

ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

## **Cliëntenraadpleging onder cliënten wijkverpleging**

### **De Zorgcirkel**

oktober - december 2020



---

## **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.....	4
1. Cliëntenraadpleging met de PREM Wijkverpleging.....	2
1.1 De PREM Wijkverpleging .....	2
1.2 Doelgroep .....	2
1.3 Exclusie en steekproeftrekking.....	2
1.4 Informatievoorziening .....	2
1.5 Vragenlijst .....	2
1.6 Dataverzameling .....	3
1.7 Respons.....	3
1.8 Leeswijzer .....	3
1.9 Spiegelinformatie .....	4
2. Samenvatting .....	5
2.1 Inleiding.....	5
2.2 Top-3 box scores ervaringsvragen .....	5
2.3 Gemiddelde cijfer ervaringsvragen .....	6
3. Uitkomsten ervaringsvragen.....	7
4. Achtergrondkenmerken .....	24
5. Samenvatting van de complimenten en verbeterpunten .....	31
6. Conclusies.....	32
Bijlage 1: Complimenten en verbeterpunten Alkmaar .....	33
Bijlage 2: Complimenten en verbeterpunten Beemster .....	35
Bijlage 3: Complimenten en verbeterpunten Edam.....	36
Bijlage 4: Complimenten en verbeterpunten Egmond/Heiloo .....	37
Bijlage 5: Complimenten en verbeterpunten Graft/De Rijk/ Schermerhorn .....	39
Bijlage 6: Complimenten en verbeterpunten Landsmeer/Den IJp/ Purmerland .....	40
Bijlage 7: Complimenten en verbeterpunten Monnickendam/ IJpendam/Marken .....	41
Bijlage 8: Complimenten en verbeterpunten Oosthuizen .....	43
Bijlage 9: Complimenten en verbeterpunten Purmerend Centrum en Gors.....	44
Bijlage 10: Complimenten en verbeterpunten Purmerend Purmer-Noord en Purmer-Zuid....	45
Bijlage 11: Complimenten en verbeterpunten Purmerend Weidevenne .....	46
Bijlage 12: Complimenten en verbeterpunten Wheermolen en Overwhere .....	47
Bijlage 13: Complimenten en verbeterpunten Volendam .....	48
Bijlage 14: Complimenten en verbeterpunten Wormer/Wormerveer/ Krommenie .....	51
Bijlage 15: Complimenten en verbeterpunten Zaandam/Koog aan de Zaan/Zaandijk.....	52

## **Inleiding**

Facit heeft voor De Zorgcirkel in de maanden oktober tot en met december 2020 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 t/m 15 zijn de antwoorden op de vraag naar complimenten en verbeter suggesties gerubriceerd naar thema.

**Facit**, Velsen-Noord

Merel Haaring & Dorine Duwel, januari 2021

# 1. Cliëntenraadpleging met de PREM Wijkverpleging

## 1.1 De PREM Wijkverpleging

De cliëntenraadpleging met de PREM Wijkverpleging is onderdeel van de landelijke Kwaliteitsuitvraag 2020. De brancheorganisaties hebben voor deze kwaliteitsuitvraag een handboek/codeboek<sup>1</sup> opgesteld voor zorgaanbieders van wijkverpleging en meetbureaus.

De PREM Wijkverpleging kan uitgezet worden onder alle cliënten, behalve

- Cliënten die geen persoonlijke verzorging en/of verpleging krijgen
- Cliënten die minder dan een maand in zorg zijn.

Om de uitkomsten van de cliëntenraadpleging te kunnen gebruiken voor leren en verbeteren is het belangrijk om voldoende cliënten te betrekken: minimaal 175 cliënten per eenheid waarbinnen je wil leren en verbeteren.

## 1.2 Doelgroep

De doelgroep van deze cliëntenraadpleging wordt gevormd door alle cliënten van De Zorgcirkel die wijkverpleging ontvingen in oktober 2020. 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 Exclusie en steekproeftrekking

De steekproefomvang voor deze raadpleging bedroeg 350 cliënten. De doelgroep voor deze raadpleging wordt gevormd door de cliënten die wijkverpleging ontvangen vanuit de Zvw. Cliënten die geen persoonlijke verzorging en/of verpleging krijgen of minder dan een maand in zorg zijn, zijn van deelname aan de raadpleging uitgesloten.

## 1.4 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 uitnodigingbrief tot deelname aan deze cliëntenraadpleging zijn het doel van het onderzoek, de vertrouwelijkheid en anonimiteit van het onderzoek toegelicht.

## 1.5 Vragenlijst

De cliëntenraadpleging is uitgevoerd met de PREM Wijkverpleging (Patient Reported Experience Measures, versie 2020). 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, twee aanbevelingsvragen, twee open vragen, zes achtergrondvragen ten behoeve van case-mix controle en twee vragen ten behoeve van de doorlevering van de uitkomsten naar ZorgkaartNederland. Voor De Zorgcirkel zijn hier nog drie eigen extra vragen met toelichtingsmogelijkheid aan toegevoegd.

---

<sup>1</sup> Handboek voor zorgaanbieders van wijkverpleging Toelichting op de PREM en meetinstructie meetjaar 2020, december 2019 <https://www.actiz.nl/nieuws/handboek-prem-wijkverpleging-beschikbaar>

### 1.6 Dataverzameling

Op 1 oktober 2020 is per post een vragenlijst verzonden. Bij de vragenlijst was een antwoordenvolop gevoegd, waarmee cliënten de ingevulde vragenlijsten aan Facit konden retourneren. Cliënten die de vragenlijst liever online wilden invullen, konden dit doen met de inlogcodes die hiertoe in de uitnodigingsbrief vermeld staan.

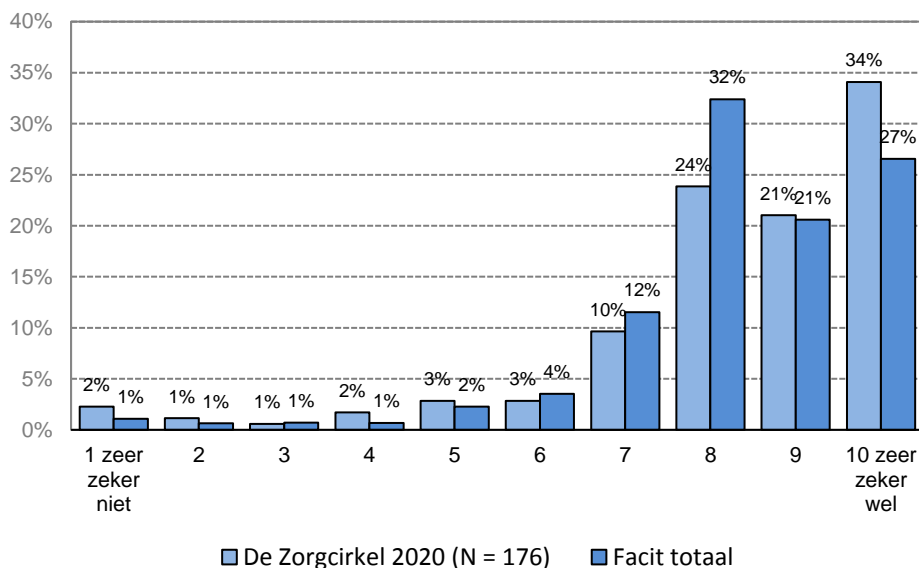
Na twee weken, op 15 oktober 2020, is aan non-respondenten een bedankkaart/herinnering gestuurd. De raadpleging is op 24 december 2020 gesloten.

### 1.7 Respons

Voor deze cliëntenraadpleging zijn 350 vragenlijsten verstuurd. 20 daarvan vielen af, omdat het poststuk onbestelbaar retour kwam, omdat de aangeschrevene aangaf geen zorg te ontvangen, of omdat de cliënt overleden was. 189 cliënten hebben de vragenlijst ingevuld en aan Facit geretourneerd. De netto respons voor deze raadpleging komt hiermee op 60%.

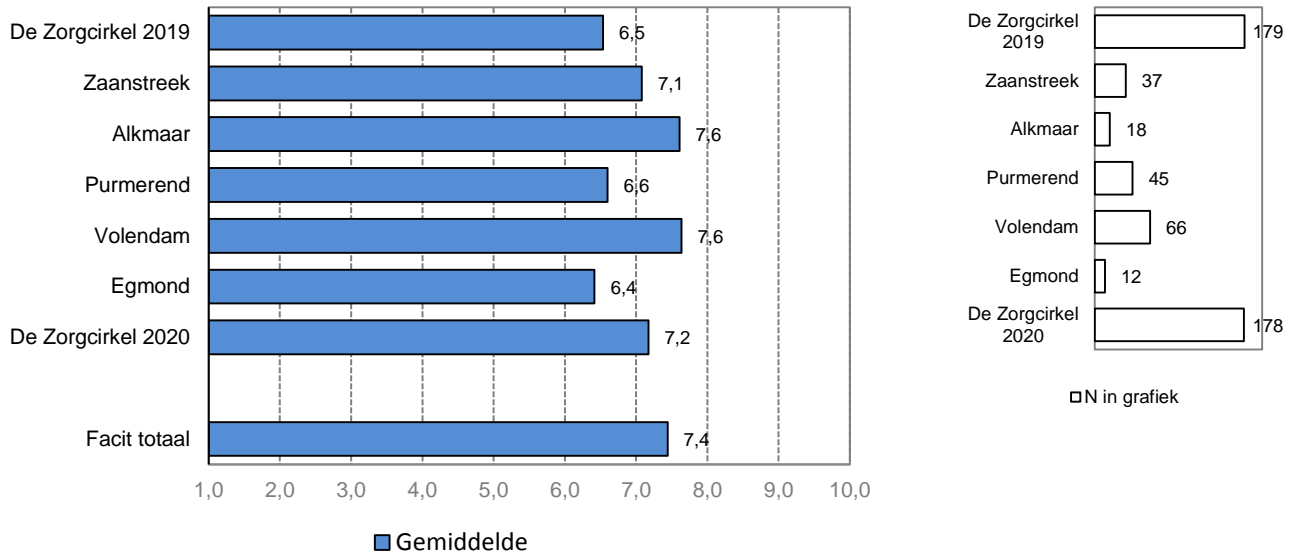
### 1.8 Leeswijzer

De antwoorden op de gestelde vragen worden in 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.

In de grafiek daaronder zijn de gemiddelde scores weergegeven:



In deze rapportage zijn de uitkomsten gepresenteerd van de cliëntenraadplegingen voor De Zorgcirkel als geheel en uitgesplitst naar regio.

Rechts van de 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 rechts van het staafdiagram ook aangegeven hoeveel cliënten dat antwoord gegeven hebben.

### 1.9 Spiegelinformatie

Als spiegelinformatie zijn de gemiddelde uitkomsten van De Zorgcirkel uit 2019 weergegeven en het Facit totaal weergegeven, wat bestaat uit 3.527 respondenten van de raadplegingen die door Facit met de PREM Wijkverpleging in de eerste helft van 2020 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

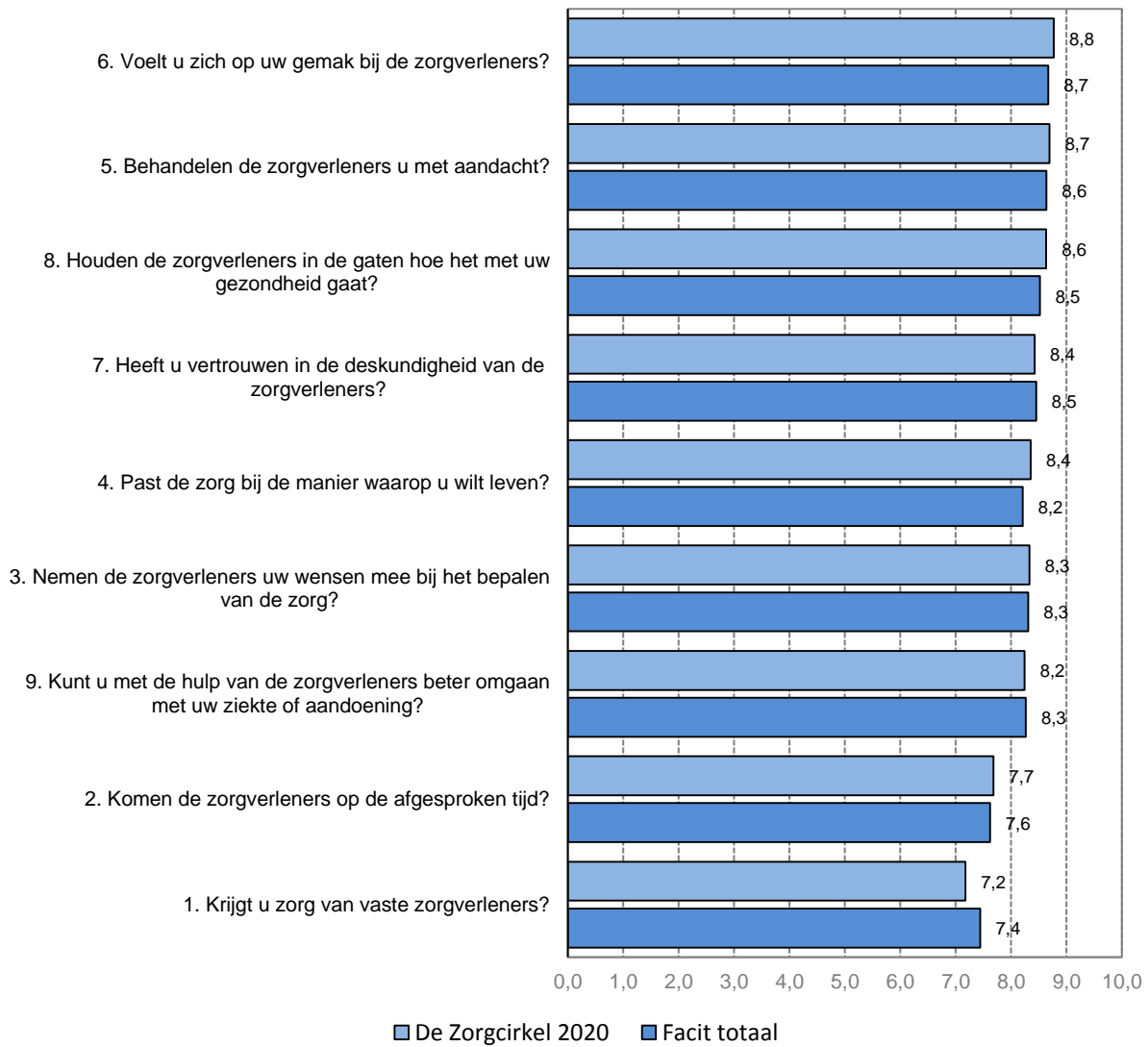
In onderstaand overzicht zijn voor de ervaringsvragen uit deze raadpleging de Top-3 Box scores op vraagniveau weergegeven:





