

# PREM Rozazorg

Meting 2024



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

01	Onderzoeksverantwoording
02	Respons
03	Samenvatting
04	Resultaten
05	Bijlagen: vragenlijst en open antwoorden

# 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

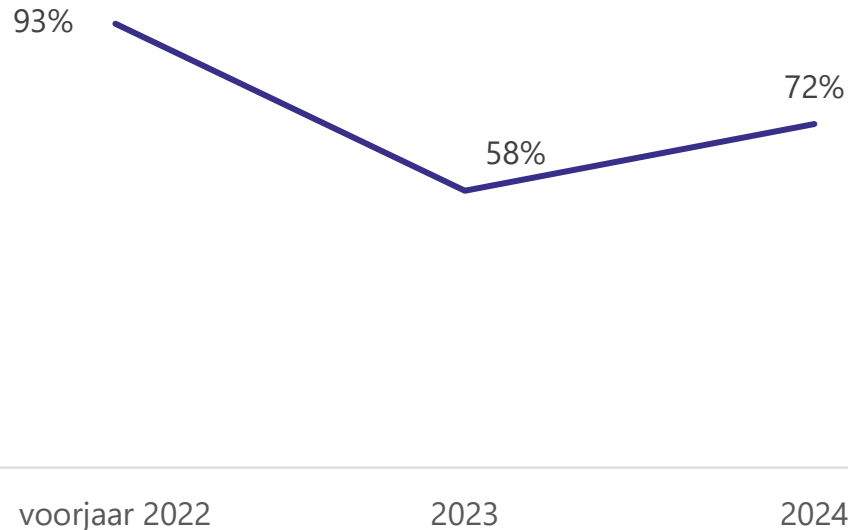
- Tevredenheid cliënten in kaart brengen
- Verbeteracties formuleren
- Vergelijk met vorige metingen



## Doelgroep

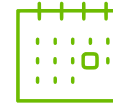
- Cliënten van Rozazorg en MZN

Responsverloop PREM Wijkverpleging



## 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 2024

## Respons

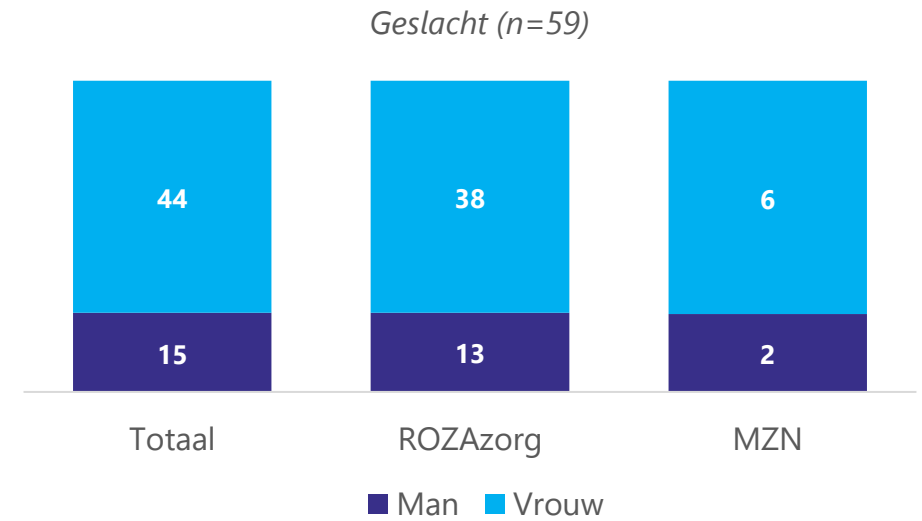
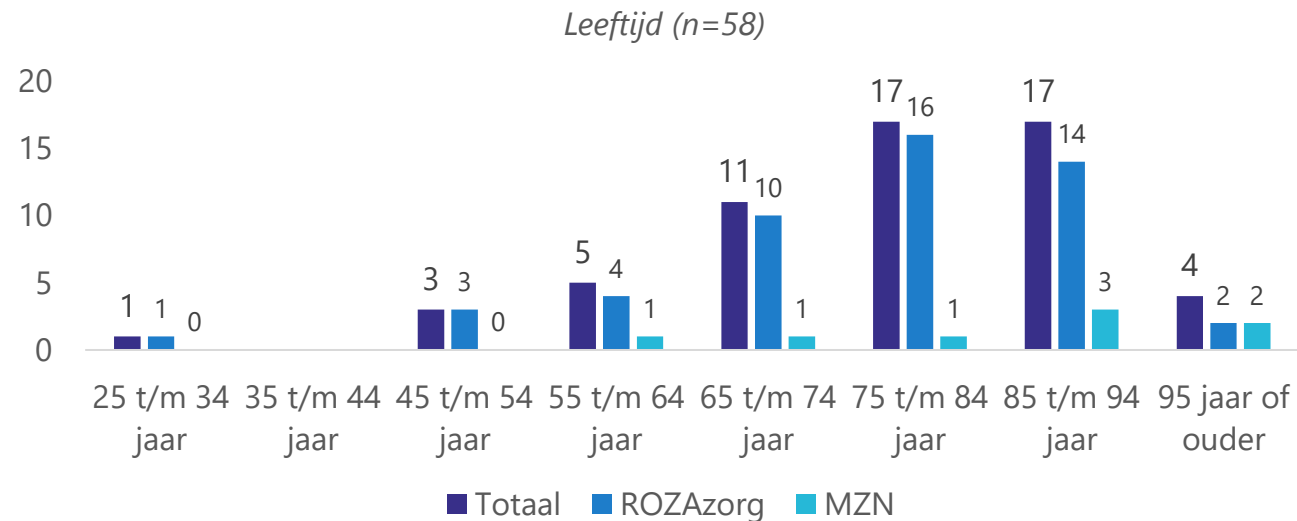
- Bruto (uitgenodigd):  $N=82$
- Netto (ingevuld):  $n=59$  (72%)\*
- Toestemming doorlevering:  $n=20$  \*\*
- Geldig bevonden voor doorlevering aan ZorgkaartNederland:  $n=16$ 
  - 1 geen toelichting bij open vraag
  - 3 geen geldig contactgegeven



