Qualizorg®

Rapportage PREM Wijkverpleging – De Schutse

Uitgevoerd door Qualizorg BV, Deventer

2022

Schutse Zorg Tholen

healthcare beyond numbers

Qualizorg

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, 2022

1. Het onderzoek

Schriftelijke meting door Qualizorg, 18 november tot 30 december 2022
Gebruikte vragenlijst: 'PREM Wijkverpleging (versie februari 2021)'
Aantal benaderde cliënten: **175**
Aantal ingevulde vragenlijsten/interviews: **105**
Respons: **60%**

2. Gemiddelde scores per vraag

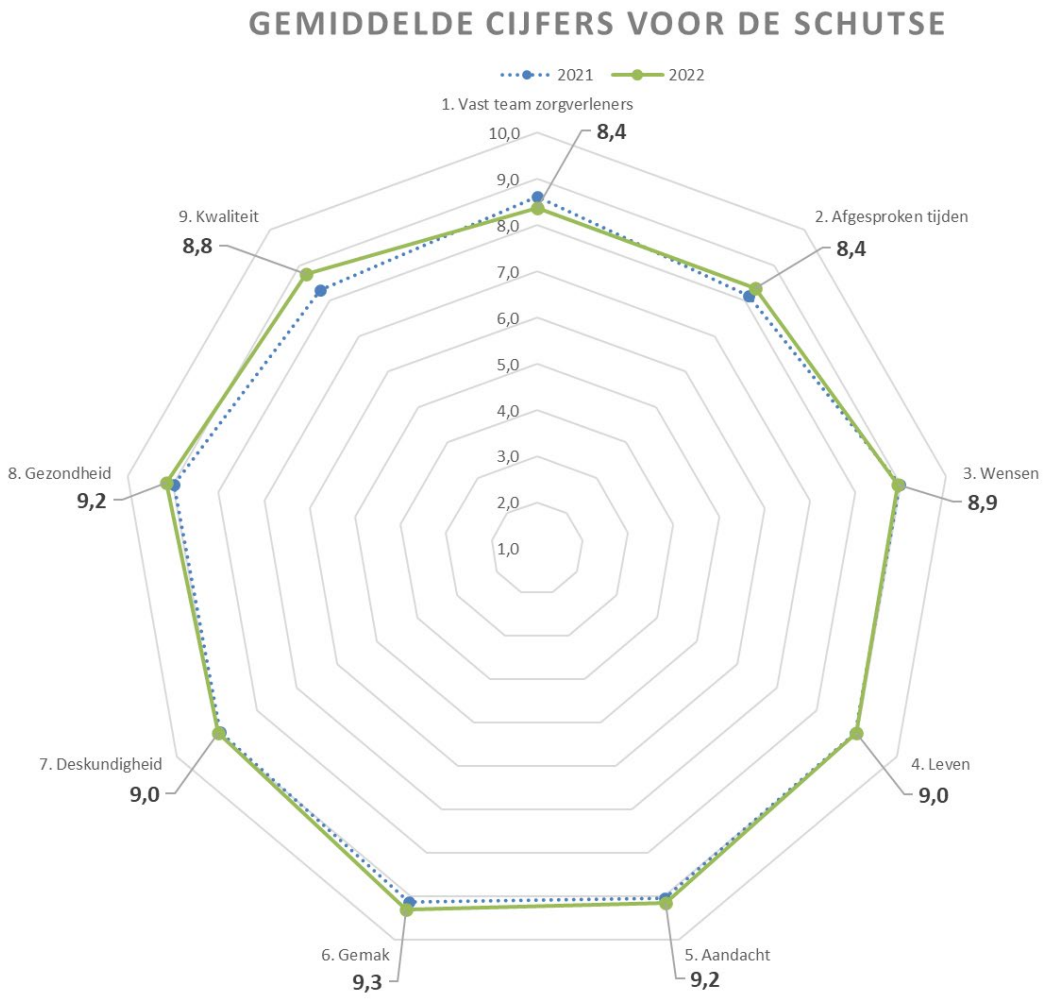
In de tabel hieronder worden de gemiddelde scores per vraag weergegeven die te berekenen zijn met de PREM Wijkverpleging. De eerste negen vragen uit de PREM vragenlijst kunnen beantwoord worden op een schaal van 1 (zeer zeker niet) tot en met 10 (zeer zeker wel). Hiermee kan per vraag een gemiddelde 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	Gemiddelde score	N (aantal)
	2021	**2022**	2022
1. Vast team zorgverleners	8,6	8,4	103
2. Afgesproken tijden	8,1	8,4	103
3. Wensen	9,0	8,9	100
4. Leven	9,0	9,0	102
5. Aandacht	9,1	9,2	103
6. Gemak	9,1	9,3	102
7. Deskundigheid	8,9	9,0	101
8. Gezondheid	9,0	9,2	102
9. Kwaliteit	8,3	8,8	99

