



PREM Wijkverpleging 2021

Coöperatie Dichtbij

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

Algemeen

Uit de cliëntenpopulatie werden **251 cliënten** geselecteerd voor de PREM Wijkverpleging. Deze zijn uitgenodigd via Caren of per brief om de vragenlijst in te vullen. **54 cliënten (22%)** hebben hier gehoor aan gegeven. De meetperiode liep vanaf **1 oktober 2021** tot en met **12 november 2021**.

De totaalscore voor Coöperatie Dichtbij over de PREM Wijkverpleging 2021 is een **8,9**.

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 'Zeër zeker niet' en 10 staat voor 'Zeër 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%.

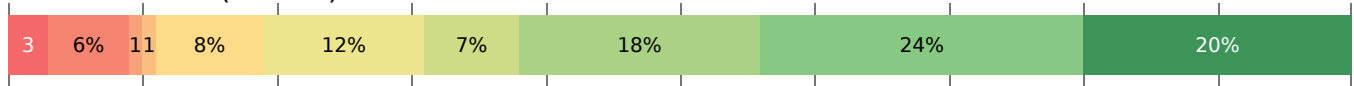
Vraag	Coöperatie Dichtbij
Vaste zorgverleners	8,7
Afgesproken tijd	8,3
Wensen	8,9
Leven	8,5
Aandacht	8,9
Gemak	9,0
Deskundigheid	8,8
Gezondheid	8,9
Kwaliteit	8,5
Totaal score	8,9
NPS	68,5%
NPS-EU	85,2%
Kan beter	29
Gaat goed	39
Gezondheid	6,0
Levenskwaliteit	6,9

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

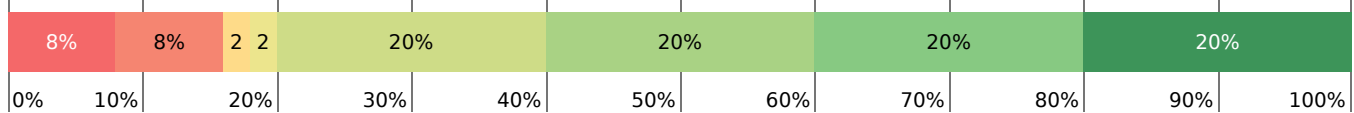
Uitleg

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

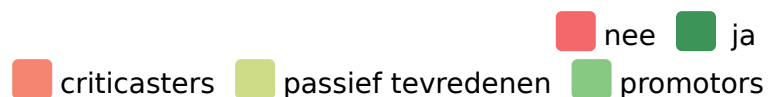
Hoe roder de balk gekleurd is, hoe meer lage cijfers er zijn gegeven.

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

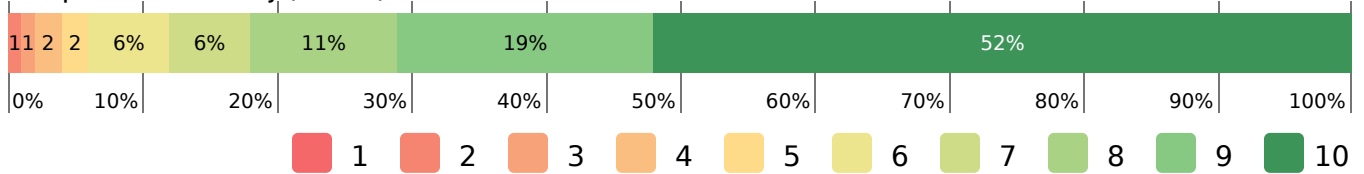
Voor de NPS score wordt gekeken naar de cijfers bij de aanbeveling. Hierbij is een onderverdeling in criticasters, passief tevredenen, en promotors.

De legenda hieronder beschrijft de resultaten bij die resultatenbalken.

