

Cliëntervaringsonderzoek

Amstelring Groep
Wijkzorg

Meting februari 2015

Uw projectmanager
Carolien Wannyn

E: carolien.wannyn@effactory.com

T: +31 (0)20 30 50 100

Inhoudsopgave

Onderzoeksopzet.....	3
Quickview.....	9
Responsoverzicht.....	11
Resultaten op de vragen.....	13
Resultaten per kwaliteitsdimensie.....	23
Prioriteitenoverzicht.....	27
Grafische rapportage.....	31
Antwoorden op de vragen.....	37

Onderzoeksopzet

Achtergrond van het onderzoek

Het belang van cliëntenonderzoek

Uw cliënten zijn belangrijk voor u. Met een goed opgezet cliëntenonderzoek voelen uw cliënten dat ze gewaardeerd worden en bij u op de eerste plaats staan. Dat geeft energie en is positief voor uw organisatie.

Uw medewerkers werken veel prettiger en zijn meer gemotiveerd, wanneer zij werken met tevreden cliënten. Andersom geldt dit effect overigens ook. Uw cliënten worden meer tevreden wanneer ze te maken hebben met medewerkers die tevreden zijn en lekker in hun vel zitten.

Cliënttevredenheid wordt bepaald door de behoeften en verwachtingen van uw cliënten ten opzichte van de prestaties van Amstelring. Wat zijn hun ervaringen met de door u geleverde zorg?

Effectory werkt met grafische en zeer toegankelijke rapportages. De CQI rapportage in Effectory stijl biedt een duidelijk inzicht in de beleving van uw cliënten en brengt concrete verbeterpunten naar voren waar u direct mee aan de slag kunt, daar waar het nodig is.

Dit rapport kunt u gebruiken bij het nemen van strategische beslissingen en bij het opstellen van het beleid voor de gehele organisatie. Daarnaast is gebleken dat rapportages specifiek voor onderdelen van de organisatie of cliëntgroepen zeer motiverend werken. Door de resultaten te verbijzonderen kan een ieder snel en eenvoudig aan de slag met het eigen resultaat.

Zo kunt u gericht werken aan het verbeteren van de kwaliteit van de hulp/zorg.

De rapportage

Deze rapportage wordt gemaakt volgens de Effectory huisstijl. Hierdoor zijn de rapportages makkelijk leesbaar en worden de resultaten op een aantrekkelijke en heldere manier weergegeven.

Uw rapportage bestaat uit de volgende elementen:

Rapportage element	Korte omschrijving
Inhoudsopgave	Geeft aan wat er aan bod komt in de rapportage.
Onderzoeksopzet	Deze onderzoeksopzet. De onderzoeksopzet geeft klantspecifieke informatie weer met betrekking tot de achtergrond van het onderzoek.
Quickview	De quickview laat u, door middel van 4 beknopte overzichten, in één oogopslag de belangrijkste resultaten van uw onderzoek zien.
Responsoverzicht	Een overzicht van het aantal benaderde cliënten en de daadwerkelijke netto respons.
Resultaten op de vragen	Een overzicht van de resultaten per vraag. De resultaten worden per antwoordmogelijkheid als percentage weergegeven. Tevens worden het aantal antwoorden per antwoordmogelijkheid getoond. Indien mogelijk worden de resultaten vergeleken met een vorige meting en de landelijke referentiescore.
Resultaten per kwaliteitsdimensie	Een overzicht van de resultaten per kwaliteitsdimensie, de resultaten worden per antwoordmogelijkheid als percentage weergegeven. Er wordt getoond welke vragen onder de betreffende kwaliteitsdimensie vallen. Indien mogelijk worden de resultaten vergeleken met een vorige meting en de landelijke referentiescore.
Prioriteitenoverzicht	Een overzicht dat inzicht geeft in verbeterprioriteiten middels een verbeterkwadrant en verbeterlijst.

Grafische rapportage	Hier komen de resultaten van de vragen aan bod die niet gerapporteerd zijn in de eerdere overzichten. Denk hierbij aan achtergrondvragen als opleidingsniveau.
Antwoorden op open vragen	Een overzicht van alle tekstantwoorden op de open (kwalitatieve) vragen.

Leeswijzer

Quickview

De quickview geeft u in één oogopslag inzicht in de belangrijkste resultaten van het onderzoek. Het overzicht bestaat uit 4 onderdelen:

Kerncijfers: In dit deel vindt u de algemene tevredenheidsscore en ziet u of uw cliënten uw organisatie zouden aanbevelen bij anderen. Indien u extra vragen heeft opgenomen ziet u hier de scores van de extra vragen.

Kwaliteitsdimensie: Een kwaliteitsdimensie is een specifiek aspect wat is opgebouwd uit meerdere vragen. In dit kwadrant vindt u uw best scorende en slechtst scorende kwaliteitsdimensie.

Opvallende scores: In het derde deel worden de top 5 positieve ervaringen en top 5 negatieve ervaringen getoond.

Waar is verbetering nodig: Hier ziet u de 10 belangrijkste verbeterpunten. Deze verbeterpunten zijn gebaseerd op het prioriteitenoverzicht.

Respons

Er wordt bij het bepalen van de respons onderscheid gemaakt tussen de termen totaal benaderd, netto benaderd, bruto respons en netto respons.

Netto benaderd is het totaal aantal benaderde mensen minus; de mensen die zijn overleden, mensen die niet tot de onderzoekspopulatie behoren, vragenlijsten die onbestelbaar retour komen en mensen die op de RIP lijst stonden.

Bruto respons is het aantal ingevulde vragenlijsten, oftewel 'netto benaderd' minus de vragenlijsten die niet retour of blanco retour zijn gekomen.

Netto respons is het aantal bruikbare en ingevulde vragenlijsten, dus 'bruto respons' minus de vragenlijsten die in de opschoningsacties als onbruikbaar zijn bestempeld.

Resultaten op de vragen

In de resultaten op de vragen worden significante afwijkingen gekleurd. De kleur rood geeft aan dat er een significant negatief verschil is tussen de score en datgene waartegen het afgezet wordt (bijvoorbeeld de benchmark, de vorige meting of een bovenliggend niveau). De kleur groen geeft aan dat er een significant positief verschil is.

Bij kleuring worden *de resultaten van de huidige meting altijd als uitgangspunt* genomen. Dat betekent dat als een score afgezet wordt tegen meerdere referentiepunten, zoals de vorige meting en de benchmark, dan kleurt het vakje met de score waartegen afgezet wordt. Bijvoorbeeld: uw score is een 6,5 en de score van de benchmark is een 7. Het vakje van de benchmark is dan rood gekleurd als úw score significant lager is dan de benchmark.

Naast significante kleuring wordt er in de 'Resultaten op de vragen' gewerkt met 2 icoontjes; ster en gereedschap. Een ster geeft aan dat de antwoorden op de betreffende vraag uit meer dan 90% positieve ervaringen bestaat. Het gereedschap geeft aan dat de antwoorden op de betreffende vraag uit meer dan 50% negatieve ervaringen bestaat. Zo ziet u in één oogopslag op welke zorgaspecten u goed scoort en waar verbetering nodig is.

Resultaten per kwaliteitsdimensie

Een kwaliteitsdimensie is een specifiek aspect van de zorgverlening dat is opgebouwd uit meerdere vragen. Voor de berekening van de kwaliteitsdimensie worden de antwoorden op de afzonderlijke vragen gemiddeld.

Per kwaliteitsdimensie wordt aangegeven uit welke vragen de kwaliteitsdimensie is opgebouwd. Achter elke vraag staat het aantal uitspraken vermeld (n=...). Indien een van de onderliggende vragen horende bij een kwaliteitsdimensie uit minder dan 10 uitspraken bestaat, wordt in verband met anonimiteitbewaking de gehele kwaliteitsdimensie niet gerapporteerd.

Resultaten per kwaliteitsdimensie worden weergegeven in percentages per antwoordmogelijkheid. Net als bij de 'Resultaten op de vragen' wordt ook hier indien mogelijk significante afwijkingen gekleurd en is er sprake van een ster of gereedschap plaatje als er meer dan 90% positieve ervaringen dan wel meer dan 50% negatieve ervaringen zijn gemeten.

Prioriteitenoverzicht

Om u een handvat te bieden bij het bepalen van verbeterprioriteiten is een verbeterkwadrant en verbeterlijst opgesteld. We raden u aan om samen met uw medewerkers te bepalen waarmee jullie aan de slag gaan.

De verbeterinformatie wordt gecreëerd door de belangscores (op een schaal van 1-4) van verschillende aspecten af te zetten tegen de ervaringen van uw cliënten met het betreffende aspect. Aspecten die cliënten zeer belangrijk vinden en waarop de ervaring relatief negatief is, zouden de hoogste prioriteit moeten hebben voor verbetering. Door belang en ervaring te combineren ontstaan verbeterscores. Hoe hoger de verbeterscore, des te belangrijker het is dit punt aan te pakken aangezien het verbeteren van dit punt de meeste vruchten zal afwerpen.