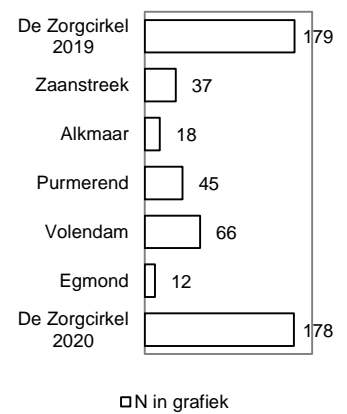
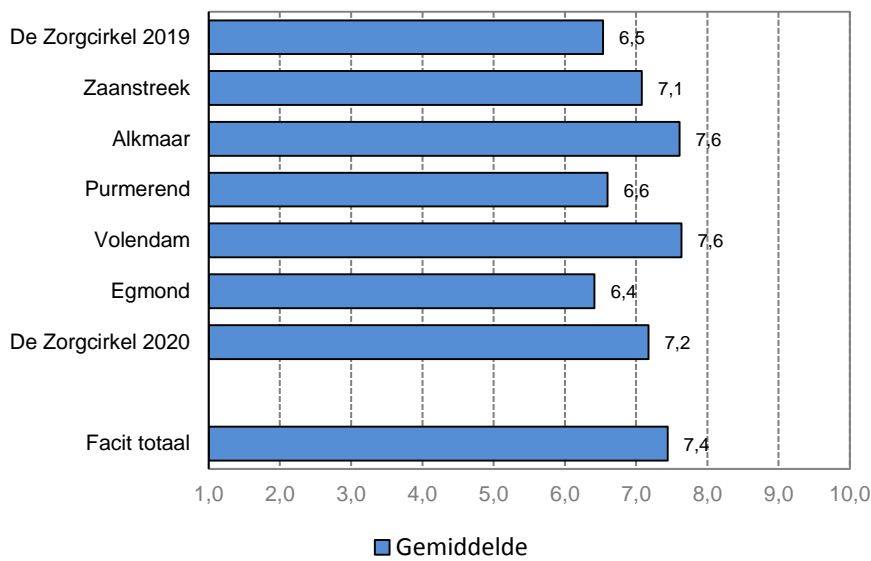
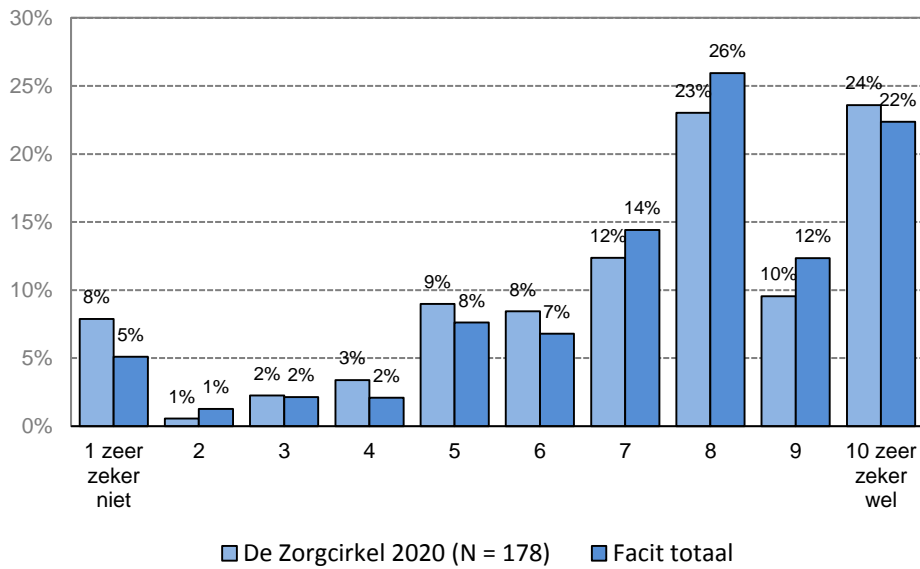
### 2.3 Gemiddelde cijfer ervaringsvragen

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, is de vraag ‘Krijgt u zorg van vaste zorgverleners?’

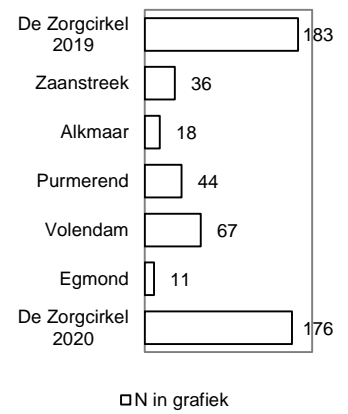
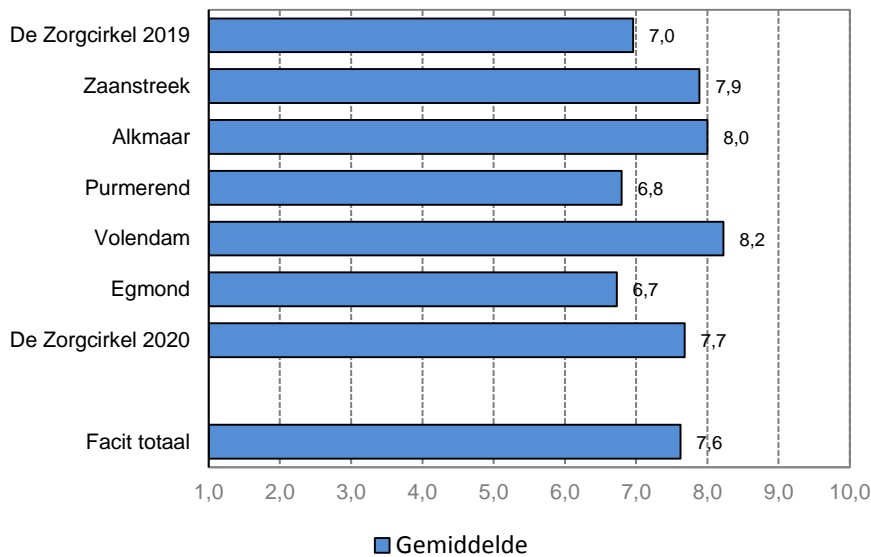
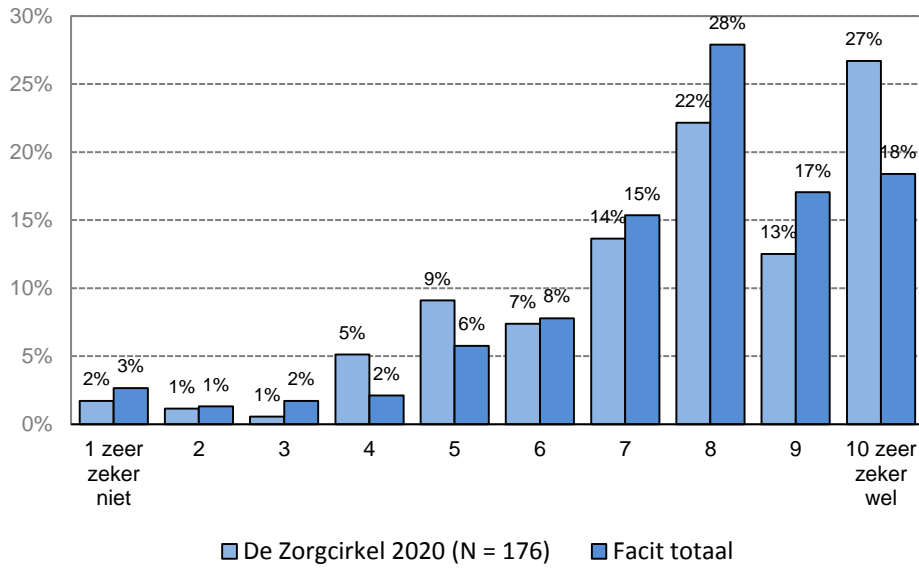


### 3. Uitkomsten ervaringsvragen

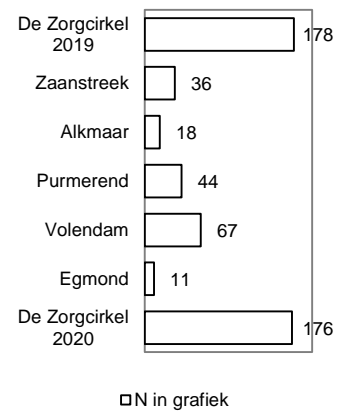
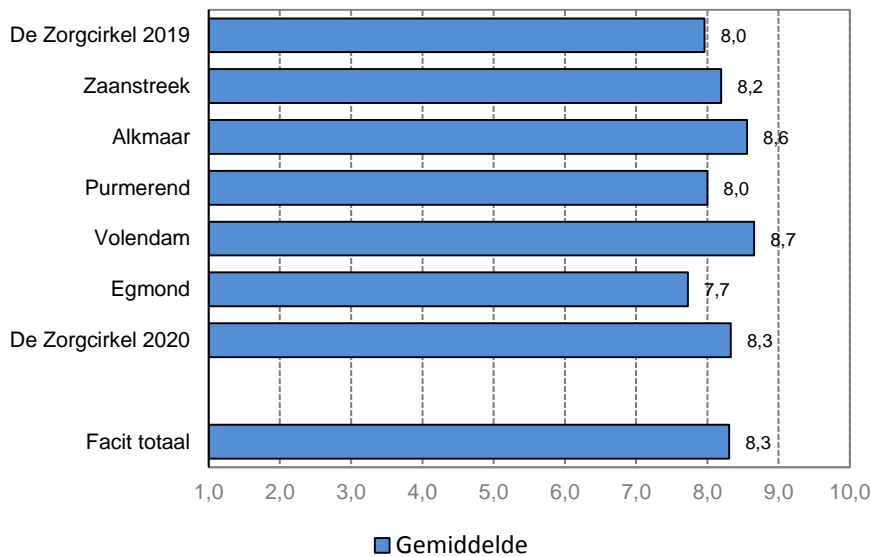
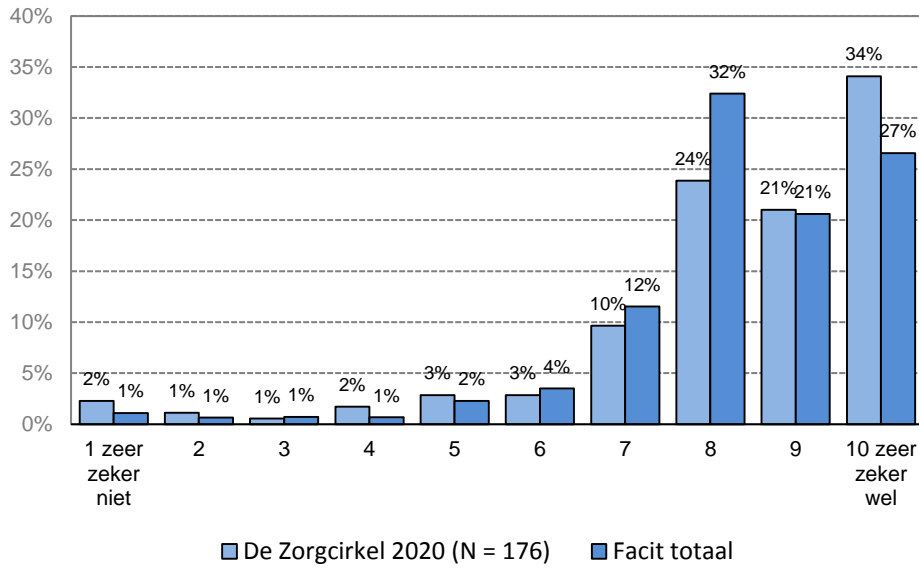
#### 1. Krijgt u zorg van vaste zorgverleners?



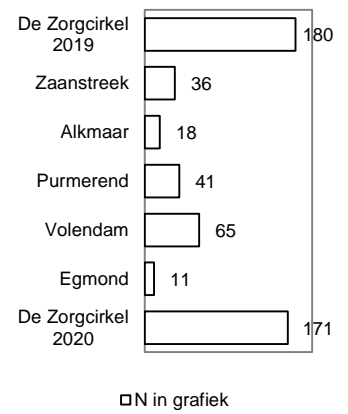
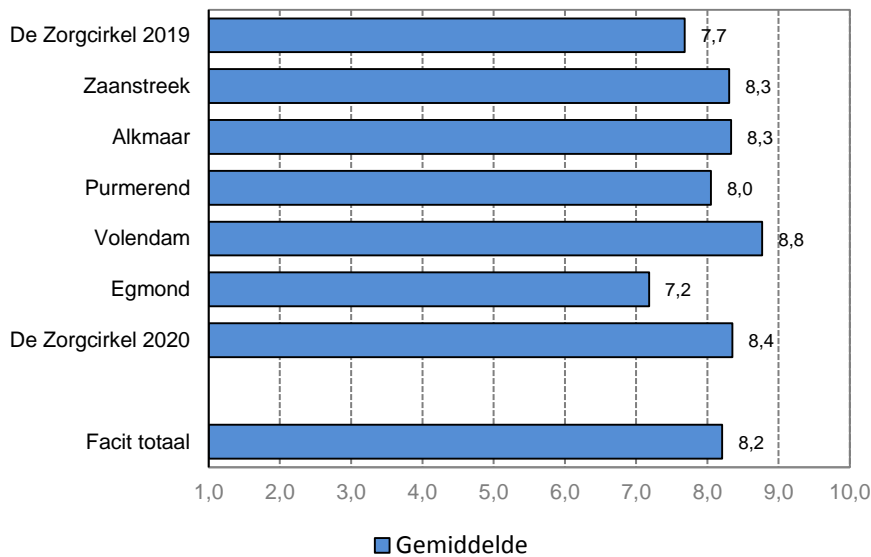
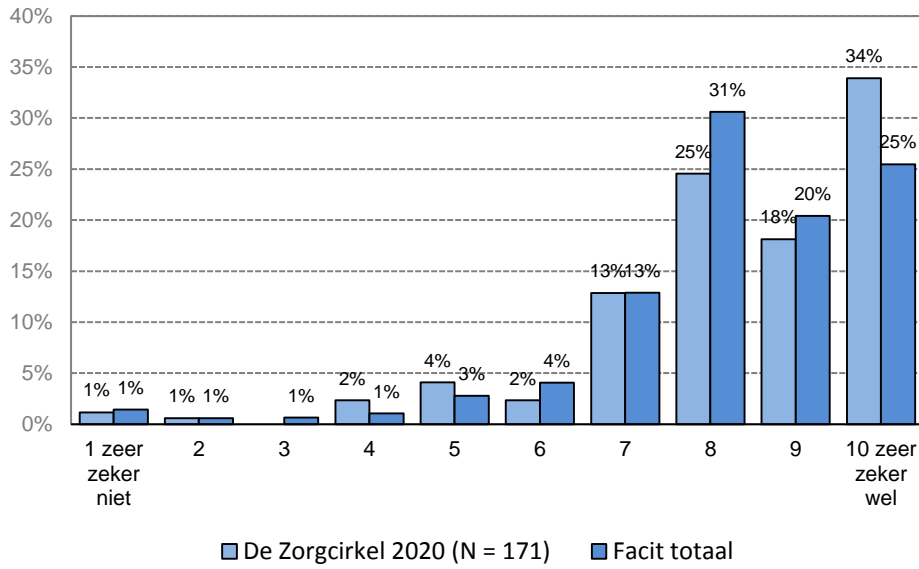
## 2. Komen de zorgverleners op de afgesproken tijd?



