



ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

Rapportage CQ-index VV&T Zorg Thuis

Florence

oktober - november 2014



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. Ons werkterrein is vooral de sector VV&T.

Onze klanten waarderen ons om onze pragmatische en flexibele manier van werken en onze persoonlijke benadering. Bij een groot aantal organisaties is inmiddels ervaring opgedaan met cliëntparticipatie in het algemeen en het uitvoeren van cliëntenraadpleging in het bijzonder. Sinds 2007 heeft Facit van meer dan 100.000 cliënten de ervaringen in kaart gebracht. Facit conformeert zich aan de internationale gedragscodes voor marktonderzoek van Esomar en WAPOR en is geaccrediteerd als officieel CQI-meetbureau. Facit werkt niet met onderaannemers en voert alle onderdelen van de cliëntenraadplegingen met de CQ-index in eigen beheer en met eigen medewerkers uit.

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

Inhoudsopgave

Inleiding.....	5
DEEL I.....	5
1 Normen Goede Zorg en de CQ-index VV&T	7
1.1 Visie.....	7
1.2 Goede zorg	7
1.3 De CQ-index	8
2 De CQ-index bij Thuiszorg Florence.....	9
2.1 Steekproeftrekking	9
2.2 Informatievoorziening	9
2.3 Dataverzameling	9
2.4 Respons.....	9
2.5 Leeswijzer	10
3 Uitkomsten	13
4 Indicatorscores.....	67
DEEL II.....	69
1 Top-2 Box scores	71
1.1 Inleiding.....	71
1.2 Top-2 Box scores op indicatorniveau	72
1.3 Top-2 Box scores op vraagniveau	73
2 Facit profielmatrix.....	75
2.1 Top-2 Box score van locatie vergeleken met ongewogen gemiddelde van alle locaties (interne benchmark).....	76
2.2 Top-2 Box score van locatie vergeleken met Facit totaal (externe benchmark) ..	76
3 Conclusies	77
3.1 Inleiding.....	77
3.2 Conclusies op indicatorniveau.....	77
3.3 Conclusies op vraagniveau	77
4 Aanbevelingen	79
Bijlage 1: Thema's en indicatoren Goede Zorg VV&T.....	83
Bijlage 2: Vragen CQI VV&T ZT gerubriceerd naar de thema's en indicatoren	85

Inleiding

Facit heeft voor Florence een cliëntwaarderingsonderzoek uitgevoerd met de CQ-index. In deze rapportage kunt u lezen hoe de thuiswonende cliënten van Thuiszorg Florence de zorg- en dienstverlening ervaren.

In DEEL I worden in hoofdstuk 1 de visie op goede zorg, zoals vastgelegd in het kwaliteitsdocument 2013, en de Normen voor Goede Zorg weergegeven. Binnen de context van deze visie en normen vindt het cliëntwaarderingsonderzoek met de CQ-index plaats.

Hoofdstuk 2 beschrijft de gang van zaken rondom de CQ-index in Thuiszorg Florence. Beschreven wordt hoe de steekproeftrekking, informatievoorziening en dataverzameling zijn verlopen en de respons van het onderzoek wordt weergegeven. In hoofdstuk 3 staan op vraagniveau de uitkomsten van de raadpleging weergegeven, evenals de antwoorden op de open vragen 'waar bent u tevreden over als het gaat om de zorg die u nu krijgt' en 'wat zou u willen veranderen aan de zorg die u nu krijgt'. Deze antwoorden zijn door Facit gerubriceerd naar de thema's uit het kwaliteitsdocument. Tot slot treft u in hoofdstuk 4 de indicatorscores aan.

In DEEL II van deze rapportage worden de uitkomsten weergegeven in Top-2 Box scores op indicatorniveau en op vraagniveau en worden conclusies en aanbevelingen geformuleerd. Daarnaast heeft Facit voor Florence een profielmatrix gemaakt waarin op indicatorniveau de verschillen tussen de locaties zichtbaar zijn (interne benchmark). Tevens is een profielmatrix toegevoegd waarbij het verschil met het Facittotaal zichtbaar wordt (externe benchmark).

Dit deel valt niet onder de richtlijnen van de CQ-index en om deze reden ook niet onder het accreditaat van Facit als CQI-meetbureau. We voegen dit deel echter graag aan onze rapportage toe, vanuit de overtuiging dat de informatie in dit deel uw organisatie van dienst kan zijn bij het maken van borgings- en verbeterplannen en het vasthouden en waar mogelijk verbeteren van de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening van Thuiszorg Florence.

Bijlage 1 geeft een overzicht van de thema's en indicatoren Goede Zorg VV&T en de vragen van de CQ-index die worden gebruikt voor de berekening van de indicatorscores. In bijlage 2 vindt u de uitgeschreven vragen van de CQ-index geordend naar de indicatoren Goede Zorg.

Facit, Velsen-Noord,
Lisette den Hollander
december 2014

1 Normen Goede Zorg en de CQ-index VV&T

1.1 Visie

In het kwaliteitsdocument 2013¹ is vastgelegd waaraan langdurige en/of complexe zorg die geleverd wordt door zorgorganisaties in de Verpleging, Verzorging en Thuiszorg moet voldoen. Het doel van het kwaliteitsdocument is door goede zorg de kwaliteit van leven van de cliënt te verbeteren. Uitgangspunt daarbij is de visie “Zorg in verbinding”.

De kern van deze visie is dat zorg zich richt op de waarde van de mensen die afhankelijk zijn van zorg en/of ondersteuning. Zij verkeren in een situatie waarin invloed op het eigen leven niet vanzelfsprekend vorm krijgt. Eenmaal afhankelijk van zorg, is het soms moeilijk de betekenis van het leven te (her)vinden. Het is daarom van belang dat zorgvragers worden gezien als volwaardige mensen die, zij het op een andere manier dan voorheen, van waarde voor zichzelf en anderen zijn. Voor het behouden van eigenwaarde en het zich volwaardig voelen, is het van belang invloed te hebben en houden op het eigen leven.

1.2 Goede zorg

Van zorgaanbieders wordt verwacht dat zij zorg leveren van een goed niveau, die in ieder geval doeltreffend, doelmatig, veilig en cliëntgericht verleend wordt en die is afgestemd op de indicatie en de reële behoefte van de cliënt. De zorg moet recht doen aan wie de cliënt is en in samenspraak met de cliënt, zijn omgeving en de zorgverlener tot stand komen.

De cliënt mag er op rekenen dat de zorg- en dienstverlening voldoet aan wettelijke vereisten, beroepscode, landelijke door beroepsgroepen geautoriseerde richtlijnen, professionele standaarden en handreikingen. Deze moeten gebaseerd zijn op de laatste inzichten (indien mogelijk evidence based) en conform de afspraken en werkwijzen die gelden binnen de zorgorganisatie.

Zorgorganisaties moeten cliënten dus ondersteunen bij het verkrijgen van een zo hoog mogelijke kwaliteit van leven. Daarbij wordt het vertrekpunt gevormd door de vraag hoe de cliënt zijn leven voort kan zetten zoals hij dat gewend is, én zin kan geven aan het leven, binnen de eigen mogelijkheden en beperkingen. De zorgverlener kan hem daarbij ondersteunen aan de hand van de vier domeinen van kwaliteit van leven:

- Lichamelijk welbevinden en gezondheid
- Woon- en leefsituatie
- Participatie
- Mentaal welbevinden.

Het zorgleefplan moet in samenspraak met de cliënt tot stand komen en worden onderhouden. Goede communicatie en informatie zijn hierbij van cruciaal belang.

De kwaliteit van de zorgorganisatie, de kwaliteit van zorgverleners en zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid zijn voorwaarden voor goede zorg en het realiseren van een zo hoog mogelijke kwaliteit. De volledige normen voor goede zorg zijn in hoofdstuk 3 van het kwaliteitsdocument 2013 vastgelegd.

Het kwaliteitsdocument richt zich in eerste instantie op externe verantwoording, maar is ook bruikbaar voor interne verbetering. Zorgorganisaties leggen externe verantwoording af door jaarlijks de zorginhoudelijke indicatoren te meten en tweejaarlijks de ervaringen van cliënten te laten meten. De uitkomsten van deze metingen worden aangeleverd bij de landelijke database.

¹ Het Kwaliteitsdocument 2013 is ingegaan per 1 augustus 2013 en is samengesteld door de vragende partijen, LOC Zeggenschap in zorg, zorgverzekeraars Nederland en de Inspectie voor de Gezondheidszorg. ActiZ, BTN, Verenso en V&V hebben advies gegeven over het document.

1.3 De CQ-index

De CQ-index (ook wel CQI genoemd) staat voor Consumer Quality Index, een gestandaardiseerde methodiek om klantervaringen in de zorg te meten, te analyseren en te rapporteren. Het tweejaarlijks meten van de ervaringen van cliënten wordt uitgevoerd door een geaccrediteerd meetbureau². Meestal wordt aan patiënten en cliënten een schriftelijke vragenlijst voorgelegd. Daarnaast wordt voor sommige cliëntengroepen gewerkt met online vragenlijsten of met interviews.

De CQ-indexen voor de VV&T zijn ontwikkeld door het NIVEL (het Nederlands instituut voor onderzoek van Gezondheidszorg) en vragen naar de cliëntervaringen op de verschillende thema's en indicatoren Goede Zorg VV&T.

Er zijn voor de VV&T drie verschillende vragenlijsten beschikbaar:

- De CQ-index voor ervaringen met de zorg in een verpleeg- of verzorgingshuis, vragenlijst voor interviews met bewoners
- De CQ-index voor ervaringen met de zorg in een verpleeg- of verzorgingshuis, vragenlijst voor vertegenwoordigers van bewoners
- De CQ-index voor ervaringen met de zorg thuis; voor de thuiswonende cliënten van thuiszorgorganisaties of zorginstellingen.

Voor het onderzoek naar de ervaringen van thuiswonende cliënten van Thuiszorg Florence is gebruik gemaakt van de CQ-index voor ervaringen met de zorg thuis, vragenlijst voor thuiswonende cliënten (versie 4.1, augustus 2012). Deze vragenlijst bestaat uit 30 gesloten vragen en twee open vragen. Op verzoek van Florence zijn er twee extra vragen aan de vragenlijst toegevoegd.

De vragenlijst richt zich op de ervaringen van thuiswonende cliënten met de zorg van Thuiszorg Florence in de afgelopen 12 maanden. Exclusiecriteria voor deze raadpleging zijn:

- cliënten die vooraf hebben aangegeven niet mee te willen doen aan onderzoek
- cliënten die minder dan 6 maanden thuiszorg hebben ontvangen
- cliënten die geen verpleegkundige of persoonlijk verzorging hebben ontvangen
- cliënten jonger dan 16
- cliënten die in de voorgaande 12 maanden al zijn benaderd voor een andere CQI meting
- andere zwaarwegende redenen (met hierbij een korte omschrijving).

Op verzoek van Florence zijn in deze rapportage de uitkomsten per thuiszorggebied van Florence weergegeven, te weten: Escamp, Haagse Hout en Centrum, Laak, Leidschendam, Loosduinen, Nieuw-Rijswijk, Oud-Rijswijk, Regentesse Valkenbosch, Segbroek, Voorburg, Voorschoten en Wassenaar. Daarnaast zijn de uitkomsten van de cliëntenraadplegingen voor geheel Thuiszorg Florence voor 2014 en 2012 gepresenteerd. Tevens is het Facit-totaal weergegeven, dat bestaat uit 8.712 respondenten die geraadpleegd zijn met versie 4.1 van de vragenlijst in de periode augustus 2012 tot en met december 2013.

De verschillen tussen gepresenteerde uitkomsten dienen als achtergrondinformatie en kunnen pas na nadere statistische analyse als significant verschil worden benoemd. Er is geen sprake van een vergelijking volgens de CQI-richtlijnen omdat er op de gepresenteerde uitkomsten geen case-mix correctie is toegepast. Er kunnen dan ook verschillen optreden met de vergelijkingsinformatie in de landelijke Rapportage Kwaliteitsdocument 2014, die Thuiszorg Florence zal ontvangen vanuit Zorginstituut Nederland via www.zorginzicht.nl.

² Accreditatie van CQI-meetbureaus vindt plaats door CIOO.

2 De CQ-index bij Thuiszorg Florence

2.1 Steekproeftrekking

De doelgroep voor de cliëntenraadpleging werd gevormd door 2.484 thuiswonende cliënten die in oktober 2014 zorg ontvingen van Thuiszorg Florence. Op grond van de voor deze CQ-index geldende exclusiecriteria, zijn door Thuiszorg Florence 650 cliënten uitgesloten van deelname aan het onderzoek. Het aantal cliënten dat benaderd kon worden met een schriftelijke vragenlijst bedroeg aldus 1834. De gemiddelde leeftijd van deze cliënten was 82,3 jaar.

Uit deze 1.834 bewoners is de officiële CQI steekproef getrokken van 110 cliënten. De gemiddelde leeftijd van de cliënten in de officiële CQI steekproef bedroeg 81,6 jaar.

Op verzoek van Florence zijn, in aanvulling op de officiële CQI steekproef, aanvullend nog 1.027 cliënten benaderd. In totaal zijn er dus 1.137 cliënten benaderd voor deelname aan de raadpleging.

2.2 Informatievoorziening

De geselecteerde cliënten ontvingen bij de schriftelijke vragenlijst een begeleidend schrijven, met het verzoek de vragenlijst in te vullen en rechtstreeks te retourneren aan Facit in de bijgevoegde antwoordenvolp. In de begeleidende brief werden ook het doel van het onderzoek, en de vertrouwelijkheid en anonimiteit van het onderzoek toegelicht.

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.

2.3 Dataverzameling

De verzendingen zijn door Facit verzorgd conform de landelijke richtlijnen in het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen PRO 03 (september 2013).

Op donderdag 9 oktober 2014 is de eerste vragenlijst verzonden. Na één week is aan alle cliënten een bedankkaart/herinnering gestuurd. Na vier weken is aan de hand van de codering van de vragenlijsten bepaald wie de vragenlijst nog niet geretourneerd had, en is aan die cliënten een tweede herinnering verzonden. Hier was een nieuwe vragenlijst bijgevoegd.

Twee weken later, op 20 november 2014, is een laatste bedankkaart/herinnering verzonden aan iedereen die tot op dat moment niet had gereageerd.

2.4 Respons

Voor de officiële cliëntenraadpleging onder thuiswonende cliënten van Thuiszorg Florence zijn 110 vragenlijsten verstuurd. 3 daarvan vielen af voor het onderzoek, omdat het poststuk onbestelbaar retour kwam, omdat de aangeschrevene aangaf geen zorg te ontvangen, of omdat de cliënt overleden was. 67 cliënten hebben de vragenlijst ingevuld en aan Facit geretourneerd. De respons voor de officiële schriftelijke raadpleging onder thuiswonende cliënten komt hiermee op 62,6%.

Alle uitkomsten uit de officiële schriftelijke raadpleging worden door Facit ingebracht in de landelijke database. Als één of meerdere van de achtergrondvragen echter niet is ingevuld, komt de vragenlijst niet in aanmerking voor verwerking en publicatie omdat er dan geen case-mix correctie kan plaatsvinden. De antwoorden van de betreffende respondent worden dan wel in deze rapportage van Facit verwerkt maar worden niet meegenomen voor het berekenen van de indicatorscore in de landelijke database. Naar onze verwachting komen er van de officiële schriftelijke raadpleging 60 vragenlijsten in aanmerking voor verwerking en publicatie.

Na accordering door Florence worden de resultaten gepubliceerd op KiesBeter³. Daarnaast kan Florence ervoor kiezen om de gegevens ook aan te laten leveren voor de Benchmark in de Zorg en de Spiegelrapportage van ActiZ.

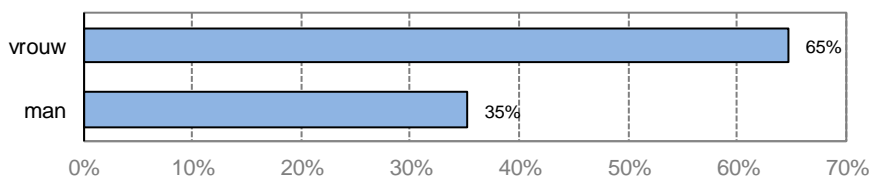
Voor de uitgebreide cliëntenraadpleging onder thuiswonende cliënten van Thuiszorg Florence zijn 1.137 vragenlijsten verstuurd. 31 daarvan vielen af voor het onderzoek, omdat het poststuk onbestelbaar retour kwam, omdat de aangeschrevene aangaf geen zorg te ontvangen, of omdat de cliënt overleden was. 759 cliënten hebben de vragenlijst ingevuld en aan Facit geretourneerd. De respons voor de uitgebreide schriftelijke raadpleging onder thuiswonende cliënten komt hiermee op 68,6%.

2.5 Leeswijzer

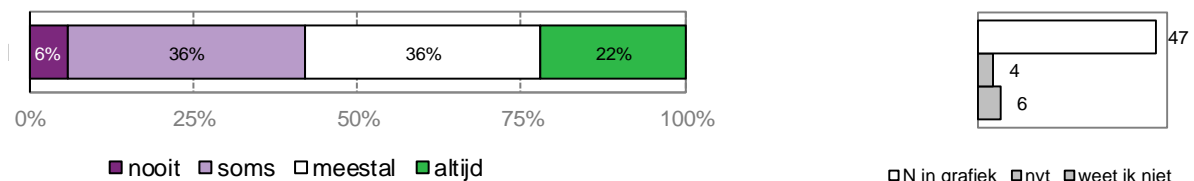
Alle 759 door Facit ontvangen vragenlijsten zijn verwerkt in deze rapportage, ook de vragenlijsten van respondenten die één of meerdere van de achtergrondvragen niet hebben ingevuld. Voor de uitkomsten van de officiële CQI steekproef is een afzonderlijke pdf beschikbaar.

De antwoorden op de gestelde vragen worden in staafdiagrammen gepresenteerd.

De staafdiagrammen van de achtergrondvragen zien er als volgt uit:



De staafdiagrammen van de ervaringsvragen zien er als volgt uit:



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

Rechts van de staafdiagrammen is aangegeven met N in grafiek hoeveel respondenten 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 respondenten dat antwoord gegeven hebben.

Wanneer een vraag door minder dan tien respondenten is beantwoord, kunnen we de resultaten niet weergeven, omdat dan de privacy van de respondenten onvoldoende gewaarborgd kan blijven. De staaf blijft dan geheel leeg.

³ Om de kwaliteitsgegevens van zorgaanbieders voor consumenten en andere partijen inzichtelijk te maken en te kunnen vergelijken, worden deze gepubliceerd op KiesBeter. Deze site biedt consumenten keuzeinformatie, zorgaanbieders meer inzicht in de eigen kwaliteit, en het helpt de VVT-sector om de zorg verder te verbeteren en deze zo goed en efficiënt mogelijk af te stemmen op de wensen van cliënten.

Op verzoek van Florence zijn in deze rapportage de uitkomsten per thuiszorggebied van Florence weergegeven, te weten: Escamp, Haagse Hout en Centrum, Laak, Leidschendam, Loosduinen, Nieuw-Rijswijk, Oud-Rijswijk, Regentesse Valkenbosch, Segbroek, Voorburg, Voorschoten en Wassenaar. Daarnaast zijn de uitkomsten van de cliëntenraadplegingen voor geheel Thuiszorg Florence voor 2014 en 2012 gepresenteerd. Tevens is het Facit-totaal weergegeven, dat bestaat uit 8.712 respondenten die geraadpleegd zijn met versie 4.1 van de vragenlijst in de periode augustus 2012 tot en met december 2013.

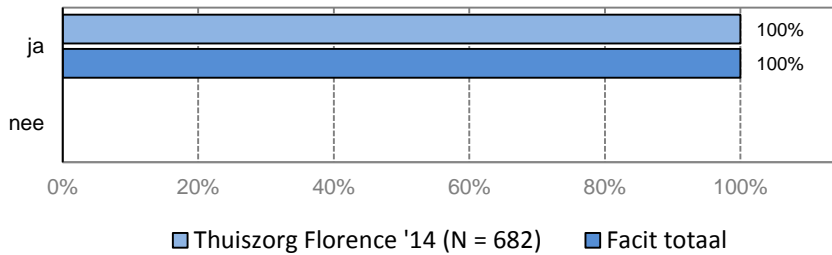
De verschillen tussen gepresenteerde uitkomsten dienen als achtergrondinformatie en kunnen pas na nadere statistische analyse als significant verschil worden benoemd. Er is geen sprake van een vergelijking volgens de CQI-richtlijnen omdat er op de gepresenteerde uitkomsten geen case-mix correctie is toegepast. Er kunnen dan ook verschillen optreden met de vergelijkingsinformatie in de landelijke Rapportage Kwaliteitsdocument 2014, die Thuiszorg Florence zal ontvangen vanuit de landelijke database.

3 Uitkomsten

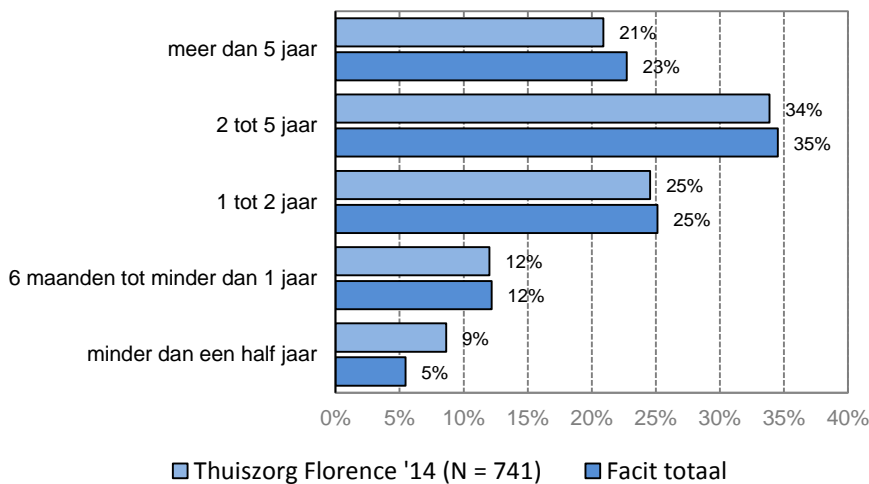
Introductie

Deze vragen gaan over de zorg die u **in de afgelopen 12 maanden** thuis kreeg en mogelijk nog steeds ontvangt van de organisatie die in de brief wordt genoemd. Als u nu geen thuiszorg meer ontvangt maar in de afgelopen 12 maanden wel zorg kreeg, vragen wij u de vragenlijst in te vullen voor de zorg die u in het afgelopen jaar ontving.

1. Kreeg u in de afgelopen 12 maanden thuiszorg van de in de brief vermelde zorginstelling?



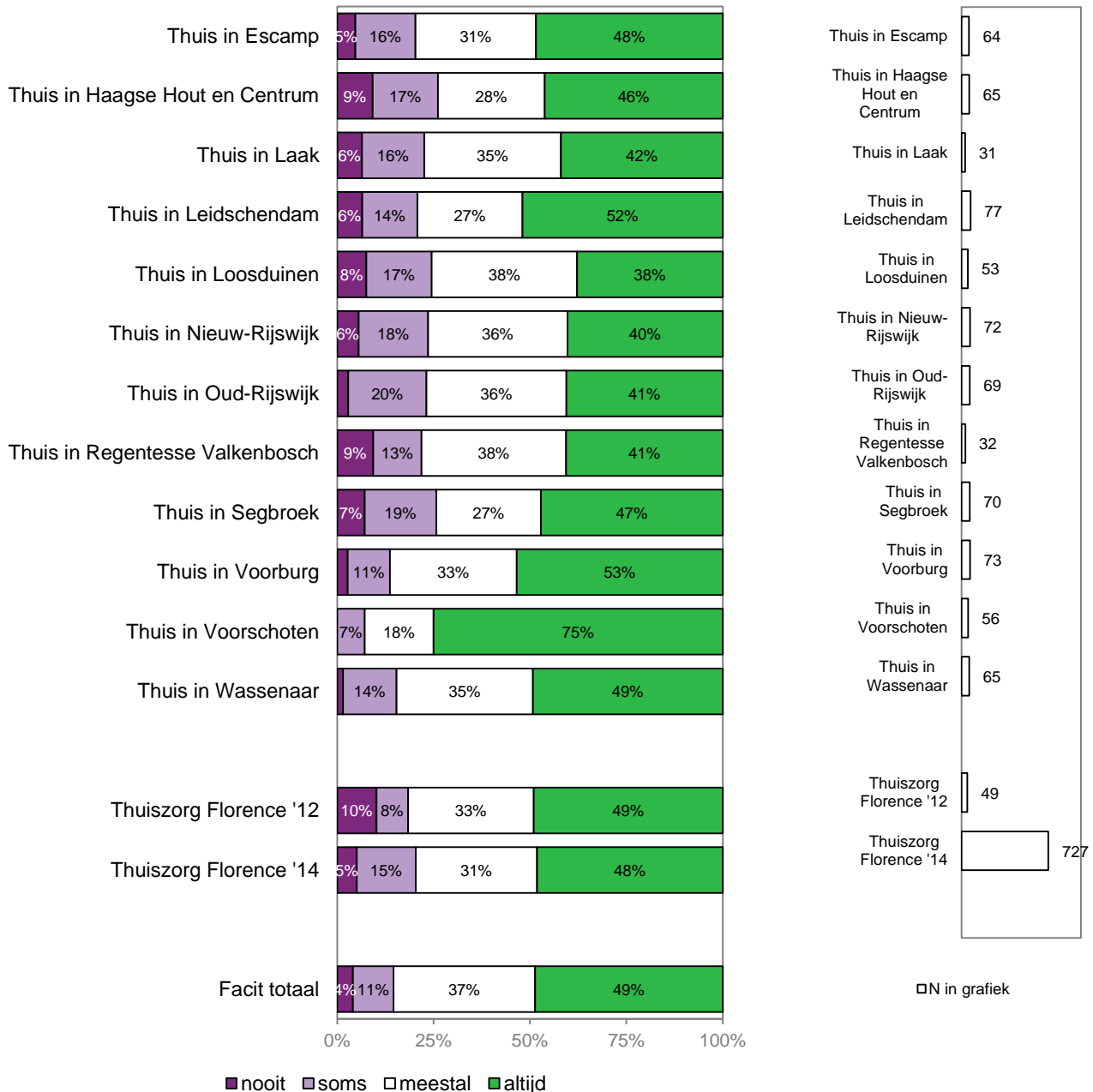
2. Hoe lang krijgt u al thuiszorg van deze instelling?



Afspraken over uw thuiszorg

De volgende vragen gaan over de **afspraken** en het **overleg** met de zorginstelling, in de afgelopen 12 maanden.

