



ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

Cliëntenraadpleging onder cliënten casemanagement

Geriant 2022

deze vragen

	25,6
	44,4
	,0
	100,0

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.

Onze klanten waarderen ons om onze pragmatische en flexibele manier van werken en onze persoonlijke benadering. Facit conformeert zich aan de internationale gedragscodes voor marktonderzoek van Esomar en WAPOR en is door CIIO gecertificeerd voor ISO 9001:2015 en ISO 27001:2013. Facit werkt niet met onderaannemers en voert alle cliëntenraadplegingen geheel in eigen beheer en met eigen medewerkers uit.

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

Inhoudsopgave

Inleiding.....	4
1. Cliëntenraadpleging met de PREM Wijkverpleging.....	5
1.1 De PREM Wijkverpleging	5
1.2 Doelgroep, exclusie en steekproeftrekking	5
1.3 Informatievoorziening	5
1.4 Vragenlijst	5
1.5 Dataverzameling	5
1.6 Respons.....	6
1.7 Leeswijzer	6
2.1 Spiegelinformatie	8
2. Samenvatting	9
3.1 Inleiding.....	9
3.2 Gemiddelde cijfer ervaringsvragen	9
3.3 Top-3 box scores ervaringsvragen	10
3.4 Weergave cliëntervaringen met de totaalscore van ZorgkaartNederland.....	11
3. Uitkomsten ervaringsvragen.....	12
4. Achtergrondkenmerken	52
5. Samenvatting van de complimenten en verbeterpunten	54
6. Conclusies.....	55
Bijlage 1: Complimenten en verbeterpunten Kop van Noord-Holland	57
Bijlage 2: Complimenten en verbeterpunten Noord-Kennemerland Noord.....	60
Bijlage 3: Complimenten en verbeterpunten Noord-Kennemerland Zuid	63
Bijlage 4: Complimenten en verbeterpunten West-Friesland	65

Inleiding

Facit heeft voor Geriant in de maanden november en december 2022 een cliëntenraadpleging uitgevoerd met de PREM Wijkverpleging. Voor u ligt de rapportage van deze cliëntenraadpleging.

Hoofdstuk 1 beschrijft de gang van zaken rondom deze cliëntenraadpleging. Beschreven wordt hoe de steekproeftrekking, informatievoorziening en dataverzameling zijn verlopen en de respons van de raadpleging wordt weergegeven.

In hoofdstuk 2 worden de belangrijkste uitkomsten van deze raadpleging samenvattend weergegeven in de vorm van gemiddelde cijfers en Top-3 Box scores voor de ervaringsvragen.

In hoofdstuk 3 staan de uitkomsten op vraagniveau weergegeven, evenals de rapportcijfers en de aanbevelingsscore.

Hoofdstuk 4 geeft informatie over de achtergrondkenmerken van de cliënten. In hoofdstuk 5 wordt een samenvattend overzicht gepresenteerd van de complimenten en verbeterpunten die de cliënten hebben aangedragen. De rapportage sluit in hoofdstuk 6 af met de belangrijkste conclusies uit deze raadpleging.

In bijlage 1 t/m 4 zijn de antwoorden op de vraag naar complimenten en verbeter suggesties gerubriceerd naar thema.

Facit, Velsen-Noord

Chris Nuij, Dorine Duwel en Madelief Stad, januari 2023

1. Cliëntenraadpleging met de PREM Wijkverpleging

1.1 De PREM Wijkverpleging

De cliëntenraadpleging met de PREM Wijkverpleging is onderdeel van de landelijke Kwaliteitsuitvraag 2022. De brancheorganisaties hebben voor deze kwaliteitsuitvraag een handboek¹ opgesteld voor zorgaanbieders van wijkverpleging en meetbureaus.

De PREM Wijkverpleging kan uitgezet worden onder alle cliënten, behalve

- Cliënten die geen persoonlijke verzorging en/of verpleging krijgen
- Cliënten die minder dan een maand in zorg zijn.

1.2 Doelgroep, exclusie en steekproeftrekking

De doelgroep van deze cliëntenraadpleging wordt gevormd door alle cliënten van Geriant die casemanagement ontvangen vanuit de Zvw. Cliënten die geen persoonlijke verzorging en/of verpleging krijgen of minder dan een maand in zorg zijn worden van deelname aan de raadpleging uitgesloten.

Om de uitkomsten van de cliëntenraadpleging te kunnen gebruiken voor leren en verbeteren is het belangrijk om voldoende cliënten te betrekken. Voor deze raadpleging is een steekproef getrokken van 30%² van alle cliënten van Geriant (met uitzondering van intramuraal en kliniek).

1.3 Informatievoorziening

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. In de uitnodigingbrief tot deelname aan deze cliëntenraadpleging zijn het doel van het onderzoek, de vertrouwelijkheid en anonimiteit van het onderzoek toegelicht.

1.4 Vragenlijst

De cliëntenraadpleging is uitgevoerd met de PREM Wijkverpleging (Patient Reported Experience Measures, versie 2021). De vragenlijst richt zich op de ervaringen van cliënten die wijkverzorging ontvingen in de afgelopen 12 maanden.

De PREM Wijkverpleging bestaat uit negen gesloten vragen, een aanbevelingsvraag, twee open vragen, zes achtergrondvragen ten behoeve van case-mix controle en een vraag ten behoeve van de doorlevering van de uitkomsten naar ZorgkaartNederland. Voor Geriant zijn hier nog twee rapportcijfervragen aan toegevoegd en 6 eigen extra vragen, waaronder drie vragen over Samen Beslissen uit de CQ-index GGZ. Dit om de vragenlijst beter te laten aansluiten bij de doelgroep van Geriant.

1.5 Dataverzameling

Op 11 november 2022 is per post een vragenlijst verzonden. Bij de vragenlijst was een antwoordvelop gevoegd, waarmee cliënten de ingevulde vragenlijsten aan Facit konden retourneren. Cliënten die de vragenlijst liever online wilden invullen, konden dit doen met de inlogcodes die hiertoe in de uitnodigingsbrief vermeld staan.

¹ [Handboek-prem-wijkverpleging-2021-2023](#)

² Voor zorgaanbieders met meer dan 500 cliënten geldt dat 30% van de cliënten uitgenodigd dienen te worden voor deelname aan de cliëntenraadpleging.

Op 9 december 2022 is aan non-respondenten een bedankkaart/herinnering gestuurd. De dataverzameling is op 17 januari 2023 afgesloten.

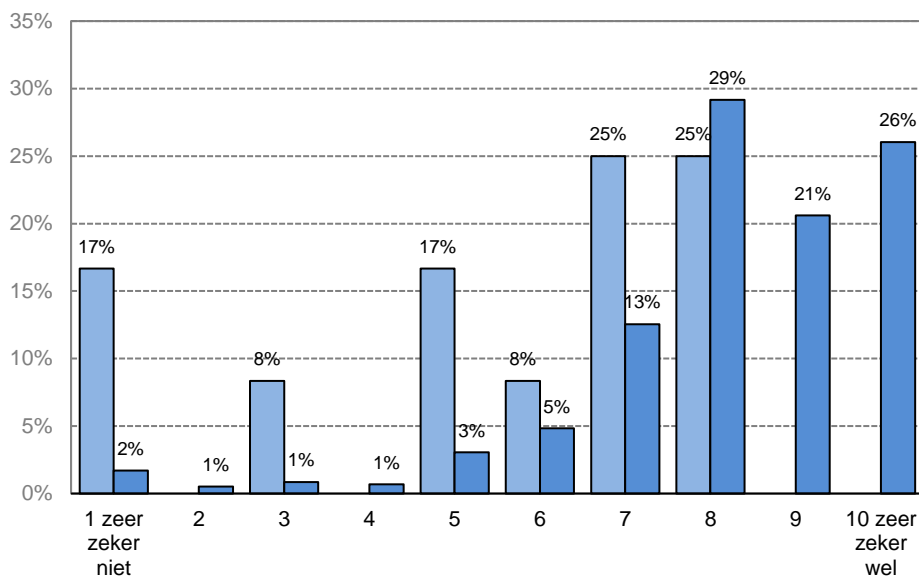
1.6 Respons

Voor deze cliëntenraadpleging zijn 1.113 cliënten benaderd. Geen 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.

287 cliënten hebben de vragenlijst ingevuld en aan Facit geretourneerd. 89% van deze cliënten heeft de vragenlijst schriftelijk ingevuld en 12% online. De respons voor deze raadpleging komt hiermee op 26%.

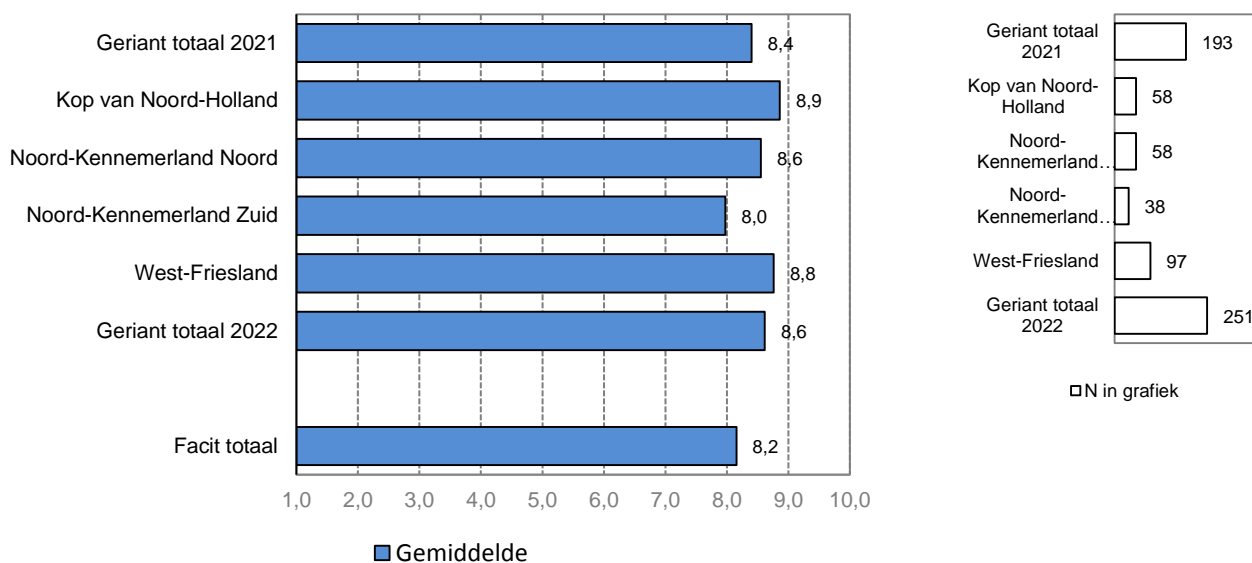
1.7 Leeswijzer

De antwoorden op de gestelde vragen worden in staafdiagrammen gepresenteerd:



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

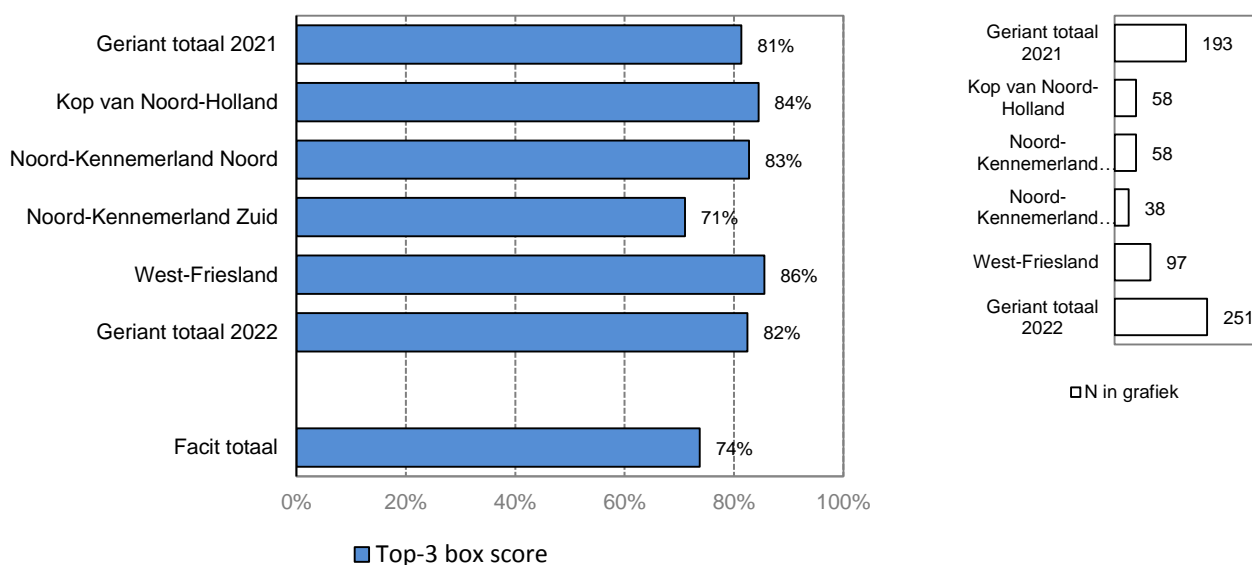
In de tweede grafiek worden de gemiddelde scores weergegeven:



In deze grafiek zijn de uitkomsten gepresenteerd voor Geriant als geheel en per locatie. Ter vergelijking zijn boven in deze grafiek ook de scores weergegeven voor de raadpleging die in 2021 is uitgevoerd.

Rechts van de staafdiagrammen is aangegeven met N in grafiek hoeveel cliënten in totaal de vraag beantwoord hebben. Bij vragen met de antwoordcategorieën ‘weet niet’ en/of ‘niet van toepassing’, wordt rechts van het staafdiagram ook aangegeven hoeveel cliënten dat antwoord gegeven hebben.

In de derde grafiek wordt de top-3 box score weergegeven. Dit is het percentage cliënten dat een van de drie meest gunstige antwoordcategorieën kiest, een 8 of hoger, en daarmee te kennen geeft met het onderwerp positieve ervaringen te hebben:



1.8 Spiegelinformatie

Als spiegelinformatie is het Facit totaal weergegeven, wat bestaat uit de antwoorden van 7.704 cliënten die hebben meegedaan aan een van de raadplegingen die door Facit Wijkverpleging in 2021 met de PREM zijn uitgevoerd.

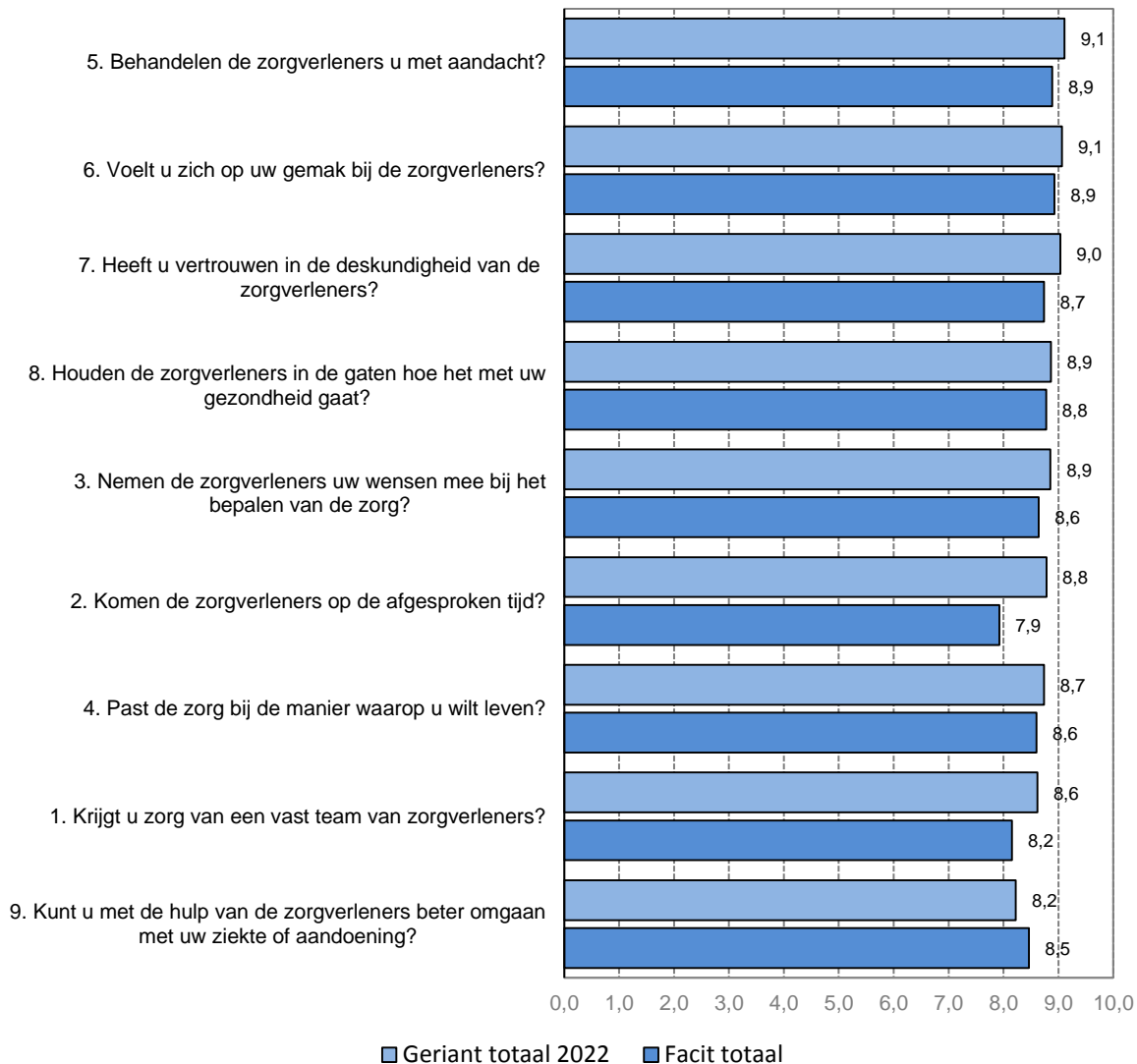
2. Samenvatting

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de uitkomsten van deze raadpleging samenvattend gepresenteerd in de vorm van gemiddelde cijfers en promotorscores.

2.2 Gemiddelde cijfer ervaringsvragen

Cliënten konden de vragen beantwoorden middels een cijfer tussen 1 en 10. In de weergave hieronder zijn de vragen gerangschikt op het gemiddeld cijfer.



De vraag waarop gemiddeld het hoogste cijfer is gegeven, is de vraag ‘Behandelen de zorgverleners u met aandacht?’ De gemiddelde waardering voor deze vraag is 9.1 op een schaal van 0 tot 10.

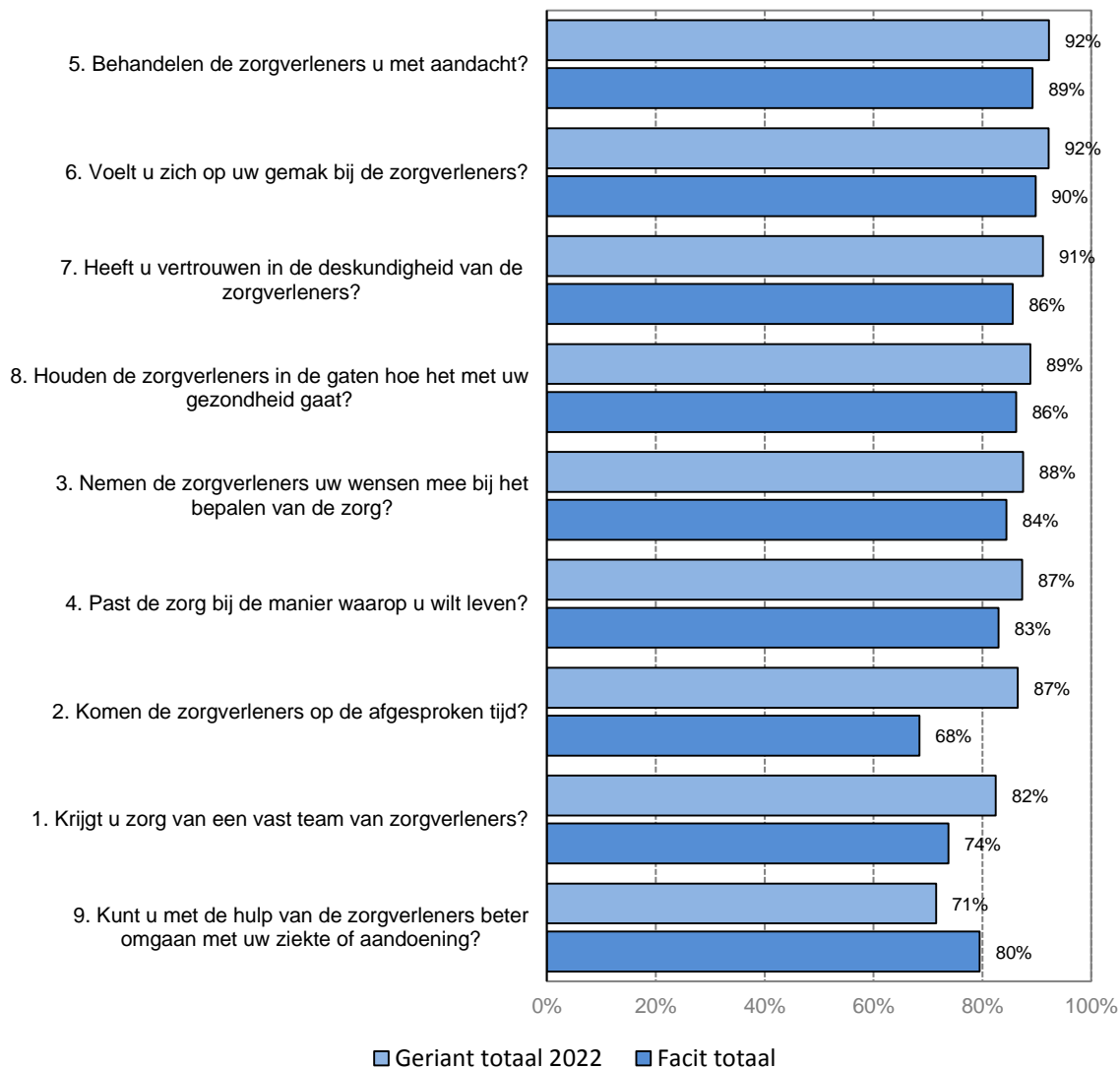
De vraag waarop gemiddeld met het laagste cijfer geantwoord is, is de vraag ‘Kunt u met de hulp van de zorgverleners beter omgaan met uw ziekte of aandoening?’ Voor deze vraag is de gemiddelde waardering 8.2 op een schaal van 0 tot 10.

2.3 Top-3 box scores ervaringsvragen

Een Top-3 Box score is het percentage cliënten dat een van de drie meest gunstige antwoordcategorieën kiest, in deze raadpleging een 8 of hoger, en daarmee te kennen geeft met het onderwerp in kwestie positieve ervaringen te hebben.

Top-3 Box scores maken dus in één oogopslag duidelijk hoeveel cliënten tevreden zijn over het onderwerp of hierover een gunstige beoordeling geven. Omgekeerd kan ook direct worden afgeleid hoeveel respondenten géén positieve ervaringen hebben.

In onderstaand overzicht zijn voor de ervaringsvragen uit deze raadpleging weergegeven hoeveel cliënten een 8 of hoger hebben gegeven:



De vraag waarop de meeste cliënten (92%) een 8 of hoger gaven, is de vraag ‘Behandelen de zorgverleners u met aandacht?’

