



038 - 466 15 70

info@triqs.nl

www.triqs.nl

## Rapportage PREM Wijkverpleging

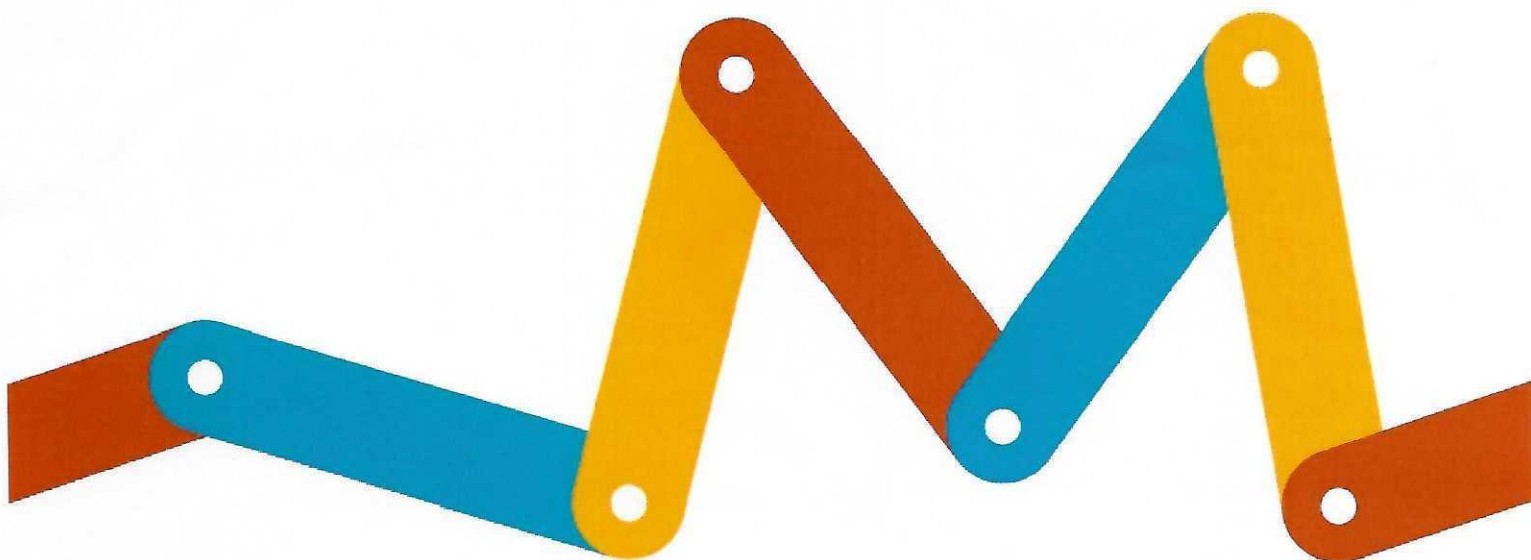
Thuiszorg Samen Gezond

Versie 1.0.0

Drs. J.J. Laninga

Januari 2021

[www.triqs.nl](http://www.triqs.nl)



## Voorwoord

Met genoegen bieden wij u hierbij de rapportage aan over het uitgevoerde tevredenheidsmeting. Deze rapportage bevat de resultaten van de tevredenheidsmeting op basis van een door Actiz en Zorgthuis ontworpen vragenlijst. Het uitvoeren van deze meting is onderdeel van het Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg. De resultaten van deze meting bieden inzicht in, en aangrijpingspunten voor verbeteringen in de zorg- en dienstverlening.

De meting is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeksbureau Triqs in opdracht van Thuiszorg Samen Gezond. Triqs is vanaf 2002 actief in het uitvoeren van cliëntervarings- en tevredenheidsmetingen bij zorginstellingen. Triqs beschikt over het certificaat 'ISO 20252'. Dit certificaat toont aan dat Triqs voldoet aan alle eisen met betrekking tot de opzet en uitvoering van zowel kwantitatieve als kwalitatieve onderzoeksprojecten.

De succesvolle uitvoering van deze meting is voor een belangrijk deel afhankelijk geweest van de samenwerking met Thuiszorg Samen Gezond. Op deze plaats bedankt Triqs mevrouw Hoogendoorn van Thuiszorg Samen Gezond voor de plezierige samenwerking gedurende de meting. Tevens bedanken wij de cliëntenraad, de medewerkers en de cliënten van Thuiszorg Samen Gezond voor hun medewerking aan de meting.

Zwolle, januari 2021



Drs. J.J Laninga

Triqs



## Inhoudsopgave

Voorwoord.....	2
Inhoudsopgave.....	3
Inleiding.....	4
01   Leeswijzer .....	5
02   Methode.....	7
03   Responsanalyse.....	9
04   Uitkomsten meting.....	10
05   Samenvatting .....	21
Bijlage 1 - Vragenlijst PREM Wijkverpleging.....	22
Bijlage 2 - Open opmerkingen.....	24



## Inleiding

### Aanleiding voor de meting

Deze meting is uitgevoerd in navolging van het kwaliteitskader voor de wijkverpleging, waarin staat vermeld dat vanaf 2019 alle aanbieders van wijkverpleging verplicht onderzoek moeten doen met de PREM Wijkverpleging.

