



KWALITEITSBEELD ZORGSERVICE THUIZ

"Mensen vergeten wat je
zei, mensen vergeten wat
je deed, maar ze vergeten
nooit hoe je hen liet
voelen." — Maya Angelou

*Kwaliteitsbeeld 2025
thuiszorg*

Organisatie: Zorgservice Thuis BV, Theemsweg 73 3201 LT Spijkenisse

Omvang & teams:

Cliënten	65
Medewerkers	30
Teams	<ol style="list-style-type: none">1. Huishouden2. Nissewaard3. Voorne aan Zee4. Hoogvliet, Alblasserwaard & Vlaardingen5. Kantoor

Werkgebied

Het werkgebied omvat de gemeentes Voorne aan Zee, Nissewaard, deelgemeente Hoogvliet, Albrandswaard, Schiedam en Vlaardingen.

Doelgroep

Onze cliënt is eigenlijk een ieder, die dienstverlening in de thuissituatie nodig heeft wegens geestelijke of fysieke permanente of tijdelijke beperkingen.

De Wet langdurige zorg (Wlz) en de Zorgverzekeringswet (Zvw) hebben specifieke benamingen voor hun doelgroepen. Wanneer we kijken naar de benaming van deze doelgroep, betekent dit dat onze huidige cliënten onder de volgende doelgroepen vallen:

- Wlz doelgroepen:
 - VV4, VV5, VV6, VV8 en VV10

- Zvw doelgroepen:
 - 1032 Kortdurende ziekenhuis (na)zorg en verpleegkundige-MTH zorg (op verzoek van huisarts/specialist)
 - 1033 Zorg aan kwetsbare ouderen en chronisch zieken, korter dan 3 maanden
 - 1034 Zorg aan kwetsbare ouderen en chronisch zieken, langer dan 3 maanden (somatisch)
 - 1035 Zorg aan kwetsbare ouderen en chronisch zieken, langer dan 3 maanden (psychogeriatrisch/psychiatrisch)

Inleiding en doel van dit kwaliteitsbeeld

Dit kwaliteitsbeeld geeft – conform het Generiek Kompas – een terugblik, reflectie en vooruitblik op onze kwaliteit van zorg. We combineren ‘tellen’ (cijfers/indicatoren) en ‘vertellen’ (ervaringen/context) en structureren het kwaliteitsbeeld op de vijf bouwstenen:

1. Wensen & behoeften
2. Netwerken
3. Werk organiseren
4. Leren & ontwikkelen
5. Inzicht in kwaliteit

Maatschappelijke context en strategische koers

Zorgservice Thuis (ZST) werkt in een krappe arbeidsmarkt met zwaardere zorgvragen. Er is een toenemende vraag naar onze thuiszorg diensten.

De focus binnen de organisatie ligt op het behoud en de ontwikkeling van medewerkers, samenwerking in de regio, inzet van eHealth.

ZST werkt met kleine, herkenbare teams en biedt een totaalpakket aan diensten, aangevuld met dagbesteding, zodat cliënten langer thuis kunnen wonen.

Missie, visie en kernwaarden

Missie

ZST wil er alles aan doen om te zorgen dat cliënten zorgeloos thuis kunnen blijven wonen. Vriendelijkheid en kwaliteit staan daarbij voorop en de cliënt staat bij de invulling van zijn of haar behoefte centraal.

Visie

ZST stelt de cliënt centraal, hetgeen betekent dat we zoveel mogelijk binnen de grenzen van onze eigen professionaliteit en financiële en personele mogelijkheden, als organisatie en als mens binnen onze organisatie, tegemoetkomen aan de wensen en ideeën van de cliënten.

Kernwaarden

ZST werkt vanuit een visie met kernwaarden, die luiden als volgt:

Deskundigheid

Onze diensten leveren wij op een deskundige manier. Binnen onze organisatie werken we volgens professionele standaarden, nemen verantwoordelijkheid voor ons handelen en staan open voor meningen en wensen van anderen. De handelingen die we uitvoeren doen we op basis van kennis en vaardigheden. Onze collega's worden getoetst op hun kennis en vaardigheden door professioneel geschoolde BIG-geregistreerde medewerkers.