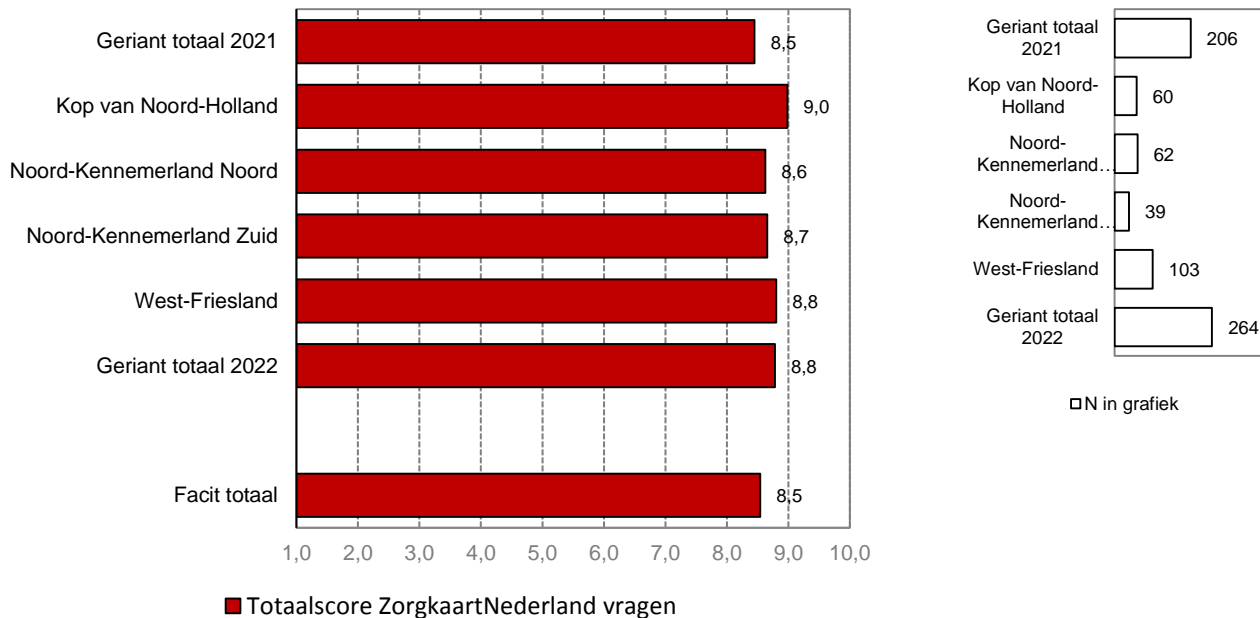
De vraag waarop de minste cliënten een 8 of hoger gaven, is de vraag ‘Kunt u met de hulp van de zorgverleners beter omgaan met uw ziekte of aandoening?’ 71% van de geraadpleegde cliënten geeft op deze vraag een 8 of hoger.

2.4 Weergave cliëntervaringen met de totaalscore van ZorgkaartNederland

De totaalscore op de ZorgkaartNederland-vragen wordt berekend in twee stappen:

- per respondent wordt een gemiddelde score berekend op alle vragen;
- op basis van alle gemiddelde score wordt de gemiddelde totaalscore berekend.

Voor deze cliëntenraadpleging is de totaalscore als volgt:



Niet alle waarderingen die cliënten in deze cliëntenraadpleging gegeven hebben, kunnen door Facit bij ZorgkaartNederland aangeleverd worden. Dit kan alleen als cliënten voldoende vragen hebben beantwoord, met publicatie hebben ingestemd en hun contactgegevens hebben doorgegeven, zodat ZorgkaartNederland hun waardering desgewenst kan verifiëren.

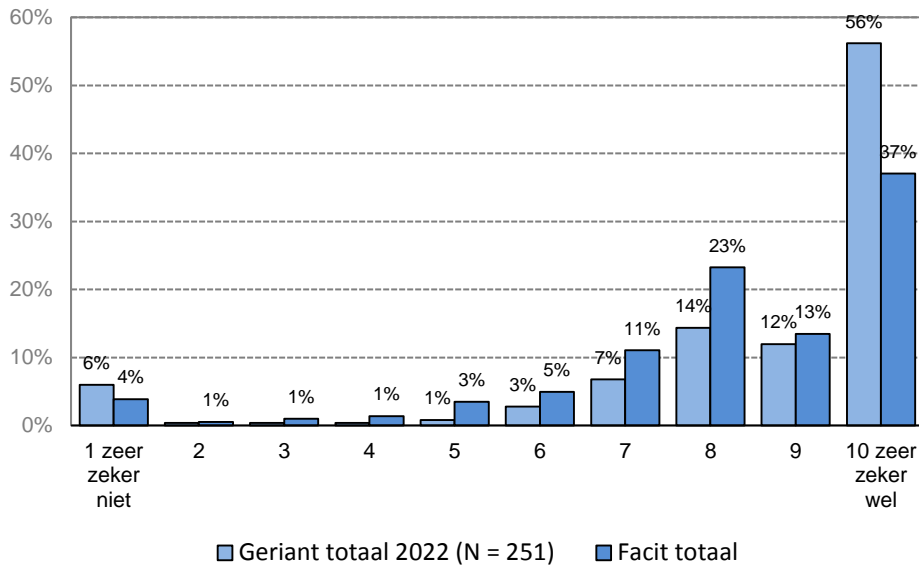
De waarderingen die vanuit deze cliëntenraadpleging naar ZorgkaartNederland doorgezet kunnen worden, zijn te herkennen aan het groene label 'geverifieerd'.



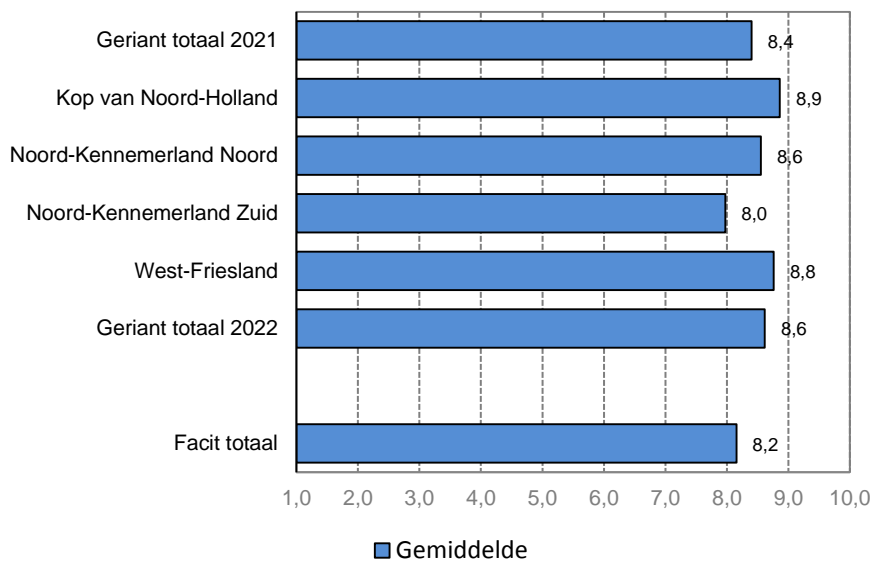
De [actuele totaalscore voor Geriant op ZorgkaartNederland](#) wordt berekend over de afgelopen 4 jaar, inclusief de huidige lopende maand. Oudere waarderingen blijven wel te lezen, alleen komt er bij te staan dat het om een oudere waardering gaat. Deze tellen niet meer mee voor het getoonde gemiddelde cijfer van Geriant.

3. Uitkomsten ervaringsvragen

1. Krijgt u zorg van een vast team van zorgverleners?



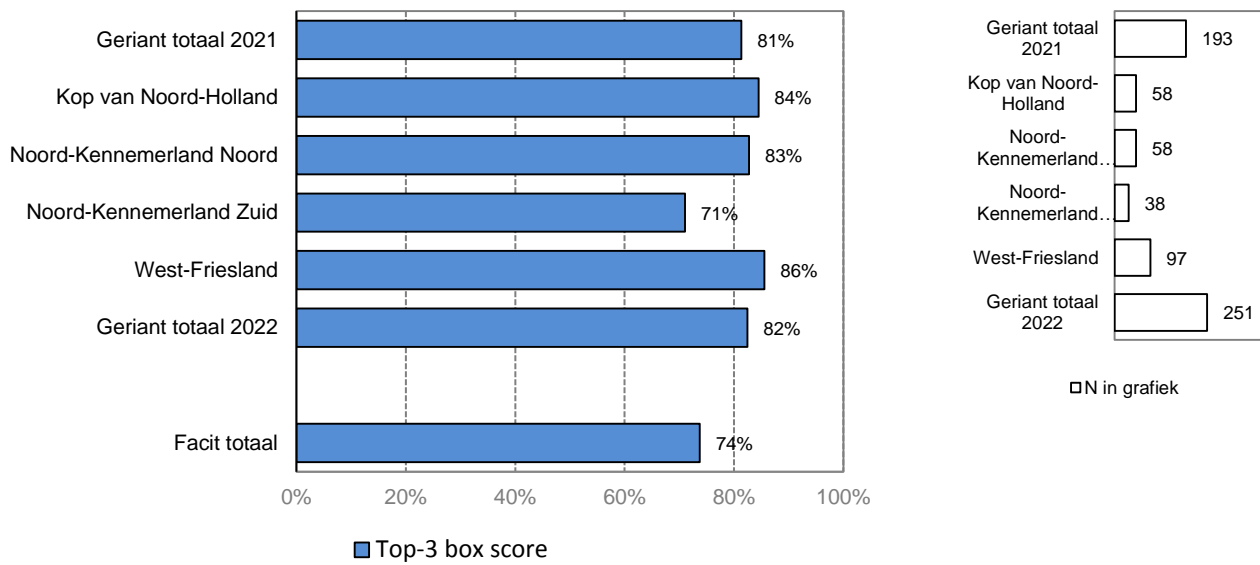
De gemiddelde waardering is als volgt:



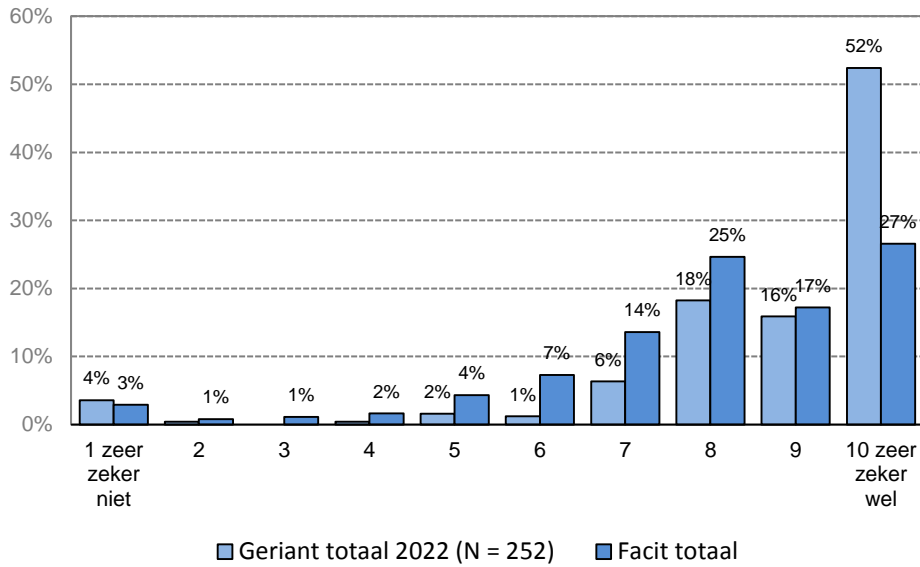
Geriant totaal 2021	193
Kop van Noord-Holland	58
Noord-Kennemerland..	58
Noord-Kennemerland..	38
West-Friesland	97
Geriant totaal 2022	251

□ N in grafiek

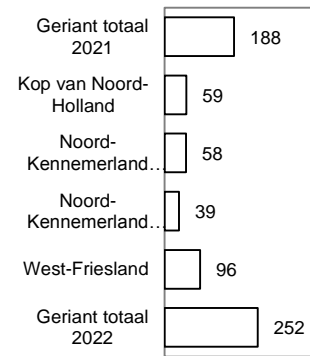
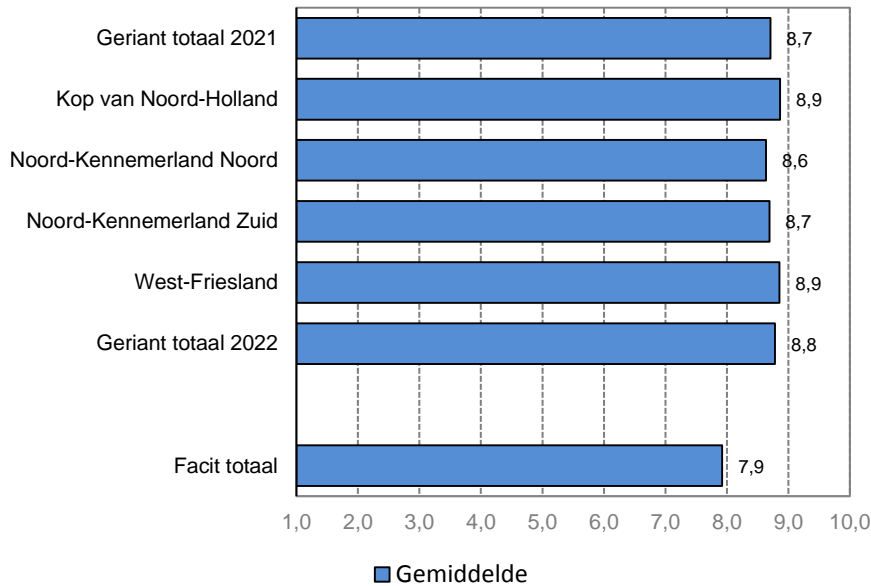
Het percentage cliënten dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:



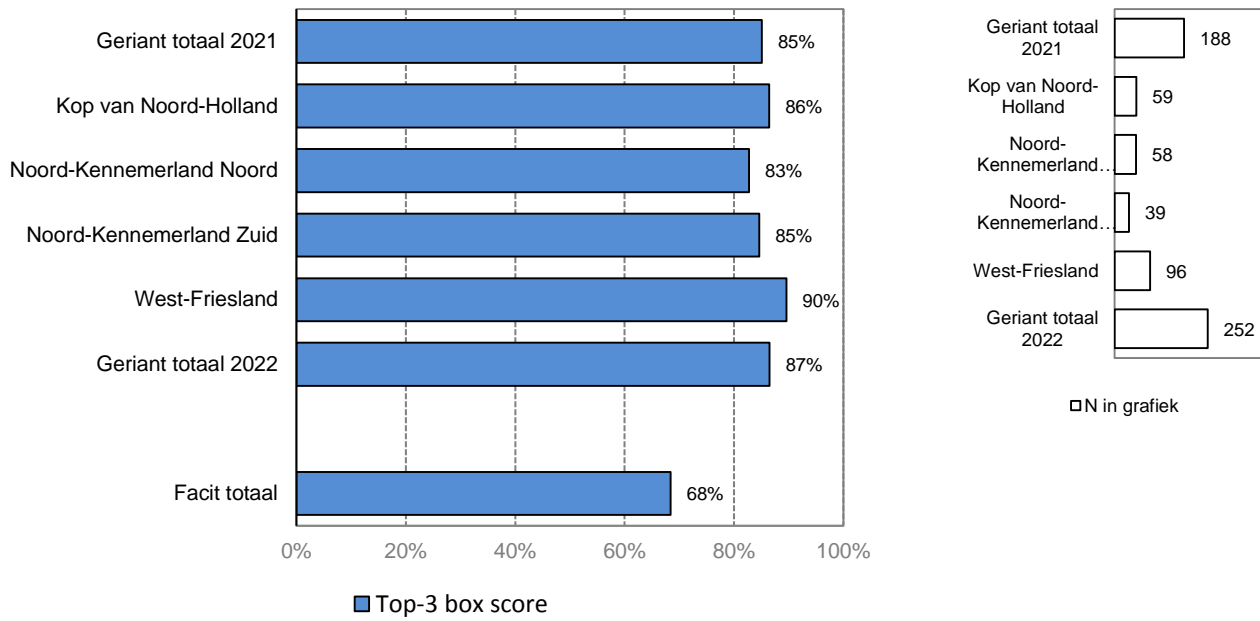
2. Komen de zorgverleners op de afgesproken tijd?



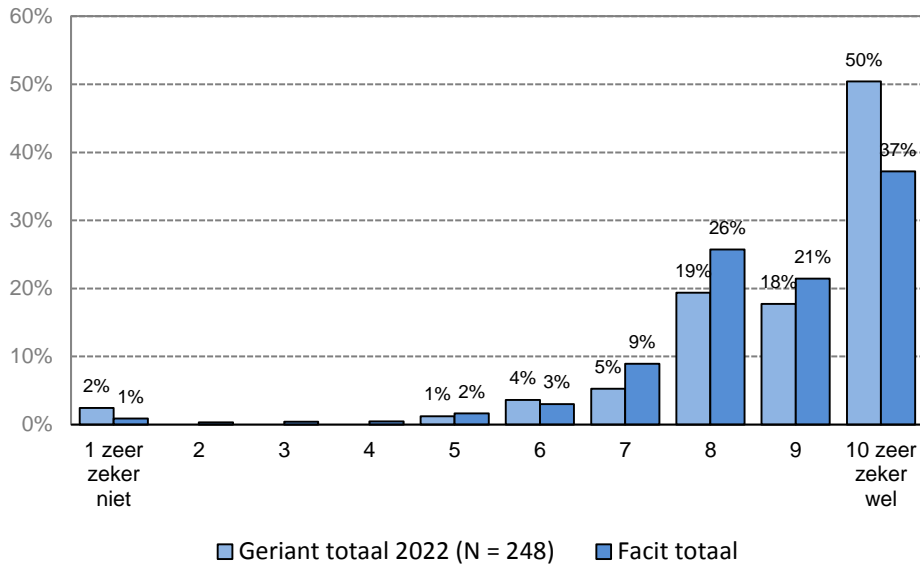
De gemiddelde waardering is als volgt:



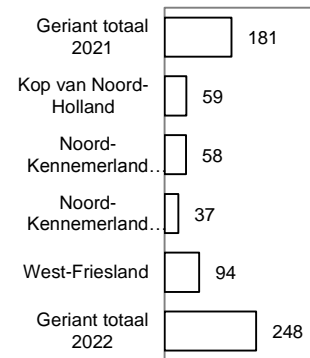
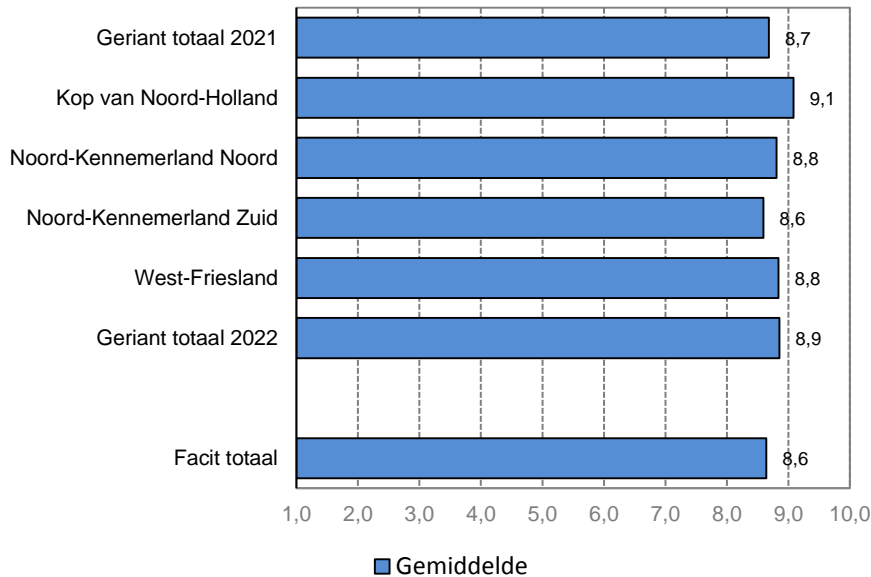
Het percentage cliënten dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:



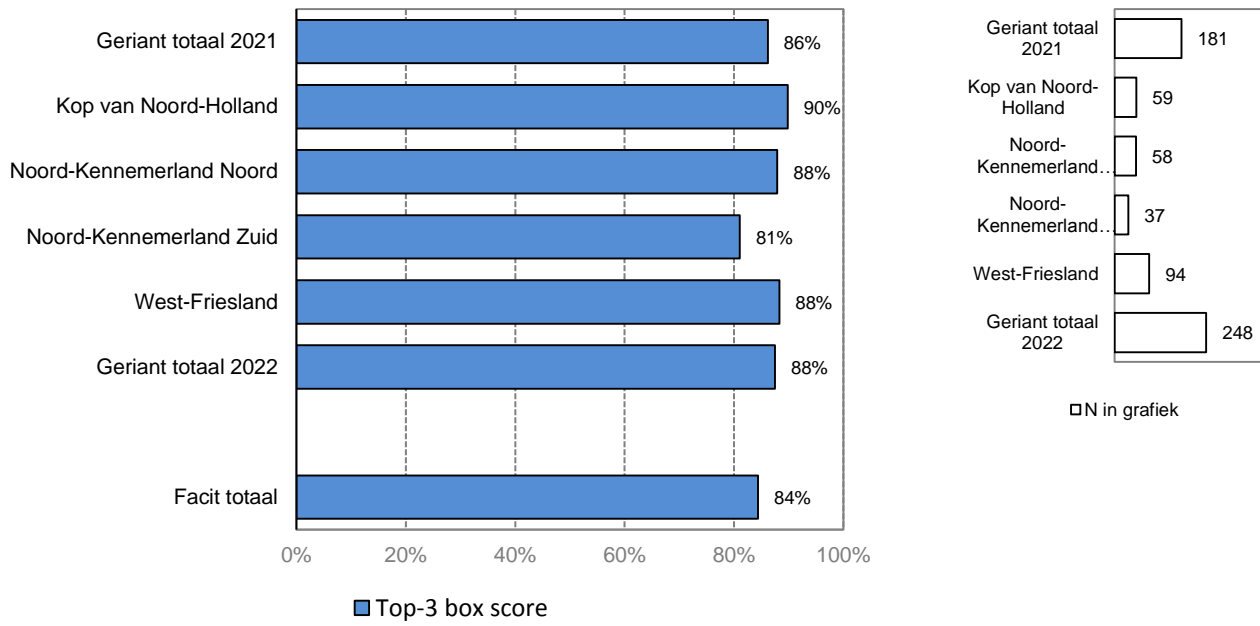
3. Nemen de zorgverleners uw wensen mee bij het bepalen van de zorg?



