

# PREM Rozazorg

Meting najaar 2021



[www.miles-research.com](http://www.miles-research.com)

01	Onderzoeksverantwoording
02	Respons
03	Samenvatting
04	Resultaten
05	Antwoorden op open vragen



# 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.



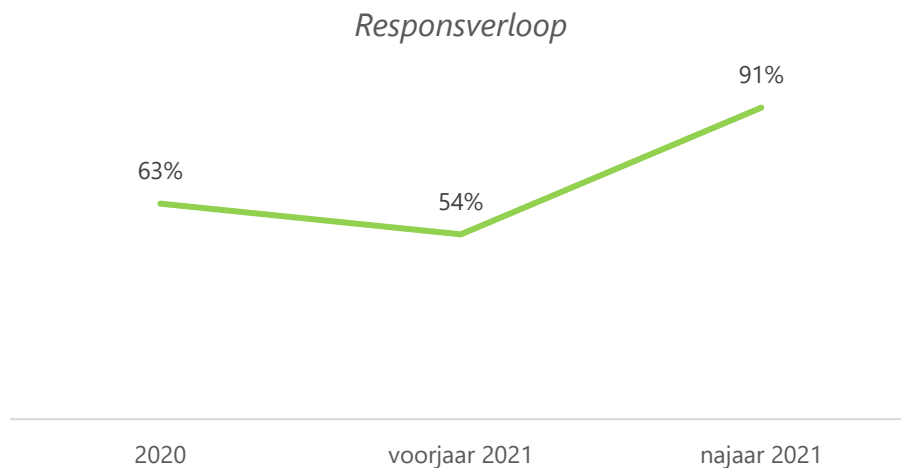
## Doelstelling

- Tevredenheid cliënten in kaart brengen
- Verbeteracties formuleren
- Vergelijk met vorige metingen \*



## Doelgroep

- Cliënten van Rozazorg

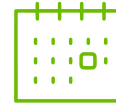


\* NB In het najaar is overgestapt op versie 3 van de PREM. Hierdoor is een 1-op-1 vergelijk niet voor alle vragen mogelijk.



## Methode

- Papieren uitnodigingen en vragenlijst
- Verspreid en opgehaald door Rozazorg
- De verplichte onderdelen in de vragenlijst bestaat uit 12 vragen (9 stellingen, NPS, toelichting en of iemand geholpen heeft bij het invullen)



## Veldwerk huidige meting

- Oktober 2021



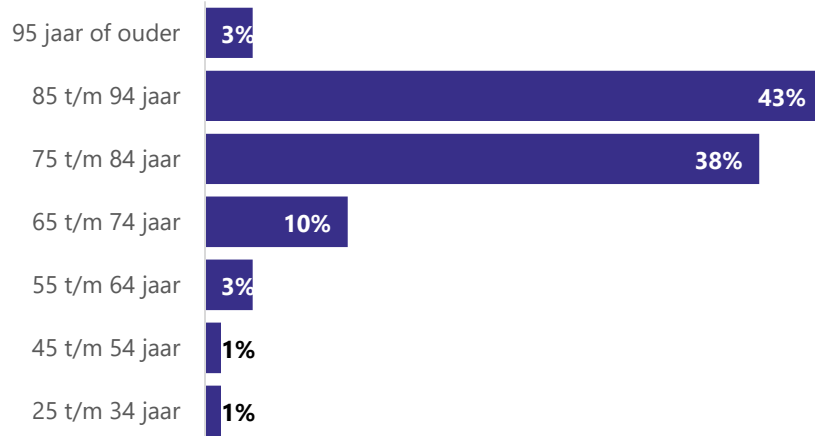
## Respons

- Bruto (uitgenodigd):  $N=115$  \*\*
- Netto (ingevuld):  $n=91$  (79%)
- Toestemming doorlevering:  $n=25$
- Geldig bevonden voor doorlevering aan ZorgkaartNederland:  $n=16$

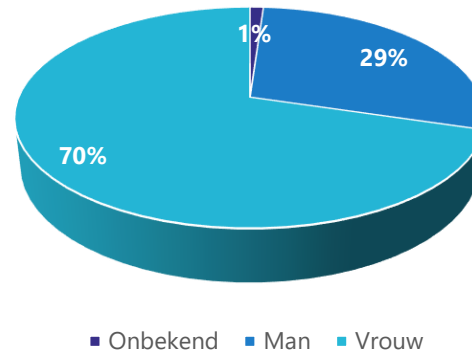
\*\* Rozazorg  $N=104$ ; MZN  $N=11$

# Achtergrondkenmerken respons

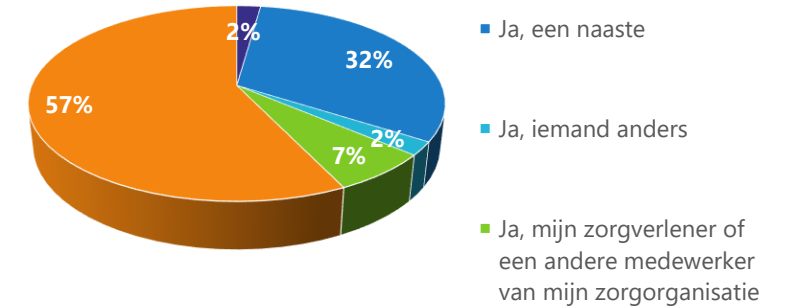
Leeftijdsgroep (n=91)



