

**Rapportage PREM
Wijkverpleging –
Noorderzorg**

**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/december 2023
 Gebruikte vragenlijst: 'PREM Wijkverpleging (versie februari 2021)'
 Aantal benaderde cliënten: **162**
 Aantal ingevulde vragenlijsten/interviews: **77**
 Respons: **47,5%**

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.

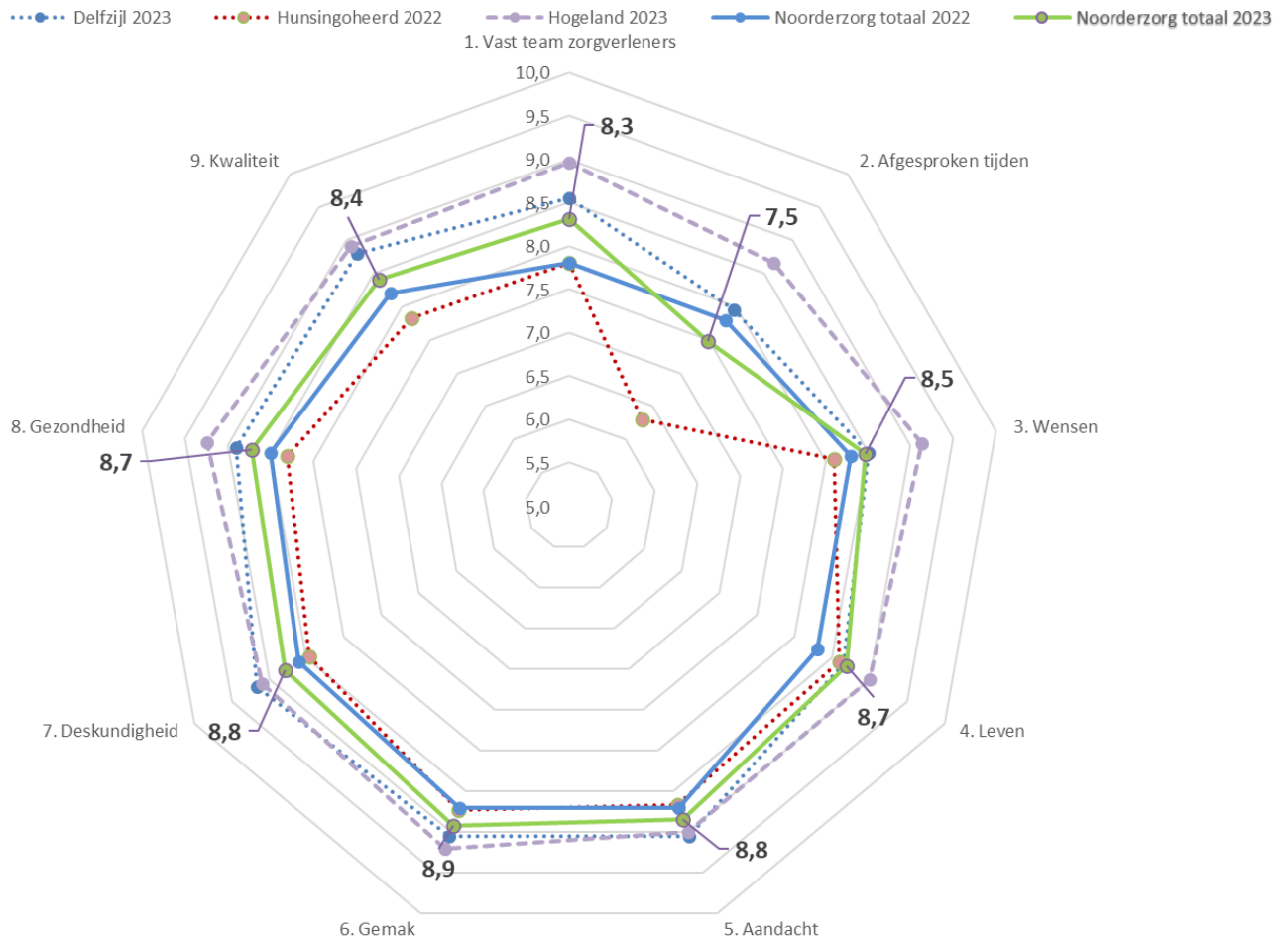
In de tabel wordt een vergelijking gemaakt met de gemiddelde cijfers per vraag uit het onderzoek van 2022.

