



PREM Wijkverpleging

Thuisverpleging Rijk van Nijmegen

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

Algemeen

Uit de cliëntenpopulatie werden **205 cliënten** geselecteerd voor de PREM Wijkverpleging. Deze zijn uitgenodigd via Caren of per brief om de vragenlijst in te vullen. **74 cliënten (36%)** hebben hier gehoor aan gegeven. De meetperiode liep vanaf **25 oktober 2022** tot en met **6 december 2022**.

De totaalscore voor Thuisverpleging Rijk van Nijmegen over de PREM Wijkverpleging is een **8,4**.

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

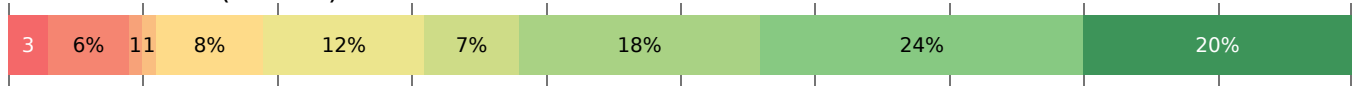
Vraag	TVN zorgt
Vaste zorgverleners	7,6
Afgesproken tijd	7,7
Wensen	8,4
Leven	8,0
Aandacht	8,5
Gemak	8,6
Deskundigheid	8,4
Gezondheid	8,4
Kwaliteit	8,2
Totaal score	8,4
NPS	50,8%
NPS-EU	79,4%
Kan beter	50
Gaat goed	51
Gezondheid	6,0
Levenskwaliteit	6,3

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

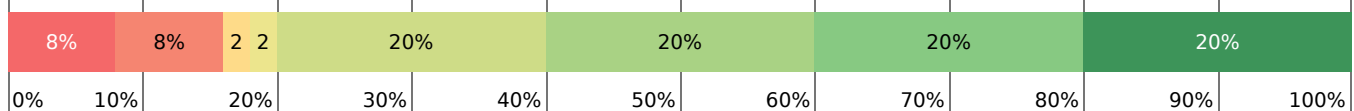
Uitleg

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

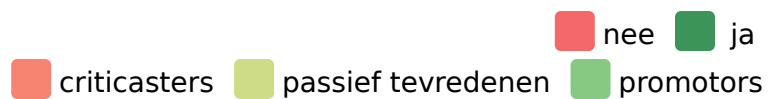
Hoe roder de balk gekleurd is, hoe meer lage cijfers er zijn gegeven.

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.



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

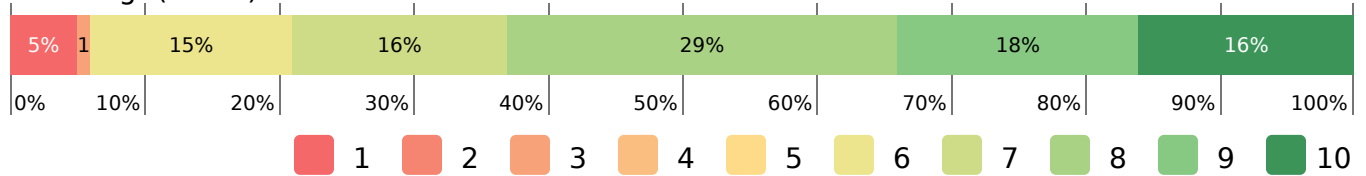
Voor de NPS score wordt gekeken naar de cijfers bij de aanbeveling. Hierbij is een onderverdeling in criticasters, passief tevreden, en promotors.

De legenda hieronder beschrijft de resultaten bij die resultatenbalken.