### PREM meting

De afkorting PREM staat voor Patiënt Reported Experience Measure. Dit is een gestandaardiseerde methodiek om klantervaringen in de zorg te meten, analyseren en rapporteren. De PREM wordt uitgevoerd via een korte vragenlijst die ingaat op ervaringen met het zorgproces (structuur en proces). Er wordt nagegaan hoe patiënten zaken als informatieverstrekking, bejegening, nazorg en inspraak hebben ervaren.

### Rapportage

Deze rapportage dient een tweeledig doel. Enerzijds dient het als een opstap richting kwaliteitsverbeterplannen voor de organisatie. Anderzijds kan de rapportage worden gebruikt voor de externe verantwoording. Immers, er wordt een nauwkeurig en onafhankelijk beeld geschetst van de patiëntervaringen van de instelling.

In deze rapportage wordt allereerst een weergave van de uitkomsten gegeven zonder enige vorm van interpretatie. In de daarop volgende hoofdstukken worden interpretaties en conclusies vermeld.

### Bijzonderheden meting

Deze meting is uitgevoerd in de periode november & december 2020 en conform planning uitgevoerd. Wegens de coronacrisis kan het zijn dat de respons lager uitvalt dan gebruikelijk. Ook kan het effect hebben op de resultaten van de meting, hiermee dient rekening gehouden te worden bij het interpreteren ervan.



## 01 | Leeswijzer

### Vraagtype

In de gebruikte vragenlijst komen ervaringsvragen voor. **Ervaringsvragen** bevragen de ervaringen van cliënten met het desbetreffende onderdeel van de zorgverlening. Een voorbeeld van een ervaringsvraag is: behandelen de zorgverleners u met aandacht?

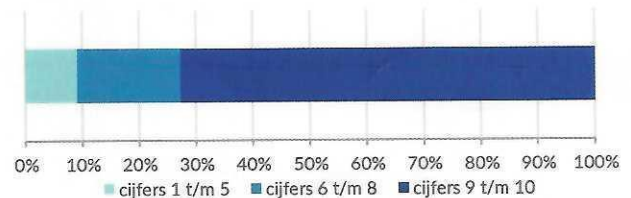
### Staafdiagram

De resultaten van de meting worden weergegeven door middel van honderd procent gestapelde staafdiagrammen. Links van dit staafdiagram staat vermeld op hoeveel respondenten de resultaten zijn gebaseerd (n=...). De gekleurde staven bevatten de scores van de respondenten op de verschillende antwoordmogelijkheden. Onderin het staafdiagram staat een legenda met de betekenis van de gebruikte kleuren. Tevens wordt een tabel met het aantal gegeven antwoorden per antwoordcategorie weergegeven.

De ervaringsvragen uit de gebruikte vragenlijst kennen de antwoordopties 1 t/m 10. Hierbij staat antwoordoptie 1 voor zeer zeker niet en antwoordoptie 10 voor zeer zeker wel. In het staafdiagram worden de categorieën '1 t/m 5', '6 t/m 8' en '9 t/m 10' samengevoegd. Het kleurgebruik in deze staafdiagrammen is als volgt: lichtblauw ('1 t/m 5'), blauw ('6 t/m 8') en donkerblauw ('9 t/m 10').

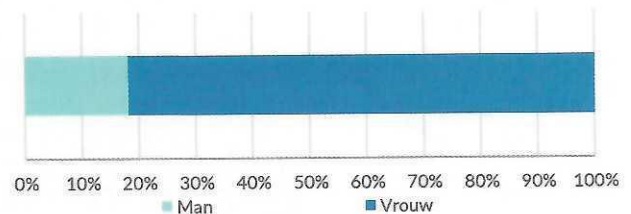
De negatieve ervaringen (kleur lichtblauw) staan altijd links in het staafdiagram. Hieronder vindt u een voorbeeld.

1 Krijgt u zorg van vaste zorgverleners? (n=11)



De weergave van de overige vragen verschilt doordat de antwoordcategorieën per vraag verschillend zijn. Hieronder ziet u een voorbeeld van een dergelijk staafdiagram.

14 Wat is uw geslacht? (n=11)



## Tabel

Onder elk staafdiagram wordt een tabel getoond waarin per antwoordcategorie is af te lezen hoeveel respondenten dit antwoord gegeven hebben en welk percentage daar bij hoort. Een voorbeeld van een tabel ziet u hieronder.

	v01	%
1	0	0%
2	0	0%
3	1	9,1%
4	0	0%
5	0	0%
6	0	0%
7	0	0%
8	2	18,2%
9	4	36,4%
10	4	36,4%

## Aanknopingspunten voor verbetering

Bovenstaande staafdiagrammen kunnen op verschillende manieren worden bekeken om er verbeterpunten voor de zorg uit te halen. Wanneer de lichtblauwe kleur in het staafdiagram overheerst, zijn de antwoorden van de respondenten overwegend negatief geweest; deze vragen kunnen onderwerp van verbetering zijn.

Het kan ook voorkomen dat de meningen van de respondenten sterk uiteenlopen, dit kan ook een punt van aandacht zijn.

## Opbouw rapportage

In hoofdstuk 2 van deze rapportage wordt de methode van onderzoek beschreven. Vervolgens geeft hoofdstuk 3 een analyse van de respons. De uitkomsten van de meting worden weergegeven in hoofdstuk 4. Tot slot wordt in hoofdstuk 5 een samenvatting gegeven van de uitkomsten van de meting.