Vertrouwd

De cliënt krijgt een vast team aan medewerkers, die ze persoonlijk goed leren kennen. De medewerkers zijn vriendelijk en behulpzaam en ondersteunen waar nodig. Bij deze ondersteuning stimuleren we de zelfredzaamheid van de cliënt. We komen op vaste afgesproken tijden die zichtbaar zijn in het Elektronisch Cliënt Dossier van de cliënt. Dit zorgt voor voorspelbaarheid en continuïteit van de zorg.

Samen

We overleggen met de cliënten, familie of mantelzorger welke hulp cliënten willen ontvangen en wanneer. Nagenoeg alles is bespreekbaar, zodat de cliënt zo lang mogelijk met een zo hoog mogelijke kwaliteit van leven, op een verantwoorde manier thuis kan blijven wonen.

Missie, visie en ambities in de dagelijkse praktijk

De missie, visie en onze kernwaarden vormen de basis van onze dienstverlening en werkwijze. De medewerkers wordt gevraagd deze waarden te bezitten en uit te stralen. Het is een onderdeel van de cultuur van onze organisatie.



Bouwsteen 1 – Het kennen van wensen en behoeften

Kernvraag: *Wat is voor cliënten belangrijk en hoe wordt hierop ingespeeld?*

Wat hebben wij in 2025 concreet gedaan om de wensen en behoeften van cliënten te kennen?

1. We voeren periodieke evaluaties met cliënten en eerste contactpersonen, maken hier verslag van, bespreken dit in het maandelijks werkoverleg met het team en verwerken de resultaten en verzoeken in de planning en het zorgplan.
2. We benutten de cliëntenraad (momenteel bestaande uit 2 cliënten) en vragen hen altijd naar hun ervaringen.
3. We zijn aangesloten bij een professionele klachtencommissie (Quasir).
4. We regelen en meten jaarlijks cliëntervaringen.
5. We werken met een geautomatiseerd kwaliteitssysteem (Q-link) en registreren hier eerdere klachten en complimenten van cliënten, medewerkers, mantelzorgers, overige collega zorgorganisaties en overige betrokkenen. De meldingen worden maandelijks in alle teams besproken.
6. Er is een VIM-commissie (bestaande uit medewerkers binnen de organisatie uit alle teams), die 4 keer per jaar bijeenkomt om alle VIM-meldingen per categorie te bespreken en aanbevelingen te maken voor beleidswijzigingen.

Via deze processen wordt er voldoende informatie verzameld om de wensen en behoeften van cliënten in beeld te brengen.

Ervaringsmeting 2025

In 2024 is de PREM Wijkverpleging afgenomen.

Vanaf 2025 gebruiken we de nieuwe landelijke ervaringsmeting. Hieronder de resultaten van de meting.



Bouwsteen 2 – Het bouwen van netwerken

Kernvraag: *Hoe zijn afspraken met andere organisaties georganiseerd en hoe is de samenwerking verlopen?*

We werken structureel samen met huisartsen, apotheken, fysiotherapeuten, ergotherapeuten, casemanagers, revalidatiecentra en ziekenhuizen.

2.1 Huisartsen en behandelaars

Ze verwijzen cliënten en er is op individuele cliëntbasis overleg over verwijzingen en paramedische behandelingen. De huisartsen verlenen ons ook uitvoeringsverzoeken voor het uitbesteden van bijvoorbeeld injecteren of katheters. Ze nemen ook deel aan Multi disciplinaire overleggen en geven ons ook soms les tijdens themabijeenkomsten.

2.2 Apotheken

We maken gebruik van Medimo, een app met directe verbinding met de apotheek voor medicatielijsten en aftekenen van medicatie en informatie rondom medicatievoorschriften.

2.3 Paramedische collega's

We hebben een samenwerkingsovereenkomst met Careyn voor het leveren van specialistische zorg, zoals wondzorg, ergo, fysio en logopedie. We werken om deze reden bij voorkeur met Careyn maar werken soms ook met andere paramedische beroepen.



2.4 Palliatieve specialistische zorg

We hebben samenwerkingsovereenkomsten met Attenza en Passie in Zorg voor palliatieve terminale zorg in de laatste levensfase en met het specialistisch team van Careyn. Deze samenwerking loopt goed en heeft een grote meerwaarde voor de cliënt en het delen van kennis.

