



038 - 466 15 70

info@triqs.nl

www.triqs.nl

## Rapportage PREM Wijkverpleging

*Thuiszorg de Oude Haag*

Versie 1.0.0

januari 2024

[www.triqs.nl](http://www.triqs.nl)



## Voorwoord

Met genoegen bieden wij u hierbij de rapportage aan over de uitgevoerde tevredenheidsmeting. Deze rapportage bevat de resultaten van de tevredenheidsmeting op basis van indicatoren die zijn vastgesteld door de sectorpartijen ActiZ, Patientenfederatie Nederland, V&VN, Zorgthuisnl en Zorgverzekeraars Nederland. Het uitvoeren van deze meting is onderdeel van het Kwaliteitskader Wijkverpleging. 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 Thuiszorg de Oude Haag. 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.

Op deze plaats bedankt Triqs Martin van Kempen van Thuiszorg de Oude Haag voor de plezierige samenwerking gedurende de meting. Tevens bedanken wij de medewerkers en de cliënten van Thuiszorg de Oude Haag voor hun medewerking aan de meting.

Zwolle, januari 2024

**Harmen van Oene**  
Projectleider Triqs BV



# Inhoudsopgave

Voorwoord .....	2
Inhoudsopgave .....	3
Samenvatting .....	4
Inleiding.....	5
01   Methoden en onderzochte populatie.....	6
02   Resultaten .....	9
Inleiding.....	9
Responsanalyse .....	10
Resultaten per vraag.....	11
03   Benchmark .....	17
Bijlage 1 – Vragenlijst PREM Wijkverpleging.....	18



## Samenvatting

### Algemeen

In opdracht van Thuiszorg de Oude Haag heeft Triqs een patiëntervaringsonderzoek (PREM) Wijkverpleging uitgevoerd. De periode waarin de PREM wijkverpleging is uitgevoerd is november en december.

### Respons

In totaal zijn er 48 cliënten van Thuiszorg de Oude Haag terecht benaderd voor de meting. De respons is 20 (41,67%).

### 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 (op een schaal van -100 tot 100): 60.

### Gemiddelde scores cliëntervaringen:

De gemiddelde scores van de ervaringsvragen op volgorde van hoog naar laag:

3. Nemen de zorgverleners uw wensen mee bij het bepalen van de zorg? (n=20)	9,0
6. Voelt u zich op uw gemak bij de zorgverleners? (n=20)	9,0
5. Behandelen de zorgverleners u met aandacht? (n=19)	9,0
7. Heeft u vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners? (n=20)	8,9
1. Krijgt u zorg van een vast team van zorgverleners? (n=20)	8,7
8. Houden de zorgverleners in de gaten hoe het met uw gezondheid gaat? (n=20)	8,7
4. Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven? (n=20)	8,7
9. Kunt u met de hulp van de zorgverleners beter omgaan met uw ziekte of aandoening? (n=20)	8,7
2. Komen de zorgverleners op de afgesproken tijd? (n=20)	8,4



# Inleiding

## Aanleiding voor de meting

Deze meting is uitgevoerd in navolging van het kwaliteitskader voor de wijkverpleging, waarin vermeld staat 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 Wijkverpleging wordt uitgevoerd via een korte vragenlijst die de ervaring en beleving van cliënten met de wijkverpleging meet. Er wordt nagegaan hoe cliënten zaken als bejegening, deskundigheid en passende zorg en ondersteuning 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.

## Leeswijzer

Dit rapport is als volgt opgebouwd: hoofdstuk 1 beschrijft de methode van de meting. Hoofdstuk 2 bevat de responsanalyse en de resultaten van de meting, gepresenteerd per vraag uit de vragenlijst. De gegeven antwoorden van de cliënten worden visueel weergegeven middels grafieken en tabellen. In hoofdstuk 3 worden de resultaten tegen de Triqs benchmark afgezet. Tot slot staat in bijlage 1 een voorbeeld van de PREM vragenlijst.

Naast deze rapportage is het ook mogelijk om de frequenties van de gegeven antwoorden digitaal te bekijken, namelijk via onze online omgeving Zorgpeil.



## 01 | Methoden en onderzochte populatie

In dit hoofdstuk wordt omschreven hoe de PREM Wijkverpleging is uitgevoerd. Aan bod komt de achtergrondinformatie over de vragenlijst, de in- en exclusiecriteria voor deelname aan de meting, de methode van dataverzameling en de dataverwerking en data-analyse.