Vaste zorgverleners

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

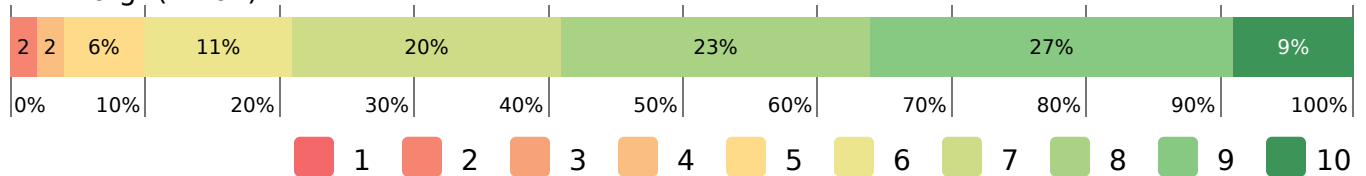
TVN zorgt (N=62)



Afgesproken tijd

2. Komen de zorgverleners op de afgesproken tijd?

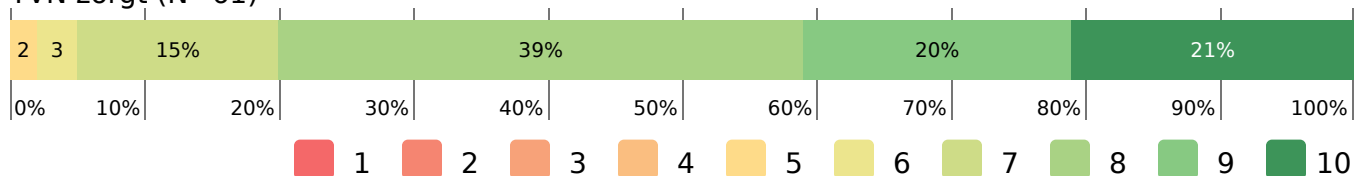
TVN zorgt (N=64)



Wensen

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

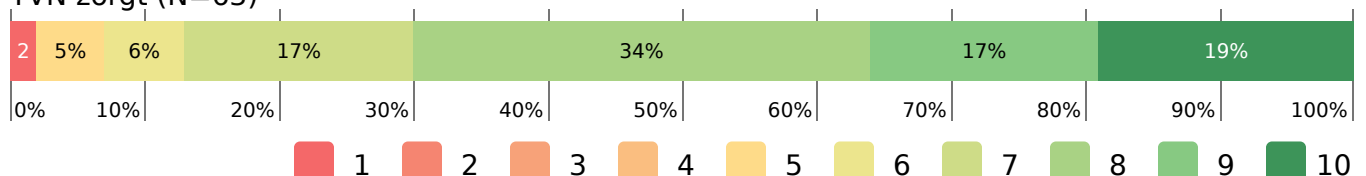
TVN zorgt (N=61)



Leven

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

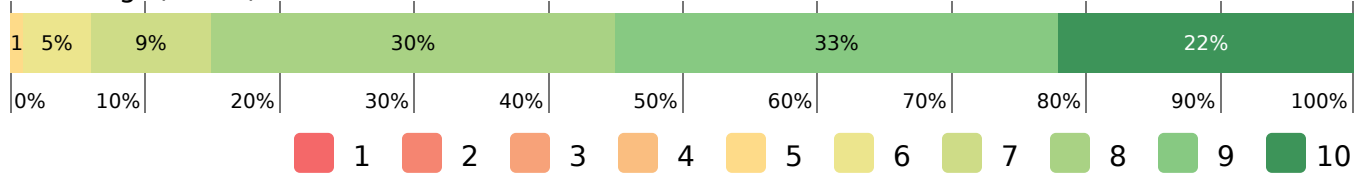
TVN zorgt (N=63)



Aandacht

5. Behandelen de zorgverleners u met aandacht?

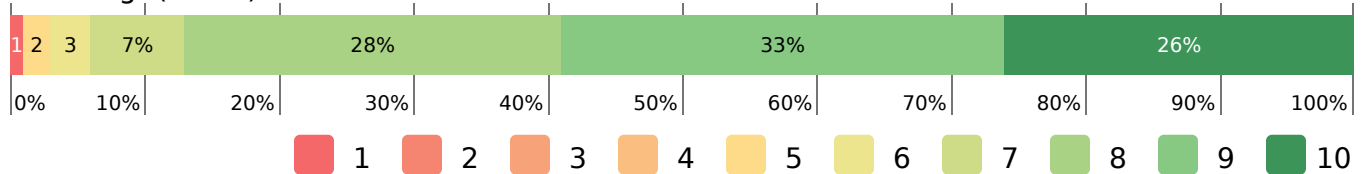
TVN zorgt (N=64)



