



Rapportage Cliëntervaringen PREM Wijkverpleging Archipel Thuis

RP21023; juni 2021

mw. J.G.R. Langen, MSc
mw. dr. E. Keizer
mw. M.J. van den Broek, MSc
dhr. J.C.F.D. van Loveren, BBA FM

van Loveren & Partners

Van Loveren & Partners BV past al sinds 1989 inzichten uit de gerontologie toe in Research & Development-programma's voor bedrijfsleven, gezondheidszorg en diverse overheden. Het bevorderen van het functioneren van ouderen staat in al onze activiteiten centraal. Onze klanten hechten aan betrouwbaarheid, creativiteit en kwaliteit.

© 2021 Van Loveren & Partners BV

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Van Loveren & Partners BV
Kerkenbos 1232b
6546 BE Nijmegen
Tel. (024) 677 96 96
E-mail VLP@vanloverenpartners.nl

Archipel Thuis
Frederiklaan 189a
5616 NG Eindhoven
Tel. 0800 0717
E-mail info@archipelthuis.nl



Managementsamenvatting

In dit hoofdstuk geven we de belangrijkste resultaten weer van het onderzoek met de PREM Wijkverpleging bij de cliënten die wijkverpleging krijgen van Archipel Thuis. Dit onderzoek sluit aan op het Kwaliteitskader Wijkverpleging van 2018.

Werkwijze en deelnemers

In het voorjaar van 2021 is door het gecertificeerde meetbureau Van Loveren & Partners onderzoek uitgevoerd met de 'Vragenlijst PREM Wijkverpleging, bestemd voor cliënten Wijkverpleging', versie 4.4 februari 2021.

Van de 300 bevroegde cliënten hebben 170 (57%) de vragenlijst ingevuld. Dit is een iets hoger percentage in vergelijking met landelijke cijfers (50%). Bijna de helft van de respondenten is ouder dan 85 jaar en ongeveer drie kwart van hen is vrouw. Ruim de helft van alle cliënten vindt de eigen gezondheid in meer of mindere mate voldoende tot goed. Bijna een derde vindt de eigen kwaliteit van leven onvoldoende. Dit geeft een beeld van het door de cliënten ervaren welzijn.

Sterke punten

We maken onderscheid in uitstekende en sterke punten, gemiddelde scores, aandachtspunten en verbeterpunten (zie Paragraaf 2.4). Uit dit onderzoek komen geen onderwerpen naar voren die uitstekend scoren en waarbij meer dan 60% van de cliënten helemaal positief is.

De onderwerpen 'gemak', 'aandacht', 'deskundigheid' en 'gezondheid' komen als sterke punten naar voren, met een zeer positieve score tussen de 50% en 60%. Cliënten voelen zich goed op hun gemak bij de zorgverleners en zijn zeer tevreden over de aandacht waarmee ze behandeld worden door de zorgverleners. Deze twee onderwerpen scoren het beste. Cliënten hebben ook veel vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners en zijn zeer positief over hoe zorgverleners hun gezondheid in de gaten houden.

In de open vraag komen de aandacht en vriendelijkheid van de zorgverleners positief naar voren. Veel cliënten vinden dat 'alles goed is' en roemen de goede zorg.

Gemiddelde scores

Op 'wensen', 'kwaliteit' en 'leven' scoren de cliënten 'gemiddeld', met een zeer positieve score tussen de 40% en 50%. Ongeveer de helft van de cliënten is van mening dat de zorgverleners hun wensen erg goed meenemen bij het bepalen van de zorg en dat ze met de hulp van de zorgverleners beter kunnen omgaan met hun ziekte of aandoening. Ook is nagenoeg de helft van de cliënten van mening dat de zorg uitstekend past bij de manier waarop zij willen leven.

Aandachtspunten

De onderwerpen 'vast team' en 'afgesproken tijden' vormen aandachtspunten. Bijna een vijfde van de cliënten van Archipel Thuis geeft aan dat ze geen zorg ontvangen van een vast team zorgverleners. Cliënten hebben behoefte aan vaste zorgverleners. In de open vragen worden hier ook opmerkingen over gemaakt. Cliënten zien graag minder wisselingen van personeel.

Bijna twee derde van de cliënten is niet geheel tevreden over het komen van zorgverleners op afgesproken tijden. Cliënten willen graag op een vast tijdstip zorg krijgen. Dit zien we ook terug in de open antwoorden. Cliënten geven de voorkeur aan vaste tijdstippen, kleinere tijdvakken en het beter nakomen van de tijdsafspraken. In ieder geval stellen zij goede communicatie op prijs wanneer dit niet lukt.

Verbeterpunten

We hebben geen verbeterpunten gesignaleerd. Op geen enkele vraag heeft meer dan 25% van de cliënten negatieve ervaringen.

Vergelijking met referentiegroep

Op acht van de negen onderwerpen zijn de ervaringen van de cliënten van Archipel Thuis vergelijkbaar met die van de cliënten van de referentiegroep uit 2020 van Van Loveren & Partners. Alleen op 'vast team' scoort Archipel Thuis significant lager dan de referentiegroep.

Vergelijking tussen de teams

Hoewel de gemiddelde scores op de ervaringsvragen en de NPS op het oog wel wat lijken te verschillen, vonden we op geen van de onderwerpen significante verschillen tussen de teams van Archipel Thuis.

