



038 - 466 15 70

info@triqs.nl

www.triqs.nl

Rapportage PREM Wijkverpleging

Multi Care Thuiszorg 2021

Versie 1.0.0

Drs. J.J. Laninga

augustus 2021

www.triqs.nl



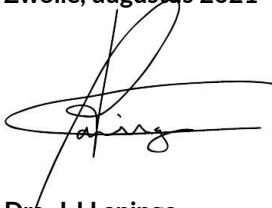
Voorwoord

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 Multi Care Thuiszorg. 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 Multi Care Thuiszorg. Op deze plaats bedankt Triqs mevrouw L. Hannouf van Multi Care Thuiszorg voor de plezierige samenwerking gedurende de meting. Tevens bedanken wij de cliëntenraad, de medewerkers en de cliënten van Multi Care Thuiszorg voor hun medewerking aan de meting.

Zwolle, augustus 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.

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 april t/m juli 2021 en conform planning uitgevoerd.



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?

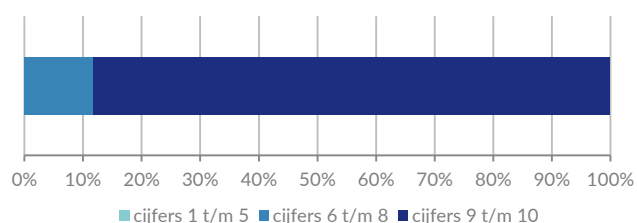
Staafdiagram

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').

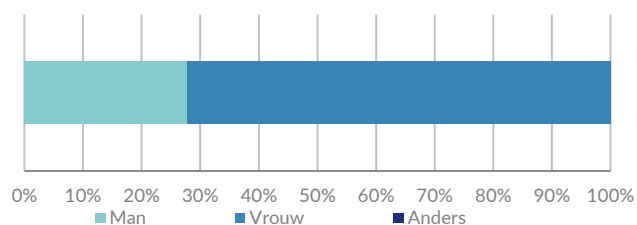
De negatieve ervaringen (kleur lichtblauw) staan altijd links in het staafdiagram. Hieronder vindt u een voorbeeld.

8 Houden de zorgverleners in de gaten hoe het met uw gezondheid gaat? (n=17)



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=18)



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	2	11,1%
4	0	0%
5	0	0%
6	0	0%
7	0	0%
8	0	0%
9	4	22,2%
10	12	66,7%

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 Multi Care Thuiszorg heeft verstuurd. Onderstaand een overzicht van de getroffen voorbereidingen:

Multi Care Thuiszorg	<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;• Drukwerk vragenlijsten;• Verzenden vragenlijsten.



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.

In de weken na het verzenden van de vragenlijsten volgde nog een herinnering. Daarbij is onderstaand schema gehanteerd.

Verzendschema:

- Week 1: Start uitzetten vragenlijsten en begeleidende brieven naar alle geselecteerde cliënten;
- Week 3: herinnering aan non-respondenten, met uitzondering van cliënten die zich afgemeld hebben voor deelname aan de meting.

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.

Onderstaande tabel geeft de beschreven stappen overzichtelijk weer.

1. aantal cliënten benaderd		40
2. cliënten die ten onrechte zijn benaderd:		
de cliënt is overleden	0	
adresgegevens zijn onjuist	0	
ontvangt geen zorg	0	
ontvangt minder dan een maand zorg	0	
		0
3. aantal cliënten terecht benaderd (3 = 1 - 2)		40
4. non-respons:		
aantal cliënten dat niet mee wilde doen	0	
aantal cliënten dat niet in staat is om de vragenlijst in te vullen	0	
aantal cliënten dat niet heeft gereageerd	22	
		22
5. respons (5 = 3 - 4)		18
6. Responspercentage (6 = 5 / 3)		45,00%

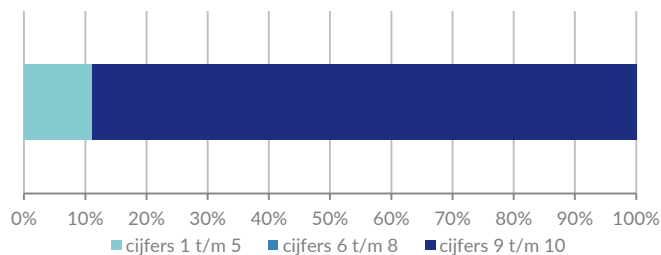


04 | Uitkomsten meting

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.

