

## Rapportage PREM Wijkverpleging – Maria Dommer

Uitgevoerd door Qualizorg BV, Deventer  
2023



Woonzorgcentrum **Maria Dommer**

*Persoonlijk - Kleinschalig - in de Nabijheid*

## Inhoudsopgave

1. Het onderzoek .....	2
2. Gemiddelde scores per vraag .....	2
3. Resultaten per vraag .....	4
4. Aanbeveling .....	7
5. PROM – Kwaliteit van leven .....	8
6. Opmerkingen .....	9
7. Achtergrondkenmerken .....	10
8. Verantwoording .....	12

Niets uit deze rapportage mag worden veeelvoudigd, 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, 2023

## 1. Het onderzoek

Schriftelijke meting door Maria Dommer, december 2023

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

Aantal benaderde cliënten: **35**

Aantal ingevulde vragenlijsten/interviews: **23**

Respons: **65.7%**

## 2. Gemiddelde scores per vraag

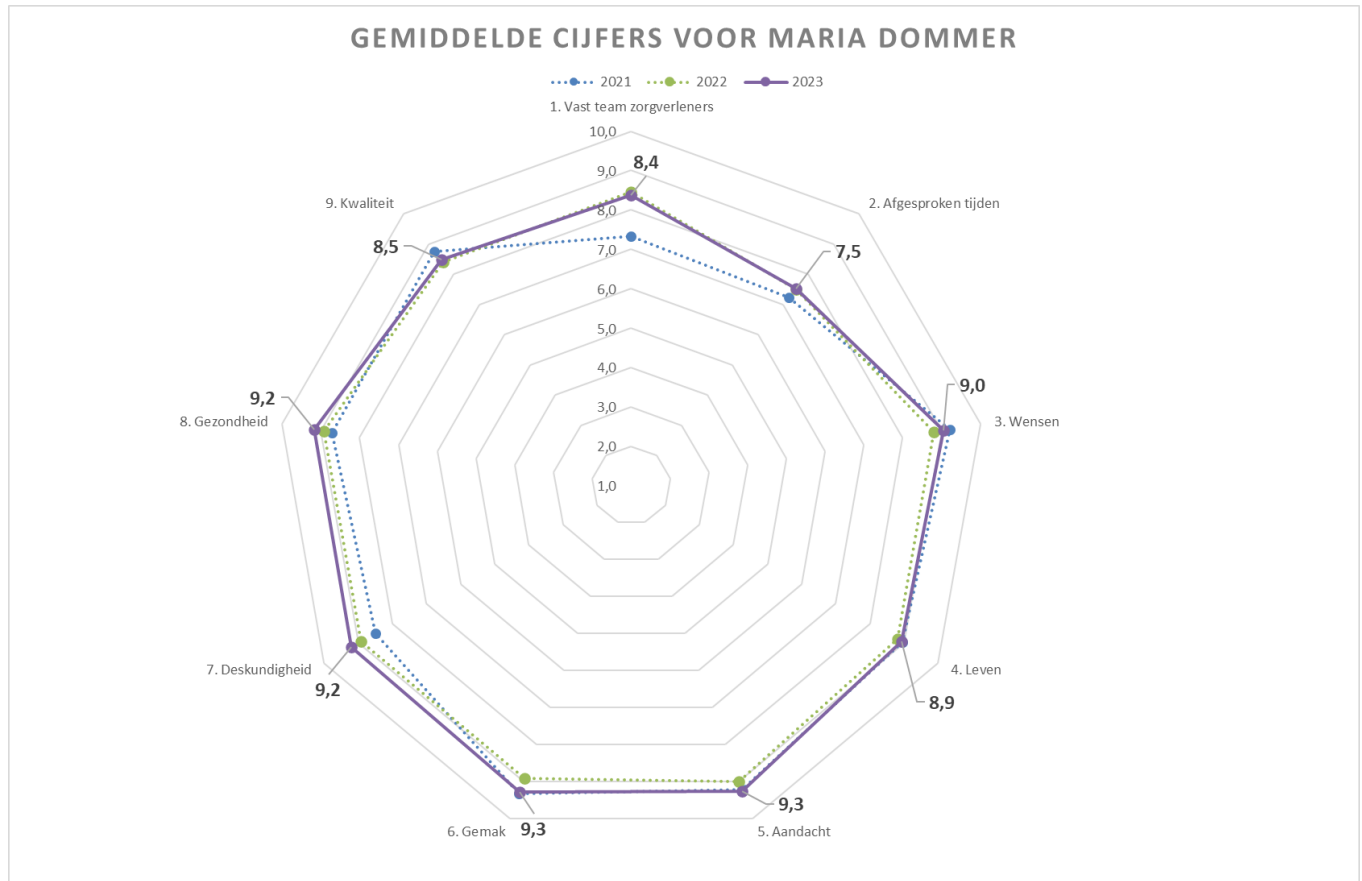
In de tabel hieronder worden de gemiddelde scores per vraag weergegeven die te berekenen zijn met de PREM Wijkverpleging. De eerste negen vragen uit de PREM vragenlijst kunnen beantwoord worden op een schaal van 1 (zeer zeker niet) tot en met 10 (zeer zeker wel). Hiermee kan per vraag een gemiddelde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

