

**Rapportage PREM
Wijkverpleging –
De Schutse**

Uitgevoerd door Qualizorg BV, Deventer
2023



Inhoudsopgave

1. Het onderzoek	2
2. Gemiddelde scores per vraag	2
3. Resultaten per vraag	4
4. Aanbeveling	7
5. PROM – Kwaliteit van leven	8
6. Opmerkingen	9
7. Achtergrondkenmerken	9
8. Verantwoording	11
Bijlage 1	12

Niets uit deze rapportage mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Qualizorg.

© Qualizorg, 2023

1. Het onderzoek

Schriftelijke meting door Qualizorg, november t/m december 2023
 Gebruikte vragenlijst: 'PREM Wijkverpleging (versie februari 2021)'
 Aantal benaderde cliënten: **169**
 Aantal ingevulde vragenlijsten/interviews: **100**
 Respons: **59,2%**

2. Gemiddelde scores per vraag

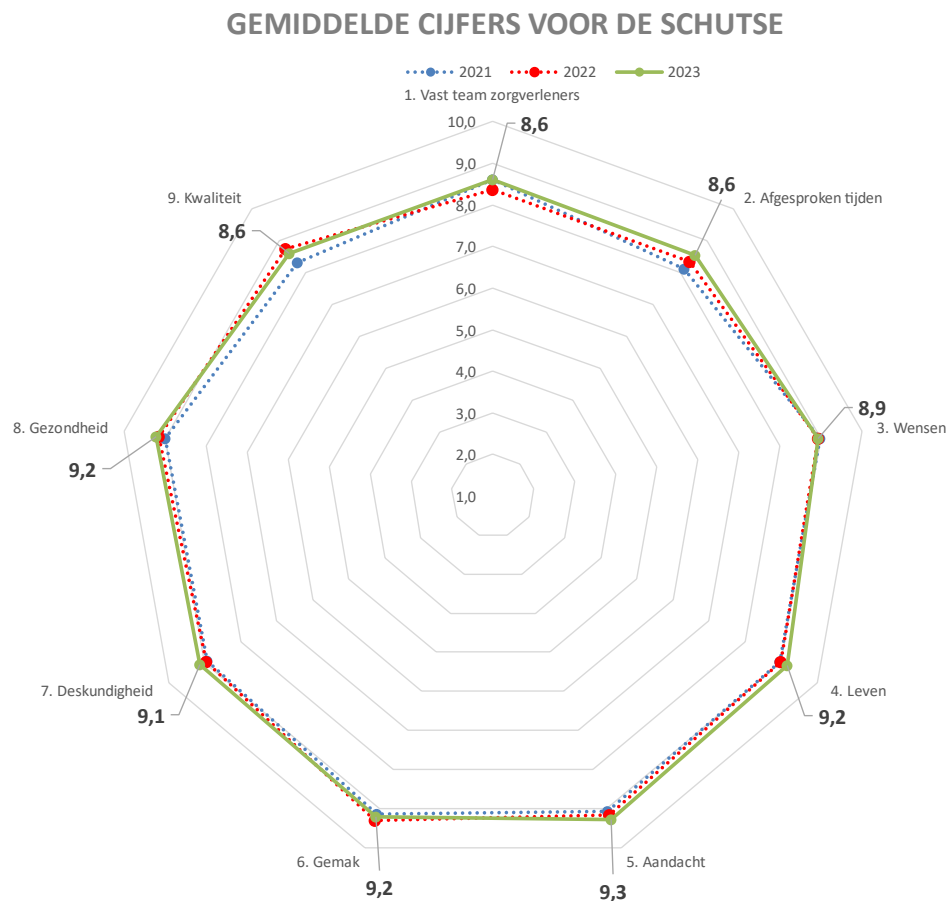
In de tabel hieronder worden de gemiddelde scores per vraag weergegeven die te berekenen zijn met de PREM Wijkverpleging. De eerste negen vragen uit de PREM vragenlijst kunnen beantwoord worden op een schaal van 1 (zeer zeker niet) tot en met 10 (zeer zeker wel). Hiermee kan per vraag een gemiddelde score worden berekend. De scores zijn berekend door de totale score per vraag te delen door het aantal cliënten dat de vraag heeft ingevuld. De minimale score 1, de maximale score is 10.

In de tabel wordt een vergelijking gemaakt met de gemiddelde cijfers per vraag uit het onderzoek van 2021.

