

ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

## **Cliëntenraadpleging onder cliënten wijkverpleging**

### **HWW zorg**

oktober - november 2021



---

## **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 .....	27
5. Samenvatting van de complimenten en verbeterpunten .....	29
6. Conclusies.....	30
Bijlage 1: Complimenten en verbeterpunten .....	31

## Inleiding

Facit heeft voor HWW zorg in de maanden oktober en 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 zijn de antwoorden op de vraag naar complimenten en verbeter suggesties gerubriceerd naar thema.

**Facit**, Velsen-Noord

Eddy Stam, Dorine Duwel & Rachid Ouarani, december 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 handboek<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.

## 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 500 cliënten geldt dat 30% van de cliënten uitgenodigd dienen te worden voor deelname aan de cliëntenraadpleging.

De doelgroep van deze cliëntenraadpleging wordt gevormd door alle cliënten van HWW zorg 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 HWW zorg 520 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 HWW zorg zijn hier nog twee rapportcijfervragen aan toegevoegd en twee eigen extra vragen.

## 1.5 Dataverzameling

Op 7 oktober 2021 is per post een vragenlijst verzonden. Bij de vragenlijst was een antwoordvelop 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 drie weken, op 29 oktober 2021, is aan non-clieënten een bedankkaart/herinnering gestuurd. De raadpleging is 29 november 2021 gesloten.

---

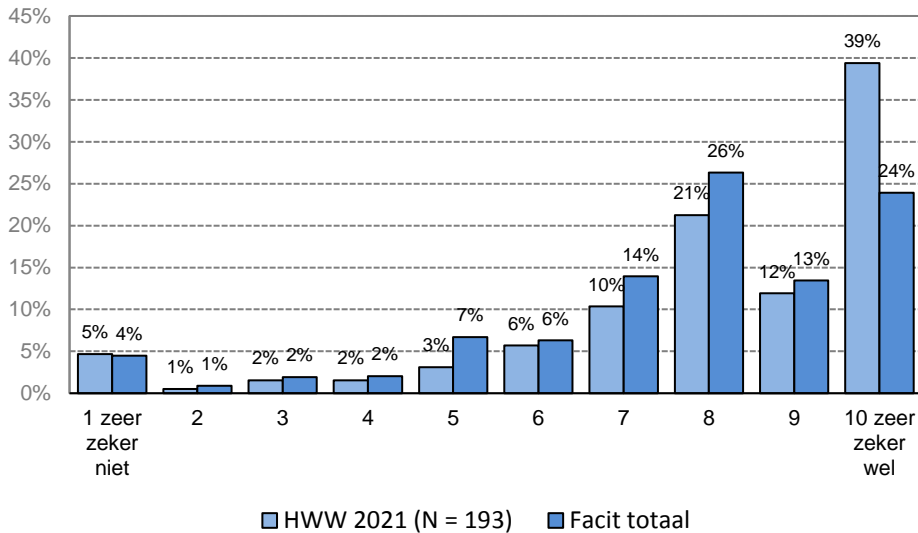
<sup>1</sup> [Handboek-prem-wijkverpleging-2021-2023](#)

### 1.6 Respons

Voor deze cliëntenraadpleging zijn 520 vragenlijsten verstuurd. 7 daarvan vielen af, omdat het poststuk onbestelbaar retour kwam, omdat de aangeschrevene aangaf geen zorg te ontvangen, of omdat de cliënt overleden was. 196 cliënten hebben de vragenlijst ingevuld en aan Facit geretourneerd. De respons voor deze raadpleging komt hiermee op 38%.

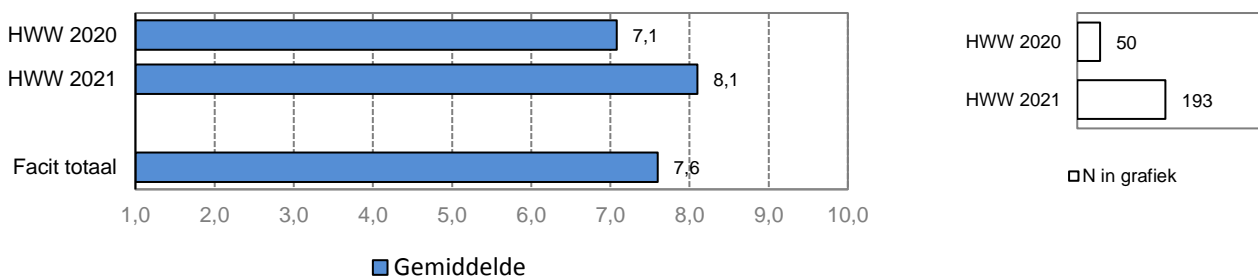
### 1.7 Leeswijzer

De antwoorden op de gestelde vragen worden in staafdiagrammen gepresenteerd:

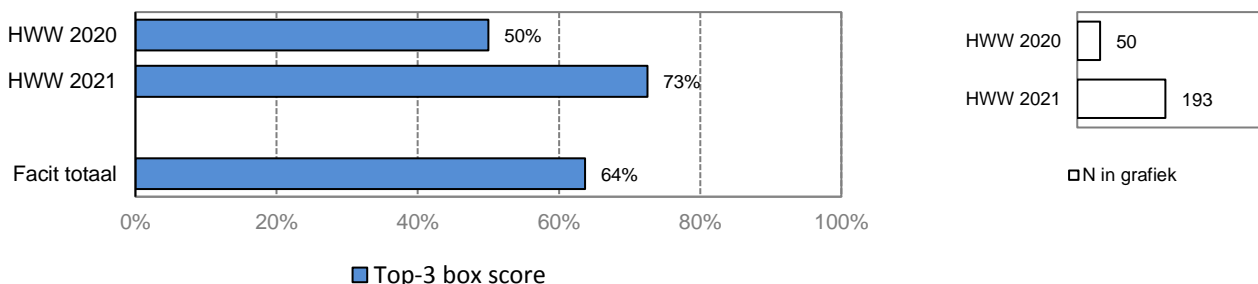


Onder de staafdiagrammen staan de verschillende antwoordcategorieën die in het diagram voorkomen. Boven de staven staat het percentage cliënten dat het betreffende antwoord heeft gegeven. Omdat dit afgeronde percentages zijn, kan het soms voorkomen dat ze opgeteld niet exact op 100% uitkomen.

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, in deze raadpleging een 8 of hoger, en daarmee te kennen geeft met het onderwerp in kwestie positieve ervaringen te hebben.



In deze rapportage zijn de uitkomsten gepresenteerd van de cliëntenraadplegingen voor HWW zorg als geheel voor zowel 2020 als 2021.

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

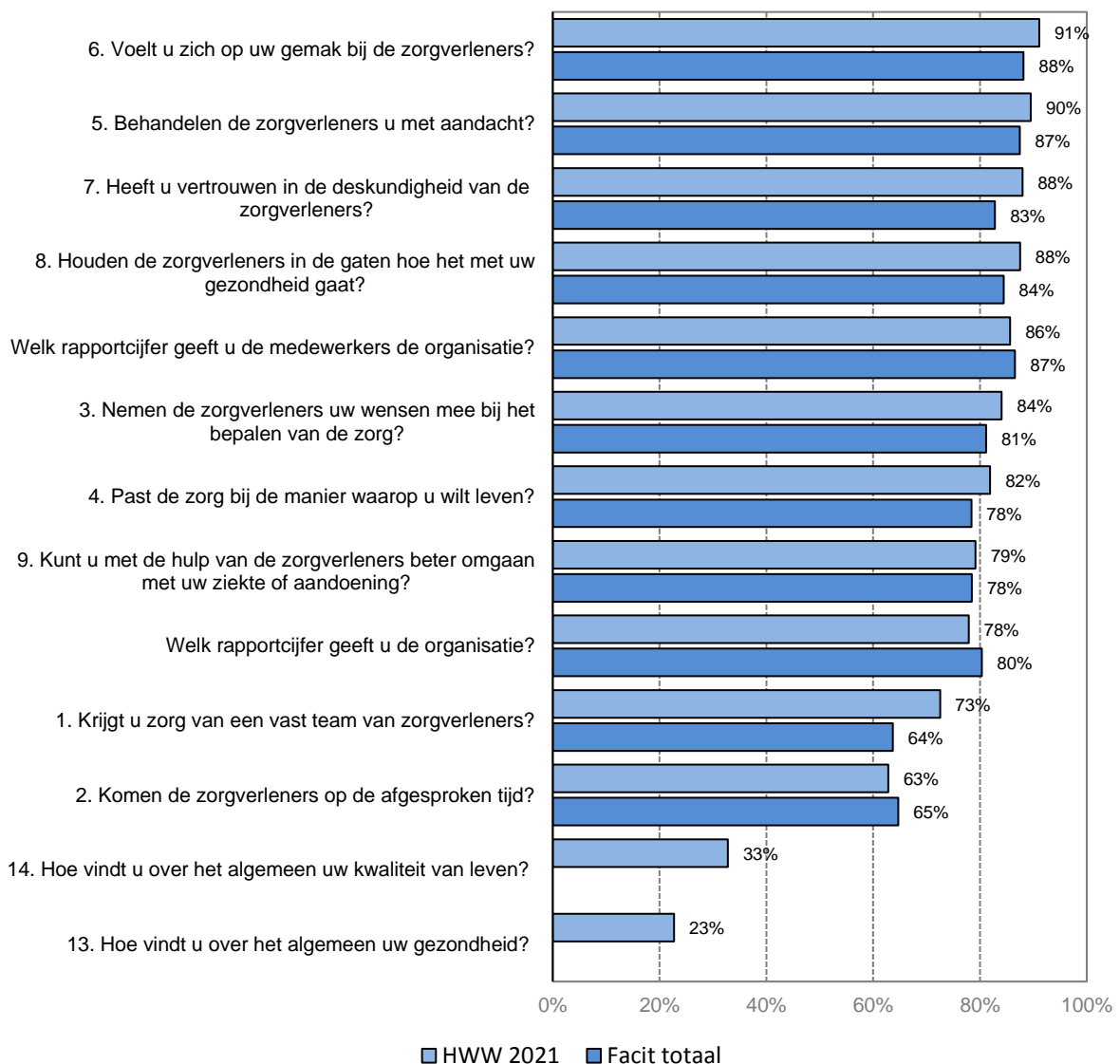
### 2.1 Inleiding

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:

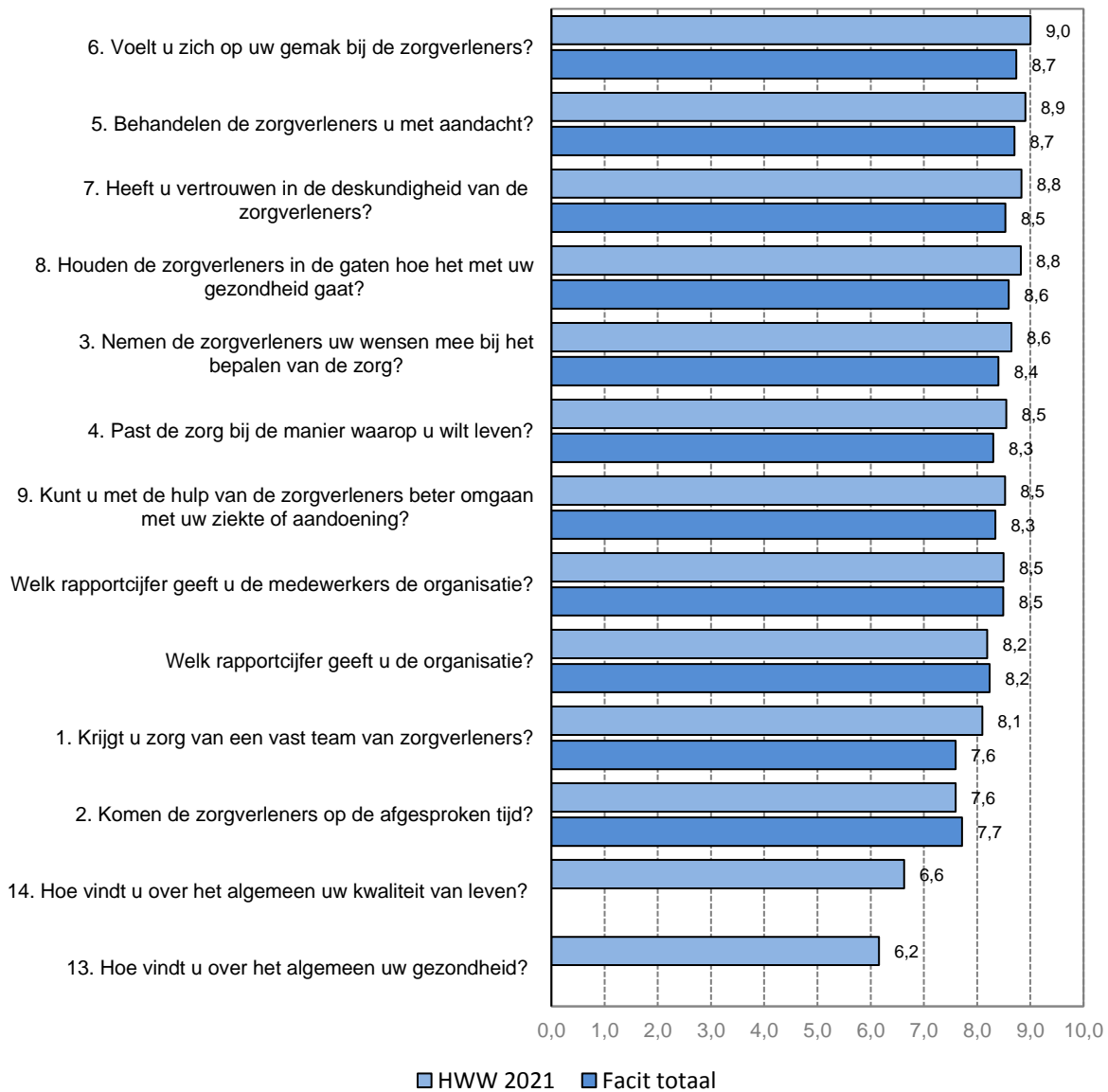




### 2.3 Gemiddelde cijfer ervaringsvragen

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.