2.5 Passie in Zorg

We werken als onderaannemer in de Wlz Zilveren Kruis en Zw Zilveren Kruis met Passie in Zorg. Hierdoor hebben de cliënten geen administratieve rompslomp en wij leren van elkaar.

2.6 Netwerk Dementie

ZST neemt deel aan het Netwerk Dementie Voorne Putten en Rozenburg, waarin gemeenten, welzijnsorganisaties, VVT organisaties en huisartsen zijn aangesloten. Het is een kennisnetwerk en het maakt samenwerking gemakkelijker.

Het netwerk heeft een externe projectleiding en wordt gefinancierd door Zorgverzekeraar CZ en soms op projectbasis door subsidies.

Bouwsteen 3 – Het werk organiseren

Kernvraag: Hoe zijn afspraken over deskundigheid, veiligheid en zeggenschap georganiseerd en wat waren hierbij de dilemma's en/of oplossingsrichtingen?

We monitoren kwaliteit cyclisch via Q-link (ISO-processen), VIM-analyses, team overleggen, interne audits en de jaarlijkse ervaringsmeting. We zijn OSI gecertificeerd.

Bevindingen leiden tot concrete verbeteracties, die worden opgevolgd en geborgd. Er is ook een jaarplanning.

Daarnaast wordt de governance code zorg door het bestuur en de Raad van Commissarissen bij elke bijeenkomst besproken en geëvalueerd. De cliëntenraad wordt bij nieuwe initiatieven of evenementen, waarbij de cliënt centraal staat geraadpleegd voor advies en input.

We werken met kleine, herkenbare teams en een digitaal cliëntenportaal. Veiligheid wordt geborgd via een VIM-proces, werkafspraken en interne audits.

Veiligheid & VIM – belangrijkste thema's

Het systeem Q-Link en het raadplegen van het kwaliteitshandboek is een essentieel onderdeel van de organisatie van deskundigheid en veiligheid in de organisatie van Zorgservice thuis. Er zijn in 2025 meer meldingen geregistreerd ten opzichte van het jaar ervoor.

Dit geeft blijk van meer gebruik van het kwaliteitsregistratie systeem Q-link.

Onderstaande verbeteringen zijn door de VIM commissie gesuggereerd en de organisatie heeft deze verbeterpunten omarmd ter verbetering van de werkorganisatie binnen Zorgservice thuis.

1. Er is een toename aan verbale agressiviteit in telefonisch contact richting onze organisatie. Om goed hiermee om te gaan en toch tot een constructieve discussie met belanghebbenden te komen is het protocol klachtenafhandeling verbeterd. Een positief resultaat hiervan is dat de cliënt beter op de hoogte is wie het aanspreekpunt is bij klachten.

2. Er zal een jaarlijkse Q-link bijeenkomst georganiseerd worden dit heeft als doel de buitendienst te informeren over Q-link. Tijdens deze bijeenkomst krijgen de medewerkers inzicht op hoeveel VIM-meldingen de desbetreffende persoon heeft.
3. Er zal een scorebord worden gemaakt. Deze zal maandelijks geagendeerd worden in het MT-overleg.

Bouwsteen 4 – Leren en ontwikkelen

Kernvraag: *Hoe is het leren en ontwikkelen van professionals vormgegeven in 2025?*



4.1 Inleiding

Zorgservice thuis wil er alles aan doen om ervoor te zorgen dat cliënten zorgeloos thuis kunnen blijven wonen. Cliëntvriendelijkheid en kwaliteit staan daarbij voorop en de cliënt staat in de invulling van zijn of haar behoefte centraal. Het personeel is de belangrijkste kwaliteitsfactor in onze dienstverlenende organisatie. Kwalitatief goed en tevreden personeel leidt tot tevreden cliënten. Naast vriendelijkheid, verworven door tevreden medewerkers, speelt scholing een belangrijke rol in de kwaliteit van dienstverlening. Hieronder zal worden uitgewerkt hoe Zorgservice thuis de scholing van de medewerkers bijhoudt.

4.2 Registratie vaardigheden en scholing

Elke medewerker binnen Zorgservice thuis heeft een individuele kaart met vaardigheden en scholing vanaf de datum dat ze in dienst zijn bij Zorgservice thuis. Een voorbeeld van een individuele scholingskaart en een totaal deskundigheidsoverzicht voor de planning zijn hiernaast en op de volgende pagina opgenomen.



