



038 - 466 15 70
info@triqs.nl
www.triqs.nl

Rapportage PREM

Wijkverpleging

Vecht & IJssel

Versie 2.0.0

Medio 2021

www.triqs.nl

Drs. J.J. Laninga



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 Vecht & IJssel. 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 Vecht & IJssel. Op deze plaats bedankt Triqs de heer P. Bouwmeester van Vecht & IJssel voor de plezierige samenwerking gedurende de meting. Tevens bedanken wij de cliëntenraad, de medewerkers en de cliënten van Vecht & IJssel voor hun medewerking aan de meting.

Zwolle, medio 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.....	19
Bijlage 1 – Vragenlijst PREM Wijkverpleging.....	20
Bijlage 2 – Open opmerkingen.....	22



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.

Bijzonderheden meting

Deze meting is uitgevoerd in de periode mei en juni 2021 en conform planning uitgevoerd. Er zijn geen bijzondere zaken opgetreden.



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?

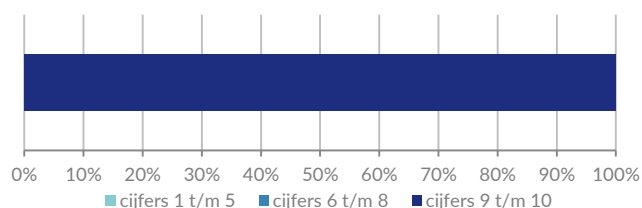
Staafdiagram

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 nee, helemaal niet en antwoordoptie 10 voor ja, helemaal 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').

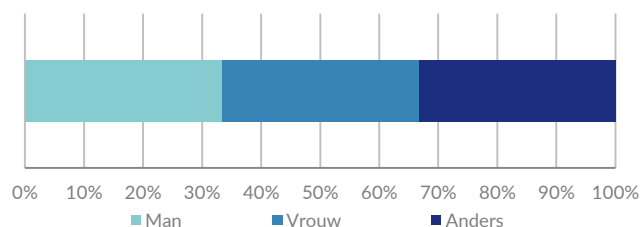
De negatieve ervaringen (kleur lichtblauw) staan altijd links in het staafdiagram. Hieronder vindt u een voorbeeld.

8 Houden de zorgverleners in de gaten hoe het met uw gezondheid gaat? (n=76)



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

15 Wat is uw geslacht? (n=79)



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	1	1,3%
2	0	0%
3	1	1,3%
4	0	0%
5	0	0%
6	2	2,6%
7	9	11,7%
8	28	36,4%
9	21	27,3%
10	15	19,5%

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, vragen over de ervaren gezondheid en kwaliteit van leven, 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 Vecht & IJssel heeft verstuurd. Onderstaand een overzicht van de getroffen voorbereidingen:

Vecht & IJssel	<ul style="list-style-type: none">• Opstellen cliëntenbestand;• Aanleveren cliëntenbestand aan Triqs via www.zorgpeil.nl;• Verzenden vooraankondiging naar cliënten.
Triqs	<ul style="list-style-type: none">• Opstellen vragenlijst inclusief unieke code;• Koppelen cliënten aan unieke code.

Dataverzameling

Telefonisch

De vragenlijsten zijn telefonisch afgenomen aan de cliënten. Voordat de vragenlijst werd afgenomen werd verteld wat het doel van de meting was, waar de vragenlijst over ging, dat men zich af kon melden voor de meting en waar men terecht kon met vragen.

In de weken na de eerste telefoonronde volgde nog een herinnering waarbij cliënten tot maximaal 3 keer zijn benaderd. Daarbij is onderstaand schema gehanteerd.

Dataverzameling:

Week 21-23 (met uitloop naar week 24): Start uitzetten telefonische afname naar alle geselecteerde cliënten.

Dataverwerking

De vragenlijsten zijn ingevoerd in een database. Er heeft een 100% controle plaatsgevonden van de vragenlijsten. Bij het invoeren is gebruik gemaakt van een unieke code. 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.

Onderstaande tabel geeft de beschreven stappen overzichtelijk weer.