## 02 | Methode

### Vragenlijst

Voor de patiënttevredenheidsmeting is gebruik gemaakt van een door Actiz en Zorgthuis ontworpen vragenlijst. De PREM vragenlijst wijkverpleging bevat 9 ervaringsvragen, een aanbevelingsvraag, een aantal achtergrondvragen en twee open vragen. De ervaringsvragen gaan o.a. over cliëntenparticipatie, samenwerking, nazorg, bejegening en informatie en zijn veelal afkomstig uit/afgeleid van de CQI-vragenlijst Thuiszorg. Een exemplaar van de gehanteerde vragenlijst is opgenomen in bijlage 1.

### Vorbereiding cliëntenraadpleging

Bij de start van de meting heeft er overleg plaatsgevonden over de voorbereidingen voor de meting. De gemaakte afspraken alsmede de daadwerkelijke planning zijn opgenomen in het onderzoeksplan dat Triqs ter goedkeuring aan Thuiszorg Samen Gezond heeft verstuurd. Onderstaand een overzicht van de getroffen voorbereidingen:

<b>Thuiszorg Samen Gezond</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Opstellen cliëntenbestand;</li><li>• Aanleveren cliëntenbestand aan Triqs via <a href="http://www.zorgpeil.nl">www.zorgpeil.nl</a>;</li><li>• Verzenden vooraankondiging naar cliënten.</li></ul>
<b>Triqs</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Opstellen vragenlijst inclusief unieke code;</li><li>• Koppelen cliënten aan unieke code;</li><li>• Drukwerk vragenlijsten;</li><li>• Verzenden vragenlijsten.</li></ul>



## Dataverzameling

### Schriftelijk

De vragenlijsten zijn per post verstuurd naar de cliënten. Bij de vragenlijst zat een begeleidende brief waarin uitgelegd werd wat het doel van de meting was, hoe men deel kon nemen aan de meting, waar de vragenlijst over ging, hoe men zich af kon melden voor de meting en waar men terecht kon met vragen. Tevens werd een antwoordenvolp meegestuurd waarmee cliënten de vragenlijst kosteloos konden retourneren.

## Dataverwerking

De teruggestuurde vragenlijsten zijn, na controle op beschadigingen, gescand en ingevoerd in een database. Er heeft een 100% controle plaatsgevonden van de gescande vragenlijsten. Bij het inscannen is gebruik gemaakt van de unieke code op de vragenlijst. Daarmee is voorkomen dat antwoorden gekoppeld konden worden aan de naam van een respondent en kan de anonimiteit van de respondenten worden gewaarborgd.

## Databewerking

Op de data uit deze database is vervolgens (met behulp van SPSS) een aantal statistische bewerkingen uitgevoerd, alvorens deze in de rapportage te kunnen presenteren.





## 03 | Responsanalyse

Hieronder volgt een analyse van de respons. Daarbij zijn een aantal stappen gevolgd. Allereerst is bepaald hoeveel van de benaderde cliënten onterecht benaderd zijn. Indien deze cliënten toch een vragenlijst hebben ingevuld, zijn zij verwijderd uit de database. Vervolgens is bepaald hoe groot de non-respons is. Onder non-respons wordt verstaan cliënten die een lege vragenlijst hebben teruggestuurd, cliënten die niet mee wilden doen en cliënten die niets van zich hebben laten horen. Tot slot is gekeken of de vragenlijsten in de database op een juiste manier zijn ingevuld. Vragenlijsten die onjuist zijn ingevuld, zijn niet meegenomen in de analyse en verwijderd uit het databestand.

Onderstaande tabel geeft de beschreven stappen overzichtelijk weer.

<b>1. aantal cliënten benaderd</b>		29
<b>2. cliënten die ten onrechte zijn benaderd:</b>		
de cliënt is overleden	0	
adresgegevens zijn onjuist	1	
behoort niet tot de doelgroep	0	
		1
<b>3. aantal cliënten terecht benaderd (3=1-2)</b>		28
<b>4. non-respons:</b>		
aantal lege vragenlijsten	0	
aantal cliënten dat niet mee wilde doen	0	
aantal cliënten dat niet heeft gereageerd	16	
		16
<b>5. bruto respons (5=3-4)</b>		12
<b>6. aantal vragenlijsten verwijderd wegens exclusiecriteria:</b>		
minder dan een maand zorg		1
<b>7. netto respons (7=5-6)</b>		11
<b>8. bruto responspercentage (8=5/3)</b>		42,86%
<b>9. netto responspercentage (9=7/3)</b>		39,29%

De gegevens in het rapport zijn gebaseerd op de netto respons.

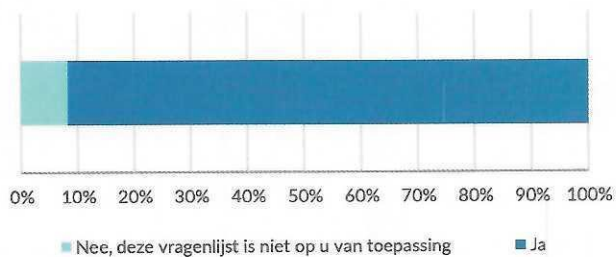


## 04 | Uitkomsten meting

### 1 Inleiding

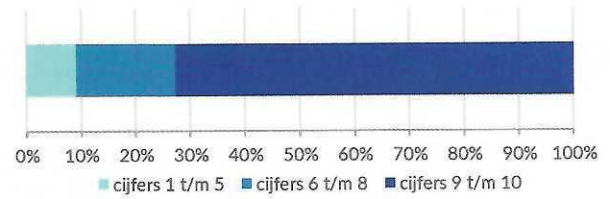
In dit hoofdstuk worden, per vraag uit de vragenlijst, de resultaten van de meting gepresenteerd. De resultaten zullen op vraagniveau worden behandeld. In verband met de betrouwbaarheid en anonimiteit van de data worden de uitkomsten van vragen met een 'n' kleiner dan 10 niet getoond in deze rapportage.