\* Rozazorg:  $n=51$  + MZN  $n=8$

\*\* Naast toestemming gelden meer criteria voor doorlevering. Daardoor is het aantal lager dan het aantal dat toestemming heeft gegeven.

# Achtergrondkenmerken respons



## Leeftijd

Het merendeel van de cliënten is tussen 65 en 95 jaar oud (n=45).

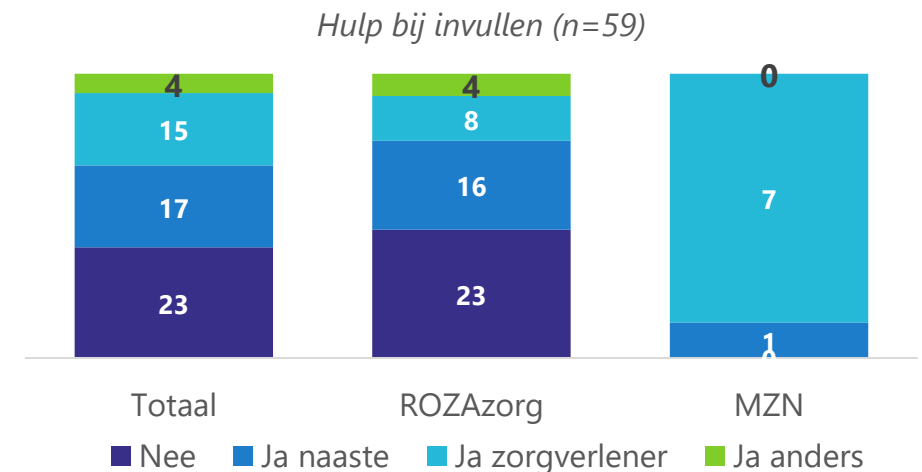
## Geslacht

De meeste cliënten zijn vrouw (n=44 van de 59).

## Hulp bij invullen

23 van de 59 cliënten heeft de vragenlijst zelf ingevuld.

Bij MZN heeft een zorgverlener relatief vaker geholpen dan bij ROZAzorg.





# Samenvatting en conclusies

# Meerderheid cliënten tevreden, maar lagere NPS

Op afgesproken tijd komen gaat iets beter, maar blijft het grootste verbeterpunt.

