

PREM Wijkverpleging

Madeliefje Thuiszorg

Dit rapport beschrijft de resultaten van de PREM Wijkverpleging 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 **206 cliënten** geselecteerd voor de PREM Wijkverpleging. Deze zijn uitgenodigd via Caren of per brief om de vragenlijst in te vullen. **46 cliënten (22%)** hebben hier gehoor aan gegeven. De meetperiode liep vanaf **26 mei 2023** tot en met **7 juli 2023**.

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

Uitvoering

Deze PREM Wijkverpleging 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%.

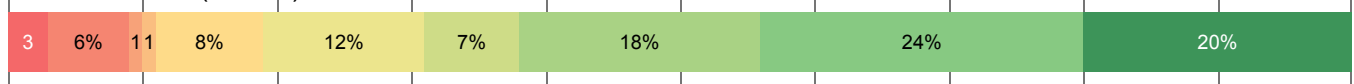
Vraag	Madeliefje Thuiszorg
Vaste zorgverleners	7,7
Afgesproken tijd	7,1
Wensen	8,0
Leven	8,1
Aandacht	8,4
Gemak	8,6
Deskundigheid	8,2
Gezondheid	8,1
Kwaliteit	8,2
Totaal score	8,2
NPS	44,4%
NPS-EU	68,9%
Kan beter	31
Gaat goed	39
Gezondheid	6,2
Levenskwaliteit	6,6

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

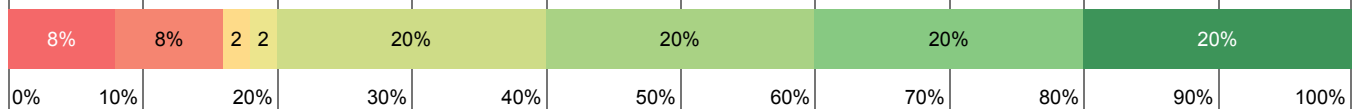
Uitleg

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=?). Doordat niet alle vragen verplicht zijn, kan het aantal respondenten kan per vraag verschillen.

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

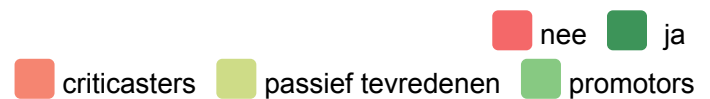
Hoe roder de balk gekleurd is, hoe meer lage cijfers er zijn gegeven.

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

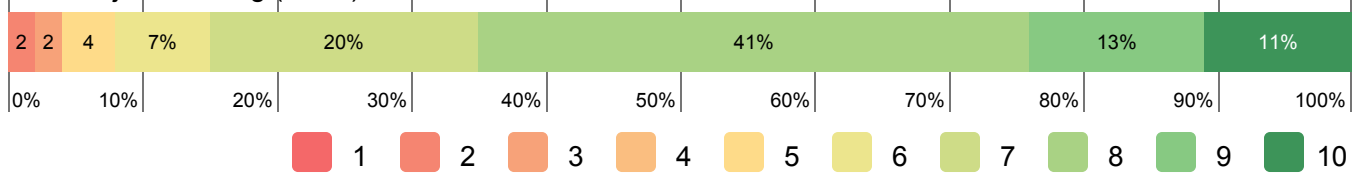
Voor de NPS score wordt gekeken naar de cijfers bij de aanbeveling. Hierbij is een onderverdeling in criticasters, passief tevreden, en promotors.

De legenda hieronder beschrijft de resultaten bij die resultatenbalken.

Vaste zorgverleners

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

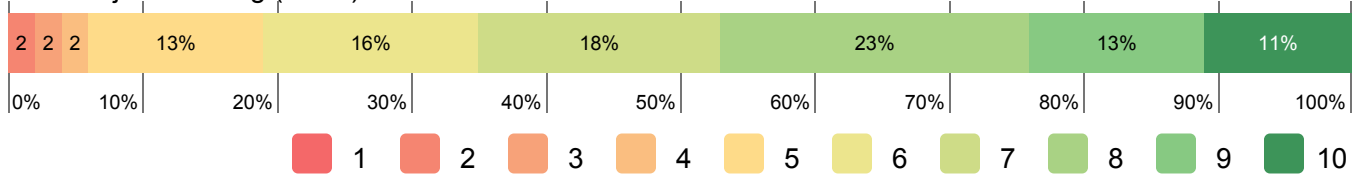
Madeliefje Thuiszorg (N=46)



