

ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

Cliëntenraadpleging onder cliënten wijkverpleging

Land van Horne

maart – mei 2020



Over Facit

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

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

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

Inhoudsopgave

Inleiding.....	2
1. Cliëntenraadpleging met de PREM Wijkverpleging.....	5
1.1 De PREM Wijkverpleging	5
1.2 Doelgroep	5
1.3 Exclusie en steekproeftrekking.....	5
1.4 Informatievoorziening	5
1.5 Vragenlijst	5
1.6 Dataverzameling	6
1.7 Respons.....	6
1.8 Leeswijzer	6
1.9 Spiegelinformatie	6
2. Samenvatting	7
2.1 Inleiding.....	7
2.2 Top-3 box scores ervaringsvragen	7
2.3 Gemiddelde cijfer ervaringsvragen.....	8
3. Uitkomsten ervaringsvragen.....	9
4. Achtergrondkenmerken	25
5. Samenvatting van de complimenten en verbeterpunten	32
6. Conclusies.....	33
Bijlage 1: Complimenten en verbeterpunten Cranendonck-Budel.....	34
Bijlage 2: Complimenten en verbeterpunten Cranendonck Maarheeze	36
Bijlage 3: Complimenten en verbeterpunten Hunsel	38
Bijlage 4: Complimenten en verbeterpunten Nederweert.....	40
Bijlage 5: Complimenten en verbeterpunten Boshoven/Hushoven	43
Bijlage 6: Complimenten en verbeterpunten Nederweert/Ospel.....	45
Bijlage 7: Complimenten en verbeterpunten Weert Centrum 1	47
Bijlage 8: Complimenten en verbeterpunten Weert Centrum 2	49
Bijlage 9: Complimenten en verbeterpunten Weert Groenewoud/Leuken	51
Bijlage 10: Complimenten en verbeterpunten Weert Keent/Moesel	53
Bijlage 11: Complimenten en verbeterpunten Stramproy.....	55
Bijlage 12: Complimenten en verbeterpunten Someren.....	58
Bijlage 13: Complimenten en verbeterpunten Os Thoes.....	60
Bijlage 14: Complimenten en verbeterpunten Heythuysen	61

Inleiding

Facit heeft voor Land van Horne in de maanden maart, april en mei 2020 een cliëntenraadpleging uitgevoerd met de PREM Wijkverpleging. Voor u ligt de rapportage van deze cliëntenraadpleging.

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

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

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

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

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

Facit, Velsen-Noord

Eddy Stam, Dorine Duwel en Merel Haaring, mei 2020

1. Cliëntenraadpleging met de PREM Wijkverpleging

1.1 De PREM Wijkverpleging

De cliëntenraadpleging met de PREM Wijkverpleging is onderdeel van de landelijke Kwaliteitsuitvraag 2019. De brancheorganisaties hebben voor deze kwaliteitsuitvraag een handboek/codeboek¹ opgesteld voor zorgaanbieders van wijkverpleging en meetbureaus.

De PREM Wijkverpleging kan uitgezet worden onder alle cliënten, behalve

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

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

1.2 Doelgroep

De doelgroep voor deze cliëntenraadpleging werd gevormd door de 669 thuiswonende cliënten die in maart 2020 zorg ontvingen van Land van Horne. Er zijn geen cliënten uitgesloten van deelname aan het onderzoek. Het aantal cliënten dat benaderd kon worden met een schriftelijke vragenlijst bedroeg aldus 669.

1.3 Exclusie en steekproeftrekking

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

1.4 Informatievoorziening

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

1.5 Vragenlijst

De cliëntenraadpleging is uitgevoerd met de PREM Wijkverpleging (Patient Reported Experience Measures, versie 2020). De vragenlijst richt zich op de ervaringen van cliënten die wijkverzorging ontvingen in de afgelopen 12 maanden.

De PREM Wijkverpleging bestaat uit negen gesloten vragen, twee aanbevelingsvragen, twee open vragen, zes achtergrondvragen ten behoeve van case-mix controle en twee vragen ten behoeve van de doorlevering van de uitkomsten naar ZorgkaartNederland. Voor Land van Horne zijn hier nog twee rapportcijfervragen aan toegevoegd.

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

1.6 Dataverzameling

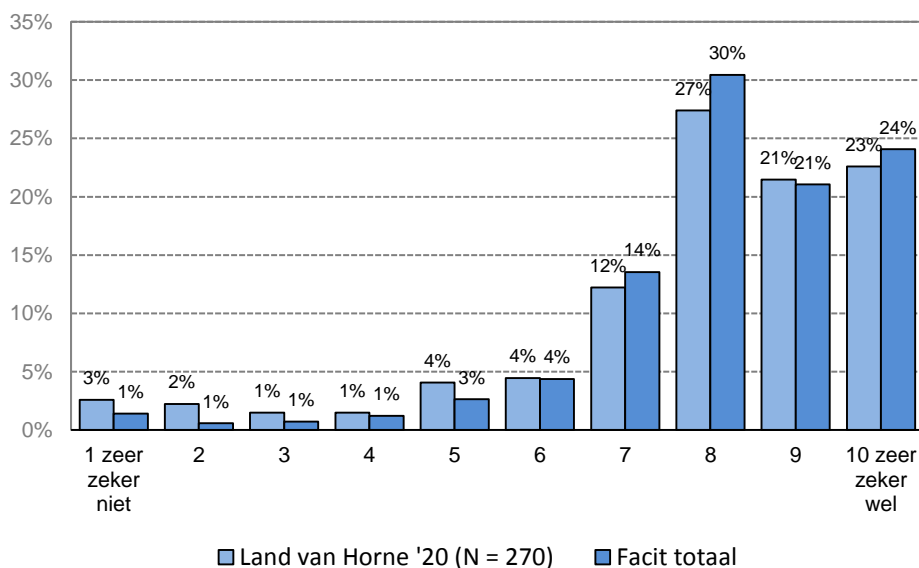
Op 20 maart is per post een vragenlijst verzonden. Bij de vragenlijst was een antwoordervelop gevoegd, waarmee zij de ingevulde vragenlijsten aan Facit konden retourneren. Na ongeveer drie weken, op 14 april, is aan non-respondenten een bedankkaart/herinnering gestuurd. Cliënten die de vragenlijst liever online wilden invullen, konden dit doen met de inlogcodes die hiertoe in de uitnodigingsbrief vermeld staan. De raadpleging is 18 mei gesloten.

1.7 Respons

Voor deze cliëntenraadpleging zijn 669 vragenlijsten verstuurd. 13 daarvan vielen af, omdat het poststuk onbestelbaar retour kwam, omdat de aangeschrevene aangaf geen zorg te ontvangen, of omdat de cliënt overleden was. 281 cliënten hebben de vragenlijst ingevuld en aan Facit geretourneerd. De respons voor deze raadpleging komt hiermee op 43%.

1.8 Leeswijzer

De antwoorden op de gestelde vragen worden in staafdiagrammen gepresenteerd:



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

Vervolgens wordt in staafdiagrammen een uitsplitsing gemaakt naar teams en zijn de uitkomsten van het meetjaar 2019 weergegeven voor de jarenvergelijking.

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

1.9 Spiegelinformatie

In deze rapportage zijn de uitkomsten gepresenteerd van de cliëntenraadplegingen voor Land van Horne als geheel en daarnaast per team. Ook zijn de uitkomsten van het meetjaar 2019 weergegeven. Als spiegelinformatie is het Facit totaal weergegeven, wat bestaat uit 6.284 respondenten van de raadplegingen die door Facit met de PREM Wijkverpleging in 2019 zijn uitgevoerd.

2. Samenvatting

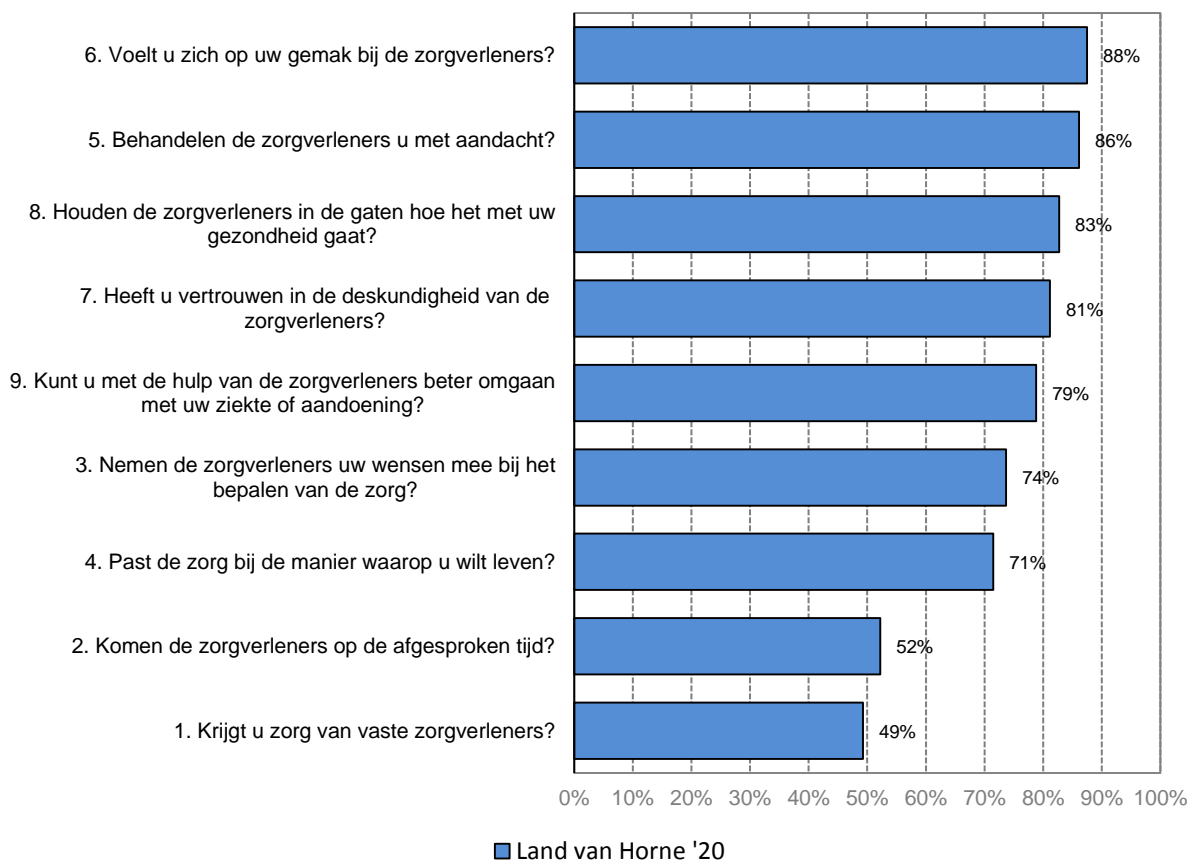
2.1 Inleiding

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

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

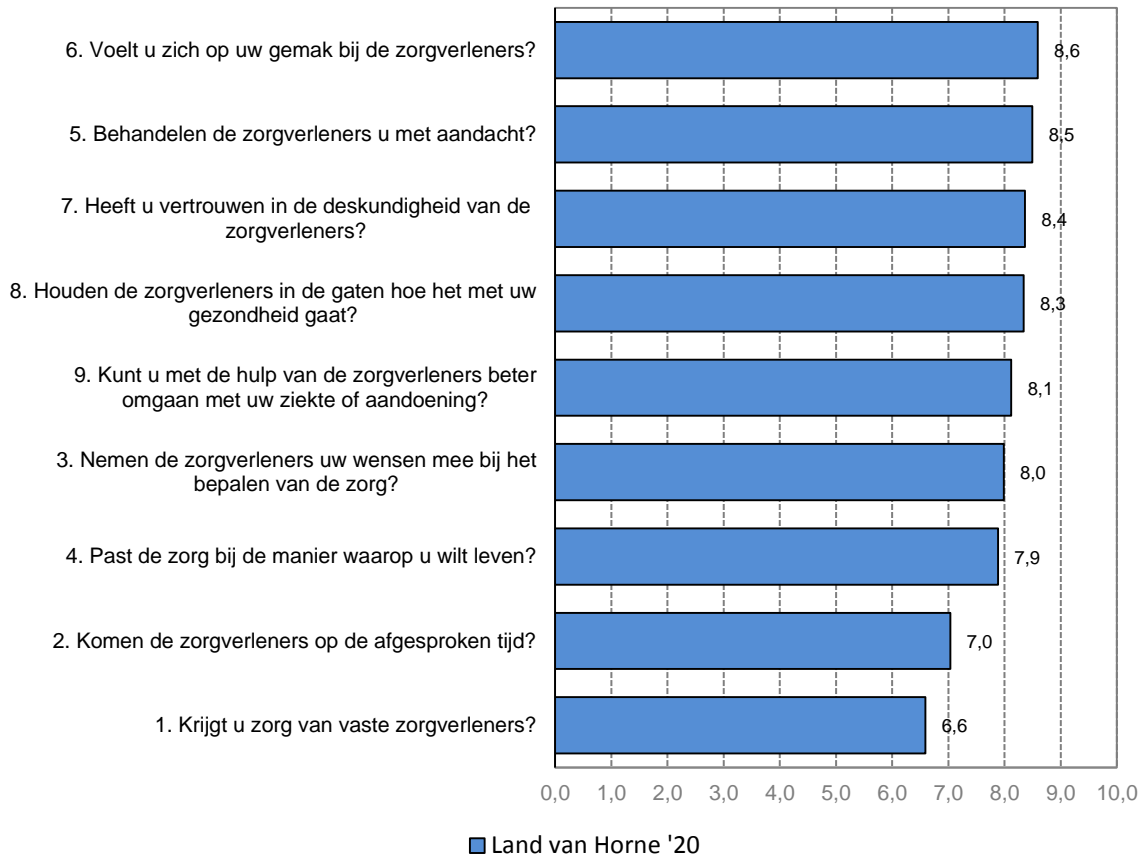
2.2 Top-3 box scores ervaringsvragen

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



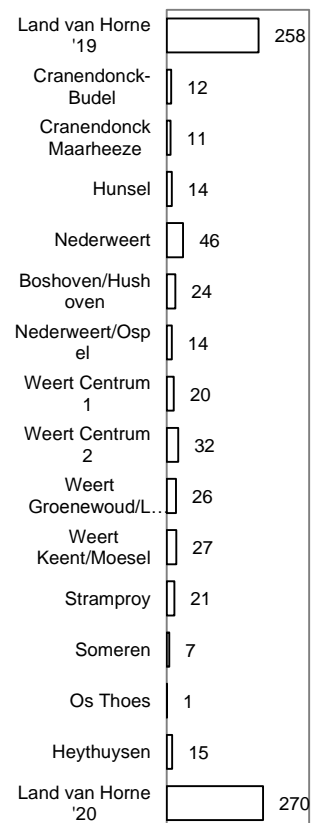
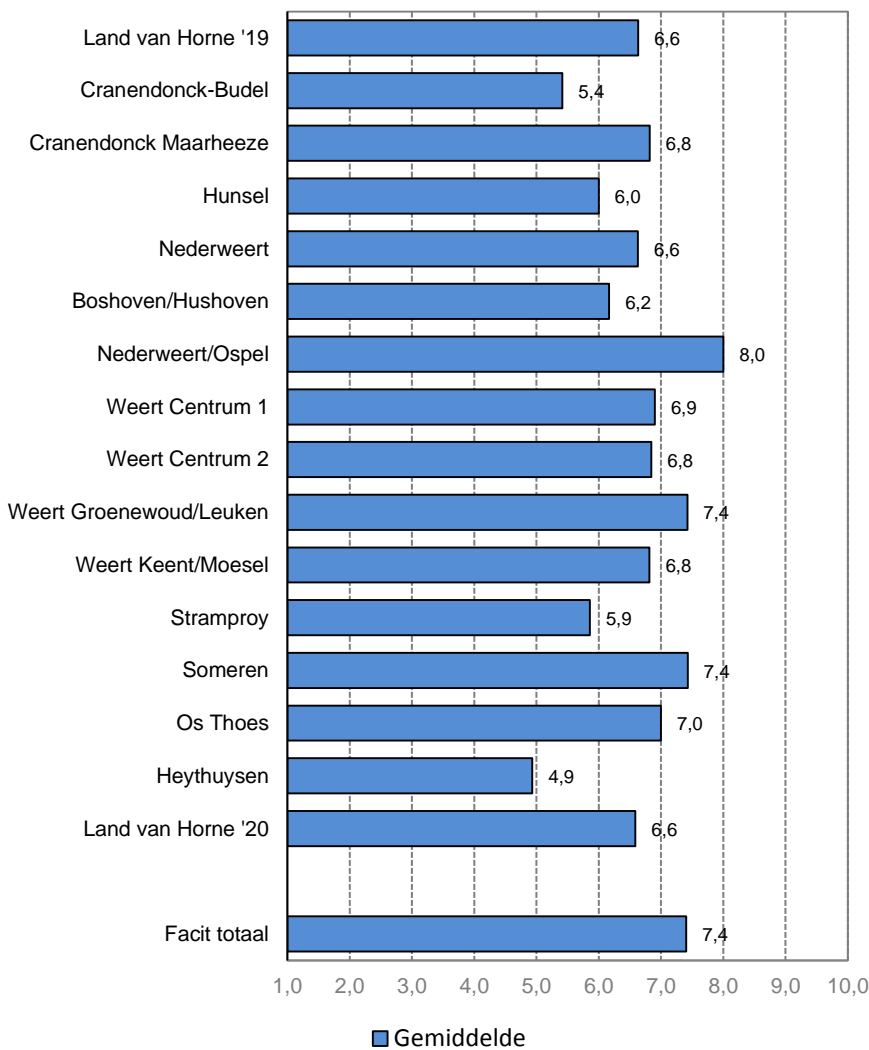
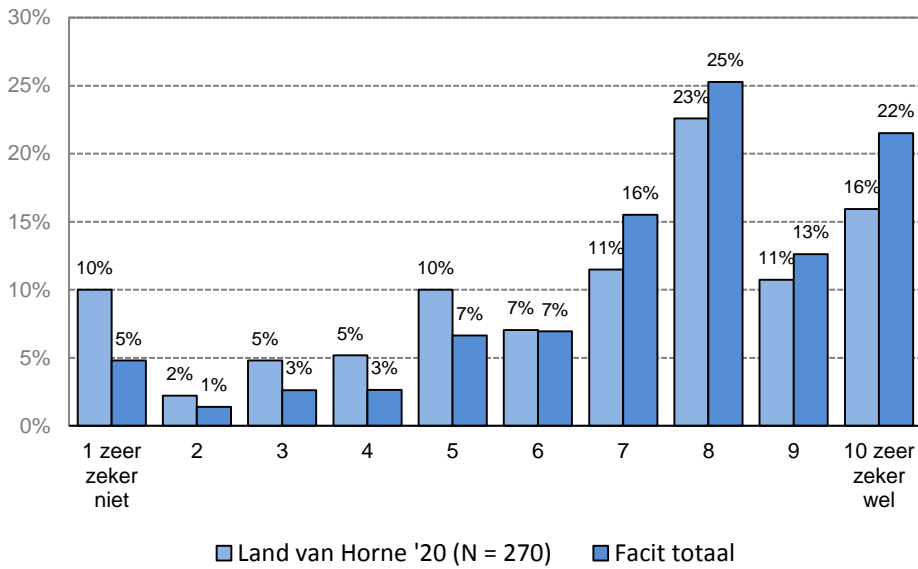
2.3 Gemiddelde cijfer ervaringsvragen

