

PREM Wijkverpleging

Thuiszorg Het Centrum Utrecht

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

Algemeen

Uit de cliëntenpopulatie werden **288 cliënten** geselecteerd voor de PREM Wijkverpleging. Deze zijn uitgenodigd via Caren of per brief om de vragenlijst in te vullen. **48 cliënten (17%)** hebben hier gehoor aan gegeven. De meetperiode liep vanaf **8 september 2023** tot en met **20 oktober 2023**.

De totaalscore voor Thuiszorg Het Centrum Utrecht over de PREM Wijkverpleging is een **8,1**.

Locaties

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

- Thuiszorg Het Centrum, locatie Harderwijk
- Thuiszorg Het Centrum, locatie Amersfoort
- Thuiszorg Het Centrum
- Thuiszorg Het Centrum, locatie Arnhem

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	Totaal	Thuiszorg Het Centrum, locatie Harderwijk	Thuiszorg Het Centrum, locatie Amersfoort	Thuiszorg Het Centrum	Thuiszorg Het Centrum, locatie Arnhem
Vaste zorgverleners	7,3	8,7	7,7	7,0	7,3
Afgesproken tijd	7,0	8,3	7,5	6,3	7,4
Wensen	8,3	8,7	8,2	8,1	9,1
Leven	8,0	8,7	7,6	8,0	8,3
Aandacht	8,5	9,0	8,0	8,5	9,0
Gemak	8,3	8,7	8,2	8,3	8,6
Deskundigheid	8,2	9,0	7,8	8,2	8,6
Gezondheid	8,0	8,7	7,6	8,0	8,4
Kwaliteit	7,7	8,7	7,2	7,8	8,3
Totaal score	8,1	9,0	8,0	7,8	8,7
NPS	37,5%	66,7%	35,7%	33,3%	42,9%
NPS-EU	60,4%	100,0%	57,1%	45,8%	100,0%
Kan beter	0	2	6	19	5
Gaat goed	0	3	11	20	6
Gezondheid	6,0	6,7	5,6	6,3	5,6
Levenskwaliteit	6,5	6,7	6,1	6,9	5,7

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

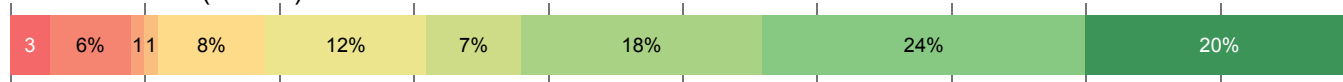
Uitleg

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 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

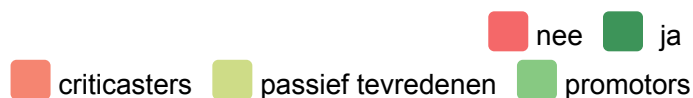
Hoe roder de balk gekleurd is, hoe meer lage cijfers er zijn gegeven.

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'.

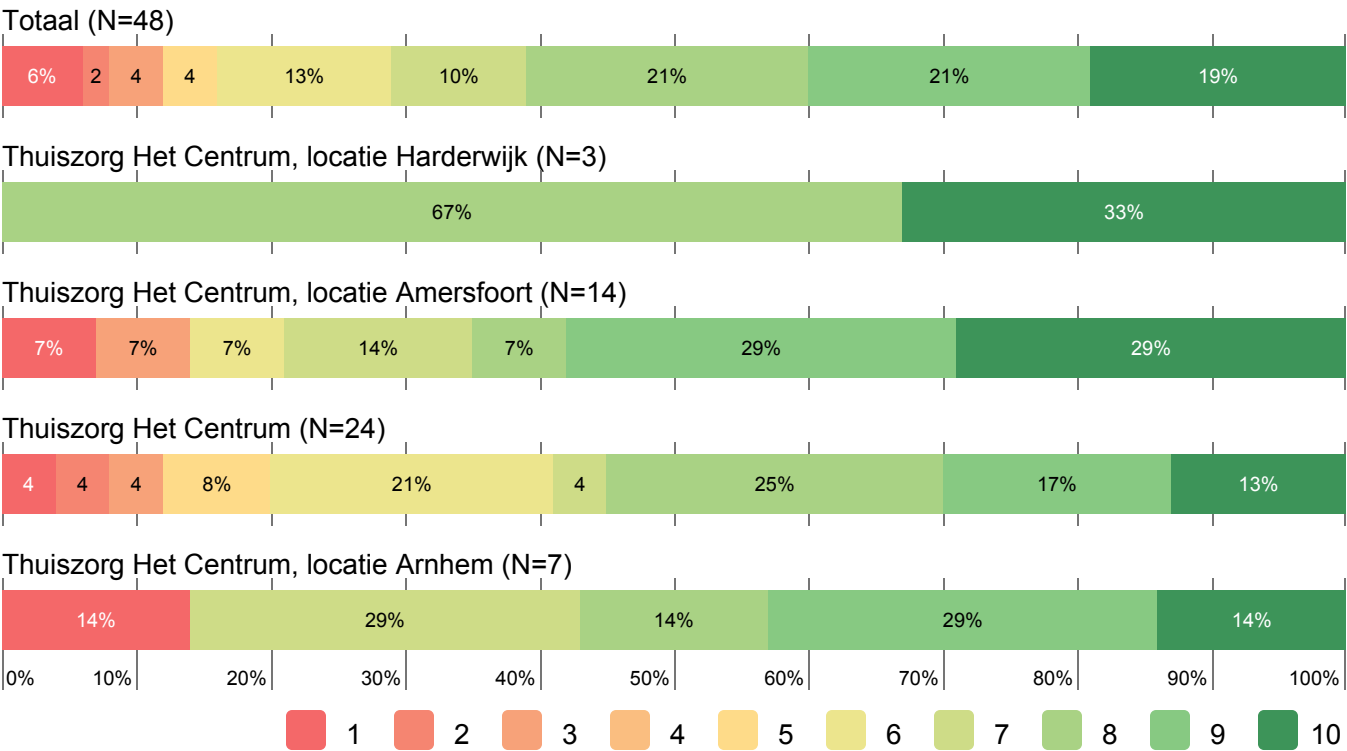
NPS

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

De legenda hieronder beschrijft de resultaten bij die resultatenbalken.

