



Cliëntenraadpleging met de PREM Wijkverpleging

HWW ZORG 2024



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	6
1.6 Respons.....	6
1.7 Leeswijzer	8
1.8 Spiegelinformatie	9
2 Samenvatting	10
2.1 Inleiding.....	10
2.2 Gemiddelde cijfer ervaringsvragen	10
2.3 Top-3 box scores ervaringsvragen	11
2.4 Weergave cliëntervaringen met de totaalscore van ZorgkaartNederland.....	12
3 Uitkomsten ervaringsvragen	13
Rapportcijfers en aanbevelingsvraag.....	24
4 Achtergrondkenmerken	28
5 Samenvatting van de complimenten en verbeterpunten	32
6 Conclusies.....	33
Bijlage 1: Complimenten en verbeterpunten Noord	34
Bijlage 2: Complimenten en verbeterpunten Oost.....	36
Bijlage 3: Complimenten en verbeterpunten West	39
Bijlage 4: Complimenten en verbeterpunten Zuid	41
Bijlage 5: Complimenten en verbeterpunten Middenn	43
Bijlage 6: Complimenten en verbeterpunten Medisch Specialistische Teams	45
Bijlage 7: Complimenten en verbeterpunten Overigs	46

Inleiding

Facit heeft voor HWW zorg in het laatste kwartaal van 2024 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 gemiddelde cijfers en Top-3 Box scores voor de ervaringsvragen.

In hoofdstuk 3 en 4 staan de uitkomsten op vraagniveau weergegeven, evenals de rapportcijfers en de aanbevelingsscore.

Hoofdstuk 5 geeft informatie over de achtergrondkenmerken van de cliënten. In hoofdstuk 6 wordt een samenvattend overzicht gepresenteerd van de complimenten en verbeterpunten die de cliënten hebben aangedragen. De rapportage sluit in hoofdstuk 7 af met de belangrijkste conclusies uit deze raadpleging.

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

Facit, Velsen-Noord

Eddy Stam & Dorine Duwel, december 2024

1 Cliëntenraadpleging met de PREM Wijkverpleging

1.1 De PREM Wijkverpleging

De cliëntenraadpleging met de PREM Wijkverpleging is onderdeel van de landelijke Kwaliteitsuitvraag¹. De brancheorganisaties hebben voor deze kwaliteitsuitvraag een handboek² opgesteld voor zorgaanbieders van wijkverpleging en meetbureaus.

De PREM Wijkverpleging kan uitgezet worden onder alle cliënten, behalve:

- Cliënten die zijn overleden;
- Cliënten die aangeven niet mee te willen doen aan het onderzoek;
- Cliënten die op het moment van selecteren van cliënten langer dan twee maanden geleden voor het laatst persoonlijke verzorging en/of verpleging hebben gehad;
- Cliënten die minder dan één maand persoonlijke verzorging en/of verpleging hebben ontvangen;
- Cliënten die geen zorg ontvangen vanuit de Zvw;
- Cliënten die niet op frequente basis wijkverpleging ontvangen, maar enkel een paar keer per jaar;
- Cliënten die ook Zvw zorg ontvangen bij een andere organisatie en bij die andere organisatie het grootste deel van de Zvw zorg ontvangt;

1.2 Doelgroep, exclusie en steekproeftrekking

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.

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.

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

¹ Het Generiek kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan' is per 1 juli 2024 opgenomen in het Register van Zorginstituut Nederland. Dit kompas vervangt het kwaliteitskader wijkverpleging. 2024 is een overgangsjaar. Het meten en aanleveren van cliëntervaringen geschiedt conform de bepalingen in het 'Handboek cliëntervaringsmetingen verslagjaar 2024'.

² Handboek cliëntervaringsmetingen verslagjaar 2024.

behoefte van de doorlevering van de uitkomsten naar ZorgkaartNederland. Voor HWW zorg zijn hier nog twee rapportcijfervragen aan toegevoegd en twee vragen namens de cliëntenraad.

1.5 Dataverzameling

Op 22 oktober 2024 is per post een vragenlijst verzonden. Bij de vragenlijst was een antwoordenvolp gevoegd, waarmee cliënten de ingevulde vragenlijsten aan Facit konden retourneren. Cliënten die de vragenlijst liever online wilden invullen, konden dit doen met behulp van de inlogcodes die vermeld stonden in de uitnodigingsbrief. De dataverzameling is op 24 december 2024 afgesloten.

1.6 Respons

Voor deze cliëntenraadpleging zijn 551 vragenlijsten verstuurd. 43 daarvan vielen af, omdat de aangeschrevene aangaf geen zorg te ontvangen, omdat de cliënt overleden was, of omdat er een mutatie vanuit de organisatie bleek te zijn. 153 cliënten hebben de vragenlijst ingevuld en aan Facit geretourneerd. 90% van deze cliënten heeft de vragenlijst schriftelijk ingevuld en 10% online. De netto respons voor deze raadpleging komt hiermee op 30%.

In onderstaande tabel is de respons per regio weergegeven:

	Uitgestuurd	Ingevuld	Mutaties ³	Respons
Overig	18	2	4	14%
West	96	36	5	40%
Midden	92	25	8	30%
Zuid	88	18	6	22%
Noord	77	24	6	34%
Oost	134	40	8	32%
Medisch Specialistische teams	46	8	6	20%
Totaal	551	153	43	30%

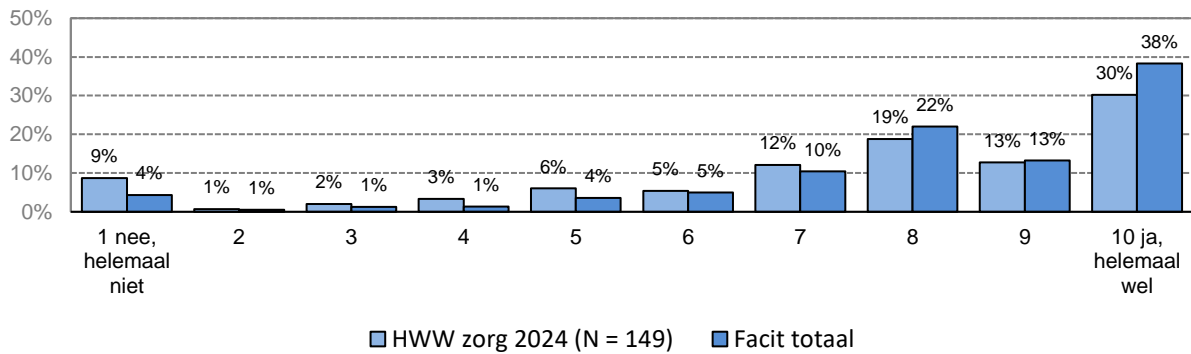
³ Dit betreft cliënten die hebben aangegeven onterecht benaderd te zijn, geen zorg (meer) te ontvangen, overleden te zijn, of voor wie een mutatie vanuit de organisatie is doorgevoerd.

En in deze tabel de respons per team:

		Uitgestuurd	Ingevuld	Mutaties ³	Respons
West	Houtwijk	25	10	1	42%
	Centraal Loosduinen	17	3	2	20%
	Kijkduin	17	9	0	53%
	Loosduinen	23	11	2	52%
	Bohemen	14	3	0	21%
Midden	Vogelwijk-Bloemenbuurt	8	2	0	25%
	Valkenbos	10	1	1	11%
	Centrum	22	8	2	40%
	Vruchten-/ Notenbuurt	22	6	2	30%
	Regentesse	11	3	1	30%
	Nieuw Leyenburg A	7	1	2	20%
	Nieuw Leyenburg B	12	4	0	33%
Zuid	Drentheplantsoen	14	1	0	7%
	Bouwlust	19	2	2	12%
	Berestein	8	1	1	14%
	de Gaarde	14	3	0	21%
	Zuiderpark	12	4	1	36%
	Leyenburg	10	5	2	63%
	Morgenstond	11	2	0	18%
Noord	Mariahoeve	14	5	0	36%
	Benoordenhout	5	1	0	20%
	Bezuidenhout	14	7	2	58%
	Scheveningen	9	1	1	13%
	Statenkwartier	16	7	0	44%
	Duindorp	18	2	3	13%
	TB - Team Haagse Hout	1	1	0	100%
Oost	Moerwijk	24	9	4	45%
	Moerwijk EMZ	13	5	0	38%
	Spoorwijk	19	5	2	29%
	Molenwijk	21	5	1	25%
	Transvaal	11	4	0	36%
	Zuidwal	29	11	1	39%
	Schilderswijk	17	1	0	6%
Specialistische teams	Astma	7	0	2	0%
	Instroom casemanagement	1	0	0	0%
	Neuro	1	0	0	0%
	Casemanagement Dementie	28	4	3	16%
	SVT	8	4	1	57%
	Hospice	1	0	0	0%
Overig	Beeldzorg	14	2	2	17%
	Behandelzaken	4	0	2	0%
	Totaal	551	153	43	30%

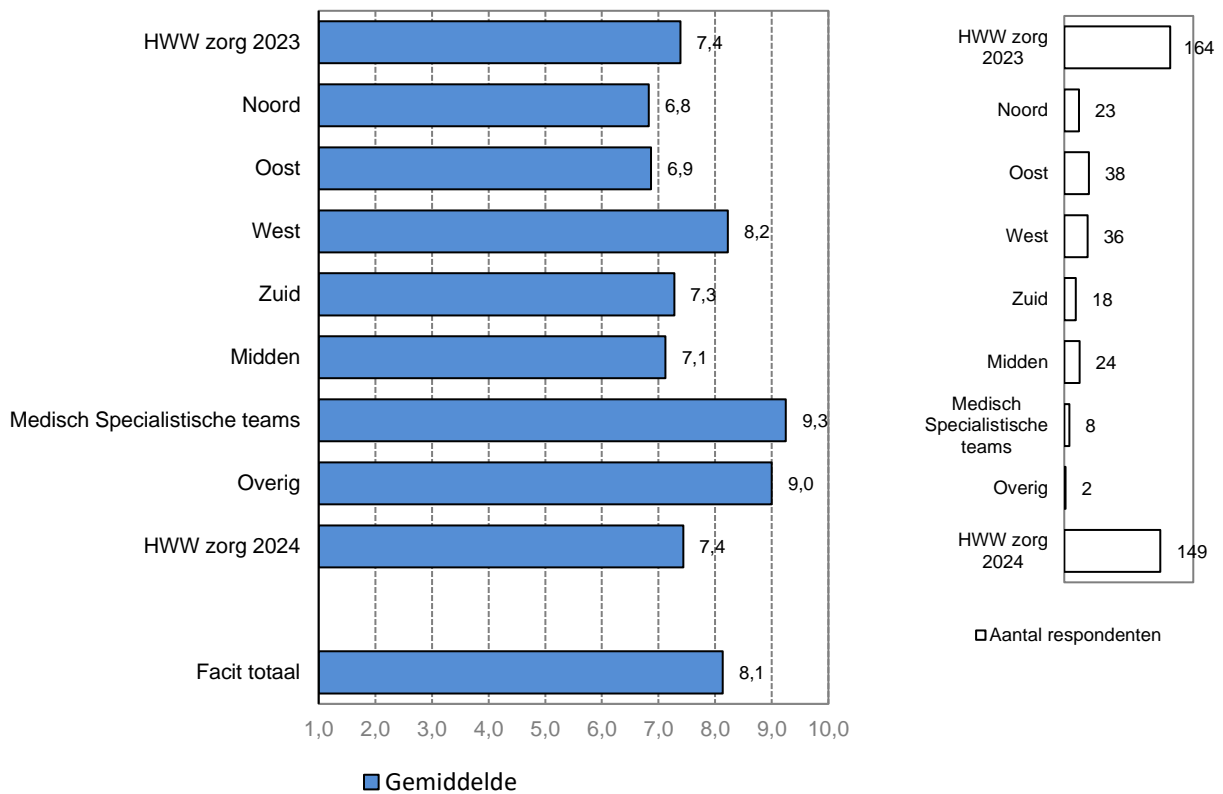
1.7 Leeswijzer

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 tweede grafiek worden de gemiddelde scores weergegeven:

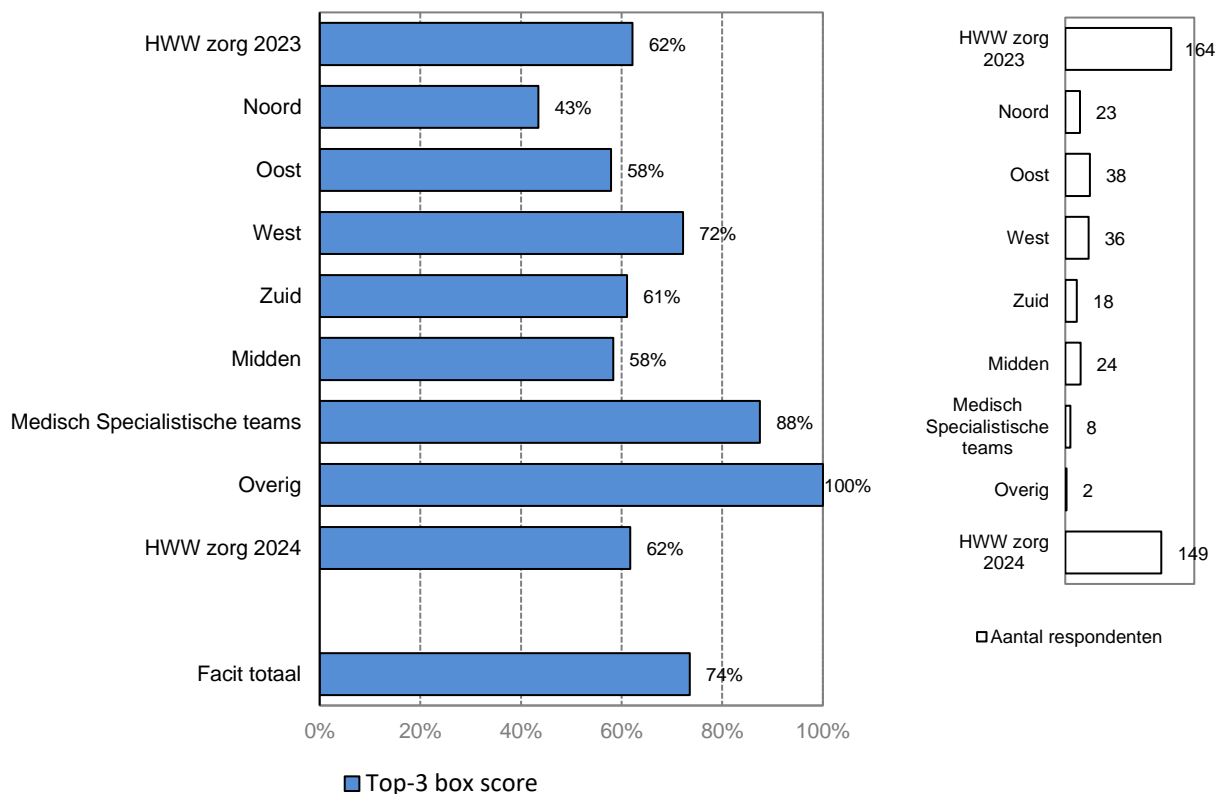


In deze grafiek zijn de uitkomsten gepresenteerd voor HWW zorg als geheel en per regio. Ter vergelijking zijn in deze grafiek ook de scores weergegeven voor de raadpleging die in 2023 is uitgevoerd.

Rechts van de staafdiagrammen is aangegeven hoeveel cliënten de vraag in totaal 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.

In de derde 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:



1.8 Spiegelinformatie

Als spiegelinformatie is het Facit totaal weergegeven, wat bestaat uit de antwoorden van 5.723 cliënten die hebben meegedaan aan een van de raadplegingen die door Facit in 2023 met de PREM Wijkverpleging zijn uitgevoerd.

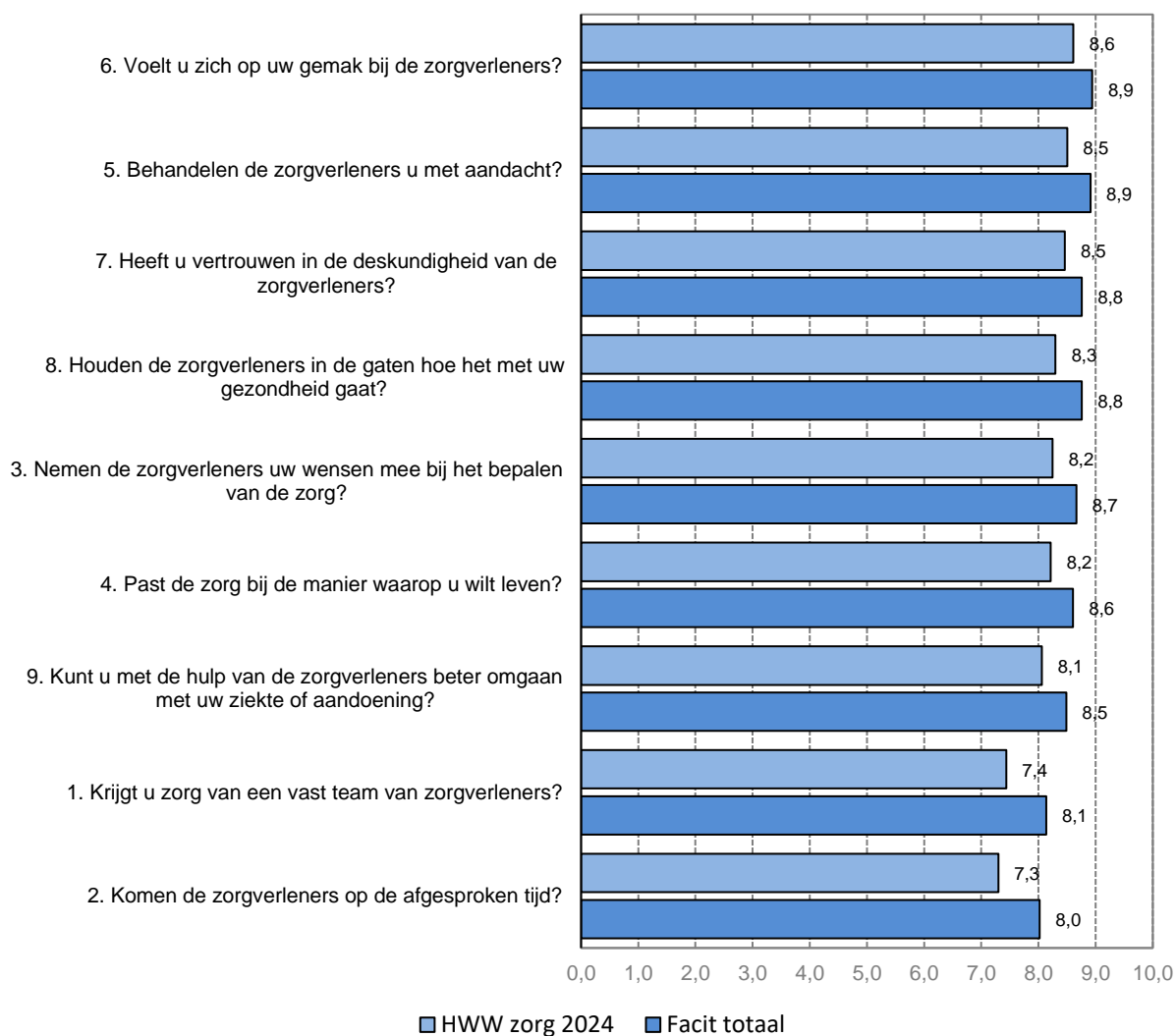
2 Samenvatting

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de uitkomsten van deze raadpleging samenvattend gepresenteerd in de vorm van gemiddelde cijfers en Top-3 Box scores.

