

PREM Wijkverpleging

MOB (Internos Thuiszorg)

Dit rapport beschrijft de resultaten van de PREM Wijkverpleging bij MOB (Internos 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 **552 cliënten** geselecteerd voor de PREM Wijkverpleging. Deze zijn uitgenodigd via Caren of per brief om de vragenlijst in te vullen. **23 cliënten (4%)** hebben hier gehoor aan gegeven. De meetperiode liep vanaf **30 september 2022** tot en met **11 november 2022**.

De totaalscore voor MOB (Internos Thuiszorg) over de PREM Wijkverpleging is een **8,6**.

Locaties

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

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

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	Totaal	Dordrecht	Ridderkerk, Barendrecht, Albrandswaard	Zwijndrecht, Hendrik-Ido- Ambacht, Heerjansdam
Vaste zorgverleners	7,4	7,5	6,5	8,4
Afgesproken tijd	7,3	7,5	6,3	8,2
Wensen	8,6	8,8	8,2	8,8
Leven	8,1	8,0	7,7	8,8
Aandacht	8,6	8,5	8,3	9,2
Gemak	8,8	8,8	8,3	9,2
Deskundigheid	8,7	8,7	8,3	9,4
Gezondheid	8,3	8,2	8,0	9,2
Kwaliteit	8,4	8,4	7,7	9,2
Totaal score	8,6	8,8	7,5	9,4
NPS	52,2%	66,7%	0,0%	80,0%
NPS-EU	78,3%	83,3%	50,0%	100,0%
Kan beter	0	8	5	4
Gaat goed	0	11	6	3
Gezondheid	6,1	5,9	5,8	7,0
Levenskwaliteit	6,4	6,0	6,7	7,2

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

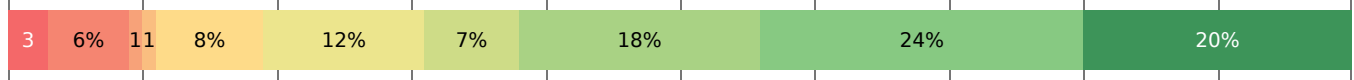
Uitleg

1. Begrijpt u deze uitleg?

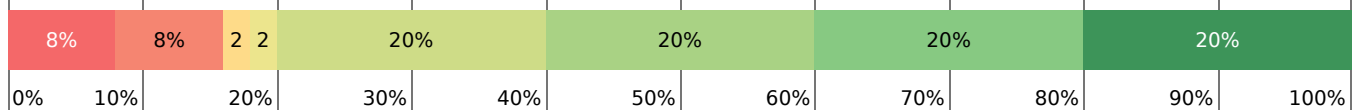
Totaal (N=312)



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=?). 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

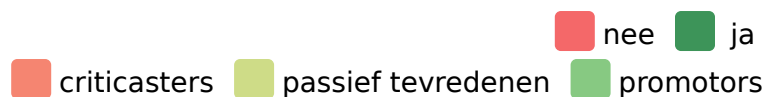
Hoe roder de balk gekleurd is, hoe meer lage cijfers er zijn gegeven.

