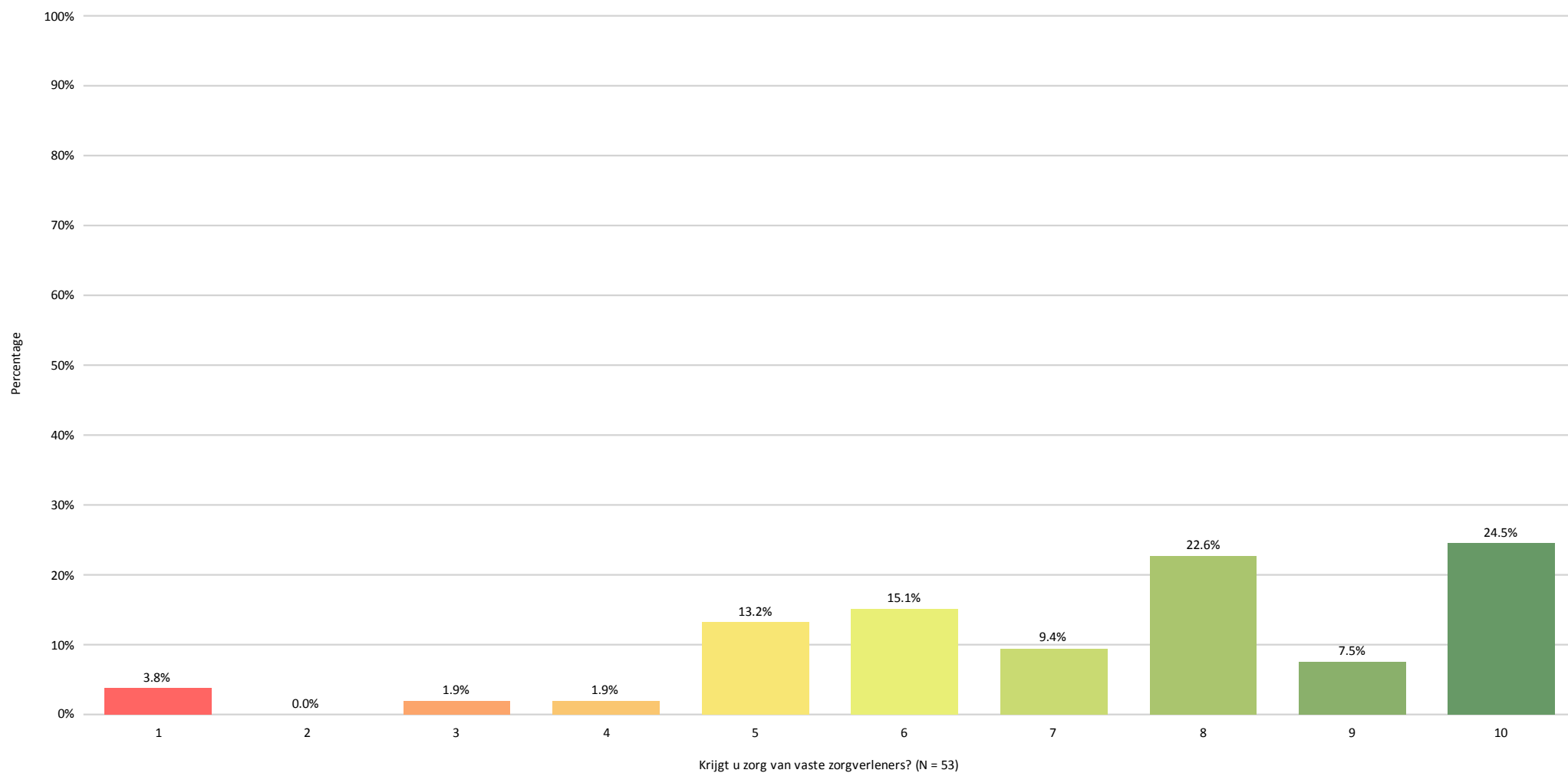


## PREM Wijkverpleging september 2019

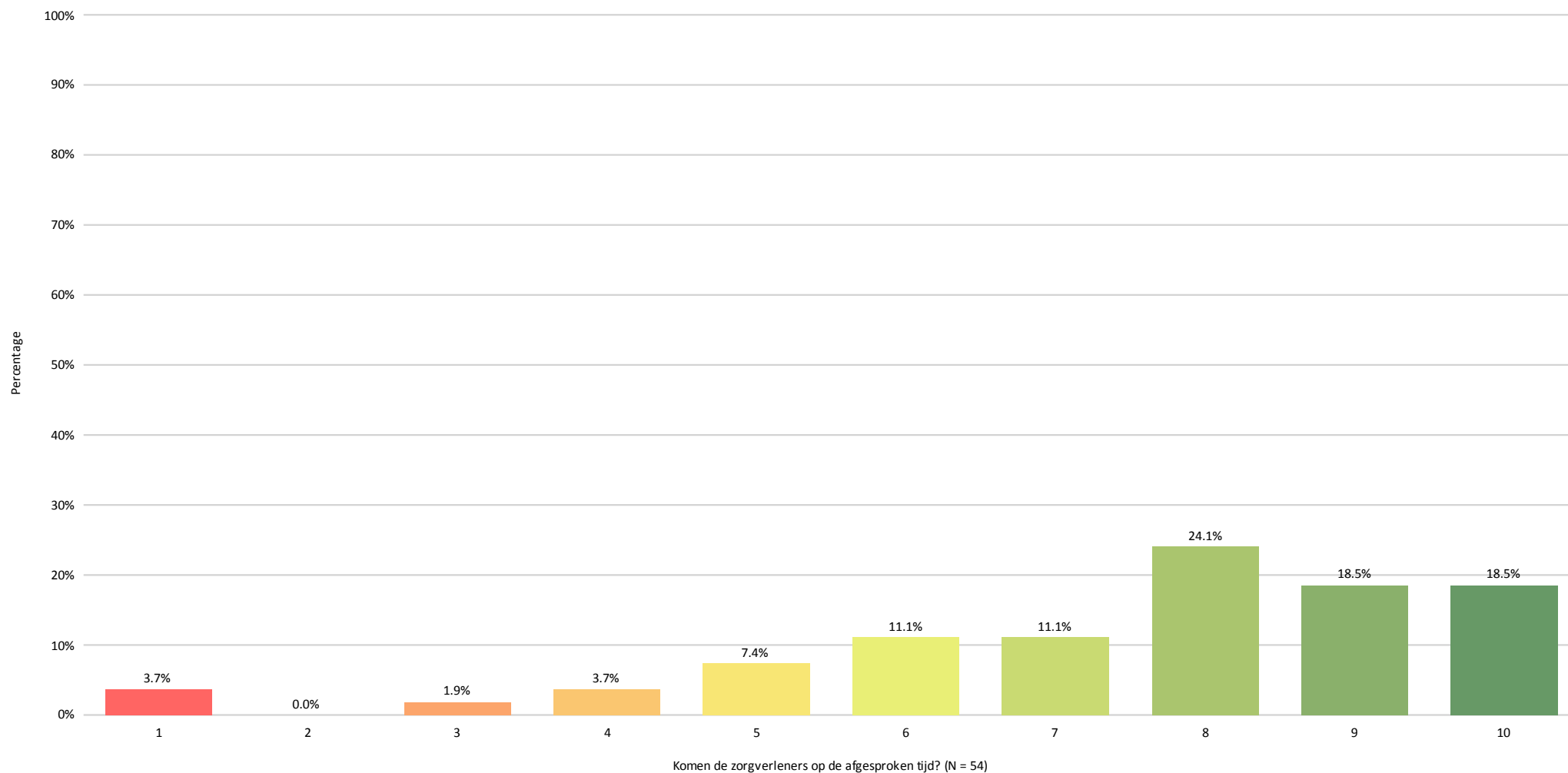
Vraag	gemiddelde
1. Krijgt u zorg van vaste zorgverleners?	7,3
2. Komen de zorgverleners op de afgesproken tijd?	7,5
3. Nemen de zorgverleners uw wensen mee bij het bepalen van de zorg?	8,3
4. Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven?	8,0
5. Behandelen de zorgverleners u met aandacht?	8,5
6. Voelt u zich op uw gemak bij de zorgverleners?	8,4
7. Heeft u vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners?	8,0
8. Houden de zorgverleners in de gaten hoe het met uw gezondheid gaat?	7,8
9. Kunt u met de hulp van de zorgverleners beter omgaan met uw ziekte of aandoening?	7,9
10. Zou u deze zorgaanbieder aanbevelen bij andere mensen met dezelfde aandoening of gezondheidsklachten?	96% ja
11. En welk cijfer geeft u daar aan?	NPS=16
12. Wat is uw geslacht?	69% vrouw
13. Wat is uw leeftijd?	83
14. Voor welke aandoening krijgt u wijkverpleging?	
15. Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?	
16. Wat zijn de vier cijfers van uw postcode?	
17. Wat is uw hoogst voltooide opleiding? (een opleiding afgerond met een diploma of voldoende getuigschrift)	
18. Wat kan er volgens u beter in de zorgverlening?	
19. Waarover bent u zeer tevreden wat betreft de zorgverlening?	