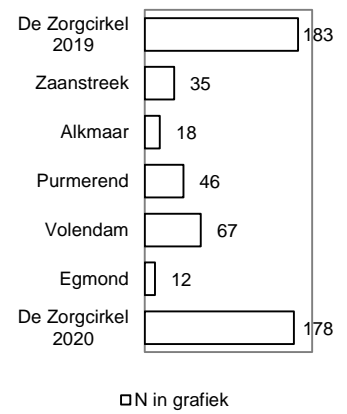
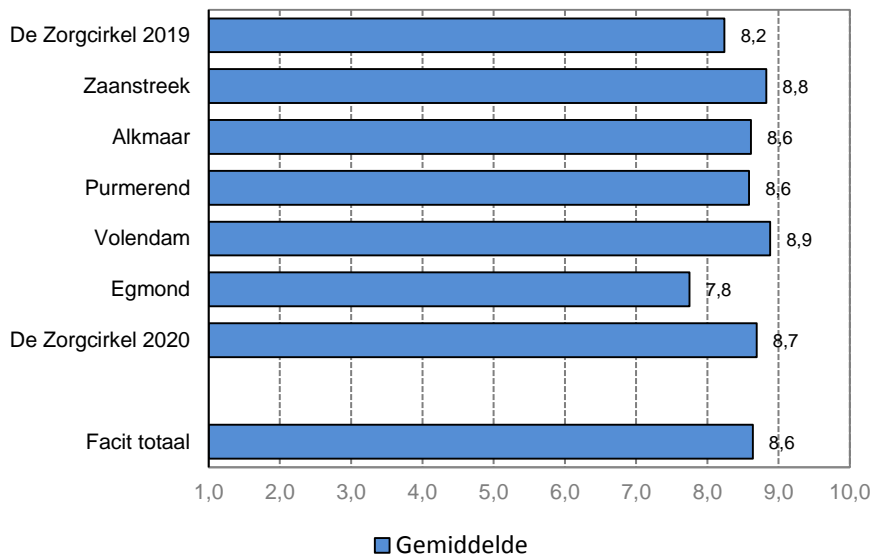
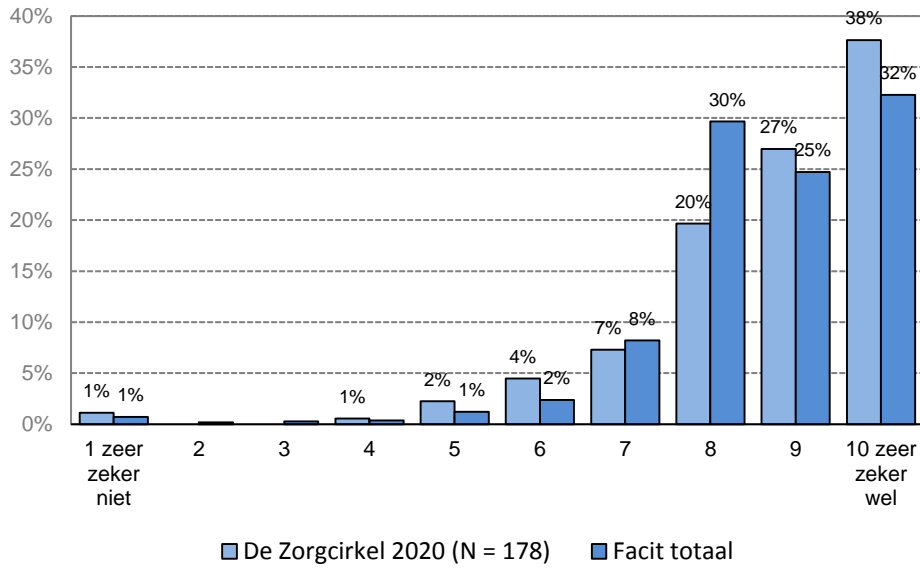
### 3. Nemen de zorgverleners uw wensen mee bij het bepalen van de zorg?



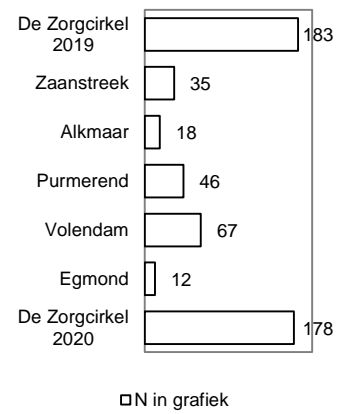
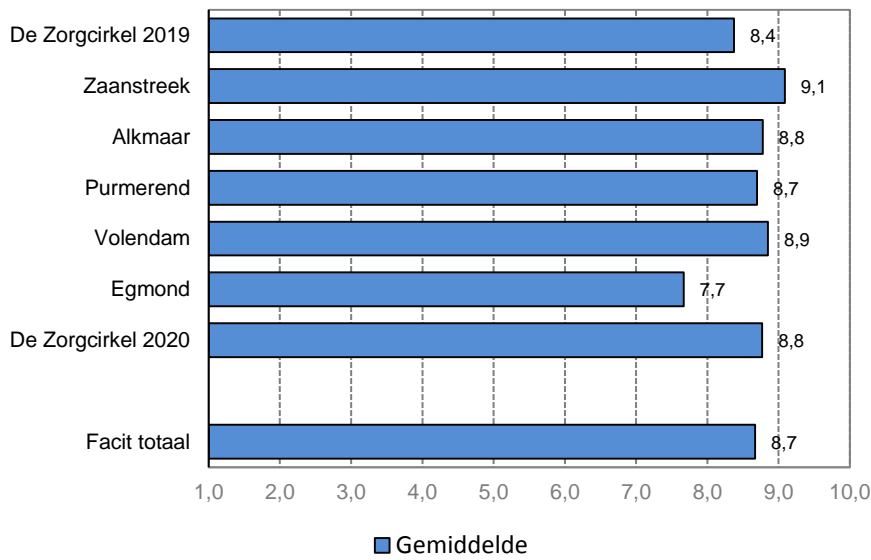
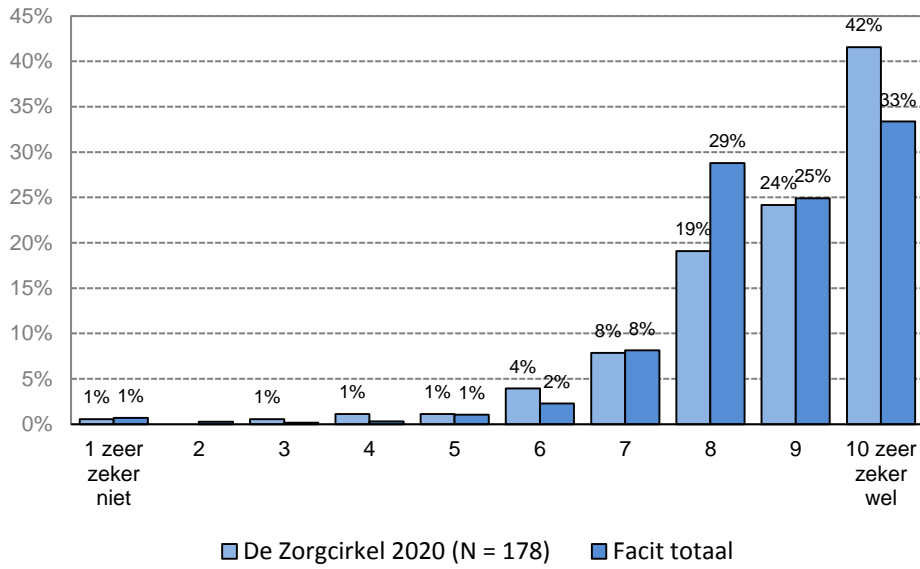
#### 4. Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven?



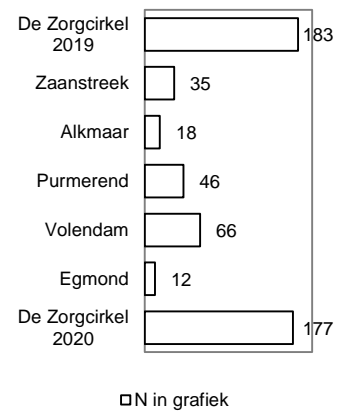
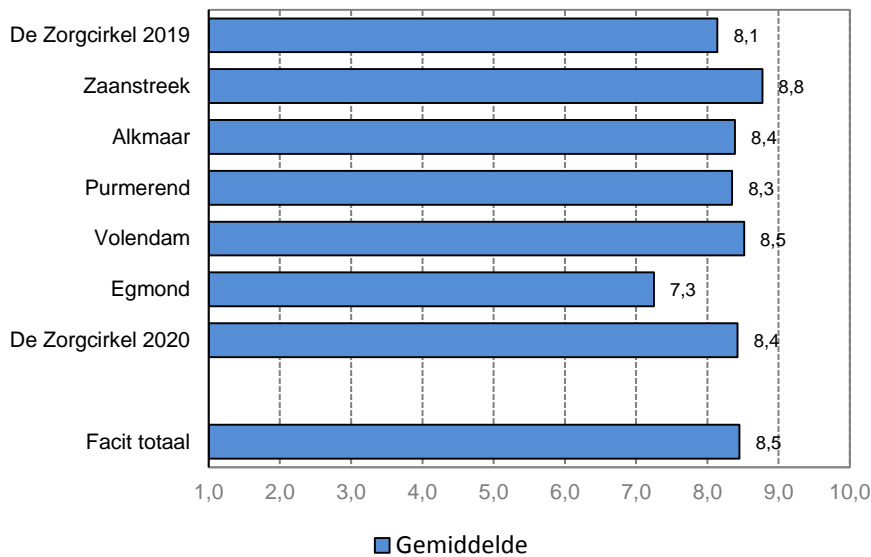
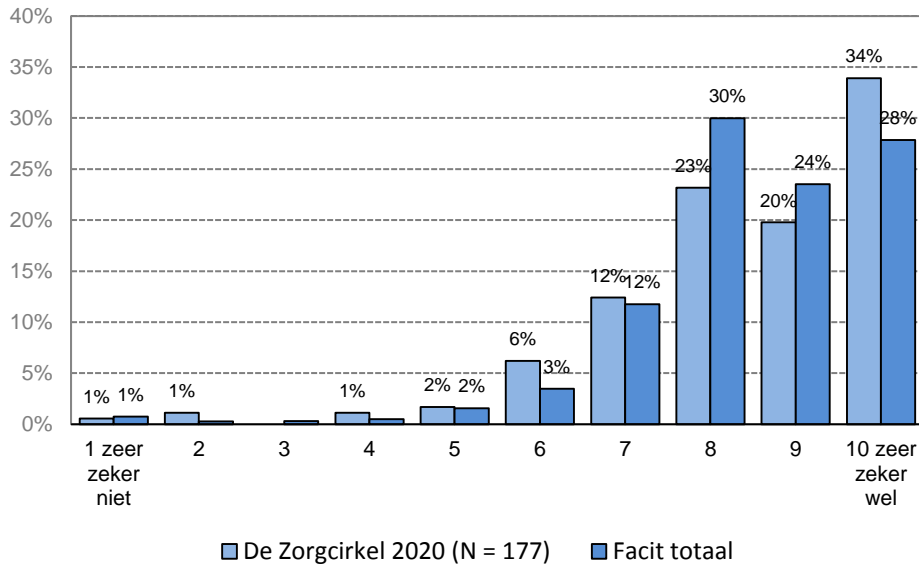
### 5. Behandelen de zorgverleners u met aandacht?



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

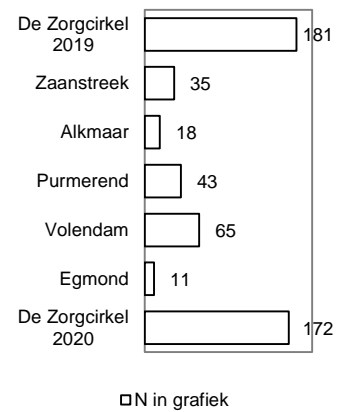
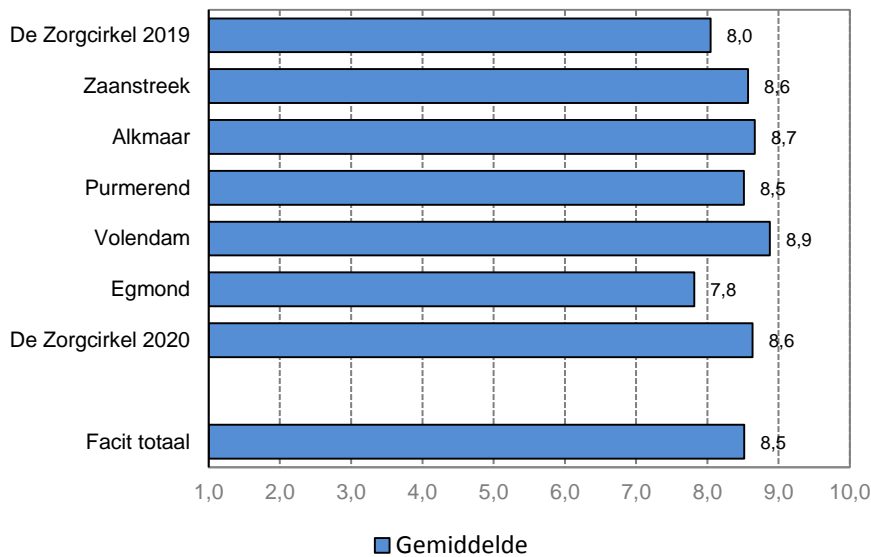
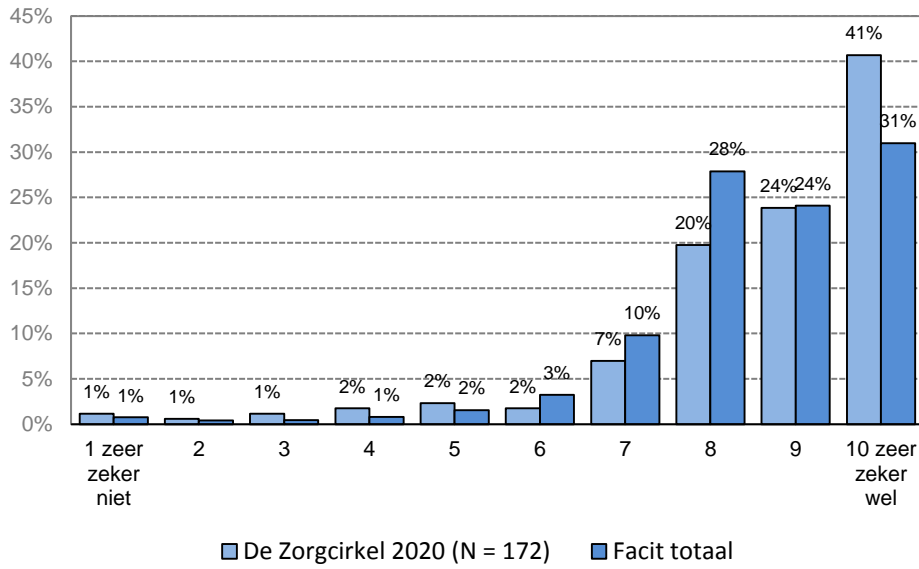


