

# Rapportage PREM meting Wijkverpleging – De Schutse

**Uitgevoerd door Qualizorg BV, Deventer**

VERSLAGJAAR 2020

**Qualizorg**<sup>®</sup>  
healthcare beyond numbers



## FACTSHEET PREM meting Wijkverpleging De Schutse



### Het onderzoek

Schriftelijke meting door Qualizorg, 15 september t/m 30 oktober 2020  
Gebruikte vragenlijst: 'PREM Wijkverpleging (versie 1.0, februari 2020)'  
Aantal benaderde cliënten: 124  
Aantal ingevulde vragenlijsten/interviews: 74  
Respons: 59,7%

### Algemene waardering voor De Schutse

Gemiddelde aanbeveling	NPS
<b>8,7</b>	<b>84,7</b>

### Berekening Net Promotor Score

	<b>% Promotors</b> <i>(Aanbeveling)</i> <b>(cijfer 8-10)</b> 	-	<b>% Criticasters</b> <i>(Geen aanbeveling)</i> <b>(cijfer 0-6)</b> 	=	<b>Net Promotor Score</b> <i>(minimaal -100, maximaal +100)</i>
<b>De Schutse</b>	<b>87,5%</b>	-	<b>2,8%</b>	=	<b>+84,7</b>

### 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:

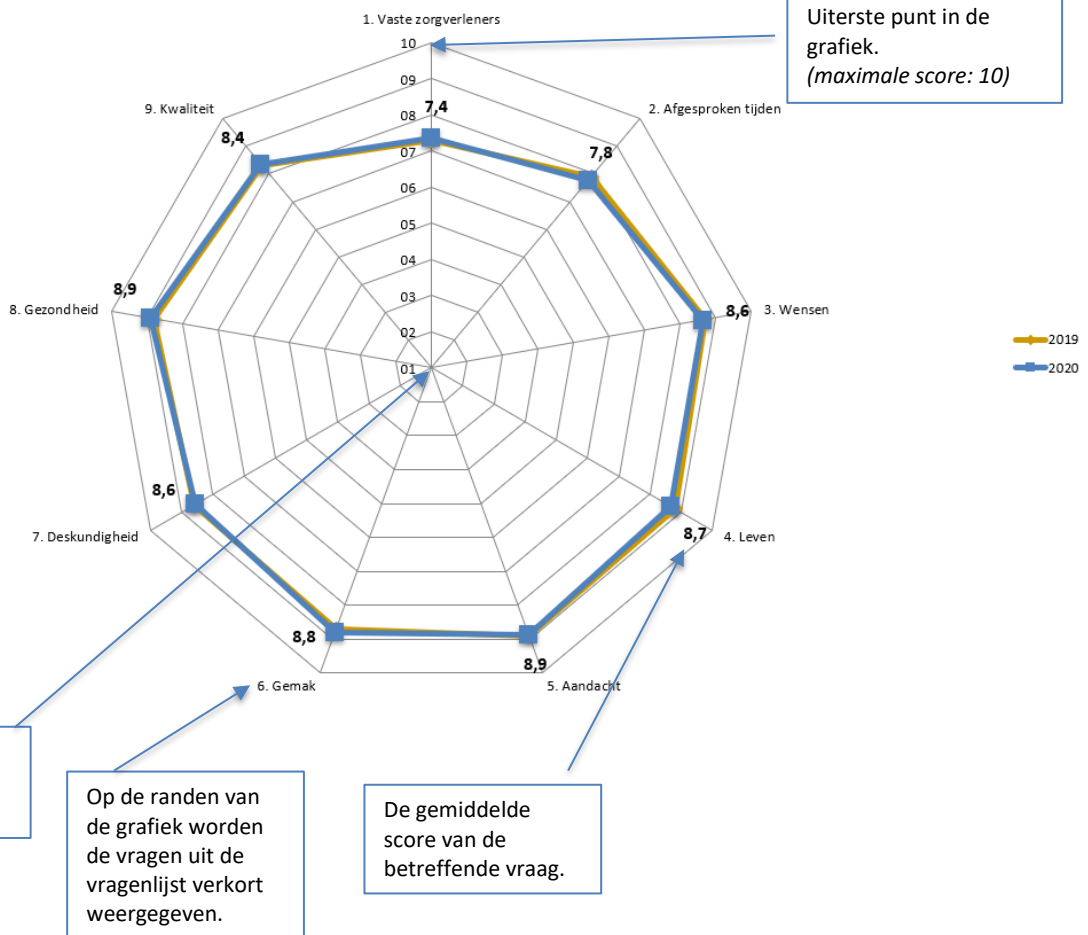
1. Promotors = respondenten die een score van **8, 9** of **10** gegeven hebben
2. Passief Tevredenen = respondenten die een score van **7** gegeven hebben
3. Criticasters = respondenten die een score van **0** t/m **6** gegeven hebben

