

# FACTSHEET PREM meting Wijkverpleging Eilandzorg Schouwen-Duiveland

## Het onderzoek



Schriftelijke meting door Eilandzorg Schouwen-Duiveland (vanaf hier: Eilandzorg), voorjaar 2020  
Gebruikte vragenlijst: 'PREM Wijkverpleging (versie 1.0, februari 2020)', inclusief extra vragen over samenwerking met de mantelzorgers  
Aantal benaderde cliënten: **93**  
Aantal ingevulde vragenlijsten: **41**  
Respons: **44,1%**

## Algemene waardering voor Eilandzorg

	vorige onderzoek	2020
Aanbevelingscijfer	2019: 8,8	<b>8,4</b>
Net Promotor Score	2019: +90,5	<b>+76,9</b>
Cijfer voor Eilandzorg (organisatie)*	2018: 8,6	<b>8,5</b>
Cijfer voor medewerk(st)ers*	2018: 9,0	<b>8,9</b>

\*Niet uitgevraagd in onderzoek van 2019, daarom wordt hier een vergelijking met het cijfer uit 2018 gemaakt

## Berekening Net Promotor Score

	<b>% Promotors</b> (Aanbeveling) (cijfer 8-10)	-	<b>% Criticasters</b> (Geen aanbeveling) (cijfer 0-6)	=	<b>Net Promotor Score</b> (minimaal -100, maximaal +100)
					
<b>Eilandzorg</b>	<b>79,5%</b>	-	<b>2,6%</b>	=	<b>2020 +76,9</b> <b>2018 +80,9</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.

## Belangrijkste onderwerpen bij het krijgen van zorg

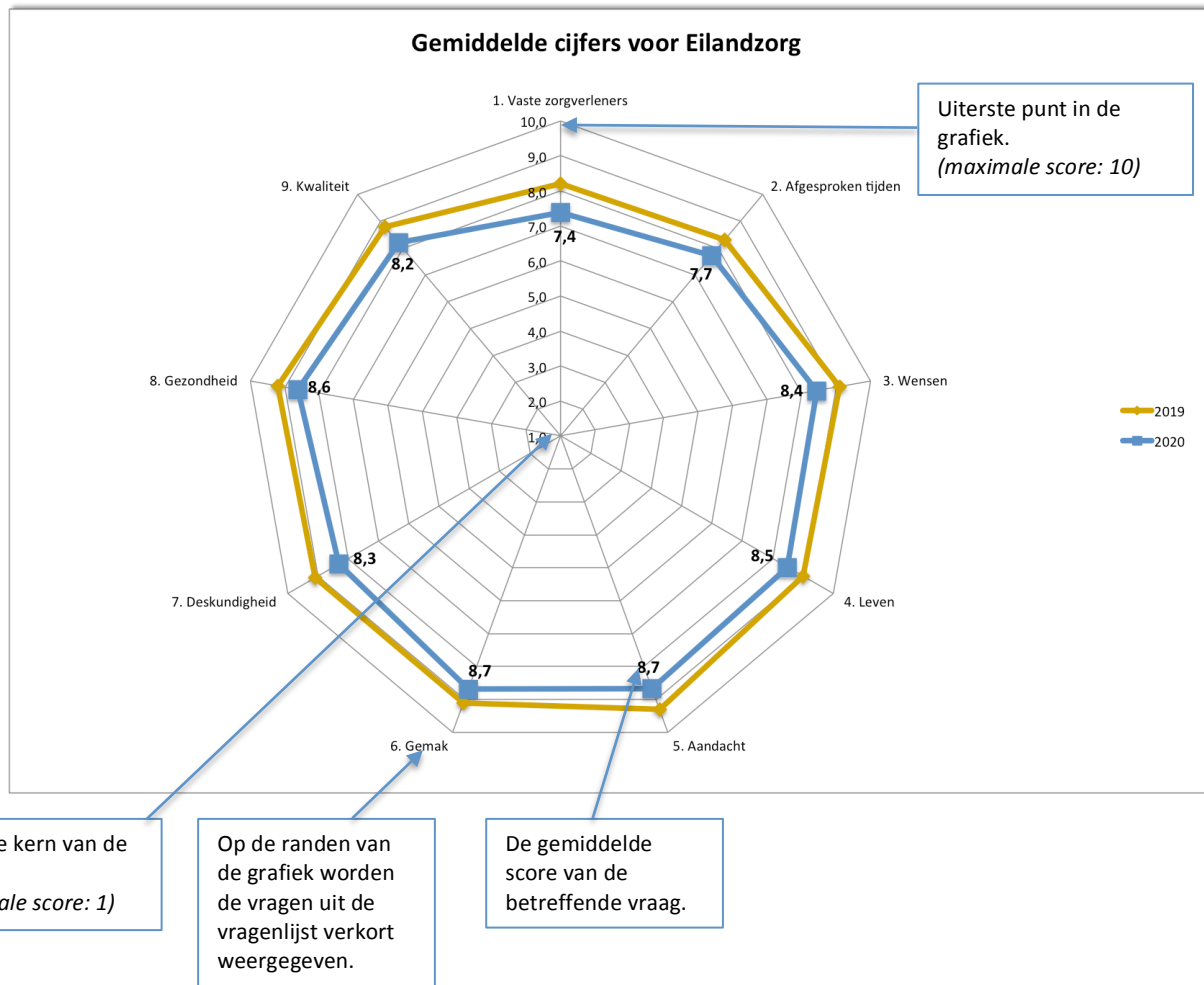
Onderwerp	Aantal keer gekozen	Percentage (%)
Dat ik mij op mijn gemak voel bij de zorgverleners	<b>18</b>	<b>19,1%</b>
Dat de zorgverleners op de afgesproken tijden komen	<b>15</b>	<b>16,0%</b>
Dat ik zorg van vaste zorgverleners krijg	<b>13</b>	<b>13,8%</b>
Dat ik zorg van vaste zorgverleners krijg	<b>13</b>	<b>13,8%</b>
Dat de zorgverleners mij met aandacht behandelen	10	10,6%
Dat ik vertrouwen heb in de deskundigheid van de zorgverleners	10	10,6%
Dat de zorgverleners mijn wensen meenemen bij het bepalen van de zorg	9	9,6%
Dat de zorgverleners mijn gezondheid in de gaten houden	9	9,6%
Dat de zorg past bij de manier waarop ik wil leven	5	5,3%
Dat ik door de hulp van de zorgverleners beter om kan gaan met mijn ziekte of aandoening	5	5,3%