### 7. Heeft u vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners?

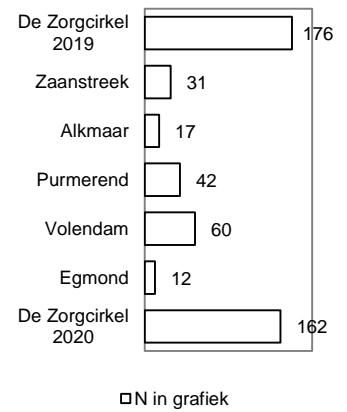
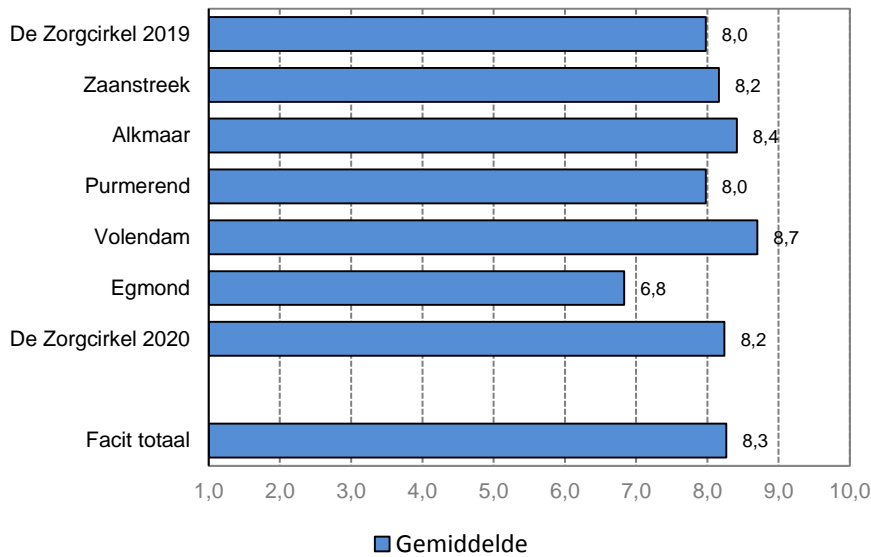
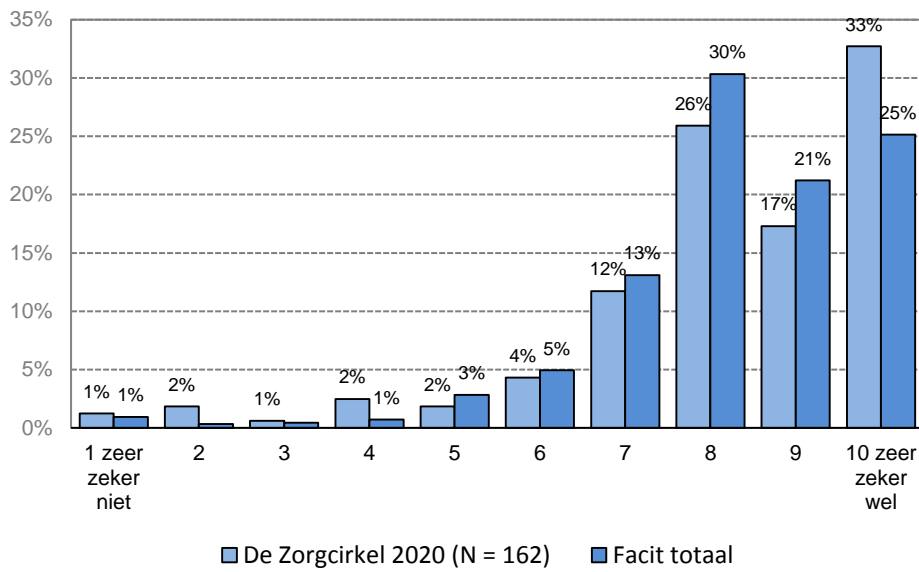




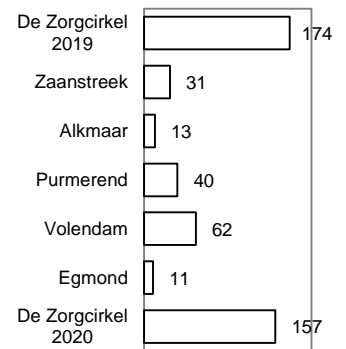
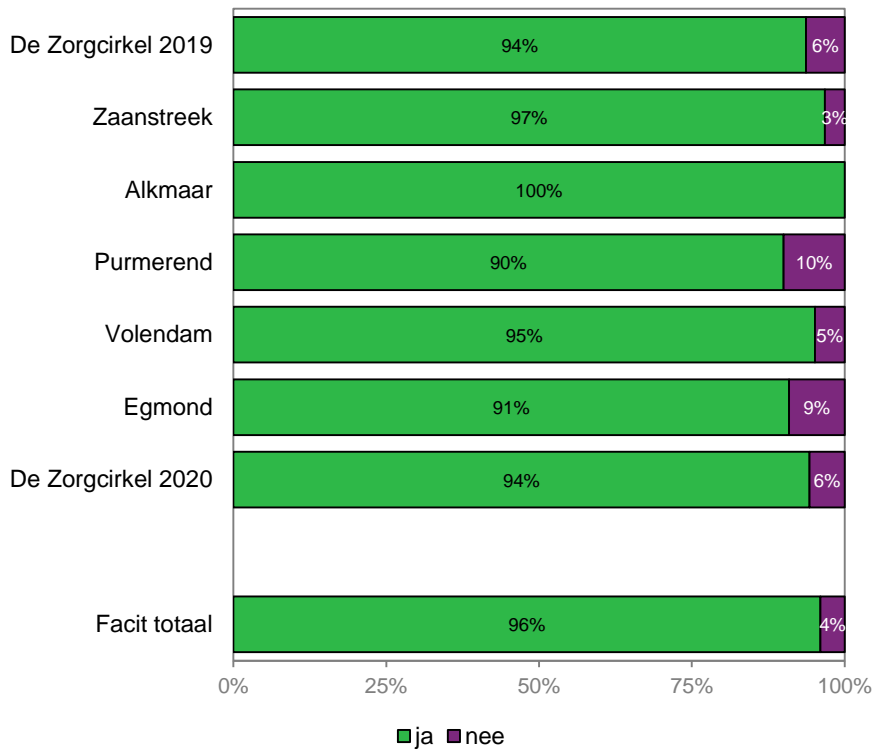
### 8. Houden de zorgverleners in de gaten hoe het met uw gezondheid gaat?



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



### 10. Zou u deze zorgaanbieder aanbevelen bij andere mensen met dezelfde ziekte of gezondheidsklachten?



DN in grafiek

### 11. En welk cijfer geeft u daaraan?

Deze vraag kunnen respondenten beantwoorden op een schaal van 0 = 'zeer waarschijnlijk niet' tot 10 = 'zeer waarschijnlijk wel'. De volgende antwoorden zijn hierop gegeven:

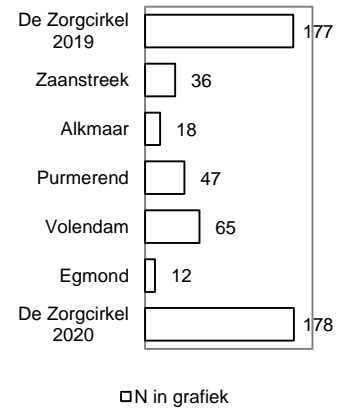
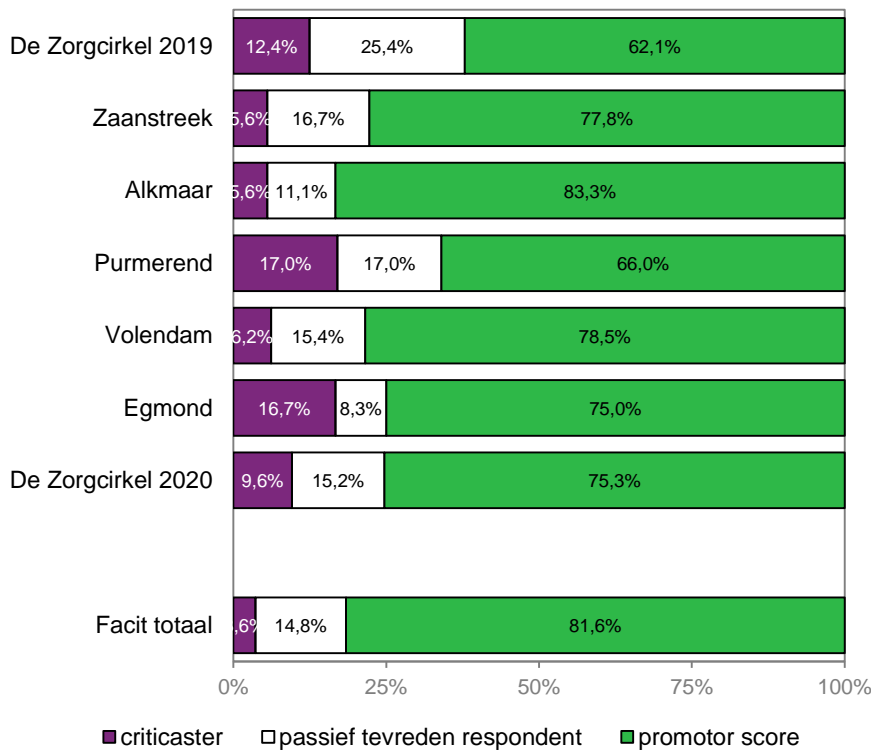
	Facit totaal	Zorgcirkel 2020	Egmond	Volenda m	Purmerend	Alkmaar	Zaanstreek	Zorgcirkel 2019
<b>0 zeer waarschijnlijk niet</b>	9	1	0	1	0	0	0	2
<b>1</b>	10	0	0	0	0	0	0	2
<b>2</b>	8	1	0	0	1	0	0	0
<b>3</b>	20	1	0	0	1	0	0	2
<b>4</b>	15	3	0	1	1	0	1	2
<b>5</b>	59	11	2	2	5	1	1	14
<b>6</b>	94	3	0	1	2	0	0	9
<b>7</b>	405	24	1	9	6	2	6	36
<b>8</b>	1198	60	5	18	20	5	12	55
<b>9</b>	734	32	2	11	4	6	9	31
<b>10 zeer waarschijnlijk wel</b>	814	42	2	22	7	4	7	24
niet ingevuld	161	10	0	7	2	0	1	9
N in grafiek	3366	178	12	65	47	18	36	177

In procenten weergegeven:

	Facit totaal	Zorgcirkel 2020	Egmond	Volendam	Purmerend	Alkmaar	Zaanstreek	Zorgcirkel 2019
<b>0 zeer waarschijnlijk niet</b>	0%	1%	0%	2%	0%	0%	0%	1%
<b>1</b>	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%
<b>2</b>	0%	1%	0%	0%	2%	0%	0%	0%
<b>3</b>	1%	1%	0%	0%	2%	0%	0%	1%
<b>4</b>	0%	2%	0%	2%	2%	0%	3%	1%
<b>5</b>	2%	6%	17%	3%	11%	6%	3%	8%
<b>6</b>	3%	2%	0%	2%	4%	0%	0%	5%
<b>7</b>	12%	13%	8%	14%	13%	11%	17%	20%
<b>8</b>	36%	34%	42%	28%	43%	28%	33%	31%
<b>9</b>	22%	18%	17%	17%	9%	33%	25%	18%
<b>10 zeer waarschijnlijk wel</b>	24%	24%	17%	34%	15%	22%	19%	14%

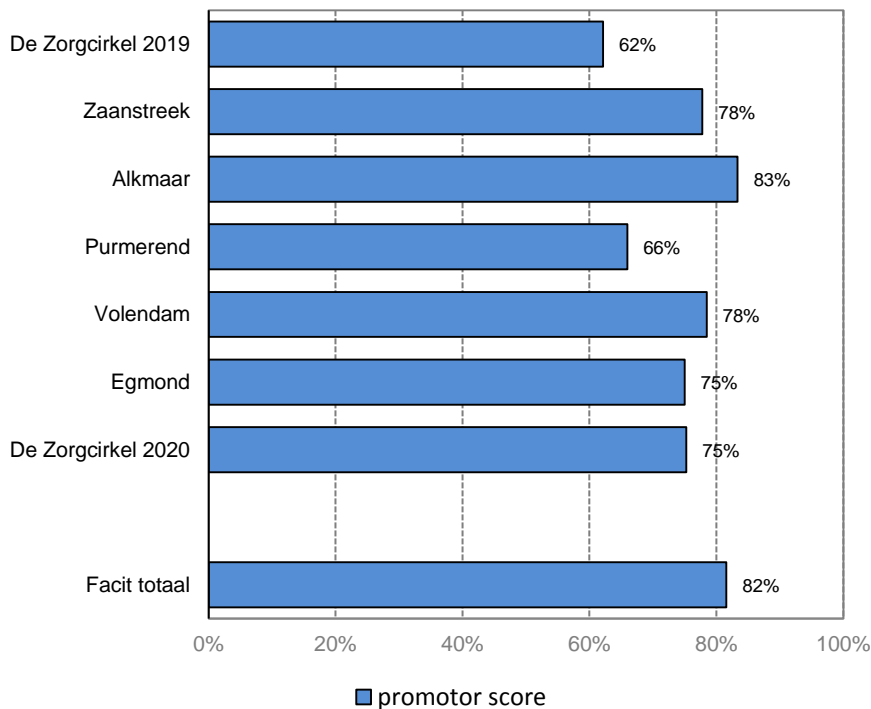
### Europese NPS

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'.