2.2 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.



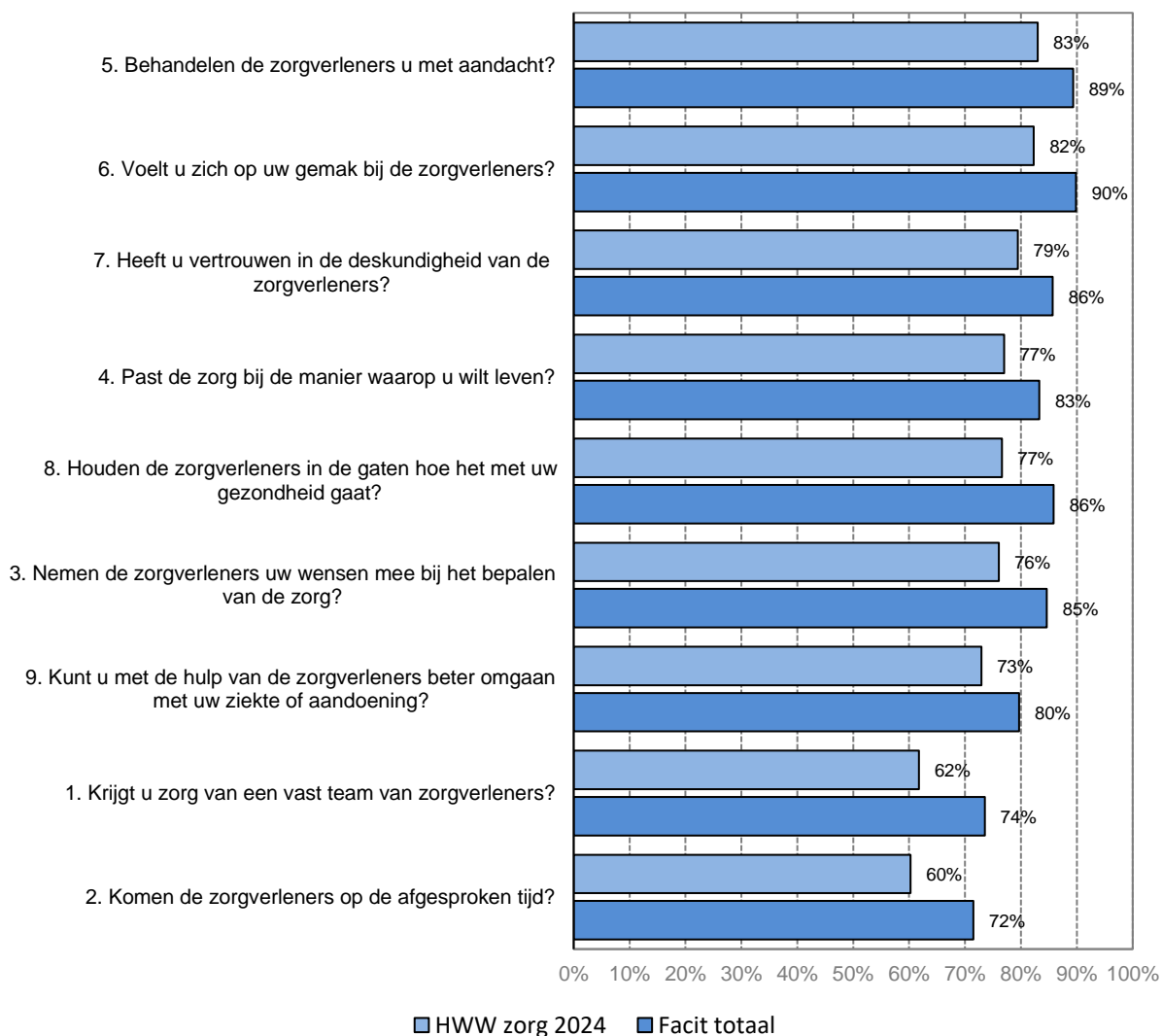
De vraag waarop met 8,6 gemiddeld het hoogste cijfer is gegeven, is de vraag of cliënten zich op hun gemak voelen bij de zorgverleners. De vraag waarop gemiddeld met het laagste cijfer geantwoord is, is de vraag of de zorgverleners op de afgesproken tijd komen. Het gemiddelde cijfer is hier 7,3.

2.3 Top-3 box scores ervaringsvragen

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 tevreden zijn over het onderwerp of hierover een gunstige beoordeling geven. Omgekeerd kan ook direct worden afgeleid hoeveel respondenten minder positieve ervaringen hebben.

In onderstaand overzicht zijn voor de ervaringsvragen uit deze raadpleging weergegeven hoeveel cliënten een 8 of hoger hebben gegeven:



De vraag waarop de meeste cliënten een 8 of hoger gaven, is de vraag of zorgverleners hen met aandacht behandelen. 83% van de geraadpleegde cliënten geeft in antwoord op deze vraag een 8 of hoger.

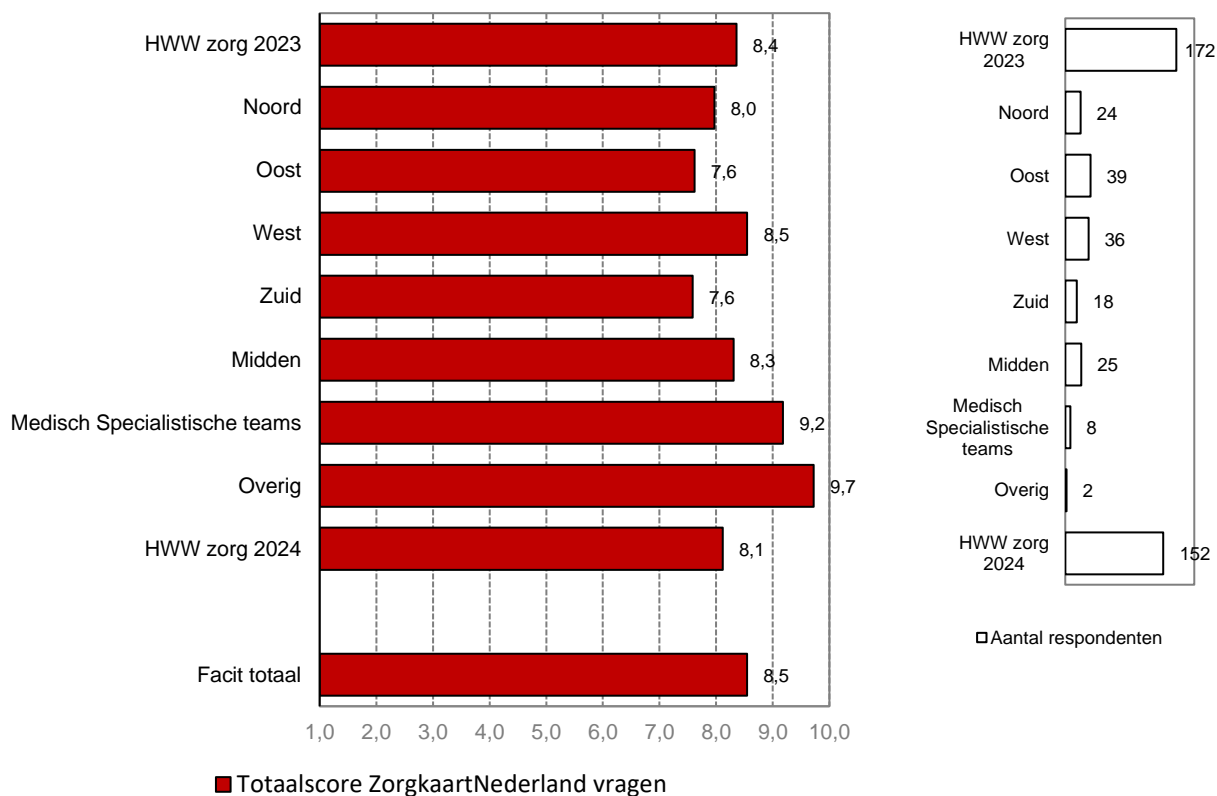
De vraag waarop de minste cliënten een 8 of hoger gaven, is de vraag of de zorgverleners op de afgesproken tijd komen. In antwoord op deze vraag geeft 60% van de geraadpleegde cliënten een 8 of hoger.

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.

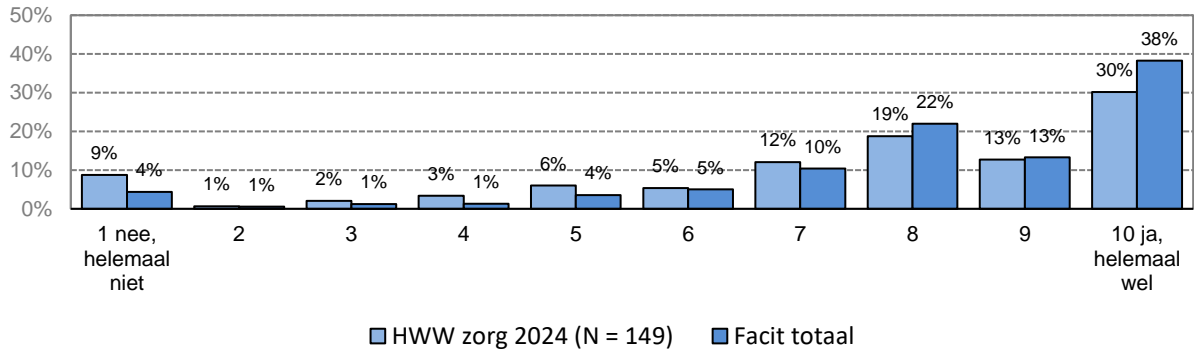
Voor deze cliëntenraadpleging is de totaalscore als volgt:



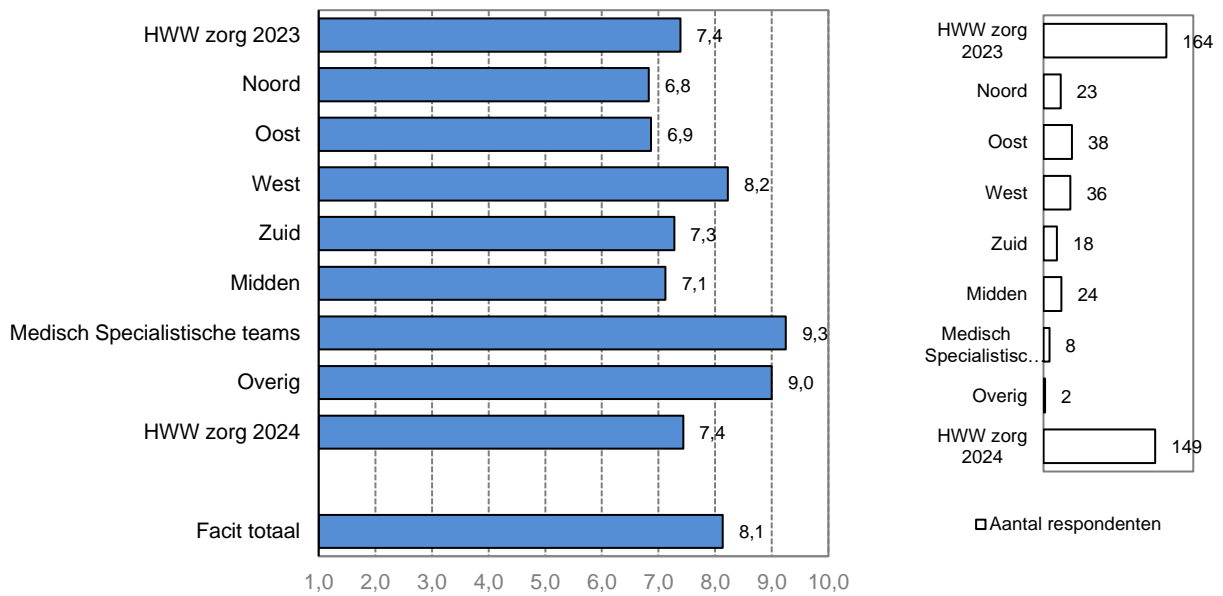
De actuele totaalscore voor HWW zorg op ZorgkaartNederland wordt berekend over de afgelopen 4 jaar, inclusief de huidige lopende maand. Oudere waarderingen blijven wel te lezen, alleen komt er bij te staan dat het om een oudere waardering gaat. Deze waarderingen tellen niet meer mee voor het getoonde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

3 Uitkomsten ervaringsvragen

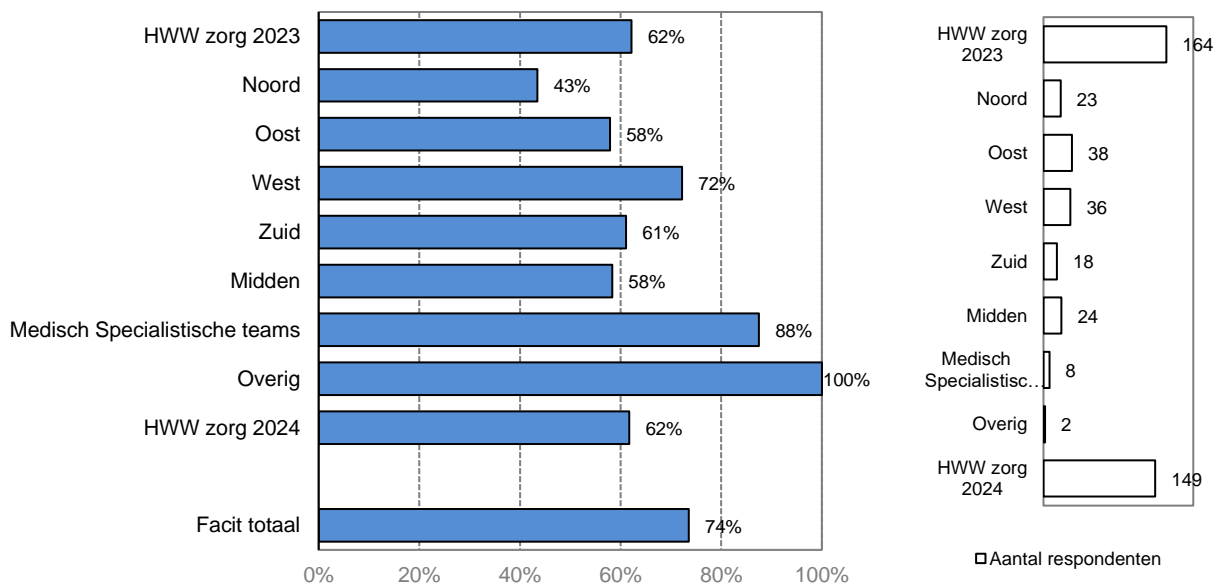
1. Krijgt u zorg van een vast team van zorgverleners?



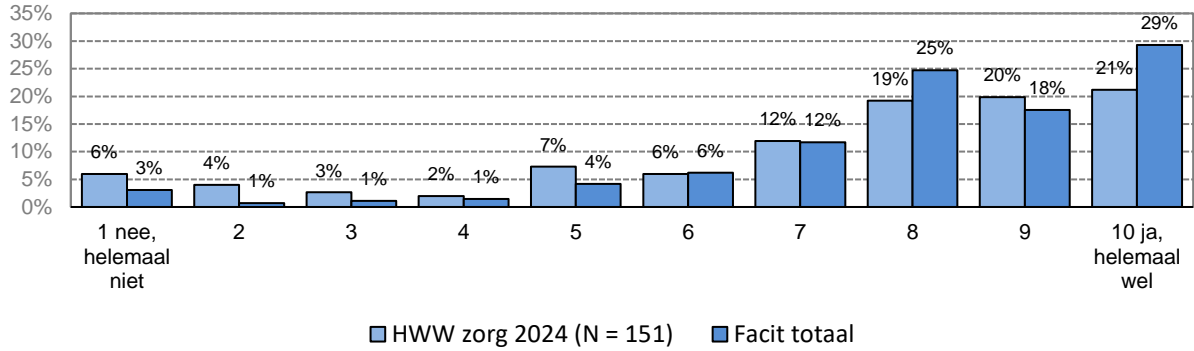
De gemiddelde waardering is als volgt:



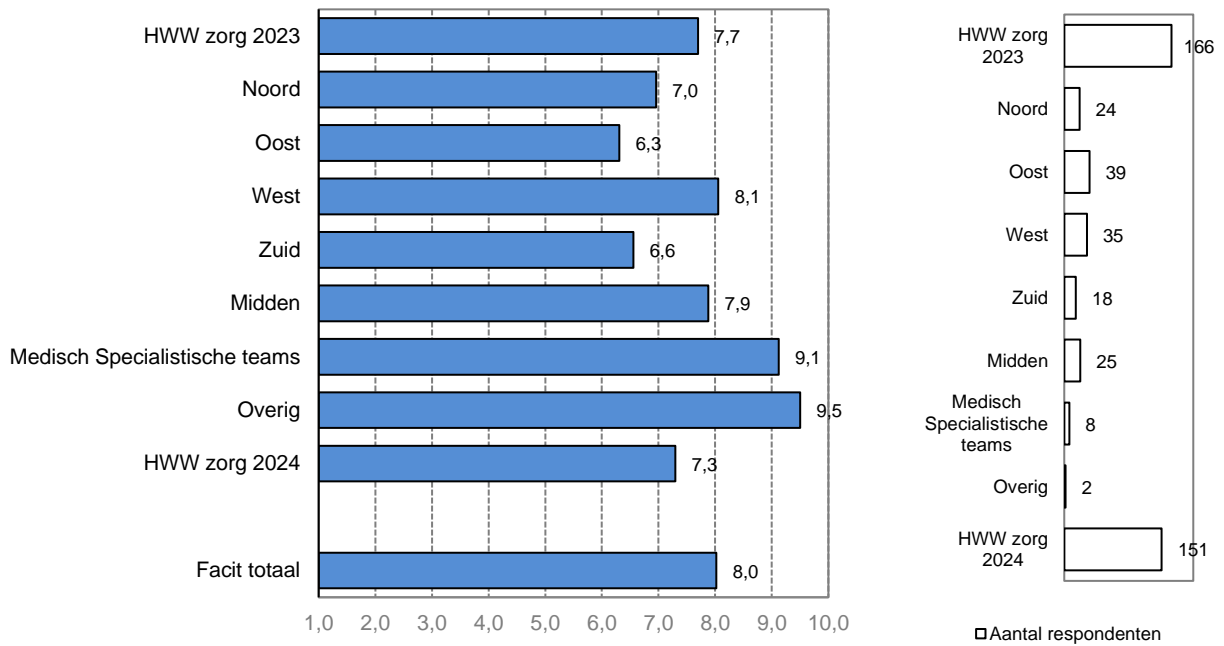
Het percentage cliënten dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:



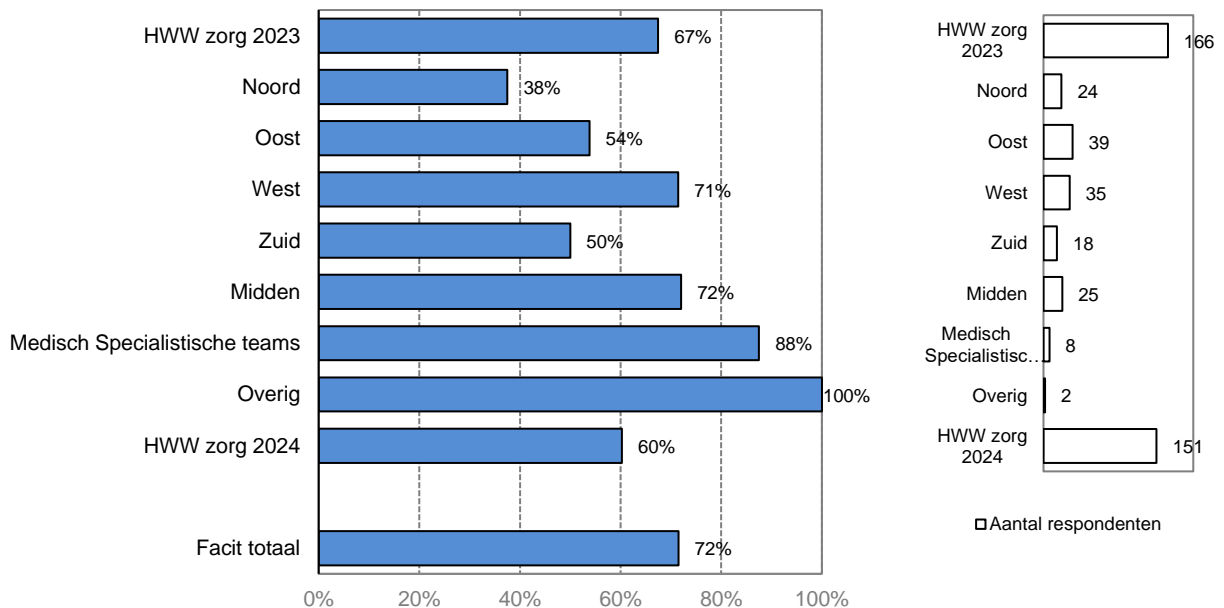
2. Komen de zorgverleners op de afgesproken tijd?



