

# Rapportage PREM meting Wijkverpleging – TVN Zorgt

Uitgevoerd door Qualizorg BV, Deventer

VERSLAGJAAR 2024

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



## FACTSHEET PREM meting Wijkverpleging TVN Zorgt

### Het onderzoek

Schriftelijke meting door Qualizorg, december 2024 en januari 2025

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

Aantal benaderde cliënten: **186**



Aantal ingevulde vragenlijsten/interviews: **82**

Respons: **44,1%**

### Algemene waardering voor TVN Zorgt

Gemiddelde aanbeveling	NPS*
<b>8,9</b> (2021: 8,9)	<b>+62,8</b> (2021: +62,2)

### Berekening Net Promotor Score

	% Promotors (Aanbeveling) (cijfer 9-10) 	-	% Criticasters (Geen aanbeveling) (cijfer 0-6) 	=	Net Promotor Score (minimaal -100, maximaal +100)
<b>TVN Zorgt 2024</b>	<b>71,8%</b>	-	<b>9%</b>	=	<b>+62,8</b>
<b>TVN Zorgt 2021</b>	<b>66,7%</b>	-	<b>4,5%</b>	=	<b>+62,2</b>

### Uitleg berekening Net Promotor Score (NPS)

De scores voor aanbeveling kunnen berekend worden tot de Net Promotor Score (NPS).

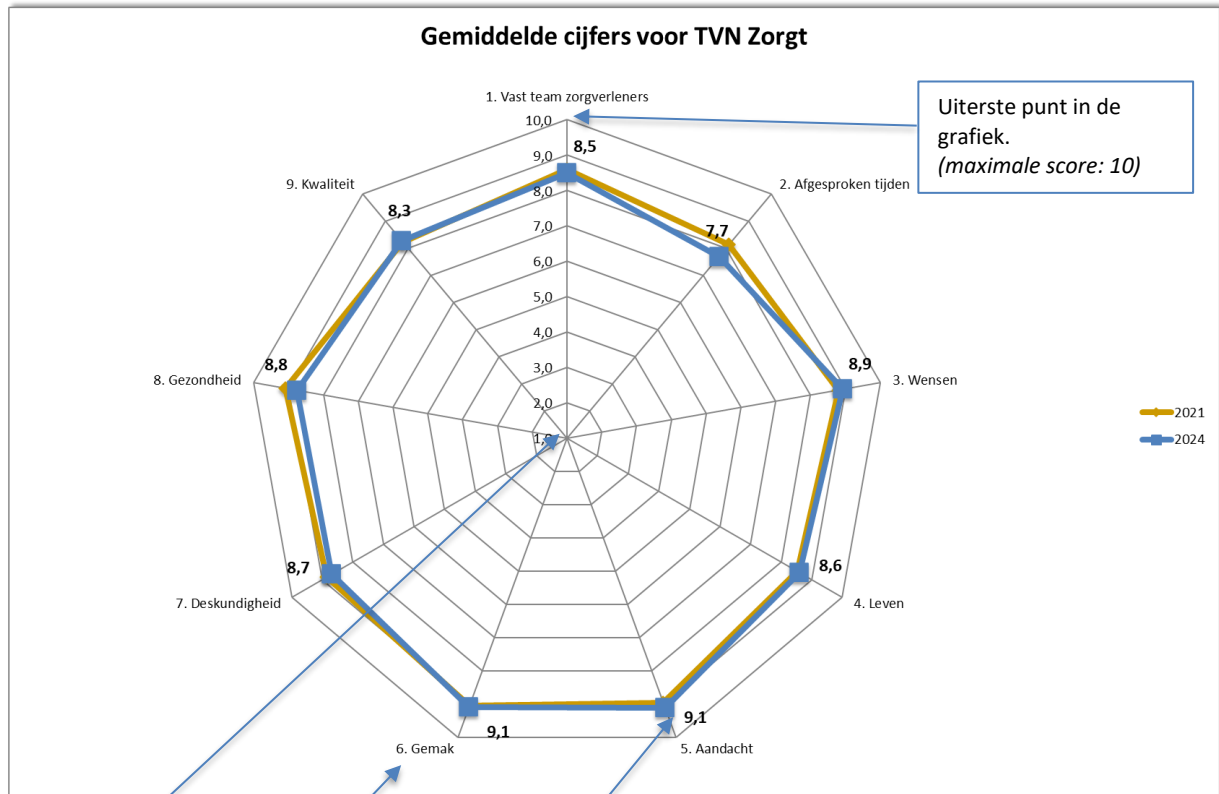
Op basis van het gegeven cijfer worden mensen in drie categorieën ingedeeld:

1. Promotors = respondenten die een score van **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 dicht 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.