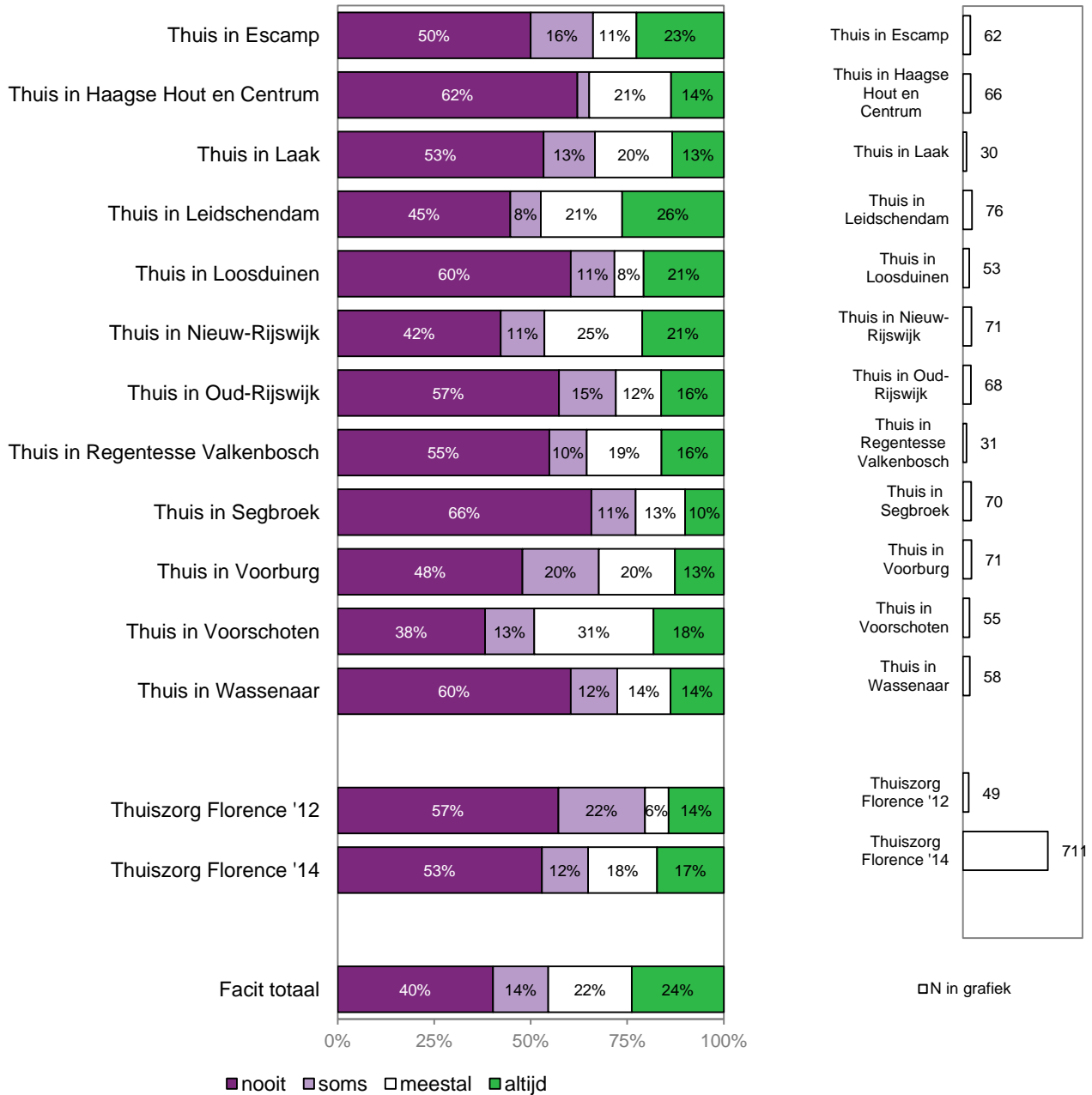
3. Kunt u meebeslissen over de inhoud van de thuiszorg die u krijgt? (over de soort taken en werkzaamheden)



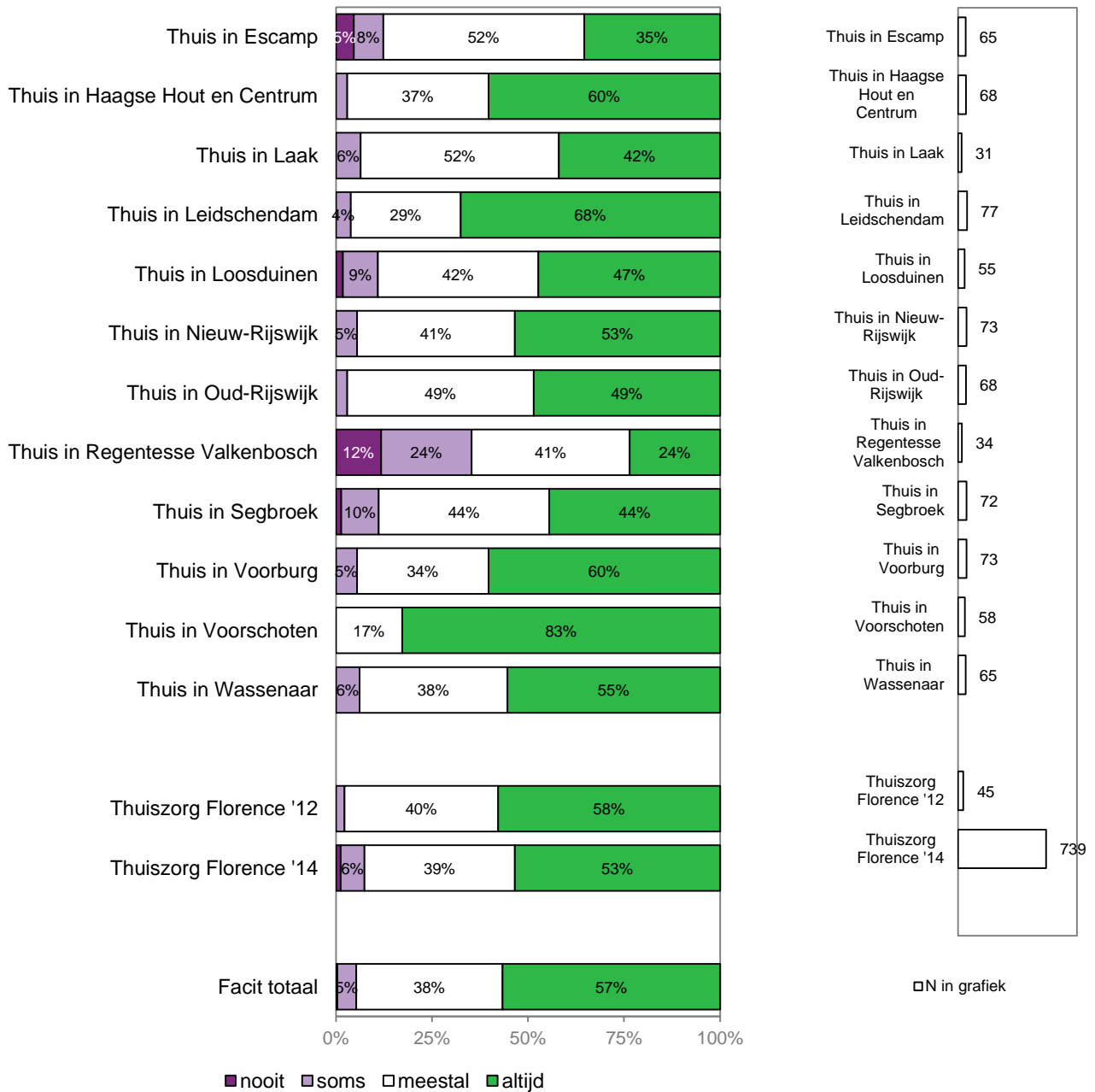
4. Kunt u meebeslissen over de tijdstippen en dagen waarop u thuiszorg krijgt?



5. Kunt u meebeslissen over van wie u thuiszorg krijgt? (welke zorgverlener)



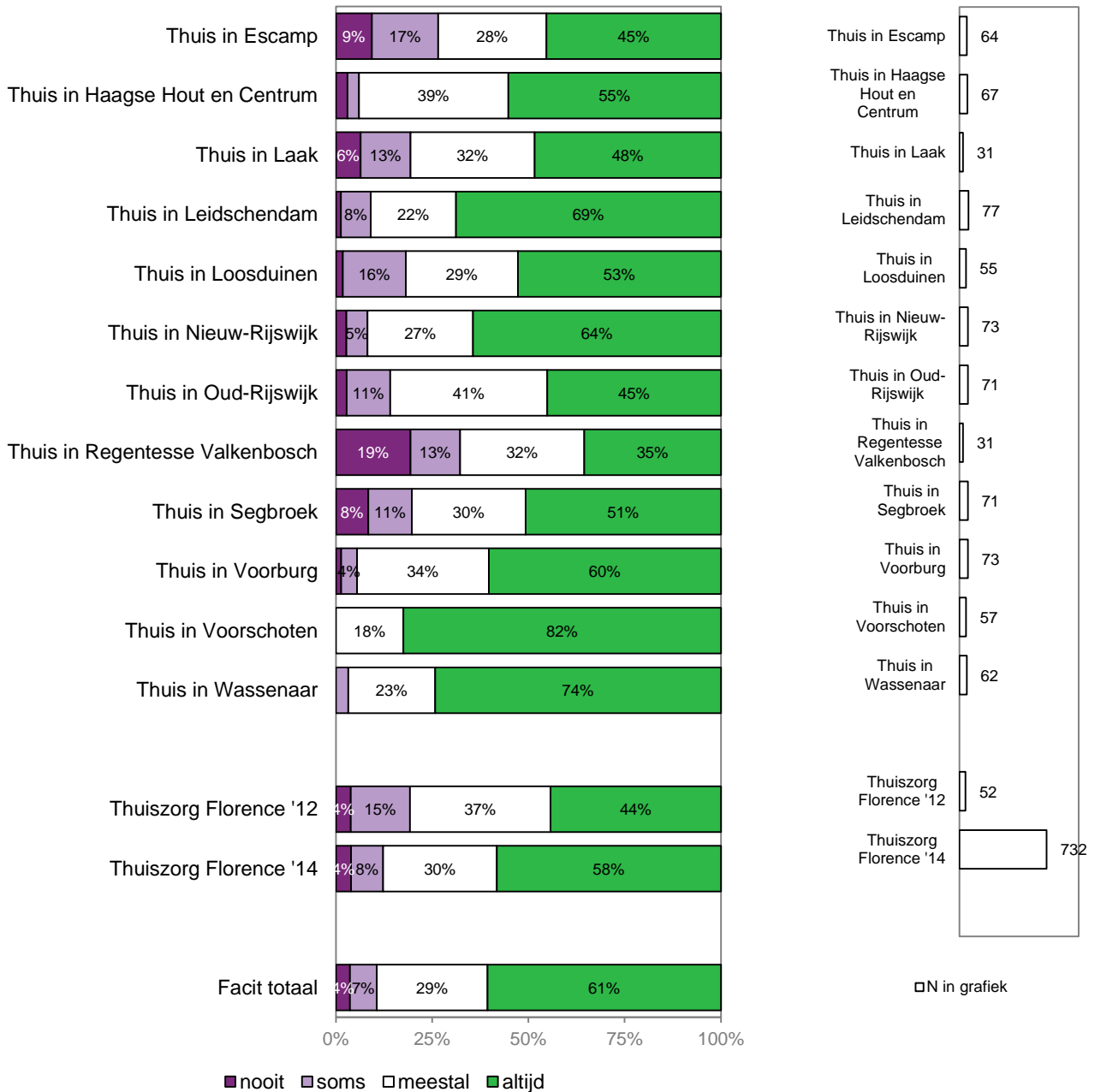
6. Komt de zorginstelling de afspraken over de zorg goed na?



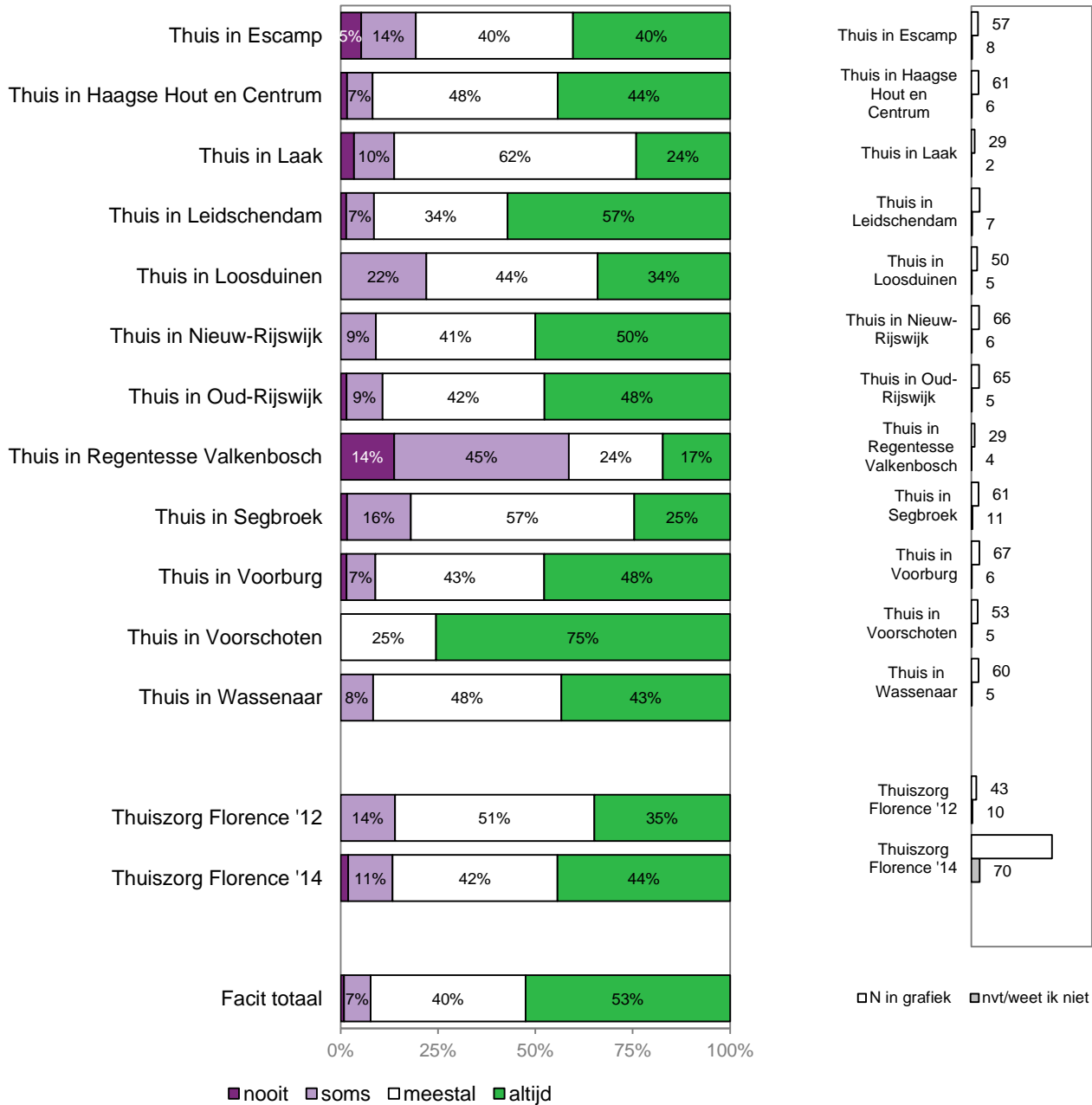
Communicatie met de zorginstelling

De volgende vragen gaan over de **communicatie** met de zorginstelling in de afgelopen 12 maanden.

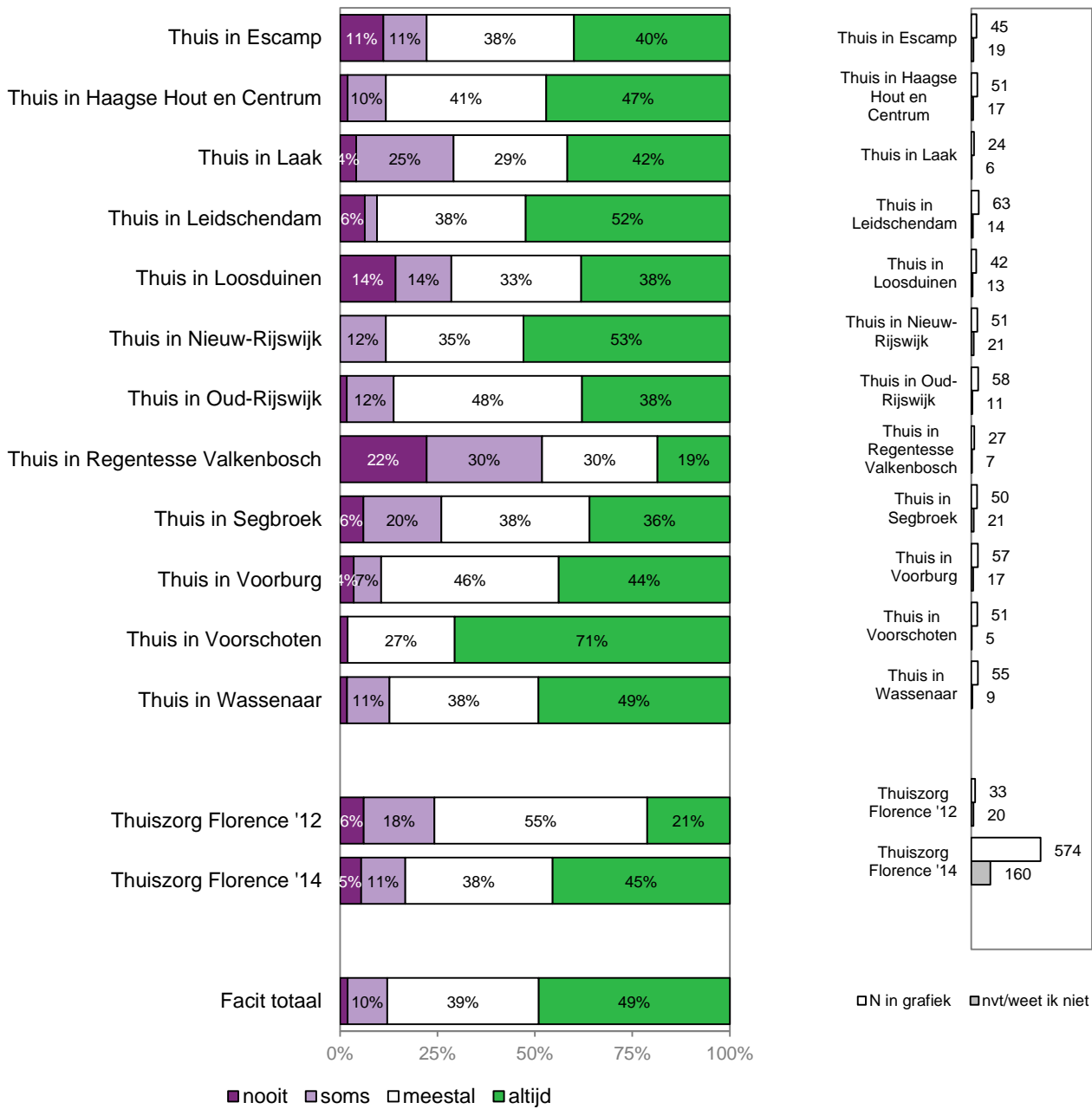
7. Weet u bij wie u met uw vragen en problemen terecht kunt bij de zorginstelling?



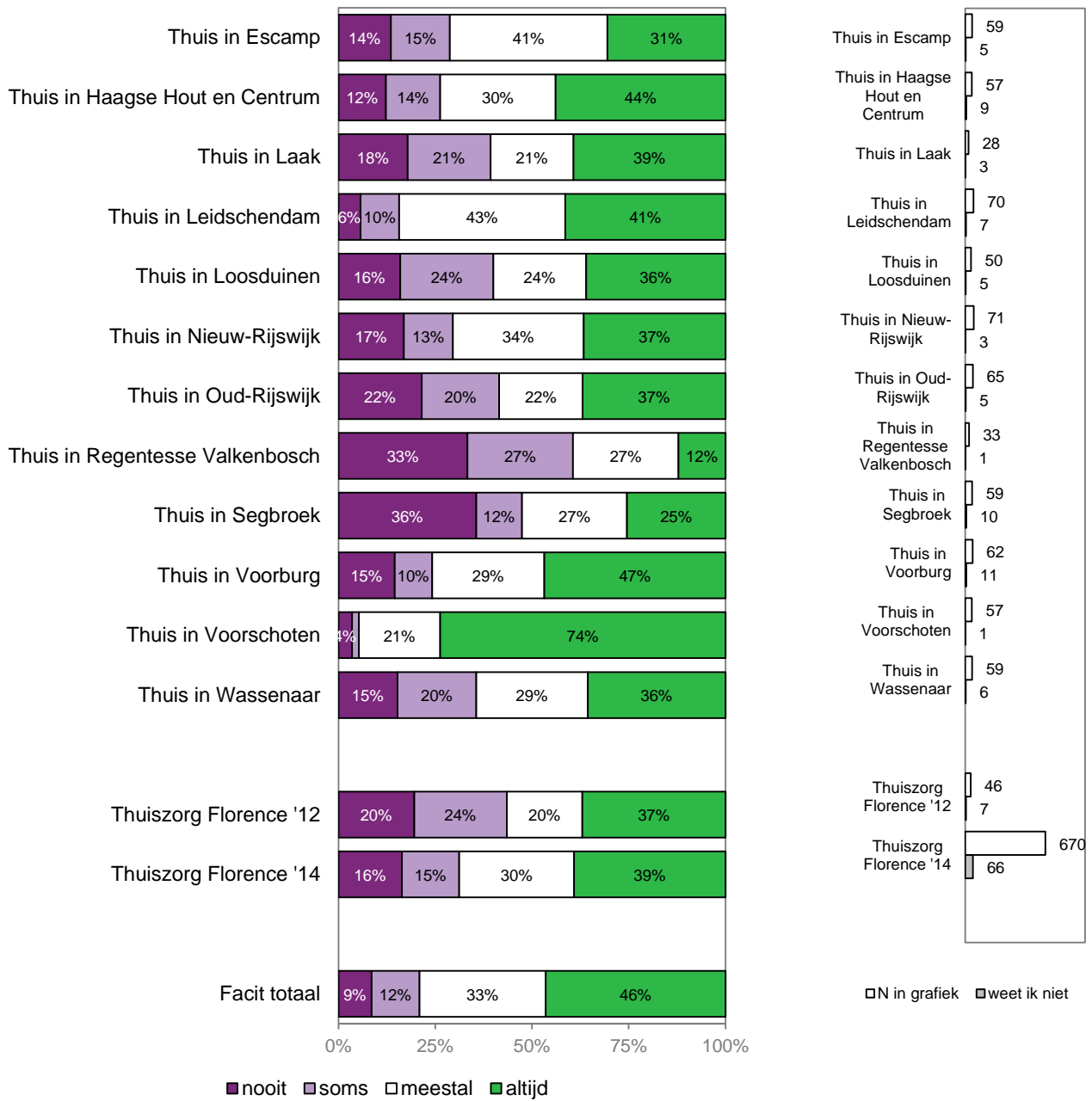
8. Staat de zorginstelling voldoende open voor uw wensen?



9. Vindt u dat de zorginstelling (de leidinggevende of directie) goed reageert op uw vragen en suggesties?



10. Hoort u het op tijd als een zorgverlener op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte of vakantie?



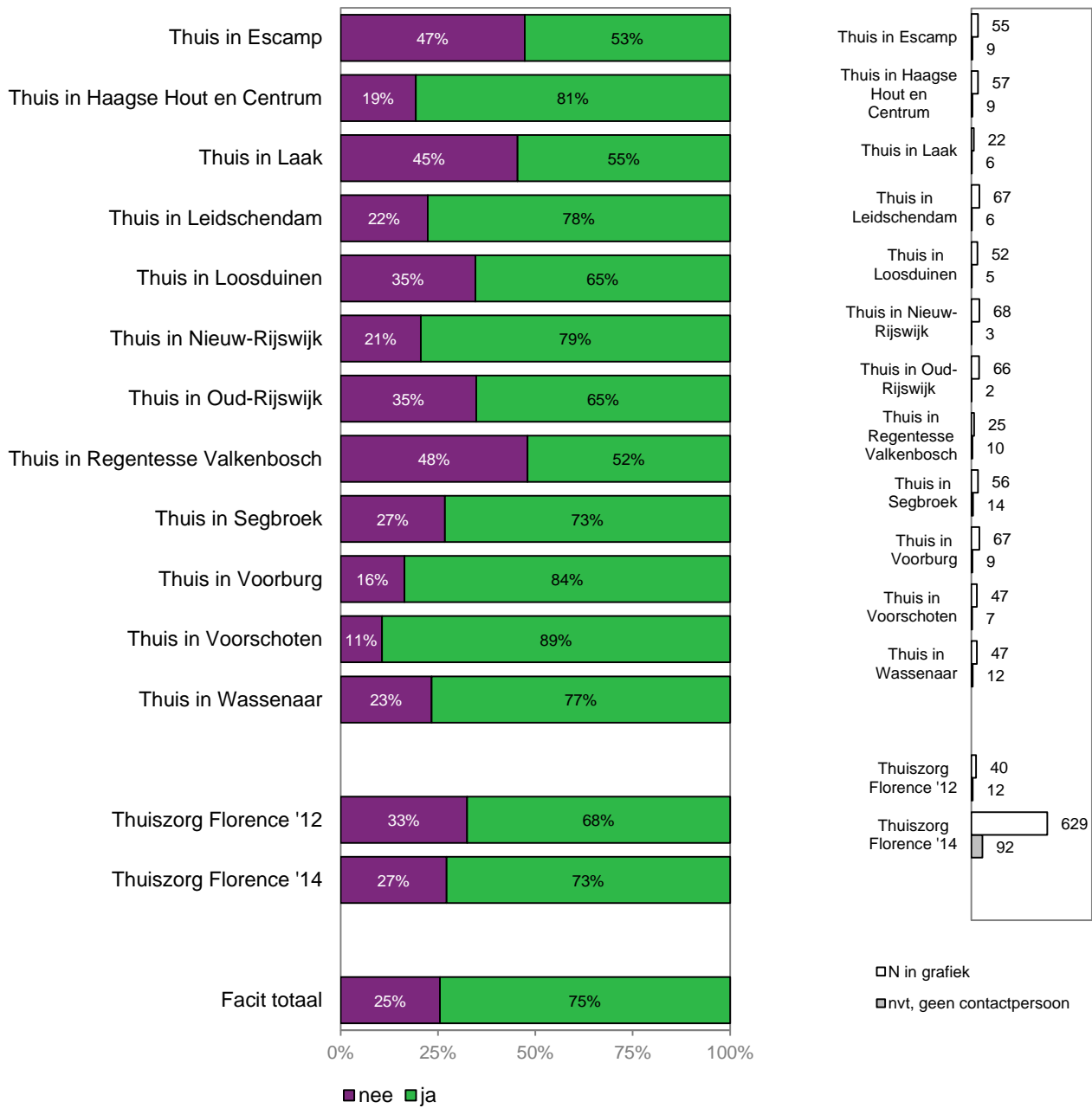
De bereikbaarheid van uw thuiszorg organisatie

De volgende vragen gaan over de **telefonische bereikbaarheid** van de zorginstelling in de afgelopen 12 maanden.

11. Kunt u de zorginstelling overdag telefonisch goed bereiken? (van 9 tot 17 uur)



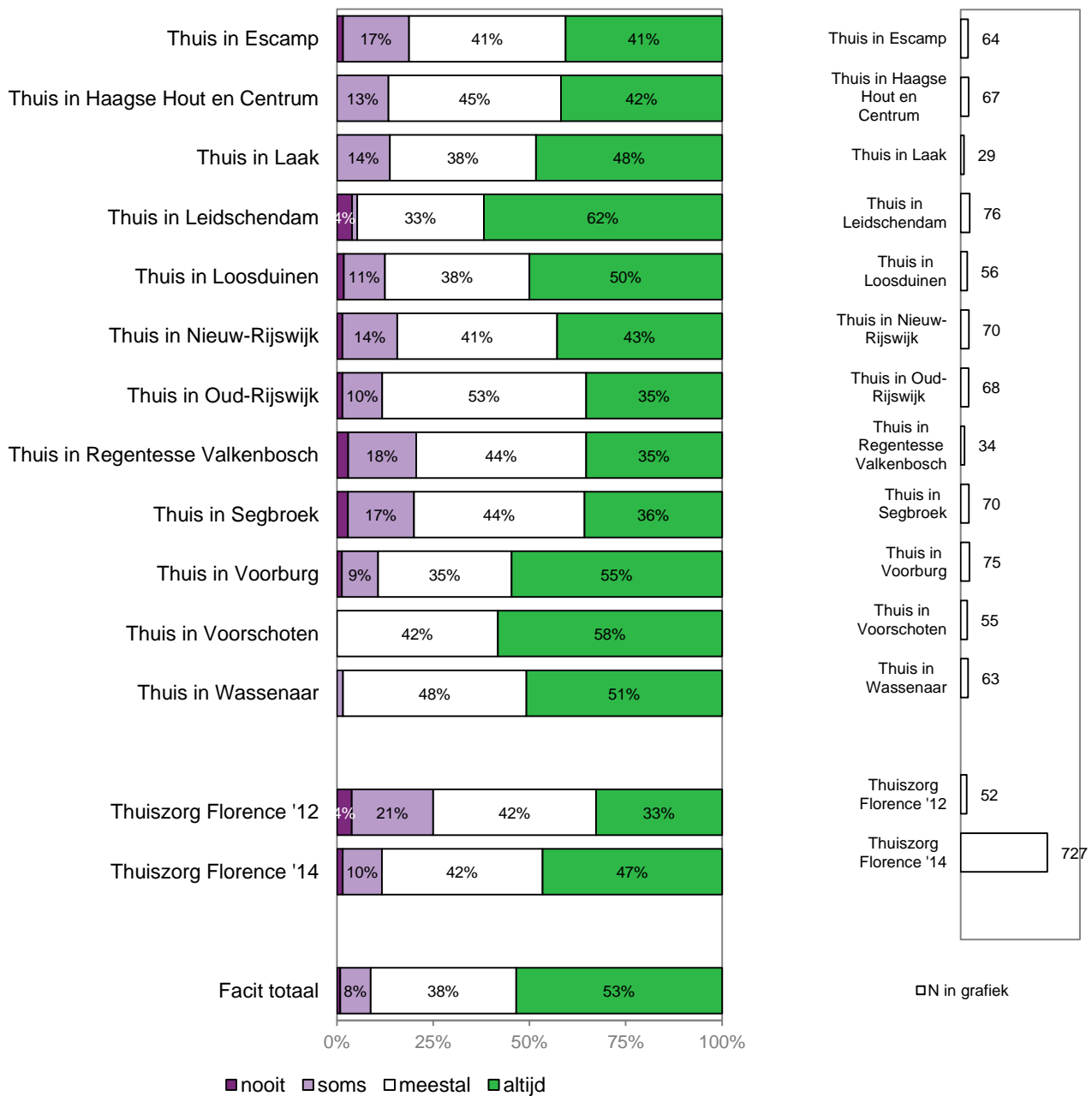
12. Weet u hoe en wanneer uw contactpersoon bij de zorginstelling telefonisch bereikbaar is?