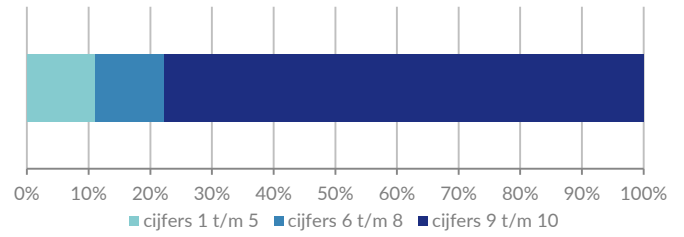
1 Krijgt u zorg van een vast team van zorgverleners?
(n=18)



	v01	%
1	0	0%
2	0	0%
3	2	11,1%
4	0	0%
5	0	0%
6	0	0%
7	0	0%
8	0	0%
9	4	22,2%
10	12	66,7%
gemiddelde score	9,0	

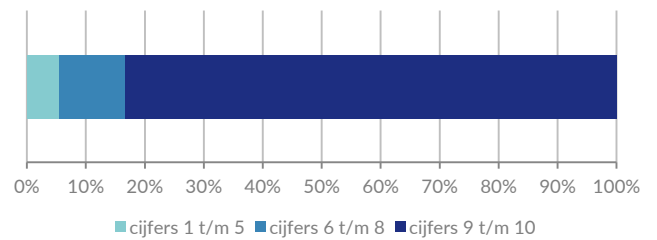


2 Komen de zorgverleners op de afgesproken tijd?
(n=18)



	v02	%
1	0	0%
2	2	11,1%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%
6	0	0%
7	1	5,6%
8	1	5,6%
9	4	22,2%
10	10	55,6%
gemiddelde score	8,6	

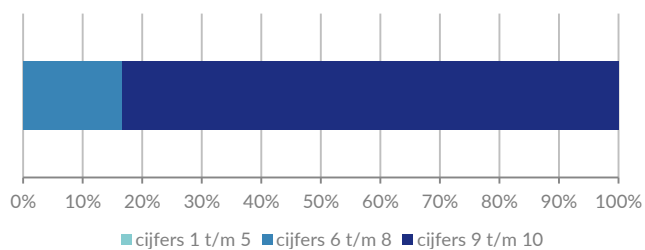
3 Nemen de zorgverleners uw wensen mee bij het bepalen van de zorg? (n=18)



	v03	%
1	0	0%
2	1	5,6%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%
6	0	0%
7	0	0%
8	2	11,1%
9	2	11,1%
10	13	72,2%
gemiddelde score	9,2	

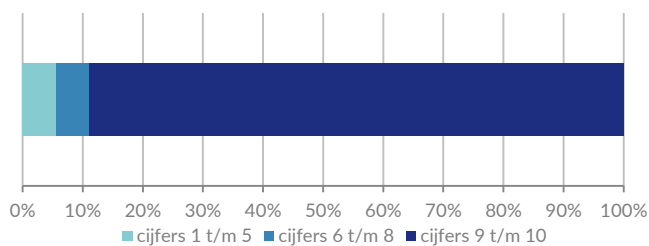


4 Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven?
(n=18)



	v04	%
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%
6	1	5,6%
7	0	0%
8	2	11,1%
9	4	22,2%
10	11	61,1%
gemiddelde score	9,3	

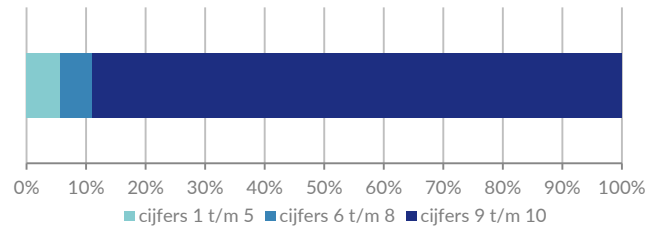
5 Behandelen de zorgverleners u met aandacht?
(n=18)



	v05	%
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	1	5,6%
5	0	0%
6	0	0%
7	1	5,6%
8	0	0%
9	2	11,1%
10	14	77,8%
gemiddelde score	9,4	

