

# EEN OVERZICHT VAN DE BELANGRIJKSTE ERVARINGEN

**Clïëntervaringsonderzoek**  
Organisatie: 24 uren Wijkzorg

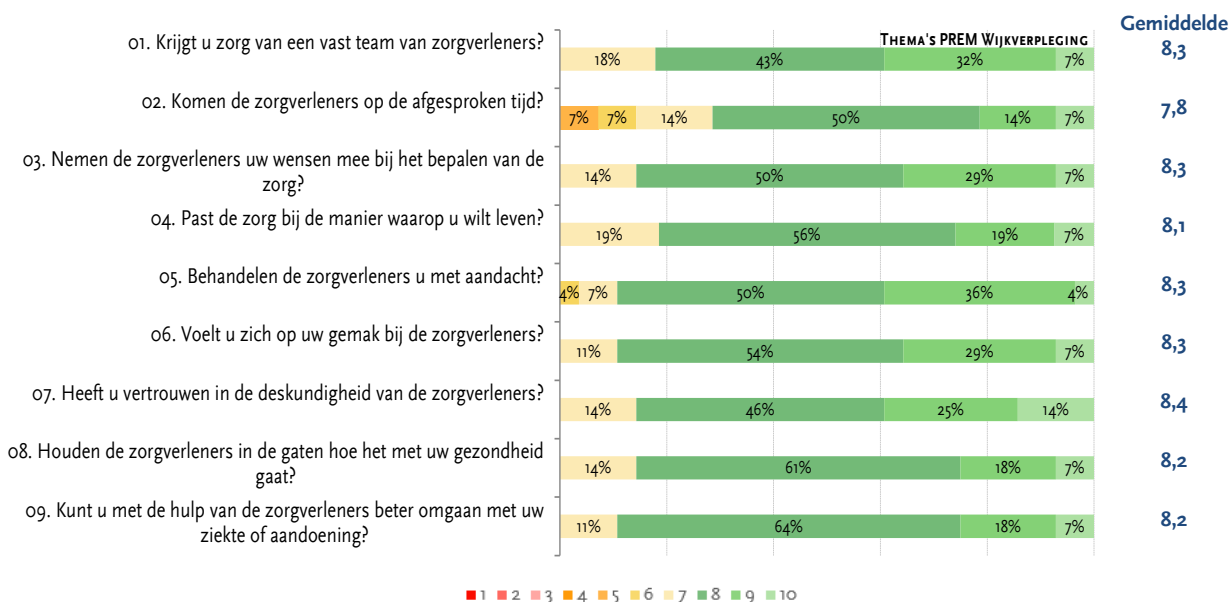
In het najaar van 2024 heeft gecertificeerd meetbureau Van Loveren & Partners bij cliënten Wijkverpleging van 24 uren Wijkzorg hun waarderingen met de zorgverlening gemeten. Daarvoor is de vragenlijst PREM Wijkverpleging gebruikt. De cliënten kregen een schriftelijke vragenlijst toegestuurd met de vraag deze schriftelijk of online in te vullen. Hier kunt u een overzicht van de resultaten lezen.

## RESPONS, POPULATIE EN GEMIDDELTE SCORE

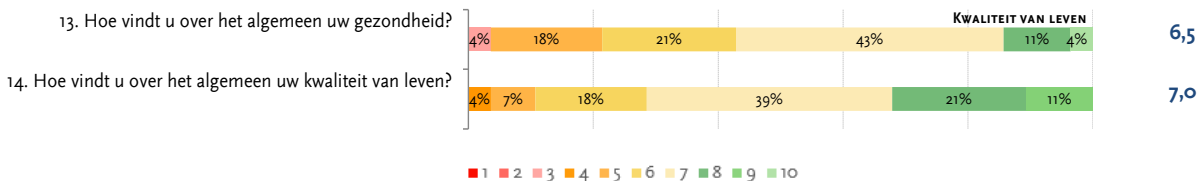
Aantal respondenten:	28 van de 43 (65%)	
Verdeling geslacht:	20 vrouwen	8 mannen
Leeftijd:	96% 65+	
Gemiddelde score:	8,2	

## ERVARINGEN MET DE WIJKVERPLEGING

Hieronder zijn de antwoorden te zien per onderwerp uit de vragenlijst.