Vaste zorgverleners

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

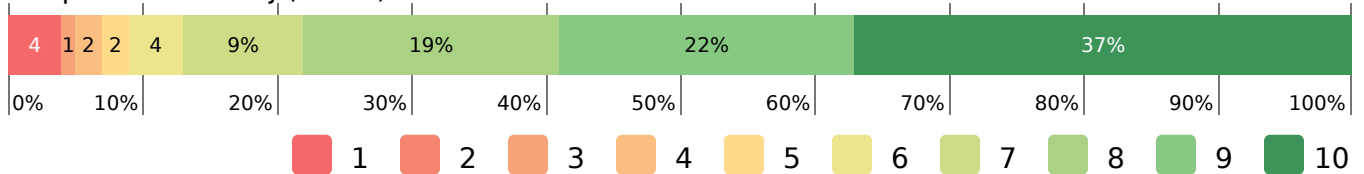
Coöperatie Dichtbij (N=54)



Afgesproken tijd

2. Komen de zorgverleners op de afgesproken tijd?

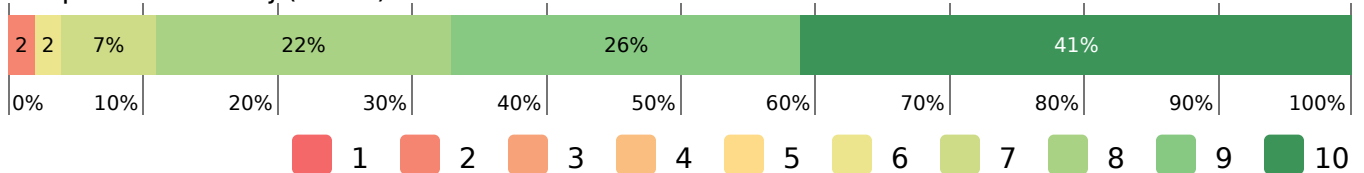
Coöperatie Dichtbij (N=54)



Wensen

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

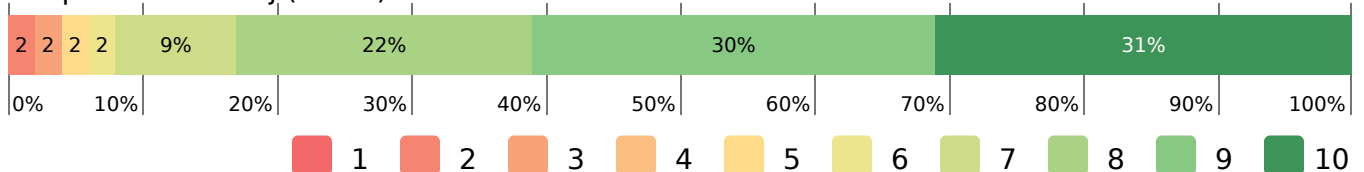
Coöperatie Dichtbij (N=54)



Leven

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

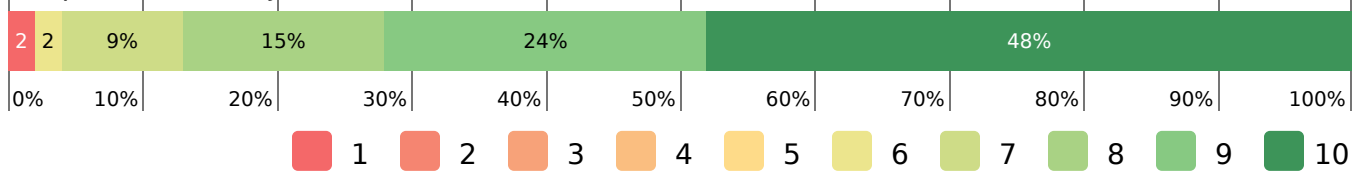
Coöperatie Dichtbij (N=54)



Aandacht

5. Behandelen de zorgverleners u met aandacht?

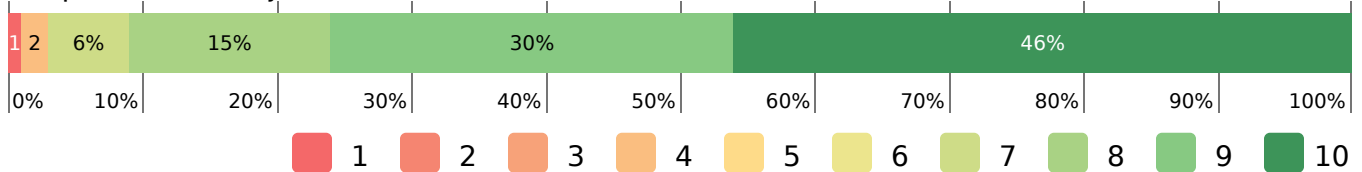
Coöperatie Dichtbij (N=54)



