

Rapportage PREM meting Wijkverpleging – TVN Zorgt

Uitgevoerd door Qualizorg BV, Deventer

VERSLAGJAAR 2021

Qualizorg[®]
healthcare beyond numbers



FACTSHEET PREM meting

Wijkverpleging TVN Zorgt

Het onderzoek

Schriftelijke meting door Qualizorg, november 2021
 Gebruikte vragenlijst: 'PREM Wijkverpleging (versie februari 2021)'
 Aantal benaderde cliënten: **220**
 Aantal ingevulde vragenlijsten/interviews: **112**
 Respons: **50,9%**

Algemene waardering voor TVN Zorgt

Gemiddelde aanbeveling	NPS*
8,9 2020: 8,6	79,8

*de NPS wordt sinds 2021 anders berekend, waardoor geen vergelijking mogelijk is met voorgaande jaren.

Berekening Net Promotor Score

	% Promotors (Aanbeveling)		% Criticasters (Geen aanbeveling)		Net Promotor Score (minimaal -100, maximaal +100)
	(cijfer 9-10)	-	(cijfer 0-6)	=	
TVN Zorgt	66,7%	-	4,5%	=	+62,2

Uitleg berekening Net Promotor Score (NPS)

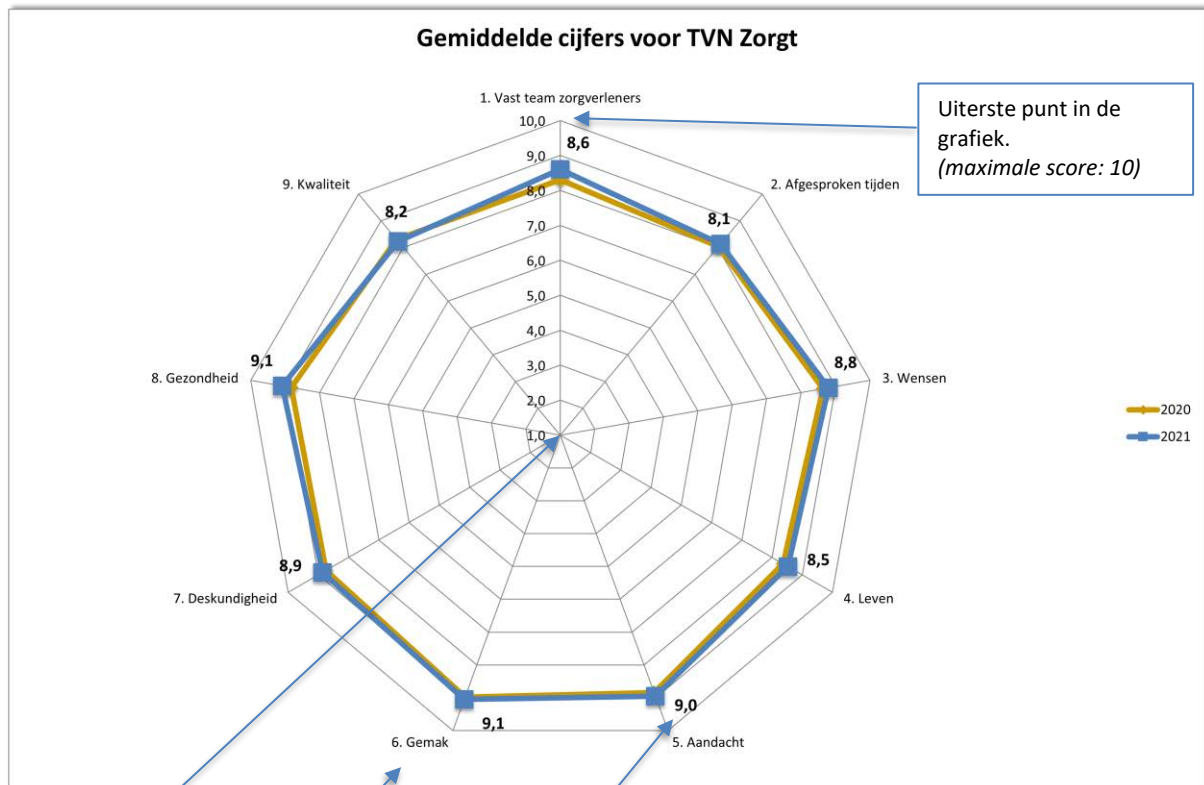
De scores voor aanbeveling kunnen berekend worden tot de Net Promotor Score (NPS).
 Op basis van het gegeven cijfer worden mensen in drie categorieën ingedeeld:

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.

