



PREM Wijkverpleging

MOB

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

Algemeen

Uit de cliëntenpopulatie werden **246 cliënten** geselecteerd voor de PREM Wijkverpleging. Deze zijn uitgenodigd via Caren of per brief om de vragenlijst in te vullen. **50 cliënten (20%)** hebben hier gehoor aan gegeven. De meetperiode liep vanaf **10 oktober 2024** tot en met **21 november 2024**.

De totaalscore voor MOB over de PREM Wijkverpleging is een **7,4**.

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 '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%.

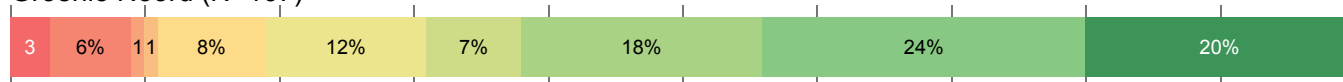
Vraag	Maatschappelijk Ondersteuningsbureau (MOB)
Vaste zorgverleners	6,8
Afgesproken tijd	6,2
Wensen	7,0
Leven	7,3
Aandacht	7,9
Gemak	7,7
Deskundigheid	7,5
Gezondheid	7,2
Kwaliteit	7,1
Totaal score	7,4
NPS	13,3%
NPS-EU	51,1%
Kan beter	35
Gaat goed	34
Gezondheid	5,5
Levenskwaliteit	6,6

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.

nee ja

criticasters passief tevreden promotors

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

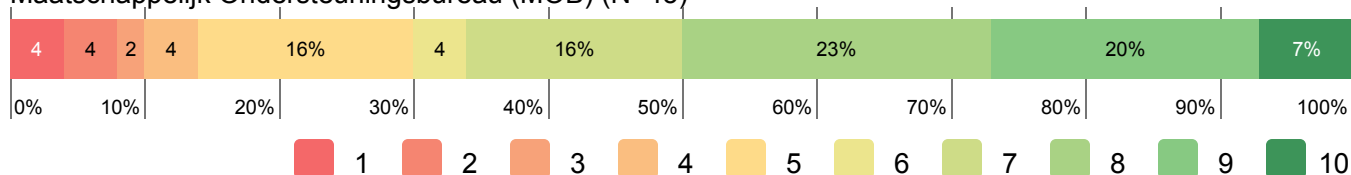
Voor de NPS score wordt gekeken naar de cijfers bij de aanbeveling. Hierbij is een onderverdeling in criticasters, passief tevreden, en promotors.

De legenda hieronder beschrijft de resultaten bij die resultatenbalken.

Vaste zorgverleners

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

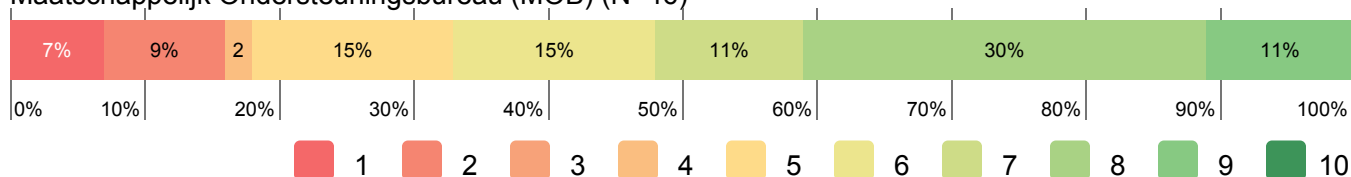
Maatschappelijk Ondersteuningsbureau (MOB) (N=45)



