

Rapportage PREM meting Wijkverpleging – Thuiszorg Dichtbij

Uitgevoerd door Qualizorg BV, Deventer

VERSLAGJAAR 2020

Qualizorg[®]
healthcare beyond numbers



FACTSHEET PREM meting Wijkverpleging Thuiszorg Dichtbij

Het onderzoek

Schriftelijke meting door Qualizorg, 1 oktober 2020 tot 15 november 2020

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

Aantal benaderde cliënten: 18



Aantal ingevulde vragenlijsten/interviews: 6

Respons: 33,3%

Algemene waardering voor Thuiszorg Dichtbij 2020

Gemiddelde aanbeveling	NPS
8,3	50

Berekening Net Promotor Score

	% Promotors <i>(Aanbeveling)</i> (cijfer 8-10) 	-	% Criticasters <i>(Geen aanbeveling)</i> (cijfer 0-6) 	=	Net Promotor Score <i>(minimaal -100, maximaal +100)</i>
Thuiszorg Dichtbij	66,7%	-	16,7	=	+50

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:

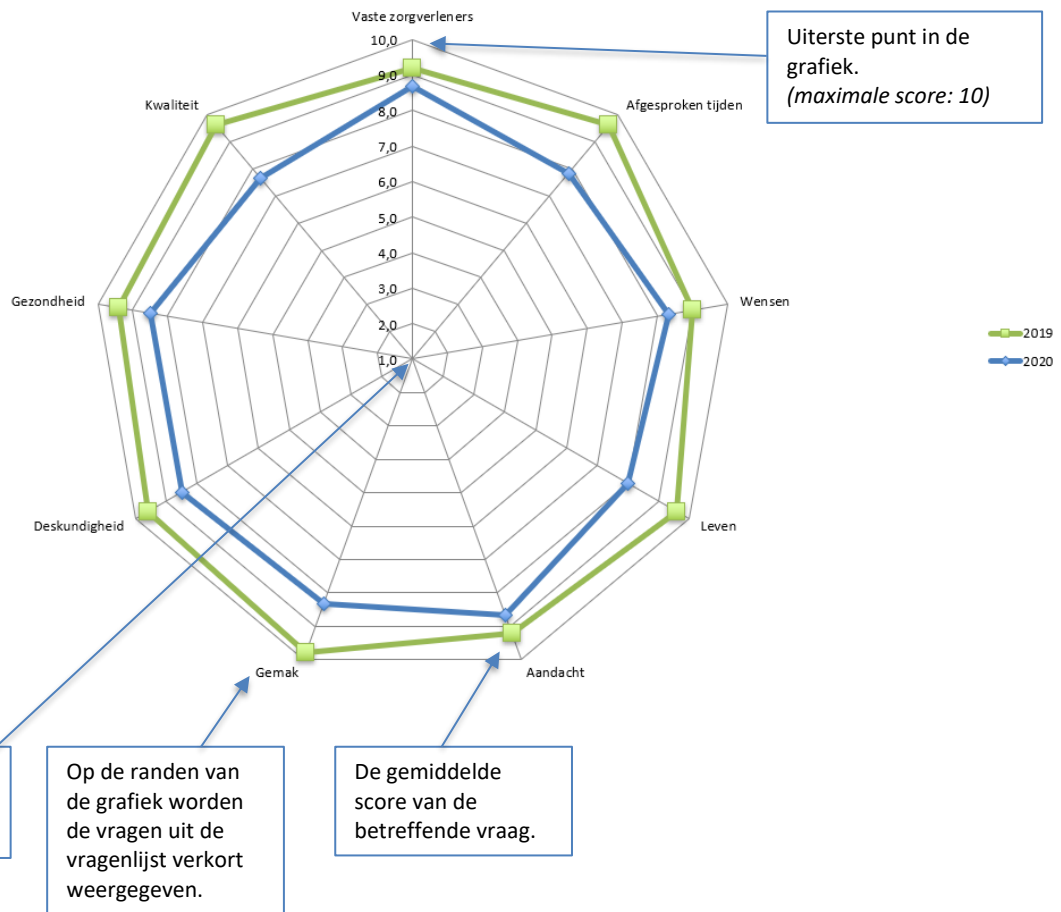
1. Promotors = respondenten die een score van **8, 9** of **10** gegeven hebben
2. Passief Tevredenen = respondenten die een score van **7** gegeven hebben
3. Criticasters = respondenten die een score van **0** t/m **6** gegeven hebben

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 dicht de lijn bij de kern van de grafiek komt, des te groter is het verbeterpotentieel.