Afgesproken tijd

2. Komen de zorgverleners op de afgesproken tijd?

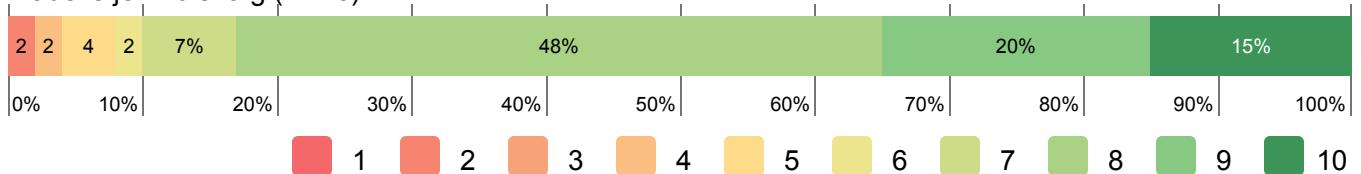
Madeliefje Thuiszorg (N=45)



Wensen

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

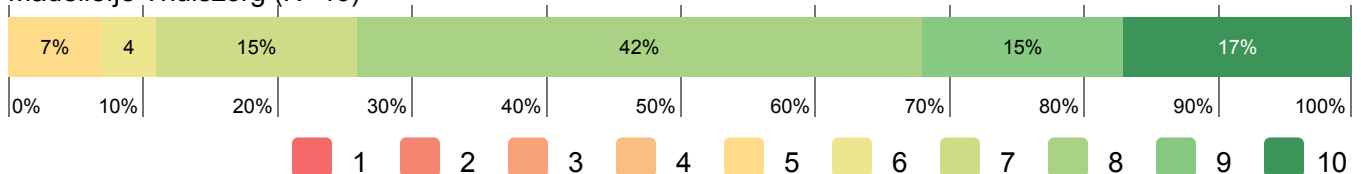
Madeliefje Thuiszorg (N=46)



Leven

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

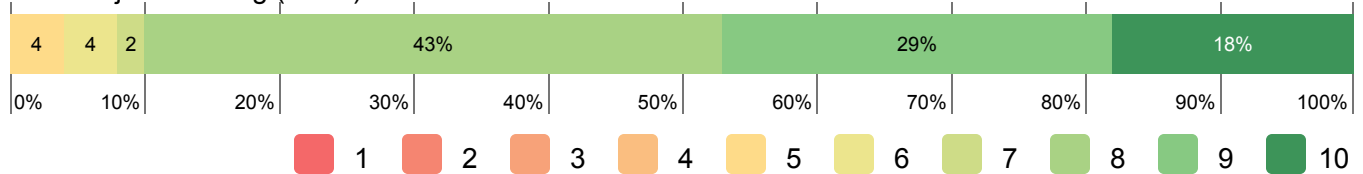
Madeliefje Thuiszorg (N=46)



Aandacht

5. Behandelen de zorgverleners u met aandacht?

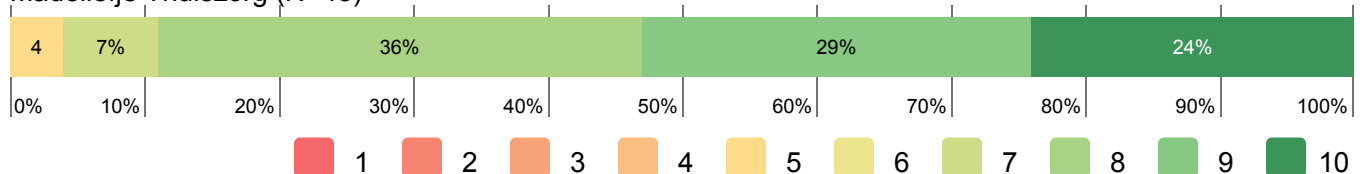
Madeliefje Thuiszorg (N=45)



