

**Rapportage PREM
Wijkverpleging –
Eilandzorg**

**Uitgevoerd door Qualizorg BV, Deventer
2023**



Eilandzorg

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, oktober t/m december 2023
 Gebruikte vragenlijst: 'PREM Wijkverpleging (versie februari 2022)'
 Aantal benaderde cliënten: **119**
 Aantal ingevulde vragenlijsten/interviews: **48**
 Respons: **40,3%**

2. Gemiddelde scores per vraag

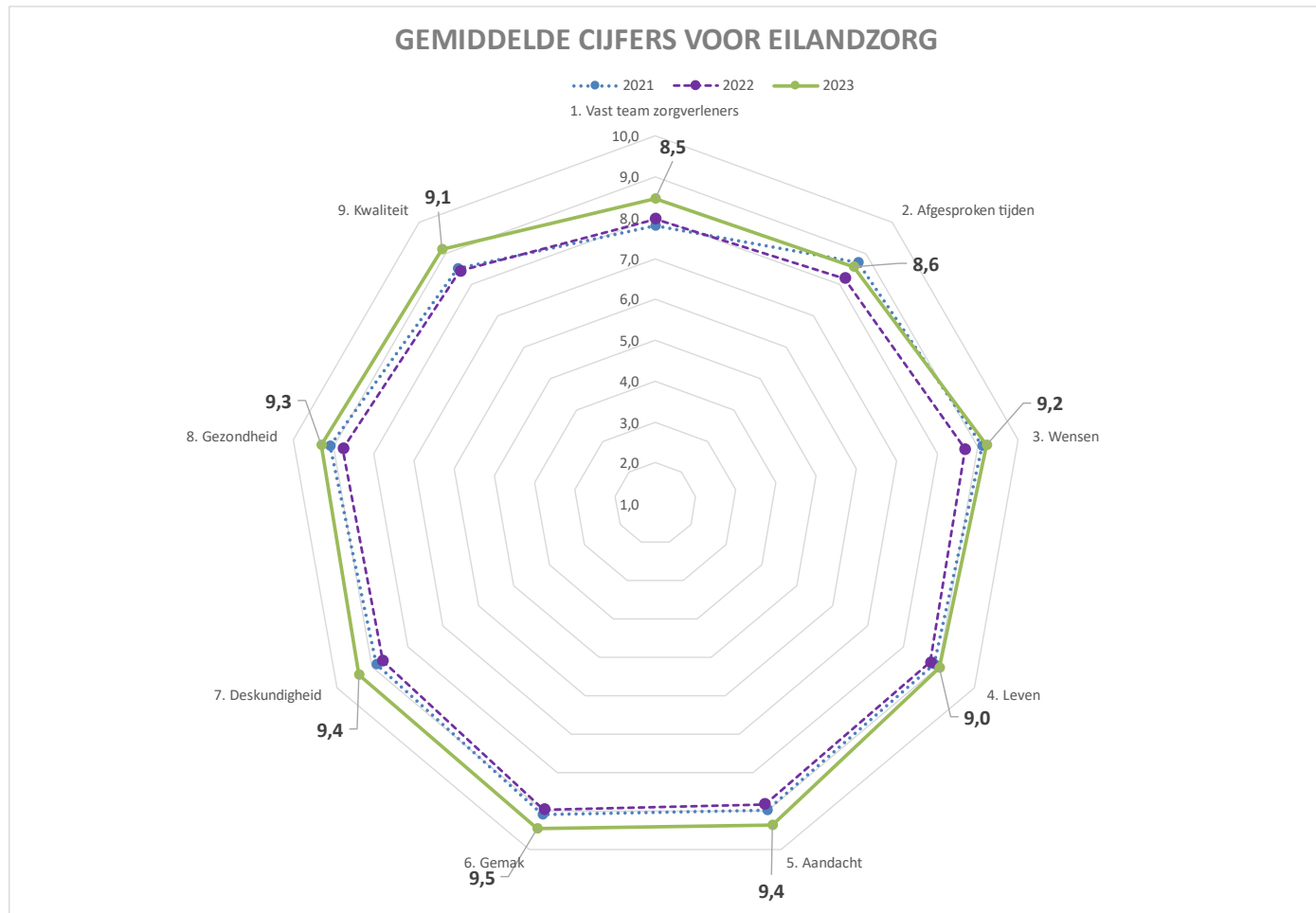
In de tabel hieronder worden de gemiddelde scores per vraag weergegeven die te berekenen zijn met de PREM Wijkverpleging. De eerste negen vragen uit de PREM vragenlijst kunnen beantwoord worden op een schaal van 1 (zeer zeker niet) tot en met 10 (zeer zeker wel). Hiermee kan per vraag een gemiddelde 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 Eilandzorg

