

PREM Wijkverpleging 2021

Madeliefje Thuiszorg

Dit rapport beschrijft de resultaten van de PREM Wijkverpleging 2021 bij Madeliefje Thuiszorg. De resultaten worden aangeleverd bij Mediquest ter verwerking voor de zorgverzekeraars, en zijn aangeleverd bij ZorgkaartNederland voor publieke cliëntenreviews.

Algemeen

Uit de cliëntenpopulatie werden **211 cliënten** geselecteerd voor de PREM Wijkverpleging. Deze zijn uitgenodigd via Caren of per brief om de vragenlijst in te vullen. **33 cliënten (16%)** hebben hier gehoor aan gegeven. De meetperiode liep vanaf **20 april 2022** tot en met **1 juni 2022**.

De totaalscore voor Madeliefje Thuiszorg over de PREM Wijkverpleging 2021 is een **8,2**.

Uitvoering

Deze PREM Wijkverpleging 2021 is uitgevoerd door Nedap Healthcare.

Overzicht eindrapportage

Resultaten per vraag en locatie

In onderstaande tabel volgt een overzicht van de gemiddelde waarden, uitgesplitst per vraag en per locatie. De eerste 9 rijen gaan over de vragen over de kwaliteit van de zorg. Hierbij kon een waarde tussen 1 en 10 gekozen worden, waarbij 1 staat voor 'Zeer zeker niet' en 10 staat voor 'Zeer zeker wel'.

De laatste 3 rijen betreffen de aanbeveling en de NPS score. Hierbij is de aanbeveling onderverdeeld in een percentage dat de zorginstelling zou aanbevelen aan anderen, en het gemiddelde cijfer wat ze hierbij geven. De NPS score is een percentage waarbij het percentage dat een 9 of 10 gegeven heeft, verminderd wordt met het percentage dat een 6 of lager heeft gegeven. Hierdoor is het bereik van de NPS score tussen de -100% en 100%.

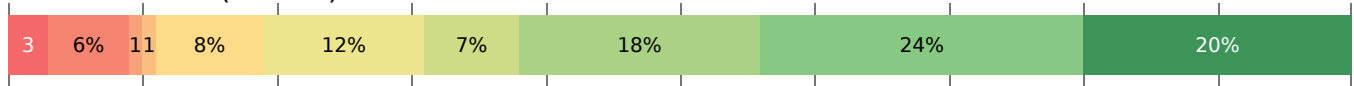
Vraag	Madeliefje Thuiszorg
Vaste zorgverleners	7,3
Afgesproken tijd	7,0
Wensen	8,4
Leven	8,2
Aandacht	8,5
Gemak	8,5
Deskundigheid	8,1
Gezondheid	8,2
Kwaliteit	8,2
Totaal score	8,2
NPS	42,4%
NPS-EU	63,6%
Kan beter	25
Gaat goed	26
Gezondheid	6,4
Levenskwaliteit	6,8

Op de volgende pagina's worden de resultaten per vraag uitgesplitst

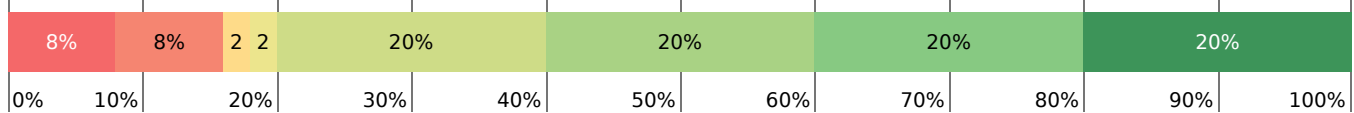
Uitleg

1. Begrijpt u deze uitleg?

Groenlo Noord (N=167)



Groenlo Zuid (N=145)



Balken

De bovenste balk toont de resultaten betreffende het totaal. Vervolgens worden de resultaten per locatie getoond.

Achter elke locatie staat het aantal respondenten per locatie, aangegeven met (N=?).

Legenda

De legenda onder de grafiek bevat de kleuren met de bijbehorende scores.

In deze grafiek wordt een score van 1 tot en met 10 gebruikt, waarbij 1 staat voor zeer zeker niet en 10 staat voor zeer zeker wel.

Rode balk

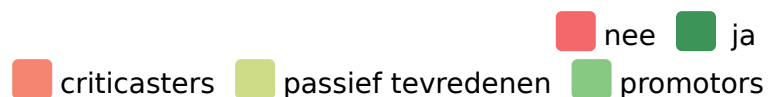
Hoe roder de balk gekleurd is, hoe meer lage cijfers er zijn gegeven.