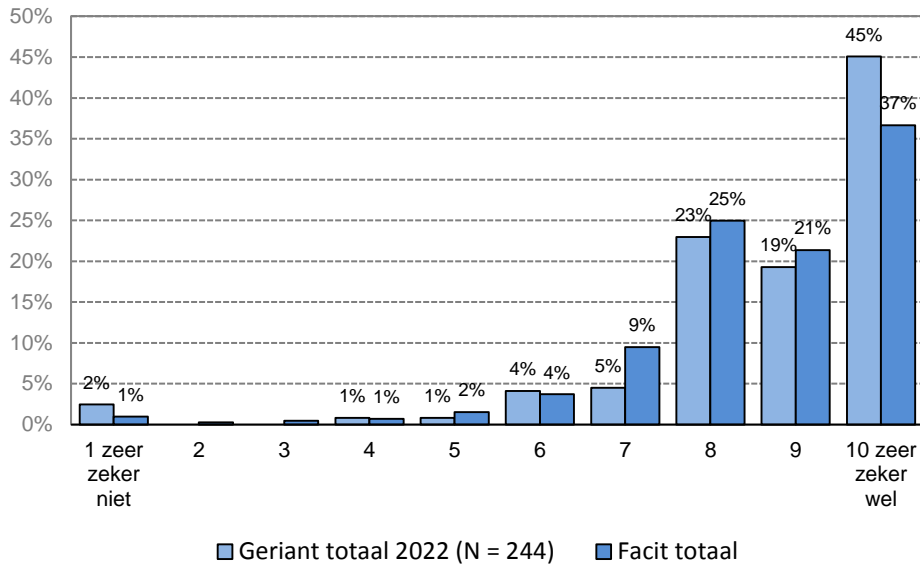
De gemiddelde waardering is als volgt:



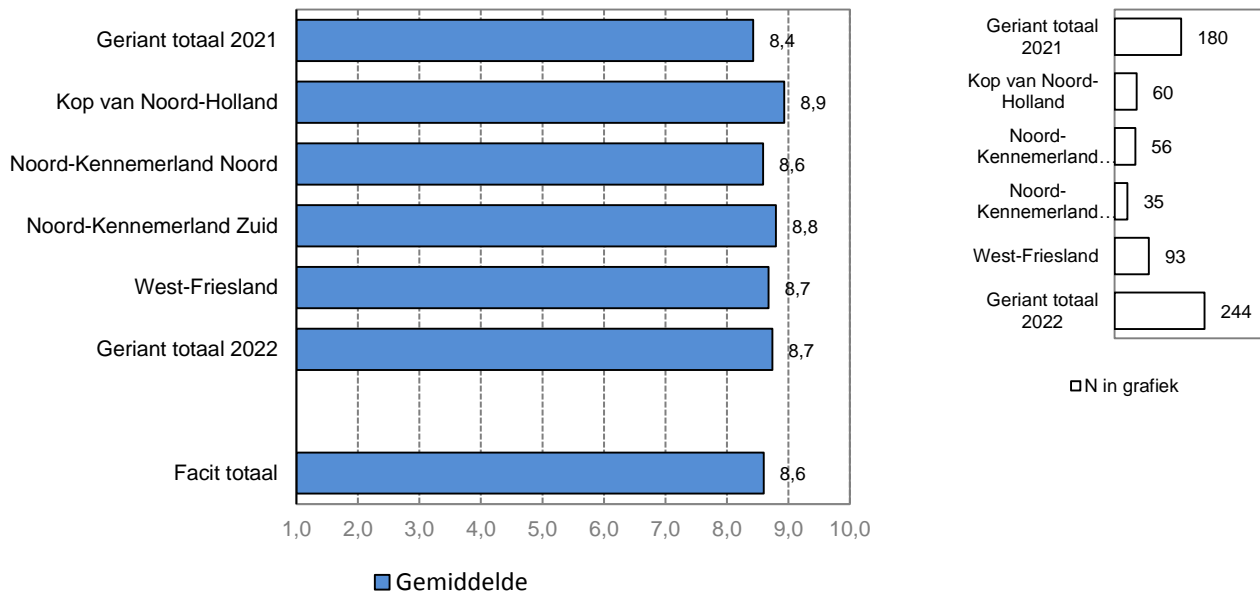
Het percentage cliënten dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:



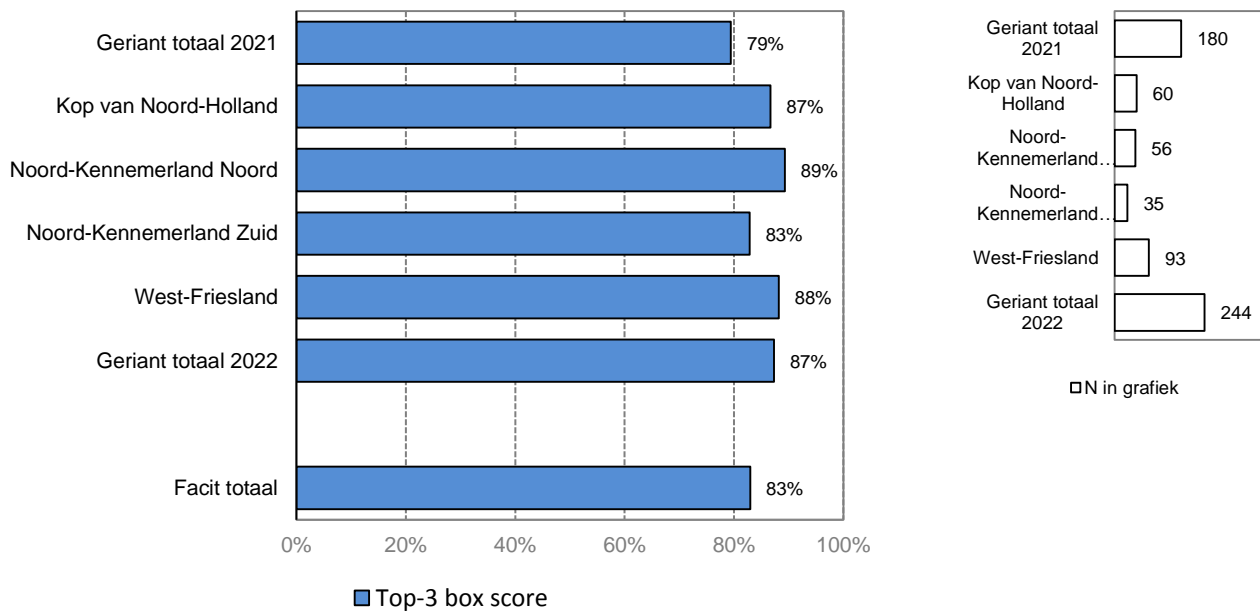
4. Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven?



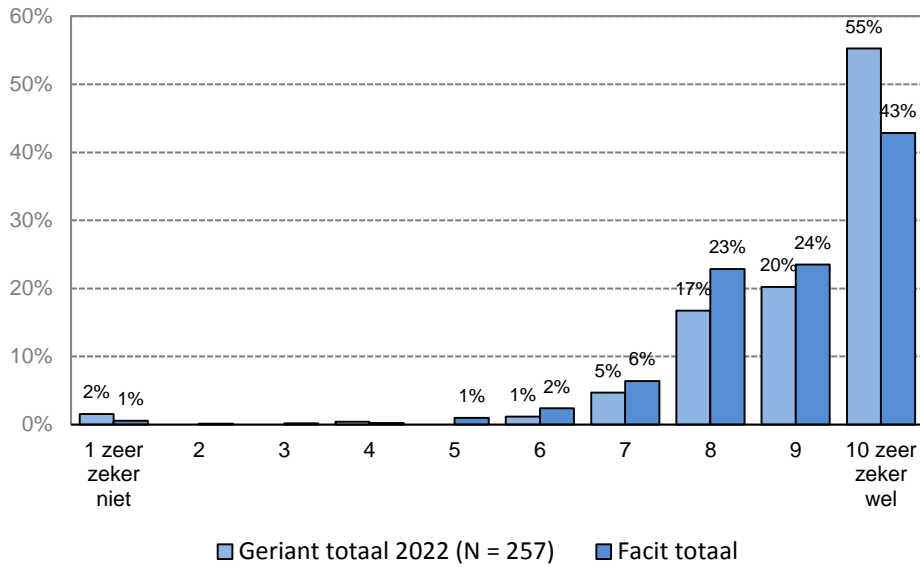
De gemiddelde waardering is als volgt:



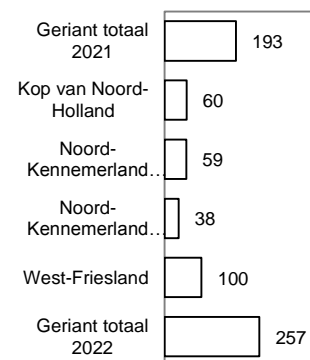
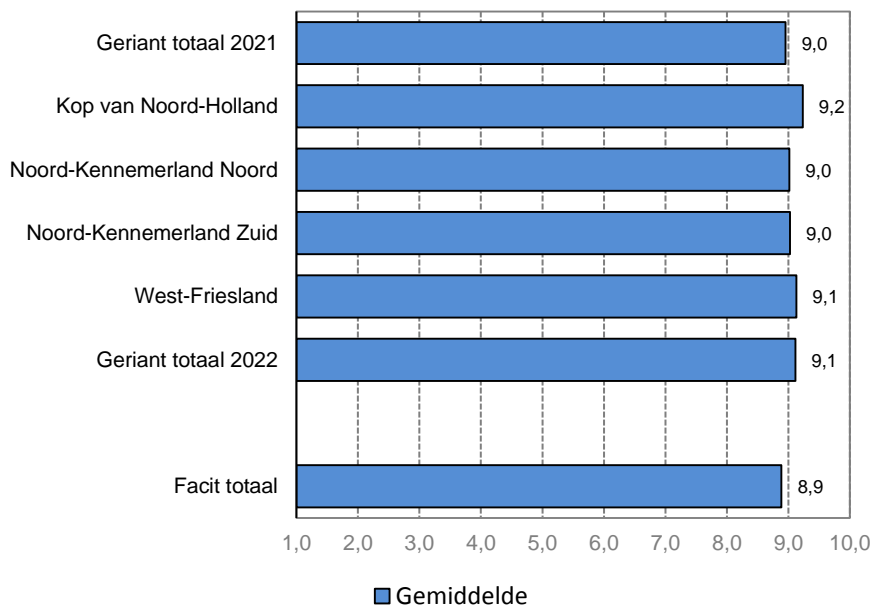
Het percentage cliënten dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:



5. Behandelen de zorgverleners u met aandacht?

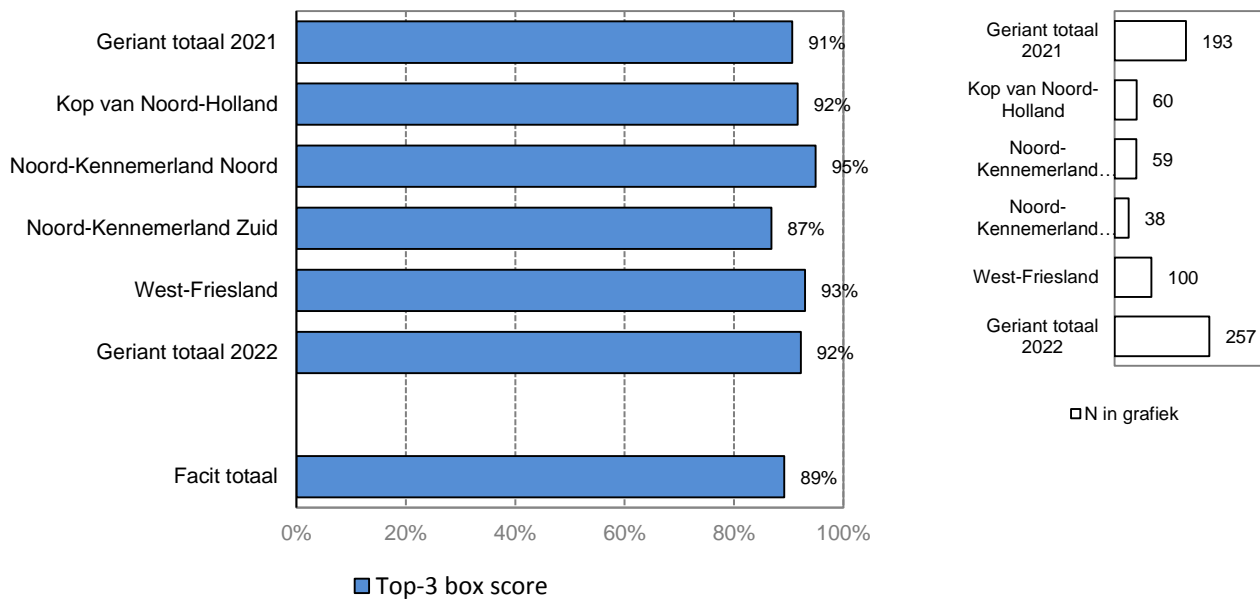


De gemiddelde waardering is als volgt:

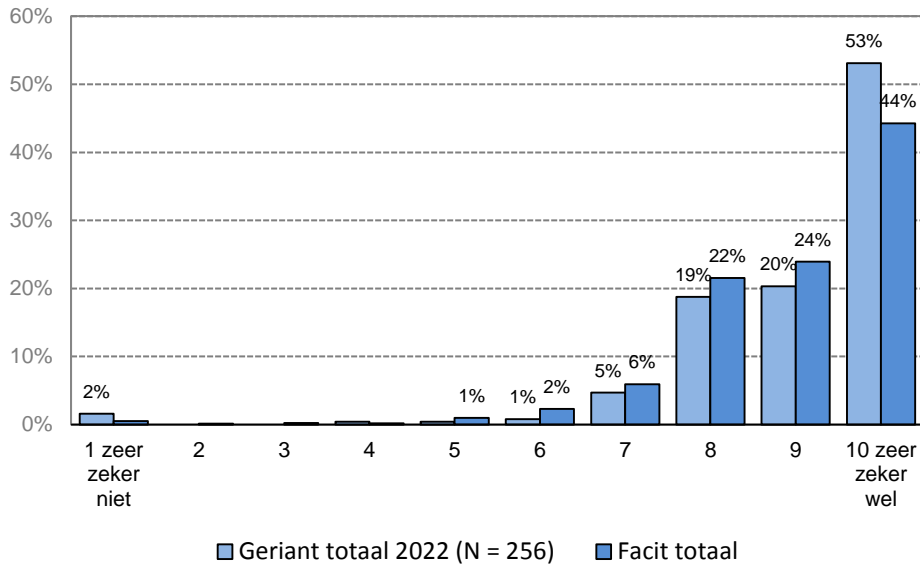


□ N in grafiek

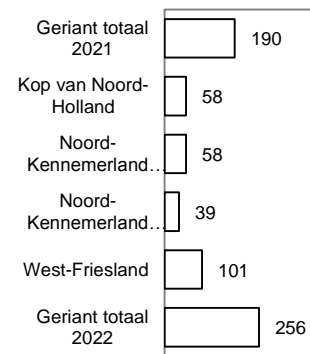
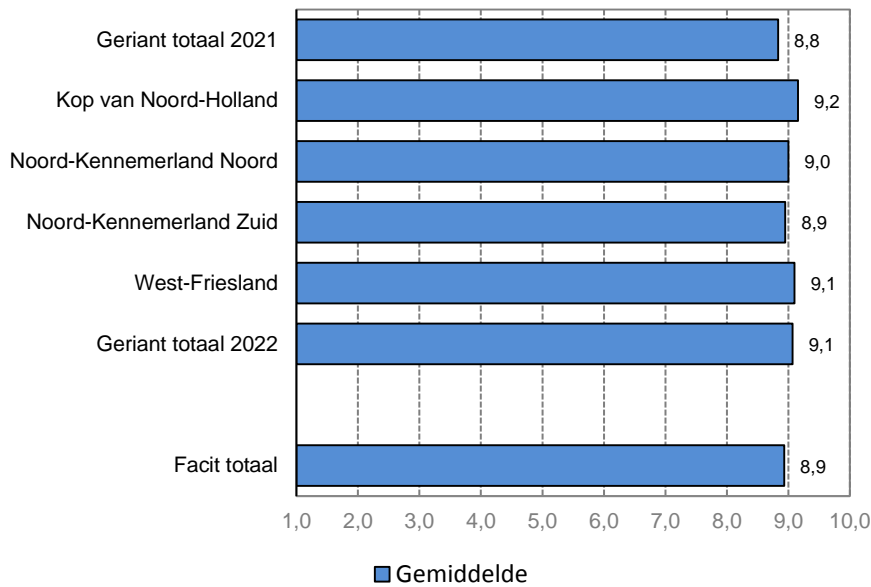
Het percentage cliënten dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:



6. Voelt u zich op uw gemak bij de zorgverleners?

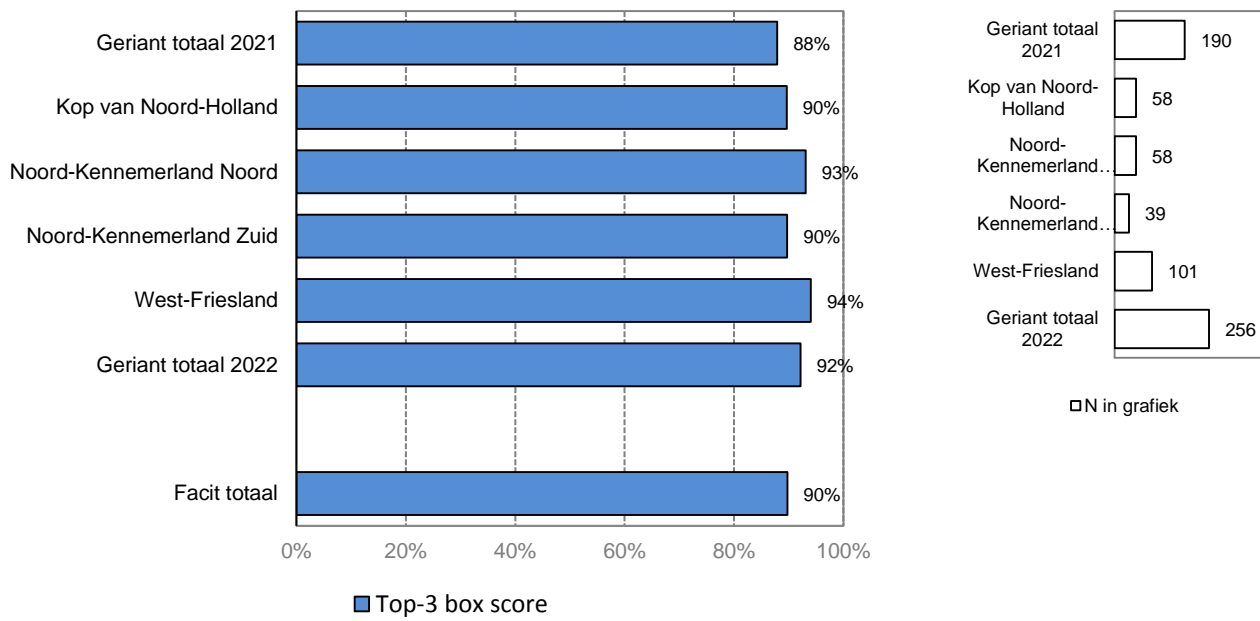


De gemiddelde waardering is als volgt:

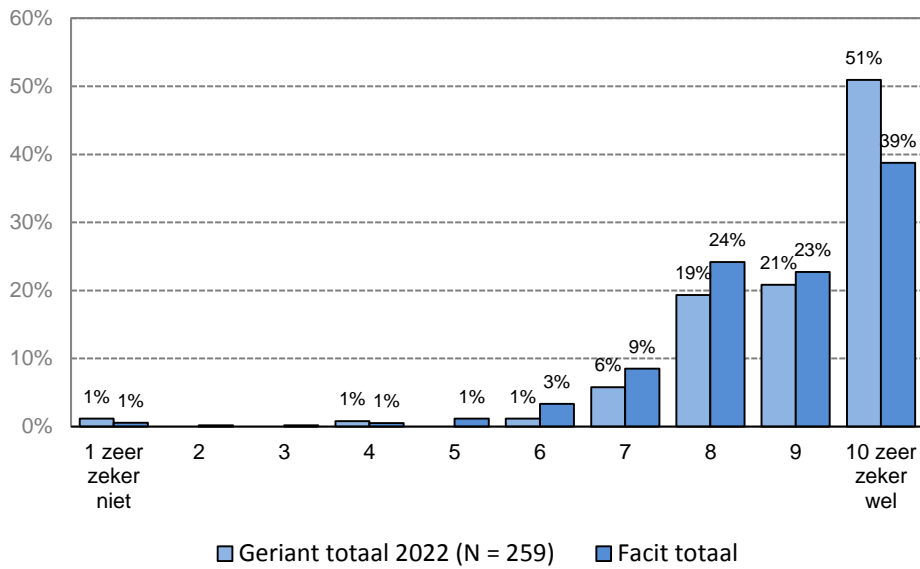


□ N in grafiek

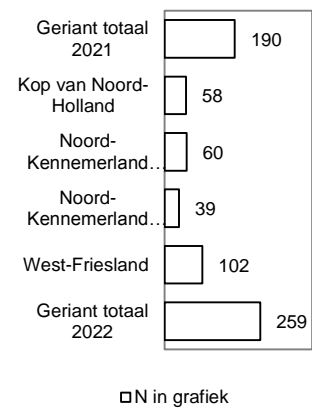
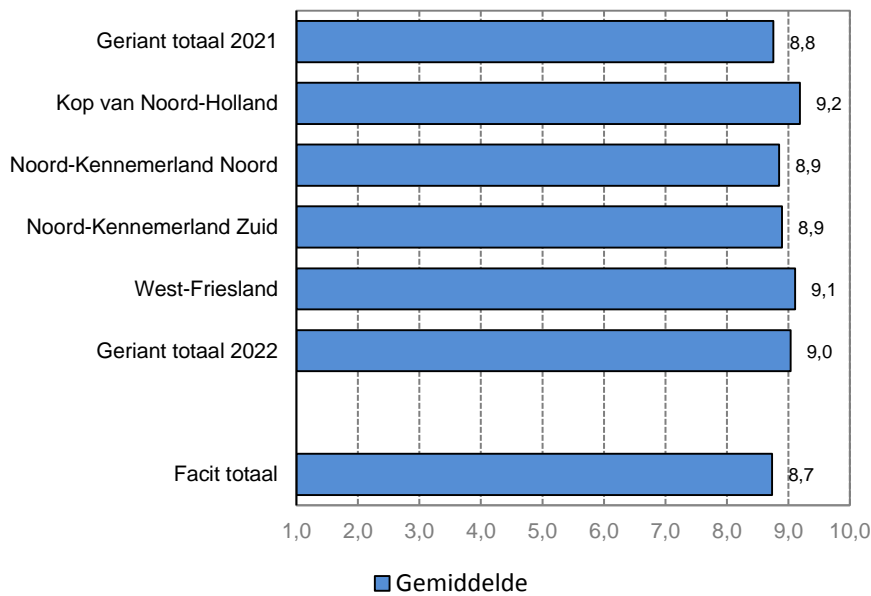
Het percentage cliënten dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:



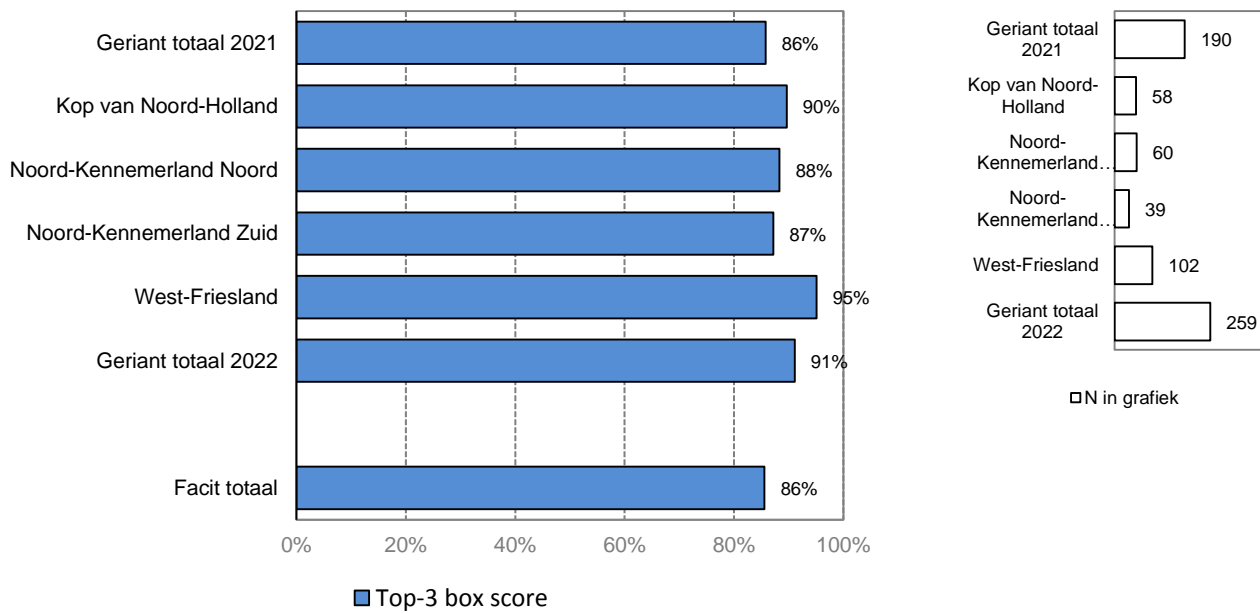
7. Heeft u vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners?