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.



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 (9,1)
2. Gezondheid (9,1)

Grootste verbeterpotentieel

1. Afgesproken tijden (8,1)

Belangrijkste opmerkingen

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

Als verbeterpunt wordt door de cliënten gevraagd om zorg op vaste tijden.

Inhoudsopgave

1. Gemiddelde scores per vraag	2
2. Resultaten per vraag	3
3. Aanbeveling	6
4. PROM – Kwaliteit van leven	7
5. Opmerkingen	8
6. Achtergrondkenmerken	8
7. 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, 2021

1. Gemiddelde scores per vraag

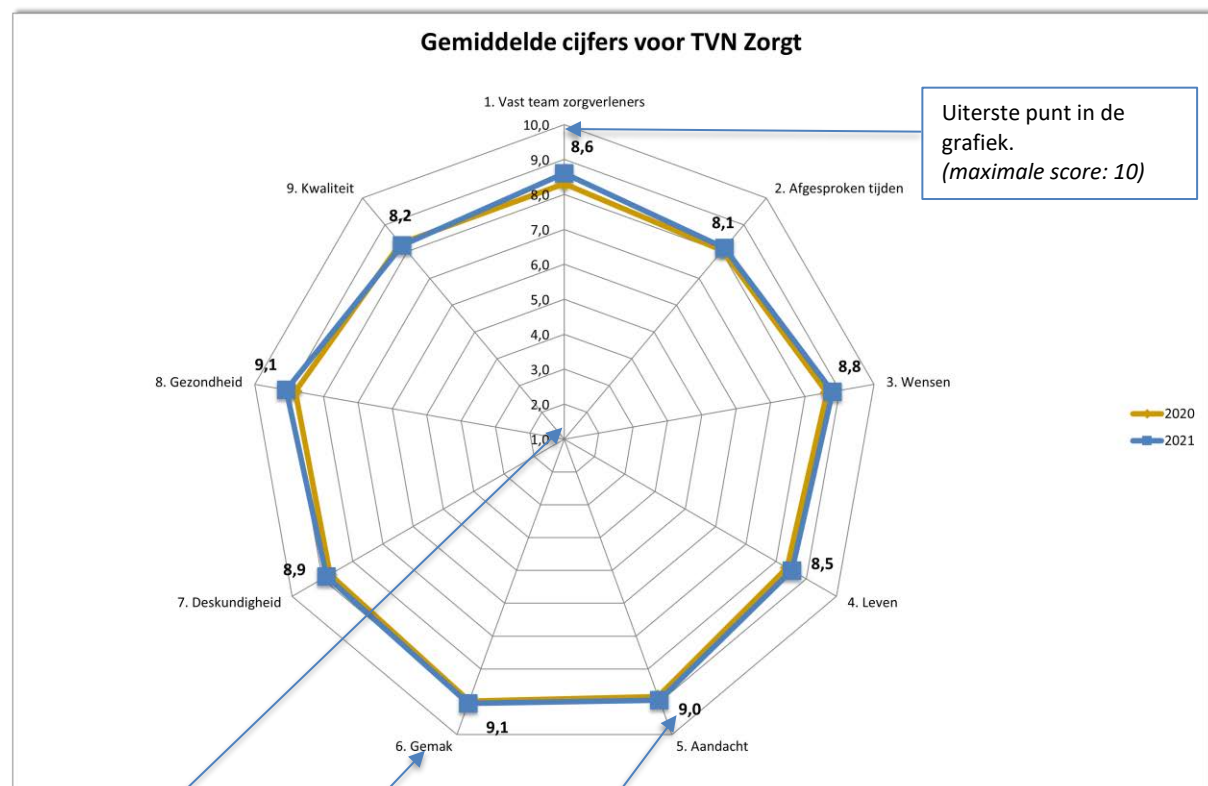
In de tabel hieronder worden de gemiddelde scores per vraag weergegeven die te berekenen zijn met de PREM Wijkverpleging. De eerste negen vragen uit de PREM vragenlijst kunnen beantwoord worden op een schaal van 1 (zeer zeker niet) tot en met 10 (zeer zeker wel). Hiermee kan per vraag een gemiddelde 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	2021	
1. Vast team zorgverleners	8,3	8,6	111
2. Afgesproken tijden	8,0	8,1	111
3. Wensen	8,6	8,8	108
4. Leven	8,4	8,5	109
5. Aandacht	8,8	9,0	109
6. Gemak	9,0	9,1	111
7. Deskundigheid	8,8	8,9	109
8. Gezondheid	8,8	9,1	111
9. Kwaliteit	8,3	8,2	107