Gemak

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

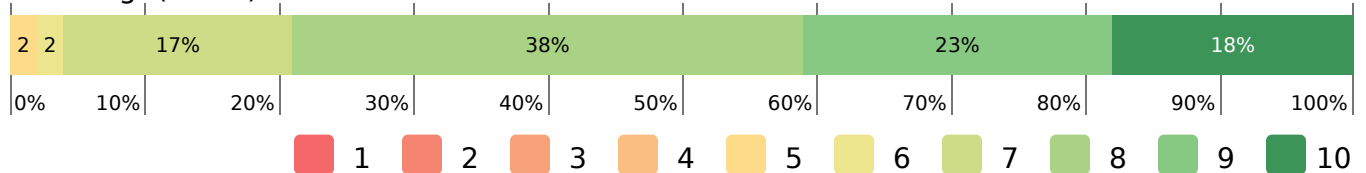
TVN zorgt (N=61)



Deskundigheid

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

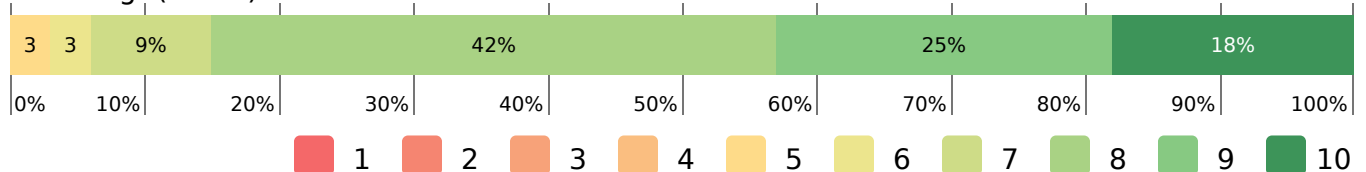
TVN zorgt (N=65)



Gezondheid

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

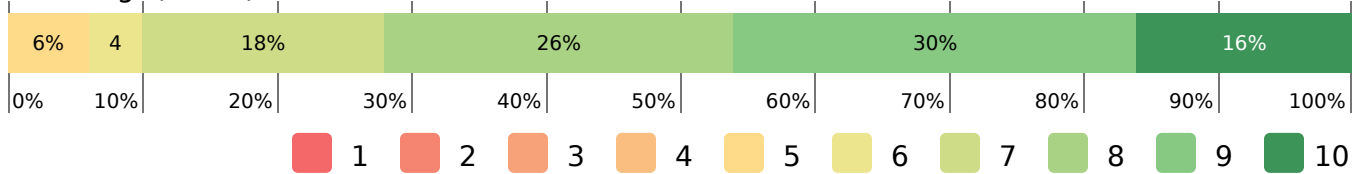
TVN zorgt (N=65)



Kwaliteit

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

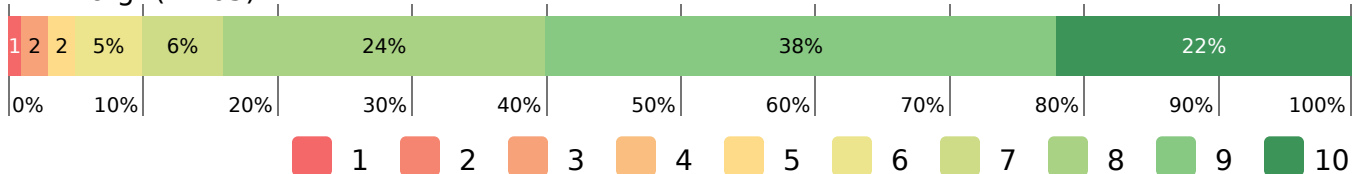
TVN zorgt (N=68)



Totaal score

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

TVN zorgt (N=63)