Gemak

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

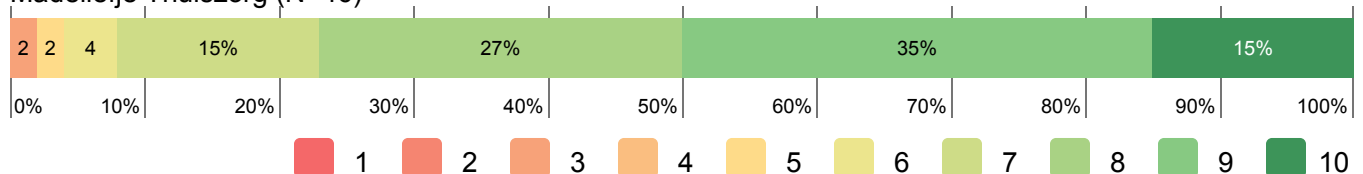
Madeliefje Thuiszorg (N=45)



Deskundigheid

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

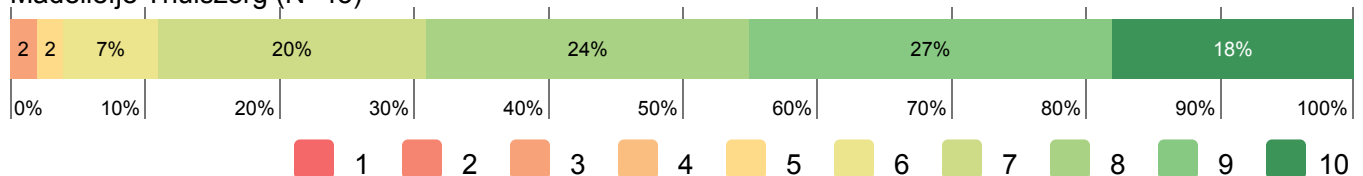
Madeliefje Thuiszorg (N=46)



Gezondheid

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

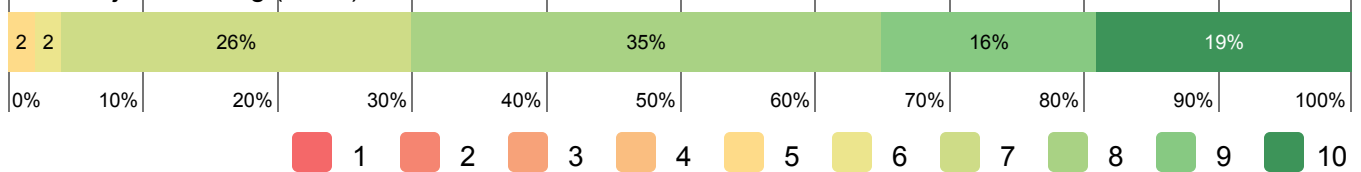
Madeliefje Thuiszorg (N=45)



Kwaliteit

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

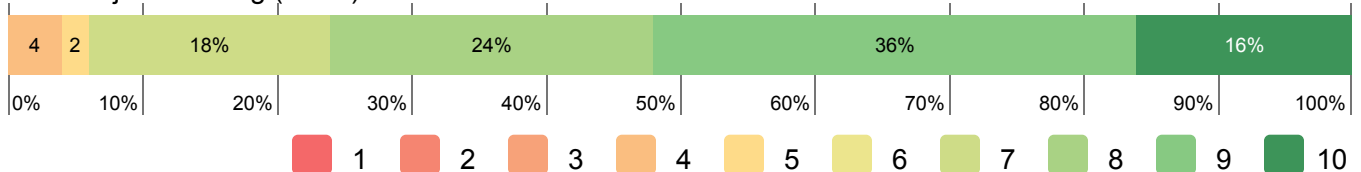
Madeliefje Thuiszorg (N=43)



Totaal score

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

Madeliefje Thuiszorg (N=45)



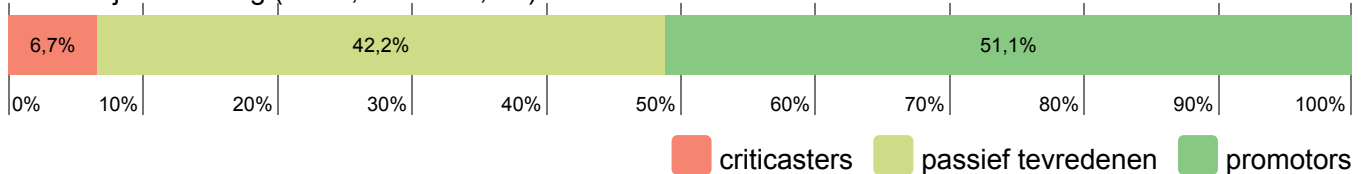
Onderstaande tabel geeft weer hoe vaak een bepaald cijfer bij een bepaalde locatie is gegeven.

