

ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

Cliëntenraadpleging onder cliënten wijkverpleging

De Zorgcirkel

september - november 2021



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. Facit conformeert zich aan de internationale gedragscodes voor marktonderzoek van Esomar en WAPOR en is door CIIO gecertificeerd voor ISO 9001:2015 en ISO 27001:2013. 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.....	5
1.1 De PREM Wijkverpleging	5
1.2 Doelgroep, exclusie en steekproeftrekking	5
1.3 Informatievoorziening	5
1.4 Vragenlijst	5
1.5 Dataverzameling	5
1.6 Respons.....	6
1.7 Leeswijzer	6
1.8 Spiegelinformatie	7
2. Samenvatting	8
2.1 Inleiding.....	8
2.2 Promotorscores ervaringsvragen.....	8
2.3 Gemiddelde cijfer ervaringsvragen	9
2.4 Weergave cliëntervaringen met de totaalscore van ZorgkaartNederland.....	10
3. Uitkomsten ervaringsvragen.....	11
4. Achtergrondkenmerken	26
5. Samenvatting van de complimenten en verbeterpunten	29
6. Conclusies.....	30
Bijlage 1: Complimenten en verbeterpunten Alkmaar	31
Bijlage 2: Complimenten en verbeterpunten Egmond.....	34
Bijlage 3: Complimenten en verbeterpunten Purmerend.....	35
Bijlage 4: Complimenten en verbeterpunten Volendam	37
Bijlage 5: Complimenten en verbeterpunten Zaanstreek	39

Inleiding

Facit heeft voor De Zorgcirkel in de maanden september tot en met november 2021 een cliëntenraadpleging uitgevoerd met de PREM Wijkverpleging. Voor u ligt de rapportage van deze cliëntenraadpleging.

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

In hoofdstuk 2 worden de belangrijkste uitkomsten van deze raadpleging samenvattend weergegeven in de vorm van promotorscores 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 cliënten. In hoofdstuk 5 wordt een samenvattend overzicht gepresenteerd van de complimenten en verbeterpunten die de cliënten hebben aangedragen. De rapportage sluit in hoofdstuk 6 af met de belangrijkste conclusies uit deze raadpleging.

In bijlage 1 t/m 5 zijn de antwoorden op de vraag naar complimenten en verbeter suggesties gerubriceerd naar thema.

Facit, Velsen-Noord

Eddy Stam, Rachid Ouarani & Dorine Duwel, november 2021

1. Cliëntenraadpleging met de PREM Wijkverpleging

1.1 De PREM Wijkverpleging

De cliëntenraadpleging met de PREM Wijkverpleging is onderdeel van de landelijke Kwaliteitsuitvraag 2021. De brancheorganisaties hebben voor deze kwaliteitsuitvraag een handboek¹ 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.

1.2 Doelgroep, exclusie en steekproeftrekking

Om de uitkomsten van de cliëntenraadpleging te kunnen gebruiken voor leren en verbeteren is het belangrijk om voldoende cliënten te betrekken. Voor zorgaanbieders met meer dan 150 cliënten maar minder dan 500 cliënten bedraagt de minimale steekproefomvang 150 cliënten.

De doelgroep van deze cliëntenraadpleging wordt gevormd door alle cliënten van De Zorgcirkel 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. De steekproefomvang bedraagt voor De Zorgcirkel 350 cliënten.

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 uitnodigingbrief 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 2021). 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, een aanbevelingsvraag, twee open vragen, zes achtergrondvragen ten behoeve van case-mix controle en een vraag ten behoeve van de doorlevering van de uitkomsten naar ZorgkaartNederland. Voor De Zorgcirkel zijn hier nog twee rapportcijfervragen aan toegevoegd.

1.5 Dataverzameling

Op 16 september 2021 is per post een vragenlijst verzonden. Bij de vragenlijst was een antwoordenvolp gevraagd, 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 drie weken, op 8 oktober 2021, is aan non-clieuten een bedankkaart/herinnering gestuurd. De raadpleging is 16 november 2021 gesloten.

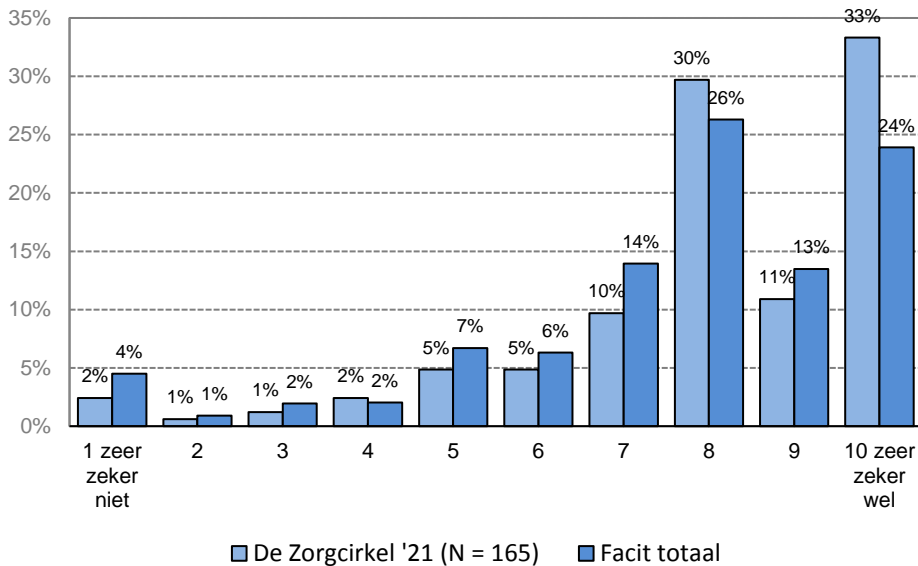
¹ [Handboek-prem-wijkverpleging-2021-2023](#)

1.6 Respons

Voor deze cliëntenraadpleging zijn 350 vragenlijsten verstuurd. 12 daarvan vielen af, omdat het poststuk onbestelbaar retour kwam, omdat de aangeschrevene aangaf geen zorg te ontvangen, of omdat de cliënt overleden was. 168 cliënten hebben de vragenlijst ingevuld en aan Facit geretourneerd. De netto respons voor deze raadpleging komt hiermee op 50%.

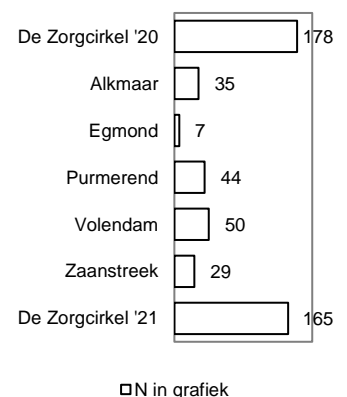
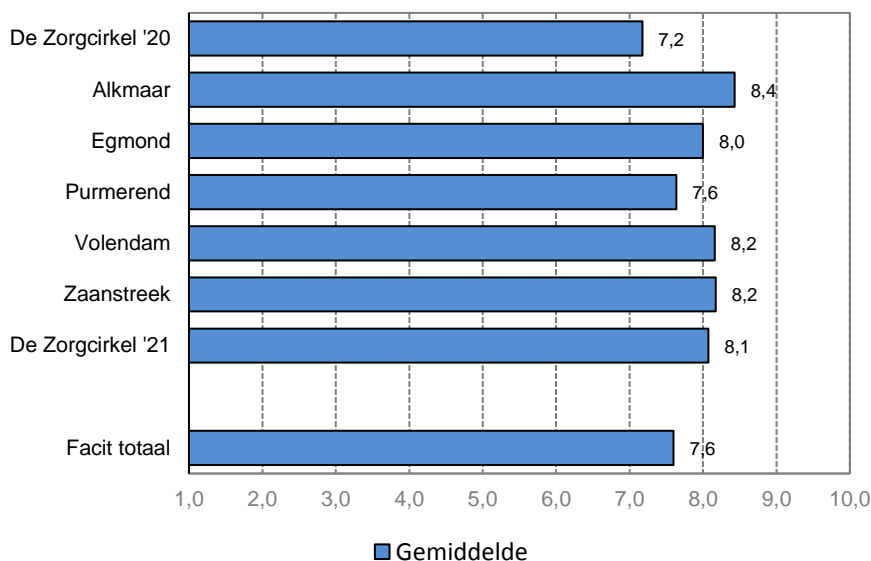
1.7 Leeswijzer

De antwoorden op de gestelde vragen worden in staafdiagrammen gepresenteerd:

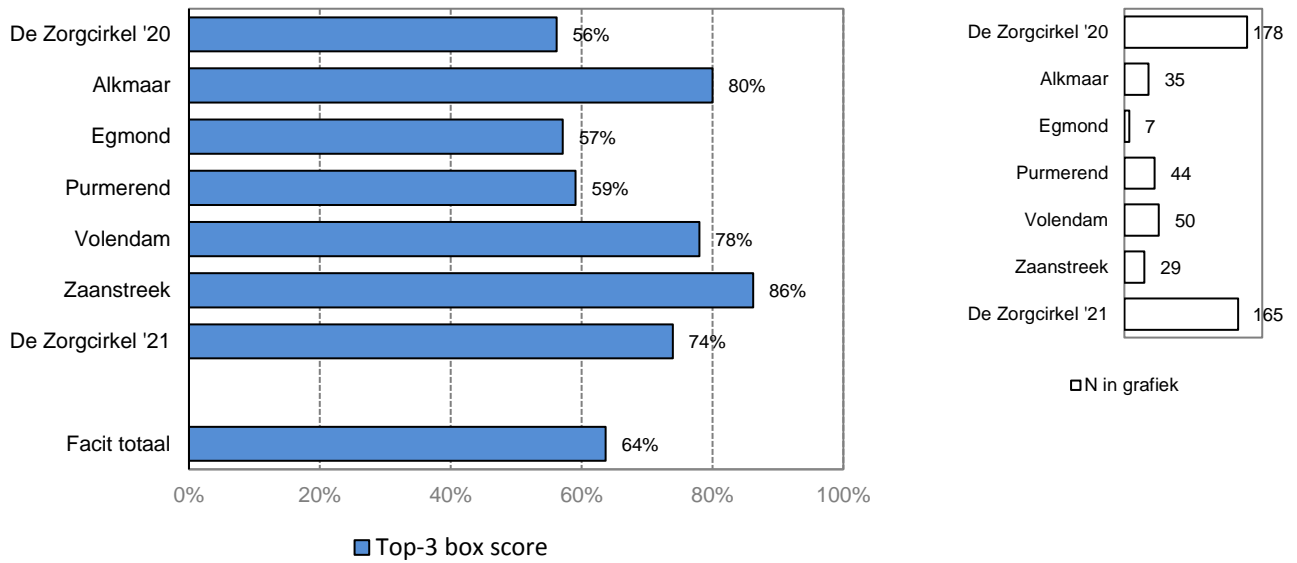


Onder de staafdiagrammen staan de verschillende antwoordcategorieën die in het diagram voorkomen. Boven de staven staat het percentage cliënten dat het betreffende antwoord heeft gegeven. Omdat dit afgeronde percentages zijn, kan het soms voorkomen dat ze opgeteld niet exact op 100% uitkomen.

In de grafiek daaronder zijn de gemiddelde scores weergegeven:



In de derde en onderste grafiek wordt de top-3 box score weergegeven. Dit is het percentage cliënten dat een van de drie meest gunstige antwoordcategorieën kiest, een 8 of hoger, en daarmee te kennen geeft met het onderwerp positieve ervaringen te hebben.



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.

1.8 Spiegelinformatie

Als spiegelinformatie is het Facit totaal weergegeven, wat bestaat uit 7.044 cliënten van de raadplegingen die door Facit met de PREM Wijkverpleging in 2020 zijn uitgevoerd.

2. Samenvatting

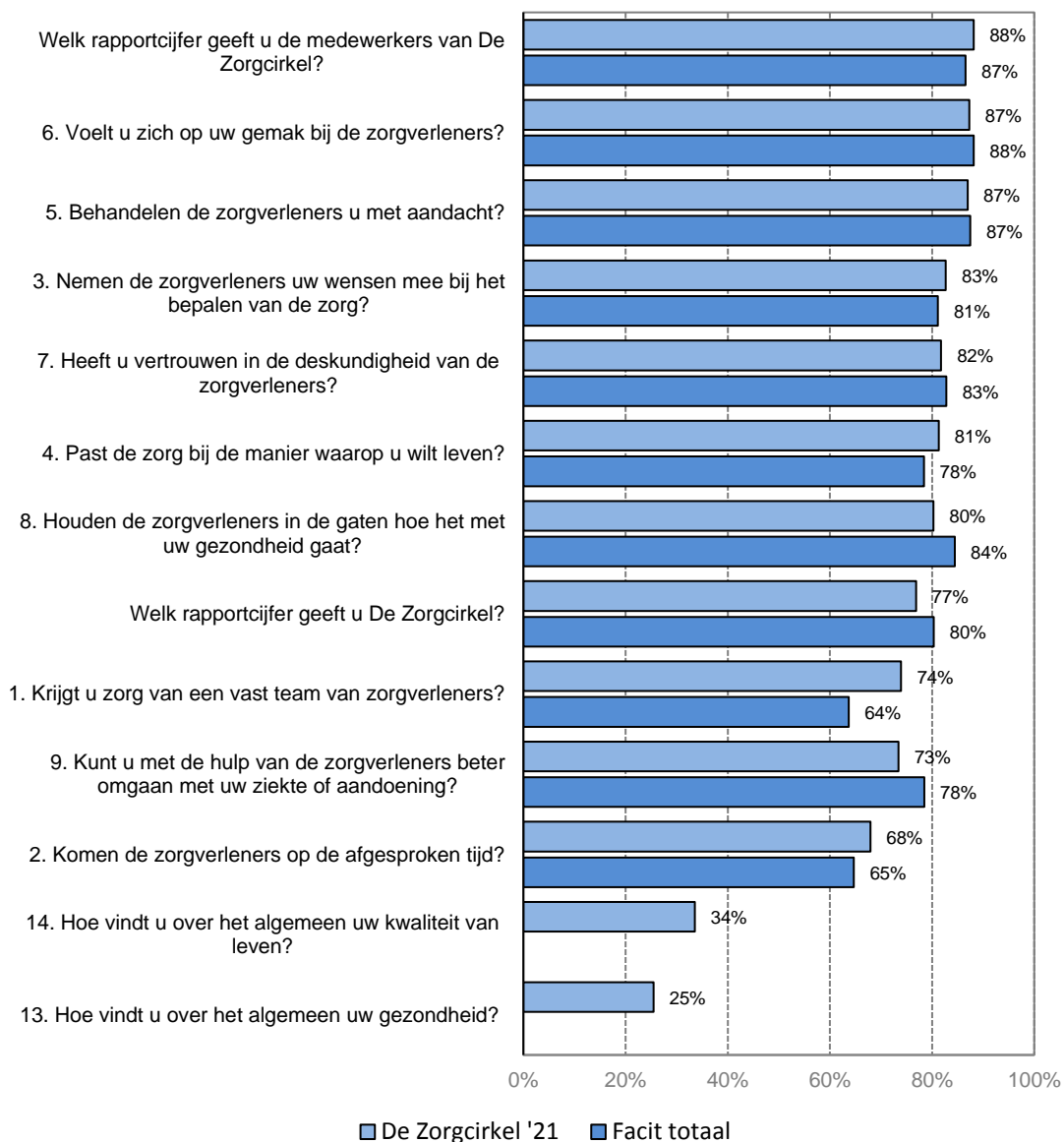
2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de uitkomsten van deze raadpleging samenvattend gepresenteerd in de vorm van promotorscores en gemiddelde cijfers.

2.2 Promotorscores ervaringsvragen

De promotorscore is het percentage cliënten dat een 8 of hoger geeft en daarmee te kennen geeft met het onderwerp in kwestie positieve ervaringen te hebben. De promotorscores maken in één oogopslag duidelijk hoeveel cliënten uit de steekproef tevreden zijn over het onderwerp of hierover een gunstige beoordeling geven.