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 dichter de lijn bij 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.

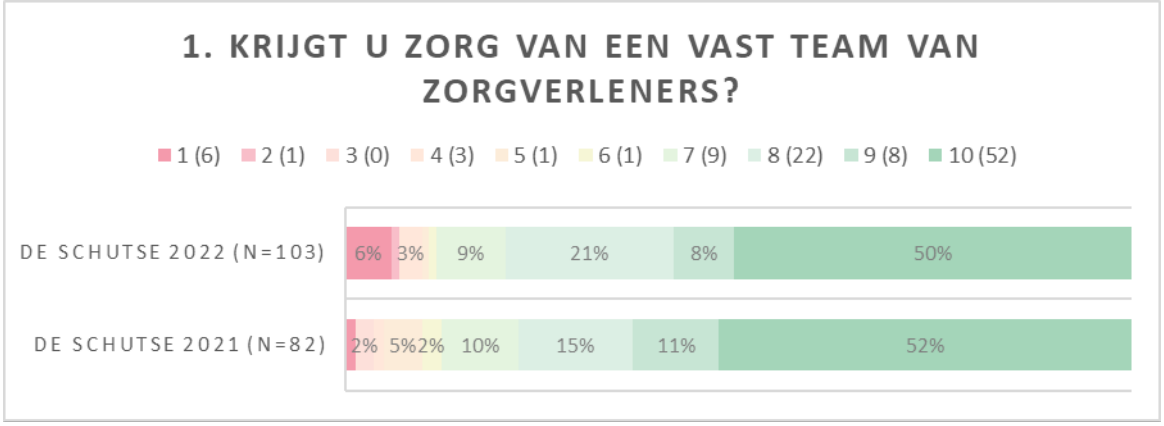


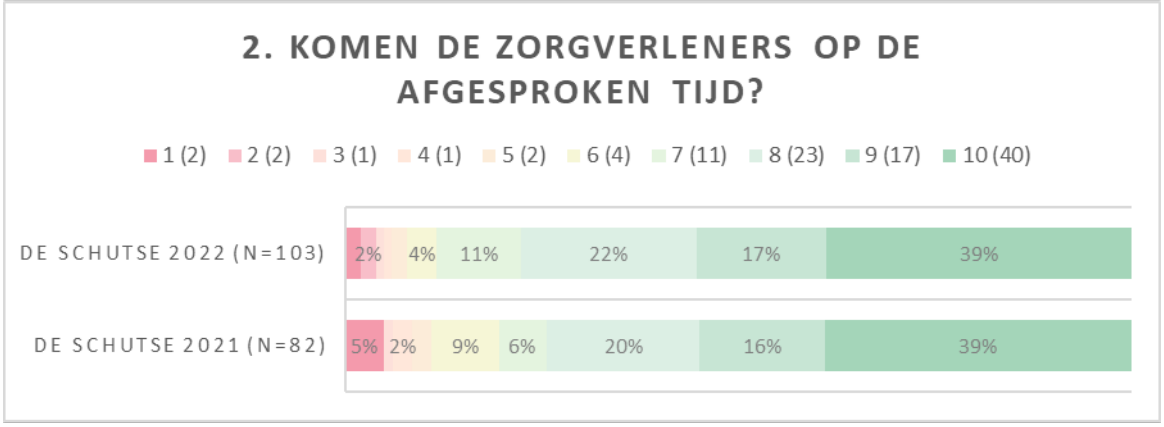
Positiefste resultaat
1. Gemak (9,3)