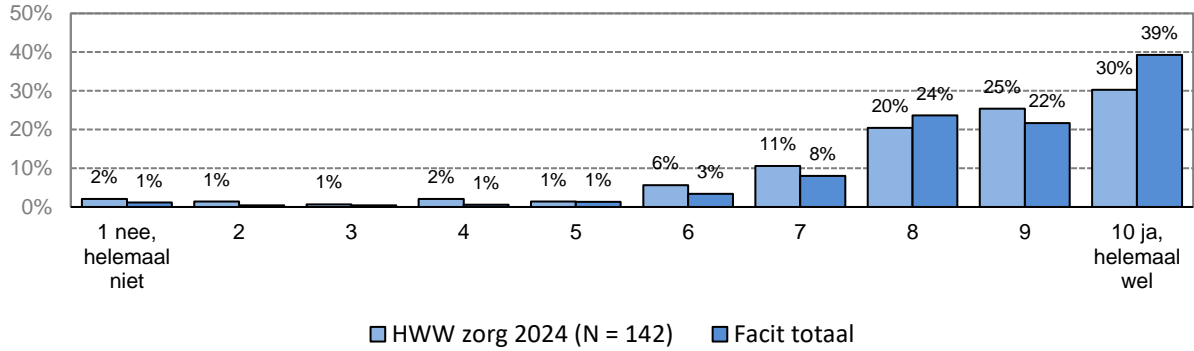
De gemiddelde waardering is als volgt:



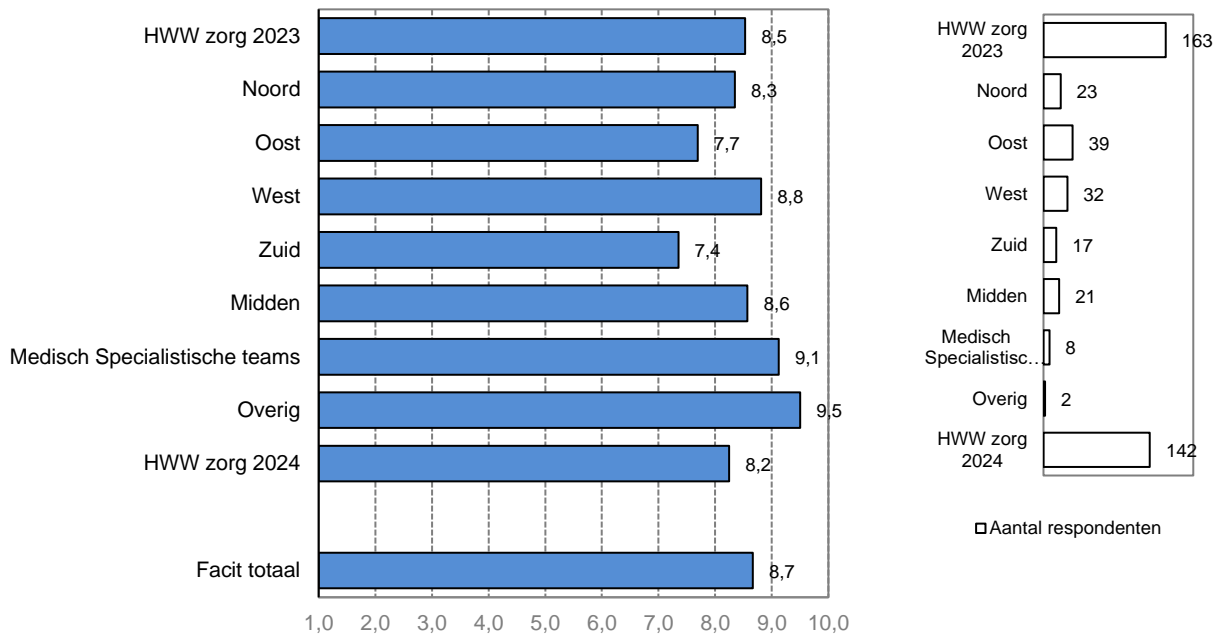
Het percentage cliënten dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:



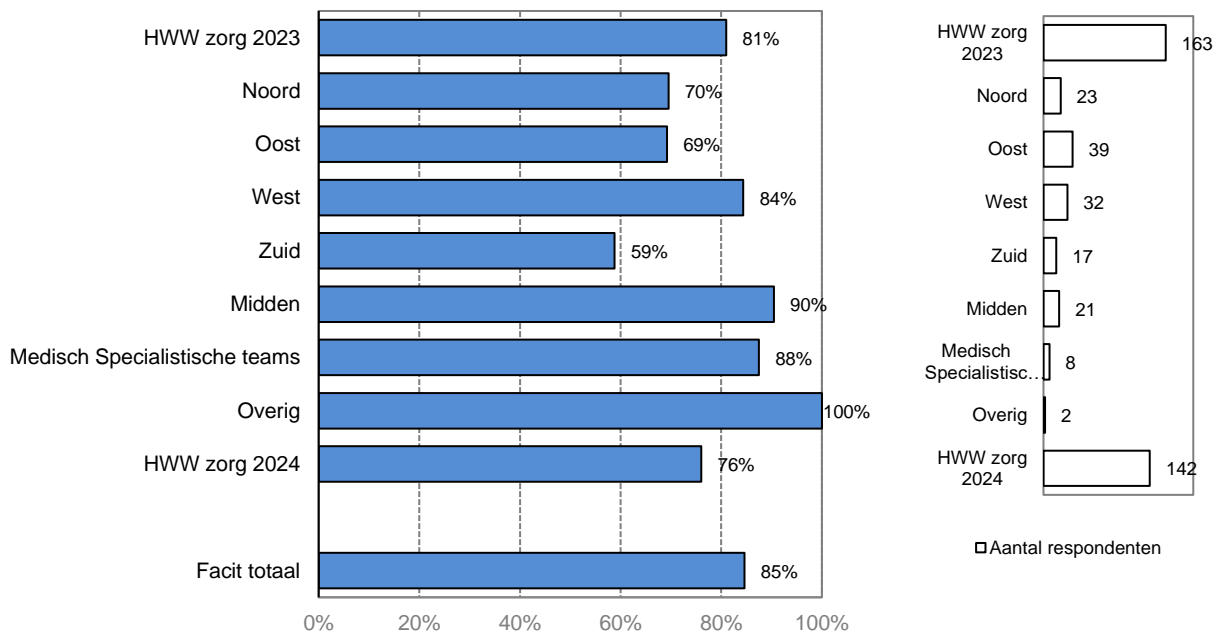
3. Nemen de zorgverleners uw wensen mee bij het bepalen van de zorg?



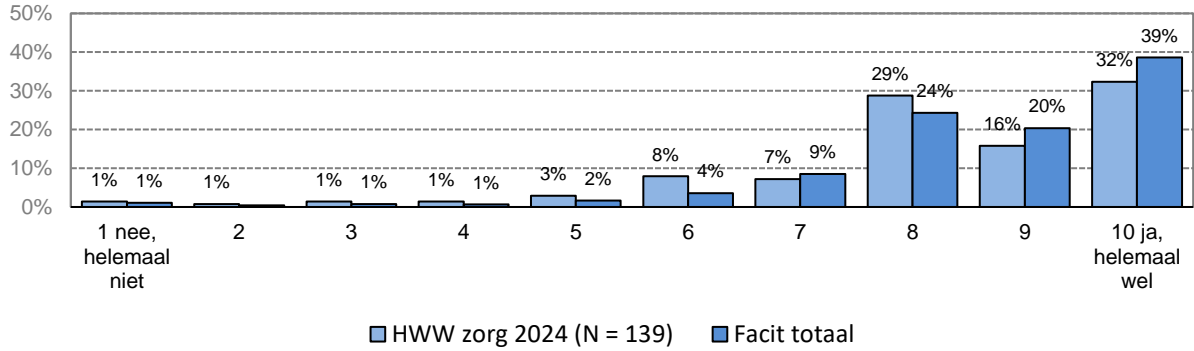
De gemiddelde waardering is als volgt:



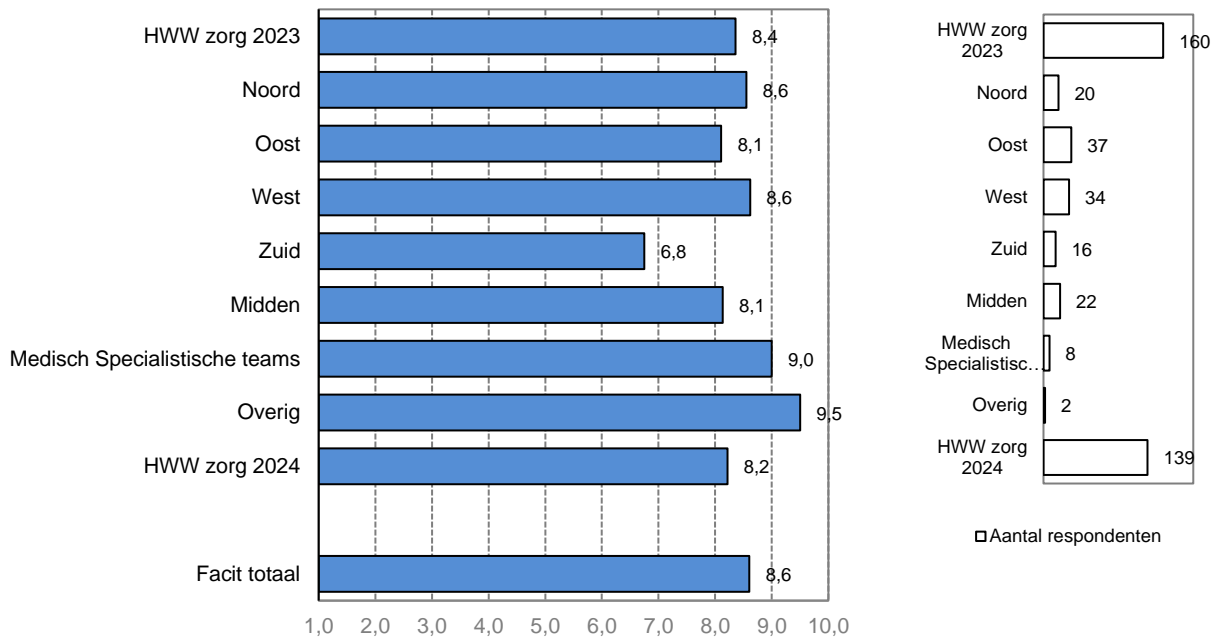
Het percentage cliënten dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:



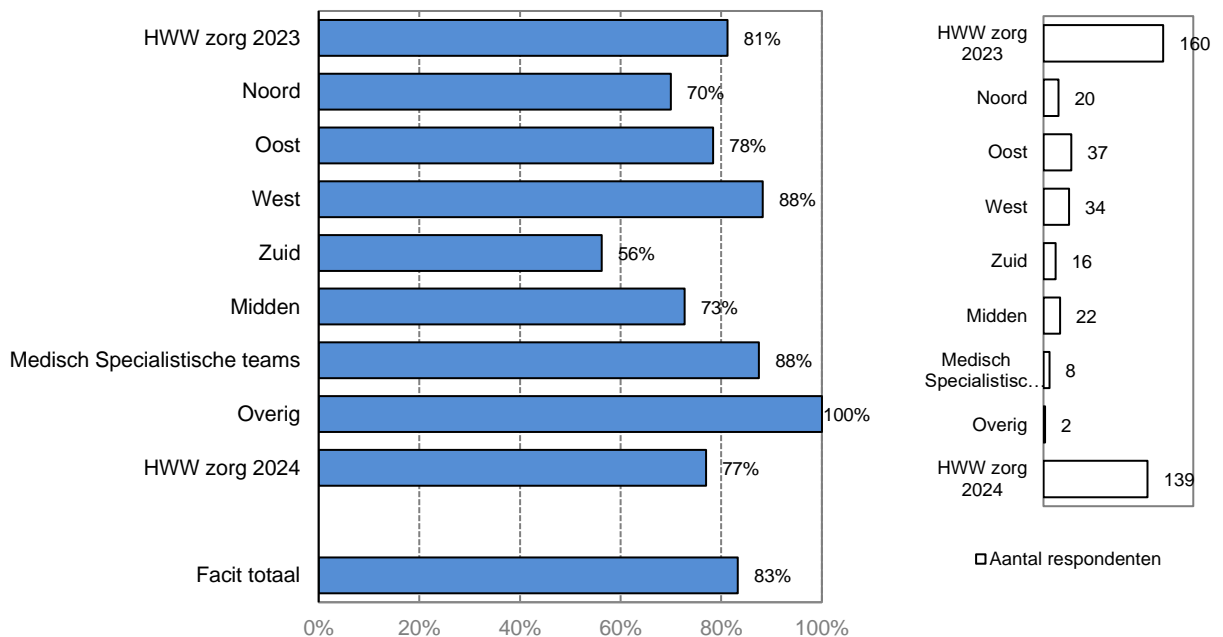
4. Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven?



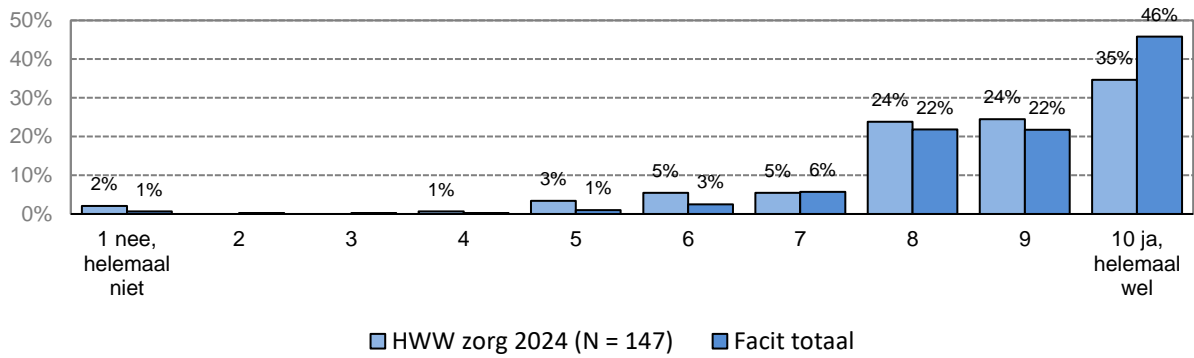
De gemiddelde waardering is als volgt:



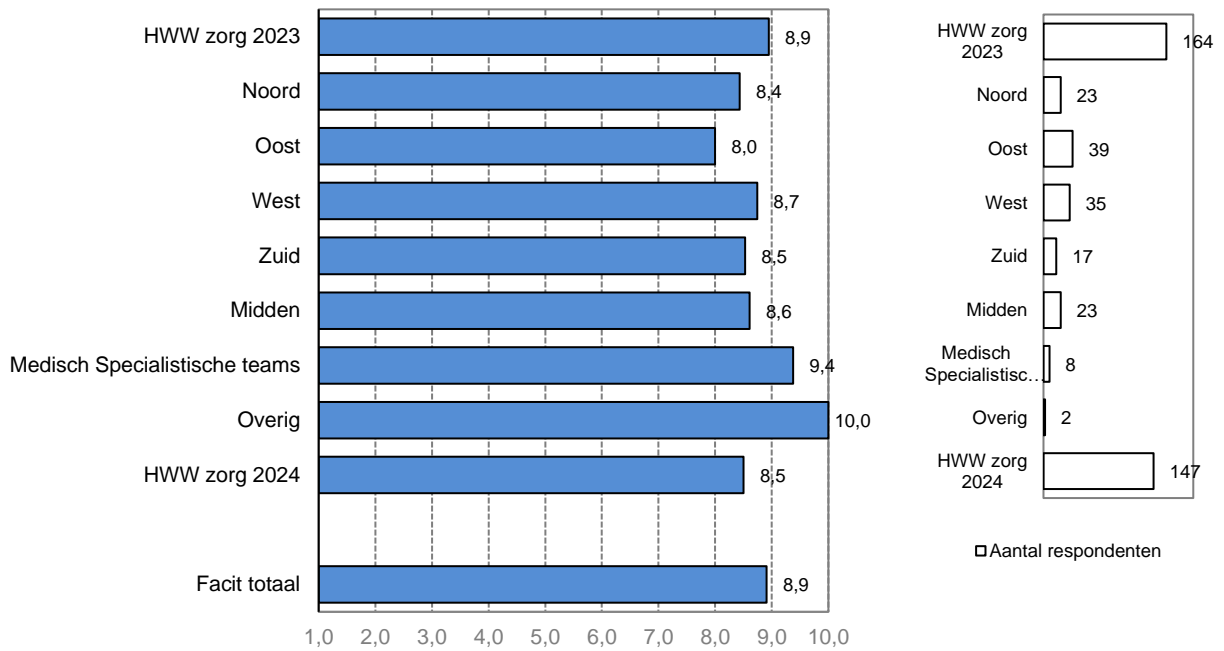
Het percentage cliënten dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:



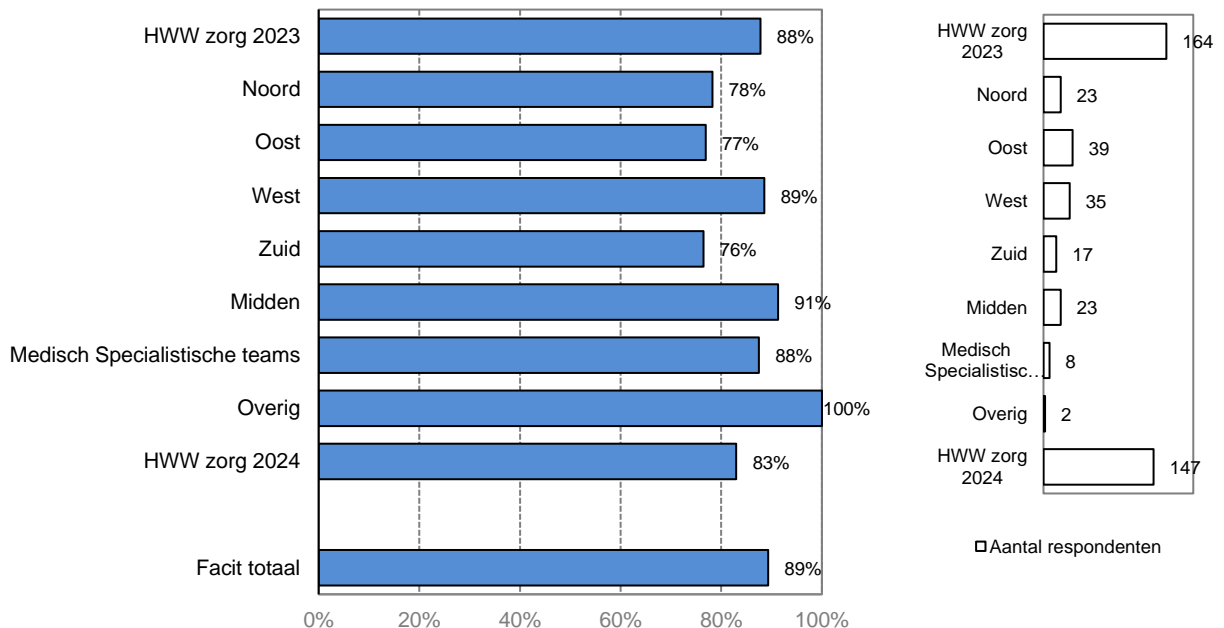
5. Behandelen de zorgverleners u met aandacht?