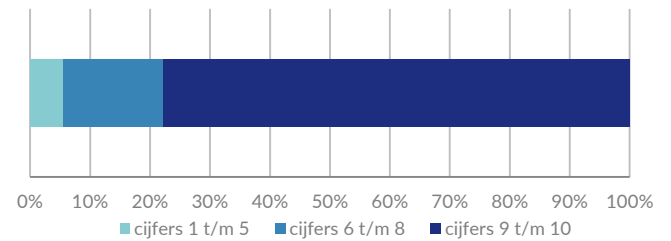


6 Voelt u zich op uw gemak bij de zorgverleners?
(n=18)



	v06	%
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	1	5,6%
6	0	0%
7	1	5,6%
8	0	0%
9	2	11,1%
10	14	77,8%
gemiddelde score	9,4	

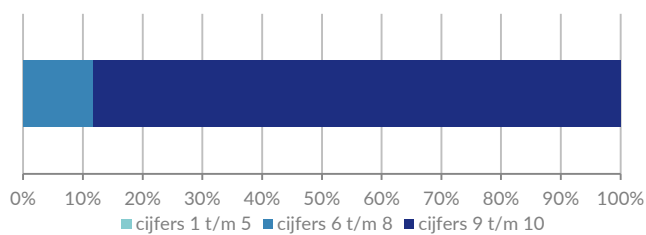
7 Heeft u vertrouwen in de deskundigheid van de
zorgverleners? (n=18)



	v07	%
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	1	5,6%
5	0	0%
6	0	0%
7	1	5,6%
8	2	11,1%
9	1	5,6%
10	13	72,2%
gemiddelde score	9,2	

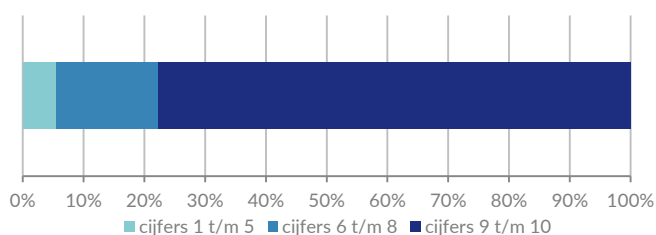


8 Houden de zorgverleners in de gaten hoe het met uw gezondheid gaat? (n=17)



	v08	%
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%
6	0	0%
7	1	5,9%
8	1	5,9%
9	1	5,9%
10	14	82,4%
gemiddelde score	9,6	

9 Kunt u met de hulp van de zorgverleners beter omgaan met uw ziekte of aandoening? (n=18)

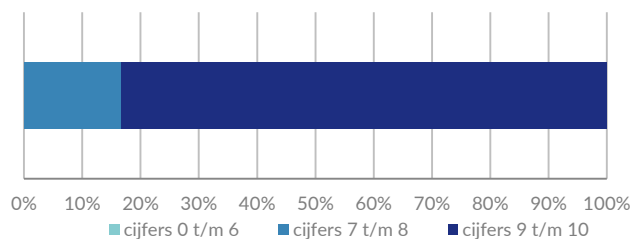


	v09	%
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	1	5,6%
5	0	0%
6	1	5,6%
7	0	0%
8	2	11,1%
9	3	16,7%
10	11	61,1%
gemiddelde score	9,1	



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=18)



	v10	%
0	0	0%
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%
6	0	0%
7	2	11,1%
8	1	5,6%
9	2	11,1%
10	13	72,2%
gemiddelde score	9,4	

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:

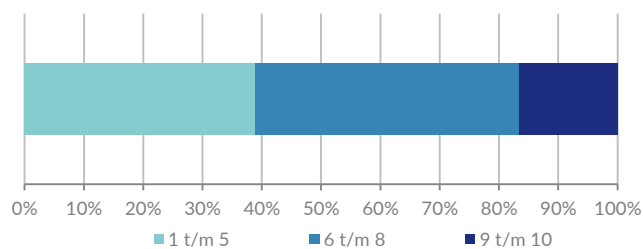
$$\text{NPS} = \% \text{ PROMOTORS} - \% \text{ CRITICASTERS}$$

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 Multi Care Thuiszorg bedraagt 83.