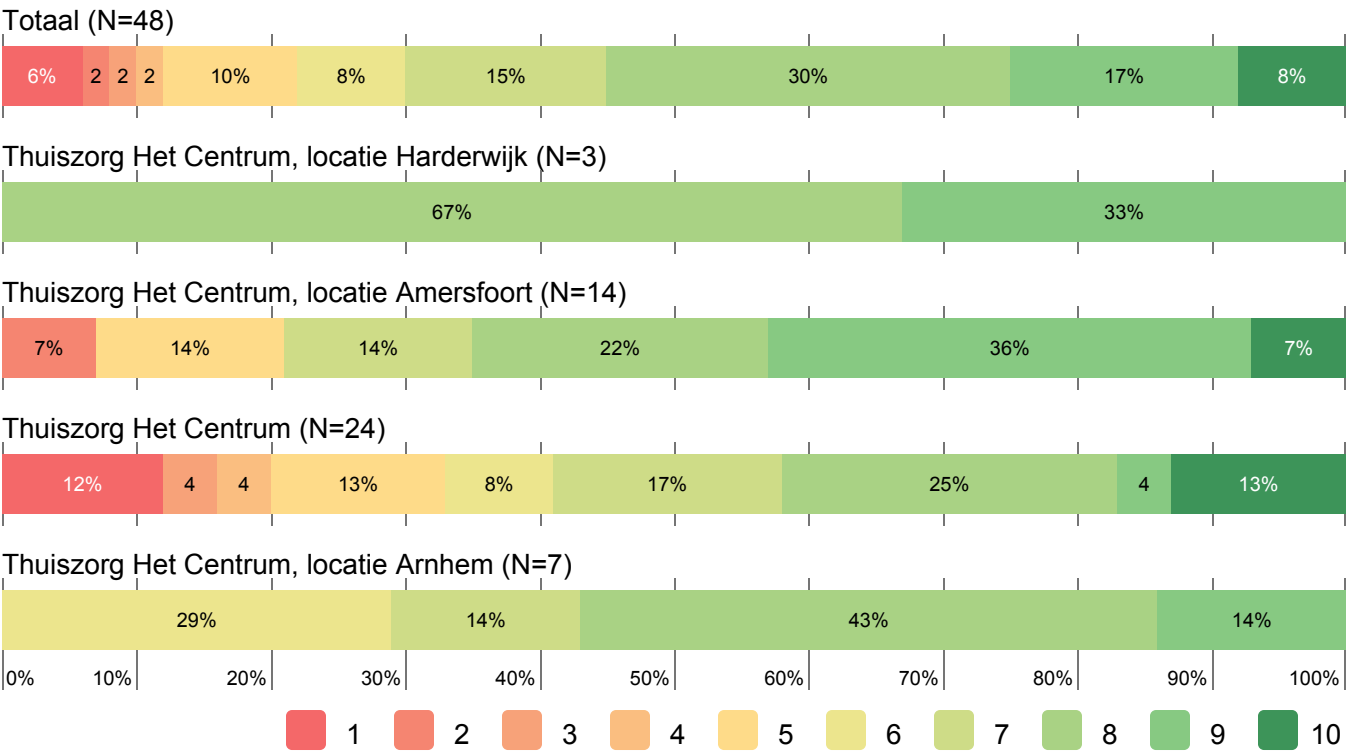
Vaste zorgverleners

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



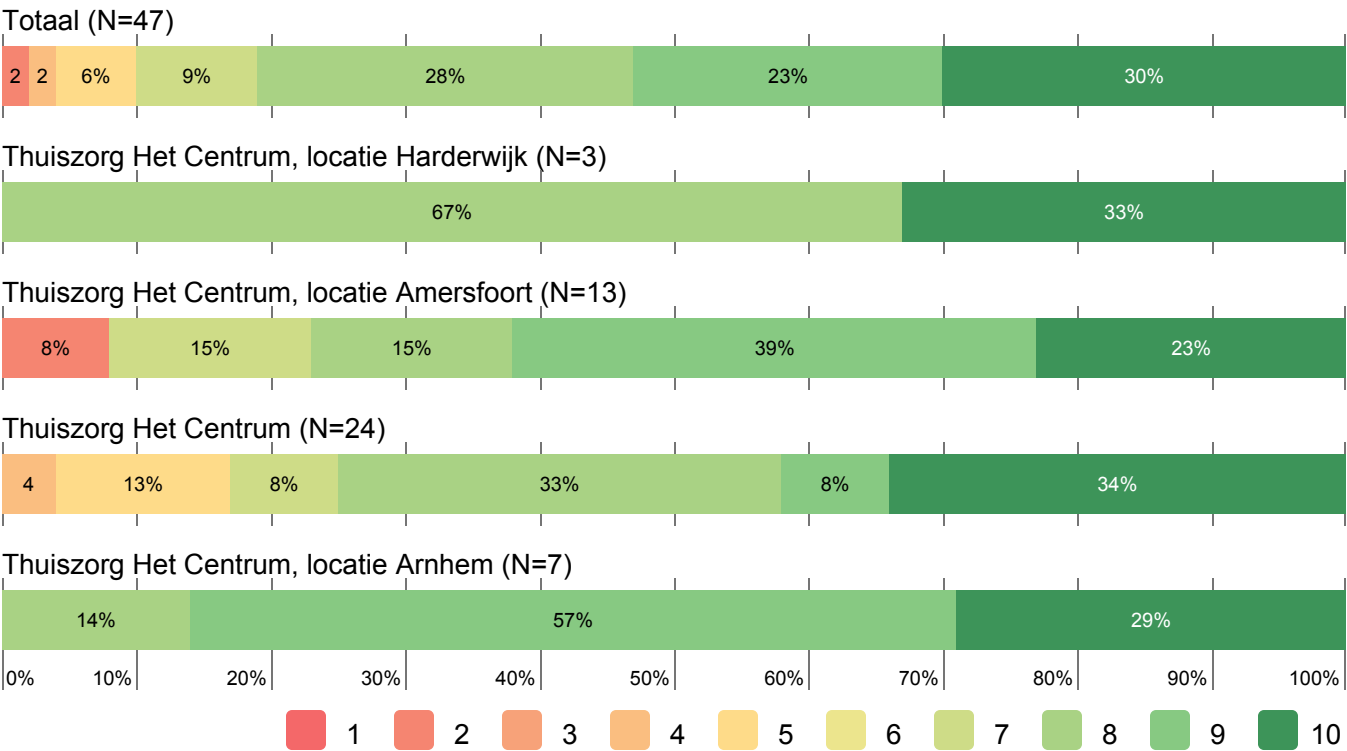
Afgesproken tijd

2. Komen de zorgverleners op de afgesproken tijd?



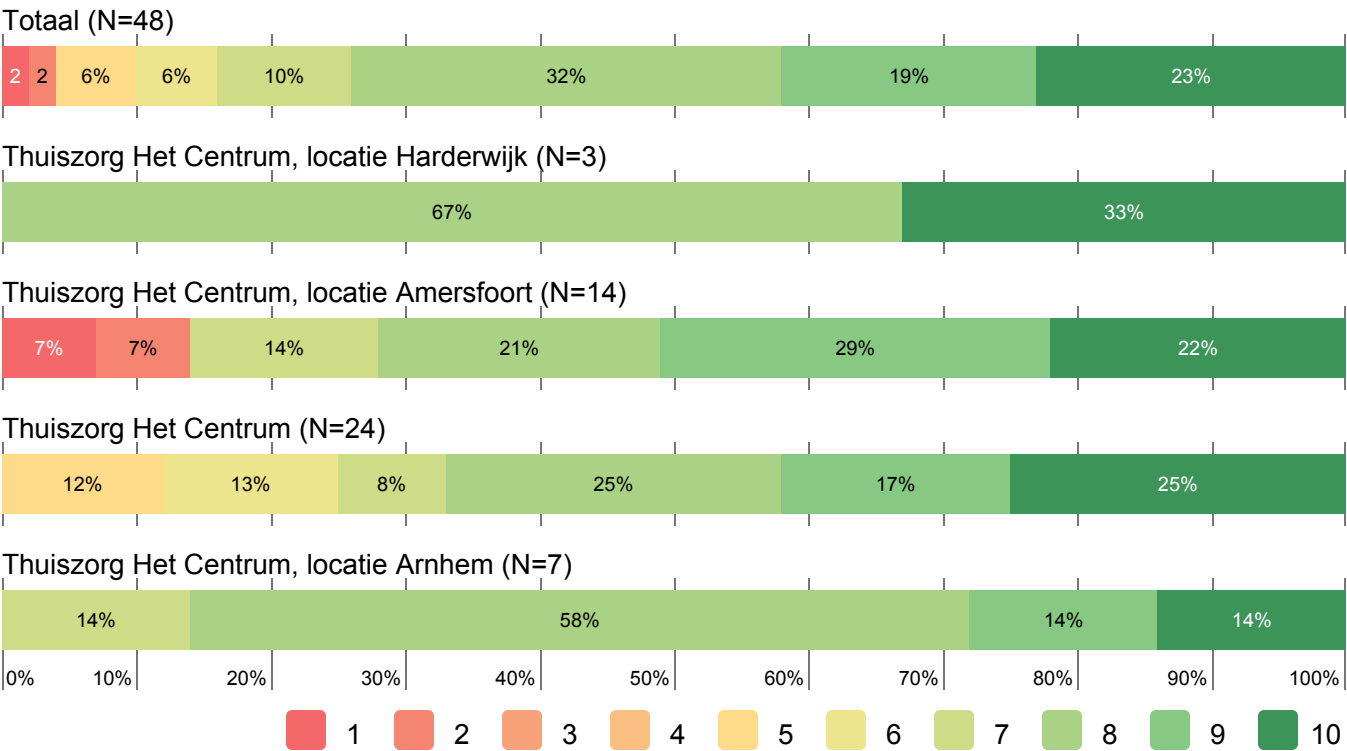
Wensen

