
Rapportage PREM meting Wijkverpleging

Habitus Zorg



Uitgevoerd door Bureau De Bok, Franeker
Verslagjaar 2019

FACTSHEET PREM meting Wijkverpleging Habitus Zorg

Het onderzoek

Schriftelijke meting door Bureau De Bok, van **15 augustus** t/m **12 september 2019**

Gebruikte vragenlijst: 'PREM Wijkverpleging (versie 3.0, maart 2019)'

Aantal benaderde cliënten: **28**

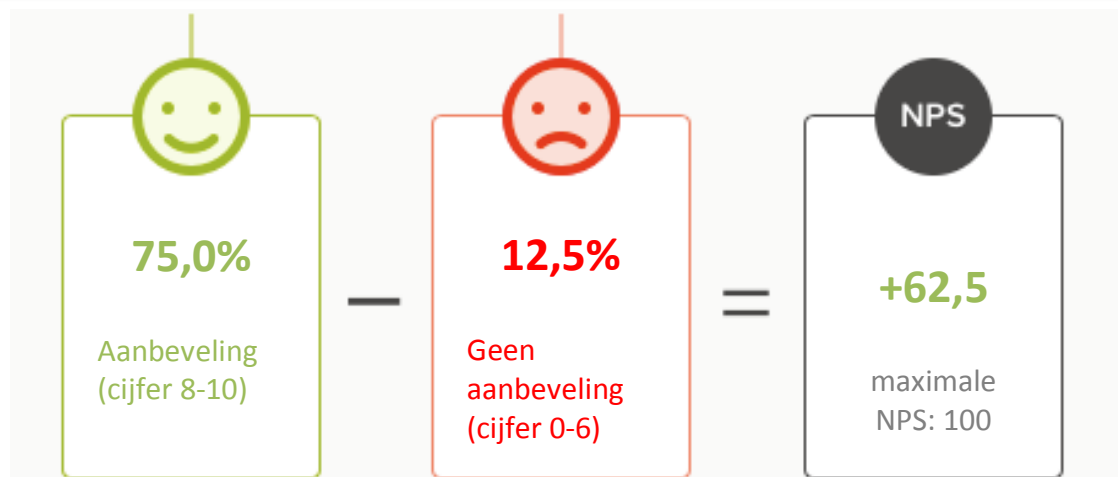
Aantal ingevulde vragenlijsten: **8**

Respons: **28,6%**

Algemene waardering voor Habitus Zorg

Aanbeveling

Net Promotor Score: +62,5
Gemiddelde aanbevelingscijfer: 8,1



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

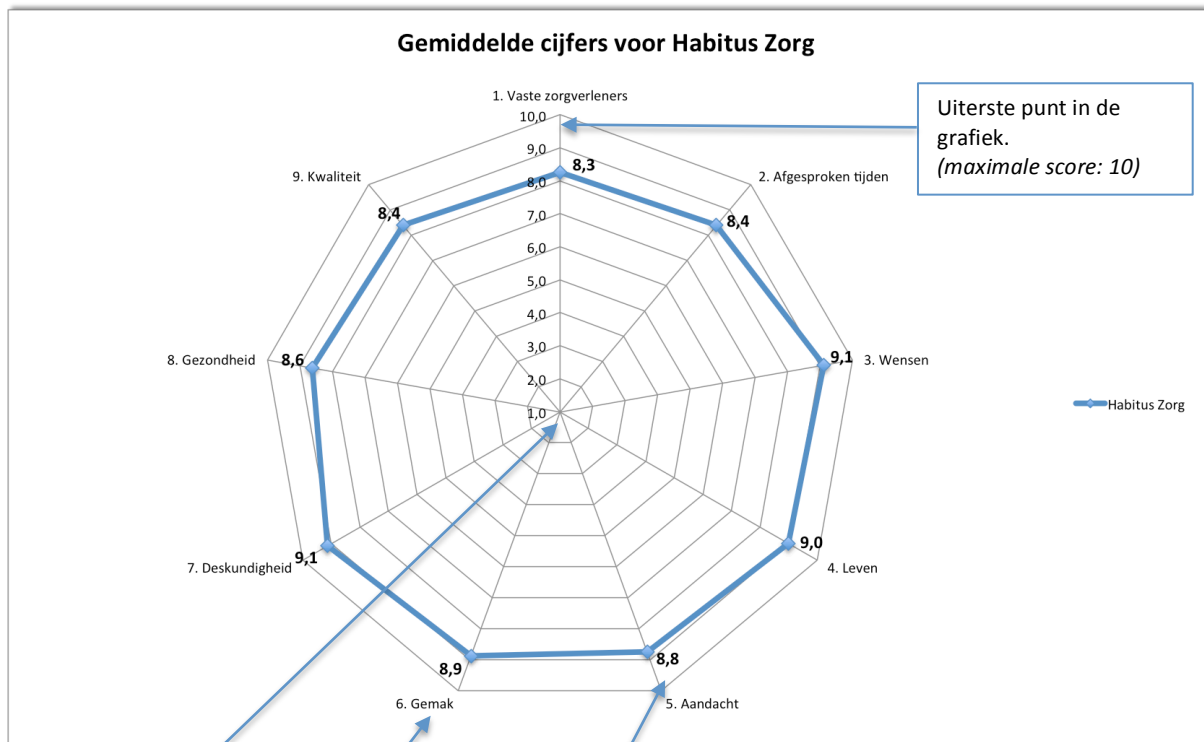
De NPS wordt vervolgens berekend door het percentage criticasters (cijfer = 0-6) af te trekken van het percentage promotors (cijfer= 8-10). De NPS wordt uitgedrukt als een score tussen de -100 en + 100.

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.



Uiterste punt in de grafiek.
(maximale score: 10)

Dit is de kern van de grafiek.
(minimale score: 1,0)

Op de randen van de grafiek worden de vragen uit de vragenlijst verkort weergegeven.

De gemiddelde score van de betreffende vraag.

Positiefste resultaat (hoogste gemiddelde cijfer)

1. Wensen van de cliënt worden meegenomen bij het bepalen van de zorg / Cliënten hebben vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners

Grootste verbeterpotentieel (laagste gemiddelde cijfer)

1. Zorg door vaste zorgverleners

Inhoudsopgave

1. Gemiddelde scores per vraag.....	2
2. Resultaten per vraag	3
3. Aanbeveling.....	6
4. Opmerkingen.....	8
5. Achtergrondkenmerken	9
6. Verantwoording	10

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 Bureau De Bok.