Gemiddelde scores per vraag PREM Wijkverpleging Noorderzorg

Vraag	Gemiddelde score		N (aantal)
	2022	2023	
1. Vast team zorgverleners	7,8	8,3	76
2. Afgesproken tijden	7,8	7,5	77
3. Wensen	8,3	8,5	76
4. Leven	8,3	8,7	75
5. Aandacht	8,7	8,8	77
6. Gemak	8,7	8,9	77
7. Deskundigheid	8,6	8,8	75
8. Gezondheid	8,5	8,7	77
9. Kwaliteit	8,2	8,4	75

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 is op 5 gezet). 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.

GEMIDDELDE CIJFERS VOOR NOORDERZORG



Positiefste resultaat

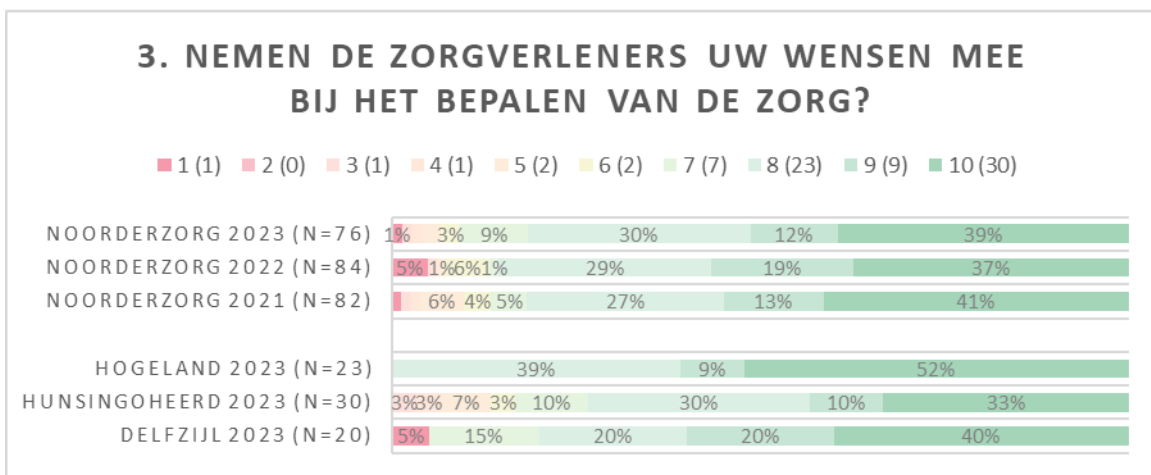
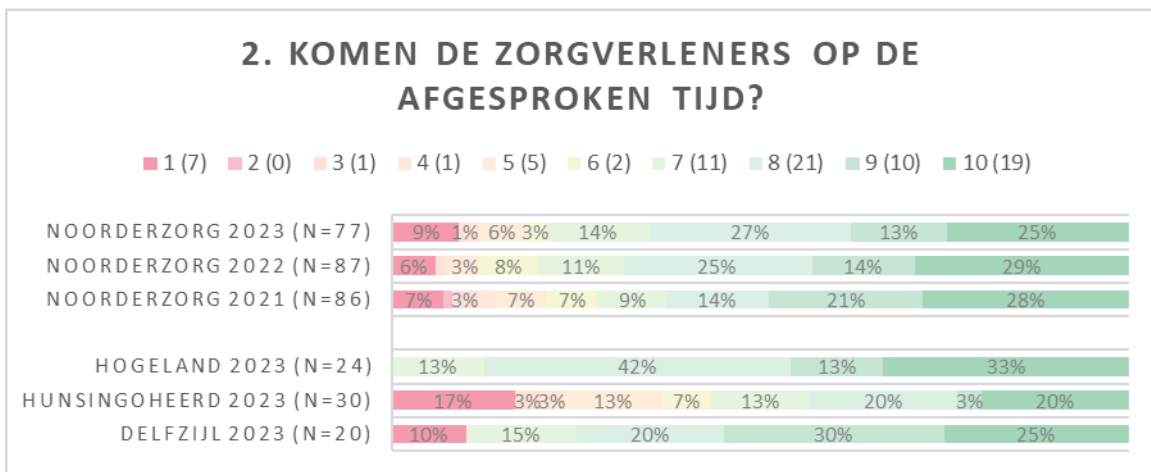
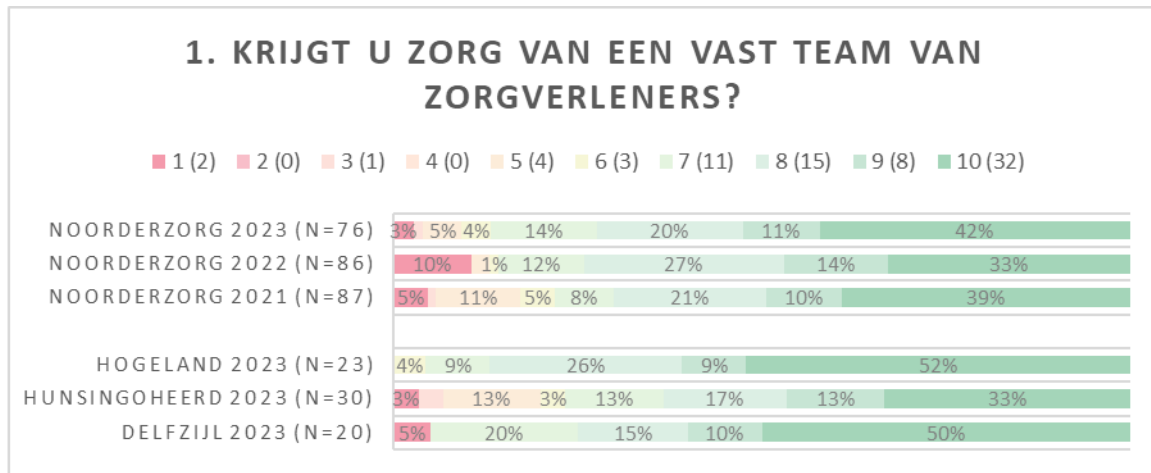
1. Gemak (8,9)
2. Aandacht (8,8)