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

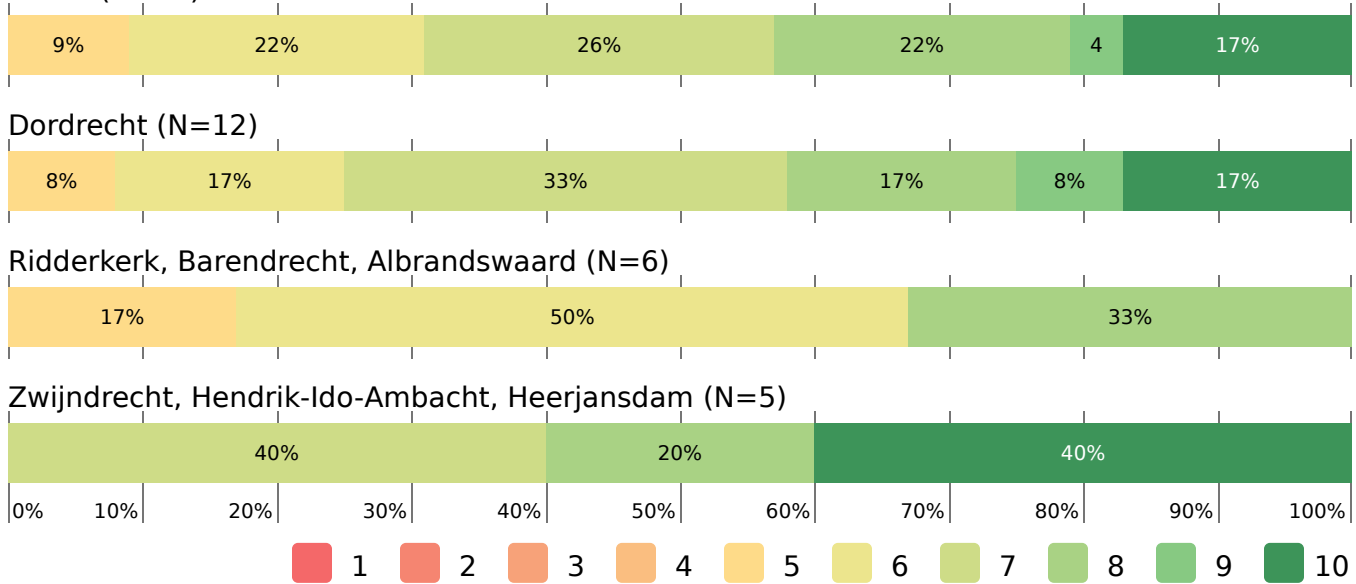
Voor de NPS score wordt gekeken naar de cijfers bij de aanbeveling. Hierbij is een onderverdeling in criticasters, passief tevreden, en promotors.

De legenda hieronder beschrijft de resultaten bij die resultatenbalken.

Vaste zorgverleners

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

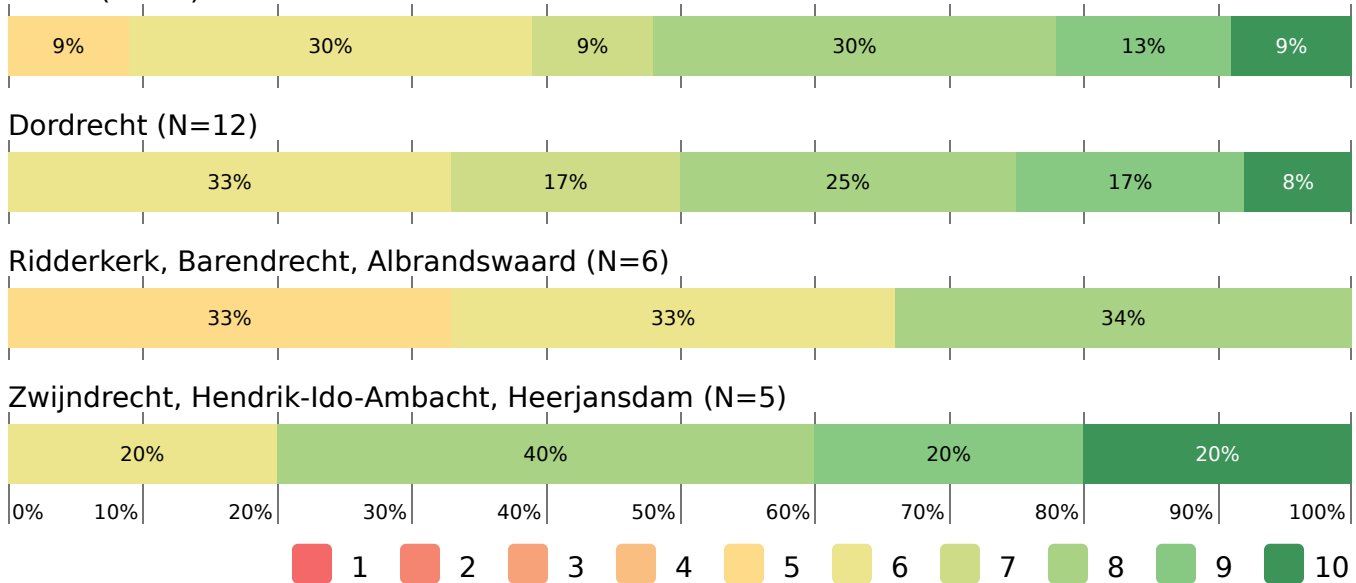
Totaal (N=23)



