

Rapportage PREM meting Wijkverpleging – Care4another

Uitgevoerd door Qualizorg BV, Deventer

VERSLAGJAAR 2021



FACTSHEET PREM meting Wijkverpleging Care4another

Het onderzoek



Schriftelijke meting door Care4another, September – oktober 2021
Gebruikte vragenlijst: 'PREM Wijkverpleging (versie februari 2021)'
Aantal benaderde cliënten: 48
Aantal ingevulde vragenlijsten/interviews: 43
Respons: 89,58%

Algemene waardering voor Care4another

Gemiddelde aanbeveling	NPS*
8,9	58,1

*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)	=	
					
Care4another	60,47 %	-	2,33 %	=	+58,1%

Uitleg berekening Net Promotor Score (NPS)

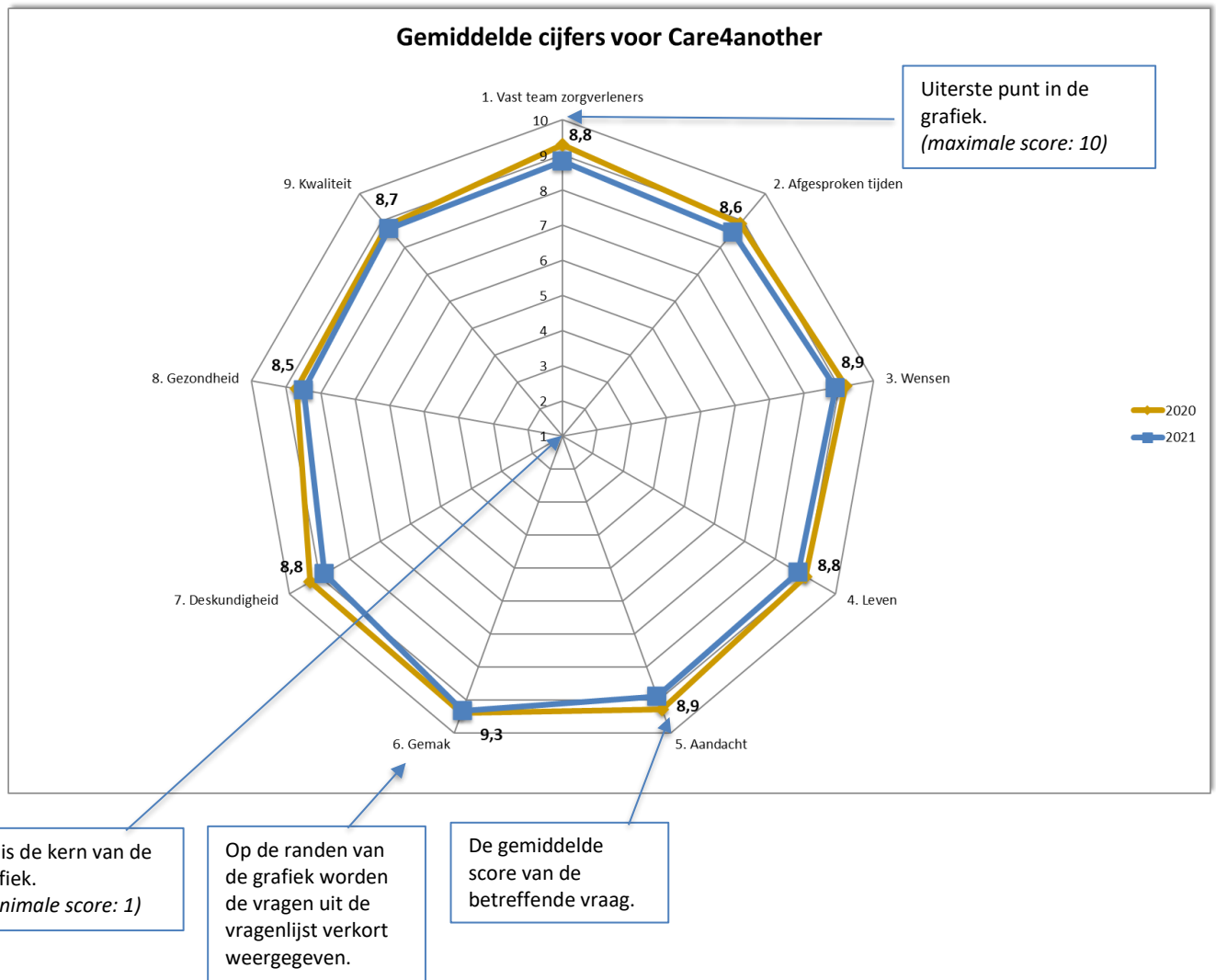
De scores voor aanbeveling kunnen berekend worden tot de Net Promotor Score (NPS).
Op basis van het gegeven cijfer worden mensen in drie categorieën ingedeeld:

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.