Vergelijking met vorige meting

In vergelijking met de meting uit 2020 zijn er geen significante veranderingen gevonden. Wel lijken de ervaringen op veel onderwerpen iets positiever te zijn, echter zijn deze verschillen niet groot genoeg om significant verschillend te zijn.

Aanbevelen

Van alle cliënten geven 84 (53%) Archipel Thuis een 9 of 10. Zij zouden Archipel Thuis zeer zeker aanbevelen bij hun vrienden of familie. Zeven procent zou de organisatie niet aanbevelen. Afgerond komt de NPS ('Net Promotor Score') daarmee uit op 46. Dat is vergelijkbaar met de NPS van onze referentiegroep van 2020 (45).

Conclusie en advies

De cliënten wijkverpleging van Archipel Thuis zijn over het algemeen positief over de zorgverlening. Ten opzichte van vorig jaar zien we geen significante veranderingen en ook met de referentiegroep uit 2020 zijn er weinig verschillen. Alleen op het punt 'vast team' zijn de ervaringen van de cliënten van Archipel Thuis minder positief dan die van de referentiegroep. De cliënten van Archipel Thuis zijn zeer positief over de onderwerpen 'gemak', 'aandacht', 'deskundigheid' en 'gezondheid'. De onderwerpen 'wensen', 'kwaliteit' en 'leven' scoren gemiddeld.

De onderwerpen 'vast team' en 'afgesproken tijden' vormen aandachtspunten. Wij adviseren na te gaan of hier verbetering is te bereiken. Van Loveren & Partners kan hier indien gewenst een verdiepend onderzoek op inzetten, op het proces of met cliënten. Dit kan bijvoorbeeld door middel van een procesanalyse of dialoogsessies. Het niet nakomen van afspraken op afgesproken tijden kan persoonsgerichte zorgverlening in de weg staan. Cliënten kunnen door de onzekerheid van het moment van hulpverlening niet zelf hun dag indelen zoals ze zouden willen. Ook het werken met veel verschillende medewerkers vormt een belemmering voor meer persoonsgerichte zorg. De zorgverleners kennen dan de cliënten niet voldoende om hen persoonlijke aandacht te geven en rekening te houden met hun wensen en mogelijkheden. Enerzijds is het bekijken van de haalbaarheid van de planning belangrijk, anderzijds is goede communicatie bij het afwijken van deze planning essentieel in verband met het verwachtingsmanagement van de cliënt.

Op de andere onderwerpen is borgen van het goede niveau de opdracht voor Archipel Thuis.

Inhoudsopgave

Managementsamenvatting	3
1. Inleiding	6
1.1 Algemeen	6
1.2 Het rapport	6
2. Achtergrondinformatie over de vragenlijst	7
2.1 Kwaliteitskader wijkverpleging	7
2.2 De vragenlijst	7
2.3 Aanlevering TTP en ZorgkaartNederland	8
2.4 Presentatie van de gegevens	8
3. Opzet van het onderzoek	9
4. Achtergrondgegevens van de cliënten	10
4.1 Geslacht	10
4.2 Leeftijd	10
4.3 Ervaren gezondheid	11
4.4 Hulp bij invullen vragenlijst	11
5. Ervaringen met de zorg	12
5.1 Vast team	12
5.2 Afgesproken tijden	12
5.3 Wensen	13
5.4 Leven	13
5.5 Aandacht	14
5.6 Gemak	14
5.7 Deskundigheid	15
5.8 Gezondheid	15
5.9 Kwaliteit	15
5.10 Totaaloverzicht van de ervaringen	16
5.11 Aanbevelen	17
5.12 Doorlevering aan ZorgkaartNederland	18
6. Open vragen	19
6.1 Verbetering	19
6.2 Tevreden	21
6.3 Weergave in woordwolk	21
7. Vergelijking met referentiegroep	22
Bijlage	23
Vergelijking tussen teams	24
Vergelijking met vorige meting	25

1. Inleiding

1.1 ALGEMEEN

In opdracht van het bestuur van Archipel Thuis heeft Van Loveren & Partners onderzoek gedaan naar de ervaringen van de cliënten met de wijkverpleging. Het onderzoek sluit aan op het Kwaliteitskader Wijkverpleging van 2018. Daarin wordt onderzoek met de PREM Wijkverpleging verplicht gesteld. Cliënten krijgen door het invullen van de vragenlijst de gelegenheid om hun ervaringen te delen en het management krijgt inzicht in waar de cliënten tevreden over zijn en wat volgens hen beter kan in de zorg van Archipel Thuis.

In dit rapport beschrijven we de ervaringen van alle cliënten van Archipel Thuis in zijn totaliteit.

Cliënten die wijkverpleging krijgen van Archipel Thuis zijn verzocht om een vragenlijst in te vullen waarin zij hun ervaringen met de zorg konden weergeven. De dataverzameling en de gegevensverwerking zijn volgens de voorgeschreven richtlijnen van de privacywetgeving (AVG) uitgevoerd. Van Loveren & Partners is gecertificeerd voor ISO20252 voor marktonderzoek. De validiteit en betrouwbaarheid van de resultaten zijn daarmee geborgd. De gegevens zijn anoniem verwerkt en zijn niet te herleiden naar individuele personen.