© Bureau De Bok, 2019

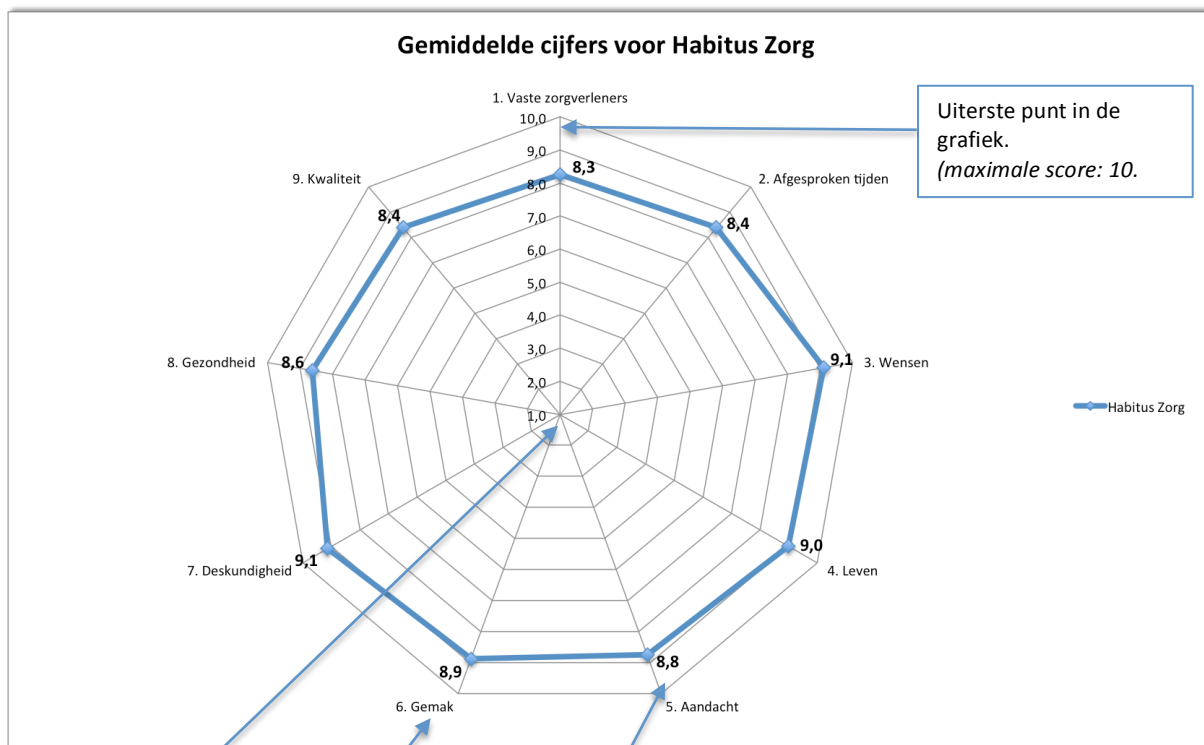
1. Gemiddelde scores per vraag

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.

Gemiddelde scores per vraag PREM Wijkverpleging Habitus Zorg

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



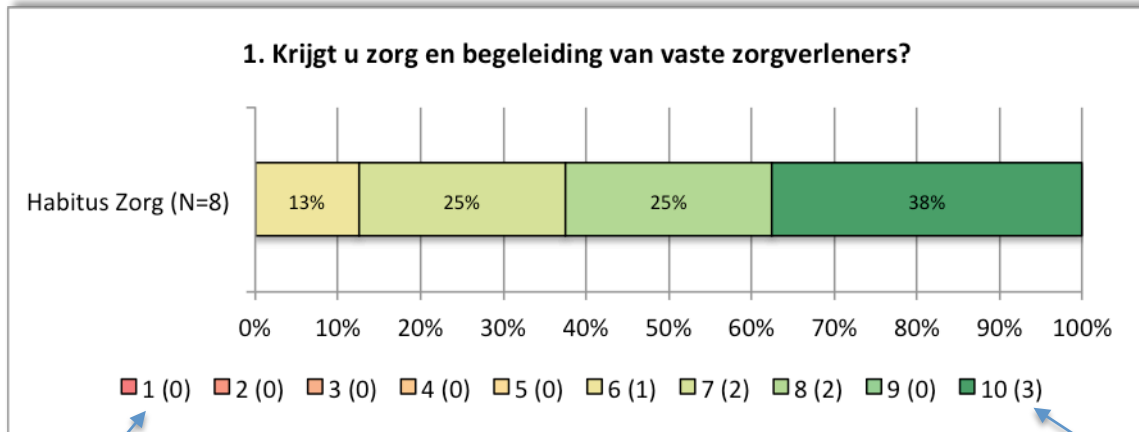
Dit is de kern van de grafiek.
(minimale score: 1,0)

Op de randen van de grafiek worden de vragen uit de vragenlijst verkort weergegeven.

De gemiddelde score van de betreffende vraag.

2. 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.