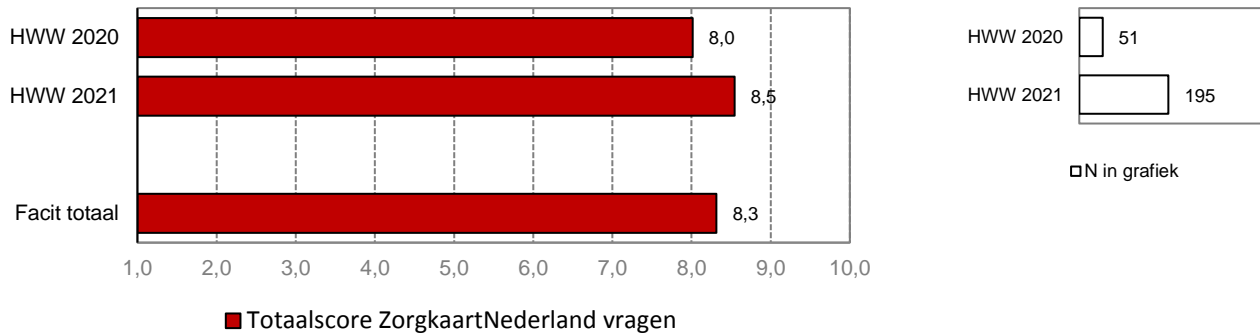


## 2.4 Weergave cliëntervaringen met de totaalscore van ZorgkaartNederland

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.

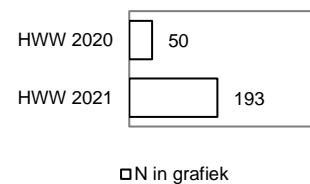
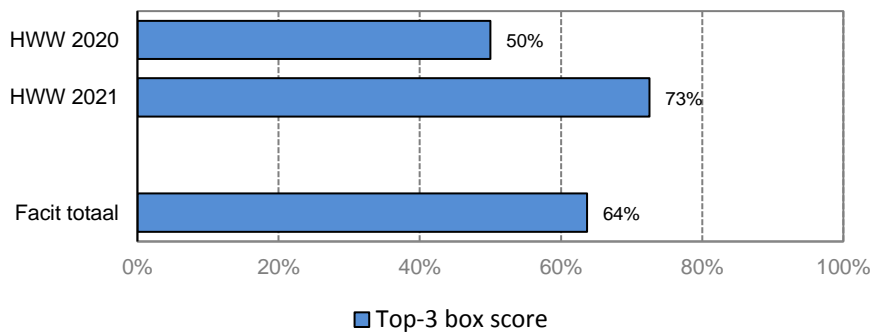
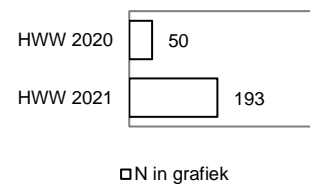
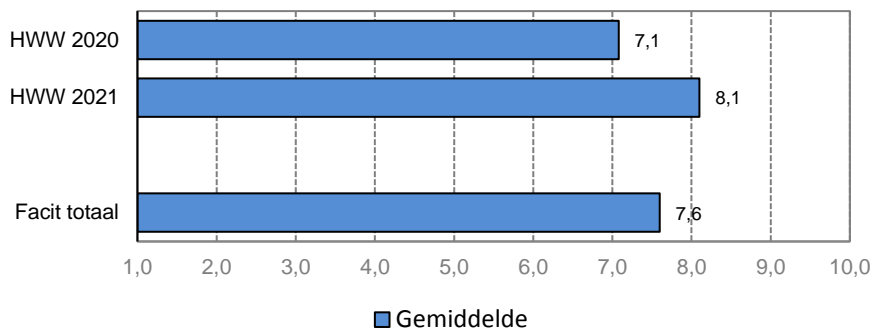
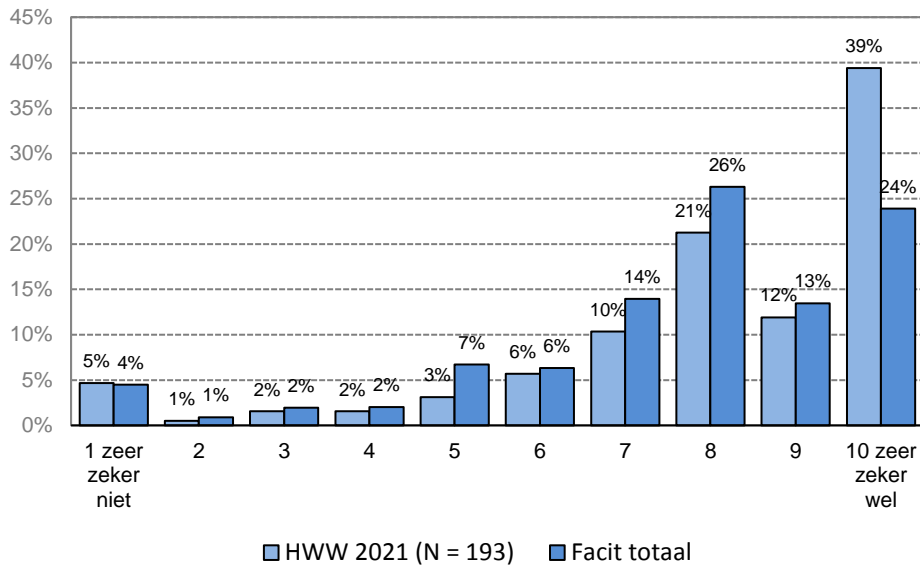
De waarderingen die vanuit deze cliëntenraadpleging naar ZorgkaartNederland doorgezet kunnen worden, zijn te herkennen aan het groene label 'geverifieerd'.



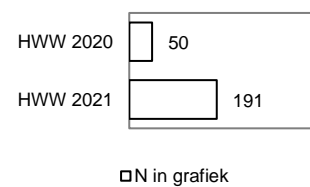
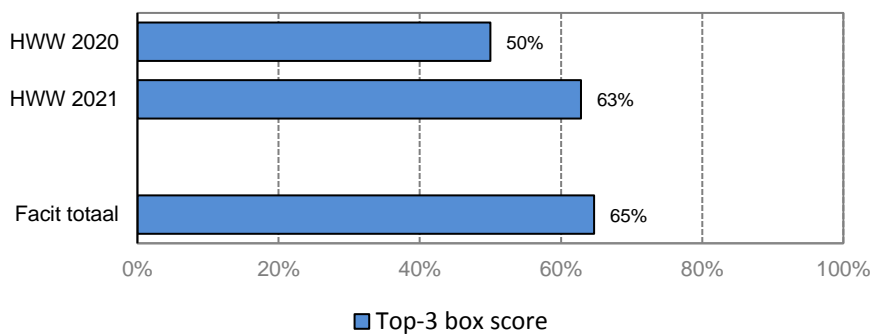
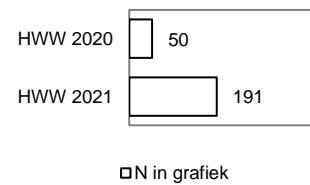
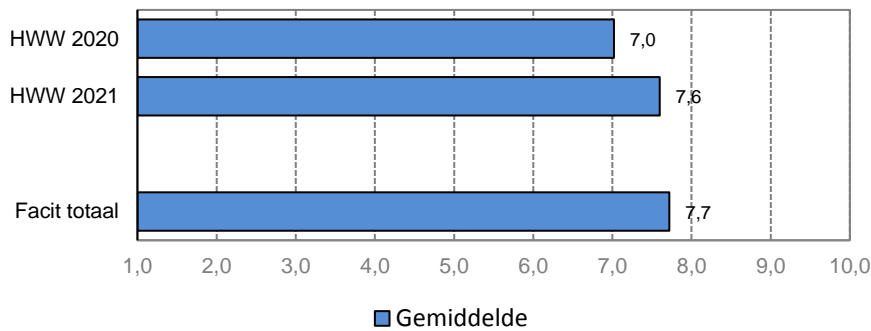
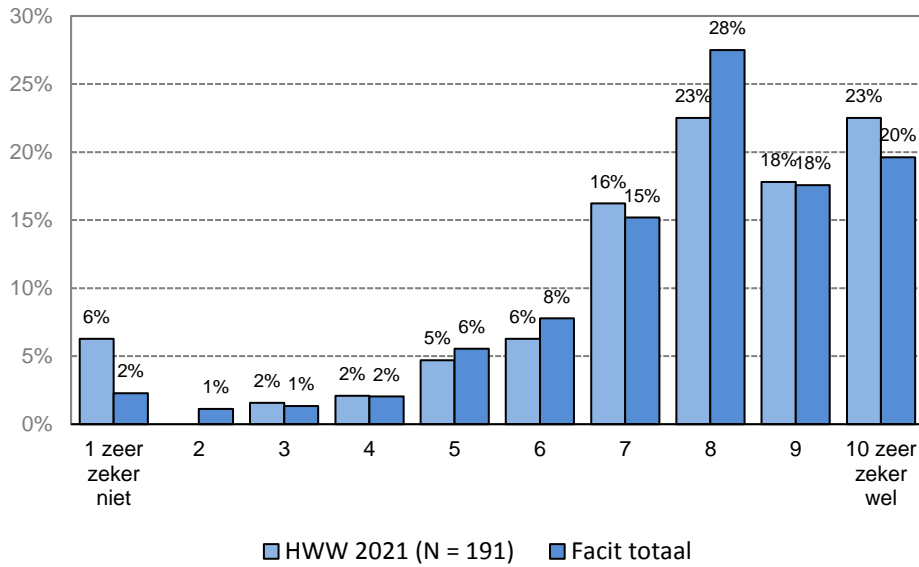
De [actuele totaalscore voor HWW zorg op ZorgkaartNederland](#) wordt berekend over de afgelopen 4 jaar, inclusief de huidige lopende maand. Oudere waarderingen blijven wel te lezen, alleen komt er bij te staan dat het om een oudere waardering gaat. Deze tellen niet meer mee voor het getoonde gemiddelde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