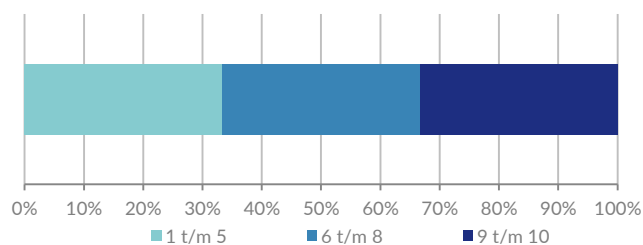
Ervaren gezondheid en kwaliteit van leven

13 Hoe vindt u over het algemeen uw gezondheid?
(n=18)



	v13	%
1	0	0%
2	0	0%
3	1	5,6%
4	1	5,6%
5	5	27,8%
6	2	11,1%
7	1	5,6%
8	5	27,8%
9	0	0%
10	3	16,7%
gemiddelde score	6,7	

14 Hoe vindt u over het algemeen uw kwaliteit van leven? (n=18)

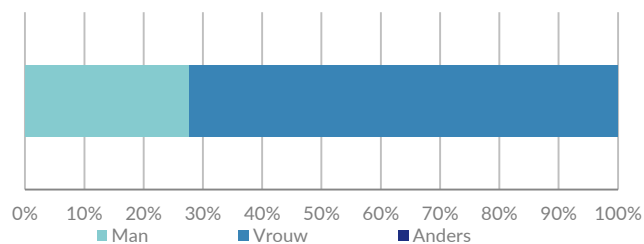


	v14	%
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	2	11,1%
5	4	22,2%
6	1	5,6%
7	1	5,6%
8	4	22,2%
9	2	11,1%
10	4	22,2%
gemiddelde score	7,3	



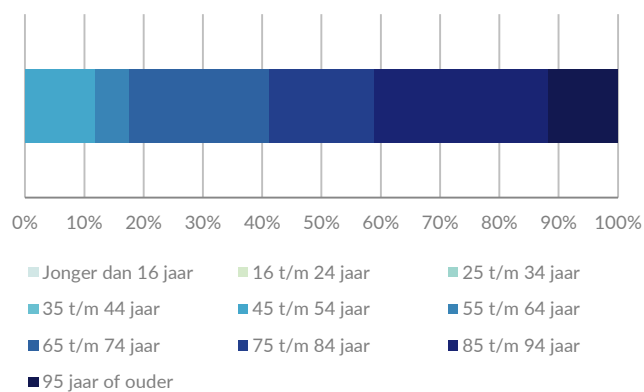
Achtergrondkenmerken

15 Wat is uw geslacht? (n=18)



	man	%	vrouw	%	anders	%
v15	5	27,8%	13	72,2%	0	0%

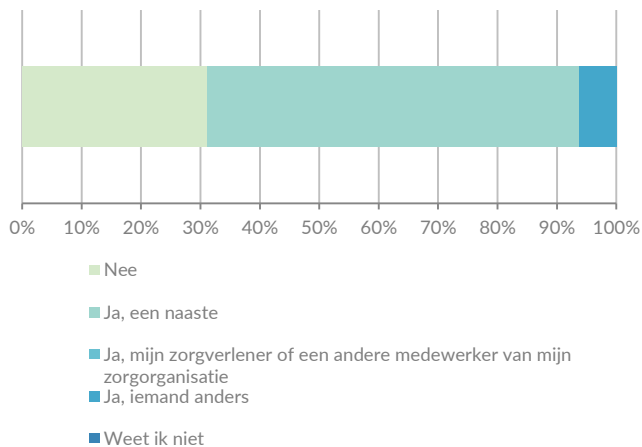
16 Wat is uw leeftijd? (n=17)



	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	2	11,8%
55 t/m 64 jaar	1	5,9%
65 t/m 74 jaar	4	23,5%
75 t/m 84 jaar	3	17,6%
85 t/m 94 jaar	5	29,4%
95 jaar of ouder	2	11,8%

