

**Rapportage PREM  
Wijkverpleging –  
Iriz Thuiszorg**

**Uitgevoerd door Qualizorg BV, Deventer**

2023



## 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 .....	9
8. Verantwoording .....	11
Bijlage 1 .....	12

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, 2023

## 1. Het onderzoek

Schriftelijke meting door Qualizorg, juli 2023

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

Aantal benaderde cliënten: **112**

Aantal ingevulde vragenlijsten/interviews: **66**

Respons: **58,9%**

## 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.

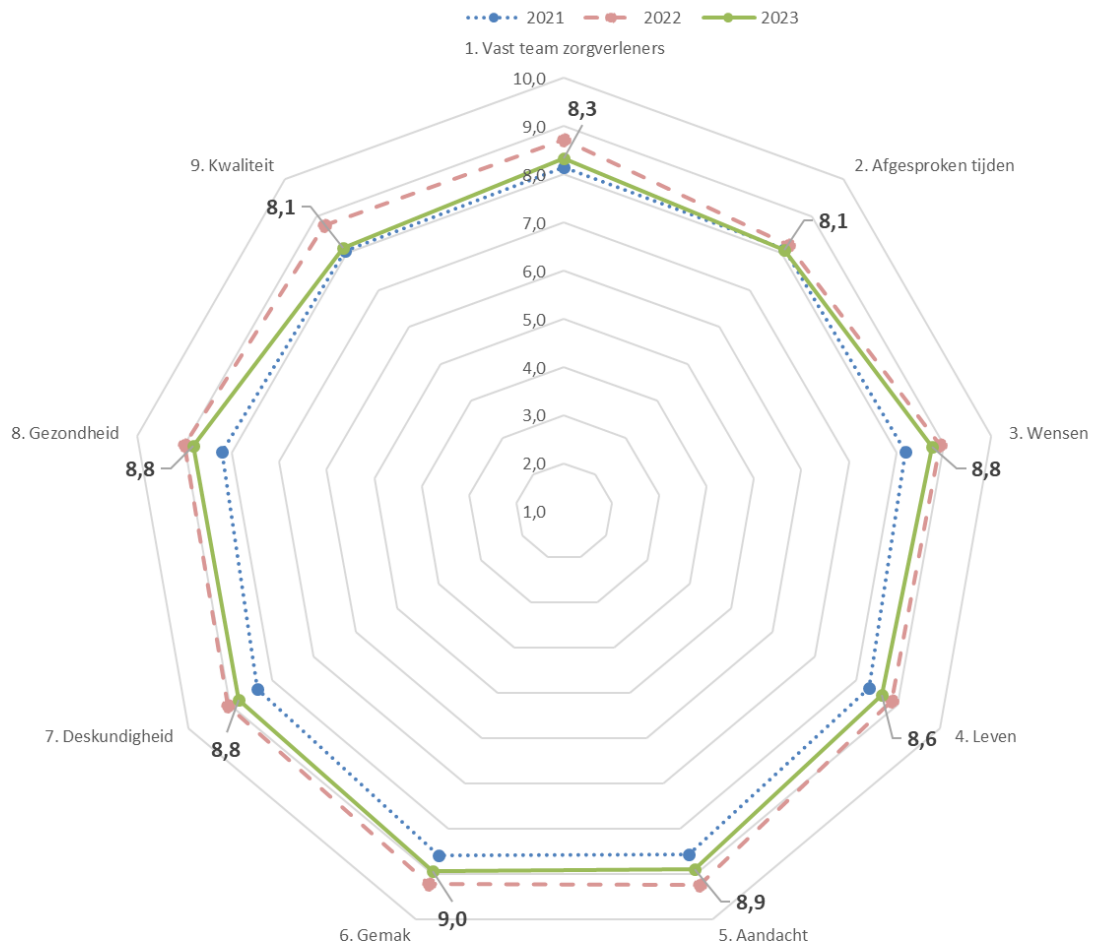
In de tabel wordt een vergelijking gemaakt met de gemiddelde cijfers per vraag uit het onderzoek van 2021 en 2022.

