

# Rapportage PREM meting Wijkverpleging – TVN Zorgt

Uitgevoerd door Qualizorg BV, Deventer

VERSLAGJAAR 2020

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



## FACTSHEET PREM meting Wijkverpleging TVN Zorgt

### Het onderzoek

Schriftelijke meting door Qualizorg, 2020

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

Aantal benaderde cliënten: 197



Aantal ingevulde vragenlijsten/interviews: 102

Respons: 51,8%

### Algemene waardering voor TVN Zorgt

Gemiddelde aanbeveling	NPS
<b>8,6</b>	<b>84,8</b>

### Berekening Net Promotor Score

	<b>% Promotors</b> <i>(Aanbeveling)</i> (cijfer 8-10) 	-	<b>% Criticasters</b> <i>(Geen aanbeveling)</i> (cijfer 0-6) 	=	<b>Net Promotor Score</b> <i>(minimaal -100, maximaal +100)</i>
<b>TVN Zorgt</b>	<b>85,8%</b>	-	<b>1%</b>	=	<b>+84,8</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:

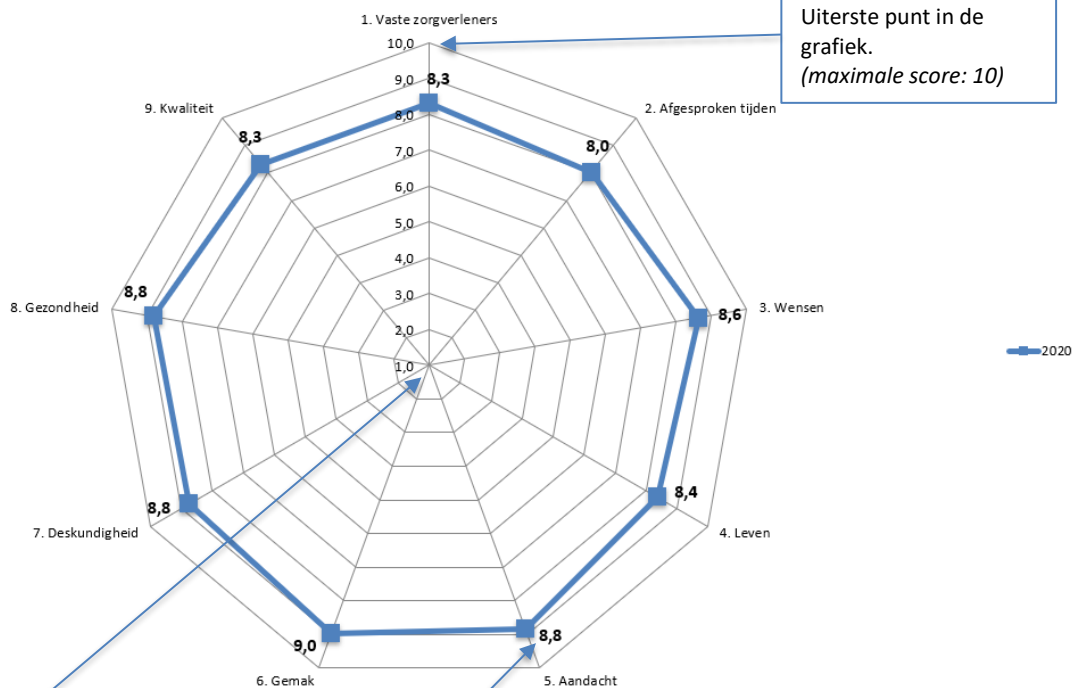
1. Promotors = respondenten die een score van **8, 9** of **10** gegeven hebben
2. Passief Tevredenen = respondenten die een score van **7** gegeven hebben
3. Criticasters = respondenten die een score van **0** t/m **6** gegeven hebben

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 TVN Zorgt totaal



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.

### Positiefste resultaat

1. Gemak (9,0)

### Grootste verbeterpotentieel

1. Afgesproken tijden (8,0)

## Belangrijkste opmerkingen

De cliënten van TVN Zorgt waren erg tevreden over de aandacht, deskundigheid, vriendelijkheid en zorgzaamheid van de zorgverleners.