## 1. Krijgt u zorg van vaste zorgverleners?



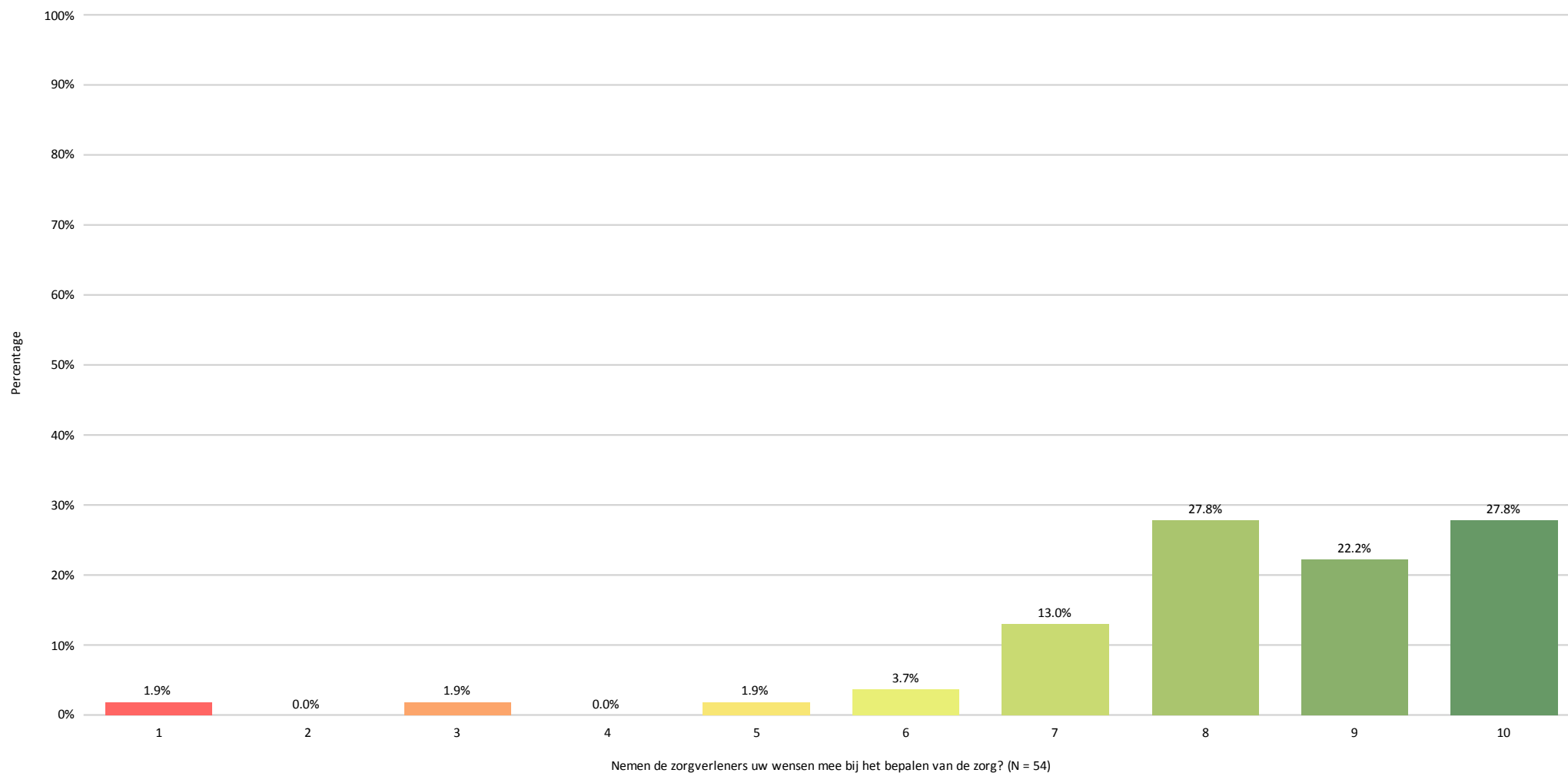
Vraag	N	Gemiddelde	Standaard deviatie	Mediaan
Krijgt u zorg van vaste zorgverleners?	53	7,34	2,26	8,00

## 2. Komen de zorgverleners op de afgesproken tijd?



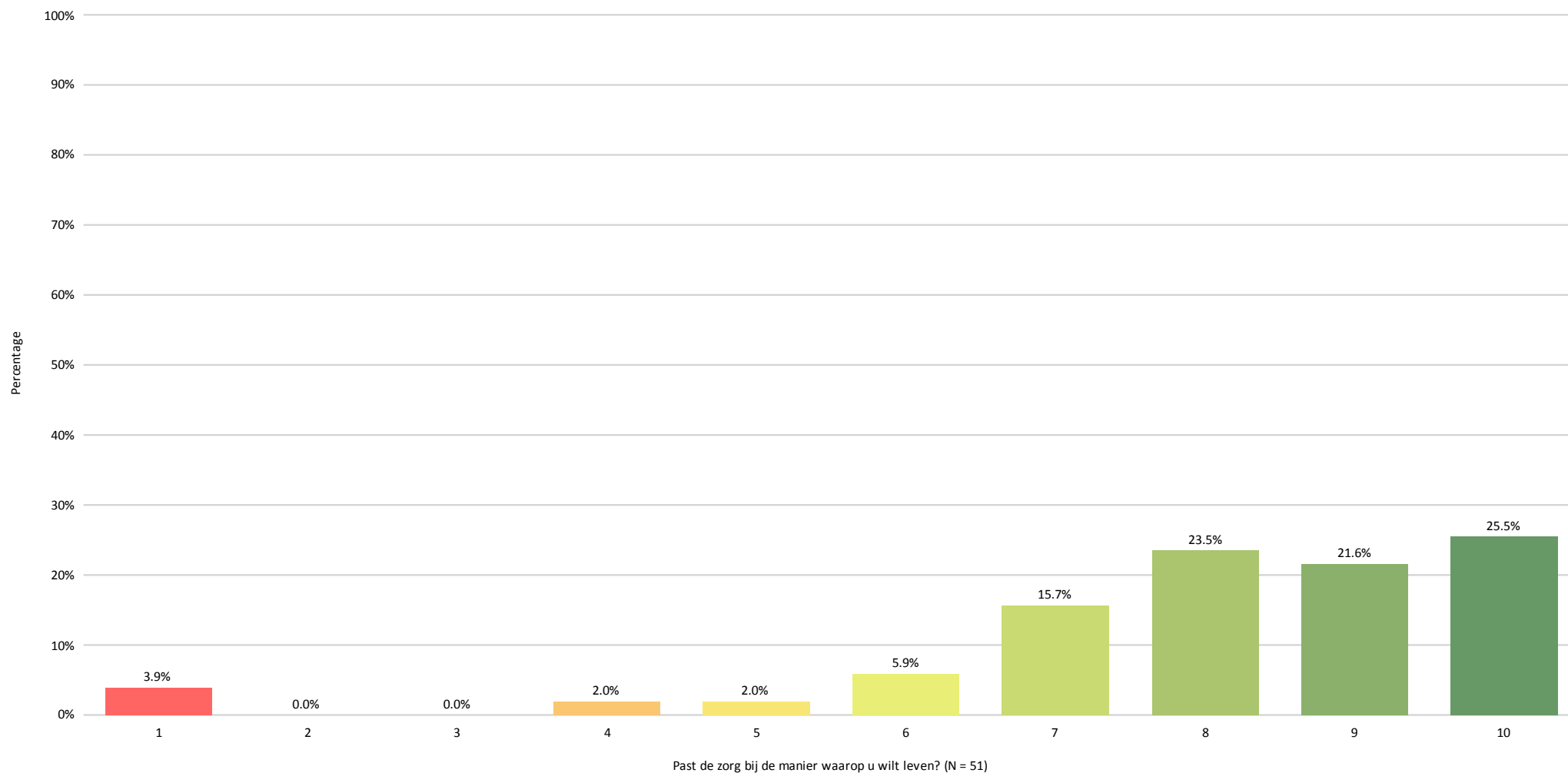
Vraag	N	Gemiddelde	Standaard deviatie	Mediaan
Komen de zorgverleners op de afgesproken tijd?	54	7,50	2,18	8,00