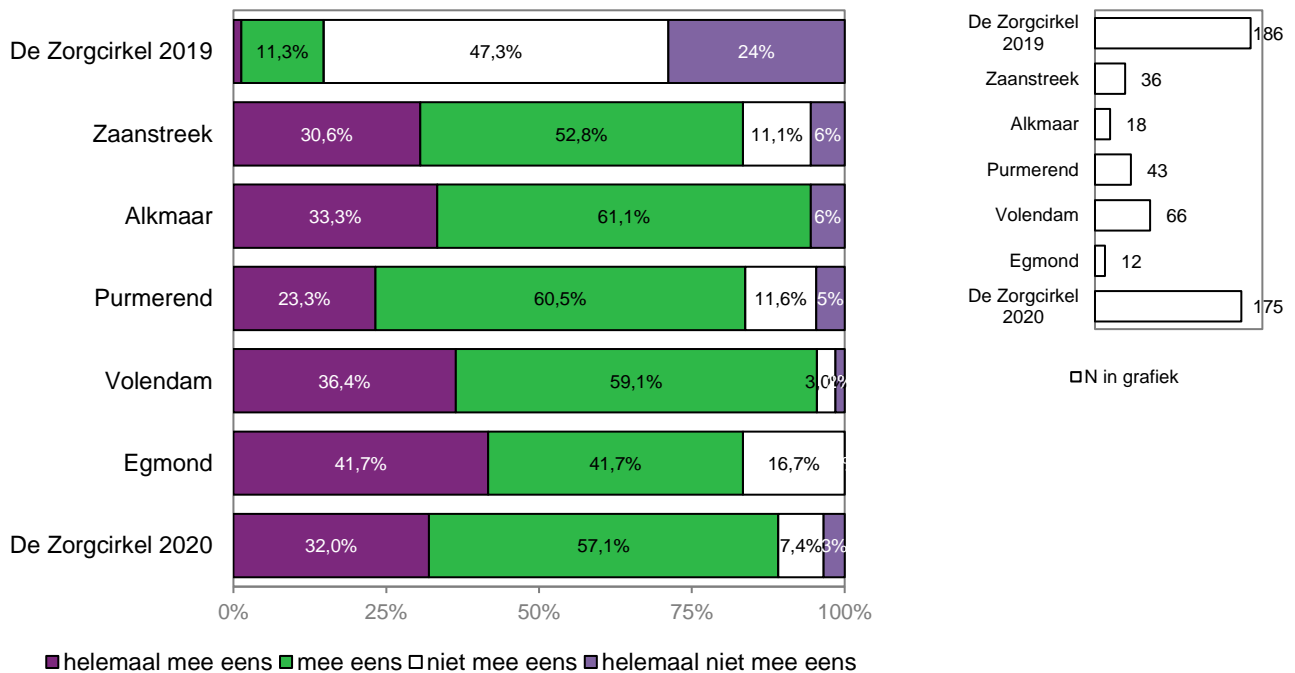
### Promotorscore

De promotorscore, het percentage cliënten dat een 8, 9 of 10 heeft geantwoord op de aanbevelingsvraag, is als volgt:



**Extra vragen**

**12. De wijkverpleegkundige heeft mij voldoende geïnformeerd over de zorgverlening van De Zorgcirkel in de coronaperiode**



**Wilt u een korte toelichting geven op uw antwoord?**

Degenen die het er niet mee eens waren, gaven de volgende toelichtingen:

- Alleen dat de zorg verminderd wordt.
- Alleen een brief dat er werd afgeschaft, maar niets gehoord toen er weer ruimte was voor zorg
- Alleen per brief.
- De informatie is niet doorgespeeld aan de contactpersoon.
- Dit was wel te laat.
- Er is niet over gesproken.
- Er is niet over gezegd.
- Er wordt te weinig geïnformeerd.
- Helemaal niets gehoord
- Het had wat meer gekund.
- Het ligt soms ook aan mij, want ik vergeet soms dingen.
- Ik begrijp alleen niet alles door slecht gehoor.
- Ik begrijp niet alles door mijn vergeetachtigheid.
- Ik heb geen extra informatie gehad.
- Ik heb nooit de wijkverpleging gezien.
- Nee
- Post over de Coronamaatregelen - Uitleg over het dragen van mondkapjes door de medewerkers.
- Van de wijkverpleging heb ik niks gehoord over Zorgcirkel.
- We hebben het er niet over gehad.
- Ze sturen ons een verpleegster met Corona!
- Zorgverlener had geen mondkapje.

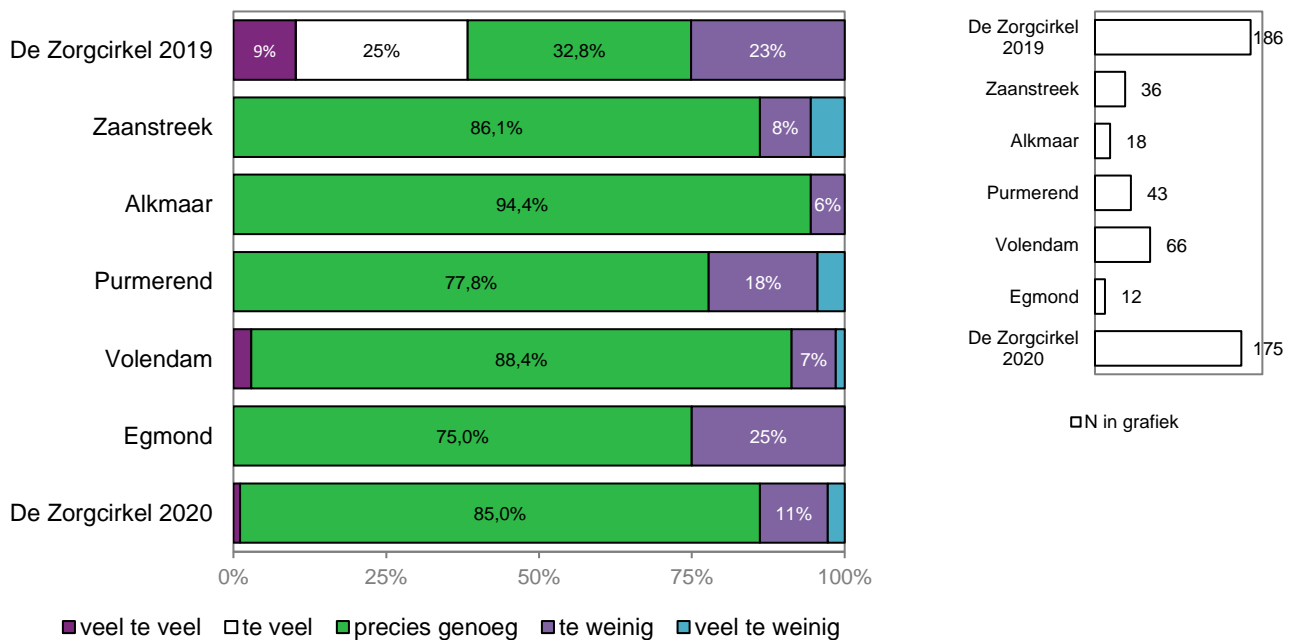
Degenen die het er wel mee eens waren, gaven de volgende toelichtingen:

- Alles is goed.
- De communicatie verloopt prima door berichten.
- Duidelijke uitleg over de coronamaatregelen met betrekking tot zorg.
- Er wordt goed gecommuniceerd. Je kunt ook vragen stellen.
- Goed ingelicht
- Het is altijd duidelijk.
- Het is goed geregeld.
- Het is helemaal prima! Ik heb geen klachten.
- Het was even lastig met verstaanbaarheid, maar ik ben goed ingelicht.
- Ik ben goed geïnformeerd.
- Ik ben per brief geïnformeerd.
- Ik ben schriftelijk geïnformeerd.
- Ik ben zeer goed geïnformeerd. Deskundig personeel.
- Ik heb een brief ontvangen
- Ik heb een schriftelijk bericht gehad.
- Ik heb uitleg gehad en als ik meer hulp nodig heb in verband met astma staan ze altijd voor me klaar.
- Ik krijg een bericht als er iets veranderd.
- Mijn dochter wordt geïnformeerd en geeft het dan aan mij door
- Na de brieven over corona van Zorgcirkel kreeg ik ook nog uitleg en informatie van de wijkzorg.
- Op mijn vragen, kreeg ik antwoord.
- Perfect!
- We hebben er een brief daarover gehad.
- We worden goed op de hoogte gehouden.
- Zij houden ons zo veel mogelijk op de hoogte.
- Alles was op tijd en duidelijk.
- De informatie hoe en waarom bepaalde handelingen uitgevoerd worden. En de beperkingen die door RIVM opgelegd worden.
- Er is hier telefonisch contact over geweest.
- Ik heb hier brieven over ontvangen.
- Ik krijg regelmatig brieven van Zorgcirkel met informatie rondom Corona. Medewerkers vertellen me ook wat er van mij verwacht wordt (mondkapje, handen wassen, afstand houden)
- schriftelijk en mondeling
- Via de brief
- Via een gesprek en de post.

Daarnaast zijn de volgende overige positieve opmerkingen geuit:

- De coronaperiode werd streng aangepakt, ik voelde mij gevangen in mijn appartement.
- Ik ben tevreden over de coronaperiode.
- Ik vind dat ze het goed doen.
- Voor de wond kwamen ze met mondkapjes
- Degene die bij mij komt draagt een mondkapje.
- Mondkapje en afstand.

### 13. Tijdens de Coronaperiode vond ik de hoeveelheid informatie die ik hierover van De Zorgcirkel ontving:



#### Wilt u een korte toelichting geven op uw antwoord?

Degenen die het te weinig vonden, gaven de volgende toelichtingen:

- Cliënt miste soms wat informatie. Dit kan ook komen door vergeetachtigheid.
- Er is niet over gesproken.
- Er is niet veel over gezegd.
- Helemaal niets gehoord.
- Het had uitgebreider gekund.
- Ik heb geen speciale informatie gehad wat betreft corona.
- Ik heb nu pas een brief gekregen over de coronamaatregelen.
- Ik hoor alles van de TV.
- Ik moest het hebben van het journaal.
- Maar 1 brief.
- Sommige informatie was via via.
- Van de Zorgcirkel zelf niets vernomen. Wel af en toe wat van de verzorgenden.
- Verpleegster met Corona - wachtend op de uitslag - toch naar de patiënt gestuurd.
- Volgens mij niks ontvangen.
- Ze zijn laat begonnen met mondkapjes.

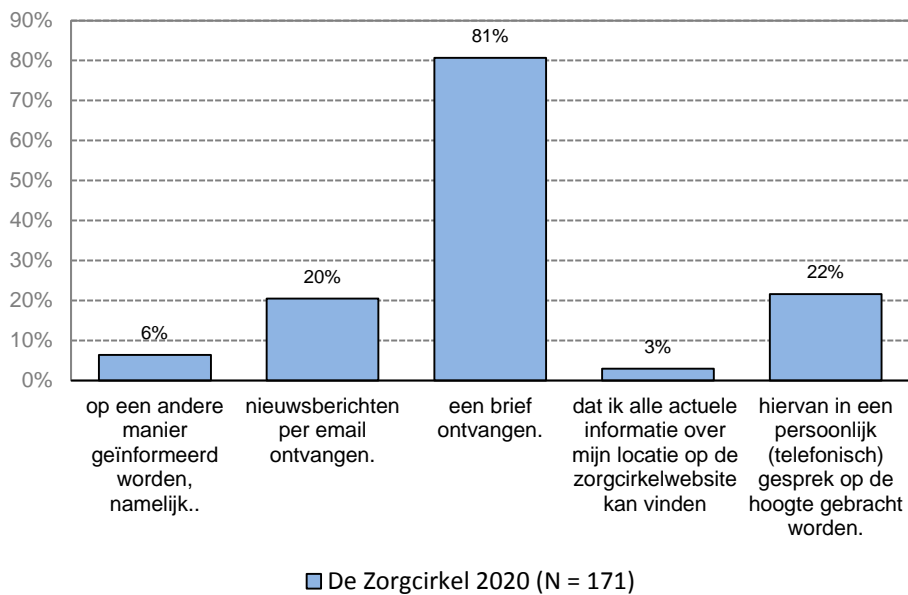
Degenen die het precies genoeg vonden, gaven de volgende toelichtingen:

- Alles is goed.
- Alles was duidelijk.
- Cliënt vraagt als ze iets niet begrijpt.
- De informatie is ruim voldoende.
- De voornaamste dingen werden goed benoemd.
- Duidelijke richtlijnen.
- Fijn om dit in persoon te kunnen bespreken en niet alleen uit een brief.
- Geen woord te veel.
- Genoeg is genoeg.
- Het gaat nu beter.
- Het is duidelijk en helder.



- Het is goed geregeld
- Het is lastig.
- Het is veel en soms lastig te begrijpen.
- Het was kort maar krachtig.
- Iedere keer weer schrikken.
- Ik ben goed geïnformeerd door medewerkers of door een brief.
- Ik ben tevreden met de hoeveelheid informatie. Meer is niet nodig.
- Ik heb een gevoel van gerustheid en voor mijn eigen veiligheid en het medeleven voor mijn gezondheid.
- Ik kreeg voldoende/alle informatie. (2x)
- Ik krijg informatie per post.
- Ik wist alles.
- Informatie per brief en woord ontvangen.
- Je kan er goed met ze over praten.
- Juist ingevuld.
- Op tv wordt je overspoeld.
- Reeds eerder dit soort informatie gestuurd. Dit is de laatste.
- Via brief. (2x)
- Via een circulaire
- Voldoende informatie.
- Wat ik niet wist, heb ik niet gemist.
- We werden regelmatig per brief geïnformeerd.
- Ze legden uit waarom ze bescherming om hadden etc.
- Zeer goed geïnformeerd.
- Zowel schriftelijk als mondeling.

**14. Als er in de toekomst vanwege Corona opnieuw informatie is over de zorgverlening/ondersteuning, dan wil ik:**  
(meerdere antwoorden mogelijk)

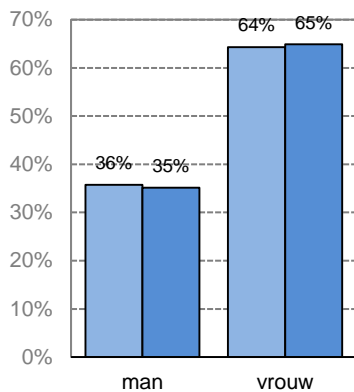


**Degenen die op een andere manier geïnformeerd willen worden, gaven het volgende aan:**

- 1e contactpersoon mailen als er nieuwe regels zijn! Nu wordt zij alleen opgebeld bij een uitbraak.
- Brief: ik heb geen computer.
- Brief: niet per mail of telefoon.
- Door bericht van wijkverpleegkundige tijdens bezoek.
- Door de kinderen in te lichten, want ik kan het niet onthouden.
- Een email aan mijn zus/mantelzorger.
- Graag doorgeven aan eerste contactpersoon.
- Jammer dat we niet geïnformeerd werden hoe het met de medebewoners ging. Of ze positief zijn getest of zijn overleden.
- Persoonlijk. (2x)
- Persoonlijke aandacht, maar niet per telefoon.
- Snel euthanasie.
- Tijdens het bezoek van de zuster.
- Verteld worden door de zorgverlener die aan huis komt.
- Via contactpersoon, één van mijn kinderen.
- Via de zuster die hier lopen.
- Via e-mail van mijn dochter.
- Via mijn buddy.
- Via mijn contactpersonen.