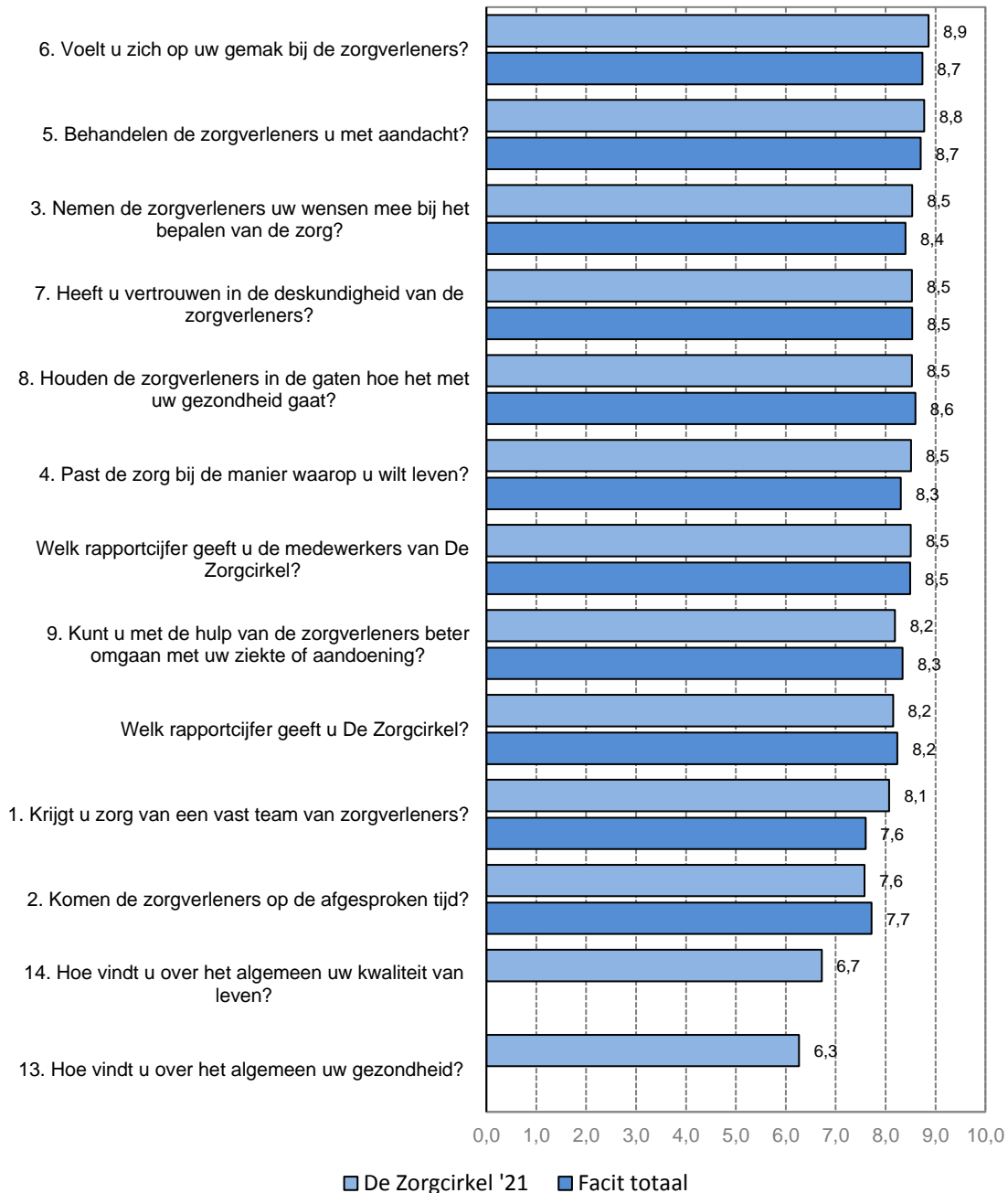
In onderstaand overzicht zijn voor de ervaringsvragen uit deze raadpleging de promotorscores op vraagniveau weergegeven:



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 achtergrondvragen ‘Hoe vindt u over het algemeen uw kwaliteit van leven’ en ‘Hoe vindt u over het algemeen uw gezondheid’ scoren gemiddeld het allerlaagst in deze uitvaag. Deze staan daarom geheel onderaan in deze grafiek.

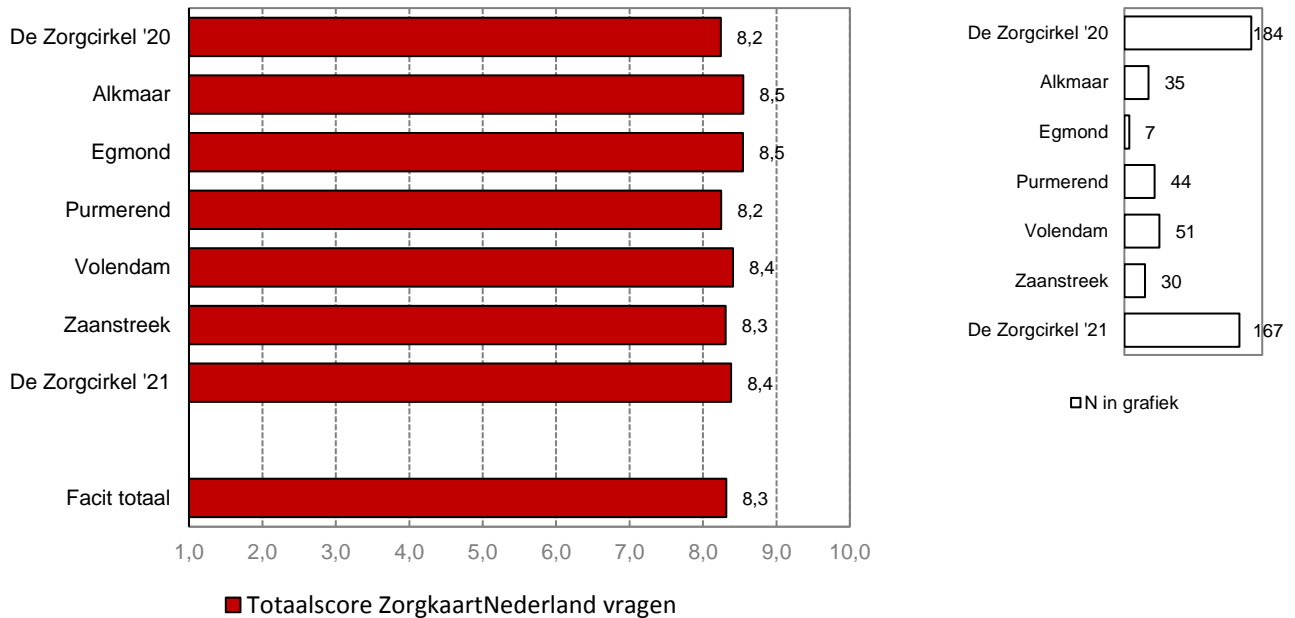


2.4 Weergave cliëntervaringen met de totaalscore van ZorgkaartNederland

De totaalscore op de ZorgkaartNederland-vragen wordt berekend in twee stappen:

- per respondent wordt een gemiddelde score berekend op alle vragen;
- op basis van alle gemiddelde score wordt de gemiddelde totaalscore berekend.

Voor deze cliëntenraadpleging is de totaalscore als volgt:



Niet alle waarderingen die cliënten in deze cliëntenraadpleging gegeven hebben, kunnen door Facit bij ZorgkaartNederland aangeleverd worden. Dit kan alleen als cliënten voldoende vragen hebben beantwoord, met publicatie hebben ingestemd en hun contactgegevens hebben doorgegeven, zodat ZorgkaartNederland hun waardering desgewenst kan verifiëren.

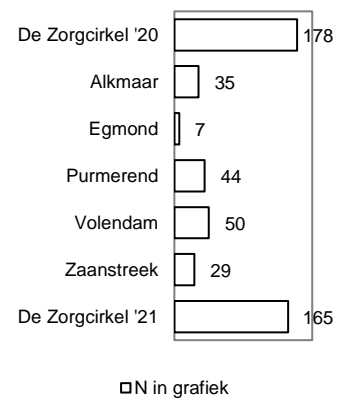
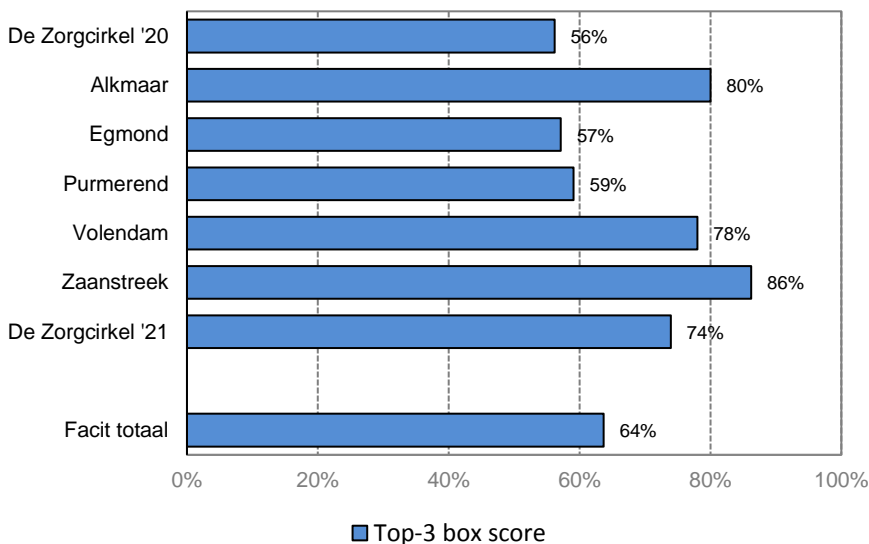
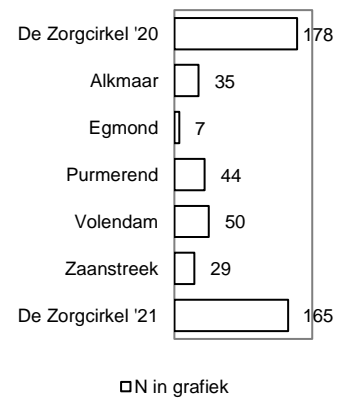
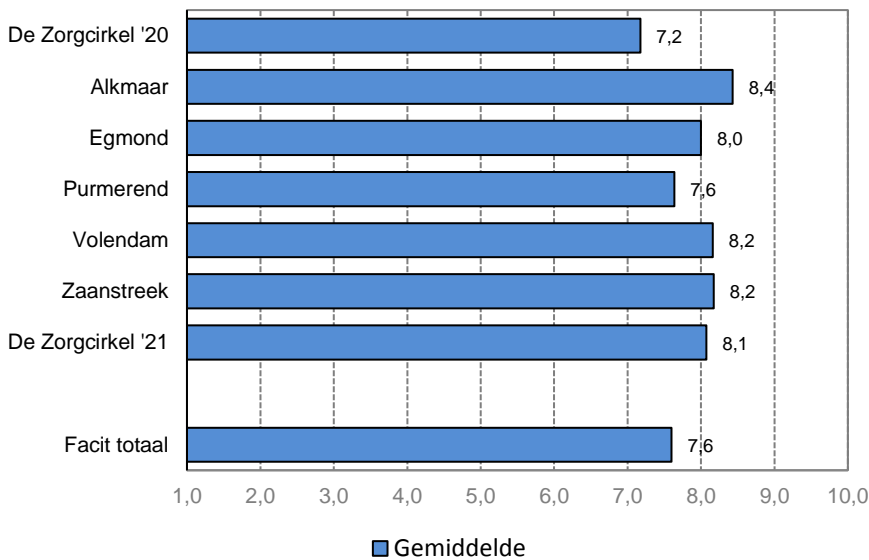
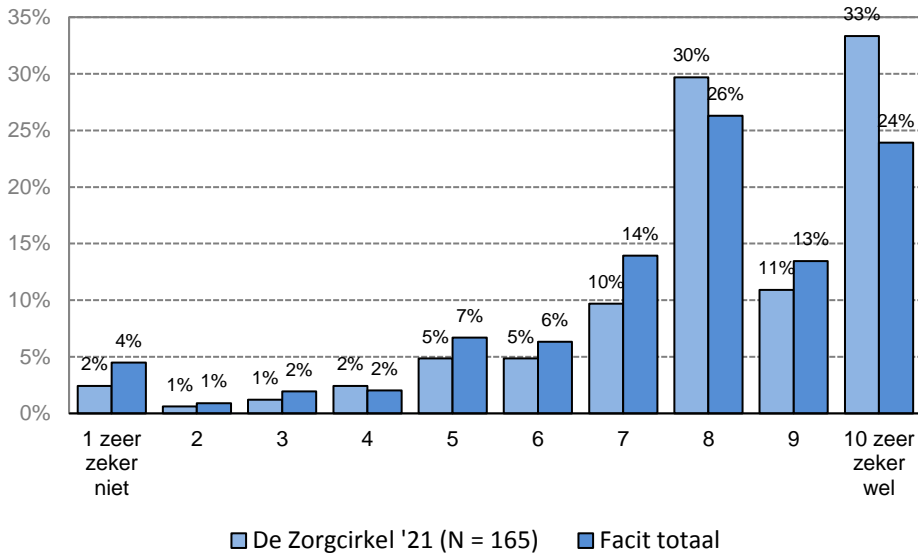
De waarderingen die vanuit deze cliëntenraadpleging naar ZorgkaartNederland doorgezet kunnen worden, zijn te herkennen aan het groene label 'geverifieerd'.



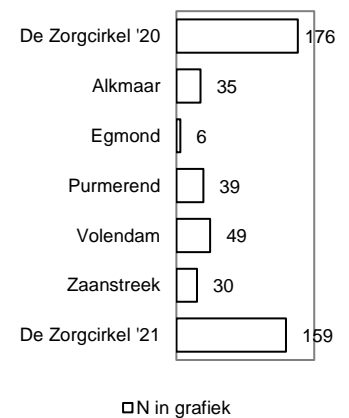
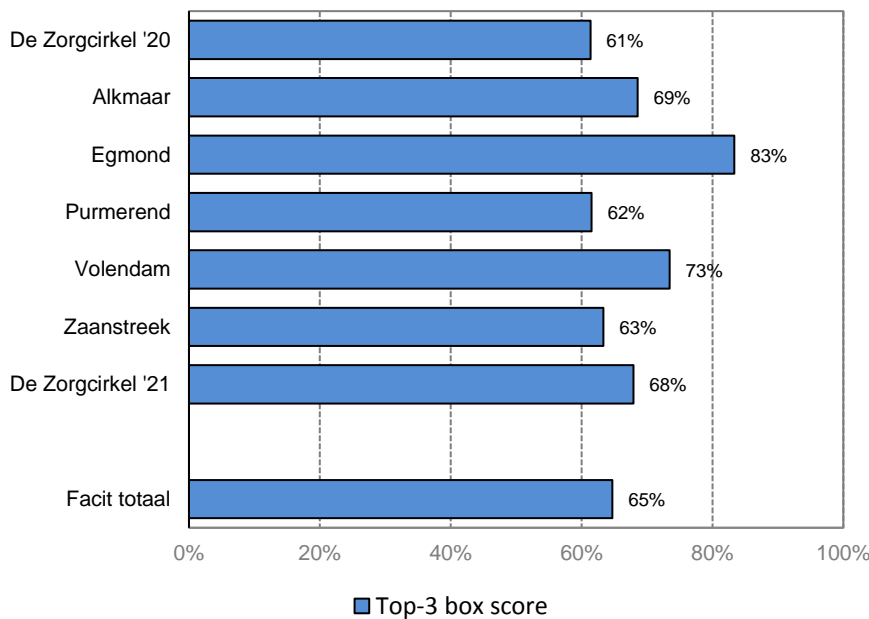
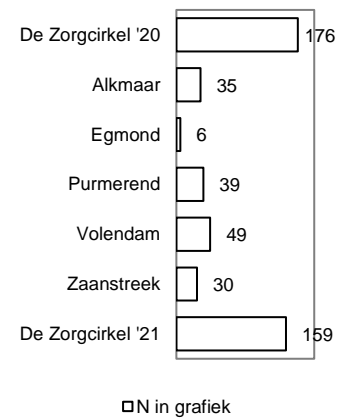
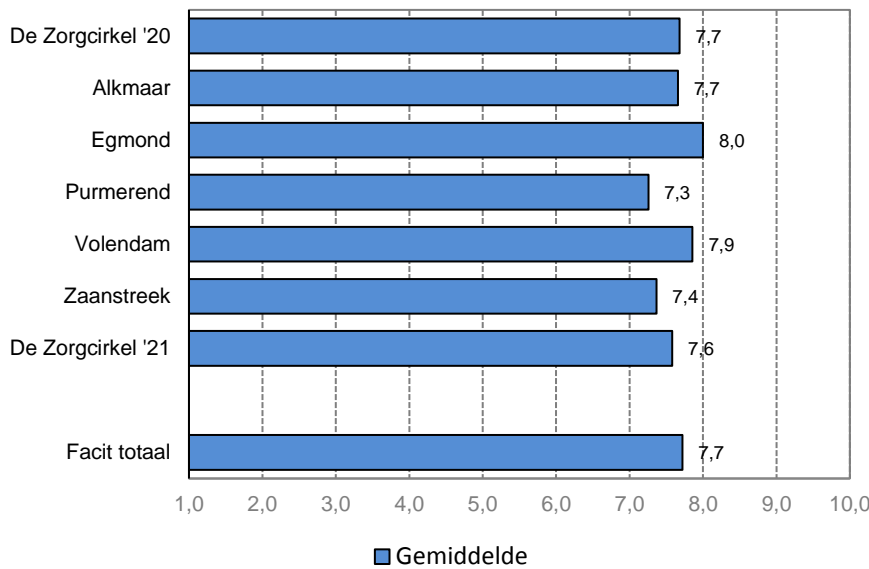
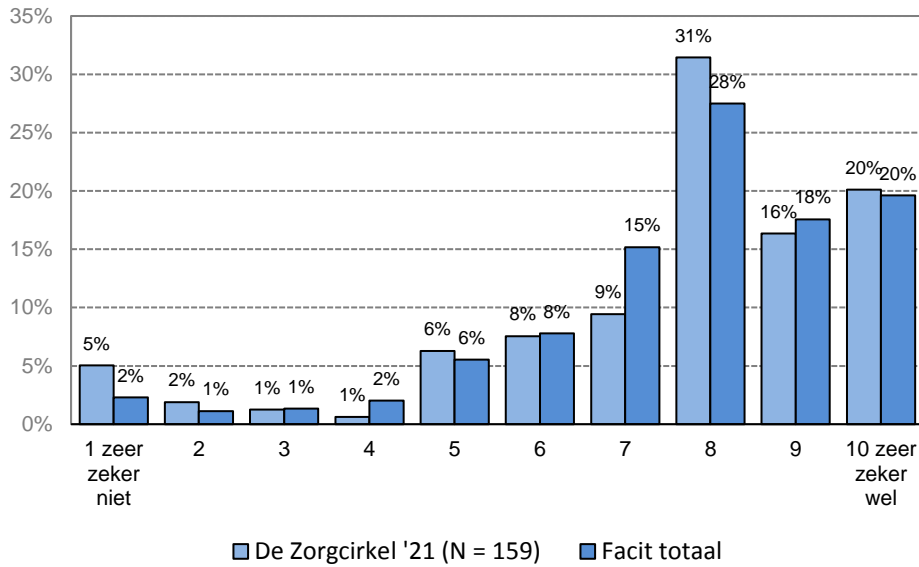
De [actuele totaalscore voor De Zorgcirkel op ZorgkaartNederland](#) wordt berekend over de afgelopen 4 jaar, inclusief de huidige lopende maand. Oudere waarderingen blijven wel te lezen, alleen komt er bij te staan dat het om een oudere waardering gaat. Deze tellen niet meer mee voor het getoonde gemiddelde cijfer van De Zorgcirkel.