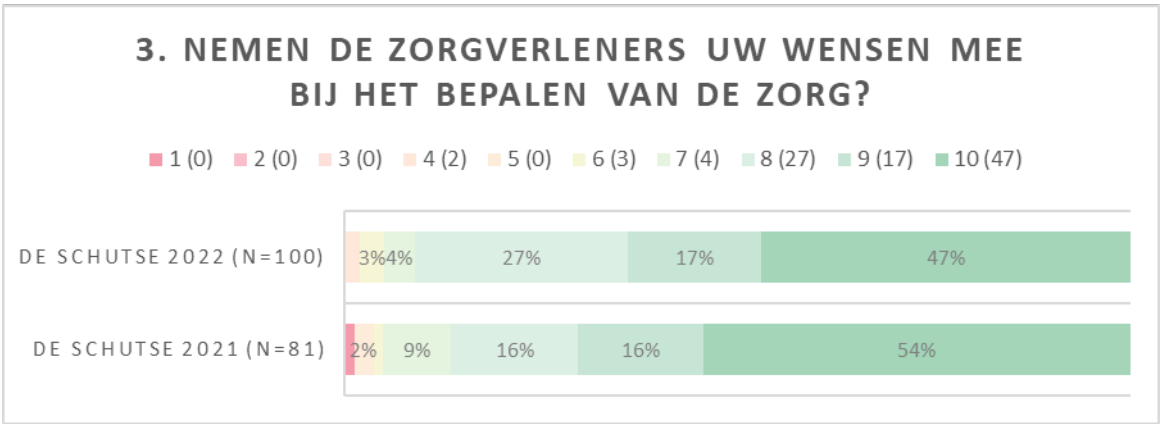
Grootste verbeterpotentieel
1. Vaste team zorgverleners (8,4)
2. Afgesproken tijden (8,4)

