

PREM Wijkverpleging 2021

MOB Internos

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

Algemeen

Uit de cliëntenpopulatie werden **506 cliënten** geselecteerd voor de PREM Wijkverpleging. Deze zijn uitgenodigd via Caren of per brief om de vragenlijst in te vullen. **71 cliënten (14%)** hebben hier gehoor aan gegeven. De meetperiode liep vanaf **7 oktober 2021** tot en met **18 november 2021**.

De totaalscore voor MOB Internos over de PREM Wijkverpleging 2021 is een **8,3**.

Locaties

De resultaten van de PREM Wijkverpleging zijn naast de organisatie totalen ook onderverdeeld over de volgende locaties:

- Dordrecht
- Zwijndrecht, Hendrik-Ido-Ambacht, Heerjansdam
- Ridderkerk, Barendrecht, Albrandswaard

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	Totaal	Dordrecht	Zwijndrecht, Hendrik-Ido-Ambacht, Heerjansdam	Ridderkerk, Barendrecht, Albrandswaard
Vaste zorgverleners	7,3	7,9	6,4	6,9
Afgesproken tijd	7,1	7,7	6,4	6,1
Wensen	8,3	8,7	7,8	7,3
Leven	7,9	8,3	7,4	6,9
Aandacht	8,7	8,8	8,7	8,1
Gemak	8,8	8,9	8,6	8,3
Deskundigheid	8,2	8,4	8,0	8,2
Gezondheid	8,3	8,6	8,0	7,9
Kwaliteit	8,1	8,3	7,8	8,0
Totaal score	8,3	8,6	7,7	8,2
NPS	38,0%	47,6%	15,0%	44,4%
NPS-EU	66,2%	78,6%	45,0%	55,6%
Kan beter	0	27	15	6
Gaat goed	0	32	17	7
Gezondheid	5,9	6,0	5,6	6,7
Levenskwaliteit	6,3	6,4	6,0	6,9

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

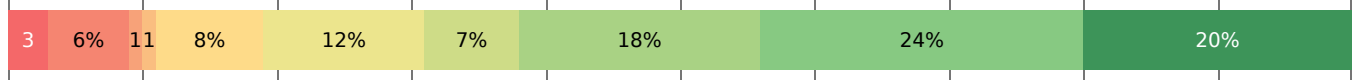
Uitleg

1. Begrijpt u deze uitleg?

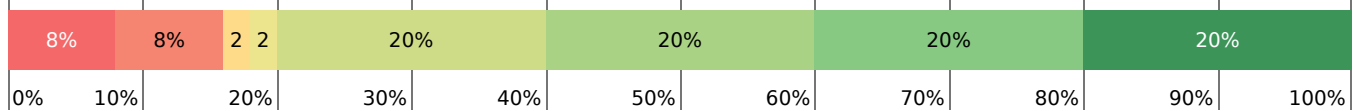
Totaal (N=312)



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

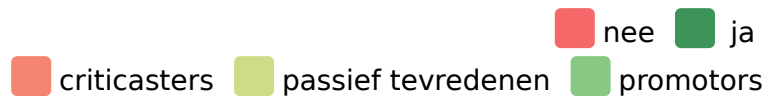
Hoe roder de balk gekleurd is, hoe meer lage cijfers er zijn gegeven.