Gemiddelde cijfers voor Thuiszorg Dichtbij



Positiefste resultaat

1. Vaste Zorgverlener (8,7)
2. Aandacht (8,7)

Grootste verbeterpotentieel

1. Kwaliteit (7,7)
2. Afgesproken tijden (7,8)

Belangrijkste opmerkingen

De cliënten van Thuiszorg Dichtbij waren erg tevreden over de aandacht en het persoonlijke contact met de zorgverleners.

Als verbeterpunt wordt door de cliënten gevraagd om het verbeteren van continuïteit bij veel zorgvraag.

Inhoudsopgave

1. Gemiddelde scores per vraag	2
2.1 Resultaten per vraag	3
2.2 Resultaten eigen vragen	6
3. Aanbeveling	7
4. Opmerkingen	9
5. Achtergrondkenmerken	9
6. Verantwoording	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.

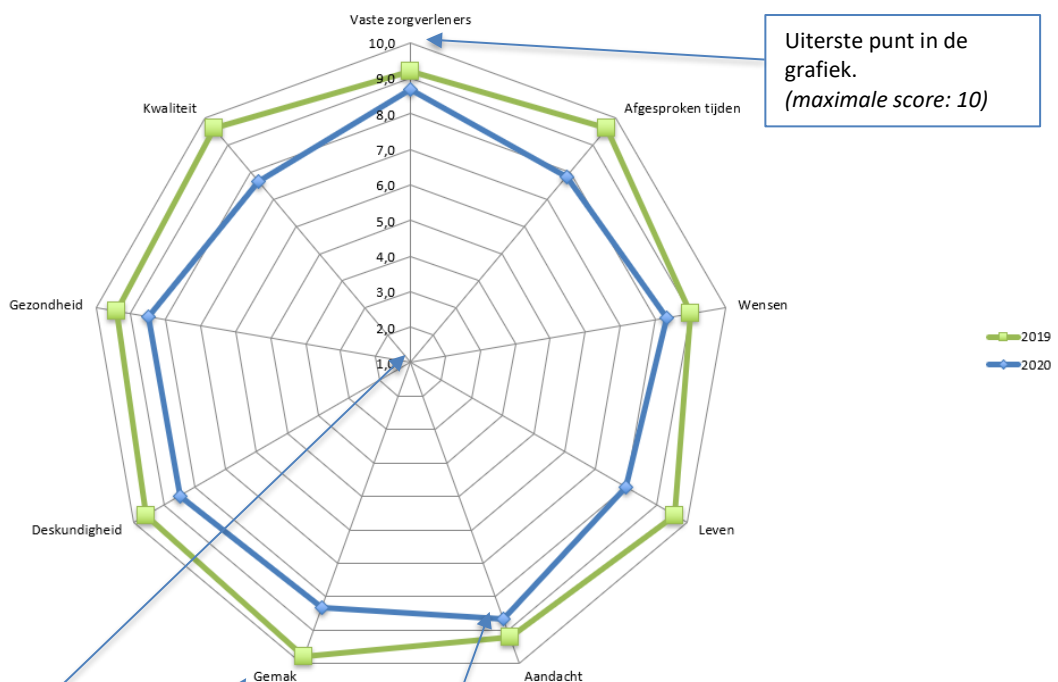
In de tabel wordt een vergelijking gemaakt met de gemiddelde cijfers per vraag uit het onderzoek van 2019 en 2020.