Geslacht (n=91)



Heeft iemand u geholpen? (n=91) ■ Onbekend



Ruim 80% is tussen de 75 en 95 jaar oud.  
70% is vrouw.

De meeste cliënten hebben de vragenlijst zelf ingevuld (57%) . Ongeveer 1 op de 3 geeft aan dat een naaste geholpen heeft.

# Samenvatting en conclusies

# Two Content

The Subtitle of the slide here

- De respons is beduidend hoger dan eerdere metingen.
- 27% van de cliënten (n=25) geeft toestemming om te delen met ZorgkaartNederland.
- Slechts 64% (n=16) daarvan voldoet echter aan alle criteria.
- Belangrijkste verbeterpunt is het op de afgesproken tijd komen van de zorgverleners
- Fusce diam tortor, mattis quis dapibus vitae, euismod non purus. Maecenas ut lacus nec mauris feugiat tristique et in
- Fusce diam tortor, mattis quis dapibus vitae, euismod non purus. Maecenas ut lacus nec mauris feugiat tristique et in metus. Duis congue eros vel lectus Lorem ipsum dolor sit
- Fusce diam tortor, mattis quis dapibus vitae, euismod non purus. Maecenas ut lacus nec mauris feugiat tristique et in





# Resultaten

# Op afgesproken tijd komen grootste verbeterpunt

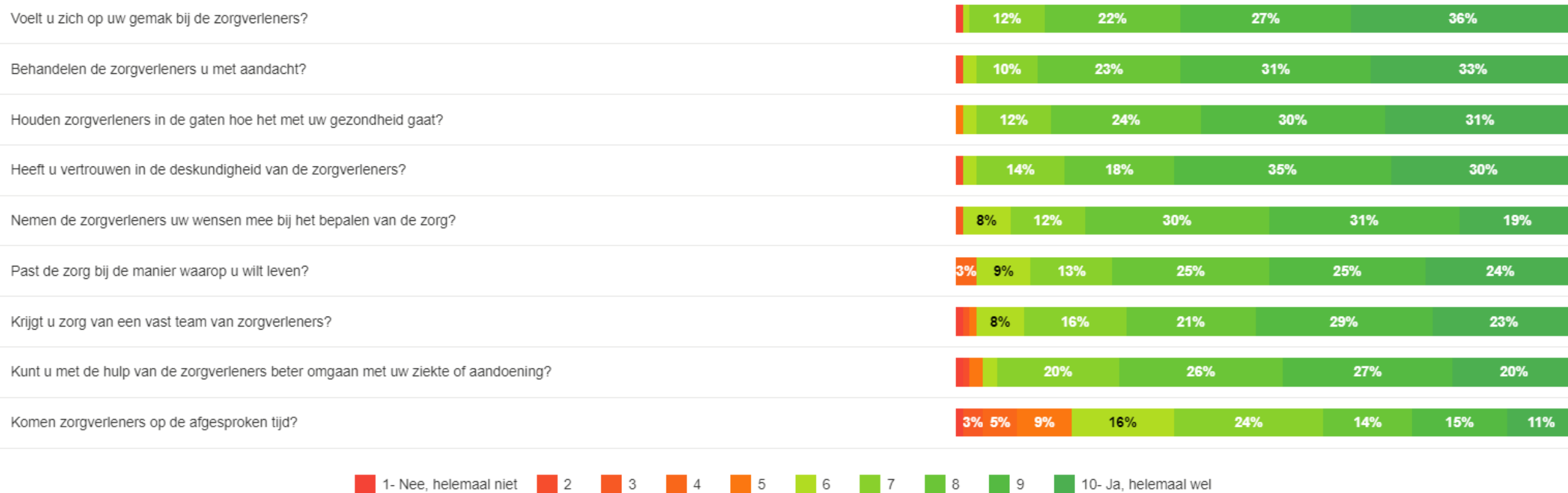
Forse daling sinds vorige meting



- Op bijna alle aspecten wordt een ruime 8 gescoord, behalve 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 deze ook het laagst, maar in deze meting is het nog verder gedaald.
- Top 3 is het op gemak voelen, met aandacht behandeld worden en het in de gaten houden van de gezondheid.

# Clienten zijn positief over alle aspecten op 1 na

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



- 18% geeft aan dat zorgverleners niet op de afgesproken tijd komen (score 5 of lager).
- 40% geeft aan dat dit wel gebeurt (score 8 of hoger).

