



PREM Wijkverpleging

TVN Zorgt

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

Algemeen

Uit de cliëntenpopulatie werden **165 cliënten** geselecteerd voor de PREM Wijkverpleging. Deze zijn uitgenodigd via Caren of per brief om de vragenlijst in te vullen. **48 cliënten (29%)** hebben hier gehoor aan gegeven. De meetperiode liep vanaf **8 november 2023** tot en met **20 december 2023**.

De totaalscore voor TVN Zorgt over de PREM Wijkverpleging is een **8,0**.

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%.

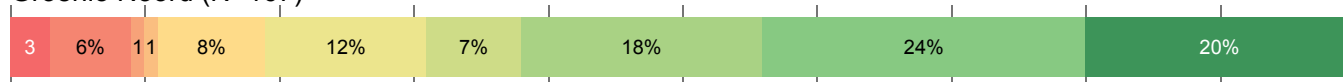
Vraag	TVN zorgt
Vaste zorgverleners	7,4
Afgesproken tijd	6,9
Wensen	8,0
Leven	7,6
Aandacht	8,1
Gemak	8,1
Deskundigheid	7,8
Gezondheid	7,6
Kwaliteit	7,7
Totaal score	8,0
NPS	26,3%
NPS-EU	76,3%
Kan beter	35
Gaat goed	38
Gezondheid	5,9
Levenskwaliteit	6,3

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.

nee ja

criticasters passief tevreden promotors

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

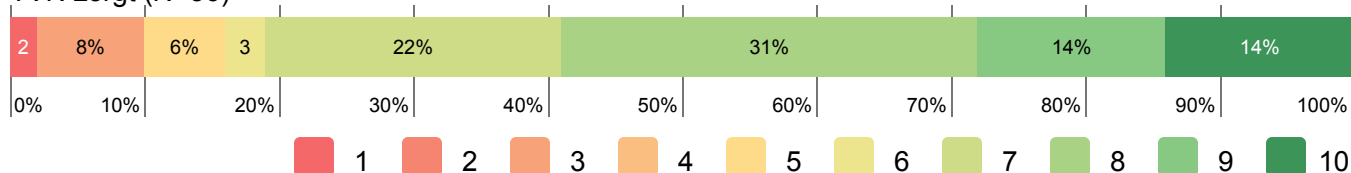
Voor de NPS score wordt gekeken naar de cijfers bij de aanbeveling. Hierbij is een onderverdeling in criticasters, passief tevreden, en promotors.

De legenda hieronder beschrijft de resultaten bij die resultatenbalken.

Vaste zorgverleners

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

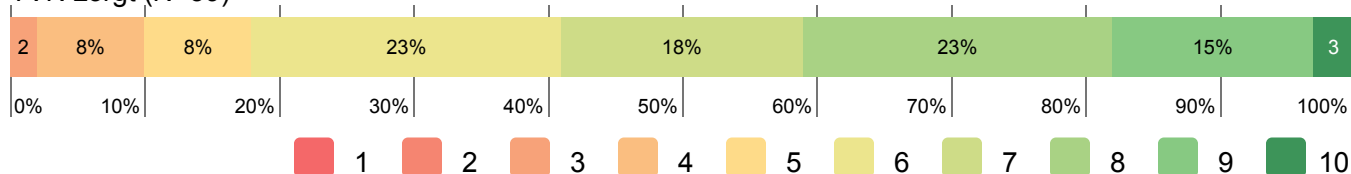
TVN zorgt (N=36)



Afgesproken tijd

2. Komen de zorgverleners op de afgesproken tijd?

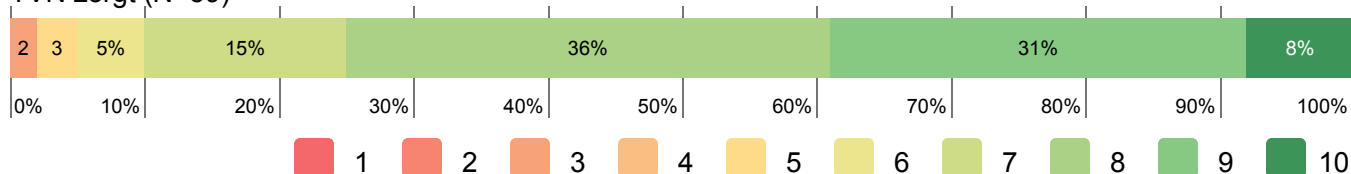
TVN zorgt (N=39)