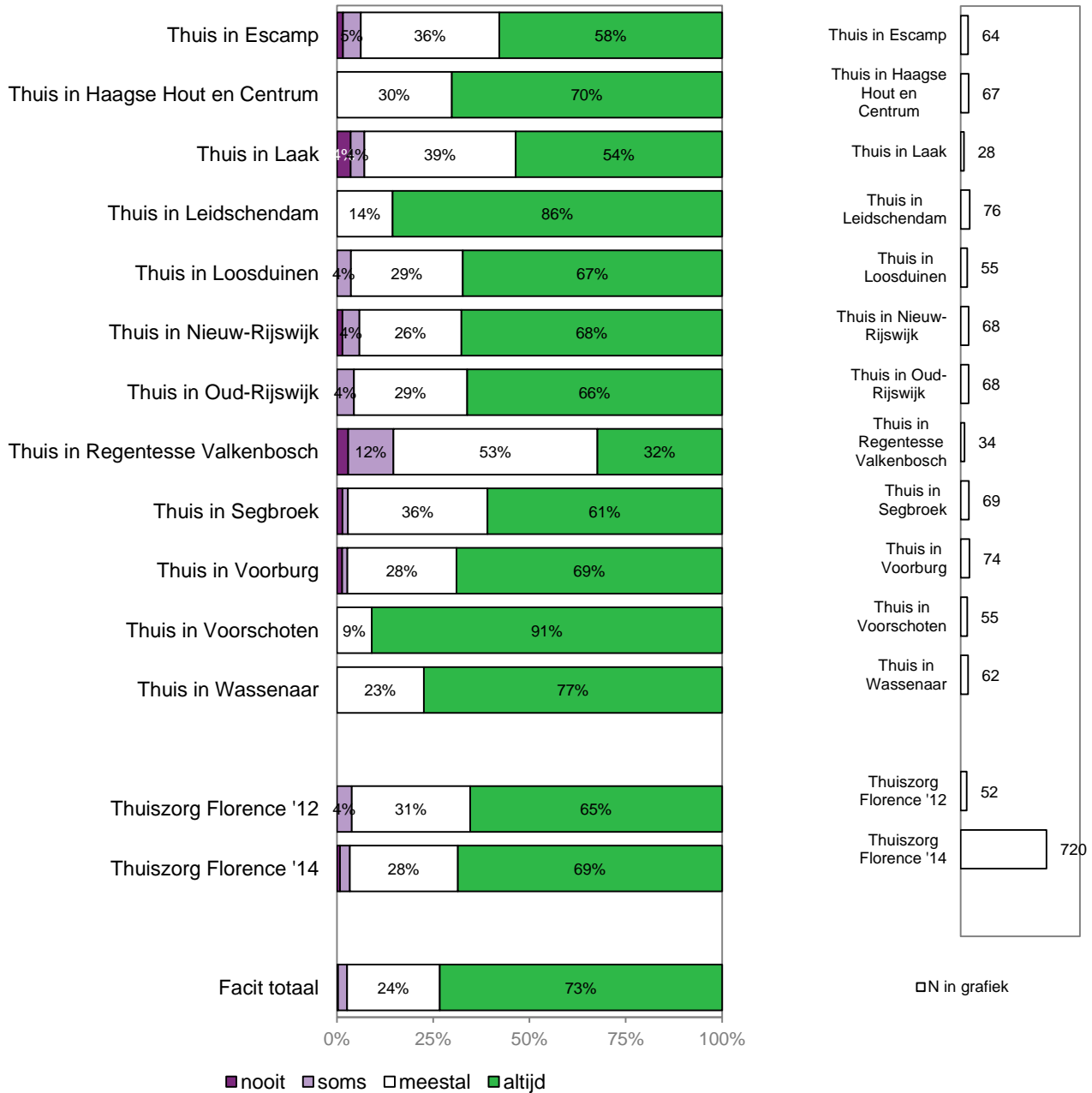
Professionaliteit van uw zorgverleners.

De volgende vragen gaan over uw ervaringen met de **zorgverleners** in de afgelopen 12 maanden.

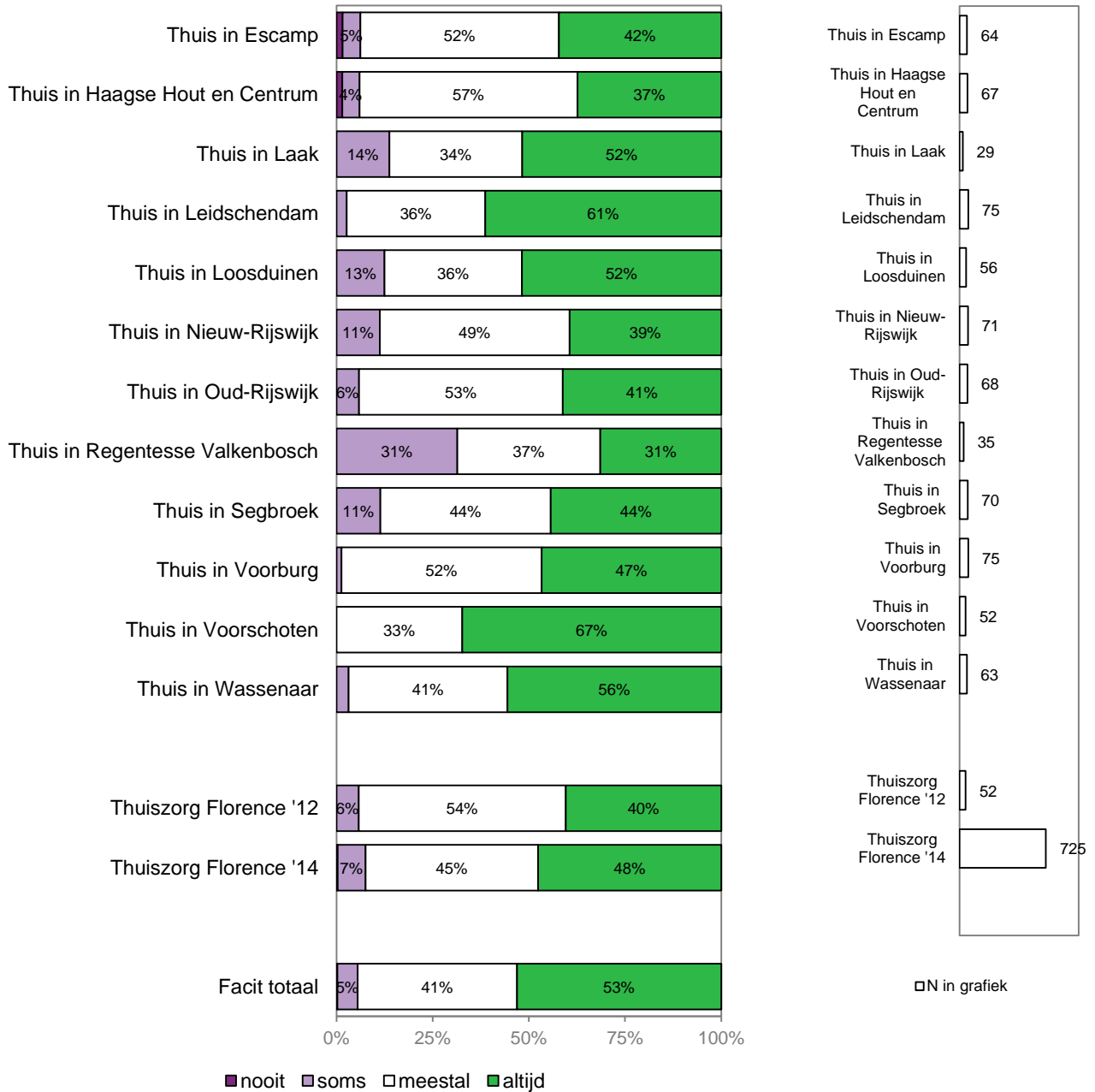
13. Zijn de zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?



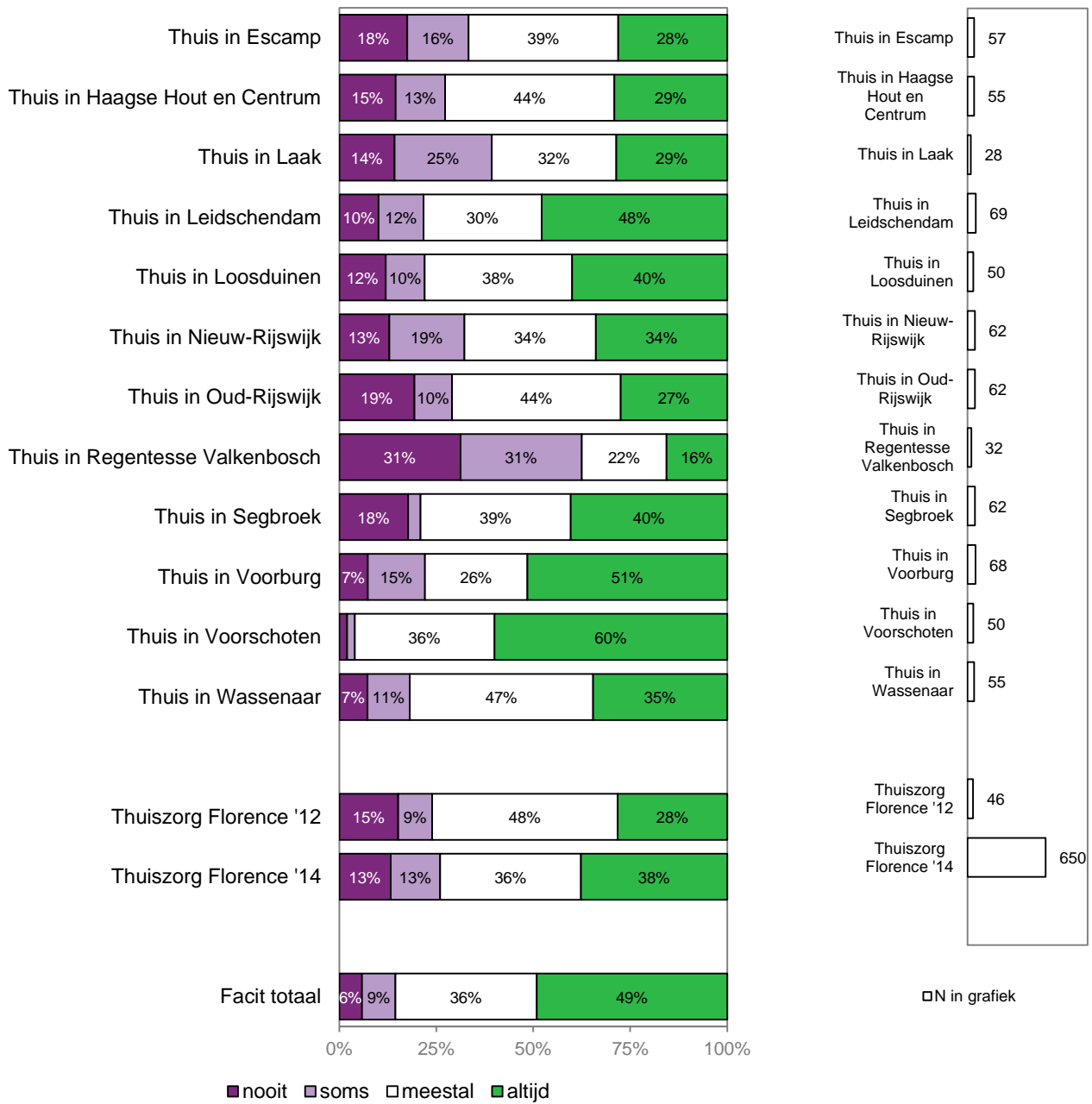
14. Vertrouwt u de zorgverleners?



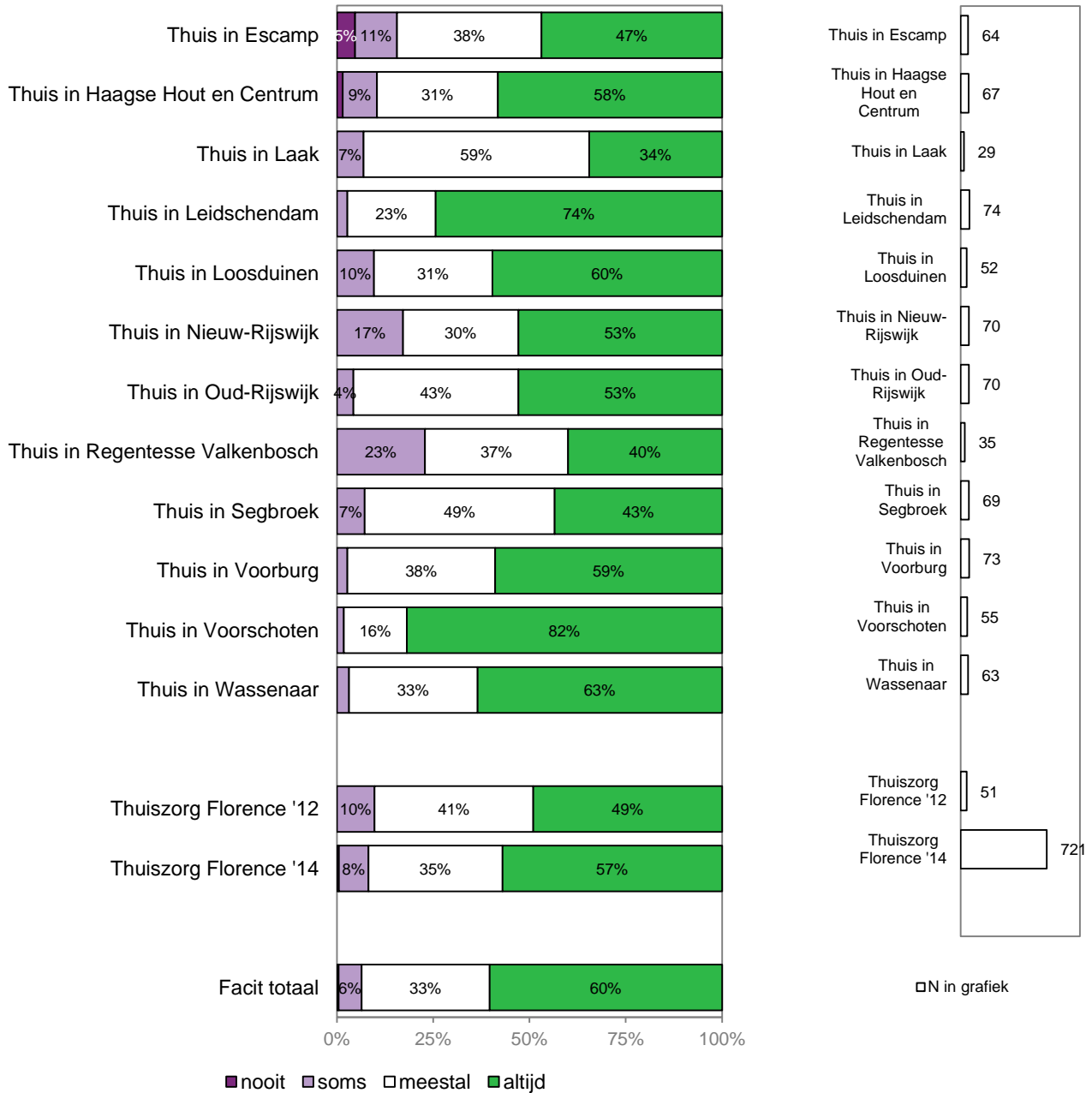
15. Werken de zorgverleners vakkundig?



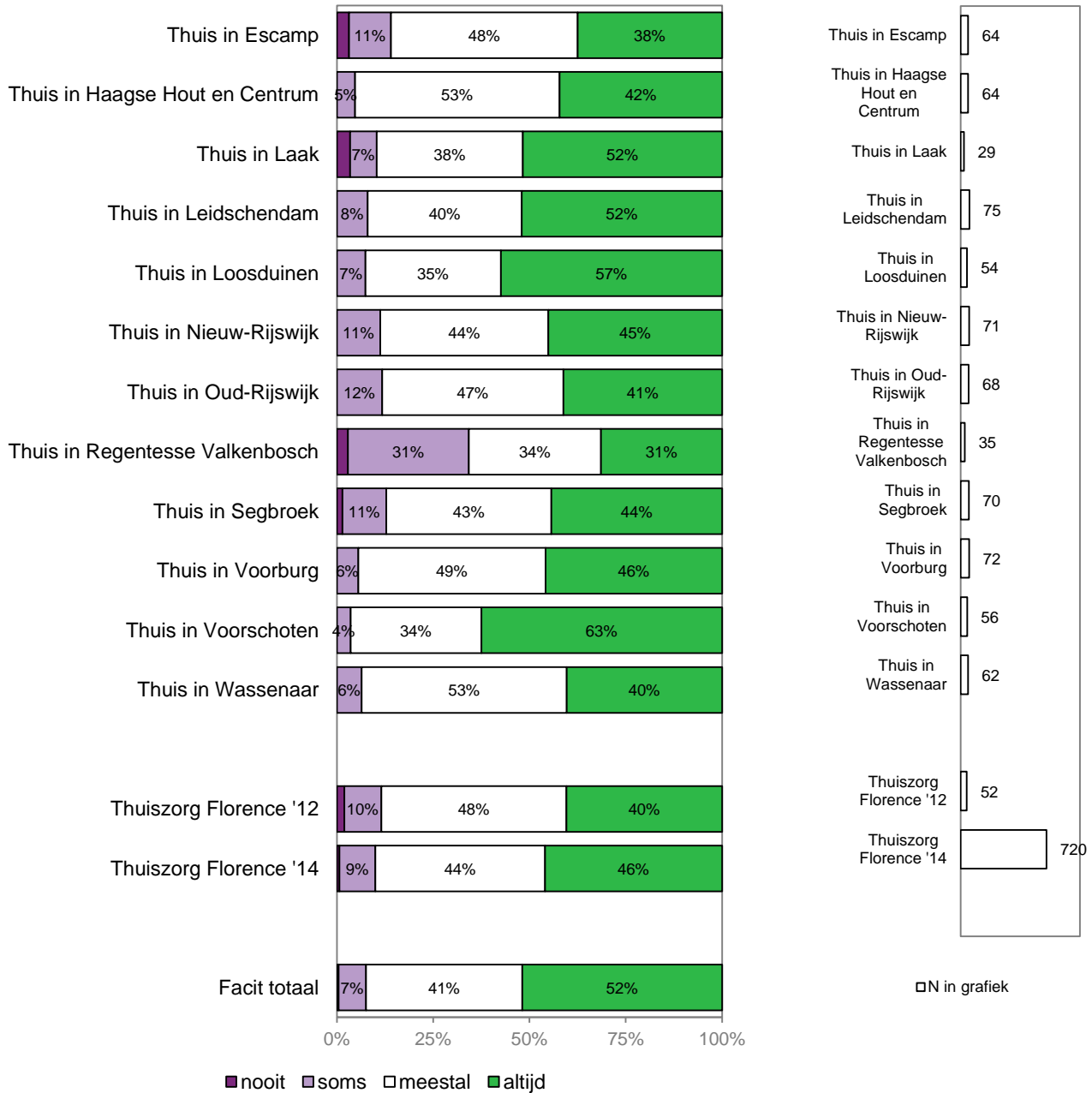
16. Werken de zorgverleners goed samen met andere hulpverleners? Denk hierbij bijvoorbeeld aan de huisarts, een specialist, fysiotherapeut, of diëtiste.



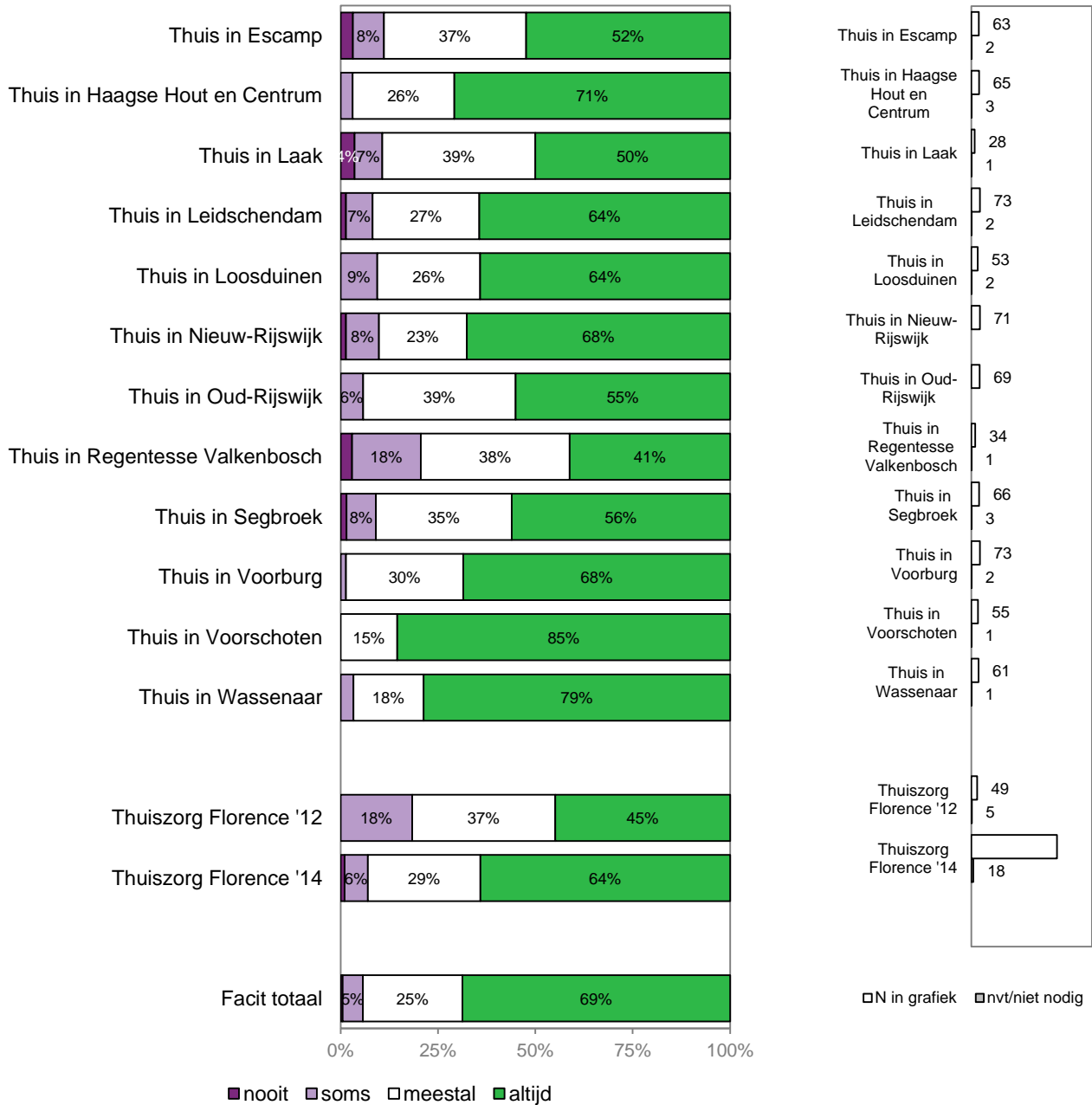
17. Luisteren zorgverleners aandachtig naar u?



18. Geven uw zorgverleners goed antwoord op uw vragen?



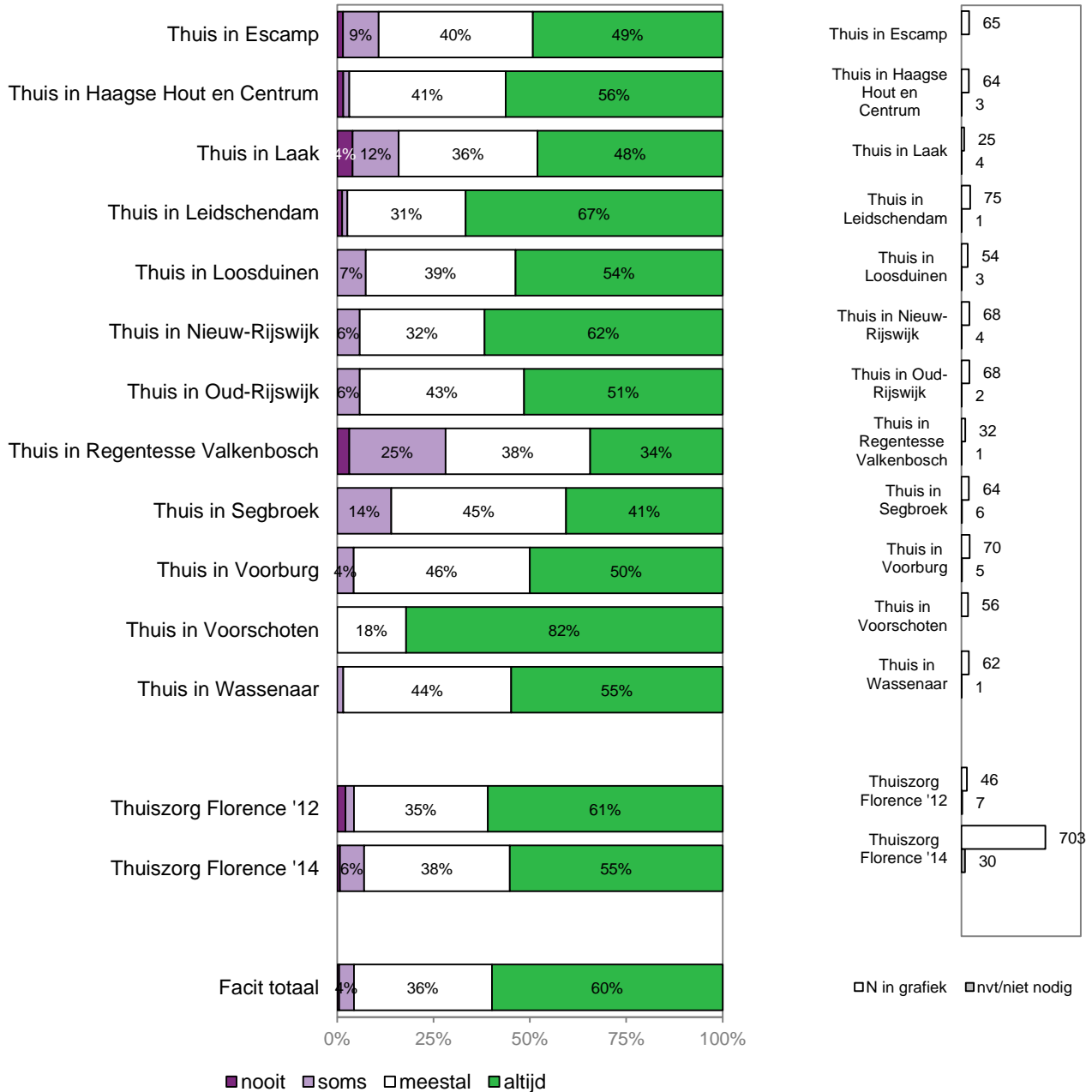
19. Hebben de zorgverleners voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?