### Vragenlijst: achtergrond

De vragenlijst voor de PREM Wijkverpleging is eind 2017 ontwikkeld door een onderzoeksbureau in opdracht van de sectorpartijen ActiZ, Patientenfederatie Nederland, Zorgthuisnl en Zorgverzekeraars Nederland. Hierbij zijn de toenmalige Zorgkaart-vragenset en de PREM Chronische zorg als uitgangspunt gebruikt. In 2019 hebben zorgaanbieders van wijkverpleging voor het eerst een PREM-meting uitgevoerd. In 2020 heeft de tweede meting plaatsgevonden en is de PREM Wijkverpleging geëvalueerd. Als gevolg hiervan is de vragenlijst op een aantal punten aangepast. De vragenlijst zoals gehanteerd bij deze meting zal tot en met 2023 hetzelfde blijven.

### Vragenlijst: inhoud

De vragenlijst PREM Wijkverpleging bevat in totaal 20 vragen. Ten eerste zijn er 9 ervaringsvragen te beantwoorden op een schaal van 1 tot en met 10. Vervolgens een aanbevelingsvraag en twee open vragen over verbeter- en pluspunten. Tot slot worden achtergrondvragen gesteld zoals de ervaren gezondheid, kwaliteit van leven (PROM: patient reported outcome measure), geslacht en leeftijd. Een exemplaar van de gehanteerde vragenlijst is opgenomen in bijlage 1. De opdrachtgever heeft de mogelijkheid om extra vragen toe te voegen aan het einde van de vragenlijst.

### Vorbereiding meting

Bij de start van de meting heeft er overleg plaatsgevonden tussen de opdrachtgever en de projectleider over de voorbereidingen voor de meting. De gemaakte afspraken alsmede de daadwerkelijke planning zijn opgenomen in het onderzoeksplan dat Triqs aan Thuiszorg de Oude Haag heeft verstuurd.

### Inclusie- en exclusiecriteria

Bij het opstellen van het cliëntenbestand door de opdrachtgever is de inclusie- en exclusiecriteria gehanteerd zoals die vermeld staan in het handboek PREM Wijkverpleging 2021-2023.

### Respondenten

De doelgroep van de PREM Wijkverpleging betreft cliënten die persoonlijke verzorging en/of verpleging ontvangen die thuis geleverd wordt en welke gefinancierd wordt vanuit de Zorgverzekeringswet (Zvw). Ook de gespecialiseerde verpleging en palliatieve zorg valt onder de doelgroep.



## Dataverzameling

### Schriftelijk

Binnen deze meting is de data schriftelijk verzameld. De opdrachtgever heeft een lijst met namen en adressen van deelnemende cliënten verstrekt. Deze cliënten ontvingen per post de vragenlijst en begeleidende brief.

In de brief is het doel van de meting en de inhoud van de vragenlijst toegelicht. Daarnaast is in de brief een instructie opgenomen op welke wijze de vragenlijst ingevuld kon worden en wat Triqs met de ontvangen antwoorden doet. Tot slot is genoemd hoe cliënten zich kunnen afmelden en waar ze terecht kunnen met vragen. In de brief werd de mogelijkheid geboden om de vragenlijst online in te vullen in de onderzoekstool Zorgpeil door middel van een persoonlijke code. Als de vragenlijst op papier werd ingevuld, dan kon deze kosteloos geretourneerd worden in de meegeleverde antwoordenvolp.

In de weken na het verzenden van de vragenlijsten volgde nog een herinnering aan de non-respondenten.

## Vragenlijstverwerking

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

## Data-analyse en databewerking

Cliënten die de voorafvraag met nee hebben beantwoord zijn niet meegenomen in de resultaten. Zij hebben immers de afgelopen 12 maanden geen persoonlijke verzorging en/of verpleging ontvangen van de zorginstelling of in die periode niet minimaal 1 maand zorg ontvangen. Daarom behoren zij niet tot de doelgroep zoals beschreven in het handboek PREM Wijkverpleging. Er is geen verdere opschoning toegepast op de data alvorens deze in de rapportage te vermelden. Een verdere opschoning van de data vindt plaats door Mediquest voor aanlevering aan het Openbare Databestand (ODB) van Zorginstituut Nederland (ZiNL) en de stuurgroep kwaliteitskader Wijkverpleging.