Wensen

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

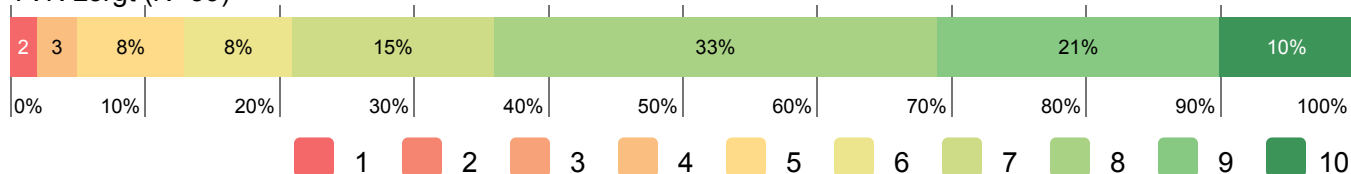
TVN zorgt (N=39)



Leven

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

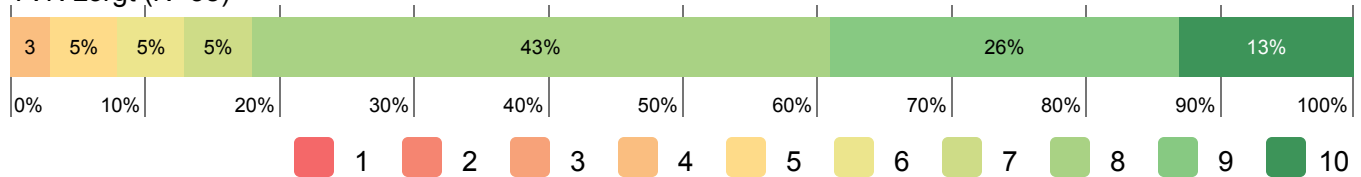
TVN zorgt (N=39)



Aandacht

5. Behandelen de zorgverleners u met aandacht?

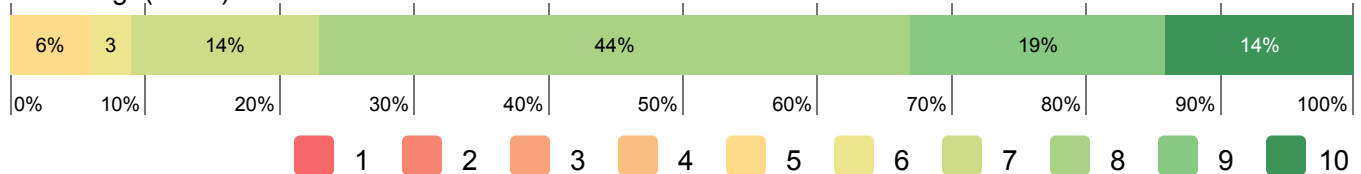
TVN zorgt (N=38)



Gemak

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

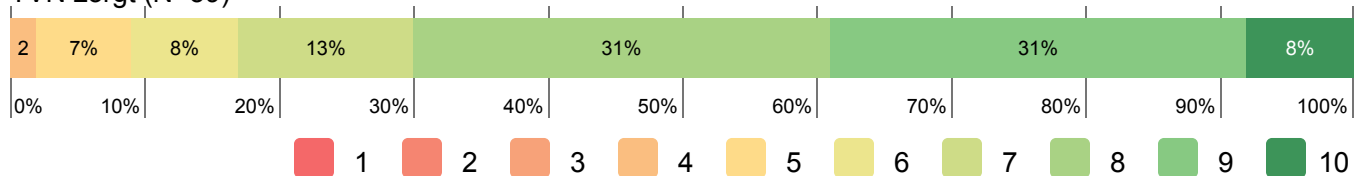
TVN zorgt (N=36)



Deskundigheid

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

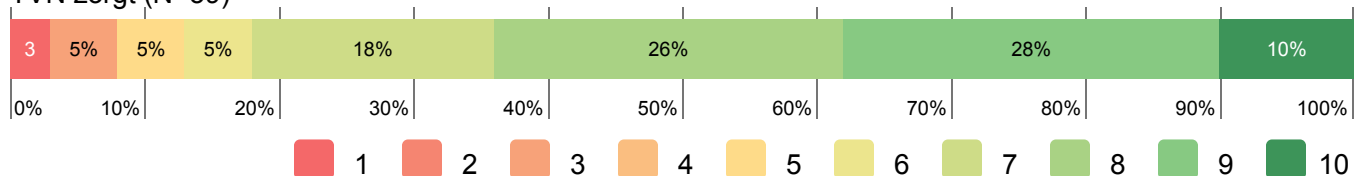
TVN zorgt (N=39)