## 4. Achtergrondkenmerken

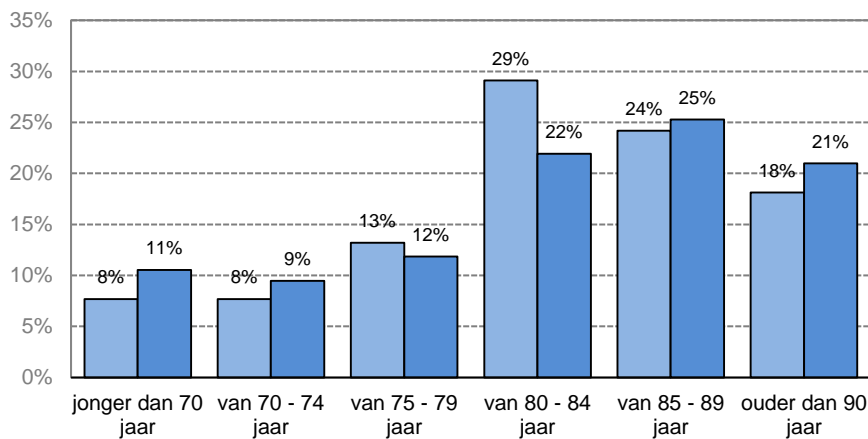
### 1. Wat is uw geslacht?



■ De Zorgcirkel 2020 (N = 182)

■ Facit totaal

### 2. Wat is uw leeftijd?



■ De Zorgcirkel 2020 (N = 182) ■ Facit totaal

### 3. Voor welke aandoening krijgt u wijkverpleging?

Alkmaar	
CVA	Ouderdom
Diabetes	Reuma
Hartfalen	Steunkousen aan- en uittrekken (2x)
Herseninfarct	Wond aan de anus
Oedeem	

Beemster	
COPD	Hulp bij douchen en pleister plakken
Diabetes type 2	Psoriasis
Hartfalen en door een zenuwontsteking in beide benen kan ik niet meer lopen.	Slechtziend
Hulp bij douchen	Voetverzorging

<b>Edam</b>	
Diabetes	Medicijn controle
Kanker	

<b>Egmond/Heiloo</b>	
Dementie	Reuma
Gebroken heup	Rug aandoening
Gevolgen van bestraling, hart- en longproblemen	Slecht ter been en geen kracht in handen
Hulp bij steunkousen (2x)	Slechte doorbloeding onderbeen
Kous aantrekken en amputatie onderbeen	Ziekte van Parkinson

<b>Graft/De Rijp/Schermerhorn</b>	
Aantrekken steunkousen, aankleden en eten klaarzetten	Prothese
Dementie	Voor mijn benen
Hulp bij douchen	Wondverzorging
Katheter inbrengen	Ziekte van Parkinson

<b>Landsmeer/Den IJp/Purmerend</b>	
Artrose	Hulp bij douchen
Evenwichtsstoornis.	Ouderdom
Gebroken heup en dementie	Persoonlijke verzorging en hulp bij het eten
Hersen infarct	

<b>Monnickendam/IJpendam/Marken</b>	
COPD, morbide obesitas, slaapapneu	Na operatie is lopen onzeker
Diabetes	Oogdruppels
Diverse	Ouderdom
Dwarslaesie	Rolstoel gebonden
Ik loop slecht en ben niet stabiel	Stoma verzorgen
Katheter	Wondverzorging (2x)

<b>Oosthuizen</b>	
Kanker en dwarslaesie	Steunkousen
Multiple sclerose	Suikerziekte
Rug aandoening	Verlamming van beide benen
Slechte knieën	

<b>Purmerend Centrum en Gors</b>	
Hulp bij steunkousen (3x)	Verlamming
TIA	

<b>Purmerend Purmer-Noord en Purmer-Zuid</b>	
Alzheimer	Herstellende van gebroken heup
CVA, valnijgingen, katheterverzorging	Reuma
Dementie	Slecht lopen

<b>Purmerend Weidevenne</b>	
Dementie	Prostaat
Hersensbloeding	Steunkousen aan en uittrekken (4x)
Hulp met douchen	Ziekte van Parkinson
Ik kan niet zelfstandig staan (2x)	

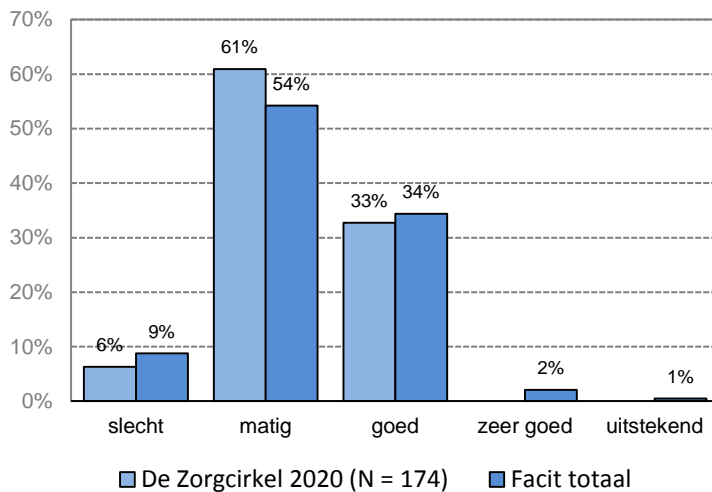
<b>Wheermolen en Overwhere</b>	
Cerebrale ataxie; hersenaandoening	Oog
Dementie	Plakken van fentanylpleisters in verband met neuropathie en artrose.
Dikke benen	Polyneuropathie
Evenwicht	Steunkousen (3x)
Gaatje na operatie	Stroke. De rechterkant van het lichaam is uitgevallen.
Hulp met douchen en ogen druppelen	Twee gebroken wervels.
Omgekeerde schouderkom	Versleten rug

<b>Volendam</b>	
Algehele zorg, medicijnen, begeleiding naar eetzaal	Katheter
Alle hulp	Keelkanker
Blaasproblemen	Moeilijk ter been en vergeetachtig
Breekbare botziekte	Oogaandoening, rugklachten, oedeem
Diabetes	Ouderdom (7x)
Dikke benen	Overall voor
Gebruik maken van rollator vanwege duizeligheid	Parkinson (2x)
Herseneninfarct, CVA en een stoma	Pijnmedicatie (2x)
Herstellen van hartoperatie, longontsteking, wondroos	Slechte vaten in been
Hulp bij douchen (5x)	Smetplekken
Ik ben gevallen	Steunkousen (9x)
Ik ben niet meer mobiel door hernia operatie	Vasculaire dementie
Ik zit in een rolstoel	Verlamde linkerarm
Immobiliteit/ouderdom	Wondverzorging (2x)

<b>Wormer/Wormerveer/Krommenie</b>	
Controle	Parkinson
Droge voeten	Reuma, verbrijzelde schouder, slechte rug en astma
Evenwichtsproblemen	Steunkousen (2x)
Glaucoom	Stomazorg
Huidproblemen	Vocht in arm
Katheter	Wisseling katheter

Zaandam/Koog aan de Zaan/Zaandijk	
CVA, hartfalen	Medicijnhulp, douchen en wondverzorging
Dementie	Ogen
Douchen	Ouderdom
Gebroken schouder	Smetplekken
Hartfalen en diabetes type 1	Vocht in benen
Herseninfarct	Vocht in de benen en aandacht na licht herseninfarct
HSP	Zowel lichamelijke als mentale achteruitgang
Katheter	

#### 4. Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?



#### 5. Wat zijn de vier cijfers van uw postcode?

##### Alkmaar

Postcode	Aantal
1813	1
1814	1
1815	1
1816	5
1817	1

##### Beemster

Postcode	Aantal
1461	2
1462	5
1464	1

##### Edam

Postcode	Aantal
1135	5

##### Egmond/Heiloo

Postcode	Aantal
1852	2
1931	8
1934	2

##### Graft/De Rijk/Schermerhorn

Postcode	Aantal
1483	3
1484	2
1485	1
1846	1

##### Landsmeer/Den IJp/Purmerend

Postcode	Aantal
1121	6

**Monnickendam/IJpendam/  
Marken**

Postcode	Aantal
1028	1
1141	6
1151	1
1156	4
1452	1

**Oosthuizen**

Postcode	Aantal
1461	1
1472	1
1474	5
1475	1

**Purmerend Centrum  
en Gors**

Postcode	Aantal
1441	4
1445	1

**Purmerend Purmer-Noord  
en Purmer-Zuid**

Postcode	Aantal
1445	1
1447	5

**Purmerend Weidevenne**

Postcode	Aantal
1448	10

**Wheermolen en  
Overwhere**

Postcode	Aantal
1442	1
1443	7
1444	6
1445	2

**Volendam**

Postcode	Aantal
1131	38
1132	5

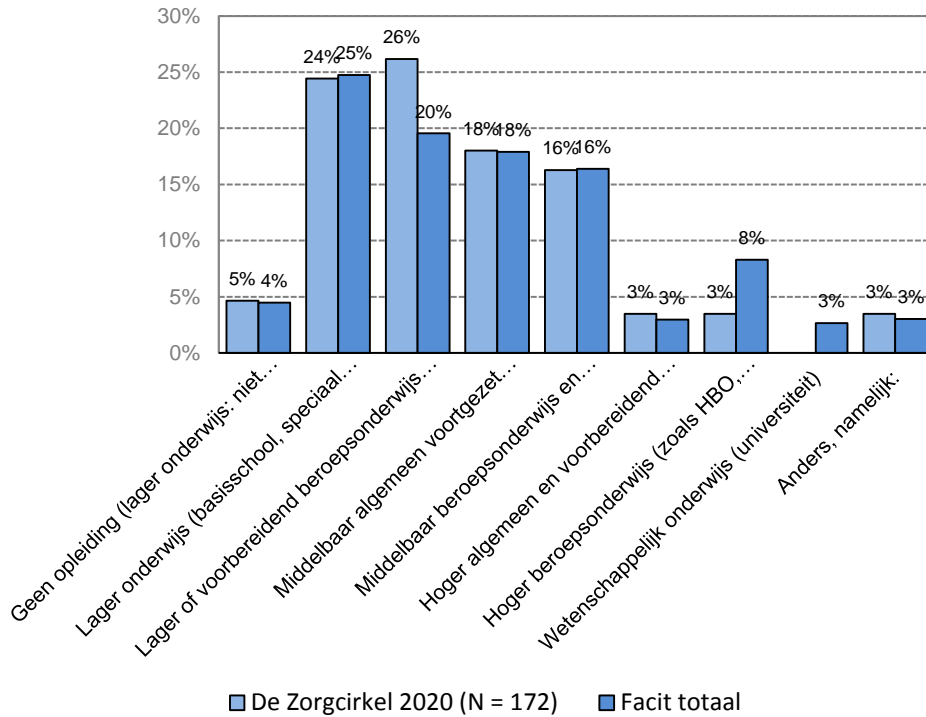
**Wormer/Wormerveer  
Krommenie**

Postcode	Aantal
1351	1
1521	5
1531	7

**Zaandam/Koog aan de  
Zaan/Zaandijk**

Postcode	Aantal
1131	1
1443	1
1506	13
1931	1

### 6. Wat is uw hoogst voltooide opleiding?

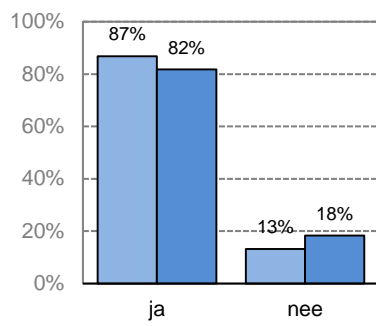


**Anders, namelijk:**

- HBS
- Huishoudschool
- Psychisch verpleging
- Scheepvaartopleiding
- VGLO
- VWO / gymnasium
- Zelfstudie
- Ziekenverzorging



**20. Mogen uw antwoorden geanonimiseerd vermeld worden op Zorgkaart Nederland?**



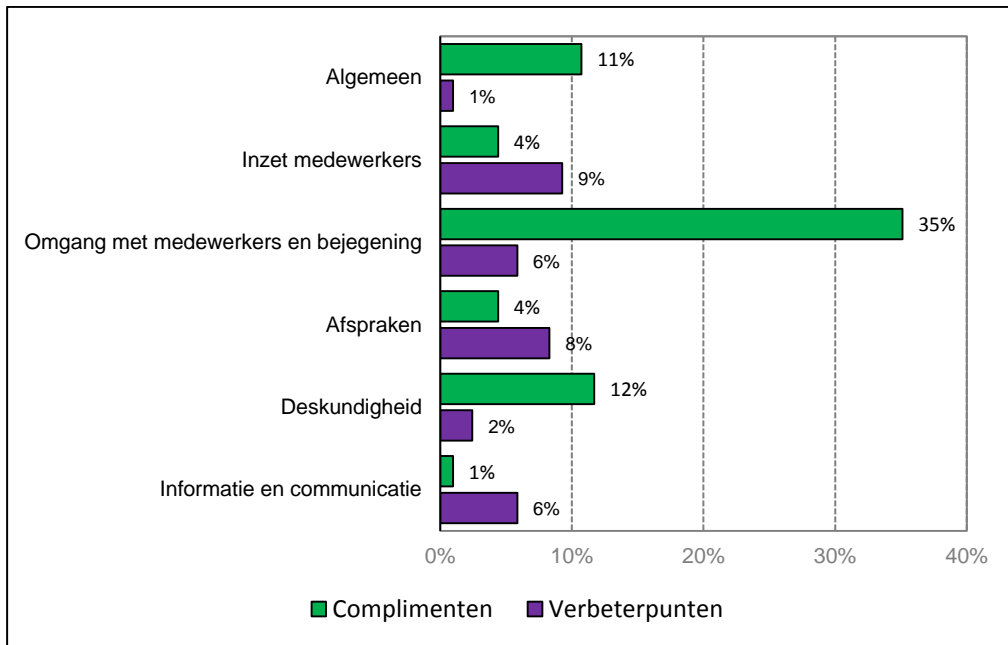
■ De Zorgcirkel 2020 (N = 159)

■ Facit totaal

## 5. Samenvatting van de complimenten en verbeterpunten

De antwoorden op de vragen ‘Waarover bent u zeer tevreden wat betreft de zorgverlening?’ en ‘Wat kan er volgens u beter in de zorgverlening?’ zijn in de bijlage bij deze rapportage uitgeschreven.

In totaal zijn er op bovenstaande twee vragen 138 positieve antwoorden gegeven en 67 verbeterpunten:



## 6. Conclusies

Over-all kan geconcludeerd worden dat er in deze cliëntenraadpleging positieve antwoorden gegeven zijn en dat de cliënten wijkverpleging over het algemeen tevreden zijn over de zorg die ze van De Zorgcirkel ontvangen.

77% van de geraadpleegde cliënten geeft een 8 of hoger op de vraag of de zorg past bij de manier waarop zij willen leven. 61% van de geraadpleegde cliënten geeft een 8 of hoger als hen gevraagd wordt of zorgverleners op de afgesproken tijd komen en 56% geeft een 8 of hoger als het gaat over zorg krijgen van vaste zorgverleners.

79% 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. 77% van de geraadpleegde cliënten geeft een 8 of hoger als het gaat over het vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners van De Zorgcirkel. 76% 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.

