

PREM Wijkverpleging Clienttevredenheidmeting jaar 2024

In 2024 heeft A.D.O. Zorg door QDNA meting, cliënten ervaringen laten uitvoeren onder de cliënten wijkverpleging. Meetbureau QDNA heeft meetgegevens aan de gegevensmakelaar MediQuest geleverd, vervolgens heeft MediQuest gezorgd voor doorlevering aan het Zorginstituut en Zorgkaart Nederland PREM Wijkverpleging jaar 2024 data is aangeleverd bij de TTP. Binnen aangegeven termijn. Tijdens de meetperiode maart tot met december 2024 waren er gemiddeld ongeveer 87 cliënten in zorg voor de Wijkverpleging. Het aantal respondenten in deze meetperiode bedroeg 85 cliënten. Cliënten die onder WMO en WLZ vallen hebben ook mee gedaan met de cliënten tevredenheidonderzoek.

Het gemiddeld beoordeling cijfer/respondenten is 8,0 . De cliënten geven in grote lijnen aan dat ze tevreden zijn over geleverd zorg die zij krijgen aangeboden. Over de cliënten tevredenheid meting zijn er aantal verbeter maatregelen benoemd door de cliënten, zijn opgenomen in de verslag. (Algemene aandachtspunten cliënten)

Samenvatting van resultaten van deze meeting.

Zou u A.D.O. Zorg aanbevelen bij andere mensen met dezelfde klachten of aandoening	Ja	x	Zeker	x	neutraal	x
---	-----------	----------	--------------	----------	-----------------	----------

Vraag	Score/ gemiddeld cijfer
01) Krijgt u zorg van vaste zorgverlener	8,2
02) Komen de zorgverleners op de afgesproken tijd?	7,9
03) Nemen de zorgverleners uw wensen mee bij het bepalen van de zorg?	7,9
04) Past de zorg bij de manier waarop op wilt leven?	7,9
05) Behandelen de zorgverleners u met aandacht?	8,1
06) Voelt u zich op uw gemak bij de zorgverleners?	8,0
07) Heeft u vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners	8,2
08) Houden de zorgverleners in de gaten hoe het met uw gezondheid gaat?	8,0
09) Kunt u met behulp van de zorgverleners beter omgaan met ziekte of aandoening	7,8

Hoe zou u in het algemeen uw gezondheid noemen?	Matig	41,2%	Slecht	3,6 %	Goed	55,4%
--	--------------	--------------	---------------	--------------	-------------	--------------

Wat kan er beter?	Dat er rekening gehouden wordt met het niet bellen in vroege ochtenden vanwege gebed (6x benoemd)
Waarvoor bent u zeer tevreden?	Er wordt aandachtig naar cliënt geluisterd (50x benoemd)
Wat kan er beter?	De wens om alleen Turks sprekende personeel te hebben
Waarvoor bent u zeer tevreden?	Er wordt naar de juiste doelen toegewerkt (7x benoemd)
Wat kan er beter?	Alles is naar wens, niks aan toe te voegen (29x benoemd)
Waarvoor bent u zeer tevreden?	Gastvriendelijk en zorgzame personeel (6x benoemd)
Wat kan er beter?	Geen verbetervoorstel (15x benoemd)
Waarvoor bent u zeer tevreden?	Alle zorgbehoeftes worden vervuld (10x benoemd)

Waarvoor bent u zeer tevreden?	Problemen worden altijd meteen opgepakt (12x benoemd)
Wat kan er beter?	Personeel trainen op gesprekstechnieken (3x benoemd)
Waarvoor bent u zeer tevreden?	De deskundigheid van personeel
Wat kan er beter?	Sneller bereikbaar zijn (7x benoemd)
Waarvoor bent u zeer tevreden?	Goede vers bereide maaltijden (11x benoemd)
Wat kan er beter?	De vervoer moet rekening houden met wegen, bochten etc. (2x benoemd)
Waarvoor bent u zeer tevreden?	Er wordt schoon en netjes gewerkt
Wat kan er beter?	Meer vaste medewerkers (10x benoemd)
Waarvoor bent u zeer tevreden?	Zowel fysieke als persoonlijke ondersteuning in ontwikkeling
Wat kan er beter?	Meer variatie in dagbesteding activiteiten (11x benoemd)
Waarvoor bent u zeer tevreden?	Er is altijd sprake van een luisterende oor
Wat kan er beter?	De wens voor een mannelijke zorgverlener
Waarvoor bent u zeer tevreden?	Er wordt buiten out of the box gedacht bij het ondersteunen
Wat kan er beter?	Bij uitzonderingen ook cliënten melden
Waarvoor bent u zeer tevreden?	Cliënt wordt als prioriteit gezien

Algemene aandachtspunten cliënten

De verbeterpunten van de cliënten van het jaar 2024 nemen we mee in onze doelpunten voor het jaar 2025.
De belangrijkste aandachtspunten zijn als volgt:

- Rekening houden met het niet opbellen van cliënten tijdens vroege ochtenden.
- Zorgverleners meer kunnen trainen op het ontwikkelen van hun gespreksvaardigheden zoals via E-learning.
- Personeel op attenderen om sneller bereikbaar te zijn op diensten zoals de spoedtelefoon.
- Zorgen voor variatie tijdens dagbestedingsactiviteiten.

Deze punten zullen opgenomen worden en er zal hieraan gewerkt worden het komende jaren. In 2025 zal er gereflecteerd worden op deze punten om te kijken naar de voortgang ervan en om te kijken naar eventuele aanpak als niet alle punten behaald worden.