Vraag	Gemiddelde	Gemiddelde	Gemiddelde	N (aantal)
	score	score	score	
	2021	2022	2023	2023
<b>1. Vast team zorgverleners</b>	7,3	8,5	8,4	24
<b>2. Afgesproken tijden</b>	7,2	7,5	7,5	21
<b>3. Wensen</b>	9,2	8,8	9,0	24
<b>4. Leven</b>	8,9	8,8	8,9	24
<b>5. Aandacht</b>	9,2	9,0	9,3	24
<b>6. Gemak</b>	9,3	8,9	9,3	24
<b>7. Deskundigheid</b>	8,5	8,9	9,2	24
<b>8. Gezondheid</b>	8,7	8,9	9,2	24
<b>9. Kwaliteit</b>	8,8	8,4	8,5	23

In de onderstaande 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. Op de randen van de grafiek worden de vragen uit de vragenlijst verkort weergegeven met daarbij de gemiddelde score van de betreffende vraag.



### Positiefste resultaat

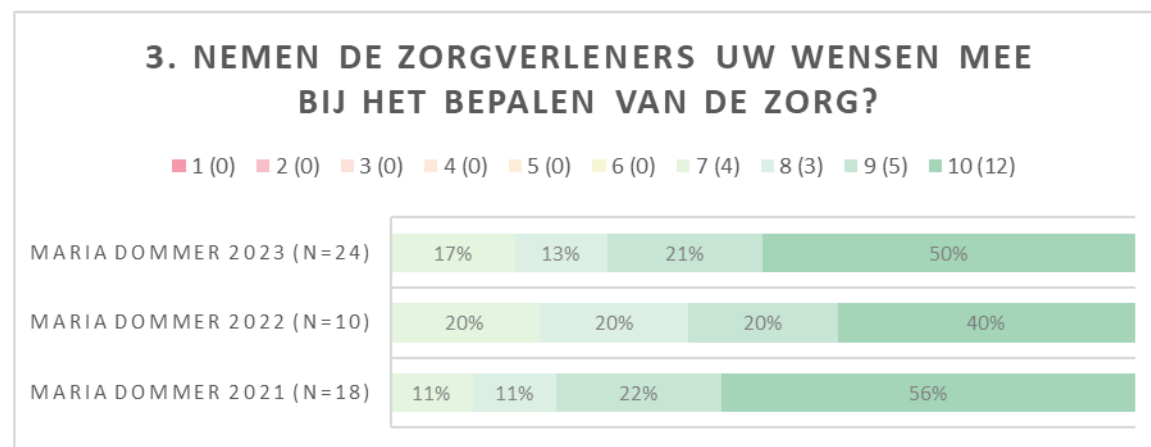
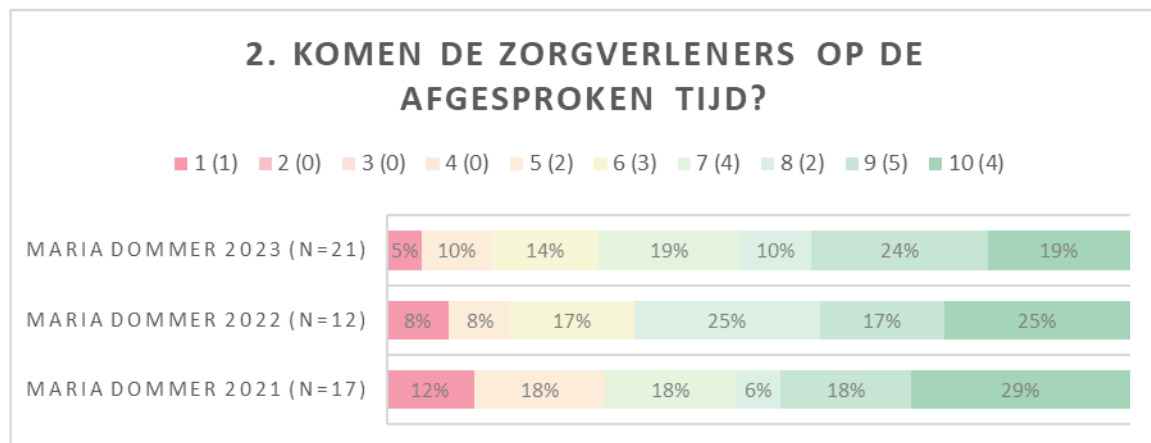
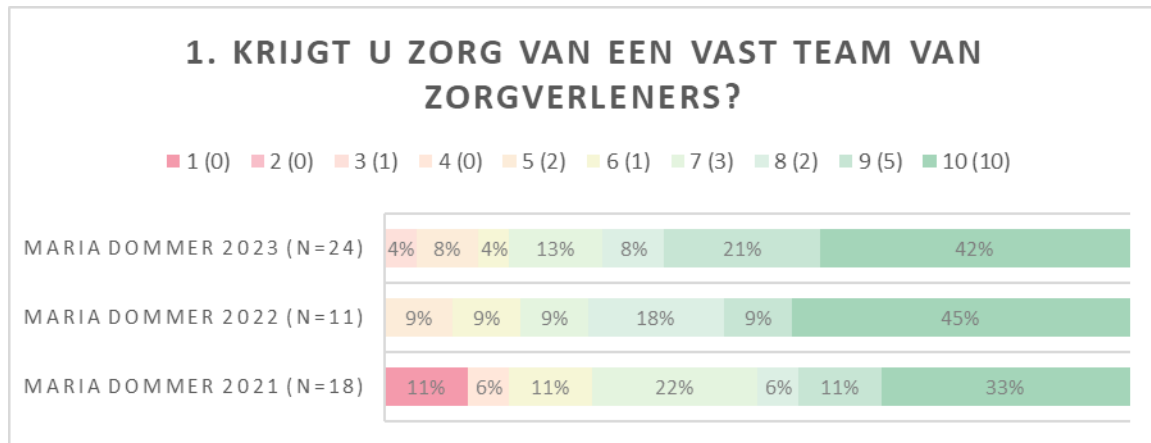
1. Aandacht (9,3)
2. Gemak (9,3)

### Grootste verbeterpotentieel

1. Afgesproken tijden (7,5)

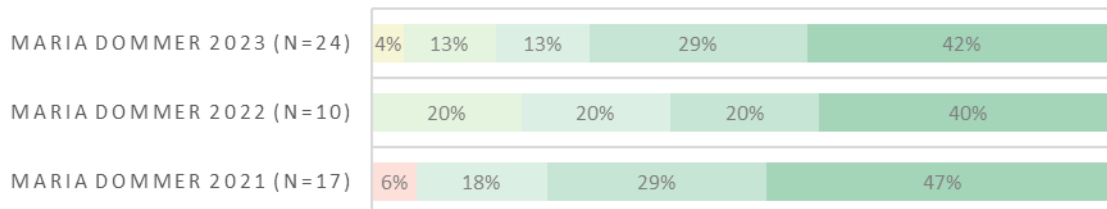
## 3. Resultaten per vraag

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. In de grafiek zie je het gegeven cijfer en tussen haakjes het aantal respondenten dat het cijfer heeft gegeven.



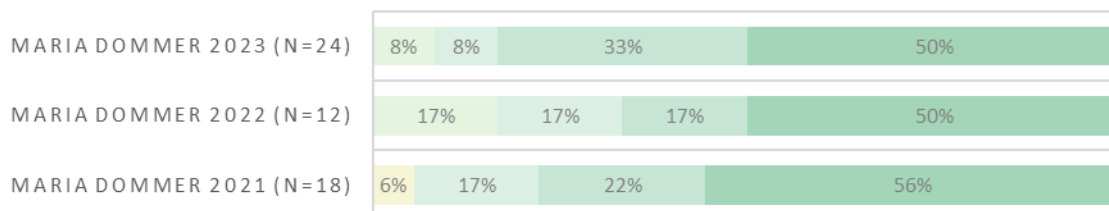
## 4. PAST DE ZORG BIJ DE MANIER WAAROP U WILT LEVEN?

