

---

# Rapportage PREM meting Wijkverpleging

**Stichting Brunnera**



STICHTING **BRUNNERA**  
*Altijd thuis*



**Uitgevoerd door Bureau De Bok, Franeker**  
Verslagjaar 2019

---

# FACTSHEET PREM meting Wijkverpleging Stichting Brunnera

## Het onderzoek

Schriftelijke meting door Bureau De Bok van **11 juli 2019 t/m 8 augustus 2019**  
Gebruikte vragenlijst: 'PREM Wijkverpleging (versie 3.0, maart 2019)'

## Respons

Aantal benaderde cliënten: **29**  
Aantal ingevulde vragenlijsten: **22**  
Respons: **75,9%**

## Algemene waardering voor Stichting Brunnera

### Aanbeveling

**Net Promotor Score: +77,3** (2018: +80,0)  
**Gemiddelde aanbevelingscijfer: 8,5** (2018: 8,3)



### Uitleg berekening Net Promotor Score (NPS)

De scores voor aanbeveling kunnen berekend worden tot de Net Promotor Score (NPS).

Op basis van het gegeven cijfer worden mensen in drie categorieën ingedeeld:

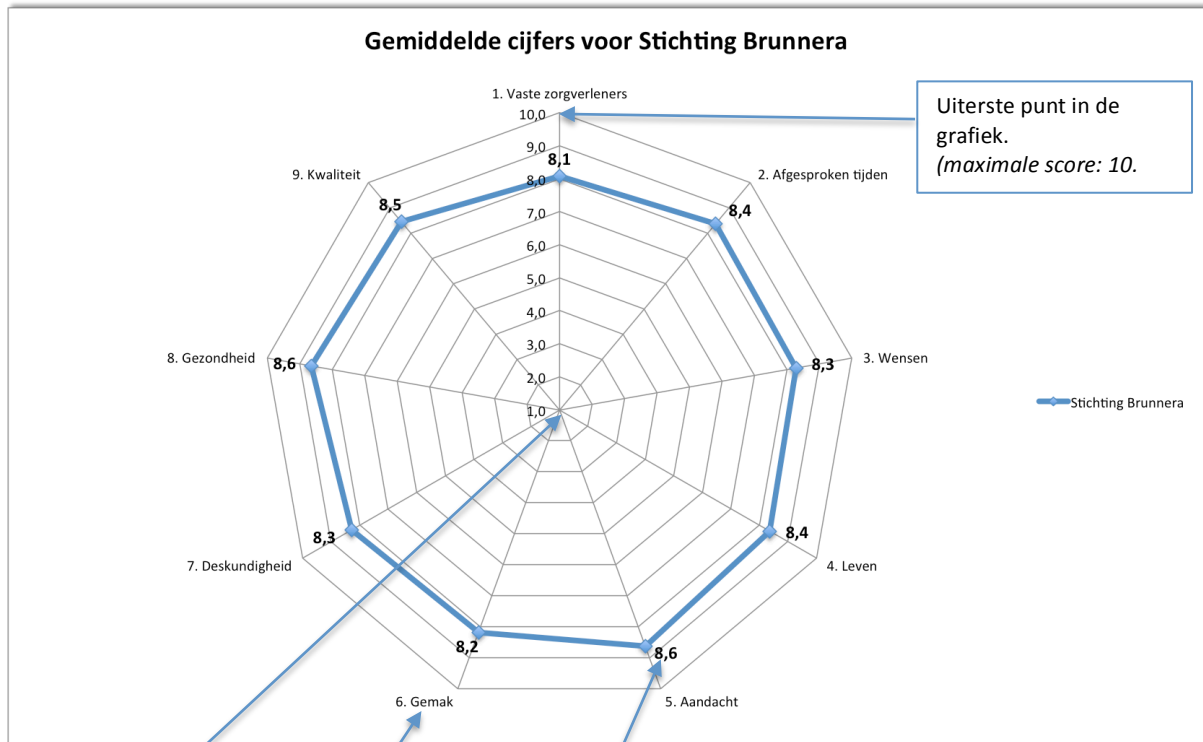
1. Promotors = respondenten die een score van **8, 9 of 10** gegeven hebben
2. Passief Tevredenen = respondenten die een score van **7** gegeven hebben
3. Criticasters = respondenten die een score van **0 t/m 6** gegeven hebben

De NPS wordt vervolgens berekend door het percentage criticasters (cijfer = 0-6) af te trekken van het percentage promotors (cijfer= 8-10). De NPS wordt uitgedrukt als een score tussen de -100 en + 100.