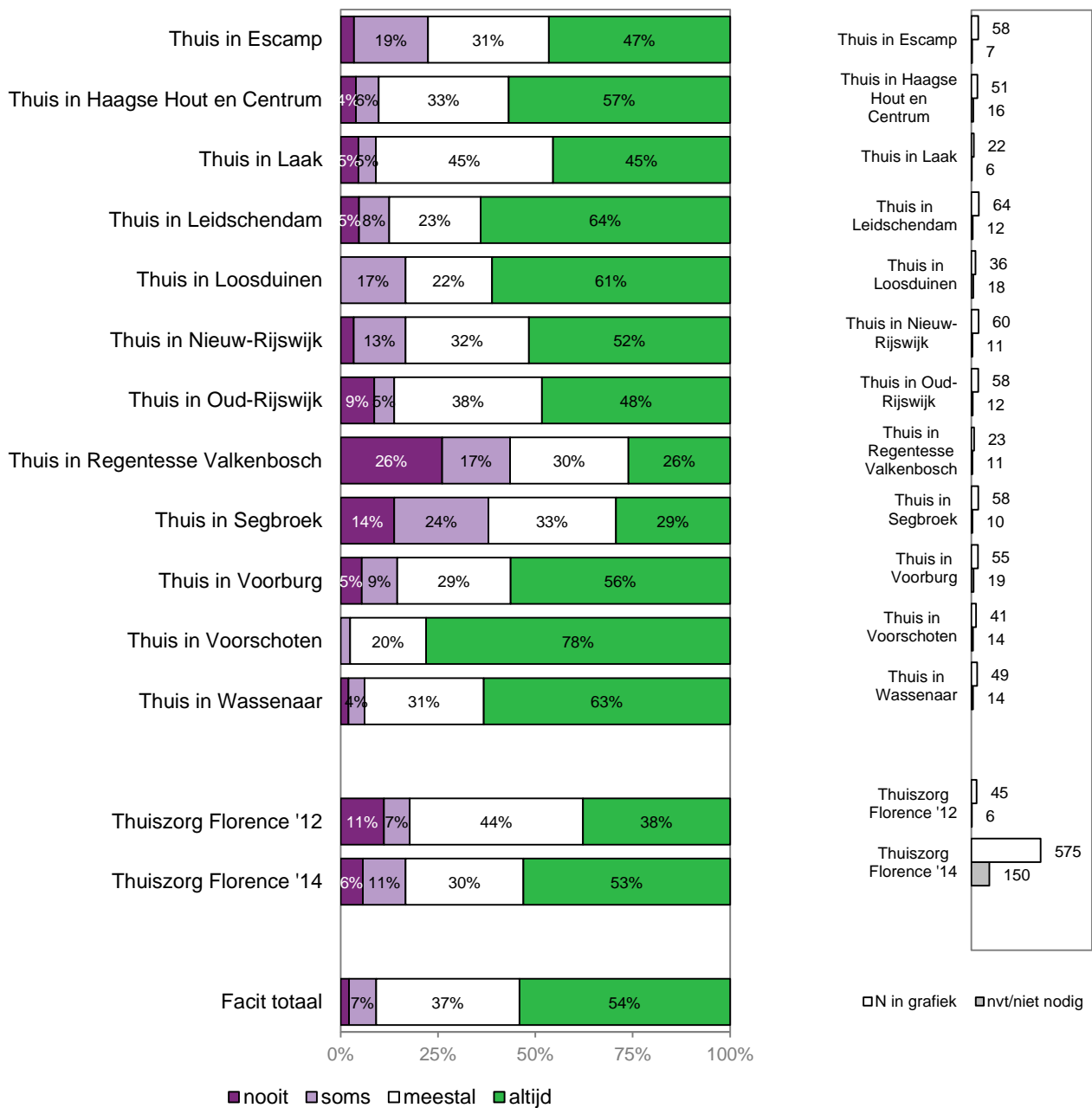
Uw verzorging en gezondheid

De volgende vragen gaan over **uw verzorging** en de zorg voor **uw gezondheid** in de afgelopen 12 maanden.

20. Krijgt u uw verzorging op de manier zoals u dat wilt?



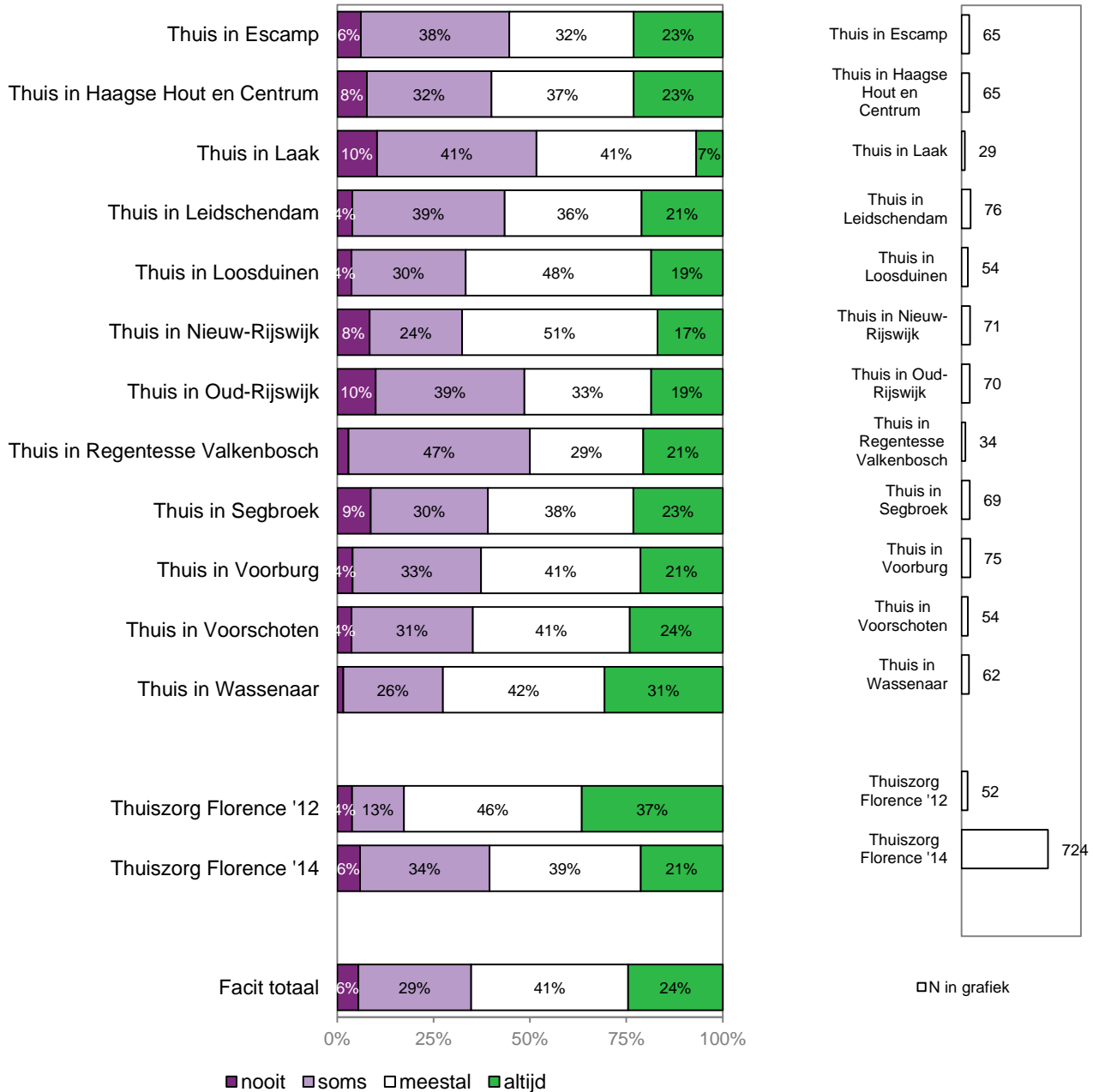
21. Krijgt u uw persoonlijke verzorging op de momenten waarop u dat wilt? (bijvoorbeeld hulp bij douchen/wassen, aankleden, haren kammen, enzovoorts)



Uw zelfstandigheid en activiteiten

De volgende vragen gaan over uw **zelfstandigheid** en uw **dagelijkse bezigheden** in de afgelopen 12 maanden.

22. Kunt u de dingen doen die ú belangrijk vindt?



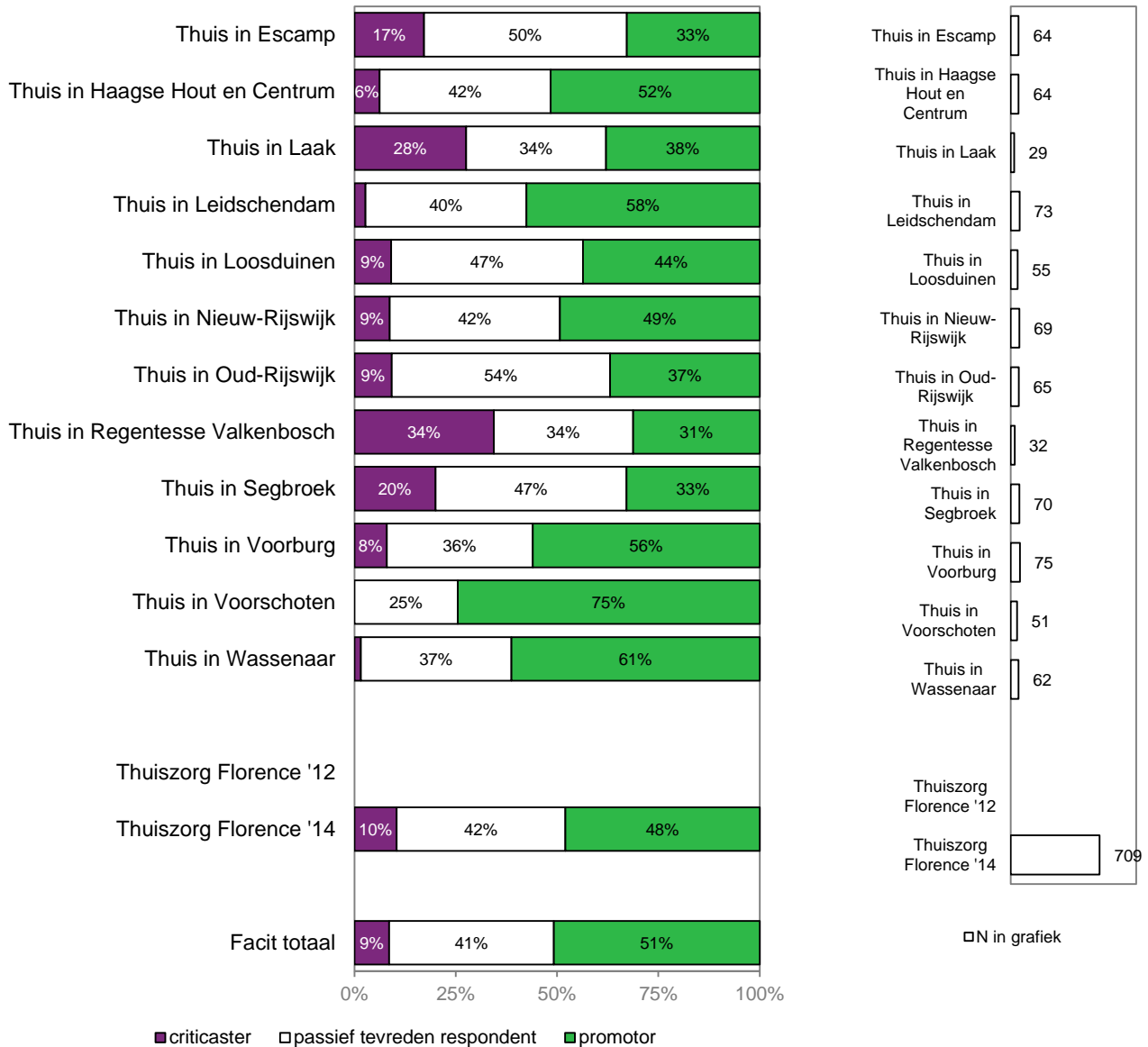
23. Kunt u zich met thuiszorg goed redden in het dagelijks leven?



Aanbevelen

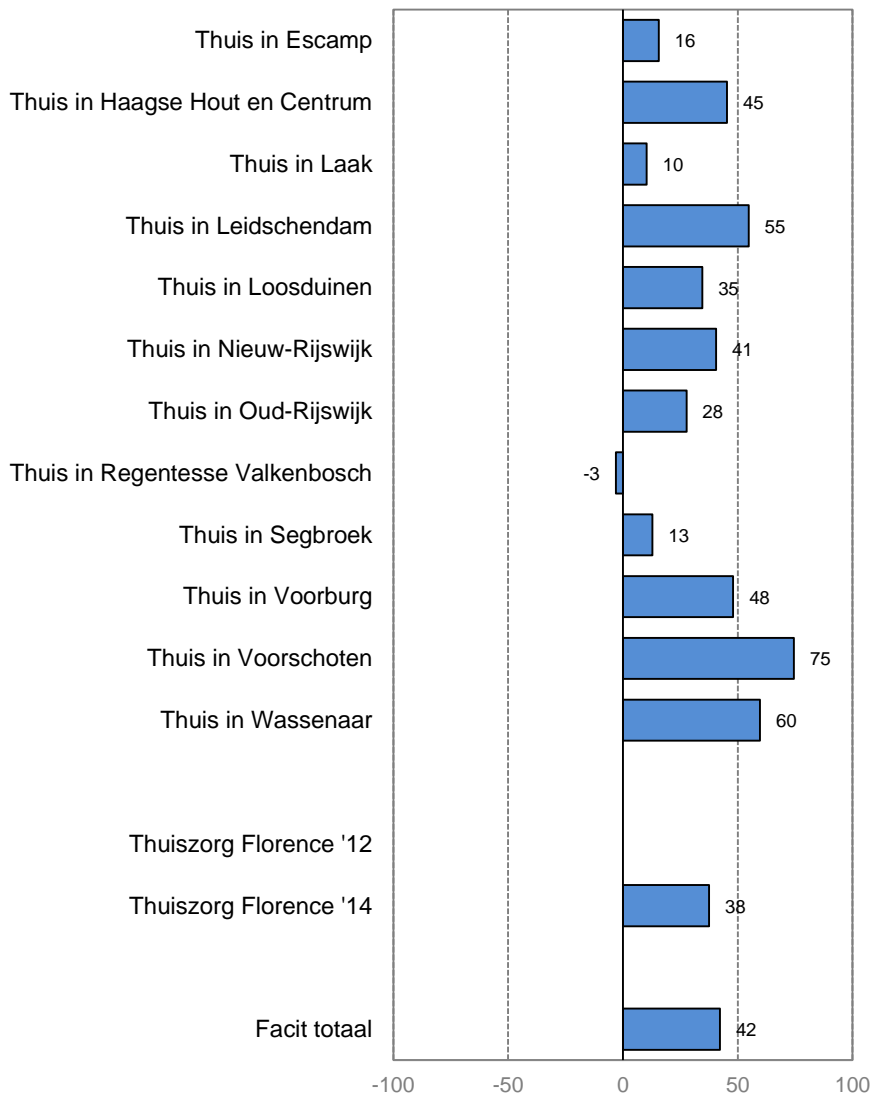
24. Zou u Thuiszorg Florence bij uw vrienden en familie aanbevelen?

Deze vraag kunnen respondenten beantwoorden op een schaal van 0 = 'zeer waarschijnlijk niet' tot 10 = 'zeer waarschijnlijk wel'. Bij een score van 0 tot en met 6 is de respondent een 'criticaster', bij een 7 of 8 een 'passief tevreden respondent' en bij een 9 of 10 een 'promotor'.



Net Promotor score (NPS)

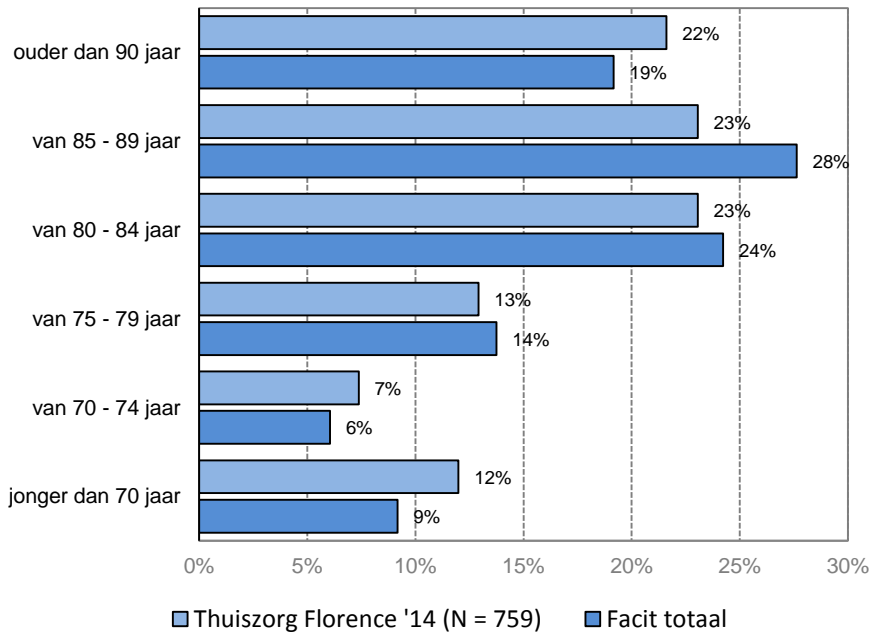
Op basis van deze indeling wordt de Net Promotor Score berekend door het percentage 'promotors' te verminderen met het percentage 'criticasters' (oftewel $NPS = \% \text{ promotoren} - \% \text{ criticasters}$).



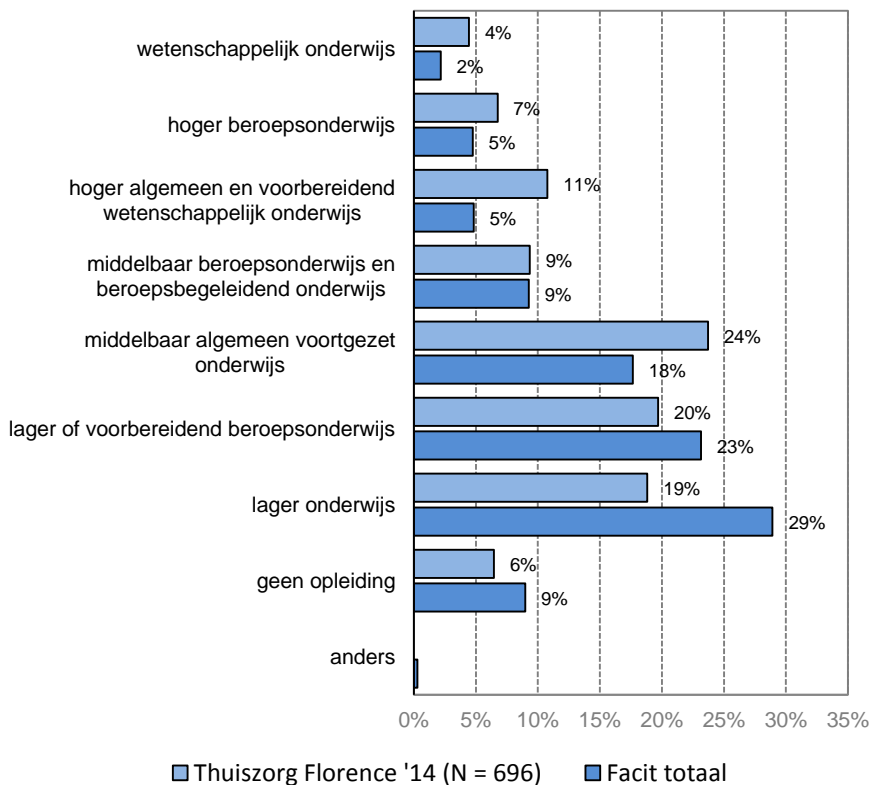
Over uzelf

Tot slot nog een aantal vragen over **uzelf**.

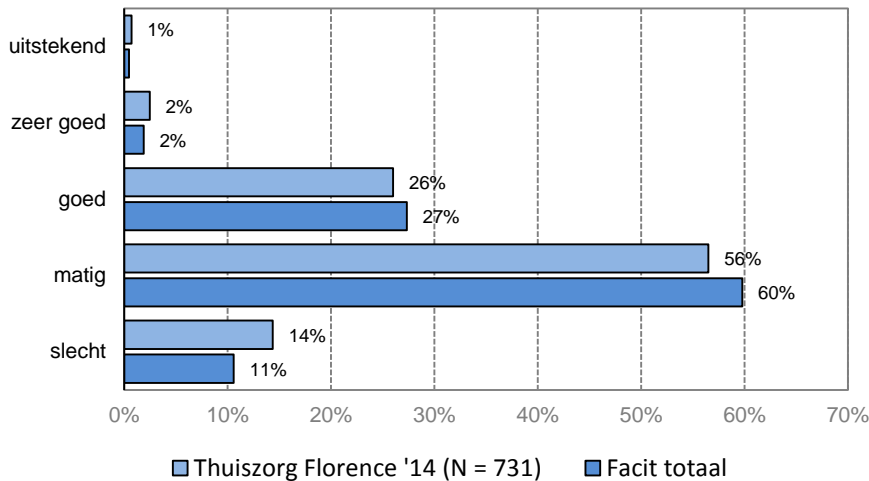
25. Wat is uw leeftijd?



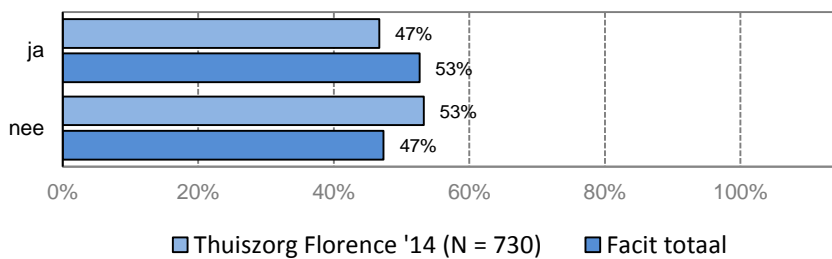
26. Wat is uw hoogst voltooide opleiding? (een opleiding afgerond met een diploma of voldoende getuigschrift)



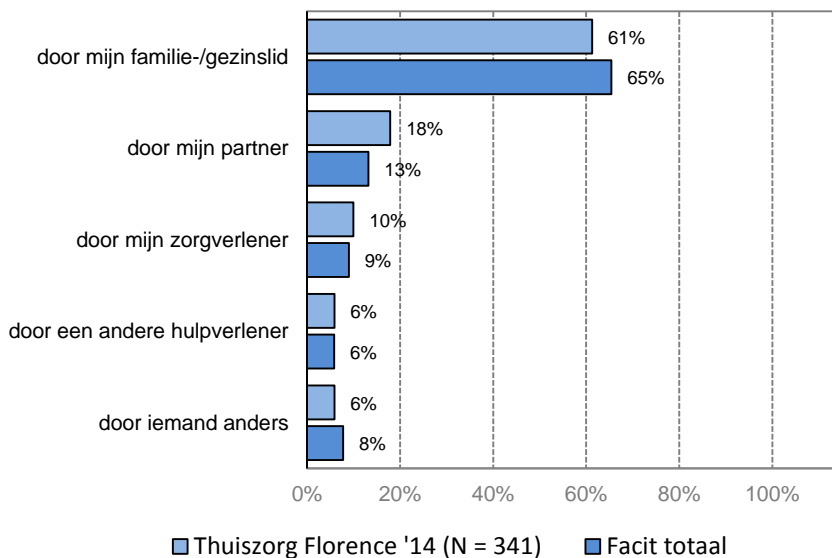
27. Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?



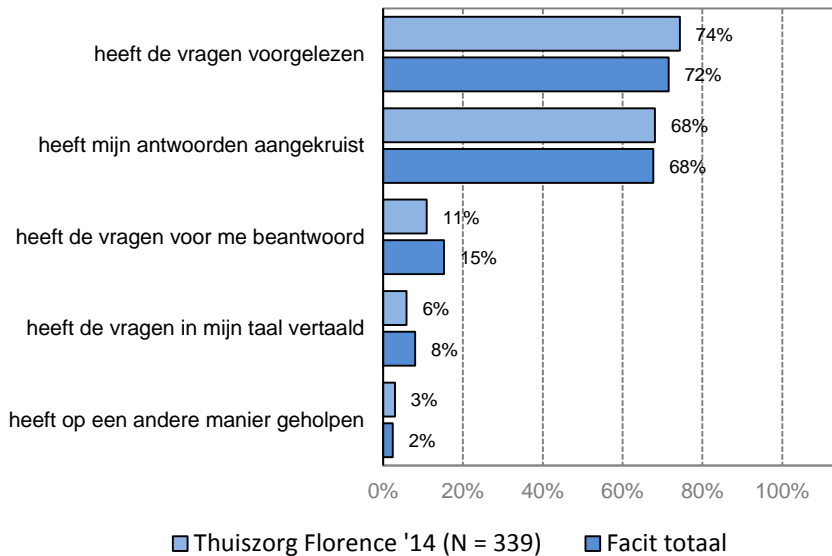
28. Heeft iemand u geholpen om deze vragenlijst in te vullen?



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



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



31. Wat zou u willen veranderen aan de zorg die u nu krijgt? (Wat kan beter, zijn er dingen die u mist, wat kan het huis veranderen, of moeten de medewerkers anders werken?)

Sommige cliënten maakten bij deze vraag van de gelegenheid gebruik om hun tevredenheid over de zorg te uiten:

Thuis in Escamp

- Ze zijn allemaal fantastisch. Ik heb die vijf maanden geen enkele klacht. Ik ben zeer tevreden.
- Zoals 't nu gaat, ben ik er tevreden over.
- Nee, dit gaat goed zo. Ben erg tevreden.
- Niet van toepassing.
- Niet veranderen.
- Niets (3x).

Thuis in Haagse Hout en Centrum

- Ben tevreden.
- Ben tevreden.
- N.v.t. cliënt is tevreden over de zorg!
- Ik heb de ontvangen zorg als heel prettig ervaren.
- Het gaat hier om hulp bij douchen en aan- en uittrekken van steunkousen. Tevreden! (Geen huishoudelijke hulp van Florence).
- Niets, prima zo.
- Het is goed zo.
- Nee.
- Niet van toepassing (3x).
- Niets.
- Niets veranderen aan de zorg. Die ik nu thuis krijg.
- Niets veranderen.
- Hoeft niet te veranderen.
- Geen veranderingen noodzakelijk.
- Geen idee.
- Geen mening.
- Geen op- of aanmerkingen.
- Geen opmerking.

Thuis in Laak

- Alles naar wens.
- Ik ben tevreden.

- Ik ben zeer tevreden.
- Tevreden.
- Is zo goed.
- Nee, blijft lekker zo.
- Dit is goed.
- Nee.
- Niks.
- Weet niet.
- Er hoeft niets veranderd te worden.

Thuis in Leidschendam

- Zeer tevreden.
- Zoals het nu gaat, is het goed.
- Alles loopt goed.
- Ik ben blij met de zorg.
- Niet van toepassing (4x).
- Niets veranderen.
- Niets (4x).
- Ik wil niets veranderen.
- Er hoeft voor mij niets te veranderen. Ik ben heel tevreden over alles.
- Gaat goed zo.
- Geen verandering.
- Ging altijd in goed overleg.
- Op mijn leeftijd ben ik tevreden over de huidige zorg.
- Verzorging in het algemeen/continuïteit en de aardige mensen.

Thuis in Loosduinen

- Ben tevreden met hoe het nu gaat.
- N.v.t.
- Nee.
- Neen.
- Niet veel, 'redt' zichzelf wel (is niet zo, heeft duidelijk hulp nodig, maar is op zichzelf).
- Niets (6x).
- Hoeft niet aan veranderd, voor mij!
- Geen.
- Ik zou niets willen veranderen zoals het nu gaat, alleen met de zorg die ik nu krijg, gaat het prima.

Thuis in Nieuw-Rijswijk

- Tevreden.
- Alles goed.
- Als het zo blijft, zoals het nu is, ben ik zeer tevreden.
- Ben tevreden (3x).
- Ben zeer tevreden met de zorg.
- Tot op heden gaat alles goed.
- Uitstekend zoals het gaat.
- Gaat naar wens.
- Dat het zo blijft zoals het nu is!
- Het is goed op dit moment.
- Ik vind het goed zoals het nu gaat.
- Geen bijzonderheden.
- Geen probleem.
- Geen problemen.
- Geen verandering nodig.
- Geen (2x).
- Goed.
- Niet van toepassing.

- Niets veranderen.
- Niets (3x).
- Niks veranderen.
- Ik behoef geen verandering in de zorg m.b.t. de 2 douchebeurten die ik wekelijks ontvang.
- N.v.t.
- Zorg thuis is goed

Thuis in Oud-Rijswijk

- Voor mij prima zo.
- N.v.t.
- Nee.
- Niet van toepassing.
- Niets (2x).
- Ook alles oké.
- Weet ik niet, ben zo tevreden met de zorg die ik nu kreeg.
- Ik ben erg tevreden over de zorg die ik van alle Florence medewerkers krijg.
- Ik wil niets veranderen.
- Gaat prima zo.
- Geen idee.
- Geen op of aanmerkingen.
- Geen.
- Ben blij dat er verzorging bestaat in Nederland.
- De medewerksters werken goed, geen klachten. Prima.
- De zorgverlening verloopt beter sinds de zorgverleners in een bepaalde wijk ingedeeld zijn.

Thuis in Regentesse Valkenbosch

- Ik ben tevreden met de hulp die ik nu heb.
- Ik ben tevreden.
- Deze zorg mag blijven. Het is goed zo.
- Geen klachten.
- N.v.t.
- Ik wordt meestal op tijd geholpen en meestal door de zelfde zorgverleners.

Thuis in Segbroek

- We zijn zeer tevreden, niets veranderen.
- Zeer tevreden.
- Niet van toepassing.
- Niets (2x).
- Alles gaat goed.
- Loopt op rolletjes! Niks veranderen.
- Dat zou ik niet weten.
- Geen mening.
- Geen, daar ik thuis geen zorg heb.
- Zorginstelling goed

Thuis in Voorburg

- Alles gaat goed zo.
- Ben heel tevreden met de mij geboden zorg. Persoonlijk geen verandering nodig.
- Ik ben erg tevreden met hoe het nu gaat.
- Ik ben zeer tevreden.
- Tevreden.
- N.v.t., alles is prima!
- Helemaal niets, het is prima zo.
- Niets te melden.
- Niets, zeer tevreden.
- Niets (3x).
- Niet anders.
- Ik kan niets vinden!