1. aantal cliënten benaderd		134
2. cliënten die ten onrechte zijn benaderd:		
de cliënt is overleden	0	
adresgegevens zijn onjuist	3	
behoort niet tot de doelgroep	0	
		3
3. aantal cliënten terecht benaderd (3=1-2)		131
4. non-respons:		
niet in staat om de vragenlijst in te vullen (doof, in de war, etc.)	19	
aantal cliënten dat niet mee wilde doen	12	
aantal cliënten dat niet heeft gereageerd	18	
		49
5. bruto respons (5=3-4)		82
6. aantal vragenlijsten verwijderd wegens exclusiecriteria:		
minder dan een maand zorg		3
7. netto respons (7=5-6)		79
8. bruto responspercentage (8=5/3)		62,60%
9. netto responspercentage (9=7/3)		60,31%

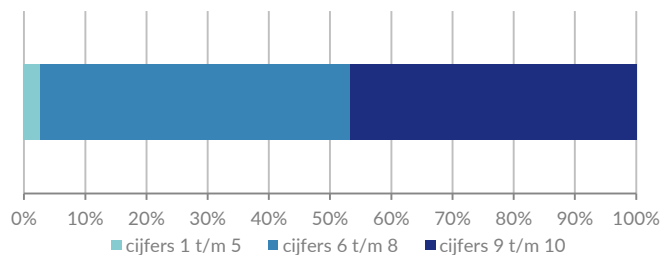
De gegevens in het rapport zijn gebaseerd op de netto respons.

04 | Uitkomsten meting

1 Inleiding

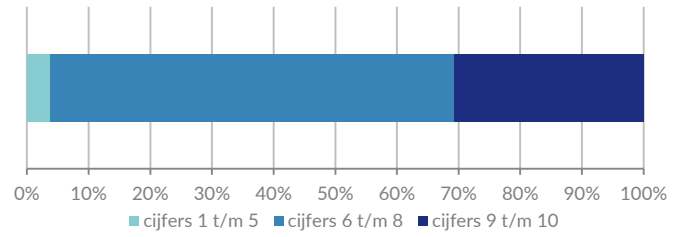
In dit hoofdstuk worden, per vraag uit de vragenlijst, de resultaten van de meting gepresenteerd. De resultaten zullen op vraagniveau worden behandeld. In verband met de betrouwbaarheid en anonimiteit van de data worden de uitkomsten van vragen met een 'n' kleiner dan 10 niet getoond in deze rapportage.

1 Krijgt u zorg van een vast team van zorgverleners?
(n=77)



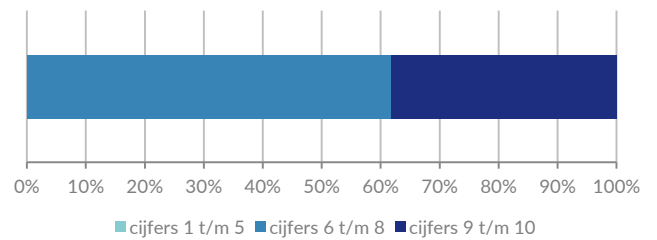
	v01	%
1	1	1,3%
2	0	0%
3	1	1,3%
4	0	0%
5	0	0%
6	2	2,6%
7	9	11,7%
8	28	36,4%
9	21	27,3%
10	15	19,5%
gemiddelde score	8,3	

2 Komen de zorgverleners op de afgesproken tijd?
(n=78)



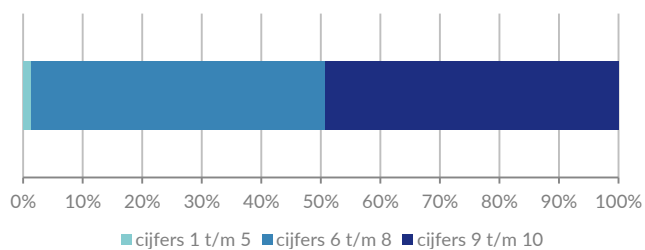
	v02	%
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	1	1,3%
5	2	2,6%
6	3	3,8%
7	13	16,7%
8	35	44,9%
9	14	17,9%
10	10	12,8%
gemiddelde score	8,1	