Gemiddelde scores per vraag PREM Wijkverpleging Thuiszorg Dichtbij

Vraag	Gemiddelde score		N (aantal)	
	2019	2019	2020	2020
1. Vaste zorgverleners	9,2	5	8,7	6
2. Afgesproken tijden	9,6	5	7,8	6
3. Wensen	9,0	5	8,3	6
4. Leven	9,6	5	8,0	6
5. Aandacht	9,2	5	8,7	6
6. Gemak	9,8	5	8,3	6
7. Deskundigheid	9,6	5	8,5	6
8. Gezondheid	9,4	5	8,5	6
9. Kwaliteit	9,6	5	7,7	6

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 Thuiszorg Dichtbij



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

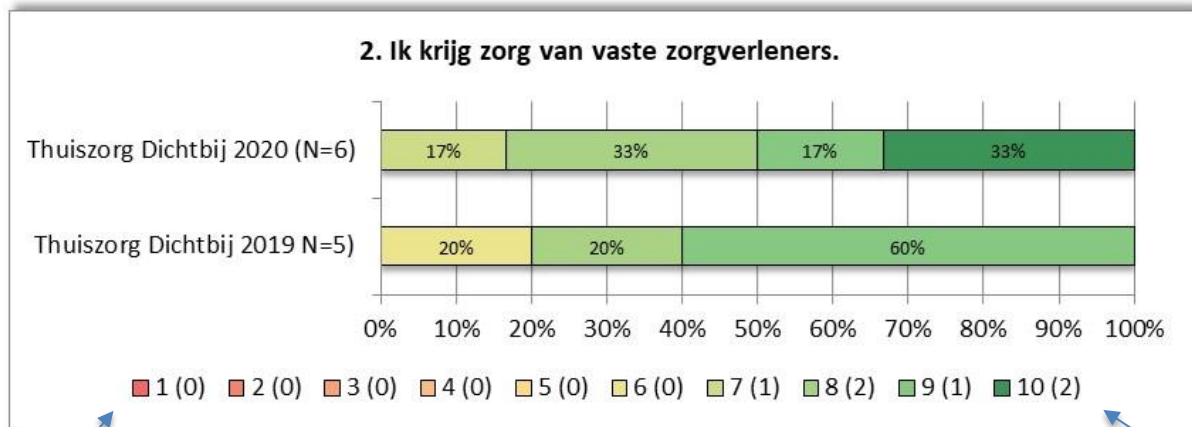
Dit is de kern van de grafiek.
(minimale score: 1)

Op de randen van de grafiek worden de vragen uit de vragenlijst verkort weergegeven.

De gemiddelde score van de betreffende vraag.

2.1 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.

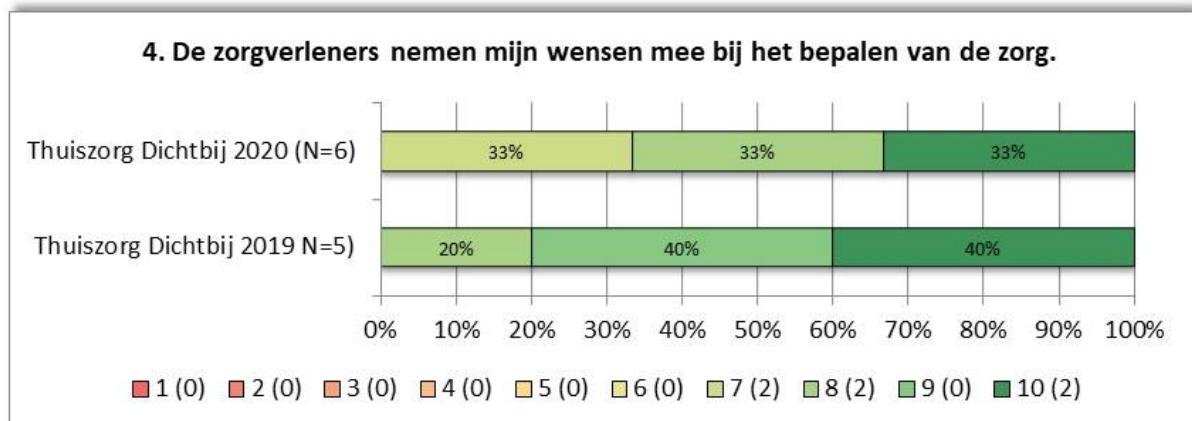
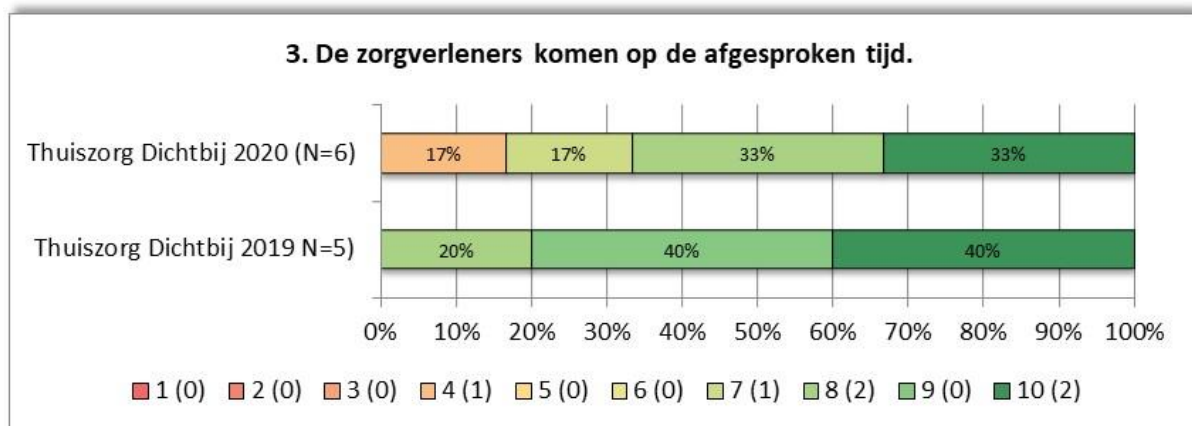