### Samenvatting resultaten

In deze grafiek worden de gemiddelde scores per indicator weergegeven.

De maximaal te behalen score is 10 (buitenste ring van de grafiek), de minimale score is 1 (kern van de grafiek). Des te dichtter de lijn bij de kern van de grafiek komt, des te groter is het verbeterpotentieel.



Uiterste punt in de grafiek.  
(maximale score: 10.)

Dit is de kern van de grafiek.  
(minimale score: 1,0)

Op de randen van de grafiek worden de vragen uit de vragenlijst verkort weergegeven.

De gemiddelde score van de betreffende vraag.

Positiefste resultaten

1. Zorgverleners houden in de gaten hoe het met de gezondheid gaat / De cliënten worden met aandacht behandeld.
2. Cliënten kunnen door de hulp beter omgaan met hun ziekte/aandoening
3. De zorg past bij de manier waarop de cliënt wil leven

Grootste verbeterpotentieel

1. Zorg krijgen van vaste zorgverleners
2. Cliënten voelen zich op hun gemak bij de zorgverleners
3. Vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners / Wensen van de cliënt meenemen bij het bepalen van de zorg

**Belangrijkste opmerkingen**

Over het algemeen is men zeer tevreden over de zorgverlening van Stichting Brunnera. Cliënten hebben geen verbeterpunten, ze vinden over het algemeen dat alles goed gaat.

## Inhoudsopgave

1. Gemiddelde scores per vraag.....	2
2. Resultaten per vraag .....	2
3. Aanbeveling .....	6
4. Opmerkingen .....	8
5. Achtergrondkenmerken .....	9
6. Verantwoording .....	10

Niets uit deze rapportage mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Bureau De Bok.