3 Nemen de zorgverleners uw wensen mee bij het bepalen van de zorg? (n=76)



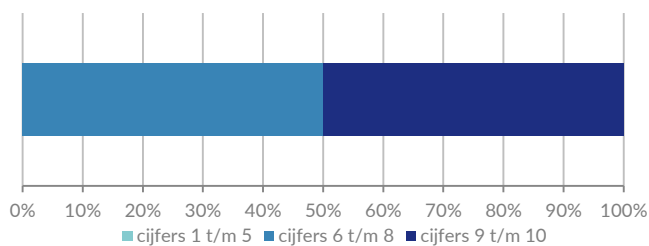
	v03	%
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%
6	3	3,9%
7	8	10,5%
8	36	47,4%
9	15	19,7%
10	14	18,4%
gemiddelde score	8,4	

4 Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven?
(n=73)



	v04	%
1	0	0%
2	1	1,4%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%
6	2	2,7%
7	7	9,6%
8	27	37%
9	21	28,8%
10	15	20,5%
gemiddelde score	8,5	

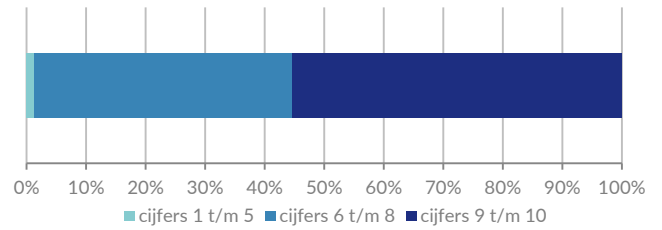
5 Behandelen de zorgverleners u met aandacht?
(n=76)



	v05	%
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%
6	0	0%
7	9	11,8%
8	29	38,2%
9	19	25%
10	19	25%
gemiddelde score	8,6	

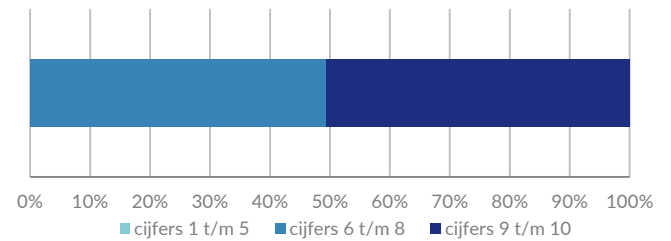


6 Voelt u zich op uw gemak bij de zorgverleners?
(n=76)



	v06	%
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	1	1,3%
6	0	0%
7	5	6,6%
8	28	36,8%
9	22	28,9%
10	20	26,3%
gemiddelde score	8,7	

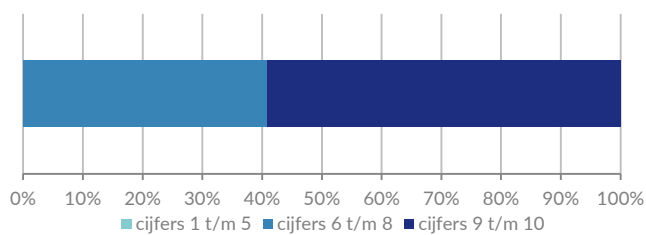
7 Heeft u vertrouwen in de deskundigheid van de
zorgverleners? (n=73)



	v07	%
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%
6	3	4,1%
7	4	5,5%
8	29	39,7%
9	19	26%
10	18	24,7%
gemiddelde score	8,6	

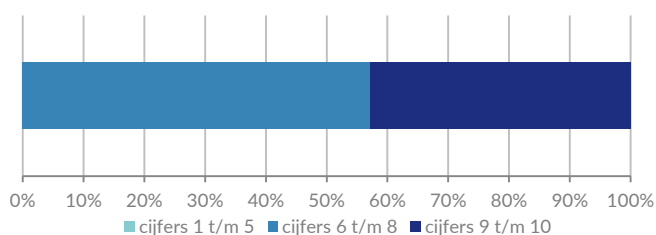


8 Houden de zorgverleners in de gaten hoe het met uw gezondheid gaat? (n=76)



	v08	%
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%
6	2	2,6%
7	10	13,2%
8	19	25%
9	25	32,9%
10	20	26,3%
gemiddelde score	8,7	