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



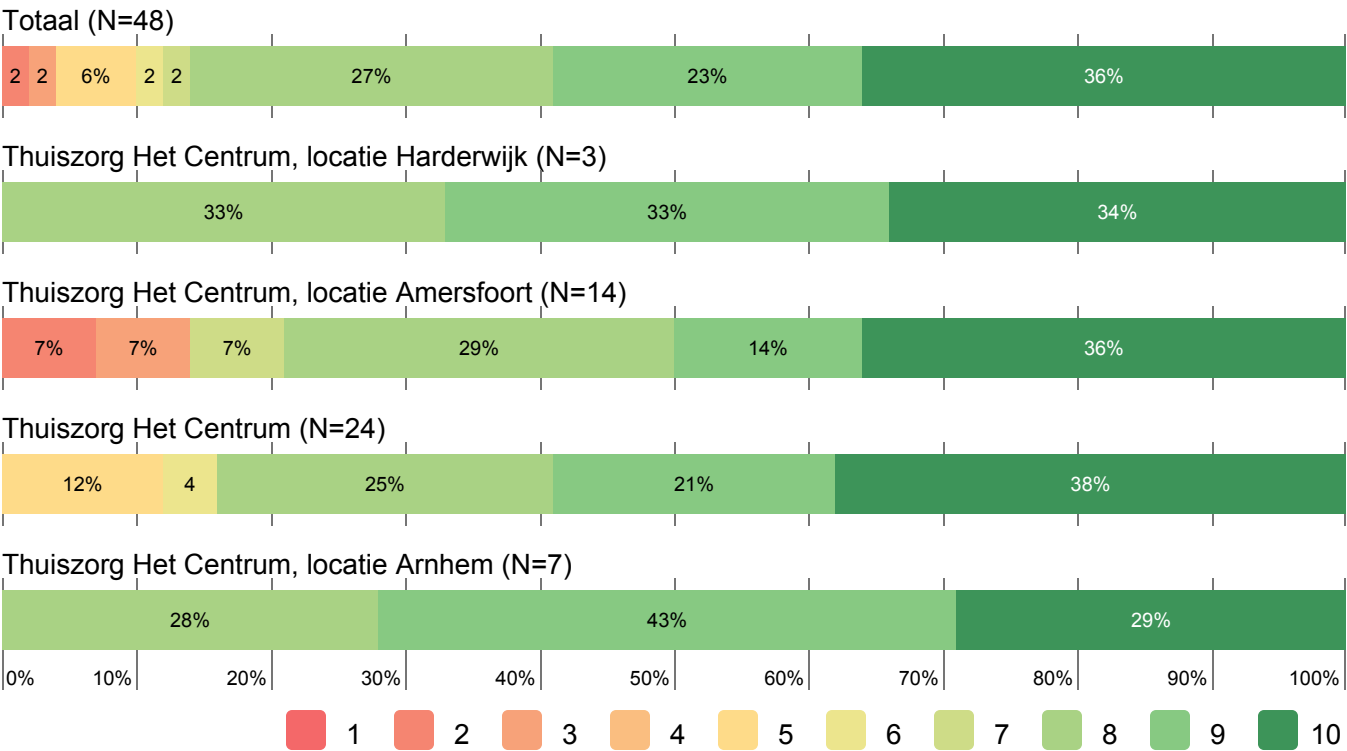
Leven

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



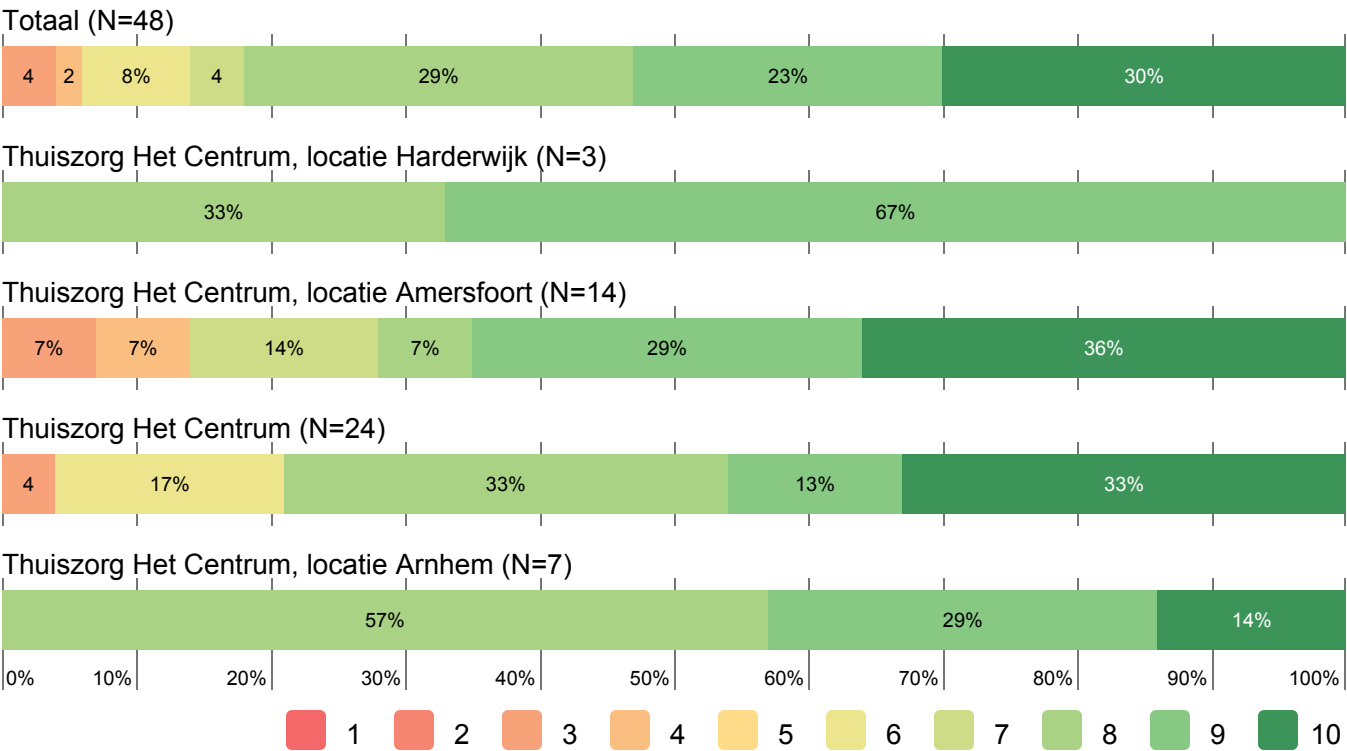
Aandacht

5. Behandelen de zorgverleners u met aandacht?



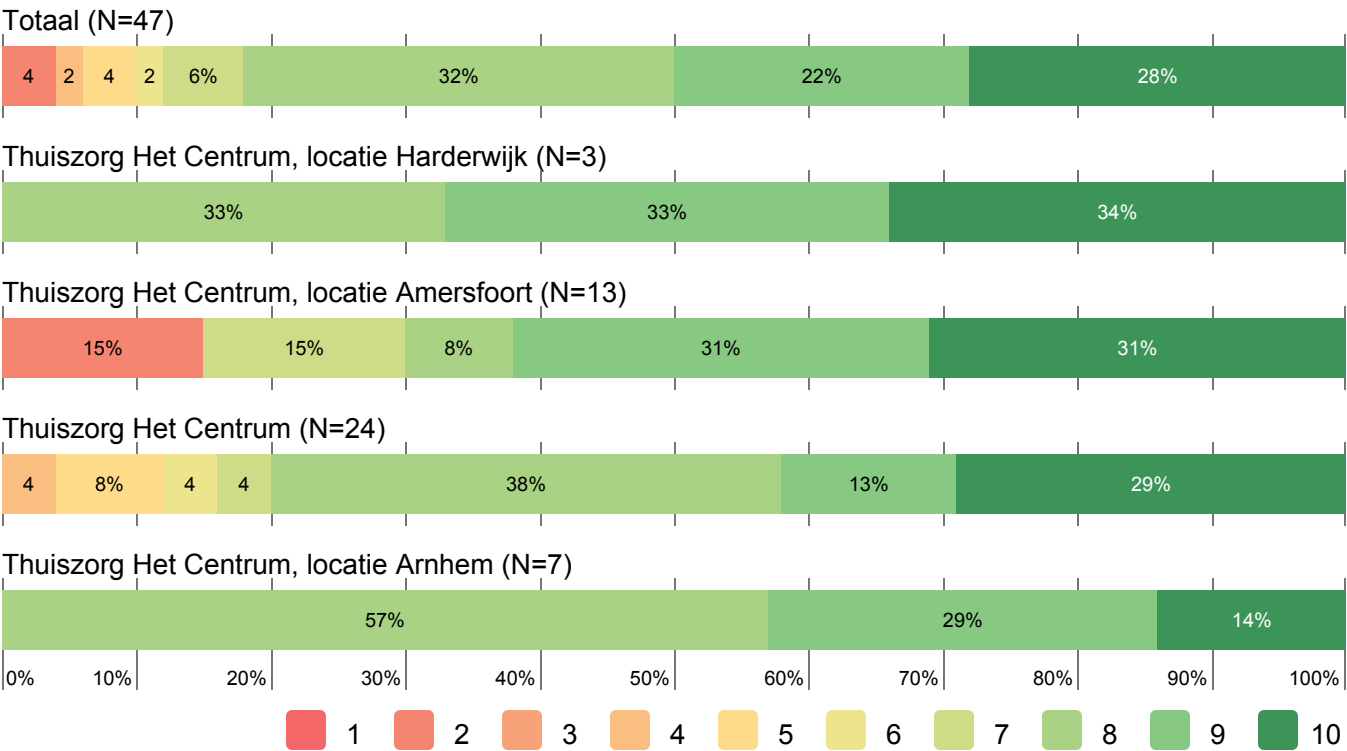