- Geen mening.
- Geen verandering.
- Nee.

Thuis in Voorschoten

- Het is goed zo!
- Het is goed zo.
- Ik ben dik tevreden.
- Ik ben tevreden.
- Ik ben tevreden. Er hoeft niets veranderd.
- Ik ben tevreden. Zo doorgaan.
- Zeer tevreden.
- Zeer tevreden.
- Zo alstublieft doorgaan.
- Alles gaat naar wens.
- Ik mis niks. Alles loopt volgens mijn wensen.
- Nee.
- Niet van toepassing (3x).
- Niets veranderen. Zo doorgaan.
- Niets (2x).
- Geen veranderingen nodig.
- Geen veranderingen (2x).
- Geen klachten over.

Thuis in Wassenaar

- In het algemeen zeer tevreden over de verleende zorg.
- In het algemeen zeer tevreden.
- Alles gaat goed (2x).
- Ben zeer tevreden.
- Ben zeer tevreden. Ga zo door!
- De cliënt is tevreden zoals de zorg nu gegeven wordt.
- Is prima.
- Maar alles is goed.
- Momenteel gaat alles naar wens.
- Nee. Zorg is voldoende.
- Niets (3x).
- Tevreden.
- Geen bijzonderheden
- Geen commentaar.
- Geen op- of aanmerkingen.
- Geen opmerkingen.
- Niet van toepassing.

Daarnaast werden de volgende opmerkingen en verbeterwensen geuit:

Lichamelijk welbevinden en gezondheid

Thuis in Escamp

- Begin dit jaar kreeg ik zorg van een ander team. Zorg was toen goed afgestemd op mijn wensen. In mei van dit jaar moest ik opeens over naar een nieuw team welke geen rekening houdt met mijn wensen en de zorgvraag.
- Dagelijks dezelfde tijd komen.
- Dat aan de afspraken wordt gehouden, zoals telefoon meegeven, scheren.
- De tijd die aan mij besteed wordt is erg kort. Ze doen hun best.
- De tijd.
- De tijden indelen zoals ik het graag wil, want een uitlooptijd van twee uur vind ik erg vervelend.
- De tijden verschillen zoveel!
- Een vast uur.
- Gaarne voor een douchebeurt op de afgesproken tijd komen, want daar schort het wel eens aan.
- Gezondheid is goed douchen.
- Ik denk dat er voor de cliënt weinig verandering nodig is, wel regelmatig verschonen en hem wassen, maar dat gaat al zeer redelijk/tot goed.
- Liefst vroeg in de morgen en niet tegen het middaguur zoals herhaaldelijk gebeurt.
- Op tijd lunch maken, eventueel avondeten. Medewerkers beter kijken i.v.m. fraxiparine prikken i.v.m. bloedingen.
- Vooral 's ochtends op vaste tijden komen. Varieert van 9 uur tot 11.30 voor wassen en aankleden.
- Voor wat betreft mijn behandeling: Er zou een ervaren leidinggevende zorgverlener moeten zijn die voor (wond-) behandeling, eventueel in overleg met huisarts, een uniforme behandeling van de avond/kwaal voorschrijft en daar tot genezing ook oog op houdt, ook in persoon.
- Zou graag willen dat de verpleegkundige wat meer op tijd zou komen om de stoma te vervangen.

Thuis in Haagse Hout en Centrum

- 2x per week douchen, prima, maar ik ben door de blauwe plastic slofjes heen. Ik weet niet waar die te koop zijn.
- De tijd van de hulp zou 1 vaste tijd moeten zijn.
- Eventueel komen op dezelfde tijden.
- Graag wat meer regelmaat in tijdstip van zorgverlening.
- Het tijdstip van de zorg aan het begin van de ochtend.
- Het zou mij een genoegen zijn als ik wat meer thuiszorg krijg.
- Vaste tijden waarop zorg geleverd wordt.
- Ik zou wel wat eerder geholpen willen worden.

Thuis in Laak

- Meer vaste tijden.
- Regelmatige tijden om te wassen.
- Zoveel mogelijk 's morgens op dezelfde tijd komen
- Zou graag willen dat ze op tijd b.v. 8.00-8.30 uur kwamen en 18.00 en 19.00 uur. En ook persoonlijk toezien dat ze de medicijnen daadwerkelijk innemen. Bewoner is 1 maand op vakantie geweest en heeft alle medicijnen onder toezicht ingenomen en de toestand is beter geworden.

Thuis in Leidschendam

- De zorgtijden zou cliënt graag aangepast zien. Soms komt de ochtendzorg heel laat en heb je niks meer aan je dag. De dag is moeilijk te plannen als je niet weet hoe laat je zorg krijgt. Ze houden hier geen rekening mee.
- In periode dat cliënt op bed lag na val, was er gelukkig de thuiszorg. Maar die mogen geen boterham verzorgen (officieel). Ook eventueel bed verschonen bij een ongelukje kan niet. De huishoudelijke hulp verschoont op dagen dat zij werkt. Anders niet. Kinderen wonen niet in de buurt.

- Graag vastere tijden bij hulp met douchen en aankleden.
- Het zou prettig zijn als de hulpverlener van de persoonlijke verzorging op vaste tijden zou komen. Cliënt zou graag een en ander in een persoonlijk gesprek toelichten.
- Ik wordt twee keer per week geholpen met douchen. Ik zou graag wat vroeger in de ochtend geholpen worden en bij voorkeur op een vaste tijd.
- Kan niet altijd, maar liever vroeg aantrekken van de steunkousen.

Thuis in Loosduinen

- Bij wassen en aankleden zijn sommige perfect. Sommige erg slordig en te gehaast.
- Hulp bij het douchen vroeger in de ochtend en vaste zuster en niet telkens een ander!
- Liever wat later tussen 09.00-10.00 uur.
- Medicatie afgifte kan beter.
- Vast tijdstip van douchen. Liefst tussen 09.00-10.00 uur!

Thuis in Nieuw-Rijswijk

- Dat de zorg thuis op dezelfde tijden worden gedaan, niet de ene keer om 8.30 dan weer om 11.00.
- De tijden waarop ik word geholpen lopen nogal uiteen.
- Een combinatie van lichamelijke zorg en persoonlijke zorg houd in jas aantrekken of uitdoen en meegaan een boodschap doen.
- Een echt afgesproken tijd van komen, vroeger! Niet tegen 12. Dat wil misschien iedereen, maar wij staan altijd vroeg op.
- Graag dat ze altijd op tijd komen, zodat je niet zit te wachten tot ze komen.
- Het aantrekken van kousen gaat met sin-slide. Dat is ontzettend duur. Na 1 jaar gebruik zijn ze versleten, 25 euro is de prijs. Wegwerphandschoenen betalen wij ook zelf. Daar moet een oplossing voor gevonden worden. Een timmerman brengt toch ook zijn hamer mee.
- Ik mis dat ze niet eens een keer een eitje voor mij willen bakken bij de magnetron maaltijd.
- Washulp op vaste tijden, tussen 8 en 9 uur.

Thuis in Oud-Rijswijk

- Als het mogelijk is graag een beetje vaste tijden. Nu heb ik soms hulp om 8.45 en ook wel eens om 13.00 uur.
- Dat alles weer op de plaats teruggezet wordt, cliënt is bijna blind.
- Dat er tijd zou zijn voor het klaar maken van fruit. Dit gaat zowat niet meer.
- Eenmaal in de week zou het mogelijk moeten zijn dat het bed verschoond en opgemaakt kan worden. Niet door eventueel huishoudelijke hulp maar door thuiszorg.
- Graag op de tijd tussen 9-10 uur omdat ik na behandeling naar mijn tuin ga.
- Graag op vaste tijden, anders raak ik in de war.
- Komen op de tijdstippen die ik wil en niet die bij Florence uitkomen! Melden als er iemand niet komt.
- Liever altijd op zelfde tijd, en ook vaker dezelfde mensen.
- Regelmatige tijden.
- Tijden zouden beter geregeld kunnen worden. Zodat je bij gelegenheid in de ochtend de deur uit kunt. In het algemeen dan om 8.00 uur en volgende dag om 11.30 uur.

Thuis in Regentesse Valkenbosch

- Bed opmaken. Soms kleding klaarleggen.
- De planning kan beter.
- Kreeg tijdelijke hulp. Wil geen hulp meer. Kan het nu zelf.
- Liever vaste tijd met douchen en kousen aandoen.
- Niet tevreden over tijdstip. Meestal te laat (9.30).
- Handen wassen bij binnenkomst.
- Vaste afspraken maken qua tijden graag tussen 18 en 19 uur.
- Ze komen steunkousen in de ochtend niet altijd tussen half 9 en half 10 aandoen.
- Zo spoedig mogelijk de tijdstippen van zorg en eten op elkaar goed aansluiten.
- Slechte communicatie met contactpersoon. Te weinig tijd wordt er besteed aan het douchen. Alles moet snel gedaan worden.

Thuis in Segbroek

- Af en toe opruimen. Bijvoorbeeld po legen, natte handdoeken even uithangen.
- Gelet op mijn leeftijd, komt er steeds meer zorgondersteuning bij. Dat is onvermijdelijk. De ondersteuning bij de inname medicijnen is sinds kort ingesteld. Dit loopt niet altijd goed. Wel een extra zorgpunt!
- Vaste tijd voor de zorgverlening.
- Wat beter kan: het is belachelijk dat je een tijd afspreekt dat ze komen en dat men zich daar praktisch nooit aan houdt. Ze horen te komen tussen 8 en 9 uur 's avonds en ze komen vanaf 6 uur, meestal voor half 8.
- Aankleden op een tijd wanneer ik het wil.
- Beter overleg bijvoorbeeld het tijdstip waarop de hulpverleners komen.
- Betere planning, zodat ik dagelijks kan rekenen op ongeveer hetzelfde zorgtijdstip. Ik heb namelijk steunkousen om te voorkomen dat mijn benen dik worden. In augustus heb ik dagelijks met moeite de kousen zelf moeten aandoen omdat ik te lang moest wachten na het tijdstip van opstaan. Zeer vaak wordt hulp verleend door uitzendkrachten die ook nog eens elke keer onbekenden zijn. Ik heb een overeenkomst met Florence en niet met het uitzendbureau.
- Mijns inzien kan er veel efficiënter geroosterd worden. Ik woon in een Florence-locatie met meerdere Florence cliënten, maar het komt voor dat alleen voor mij om de kousen uit te trekken (vijf minuten werk), dat ik helaas echt niet zelf kan, er een uitzendkracht van buiten komt, die door daarna weer naar een buiten cliënt moet. Kan dat niet even door een hulp worden gedaan die binnen werkt?
- Ongeveer op de zelfde tijd de zorg krijgen.
- Een betere afstemming van het uur waarop mijn stomazakje vernieuwd wordt. Het is in de afgelopen maanden gebeurt dat er bijna drie uur verschil zat tussen het uur van de hulp bijvoorbeeld 09:20 uur en vandaag 13:30 uur. Ik heb regelmatig aangegeven dat rond 12:00 uur het prettigst is.
- Wat vervelend is, nooit op tijd. Pas tegen half 12 kousen aan terwijl het nodig is om dit bij opstaan te doen. Blijf nu ook op bed tot ze kousen aangedaan hebben.
- Graag, niet te laat komen, voor hulp bij douchen.
- Het douchen en aankleden is nu onregelmatig. Tussen 10.00 en 12.00, dat is heel vervelend. Zelfs op de dag van de crematie van mijn familie was het zeer moeilijk om het tijdstip te vervroegen.
- Min of meer vaste tijden van zorg of in elk geval een aankondiging van de tijd.
- Het zou prettig zijn om vroeger dan 11.30 geholpen te worden. Ik begrijp dat het niet altijd mogelijk is omdat sommigen een vroege hulp nodig hebben.
- Meer huishoudelijke hulp. Wordt nu steeds minder, maar kost meer.
- Meer vaste tijden
- Meer vaste tijdstippen.
- Op vaste tijden komen.
- Soms word ik niet goed gewassen.

Thuis in Voorburg

- Bij benauwdheid zelf laten aankleden, wat veel energie vraagt. Na het douchen niet hebben gezien van de twee nieuwe schouderprothesen. Weinig aandacht.
- De tijden waarop de hulp komt, moeten wat nauwkeuriger. Het is vreselijk te moeten wachten van 9 tot 13 uur!
- Niet te laat aankomen.
- Mijn zorg bestaat uit hulp bij douchen in verband met deze procedure zou ik dit het liefst vroeger willen hebben. Om 8:00 uur in plaats van 10:30 uur of 11:00 uur.
- Op tijd komen.
- Cliënt wil graag meer hulp. Iets extra's wordt nu nooit gedaan, zelfs geen normale dingen als ramen zemen buiten en stoep vegen.

Thuis in Voorschoten

- Geen mannelijke verzorging
- Haar wassen en afwerken (een keer per twee weken). Inrollen van het haar.
- Cliënt wilt zorg op vaste tijden 's morgens vanaf 09:00 uur, 's avonds 20:30 uur - 21:00 uur.

Thuis in Wassenaar

- De tijd van komen vaststellen. Dat is erg onrustig.
- Meer flexibiliteit in de planning indien gevraagd.
- Niet zo laat in de ochtend. Nu vaak gelijk met het T-team.
- Vaste tijden.
- Vaste tijden. Tijden wisselen te veel.
- Gaarne op tijd komen.
- Dat thuiszorg eerder komt. Ik ben afhankelijk in verband met douchen. Dit is een illusie, want de meeste mensen willen vroeg geholpen worden. Dit is geen verwijt, maar realiteit.
- Het is moeilijk bezoektijden te veranderen, zowel permanent of op een dag.
- Het zou fijn zijn als de zorgverleners kunnen komen op de afgesproken tijden. Tegelijkertijd weet ik dat dat niet altijd mogelijk is.

*Woon- en leefsituatie***Thuis in Escamp**

- In het verleden zijn objecten uit mijn woning gestolen. Dit wordt niet meer voorkomen.

*Participatie***Thuis in Segbroek**

- Ik zou wat vaker naar het tennispark in het bos willen.

Thuis in Voorschoten

- Bewegen voor 70 plus net als de geheugentraining.

*Mentaal welbevinden***Thuis in Nieuw-Rijswijk**

- Even een praatje maken.

Thuis in Wassenaar

- Misschien iets meer tijd voor een praatje.

*Kwaliteit van de zorgverleners***Thuis in Escamp**

- Geen idee. Meer vaste mensen.
- Het zou prettig zijn dezelfde medewerkers zien, dan steeds zo wisselend. Ik krijg eenmaal per week zorg (mijn rug wassen kan niet meer). Zelden zie ik dezelfde mensen. Dat zal wel niet anders kunnen, maar het is niet prettig steeds weer anderen te zien.
- Ik ben tweemaal zeer bestolen door een hulp. Daar is nooit iets over gezegd. Dat moet de politie maar afhandelen.
- Liefst altijd dezelfde persoon en niet steeds iemand anders voor het douchen.
- Vriendelijker te werk gaan en tijd voor je nemen.
- Medewerkers minder parfum i.v.m. COPD.
- Vaste tijd. Vaste persoon.
- Veel medewerkers zijn te slordig, ruimen niet op. Nieuw personeel is onder de maat, weten nauwelijks wat ze doen. Persoonlijke spullen verdwijnen, niet aantoonbaar wie maar niet betrouwbaar dus!
- Wat ik mis is de tijd daar hebben ze weinig van. Van om te communiceren. Ze doen hun werk en weg. Jammer.
- Vaste medewerkers, omdat dit de zorg optimaal beïnvloedt, zoals signaleren van verandering. Dit effect behaal je hierdoor in klein groepje. Waardoor zorg nog beter op elkaar afgestemd kan worden. Omdat je ook vaak andere disciplines hebt op een adres.
- Over verpleegkundige goed gevoel, maar planning zou veel beter moeten, minder star!! Bijvoorbeeld meer meedenken, inlevingsvermogen, luisteren!
- Er wordt door bijna alle hulpverleners onhygiënisch gewerkt. Ze gebruiken wel handschoenen, maar dat is schijn hygiënisch. Ze verschonen een vieze wond en met dezelfde handschoenen of ongewassen handen deppen met een watje vocht op mijn lippen! Er wordt door bijna niemand handen gewassen als ze binnenkomen en ook niet als ze weer weggaan. Besmetting kan zo van cliënt tot cliënt gaan!

Thuis in Haagse Hout en Centrum

- Wat meer een vaste hulp.
- Dat je vaste medewerkers krijgt. Het is wel prettig als je weet wie er zorg komt verlenen. Zorgmedewerker moet rekening houden dat cliënten zijn die met respect behandeld willen worden en niet de zorgverlener voor die beslist.
- De professionaliteit zoals bedoeld in het begeleidende schrijven onder het punt "wat zijn de onderwerpen". Laat bij sommige zorgverleners nogal wat te wensen over. Onvoldoende geschoold?
- Wat minder verschillende mensen.
- Te veel verschillende.
- Aantal vaste zorgverleners.
- Vaak wisselende hulp, jong en onervaren met ouderen.
- Hoogstens bij een enkele individuele medewerker.
- Zou prettiger zijn als er vaste verzorgers zouden komen.

Thuis in Laak

- De zorg weet dat ik erg ziek ben. Zij moeten goed met mij omgaan. Ze doen hun best. Alleen uitzendkrachten gaan niet goed met mij om.
- Iets meer tijd of begrip tonen dat ik niet zo snel ben om de deur te openen.
- Ik ben een half jaar geholpen door thuiszorg elders, de zorg was prima, personen netjes gekleed in kleding organisatie. Iedereen in niveau 2-3-4-5 en dat mis ik bij Florence, betreft kleding etc. De medewerkers wasten hun handen bij komen en gaan en bij Florence werd dat niet gedaan.
- Op het moment is de zorg goed geregeld. Wat ik mis is professionaliteit. Sommige medewerkers hebben dat, alleen niet allemaal. Dat vind ik jammer.
- Wat fijn zou zijn is dat dingen op hun plaats teruggezet worden en bijvoorbeeld opgeruimd bij maken van ontbijt, enz. En af en verdwijnen er zaken, bijvoorbeeld nieuwe drank, nieuwe kleding, e.d.
- Ze gaan steeds in discussie met mij en luisteren niet naar mij. Ik krijg op het ogenblik weinig controle, omdat ik geen lichamelijke verzorging nodig heb, maar heb nog wel recht op medicijn controle.

Thuis in Leidschendam

- Dat alle medewerkers hetzelfde doen, zoals douchen en helpen met goed de kousen aandoen.
- De een of ander verschilt wel van werkwijze. Als ik gedoucht ben ruimt de een wel de vloer even op. Onder andere aandweilen en een ander laat slordig achter.
- De zorginstelling probeert zoveel mogelijk dezelfde mensen te sturen. Ik heb in al die jaren +/- 40 gehad.
- Een aantal hulpverleners zijn slordig (doen de kousen niet terug in de kast, noteren niet wat zij hebben gedaan). Vaak komen ze pas heel laat de kousen uitdoen.
- Er is duidelijk verschil in zorg verlenen bij medewerkers uit de verpleging en die als douchehulp staan bekend zijn. Heb zelf in de zorg gezeten.
- Geen uitzendkracht.
- Graag een vaste kracht.
- Moeite met uitzendkrachten, je weet niet wie je binnen haalt.
- Vaak een andere medewerker ervaar ik als erg vervelend.

Thuis in Loosduinen

- Dat er steeds andere komen, er verandert nog wel eens wat.
- Graag een kleinere groep zorgverleners en wat meer dezelfde gezichten.
- Eén persoon als vast punt die een kopje koffie drinkt met cliënt 1x p.w. Zoals dat ook was bij thuiszorg thuis voor de fusie zou fijn zijn.
- Minder verandering in (aantal) zorgverleners. Liever steeds dezelfde zorgverlener of eventueel 2 vaste zorgverleners. Dit zorgt voor een persoonlijke band, zorgt voor vertrouwen. Regelmatig komt het voor dat ik krijg te horen dat ik mezelf maar moet wassen, maar dat lukt mij helaas niet.
- Liefst dezelfde personen! Geen mannelijke douchehulp!
- Vaste verzorgers, geen uitzendkrachten.

Thuis in Nieuw-Rijswijk

- Er hoeft voor mij niets veranderd te worden. Ik ben zeer tevreden, maar vind het erg jammer, dat er 's avonds geen tijd is om mijn gestelde vragen te beantwoorden, ik heb nl. meer zorg gekregen.
- Gaarne, indien mogelijk, dezelfde zorgverlener bij het baden.
- Graag een team dezelfde personen i.v.m. binnen kunnen komen van verkeerde personen (graag vertrouwde personen i.v.m. onthouden).
- Het is moeilijk om een ieder met dezelfde kennis en ervaring te krijgen. Jonge mannen zijn sneller, iets dieper in de leeftijd vind je de mensen met meer levenservaring. Hoe krijg je de goede. Ik weet het niet.
- Internet communicatie tussen medewerkers kan sterk verbeterd worden. Medewerkers mogen alerter zijn op verpleegmateriaal bijvoorbeeld lege dozen weg. Nieuwe aanvullen. Van tevoren rapporten lezen + instructies over mijn stoma.
- Minder afwisseling in mensen aan het bed. Goed ingewerkte medewerkers.
- Niet steeds wisselende verzorgende op cliënt plaatsen. Als de zorg door vaste zorgverleners wordt geleverd geeft dit rust aan de cliënt en verzorgende. Men hoeft niet steeds te informeren hoe de hulp geleverd dient te worden. Nu staan er nog teveel flexwerkers op de zorg (welke mee is dan alleen wassen en aankleden). Flexwerkers op eenvoudige zorg indelen. Dan worden er minder fouten gemaakt. Voorbeeld van fout: ik kom uw ogen druppelen en kousen uit doen? Dat hoeft niet ik heb geen kousen en druppels, u bent verkeerd. Werkt erg op de zenuwen van cliënt. Helaas komt dit soms voor geeft onrust.
- Niet veel wisselen van hulpverlener.
- Vaker in de week dezelfde verzorgers.
- Wat beter kan is werken en niet alles in een hoekje vegen en daar laten liggen.

Thuis in Oud-Rijswijk

- Cliënt zou graag jongere meisjes willen circa 18 jaar. Dat lijkt cliënt erg gezellig.
- De hygiëne en de slordigheid van de medewerkers zouden op de rapporten van de opleiding niet misstaan. Misschien is de tijd er debet aan. Of een opfriscursus?
- Het beter lezen of inlezen wat de cliënt heeft: dubbele vragen, protocol lezen.
- "Invallers" willen nog wel eens zich te gemakkelijk van bepaalde taken afmaken.
- Wat meer vaste personen in plaats van uitzendkrachten of steeds anderen.
- Vaste medewerkers op een vast tijdstip (vroeg).
- Vaste tijden en persoon.

Thuis in Regentesse Valkenbosch

- De planning: soms is de zorgverlener niet geweest.
- Komen nooit op tijd. Iedere dag een ander; graag dezelfde.
- Op tijd komen van zorgverleners.
- We hebben op dit moment geen hulp meer nodig. Niet zo vaak een andere hulp, kost teveel tijd om alles uit te leggen, waar alles ligt. En beter op tijd komen wat afgesproken is.

Thuis in Segbroek

- Meeste zijn niet vakkundig of bekwaam. Volgen het protocol niet. Aantal keren de klachten doorgegeven, maar zie geen verbetering.
- Vaste hulpen a.u.b. Niet van uitzendbureaus!
- Beperkt aantal hulpverleners.
- Vaste verzorg(st)er, vast tijdstip.
- Minder wisselende medewerkers, houden aan afspraken, meer overleg over mijn zorgverlening.
- Sommige zorgverleners stinken erg naar rook o.a. kleding, vind ik zeer vies. Te veel verschillende zorgverleners, te vaak onbekende mannen die met douchen helpen.
- Alleen hulp door vaste krachten (geen uitzendkrachten). Af en toe bij mooi weer naar buiten.
- De zorgverlening wisselt nogal eens per persoon. Een vast team zou prettig zijn. Teveel verschillende zorgverleners.
- Dezelfde zorgverleners. Geen uitzendkrachten.
- Dat ze iets meer door de situatie heen prikken. Betere rapportage.
- Bij mij nooit mannelijke verzorgers!
- Graag een vaste hulp. Er komen veel te veel uitzendkrachten.

- Graag vaak dezelfde hulp als het kan.
- Het zou beter zijn als de medewerkers enige medische kennis zouden hebben over de gevolgen van een CVA en daardoor met meer deskundigheid zouden kunnen omgaan met een verlamde arm en/of een verlamd been.
- Het zou prettig zijn als een ieder wat meer op de hoogte is van wat de cliënt, patiënt mankeert. Dat er iemand is die een gesprek aangaat met de cliënt over de ziektes die zij mankeert.
- Ik heb in het verleden nare ervaring gehad met 2 uitzendkrachten. Dat is toen opgelost en ik heb begrepen dat die 2 dames, die tegelijkertijd kwamen, ontslagen zijn. Ik heb ook een nare ervaring gehad met mannen.
- Ik heb verschillende keren gezegd dat ik geen vreemden van uitzendbureaus wil hebben. Ze zouden daar rekening mee houden of van te voren mij bellen om te zeggen wie er als uitzendkracht komt maar daar komt weinig van terecht.
- Lichamelijke zorg is goed. Huishoudelijke zorg is opgezegd door slechte kwaliteit en ongemotiveerdheid verzorgsters.
- Meer contact met de zorg, zoals praatje maken.
- Meer controle van bovenaf.
- Meer inspraak in de tijden. Soms wat meer tijd voor aandacht.
- Meer overleg, met name over de tijdstippen waarop de zorgverleners komen.
- Ochtendzorg: eerder tijdstip + aaneengesloten. Medewerkers worden regelmatig weggeroepen door alarmering, ik ervaar dit als erg storend en meer dan lang wachten. Vaste medewerkers!
- Sinds de reorganisatie zijn de vaste teams verdwenen. Jammer! Het is prettig (en beter!) om geregeld dezelfde gezichten te zien.
- Storend vind ik dat de huishoudhulpen haast altijd de laatste hulpmiddelen laten staan of liggen waar ze de spullen gebruikte, b.v. stofzuiger, trapleerte enz. Ten tweede ruimen soms zonder iets te zeggen spullen op. Laatst dagen naar oor gezocht terwijl ze wist dat ik hem zocht zonder commentaar in doosje gestopt enz.
- Toen de zorg werd aangevraagd werd er gezegd dat er zoveel mogelijk dezelfde personen zouden komen tot ongeveer 5 verschillende zorgverleners. in de praktijk blijkt dat er al meer dan 25 verschillende zorgverleners langs zijn geweest (nageteld in de map). Een ander nadeel daarbij is dat ze allen anders denken over de zorg en ook allen een ander advies geven. Kan erg verwarrend zijn.

Thuis in Voorburg

- Afspraken nakomen over continuïteit zorgverlening medewerkers.
- Meer vaste zelfde medewerkers.
- Erg blij met het vaste team van de thuiszorg. Invalhulpen en uitzendkrachten wat minder.
- Vaste verzorgers. Niet te veel uitzendkrachten.
- Veel verandering van zorgkrachten.
- Zo mogelijk wat minder uitzendkrachten. Die werken toch (niet allemaal) minder zorggericht.
- Liever een vaste medewerkster.
- Liever niet steeds vreemden in mijn huis, maar een zelfde groep en geen mannen.
- Medewerkers werken hard. Er kunnen altijd dingen beter, maar oordeel daar niet over!
- Meer dezelfde gezichten per week.
- Niet te veel afwisseling met betrekking tot het personeel.
- Blij met het vaste team en de zorgzaamheid. Weet niet wie er komt, steeds een verrassing?
- Graag wat vaker door dezelfde persoon geholpen worden.
- Stabieler toewijzing van thuiszorg medewerkers, dus minder/geen uitzendkrachten (veel uitleg werk).

Thuis in Voorschoten

- Wat meer ervaring voor huishoudelijke hulp.

Thuis in Wassenaar

- Betere verlofregeling. Beter op elkaar afgestemd van de vaste krachten. Minder invalkrachten.
- Dat de verzorgers op tijd aanwezig zijn.
- De mensen zijn aardig en behulpzaam.
- Door tekorten in het team. Soms lang wachten. Door vacatures zijn bij plotselinge ziekmeldingen de cliënten de dupe.
- Graag wat minder uitzendkrachten.