De verbeterscores worden gebruikt voor het verbeterlijstje. In dit lijstje worden de vragen in de vragenlijst gesorteerd op basis van verbeterscore, waarbij de hoogste verbeterscore bovenaan staat en de laagste verbeterscore onderaan de tabel. U ziet in één oogopslag de verbeterprioriteiten.

Om de verbetermatrix overzichtelijk te houden, worden niet alle vragen in de matrix geplot maar alleen de kwaliteitsdimensies. Zo ziet u per kwaliteitsdimensie of welke actie wenselijk is. De verdiepingsslag naar onderliggende vragen vindt u vervolgens in de verbeterlijst.

Grafische rapportage

In de grafische rapportage komen achtergrondvragen aan bod, denk hierbij aan vragen als opleidingsniveau. Ten behoeve van de leesbaarheid worden de resultaten niet alleen in een staafdiagram maar ook in een tabel weergegeven.

De grafische rapportage kan uit 2 typen staafdiagrammen bestaan;

- Een gecombineerde staafdiagram waarbij alle antwoordcategorieën zijn weergegeven in één staaf die optelt tot 100%. Deze grafiek wordt gebruikt voor vragen waarbij één antwoord mogelijk is.
- Een staafdiagram waarbij elke antwoordcategorie wordt weergegeven door een staaf. Deze grafiek wordt gebruikt voor vragen waarbij meerdere antwoorden mogelijk zijn. Het totaalpercentage kan hierdoor optellen tot meer dan 100%.

Absolute en significante afwijkingen

Wat is het verschil tussen absolute afwijkingen en significante afwijkingen?

Absolute afwijkingen zijn gebaseerd op het verschil tussen twee gemiddelden, namelijk de uitgangswaarde (de eigen score) en de referentiescore (bijvoorbeeld van een andere groep). Hierbij wordt voorbij gegaan aan de verdeling van de antwoorden van de vergeleken scores. Significantie neemt de verdeling van de antwoorden wel mee in de berekening. Een gemiddelde is sterker wanneer de verdeling van de onderliggende antwoorden klein is. Bij een toenemende groepsgrootte is de kans op een sterk gemiddelde groter, omdat er naar verhouding minders 'uitschieters' zijn. Dus wanneer er vaker hetzelfde antwoord wordt gegeven, is de verdeling van de antwoorden kleiner en het gemiddelde sterker. Bij verdeeldheid is het juist andersom: de verdeling van de antwoorden is groter en het gemiddelde is daardoor minder sterk. Als twee gemiddelden sterk genoeg van elkaar verschillen spreken we van een significante afwijking. Door zowel absolute als significante afwijkingen te kleuren, krijgt u inzicht in de concrete verbeterpunten waar uw organisatie gericht mee aan de slag kan gaan.

We kleuren alleen significante verschillen (donker bij 99% betrouwbaarheid en licht bij 95% betrouwbaarheid) én grote absolute verschillen (donker bij een absoluut verschil > 1,5 en licht bij een absoluut verschil > 0,7). Wanneer er zowel een significant verschil als een absoluut verschil is dan wordt er altijd uitgegaan van de sterkste afwijking. De sterkte van de afwijking wordt bepaald aan de hand van de mate van relevantie. Scores worden gekleurd op basis van het meest relevante verschil.

	Relevant verschil	Zeerelevant verschil
Significantie niveau	95%	99%
Procentuele afwijking	> 7%	> 15%
Absolute afwijking	> 0,7	> 1,5

De kleuring in de rapportage is een hulpmiddel bij het bepalen van acties. Wanneer de score van de organisatie donkerrood kleurt ten opzichte van bijvoorbeeld de benchmark, vraagt dit om aandacht en actie.

Voorbeeld

Twee respondenten hebben beide 'mee eens' ingevuld. Omgerekend is dit een gemiddelde score van een 7,5. Maar als een respondent 'helemaal mee eens' invult, wat omgerekend een 10 is, en de ander 'niet mee eens, niet mee oneens', wat omgerekend een 5 is, is dat ook een gemiddelde score van een 7,5. Dezelfde score dus, maar een groot verschil in meningen in het tweede geval. Dit betekent dat het gemiddelde statistisch gezien minder sterk is, maar in dit soort situaties kan het cijfermatige verschil toch doorslaggevend zijn als de absolute afwijking groot genoeg is.

Welke kleuring gebruikt Effactory?

- Zeer relevant verschil
- Relevant verschil
- Geen relevant verschil
- Relevant verschil
- Zeer relevant verschil

Quickview

QUICKVIEW

Respons

Wijkzorg

41,2%

Kerncijfers

Score van huidige meting (A)
Score van de vorige meting (B)

Aanraden

24) Aanbevelen	A	B
% Promoters	59	45
% Passief tevreden	32	39
% Criticasters	8	16



Kwaliteitsdimensie

Een kwaliteitsdimensie is een specifiek aspect van uw zorgverlening. In dit overzicht ziet u de best scorende en slechtst scorende kwaliteitsdimensie.

Score van huidige meting (A)
Score van de vorige meting (B)

Best scorende kwaliteitsdimensie

Een kwaliteitsdimensie is een 'best scorende kwaliteitsdimensie' als deze uit minimaal 75% positieve ervaringen bestaat. Geen van de kwaliteitsdimensies voldoet aan dit criterium.

Slechtst scorende kwaliteitsdimensie

Een kwaliteitsdimensie is een 'slechtst scorende kwaliteitsdimensie' als deze uit minimaal 50% negatieve ervaringen bestaat. Geen van de kwaliteitsdimensies voldoet aan dit criterium.

Opvallende scores

Een overzicht van de top 5 grootste aantal positieve ervaringen en top 5 grootste aantal negatieve ervaringen.

Score van de huidige meting (A)
Score van de vorige meting (B)

Top 5 positieve ervaringen

	A	B
1 14) Vertrouwen in zorgverleners (% Altijd)	83	69
2 11) Telefonische bereikbaarheid (% Altijd)	78	52
3 6) Afspraken nakomen (% Altijd)	73	43
4 19) Aandacht hoe het gaat (% Altijd)	72	67
5 12) Op de hoogte bereikbaarheid (% Ja)	69	78

Top 5 negatieve ervaringen

	A	B
1 5) Meebeslissen welke zorgverlener (% Nooit, Soms)	68	66
2 22) Zelfbeschikking (% Nooit, Soms)	46	39
3 12) Op de hoogte bereikbaarheid (% Nee)	31	22
4 4) Meebeslissen moment thuiszorg (% Nooit, Soms)	26	18
5 10) Informatie verandering moment zorg (% Nooit, Soms)	24	27

Waar is verbetering nodig?

Om u een handvat te bieden bij het bepalen van verbeterprioriteiten is een verbeterlijst opgesteld. In dit overzicht ziet u de 10 belangrijkste verbeterpunten. De ranking is bepaald aan de hand van:

De hoogste verbeterscores (A)
Het percentage negatieve antwoorden (B)
Belangscore (C)

Prioriteit				
	A	B	C	
1	5) Meebeslissen welke zorgverlener	1,8	68%	2,6
2	22) Zelfbeschikking	1,4	46%	3,1
3	12) Op de hoogte bereikbaarheid	0,9	31%	3,0
4	4) Meebeslissen moment thuiszorg	0,8	26%	3,0
5	10) Informatie verandering moment zorg	0,8	24%	3,2
6	3) Meebeslissen over thuiszorg	0,7	23%	3,1
7	7) Weet bij wie terecht kan	0,6	20%	3,1
8	16) Samenwerking zorgverleners	0,5	18%	2,9
9	23) Kan zich goed redden	0,5	15%	3,3
10	17) Zorgverleners luisteren aandachtig	0,4	13%	2,9

Responsoverzicht

RESPONS**Wijkzorg****Legenda**

Totaal benaderd	Het totaal aantal verstuurde vragenlijsten
Netto benaderd	Het totaal aantal verstuurde vragenlijsten minus gevallen waarbij cliënt overleden is, cliënt niet tot de onderzoekspopulatie behoort, vragenlijsten die onbestelbaar retour komen
Bruto respons	Het aantal ingevulde vragenlijsten
Netto respons	Het aantal bruikbare vragenlijsten (bruto respons - aantal vragenlijsten die na de opschoningsactie onbruikbaar zijn verklaard)
Netto benaderd %	100 x (netto benaderd/ totaal benaderd)
Bruto respons %	100 x (bruto respons/ netto benaderd)
Netto respons %	100 x (netto respons/ netto benaderd)

	Totaal benaderd	Netto benaderd	Bruto respons	Netto respons	Netto benaderd %	Bruto respons %	Netto respons %
Wijkzorg	106	97	46	40	91,5%	47,4%	41,2%
Aalsmeer	8	7	2	1	87,5%	28,6%	14,3%
Amstelveen	10	10	4	4	100,0%	40,0%	40,0%
Amsterdam	10	10	4	4	100,0%	40,0%	40,0%
Badhoevedorp	9	9	3	3	100,0%	33,3%	33,3%
Diemen-Duivendrecht	8	7	5	5	87,5%	71,4%	71,4%
Hoofddorp	9	9	5	3	100,0%	55,6%	33,3%
Kudelstaart	8	6	6	6	75,0%	100,0%	100,0%
Nieuw Vennep	8	8	2	2	100,0%	25,0%	25,0%
Ouderkerk aan de Amstel	9	8	2	2	88,9%	25,0%	25,0%
Rijsenhout	9	9	2	2	100,0%	22,2%	22,2%
Uithoorn	9	7	5	4	77,8%	71,4%	57,1%
Zwanenburg	9	7	6	4	77,8%	85,7%	57,1%