De NPS wordt vervolgens berekend door het percentage criticasters (cijfer = 0-6) minus het percentage promotors (cijfer= 8-10). De NPS wordt uitgedrukt als een score tussen de -100 en + 100.

## Samenvatting resultaten

In deze 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.

### Gemiddelde cijfers voor De Schutse



#### Positiefste resultaten

- Zorgverleners behandelen cliënten met aandacht (8,9)
- Zorgverleners houden in de gaten hoe het met de gezondheid gaat / De zorg past bij de manier waarop de cliënt wil leven (8,9)

#### Grootste verbeterpotentieel

- Zorg van vaste zorgverleners (7,4)
- Zorg op afgesproken tijden (7,8)

### Belangrijkste opmerkingen

De cliënten van De Schutse waren erg tevreden over de aandacht, vriendelijkheid, betrokkenheid en contact met de zorgverleners. Als verbeterpunt wordt door de cliënten gevraagd om zorg op vaste tijden, van vaste medewerkers.

## Inhoudsopgave

1. Gemiddelde scores per vraag .....	2
2. Resultaten per vraag .....	4
3. Aanbeveling .....	7
4. Opmerkingen .....	9
5. Achtergrondkenmerken .....	10
6. Verantwoording .....	11

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, 2020

## 1. 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.

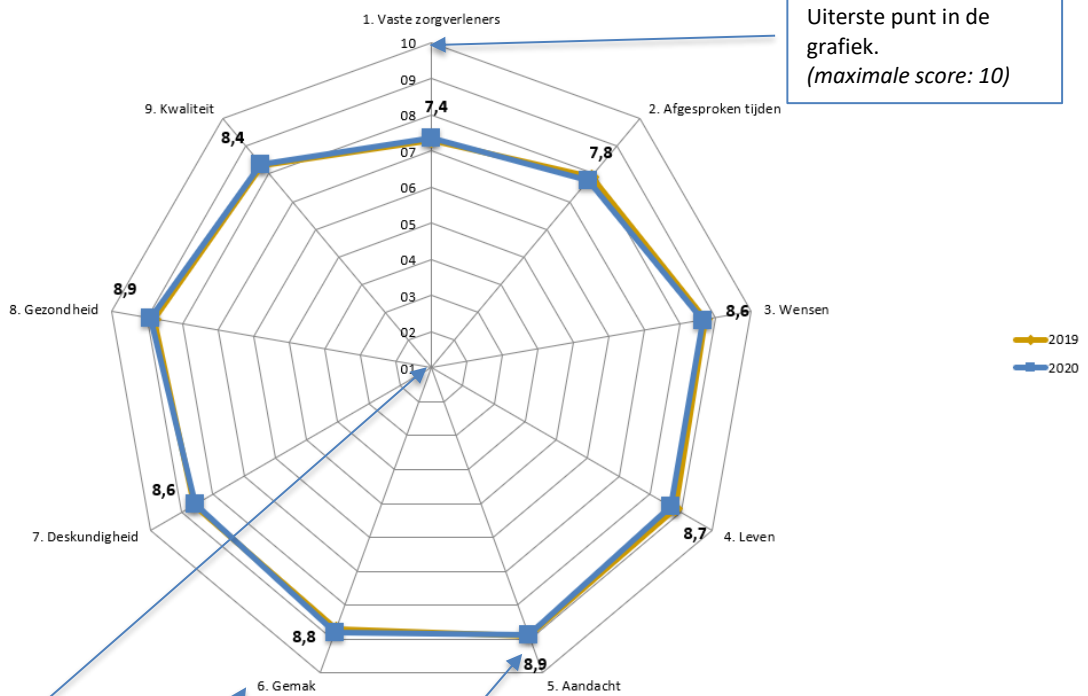
In de tabel wordt een vergelijking gemaakt met de gemiddelde cijfers per vraag uit het onderzoek van 2019.