Gezondheid

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

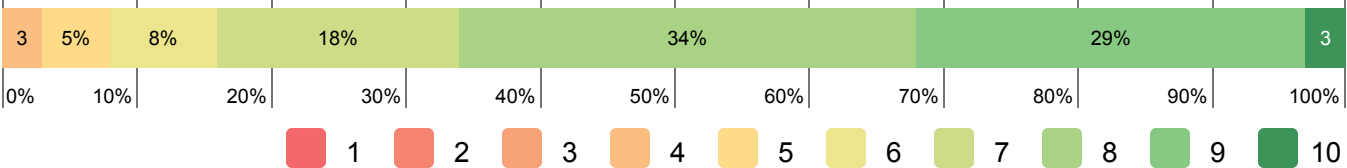
TVN zorgt (N=39)



Kwaliteit

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

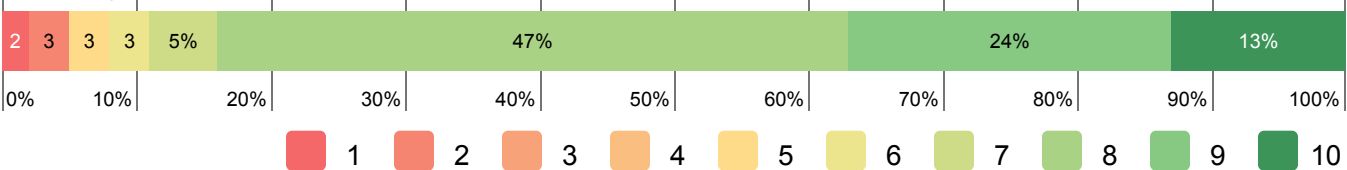
TVN zorgt (N=38)



Totaal score

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

TVN zorgt (N=38)



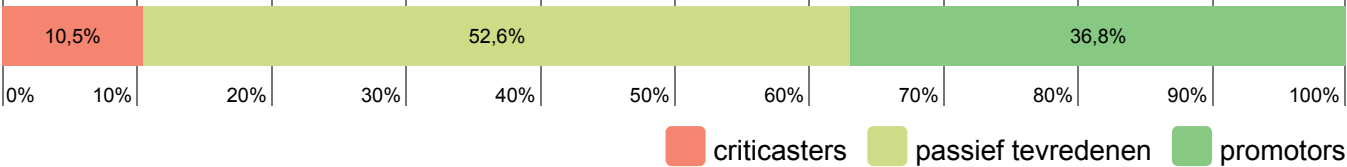
Onderstaande tabel geeft weer hoe vaak een bepaald cijfer bij een bepaalde locatie is gegeven.

Locatie	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
TVN zorgt	1	1	0	0	1	1	2	18	9	5

NPS

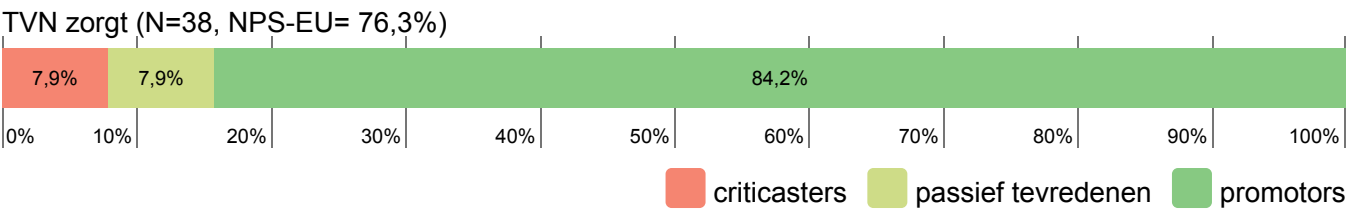
Net Promotor Score

TVN zorgt (N=38, NPS= 26,3%)



