

Evaluatie Zorgkaart Nederland 2019

Zorgkaart Nederland is een ervaringsite voor de Nederlandse gezondheidszorg waar mensen hun ervaringen met de zorg met elkaar kunnen delen. Aan de hand van Zorgkaart Nederland kan A.D.O. Zorg zien hoe de zorg- en dienstverlening door de cliënten wordt ervaren. De ervaringen worden anoniem gepubliceerd. Voorheen werd eenmaal in de twee jaar de CQ-index gebruikt om de cliënttevredenheid anoniem te meten. Vanaf 2018 is besloten om één keer per twee jaar tijdens de zorgplanevaluaties de cliënten te verzoeken om een recensie in te vullen op Zorgkaart Nederland.

Opbouw vragenlijst

De vragenlijst bestaat uit 6 onderdelen die beoordeeld kunnen worden met een cijfer tussen de 1 en 10 gevolgd door een veld met toelichting. De onderdelen die de cliënten kunnen beoordelen zijn:

- Afspraken
- Omgang medewerkers
- Kwaliteit van leven
- Deskundigheid
- Herkennen veranderingen
- Vast team

Resultaten

In 2019 zijn slechts 11 recensies ingevuld door de cliënten. Het gemiddelde cijfer is 8,9. De cliënten geven aan tevreden te zijn met de zorg die ze krijgen. Er zijn geen verbeterpunten die uit de recensies naar voren komen.

Conclusie

A.D.O. Zorg is trots op een hoog cijfer dat volgt uit de ervaringen van de cliënten met de zorg- en dienstverlening die ze krijgen. Echter is het responsepercentage voor het jaar 2019 vrij laag. Om een representatieve uitspraak te kunnen doen, is het belangrijk dat er meer recensies worden geschreven in de toekomst. Vanaf jaar 2020 zorgen wij dat meeting vanuit extern meetbureau uitgevoerd wordt.

Bijlage: Recensies over 2019

Waardering van A.D.O. Zorg - Rotterdam op 30 december 2019

| | | | |
|--------------------------------|---|---|------------|
| Vast team | ? |  | 8 |
| Afspraken | ? |  | 8 |
| Luisteren | ? |  | 9 |
| Passende zorg en ondersteuning | ? |  | 9 |
| Aandacht | ? |  | 8 |
| Bejegening | ? |  | 9 |
| Deskundigheid | ? |  | 10 |
| Herkennen veranderingen | ? |  | 9 |
| Omgaan met aandoening | ? |  | 9 |
| Gemiddeld cijfer | | | 8.8 |

Aandoening / behandeling Beroerte

Toelichting

Waarderen >

Zeer tevreden

Vindt u dit een nuttige waardering?

Ja 

Waardering van A.D.O. Zorg - Rotterdam op 22 december 2019

| | | | |
|--------------------------------|---|---|-------------|
| Vast team | ? |  | 10 |
| Afspraken | ? |  | 10 |
| Luisteren | ? |  | 10 |
| Passende zorg en ondersteuning | ? |  | 10 |
| Aandacht | ? |  | 10 |
| Bejegening | ? |  | 10 |
| Deskundigheid | ? |  | 10 |
| Herkennen veranderingen | ? |  | 10 |
| Omgaan met aandoening | ? |  | 10 |
| Gemiddeld cijfer | | | 10.0 |

Toelichting

Waarderen >

Ben over het algemeen zeer tevreden

Vindt u dit een nuttige waardering?

Ja 

Waardering van A.D.O. Zorg - Rotterdam op 18 december 2019


| | | | |
|--------------------------------|---|---|------------|
| Vast team | ? |  | 7 |
| Afspraken | ? |  | 9 |
| Luisteren | ? |  | 10 |
| Passende zorg en ondersteuning | ? |  | 10 |
| Aandacht | ? |  | 10 |
| Bejegening | ? |  | 10 |
| Deskundigheid | ? |  | 10 |
| Herkennen veranderingen | ? |  | 7 |
| Omgaan met aandoening | ? |  | 8 |
| Gemiddeld cijfer | | | 9.0 |

Aandoening / behandeling Overige aandoeningen

Toelichting

Waarderen >

Vriendelijk personeel, zoals de medewerkers als op kantoor die wij spreken m.b.t. afspraken of eventuele veranderingen alsook de medewerkers die thuis komen voor de huishoudelijke hulpverlening. De planning probeert zoveel mogelijk rekening te houden met het inplannen van een vaste medewerker die op vaste dagen en tijdstippen iedere week komt, maar als hier een verandering in komt, dan wordt dit altijd netjes van te voren gecommuniceerd. Ook staat de instelling heel open voor feedback als wij iets met hun willen bespreken of als wij bijvoorbeeld vragen hebben over een eventuele aanpassing van het zorgplan als er meer of minder hulp (ook op andere ondersteuningsvlakken) nodig is. Kortom, een fijne instelling waar wij als cliënt gehoord worden!

Vindt u dit een nuttige waardering? [Ja](#) 

Waardering van A.D.O. Zorg - Rotterdam op 18 december 2019


| | | | |
|--------------------------------|---|---|------------|
| Vast team | ? |  | 8 |
| Afspraken | ? |  | 8 |
| Luisteren | ? |  | 8 |
| Passende zorg en ondersteuning | ? |  | 8 |
| Aandacht | ? |  | 8 |
| Bejegening | ? |  | 8 |
| Deskundigheid | ? |  | 8 |
| Herkennen veranderingen | ? |  | 8 |
| Omgaan met aandoening | ? |  | 8 |
| Gemiddeld cijfer | | | 8.0 |

Toelichting

Waarderen >

Zeer tevreden met alles

1 persoon vindt dit een nuttige waardering.

Vindt u dit een nuttige waardering? [Ja](#) 

Waardering van A.D.O. Zorg - Rotterdam op 18 december 2019

| | | | |
|--------------------------------|---|---|------------|
| Vast team | ? |  | 8 |
| Afspraken | ? |  | 8 |
| Luisteren | ? |  | 8 |
| Passende zorg en ondersteuning | ? |  | 8 |
| Aandacht | ? |  | 8 |
| Bejegening | ? |  | 8 |
| Deskundigheid | ? |  | 8 |
| Herkennen veranderingen | ? |  | 8 |
| Omgaan met aandoening | ? |  | 8 |
| Gemiddeld cijfer | | | 8.0 |

Aandoening / behandeling COPD

Toelichting







Waarderen >

niks alles perfect

Vindt u dit een nuttige waardering?

Ja 

Waardering van A.D.O. Zorg - Rotterdam op 8 maart 2019

| | | | |
|-------------------------|---|---|------------|
| Afspraken | ? |  | 10 |
| Omgang medewerkers | ? |  | 10 |
| Kwaliteit van leven | ? |  | 8 |
| Deskundigheid | ? |  | 10 |
| Herkennen veranderingen | ? |  | 8 |
| Vast team | ? |  | 10 |
| Gemiddeld cijfer | | | 9.3 |

Toelichting

Waarderen >

Ik ben tevreden met de zorg die ik ontvang van Ado zorg.

Vindt u dit een nuttige waardering?

Ja 

Rotterdam, 10 Februari 2020

G. Tekin, Directie