Met de afname voldoet Archipel Thuis aan de landelijke normen. De gegevens zijn vooral bedoeld voor interne kwaliteitsverbetering. In verband met de zorginkoop kunnen ze ook overlegd worden aan de zorgverzekeraar. Daarnaast kunnen de gegevens worden gebruikt voor Zorginstituut Nederland, de IGJ en voor certificering. Ook dit jaar is het verplicht dat Van Loveren & Partners de gegevens aanlevert bij een TTP (Third Trusted Party). Daar komen de gegevens van alle zorgaanbieders samen en worden ze gecorrigeerd voor leeftijd, geslacht en gezondheidsbeleving. Na verwerking vindt een benchmark plaats, zodat u uw gegevens kunt vergelijken met die van andere zorgaanbieders. Indien individuele cliënten toestemming hebben gegeven voor doorlevering van hun gegevens aan ZorgkaartNederland, zijn deze ook daar terug te vinden.

1.2 HET RAPPORT

In dit rapport kunt u lezen hoe de cliënten die wijkverpleging krijgen van Archipel Thuis de verschillende aspecten van de zorg- en dienstverlening ervaren. Met nadruk wijzen wij u erop dat we in dit rapport uitgaan van de ruwe, ongecorrigeerde resultaten. Alle gegevens die we tot onze beschikking hebben, worden verwerkt. Voor het onderzoek is gebruik gemaakt van de 'Vragenlijst PREM Wijkverpleging, bestemd voor cliënten Wijkverpleging', versie 4.4, februari 2021. De cliënten hebben een vragenlijst ontvangen met het verzoek deze online of op papier in te vullen. Het onderzoek heeft plaatsgevonden in het voorjaar van 2021.

Het rapport is als volgt opgebouwd.

In Hoofdstuk 2 is de inhoud van de vragenlijst beschreven. In Hoofdstuk 3 kunt u lezen hoe het onderzoek is uitgevoerd. In Hoofdstuk 4 komen de achtergrondgegevens van de respondenten aan bod. Daarna laten we in Hoofdstuk 5 zien hoe de cliënten de verschillende aspecten van de zorg ervaren en waarderen. In Hoofdstuk 6 geven we de antwoorden op de open vragen weer. In Hoofdstuk 7 maken we een vergelijking met onze referentiegroep. In een aparte Bijlage bespreken we de verschillen tussen teams en de verschillen met de vorige meting.

2. Achtergrondinformatie over de vragenlijst

In dit onderzoek is gebruikgemaakt van de 'Vragenlijst PREM Wijkverpleging', versie 4.4, februari 2021. In februari 2021 is de vernieuwde standaardversie van de vragenlijst gepubliceerd door de Stuurgroep Kwaliteitskader Wijkverpleging in het 'Handboek voor zorgaanbieders van wijkverpleging'. Van Loveren & Partners houdt deze standaard versie van de vragenlijst aan.

2.1 KWALITEITSKADER WIJKVERPLEGING

Op 1 mei 2018 is het Kwaliteitskader Wijkverpleging ingediend bij Zorginstituut Nederland. Het is een gezamenlijk product van ActiZ, Zorgthuisnl (voorheen Branchebelang Thuiszorg Nederland (BTN)), Patiëntenfederatie Nederland (PN), V&VN en Zorgverzekeraars Nederland (ZN). Doel van het kwaliteitskader is de kwaliteit van de zorg te vergroten waarbij de wens van de cliënt altijd centraal staat. 'Dat wat de cliënt zelf kan en wil, wordt voortaan het uitgangspunt voor wijkverpleging.' Wijkverpleging zal niet alleen goede zorg en ondersteuning bieden, maar ook een toenemend beroep doen op de zelfredzaamheid van mensen en hun naasten. Op 18 juni 2018 is het kwaliteitskader officieel opgenomen in het Register van Zorginstituut Nederland.

2.2 DE VRAGENLIJST

De PREM Wijkverpleging die in dit onderzoek is gebruikt ('Vragenlijst PREM Wijkverpleging, bestemd voor cliënten Wijkverpleging', versie 4.4, februari 2021), bestaat uit negen ervaringsvragen, een aanbevelingsvraag, twee open vragen en zes achtergrondvragen.

De volgende onderwerpen zijn in de standaard vragenlijst PREM Wijkverpleging opgenomen:

1. Vast team
2. Afgesproken tijden
3. Wensen
4. Leven
5. Aandacht
6. Gemak
7. Deskundigheid
8. Gezondheid
9. Kwaliteit

Over bovenstaande onderwerpen is één vraag gesteld in de vragenlijst. Behalve naar de ervaringen op bovenstaande onderwerpen, is ook aan de cliënten gevraagd in welke mate zij hun zorgorganisatie zouden aanbevelen bij andere mensen met dezelfde ziekte of gezondheidsklachten. Met het antwoord op deze vraag is de NPS (Net Promotor Score) te berekenen. Ook zijn er twee open vragen gesteld naar wat er beter kan in de organisatie en waarover men heel tevreden is.

Tot slot zijn enkele achtergrondgegevens uitgevraagd, zoals leeftijd, geslacht en postcode. Daarnaast zijn er twee vragen toegevoegd over het ervaren van de eigen gezondheid.

Voorbeeldvragen

Hieronder ziet u een voorbeeld van enkele vragen uit de vragenlijst. Op een schaal van 1 tot 10 kunnen cliënten aangeven in hoeverre zij de vraag positief dan wel negatief beantwoorden. Hierbij betekent 1 'nee, helemaal niet' en 10 'ja, helemaal wel'. In onderstaande figuur staan enkele voorbeeldvragen.