*Kwaliteit van de zorgorganisatie***Thuis in Escamp**

- Communicatie met manager en planning kan veel beter, nu het idee dat ze denken bekijk het maar, ik doe waar ik zin in heb.
- Dat je slecht geïnformeerd wordt, dat kan beter.
- Stiptheid mag beter (lunch om 15.30 is laat).
- Niet van toepassing. Graag in de avond het vermelden van de naam van de verzorger die 's avonds aan de deur komt aangezien de cliënt blind is en een beetje doof.
- In het begin beter overleggen.
- Het zou prettig zijn als bekend was hoe laat de zorgverleners komen met afwijking +/- een uur. Nu is het wel eens een loterij wanneer er iemand komt. Soms 09:30 uur, soms 12.30 soms en alles wat daar tussen ligt.
- Uw medewerkers dienen herkenbaar te zijn voor de klanten. Op ons verzoek zou Florence alleen vrouwen sturen, maar in de praktijk worden nog steeds mannen gestuurd.
- Vast team medewerkers en een persoon bereikbaar op kantoor. Nu moeten de medewerkers tijdens het hulpverleners de telefoon beantwoorden. Iedereen moet zich kunnen legitimeren.
- Dat de juist afgesproken werden aangehouden. Cliënt wil graag de thuiszorgtijden aanhouden zoals nu: 08:00/18:00/22:00. Cliënt vraagt nadrukkelijk of de thuiszorg in de avond niet te vroeg wil komen voor de slaapmedicatie. Cliënt vindt het heel prettig als dit om 22:00 uur is.

Thuis in Haagse Hout en Centrum

- Wat meer inspraak op tijdstip van zorgthuis.
- Graag tijd van komst melden, op tijd! Ook: wie komt er? Rekening houden met ongemakken cliënt. Cliënt niet te lang laten wachten.
- Beeldbellen, is de organisatie op dit moment al mee bezig. De rest is prima geregeld.

Thuis in Laak

- De telefonische bereikbaarheid van medewerkers kan beter. Het komt heel soms voor dat het tijdstip van het zorgmoment later wordt dan gepland en dan gaat de communicatie lastig. Ik ben wel tevreden over de wijze waarop situaties tot nu toe opgelost zijn.
- Helder communiceren als de dienst verlaat is vanwege ziekte van personeel etc. Vaste tijd afspreken, zo vroeg mogelijk. De planning zoals nu is lopen veel bewoners de dagactiviteiten mis. Personeel zegt dat de planning vanuit het hoofdkantoor wordt bepaald.
- Meer communicatie over tijdstippen van zorgverlening. In de ochtend vaste tijden en in de avond ook. De ene keer is het heel vroeg en de andere keer weer heel laat. Ik heb diabetes, dus tijdstippen rond voedselinname zijn belangrijk, maar nu is het zo dat ik of aan het koken ben of al aan het eten. Ik word 's avonds gedoucht dus ik kom in de knel.
- Planning kan beter.

Thuis in Leidschendam

- Ik hoef niet dagelijks naar arts of dagopvang. Slechts enkele malen vroeg ik om vroeg geholpen (aankleden enzovoort) te worden. Dit is altijd mis gegaan. Het is onmogelijk om deze vraag via de smartphone van het verzorgende personeel positief uitgevoerd te krijgen.
- Samenwerking tussen Florence zorgverleners en huisarts/specialisten/apotheken. Duidelijke aanwezigheid van leidinggevenden op diverse niveaus, die daadwerkelijk in charge zijn.
- Soms zou je tijd willen weten, vroeg, laat?
- Vaker de vaste zorgverlener. Vaste tijden. Beter legitimatie en herkenbaarheid voor invallers.
- Verbeteren: bereikbaarheid na kantoortijd. Als je belt, krijg je een bandje. U spreekt met Florence, op dit moment zijn wij gesloten!?? Dan komt er pas een verhaal achteraan met de mogelijkheid iemand te bereiken. Dit kan beter!! Duidelijker!

Thuis in Loosduinen

- Planners goed opletten met de tijden. En we zijn patiënten, geen cliënten (die zijn bij AH supermarkt).
- Smoelenboek van vaste zorgverleners die aan huis komen.
- Ik zou graag van tevoren willen weten wie er komt en bij voorkeur rond 10 uur.
- De planning.
- De tijden veranderen.
- Een betere route planning.
- Afspraken nakomen.
- Dat ze op de afgesproken tijd komen. Telefoon sneller opnemen. En afzegging doorgeven
- Indien afspraak veel te laat zijn door omstandigheden er een telefoontje wordt gegeven. Bij het zwachtelen afspraak met volgende hulpverlener komt nogal eens in de knel te zitten.
- Cliënt mist een vast aanspreekpunt.

Thuis in Nieuw-Rijswijk

- Afspraken nakomen, en iemand niet vergeten.
- Beter luisteren. Universele werkwijze.
- Beter communicatie. Diefstalpreventie (kluisje).
- Bij onbekende verzorgende in de avond, vooraf even zeggen. Angstig om de deur open te doen voor onbekende.
- Meer inbreng bij kiezen zorgverlener.
- Meer maatwerk, niet elke dag is hetzelfde, maar er wordt gewerkt met planning/roosters die weinig ruimte laten voor afwijken van de routine. Dus zorg meer aanpassen en de wensen/behoefte van de dag. Nu wordt alleen het rooster/planning aangepast aan de behoeften van de medewerkers wanneer er sprake is van uitval van collega's bijvoorbeeld.
- Onderling overleg met elkaar.
- Uitzendkracht is slecht herkenbaar, geen 'huis' kleding. Ieder heeft maar sleutels om zich toegang te verschaffen. Op afspraak werken is erg belangrijk.

Thuis in Oud-Rijswijk

- Als er een dag uitvalt wordt er verder geen contact opgenomen.
- Beter bereikbaarheid (vast aanspreekpunt) bereikbaar telefoon, beter kunnen terugkoppelen van vragen.
- Het stoort ontzettend, dat er tijdens zorgverlening de medewerkers van Florence telefonisch onderbroken worden om logistieke problemen op te lossen. Intussen zit de cliënt te wachten. Erg irritant.
- Het is momenteel rommelig door verandering van (zorg)wijken. Wij gaan 1 november over naar andere wijk. Vervelend! Weer nieuwe hulpen.
- Soms betere planning en betere communicatie onderling.

Thuis in Regentesse Valkenbosch

- Helder communiceren als de dienst verlaat is vanwege ziekte van personeel etc. Vaste tijd afspreken, zo vroeg mogelijk. De planning zoals nu is lopen veel bewoners de dagactiviteiten mis. Personeel zegt dat de planning vanuit het hoofdkantoor wordt bepaald.
- Het 24 uur van te voren afzeggen inkorten.
- Ik vind het heel erg dat als ik bel met een probleem en een belafpraak krijg nooit teruggebeld wordt.
- En vaak als ik op tijd afzeg de zorgverleners toch aan de deur komen.
- Indien te laat, vooraf melden. Bereikbaarheid zorginstelling moet beter. Invalkrachten worden niet goed op de hoogte gesteld.
- Bij verhinderingen doorgeven.
- Niet te laat komen.
- Geen mannen bij mij thuis.
- Dat de thuiszorg op tijd komt.
- Intake: door iemand die gewoon Nederlands onvoldoende begrijpt, deels onjuiste informatie, maar zien wel inzet voor je. Planning: cliëntonvriendelijk, aanvraag 12 dagen tevoren, 07.30 steunkousen, we zullen wel zien. Zonder aanvraag speling van 07.30 tot 10.45! Ook verzorger onvriendelijk.

- We hebben op dit moment geen hulp meer nodig. Niet zo vaak een andere hulp, kost teveel tijd om alles uit te leggen, waar alles ligt. En beter op tijd komen wat afgesproken is.

Thuis in Segbroek

- Er is nooit een intake geweest. Had reeds eerder hulp van Florence en die was tamelijk, nu achteruit gehold. Bij telefonische hulp werd gezegd: het wordt veranderd. Niets van gemerkt. Al die hulpen via uitzendbureau; legitimatieformulier en niet 6x per week een andere nationaliteit.

Thuis in Voorburg

- Contact via email. Inzicht op tijdstip van zorg, voorbeeld via (woord onleesbaar). Betere bereikbaarheid per telefoon. Nu moet zorgverlener telefoon opnemen tijdens zorgverlening.
- Dat de eerste verantwoordelijke (EVV'er) minimaal een keer per week komt/contact heeft. De EVV'er komt er nu maar een keer per 14 dagen of een keer per drie weken.
- Beter op de hoogte houden met betrekking tijden.
- Van tevoren tijden afspreken. In plaats van het maar afwachten wanneer ze komen.
- Het rooster van wie komt.
- Ik heb de zorgverlener een briefje meegegeven met daarop de data dat ik de stad uit was. Tot mijn verbazing wordt ik dan op het vakantieadres opgebeld waarom ik de deur niet open doe. Dan zeg ik weer dat ik ook bij de volgende wasbeurt ook niet thuis ben en ja hoor. Weer een telefoontje dat ze voor de deur staan, maar ik krijg wel een rekening thuis. Als dat geen miscommunicatie is. Sinds begin augustus heb ik geen zorg meer, maar ik zou een betere communicatie tussen zorgverleners en de instantie aanbevelen.

Thuis in Wassenaar

- Dat ik altijd de zorg kan krijgen op de tijd die mij het beste uitkomt.
- Vr 5: Als je eenmaal een keus maakt van zorgverlening stap je niet zo snel over, ook omdat je niet weet hoe een andere zorgverlener werkt. Vr 11: het zou prettiger zijn als diensten een langer moment in de dag bereikbaar zijn en niet tot 11 uur.

Overig

Thuis in Laak

- De hulp is veel te duur. Afgezegd vanwege de kosten. Wel hulp nodig.

Thuis in Loosduinen

- Dat ze van mijn sieraden afblijven. Er is van mij gestolen en er wordt niets mee gedaan.
- Het is alleen maar 's morgens steunkousen aan en 's avonds steunkousen uit.
- Ik had vier maanden verpleeghuis. Gulden Huis in Den Haag. Zeer slecht.

Thuis in Nieuw-Rijswijk

- Kan altijd beter.
- We regelen 't wel samen.
- Zoals mijn gezondheid nu zo is, gaat het prima. Maar ik weet niet wat me te wachten staat.
- Ik zou het niet weten. Een en ander verloopt nu eenmaal niet (om diverse redenen) volgens de planning, en dat neem ik dan maar voor lief.

Thuis in Oud-Rijswijk

- Wij zijn niet blij met avonddienst. Als het donker is, kan je niet zien wie er voor de deur staat. Vinden wij gevaarlijk (in verband met overvallers).
- Zorg thuis = gestopt!

Thuis in Segbroek

- Heb nog geen ervaring, ben sinds augustus 2014 verbonden met deze instelling.

Thuis in Voorburg

- Er blijft altijd wel iets te wensen over
- De buitendeur zachter dicht trekken, de meeste gooien hem dicht, is voor de burens niet zo prettig 2 x per dag.
- Sommige dingen lopen vaak wat door elkaar.

Thuis in Voorschoten

- Op de afgesproken tijden komen.
- Zal de toekomst moeten uitwijzen.

Thuis in Wassenaar

- Ik wil niets veranderen. Ik heb inmiddels hulp bij douchen en aankleden opgezegd. Niet om de zorgverleners, maar om financiële redenen. Na mijn ziekte krijg ik teveel rekeningen.

32. Waar bent u (zeer) tevreden over als het gaat om de zorg die u nu thuis krijgt?

Sommige cliënten maakten bij deze vraag van de gelegenheid gebruik om hun algemene tevredenheid over de zorg te uiten:

Thuis in Escamp

- Florence.
- Tevreden.
- Verder over alles.
- Ik ben tevreden met de zorg en dankbaar voor de hulp. Als ik iets als onprettig ervaar, zeg ik dat.
- Ik ben tevreden over de zorg die ik nu krijg.
- Nu gaat het goed. Zorg is prima.
- Heel tevreden over de zorg zelf.
- Het gaat goed.
- De algehele gang van zaken gaan goed.
- Thuiszorg.
- Voor de hulp.
- Ondanks voorkomende redenen tot enige ontstemming over een zorggebeuren, stemt de zorg tot tevredenheid!
- Niet van toepassing.

Thuis in Haagse Hout en Centrum

- Ik ben heel tevreden over alles betreft de zorg.
- Ben blij de mensen helpen mij goed!
- Over alles (3x).
- Over het geheel aan zorg.
- Uitstekend.
- Zeer tevreden (3x).
- Goed en vlot.
- Niet van toepassing (3x).

Thuis in Laak

- Alles naar wens (zeer).
- Alles.
- Ik ben tevreden over de zorg die ik krijg.
- Ik ben zeer tevreden met mijn zorg.
- Zeer goed.
- Ik heb geen klachten.

Thuis in Leidschendam

- Zeer tevreden (2x).
- Over het algemeen zeer tevreden.
- Tevreden.
- Ik ben tevreden over alles.
- Ik ben tevreden.
- Ben heel tevreden.
- Ben overall tevreden over.
- Over alles!
- Top.
- Alles is prima geregeld.
- Gaat allemaal goed.
- Geen klachten.
- Goede zorg.
- Niet van toepassing.
- Niet van toepassing.

Thuis in Loosduinen

- Zeer tevreden.
- Overall over!

- Over alles.
- Over alle zorg.
- Alles (3x).
- Eigenlijk alles, de zorg en de aandacht.
- Geen klachten. Ben goed verzorgd.
- Goed.
- Is goed. Hoef alleen steunkousen aan te doen.
- Goede hulp.
- Ja.
- De zorg die ik nu krijg is perfect.

Thuis in Nieuw-Rijswijk

- Ben tevreden.
- Tevreden (2x).
- Ja ik ben tevreden.
- Over alles (3x).
- Weet niet.
- Ja!
- Ja.
- Kan niet beter.
- Als het nodig is, staan ze altijd direct voor je klaar.
- Ik ben blij, dat ik de zorg krijg.
- Ik ben over de zorg erg tevreden.

Thuis in Oud-Rijswijk

- Ja (4x).
- Alles oké.
- Alles.
- Over alles
- Over de o.b. zorg die ik krijg.
- Alle verzorging.

Thuis in Regentesse Valkenbosch

- Ben erg blij geweest met de hulp in het begin, had het niet alleen gekund.
- Cliënt is tevreden met de zorg van Florence.
- Geen bijzonderheden.
- Ik ben blij over de manier hoe ik geholpen word.
- Ik wordt naar mijn mening goed geholpen.
- Over alles.
- Zeer tevreden, een uitgezonderd.

Thuis in Segbroek

- Alles is goed, ik ben tevreden.
- Zeer tevreden. Ik ben blij met de thuiszorg.
- Eigenlijk over alles tevreden.
- Ik ben tevreden over alles.
- Ja.
- Niet specifiek te benoemen: in het algemeen tevreden.

Thuis in Voorburg

- Ik ben over alles tevreden.
- Ik ben tevreden.
- Ik ben uitermate tevreden over de geboden hulp. Zij doen hun best en met overleg lukt het altijd.
- Ik ben zeer tevreden met de zorg en liefde die ik krijg!
- Is blij met de zorg en de aandacht.
- Ja.
- Over alles!
- Over alles (2x).

- Over het algemeen zeer tevreden.
- Over het geheel.
- Tevreden over alles.
- Tot nu toe alles.

Thuis in Voorschoten

- Alles.
- Tot nu toe zeer tevreden, zorg op maat en kan bij achteruitgang zowel lichamelijk als geestelijk worden aangepast.
- Ik ben erg blij op mijn leeftijd dat ik de zorg en ondersteuning krijg.
- Ik ben tevreden dat er iemand regelmatig komt om in de gaten te houden dat alles goed gaat.
- Ja.
- Met alles (2x).
- Momenteel geen klachten over.
- Over alle zorg.
- Over alles.
- Over het geheel.
- Wat een moeilijke vraag! Tevreden over het meeste.

Thuis in Wassenaar

- Tevreden.
- Zeer tevreden (2x).
- Zeer tevreden over het geheel.
- Over de huidige zorg ben ik tevreden.
- Dik tevreden.
- Prima zorg.
- Over het geheel genomen ben ik zeer tevreden.
- Ik ben tevreden met de zorg.
- Ik heb geen klachten.
- Goed.
- Al mijn vragen en wensen worden ingevuld.
- Alles gaat goed.
- Alles is naar wens.
- Alles.

Daarnaast werden de volgende opmerkingen gemaakt:

Lichamelijk welbevinden en gezondheid

Thuis in Escamp

- De zorg van de meeste zorgverleners is heel goed.
- Tevreden. Douche.
- Het verzorgen van het wassen.
- Ik ben tevreden over de behandeling van mijn stoma.

Thuis in Haagse Hout en Centrum

- Bijhouden van medicijngebruik. Thuiszorg een ochtend in de week.
- Met zwachtelen van benen goede ervaring. Betrokken en handig.
- Stomazorg.

Thuis in Laak

- Stomazorg en steunkousen.
- Zorg wordt goed uitgevoerd.
- Ze doen de dingen waar ik hulp bij nodig heb naar tevredenheid.

Thuis in Leidschendam

- Tevreden over kousen aandoen.
- Als mantelzorger voor een Alzheimer patiënt ondervind ik steun van Florence met betrekking tot lichamelijke problemen. Behoef nu de deur niet uit.
- Dat ik hulp krijg, deze zorg heb.

- De manier waarop ik de zorg krijg en dat ik deze zorg krijg.

- Hulp bij douchen.

Thuis in Loosduinen

- De gehele verzorging.
- De manier waarop ze mij douchen.
- Over wondverzorging.

Thuis in Nieuw-Rijswijk

- Algehele verzorging om weer mobiel te zijn.
- Algehele verzorging.
- Helpen met baden.
- Over de zorg zelf en de verzorgsters.
- Persoonlijke zorg, zoals douchen en aankleden.
- Dat ik hulp krijg.

Thuis in Oud-Rijswijk

- De zorg is uitstekend. Zijn erg goed met verzorgen van wonden.
- Over de wekelijkse huishoudelijke hulpen en douchehulp.
- Vaste tijden.
- Wassen, huishoudelijke hulp.
- Verzorging ogen. Huishoudelijk werk.

Thuis in Segbroek

- Over de persoonlijke verzorging (wassen en eten).
- Wijze van zorgverlening.
- Douche en wat daarbij komt.
- Een keer per week een douchebeurt. Daar ben ik tevreden over.
- Dat de hulp versterkt wordt.
- Dat ik erop kan rekenen om eventueel geholpen te worden.
- Het is fijn dat ik met deze hulp toch thuis kan blijven wonen. ook fijn dat er elke dag hulpverleners kunnen komen en een oogje in het zeil houden. Bij calamiteiten bellen ze direct de huisarts voor je. Dit geeft een veilig gevoel.
- Ik ben nu tevreden, maar ik was niet tevreden over het willekeurige tijdstip van het aantrekken van steunkousen. Ik doe het nu weer zelf, zo vroeg mogelijk in de ochtend. Gemiddeld zijn de zorgverleners vrij goed, er is wel eens wat te wensen overlaat.
- Ik krijg alleen zorg met douchen en dagelijkse controle hoe het gaat. Dit verloopt prima.
- Mijn verzorging, dat ik thuis medicijnen krijg.

Thuis in Voorschoten

- Dat ze mij helpen, zodat ik thuis kan blijven wonen.
- Op tijden die mij het beste uitkomen, passen zij hun tijden aan. Komen ook speciale hulp verlenen als ze vrij zijn (en niemand anders daarvoor beschikbaar is).
- Persoonlijke zorg en zeer tevreden.
- Voor hetgeen waar ze voor komen zwachtelen.

Thuis in Wassenaar

- De geboden hulp.
- De wasbeurten. Je blijft zo schoon en kan niet vervuilen.
- Hulp bij douchen.
- 's Ochtends graag zo vroeg mogelijk.

Mentaal welbevinden

Thuis in Escamp

- Aandacht.
- Over de aandacht.
- De aandacht, het praatje.
- Altijd vriendelijk.
- Vriendelijk personeel.
- Vriendelijke en nette mensen.

- Ze zijn hartelijk, staan voor je klaar en zijn niet meegaand. In een woord fantastisch. Ik ben zeer tevreden!

- Over de behandeling.

Thuis in Haagse Hout en Centrum

- Aandacht.
- De aandacht die gegeven wordt.
- De gezelligheid. Verzorgers maken een praatje en luisteren naar mij.
- Geduld, luisteren, helpende hand zijn en steun en toeverlaat.
- Klantvriendelijkheid.
- Luisterend oor!
- Om de hartelijkheid, belangstelling en de verzorging.
- Om de vriendelijkheid en de aandacht. Wij zijn blij met Florence en beschikken over een alarm in huis.
- Persoonlijke benadering.
- Vriendelijk.
- Ze zijn vriendelijk en behulpzaam.
- Zeer betrokken en attent.

Thuis in Laak

- Dat ik met respect wordt behandeld.
- De aandacht en zorgzaamheid.
- De bereidheid om te helpen en de betrokkenheid. Een luisterend oor.
- De communicatie is geweldig.
- De vriendelijkheid en zorgzaamheid, gezellig.
- Goede behandeling.
- Hulpvaardig en vriendelijkheid.
- Klantvriendelijkheid.
- Sommige hebben echt belangstelling voor mij als persoon op zich en niet als patiënt.

Thuis in Leidschendam

- Alle medewerkers zijn vriendelijk en betrokken.
- De algemene belangstelling.
- De aandacht van de hulpverleners.
- De persoonlijke gesprekken.
- De vriendelijkheid en aandacht.
- De vriendelijkheid van team over de vliet.
- Persoonlijke aandacht.
- Persoonlijke aandacht. Ik kan mijn zorg/verhaal delen.
- Veel persoonlijke aandacht.

Thuis in Loosduinen

- De vriendelijke benadering.
- Persoonlijke benadering, zeer vriendelijk personeel en respectvol.
- Vriendelijke zorgverleners.
- Voldoende aandacht.
- Ze zijn altijd behulpzaam en aardig.
- Zijn lief en luisteren naar mij.

Thuis in Nieuw-Rijswijk

- Dat ik met respect behandeld wordt.
- De sfeer is goed.
- Persoonlijk contact.
- Persoonlijke aandacht en goede hulp.
- Persoonlijke aandacht.
- Ik ben slechtziende en diabeet. De aandacht, die ik krijg.
- Toch wel de aandacht die ik ontvang.
- Van mijn kant heb ik het gevoel een goed en open contact met uw medewerkers te hebben.

Thuis in Oud-Rijswijk

- Dat er tijd is om met de medewerkers te praten. Ze hebben aandacht.
- Dat ze af ten toe een praatje maken.
- Over hoe met je omgegaan wordt.
- Zeer tevreden over de persoonlijke aandacht.

Thuis in Regentesse Valkenbosch

- Manier van omgang.

Thuis in Voorburg

- Dat er (meestal) prettig menselijk contact is.
- Dat ze tijd voor mij nemen en even een kopje koffie met mij drinken.
- De aandacht, het bellen naar de huisarts. Wat er verder gedaan kan worden tegen de eenzaamheid. Nu de boodschappendienst ingeschakeld en mantelzorg en ouderen adviseur.
- De vriendelijkheid. En prettige omgang.
- Over het algemeen is het een goede, nette behandeling. De een is wat beter, aardiger dan de ander.
- Zorg met aandacht. Denken met je mee.
- Vriendelijkheid van de hulpen.
- Vriendelijkheid van de zorgverleners.
- Vriendelijkheid, medewerking en luisterend oor zorgverleners.
- Vriendelijkheid.

Thuis in Voorschoten

- Aandacht en betrokkenheid.
- Aandacht en dagelijkse verzorging.
- De leuke contacten die ik daardoor heb.
- Hoe men met mij omgaat.

Thuis in Wassenaar

- Aandacht voor persoon zelf en betrokkenheid. Geweldig.
- Altijd een gezellig praatje.
- Belangstelling.
- Dagelijkse zorg en aandacht.
- De aandacht die ik van de zorgverleners krijg.
- De aandacht en vriendelijkheid waarmee dat gebeurt.
- De behandeling.

*Kwaliteit van de zorgverleners***Thuis in Escamp**

- Ja, ik ben zeer tevreden over de medewerkers ze zijn lief, vriendelijk voor de gehandicapte cliënten. En dan zie je ook dat de klik er sneller is, dat voelt fijn.
- Met de bekende en vertrouwde hulpverleners.
- Om de aandacht en hulp in het algemeen.
- Over de andere contacten die hier langer al komen.
- Over de flexibiliteit en de inzet het personeel zijn kanjers. Alleen maak ik me wel zorgen over thuis blijven wonen als m'n situatie verergert. Zelf blijf ik zo lang mogelijk in m'n eigen aangepast woning! Maar hoe vang je dit op met al die bezuinigingen.
- Over de mensen/zorgverleners.
- Ze gaan zorgzaam met mensen om.
- De aandacht, vakkundigheid en toewijding van de medewerkers. We zijn zeer tevreden over de wijze hoe de hulp verleend wordt.
- De hulpen bij het baden etc. zijn over het algemeen zeer vriendelijk. Sommige invallers (bij drukte ingezet) anders.
- De hulpen zijn allemaal erg vriendelijk en dat vind ik ook erg belangrijk.
- De vaste medewerkers zijn vriendelijk en hulpverlenend. Wanneer mogelijk houden ze rekening met mijn wensen. Door bezuinigingen en drukte is dit helaas niet altijd mogelijk.
- De vriendelijkheid van de thuiszorgsters.

- Een aantal vaste ervaren verpleegkundigen zijn fantastisch, betrouwbaar en zeer betrokken! Helaas zijn zij wel de uitzondering op de regel.
- Geduldig.
- Om de vriendelijkheid van de dames en altijd beleefd.

Thuis in Haagse Hout en Centrum

- Dat je met de EVV'er goed kan communiceren.
- Dat ze op tijd komen en weten wat ze moeten doen.
- De hulpverleners.
- De vriendelijkheid en de hulp van de zorgverleners.
- Iedereen is vriendelijk en zorgzaam.
- Ik ben zeer tevreden over de zorg, die thuiszorg mij geeft en heb een goede verstandhouding met de mensen van thuiszorg.
- Ik vind de zorgverleners die er zijn voor hun werk heel vriendelijk en positief!
- Medewerkers doen goed hun best. Zijn vriendelijk helpen zo goed als het gaat. Ze hebben jammer genoeg te weinig tijd lopen hun benen uit hun gat.
- Over de intermenselijke verhoudingen met de medewerkers.
- Over de omgang met het grootste deel der zorgverleners.
- Zeer tevreden over de zorgverleners, zij geven aandacht en zijn geïnteresseerd en betrokken.
- Zorgverleners uiterst vriendelijk en behulpzaam.

Thuis in Laak

- De mensen die kwamen voor de steunkousen, kwamen steeds op verschillende tijden, maar waren wel aardig.
- Vaste medewerkers.
- Zijn allemaal aardig.
- Zou willen dat alleen vaste kracht voor mij gingen zorgen met aandacht. Ik moet ze kunnen vertrouwen. Ben vaak bang voor vreemde mensen.

Thuis in Leidschendam

- Alle meiden die mij verzorgen zijn aardig, vragen altijd naar mijn gezondheid, maken een praatje. Ik ben blij met ze.
- De individuele instelling van medewerkers.
- De zorgverleners zijn over het algemeen goed behulpzaam en respectvol.
- Doortastendheid, vriendelijkheid. Prettig om met een wijkteam te werken.
- Fijn dat ze er zijn, behulpzaam.
- Het contact en de vriendelijkheid.
- Kundig, vriendelijk, lage drempel, attent. Zeer tevreden.
- Kundigheid. Vriendelijk. Geïnteresseerd.
- Kwaliteit van hulpverleners, de aandacht, hulp bij boodschappen doen, en zorg dat het huis schoon blijft.
- Met de medewerkers ben ik erg tevreden.
- Vaste medewerkers.
- Ze doen wat mogelijk is en zijn we zeer tevreden over.
- Zijn wel lief, al verschilt dat ook wel eens. Zij doen wel wat ik vraag.

Thuis in Loosduinen

- Aardige medewerkers.
- Aardige medewerkers. Alleen nog controle momenten nodig, dus ook weinig zorg tot nu toe nodig.
- De meeste zorgverleners zijn heel lief en vakkundig.
- De vriendelijkheid en belangstelling waar gelukkig nog tijd voor gemaakt wordt.
- De zorgverleners.
- Goede persoonsgerichte zorg. Betrokken hulpgevers.
- Het contact met de verzorgers is meestal heel fijn!
- Het contact, de aandacht en de zorg.
- Omgang met de zorgverleners.
- Opgewacht. Een luisterend oor. Goed advies. Vakkundig. Behulpzaam.
- Over de behandeling die ik krijg.

- Over goed en fatsoen, contact met de verzorgende!
- Personeel is prima.
- Professionaliteit.