Positiefste resultaat
1. Gemak (9,3)

Grootste verbeterpotentieel
1. Gezondheid (8,5)

Belangrijkste opmerkingen

De cliënten van Care4another waren erg tevreden over de fijne omgang met zorgverleners. Als verbeterpunt wordt door de cliënten aangegeven dat zorgmedewerkers wel eens te laat komen en betere communicatie. Af en toe werd ook "cliënt centraler laten staan" en "telefoongebruik kan verminderd worden" genoemd.

Inhoudsopgave

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

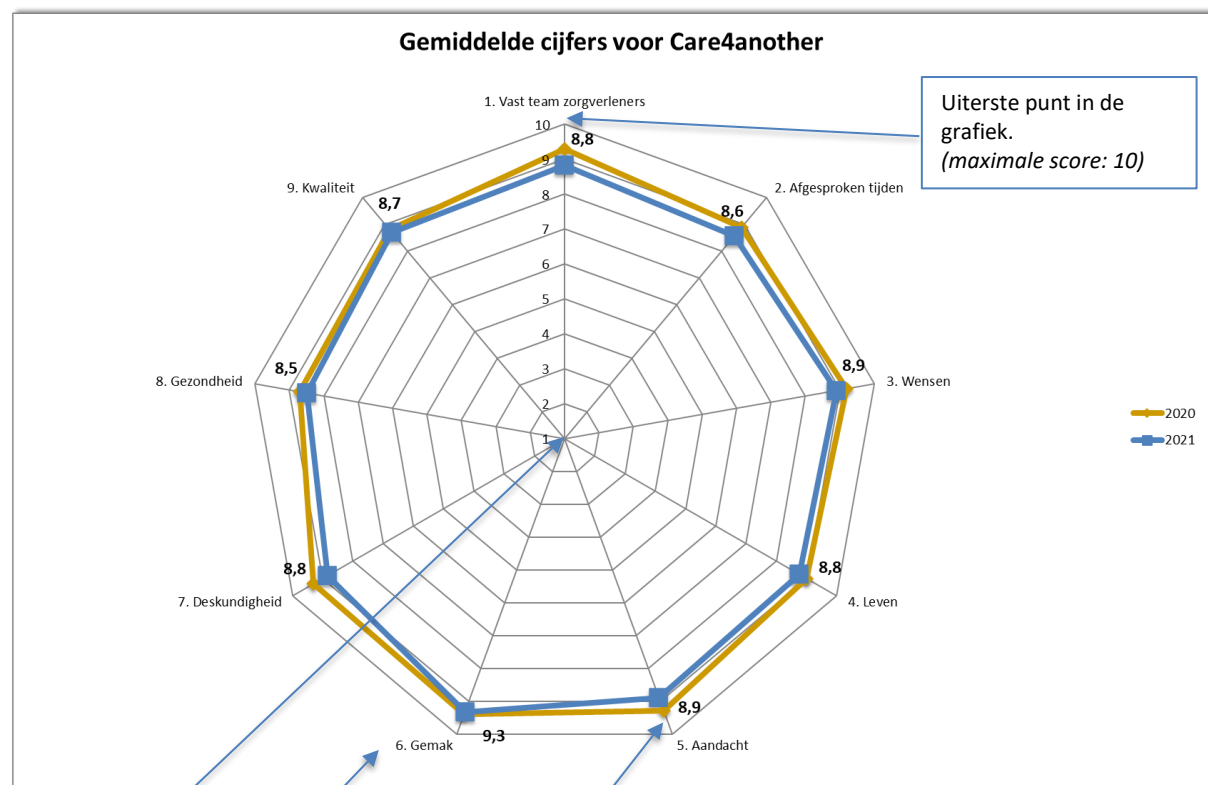
In de tabel hieronder worden de gemiddelde scores per vraag weergegeven die te berekenen zijn met de PREM Wijkverpleging. De eerste negen vragen uit de PREM vragenlijst kunnen beantwoord worden op een schaal van 1 (zeer zeker niet) tot en met 10 (zeer zeker wel). Hiermee kan per vraag een gemiddelde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