Vraag	Gemiddelde score	Gemiddelde score	Gemiddelde score	N (aantal)
	2021	2022	2023	2023
1. Vast team zorgverleners	7,8	8,0	8,5	48
2. Afgesproken tijden	8,7	8,2	8,6	48
3. Wensen	9,1	8,7	9,2	46
4. Leven	8,9	8,8	9,0	47
5. Aandacht	9,0	8,8	9,4	48
6. Gemak	9,1	9,0	9,5	48
7. Deskundigheid	8,9	8,7	9,4	48
8. Gezondheid	9,1	8,8	9,3	48
9. Kwaliteit	8,5	8,4	9,1	47

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.

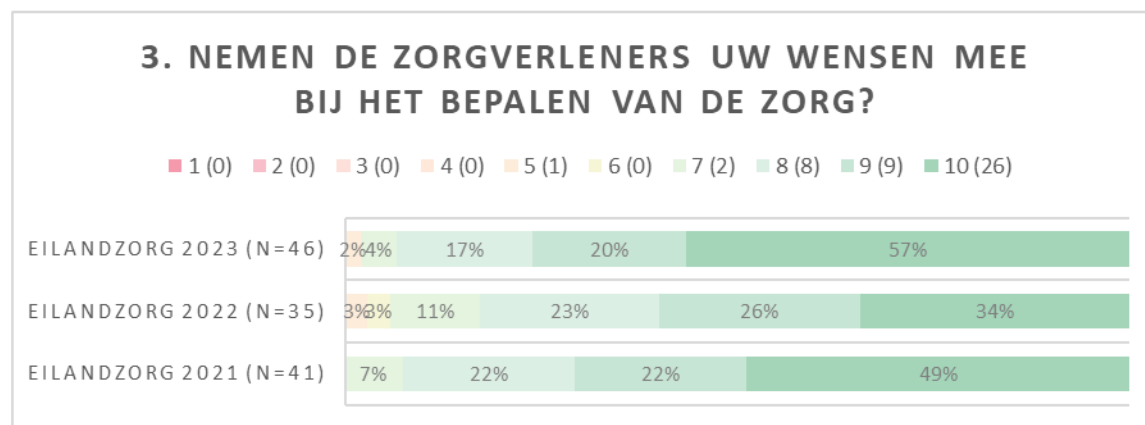
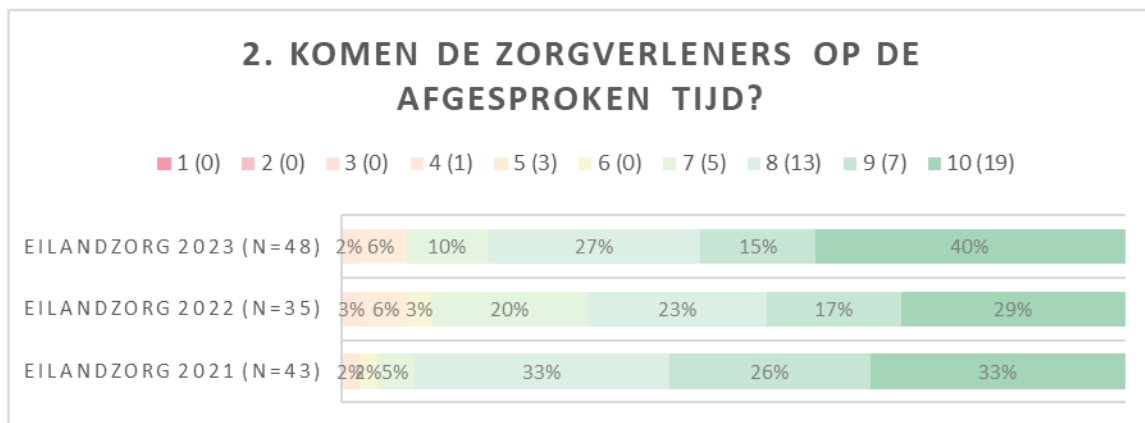
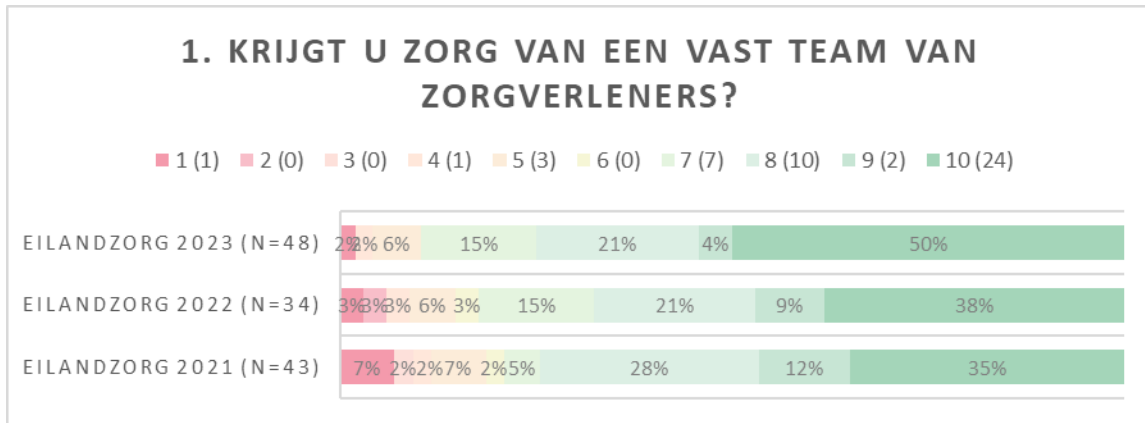