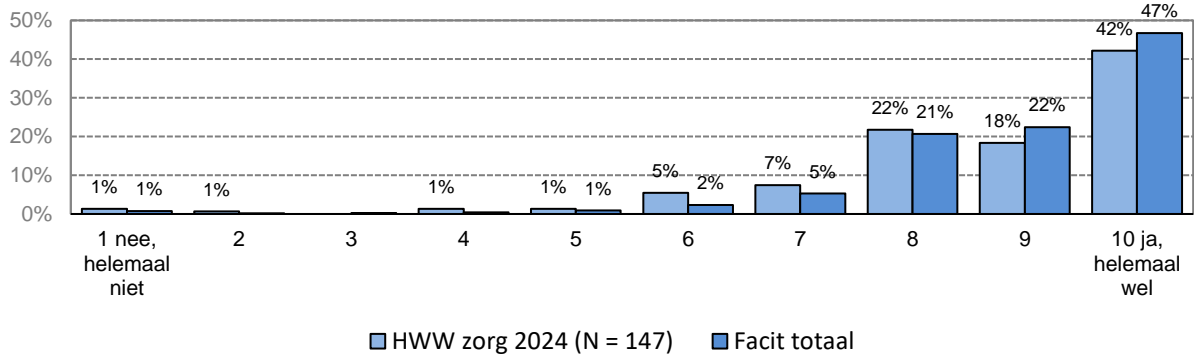
De gemiddelde waardering is als volgt:



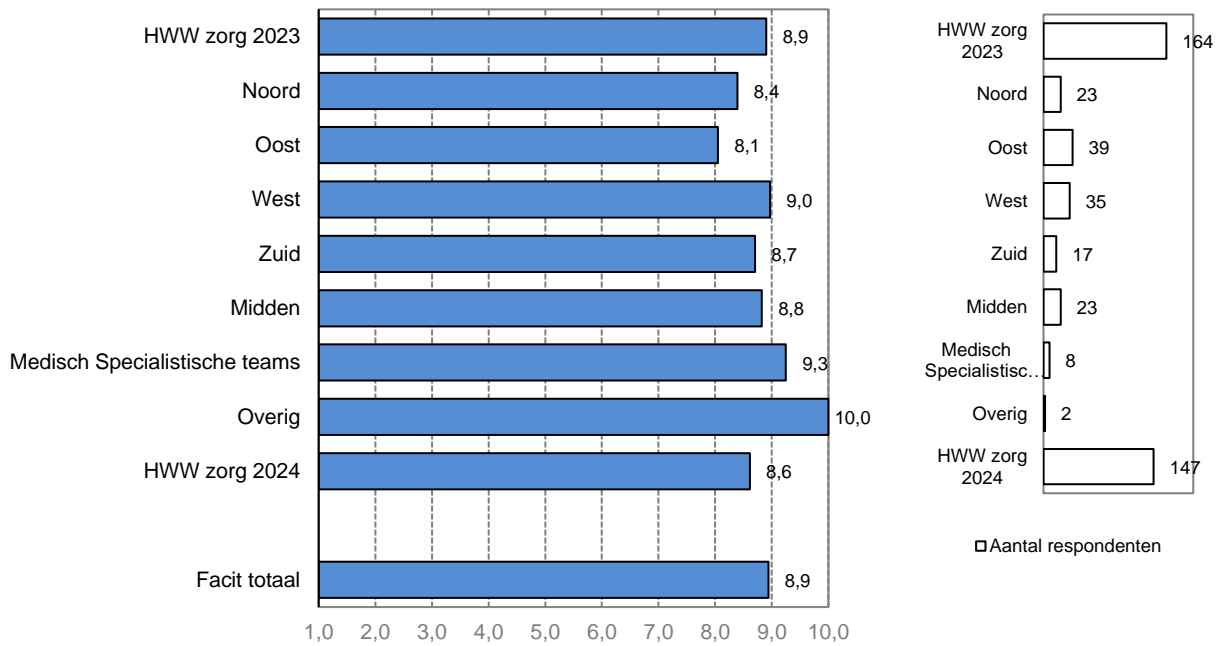
Het percentage cliënten dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:



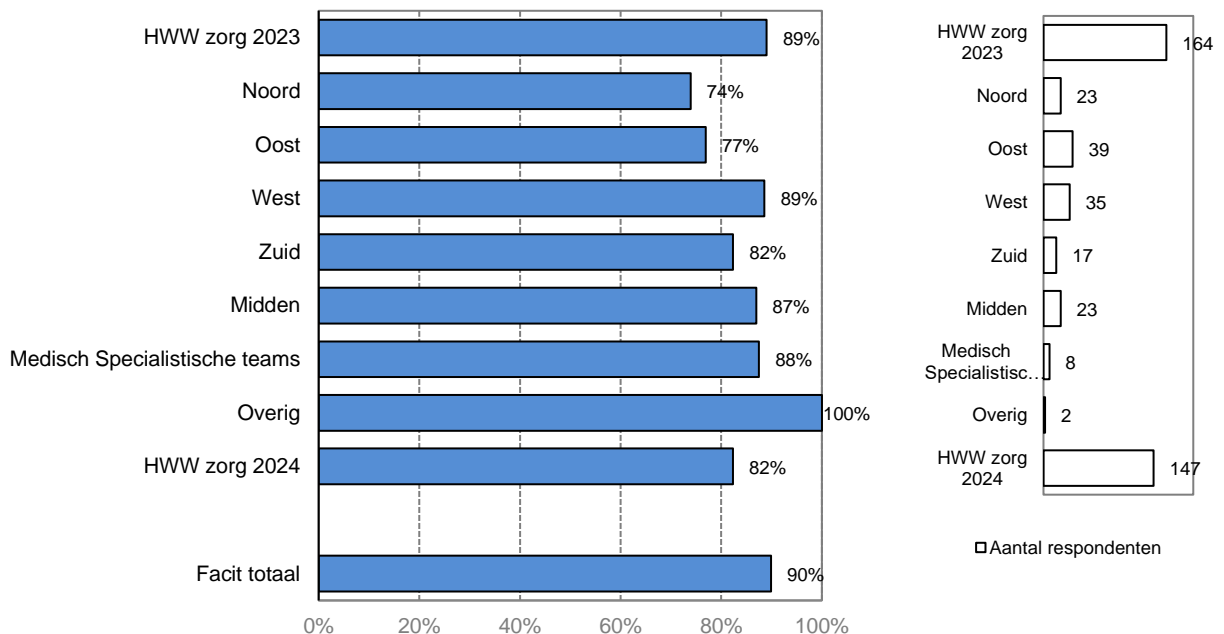
6. Voelt u zich op uw gemak bij de zorgverleners?



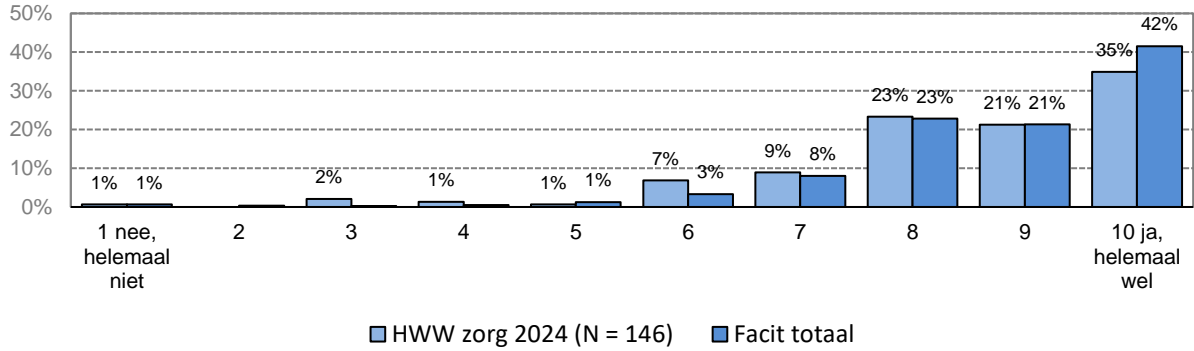
De gemiddelde waardering is als volgt:



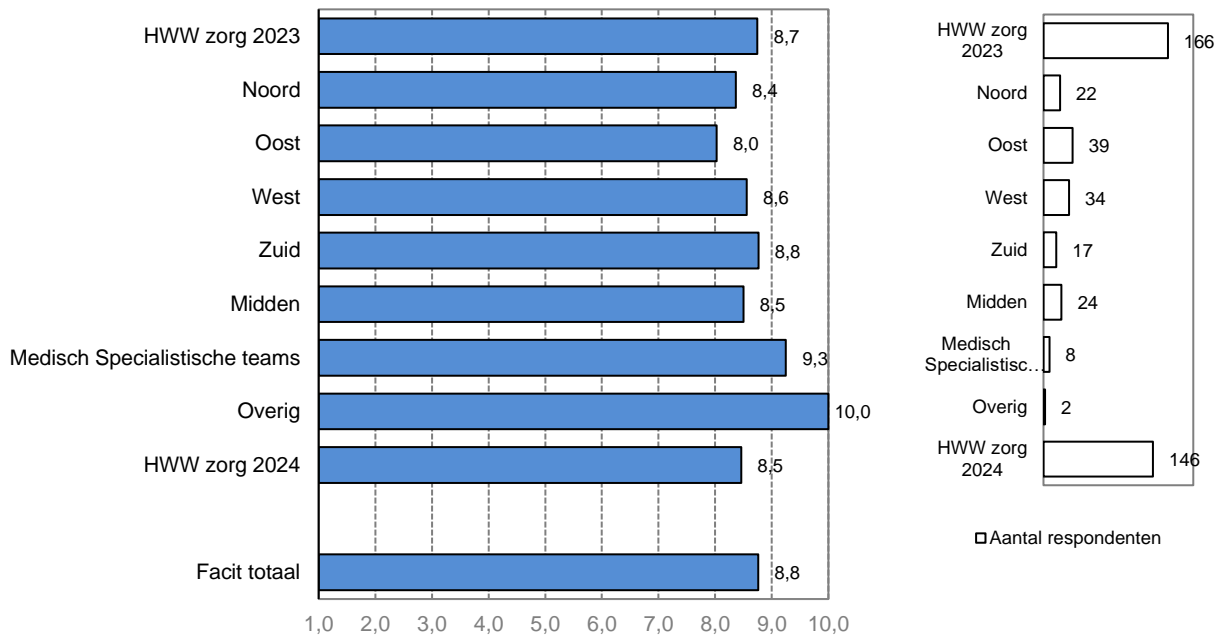
Het percentage cliënten dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:



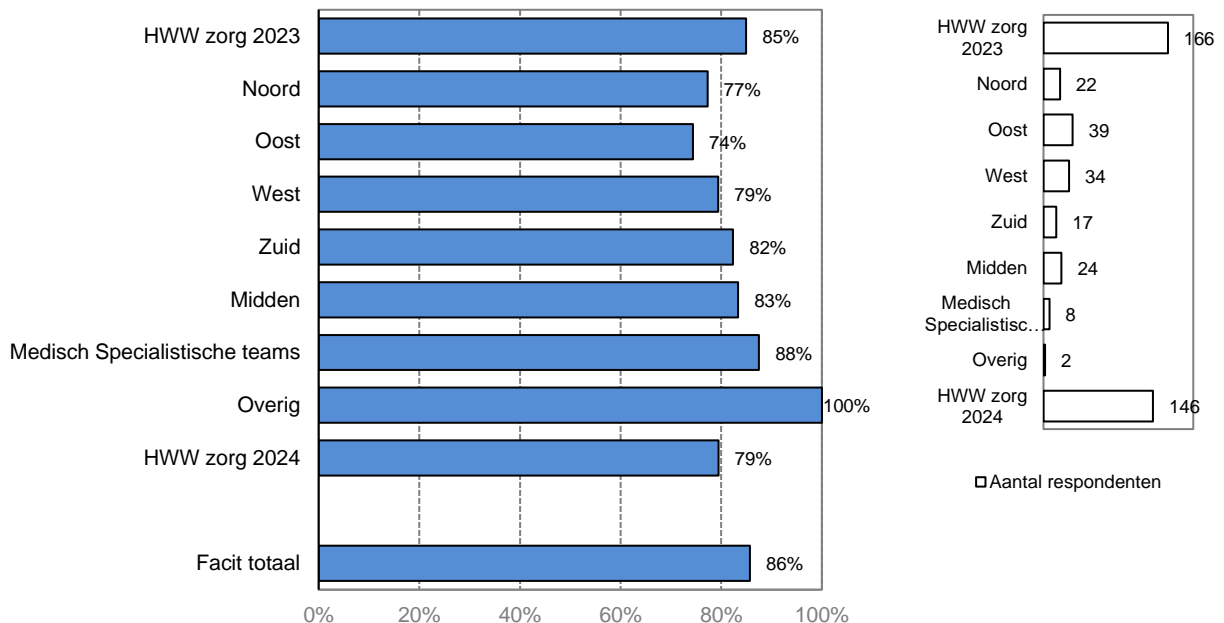
7. Heeft u vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners?



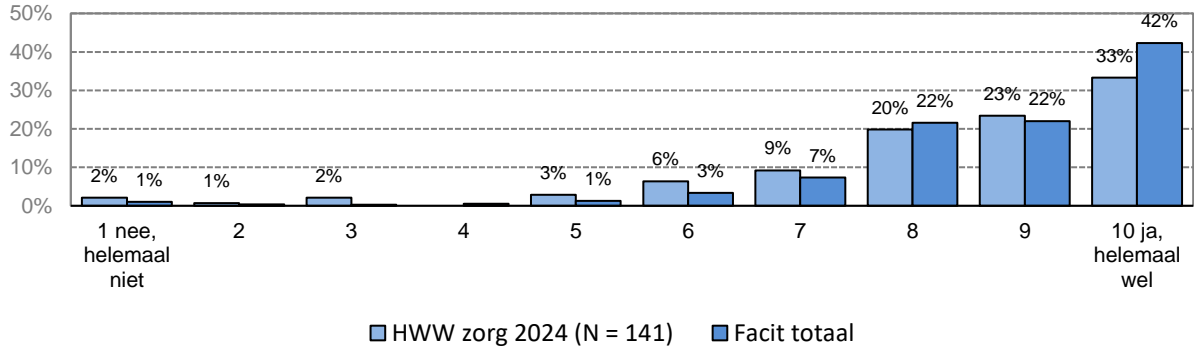
De gemiddelde waardering is als volgt:



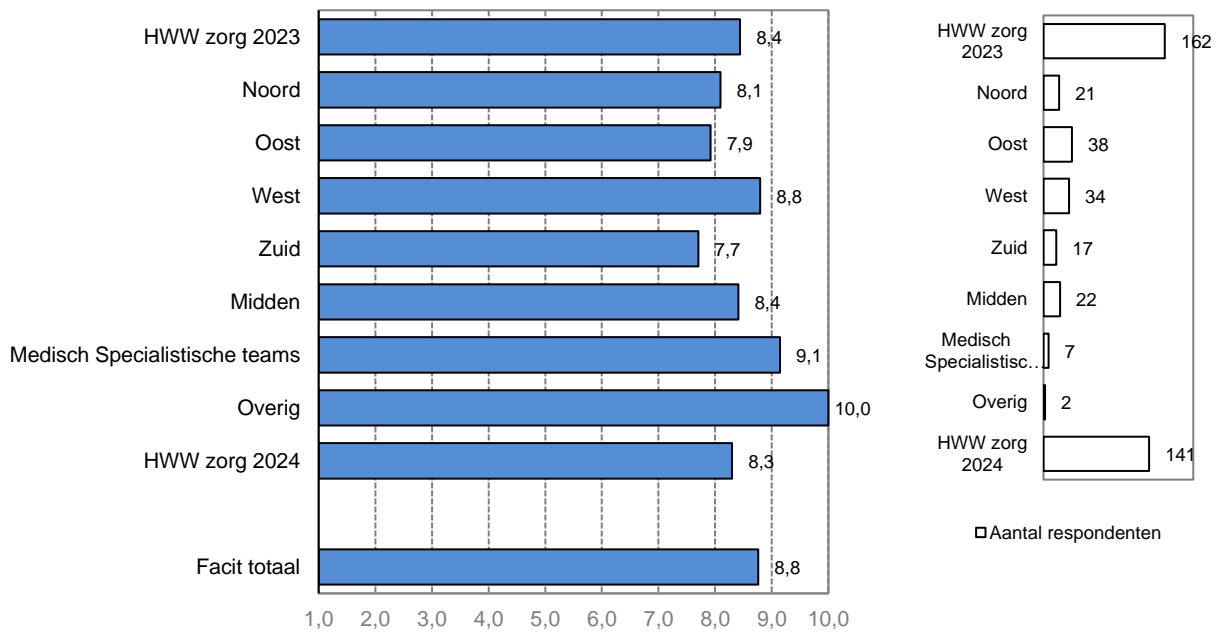
Het percentage cliënten dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:



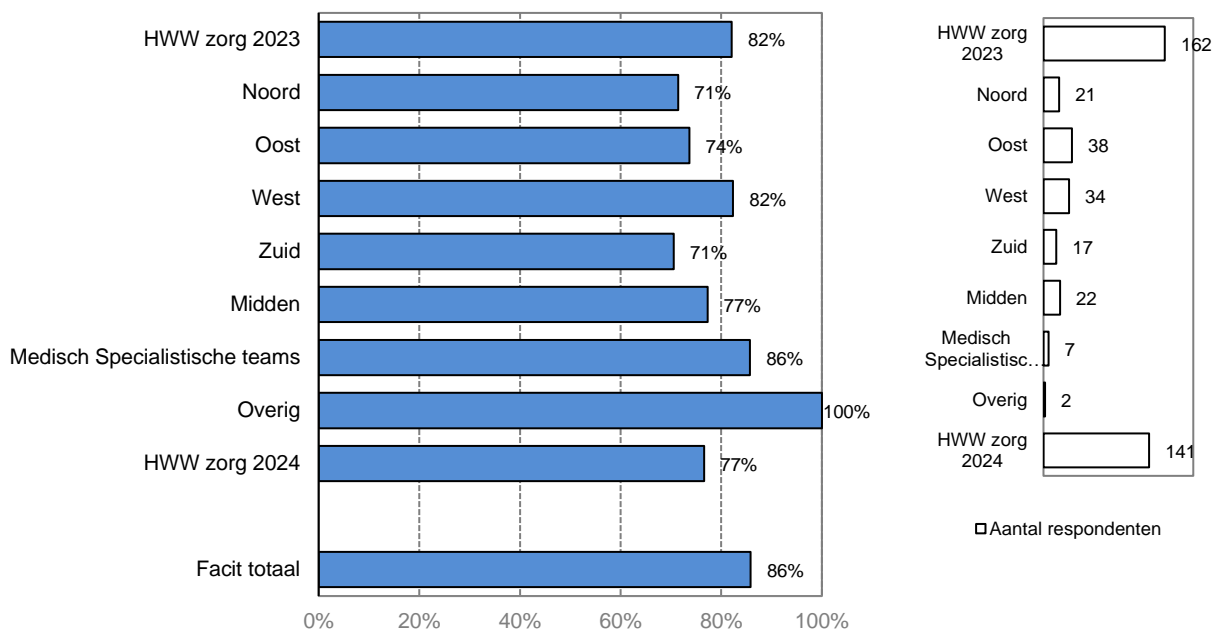
8. Houden de zorgverleners in de gaten hoe het met uw gezondheid gaat?