Afgesproken tijd

2. Komen de zorgverleners op de afgesproken tijd?

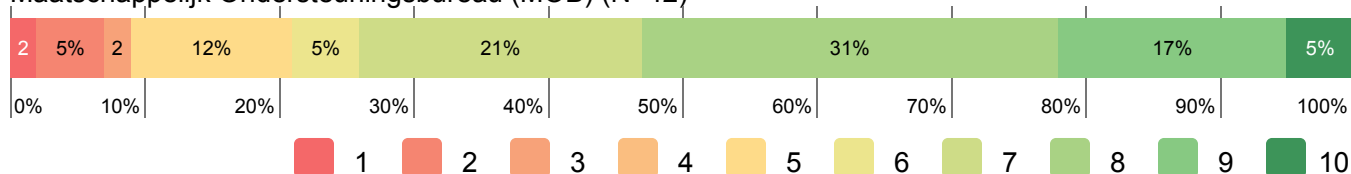
Maatschappelijk Ondersteuningsbureau (MOB) (N=46)



Wensen

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

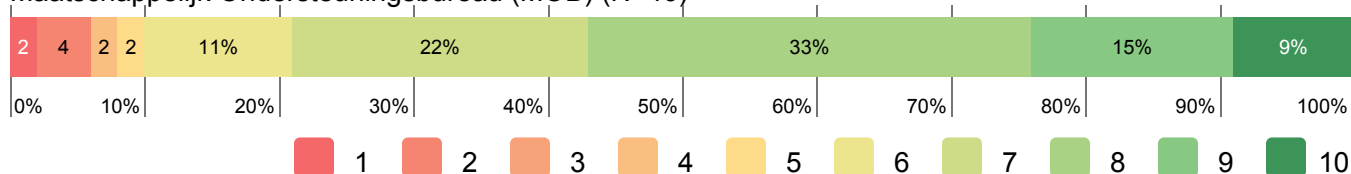
Maatschappelijk Ondersteuningsbureau (MOB) (N=42)



Leven

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

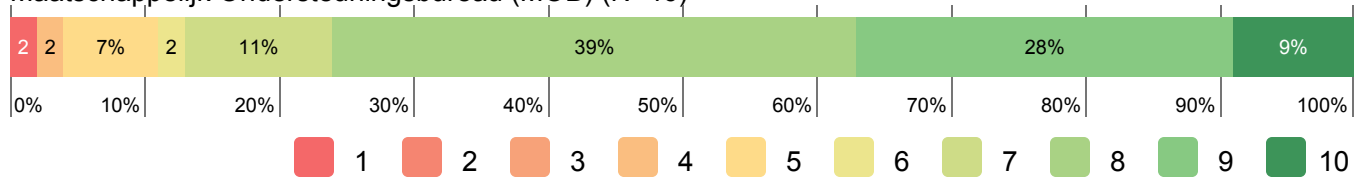
Maatschappelijk Ondersteuningsbureau (MOB) (N=46)



Aandacht

5. Behandelen de zorgverleners u met aandacht?

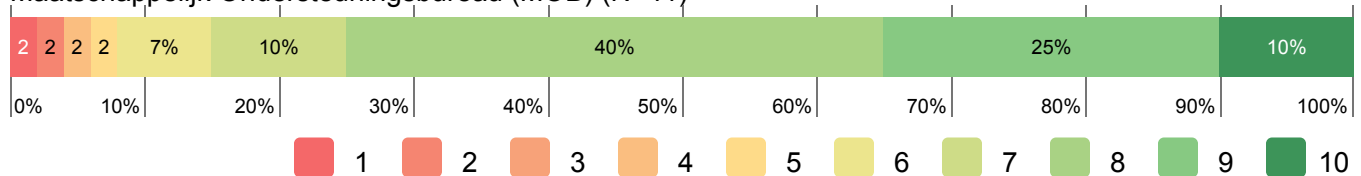
Maatschappelijk Ondersteuningsbureau (MOB) (N=46)