Als verbeterpunt wordt door de cliënten gevraagd om zorg op vaste tijden, van vaste medewerkers. Af en toe werd ook gevraagd om het verlagen van de druk op de zorgverleners.

## Inhoudsopgave

1. Gemiddelde scores per vraag .....	2
2. Resultaten per vraag .....	3
3. Aanbeveling .....	6
4. Opmerkingen .....	8
5. Achtergrondkenmerken .....	8
6. Verantwoording .....	9
Bijlage 1 .....	10

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.

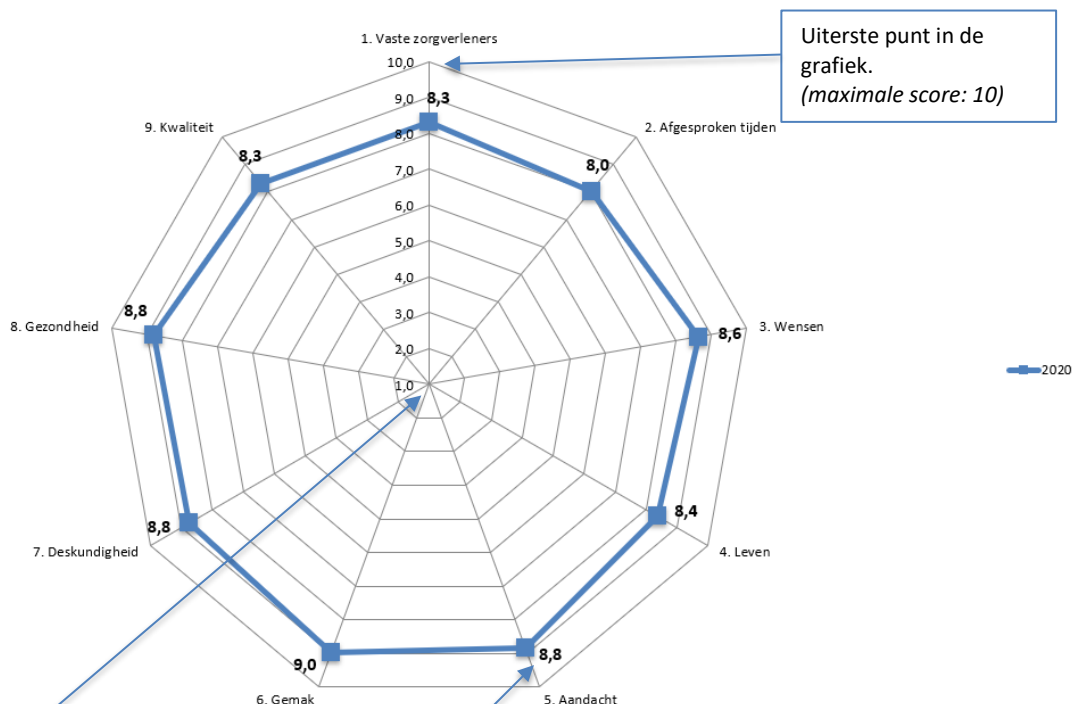
In de tabel wordt een vergelijking gemaakt met de gemiddelde cijfers per vraag uit het onderzoek van 2020.

**Gemiddelde scores per vraag PREM Wijkverpleging TVN Zorgt**

Vraag	Gemiddelde score		N (aantal)
	2020	2020	
<b>1. Vaste zorgverleners</b>	<b>8,3</b>		94
<b>2. Afgesproken tijden</b>	<b>8,0</b>		99
<b>3. Wensen</b>	<b>8,6</b>		98
<b>4. Leven</b>	<b>8,4</b>		98
<b>5. Aandacht</b>	<b>8,8</b>		101
<b>6. Gemak</b>	<b>9,0</b>		100
<b>7. Deskundigheid</b>	<b>8,8</b>		100
<b>8. Gezondheid</b>	<b>8,8</b>		98
<b>9. Kwaliteit</b>	<b>8,3</b>		98