Opleidingskaart			
Naam:			
Functie: Medewerker Zorg & Diensten			
Opleiding/Cursus	Instantie / School	Datum behaald	Opnieuw betalen
Vooropleiding(en):			
Modules:			
Module 0 Zorgservice thuis			
Module 1 Diabetes & Insuline injecteren			
1a Freestyle li bre			
Module 2 Medicatieveiligheid			
2a Klysm			
2b Intramusculair injecteren			
Module 3 Rapporteren			
Module 4 Katheterzorg (theorie)			
4a Katheterzorg (skillslab) vrouw			
4a Katheterzorg (praktijk) vrouw			
4b Katheterzorg (skillslab) man			
4b Katheterzorg (praktijk) man			
4c Katheterzorg suprapub			
4d Blaaspoeien			
Module 5 Compressief zwachtelen			
5a Zwachtelen tot aan de knie			
5b Zwachtelen tot aan de lies			
Module 6 Wondverzorging			
Module 8 Stoma zorg			
Module 9 Dementie zorg & Zingevingaspecten			
Module 10 Til & Transfer technieken			
10a Glijpjl			
10b Sta en passieve lift			
Module 11 Free-learnings			
Vaardigheden:			
EHBO			

Opleidingen	Behaalde certificaten																										
	Hoofdvlet		Vaardingen/Rotterdam-Zuid				Hellevoetsluis				Spijkense						Kantoor										
	Kitty	Kawtar	Arienne	Jasmin	Alexandra	Susan	Chanicha	Sabrina	Nicolette	Christina	Marja	Laura	Monique	Melissa	Tamara	Ely	Claudia	Richa	Iris	Paula	Songa	Chantal	Bianca	Seyra	Linda	Nelly	Nedine
EHBO	X	X	X			X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			X		X	X	X	X
MBO 2 Helpende Zorg & Welzijn								X			X				X							X					
MBO 3 Verzorgende IG	X								X						X				X								
MBO 4 Verpleegkunde																									X	X	
HBO Verpleegkunde (BSc)																								X			X
Modules																											
Module 0 - Zorgservice Thuis	X	X	X	X	21-9-2022	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Module 1 - Diabetes & Insuline Injecteren	X	X		X		X		X	X	X	X	nov-22	X	X	X	X	X	X	X			X	nov-22	X	X	X	X
Module 2 - Medicatieveiligheid	X	X	X	X	21-9-2022	X		X	X	X	30-9-2022	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Module 3 - Rapporteren	X	X	X	X	21-9-2022	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Module 4 - Katheterzorg (theorie)	X	X		X		X		X	X	X		dec-22	X	X	X	okt-22	X	X	X			X		X	X	X	X
Module 4a Katheterzorg (skillslab) vrouw	X	X				X		X	X	X		jan-23	X	X	X	1-10-2022	X	X	X			X		X	X	X	X
Module 4 - Katheterzorg (praktijk) vrouw	X	X				X		X	X	X		28-10-2022	X	X	X	niet bekwam	X	X	X			X		X	X	X	X
Module 4b Katheterzorg (skillslab) man	X	X						X											X				X		X	X	X
Module 4 - Katheterzorg (praktijk) man	X	X													X			X						X	X	X	X
Module 4c Katheterzorg suprapub															X			X						X	X	X	X
Module 5 - Compressief zwachtelen	X	X		X	dec-22	X		X	X	X	X	dec-22	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Module 6 - Wondverzorging	X	X				X			X	X	X		X	X	X	X	X	X	X			X		X	X	X	X
Module 7 - Maagsonde															X			X							X	X	X
Module 8 - Stoma zorg	X														X			X						X	X	X	X
Module 9 - Dementie zorg & Zingevingaspecten																											X
Module 10 - Til & Transfer technieken	X	X				X		X	X	X			X	X	X	X	X	X	X			X		X	X	X	X
EHBO	X	X	X	X		X		X	X	X		dec-22	X	X	X	X	X	X	X			X		X	X	X	X
Intramusculair injecteren.									?	X	X	X	dec-22	X	X	X	X	X	X			X		X	X	X	?
Vaardigheden																											
Tilliften	X	X				X		X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X			X		X	X	X	X
Stalift en Passieve lift	X	X				X		X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X			X		X	X	X	X
Glijpjl	X	X				X		X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X			X		X	X	X	X
Zwachtelen (tot aan de knie)	X	X		X		X		X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Zwachtelen (tot aan de lies)	X	X		X		X		X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X			X		X	X	X	X
Freestyle Libre	X	X				X		X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X			X		X	X	X	X
Blaaspoeien	X	X						X		X	X	jan-23	X	X			X					X		X	X	X	X
Klysmo toedienen	X	X							X	X	X													X	X	X	X
Injecteren Vaccin (Covid-19)									X															X	X	X	X
Intramusculair injecteren									?						?									X	X	X	X
Palliatieve zorg (jaarcongres)									X															X	X	X	X

