



# PREM Wijkverpleging

## Madeliefje Thuiszorg

Dit rapport beschrijft de resultaten van de PREM Wijkverpleging bij Madeliefje 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 **250 cliënten** geselecteerd voor de PREM Wijkverpleging. Deze zijn uitgenodigd via Caren of per brief om de vragenlijst in te vullen. **45 cliënten (18%)** hebben hier gehoor aan gegeven. De meetperiode liep vanaf **19 november 2024** tot en met **31 december 2024**.

De totaalscore voor Madeliefje Thuiszorg over de PREM Wijkverpleging is een **7,8**.

### 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%.

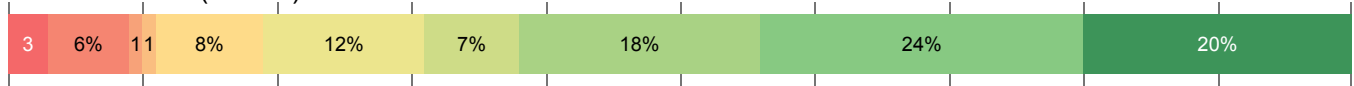
Vraag	Madeliefje Thuiszorg
Vaste zorgverleners	7,2
Afgesproken tijd	6,8
Wensen	8,0
Leven	7,7
Aandacht	8,1
Gemak	8,1
Deskundigheid	7,9
Gezondheid	7,7
Kwaliteit	7,8
Totaal score	7,8
NPS	29,5%
NPS-EU	50,0%
Kan beter	32
Gaat goed	36
Gezondheid	6,2
Levenskwaliteit	6,8

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

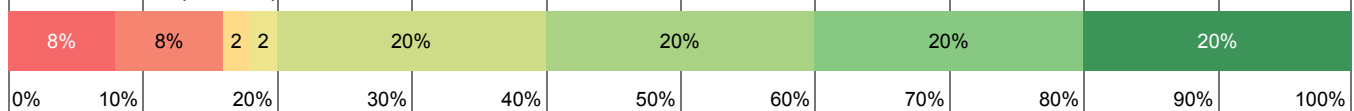
## Uitleg

### 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

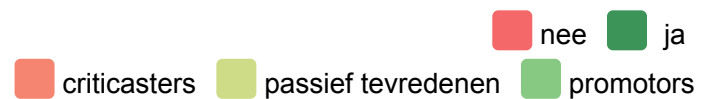
Hoe roder de balk gekleurd is, hoe meer lage cijfers er zijn gegeven.

*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

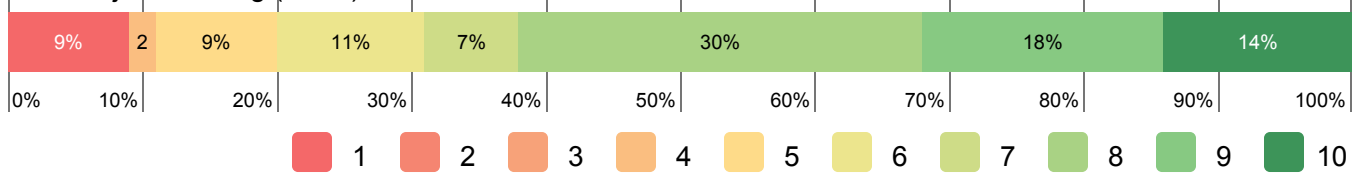
Voor de NPS score wordt gekeken naar de cijfers bij de aanbeveling. Hierbij is een onderverdeling in criticasters, passief tevreden, en promotors.

De legenda hieronder beschrijft de resultaten bij die resultatenbalken.