Positiefste resultaat
1. Gemak (9,5)

Grootste verbeterpotentieel
1. Vaste team zorgverleners (8,5)

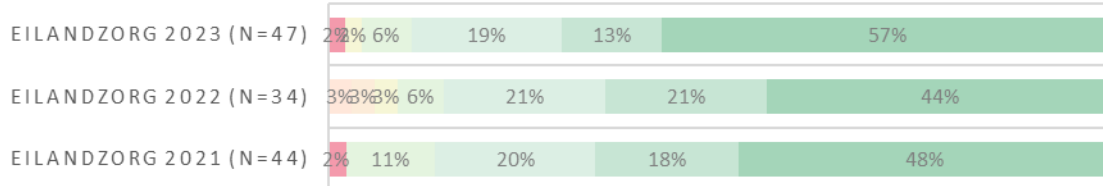
3. Resultaten per vraag

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.



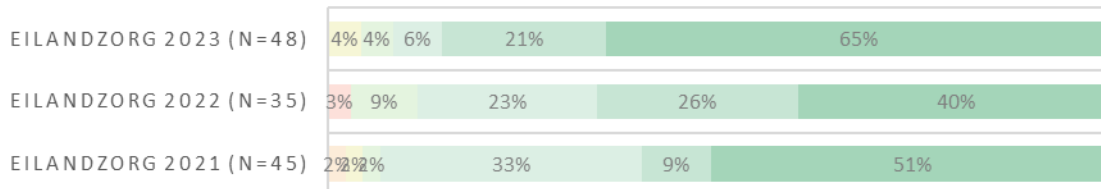
4. PAST DE ZORG BIJ DE MANIER WAAROP U WILT LEVEN?

■ 1 (1) ■ 2 (0) ■ 3 (0) ■ 4 (0) ■ 5 (0) ■ 6 (1) ■ 7 (3) ■ 8 (9) ■ 9 (6) ■ 10 (27)



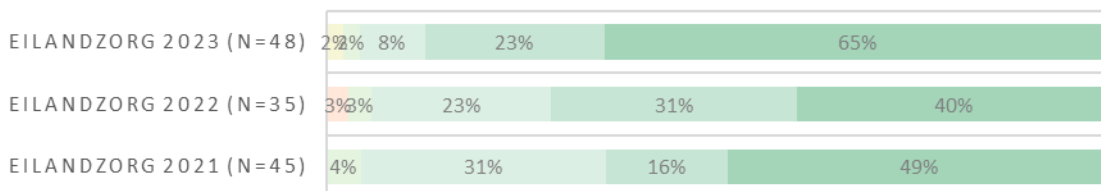
5. BEHANDELEN DE ZORGVERLENERS U MET AANDACHT?