Grootste verbeterpotentieel

1. Afgesproken tijden (7,5)
2. Vaste team zorgverleners (8,3)

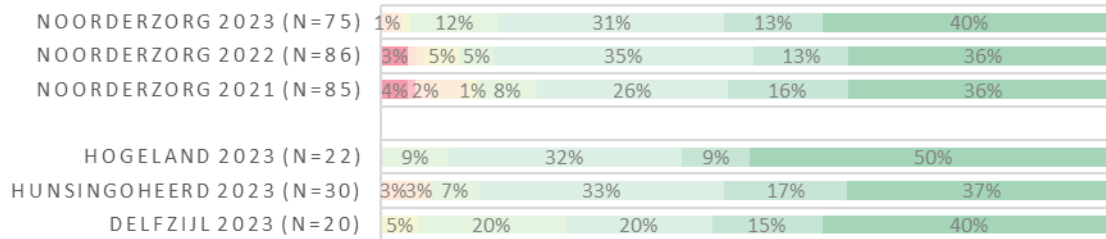
3. Resultaten per vraag

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.



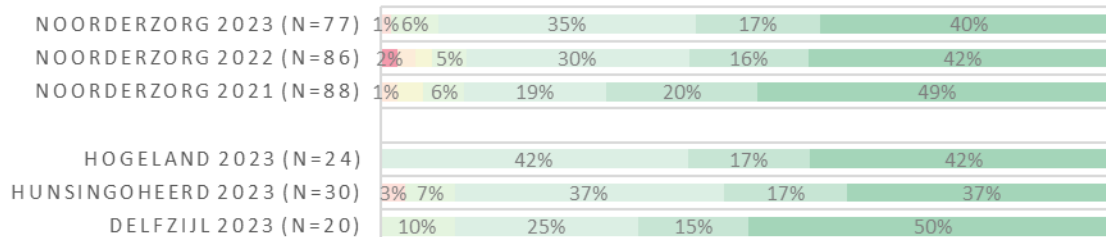
4. PAST DE ZORG BIJ DE MANIER WAAROP U WILT LEVEN?