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 TVN Zorgt totaal**



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

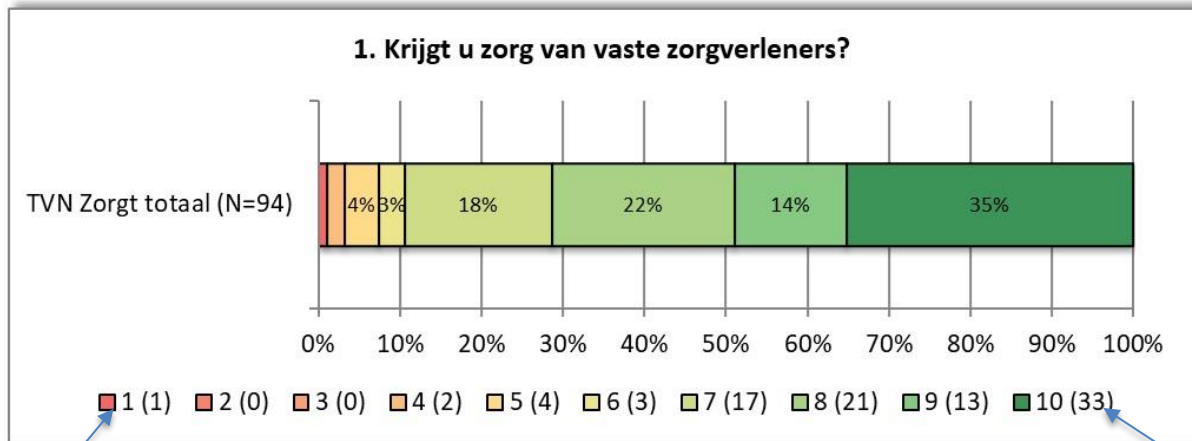
Dit is de kern van de grafiek.  
(minimale score: 1)

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.

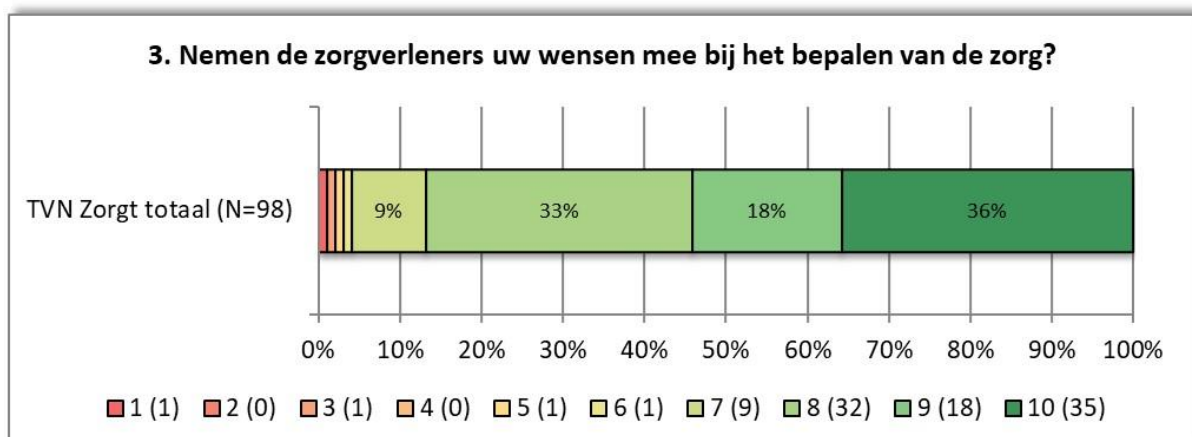
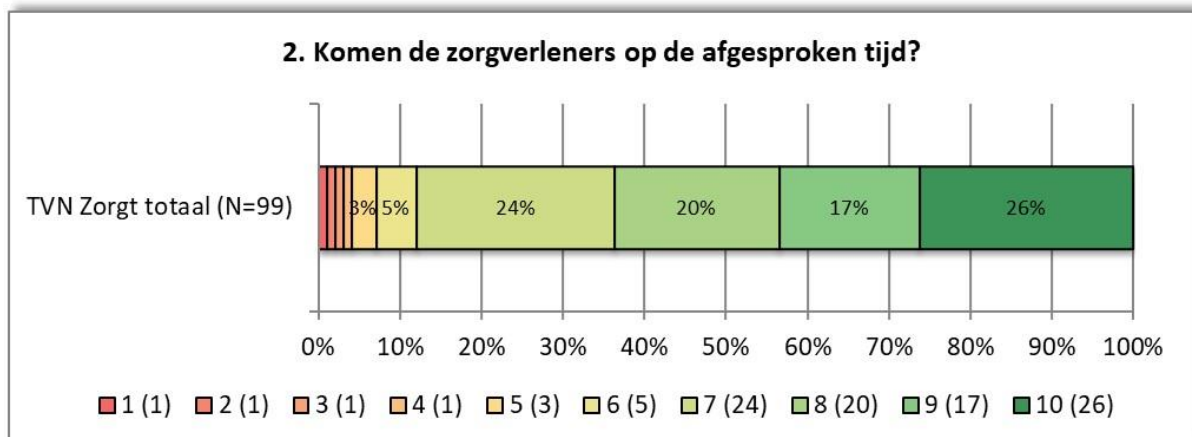