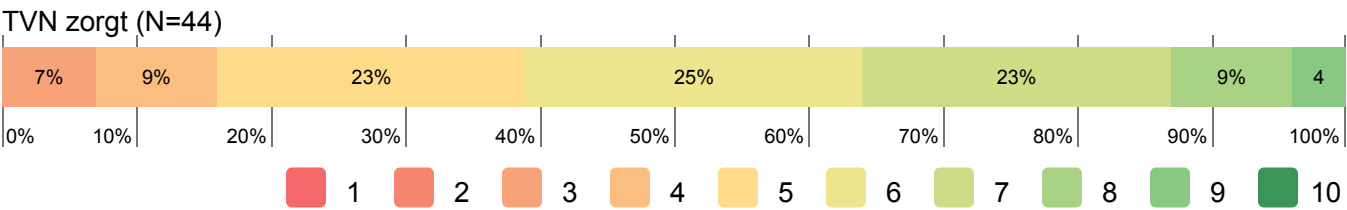
NPS-EU

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



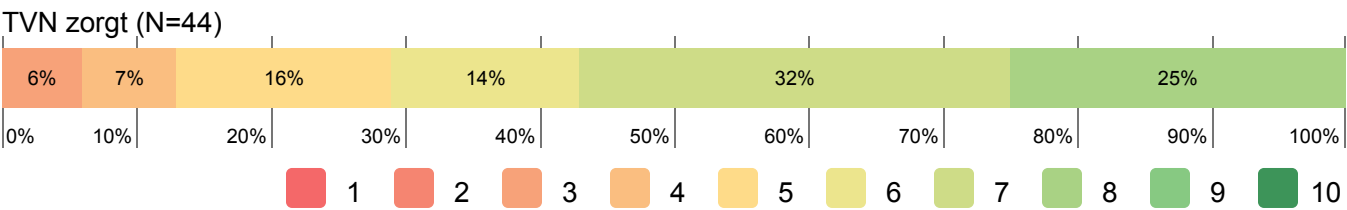
Gezondheid

13. Hoe vindt u over het algemeen uw gezondheid?



Levenskwaliteit

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



Reacties op de open vragen

TVN zorgt

- + ze verlenen echt zorg
- + Vriendelijkheid en zorgzaamheid.
- + Men doet wel zijn best, moeten ook roeien met de riemen die ze hebben. Zijn beleefd over het algemeen.
- + Veel aandacht voor mijn man, klasse.
- + Ze zijn vriendelijk, behulpzaam behandelen me als mens, en niet als maar een nummer. Verstaan hun werk dan heb ik het over verpleegd. pers. en intreur verzorgster.
- + De bejegening. Vriendelijk en met respect voor de persoon
- + Er wordt naar mij geluisterd. En er wordt naar mogelijke oplossingen gezocht als iets moeilijker gaat.
- + Zeer tevreden over de aandacht.
- + Altijd vriendelijk en belangstellend hoe het gaat. En hulp als dat nodig is.
- + Persoonlijke aandacht.
- + Elke morgen komt iemand van TNV? of thuiszorg van Groot B-bal even langs. Waarom? Ik heb er nooit om gevraagd. Mij alleen desgevraagd opgegeven als die behoefte zich voordoet. Tot dusver is dat bezoekje wel gezellig.
- + klantvriendelijkheid
- + Als de wond goed behandeld is. Als ik geen pijn heb.
- + Deskundigheid. open mind, betrokkenheid, empathie.
- + Dezelfde persoon heeft mij al die tijd fantastisch geholpen, ondersteund en adviezen gegeven. Top.
- + De gehele zorg en aandacht voor mij.
- + Deskundig personeel. Vriendelijk en goede communicatie.
- + Ik heb lieve mensen! Doen goed hun best ben ik nog boven gooi ik de sleutel uit het raam. Respect over en weer en ik ben alleen en blij dat mensen me helpen.
- + Persoonlijke aandacht.
- + Persoonlijke aandacht. Dankbaar voor de zorgverlening.
- + Respect, vertrouwen, hulpverlening/hulpvaardigheid.
- + Ze zijn allemaal zorgzaam en lief.
- + Zeer tevreden over het personeel.
- + Fijne mensen goed contact. Afspraken worden nu nagekomen. Ik bel als ik med icijnen heb ingenomen en dat gaat goed, maar 1x in 2 weken iemand langs voor r gehoorapparaat zou fijn zijn.
- + Goede hulp/goed werken betrouwbaar liefst 1 persoon vast.
- + Dat ze goede zorg geven en aandacht.
- + Daar kan ik geen antwoord op geven.
- + De meesten zijn aardig, proberen hun best te doen.
- + De dames verzorgers.
- + Over het algemeen tevreden.
- + Ik vind het hartstikke fijn dat ik in 99% van de gevallen bekende gezichten over de vloer krijg. Iedereen is vriendelijk en zorgzaam. Ik heb dus ook met ze te doen vanwege bovenstaande.
- + De toewijding
- + super team
- + Individuele zorgverleners passen hun planning aan voor mij.
- + Over de zorg medewerker.
- + De flexibiliteit van de zorgverlener. De vriendelijkheid van de zorgverlener. Goede sfeer tijdens de behandelingen.
- + Sommige van de zorgverleners zijn geweldig
- + De afgesproken tijd is goed.