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.



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.

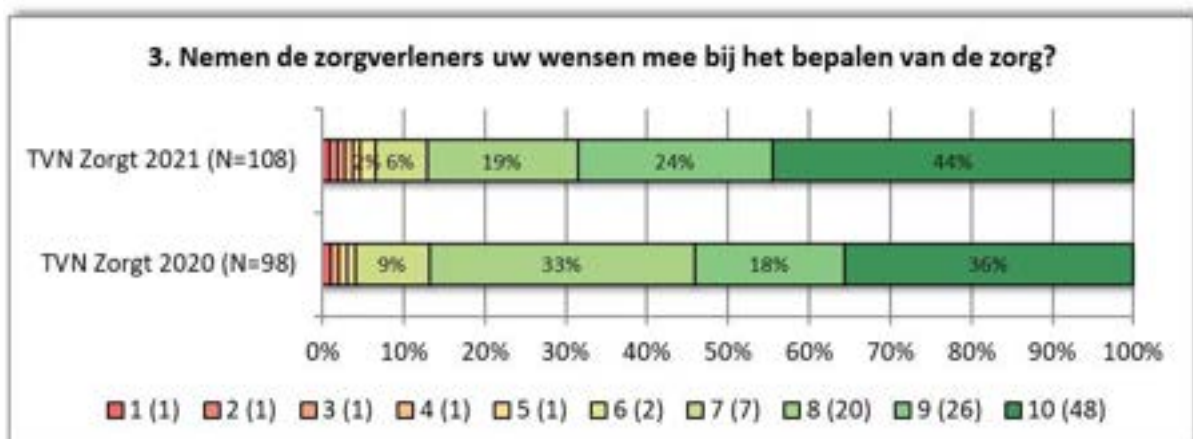
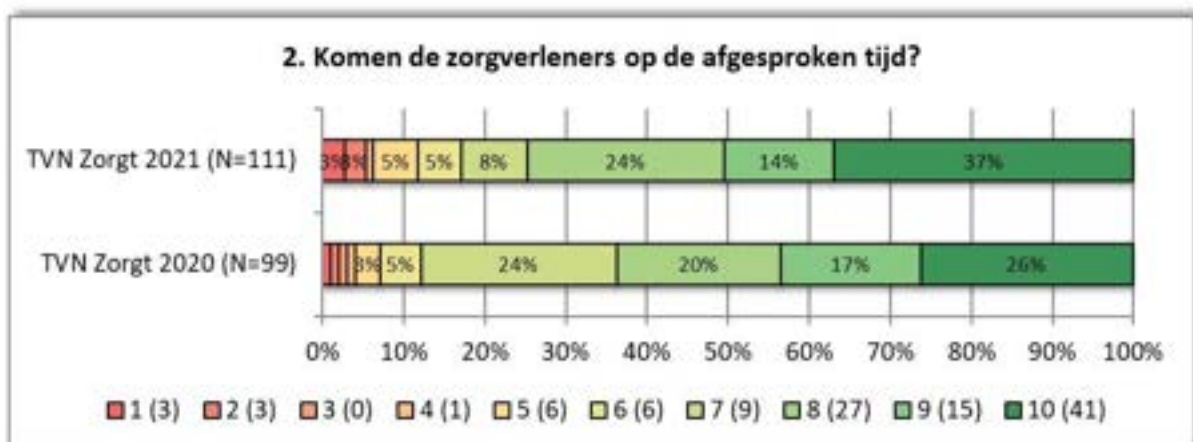