- De respons rate van 72% is hoger dan vorig jaar.
- Een deel van de cliënten (n=20) geeft toestemming om te delen met ZorgkaartNederland.
- De meeste cliënten (n=16) voldoen aan alle criteria. Dit is aanzienlijk meer dan vorig jaar.
- De gemiddelde rapportcijfers zijn met een halve punt gedaald ten opzichte van vorige meting. Het is belangrijk om maatregelen te nemen op de aandachtspunten die uit dit onderzoek naar voren komen.
- Het belangrijkste verbeterpunt is ook dit jaar "**op de afgesproken tijd komen van de zorgverleners**".
- Cliënten zijn tevreden over in hoeverre ze zich op hun **gemak** voelen en hebben **vertrouwen in de deskundigheid** van de zorgverleners.
- Ook vinden ze dat hun **gezondheid goed in de gaten wordt gehouden** en dat ze **met aandacht** worden behandeld.
- De NPS is met **17 punten gedaald naar 36**. Nog altijd een hoge score, maar wel een aanzienlijke daling. Het is van belang te achterhalen hoe deze daling omgebogen kan worden.
- Een klein deel van de cliënten is **ontevreden** over het op de afgesproken tijd komen en in het geholpen worden door **een vast team** van zorgverleners.
- 41% van de cliënten beveelt Rozazorg aan.
- De cliënten ervaren een krappe voldoende voor hun **kwaliteit van leven** (6,9) en **gezondheid** (6,7). Beide aspecten scoren iets lager dan in 2023.



