

# Onderzoeksverantwoording



## Achtergrond

PREM (Patient Reported Experience Measures) is een landelijk wettelijk verplicht onderzoek, dat de beleving en ervaring van de patiënten in kaart brengt.

Naast het doel om de tevredenheid van de patiënten in kaart te brengen, worden de resultaten ook gebruikt om verbeteracties te formuleren voor de zorgorganisaties. Dit alles om de kwaliteit van de geleverde zorg naar een steeds hoger niveau te brengen.

Om de zorg transparant te maken worden de resultaten gebruikt voor een landelijke benchmark en door zorgverzekeraars.

De gepubliceerde resultaten zoals bijvoorbeeld de resultaten op ZorgkaartNederland kunnen afwijken van de resultaten in dit rapport. Sommige cliënten hebben bijvoorbeeld geen toestemming gegeven om de data door te leveren. Of de respondenten hebben niet alle benodigde gegevens ingevuld. De resultaten in dit rapport zijn gebaseerd op alle ingevulde vragenlijsten van Rozazorg.

Het onderzoek is anoniem afgenomen.

# Samenvatting en conclusies

# Hoge respons en hoge tevredenheid

Op afgesproken tijd komen blijft belangrijkste verbeterpunt, de NPS is wel gestegen

- De respons rate van 93% is beduidend **hoger** dan eerdere metingen.
- Bijna de helft van de cliënten (n=40) geeft toestemming om te delen met ZorgkaartNederland.
- Slechts **de helft** daarvan (n=20) voldoet echter aan alle criteria.
- Belangrijkste verbeterpunt is het **op de afgesproken tijd komen** van de zorgverleners.
- Over de andere aspecten zijn de cliënten duidelijk **meer tevreden**.
- De meeste cliënten vinden dat ze met aandacht behandeld worden en ze voelen zich op hun gemak. Ook hebben ze het gevoel dat de zorgverleners hun gezondheid goed in de gaten houden.
- De NPS is met **9 punten gestegen naar 63** sinds de vorige meting: bijna 70% beveelt Rozazorg aan.
- De **kwaliteit van leven** wordt met een 6.1 als redelijk ervaren, ondanks de **licht verbeterde gezondheid** die veel cliënten naar eigen zeggen hebben.

# Cliënten zijn positief over alle aspecten, op één na

Bijna iedereen voelt zich op zijn/haar gemak en ze vinden allemaal dat ze met aandacht behandeld worden

*Ervaring met zorgverleners, procentuele verdeling (2022: n=81)*

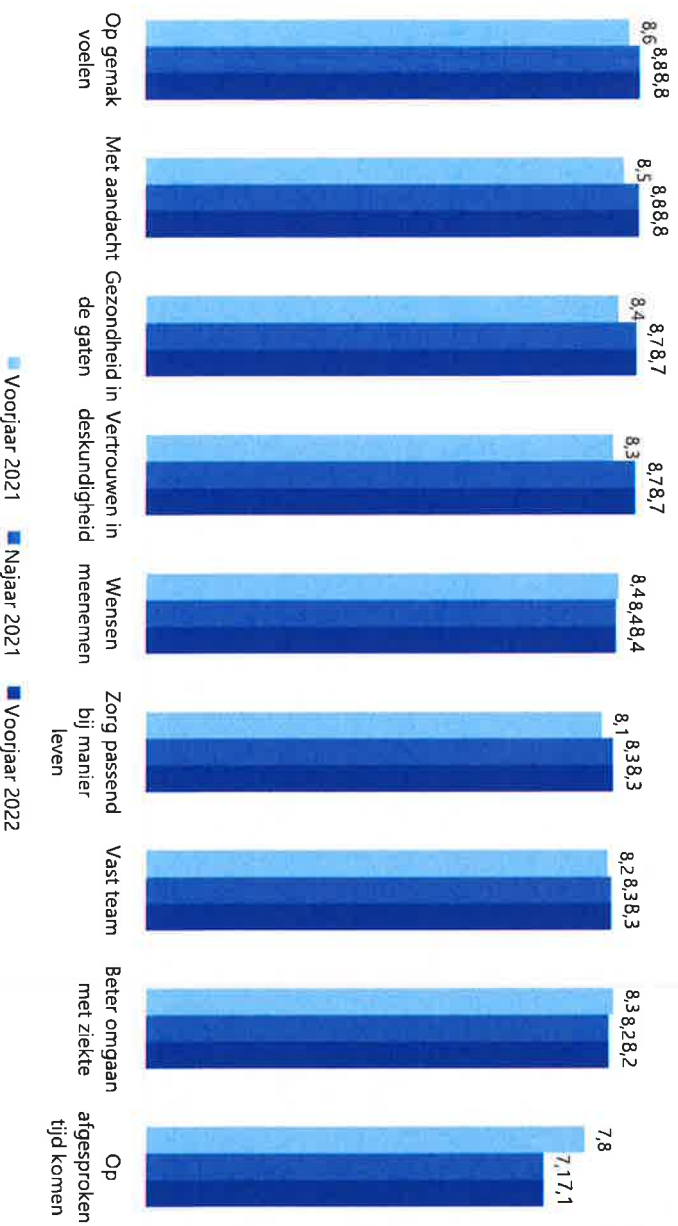


- 7% geeft aan dat zorgverleners **niet op de afgesproken tijd** komen (score 5 of lager), tegen over 65% die aangeeft dat dit wel gebeurt (score 8 of hoger).
- Alle respondenten zijn **positief** over in hoeverre hun gezondheid in de gaten wordt gehouden en over in hoeverre de zorg past bij de manier van leven.