### *Gemiddelde scores per vraag PREM Wijkverpleging De Schutse*

Vraag	Gemiddelde score		N (aantal) in 2020
	2019	2020	
<b>1. Vaste zorgverleners</b>	7,3	<b>7,4</b>	69
<b>2. Afgesproken tijden</b>	7,9	<b>7,8</b>	71
<b>3. Wensen</b>	8,7	<b>8,6</b>	72
<b>4. Leven</b>	8,8	<b>8,7</b>	73
<b>5. Aandacht</b>	8,9	<b>8,9</b>	73
<b>6. Gemak</b>	8,7	<b>8,8</b>	70
<b>7. Deskundigheid</b>	8,6	<b>8,6</b>	73
<b>8. Gezondheid</b>	8,8	<b>8,9</b>	73
<b>9. Kwaliteit</b>	8,3	<b>8,4</b>	69

In onderstaande grafiek worden de gemiddelde scores weergegeven in een spinnenwebgrafiek. Des te dichter de lijn bij de kern van de grafiek komt, des te groter is het verbeterpotentieel.

## Gemiddelde cijfers voor De Schutse



Uiterste punt in de grafiek.  
(maximale score: 10)

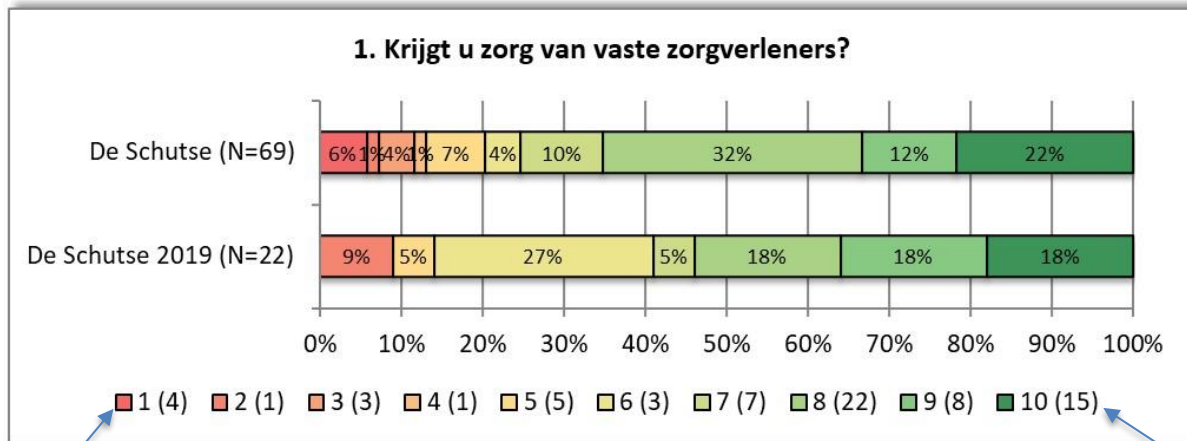
Dit is de kern van de grafiek.  
(minimale score: 1)

Op de randen van de grafiek worden de vragen uit de vragenlijst verkort weergegeven.

De gemiddelde score van de betreffende vraag.