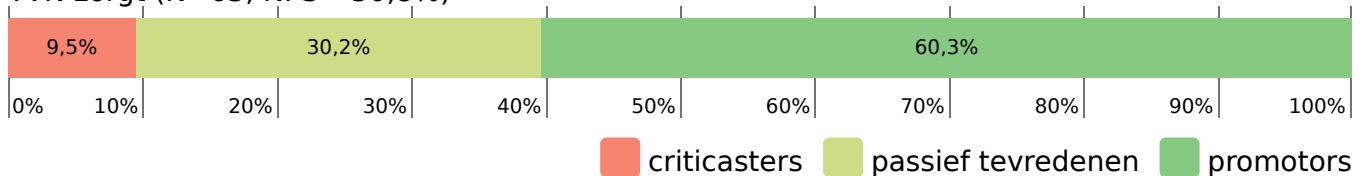
Onderstaande tabel geeft weer hoe vaak een bepaald cijfer bij een bepaalde locatie is gegeven.

Locatie	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
TVN zorgt	1	0	1	0	1	3	4	15	24	14

NPS

Net Promotor Score

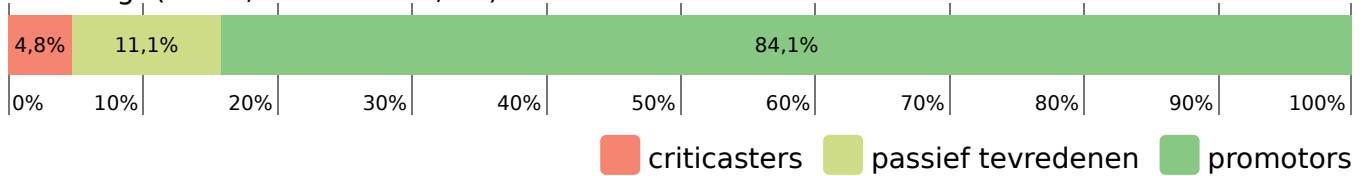
TVN zorgt (N=63, NPS= 50,8%)



NPS-EU

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

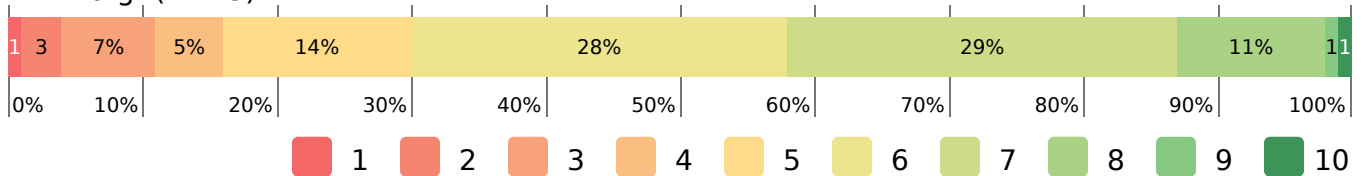
TVN zorgt (N=63, NPS-EU= 79,4%)



Gezondheid

13. Hoe vindt u over het algemeen uw gezondheid?

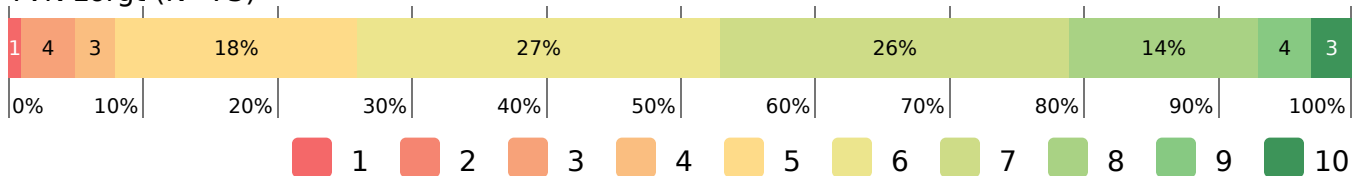
TVN zorgt (N=73)



Levenskwaliteit

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

TVN zorgt (N=73)