0. Heeft u in de afgelopen 12 maanden persoonlijke verzorging en/of verpleging gehad van de zorginstelling en heeft u minimaal 1 maand deze zorg ontvangen? (n=12)



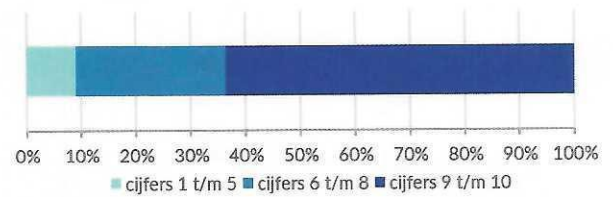
	nee	%	ja	%
v0	1	8,3%	11	91,7%

1 Krijgt u zorg van vaste zorgverleners? (n=11)



	v01	%
1	0	0%
2	0	0%
3	1	9,1%
4	0	0%
5	0	0%
6	0	0%
7	0	0%
8	2	18,2%
9	4	36,4%
10	4	36,4%
gemiddelde score	8,6	

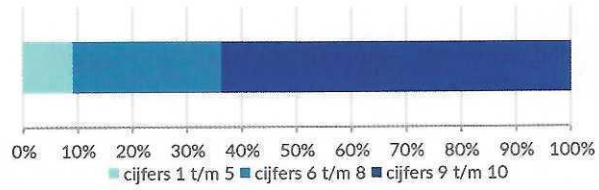
2 Komen de zorgverleners op de afgesproken tijden? (n=11)



	v02	%
1	1	9,1%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%
6	0	0%
7	0	0%
8	3	27,3%
9	3	27,3%
10	4	36,4%
gemiddelde score	8,4	

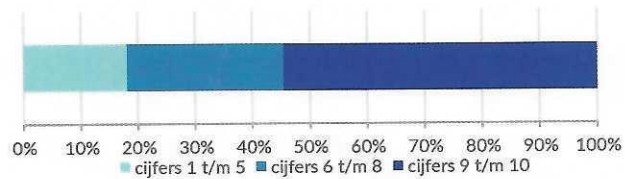


3 Nemen de zorgverleners uw wensen mee bij het bepalen van de zorg? (n=11)



	v03	%
1	1	9,1%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%
6	0	0%
7	0	0%
8	3	27,3%
9	1	9,1%
10	6	54,5%
<b>gemiddelde score</b>	<b>8,5</b>	

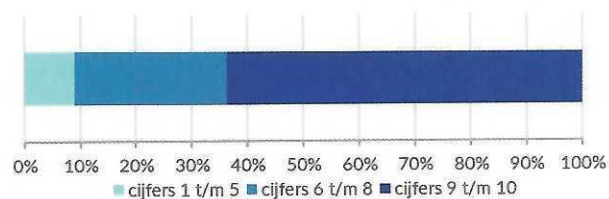
4 Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven? (n=11)



	v04	%
1	1	9,1%
2	1	9,1%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%
6	0	0%
7	0	0%
8	3	27,3%
9	1	9,1%
10	5	45,5%
<b>gemiddelde score</b>	<b>7,8</b>	

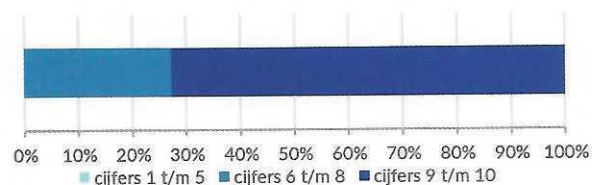


5 Behandelen de zorgverleners u met aandacht?  
(n=11)



	v05	%
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	1	9,1%
6	0	0%
7	0	0%
8	3	27,3%
9	1	9,1%
10	6	54,5%
<b>gemiddelde score</b>	<b>8,9</b>	

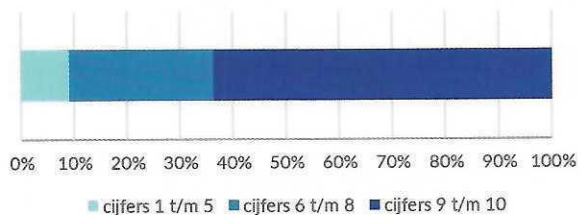
6 Voelt u zich op uw gemak bij de zorgverleners?  
(n=11)



	v06	%
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%
6	0	0%
7	0	0%
8	3	27,3%
9	2	18,2%
10	6	54,5%
<b>gemiddelde score</b>	<b>9,3</b>	

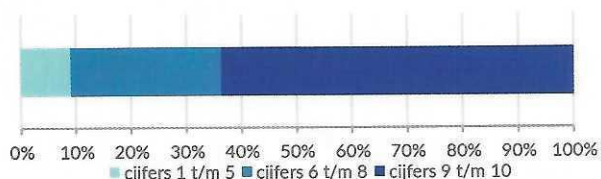


7 Heeft u vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners? (n=11)



	v07	%
1	0	0%
2	1	9,1%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%
6	0	0%
7	0	0%
8	3	27,3%
9	1	9,1%
10	6	54,5%
<b>gemiddelde score</b>	<b>8,6</b>	