### 3. Uitkomsten ervaringsvragen

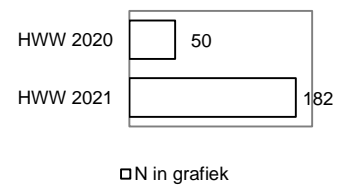
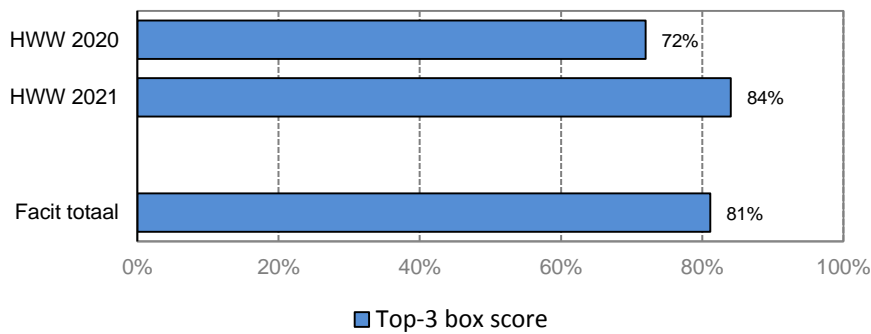
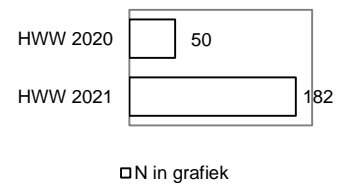
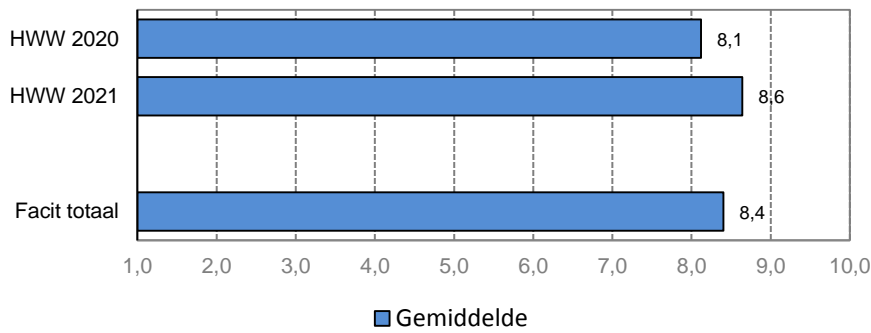
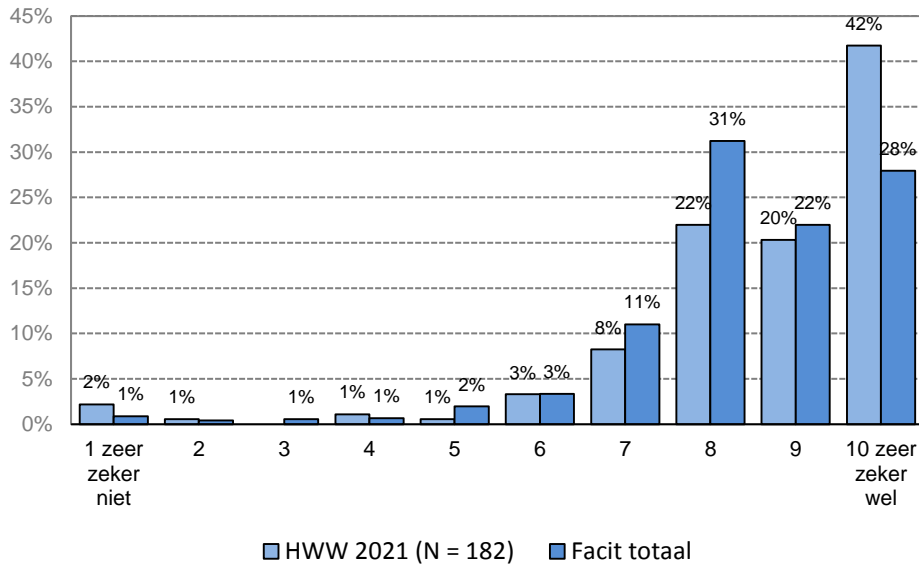
#### 1. Krijgt u zorg van een vast team van zorgverleners?



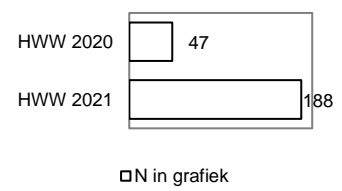
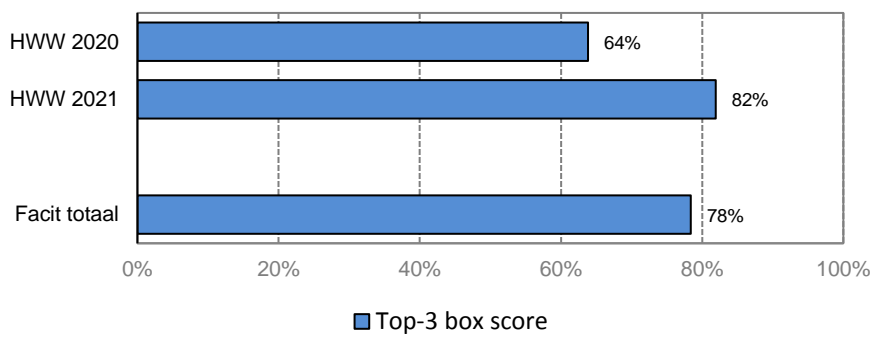
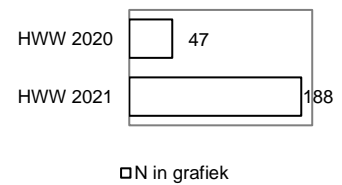
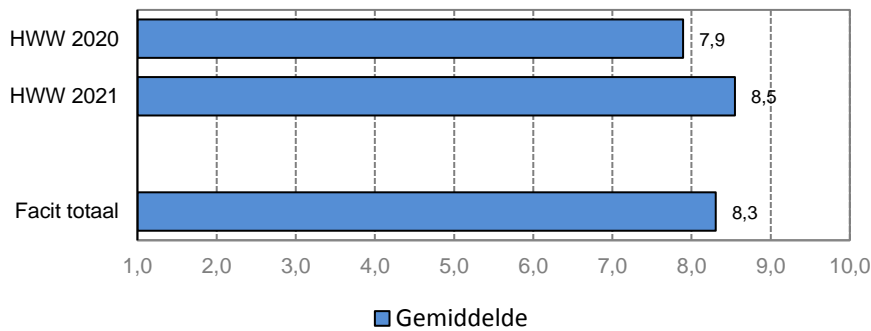
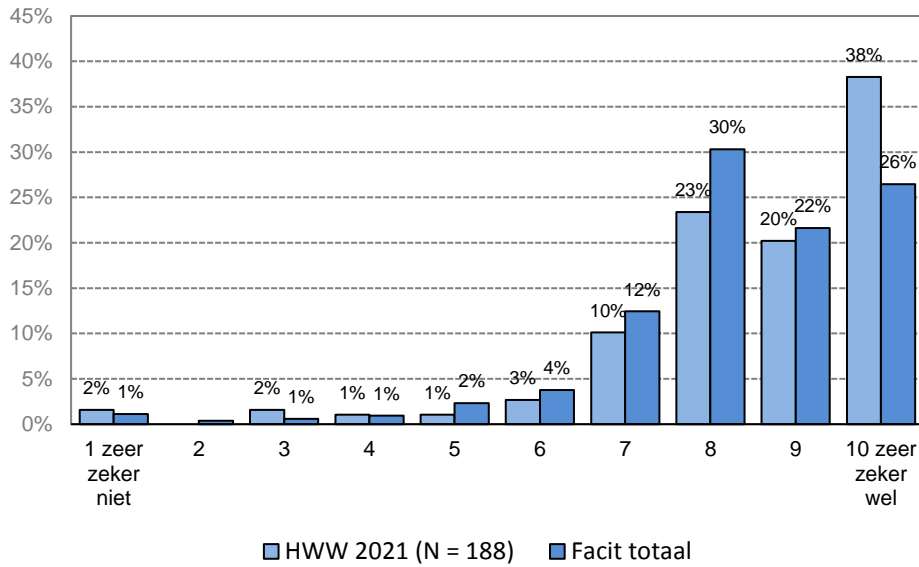
## 2. Komen de zorgverleners op de afgesproken tijd?



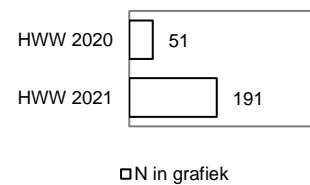
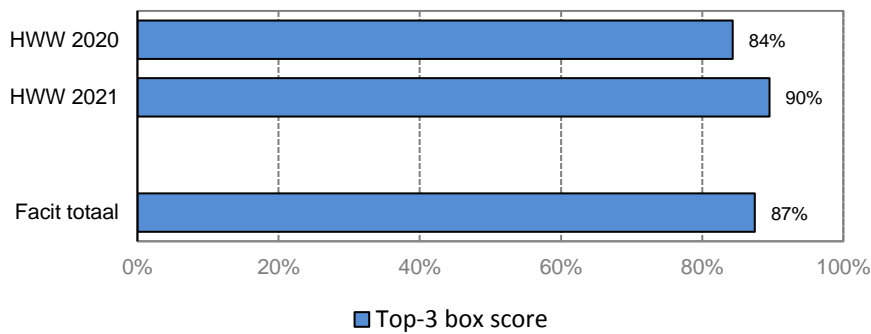
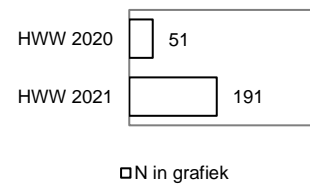
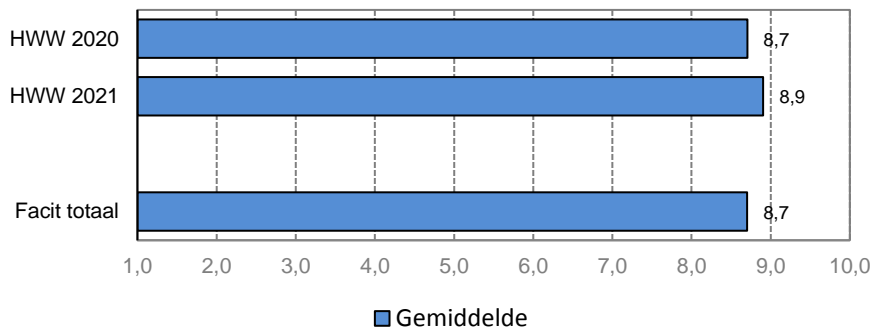
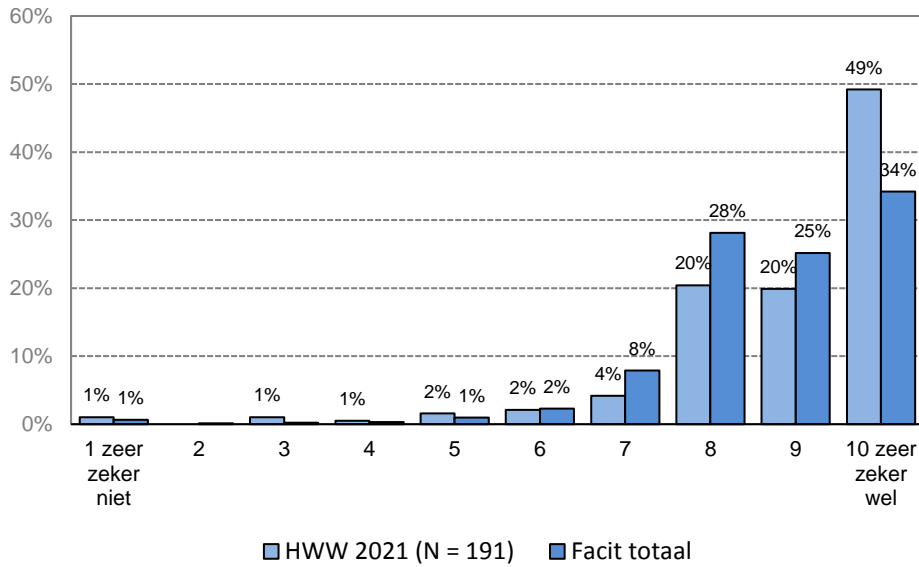
### 3. Nemen de zorgverleners uw wensen mee bij het bepalen van de zorg?