Reacties op de open vragen

TVN zorgt

- + Deskundigheid en vriendelijkheid
- + Verder is mijn moeder tevreden
- + Service aan mij als patiënt.
- + enthousiasme en betrokkenheid van de werknemers
- + lieve mensen als je alleen bent..gaat niet zo goed wees blij dat de hulp door weer en wind komen
- + Over alles.
- + Zeer tevreden over het kijken naar de mens die ze voor zich hebben. Contact werd op die manier persoonlijker
- + de aandacht die ik krijg.
- + De verpleging
- + klantvriendelijkheid
- + Vriendelijkheid
- + Goed werk
- + de persoonlijke verzorging en aandacht voor mijn vrouw en met mij.
- + de vrijheid in keuze qua verzorgende .
- + Ze zijn allemaal even goed bij de verzorging
- + Het niveau 3 en hoger zijn wel geïnteresseerd en meelevend en ervaren, maar 2 van niveau 1 dus nog in opleiding ,zijn van het snelle en hebben altijd haast.en wat ik wel fijn vindt dat als ik het team telefoon bel altijd bereid zijn om te kijken voor verandering of aanpassing
- + Ze weten wat ze doen.
- + Ik wordt begeleid, gebeld en kan mijn medicatie op tijd innemen. Mijn wond werd goed verzorgd. ook met douchen wordt ik goed geholpen.
- + Dat wij aandacht schenken en echt met mij praten hoe het gaat.
- + Zie ook vraag 11
- + Ze komen me medicijnen geven en dat is goed
- + Dat ik bij mijn verzorgers als een mens wordt behandeld en niet als een num mer of een ander oud ziek ding.
- + -deskundigheid, veel kennis over praktische zaken -de verzorging is prima in orde -aandacht voor het welbevinden/welzijn vd client
- + Hoe we behandeld worden, echt fijn.
- + Persoonlijke aandacht
- + Dat ze de afspraken nakomen.
- + de zorg die Ze met aandacht verlenen!
- + Een aandachtig gehoor en begrip van onze problemen/ probleempjes
- + De zorggevers zijn erg behulpzaam
- + Ze nemen altijd de tijd voor me
- + Het team is buiten gewoon prettig en dat waardeer ik zeer
- + De aandacht en de liefde waarmee de zorgverleners hun werk doen. De meeste zorgverleners zijn echt empathisch met hun cliënten.
- + communicatie en klantgerichtheid
- + Over het algemeen is er een vast team van zorgverleners, dus bekende gezichten, dat is erg prettig. Wat de inhoudelijke (fysieke) zorg betreft is iedereen deskundig. Ik voel me op mijn gemak in het contact met de zorgverleners.
- + Omdat ze zowel meedenken over oplossingen die binnen hun verantwoordelijkheid horen als daar buiten.
- + Lieve mensen

+ De persoonlijke aandacht, zorg bieden op maat en in overleg met mijn wensen. Fijn dat het een vast team is

+ Vriendelijke medewerkers, zeer behulpzaam

+ Vriendelijke medewerker, zeer behulpzaam.

+ Vaardig in communicatie, zorgvuldig in het behandelen

+ Ondanks dat het momenteel redelijk gaat houden we wel contact.

+ Vlot, vriendelijk en met aandacht.

+ Ze zijn heel aardig en helpen heel goed.

+ Respectvol naar patient

+ Eigenlijk over alles.

+ Ik krijg de juiste aandacht en verzorging

+ de privacy wordt gerespecteerd

+ De totale aandacht die ik krijg Netjes en bekwaam

+ De manier van hulpverlening, persoonlijke aanpak, betrokkenheid

+ men neemt de tijd en heeft geen gehaste indruk

+ Vriendelijke belangstellende mensen

- Beter afdrogen ivm smetplekken

- Op tijd komen en goede zorg. Verbetering van de mobiliteit.

- structuren en standaarden hoe te werken zijn niet aanwezig. Elke hulpverlener vindt zijn eigen wiel uit. Daarom kan er onmogelijk een "betere" manier van werken worden ontwikkeld.