## 2. 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.

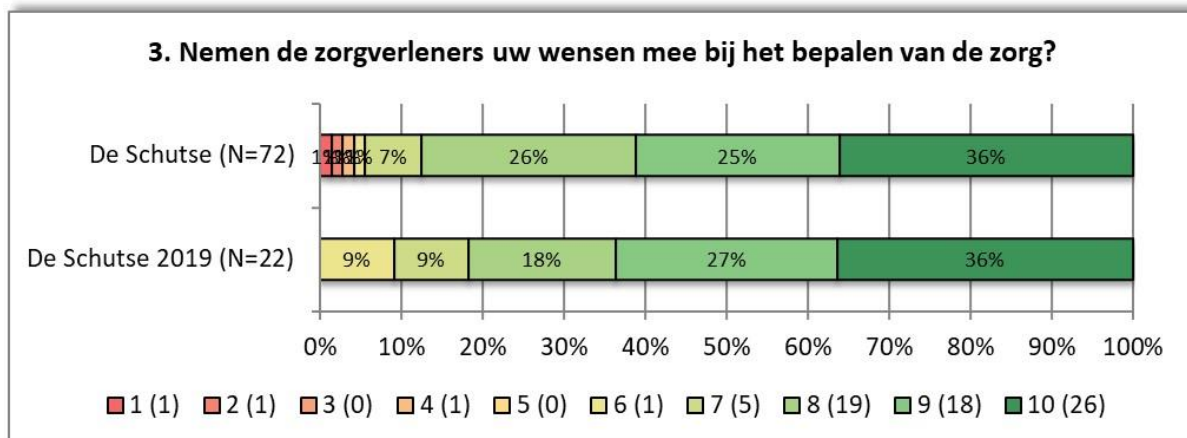
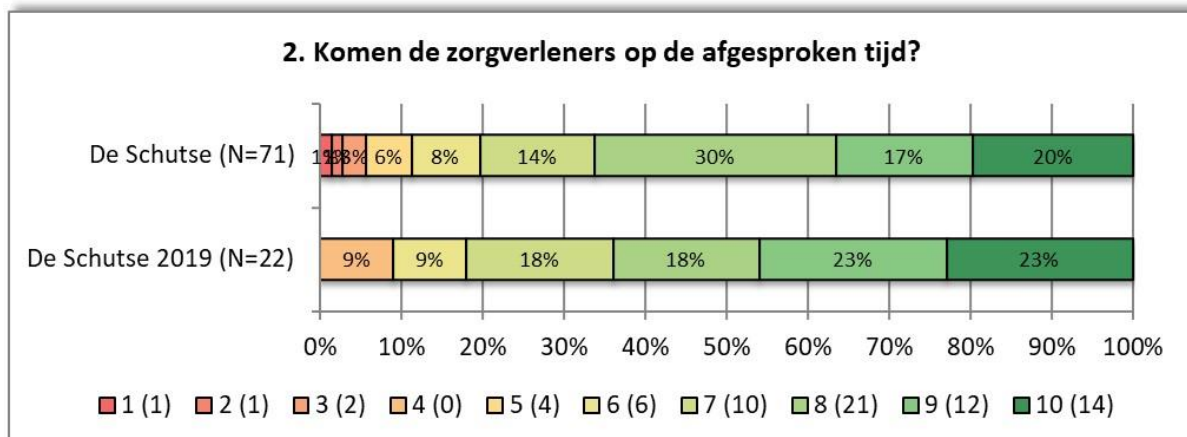


**Cijfer**  
minimale score: 1 (rood)  
maximale score: 10 (groen)

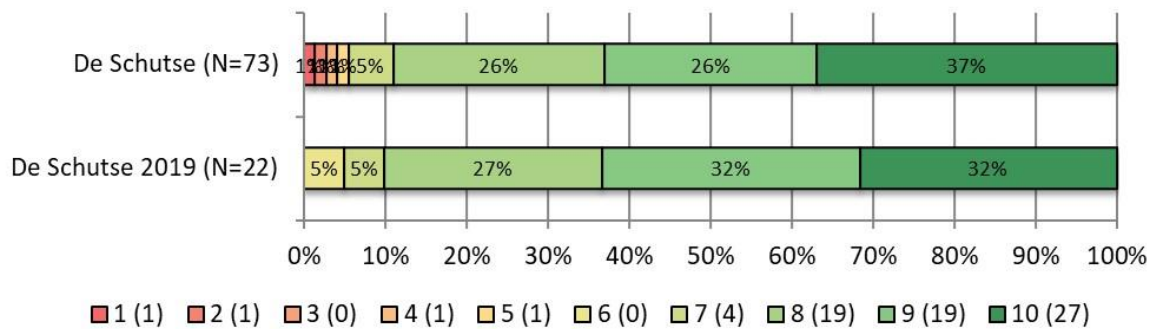
**Meer rood** in de grafiekbalk:  
meer 'lage' dan 'hoge cijfers'  
(meer ontevredenheid met  
betrekking tot het onderwerp)