Meer ontevredenheid met het onderwerp.

Groene balk

Hoe groener de balk gekleurd is, hoe meer hoge cijfers er zijn gegeven.

Meer tevredenheid met het onderwerp.



Aanbeveling

Voor de aanbevelingsvraag wordt eerst enkel om een ja of nee gevraagd.

Het rode deel bevat het percentage 'nee', en het groene deel 'ja'.

NPS

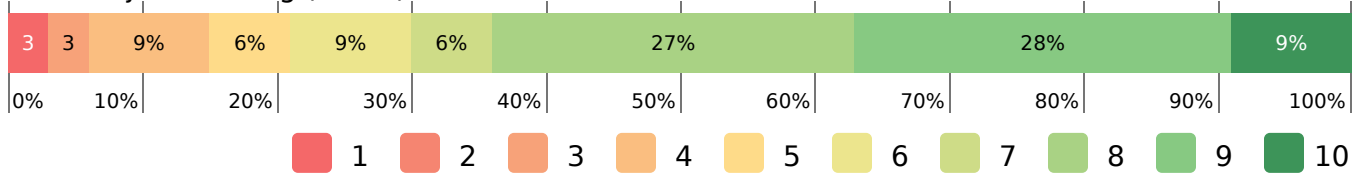
Voor de NPS score wordt gekeken naar de cijfers bij de aanbeveling. Hierbij is een onderverdeling in criticasters, passief tevreden, en promotors.

De legenda hieronder beschrijft de resultaten bij die resultatenbalken.

Vaste zorgverleners

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

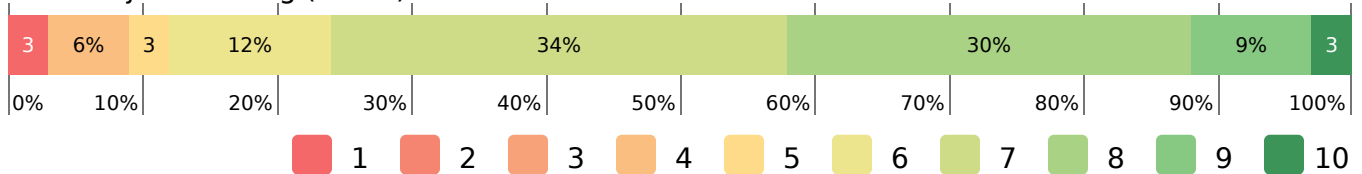
Madeliefje Thuiszorg (N=33)



Afgesproken tijd

2. Komen de zorgverleners op de afgesproken tijd?

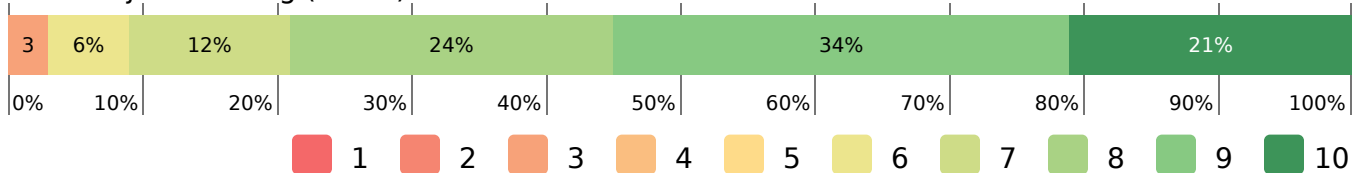
Madeliefje Thuiszorg (N=33)



Wensen

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

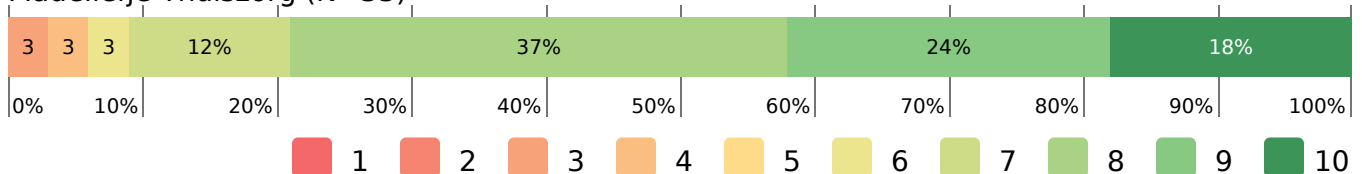
Madeliefje Thuiszorg (N=33)



