



Klachtenjaarverslag 2023

Meetperiode: 1-1-2023 tot en met 31-12-2023

Formele klachten

Thuiszorg Evital volgt een vaste procedure voor het afhandelen van klachten. Cliënten worden hierover geïnformeerd tijdens het intakegesprek, via de website en via een folder in het zorgdossier.

Thuiszorg Evital ziet elke klacht als een kans voor verbetering. Ondanks onze permanente inspanningen om onze cliënten naar wens en behoefte van uitstekende zorg te voorzien, kan het voorkomen dat zij niet tevreden zijn met onze dienstverlening. Wij bieden cliënten de mogelijkheid om klachten aan ons kenbaar te maken. Om dit proces zo effectief en efficiënt mogelijk te laten verlopen, maken wij gebruik van een klachtenregeling en een klachtenfunctionaris.

Indien de cliënt een klacht heeft, dan wendt hij of zij zich bij voorkeur allereerst tot de (contact)persoon of personen tegen wie de klacht zich richt. Het uitgangspunt is om tot een optimale oplossing te komen. Desgewenst kan de leidinggevende of directie daarbij een bemiddelende rol spelen.

Als dit niet leidt tot een (volledige) oplossing, dan kan de klacht worden voorgelegd aan de Klachtenfunctionaris van SPOT. Thuiszorg Evital is namelijk aangesloten bij branchevereniging SPOT, waar de behandeling van klachten voor haar leden gezamenlijk is georganiseerd.

De Klachtenfunctionaris zal een persoonlijk gesprek met de klager aangaan om de klacht te bespreken. Daarnaast zal de klachtenfunctionaris proberen om de klacht door middel van bemiddeling op te lossen. Wanneer dit niet positief uitpakt, dan zal een overleg worden georganiseerd, waarin klager en Thuiszorg Evital samenkomen om een oplossing te vinden voor de klacht. De klachtenfunctionaris kan eventueel deskundigen uitnodigen of raadplegen. De klachtenfunctionaris zal uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht advies uitbrengen.

Indien de klager, ondanks de bemiddeling door de klachtenfunctionaris, nog steeds niet tevreden is met de afhandeling van de klacht, dan kan de cliënt terecht bij de geschilleninstantie Zorggeschil (www.zorggeschil.nl). Thuiszorg Evital is aangesloten bij deze geschillenorganisatie. Informatie over de procedure is te vinden op onze website www.thuiszorgevital.nl en in de informatiefolder.

Klachten kunnen zowel mondeling, telefonisch als schriftelijk worden ingediend. Wanneer een cliënt een klacht heeft of ergens niet tevreden over is, dan is de eerste stap dat hij/zij dit bespreekt met de medewerker die de hulp of dienst heeft verleend. Als dit geen uitkomst biedt of als de cliënt het gesprek liever niet aangaat, dan kan de cliënt de klacht telefonisch of schriftelijk indienen bij de coördinator van de afdeling of bij de directie. Ook kan de cliënt de klacht telefonisch of schriftelijk indienen bij de klachtenfunctionaris van SPOT. Alle door de klachtenfunctionaris ontvangen klachten worden geregistreerd en afgehandeld door de coördinator of de directie.

Informele klachten

Informele klachten zijn klachten en/of opmerkingen die eenvoudig en snel naar volle tevredenheid van betrokken partijen worden opgelost, zonder dat daar een formele procedure voor noodzakelijk is. De cliënt maakt deze klacht bijvoorbeeld telefonisch kenbaar en de betreffende medewerker kan direct een oplossing bieden. Wanneer de informele klacht is opgelost, zal deze als afgehandeld worden beschouwd. Wij vinden het belangrijk deze klachten te registreren, omdat wij hiervan kunnen leren.

Klachten 2023

Registratie van klachten (en andere meldingen) vindt plaats in Q-base, een onderdeel van het digitale kwaliteitsmanagementsysteem, dat ons ondersteunt bij onze bedrijfsvoering. Vanuit dit systeem wordt de opvolging van de klachten en de oplossingen gemonitord. Elk kwartaal analyseren wij de klachten en nemen op basis van deze analyse verbetermaatregelen.