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



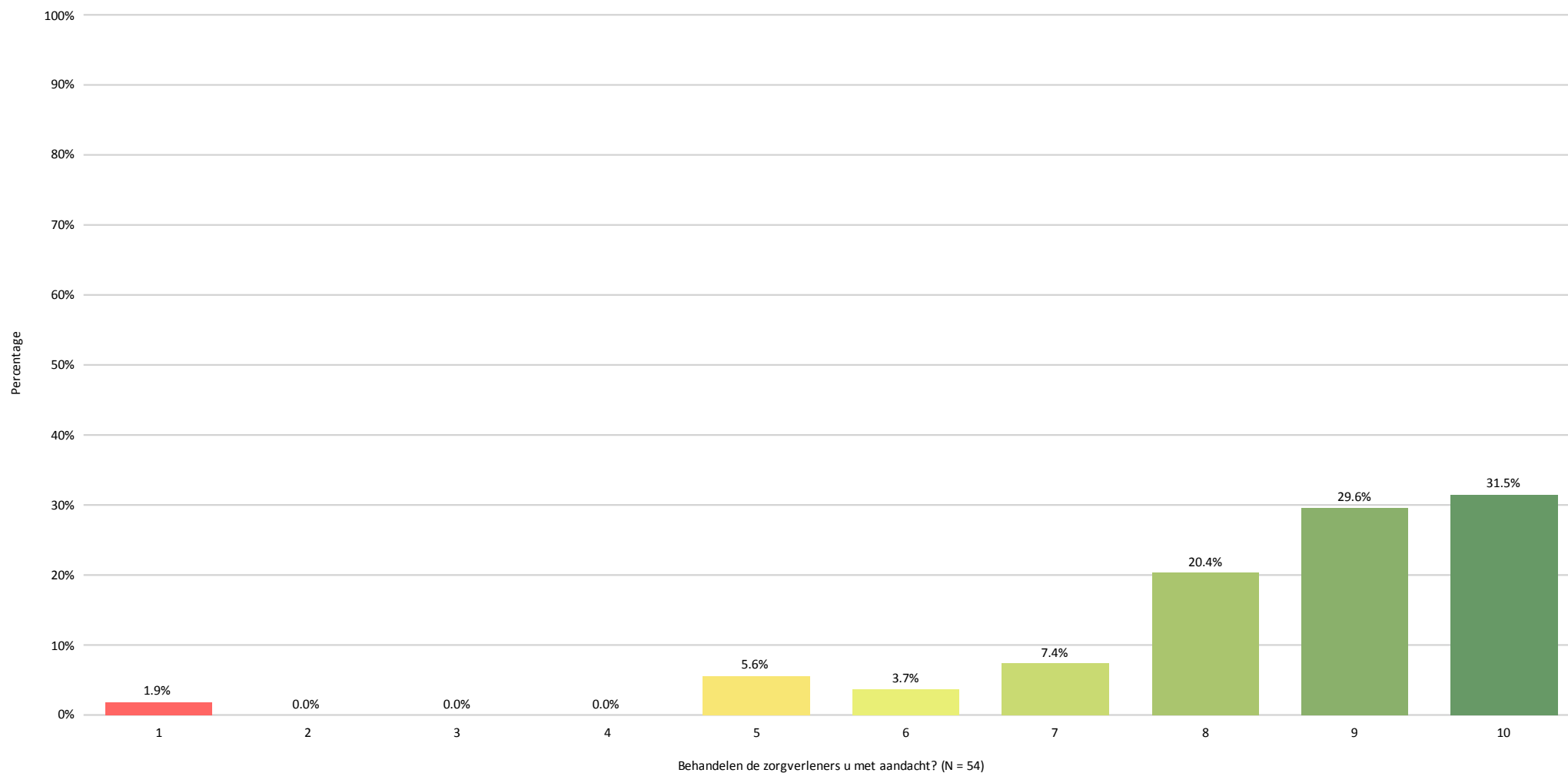
Vraag	N	Gemiddelde	Standaard deviatie	Mediaan
Nemen de zorgverleners uw wensen mee bij het bepalen van de zorg?	54	8,30	1,75	8,50

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



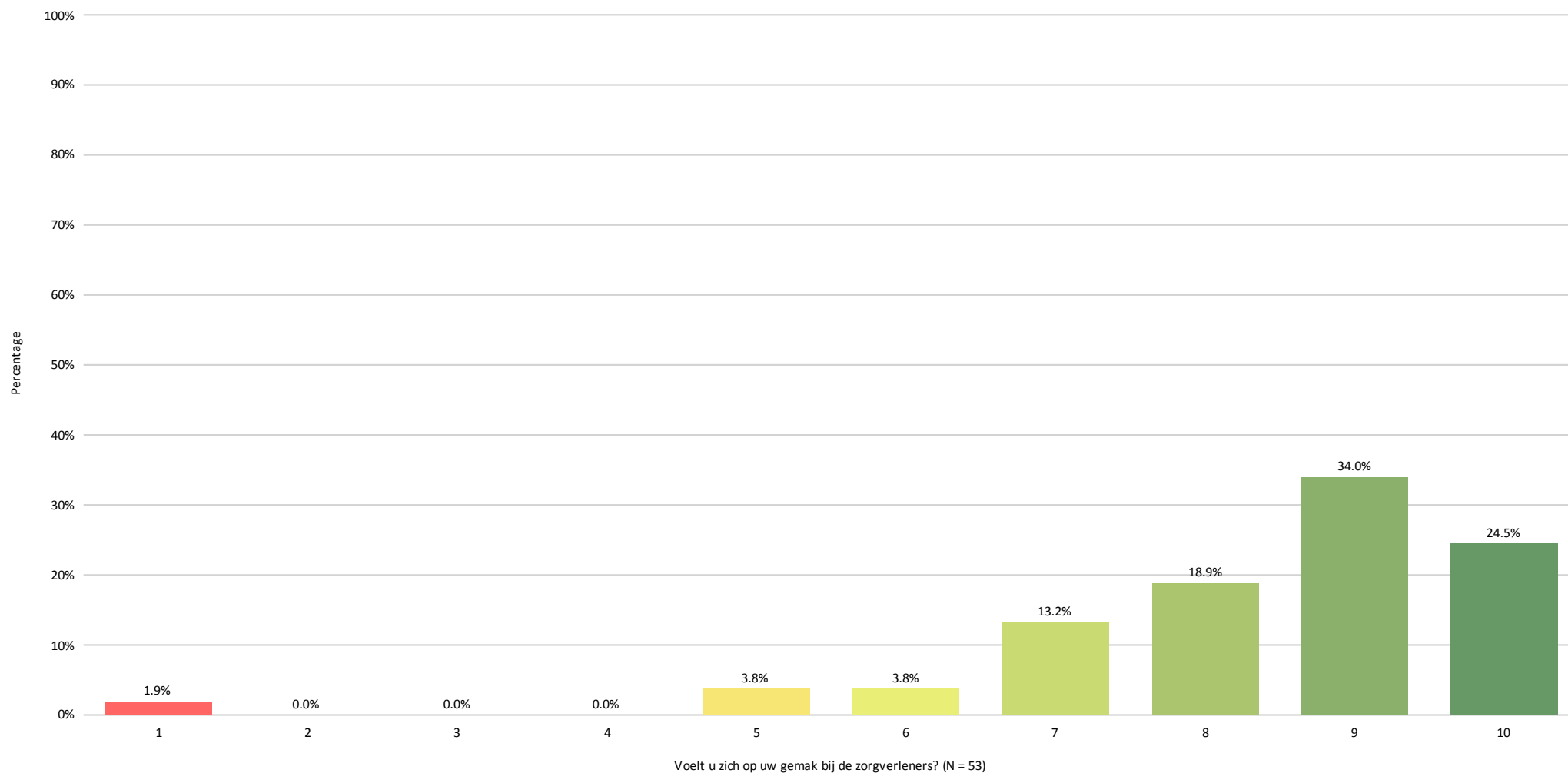
Vraag	N	Gemiddelde	Standaard deviatie	Mediaan
Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven?	51	8,04	2,01	8,00

## 5. Behandelen de zorgverleners u met aandacht?



Vraag	N	Gemiddelde	Standaard deviatie	Mediaan
Behandelen de zorgverleners u met aandacht?	54	8,48	1,72	9,00

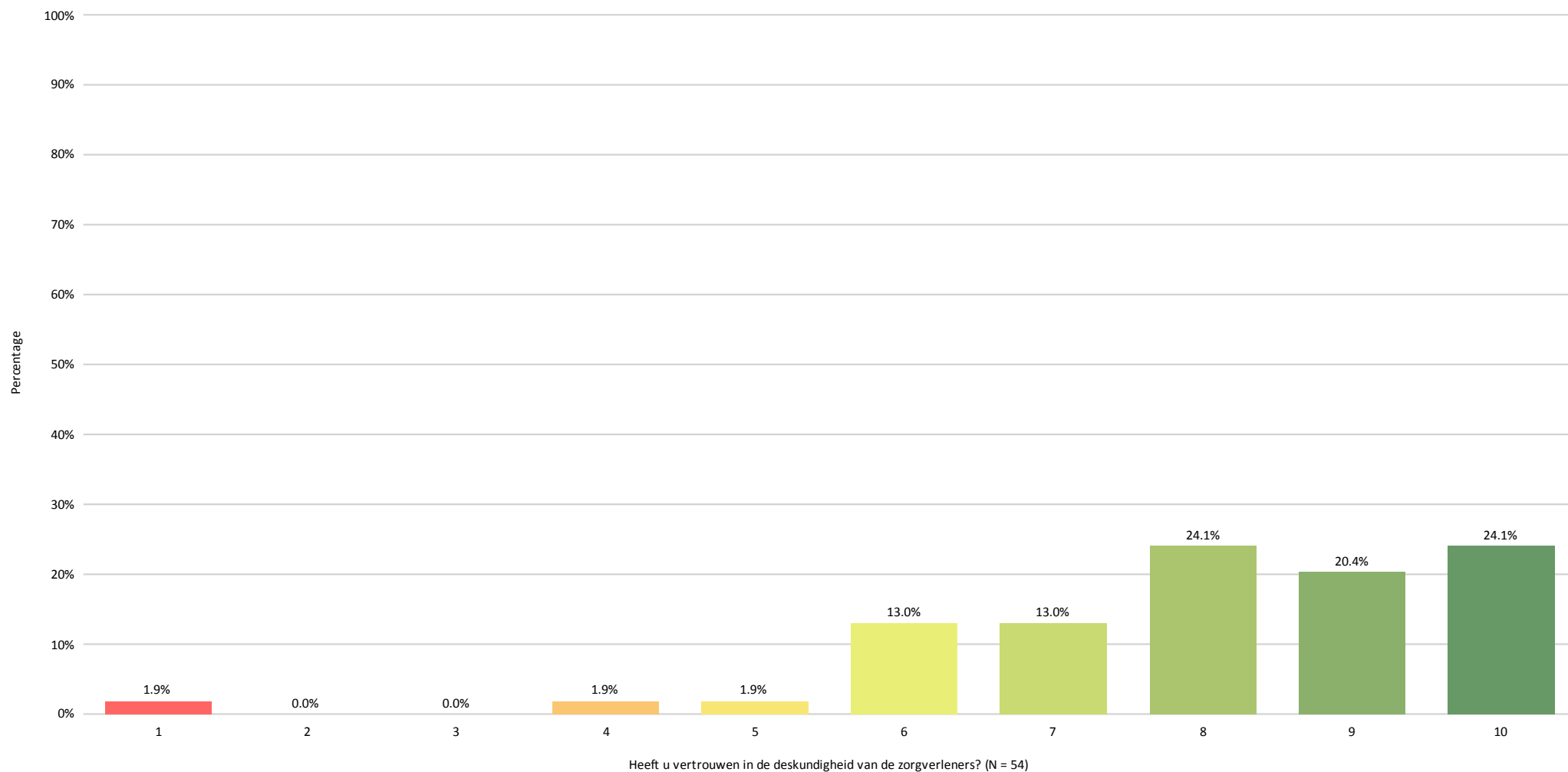
## 6. Voelt u zich op uw gemak bij de zorgverleners?