4.3 Scholingsaanbod

4.3.1 Vaststellen Scholingsbehoefte

Vanuit Zorgservice thuis zijn er verschillende mogelijkheden om theoretische en praktische kennis op te doen. Medewerkers worden geënthousiasmeerd om hun kennis te vergoten en te toetsen om de kwaliteit van zorgverlening te borgen. Medewerkers kunnen via Zorgservice thuis allerlei opleidingsmodules of gehele opleidingen volgen om de kwaliteit van zorgverlening te verbeteren. In samenwerking met IGJ is een uitgebreid scholingsplan gemaakt.

4.3.2 Klinische lessen en themabijeenkomsten

Indien wordt geconstateerd dat onvoldoende kennis aanwezig is of herhaling van scholing nodig is voor het uitvoeren van een handeling in de thuiszorg, wordt er een klinische les gegeven. De wijkverpleegkundige bereidt deze voor en hierna gaan de medewerkers zelf aan de slag, waarbij de wijkverpleegkundige aanwijzingen geeft. Deze behoefte ontstaat vanuit de medewerkers, management of vanuit VIM-meldingen.

Daarnaast wordt er meerdere keren per jaar een themabijeenkomst georganiseerd voor alle medewerkers in de organisatie waarbij een actueel scholingsthema wordt behandeld, zoals omgaan met dementie of innovatie in de thuiszorg. In deze bijeenkomsten geven externe relaties en samenwerkingspartners zoals casemanagers en specialisten ouderengeneeskunde meer uitleg over hun kennis en ervaringen.

Ook zijn er meerdere scholingsmodules die intern worden aangeboden en afgetoetst door een BIG geregistreerde gedelegeerd toetsers.

Zorgservice thuis biedt onder meer de volgende modules aan:

1. Werkafspraken Zorgservice thuis;
2. Diabetes en insuline injecteren;
3. Medicatieveiligheid;
4. Rapporteren volgens de SOEP-methode;
5. Katheterzorg;
6. Compressie zwachtelen;
7. Wondverzorging;
8. Til & transfertechnieken;
9. Subcutaan injecteren;
10. Intramusculair injecteren;
11. Omgaan met dementie;

12. Omgaan met ongewenst gedrag;
13. E-learnings basiszorg.

De modules worden theoretisch en praktisch afgetoetst door een BIG geregistreerde gedelegeerd toetser. Wanneer de module theoretisch met goed gevolg is afgelegd volgt een praktijk toets in het skillslab van Zorgservice thuis.

Foto skills lab



Wanneer het praktische deel van de module met goed gevolg is afgelegd volgt een begeleidingsmoment met een cliënt waarin de wijkverpleegkundige de feitelijke handelingsbekwaamheid vaststelt.

Tot slot wordt de handelingsbekwaamheid met datum toegevoegd in de individuele opleidingskaart van de medewerker en het totale deskundigheidsoverzicht voor de planning. Hier zijn ook de hertoetsingscriteria opgenomen.

4.3.3 Overige opleidingen

In overleg met de leidinggevende kan in principe iedere relevante opleiding in de zorg gevolgd worden. Minimaal één keer per jaar hebben de medewerkers een functioneringsgesprek, waarin onder andere het onderwerp scholing behandeld wordt. Medewerkers kunnen hierin aangeven wat hun behoeftes, ambities en wensen zijn.