Locatie	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Madeliefje Thuiszorg	0	0	0	2	1	0	8	11	16	7

NPS

Net Promotor Score

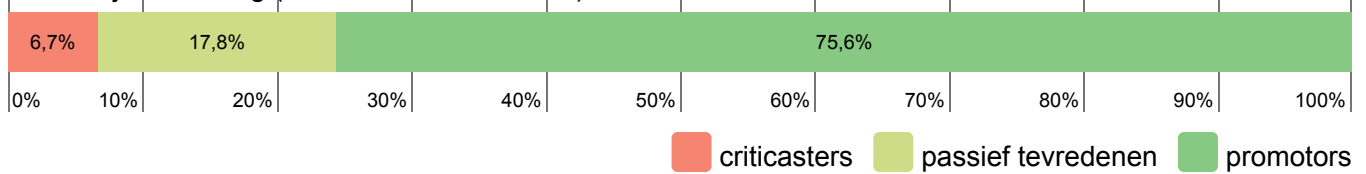
Madeliefje Thuiszorg (N=45, NPS= 44,4%)



NPS-EU

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

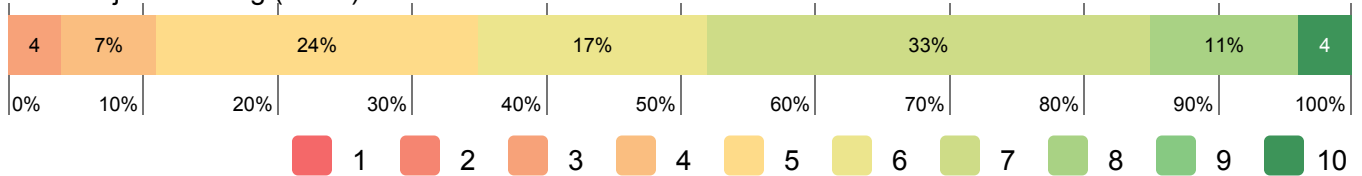
Madeliefje Thuiszorg (N=45, NPS-EU= 68,9%)



Gezondheid

13. Hoe vindt u over het algemeen uw gezondheid?

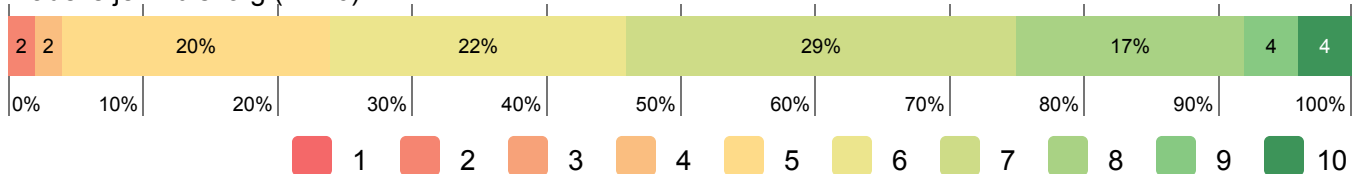
Madeliefje Thuiszorg (N=46)



Levenskwaliteit

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

Madeliefje Thuiszorg (N=46)