Gemak

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

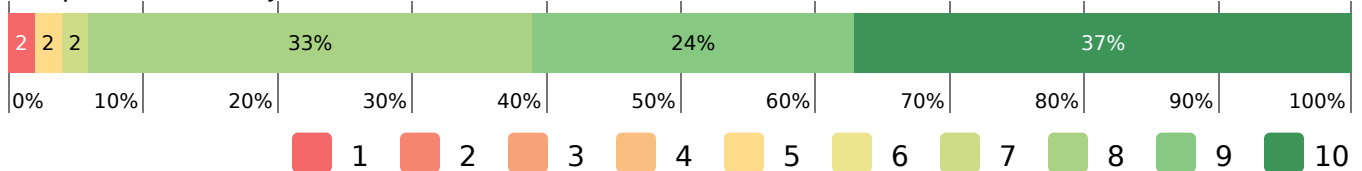
Coöperatie Dichtbij (N=54)



Deskundigheid

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

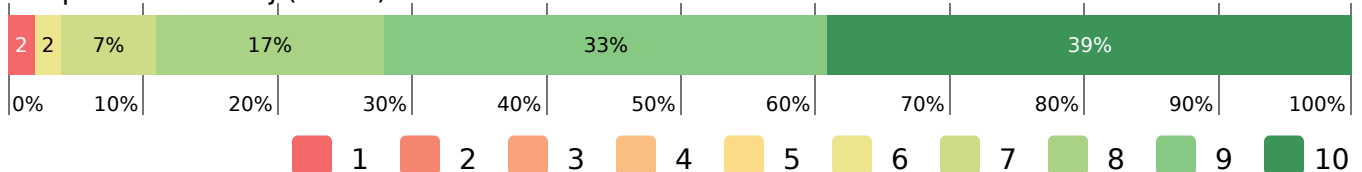
Coöperatie Dichtbij (N=54)



Gezondheid

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

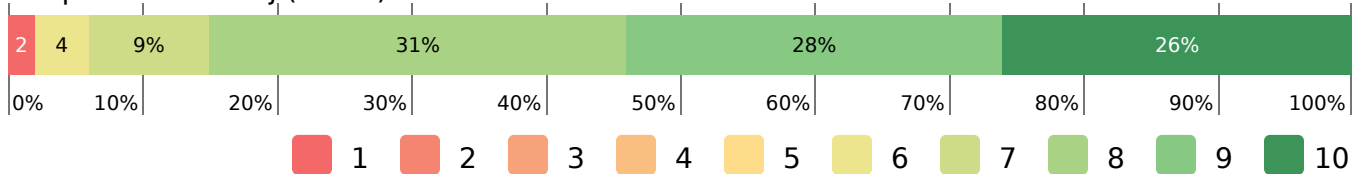
Coöperatie Dichtbij (N=54)



Kwaliteit

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

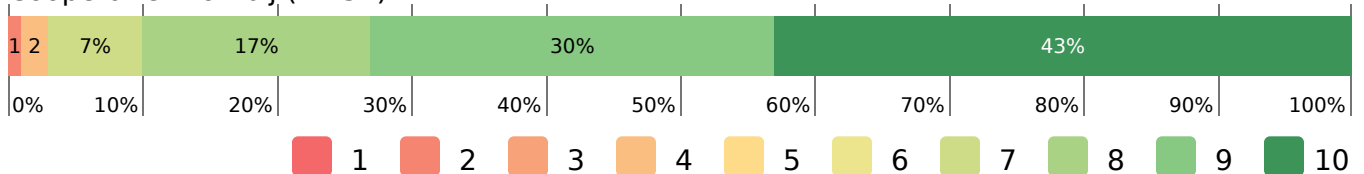
Coöperatie Dichtbij (N=54)