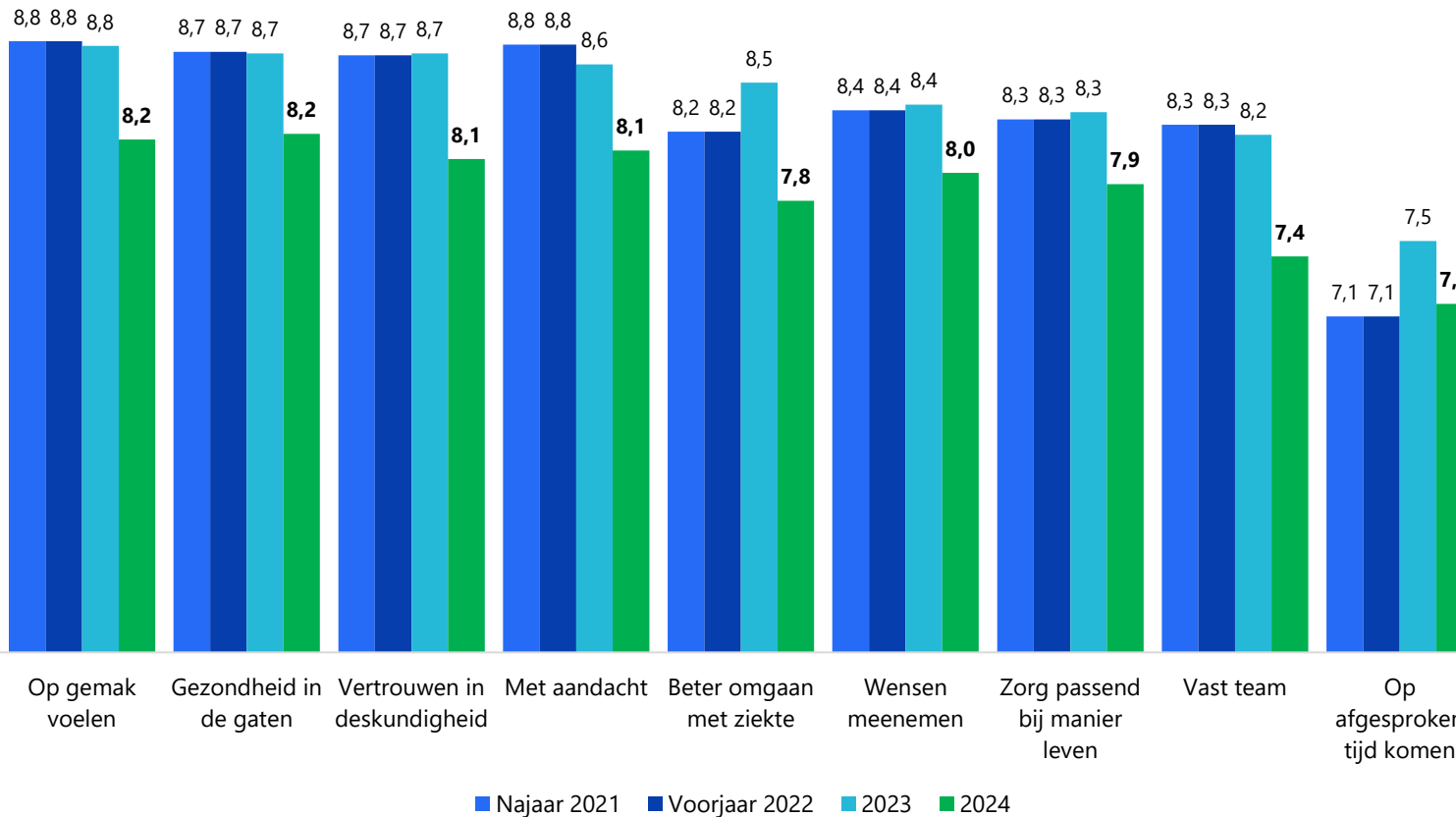


# Resultaten

# Zelfde top 4 maar lagere cijfers dan voorgaande jaren

Op afgesproken tijd komen blijft grootste verbeterpunt

Ervaring met zorgverleners, gemiddelde score op 10-puntsschaal (2023: n=49)

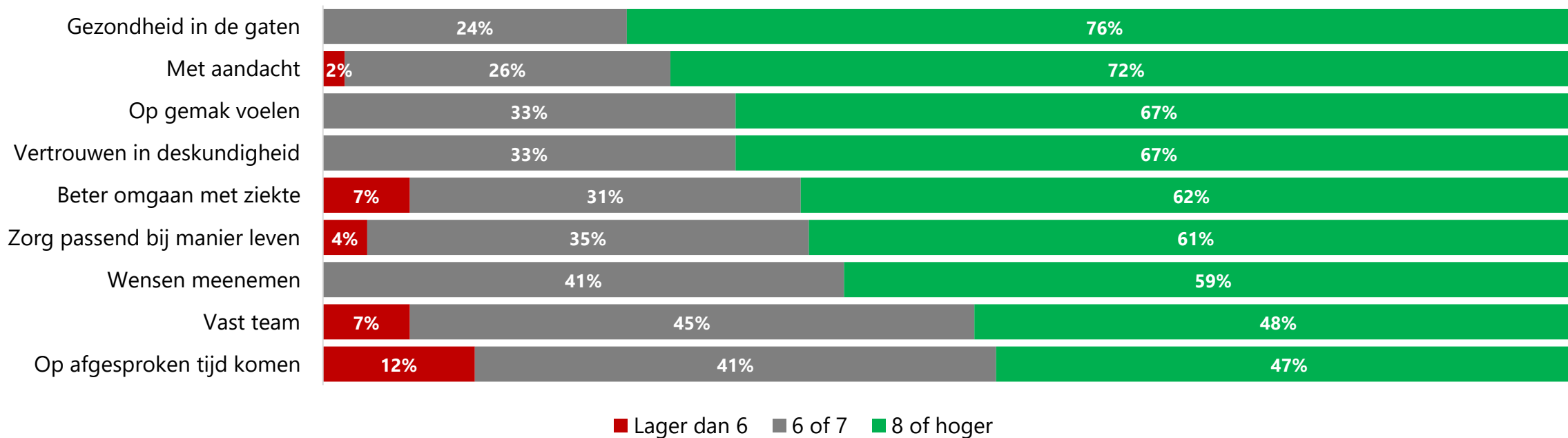


- Op de meeste aspecten wordt een ruime 8 gescoord.
- Beter omgaan met ziekte vanwege hulp zorgverlener (7.8), passende zorg (7.9), vast team (7.4) en op afgesproken tijd komen scoren iets lager (7.2).
- Het aspect of de zorgverleners op de **afgesproken tijd** komen scoort het laagst (vergelijkbaar met eerdere metingen in 2021 en 2022).
- Top 4 is het **op gemak voelen** (8,2), het **in de gaten houden van de gezondheid** (8,2) en vertrouwen in deskundigheid (8,1) en **behandelen met aandacht** (8,1). Dit komt overeen met voorgaande metingen, al zijn de gemiddelden wel ongeveer een half punt gedaald.