9 Kunt u met de hulp van de zorgverleners beter omgaan met uw ziekte of aandoening? (n=70)

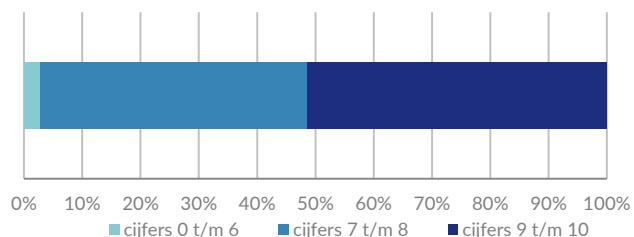


	v09	%
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%
6	3	4,3%
7	9	12,9%
8	28	40%
9	15	21,4%
10	15	21,4%
gemiddelde score	8,4	



Aanbeveling

10 In welke mate zou u deze zorgaanbieder aanbevelen bij andere mensen met dezelfde aandoening of gezondheidsklacht? 0 = zeker niet, 10 = zeker wel (n=70)



	v10	%
0	0	0%
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%
6	2	2,9%
7	8	11,4%
8	24	34,3%
9	20	28,6%
10	16	22,9%
gemiddelde score	8,6	

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:

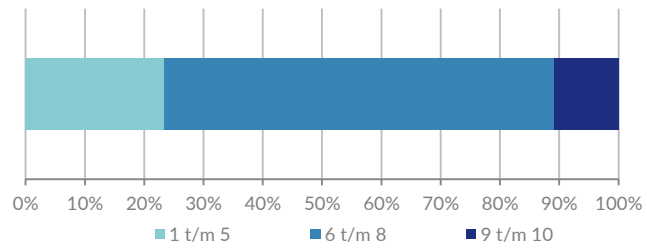
$$\text{NPS} = \% \text{ PROMOTORS} - \% \text{ CRITICASTERS}$$

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 Vecht & IJssel bedraagt 49.

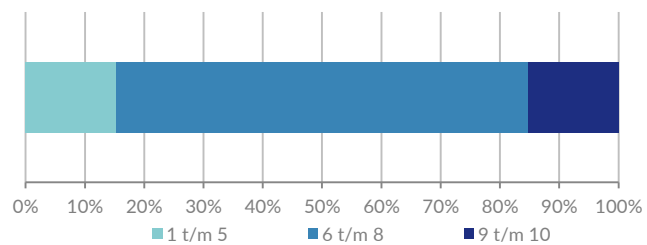
Ervaren gezondheid en kwaliteit van leven

13 Hoe vindt u over het algemeen uw gezondheid?
(n=73)



	v13	%
1	0	0%
2	2	2,7%
3	0	0%
4	6	8,2%
5	9	12,3%
6	8	11%
7	21	28,8%
8	19	26%
9	5	6,8%
10	3	4,1%
gemiddelde score	6,8	

14 Hoe vindt u over het algemeen uw kwaliteit van leven? (n=72)

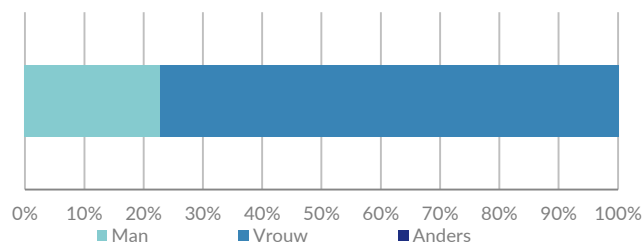


	v14	%
1	1	1,4%
2	2	2,8%
3	2	2,8%
4	1	1,4%
5	5	6,9%
6	10	13,9%
7	20	27,8%
8	20	27,8%
9	6	8,3%
10	5	6,9%
gemiddelde score	7,0	