Cijfer
minimale score: 1 (rood)
maximale score: 10 (groen)

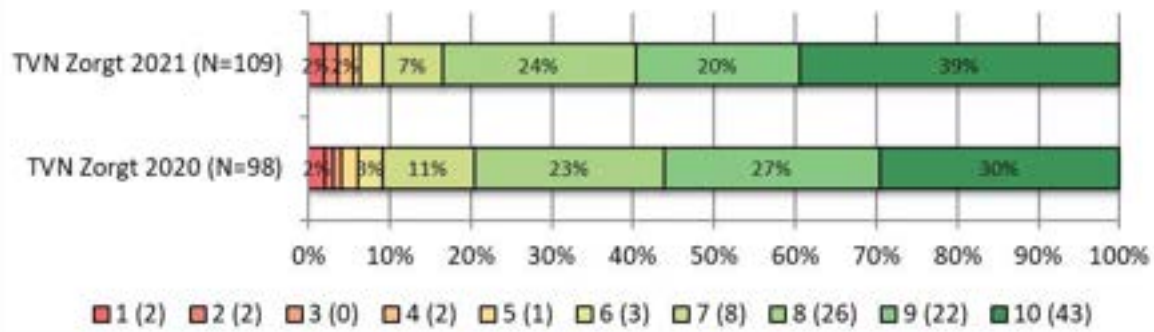
Meer rood in de grafiekbalk:
meer 'lage' dan 'hoge cijfers'
(meer ontevredenheid met
betrekking tot het onderwerp)

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

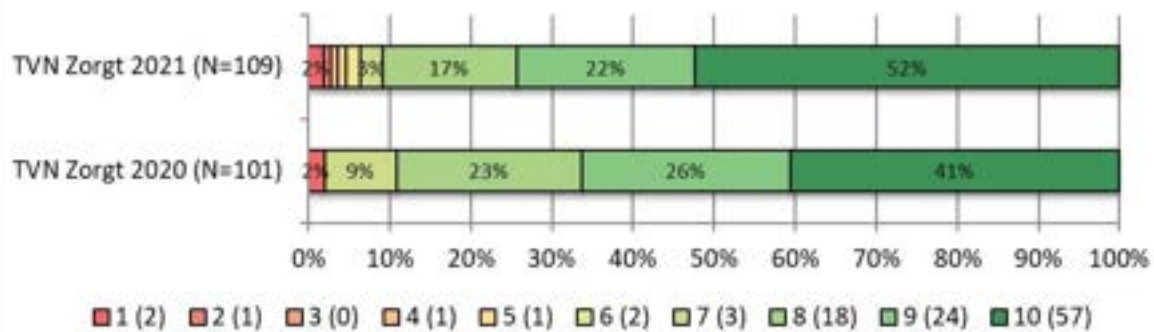
Aantal respondenten
dat het cijfer geeft.



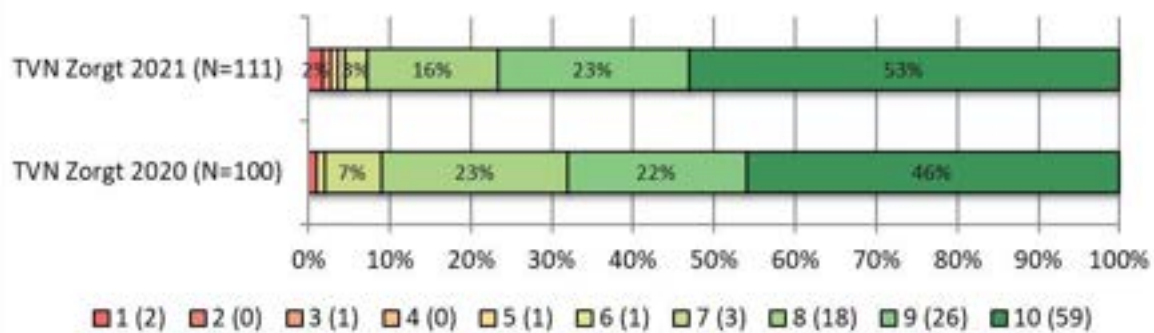
4. Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven?