Gemiddelde scores per vraag PREM Wijkverpleging De Schutse

Vraag	Gemiddelde score			N (aantal)
	2021	2022	2023	2023
1. Vast team zorgverleners	8,6	8,4	8,6	99
2. Afgesproken tijden	8,1	8,4	8,6	98
3. Wensen	9,0	8,9	8,9	99
4. Leven	9,0	9,0	9,2	99
5. Aandacht	9,1	9,2	9,3	100
6. Gemak	9,1	9,3	9,2	97
7. Deskundigheid	8,9	9,0	9,1	100
8. Gezondheid	9,0	9,2	9,2	99
9. Kwaliteit	8,3	8,8	8,6	95

In de onderstaande grafiek worden de gemiddelde scores per indicator weergegeven. De maximaal te behalen score is 10 (buitenste ring van de grafiek), de minimale score is 1 (kern van de grafiek). Des te dichterbij de kern van de grafiek komt, des te groter is het verbeterpotentieel. Op de randen van de grafiek worden de vragen uit de vragenlijst verkort weergegeven met daarbij de gemiddelde score van de betreffende vraag.



Positiefste resultaat

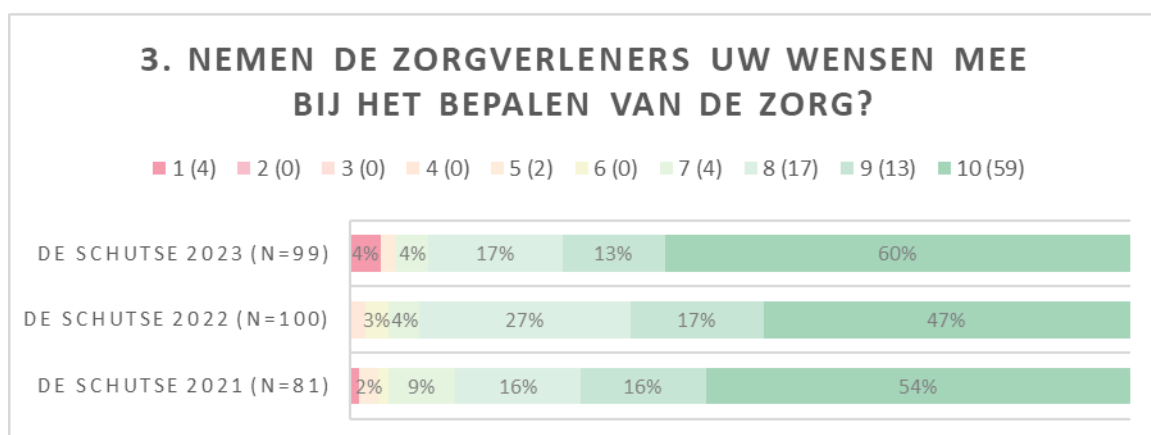
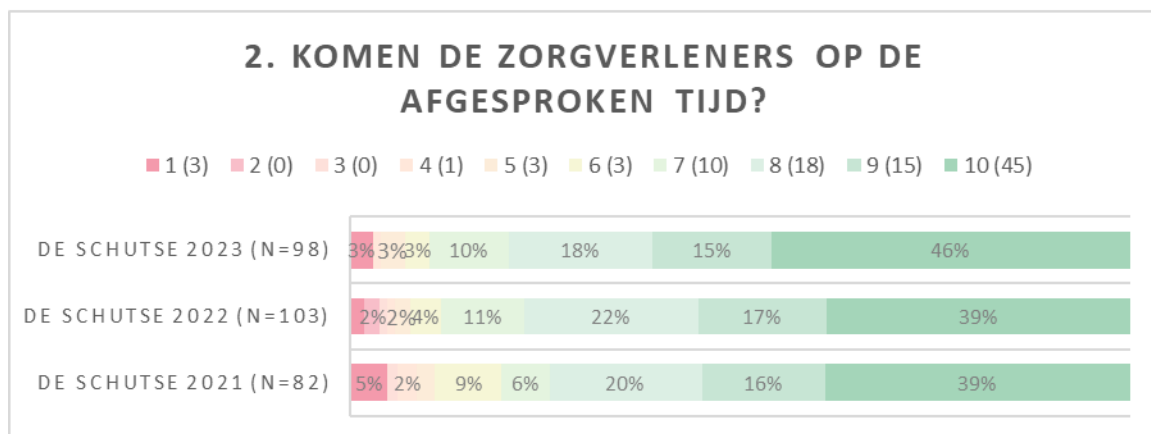
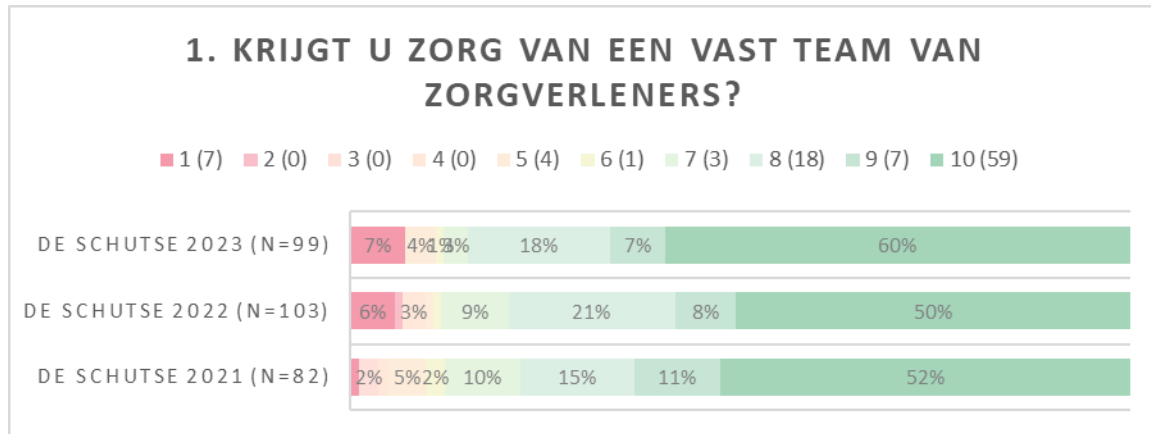
1. Aandacht (9,3)