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



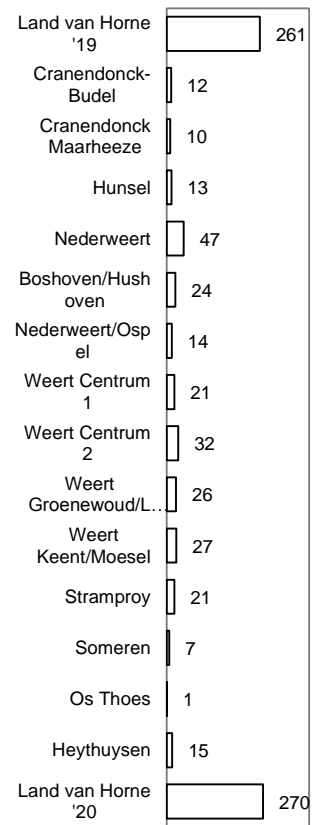
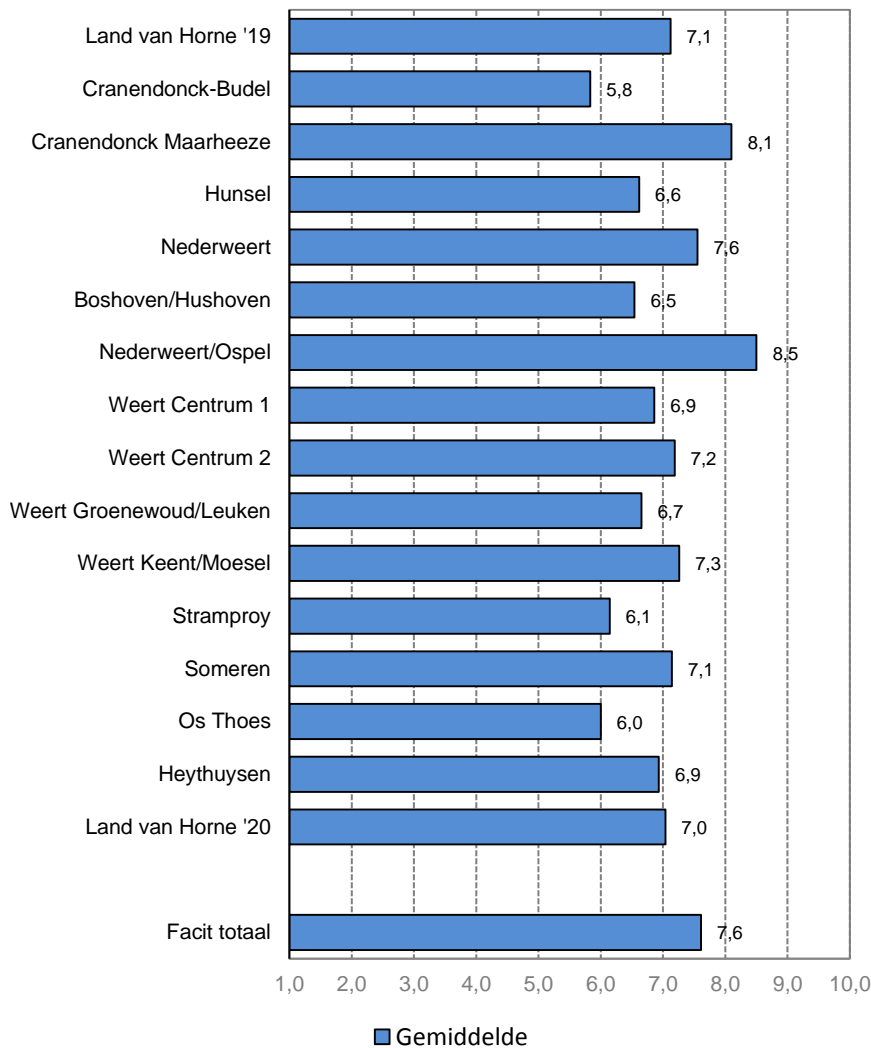
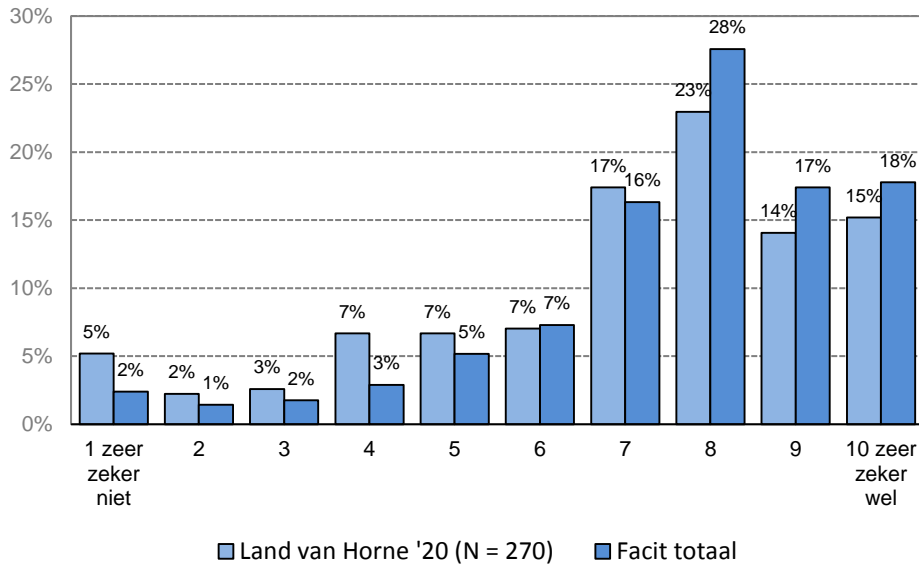
3. Uitkomsten ervaringsvragen

1. Krijgt u zorg van vaste zorgverleners?



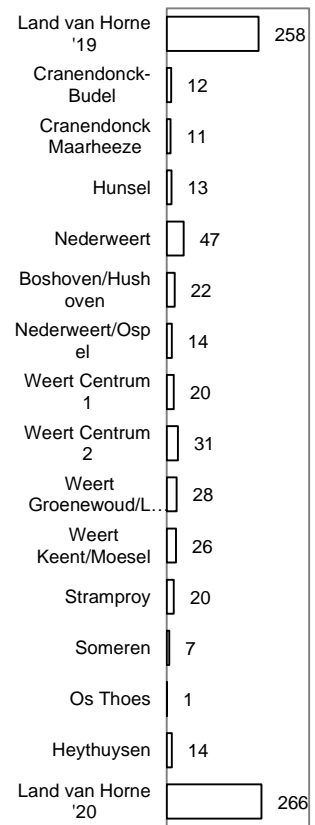
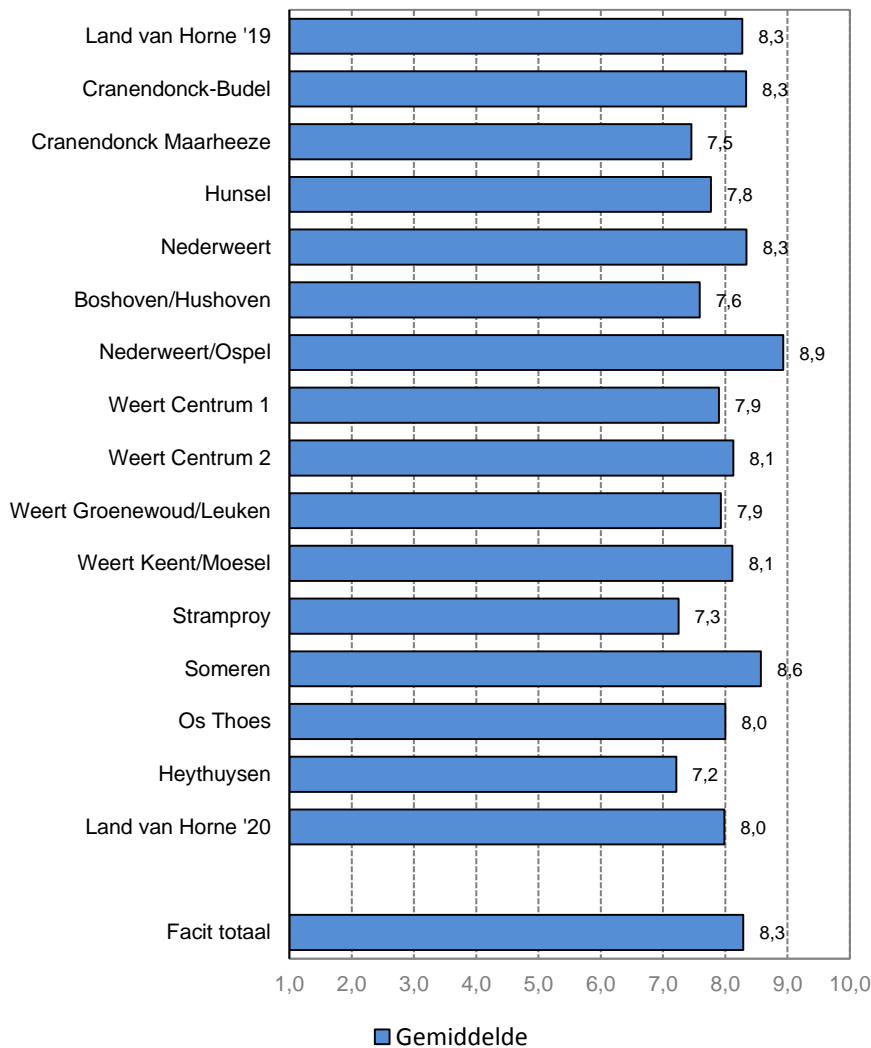
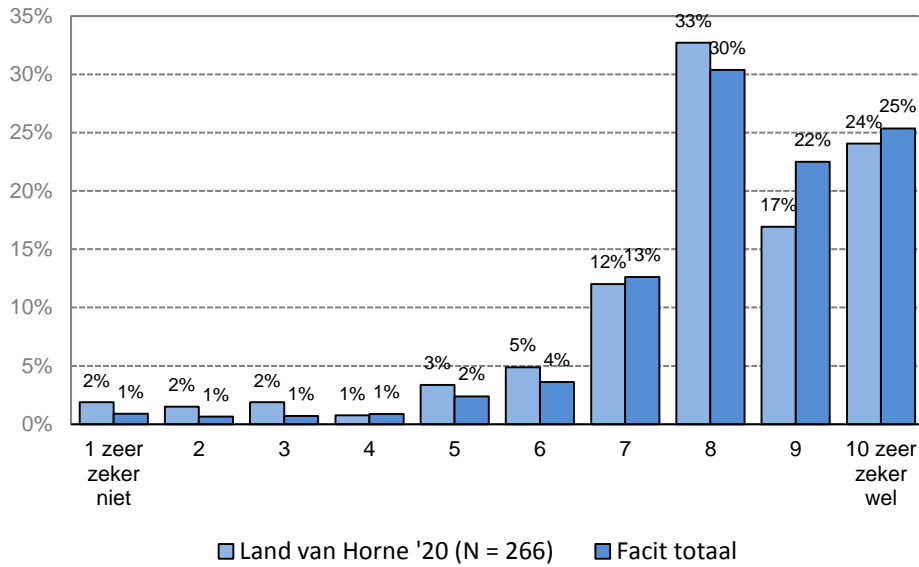
□ N in grafiek

2. Komen de zorgverleners op de afgesproken tijd?



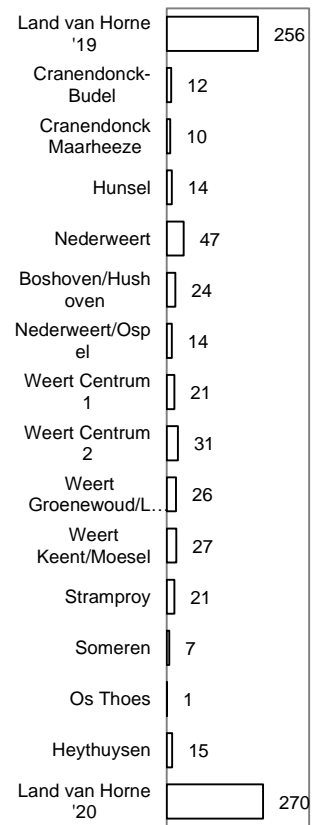
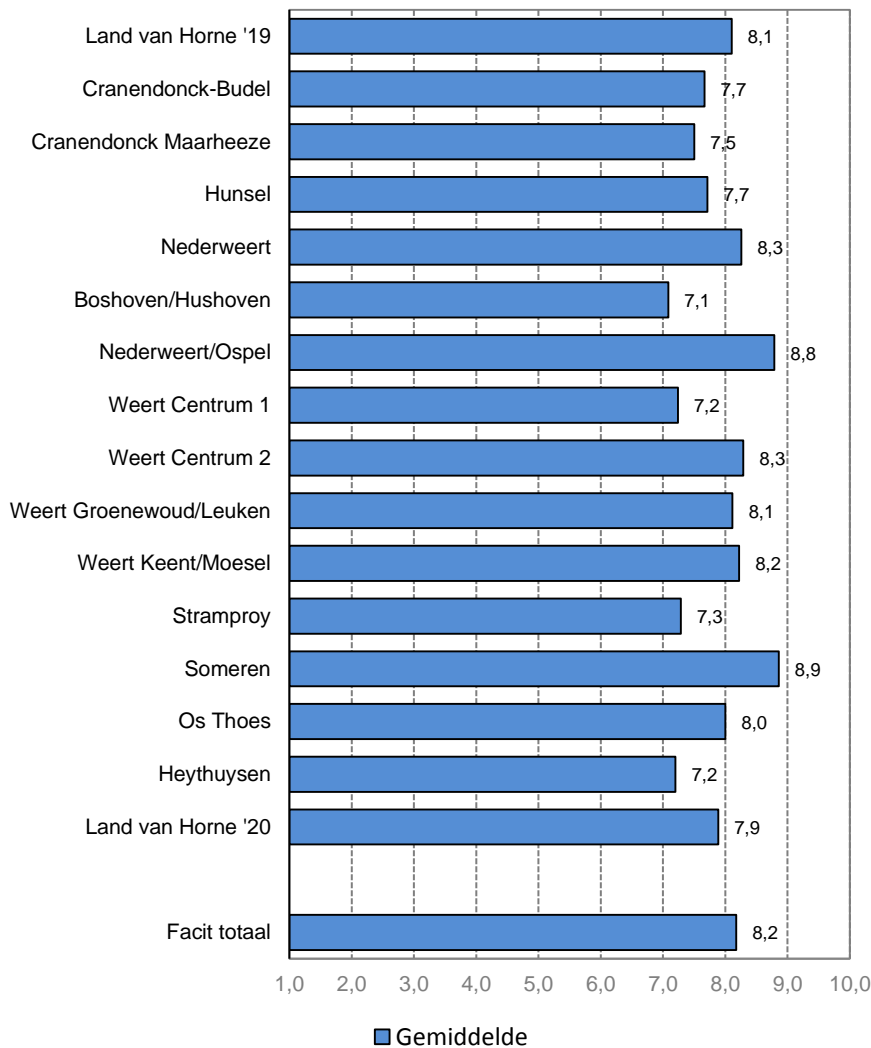
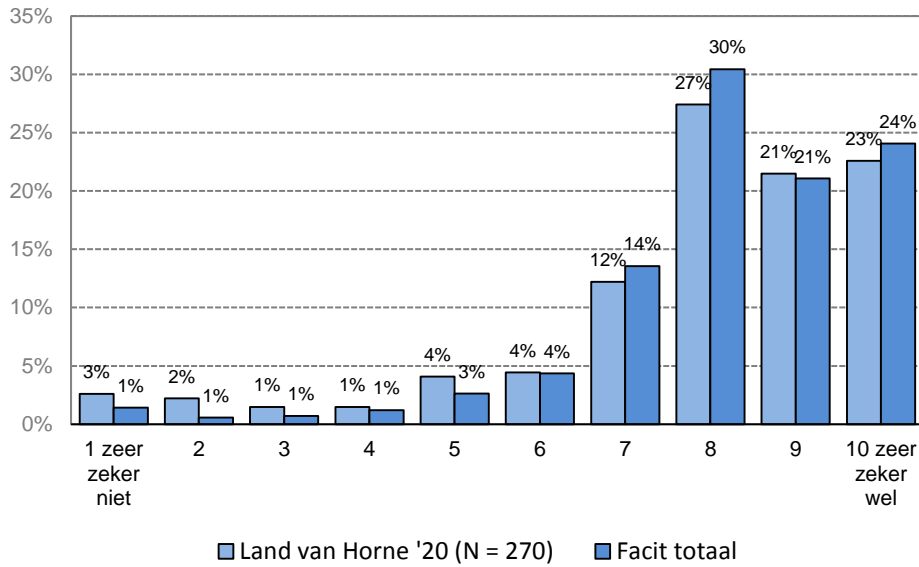
□ N in grafiek