Formele klachten

In 2023 zijn er geen klachten bij Thuiszorg Evital gemeld, die door de onafhankelijke klachtenfunctionaris van SPOT zijn behandeld.

Informele klachten

In 2023 zijn er 42 informele klachten gemeld. In de bijlage is een overzicht van deze klachten opgenomen. Deze klachten zijn zowel telefonisch (40%) als bij een medewerker (60%) binnengekomen en door de betreffende medewerker afgehandeld. De klachten zijn afgehandeld door hierover met de cliënt in gesprek te gaan en gezamenlijk te kijken naar een oplossing. De klachten worden gemiddeld binnen 14 dagen afgehandeld.

De klachten worden ook in het werkoverleg van de afdelingen besproken, met als doel hiervan te leren en (aanvullende) maatregelen te nemen om herhaling te voorkomen.

45,24% Van de klachten zijn gemeld door cliënten die zorg ontvangen.

Aantal registraties	Type registratie	
	Klacht cliënt	%
Begeleiding Groep	5	11,90%
Begeleiding Individueel	7	16,66%
Huishoudelijke Ondersteuning	11	26,19%
Zorg	19	45,24%
Totaal	42	100%

Tabel 1: Aantal klachten per afdeling

De klachten hebben vooral betrekking op Communicatie (42,86%), uitvoering planning (21,43%) zorgvraag (23,81%) en overig (11,90%)

Categorie	Aantal registratie	
	Klacht cliënt	%
Communicatie	18	42,86%
Uitvoering planning	9	21,43%
Voorlichting	0	
Zorgvraag	10	23,81%
Overig	5	11,90%
Totaal	42	100%

Tabel 2: Aantal klachten per categorie

Communicatie

Van de klachten die gaan over communicatie, gaat het grootste gedeelte over benadering (72,22%) en onderlinge miscommunicatie (37,78%).

Aantal registraties	Type registratie	
	Communicatie	%
Benadering	13	72,22%
Onderlinge miscommunicatie	5	37,78%
Overig	0	
Totaal	18	100%

Tabel 3: Aantal klachten Communicatie per subcategorie

Uitvoering planning

In de categorie 'uitvoering planning' zijn klachten gemeld door verschillende oorzaken. Opvallend is dat 4 van de 9 registraties zijn gemeld door cliënten die zorg ontvangen. In 3 van de 9 klachtregistraties is aangegeven dat er geen vaste medewerker is.

Aantal registraties	Categorie
---------------------	-----------

Subcategorie	Uitvoering planning	%
Geen vaste medewerker	3	20%
Geen vervanging	1	20%
Medewerker komt niet opdagen	1	20%
Te laat gekomen	1	0%
Te vroeg vertrokken	1	40%
Anders, Overig	2	
Totaal	9	100%

Tabel 4: Aantal klachten uitvoering planning per subcategorie

Zorgvraag

In de categorie 'zorgvraag' zijn klachten gemeld door verschillende oorzaken. Opvallend is dat in 7 van de 10 registraties aangegeven is dat er onvolledig zorg is geleverd.

Aantal registraties	Categorie	
Subcategorie	Zorgvraag	%
Onvolledige zorg	7	70%
Te laat ingeroosterd	1	10%
Overig	2	20%
Totaal	10	100%

Tabel 5: Aantal klachten zorgvraag per subcategorie

Overig

Aantal registraties	Categorie	
Subcategorie	Overig	%
Zie omschrijving	5	100%
Totaal	5	100%

Tabel 6: Aantal klachten overig per subcategorie

Analyse informele klachten

De meerderheid van de geregistreeerde klachten zijn gemeld door cliënten die zorg ontvangen. Deze klachten gaan voornamelijk over de communicatie tussen de cliënt en de medewerkers.

De meeste klachten over communicatie binnen de zorg-dienstverlening zijn ingediend naar aanleiding van wijzigingen in de planning van cliënten die zorg ontvangen. Cliënten ervaren ontevredenheid met betrekking tot de tijden waarop zij zorg ontvangen. Deze ontevredenheid ontstaat doordat de verwachtingen van de cliënt niet worden waargemaakt, wat resulteert in een gevoel van niet gehoord worden.