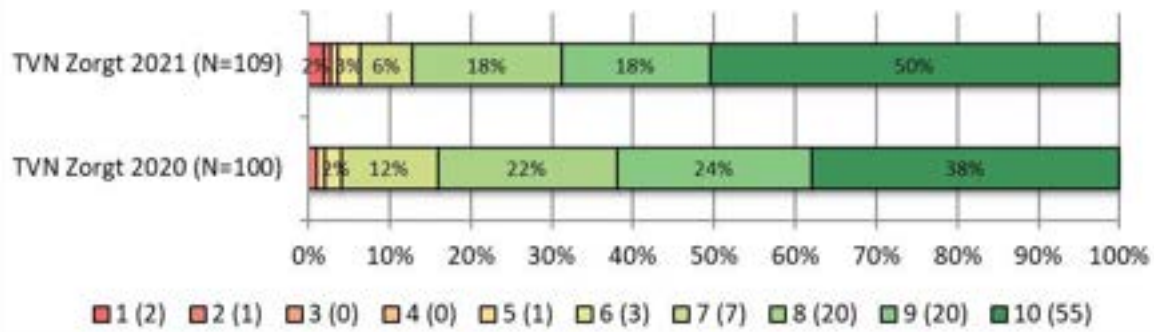
5. Behandelen de zorgverleners u met aandacht?



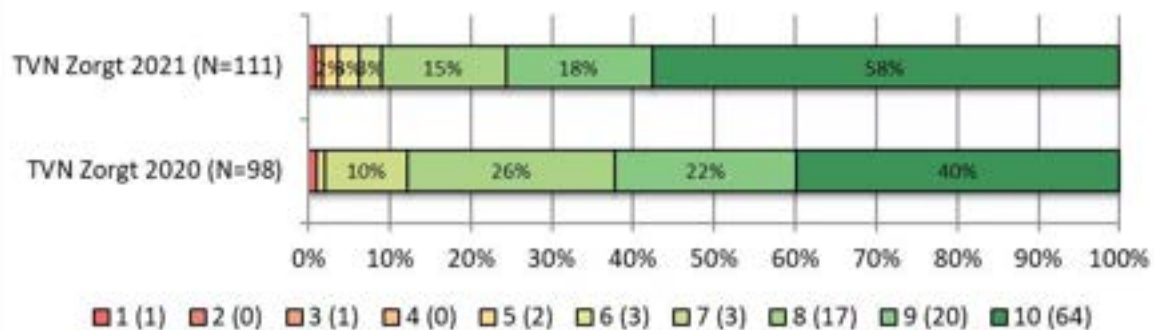
6. Voelt u zich op uw gemak bij de zorgverleners?



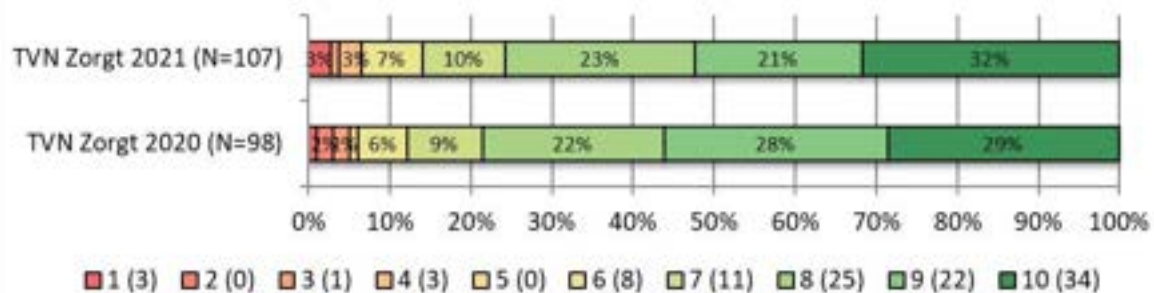
7. Heeft u vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners?