3. Uitkomsten ervaringsvragen

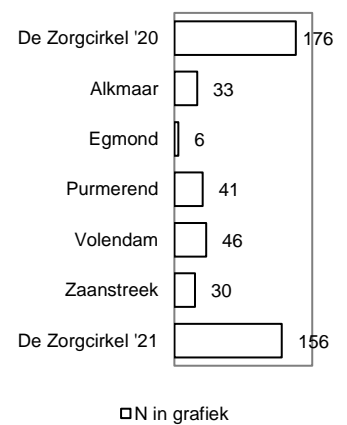
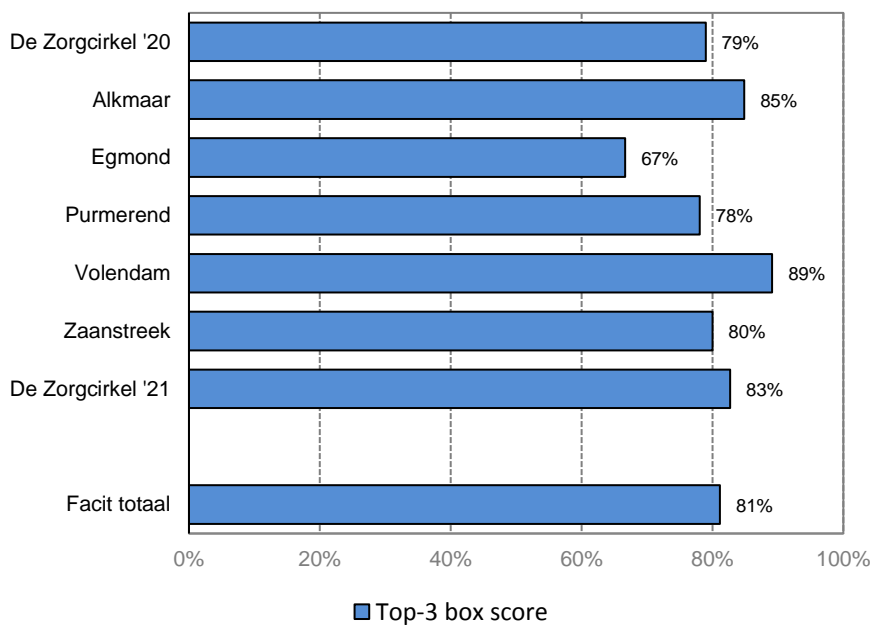
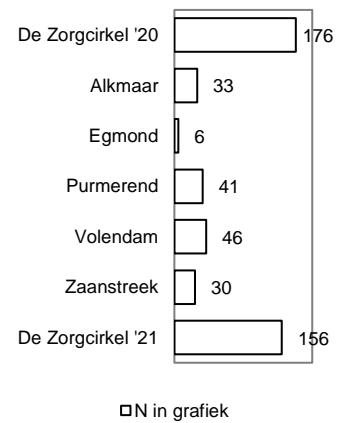
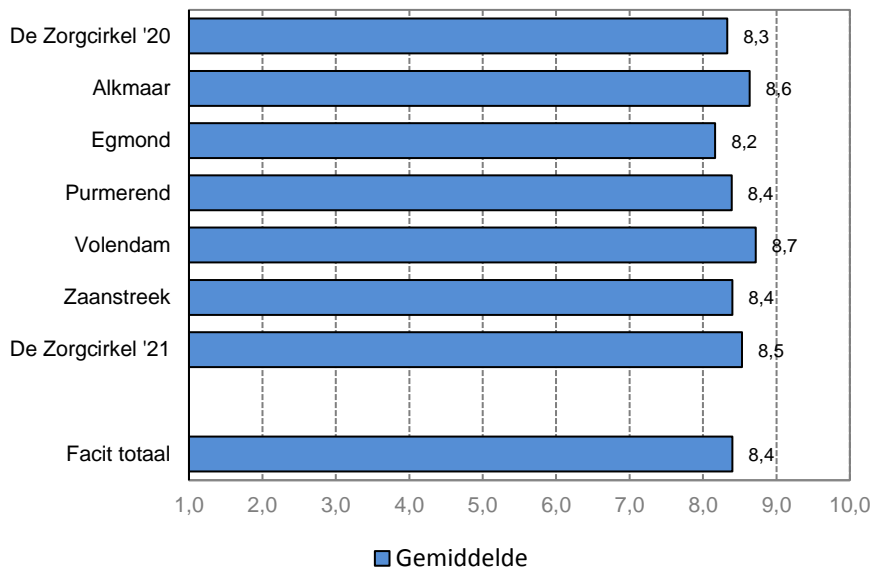
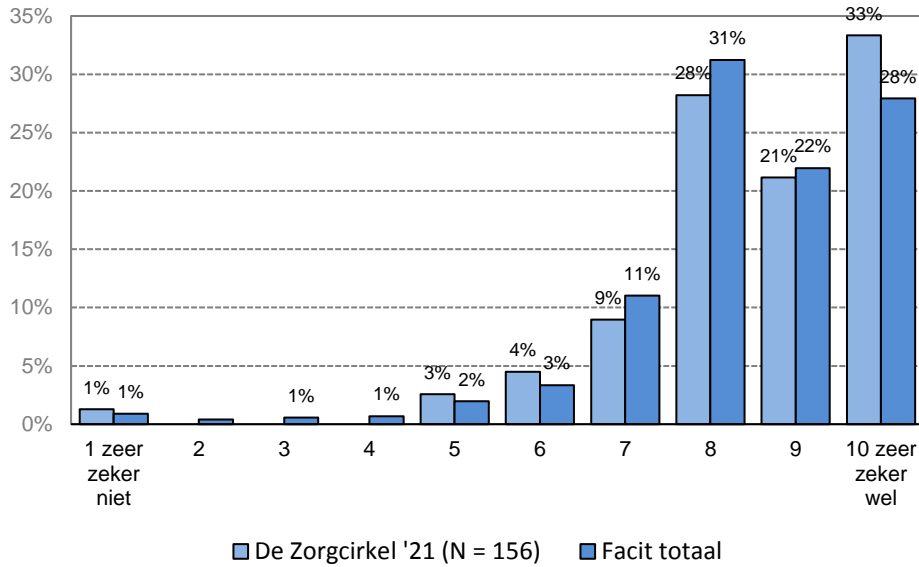
1. Krijgt u zorg van een vast team van zorgverleners?



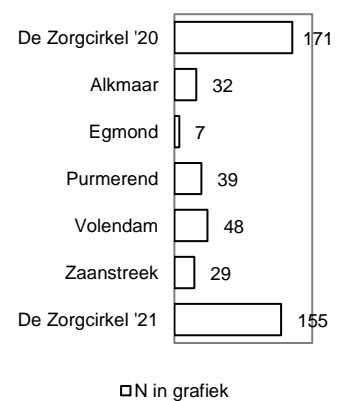
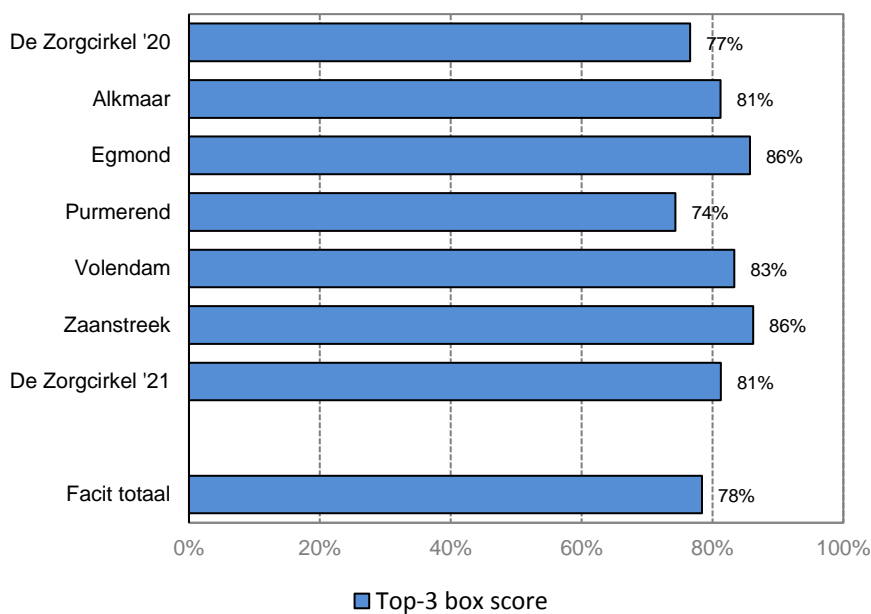
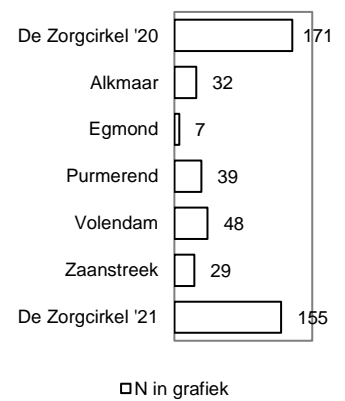
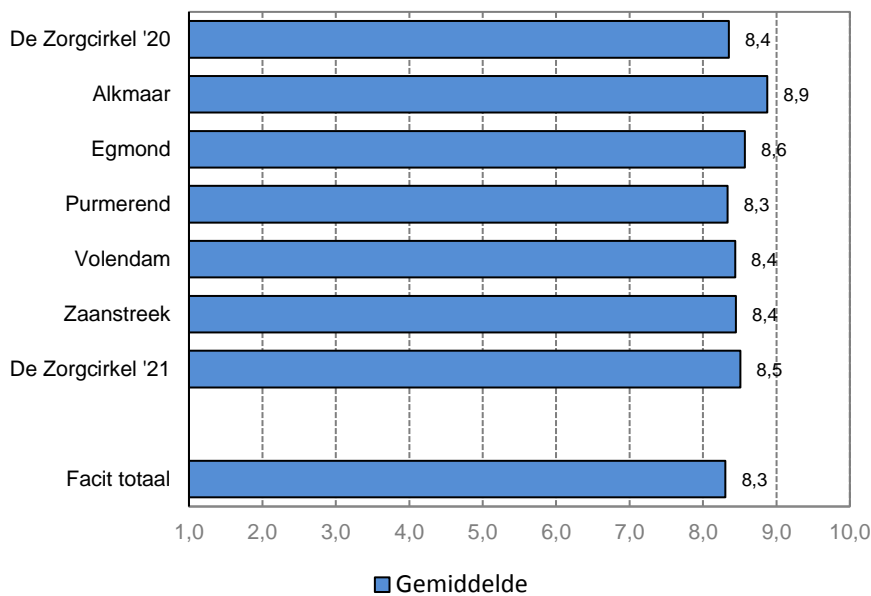
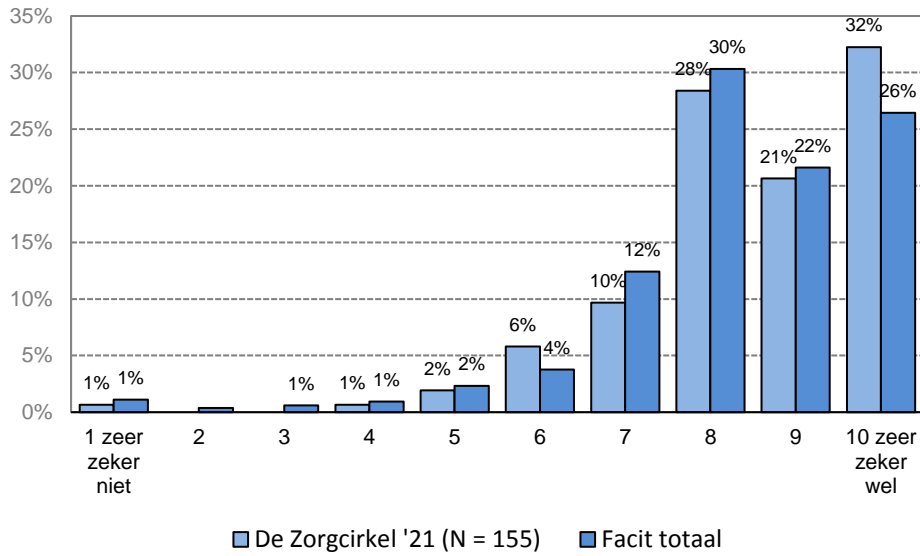
2. Komen de zorgverleners op de afgesproken tijd?