### ***Gemiddelde scores per vraag PREM Wijkverpleging Iriz Thuiszorg***

Vraag	Gemiddelde score	Gemiddelde score	Gemiddelde score	N (aantal)
	2021	2022	2023	2023
<b>1. Vast team zorgverleners</b>	8,2	8,7	<b>8,3</b>	<b>63</b>
<b>2. Afgesproken tijden</b>	8,1	8,2	<b>8,1</b>	<b>61</b>
<b>3. Wensen</b>	8,2	8,9	<b>8,8</b>	<b>60</b>
<b>4. Leven</b>	8,3	8,8	<b>8,6</b>	<b>62</b>
<b>5. Aandacht</b>	8,6	9,2	<b>8,9</b>	<b>64</b>
<b>6. Gemak</b>	8,6	9,2	<b>9,0</b>	<b>63</b>
<b>7. Deskundigheid</b>	8,4	9,0	<b>8,8</b>	<b>62</b>
<b>8. Gezondheid</b>	8,2	9,0	<b>8,8</b>	<b>63</b>
<b>9. Kwaliteit</b>	8,1	8,7	<b>8,1</b>	<b>60</b>

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 dichter de lijn bij 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.

## GEMIDDELDE CIJFERS VOOR IRIZ THUISZORG



### Positiefste resultaat

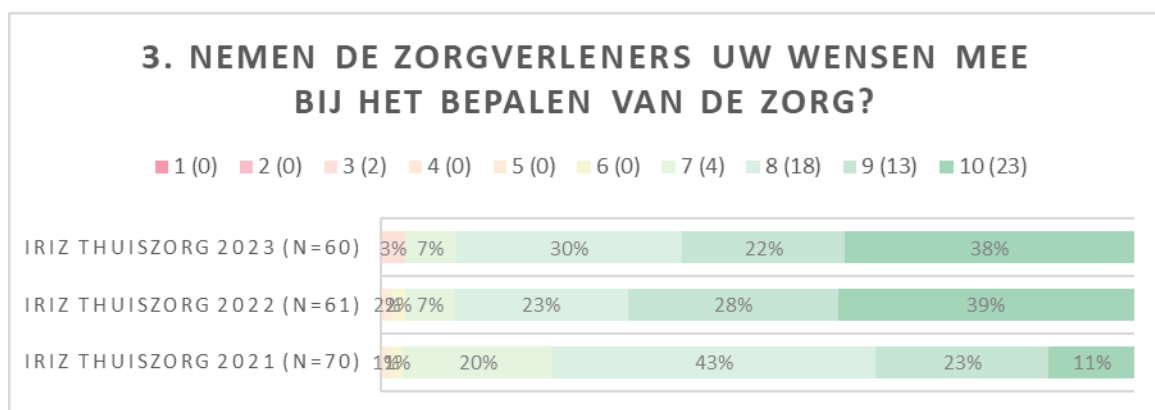
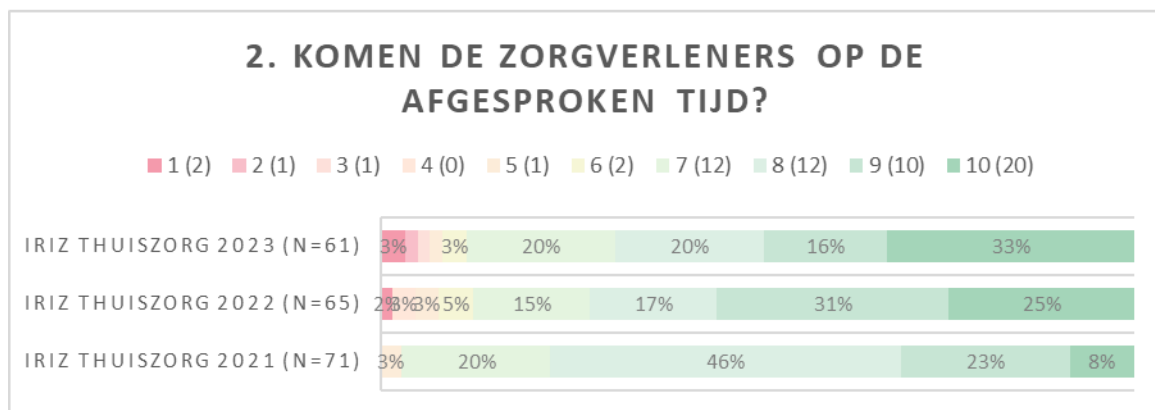
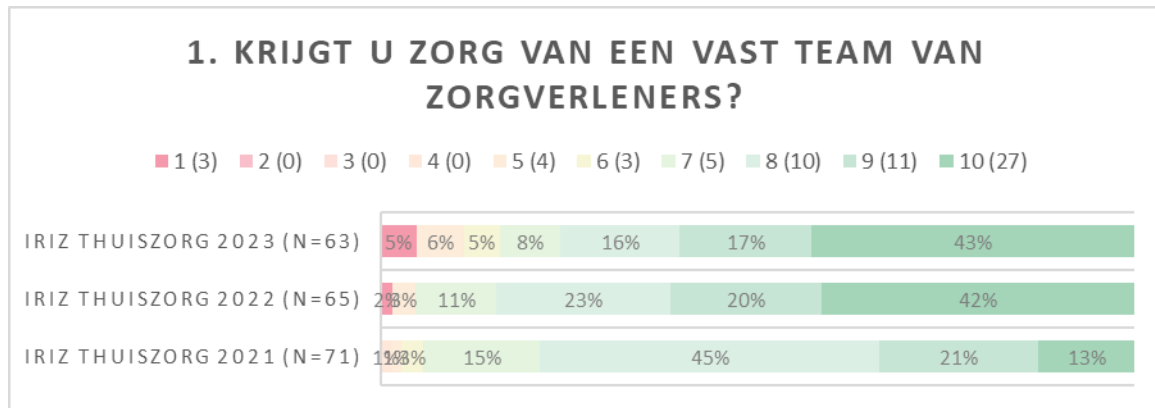
1. Gemak (9,0)