85% van de geraadpleegde cliënten heeft met een 8 of hoger aangegeven dat ze zich op hun gemak voelen bij de zorgverleners van De Zorgcirkel, 84% ervaart met een 8 of hoger dat zorgverleners hen met aandacht behandelen en 84% 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 10% een vijf of lager en toont zich daarmee een criticaster. 15% geeft een 6 of een 7 en is een passief tevreden respondent en de overige cliënten (75%) geven een 8, 9 of 10 op de aanbevelingsvraag, wat hen een promotor maakt.

89% van de geraadpleegde cliënten is het eens met de stelling dat de wijkverpleegkundige hem/haar voldoende heeft geïnformeerd over de zorgverlening van De Zorgcirkel in de coronaperiode. 85% vindt dat de hoeveelheid informatie die hij/zij van De Zorgcirkel ontving tijdens de Coronaperiode precies genoeg. Van alle geraadpleegde cliënten wil 81% een brief ontvangen als in de toekomst vanwege Corona opnieuw informatie is. een kwart (22%) wil (ook) graag middels een persoonlijk gesprek op de hoogte gebracht worden. 20% wenst via nieuwsberichten per e-mail te ontvangen.

## Bijlage 1: Complimenten en verbeterpunten Alkmaar

Onderstaand zijn de antwoorden op de open vragen 'Waarover bent u zeer tevreden wat betreft de zorgverlening?' en 'Wat kan er volgens u beter in de zorgverlening?' per thema weergegeven.

### Personele inzet

<b>Complimenten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>•</li></ul>	<b>Verbeterpunten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Wat beter kan is meer vast personeel inzetten. Er komen nu te veel invallers.</li><li>• Wat beter kan is om minder te wisselen in zorgverleners.</li></ul>
---	--

### Omgang met medewerkers en bejegening

<b>Complimenten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• De zorgverleners luisteren goed naar mijn wensen.</li><li>• Er wordt met aandacht en warmte naar je geluisterd. Daar ben ik tevreden over.</li><li>• Het personeel is vriendelijk en behulpzaam.</li><li>• Ik ben tevreden over de betrokkenheid van alle medewerkers. Iedereen doet z'n best.</li><li>• Ze zorgverleners zijn altijd even hartelijk en doen het werk met plezier.</li></ul>	<b>Verbeterpunten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>•</li></ul>
--	---

### Afspraken

<b>Complimenten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Wij zijn tevreden. Alles wat ze toezeggen, doen ze.</li><li>• Ze regelen snel zaken rondom mijn gezondheid.</li></ul>	<b>Verbeterpunten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• De zorgverleners kunnen beter op tijd komen.</li></ul>
---	--

## Deskundigheid

<p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• De zorgverlening is hulpvaardig, accuraat en actief.</li></ul>	<p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Wat beter kan is het gebruik maken van het sleutelkastje, zodat de cliënt niet de deur hoeft te openen voor de zorgverleners. Daarnaast kunnen ze hun kennis verbeteren van het gebruik van een digitale oor thermometer.</li></ul>
---	--

## Informatie en communicatie

<p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ik ben tevreden over de goede communicatie.</li></ul>	<p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>•</li></ul>
--	--

## Bijlage 2: Complimenten en verbeterpunten Beemster

Onderstaand zijn de antwoorden op de open vragen 'Waarover bent u zeer tevreden wat betreft de zorgverlening?' en 'Wat kan er volgens u beter in de zorgverlening?' per thema weergegeven.

### Algemeen

<b>Complimenten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• De gehele gang van zaken is prima.</li></ul>	<b>Verbeterpunten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>•</li></ul>
--	---

### Personele inzet

<b>Complimenten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ik ben tevreden over de fijne mensen en de betrouwbaarheid.</li></ul>	<b>Verbeterpunten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Een vaste zorgverlener zou fijn zijn. Drie is al fijn.</li></ul>
---	--

### Omgang met medewerkers en bejegening

<b>Complimenten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• De aandacht is goed. Alle dames zijn perfect.</li><li>• De klantgerichtheid is goed.</li><li>• Ik ben zeer tevreden over de aandacht en de vriendelijkheid.</li></ul>	<b>Verbeterpunten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>•</li></ul>
---	---

### Afspraken

<b>Complimenten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• De medewerkers zijn meestal op tijd.</li></ul>	<b>Verbeterpunten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>•</li></ul>
--	---

### Deskundigheid

<b>Complimenten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• De verzorging is zeer goed.</li><li>• Ik ben tevreden over de goede zorg.</li></ul>	<b>Verbeterpunten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>•</li></ul>
---	---

### Bijlage 3: Complimenten en verbeterpunten Edam

Onderstaand zijn de antwoorden op de open vragen 'Waarover bent u zeer tevreden wat betreft de zorgverlening?' en 'Wat kan er volgens u beter in de zorgverlening?' per thema weergegeven.

#### Omgang met medewerkers en bejegening

<b>Complimenten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• De meeste wijkverpleegsters zijn erg behulpzaam en begripvol.</li><li>• Ik ben heel tevreden met de openheid van de extramurale zorgverleners.</li></ul>	<b>Verbeterpunten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Wat beter kan is meer aandacht hebben voor de cliënten.</li></ul>
--	---

#### Deskundigheid

<b>Complimenten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• De medicijncontrole is goed.</li></ul>	<b>Verbeterpunten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>•</li></ul>
--	---

#### Informatie en communicatie

<b>Complimenten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>•</li></ul>	<b>Verbeterpunten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• De communicatie en opstart zorgverlening tussen cliënt en zorglener kan beter en sneller.</li><li>• Een richtlijn op elkaar afstemmen. Er moet een aanspreekpunt zijn met een tegenreactie.</li><li>• In het transitorium was de duidelijkheid van de vertrekkende zaalarts ver te zoeken.</li></ul>
---	--

## Bijlage 4: Complimenten en verbeterpunten Egmond/Heiloo

Onderstaand zijn de antwoorden op de open vragen 'Waarover bent u zeer tevreden wat betreft de zorgverlening?' en 'Wat kan er volgens u beter in de zorgverlening?' per thema weergegeven.

### Algemeen

<b>Complimenten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Ik ben tevreden over alles. Het gaat prima en het geeft mij veel hulp.</li></ul>	<b>Verbeterpunten</b> <ul style="list-style-type: none"><li></li></ul>
--	--

### Personele inzet

<b>Complimenten</b> <ul style="list-style-type: none"><li></li></ul>	<b>Verbeterpunten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Verbeterpunt: meer personeel.</li><li>Verbeterpunten zijn om meer vaste gezichten over de vloer laten komen bij dementerende mensen. Daarnaast ook meer tijd besteden!</li></ul>
--	--

### Omgang met medewerkers en bejegening

<b>Complimenten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>De meeste mensen zijn aardig en respectvol, maar ze hebben te weinig tijd.</li><li>De zorgverleners zijn altijd erg vriendelijk. Ik ben tevreden met hun hulp.</li><li>Ik ben tevreden over dat de zorgverleners hun best deden en lief waren.</li><li>Ik ben tevreden over de menselijkheid.</li><li>Over het algemeen zijn er vriendelijke mensen.</li></ul>	<b>Verbeterpunten</b> <ul style="list-style-type: none"><li></li></ul>
--	--

### Afspraken

<b>Complimenten</b> <ul style="list-style-type: none"><li></li></ul>	<b>Verbeterpunten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Verbeterpunt: meer tijd.</li><li>Verbeterpunt: tijden.</li></ul>
--	--



## Deskundigheid

<p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Als het nodig is, wordt de echte zorg, zoals de arts of wondverpleegkundige, juist op tijd ingeschakeld.</li><li>• De zorgverleners doen het goed, wat nodig is. Ze hebben een luisterend oor!</li><li>• Ik ben zeer tevreden over de zorgverlening.</li></ul>	<p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>•</li></ul>
---	--

## Informatie en communicatie

<p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>•</li></ul>	<p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• De communicatie met de huisarts kan beter. Ook kan er gelijkvormigheid bij de hulp met steunkousen komen.</li><li>• De zorg moet zeker weten dat de wijkzorg aanwezig is. Ik zat een keer op de grond, omdat ze dachten dat mijn huisnummer er niet van hen was.</li></ul>
--	---

## Bijlage 5: Complimenten en verbeterpunten Graft/De Rijk/Schermerhorn

Onderstaand zijn de antwoorden op de open vragen 'Waarover bent u zeer tevreden wat betreft de zorgverlening?' en 'Wat kan er volgens u beter in de zorgverlening?' per thema weergegeven.

### Algemeen

<b>Complimenten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Alles wordt goed gedaan. Ik ben erg tevreden.</li></ul>	<b>Verbeterpunten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>•</li></ul>
---	---

### Omgang met medewerkers en bejegening

<b>Complimenten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Het verzorgend personeel geeft persoonlijke aandacht en is oplettend.</li><li>• Ze luisteren goed naar je en willen je verder helpen.</li><li>• Ze zijn altijd vriendelijk.</li></ul>	<b>Verbeterpunten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>•</li></ul>
---	---

### Afspraken

<b>Complimenten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>•</li></ul>	<b>Verbeterpunten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Verbeterpunt: afspraken op tijd!</li></ul>
---	--

### Deskundigheid

<b>Complimenten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• De zorgverleners zijn heel aardig en deskundig.</li></ul>	<b>Verbeterpunten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>•</li></ul>
---	---

### Informatie en communicatie

<b>Complimenten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>•</li></ul>	<b>Verbeterpunten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Door gehoorproblemen en het gehoorapparaat uit is bij het douchen, is er slecht contact. Dat kan beter.</li></ul>
---	---

## Bijlage 6: Complimenten en verbeterpunten Landsmeer/Den IJp/Purmerland

Onderstaand zijn de antwoorden op de open vragen 'Waarover bent u zeer tevreden wat betreft de zorgverlening?' en 'Wat kan er volgens u beter in de zorgverlening?' per thema weergegeven.

### Algemeen

<b>Complimenten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Zeer tevreden</li></ul>	<b>Verbeterpunten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>•</li></ul>
---	---

### Personele inzet

<b>Complimenten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ik ben zeer tevreden over de bereidheid tot werken in deze moeilijke tijden.</li></ul>	<b>Verbeterpunten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• De personeelsbezetting kan beter.</li></ul>
--	---

### Omgang met medewerkers en bejegening

<b>Complimenten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Alle verzorgers zijn aardig.</li></ul>	<b>Verbeterpunten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>•</li></ul>
--	---

### Afspraken

<b>Complimenten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• De zorgverleners komen vaak op tijd. Dit is heel fijn.</li></ul>	<b>Verbeterpunten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Op vaste tijd komen</li></ul>
--	---

### Deskundigheid

<b>Complimenten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ze letten goed op dat ik niet val.</li></ul>	<b>Verbeterpunten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>•</li></ul>
--	---

### Informatie en communicatie

<b>Complimenten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>•</li></ul>	<b>Verbeterpunten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• De continuïteit zou beter kunnen en bijscholing in de zorg bij sommige zorgverleners.</li><li>• Wat beter kan zijn de klantgegevens en dan bijvoorbeeld de bijzonderheden. Zoals de code van de sleutelkluis aan elke verzorgende doorgeven.</li></ul>
---	--

## Bijlage 7: Complimenten en verbeterpunten Monnickendam/ Ipendam/Marken

Onderstaand zijn de antwoorden op de open vragen 'Waarover bent u zeer tevreden wat betreft de zorgverlening?' en 'Wat kan er volgens u beter in de zorgverlening?' per thema weergegeven.

### Algemeen

<b>Complimenten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Ik ben zeer tevreden. Het gaat goed!</li></ul>	<b>Verbeterpunten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Er zijn landelijk heel veel verbeterpunten.</li></ul>
--	---

### Personele inzet

<b>Complimenten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Ik denk dat het team haar best doet binnen de mogelijkheden</li></ul>	<b>Verbeterpunten</b> <ul style="list-style-type: none"><li></li></ul>
---	--

### Omgang met medewerkers en bejegening

<b>Complimenten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>De opgewektheid en vriendelijkheid van de verzorgers.</li><li>De zorgverleners zijn altijd opgewekt!</li><li>De zorgverleners zijn vriendelijk.</li><li>Ik ben tevreden over de aandacht. Het is goed zoals het is.</li><li>Ik ben tevreden over de persoonlijke aandacht, de fijne gesprekken en dat er goed overleg met de huisarts is.</li><li>Ik ben zeer tevreden over de hartelijkheid.</li><li>Persoonlijke aandacht, betrokkenheid.</li></ul>	<b>Verbeterpunten</b> <ul style="list-style-type: none"><li></li></ul>
---	--

### Afspraken

<b>Complimenten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>De afspraken worden altijd nagekomen. Zo niet, dan wordt er netjes afgebeeld.</li><li>Het gaat zoals het is afgesproken.</li></ul>	<b>Verbeterpunten</b> <ul style="list-style-type: none"><li></li></ul>
--	--

## Deskundigheid

<b>Complimenten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ze geven professionele verzorging.</li></ul>	<b>Verbeterpunten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• De professionaliteit kan beter.</li></ul>
--	---

## Informatie en communicatie

<b>Complimenten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>•</li></ul>	<b>Verbeterpunten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Eventuele grote vertragingen doorgeven.</li></ul>
---	---

## Bijlage 8: Complimenten en verbeterpunten Oosthuizen

Onderstaand zijn de antwoorden op de open vragen 'Waarover bent u zeer tevreden wat betreft de zorgverlening?' en 'Wat kan er volgens u beter in de zorgverlening?' per thema weergegeven.

### Personele inzet

<b>Complimenten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• De zorgverleners willen alles voor je doen. Niks is hun teveel.</li></ul>	<b>Verbeterpunten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>•</li></ul>
---	---

### Omgang met medewerkers en bejegening

<b>Complimenten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ik ben tevreden met het contact met de mensen.</li><li>• Ik ben zeer tevreden over de persoonlijke aandacht.</li></ul>	<b>Verbeterpunten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Er moet meer aandacht voor de cliënt komen en warm eten geserveerd worden. Er kan meer bescherming worden geboden en meer aandacht aan dagbesteding gegeven worden.</li><li>• Ze hebben te weinig tijd om meer te doen.</li></ul>
--	---

### Afspraken

<b>Complimenten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ik ben tevreden over de flexibiliteit als gevolg van organisatie in vast thuiszorgteam en een rayonteam.</li><li>• Ik ben zeer tevreden over de privacy.</li></ul>	<b>Verbeterpunten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• De zorgverlening kan beter afspraken nakomen, bijvoorbeeld op tijd komen.</li><li>• Ik zou 's morgens op een vroegere vaste tijd geholpen willen worden. Bij calamiteit wordt de (externe) zorg ingeperkt.</li></ul>
--	--

### Deskundigheid

<b>Complimenten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• De verzorging is goed.</li><li>• Ik ben tevreden met de deskundigheid en de gerustheid.</li></ul>	<b>Verbeterpunten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>•</li></ul>
---	---

## Bijlage 9: Complimenten en verbeterpunten Purmerend Centrum en Gors

Onderstaand zijn de antwoorden op de open vragen 'Waarover bent u zeer tevreden wat betreft de zorgverlening?' en 'Wat kan er volgens u beter in de zorgverlening?' per thema weergegeven.