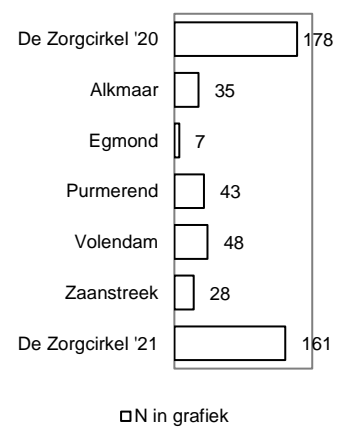
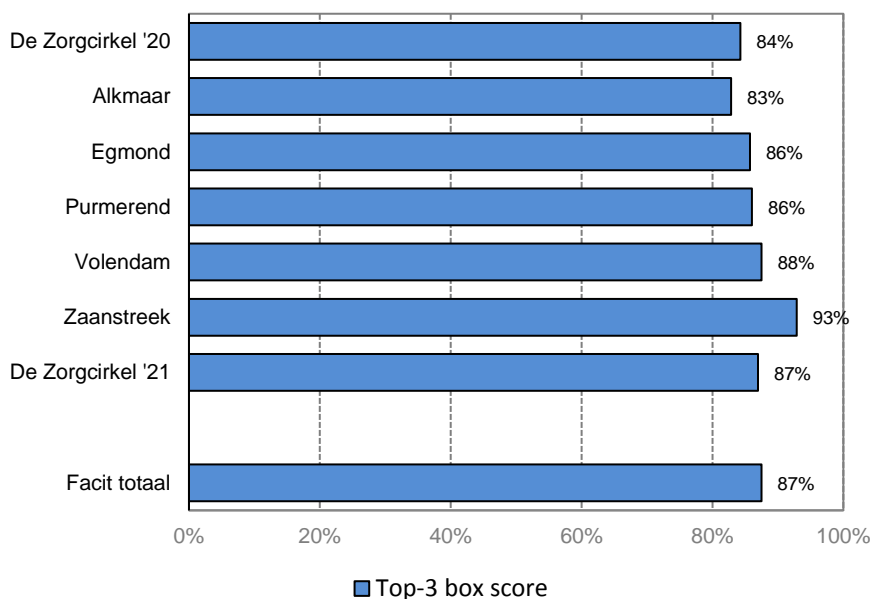
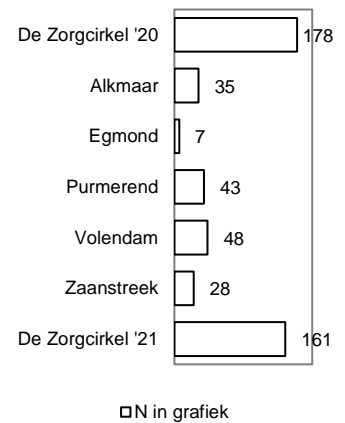
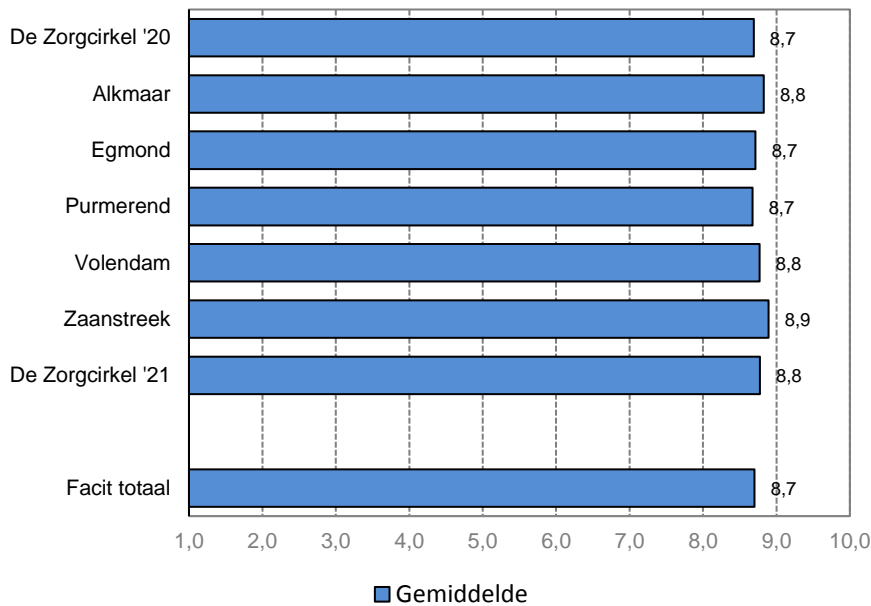
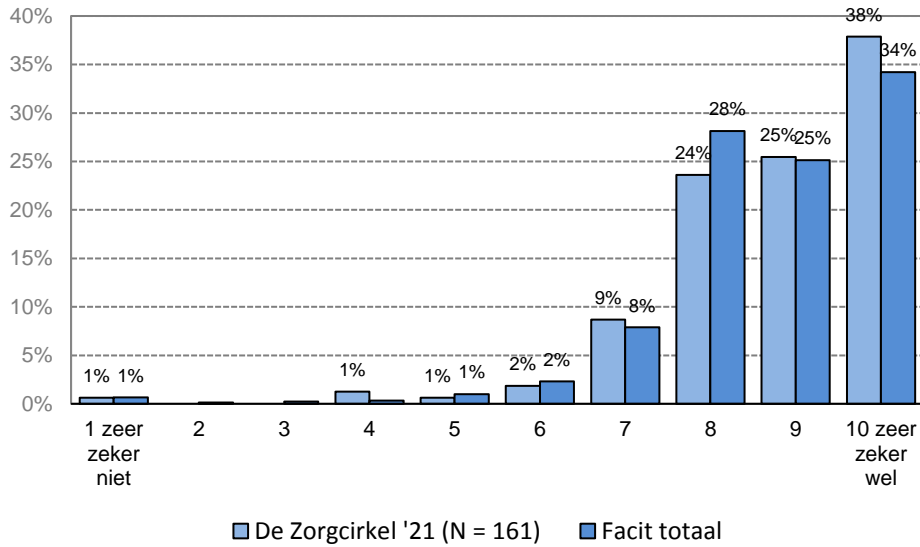
3. Nemen de zorgverleners uw wensen mee bij het bepalen van de zorg?



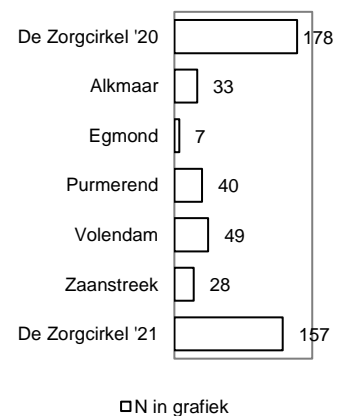
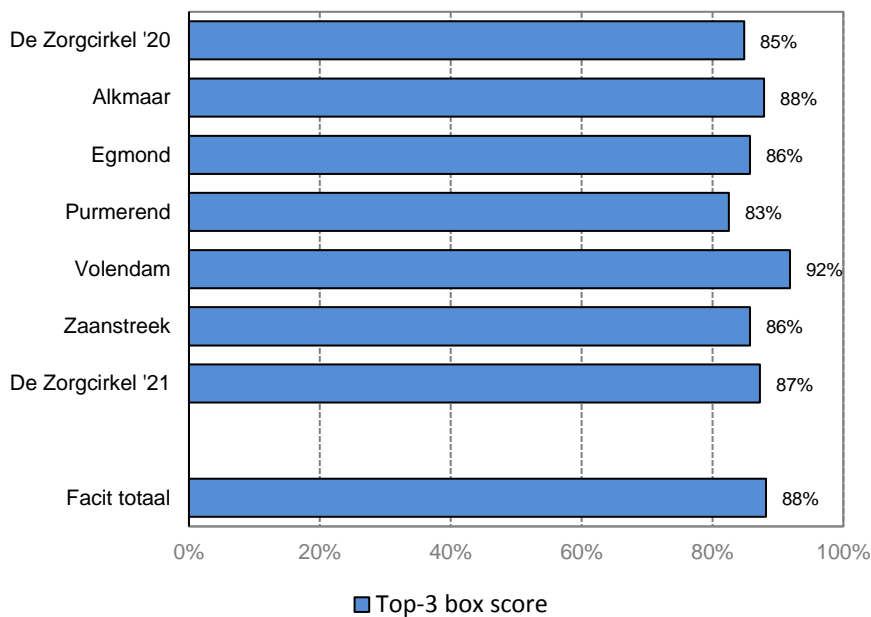
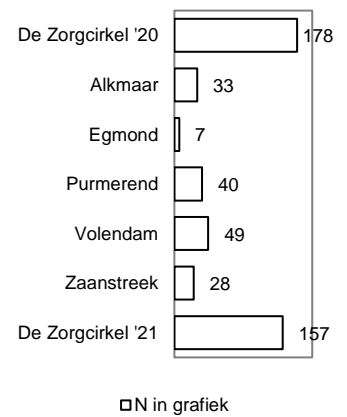
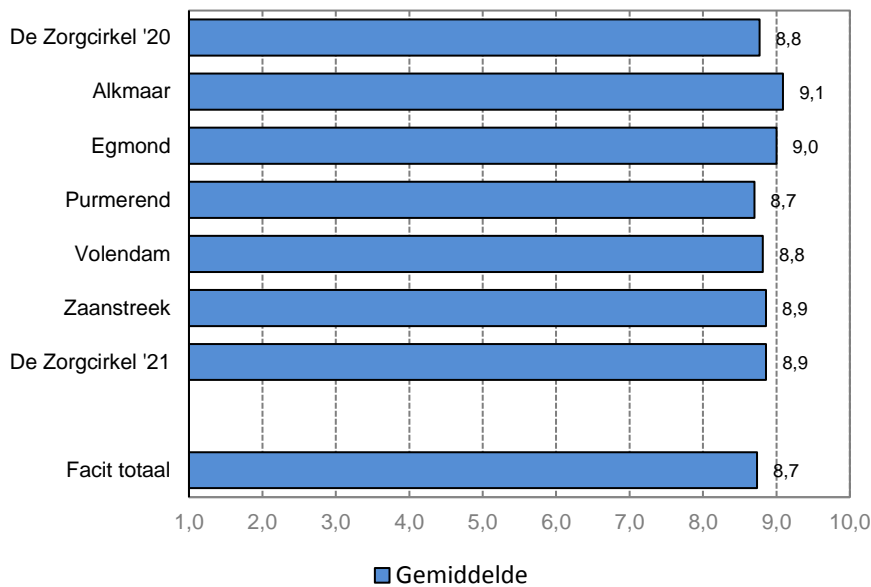
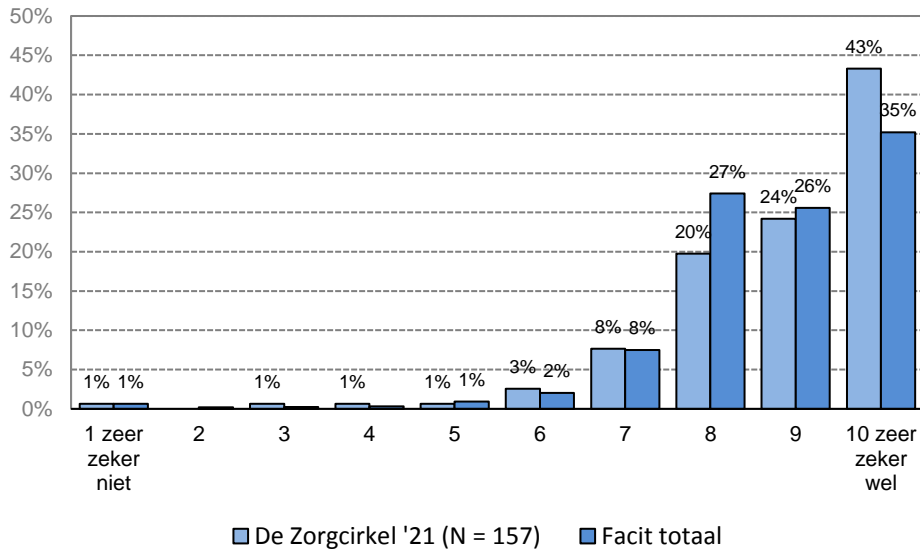
4. Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven?



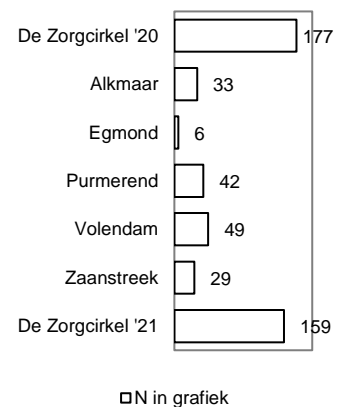
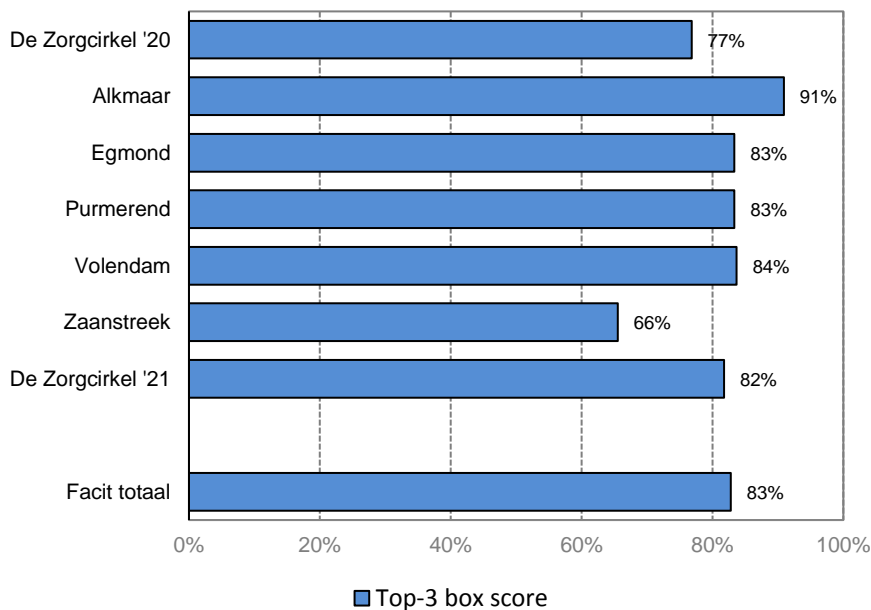
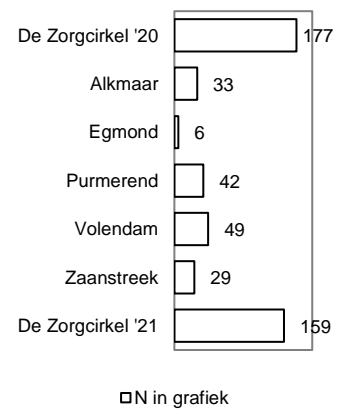
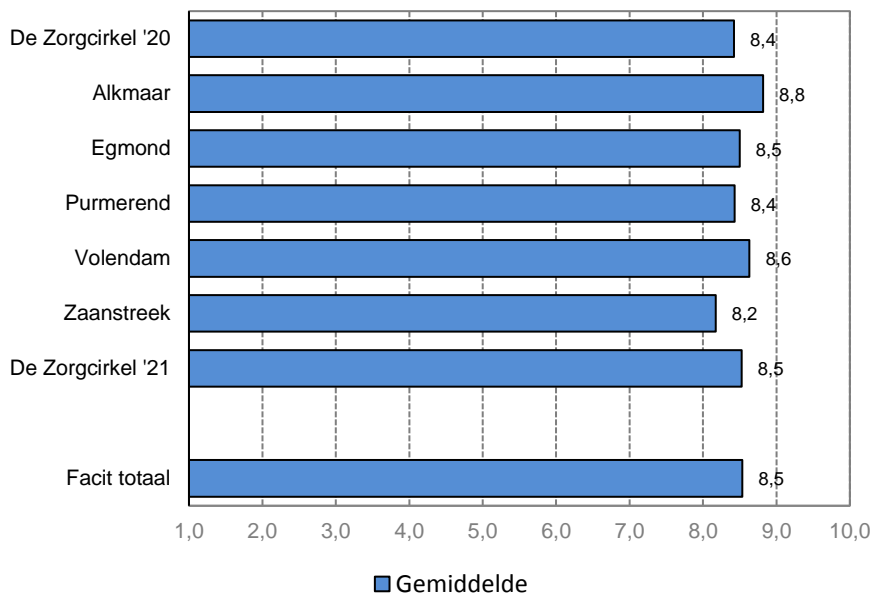
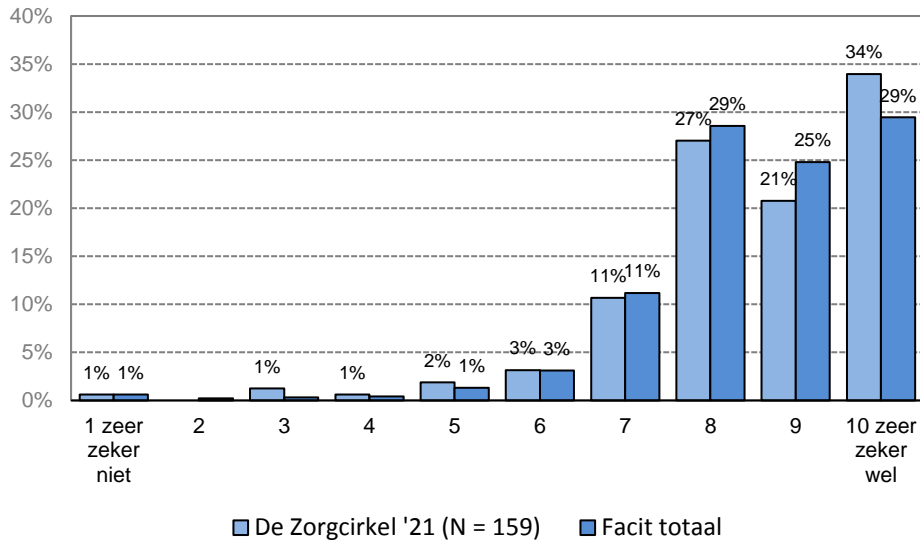
5. Behandelen de zorgverleners u met aandacht?