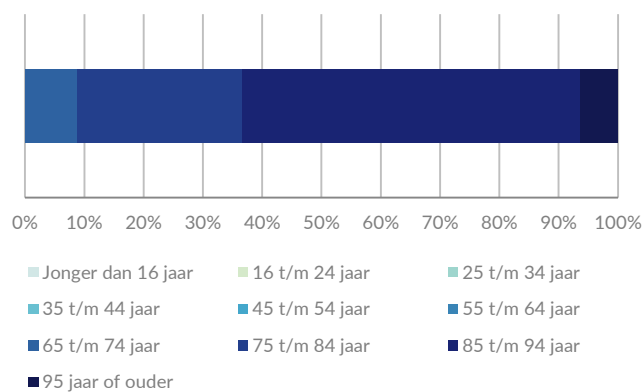
Achtergrondkenmerken

15 Wat is uw geslacht? (n=79)



	man	%	vrouw	%	anders	%
v15	18	22,8%	61	77,2%	0	0%

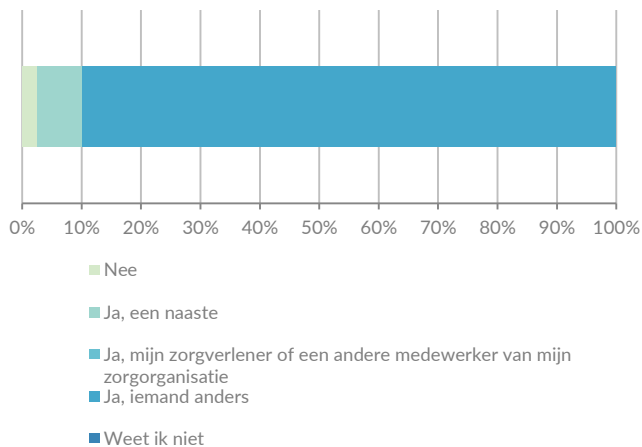
16 Wat is uw leeftijd? (n=79)



	v16	%
Jonger dan 16 jaar	0	0%
16 t/m 24 jaar	0	0%
25 t/m 34 jaar	0	0%
35 t/m 44 jaar	0	0%
45 t/m 54 jaar	0	0%
55 t/m 64 jaar	0	0%
65 t/m 74 jaar	7	8,9%
75 t/m 84 jaar	22	27,8%
85 t/m 94 jaar	45	57%
95 jaar of ouder	5	6,3%

Hulp bij invullen vragenlijst

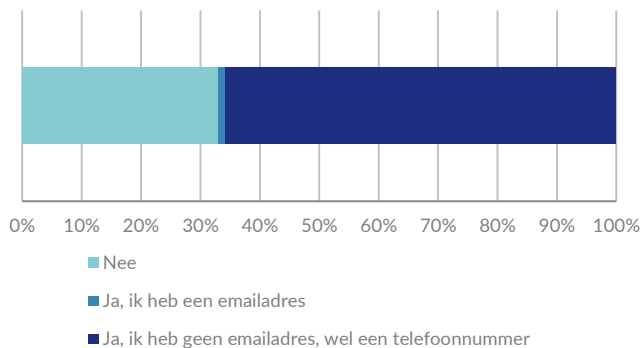
19 Heeft iemand u geholpen om deze vragenlijst in te vullen? (n=79)



	nee	%	ja, een naaste	%	ja, zorgverlener	%	ja, iemand anders	%	Weet ik niet	%
v19	0	0%	6	7,6%	0	0%	73	92,4%	0	0%

Zorgkaart Nederland

20 Ik heb de informatie over wat er met mijn gegevens gebeurt goed gelezen. Ik geef toestemming voor het verwerken van mijn gegevens door onderzoeksbureau Triqs, het doorsturen van mijn gegevens aan Patiëntenfederatie Nederland en het plaatsen van mijn anonieme waardering (zonder naam en e-mailadres of telefoonnummer) op www.zorgkaartnederland.nl. Ik weet dat ik mijn toestemming op elk moment weer kan intrekken. (n=79)



	nee	%	ja, email	%	ja, tel.nr.	%
v20	26	32,9%	1	1,3%	52	65,8%

05 | Samenvatting

Algemeen

In opdracht van Vecht & IJssel heeft Triqs in de periode van mei en juni 2021 een patiëntervaringsonderzoek (PREM) wijkverpleging uitgevoerd.

Respons

Er zijn 131 cliënten terecht benaderd voor de meting. Van deze 131 cliënten hebben 79 cliënten de vragenlijst terecht ingevuld. Het netto responspercentage is 60,31%.

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 49.

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 8 Houden de zorgverleners in de gaten hoe het met uw gezondheid gaat? (n=76) (59,21% positief)
- vraag 6 Voelt u zich op uw gemak bij de zorgverleners? (n=76) (55,26% positief).