**Cijfer**  
minimale score: 1 (rood)  
maximale score: 10 (groen)

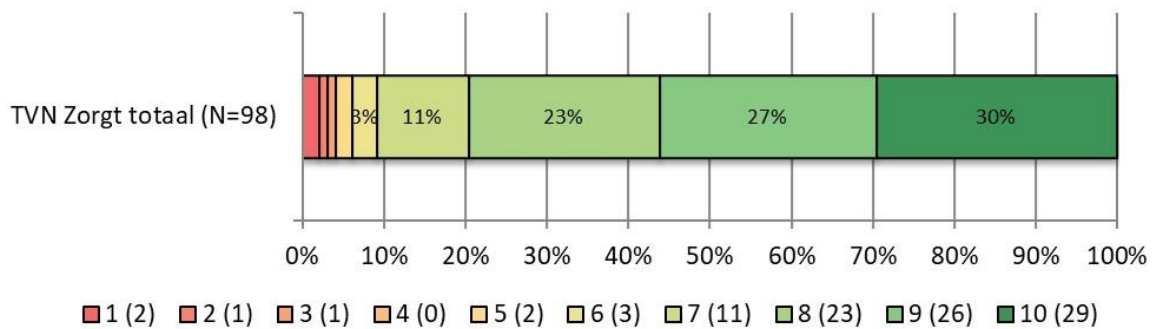
**Meer rood** in de grafiekbalk:  
meer 'lage' dan 'hoge cijfers'  
(meer ontevredenheid met  
betrekking tot het onderwerp)

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

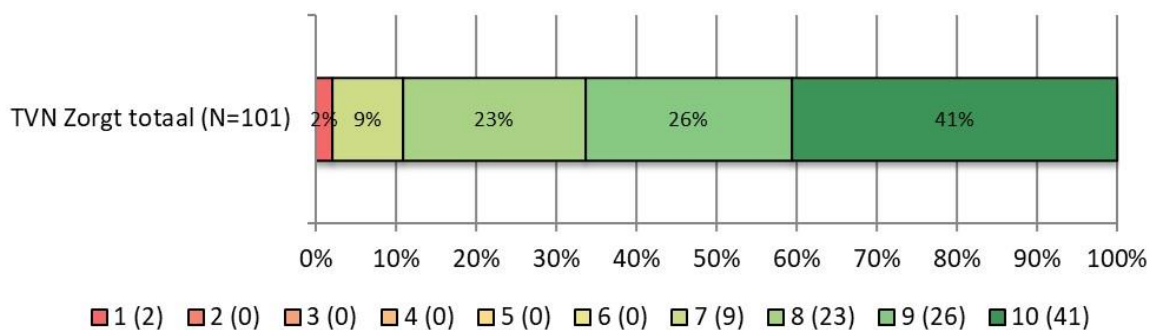
**Aantal** respondenten  
dat het cijfer geeft.