### Grootste verbeterpotentieel

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

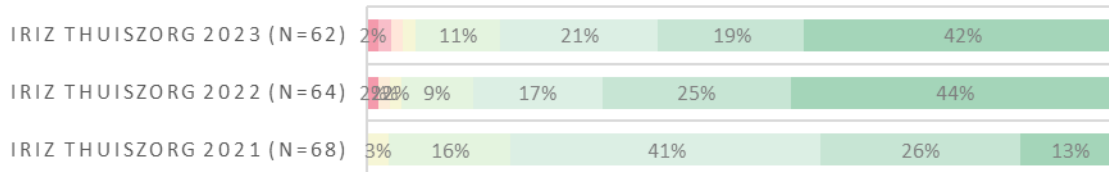
## 3. Resultaten per vraag

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.



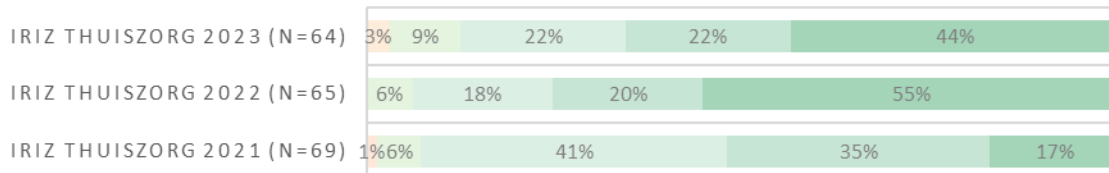
## 4. PAST DE ZORG BIJ DE MANIER WAAROP U WILT LEVEN?

1 (1) 2 (1) 3 (0) 4 (1) 5 (0) 6 (1) 7 (7) 8 (13) 9 (12) 10 (26)



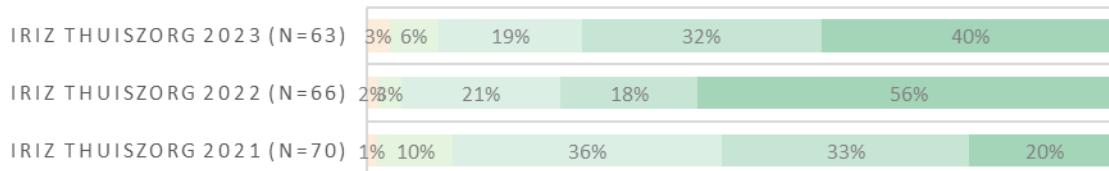
## 5. BEHANDELEN DE ZORGVERLENERS U MET AANDACHT?

1 (0) 2 (0) 3 (0) 4 (0) 5 (2) 6 (0) 7 (6) 8 (14) 9 (14) 10 (28)



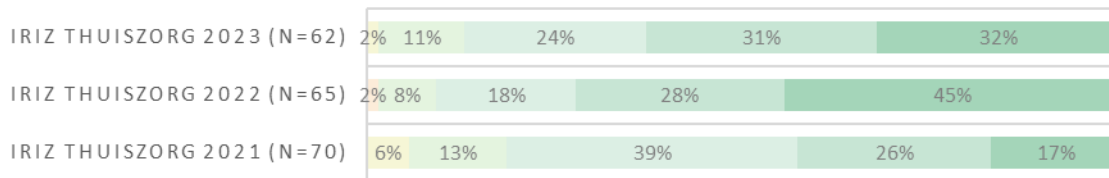
## 6. VOELT U ZICH OP UW GEMAK BIJ DE ZORGVERLENERS?