- kennis - medicijnen digitale hulp

- De zorgverleners komen nu op de afgesproken tijd. We zijn inmiddels aan elk aar gewend, ik ben tevreden nu.

- Het was prima

- beter inspelen op de wensen van de client als men met een bepaalde zorgverlener niet of moeilijk door een deur heen kan.

- een vaste tijd afspreken als het enigzins mogelijk is

- Geen idee

- onderlinge afstemming

- Alles goed

- betere afstemming tussen de zorgverleners

- geen mening

- Beter de planning met de tijden plannen

- De helpende weten te weinig af van mijn medische aandoeningen. Ze zijn of niet geïnteresseerd maar ook worden ze op weg geholpen waar of hoe ze dit in mijn zorgdossier kunnen vinden waardoor dit problemen oplevert in de zorg na mij ,en communicatie.bijv ze denken alleen voor mijn rug een been te komen terwijl ik 11 aandoeningen heb waar ik mee moet leven en daarvoor ook nog eens 32 tabletten moet slikken

- Niet echt mensen doen altijd hun best.

- vanwege mijn taalbarriere word ik soms niet goed begrepen daardoor ontstaan soms wat problemen. Ik zou het fijn vinden als dit eerst gecheckt wordt voordat er gerapporteerd wordt.

- Alerter zijn in de actie die ondernomen moet worden, een zorgverlener zou voor mij informeren naar hh en dit oppakken. Helaas heeft hij dit vergeten en nu onlangs is actief ondernomen en ben ik in beeld.

- Er is verschil tussen de verschillende zorgverleners, van volstrekt passend, menswaardig en deskundig tot matig passend, licht onverschillig en minder deskundig.

- Verantwoordelijkheid nemen

- Alles gaat goed

Zorgen dat de verpleging minder extra dingen hoeven te doen zoals administratie en ze meer waarderen.

Meer zorgverleners zodat de tijdsdruk minder een rol speelt of meer tijd per client en de thuiszorg bv. meerdere momenten op een dag kan komen, of meer vaste mensen per client, dus minder wisseling.

Ik ben erg tevreden

De zorg is erg fijn wat ons betreft.

Communicatie met familie

niets: ga zo door

alles is naar wens.

Ik kan het niet beoordelen, weinig hulp gehad. Ik wil zo lang mogelijk mezelf helpen.

Geen verbeterpunten

gaat goed soms als het even niet gaat ietsjes meer tijd en aandacht zou belangrijk kunnen zijn.

Sommige zorgverleners reageren volgens protocollen uit het verleden en denken daardoor dat ze het beter weten dan hun cliënt. Ook hebben veel zorgverleners de neiging om het geen waar ik mee bezig ben over te nemen. Zodra de zorgverlener er is, mag ik dus niet zelf af maken waar ik mee bezig ben.

Ik ervaar een verschil in zorgverleners mbt de aandacht die zij hebben voor mijn welzijn/gezondheid. Ook vind ik dat er beter gerapporteerd kan worden. In mijn ervaring worden er regelmatig zaken die belangrijk zijn mbt mijn gezondheid en de zorg die geleverd wordt, niet (goed) gerapporteerd.

De afstemming met aanpalende disciplines. Dat ligt echter niet per se aan de thuiszorg.

Geen mening

Niets ik ben zeer tevreden

Geen verbeterpunten

Geen verbeterpunten

In de zomerperiode toch zoveel mogelijk met vaste teams blijven werken.

Zou het niet weten

3 dagen na het ongeval

Betere communicatie naar mantelzorgers

Niets is helemaal goed zoals het is.

Ik ben heel gelukkig met de zorg die ik krijg. Er kan niets beter.

meer ruimte voor verzorging, dus meer tijd.

Ik ben zeer tevreden

De tijden. Ze komen maar.

Ik ben tevreden.

een maal kwam er iemand plotseling voor de afgesproken tijd. Jammer dat er niet even gebeld is door deze persoon. De andere belde wel en was geen probleem

Ben dik tevreden