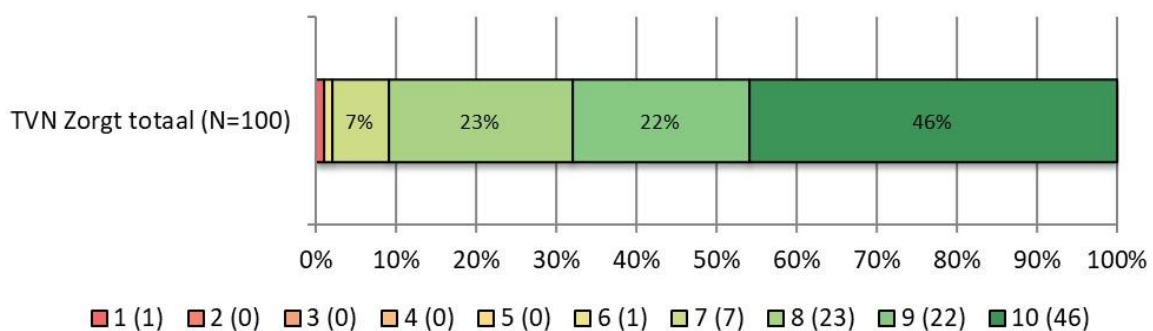
## 4. Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven?



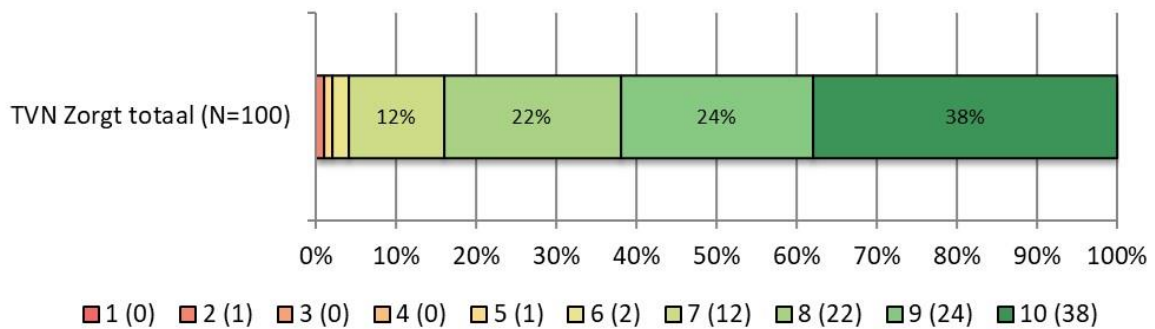
## 5. Behandelen de zorgverleners u met aandacht?



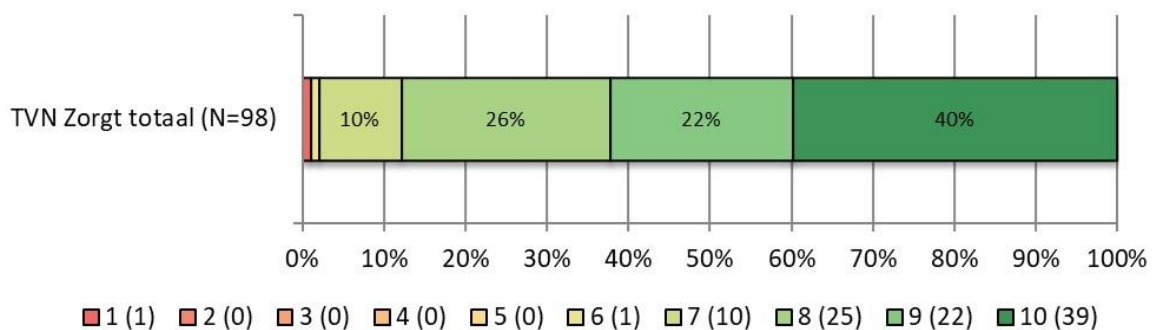
## 6. Voelt u zich op uw gemak bij de zorgverleners?