Cijfer
minimale score: 1 (rood)
maximale score: 10 (groen)

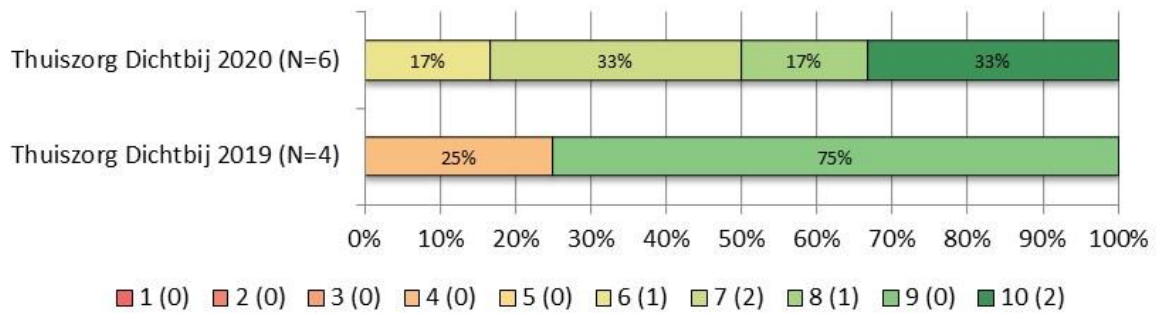
Meer rood in de grafiekbalk:
meer 'lage' dan 'hoge cijfers'
(meer ontevredenheid met
betrekking tot het onderwerp)

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

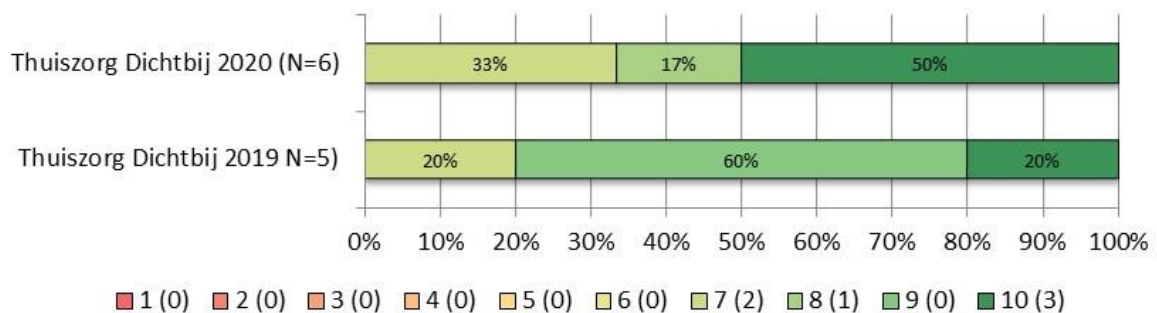
Aantal respondenten
dat het cijfer geeft.