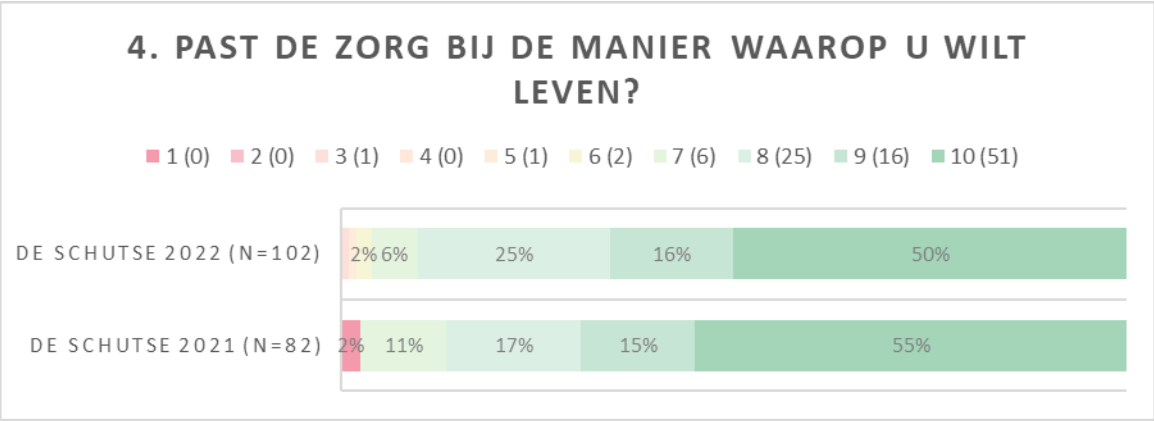
3. Resultaten per vraag

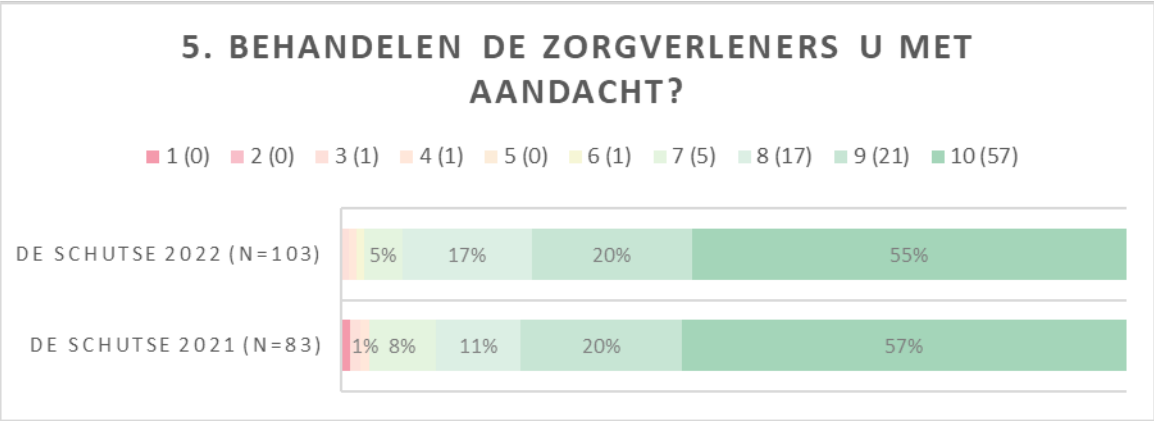
Hieronder volgen de resultaten per vraag uit de PREM vragenlijst voor Wijkverpleging. De resultaten worden weergegeven in grafieken. Elke vraag kon beantwoord worden op een schaal van 1 (rood) tot en met 10 (groen). De cliënten zijn 'positiever' naarmate er meer groen in de grafieken te zien is. De cliënten 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.