# 60% beveelt Rozazorg aan

NPS met 6 punten gestegen ten opzichte van vorige meting



■ Detractors ■ Neutrals ■ Promoters

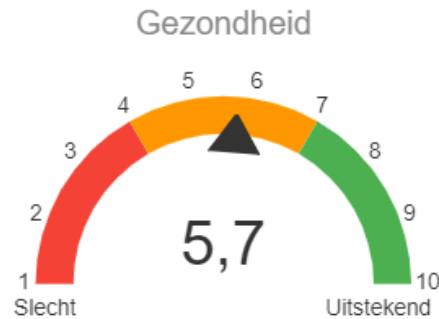
De NPS wordt berekend door het percentage detractors (score 0-6) af te trekken van het percentage promotors (9-10). Dat leidt tot een NPS van 54 voor Rozazorg (6 punten hoger dan in de vorige meting, maar nog wel lager dan in 2020 (NPS 67)).

## Uitleg NPS:



# Kwaliteit van leven redelijk

Ondanks slechte gezondheid, toch redelijke kwaliteit van leven



De vragen over de eigen gezondheid en kwaliteit van leven zijn PROM-vragen en worden niet meegenomen in de waardering op de website van ZorgkaartNederland, maar aan Mediquest. PROM staat voor Patient Reported Outcome Measures. De cliënten geven hun gezondheid gemiddeld een 5,7. De kwaliteit van leven scoort iets beter met een 6,7.

# Bijlage : 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? ⓘ	<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? ⓘ	<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"/>

10. In welke mate zou u ROZA zorg aanbevelen bij andere mensen met dezelfde aandoening of gezondheidsklacht? (0= zeker niet, 10= zeker wel)

Zeker niet

Zeker wel

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Hoe vindt u over het algemeen uw gezondheid? (niet voor op ZorgkaartNederland) Op een schaal van 1 tot 10 waarbij 1= een slechte gezondheid en 10 = een uitstekende gezondheid.

Slechte gezondheid

Uitstekende gezondheid

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Hoe vindt u over het algemeen uw kwaliteit van leven? (niet voor op ZorgkaartNederland) Op een schaal van 1 tot 10 waarbij 1 = een slechte kwaliteit van leven en 10 = een uitstekende kwaliteit van leven.

Slechte kwaliteit van leven

Uitstekende kwaliteit van leven

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----



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?

Wat kan beter?
Vaker contact om te praten over alles
tijden, dochters moeten aanpassen
Tijden
tevreden
Op tijd; is te vroeg 7 uur
op tijd komen
M.n. bij jongere hulpverleners af en toe controleren of er nog steeds goed en nauwkeurig gewerkt wordt!!
is naar wens
in de avond niet zo laat !
Ik ben echt heel tevreden over de zorg die ik krijg, maar dit is natuurlijk niet anoniem al omdat de vragenlijst direct betrekking heeft op de werkwijze van de mensen die je zorg geven en van wie je afhankelijk bent.
het inroosteren van de zorg
Geen man
De vaste tijden in het begin kwamen ze altijd op de afgesproken tijd. Dat is tussen 10 en 11 uur. Nu komen ze niet op de afgesproken tijd, waardoor ik in de problemen kom met andere afspraken.
de personeelsbezetting qua omvang
Dat ze op tijd komen. En anders dat ze bellen dat het later wordt.
dat ik weet waar ik aan toe ben en wie er aan komt

Wat gaat goed?
Zorgzaam, geduldig
Zeer tevreden indien er zoveel als mogelijk gewerkt wordt met vaste hulpverleners!!
zeer respectvol
Warmte
Vriendelijkheid en ze luisteren naar je. Wat meer contact om niet bepaalde problemen en open zoeken.
vriendelijkheid
vriendelijke en hulpvaardigheid
tevreden
Respect, zorgzaam, professioneel
pers aandacht
Over de liefdevolle benadering en behandeling.
Medewerkers zijn zeer sympathiek en luisteren naar wensen en omstandigheden.
Komen alleen 2x per week douchen en dat gaat goed.
ik ben al blij dat ik hulp krijg
er wordt geluisterd
Er is 1 verpleegster die altijd op de afgesproken tijd komt. Dat vind ik fijn. Het zou fijn zijn als het bij de andere verpleegsters ook zo zou zijn.
Kwa zorg gaat alles echt heel goed. wordt goed geholpen met ADL.
een afspraak wordt altij op de zelfde dag nagekomen door de zorg
de vriendelijkheid
de rest
de manier van werken
de aardige en begripvolle medewerkers die er ook zijn
Dat ik hulp heb bij [..?..] En dat ;s avonds mijn kousen uitgedaan worden.
dat er naar mij geluisterd wordt
dat de bel het doet
Attente zorgverleners
aandacht, liefde, empathie
alles top