Voelt u zich op uw gemak bij de zorgverleners? (N = 53)

Vraag	N	Gemiddelde	Standaard deviatie	Mediaan
Voelt u zich op uw gemak bij de zorgverleners?	53	8,38	1,65	9,00

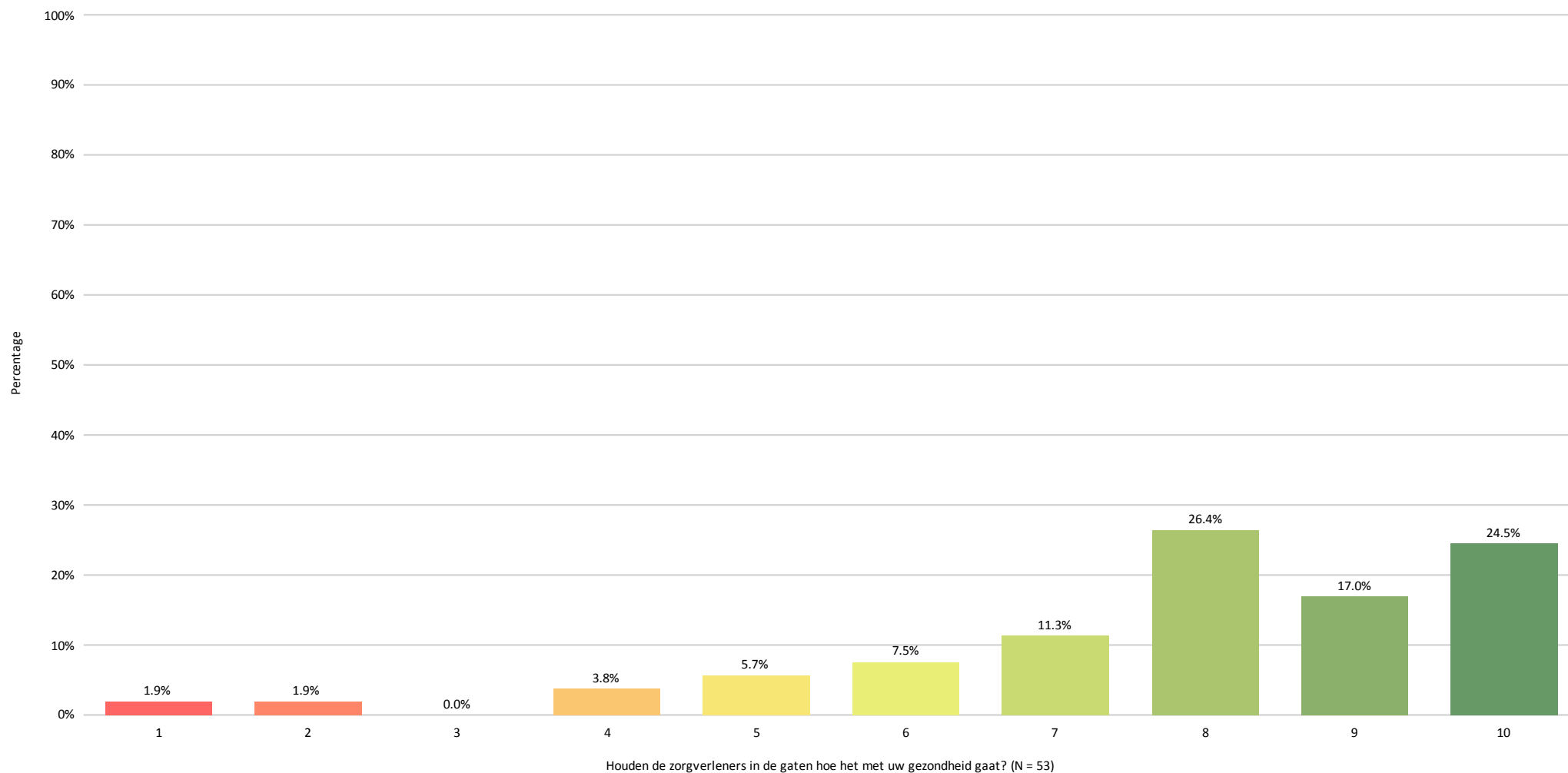
## 7. Heeft u vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners?



Vraag	N	Gemiddelde	Standaard deviatie	Mediaan
Heeft u vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners?	54	8,04	1,78	8,00