■ 1 (0) ■ 2 (0) ■ 3 (0) ■ 4 (1) ■ 5 (1) ■ 6 (1) ■ 7 (9) ■ 8 (23) ■ 9 (10) ■ 10 (30)



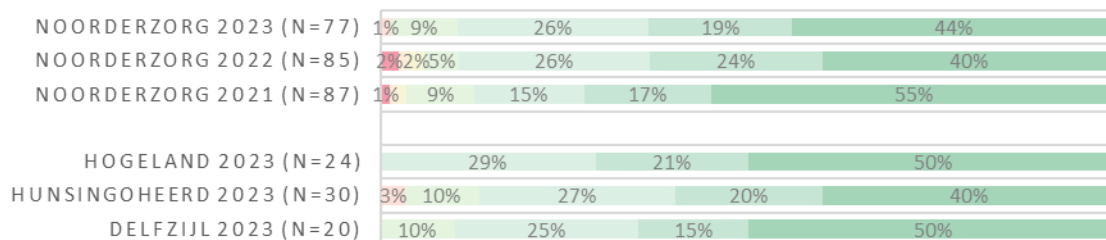
5. BEHANDELEN DE ZORGVERLENERS U MET AANDACHT?

■ 1 (0) ■ 2 (0) ■ 3 (1) ■ 4 (0) ■ 5 (0) ■ 6 (0) ■ 7 (5) ■ 8 (27) ■ 9 (13) ■ 10 (31)



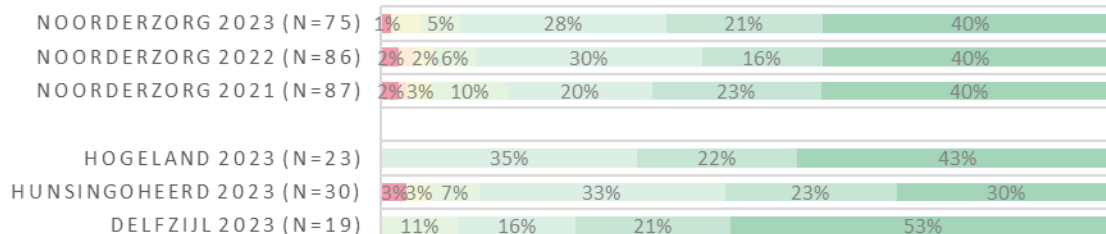
6. VOELT U ZICH OP UW GEMAK BIJ DE ZORGVERLENERS?

■ 1 (0) ■ 2 (0) ■ 3 (1) ■ 4 (0) ■ 5 (0) ■ 6 (0) ■ 7 (7) ■ 8 (20) ■ 9 (15) ■ 10 (34)



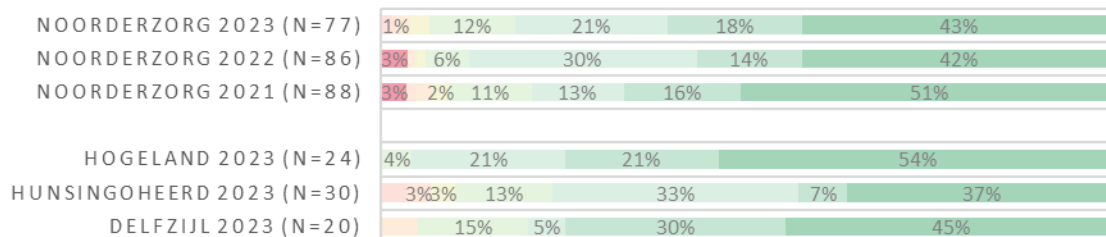
7. HEEFT U VERTROUWEN IN DE DESKUNDIGHEID VAN DE ZORGVERLENERS?

■ 1 (1) ■ 2 (0) ■ 3 (0) ■ 4 (0) ■ 5 (0) ■ 6 (3) ■ 7 (4) ■ 8 (21) ■ 9 (16) ■ 10 (30)



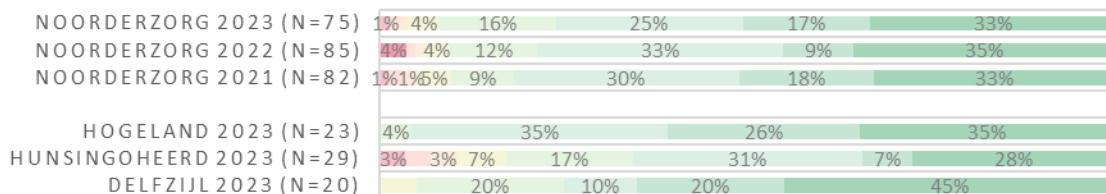
8. HOUDEN DE ZORGVERLENERS IN DE GATEN HOE HET MET UW GEZONDHEID GAAT?