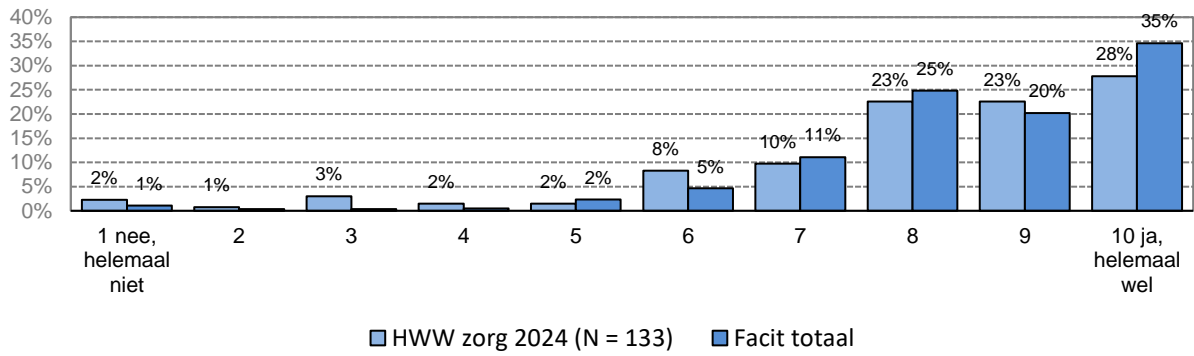
De gemiddelde waardering is als volgt:



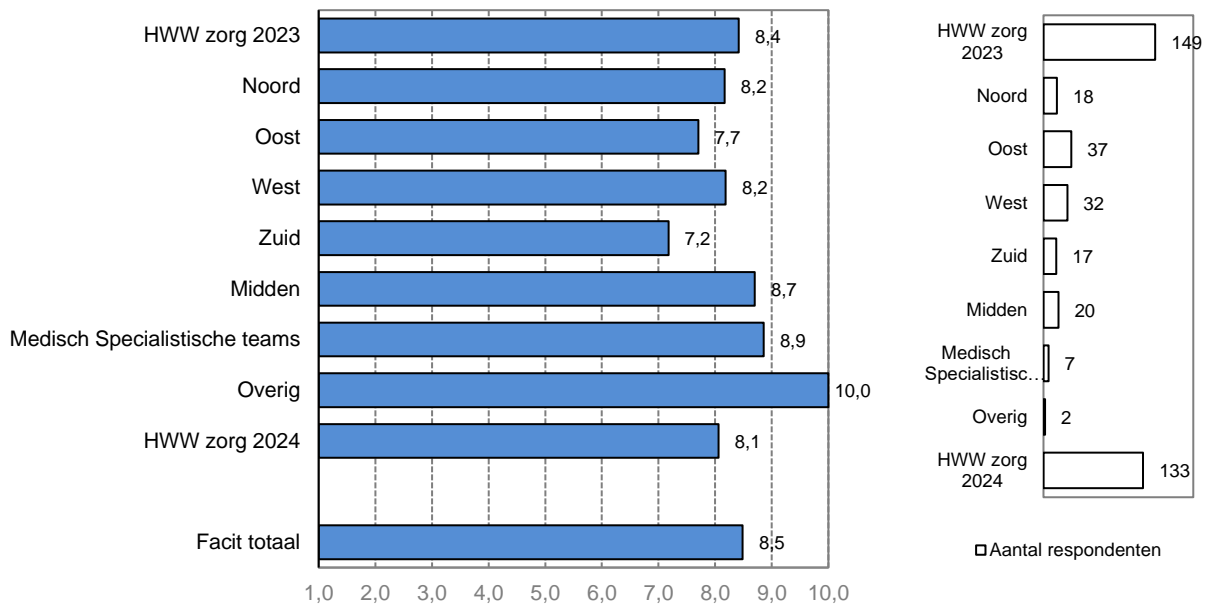
Het percentage cliënten dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:



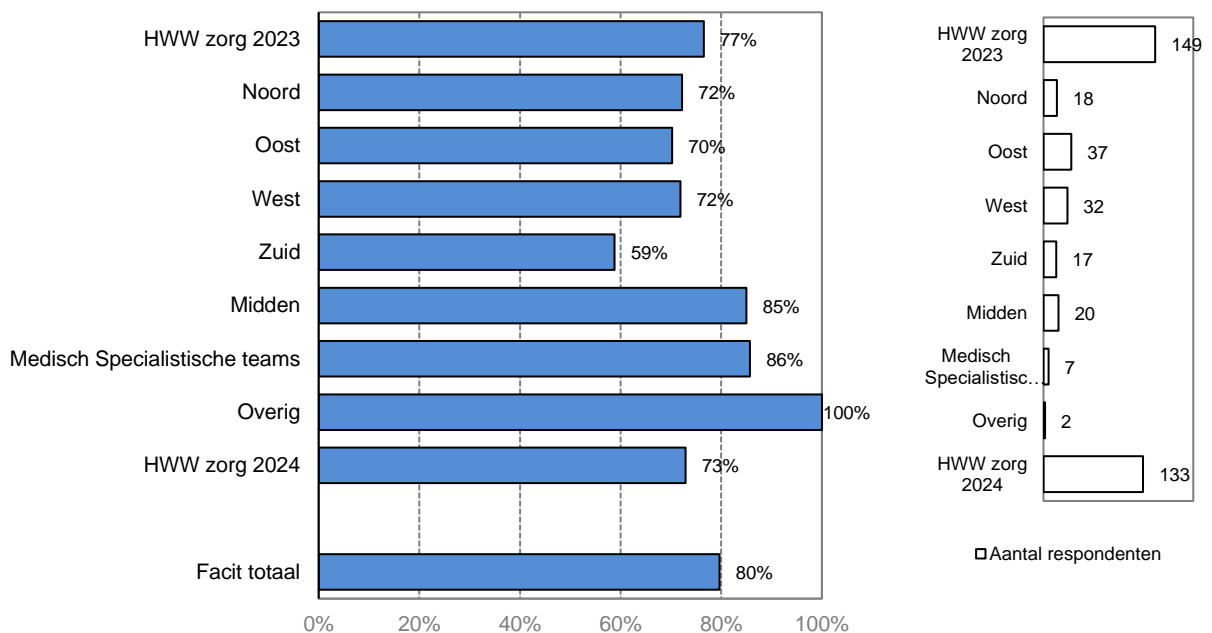
9. Kunt u met de hulp van de zorgverleners beter omgaan met uw ziekte of aandoening?



De gemiddelde waardering is als volgt:

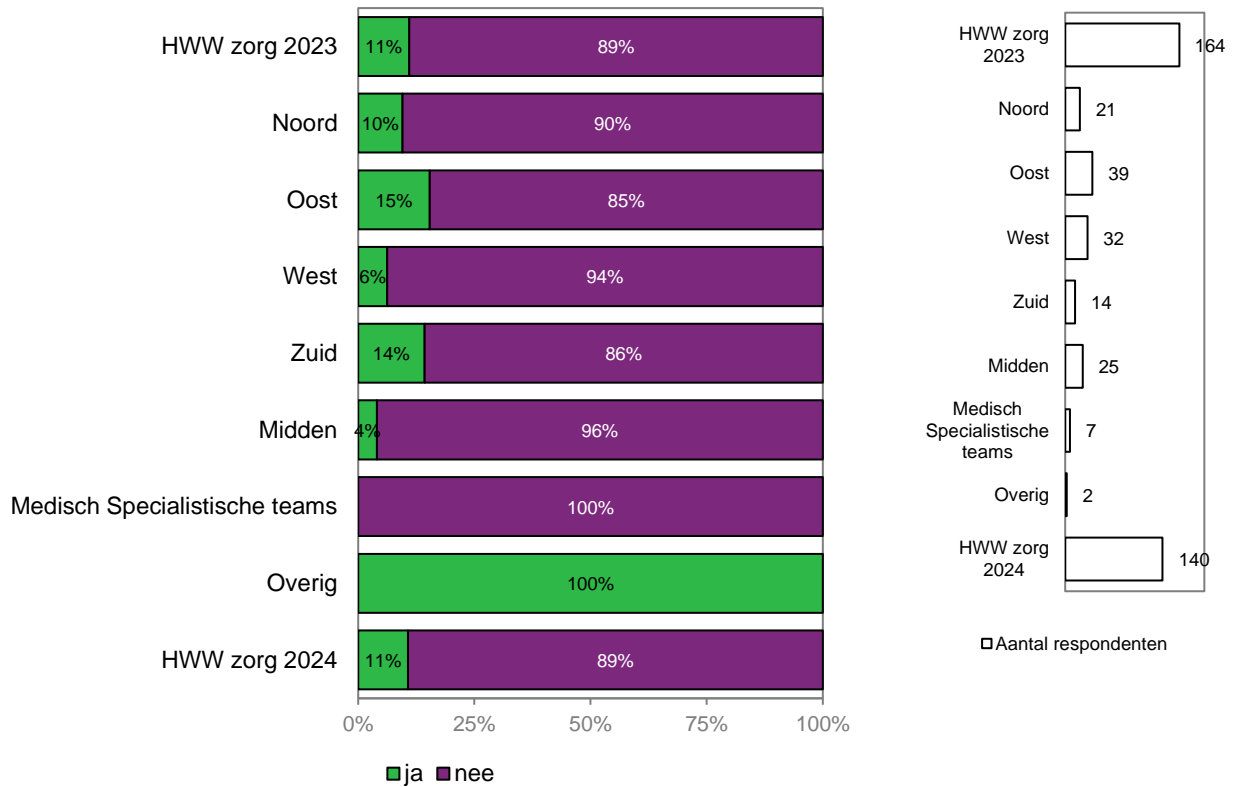


Het percentage cliënten dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:

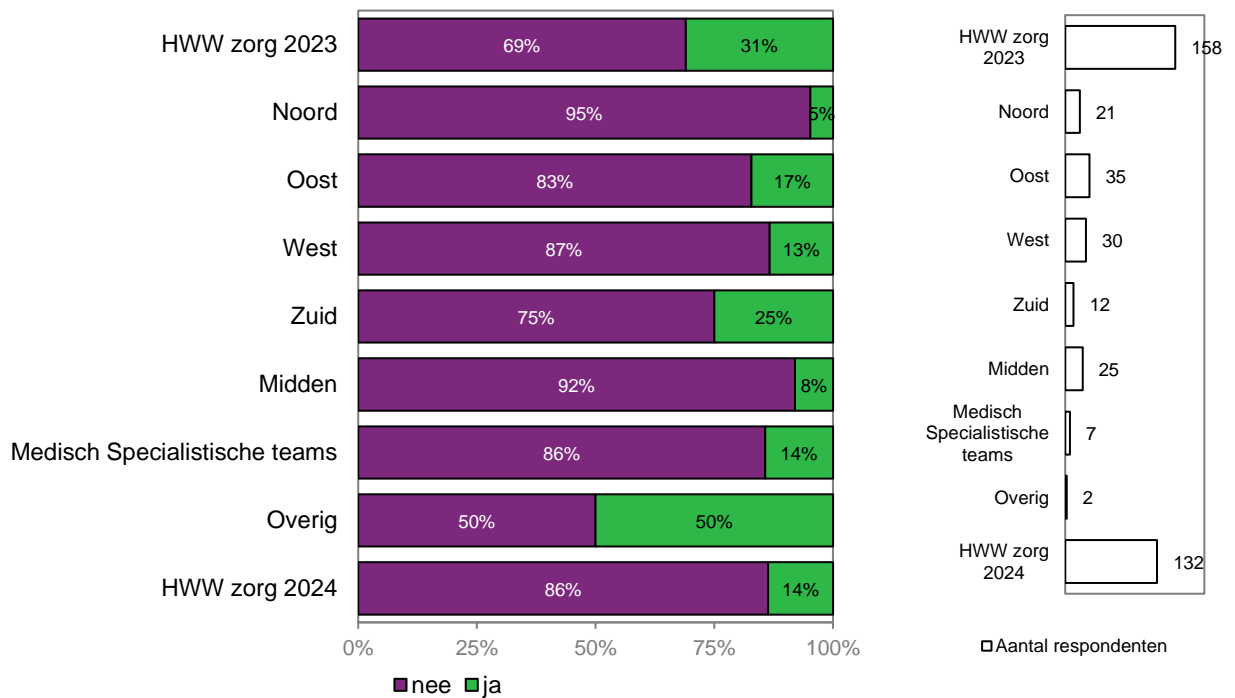


Extra vragen

10. Zou u meer willen weten over de cliëntenraad?



11. Zou de cliëntenraad u mogen benaderen om naar uw mening te vragen over bepaalde onderwerpen ten behoeve van inspraak- of medezeggenschapsrondes?

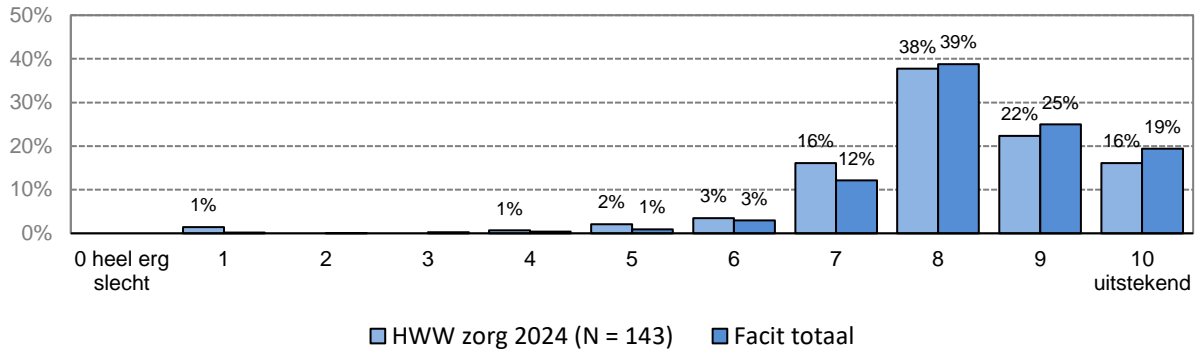


23 cliënten waren bereid om hun contactgegevens door te geven, zodat de cliëntenraad hen kan benaderen om naar hun mening te vragen over bepaalde onderwerpen ten behoeve van inspraak- of medezeggenschapsrondes:

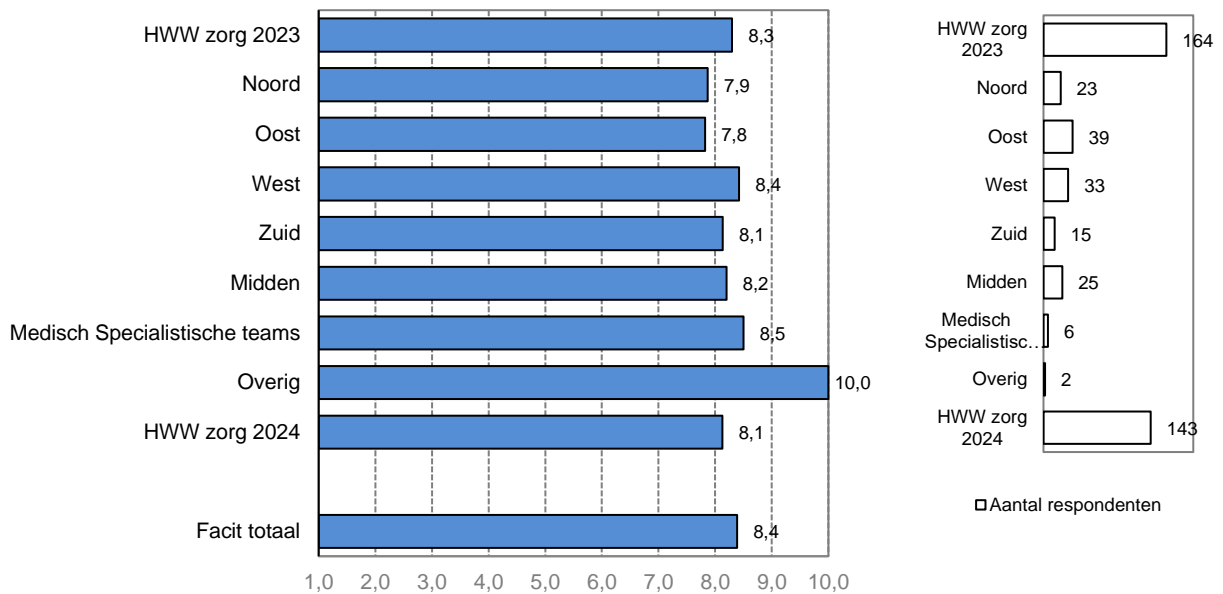
	# cliënten dat contactgegevens heeft doorgegeven
Noord	4
Oost	6
West	4
Zuid	3
Midden	4
Medisch Specialistische teams	1
Overig	1

Rapportcijfers en aanbevelingsvraag

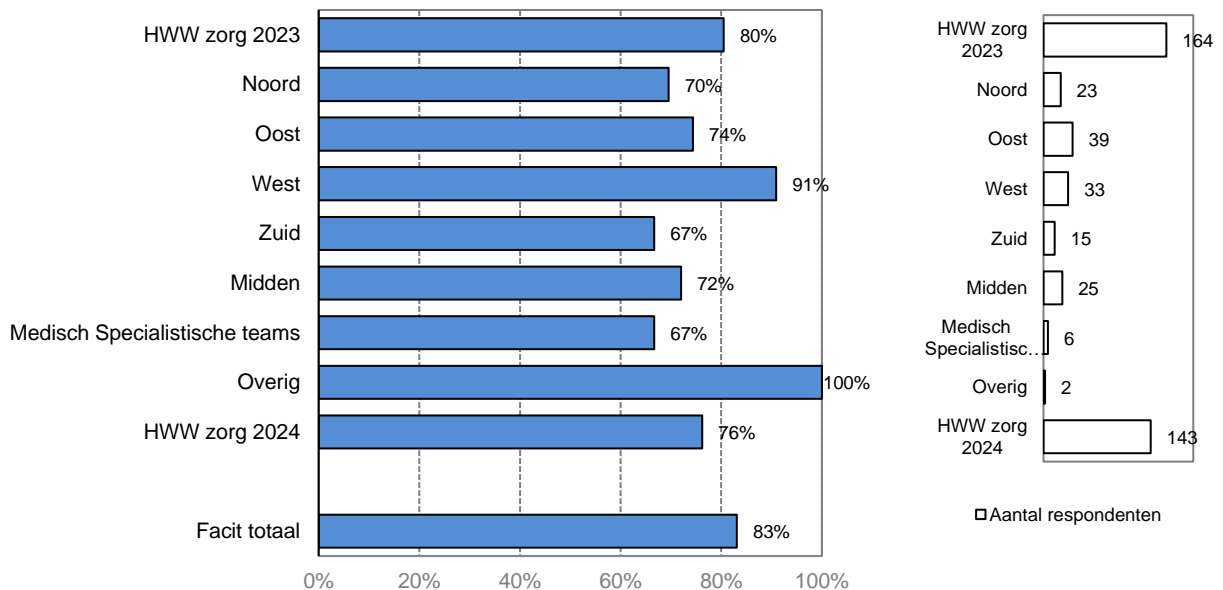
1. Welk rapportcijfer geeft u HWW zorg?