Gemiddelde scores per vraag PREM Wijkverpleging Care4another

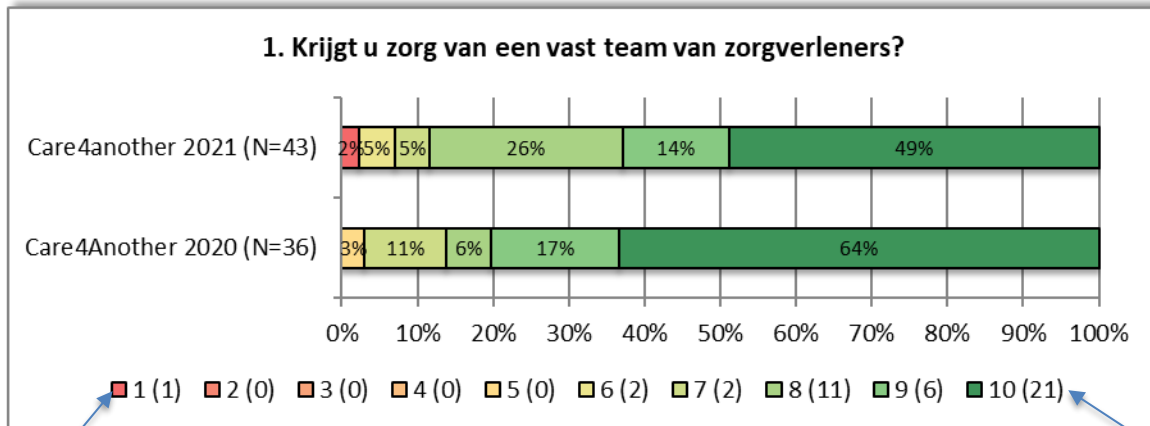
Vraag	Gemiddelde score		N (aantal)
	2020	2021	
1. Vast team zorgverleners	9,3	8,8	43
2. Afgesproken tijden	8,9	8,6	43
3. Wensen	9,2	8,9	43
4. Leven	9,0	8,8	43
5. Aandacht	9,3	8,9	43
6. Gemak	9,4	9,3	43
7. Deskundigheid	9,3	8,8	43
8. Gezondheid	8,7	8,5	43
9. Kwaliteit	8,8	8,7	43

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.