### Positiefste resultaat

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

### Grootste verbeterpotentieel

1. Afgesproken tijden (7,7)

## 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 .....	10
Bijlage 1 .....	11

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, 2024

## 1. Gemiddelde scores per vraag

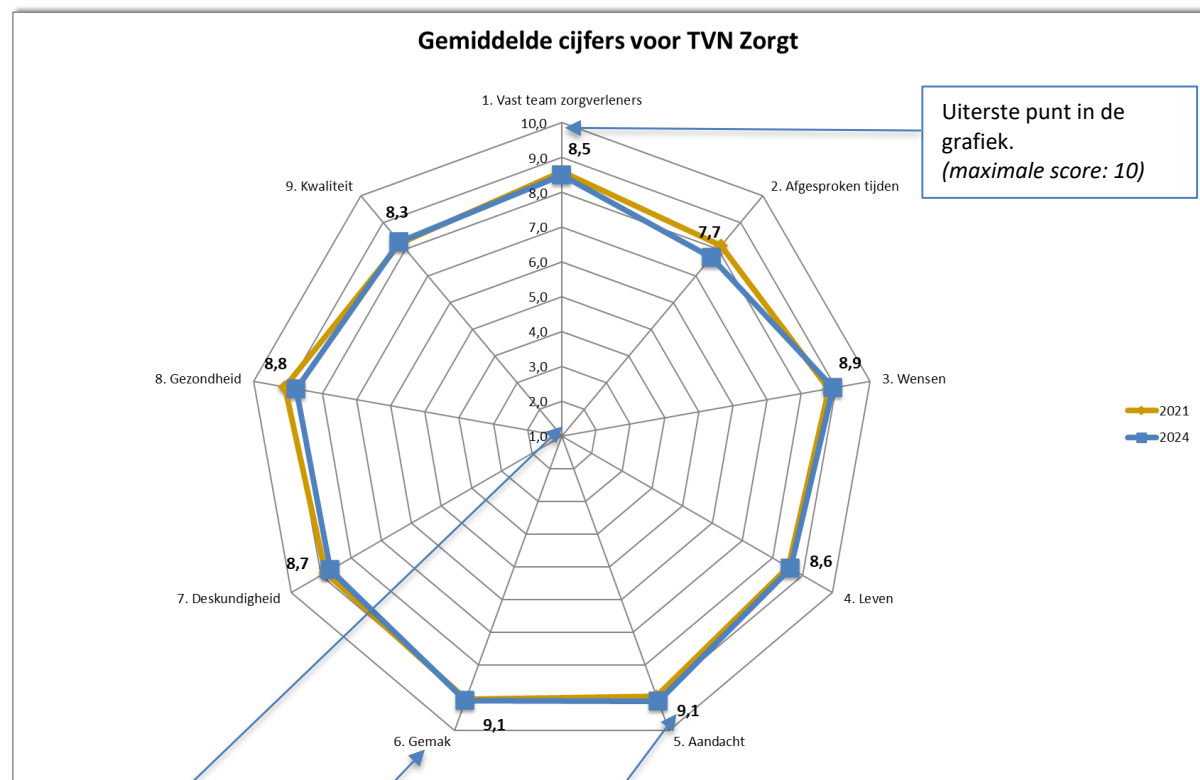
In de tabel hieronder worden de gemiddelde scores per vraag weergegeven die te berekenen zijn met de PREM Wijkverpleging. De eerste negen vragen uit de PREM vragenlijst kunnen beantwoord worden op een schaal van 1 (zeer zeker niet) tot en met 10 (zeer zeker wel). Hiermee kan per vraag een gemiddelde 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 2021.