© Bureau De Bok, 2019

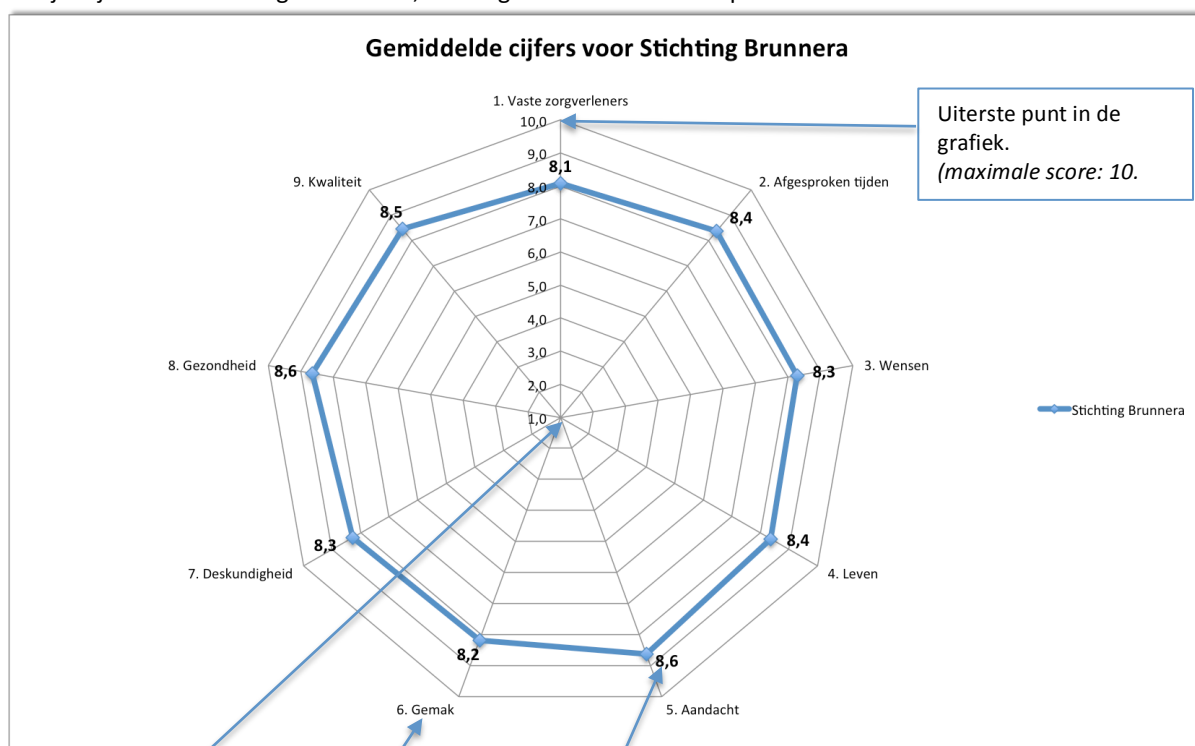
## 1. Gemiddelde scores per vraag

In de tabel hieronder worden de gemiddelde scores per vraag weergegeven die te berekenen zijn met de PREM Wijkverpleging. De eerste negen vragen uit de PREM vragenlijst kunnen beantwoord worden op een schaal van 1 (zeer zeker niet) tot en met 10 (zeer zeker wel). Hiermee kan per vraag een gemiddelde score worden berekend. De scores zijn berekend door de totale score per vraag te delen door het aantal cliënten dat de vraag heeft ingevuld. De minimale score 1, de maximale score is 10.

**Gemiddelde scores per vraag PREM Wijkverpleging Stichting Brunnera**

Vraag	Gemiddelde score	N (aantal)
1. Vaste zorgverleners	8,1	22
2. Afgesproken tijden	8,4	22
3. Wensen	8,3	21
4. Leven	8,4	22
5. Aandacht	8,6	22
6. Gemak	8,2	22
7. Deskundigheid	8,3	22
8. Gezondheid	8,6	22
9. Kwaliteit	8,5	22

In onderstaande grafiek worden de gemiddelde scores weergegeven in een spinnenwebgrafiek. Des te dichter de lijn bij de kern van de grafiek komt, des te groter is het verbeterpotentieel



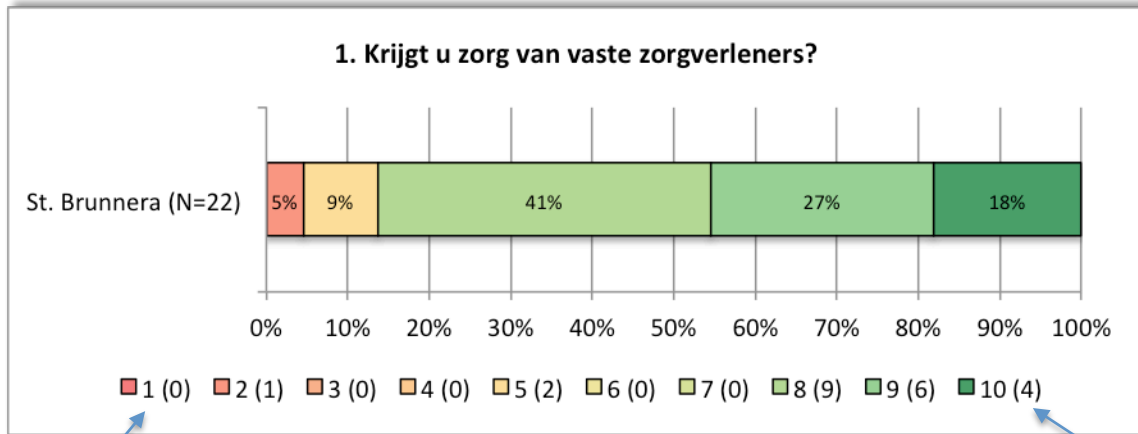
Dit is de kern van de grafiek.  
(minimale score: 1,0)

Op de randen van de grafiek worden de vragen uit de vragenlijst verkort weergegeven.