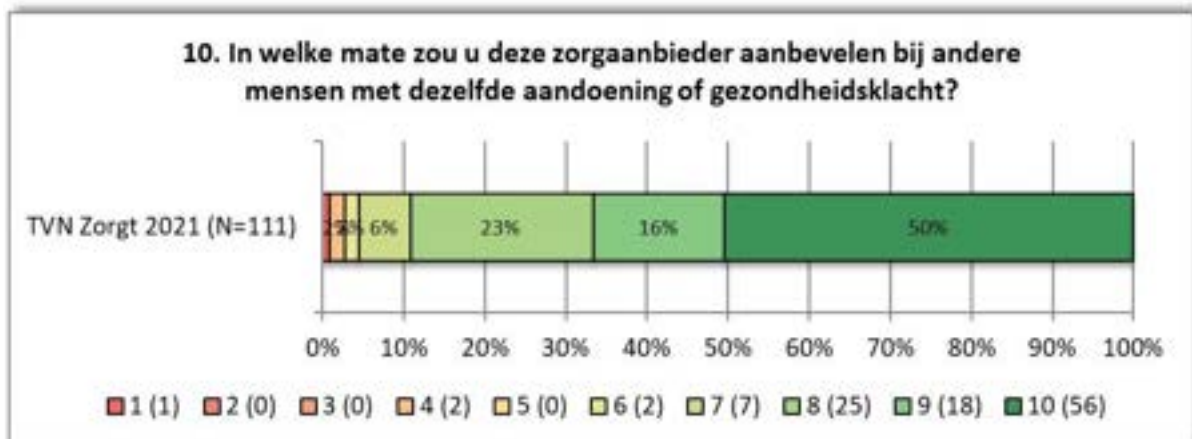
8. Houden de zorgverleners in de gaten hoe het met uw gezondheid gaat?



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: **8,9**

Net Promotor Score voor de zorg van TVN Zorgt

	% Promotors <i>(Aanbeveling)</i> (cijfer 9-10) 	-	% Criticasters <i>(Geen aanbeveling)</i> (cijfer 0-6) 	=	Net Promotor Score <i>(minimaal -100, maximaal +100)</i>
TVN Zorgt	66,7%	-	4,5%	=	+62,2

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
1	1	0,9%
4	2	1,8%
6	2	1,8%
7	7	6,3%
8	25	22,5%
9	18	16,2%
10	56	50,5%
Totaal	111	100,0%

4. 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 (2021) 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	2	1,8%
2	2	1,8%
3	2	1,8%
4	7	6,4%
5	10	9,2%
6	16	14,7%
7	24	22,0%
8	31	28,4%
9	9	8,3%
10	6	5,5%
Totaal	109	100,0%

5. Opmerkingen

Wat kan er volgens u beter in de zorgverlening?

De opmerkingen op bovenstaande vragen zijn toegevoegd in bijlage 1 op pagina 10.

Waarover bent u zeer tevreden wat betreft de zorgverlening?

De opmerkingen op bovenstaande vragen zijn toegevoegd in bijlage 1 op pagina 11.

6. 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	2,7%
2	6	5,4%
3	4	3,6%
4	10	9,0%
5	15	13,5%
6	24	21,6%
7	20	18,0%
8	21	18,9%
9	7	6,3%
10	1	0,9%
Totaal	111	100,0%

De verdeling naar geslacht is:

Wat is uw geslacht?

Geslacht	Aantal	Percentage
Man	49	44,5%
Vrouw	61	55,5%
Anders	0	0,0%
Totaal	110	100,0%

De verdeling naar leeftijd is:

Wat is uw leeftijd?