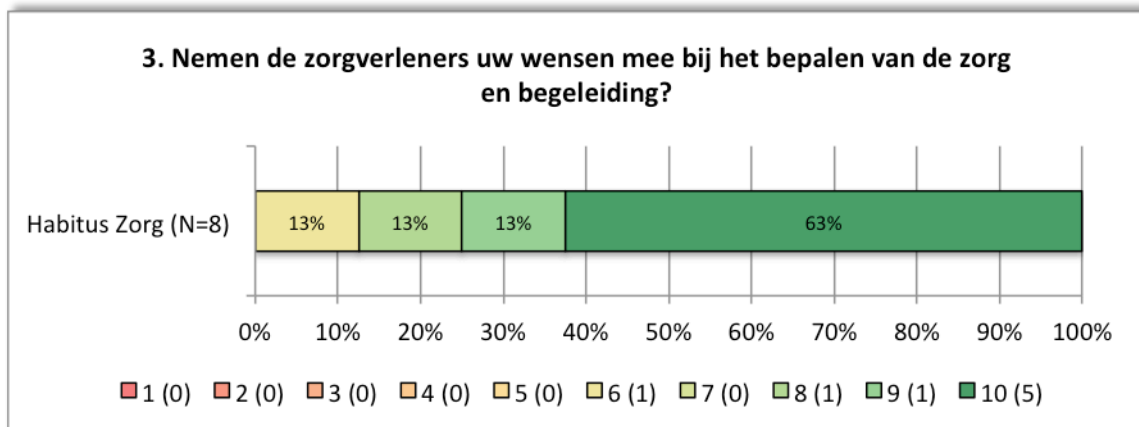
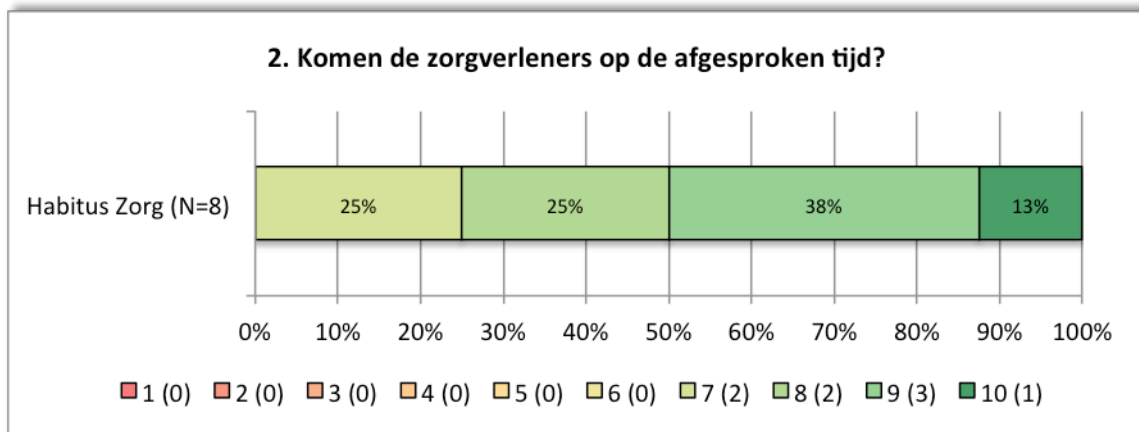


Cijfer
minimale score: 1 (rood)
maximale score: 10 (groen)

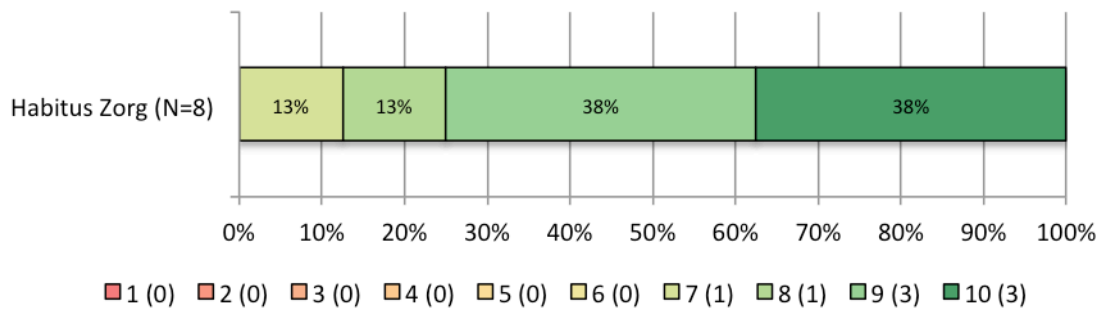
Meer rood in de grafiekbalk:
meer 'lage' dan 'hoge cijfers'
(meer ontevredenheid met
betrekking tot het onderwerp)