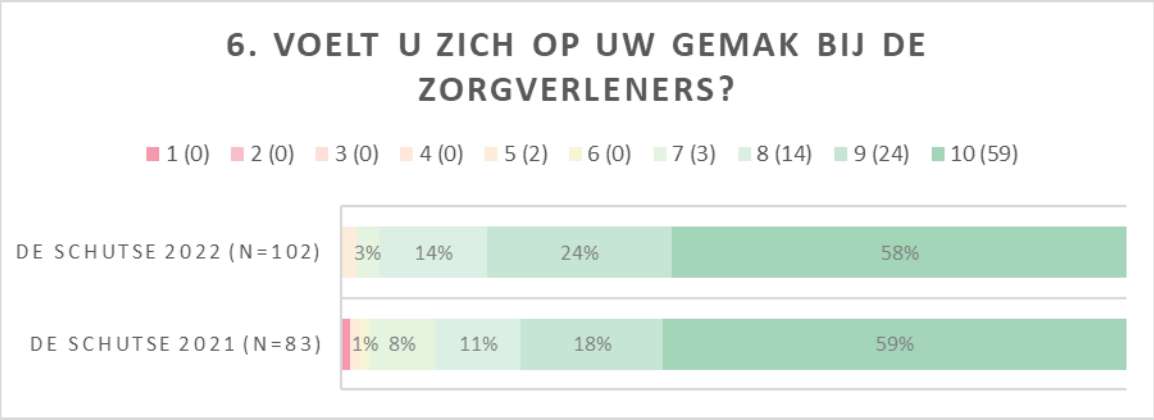


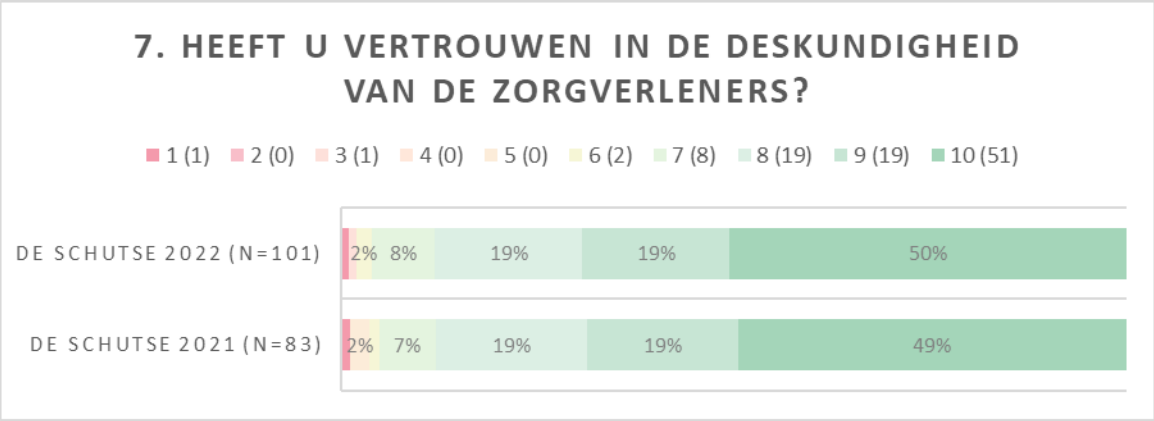


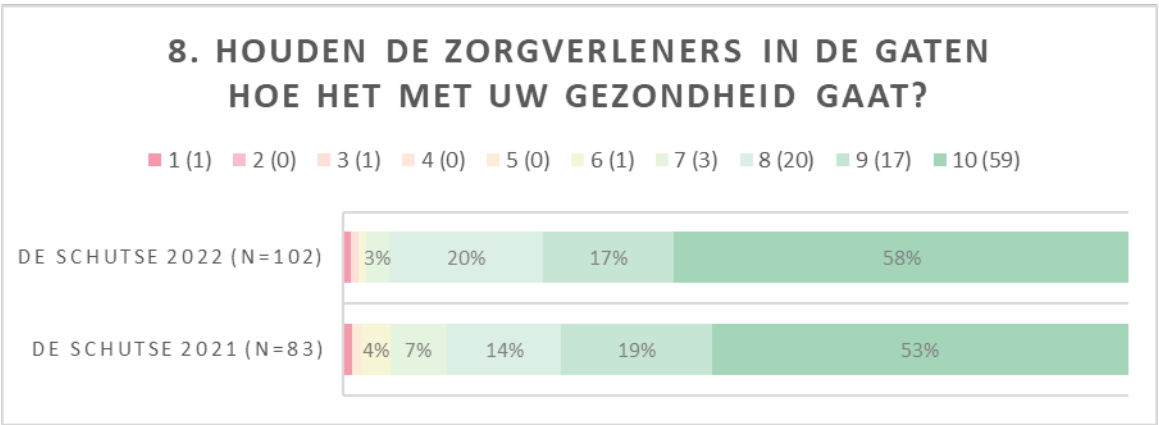


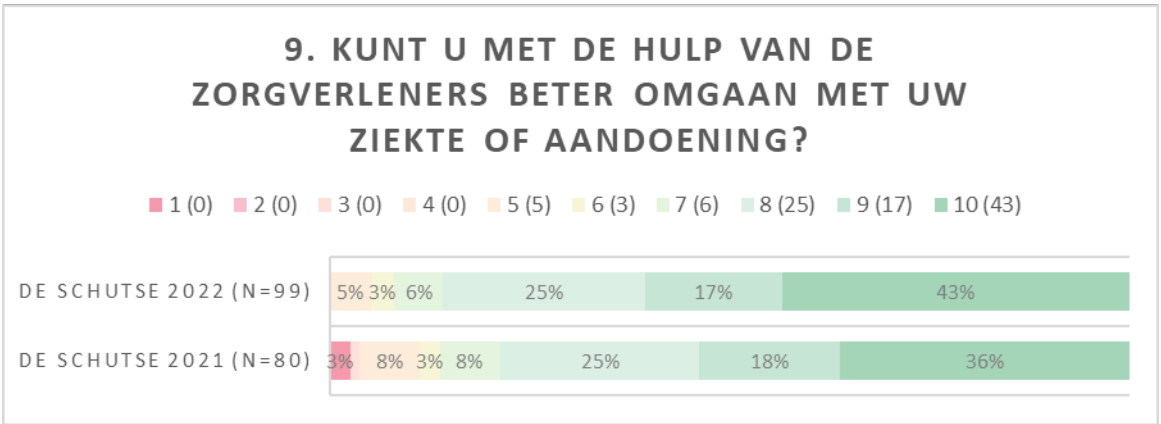

4. PAST DE ZORG BIJ DE MANIER WAAROP U WILT LEVEN?
1 (0) 2 (0) 3 (1) 4 (0) 5 (1) 6 (2) 7 (6) 8 (25) 9 (16) 10 (51)
DE SCHUTSE 2022 (N=102)
2% 6% 25% 16% 50%
DE SCHUTSE 2021 (N=82)
2% 11% 17% 15% 55%