■ 1 (0) ■ 2 (0) ■ 3 (0) ■ 4 (0) ■ 5 (0) ■ 6 (1) ■ 7 (3) ■ 8 (3) ■ 9 (7) ■ 10 (10)



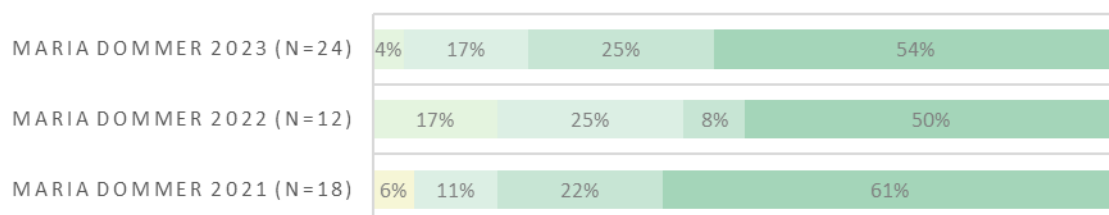
## 5. BEHANDELEN DE ZORGVERLENERS U MET AANDACHT?

■ 1 (0) ■ 2 (0) ■ 3 (0) ■ 4 (0) ■ 5 (0) ■ 6 (0) ■ 7 (2) ■ 8 (2) ■ 9 (8) ■ 10 (12)



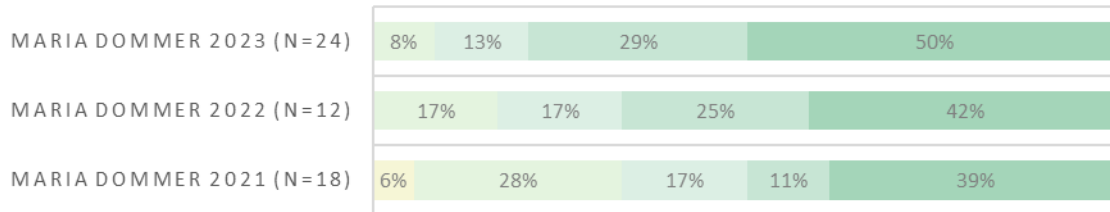
## 6. VOELT U ZICH OP UW GEMAK BIJ DE ZORGVERLENERS?

■ 1 (0) ■ 2 (0) ■ 3 (0) ■ 4 (0) ■ 5 (0) ■ 6 (0) ■ 7 (1) ■ 8 (4) ■ 9 (6) ■ 10 (13)



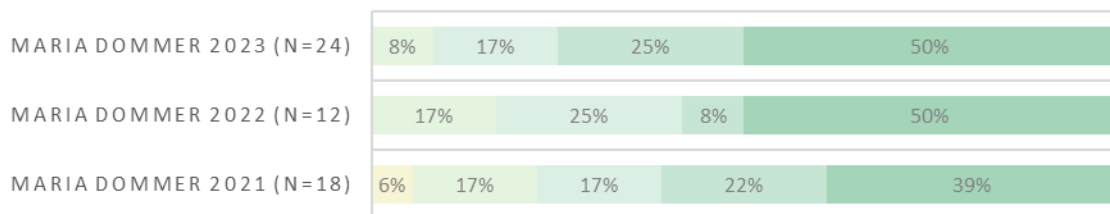
## 7. HEEFT U VERTROUWEN IN DE DESKUNDIGHEID VAN DE ZORGVERLENERS?

■ 1 (0) ■ 2 (0) ■ 3 (0) ■ 4 (0) ■ 5 (0) ■ 6 (0) ■ 7 (2) ■ 8 (3) ■ 9 (7) ■ 10 (12)



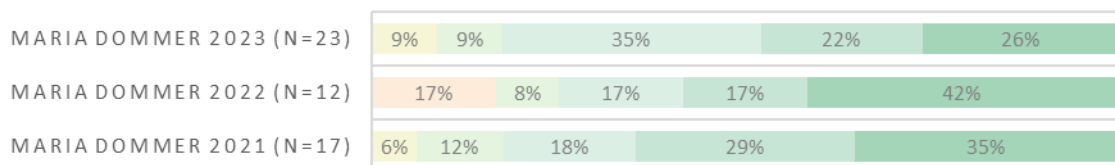
## 8. HOUDEN DE ZORGVERLENERS IN DE GATEN HOE HET MET UW GEZONDHEID GAAT?