# Volgens driekwart wordt gezondheid in de gaten gehouden

Op tijd komen en vast team belangrijkste aandachtspunten

Ervaring met zorgverleners, procentuele verdeling (2024: n=59)

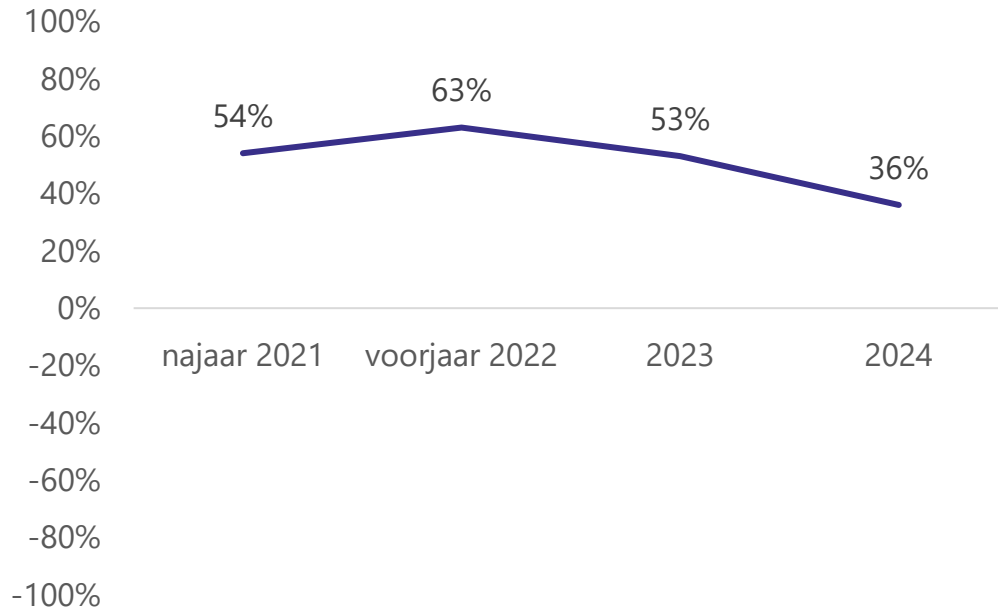


- Verder zijn ook alle cliënten **positief** over in hoeverre ze behandeld worden met aandacht (72%).
- 12% geeft aan dat zorgverleners **niet op de afgesproken tijd** komen (lager dan een 6), tegenover 47% die aangeeft dat dit wel gebeurt (score 8 of hoger).
- Ook is een aantal cliënten minder tevreden over in hoeverre ze **zorg krijgen van een vast team** van zorgverleners (7%).