5. BEHANDELEN DE ZORGVERLENERS U MET AANDACHT?
1 (0) 2 (0) 3 (1) 4 (1) 5 (0) 6 (1) 7 (5) 8 (17) 9 (21) 10 (57)
DE SCHUTSE 2022 (N=103)
5% 17% 20% 55%
DE SCHUTSE 2021 (N=83)
1% 8% 11% 20% 57%

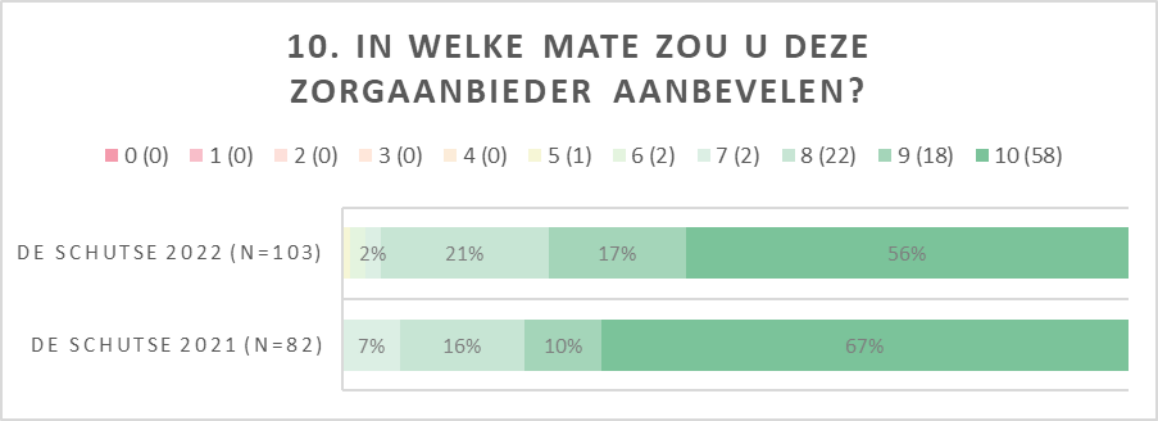

6. VOELT U ZICH OP UW GEMAK BIJ DE ZORGVERLENERS?
1 (0) 2 (0) 3 (0) 4 (0) 5 (2) 6 (0) 7 (3) 8 (14) 9 (24) 10 (59)
DE SCHUTSE 2022 (N=102)
3% 14% 24% 58%
DE SCHUTSE 2021 (N=83)
1% 8% 11% 18% 59%


7. HEEFT U VERTROUWEN IN DE DESKUNDIGHEID VAN DE ZORGVERLENERS?
1 (1) 2 (0) 3 (1) 4 (0) 5 (0) 6 (2) 7 (8) 8 (19) 9 (19) 10 (51)
DE SCHUTSE 2022 (N=101)
2% 8% 19% 19% 50%
DE SCHUTSE 2021 (N=83)
2% 7% 19% 19% 49%


8. HOUDEN DE ZORGVERLENERS IN DE GATEN HOE HET MET UW GEZONDHEID GAAT?
1 (1) 2 (0) 3 (1) 4 (0) 5 (0) 6 (1) 7 (3) 8 (20) 9 (17) 10 (59)
DE SCHUTSE 2022 (N=102)
3% 20% 17% 58%
DE SCHUTSE 2021 (N=83)
4% 7% 14% 19% 53%


9. KUNT U MET DE HULP VAN DE ZORGVERLENERS BETER OMGAAN MET UW ZIEKTE OF AANDOENING?
1 (0) 2 (0) 3 (0) 4 (0) 5 (5) 6 (3) 7 (6) 8 (25) 9 (17) 10 (43)
DE SCHUTSE 2022 (N=99)
5% 3% 6% 25% 17% 43%
DE SCHUTSE 2021 (N=80)
3% 8% 3% 8% 25% 18% 36%

4. Aanbeveling



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

Net Promotor Score voor de zorg van De Schutse

	% Promotors *(Aanbeveling)* **(cijfer 9-10)**	-	**% Criticasters** *(Geen aanbeveling)* **(cijfer 0-6)**	=	**Net Promotor Score** (*minimaal -100, maximaal +100)*
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	0	0,0%
2	0	0,0%
3	0	0,0%
4	0	0,0%
5	1	1,0%
6	2	1,9%
7	2	1,9%
8	22	21,4%
9	18	17,5%
10	58	56,3%
Totaal	**103**	**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	1	1,0%
3	2	2,0%
4	2	2,0%
5	8	8,2%
6	10	10,2%
7	25	25,5%
8	32	32,7%
9	10	10,2%
10	8	8,2%
Totaal	**98**	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	3	2,9%
2	2	2,0%
3	2	2,0%
4	5	4,9%
5	9	8,8%
6	17	16,7%
7	30	29,4%
8	27	26,5%
9	4	3,9%
10	3	2,9%
Totaal	**102**	100,0%