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

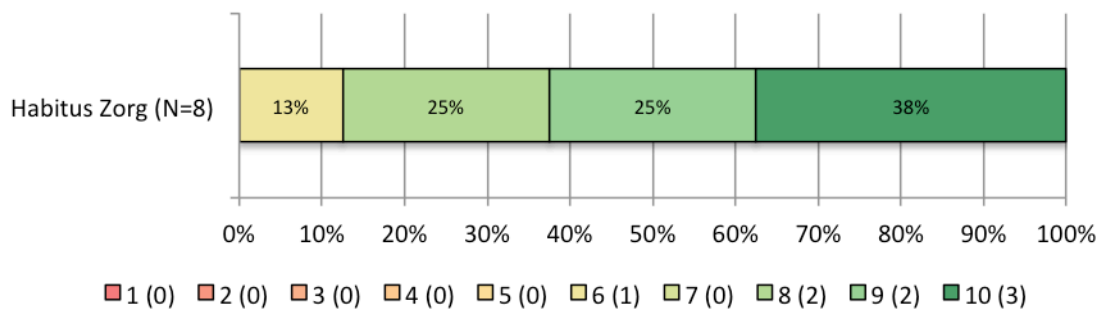
Aantal respondenten
dat het cijfer geeft.



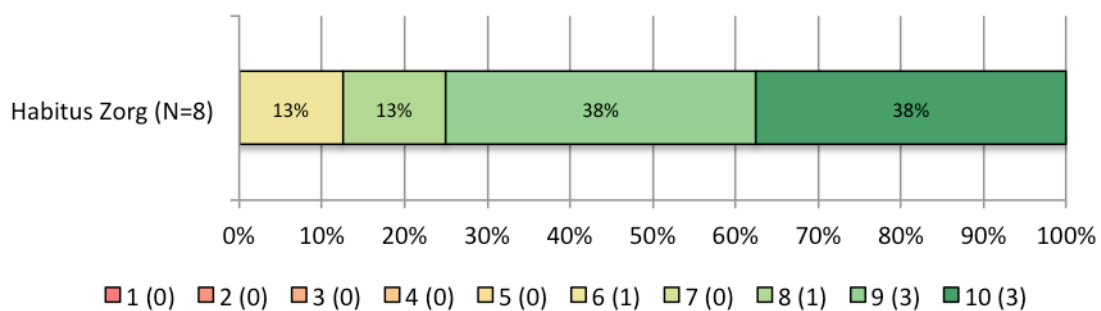
4. Past de zorg en begeleiding bij de manier waarop u wilt leven?



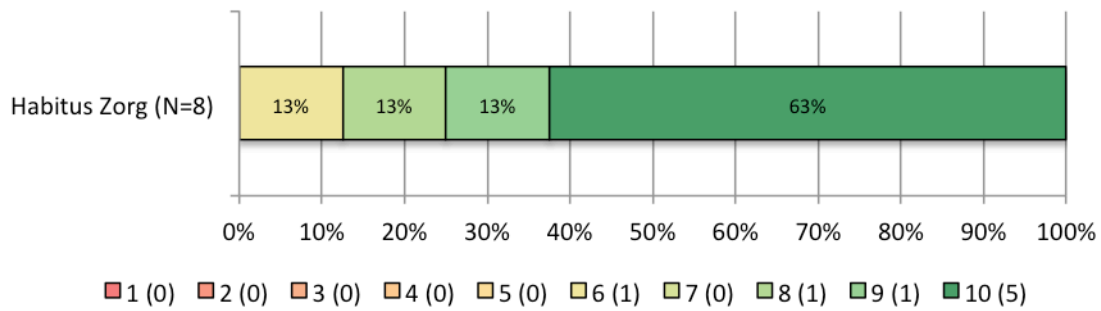
5. Behandelen de zorgverleners u met aandacht?