Grootste verbeterpotentieel

- 1. Kwaliteit (8,6)
- 2. Vast team zorgverleners (8,6)
- 3. Afgesproken tijden (8,6)

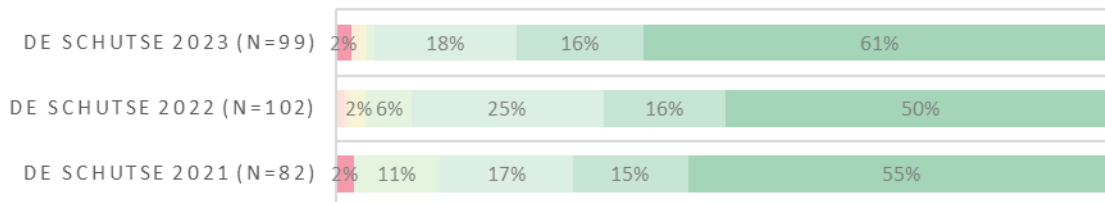
3. Resultaten per vraag

Hieronder volgen de resultaten per vraag uit de PREM vragenlijst voor Wijkverpleging. De resultaten worden weergegeven in grafieken. Elke vraag kon beantwoord worden op een schaal van 1 (rood) tot en met 10 (groen). De cliënten zijn 'positiever' naarmate er meer groen in de grafieken te zien is. De cliënten zijn 'negatiever' wanneer er meer rood in de grafieken te zien is. In de grafiek zie je het gegeven cijfer en tussen haakjes het aantal respondenten dat het cijfer heeft gegeven.



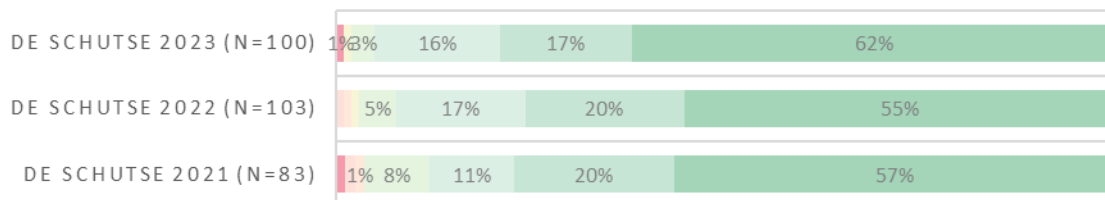
4. PAST DE ZORG BIJ DE MANIER WAAROP U WILT LEVEN?