De verdeling naar geslacht is:

Geslacht	Aantal	Percentage
Man	39	37,1%
Vrouw	66	62,9%
Anders	0	0,0%
Totaal	**105**	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	2	1,9%
35 t/m 44 jaar	0	0,0%
45 t/m 54 jaar	0	0,0%
55 t/m 64 jaar	3	2,9%
65 t/m 74 jaar	20	19,0%
75 t/m 84 jaar	43	41,0%
85 t/m 94 jaar	36	34,3%
95 jaar of ouder	1	1,0%
Totaal	**105**	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	50	50,0%
Ja, een naaste	42	42,0%
Ja, mijn zorgverlener of een andere medewerker van mijn zorgorganisatie	3	3,0%
Ja, iemand anders	5	5,0%
Weet ik niet	0	0,0%
	100	100,0%

8. Verantwoording

Het onderzoek
Schriftelijke meting door Qualizorg, 18 november tot 30 december 2022
Gebruikte vragenlijst: 'PREM Wijkverpleging (versie februari 2021)'

Respons
Aantal benaderde cliënten: **175**

Aantal ingevulde vragenlijsten/interviews: **105**

Respons: **60%**

Qualizorg®
healthcare beyond numbers

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?

- 1 vast clubje zorgverleners ipv 20 verschillende
- Alels wat ze doen is prima
- Allemaal prima
- Alles goed
- Alles perfect compliment
- Alles prima
- Alles verloopt naar wens
- Bij nieuwe zorgmedewerkers duidelijk aangeven wat bij clienten allemaal gedaan moet worden
- Dat er zo goed mogelijk rekening wordt gehouden met het tijdstip wanneer new zorg ontvang meer aandacht
- Dat ze beter communiceren met elkaar en zorg plan lezen als ze pas beginnen
- Dat ze mee op leten en er zijn er die het met hun hart doen en niet allemaal
- De tillift op de juiste manier gebruiken tilmat
- Duidelijke eenduidige communicatie
- Geen aanvulling hierop ben erg tevreden
- Geen idee
- Geen mening
- Geen opmerking nvt
- Geen opmerkingen
- Geen vervolging tijdens ziekte van af hulp in de huishouding
- Haar opsteken niet goed afdrogen
- Het gaat goed
- Het gaat goed zondermeer
- Het gaat prima zo (2x)
- Ik ben tevreden en weet niet hoe het nog beter kan
- Ik ben tevreden zoals het nu gaat
- Ik heb geen klachten
- Ik vind het goed zo
- In mijn heb ik stabiliteit nodig door een herseninfarct kan ik slecht tegen veranderingen daarom moeten de dames niet te vaak wisselen
- Is goed (2x)
- Kan misschien wel maar geen tijd voor
- Kan niets bedenken altijd alle lof
- Meer mensen in de zorg
- Meer personeel aannemen zorgdruk is erg hoog
- Meer tijd
- Minder verschillende zorgverleners
- Niet
- Niet te veel vreemde gezichten
- Niets (6x)
- Niets alles is goed
- Niets was perfect
- Nvt (8x)
- Oke geeft aan dat hij graag direct aandacht wil maar ik begrijpt dat dat som niet kan
- Rustiger werken bij douche wassen nog neit droog langzamer praten en rustiger praten hersen kunnen niet zo snel schakelen
- Smiddags en snachts beter bereikbaar
- Som de communicatie
- T was goed
- Vaker of liefst altijd dezelfde verzorgende ipv elke keer een andere je raakt zo niet snel vertrouwe met iemand en ze kennen mij dan oko niet zo goed bijv over een bepaalde gang van zaken hoe ik dingen wil doen

- Vaste gezichten tijdsafspraak maken zorgen dat jonge vakantiekrachten volledig op de hooget zijn
- Vaste tijden
- Verbetering is altijd mogelijk
- Wat langetijd nemen praatje bv als ze komen douchen de douche droog en netjes achterlaten kalkvrij nu zo ze het achterladen en er is niemand die het gelijk na hun droogmaak lang je allemaal kalk op de kranen
- Weet niet
- Weetniet
- Ze doen goed de best
- Ze zijn allen een tien waard
- Zelf geen wensen
- Zou het niet weten (2x)
- Zou ik niet weten

Waarover bent u zeer tevreden wat betreft de zorgverlening?