**Meer groen** in de grafiekbalk:  
meer 'hoge' dan 'lage' cijfers.  
(meer tevredenheid met  
betrekking tot de vraag)

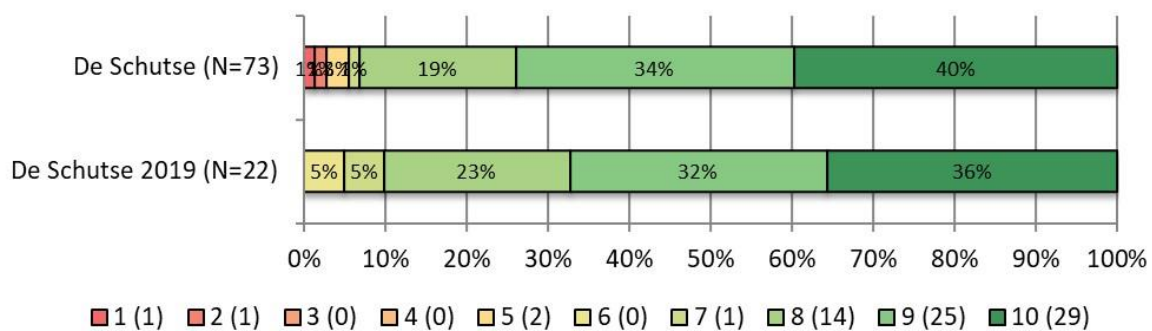
**Aantal respondenten**  
dat het cijfer geeft.



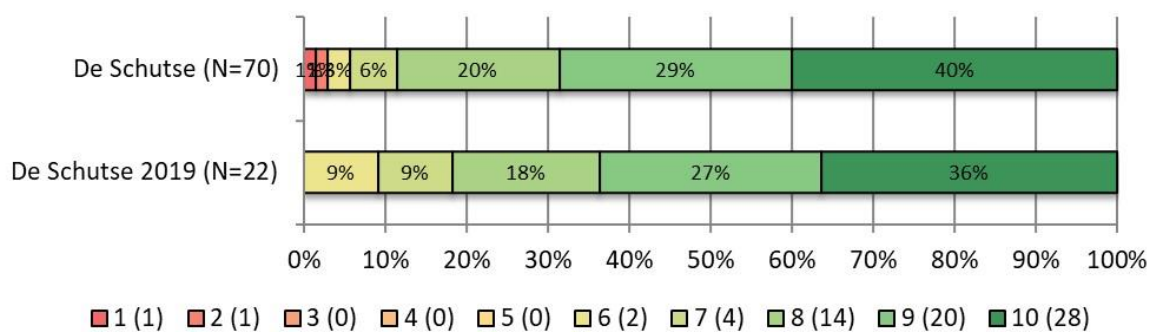
## 4. Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven?



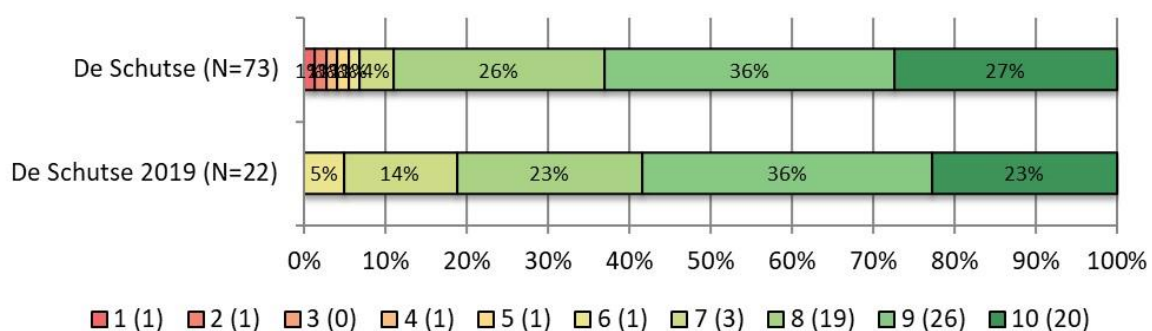
## 5. Behandelen de zorgverleners u met aandacht?