Gemak

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



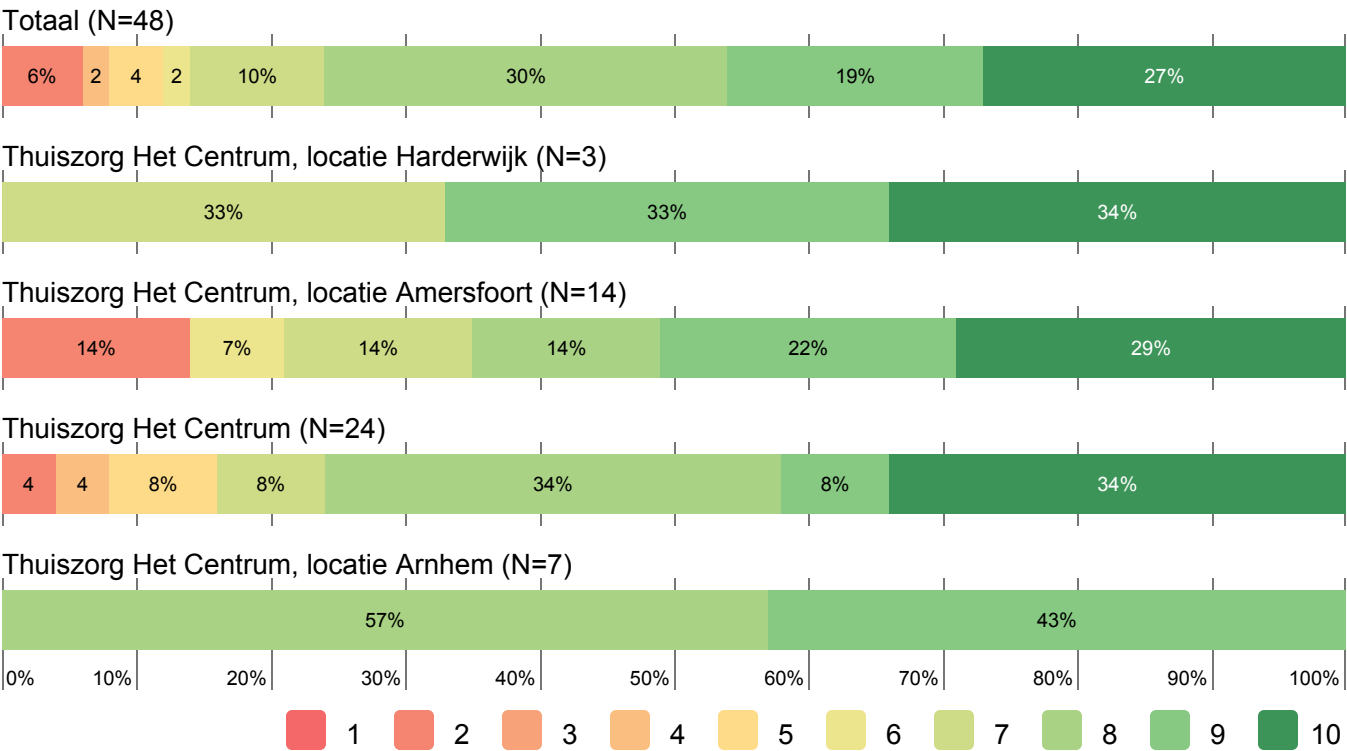
Deskundigheid

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



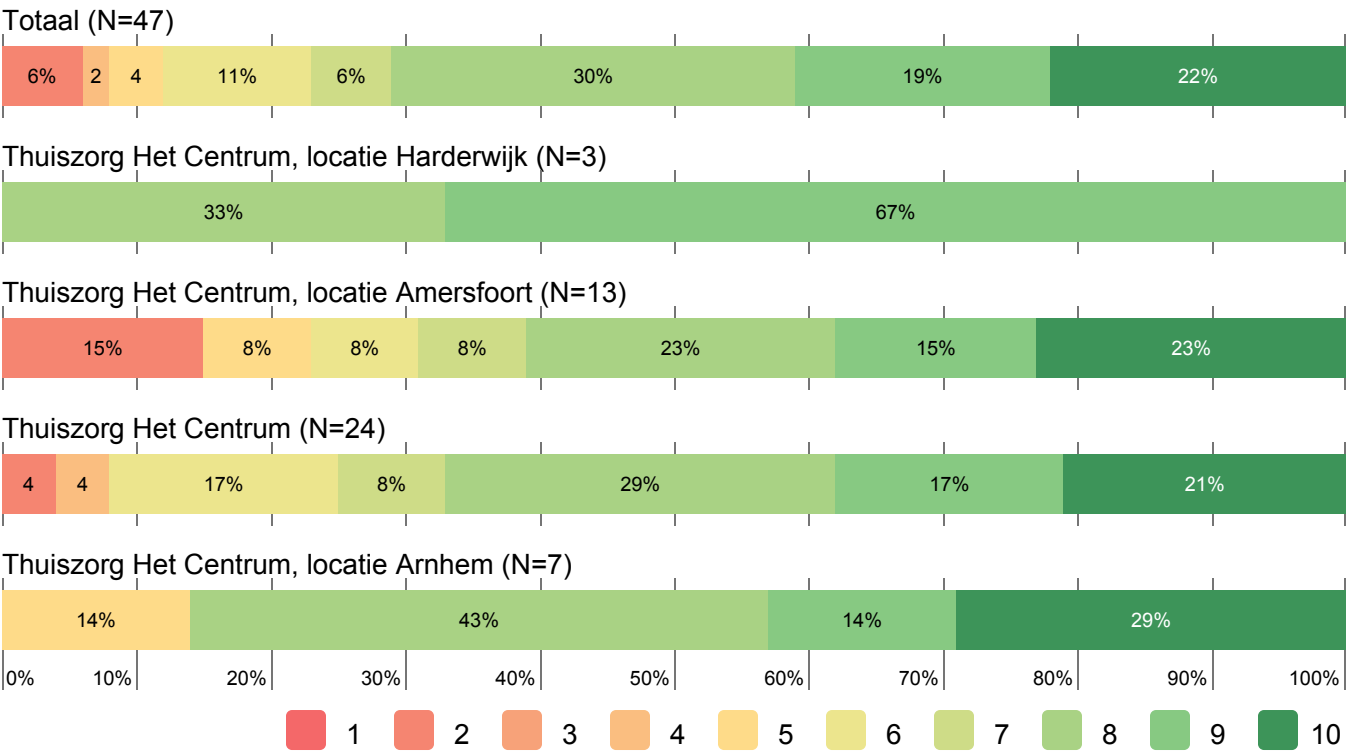
Gezondheid

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



Kwaliteit

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



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

6%	2	4	2	13%	21%	17%	35%
----	---	---	---	-----	-----	-----	-----

Manufacturing for Sustainable, Reliable, and Affordable Energy (M4RE)