■ 1 (0) ■ 2 (0) ■ 3 (0) ■ 4 (0) ■ 5 (0) ■ 6 (2) ■ 7 (2) ■ 8 (3) ■ 9 (10) ■ 10 (31)



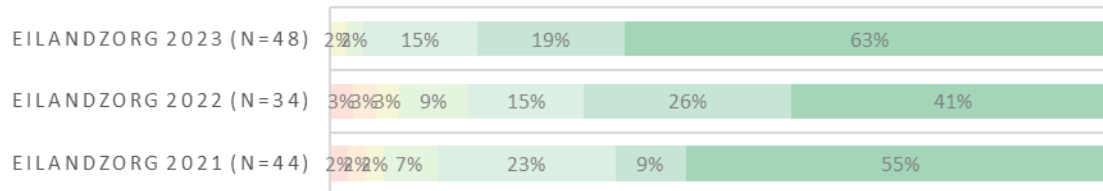
6. VOELT U ZICH OP UW GEMAK BIJ DE ZORGVERLENERS?

■ 1 (0) ■ 2 (0) ■ 3 (0) ■ 4 (0) ■ 5 (0) ■ 6 (1) ■ 7 (1) ■ 8 (4) ■ 9 (11) ■ 10 (31)



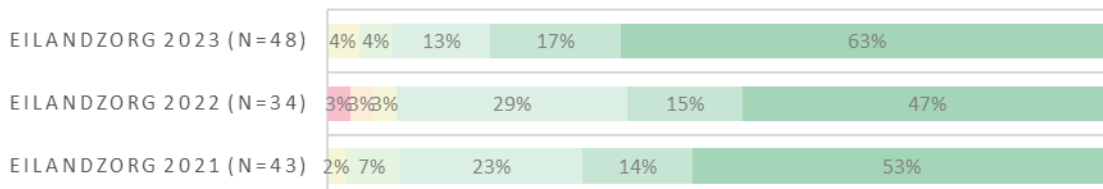
7. HEEFT U VERTROUWEN IN DE DESKUNDIGHEID VAN DE ZORGVERLENERS?

1 (0) 2 (0) 3 (0) 4 (0) 5 (0) 6 (1) 7 (1) 8 (7) 9 (9) 10 (30)



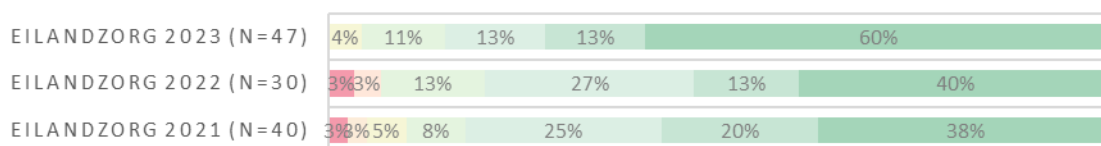
8. HOUDEN DE ZORGVERLENERS IN DE GATEN HOE HET MET UW GEZONDHEID GAAT?

1 (0) 2 (0) 3 (0) 4 (0) 5 (0) 6 (2) 7 (2) 8 (6) 9 (8) 10 (30)