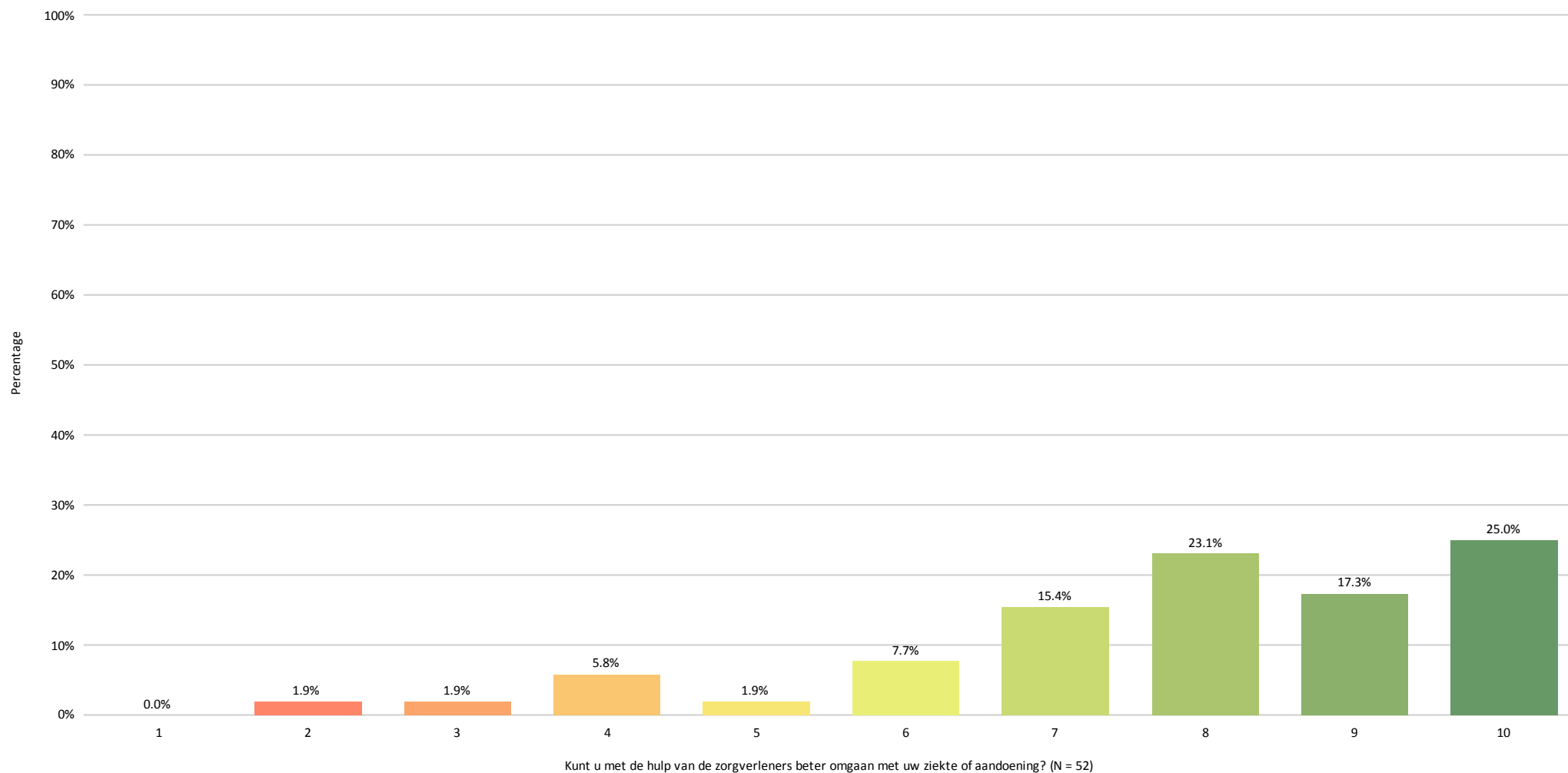


## 8. Houden de zorgverleners in de gaten hoe het met uw gezondheid gaat?



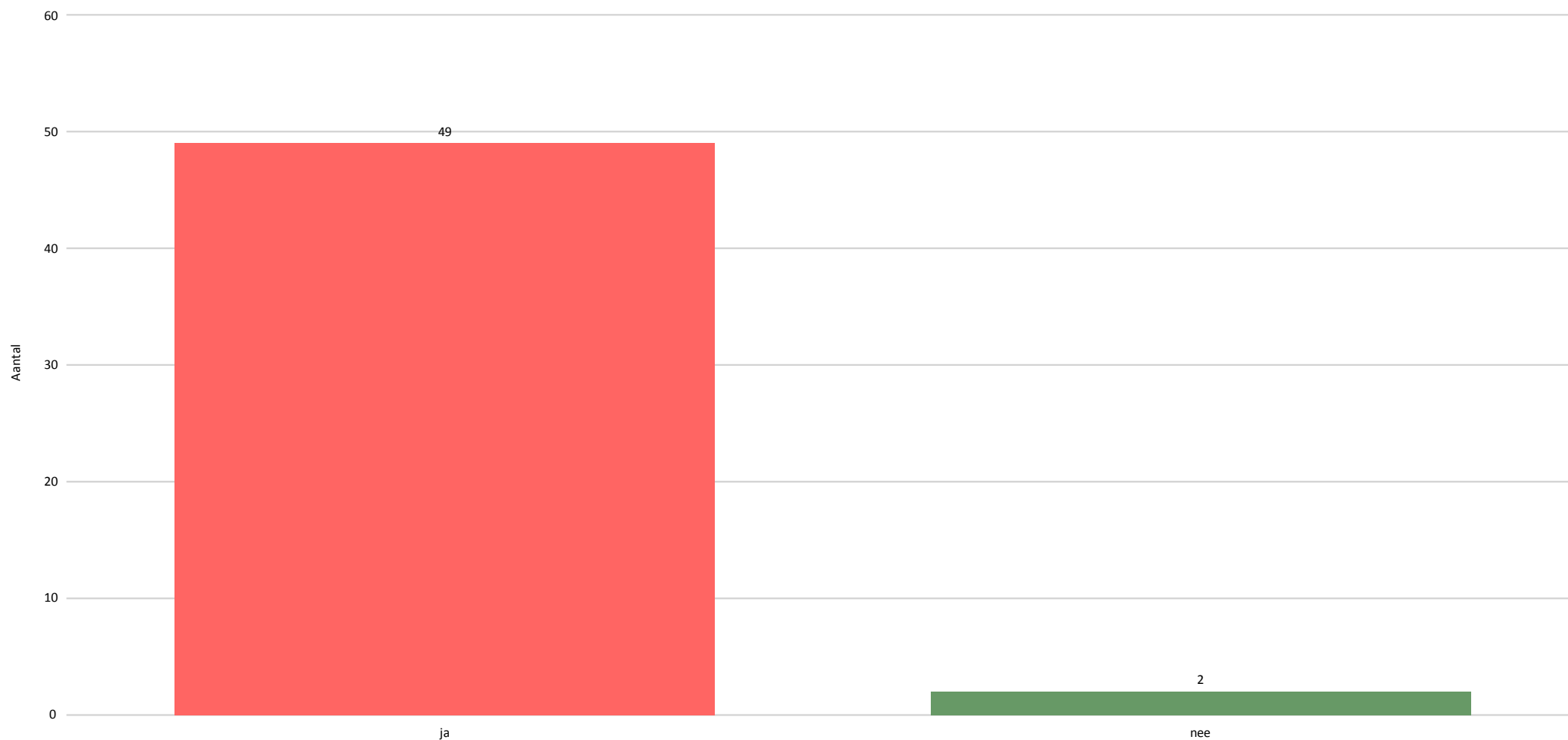
Vraag	N	Gemiddelde	Standaard deviatie	Mediaan
Houden de zorgverleners in de gaten hoe het met uw gezondheid gaat?	53	7,83	2,06	8,00

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



Vraag	N	Gemiddelde	Standaard deviatie	Mediaan
Kunt u met de hulp van de zorgverleners beter omgaan met uw ziekte of aandoening?	52	7,87	1,97	8,00

### 10. Zou u deze zorgaanbieder aanbevelen bij andere mensen met dezelfde aandoening of gezondheidsklachten?



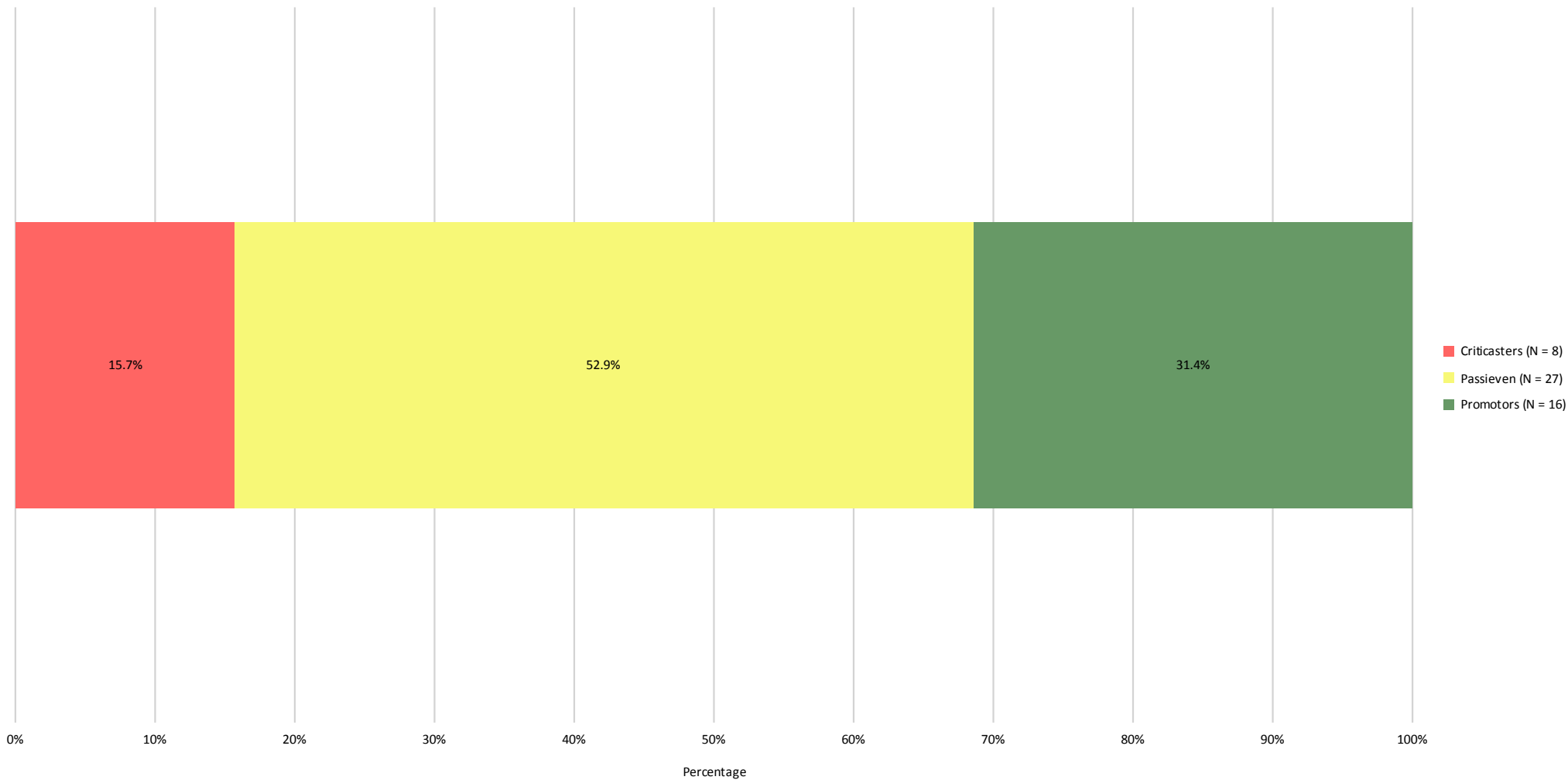
Zou u deze zorgaanbieder aanbevelen bij andere mensen met dezelfde aandoening of gezondheidsklachten? (N = 51)

Vraag	N	Gemiddelde	Standaard deviatie	Mediaan
Zou u deze zorgaanbieder aanbevelen bij andere mensen met dezelfde aandoening of gezondheidsklachten?	51	1,04	0,19	1,00