Gemak

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

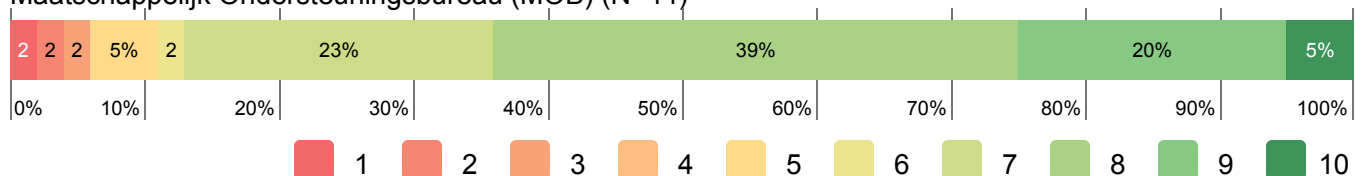
Maatschappelijk Ondersteuningsbureau (MOB) (N=41)



Deskundigheid

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

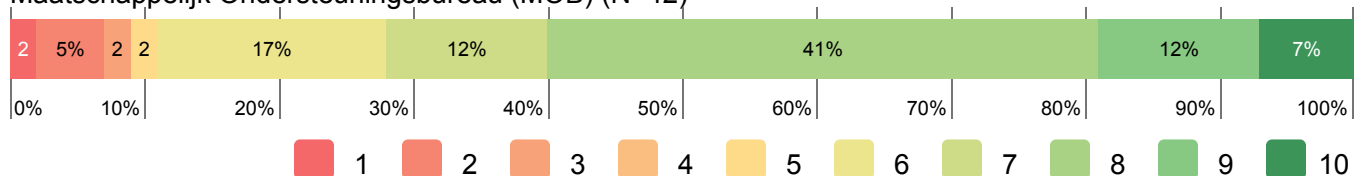
Maatschappelijk Ondersteuningsbureau (MOB) (N=44)



Gezondheid

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

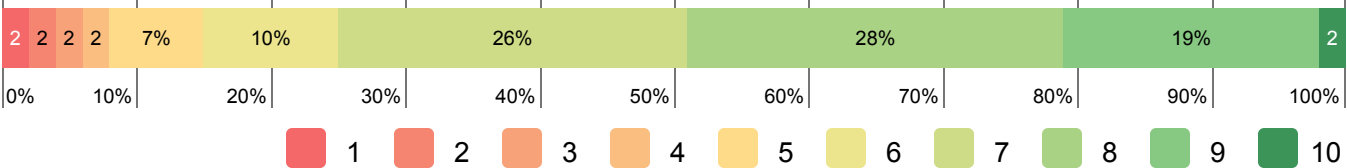
Maatschappelijk Ondersteuningsbureau (MOB) (N=42)



Kwaliteit

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

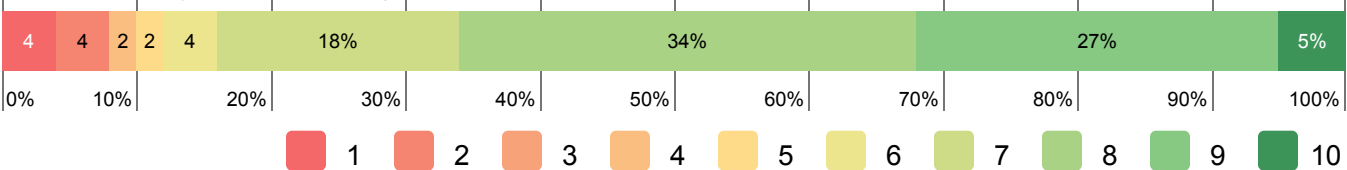
Maatschappelijk Ondersteuningsbureau (MOB) (N=43)



Totaal score

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

Maatschappelijk Ondersteuningsbureau (MOB) (N=45)



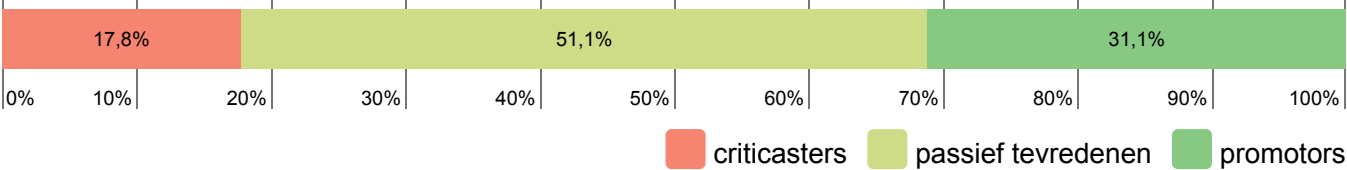
Onderstaande tabel geeft weer hoe vaak een bepaald cijfer bij een bepaalde locatie is gegeven.