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

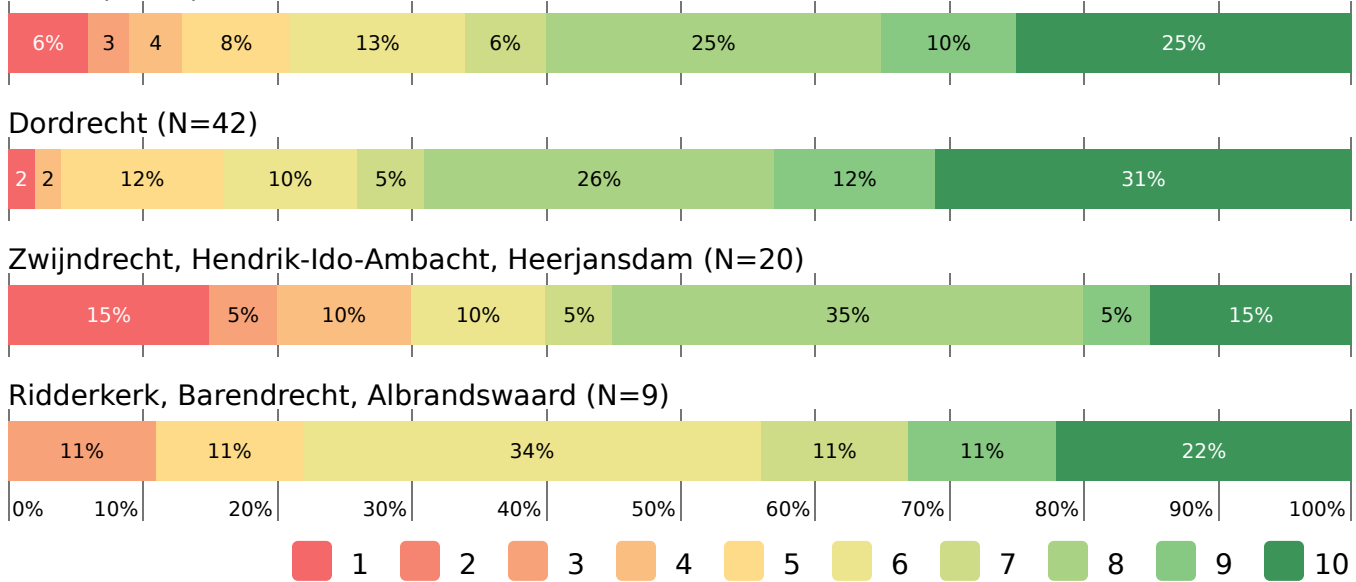
Voor de NPS score wordt gekeken naar de cijfers bij de aanbeveling. Hierbij is een onderverdeling in criticasters, passief tevredenen, en promotors.

De legenda hieronder beschrijft de resultaten bij die resultatenbalken.

Vaste zorgverleners

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

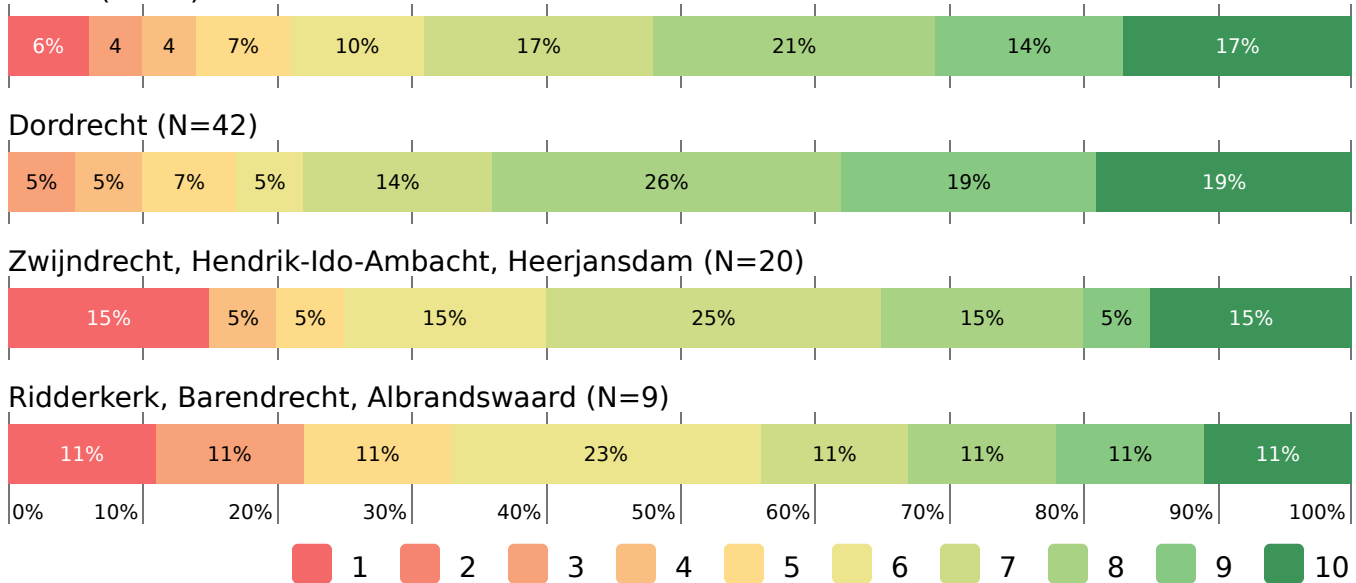
Totaal (N=71)