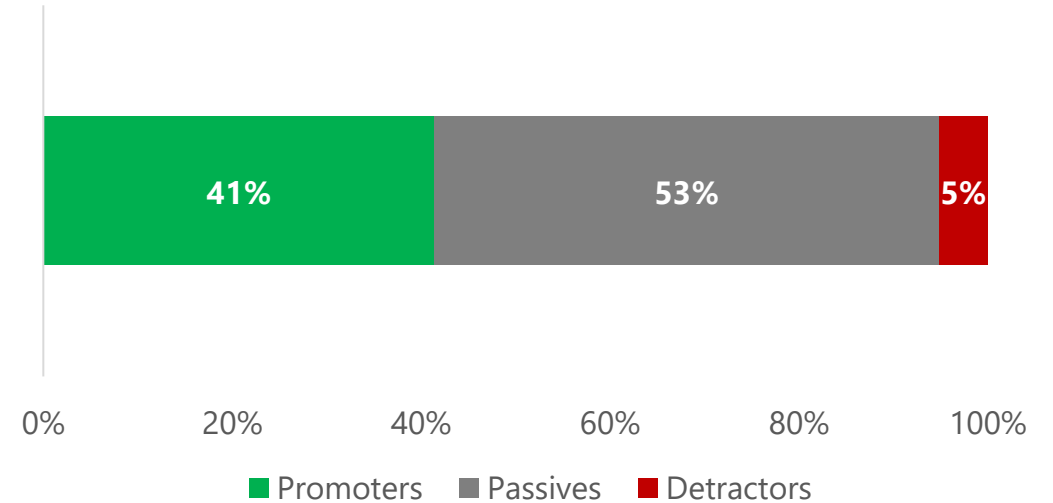
# 41% van de cliënten is promoter

NPS met 17 punten gedaald ten opzichte van vorige meting

NPS 2021-2024

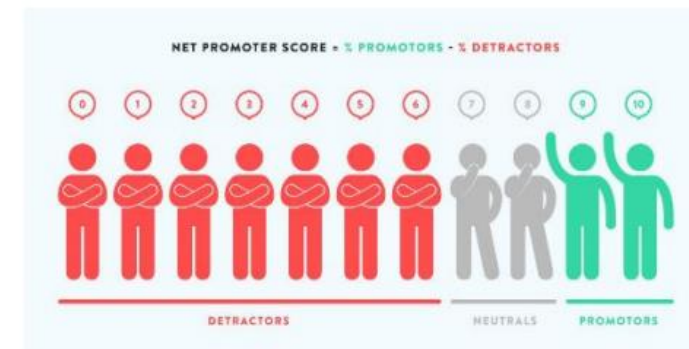


Mate van aanbevelen zorgaanbieder, procentuele verdeling (2023: n=49)



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 36** (de NPS in deze meting is **17 punten lager** dan in de vorige meting, toen de NPS 53 was).

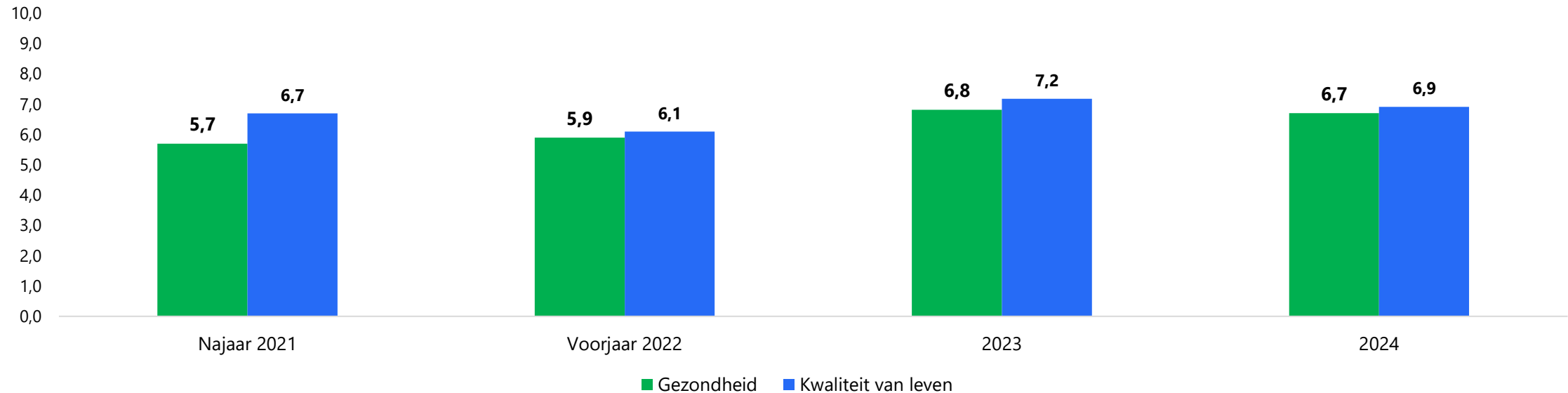
## Uitleg NPS:



# Gezondheid en kwaliteit van het leven licht gedaald

Beide aspecten worden door cliënten beoordeeld met een krappe voldoende

Gezondheid en kwaliteit van leven, gemiddelde score (2023 n=49)



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 6,7 (0,1 lager dan 2023). De kwaliteit van het leven scoort een 6,9 (0,3 lager dan 2023).

# Bijlagen : vragenlijst & open antwoorden

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"/>

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

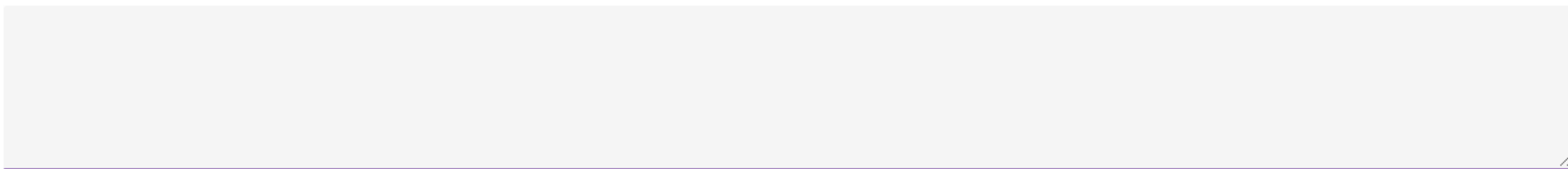
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----