Leven

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

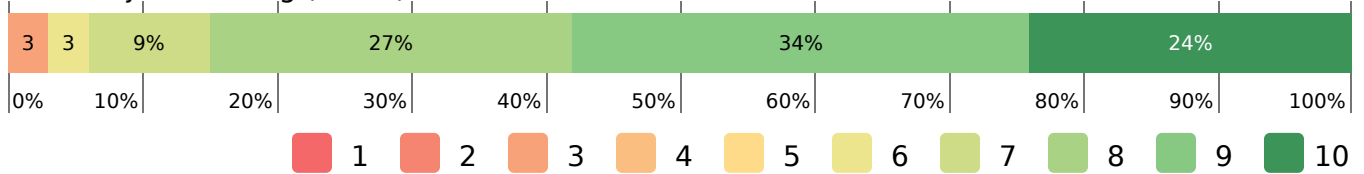
Madeliefje Thuiszorg (N=33)



Aandacht

5. Behandelen de zorgverleners u met aandacht?

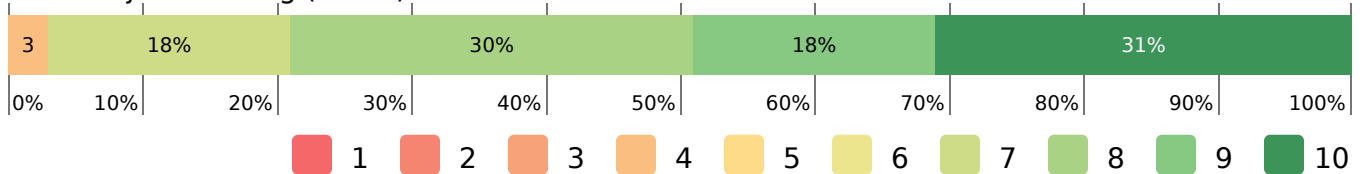
Madeliefje Thuiszorg (N=33)



Gemak

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

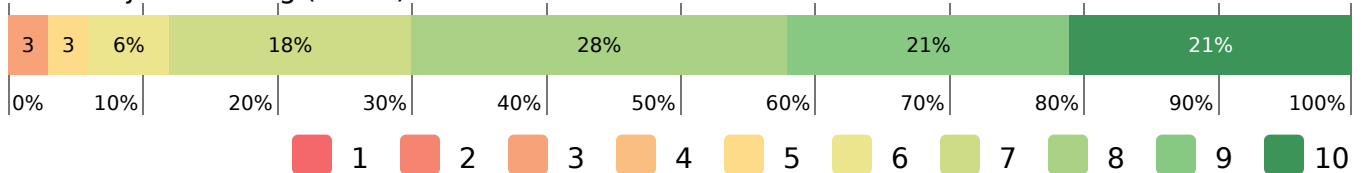
Madeliefje Thuiszorg (N=33)



Deskundigheid

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

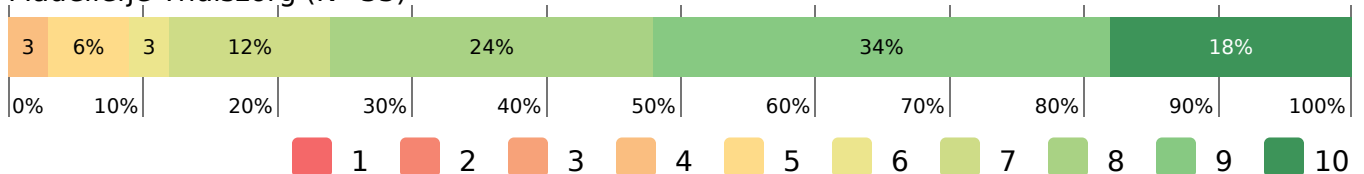
Madeliefje Thuiszorg (N=33)



Gezondheid

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

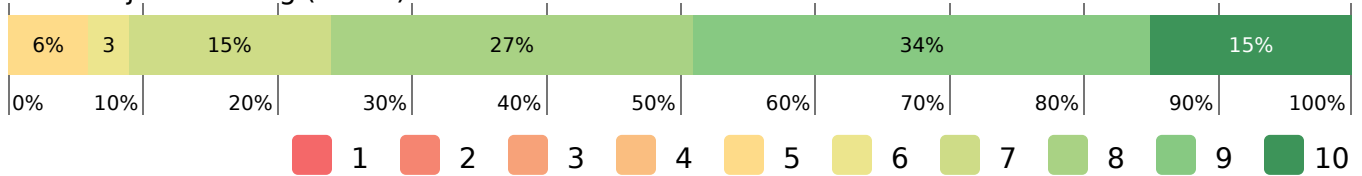
Madeliefje Thuiszorg (N=33)