1 (2) 2 (0) 3 (0) 4 (0) 5 (1) 6 (1) 7 (1) 8 (18) 9 (16) 10 (60)



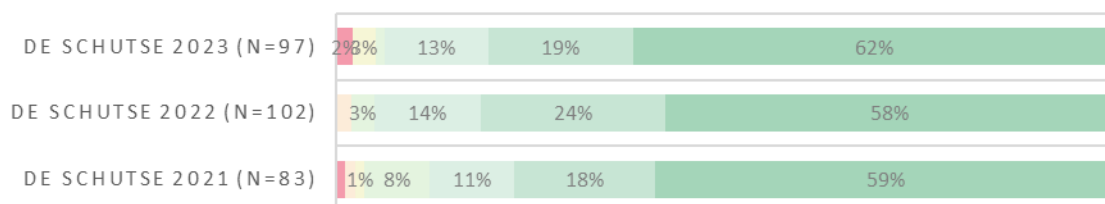
5. BEHANDELEN DE ZORGVERLENERS U MET AANDACHT?

1 (1) 2 (0) 3 (0) 4 (0) 5 (0) 6 (1) 7 (3) 8 (16) 9 (17) 10 (62)



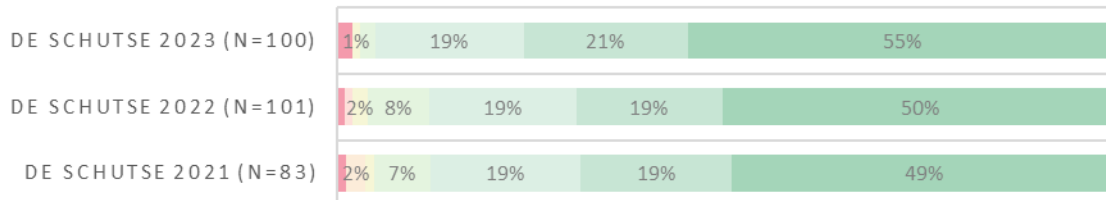
6. VOELT U ZICH OP UW GEMAK BIJ DE ZORGVERLENERS?

1 (2) 2 (0) 3 (0) 4 (0) 5 (0) 6 (3) 7 (1) 8 (13) 9 (18) 10 (60)



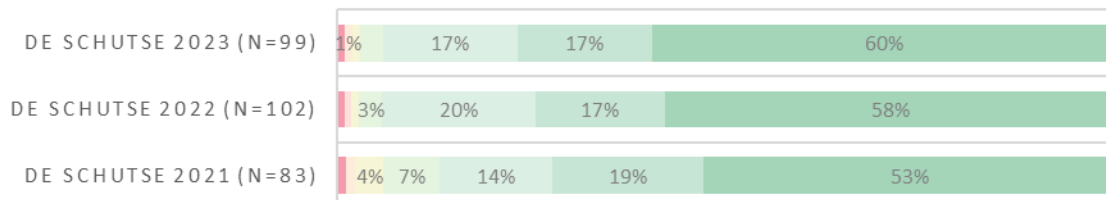
7. HEEFT U VERTROUWEN IN DE DESKUNDIGHEID VAN DE ZORGVERLENERS?

■ 1 (2) ■ 2 (0) ■ 3 (0) ■ 4 (0) ■ 5 (0) ■ 6 (1) ■ 7 (2) ■ 8 (19) ■ 9 (21) ■ 10 (55)



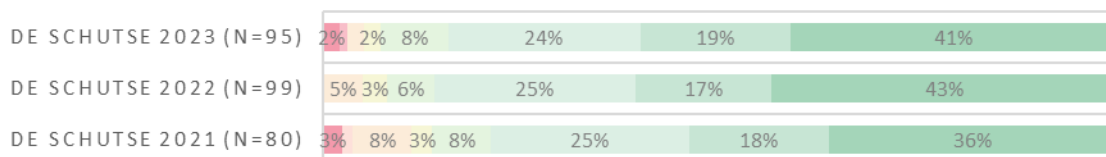
8. HOUDEN DE ZORGVERLENERS IN DE GATEN HOE HET MET UW GEZONDHEID GAAT?