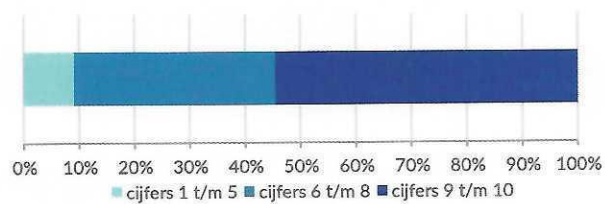
8 Houden de zorgverleners in de gaten hoe het met uw gezondheid gaat? (n=11)



	v08	%
1	0	0%
2	0	0%
3	1	9,1%
4	0	0%
5	0	0%
6	0	0%
7	0	0%
8	3	27,3%
9	2	18,2%
10	5	45,5%
<b>gemiddelde score</b>	<b>8,6</b>	



9 Kunt u met de hulp van de zorgverleners beter omgaan met uw ziekte of aandoening? (n=11)

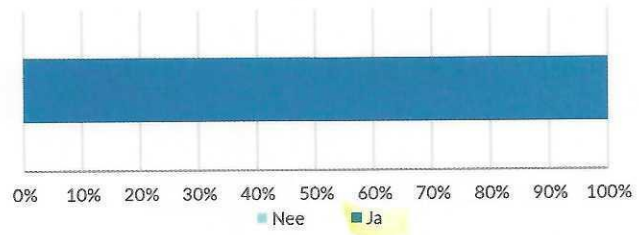


	v09	%
1	1	9,1%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%
6	0	0%
7	0	0%
8	4	36,4%
9	1	9,1%
10	5	45,5%
gemiddelde score	8,4	



## Algeheel oordeel

10 Zou u de zorgorganisatie aanbevelen bij andere mensen met dezelfde aandoening of gezondheidsklachten? (n=10)

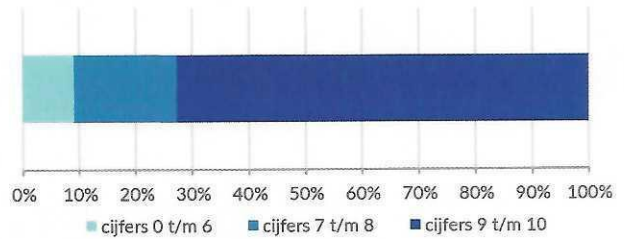


	nee	%	ja	%
v10	0	0%	10	100%





11 En welk cijfer geeft u daar aan? (n=11)



	v11	%
0	0	0%
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	1	9,1%
5	0	0%
6	0	0%
7	0	0%
8	2	18,2%
9	3	27,3%
10	5	45,5%
gemiddelde score	9,3	

Onderstaande methode wordt door Triqs gehanteerd om de NPS score te berekenen:

De Net Promotor Score (NPS) geeft in een getal aan in hoeverre klanten de producten of diensten van een organisatie aanbevelen aan anderen. Klanten die een 9 of een 10 geven zijn promotors van de organisatie. Klanten die een 0 tot en met 6 geven zijn criticasters, wat zoveel wil zeggen dat ze de organisatie niet zullen aanbevelen. Klanten die diensten of producten beoordelen met een 7 t/m 8 tellen in de NPS score niet mee. Die zijn tevreden maar zullen niet ongevraagd tot een aanbeveling overgaan. De NPS zelf wordt niet uitgedrukt als een percentage maar als een absoluut getal, dat zich ergens tussen -100 en +100 situeert.

De NPS score wordt berekend volgens onderstaande formule:

$$\text{NPS} = \% \text{ PROMOTORS} - \% \text{ CRITICASTERS}$$

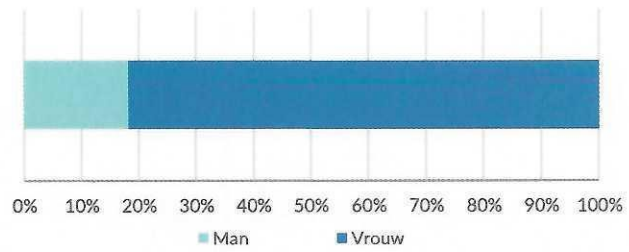
Als er bijvoorbeeld 25% promotors zijn, 55% Passief Tevredenen en 20% Criticasters, dan bedraagt de NPS +5. Een **positieve NPS** (>0) wordt doorgaans als goed beschouwd.

De NPS voor Thuiszorg Samen Gezond bedraagt 64.