### Open antwoorden

Ten tweede zijn in de open antwoorden verwijzingen verwijderd naar personen en andere informatie die voor mogelijke herleidbaarheid kunnen zorgen. De open antwoorden worden in een apart document gepresenteerd.

### Gemiddelde scores

Ten derde zijn de gemiddelde scores berekend door de somscores te delen door het aantal respondenten dat de vraag heeft ingevuld. Om tot de somscores te komen, is het aantal respondenten per antwoordoptie vermenigvuldigd met de waarde van de antwoordoptie.



## NPS

Ten slotte hanteert Triqs de volgende methode voor het berekenen van de NPS score:

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, zij zullen de organisatie actief aanbevelen. Klanten die een 0 tot en met 6 geven zijn critici, wat wil zeggen dat ze de organisatie niet zullen aanbevelen aan anderen. Klanten die diensten of producten beoordelen met een 7 t/m 8 tellen in de NPS score niet mee. Die klanten 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. Het wordt berekend door het *percentage critici* van het *percentage promotors* af te trekken. Als er bijvoorbeeld 25% promotors zijn, 55% Passief Tevredenen en 20% Critici, dan bedraagt de NPS +5 (25 minus 20). Een positieve NPS (>0) wordt doorgaans als goed beschouwd .





## 02 | Resultaten

### Inleiding

In dit hoofdstuk wordt eerst een responsanalyse getoond. Vervolgens worden 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.

### Vraagtype

De gebruikte vragenlijst bestaat uit verschillende type vragen die op een verschillende manier worden getoond. De vragenlijst start met ervaringsvragen. 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? Daarna volgt de NPS vraag, de open vragen, de vraag naar de ervaren gezondheid, de PROM vraag naar kwaliteit van leven en de achtergrond vragen.

### Grafieken

De resultaten van de ervaringsvragen worden weergegeven door middel van honderd procent gestapelde staafdiagrammen. Links van dit staafdiagram, aan het einde van de vraag, staat vermeld op hoeveel respondenten de resultaten zijn gebaseerd (n=...). De ervaringsvragen en de vragen over ervaren gezondheid en kwaliteit van leven uit de afgenomen 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. Hier is voor gekozen zodat de opdrachtgever in één oogopslag kan zien welke vragen onvoldoende scores en welke vragen juist heel goed scores. Ook blijft de grafiek op deze manier overzichtelijk. Het kleurgebruik in de staafdiagram is als volgt: rood ('1 t/m 5'), lichtgroen ('6 t/m 8') en donkergroen ('9 t/m 10'). De negatieve ervaringen (kleur rood) staan altijd links in de staafdiagram. Tevens wordt een tabel met het aantal gegeven antwoorden per antwoordcategorie en de gemiddelde score weergegeven.

De achtergrondvragen worden weergegeven als een liggende staafdiagram, omdat het hierbij gaat om een ander vraagtype. Bij deze vragen hebben de antwoordopties geen waardeoordeel: het ene antwoord is niet positiever dan het ander.

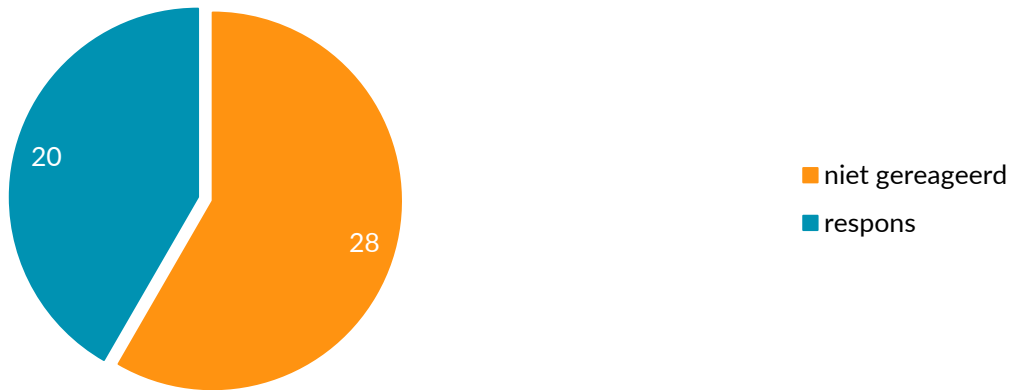
### Aanknopingspunten voor verbetering

De grafieken kunnen op verschillende manieren worden bekeken om er verbeterpunten voor de zorg uit te halen. Wanneer de rode 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.