Locatie	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Maatschappelijk Ondersteuningsbureau (MOB)	2	2	0	1	1	2	8	15	12	2

NPS

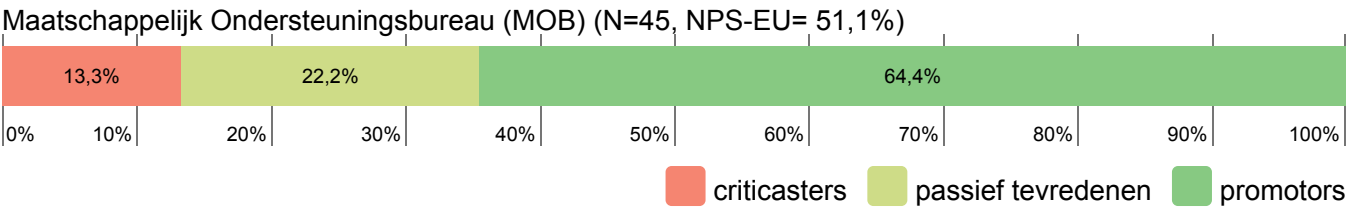
Net Promotor Score

Maatschappelijk Ondersteuningsbureau (MOB) (N=45, NPS= 13,3%)



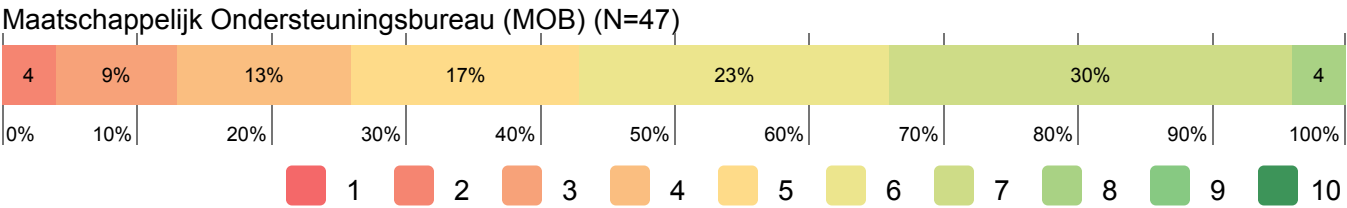
NPS-EU

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



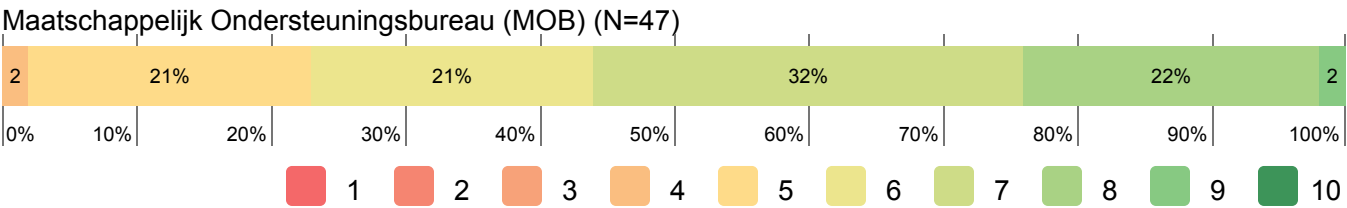
Gezondheid

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

Maatschappelijk Ondersteuningsbureau (MOB)