Totaal score

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

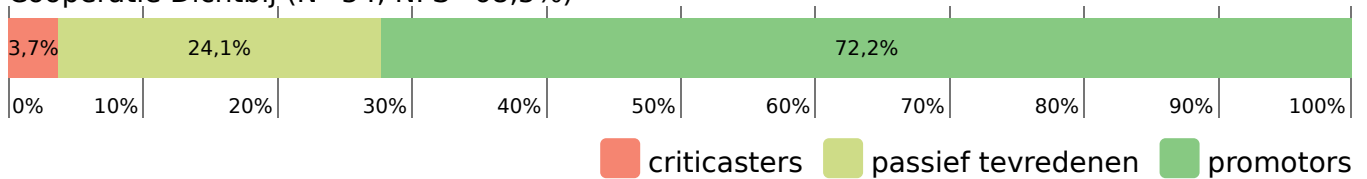
Coöperatie Dichtbij (N=54)



NPS

Net Promotor Score

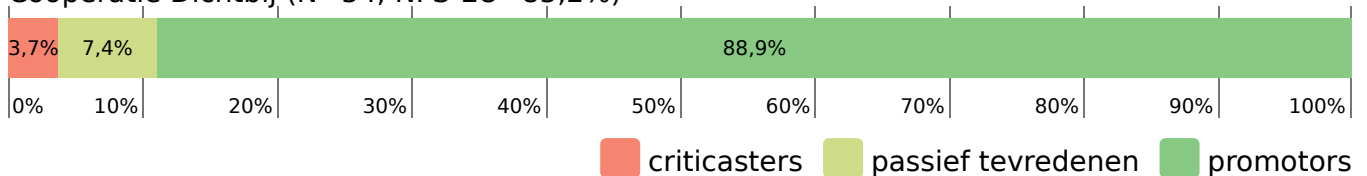
Coöperatie Dichtbij (N=54, NPS=68,5%)



NPS-EU

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

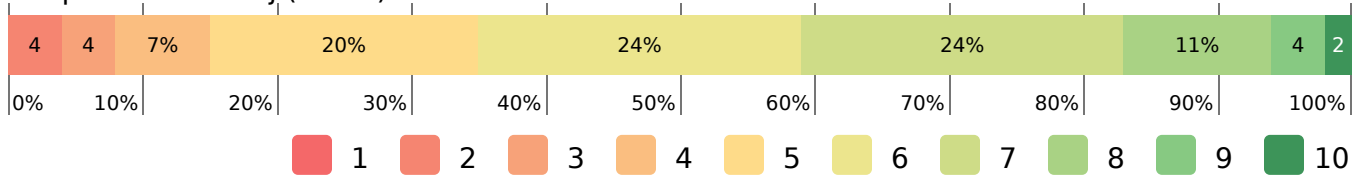
Coöperatie Dichtbij (N=54, NPS-EU=85,2%)



Gezondheid

13. Hoe vindt u over het algemeen uw gezondheid?

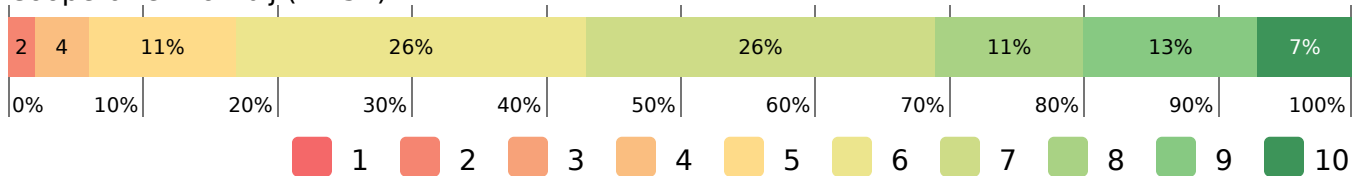
Coöperatie Dichtbij (N=54)



Levenskwaliteit

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

Coöperatie Dichtbij (N=54)