Reacties op de open vragen

Madeliefje Thuiszorg

- + De wijkverpleging is altijd vriendelijk.
- + Ze zijn altijd aardig, netjes en beleefd en doen hun werk goed
- + De medewerking van de teamleden
- + Omtrent de medewerkers die zeer zorgvuldig hun taak vervullen
- + Allemaal even aardig
- + Een kleine groep zorgverleners is van zeer goede kwaliteit en vatten hun taak ruim op, wat ik zeer op prijs stel.
- + De regelmaat
- + Iedereen is attent en aardig
- + Zeer behulpzaam en vriendelijk.
- + Dat ze altijd heel vriendelijk en opgewekt zijn en aandacht hebben; we lachen veel.
- + betrokkenheid van de zorgverleners
- + De medewerkers zijn erg vriendelijk, ze houden de gezondheid van mijn moeder goed in de gaten, ook als zij zich heeft verslapen doen zij de moeite om nog een keer langs te gaan. Ze houden mij (dochter) goed op de hoogte van de situatie. Zo krijg ik een belletje als mijn moeder de deur niet open doet, en als haar gezondheid achteruit gaat bv kortademig.
- + de zorgverleners zijn attent, professioneel en begrijpen waar mijn moeder zich in bevind. Hebben aandacht voor haar als het qua tijd lukt. Ik vul dit in namens mijn moeder.
- + Dat mijn benen goed worden verzorgd.
- + de vaste zorgverleners zijn respectvol en begripvol. ze maken altijd een praatje en ze hebben geduld met mij
- + Dat ik twee keer per dag geholpen wordt
- + Hoe ze met de wensen omgaan en altijd een luistert oor hebben
- + Door de zorg en de vriendelijkheid deskundigheid van de zorgverleners
- + De aandacht
- + Ondanks personeelstekort komen er toch iedere dag zorgverleners.
- + Vriendelijkheid van het zorgpersoneel.
- + De vriendelijkheid van de zorgverleners is bijzonder
- + Medewerkers zijn klantvriendelijk, ze nemen de tijd en houden rekening hoe ik me voel... veel pijn .
- + Over de communicatie
- + de zorgzaamheid van alle medewerker die bij mij kwamen en nog komen
- + ik ben tevreden over een paar vaste collega's maar helaas ook ontevreden over medewerkers van de avond
- + Kwaliteit van zorg. Maken extra tijd voor je vrij.
- + De hulp die mij aangeboden wordt
- + Vriendelijke, geïnteresseerd in de patiënt.
- + De aandacht en klantvriendelijkheid
- + Dat de douche opgeruimd achter blijft en mijn vader dat later niet zelf hoeft te doen.
- + Gesprekken tijdens het zorgmoment
- + Aardige medewerkers en erg van hun werk houden. Positieve uitstraling
- + Nietebier
- + Dat ze optijd komen
- + de aandacht voor de patient als persoon
- + Attent en aardige team
- + Lastig te beantwoorden. Samen met mijn moeder vul ik deze vragenlijst in. Maar zij is tevreden

- Er zijn zorgverleners die zeer prof. te werkgaan ,die je niets hoeft te vertellen maar ook die zo snel mogelijk de deur uitgaan dus beter onderricht
- Geen opmerking ben tevreden
- De communicatie met de mantelzorgers kan nu alleen via de telefoon. Het doorgeven van bepaalde informatie zou ook per mail of app moeten. Mantelzorgers hebben veelal een baan naast de mantelzorg, zoals ik. Dit is heel onhandig en tijdrovend.
- Meer personeel aannemen
- Het nakomen van afspraken en dat komt vooral neer op de afdeling planning.
- Betere communicatie, sneller doorpakken. De ene doet het allemaal supersnel en de ander met meer aandacht.
- Weet het niet, te weinig ervaring
- Het zou fijn zijn een vast team te hebben en ik stel het op prijs dat ik vroeg mogelijk in de morgen geholpen word.
- Zou het niet weten ben tevreden
- meer contact
- Alles gaat goed
- Zou het niet weten
- Vaste medewerkers
- betere indicaties zodat de zorgverleners genoeg tijd voor elke client hebben.
- Alles is prima
- Denk niks ben tevreden
- Nog meer tijd en aandacht geven
- niet al te veel wisselingen van de zorgverleners
- meer personeel
- Geen idee op dit moment
- Geen opmerkingen.
- continuïteit
- niets alles gaat uitstekend
- Ben tevreden zo
- Minder personeelwisselingen, het zorgteam zou wat kleiner moeten zijn ook al begrijp ik dat dit kostbaar en moeilijk zou zijn.
- Thuiszorg situatie in de gaten houden. Niet alleen bv kousen aantrekken maar ook problemen, als bv verwaarlozing signaleren en evt contact huisarts.
- Vaster team, meer maatwerk en flexibeler in de zorg. Communicatie mantelzorg en organisatie zou makkelijker beter kunnen zijn. Meeraandacht tijd voor mijn moeder.
- helaas voor sommige collegas geld meer aandacht en niet zo snel mogelijk weer weg willen
- Liefst vaste tijden. Controle gezondheid bijv. Gewicht enzo
- Ik ben tevreden zoals het nu gaat