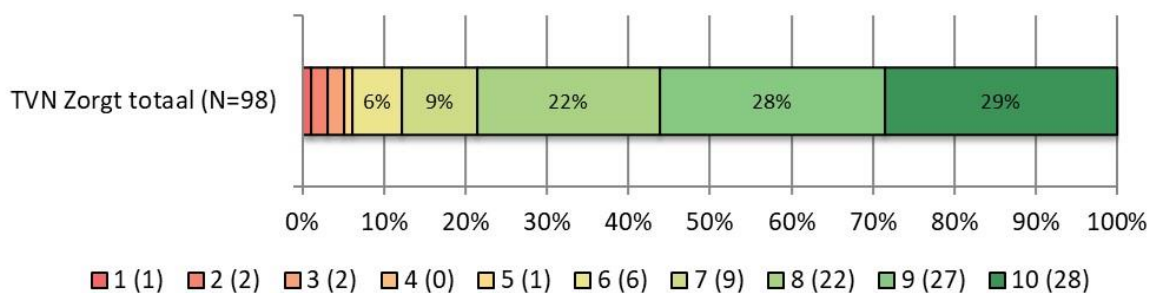
## 7. Heeft u vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners?



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

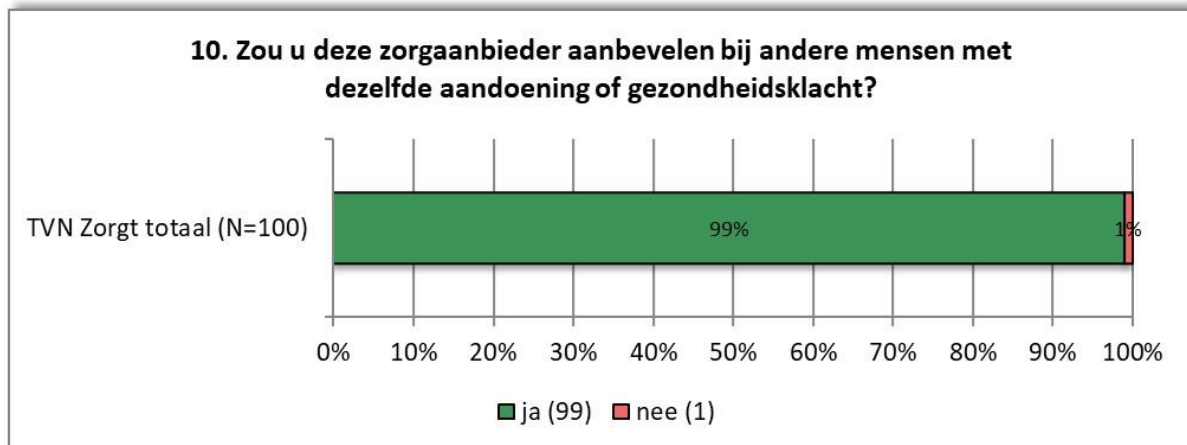


## 9. Kunt u met de hulp van de zorgverleners beter omgaan met uw ziekte of aandoening?







## 3. Aanbeveling



Het gemiddelde aanbevelingscijfer voor TVN Zorgt is: **8,6**

### Net Promotor Score voor de zorg van TVN Zorgt

	<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>TVN Zorgt</b>	<b>85,8%</b>	-	<b>1%</b>	=	<b>+84,8</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 t/m 10</b> dan cijfers van <b>0 t/m 6</b>
<b>Negatieve NPS (-)</b>	Meer cijfers van <b>0 t/m 6</b> dan cijfers van <b>8 t/m 10</b>
<b>Minimale NPS (-100)</b>	Alleen cijfers van <b>0 t/m 6</b>
<b>Maximale NPS (+100)</b>	Alleen cijfers van <b>8 t/m 10</b>
<b>NPS '0'</b>	Evenveel cijfers van <b>0 t/m 6</b> als cijfers van <b>8 t/m 10</b>

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

*Tabel met gegeven cijfers voor aanbeveling*

<b>Gegeven cijfer</b>	<b>N</b>	<b>Percentage</b>
<b>6</b>	1	1,0%
<b>7</b>	13	13,1%
<b>8</b>	39	39,4%
<b>9</b>	21	21,2%
<b>10</b>	25	25,3%
<b>Totaal</b>	<b>99</b>	<b>100,0%</b>

## 4. Opmerkingen

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

De opmerkingen op bovenstaande vragen zijn toegevoegd in bijlage 1.