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

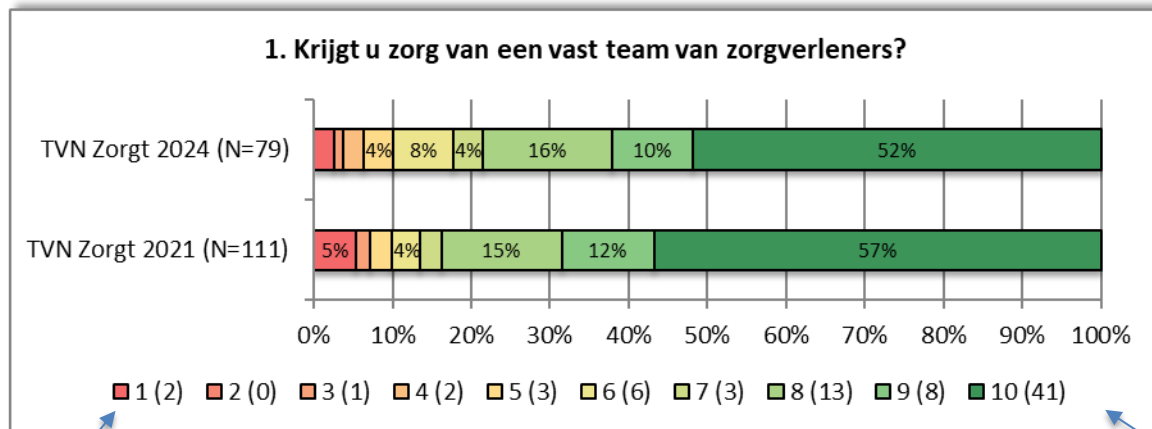
Vraag	Gemiddelde score		N (aantal)
	2021	2024	2024
<b>1. Vast team zorgverleners</b>	8,6	8,5	79
<b>2. Afgesproken tijden</b>	8,1	7,7	77
<b>3. Wensen</b>	8,8	8,9	76
<b>4. Leven</b>	8,5	8,6	76
<b>5. Aandacht</b>	9,0	9,1	78
<b>6. Gemak</b>	9,1	9,1	79
<b>7. Deskundigheid</b>	8,9	8,7	79
<b>8. Gezondheid</b>	9,1	8,8	79
<b>9. Kwaliteit</b>	8,2	8,3	77

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.



## 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.

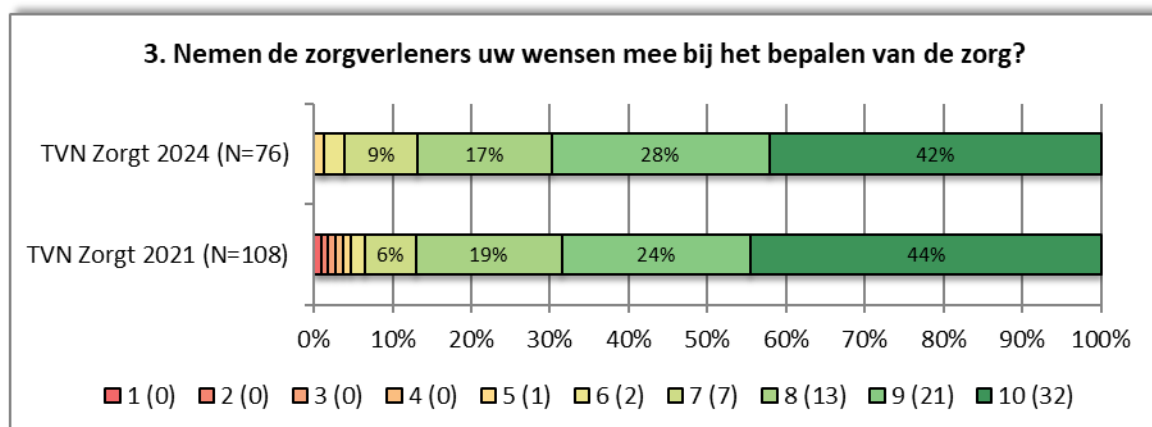
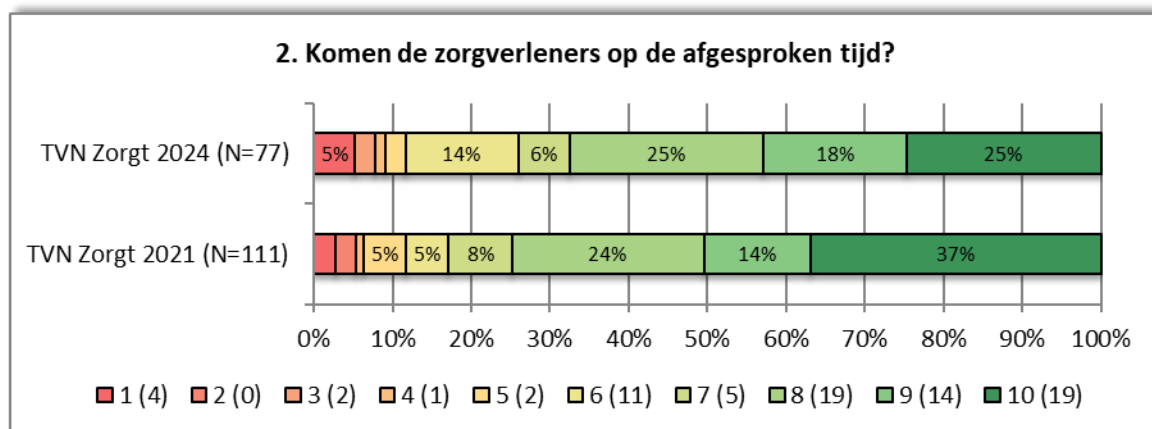