De gemiddelde score van de betreffende vraag.

## 2. Resultaten per vraag

Hieronder volgen de resultaten per vraag uit de PREM vragenlijst voor Wijkverpleging. De resultaten worden weergegeven in grafieken. Elke vraag kon beantwoord worden op een schaal van 1 (rood) tot en met 10 (groen). De cliënten zijn 'positiever' naarmate er meer groen in de grafieken te zien is. De cliënten zijn 'negatiever' wanneer er meer rood in de grafieken te zien is.

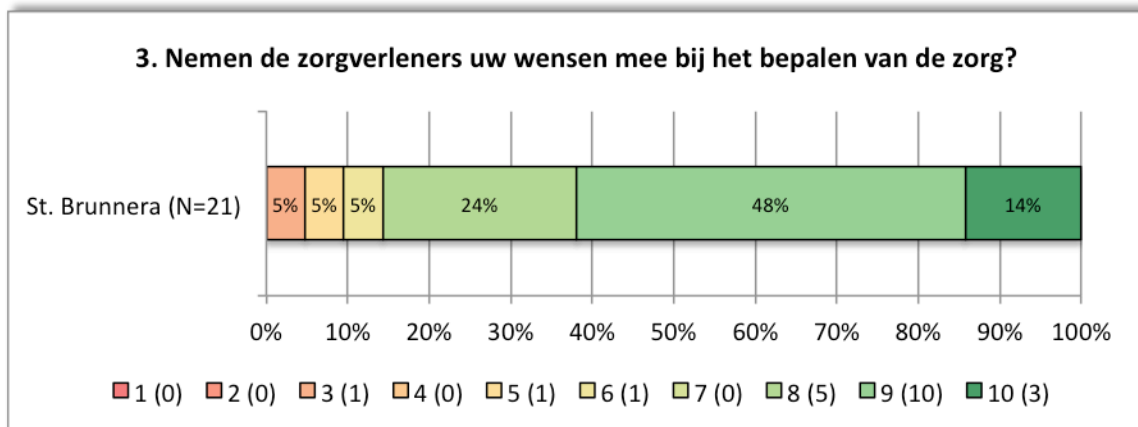
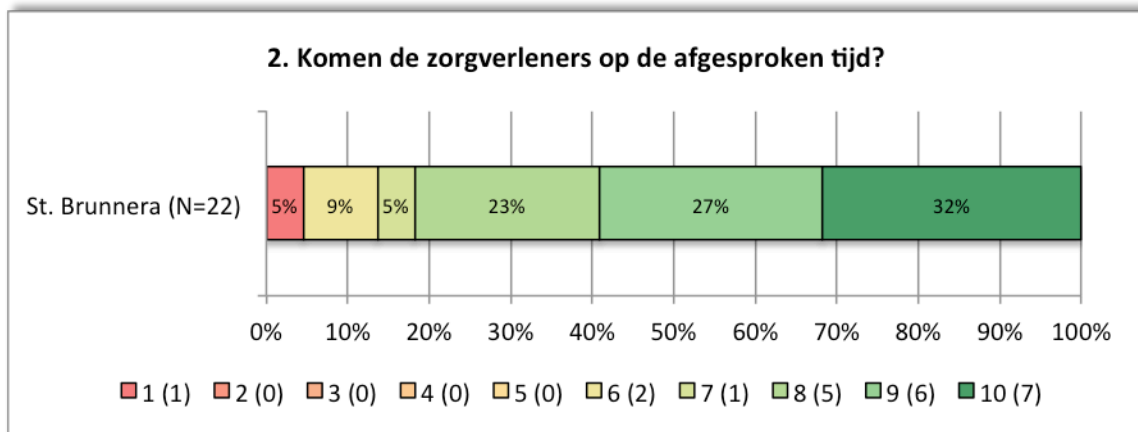