Verscheidene factoren dragen bij aan deze problematiek. Allereerst kan vervanging van medewerkers of de uitval van medewerkers leiden tot verschuivingen in de planning. Hierdoor worden cliënten geconfronteerd met onverwachte veranderingen, wat hun ervaring van de zorg negatief beïnvloedt. Daarnaast heeft de inzet van vervangend personeel ook ontevredenheid veroorzaakt. Het vervangende personeel is mogelijk niet volledig op de hoogte van de individuele behoeften en wensen van de cliënten, waardoor zij niet dezelfde kwaliteit van zorg kunnen bieden. Dit gebrek aan vertrouwdheid kan leiden tot gevoelens van onrust en frustratie bij de cliënten, omdat zij het gevoel hebben dat hun zorgbehoeften niet serieus worden genomen.

Om deze problemen aan te pakken, is het essentieel dat er een betere communicatie en afstemming plaatsvindt binnen het zorgteam. Dit kan onder meer worden bereikt door regelmatige overlegmomenten te organiseren waarin de planning en eventuele wijzigingen worden besproken. Bovendien is het van belang dat vervangend personeel grondig wordt ingewerkt en op de hoogte wordt gebracht van de specifieke behoeften en voorkeuren van de cliënten die zij bedienen. Dit kan bijvoorbeeld worden gedaan door middel van gedetailleerde overdrachtsdocumenten of persoonlijke kennismakingssessies met de cliënten.

Door te investeren in een betere communicatie en coördinatie binnen het zorgteam, kunnen de verwachtingen van de cliënten beter worden gemanaged en kan de kwaliteit van de zorgervaring aanzienlijk worden verbeterd. Het is van cruciaal belang dat de stem van de cliënt serieus wordt genomen en dat er alles aan wordt gedaan om tegemoet te komen aan hun behoeften en verwachtingen.

Door ziekteverzuim en het vertrek van medewerkers heeft Evital zich genoodzaakt gezien om aanpassingen door te voeren in de planning. Dit betrof niet alleen het herschikken van dienstroosters, maar ook het herverdelen van taken en verantwoordelijkheden binnen het team. Het was van essentieel belang om de continuïteit van de zorg te waarborgen en ervoor te zorgen dat alle cliënten de benodigde ondersteuning bleven ontvangen.

Evital heeft altijd transparant gecommuniceerd met haar cliënten over deze wijzigingen. Door openheid van zaken te geven, konden samen met de cliënten passende oplossingen worden gevonden die zo min mogelijk verstoring veroorzaakten in hun zorgtraject. Dit kon variëren van het verschuiven van afspraken tot het inzetten van vervangend personeel waar mogelijk.

Het personeelstekort vormt een voortdurende uitdaging voor Evital, zoals voor veel zorgorganisaties het geval is. Het vinden van gekwalificeerde medewerkers en het behouden van het bestaande personeel zijn cruciale aspecten voor het goed functioneren van de organisatie en het bieden van kwalitatieve zorg aan de cliënten.

Intern wordt er intensief gewerkt aan het aanpakken van het personeelstekort. Dit omvat onder andere het verbeteren van het wervingsproces, het bieden van aantrekkelijke arbeidsvoorwaarden en het investeren in training en ontwikkeling van het huidige personeelsbestand. Evital erkent het belang

van een stabiel en gemotiveerd team om haar missie te vervullen en streeft ernaar om continu te verbeteren en zich aan te passen aan de uitdagingen die het personeelstekort met zich meebrengt.

Verbetermaatregelen

Om de problemen met betrekking tot communicatie en planning binnen de zorgdienstverlening aan te pakken, zijn verschillende verbetermaatregelen nodig:

1. **Verbeterde planningssystemen:** Implementeer geavanceerde planningssystemen die flexibiliteit bieden om snel te reageren op veranderingen, zoals vergaderingen of personeelsuitval. Deze systemen moeten in staat zijn om real-time updates te geven aan zowel het zorgteam als de cliënten, zodat iedereen op de hoogte is van eventuele wijzigingen.
2. **Communicatietraining voor Personeel:** Biedt communicatietraining aan het zorgpersoneel om hun vaardigheden te verbeteren in het effectief communiceren met cliënten over planning en eventuele wijzigingen. Dit omvat het leren omgaan met weerstand en het bieden van empathie aan cliënten die teleurgesteld zijn door wijzigingen in hun zorgschema.
3. **Vervangend Personeel Inwerken:** Zorg ervoor dat vervangend personeel grondig wordt ingewerkt voordat ze aan de slag gaan. Dit omvat het verstrekken van gedetailleerde informatie over de specifieke behoeften en voorkeuren van de cliënten die zij zullen bedienen, evenals het bieden van training over het gebruik van eventuele specifieke zorgprotocollen.
4. **Regelmatig Overleg en Team Building:** Organiseer regelmatig overleg en teambuildingactiviteiten binnen het zorgteam om de communicatie en samenwerking te verbeteren. Dit stelt het team in staat om problemen en uitdagingen te bespreken en gezamenlijk oplossingen te bedenken.
5. **Cliëntgerichte Benadering:** Neem een cliëntgerichte benadering aan bij het plannen van zorg, waarbij rekening wordt gehouden met de individuele behoeften en voorkeuren van elke cliënt. Dit kan betekenen dat er meer flexibiliteit wordt ingebouwd in het planningsschema om tegemoet te komen aan de specifieke behoeften van cliënten.
6. **Feedbackmechanismen Implementeren:** Stel feedbackmechanismen in waarbij cliënten hun ervaringen met de geleverde zorg en eventuele problemen met de planning kunnen delen. Deze feedback moet regelmatig worden geëvalueerd en gebruikt worden om verbeteringen door te voeren.

Door deze verbetermaatregelen te implementeren, kan de communicatie en planning binnen de zorgdienstverlening worden verbeterd, waardoor de tevredenheid van cliënten wordt verhoogd en hun zorgervaring wordt verbeterd.

Bijlage Overzicht klachtenregistraties

Nr.	Categorie	Subcategorie	Datum	Omschrijving klacht	Wat heb je al gedaan om het probleem op te lossen
1.	communicatie	Cliënten onderling	23-11-2023	Client voelt zich niet serieus genomen door medewerkers en vindt dat cliënten de baas zijn bij Groepsbegeleiding en niet groepsbegeleider	Klacht besproken met groepsbegeleider en geadviseerd hoe ze dat soort klachten kunnen voorkomen en Q-base geregistreerd
2.	Communicatie	met cliënt	25-05-2023	Cliënt geeft aan dat de groepsbegeleider heeft gezegd dat het haar eigen fout is dat cliënt is gevallen.	Samen met de individuele begeleider de klacht besproken.
3.	communicatie	cliënten onderling	19-05-2023	cliënt spreekt andere cliënt beledigend aan	Beeldbellen met Cliënt, chauffeur en vervangende begeleider om het verhaal aan te horen.
4.	Communicatie	Cliënten onderling	16-01-2023	Cliënt geeft aan klaar te zijn met het agressief gedrag, het geschreeuw en het niet meer veilig voelen in de groep door andere cliënten. Cliënt wil dat hier z.s.m. een oplossing voor komt, want zij wil rustig in de groep komen om haar dag te vervullen. Cliënt zegt ook dat haar iets overkomt dat de andere cliënt hier verantwoordelijk voor is.	Groepsbegeleider heeft samen met beide cliënten een gesprek gevoerd. Samen kunnen wij niet tot een oplossing komen.
5.	Communicatie	Cliënten onderling	12-01-2023	cliënt geeft aan niet beginnen te zijn met schreeuwen. Volgens haar is zij uitgedaagd door de cliënt zelf. Cliënt zegt dat zij elke keer wordt uitgedaagd en zichzelf niet kan beheersen waardoor zij agressief gedrag	Samen met beide cliënten probeer ik uit te praten. Ook heb ik bij cliënt aangegeven dat agressief gedrag niet getolereerd wordt in de groep.