## Responsanalyse

Onderstaande diagram met bijbehorende tabel toont de respons van deze meting. De responsdiagram geeft de respons weer uitgaande van het aantal terecht benaderde cliënten (48):



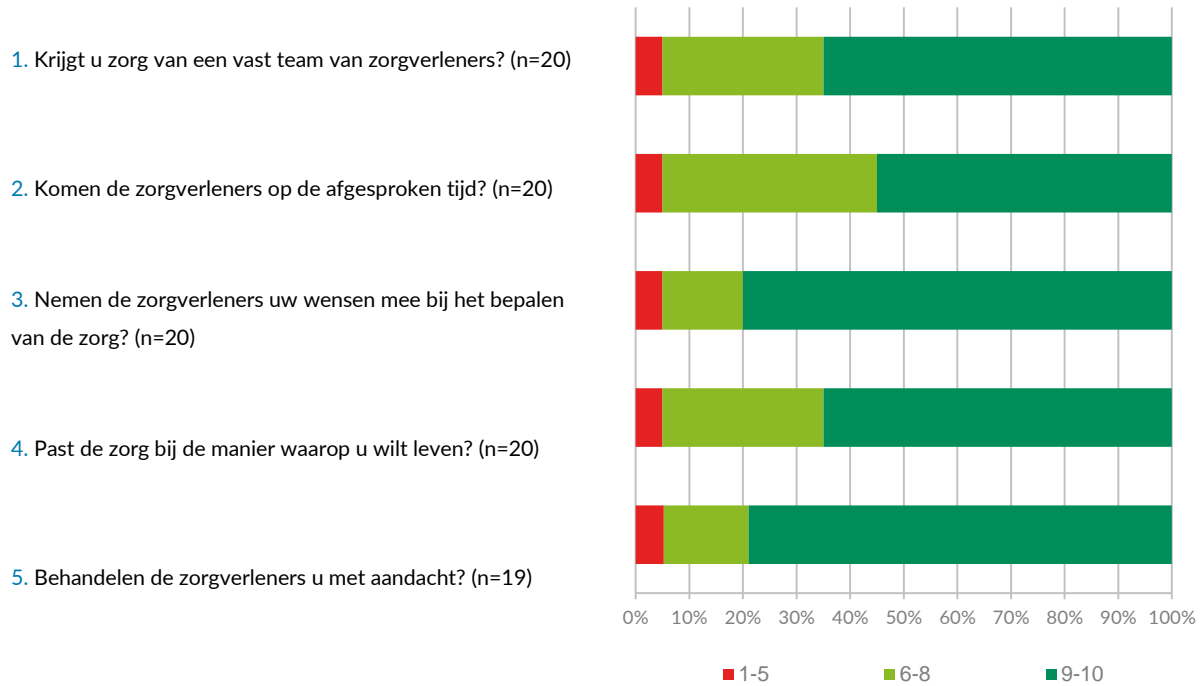
1.	Totaal aantal benaderd		50	
2.	Aantal onterecht benaderd			
		Client ontvangt minder dan maand zorg	2	
3.	<b>Aantal terecht benaderd</b>		<b>48</b>	100%
4.	Non-respons			
		Niet gereageerd	28	56%
5.	<b>Respons</b>		<b>20</b>	42%

1 Het totaal aantal benaderde cliënten is gelijk aan het aantal cliënten zoals doorgegeven door de organisatie.

2 Onder cliënten die onterecht benaderd zijn, vallen: cliënten die overleden zijn, die geen zorg ontvangen, van wie het adres onjuist bleek te zijn (onbestelbaar retour) of die in de vragenlijst hebben aangegeven minder dan een maand zorg te ontvangen. 3 Het aantal terecht benaderd blijft dan over. 4 Onder non-respons wordt verstaan cliënten die niet gereageerd hebben op het verzoek tot deelname, aangegeven hebben niet te willen meedoen of niet in staat zijn om de vragenlijst in te vullen. 5 De respons is het aantal geldig ingevulde vragenlijsten dat nu nog overblijft. 6 Het responspercentage wordt berekend door de respons te delen door het totaal aantal terecht benaderde cliënten.