	Nee, helemaal niet									Ja, helemaal wel
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Krijgt u zorg van een vast team van zorgverleners?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Behandelen de zorgverleners u met aandacht?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

2.3 AANLEVERING TTP EN ZORGKAARTNEDERLAND

Alle vragen uit de standaard vragenlijst PREM Wijkverpleging levert Van Loveren & Partners verplicht aan bij de TTP (Third Trusted Party). Het gaat om de vragen 1 – 10 en 13 – 18. Dit zijn de standaard PREM Wijkverpleging vragen, de aanbevelingsvraag en de persoonsgegevens van de cliënt.

Dit rapport kan andere resultaten weergeven dan wat de TTP oplevert. De TTP stelt namelijk andere eisen aan de gegevens. Wanneer er bepaalde gegevens ontbreken, worden deze respondenten niet meegenomen in de dataverwerking van de TTP. In dit rapport zijn alle respondenten die één of meerdere vragen hebben ingevuld, meegenomen. Daarnaast past de TTP een correctie toe op de data op bijvoorbeeld leeftijd of geslacht. Van Loveren & Partners maakt gebruik van de ruwe, ongecorrigeerde gegevens.

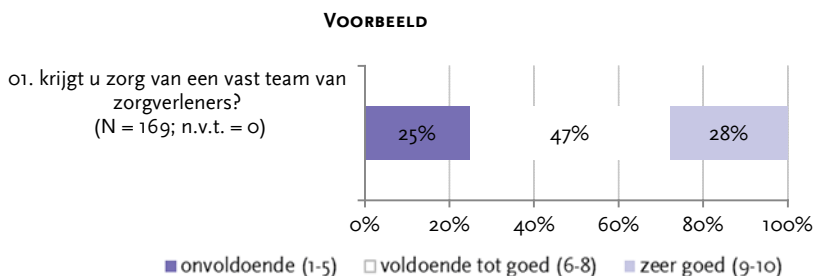
De doorlevering aan ZorgkaartNederland gebeurt op individueel niveau en alleen wanneer de cliënt daar in de vragenlijst toestemming voor heeft verleend. Het gaat om de vragen 1 – 12 en 17 – 19. Dat zijn alle vragen met uitzondering van de vragen over de eigen gezondheid en de persoonsgegevens geslacht en leeftijd.

2.4 PRESENTATIE VAN DE GEGEVENS

Om de resultaten te presenteren is er voor gekozen om de antwoorden weer te geven in drie categorieën. De cijfers 1 tot en met 5 betekenen dat de cliënt negatieve ervaringen heeft m.b.t. het onderwerp van de vraag. We zullen dit beschrijven als 'onvoldoende' en we beoordelen dit als 'negatief'. Bij de cijfers 6 tot en met 8 is de cliënt positief over de vraag, maar er lijkt nog ruimte voor verbetering. We beschrijven dit als 'voldoende tot goed'. De cijfers 9 en 10 beschrijven we als 'zeer goed' of 'zeer positief'.

In het rapport wordt per vraag aangegeven hoeveel procent van de respondenten positieve, dan wel een negatieve ervaringen heeft. We geven de resultaten weer in figuren. In de grafieken krijgen de uitkomsten met een 'onvoldoende' score een donkerpaarse kleur (cijfer 1-5). De antwoordcategorie 'zeer goed' wordt weergegeven met een lichtpaarse kleur (cijfer 9-10). 'Voldoende tot goed' krijgt de kleur wit (cijfer 6-8).

Hieronder ziet u een voorbeeld van een figuur.



In de bovenstaande figuur betekent dit dat voor bijna 30% van de cliënten duidelijk is dat zij altijd zorg krijgen van vaste zorgverleners. Bijna 50% procent is positief, maar het kan beter. Vijfentwintig procent van de cliënten vindt dat zij niet van vaste zorgverleners zorg krijgen.

Bij alle vragen staat aangegeven hoeveel cliënten deze vraag hebben beantwoord. Bij deze vraag geldt dit voor 169 cliënten. Tevens staat vermeld bij hoeveel cliënten de vraag 'n.v.t.' (niet van toepassing) is.

Vervolgens classificeren we de ervaringen van de cliënten op basis van de hierboven beschreven indeling. Dit doen we als volgt:

*	verbeterpunt	≥25% van de cliënten scoort 1-5
**	aandachtspunt	<25% scoort 1-5 én ≤40% scoort 9 of 10
***	gemiddelde score	>40% én ≤50% scoort 9 of 10
****	sterk punt	>50% én ≤60% scoort 9 of 10
*****	uitstekend punt	>60% scoort 9 of 10

3. Opzet van het onderzoek

In totaal zijn er 300 cliënten die wijkverpleging krijgen van Archipel Thuis uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek. Van hen hebben er 170 (57%) de vragenlijst binnen de inzendtermijn ingestuurd. Hun ervaringen beschrijven we in dit rapport. Alle cliënten die meegedaan hebben aan het onderzoek krijgen persoonlijke verzorging en/of verpleging.

Afstemming

Bij aanvang van het project in Archipel Thuis heeft een afstemming plaatsgevonden met de projectleider & beleidsmedewerker kwaliteit, de contactpersoon voor het onderzoek. Samen met haar is onder meer de concrete planning en de werkwijze doorgesproken.

Deelnemers onderzoek

In onderstaande tabel ziet u hoeveel vragenlijsten er zijn uitgezet. Tevens is de respons aangegeven.

