

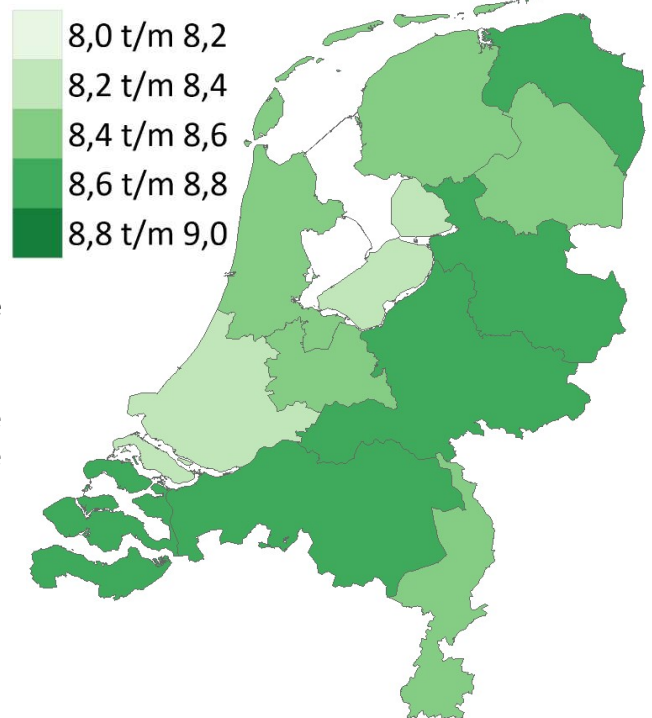
Rapportage Zorgkaart Nederland

Zorgkaart Nederland is een platform van de Patiëntenfederatie Nederland dat zorggebruikers de kans biedt om een beoordeling te geven aan een organisatie of een specialist. Dit gebeurt door een cijfer te geven op een aantal onderdelen over de zorg die je gekregen hebt, met daarbij een eventuele geschreven toelichting. Is er bijvoorbeeld goed naar je geluisterd? Komt de specialist zijn afspraken ook na? In 2019 heeft de Patiëntenfederatie de rapportage “70.000 verpleeghuisbewoners aan het woord” gepubliceerd¹. Hierin zijn alle waarderingen binnen de verpleeghuiszorg tussen 2015 en 2018 geanalyseerd, zowel tekstueel als cijfermatig. Het blijkt dat bewoners van het verpleeghuis het meeste waarde hechten aan goede verzorgers, een prettige accommodatie en het tijdig nakomen van afspraken. Hoe zit dat eigenlijk in andere sectoren, zoals bij ziekenhuiszorg of in de geestelijke gezondheidszorg? Zijn daar vergelijkbare indicatoren van belang? Of kies je daar vooral het ziekenhuis bij jou in de buurt? ZorgfocuZ keek naar 150.000 (!) openbare waarderingen en in dit beknopte artikel koppelen we de meest opvallende resultaten terug.