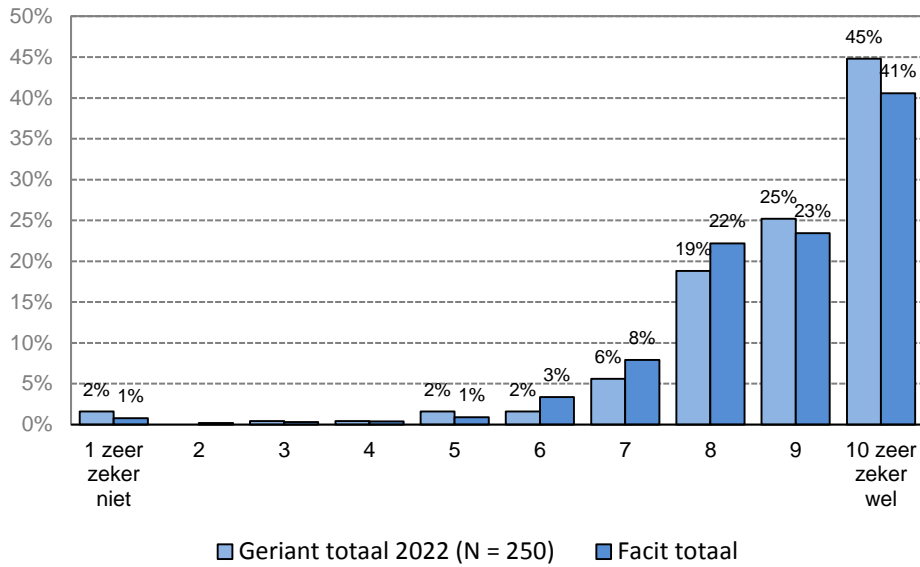
De gemiddelde waardering is als volgt:



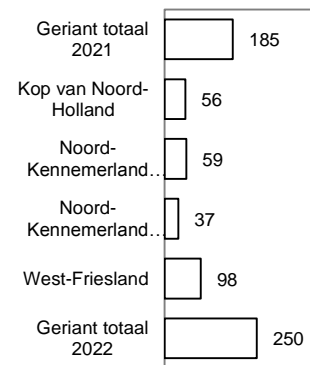
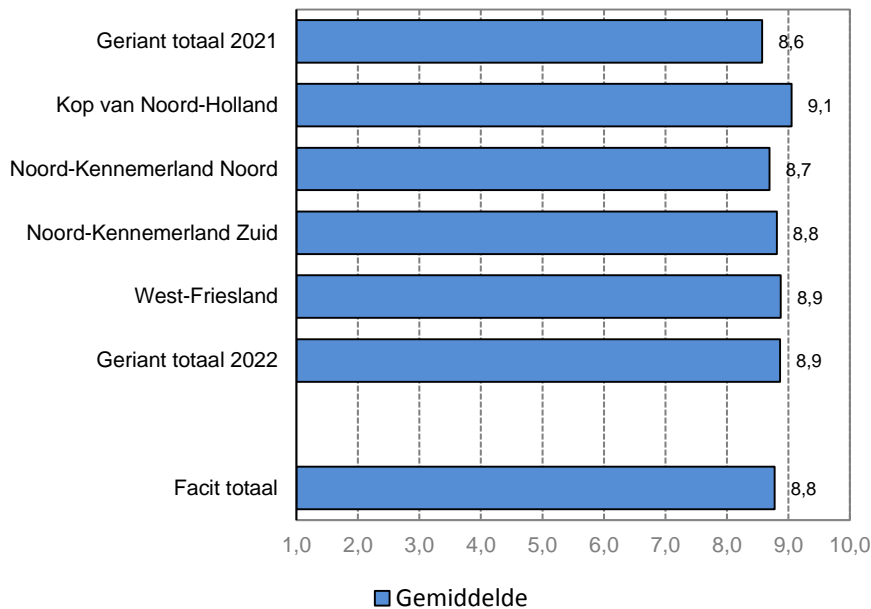
Het percentage cliënten dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:



8. Houden de zorgverleners in de gaten hoe het met uw gezondheid gaat?

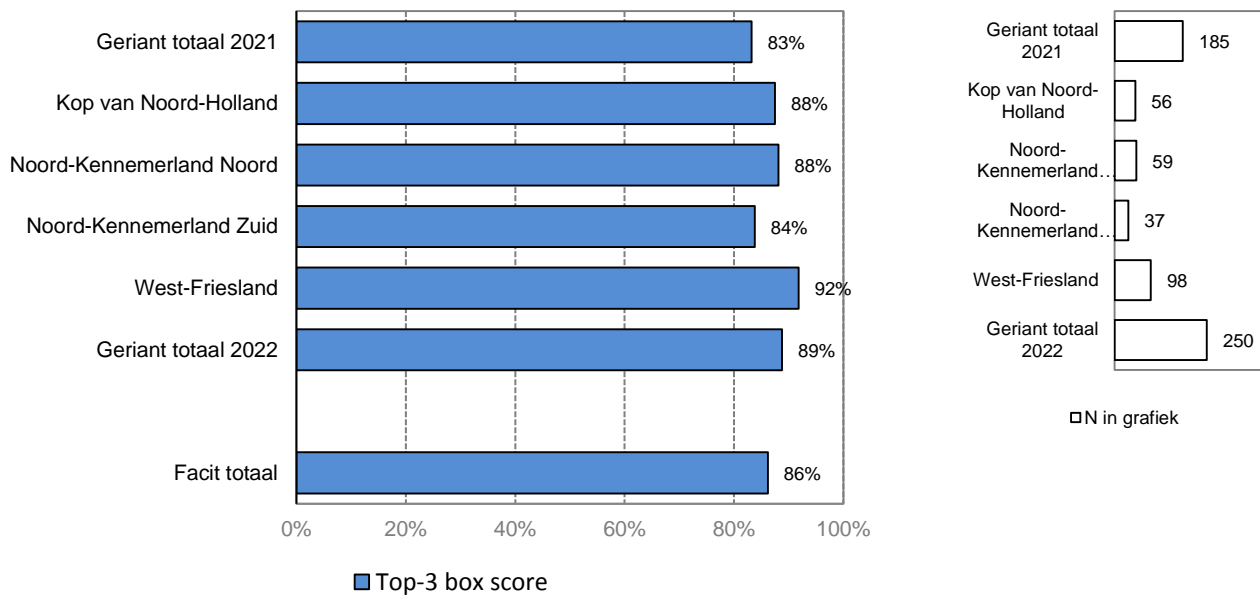


De gemiddelde waardering is als volgt:

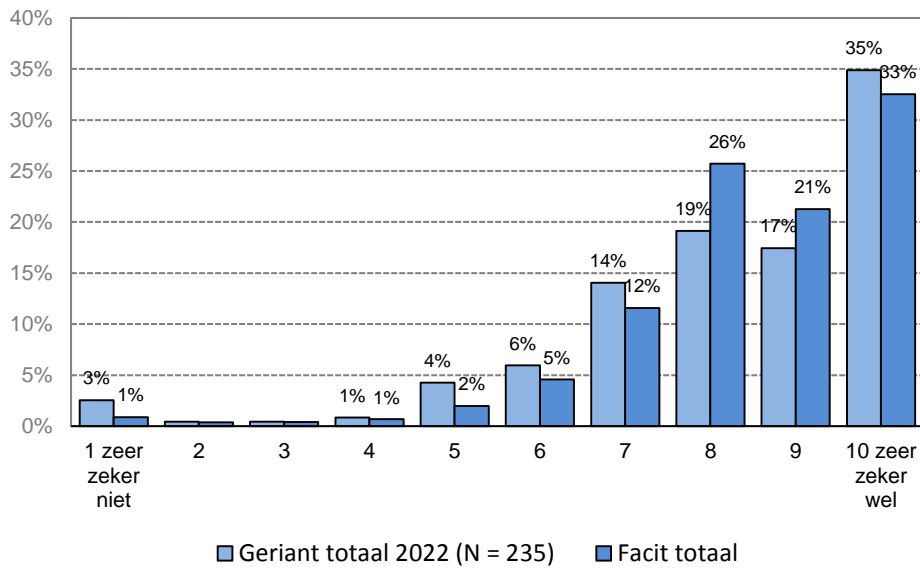


□ N in grafiek

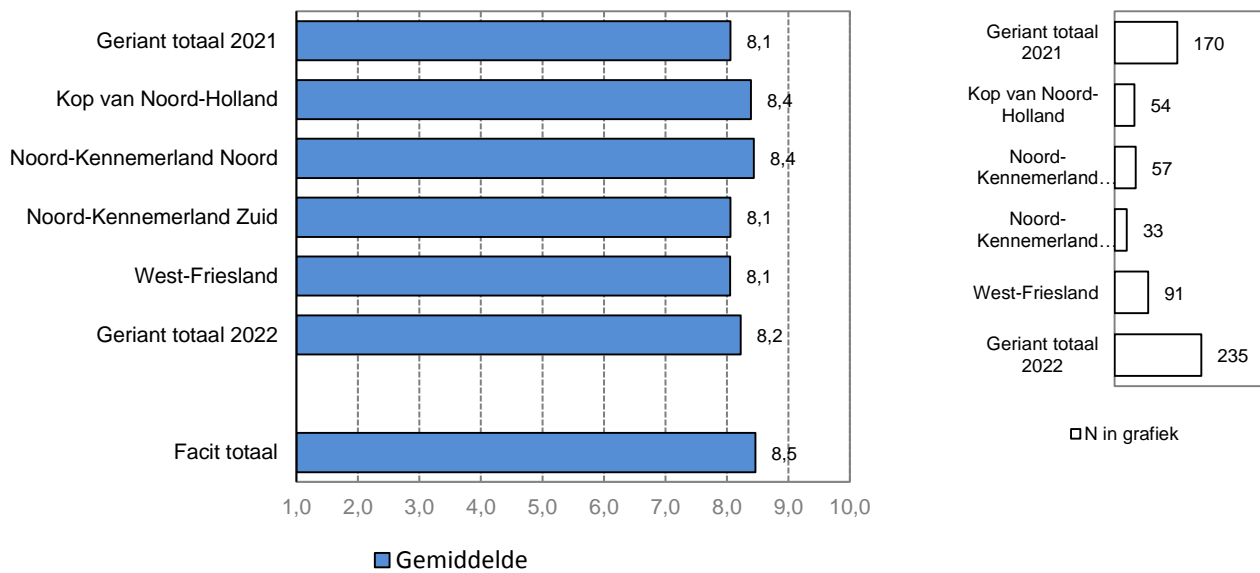
Het percentage cliënten dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:



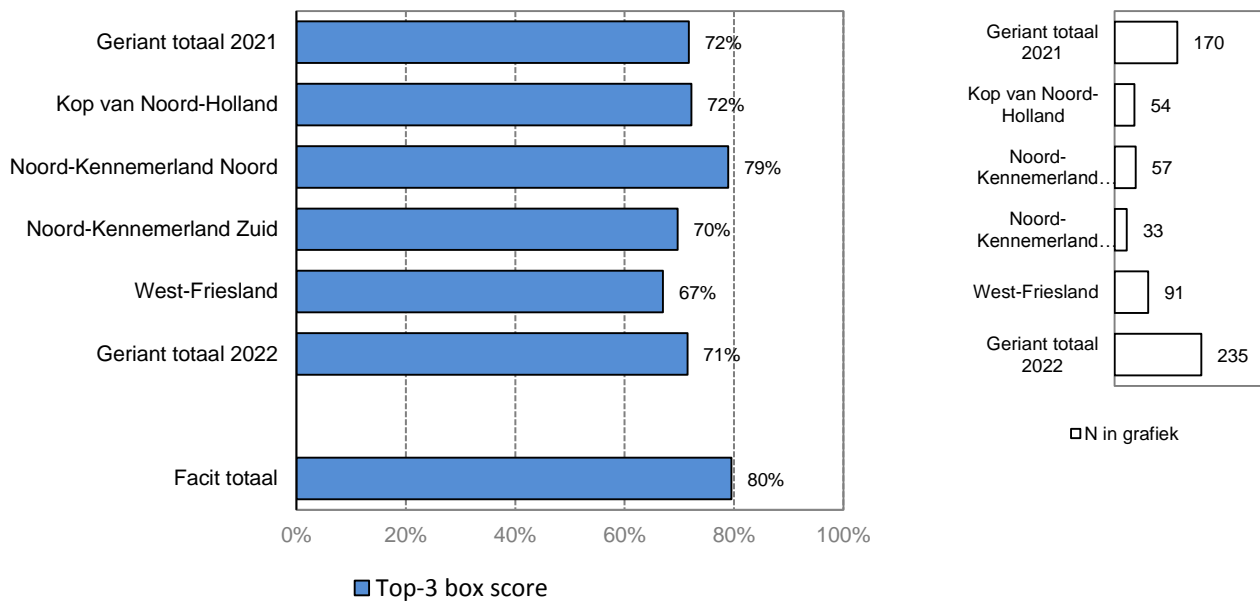
9. Kunt u met de hulp van de zorgverleners beter omgaan met uw ziekte of aandoening?



De gemiddelde waardering is als volgt:



Het percentage cliënten dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:



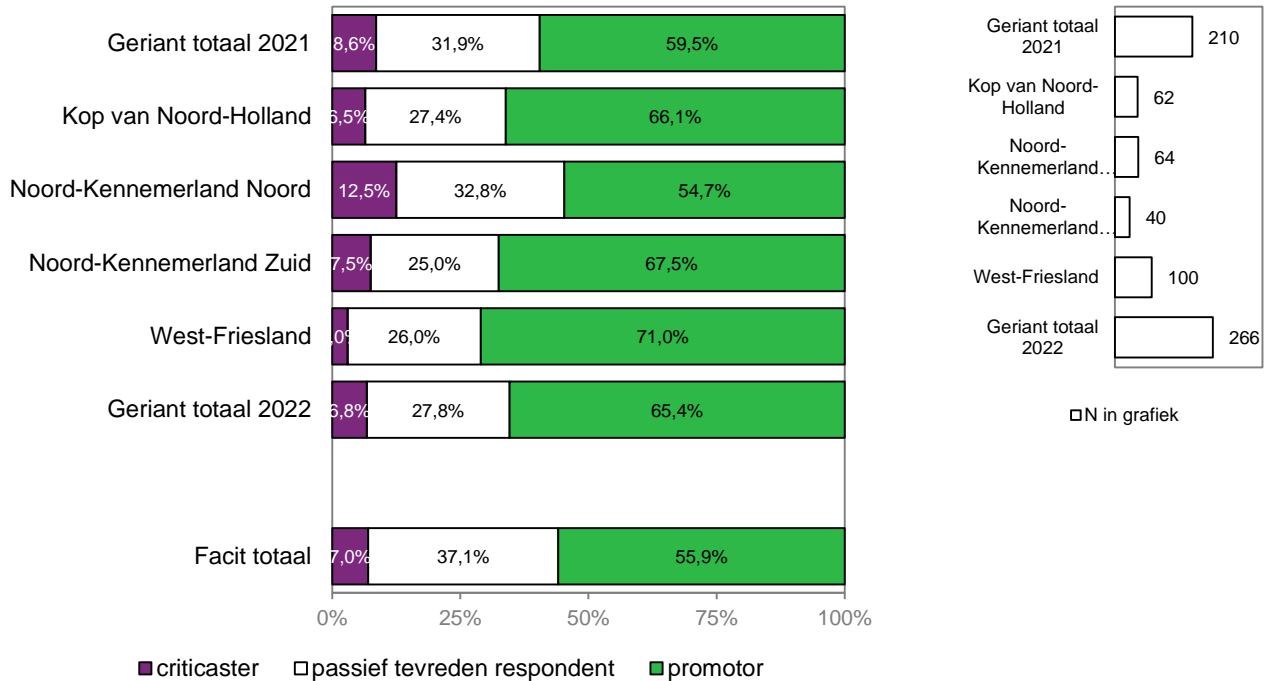
10. In welke mate zou u deze zorgaanbieder aanbevelen bij andere mensen met dezelfde aandoening of gezondheidsklachten?

Deze vraag kunnen respondenten beantwoorden op een schaal van 0 = 'zeker niet' tot 10 = 'zeker wel'. De volgende antwoorden zijn hierop gegeven:

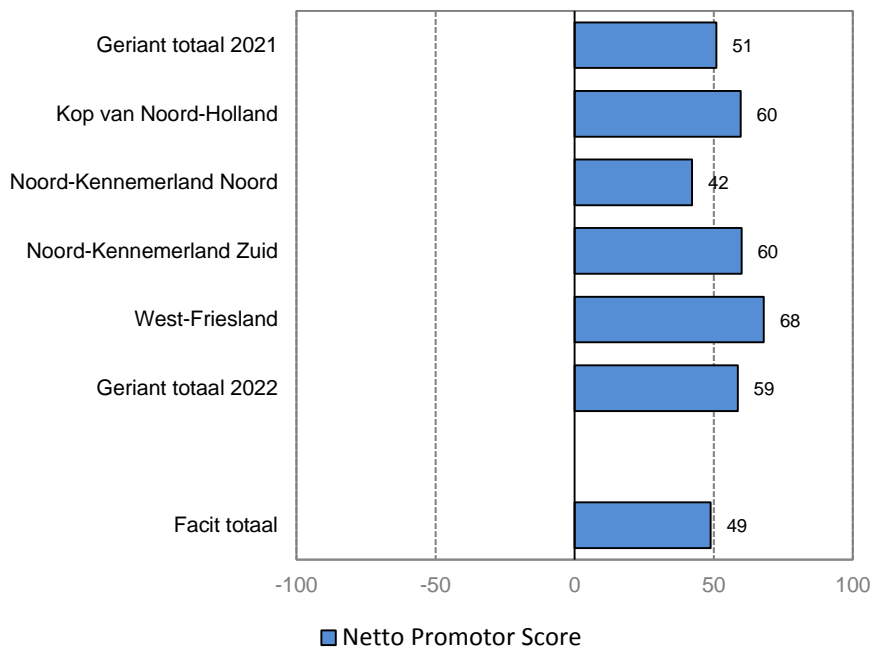
	Facit totaal		Geriant totaal 2022		West-Friesland		Noord- Kennemerland Zuid		Noord- Kennemerland Noord		Kop van Noord- Holland		Geriant totaal 2021	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
0 zeker niet	29	0%	3	1%	1	1%	0	0%	1	2%	1	2%	3	1%
1	23	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	4	2%
2	20	0%	2	1%	1	1%	0	0%	0	0%	1	2%	0	0%
3	22	0%	4	2%	0	0%	2	5%	2	3%	0	0%	1	0%
4	34	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
5	155	2%	3	1%	0	0%	0	0%	2	3%	1	2%	4	2%
6	235	3%	6	2%	1	1%	1	3%	3	5%	1	2%	5	2%
7	735	10%	22	8%	5	5%	5	13%	6	9%	6	10%	21	10%
8	1.994	27%	52	20%	21	21%	5	13%	15	23%	11	18%	46	22%
9	1.662	23%	55	21%	25	25%	6	15%	10	16%	14	23%	42	20%
10 zeker wel	2.450	33%	119	45%	46	46%	21	53%	25	39%	27	44%	83	40%
niet ingevuld	345		21		9		5		6		1		11	
N in grafiek	7.359		266		100		40		64		62		210	

Netto Promotor Score (NPS)

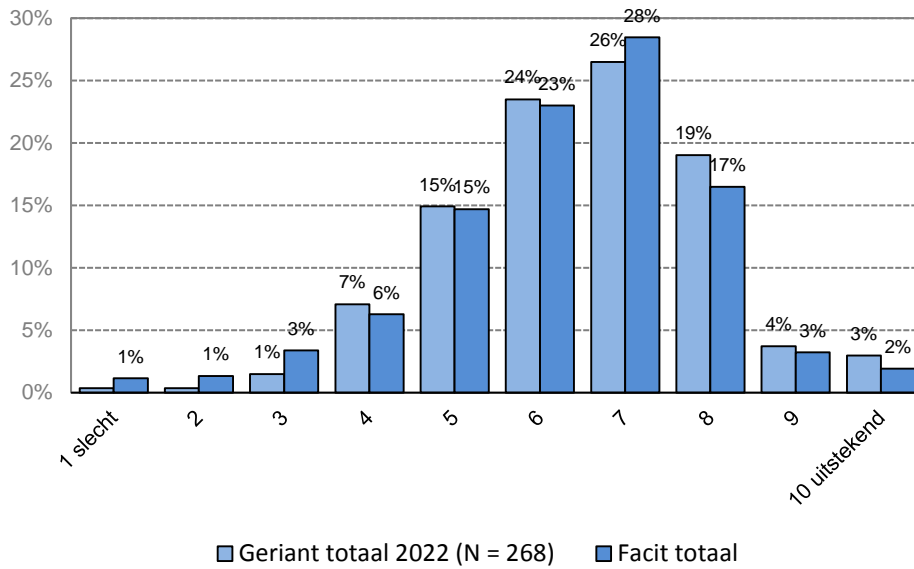
Bij een score van 0 tot en met 6 is de respondent een 'criticaster', bij een 7 of 8 een 'passief tevreden respondent' en bij een 9 of 10 een 'promotor'.