1 (0) 2 (0) 3 (0) 4 (0) 5 (2) 6 (0) 7 (4) 8 (12) 9 (20) 10 (25)



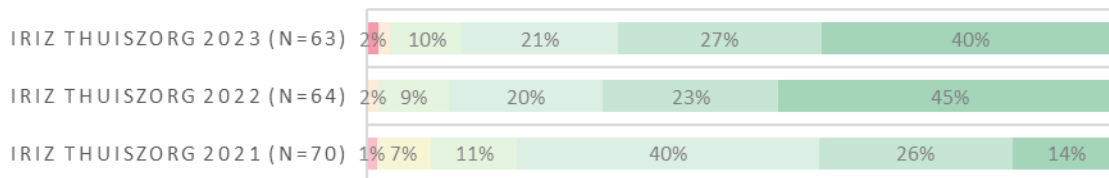
## 7. HEEFT U VERTROUWEN IN DE DESKUNDIGHEID VAN DE ZORGVERLENERS?

■ 1 (0) ■ 2 (0) ■ 3 (0) ■ 4 (0) ■ 5 (0) ■ 6 (1) ■ 7 (7) ■ 8 (15) ■ 9 (19) ■ 10 (20)



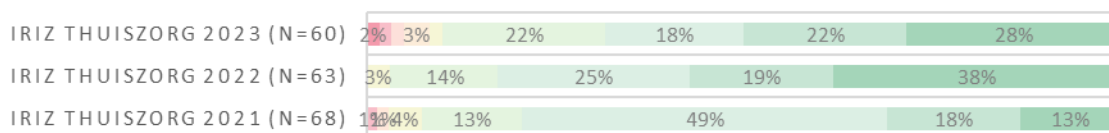
## 8. HOUDEN DE ZORGVERLENERS IN DE GATEN HOE HET MET UW GEZONDHEID GAAT?

■ 1 (1) ■ 2 (0) ■ 3 (0) ■ 4 (0) ■ 5 (1) ■ 6 (0) ■ 7 (6) ■ 8 (13) ■ 9 (17) ■ 10 (25)

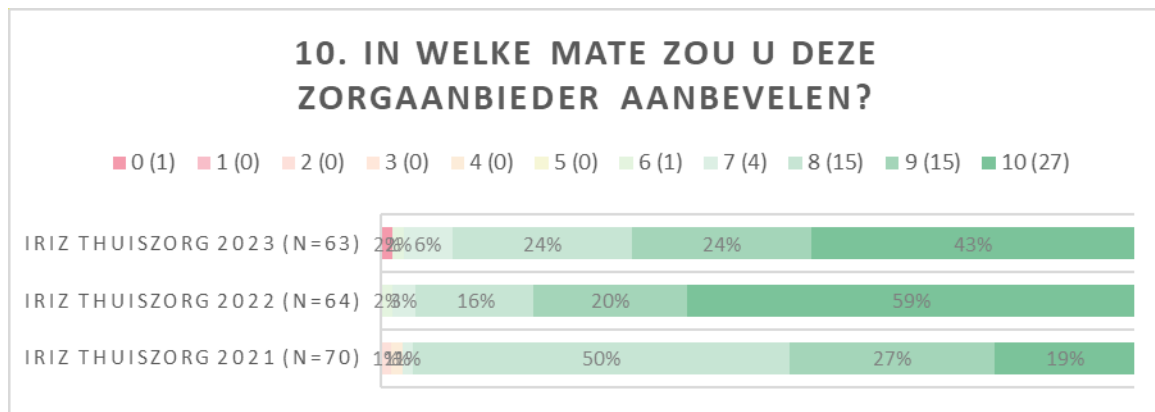


## 9. KUNT U MET DE HULP VAN DE ZORGVERLENERS BETER OMGAAN MET UW ZIEKTE OF AANDOENING?

■ 1 (1) ■ 2 (1) ■ 3 (1) ■ 4 (0) ■ 5 (2) ■ 6 (1) ■ 7 (13) ■ 8 (11) ■ 9 (13) ■ 10 (17)