Klein puntjes(minder belangrijk) minder wisselen van hulpverlener, ben namelijk erg tevreden

Op tijd komen, meer handigheid met de tillift. Ik heb inmiddels meer dan 2 1/2 jaar zorg van hen en hun vaardigheden nemen maar gering toe. Mijn grootste probleem is het aldoor wisselen van zorgverleners, waardoor er steeds nieuwe mensen worden ingewerkt (door mijn partner) en ontstaat er té weinig vanzelfsprekende routine en handigheid in de zorghandelingen. Ik moet getoucheerd worden en vrijwel geen enkele hulpverlener heeft dat geleerd in zijn/haar opleiding. Mijn partner moet hen dat leren. Ik heb één zorgmoment op op een dag waarin met tillift gewerkt moet worden, gecatheteriseerd en getoucheerd. Het was bedoeld om mijn partner/mantelzorger te ontlasten, maar die heeft er -vanwege alle wisselende zorgverleners- geen/weinig zorglast van. Helaas.

Geen idee.

planning van het zorgmoment

Zou niet weten.

Afstemming mbt zorgverlening qua tijd.

Ik ben zeer tevreden met de zorg die mij geboden wordt.

Bij komt de zorg 1 maal in de week een praatje maken en dat is tot volle te vredenheid.

Meer personeel.

Ik lijd aan een voorhoofdschedel-blokkade, die de normale basale cerebrale /hormonale dagelijkse werking beperkt-frustreert. Dat is onder behandeling bij huisarts vd Ligt en bij voormalige Ant. Keyser, maar hij is onlangs overleden. TVN kan daar niets aan doen.

Op tijd komen. Beter overleg wanneer de zorg moet plaatsvinden. Pasje met foto erop. Schone handschoenen dragen.

Meer personeel.

Beter + duidelijker bij huisartsen contact.

zover ik heb ondervonden niet veel.

Meer personeel. Geen vast-ongev. hoe laat? Er zijn veel goede mensen weg gegaan en dan komen er jonge maar ja ze moeten leren!

Specifieke wensen in team dealen zodat bep. taken congruent uitgevoerd worden.

In het betreffende team elkaar informeren over (specifieke) wensen van de cliënt.

Vaste tijden en verzorgsters.

Geen opmerking/aanvulling.

Ik ben heel tevreden. Het zou fijn zijn als 1x per 2 weken iemand helpt mijn hoorapparaat schoon te maken.

Overdag ook niet planbare zorg leveren.

Dat ze tussen 8 uur en 10 uur komen.

persoonlijkheid , menselijke maat

Meer tijd voor de cliënt .

Vaste zorgverleners inzetten, deze kunnen veranderingen wonden/huid etc. signaleren om erger (decubitus, infecties, etc.) te voorkomen. Planning moet beter, realistischer. Standaard wordt te weinig tijd ingepland voor de handelingen. Daardoor gestreste zorgverleners aan bed. Geef al meer dan een jaar aan dat de verhouding tijd/handelingen niet juist is. Communicatie algemeen en over afspraken en terugkoppeling moet beter. ZZP-ers die worden ingezet zijn regelmatig niet deskundig genoeg.

De planning. Het overleg loopt stroef.

Het werk is beter.

Soms gejaagd.

De laatste tijd is de zorg zeer regelmatig (veel) te laat geweest. Als reden wordt hiervoor gegeven dat er nieuwe cliënten zijn bijgekomen die op een bepaalde tijd (langdurige) zorg vereisen. Ik vind het een slechte zaak dat de kwaliteit van zorg voor cliënten die eerder in zorg zijn gekomen moet wijken voor nieuwe cliënten. Voor mij is het stressvol en te belastend omdat ik noodgedwongen taken moet overnemen, en voor de zorgverleners is het stressvol omdat zij er zichtbaar onder lijden dat ze te laat bij mij zijn.

ga zo door !!

De planning.

- vaste verzorgers

- Geen bijzondere punten van kritiek. Gemiddelde waardering door mij van de zorgverlener is 76 gewoon goed.

- 1) opleiding, en het creëren en opvolgen van standaards 2) vasthouden van personeel

- Door betere communicatie!!!!
Kunnen de zorgverleners de wensen van de patiënt beter invullen.