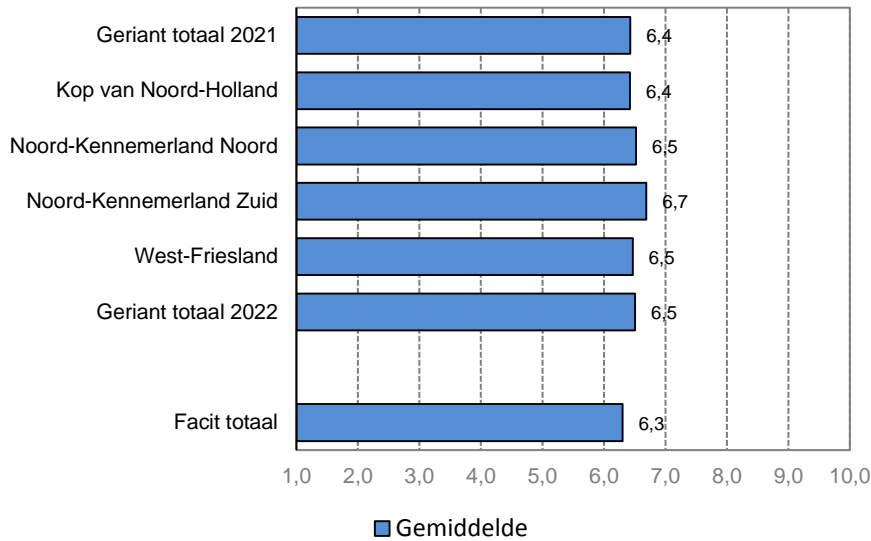
De Netto Promotor Score, het percentage cliënten dat een 9 of 10 heeft geantwoord op de aanbevelingsvraag minus het percentage cliënten dat een 0 t/m 6 heeft geantwoord op de aanbevelingsvraag, is als volgt:



11. Hoe vindt u over het algemeen uw gezondheid?



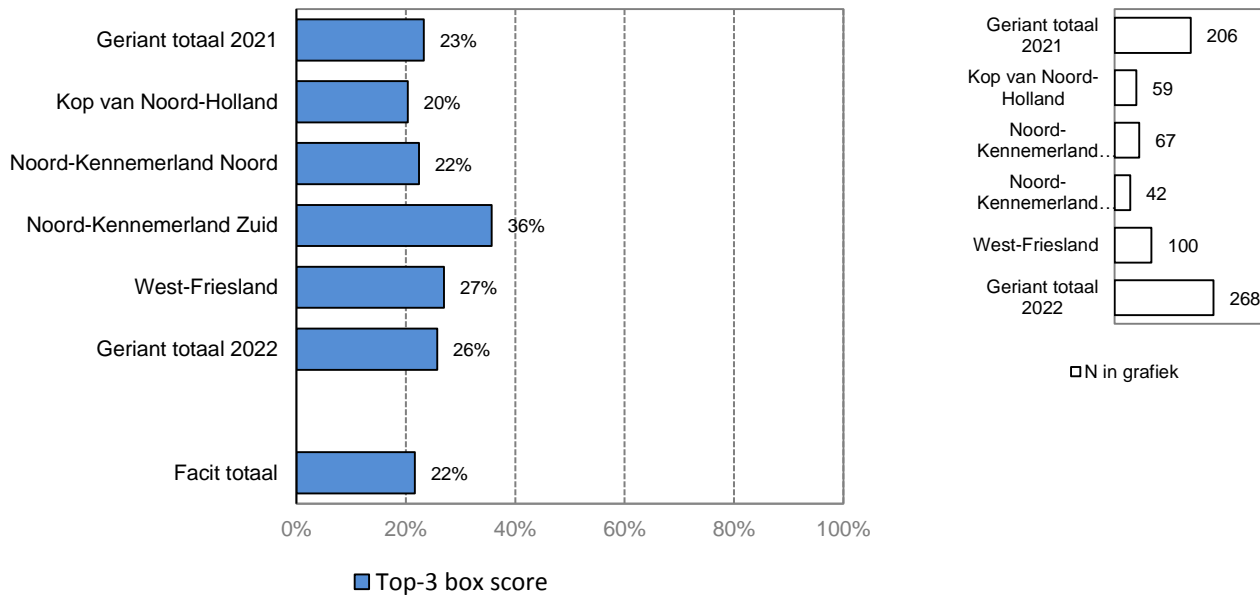
De gemiddelde waardering is als volgt:



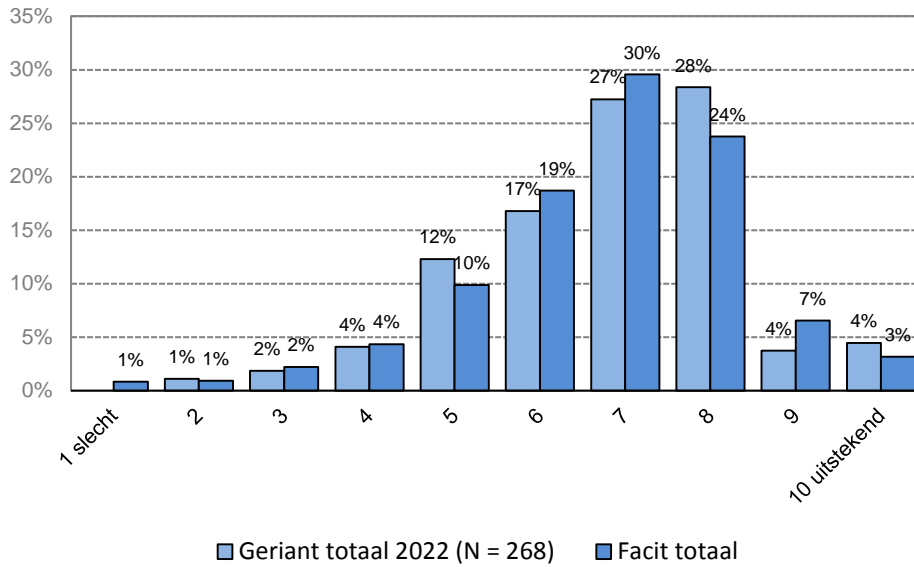
Geriant totaal 2021	206
Kop van Noord-Holland	59
Noord-Kennemerland..	67
Noord-Kennemerland..	42
West-Friesland	100
Geriant totaal 2022	268

□ N in grafiek

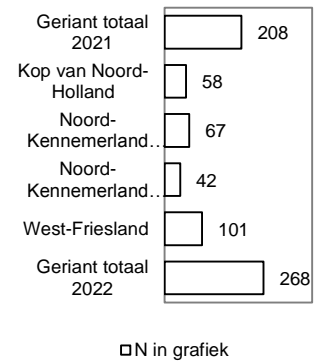
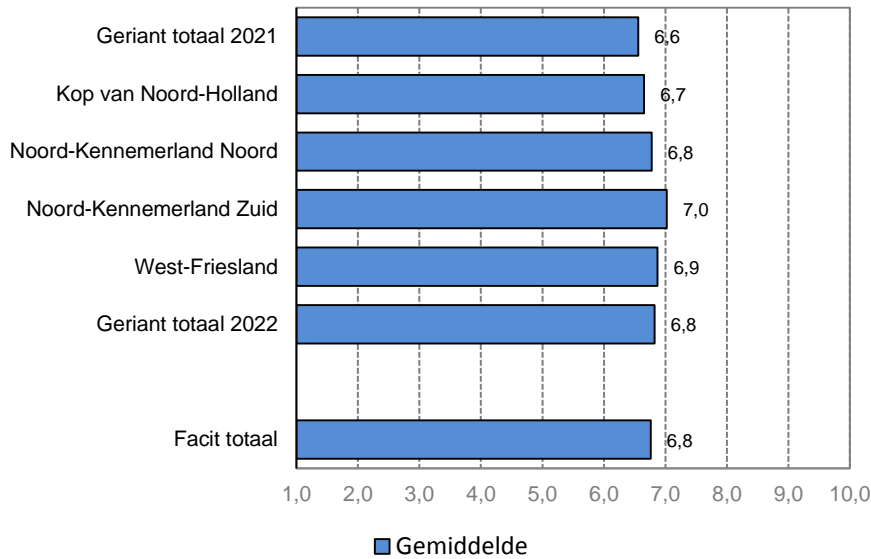
Het percentage cliënten dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:



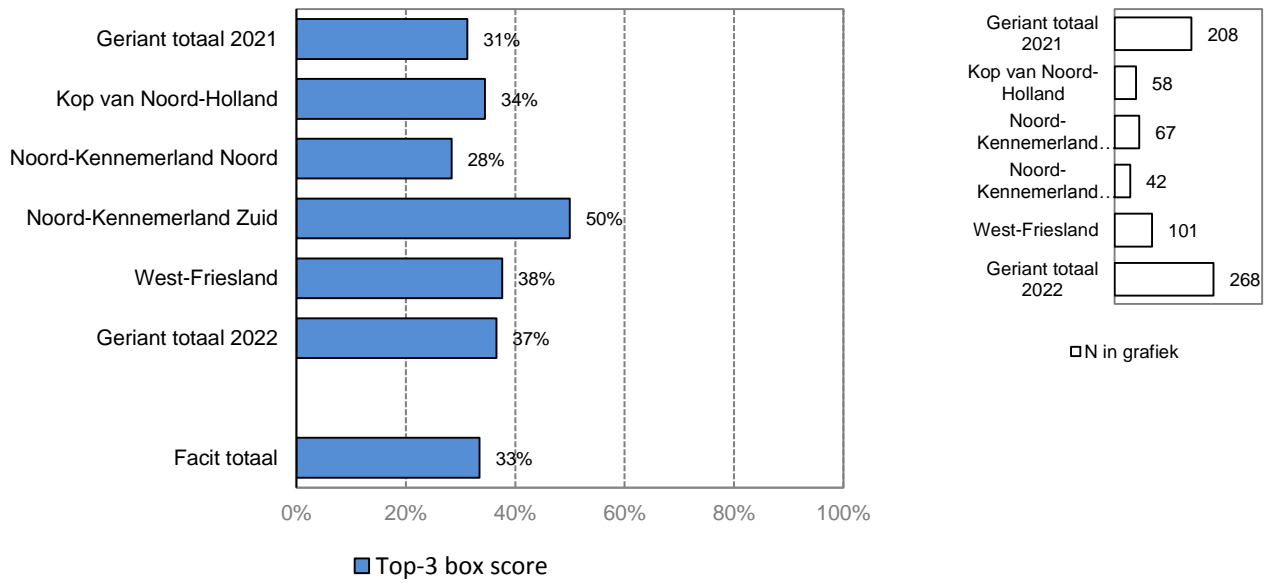
12. Hoe vindt u over het algemeen uw kwaliteit van leven?



De gemiddelde waardering is als volgt:

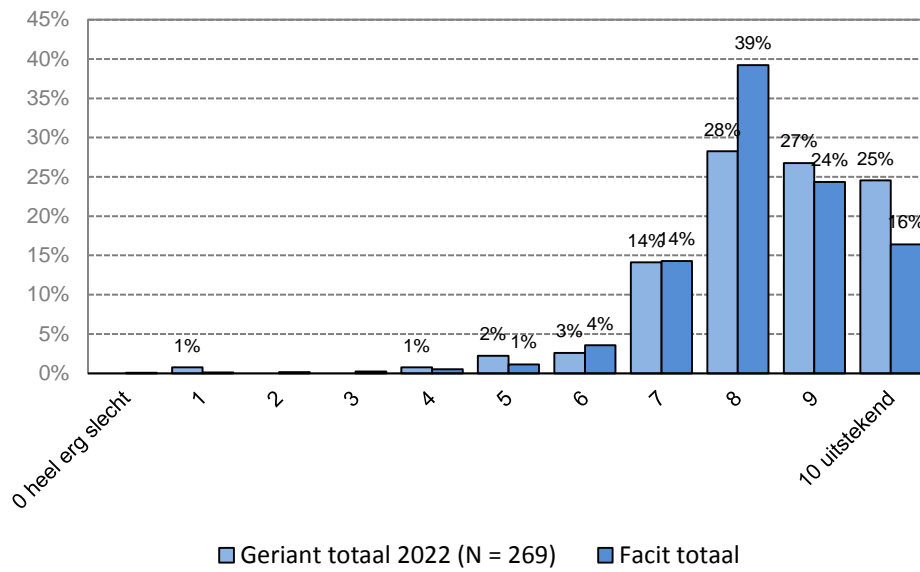


Het percentage cliënten dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:

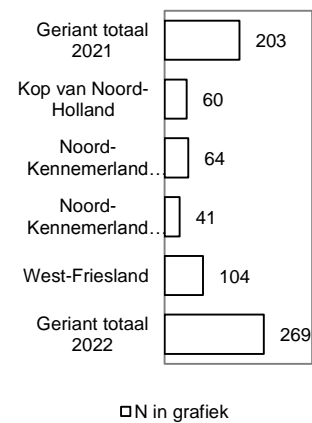
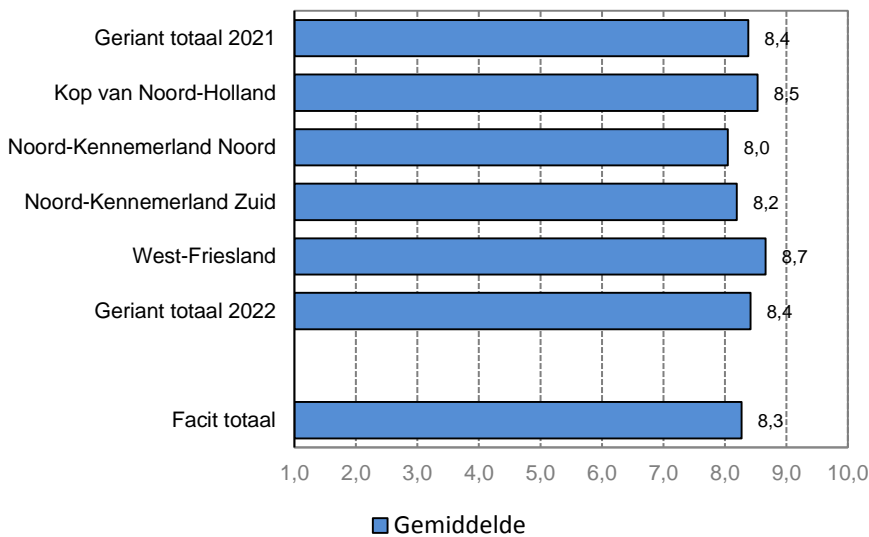


Extra vragen

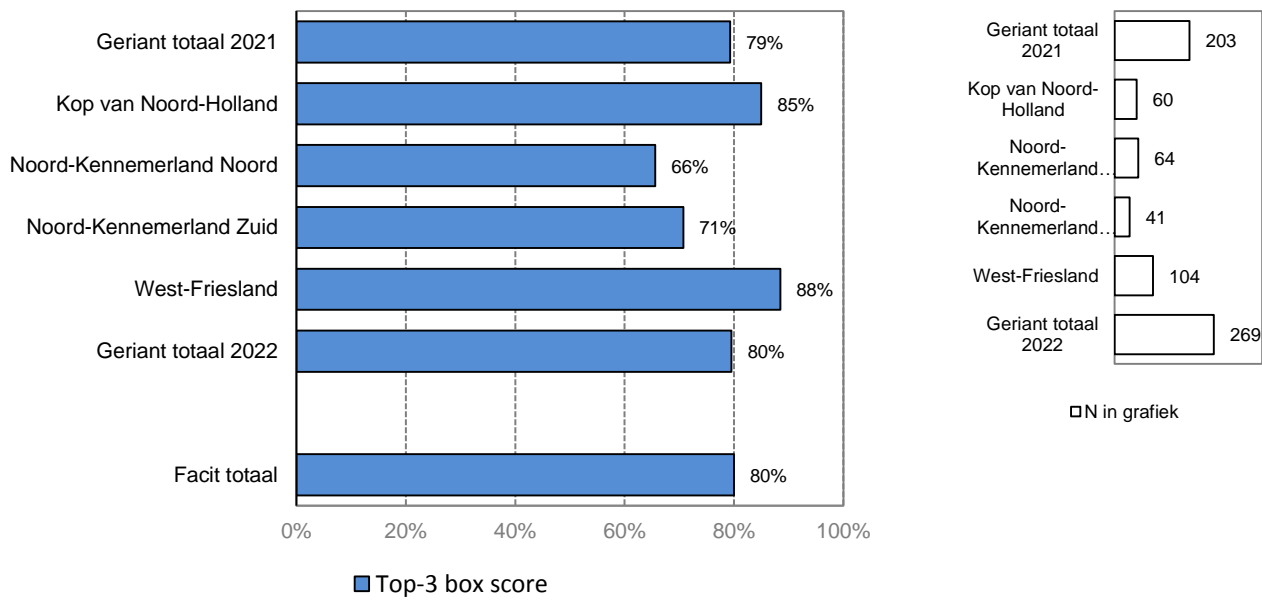
13. Welk rapportcijfer geeft u Geriant?



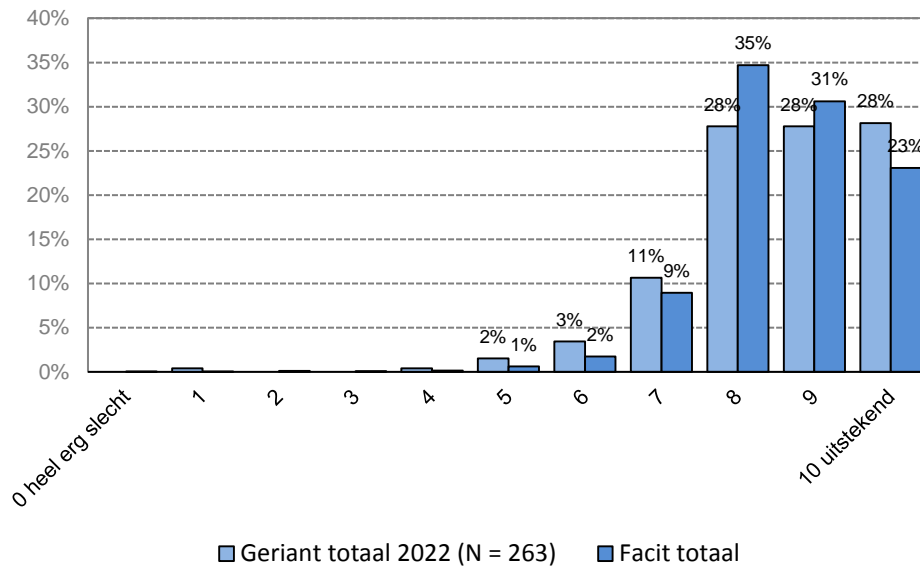
De gemiddelde waardering is als volgt:



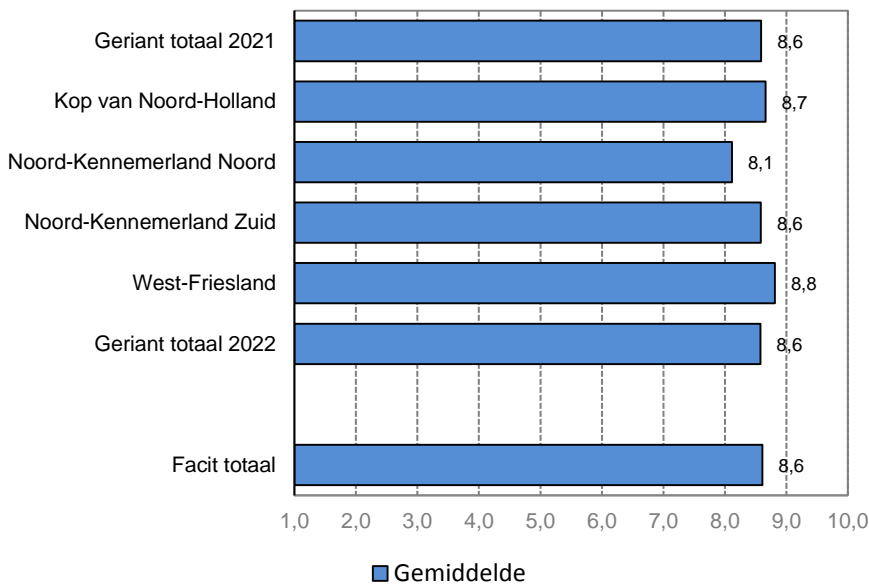
Het percentage cliënten dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:



14. Welk rapportcijfer geeft u de medewerkers van Geriant?



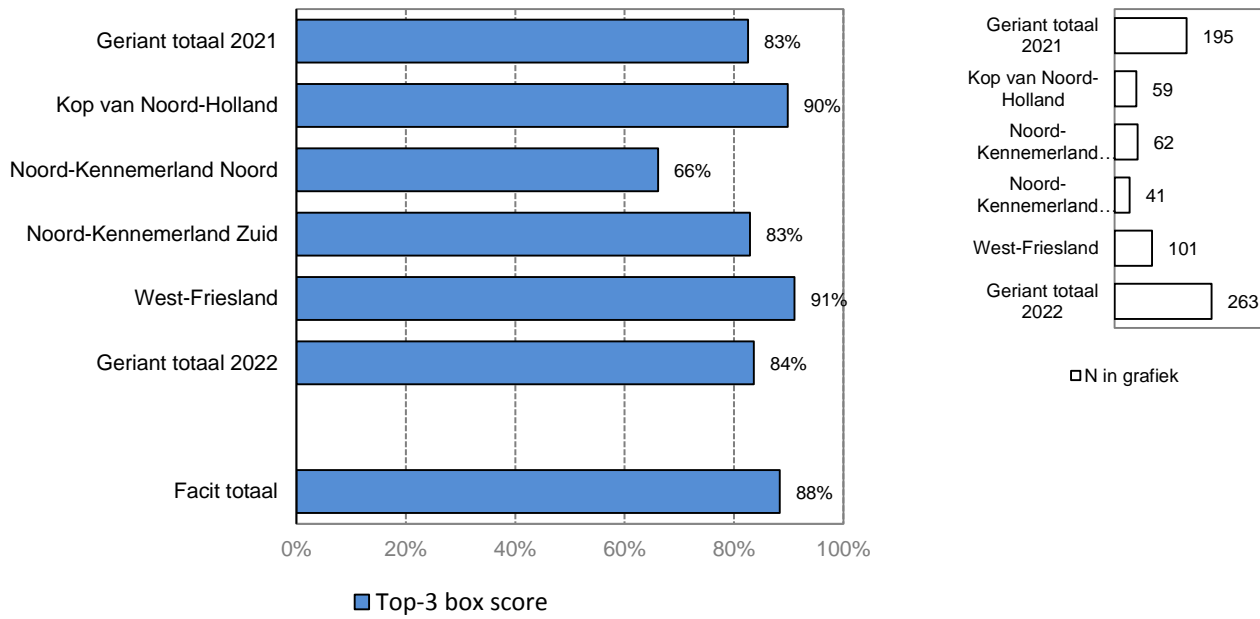
De gemiddelde waardering is als volgt:



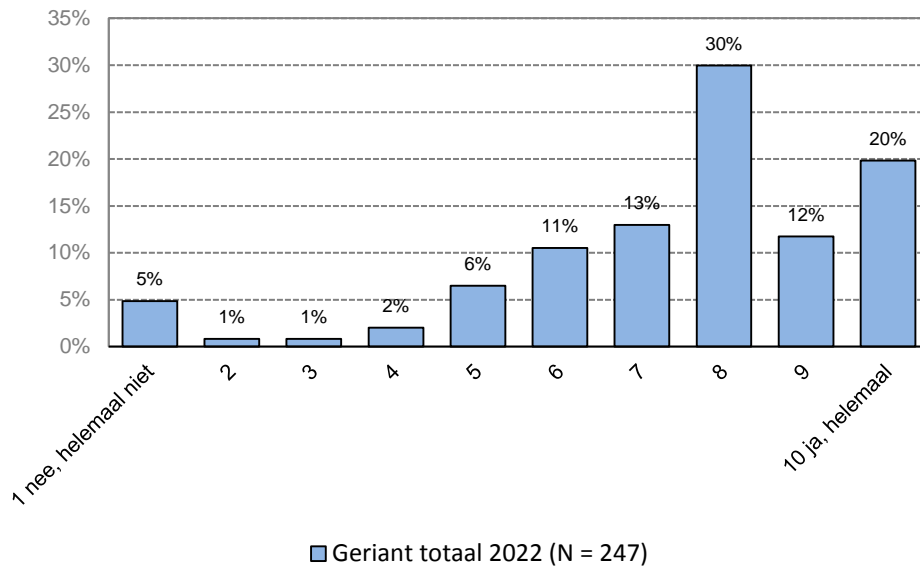
Geriant totaal 2021	195
Kop van Noord-Holland	59
Noord-Kennemerland..	62
Noord-Kennemerland..	41
West-Friesland	101
Geriant totaal 2022	263