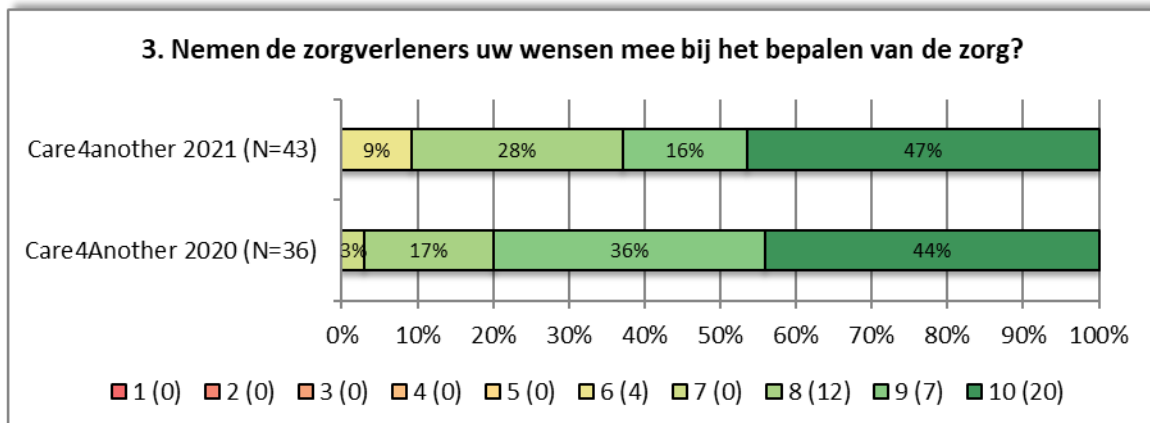
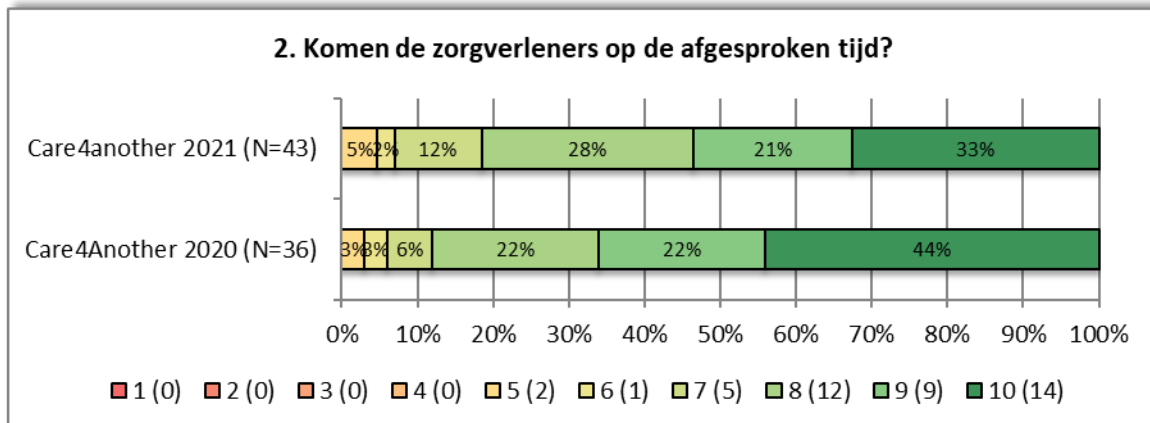


Cijfer
minimale score: 1 (rood)
maximale score: 10 (groen)

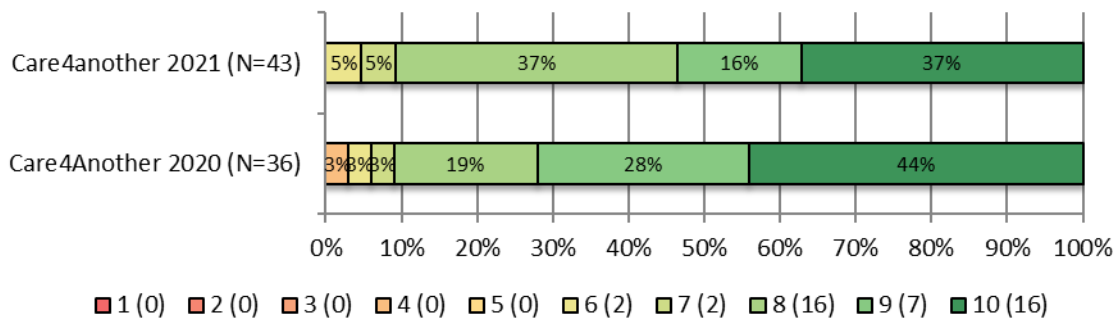
Meer rood in de grafiekbalk:
meer 'lage' dan 'hoge cijfers'
(meer ontevredenheid met
betrekking tot het onderwerp)

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

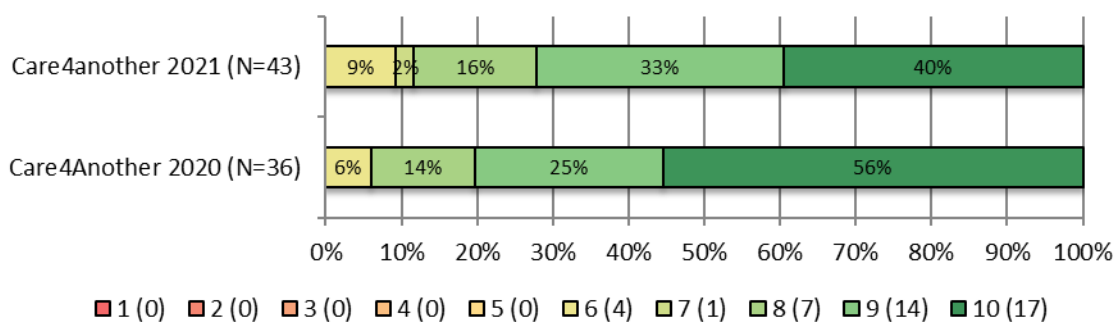
Aantal respondenten
dat het cijfer geeft.