Afgesproken tijd

2. Komen de zorgverleners op de afgesproken tijd?

Totaal (N=23)



Wensen

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

Totaal (N=23)



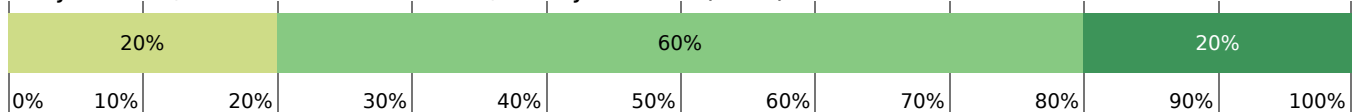
Dordrecht (N=12)



Ridderkerk, Barendrecht, Albrandswaard (N=6)



Zwijndrecht, Hendrik-Ido-Ambacht, Heerjansdam (N=5)



Leven

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

Totaal (N=23)



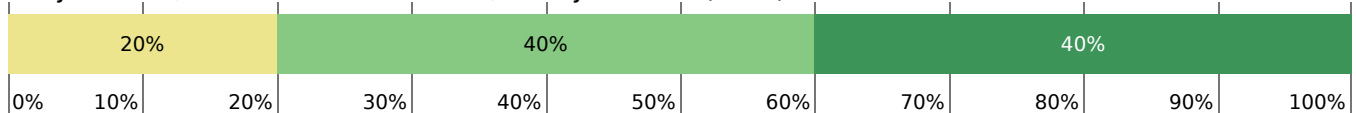
Dordrecht (N=12)



Ridderkerk, Barendrecht, Albrandswaard (N=6)



Zwijndrecht, Hendrik-Ido-Ambacht, Heerjansdam (N=5)



Aandacht

5. Behandelen de zorgverleners u met aandacht?

Totaal (N=23)



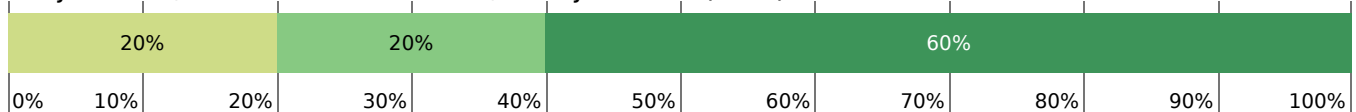
Dordrecht (N=12)



Ridderkerk, Barendrecht, Albrandswaard (N=6)



Zwijndrecht, Hendrik-Ido-Ambacht, Heerjansdam (N=5)



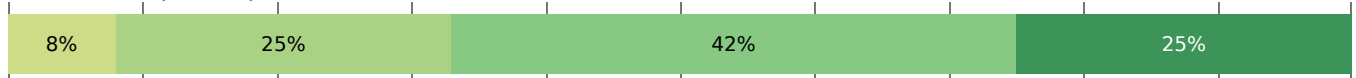
Gemak

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

Totaal (N=23)



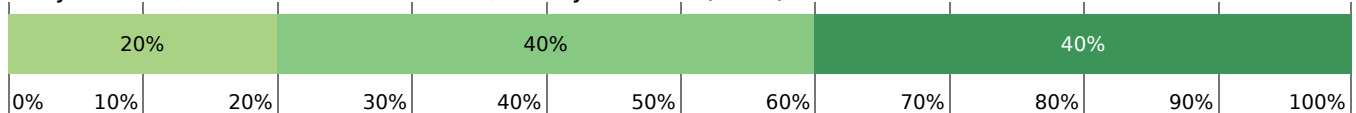
Dordrecht (N=12)



Ridderkerk, Barendrecht, Albrandswaard (N=6)



Zwijndrecht, Hendrik-Ido-Ambacht, Heerjansdam (N=5)



Deskundigheid

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

Totaal (N=23)