Afgesproken tijd

2. Komen de zorgverleners op de afgesproken tijd?

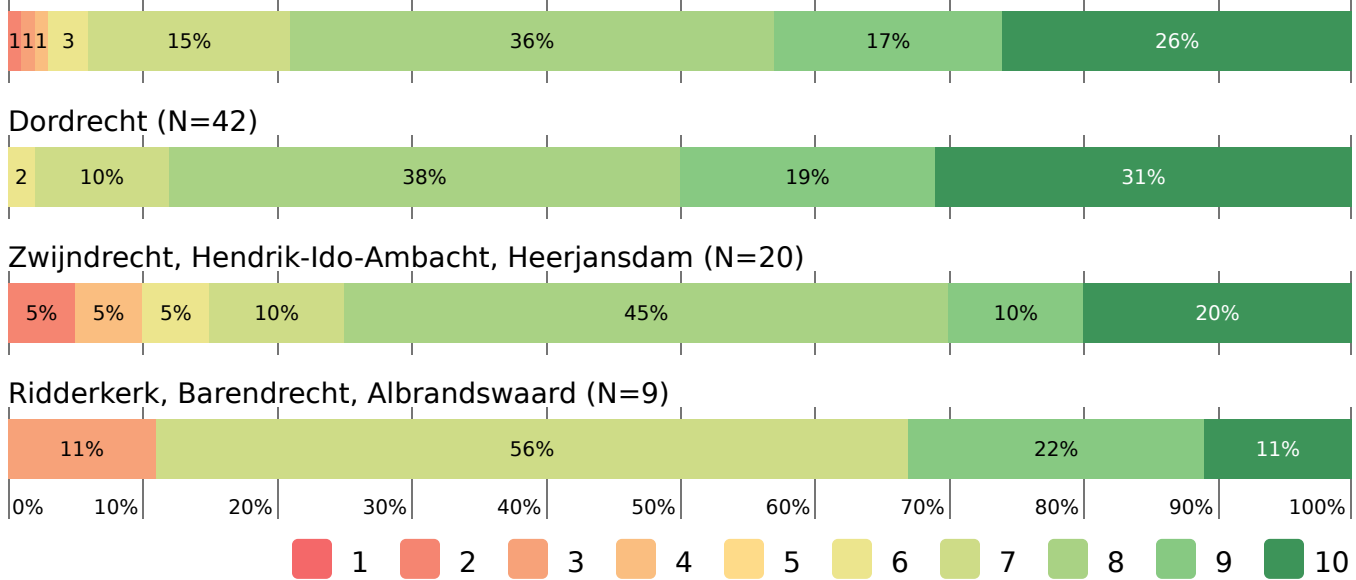
Totaal (N=71)