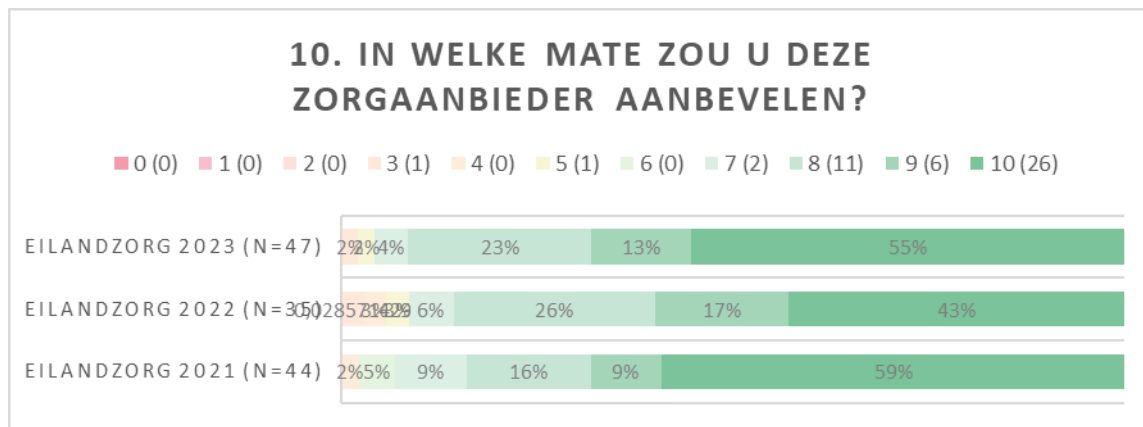


9. KUNT U MET DE HULP VAN DE ZORGVERLENERS BETER OMGAAN MET UW ZIEKTE OF AANDOENING?

1 (0) 2 (0) 3 (0) 4 (0) 5 (0) 6 (2) 7 (5) 8 (6) 9 (6) 10 (28)



4. Aanbeveling



Het gemiddelde aanbevelingscijfer voor Eilandzorg 2023 is: **9,0**

Het gemiddelde aanbevelingscijfer voor Eilandzorg 2022 is: **8,6**

Het gemiddelde aanbevelingscijfer voor Eilandzorg 2021 is: **9,0**

Net Promotor Score voor de zorg van Eilandzorg

	% Promotors (Aanbeveling) (cijfer 9-10) 	-	% Criticasters (Geen aanbeveling) (cijfer 0-6) 	=	Net Promotor Score (minimaal -100, maximaal +100)
Eilandzorg 2023	68,1%	-	4,3%	=	+63,8
Eilandzorg 2022	60%	-	8,6%	=	+51,4
Eilandzorg 2021	68,2%	-	6,8%	=	+61,4

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	1	2,1%
4	0	0,0%
5	1	2,1%
6	0	0,0%
7	2	4,3%
8	11	23,4%
9	6	12,8%
10	26	55,3%
Totaal	47	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	1	2,1%
2	0	0,0%
3	1	2,1%
4	3	6,3%
5	3	6,3%
6	3	6,3%
7	14	29,2%
8	15	31,3%
9	4	8,3%
10	4	8,3%
Totaal	48	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, op pagina 12.

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	0	0,0%
2	0	0,0%
3	1	2,1%
4	5	10,4%
5	8	16,7%
6	14	29,2%
7	10	20,8%
8	7	14,6%
9	1	2,1%
10	2	4,2%
Totaal	48	100,0%

De verdeling naar geslacht is:

Wat is uw geslacht?

Geslacht	Aantal	Percentage
Man	15	30,0%
Vrouw	35	70,0%
Anders	0	0,0%
Totaal	50	100,0%

De verdeling naar leeftijd is:
Wat is uw leeftijd?

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	2	4,2%
65 t/m 74 jaar	6	12,5%
75 t/m 84 jaar	10	20,8%
85 t/m 94 jaar	30	62,5%
95 jaar of ouder	0	0,0%
Totaal	48	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	25	53,2%
Ja, een naaste	19	40,4%
Ja, mijn zorgverlener of een andere medewerker van mijn zorgorganisatie	1	2,1%
Ja, iemand anders	2	4,3%
Weet ik niet	0	0,0%
	47	100,0%

8. Verantwoording

Het onderzoek

Schriftelijke meting door Qualizorg, oktober t/m december 2023
Gebruikte vragenlijst: 'PREM Wijkverpleging (versie februari 2022)'

Respons

Aantal benaderde cliënten: **119**

Aantal ingevulde vragenlijsten/interviews: **48**

Respons: **40,3%**



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?