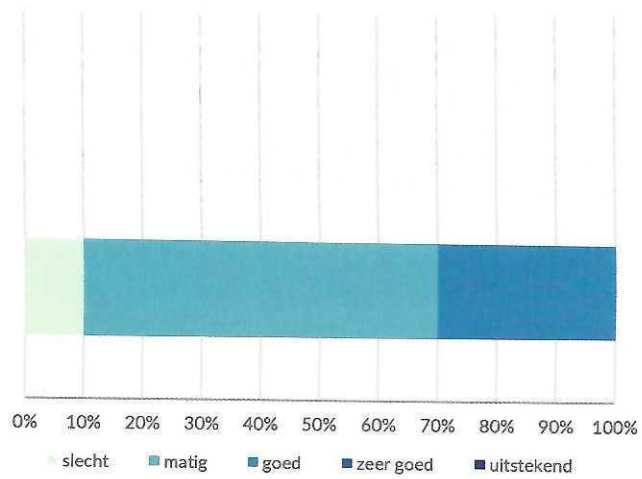
## Overige vragen

14 Wat is uw geslacht? (n=11)



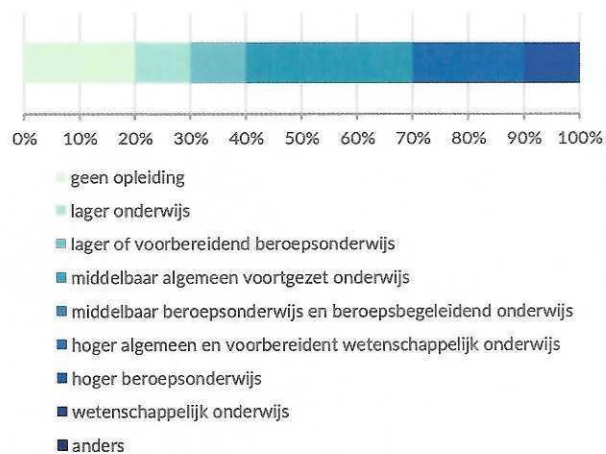
	man	%	vrouw	%
v14	2	18,2%	9	81,8%

17 Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen? (n=10)



	slecht	%	matig	%	goed	%	zeer goed	%	uitstekend	%
v17	1	10%	6	60%	3	30%	0	0%	0	0%

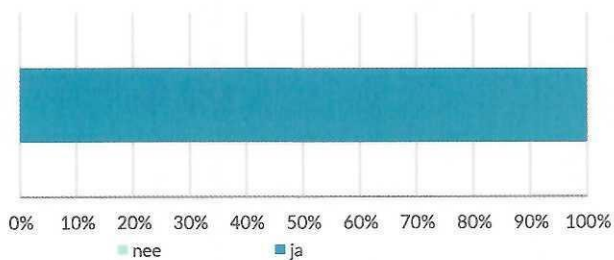
19 Wat is uw hoogst voltooide opleiding? (een opleiding afgerond met een diploma of voldoende getuigschrift) (n=10)



	v19	%
geen opleiding	2	20%
lager onderwijs	1	10%
lager of voorbereidend beroepsonderwijs	1	10%
middelbaar algemeen voortgezet onderwijs	3	30%
middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs	0	0%
hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs	2	20%
hoger beroepsonderwijs	1	10%
wetenschappelijk onderwijs (universiteit)	0	0%
anders	0	0%

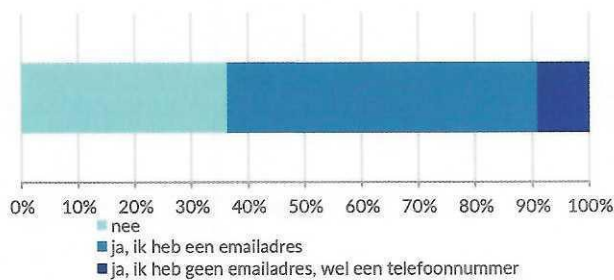


20. Geef u het meetbureau Triqs toestemming om de antwoorden op de ingevulde vragenlijst door te leveren aan ZorgkaartNederland om te tonen als waardering bij uw zorgorganisatie? (n=11)



	nee	%	ja	%
v20	0	0%	11	100%

21. Geef u het meetbureau Triqs toestemming om contactgegevens door te leveren ten behoeve van het redactieproces van ZorgkaartNederland? (n=11)



	nee	%	ja, email	%	ja, tel.nr.	%
v21	4	36,4%	6	54,5%	1	9,1%



## 05 | Samenvatting

### Algemeen

In opdracht van Thuiszorg Samen Gezond heeft Triqs in de periode van november & december 2020 een patiëntervaringsonderzoek (PREM) wijkverpleging uitgevoerd.

### Respons

Er zijn 29 cliënten benaderd voor de meting. Van deze 29 cliënten hebben 11 cliënten de vragenlijst terecht ingevuld. Het netto responspercentage is 39,29%.

### Algeheel oordeel

Aan respondenten is gevraagd om op een schaal van 0 tot 10 aan te geven hoe waarschijnlijk het is dat ze de organisatie bij anderen zouden aanbevelen. De berekende Net Promotor Score (NPS) op basis van de aanbevelingsvraag bedraagt 64.

### Opvallende scores - positief

Binnen de uitkomsten van de meting zijn meerdere vragen met een hoge positieve score (antwoordopties "9 t/m 10"). Hieronder een overzicht van de vragen met de hoogste score:

- vraag 1 Krijgt u zorg van vaste zorgverleners? (n=11) (72,73% positief)
- vraag 6 Voelt u zich op uw gemak bij de zorgverleners? (n=11) (72,73% positief).

### Opvallende scores - negatief

Onderstaand vindt u de vraag met het hoogste percentage negatieve ervaringen (antwoordopties "1 t/m 5").

