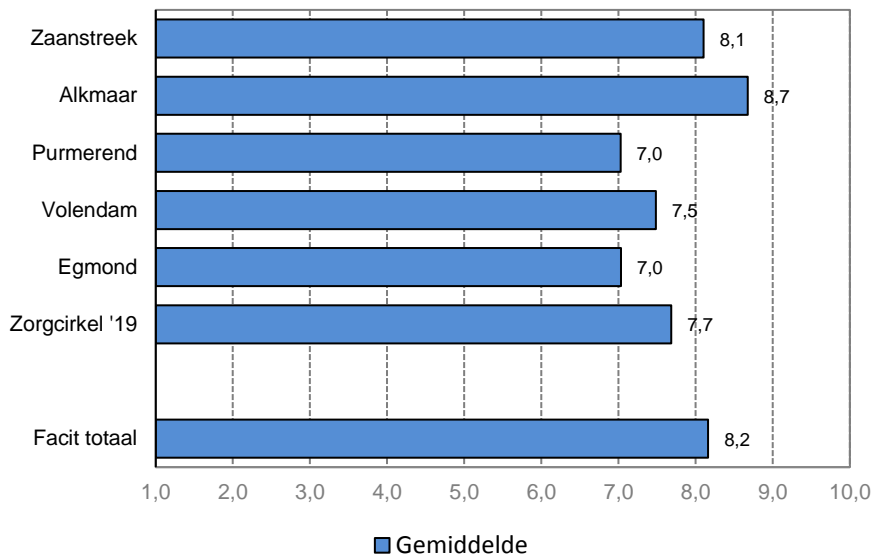
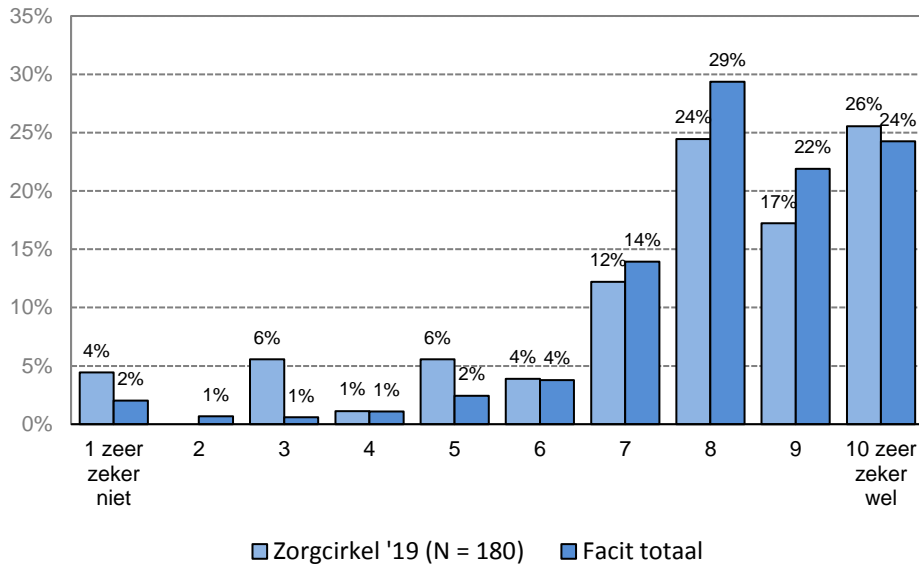
2. Komen de zorgverleners op de afgesproken tijd?



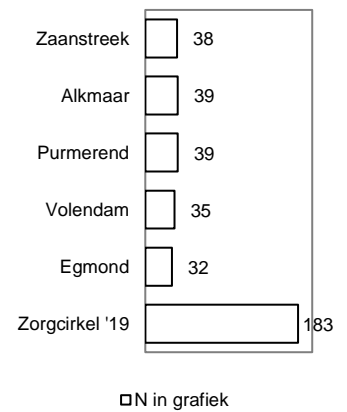
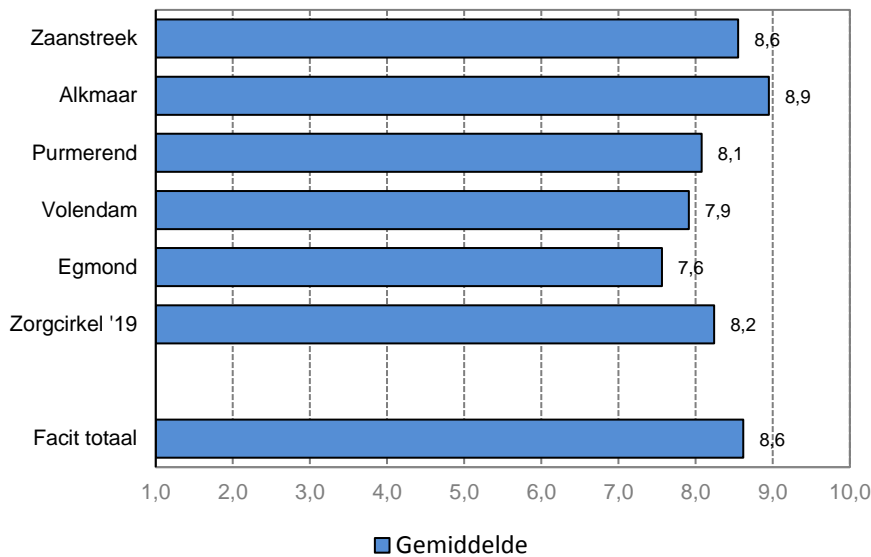
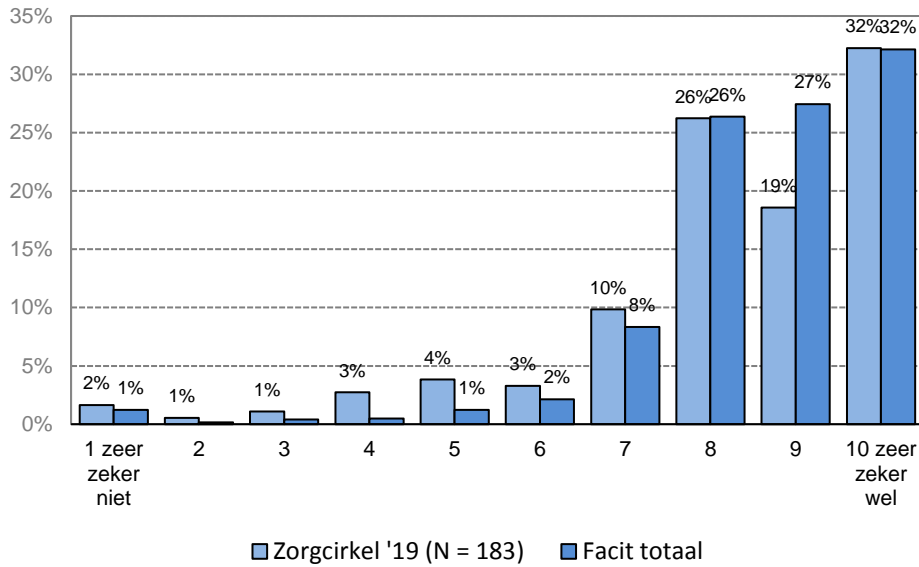
3. Nemen de zorgverleners uw wensen mee bij het bepalen van de zorg?