■ 1 (0) ■ 2 (0) ■ 3 (0) ■ 4 (0) ■ 5 (0) ■ 6 (0) ■ 7 (2) ■ 8 (4) ■ 9 (6) ■ 10 (12)

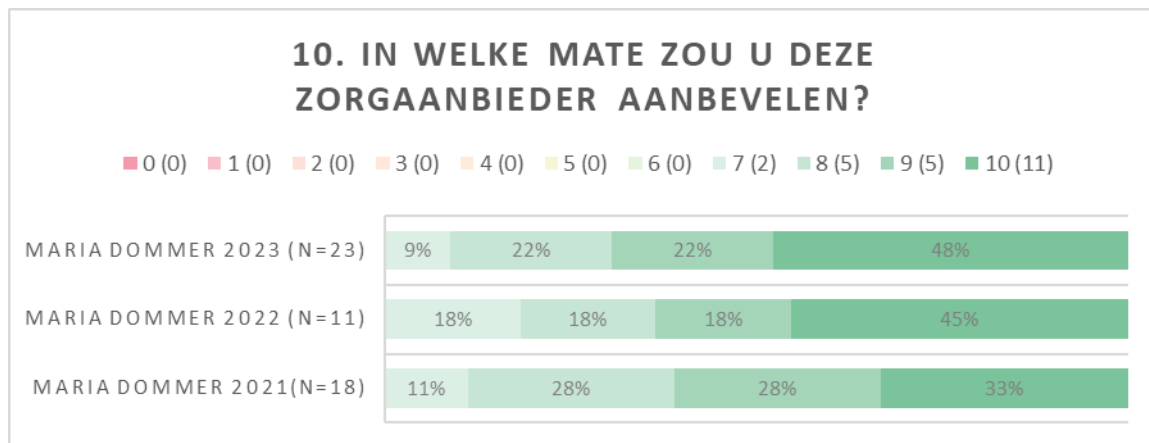


## 9. KUNT U MET DE HULP VAN DE ZORGVERLENERS BETER OMGAAN MET UW ZIEKTE OF AANDOENING?

■ 1 (0) ■ 2 (0) ■ 3 (0) ■ 4 (0) ■ 5 (0) ■ 6 (2) ■ 7 (2) ■ 8 (8) ■ 9 (5) ■ 10 (6)



## 4. Aanbeveling





Het gemiddelde aanbevelingscijfer voor Maria Dommer is in 2023: **9,1**

Het gemiddelde aanbevelingscijfer voor Maria Dommer is in 2022: **8,9**

Het gemiddelde aanbevelingscijfer voor Maria Dommer is in 2021: **8,8**

### Net Promotor Score voor de zorg van Maria Dommer

	<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>Maria Dommer 2023</b>	<b>69,6 %</b>	-	<b>0,0 %</b>	=	<b>+69,6</b>
<b>Maria Dommer 2022</b>	<b>63,6 %</b>	-	<b>0,0 %</b>	=	<b>+63,6</b>
<b>Maria Dommer 2021</b>	<b>61,1 %</b>	-	<b>0,0 %</b>	=	<b>+61,1</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.

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	0	0,0%
1	0	0,0%
2	0	0,0%
3	0	0,0%
4	0	0,0%
5	0	0,0%
6	0	0,0%
7	2	8,7%
8	5	21,7%
9	5	21,7%
10	11	47,8%
<b>Totaal</b>	<b>23</b>	<b>100,0%</b>

## 5. 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 (2022) 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	1	4,2%
3	0	0,0%
4	1	4,2%
5	2	8,3%
6	4	16,7%
7	7	29,2%
8	7	29,2%
9	2	8,3%
10	0	0,0%
<b>Totaal</b>	<b>24</b>	<b>100,0%</b>