Wensen

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

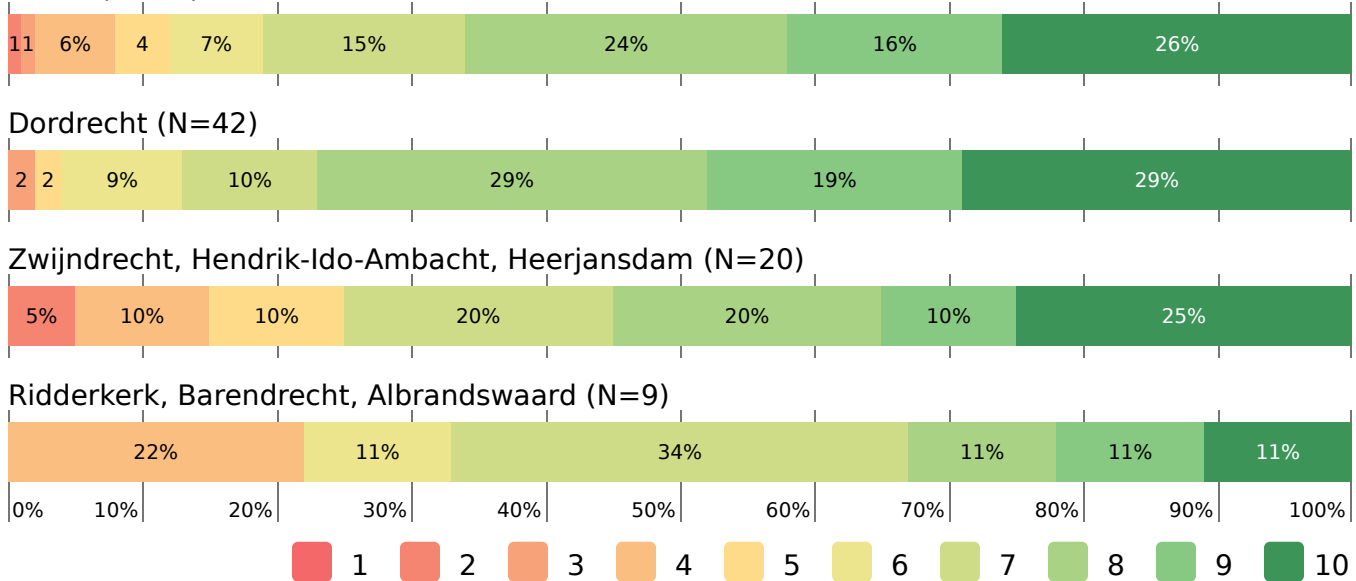
Totaal (N=71)



Leven

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

Totaal (N=71)



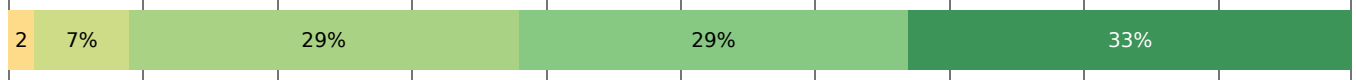
Aandacht

5. Behandelen de zorgverleners u met aandacht?

Totaal (N=71)



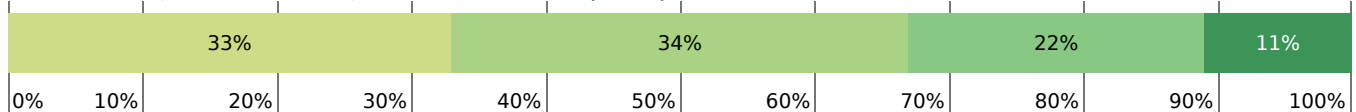
Dordrecht (N=42)



Zwijndrecht, Hendrik-Ido-Ambacht, Heerjansdam (N=20)



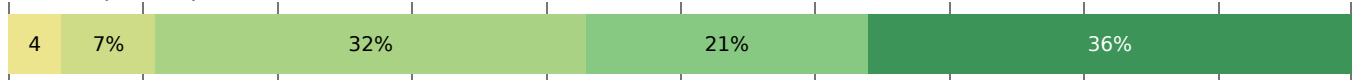
Ridderkerk, Barendrecht, Albrandswaard (N=9)



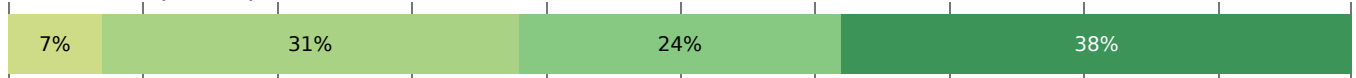
Gemak

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

Totaal (N=71)



Dordrecht (N=42)



Zwijndrecht, Hendrik-Ido-Ambacht, Heerjansdam (N=20)



Ridderkerk, Barendrecht, Albrandswaard (N=9)