□ N in grafiek

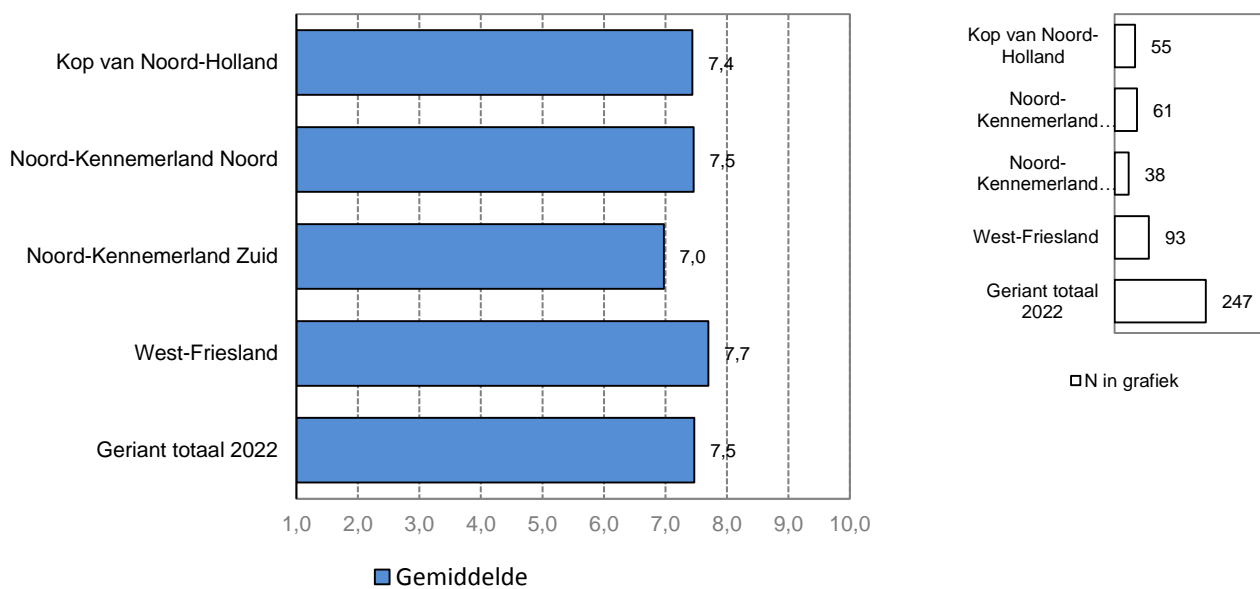
Het percentage cliënten dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:



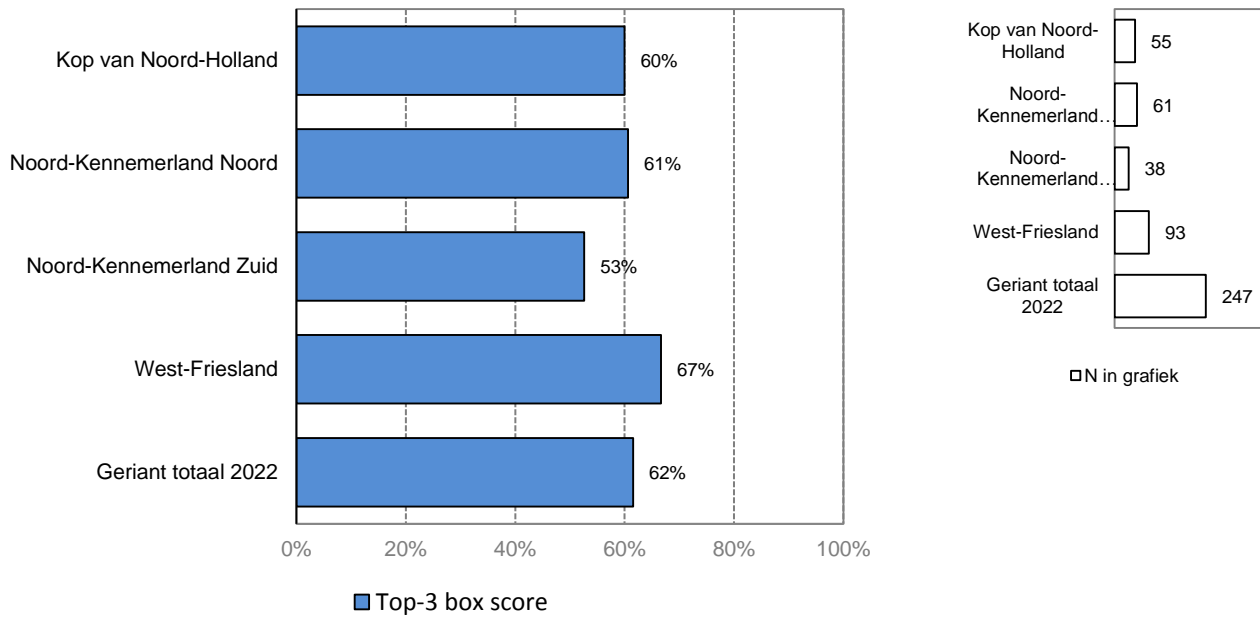
15. Kon u meebeslissen over de behandeling?



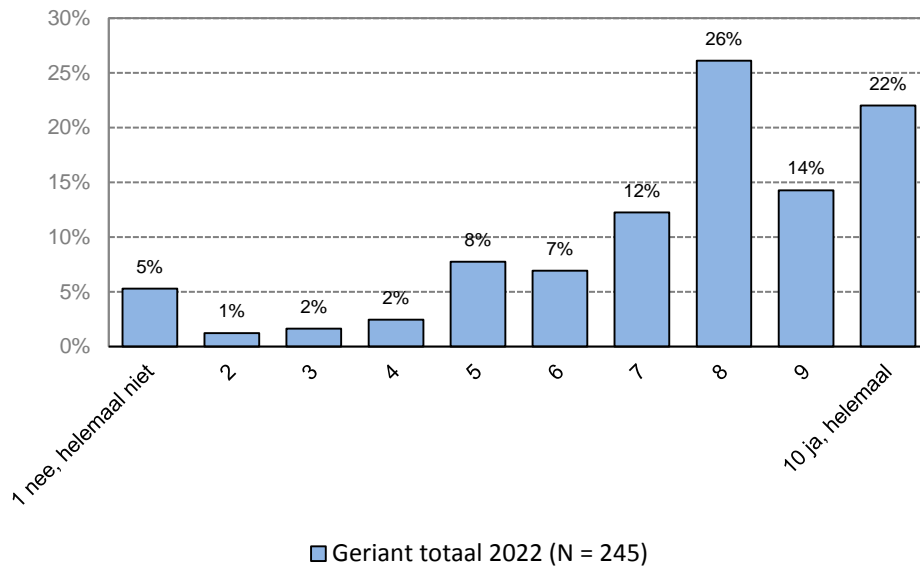
De gemiddelde waardering is als volgt:



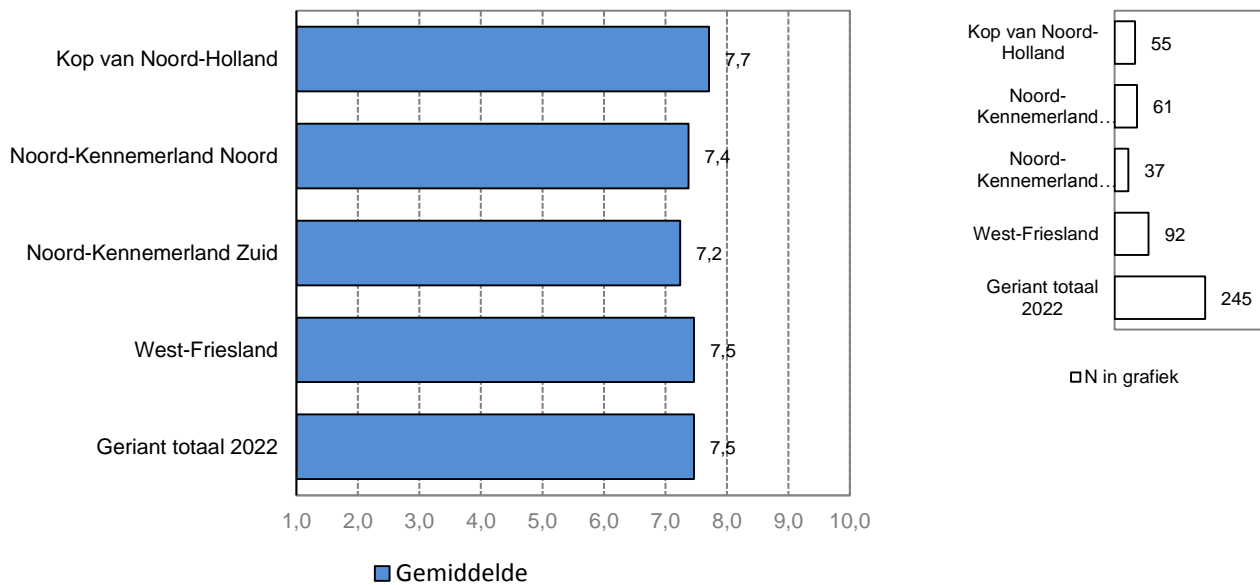
Het percentage cliënten dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:



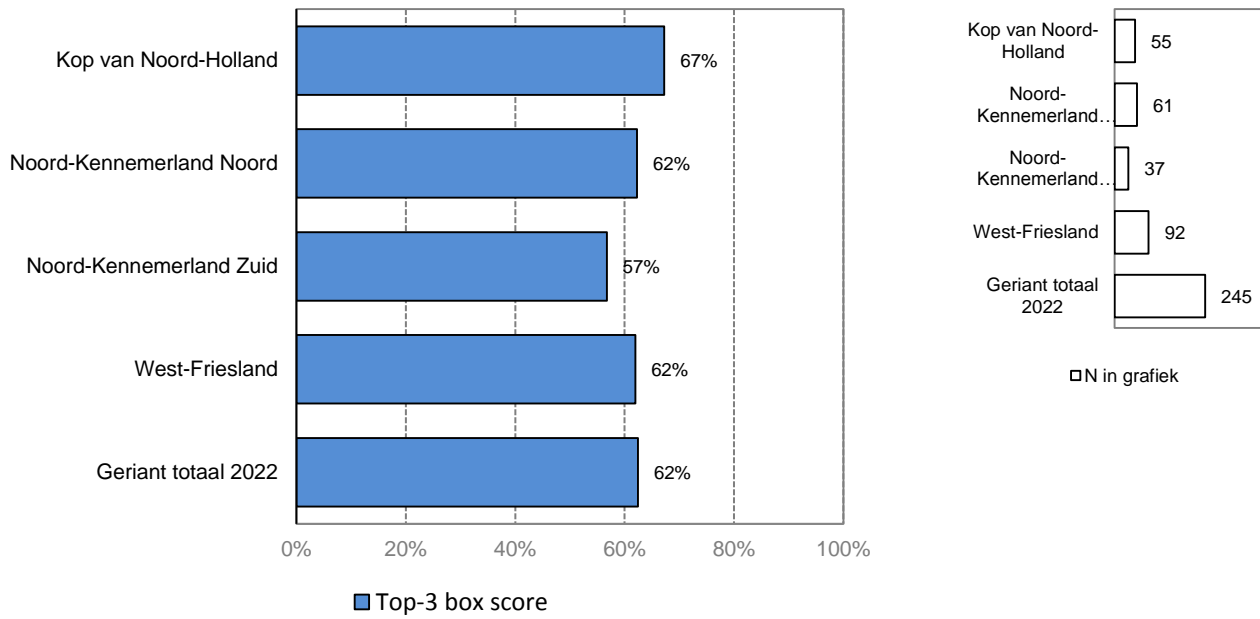
16. Heeft u samen met uw casemanager het doel van de behandeling vastgesteld?



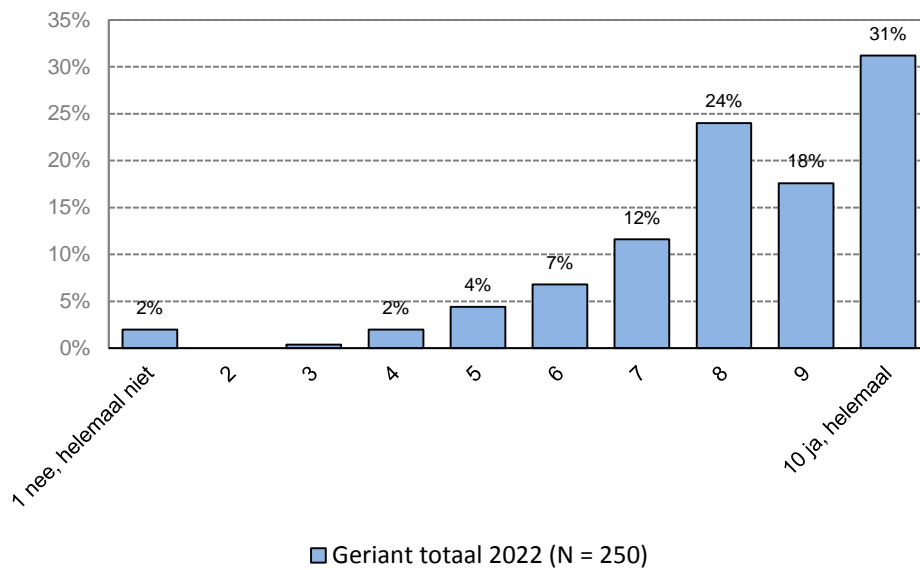
De gemiddelde waardering is als volgt:



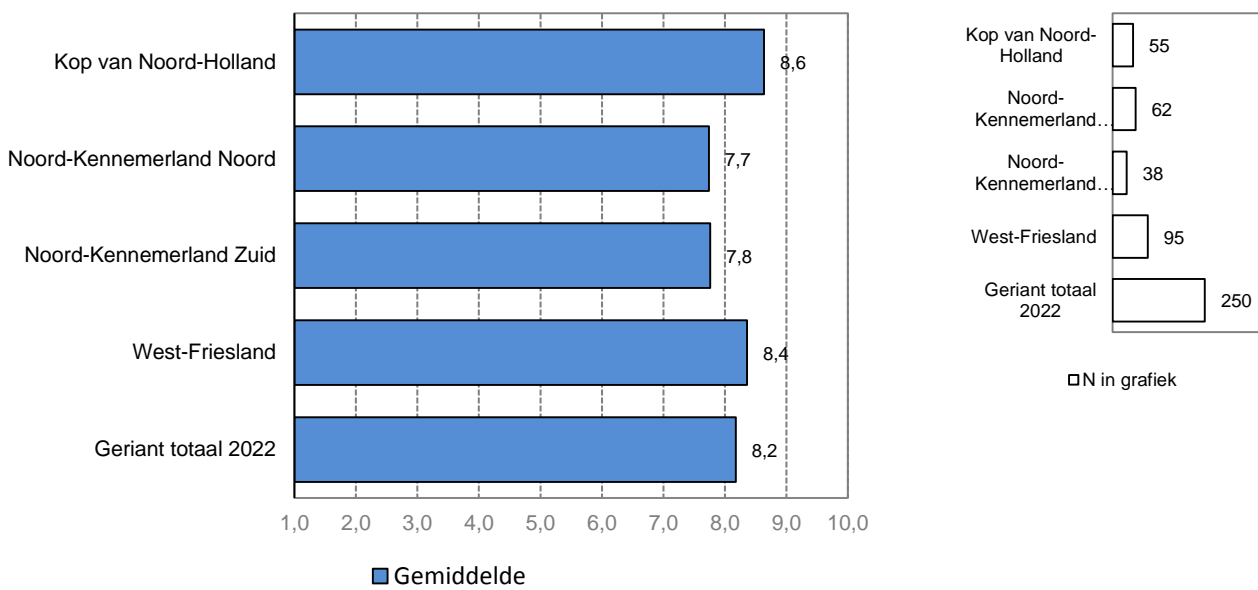
Het percentage cliënten dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:



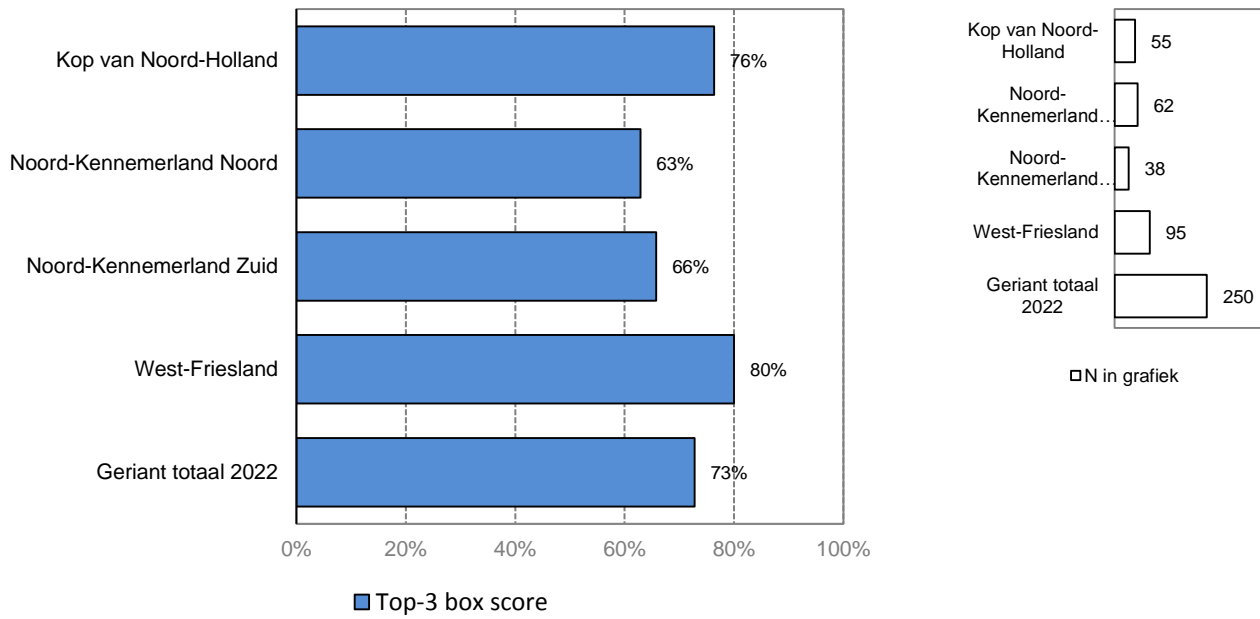
17. Is er rekening gehouden met uw wensen binnen de behandeling (bijvoorbeeld hoe vaak de casemanager langskomt en op welke dag)?



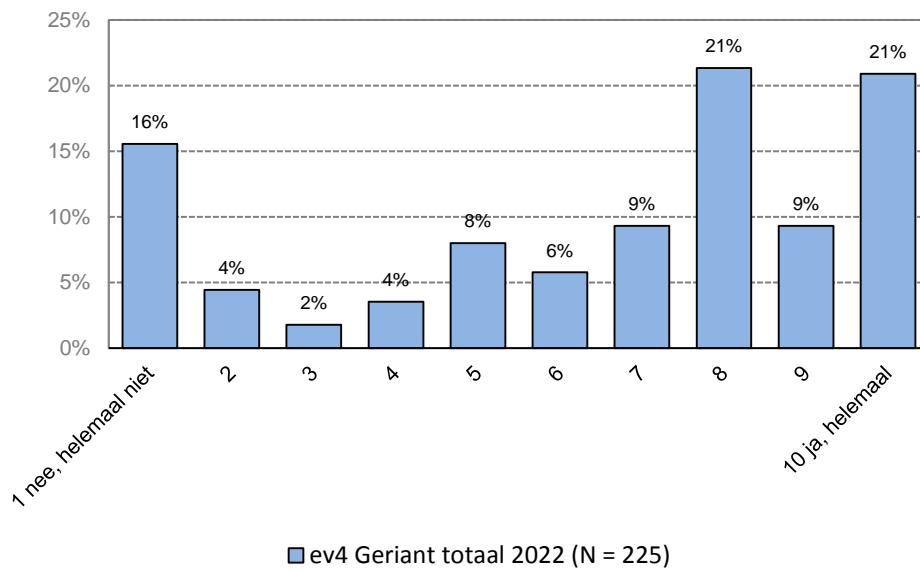
De gemiddelde waardering is als volgt:



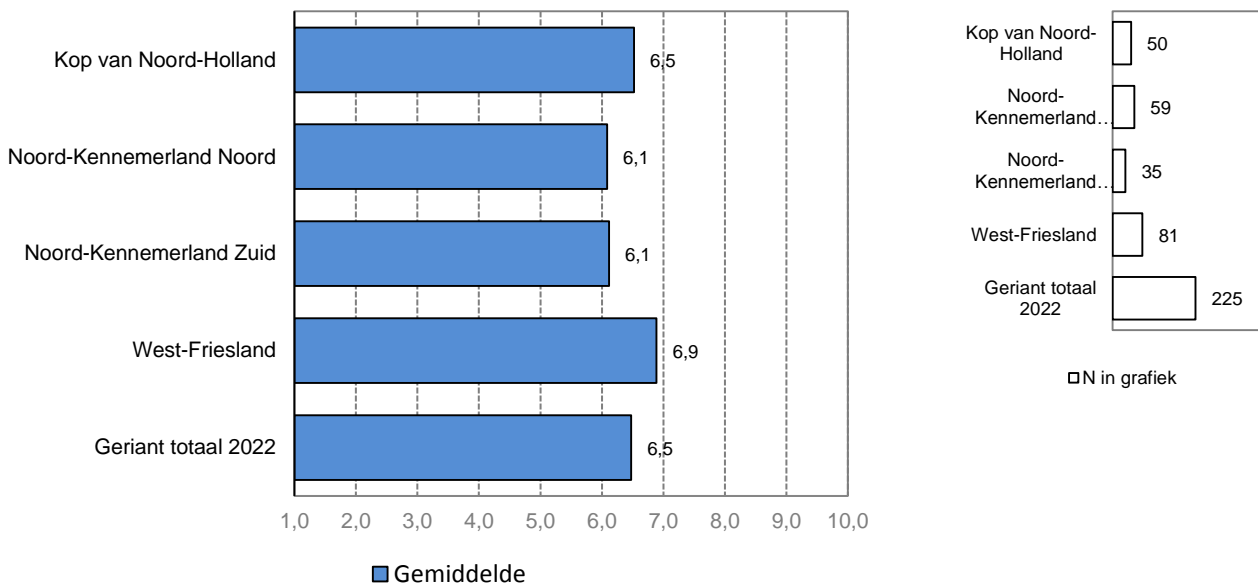
Het percentage cliënten dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:



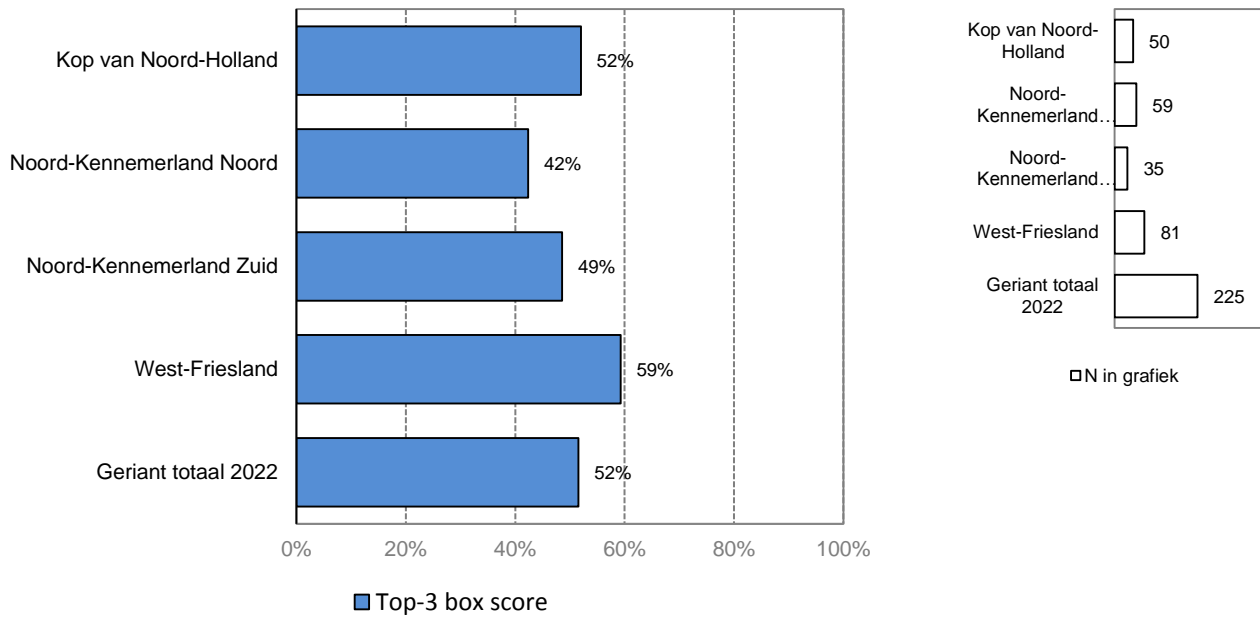
18. Informeert de casemanager u over het regelen van wettelijke en financiële zaken?