■ 1 (1) ■ 2 (0) ■ 3 (0) ■ 4 (0) ■ 5 (1) ■ 6 (1) ■ 7 (3) ■ 8 (17) ■ 9 (17) ■ 10 (59)

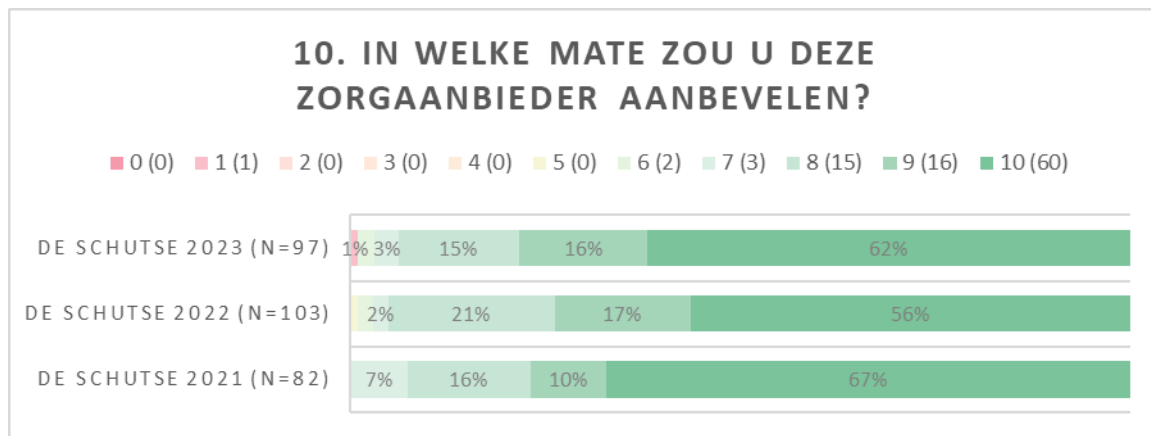


9. KUNT U MET DE HULP VAN DE ZORGVERLENERS BETER OMGAAN MET UW ZIEKTE OF AANDOENING?

■ 1 (2) ■ 2 (1) ■ 3 (0) ■ 4 (0) ■ 5 (2) ■ 6 (2) ■ 7 (8) ■ 8 (23) ■ 9 (18) ■ 10 (39)





4. Aanbeveling



Het gemiddelde aanbevelingscijfer voor De Schutse 2023 is: **9,3**

Het gemiddelde aanbevelingscijfer voor De Schutse 2022 is: **9,2**

Net Promotor Score voor de zorg van De Schutse

	% Promotors <i>(Aanbeveling)</i>		% Criticasters <i>(Geen aanbeveling)</i>		Net Promotor Score <i>(minimaal -100, maximaal +100)</i>
	(cijfer 9-10)	-	(cijfer 0-6)	=	
					
De Schutse 2023	78,4%	-	3,1%	=	+75,3
De Schutse 2022	73,8%	-	2,9%	=	+70,9
De Schutse 2021	76,8%	-	0%	=	+76,8

Uitleg berekening Net Promotor Score (NPS)

De scores voor aanbeveling kunnen berekend worden tot de Net Promotor Score (NPS). Op basis van het gegeven cijfer worden mensen in drie categorieën ingedeeld:

1. Promotors = respondenten die een score van **9** of **10** gegeven hebben
2. Passief Tevredenen = respondenten die een score van **7** of **8** gegeven hebben
3. Criticasters = respondenten die een score van **0** t/m **6** gegeven hebben

De NPS wordt vervolgens berekend door het percentage criticasters (cijfer = 0-6) af te trekken van het percentage promotors (cijfer= 9-10). De NPS wordt uitgedrukt als een score tussen de -100 en +100.

In de tabel hieronder volgt een toelichting bij de NPS:

Positieve NPS (+)	Meer cijfers van 9 t/m 10 dan cijfers van 0 t/m 6
Negatieve NPS (-)	Meer cijfers van 0 t/m 6 dan cijfers van 9 t/m 10
Minimale NPS (-100)	Alleen cijfers van 0 t/m 6
Maximale NPS (+100)	Alleen cijfers van 9 t/m 10
NPS '0'	Evenveel cijfers van 0 t/m 6 als cijfers van 9 t/m 10

In onderstaande tabel wordt weergegeven hoeveel respondenten voor een cijfer hebben gekozen:

Tabel met gegeven cijfers voor aanbeveling

Gegeven cijfer	N (aantal)	Percentage
0	0	0,0%
1	1	1,0%
2	0	0,0%
3	0	0,0%
4	0	0,0%
5	0	0,0%
6	2	2,1%
7	3	3,1%
8	15	15,5%
9	16	16,5%
10	60	61,9%
Totaal	97	100,0%

5. PROM – Kwaliteit van leven

De bedoeling is om met de toevoeging van de PROM-vraag over kwaliteit van leven inzicht te geven in de ervaren kwaliteit van leven op groepsniveau. De meetgegevens van de PROM-vraag worden het eerste jaar (2022) enkel gebruikt voor het leren en ontwikkelen.