Deskundigheid

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

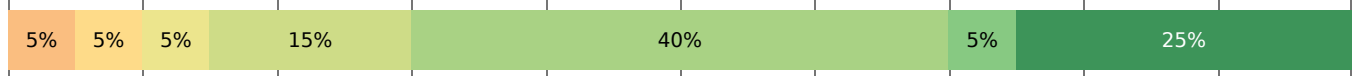
Totaal (N=71)



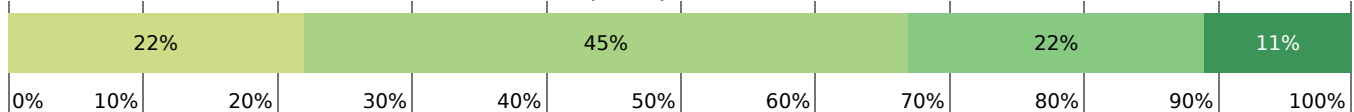
Dordrecht (N=42)



Zwijndrecht, Hendrik-Ido-Ambacht, Heerjansdam (N=20)



Ridderkerk, Barendrecht, Albrandswaard (N=9)



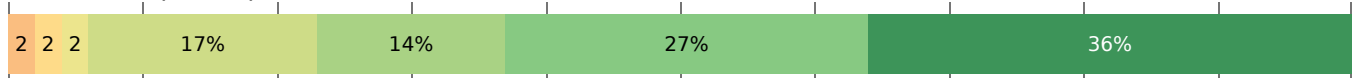
Gezondheid

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

Totaal (N=71)



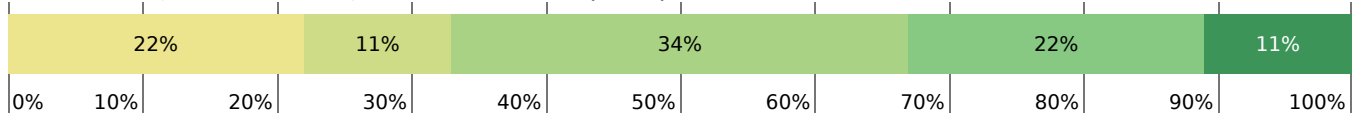
Dordrecht (N=42)



Zwijndrecht, Hendrik-Ido-Ambacht, Heerjansdam (N=20)



Ridderkerk, Barendrecht, Albrandswaard (N=9)



Kwaliteit

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

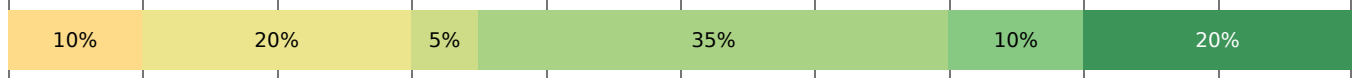
Totaal (N=71)



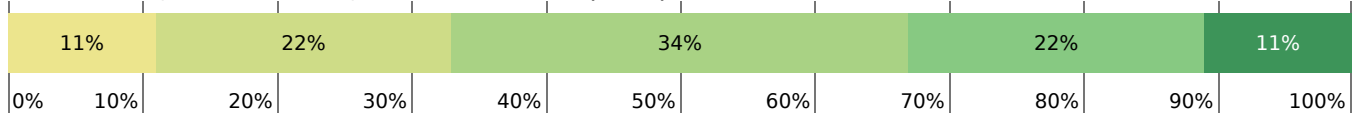
Dordrecht (N=42)



Zwijndrecht, Hendrik-Ido-Ambacht, Heerjansdam (N=20)



Ridderkerk, Barendrecht, Albrandswaard (N=9)



Totaal score

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

Totaal (N=71)



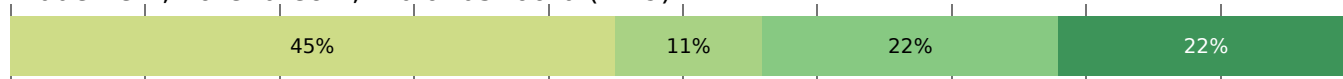
Dordrecht (N=42)



Zwijndrecht, Hendrik-Ido-Ambacht, Heerjansdam (N=20)