## Vaste zorgverleners

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

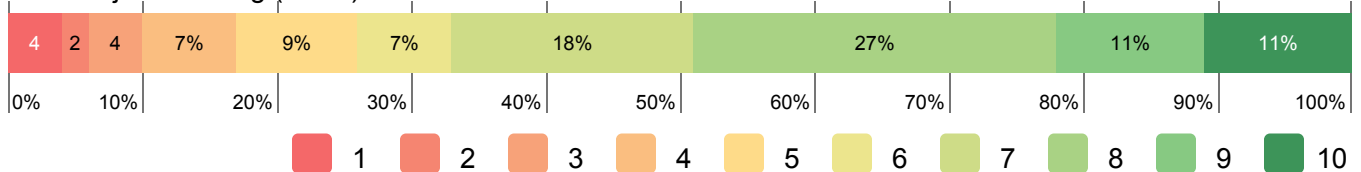
Madeliefje Thuiszorg (N=44)



## Afgesproken tijd

2. Komen de zorgverleners op de afgesproken tijd?

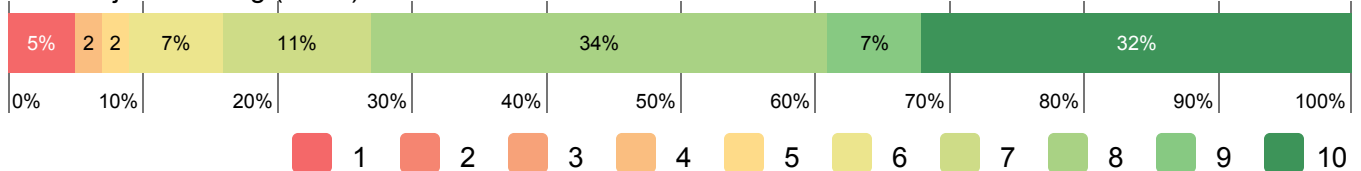
Madeliefje Thuiszorg (N=45)



## Wensen

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

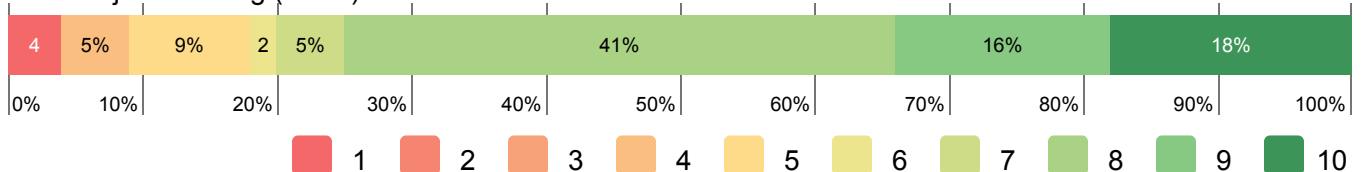
Madeliefje Thuiszorg (N=44)



## Leven

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

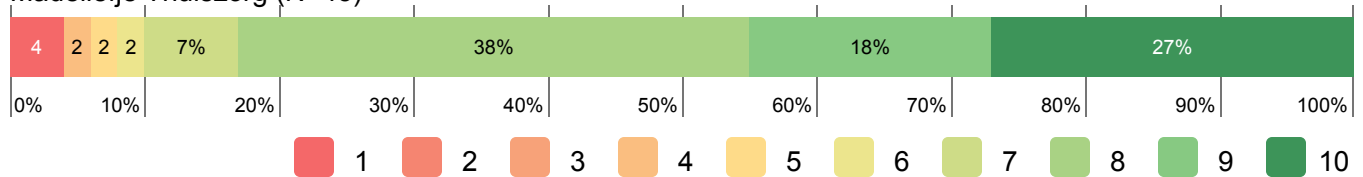
Madeliefje Thuiszorg (N=44)



## Aandacht

5. Behandelen de zorgverleners u met aandacht?

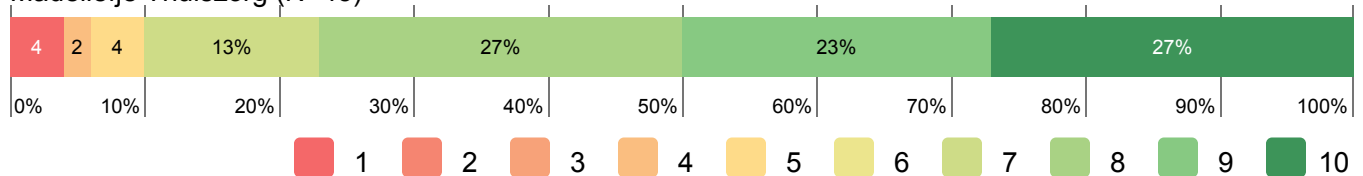
Madeliefje Thuiszorg (N=45)