Doelgroep	Methode	Benaderd (aantal)	Respons (aantal)	Respons (%)
Best team 1	Mixed Mode vragenlijst	66	39	59%
Eindhoven Midden-Zuid team 1	Mixed Mode vragenlijst	57	34	60%
Eindhoven Noord team 1	Mixed Mode vragenlijst	42	22	52%
Geldrop team 1	Mixed Mode vragenlijst	34	22	65%
Nuenen team 1	Mixed Mode vragenlijst	45	23	51%
Son team 1	Mixed Mode vragenlijst	56	30	54%
Totaal	Mixed Mode vragenlijst	300	170	57%

Selectie deelnemende cliënten

Archipel Thuis heeft, volgens een vooraf gedefinieerd format, een cliëntenbestand geüpload in de cloud van Van Loveren & Partners. In dat bestand was rekening gehouden met de volgende uitsluitingscriteria:

- cliënten zijn minder dan 1 maand in zorg (gerekend vanaf verzenddatum van de vragenlijsten)
- cliënten krijgen geen persoonlijke verzorging en/of verpleging
- zwaarwegende redenen zoals geheugenproblemen en andere redenen

Cliënten die aan één van deze criteria voldeden kwamen niet voor in het geüploade bestand.

Bij de start van het onderzoek kregen 500 cliënten wijkverpleging van Archipel Thuis. Van deze cliënten is een steekproef van 300 cliënten getrokken. Deze cliënten zijn aangeschreven. In totaal hebben 170 cliënten de vragenlijst ingevuld.

Werkwijze (mixed mode)

Bij het onderzoek is gebruik gemaakt van de 'Vragenlijst PREM Wijkverpleging, Bestemd voor cliënten Wijkverpleging, versie 4.4, februari 2021'.

Cliënten ontvangen een brief met een eigen unieke inlogcode en een papieren vragenlijst. Met de code kunnen de cliënten de vragenlijst online invullen. Ze kunnen er ook voor kiezen om de vragenlijst op papier in te vullen. Zij kunnen de ingevulde schriftelijke vragenlijst terugsturen in een portvrije antwoordenvolp, gericht aan het centrale antwoordnummer van het onderzoeksbureau. Na drie weken ontvangen de non-respondenten een herinneringsbrief met nogmaals de inlogcode.

Gedurende de gehele periode konden de cliënten via de telefoon of e-mail bij Van Loveren & Partners terecht bij de helpdesk voor eventuele vragen en opmerkingen.

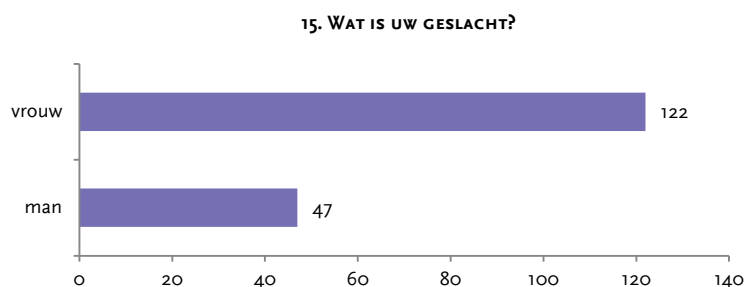
4. Achtergrondgegevens van de cliënten

In dit hoofdstuk geven we een aantal achtergrondkenmerken van de deelnemers aan het onderzoek weer. We beschrijven van de respondenten hun geslacht en leeftijd. Ook geven we aan hoe zij hun gezondheid en kwaliteit van leven ervaren. Tot slot beschrijven we of de respondenten hulp hebben gekregen bij het invullen van de vragenlijst.

Opgemerkt moet worden dat we in dit rapport alleen uitspraken kunnen doen over de cliënten die hebben deelgenomen aan het onderzoek. Soms spreken we over 'de cliënten van Archipel Thuis', maar we bedoelen steeds de cliënten die de vragenlijst hebben ingevuld.

4.1 GESLACHT

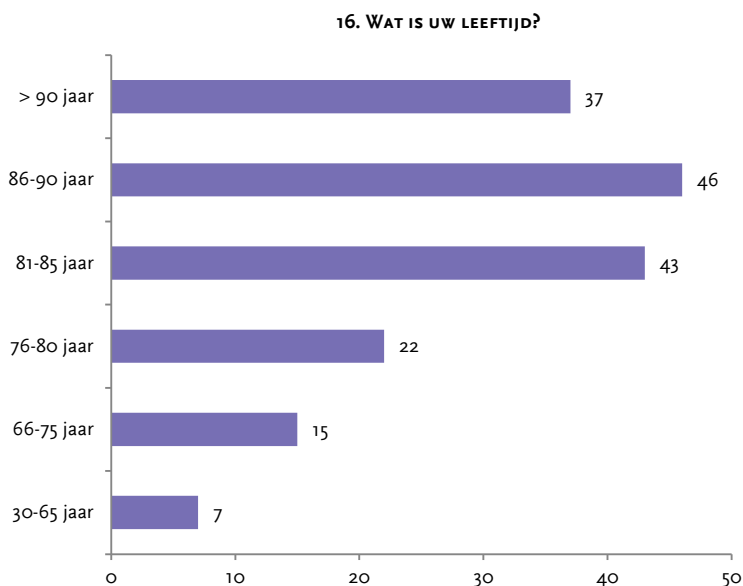
Onderstaande figuur geeft de verdeling weer tussen het aantal mannen en vrouwen van de respondenten in het onderzoek.



Per balk staat het aantal cliënten vermeld.