Resultaten op de vragen

RESULTATEN OP DE VRAGEN

Wijkzorg

Legenda

Score van de huidige meting
Score van de vorige meting
Aantal uitspraken van de huidige meting
Aantal uitspraken van de vorige meting

A
B
C
D

ONDERLIGGENDE VRAGEN

Afspraken over uw thuiszorg		A	B	C	D
3) Kunt u meebeslissen over de inhoud van de thuiszorg die u krijgt? (over de soort taken en werkzaamheden) (% Altijd)		52,5%	40,0%	21	12
	<i>Nooit</i>	5,0%	0,0%	2	0
	<i>Soms</i>	17,5%	16,7%	7	5
	<i>Meestal</i>	25,0%	43,3%	10	13
4) Kunt u meebeslissen over de tijdstippen en dagen waarop u thuiszorg krijgt? (% Altijd)		33,3%	33,3%	13	11
	<i>Nooit</i>	10,3%	3,0%	4	1
	<i>Soms</i>	15,4%	15,2%	6	5
	<i>Meestal</i>	41,0%	48,5%	16	16
5) Kunt u meebeslissen over van wie u thuiszorg krijgt? (welke zorgverlener) (% Altijd)		20,0%	17,2%	8	5
	<i>Nooit</i>	57,5%	44,8%	23	13
	<i>Soms</i>	10,0%	20,7%	4	6
	<i>Meestal</i>	12,5%	17,2%	5	5
6) Komt de zorginstelling de afspraken over de zorg goed na? (% Altijd)		72,5%	43,3%	29	13
	<i>Nooit</i>	0,0%	3,3%	0	1
	<i>Soms</i>	0,0%	3,3%	0	1
	<i>Meestal</i>	27,5%	50,0%	11	15



Communicatie met de zorginstelling		A	B	C	D
7) Weet u bij wie u met uw vragen en problemen terecht kunt bij de zorginstelling? (% Altijd)		65,0%	45,2%	26	14
	<i>Nooit</i>	10,0%	12,9%	4	4
	<i>Soms</i>	10,0%	9,7%	4	3
	<i>Meestal</i>	15,0%	32,3%	6	10

Zeer relevant verschil

Relevant verschil



Meer dan 90% positieve ervaringen

Geen relevant verschil

Zeer relevant verschil

Relevant verschil



Meer dan 50% negatieve ervaringen

RESULTATEN OP DE VRAGEN

Wijkzorg

Legenda

Score van de huidige meting
 Score van de vorige meting
 Aantal uitspraken van de huidige meting
 Aantal uitspraken van de vorige meting

A
 B
 C
 D

Communicatie met de zorginstelling		A	B	C	D
8)	Staat de zorginstelling voldoende open voor uw wensen? (% Altijd)	55,9%	56,5%	19	13
	<i>Nooit</i>	0,0%	8,7%	0	2
	<i>Soms</i>	8,8%	13,0%	3	3
	<i>Meestal</i>	35,3%	21,7%	12	5
9)	Vindt u dat de zorginstelling (de leidinggevende of directie) goed reageert op uw vragen en suggesties? (% Altijd)	50,0%	41,7%	14	10
	<i>Nooit</i>	0,0%	12,5%	0	3
	<i>Soms</i>	7,1%	8,3%	2	2
	<i>Meestal</i>	42,9%	37,5%	12	9
10)	Hoort u het op tijd als een zorgverlener op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte of vakantie? (% Altijd)	47,1%	30,0%	16	9
	<i>Nooit</i>	17,6%	6,7%	6	2
	<i>Soms</i>	5,9%	20,0%	2	6
	<i>Meestal</i>	29,4%	43,3%	10	13

De bereikbaarheid van uw thuiszorg organisatie		A	B	C	D
11)	Kunt u de zorginstelling overdag telefonisch goed bereiken? (van 9 tot 17 uur) (% Altijd)	78,4%	51,9%	29	14
	<i>Nooit</i>	0,0%	0,0%	0	0
	<i>Soms</i>	0,0%	7,4%	0	2
	<i>Meestal</i>	21,6%	40,7%	8	11
12)	Weet u hoe en wanneer uw contactpersoon bij de zorginstelling telefonisch bereikbaar is? (% Ja)	69,0%	77,8%	20	21
	<i>Nee</i>	31,0%	22,2%	9	6

Professionaliteit van uw zorgverleners		A	B	C	D
13)	Zijn de zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte (n) of gezondheidsproblemen? (% Altijd)	64,1%	50,0%	25	15
	<i>Nooit</i>	0,0%	0,0%	0	0
	<i>Soms</i>	5,1%	16,7%	2	5
	<i>Meestal</i>	30,8%	33,3%	12	10


 Zeer relevant verschil


 Geen relevant verschil

 Zeer relevant verschil

 Relevant verschil

 Relevant verschil

 Meer dan 90% positieve ervaringen

 Meer dan 50% negatieve ervaringen

RESULTATEN OP DE VRAGEN

Wijkzorg

Legenda

Score van de huidige meting

Score van de vorige meting

Aantal uitspraken van de huidige meting

Aantal uitspraken van de vorige meting

A

B


C

D

Professionaliteit van uw zorgverleners		A	B	C	D
14) Vertrouwt u de zorgverleners? (% Altijd)		82,5%	69,0%	33	20
	<i>Nooit</i>	0,0%	0,0%	0	0
	<i>Soms</i>	0,0%	6,9%	0	2
	<i>Meestal</i>	17,5%	24,1%	7	7
15) Werken de zorgverleners vakkundig? (% Altijd)		47,5%	35,7%	19	10
	<i>Nooit</i>	0,0%	0,0%	0	0
	<i>Soms</i>	5,0%	10,7%	2	3
	<i>Meestal</i>	47,5%	53,6%	19	15
16) Werken de zorgverleners goed samen met andere hulpverleners? Denk hierbij bijvoorbeeld aan de huisarts, een specialist, fysiotherapeut, of diëtiste (% Altijd)		47,1%	51,9%	16	14
	<i>Nooit</i>	5,9%	11,1%	2	3
	<i>Soms</i>	11,8%	7,4%	4	2
	<i>Meestal</i>	35,3%	29,6%	12	8
17) Luisteren de zorgverleners aandachtig naar u? (% Altijd)		65,0%	51,6%	26	16
	<i>Nooit</i>	0,0%	0,0%	0	0
	<i>Soms</i>	12,5%	6,5%	5	2
	<i>Meestal</i>	22,5%	41,9%	9	13
18) Geven uw zorgverleners goed antwoord op uw vragen? (% Altijd)		50,0%	41,4%	20	12
	<i>Nooit</i>	0,0%	3,4%	0	1
	<i>Soms</i>	7,5%	3,4%	3	1
	<i>Meestal</i>	42,5%	51,7%	17	15
19) Heeft uw zorgverlener voldoende aandacht voor hoe het met u gaat? (% Altijd)		71,8%	66,7%	28	20
	<i>Nooit</i>	2,6%	0,0%	1	0
	<i>Soms</i>	7,7%	0,0%	3	0
	<i>Meestal</i>	17,9%	33,3%	7	10

 Zeer relevant verschil


 Relevant verschil

 Meer dan 90% positieve ervaringen

 Geen relevant verschil

 Zeer relevant verschil

 Relevant verschil

 Meer dan 50% negatieve ervaringen

RESULTATEN OP DE VRAGEN

Wijkzorg

Legenda

Score van de huidige meting
 Score van de vorige meting
 Aantal uitspraken van de huidige meting
 Aantal uitspraken van de vorige meting

A
 B
 C
 D

Uw verzorging en gezondheid		A	B	C	D
20)	Krijgt u uw verzorging op de manier zoals u dat wilt? (% Altijd)	64,1%	56,7%	25	17
	<i>Nooit</i>	0,0%	0,0%	0	0
	<i>Soms</i>	7,7%	6,7%	3	2
	<i>Meestal</i>	28,2%	36,7%	11	11
21)	Krijgt u uw persoonlijke verzorging op de momenten waarop u dat wilt? (bijvoorbeeld hulp bij douchen/wassen, aankleden, haren kammen, enzovoorts) (% Altijd)	58,6%	57,7%	17	15
	<i>Nooit</i>	3,4%	7,7%	1	2
	<i>Soms</i>	17,2%	0,0%	5	0
	<i>Meestal</i>	20,7%	34,6%	6	9

Uw zelfstandigheid en activiteiten		A	B	C	D
22)	Kunt u de dingen doen die ú belangrijk vindt? (% Altijd)	12,8%	3,2%	5	1
	<i>Nooit</i>	10,3%	3,2%	4	1
	<i>Soms</i>	35,9%	35,5%	14	11
	<i>Meestal</i>	41,0%	58,1%	16	18
23)	Kunt u zich met thuiszorg goed redden in het dagelijks leven? (% Altijd)	30,8%	20,0%	12	6
	<i>Nooit</i>	2,6%	6,7%	1	2
	<i>Soms</i>	12,8%	16,7%	5	5
	<i>Meestal</i>	53,8%	56,7%	21	17