# Op afgesproken tijd komen grootste verbeterpunt

## Stabiël gebleven sinds vorige meting

Ervaring met zorgverleners, gemiddelde score op 10-puntschaal (2022: n=81)



- Op bijna alle aspecten wordt een ruime **8** gescoord, op 1 aspect na.
- Het aspect of de zorgverleners op de **afgesproken tijd** komen scoort het laagst met een **7.1**.
- In de vorige meting scoorde dit aspect eveneens het laagst, met een **forse daling** vergeleken met de meting van het najaar 2021.
- **Top 3** is het op gemak voelen (8.8), met aandacht behandeld worden (8.8) en het in de gaten houden van de gezondheid (8.7). Met een gedeelde 3e plaats: vertrouwen in deskundigheid (8.7).

# Bijlagen : vragenlijst

excl. vragen over de persoonsgegevens

## De zorgverleners

Wijkverpleging is verpleging en verzorging in de eigen omgeving. Deze zorg kan nodig zijn vanwege bijvoorbeeld ziekte of een lichamelijke beperking. Verpleging is bijvoorbeeld wondverzorging, het klaarzetten en/of toedienen van medicijnen. Bij verzorging gaat het bijvoorbeeld om hulp bij het aan- en uitkleden, het wassen en douchen en de verzorging van de huid. Bij het beantwoorden van deze vragen kunt u denken aan de zorgmedewerkers die bij u thuis langskomen om u te ondersteunen bij bijvoorbeeld bovengenoemde zorg. Kruis het antwoord aan dat u wilt geven. 1 = nee, helemaal niet; 10 = ja, helemaal wel

	1- Nee, helemaal niet	2	3	4	5	6	7	8	9	10- Ja, helemaal wel
1. Krijgt u zorg van een vast team van zorgverleners?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Komen zorgverleners op de afgesproken tijd?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Nemen de zorgverleners uw wensen mee bij het bepalen van de zorg?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven? <b>3</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Behandelen de zorgverleners u met aandacht?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Voelt u zich op uw gemak bij de zorgverleners?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Heeft u vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Houden zorgverleners in de gaten hoe het met uw gezondheid gaat?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Kunt u met de hulp van de zorgverleners beter omgaan met uw ziekte of aandoening? <b>1</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



De twee volgende vragen zijn open vragen. Let op: vermeld alstublieft geen namen, persoonsgegevens en andere herleidbare gegevens om de antwoorden anoniem te houden en de privacy te waarborgen. De antwoorden zoals hier gegeven worden gedeeld met de zorgverlener/zorgaanbieder

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

---

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

---

# Wat gaat goed en wat kan beter?

## Open antwoorden van cliënten

### Wat kan beter?

- Zou niet weten
- Tijdstip van zorg is niet regelmatig
- Opgegeven namen van ingeroosterde verzorgers niet meer wijzigen
- Op tijd komen
- Op tijd komen
- Op tijd en liefst dezelfde dan voel ik me veilig
- Op gewenste tijd komen
- nvt
- Niets
- Niets
- Niets
- Maandag, woensdag zorg op tijd. Vrijdag zorg wat later. Wil eerder zorg ivm huishoudelijke hulp.
- Kan niets bedenken is over alles tevreden
- Geen verbeteringen
- De timing: dat ik beter weet hoe laat ze komen
- De communicatie tussen kantoor en de zorg is niet altijd accuraat. Wijzigingen worden soms niet doorgegeven.
- Dat de zorgverleners zich uit de naad werken om alle patiënten te kunnen helpen moet beter
- Beter met elkaar communiceren
- Ben tevreden
- Ben tevreden
- Ben tevreden
- Alles is naar wens
- Afspraken nakomen
- Afgesproken tijdstip
- Aandacht geven is wisselend

### Wat gaat goed?

- Ze houden mijn gezondheidstoestand goed in de gaten
- Ze houden alles goed in de gaten
- Vriendelijkheid en aandacht zorgpersoneel
- Vriendelijke zorgverleners
- Vriendelijk
- Verzorging en persoonlijke benadering
- Tevreden
- Steun na overlijden man
- Sommige meisjes zijn heel aardig en geweldig
- Rozazorg
- Prima
- Prettig en eigen initiatief
- Persoonlijke aandacht
- Perfect
- Over de volledige gang van zaken. Denken ook mee tot van contact met dokter, medicijnen etc.
- Over alles ben ik tevreden.
- Over alles
- Medewerkers
- Lief
- Houden rekening
- Het douchen vind hij fijn met afdrogen, kopte thee in de ochtend.
- Heeft nu meer houvast in zijn leven, omdat wij iedere dag komen, aandacht aan meneer geven.
- Goede behandeling
- Geweldig!
- Er wordt gelusterd
- Er wordt altijd goed gezocht naar een oplossing door de zorgverleners zelf.
- De vriendelijkheid van de zorgverleners
- De hulp die ik krijg
- De hulp
- Dat ze altijd op tijd komen
- Dat de zorgverleners de mensen als mens behandelen en niet als patiënt
- Alles!
- Alles is naar wens
- Alles goed
- Alles behalve zorg vrijdag kwa tijd.
- Allen zijn eigenlijk nooit humeurig.
- Aardige mensen die mij helpen
- Aandacht