## 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 dichter de lijn bij de kern van de grafiek komt, des te groter is het verbeterpotentieel.



### Positiefste resultaat

1. Cliënten zijn tevreden met de aandacht die ze van de zorgverleners krijgen en voelen zich op hun gemak bij de zorgverleners

### Grootste verbeterpotentieel

1. Zorg door vaste zorgverleners

### Belangrijkste opmerkingen

Men is over het algemeen tevreden over de zorg van Eilandzorg. De zorgverleners geven aandacht en zijn vriendelijk. Wel mogen de zorgverleners zich beter aan de afspraken (tijden) houden, er zijn ook cliënten die aangeven meer tijd te willen.

## Prioriteitenmatrix

Op basis van de gegevens uit de tabel met belangvragen kan een prioriteitenmatrix gemaakt worden.

Bureau De Bok heeft voor vraag 1 t/m 9 uit de vragenlijst een gemiddelde score berekend (zie ook hoofdstuk 1 uit het rapport).

In de prioriteitenmatrix worden de verschillende vragen uit de vragenlijst ingedeeld op basis van de gemiddelde scores en het belang dat respondenten aan het onderwerp hechten. Op deze manier kunnen de onderwerpen op vier plaatsen in de matrix worden gezet:

1. Rood: *lage gemiddelde score, hoog belang, hoogste verbeterprioriteit*. Hier gaat het om thema's die door respondenten als belangrijk worden ervaren en waarop de gemiddelde score minder dan 7 is<sup>1</sup>.
2. Groen: *hoge gemiddelde score, hoog belang, lage verbeterprioriteit*. Hier gaat het om thema's die door respondenten als belangrijk worden ervaren en waarop de gemiddelde score 7 of meer is.
3. Oranje: *lage gemiddelde score, laag belang, hoge verbeterprioriteit*. Hier gaat het om thema's die door respondenten als minder belangrijk worden ervaren en waarop de gemiddelde score minder dan 7 is.
4. Blauw: *hoge gemiddelde score, laag belang, laagste verbeterprioriteit*. Hier gaat het om thema's die door respondenten als minder belangrijk worden ervaren en waarop de gemiddelde score 7 of meer is.

Hieronder volgt de grafische weergave van de prioriteitenmatrix voor Eilandzorg.



<sup>1</sup> Een thema wordt door Bureau De Bok als belangrijk beschouwd indien de vraag door minstens een derde van de respondenten als belangrijk wordt gezien. In het huidige onderzoek moeten dan dus minstens 14 respondenten hebben aangegeven een onderwerp belangrijk te vinden.