## Resultaten per vraag

Op de volgende 9 vragen kon antwoord worden gegeven op basis van een 10-puntsschaal, waarbij geldt: 1 = nee, helemaal niet en 10 = ja, helemaal wel .



	v1	%	v2	%	v3	%	v4	%	v5	%
1	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
2	0	0%	0	0%	0	0%	1	5,0%	0	0%
3	1	5,0%	1	5,0%	0	0%	0	0%	0	0%
4	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	5,3%
5	0	0%	0	0%	1	5,0%	0	0%	0	0%
6	0	0%	2	10,0%	0	0%	0	0%	0	0%
7	2	10,0%	3	15,0%	2	10,0%	3	15,0%	1	5,3%
8	4	20,0%	3	15,0%	1	5,0%	3	15,0%	2	10,5%
9	5	25,0%	3	15,0%	7	35,0%	4	20,0%	7	36,8%
10	8	40,0%	8	40,0%	9	45,0%	9	45,0%	8	42,1%
<b>Gemiddelde</b>	<b>8,7</b>		<b>8,4</b>		<b>9,0</b>		<b>8,7</b>		<b>9,0</b>	

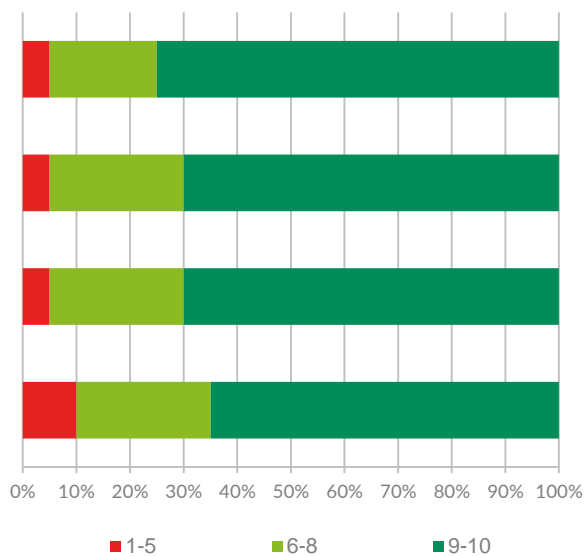


6. Voelt u zich op uw gemak bij de zorgverleners? (n=20)

7. Heeft u vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners? (n=20)

8. Houden de zorgverleners in de gaten hoe het met uw gezondheid gaat? (n=20)

9. Kunt u met de hulp van de zorgverleners beter omgaan met uw ziekte of aandoening? (n=20)



	v6	%	v7	%	v8	%	v9	%
1	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
2	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
3	0	0%	1	5,0%	1	5,0%	0	0%
4	0	0%	0	0%	0	0%	2	10,0%
5	1	5,0%	0	0%	0	0%	0	0%
6	0	0%	0	0%	1	5,0%	0	0%
7	2	10,0%	2	10,0%	2	10,0%	2	10,0%
8	2	10,0%	3	15,0%	2	10,0%	3	15,0%
9	5	25,0%	4	20,0%	5	25,0%	3	15,0%
10	10	50,0%	10	50,0%	9	45,0%	10	50,0%
<b>Gemiddelde</b>	<b>9,0</b>		<b>8,9</b>		<b>8,7</b>		<b>8,7</b>	



## Aanbeveling

De Net Promoter Score (NPS) voor Thuiszorg de Oude Haag is: **60**

In totaal hebben 20 respondenten hun antwoord gegeven op de NPS vraag *10 In welke mate zou u deze zorgaanbieder aanbevelen bij andere mensen met dezelfde aandoening of gezondheidsklacht?*