**Cijfer**  
minimale score: 1 (rood)  
maximale score: 10 (groen)

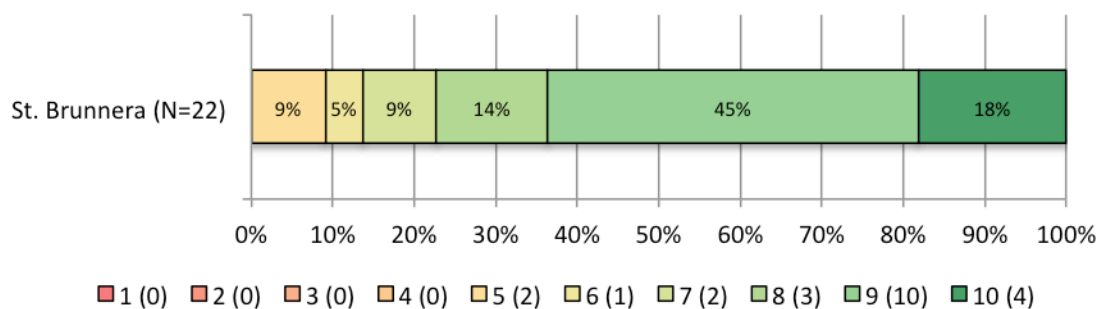
**Meer rood** in de grafiekbalk:  
meer 'lage' dan 'hoge cijfers'  
(meer ontevredenheid met  
betrekking tot het onderwerp)

**Meer groen** in de grafiekbalk:  
meer 'hoge' dan 'lage' cijfers.  
(meer tevredenheid met  
betrekking tot de vraag)

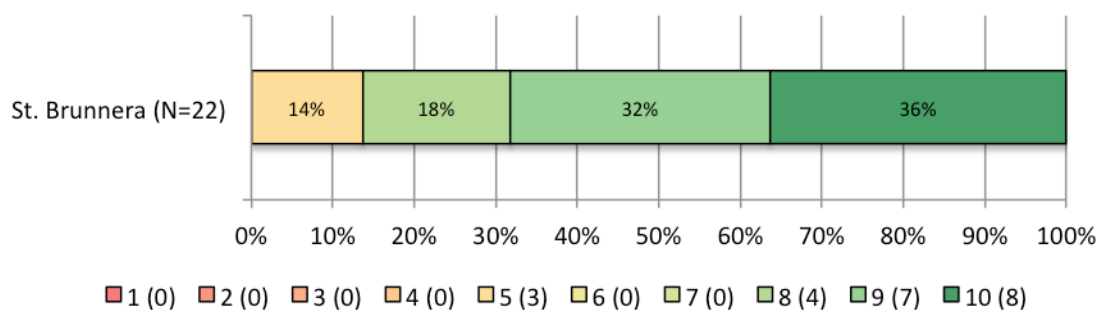
**Aantal respondenten**  
dat het cijfer geeft.



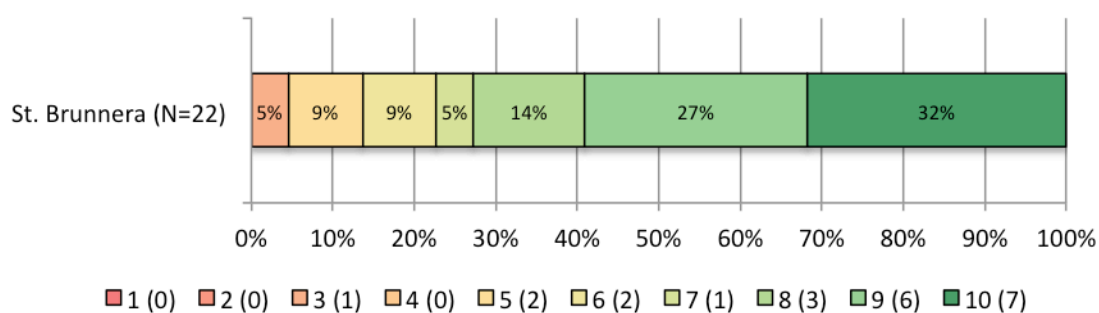
#### 4. Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven?