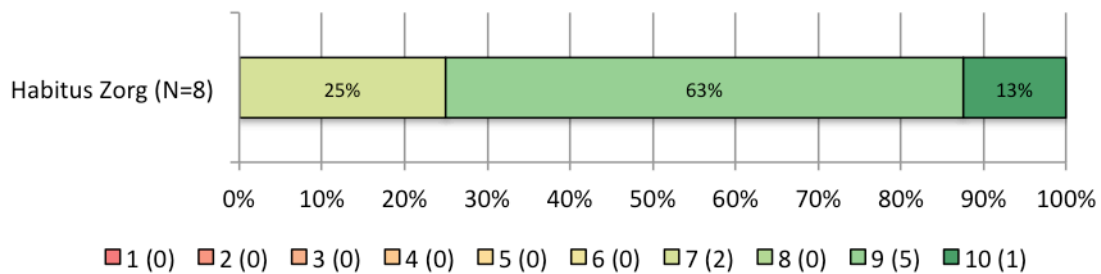
6. Voelt u zich op uw gemak bij de zorgverleners?



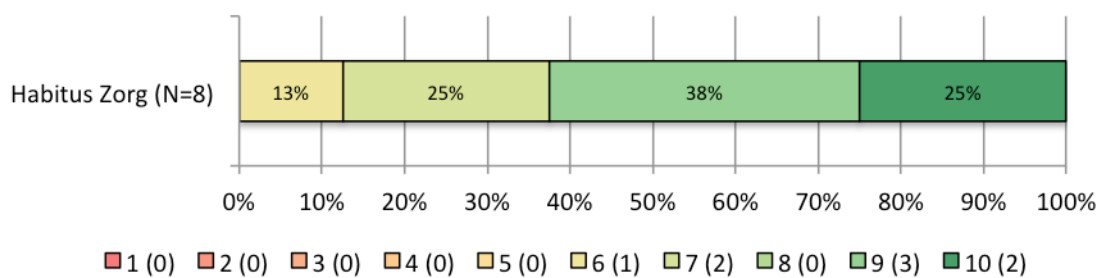
7. Heeft u vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners?



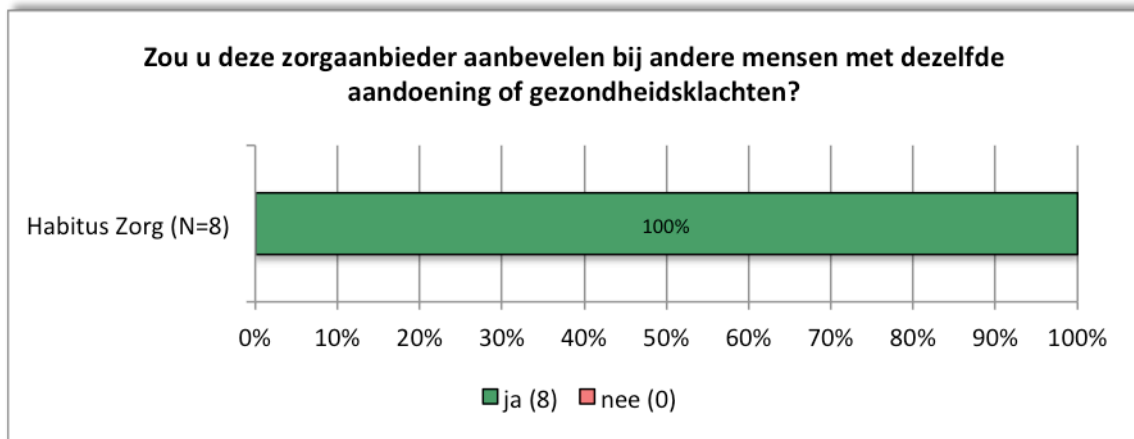
8. Houden de zorgverleners in de gaten hoe het met uw gezondheid gaat?