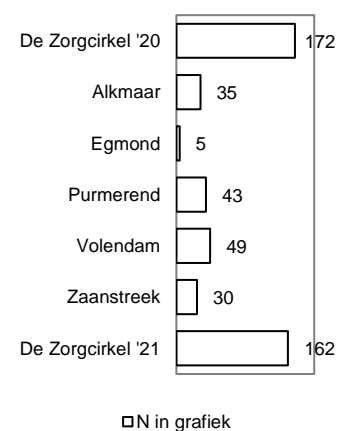
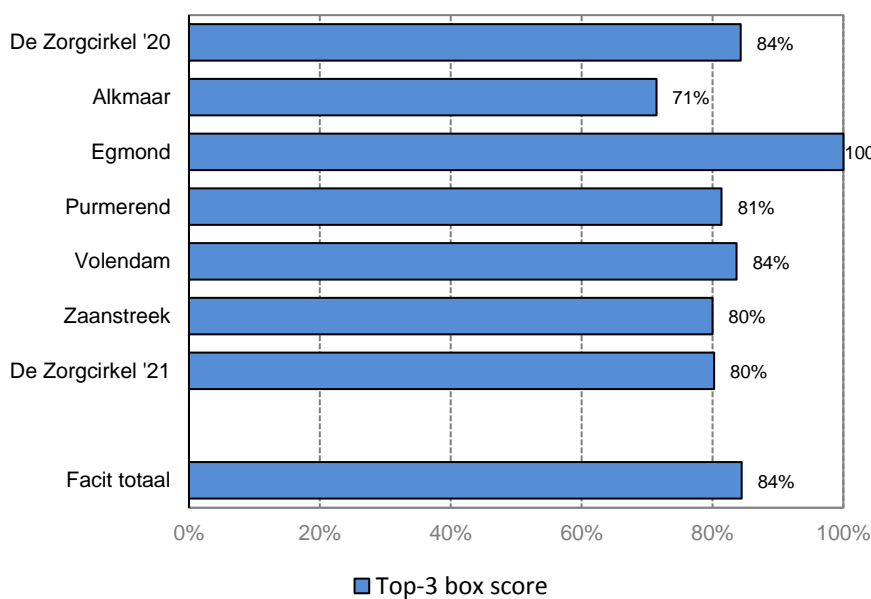
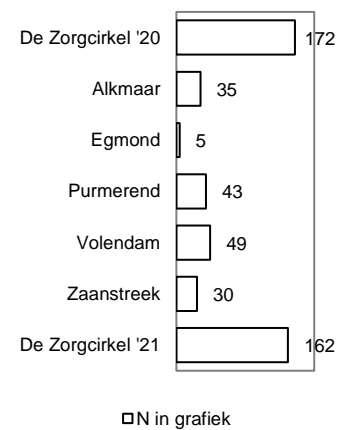
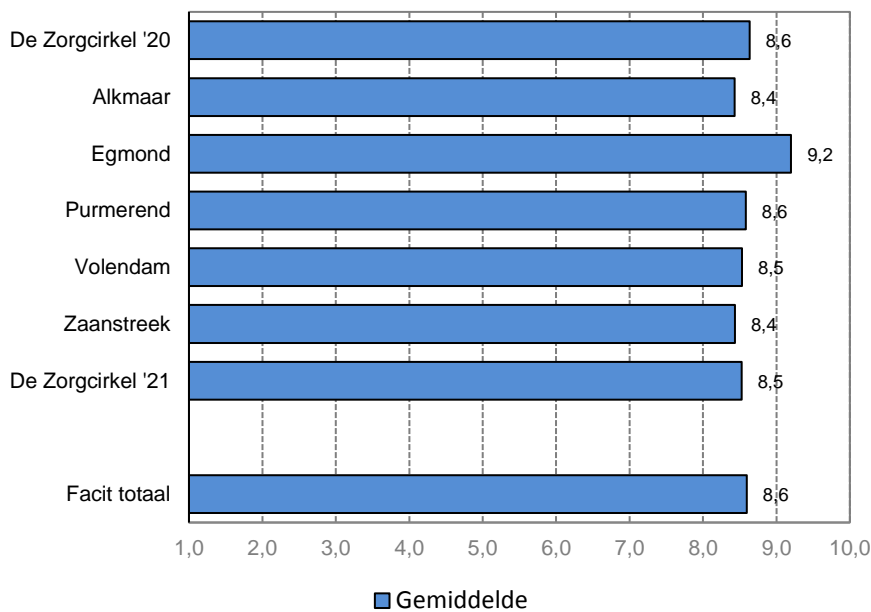
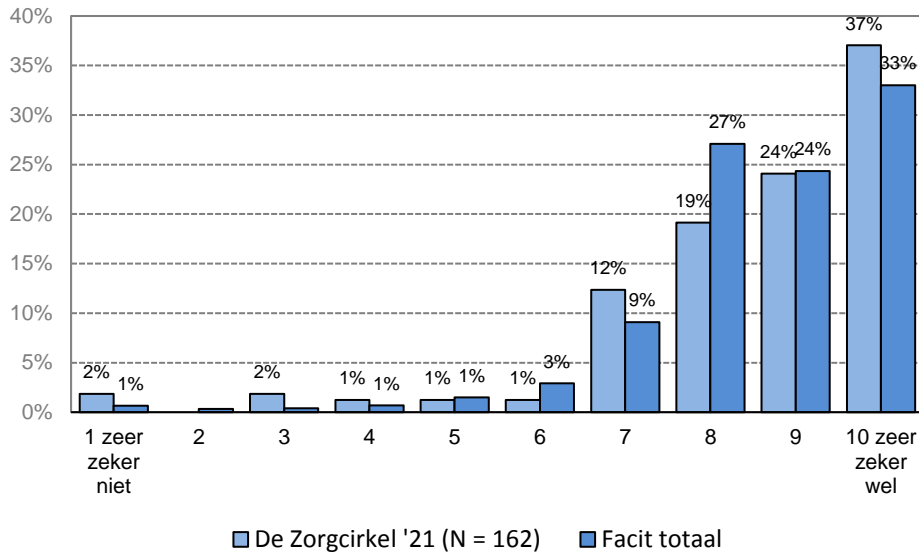
6. Voelt u zich op uw gemak bij de zorgverleners?



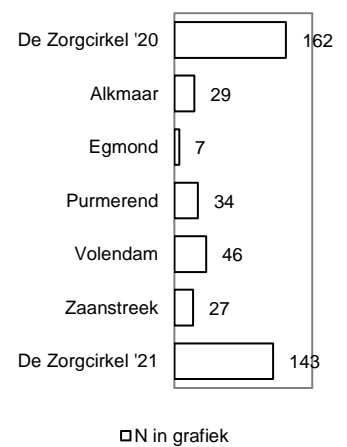
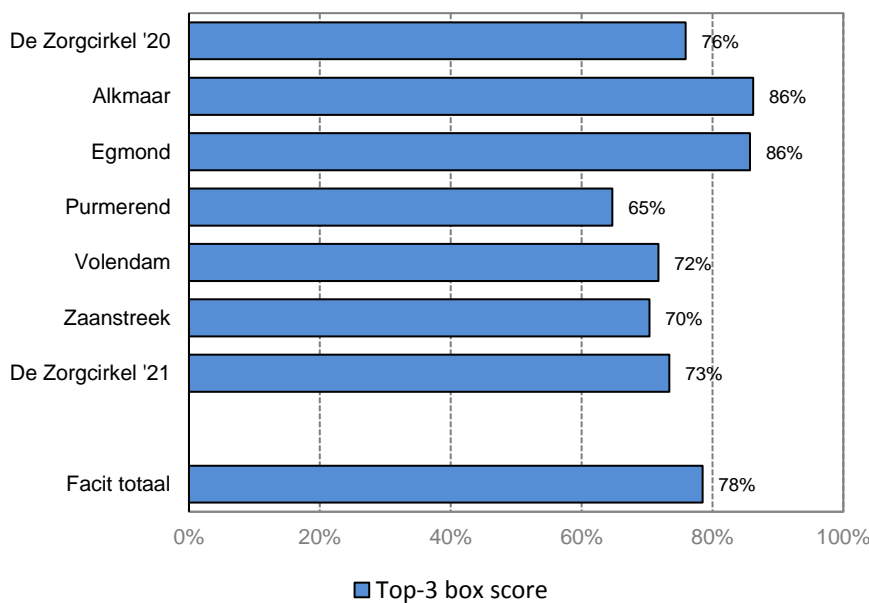
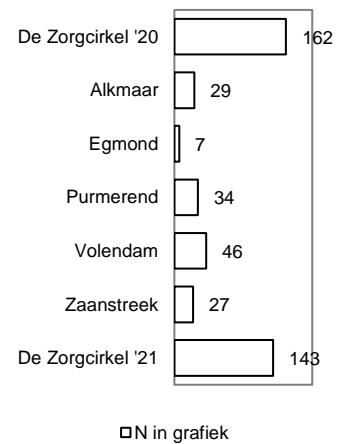
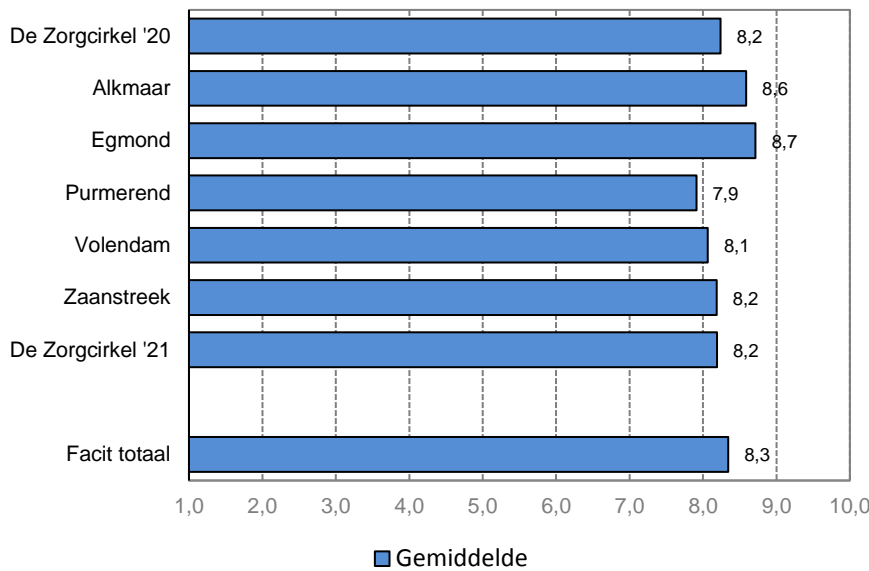
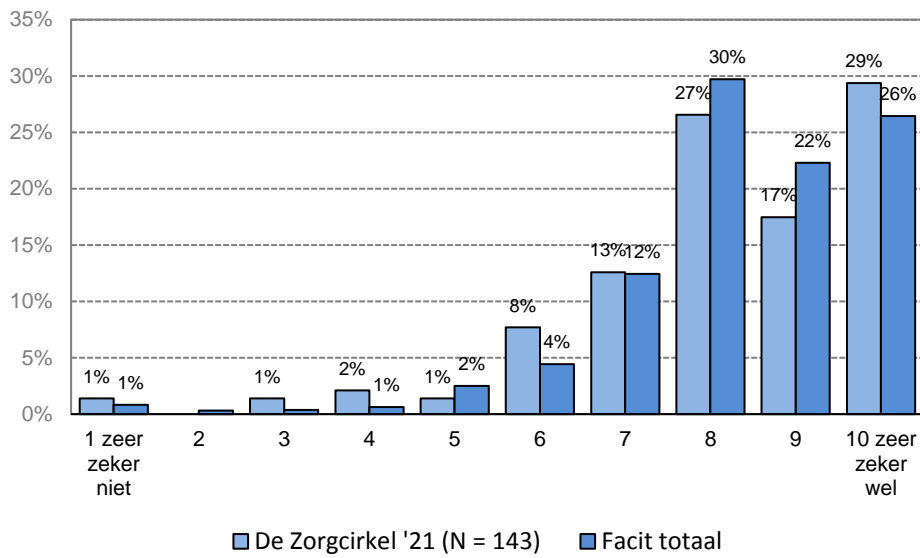
7. Heeft u vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners?



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. In welke mate zou u deze zorgaanbieder aanbevelen bij andere mensen met dezelfde aandoening of gezondheidsklachten?

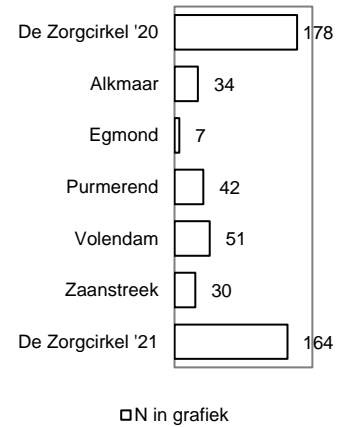
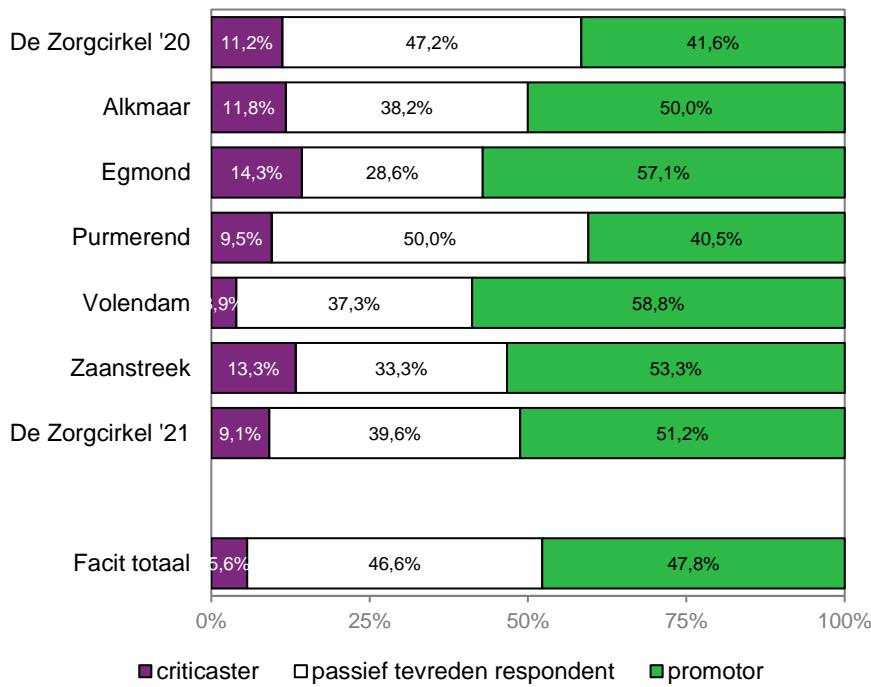
Deze vraag kunnen respondenten beantwoorden op een schaal van 0 = ‘zeker niet’ tot 10 = ‘zeker wel’.

De volgende antwoorden zijn hierop gegeven:

	Facit totaal		De Zorgcirkel '21		Zaanstreek		Volendam		Purmerend		Egmond		Alkmaar		De Zorgcirkel '20	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
0 zeer waarschijnlijk niet	17	0%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	3%	1	1%
1	15	0%	1	1%	0	0%	0	0%	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%
2	17	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%
3	30	0%	2	1%	0	0%	1	2%	0	0%	0	0%	1	3%	1	1%
4	27	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	2%
5	115	2%	7	4%	2	7%	1	2%	1	2%	1	14%	2	6%	11	6%
6	161	2%	4	2%	2	7%	0	0%	2	5%	0	0%	0	0%	3	2%
7	789	12%	20	12%	2	7%	5	10%	9	21%	0	0%	4	12%	24	13%
8	2364	35%	45	27%	8	27%	14	27%	12	29%	2	29%	9	26%	60	34%
9	1538	23%	37	23%	10	33%	14	27%	5	12%	3	43%	5	15%	32	18%
10 zeer waarschijnlijk wel	1695	25%	47	29%	6	20%	16	31%	12	29%	1	14%	12	35%	42	24%
Promotors (9 en 10 bij elkaar)	3233	48%	84	52%	16	53%	30	58%	17	41%	4	57%	17	50%	74	42%
niet ingevuld	281		4		1		0		2		0		1		10	
N in grafiek	6768		164		30		51		42		7		34		178	