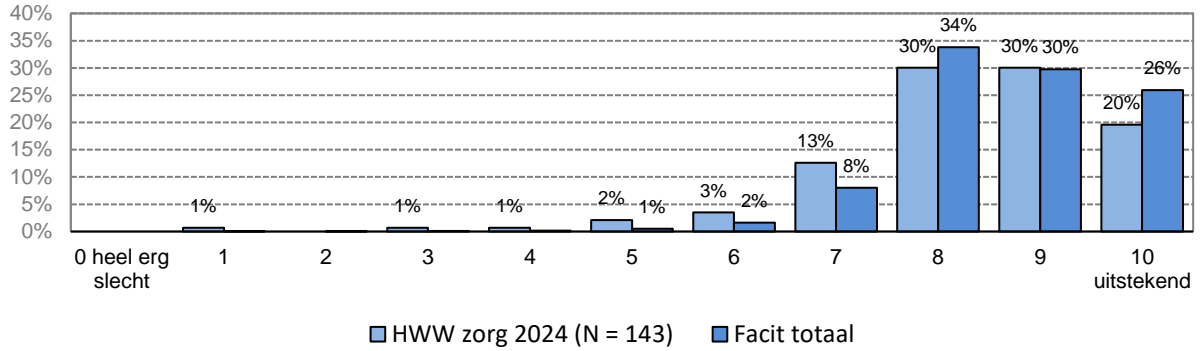
De gemiddelde waardering is als volgt:



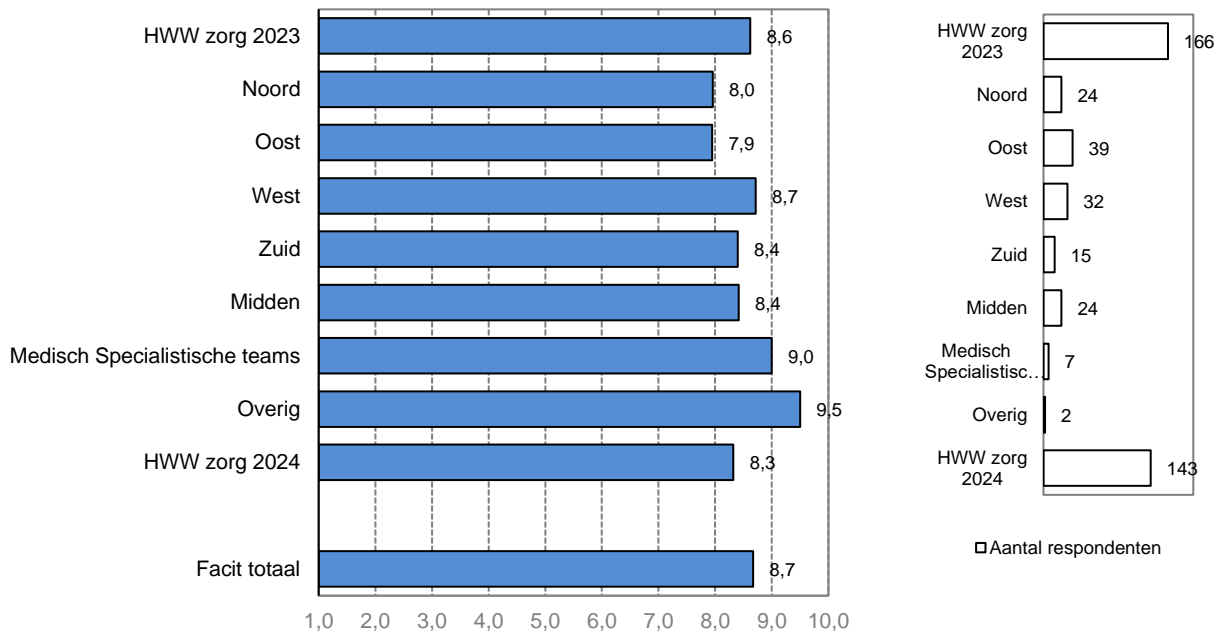
Het percentage cliënten dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:



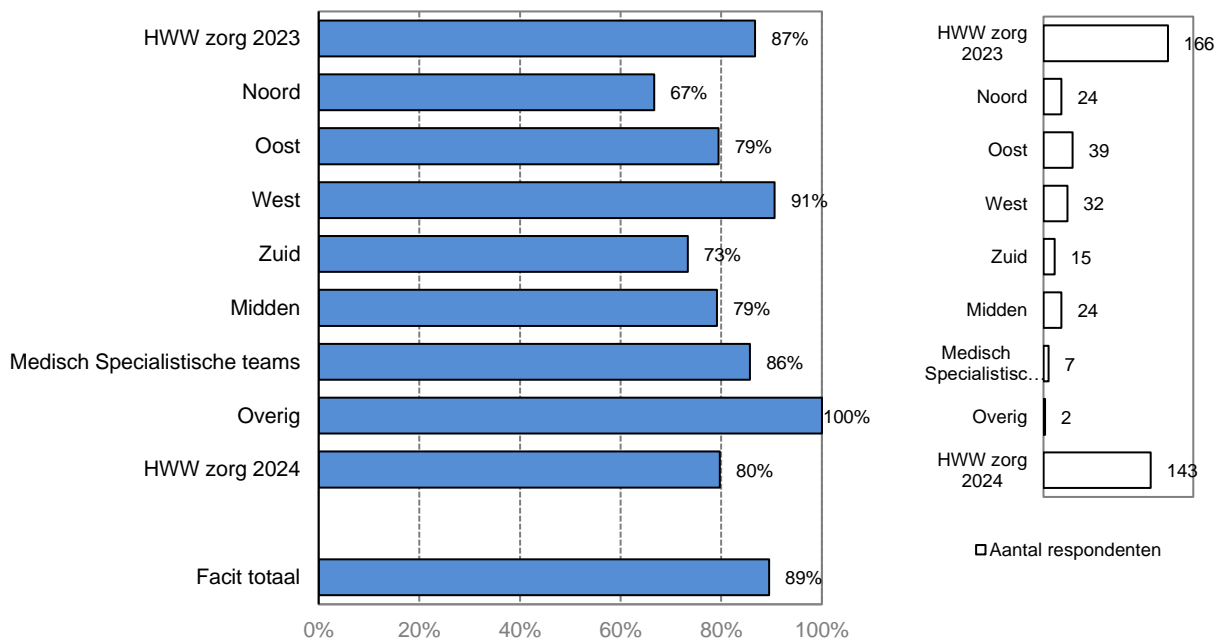
2. Welk rapportcijfer geeft u de medewerkers van HWW zorg?



De gemiddelde waardering is als volgt:



Het percentage cliënten dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:



3. 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:

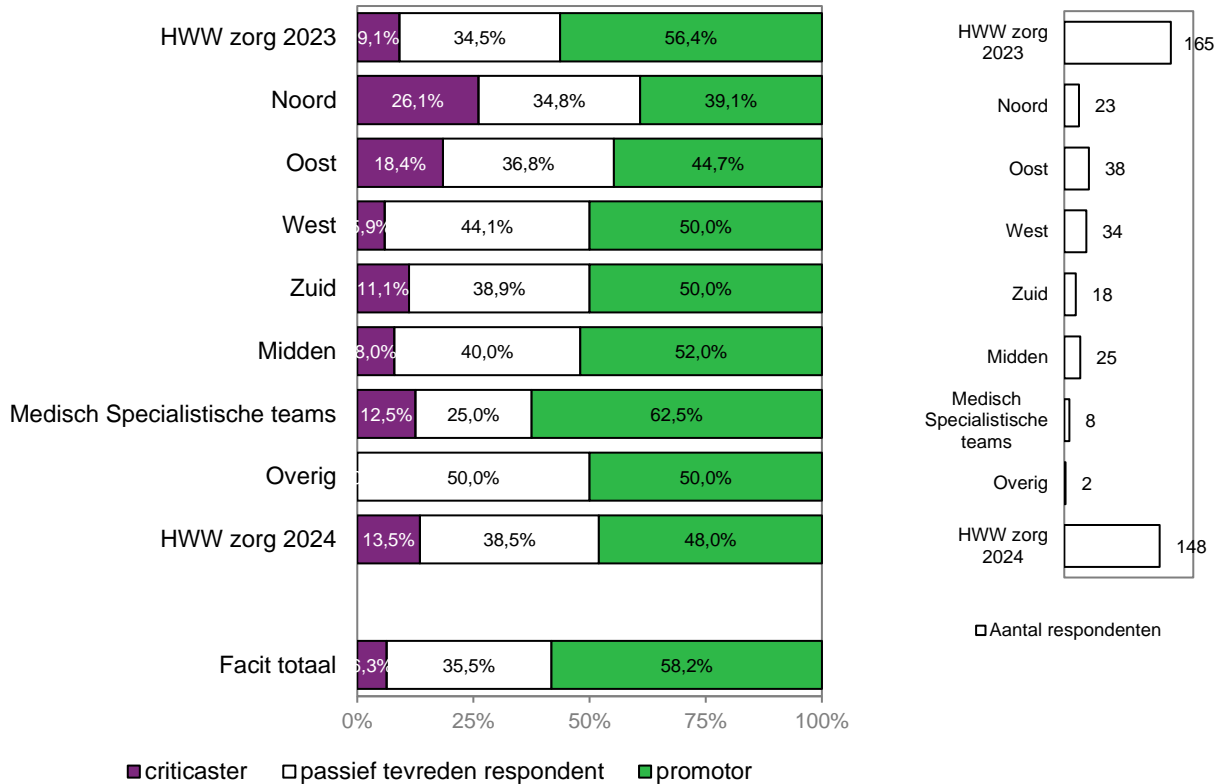
	Facit totaal	HWW zorg 2024	Overig	Medisch Specialistische teams	Midden	Zuid	West	Oost	Noord	HWW zorg 2023
0 zeker niet	31	1	0	0	0	0	0	1	0	3
1	12	4	0	0	1	0	0	2	1	0
2	17	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	22	2	0	0	0	1	0	1	0	1
4	23	2	0	0	0	0	1	0	1	2
5	89	4	0	0	0	0	1	2	1	4
6	145	7	0	1	1	1	0	1	3	5
7	482	18	0	0	4	3	4	4	3	18
8	1.429	39	1	2	6	4	11	10	5	39
9	1.250	25	0	0	9	1	4	6	5	40
10 zeker wel	1.881	46	1	5	4	8	13	11	4	53
niet ingevuld	342	5	0	0	0	0	2	2	1	9
Aantal respondenten	5.381	148	2	8	25	18	34	38	23	165

In percentages weergegeven:

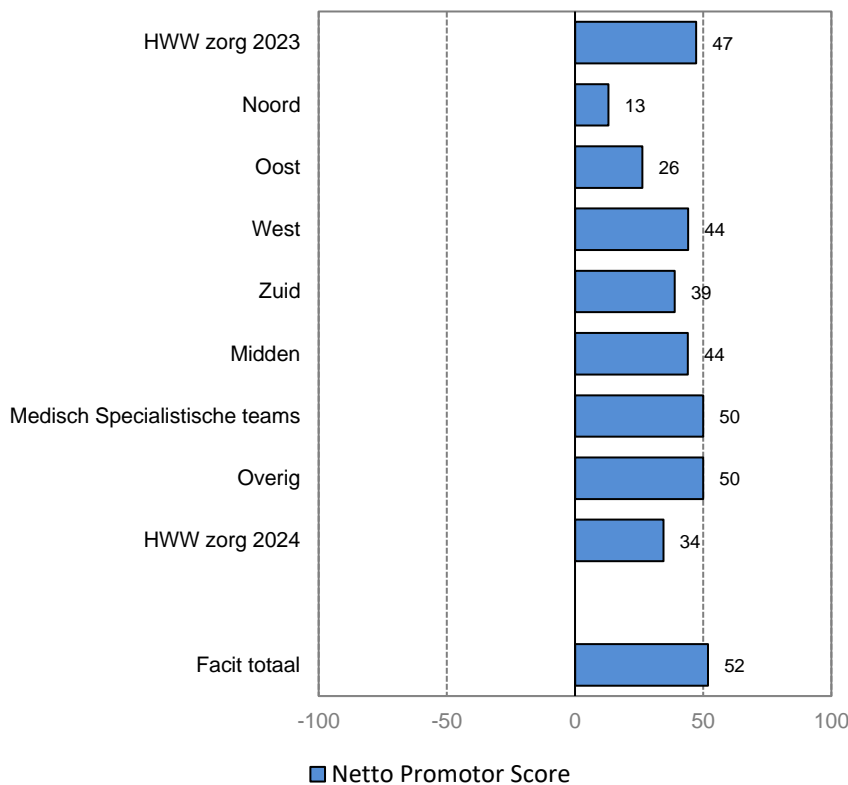
	Facit totaal	HWW zorg 2024	Overig	Medisch Specialistische teams	Midden	Zuid	West	Oost	Noord	HWW zorg 2023
0 zeker niet	1%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	0%	2%
1	0%	3%	0%	0%	4%	0%	0%	5%	4%	0%
2	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
3	0%	1%	0%	0%	0%	6%	0%	3%	0%	1%
4	0%	1%	0%	0%	0%	0%	3%	0%	4%	1%
5	2%	3%	0%	0%	0%	0%	3%	5%	4%	2%
6	3%	5%	0%	13%	4%	6%	0%	3%	13%	3%
7	9%	12%	0%	0%	16%	17%	12%	11%	13%	11%
8	27%	26%	50%	25%	24%	22%	32%	26%	22%	24%
9	23%	17%	0%	0%	36%	6%	12%	16%	22%	24%
10 zeker wel	35%	31%	50%	63%	16%	44%	38%	29%	17%	32%

Netto Promotor Score (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'.

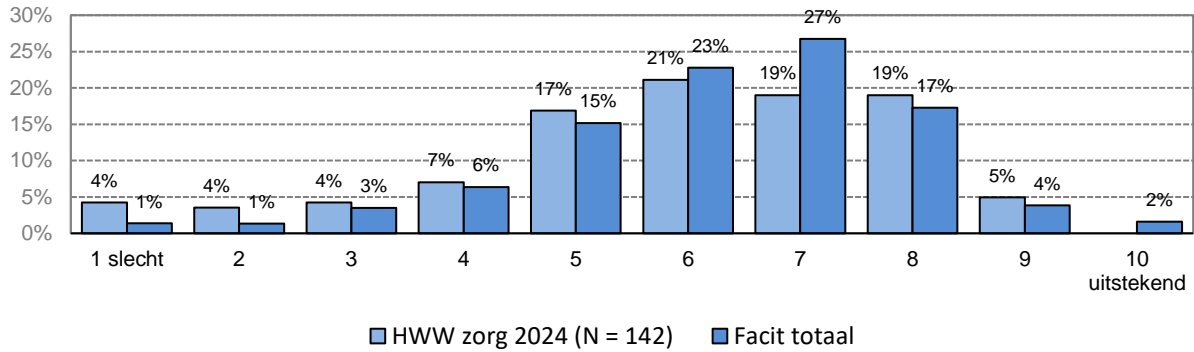


De Netto Promotor Score, het percentage cliënten dat een 9 of 10 heeft geantwoord op de aanbevelingsvraag minus het percentage cliënten dat een 0 t/m 6 heeft geantwoord op de aanbevelingsvraag, is als volgt:

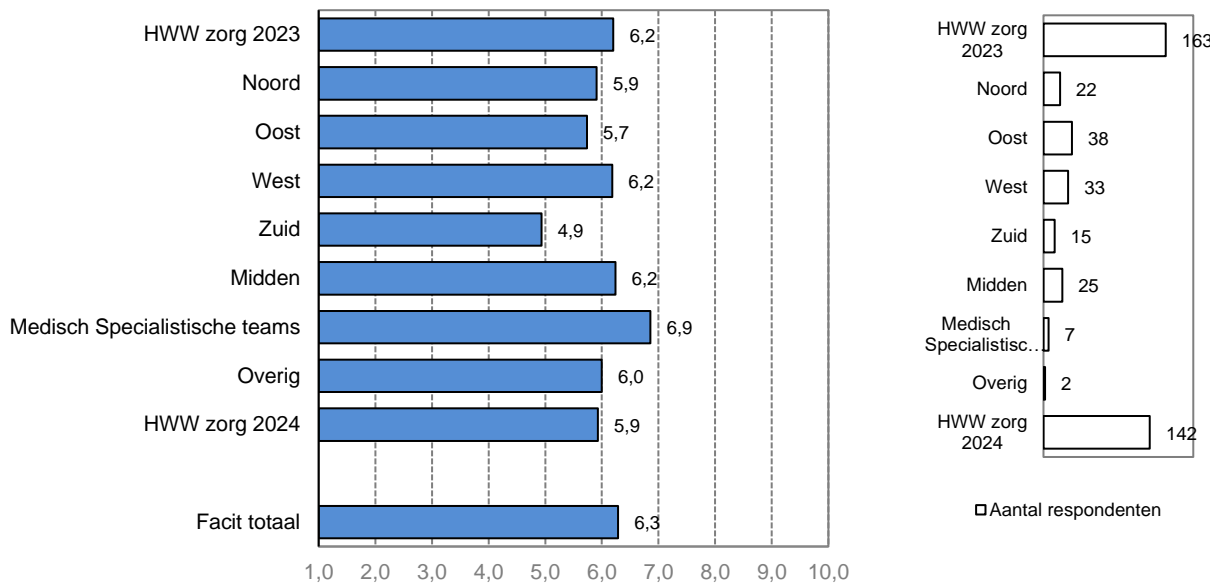


4 Achtergrondkenmerken

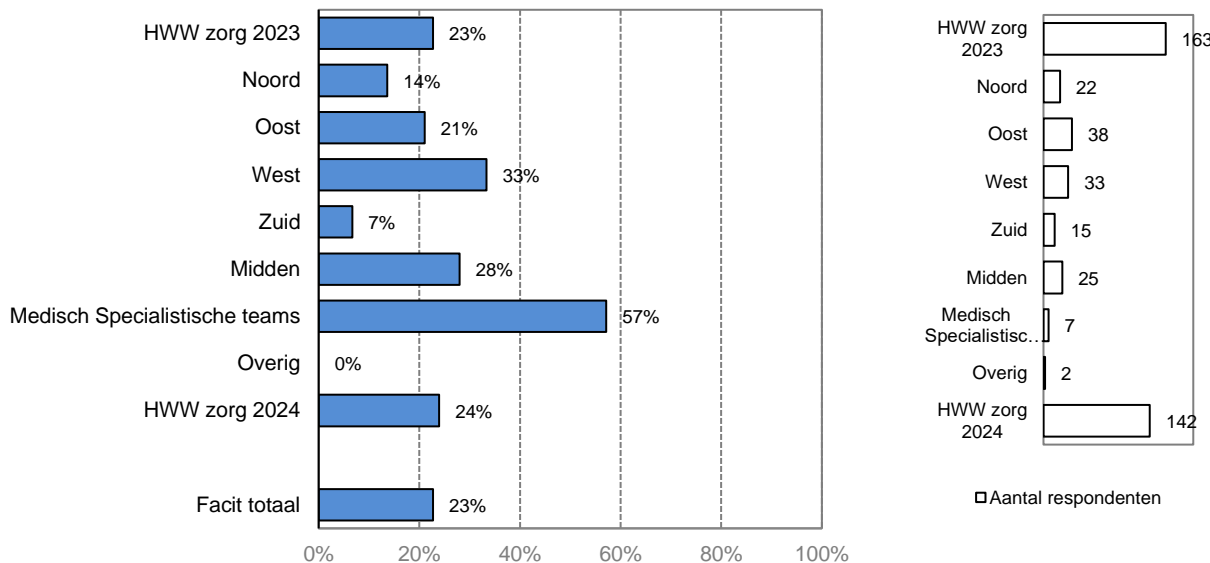
1. Hoe vindt u over het algemeen uw gezondheid?



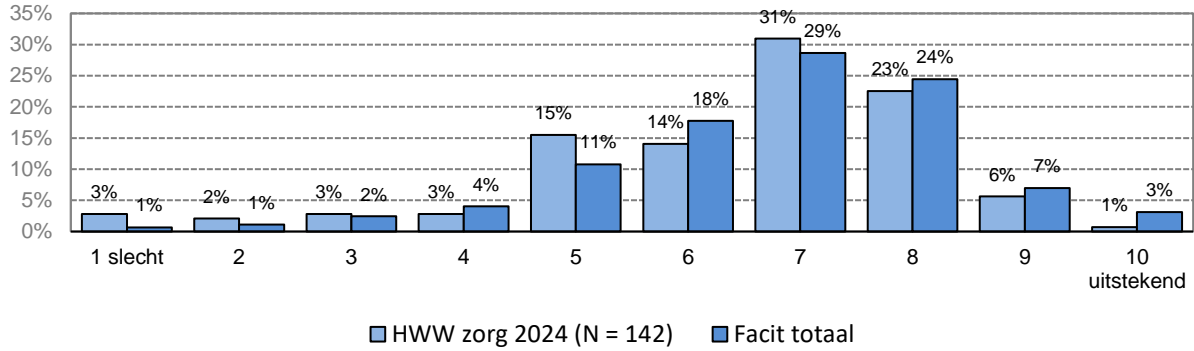
De gemiddelde waardering is als volgt:



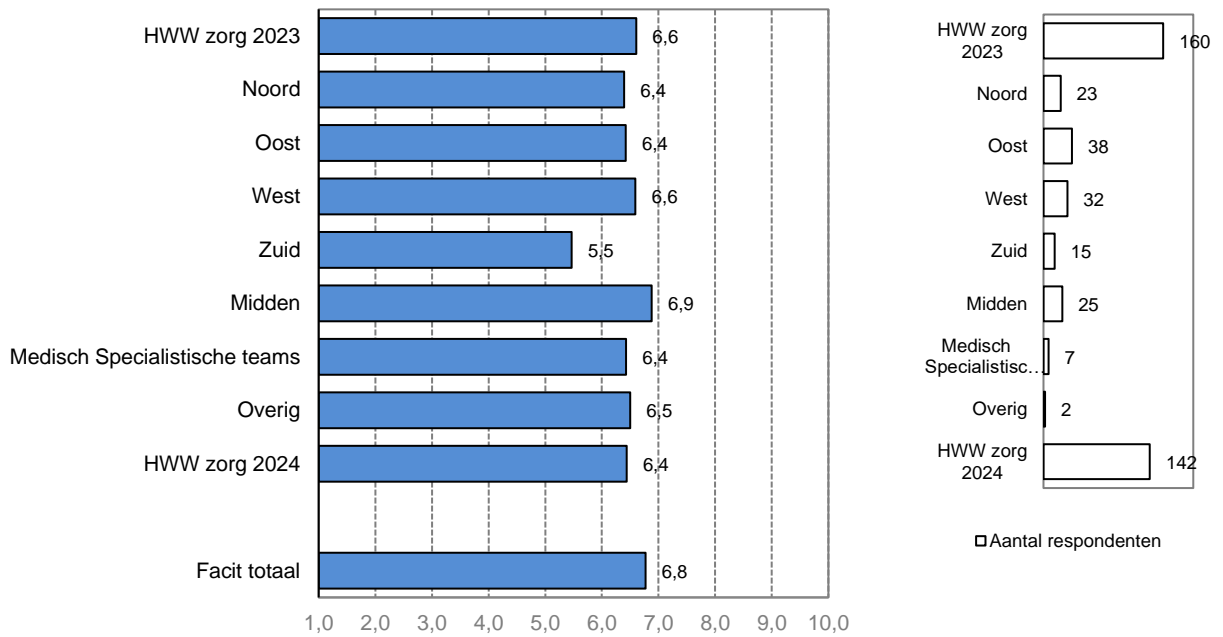
Het percentage cliënten dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:



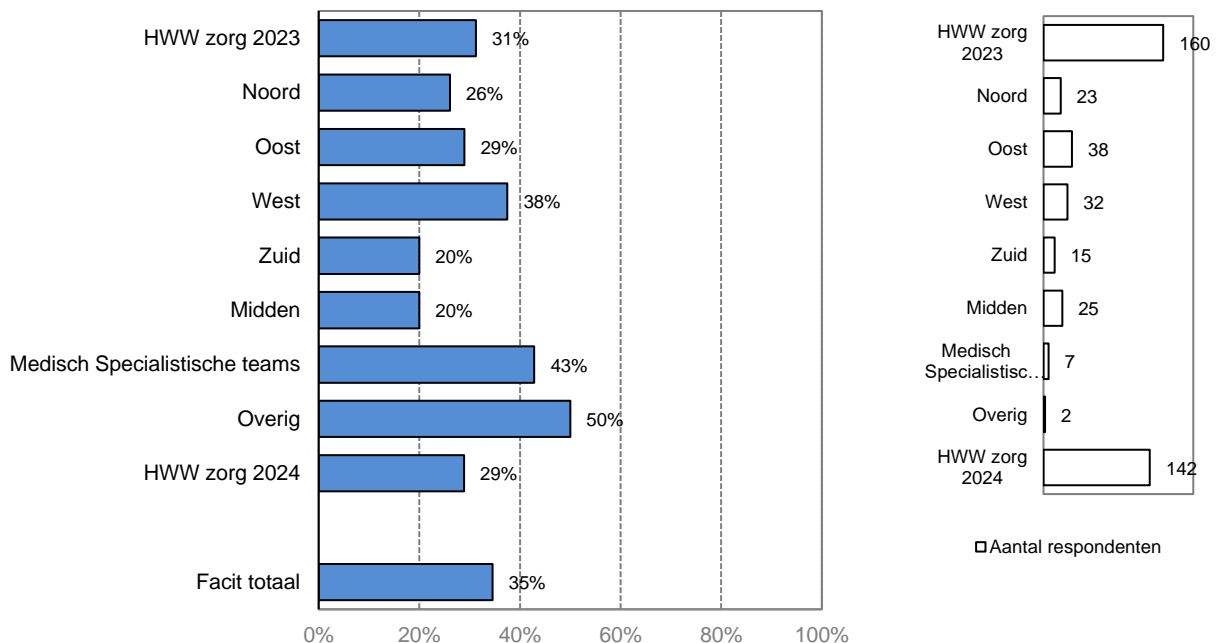
2. Hoe vindt u over het algemeen uw kwaliteit van leven?



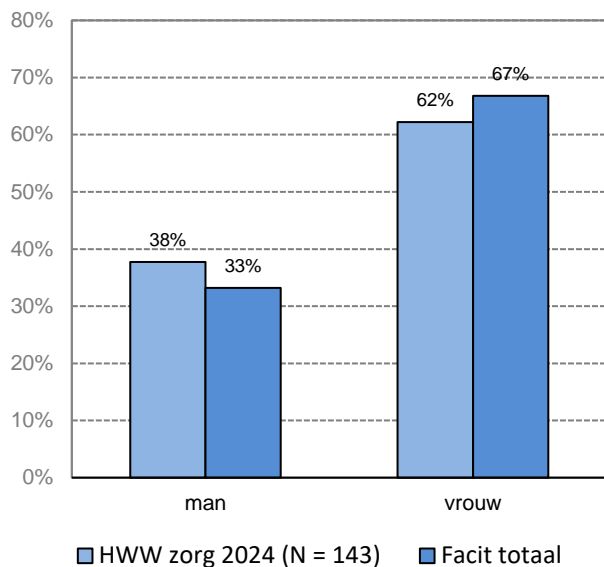
De gemiddelde waardering is als volgt:



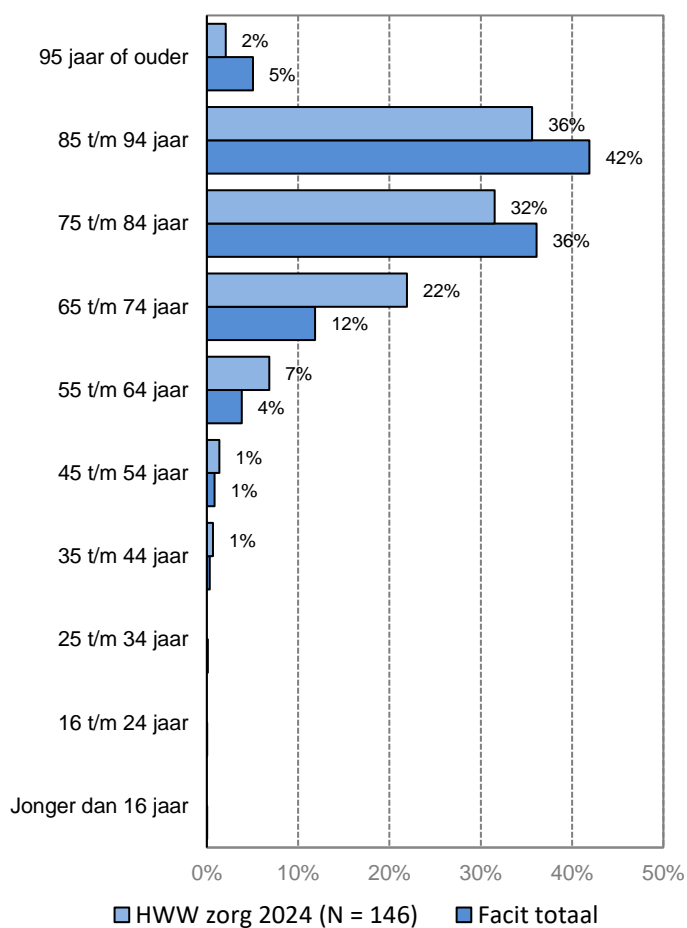
Het percentage cliënten dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:



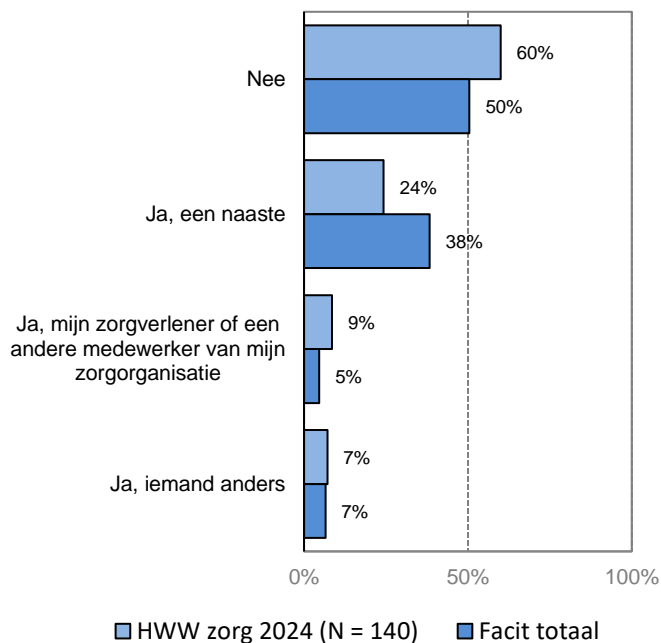
3. Wat is uw geslacht?



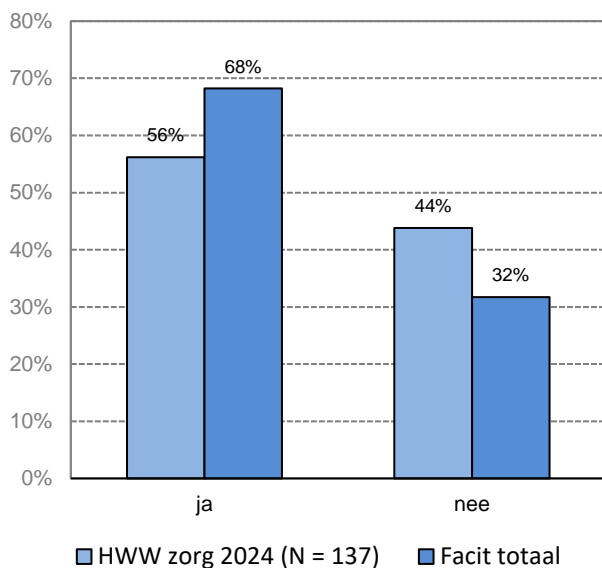
4. Wat is uw leeftijd?




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



6. Mogen uw antwoorden geanonimiseerd vermeld worden op ZorgkaartNederland?



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'.  Geverifieerd via Facit

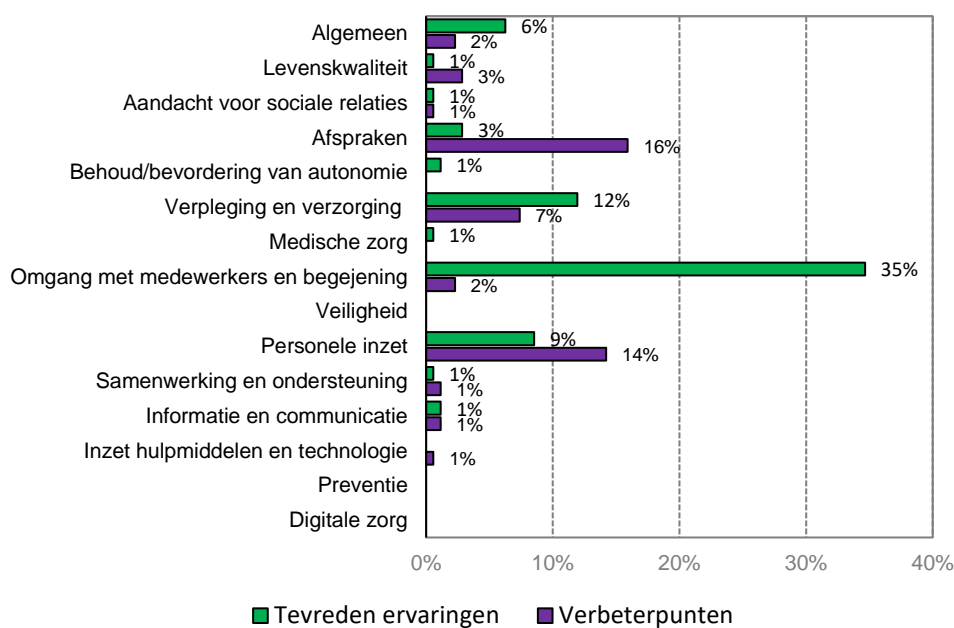
5 Samenvatting van de complimenten en verbeterpunten

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 gerubriceerd naar de thema’s van het voor de sector geldende Generiek kompas ‘Samen werken aan kwaliteit van bestaan’.

In totaal zijn er 121 positieve ervaringen gedeeld en 55 verbeterpunten:

		Positieve antwoorden	Verbeterpunten
Algemeen		11	4
Kwaliteit van bestaan	Levenskwaliteit	1	5
	Aandacht voor sociale relaties	1	1
Cliëntgerichte zorg	Afspraken	5	28
	Behoud/bevordering van autonomie	2	0
	Verpleging en verzorging	21	13
	Medische zorg	1	0
	Omgang met medewerkers/bejegening	61	4
	Veiligheid	0	0
	Samenwerking en ondersteuning	15	25
Samenwerking en ondersteuning	Samenwerking en ondersteuning	1	2
	Informatie en communicatie	2	2
	Toekomstbestendige zorg	0	1
Toekomstbestendige zorg	Inzet hulpmiddelen en technologie	0	1
	Preventie	0	0
Digitale zorg		0	0

In onderstaande grafiek is weergegeven hoeveel procent van de antwoorden over welk thema ging:



In de bijlagen bij deze rapportage zijn de ervaringen van de cliënten weergegeven per regio en per thema van het Generiek kompas.

6 Conclusies

77% van de geraadpleegde cliënten geeft een 8 of hoger op de vraag of de zorg past bij de manier waarop zij willen leven. 60% van de geraadpleegde cliënten geeft een 8 of hoger als hen gevraagd wordt of zorgverleners op de afgesproken tijd komen en 62% geeft een 8 of hoger als het gaat over zorg krijgen van een vast team van zorgverleners.