Ridderkerk, Barendrecht, Albrandswaard (N=9)



0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



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
Totaal	1	0	0	0	2	2	16	18	11	21
Dordrecht	0	0	0	0	0	2	7	11	8	14
Zwijndrecht, Hendrik-Ido-Ambacht, Heerjansdam	1	0	0	0	2	0	5	6	1	5
Ridderkerk, Barendrecht, Albrandswaard	0	0	0	0	0	0	4	1	2	2

NPS

Net Promotor Score

Totaal (N=71, NPS=38,0%)



Dordrecht (N=42, NPS=47,6%)



Zwijndrecht, Hendrik-Ido-Ambacht, Heerjansdam (N=20, NPS=15,0%)



Ridderkerk, Barendrecht, Albrandswaard (N=9, NPS=44,4%)



criticasters passief tevredenen promotors

NPS-EU

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

Totaal (N=71, NPS-EU=66,2%)



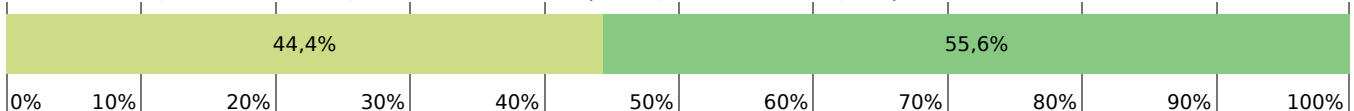
Dordrecht (N=42, NPS-EU=78,6%)



Zwijndrecht, Hendrik-Ido-Ambacht, Heerjansdam (N=20, NPS-EU=45,0%)



Ridderkerk, Barendrecht, Albrandswaard (N=9, NPS-EU=55,6%)

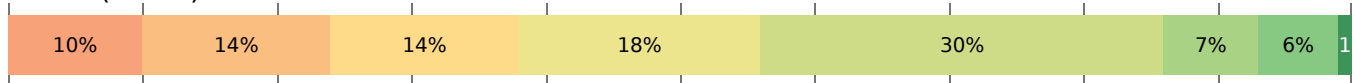


criticasters passief tevredenen promotors

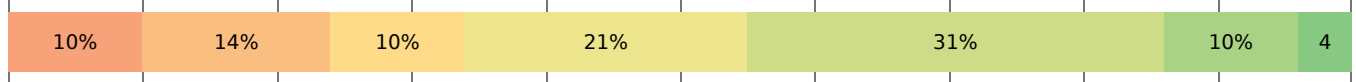
Gezondheid

13. Hoe vindt u over het algemeen uw gezondheid?

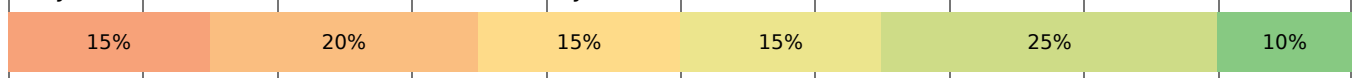
Totaal (N=71)



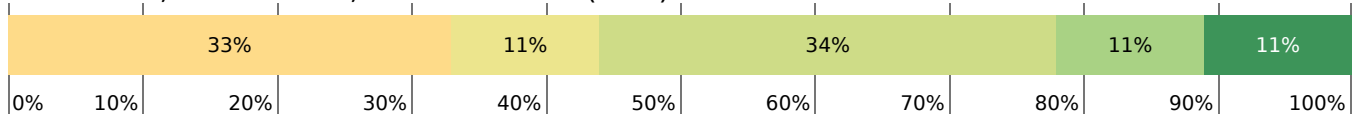
Dordrecht (N=42)



Zwijndrecht, Hendrik-Ido-Ambacht, Heerjansdam (N=20)



Ridderkerk, Barendrecht, Albrandswaard (N=9)



Levenskwaliteit

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

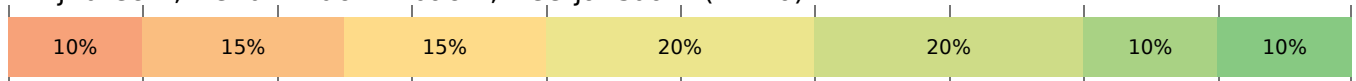
Totaal (N=71)