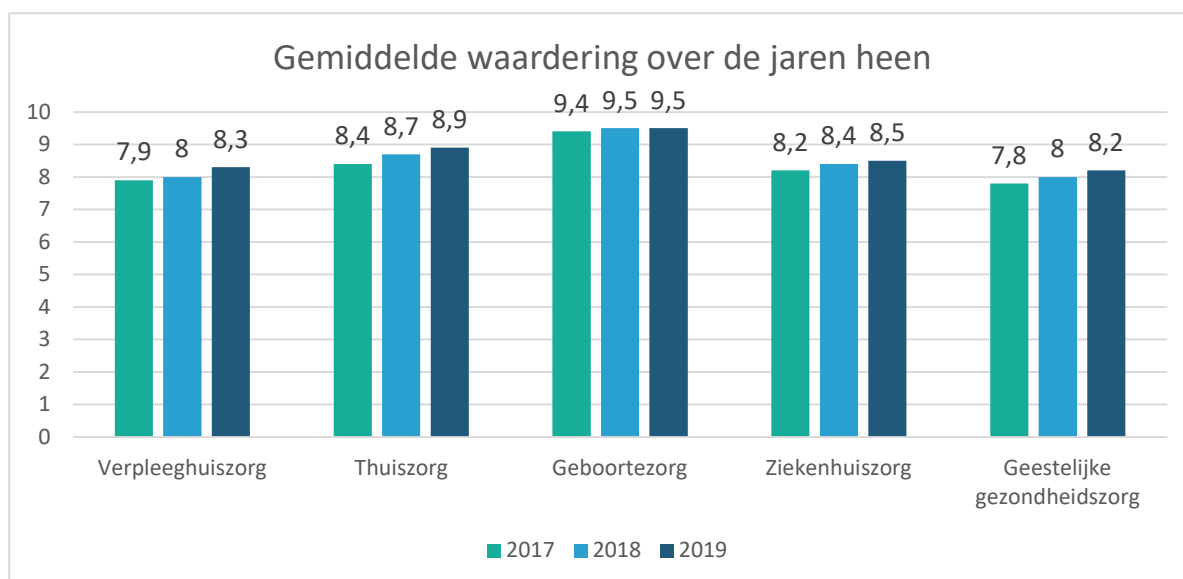
Resultaten

De afgelopen maanden hebben wij analyses uitgevoerd op de beoordelingen op Zorgkaart Nederland, van zorggebruikers over 5 sectoren in de afgelopen 3 jaar (2017-2019). Hierin zijn de cijfers meegenomen die zorggebruikers hebben toegekend, maar ook de tekstuele toelichtingen (de reviews). Het leek ons aardig om in aanvulling op eerdere publicaties van de PatiëntenFederatie zelf eens te kijken hoe tevreden zorggebruikers zijn over de verpleeghuis- en verzorgingszorg, geboortezorg, thuiszorg, ziekenhuiszorg en geestelijke gezondheidszorg (GGZ) in Nederland.

De resultaten laten zien dat de zorg over de jaren heen door haar gebruikers steeds positiever gewaardeerd wordt. Beoordelaars zijn over het algemeen erg tevreden: 63,5% van alle waarderingen zijn boven de 8. Er zijn maar 7,5% van de waarderingen lager dan een 6,5. Daarbij merken we op dat er wel verschillen zijn tussen sectoren: de geboortezorg scoort steevast het hoogst, de geestelijke gezondheidszorg het laagst. Bovendien zijn er duidelijke regionale verschillen te zien; waar provincies Friesland en Zeeland uitblinken in de hoogste cijfers, daar kan er nog een verbeterslag gemaakt worden in Flevoland. Als enige provincie in Nederland zien we daar een daling in algemene waarderingen.



¹ Patiëntenfederatie Nederland. (2019). *70.000 verpleeghuisbewoners aan het woord: Eindrapportage waarderingen binnen verpleeghuiszorg 2015-2018*.



Beoordelingen per sector

Zorggebruikers in de verpleeghuiszorg geven hoge waarderingen wanneer de zorgmedewerkers goed presteren: als de zorggebruikers goed om kunnen gaan met de medewerkers en in ze vertrouwen, dan zijn de waarderingen hoog. Andersom worden er lage waarderingen gegeven als de communicatie slecht is, of wanneer afspraken niet nagekomen worden.

Zorggebruikers die een cijfer geven dat lager is dan een 6,5, kwalificeren het personeel als *'onkundig'*, *'onbekwaam'*, *'ongemotiveerd'* en *'onprofessioneel'*. Waarderingen hoger dan een 8 noemden het personeel juist *'uitmuntend'*. Daarnaast complimenteerden deze zorggebruikers de verzorging en de sfeer in het verpleeg- of verzorgingshuis. Dit sluit overigens aan bij eerder onderzoek van de Patiëntenfederatie binnen deze sector.

Ook in andere sectoren wordt het personeel belangrijk gevonden. Zo wordt in de GGZ-sector het geduld van medewerkers gewaardeerd en klagen gebruikers van thuiszorg over *'respectloos'* personeel dat te laat komt en kinderlijk communiceert met de zorggebruiker. Binnen de geboortezorg is men juist lovend over een luisterend oor.

Naast het belang van goed personeel zijn er een aantal ander punten die typisch bij een hoog of laag cijfer worden genoemd:

- + Zorggebruikers die hoge beoordelingen geven in de ziekenhuiszorg spreken over een 'vertrouwd gevoel'
- + Zorggebruikers in de GGZ zijn blij met een confronterende behandeling: er wordt de cliënten een spiegel voorgehouden
- Zorggebruikers die een lage waardering geven aan de geboortezorgsector zeggen dat ze verkeerd gediagnostiseerd zijn en dat het aantal beschikbare zorguren minimaal was
- Cliënten die ontevreden zijn over de thuiszorgsector klagen dat afspraken eenzijdig veranderd worden
- Zorggebruikers die niet tevreden zijn met de GGZ noemen dat afspraken niet worden nagekomen

Samengevat

De uitgevoerde analyses laat zien dat de tevredenheid in de zorg de laatste jaren is gestegen en dat het zorgpersoneel een belangrijke rol speelt in de uiteindelijke tevredenheid van de zorggebruiker. Ondanks de positieve ontwikkeling de afgelopen jaren is er nog ruimte voor verbetering. Het verbeteren van de communicatie met de zorggebruiker en het consistent nakomen van afspraken blijven aandachtspunten.