Aanbevelen		A	B	C	D
24)	Zou u Amstelring bij uw vrienden en familie aanbevelen? (NPS)	51,4	29,0	37	31
	<i>Promoters</i>	59,5%	45,2%	22	14
	<i>Passief tevreden</i>	32,4%	38,7%	12	12
	<i>Criticasters</i>	8,1%	16,1%	3	5

 Zeer relevant verschil

 Relevant verschil



Meer dan 90% positieve ervaringen

 Geen relevant verschil

 Zeer relevant verschil

 Relevant verschil



Meer dan 50% negatieve ervaringen

SCORES OP DE VRAGEN: GROEPEN NAAST ELKAAR

Wijkzorg

Legenda	n =	
Wijkzorg	40	A
Aalsmeer	1	B
Amstelveen	4	C
Amsterdam	4	D
Badhoevedorp	3	E
Diemen-Duivendrecht	5	F
Hoofddorp	3	G
Kudelstaart	6	H
Nieuw Vennep	2	I
Ouderkerk aan de Amstel	2	J
Rijssenhout	2	K
Uithoorn	4	L
Zwanenburg	4	M

Afspraken over uw thuiszorg	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
3) Kunt u meebeslissen over de inhoud van de thuiszorg die u krijgt? (over de soort taken en werkzaamheden) (% Altijd)	52,5	100	75,0	25,0	66,7	60,0	66,7	50,0	50,0	50,0	50,0	25,0	50,0
<i>Nooit</i>	5,0	0,0	0,0	0,0	33,3	20,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<i>Soms</i>	17,5	0,0	0,0	75,0	0,0	0,0	33,3	16,7	0,0	0,0	0,0	25,0	25,0
<i>Meestal</i>	25,0	0,0	25,0	0,0	0,0	20,0	0,0	33,3	50,0	50,0	50,0	50,0	25,0
4) Kunt u meebeslissen over de tijdstippen en dagen waarop u thuiszorg krijgt? (% Altijd)	33,3	0,0	25,0	33,3	0,0	60,0	66,7	33,3	50,0	0,0	50,0	25,0	25,0
<i>Nooit</i>	10,3	0,0	0,0	0,0	0,0	20,0	0,0	16,7	0,0	0,0	0,0	50,0	0,0
<i>Soms</i>	15,4	0,0	0,0	33,3	33,3	0,0	33,3	16,7	0,0	0,0	0,0	0,0	50,0
<i>Meestal</i>	41,0	100	75,0	33,3	66,7	20,0	0,0	33,3	50,0	100	50,0	25,0	25,0
5) Kunt u meebeslissen over van wie u thuiszorg krijgt? (welke zorgverlener) (% Altijd)	20,0	0,0	0,0	25,0	0,0	40,0	33,3	0,0	100	0,0	100	0,0	0,0
<i>Nooit</i>	57,5	0,0	50,0	75,0	100	40,0	33,3	66,7	0,0	50,0	0,0	100	75,0
<i>Soms</i>	10,0	100	0,0	0,0	0,0	0,0	33,3	16,7	0,0	0,0	0,0	0,0	25,0
<i>Meestal</i>	12,5	0,0	50,0	0,0	0,0	20,0	0,0	16,7	0,0	50,0	0,0	0,0	0,0
6) Komt de zorginstelling de afspraken over de zorg goed na? (% Altijd)	72,5	100	100	75,0	100	80,0	100	50,0	100	50,0	50,0	75,0	25,0
<i>Nooit</i>	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
<i>Soms</i>	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
<i>Meestal</i>	27,5	0,0	0,0	25,0	0,0	20,0	0,0	50,0	0,0	50,0	50,0	25,0	75,0

Communicatie met de zorginstelling	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
7) Weet u bij wie u met uw vragen en problemen terecht kunt bij de zorginstelling? (% Altijd)	65,0	100	100	0,0	66,7	60,0	66,7	50,0	100	50,0	100	100	50,0
<i>Nooit</i>	10,0	0,0	0,0	25,0	0,0	20,0	0,0	33,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<i>Soms</i>	10,0	0,0	0,0	25,0	33,3	20,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	25,0
<i>Meestal</i>	15,0	0,0	0,0	50,0	0,0	0,0	33,3	16,7	0,0	50,0	0,0	0,0	25,0

■ Zeer relevant verschil
■ Relevant verschil

■ Geen relevant verschil

■ Zeer relevant verschil
■ Relevant verschil

SCORES OP DE VRAGEN: GROEPEN NAAST ELKAAR

Wijkzorg

Legenda	n =	
Wijkzorg	40	A
Aalsmeer	1	B
Amstelveen	4	C
Amsterdam	4	D
Badhoevedorp	3	E
Diemen-Duivendrecht	5	F
Hoofddorp	3	G
Kudelstaart	6	H
Nieuw Vennep	2	I
Ouderkerk aan de Amstel	2	J
Rijssenhout	2	K
Uithoorn	4	L
Zwanenburg	4	M

Communicatie met de zorginstelling		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
8)	Staat de zorginstelling voldoende open voor uw wensen? (% Altijd)	55,9	0,0	75,0	0,0	33,3	75,0	100	0,0	100	50,0	100	100	50,0
	<i>Nooit</i>	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
	<i>Soms</i>	8,8	0,0	0,0	33,3	0,0	0,0	0,0	25,0	0,0	0,0	0,0	0,0	25,0
	<i>Meestal</i>	35,3	100	25,0	66,7	66,7	25,0	0,0	75,0	0,0	50,0	0,0	0,0	25,0
9)	Vindt u dat de zorginstelling (de leidinggevende of directie) goed reageert op uw vragen en suggesties? (% Altijd)	50,0	100	25,0	33,3	100	50,0	100	25,0	100	100	0,0	50,0	33,3
	<i>Nooit</i>	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
	<i>Soms</i>	7,1	0,0	0,0	33,3	0,0	0,0	0,0	25,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	<i>Meestal</i>	42,9	0,0	75,0	33,3	0,0	50,0	0,0	50,0	0,0	0,0	100	50,0	66,7
10)	Hoort u het op tijd als een zorgverlener op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte of vakantie? (% Altijd)	47,1	100	0,0	25,0	33,3	20,0	100	50,0	100	0,0	100	66,7	50,0
	<i>Nooit</i>	17,6	0,0	33,3	25,0	33,3	0,0	0,0	16,7	0,0	0,0	0,0	33,3	50,0
	<i>Soms</i>	5,9	0,0	0,0	0,0	0,0	20,0	0,0	0,0	0,0	100	0,0	0,0	0,0
	<i>Meestal</i>	29,4	0,0	66,7	50,0	33,3	60,0	0,0	33,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

De bereikbaarheid van uw thuiszorg organisatie		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
11)	Kunt u de zorginstelling overdag telefonisch goed bereiken? (van 9 tot 17 uur) (% Altijd)	78,4	100	100	50,0	100	60,0	66,7	60,0	100	100	100	100	75,0
	<i>Nooit</i>	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
	<i>Soms</i>	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
	<i>Meestal</i>	21,6	0,0	0,0	50,0	0,0	40,0	33,3	40,0	0,0	0,0	0,0	0,0	25,0
12)	Weet u hoe en wanneer uw contactpersoon bij de zorginstelling telefonisch bereikbaar is? (% Ja)	69,0	0,0	75,0	33,3	50,0	100	50,0	50,0	100	50,0	100	100	100
	<i>Nee</i>	31,0	100	25,0	66,7	50,0	0,0	50,0	50,0	0,0	50,0	0,0	0,0	0,0

■ Zeer relevant verschil
■ Relevant verschil

■ Geen relevant verschil

■ Zeer relevant verschil
■ Relevant verschil

SCORES OP DE VRAGEN: GROEPEN NAAST ELKAAR

Wijkzorg

Legenda	n =	
Wijkzorg	40	A
Aalsmeer	1	B
Amstelveen	4	C
Amsterdam	4	D
Badhoevedorp	3	E
Diemen-Duivendrecht	5	F
Hoofddorp	3	G
Kudelstaart	6	H
Nieuw Vennep	2	I
Ouderkerk aan de Amstel	2	J
Rijssenhout	2	K
Uithoorn	4	L
Zwanenburg	4	M