De NPS score wordt berekend volgens onderstaande methode (het percentage promotors minus het percentage critici):



$$70 - 10 = 60$$

## Frequentietabel

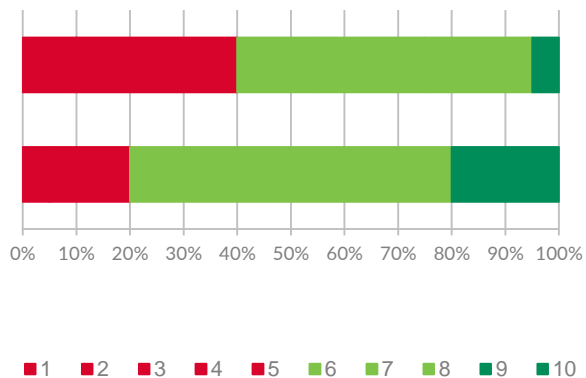
v10	n	%
0 zeker niet	0	0%
1	0	0%
2	1	5,0%
3	1	5,0%
4	0	0%
5	0	0%
6	0	0%
7	0	0%
8	4	20,0%
9	4	20,0%
10 zeker wel	10	50,0%
Gemiddelde	8,7	

## Ervaren gezondheid en kwaliteit van leven

Op de volgende 2 vragen kon antwoord worden gegeven op basis van een 10-puntsschaal, waarbij geldt: 1 = een slechte gezondheid en 10 = een uitstekende gezondheid (v13). En 1 = een slechte kwaliteit van leven en 10 = een uitstekende kwaliteit van leven (v14).

13. Hoe vindt u over het algemeen uw gezondheid? (n=20)

14. Hoe vindt u over het algemeen uw kwaliteit van leven? (n=20)

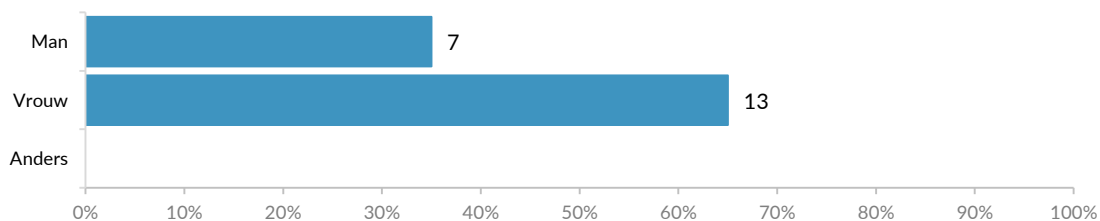


	v13	%	v14	%
1	0	0%	0	0%
2	2	10,0%	1	5,0%
3	0	0%	0	0%
4	0	0%	0	0%
5	6	30,0%	3	15,0%
6	3	15,0%	5	25,0%
7	4	20,0%	3	15,0%
8	4	20,0%	4	20,0%
9	0	0%	2	10,0%
10	1	5,0%	2	10,0%
<b>Gemiddelde</b>	<b>6,1</b>		<b>6,9</b>	