Kwaliteit

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

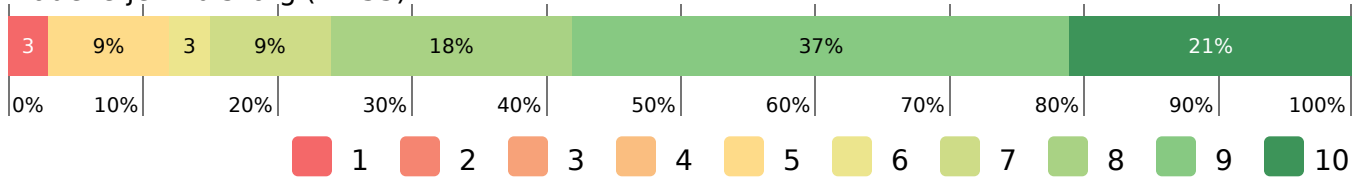
Madeliefje Thuiszorg (N=33)



Totaal score

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

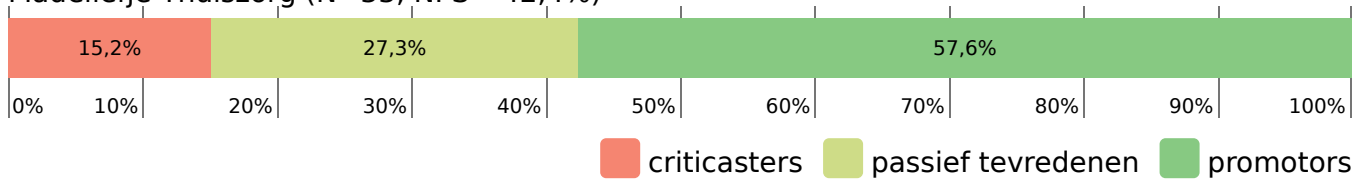
Madeliefje Thuiszorg (N=33)



NPS

Net Promotor Score

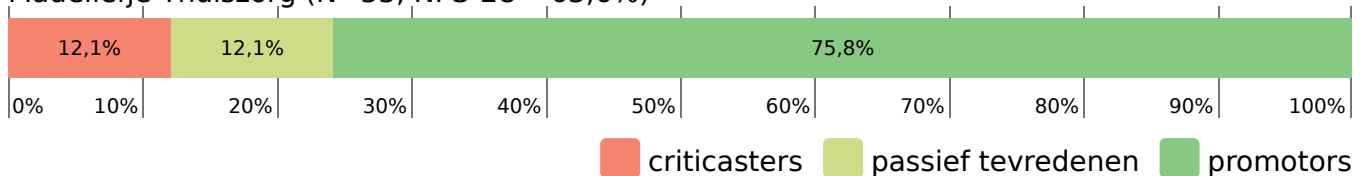
Madeliefje Thuiszorg (N=33, NPS= 42,4%)



NPS-EU

Net Promotor Score (8, 9 en 10 als promotors)

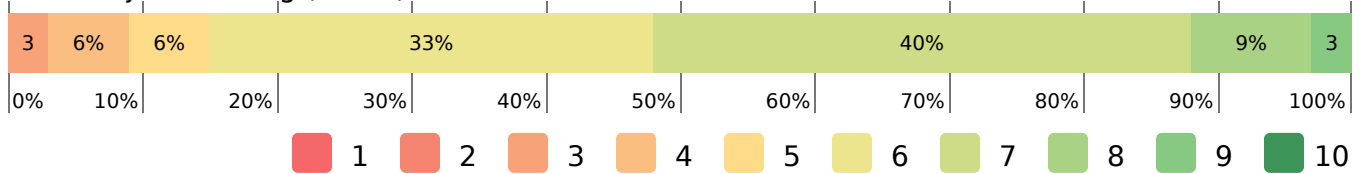
Madeliefje Thuiszorg (N=33, NPS-EU= 63,6%)



Gezondheid

13. Hoe vindt u over het algemeen uw gezondheid?

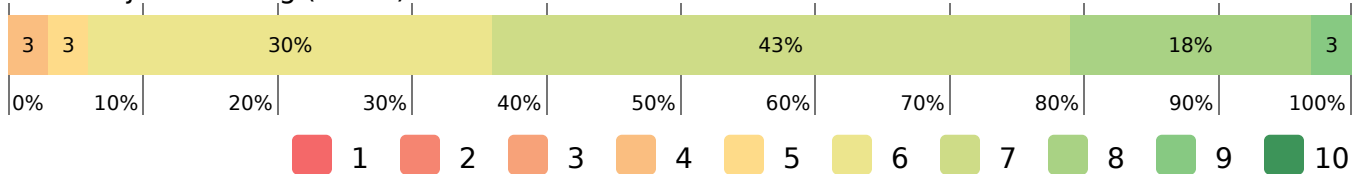
Madeliefje Thuiszorg (N=33)