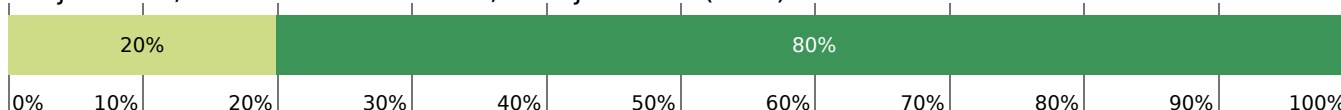
Dordrecht (N=12)



Ridderkerk, Barendrecht, Albrandswaard (N=6)



Zwijndrecht, Hendrik-Ido-Ambacht, Heerjansdam (N=5)



Gezondheid

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

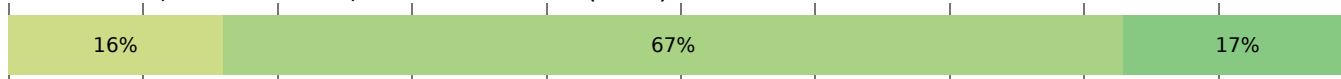
Totaal (N=23)



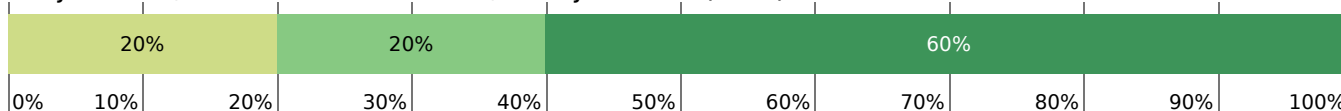
Dordrecht (N=12)



Ridderkerk, Barendrecht, Albrandswaard (N=6)



Zwijndrecht, Hendrik-Ido-Ambacht, Heerjansdam (N=5)



Kwaliteit

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

Totaal (N=23)



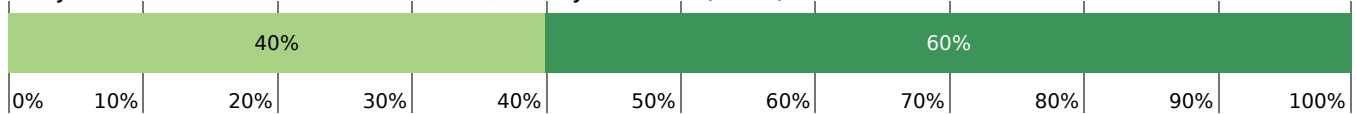
Dordrecht (N=12)



Ridderkerk, Barendrecht, Albrandswaard (N=6)



Zwijndrecht, Hendrik-Ido-Ambacht, Heerjansdam (N=5)



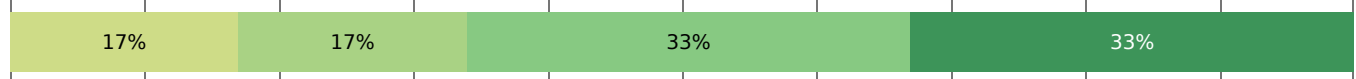
Totaal score

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

Totaal (N=23)



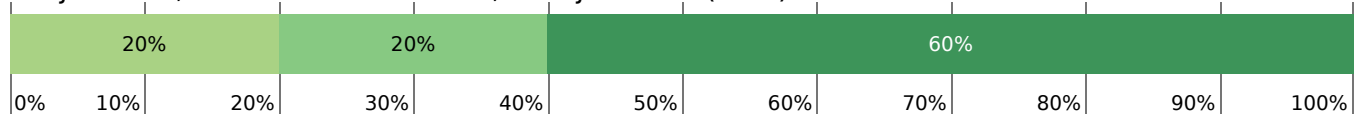
Dordrecht (N=12)



Ridderkerk, Barendrecht, Albrandswaard (N=6)



Zwijndrecht, Hendrik-Ido-Ambacht, Heerjansdam (N=5)



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	0	0	0	0	1	0	3	6	6	7
Dordrecht	0	0	0	0	0	0	2	2	4	4
Ridderkerk, Barendrecht, Albrandswaard	0	0	0	0	1	0	1	3	1	0
Zwijndrecht, Hendrik-Ido-Ambacht, Heerjansdam	0	0	0	0	0	0	0	1	1	3