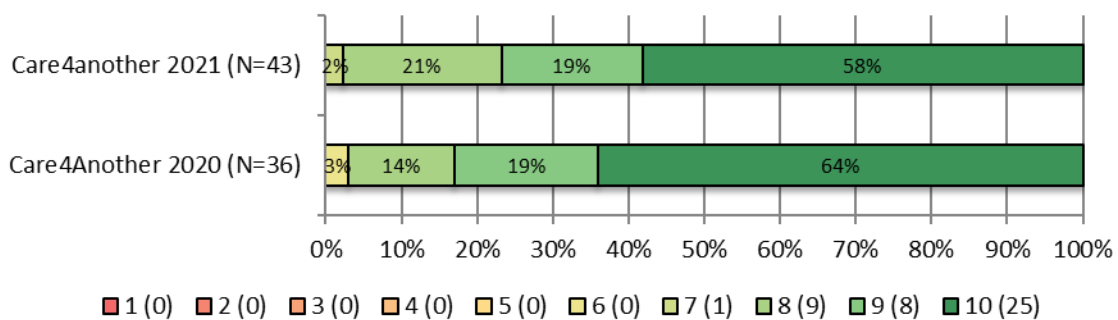
4. Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven?



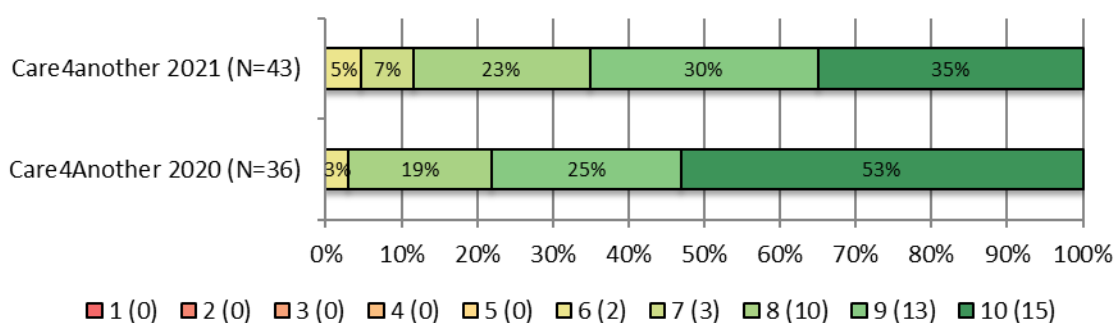
5. Behandelen de zorgverleners u met aandacht?



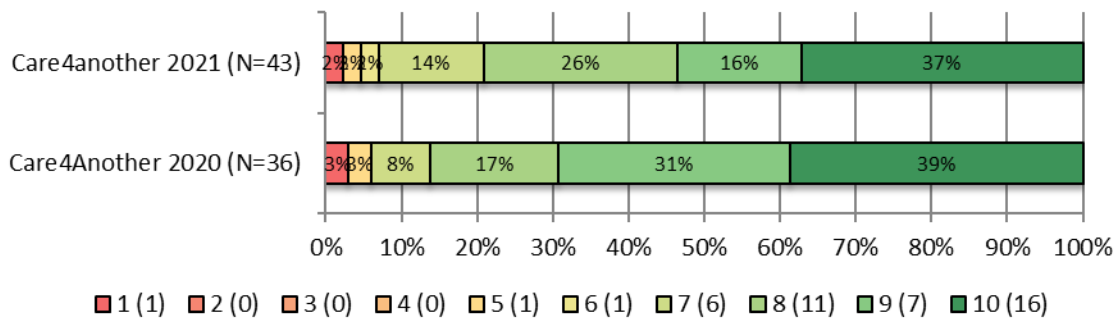
6. Voelt u zich op uw gemak bij de zorgverleners?