Verbeterpunten
5 DAGEN IN DE WEEK WORD IK TUSSEN 10 EN 11 UUR GEHOLPEN S AVONDS IS DAT TUSSEN 20 00 UUR EN 21 00 UUR
COMMUNICATIE
DAT ZE IETS EERDER KOMEN DOUCHEN WASSEN NU IS HET 11 UUR EN DAARNA KRIJG IK DE WARME MAALTIJD DAT IS HEEL VERMOEIEEND WAARDOOR MIJN EETLUST MINDER IS
DAT ZE TE LAAT KOMEN OM AAN TE KLEDEN
DE PLANNING KAN SOMS BETER ALS ER IETS AAN DE HAND IS DAT ZE DAN EVEN BELLEN ZOU FIJN ZIJN
EEN HELE ENKELE KEER WORDT DE ZORG OVER ONLEESBAAR MAAR OVER HET ALGEMEEN DIK TEVREDEN
GEEN
GEEN AANMERKINGEN
HET 1E ANDERHALF WAS ER EEN VASTE CLUB ZUSTERS VAN DE ZOMER 23 WAREN ER NOGAL EENS NIEWE NU GAAT WEER GOED EEN VASTE CLUB ZUSTERS
HET IS GOED
HET IS GOED ZO
HET IS PERFECT
HET KAN NIET BETER
IK BEN TEVREDEN
IVM DOUCHEN IS HET ZEER GEWENST DIT ZO VROEG MOGELIJK TE DOEN IVM DAGBESTEDING OP DE PLANAFDELING IS ER ZEER VEEL RUIMTE VOOR VERBETERING
MEER DE HULP OP VASTE TIJD
MINDER VERSCHILLENDE GEZICHTEN
NIETS (4x)
NVT (3x)
OP TIJD BESTELLEN VAN NIEUWE MEDICATIE BV OOGDRUPPELS
TIJDEN KOMEN NIET UIT IVM ETEN NIET TUSSEN 12 00 UUR 13 30 UUR AUB
VOOR MIJ PERSOONLIJK ZOU IK HET NIET WETEN
VRAAGTEKEN
WAT NU IS GRAAG ZO HOUDEN
WEET IK NIET
ZEER TEVREDEN
ZORGEN VOOR EEN VAST TEAM KOMEN NU NOG TEVEEL ZZP ERS
ZORGMOMENT IS HEEL KORT

Waarover bent u zeer tevreden wat betreft de zorgverlening?

Complimenten
2 DAGEN PW GA IK NAAR CONDITIETRANING EN DAN WORDT IK VOOR 9 UUR GEHOLPEN KAN IK NOG EVEN BIJKOMEN VOOR DE TAXI KOMT
ALLE HULPEN ZIJN LIEF EN GEDULDIG PLUS BEHULPZAAM
BETROKKENHEID VAN DE ZORGVERLENERS
BIJ UITVAL MET REDEN WORDT ZEER VLOT GEAGEERD

CONTACT MET DE VERZORGSTERS IS UITSTEKEND VRIENDELIJK BEHULPZAAM
DAT HET OP TIJD IS NIE TE LAAT S MORGENS
DE AANDACHT
DE AANDACHT VAN DE ZORGVERLENER
DE BEHULPZAAMHEID EN DE AARDIGHEID
DE DAMES DIE MIJ HULP BIEDEN EN HELPEN ALLE LOF VOOR ALLES
DE HULP EN AANDACHT
DE MANIER WAAROP HET GAAT
DE VERZORGSTERS ZIJN ALTIJD VRIENDELIJK
GOED
HEB GEEN KLACHTEN
HEEL TEVREDEN
HET IS GOED ZO
IEDEREEN ERG VRIENDELIJK EN OPGEWEKT
JA
LIEFDE VOLLE BEHANDELING V H VASTE TEAM
NVT
OVER ALLES
OVER ALLES TEVREDEN
PERSONEEL OP DE VLOER
PERSOONLIJKE AANDACHT
PERSOONLIJKE BETROKKENHEID VAN ALLE ZORGVERLENERS
STIPTHEID FLEXIBILITEIT
TOEGEWIJD BETROKKENHEID AANDACHT
VAN TE VOREN VERTELLEN DE ZORGVELENERS WANNEER DUS WELKE TIJD ZE DE VOLGENDE DAG KOMEN
VAST TEAM POSITIEVE MEDEWERKERS BETROKKEN
VRIENDELIJK
VRIENDELIJKE BENADERING
ZE GEVEN JE GOEDE AANDACHT ZIJN ZORGZAAM EN MEEDENKEND
ZE ZIJN VRIENDELIJK NEMEN DE TIJD OM TE LUISTEREN EN ALTIJD ZIJN ZE BEREID OM EEN KEER VROEG OF LAAT TE KOMEN
ZEER TEVREDEN LIEVE BEHULPZAME ZORGVERLENERS
ZIJ DOEN HET OP DE GOEDE MANIER
ZIJ DOEN HUN WERK GOED
ZIJ DOET HET GOED