NPS

Net Promotor Score

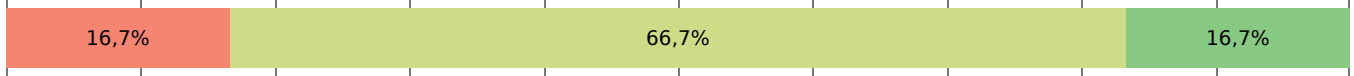
Totaal (N=23, NPS= 52,2%)



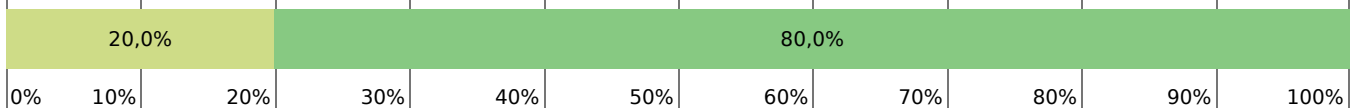
Dordrecht (N=12, NPS= 66,7%)



Ridderkerk, Barendrecht, Albrandswaard (N=6, NPS= 0,0%)



Zwijndrecht, Hendrik-Ido-Ambacht, Heerjansdam (N=5, NPS= 80,0%)



criticasters passief tevredenen promotors

NPS-EU

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

Totaal (N=23, NPS-EU= 78,3%)



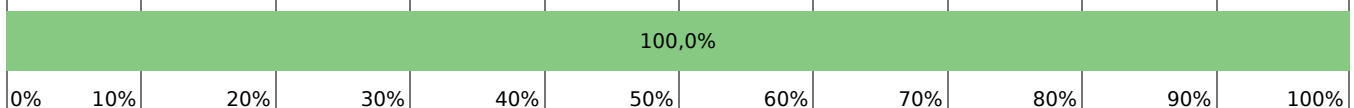
Dordrecht (N=12, NPS-EU= 83,3%)



Ridderkerk, Barendrecht, Albrandswaard (N=6, NPS-EU= 50,0%)



Zwijndrecht, Hendrik-Ido-Ambacht, Heerjansdam (N=5, NPS-EU= 100,0%)

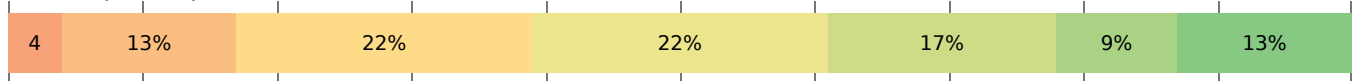


criticasters passief tevredenen promotors

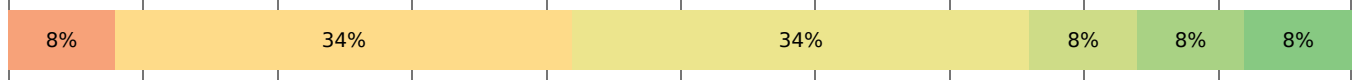
Gezondheid

13. Hoe vindt u over het algemeen uw gezondheid?

Totaal (N=23)



Dordrecht (N=12)



Ridderkerk, Barendrecht, Albrandswaard (N=6)



Zwijndrecht, Hendrik-Ido-Ambacht, Heerjansdam (N=5)



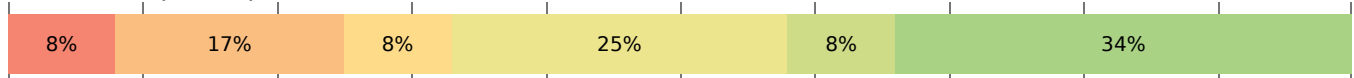
Levenskwaliteit

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

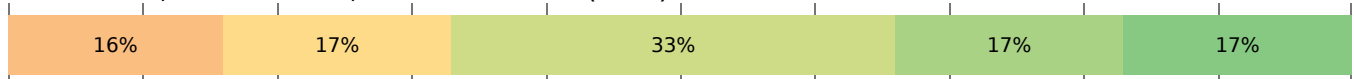
Totaal (N=23)