■ 1 (0) ■ 2 (0) ■ 3 (1) ■ 4 (1) ■ 5 (1) ■ 6 (2) ■ 7 (9) ■ 8 (16) ■ 9 (14) ■ 10 (33)

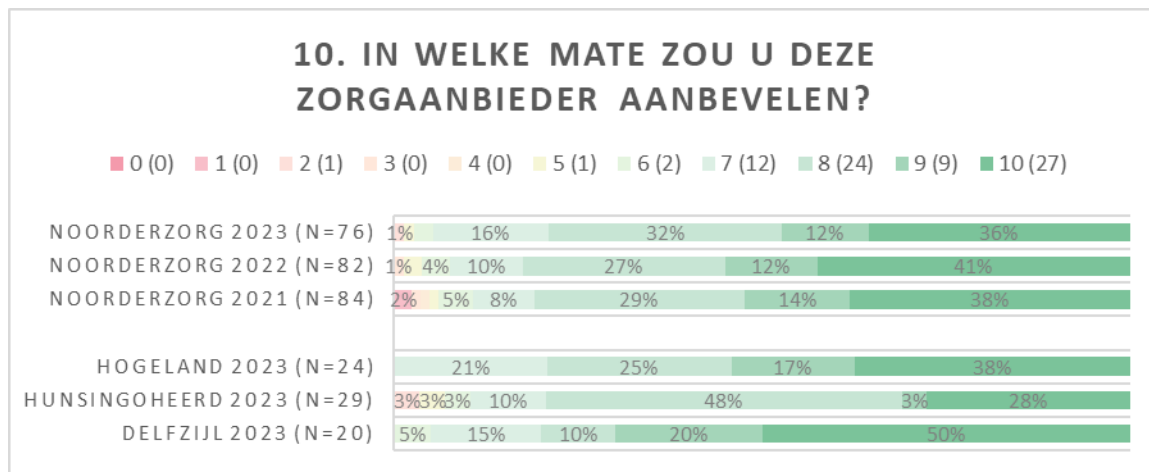


9. KUNT U MET DE HULP VAN DE ZORGVERLENERS BETER OMGAAN MET UW ZIEKTE OF AANDOENING?

■ 1 (0) ■ 2 (1) ■ 3 (1) ■ 4 (0) ■ 5 (1) ■ 6 (3) ■ 7 (12) ■ 8 (19) ■ 9 (13) ■ 10 (25)



4. Aanbeveling





Het gemiddelde aanbevelingscijfer voor Noorderzorg in 2023 is: **8,5**

Het gemiddelde aanbevelingscijfer voor Noorderzorg in 2022 is: 8,5

Het gemiddelde aanbevelingscijfer voor Noorderzorg in 2021 is: 8,3

Net Promotor Score voor de zorg van Noorderzorg

	% Promotors (Aanbeveling)		% Criticasters (Geen aanbeveling)		Net Promotor Score (minimaal -100, maximaal +100)
	(cijfer 9-10)	-	(cijfer 0-6)	=	
					
Noorderzorg 2023	47,4%	-	5,3%	=	+42,1
Noorderzorg 2022	53,7%	-	9,8%	=	+43,9
Noorderzorg 2021	51,8%	-	11,8%	=	+40

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	1	1,3%
3	0	0,0%
4	0	0,0%
5	1	1,3%
6	2	2,6%
7	12	15,8%
8	24	31,6%
9	9	11,8%
10	27	35,5%
Totaal	76	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	2,7%
4	5	6,7%
5	6	8,0%
6	12	16,0%
7	21	28,0%
8	17	22,7%
9	6	8,0%
10	6	8,0%
Totaal	75	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	0	0,0%
2	0	0,0%
3	1	1,3%
4	6	8,0%
5	10	13,3%
6	15	20,0%
7	19	25,3%
8	16	21,3%
9	4	5,3%
10	4	5,3%
Totaal	75	100,0%

De verdeling naar geslacht is:

Geslacht	Aantal	Percentage
Man	25	32,5%
Vrouw	52	67,5%
Anders	0	0,0%
Totaal	77	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	4	5,5%
65 t/m 74 jaar	5	6,8%
75 t/m 84 jaar	22	30,1%
85 t/m 94 jaar	38	52,1%
95 jaar of ouder	4	5,5%
Totaal	73	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	45	60,8%
Ja, een naaste	24	32,4%
Ja, mijn zorgverlener of een andere medewerker van mijn zorgorganisatie	4	5,4%
Ja, iemand anders	1	1,4%
Weet ik niet	0	0,0%
	74	100,0%

