

Rapportage PREM meting Wijkverpleging – Thuiszorg Kardelen

Uitgevoerd door Qualizorg BV, Deventer

VERSLAGJAAR 2020

Qualizorg[®]
healthcare beyond numbers

Thuiszorg
Kardelen³

FACTSHEET PREM meting Wijkverpleging Thuiszorg Kardelen

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: 15



Aantal ingevulde vragenlijsten/interviews: 8

Respons: 53,3%

Algemene waardering voor Thuiszorg Kardelen

Gemiddelde aanbeveling	NPS
9,9	100

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 Kardelen	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:

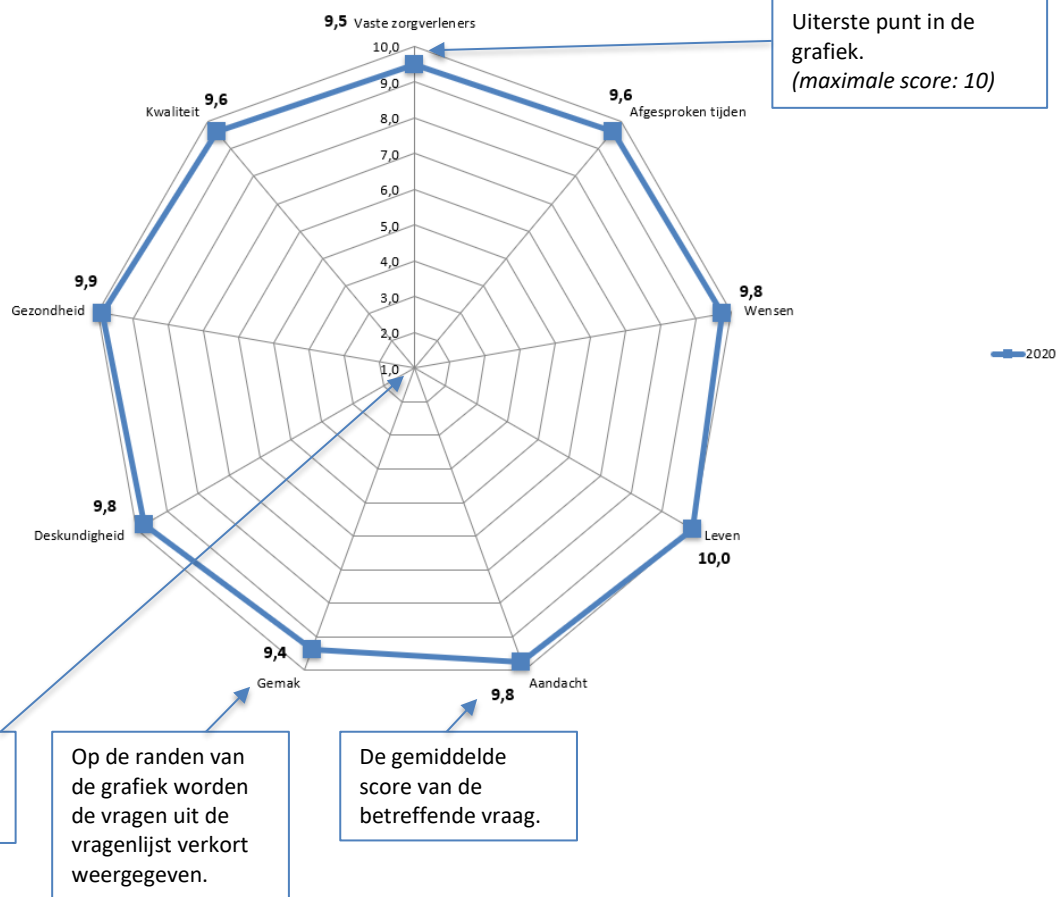
1. Promotors = respondenten die een score van **8, 9** of **10** gegeven hebben
2. Passief Tevredenen = respondenten die een score van **7** gegeven hebben
3. Criticasters = respondenten die een score van **0** t/m **6** gegeven hebben

De NPS wordt vervolgens berekend door het percentage criticasters (cijfer = 0-6) 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 Thuiszorg Kardelen



Positiefste resultaat
1. Leven (10)

Grootste verbeterpotentieel
1. Gemak (9,4)

Belangrijkste opmerkingen

De cliënten van Thuiszorg Kardelen zijn tevreden over de betrouwbaarheid, vriendelijkheid, professionaliteit van de zorgverleners. Het ontvangen van vaste zorgverleners wordt gewaardeerd. Als verbeterpunt wordt door de cliënten veel gevraagd om zorg op vaste tijden, van vaste medewerkers. Af en toe werd ook extra tijd en aandacht genoemd.