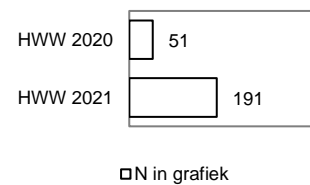
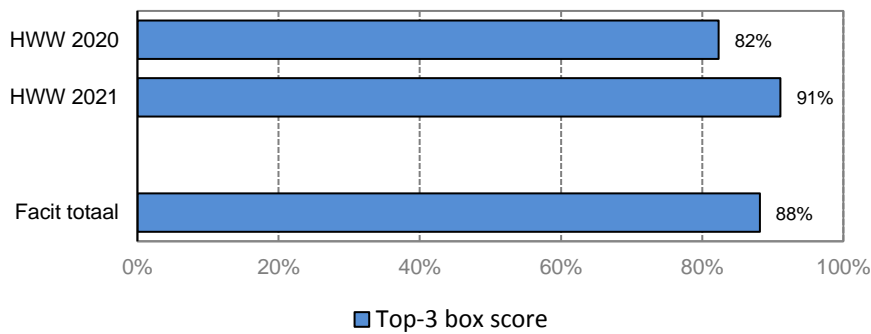
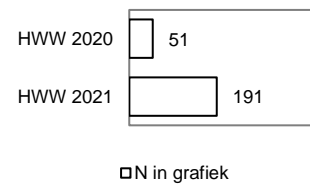
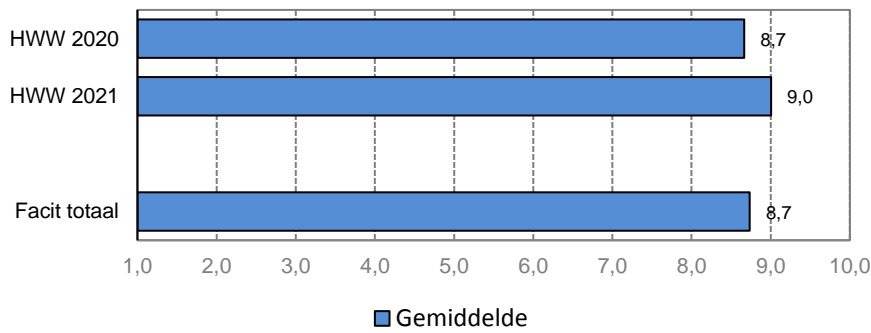
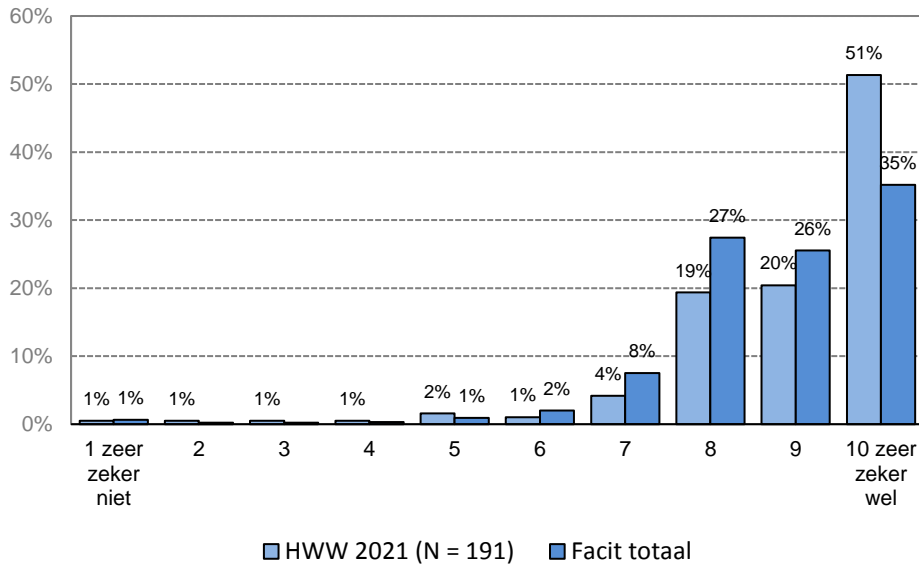
### 4. Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven?



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

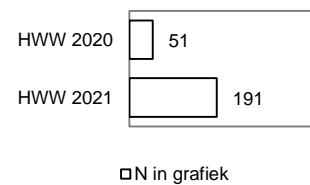
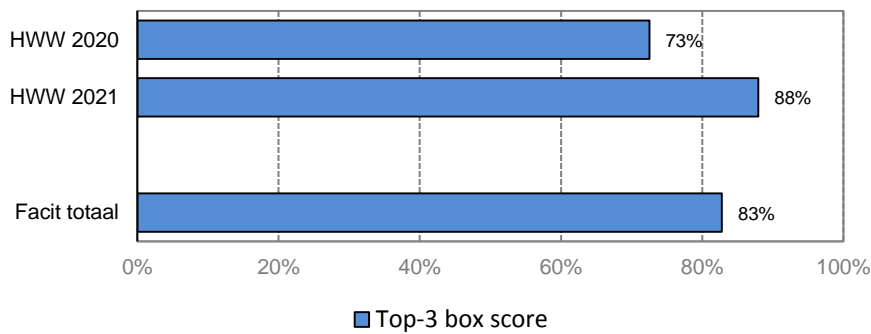
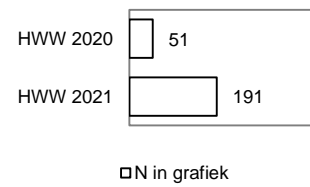
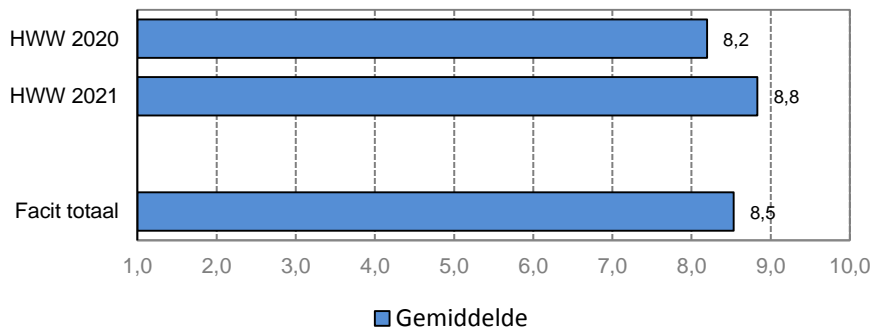
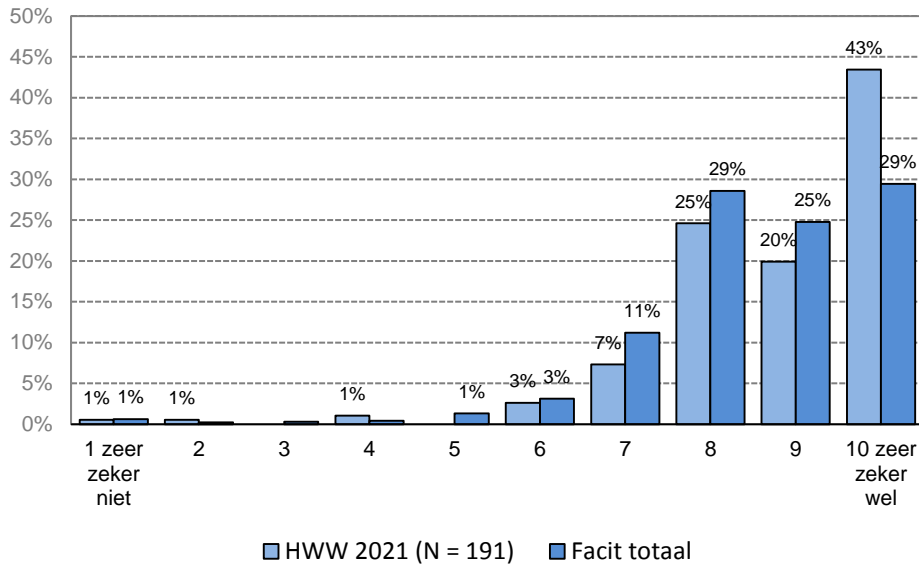


### 6. Voelt u zich op uw gemak bij de zorgverleners?

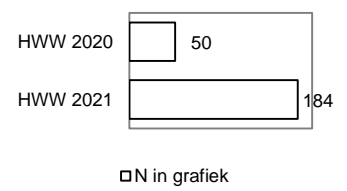
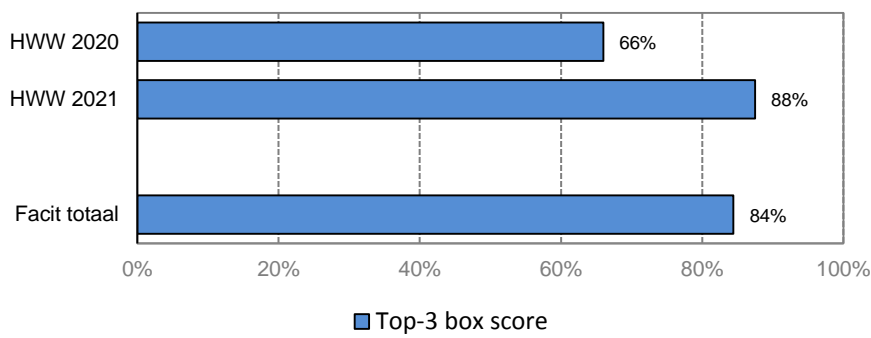
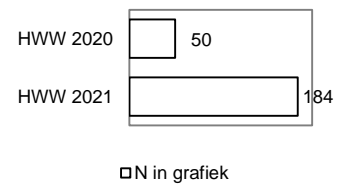
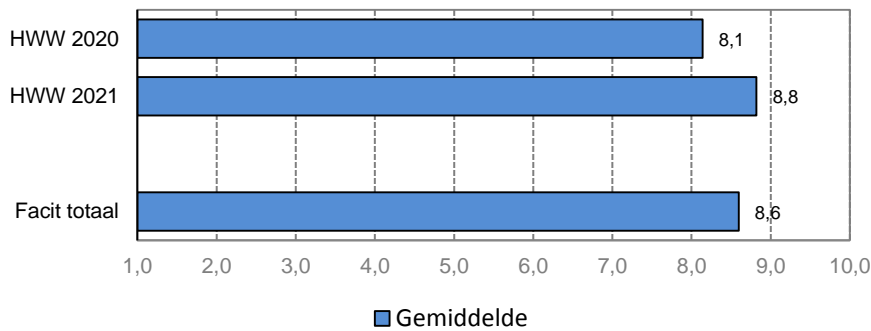
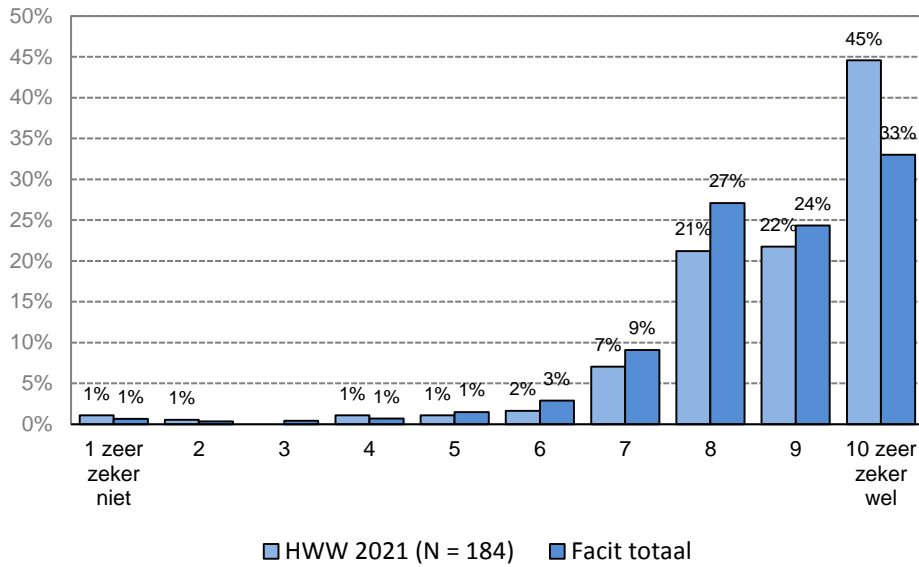




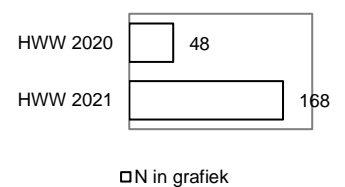
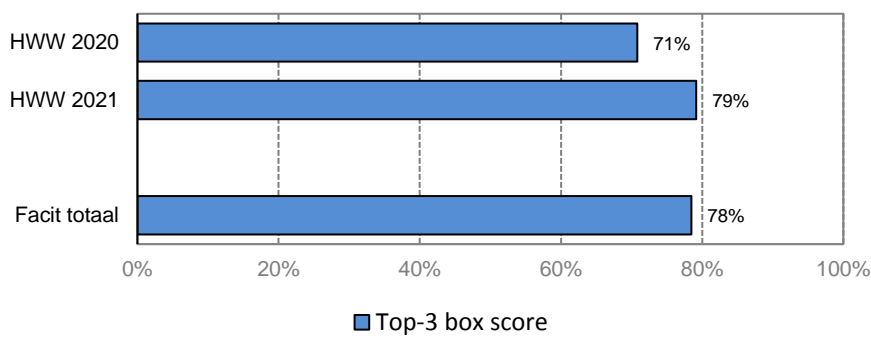
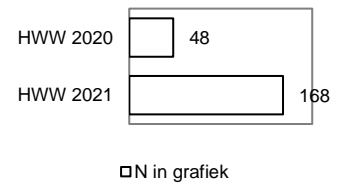
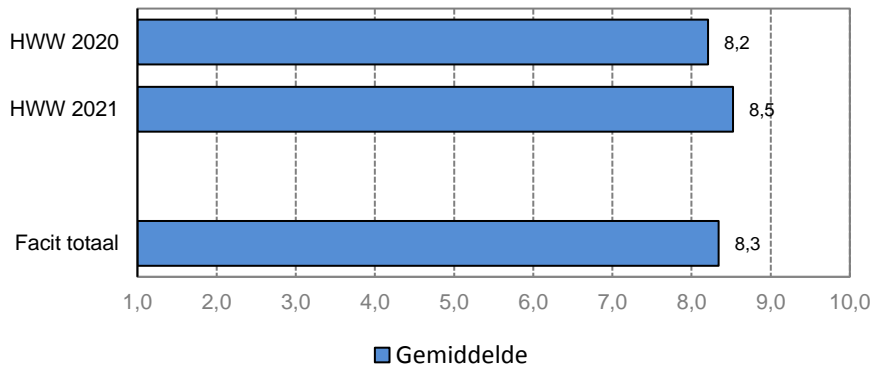
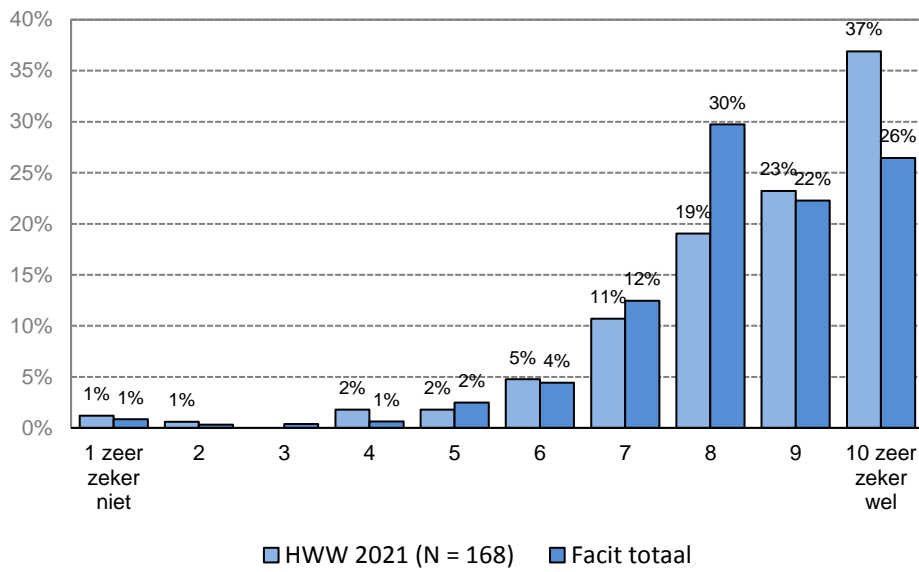
### 7. Heeft u vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners?