				vertoont en gaat schreeuwen. Cliënt wil ook een klacht indienen	
6.	Uitvoering planning	Medewerker komt niet opdagen	21-09-2023	Niet tevreden over begeleider	Coördinator begeleiding geïnformeerd over de klacht. Cliënt wil absoluut niet door gaan met vaste begeleider en heeft geen behoefte om haar gesprek te voeren met coördinator begeleiding. cliënt heeft aangegeven dat zij alleen door collega A en collega I begeleid wilt worden en niet open staat voor andere begeleiders. Zorgcoördinator gaat met nieuwe begeleider op gesprek zodat verwachtingen besproken worden met cliënt en begeleider.
7.	Uitvoering planning	Geen vaste medewerker	21-09-2023	cliënt heeft al maanden geen vaste begeleider	coördinator begeleiding geïnformeerd over de klacht. Volgens coördinator heeft zij al een vaste begeleider. Volgens kleindochter heeft zij 1 uur begeleid voor administratie maar haar oma heeft meer begeleiding nodig.
8.	Uitvoering planning	Geen vaste medewerker	14-09-2023	Mevrouw heeft al maanden geen vaste ambulante begeleider.	Ik heb mw aangeboden om haar HO naar de middag te verplaatsen, zodat de begeleider in de ochtend komt en zij elkaar niet overlappen. Maar mevrouw wil dit niet want ze wil rustig haar dag opstarten door haar tijd te nemen voor haar medicijnen en ontbijt etc.
9.	Zorgvraag	Onvolledige zorg	15-08-2023	client is ontevreden over product begeleiding individueel	zorgmedewerker licht teammanager in over de klacht. (vervanger van coördinator BEG ind.
10.	Communicatie	Met cliënt	14-06-2023	Dhr. ervaart de communicatie heel erg slecht en voelt zich niet gehoord	Ik heb dhr. laten uitpraten, geluisterd naar zijn frustratie/irritatie. Daarna uitgelegd dat O na ons overleg naar huis is gegaan, dus niet meer op haar berichten heeft gekeken. (Hij had blijkbaar al gebeld toen wij in overleg waren en een terugbelverzoek achtergelaten)

					ik heb gevraagd wat ik voor hem kan betekenen? Hij zei niks, maar door aan coördinator dat ik niet tevreden ben en dat is voldoende, wilde hij geen klacht indienen. Maar ik maak er nu wel een klacht van want dit wilde hij vorige keer ook niet en toch belt hij wel weer geïrriteerd op.
11.	Communicatie	met cliënt	17-05-2023	Mevrouw kreeg maar geen terugkoppeling vanuit Evital	Mevrouws begrip getoond en aangegeven dat dit niet onze normale werkwijze is en dat ik dit intern zou doorgeven.
12.	Zorgvraag	onvolledige zorg	10-05-2023	Ik heb samen met collega's afgesproken dat zij mijn cliënt gaat begeleiden en zal mijn uren van 2 uur en 20 min. Overnemen + haar eigen 1 uur cliënt vandaag zal begeleiden volgens cliënt is collega maar bijna 2 uur mw begeleid de resterende 1 uur is niet uitgevoerd . Ze hebben samen buiten gewandeld en bij dekamarkt is collega weggegaan cliënt moest zelf alleen terug naar huis ik ben cliënt daar tegen gekomen ze was erg verdrietig.	Ik wil deze probleem niet zelf oplossen ik dien alleen klacht van cliënt namens cliënt in ik vindt dat collega mw niet op straat had moeten achterlaten maar tot in haar woning had moeten begeleiden als mw iets overkomt was zij ervoor verantwoordelijk geweest
13.	Communicatie	Benadering	16-10-2023	B. is bij mw. geweest en heeft al haar werk afgeraffeld en niet netjes gecommuniceerd.	mw. aangehoord en aangegeven dat we haar dankbaar zijn dat ze dit meldt bij ons en dat we het zullen oppakken
14.	Communicatie	met cliënt	14092023	Mevrouw is niet tevreden over B. en wilt graag een andere medewerker	Een andere medewerker ingepland
15.	Overig	zie omschrijving	06-09-2023	Mw. heeft aangegeven dat de medewerker de prullenbak niet heeft geleegd , omdat de prullenbak half vol zat. Ook heeft ze daarna niet prullenbak terug in de kast gelegd. Vaatwasser heeft de medewerker ook niet uitgeruimd. En medewerker had het	Ik heb leidinggevende hierover geïnformeerd.