### Algemeen

<b>Complimenten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Ik ben tevreden over alles. Het is goed zo.</li></ul>	<b>Verbeterpunten</b> <ul style="list-style-type: none"><li></li></ul>
---	--

### Personele inzet

<b>Complimenten</b> <ul style="list-style-type: none"><li></li></ul>	<b>Verbeterpunten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Er is dikwijls te weinig personeel. Daar kunnen ze niets aan doen. De zorgverleners willen wel anders en geduld hebben. Je bent niet alleen.</li><li>Meer personeel, ze zijn vaak met 2 personen in de ochtend.</li><li>Wat beter kan is dat er 's avonds meer personeel is. Ook in de nacht zodat als er gealarmeerd wordt, dat het niet lang duurt voor iemand bij je is.</li></ul>
--	---

### Omgang met medewerkers en bejegening

<b>Complimenten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>De zorgverleners zijn altijd vriendelijk en luisteren goed. Dat is ook wat waard.</li><li>Een praatje maken als alles goed gaat.</li><li>Ik ben tevreden over de aandacht die de cliënt krijgt als de zorgverleners tijd hebben.</li></ul>	<b>Verbeterpunten</b> <ul style="list-style-type: none"><li></li></ul>
--	--

### Afspraken

<b>Complimenten</b> <ul style="list-style-type: none"><li></li></ul>	<b>Verbeterpunten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Wat beter kan is de tijd afspreken voor de dagelijkse thuiszorg en minder uitval van de dagelijkse thuiszorg.</li></ul>
--	---

## Bijlage 10: Complimenten en verbeterpunten Purmerend Purmer-Noord en Purmer-Zuid

Onderstaand zijn de antwoorden op de open vragen 'Waarover bent u zeer tevreden wat betreft de zorgverlening?' en 'Wat kan er volgens u beter in de zorgverlening?' per thema weergegeven.

### Personele inzet

<p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Ik ben tevreden over dat de mensen die er nog zijn hun uiterste best doen, maar dit af en toe niet volhouden! De druk is hoog!</li></ul>	<p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Het zou fijn zijn als er wat meer tijd en aandacht zou zijn voor de mensen, maar dat is niet de schuld van de zorgverleners maar van hogere hand. Er is veel uitval, te weinig personeel door langdurige ziekte wat ten kosten gaat van de mensen.</li></ul>
---	---

### Omgang met medewerkers en bejegening

<p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>De zorgverleners zijn wel aardig.</li><li>Ik ben tevreden met de vriendelijkheid. Ik heb er veel respect voor.</li></ul>	<p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li></li></ul>
---	---

### Afspraken

<p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li></li></ul>	<p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Wat ze beter kunnen doen, is de handdoeken van de grond halen. Door mijn leeftijd kan ik moeilijk bukken. Daarnaast wil ik voor half 10 geholpen worden en dat mijn voeten worden gewassen.</li></ul>
---	--



## Bijlage 11: Complimenten en verbeterpunten Purmerend Weidevenne

Onderstaand zijn de antwoorden op de open vragen 'Waarover bent u zeer tevreden wat betreft de zorgverlening?' en 'Wat kan er volgens u beter in de zorgverlening?' per thema weergegeven.

### Algemeen

<b>Complimenten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Beter kan het niet!</li><li>• Ik ben over alles tevreden.</li></ul>	<b>Verbeterpunten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>•</li></ul>
---	---

### Personele inzet

<b>Complimenten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>•</li></ul>	<b>Verbeterpunten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Het ligt aan degene die komt. De ene neemt alle tijd en is aardig en de ander is kortaf en gehaast.</li><li>• Een vast verzorger zou fijn zijn.</li></ul>
---	---

### Omgang met medewerkers en bejegening

<b>Complimenten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Over het algemeen zijn het vriendelijke personen.</li></ul>	<b>Verbeterpunten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Sommige medewerkers kunnen wat vriendelijker zijn.</li></ul>
---	--

### Afspraken

<b>Complimenten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ze zijn altijd aanwezig op dezelfde dag en hetzelfde tijdstip.</li></ul>	<b>Verbeterpunten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• De tijden van bezoek verbeteren en niet de ene dag vroeg en de andere dag laat!</li></ul>
--	---

## Bijlage 12: Complimenten en verbeterpunten Wheermolen en Overwhere

Onderstaand zijn de antwoorden op de open vragen 'Waarover bent u zeer tevreden wat betreft de zorgverlening?' en 'Wat kan er volgens u beter in de zorgverlening?' per thema weergegeven.

### Algemeen

<b>Complimenten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Alles gaat goed.</li><li>• Ik ben over alles wel tevreden.</li><li>• Ik ben tevreden over alles.</li><li>• Over het algemeen gaat het redelijk.</li></ul>	<b>Verbeterpunten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>•</li></ul>
---	---

### Personele inzet

<b>Complimenten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ik ben tevreden met de werkers zelf.</li></ul>	<b>Verbeterpunten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Minder wisseling in de personen die komen helpen.</li></ul>
--	---

### Omgang met medewerkers en bejegening

<b>Complimenten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• De zorgverleners geven je aandacht.</li><li>• Het medeleven van sommige zorgverleners.</li><li>• Ik ben tevreden over de attentie en de toewijding.</li><li>• Medewerkers zijn betrouwbaar, behulpzaam en vriendelijk.</li><li>• Ze zijn allemaal even lief.</li><li>• Ze zijn altijd vriendelijk.</li><li>• Ze zijn vriendelijk.</li></ul>	<b>Verbeterpunten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ik zou willen dat ze iets meer tijd hadden voor me, zodat ik wat aanspraak heb.</li><li>• Meer hulp en aandacht.</li><li>• Verbeterpunten zijn meer tijd nemen en meer aandacht geven!</li></ul>
---	--

### Afspraken

<b>Complimenten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>•</li></ul>	<b>Verbeterpunten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Als er een vaste tijd wordt afgesproken, moeten ze wel op die tijd komen.</li><li>• De regelmaat voor tijd van hun bezoek t.a.v. de hulp kan verbeterd worden.</li><li>• Iets meer tijd in de zorgverlening.</li><li>• Verbeterpunten zijn een vaste zorgverlener en meer komen op de afgesproken tijd.</li></ul>
---	---

## Bijlage 13: Complimenten en verbeterpunten Volendam

Onderstaand zijn de antwoorden op de open vragen 'Waarover bent u zeer tevreden wat betreft de zorgverlening?' en 'Wat kan er volgens u beter in de zorgverlening?' per thema weergegeven.

### Algemeen

<p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Alles gaat goed.</li><li>• Ik ben eigenlijk wel over alles tevreden. Top!</li><li>• Ik ben met alles tevreden. (3x)</li><li>• Ik ben over alles zeer tevreden.</li><li>• Ik ben over het algemeen tevreden.</li><li>• Over het algemeen gaat het goed.</li></ul>	<p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ik zou willen dat het personeel meer waardering krijgt in vorm van meer loon en vrije tijd.</li></ul>
---	--

### Personele inzet

<p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Het zijn lieve meiden.</li><li>• Het zijn vriendelijke verzorgsters, prima.</li><li>• Over het algemeen zijn het lieve zusters, maar met de oudere zusters kan je beter mee praten.</li></ul>	<p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Als iemand weekenddienst heeft gehad, niet gelijk maandag de vaste dienst krijgen.</li><li>• Meer personeel, zodat het minder druk wordt voor het personeel.</li><li>• Niet steeds andere mensen op mij afsturen.</li></ul>
--	--

### Omgang met medewerkers en bejegening

<p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• De hartelijkheid en het medeleven van de zorgverleners.</li><li>• De medewerkers zijn altijd vriendelijk.</li><li>• De medewerkers zijn vriendelijk en hebben aandacht voor je.</li><li>• De medewerkers zijn zeer beleefd, altijd lief en hartelijk. Soms is er tijd voor een klein leuk gesprekje. Er wordt goed naar je geluisterd. Het gesprek wordt niet afgekapt, maar netjes afgemaakt voor vertrek.</li><li>• De rust en het enthousiasme die zij hebben bij het uitvoeren van de werkzaamheden, waarbij het invoelen van de emoties bij de cliënt zeker meespelen.</li><li>• De sfeer waarin alles gebeurd is goed. De zorgverleners zijn aardige</li></ul>	<p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Het gaat allemaal te snel. Het moet heel gauw. Dit kan rustiger.</li><li>• Het gaat allemaal veel te snel.</li></ul>
---	---

<p>en meelevende mensen, die mij goed in de gaten houden.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De verzorgsters zijn allemaal vriendelijk en hebben aandacht voor de zorg.</li> <li>• De zorgmomenten en tijd voor een praatje vind ik erg gezellig.</li> <li>• De zorgverleners geven je aandacht en denken mee aan oplossingen voor onze zorg.</li> <li>• Ik ben tevreden over de aandacht die ik van de zorgverleners ontvang. Het zijn allemaal top engelen en van goud.</li> <li>• Ik ben tevreden over de aandacht die ze geven.</li> <li>• Ik ben tevreden over de behandeling en de aandacht.</li> <li>• Ik ben tevreden over de dagelijkse wandeling door de gang.</li> <li>• Ik ben tevreden over de liefdevolle aandacht en verzorging in moeilijke periodes.</li> <li>• Ik ben zeer tevreden over de belangstelling hoe het met me gaat en of ik goed eet. Even een praatje maken is voor mij heel belangrijk.</li> <li>• Ik wordt goed behandeld.</li> <li>• Ze zijn allemaal heel vriendelijk.</li> </ul>	
--	--

### Afspraken

<p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>	<p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De mensen moeten meer tijd krijgen voor de zorg.</li> </ul>
--	---

### Deskundigheid

<p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zorgverlening werkt prima.</li> <li>• Alles wat gedaan moet worden gebeurt goed. Als er extra vragen of problemen zijn, bieden ze ook meteen hulp.</li> <li>• De zorg is goed.</li> <li>• Er is goede zorg en oprechte belangstelling.</li> <li>• Ik krijg goede verzorging.</li> <li>• Verzorging is vriendelijk, nemen de tijd en lossen problemen op</li> </ul>	<p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bij de outillage van de verpleegkundige een thermometer en een pulse/oximeter mee te geven voor een eenvoudige controle bij de cliënt om vast te stellen of zij verhoging hebben of de hartslag c.q zuurstofgehalte afwijkend is</li> <li>• Hulpmiddelen zijn heel schaars.</li> </ul>
--	--

### Complimenten

- Ik ben zeer tevreden over de persoonlijke hulp. Ook is de communicatie onderling goed.

### Verbeterpunten

- De communicatie onderling kan beter. Meer onderling overleg!
- Er zijn veel verschillende mensen en het contact tussen zorgmedewerkers en familie kan beter.

## Bijlage 14: Complimenten en verbeterpunten Wormer/Wormerveer/Krommenie

Onderstaand zijn de antwoorden op de open vragen 'Waarover bent u zeer tevreden wat betreft de zorgverlening?' en 'Wat kan er volgens u beter in de zorgverlening?' per thema weergegeven.

### Algemeen

<b>Complimenten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Ik ben over bijna alles tevreden.</li></ul>	<b>Verbeterpunten</b> <ul style="list-style-type: none"><li></li></ul>
---	--

### Personele inzet

<b>Complimenten</b> <ul style="list-style-type: none"><li></li></ul>	<b>Verbeterpunten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Met vakanties zijn er vaak vreemde mensen over de vloer.</li></ul>
--	--

### Omgang met medewerkers en bejegening

<b>Complimenten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>De aandacht van de hulp is heel goed.</li><li>De medewerkers zijn allemaal even lief.</li><li>Ik ben zeer tevreden over de attentheid en vriendelijkheid.</li><li>Ze hebben een luisterend oor en nemen de tijd ervoor.</li></ul>	<b>Verbeterpunten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Sommige medewerkers moeten meer aandacht hebben.</li></ul>
---	--

### Afspraken

<b>Complimenten</b> <ul style="list-style-type: none"><li></li></ul>	<b>Verbeterpunten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Betere tijdsafspraken maken voor behandeling.</li><li>Soms komen ze niet om de kous aan te doen.</li></ul>
--	--

### Deskundigheid

<b>Complimenten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>De hulp is erg goed.</li><li>De meeste medewerkers zijn kundig en zijn er voor je!</li><li>Ik ben tevreden dat de hulp verleend wordt.</li></ul>	<b>Verbeterpunten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Het naar bed gaan kan beter.</li></ul>
--	--

## Bijlage 15: Complimenten en verbeterpunten Zaandam/Koog aan de Zaan/Zaandijk

Onderstaand zijn de antwoorden op de open vragen 'Waarover bent u zeer tevreden wat betreft de zorgverlening?' en 'Wat kan er volgens u beter in de zorgverlening?' per thema weergegeven.

### Algemeen

<b>Complimenten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ik ben heel tevreden.</li></ul>	<b>Verbeterpunten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>•</li></ul>
---	---

### Personele inzet

<b>Complimenten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>•</li></ul>	<b>Verbeterpunten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Een verbeterpunt is dat er meer mensen moeten werken, zodat ze ook de tijd kunnen nemen die eigenlijk nodig is.</li><li>• Wat beter kan is minder wisseling van zorgverleners.</li></ul>
---	--

### Omgang met medewerkers en bejegening

<b>Complimenten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• De persoonlijke belangstelling van de zorgmedewerkers. - Het persoonlijke contact.</li><li>• De zorgverleners zijn vriendelijk en behulpzaam.</li><li>• Er is goede aandacht, zorg en overleg!</li><li>• Ik ben tevreden over de aandacht.</li><li>• Ik ben tevreden over de betrokkenheid.</li><li>• Ik ben zeer tevreden met het persoonlijke contact en de betrokkenheid.</li><li>• Ik ben zeer tevreden over de manier zoals het nu gaat! Zeker in de Coronatijd.</li><li>• Over het algemeen zijn de zorgverleners aardige mensen.</li><li>• Ze nemen echt de tijd voor je, als je ze echt nodig hebt, terwijl ze later die tijd in moeten halen.</li><li>• Ze zijn er maar kort en meestal vriendelijk. Ze houden me goed in de gaten.</li></ul>	<b>Verbeterpunten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• De zorgverleners kunnen vragen hoe het met de cliënt gaat en iets langer de tijd nemen.</li><li>• Iets meer aandacht geven, zou nog beter kunnen.</li></ul>
--	---

## Deskundigheid

<p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• De gezondheidsklachten gaan vooruit.</li><li>• Ik ben tevreden over de behandeling.</li><li>• Ik ben tevreden over de vakbekwaamheid van de medewerkers</li></ul>	<p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>•</li></ul>
--	--

## Informatie en communicatie

<p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>•</li></ul>	<p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Beter afstemmen van de maaltijden en boodschappen.</li></ul>
--	---