- vraag 4 Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven? (n=11) (18,18% negatief)



## Bijlage 1 – Vragenlijst PREM Wijkverpleging

### ■ PREM Wijkverpleging ■

#### Vraag vooraf

Heeft u in de afgelopen 12 maanden persoonlijke verzorging en/of verpleging gehad van Voorbeeld BV en heeft u minimaal 1 maand deze zorg ontvangen?  Ja  Nee, deze vragenlijst is niet op u van toepassing

De volgende vragen gaan over uw ervaring met de zorgverleners. Denk hierbij aan de afgelopen maanden.

	zeer zeker niet										zeer zeker wel									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Krijgt u zorg van vaste zorgverleners?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Komen de zorgverleners op de afgesproken tijd?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Nemen de zorgverleners uw wensen mee bij het bepalen van de zorg?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Behandelen de zorgverleners u met aandacht?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Voelt u zich op uw gemak bij de zorgverleners?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Heeft u vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Houden de zorgverleners in de gaten hoe het met uw gezondheid gaat?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Kunt u met de hulp van de zorgverleners beter omgaan met uw ziekte of aandoening?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. Zou u de zorgorganisatie aanbevelen bij andere mensen met dezelfde aandoening of gezondheidsklacht?  Ja  Nee

11. En welk cijfer geeft u daar aan?  0  1  2  3  4  5  6  7  8  9  10  
0 = helemaal niet aanbevelen, 10 = helemaal wel aanbevelen

12. Wat kan er volgens u beter in de zorgverlening? (a.u.b. in blokletters)

13. Waarover bent u zeer tevreden wat betreft de zorgverlening? (a.u.b. in blokletters)

«INDICATOR»

1

«LOCATIE»\_«CODE»



### De volgende vragen gaan over uzelf

We zien dat de scores van mensen verschillen (man/vrouw, leeftijd, opleidingsniveau). Om de resultaten van verschillende zorgorganisaties van wijkverpleging toch zo eerlijk mogelijk te kunnen vergelijken, hebben we onderstaande informatie nodig. De antwoorden op deze vragen worden anoniem en vertrouwelijk gebruikt.

14. Wat is uw geslacht?  Man  Vrouw

15. Wat is uw leeftijd?

16. Voor welke aandoening krijgt u wijkverpleging?  
a.u.b. in blokletters

17. Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?

Slecht  Matig  Goed  Zeer goed  Uitstekend

18. Wat zijn de vier cijfers van uw postcode?

19. Wat is uw hoogst voltooide opleiding? (een opleiding afgerond met een diploma of voldoende getuigschrift)

- Geen opleiding
- Lager onderwijs
- Lager of voorbereidend beroepsonderwijs
- Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs
- Middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs
- Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs
- Hoger beroepsonderwijs
- Wetenschappelijk onderwijs
- Anders, namelijk:

### De volgende vragen gaan over uw toestemmingsverlening aan ZorgkaartNederland

20. Geeft u het meetbureau Triqs toestemming om de antwoorden op de ingevulde vragenlijst door te leveren aan ZorgkaartNederland om te tonen als waardering bij uw zorgorganisatie? De vragen: 1-10, 12, 13, 16, 18, 20, 21 worden doorgeleverd aan ZorgkaartNederland

Ja  Nee

21. Geeft u het meetbureau Triqs toestemming om contactgegevens door te leveren ten behoeve van het redactieproces van ZorgkaartNederland?

- Ja, mijn e-mailadres is: \_\_\_\_\_ en mijn naam is: \_\_\_\_\_
- Ja, ik heb geen e-mailadres, mijn telefoonnummer is: \_\_\_\_\_ en mijn naam is: \_\_\_\_\_
- Nee

Bedankt voor het invullen van deze vragenlijst

«INCH2020»

2

«LOCATIE»\_«CODE»



## Bijlage 2 – Open opmerkingen

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

- Heb geen op- of aanmerkingen
- De zorg is prima.
- Eventueel tekort aan personeel
- Gaat goed zo.
- Geen idee. Is prima zorgverlening!
- Wassen of douchen in begin ochtend.
- Zij moet mensen niet zien als bedrag.
- Beter kan niet.

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

- Zie vraag 12
- Ik vind een luisterend oor heel erg belangrijk. Ik hoop dat iedereen dat beseft.
- ik wordt goed geholpen
- Het respect naar mij toe! Erg prettig.
- Alles.
- Aandacht voor zorgprobleem. Een goed luisterend oor.
- Prettige mensen.
- Ook al zijn ze druk, krijg nooit het idee dat ze gehaast zijn, altijd even behulpzaam en vriendelijk.
- Over alles.