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.

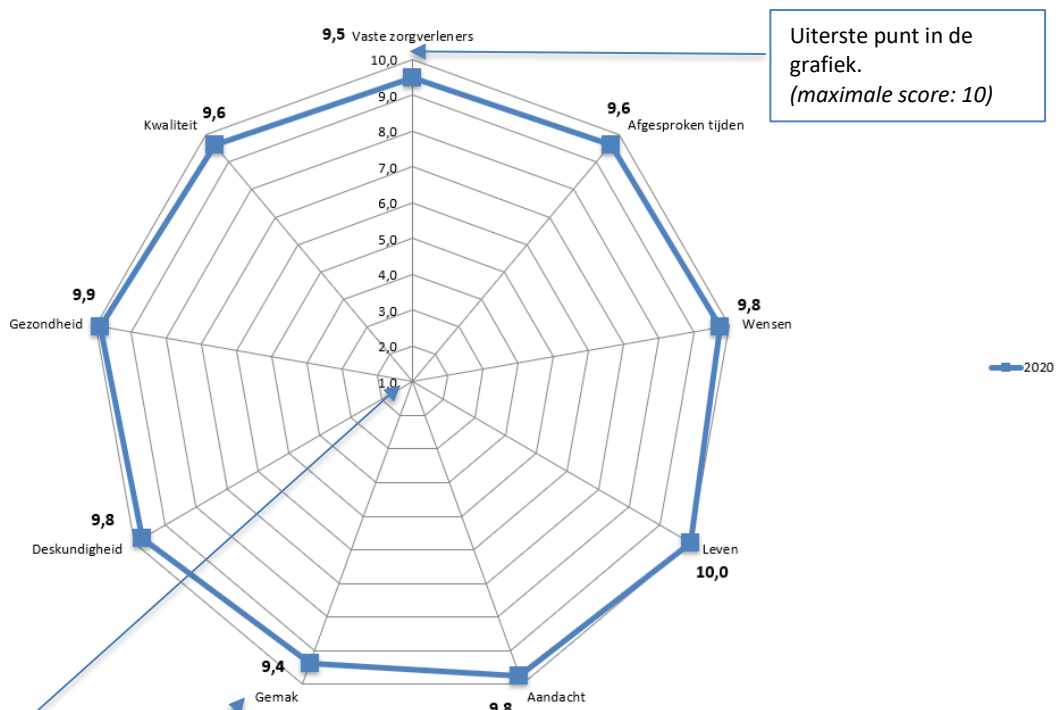
In de tabel wordt een vergelijking gemaakt met de gemiddelde cijfers per vraag uit het onderzoek van 2020.

Gemiddelde scores per vraag PREM Wijkverpleging Thuiszorg Kardelen

Vraag	Gemiddelde score		N (aantal)
	2020	2020	
1. Vaste zorgverleners	9,5		8
2. Afgesproken tijden	9,6		8
3. Wensen	9,8		8
4. Leven	10,0		7
5. Aandacht	9,8		8
6. Gemak	9,4		8
7. Deskundigheid	9,8		8
8. Gezondheid	9,9		8
9. Kwaliteit	9,6		8

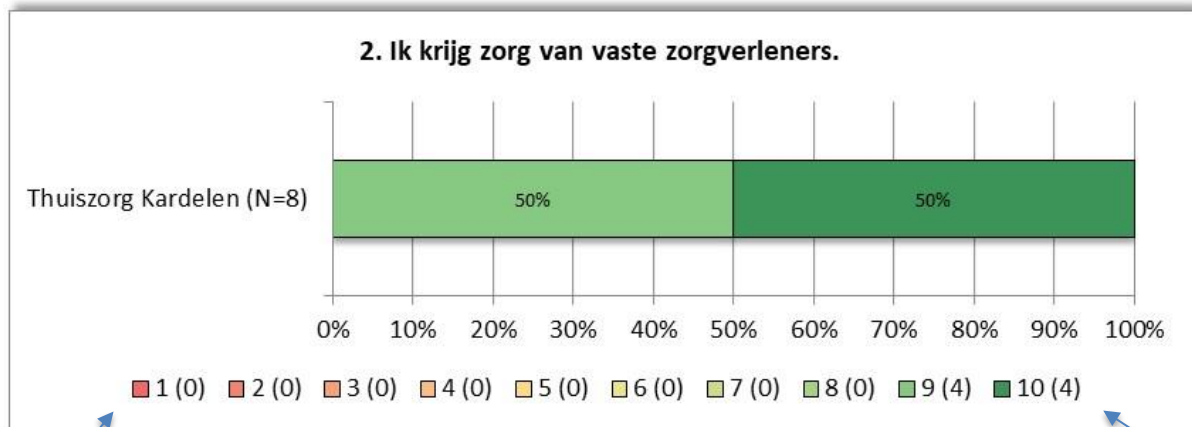
In onderstaande grafiek worden de gemiddelde scores weergegeven in een spinnenwebgrafiek. Des te dichter de lijn bij de kern van de grafiek komt, des te groter is het verbeterpotentieel.