## 6. Voelt u zich op uw gemak bij de zorgverleners?

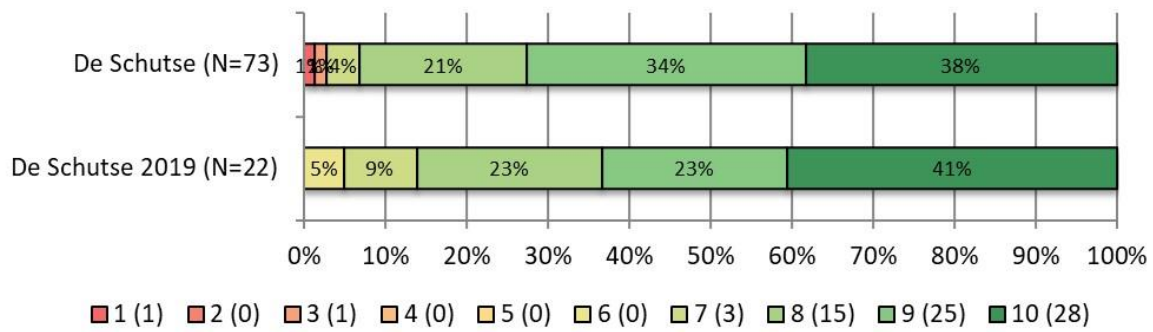


## 7. Heeft u vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners?

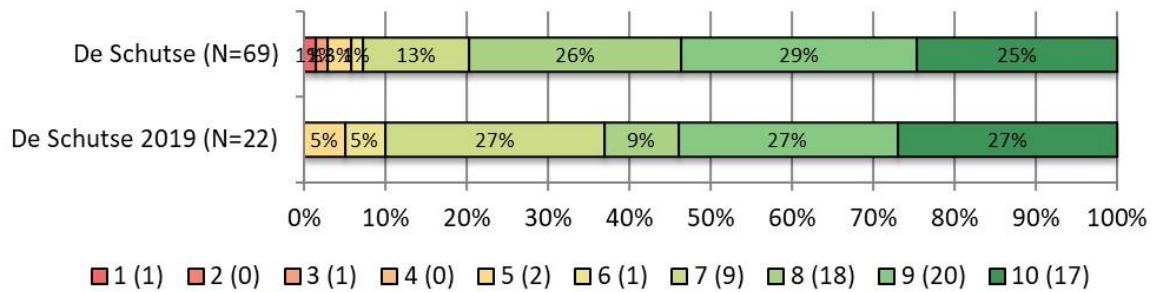




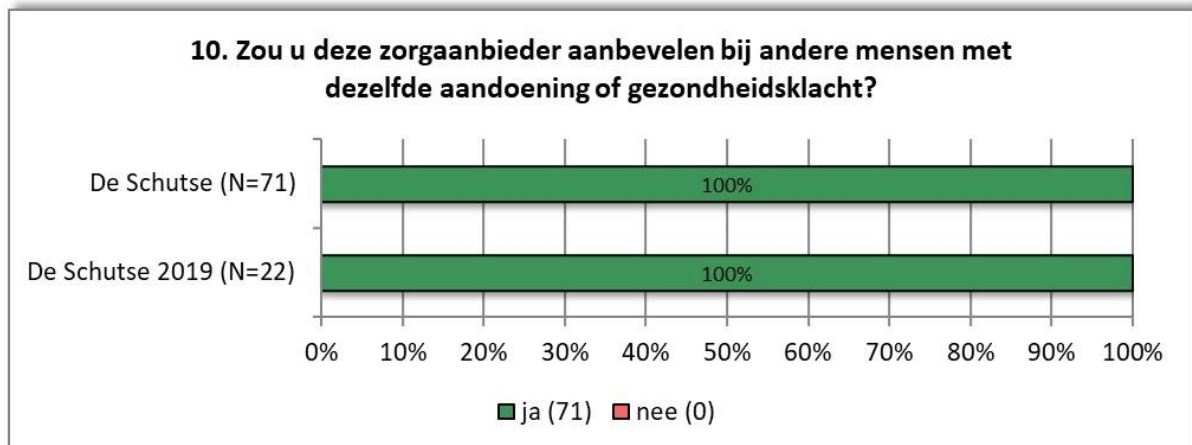
## 8. Houden de zorgverleners in de gaten hoe het met uw gezondheid gaat?



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





## 3. Aanbeveling



Het gemiddelde aanbevelingscijfer voor De Schutse is: 9,7

### Net Promotor Score voor de zorg van De Schutse

	<b>% Promotors</b> <i>(Aanbeveling)</i> <b>(cijfer 8-10)</b> 	-	<b>% Criticasters</b> <i>(Geen aanbeveling)</i> <b>(cijfer 0-6)</b> 	=	<b>Net Promotor Score</b> <i>(minimaal -100, maximaal +100)</i>
<b>De Schutse</b>	<b>95,6%</b>	-	<b>2,2%</b>	=	<b>+93,4</b>

*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 **8, 9** of **10** gegeven hebben
2. Passief Tevredenen = respondenten die een score van **7** 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= 8-10). De NPS wordt uitgedrukt als een score tussen de -100 en +100.