### 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?**

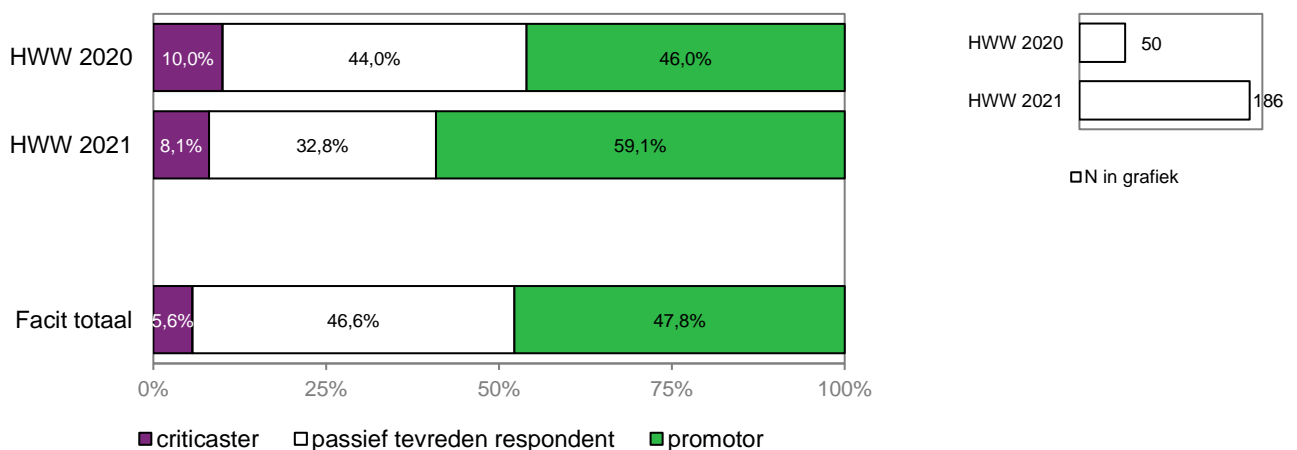
Deze vraag kunnen respondenten beantwoorden op een schaal van 0 = 'zeer waarschijnlijk niet' tot 10 = 'zeer waarschijnlijk wel'.

De volgende antwoorden zijn hierop gegeven:

	Facit totaal		HWW 2021		HWW 2020	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%
0 zeer waarschijnlijk niet	17	0%	1	1%	1	2%
1	15	0%	1	1%	0	0%
2	17	0%	2	1%	0	0%
3	30	0%	1	1%	0	0%
4	27	0%	1	1%	0	0%
5	115	2%	3	2%	1	2%
6	161	2%	6	3%	3	6%
7	789	12%	17	9%	10	20%
8	2364	35%	44	24%	12	24%
9	1538	23%	45	24%	9	18%
10 zeer waarschijnlijk wel	1695	25%	65	35%	14	28%
Promotors (9 en 10 bij elkaar)	3233	48%	110	59%	23	46%
niet ingevuld	281		10		1	
N in grafiek	6768		186		50	

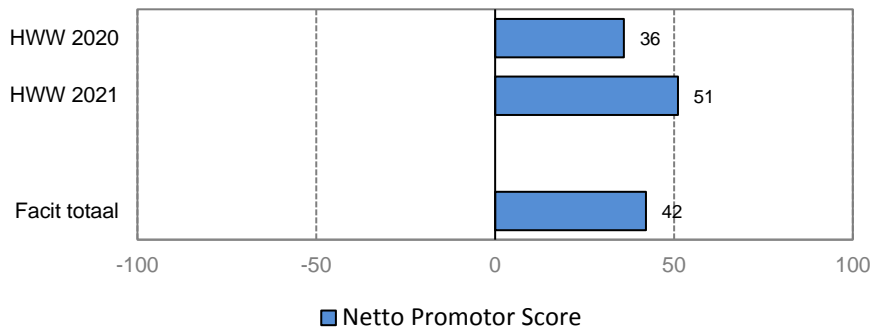
**NPS**

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'.

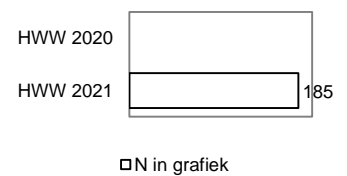
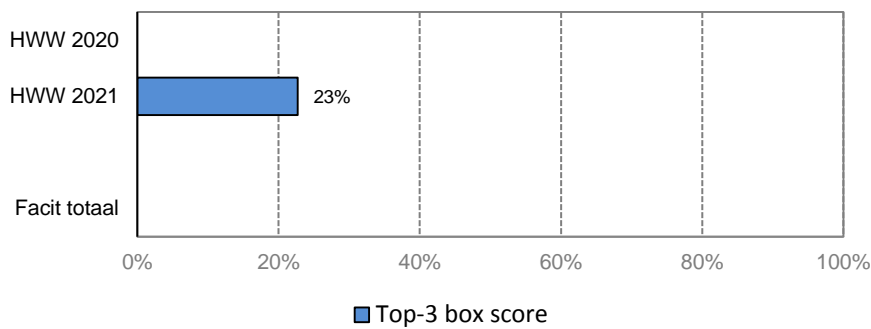
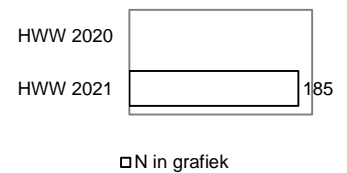
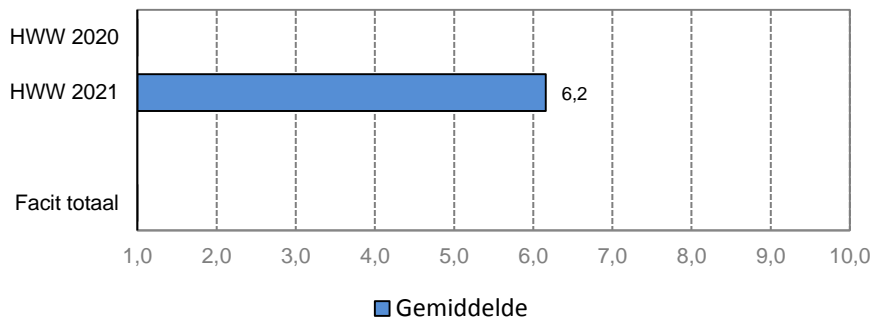
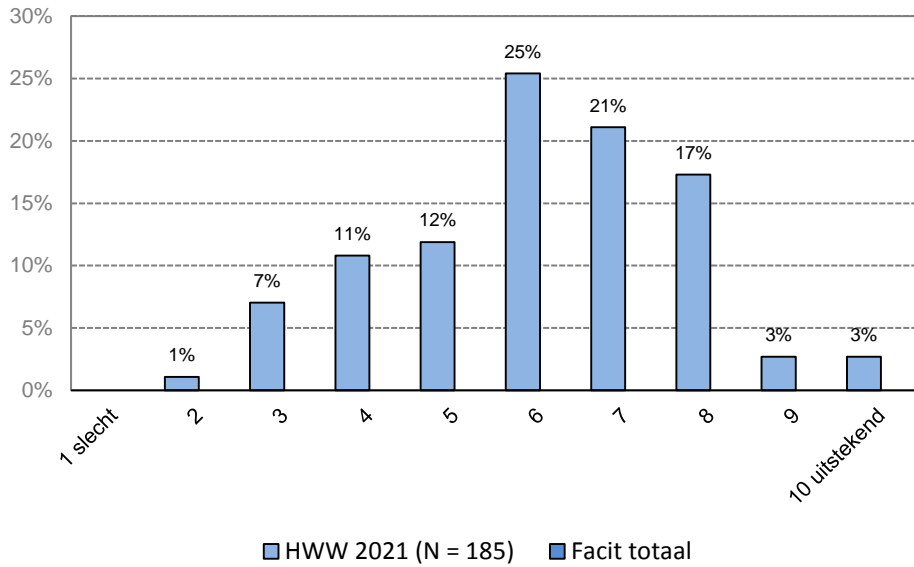


**Netto Promotor Score**

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:

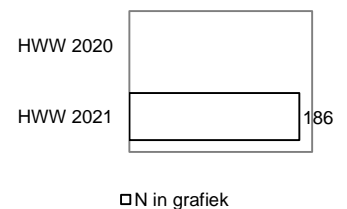
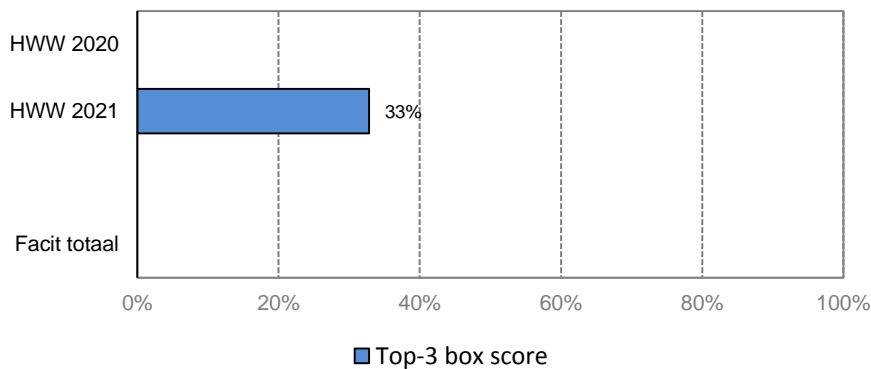
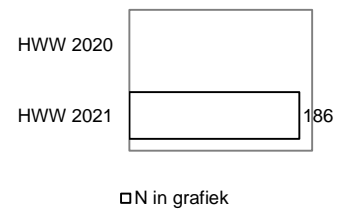
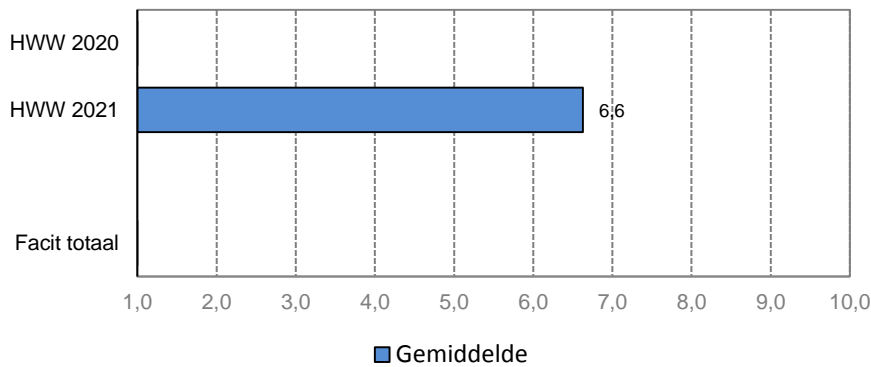
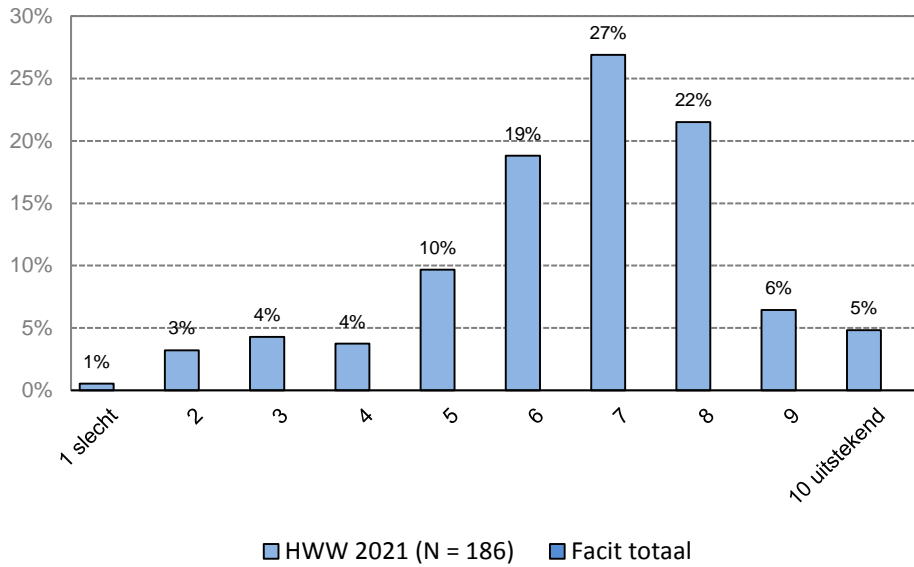