**Cijfer**  
minimale score: 1 (rood)  
maximale score: 10 (groen)

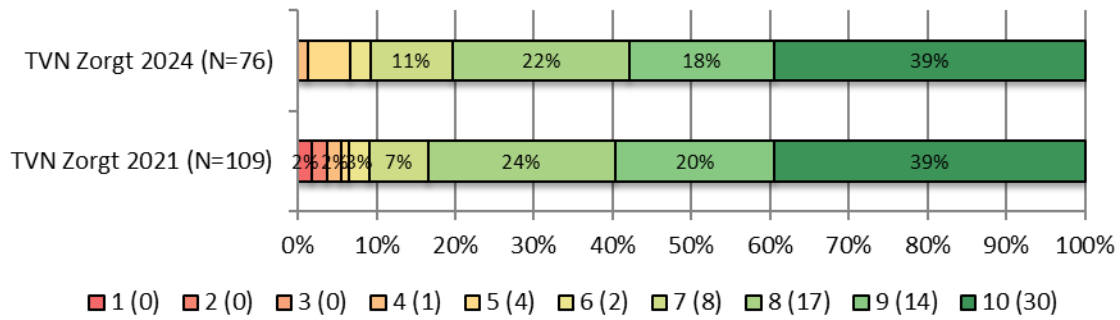
**Meer rood** in de grafiekbalk:  
meer 'lage' dan 'hoge cijfers'  
(meer ontevredenheid met  
betrekking tot het onderwerp)

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

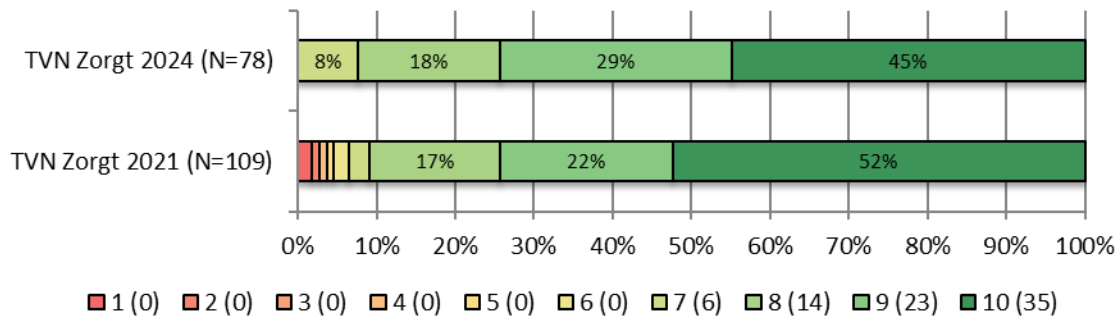
**Aantal respondenten**  
dat het cijfer geeft.