Gemiddelde cijfers voor Thuiszorg Kardelen



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.

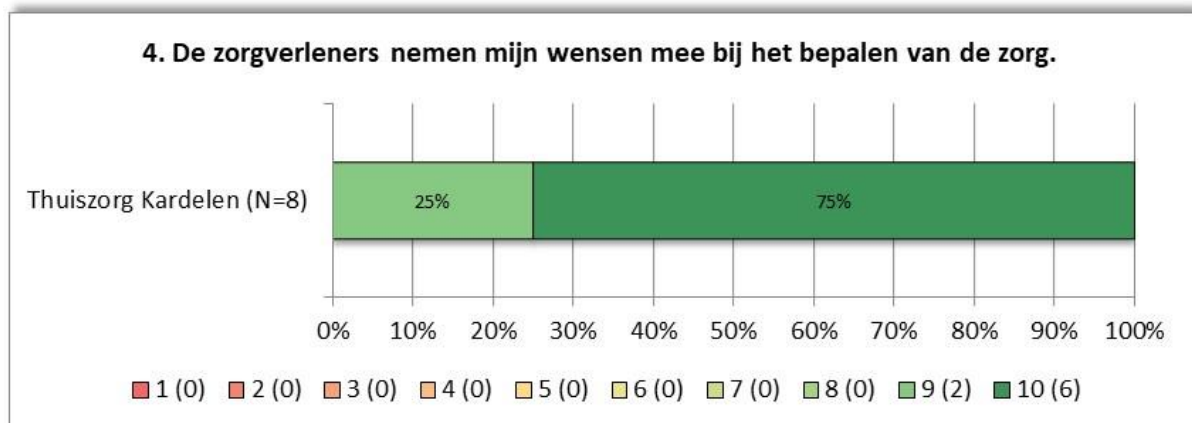
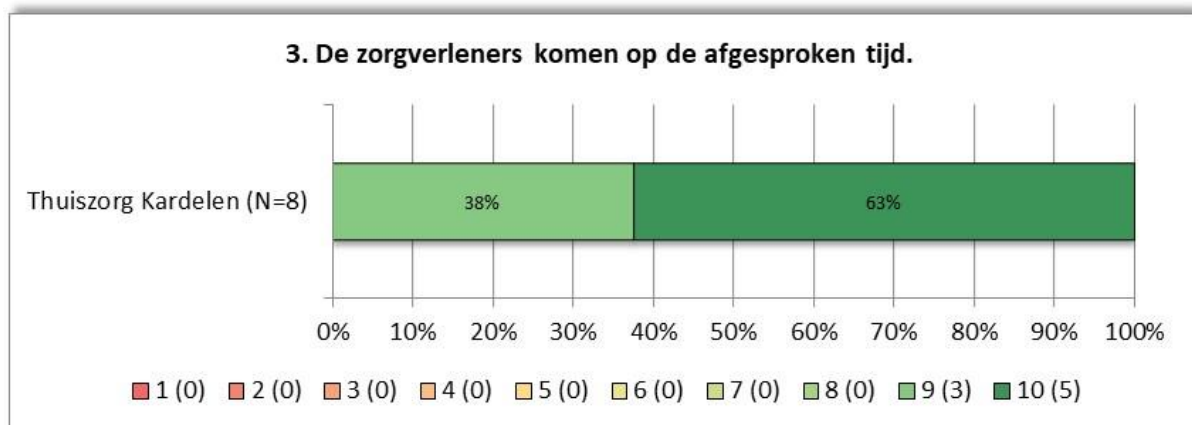