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

De opmerkingen op bovenstaande vragen zijn toegevoegd in bijlage 1.

## 5. Achtergrondkenmerken

De gemiddelde leeftijd van de respondenten is: 75,1 jaar.

De verdeling naar geslacht is:

### Wat is uw geslacht?

Geslacht	Aantal	Percentage
man	34	40,0%
vrouw	51	60,0%
	<b>85</b>	<b>100,0%</b>

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

### Wat is uw hoogst voltooide opleiding?

Opleiding	Aantal	Percentage
Geen opleiding (lager onderwijs: niet afgemaakt),	2	2,6%
Lager onderwijs (basisonderwijs, speciaal basisonderwijs),	8	10,3%
Lager of voorbereidend beroepsonderwijs (zoals LTS, LEAO, LHNO, VMBO),	13	16,7%
Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (zoals MAVO, (M)ULO, MBO-kort, VBMO-t),	15	19,2%
Middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs (zoals MBO-lang, MTS, MEAO, BOL, BBL, INAS),	12	15,4%
Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs (HAVO, VWO, atheneum, gymnasium, HBS en MMS),	7	9,0%
Hoger beroepsonderwijs (HBO, HTS, HEAO, HBO-V, kandidaats wetenschappelijk onderwijs),	8	10,3%
Wetenschappelijk onderwijs (universiteit)	13	16,7%
	<b>78</b>	<b>100,0%</b>

<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)

Het oordeel over de eigen gezondheid is:

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

Gezondheid	Aantal	Percentage
slecht	11	13,1%
matig	49	58,3%
goed	23	27,4%
zeer goed	1	1,2%
uitstekend	0	0,0%
	<b>84</b>	100,0%

## 6. Verantwoording

### Het onderzoek

Schriftelijke meting door Qualizorg, 2020

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

### Respons

Aantal benaderde cliënten: **197**

Aantal ingevulde vragenlijsten: **102**

Respons: **51,8%**



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

0570-820219  
Info@qualiview.nl

© Qualizorg

## Bijlage 1

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

Verbeterpunten
afstemming tijden van zorgverlening
allemaal prettige en kundige mensen
als het uitloopt en diegene is niet op tijd bellen dat je later komt
bellen als t bezoek later wordt dan 30 min liever indelen turro 9 10 00
contact van de zorgverlening onder elkaar
dat ze meer loon krijgen ze doen uitstekend werk
de facturen kloppen niet altijd en kunnen daardoor niet ingediend worden bij de svb ik heb pgb dat wordt steeds goed opgelost maar is gedoe
de tijden
de tijden
de zorgverleners zijn vaak laat in de ochtend dit zou wel wat vroeger mogen
de zorgverleners zijn zeer attent en zorgzaam
een vaste zorgverlener
eet rustpauze voor de werknemers en dat ze iets meer tijd krijgen voor het geven van de verzorging
elke dag dezelfde meer stabiliteit nu elke dag een ander
er zou nog beter naar mijn welzijn en gezondheid gevraagd mogen worden
ervaring
het salaris
houden aan afspraken tijden
huishoudelijke zorg
iets meer tijd
ik zou niet weten wat
ik vind het best goed gaan als er iets is ben ik mondig genoeg en dan zeg ik het ook
intakegesprek en de uitvoering daarvan
kennis van zaken tussen de verschillende zorgverleners is erg groot opleiding
liefst als zo mogelijk gezette tijden
match van hulp met zorgvrager komen op afgesproken tijd dit geldt niet voor iedereen
meer overleg en communicatie met collega's zodat iedereen weet wat er voor producten besteld moeten worden voor de cliënten en de collega's die invallen goede informatie mee geven over de client
meer personeel meer personeel
meer personeel zodat er meer tijd is voor patiënten
meer regelmatigheid in de tijden
meer vaste zorgverleners
minder druk op de zorgverleners ze hebben het te druk
minder gehaast
op tijd komen niet te vroeg
planning is zeer wisselend qua tijd half uur marge word niet nauwkeurig genomen
scholing kennis niveau matig geen kennis om werkplek veilig schoon en opgeruimd te maken bijvoorbeeld ss model alsa tool