Reacties op de open vragen

Coöperatie Dichtbij

- + Thuiszorg; 1 dame uit Srilanka. Zij is héél betrokken en denkt verder en mee. Casemanager dementie ondersteund ons goed en is ons vertrouwenspersoon.
- + dhr is over het algemeen heel tevreden over alles
- + Snelle service.
- + behandeling en aandacht
- + Betrokkenheid en hulpvaardigheid. Diensten worden altijd van elkaar overgenomen. Ze blijven soms langer als dat even nodig is.
- + Vast team, kleinschalig, vriendelijk.
- + Aandacht en tijd tijdens bezoek
- + persoonlijke benadering cq behandeling
- + Ze nemen, waar mogelijk, de tijd voor me.
- + Kan goed opschieten met de mensen
- + Omgang en de mentaliteit van de verzorgenden en verpleegkundigen.
- + Ze zijn zeer professioneel.
- + complete aandacht
- + over de dienstverlening
- + De flexibiliteit
- + Communicatie, gehoorzaamheid
- + De begeleiding.
- + Dat de zorg inspeelt op de juiste tijd en plaats
- + Klantvriendelijkheid, aandachtigheid, deskundig
- + Alert op inname medicatie bijvoorbeeld en meekijken met insulineprikken.
- + Eigen taal kan begrijpen met zorverleners
- + Spontane verleners
- + De vriendelijkheid en behulpzaamheid van de zorgverleners
- + de omgang met patienten en de professionaliteit
- + Ze zijn altijd vriendelijk en denken mee
- + bijna alles en klein schalig is fijn
- + Alles gebeurd volgens de vooraf gemaakt afspraken. De zorgverleners zijn behulpzaam en betrokken.
- + Niet echt wat er uit springt
- + Ze luisteren goed met aandacht. Zorg op maat.
- + Zijn behulpzaam, vriendelijk en deskundig.
- + ik ben tevreden, omdat ik kan zelf niet redden
- + Vriendelijk
- + De zorgverleners zijn aardig en helpen mij met de zorg
- + Zijn aandachtig, vriendelijk en doen hun werk goed.
- + Van A t/m Z wat betreft de zorg
- + ze komen altijd hun afspraken na en ik krijg altijd de zelfde zorgverleners
- + zeer tevreden
- + Tevreden over verzorgende. Erg behulpzaam, vriendelijk en deskundig.
- + Blij met de betrokkenheid en de lieve zorgverleners.
- Thuiszorg; Ik ben tevreden. De 1 is wat meer betrokken dan de ander. De zorg ansich wordt wel goed uitgevoerd. Met de Casemanager dementie geen verbeterpunten.
- Ik zou niet weten wat
- Geen, gaat goed zo
- meer hulp als dhr buiten is.
- Niets. Gaat goed zo.

- Communicatie vanuit het hele team naar de familie. Graag 1 persoon die communiceert over de grote lijnen en afspraken. Kleine dagelijkse dingen hoeven niet op die manier
- Er zijn geen punten die beter zouden kunnen
- Op dit moment niets
- Het is goed zo
- inlezen vooraf van de 2x daagse behandelingen
- Het is goed zo.
- Alles is prima
- Er zijn geen punten die beter zouden kunnen.
- Dat de zorg beter betaald krijgt.
- ik ben tot nu toe best tevreden
- Geen verbeterpunten
- ik ben leeftijd , met taalbarriere eigen taal meer kan ik comminiceren.
- Zorgverleners kunnen meer aandacht geven aan de ziektebeeld van de client. Instelling toont naar mijn idee geen luisterend oor
- geen opmerkingen over de zorgverlening
- Is al heel goed
- Helemaal niks, ik ben zeer tevreden over de zorgverlener
- Vast tijdstip en je daar aan houden
- Tijdstip is aandachtspunt. Ochtend en avondtijdstippen wijken af van de zorgmomenten. Hierdoor neem ik mijn medicijnen niet op tijd in.
- Ze doen allemaal hun best. Ik ben tevreden geen bijvoegingen hier aan
- Beter communicatie tussen zorgveleners
- Meer aandacht
- Alles loopt goed!
- ik ben super blij met de zorg die ik krijg er is niks wat beter moet
- het gaat zoals afgesproken