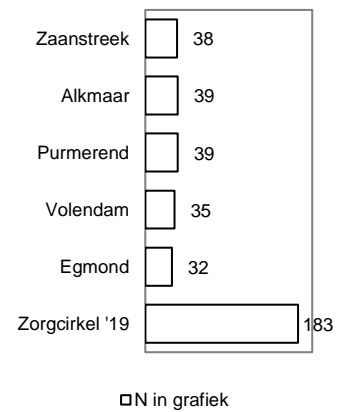
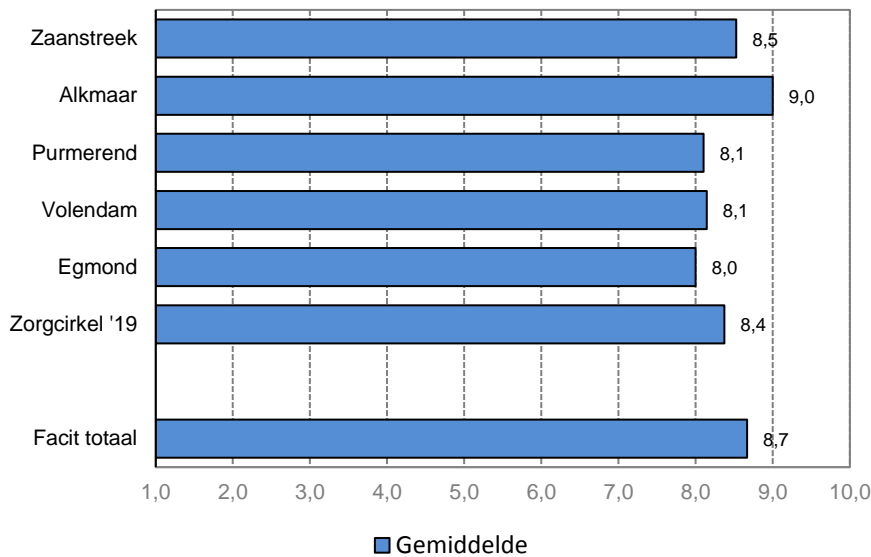
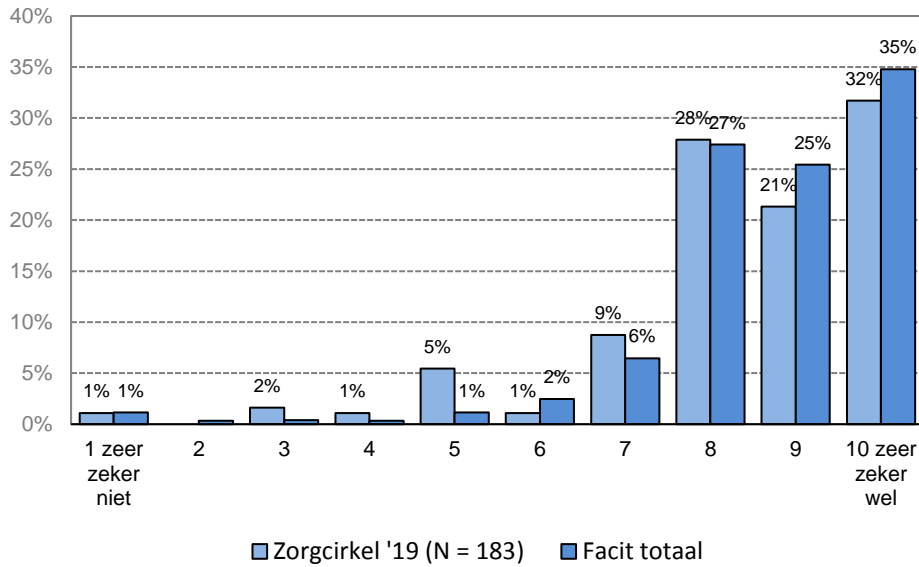
4. Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven?



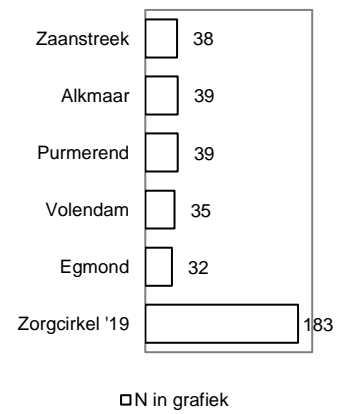
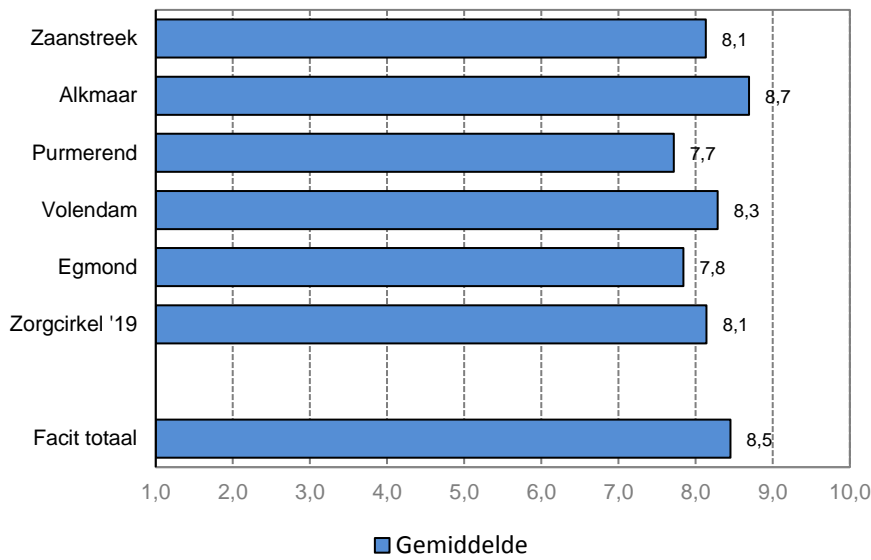
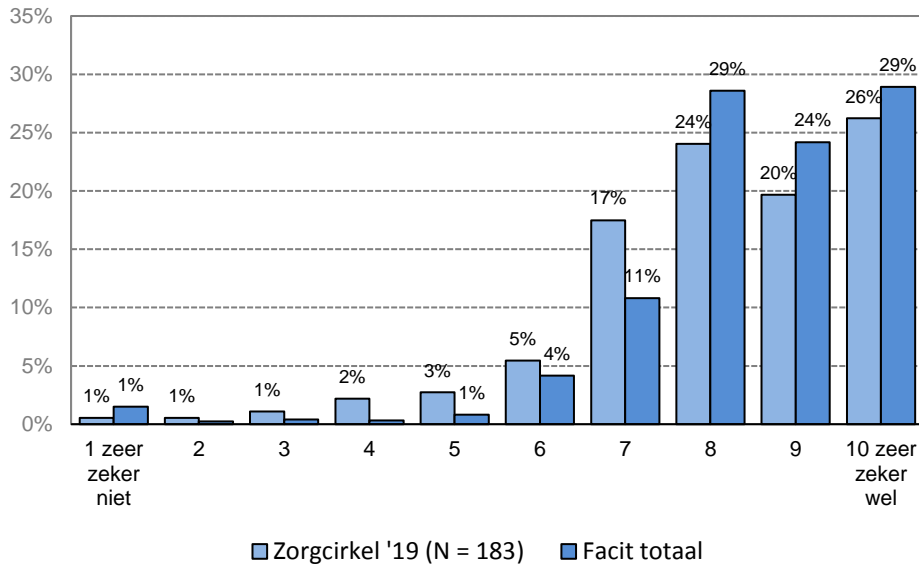
5. Behandelen de zorgverleners u met aandacht?



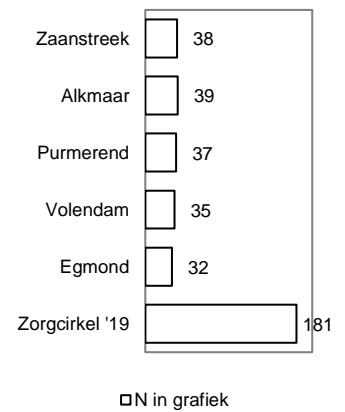
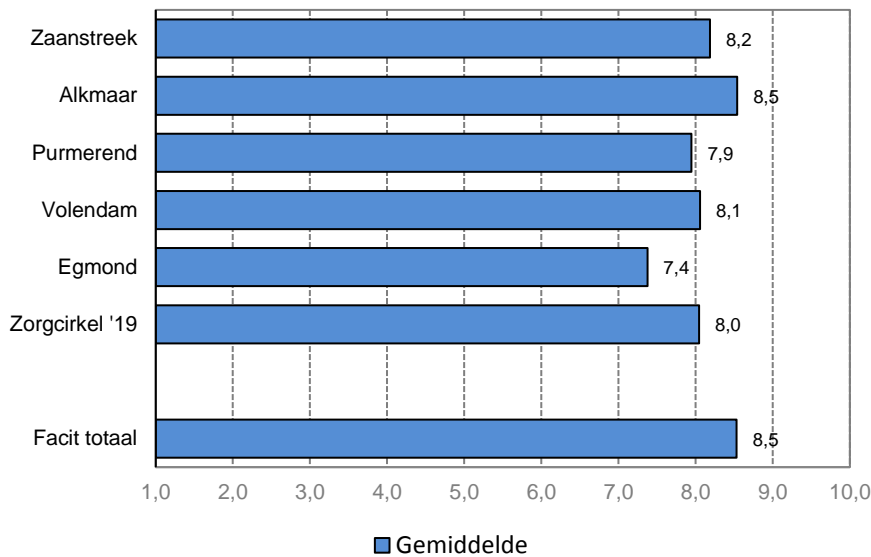
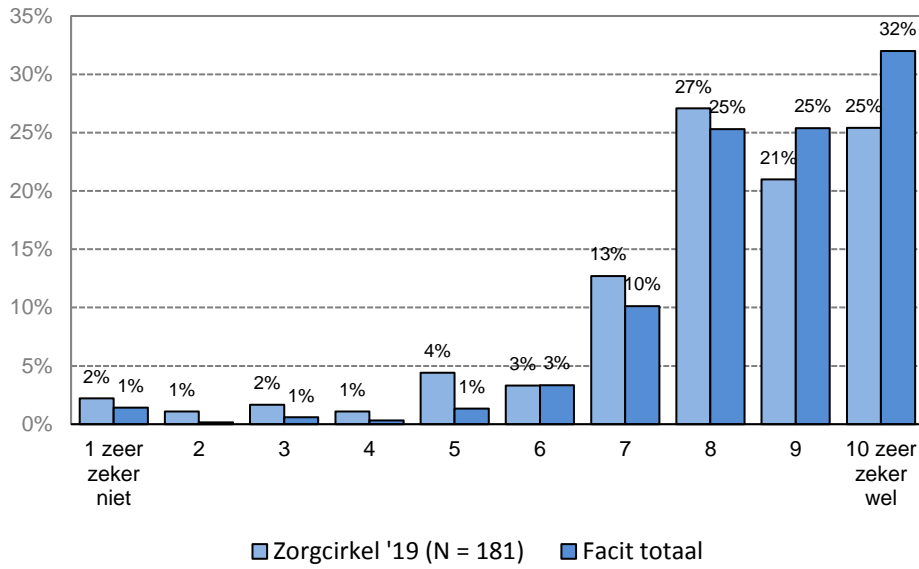
6. Voelt u zich op uw gemak bij de zorgverleners?