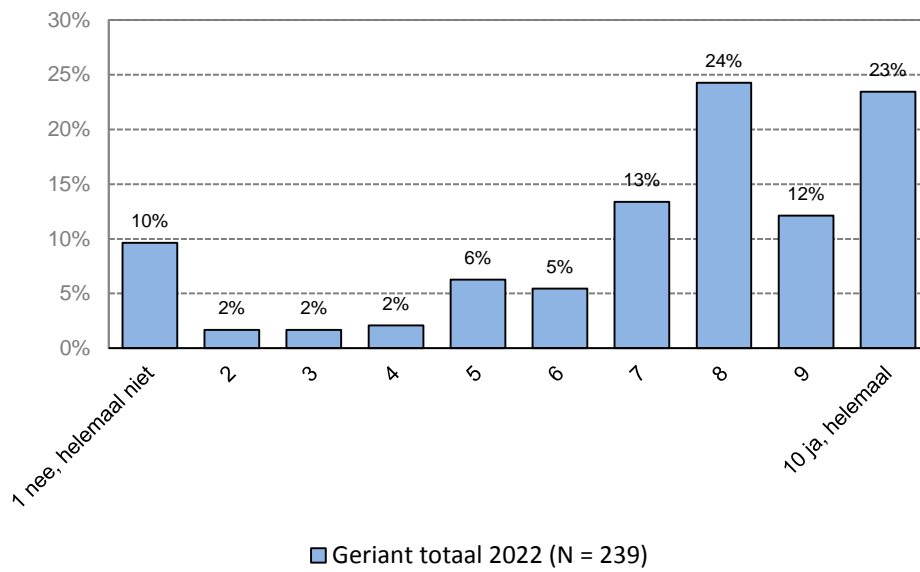
De gemiddelde waardering is als volgt:



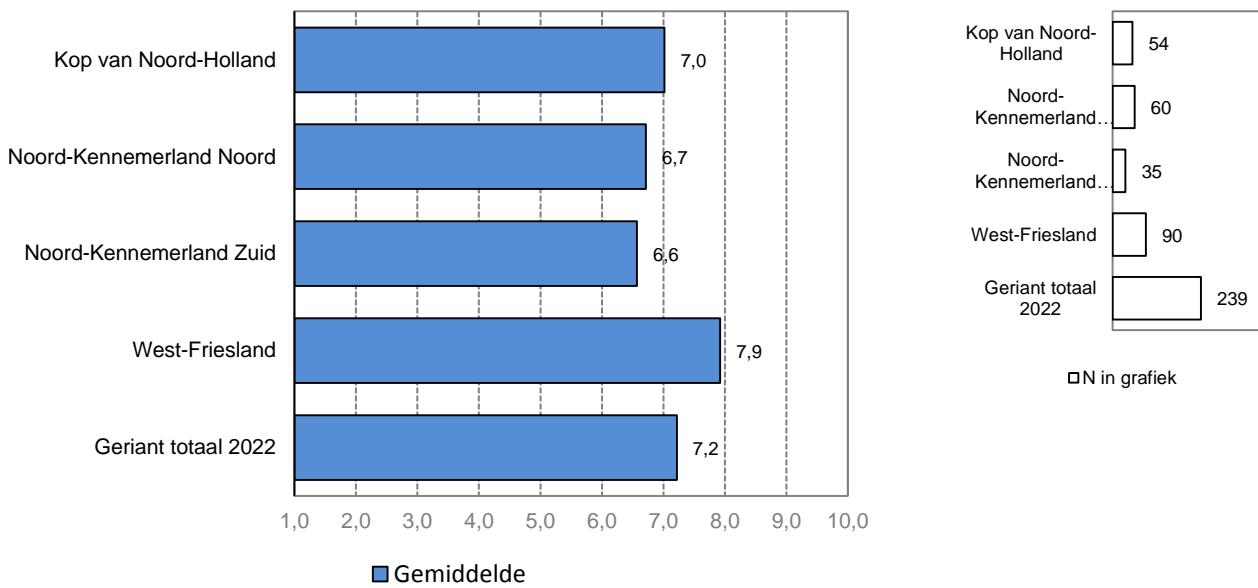
Het percentage cliënten dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:



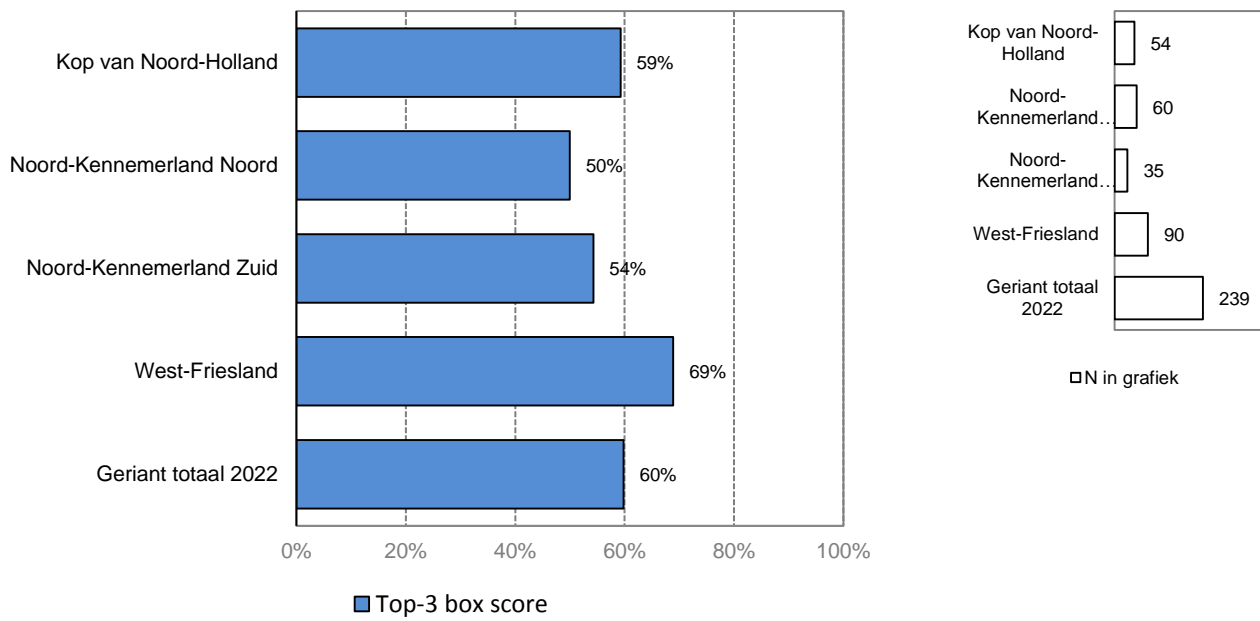
19. Geeft de casemanager adviezen of tips over hoe u met uw naaste kunt omgaan?



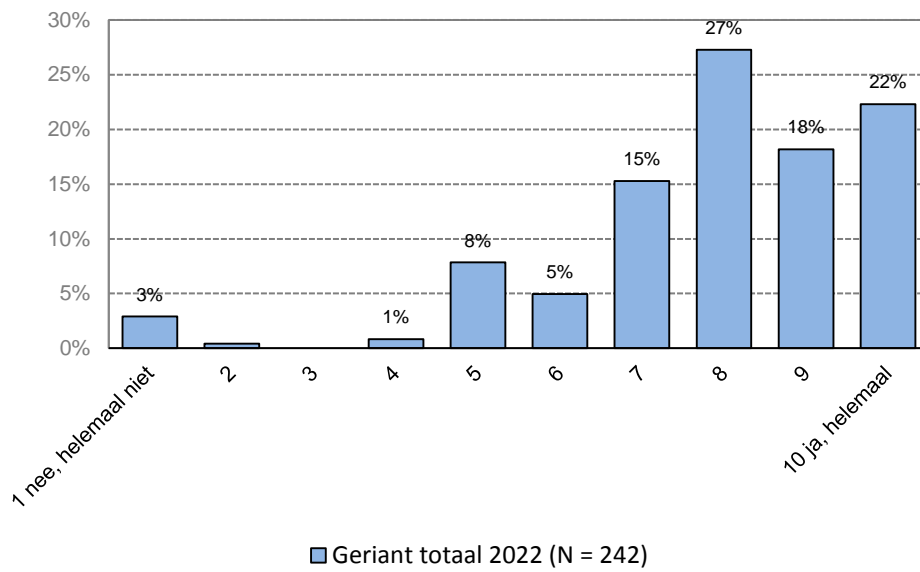
De gemiddelde waardering is als volgt:



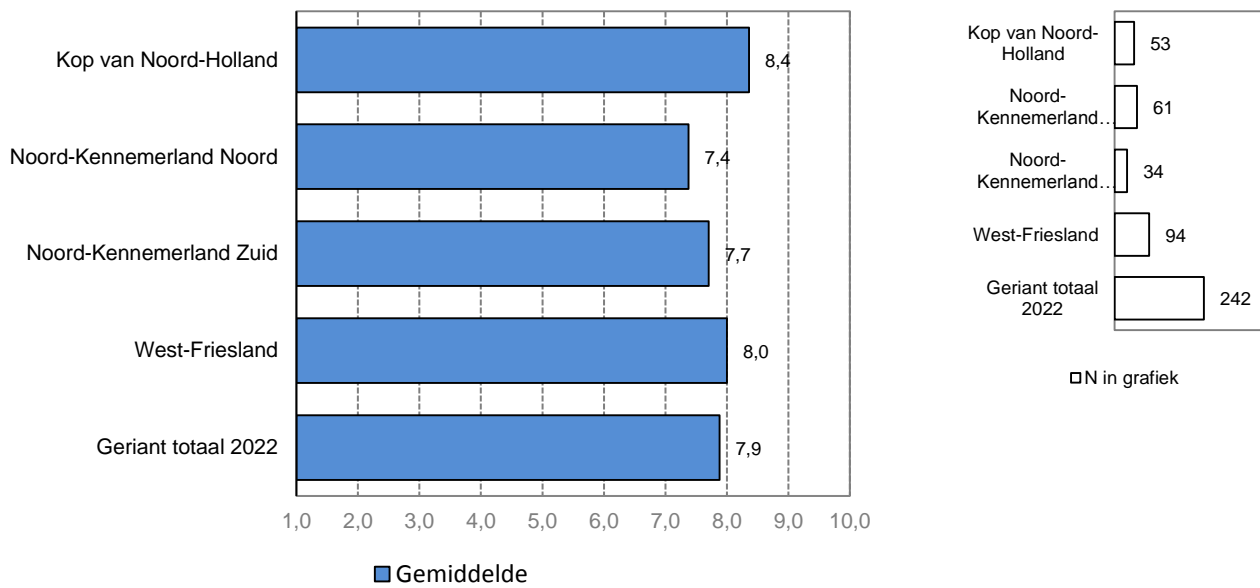
Het percentage cliënten dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:



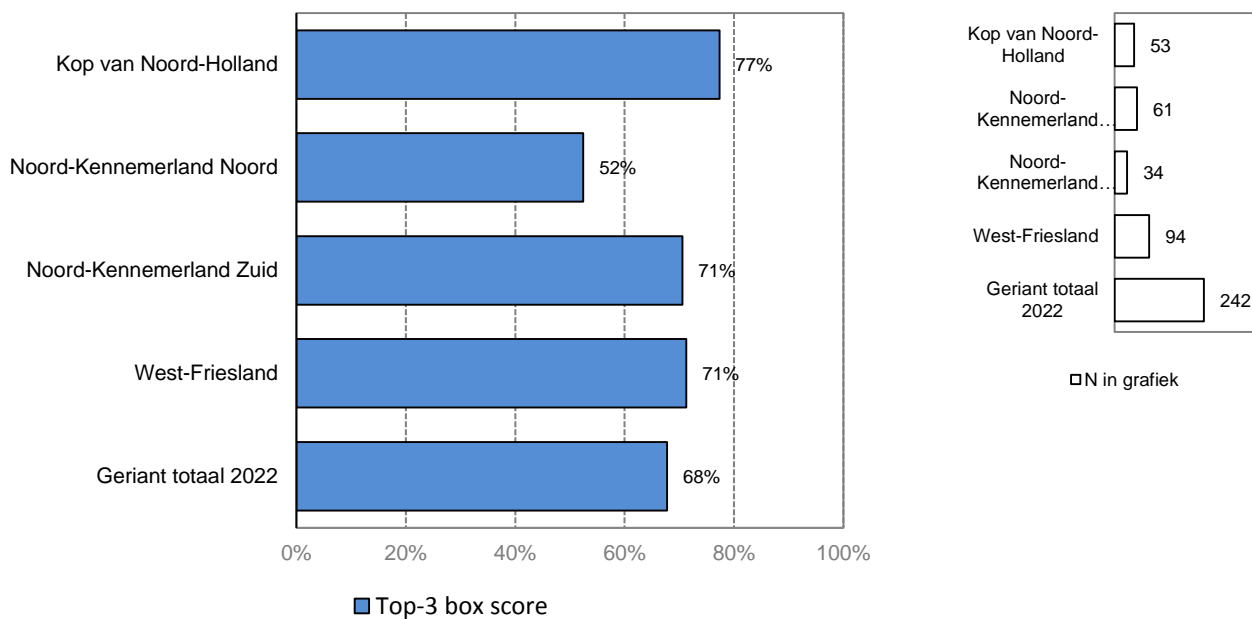
20. Sluiten de informatie en adviezen van de casemanager aan op uw persoonlijke situatie?



De gemiddelde waardering is als volgt:

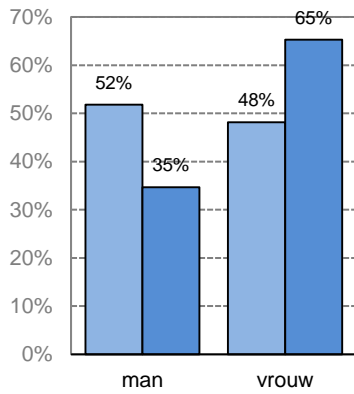


Het percentage cliënten dat een 8 of hoger geeft op deze vraag is in onderstaande grafiek weergegeven:



4. Achtergrondkenmerken

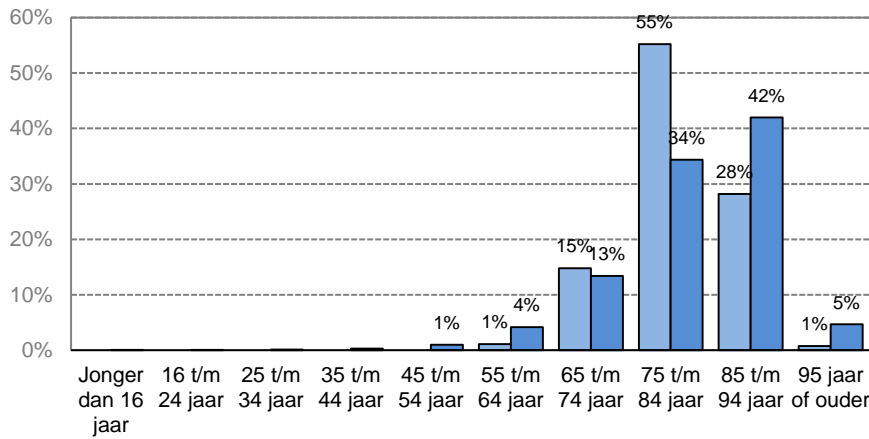
1. Wat is uw geslacht?



■ Geriant totaal 2022 (N = 272)

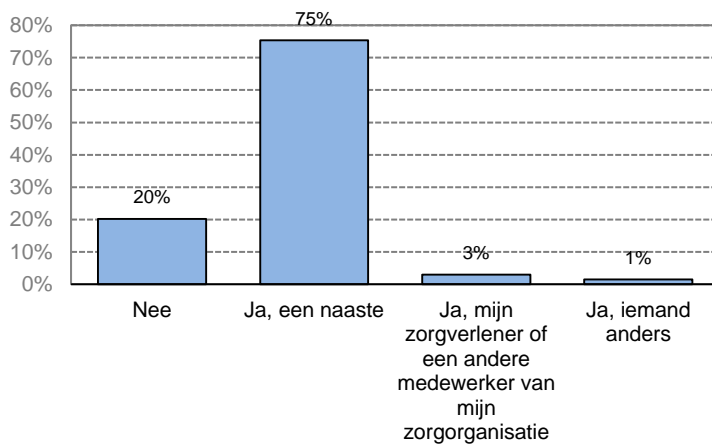
■ Facit totaal

2. Wat is uw leeftijd?



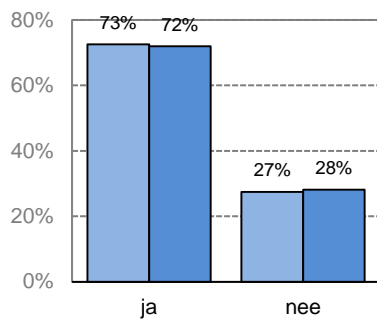
■ Geriant totaal 2022 (N = 277) ■ Facit totaal

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



■ Geriant totaal 2022 (N = 268)

4. Mogen uw antwoorden geanonimiseerd vermeld worden op ZorgkaartNederland?



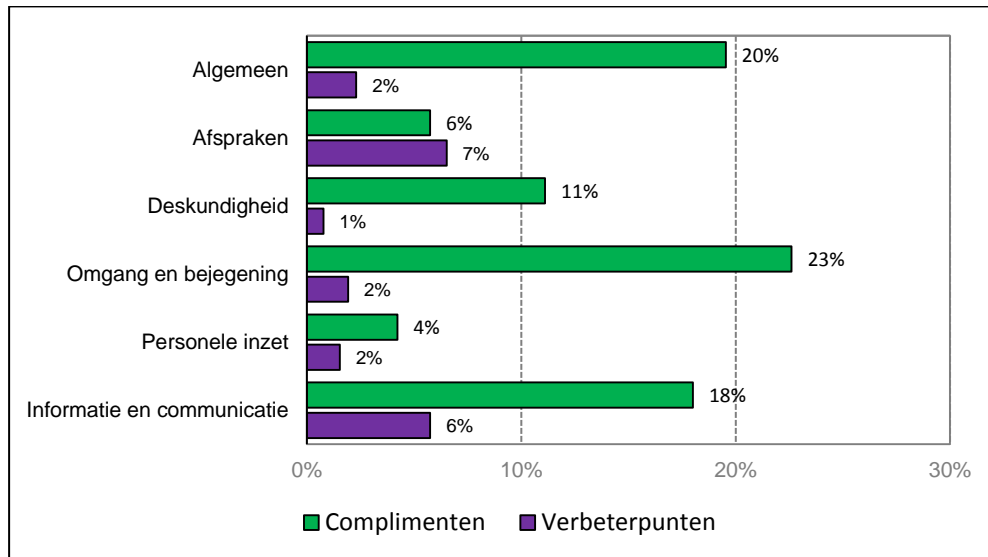
■ Geriant totaal 2022 (N = 255)

■ Facit totaal

5. Samenvatting van de complimenten en verbeterpunten

De antwoorden op de vragen ‘Waarover bent u zeer tevreden wat betreft de zorgverlening?’ en ‘Wat kan er volgens u beter in de zorgverlening?’ zijn verwerkt in onderstaande grafiek.

In totaal zijn er op bovenstaande twee vragen 212 positieve antwoorden gegeven en 49 verbeterpunten:



In de bijlage bij deze rapportage zijn de antwoorden op de open vragen uitgeschreven per regio.

6. Conclusies

Over-all kan geconcludeerd worden dat er in deze cliëntenraadpleging veel positieve antwoorden gegeven zijn en dat de cliënten die casemanagement ontvangen over het algemeen tevreden zijn over Geriant.

87% van de geraadpleegde cliënten geeft een 8 of hoger op de vraag of de zorg past bij de manier waarop zij willen leven. Het hoogste cijfer is een 10, het laagste cijfer is een 1 en het gemiddelde cijfer een 8.6.

Als hen gevraagd wordt of zorgverleners op de afgesproken tijd komen, geeft 87% van de geraadpleegde cliënten een 8 of hoger. Het gemiddelde cijfer wat gegeven wordt, is een 8.8, het hoogste cijfer is een 10 en het laagste cijfer is een 1.

Van de geraadpleegde cliënten geeft 82% een 8 of hoger als het gaat over zorg krijgen van een vast team van zorgverleners. Het hoogste cijfer is een 10, het laagste cijfer is een 1 en het gemiddelde cijfer is hier een 8.6.

88% van de geraadpleegde cliënten geeft een 8 of hoger als het gaat over de ervaring dat zorgverleners hun wensen meenemen bij het bepalen van de zorg. Het hoogste cijfer wat cliënten dan geven is een 10, het laagste cijfer is een 1 en het gemiddelde cijfer een 8.6.

91% van de geraadpleegde cliënten geeft een 8 of hoger als het gaat over het vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners van Geriant. Het hoogste cijfer is een 10, het laagste cijfer is een 1 en het gemiddelde cijfer een 9.0.

71% van de geraadpleegde cliënten geeft met een 8 of hoger aan dat ze met de hulp van de zorgverleners beter kunnen omgaan met hun ziekte of aandoening. Het hoogste cijfer is een 10, het laagste cijfer is een 1 en het gemiddelde cijfer een 8.2.

92% van de geraadpleegde cliënten heeft met een 8 of hoger aangegeven dat ze zich op hun gemak voelen bij de zorgverleners van Geriant. Het hoogste cijfer is een 10, het laagste cijfer is een 1 en het gemiddelde cijfer een 9.1.

92% ervaart met een 8 of hoger dat zorgverleners hen met aandacht behandelen. Het hoogste cijfer wat cliënten hier geven is een 10, het laagste cijfer is een 1 en het gemiddelde cijfer een 9.1.

89% van de cliënten geeft een 8 of hoger als hen gevraagd wordt of de zorgverleners in de gaten houden hoe het met hun gezondheid gaat. Het hoogste cijfer is een 10, het laagste cijfer is een 1 en het gemiddelde cijfer een 8.9.