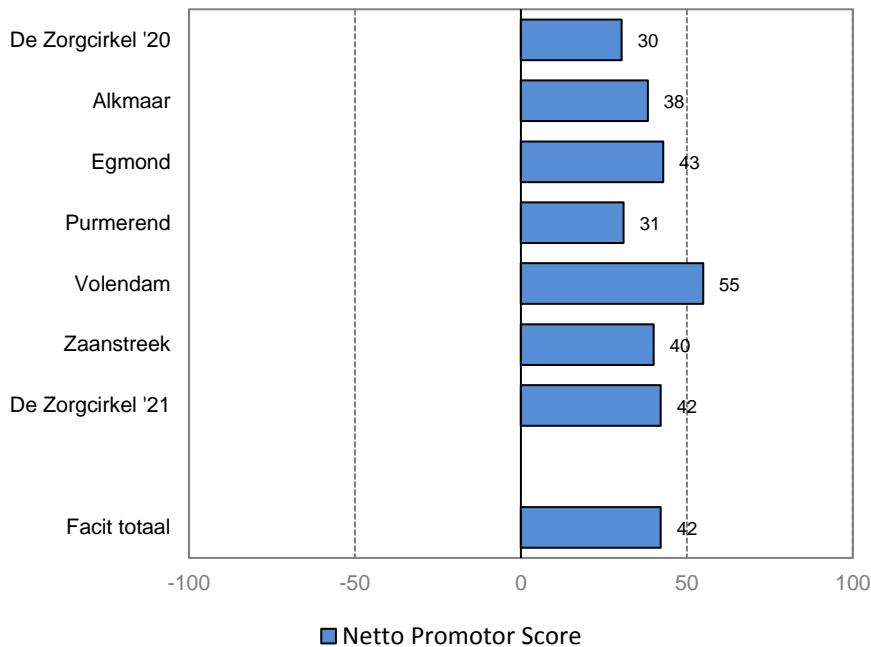
NPS

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

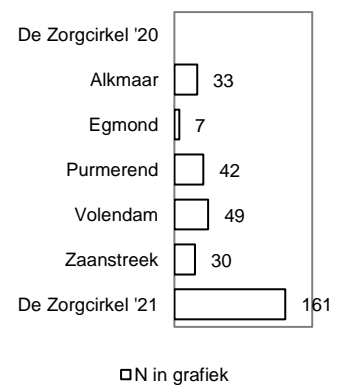
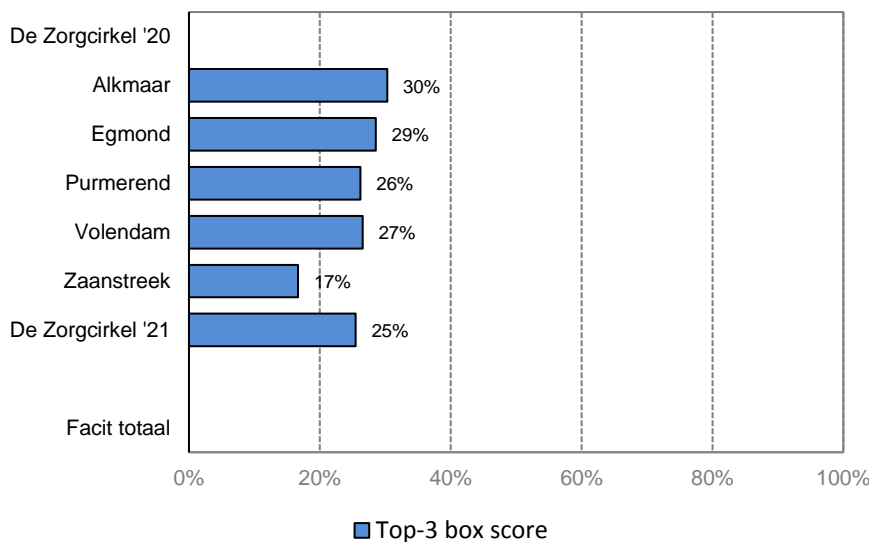
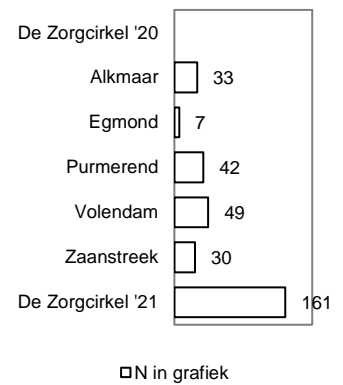
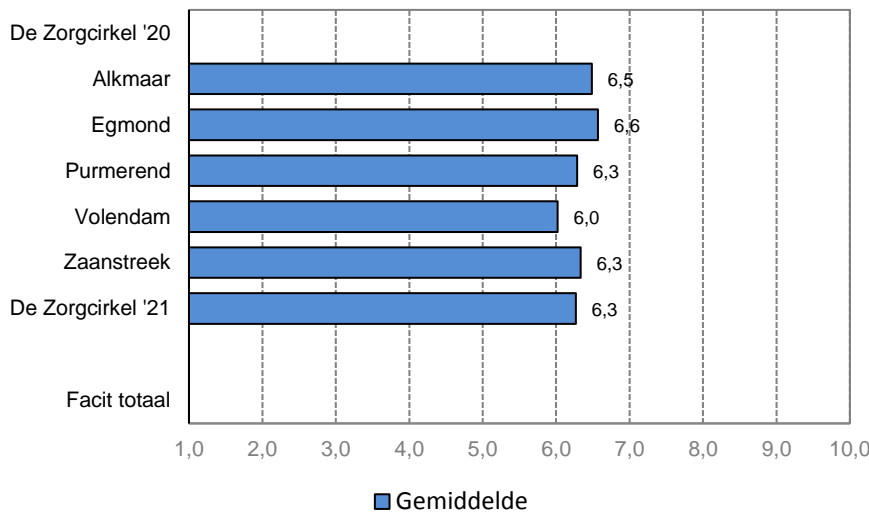
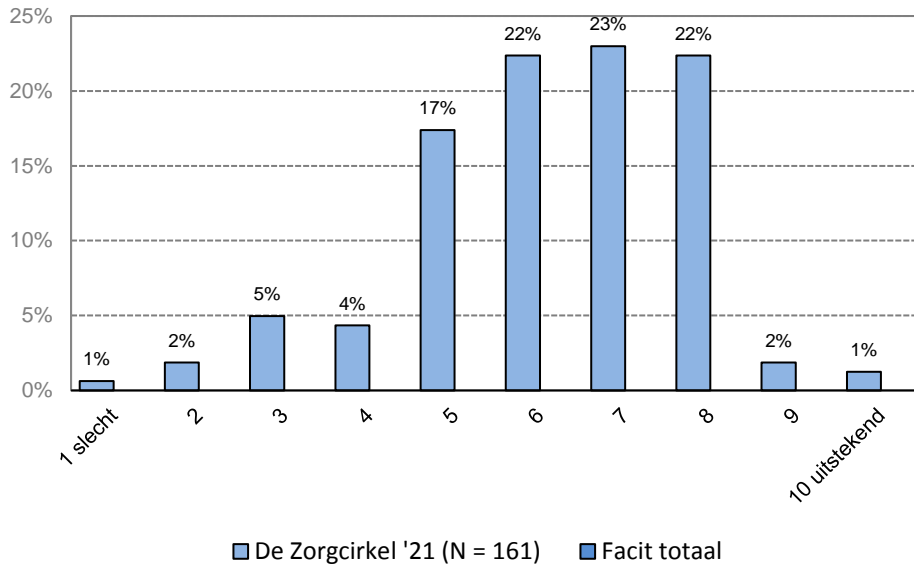


Netto Promotor Score

De Netto Promotor Score, het percentage cliënten dat een 9 of 10 heeft geantwoord op de aanbevelingsvraag minus het percentage cliënten dat een 0 t/m 6 heeft geantwoord op de aanbevelingsvraag, is als volgt:

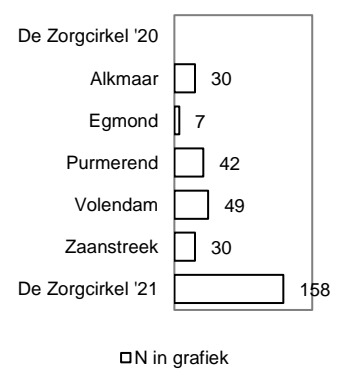
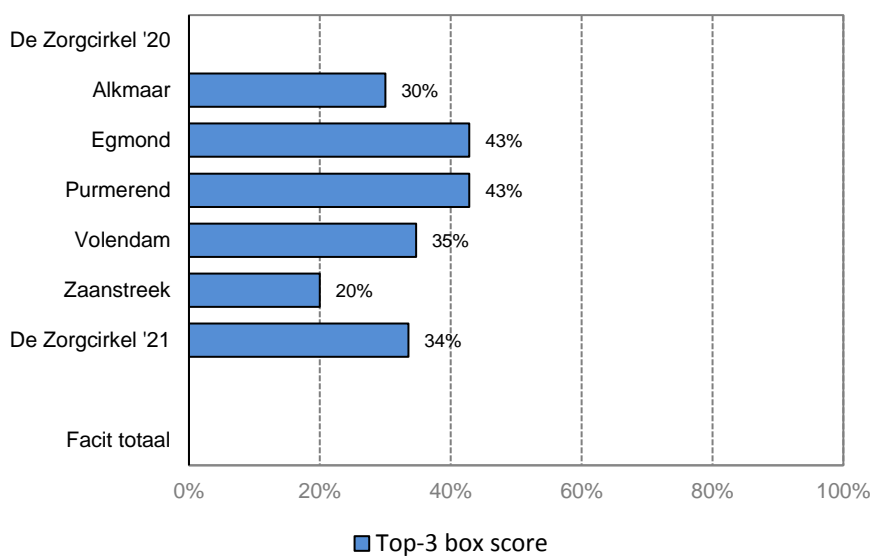
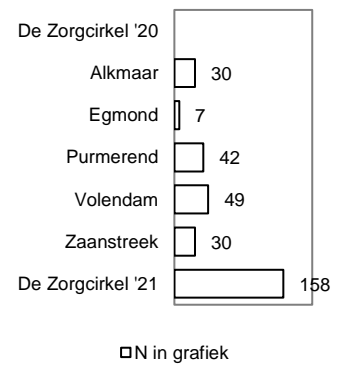
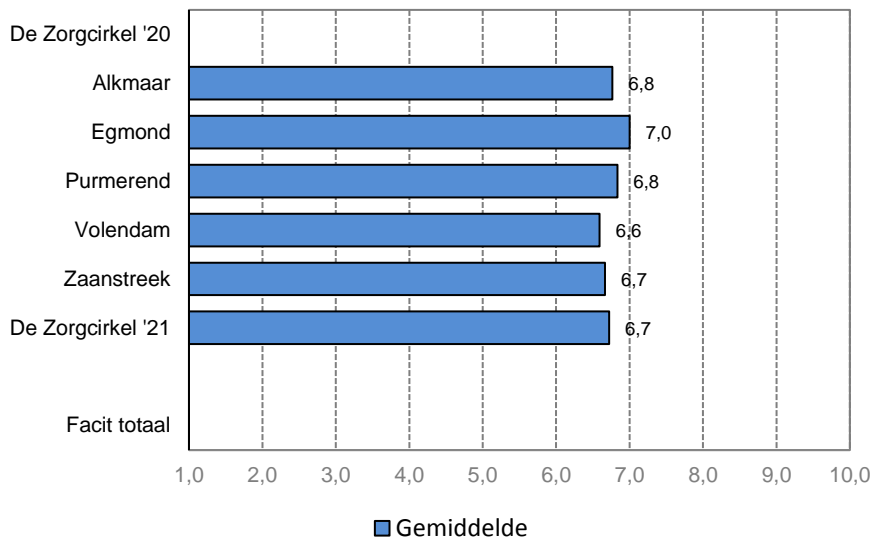
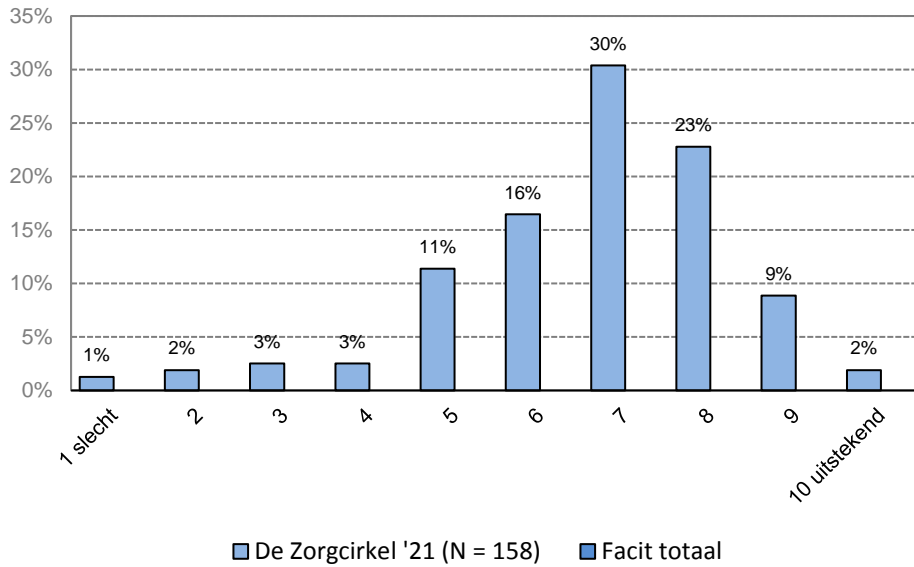


11. Hoe vindt u over het algemeen uw gezondheid?



Deze vraag is in 2020 anders geformuleerd en had toen ook andere antwoordcategorieën, daarom is in deze grafiek geen uitkomst weergegeven voor De Zorgcirkel 2020 en ook geen Facit totaal.

12. Hoe vindt u over het algemeen uw kwaliteit van leven?

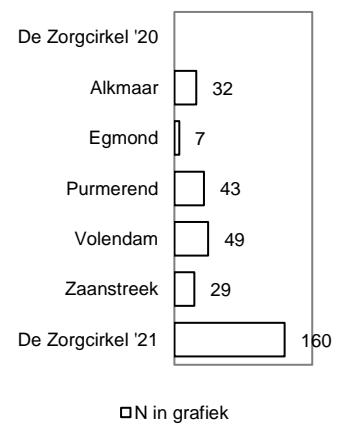
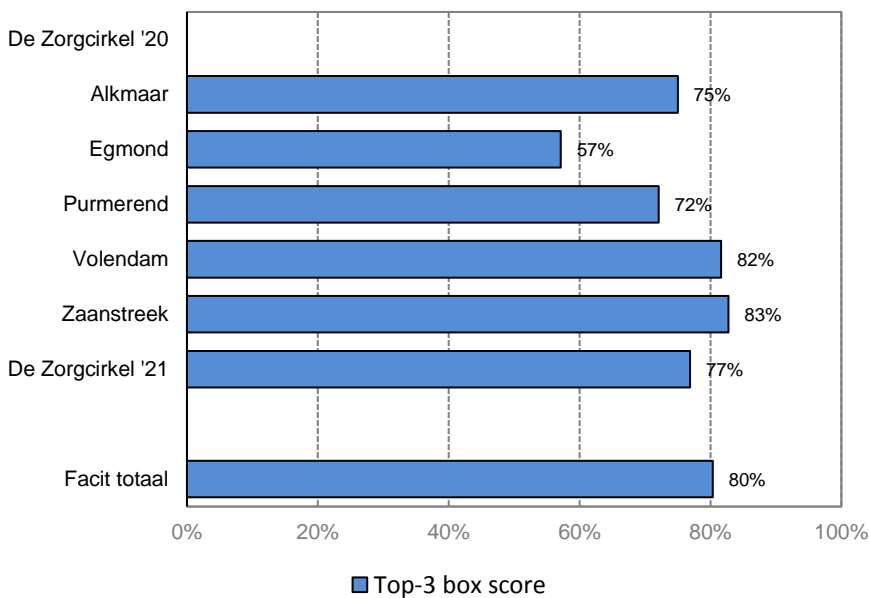
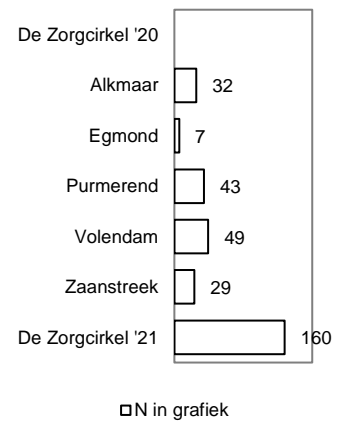
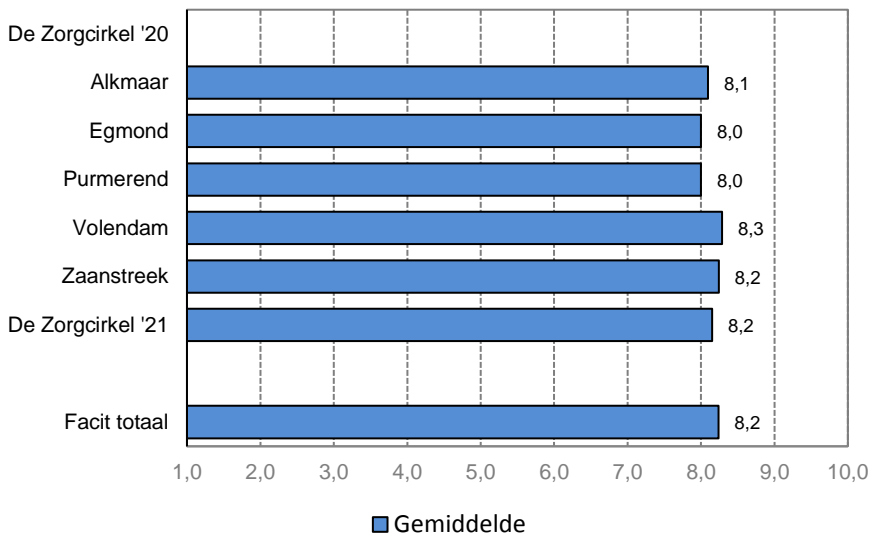
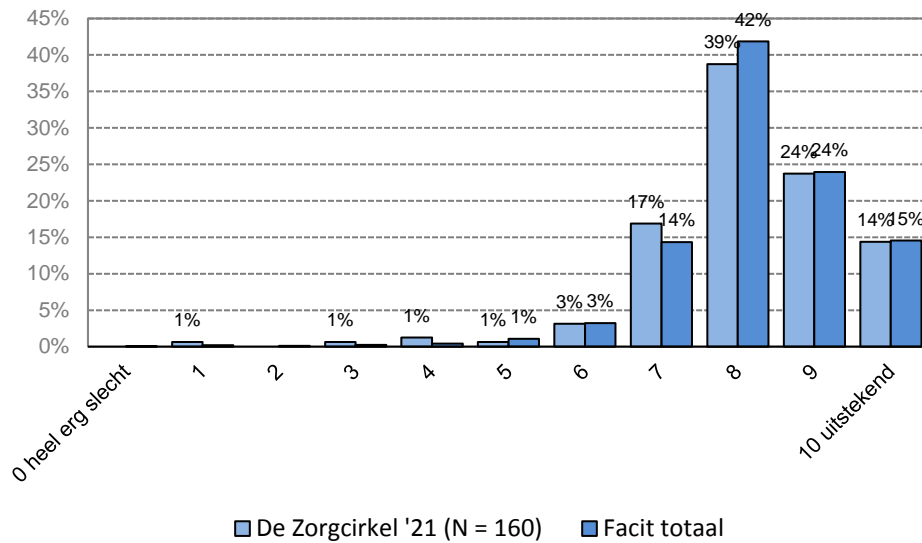


Deze vraag is in 2020 niet gesteld, daarom is in deze grafiek geen uitkomst weergegeven voor De Zorgcirkel 2020 en ook geen Facit totaal.