*In de tabel hieronder volgt een toelichting bij de NPS:*

<b>Positieve NPS (+)</b>	Meer cijfers van <b>8</b> t/m <b>10</b> dan cijfers van <b>0</b> t/m <b>6</b>
<b>Negatieve NPS (-)</b>	Meer cijfers van <b>0</b> t/m <b>6</b> dan cijfers van <b>8</b> t/m <b>10</b>
<b>Minimale NPS (-100)</b>	Alleen cijfers van <b>0</b> t/m <b>6</b>
<b>Maximale NPS (+100)</b>	Alleen cijfers van <b>8</b> t/m <b>10</b>
<b>NPS '0'</b>	Evenveel cijfers van <b>0</b> t/m <b>6</b> als cijfers van <b>8</b> t/m <b>10</b>

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

*Tabel met gegeven cijfers voor aanbeveling*

Cijfer	Aantal	Percentage
<b>0</b>	0	0,0%
<b>1</b>	1	1,4%
<b>2</b>	0	0,0%
<b>3</b>	0	0,0%
<b>4</b>	0	0,0%
<b>5</b>	0	0,0%
<b>6</b>	1	1,4%
<b>7</b>	7	9,7%
<b>8</b>	23	31,9%
<b>9</b>	13	18,1%
<b>10</b>	27	37,5%
<b>Totaal</b>	<b>72</b>	<b>100,0%</b>

## 4. Opmerkingen

### Wat kan er volgens u beter in de zorgverlening?

- de meiden meer tijd krijgen om zo niet te gehaast hoeven te zijn om ergens op tijd te zijn
- de tijden wisselen vaak liever vaste tijden
- de vrijdag hulp een uurtje vroeger
- duidelijkheid over wanneer de zorg precies komt meds op tijd bestellen
- graag dezelfde mensen naar de cliënten te gaan
- het is alleen vervelend dat de zorgverleners elke dag op een ander tijdstip komen soms erg vroeg en dan weer erg laat
- meer ervaring dus hulpverleners die wat langer meelopen in de verzorging
- minder zorgverleners aan het bed
- niet teveel met tijden dagen schuiven zorgt voor onrust onduidelijkheid
- planning
- sommige dagen knap in tijd gaat alles vlugger dan gewenst gejaagd
- soms lopen de tijden wat uit
- tijdstip van hulp graag tussen 8 30 9 30
- tijdstip van zorg is erg wisselend en soms erg laat past niet bij leefritme wat ik gewend ben
- vaste tijden
- zou graag een keer rode kool op het menu zien maar betwijfel of jullie hier invloed op hebben

### Waarover bent u zeer tevreden wat betreft de zorgverlening?

- aandacht aardig zorgzaam
- aandacht die ze geven
- aandacht en meeleven
- aandacht overleg mogelijkheden en het meedenken
- aandacht zorg die verleend wordt deskundigheid zorgen voor kwaliteit van leven rust geven over meds
- algemene omgang vriendelijk en meelevend
- alles doen ze goed
- alles is goed
- alles wat nodig is wordt door de dames gedaan zeer tevreden
- als ze op tijd komen
- betrokkenheid en deskundigheid
- contact met cliënten is goed luisteren goed
- de aandacht
- de aandacht aan mij als patiënt de tijd die ze voor je nemen de identiteit van het huis en medewerkers ik voel me gerust en gehoord als ze geweest zijn
- de aandacht die de zorgverleners voor je hebben
- de aandacht en als er wat geregeld moet worden aan zorg is dit snel geregeld
- de aandacht even een praatje
- de aandacht zorgzaamheid vriendelijkheid hulpvaardigheid beleefdheid
- de gezelligheid
- de vriendelijkheid van de helpers
- de vriendelijkheid van de zorgverleners
- de zorgverleners zijn vriendelijk bekwaam en meelevend behulpzaam
- goed is goed vlgsa houd niet zo van vragenlijsten dus momenteel alles goed
- goed wassen en aangekleed worden
- het contact met de zorgverlener
- het medeleven van patiënten
- hulp en vriendelijkheid
- hulpverleners zijn beleefd en vriendelijk
- ik ben tevreden over de zorg
- ik heb hulp nodig bij het aantrekken van steunkousen dit wordt tot volle tevredenheid gedaan
- ik mag zijn wie ik ben en ze zien je en luisteren
- interesse in mij als persoon
- is moeilijk te zeggen de ontvangen zorg word uitstekend verricht