## 6. Opmerkingen

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

- afstemming onderling
- bellen telefonisch mocht afgesproken tijdstip flink later worden
- communicatie bv met een woning in md verschillende huisnummers doorgegeven de ene zegt dit de ander zegt dat overige communicatie kan ook beter
- een vast tijdstip zou welkom zijn maar realiseer me dat dit moeilijk is een vaste of 2a3 zou tevens prettig zijn
- even een belletje als het erg uitloopt
- eventueel rekening houden met op tijd naar bed eventueel rekening houden met ophaal bus de tijd
- evt opmerkingen in het dossier opvolgen indien nodig of er met de familie v d client over spreken indien gewenst bij familie bellen met als niet open gedaan wordt eenduidige werkwijze procedures bij allen
- geen klachten ik weet het niet
- geen problemen
- het zal ongetwijfeld beter kunnen maar ik ben erg tevreden
- kan ik niet zeggen
- meer vast personeel vaste tijden
- niets
- niets
- niets we zijn heel tevreden
- vaste tijden
- wij hebben behoefte aan een vooraf bekend tijdslot dit met het begrip dat het niet in beton is gegoten
- zoveel mogelijk met een vast team werken en daarbij de tijd van zorg communiceren

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

- kwaliteit medewerkers
- zeer lieve betrokken medewerkers
- de verzorging ziet dingen die ik zelf nog niet zag huidverzorging ik word goed in de gaten gehouden de praatje zijn mij heel dierbaar
- over de zorgverleners ben ik zeer tevreden denken mee en geven tips
- de aandacht en kundigheid
- goed contact maatregelen die genomen moeten worden het relax werken en geduld
- uitgaande v ieders deskundigheid zijn er een paar die er naar ons idee bovengaan echt complimenten aan wilma voorneveld maar ook de vriendelijkheid voor angela en gusta de anderen zijn ook lief hoor we hebben het gevoel dat arjen doortastend is singalen goed ziet en daarop handelt
- we hebben schik en ze luisteren goed nemen de tijd voor mij
- vriendelijk betrokken
- snelle dienstverlening
- zij doen alles wat mogelijk is
- luisterend oor
- attentie luisterend oor goed humeur
- over alles
- het is prettig om te weten dat je een beroep op de zorgverlening kunt doen als het nodig mocht zijn

- verzorging en vriendelijk zijn
- waarover is foute vraag gaat over het totaal pakket en daar zijn we zeer tevreden over
- vriendelijk aardig betrokken
- zij komen op tijd zorg algemeen
- DAGBESTEDING BIJ DE KLEINE MARIE EN HET LUISTEREN NAAR MIJN VERHAAL DOOR DE MEDEWERKSTERS VAN DE WIJKVERPLEGING

## 7. 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	0	0,0%
3	2	8,3%
4	1	4,2%
5	1	4,2%
6	7	29,2%
7	7	29,2%
8	5	20,8%
9	1	4,2%
10	0	0,0%
<b>Totaal</b>	<b>24</b>	<b>100,0%</b>

De verdeling naar geslacht is:

### **Wat is uw geslacht?**

Geslacht	Aantal	Percentage
Man	11	45,8%
Vrouw	13	54,2%
Anders	0	0,0%
<b>Totaal</b>	<b>24</b>	<b>100,0%</b>

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

Leeftijd	Aantal	Percentage
Jonger dan 16 jaar	0	0,0%
16 t/m 24 jaar	0	0,0%
25 t/m 34 jaar	0	0,0%
35 t/m 44 jaar	0	0,0%
45 t/m 54 jaar	0	0,0%
55 t/m 64 jaar	0	0,0%
65 t/m 74 jaar	7	29,2%
75 t/m 84 jaar	10	41,7%
85 t/m 94 jaar	7	29,2%
95 jaar of ouder	0	0,0%
<b>Totaal</b>	<b>24</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	7	29,2%
Ja, een naaste	13	54,2%
Ja, mijn zorgverlener of een andere medewerker van mijn zorgorganisatie	4	16,7%
Ja, iemand anders	0	0,0%
Weet ik niet	0	0,0%
	<b>24</b>	<b>100,0%</b>

## 8. Verantwoording

### Het onderzoek

Schriftelijke meting door Maria Dommer, december 2023

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

### Respons

Aantal benaderde cliënten: **35**

Aantal ingevulde vragenlijsten/interviews: **23**

Respons: **65.7%**



Voor vragen of opmerkingen over deze rapportage kunt u contact opnemen met Qualizorg  
Keulenstraat 1  
7418 ET Deventer

0570-820219  
Info@qualiview.nl

© Qualizorg