Leeftijd	Aantal	Percentage
35 t/m 44 jaar	3	2,7%
45 t/m 54 jaar	5	4,5%
55 t/m 64 jaar	6	5,4%
65 t/m 74 jaar	29	26,1%
75 t/m 84 jaar	29	26,1%
85 t/m 94 jaar	33	29,7%
95 jaar of ouder	6	5,4%
Totaal	111	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	57	51,8%
Ja, een naaste	39	35,5%
Ja, mijn zorgverlener of een andere medewerker van mijn zorgorganisatie	8	7,3%
Ja, iemand anders	5	4,5%
Weet ik niet	1	0,9%
	110	100,0%

7. Verantwoording

Het onderzoek

Schriftelijke meting door Qualizorg, november 2021

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

Respons

Aantal benaderde cliënten: **220**

Aantal ingevulde vragenlijsten/interviews: **112**

Respons: **50,9%**

Qualizorg®

healthcare beyond numbers

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
Aanpassen in tijdstip was soms wat lastig
Als er iets mis is gegaan een menselijke fout is het fijn als de verzorgster na de hand iets laat weten og navraagt
Als het kan niet zo vaak wisselen. wat ik niet begrijp dat mensen van de zorg niet ingeënt zijn wel oudere mogen verzorgen
Beter bezetting van de zorgverleners
Communicatie zowel tussen team onderling met elkaar als met hun wijkverpleegkundige en naar cliënten toe en minder wisseling in zorgverleners
Dat een medewerk oog heeft voor wat een client zelf kan zoals medicijnen slikken die ik al jaren altijd slik geen probleem maar opeens moet dat onder het oog vd bezoeken vple
De organisatie en planning van de zorg het rooster klopt niet. niet noodzakelijk zorg wordt wel gepland terwijl indien er wel zorg nodig is die niet wordt ingepland. de leiding kan niet met kritiek omgaan en komt beloftes niet na waardoor er bijv. totaal een verpleging komt
De planning
De planning reageren na herhaaldelijk de voicemail in spreken
De tijden voor de avond wil ik geen zorg meer
De tijdstippen van zorgverlening
Dit heeft niet met de zorg te maken maar ik vind het angstig als ze n man sturen die zich niet kan legitimeren om die binnen te laten 2x toe gebeurd die mijn komen douchen doodeng
Het wassen in bed als je dat zelf niet kunt
Het zou fijn zijn als de tijden van zorg verlening wat regelmatig is
Iets meer tijd per client
Liever zorg rond 7 30 7 45 en avond 20 00
Meer houden aan de afgesproken tijd hoewel ik ook begrijp dat dat met de drukte niet altijd mogelijk is
Meer personeel en hoger salaris
Meer tijd voor een praatje indien nodig
Niet altijd weten hoe laat iemand komt
Op vaste tijden werken
Probeer zoveel mogelijk een vaste hulp te sturen
Route in mijn ogen soms onlogisch kost ook veel tijd te weinig tijd per client werkdruk is daardoor veel te hoog nog steeds geen vast aanspreekpunt
Snellere reactie op ingesproken voicemail na 1 week of na 4x inspreken pas een reactie
Suggestie heb ik niet de zorgverlening is goed opgezet
Vaccinatie van zorgverleners
Vaker de zelfde zorgverlener
Vaste mensen liever
Vaste tijden en vast team
Voor een enkele bijscholing in medische apparatuur
Wat ik moeilijk vind is dat er zorgverleners zijn die niet zijn ingeënt en toch zonder bescherming zorg verlenen hopelijk komt daar meer aandacht voor
Wat meer tijd
Wat vaker de zelfde verzorgsters en ze wat vaker helpen en in het zonnetje zetten
Wat zorgvuldiger omgaan in het opletten van inname medicijnen en als er een extra zorgmoment is ingelast voor het eten dat dat dan ook wordt nageleefd
Zorgen dat altijd dezelfde personen komen. meer tijd besteden geen 5 minuten

Waarover bent u zeer tevreden wat betreft de zorgverlening?