8. Verantwoording

Het onderzoek

Schriftelijke meting door Qualizorg, november/december 2023

Gebruikte vragenlijst: 'PREM Wijkverpleging (versie februari 2021)'

Respons

Aantal benaderde cliënten: **162**

Aantal ingevulde vragenlijsten/interviews: **77**

Respons: **47,5%**



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 is goed
- Als er gedoucht moet worden graag voor half 11 anders zit je de hele morgen in je ochtend jas
- Beter op tijd komen dat ik niet om 10 uur nog in pyama loop en andere mensen al koffie gaan drinken
- Communicatie overleg met contact personen de dame van dagbesteding geeft aan casemanager dementie door dat moeder cognitief erg achteruit ging en meer dagbesteding nodig heeft familie weet nergens van is niet geïnformeerd door dame v d dagbesteding of casemanager
- Dat de zorg zorgplan moet nakijken als er wijzigingen zijn verwerkt dat gebeurt lang niet altijd
- Dat ze goed op elkaar ingespeeld zijn en ze vinden dat ik meewerk
- De onderlinge communicatie
- De tijdsdruk waar de zorgverleners onder werken negatief door in de ontvangen zorg
- Gaat goed zo
- Gaat prima
- Geen idee
- Geen klachten
- Het is goed de zorg wordt goed gedaan
- Hoeft niet ben tevreden
- Ik ben tevreden meestal
- Ik ben tevreden zoals het nu gaat
- Is voor mij niet van toepassing
- Meer persone
- Meer personeel
- Meer personeel zodat de planning beter uitgevoerd kan worden
- Meer tijd (4x)
- Nauwkeuriger werken en lezen wat je te doen staat
- Niets
- Niets zeer tevreden
- "niets"
- Nvt (4x)
- Op tijd komen vaste tijd
- Planning 8 30 10 30 of 17 45 20 30 erg vervelend
- Prima
- Regelmatiger bloeddrukopname gebeurt nauwelijks sneller reageren als men naar de wc moet
- Rooster vaste onleesbaar betere tijdsintervallen
- Te korte ervaring
- Tevreden
- Tijd voor de client zou graag willen dat ze koffie thee bleven drinken
- Voor mij is het goed
- Voor mij is het prima
- Zou niet weten wat

Waarover bent u zeer tevreden wat betreft de zorgverlening?

- Aandacht
- Aandacht van de zorgverleners
- Alleen maar goed
- Alles
- Alles
- Alles gaat goed
- Alles oke
- Alles prima
- Als ze komen is het goed
- Altijd vriendelijk
- Belangstelling goede zorg
- Ben tevreden
- Betrokkenheid v d verpleegk
- Blij dat de dames langs komen
- Blij met de vriendelijke dagelijkse zorg
- Communicatie met zorgverleners
- Dat het goed gebeurt
- Dat ze er zijn
- Dat ze met douchen goed opletten of er rare plekken zijn op mijn lichaam
- De aandacht
- De aandacht
- De aandacht
- De inzet van de zorgverleners
- De menselijke belangstelling die wij ervaren
- De opgewekte houding
- Een luisterend oor
- Gaat allemaal goed en volgens afspraak
- Goede behandeling
- Goede deskundigheid en zorg bij aandoeningen
- Goede zorg
- Goede zorg en aandacht
- Ik ben tevreden meestal
- Ik ben tevreden over de aandacht die de zorg aan mij geeft
- Meer tijd
- Mvr is tevreden in husingoheerd de zorg hier is goed
- Na de zorg even een praatje maken
- Nvt
- Om het kunnen luisteren
- Over de verzorging
- Persoonlijke hulp
- Prima
- Prima behandeling
- Tevreden over het zorgpersoneel op de vloer
- Thuiszorgteam en huidige casemaneger dementie
- Vriendelijk
- Vriendelijk netjes behulpzaam
- Vriendelijke personeelleeden
- Vriendelijkheid
- Vriendelijkheid
- Ze doen allemaal hun best
- Ze doen hun best wat meer gewaardeerd mag worden
- Ze doen hun uiterste best zijn vriendelijk en aardig
- Ze doen hun werk goed
- Ze hebben aandacht voor mij
- Ze houden rekening met de onleesbaar die ik heb klaver jassen

- Ze wel goed je benaderen