

WAARDERINGSONDERZOEK WIJKVERPLEGING 2024

Samen zorgen voor een fijne dag, daar staan we voor bij Inovum. Hierin willen we blijven leren en verbeteren. In dit waarderingsonderzoek hebben we cliënten gevraagd wat zij van onze dienstverlening vinden.

Het waarderingsonderzoek wijkverpleging is uitgevoerd in **juni 2024**. Gemiddelde beoordeling voor de wijkverpleging van Inovum in 2024 is een **8,3** (in 2023 was dit een 8,5).

Klantbeloften

Bij Inovum doen we 10 klantbeloften aan de cliënten. De beloften vormen de basis van ons kwaliteitsdenken en handelen. De klantbeloften zijn voor cliënten en medewerkers een uitnodiging om samen het goede gesprek te voeren. Over hoe zij de ondersteuning en zorg ervaren en wat cliënten belangrijk vinden.

Het waarderingsonderzoek kent een aantal standaard vragen. Hier hebben we dit jaar vragen aan toe mogen voegen. Hierdoor zien we nu de klantbeloften terug in het onderzoek. We kunnen in de resultaten terugzien hoe onze cliënten vinden dat wij de klantbeloften waarmaken en waar we nog kunnen leren en verbeteren.

GEMIDDELDE WAARDERING

8,3 | 10

METHODE

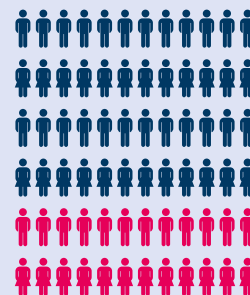
Alle cliënten hebben een brief ontvangen met hierin het verzoek om deel te nemen aan het waarderingsonderzoek. Zorgmedewerkers of naasten konden ondersteunen bij het invullen van de vragenlijst. De vragenlijst konden cliënten op verschillende manieren invullen, namelijk:

1. De **papieren vragenlijst invullen** en via de **bijgevoegde retour enveloppe versturen**
2. De vragenlijst **direct invullen door naar de website te gaan** (via link of QR code)

RESPONS

152

cliënten hebben de vragenlijst ingevuld (totaal 456 cliënten=33%)



MEEST POSITIEVE ERVARINGEN

BETROKKEN AARDIG
AANDACHT ATTENT BEHULPZAAM
LIEFDE ALLES GAAT GOED TEVREDEN
OPLETTENDHEID
GOEDE ZORG PLEZIERIG
DESKUNDIG VRIENDELIJK ZELFSTANDIG

WAARDERINGSONDERZOEK WIJKVERPLEGING 2024

WAARDERING



Krijgt u zorg van een vast team van zorgverleners?



Komen de zorgverleners op de afgesproken tijd?



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



Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven?



Behandelen de zorgverleners u met aandacht?



Voelt u zich op uw gemak bij de zorgverleners?



Heeft u vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners?



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



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

"Vriendelijk, aardig en behulpzaam."

9

Criticasters (0-6)

6%

36

Passief tevreden (7-8)

36%

84

Promotors (9-10)

58%

52

NPS Score

"Vanwege hulp van de thuiszorg is de kwaliteit van mijn leven verbeterd."

EXTRA VRAGEN



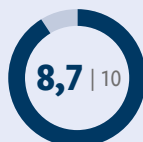
Kunt u bij de zorgverleners uzelf zijn en laten zij u in uw waarde?



Worden uw naasten actief betrokken bij uw welzijn en zorg?



Wordt u uitgedaagd om zoveel mogelijk zelfredzaam te zijn met hulp van uw omgeving en hulpmiddelen?



Trefte u tevreden medewerkers die met plezier hun werk doen?

SAMENVATTING VERBETERPUNTEN

- Graag meer vaste medewerkers in plaats van ZZP'ers. De ZZP'ers worden als minder betrokken ervaren en zijn minder punctueel.
- Verschillende cliënten geven aan dat zij een vaste tijd willen voor hun zorgmoment.
- Als medewerkers te laat zijn, dat zij dit telefonisch even laten weten.
- Betere communicatie met de mantelzorgers
- Sommige medewerkers zijn te gehaast.
- Verschillende cliënten geven aan dat zij graag vaker en/of langer gedoucht willen worden.
- Meer eenduidige manier van werken. Er worden grote verschillen ervaren tussen medewerkers.
- Goed luisteren.