Thuis in Nieuw-Rijswijk

- De zorgdames helpen mij erg goed!
- De goede zorg, voor de aandacht voor patiënt en vriendelijkheid.
- Dat de zorg in mijn buurt is, dag en nacht. De vriendelijkheid van de verzorgende. Helaas door de werkdruk, worden sommige verzorgende gehaast en vergeten dat men met een mens bezig is.
- De meeste zorgverlener, hebben de instantie de mensen of de juiste mannen van dienst te zijn.
- Aandacht en zorg.
- Afspraken, verzorging, belangstelling.
- Al heb je iedere keer iemand anders er is continuïteit en dat is wel van belang.
- Alle verzorgsters maken me blij met hun goede aardige benadering. Ze zorgen goed, hoe vroeg ook. Ze zijn altijd goedlachs. Ik teken voor Florence!
- Altijd op tijd! Kundige personen!
- De zorgvuldigheid, vriendelijkheid, betrokkenheid.
- De zusters zijn altijd vriendelijk.
- Een aantal medewerkers dat wel de situatie zelf kan inschatten en initiatief neemt. Inlevingsvermogen toont.
- Behulpzaam, vriendelijk.
- Ja, ze zijn erg behulpzaam.
- Met de gehele gang van zaken. De medewerkers zijn zeer geschikt en hebben de juiste instelling hulde!
- Petje af voor alle medewerkers. Vooral 's avonds.
- Prima verzorgende luisterend oor.
- Vaste medewerkers die weten wat er moet gebeuren.
- Vaste verpleegkundige en vaste huishoudelijke hulp.
- Zorgverleners vriendelijk en betrokken.

Thuis in Oud-Rijswijk

- Altijd zeer voorkomend.
- Antwoord krijgen op de hulpvraag.
- Behandelingen gaat goed.
- Ben tevreden nog steeds met mijn vaste thuishulp.
- Cliënt zegt over een aantal verzorgende heel tevreden te zijn, en een aantal ziet cliënt liever gaan dan komen.
- Dat de zorginstelling met liefde werkt.
- De algemene vriendelijkheid.
- De mentaliteit en interesse van het personeel.
- De zusters zijn altijd heel lief voor mij.
- De persoonlijke aandacht van verzorgster naar de cliënt.
- Huishoudelijke hulp zeer tevreden. Verzorgende in het algemeen ook zeer tevreden.
- Ieder doet z'n best, zijn even vriendelijk.
- Ik ben tevreden vooral over mijn huishoudelijke hulp.
- Ik vind de hulpverleners bijzonder vriendelijk en kundig.
- Menselijkheid.
- Mensen zijn vriendelijk.
- Over alle medewerkers.
- Over de vriendelijkheid van de zorgverleners en hun aandacht voor mij.
- Professionele verzorging, ga zo door.
- Vriendelijke medewerker met aandacht voor de klant.
- Vriendelijkheid, zeer betrokken bij de cliënt, en partner.
- Vriendelijkheid.

Thuis in Regentesse Valkenbosch

- Aandacht, ook voor eten en drinken. Voor gewicht, contacten, inzet om lacunes in de planning op te lossen.
- Daar goede contacten met sommige medewerkers en hun betrokkenheid bij de cliënten.
- De hulpverlener is wel heel vriendelijk en behulpzaam.
- De zorgverleners zijn professioneel en attent.
- Door een goed luisterend oor. Als ik wat vraag, stuk voor stuk legt uit wat ik aan ze vraag.
- Het leuke contact met alle medewerkers.
- Hetgeen dat zij proberen uit de dragen, proberen zij zo goed mogelijk te doen.
- Meestal vriendelijke zorgverleners, een luisterend oor.
- Met alle hulpverleners.
- Ze helpen me altijd prima en zijn vriendelijk.
- Vaste medewerkers zijn heel betrokken.

Thuis in Segbroek

- (Meestal) aardige hulpverleners. Persoonlijke betrokken geduldigheid. Door de hulp kan ik thuis blijven wonen.
- Aardige hulpverleners, heb daar wel waardering voor!
- Alle hulpverleners (verzorgers) zijn altijd lief en horen mijn fysieke klachten geduldig aan.
- Alle zorgverleners zijn aardig en behulpzaam.
- Attente wijze van werken.
- Behandeling uitstekend bij Florence.
- Behulpzaam, vriendelijk nooit iets te veel. Prima!
- Ben tevreden met de zorg die het personeel geeft.
- Correctheid.
- Dat de hulpverleners erg correct zijn en vriendelijk. Meestal op de afgesproken tijd aanwezig zijn.
- De dagelijkse omgang. De stiptheid van uitvoering.
- De houding van de hulpen is prima, mits ze van Florence zijn! Dringende oproep: ik zou 4 vaste hulpen krijgen, waar blijven ze?
- De mensen zijn heel erg aardig van Florence hebben tijd en aandacht. Ik heb geen kinderen en weinig familie dus als ik het moeilijk heb bijvoorbeeld ziekenhuisonderzoeken en dergelijke dan kan ik toch even mijn verhaal kwijt.
- De vaste krachten helpen mij prima.
- De vaste medewerkers zijn vriendelijk en deskundig. Die zouden een 9 krijgen.
- De vriendelijke aandacht van hun medewerkers.
- De vriendelijkheid (begrip) en professionaliteit.
- De warme aandacht!
- Door de liefde waarmee lichamelijke zorg wordt gegeven. Door het tijdstip waarop de zorg verleend wordt (vrijdagmorgen vroeg).
- Een aantal medewerkers hebben veel aandacht, zijn zorgvuldig.
- Meisjes zijn aardig.
- Kwaliteit van de verzorging vriendelijkheid van de dames. Met een enkele uitzondering.
- Over het algemeen ben ik wel tevreden. De meeste hulpverleners zijn vriendelijk, anderen zijn kortaf en snauwerig.
- Over het algemeen vriendelijke medewerkers.
- Persoonlijke aandacht en meedenken.
- Verzorgenden zijn vriendelijk.
- Vriendelijke hulp
Vriendelijkheid en behulpzaamheid van de zorgverleners.
- Vriendelijkheid.
- Vriendelijkheid.
- Zeer lieve betrokken en kundige zorgverleners.
- Zij zijn altijd vriendelijk, ik ben tevreden!
- Zorgverleners zijn altijd vriendelijk en aardig, en nooit gehaast in het werk, ondanks werkdruk.
- Wanneer ze dagelijks komen (elastische kousen aantrekken) dan kan men wat vragen.

Thuis in Voorburg

- Alle medewerkers zijn altijd vriendelijk en behulpzaam.
- Bejegening en deskundigheid over algemeen goed. Zorg kan op griep, wanneer ik twee weken vooraf aangeef extra zorg nodig te hebben.
- De correcte en vriendelijke benadering van de verzorgenden.
- De houding van het personeel.
- De hulpverleners en zorgmedewerkers zijn vriendelijk, organisatorisch goed.
- De persoonlijke betrokkenheid.
- De persoonlijke interesse.
- Goede hulp, goed advies, goed gezeur, positieve instelling, meedenken, prima!!
- Het contact met de medewerkers. Deze zijn vriendelijk en belangstellend.
- Hun afspraak. De tijd hoe laat ze komen klopt meestal.
- Iedereen is erg aardig, attent, vakkundig en ze doen wat ze kunnen.
- Je kunt goeie afspraken met hen maken.
- Over de vaste hulpen die weten wat zij moeten doen.
- Over het vriendelijke helpen.
- Persoonlijke aandacht, vriendelijke medewerkers.
- Persoonlijke benadering.
- Sommige medewerkers vindt cliënt goed. Andere zorgverleners vindt cliënt niets.
- Vaste verzorgers geven veel vertrouwen.
- Ze zijn allemaal even lief. Ik kan met iedereen goed opschieten.

Thuis in Voorschoten

- Medewerkers team ... (+++vaste club).
- Aandacht. Geduld. Kundigheid.
- Altijd op tijd en netjes.
- Behulpzaamheid. Vriendelijk. Deskundigheid. Betrouwbaarheid.
- De manier waarop de zorgverleners met mij als patiënt omgaan. Binnen hun beperkte tijd mij het gevoel geven dat ik de aandacht en zorg krijg die ik nodig heb.
- De manier waarop je verzorgd en benaderd wordt, professioneel en vriendelijk.
- De verzorging in dagelijks leven.
- De vriendelijke mensen die langskomen. De gezelligheid die het met zich meebrengt.
- De vriendelijke, behulpzame, goede zorg.
- De vriendelijkheid.
- Vriendelijkheid, gezelschap, regelmaat, persoonlijke aandacht met toewijding.
- Vriendelijkheid, zorgzaamheid, professionaliteit.
- Warmte en de zorg die ze geven met wat humor erbij. Prima.
- Ze komen en verzorgen me goed. Ik kan het goed met ze vinden.
- Zeer tevreden ben ik over de dames en heren die altijd heel vriendelijk zijn.
- Zijn aardige mensen.
- Zijn altijd vriendelijk en behulpzaam.

Thuis in Wassenaar

- De medewerkers.
- De verpleging is zeer toegewijd.
- De vriendelijkheid en kundigheid.
- De vriendelijkheid van de zorgverleners.
- De vriendelijkheid van de zorgverleners.
- De zorgverleners waren allemaal zeer lief voor de werkzaamheden en een praatje over hoe het met mij ging.
- De zorgverleners zijn stuk voor stuk heel behulpzaam en attent. Wie het is, maakt niet uit, ik zie ze graag komen.
- Goed professioneel. Vaak vriendelijk.
- Het zijn allen lieve meiden.
- Leuke, aardige mensen.
- Over de inzet van de vaste krachten.

- Persoonlijke attentie van de meeste verzorgsters.
- Prima wijkteam dat zijn best doet. Opgewekt en behulpzaam.
- Team, de betrokkenheid. Bellen/telefoneren als ik de bel net hoor.
- Tevreden over de verzorgers.
- Vakkundig.
- Vriendelijkheid. Attent en respectvol.
- Verder zeer tevreden over de verzorgers.
- Ze werken correct. En toen mijn partner heel erg ziek was, waren ze super.
- Zorg nooit overgeslagen om te komen. Zeer plezierige zusters.

Kwaliteit van de zorgorganisatie

Thuis in Escamp

- Dankzij de verzorgers worden een hoop fouten van manager en planning opgevangen en loopt de zorg redelijk tot goed.

Thuis in Haagse Hout en Centrum

- Er werd altijd gevraagd wat ik nodig had. Communicatie verliep goed. Belangstelling was oprecht.

Thuis in Laak

- De communicatie over de zorg, de persoonlijke aandacht en de inzet van de medewerkers.

Thuis in Leidschendam

- Positieve communicatie.

Thuis in Loosduinen

- Communicatie.
- De dames komen altijd zelfde tijd 's ochtends tussen 09:00 uur en 10:00 uur en 's avonds tussen 19:00 uur en 20:00 uur.

Thuis in Nieuw-Rijswijk

- Ze zijn altijd op tijd en ze komen hun afspraken na.
- Het op tijd meedelen van een vervangende hulp bij ziekte van een vaste hulp.
- Ik kan altijd afspreken hoe laat er iemand komt voor de verzorging.
- Samenwerking met artsen.

Thuis in Oud-Rijswijk

- Dat ik maar te maken heb met 1 hulpverlener, dat vind ik prettig.
- Komen altijd laat bij mij omdat ik laat eet, omdat er vaak iemand komt borrelen.. Dat is prettig!
- Sinds het team Tewerve, Rijswijk, zelfstandig werkt, daarover ben ik zeer tevreden.
- De laatste weken is de regelmaat van de toegewezen uren aanzienlijk verbeterd.
- De medewerkers zelf zijn allemaal van goede wil. De organisatie is een zoekplaatje.
- Door de dingen doen die ik graag wil.

Thuis in Segbroek

- Communicatie met coördinator nu goed geregeld; was slecht.

Thuis in Voorburg

- De reactie hoe ik het wil hebben.

Thuis in Voorschoten

- Samenwerking.
- Over de eigen inbreng.

Thuis in Wassenaar

- Zorgverleners houden zich goed aan afspraak.
- De belangstelling van de leidinggevenden.

Overig

Thuis in Escamp

- Door overstap nog moeilijk te beoordelen.
- Over de huishoudelijke hulp.
- Zou graag langer
- zorg willen. Dat ze een boterham klaarmaken.

- Zeer ontevreden. Komen niet op tijd en veel uitzendkrachten.
- Zie vraag 31.

Thuis in Haagse Hout en Centrum

- Er is iedere dag een ander!
- Geen mening.
- Soms goed, soms minder.

Thuis in Laak

- Niet zo tevreden. Zie V31.

Thuis in Leidschendam

- Momenteel geen zorg.
- Op dit moment heb ik geen zorg meer thuis.
- Over de huidige thuishulp (voor de huishouding etc.) is de cliënt zeer tevreden. Wat betreft de overige hulpen: zij komen op zeer ongeregelde tijden. Cliënt moet steeds maar afwachten, soms uren lang.
- Over de inzet van de dames + heer onder moeilijke omstandigheden. Te weinig personeel, volmaakt ondeskundig planning. Ze blijven zo opgewekt als maar kan maar zijn te zwaar belast mijns inziens.

Thuis in Loosduinen

- De laatste tijd, verzorging en de vaste mensen. Thuiszorg Florence waardeloos.
- Heb nog te weinig ondervinding met thuiszorg, alleen maar steunkousen aan en uitdoen plus ogen druppelen.
- Krijg momenteel geen zorg meer.
- Valt niet onder deze vragenlijst, maar mijn huishoudelijke hulp is het perfecte voorbeeld hoe het zou kunnen/moeten. Ook onder de persoonlijke hulp zijn zo nu en dan pareltjes!

Thuis in Nieuw-Rijswijk

- Deze is beter dan de vorige.
- Er worden alleen maar steunkousen omgedaan.
- Geen specifiek onderwerp.
- Heb nu geen vaste hulp. Krijg andere hulp.
- Het lijkt beter te gaan.
- Kan soms beter.

Thuis in Regentesse Valkenbosch

- Tevreden over alles, behalve de tijd douchen: graag voor 08.00 uur.
- Ja, maar niet altijd. Moet vroeg komen 8.00 uur, maar niet te laat.
- De zorg is zeer verschillend. Dikwijls slordig.
- Uitzendkrachten meestal onvoldoende inzicht.
- Ze zijn aardig, maar niet gediplomeerd. Voortaan op tijd en niet iedere dag een andere smoes of er is niemand, of ze zijn ziek.
- Niet van toepassing.

Thuis in Segbroek

- Zeer ontevreden. 12.30 douchebeurt.
- Niet echt tevreden, er komen te veel verschillende mensen. Dat is niet prettig.
- N.v.t.

Thuis in Voorburg

- De nieuwe organisatie is een verbetering van 100%.
- Komen altijd, 2 x per dag. Zelfs als ik gevallen ben om me op te tillen of voor extra verschooning als het mis gegaan is.
- Wisselend.
- Ze komen thuis.

*Overig***Thuis in Voorburg**

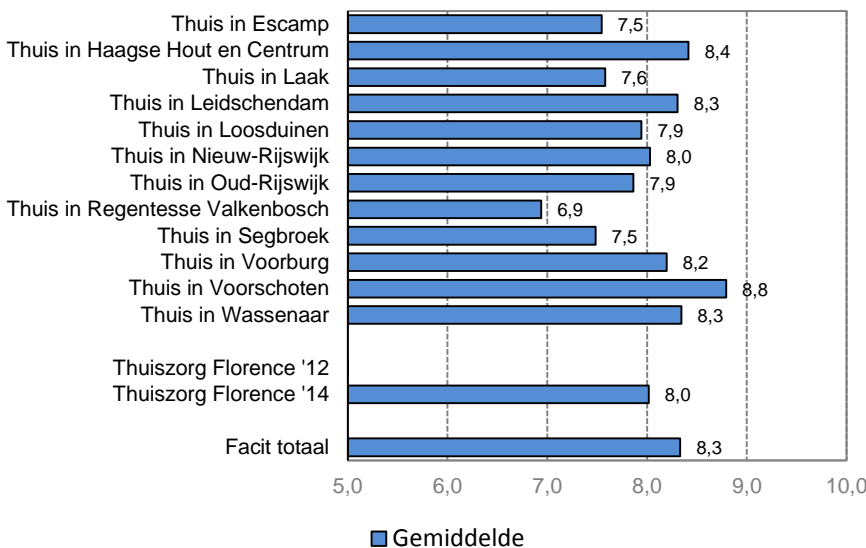
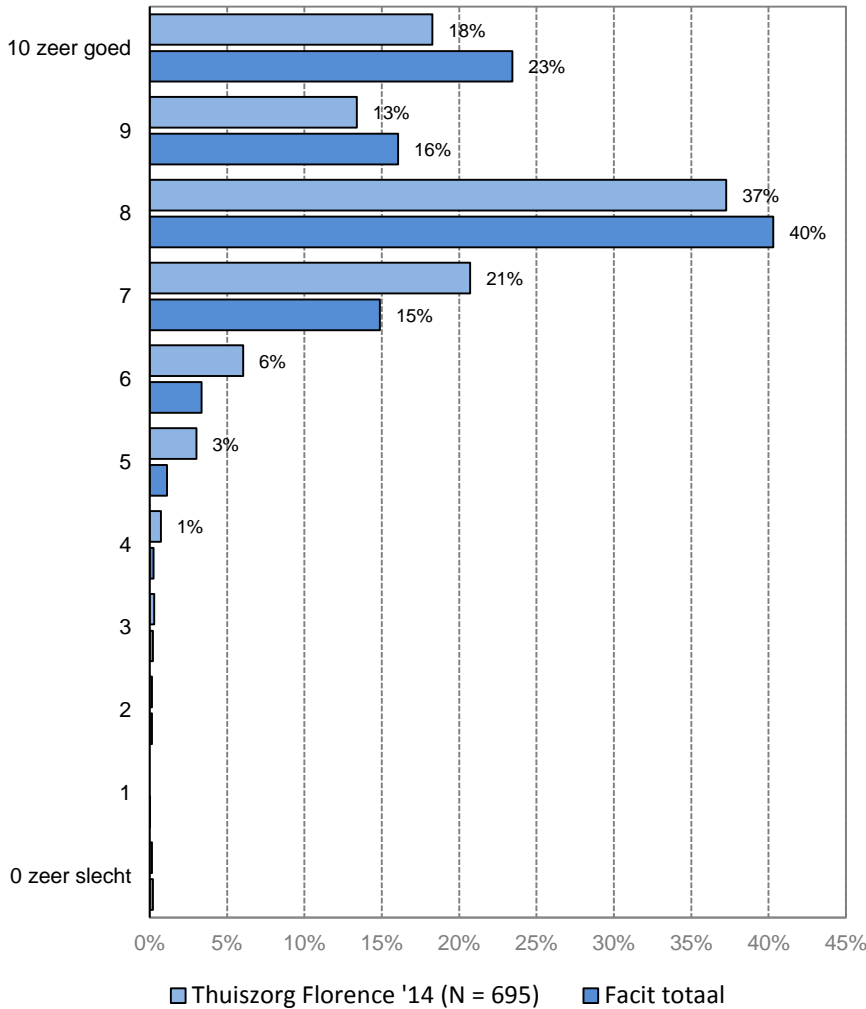
- Cliënt is ontevreden over (het gebrek aan) de aandacht van de thuiszorg mensen, een praatje is niet meer mogelijk.

Extra vragen

In aansluiting op de officiële landelijke CQ-vragenlijst willen wij u graag nog enkele extra vragen stellen.

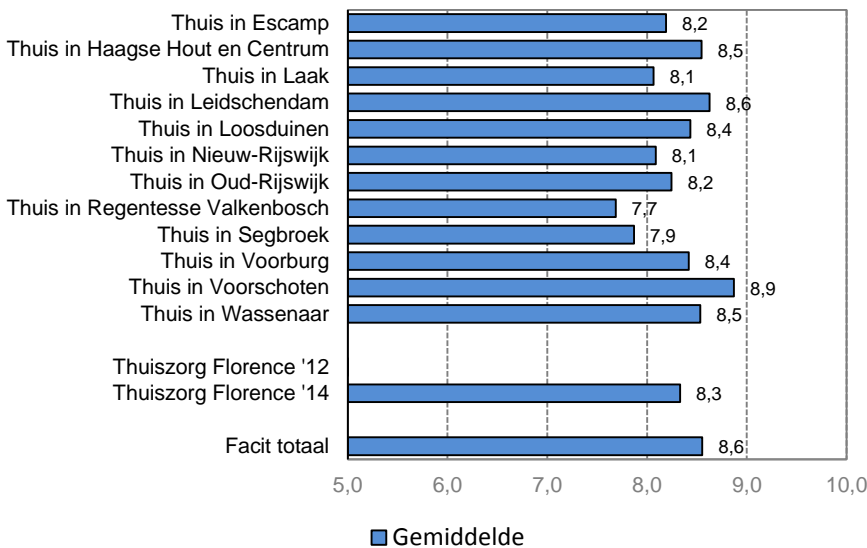
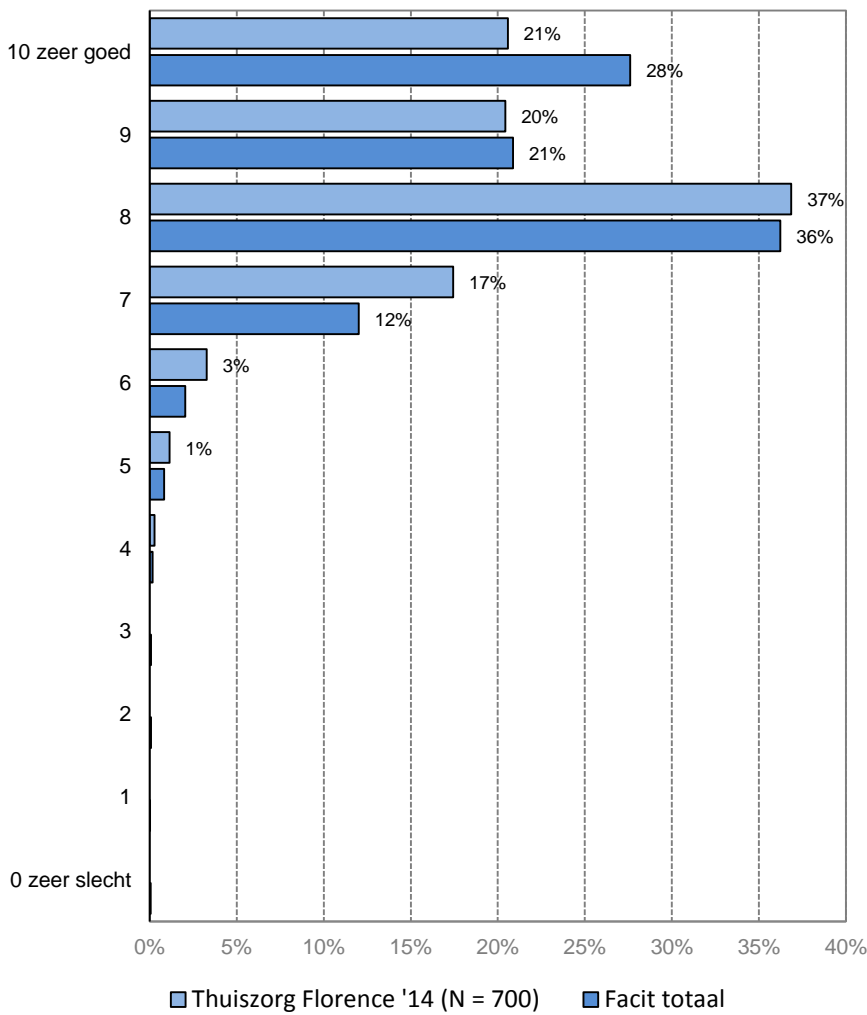
1. Welk cijfer geeft u de zorginstelling?

Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.



2. Welk cijfer geeft u de zorgverleners?

Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.



4 Indicatorscores

Een indicatorscore is het gemiddelde van antwoorden die de respondenten hebben gegeven op de vragen die samen onder een indicator vallen⁴. De berekening van de indicatorscores gebeurt door aan de antwoorden nooit, soms, meestal en altijd een waarde van respectievelijk 1, 2, 3 en 4 punten toe te kennen (1 is de laagste en 4 de hoogst mogelijke score). Vragen met een andere schaal zijn omgezet naar een 4-puntsschaal.

Randvoorwaarden bij de berekening van de indicatorscores zijn dat een respondent meer dan de helft van de vragen die samen een indicator vormen, heeft beantwoord, én dat 10 of meer respondenten gezamenlijk meer dan de helft van de vragen hebben beantwoord. Is dit niet het geval dan wordt de indicator niet berekend. Voor Thuiszorg Florence is dit voor alle indicatoren het geval.

Thema's en indicatoren Goede Zorg VV&T	indicatorscore	aantal respondenten
Kwaliteit van leven		
4 Mentaal welbevinden		
4.3 Ervaren bejegening	3,47	60
4.5 Ervaringen met (lichamelijke) verzorging	3,25	60
5 Kwaliteit van de zorgverleners		
5.4 Ervaren kwaliteit personeel	3,31	60
6 Kwaliteit van de zorgorganisatie		
6.1 Ervaren inspraak	2,97	60
6.2 Ervaren informatie	3,19	58

Bovenstaande indicatorscores zijn berekend op basis van de vragenlijsten die na schoning en case-mix correctie in aanmerking komen voor verwerking en externe publicatie.

⁴ In bijlage 2 bij deze rapportage is uitgeschreven welke vragen onder welke indicator vallen.

*Dit deel van de CQI-rapportage
valt niet onder het CQI-accreditaat.*



ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

Top-2 Box scores

Facit profielmatrix

Conclusies

Aanbevelingen

1 Top-2 Box scores

1.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de uitkomsten van deze raadpleging samenvattend gepresenteerd in de vorm van Top-2 Box scores. Een Top-2 Box score is het percentage respondenten dat de meest gunstige antwoordcategorieën kiest, doorgaans meestal en altijd, en daarmee te kennen geeft met het onderwerp in kwestie positieve ervaringen te hebben. Vragen met een andere schaal worden omgezet naar een 4-puntsschaal.

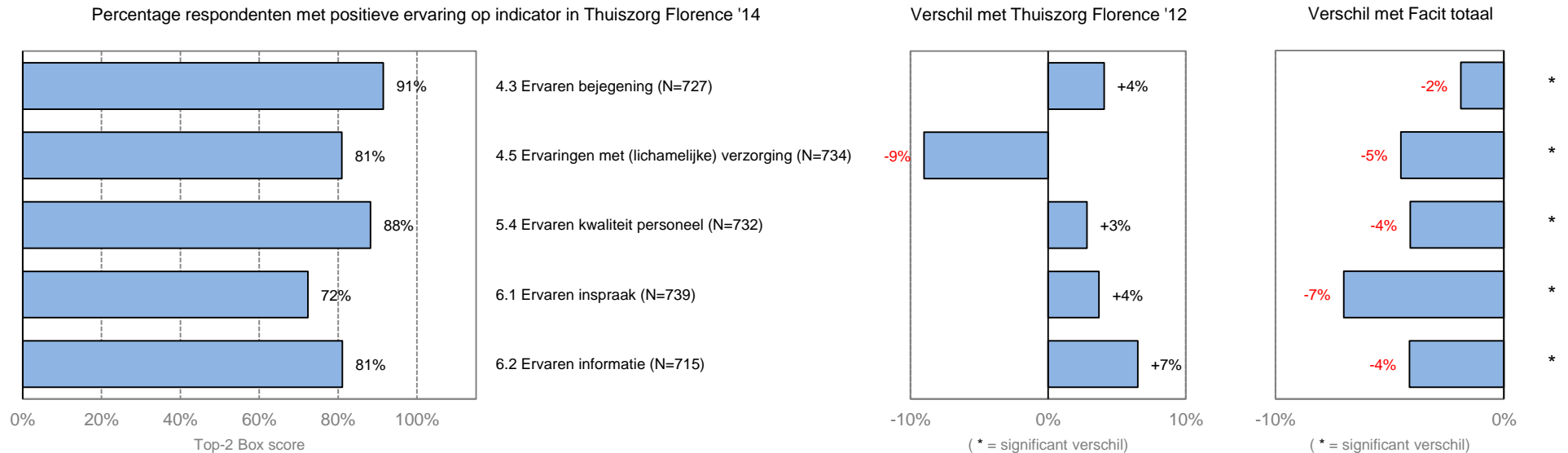
Top-2 Box scores maken dus in één oogopslag duidelijk hoeveel respondenten uit de steekproef tevreden zijn over het onderwerp of hierover een gunstige beoordeling geven. Omgekeerd kan ook direct worden afgeleid hoeveel respondenten géén positieve ervaringen hebben. Top-2 Box scores kunnen zowel op vraagniveau als op indicatorniveau berekend worden.

Daarnaast wordt door middel van verschillcores een vergelijking gemaakt met de raadpleging uit 2012 en het Facit totaal. Als aanvulling hierop wordt de statistische significantie van de verschillcores bepaald. Wanneer een verschil significant is ($p < ,05$) betekent dit dat deze groter is dan op basis van toeval verwacht kan worden (bij een betrouwbaarheidsniveau van 95%).

1.2 Top-2 Box scores op indicatorniveau

De Top-2 Box score op indicatorniveau is het gemiddelde van de Top-2 Box scores van de vragen die gezamenlijk een indicator vormen. In de eerste grafiek worden deze voor Thuiszorg Florence gerapporteerd. In de grafiek daarnaast worden verschillen gepresenteerd in vergelijking met de raadpleging uit 2012 en in derde grafiek de verschillen met het Facit totaal.