- | | | |
|---|---|--|
| + Ik krijg al een tijdje zorg, en het wordt moeiteloos verlengd | + Aardige mensen, lossen problemen samen op | - De afspraken naar zkh beter dat ik op tijd kan en niet te laat. |
| + Aandacht, Zorgvuldigheid. | + Praatje maken met client belangstellend zijn. | - Meer tijd nemen voor controle |
| + Met de omgang met patient. | + Ik ben tevreden bij de dag. | - Vaker wassen vroeg. |
| + een goed team | + De zorg in het algemeen. | - Geen verbeterpunten. |
| + Over de aandagd als die nodig is. | + Geen mededeling. | - Zo doorgaan. |
| + Nergens over, huishouding slecht zorg slecht. | + Omdat ze zijn lief ze gaan met respect met mij om. Ze zijn vriendelijk. | - Dat ze alles op hun plek zetten en mijn spullen niet verplaatsen. |
| + Mensen die binnen komen dat vrolijk zijn en geen gekke gezichten trekken al s er wat gevraagd word. | + Neutraal tevreden met geboden zorg. | - op tijd komen |
| + Ik ben alleen en ik ben blij dat ik toch op de zorgverlener kan rekenen voor het plakken van de pleister en dat ik ziet die langs komt. | + De zorg die ze geven | - Ik ben tevreden. |
| + Voor vragen contact. Zorgverl mantelzorg J. van Putten. | + Aardige mensen. | - Alles goed. |
| + Heel tevreden. | + De uitgevoerde hulp-vriendelijkheid-de versterkte behandeling en informatie . | - Mijn moeder werd weken niet gewassen er werd gezegd, dat ze weigerde dat is niet waar, ze kwamen niet en zeggen dat ze dement is. |
| + de rol van de lokale planning. ivm ziekenhuisbezoeken moesten soms tijden worden aangepast. lukte meestal wel. | + De Aandacht | - Minder aan de telefoon zitten en concentreren meer op hun werk. |
| + Ik word prima verzorgt | + De rest is oke. | - Soms heb ik vragen over medicijnenm, maar gaat de zorgverlener niet erop in , omdat zij zegt dat voor de pleister. Omdat moment om meer info te verkrij gen. |
| + Vriendelijkheid. | + Ik heb een vaste zorgvelener en die komt op huisbezoek | - de vakantie vervanging; zcp'ers of invallers uit een geheel ander team, dus mij onbekend, waardoor ik die instructies moest geven wat te doen. |
| + zijn accuraat, vriendelijk | + Ben tevreden. | - Ik ben zeer tevreden |
| + Dat ze mij goed helpen. | + Douchen door minder linkerbeen. | |
| + Geen problemen. | + Persoonlijke aandacht. Zeer opmerkzaam en behulpzaam. | |
| | + De beleefdheid. | |
| | + De vriende aandacht. | |

Ik ben momenteel tevreden met de zorg.

Plastic hoesjes over schoen.

Indien later dan normaal graag telefonisch doorgeven. Medewerkers laten trappen in klantvriendelijkheid.

Ik zou het weten.

Gaat goed.

Meer duidelijkheid over medicijnen.

Tot nu toe heb ik geen klacht.

Communicatie kan beter. Ook met de wensen van client kan er beter rekening gehouden worden.

De badkamer netjes achterlaten. Alles weer ordenen.

Meer aandacht. Vragen hoe het gaat.

Niks, personeel is vriendelijk, respectvol lief.

Meer tijd voor de patient. Beter luisteren naar de patient. Eerlijkheid bad handdoek meegenomen.

Communicatie

Vaste personen en tijden.

Ipv per dag, beter een planning per week. Minder gehaast met binnen komen en weggaan. Betere telefonische bereikbaarheid voor wijziging afspraak tijd.

Nvt tevreden

Op tijd komen.

Ze doen hun best.

Geen verbeter punten.

Het is storend dat zorgmedewerkers al bellend binnen komen. Er is een tijd geweest dat om 16:00uur de kousen uit te trekken en pas om 11:00uur aan getrokken worden. Doff en donner zelf gekocht personeel wist hier eerst niet mee om te gaan.

Ik ben tevreden.