De verdeling naar kwaliteit van leven is:

Hoe vindt u over het algemeen uw kwaliteit van leven?

Op een schaal van 1 tot 10 waarbij 1 = een slechte kwaliteit van leven en 10 = een uitstekende kwaliteit van leven.

Gegeven cijfer	Aantal	Percentage
1	0	0,0%
2	0	0,0%
3	2	2,0%
4	2	2,0%
5	8	8,0%
6	16	16,0%
7	19	19,0%
8	37	37,0%
9	11	11,0%
10	5	5,0%
Totaal	100	100,0%

6. Opmerkingen

Wat kan er volgens u beter in de zorgverlening?

Waarover bent u zeer tevreden wat betreft de zorgverlening?

De opmerkingen op bovenstaande vragen zijn toegevoegd in bijlage 1.

7. Achtergrondkenmerken

De verdeling naar algemene gezondheid is:

Hoe vindt u over het algemeen uw gezondheid?

Op een schaal van 1 tot 10 waarbij 1= een slechte gezondheid en 10 = een uitstekende gezondheid.

Gegeven cijfer	Aantal	Percentage
1	2	2,0%
2	0	0,0%
3	2	2,0%
4	4	4,0%
5	14	14,0%
6	15	15,0%
7	29	29,0%
8	24	24,0%
9	6	6,0%
10	4	4,0%
Totaal	100	100,0%

De verdeling naar geslacht is:

Geslacht	Aantal	Percentage
Man	39	39,0%
Vrouw	61	61,0%
Anders	0	0,0%
Totaal	100	100,0%

De verdeling naar leeftijd is:

Leeftijd	Aantal	Percentage
Jonger dan 16 jaar	0	0,0%
16 t/m 24 jaar	0	0,0%
25 t/m 34 jaar	0	0,0%
35 t/m 44 jaar	0	0,0%
45 t/m 54 jaar	0	0,0%
55 t/m 64 jaar	1	1,0%
65 t/m 74 jaar	14	14,3%
75 t/m 84 jaar	43	43,9%
85 t/m 94 jaar	35	35,7%
95 jaar of ouder	5	5,1%
Totaal	98	100,0%

Hulp bij het invullen van de vragenlijst:

Heeft iemand u geholpen om deze vragenlijst in te vullen?

Hulp bij invullen vragenlijst	Aantal	Percentage
Nee	51	52,0%
Ja, een naaste	42	42,9%
Ja, mijn zorgverlener of een andere medewerker van mijn zorgorganisatie	5	5,1%
Ja, iemand anders	0	0,0%
Weet ik niet	0	0,0%
	98	100,0%

8. Verantwoording

Het onderzoek

Schriftelijke meting door Qualizorg, november t/m december 2023
Gebruikte vragenlijst: 'PREM Wijkverpleging (versie februari 2021)'

Respons

Aantal benaderde cliënten: **169**

Aantal ingevulde vragenlijsten/interviews: **100**

Respons: **59,2%**



Voor vragen of opmerkingen over deze rapportage kunt u contact opnemen met Qualizorg
Keulenstraat 1
7418 ET Deventer

0570-820219
Info@qualiview.nl

© Qualizorg

Bijlage 1

Wat kan er volgens u beter in de zorgverlening?