Professionaliteit van uw zorgverleners	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
13) Zijn de zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen? (% Altijd)	64,1	100	25,0	25,0	66,7	40,0	66,7	66,7	100	100	100	100	75,0
<i>Nooit</i>	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
<i>Soms</i>	5,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	33,3	16,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<i>Meestal</i>	30,8	0,0	75,0	75,0	33,3	60,0	0,0	16,7	0,0	0,0	0,0	0,0	25,0
14) Vertrouwt u de zorgverleners? (% Altijd)	82,5	100	100	75,0	100	80,0	66,7	66,7	100	50,0	100	100	75,0
<i>Nooit</i>	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
<i>Soms</i>	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
<i>Meestal</i>	17,5	0,0	0,0	25,0	0,0	20,0	33,3	33,3	0,0	50,0	0,0	0,0	25,0
15) Werken de zorgverleners vakkundig? (% Altijd)	47,5	100	25,0	0,0	33,3	60,0	33,3	33,3	100	50,0	100	75,0	50,0
<i>Nooit</i>	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
<i>Soms</i>	5,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	33,3	16,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<i>Meestal</i>	47,5	0,0	75,0	100	66,7	40,0	33,3	50,0	0,0	50,0	0,0	25,0	50,0
16) Werken de zorgverleners goed samen met andere hulpverleners? Denk hierbij bijvoorbeeld aan de huisarts, een specialist, fysiotherapeut, of diëtiste (% Altijd)	47,1	0,0	33,3	0,0	66,7	40,0	66,7	20,0	100	-	100	100	0,0
<i>Nooit</i>	5,9	0,0	0,0	0,0	0,0	20,0	0,0	0,0	0,0	-	0,0	0,0	33,3
<i>Soms</i>	11,8	100	0,0	66,7	0,0	0,0	33,3	0,0	0,0	-	0,0	0,0	0,0
<i>Meestal</i>	35,3	0,0	66,7	33,3	33,3	40,0	0,0	80,0	0,0	-	0,0	0,0	66,7
17) Luisteren de zorgverleners aandachtig naar u? (% Altijd)	65,0	0,0	100	25,0	66,7	80,0	33,3	50,0	100	50,0	100	100	50,0
<i>Nooit</i>	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
<i>Soms</i>	12,5	0,0	0,0	25,0	33,3	0,0	33,3	0,0	0,0	50,0	0,0	0,0	25,0
<i>Meestal</i>	22,5	100	0,0	50,0	0,0	20,0	33,3	50,0	0,0	0,0	0,0	0,0	25,0

■ Zeer relevant verschil
■ Relevant verschil

■ Geen relevant verschil

■ Zeer relevant verschil
■ Relevant verschil

SCORES OP DE VRAGEN: GROEPEN NAAST ELKAAR

Wijkzorg

Legenda	n =	
Wijkzorg	40	A
Aalsmeer	1	B
Amstelveen	4	C
Amsterdam	4	D
Badhoevedorp	3	E
Diemen-Duivendrecht	5	F
Hoofddorp	3	G
Kudelstaart	6	H
Nieuw Vennep	2	I
Ouderkerk aan de Amstel	2	J
Rijsenhout	2	K
Uithoorn	4	L
Zwanenburg	4	M

Professionaliteit van uw zorgverleners		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
18)	Geven uw zorgverleners goed antwoord op uw vragen? (% Altijd)	50,0	100	75,0	0,0	33,3	40,0	66,7	33,3	100	100	50,0	100	0,0
	<i>Nooit</i>	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
	<i>Soms</i>	7,5	0,0	0,0	25,0	33,3	0,0	33,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	<i>Meestal</i>	42,5	0,0	25,0	75,0	33,3	60,0	0,0	66,7	0,0	0,0	50,0	0,0	100
19)	Heeft uw zorgverlener voldoende aandacht voor hoe het met u gaat? (% Altijd)	71,8	100	75,0	0,0	100	80,0	50,0	83,3	50,0	100	100	100	50,0
	<i>Nooit</i>	2,6	0,0	0,0	25,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	<i>Soms</i>	7,7	0,0	0,0	25,0	0,0	0,0	50,0	16,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	<i>Meestal</i>	17,9	0,0	25,0	50,0	0,0	20,0	0,0	0,0	50,0	0,0	0,0	0,0	50,0

Uw verzorging en gezondheid		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
20)	Krijgt u uw verzorging op de manier zoals u dat wilt? (% Altijd)	64,1	100	100	33,3	33,3	60,0	66,7	50,0	100	100	50,0	75,0	50,0
	<i>Nooit</i>	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
	<i>Soms</i>	7,7	0,0	0,0	33,3	33,3	0,0	33,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	<i>Meestal</i>	28,2	0,0	0,0	33,3	33,3	40,0	0,0	50,0	0,0	0,0	50,0	25,0	50,0
21)	Krijgt u uw persoonlijke verzorging op de momenten waarop u dat wilt? (bijvoorbeeld hulp bij douchen/wassen, aankleden, haren kammen, enzovoorts) (% Altijd)	58,6	100	50,0	0,0	0,0	50,0	66,7	50,0	100	0,0	100	66,7	66,7
	<i>Nooit</i>	3,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	16,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	<i>Soms</i>	17,2	0,0	25,0	100	0,0	0,0	33,3	0,0	0,0	0,0	0,0	33,3	33,3
	<i>Meestal</i>	20,7	0,0	25,0	0,0	100	50,0	0,0	33,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

■ Zeer relevant verschil
■ Relevant verschil

■ Geen relevant verschil

■ Zeer relevant verschil
■ Relevant verschil

SCORES OP DE VRAGEN: GROEPEN NAAST ELKAAR

Wijkzorg

Legenda	n =	
Wijkzorg	40	A
Aalsmeer	1	B
Amstelveen	4	C
Amsterdam	4	D
Badhoevedorp	3	E
Diemen-Duivendrecht	5	F
Hoofddorp	3	G
Kudelstaart	6	H
Nieuw Vennep	2	I
Ouderkerk aan de Amstel	2	J
Rijssenhout	2	K
Uithoorn	4	L
Zwanenburg	4	M

Uw zelfstandigheid en activiteiten		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
22)	Kunt u de dingen doen die ú belangrijk vindt? (% Altijd)	12,8	0,0	0,0	0,0	33,3	20,0	0,0	40,0	0,0	50,0	0,0	0,0	0,0
	<i>Nooit</i>	10,3	0,0	25,0	25,0	33,3	20,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	<i>Soms</i>	35,9	0,0	25,0	25,0	0,0	40,0	100	40,0	50,0	0,0	50,0	25,0	50,0
	<i>Meestal</i>	41,0	100	50,0	50,0	33,3	20,0	0,0	20,0	50,0	50,0	50,0	75,0	50,0
23)	Kunt u zich met thuiszorg goed redden in het dagelijks leven? (% Altijd)	30,8	100	25,0	0,0	66,7	60,0	0,0	20,0	50,0	50,0	0,0	50,0	0,0
	<i>Nooit</i>	2,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	20,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	<i>Soms</i>	12,8	0,0	0,0	0,0	0,0	20,0	33,3	20,0	50,0	0,0	0,0	0,0	25,0
	<i>Meestal</i>	53,8	0,0	75,0	100	33,3	20,0	66,7	40,0	0,0	50,0	100	50,0	75,0

Aanbevelen		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
24)	Zou u Amstelring bij uw vrienden en familie aanbevelen? (NPS)	51,4	100	75,0	-33,3	66,7	80,0	33,3	60,0	100	50,0	0,0	50,0	33,3
	<i>Promoters</i>	59,5	100	75,0	33,3	66,7	80,0	66,7	60,0	100	50,0	0,0	50,0	33,3
	<i>Passief tevreden</i>	32,4	0,0	25,0	0,0	33,3	20,0	0,0	40,0	0,0	50,0	100	50,0	66,7
	<i>Criticasters</i>	8,1	0,0	0,0	66,7	0,0	0,0	33,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

■ Zeer relevant verschil
■ Relevant verschil

■ Geen relevant verschil

■ Zeer relevant verschil
■ Relevant verschil

Resultaten per kwaliteitsdimensie

RESULTATEN PER KWALITEITSDIMENSIE

Wijkzorg

Legenda

Score van de huidige meting

Score van de vorige meting

Aantal uitspraken van de huidige meting

Aantal uitspraken van de vorige meting

A

B

C

D

Respect voor mensen: bejegening	A	B	C	D
Respect voor mensen: bejegening			119	90
<i>Nooit/ Soms</i>	10,1%	4,4%	12	4
<i>Meestal</i>	27,7%	42,2%	33	38
<i>Altijd</i>	62,2%	53,3%	74	48
Deze kwaliteitsdimensie bestaat uit de volgende vragen:				
17 Zorgverleners luisteren aandachtig (n=40)				
18 Antwoord op vragen (n=40)				
19 Aandacht hoe het gaat (n=39)				
Effect van de zorg op iemands leven: ervaringen met (lichamelijke) verzorging	A	B	C	D
Effect van de zorg op iemands leven: ervaringen met (lichamelijke) verzorging			146	117
<i>Nooit/ Soms</i>	22,6%	19,7%	33	23
<i>Meestal</i>	37,0%	47,0%	54	55
<i>Altijd</i>	40,4%	33,3%	59	39
Deze kwaliteitsdimensie bestaat uit de volgende vragen:				
20 Verzorging zoals gewenst (n=39)				
21 Timing persoonlijke verzorging (n=29)				
22 Zelfbeschikking (n=39)				
23 Kan zich goed redden (n=39)				
Ervaren kwaliteit personeel	A	B	C	D
Ervaren kwaliteit personeel			153	114
<i>Nooit/ Soms</i>	6,5%	13,2%	10	15
<i>Meestal</i>	32,7%	35,1%	50	40
<i>Altijd</i>	60,8%	51,8%	93	59
Deze kwaliteitsdimensie bestaat uit de volgende vragen:				
13 Op de hoogte van situatie (n=39)				
14 Vertrouwen in zorgverleners (n=40)				
15 Vakkundigheid zorgverleners (n=40)				
16 Samenwerking zorgverleners (n=34)				