Opvallende scores - negatief

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

- vraag 2 Komen de zorgverleners op de afgesproken tijd? (n=78) (3,85% negatief)
- vraag 1 Krijgt u zorg van een vast team van zorgverleners? (n=77) (2,60% 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.

	nee, helemaal niet					ja, helemaal wel					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1. Krijgt u zorg van een vast team van 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"/>	
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"/>	
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"/>	
4. Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven? <i>Toelichting: wanneer de zorgmedewerker bij u langs komt, wordt er bij de zorg rekening gehouden met uw wensen en uw activiteiten voor die dag?</i>	<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"/>	
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"/>	
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"/>	
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"/>	
9. Kunt u met de hulp van de zorgverleners beter omgaan met uw ziekte of aandoening? <i>Toelichting: zorgt de zorgverlener ervoor dat u, ondanks uw ziekte of aandoening, activiteiten of dingen kan doen die voor u belangrijk zijn?</i>	<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. In welke mate zou u deze zorgaanbieder aanbevelen bij andere mensen met dezelfde aandoening of gezondheidsklacht? 0 – zeker niet, 10 – zeker wel	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	<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"/>

Let op: vermeld bij de volgende open vragen alstublieft geen namen, persoonsgegevens en andere herleidbare gegevens om de antwoorden anoniem te houden en de privacy te waarborgen.

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

20



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

13. Hoe vindt u over het algemeen uw gezondheid? 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
1= een slechte gezondheid 10 = een uitstekende gezondheid

14. Hoe vindt u over het algemeen uw kwaliteit van leven? 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
1= een slechte kwaliteit van leven, 10 = een uitstekende kwaliteit van leven

De volgende vragen gaan over uzelf

We zien dat de scores van mensen verschillen (man/vrouw, leeftijd). 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.

15. Wat is uw geslacht? Man Vrouw Anders

16. Wat is uw leeftijd? Jonger dan 16 jaar 35 t/m 44 jaar 65 t/m 74 jaar
 16 t/m 24 jaar 45 t/m 54 jaar 75 t/m 84 jaar
 25 t/m 34 jaar 55 t/m 64 jaar 85 t/m 94 jaar
 95 jaar of ouder

17. Voor welke aandoening ontvangt u wijkverpleging?

18. Wat zijn de vier cijfers van uw postcode?

- - - -

19. Heeft iemand u geholpen om deze vragenlijst in te vullen?

Nee Ja, een naaste Ja, mijn zorgverlener of een andere medewerker van mijn zorgorganisatie Ja, iemand anders Weet ik niet

De volgende vraag gaat over uw toestemmingsverlening aan ZorgkaartNederland

20. De PREM Wijkverpleging is niet enkel relevant voor de zorgorganisatie om te leren en verbeteren, maar kan ook relevant zijn als clientkeuzeinformatie op Zorgkaart Nederland. We willen u daarom vragen of de data gedeeld mag worden met ZorgkaartNederland (vraag 1-12 en 17-20). ZorgkaartNederland is een ervarings-site voor de Nederlandse gezondheidszorg. Op ZorgkaartNederland delen mensen hun ervaring met de zorg. De website biedt informatie om te kunnen kiezen voor een zorgverlener die het beste past bij uw wensen.

Ik heb de informatie over wat er met mijn gegevens gebeurt goed gelezen. Ik geef toestemming voor het verwerken van mijn gegevens door onderzoeksbureau Triqs, het doorsturen van mijn gegevens aan Patiëntenfederatie Nederland en het plaatsen van mijn anonieme waardering (zonder naam en e-mailadres of telefoonnummer) op www.zorgkaartnederland.nl. Ik weet dat ik mijn toestemming op elk moment weer kan intrekken.