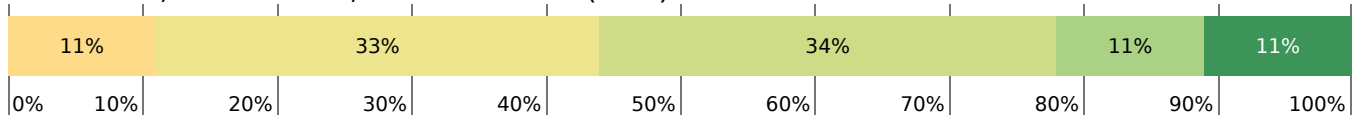
Dordrecht (N=42)



Zwijndrecht, Hendrik-Ido-Ambacht, Heerjansdam (N=20)



Ridderkerk, Barendrecht, Albrandswaard (N=9)



Reacties op de open vragen

Dordrecht

- + De benadering door de zorgverleners
- + Persoonlijk, veel aandacht, prettige medewerkers
- + Sympathieke zorgverleners
- + het douchen gebeurt zeer zorgvuldig
- + Eigenlijk alles
- + de aandacht en het menselijke contact
- + Persoonlijke aandacht
- + Lieve zorg medewerkers
- + Ze geven voldoende aandacht.
- + De oprechte aandacht
- + Vaste zorgverlener voor huishoudelijke hulp.
- + De zorgvuldigheid waarmee er hulp wordt geboden. Alles wordt nauwkeurig bijgehouden en doorgegeven. Als ze eerder willen komen wordt er gebeld of het kan. Ik ben heel erg tevreden.
- + Over alles ook over de huishouding
- + Dat er ook nog personeel tussen zit die wel aandacht voor ons heeft. Niet pilletje geeft en weg vliegt, maar even praatje maakt!
- + zijn vriendelijk, hulpvaardig en correct
- + het is een goede organisatie
- + op tijd zijn
- + De hele zorgverlening.
- + Op afgesproken tijd en deskundig.
- + De inzet van de mens.
- + Dat er iedere dag 2 x iemand komt.
- + Men past zich vrijwel altijd aan als ik een keer een tijd wil veranderen als de tijd mij een keer niet uitkomt.
- + Professionaliteit
- + Dhr geeft aan dat hij zeer tevreden is met de aandacht van de zorgverlener.
- + Goede adviezen
- + De betrokkenheid van de zorgverlener
- + Zeer lieve en betrokken verzorgsters. Vooral Francis.
- + zijn zeer professioneel.
- + Eigenlijk met alles, vriendelijk, deskundig, ruimen alles netjes op
- + Ik ben zeer tevreden over de zorg omdat de zorgverleners goede zorg verlenen, altijd vriendelijk en geduldig zijn.
- + Op een enkeling na blij met de aandacht en lieve zorg.
- + Ik kan wel zeggen "Over alles"
- Een zorgverlener voor verschillende disciplines. Dezelfde zorgverlener op vaste dagen Minder werkdruk voor de zorgverleners
- Een papieren lijst met wanneer de zorgverleners komen (hoe laat, wie komt er). Online inloggen lukt mij niet, wel geprobeerd. Goede zorg is ook het goed wassen van de cliënt (dus eerst gezicht, dan de rest bijv.). Goed getraind personeel. Zorgpersoneel moet ook weten dat je niet met zeep mag wassen bij eczeem (op de hoogte zijn van het ziektebeeld dus en adequaat op reageren).
- Ik ben uitermate tevreden over mijn zorgverlening
- Oogdruppelen in de middag zorgt ervoor dat ik niet makkelijk ergens naar toe kan. Dit zou mogen vervallen wat mij betreft.
- de coördinatie vanuit het kantoor, bijvoorbeeld als er een zieke is of met vakanties
- Tijdstip voor hulp bij diner is erg wisselend. Soms om 17 uur en soms om 19 uur.
- Geen mening

