

Verslag : Verslaglegging PREM wijkverpleging
Locatie : Slenkstraat 201, 1441 GM Purmerend
Datum : 2 januari 2025
Periode : Q1
Naam : P. Veldhoen

Inleiding:

De PREM (Patiënt-Relatie-Ervaring-Meting) wijkverpleging is een meting die is uitgevoerd om inzicht te krijgen in de ervaringen en tevredenheid van cliënten over de zorg die zij ontvangen binnen de wijkverpleging. Het doel van dit onderzoek is om zowel de sterke punten als de aandachtspunten in de zorgverlening te identificeren, zodat de organisatie gericht kan werken aan het verbeteren van de zorgkwaliteit. In dit onderzoek hebben 12 cliënten hun feedback gedeeld, wat een representatief beeld biedt van hun ervaringen met de zorgverlening in de wijkverpleging.

Resultaat:

De PREM wijkverpleging heeft 12 cliënten opgeleverd die hun ervaringen met de zorgverlening hebben gedeeld. Het merendeel van de cliënten is positief over het personeel, waarbij zij vooral de vriendelijkheid en deskundigheid waarderen. Echter, er zijn ook kritische opmerkingen, met name over de wisseling van zorgverleners en de onduidelijkheid in de planning. Veel cliënten gaven aan dat zij vaak te horen krijgen wie er de volgende dag komt, maar uiteindelijk toch een andere zorgverlener treffen.

Op de vraag in hoeverre zij de zorgaanbieder zouden aanbevelen, gaven 9 van de 12 cliënten het cijfer 7, terwijl 3 cliënten een 8 gaven, wat wijst op een overwegend positieve ervaring, maar ook ruimte voor verbetering.

Conclusie:

De feedback toont aan dat de cliënten over het algemeen tevreden zijn met de kwaliteit van de zorg, met name de vriendelijkheid en deskundigheid van het personeel. De belangrijkste aandachtspunten liggen in het personeelsbeheer en de planningscommunicatie. Het wisselen van zorgverleners en het ontbreken van duidelijke informatie over wie de zorg komt verlenen, heeft invloed op het vertrouwen en de tevredenheid van de cliënten. Dit zijn cruciale gebieden waar verbetering mogelijk is.

Aanbeveling:

Om de cliënttevredenheid verder te verbeteren, wordt geadviseerd om het aantal vast personeel in de wijkverpleging te vergroten, zodat cliënten meer continuïteit en herkenbaarheid ervaren in de zorgverlening. Het optimaliseren van het planningsproces en het verbeteren van de communicatie rondom wijzigingen kan ook helpen om de ervaring van de cliënten te verbeteren. Zorg ervoor dat cliënten tijdig en duidelijk worden geïnformeerd over wie hen komt verzorgen, zodat onduidelijkheid wordt voorkomen en het vertrouwen in de zorgverlening wordt versterkt. Deze maatregelen kunnen bijdragen aan een hogere tevredenheid en een sterkere relatie met de cliënten.