7%	7%	14%	22%	7%	43%
----	----	-----	-----	----	-----

8%	8%	4	17%	8%	21%	34%
----	----	---	-----	----	-----	-----

Response	Percentage
Good country	57%
Not a good country	14%
Don't know	29%

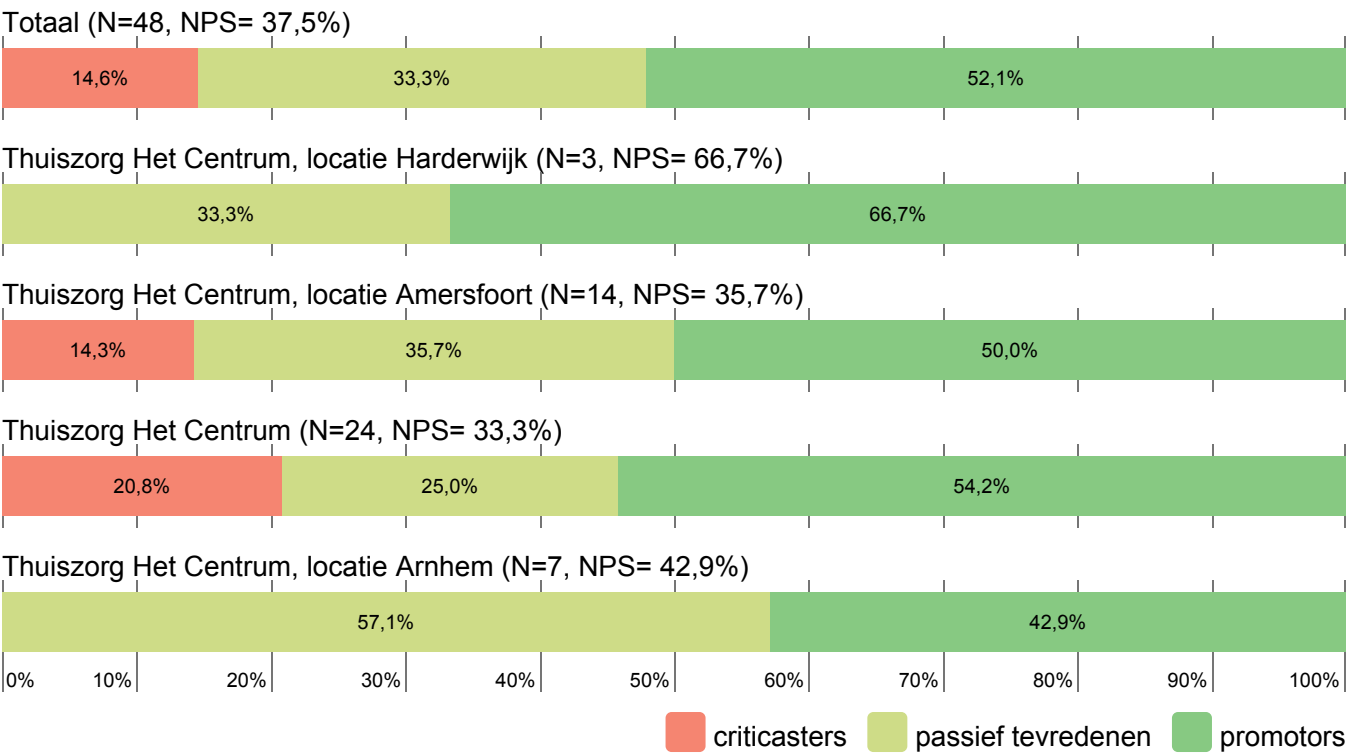


Onderstaande tabel geeft weer hoe vaak een bepaald cijfer bij een bepaalde locatie is gegeven.

[illegible]