### 11. Hoe vindt u over het algemeen uw gezondheid?



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

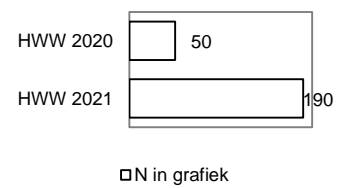
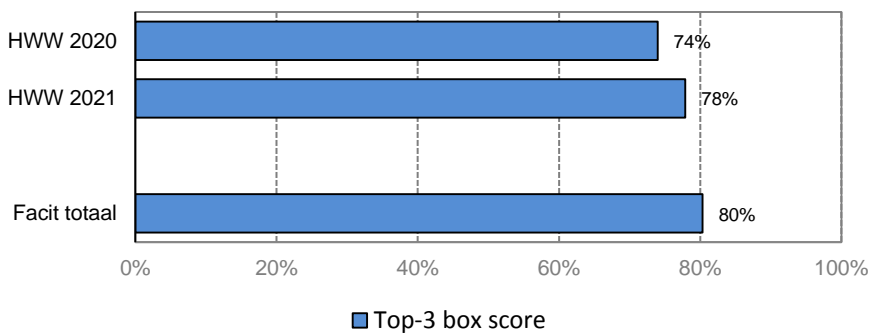
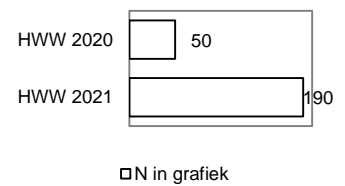
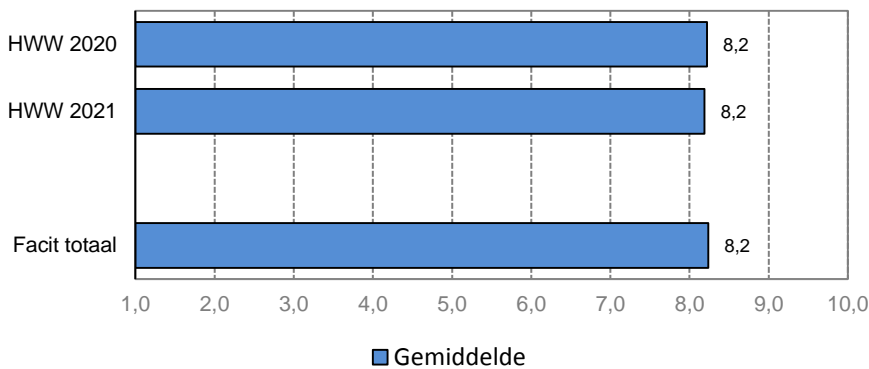
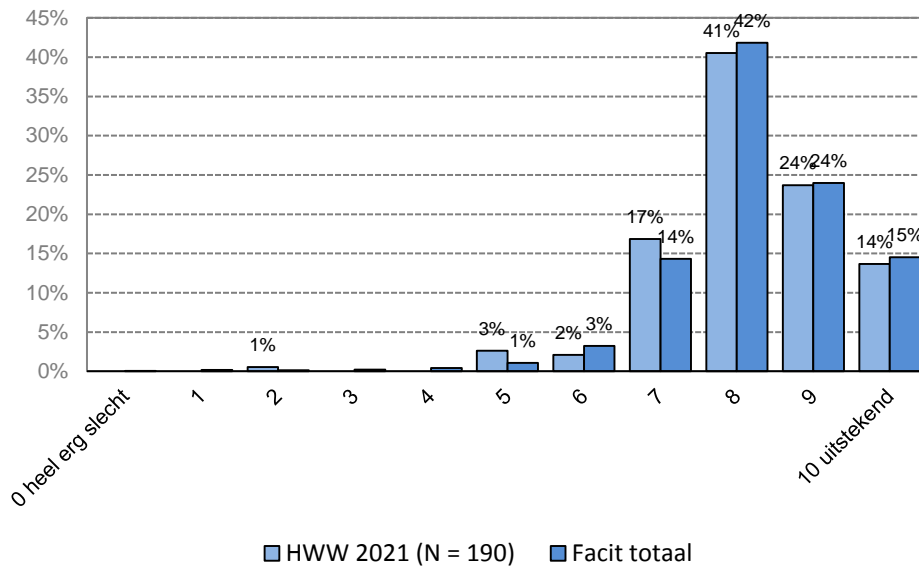
### 12. Hoe vindt u over het algemeen uw kwaliteit van leven?



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

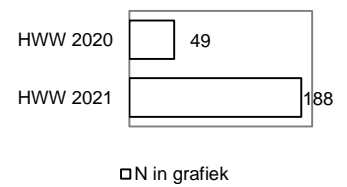
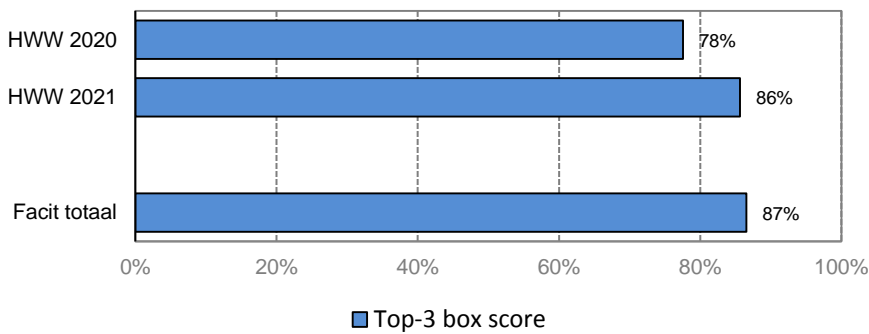
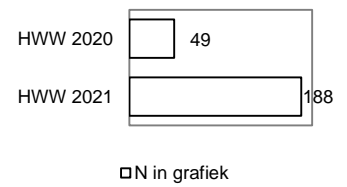
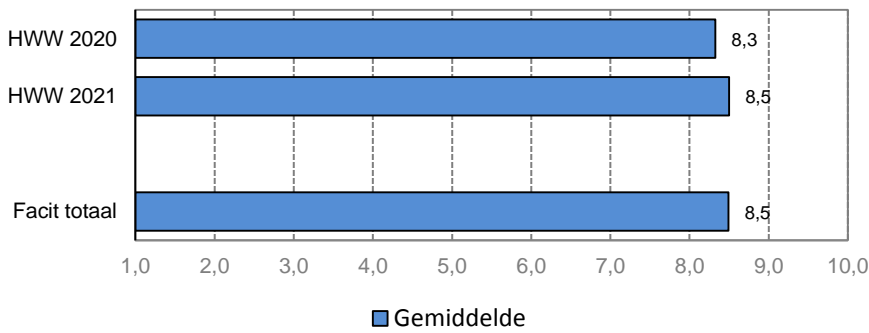
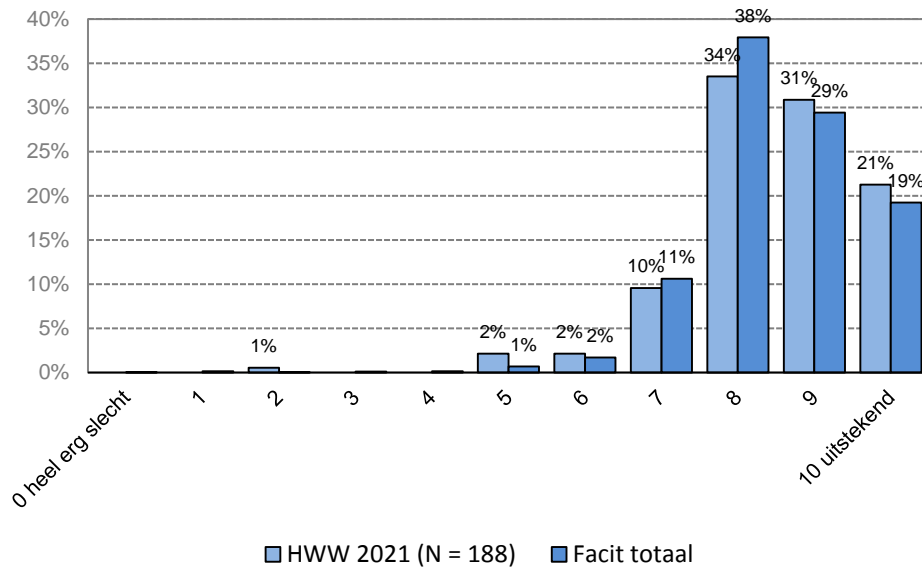
**Extra vragen**

**13. Welk rapportcijfer geeft u HWW zorg?**

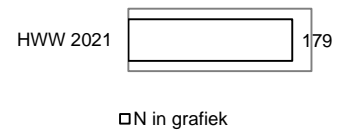
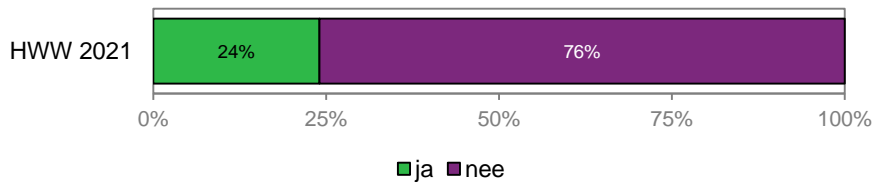




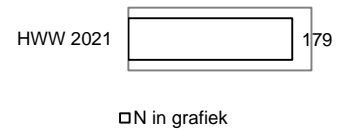
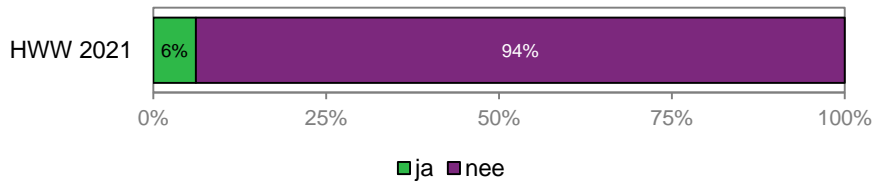
**14. Welk rapportcijfer geeft u de medewerkers van HWW zorg?**