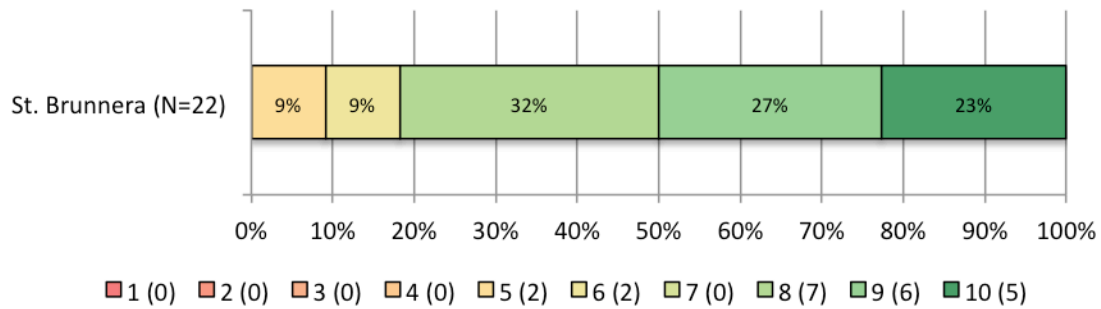
#### 5. Behandelen de zorgverleners u met aandacht?



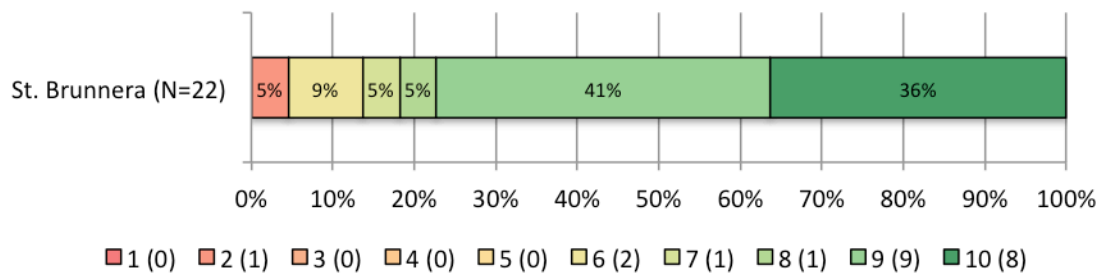
#### 6. Voelt u zich op uw gemak bij de zorgverleners?



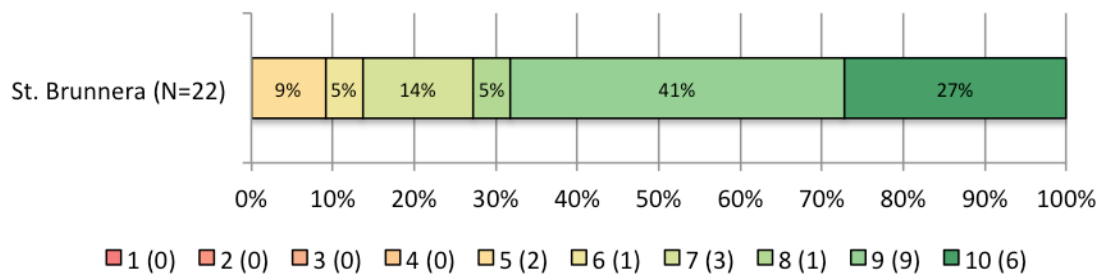
### 7. Heeft u vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners?