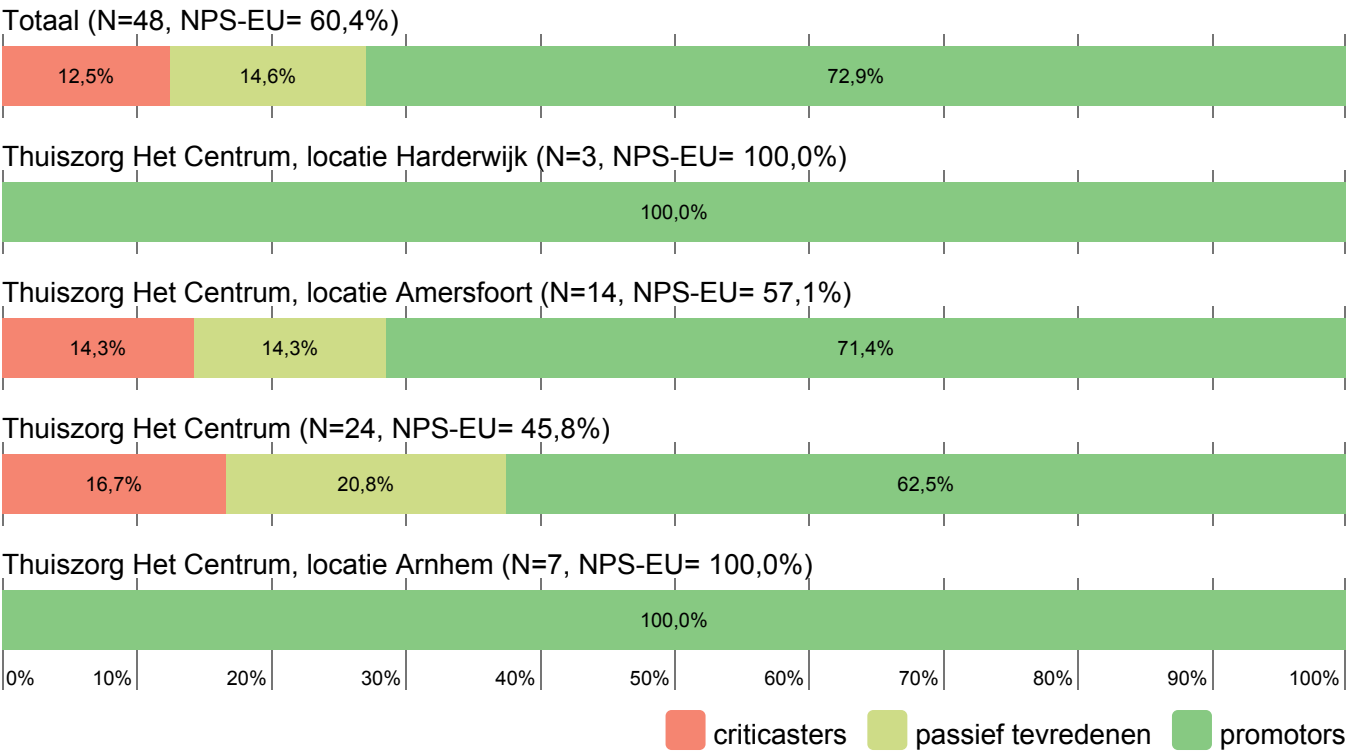
NPS

Net Promotor Score



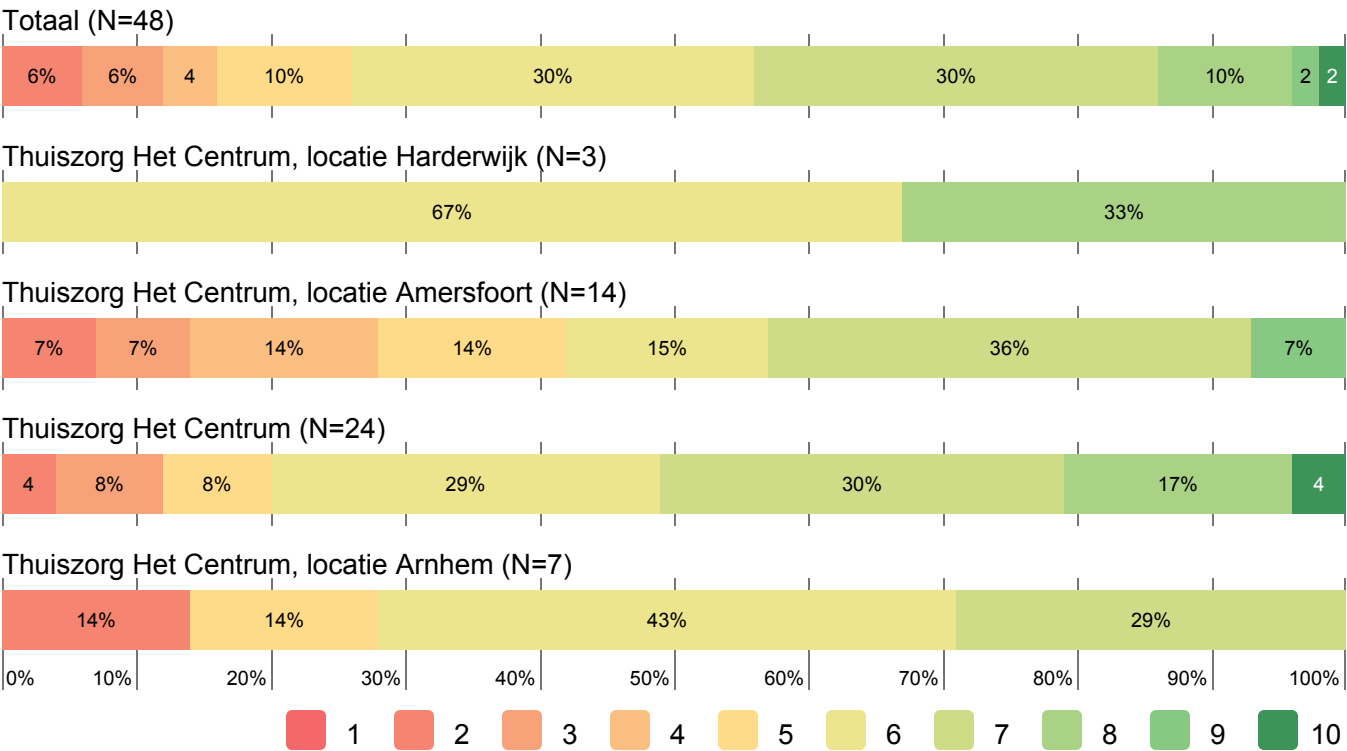
NPS-EU

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



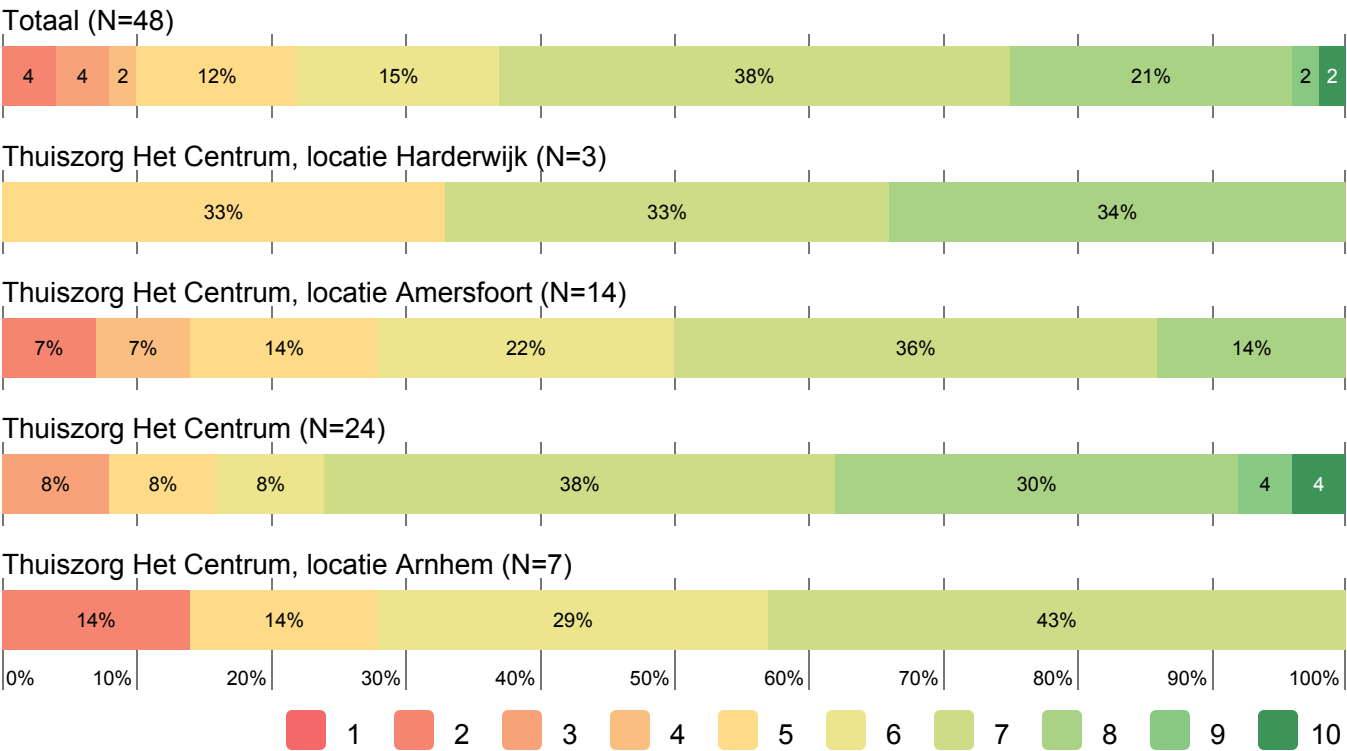
Gezondheid

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

Thuiszorg Het Centrum, locatie Harderwijk

- + als je persé een keer vroeg geholpen wil worden kon dit steeds met tijdige melding.
- + Ben zeer tevreden , alles loopt naar wens
- + Zijn lief en zorgzaam. Hebben een luisterd oor.
- vaster tijdstip, en 2 of 3 vastere krachten dus meer personeel.
- Smorgens wat later geholpen worden. 7 u is erg vroeg