- Aandacht aan de persoon
- Adl en in bed geholpen wordtr
- Aller huid van zorgverleners
- Alles (2x)
- Alles er word naar ons geluiserd en met ons meegedacht iedereen is zorgzaam en alert
- Alles gaat naar wens
- Alles is prima zeer tevreden
- Als ze allemaal even vriendelijk zijn
- Altijd fijne zorgverleners
- Altijd hulp en op tijd
- Altijd vorlijk
- Assistentie bij wassen
- Atentie voor patient
- Behulpzaam aandachtgeven
- Bepaalde personen
- Betrouwebare verzorgsters
- Bieden goede zorg en een luisterend oor
- Blij dat de zorg komt
- Communicatie en aandacht
- Correct en vriendelijk
- Dat het vanuit christelijke indetiteit is als het nodig is zijn ze best flexibel
- Dat het zo kan dat je geholpen wordt door de zorg en niet door eigen kinderen
- Dat ze altijd goed helpen
- Dat ze de tijd voor me namen
- Dat ze heel goed goed
- De aandacht en bezorgheid is gewelding
- De aandacht en vriendelijkheid van de zorgverleners ook hun vakkennis is prima
- De aandacht van de zorg
- De dames heer zelf
- De hulp
- De ochtend en avondzorg is heel goed
- De rust die de zorg uitstraalt
- De zorg en aandacht voor mij
- De zorg is geod
- Doen alles naar wens en goed
- Er is altijd tijd voor een praatje bij moeilijke ogenblikken
- Er is niets volmaakt
- Er zijn en paar hele goede zusters en mindere
- Fijn dat de zorgverleners zo behulpzaam zijn
- Fijn dat er iemand me helpet met douchen en omkleden en ze zijn vriendelijk

- Goede aandacht
- Goede omgang zorgverleners
- Heb geen problemen
- Heel goed
- Het onleesbaar
- Het persoonlijke contact
- Het zijn allemaal vriendelijke lieve vrouwen die met zorg en aandacht hun werk doen
- Hoe ze met ons omgaan
- Hulp en vakbekwaam
- Ik ben zeer tevreden zorgverleners zijn kundig en zeer betrokken
- Ik vind het best zo
- In algemeen hoe benadering is vaker inhoudelijk aandacht
- Is al bij vraag 4 beantword
- Je wordt behandel als mens en niet als een nummer
- Kwaliteit en vriedenlijk
- Meeleven
- Nemen de tijd voor de zorg en maken een gezellig praatje wanener de tijd dat toelaat
- Nvt
- Omdat er goed naar mij geluisterd word
- Oogdruppels
- Over alles (3x)
- Over alles tevreden (2x)
- Over alles wat ze voor mij doen
- Over de wondbehandeling
- Overal over
- Persoonlijke belangstelling en meeleven
- Professionaliteit
- Soms
- Spontaniteit activiteit
- Steeds hetzelfde team
- T was goed
- Virndelijk behulpzaam kundig
- Voor de aandacht
- Vriendelijk
- Vriendelijk en behulpzaam
- Vriendelijkheid deskundigheid
- Warme persoonlijke aandacht
- Werkhouding
- Wordt naar wens verzorgt
- Ze hebben allemaal begrip voor mijn situatie
- Ze komen op tijd en dat is prettig
- Ze nemen de tijd
- Ze vergeten neit wat u zegt of vraagt
- Ze zijn allemaal vriendelijk
- Ze zijn altijd goed
- Ze zijn ontzettend behulpzaam en vriendelijk
- Zeer tevreden (2x)
- Zeer tevreden over de zorg en de menselijkheid altijd een vriendelijk woord en tijd
- Zijn vriendelijk