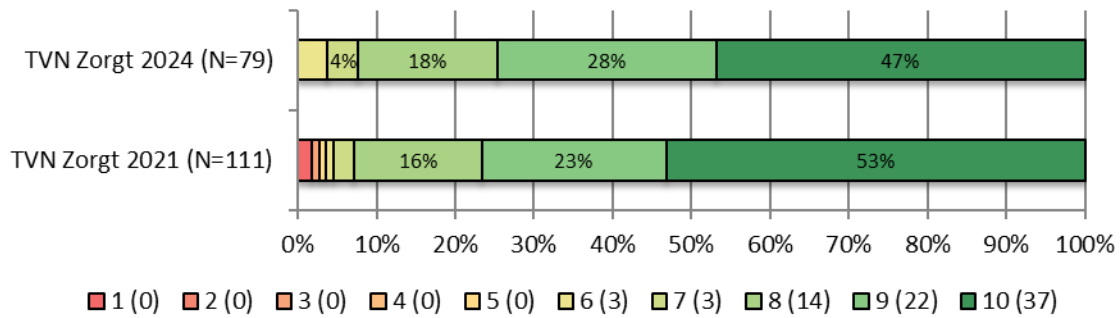
## 4. Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven?



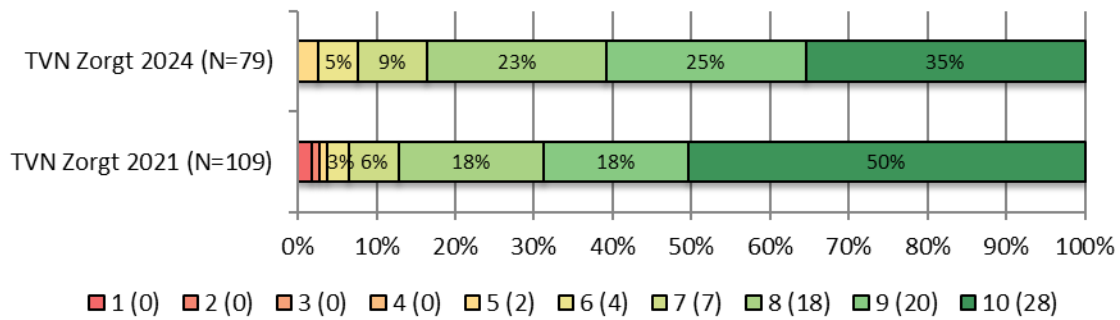
## 5. Behandelen de zorgverleners u met aandacht?



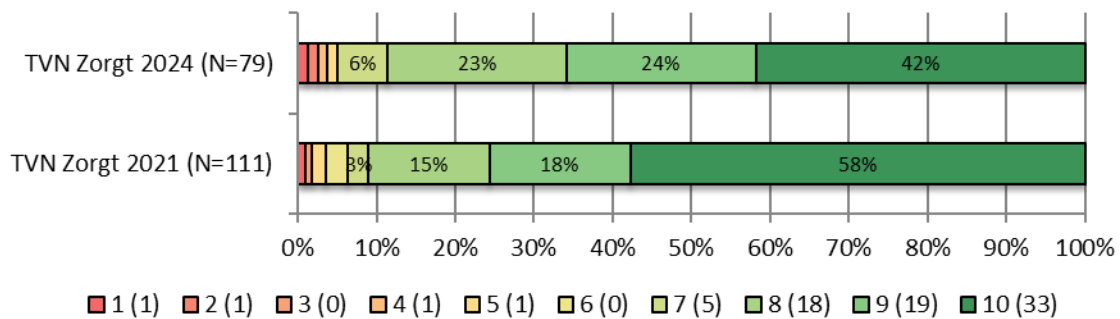
## 6. Voelt u zich op uw gemak bij de zorgverleners?