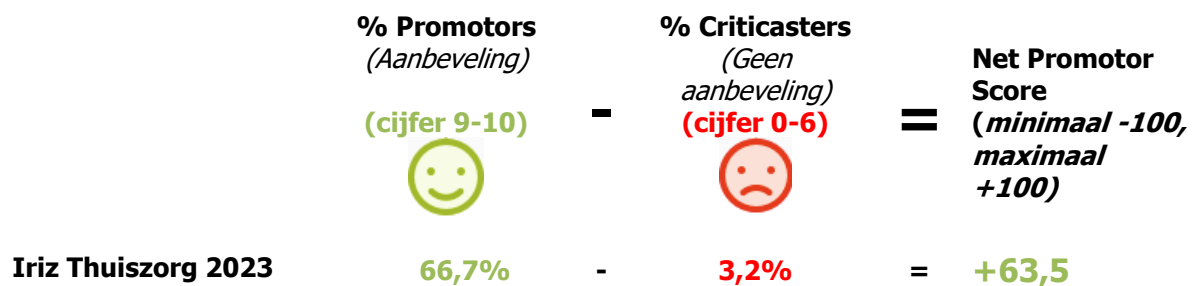


## 4. Aanbeveling



Het gemiddelde aanbevelingscijfer voor Iriz Thuiszorg is: **8,9**

### Net Promotor Score voor de zorg van Iriz Thuiszorg



*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	1	1,6%
1	0	0,0%
2	0	0,0%
3	0	0,0%
4	0	0,0%
5	0	0,0%
6	1	1,6%
7	4	6,3%
8	15	23,8%
9	15	23,8%
10	27	42,9%
<b>Totaal</b>	<b>63</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	1	1,7%
2	0	0,0%
3	2	3,3%
4	3	5,0%
5	11	18,3%
6	11	18,3%
7	16	26,7%
8	12	20,0%
9	4	6,7%
10	0	0,0%
<b>Totaal</b>	<b>60</b>	<b>100,0%</b>

## 6. Opmerkingen

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

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

De opmerkingen op bovenstaande vragen zijn toegevoegd in bijlage 1.

## 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	1	1,7%
2	1	1,7%
3	4	6,8%
4	4	6,8%
5	10	16,9%
6	10	16,9%
7	16	27,1%
8	10	16,9%
9	3	5,1%
10	0	0,0%
<b>Totaal</b>	<b>59</b>	<b>100,0%</b>

De verdeling naar geslacht is:

Geslacht	Aantal	Percentage
Man	27	42,2%
Vrouw	37	57,8%
Anders	0	0,0%
<b>Totaal</b>	<b>64</b>	<b>100,0%</b>

De verdeling naar leeftijd is:

Leeftijd	Aantal	Percentage
<b>Jonger dan 16 jaar</b>	0	0,0%
<b>16 t/m 24 jaar</b>	2	3,1%
<b>25 t/m 34 jaar</b>	0	0,0%
<b>35 t/m 44 jaar</b>	2	3,1%
<b>45 t/m 54 jaar</b>	3	4,7%
<b>55 t/m 64 jaar</b>	2	3,1%
<b>65 t/m 74 jaar</b>	8	12,5%
<b>75 t/m 84 jaar</b>	20	31,3%
<b>85 t/m 94 jaar</b>	27	42,2%
<b>95 jaar of ouder</b>	0	0,0%
<b>Totaal</b>	<b>64</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
<b>Nee</b>	29	47,5%
<b>Ja, een naaste</b>	24	39,3%
<b>Ja, mijn zorgverlener of een andere medewerker van mijn zorgorganisatie</b>	7	11,5%
<b>Ja, iemand anders</b>	1	1,6%
<b>Weet ik niet</b>	0	0,0%
<b>Totaal</b>	<b>61</b>	<b>100,0%</b>

## 8. Verantwoording

### Het onderzoek

Schriftelijke meting door Qualizorg, juli 2023

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

### Respons

Aantal benaderde cliënten: **112**

Aantal ingevulde vragenlijsten/interviews: **66**

Respons: **58,9%**



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

0570-820219  
Info@qualiview.nl

© Qualizorg

## Bijlage 1

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

**Communicatie teamleider over specifieke zorg client kan beter**

**Dat ze op de afgesproken tijd komen ivm ophalen van de client Dat de douche hoek wordt droog gemaakt**

**Er is een periode geweest dat er veel verschillende zorgverleners kwamen Ik weet dat dit kwam door personeelstekort was**