Ja, mijn e-mailadres is: _____ Nee

Ja, ik heb geen e-mailadres, mijn telefoonnummer is: _____



Bedankt voor het invullen van deze vragenlijst



Bijlage 2 – Open opmerkingen

11 Wat kan er volgens u beter in de zorgverlening?

- Afspraken die gemaakt worden moeten beter vertaald worden naar de specifieke zorg.
- Alles doen ze hardstikke goed
- Als de planning erg uitloopt en de hulp daarom veel later bij mij is, zou ik het fijn vinden om even gebeld te worden. Met name 's ochtends is dat soms erg vervelend. Er zijn een paar zusters die moeite hebben met de oogdruppels, dat idee heb ik. Bij sommige heb ik het idee dat het niet goed gaat.
- Beter opruimen.
- Betere planning misschien, er gaat veel tijd verloren omdat ze steeds van het ene naar het andere gebouw moeten (voor zover mogelijk).
- Dat een manager eens komt praten over de zorg, alleen de zusters zie ik.
- De inzet van de zorgverleners wordt niet voldoende gewaardeerd, door gebrek aan wisselwerking
- De leidinggevenden (de allerhoogsten) die kennen wij niet, maar hun aandacht naar de cliënt toe is te weinig. De verzorgers zelf zouden een 10 moeten krijgen, maar ze krijgen de mogelijkheden niet.
- De tijden, ik kan niet uitslapen (ze zijn er om 7 uur 's ochtends).
- Een beter salaris voor de medewerkers, meer waardering voor hen. Relatie van het bestuur/de directie met de mensen op de werkvloer kan beter, meer empathie.
- Er is te weinig te doen omdat ze aan het verbouwen zijn. Geen handwerkje of wat anders. Ze zijn druk met de verbouwingen.
- Geen klachten
- Geen klachten, kan het niet zeggen
- Geholpen worden op een vaste tijd. Ze werken met tablets, eerst hadden ze mappen. Ik vind het prettiger om mappen te gebruiken. Daarin kon ik zien wat ze erin schreven. Nu kan dat niet.
- Het is tot mijn genoegen, ik heb geen klagen
- Het kantoor moet beter op z'n mensen letten/voor ze zorgen.
- Ik ben tevreden
- Ik heb geen klagen, ik zou niet weten wat ze beter zouden kunnen doen
- Ik weet het niet
- Ik zou het echt niet weten
- Ik zou het niet weten
- Ik zou het niet weten, we zijn tevreden
- In het begin schoot de hulp niet op
- jammer dat er niks te doen is. Terrassen zijn geopend, maar we doen niks. Ik snap dat we niet samen mogen zitten maar ze kunnen wel wat organiseren.



- Kan ik geen antwoord op geven
- Kan niet iets noemen
- Meer dezelfde mensen. Na een paar weken ken je elkaar net goed en ben je aan elkaar gewend, en dan gaan ze weer weg, dat is jammer. Niet steeds afwisselen. Een enkeling wilt er ook nog wel eens met de pet naar gooien.
- Meer tijd besteden aan de cliënt.
- Meer tijd per onderdeel
- Meer tijd vrijmaken voor de cliënt
- Minder bureaucratisch gedoe
- Niet veel, ik zou het zo niet weten
- Niks
- Regelmaat. De ene keer komen ze vroeg en de andere keer weer laat. Komt ook omdat ze de laatste tijd veel veel uitzendkrachten hebben. De samenwerking met verzekeringen belemmerd ook veel, er wordt zomaar geld van de rekening gehaald. Daar raak ik van in de war, ik moet het zelf nu verhalen bij de verzekeraar.
- Sommige doen het wel goed en sommigen niet, dus bovenstaande vragen waren ook moeilijk te beantwoorden.
- Vaste tijden zou prettiger zijn, gebeurt soms nu al wel op aanvraag
- Volgens mij niks, het gaat goed zoals ze het organiseren
- Vorig jaar kwam de zorg niet omdat meneer een risicogeval is, dus ze moesten alles zelf doen. Met het douchen kwamen ze de ene keer om 8 uur en de andere keer om 10 uur. Ze zeggen dat ze daar geen vaste tijd aan kunnen hangen. (over het huis zelf, dus niet de thuiszorg) We waren hierheen omdat er ook een restaurant is (contact mogelijk met anderen). Je hoefde nooit buiten de deur naar de fysio. Op het moment is de fysio voor een gedeelte buitenom. De tussendeur van de gang blijft dicht, maar waarom? Het wordt niet gecommuniceerd. Er is heel veel miscommunicatie.
- Wat ik krijg, hoeft niks aan te veranderen.
- Wat mij betreft niks. Wat ze doen is prima.
- Weet ik niet
- Weet ik zo niet
- Weet zo niks op te noemen
- Ze gaan renoveren en dan moeten we eruit, dat vindt ik schandalig. Daar huur ik niet voor. Ik moet 6 weken het huis uit voor veranderingen die ik niet wil. Ze doen wat ze willen met mijn huis en het zijn dingen die ik niet wil.
- Ze zouden meer tijd voor de cliënten moeten hebben. Dit is niet altijd mogelijk
- Zou het niet weten