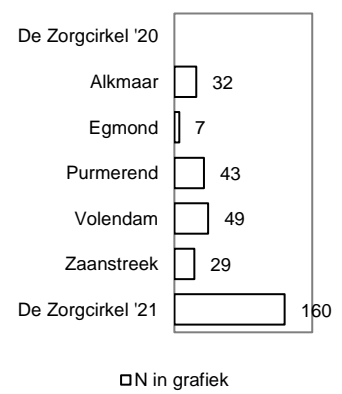
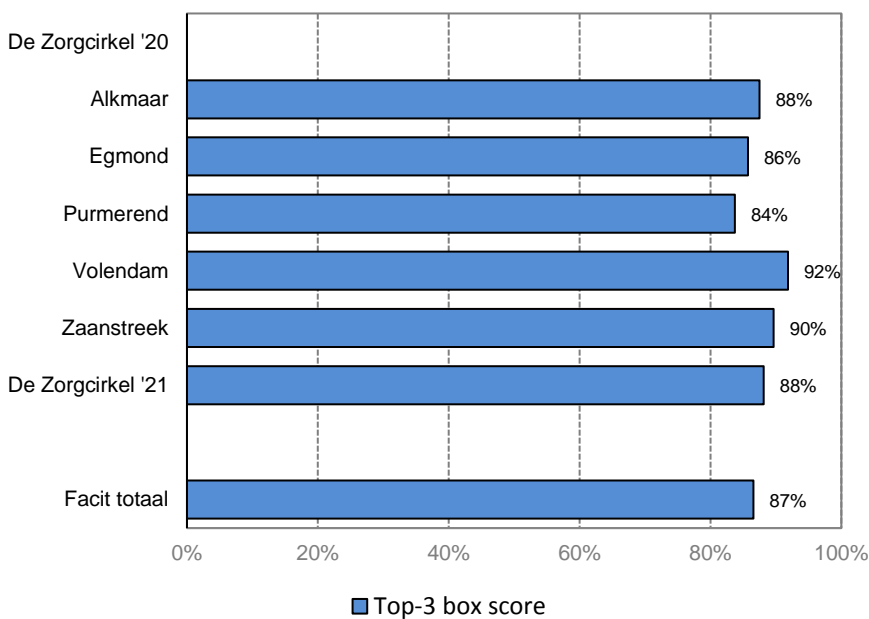
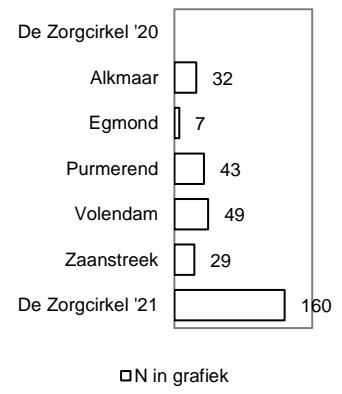
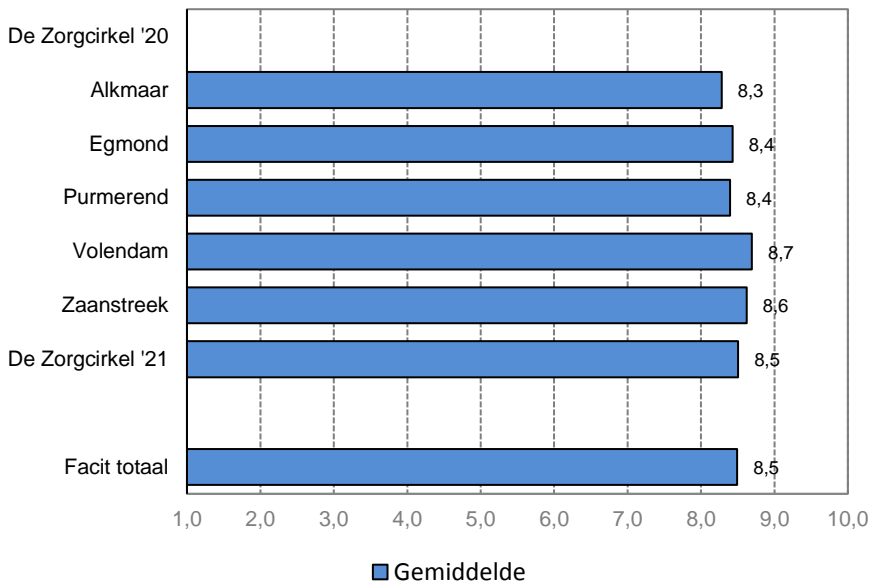
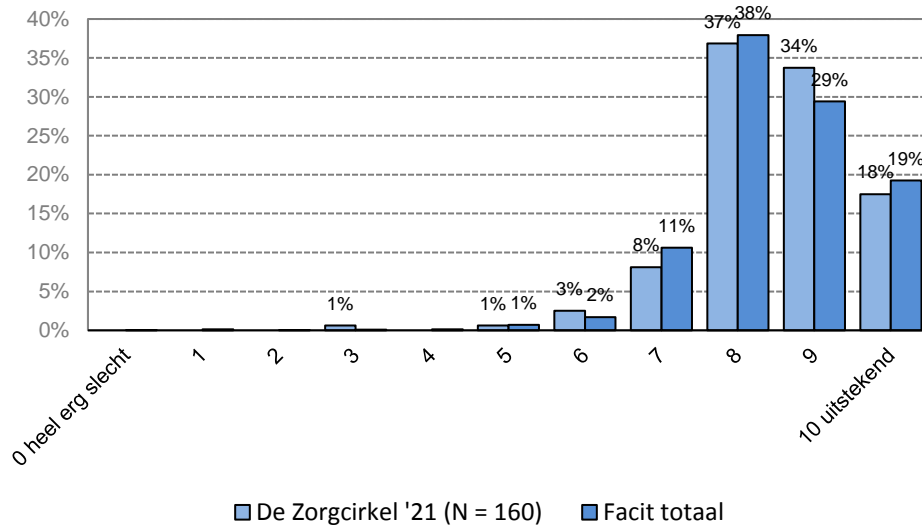


Extra vragen

13. Welk rapportcijfer geeft u De Zorgcirkel?

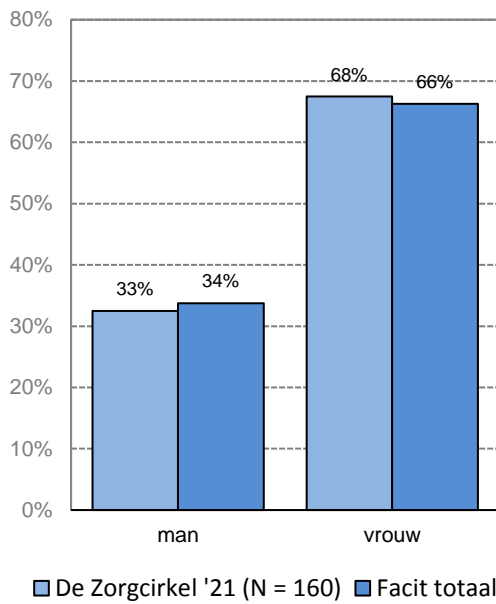


14. Welk rapportcijfer geeft u de medewerkers van De Zorgcirkel?

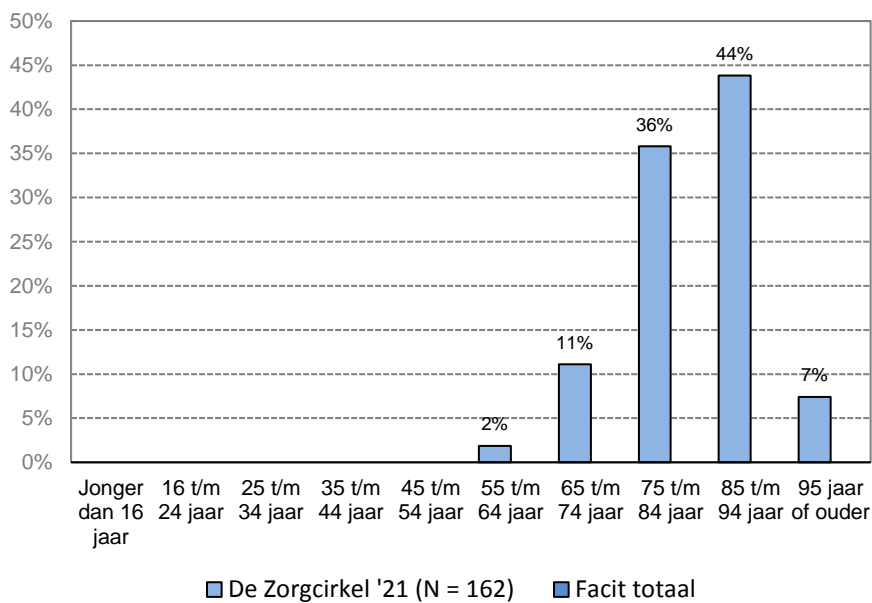


4. Achtergrondkenmerken

1. Wat is uw geslacht?



2. Wat is uw leeftijd?



Voor deze vraag is geen Facit totaal beschikbaar, omdat deze vraag in 2020 anders gesteld is.

3. Wat zijn de vier cijfers van uw postcode?

Alkmaar	
Postcode	Aantal
1483	3x
1484	3x
1811	1x
1813	1x
1814	4x
1815	2x
1816	11x
1821	1x
1822	1x
1823	2x
1824	4x

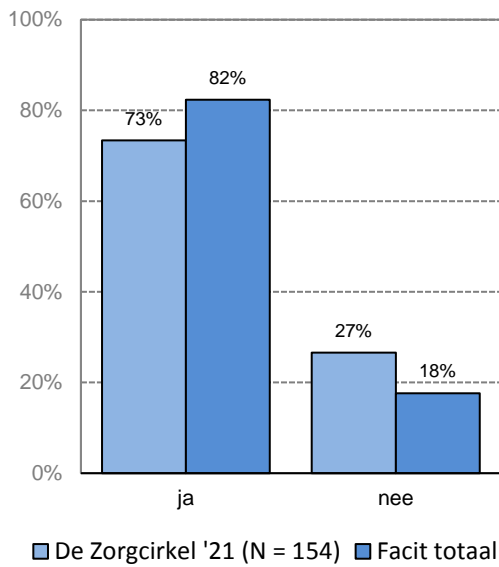
Egmond	
Postcode	Aantal
1851	2x
1852	1x
1931	5x

Purmerend	
Postcode	Aantal
1141	2x
1151	1x
1154	1x
1156	1x
1441	2x
1443	3x
1444	7x
1445	4x
1447	7x
1448	5x
1452	1x
1461	1x
1462	6x
1463	1x

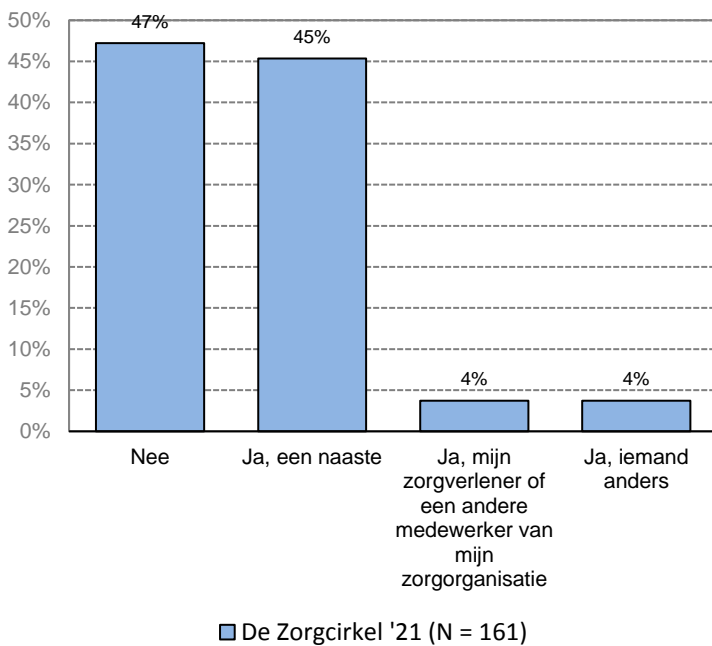
Volendam	
Postcode	Aantal
1131	26x
1132	6x
1135	5x
1141	3x
1151	1x
1154	1x
1156	1x
1472	1x
1474	4x

Zaanstreek	
Postcode	Aantal
1121	5
1321	1
1506	12
1521	7
1531	4
1561	1

4. Mogen uw antwoorden geanonimiseerd vermeld worden op ZorgkaartNederland?



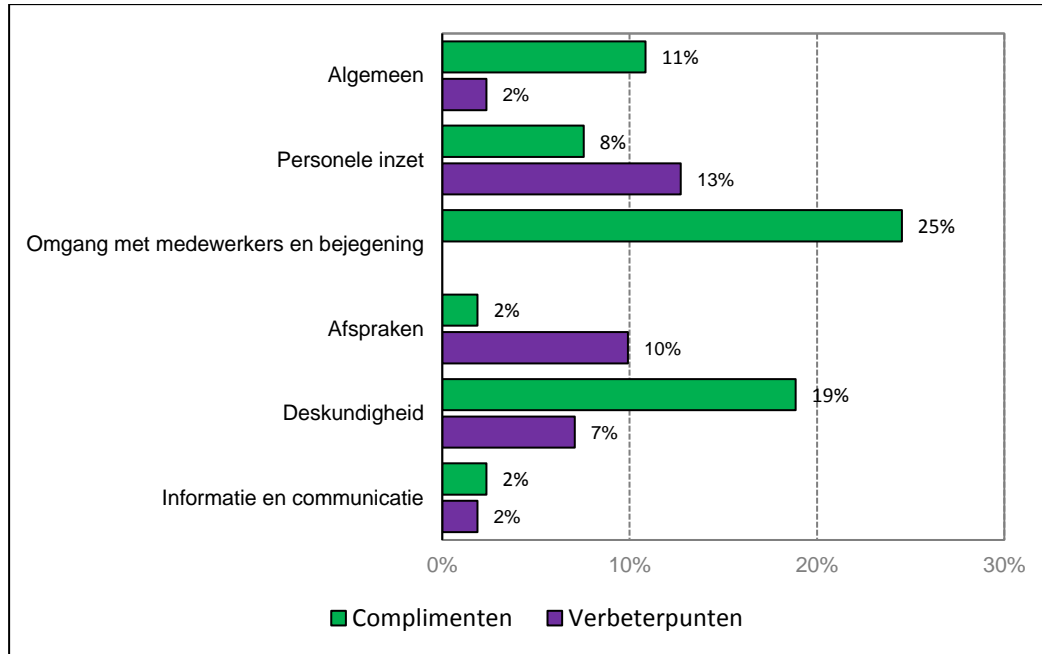
5. Heeft iemand u geholpen om deze vragenlijst in te vullen?



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 verwerkt in onderstaande grafiek.

In totaal zijn er op bovenstaande twee vragen 140 positieve antwoorden gegeven en 72 verbeter suggesties:



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

6. Conclusies

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

81% van de geraadpleegde cliënten geeft een 8 of hoger op de vraag of de zorg past bij de manier waarop zij willen leven. 68% van de geraadpleegde cliënten geeft een 8 of hoger als hen gevraagd wordt of zorgverleners op de afgesproken tijd komen en 74% geeft een 8 of hoger als het gaat over zorg krijgen van een vast team van zorgverleners.

83% 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. 82% van de geraadpleegde cliënten geeft een 8 of hoger als het gaat over het vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners van De Zorgcirkel. 73% 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.

