

# Clïenttevredenheidsonderzoek wijkverpleging

Binnen Rivas wijkverpleging, meten we continu de cliëntervaring. We doen dit, omdat het voor ons van groot belang is te weten hoe cliënten hun zorg bij Rivas ervaren. Met de resultaten van dit onderzoek kunnen wij de zorg waar nodig verbeteren. Aan cliënten wordt jaarlijks gevraagd om het cliëntervaringsonderzoek in te vullen.

Als organisatie die wijkverpleging levert, is Rivas verplicht om ieder jaar een PREM Wijkverpleging uit te voeren. PREM staat voor Patient Reported Experience Measure en is een vragenlijst die de ervaringen en beleving van cliënten met wijkverpleging meet. Rivas schakelt een externe partij in voor deze jaarlijkse meting.

## Uitkomsten cliëntervaring 2021

De tevredenheidsmeting van 2021 werd door 434 cliënten ingevuld. Aan de respondenten is gevraagd om op een schaal van 0 tot 10 aan te geven hoe waarschijnlijk het is dat ze de organisatie bij anderen zouden aanbevelen. Rivas wijkverpleging scoort op deze vraag een prachtige 8,8.

### ‘Trots op onze zorgkanjers’



De twee vragen uit de vragenlijst waarop de hoogste score werd behaald, waren ‘Behandelen de zorgverleners u met aandacht?’ en ‘Voelt u zich op uw gemak bij de zorgverleners?’. Twan van den Munckhof, directeur Rivas wijkverpleging: ‘Wij zijn ontzettend trots op dit mooie resultaat. Vooral omdat onze zorgverleners, ondanks de enorm hoge werkdruk in 2021, zo hoog scoren op deze belangrijke aspecten. We laten hiermee zien dat onze zorgprofessionals mensgerichte zorg blijven verlenen en oog houden voor iedere cliënt, hoe lastig de omstandigheden door corona en het personeelstekort ook zijn.’ De meeste ondervraagde cliënten geven bovendien aan dat hun wensen worden meegenomen bij het bepalen van de zorg en dat zij veel vertrouwen hebben in de deskundigheid van de Rivas zorgverleners.

# Zorgkaart Nederland

De mogelijkheid bestaat voor cliënten om op [zorgkaartnederland.nl](https://zorgkaartnederland.nl) een waardering over de geleverde zorg achter te laten. Wij bevelen het gebruik van Zorgkaart Nederland aan en pakken eventuele aandachtspunten op.