Cijfer
minimale score: 1 (rood)
maximale score: 10 (groen)

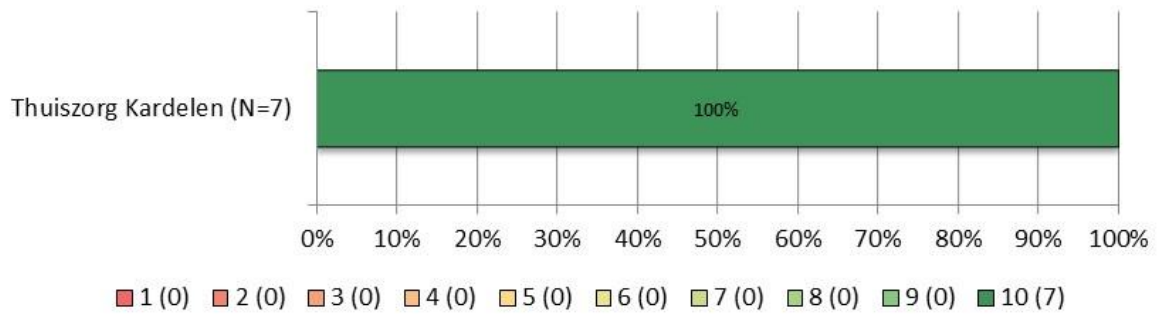
Meer rood in de grafiekbalk:
meer 'lage' dan 'hoge cijfers'
(meer ontevredenheid met
betrekking tot het onderwerp)

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

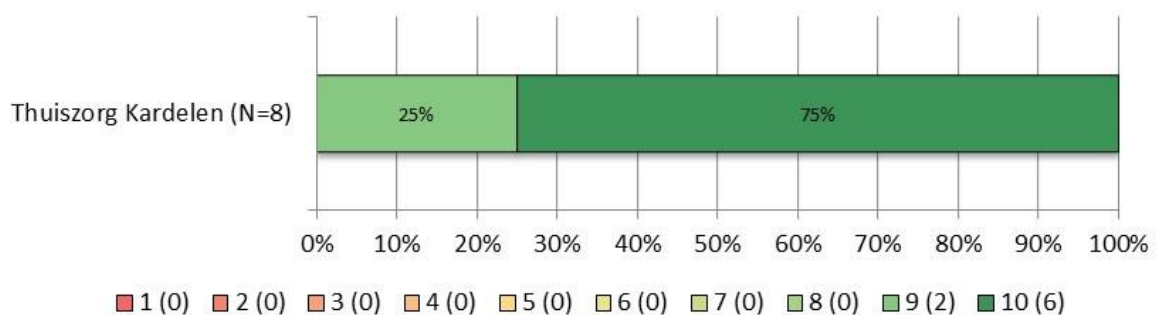
Aantal respondenten
dat het cijfer geeft.



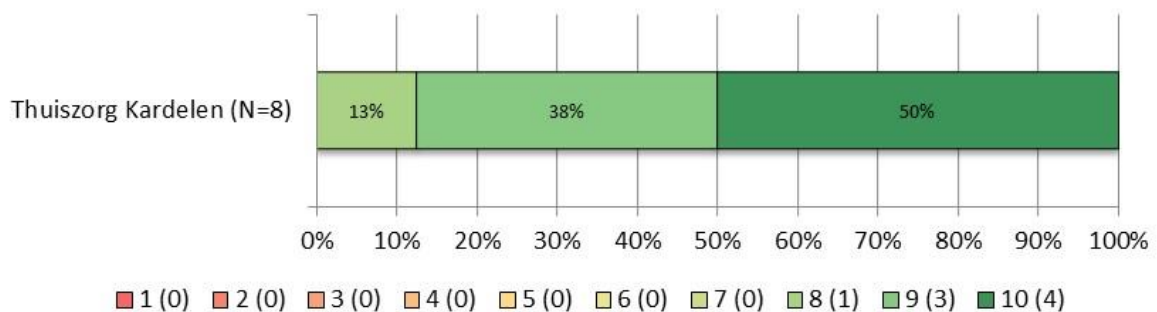
6. De zorg past bij de manier waarop ik wil leven.