87% van de geraadpleegde cliënten heeft met een 8 of hoger aangegeven dat ze zich op hun gemak voelen bij de zorgverleners van De Zorgcirkel, 87% ervaart met een 8 of hoger dat zorgverleners hen met aandacht behandelen en 80% 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.

25% van de geraadpleegde cliënten waardeert hun gezondheid met een 8 of hoger en 34% scoort een 8 of hoger op de vraag wat ze over het algemeen vinden van hun kwaliteit van leven.

Als cliënten gevraagd wordt een cijfer te geven aan de mate waarin ze De Zorgcirkel zouden aanbevelen, geeft 9% een zes of lager en toont zich daarmee een criticaster. 40% geeft een 7 of een 8 en is een passief tevreden respondent en de overige cliënten (51%) geven een 9 of 10 op de aanbevelingsvraag, wat hen een promotor maakt.

Gevraagd naar een rapportcijfer voor De Zorgcirkel geven de meeste cliënten een 8. Het hoogste cijfer dat cliënten geven is een 10 en het laagste cijfer een 1. Gemiddeld krijgt De Zorgcirkel een 8,2 als rapportcijfer. Gevraagd naar een rapportcijfer voor de wijkverpleging geven de meeste cliënten een 8. Het hoogste cijfer dat cliënten geven is een 10 en het laagste cijfer een 3. Gemiddeld krijgen de medewerkers van De Zorgcirkel een 8,5.

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.

Algemeen

Complimenten

- Alles is naar tevredenheid.
- Ik ben tevreden zoals het gaat.
- We zouden niet weten wat beter kan in de zorgverlening.

Personele inzet

Complimenten

- Waar ik tevreden over ben is dat ze proberen vaste mensen te laten komen.

Verbeterpunten

- Ik wil niet iedere dag iemand anders.
- Meer vaste gezichten, meer persoonlijke verzorging en meer tijd voor de zorg.
- Soms moet ik erg lang wachten om uit bed te kunnen.
- Vaste zorgverleners, niet iedere keer een ander.
- Wat meer tijd voor de dames van de zorg.
- Ze moeten meer tijd krijgen voor een praatje.

Omgang met medewerkers en bejegening

Complimenten

- Het zijn vriendelijke, lieve zorgverleners.
- Ik ben tevreden omdat ze veel aandacht geven.
- Ik ben tevreden over de persoonlijke aandacht.
- Ik ben tevreden over de vriendelijkheid van de zorgverlener.
- Ik ben tevreden over de vriendelijkheid,
- Ze zijn allemaal erg vriendelijk en behulpzaam.
- Ze zijn allemaal heel aardig en goed.
- Ze zijn belangstellend.
- Ze zijn vriendelijk, geduldig en geen haast werk.
- Ze zijn vriendelijk.

Afspraken

Complimenten

- Ze zijn altijd op tijd.

Verbeterpunten

- Dat je een tijd af kan spreken wanneer ze komen.
- Het avondbezoek is erg vroeg!

	<ul style="list-style-type: none"> • Ruimere mogelijkheid om vroeger in de ochtend geholpen te worden, ruimte om een privé afspraak te maken in de ochtend en voordien geholpen te worden. • Wat beter kan is tijden en afspraken beter nakomen, vooral i.v.m. invallers. • Ze moeten tijden afspreken. Je weet nooit wie er komt.
--	---

Deskundigheid

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alle lof voor de wijkverpleging! Moeder is al jarenlang zeer tevreden en blij met de zorgverlening. Deze is altijd professioneel met persoonlijke en liefdevolle aandacht. • Alle zorgverleners doen op hun eigen wijze hun best om de juiste zorg te geven. Ondanks vakantie en ziekte krapte met personeel. Mijn complimenten hierover. • Er wordt serieus gekeken naar mijn gezondheid. • Het is voor ons een heel grote geruststelling dat moeder in goede, vertrouwde handen is bij de wijkverpleging! • Ik ben tevreden dat ik twee keer per dag zorg en aandacht krijg. • Ik ben tevreden dat ze iedere dag twee keer komen. Als er extra hulp nodig is, doen ze dat. • Ik ben tevreden over de aandacht voor persoonlijke zorg. • Ik ben tevreden over de zorgvuldigheid, vriendelijkheid en waakzaamheid. • Ik ben tevreden over het douchen en de aanspraak. • Ik ben zeer tevreden voor zowel zorg als hulp en daarvoor onze hartelijke dank. 	<p>Verbeterpunten</p> <ul style="list-style-type: none"> • De opleiding en informatie voor/aan verzorgenden geven over gedragsveranderingen bij oudere dementerende mensen kan beter. • Meer douchebeurten! • Zorg om vallen te voorkomen.
--	--

Informatie en communicatie

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none"> • De samenwerking en communicatie van de kinderen/mantelzorgers met de coördinatoren van de zorgcirkel is altijd prettig en gemakkelijk. 	<p>Verbeterpunten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Meer voorlichting en informatie aan cliënt. Ik heb afgelopen week vernomen dat er een cliëntenportaal bestond. Ik miste aantekeningen in map.
---	--

- Waar ik tevreden over ben is dat ze naar je luisteren.
- Ze bellen als er wat is.

Bijlage 2: Complimenten en verbeterpunten Egmond

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

Complimenten

- Ik ben tevreden over alles, hoe en wat ze doen.

Personele inzet

Verbeterpunten

- De tijd en aandacht kan beter.
- Meer tijd voor de hulpverleners.
- Wat beter kan is dat de druk op het personeel vaak te groot is, door te weinig personeel en te grote vraag.

Omgang met medewerkers en bejegening

Complimenten

- Aandacht is hier voldoende voor mij.
- Het zijn hele fijn meiden. Ik ben zeer tevreden!
- Ik ben tevreden over de aandacht.

Deskundigheid

Complimenten

- Ik ben tevreden met betrekking tot deskundigheid en aandacht voor de wond en stomaverzorging.
- Ik ben tevreden over de hulp.
- Ik ben tevreden over de zorg.
- Waar ik tevreden over ben is dat bezoek één dag per week gericht is op de centrale gezondheidstoestand.

Verbeterpunten

- Bij de wondverzorging bleek bij de weekendverzorging niet elke vervanger op de hoogte van het gebruik van middelen, specifiek ook hygiëne volgorde wond/stoma.

Bijlage 3: Complimenten en verbeterpunten Purmerend

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

Complimenten <ul style="list-style-type: none">• Ik ben gewoon tevreden.• Ik ben over 95% tevreden.• Ik ben tevreden met alles.• Niets, het is prima.• Niets.	Verbeterpunten <ul style="list-style-type: none">• Niet zo veel administratie.
--	---

Personele inzet

Complimenten <ul style="list-style-type: none">• Het is geen haastwerk.• Het personeel roeit met de riemen die het heeft.• Ik ben tevreden dat het geen haastwerk is.• Ik ben tevreden over het vaste team.• Op zich goed, maar ze zijn allemaal verschillend.	Verbeterpunten <ul style="list-style-type: none">• Aandacht kan beter.• Een kleiner vast team.• Een meer vast team is nog fijner.• Een vast team.• Meer personeel. (2x)• Vaste teams.• Wat meer aandacht voor de activiteiten omdat hij alleen woont.
---	--

Omgang met medewerkers en bejegening

Complimenten <ul style="list-style-type: none">• Alle medewerkers zijn ontzettend betrokken en vriendelijk.• Behandelen mij prima, meeste hebben luisterend oor. Staan altijd klaar als het moet om samen oplossing te zoek voor problemen of andere tijden.• De aandacht die men krijgt is goed.• De verzorgsters zijn erg vriendelijk.• Het zijn aardige zorgverleners.• Ik ben tevreden met de aandacht.• Ik ben tevreden met de persoonlijke aandacht.• Ik ben tevreden over alles. De zorgverleners zijn erg aardig en attent.• Ik ben tevreden over de aandacht, vriendelijkheid en ook zijn ze zeer oplettend.• Ik ben tevreden over de gezelligheid.• Ik ben tevreden over de omgang met de patiënt. Uitstekend.• Waar ik tevreden over ben zijn de hartelijke mensen.• Ze zijn heel vriendelijk.
--

Afspraken

Verbeterpunten <ul style="list-style-type: none">• De planning in de zomervakantie.• De tijd kan beter.

- De tijd kan beter.
- Het is vervelend om niet te weten op welk tijdstip de wijkverpleging komt. Er is te grote spreiding in bezoektijden.
- Liever iets meer op tijd komen.
- Minder strak schema.
- Misschien iets meer vaste tijden.
- Op dezelfde tijd komen. Soms komen ze om 06.30 uur en dan weer om 08.30 uur.
- Wat beter kan is op tijd komen met douchen.

Deskundigheid

Complimenten

- De begeleiding is correct. Ik ben tevreden met de gang van zaken.
- De hulp en verzorging is goed.
- De oplettendheid van de medicijnen en de maaltijden is goed.
- De persoonlijke zorg en kennis is een pré. Daarvoor dank.
- Fijn dat het er is als je het even niet zelf kan.
- Het geduld wat men had met mij aangezien er veel lekkages waren i.v.m. foutief stomamateriaal.
- Ik ben tevreden dat ze goed in de gaten wordt gehouden op haar gezondheid.
- Ik ben tevreden met de waardevolle hulpverlening voor mij.
- Ik ben tevreden over de algehele zorgverlening.
- Ik ben tevreden over de krachten die al diverse jaren meelopen en over de kunde en zorgzaamheid.
- Ik ben tevreden over de verzorging.
- Persoonlijke benadering, professioneel en goed overleg onderling in team.
- Prettig dat ik drie keer in de week gedoucht word.

Verbeterpunten

- De nieuwe krachten beter begeleiden.
- Het enige wat wellicht anders kan is dat men een nieuwe stomapatiënt leert om de stoma te ledigen in het toilet en niet in een zakje, iets dat mij wel werd geleerd, ondanks dat ik ook zelf naar het toilet kon lopen.
- Het schoonmaken in huis kan beter.
- Iets meer aandacht voor het avondeten.

Informatie en communicatie

Complimenten

- Er is goede communicatie vaak met mij (mantelzorger)!
- Ik ben tevreden over de communicatie.

Verbeterpunten

- De communicatie kan beter.

Overig

- Stop met deze kostbare onzin.

Bijlage 4: 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>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none">• Alles is goed geregeld• Alles is goed.• Ik ben eigenlijk tevreden met alles!• Ik ben helemaal tevreden.• Ik ben met alles tevreden.• Ik ben redelijk tevreden.• Ik ben tevreden over alles. (2x)• Ik ben zeer tevreden.	<p>Verbeterpunten</p> <ul style="list-style-type: none">• De waardering kan beter.• Meer waardering!
---	--

Personele inzet

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none">• Ik ben tevreden dat de zorgverleners over het algemeen lokaal zijn.• Ik ben tevreden omdat ik goed geholpen word.• Ik ben tevreden over de krachten die al diverse jaren meelopen.• Ze doen goed hun best.• Ze doen hun best, maar druk, druk, druk.	<p>Verbeterpunten</p> <ul style="list-style-type: none">• Meer handjes.• Meer tijd voor de zorg en een praatje. Soms is het te gehaast.• Meer vast personeel.• Niet te vaak van team wisselen.• Wat minder verschillende gezichten op een dag.• Ze krijgen weinig tijd ervoor.• Ze moeten wat meer tijd krijgen voor de zorgvraag.
---	---

Omgang met medewerkers en bejegening

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none">• De verpleging is altijd erg aardig en respectvol. De verpleging doet hun best.• De zorgverleners zijn altijd vriendelijk.• Er is zekerheid en vertrouwen.• Het is een lief en zorgzaam team.• Het zijn lieve schatten.• Ik ben tevreden over de aandacht die ze geven.• Ik ben tevreden over de aandacht en betrokkenheid.• Ik ben tevreden over de aandacht en geduld.• Ik ben tevreden over de aandacht, het luisterend oor en vooral de liefdevolle verzorging.• Ik ben tevreden over de hartelijkheid, vriendelijkheid en de zorg.• Ik ben tevreden over de vriendelijkheid van het personeel.• Ik ben tevreden over het persoonlijk menselijk contact.• Ik heb een geruststellend gevoel!• Vriendelijke medewerkers met zorg voor klanten.• Vriendelijkheid.• Waar ik tevreden over ben is de betrokkenheid!

- Ze hebben aandacht voor de mensen die ze moeten helpen.
- Ze zijn altijd vriendelijk.
- Ze zijn erg hartelijk en aardig.

Afspraken

Complimenten

- Soms wordt de tijd aangepast zonder overleg, inmiddels nu opgelost, doordat ik als eerste uit bed wordt geholpen.
- Ze komen redelijk op de afgesproken tijd en anders wordt er meestal over gecommuniceerd.

Verbeterpunten

- Meer vaste tijd voor de verleende zorg.
- De afstemming middels betere overdracht. Soms worden dingen gemist, bijvoorbeeld de kapper of pedicure.
- De tijden beter afstemmen en niet om 15.00 uur nog een keer een lunch aanbieden.

Deskundigheid

Complimenten

- Cliënt is tevreden over de hele zorg behalve dat ze niet mag douchen.
- De gehele zorg verloopt prima.
- De medicijnen controleren, aandacht, een persoonlijk praatje, deskundig.
- De zorgverlening is zorgzaam, betrokken, geïnteresseerd en kundig.
- Ik ben tevreden over de kunde en verzorging van mijn wonden.
- Ik ben tevreden over de persoonlijke aandacht en goede afstemming met betrekking tot zorg inzake hulpmiddelen etc.
- Ik ben tevreden over de zorg en aandacht.
- Over de kunde en zorgzaamheid.
- Ze komen regelmatig kijken of ze hulp nodig heeft, daarbij drukt ze ook nog regelmatig op de bel.

Verbeterpunten

- Als je bent gedoucht, de boel een beetje opruimen.
- Cliënt wilt graag gedoucht worden en kunnen ze gelijk het haar wassen.
- De nieuwe krachten beter begeleiden.

Informatie en communicatie

Verbeterpunten

- De medehuisgenoten (partner) erbij betrekken.
- De terugkoppeling naar de mantelzorgers kan beter.

Overig

- Meer centjes.
- Salaris voor medewerkers.

Bijlage 5: Complimenten en verbeterpunten Zaanstreek

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

Complimenten <ul style="list-style-type: none">• Ik ben gewoon tevreden.• Ik ben tevreden over alles. (2x)• Ik ben tevreden over de manier zoals het gebeurd.• Ik ben zeer tevreden.	Verbeterpunten <ul style="list-style-type: none">• Wat beter kan is de zorgverleners betere waardering geven. Zij verdienen dat echt.• Wat meer uniformiteit in de zorg.
--	--

Personele inzet

Complimenten <ul style="list-style-type: none">• Iedereen doet zijn/haar best, ondanks de zware werkdruk.• Ik ben tevreden over de wijkzusters.• Waar ik tevreden over ben is dat het toch fijn is dat ze klaarstaan om mij te helpen.• Ze doen altijd hun uiterste best.• Ze doen het goed.	Verbeterpunten <ul style="list-style-type: none">• Meer mensen.• Meer vaste zorgverleners.• Wat beter kan is voor hem wat meer tijd bij de behandeling, dus meer personeel.
---	--

Omgang met medewerkers en bejegening

Complimenten <ul style="list-style-type: none">• De liefde waarmee ik verzorgd wordt is goed. Het is altijd naar wens.• De zorgverleners zijn lief en zorgzaam.• Het is zeer attent personeel.• Ik ben tevreden dat sommige de tijd nemen en goed luisteren!• Ik ben tevreden over de vriendelijke bejegening en ze zijn zeer zorgzaam.• Ik ben tevreden over het vertrouwen!• Waar ik tevreden over ben is dat ze je niet in de steek laten. Ze zijn allemaal vriendelijk en het zijn vrolijke dames. Ondanks dat de werkdruk behoorlijk groot kan zijn.	
--	--

Afspraken

Complimenten <ul style="list-style-type: none">• Waar ik tevreden over ben zijn de gemaakte afspraken.	Verbeterpunten <ul style="list-style-type: none">• De agenda kan beter.• Het tijdschema kan beter.• Wat beter kan zijn de afgesproken tijden.• Zorgverleners komen op verschillende tijden. Dat is wel lastig.
---	--

Deskundigheid

Complimenten

- Ik ben tevreden dat ze er altijd zijn als ik gevallen ben.
- Ik ben tevreden over de continuïteit.
- Ik ben tevreden over de kwaliteit.
- Waar ik tevreden over ben is dat de behandeling helemaal goed is.

Verbeterpunten

- De rapportage in het cliëntportaal van Caress.
- Luisteren naar mij en/of zien dat ik duizelig ben en niet uit mijn woorden kan komen.
- Wat beter kan is de douche aantrekken met een wisser. Enkeling stapt met sneeuwlaarzen door mijn huis in.
- Ze vegen hun voeten niet en doen geen schoenbeschermers aan. Dit geeft vooral in de winter een vieze vloer.