## Gemak

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

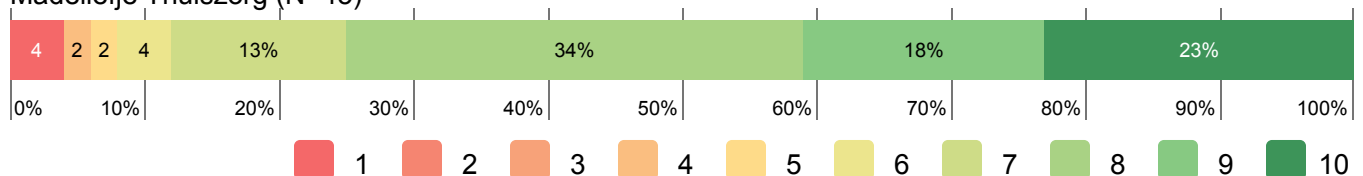
Madeliefje Thuiszorg (N=45)



## Deskundigheid

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

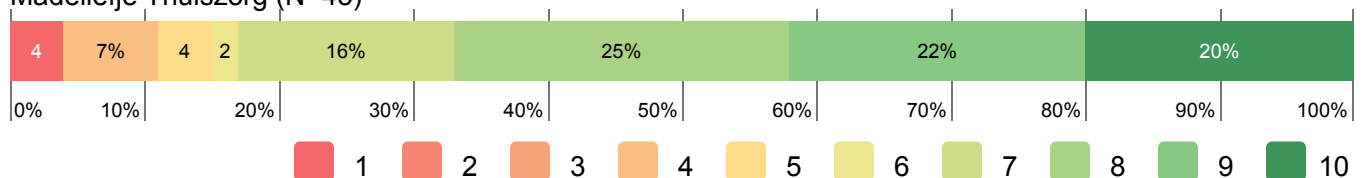
Madeliefje Thuiszorg (N=45)



## Gezondheid

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

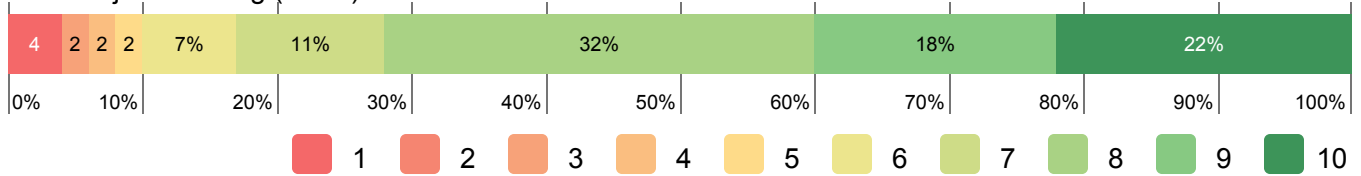
Madeliefje Thuiszorg (N=45)



## Kwaliteit

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

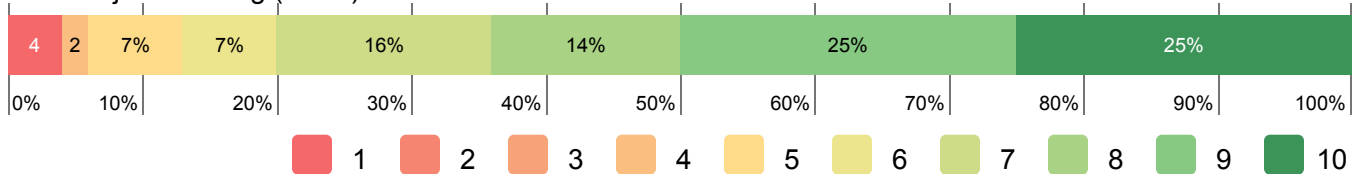
Madeliefje Thuiszorg (N=45)



## Totaal score

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

Madeliefje Thuiszorg (N=44)