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



□ N in grafiek

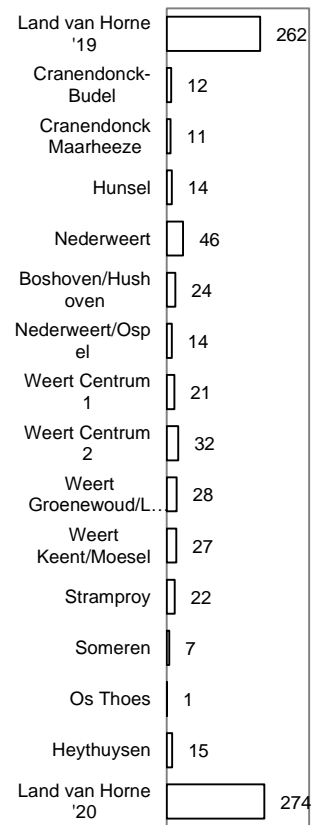
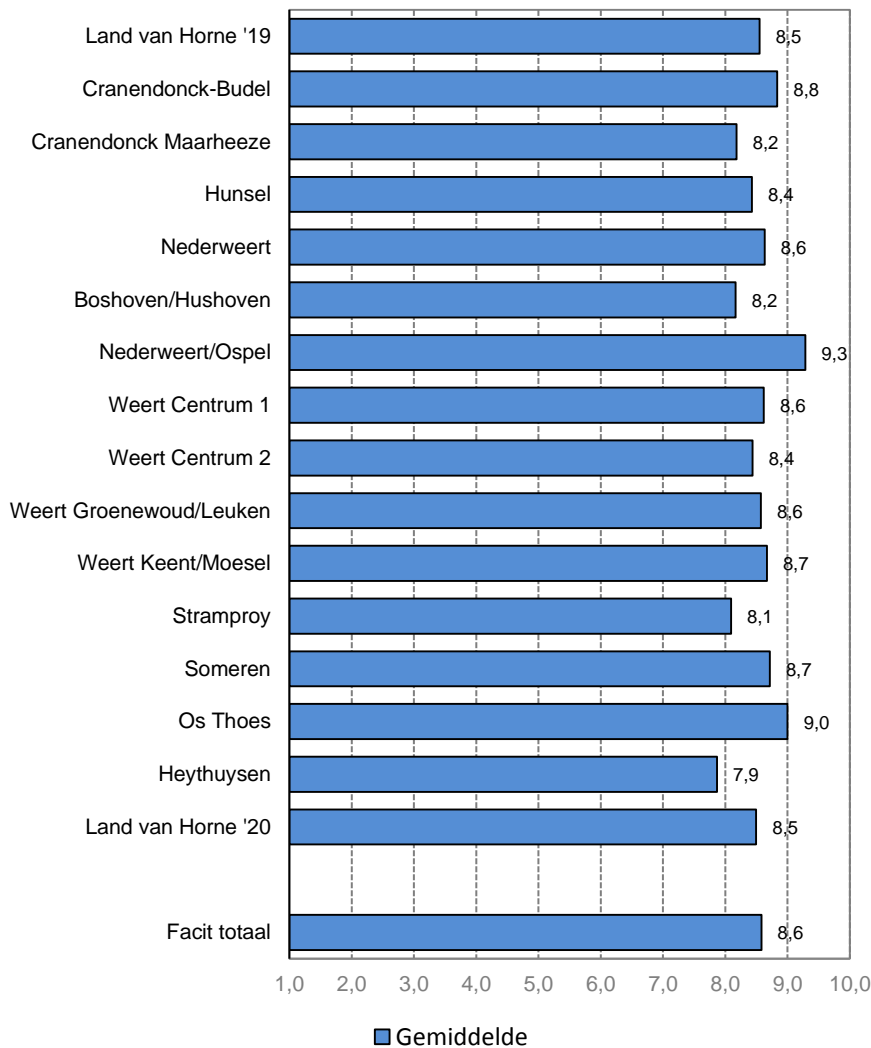
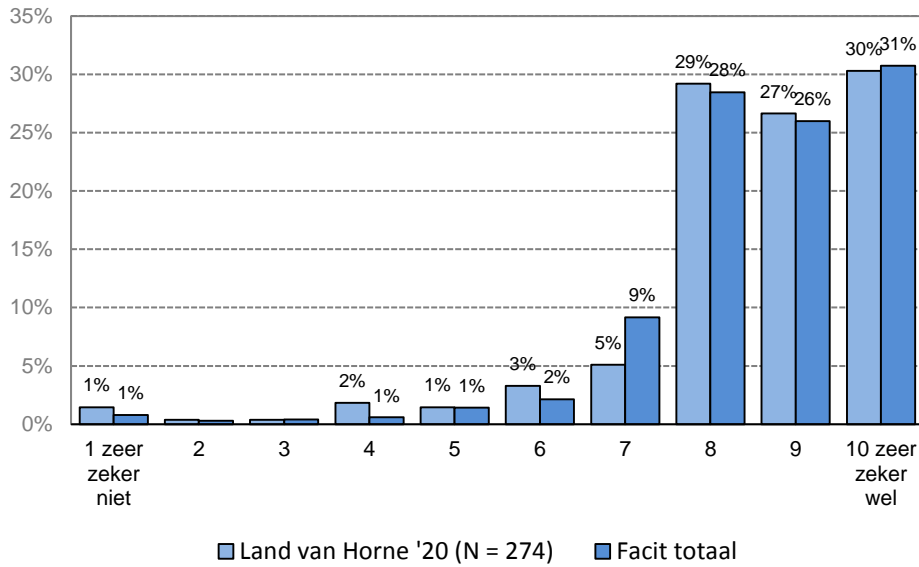
4. Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven?



□ N in grafiek



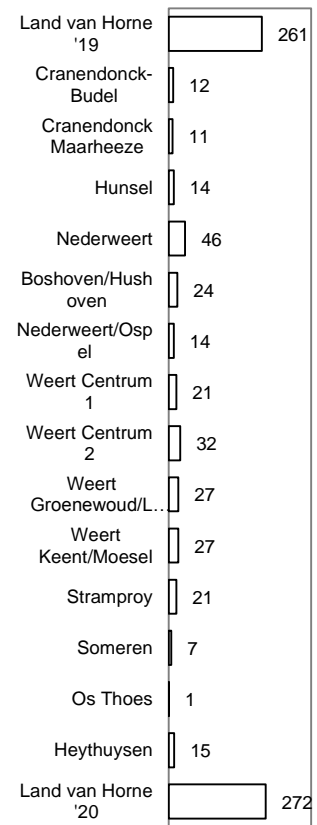
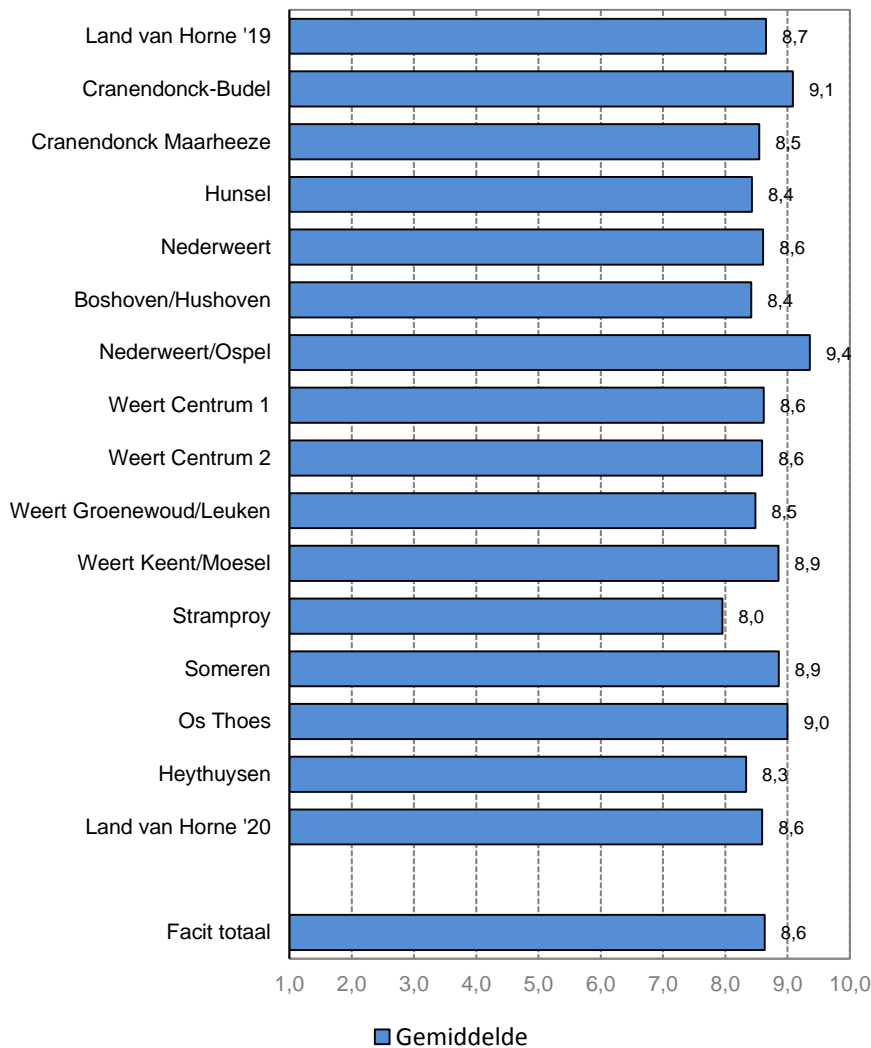
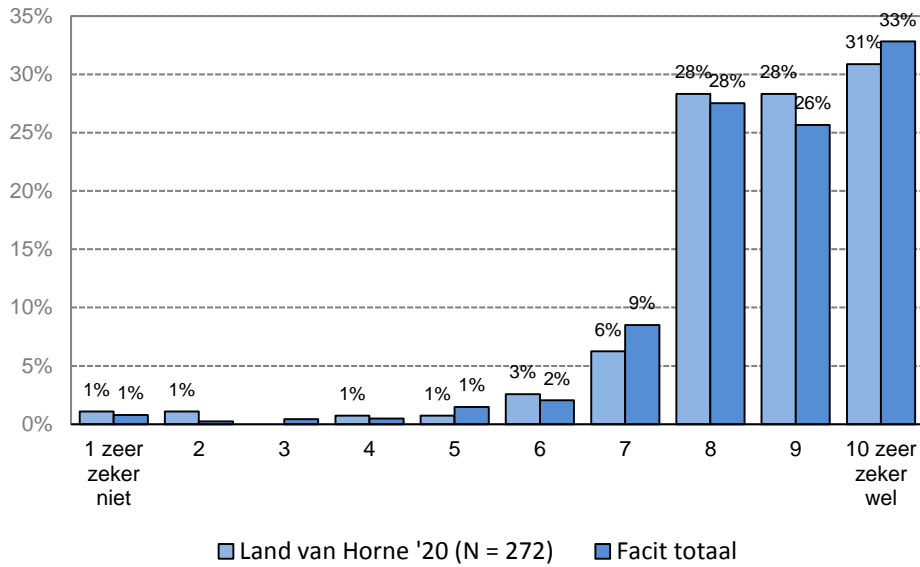
5. Behandelen de zorgverleners u met aandacht?



□ N in grafiek

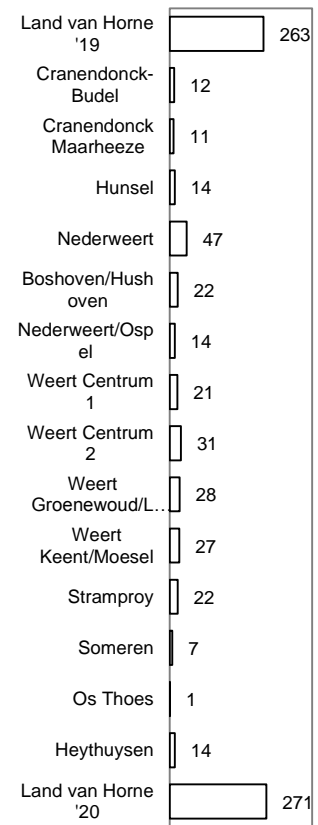
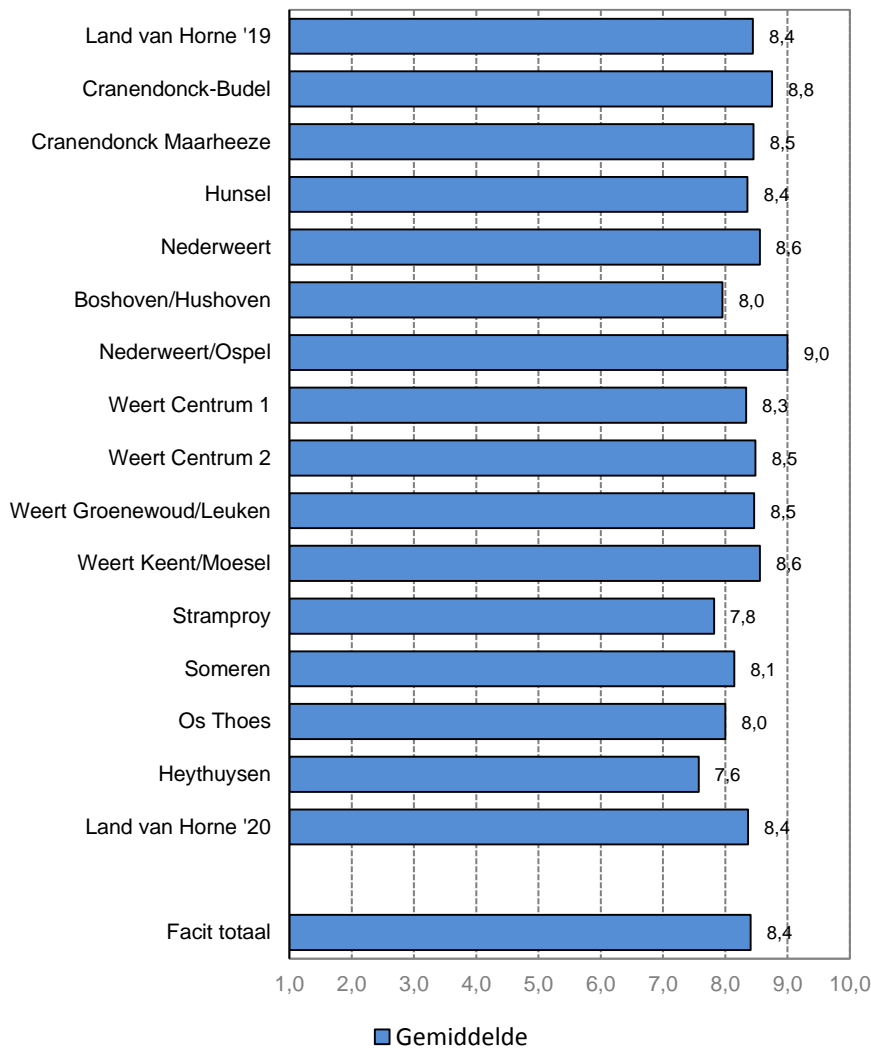
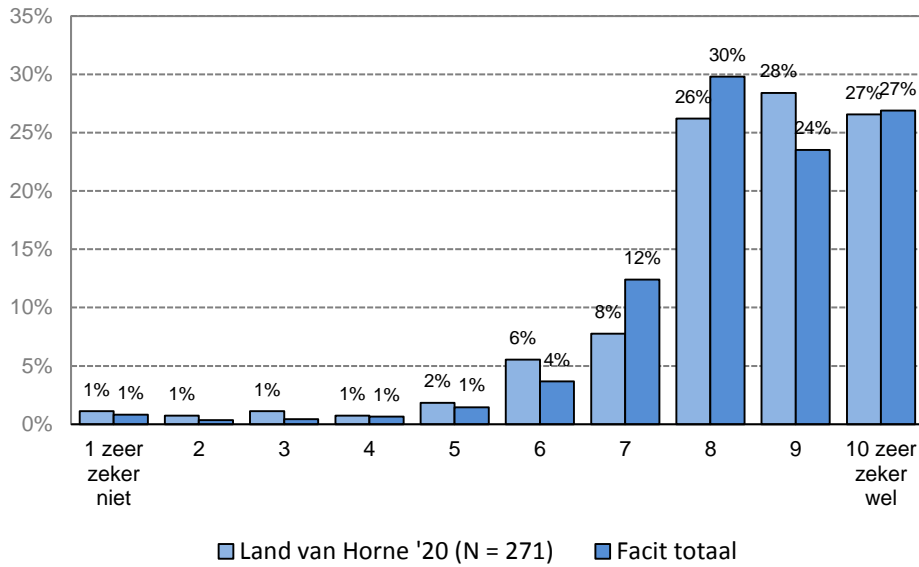


6. Voelt u zich op uw gemak bij de zorgverleners?



□ N in grafiek

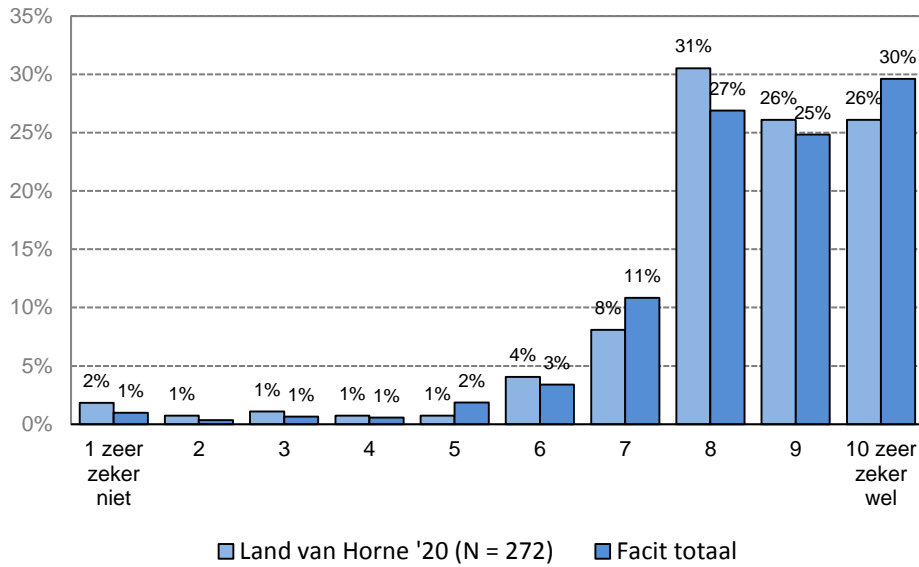
7. Heeft u vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners?