Levenskwaliteit

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

Madeliefje Thuiszorg (N=33)



Reacties op de open vragen

Madeliefje Thuiszorg

+ Over het algemeen tevreden over de gehele zorg. Natuurlijk verschilt de band met elke zorgverlener

+ Ze komen alle dagen

+ De service en vriendelijkheid van de verzorgers

+ de zorgverleners

+ Gehele zorgverlening tevreden

+ Het opletten bij een wondje aan me voet.

+ Wij ervaren het als zeer prettig.

+ vriendelijke zorgverleners

+ Ik ben zeer tevreden over de verlening van zorg door de vaste zorgverlening van Madeliefje zelf. Zou graag hierin meer continuïteit zien, waardoor de kwaliteit van zorg beter is/wordt

+ Dat er vaste medewerkers komen

+ Aandacht en interesse

+ is goed verzorgd

+ De tijd en aandacht die ze voor me namen.

+ Ben niet zo tevreden

+ De vriendelijkheid en aandacht van de zorgverleners.

+ De tijd, vriendelijkheid en geduld die ze met je hebben

+ De aandacht van de zorgverleners, die allemaal, ongeacht wie, zorgvuldig zijn en sympathiek zijn,

+ De vriendelijkheid waarop ik geholpen wordt.

+ Gewoon tevreden

+ Ik krijg alle aandacht, ben dan ook zeer tevreden met deze Zorgverleners die mij zorg verlenen

+ zorgverleners zijn erg lief

+ Over de aandacht en de deskundigheid

+ aandacht en vriendelijkheid

+ Dat er 2 medewerkers zijn, die echt gekozen hebben voor de zorg en met liefde het vak uitoefenen. Maar helaas zie ik die heel weinig. Steeds maar weer vreemd personeel.

+ De uitleg die ze geven en de tijd die ze voor je hebben 3n de vriendelijkheid.

+ Van de meeste medewerkers die mij zorg verlenen ben ik tevreden, maar één dame verleent mij totaal geen zorg, deze dame hoeft mij ook geen zorg meer te verlenen.

- Mw wilt van tevoren weten of er een leerling of nieuwe collega bij is die meeloopt.

- Voor mijn aandoening is de aangeboden zorg ruim voldoende

- De manier waarop sommigen mij aanspreken met je of jij. Dat ze soms maar de toilet gaat en dead Niet net je she achterlaten

- In de tijd dat er nog mondkapjes advies was, kwamen er verschillende medewerkers zonder mondkapje. Gelukkig geen Corona gekregen.

- de tijden voor afspraken

- Weet het niet

- Het gaat naar wens beter kan niet.

- Geen idee.

- Communicatie met het oog op de planning en inzet van de zorgverleners. Gezien de vele wisseling van zorgverleners, met name inzet invalkrachten geen continuïteit en goede kennis van zorg.

- Vaker de zelfde zorgverlener

- iets vaker dezelfde tijd wat regelmatig

Gezien de druk waar onder zij zorg moeten verlenen, was ik zeer tevreden. Vaak kwam de zorg wat laat, maar ik denk niet dat dat op te lossen is.

Vaste mensen

Komen op afgesproken tijden.

Weet ik niet

Eigenlijk kan ik, voor wat mijn zorg betreft, geen zaken bedenken die beter kunnen.

Nakomen van de afgesproken tijden.

Vaste afgesproken tijd komen

Nog beter?

communicatie - vooral met hoofdkantoor, als je een afspraak wilt wijzigen, gaat moeilijk! contact met de hulp van de dag is ook niet mogelijk

Een vaste groep verzorgers is prettig voor de cliënt

professionaliteit, betere screening van personeel, betere opleiding (minstens 2 weken meelopen met een ervaren zorgverlener) Nu krijg ik mensen die niet eens een ei kunnen koken. (soms is het nog rauw, of het is keihard) Mijn pap s ochtends is soms nog koud) En ze willen het liefst binnen 3 minuten weer buiten staan..En als ik er wat van zeg krijg ik een grote mond!!

Aflevering verband materialen. Er staat nu een wagonlading verbandspul in de kamer, zou veel overzichtelijker kunnen.

Personeel meer tijd geven

Door altijd de zelfde medewerker naar de klant te sturen, dan bouw je een vertrouwens relatie met die persoon op. is zeer belangrijk als je zorg nodig heb.