**Er zijn wat jonge onervaren bij gekomen die hebben wat tijd nodig om de vertrokken ervaren zorgverleners goed te kunnen vervangen**

**Evt tijd bewaken Misschien een innovatie voor de toekomst om de zorgverlener digitaal te kunnen volgen zodat klant weet hoelaat iemand arriveert**

**Heel tevreden Fijne mensen**

**Het gaat goed De werk druk voor de zorgverleners is soms te hoog**

**Iets meer tijd en aandacht Ze hebben het altijd druk**

**Ik draag steunkousen dus graag op een bepaalde tijd aan zoals afgesproken en niet zoals nu de ene dag om 7 30 en de andere dag 11 55 dus is mijn hele dag verkloot Heeft al meerdere keren aan gegeven bij de planning dat dit niet gaat ook bij de zorgverlener**

**Ik zou graag meer aandacht willen meer tijd voor praatje hoewel ik me realiseer dat jullie daar niet voor betaald krijgen**

**Jammer dat er veel personeel weggaat geeft lichte onrust**

**Kleine team vaste verzorgers**

**Medewerkers wat meer tijd voor client voor bijv gesprek**

**Meer aandacht vaak moet alles snel snel**

**Mijn man heeft een herseninfarct gekregen 6 jaar geleden en 2020 een anerysma en 2023 een bacteri plus longontsteking en parainfluenza ziekenhuis gebracht**

**Misschien een vast persoon iedere keer maar het doet niks af aan de kwaliteit**

**Op tijd insuline toedienen**

**Reinheid regelmaat je eigen leven wordt geregeld door het team van iriz dat beslist over je en er wordt bedreigd met geen hulp vanavond per telefoon sinds 26 maart s avonds enkel omkleden geen wasbeurtje zwetend naar bed bah vies geen ondersteuning met klein team versleten rug veel pijn**

**Tijden vast gezicht**

**Vaste zorgverleners**

**Wachtlijst verkorten heeft niks te maken met mensen op de werkvloer**

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

**Aandacht**

**Aandacht en een praatje**

**Aandacht en vriendelijk**

**Aandacht voor de client**

**Alle zorg die ik ontvang**

**Alles (4x)**

**Alles is goed geregeld**

**Altijd luisterend oor Stok achter de deur betreft adl**

**Betrokkenheid zorg vriendelijkheid van de verzorgende**

**Contact**

**Dat ze elke dag komen**

**Dat ze naast de zorg ook een luisterend oor bieden en daar op inspelen en serieus nemen**

**De band vertrouwens die ik heb opgebouwd met de zorgverleners Zij is de enige die bij mij komt**

**De betrokkenheid meedenken en meeleven deskundig**

**De persoonlijke aanpak luisterend oor dat help meer dan al die medicijnen**

**De rustige aanpak bij mijn autisme**

**De zorgverleners houden goed in de gaten hoe het met mijn gezondheid en geven geven bevindingen goed door aan B V de huisarts**

**Deskundig belangstellend lief**

**Fijne meiden**

**Gezelligheid tijdens hulp**

**Gezondheid in de gaten houden medisch zaken onleesbaar eromheen goed regelen**

**Goede communicatie Korte lijntjes Ook partner werd ongevraagd in de gaten gehouden**

**Goede dienstverlening**

**Hulpvaardigheid aandacht tijdstip flexibel**

**Ik ben blij dat jullie komen geeft mij houvast**

**Ik zou niet weten wat er beter moet Wij hebben veel zorg en wij hebben het ook gekregen en ik help mee als het kan De zorgverlener en aanbieder daar hebben wij ook hulp van De hulp zou meer door mensen moeten komen leren**

**Ja Ik ben 89 gewoon wat versleten**

**In luisterend oor**

**Omdat er ook zorgverleners zijn die mijn wel snappen**

**Omgang met elkaar ik kan mezelf blijven**

**Omgang verzorging**

**opgewektheid plus aandacht**

**Over alles tevreden**

**Over alles wat mij geboden wordt**

**over de totale zorgverlening**

**Over het algemeen goede zorg**

**Over t algemeen met het geheel**

**Tevreden over alles Allemaal lief**

**Totaal plaatje en persoonlijke aandacht**

**Vriendelijke verzorgers competent**

**Vriendelijkheid van zorgverleners**

**Ze zijn geduldig**

**Zorg door zzp er**

**Zorgmedewerkers zijn aardig Huishoudelijke hulp doet goed haar best Ben erg tevreden met haar**

**Zorgvuldigheid punctueel stipt**