Hulp bij invullen vragenlijst

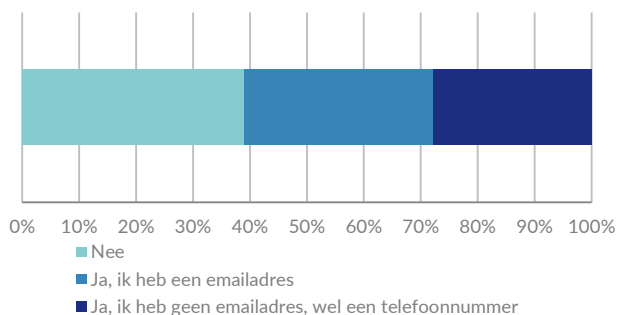
19 Heeft iemand u geholpen om deze vragenlijst in te vullen? (n=16)



	nee	%	ja, een naaste	%	ja, zorgverlener	%	ja, iemand anders	%	Weet ik niet	%
v19	5	31,3%	10	62,5%	0	0%	1	6,3%	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=18)



	nee	%	ja, email	%	ja, tel.nr.	%
v20	7	38,9%	6	33,3%	5	27,8%



05 | Samenvatting

Algemeen

In opdracht van Multi Care Thuiszorg heeft Triqs in de periode van april t/m juli 2021 een patiëntervaringsonderzoek (PREM) wijkverpleging uitgevoerd.

Respons

Er zijn 40 cliënten terecht benaderd voor de meting. Van deze 40 cliënten hebben 18 cliënten de vragenlijst terecht ingevuld. Het netto responspercentage is 45,00%.

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 83.

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 een vast team van zorgverleners? (n=18) (88,89% positief)
- vraag 5 Behandelen de zorgverleners u met aandacht? (n=18) (88,89% positief)
- Vraag 6 Voelt u zich op uw gemak bij de zorverleners? (n=18) (88,89% positief).

Opvallende scores - negatief

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

- vraag 1 Krijgt u zorg van een vast team van zorgverleners? (n=18) (11,11% negatief)
- vraag 2 Komen de zorgverleners op de afgesproken tijd? (n=18) (11,11% 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?	<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"/>	
<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>											
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?	<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"/>	
<i>Toelichting: zorgt de zorgverlener ervoor dat u, ondanks uw ziekte of aandoening, activiteiten of dingen kan doen die voor u belangrijk zijn?</i>											
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?

- alles gaat naar wens.
- Alles gaat goed op dit moment in de zorg. We zijn tevreden met de begeleiding van de cliënten.
- alles is goed
- De begeleiding gaat op dit moment goed. Soms kan de communicatie wel beter met elkaar.
- De communicatie gaat op dit moment goed, maar we kunnen de communicatie wel beter laten gaan. Zodat we elkaar beter kunnen communiceren.
- Door dezelfde groep te sturen. ik heb al 8 Verschillende verzorgsters komen, de 1 komt om 7.30, de ander 10.30 uur. Ook op tijd komen.
- Ik ben heel erg tevreden met zorgmedewerkers en zorgverlening van Multi Care Thuiszorg.
- Ik ben overal tevreden over. Geen op- of aanmerkingen.
- Ik vind het heel fijn om zo goed geholpen te worden.
- Medicijnen uitzetten.
- Meer rekening houden met mijn wensen.
- Niks, alles is goed, ben tevreden.
- Niks, alles is goed. Ben tevreden.
- Ze komen 's morgens en 's avonds om de steunkousen aan en uit te doen.



12 Waarover bent u zeer tevreden wat betreft de zorgverlening?

- Alles gaat op dit moment goed in de zorg en de begeleiding van de cliënten. We zijn allemaal tevreden, en de zorgverleners hebben hun werk goed gedaan
- De begeleiding en zorg gaat goed. En de cliënten zijn echt tevreden allemaal.
- De manier van handelen, ik heb er 3 die zijn zeer goed. De rest is ruw, doet je zeer.
- De zorgverlening gaat goed op dit moment met de begeleiding. We zijn tevreden met de cliënten, en de zorgverleners doen allemaal hun best.
- Deskundigheid en nemen mijn wensen mee bij het bepalen van de zorg.
- Er wordt rekening gehouden met mijn wensen en behoeftes.
- Geen opmerking.
- Ik ben tevreden omdat alles goed gaat.
- Ik ben tevreden, omdat alles goed gaat.
- Ik heb vaste zorgverleners die langs komen.
- medewerkers goed
- Over alles ben ik tevreden.
- Ze doet goed haar best.
- Ze komen op tijd, en leveren goede zorg.
- Zorgpersoneel komt erg zorgzaam over, en geeft een luisterend oor.