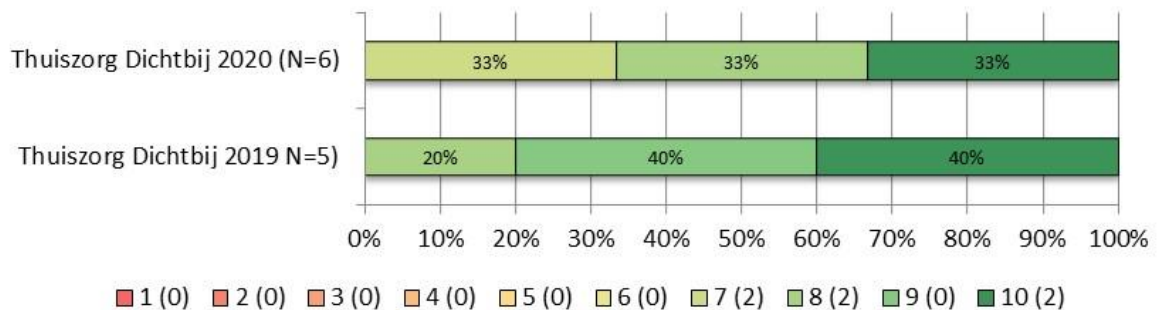
6. De zorg past bij de manier waarop ik wil leven.



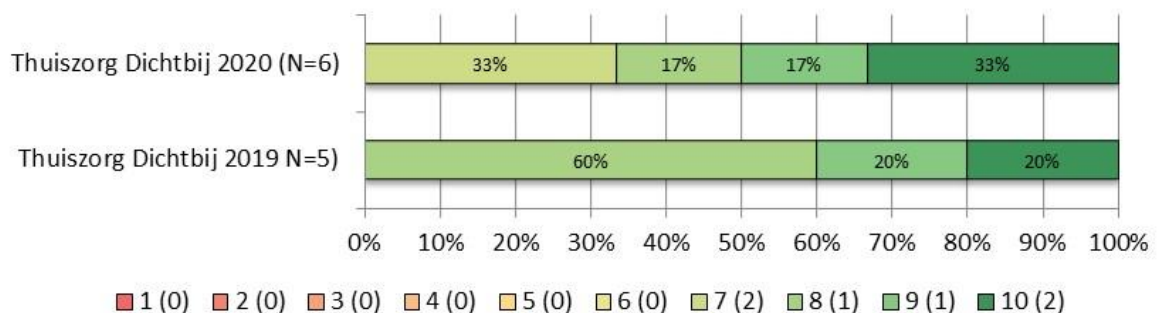
7. De zorgverleners behandelen mij met aandacht.



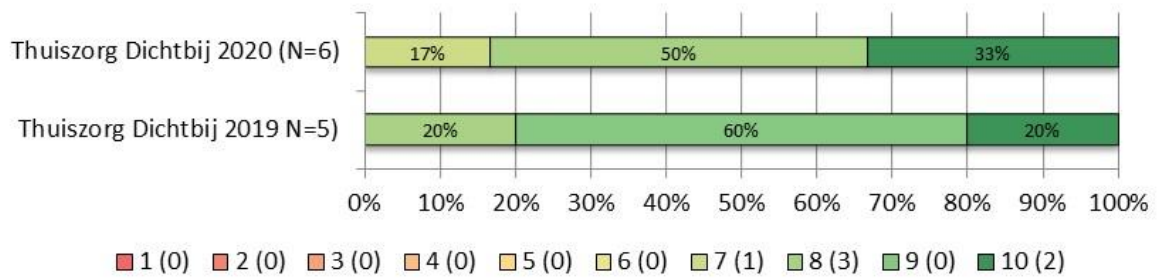
8. Ik voel mij op mijn gemak bij de zorgverleners.