12 Waarover bent u zeer tevreden wat betreft de zorgverlening?

- Afspraken worden goed nagekomen. Ik ben erg tevreden.
- Allemaal heel vriendelijk en hulpbereid
- alles
- Alles doen ze goed
- Alles gaat goed
- Alles gaat zoals het horen moet. Als ik vragen heb krijg ik goed antwoord.
- Alles is goed
- Alles is prima voor elkaar
- Als ik wat vraag krijg ik altijd antwoord, ze schrijven alles op en houden overal rekening mee.
- Altijd aardig en lief behandelen.
- Altijd tevreden. Ik word goed verzorgd.
- Blij dat ze mij helpen
- Dat afspraken heel goed nagekomen worden.
- Dat het een klein vast team is, wat altijd werkt.
- Dat ze eerlijk zijn en aandacht hebben. Ze houden alles goed in de gaten.
- Dat ze je vragen beantwoorden, luisteren naar jouw wensen.
- Dat ze zorgen dat ik de medicatie op tijd krijg.
- De aandacht
- De aandacht die ze hebben voor de cliënt. Die is bijzonder aanwezig bij iedereen. We hebben veel plezier in die paar minuten dat we elkaar zien.
- De aandacht en kundigheid en de benadering van de verzorgers. Het verschilt wel tussen de verzorgers, de ene is wel beter dan de ander.
- De aandacht en ze zijn vriendelijk.
- De algemene behandeling is goed.
- De attentie, tijd die ze nemen. Aandacht.
- de hele zorg
- De intakegesprekken verliepen snel en het werd allemaal snel opgepakt.
- De leidinggevende doet het fantastisch.
- de omgang
- de tijden, de vriendelijkheid
- Door toch wel tijd vrij te maken



- Helpen bij alles. Als er wat is, kan ik naar beneden en dan helpen ze mij.
- Het correct nakomen van gemaakte afspraken.
- Het praten en hoe ze allemaal zijn.
- Hoe ze mij behandelen. Ze nemen alles serieus.
- Ik vind alles goed
- Ik vind ze ontzettend vriendelijk, daar ben ik heel blij.
- In het algemeen gewoon tevreden
- Leveren goed werk, bevalt goed
- Over alles
- Over alles tevreden
- Over alles zeer tevreden
- Over alles!
- Over de aanpak, het is gezellig, vriendelijk en maken tijd voor een praatje.
- over de behandeling
- Over het algemeen ben ik erg tevreden.
- Over het algemeen ben ik verder tevreden.
- Over het algemeen wel tevreden.
- Over het algemeen zeer tevreden
- Over het algemeen zeker tevreden
- over het handelen. (als er echt iets aan de hand is dat ze wel gelijk handelen/actie ondernemen)
- Over hoe ze binnen komen, altijd vrolijk, altijd naar je informeren. Er wordt interesse getoond. Gezellig. Alleen maar lof.
- over wat ze doen
- Tevreden over alles, leuke meiden die hier komen
- Voor zover ik zorg krijg ben ik echt tevreden.
- Ze doen een hele hoop voor je, wat je allemaal niet kan
- ze doen het goed
- Ze hebben aandacht, gewoon super!
- Ze nemen je vragen serieus, zoeken echt naar een oplossing
- Ze zijn altijd even aardig en vriendelijk.
- Ze zijn gezellig, maken een praatje (als ze tijd hebben natuurlijk). Altijd bereid om te helpen.



- Ze zijn heel attent en komen steeds goed. Ik heb verder geen klachten.
- Ze zijn vriendelijk en ze doe wat ik vraag
- Ze zijn zeer behulpzaam
- Zoals ze er zijn
- Zoals ze mij behandelen. Zeer tevreden.