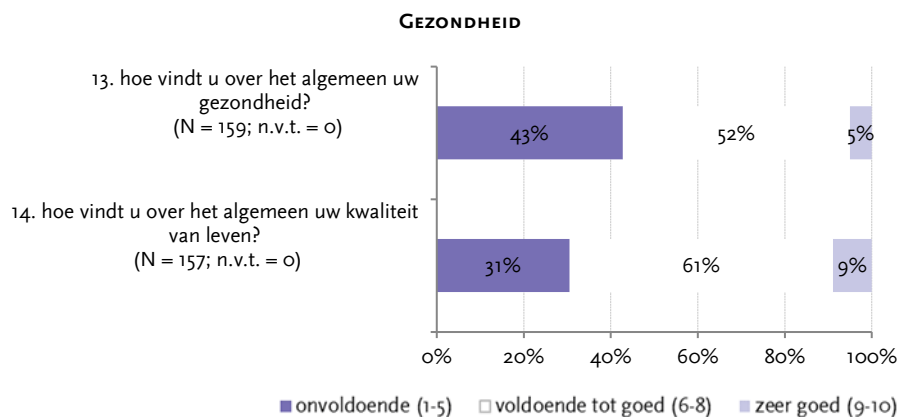
4.2 LEEFTIJD

In de volgende figuur kunt u zien hoe de leeftijdsverdeling van de respondenten aan het onderzoek is.



4.3 ERVAREN GEZONDHEID

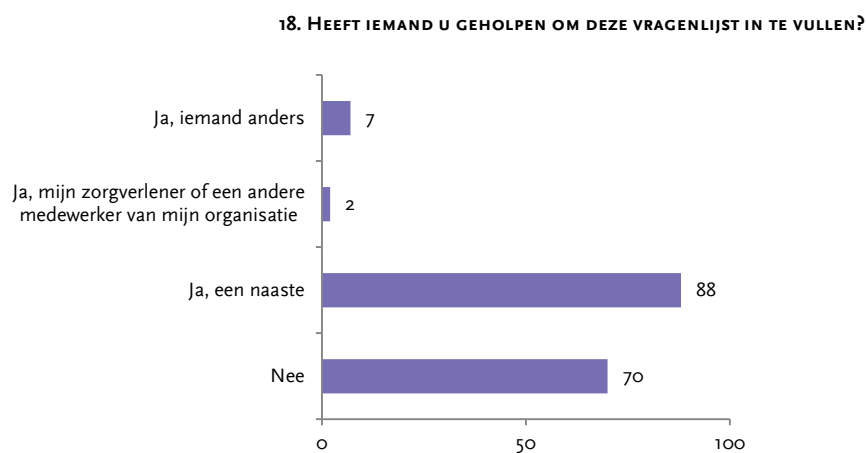
Aan de deelnemers is ook gevraagd een oordeel te geven over hun gezondheid. Dit is uitgevraagd in twee vragen, één over de gezondheid in het algemeen en één over de kwaliteit van leven.



Het gaat hierbij om de eigen beleving van de cliënten.

4.4 HULP BIJ INVULLEN VRAGENLIJST

Aan de deelnemers is gevraagd of zij hulp hebben gekregen bij het invullen van de vragenlijst. Hieronder ziet u de gegeven antwoorden.



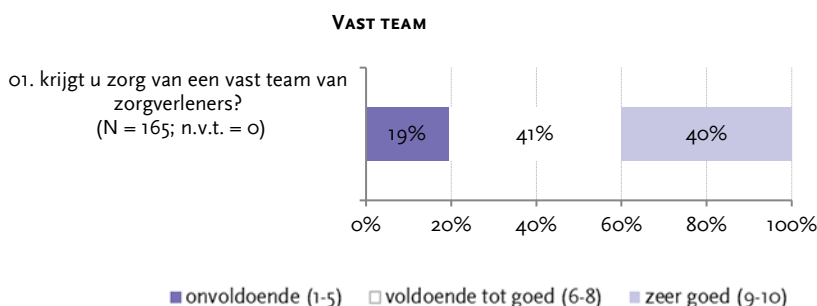
5. Ervaringen met de zorg

In dit hoofdstuk bespreken we de ervaringen van de respondenten op de onderwerpen uit de vragenlijst zoals omschreven in Hoofdstuk 2. Alle afzonderlijke vragen komen in dit hoofdstuk aan bod. Per vraag laten we zien hoe de scoreverdeling is.

De linker - donkerpaarse - gebieden geven aan hoeveel procent van de cliënten dit kwaliteitsaspect negatief ervaart. De rechter - lichtpaarse - gebieden geven aan hoeveel procent van de cliënten dit aspect positief ervaart. Het komt erop neer dat hoe groter het lichtpaarse gebied en hoe kleiner het donkerpaarse, hoe beter de ervaringen van de cliënten. De precieze betekenis van de kleuren staat uitgelegd in Hoofdstuk 2. Per kwaliteitsaspect is aangegeven hoeveel cliënten de betreffende vraag hebben beantwoord.