4.3.4 Werkoverleggen

Een groot onderdeel in de kwaliteit en kennis van de medewerkers is het teamoverleg. Alle teams komen één keer per maand voor werkoverleg bijeen. Hierin worden onder andere alle cliënten en bijzonderheden besproken, de actielijst behandeld, eventueel nieuwe protocollen en werkafspraken geëvalueerd of geformuleerd, en aan de hand van casuïstiek lopende zaken besproken. Ook worden lesmodules en uitkomsten besproken. De uiteindelijke conclusies, werkafspraken, protocollen, en algemene voorwaarden worden neergelegd in het kwaliteitshandboek van Zorgservice thuis. Alle VIM-meldingen van die maand worden uitvoerig in alle teams besproken. Tijdens elk werkoverleg wordt een protocol behandeld en regelmatig wordt een quiz gehouden met prijsuitreiking over de deskundigheid van de medewerkers over de inhoud van het kwaliteitshandboek.

4.3.5 Kwaliteitstoets

Alle medewerkers worden 1 keer per jaar indien nodig getoetst op de kwaliteit van werken. De kwaliteitscontroles worden uitgevoerd door de wijkverpleegkundige, de teamleider en een ervaren collega. Zij doen dit aan de hand van een beoordelingslijst.

4.4 Budget 2026-2028

Het scholingsbudget wordt vastgesteld aan de hand van de geldende regels omschreven in de CAO VVT.

4.5 Erkend leerbedrijf

Zorgservice thuis is door de SBB een aangewezen erkend leerbedrijf. Zorgservice thuis is erkend voor MBO (alle niveaus) management-assistent en hbo-management opleidingen. Tevens is Zorgservice thuis erkend voor alle mbo-opleidingen in de zorg en de hbo verpleegkundige opleiding.

Bouwsteen 5 – Inzicht in kwaliteit

De lage respons op de interviews vormt een aandachtspunt omdat hieruit niet veel verbeterpunten zijn te distilleren. Vanaf 2026 wordt de vragenlijst bij elk evaluatiegesprek bij elke cliënt onder de aandacht gebracht en achtergelaten en / of ingevuld waardoor we van mening zijn dat de respons in 2026 beter zal zijn.

Zorgservice Thuis werkt volgens een PDCA-cyclus (Plan, Do, Check, Act). Dit is een methode voor continue verbetering van processen en kwaliteit, waarbij bevindingen uit audits, VIM-analyses en ervaringsmetingen direct worden vertaald naar verbeteracties. Het gebruik van Q-link is toegenomen, wat wijst op een groeiende kwaliteitscultuur.

Governance en cliëntenparticipatie zijn structureel geborgd via overlegmomenten met de Raad van Commissarissen en de cliëntenraad.



Verbeterpunten en acties voor 2026

Onderstaand worden een aantal strategische acties weergegeven per bouwsteen.

1. Wensen & behoeften
 - 1.1 Meer inlezen en studeren op landelijke trends en hier op inspelen met beleidsontwikkeling.

2. Netwerken
 - 2.1 Overeenkomsten aanvragen met zorgkantoren en zorgverzekeraars.
 - 2.2 Aansluiten bij Conforte een netwerk van zorgaanbieders en uitrollen van gezamenlijke alarmering en woningtoegang Clavisio.

3. Werk organiseren
 - 3.1 Meer investeren in Marketing en communicatie met het starten van een werkgroep en aannemen van een medewerker marketing en communicatie.

4. Leren & ontwikkelen
 - 4.1 Aannemen van een externe voorzitter voor een te formeren interne auditwerkgroep om het leren meer professioneel en structureel te maken.

5. Inzicht in kwaliteit.
 - 5.1 Meer respons realiseren op de cliënttevredenheid vragenlijst door deze te koppelen aan evaluatiemomenten.

Bijlage 1 – Vragenlijst

Klanttevredenheidsonderzoek Zorgservice thuis

Inleiding

We vinden het belangrijk om te weten wat u vindt van de zorg die u krijgt. Daarom vragen we u en eventueel uw naaste om uw ervaringen met ons te delen. Deze ervaringen leren ons wat er al goed gaat én wat er beter kan.

De vragenlijst is bedoeld voor mensen met een zorgvraag die zorg ontvangen of in de afgelopen maanden hebben ontvangen. De vragenlijst is anoniem en deelname is vrijwillig. Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 10 minuten.