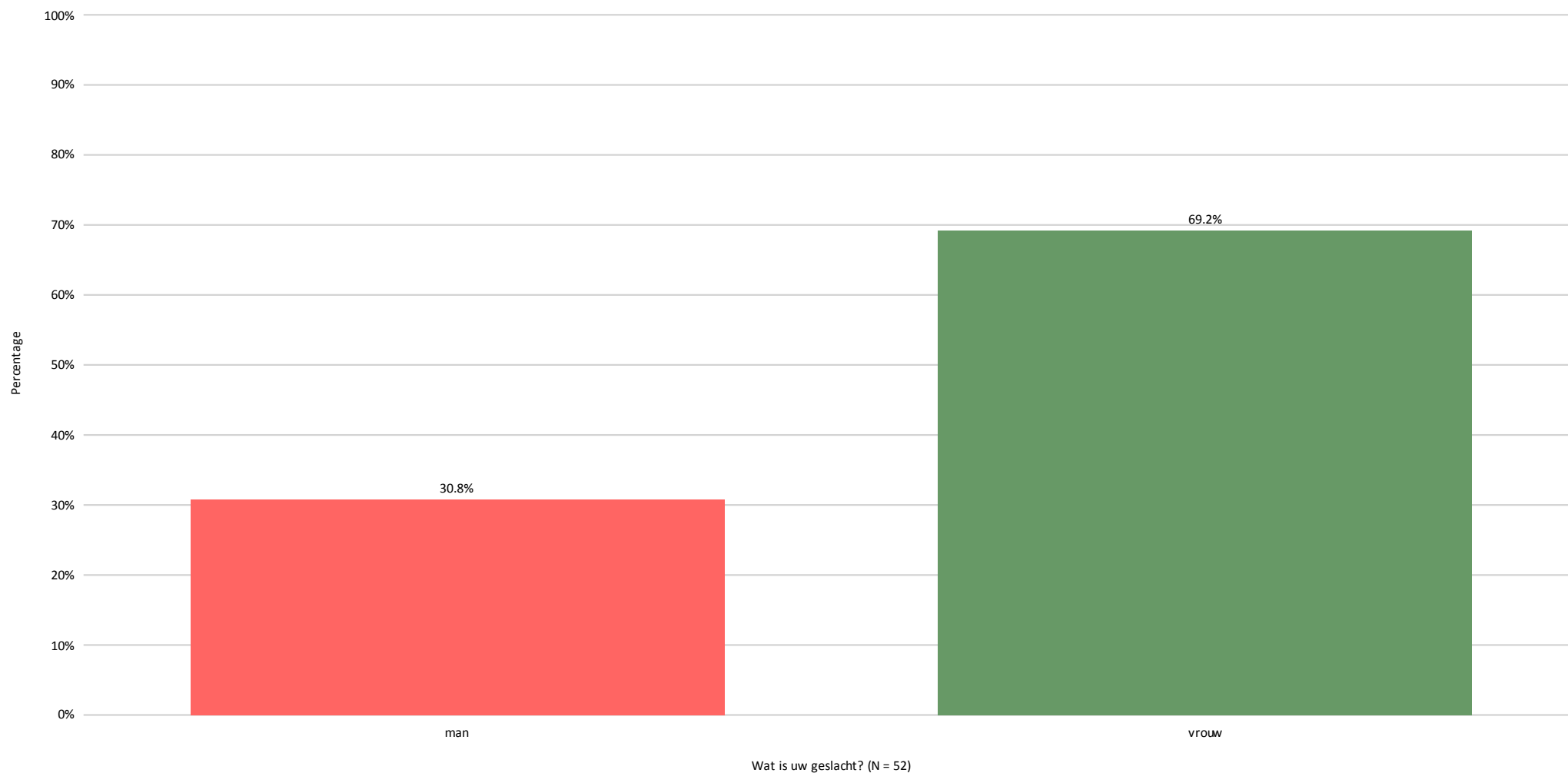
### 11. En welk cijfer geeft u daar aan?

# 16

NPS Score

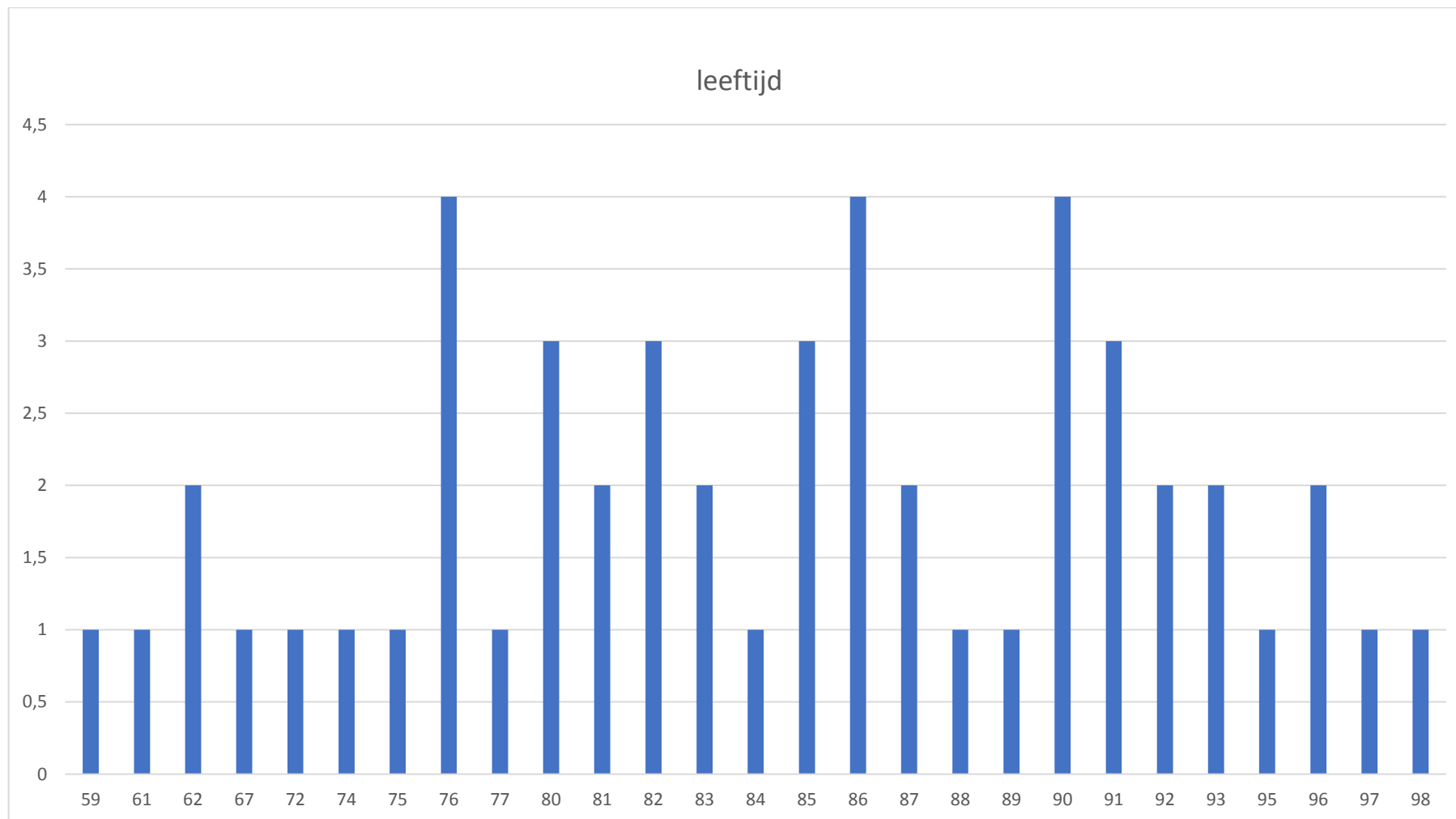


## 12. Wat is uw geslacht?



Vraag	N	Gemiddelde	Standaard deviatie	Mediaan
Wat is uw geslacht?	52	1,69	0,46	2,00

### 13. Wat is uw leeftijd?



Vraag	N	Gemiddelde
Wat is uw leeftijd?	54	83

## 14. Voor welke aandoening krijgt u wijkverpleging?

Kousen dagelijks aan en uitdoen

verlamde rechterarm, enkel fractuur + beroerte

bewegingsbeperking in de benen

wondverzorging

long en hart. sinds kort longkanker en 2 operaties huidkanker

pleistertje rug verschonen

long ziekte

darmca. dagelijks sondevoeding.

elastische kousen. medicijnen.

Aantrekken steunkousen

Herseninfarct

epilepsie

Beperking in gebruik hand, hulp bij douchen.

Slecht lopen, hulp bij douchen

Hulp bij verzorgen nefrodrein en wondverzorging

EOPD - ernstige hartklachten

Multipel Myeloom (ziekte van Kahler)

Artrose

Versleten nek, rug en heup

Steunkousen aantrekken

Hulp bij ADL

Hartkwaal, niet meer mobiel zijn

Hulp bij douchen

Verzorging open been wond

Steunkousen aantrekken, ogen druppelen, rug en benen insmeren, bloeddruk meten en wegen

Dementie

Steunkousen aantrekken

Dementie, wondverzorging

Hulp bij wassen en douchen

vasculaire dementie en bovenbeenbreuk postoperatief

Diabetes

Heel slecht lopen en bewegen, diabetes, medicijnen, douchen, ouderdom

reuma en trombose

medicijntoediening

steunkousen

huidproblematiek

Polytrauma

Handicap schouder e.d.