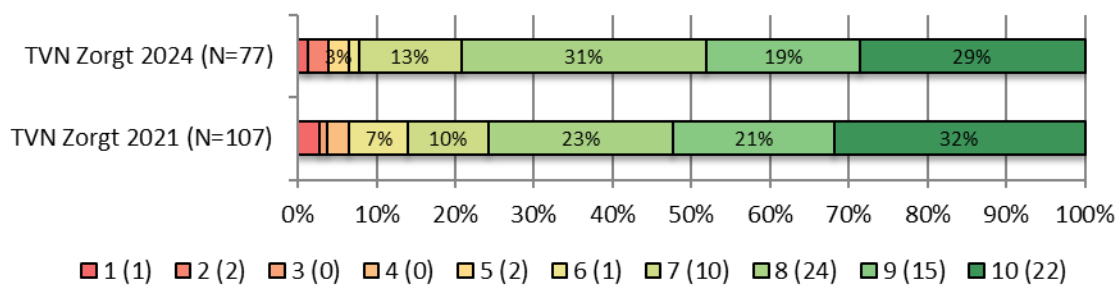
## 7. Heeft u vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners?



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

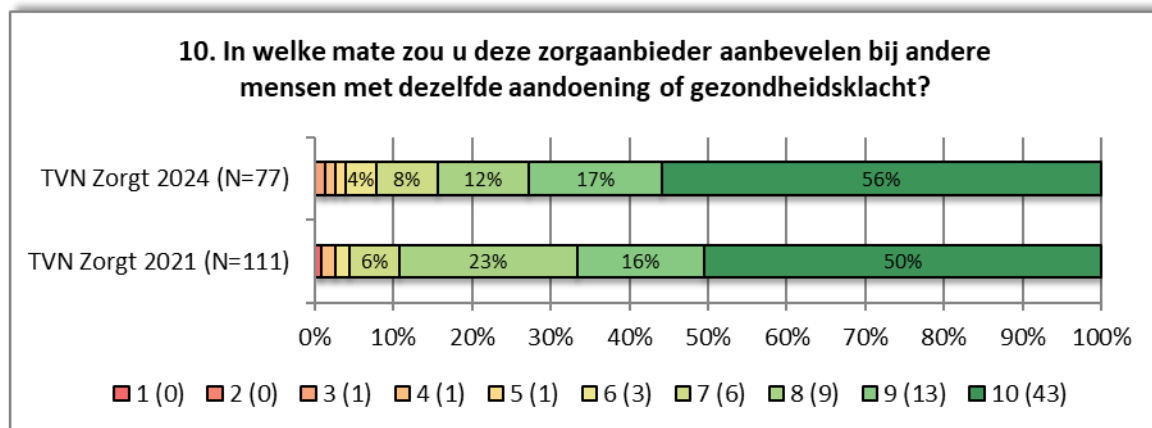


## 9. Kunt u met de hulp van de zorgverleners beter omgaan met uw ziekte of aandoening?







## 3. Aanbeveling



Het gemiddelde aanbevelingscijfer voor TVN Zorgt is in 2024: **8,9**

Het gemiddelde aanbevelingscijfer voor TVN Zorgt is in 2021: **8,9**

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

	<b>% Promotors</b> (Aanbeveling)		<b>% Criticasters</b> (Geen aanbeveling)		<b>Net Promotor Score</b> (minimaal -100, maximaal +100)
	(cijfer 9-10)	-	(cijfer 0-6)	=	
					
<b>TVN Zorgt 2024</b>	<b>71,8%</b>	-	<b>9%</b>	=	<b>+62,8</b>
<b>TVN Zorgt 2021</b>	<b>66,7%</b>	-	<b>4,5%</b>	=	<b>+62,2</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 **9** of **10** gegeven hebben
2. Passief Tevreden = 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:

<b>Positieve NPS (+)</b>	Meer cijfers van <b>9</b> t/m <b>10</b> dan cijfers van <b>0</b> t/m <b>6</b>
<b>Negatieve NPS (-)</b>	Meer cijfers van <b>0</b> t/m <b>6</b> dan cijfers van <b>9</b> t/m <b>10</b>
<b>Minimale NPS (-100)</b>	Alleen cijfers van <b>0</b> t/m <b>6</b>
<b>Maximale NPS (+100)</b>	Alleen cijfers van <b>9</b> t/m <b>10</b>
<b>NPS '0'</b>	Evenveel cijfers van <b>0</b> t/m <b>6</b> als cijfers van <b>9</b> t/m <b>10</b>

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

*Tabel met gegeven cijfers voor aanbeveling*

Gegeven cijfer	N (aantal)	Percentage
0	1	1,3%
3	1	1,3%
4	1	1,3%
5	1	1,3%
6	3	3,8%
7	6	7,7%
8	9	11,5%
9	13	16,7%
10	43	55,1%
<b>Totaal</b>	<b>78</b>	<b>100%</b>

#### 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 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	2,5%
2	1	1,3%
3	3	3,8%
4	5	6,3%
5	11	13,9%
6	14	17,7%
7	22	27,8%
8	13	16,5%
9	5	6,3%
10	3	3,8%
<b>Totaal</b>	<b>79</b>	<b>100,0%</b>

## 5. Opmerkingen

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

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

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

De opmerkingen op bovenstaande vragen zijn toegevoegd in bijlage 1 op pagina 13.

