

# Cliëntervaringen in beeld – Zorggroep Amsterdam Oost

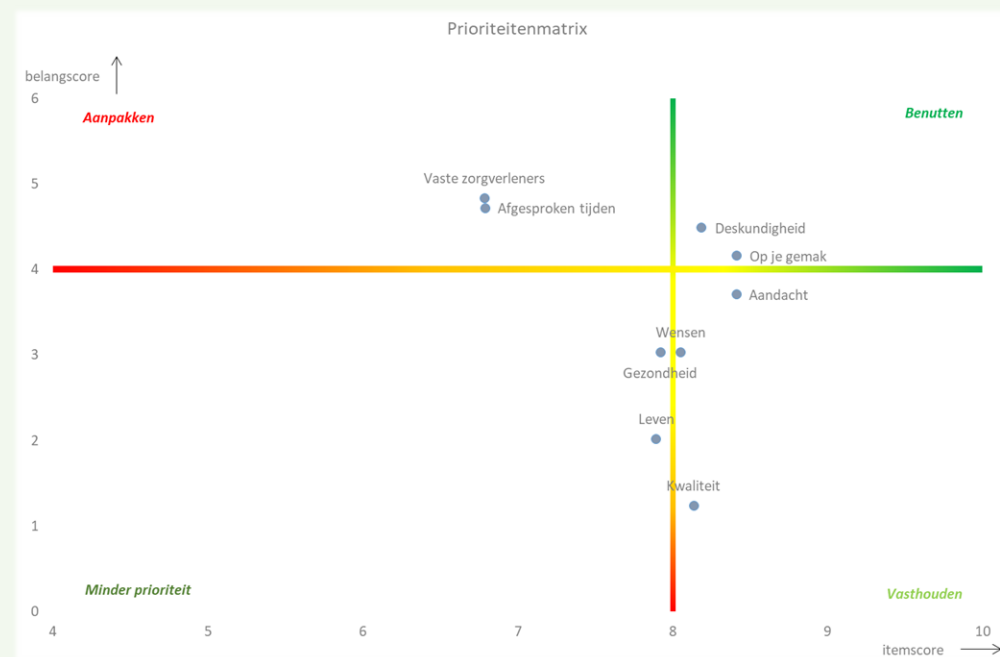
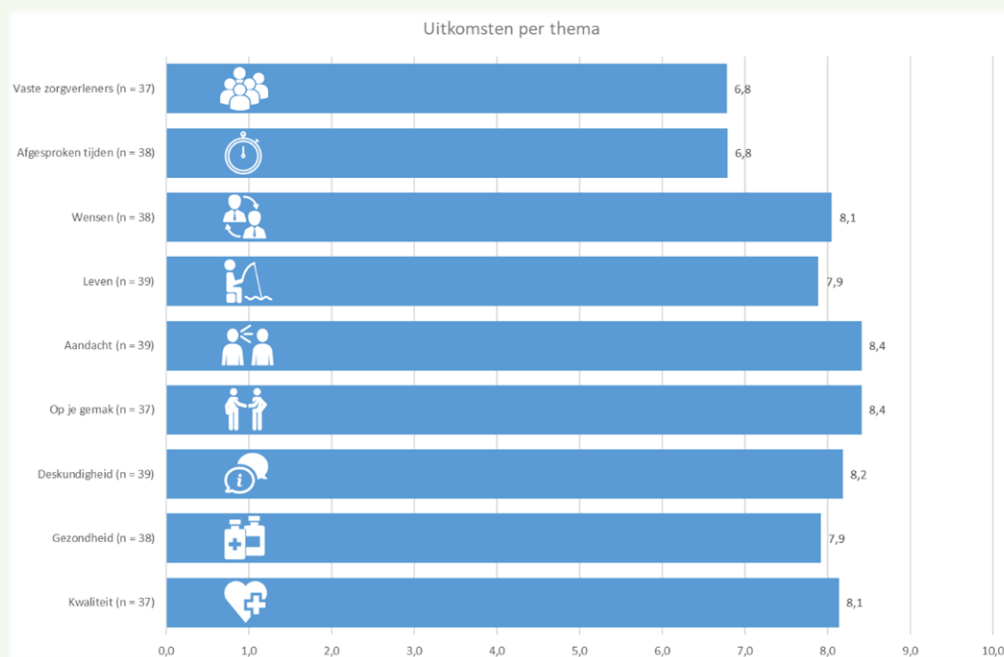
februari 2021



94% van de cliënten beveelt wijkverpleging van Zorggroep Amsterdam Oost aan

In 2020 hebben 39 van de 130 respondenten hun mening gegeven over de wijkverpleging van Zorggroep Amsterdam Oost

Verschillende aspecten van de wijkverpleging kwamen aan bod. Hieronder ziet u totaalscores per thema.