- ALLES GAAT GOED
- ALLES GAAT NAAR WENS
- ALLES IS GOED
- ALLES IS NAAR TEVREDENHEID
- ALLES IS NAAR WENS
- ALLES IS PRIMA
- ALLES OKE
- BEN ERG TEVREDEN MBT VRAAG 9 IK KAN ZELF NOG NIET OMGAAN MET MIJN ALZHEIMER
- BEN TEVREDEN
- DE AFGESPROKEN TIJDEN BIJ BENADERING NAKOMEN
- DE KLEDING WAS DEZE ZOMER NIET ALTIJD ZOALS HET HOORT BIJ EEN KRISTELIJKE INSTELLING
- DE TIJD IS TE BEPERKT OM HET RUSTIG AAN TE KUNNEN DOEN
- DE ZPRGVERLENER ZIJN GEWELDIG 10
- EERDER AANPASSINGEN AANBIEDEN ERGO ALS DAT MOGELIJK IS IS GOED GEHOLPEN BV KOUSEN AAN EN UIT DOEN KOSTEN FIKS BEDRAG HULPMIDDEL BV 100 EURO
- ER KAN INDERDAAD WEL WAT VERBETERING MEER AANDACHT EN WAT MEER DE ZELFDE PERSONEN SOMS 4X VERSCHILLENDE PERSONEN OP EEN DAG
- GAAT GOED ZO
- GEEN MENING
- GEEN MENING GEEN MENING
- HAAR OPMAKEN
- HELEMAAL NIET VERANDEREN HET IS PRIMA ZO
- HET GAAT ALLEMAAL PRIMA
- IK BEN TEVREDEN ZOALS HET NU GAAT
- IK ZOU HET NIET WETEN (2x)
- IK ZOU HET NIET WETEN WAT ER BETER ZOU MOETEN IK BEN ER ZEER TEVREDEN OVER
- IS GOED ZO
- IS OKE
- KAN NIET BETER (2x)
- KAN NIET BETER IS HELEMAAL GOED
- MEDEWERKERS HEBBEN HET ERG DRUK VOL OVERVOL ZORGPROGRAMMA MEER TIJD VOOR CLIENT
- MEER OP TIJD
- MEER PERSONEEL BETERE BETALING
- MEER TIJD VOOR DE VERZORGING
- MEER ZORGVERLENERS AANNEMEN HEBBEN VEELS TE WEINIG TIJD
- MIJN MAN HAD ONDERSTEUNING NODIG OM NAAR DE WC TE GAAN MAAR DE ZORGVERLEENSTERS WEIGERDE ALLEMAAL WANT ZE HADDEN ALLEMAAL LAST VAN HUN RUG
- NEEN
- NET IS GEWOON GOED
- NIET TE VEEL VERSCHILLENDE
- NIETS (3x)
- NIETS IK BEN ZEER TEVREDEN
- NVT (10x)
- OK
- OP TIJD KOMEN
- REKENING HOUDEN MET TIJDEN VOOR ACTIVITEITEN
- S AVONDS AUB VROEGER KOMEN OM 9 UUR
- SOMMIGE ONLEESBAAR KAN BETER
- TEVREDEN GEEN IDEE
- TIJD

- VASTE TIJD
- VASTERE TIJDEN VAN ZORG VERLENING
- VEEL AANDACHT AAN DE MENSEN BESTEDEN DAT ZE NIET VEREENZAMEN
- VOOR MIJ MOEILIK OM EEN ANTWOORD TE GEVEN IK WORD ALLEEN 1 KEER PER WEEK IN BAD GEDAAN EN DAT GAAT MOEIZAAM HET IN BAD EN UITBAD NU GAAT ONZE MAN HELPEN DAARMEE STERKER IN ZIJN HANDEN
- WAS HEEL TEVREDEN OVER DE ZORG
- WEET HET NIET
- WEET IK NIET
- WIJ ZIJN ZEER TEVREDEN
- WO EN ZATERDAG STEUNKOUSEN WASSEN DOEN ZE NIET ALLEMAAL IS WEL DE AFSpraak
- X
- ZELF ZEER TEVREDEN

Waarover bent u zeer tevreden wat betreft de zorgverlening?