Ouderdom

Wassen.

Tube grips aandoen.

Insmeren rug met zalf.

Ouderdom

Steunkousen

knie prothese

open benen, wondzorg en zwachtelen

en hulp met douchen

vermoeidheid

evenwichtsstoornis

elastische kousen aan/uittrekken

ogen druppelen

Diabetes, alzheimer

Ouderdom

Longemfyseem/copd

volledige invaliditeit

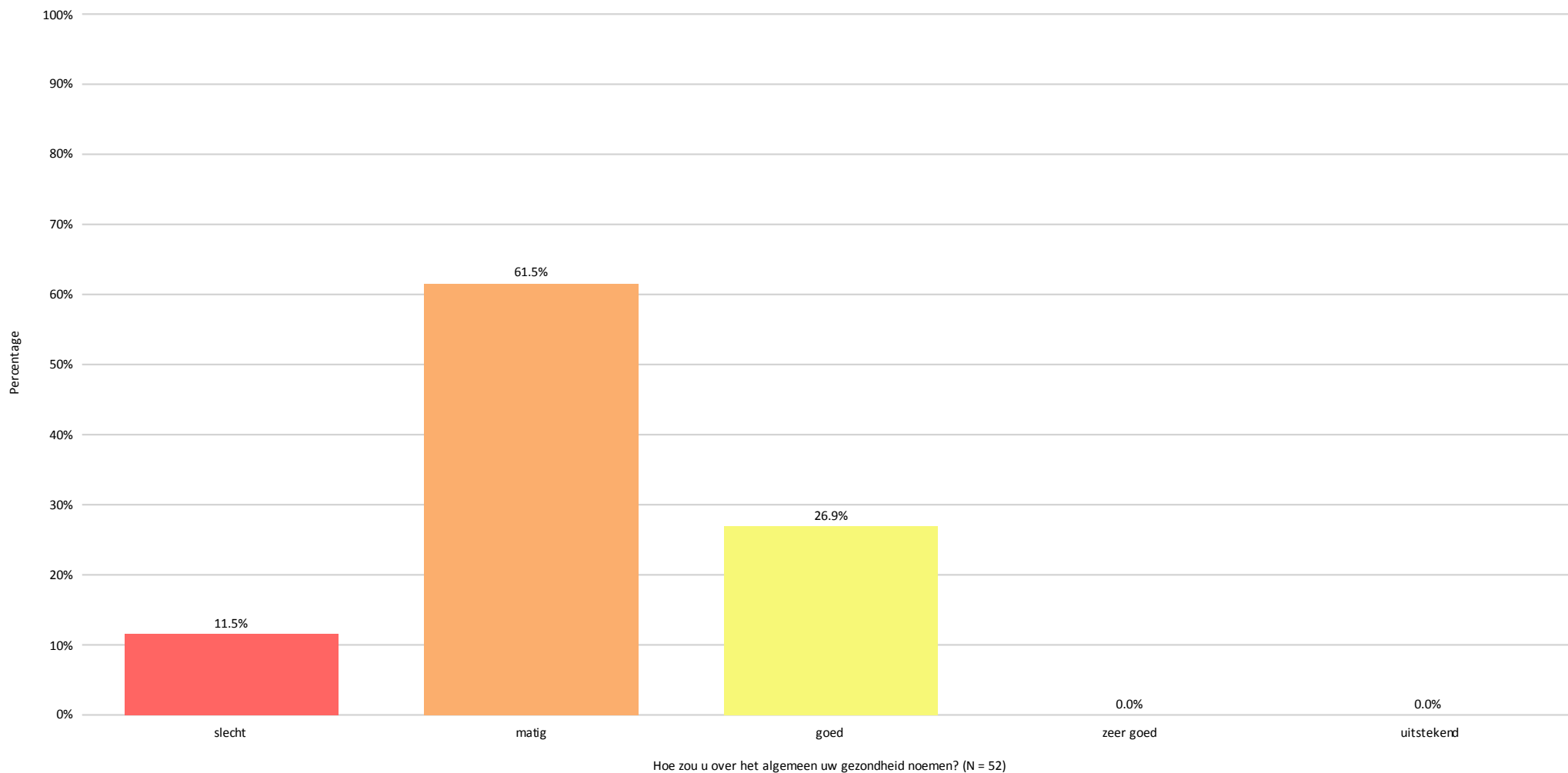
zere rug

Wondverzorging, ADL, MS begeleiding

Halfzijdig verlamd

rolstoelgebonden

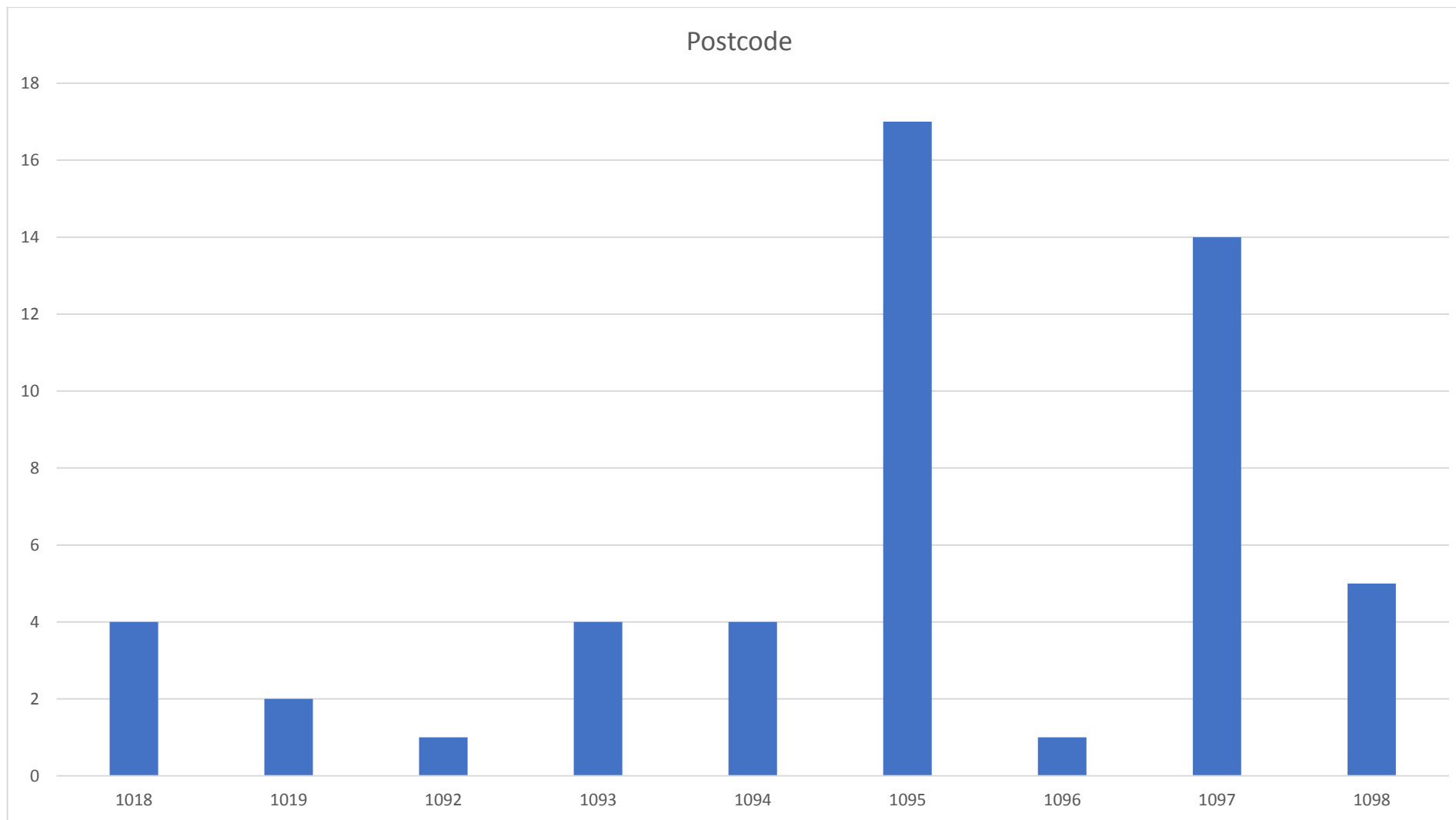
### 15. Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?