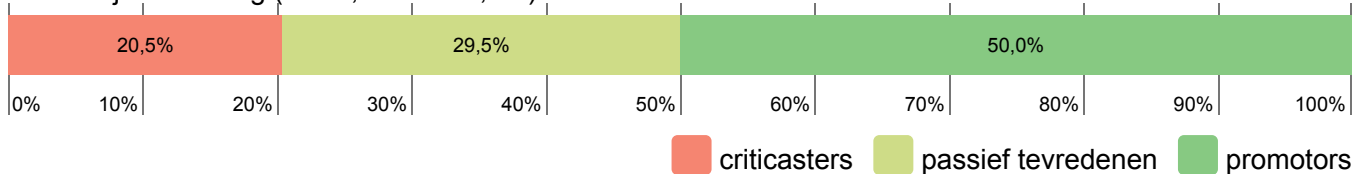
Onderstaande tabel geeft weer hoe vaak een bepaald cijfer bij een bepaalde locatie is gegeven.

Locatie	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Madeliefje Thuiszorg	2	0	0	1	3	3	7	6	11	11

## NPS

Net Promotor Score

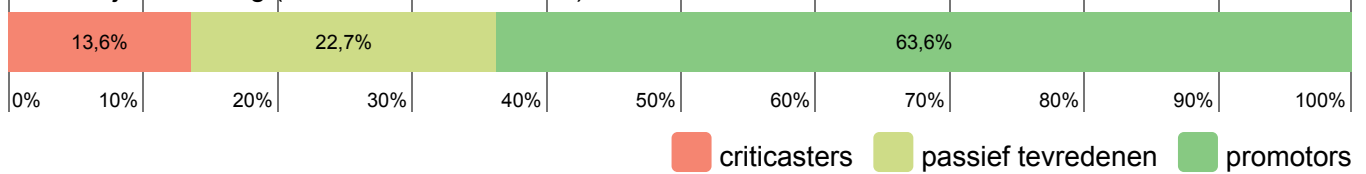
Madeliefje Thuiszorg (N=44, NPS= 29,5%)



## NPS-EU

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

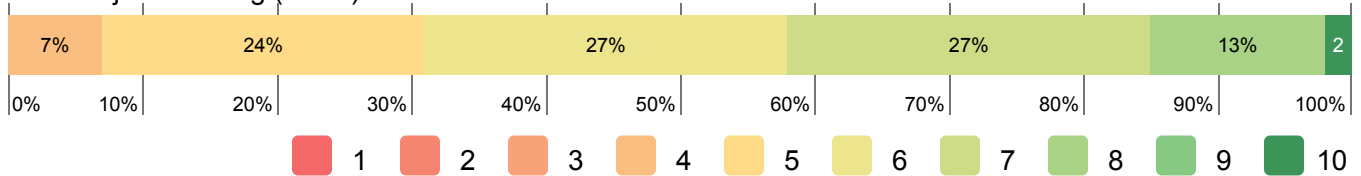
Madeliefje Thuiszorg (N=44, NPS-EU= 50,0%)



## Gezondheid

13. Hoe vindt u over het algemeen uw gezondheid?

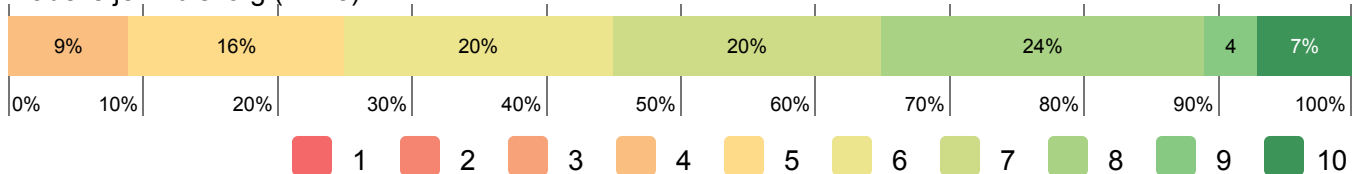
Madeliefje Thuiszorg (N=45)



## Levenskwaliteit

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

Madeliefje Thuiszorg (N=45)