- Op tijd komen.
- Deze kan niet beter
- Vervanging van hulp bij ziekte of verlof/pensionering.
- Ik zou het niet weten
- Dat de zusters wat meer vrij hebben.
- Communicatie en bereikbaarheid voor client maar ook voor eigen personeel! Teveel wisselende zorgverleners is totaal niet fijn voor mensen met dementie
- vast tijdstip mbt de komst van de zorgverlener
- weet ik niet
- Niks, alles gaat goed.
- Continuïteit
- Op tijd komen, kwaliteit moet voor kwantiteit komen
- De zorgmedewerkers zouden beter gewaardeerd moeten worden.
- Weet dhr niet. Dhr heeft verder geen wensen qua zorg op dit moment.
- Geen idee. Heel tevreden
- De tijden. Het is logisch hoor want natuurlijk heel druk maar dat wachten is soms lastig. En een aantal verzorgers hadden geen idee hoe de sleeve voor de nacht om moest.
- Ik zou het niet weten, alles gaat prima zo
- beter overleg met bv mijn huisarts of andere behandelende artsen/zorgverleners bv Fokus in mijn geval
- De zorg is echt top, echter de planning wijkt teveel af van de werkelijke aankomsttijden. Ik snap wel dat het soms niet anders kan vanwege calamiteiten maar zou het op prijs stellen als je een belletje krijgt dat de zorgverlener bijvoorbeeld een uur later komt. De planning applicatie moet zodanig worden opgesteld dat de volgorde van verzorging op postcode en huisnummer geschiedt.
- iets minder wisseling van de zorgmedewerkers.
- Ben bijzonder tevreden met de zorg in zijn totaliteit

Zwijndrecht, Hendrik-Ido-Ambacht, Heerjansdam

- + De behandeling
- + Geen mening
- + De aandacht die men geeft, hoe komen jullie aan zulk personeel in deze tijd dat men moeilijk aan zulk personeel kan komen. In mijn ogen super
- + De dames die komen zijn vriendelijk.
- + De aandacht
- + Aandacht en verzorging
- + Zeer vriendelijk medewerkers
- + vriendelijkheid
- + Meelevend, luisterend oor
- + Vriendelijkheid en aandacht zorgverleners
- + Vriendelijkheid en goede verrichting
- + Tevreden met de vaste
- + De dames doen heen best.
- + Vriendelijke mensen
- + John, Aletta en Lana zijn erg deskundig en fijn!
- + Er zou bij sommige zelfs een 11 mogen
- + Het geduld wat de meeste zorgverleners hebben
- Dingen ook doen die in zorgplan staan Je niet weg laten sturen door iemand met alzheimer In 10 minuten iets meer persoonlijke aandacht
- In dit geval is alles 100%
- Kan beter als er ongeveer in de zelfde tijden kunnen komen. Nu zit ik veel te wachten, en kan geen afspraken maken om dat ik niet weet hoelaat ze komen met evt. andere zorgverlener.
- Ben tevreden

- Meer op tijd komen
- op tijd komen en wat ik begreep dat de zorg verplicht is de douche/wasruimte droog te maken, gebeurt maar bij enkele
- Gaat goed zo
- Overleg en gehoord worden verzoek wanneer zorgverlener langskomt
- Duidelijke voorafgaande afspraken de behandeling
- Graag vaste hulp
- Meer vaste zorg, dit om beter zicht te houden de mens.
- Plannen tijd
- De tijden van pillen, douche en eten
- Dat de zorgverleners meer tijd krijgen.
- Beschikbare tijd per behandeling

Ridderkerk, Barendrecht, Albrandswaard

- + Vriendelijk
- + Zorg van medewerkers bijna
- + Het hele team
- + De kwaliteit van de service
- + Ze hebben echt veel aandacht voor mij
- + Over alles
- + Vriendelijkheid medewerkers
- Afspraken, gaat momenteel wel beter.
- Tijdstip van zorg, niet later dan 30 min of 30 min eerder langskomen dan afgesproken
- Telefonisch contact, bereikbaarheid
- Op een vaste tijd komen en niet de hele ochtend moeten wachten
- Alles gaat goed
- Meer afstemmen over tijden zorg met cliënt.