9. Kunt u met de hulp van de zorgverleners beter omgaan met uw ziekte of aandoening?



3. Aanbeveling



Het gemiddelde aanbevelingscijfer voor Habitus Zorg is: **8,1**

Net Promotor Score voor de zorg van Habitus Zorg



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 Tevreden = 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

Cijfer	Aantal	Percentage
5	1	12,5%
7	1	12,5%
8	1	12,5%
9	5	62,5%
Totaal	8	100,0%

4. Opmerkingen

A08. Wat kan er volgens u beter in de zorgverlening?

1. Dat ze op tijd komen. Meer aandacht besteden.
2. De zorgverleners moeten proberen op de beste manier volgens de regels de zorg te verlenen. Meer tijd geven.
3. Ik heb geen verbeterpunten op het moment.
4. Ik wil graag meer tijd, want ik heb angststoornissen. Ik ben volledig afhankelijk.
5. Meer tijd geven.
6. Ruime tijd voor verzorging.

A09. Waarover bent u zeer tevreden wat betreft de zorgverlening?

1. De aandacht die ik krijg.
2. Eigen moedertaal kan gesproken worden, waardoor er meer informatie wordt begrepen.
3. Het gaat altijd volgens mijn wensen. Als dat niet gebeurt, dan geef ik het aan. De aandacht die ik krijg van de dames, daar word ik super blij van.
4. Vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverlener. Eigen taal spreken.
5. Vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners.
6. Vertrouwen in het personeel van Habitus. Eigen taal. Professioneel.
7. Vertrouwen, eigen taal.

5. Achtergrondkenmerken

De gemiddelde leeftijd van de respondenten is: **67,4** jaar.

De verdeling naar geslacht is:

Wat is uw geslacht?

	Aantal	Percentage
<i>Man</i>	2	25,0%
<i>Vrouw</i>	6	75,0%
Totaal	8	100,0%

De verdeling naar opleidingsniveau is¹:

Wat is uw hoogst voltooide opleiding?

	Aantal	Percentage
<i>Geen opleiding</i>	6	75,0%
<i>Middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs</i>	1	12,5%
<i>Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs</i>	1	12,5%
Totaal	8	100,0%

Het oordeel over de eigen gezondheid is:

Hoe zou u over het algemeen uw eigen gezondheid noemen?

	Aantal	Percentage
<i>Slecht</i>	3	37,5%
<i>Matig</i>	5	62,5%
Totaal	8	100,0%

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)

6. Verantwoording

Het onderzoek

Schriftelijke meting door Bureau De Bok, van **15 augustus t/m 12 september 2019**
 Gebruikte vragenlijst: 'PREM Wijkverpleging (versie 3.0, maart 2019)'

Respons

Aantal benaderde cliënten: **28**

Netto benaderde cliënten²: **27**

Aantal ingevulde vragenlijsten: **8**

Bruto respons: **28,6%**

Netto respons: **29,6%**

Overzicht met redenen voor non-respons

Reden voor non-respons	Aantal
Te kort in zorg	1
Onbekend (<i>geen reactie</i>)	19

² Bureau De Bok rekent redenen als 'te kort in zorg', 'onbestelbaar retour', 'niet in staat' en 'overleden' als niet benaderd voor het onderzoek. 'Netto benaderd' staat voor het aantal cliënten dat benaderd is, rekening houdend met de redenen voor non-respons.



Voor vragen of opmerkingen over deze rapportage kunt u contact opnemen met Bureau De Bok
Dijkstraat 5, 8801 LR Franeker
tel: 0517-390038
e-mail: info@bureaubok.nl

© Bureau De Bok