

Resultaten PREM Wijkverpleging 2022

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliënttevredenheidsonderzoek op basis van de PREM (Patiënt Experience Measure) onder cliënten die verpleging & verzorging thuis ontvangen, oftewel: Wijkverpleging. Dit onderzoek heeft plaatsgevonden in de periode maart tot en met december 2022. In deze periode waren er gemiddeld 3152 cliënten in zorg binnen de Wijkverpleging. In dit onderzoek zijn de ervaringen van in totaal 922 cliënten verzameld. Dit is circa 29% van het totaal aantal cliënten die op dat moment Wijkverpleging ontvingen van Vérían. Er is geen gebruik gemaakt van een steekproeftrekking voor dit onderzoek, maar de structurele evaluatiecyclus is hierbij leidend.

zorgverleners



8,4

Voor hulp van vaste
zorgverleners



8,2

Voor het op de
afgesproken tijd komen



8,9

Voor het met aandacht
behandeld worden



8,8

Voor de deskundigheid



8,8

Voor het in de gaten
houden van de gezondheid



8,9

Voor het zich op
zijn/haar gemak voelen

zorg



8,5

Voor zorg die past bij
de manier van leven



8,6

Voor het meenemen
van wensen



8,6

Voor het beter kunnen omgaan
met de ziekte of aandoening

kwaliteit



8,8

Voor het aanbevelen
van Vérían
als zorgaanbieder
aan anderen



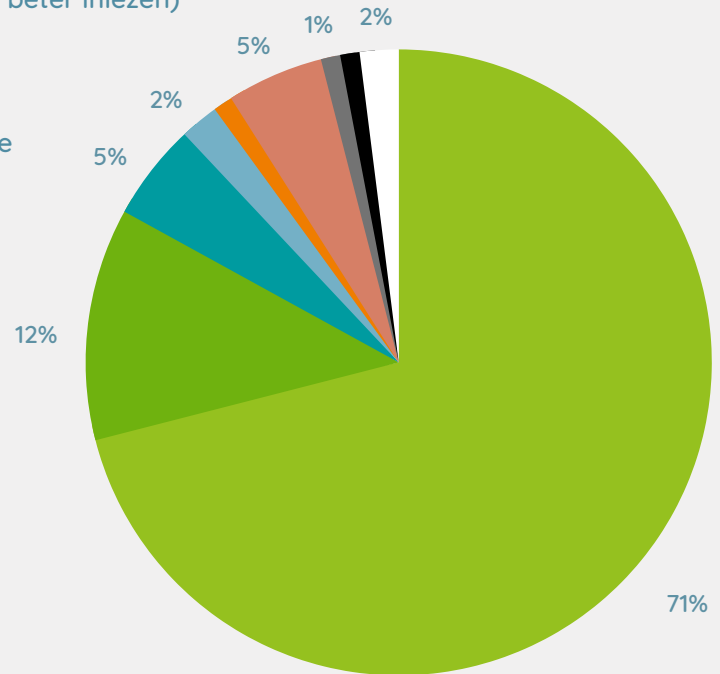
+89,1

Is de NPS score in 2022*

*De NPS score is een methode om de loyaliteit van de klant te meten, door de vraag te stellen: 'Zou u Vérían aanbevelen aan anderen?' uitgedrukt in een cijfer van 0 t/m 10. De NPS score wordt als volgt berekend: % promotors (8-9-10) - % criticasters (0-1-2-3-4-5) = NPS score.

Wat volgens de cliënt beter kan:

- Niets, cliënt is tevreden
- Zorgtijden (duidelijkheid, vaste tijden)
- Vast team / geen invallers of ondeskundige invallers
- Zorginhoudelijk (t.a.v. kundigheid, handelingen, beter inlezen)
- Bereikbaarheid
- Overig (minder administratie, sneller ter plaatse bij alarmering)
- Werkdruk/personeelstekort
- Haastige zorg
- Meer tijd voor de cliënt



Hierover zijn de cliënten tevreden:

- Zorgverleners: prettige bejegening, aandacht/respect, aardig
- Zorg is volgens afspraak (op tijd)
- Zorg is goed/deskundig
- Over zijn algemeenheid tevreden
- Vast team
- Geen toelichting