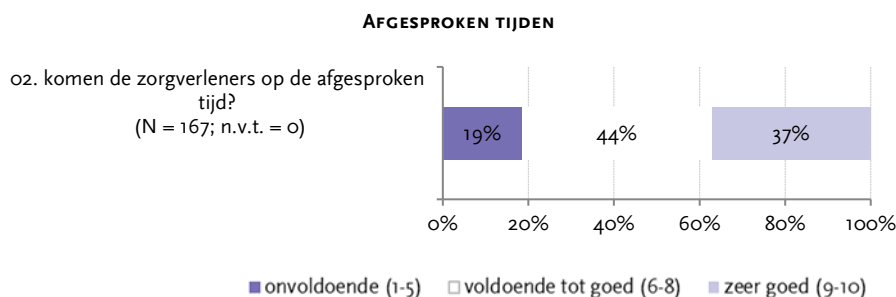
5.1 VAST TEAM

Aan de cliënten is gevraagd of ze zorg krijgen van een vast team van zorgverleners. Bekendheid en vertrouwdsheid met de zorgverleners is een van de voorwaarden voor een goede kwaliteit van zorg. Een niet te groot team is daarvoor een voorwaarde.



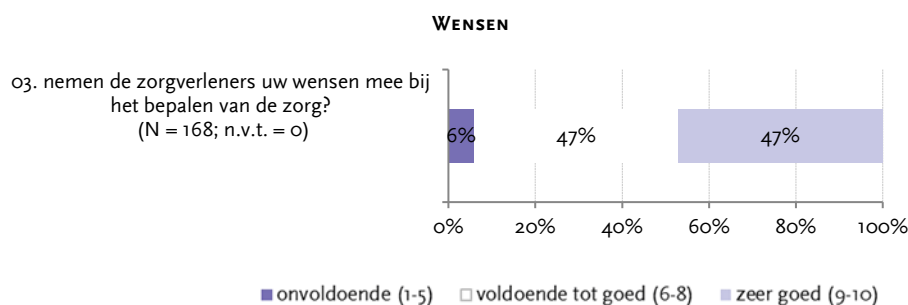
5.2 AFGESPROKEN TIJDEN

Met de cliënt worden duidelijke afspraken gemaakt over de tijdstippen waarop de zorg wordt verleend. Aan de cliënten is gevraagd of de zorgverleners op de afgesproken tijd komen.



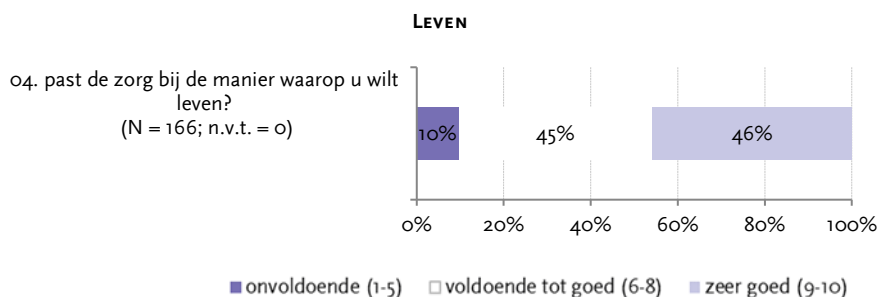
5.3 WENSEN

Belangrijk is dat cliënten worden betrokken bij het besluit welke zorg wordt geboden en dat in gezamenlijk overleg deze zorg wordt bepaald. Daarom is gevraagd of de zorgverleners de wensen van de cliënten daarbij meenemen.



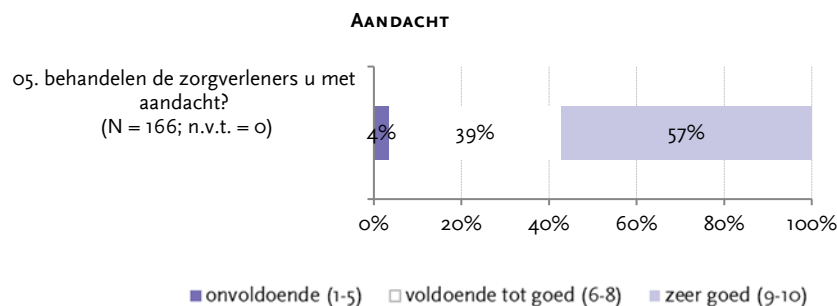
5.4 LEVEN

Voor cliënten is belangrijk dat zij ondersteuning krijgen die past bij hun persoonlijke levenssfeer en dagritme. De zorg wordt verleend op tijdstippen die zo goed mogelijk aansluiten op het leven van de cliënt. Ook de manier van zorg verlenen sluit daarop aan.



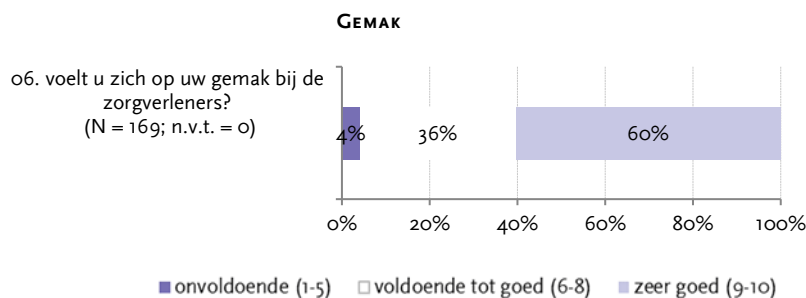
5.5 AANDACHT

Clënten hebben behoefte aan vertrouwen, goede bejegening en goed persoonlijk contact met de zorgverleners die thuis in hun persoonlijke intieme levenssfeer komen. Aandacht vormt een belangrijk kwaliteitscriterium. Daarom is aan de cliënten de vraag gesteld of de zorgverleners hen met aandacht behandelen.