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

82% van de geraadpleegde cliënten heeft met een 8 of hoger aangegeven dat ze zich op hun gemak voelen bij de zorgverleners van HWW zorg, 83% ervaart met een 8 of hoger dat zorgverleners hen met aandacht behandelen en 77% 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.

24% van de geraadpleegde cliënten waardeert hun gezondheid met een 8 of hoger en 29% scoort een 8 of hoger op de vraag wat ze over het algemeen vinden van hun kwaliteit van leven.

11% van de geraadpleegde cliënten zou meer willen weten over de cliëntenraad en 14% van de geraadpleegde cliënten geeft aan dat de cliëntenraad hen mag benaderen om naar hun mening te vragen over bepaalde onderwerpen ten behoeve van inspraak- of medezeggenschapsrondes. 23 cliënten hebben voor dit doel hun contactgegevens gedeeld met de cliëntenraad.

Gevraagd naar een rapportcijfer voor HWW zorg is het hoogst gegeven cijfer een 10 en het laagste cijfer een 1. Gemiddeld krijgt HWW zorg een 8,1 als rapportcijfer. Gevraagd naar een rapportcijfer voor de medewerkers van de wijkverpleging is het hoogst gegeven cijfer een 10 en het laagste cijfer een 1. Gemiddeld krijgen de medewerkers van HWW zorg een 8,3.

Als cliënten gevraagd wordt een cijfer te geven aan de mate waarin ze HWW zorg zouden aanbevelen, geeft 13,5% een zes of lager en toont zich daarmee een criticaster. 38,5% geeft een 7 of een 8 en is een passief tevreden respondent en de overige cliënten (48,0%) geven een 9 of 10 op de aanbevelingsvraag, wat hen een promotor maakt.

Bijlage 1: Complimenten en verbeterpunten Noord

In deze bijlage 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?' naar de thema's van het kwaliteitskompas gerangschikt.

Algemeen

Positieve ervaringen

- Ik ben heel tevreden.

Levenskwaliteit

Verbeterpunten

- Niet iedereen handelt naar mijn wensen. Bijvoorbeeld smeert niet iedereen mij in met bodylotion etc.

Afspraken

Positieve ervaringen

- Tevreden dat ze op tijd komen.

Verbeterpunten

- Verbeterpunt: op de aangegeven tijd komen.
- Ze kunnen wat vaker op tijd komen.
- Ze moeten beter op tijd komen, maar ik begrijp waarom dat vaak niet lukt.

Verpleging en verzorging

Positieve ervaringen

- Er zijn verschillende prettige medewerkers! Sommige zijn mij inmiddels zeer vertrouwd.
- Heel tevreden dat ik iedere dag gedoucht wordt.
- Heel tevreden omdat er dagelijks iemand komt.
- Sommige medewerkers hebben heel goed advies gegeven wat geholpen heeft.

Verbeterpunten

- Af en toe door een medewerker de hele situatie laten checken.
- De deskundigheid van de medewerkers kan beter. Ik zou graag zien dat zij echt opgeleid worden voor deze functie.

Medische zorg

Positieve ervaringen

- Ik ben met betrekking tot de medische dienst van HWW tevreden.

Omgang met medewerkers en bejegening

Positieve ervaringen

- Erg tevreden over de aandacht en de hulp.
- Heel tevreden over de aandacht.
- Ik ben tevreden over de aandacht en het advies in de periodes wanneer ik daar behoefte aan heb.
- Over de zorgzaamheid ben ik heel tevreden.
- Vriendelijk en bekwaam personeel.
- Ze zijn aardig en lief.
- Ze zijn vriendelijk, behulpzaam, belangstellend en ze zijn rustig tijdens de behandeling.

Verbeterpunten

- Het zou prettig zijn als er iets meer persoonlijke aandacht is en dat er soms wat meer wordt stilgestaan hoe het met mij gaat.

Personele inzet

Positieve ervaringen

- Het zijn prettige mensen.

Verbeterpunten

- De continuïteit kan beter. Ik heb liever een vaste hulp dan een ZZP'er.
- De tijd die ze moeten gebruiken zou meer moeten zijn!
- Ik wil wat meer begeleiding dan één keer per week.
- De ZZPers zijn vluchtig. Werk vaste medewerkers en wees lief voor hen.
- Rusten. Bij de zorgverlening laten wat bij de zorg behoort.
- Vastere hulp.

Bijlage 2: Complimenten en verbeterpunten Oost

In deze bijlage 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?' naar de thema's van het kwaliteitskompas gerangschikt.

Algemeen

Positieve ervaringen

- Ik ben tevreden dat ze er überhaupt zijn om ouderen te helpen. Ik ben dankbaar daarvoor.
- Ik ben zeer tevreden.
- Met alles ben ik tevreden.

Verbeterpunten

- Alles moet beter, niks is er goed.

Levenskwaliteit

Positieve ervaringen

- Als ik geholpen ben, voel ik mij weer mens. Daarom ben ik tevreden.

Verbeterpunten

- Dat de wensen van de cliënt worden nageleefd. Als de cliënt aangeeft niet door mannen verzorgd te willen worden, dan hoort het nageleefd te worden.

Aandacht voor sociale relaties

Positieve ervaringen

- Ik ben blij even een contactmoment te hebben.

Verbeterpunten

- De tijdsduur zou wat langer mogen. Zo kan er nog even nagepraat worden met de cliënt.

Afspraken

Positieve ervaringen

- De planning is top.

Verbeterpunten

- Een verbeterpunt is iedere morgen een vaste tijd van komen.
- Soms de wisselende tijden, voor mij niet erg maar voor sommigen kan het vervelend zijn.
- Ze moeten zich aan de afgesproken tijd houden.
- Zeker in de winter, als het donker is en er staat voor haar een onbekende voor de deur (ze woont in een benedenwoning direct aan de straat) dan vindt ze het spannend om de deur te openen. Dus het liefst heeft ze het bezoek als het nog licht is buiten.

- Houden aan de afspraken die zijn gemaakt bij de begin gesprekken en dat alle zorgverleners het ook doen. Helemaal wassen is niet alleen van onderen.
- Op tijd zijn.

Behoud/bevordering van autonomie

Positieve ervaringen

- Ik ben tevreden dat er wordt gevraagd wat er beter kan.

Verpleging en verzorging

Positieve ervaringen

- De kwaliteit en kennis zijn naar wens.
- De professionaliteit is zeer voldoende aanwezig.
- Mijn medicatie wordt zorgvuldig in de gaten gehouden. Er wordt gelijk actie ondernomen zodra mijn Medido stagneert. Er wordt opgelet of ik mijn medicatie niet vergeet.
- Mijn naaste is 86 en krijgt 4 maal een zorgverlener over de vloer om steunkousen aan en uit te trekken. Ze is daar erg tevreden over.

Verbeterpunten

- De deskundigheid kan beter.
- De huishoudelijke zorg kan beter.
- De mensen hebben geen verstand van hoe ze moeten behandelen.
- De zorg kan beter.
- Ik wil vaker douchen.
- Ze moeten de zorg rustiger en aandachtiger verlenen.

Omgang met medewerkers en bejegening

Positieve ervaringen

- De aandacht voor de patiënt is zeer voldoende aanwezig.
- De medewerkers zijn allemaal erg professioneel en aardig
- De persoonlijke aandacht
- De persoonlijke aandacht en zorg is goed.
- De persoonlijke aandacht is goed. Alles is prima.
- De zorgverleners zijn heel erg aardig, oprecht en begripvol. Ik vind het aardig en vriendelijk zijn heel belangrijk.
- Heel tevreden over de gezelligheid.
- Het zijn aardige en vriendelijke mensen.
- Meeste zorgverleners maken graag een praatje en dat vindt de cliënt prettig.

Verbeterpunten

- Er moet meer aandacht/interesse en meer tijd zijn.
- Meer persoonlijke aandacht.

- Ze nemen de tijd.
- Ze zijn allemaal aardig en meelevend.
- Ze zijn attent en vertrouwd.
- Ze zijn behulpzaam en vriendelijk.
- Ze zijn behulpzaam, aardig en betrokken.
- Zeer professionele medewerkers met veel empathie.
- Zeer tevreden over de aandacht en hoe ze met je omgaan.
- Zeer tevreden over de gezelligheid.

Personele inzet

Positieve ervaringen

- Door de vaste groep begrijpen deze mensen het probleem en spelen ze daarop in. Daarover ben ik tevreden.
- Ik ben tevreden over de vaste medewerkers.
- Over de medewerkers ben ik tevreden.

Verbeterpunten

- Er komen uitzendkrachten die blijkbaar niet weten hoe je een katheter in elkaar hoort te zetten en weten ze de plasbuis niet te vinden wat erg pijnlijk is voor de cliënt.
- Ik zou vaker dezelfde mensen willen, liefst éénzelfde persoon. Ik hoop van harte dat u er alles aan doet te verbeteren.
- Meer vast personeel.
- Mijn naaste heeft het liefst een paar vaste gezichten die haar helpen.
- Niet te veel vreemde ZZP'ers sturen. Ze zijn niet zichtbaar als zorgverleners.
- Verbeterpunt: Dat de nieuwe ZZP'ers wat meer aandacht mogen hebben want sommigen willen snel weg.
- ZZP'ers hebben altijd haast en willen snel klaar zijn.

Samenwerking en ondersteuning

Positieve ervaringen

- De vaste verzorgers lezen het dossier en vullen dit aan in verband met nieuwe medische handelingen. Hierover ben ik heel tevreden.

Verbeterpunten

- Degenen die nieuw zijn, moeten hun rapportage beter lezen voor ze bij de cliënten zijn.

Informatie en communicatie

Positieve ervaringen

- Tevreden over de gesprekken met de hoofd verzorging.

Verbeterpunten

- De communicatie kan beter als er een zorgverlener uitvalt.

Bijlage 3: Complimenten en verbeterpunten West

In deze bijlage 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?' naar de thema's van het kwaliteitskompas gerangschikt.

Algemeen

Positieve ervaringen

- Beter kan niet.
- Ga zo door!
- Over alles tevreden. Voor mij is het goed zo.
- Over alles zeer tevreden.

Verbeterpunten

- Verbeterpunt: Ramen zemen.

Levenskwaliteit

Verbeterpunten

- Ik heb liever geen mannen.

Afspraken

Verbeterpunten

- Constantere zorgtijden.
- Ik heb liever vaste tijden.
- Ik zou willen dat de verzorgsters op een vaste tijd komen.
- Vaker op tijd komen.
- Ze moeten 's morgens tijdig komen.

Verpleging en verzorging

Positieve ervaringen

- De persoonlijke aanpak bij de zorgverlening is goed.
- Ik ben tevreden over de deskundigheid.
- Sommige medewerkers zijn erg goed. Nemen de tijd. Vriendelijk over het algemeen.
- Ze hebben kennis van zaken.

Verbeterpunten

- Een verbeterpunt is het kennisaspect uitbreiden van plotselinge gebeurtenissen.
- Sommigen zijn door hun ervaring iets te makkelijk geworden dit zou niet mogen
- Beter omgaan met mijn wisselende ziekteverloop.

Omgang met medewerkers en bejegening

Positieve ervaringen

- De aandacht is goed. Ze zijn gezellig.
- De zorgverleners zijn heel aardig en maken ook tijd voor een gesprekje of grap.
- De zorgzaamheid en vriendelijkheid is goed.
- Ik ben tevreden over de aandacht en het vertrouwen.
- Ik ben tevreden over de aandacht en oplossingen.
- Ik ben tevreden over de aandacht.
- Ik ben tevreden over de vriendelijkheid van het personeel.
- Ik krijg veel aandacht waar mogelijk is. Er zijn goede oplossingen.
- Ik vind de zorgverleners erg aardig. Goed contact en ze maken altijd een praatje.
- Prettige persoonlijke benadering
- Ze doen hun werk altijd opgewekt
- Ze zijn altijd erg aardig.
- Ze zijn lief en zorgzaam. Ze voelen als vriendinnen.

Verbeterpunten

- Meer aandacht geven.

Personele inzet

Positieve ervaringen

- Er is nog nooit niemand komen opdagen.
- Er komt altijd iemand.
- Heel tevreden over de zorgverlening van het vaste personeel.
- Ik ben tevreden over de vaste krachten van HWW.
- Ik ben tevreden over de werkindeling.
- Mijn vaste verzorgster krijgt een 10 met een griffel. De hulp bij het douchen is goed.
- Tevreden over de vaste medewerkers van HWW.

Verbeterpunten

- leeuw

Inzet hulpmiddelen en technologie

Verbeterpunten

- Verbeterpunt: Te veel gedoe met katheter op sterfbed, was een luiert niet beter?

Bijlage 4: Complimenten en verbeterpunten Zuid

In deze bijlage 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?' naar de thema's van het kwaliteitskompas gerangschikt.

Algemeen

Positieve ervaringen

- Ik ben tevreden

Verbeterpunten

- Hun salaris kan beter.
- Niks gaat naar wens voor mij.

Levenskwaliteit

Verbeterpunten

- Ik voel me vaak niet gehoord.
- Geen mannen bij vrouwen met een verkrachtingsverleden.

Afspraken

Positieve ervaringen

- Ik ben tevreden over dat ik op donderdag gewassen wordt.

Verbeterpunten

- Ik ben niet tevreden over de tijden.
- Indien mogelijk zou ik meer op een vast tijdstip zorg willen.
- Op tijd komen.
- Tijdsplanning.
- Waarom alleen douchen 's morgens en niet 's middags of 's avonds? Longfonds adviseert 's avonds douchen, dan niet hoeven aan te kleden.
- Wat vroeger in de ochtend wil ik geholpen worden.

Verpleging en verzorging

Positieve ervaringen

- De behandeling is goed.
- De hulp is kundig.
- Het ontbijt is prima.
- Ik ben tevreden over de zorgverlening.

Verbeterpunten

- Het dragen van handschoenen.

Omgang met medewerkers en bejegening

Positieve ervaringen

- Alle zorgverleners zijn even vriendelijk.
- De persoonlijke aandacht is super.
- Hulpverleners waren vriendelijk en hulpvaardig.

- Ik ben tevreden over de vriendelijkheid van alle zorgverleners die bij me komen. Ze zijn heel lief.
- Ik ben tevreden over hoe ze mij behandelen, hoe lief ze zijn en over de aandacht. Ze zijn top.
- Ze zijn altijd vriendelijk en behulpzaam.
- Ze zijn spontaan.
- Zeer tevreden over het fijne contact met zorgverleners.

Personele inzet

Verbeterpunten

- De tijdsduur dat ze binnen zijn. Sommigen zijn zo kort mogelijk binnen er is geen tijd.
- Dezelfde zorgverlener voor douchen en op dezelfde tijd.
- Er moet meer personeel komen tijdens de vakantieperiode.

Bijlage 5: Complimenten en verbeterpunten Midden

In deze bijlage 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?' naar de thema's van het kwaliteitskompas gerangschikt.

Algemeen

Positieve ervaringen

- Ik vind het goed zo.
- Over het algemeen ben ik tevreden over de verzorging.

Afspraken

Positieve ervaringen

- Ik kan altijd zelf de tijd verzetten als ik een afspraak heb met een specialist.
- Ze komen bijna altijd op de afgesproken tijd.

Verbeterpunten

- De geplande tijd die afgesproken is aanhouden. Nu moet ik vaak mailen of bellen om de afgesproken tijd weer in te plannen
- De planning kan beter. Ik wil een vaste medewerker en 's morgens vroeg.
- De routeplanning kan beter.
- Ik wil vroeger in de ochtend worden geholpen.
- Ik wil zorg van een vast team en op een vast tijdstip.
- Soms kan het tijdschema beter.
- Vastere tijd. Maar ik snap dat het niet altijd lukt.
- Verbeterpunt: iets nauwkeuriger met de tijdplanning indien mogelijk.

Verpleging en verzorging

Positieve ervaringen

- De zorg is prima!
- Ik ben tevreden dat de zorgverlening ondersteunt waar nodig is.

- Het katheteriseren was de laatste maanden niet volgens schema. Nu gaat het beter.

Omgang met medewerkers en bejegening

Positieve ervaringen

- De zorgverleners zijn over het algemeen zorgzaam en attent.
- Heel tevreden over de aandacht.
- Heel tevreden over de behulpzaamheid.
- Het is vriendelijk en professioneel personeel.
- Ik ben tevreden over de aandacht en dat ze tijd hebben voor een praatje.

- Ik ben tevreden over de aandacht en het contact.
- Ik ben tevreden over de behandeling en persoonlijke aandacht.
- Ik heb goed menselijk contact met de hulpverleners tijdens het benen zwachtelen.
- Over de aandacht erg tevreden.
- Over de persoonlijke aandacht ben ik tevreden.
- Vriendelijkheid, deskundigheid en aandacht
- Ze zijn heel vriendelijk en attent.
- Ze zijn vriendelijk, zorgzaam, vakkundig, er is overleg mogelijk en ze zijn oplettend.
- Ze zijn zeer vriendelijk en zorgzaam.
- Zeer tevreden over de betrokkenheid en de persoonlijke aandacht.

Personele inzet

Positieve ervaringen

- Het personeel wat hier vaker komt, is betrokken en houden mij in de gaten hoe het gaat met mijn gezondheid.
- Ik ben tevreden over een enkele medewerker. Deze is erg vriendelijk, behulpzaam en rustig.

Verbeterpunten

- Graag meer vaste mensen.
- Ik heb bij veel medewerkers het gevoel dat ze haast hebben.

Bijlage 6: Complimenten en verbeterpunten Medisch Specialistische Teams

In deze bijlage 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?' naar de thema's van het kwaliteitskompas gerangschikt.

Behoud/bevordering van autonomie

Positieve ervaringen

- Tevreden omdat er af en toe een gesprek is om inzicht te houden in eigen situatie.

Verpleging en verzorging

Positieve ervaringen

- Ik ben zeer tevreden over de wijze van begeleiding. Complimenten voor de begeleider die dit verleent.
- Over hun kundigheid, behulpzaamheid, medeleven en alertheid ben ik heel tevreden.

Verbeterpunten

- Zoveel mogelijk zorg aan huis faciliteren.

Omgang met medewerkers en bejegening

Positieve ervaringen

- Ze zijn prettig in de omgang.

Personele inzet

Positieve ervaringen

- Over de zorgverleners niets dan goeds te melden.
- Het is een vast team met een zeer grote betrokkenheid. Ze geven je de indruk dat ze er altijd voor je zijn en dat zijn ze ook.

Informatie en communicatie

Positieve ervaringen

- Ze geven duidelijke antwoorden.

Verbeterpunten

- Het enige minpunt vond ik de bereikbaarheid voordat ik een van de zorgverleners aan de telefoon kreeg.

Bijlage 7: Complimenten en verbeterpunten Overig

In deze bijlage 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?' naar de thema's van het kwaliteitskompas gerangschikt.

Verpleging en verzorging

Positieve ervaringen

- Zeer tevreden over de oplettendheid.

Samenwerking en ondersteuning

Verbeterpunten

- De zorg voor mijn naaste wordt voor mij steeds zwaarder. Zijn casemanager doet niks maar het wordt wel een steeds grotere belasting voor mij.