## 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	4	5,1%
2	2	2,5%
3	3	3,8%
4	7	8,9%
5	15	19,0%
6	17	21,5%
7	15	19,0%
8	8	10,1%
9	4	5,1%
10	4	5,1%
<b>Totaal</b>	<b>79</b>	<b>100,0%</b>

De verdeling naar geslacht is:

### Wat is uw geslacht?

Geslacht	Aantal	Percentage
Man	31	38,8%
Vrouw	49	61,3%
Anders	0	0,0%
<b>Totaal</b>	<b>80</b>	<b>100,0%</b>

De verdeling naar leeftijd is:  
**Wat is uw leeftijd?**

Leeftijd	Aantal	Percentage
25 t/m 34 jaar	1	1,3%
35 t/m 44 jaar	0	0,0%
45 t/m 54 jaar	1	1,3%
55 t/m 64 jaar	8	10,1%
65 t/m 74 jaar	15	19,0%
75 t/m 84 jaar	29	36,7%
85 t/m 94 jaar	19	24,1%
95 jaar of ouder	6	7,6%
<b>Totaal</b>	<b>79</b>	<b>100,0%</b>

Hulp bij het invullen van de vragenlijst:  
**Heeft iemand u geholpen om deze vragenlijst in te vullen?**

Hulp bij invullen vragenlijst	Aantal	Percentage
Nee	44	55,0%
Ja, een naaste	31	38,8%
Ja, mijn zorgverlener of een andere medewerker van mijn zorgorganisatie	3	3,8%
Ja, iemand anders	2	2,5%
Weet ik niet	0	0,0%
	<b>80</b>	<b>100,0%</b>

## 7. Verantwoording

### Het onderzoek

Schriftelijke meting door Qualizorg, december 2024 en januari 2025  
Gebruikte vragenlijst: 'PREM Wijkverpleging (versie februari 2021)'

### Respons

Aantal benaderde cliënten: **186**

Aantal ingevulde vragenlijsten/interviews: **82**

Respons: **44,1%**



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
Aandacht nemen niet de tijd
Aantal zorgverleners zien sommige dingen niet wat soms gevaar kan oplopen voor de patient
Alles prima
Alles was prima
Beter communiceren onderling
Betere afspraken kwa tijd betreft vaker dezelfde persoon niet steeds verschillend
Bv op tijd komen meestal gaat het goed vooral s avonds douchen komen ze vaak laat 1x in de week vind ik vervelend kan beter
Communicatie begeleiding personeel moet veel zelf uit leggen deskundigheid laat te wensen over
Contact met de organisatie weet niet wie bv het aanspreekpunt is
Dat er begeleiding is bij stagiaires die pas komen leren betere begeleiding
De communicatie via caren zorgt
De marge van komen is erg groot het komt daardoor voor dat je niet op tijd bent voor een activiteit of om visite te ontvangen
De tijd is niet afgesproken 2x in de week douchen dit kan wel eens erg laat in de ochtend zijn
De timing
De zorg die ik heb ontvangen was heel goed een keer te hardhandig en bleef te hardhandig ook na klacht
Duidelijker info over wie in het team zit betere communicatie over zorgplan onderling tussen up ik moest vaak zeggen hoe het moest met de wondverzorging teveel verschil in deskundigheid dat had geen relatie met opleidingsniveau
Er zijn zorgverleners die denken dat ze alles weten en dat zou een tandje minder moeten zijn want cliënten weten ook een en ander
Er zou meer personeel inzetbaar moeten zijn vooral in geval van ziekte etc van zorgverleners
Gaat prima zo het nu gaat
Geen bijzonderheden
Geen opmerkingen
Heb geen verbetering te melden
Het gaat goed
Het hele lijstje van zorgstappen afmaken niet iets vergeten
Houden zo
Ik ben erg tevreden
Ik ben tevreden
Ik ben zeer tevreden
Ik ben zeer tevreden je doet het samen
Ik heb weinig aanmerkingen heel accuraat
Ik zou het niet weten
Kan niet beter
Kan niks bedenken ze doen het goed