## 01 | Inleiding

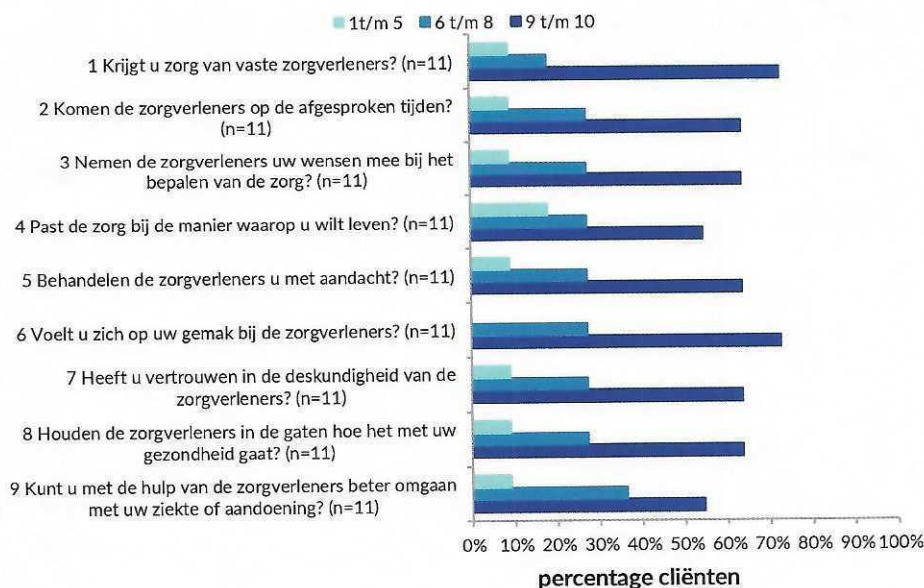
De FACTSHEET is een verkort overzicht van de resultaten van de tevredenheidsmeting op basis van de vragenlijst PREM wijkverpleging 2020. Eerst zal een verkort responsoverzicht worden getoond. Vervolgens is er voor de vragen 1 t/m 9 een gemiddelde score berekend op basis van de gegeven antwoorden waarbij geldt dat: 1 = zeer zeker niet, 10 = zeer zeker wel. Voor deze vragen is een grafiek weergegeven waarin het percentage gegeven antwoorden wordt getoond voor de categorieën '1 t/m 5', '6 t/m 8' en '9 t/m 10'. Op de volgende pagina zijn de resultaten op de aanbevelingsvraag te vinden met de frequenties van de gegeven antwoorden, de nps score en een gemiddelde score. Ook hier wordt het percentage gegeven antwoorden getoond, maar dan voor de categorieën '0 t/m 6', '7 t/m 8' en '9 t/m 10' zodat het duidelijk is hoe de nps score tot stand komt. Ten slotte worden de frequenties getoond m.b.t. de toestemming aan Zorgkaart Nederland.

## 02 | Respons

Er zijn 29 cliënten benaderd voor de meting. Van deze 29 cliënten hebben 11 cliënten de vragenlijst terecht ingevuld. Het netto responspercentage is 39,29%.

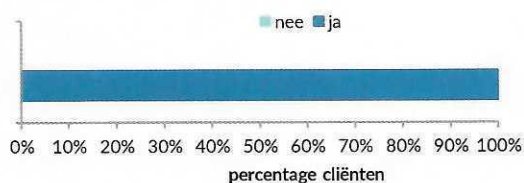
## 03 | Ervaringsvragen

vraag	Gemiddelde score
1 Krijgt u zorg van vaste zorgverleners? (n=11)	8,6
2 Komen de zorgverleners op de afgesproken tijden? (n=11)	8,4
3 Nemen de zorgverleners uw wensen mee bij het bepalen van de zorg? (n=11)	8,5
4 Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven? (n=11)	7,8
5 Behandelen de zorgverleners u met aandacht? (n=11)	8,9
6 Voelt u zich op uw gemak bij de zorgverleners? (n=11)	9,3
7 Heeft u vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners? (n=11)	8,6
8 Houden de zorgverleners in de gaten hoe het met uw gezondheid gaat? (n=11)	8,6
9 Kunt u met de hulp van de zorgverleners beter omgaan met uw ziekte of aandoening? (n=11)	8,4



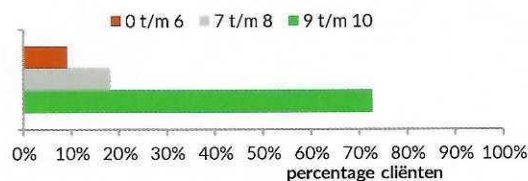
## 04 | Aanbeveling

10 Zou u de zorgorganisatie aanbevelen bij andere mensen met dezelfde aandoening of gezondheidsklachten? (n=10)



	nee	%	ja	%
V10	0	0%	10	100%

11 En welk cijfer geeft u daar aan? (n=11)

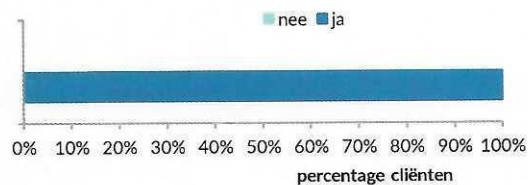


	V11	%
0	0	0%
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	1	9,1%
5	0	0%
6	0	0%
7	0	0%
8	2	18,2%
9	3	27,3%
10	5	45,5%
Gemiddelde score	9,3	



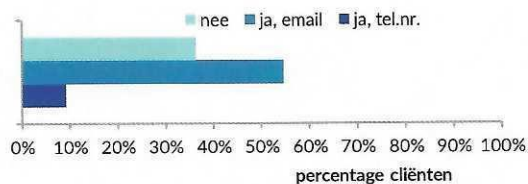
## 05 | Zorgkaart Nederland

20. Geeft u het meetbureau Triqs toestemming om de antwoorden op de ingevulde vragenlijst door te leveren aan ZorgkaartNederland om te tonen als waardering bij uw zorgorganisatie? (n=11)



	nee	%	ja	%
V20	0	0%	11	100%

21. Geeft u het meetbureau Triqs toestemming om contactgegevens door te leveren ten behoeve van het redactieproces van ZorgkaartNederland? (n=11)



	nee	%	ja, email	%	ja, tel.nr.	%
V21	4	36,4%	6	54,5%	1	9,1%