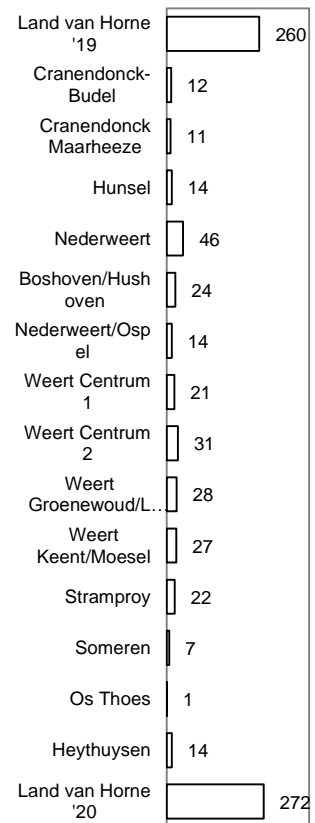
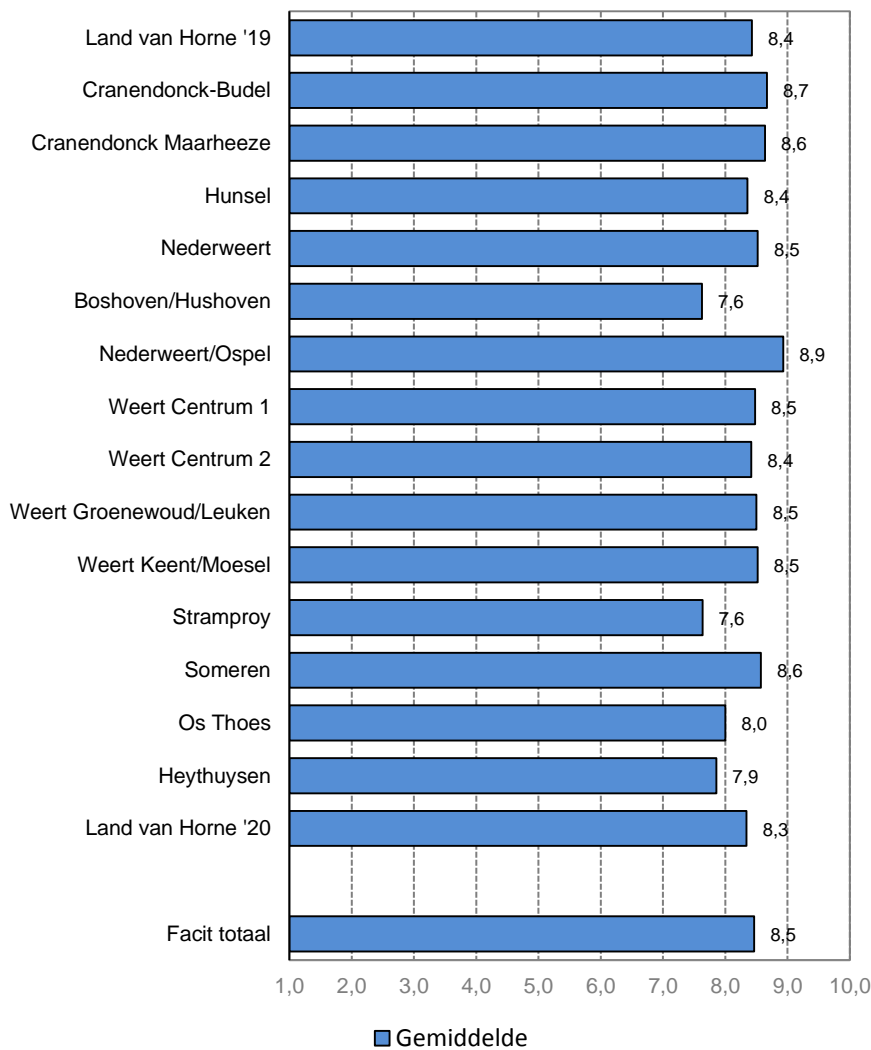
□ N in grafiek



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

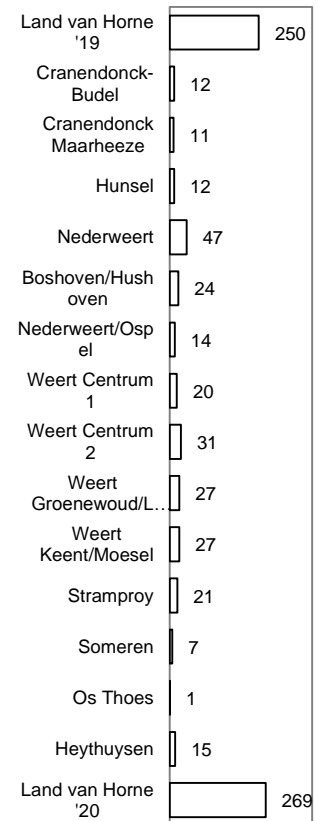
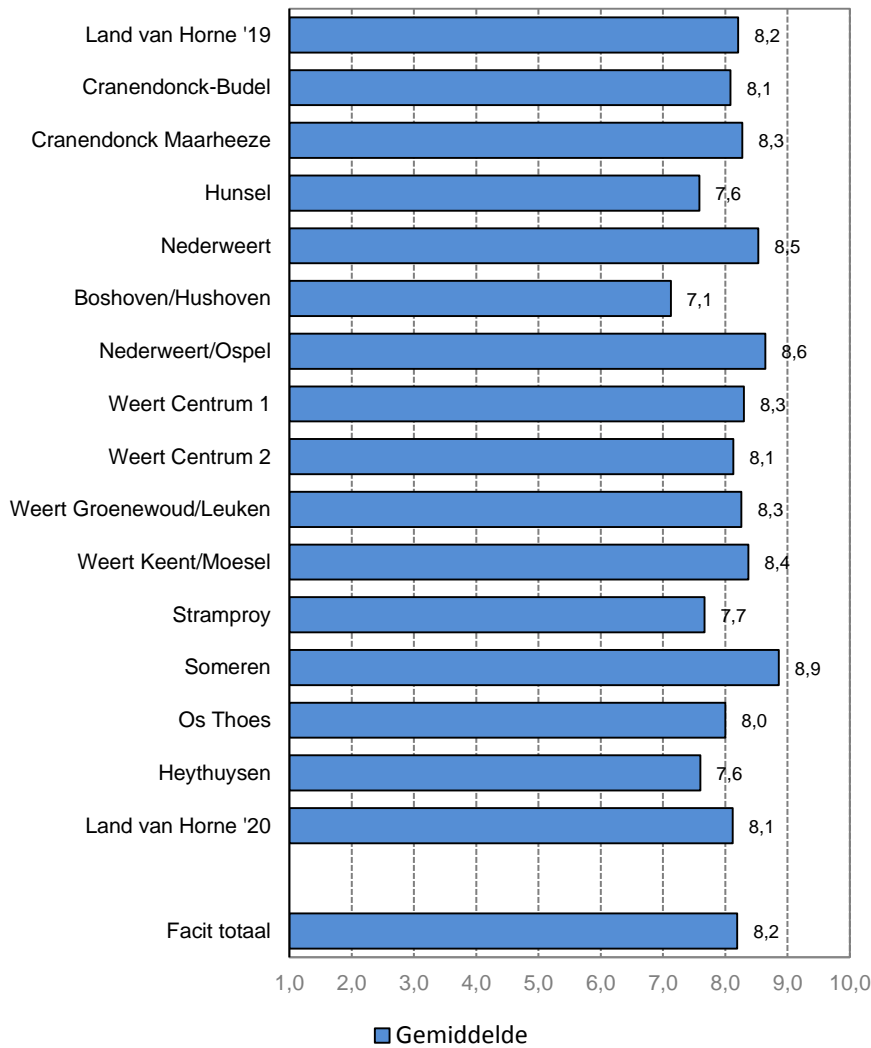
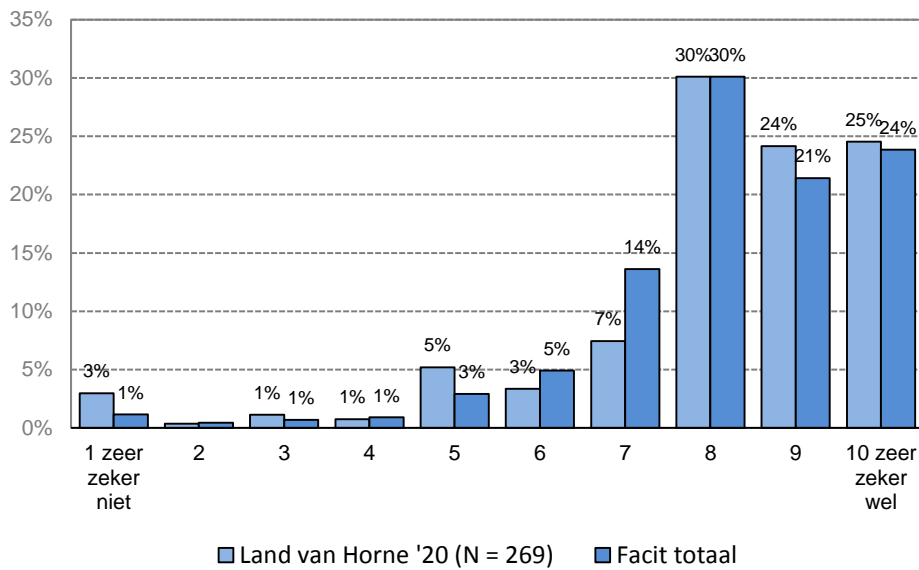


33333333



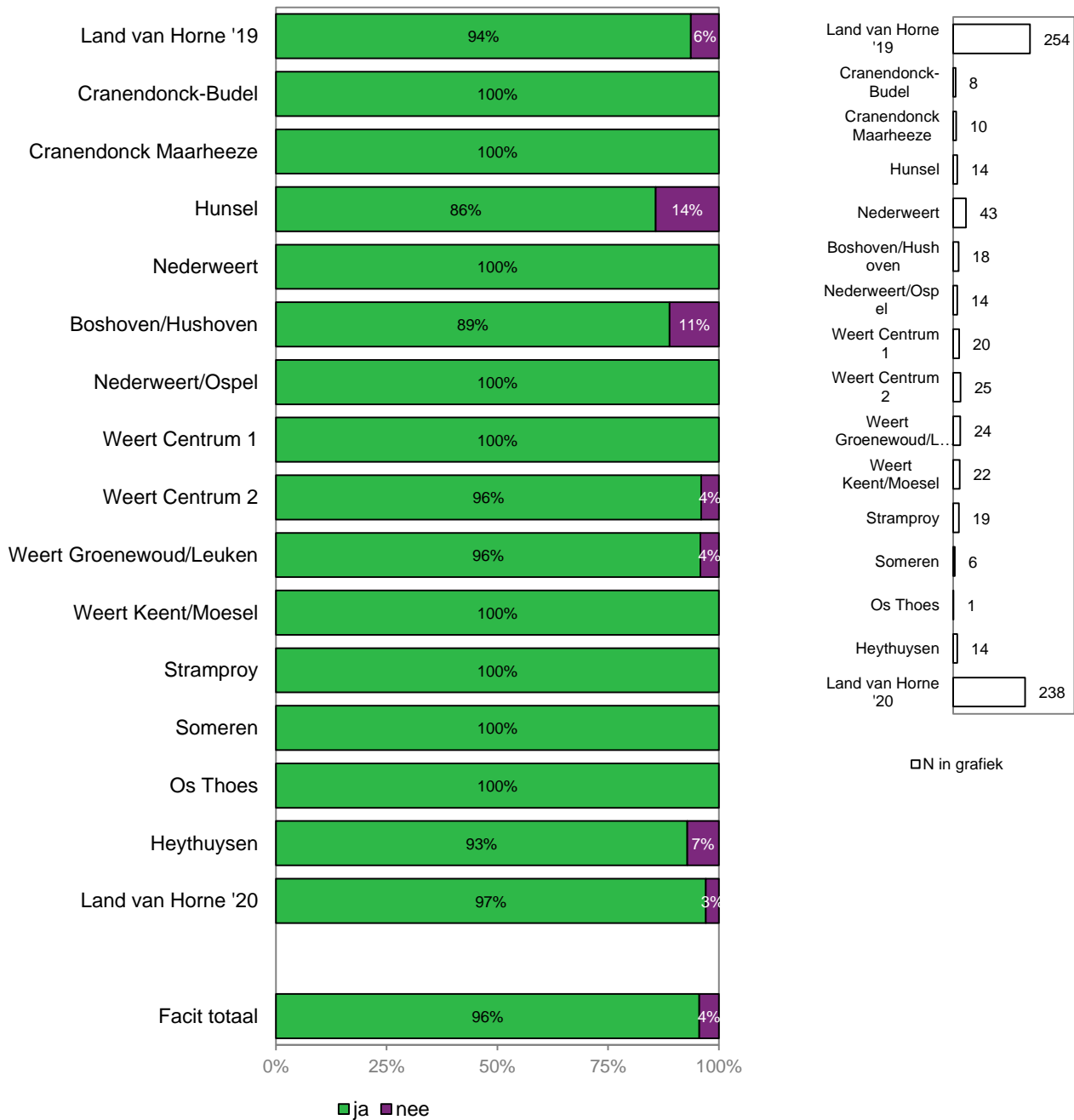
□ N in grafiek

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



□ N in grafiek

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



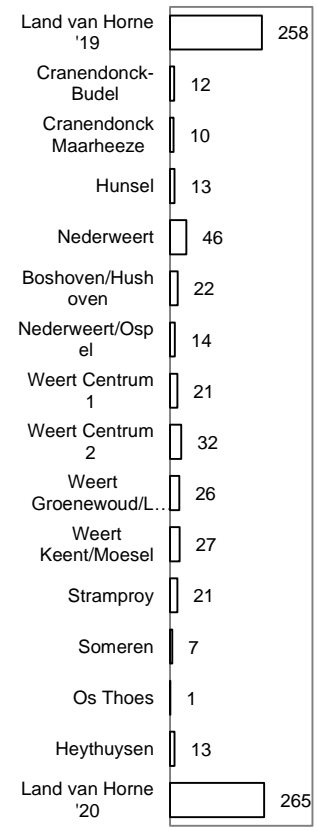
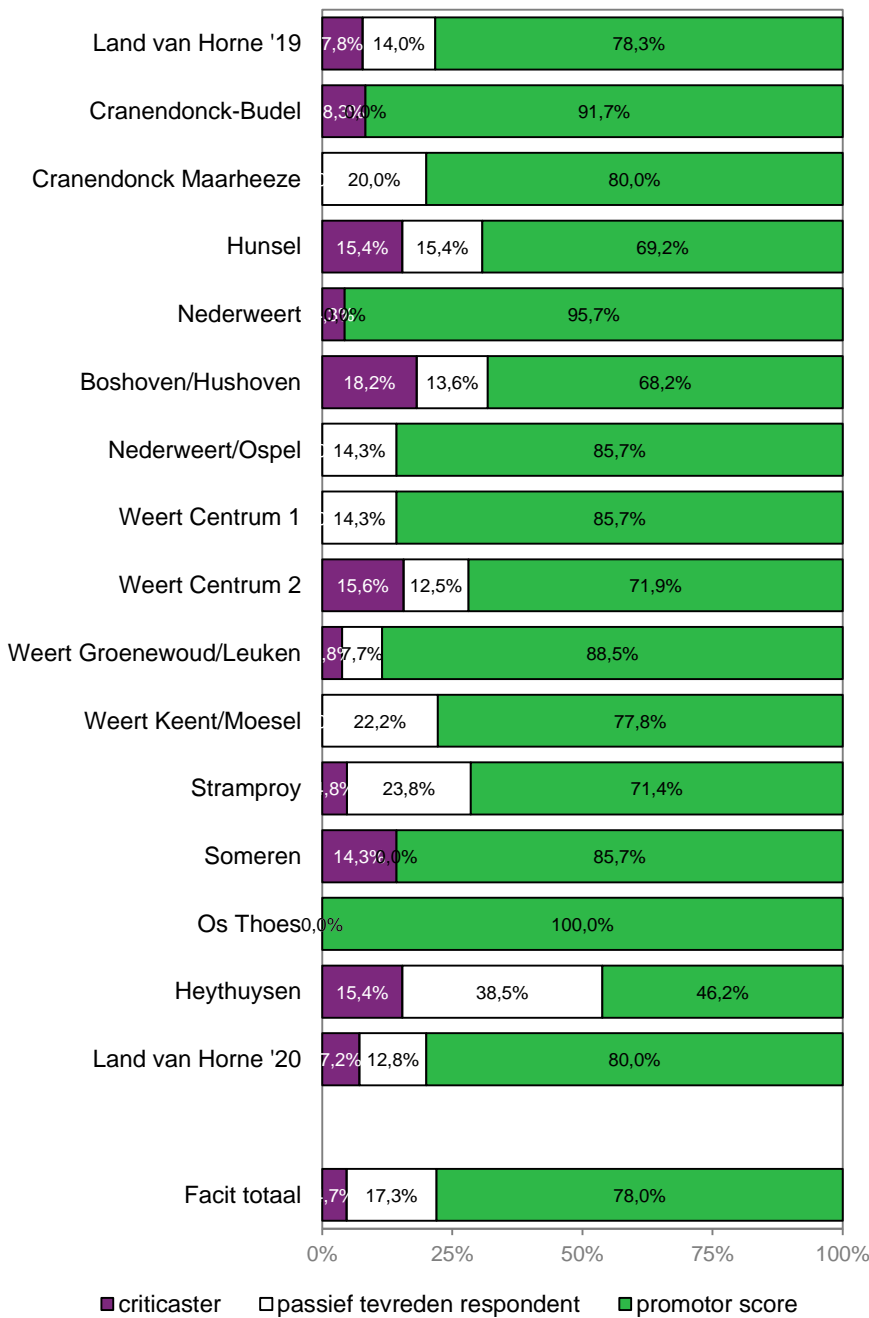
11. En welk cijfer geeft u daaraan?