Meer dan 90% positieve ervaringen



Meer dan 50% negatieve ervaringen

RESULTATEN PER KWALITEITSDIMENSIE

Wijkzorg

Legenda

Score van de huidige meting
Score van de vorige meting
Aantal uitspraken van de huidige meting
Aantal uitspraken van de vorige meting

A
B
C
D

Ervaren Inspraak	A	B	C	D
Ervaren Inspraak			193	145
<i>Nooit/ Soms</i>	25,4%	25,5%	49	37
<i>Meestal</i>	28,0%	37,2%	54	54
<i>Altijd</i>	46,6%	37,2%	90	54

Deze kwaliteitsdimensie bestaat uit de volgende vragen:

- 3 Meebeslissen over thuiszorg (n=40)
- 4 Meebeslissen moment thuiszorg (n=39)
- 5 Meebeslissen welke zorgverlener (n=40)
- 6 Afspraken nakomen (n=40)
- 8 Staat open voor wensen (n=34)

Ervaren informatie	A	B	C	D
Ervaren informatie			168	139
<i>Nooit/ Soms/ Nee</i>	16,1%	20,1%	27	28
<i>Meestal</i>	21,4%	30,9%	36	43
<i>Altijd/ Ja</i>	62,5%	48,9%	105	68

Deze kwaliteitsdimensie bestaat uit de volgende vragen:

- 7 Weet bij wie terecht kan (n=40)
- 9 Reactie op vragen en suggesties (n=28)
- 10 Informatie verandering moment zorg (n=34)
- 11 Telefonische bereikbaarheid (n=37)
- 12 Op de hoogte bereikbaarheid (n=29)

Aanbevelingsvraag	A	B	C	D
Aanbevelingsvraag			37	31
<i>Criticaster</i>	8,1%	16,1%	3	5
<i>Passief Loyal</i>	32,4%	38,7%	12	12
<i>Promotor</i>	59,5%	45,2%	22	14

Deze kwaliteitsdimensie bestaat uit de volgende vragen:

- 24 Aanbevelen (n=37)



Meer dan 90% positieve ervaringen



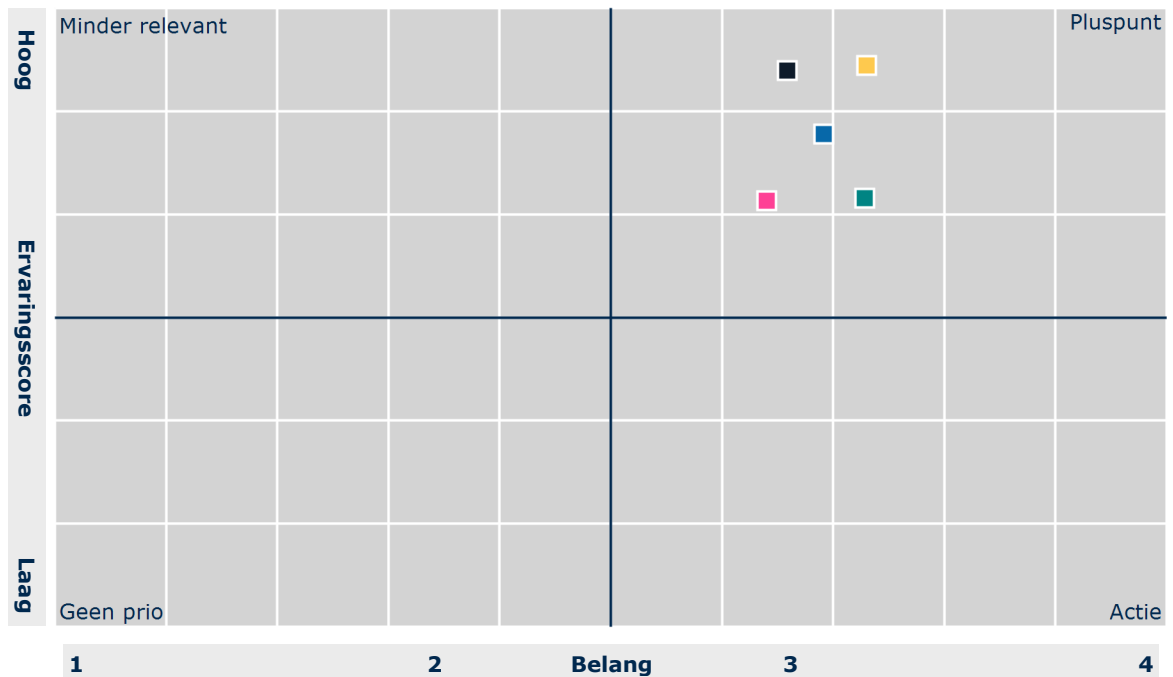
Meer dan 50% negatieve ervaringen

Prioriteitenoverzicht

PRIORITEITENOVERZICHT

Wijkzorg

Om u een handvat te bieden bij het bepalen van verbeterprioriteiten is een verbetermatrix en verbeterlijst opgesteld. Om de matrix overzichtelijk te houden, worden alleen de kwaliteitsdimensies (een specifiek aspect van de zorgverlening) in de matrix getoond (LET OP: een kwaliteitsdimensie wordt niet meegenomen in de matrix als deze geen negatieve antwoorden heeft of als er geen belangscore op de vragen beschikbaar is). In de verbeterlijst vindt u alle ervaringsvragen uit uw vragenlijst terug. Zo ziet u wat er goed gaat én wat de belangrijkste verbeterpunten zijn. We raden u aan om samen met uw medewerkers te bepalen waarmee jullie aan de slag gaan.



- Respect voor mensen: bejegening
- Ervaren kwaliteit personeel
- Ervaren Inspraak
- Ervaren informatie
- Effect van de zorg op iemands leven: ervaringen met (lichamelijke) verzorging

PRIORITEITENOVERZICHT

Wijkzorg

De vragen in de verbeterlijst worden gerangschikt op basis van verbeterscore. De verbeterscore is gebaseerd op belangscore (het belang dat aan een kwaliteitsaspect wordt gehecht) en het percentage negatieve antwoorden (LET OP: een vraag zonder negatieve antwoorden wordt niet meegenomen in dit overzicht). De kleur achter de vraag geeft aan tot welke kwaliteitsdimensie de vraag behoort. Staat er geen kleur achter de vraag, dan is deze vraag geen onderdeel van een kwaliteitsdimensie.

Verbeterlijst

Legenda

- A Belangscore
- B % Negatieve ervaring
- C Verbeterscore

Prioriteit	Vraagtekst	N=	A	B	C
1	5) Kunt u meebeslissen over van wie u thuiszorg krijgt? (welke zorgverlener)	40	2,60	67,5%	1,76
2	22) Kunt u de dingen doen die ú belangrijk vindt?	39	3,11	46,2%	1,44
3	12) Weet u hoe en wanneer uw contactpersoon bij de zorginstelling telefonisch bereikbaar is?	29	2,98	31,0%	0,92
4	4) Kunt u meebeslissen over de tijdstippen en dagen waarop u thuiszorg krijgt?	39	2,98	25,6%	0,76
5	10) Hoort u het op tijd als een zorgverlener op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte of vakantie?	34	3,19	23,5%	0,75
6	3) Kunt u meebeslissen over de inhoud van de thuiszorg die u krijgt? (over de soort taken en werkzaamheden)	40	3,06	22,5%	0,69
7	7) Weet u bij wie u met uw vragen en problemen terecht kunt bij de zorginstelling?	40	3,06	20,0%	0,61
8	16) Werken de zorgverleners goed samen met andere hulpverleners? Denk hierbij bijvoorbeeld aan de huisarts, een specialist, fysiotherapeut, of diëtiste	34	2,94	17,6%	0,52
9	23) Kunt u zich met thuiszorg goed redden in het dagelijks leven?	39	3,26	15,4%	0,50
10	17) Luisteren de zorgverleners aandachtig naar u?	40	2,90	12,5%	0,36
11	19) Heeft uw zorgverlener voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?	39	2,87	10,3%	0,29
12	8) Staat de zorginstelling voldoende open voor uw wensen?	34	3,04	8,8%	0,27
13	18) Geven uw zorgverleners goed antwoord op uw vragen?	40	3,16	7,5%	0,24
14	9) Vindt u dat de zorginstelling (de leidinggevende of directie) goed reageert op uw vragen en suggesties?	28	3,07	7,1%	0,22
15	15) Werken de zorgverleners vakkundig?	40	3,45	5,0%	0,17
16	13) Zijn de zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?	39	3,18	5,1%	0,16