- 7 DAGEN WEEK
- AANDACHT (3x)
- AANDACHT V D ZORGVERLENERS
- AANDACHT VRIENDELIJKHEID
- ALLES (7x)
- ALLES 10
- ALLES GOED (2x)
- ALLES IS GOED
- ALLES NAAR WENS
- ALS HET ALLEMAAL PLUS MINUS ONGEVEER ZO KAN GAAN VERLOPEN
- ALTIJD EEN GOEDE BEHANDELING
- BEHANDELING EN ZORG
- BEHULPZAAM
- BEHULPZAAM EN AARDIG PERSONEEL
- BEN ERG TEVREDEN
- BIJ ZIEKTE VAN DE ZORGVERLENERS KAN JE ER VAN OP AAN DAT ER ALTIJD IEMAND KOMT ALS VERVANGER
- DARMKANKER GEHAD DRAAG NU STOMA OOK EEN TIJD KATETER GEHAD IS NU VERWIJDERD
- DAT HET AANPAST OM ANTWOORD TE ONTVANGEN VAN DE ZORGMEDEWERKSTER WAT ONS GELOOF BETREFT ZE DOEN GOED LUISTEREN OOK AANDACHT VOOR MN MAN
- DAT ZIJ MIJ ALTIJD HELPEN ALS ER IETS GEDAAN MOET WORDEN
- DE AANDACHT (2x)
- DE AANDACHT DE PERSOONLIJKE BENADERING
- DE AANDACHT DIE GESCHONKEN WORDT
- DE AANDACHT EN DE ZORG DOOR DE ZORGVERLENERS
- DE AANDACHT ZORG KLANTVRIENDELIJK MEELUISTEREND OOR
- DE ALGEHELE ZORG (2x)
- DE BEHANDELING
- DE GELEVERDE ZORG
- DE PROFESSIONELE EN VRIENDELIJKE WIJZE VAN OPTREDEN BIJ DE UITVOERING VAN DE TAKEN
- DE SAMENWERKING VIND DHR PRIMA IS TEVREDEN ZO HET NU GAAT
- DE TIJD WANNEER ZIJ KOMEN
- DE VRIENDELIJKHEID
- DE WEKSTER BETER KAN NIET
- DE ZORG EN AANDACHT VAN HET TEAM
- DE ZUSTERS DOEN HEY GOED ZE ZIJN ZO LIEF EN AARDIG
- EIGEN IDENTITEIT ALLE DAGEN HET ZELFDE TEAM
- ER WORDT GOED AANDACHT BESTEED
- EVEN EEN PRAATJE MAKEN EN BELANGSTELLING

- FIJN TEAM INDIEN MOGELIJK OP TIJD VOLDOEN AAN MIJN WENSEN VOOR ZOVER REDELIJK IS
- GEEN MENING
- GOEDE VERZORGING AANDACHT VOOR DE CLIENT
- HEEL DE MANIER VAN BEHANDELEN
- HEEL GOED
- HET IS ALLEMAAL GOED
- HET MEDELEVEN MET DE MENSEN
- HULPVAARDIG VRIENDELIJK BELANGSTELLING
- IDEM
- IDENTITEIT GEBONDEN ZORG
- IEDER DOET HAAR BEST
- IK BEN BLIJ DAT ZE ALTIJD OP DE VASTE TIJD AANBELLEN
- IK BEN EIGENLIJK ALTIJD TEVREDEN
- IK BEN ZEER TEVREDEN
- IS OKE
- JA (2x)
- JE WORDT BEHANDELD ALS MENS NIET ALS EEN NUMMER
- MET ALLES WEL
- MOEILIJK TE ZEGGEN HET VERSCHILT VAN PERSOON DIE LANGS KOMT
- OMDAT ZE ALTIJD VOOR ME KLAAR STAAN
- ONLEESBAARHEID VRIENDELIJK MEELEVEND
- OVER ALLE ZORG TEVREDEN
- OVER VERZORGING EN DE LIEFDE WAARMEE ZE JE VERZORGEN
- PERSOONLIJKE AANDACHT
- VERDER ALLES
- VRIENDELIJK
- VRIENDELIJK PERSONEEL
- WORDT AANDACHT EN ZORG NAAR VERMOGEN GEGEVEN
- X
- ZE BEHANDELEN ME MET RESPECT
- ZE ZIJN ALLEMAAL GOED EN MAKEN EVEN EEN PRAATJE MET MIJ
- ZE ZIJN ALLEMAAL IN DE WEER VOOR ONS
- ZE ZIJN HARTELIJK EN VRIENDELIJK EN OVER HET ALGEMEEN DESKUNDIG
- ZE ZIJN HEEL GOED VOOR MIJ IK HA 2 DAG NAAR DE OPVANG EN KOMEN ME HAALEN EN THUIS BRENGEN
- ZEER TEVREDEN OVER DE ZORGAPP CARENZORGT
- ZIE DE ANTWOORDEN
- ZIE VRAAG 11
- ZORG BOEDERIJ