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

	Facit totaal		Land van Horne '20		Heythuysen		Os Thoes		Someren		Stramproy		Weert Keent/Moesel		Weert Groenewoud/Leuken		Weert Centrum 2		Weert Centrum 1		Nederweert/Ospel		Boshoven/Hu shoven		Nederweert		Hunsel		Cranendonck Maatheze		Cranendonck-Budel		Land van Horne '19	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%		
0 zeer waarschijnlijk niet	26	0%	2	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%	1	3%	0	0%	0	0%	1	5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
1	18	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
2	29	0%	1	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
3	30	1%	2	1%	0	0%	0	0%	0	0%	1	5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	1%
4	48	1%	1	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	8%	0	0%	0	0%	0	0%	6	2%
5	128	2%	13	5%	2	15%	0	0%	1	14%	0	0%	0	0%	4	4%	4	13%	0	0%	0	0%	2	9%	1	2%	1	8%	0	0%	1	8%	9	3%
6	177	3%	8	3%	2	15%	0	0%	0	0%	1	5%	3	11%	1	0%	1	3%	1	5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	9	3%
7	860	14%	26	10%	3	23%	0	0%	0	0%	4	19%	3	11%	3	8%	3	9%	2	10%	2	14%	3	14%	0	0%	2	15%	2	20%	0	0%	27	10%
8	2.326	39%	92	35%	2	15%	1	100%	3	43%	10	48%	8	30%	6	42%	6	19%	9	43%	6	43%	6	27%	16	35%	6	46%	3	30%	5	42%	110	43%
9	1.279	21%	69	26%	2	15%	0	0%	1	14%	3	14%	9	33%	7	19%	7	22%	6	29%	5	36%	3	14%	18	39%	0	0%	5	50%	5	42%	62	24%
10 zeer waarschijnlijk wel	1.067	18%	51	19%	2	15%	0	0%	2	29%	2	10%	4	15%	10	27%	10	31%	3	14%	1	7%	6	27%	10	22%	3	23%	0	0%	1	8%	30	12%
Promotors (8, 9 en 10 bij elkaar)	4.672	78	212	80	6	45	1	100	6	86	15	72	21	78	23	88	23	72	18	86	12	86	15	68	44	96	9	69	8	80	11	92	202	79
niet ingevuld	296		16		2		0		0		1		1		0		0		0		1		2		3		3		1		0		13	
N in grafiek	5.988		265		13		1		7		21		27		32		32		21		14		22		46		13		10		12		258	

NPS

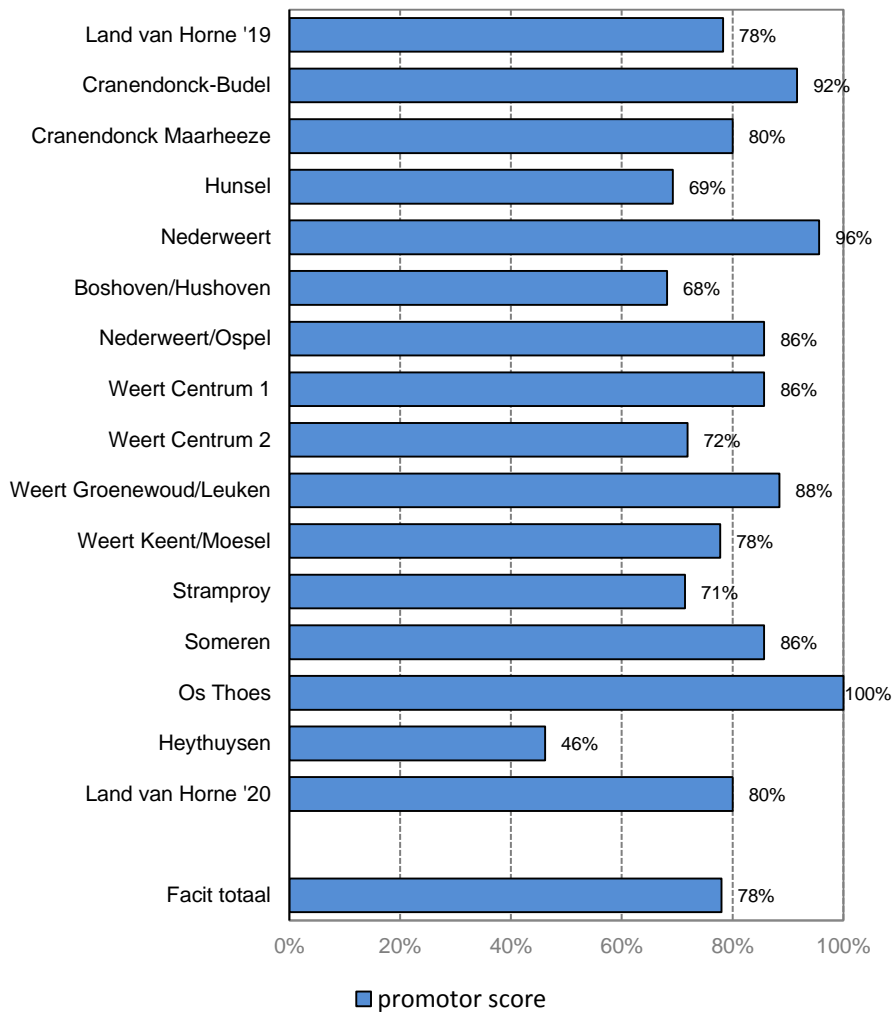
Bij een score van 0 tot en met 5 is de respondent een 'criticaster', bij een 6 of 7 een 'passief tevreden respondent' en bij een 8, 9 of 10 een 'promotor':



□n in grafiek

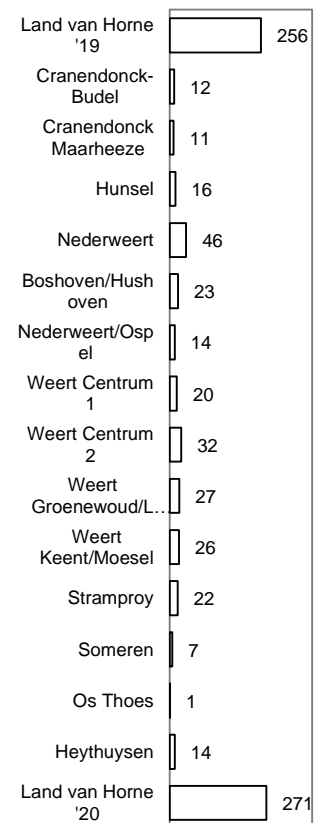
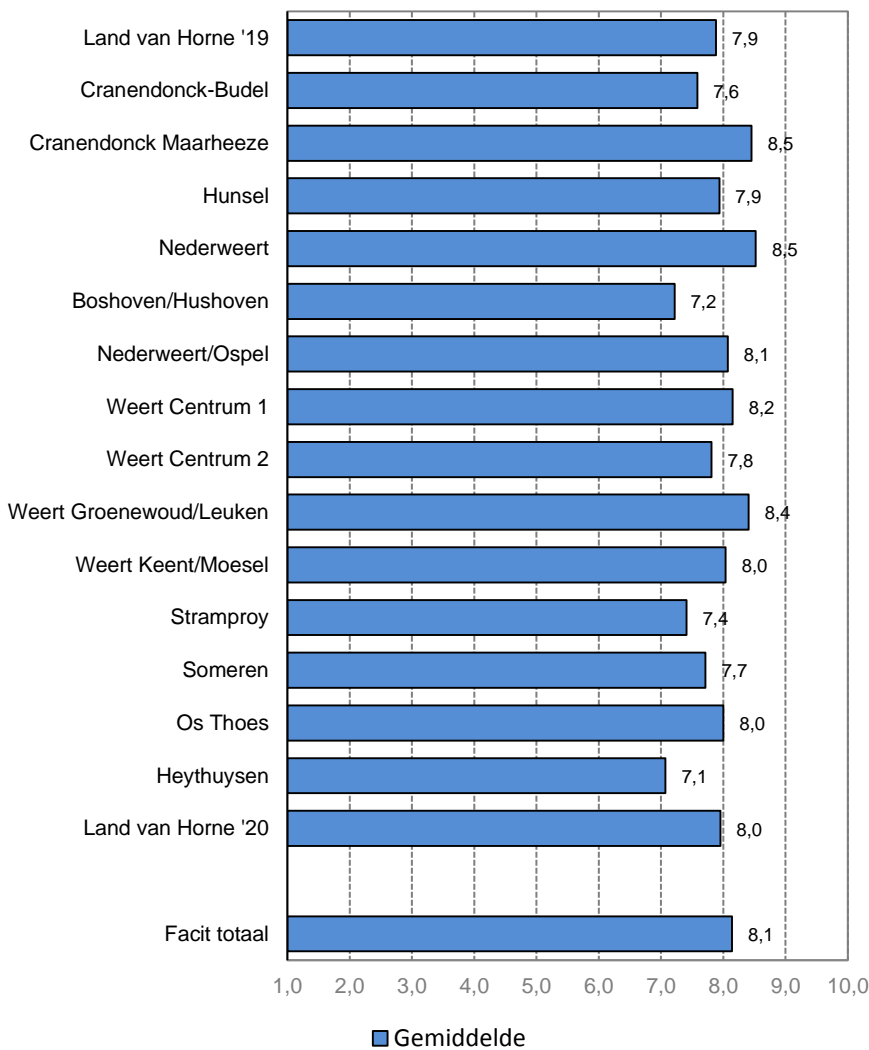
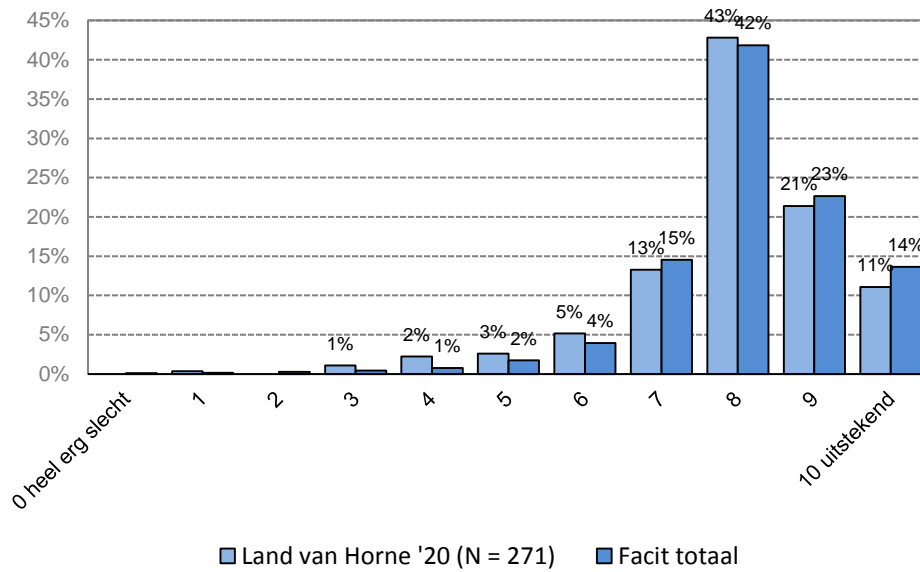
Promotorscore

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



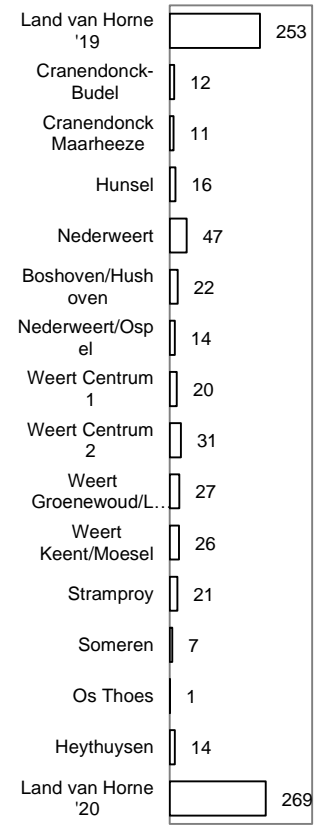
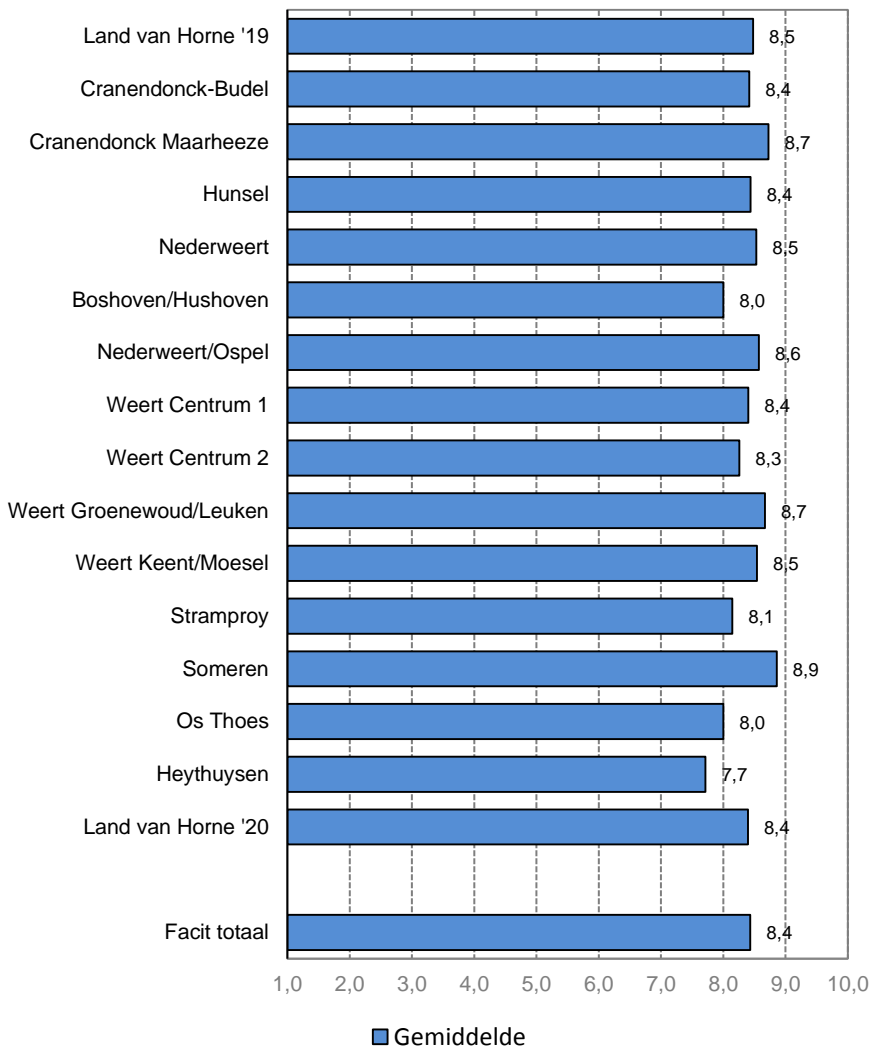
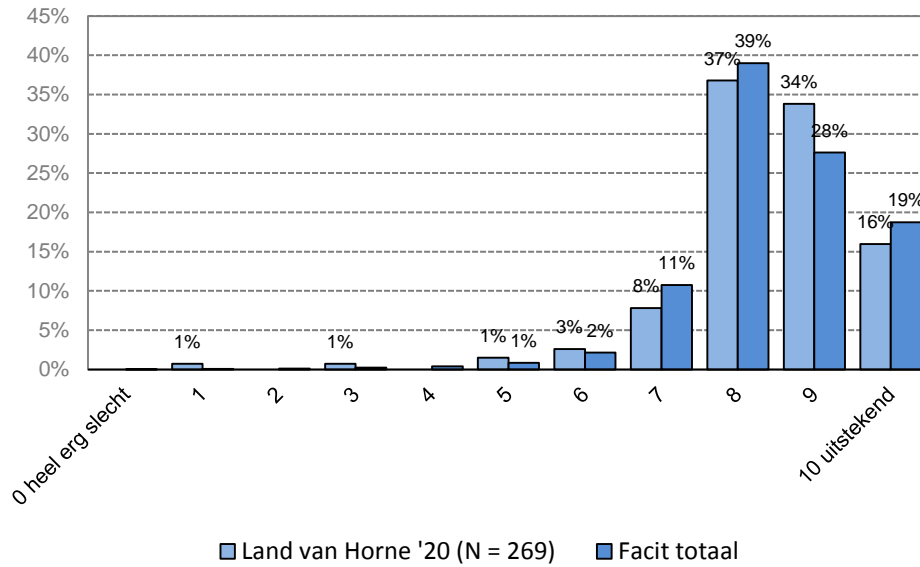
Extra vragen

20. Welk rapportcijfer geeft u Land van Horne?



□ N in grafiek

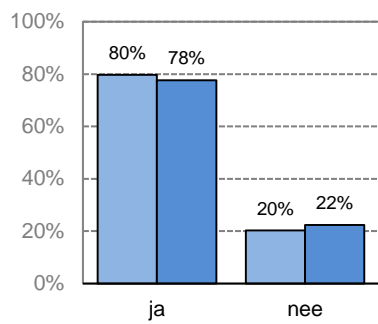
21. Welk rapportcijfer geeft u de medewerkers van Land van Horne?