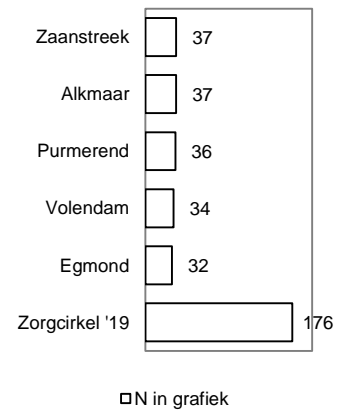
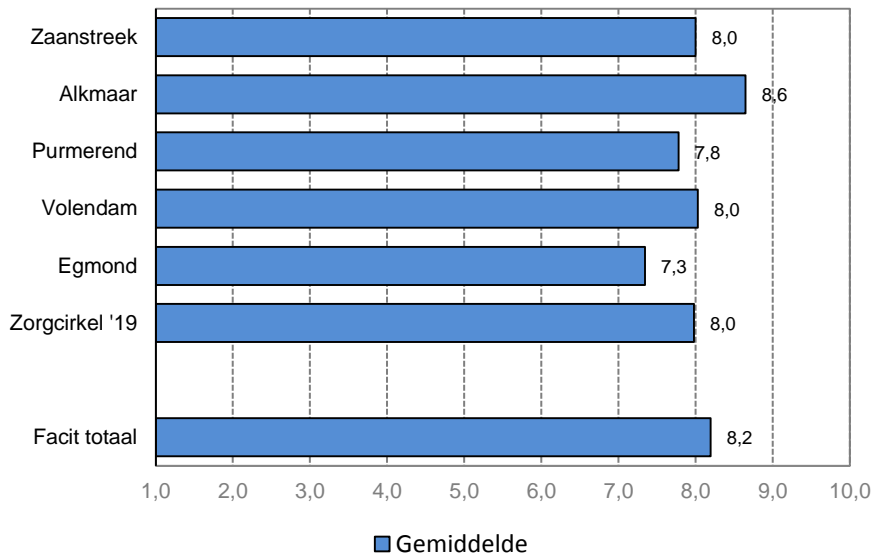
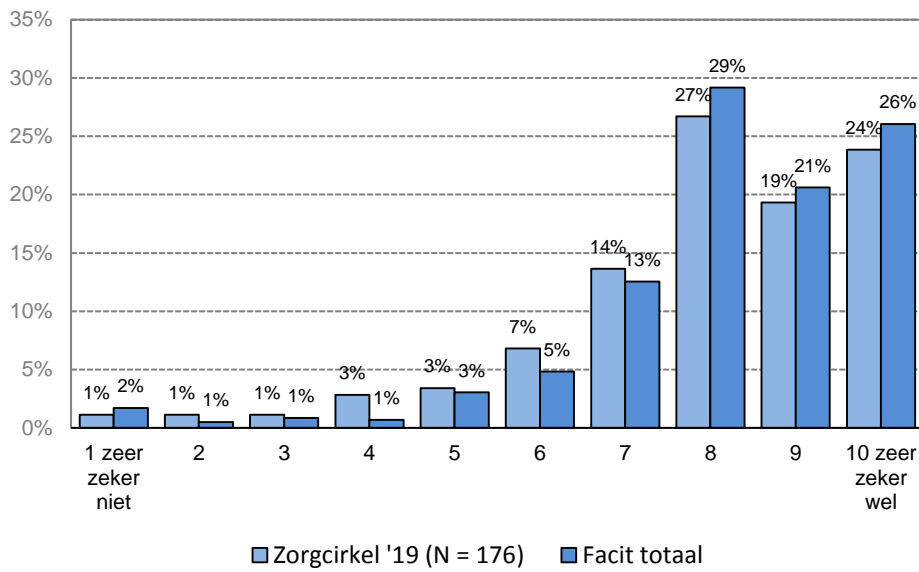
7. Heeft u vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners?



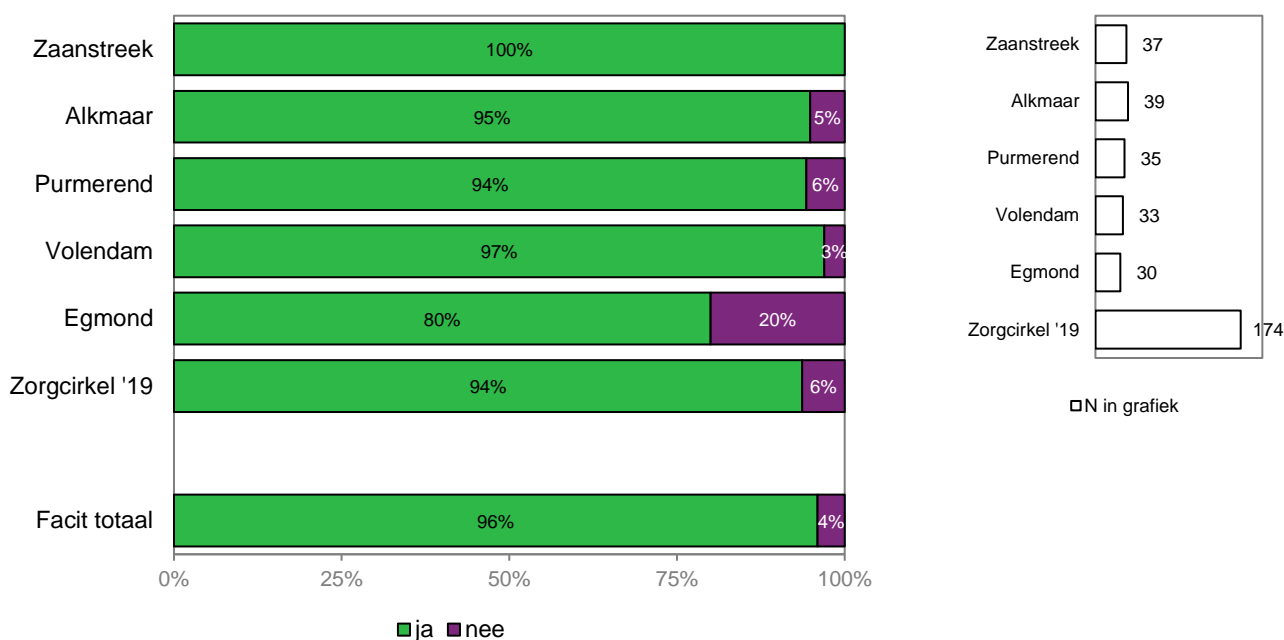
8. Houden de zorgverleners in de gaten hoe het met uw gezondheid gaat?



9. Kunt u met de hulp van de zorgverleners beter omgaan met uw ziekte of aandoening?



AV1 Zou u deze zorgaanbieder aanbevelen bij andere mensen met dezelfde ziekte of gezondheidsklachten?



En welk cijfer geeft u daaraan?

Deze vraag kunnen respondenten beantwoorden op een schaal van 0 = 'zeer waarschijnlijk niet' tot 10 = 'zeer waarschijnlijk wel':