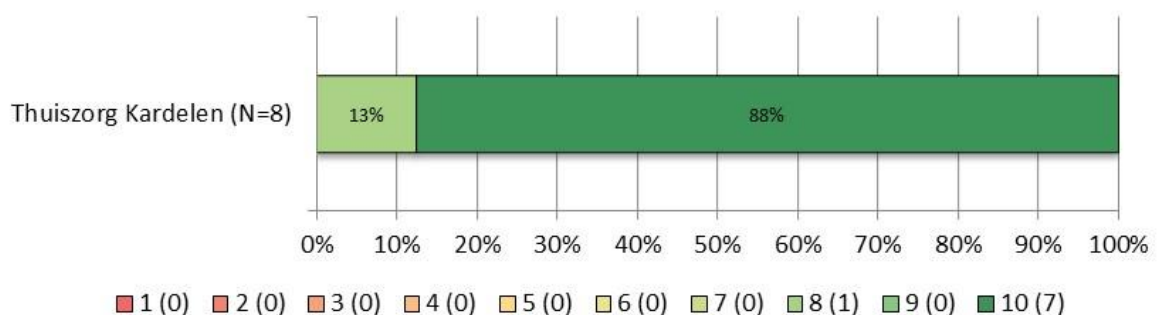
7. De zorgverleners behandelen mij met aandacht.



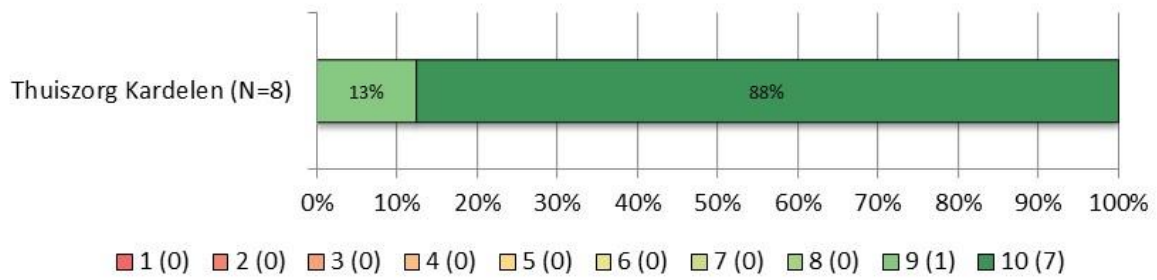
8. Ik voel mij op mijn gemak bij de zorgverleners.



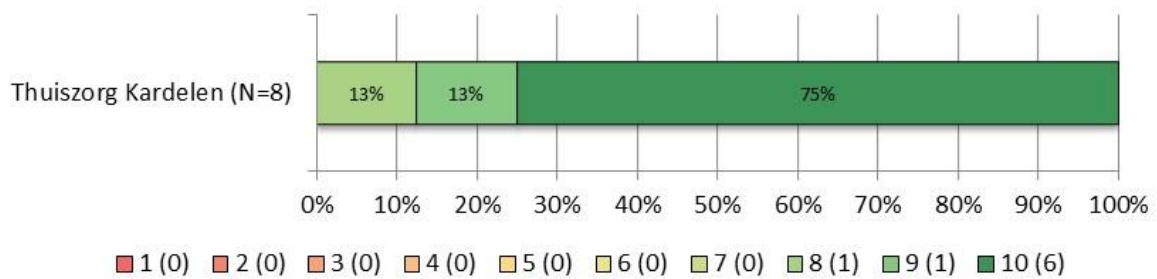
9. Ik heb vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners.