Grafische rapportage

GRAFISCHE RAPPORTAGE – OVERIGE VRAGEN

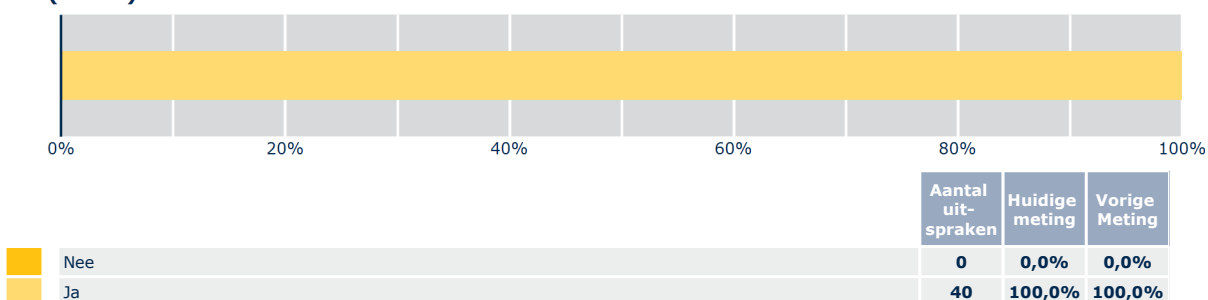
Wijkzorg

De grafische rapportage kan uit 2 typen staafdiagrammen bestaan:

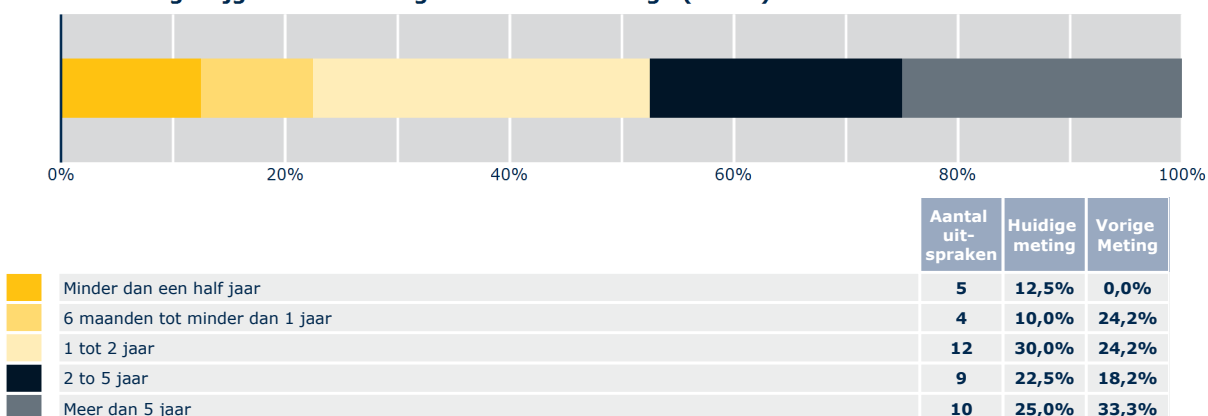
- Een gecombineerde staafdiagram waarbij alle antwoordcategorieën zijn weergegeven in één staaf die optelt tot 100%. Deze grafiek wordt gebruikt voor vragen waarbij één antwoord mogelijk is.
- Een staafdiagram waarbij elke antwoordcategorie afzonderlijk wordt weergegeven. Deze grafiek wordt gebruikt voor vragen waarbij meerdere antwoorden mogelijk zijn. Het totaalpercentage kan hierdoor optellen tot meer dan 100%.

Introductie

1. Kreeg u in de afgelopen 12 maanden thuiszorg van de in de brief vermelde zorginstelling? (N=40)



2. Hoe lang krijgt u al thuiszorg van deze instelling? (N=40)

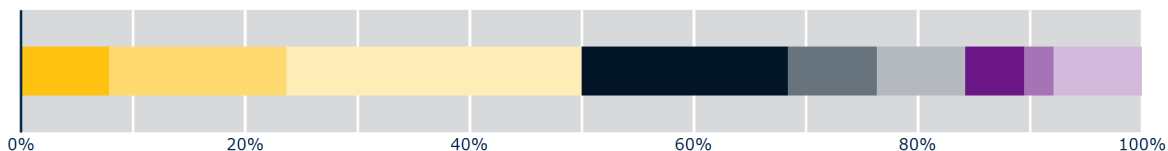


GRAFISCHE RAPPORTAGE – OVERIGE VRAGEN

Wijkzorg

Over uzelf

26. Wat is uw hoogst voltooide opleiding? (een opleiding afgerond met een diploma of voldoende getuigschrift) (N=38)



	Aantal uit-spraken	Huidige meting	Vorige Meting
Geen opleiding	3	7,9%	6,9%
Lager onderwijs	6	15,8%	17,2%
Lager of voorbereidend beroepsonderwijs	10	26,3%	37,9%
Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs	7	18,4%	17,2%
Middelbaar beroepsonderwijs	3	7,9%	3,4%
Hoger alg. en voorb. wetenschappelijk onderwijs	3	7,9%	0,0%
Hoger beroepsonderwijs	2	5,3%	3,4%
Wetenschappelijk onderwijs	1	2,6%	0,0%
Anders, namelijk	3	7,9%	13,8%

27. Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen? (N=40)

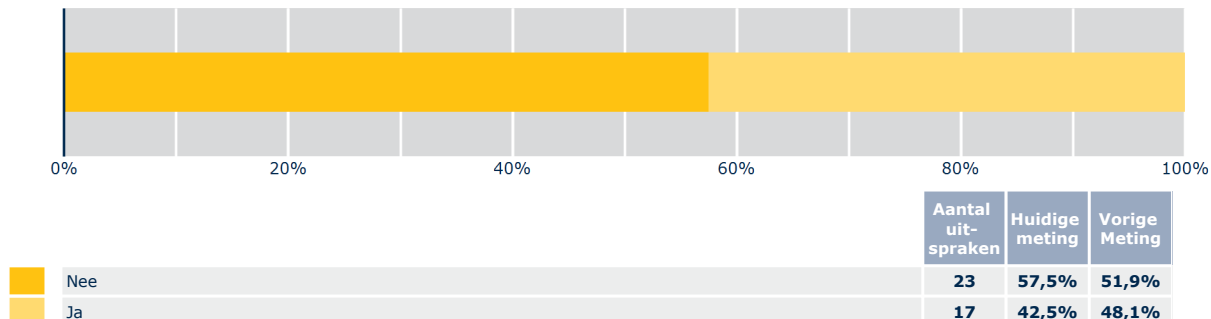


	Aantal uit-spraken	Huidige meting	Vorige Meting
Slecht	8	20,0%	12,9%
Matig	22	55,0%	58,1%
Goed	9	22,5%	29,0%
Zeer goed	1	2,5%	0,0%
Uitstekend	0	0,0%	0,0%

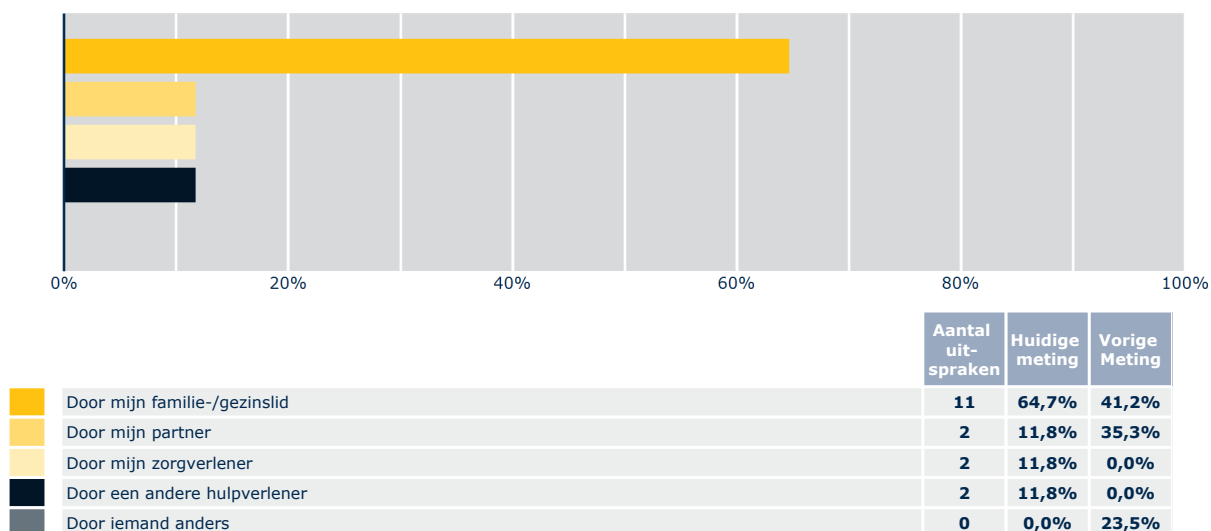
GRAFISCHE RAPPORTAGE – OVERIGE VRAGEN

Wijkzorg

28. Heeft iemand u geholpen om deze vragenlijst in te vullen? (N=40)



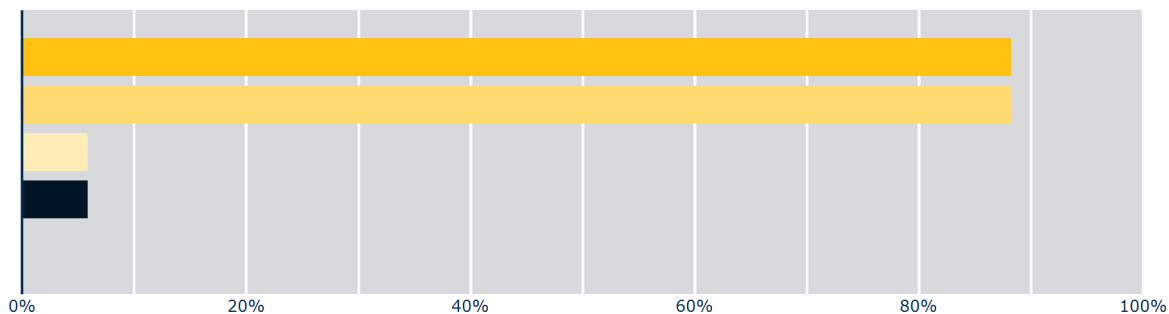
29. Door wie bent u geholpen bij het invullen van de vragenlijst? (U mag meer dan één vakje aankruisen)(N=17)