Desgevraagd geeft 62% van de geraadpleegde cliënten een 8 of hoger in antwoord op de vraag of ze konden meebeslissen over hun behandeling. Het hoogste cijfer is een 10, het laagste cijfer is een 1 en het gemiddelde cijfer een 7.5.

Eveneens 62% van de geraadpleegde cliënten geeft een 8 of hoger in antwoord op de vraag of ze samen met de casemanager het doel van de behandeling vastgesteld hebben. Het hoogste cijfer is een 10, het laagste cijfer is een 1 en het gemiddelde cijfer een 7.5.

73% van de geraadpleegde cliënten geeft een 8 of hoger als hen gevraagd wordt of er rekening gehouden is met hun wensen binnen de behandeling (bijvoorbeeld hoe vaak de casemanager langskomt en op welke dag). Het hoogste cijfer is een 10, het laagste cijfer is een 1 en het gemiddelde cijfer een 8.2

Als gevraagd wordt of de casemanager de cliënt informeert u over het regelen van wettelijke en financiële zaken, dan geeft 52% van de geraadpleegde cliënten een 8 of hoger. Het hoogste cijfer is een 10, het laagste cijfer is een 1 en het gemiddelde cijfer een 6.5

92% van de geraadpleegde cliënten heeft met een 8 of hoger aangegeven dat de casemanager advies geeft over hoe om te gaan met hun naaste. Het hoogste cijfer is een 10, het laagste cijfer is een 1 en het gemiddelde cijfer een 7.2

Als gevraagd wordt of de informatie en adviezen van de casemanager aansluiten op de persoonlijke situatie van cliënten, dan geeft 68% van de geraadpleegde cliënten een 8 of hoger. Het hoogste cijfer is een 10, het laagste cijfer is een 1 en het gemiddelde cijfer een 7.9

Gevraagd naar een rapportcijfer voor Geriant geven de meeste cliënten een 8. Het hoogste cijfer dat cliënten geven is een 10 en het laagste cijfer een 1. Gemiddeld krijgt Geriant een 8,4 als rapportcijfer. Gevraagd naar een rapportcijfer voor de medewerkers van Geriant geven de meeste cliënten een 10. Het hoogste cijfer dat cliënten geven is een 10 en het laagste cijfer een 1. Gemiddeld krijgen de medewerkers van Geriant een 8,6.

Als cliënten gevraagd wordt een cijfer te geven aan de mate waarin ze Geriant zouden aanbevelen, geeft 6,8% een zes of lager en toont zich daarmee een criticaster. 27,8% geeft een 7 of een 8 en is een passief tevreden respondent en de overige cliënten (65,4%) geven een 9 of 10 op de aanbevelingsvraag, wat hen een promotor maakt.

Bijlage 1: Complimenten en verbeterpunten Kop van Noord-Holland

Onderstaand zijn de antwoorden op de open vragen 'Waarover bent u zeer tevreden wat betreft de zorgverlening?' en 'Wat kan er volgens u beter in de zorgverlening?' per thema weergegeven.

Algemeen

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none"> • De huishoudelijke hulp is pas begonnen en tot nu toe goed. • Geriant doet wat binnen hun macht ligt. • Ik ben tevreden. • Ik kan mijn frustraties kwijt. • Mijn eigen conclusie is dat ik door opeenvolging van frustraties van "het padje af raakte". Ook door de extreme hitte en droogte eind juli-augustus 2022. Ik dronk voldoende, maar sliep heel slecht. Met de hulp heb ik deze slechte tijd doorstaan. Ik weet dat ik oud ben! • Mijn naaste is zeer tevreden over het huisbezoek en haar verblijf in de Geriant Kliniek. • Wij zijn erg tevreden met de hulp van Geriant. 	<p>Verbeterpunten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Er moeten kortere pauzes tussen periodes van huisbezoek.
<ul style="list-style-type: none"> • Wij hebben alleen een casemanager op dit moment. De rest van de zorg doe ik nog zelf. 	

Personele inzet

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dat u af en toe langs komt vind ik wel prettig. • Eén contactpersoon is heel fijn! • Hun begrip en praktische hulp zijn onmisbaar. • We vinden het heel erg fijn dat Geriant naar ons adres komt. 	<p>Verbeterpunten</p> <ul style="list-style-type: none"> • De thuiszorg kan zeker beter. Ze heeft geen zelfinzicht en ze verslaapt zich. • Minder verloop, zoveel mogelijk vaste verzorgers/ minder 'onbekende' verzorgers • Steeds nieuwe en vreemde mensen in huis is niet prettig.
---	---

Omgang met medewerkers en bejegening

Complimenten

- Aandacht.
- De aandacht is goed.
- De toewijding en vriendelijkheid van de verzorgers.
- De verzorging wordt met aandacht en geduld verleend.
- Het zijn aardige medewerkers met inleving.
- Het zijn erg aardige mensen.
- Ik ben tevreden met de hulp. Ze zijn lief en aardig.
- Ik ben tevreden over de aandacht en belangstelling.
- Ik ben tevreden over de aandacht en de variëteit in activiteiten.
- Ik ben tevreden over de betrokkenheid.
- De empathie.
- Ik ben tevreden over de oprechte aandacht, over het zoeken naar oplossingen en ik voel mij veilig.
- Ik ben tevreden over de persoonlijke aandacht en het respect voor eigen keuze.
- Ik ben tevreden over het geduld en de aandacht.
- Ze nemen tijd voor je, zijn heel vriendelijk en lief voor je en verzorgen goed.

Afspraken

Complimenten

- De afspraken worden goed nagekomen.
- Het houden aan de afspraak.
- Onze coach houdt goed rekening met onze wensen.

Verbeterpunten

- Ze moeten beter nalezen.
- Ze moeten beter op tijd komen en vroeger op de ochtend.

Deskundigheid

Complimenten

- Alle handelingen zijn goed.
- De accurate actie en reactie geeft heel veel steun en geeft je het gevoel dat je er niet alleen voor staat. Hartelijk dank daarvoor.
- De juiste diagnosestelling.
- De zorgmedewerkster is zeer goed en behulpzaam. Met haar zijn we wel blij.
- Het is een kundig en vriendelijk persoon.
- Ik ben tevreden over de deskundigheid.
- Uitstekende hulp bij de situatie.

Informatie en communicatie

Complimenten

- Bereikbaarheid.
- De organisatie is goed bereikbaar en bereid mee te denken.
- Er is goed contact met de zorgverlener. Het stelt mijn moeder zo goed als het gaat op haar gemak.
- Het contact met de casemanager is goed.
- Het contact met Geriant was/is voor cliënt mantelzorg goed verlopen. Het is juiste communicatie.
- Hun luisterend oor biedt soelaas
- Ik ben tevreden over de aandacht, informatie, het luisteren en signaleren.
- Ik ben tevreden over de communicatie ervaren voor de zorg van de cliënt.
- Je wordt gehoord.
- Ze kunnen goed uitleggen.

Verbeterpunten

- De overdrachten kunnen beter. Helaas heb ik al drie verschillende casemanagers gehad. Elke keer weer moeten vertellen dat oudste dochter is overleden. Dit soort informatie hoort bekend te zijn gemaakt door middel van een overdracht.
- Dingen afstemmen op elkaar, maar dat is moeilijk in de huidige tijd van personeel, geld tekort.
- Ik ben "ontslagen" bij Geriant, maar het rapport heb ik nog niet gelezen. Ik kreeg wel mondeling de uitslag van de MRI, maar ik ga zelf nog naar de huisarts zodra hij het rapport binnen heeft.
- Ik zou een document met info en een stappenplan voor overzicht willen.
- Het contact in het weekend bij spoed kan beter.
- Verbeterpunt: de communicatie.

Bijlage 2: Complimenten en verbeterpunten Noord-Kennemerland Noord

Onderstaand zijn de antwoorden op de open vragen 'Waarover bent u zeer tevreden wat betreft de zorgverlening?' en 'Wat kan er volgens u beter in de zorgverlening?' per thema weergegeven.

Algemeen

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alles loopt goed. • Geen klachten, ik (partner van Alzheimer patiënt) vind dat er met mijn man nog heel veel goed gaat. Dus ik weet geen verbeterpunten op dit moment. • Het is prima in orde en geregeld. • Ik ben er tot nu tevreden over. • Ik vind het nu goed gaan. • Mevrouw is tevreden. Alles gaat naar wens. • Volgens mij zijn er geen verbeterpunten tot nu. • Wat voor mij van toepassing is, is uitstekend. 	<p>Verbeterpunten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Er moet betere samenwerking tussen de zorggroepen komen. • Het brood bij het ontbijt is smakeloos en heeft een taaie korst.
<ul style="list-style-type: none"> • Ik kan er nog weinig over zeggen. • Nog geen mening. • We vullende enquête samen in, maar mijn man kan geen keuzes meer maken. • Weet nog niet. • Weet nog niet, nog geen gebruik van gemaakt. 	

Personele inzet

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ik heb elke dag hulp met vaste gezichten. 	<p>Verbeterpunten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Meer mensen, zodat er meer aandacht gegeven kan worden. • Ze kunnen creatiever werken. • Ze moeten langskomen. Ik zie al tijden niemand.
--	---

Omgang met medewerkers en bejegening

Complimenten

- De aandacht die ik krijg is goed. Zo nu en dan even naar buiten en naar de koeien.
- De aandacht is goed.
- De gesprekken zijn erg fijn en geeft mij weer moed om verder te gaan.
- De vriendelijkheid en betrokkenheid van de verzorgers
- De vriendelijkheid en de toegankelijkheid is goed.
- Het is vriendelijke hulp dus ik ben zeer tevreden.
- Het persoonlijke contact en de aandacht is goed.
- Het zijn aardige mensen.
- Ik ben tevreden over alles wat ze regelt en verzorgt.
- Ik ben tevreden over alles.
- Ik ben tevreden over de aandacht
- Ik ben tevreden over de aandacht en vriendelijkheid.
- Ik ben tevreden over de fijne benadering en ook de fijne hulp bij het douchen.
- Ik ben tevreden over de gesprekken.
- Ik ben tevreden over de goede klik.
- Ik ben tevreden over de tijd en aandacht.
- Ik ben zeer tevreden en ze zijn allen heel lief voor hem.
- Ze heeft tijd voor een praatje, wat heel belangrijk is.

Afspraken

Complimenten

- Ik ben tevreden over de afspraken.
- Om de twee maanden komt Geriant langs. Ik ben erg tevreden.
- Ze komen een keer per jaar langs en dit is goed!
- Ze komen iedere dag.

Deskundigheid

Complimenten

- De inleving is goed en de zorgverlening is adequaat.
- De oplettendheid is goed.
- Het is een zeer goede hulp voor in de huishouding
- Ik ben tevreden over de adequate hulpverlening en kennis.
- Ik ben tevreden over de kwaliteit van de zorg en kennis.
- Ik weet dat mijn moeder goed in de gaten wordt gehouden.
- Ze houden de cliënten goed in de gaten.
- Zij houden mij heel goed in de gaten, uitstekend.

Verbeterpunten

- De indicatie vaststelling was wat ons betreft "natte vingerwerk", dat kan secuurder.
- In de Geriant observatiekliniek kan nog veel verbeterd: Kennis van de medicatie die door de verzorgende wordt aangeboden en er op toezien dat dit ook wordt ingenomen; Controle lichamelijke verzorging bij mobiele cliënten, die zich wel kunnen verzorgen, maar hierin wel sturing nodig hebben. Nu kwam het op de partner neer tijdens de bezoektijd, o.a. schone kleding. scheren enz.
- Ze moeten beter hulp geven aan/in huis hoe om te gaan met situaties.

Informatie en communicatie

Complimenten

- Communicatie, er wordt altijd wel gereageerd op mijn mails of telefonisch.
- De opvang en communicatie is goed.
- Het oplossen van vragen en de ondersteuning ten aanvulling van contacten met de overheid.
- Wat ik voor hem vraag, komt er dan.
- Wij zijn uitermate tevreden over de communicatie van arts en casemanagers. We hebben dit als zeer betrokken en professioneel ervaren.
- Ze denkt mee, komt met adviezen.
- Ze luisteren goed en geven aandacht.

Verbeterpunten

- Neem eens een keer contact op.
- Ze moeten een klankbord voor de cliënt organiseren.
- Ze moeten hulp aanbieden en dit ook regelen voor de cliënt (WMO en/of thuishulp).

Bijlage 3: Complimenten en verbeterpunten Noord-Kennemerland Zuid

Onderstaand zijn de antwoorden op de open vragen 'Waarover bent u zeer tevreden wat betreft de zorgverlening?' en 'Wat kan er volgens u beter in de zorgverlening?' per thema weergegeven.

Algemeen

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het gaat allemaal prima. • Het kan niet beter! • Ik ben over alles zeer tevreden. • Ik ben tevreden over de dagbesteding, • Ik ben tevreden. • Ik ben zeer tevreden over alles. • Mijn vader had drie keer in de week zorg nodig voor katheteriseren. Dat was prima geregeld en het waren hele lieve mensen. Na een operatie was de zorg niet meer nodig en hebben ze netjes afscheid genomen. • Ze zijn goed in contact leggen met WMO en gemeente. 	<p>Verbeterpunten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Betere samenwerking tussen de verschillende zorgverleners. Ik heb nu soms het idee dat ze elkaar aan het werk houden in plaats van te kijken hoe gezamenlijk tot een gewenst resultaat kan worden bereikt.
--	---

Personele inzet

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dat ze dingen regelen. • Het feit dat er altijd hulp beschikbaar is 	<p>Verbeterpunten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Helaas valt er wel eens zorg uit door personeelsgebrek. • Ik wacht geregeld op huishoudelijk hulp op de vrijdag dan wel de vervanger, maar dan komt er niemand opdagen. • Verbeterpunt: iemand die 's ochtends het gehoorapparaat in kan komen doen. • Verbeterpunt: minder wisseling van personeel. • We hebben verschillende casemanagers gehad.
---	---

Omgang met medewerkers en bejegening

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none"> • De aandacht is goed. • De persoonlijke aandacht voor de cliënt, mantelzorger(s) en familie • De persoonlijke benadering is goed. • Het zijn aardige mensen. • Ik ben tevreden over de aandacht • Ik ben tevreden over het begrip dat ik ontvang. • Ik ben zeer tevreden over de betrokkenheid van de zorgverleners. • Vriendelijk, betrokken, meedenkend. Algeheel fijn ervaren.
--

- Ze zijn zeer behulpzaam. Altijd een vrolijk gezicht!

Afspraken

Complimenten

- Ze zijn altijd keurig op tijd.

Verbeterpunten

- De regels worden soms heel stringent toegepast ongeacht de situatie waardoor tijd en energie verloren gaan.

Deskundigheid

Complimenten

- De aandacht en adviezen zijn goed.
- De zorgverlening is goed.
- Ik ben tevreden over de behandeling, transparantie, socialiteit, deskundigheid, vertrouwen en geruststelling. Vooral zo volhouden!
- Ik ben tevreden over de hulp bij het opstaan van cliënt.
- Ik ben zeer tevreden wat ze bij mij heeft gedaan.
- Over het regelen van de indicatie.
- Sinds kort verwees de geriater me naar een psycholoog. Na één gesprek vond ik dat al een verbetering (sneller meedenken, meer adequaat). Voorheen was het eer vriendelijk ronddraaien. Waar ik aandacht voor vroeg komt en gaat in vlagen. Dat is voor degene die behandelt vaak moeilijk te begrijpen.
- Ze sturen de juiste mensen, zoals een goede ergotherapeut.

Informatie en communicatie

Complimenten

- De bereikbaarheid
- De bezoeken verlopen prima. Er wordt goed naar mij geluisterd.
- De zorgverlener denkt mee en gaat af en toe bij mijn moeder langs.
- Er is een positieve benadering over de voorkomende problemen.
- Ik ben heel tevreden omdat ze regelmatig langskomen en goed contact houden.
- Ik ben tevreden over de snelle reactie.
- Korte lijnen en snel contact in calamiteit situaties.
- Ze denken goed mee in oplossingen.

Verbeterpunten

- De begeleiding en het advies kunnen beter. Nu moeten we zelf alles uitvinden.
- De zorgverlening kan wat vaker bijpraten, helpen invullen van vragenlijsten en iets aanvragen wat nodig is.
- Meer duidelijkheid over doel en methoden, bij de begeleiding.
- Verbeterpunt: meer op uitleg terugkomen. Herhalen, desnoods op een eenvoudiger wijze uitleggen.

Bijlage 4: Complimenten en verbeterpunten West-Friesland

Onderstaand zijn de antwoorden op de open vragen 'Waarover bent u zeer tevreden wat betreft de zorgverlening?' en 'Wat kan er volgens u beter in de zorgverlening?' per thema weergegeven.

Algemeen

Complimenten

- Alles gaat heel goed.
- Alles is goed.
- De zorgverlener heeft contact met de partner. Zéér tevreden over de zorgverlening van Geriant.
- Het gaat goed. (2x)
- Het gedane aanbod van de Omring
- Het is prima zo! (2x)
- Ik ben tevreden over alles. (3x)
- Ik ben tevreden.
- Ik ben tevreden. (3x)
- Ik ben zeer tevreden over alles.
- Ik ben zeer tevreden over de begeleiding door Geriant.
- Ik ben zeer tevreden over de casemanager.
- Ik ben zeer tevreden.
- Ik ben zéér tevreden.
- Om zorg te krijgen als je in deze situatie belandt is al te prijzen, dus hierover alle lof. Het is veilig om een beroep te kunnen doen op jullie als het nodig is.
- Tot nu toe alles naar tevredenheid.
- We hebben alleen een intake gesprek gehad. Dat was overigens zeer vriendelijk en we waren zeer tevreden.
- We zijn tevreden over hoe de zorg wordt toegepast en weten zo geen verbeteringen aan te geven.
- We zijn zeer tevreden.
- Wij zijn tevreden.
- Wij zijn uiterst tevreden over het totale pakket.
- Ze doen het prima!

Verbeterpunten

- De afstemming tussen zorgverleners kan beter. Iedere zorgverlener vraagt dezelfde, reeds bekende diagnose opnieuw.
- Er moet meer geld en personeel naar de zorgverlener.

Personele inzet

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Als er wat is, komen ze. Ze doen heel erg hun best. • Ik ben tevreden met de zorg die ik krijg. • Ik ben zeer tevreden over de aandacht en het doorpakken en regelen van zaken. Een echte steun voor de mantelzorgers. • Ik ben zeer tevreden over de aandacht en het regelen van de benodigde zorg. 	<p>Verbeterpunten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alleen het zorgverlening geven is een probleem. • Iets minder verschillende verzorgers lijkt me beter voor iemand met de ziekte Alzheimer. • Ik zie bijna nooit iemand. • Ik zou iets vaker contact willen. De zorgverlening is hier drie keer geweest. • Verbeterpunt: minder cliënten per jaar, om de druk om de medewerker te verlichten. • Wel is het jammer dat er meerdere casemanagers zijn geweest (overigens allemaal goed!) Maar daardoor ging de communicatie misschien soms langzaam.
--	---

Omgang met medewerkers en bejegening

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none"> • De aandacht en de tijd die de zorgverleners aan mij besteden is geweldig. • De aandacht is goed! • De persoonlijke aandacht is goed. • De zorgverleners zijn zeer betrokken en altijd bereid tot luisteren en hulp geven. • De zorgverlening is vriendelijk en belangstellend. • Het gaat goed op deze werkwijze. De aandacht die wordt besteed is goed. Ik ben tevreden over het begrip voor de dementie. • Het zijn lieve en zorgzame zorgverleners! • Ik ben heel tevreden over de vriendelijkheid en de rust waarmee de thuiszorg helpt. • Ik ben heel tevreden over de vrijmoedigheid waarmee ze met ons om gaan. Heel belangrijk. • Ik ben tevreden over de vriendelijkheid waarmee gewerkt wordt! • Ik ben zeer tevreden over de aandacht en betrokkenheid van de zorg. • Ik ben zeer tevreden over de aandacht en het luisterend oor. • Ik ben zeer tevreden over de aandacht van de zorgverleners. 	<p>Verbeterpunten</p> <ul style="list-style-type: none"> • De geruststelling kan beter. • Er moet meer inleving in de patiënt komen.
--	---

<ul style="list-style-type: none"> • Ik ben zeer tevreden over de aandacht. hulp, etc. • We zijn tevreden met de aandacht die we krijgen. • We zijn tevreden zo. De omgang met mijn vrouw is goed. • Ze zijn lief. 	
--	--

Afspraken

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none"> • De zorgverlener is goed op tijd. • Geen overdreven aandacht. Ik hou de regie! • Ik ben tevreden dat ze niks opleggen. • Ik ben tevreden over de correcte afronden van afspraken. • Ik kan beroep doen op Geriant en de steun van Geriant geeft rust. • Ik mag mezelf blijven. Ze steunen me indien nodig. • Ze houden zich aan een afspraak. 	<p>Verbeterpunten</p> <ul style="list-style-type: none"> • De tijd van het afronden van afspraken kan sneller. • Opletten hoeveel tijd een afspraak kan innemen; een paar uur bij de casemanager en dan nog een IQ test was dwaas.
---	---

Deskundigheid

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none"> • De zorgverlening voelt vertrouwd. Er wordt snel gehandeld. • Het zijn vriendelijke en vakkundige mensen. • Ik ben tevreden over het resoluut handelen, zoals het aanmelden van WMO-zorg. • Ik ben zeer tevreden over de aandacht en het serieus genomen worden. Er wordt adequaat gehandeld. • Ze doen hun werk goed. • Ze houden alles voor mij in de gaten en regelen goede zorg. 	<p>Verbeterpunten</p> <ul style="list-style-type: none"> • De zorg bestaat uit gesprekken over de toekomst, wat we wel en niet kunnen en over veranderingen in de woonomgeving.
---	---

Informatie en communicatie

Complimenten

- De duidelijke uitleg.
- De korte lijn met arts en zorgverlener.
- De korte lijntjes en de bereikbaarheid van de zorgverleners.
- De prettige manier van communiceren, de belangstelling en betrokkenheid en de raadgeving.
- De rechtstreekse benaderbaarheid van de casemanager en snelheid van reageren.
- De zorgverleners zijn professioneel en alles wordt in alle rust uitgelegd.
- Er is veel aandacht voor diverse problemen en goede raad. Voor ons de reden dat we zelfstandig kunnen doorgaan.
- Er wordt goed gereageerd op een oproep om hulp.
- Goede samenwerking
- Het contact is goed.
- Het luisterend oor en het wegwijs maken over de mogelijkheden.
- Het luisterend oor, waar mijn man zijn verhaal kwijt kan.
- Ik ben tevreden over de meedenkende casemanager. De casemanager is snel handelend, duidelijk en de gesprekken met het gezin zijn heel waardevol!
- Ik ben zeer tevreden over het positieve contact met de zorgverleners.
- Ik heb een vaste casemanager, al jaren een vertrouwd gezicht, die mij goed kent.
- Ik heb leuke en goede gesprekken gehad, daarvoor bedankt. Wij zijn tevreden met de casemanager.
- Ik word gehoord.
- Je wordt gewoon goed geholpen; ook als je belt!
- Prettig contact met de casemanager!
- Sinds we door Geriant worden geholpen, hebben we het gevoel er niet alleen voor te staan in moeilijke en vele keuzes. Zij zijn deskundig en meelevend in het proces.
- Ze hebben oor voor problemen en stellen mij gerust.
- Ze luisteren en houden me in de gaten. Ze begrijpen me en willen meedenken.

Verbeterpunten

- Als door omstandigheden de casemanager niet kan komen en krijg dan een keer een telefoontje vind ik een beetje weinig.
- Communicatie (ook intern!) en een beter luisterend richting de ouderen.