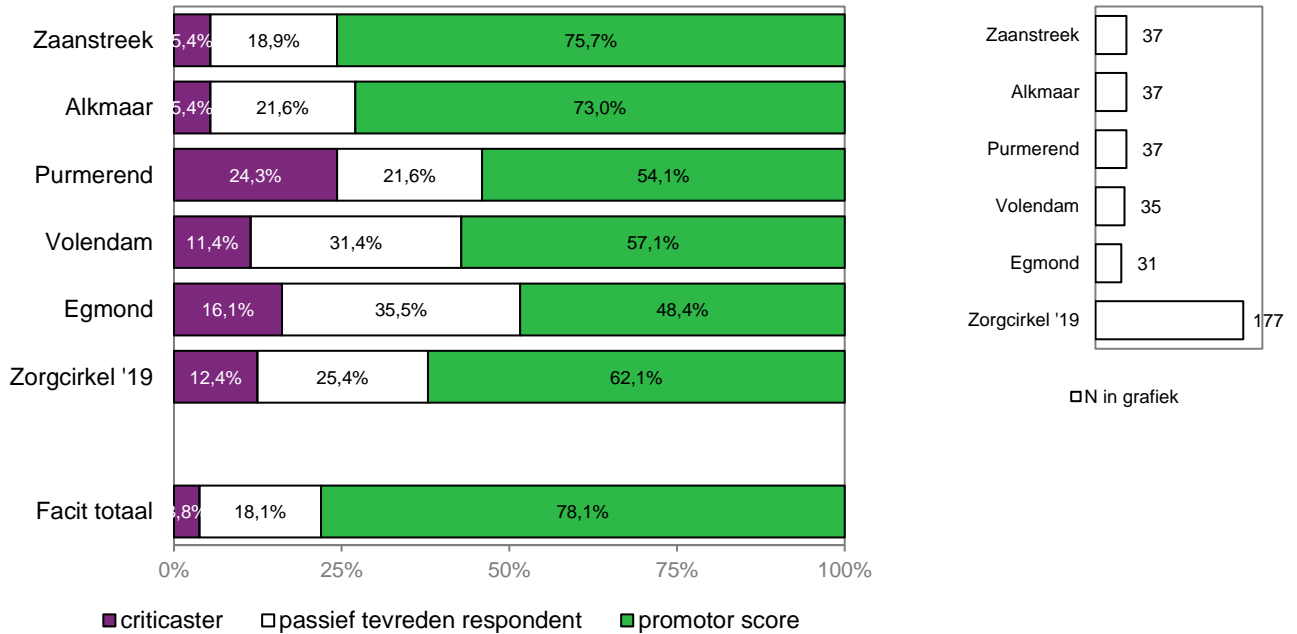
	Facit totaal	Zorgcirkel	Egmond	Volendam	Purmerend	Alkmaar	Zaanstreek
0 zeer waarschijnlijk niet	4	2	2	0	0	0	0
1	4	2	0	0	2	0	0
2	9	0	0	0	0	0	0
3	2	2	1	0	1	0	0
4	4	2	0	0	1	1	0
5	22	14	2	4	5	1	2
6	36	9	3	2	2	2	0
7	178	36	8	9	6	6	7
8	459	55	6	10	13	11	15
9	249	31	7	2	3	9	10
10 zeer waarschijnlijk wel	215	24	2	8	4	7	3
niet ingevuld	67	9	2	0	3	3	1
N in grafiek	1.182	177	31	35	37	37	37

Weergegeven in % is de verdeling als volgt:

	Facit totaal	Zorgcirkel	Egmond	Volendam	Purmerend	Alkmaar	Zaanstreek
0 zeer waarschijnlijk niet	0%	1%	6%	0%	0%	0%	0%
1	0%	1%	0%	0%	5%	0%	0%
2	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
3	0%	1%	3%	0%	3%	0%	0%
4	0%	1%	0%	0%	3%	3%	0%
5	2%	8%	6%	11%	14%	3%	5%
6	3%	5%	10%	6%	5%	5%	0%
7	15%	20%	26%	26%	16%	16%	19%
8	39%	31%	19%	29%	35%	30%	41%
9	21%	18%	23%	6%	8%	24%	27%
10 zeer waarschijnlijk wel	18%	14%	6%	23%	11%	19%	8%

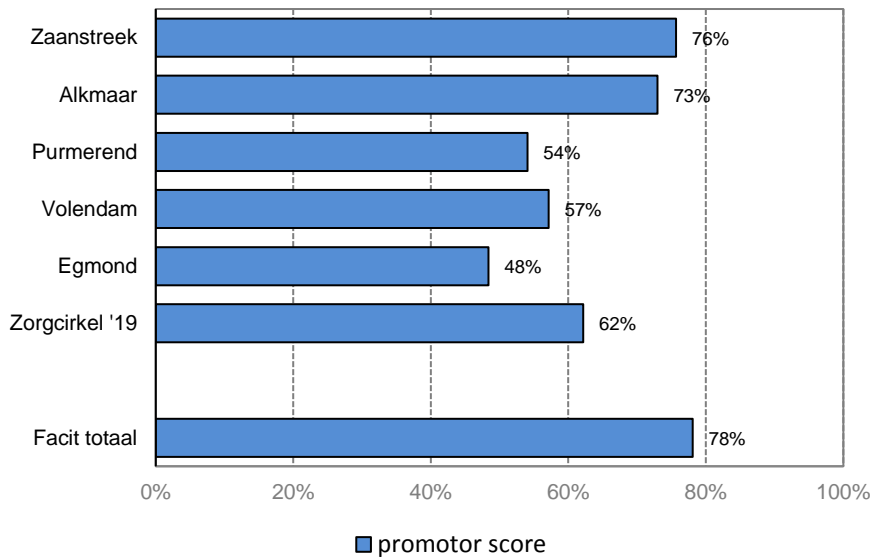
Promotors (8, 9 en 10)	78%	63%	48%	58%	54%	73%	76%
------------------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

Bij een score van 0 tot en met 5 is de respondent een 'criticaster', bij een 6 of 7 een 'passief tevreden respondent' en bij een 8, 9 of 10 een 'promotor':



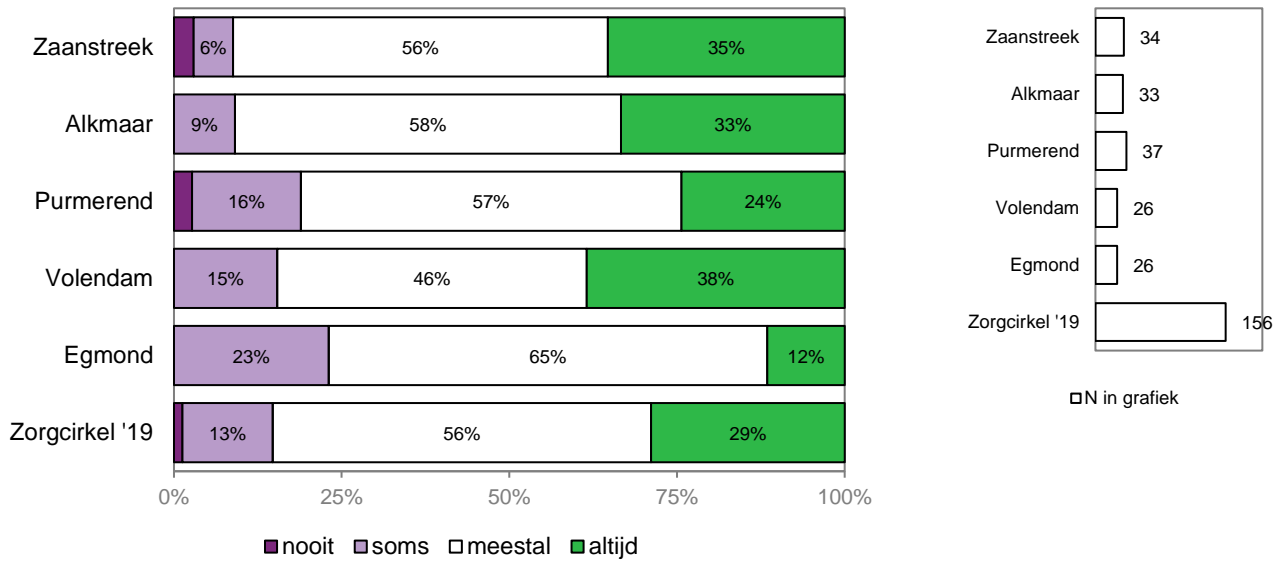
Promotorscore

De promotorscore is het percentage respondenten dat op de aanbevelingsvraag een 8, 9 of 10 geeft:

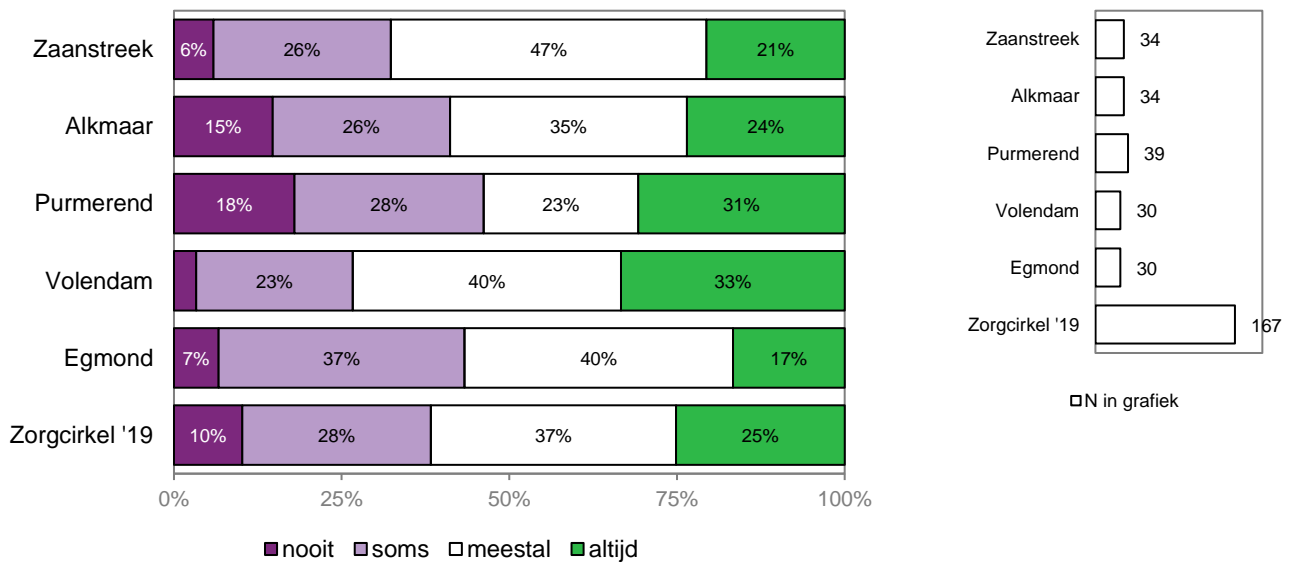


Extra vragen

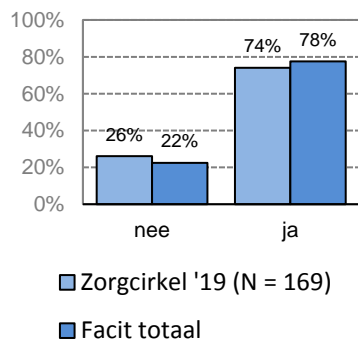
EV1 Is bij verzorging door een flexmedewerker/ medewerker uitzendbureau de overdracht goed geregeld? Oftewel: weten ze wat ze moeten doen?



EV2 Heeft u invloed op het tijdstip bij het maken van afspraken?

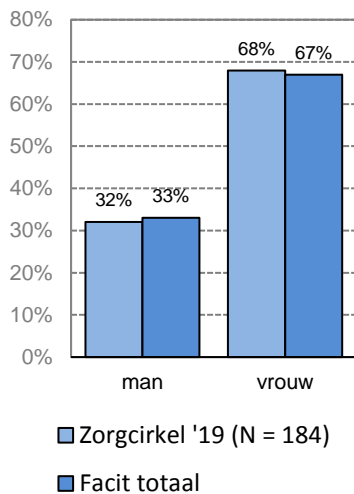


EV3 Mogen uw antwoorden geanonimiseerd vermeld worden op Zorgkaart Nederland?

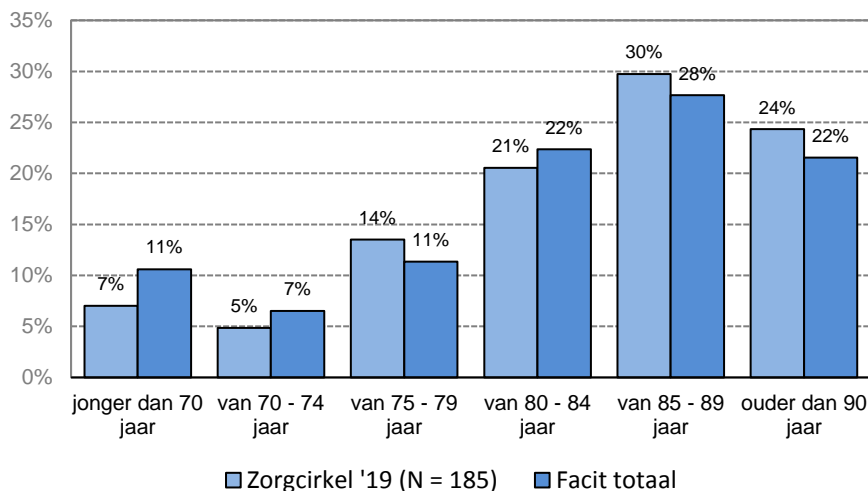


4. Achtergrondkenmerken

AV2. Wat is uw geslacht?



AV3. Wat is uw leeftijd?



AV4. Voor welke aandoening krijgt u wijkverpleging?

Zaanstreek:

- 3x rugoperatie, slecht lopen, 2x herseninfarct en diabetes
- Algehele conditie en beperkte mobiliteit
- Algemene controles en hulp bij die handelingen waar ik teveel moeite voor moet doen
- Astma
- Diabetes (2x)
- Diverse aandoeningen
- Douche
- Elastische kousen (10x)
- Evenwichtsstoornis.
- Geen aandoening, hulp bij aan en uitkleden
- Geen. Val alleen veel. Kan eigenlijk niet buiten rollator.
- Hartproblemen, katheter en heel slecht ter been
- Hartritmestoornis
- Herseninfarct en rechtszijdig verlamd
- Lichamelijke handicap
- Medicijnenbegeleiding (2x)
- Multiple sclerose
- Oedeem in de benen, steunkousen aan/uit en douchen
- Oogdruppels (3x)
- Ouder worden
- Parkinson (3x)
- Rolstoel gebonden, steunkousen/zwachtels
- Stoma (2x)
- Tegen vocht in de benen
- Toezicht bij het douchen
- Uitbehandeling huidkanker
- Wondzorg

Alkmaar:

- 1 keer per dag controle
- 1x in de 8 weken een spuit
- Bard Katheter
- Benen
- COPD, dementie
- De hele dag verzorging
- Douchen (3x) en aankleden
- Evenwichtsstoornis
- Fybromyalgie, Scoliose, Hartfalen
- Gebroken heup
- Indicatie vier
- Nier kanker, beroerte en andere dingen
- Niet speciaal
- Ogen

- Ouderdomsklachten (4x)
- Parkinson (2x)
- Postoel verzorgen
- Rheumatoid arthritis
- Rug, vocht in benen, plakken voor kousen aanhebben en geheel aankleden.
- 's morgens wordt een elastische kous aangetrokken.
- Steunkousen (9x)
- Vervangen catheter en alarm
- Voor hart
- Wassen en thuiswerk
- Zwakte heupwervel

Purmerend:

- 1 maart nieuwe knie gekregen, door snel op de been wijkverpleegster gehad, dus korte periode
- Aankleden (2x)
- Alzheimer en veel vallen
- brace
- Katheter
- COPD (2x)
- Diabetes (3x)
- Douchen (6x)
- Gebroken ruggenwervel, hersenbloeding en longkanker
- Geen
- Hartfalen, versleten rug en diabetes type 1
- Hulp in de thuiszorg en in het wassen
- Knieprothese, hechtingen verwijderen
- Lopen en incontinentie

- Medicijnen
- Naverzorging hersenbloeding
- Ogen druppelen (3x)
- Ouderdom (3x)
- Progressieve spierziekte, hulp nodig met brace,
- Spataders
- Staar
- Steunkousen (10x)
- Stomazorg
- Tia
- Vitamine B12 injectie
- Voor aandacht
- Voor alles, hart en slecht ter been
- Voor voet en insmeren van plek op mijn rug
- Wond behandeling
- Zwakte

Volendam:

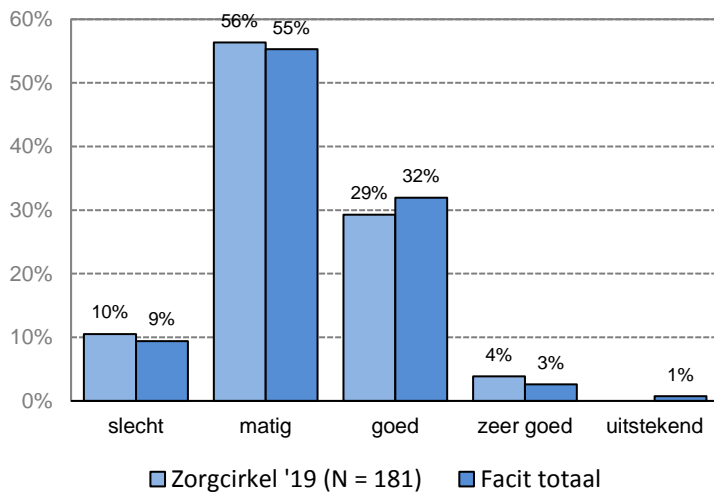
- ADL
- ALS spierziekte
- Amputatie been
- Beginnende dementie
- COPD, hartklep, lever en nieren
- CVA
- Diabetes (2x)
- Dikke voeten/benen, oedeembenen, loop slecht
- Douchen
- Duizeligheid
- Gebroken rug twee keer, insuline spuiten, benen smeren
- Hersenbloeding (2x)
- Herseninfarct
- Incontinentie, open benen en beperkte mobiliteit
- Kan het niet uitleggen
- Last van evenwicht ziekte Menière

- Longmedicatie
- Niet lang meer kunnen staan
- Niet meer mobiel
- Ogen druppelen
- Onderhuidse infectie en slecht ter been
- Ouderdom (2x)
- Parkinson
- Polineuropathie
- Schimmelinfectie
- Slecht ter been en de pijn
- Steunkousen (6x)
- Verpleging van een wond in de keel
- Verzakte wervels, gekneusde ribben en vocht in de benen
- Voor vocht in de benen en suikerziekte
- Voorheen hartfalen
- Wondverzorging open wond

Egmond:

- Arthritis
- Astma en ouderdom
- Auto ongeluk
- Buikklachten e.d
- Diabetes
- Diverse aandoeningen
- Douchen (4x)
- Ernstig gewichtsverlies, wil dikker worden dmv flesjes
- Hart en vaten klachten
- Hart, longen en soms bloedingen
- Herseninfarct en halfzijdig verlamd
- Hulp bij aankleden en douchen i.v.m aortadissectie en 2 x CVA
- Medicatie
- Moeite met het bewegen van de benen/knieën
- Neuropathie en Prednison
- Oogdruppelen
- Ouderdom, slecht zicht, slechte mobiliteit en slecht gehoor
- Ouderdomsklachten, pijnstilling, vochtophopingen, puffen, diabetes
- Parkinsonisme MSA
- Partiële dwarslesie
- Peg sonde, ALS
- Psiap
- Slecht lopen
- Spierpijn in nek en armen
- Steunkousen (7x)
- Suiker type 1, 1 been, duizelig
- Voor maaltijden
- Ziekte van Kahler

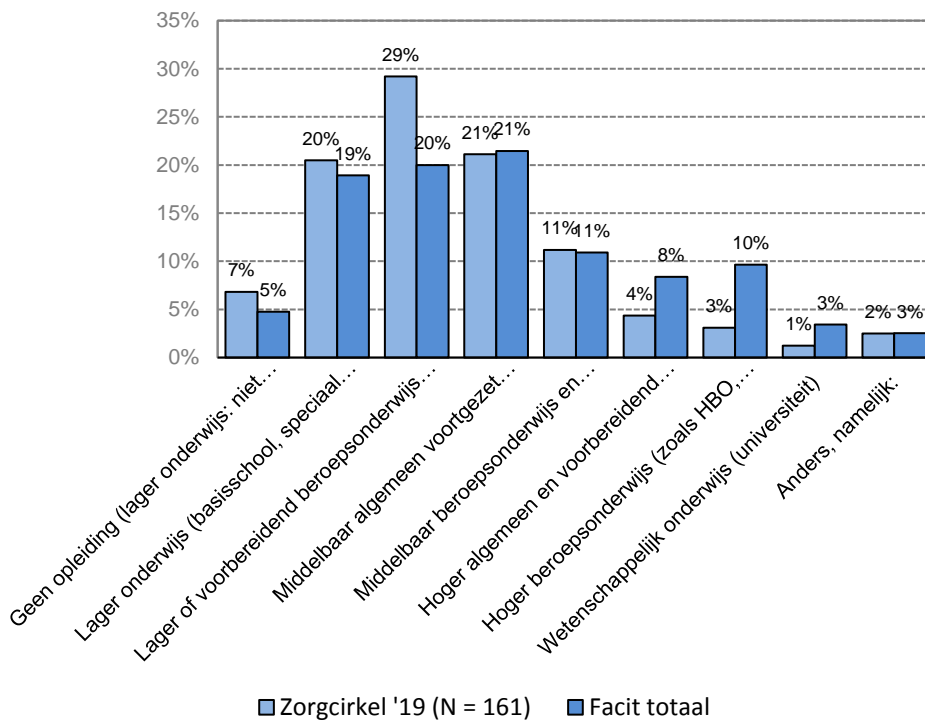
AV5. Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?



AV6 Wat zijn de vier cijfers van uw postcode?

Postcode	%	Postcode	%
1127	1%	1723	2%
1132	1%	1935	2%
1139	1%	1447	2%
1171	1%	1135	3%
1452	1%	1441	3%
1468	1%	1443	3%
1530	1%	1483	3%
1602	1%	1521	3%
1703	1%	1852	3%
1705	1%	1121	3%
1811	1%	1462	3%
1813	1%	1934	3%
1824	1%	1141	4%
4777	1%	1444	4%
1442	1%	1448	4%
1445	1%	1484	4%
1544	1%	1506	4%
1814	1%	1531	6%
1823	1%	1816	7%
1851	1%	1131	9%
1474	2%	1931	10%
1541	2%		

AV7. Wat is uw hoogst voltooide opleiding?



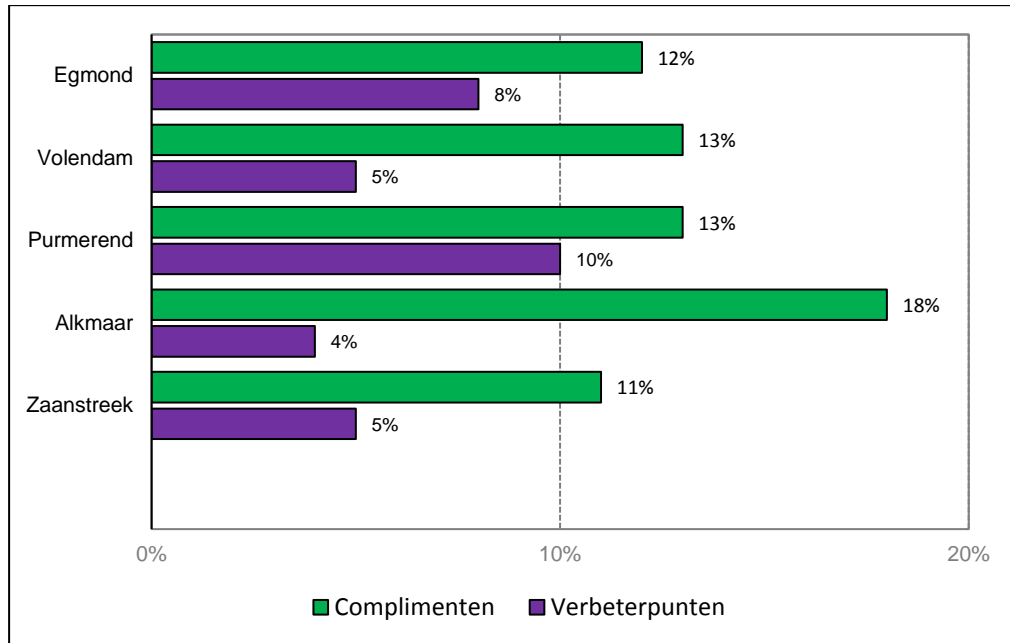
Anders, namelijk:

- volksuniversiteit
- Bezigheidstherapeut

5. Samenvatting van de complimenten en verbeterpunten

De antwoorden op de vragen ‘Waarvoor zou u de wijkverpleging een compliment willen geven?’ en ‘Wat zou u graag verbeterd zien bij de wijkverpleging?’ zijn verwerkt in onderstaande grafiek.

In totaal zijn er op bovenstaande twee vragen 192 positieve antwoorden gegeven en 91 verbeter suggesties.



In de bijlage bij deze rapportage zijn de antwoorden op de open vragen uitgeschreven.

6. Conclusies

Over-all kan geconcludeerd worden dat het grootste deel van de cliënten die wijkverpleging ontvangt, over het algemeen tevreden is over de zorg die ze van De Zorgcirkel ontvangen. In vergelijking met het Facit totaal blijven de uitkomsten echter over de gehele linie iets achter bij de uitkomsten van andere door Facit geraadpleegde organisaties.

67% van de geraadpleegde cliënten geeft een 8 of hoger op de vraag of de zorg past bij de manier waarop zij willen leven. 52% van de geraadpleegde cliënten geeft een 8 of hoger als hen gevraagd wordt of zorgverleners op de afgesproken tijd komen en 48% geeft een 8 of hoger als het gaat over zorg krijgen van vaste zorgverleners.

70% van de geraadpleegde cliënten geeft een 8 of hoger als het gaat over de ervaring dat zorgverleners hun wensen meenemen bij het bepalen van de zorg. 70% van de geraadpleegde cliënten geeft een 8 of hoger als het gaat over het vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners van De Zorgcirkel. 70% van de geraadpleegde cliënten geeft met een 8 of hoger aan dat ze met de hulp van de zorgverleners beter kunnen omgaan met hun ziekte of aandoening.

81% van de geraadpleegde cliënten heeft met een 8 of hoger aangegeven dat ze zich op hun gemak voelen bij de zorgverleners van Naam organisatie, 77% ervaart met een 8 of hoger dat zorgverleners hen met aandacht behandelen en 73% van de cliënten geeft een 8 of hoger als hen gevraagd wordt of de zorgverleners in de gaten houden hoe het met hun gezondheid gaat.

94% van de geraadpleegde cliënten zou De Zorgcirkel aanbevelen bij andere mensen met dezelfde ziekte of gezondheidsklachten. Als hen gevraagd wordt om daar een cijfer aan te geven, geeft 12,4% een vijf of lager en toont zich daarmee een criticaster. 25,4% geeft een 6 of een 7 is een passief tevreden respondent en de overige cliënten (62,1%) geven een 8, 9 of 10 op de aanbevelingsvraag, wat hen een promotor maakt.

84% van de geraadpleegde cliënten meent dat bij verzorging door een flexmedewerker/medewerker uitzendbureau de overdracht goed geregeld is. 73% van de geraadpleegde cliënten ervaart invloed te hebben op het tijdstip bij het maken van afspraken?