				continu over dat andere collega's hun werk/taak niet goed uitvoeren. Mw. vond het niet zo fijn om dit aan te horen.	
16.	Communicatie	Benadering	17-08-2023	Cliënt is niet tevreden over HO medewerker, haar communicatie vind ze niet netjes en ze is ook heel onzorgvuldig met haar spullen omgegaan.	Aangegeven dat haar eigen medewerker volgende week terugkomt van verlof en dat ik haar niet meer zal inplannen bij mw.
17.	Overig	Zle omschrijving	17-08-2023	Is niet tevreden over C, volgens mevrouw werkt zij veel te traag.	aangegeven dat ik haar niet meer zal inplannen bij C
18.	Overig	Zle omschrijving	09-05-2023	Cliënt geeft aan dat medewerkers zich niet houden aan de tijd die geleverd moet worden.	Klacht is gemeld bij mij (S) ik had een gesprek gepland met mw. over de zorg die bij mw. geleverd wordt.
19.	Zorgvraag	Onvolledige zorg	30-03-2023	Niet tevreden over R, heeft niet gedaan wat mw. vroeg aan haar, mw. wil een andere medewerker.	Mw. aangegeven om medewerker nog een kans te geven en gewoon duidelijk te zijn in wat ze gedaan wilt hebben in huis, mw. weigerde en wilde haar absoluut niet.
20.	Uitvoering planning	Geen vaste medewerker	09-03-2023	Mevrouw A. heeft klacht dat ze geen vaste medewerker krijgt en dat medewerkers niet vaste tijd komen. Mevrouw heeft maandag en vrijdagochtend Ho maar medewerkers komen middag. Mevrouw vindt niet erg dat er tijdens ziekte en vakantie andere medewerkers komen maar wilt wilt vaste medewerker vaste dag en tijd HO ontvangen i.v.m. ziekenhuis afspraken.	Ik heb klacht van cliënt geluisterd en verteld dat ik klacht zal melden bij coördinator HO en planners zodat cliënt volgende week gebeld kan worden.
21.	Zorgvraag	onvolledige zorg	16-02-2023	Kleindochter belde met de vraag of er wel HO is geweest omdat het niet te zien was aan het huis en mw. het ook niet wist.	Medewerker gebeld om te vragen of ze wel echt is geweest en ze gaf aan van wel. Ze zei ik heb stof gezogen en bedden opgemaakt.
22.	Zorgvraag	onvolledige zorg	09-02-2023	cliënt is ontevreden over de kwaliteit van geleverde HO	Volgens de cliënt: doordat medewerkers niet werk leveren zoals het hoort.
23.	Overig	zie omschrijving	09-12-2023	Client frustrerend de spoedlijn gebeld.. gesprek gehad met de begeleider dat mw op de	Contact opgenomen met de begeleider van mw.

				aangegeven tijdstip de zorg wilt ontvangen anders wordt mw verward hierdoor. Het is inmiddels opgelost.	
24.	Overig	zie omschrijving	10-11-2023	Y. is niet geweest maandag , terwijl dhr. wel ingepland was in haar route	Leidinggevende geïnformeerd
25.	zorgvraag	zie omschrijving	13-10-2023	Mw eist dat zijn groenten 's ochtends worden snijden voor ontbijt. Maar in het zorgplan staat dat dit niet hoeft. Daar staat "alleen gewoon ontbijt"	Ik heb haar het mooi uitgelegd.
26.	Communicatie	met cliënt	13-10-2023	Manier van communiceren vinden ze niet fijn/goed. Volgens cliënt is er niet op de juiste manier gecommuniceerd.	Ik heb het gemeld bij leidinggevende van medewerker
27.	Communicatie	met cliënt	06-10-2023	Dhr is van sommige collega's niet tevreden klaagt dat sommigen in de avondzorg de steunkousen uittrekken en meteen weggaan zonder tenen ingesmeerd te hebben	Ik heb gerapporteerd en aan collega's mp bericht gestuurd
28.	Uitvoering planning	te laat gekomen	28-09-2023	Medewerker van z&w is ingevallen, de route begon om 8:00 uur, zij was pas om 9:00 pas bij eerste cliënt.	Medewerker gevraagd hoe dit komt.
29.	Zorgvraag	te laat ingeroosterd	21-09-2023	slecht communicatie over zorgleefplan	M gestuurd naar zorgcoördinator en planners om probleem op te lossen. Wijkverpleegkundige geïnformeerd z.s.m. bij cliënt langs te gaan om zorg leefplan te bespreken en planners te informeren over wijzigingen in het zorg-leefplan.
30.	Uitvoering planning	Te vroeg vertrokken	14-09-2023	invaller van zorg en welzijn heeft geen complete ochtendzorg geleverd.	Klacht aangehoord en begrip getoond voor de situatie.
31.	Zorgvraag	Onvolledig zorg	12-09-2023	Collega, D., is dinsdagavond geweest en begon eigenlijk meteen te klagen over het moeilijk parkeren. Ook waarom dhr. nog niet uitgekled was. En	Dhr. zijn verhaal aangehoord en bedankt voor het melden van de klacht zodat wij onze kwaliteiten kunnen verbeteren.