Invulinstructie

- Bij de meeste vragen kunt u één hokje aankruisen. Vul het antwoord in dat het meest op uw ervaringen van toepassing is.
- Heeft u een antwoord ingevuld, maar wilt u dat later veranderen? Zet het verkeerd aangekruiste antwoord tussen haakjes en vul een ander antwoord in.

Het is ook mogelijk dat u als naaste de vragenlijst invult namens de client.

Een naaste is bijvoorbeeld een partner, familielid, vriend of buur. Sommigen van hen zorgen voor u als mantelzorger.

Vragen

Heeft u vragen? U kunt ons bellen op telefoonnummer 0181-843091 of u kunt een e-mail sturen naar info@zorgservicethuis.nl

De volgende vragen gaan over uw ervaring met de zorgverleners

Let op: het is niet de bedoeling dat u namen van zorgverleners bij de toelichting vermeld.

1. Heeft u het idee dat de zorgverleners naar u luisteren?

Kruis het antwoord aan dat u wilt geven. 1 = Nee helemaal niet; 10 = Ja helemaal.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n.v.t.

2. Kunt u met uw vragen terecht bij de zorgverleners?

Kruis het antwoord aan dat u wilt geven. 1 = Nee helemaal niet; 10 = Ja helemaal.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n.v.t.

3. Weten de zorgverleners wat uw situatie is?

Kruis het antwoord aan dat u wilt geven. 1 = Nee helemaal niet; 10 = Ja helemaal.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n.v.t.

4. Helpen de zorgverleners u om met uw situatie om te gaan?

Kruis het antwoord aan dat u wilt geven. 1 = Nee helemaal niet; 10 = Ja helemaal.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n.v.t.

5. Wordt de zorg samen met u, uw naasten en de zorgverleners afgesproken?

Kruis het antwoord aan dat u wilt geven. 1 = Nee helemaal niet; 10 = Ja helemaal.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n.v.t.

6. Houden de zorgverleners zich aan de gemaakte afspraken?

Kruis het antwoord aan dat u wilt geven. 1 = Nee helemaal niet; 10 = Ja helemaal.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n.v.t.

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

Kruis het antwoord aan dat u wilt geven. 1 = Nee helemaal niet; 10 = Ja helemaal.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n.v.t.

8. Motiveren de zorgverleners u om zo veel mogelijk zelf te (blijven) doen?

Kruis het antwoord aan dat u wilt geven. 1 = Nee helemaal niet; 10 = Ja helemaal.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n.v.t.

9. Heeft u vertrouwen in de kennis en ervaring van de zorgverleners?

Kruis het antwoord aan dat u wilt geven. 1 = Nee helemaal niet; 10 = Ja helemaal.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n.v.t.

10. Houden de zorgverleners in de gaten hoe het met u gaat?

Kruis het antwoord aan dat u wilt geven. 1 = Nee helemaal niet; 10 = Ja helemaal.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n.v.t.

11. In hoeverre zou u deze zorgaanbieder aanbevelen bij andere mensen in dezelfde situatie?

Kruis het antwoord aan dat u wilt geven. 1 = Nee helemaal niet; 10 = Ja helemaal.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n.v.t.

Indien u nog iets wilt toelichten of aangeven kunt u dat hier neerzetten

Toelichting: _____

14. Wilt u ons nog iets meegeven?

Wat gaat goed?

Dit gaat goed: _____

Wat kan beter?

Dit kan beter: _____

Vragen aan de mantelzorger/naaste

De volgende vragen zijn bedoeld voor uw mantelzorger/naaste. Deze vragen moeten dus door (één van) uw mantelzorger(s)/naaste(n) worden ingevuld. Wanneer u geen mantelzorger/naaste heeft of uw mantelzorger/naaste dit niet kan invullen, mogen de vragen overgeslagen worden.

12. Voelt u zich, als mantelzorger/naaste, gehoord door de zorgverleners?

Kruis het antwoord aan dat u wilt geven. 1 = Nee helemaal niet; 10 = Ja helemaal.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n.v.t.

Vraag aan de mantelzorger/naaste

13. Zijn er afspraken gemaakt over uw rol (als mantelzorger/naaste) in de zorg voor uw naaste?

Kruis het antwoord aan dat u wilt geven. 1 = Nee helemaal niet; 10 = Ja helemaal.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n.v.t.