Bijlage 1: Complimenten en verbeterpunten

Zaanstreek

Complimenten

- Aardige en toegewijde zorgverleners.
- Afspraken die gemaakt worden zijn goed.
- Alles.
- Dat de dames die komen altijd heel vriendelijk zijn.
- Dat ze er zijn
- De aandacht
- De aandacht al zijn ze maar kort binnen en de algemene zorg, korte lijntjes met mijn dochter
- De aandacht.
- De gedrevenheid van het personeel
- De vriendelijkheid
- De vriendelijkheid van de verzorgers
- En dat is te kort in 2 uur
- Er is genoeg aandacht en er wordt tijd genomen. Houden mijn gezondheid goed in de gaten.
- Er kan niets beter
- Er word goed naar zowel de cliënt als het personeel gekeken bij problemen, ook is het transparant, we zijn zeer tevreden. En het is een fijn team.
- Gaat wel goed
- Ik ben tevreden, alleen ben ik gekort op huishoudelijke hulp.
- Ik heb niet te klagen
- Komen op tijd en zijn allemaal even lief.
- Leuke, vriendelijke, vlotte dames, die je graag van medisch advies en hulp voorzien. Al de wondjes zijn over, maar de hulp blijft. Waarom? Nazorg? Waarom?
- Lief, aandacht en bekwaam.
- Op tijd komen en het werk goed doen
- Over de aandacht die ze geven.
- Over het algemeen ben ik zeer tevreden!
- Over het toezicht.
- Regelmaat, bezorgd, goede zorg.
- Vriendelijke mensen, geïnteresseerd en aandacht.
- Vriendelijkheid
- Wij vinden de zorgverlening van De Zorgcirkel geweldig

Verbeterpunten

- Aandacht, tijd en flexibel (als het eens nodig is tijdstip wijzigen ivm afspraak buiten de deur kan en nu gewoon niet gedoucht worden!)
- De uitvoering geschikte mensen meestal goed. Er loopt weleens een minder goede tussen
- Er zit verschil tussen de ene en de andere zorgverlener, qua vriendelijkheid en vaardigheden. Met name in de vakantie periode.
- Graag op de afgesproken tijd komen.
- Iets minder chaotisch met de spullen in mijn huis
- Meer handen er bij
- Meer personeel
- Meer personeel, meiden hebben te veel hoge werkdruk.
- Meer tijd voor de patiënt
- Meer verpleegkundigen
- Met elkaar samenwerken
- Werkdruk erg hoog. Meer personeel werven.
- Werkhouding van personeel
- Zeer tevreden ben ik nergens over. Er is op alle vlakken veel verbetering noodzakelijk. Met name medische behandelingen (wondverzorging) laat de wensen over. (zelfs wel eens iemand weggestuurd)

- Ze doen wat ze moeten doen
- Ze zijn alert en ze zijn geduldig.
- Zeer tevreden.

Alkmaar

Complimenten

- Aandacht (3x)
- Aandacht en behandeling
- Aandacht en hulp.
- Aardige en lieve dames.
- Alles (2x)
- Ben tevreden
- Dat ze een luisterend oor hebben.
- Dat ze heel goed met je meedenken.
- De aandacht en de actie die ondernomen wordt als ik ziek ben. Daarom is het belangrijk dat wij vaste zorgverleners hebben.
- De zorgverleners zijn lief en behulpzaam, moet beter betaald worden
- Gaat prima. Houden zo.
- Geen idee wat beter kan
- Geen klachten.
- Geen verbeterpunten (4x)
- Gezellig huis
- Heel aardige meiden! Goede kennis van zaken.
- Het gaat goed bij ons
- Hier gaat het goed.
- Huishouden en douchen
- Ik ben zeer tevreden met de hulp die ik krijg
- Ik heb geen problemen.
- Ik vind het goed
- Je kan op hen vertrouwen.
- Luisterend oor. Ik word serieus genomen.
- Met lichamelijke hulp, wassen en aankleden. Ze zijn zeer correct en behulpzaam.
- Over de aandacht en de vriendelijkheid van de zorgverleners.
- Over de vriendelijkheid
- Personeel.
- Persoonlijke aandacht en rekening houden met mijn wensen voor zover dat mogelijk was.
- Professionaliteit
- Totaal tevreden.
- Vriendelijk contact
- Vriendelijkheid

Verbeterpunten

- Altijd vaste hulpen.
- Beter opletten als een andere tijdstip nodig is
- Betere communicatie met de flex en uitzendkrachten.
- Dat er meer hulp komt voor de verzorgsters
- De vakbekwaamheid van sommige zorgverleners was niet up to date m.b.t. het injecteren. Er werd gezegd: Oh, dat heb ik al een half jaar of langer niet gedaan.
- Dezelfde mensen
- Geen mannen maar een vrouw!~
- De lijntjes naar dokter en apotheek kan korter en beter.
- Meer op vaste tijden komen
- Meer vaste medewerkers, niet elke dag een andere
- Minder verschillende verzorgers, bij voorkeur een vaste verzorger
- Onderlinge communicatie.

- Vriendelijkheid en liefdevol en goede verzorging.
- Ze doen hun werk goed.
- Zo doen wel waar ik behoefte aan heb bij het helpen met wassen

Purmerend

Complimenten

- Alle aandacht en verzorging.
- Alles is goed
- Alles is goed geregeld.
- Alles is goed verzorgd.
- Alles.
- Bepaalde verpleging
- dat de mensen ondanks te kort aan personeel proberen dat niet aan ons te laten merken. Ze proberen je alle aandacht te geven.
- Dat de zorgverleners meestal een luisterend oor hebben en aardig zijn.
- Dat er altijd toch wel iemand komt.
- Dat is wel goed.
- De aandacht
- De aandacht in gesprekken en de materiale voorziening is prima.
- De gemotiveerdheid van de verzorgers voor hun te verzorgen mensen, bv voor mensen die weinig bezoek krijgen en alleenstaande. Algeheel tijd weten te maken voor aandacht en een praatje.
- de liefde en verzorging die je krijgt
- De medewerkers zijn altijd gezellig.
- De meesten zijn vaste krachten. Zijn er echt voor de patiënten.
- De vaste medewerkers proberen hun best te doen. Helaas zijn er weinig vaste medewerkers.
- De vaste verzorgers zijn vreselijk aardig en weten ook precies wat te doen. Bij Alzheimer patiënt is een vast gezichtspatroon zeer belangrijk
- Er wordt een grote zorg uit handen genomen en onze dochter kan zo normaal mogelijk functioneren door deze zorg
- Goed.
- Goede hulp
- Het bezoek. Altijd vriendelijk en een luisterend oor.
- Het geduld van de medewerkers.

Verbeterpunten

- Meer vaste mensen (dus minder invallers)
- Vaste tijden, vooral de invallers komen soms te vroeg (dan zit moeder nog in de eetzaal als ze de kousen 's avonds al uit komen trekken)
- Aandacht + tijd, betere planning
- Afspraken nakomen.
- Beter betalen voor de verpleging
- Bezoektijd soms heel erg kort.
- Dat de druk voor de zorgverleners wat minder wordt.
- Dat er meer personeel is. In de ochtend zijn ze met zijn 2en of met zijn 3en veelste kort. Er valt ook wel eens iemand uit door ziek te zijn.
- Dat ik moet afwachten met alle veranderingen in dit gebouw. Omdat ze allemaal vanuit zuidland gaan werken.
- Minder met papier en praten.
- Dat ze op tijd komen. In de ochtend soms wel 11.30 uur.
- Er moeten meer mensen in de zorg komen. Er zijn er te weinig.
- Heel veel! Op het moment dramatisch.
- Het inroosteren van invalkrachten. Nu gebeurt het vaak dat er te weinig mensen zijn en de wel aanwezig het te druk hebben.
- Iets meer terugkoppeling of bespreken van de voortgang
- Ik heb alleen contact met de verpleging.
- Meer mensen zodat de zorg op betere tijden kan worden gegeven.
- Meer tijd een aandacht voor de verzorgde en aandacht voor eten en meer liefde
- Meer tijd geven aan de mensen
- Niet te vaak wisselen.

- Huishoudelijke hulp.
- Hulp is goed. Ik ben tevreden..
- In 2017 ook een nieuwe knie gehad. Vond deze nazorg in 2019 beter. Hechtingen nu ook thuis verwijderd.
- Is goed zolang ik niet meer nodig heb.
- Moet zo blijven
- Op tijd en correct.
- Over alles goed
- Prima.
- Schoonmaak.
- Tot nu toe geen op of aanmerkingen. Ze zijn allemaal even beleefd en lief.
- Tot op heden ben ik zeer tevreden met de zorg die ze mij gegeven hebben. De meeste waren zeer vriendelijk.
- Vriendelijkheid personeel.
- Vriendelijkheid, begaand.
- Ze zijn altijd vrolijk en opgewekt en vragen of je goed geslapen hebt.
- Ze zijn zeer vriendelijk.