## ERVAREN GEZONDHEID EN KWALITEIT VAN LEVEN



## STERKE PUNTEN EN AANDACHTSPUNTEN

De sterke punten en aandachtspunten hebben we gerangschikt door te kijken naar de gemiddelden per onderwerp: De onderwerpen met de hoogste en laagste gemiddelde score zijn hieronder weergegeven.

Als meest sterke punten komen naar voren:

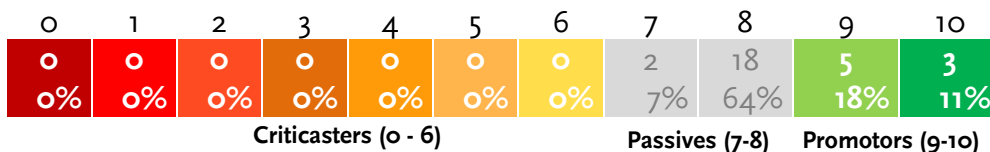
- 1 Heeft u vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners?
- 2 Voelt u zich op uw gemak bij de zorgverleners?
- 3 Nemen de zorgverleners uw wensen mee bij het bepalen van de zorg?

De onderwerpen met de laagste score zijn:

- 1 Komen de zorgverleners op de afgesproken tijd?
- 2 Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven?
- 3 Houden de zorgverleners in de gaten hoe het met uw gezondheid gaat?

## NET PROMOTOR SCORE (NPS)

We hebben aan uw cliënten gevraagd of ze 24 uren Wijkzorg bij anderen zouden aanbevelen. Op een schaal van 0 ('zeer waarschijnlijk niet') tot 10 ('zeer waarschijnlijk wel') konden zij antwoord geven op deze vraag.



Criticasters

0 (0%)



Passives

20 (71%)

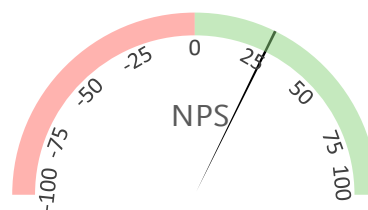


Promotors

8 (29%)

29

Net Promotor Score (NPS)



NPS-berekening: 29 % - 0% = 29

## MEEST POSITIEVE ERVARINGEN



## GENOEMDE VERBETERPUNTEN

### Personele inzet

- Het wachten is niet prettig. Wachten tot er iemand komt.
- De afstand tussen het naar bed gaan en het weer opstaan in de ochtend zou korter mogen zijn.
- Tijdsplanning is een dingetje
- Wat meer vaste tijden
- Meer regelmaat in tijdstippen van zorg!
- Mensen zijn regelmatig snel weg en soms zijn mensen erg laat. Het liefst tussen 8.00-8.30 uur zorg
- Beetje vroeg in de ochtend zorg vindt mw. prettig. Niet laat in de ochtend dan is de halve dag voorbij.
- Alles gaat goed. Soms komen mensen later dan gepland.
- Planning. Soms laat zorgen, liever vroeg in de ochtend.
- Soms te laat in de ochtend. Beetje vroeg in de ochtend zorg vindt mw. prettig. Niet laat in de ochtend dan is de halve dag voorbij.

### Communicatie

- Als de zorgverlener later is dan in de agenda staat vind ik het prettig om dit te horen via een appje / telefoontje

### Professioneel werken

- Goede Nederlandse taal machtig zijn bij de zorgverlener.

### Overig

- Het sleutelhuisje is een dingetje. Hier zit geen code op maar gaat open met een uniek sleuteltje. Niet iedereen heeft deze, ze zijn wel besteld.