soms ophogen van de deskundigheid
tijden van zorg niet tijdens etenstijd al pyjama's aan 1 of 2 vaste medewerkers
verschillende aantal zorgverleners wat beperken zo beter zijn zorgt nu voor onrust
zoveel mogelijk op de afgesproken tijd zorg verlenen

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

Complimenten
aandacht
aandacht die ze geven
aandacht en zorgvuldigheid
aandacht verzorging
aandacht voor de client
algeheel
algemeen alles
allemaal vriendelijke mensen die hun best doen om de zorg zo goed mogelijk te geven aan de cliënten
alles
alles loopt naar wens
alles prima geregeld
annemijn floriek en natasa die zijn secuur
beleefd en gezellig in de omgang
betrokkenheid
betrokkenheid met patiënt
dat de zorgverlening de zorg uit handen neemt van mijn man
dat er elke dag iemand komt om te kijken hoe het gaat gezien de leeftijd
dat men komt en de laatste tijd op tijd
dat ze alles in de gaten houden
dat ze er altijd zijn
de aandacht
de aandacht
de aandacht en de tijd die voor de verzorging genomen wordt soms worden extra dingen voor mij gedaan
de aandacht die ik krijg
de behandeling en omgang
de belangstelling en service en vriendelijkheid
de betrokkenheid van de werkneemsters
de hulp
de hulpverlening
de klik met sommige andere medewerkers hun invoelend vermogen afstemming van de zorg
de kwaliteit die ze leveren is zeer goed en ze zijn erg nauw betrokken bij alles hebben ook een luisterend oor
de rust en aandacht vriendelijkheid en empathie

de vriendelijke houding van de verzorgers
de vriendelijkheid
de zorg op zich en adviezen flexibel als de wens van werken fijne communicatie en signalering bv terugval vele hebben geduld en zie ik passie voor het werk
de zorgverleners
de zorgverleners zijn zeer attent en zorgzaam
de zorgverleners zijn zeer behulpzaam en daardoor een grote steun voor mij
deskundigheid aandacht
deskundigheid aandacht die wordt gegeven vriendelijkheid
diabetis behandeling
erg vriendelijk en behulpzaam personeel
goede aanpak
hoe ze met mij omgaan
hulp aanbieden en vriendelijkheid
ik ben tevreden
ik voel me vrij het is gezellig
in het geheel
lieve mensen zorgverleners
met alles tot nu toe
met de meeste zorgverleners kan ik goed mee overweg en praten
op de behandeling
over alles
over alles
over de aandacht die ik krijg
over de aandacht die je krijgt
over de hele zorg
over de zorg in het algemeen en de betrokkenheid van de zorgverleners
persoonlijke aandacht
persoonlijke aandacht
persoonlijke aandacht altijd even tijd dat is belangrijk
professionaliteit
te korten
tevreden
vaste zorg of vaste dagen
vaste zorgverleners steeds dezelfde ik ken ze zij kennen mij voelt vertrouwd en veilig
verschild per zorgverlener
voldoende aandacht
voldoende aandacht en deskundigheid
voor de meeste zorgverleners aandacht voor client
vriendelijk
vriendelijkheid
wassen en aankleden
ze doen allemaal hun best

ze houden rekening met jou

ze zijn aardig

ze zijn een goed luisterend oor en nemen de tijd voor jou

ze zijn heel zorgzaam

zie de punten boven de aandacht en deskundigheid

zorg die verleend wordt

zorg echt gericht op mij persoonlijk

zorgzaamheid vriendelijkheid