

Uitkomst resultaten PREM meting

PREM Meting: wat was dat ook al weer?

In mei van dit jaar heeft de PREM meting plaatsgevonden binnen Bonniers Zorg. PREM staat voor: *Patient Reported Experience Measure*.

De PREM meting is een gestandaardiseerde vragenlijst waarmee ervaringen van onze cliënten worden gemeten. De resultaten van de meting geven ons inzicht in wat onze cliënten van de geboden zorg of ondersteuning vinden. Het is de bedoeling dat de PREM meting elk jaar wordt afgenomen onder onze cliënten.

Dit jaar digitaal en met ondersteuning van een bureau

Dit jaar hebben we ervoor gekozen om ons door een bureau, Zorgdna, te laten ondersteunen. We konden daarbij gebruik maken van een digitale methode: vragenlijsten stonden online klaar en zijn per cliënt afgenomen. Langs deze weg informeren wij jullie over de belangrijkste uitkomsten van de meting.

Hoge respons en hoge eindscore!

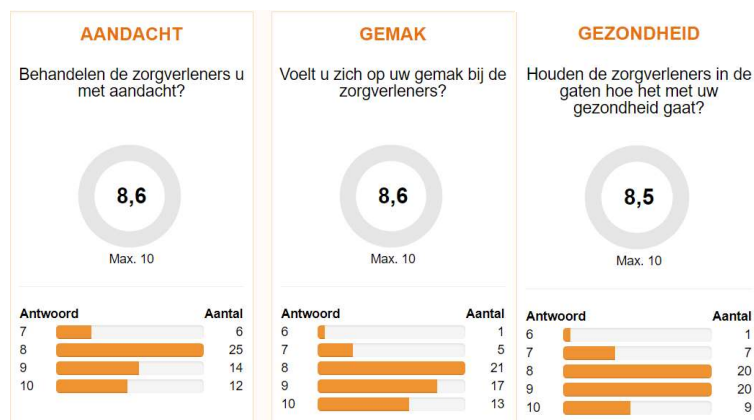
Het merendeel van onze cliënten heeft de vragenlijst beantwoord. Van de 80 zorg-clieënten hebben 57 cliënten de vragenlijst ingevuld. Dat is een hoge respons, **72%**. De meeste cliënten die de vragenlijst hebben ingevuld, zijn vrouw (70%). De gemiddelde leeftijd van de cliënten die de vragenlijst heeft ingevuld, is 78 jaar. Gemiddeld beoordelen onze cliënten Bonniers Zorg met een **8,2**. Een mooie score! Het ligt net een paar tienden onder het landelijke gemiddelde. Landelijk ligt het gemiddelde op een 8,5. Dus al met al een mooi resultaat.

Hoe trouw zijn onze cliënten om gebruik te blijven maken van Bonniers Zorg?

De cliënten zijn ook gevraagd hoe waarschijnlijk het is om Bonniers Zorg aan te bevelen bij vrienden of collega's. Daar scoren we erg goed op. De uitkomst is uitgedrukt in een score van 68 terwijl dit landelijk gemiddeld ligt op 46, dus 1,5 keer zoveel beter. Al met al een indicatie dat Bonniers Zorg stevig in de markt staat.

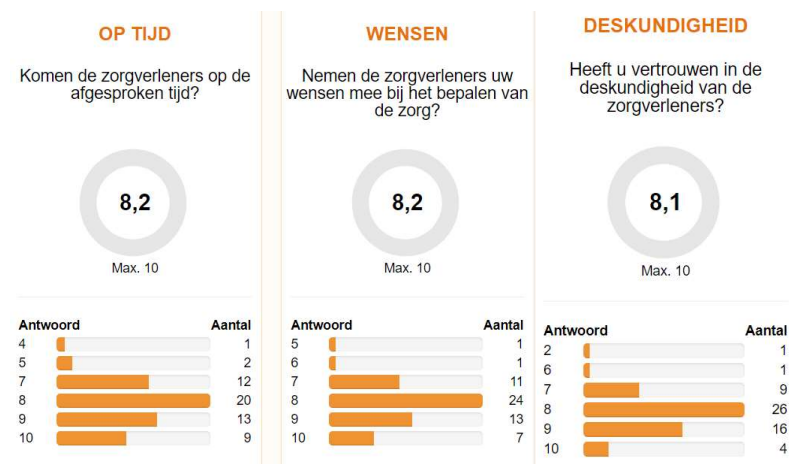
Aandacht hebben voor welzijn en gezondheid van cliënten scoorden het hoogst

Het behandelen van onze cliënten met aandacht, het op hun gemak stellen en in de gaten houden hoe het met de gezondheid van onze cliënten gaat, scoorden het hoogst.



Op tijd komen, deskundigheid en oog hebben voor wensen en behoeften worden ook hoog gewaardeerd

Waar cliënten ook zeker tevreden over zijn, is het op tijd komen, het rekening houden met de wensen van de cliënt en de deskundigheid van het personeel.



Tot slot zijn de cliënten positief over de mate waarin de geboden zorg aansluit op hun manier van leven. Dit wordt namelijk met een 7,8 gewaardeerd.

Welke punten behoeven verbetering?

Door 9 cliënten is de 'planning' genoemd als verbeterpunt. 2x werd daarbij ook aangegeven dat deze m.n. in de avonden beter zou kunnen worden gepland en 1x is aangegeven dat dit specifiek op dinsdag en zondag verbeterd zou kunnen worden. Verder zijn er aantal kleinere verbeterpunten genoemd als het gaat om 'meer tijd besteden aan cliënt' (2x), 'meer oplettendheid met het gebruiken van de tillift' (1x), 'teveel wisselingen zorgpersoneel' (1x), 'begrip tonen en luisteren' (2x) en 'communicatie en verstrekken van informatie' (1x).

Tot slot

We kunnen met elkaar trots zijn op de zorg die wij leveren. De scores laten dat zeker zien. Met jullie gaan we zeker nog in gesprek om te kijken waar we met elkaar nog kunnen verbeteren.

Heb je nog vragen over de uitkomsten? Laat het ons weten.

Bianca & Louise