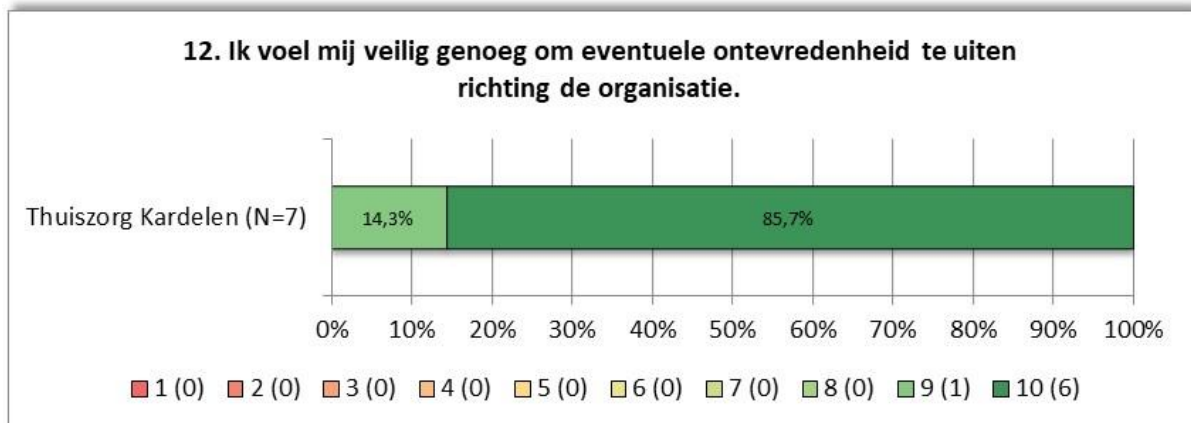
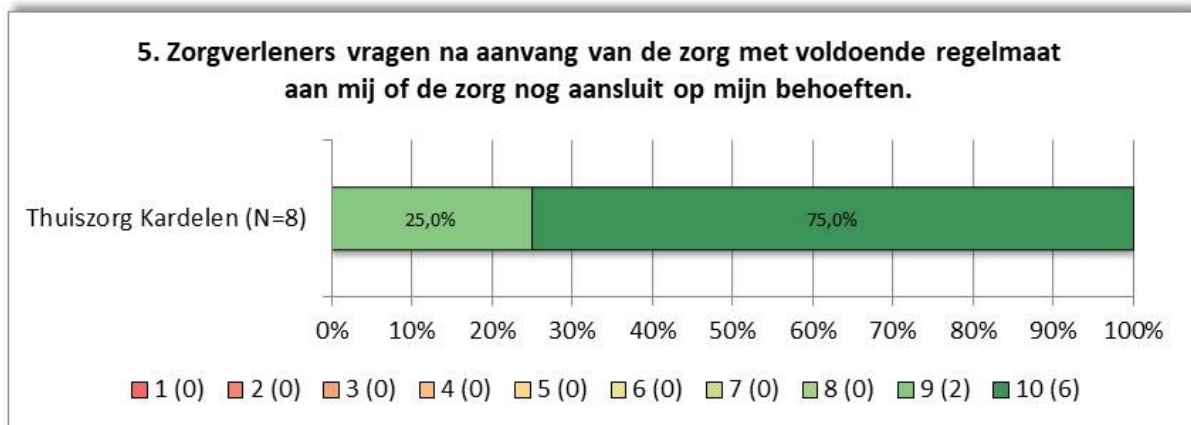
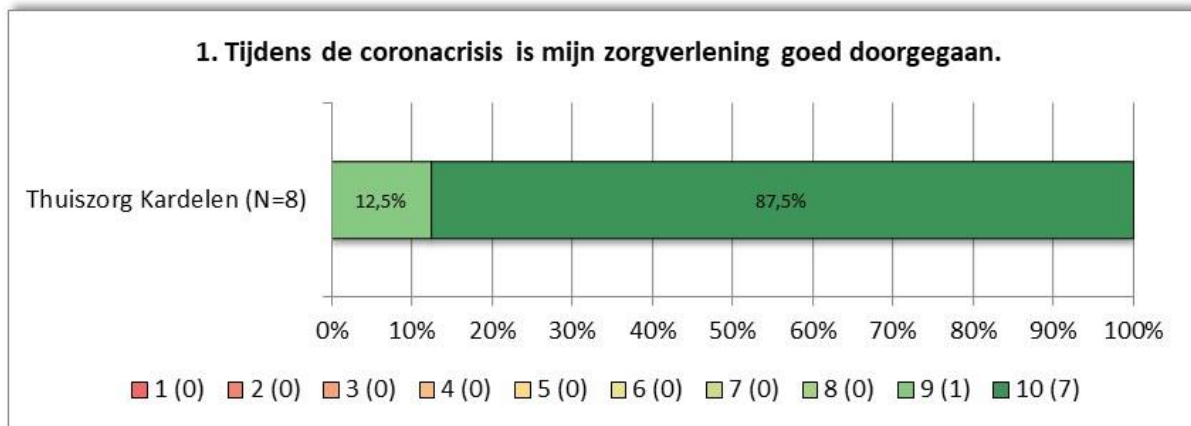
10. De zorgverleners houden in de gaten hoe het met mijn gezondheid gaat.