### 8. Houden de zorgverleners in de gaten hoe het met uw gezondheid gaat?

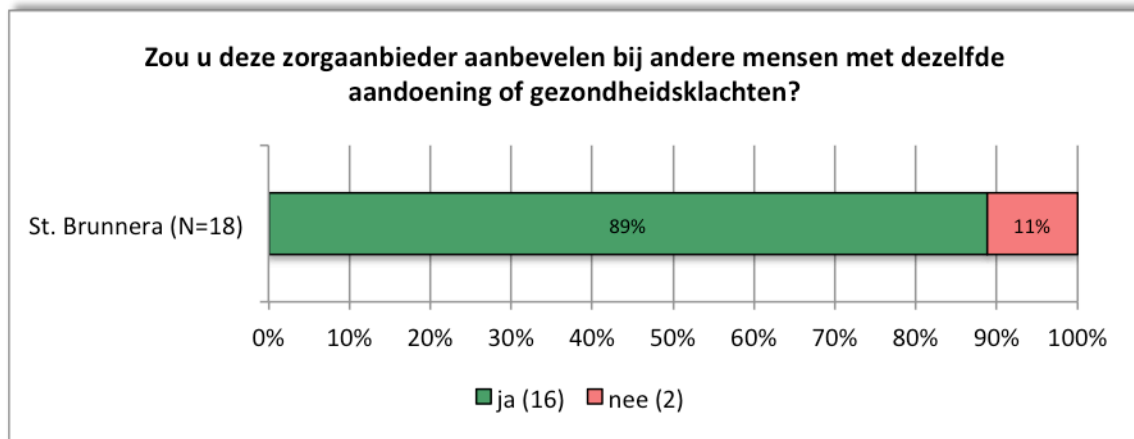


### 9. Kunt u met de hulp van de zorgverleners beter omgaan met uw ziekte of aandoening?





### 3. Aanbeveling



Het gemiddelde aanbevelingscijfer voor Stichting Brunnera is: **8,5** (2018: 8,3)

#### Net Promotor Score voor de zorg van Stichting Brunnera



#### Uitleg berekening Net Promotor Score (NPS)

De scores voor aanbeveling kunnen berekend worden tot de Net Promotor Score (NPS).

Op basis van het gegeven cijfer worden mensen in drie categorieën ingedeeld:

1. Promotors = respondenten die een score van **8, 9** of **10** gegeven hebben
2. Passief Tevreden = respondenten die een score van **7** gegeven hebben
3. Criticasters = respondenten die een score van **0** t/m **6** gegeven hebben

De NPS wordt vervolgens berekend door het percentage criticasters (cijfer = 0-6) af te trekken van het percentage promotors (cijfer= 8-10). De NPS wordt uitgedrukt als een score tussen de -100 en + 100.

In de tabel hieronder volgt een toelichting bij de NPS:

<b>Positieve NPS (+)</b>	Meer cijfers van <b>8</b> t/m <b>10</b> dan cijfers van <b>0</b> t/m <b>6</b>
<b>Negatieve NPS (-)</b>	Meer cijfers van <b>0</b> t/m <b>6</b> dan cijfers van <b>8</b> t/m <b>10</b>
<b>Minimale NPS (-100)</b>	Alleen cijfers van <b>0</b> t/m <b>6</b>
<b>Maximale NPS(+100)</b>	Alleen cijfers van <b>8</b> t/m <b>10</b>
<b>NPS '0'</b>	Evenveel cijfers van <b>0</b> t/m <b>6</b> als cijfers van <b>8</b> t/m <b>10</b>

In onderstaande tabel wordt weergegeven hoeveel respondenten voor een cijfer hebben gekozen:

*Tabel met gegeven cijfers voor aanbeveling*

Cijfer	Aantal	Percentage
5	1	4,5%
6	1	4,5%
7	1	4,5%
8	5	22,7%
9	10	45,5%
10	4	18,2%
<b>Totaal</b>	<b>22</b>	<b>100,0%</b>

#### 4. Opmerkingen

##### A08. Wat kan er volgens u beter in de zorgverlening?

1. Aandacht, op tijd komen.
2. Alles gaat goed. (3x)
3. Ben tevreden.
4. Ik zou het niet weten. Ik ben tevreden hier mee.
5. Niets op te merken.
6. Op dit moment geen verbeterpunten.
7. Tijden niet vaak veranderen.
8. Volgens mij is alles goed.
9. De zorg die ik krijg is goed.