□ N in grafiek



22. Mogen uw antwoorden geanonimiseerd vermeld worden op Zorgkaart Nederland?

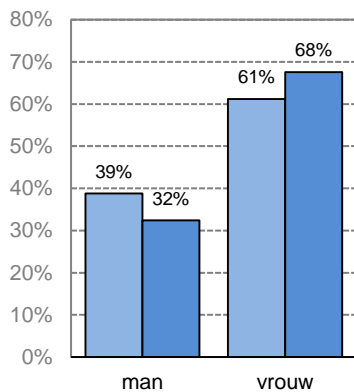


Land van Horne '20 (N = 227)

Facit totaal

4. Achtergrondkenmerken

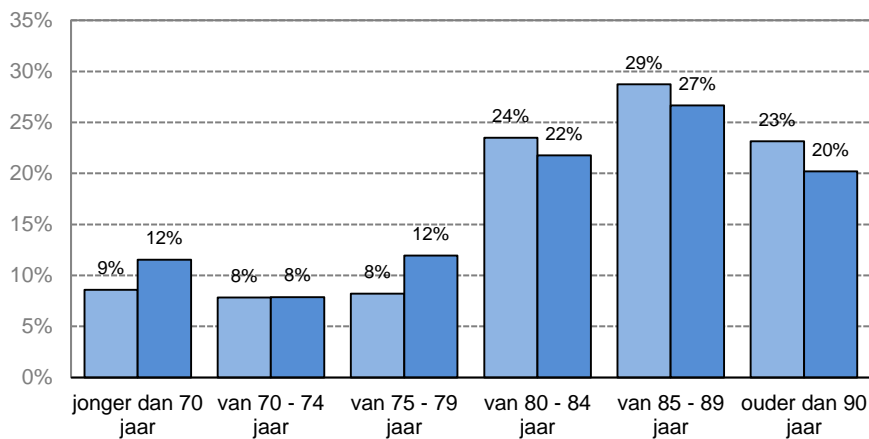
12. Wat is uw geslacht?



Land van Horne '20 (N = 268)

Facit totaal

13. Wat is uw leeftijd?



Land van Horne '20 (N = 268) Facit totaal

14. Voor welke aandoening krijgt u wijkverpleging?

Cranendonck-Budel

- Ademnood.
- Artrose.
- Hart en longen.
- Hartpatiënt en slechtiend.
- Heupklachten.
- Oedeem in benen (steunkousen).
- Pleister plakken.
- Stoma.
- Steunkousen. (3x)
- Douchen.
- Diverse aandoeningen.

Cranendonck Maarheeze

- Amputatie.
- COPD
- Diabetes. (2x)
- Hart- en vaatziekte. (2x)
- Reuma. (2x)
- Mobiliteit, uitsluitend de rug wassen.
- Ouderdom, beginnende vergeetachtigheid.
- Slecht ter been.
- Stoma verzorging en een ernstige littekenbreuk.

Hunsel

- Beenamputatie.
- Beroerte gehad.
- Dementie Alzheimer.
- Hart. Evenwicht.
- Hulp met het douchen in verband met vallen.
- Ouderdomsklachten, spierklachten.
- Rug.
- Steunkousen. (2x)
- Vasculaire dementie.
- Verstandelijke beperking. (2x)
- Wondzorg.

Nederweert

- Afgenomen spierkracht.
- Algemeen.
- Artrose,
- Hart en vaatziekte. (2x)
- bronchitis.
- Astma. (3x)
- Hartpatiënt. (4x)
- Jicht. (2x)
- Beenamputatie.
- Beginnende Alzheimer.
- Vasculaire dementie.
- Dementie. (2x)
- Diabetes. (2x)
- Reuma. (3x)
- Douchen. (5x)
- Duizelig.
- Eenzijdige verlamming.
- Gebroken pezen in mijn schouder, kan mijn armen slecht bewegen.
- Gecomplieerde bovenarmbreuk.
- Herseninfarct, dubbelziend, rechterzijde verlamd.
- Hersenoperatie, sondevoeding, rolstoel gebonden, longen, trombose, bijna blind.
- Heup gebroken.
- Hulp bij het poetsen en op dit moment 's morgens wassen en aankleden, 's avonds pyjama aandoen.
- Hulp in het huishouden, want ik ben slecht ter been.
- Kanker. (4x)
- COPD.
- Slechtziend.
- Katheter.

- Lichamelijke beperkingen.
- Medicijncontrole. Medicijngebruik ogen en longen.
- Nierfalen.
- Oogdruppels.
- Ouderdomsverschijnselen. (3x)
- Parkinson. (4x)
- Chronische pijn.
- Plotselinge duizeligheid, schouderklachten, slechtiend.
- Rugklachten, kan moeilijk lopen.
- Slecht ter been, hoge bloeddruk.
- Steunkousen aan- en uittrekken (3x).
- Ogen druppelen.
- Wassen.
- Wondzorg. (2x)

Boshoven/Hushoven

- Bad.
- CVA.
- COPD, Hartfalen en nasleep van heupoperatie.
- Dementie. (2x)
- Douchen. (3x)
- Duizeligheid en epilepsie.
- Glaucoom/achteruitgang. Artrose.
- Huidkanker.
- Ik ben na 5 hernia's en vernauwing operaties rolstoel afhankelijk geworden en daarbij een psychische storm bij gekregen (conversiestoornis)
- Ik kan het niet meer aan, slecht ter been.
- Katheterisatie.
- Poetsen en wassen.
- Steunkousen. (3x)
- Stomaverzorging.
- Tabletten innemen op de juiste manier en het juiste tijdstip.
- Vergeetachtig.
- Vocht in de benen.

Nederweert/Ospel

- CVA.
- Dementie.
- Diabetes. (2x)
- Beperkte mobiliteit.
- Douchen, hartpatiënt.
- Duizeligheid.
- Elastische kousen aandoen, brace voor de knie aandoen.
- Herseninfarct. (2x)
- Longziekte.
- Ondersteuning bij douchen.
- Restverschijnselen na hersenbloeding.
- Stomazorg. (2x)

Weert Centrum 1

- Alzheimer.
- Decubitus.
- Dementie. (3x)
- Douchen. (3x)
- Steunkousen.
- Slecht ter been. (2x)
- Gordelroos.
- Heup.
- Oedeemtherapeut.
- Kanker. (2x)
- Lichamelijke hulp vanwege ouderdom en diabetes
- Oogverzorging. (3x)
- Osteoporose.
- Stoma, urine.
- Na tia krachtverlies.
- Verschillende aandoeningen.
- Wond aan de teen

Weert Centrum 2

- ADL. Hulp bij opstaan, met tillift in en uit bed.
- Alzheimer, gebroken heup
- Astma. Diabetes
- Benen, voeten, oog, tumor op de lip.
- COPD.
- Dementie. (3x)
- Eenzaam.
- Herstel schildklier.
- Hulp bij douchen. (5x)
- Oogzalf.
- Operatie aan de rug.
- Rugklachten. (2x)
- Slappe spieren en bibberigheid.
- Slecht ter been. Ouderdom.
- Steunkousen. (4x)
- Stoma.
- Thuiszorg.
- Verblijfskatheter.
- Visus, motoriek.

Weert Groenewoud/Leuken

- Algeheel.
- COPD. (2x)
- Hartkwalen.
- Ogen druppelen en innemen medicatie.
- Dementie. (2x)
- Diabetes, zware artrose.
- Douchen. (2x)
- Steunkousen aantrekken. (2x)
- Evenwichtsstoornis.
- H.M.N.S. type 5 spieraandoening.
- Herseninfarct.
- Katheteriseren.
- Hartpatiënt.

- Longaandoening.
- M.S.
- Oedeemvorming.
- Ogen en wassen.
- Ouderdom. (2x)
- Rugklachten en duizeligheid.
- Slecht ter been.
- Stoma.

Weert Keent/Moesel

- Beroerte.
- Bewegingsbeperkingen. (2x)
- Brace omdoen.
- Complexen.
- Dementie. (5x)
- Diabetes, Parkinsonisme, Atrofie.
- Douchen.
- Hartfalen. (2x)
- Kanker.
- Ogen.
- Ouderdomskwalen. (3x)
- Reuma.
- Rolstoelpatiënt.
- Slecht lopen, anemie.
- Steunkousen (3x)
- Vergeetachtigheid.
- Wondverzorging. (2x)

Stramproy

- ADL.
- Dementie. (3x)
- Diabetes. (4x)
- Eczeem en douchen.
- Hartaandoening. (2x)
- Instabiliteit.
- Jeuk.
- Katheterverzorging.
- Medicatie.
- Nazorg nieuwe heup, Parkinson.
- Oogklachten. (2x)
- Open wond.
- Ouderdom. Longklachten.
- Steunkousen aan- en uittrekken. (2x)
- Syringomyelie.
- Trombose. (2x)
- Urinestoma.

Someren

- Cerebellaire ataxie.
- COPD, blaasinfecties.
- Evenwichtsstoornissen, TIA.
- Longaandoeningen.
- Persoonlijke verzorging. (2x)
- VPT6; om zo lang mogelijk zelfstandig te kunnen blijven wonen.

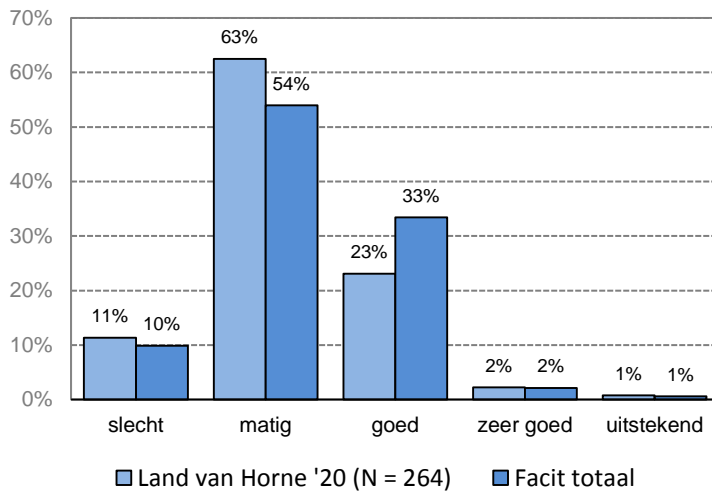
Os Thoos

- NAH.

Heythuysen

- ADL.
- COPD. (2x)
- Diabetes.
- Dikke voeten.
- Hartproblemen. (3x)
- Hulp bij douchen. (2x)
- Kanker, Longziekte, Sclerodermie.
- Osteoporose.
- Parkinson, dementie.
- Wondverzorging aan de voet.
- Wondzorg. (3x)
- Zeer zwakke ogen en oren.
- Zenuw.

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



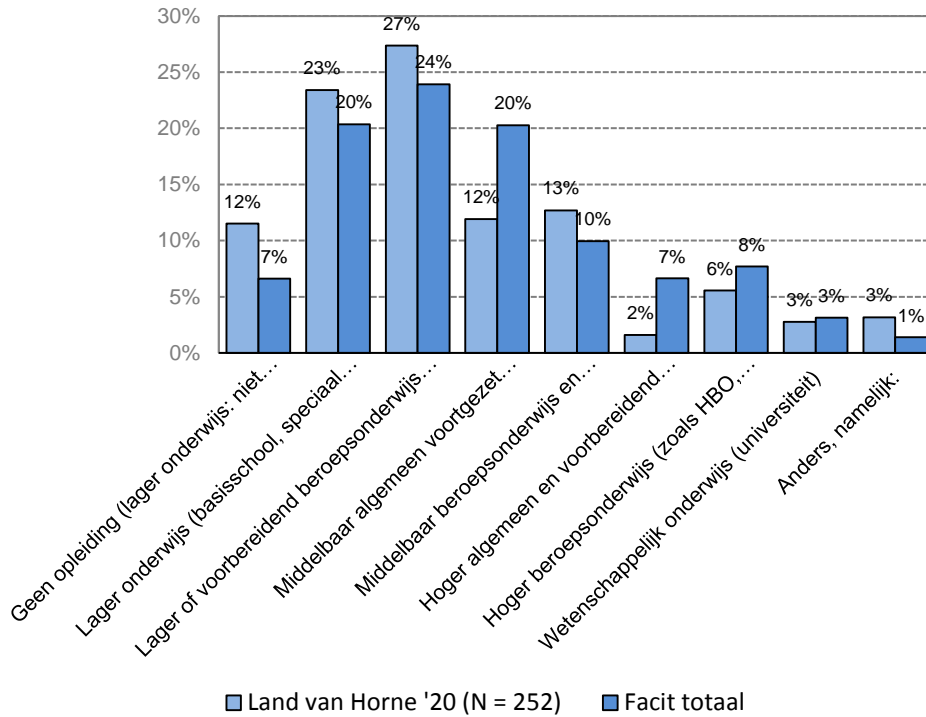
16. Wat zijn de vier cijfers van uw postcode?

Postcode	Aantal
5711	7
6001	56
6002	4
6003	17
6004	29
6005	2
6006	22
6011	1
6012	3
6013	4

Postcode	Aantal
6014	2
6015	3
6021	9
6023	2
6026	9
6027	1
6028	1
6031	47
6033	1
6034	3

Postcode	Aantal
6035	10
6039	19
6045	1
6081	1
6093	11
6095	1
6427	1
6626	1

17. Wat is uw hoogst voltooide opleiding?



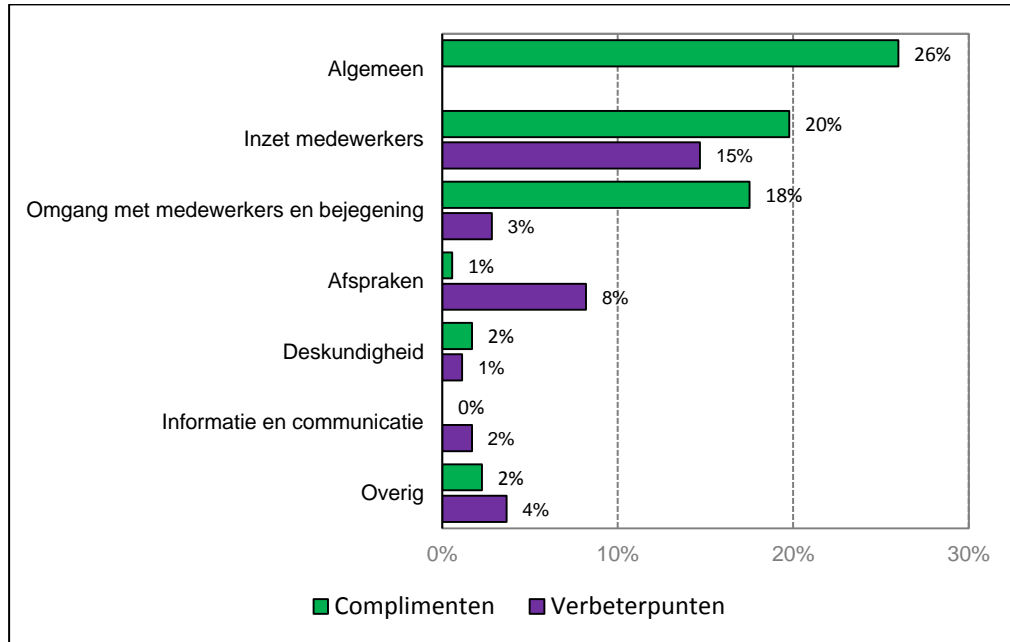
Anders, namelijk:

- BLO.
- Horeca.
- Huishoudschool.
- Lerares naaicursus.
- LTS.
- MMS.
- Mulo.
- ULO.

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 240 positieve antwoorden gegeven en 114 verbetersuggesties:



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 positieve antwoorden gegeven zijn en dat de cliënten wijkverpleging over het algemeen tevreden zijn over de zorg die ze van Land van Horne ontvangen. Als je kijkt naar de 10-puntsvragen scoort team Nederweert/Ospel op een enkele vraag na het hoogst. De meest kritische uitkomsten op de 10-puntsvragen zijn op teams Boshoven/Hushoven, Stramproy en Heythuysen. Vergeleken met vorig jaar zijn de uitkomsten op alle vragen zo goed als gelijk gebleven.

71% van de geraadpleegde cliënten geeft een 8 of hoger op de vraag of de zorg past bij de manier waarop zij willen leven. 52% van de geraadpleegde cliënten geeft een 8 of hoger als hen gevraagd wordt of zorgverleners op de afgesproken tijd komen en 49% geeft een 8 of hoger als het gaat over zorg krijgen van vaste zorgverleners. Vergeleken met vorig jaar zijn deze uitkomsten zo goed als hetzelfde.

74% 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. 81% van de geraadpleegde cliënten geeft een 8 of hoger als het gaat over het vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners van Land van Horne. 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. Vergeleken met vorig jaar zijn deze uitkomsten zo goed als hetzelfde.

88% van de geraadpleegde cliënten heeft met een 8 of hoger aangegeven dat ze zich op hun gemak voelen bij de zorgverleners van Land van Horne, 86% ervaart met een 8 of hoger dat zorgverleners hen met aandacht behandelen en 83% 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. Vergeleken met vorig jaar zijn deze uitkomsten zo goed als hetzelfde.

97% van de geraadpleegde cliënten zou Land van Horne aanbevelen bij andere mensen met dezelfde ziekte of gezondheidsklachten. Als hen gevraagd wordt om daar een cijfer aan te geven, geeft 7,2% een vijf of lager en toont zich daarmee een criticaster. 12,8% geeft een 6 of een 7 en is een passief tevreden respondent en de overige cliënten (80%) geven een 8, 9 of 10 op de aanbevelingsvraag, wat hen een promotor maakt. Vergeleken met vorig jaar is de uitkomst iets positiever. Dit verschil is niet significant.

Gevraagd naar een rapportcijfer voor Land van Horne geven de meeste cliënten een 8. Het hoogste cijfer dat cliënten geven is een 10 en het laagste cijfer een 1. Gemiddeld krijgt Land van Horne een 8 als rapportcijfer. Dit is 0,1 lager dan in 2019, toen Land van Horne gemiddeld een 8,1 kreeg.

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 1. Gemiddeld krijgen de medewerkers van Land van Horne, net als in 2019, een 8,4.