## Overzicht antwoorden

<b>Ervaring (%)</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>n</b>	
1. Krijgt u hulp van vaste zorgverleners?	10,8	5,4	0,0	2,7	5,4	8,1	16,2	24,3	8,1	18,9	37	
2. Komen de zorgverleners op de afgesproken tijd?	13,2	2,6	0,0	5,3	7,9	0,0	15,8	23,7	15,8	15,8	38	
3. Nemen de zorgverleners uw wensen mee bij het bepalen van de zorg?	5,1	0,0	0,0	0,0	0,0	2,6	15,4	38,5	15,4	23,1	39	
4. Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven?	5,4	0,0	0,0	0,0	2,7	0,0	13,5	48,6	10,8	18,9	37	
5. Behandelen de zorgverleners u met aandacht?	5,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	7,7	35,9	17,9	33,3	39	
6. Voelt u zich op uw gemak bij de zorgverleners?	5,1	0,0	0,0	0,0	0,0	2,6	7,7	28,2	23,1	33,3	39	
7. Heeft u vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners?	5,3	0,0	0,0	0,0	0,0	2,6	13,2	28,9	26,3	23,7	38	
8. Houden de zorgverleners in de gaten hoe het met uw gezondheid gaat?	7,9	0,0	0,0	0,0	5,3	0,0	7,9	34,2	18,4	26,3	38	
9. Kunt u met hulp van de zorgverleners beter omgaan met uw ziekte of aandoening?	2,7	0,0	0,0	2,7	0,0	2,7	13,5	40,5	13,5	24,3	37	
<b>NPS (aantal)</b>	<b>Ja</b>	<b>Nee</b>	<b>n</b>									
Zou u de zorgverleners aanbevelen bij andere mensen met dezelfde ziekte of gezondheidsklachten?	34 94%	2 6%	36									
<b>NPS (aantal)</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>n</b>
Zou u de zorgverleners aanbevelen bij andere mensen met dezelfde ziekte of gezondheidsklachten?	0 0%	1 3%	0 0%	1 3%	0 0%	1 3%	0 0%	9 24%	15 41%	5 14%	5 14%	37

## Respons

---

Aantal uitgenodigd	130
Aantal ingevuld	39
Responspercentage	30,0

---

## Complimenten

---

### Opmerkingen

---

- Aandacht
  - Aardig. Contact met familie
  - Dat de hulp er is als ik ze nodig heb
  - Dat er even wat crème op mijn rug gesmeerd wordt. Beetje nazorg is heel fijn.
  - De aandacht en vriendelijkheid
  - de haartjes op de oren worden goed geknipt
  - de service en vriendelijkheid, en het geduld
  - De vriendelijkheid van de meisjes
  - Deskundigheid en voldoende aandacht
  - Dikke benen ivm oedeem. Door inzwachtelen en uitstekende zorg zijn benen weer normaal
  - Goed werk verricht
  - lief, aardig, zorgzaam
  - Nette manier van werken
  - Op tijd komen, deskundig helpen
  - Persoonlijk, aandachtvolle behandeling
  - Relatief op tijd komen
  - Totale zorgverlening
  - verpleegsters zijn beleefd, aardig nemen de tijd, geduldig en houden mij in de gaten.  
Toppers!
  - Vriendelijk
  - Vriendelijkheid
  - Vriendelijkheid
  - Vriendelijkheid en aandacht
  - Vriendelijkheid van de hulpen
  - Wel altijd aanwezig
  - Ze pikken zelf dingen op en zijn oplettend
  - Ze zijn allemaal aardig
-

## Verbeterpunten

---

### Opmerkingen

---

- Als je afbl en niet doorgeef
  - Bij sommigen de Nederlandse taal
  - Communicatie met het ziekenhuis, Als er uitzendkrachten worden ingezet, moeten die beter geïnformeerd worden of met een opleiding komen want die zijn meestal niet bekwaam
  - Dat de hulp beter op tijd komt. Maar ik heb er begrip voor dat dat niet altijd kan
  - Dat ze iets meer tijd krijgen. Zowel voor hunzelf als ook voor de cliënt; dat ze het iets rustiger aan kunnen doen.
  - De tijden
  - De tijden tussen 9 en half 10 bijvoorbeeld is maar een voorbeeld
  - Een beetje meer tijd
  - Een plusminus-tijd afspreken. Bijvoorbeeld tussen 9 en half 10
  - Ik word op wisselende tijden geholpen, zowel s morgens als s avonds. Een strakkere planning is volgens mij mogelijk.
  - In de ochtend vaak erg laat. In de middag juist vaak erg vroeg. 3 maaltijden erg lastig dan
  - Minder haast
  - Op tijd komen
  - Op tijd komen, dat iedereen over dezelfde deskundigheid beschikt.
  - Planning kan beter
  - Salarisverhoging dacht ik zo, dat verdienen ze wel; helemaal in deze tijd
  - Tijd van aankomst hulp, maar ik heb begrip voor de moeilijkheden
  - Toen ik corona had, werd ik niet verzorgd.
  - Vastere tijden, liever vroeger dan later
-