**15. Bent u op de hoogte van het bestaan van een cliëntenraad die opkomt voor de belangen van de cliënten in de wijk?**

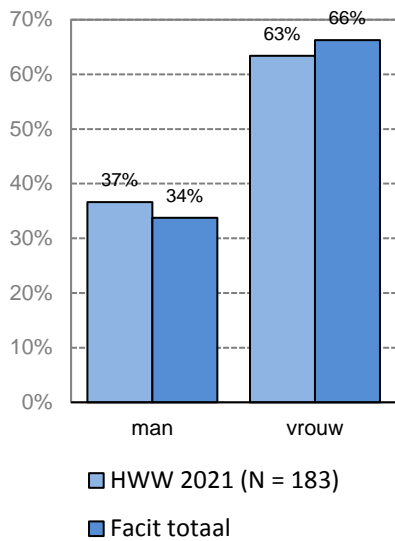


**16. Heeft u interesse om mee te praten over de kwaliteit van de zorgverlening in de wijk?**

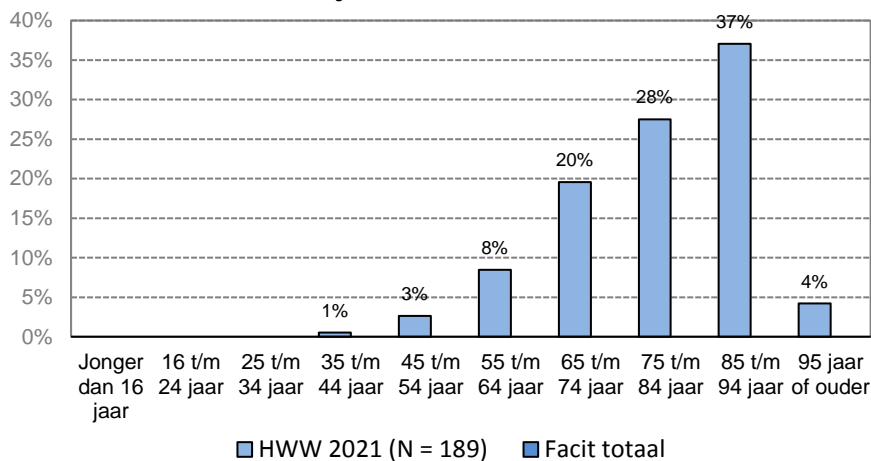


## 4. Achtergrondkenmerken

### 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.

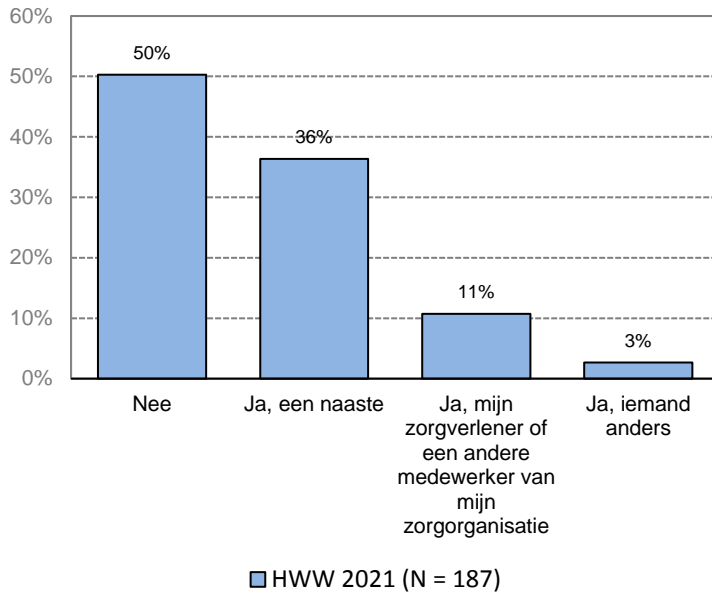
### 3. Wat zijn de vier cijfers van uw postcode?

Postcode	Aantal
2547	12x
2548	2x
2551	10x
2552	12x
2553	2x
2555	6x
2561	4x
2562	1x
2563	1x
2564	4x

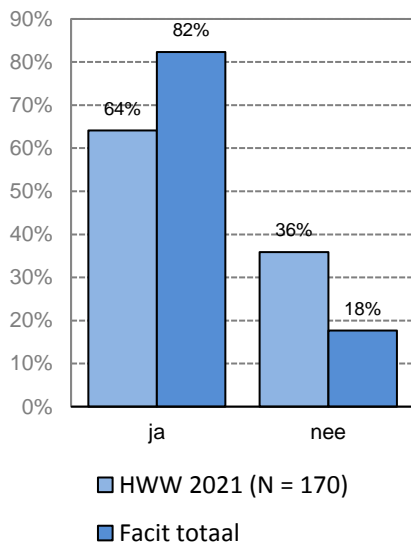
Postcode	Aantal
2565	4x
2566	1x
2571	1x
2572	2x
2573	1x
2574	1x
2582	1x
2583	3x
2584	4x
2585	1x

Postcode	Aantal
2586	1x
2587	2x
2591	3x
2592	2x
2593	3x
2594	1x
2595	2x
2596	3x
2597	4x

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



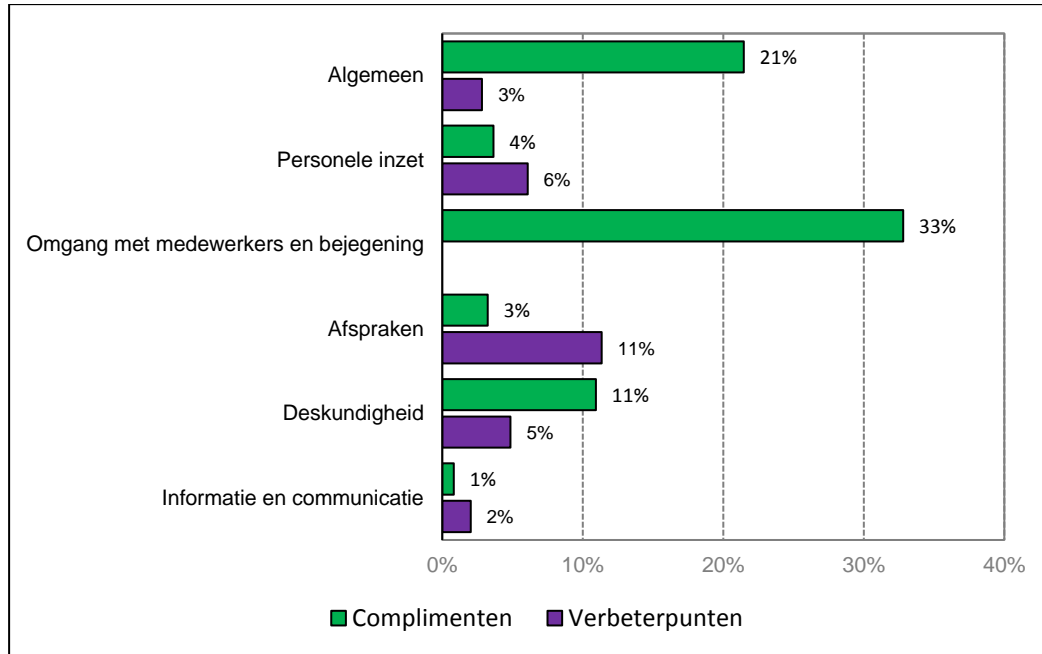
**5. Mogen uw antwoorden geanonimiseerd vermeld worden op Zorgkaart Nederland?**



## 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 180 positieve antwoorden gegeven en 67 verbeterpunten:



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

## 6. Conclusies

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

82% van de geraadpleegde cliënten geeft een 8 of hoger op de vraag of de zorg past bij de manier waarop zij willen leven. 63% van de geraadpleegde cliënten geeft een 8 of hoger als hen gevraagd wordt of zorgverleners op de afgesproken tijd komen en 73% geeft een 8 of hoger als het gaat over zorg krijgen van een vast team van zorgverleners.

84% 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. 88% van de geraadpleegde cliënten geeft een 8 of hoger als het gaat over het vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners van HWW zorg. 79% 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.

91% van de geraadpleegde cliënten heeft met een 8 of hoger aangegeven dat ze zich op hun gemak voelen bij de zorgverleners van HWW zorg, 90% ervaart met een 8 of hoger dat zorgverleners hen met aandacht behandelen en 88% 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.

23% van de geraadpleegde cliënten waardeert hun gezondheid met een 8 of hoger en 33% scoort een 8 of hoger op de vraag wat ze over het algemeen vinden van hun kwaliteit van leven.

24% van de geraadpleegde cliënten is op de hoogte van het bestaan van een cliëntenraad die opkomt voor de belangen van de cliënten in de wijk. 6% van de cliënten heeft interesse om mee te praten over de kwaliteit van de zorgverlening in de wijk

Als cliënten gevraagd wordt een cijfer te geven aan de mate waarin ze HWW zorg zouden aanbevelen, geeft 8% een zes of lager en toont zich daarmee een criticaster. 33% geeft een 7 of een 8 en is een passief tevreden respondent en de overige cliënten (59%) geven een 9 of 10 op de aanbevelingsvraag, wat hen een promotor maakt.

Gevraagd naar een rapportcijfer voor HWW zorg geven de meeste cliënten een 8. Het hoogste cijfer dat cliënten geven is een 10 en het laagste cijfer een 2. Gemiddeld krijgt HWW zorg 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 2. Gemiddeld krijgen de medewerkers van HWW zorg een 8,5.

## Bijlage 1: Complimenten en verbeterpunten

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 gaat goed zo.
- Alles gaat goed.
- Alles is goed, ik heb geen verbeterpunten.
- Alles is goed.
- Alles is oké.
- Alles loopt goed.
- Alles was goed, alleen moeten ze nog de map en handschoenen ophalen.
- Alles wordt goed gedaan, ik ben zeer tevreden!
- Eigenlijk heb ik geen verbeterpunten.
- Ga zo door met de huidige zorgverlening!
- Geef ze allemaal een goudmijn!
- Geen (2x)
- Het beantwoord helemaal aan mijn wensen.
- Het is allemaal goed zo.
- Ik ben eigenlijk over alles tevreden.
- Ik ben heel tevreden over de zorgverlening.
- Ik ben heel tevreden over het geheel.
- Ik ben helemaal tevreden. Bedankt!
- Ik ben in het geheel tevreden.
- Ik ben met alles tevreden. (2x)
- Ik ben over alles tevreden!
- Ik ben over het totaal tevreden.
- Ik ben overal tevreden mee. Ze doen hun best.
- Ik ben tevreden met alles.
- Ik ben tevreden over alles. (5x)
- Ik ben tevreden over de algehele dienstverlening, zorg, aandacht en hulp.
- Ik ben tevreden over het complete pakket van de geleverde zorg.
- Ik ben tevreden. (3x)
- Ik ben tot nu toe tevreden met alles.
- Ik ben vol lof, prima mensen.
- Ik ben zeer tevreden over de regelmatige zorg.
- Ik ben zeer tevreden. (2x)
- Ik heb eigenlijk niets te melden wat beter zou moeten, de zorg van de

#### Verbeterpunten

- Betere arbeidsvoorwaarden: hoger loon.
- De financiële waardering voor de medewerkers kan beter.
- Lunch en rust en overleg/ontmoetingsruimte? hoe kan het dat medewerkers zowel fysiek als in tijd geen of weinig ruimte hebben om te lunchen, pauzeren te overleggen/elkaar te ontmoeten. Goede zorg voor medewerkers (financieel en sociaal) leidt tot grotere aantrekkelijkheid werkgevers in de zorg en daarmee tot aanwas nieuwe medewerkers (voortdurende van).
- Meer en betere aandacht van management/leidinggevende voor ervaringen van medewerkers op werkvloer.
- Waarom is er geen samenwerking met Florence i.v.m. alarmering?
- Ze moeten beter betaald worden voor hun werk.
- Zorgen dat het geld van de overheid bij de zorgverleners komt en niet bij de directie en management.