- Niet zoveel verschillende verzorgers/meer aandacht en tijd en op tijd geholpen worden.
- Op tijd komen en meer aandacht bij aantrekken luiers.
- Tijd is vaak onregelmatig, de ochtend en ook de avond
- Vaste mensen. En niet teveel verschillende. Vreselijk is dat.
- Vaste tijd, steeds een zelfde.
- Vaste tijden en vaste hulpverlener.
- Vaste verzorging, al vanaf 2016 zeer tevreden
- Wat meer tijd voor de patiënt.

Volendam

Complimenten

- Aardige mensen +-20 jaar helpen ouderen
- Allemaal aardige, behulpzame mensen
- Alles gaat goed (3x)
- Brede maatschappelijke diversiteit in deze multiculturele sociale religie spirituele samenleving.
- Correctie en vriendelijke verzorging
- Dat ze alle dagen voor me klaar staan en aanwezig zijn.
- De aandacht
- De aandacht, beleefdheid en flexibiliteit.
- Dik tevreden.
- Douchen goed.
- Erg vriendelijk en behulpzaam.
- Gaat goed, kan altijd beter
- Geen idee wat beter kan.
- Ik ben erg tevreden met de zorg.
- Lieve en zorgzame mensen.
- Lieve meisjes
- Men doet zijn best met te weinig handen.
- Niets wat beter kan (2x)

Verbeterpunten

- Beter informeren en communiceren
- Dat de douche droog gemaakt wordt.
- De tijd van komen en meer zorg nemen.
- De zorg kan altijd beter maar waar mensen werken worden fouten gemaakt.
- Meer personeel.
- Meer personeel.
- Meer rust en opruimen, niet alles laten slingeren, heb na de hand meer werk.
- Meer tijd en aandacht, soms gebeurt dat ook meestal snel weer verder. Geen tijd!
- Op tijd komen, vragen hoe het gaat, meer aandacht dan twee pilletjes neerleggen.
- Op tijd komen.
- S.S.t beroepsopleiding
- Sociologische, psychologische algemene kennis van verder gaande ontwikkelingen wereldburgers.

- Omgang met de cliënten
- Op het ogenblik ben ik best tevreden.
- Op het ogenblik tevreden met de thuiszorg
- Over alles (6x)
- Wat ik nu krijg ben ik tevreden
- Wij zijn zeer tevreden.
- Ze komen altijd
- Ze zijn allemaal even vriendelijk en behulpzaam. Ik vind ze geweldig.
- Ze zijn altijd vriendelijk en behulpzaam
- Ze zijn erg lief voor mij.

- Soms een extraatje doen, zoals bij kerk afleveren.
- Vaste zorgverleners. Na vijf maanden zorg afname ziekenhuis, daarna zorg niet geregeld. Zelf gebeld

Egmond

Complimenten

- Aandacht en hartelijkheid.
- Aandacht en tijd
- Aandacht en vriendelijkheid
- Afspraken
- Alles (2x)
- Alles is prima
- Behulpzaam en vriendelijk.
- Dat we mogelijkheden hebben.
- Dat ze altijd komen
- De andere zorgverleners. Psychische aandacht. Luisterend oor.
- De hulp.
- De vriendelijkheid en gezellige aandacht.
- De zorg die ik krijg is naar tevredenheid
- De zorg laat veel dingen aan mijzelf over om zo veel mogelijk zelfstandig te worden.
- Enkele zorgverleners die proberen wel de "warme" zorg te leveren.
- Erg tevreden met de zorgcirkel, geen verbeter punten
- Geen mening
- Goed!
- het personeel op de werkvloer een dikke voldoende afd planning krijgt van mij een dikke onvoldoende
- Ik ben niet tevreden, gesprekken leveren heel weinig op!
- Ik zou zo geen verbeterpunten weten
- In het algemeen goed
- Na mijn ervaring met thuiszorg niks
- Persoonlijke verzorging

Verbeterpunten

- 4 dagen achter elkaar dezelfde persoon.
- Communicatie loopt stroef (zowel tussen wv'ers onderling, als tussen cliënt (familie en Zorgcirkel). Er vindt weinig tot geen overdracht plaats. Afspraken komen niet door of worden niet nagekomen. Wv'ers in en uit, geen aandacht voor de cliënt.
- Dat de medewerkers meer tijd zouden hebben/ minder werkdruk
- Dat de verzorger voor kwart voor 10 komt, zodat ze naar de dienst in de kapel kan.
- Dat er meer regelmaat is in wie er komt verzorgen. Veel wisselende zorgverleners is verwarrend voor mij (Alzheimer), ook worden er dingen vergeten te doen.
- De dagelijkse afspraken wat tijd betreft
- De mensen met een handicap zoals ik laten leren hoe ze zelfstandig worden en met dingen omgaan
- Geen zzp's maar vast personeel
- Stoppen met de marktwerking in de zorg, de marktwerking zorgt voor veel problemen
- Luisterend oor
- Meer tijd. Meer op tijd komen. Ze spreken af tussen 18-20 uur. Je zit dan de hele tijd te wachten tot ze komen.

- Regelmaat.
- Sommige medewerkers zijn erg goed
- Vriendelijkheid
- Vriendelijkheid van het personeel.
- Ze zijn allemaal aardig.
- Ze zijn echt deskundig en vriendelijk.
- Zeer klantvriendelijk personeel
- Zorgverlening in huidige vorm is goed. Geen uitschieters.
- Zorgverlening voor mijn klachten is goed.

- Meer vaste medewerkers, weten wanneer wie komt. Wordt niet meer in de map geschreven, mantelzorger heeft hierdoor geen inzicht. Helaas geregeld uitzendkrachten
- Minder druk voor de zorgverleners.
- Minder verloop
- Op tijd komen.
- Contact verantwoordelijke.
- Tijd hebben.
- Overleg cliënt en familie.
- Luisteren.
- Observeren.
- Empathie.
- Vaste hulpen
- Voor 8 uur 's avonds laatste medicijnen geven

Bijlage 2: Samenvattende grafieken Zaanstreek

Top-3 box scores ervaringsvragen



Gemiddelde cijfer ervaringsvragen

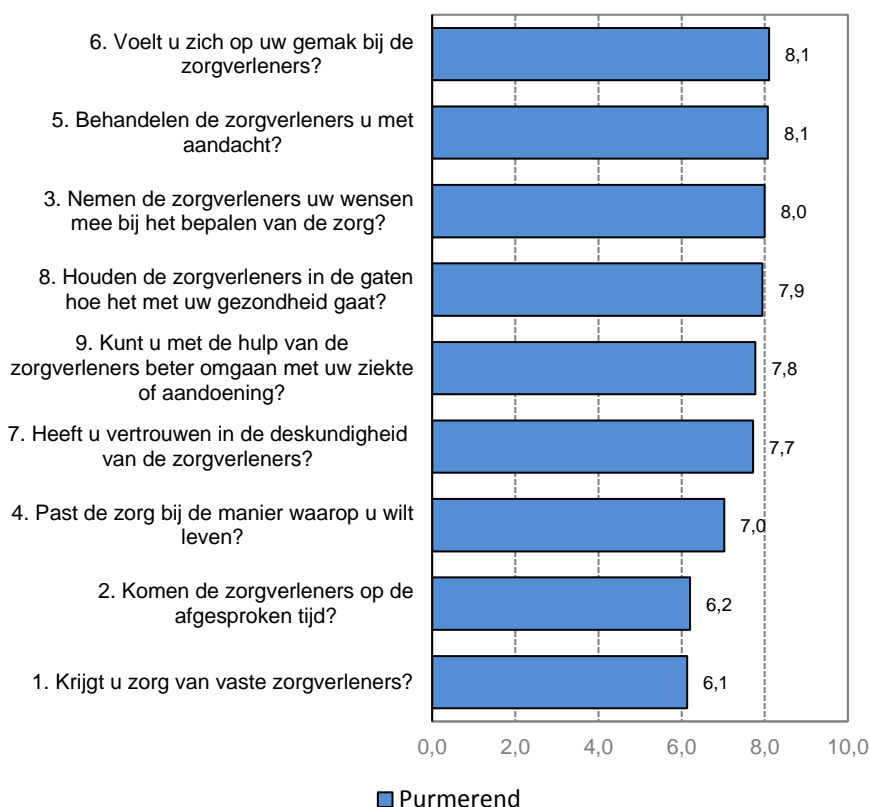


Bijlage 2b Samenvattende grafieken Purmerend

Top-3 box scores ervaringsvragen



Gemiddelde cijfer ervaringsvragen



Bijlage 2c: Samenvattende grafieken Alkmaar

Top-3 box scores ervaringsvragen



Gemiddelde cijfer ervaringsvragen



Bijlage 2d: Samenvattende grafieken Egmond

Top-3 box scores ervaringsvragen



Gemiddelde cijfer ervaringsvragen



Bijlage 2e: Samenvattende grafieken Volendam

Top-3 box scores ervaringsvragen



Gemiddelde cijfer ervaringsvragen