Thuiszorg Het Centrum, locatie Amersfoort

- + Zorg verlening is goed ook geestelijke verzorging goed als het even niet goed gaat
- + altijd bijna op tijd en bij eventuele afwijking mijnerzijds wordt daar zo veel mogelijke rekening mee gehouden.
- + Zeer tevreden over de hartelijkheid van de zorgverlening ze nemen de tijd om ook nog even een praatje met mij te houden Ook bij verandering kan ik altijd terecht bij het bureau
- + Een vast team van zorgverleners, waarbij het helemaal fijn is dat één vaste zorgverlener het douchen begeleidt en ook zeer betrokken is bij het verlenen van andere zorg, zoals het monitoren van de bloeddruk en de gezondheid in het algemeen. Kortom de betrokkenheid is zeer groot.
- + dat er gevraagd wordt hoe het gaat, de belangstelling
- + Helpt enorm
- + Ze zijn aardig.
- + De betrokkenheid voor mijn situatie!
- + Vast team, aandacht voor mij, communicatie met zorgverleners en het kantoor verloopt heel fijn. Ze nemen allemaal de tijd. Mocht het tijdstip van zorg veranderen dan bellen zij mij eerst.
- + Geen mening.
- + De zorg in zijn geheel
- Soms beter checken opiaat. Bij opiaat extra attentie nemen.
- Aan passen van de tijd dat je verzorg wordt! Bijvoorbeeld de ene keer morgens om negen uur de ander keer om half 12!
- Niks, gaat goed. Ik ben tevreden
- Beter hulp bij het douchen verlenen. Niet alles zelf moeten doen. Zeker bij evenwichtsstoringsen.
- Communicatie kantoor
- Vaker op tijd komen: tussen 08.00 - 09.00 uur.

Thuiszorg Het Centrum

- + De organisatie, bereikbaarheid
- + De persoonlijke aanpak van de desbetreffende zorgverlener.
- + De vriendelijkheid en zorgzaamheid
- + HANGT VAN DE ZORGVERLENER AF
- + Er zijn er een paar die echt dingen zien en goed kijken naar wondjes of iets dergelijks en er zijn er die alleen wassen en aankleden en zo snel mogelijk weer weg gaan.
- + - de zorgverleners zijn allemaal vriendelijk
- + De manier waarop ik door de verzorgenden behandeld wordt. Gewoon van mens tot mens. Niet dat betuttelende....
- + Vriendelijkheid en hulpvaardigheid

+ Deskundigheid

+ VRIENDELIJK BEHULPZAAM
GEZELLIG NOOIT KORTAF
DUS COMPLIMENTEN VOOR
HUN.

+ De aandacht

+ Altijd vriendelijke mensen zit je een keer een beetje in de put, ze zijn zo opgewekt en bezorgd dat je je "put" snel verliest en goed in de zorg zijn ze!!!

+ deskundigheid

+ Door de thuiszorg kan ik met Alzheimer langer thuis wonen. Een fijne gedachte dat de zorg van 2 naar meer ingeschaald zou kunnen worden is ook fijn, zodat langer thuis blijven een optie is.

+ Ik ben tevreden over het hele beloop van de zorgverlening

+ dat ik het niet zelf hoeft te doen

+ aandacht voor mij en mijn vrouw

+ Ze denken mee, geven adviezen

+ Veel aandacht en zorg voor patient

+ Weinig verloop en weinig invallers. Gemotiveerde, positief ingestelde zorgverleners

- Bij sommigen mis ik wat accuratesse

- BETERE COMMUNICATIE

- Meer personeel, maar dat is een wens die voor half Nederland geldt!

- Meer aandacht voor welbevinden van zorgverlener vanuit organisatie bijvoorbeeld bij het opnemen van vakantie dagen, het lijkt erop dat ze met moeite vrij mag nemen omdat er tekort aan werknemers zijn.

- Duidelijker tijden wanneer ze komen, ik snap dat het druk kan zijn en er mensen ziek kunnen worden maar de tijden wanneer ze komen zijn elke dag heel erg verschillend. Er zijn er een aantal die mijn niet goed wassen met name mijn billen.

- Vaste tijden en gezichten

- komen gemaakte afspraken niet na - Veel medewerkers weten niet wat ze komen doen en hoe dat moet. Dat moet dan uitgelegd worden door demente klant - Zeer beperkte verslaglegging hetgeen toekomstige zorg/opname in de weg zal staan - nemen klachten NIET serieus - Slechte communicatie onderling tussen bureau en medewerkers over gemaakte afspraken - Slechte communicatie en afstemming met mantelzorgers. Er is zelfs aantoonbaar gelogen - Ik hoorde deze week dat hetgeen in de agenda van carenzorgt genoteerd staat niet door de medewerkers gelezen/uitgevoerd wordt - zorgplan in carenzorgt is oud (einddatum al weken voorbij), komt niet overeen met de (soms) geleverde en benodigde zorg - zijn in de afgelopen maanden meerdere keren onaangekondigd niet gekomen (was door fout aan hun kant niet ingepland) - ik had zeer nare ervaring met iemand van kantoor nadat wlz indicatie was doorgegeven. - Onlangs kwamen ze zonder contact pas om 21h savonds voor het avondeten. Dat was volgens het kantoor jammer maar helaas. Als ik het anders wilde moet de klant maar naar een verpleeghuis gaan. Zolang het bewijs niet ontvangen was, kon volgens de mailing GEEN zorg meer verleend worden en ik moest ZELF zorgen dat de indicatie bij haar terecht kwam. U moet weten dat op dat moment de zorgindicatie al door het Zorgkantoor naar hen was toegezonden. - Zeker de medewerkers van het kantoor hebben naar mijn ervaringen zeer veel moeite excuses aan te bieden voor gemaakte fouten

- Beter communicatie tussen thuiszorg en cliënt

ALLES GAAT GOED DE TIJDEN MAKEN MIJ NIETS UIT ALLEEN OP DONDERDAG OCHTEND EN DAN WORDT IK VROEG GEHOLPEN

Min of meer vaste tijd

er is weinig communicatie

Ik ben zeer zeer te vreden hoe men mij verzorgd. Bij vraag 17 ik heb geen kniebandletsel maar letsel aan onderbeen En pijn aan gezwollen knie wat al heel lang duurt p

alles gaat goed

Aangezien ik al 25 jaar weduwe ben, vind ik douchen met hulp van een man niet prettig. Dan sla ik de douchebeurt over. Er is al 3x gevraagd of ze me dan 2 andere dagen kunnen inplannen waar wel vrouwen werken. Dit gebeurt echter nooit. Er is geen contact met de administratie vanaf de zorg

Meer vaste gezichten

rekening houden met ziekenhuis afspraken

Ben tevreden met hoe het nu is

Net als wat iedereen vindt, maar dat is een politieke kwestie.

Niet alle zorgverleners komen op de afgesproken tijd.

Thuiszorg Het Centrum, locatie Arnhem

U voelt zich gehoord

Verzorging

de douche 's ochtends

Prettige omgang

De aandacht, die gegeven wordt, is zeker net zo belangrijk als de fysieke verzorging.

Hun bereidwilligheid om te helpen ,vriendelijkheid

Geen klachten

Tevredenste Helemaal goed

ik ben tevreden zoals het gaat

Op vaste tijden komen. En bij mobiele cliënten zo vroeg mogelijk komen en niet pas om elf uur voor de douche.

Ik ben erg tevreden,