# Reacties op de open vragen

## Madeliefje Thuiszorg

- + Over alles
- + cliëntgerichte ondersteuning, uitleg over omgaan met ziektebeeld
- + Tijd tekort v
- + De zorg en vriendelijkheid
- + De aandacht en inzet van de zorgverlener
- + Zorg is perfect
- + Vast team ben zeer tevreden met flex west 1
- + vriendelijkheid , interesse
- + Professioneel
- + Tot nog toe komen zorgverleners keurig op tijd volgens de afspraak. Dat geeft rust. Ze zijn ook heel vriendelijk.
- + Personeel is over het algemeen belangstellend en vriendelijk!
- + Adequaat reageren
- + Over alles geeft cliënt aan
- + De organisatie is prima mede door het gebruik van de moderne technologie.
- + ze zijn meedenkend
- + Dat de zorgverleners hun best doen om langs te komen
- + Aandacht van sommige verleners.
- + Omgang van de zorgverleners
- + De kundigheid en het feit dat de zorgverleners vriendelijk zijn en begrip tonen
- + Dat degene hulp krijgt
- + De rustgevende aandacht
- + ze doen wat ik vraag
- + Met aandacht.
- + Ik kan ermee overweg, het gaat prima
- + De aandacht, en het helpen en leren van het insuline spuiten. En bloedsuiker prikken.
- + Dat ze vriendelijk en zorgzaam zijn
- + Vriendelijke mensen
- + Je wordt gezien.
- + Aandacht en persoonlijkheid
- + Wekt netjes en zelfstandig
- + Niet te vrede
- + Vaste aantal zorgverleners die precies weten mij op een bepaalde manier te verzorgen. Bij "vreemde invallers" telkens uitleggen hoe en waarom.
- + Over lucy dat is een topper. Pluim voor haar
- + het vaste team en over mijn begeleidster ben ik meer dan tevreden
- + De vaste krachten
- + Zeer tevreden over de Case Manager.
- Geen klachten, tevreden
- ongeveer op vaste tijden, nu lukt dat nog niet goed
- De tijden zijn te variërend en daardoor kan je geen afspraak maken met de huisarts of iets anders.soms duurt het gewoon een paar uur voor er iemand is.
- Weet ik niet
- Beter op afgesproken tijden zoals afgesproken in plan. Nu is s morgens steeds verassing wanneer ze komen
- Ben tevreden
- Het zou fijn zijn als ze met mijn moeder even op straat een ommetje konden maken, zodat ze wat meer buiten komt en meer beweegt.
- Het mag soms wat minder gehaast. Na het douchen mag er wat beter gedroogd worden zodat het veiliger is om in de badkamer te lopen. Graag 1x per maand bloeddruk opnemen.
- Ze hoeven alleen steunkousen aan te doen! Dat gaat goed!
- Communicatie tussen kantoor en zorgverleners Dit naar de cliënten toe
- Alles gaat prima volgens mw
- Ik ben heel tevreden



- Gezien het personeelstekort of ziekte van personeel een 7.
- Helemaal tevreden
- Zo door blijven gaan met je werk
- Meer letten op afgesproken aankomst/begintijd
- Ik heb geen klachten
- Geen commentaar
- Regelmatiger komen. Dus betere afspraken over aankomsttijd. Bereikbaarheid in het weekend.
- Op tijd komen.
- Voorraad op tijd checken door sommige
- Meer coördinatie. Dus dat iedereen op de hoogte is en niet het telkens na moeten vragen.
- De zorgverleners moeten erop toezien dat het eten in de koelkast niet over datum is.
- Op afgesproken tijdstip komen
- Zelf de tijden inoverleg bepalen alleen 2 maal tweeter per week ondersteuning
- Regelmaat
- Duidelijkheid bij wie een eventueel klacht en/of ontevredenheid te bespreken. En deze ook rechtstreeks te kunnen bereiken. De uitslag hierover ook te weten komen.
- Meer overleg tussen de zorgmedewerkers. Niet iedereen doet hetzelfde
- helaas krijg ik veel invalkrachten die dan niet helemaal weten wat ze moeten doen.
- Minder invalkrachten
- Vragen over zorgverleners zijn niet van toepassing. Er is alleen een Case Manager.
- Ik krijg geen zorg, heb ik namelijk nog niet nodig. Heb wel thuishulp.