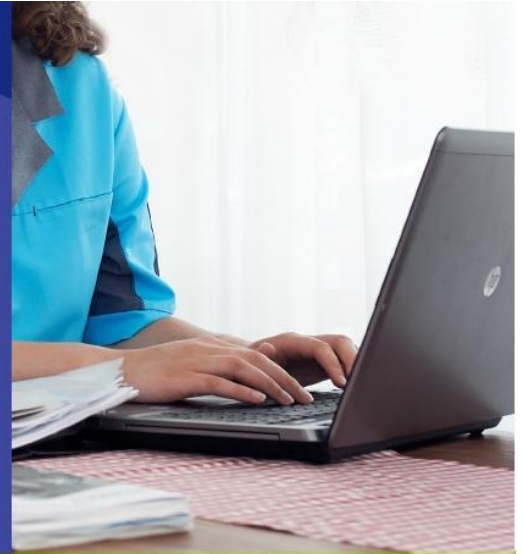


Wonen en zorg

Neboplus is ...
wonen met meerwaarde



*Een plek die voelt als thuis-
met de zorg die bij u past*

Uitkomst cliëntenonderzoek wijkverpleging (PREM) 2022



Datum: juni 2022
Opgesteld door: Femke van der Kuijp, adviseur kwaliteit & veiligheid

Inhoud

[Inleiding](#)

[1. Selectiecriteria & respons](#)

[3. Uitslagen](#)

[4. Conclusie](#)

[5. Verbeteracties](#)

Inleiding

In dit document kunt u de uitslagen lezen van het cliëntenonderzoek wijkverpleging uitgevoerd in juni 2022 onder cliënten met thuiszorg van Neboplus. Het onderzoek is uitgevoerd in opdracht en samenspraak met het managementteam en de cliëntenraad.

De vragenlijst is opgesteld aan de hand van de voorwaarden van de PREM wijkverpleging en het voorbeeld van Actiz. De cliënten konden bij 10 stellingen aangeven of deze 'helemaal niet' (1) van toepassing is of 'helemaal wel' (10); daarnaast heeft de vragenlijst 2 open vragen en 2 vragen over de gezondheid en kwaliteit van leven; Neboplus heeft de vragenlijst aangevuld met 3 eigen vragen over soorten zorg.

De uitkomsten van het onderzoek worden gebruikt om op een systematische wijze verbeteringen in onze dienstverlening tot stand te brengen.

De uitkomst van dit onderzoek wordt gedeeld met de Cliëntenraad, Raad van Toezicht, het locatieteam van Neboplus, zorgverzekeraars en gepubliceerd op de website van Neboplus.

De uitslag van het onderzoek dient, bij organisaties met meer dan 30 cliënten in thuiszorg, opgevoerd te worden in een portaal van Mediquest op verzoek van het Zorginstituut Nederland. Neboplus heeft minder dan 30 cliënten in thuiszorg en zal de uitkomst niet opvoeren.

1. Selectiecriteria & respons

Gehanteerde selectiecriteria

- A. Cliënt ontvangt langer dan 1 maand thuiszorg van Neboplus bij verspreiding van het onderzoek.
- B. Cliënt is in staat om de vragen te beantwoorden, eventueel met hulp van familie.
- C. Andere zwaarwegende redenen (onderbouwing).

Retourpercentage compleet ingevulde formulieren: 44%

3. Uitslagen

Vraag	Gemiddelde score 2021	Gemiddelde score 2022
1. Krijgt u zorg van een vast team van zorgverleners?	7,7	8,4
2. Komen de zorgverleners op de afgesproken tijd?	8,4	8,7
3. Nemen de zorgverleners uw wensen mee bij het bepalen van de zorg?	8,3	9
4. Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven?	8,4	9,1
5. Behandelen de zorgverleners u met aandacht?	8,2	9
6. Voelt u zicht op uw gemak bij de zorgverleners?	8,3	9,1
7. Heeft u vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners?	7,7	9
8. Houden de zorgverleners in de gaten hoe het met uw gezondheid gaat?	8,5	7,7
9. Kunt u met de hulp van de zorgverleners beter omgaan met uw ziekte of aandoening?	8,4	9,3
10. In welke mate zou u deze zorgaanbieder aanbevelen bij andere mensen met dezelfde aandoening of gezondheidsklachten?	NPS +40 ¹	NPS +100
11. Welk cijfer geeft u aan Neboplus?	8,1	9,4²

4. Conclusie

De bewoners met thuiszorg waarderen Neboplus met een **9,4** en een **NPS score van +100** (het hoogst haalbare).

Op bijna alle onderdelen wordt hoog gescoord en hoger gescoord dan in 2021. Uitzondering is de vraag 'Houden de zorgverleners in de gaten hoe het met uw gezondheid gaat'. Deze score is lager dan vorig jaar.

De tevredenheid onder de bewoners met thuiszorg is zeer stabiel tevreden. De uitgezette acties van het onderzoek in 2021 hebben, gezien de uitslag, voldoende effect. Voor het komende jaar kunnen deze verder geborgd worden.

5. Verbeteracties

Gezien de positieve uitslag van het onderzoek wordt ingezet op borging van de acties uit het onderzoek van 2021. Daarnaast zal er onderzoek gedaan worden naar het lage responspercentage van het onderzoek en hoe dit volgend jaar eventueel verhoogd zou kunnen worden.

¹ De Net Promotor Score (NPS) geeft in een getal aan in hoeverre klanten de producten of diensten van een organisatie aanbevelen aan anderen. Klanten die een 9 of een 10 geven zijn promotors van de organisatie. Klanten die een 0 tot en met 6 geven zijn criticasters, wat zoveel wil zeggen dat ze de organisatie niet zullen aanbevelen. Klanten die diensten of producten beoordelen met een 7 t/m 8 tellen in de NPS score niet mee. Die zijn tevreden maar zullen niet ongevraagd tot een aanbeveling overgaan. De NPS zelf wordt niet uitgedrukt als een percentage maar als een absoluut getal, dat zich ergens tussen -100 en +100 situeert.

² Cijfer gegeven bij vraag 10, op basis waarvan de NPS berekend is.