- over alles tevreden
- over de aandacht die de zorgverleners voor me hebben
- over de hulp die we krijgen
- overall over geen klagen
- persoonlijke verzorging
- persoonlijke zorg
- signaleren van problemen
- tevreden over de algehele zorgverlening
- vriendelijke behulpzaam de meiden hebben het druk en geen tijd voor een praatje moeten gelijk door
- vriendelijkheid rust
- ze doen allemaal hun best
- ze zijn netjes en fatsoenlijk
- zorg is meestal op tijd en we weten twee dagen van te voren hoe laar de zorgverlener komt
- zorg is volgens mevr in alles heel goed

## 5. Achtergrondkenmerken

De gemiddelde leeftijd van de respondenten is: 82,7 jaar.

De verdeling naar geslacht is:

### ***Wat is uw geslacht?***

Geslacht	Aantal	Percentage
man	20	27,8%
vrouw	52	72,2%
	<b>72</b>	<b>100,0%</b>

De verdeling naar opleidingsniveau is<sup>1</sup>:

## Wat is uw hoogst voltooide opleiding?

Opleiding	Aantal	Percentage
<i>Geen opleiding</i> (lager onderwijs: niet afgemaakt),	8	11,9%
<i>Lager onderwijs</i> (basisonderwijs, speciaal basisonderwijs),	35	52,2%
<i>Lager of voorbereidend beroepsonderwijs</i> (zoals LTS, LEAO, LHNO, VMBO),	13	19,4%
<i>Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs</i> (zoals MAVO, (M)ULO, MBO-kort, VBMO-t),	4	6,0%
<i>Middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs</i> (zoals MBO-lang, MTS, MEAO, BOL, BBL, INAS),	2	3,0%
<i>Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs</i> (HAVO, VWO, atheneum, gymnasium, HBS en MMS),	0	0,0%
<i>Hoger beroepsonderwijs</i> (HBO, HTS, HEAO, HBO-V, kandidaats wetenschappelijk onderwijs),	5	7,5%
<i>Wetenschappelijk onderwijs</i> (universiteit)	0	0,0%
	<b>67</b>	<b>100,0%</b>

Het oordeel over de eigen gezondheid is:

## Hoe zou u over het algemeen uw eigen gezondheid noemen?

Gezondheid	Aantal	Percentage
slecht	5	6,9%
matig	42	58,3%
goed	24	33,3%
zeer goed	1	1,4%
uitstekend	0	0,0%
	<b>72</b>	<b>100,0%</b>

## 6. Verantwoording

### Het onderzoek

Schriftelijke meting door Qualizorg voor De Schutse, 15 september t/m 30 oktober 2020

Gebruikte vragenlijst: 'PREM Wijkverpleging (versie 1.0, februari 2020)'

### Respons

Aantal benaderde cliënten: **124**

Aantal ingevulde vragenlijsten: **74**

Respons: **59,7%**

<sup>1</sup> Opleidingsrichtingen behorend bij de verschillende niveaus zijn:

*Geen opleiding* (lager onderwijs: niet afgemaakt),

*Lager onderwijs* (basisonderwijs, speciaal basisonderwijs),

*Lager of voorbereidend beroepsonderwijs* (zoals LTS, LEAO, LHNO, VMBO),

*Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs* (zoals MAVO, (M)ULO, MBO-kort, VBMO-t),

*Middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs* (zoals MBO-lang, MTS, MEAO, BOL, BBL, INAS),

*Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs* (HAVO, VWO, atheneum, gymnasium, HBS en MMS),

*Hoger beroepsonderwijs* (HBO, HTS, HEAO, HBO-V, kandidaats wetenschappelijk onderwijs),

*Wetenschappelijk onderwijs* (universiteit)



Voor vragen of opmerkingen over deze rapportage kunt u contact opnemen met Qualizorg  
Maagdenburgstraat 22  
7421 ZC Deventer

0570-820219  
[info@qualiview.nl](mailto:info@qualiview.nl)

© Qualizorg