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

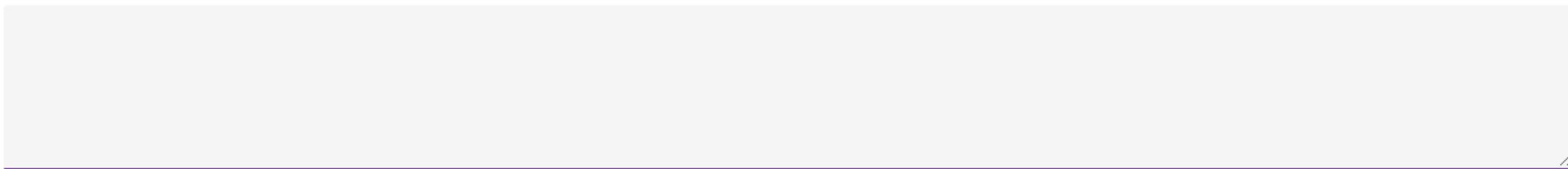
**Wat kan er volgens u beter in de zorgverlening?**

---



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

---



## Open antwoorden cliënten: *Wat gaat goed?*

Wat gaat goed?
Ze zijn erg vriendelijk
Zorgverleners
Over de hulp bij het douchen + evt hulp bij aankleden indien nodig
De dames zijn allemaal erg lief
De medicatie
Elke dag komt iemand
Ik ben tevreden
Dat de aandacht van sommige zorgverleners beter kunnen en de kennis
Over het contact met de zorgverlener ben ik zeer tevreden. Is altijd prettig, maar ook vakkundig.
De zorgverleners
Alles
Alles als gedaan zoals hierboven vermeld
Lieve dames
Dat er rekening gehouden wordt met de wensen en behoeften van mij.
Dames zijn lief
Aandacht en tijd
Dat er iemand komt om mij te helpen
De medewerkers
Aandacht en hulp bij douchen
Dat ze 's morgens vroeg komen en hun werk serieus nemen
In overleg met de zorg over diverse zaken
Tevreden
Ik ben tevreden over de ondersteuning en de behandeling van de zorgmedewerkers.
Komen op tijd
Vriendelijke medewerkers
Wanneer de dames komen
Het totaal plaatje van de zorgverlening. Vriendelijkheid van de medewerker
Vriendelijke hulp
De geleverde zorg
De behandeling
Ben tevreden
De hulp en de aandacht.
Lieve zorgverleners
Prima gaat goed
Niet alles tevreden
Lieve mensen
De gesprek met de medewerker
Ik heb geen klachten
Vriendelijkheid
Goede hulp en aandacht
De betrokkenheid
De dames
Zorgverlening door Mia Vermeulen
Vriendelijk personeel!
Behandeling

## Open antwoorden cliënten: *Wat kan beter?*

Wat kan beter?
Soms is goed, soms niet
Het te laat komen
Op tijd komen vooral in het weekend + avond
Alles gaat goed! niks veranderen
De tijden
Niks
Tevreden prima
Communicatie naar zorgverleners en naar klant toe
Ik zou graag altijd vroeg zorg krijgen. Meestal is dat ook zo en daar ben ik blij mee.
Sommigen moeten nog leren: echt contact maken. Geen receptbehandeling maar echt met zorg voor die persoon
Tijden van zorg
Alles gaat goed het is goed wat ze doen. niks verbeteren aub
Het is goede zorg
Niet voor 11 uur komen
Weet ik niet
Graag zou ik de voor voor wassen en aankleden in de ochtend tussen 8.30-10.00 willen zien en niet om elf uur of half 12.00
Tijd afspreken
Alles is goed niks hoeft beter
Soms te vroeg
Communicatie
De zorgtijden beter aangeven / nakomen
nvt
Geen opmerkingen
Ben tevreden
Zou het niet weten.
Langere blijven
Het is prima in order
Zeer goede zorg
Ik weet het niet
Meer personeel
Ik wil geen mannen!
Meer tijd voor de verzorging geen haast werk!
N.V.T
Geen mannen
Bij te laat komen van de medewerkers, graag op tijd doorgeven!
Weet niet