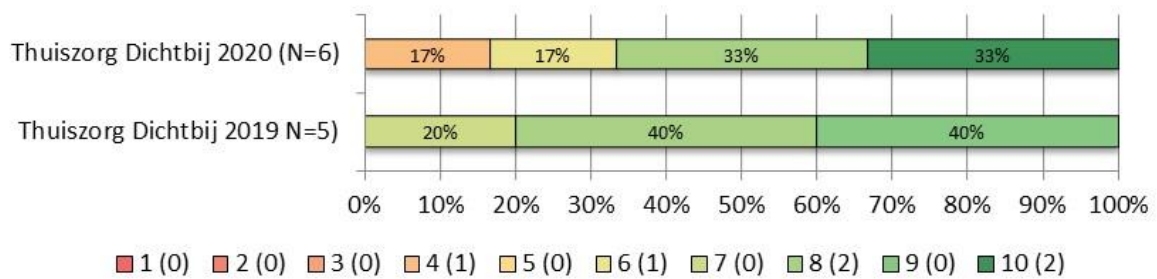
9. Ik heb vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners.



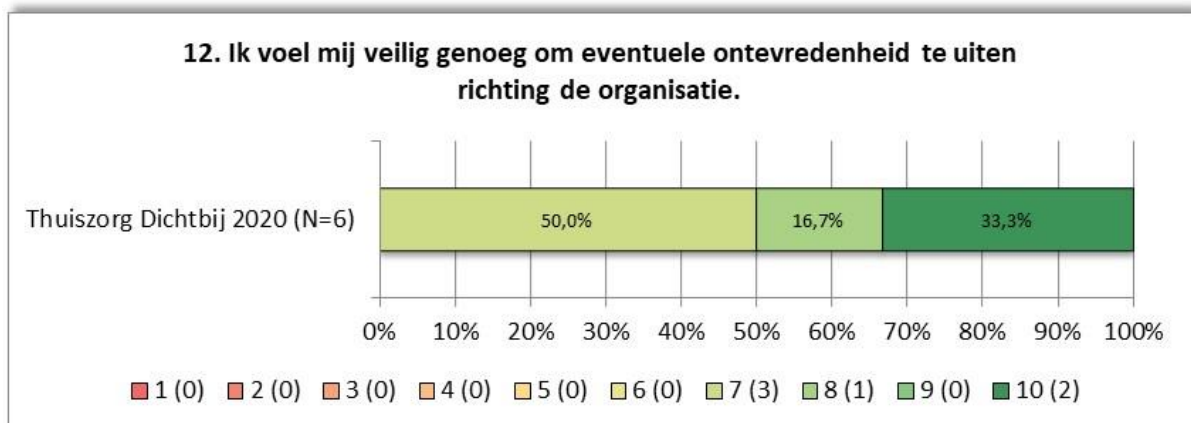
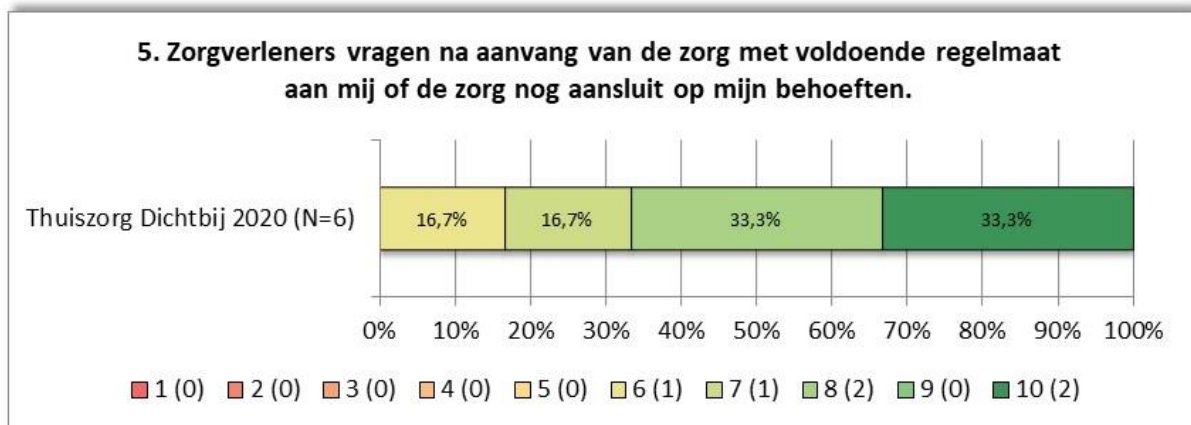
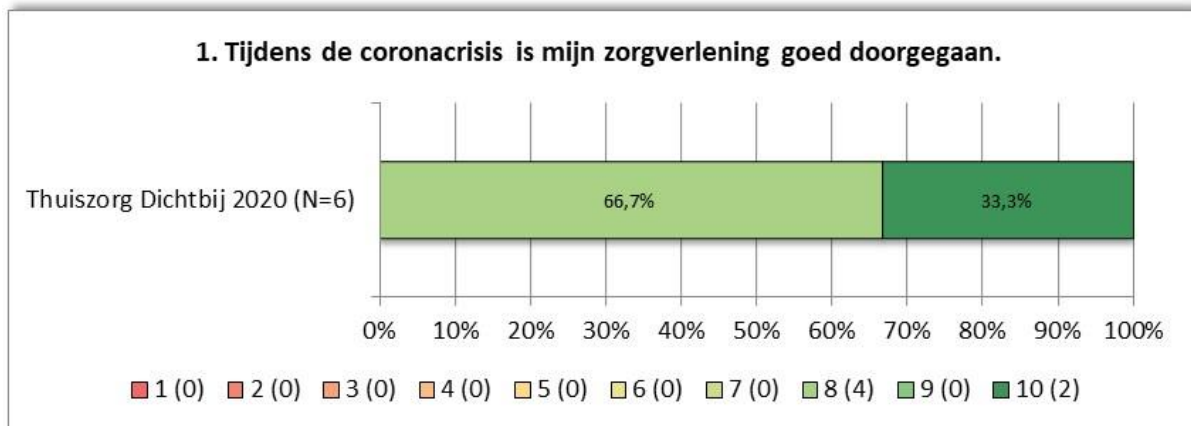
10. De zorgverleners houden in de gaten hoe het met mijn gezondheid gaat.