Bijlage 1: Complimenten en verbeterpunten Cranendonck-Budel

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

Algemeen

Complimenten <ul style="list-style-type: none">• Zoals het nu gaat, ben ik zeer tevreden.	Verbeterpunten
--	-----------------------

Personele inzet

Complimenten <ul style="list-style-type: none">• Ze doen allemaal erg hun best.• Ze doen alles wat ze kunnen.	Verbeterpunten <ul style="list-style-type: none">• Het zou beter zijn als er meer hulp zou zijn. Eén keer per week douchen is slecht.
---	--

Omgang met medewerkers en bejegening

Complimenten <ul style="list-style-type: none">• De medewerkers zijn vriendelijk en behulpzaam.• De persoonlijke aandacht van de verzorgers, daar ben ik zeer tevreden over.• De verplegers zijn allemaal even lief.• De vriendelijkheid en een luisterend oor van de hulpen, daar ben ik zeer tevreden over.• Leuke zusters, gezellig in de omgang.• Ze geven mij voldoende aandacht.	Verbeterpunten
--	-----------------------

Afspraken

Complimenten	Verbeterpunten <ul style="list-style-type: none">• Ik moet wachten tot ze mijn steunkousen aan komen doen en ongeveer twee uur later komen ze om mij te douchen, dan moeten de steunkousen weer uit en daarna weer aan. Dit is dubbel werk en dubbel heen en weer rijden. Het zou beter zijn als ze vroeg in de ochtend zouden komen om mij te douchen en mijn steunkousen aan te trekken.
---------------------	---

	<ul style="list-style-type: none">• Ik wil liever vroeger op de dag gewassen worden.
--	--

Overig

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none">•	<p>Verbeterpunten</p> <ul style="list-style-type: none">• Bij de volgende verkiezingen moeten we niet meer op de partijen stemmen die de zorg hebben afgebroken.
---	--

Bijlage 2: Complimenten en verbeterpunten Cranendonck Maarheeze

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

Algemeen

Complimenten <ul style="list-style-type: none">• Alles is prima.• Ik ben tevreden over alles.	Verbeterpunten
---	-----------------------

Personele inzet

Complimenten <ul style="list-style-type: none">• De zorg• Ze is altijd goed op tijd.• Ze zorgen écht voor mij.	Verbeterpunten <ul style="list-style-type: none">• Meer tijd voor de cliënt en persoonlijke zorg zou beter zijn. Als het kan, zorgen dat er minimaal twee keer per week gedoucht kan worden, ook in drukke tijden.• Meer tijd zou prettig zijn.
---	---

Omgang met medewerkers en bejegening

Complimenten <ul style="list-style-type: none">• Het zijn fijne mensen!• Ik ben heel tevreden over de aandacht die ze voor je nemen.• Ik ben zeer tevreden over de aandacht.• Ze zijn zeer betrokken bij mij en mijn ziekte.	Verbeterpunten <ul style="list-style-type: none">• Niets afschuiven naar patiënt.
--	--

Afspraken

Complimenten	Verbeterpunten <ul style="list-style-type: none">• De verzorging kan nog beter worden afgestemd: 's morgens komt bijvoorbeeld iemand om de steunkousen aan te trekken en 's middags komt iemand om een morfinepleister te plakken. Waarom kan dit niet tegelijk?• Gewenste tijd aanpassen.
---------------------	--

Overig

Complimenten

- Ik kan zo niets bedenken waar ik zéér tevreden over ben.

Verbeterpunten

- Ze wil niets boenen, want ze zegt allergisch te zijn voor boenwas.

Bijlage 3: Complimenten en verbeterpunten Hunsel

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

Algemeen

Complimenten <ul style="list-style-type: none">• Alles.• Ik ben tevreden.	Verbeterpunten
---	-----------------------

Personele inzet

Complimenten	Verbeterpunten <ul style="list-style-type: none">• De bezoektijd is te kort.• Het zou beter zijn als ze niet de hele tijd verschillende zorgverleners laten komen.• Meer tijd en de nachtzorg weer terug op Bruggerhof. Vanwege die zorg hebben we destijds gekozen voor Hunsel, maar door bezuinigingen is dit weggefallen. Als we nu zouden kiezen, dan zouden we zeker niet voor Hunsel kiezen!• Ze zouden de zorg beter kunnen afstemmen op de zorgbehoefte, ook al is er personeelstekort.
---------------------	---

Omgang met medewerkers en bejegening

Complimenten <ul style="list-style-type: none">• De aandacht die de zorgverleners aan je geven is heel goed.• De persoonlijke aandacht, daar ben ik zeer tevreden over.• De zorg is goed en de medewerkers zijn vriendelijk.• De zorgverleners doen prima hun best in deze moeilijke tijd.• Ik ben zeer tevreden omdat ze de tijd nemen om je klachten aan te horen en daarna ook handelen.• We voeren fijne gesprekken en ze vangen de eenzaamheid op, vooral 's avonds.• We zijn heel tevreden over de betrokkenheid van de zorgverleners.	Verbeterpunten <ul style="list-style-type: none">• Meer persoonlijke aandacht zou fijn zijn.• Ze vragen altijd of ze nog iets kunnen betekenen.
---	---

- Ze denken mee en ze zijn vriendelijk.
- Ze zijn er voor je.

Afspraken

Complimenten

-

Verbeterpunten

- De tijdswisselingen kunnen beter geregeld worden.
- Het zou beter zijn als de zorgverleners op vaste tijden zouden komen.
- Het zou fijn zijn om zoveel mogelijk vaste tijden af te spreken en mensen die nog veel kunnen vroeg te wassen, indien mogelijk niet na 12 uur.

Bijlage 4: Complimenten en verbeterpunten Nederweert

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	Verbeterpunten
<ul style="list-style-type: none">• Alles is goed. (2x)• Als het zo blijft, dan is het goed.• De gehele zorg en organisatie hier omheen, het is top!• De zorg is perfect!!• Ga zo door! (2x)• Goede zorg.• Het gaat prima.• Het is goed.• Het is prima zo. (3x)• Ik ben dankbaar voor de hulp, ik respecteer dit zeer.• Ik ben heel tevreden. (2x)• Ik ben over alles tevreden.• Ik ben tevreden met de zorg die er gegeven wordt.• Ik ben tevreden met de zorgverlening.• Ik ben tevreden over alles.• Ik ben tevreden over de zorg zoals het nu gaat.• Ik ben tevreden, zoals het nu gaat.• Ik ben uitermate tevreden.• Ik ben zeer tevreden over alles. (3x)• Ik ben zeer tevreden over hoe het nu gaat. (2x)• Ik ben zeer tevreden.• Ik heb uitstekende zorg mogen ontvangen. Hier is niets aan toe te voegen!• Ik vind dat deze mensen zeer behoorlijk hun werk verrichten.• Ik word heel goed verzorgd en behandeld.• Ze doen het heel goed, uitstekend!	

Personele inzet

Complimenten	Verbeterpunten
<ul style="list-style-type: none">• De zorgverlening wordt prima gedaan.• Het personeel is goed.	<ul style="list-style-type: none">• Alle respect dat dit niet te realiseren is, maar het zou beter zijn als er minder verschillende

- Ik ben heel erg tevreden over de zorgverlening. Als ik iets waar ik zelf niet toe in staat ben vraag, word ik hiermee keurig geholpen.
- Ik ben zeer tevreden over de verschillende verzorgsters.
- Ik ben zeer tevreden over de zorgverlening, ze doen het goed.
- Met ziekte en vallen komen ze zelfs midden in de nacht (met mijn alarm).
- Ze komen afspraken na.
- Ze komen altijd op tijd.
- Ze leveren goede zorg.
- Zeer tevreden over de verzorging.

- zorgverleners zouden komen en ook regelmatig op dezelfde tijd.
- Er zou iets meer tijd genomen kunnen worden voor de zorg.
 - Het is goed zo, maar misschien zou er iets minder gewisseld kunnen worden in zorgverleners.
 - Het zou beter zijn als er maar enkele personen waren voor de zorg, niet steeds iemand anders.
 - Het zou beter zijn als er meer tijd was, in plaats van dat de medewerkers op de minuten moeten werken.
 - Het zou fijn zijn als er meer tijd besteed kan worden aan de patiënt.
 - Meer dezelfde gezichten in verband met vasculaire dementie zou fijn zijn.
 - Niet elke week een vreemde zuster.
 - Zoveel verschillende personen: elke dag komt er een andere zuster om je te helpen bij het douchen, etc. Waarom niet bijvoorbeeld een maand lang dezelfde? Dit kost minder tijd en het is prettiger voor de patiënt.

Omgang met medewerkers en bejegening

Complimenten

- De hygiëne van de zusters, daar ben ik zeer tevreden over.
- De medewerkers zijn vriendelijk.
- De zorgverleners zijn altijd lief en aardig.
- De zorgverleners zijn spontaan, ze maken even een praatje en ze geven je aandacht. Dan merken ze ook meteen hoe het met mij is.
- Het zijn vriendelijke, kundige zorgverleners, met aandacht voor mij. De huishoudelijke hulp idem dito.
- Iedereen heeft geduld.
- Ik ben zeer tevreden over de aandacht voor de cliënt.
- Ik ben zeer tevreden over het persoonlijk contact.
- Ze geven je aandacht en ze zijn vriendelijk.

Verbeterpunten

- Ze hebben ook nog tijd over om even een praatje te maken. Het zijn hartelijke mensen.
- Ze zijn altijd begaan met me en ze zijn heel lief voor me.
- Ze zijn vriendelijk en toegankelijk.
- Ze zijn vriendelijk, netjes en correct.
- Ze zijn zeer lief en ze hebben veel aandacht voor je.

Afspraken

Complimenten

- Ik ben zeer tevreden over de afgesproken tijden en dagen.

Verbeterpunten

- Het is beter als ze niet te vroeg komen. 's Morgens slapen de mensen het liefst wat langer.

Deskundigheid

Complimenten

- De kwaliteit is prima.

Verbeterpunten

Informatie en communicatie

Complimenten

-

Verbeterpunten

- Er zijn geen mondkapjes, jassen, andere dingen voor Corona. Er komt momenteel dus geen zorg! Dit heb ik zelf doorgegeven.
- De communicatie kan beter; er mag wel iets meer gecommuniceerd worden.

Overig

Complimenten

- Het protocol zou anders kunnen.

Verbeterpunten

- Op dit moment mis ik de verzorging heel erg: zij kunnen niet komen in verband met corona.

Bijlage 5: Complimenten en verbeterpunten Boshoven/Hushoven

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

Algemeen

Complimenten <ul style="list-style-type: none">• Als het zo blijft, blijf ik tevreden.• Ik ben echt tevreden. Ik mag niet klagen.• In het algemeen ben ik tevreden.• Op dit moment gaat het goed.	Verbeterpunten
---	-----------------------

Personele inzet

Complimenten <ul style="list-style-type: none">• Als ik meer hulp nodig heb hoef ik maar aan de bel te trekken. Ze helpen momenteel om wat aan te vragen om de zorg uit te kunnen breiden.• De lichamelijke zorgverlening en het poetsen gaat goed.• De manier waarop de zorg wordt verleend is goed.• De mogelijkheid tot contact bij problemen is goed, onder andere door de contactknop/het alarm.• Ik ben heel tevreden over de verpleegsters.• Ze doen goed hun best.• Ze doen prima werk.	Verbeterpunten <ul style="list-style-type: none">• Ik heb niets te klagen, maar ik zou liever niet steeds andere zorgverleners hebben, maar één of twee vaste.• Minder wisselende zorgverleners en dat ze meer tijd voor je hebben, alles moet veel te snel.• Rustiger en meer tijd voor de zorg. Alles moet nu vlug, vlug, vlug, snel, snel, snel. Te snel! Zeker twee keer in de week douchen. Men leest de overdacht slecht.
--	--

Omgang met medewerkers en bejegening

Complimenten <ul style="list-style-type: none">• De enkele vaste verzorgende is erg vriendelijk en ze tonen ook belangstelling.• De individuele begeleiding is fijn!• Ik ben zeer tevreden over de aandacht, de behandeling en de vriendelijkheid van de verzorgers.• Ik ben zeer tevreden over de verleende hulp en de omgang.• Ze bieden een luisterend oor. Ze nemen de klacht toch mee en geven het dan door aan Carenzorg.• Ze zijn altijd aardig, niets is te veel.	Verbeterpunten <ul style="list-style-type: none">• Meer tijd voor persoonlijk contact zou fijn zijn.• Rekening houden met privacy (aanbellen, niet zomaar binnenlopen!)
---	---

Afspraken

Complimenten	Verbeterpunten <ul style="list-style-type: none">• Beter op de afgesproken tijd komen. Ik zit lang te wachten in de ochtend.• Het volgen van geplande zorguren kan beter. Men is er nooit op de juiste uren.• In de thuiszorg kunnen ze betere routes plannen. Nu rijden en lopen ze van hot naar her, vaak is dit onnodig. Bij mijn buurman komt er iemand anders dan bij mij.• In deze tijd korten ze zorgtijd in met het coronavirus. Ze zouden beter de cliënten in plaats van tijd afnemen afspraken kunnen maken om ze bv maar 1x per week te douchen in plaats van helemaal niet meer.• Soms kan de tijd beter.
---------------------	---

Deskundigheid

Complimenten	Verbeterpunten <ul style="list-style-type: none">• Het zou beter zijn als ze meer mensen met kennis van zaken aantrekken, dan kan de rest leren van kwalitatieve zorg.
---------------------	---

Overig

Complimenten <ul style="list-style-type: none">• Omdat ik zonder die zorgverlening in problemen zou komen.	Verbeterpunten <ul style="list-style-type: none">• Er zou beter onderscheid gemaakt moeten worden tussen duizeligheid en epilepsie.• Het eten kan beter.
---	--

Bijlage 6: Complimenten en verbeterpunten Nederweert/Ospel

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

Algemeen

Complimenten <ul style="list-style-type: none">• Alles is oké.• De zorgverlening doet goed hun werk.• Ik ben over alles super tevreden.• Ik ben tevreden over de zorg en de aandacht.• Ik ben zeer tevreden over alles.• Tevreden!	Verbeterpunten
--	-----------------------

Personele inzet

Complimenten <ul style="list-style-type: none">• Over het algemeen zijn ze zeer goed!• Ze hebben het allemaal goed met me voor.• Ze staan altijd voor je klaar! (2x)• Ze zijn stipt op tijd. Ik kan geen betere hebben!	Verbeterpunten <ul style="list-style-type: none">• Het zou fijn zijn als er iets meer tijd zou zijn.
---	---

Omgang met medewerkers en bejegening

Complimenten <ul style="list-style-type: none">• Aardige mensen.• Ik ben zeer tevreden over de persoonlijke aandacht.• Ik ben zeer tevreden over de vriendelijkheid.• Ze zijn betrokken en de samenwerking met verzorgers verloopt goed.	Verbeterpunten <ul style="list-style-type: none">• Het zou beter zijn als ze de ouderen niet te veel zeggen wat ze zouden moeten doen. Laat ze in hun waarde a.u.b.• Ze vragen altijd of ze nog iets kunnen betekenen.
--	--

Afspraken

Complimenten	Verbeterpunten <ul style="list-style-type: none">• Het tijdstip past niet in mijn dagindeling, maar het is begrijpelijk dat dat niet kan voor alle mensen tegelijk.
---------------------	--

Deskundigheid

Complimenten	Verbeterpunten <ul style="list-style-type: none">• Misschien zou meer ervaring bij sommige verzorgsters fijn zijn.
---------------------	---

Overig

Complimenten	Verbeterpunten <ul style="list-style-type: none">• Nu met de Coronacrisis hebben ze de douchehulp ingetrokken.
---------------------	---

Bijlage 7: Complimenten en verbeterpunten Weert Centrum 1

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

Algemeen

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none">• Alles is steeds prima geweest!• De zorgverlening was goed.• Er kan niets beter.• Ik ben in het algemeen erg tevreden over de zorg en de zorgverleners.• Ik ben tevreden!• Ik ben zeer tevreden over alles.• Ik heb geen klachten.	<p>Verbeterpunten</p>
--	------------------------------

Personele inzet

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none">• Dat de zorgverlening er is, daarover ben ik zeer tevreden!• De passie van het personeel, daar ben ik zeer tevreden over.• De zorg die ze leveren.• De zorg in het algemeen.	<p>Verbeterpunten</p> <ul style="list-style-type: none">• Als men later komt, even een melding van maken.• 's Morgens op afgesproken tijd komen, bijvoorbeeld tussen 10 en 11 uur.• Vaste medewerker met vaste tijden.• Vaste tijden en vaste medewerkers.
---	--

Omgang met medewerkers en bejegening

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none">• De betrokkenheid, daar ben ik zeer tevreden over.• De vriendelijkheid.• De zorgverleners zijn vriendelijk voor mij.• Het personeel is vriendelijk, ze gaan op een vriendelijke manier met je om.• Ik ben heel tevreden over de hulp en de aandacht. Ik heb niets te klagen.• Ik ben zeer tevreden over de persoonlijke aandacht en het bijbehorende praatje.• Ik ben zeer tevreden over de persoonlijke aandacht.	<p>Verbeterpunten</p> <ul style="list-style-type: none">• Voldoende aandacht.
--	--

- Ik ben zeer tevreden over de vriendelijkheid.
- Ik vind het gezellig.
- Ze hebben altijd een luisterend oor en als je ze iets vraagt krijg je altijd een goed gefundeerd antwoord.
- Ze staan altijd open voor een gesprekje.
- Ze zijn vriendelijk.
- Zij horen mij aan en geven antwoord.

Afspraken

Complimenten

Verbeterpunten

- Als het kan, zou ik liever niet in de middag douchen.
- Het zou fijn zijn om zoveel mogelijk vaste tijden af te spreken en mensen die nog veel kunnen vroeg te wassen, indien mogelijk niet na 12 uur.

Deskundigheid

Complimenten

- De deskundigheid, daar ben ik zeer tevreden over.

Verbeterpunten

Overig

Complimenten

Verbeterpunten

- Geef de zorgverleners meer tijd. Minder administratie zou beter zijn.