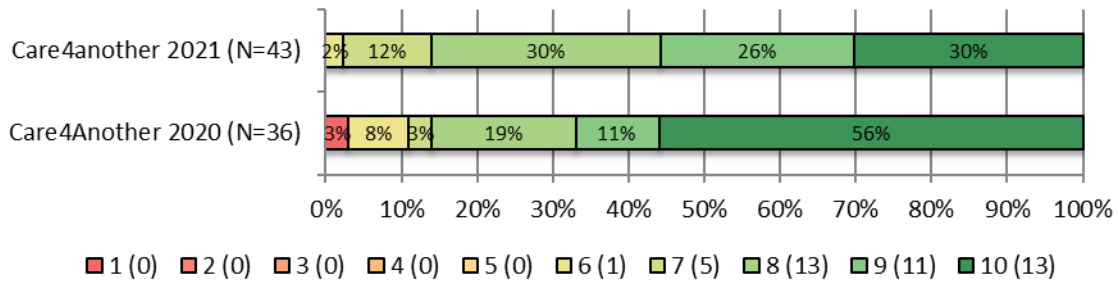
7. Heeft u vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners?



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

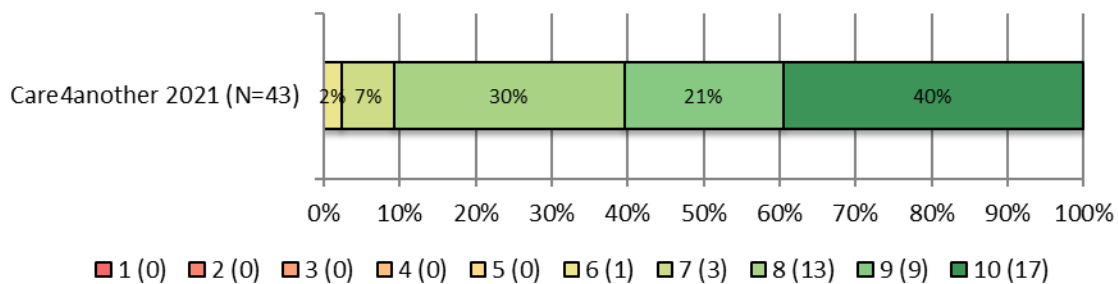


9. Kunt u met de hulp van de zorgverleners beter omgaan met uw ziekte of aandoening?



In 2021 is de vraagstelling van vraag 10 aangepast, waardoor geen vergelijk met 2020 mogelijk is.



10. In welke mate zou u deze zorgaanbieder aanbevelen bij andere mensen met dezelfde aandoening of gezondheidsklacht?



3. Aanbeveling

Het gemiddelde aanbevelingscijfer voor Care4another is: **8,9**

Net Promotor Score voor de zorg van Care4another

	% Promotors (Aanbeveling)		% Criticasters (Geen aanbeveling)		Net Promotor Score (minimaal -100, maximaal +100)
	(cijfer 9-10)	-	(cijfer 0-6)	=	
					
Care4another	60.47%	-	2,33 %	=	+58,1

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
6	1	2,3%
7	3	7,0%
8	13	30,2%
9	9	20,9%
10	17	39,5%
Totaal	43	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	0	0,0%
2	0	0,0%
3	3	7,0%
4	4	9,3%
5	6	14,0%
6	12	27,9%
7	7	16,3%
8	5	11,6%
9	3	7,0%
10	3	7,0%
	43	100,0%

5. 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.

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	0	0,0%
2	1	2,3%
3	4	9,3%
4	5	11,6%
5	8	18,6%
6	12	27,9%
7	9	20,9%
8	1	2,3%
9	1	2,3%
10	2	4,7%
	43	100,0%

De verdeling naar geslacht is:

Wat is uw geslacht?

Geslacht	Aantal	Percentage
Man	16	37,2%
Vrouw	27	62,8%
Anders	0	0,0%
	43	100,0%

De verdeling naar leeftijd is:

Wat is uw leeftijd?