##### A09. Waarover bent u zeer tevreden wat betreft de zorgverlening?

1. Aandacht, tijd, bekende gezichten, vertrouwd.
2. Alles is heel goed, alles is geregeld. De zorgverlener is 24 uur per dag beschikbaar.
3. Alles, verzorging en de huishoudelijke hulp.
4. De aandacht die de zorgverleners voor mij hebben.
5. Deskundigheid, op tijd, motivatie, vriendelijkheid.
6. Ik ben zeer tevreden met alles en in het bijzonder met de dagbesteding.
7. Ik heb heel veel vertrouwen in hun. Vertrouwde mensen en gezichten.
8. Ik vind dat alles goed gaat wat betreft mijn zorgvragen en de zorgverlening.
9. Ja, ik ben zeer tevreden wat betreft de zorgverlening.
10. Over alles. (2x)
11. Ondersteuning, samenwerken.
12. Er wordt naar mij geluisterd en mijn wensen worden serieus genomen.

## 5. Achtergrondkenmerken

De gemiddelde leeftijd van de respondenten is: **73** jaar.

De verdeling naar geslacht is:

### Wat is uw geslacht?

	Aantal	Percentage
<i>Man</i>	7	33,3%
<i>Vrouw</i>	14	66,7%
<b>Totaal</b>	<b>21</b>	<b>100,0%</b>

De verdeling naar opleidingsniveau is<sup>1</sup>:

### Wat is uw hoogst voltooide opleiding?

	Aantal	Percentage
<i>Geen opleiding</i>	12	54,5%
<i>Lager onderwijs</i>	4	18,2%
<i>Lager of voorbereidend beroepsonderwijs</i>	3	13,6%
<i>Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs</i>	1	4,5%
<i>Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs</i>	1	4,5%
<i>Hoger beroepsonderwijs</i>	1	4,5%
<b>Totaal</b>	<b>22</b>	<b>100,0%</b>

Het oordeel over de eigen gezondheid is:

### Hoe zou u over het algemeen uw eigen gezondheid noemen?

	Aantal	Percentage
<i>Slecht</i>	5	23,8%
<i>Matig</i>	13	61,9%
<i>Goed</i>	2	9,5%
<i>Zeer goed</i>	1	4,8%
<b>Totaal</b>	<b>21</b>	<b>100,0%</b>

<sup>1</sup> Opleidingsrichtingen behorend bij de verschillende niveaus zijn:

*Geen opleiding* (lager onderwijs: niet afgemaakt),

*Lager onderwijs* (basisonderwijs, speciaal basisonderwijs),

*Lager of voorbereidend beroepsonderwijs* (zoals LTS, LEAO, LHNO, VMBO),

*Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs* (zoals MAVO, (M)ULO, MBO-kort, VBMO-t),

*Middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs* (zoals MBO-lang, MTS, MEAO, BOL, BBL, INAS),

*Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs* (HAVO, VWO, atheneum, gymnasium, HBS en MMS),

*Hoger beroepsonderwijs* (HBO, HTS, HEAO, HBO-V, kandidaats wetenschappelijk onderwijs),

*Wetenschappelijk onderwijs* (universiteit)

## 6. Verantwoording

### Het onderzoek

Schriftelijke meting door Bureau De Bok van **11 juli 2019** t/m **8 augustus 2019**

Gebruikte vragenlijst: 'PREM Wijkverpleging (versie 3.0, maart 2019)'

### Respons

Aantal benaderde cliënten: **29**

Aantal ingevulde vragenlijsten: **22**

Respons: **75,9%**

### Overzicht met redenen voor non-respons

Reden voor non-respons	Aantal
Onbekend ( <i>geen reactie</i> )	7



Voor vragen of opmerkingen over deze rapportage kunt u contact opnemen met Bureau De Bok  
Dijkstraat 5, 8801 LR Franeker  
tel: 0517-390038  
e-mail: [info@bureaubok.nl](mailto:info@bureaubok.nl)

© Bureau De Bok