Bijlage 8: Complimenten en verbeterpunten Weert Centrum 2

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	Verbeterpunten
<ul style="list-style-type: none">• Het is prima. Ik ben zeer tevreden.• Ik ben buitengewoon tevreden.• Ik ben er heel blij mee!• Ik ben heel tevreden over de zorgverlening in het algemeen.• Ik ben tevreden.• Ik ben zeer tevreden over alles.• Ik ben zeer tevreden over de dienstverlening.• Tot de situatie van heden 'tevreden'.	

Personele inzet

Complimenten	Verbeterpunten
<ul style="list-style-type: none">• De hoofd-wijkverpleegkundige heeft er alles, wat er in haar macht lag, aan gedaan om voor mij de juiste zorg en hulpmiddelen te regelen. Dat heeft ze ook allemaal voor elkaar gekregen. Daar ben ik zeer tevreden over.• De rust en de hulp zijn erg fijn.• Ik ben heel tevreden over de hulp die ik krijg.• Ik ben heel tevreden over de inzet van de zorgverleners. Ze doen allemaal hun best.• Ik ben zeer tevreden over de feedback die ze geven aan de mantelzorger.• Ik ben zeer tevreden over de zorg tijdens de ziekte van ons beide.• Ik ben zeer tevreden over de zorg zoals deze wordt geleverd.• Ik ben zeer tevreden over het contact met de verzorging.• Tijdens de ziekte van mijn vrouw zijn we buitengewoon goed geholpen.• Ze mogen blijven komen, ook al heb ik ze natuurlijk liever niet nodig.	<ul style="list-style-type: none">• Er komen met regelmaat nieuwe verzorgers, dat is niet prettig. Het tijdstip waarop ze komen is erg ruim, namelijk 'in de ochtend'. Dat is breed. Er is slechts weinig tijd voor de zorg.• Het verzorgende personeel is vaak laat. Minder wisselend personeel. Het zou beter zijn als de zorg meer op een afgestemde tijd zou komen en gegeven zou worden door dezelfde zorgverleners.• Ik heb volgens mij in vijf of zes weken minimaal 15 verschillende verzorgsters gehad, dat was wel heel vervelend.

Omgang met medewerkers en bejegening

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none">• De aandacht en hulp die de verpleging geeft, daar ben ik zeer tevreden over.• De aandacht waarmee het werk gedaan wordt en het persoonlijk contact dat onderhouden wordt, daar ben ik zeer tevreden over.• De zorgverleners zijn erg vriendelijk, zorgzaam en hebben een luisterend oor.• De zorgverleners zijn vertrouwd en goed.• Vriendelijke zorgverleners.	<p>Verbeterpunten</p> <ul style="list-style-type: none">• Meer aandacht en tijd zou fijn zijn, dat is er nu te weinig.
--	---

Deskundigheid

<p>Complimenten</p>	<p>Verbeterpunten</p> <ul style="list-style-type: none">• Het handschoengebruik kan beter.
----------------------------	---

Informatie en communicatie

<p>Complimenten</p>	<p>Verbeterpunten</p> <ul style="list-style-type: none">• De algemene communicatie van Land van Horne kan beter. Zeker tijdens de coronacrisis mis ik de informatie over de maatregelen van Land van Horne als organisatie. De communicatie van de verpleging is prima!• De communicatie kan beter; er mag wel iets meer gecommuniceerd worden.
----------------------------	---

Overig

<p>Complimenten</p>	<p>Verbeterpunten</p> <ul style="list-style-type: none">• Het eten in de middag kan beter.
----------------------------	---

Bijlage 9: Complimenten en verbeterpunten Weert Groenewoud/Leuken

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

Algemeen

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none">• De zorg past bij mij.• Het is eigenlijk zo goed!• Het is gewoon goed.• Het is goed. (2x)• Het is prima, ik ben zeer tevreden over alles.• Ik ben tevreden.• Ik ben zeer tevreden over alles.	<p>Verbeterpunten</p>
---	------------------------------

Personele inzet

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none">• Ik ben blij met de hulp die ze me bieden, dat doen ze op een prettige manier.• Ik ben zeer tevreden over hoe ze de zorg verlenen.• Ik heb nog steeds zorgverleners die hun werk met liefde en rust uitvoeren.• Je wordt altijd verzorgd, ook al wordt het tijdstip soms niet gehaald.	<p>Verbeterpunten</p> <ul style="list-style-type: none">• Er zou wel iets meer tijd genomen kunnen worden voor de zorgvrager.• Iets meer tijd zou beter zijn.• Ik zou het fijn vinden als er iets langer tijd voor me was.• Meer tijd voor de zorgverlening zou fijn zijn.• Minder verschillende zorgverleners zou beter zijn.• Ze zouden wel wat beter op tijd kunnen komen.• Zorgverleners zouden soms eerder mogen komen.
---	---

Omgang met medewerkers en bejegening

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none">• De aandacht die ons wordt geschonken, daar ben ik tevreden over.• De persoonlijke aandacht, het respect en de vriendelijkheid, daar ben ik het meest tevreden over.• De totale zorgbehandeling en aandacht, daar ben ik heel tevreden over.• De zorgverleners zijn attent en bezorgd.• De zorgverleners zijn zeer vriendelijk	<p>Verbeterpunten</p> <ul style="list-style-type: none">• De aandacht en tijd die er voor de patiënten is kan beter.
--	---

<ul style="list-style-type: none"> • Ik ben tevreden over de hulp, aandacht en vriendelijkheid van alle zusters. • Ik ben zeer tevreden over alle aandacht en zorg. • Ik ben zeer tevreden over alle aandacht. Ze zijn altijd vriendelijk. Ik voel me heel prettig en veilig bij ze! • Ik ben zeer tevreden over de aandacht en de hartelijkheid. • Ik ben zeer tevreden over de vriendelijkheid. • Ik ben zeer tevreden over de omgang en het contact. • Ze zijn altijd behulpzaam en altijd vriendelijk. • Ze zijn bijna allemaal even lief en bezorgd. 	
---	--

Afspraken

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ze houden er in de planning rekening mee als ik afspraken heb. 	<p>Verbeterpunten</p> <ul style="list-style-type: none"> • De afgesproken tijd kan beter.
---	---

Deskundigheid

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ik ben zeer tevreden over de deskundigheid. 	<p>Verbeterpunten</p>
--	------------------------------

Overig

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ik ben zeer tevreden over alle vragen die gesteld zijn. 	<p>Verbeterpunten</p>
--	------------------------------

Bijlage 10: Complimenten en verbeterpunten Weert Keent/Moesel

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

Algemeen

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none">• Het is goed.• Het is helemaal goed.• Ik ben zeer tevreden over alles.• Ik ben zeer tevreden.• Ik heb al bijna 8 jaar verzorging van Land van Horne. Ik ben tevreden.• Ik heb geen klachten, ik ben tevreden.	<p>Verbeterpunten</p>
--	------------------------------

Personele inzet

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none">• Alles gaat in overleg. Veel zorg, ook in acute noodsituaties. Niets is te veel voor ze!• De ervaren dames, die regelmatig komen, zijn kanjers!• Diegene die komt probeert het zo goed mogelijk te doen, ze zitten vaak met tijds- en personeelsgebrek.• Ik ben zeer tevreden over de inzet van de hulpverleners.• Ik ben zeer tevreden over het relativerend vermogen van de wijkverpleging omtrent ADL en het bekijken van mogelijkheden voor de patiënt. Veel inlevend vermogen.• Jullie zijn de helden van de zorg!• Vertrouwen, verzorging elke dag, extra verzorging.• Ze doen hun werk goed en ze werken hard. Bedankt hiervoor!	<p>Verbeterpunten</p> <ul style="list-style-type: none">• Als de zorg aangepast is, zijn niet alle thuiszorgers daarvan op de hoogte.• De medewerkers werken onder druk, dit is voor niemand goed. Meer rust zou beter zijn!• Dossier lezen voor binnenkomst.• Het zou beter zijn als de tijden van de verzorging hetzelfde zouden zijn. Ook kan het vastleggen van problemen bij extra zorgbehoefte beter.• Het zou beter zijn als er vaste, betere tijden werden afgesproken en er vaste zorgverleners zouden komen, niet telkens andere ZZP'ers.• Personeelsaanbod, veel wisselingen, te weinig personeel, hoge werkdruk.• Wanneer mogelijk zou het fijn zijn om vaste teams te hebben die de afgesproken tijden nakomen (of even bellen).
--	--

Omgang met medewerkers en bejegening

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none">• De zorgverleners zijn zorgzaam, vriendelijk, belangstellend.	<p>Verbeterpunten</p> <ul style="list-style-type: none">• Nieuwe mensen mogen zich eerst even duidelijk voorstellen, dit gaat vaak te snel.
---	--

- Er wordt naar je geluisterd.
- Ik krijg tijdens de zorg veel aandacht.
- Prettige, lieve en toegewijde thuiszorgers!
- Ze ondersteunen mijn wensen, vertrouwen en verzorging.
- Zorgverleners zijn super aardig, gemotiveerd en absoluut van goede wil, toptop.

Afspraken

Complimenten

Verbeterpunten

- De afspraken over de tijdstippen van de hulp kunnen beter.
- Het tijdstip zou constanter kunnen, vaak is het erg laat, bijvoorbeeld tot wel 11.00 uur.

Deskundigheid

Complimenten

- Ik ben zeer tevreden over de kundigheid.
- Ze zijn over het algemeen kundig.

Verbeterpunten

Informatie en communicatie

Complimenten

Verbeterpunten

- De communicatie kan beter binnen de organisatie.
- De communicatie via Carenzorgt: het zijn eenzijdige rapportages. Je zou een soort overleg moeten kunnen voeren, foto's moeten kunnen toevoegen van een wondje bijvoorbeeld, om zo het genezingsproces te kunnen volgen en eventueel de huisarts erbij te betrekken.

Overig

Complimenten

Verbeterpunten

- Beschermingsmiddelen voor het zorgpersoneel.
- Het Coronavirus gaat nu wel even voor.

Bijlage 11: Complimenten en verbeterpunten Stramproy

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

Algemeen

Complimenten <ul style="list-style-type: none">• Het is prima zo.• Ik ben heel tevreden over alles. (2x)• Ik ben zeer tevreden. (2x)	Verbeterpunten
---	-----------------------

Personele inzet

Complimenten <ul style="list-style-type: none">• De vaste verzorgers die komen zorgen dat hij rustiger wordt en dan geeft hij info. Tegen de ingehuurde krachten wordt hij wel eens opstandig.• De zorgverleners hebben rust bij zich en brengen dit over. Daar ben ik zeer tevreden over.• Het personeel in het algemeen is top.• Ik ben heel tevreden dat er rekening gehouden wordt met de persoonlijke wensen.• Ik ben heel tevreden over de zorg zelf.• Ik ben zeer tevreden over de zorg aan huis.• Ik kan zelf invloed uitoefenen op de wijze van verzorging.• Ze doen het goed. Ieder op zijn eigen manier.	Verbeterpunten <ul style="list-style-type: none">• Dementerende hebben vaste patronen nodig. Door allerlei oorzaken lukt dit niet altijd en zorgt voor onrust bij de patiënt. Maar ik heb ook wel begrip voor het personeelstekort door verloop e.d.• Een verbeterpunt is de werkdruk.• Helaas veel verloop van de zorgverleners, waardoor bepaalde afspraken mis liepen.• Misschien kunnen ze meer verpleegkundigen in dienst nemen?• Verbeterpunt: meer tijd voor cliënten.
---	--

Omgang met medewerkers en bejegening

Complimenten <ul style="list-style-type: none">• De vriendelijkheid van de dames, daar ben ik heel tevreden over. Een pluimpje!• De zorgverleners die bij mij komen zijn vriendelijk en behulpzaam.• De zorgverleners zelf zijn vriendelijk en doen goed hun best om te helpen.• De zusters zijn erg lief.• Het is altijd een vrolijke bedoening.	Verbeterpunten
--	-----------------------

<ul style="list-style-type: none"> • Ik ben heel tevreden over de attentheid, vriendelijkheid en zorgzaamheid van de zorgverleners. • Ik ben heel tevreden over de attentheid, vriendelijkheid en zorgzaamheid. • Ik ben heel tevreden over de vriendelijkheid en zorgzaamheid van de zorgverleners. • Vriendelijk contact. • Vriendelijke en attente meiden/zusters. 	
--	--

Afspraken

<p>Complimenten</p>	<p>Verbeterpunten</p> <ul style="list-style-type: none"> • De tijd van afspraken. Soms komen ze laat in de middag. • De tijden kunnen wel beter, de insuline moet bijvoorbeeld voor het eten ingespoten worden, dus rond 17.45 uur, niet al om 15.45 uur! • Een persoonlijke lijst met tijden van verpleging (bij benadering) zou fijn zijn. • Er is meer zorg nodig, maar dat is niet mogelijk momenteel. • Het tijdstip van contact kan beter afgestemd worden, niet rond het middaguur, zoals het nu vaak gaat. • Mijn moeder is zeer fragiel en doet alles voor mijn vader. Dit gaat ver boven haar krachten. Dus er moet meer zorg komen maar dat gaat nu niet. • Vaste tijden. • Vastere zorgtijd (elke dag) in de ochtend; niet later dan 11 uur.
----------------------------	---

Deskundigheid

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ze zijn deskundig 	<p>Verbeterpunten</p>
--	------------------------------

Overig

Complimenten

- De bedoeling is goed, maar er is te weinig personeel.

Verbeterpunten

- Managers met erg veel blond haar. Alleen gevoel voor geld, geen gevoel voor het personeel of de klant. In 2 jaar tijd zijn er 9 personeelsleden weggepest door werkdrukverhoging en andere slimme trucjes. Deze 9 personen worden nu uitgelachen door jullie.
- Minder bureaucratie!

Bijlage 12: Complimenten en verbeterpunten Someren

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

Algemeen

Complimenten <ul style="list-style-type: none">• Alles is prima.• Ik ben blij dat ik hier 24 uur per dag een beroep kan doen op de zorg. Dat geeft een gevoel van veiligheid.• Ik ben tevreden over alles.	Verbeterpunten
---	-----------------------

Personele inzet

Complimenten	Verbeterpunten <ul style="list-style-type: none">• De zusters zijn niet hetzelfde.
---------------------	---

Omgang met medewerkers en bejegening

Complimenten <ul style="list-style-type: none">• De aandacht.• Ik ben heel tevreden over de vriendelijkheid van de zorgverleners. (2x)	Verbeterpunten
--	-----------------------

Afspraken

Complimenten	Verbeterpunten <ul style="list-style-type: none">• Er wordt gewerkt volgens de afspraken die met mij gemaakt zijn.
---------------------	---

Informatie en communicatie

Complimenten	Verbeterpunten <ul style="list-style-type: none">• De onderlinge communicatie kan beter.
---------------------	---

Overig

Complimenten <ul style="list-style-type: none">• Door diverse maatregelen vanwege het coronavirus is dit geen goede tijd voor deze enquête.	Verbeterpunten
--	-----------------------

- De maaltijdzorg, daar ben ik zeer tevreden over.

Bijlage 13: Complimenten en verbeterpunten Os Thoes

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

Omgang met medewerkers en bejegening

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none">Ik ben zeer tevreden over de zorg en aandacht.	<p>Verbeterpunten</p>
---	------------------------------

Afspraken

<p>Complimenten</p>	<p>Verbeterpunten</p> <ul style="list-style-type: none">Verbeterpunt: de tijden.
----------------------------	---

Bijlage 14: Complimenten en verbeterpunten Heythuysen

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

Algemeen

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none">• Alles is goed.• Als iets goed is, moet je het vooral zo houden.• Ik ben tevreden over alles.• Voor mij is het prima!• Wij zijn zeer tevreden.• Zo samen verder gaan!	<p>Verbeterpunten</p>
--	------------------------------

Personele inzet

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none">• De goede zorgverleners zijn geweldig.• De meeste personen, ook de ZZP'ers, zijn heel goed.• Er wordt zorg geboden, dat is fijn nu ik het niet meer zelfstandig kan.• Iedereen doet zijn best. Iedereen is anders.• Ik ben echt heel erg tevreden over de zorgverlening die ik krijg. Ze weten dat ik C.O.P.D. heb en zwaar hartpatiënt ben. Ze doen het goed!• Ik ben heel tevreden over dat ze op tijd komen.• Ik ben heel tevreden over sommige medewerkers• Ze houden rekeningen met je wensen.	<p>Verbeterpunten</p> <ul style="list-style-type: none">• Graag meer vaste zorgverleners. Die zullen mij beter kennen en adviseren.• Het zou fijn zijn als er meer vaste personen kwamen. Nu komen er drie vaste personen en meer dan 10 ZZP'ers!• Meer controle, meer zorg als je heel ziek bent en je nog niet uit bed kunt komen. Dan zie je niemand.• Vaste medewerkers (nu vaak veel verschillende gezichten). ZZP'ers geven op een andere manier zorg en zijn minder betrokken (dat geldt niet voor iedereen).• Vaste zorgverleners (niet teveel wisselingen). Beter het zorgplan lezen. Meer cliëntgericht werken. Beter verdelen van tijd (dag/nacht).
--	---

Omgang met medewerkers en bejegening

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none">• Ik ben heel tevreden over de vriendelijkheid van de zorgverleners. Dank u!	<p>Verbeterpunten</p>
---	------------------------------

Afspraken

Complimenten	Verbeterpunten <ul style="list-style-type: none">• Bij mensen die nog vrij zelfstandig en mobiel zijn zou het fijn zijn om niet aan het einde van de ochtend pas te komen om te helpen bij het douchen, maar tussen 09.00 of 10.00 uur (of nog eerder).
---------------------	--

Deskundigheid

Complimenten	Verbeterpunten <ul style="list-style-type: none">• Er is wel veel verschil tussen de kwaliteit van diverse zorgverleners.
---------------------	--

Overig

Complimenten <ul style="list-style-type: none">• Ik ben heel tevreden over het restaurant.	Verbeterpunten <ul style="list-style-type: none">• Ik krijg geen zorg meer vanaf het coronavirus.
---	--