Leeftijd	Aantal	Percentage
Jonger dan 16 jaar	2	4,7%
16 t/m 24 jaar	3	7,0%
25 t/m 34 jaar	3	7,0%
35 t/m 44 jaar	7	16,3%
45 t/m 54 jaar	5	11,6%
55 t/m 64 jaar	6	14,0%
65 t/m 74 jaar	6	14,0%
75 t/m 84 jaar	9	20,9%
85 t/m 94 jaar	2	4,7%
95 jaar of ouder	0	0,0%
	43	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	4	9,3%
Ja, een naaste	37	86,0%
Ja, mijn zorgverlener of een andere medewerker van mijn zorgorganisatie	0	0,0%
Ja, iemand anders	2	4,7%
Weet ik niet	0	0,0%
	43	100,0%

7. Verantwoording

Het onderzoek

Schriftelijke meting door Care4another, September – oktober 2021
Gebruikte vragenlijst: 'PREM Wijkverpleging (versie februari 2021)'

Respons

Aantal benaderde cliënten: 48

Aantal ingevulde vragenlijsten: 43

Respons: 89,58%



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?

Niets, de medewerkers steunen mij en houden altijd rekening met mijn wensen en zijn heel behulpzaam

Minder praten

Ik zou niet weten

Bij afwezigheid van de vaste zorgverlener vervanging

Kan niks bedenken

Weet ik eigenlijk niet

ik weet het niet

Telefoongebruik kan verminderd worden & cliënt centraler laten staan.

Telefoongebruik kan verminderd worden & cliënt centraler laten staan.

Meer gericht op de persoon, wordt teveel waarde gehecht aan papieren, administratie en rapportages i.p.v. echt waarde hechten aan de client

Meer diversiteit in de zin van methodes die geprobeerd kunnen worden

De communicatie met de kantoorpersoneelsleden

De communicatie is een aandachtspunt. Veranderingen en wijzigingen worden niet tijdig gemeld

Ik zou het zo niet weten

Op tijd komen

af en toe komt de zorgverlener te laat, dat hij op tijd komt

vaker bezoek van de wijkverpleging

Ik zou het zo niet weten

Ik weet het niet

Ik heb geen vaste zorgverlener, alleen 1 die altijd op donderdag komt

Alles gaat prima

Administratie mag minder

Mevrouw geeft aan dat niet tijdig planningswijzigingen doorgegeven worden

Vindt het al goed

Op tijd komen

Waarover bent u zeer tevreden wat betreft de zorgverlening?

De kwaliteit, service en vriendelijkheid die de organisatie aanbiedt!

Wanneer de taken goed zijn uitgevoerd

Schoonmaak

De taal

De zorg die wordt gegeven

Medewerker werkt hard en communiceert fijn

Over de zorg in het algemeen, niet specifiek iets, maar dat ik in mijn eigen huis zorg krijg vind ik wel erg fijn

Dat er rekening wordt gehouden met mijn behoeften en wensen

Dat ik me op mijn gemak voel bij de zorgverleners

Fijne omgang met zorgverleners en goed vertrouwen.

Fijne omgang met zorgverleners en goed vertrouwen.

Ik kan mezelf volledig zijn. Er wordt goed naar mij geluisterd en wat ik gedaan wil hebben, gebeurt ook

Over alles

Fijne omgang met zorgverleners en goed vertrouwen.

Nakomen van afspraken en betrokkenheid

Betrokkenheid, afspraak nakomen

Tevreden dat er veel rekening wordt gehouden met mijn behoeftes

Dat er altijd weer een oplossing komt

De zorgverlener

Over het algemeen erg tevreden, alleen mis ik soms diversiteit (andere aanpak, methode) vaste gezichten

De zorgverleners die bij mij thuis komen passen zich goed aan en sluiten aan bij mijn wensen

Ik vind het fijn dat de medewerkers mijn taal spreken en mijn cultuur kennen

Zorg met aandacht voor mijn wensen

De manier van omgaan met mij

Alles

De zorgverleners

Contact met de medewerkers is heel fijn

Ik vind het fijn begrepen te worden

Over de medewerker op die op donderdag komt. Die komt consequent, altijd op tijd en doet precies wat ik van hem vraag

Ik ben overal tevreden mee

Je kan op iemand steunen

Zorgverleners nemen de wensen van mevrouw altijd in acht

Dat er naar mijn wensen geluisterd wordt

Dat ik hulp heb gekregen in dagelijkse leve

Dat er naar mijn wensen geluisterd wordt

Ik krijg altijd een vaste medewerker