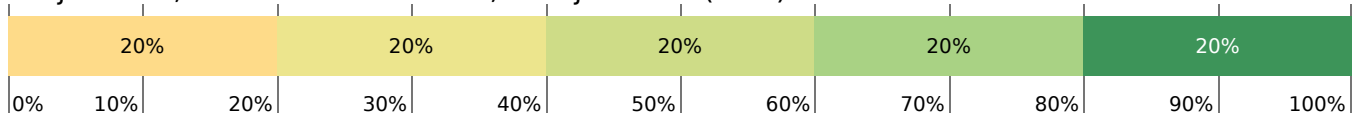
Dordrecht (N=12)



Ridderkerk, Barendrecht, Albrandswaard (N=6)



Zwijndrecht, Hendrik-Ido-Ambacht, Heerjansdam (N=5)



Reacties op de open vragen

Dordrecht

+ Persoonlijke contact en relatie

+ Dat er 2 x daags iemand komt om me te helpen.

+ ze zijn allemaal lief en doen de werk goed.

+ Zorgvuldigheid

+ Ze zijn vriendelijk en schenken aandacht.

+ De aandacht die gegeven wordt

+ Ben over alles tevreden

+ De aandacht voor haar, zegt mijn moeder. Als dochter ben ik heel tevreden over het digitale dossier (ik woon op 100 km afstand) waardoor ik goed op de hoogte blijf. En soms wordt ik gebeld als er problemen zijn. Erg fijn. Ook regelt de thuiszorg zelf met de huisarts als bv oogdruppels op zijn. Heel fijn dat zij dit in de gaten houden.

+ Aandacht en zorgvuldigheid.

+ Vriendelijk en aandacht

+ Het sociale aspect

- We zijn tevreden

- Er wordt vaak afgeweken van de afgesproken tijd. Daar krijg ik nooit vooraf een melding van, terwijl ik dat bij Caren wel heb aangegeven. Daardoor zit ik zowel 's morgens als 's avond vaak te wachten.

- graag zou ik de zelfde zorgverleners willen krijgen dit zijn er op dit moment 92 geweest waar je je elke keer voor moet uit kleden en laten wassen.

- Ochtendmedicatie s.v.p. niet zo extreem vroeg.

- Minder druk voor het personeel. Ruimer de tijd.

- Samen met mijn moeder ingevuld: zij stelt t op prijs dat de handen van de 'zusters' goed gewassen worden.

- Zou voor mij wat vroeger in de morgen mogen. Maar als er geen personeel is valt het niemand te verwijten.

- De planning voor de mensen zelf. Veel tijd kwijt aan zinloos heen en weer rijden!

Ridderkerk, Barendrecht, Albrandswaard

+ Gaat prima zo,,we zijn ook blij dat er überhaupt hulp is

+ De zorgmedewerkers zijn allemaal heel lief en vol zorg, die lopen zichzelf voorbij, daar zou vanuit het management wel wat meer oog voor mogen zijn.

+ Er wordt goede hulp geboden door alle verschillende medewerkers.

+ Krijg goede hulp en voldoende aandacht

+ De oprechte aandacht.

+ Ze zijn super lief en zorgzaam

- Niks ,gaat prima zo

- Beter plannen, nu soms binnen een half uur 2 zorgmedewerkers, en bij (veel) later komen dan de planning even bellen, ook de rapportage wordt helaas niet door iedereen gedaan

⊖ Betere planning met de routes omdat ze vaak naar dezelfde wijken moeten en dan niet achter elkaar. Kost tijd.

⊖ Betere betaling personeel

⊖ Misschien toch beter op tijd zijn

Zwijndrecht, Hendrik-Ido-Ambacht, Heerjansdam

+ Vriendelijkheid
behulpzaamheid
mefewerkers

en

+ Zeer tevreden als er de zelfde personen komen
Anders raak ik van slag

⊖ de planning !!

+ Verpleegkundigen zijn altijd vrolijk en menselijk patiënt staat op 1e plaats

⊖ Tijden van de zorgverlening, persoonlijke meningen, communicatie beperkt houden kijkend naar vermogen klant(reactie dochter)

⊖ Dat er de zelfde personen komen

⊖ Weet het niet