Komen op afgesproken tijden meer communicatie onderling beter lezen noteren in dossier veel haast weinig tijd
Meer op vaste tijden komen je ligt nu vaak lang te wachten voordat ze komen
Minder digitaal telefoons praten persoonlijker
Minder haast
Minder rapportage meer tijd voor de client betere planning minder wijzigingen in de planning vooral s nachts
Niets (4x)
Niets het is prima
Niks (3x)
Nvt (5x)
Oke
Op tijd komen
Op tijd komen of laten weten dat je later komt
Route planning onderlinge communicatie
Tevreden
Tijden en routes
Vaste tijden
Vaste tijden en vast personeel niet elke week dag een ander
Voor mij is het precies wat ik nodig had
Ze komen 2x in de week s morgens zou liever willen dat in overleg met mij op een vast tijdstip s morgens komen bv om 10 uur
Zou het niet weten
Zou het niet weten. Het is prima zo.

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

Complimenten
Aan de aandacht
Aandacht aan patient
Aandacht voor totale problematiek
Aandacht zorgzaamheid per persoon verschillend
Aardige attente deskundige zorgverleners
Alles (2x)
Alles in het algemeen
Als ze op tijd komen
Altijd vriendelijke behulpzame medewerkers
Beleefd en aardig
Blij met de hulp die ik krijg
Dat er naar je geluisterd wordt
Dat er wel elke dag iemand komt helpen
Dat ik de juiste verzorg middelen heb kunnen aanpassen en leren gebruiken
Dat ze rekening houden met mijn wensen en wat ik vraag hele lieve mensen allemaal
De aandacht
De aandacht en hulp
De inzet aandacht en bejegening
De tijd die genomen wordt
De toewijding
De vriendelijke aandacht
De vriendelijkheid en de deskundigheid en de flexibiliteit in tijd van behandeling als dat nodig is
De vriendelijkheid van de zorgverleners
De vriendelijkheid zorgzaam ze doen heel goed hun best vakbekwaam
De zorg is goed en allemaal vriendelijk hebben zelf tijd voor een praatje
Deskundig vriendelijk
Douchen en hulp bij aankleden
Een goede begeleiding een vooruitziende blik met wat voor mogelijkheden er zijn
Een vraag stellen
Empathie en deskundigheid
Extra aandacht
Fijne gesprekken
Flexibel plus aardig
Geduld is heel belangrijk dat gaat prima
Hoed de zorg verleent wordt aandacht deskundigheid
Ik ben blij dat deze hulp er gewoon is zonder deze zorg zou ik niet zelfstandig kunnen wonen
Ik ben zeer tevreden
Ik word s morgens en s avonds op tijd geholpen zodat ik de dag goed kan invullen
Ja



Ja maar ik zou willen dat ik alles zelf kon
Liefdevolle behandeling allemaal proberen ze hun best te doen ondanks tijdsdruk
Luisterd oor
Luisterend oor
Mooi op tijd
Nvt
Oha heel vriendelijk
Over alles wat er gebeurt
Over de betrokkenheid
Over de medewerkers
Over het zorgpersoneel tevreden
Persoonlijke contact
Respectvol benadering stimulerend om zelf aan de slag te gaan vriendelijk en bekwaam
Samenwerking
Tevreden luisteren goed
Toedienen medicijnen wondverpleging wassen huid
Verder alles behalve zie vorige vraag prima
Vriendelijk en zorgzaam
Vriendelijke en deskundige hulp
Vriendelijkheid deskundigheid
Vriendelijkheid en persoonlijke aandacht
Vriendelijkheid respect
Ze komen op tijd en luisteren naar mijn wensen
Ze staan altijd voor je klaar als het nodig is
Ze zijn aardig
Ze zijn allemaal zorgzaam en opgewekt
Zorgvuldigheid
Zorgzaamheid (2x)