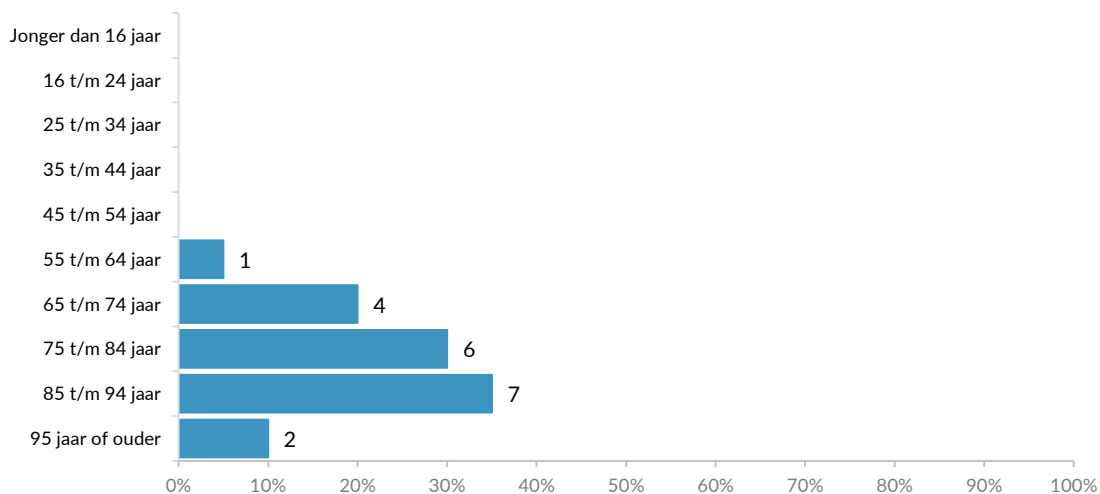


## Achtergrondkenmerken

### 15. Wat is uw geslacht? (n=20)

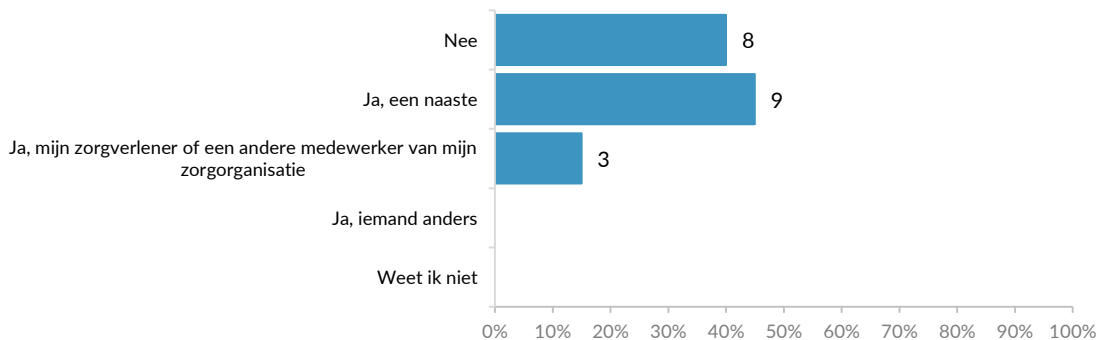


### 16. Wat is uw leeftijd? (n=20)



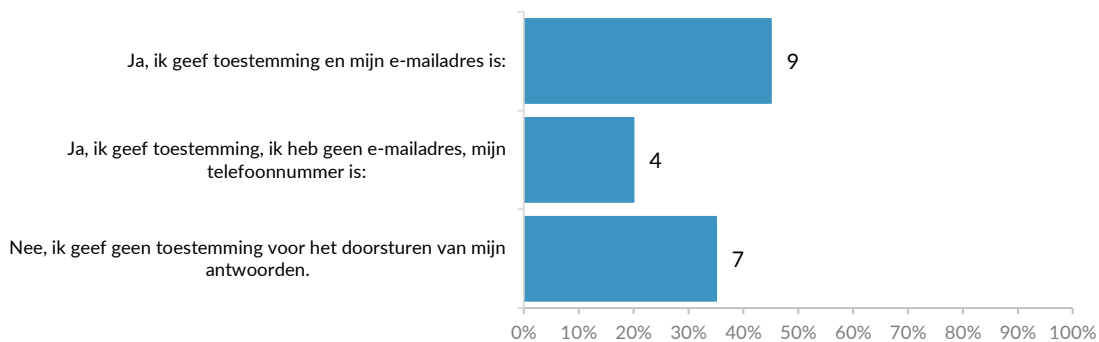
## Hulp bij invullen vragenlijst

19. Heeft iemand u geholpen om deze vragenlijst in te vullen? (n=20)



## Zorgkaart Nederland

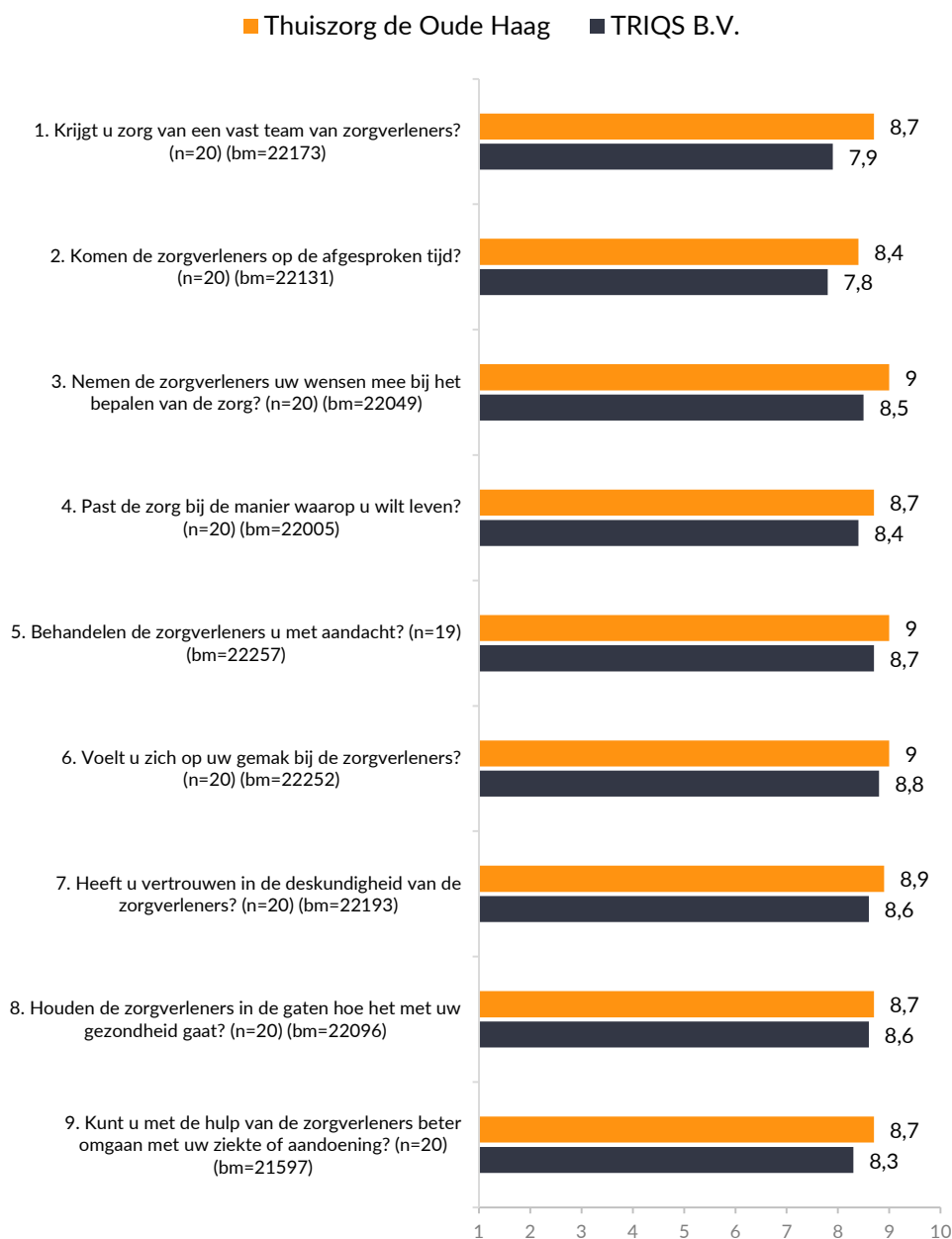
20. Ik heb de informatie over wat er met mijn gegevens gebeurt goed gelezen. Ik geef toestemming voor het verwerken van mijn gegevens door onderzoeksbureau Triqs, het doorsturen van mijn gegevens aan Patiëntenfederatie Nederland en het plaatsen van mijn anonieme waardering (zonder naam en e-mailadres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





## 03 | Benchmark

In dit onderdeel van de rapportage worden de ervaringsvragen van de vragenlijst vergeleken met de score van de Triqs benchmark. De score van de benchmark is gebaseerd op alle PREM Wijkverpleging metingen die zijn uitgevoerd door Triqs in de afgelopen 2 jaren. Bij elke vraag staat vermeld uit hoeveel respons de benchmark (bm) afkomstig is. Onderstaande grafiek toont per vraag een vergelijking met organisaties die ook wijkverpleging bieden.



## Bijlage 1 – Vragenlijst PREM Wijkverpleging

### PREM Wijkverpleging 2023

#### 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 (vraag 11 en 12) alstublieft geen namen, persoonsgegevens en andere herleidbare gegevens om de antwoorden anoniem te houden en de privacy te waarborgen.  
 • wilt u zoveel mogelijk deze open vragen invullen?

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



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 ervaringsite 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](http://www.zorgkaartnederland.nl). Ik weet dat ik mijn toestemming op elk moment weer kan intrekken. (Wilt u 1 antwoord aankruisen)

- Ja, ik geef toestemming en mijn e-mailadres is: \_\_\_\_\_  
 Ja, ik geef toestemming, ik heb geen e-mailadres, mijn telefoonnummer is: \_\_\_\_\_  
 Nee, ik geef geen toestemming voor het doorsturen van mijn antwoorden

Bedankt voor het invullen van deze vragenlijst