Complimenten
Aandacht vriendelijkheid deskundigheid zeer tevreden
Aandacht en hulp
Aandacht en inzet
Aandacht en respect
Aardige en bekwame mensen
Alles
Als ook even tijd nemen om te luisteren
Altijd belangstelling en praatje
Beleeft en gezellig
Ben zeer tevreden in alle opzichten onleesbaar
Betrokken medewerkers die thuis komen
Betrokken zorg van alle zorgbrengers ze zijn allemaal even lief en betrokken
Betrouwbaarheid va medewerkers en aandacht die ze geven
Dat er nog steeds contact is
Dat ik hulp kreeg ivm mijn nieuwe heup
Dat ze de tijd voor me nemen
Dat ze kundig zijn en dat ik hier blijven wonen en eventueel meer zorg kan krijgen als het nodig is
De aandacht
De aandacht die ik krijg als dat nodig is prima
De aandacht die men heeft
De aandacht en de vriendelijkheid van alle hulpverleners
De beleefdheid fijn en zorgzaam personeel medelevend en zorgzaam alles is goed
De betrokkenheid van de wijkverpleegkundigen
De goede aandacht
De hulp en het advies wat ze geven
De persoonlijke aandacht en meedenken met mijn persoonlijke problemen
De verzorging is goed en de zorgverleners zijn vriendelijk
De vriendelijkheid
De vriendelijkheid deskundigheid en de accuratesse van de zorgverleners
De vriendelijkheid plus zorg van de medewerkster
De vriendelijkheid van de hulpen
De zorgmedewerkers zijn behulpzaam en vriendelijk
Deskundigheid en aandacht
Douchen
Een gesprekje doet erg goed
Een paar heel prettige deskundige dames waarmee ik inmiddels een aardige band heb
Eigen zorgverleners die samen met mij bepalen wat nodig is en hoe dit het prettigst uit te voeren
Goede en zorg
Het begrip ondersteuning tijd is top de verzorging is passend voor mij
Het gaan helemaal prima ik heb nooit problemen jullie nemen altijd goed de tijd voor mij
Het geregeld nakomen van hun afspraken
Het respect en de betrokkenheid
Het team van wijkverplegers erg vriendelijk en kundigheid
Het geheel
Ik ben blij dat ik elke ochtend gebouwd word dat vind ik heel fijn
Ik ben tevreden over de hulp
Ik ben tevreden over de manier waarop het nu gaat
Ja helemaal tevreden
Ja maar
Komen afspraken na leveren goed werk af
Lieve zorgverleners

Medewerkster die bij mij komen ondanks de hoge werkdruk zijn de meeste erg vriendelijk naar mij toen
Meestal wel een voost team dat was fijn omdat je dan weet wie je voor je hebt
Met alles
Met de meeste kan ik vrij praten ze behandelen mij als mens met respect ja zelfs als een vriend
Meuk is zeer tevreden
Omdat de zorgverleners die bij mij komen allemaal heel gezellig zijn en omdat ze goed voor mij zorgen
Omdat ik niet meer zelf kan en daarom hulp krijgt van tvn zorgt
Omdat ze alles voor mij doen
Op het hierboven gemeld bericht ben ik zeer tevreden
Op tijd
Over algemeen zeer tevreden
Over alles
Over de vriendelijkheid van iedereen en ook de aandacht
Persoonlijk contact
Persoonlijke aandacht professionaliteit
Positiviteit en aandacht
Sociaal vaardiger zorgverlener
Steeds vaste dezelfde hulpverleners
Totaal
Vind het fijn dat ze langs komen voor controle
Voor de aandacht heel geduldig waren ze met mij langzaam wennen aan de stoma
Vriendelijke mensen
Vriendelijkheid
Vriendelijkheid en belangstelling
Weten waar ze het over hebben deskundig
Wij zijn zeer tevreden over de zorgverleners van tvn
Ze komen altijd
Ze komen namelijk op tijd wat fijn is
Ze zijn allemaal aardig
Ze zijn allemaal erg vriendelijk maar de consulten van 20 min laat wel te wensen over die variëren van 5 a 6 min tot 20 min
Zie eerdere antwoorden voor mij goed zorg
Zijn allen aardig en doen hun best