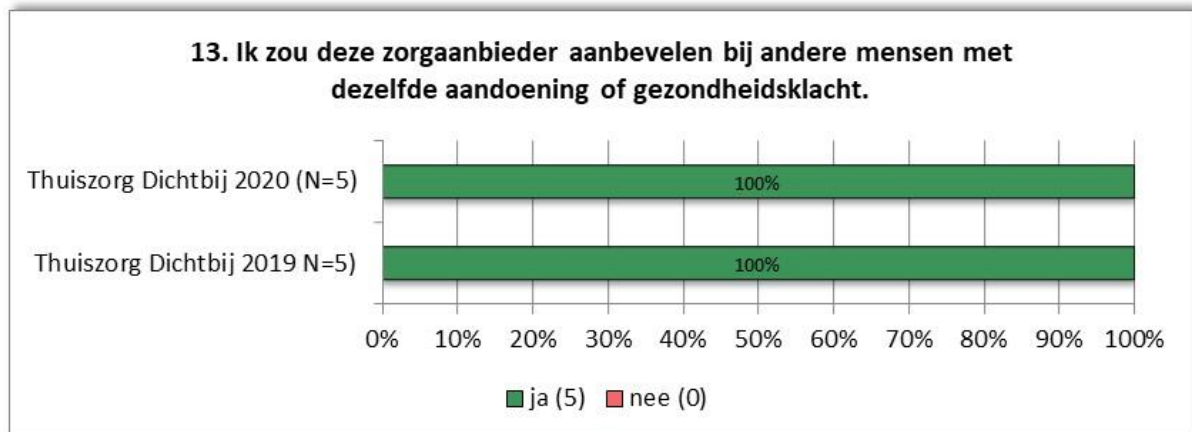
11. Ik kan met de hulp van de zorgverleners beter omgaan met mijn ziekte of aandoening.