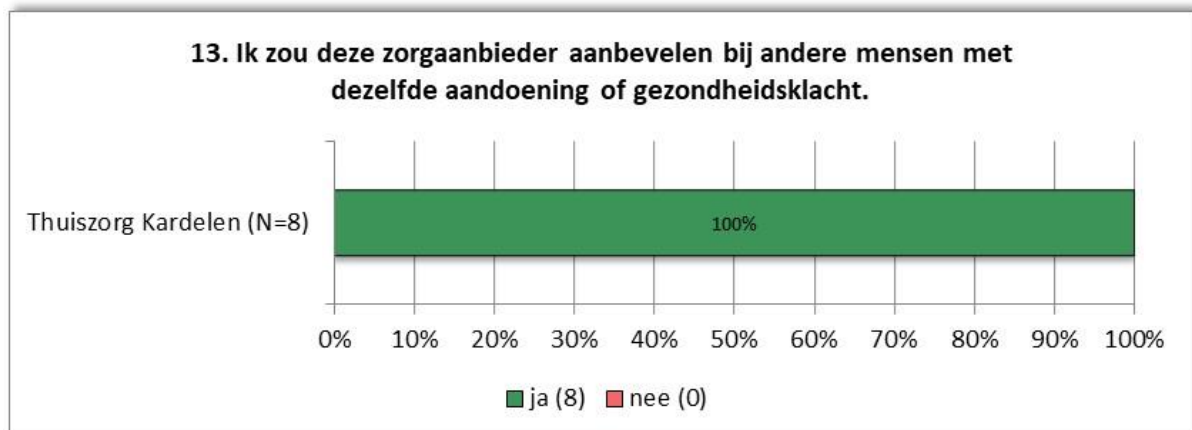
11. Ik kan met de hulp van de zorgverleners beter omgaan met mijn ziekte of aandoening.



2.2 Resultaten eigen vragen





3. Aanbeveling



Het gemiddelde aanbevelingscijfer voor Thuiszorg Kardelen is: **9,9**

Net Promotor Score voor de zorg van Thuiszorg Kardelen

	% 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 Kardelen	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

Gegeven cijfer	N	Percentage
9	1	12,5%
10	7	87,5%
Totaal	8	100,0%

4. Opmerkingen

Wat kan er volgens u beter in de zorgverlening?

Verbeterpunten
-

Er zijn geen verbeterpunten aangedragen.

Waarover bent u zeer tevreden wat betreft de zorgverlening?

Complimenten
collega's vriendelijkheid betrouwbaar zorgvuldig
over algemene zorgverlening
vaste collega's flexibel vriendelijk betrouwbaar
vast zorgverlener
altijd professionele aanpak en goede vaste medewerker
vaste en professionele medewerkers
altijd vaste medewerker
vaste medewerkers

5. Achtergrondkenmerken

De gemiddelde leeftijd van de respondenten is: 68 jaar.

De verdeling naar geslacht is:

Wat is uw geslacht?

Geslacht	Aantal	Percentage
man	3	37,5%
vrouw	5	62,5%
	8	100,0%

De verdeling naar opleidingsniveau is¹:

Wat is uw hoogst voltooide opleiding?

Opleiding	Aantal	Percentage
Geen opleiding (lager onderwijs: niet afgemaakt),	4	57,1%
Lager onderwijs (basisonderwijs, speciaal basisonderwijs),	3	42,9%
Lager of voorbereidend beroepsonderwijs (zoals LTS, LEAO, LHNO, VMBO),	0	0,0%
Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (zoals MAVO, (M)ULO, MBO-kort, VBMO-t),	0	0,0%
Middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs (zoals MBO-lang, MTS, MEAO, BOL, BBL, INAS),	0	0,0%
Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs (HAVO, VWO, atheneum, gymnasium, HBS en MMS),	0	0,0%
Hoger beroepsonderwijs (HBO, HTS, HEAO, HBO-V, kandidaats wetenschappelijk onderwijs),	0	0,0%
Wetenschappelijk onderwijs (universiteit)	0	0,0%
	7	100,0%

Het oordeel over de eigen gezondheid is:

Hoe zou u over het algemeen uw eigen gezondheid noemen?

Gezondheid	Aantal	Percentage
slecht	2	28,6%
matig	5	71,4%
goed	0	0,0%
zeer goed	0	0,0%
uitstekend	0	0,0%
	7	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: **15**

Aantal ingevulde vragenlijsten: **8**

Respons: **53,3%**

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