				de inco is andersom aangetrokken, ondanks dat dhr. aangaf dat het niet klopt heeft ze het niet veranderd.	
32	Communicatie	met cliënt	31-08-2023	mw heeft zorgmedewerkers gehad in de avond die geen nederlands spreken, niet weten wat ze moeten doen, geen handschoenen bij zich hebben en geen jasje dragen van evital.	aangehoord, en aangegeven dat ik dit ga onderzoeken en melden
33.	Communicatie	overig	09-08-2023	telefonisch contact met evital: 2x gebeld er werd niet opgenomen	Mw. aangehoord en excuses aangeboden, omdat ze de dag niet meer weet kan ik niet precies aangeven wat de oorzaak was.
34.	Communicatie	met cliënt	31-07-2023	Ze zei dat er geen zorgpersoneel is geweest.	Ik zei tegen haar dat mijn collega wel bij haar is geweest. Tevergeefs ze blijft maar zeggen dat ze niet geweest zijn. Ik heb geprobeerd haar gerust te stellen. Achteraf heeft zij het haar zoon verteld.
35.	Communicatie	met cliënt	15-07-2023	Mw praat boos en schreeuwend tegen mij. Haar houding tegenover mij was erg verontrustend.	Directie
36.	Communicatie	met cliënt	06-07-2023	Ik mocht niet naar binnen, dhr zegt dat hij geen zorg wil, en is heel erg boos, omdat hij al eerder heeft gezegd dhr. Wil stoppen met zorg,	Directie
37.	Communicatie	met cliënt	05-07-2023	Dhr laat mij niet binnen zegt dat hij eerder aan collega's had aangegeven geen zorg te willen, dhr is valgevaarlijk en beschuldigd ons dat wij het voor hem moeilijker maken omdat wij komen zegt dat hij geen zorg wil en ons niet meer wil zien	Directie
38.	Zorgvraag	Onvolledige zorg	10-05-2023	Cliënt wil klacht indienen i.v.m. injecteren Insuline, handeling niet volledig uitgevoerd; collega heeft met 1 hand geïnjecteerd Insulinepen niet gefixeerd	Cliënt heeft tijdens de zorg moment vanzelf aan mij verteld over haar klacht, ik heb gezegd dat ik dit niet aan haar collega kan zeggen maar namens haar wel klacht kan indienen online.

				en het belangrijkste vindt cliënt dat collega eerst voelend met vingers in de huid om harde plekken te kunnen vermijden, niet heeft gedaan	Later heb ik gezegd haar klacht aan collega ook zelf kan uiten
39.	Uitvoering planning	Zie omschrijving	10-05-2023	Cliënt B. maakt constant discussie over de zorgmomenten wanneer ik kom.	aangegeven aan mw. dat ik niet hierover ga en dat ze het kantoor moet benaderen. MP gestuurd naar mijn coördinator en collega's.
40.	Uitvoering planning	Zie omschrijving	12-04-2023	vroeg in de avond ingepland	
41	zorgvraag	onvolledige zorg	17-01-2023	Cliënt heeft aangegeven dat ze medewerker D. niet wil , omdat ze vitale functies niet opmeet. Dit heeft ze aangegeven aan uitvoerende medewerker	Ik heb een mp gestuurd naar de leidinggevende van D.
42.	Communicatie	met cliënt	06-07-2023	Ik mocht niet naar binnen, dhr zegt dat hij geen zorg wil, en is heel erg boos, omdat hij al eerder heeft gezegd dhr. Wil stoppen met zorg,	Directie