Voorwaarden bij de berekening van de Top-2 Box scores op indicatorniveau zijn dat een respondent meer dan de helft van de vragen die samen een indicator vormen, heeft beantwoord én dat tien of meer respondenten de onderliggende vragen hebben beantwoord. Is dit niet het geval, dan is er voor de betreffende indicator geen Top-2 Box score weergegeven.



1.3 Top-2 Box scores op vraagniveau

In onderstaand overzicht worden de Top-2 Box scores op vraagniveau weergegeven. De hoogst scorende vraag (de vraag waarop de meest gunstige beoordeling is gegeven) staat helemaal bovenaan in de tabel, de laagst scorende vraag helemaal onderaan.

Voor iedere vraag in de tabel wordt eerst de Top-2 Box score weergegeven. In de kolommen ernaast worden respectievelijk het verschil met het vorige meetjaar en het verschil met het Facit totaal gepresenteerd.

Positieve verschillen worden in groen weergegeven en negatieve scores in rood. Indien volgens een statistische toets het verschil significant is ($p < ,05$), wordt het gehele vlak gekleurd. Wanneer een verschil significant is betekent dit dat de relatieve score groter is dan op basis van toeval verwacht zou worden.

Top-2 Box scores van vragen gerangschikt	Top-2 Box score Thuiszorg Florence '14	Verskil met Thuiszorg Florence '12	Verskil met Facit totaal
14. Vertrouwt u de zorgverleners?	97%	+ 1%	- 1%
20. Krijgt u uw verzorging op de manier zoals u dat wilt?	93%	- 3%	- 3%
19. Heeft uw zorgverlener voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?	93%	+ 11%	- 1%
6. Komt de zorginstelling de afspraken over de zorg goed na?	93%	- 5%	- 2%
15. Werken de zorgverleners vakkundig?	92%	- 2%	- 2%
17. Luisteren de zorgverleners aandachtig naar u?	92%	+ 2%	- 2%
11. Kunt u de zorginstelling overdag telefonisch goed bereiken? (van 9 tot 17 uur)	92%	- 2%	- 4%
18. Geven uw zorgverleners goed antwoord op uw vragen?	90%	+ 2%	- 2%
13. Zijn de zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?	88%	+ 13%	- 3%
7. Weet u bij wie u met uw vragen en problemen terecht kunt bij de zorginstelling?	88%	+ 7%	- 2%
23. Kunt u zich met thuiszorg goed redden in het dagelijks leven?	87%	- 9%	- 4%
8. Staat de zorginstelling voldoende open voor uw wensen?	87%	+ 1%	- 6%
21. Krijgt u uw persoonlijke verzorging op de momenten waarop u dat wilt?	83%	+ 1%	- 8%
9. Vindt u dat de zorginstelling (de leidinggevende of directie) goed reageert op uw vragen en suggesties?	83%	+ 8%	- 5%
3. Kunt u meebeslissen over de inhoud van de thuiszorg die u krijgt?	80%	- 2%	- 6%
16. Werken de zorgverleners goed samen met andere hulpverleners?	74%	- 2%	- 12%
12. Weet u hoe en wanneer uw contactpersoon bij de zorginstelling telefonisch bereikbaar is?	73%	+ 5%	- 2%
10. Hoort u het op tijd als een zorgverlener op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte of vakantie?	69%	+ 12%	- 10%
4. Kunt u meebeslissen over de tijdstippen en dagen waarop u thuiszorg krijgt?	68%	- 2%	- 11%
22. Kunt u de dingen doen die u belangrijk vindt?	60%	- 22%	- 5%
5. Kunt u meebeslissen over van wie u thuiszorg krijgt?	35%	+ 15%	- 10%

2 Facit profielmatrix

De in het vorige hoofdstuk gepresenteerde gemiddelde Top-2 Box scores per indicator zijn goed bruikbaar voor het vergelijken van de verschillende locaties van Florence: Welke locaties presteren relatief goed, en welke minder? Dit kan afgelezen worden in de profielmatrixen in dit hoofdstuk.

In de profielmatrix in paragraaf 2.1 wordt, per indicator, het verschil (in %) berekend tussen de Top-2 Box score van de Florence-locaties en de gemiddelde Top-2 Box score (ongewogen) van geheel Florence. Deze relatieve scores laten zien hoe de verschillende locaties presteren ten opzichte van elkaar.

In de profielmatrix in paragraaf 2.2 wordt, per indicator, het verschil (in %) berekend tussen de Top-2 Box score van een locatie en de gemiddelde Top-2 Box score (ongewogen) van andere door Facit geraadpleegde organisaties. Deze relatieve scores laten zien hoe de verschillende locaties presteren ten opzichte van het Facit gemiddelde.

Positieve verschillen worden in groen gepresenteerd. De locatie scoort dan beter dan het Florence- of Facit- gemiddelde. Negatieve verschillen worden in rood gepresenteerd. De locatie scoort dan minder goed dan het Florence- of Facit- gemiddelde. Indien volgens een statistische toets het verschil tussen een locatie en het Florence- of Facit- gemiddelde significant is ($p < ,05$), wordt het gehele vlak gekleurd. Dit betekent dat de relatieve verschillen groter zijn dan op basis van toeval verwacht zou worden.

2.1 Top-2 Box score van locatie vergeleken met ongewogen gemiddelde van alle locaties (interne benchmark)

Indicator	Gemiddelde Top-2 Box score	Thuis in Escamp (N=65)	Thuis in Haagse Hout en Centrum (N=67)	Thuis in Laak (N=31)	Thuis in Leidschendam (N=77)	Thuis in Loosduinen (N=57)	Thuis in Nieuw-Rijswijk (N=74)	Thuis in Oud-Rijswijk (N=72)	Thuis in Regentesse Valkenbosch (N=35)	Thuis in Segbroek (N=72)	Thuis in Voorburg (N=76)	Thuis in Voorschoten (N=58)	Thuis in Wassenaar (N=65)
4.3 Ervaren bejegening	91%	- 5%	+ 3%	- 0%	+ 3%	- 1%	- 4%	+ 2%	- 17%	- 0%	+ 6%	+ 8%	+ 5%
4.5 Ervaringen met (lichamelijke) verzorging	80%	- 4%	+ 3%	- 5%	+ 0%	+ 2%	+ 3%	- 2%	- 14%	- 5%	+ 3%	+ 8%	+ 9%
5.4 Ervaren kwaliteit personeel	87%	- 3%	+ 2%	- 5%	+ 6%	+ 0%	- 3%	- 0%	- 18%	- 1%	+ 4%	+ 12%	+ 7%
6.1 Ervaren inspraak	72%	- 2%	+ 1%	- 0%	+ 5%	- 4%	+ 3%	- 3%	- 16%	- 7%	+ 4%	+ 16%	+ 4%
6.2 Ervaren informatie	80%	- 7%	+ 8%	- 10%	+ 8%	- 8%	+ 5%	- 2%	- 21%	- 5%	+ 7%	+ 17%	+ 6%

2.2 Top-2 Box score van locatie vergeleken met Facit totaal (externe benchmark)

Indicator	Top-2 Box score Facit totaal	Thuis in Escamp (N=65)	Thuis in Haagse Hout en Centrum (N=67)	Thuis in Laak (N=31)	Thuis in Leidschendam (N=77)	Thuis in Loosduinen (N=57)	Thuis in Nieuw-Rijswijk (N=74)	Thuis in Oud-Rijswijk (N=72)	Thuis in Regentesse Valkenbosch (N=35)	Thuis in Segbroek (N=72)	Thuis in Voorburg (N=76)	Thuis in Voorschoten (N=58)	Thuis in Wassenaar (N=65)
4.3 Ervaren bejegening	93%	- 7%	+ 0%	- 3%	+ 0%	- 3%	- 6%	- 1%	- 19%	- 3%	+ 3%	+ 5%	+ 2%
4.5 Ervaringen met (lichamelijke) verzorging	85%	- 9%	- 2%	- 10%	- 5%	- 3%	- 2%	- 7%	- 19%	- 10%	- 2%	+ 3%	+ 4%
5.4 Ervaren kwaliteit personeel	92%	- 8%	- 3%	- 10%	+ 1%	- 5%	- 8%	- 5%	- 24%	- 6%	- 1%	+ 7%	+ 2%
6.1 Ervaren inspraak	79%	- 10%	- 7%	- 8%	- 3%	- 12%	- 5%	- 11%	- 23%	- 14%	- 4%	+ 8%	- 3%
6.2 Ervaren informatie	85%	- 12%	+ 2%	- 15%	+ 2%	- 14%	- 0%	- 8%	- 26%	- 10%	+ 2%	+ 11%	+ 0%

3 Conclusies

3.1 Inleiding

De conclusies hieronder zijn weergegeven per thema en indicator Goede Zorg. In bijlage 2 bij deze rapportage zijn de vragen die onder de indicatoren vallen volledig uitgeschreven.

3.2 Conclusies op indicatorniveau

Thuiszorg Florence scoort op vier van de vijf indicatoren beter dan tijdens de raadpleging in 2012. Uit de Top-2 Box scores blijkt dat thuiswonende cliënten van Thuiszorg Florence de meeste positieve antwoorden gegeven hebben bij de vragen over Ervaren bejegening en Ervaren kwaliteit personeel. De grootste voortuitgang is geboekt op de vragen die horen onder de indicator Ervaren informatie. Voor Ervaringen met (lichamelijke) verzorging zijn minder positieve antwoorden gegeven dan tijdens de raadpleging in 2012 het geval was. Hierbij dient aangetekend te worden dat er voor geen van de indicatoren sprake is van een significante verschil met de vorige raadpleging.

Ten opzichte van het Facittotaal is er nog vooruitgang te boeken: Thuiszorg Florence scoort op alle indicatoren significant slechter dan andere door Facit gemeten thuiszorgorganisaties. Het grootste verschil geldt de vragen die horen onder indicator Ervaren inspraak.

3.3 Conclusies op vraagniveau

Thema 4. Mentaal welbevinden

Indicator 4.3 Ervaren bejegening

Van de geraadpleegde thuiswonende cliënten zegt 92% dat de zorgverleners aandachtig naar hen luisteren. 90% zegt dat hun zorgverleners goed antwoord geven op hun vragen. Volgens 93% heeft hun zorgverlener voldoende aandacht voor hoe het met hen gaat.

Indicator 4.5 Ervaringen met (lichamelijke) verzorging

93% van de geraadpleegde cliënten geeft aan de verzorging te krijgen op de manier waarop zij dat willen, en 83% geeft aan de persoonlijke verzorging (hulp bij douchen/wassen, aankleden, haren kammen, enzovoorts) te krijgen op de momenten waarop zij dat willen. 60% van de cliënten zegt de dingen te kunnen doen die zij belangrijk vinden en 87% geeft aan zich met thuiszorg goed te kunnen redden in het dagelijks leven.

Thema 5. Kwaliteit van de zorgverleners

Indicator 5.4 Ervaren kwaliteit personeel

88% van de geraadpleegde thuiswonende cliënten zegt dat de zorgverleners goed op de hoogte zijn van hun ziekte(n) of gezondheidsproblemen. 97% van de cliënten vertrouwt de zorgverleners en volgens 92% werken de zorgverleners vakkundig. Volgens 74% van de geraadpleegde cliënten werken de zorgverleners goed samen met andere hulpverleners (bijvoorbeeld de huisarts, een specialist, fysiotherapeut of diëtiste).

Thema 6. Kwaliteit van de zorgorganisatie

Indicator 6.1 Ervaren inspraak

Van de geraadpleegde thuiswonende cliënten zegt 80% mee te kunnen beslissen over de inhoud van de thuiszorg die ze krijgen (over de soort taken en werkzaamheden). 68% zegt mee te kunnen beslissen over de tijdstippen en dagen waarop ze thuiszorg krijgen en 35% over van wie (welke zorgverlener) zij thuiszorg krijgen.

93% van de geraadpleegde cliënten geeft aan dat Thuiszorg Florence de afspraken over de zorg goed nakomt en 87% vindt dat Thuiszorg Florence voldoende open staat voor hun wensen.

Indicator 6.2 Ervaren informatie

88% van de geraadpleegde thuiswonende cliënten zegt te weten bij wie ze met hun vragen en problemen terecht kunnen in Thuiszorg Florence en 83% vindt dat Thuiszorg Florence (de leidinggevende of directie) goed reageert op hun vragen en suggesties.

69% van de geraadpleegde cliënten zegt het op tijd te horen als een zorgverlener op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte of vakantie. 92% van de cliënten zegt dat ze Thuiszorg Florence overdag (van 9 tot 17 uur) telefonisch goed kunnen bereiken, en 73% zegt te weten hoe en wanneer hun contactpersoon bij Thuiszorg Florence telefonisch bereikbaar is.

Indicator 6.3: Aanbevelingsvraag

Voor Thuiszorg Florence geldt dat 10,4% van de respondenten een criticaster is, 41,6% een passief tevreden respondent en 48,0% een promotor. De Net Promotor Score voor Thuiszorg Florence is 38.

Extra vragen Thuiszorg Florence

Aan het einde van de vragenlijst is aan de cliënten gevraagd om middels een cijfer een totaaloordeel te geven over Thuiszorg Florence en over de zorgverleners van Thuiszorg Florence.

Het meest voorkomende cijfer voor Thuiszorg Florence is een 8. Het hoogste cijfer is een 10 en het laagste een 0. Het gemiddelde cijfer voor Thuiszorg Florence is een 8,0.

Voor de zorgverleners van Thuiszorg Florence is het meest voorkomende cijfer een 8. Als hoogste cijfer is een 10 gegeven en als laagste een 4. Gemiddeld worden de zorgverleners van Thuiszorg Florence met een 8,3 beoordeeld.

4 Aanbevelingen

De uitkomsten van de cliëntenraadpleging met de CQ-index voor Thuiszorg Florence geven op sommige punten aanleiding tot tevredenheid. Uiteraard zijn er ook enkele verbeterpunten te benoemen. De aanbevelingen hieronder betreffen situaties waarin een deel van de cliënten minder tevreden was. Soms was dat maar een klein deel, maar lijkt het onderwerp ons belangrijk of maakten cliënten er aanvullende opmerkingen over. De aanbevelingen zijn bedoeld als handreiking voor verdere verbetering.

Mentaal welbevinden

- Benadruk dat medewerkers aandachtig naar cliënten luisteren, goed antwoord geven op vragen van cliënten en voldoende aandacht hebben voor hoe het met cliënten gaat. Bespreek in werkoverleg en intervisie als dit nog lastig blijkt voor medewerkers en wissel ervaringen en tips uit.
- Vraag cliënten of de thuiszorg er aan bijdraagt dat ze de dingen kunnen (blijven) doen die ze belangrijk vinden en of ze zich met thuiszorg goed te kunnen redden in het dagelijks leven. Leg hierover gemaakte afspraken vast in het zorgleefplan en evalueer deze bij de eerstvolgende evaluatiebespreking.
- Bespreek in intake- met cliënten hun wensen ten aanzien van de persoonlijke verzorging en bij evaluatiegesprekken of ze de persoonlijke verzorging (hulp bij douchen/wassen, aankleden, haren kammen, enzovoorts) krijgen op de manier waarop zij dat willen en ook op de momenten waarop zij dat willen.
- Voeg aan de vragenlijst van de zorgleefplanbespreking de vraag toe over de mate waarin bij Florence volgens de cliënt rekening gehouden wordt met de ervaren veiligheid in relatie tot de organisatie van de zorg/de zorgverleners. Vraag aan cliënten die dat niet zo ervaren, waardoor dat komt. Betrek bij de analyse ook de informatie uit dit onderzoek, zoals door cliënten benoemd bij de open vraag. Breng in kaart in welk opzicht Florence deze ervaring zou kunnen verbeteren en maak hierover met de cliënt afspraken.

Kwaliteit van de zorgverleners

- Draag er zorg voor dat zorgverleners goed op de hoogte zijn van ziekte(n) of gezondheidsproblemen van de cliënten. Organiseer regelmatig klinische lessen over vaak voorkomende ziekte(n) of gezondheidsproblemen. Roep bij minder vaak voorkomende ziekte(n) of gezondheidsproblemen de ondersteuning in van bijvoorbeeld een mobiel team.
- Vraag cliënten bij evaluatiebesprekingen of zij hun zorgverleners vertrouwen. Leg opmerkingen van cliënten hierover vast en bespreek in werkoverleg of intervisie wat Florence van medewerkers verwacht hierin.
- Bespreek met verzorgenden op welke vlakken ze de regie van de cliënt kunnen stimuleren en op welke ze de regie wellicht onbedoeld ondermijnen; bespreek casuïstiek in werkoverleg.
- Geef ruchtbaarheid aan wat Florence onderneemt om de vakkundigheid en kennis over ziekte(n) of gezondheidsproblemen hoog te houden. Maak in het huisorgaan of op de website melding van gevolgde bijscholing, behaalde certificaten etc.
- Voer periodiek overleg met hulpverleners waarmee Florence samenwerkt en bespreek bij die gelegenheid ook de uitkomsten van deze raadpleging. Verken welke verbeterpunten in samenspraak met hen opgepakt zouden kunnen worden.
- Blijf medewerkers bewust maken van hun gewoonten in de bejegening van en communicatie met cliënten. Bespreek met nieuwe medewerkers en stagiaires én in werkoverleg en functioneringsgesprekken de gedragscode van Florence en wat de organisatie in dit opzicht van medewerkers verwacht. Wissel ervaringen uit en biedt intervisie of feedback aan waar nodig.
- Spiegel met medewerkers de ervaring van het vaak later komen dan afgesproken en het effect hiervan op het welbevinden van de cliënt. Beoordeel welke acties nodig zijn om deze ervaring te verbeteren. Evalueer het effect van de genomen maatregelen met de cliënten.

- Beoordeel of de onderlinge communicatie en overdracht van informatie ten behoeve van de continuïteit van zorg naar de maatstaven van de organisatie verloopt. Stel zonodig de afspraken bij. Maak in dit opzicht ook afspraken met uitzendkrachten en communiceer helder de eisen die Florence stelt aan goede zorg.
- Voer interne (of externe) audits uit/laat een externe audit verrichten ten aanzien van het eenduidig werken door verzorgenden: voldoet het aan de standaarden die Florence hanteert ten aanzien van de vakinhoud en representatie van Florence? School medewerkers gericht bij bijvoorbeeld door coaching on the job en stuur hun werkwijze kort cyclisch bij in de praktijk tot het gewenste niveau bereikt is.
- Vraag cliënten in zorgleefplangesprekken of zij ervaren of er voldoende personeel is. Vraag door wanneer dit niet geval is, 'waarop is deze ervaring gebaseerd?' Maak concrete aanvullende afspraken over de personele inzet waar dit mogelijk is. Besteed ook aandacht aan de factoren in het gedrag van zorgverleners die de beleving dat er onvoldoende personeel is (onbewust) negatief beïnvloeden. Spreek met hen af wat Florence hierin van hen verwacht.
- Betracht rust in de uitvoering van de werkzaamheden. Vraag medewerkers de beschikbare tijd daadwerkelijk aan de cliënt te besteden.

Kwaliteit van de zorgorganisatie

- Stel er eer in om gemaakte afspraken na te komen en stimuleer medewerkers om goed te luisteren naar de wensen van cliënten! Bespreek ervaringen in werkoverleg, zodat collega's elkaar kunnen inspireren.
- Laat cliënten de EVV'er van hun voorkeur kiezen, zodat zij een vertrouwde contactpersoon hebben en de drempel om zich te durven uiten over de ervaren zorg laag is.
- Bespreek bij de intake- en evaluatiegesprekken met alle cliënten dat ze niet alleen kunnen meebeslissen over de taken die de thuiszorg verricht, de wijze waarop ze hun persoonlijke verzorging krijgen en op welke momenten, maar ook door welke zorgverlener. Onderzoek de mogelijkheden tot aanpassing, waar nodig.
- Vraag cliënten bij evaluatiegesprekken of de tijdstippen en dagen waarop zij Zorg Thuis krijgen hen schikken, pas zo nodig de afspraken aan.
- Leg gemaakte afspraken hierover schriftelijk vast in het zorgleefplan (welke zorg, per wanneer, van wie, hoe vaak, op welke dagen/tijden, enzovoorts).
- Voer met alle cliënten periodiek een evaluatiegesprek over hoe de zorg hen bevalt. Kondig dit gesprek schriftelijk aan en laat cliënten zien waar ze een weerslag van het gesprek en de daarin gemaakte afspraken in het cliëntdossier kunnen terugvinden.
- Stel vast of de (contact)verzorgenden voldoende vaardigheden hebben op het gebied van gesprekstechnieken om het zorgleefplan adequaat toe te lichten en om de wensen van bewoners in kaart te brengen. Weten zij welke onderdelen aan bod komen bij een evaluatiegesprek (is er een checklist)? Hoe introduceren zij het gesprek (wordt er formeel vastgesteld dat het een evaluatiegesprek betreft)?
- Vraag cliënten ook buiten de evaluatiegesprekken om regelmatig of ze tevreden zijn over de zorg en wat hun wensen zijn. Door de herhaling raken cliënten op de vraag voorbereid en wordt de drempel verlaagd om mogelijke verbeteringen te benoemen. Maak waar nodig aanvullende afspraken en leg deze vast in het zorgleefplan.
- Stel er eer in om goed te reageren op vragen en suggesties van cliënten. Zorg er voor dat de contactverzorgende, als een vraag of suggestie niet direct beantwoord kan worden, er over waakt dat deze niet in de vergetelheid belandt. Geef als leiding hierin het voorbeeld.
- Breng bij alle cliënten (nogmaals) onder de aandacht op welke tijden en hoe Florence te bereiken is (zowel binnen als buiten kantooruren), wat ze moeten doen in geval van nood, wie hun vaste contactpersoon is, bij wie ze met welke vragen, problemen en eventuele klachten terecht kunnen bij Florence. Voor afspraken die voor alle cliënten gelijk zijn, kunnen ook folders of informatiebladen (voor in het dossier), stickers (voor op het dossier of op de telefoon) of kaartjes (voor naast de telefoon) gemaakt worden.

- Maak duidelijke afspraken over de wijze waarop de cliënt geïnformeerd wordt als een zorgverlener op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte of vakantie hoe vervanging geregeld wordt als een zorgverlener ziek is en hoe vervangende zorgverleners zich op de hoogte stellen van taken en werkzaamheden en wat te doen als de cliënt de Zorg Thuis op een ander tijdstip of een andere dag wenst.
- Toon flexibiliteit als de cliënt zelf aangeeft dat hij/zij thuiszorg wenst op een andere dag of een ander tijdstip en stel er eer in om zo soepel mogelijk aan deze wensen tegemoet te komen.
- Verschaf cliënten bij de intake en ook bij de zorgleefplanbesprekingen informatie over wat zij van de medewerkers van de thuiszorg mogen verwachten en welke taken niet bij de thuiszorg horen. Ondersteun waar mogelijk cliënten bij het vinden van aanvullende diensten, geboden door Florence of mantelzorgers of vrijwilligers. Leg de afspraken daarover vast in het zorgleefplan.
- Bespreek met cliënten of zij vinden dat er teveel verschillende zorgverleners langskomen; onderzoek of dit aantal teruggebracht kan worden, bijvoorbeeld door het rooster aan te passen.

Aanbevelingsvraag

- Vraag cliënten of ze een aanbeveling willen schrijven voor de organisatie. Verzamel aanbevelingen, vermeld ze op de website of Facebookpagina van of wijd er een vaste rubriek aan in het huisorgaan.

Tot slot

Onze aanbevelingen sluiten over het algemeen aan bij afspraken die in veel organisaties al bestaan, maar in de praktijk dan bij de cliënten kennelijk toch niet het gewenste effect bereiken. Veelal blijkt dat dit komt omdat het uitvoeren en opvolgen van gemaakte afspraken niet altijd sluitend is. Daarom willen we ter afsluiting de volgende algemene adviezen geven:

- Toets in resultaatgerichte interne audits in hoeverre beleid en afspraken in de praktijk daadwerkelijk zijn geïmplementeerd en tot het gewenste effect leiden.
- Deel ervaringen met collega's van andere locaties/regio's met betrekking tot het succesvol verbeteren en borgen van kwaliteit.
- Benut bij de analyse van de resultaten van de CQi de in Facit Fenestra geboden extra informatie ten aanzien van bijvoorbeeld de determinanten van tevredenheid.
- Formuleer de verbeterplannen SMART en monitor de voortgang van de verbeteracties.
- Houd de medewerkers actief betrokken bij het proces door de voortgang regelmatig te bespreken en doelen en acties zo nodig bij te stellen. Informeer de cliënten ook over de voortgang.
- Bespreek de uitkomsten van deze raadpleging met de cliëntenraad en in het werkoverleg met uw medewerkers en formuleer gezamenlijk verbeterpunten en concrete doelstellingen en activiteiten.

Bijlage 1: Thema's en indicatoren Goede Zorg VV&T

In onderstaande tabel zijn de thema's en de cliëntgebonden indicatoren weergegeven. Daarbij is per thema aangegeven welke vragen van de CQ-index meetellen bij de berekening van de indicatorscores.

Thema's en indicatoren Goede Zorg VV&T	vragen CQI VV&T per indicator		
	bewoners	vertegenwoordigers	thuiswonende cliënten
Kwaliteit van leven			
1 Lichamelijk welbevinden en gezondheid			
1.1 Ervaringen met maaltijden	25, 26	27, 28, 29	-
2 Woon- en leefsituatie			
2.1 Omgang met elkaar	20	24	-
2.2 Ervaringen met schoonmaken	19	20	-
2.3 Ervaringen met inrichting	23	22	-
2.4 Ervaringen met privacy	21	21	-
3 Participatie			
3.1 Zinvolle dag	24	23, 25, 26	-
4 Mentaal welbevinden			
4.3 Ervaren bejegening	16, 17, 18	13, 14, 15,	17, 18, 19
4.5 Ervaringen met (lichamelijke) verzorging	-	-	20, 21, 22, 23
5 Kwaliteit van de zorgverleners			
5.1 Ervaren beschikbaarheid personeel	7	16	-
5.4 Ervaren kwaliteit personeel	6, 8, 9, 10	17, 18, 19	13, 14, 15, 16
6 Kwaliteit van de zorgorganisatie			
6.1 Ervaren inspraak	11, 12, 13	6, 7, 11	3, 4, 5, 6, 8
6.2 Ervaren informatie	14, 15	8, 9, 10, 12	7, 9, 10, 11, 12
6.3 Aanbevelingsvraag	27	30	24
7 Zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid			
7.5 Ervaren veiligheid	22	-	-
Vragen die niet meetellen in de berekening van de score per indicator:			
Achtergrondvragen	1 t/m 5	1 t/m 5 31, 32, 33	1, 2, 25 t/m 30
Open vragen	28, 29	34, 35	31, 32

Bijlage 2: Vragen CQI VV&T ZT gerubriceerd naar de thema's en indicatoren

4. Mentaal welbevinden

4.3 Ervaren bejegening

17. Luisteren de zorgverleners aandachtig naar u?
18. Geven uw zorgverleners goed antwoord op uw vragen?
19. Heeft uw zorgverlener voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?

4.5 Ervaringen met (lichamelijke) verzorging

20. Krijgt u uw verzorging op de manier zoals u dat wilt?
21. Krijgt u uw persoonlijke verzorging op de momenten waarop u dat wilt? (bijvoorbeeld hulp bij douchen/wassen, aankleden, haren kammen, enzovoorts)
22. Kunt u de dingen doen die ú belangrijk vindt?
23. Kunt u zich met thuiszorg goed redden in het dagelijks leven?

5. Kwaliteit van de zorgverleners

5.4 Ervaren kwaliteit personeel

13. Zijn de zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?
14. Vertrouwt u de zorgverleners?
15. Werken de zorgverleners vakkundig?
16. Werken de zorgverleners goed samen met andere hulpverleners? Denk hierbij bijvoorbeeld aan de huisarts, een specialist, fysiotherapeut, of diëtiste.

6. Kwaliteit van de zorgorganisatie

6.1 Ervaren inspraak

3. Kunt u meebeslissen over de inhoud van de thuiszorg die u krijgt? (over de soort taken en werkzaamheden)
4. Kunt u meebeslissen over de tijdstippen en dagen waarop u thuiszorg krijgt?
5. Kunt u meebeslissen over van wie u thuiszorg krijgt? (welke zorgverlener)
6. Komt de zorginstelling de afspraken over de zorg goed na?
8. Staat de zorginstelling voldoende open voor uw wensen?

6.2 Ervaren informatie

7. Weet u bij wie u met uw vragen en problemen terecht kunt bij de zorginstelling?
9. Vindt u dat de zorginstelling (de leidinggevende of directie) goed reageert op uw vragen en suggesties?
10. Hoort u het op tijd als een zorgverlener op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte of vakantie?
11. Kunt u de zorginstelling overdag telefonisch goed bereiken? (van 9 tot 17 uur)
12. Weet u hoe en wanneer uw contactpersoon bij de zorginstelling telefonisch bereikbaar is?

6.3 Aanbevelingsvraag

24. Zou u de [instellingsnaam] bij uw vrienden en familie aanbevelen?