<p>medewerkers van HWW zorg is tot heden perfect voor mij</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ik heb geen klachten.</li> <li>• Ik heb geen verbeterpunten.</li> <li>• Ik heb totaal geen klachten. Alles gaat, wat mij betreft, naar wens.</li> <li>• Ik krijg wat ik nodig heb.</li> <li>• Ik krijg zorg waar ik heel erg tevreden mee ben.</li> <li>• Ik weet geen verbeterpunten.</li> <li>• Ik zou niet kunnen aangeven wat er beter kan in de zorg.</li> <li>• Ik zou niet weten wat er beter kan. (5x)</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elk persoon heeft zijn eigen, dus wanneer je het niet kunt vinden met een persoon is dit jammer.</li> </ul>	

### Personele inzet

<p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gelukkig zijn er meestal vaste medewerkers en vaste ZZP'ers, dit geeft vertrouwen.</li> <li>• Ik ben tevreden over de vaste ploeg en de tijd die genomen wordt als dat nodig is.</li> <li>• Ik ben tevreden over het wijkteam en de vaste medewerkers.</li> <li>• Ik ben tevreden over XX als vast aanspreekpunt en over haar begrip.</li> <li>• Ik ben tevreden over XX als vast aanspreekpunt en vertrouwenspersoon.</li> <li>• Ik ben zeer tevreden met de personen die mij elke dag helpen.</li> <li>• Mijn moeder is zeer tevreden over de vaste mensen die al lang bij haar komen, die krijgen een 10. Invalkrachten krijgen een 7 t/m 10.</li> <li>• Ze doen goed werk.</li> <li>• Ze doen hun best.</li> </ul>	<p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bij intieme verzorging hulp van hetzelfde geslacht.</li> <li>• Geen onbekende medewerkers</li> <li>• Het zou fijn zijn als de zorg meer tijd zou hebben voor een praatje.</li> <li>• Ik vind zorg door 'vreemden' lastig, maar mag dit dan deels weigeren.</li> <li>• Liever geen mannen die mij douchen.</li> <li>• liever niet teveel verschillende mensen over de vloer.</li> <li>• Maar hebben weinig tijd.</li> <li>• Meer aandacht.</li> <li>• Meer personeel.</li> <li>• Meer vaste gezichten.</li> <li>• Meer vaste medewerkers! Ik word graag altijd door dezelfde hulp geholpen.</li> <li>• Minder uitzendkrachten.</li> <li>• Niet zoveel wisselende verzorgers.</li> <li>• Vaste medewerkers en tijdstippen.</li> <li>• Wat meer tijd om de hulp en persoonlijke aandacht te geven.</li> </ul>
--	--

### Omgang met medewerkers en bejegening

<p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle belangstelling en hulp is prima.</li> <li>• Als je wat vraagt, doen ze hun best.</li> <li>• De aandacht voor de patiënt is goed.</li> <li>• De gezelligheid die ze meebrengen.</li> </ul>
--



- De hulpverleners zijn aardig, nemen de tijd en hebben de aandacht. Hulp was snel geregeld.
- De liefde van de werknemers
- De medewerkers zijn altijd zeer vriendelijk en beleefd.
- De medewerkers zijn zeer zorgzaam, geduldig en aardig.
- De medewerkster is erg aardig.
- De meeste zorgverleners zijn eer attent, aardig en beleefd.
- De meesten zijn erg vriendelijk.
- De mensen zijn aardig.
- De oudere begrijpen je beter en denken aan oplossingen
- De verpleegsters hebben aandacht.
- De zorgverleners doen alsof ze alle tijd voor je hebben.
- De zorgverleners zijn allemaal zeer betrokken en doen hun werk met grote zorgvuldigheid en liefde!
- De zorgverleners zijn attent.
- De zorgverleners zijn behulpzaam en vriendelijk.
- De zorgverleners zijn erg vriendelijk.
- De zorgverleners zijn lief en hebben veel dingen voor mij gedaan en geregeld.
- De zorgverleners zijn vriendelijk en behulpzaam.
- De zorgverleners zijn vriendelijk en bieden een luisterend oor.
- De zorgverleners zijn vriendelijk.
- De zorgverleners zijn zeer betrokken. Ik heb groot respect en ben zeer dankbaar.
- De zorgverleners zijn zorgzaam en hebben aandacht voor mij.
- De zorgverleners zijn zorgzaam en vriendelijk.
- De zorgverlening is erg betrokken.
- De zorgverlening is vriendelijk en behulpzaam over het algemeen.
- Er is goed contact met de zorgverleners.
- Er is veel aandacht voor mijn problemen.
- Er komt altijd een medewerker.
- Er wordt meestal goed naar mij geluisterd.
- Er wordt naar mij geluisterd.
- Er wordt vriendelijk en zorgvuldig met mij omgegaan.
- Fijne mensen!
- Het is heel fijn personeel, zowel aan huis als aan de telefoon.
- Het team is prima, geduldig en sociaal.
- Het team wat komt is erg aardig voor me.
- Het zijn aardige mensen die goed voor mij zorgen.
- Het zijn buitengewoon goede mensen!
- Het zijn lieve, sociale mensen en er wordt naar je geluisterd.
- Het zijn lieve, zorgzame mensen.
- Het zijn vriendelijke mensen. (2x)
- Iedereen was heel aardig.
- Ik ben heel tevreden met de aandacht die ik krijg.
- Ik ben heel tevreden met de vriendelijke aandacht.
- Ik ben heel tevreden over de liefde en de zorg die ik krijg.
- Ik ben tevreden dat er een zorgcoördinator is die naar me luistert en aandacht heeft.
- Ik ben tevreden over de aandacht die aan ons besteed wordt.
- Ik ben tevreden over de aandacht en hulp.
- Ik ben tevreden over de aandacht. (2x)
- Ik ben tevreden over de behandeling en de aandacht en gezelligheid die daarbij komt kijken.
- Ik ben tevreden over de betrokkenheid van medewerkers.
- Ik ben tevreden over de hulp en de aandacht.
- Ik ben tevreden over de humane behandeling.

- Ik ben tevreden over de inspraakmogelijkheid op gelijkwaardige basis.
- Ik ben tevreden over de persoonlijke aandacht die ze voor je hebben.
- Ik ben tevreden over de persoonlijke aandacht.
- Ik ben tevreden over de tijd en aandacht die ze voor me hebben.
- Ik ben tevreden over de tijd, aandacht en verzorging van medewerkers.
- Ik ben tevreden over de vriendelijkheid en medewerking.
- Ik ben tevreden over de vriendelijkheid van de medewerkers. Bij de meesten valt de empathie op die ze hebben met de patiënt.
- Ik ben tevreden over de vriendelijkheid van de zorgverleners en de aandacht die de zorgverleners hebben voor mij.
- Ik ben tevreden over de vriendelijkheid.
- Ik ben tevreden over het geduld.
- Ik ben tevreden over het persoonlijk contact met het vaste team.
- Ik ben tevreden over het praatje en de aandacht met betrekking tot familie en geboorteplaats.
- Ik ben zeer tevreden met de aandacht. Er zijn veel gesprekken over de zorg.
- Ik ben zeer tevreden over de omgang.
- Ik ben zeer tevreden over de persoonlijke aandacht
- Ik ben zeer tevreden over de persoonlijke aandacht die er voor mij is.
- Ik ben zeer tevreden voer het contact met het team.
- Ik word met respect behandeld en op mijn gemak gesteld.
- inzet, deskundigheid, loyaliteit naar cliënt en werkgever, goede bereikbaarheid.
- Je krijgt volledige aandacht.
- Meestal worden mijn wensen gelijk doorgestuurd.
- Veel medewerkers komen met een opgewekte stemming en tonen meeleven.
- Ze zijn altijd vriendelijk en zorgzaam.
- Ze zijn behulpzaam, vriendelijk.
- Ze zijn er altijd, dan kun je je verhaal kwijt.
- Ze zijn zeer attent, geïnteresseerd in de persoon, heel lief.
- Zorgverleners zijn vriendelijk, attent en doen hun uiterste best. Dank daarvoor.

## Afspraken

### Complimenten

- De afspraken worden nagekomen.
- De zorgmedewerkers komen tot op heden steeds op de afgesproken dag en bellen zelfs op mijn verzoek mij 's morgens op, om te laten weten hoe laat ze langs komen of komt. Meestal komt er maar één zorgmedewerker.
- De zorgverlening komt altijd en is zeer hulpvaardig.
- Het tijdstip van de zorg is goed.
- Ik ben tevreden dat ze op tijd komen.
- Medewerkers komen op de afgesproken tijd.
- Ze doen wat ze beloven.
- Ze vergeten het nooit.

### Verbeterpunten

- Als het mogelijk is op vaste tijden komen (wisselt met name 's ochtends nogal).
- Betere tijden van douche en niet 's morgens om kwart over of om 9 uur maar rond 10 uur of 11 uur.
- Dat ze 's avonds op tijd zijn.
- De afspraken na komen met de tijd dat afgesproken is.
- De planning gaat soms niet zoals afgesproken.
- De tijd 's avonds wisselt, soms komen ze pas om 21 uur. Liever wat eerder.
- De tijd van komst geeft onzekerheid.
- De tijden dat de zorgverleners komen kan beter.
- De tijden kunnen beter in verband met afspreken
- De tijden van de zorg kunnen beter.

- De tijdsindeling.
- Graag een vaste tijd.
- Graag zorg in de ochtend op een tijdstip dat past bij mijn ritme. Ik kreeg opeens om 8 uur in de ochtend zorg. Dat is te vroeg voor mij om op te staan.
- Het enige nadeel is dat ik nooit van tevoren weet hoe laat de zorgverlener komt, gelukkig wel altijd in de ochtend.
- Het zou prettig zijn als het mogelijk is dat er een vaste tijd kan worden afgesproken wanneer een verzorger komt. Maar ieder bepaalt dagelijks zijn of haar eigen route dus dat schijnt niet te kunnen.
- Meer op tijd komen.
- Meer tijd nemen, niet zo haastig.
- Nog beter op de afgesproken tijd komen.
- Op de afgesproken tijd komen.
- Op tijd de steunkousen aantrekken! Het liefst voor 10 uur 's ochtends.
- Op tijd komen. (2x)
- Proberen wat meer op een vast tijdstip te komen.
- Soms kan de planning wat beter.
- Soms komen ze om 11.30 en een enkeling zelfs om 12.00.
- Steunkousen wat vroeger aandoen. Is soms erg laat, durf soms niet eens naar het toilet omdat ze dan voor de deur staan. Mijn benen worden dik naarmate ze later aangaan.
- Tijdstip van de hulp tussen 8.15 en 12.30, de marge is te groot. Er moet meer regelmaat in de tijd komen, zo kun je je tijd niet indelen.
- Vaste tijden, zodat je niet af moet wachten wanneer ze komen.
- Vaste tijden.
- Weten welke tijd er zorg komt en planning niet veranderen.
- Ze moeten op de afgesproken tijd komen.

#### Deskundigheid

##### Complimenten

- De kwaliteit van de zorgverlening is goed.
- De prik geven ze altijd goed.
- De uitvoerende verzorgende is goed.

##### Verbeterpunten

- Beter advies met betrekking tot neuropathie in de benen, bijvoorbeeld meer zalven, meer wisselbaden koud/warm of meer ondersteunen.

- De verpleegkundige geeft goede hulp bij onder andere open wonden.
- De verpleging die goed handelen.
- De werkzaamheid, inzwachtelen, wordt altijd zeer goed gedaan.
- De zorg is zeer goed voor mij.
- De zorgverleners zijn deskundig, begripvol en no nonsens.
- De zorgverlening is goed. (2x)
- Deskundig.
- Enkelingen luisteren en ze zijn gediplomeerd.
- Houden alles goed in de gaten en komen extra langs als ze het niet vertrouwen. Top!
- HWW is flexibel met de aanpassingen en meer/minder zorg is mogelijk, wanneer dat nodig is.
- Ik ben erg tevreden omdat ze mee helpen met de steunkousen aan doen. Echt een 10.
- Ik ben heel blij dat ik met behulp van de zorgverleners kan douchen.
- Ik ben tevreden met het materiaal wat erop geplakt wordt.
- Ik ben tevreden over de aandacht en de deskundigheid van de zorgmedewerkers.
- Ik ben tevreden over de deskundigheid en oplettendheid.
- Ik ben tevreden over de deskundigheid van de zorgverleners.
- Ik ben tevreden over de deskundigheid, aandacht en de vriendelijkheid van alle zorg verleners die ik tot nu toe heb ontmoet.
- Ik ben tevreden over de deskundigheid.
- Ik ben tevreden over de uitvoerende hulp van de zorgverlener! Fijn team!
- Ik ben tevreden over de vakkundigheid van de zorgverleners en hun sociale betrokkenheid.
- Ik ben zeer tevreden over de deskundigheid, vriendelijkheid en de behulpzaamheid. Grote pluim!
- Ik vind de hele zorg naar tevredenheid. Ik wordt geholpen met dingen die ik zelf niet kan en iedereen is vol aandacht.
- Je wordt goed in de gaten gehouden.

- Beter zorgverleners met meer kennis en die op tijd komen.
- De jongere staan soms toe te kijken i.p.v. aanpakken en te praten.
- De persoonlijke verzorging kan beter met betrekking tot nagels en make-up.
- De rapportage moeten ze op de telefoon noteren, waardoor ze als gevolg alsmaar op hun telefoon kijken.
- De verpleging moet weten waar hun specialiteiten liggen, denk aan medische handelingen.
- De zorgverleners lopen vaak al weg, terwijl ik nog niet klaar ben en ze zitten veel op hun mobieltje.
- Een enkele medewerkers blijft teveel op de smartphone bezig.
- Het wassen kan beter.
- Meer aandacht voor wassen, douchen, haren wassen. Mw wil dit vaak niet en de zorgverlener mag niet dwingen, ik zeg doe maar wel.
- Sommige invallers moeten wat beter opletten.
- Sommigen mogen wat hulpvaardiger zijn en hebben veel haast.

### Complimenten

- Ik ben tevreden over de communicatie en de wijze van omgaan.
- Ik ben tevreden over de communicatie naar de familie.

### Verbeterpunten

- 30 minuten van tevoren bellen zodat patiënt weet wanneer verzorger komt. Uit ervaring, het geeft een rustig gevoel.
- Communicatie.
- Er is enige tijd geleden niets gedaan met een opmerking/klacht die ik gemaïld heb naar HWW zorg. Enige vorm van reactie had ik op prijs gesteld.
- Er moet beter naar de wensen van cliënten worden geluisterd.
- Het blijft bij om de 6 weken een gesprek. Weinig actie verder.