2.2 Resultaten eigen vragen





3. Aanbeveling



Het gemiddelde aanbevelingscijfer voor Thuiszorg Dichtbij in 2020 is: **8,3**

Het gemiddelde aanbevelingscijfer voor Thuiszorg Dichtbij in 2020 is: **9,2**

Net Promotor Score voor de zorg van Thuiszorg Dichtbij

	% Promotors (Aanbeveling) (cijfer 8-10) 	-	% Criticasters (Geen aanbeveling) (cijfer 0-6) 	=	Net Promotor Score (minimaal -100, maximaal +100)
Thuiszorg Dichtbij 2020	66,7%	-	16,7%	=	+50
Thuiszorg Dichtbij 2019	100%	-	0%	=	+100

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:

Positieve NPS (+)	Meer cijfers van 8 t/m 10 dan cijfers van 0 t/m 6
Negatieve NPS (-)	Meer cijfers van 0 t/m 6 dan cijfers van 8 t/m 10
Minimale NPS (-100)	Alleen cijfers van 0 t/m 6
Maximale NPS (+100)	Alleen cijfers van 8 t/m 10
NPS '0'	Evenveel cijfers van 0 t/m 6 als cijfers van 8 t/m 10

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

Tabel met gegeven cijfers voor aanbeveling 2020:

Gegeven cijfer	N	Percentage
6	1	16,7%
7	1	16,7%
8	1	16,7%
9	1	16,7%
10	2	33,3%
Totaal	6	100,0%

4. Opmerkingen

Wat kan er volgens u beter in de zorgverlening?

Verbeterpunten
continuïteit bij veel zorgvraag

Waarover bent u zeer tevreden wat betreft de zorgverlening?

Complimenten
discipline is top
i.v.m. mijn hardhorendheid is telefoneren moeilijk ook voor vervanging is geregeld
kennis vd ziekte persoonlijk contact
met aandacht wordt onze dochters sonde vervangen
prima zorg verleend

5. Achtergrondkenmerken

De gemiddelde leeftijd van de respondenten is: 38,7 jaar.

De verdeling naar geslacht is:

Wat is uw geslacht?

Geslacht	Aantal	Percentage
man	3	50,0%
vrouw	3	50,0%
	6	100,0%

De verdeling naar opleidingsniveau is¹:

Wat is uw hoogst voltooide opleiding?

Opleiding	Aantal	Percentage
Geen opleiding (lager onderwijs: niet afgemaakt),	0	0,0%
Lager onderwijs (basisonderwijs, speciaal basisonderwijs),	1	20,0%
Lager of voorbereidend beroepsonderwijs (zoals LTS, LEAO, LHNO, VMBO),	0	0,0%
Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (zoals MAVO, (M)ULO, MBO-kort, VBMO-t),	1	20,0%
Middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs (zoals MBO-lang, MTS, MEAO, BOL, BBL, INAS),	1	20,0%
Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs (HAVO, VWO, atheneum, gymnasium, HBS en MMS),	1	20,0%
Hoger beroepsonderwijs (HBO, HTS, HEAO, HBO-V, kandidaats wetenschappelijk onderwijs),	1	20,0%
Wetenschappelijk onderwijs (universiteit)	0	0,0%
	5	100,0%

Het oordeel over de eigen gezondheid is:

Hoe zou u over het algemeen uw eigen gezondheid noemen?

Gezondheid	Aantal	Percentage
slecht	1	16,7%
matig	2	33,3%
goed	3	50,0%
zeer goed	0	0,0%
uitstekend	0	0,0%
	6	100,0%

6. Verantwoording

Het onderzoek

Schriftelijke meting door Qualizorg, 1 oktober 2020 t/m 15 november 2020

Gebruikte vragenlijst: 'PREM Wijkverpleging (versie 1.0, februari 2020)' inclusief eigen vragen.

Respons

Aantal benaderde cliënten: **18**

Aantal ingevulde vragenlijsten: **6**

Respons: **33,3%**

¹ 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)



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

0570-820219
Info@qualiview.nl

© Qualizorg