GRAFISCHE RAPPORTAGE – OVERIGE VRAGEN

Wijkzorg

30. Hoe heeft die persoon u geholpen? (u mag meer dan één vakje aankruisen)(N=17)



	Aantal uit-spraken	Huidige meting	Vorige Meting
Heeft de vragen voorgelezen	15	88,2%	62,5%
Heeft mijn antwoorden aangekruist	15	88,2%	68,8%
Heeft de vragen voor me beantwoord	1	5,9%	0,0%
Heeft de vragen in mijn taal vertaald	1	5,9%	6,3%
Heeft op een andere manier geholpen	0	0,0%	6,3%

Antwoorden op de vragen

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN**Wijkzorg****26.1) Wat is uw hoogst voltooide opleiding? (een opleiding afgerond met een diploma of voldoende getuigschrift) Anders, namelijk**

Tuinbouwschool.

3 jaar opleiding kostuum naaisters.

Bloembollenkweker > cursus

Grafische school.

Avondcursussen.

Opleiding, verkeerskundige.

Speciaal onderwijs.

31) Wat zou u willen veranderen aan de zorg die u nu thuis krijgt?

Meer kijken hoe anderen het doen.

Iets regelmatigere tijdstippen zou fijn zijn, maar heb begrip voor de problemen die dat geeft.

Kan niet oordelen, nieuwe zorgverlener.

Vaste tijden.

Er is geen aanspreekpunt voor klachten, een medewerker wil niet naar mij luisteren en weigert ook dat te doen. Ik heb maar te doen wat zij zegt en zij wil niet luisteren en zegt, klaar ben ik met u. Ik laat mij niet als een klein kind door haar behandelen en ben zeer gekwetst en blijf met de pijn achter.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN**Wijkzorg****31) Wat zou u willen veranderen aan de zorg die u nu thuis krijgt?**

Als mantelzorger van mijn moeder wil ik graag e.e.a. toelichten bij vraag 31:

Op 20 februari 2015 heb ik mijn moeder opgehaald en belde ik met het telefoonnummer van de thuiszorg om door te geven dat mijn moeder die avond geen hulp nodig had, omdat ikzelf de steunkousen bij haar zou uittrekken. De mevrouw aan de telefoon deelde mij mee dat een collega van haar mij ook nog even wilde spreken. Deze collega wilde met mij overleggen, omdat Amstelring de aangeboden zorg niet langer kon verlenen. Bovendien gaf zij aan dat team Zuid een opnamestop van twee maanden had. Zij gaf het telefoonnummer door van een andere Thuiszorgorganisatie en vroeg wanneer ik dit geregeld zou kunnen hebben. Ik gaf aan dat het vrijdagmiddag was en dat ik ook even met de huisarts wilde overleggen, waarvoor een afspraak met mijn moeder stond gepland op 5 maart 2015. Mevrouw gaf aan dat zij wel één of twee werkdagen kon wachten, maar niet twee weken. Tevens gaf zij aan dat mijn moeder op de hoogte was dat hulp van haar wijkteam een aflopende zaak was, waarop ik aangaf dat mijn moeder wel wist dat er wijzigingen m.b.t. de wijkteams zouden zijn, maar dat zij ervan uitging dat zij kon doorstromen naar het nieuwe team Zuid. Mevrouw gaf aan dat dit beslist niet kon. Eventueel zou er een mogelijkheid zijn, maar dan alleen als mijn moeder om 8.00 uur 's morgens geholpen zou worden. Aangezien dit als een koude douche over mij heen kwam, gaf ik aan dat de hulp op de volgende maandag en dinsdag dan ook wel achterwege kon worden gelaten.

Bij de hele kwestie zet ik een aantal vraagtekens. Amstelring werkt met zogenaamde zelfsturende teams en het lijkt erop dat hierdoor veel kwesties verborgen blijven. Ik krijg het gevoel dat medewerkers zelf de zaken kunnen regelen en dat cliënten overgeleverd zijn aan de luimen van de desbetreffende medewerker. In de Algemene Voorwaarden staat bijvoorbeeld uitgebreid beschreven hoe gehandeld dient te worden bij beëindiging van de overeenkomst door de zorgaanbieder, waaraan in dit geval totaal niet is voldaan.

Waarom is er niets aan mijn moeder meegedeeld of met mijn moeder overlegd en alleen telefonisch aan mij? Weet het bestuur van Amstelring dat cliënten op deze manier worden weggebonjourd?

Verder lijkt het mij niet wenselijk dat de organisatie steeds wisselt met verschillende wijkteams, waardoor cliënten tussen wal en schip vallen, zie bovenstaand verhaal.

Tenslotte geldt nog altijd de spreuk Eerlijkheid duurt het langst. Als medewerkers betrappt worden op een leugentje, dan komt dat de geloofwaardigheid en de betrouwbaarheid van de organisatie niet ten goede.

Heb nu 2 1/2 uur hulp wil graag 3 uur hulp.

Meer mensen in de wijk en vooral vakkundig personeel dat is belangrijk, ze doen allemaal hun best.

Ik voel me bij één van de verzorgende niet respectvol behandeld.

Ik kan de dag niet zelf bepalen. Zou graag willen dat ze luisteren als ik een datum verander (al 3 keer voor niets zitten wachten). Zou graag iets beter gedroogd willen worden sommige doen dit erg slordig!

Graag een vast tijdstip (zowel 's ochtends als 's avonds voor het verlenen van de zorg, tijdstippen zijn erg wisselend.

Niet meer nodig. Mijn man is 16 jan 2015 overleden.

Tot nu toe niets

Ik ben tevreden met mijn hulp jammer dat ik door een knie niet meer geopereerd mag worden aan gezien mijn leeftijd en ook doordat ik in het jaar 2014 in zware buik operatie heb gehad. In 2013 een delier en daarna herseninfarct (geen nare gevolgen).

Zo laten.

Dat alles zo blijft als het nu is.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN**Wijkzorg****32) Waar bent u (zeer) tevreden over als het gaat om de zorg die u nu thuis krijgt?**

De heer is tevreden over de zorg in verband met dat er verder wordt gekeken dan alleen de verleende zorg.

Persoonlijke aandacht, ze hebben tijd voor mij!

Als de thuiszorg blijft, wat hij was!

Badhoevedorp team zorgzaam de mensen zijn zorgzaam vakkundig en aardig. Maar erg behulpzaam ook buiten de afgesproken tijd.

Over het algemeen zeer te vreden over de medewerkers, maar beëindiging van de overeenkomst op 20/2/2015 was te abrupt. De werkelijke reden blijft duister.

Ben slechtziende en ben blij dat ik goede zorgverleners over de krijg.

Mijn cursus dat ik heel moeilijk blokletters kan schrijven. In mijn schooljaren moesten zelfs schoon schrijven. Helaas is dat niet meer te zien met vriendelijke groeten mevrouw A.C.M. Link-Leeman.

Iedere dag in de ochtend de volle week 7 dagen. C.W. Koning vd Graaf heeft zelf de lijst ingevuld.

De anderen verzorgenden van het team.

Zijn altijd nette dames en krijg meestal een nette behandeling.

- Vriendelijk.
- Attent.

Liefdevolle aandacht en zorg!

Dat allen vakkundig zijn.

Jammer, maar blokletters zijn mij niet aangeleerd

Belangstelling, meeleven

Wondverzorging is zorgvuldig gedaan en goed schoon.

De zorg is goed en ben zeer tevreden over Amstelring.

Opgewektheid zorgverleners.

Schoonmaak hulp, die moet blijven!

Allemaal heel aardige mensen!

Over hoe de verzorgers met mij als persoon omgaan. Zij werken heel zorgvuldig.

Begrip van de zorgverlener.

Betrokkenheid.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN**Wijkzorg****32) Waar bent u (zeer) tevreden over als het gaat om de zorg die u nu thuis krijgt?**

Ik ben zeer tevreden over het personeel die mij helpen.

Regelmaat en goede adequate zorg.

Weet ik niet, de ene keer wel ander keer niet.

Over het algemeen ben ik tevreden enkele uitzonderingen na, maar daar kan ik met hen over praten voor een oplossing wat meestal ook wel lukt.