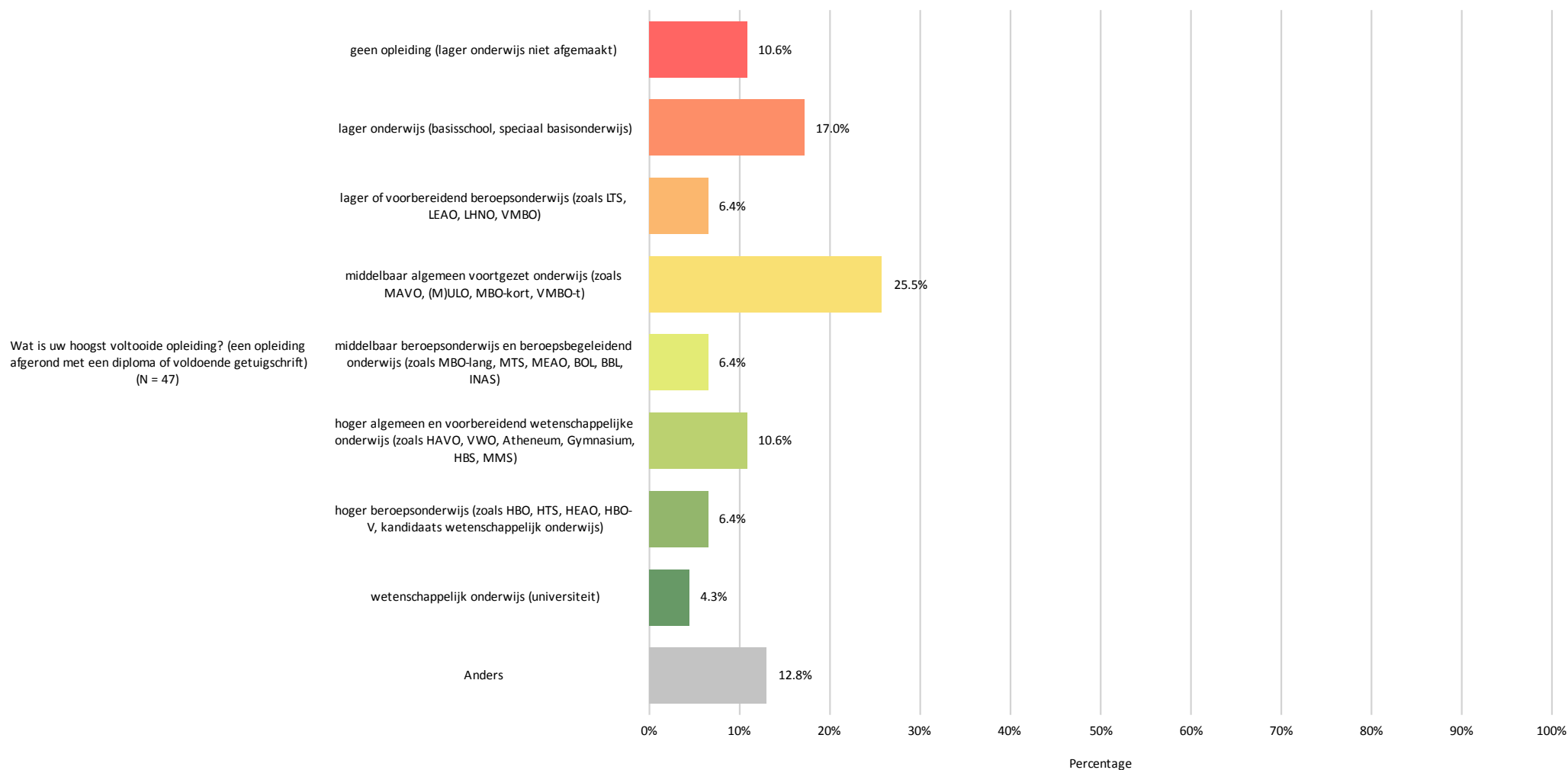
Vraag	N	Gemiddelde	Standaard deviatie	Mediaan
Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?	52	2,15	0,60	2,00



### 16. Wat zijn de vier cijfers van uw postcode?



### 17. Wat is uw hoogst voltooide opleiding? (een opleiding afgerond met een diploma of voldoende getuigschrift)



Vraag	N	Gemiddelde	Standaard deviatie	Mediaan
Wat is uw hoogst voltooide opleiding? (een opleiding afgerond met een diploma of voldoende getuigschrift)	47	3,90	1,99	4,00

## 18. Wat kan er volgens u beter in de zorgverlening?

Afspraak voor de avond. Soms komen ze om 7 uur dan weer eens laat tussen 10-11 uur.

vaste mensen!

Door veel verschillende gezichten (uitzendkrachten) moet ik altijd opnieuw vertellen wat mijn wensen zijn.

langere uren. anderhalf uur is te kort. kan alleen stofzuigen en dweilen. de andere hulp bed verschonen en boodschappen

Een beetje meer kijken naar de mens dan hoeveel ze nog moet gaan voor behandelingen.

beter luisteren

beter voorbereid zijn

beter verdiepen in mijn ziektebeeld

minder administratie

In avonddienst is 1 persoon onverantwoordelijk, 2 personen inzetten.

Planning moet beter, laat ieder zelf zijn route bepalen.

Er kan nog een heleboel beter.

Planning soms wonderlijk. verzorgenden moeten soms in Flevoflats zijn, dan tussendoor naar een andere klant en dan weer terug naar mij in de Flevoflats.

Contact met huisarts

Meer gericht werken en de tijd nemen.

Meer personeel aannemen tegen een goede betaling

Meer aandacht voor de mens en meer tijd

Meerdere dagen opvang

Vaker dezelfde verzorgers en steeds op tijd zijn

meer deskundigheid

Meer personeel

Dat ze meer tijd hebben voor de klant

Minder druk voor de zorgverleners, vooral bij een zieke of vakantietijd

Informatie over wat die zorg betekent (gevraagd aan huisarts om ontbijt en medicijnen te garanderen)

Iets meer de tijd nemen voor de mensen maar ik weet dat het bijna niet kan, de mensen die hier komen doen erg hun best

Als je de bel niet hoort, dan even bellen

Iedereen doet erg haar/zijn best, maar ze hebben weinig tijd.

Controle decubitus.

Bellen bij te laat komen.

Meer personeel

Wat meer tijd (maar dat ligt niet aan u!)

Het gaat goed zo.

Geen mening.

tijd in schaling

nee, geen verbeterpunten

n.v.t.

## 19. Waarover bent u zeer tevreden wat betreft de zorgverlening?

Oplettendheid

Ze komen op tijd.

De vaste medewerkers zijn altijd lief, correct en erg zorgvuldig in hun werk

De communicatie met de verzorgenden is goed. Ik heb een vast aanspreekpunt.

Ik had de pech een bypass operatie van het hart te ondergaan tijdens de zomervakantie (juli), wat bij veel instellingen betekent dat de vaste en meest ervaren medewerkers op vakantie zijn. Uiteraard was er bij ZGAO ook tijdens de vakantie ervaren en bekwaam personeel aanwezig, maar veel waren ook op oproepbasis waardoor er in de eerste twee weken niet tot weinig sprake was van vaste krachten. Ik zag elke keer een ander gezicht. Na de zomervakantie en een goed gesprek met de leidinggevende zijn mijn zorgen meegenomen en zag ik steeds meer vaste medewerkers die de zorg kwamen aanbieden. Waar ik erg tevreden over ben is de bejegening van de medewerkers. In 99% van de gevallen waren de medewerkers van ZGAO erg vriendelijk en respectvol in hun behandeling. Wat ook erg fijn was is het feit dat ze rekening hebben gehouden met mijn wens om liever niet door een mannelijke medewerker gedocht te worden. Wat een verbeterpunt is, is de deskundigheid van sommige medewerkers m.b.t. wondverzorging. Dat zat bij de meesten wel goed en die kwamen erg bekwaam over en wisten wat ze precies moesten doen. Sommigen hadden echter vrij veel bijsturing nodig in het verzorgen van mijn borstwond. Al met al zou ik deze zorgaanbieder zeker aanraden. Er wordt naar je geluisterd als cliënt en er wordt ook echt wat gedaan met je feedback.

nee!!! niets

50% goed in hun vak. Ben daarover tevreden.

over de wijkverpleegkundige

aandacht voor de gezondheid in het algemeen

Zorgverleners werken heel hard en zorgvuldig, wees zuinig op ze. Luister goed naar ze, zij werken allemaal in het veld en weten beter dan de mensen op kantoor.

Verzorging is heel vriendelijk/aardig/zorgzaam. Voel mij bij hun op mijn gemak. Zorgen goed voor mij.

Het gevoel geven dat je weer een week vooruit kan

Over de totale hulp.

De persoonlijke aandacht en de zorg

Dat de zorgmedewerkers op tijd komen.

De aandacht en hulp die ik van de zorgverleners krijg

Ze komen elke dag :)

Over de verzorging en het contact

Het contact en een praatje maken

het personeel

Ik kan in mijn eigen taal praten

Ze komen op tijd en ze zijn vriendelijk

Overdracht, lieve mensen, vertrouwd

De aandacht, goede zorg en een luisterend oor

Over alles

Hebben allemaal empathie voor mij

Eén medewerker die heel deskundig is

Vriendelijkheid van de verpleging

Goede afspraken kunnen maken, zorgvuldige verzorging, goed onderling overleg

De manier van omgaan

Lieve en zorgzame mensen, vaak een luisterend oor tijdens werkzaamheden

Matig tevreden omdat ik slecht geïnformeerd ben.

De vriendelijkheid en de passie van de mensen

Leuk personeel

Dat ze iedere dag komen. De vriendelijkheid en betrokkenheid.

Vriendelijk.

Over de behandeling.

Aandacht

De plezierige omgang, persoonlijk maar niet opdringerig of bazig.

Ze zijn heel aardig.

Vriendelijkheid.

luisterend oor

aandacht en gezelligheid

vriendelijkheid

persoonlijk contact