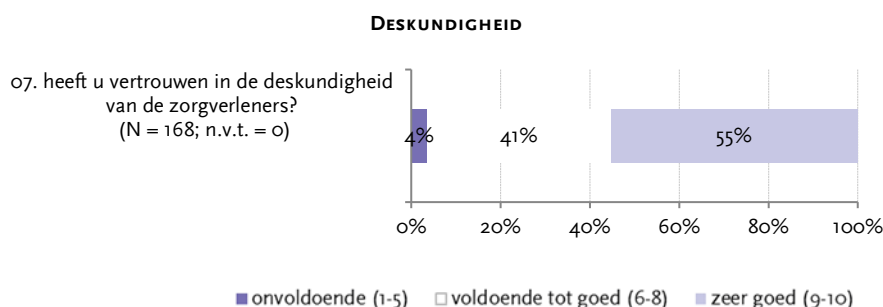
5.6 GEMAK

In het kader van de omgang is tevens aan de cliënten gevraagd of zij zich op hun gemak voelen bij de zorgverleners.



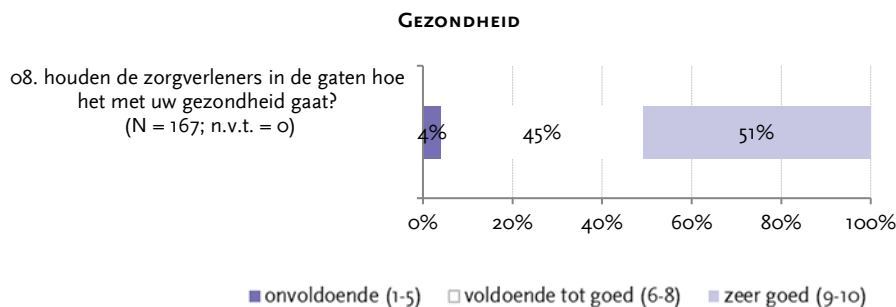
5.7 DESKUNDIGHEID

Clënten mogen verwachten dat ze zorg krijgen van gekwalificeerde zorgverleners. De zorgorganisatie heeft als taak dit te regelen. Voor cliënten is belangrijk dat zij vertrouwen hebben in de deskundigheid van de zorgverleners.



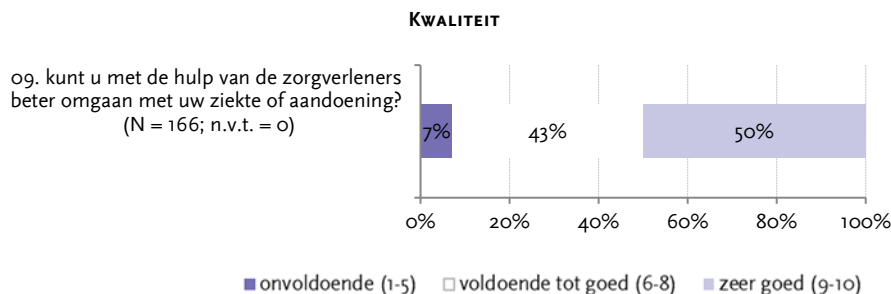
5.8 GEZONDHEID

Clënten moeten kunnen rekenen op kwaliteit en veiligheid in het dagelijks handelen van de wijkverpleging. Het verpleegkundig handelen is zorgvuldig en mogelijke risico's worden tijdig onderkend. De cliënt mag verwachten dat er op een mogelijk verloop van zijn/haar gezondheidstoestand wordt geanticipeerd. In verband hiermee is aan cliënten gevraagd of de zorgverleners in de gaten houden hoe het met hun gezondheid gaat.



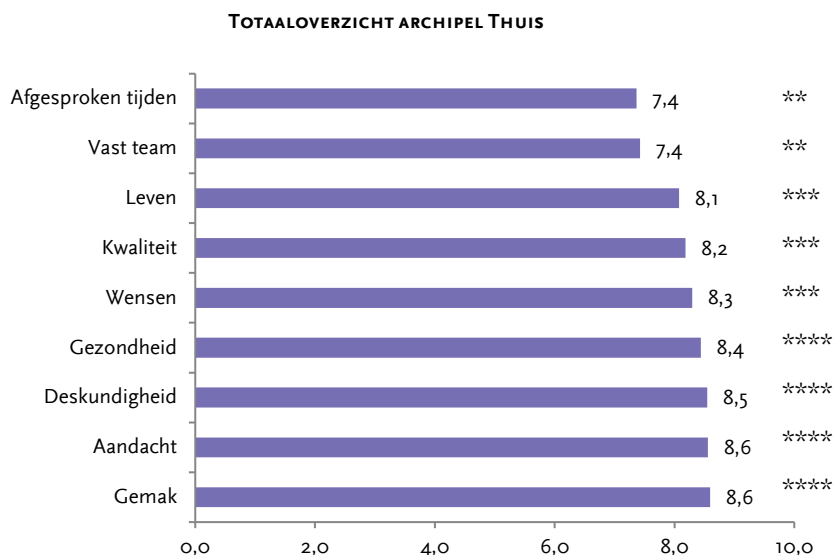
5.9 KWALITEIT

De wijkverpleging is gericht op het versterken van de eigen mogelijkheden van mensen om te doen wat ze willen, ondanks hun beperkingen door ziekte of fysieke klachten. De vraag is gesteld of cliënten met behulp van de zorgverleners beter kunnen omgaan met hun ziekte of aandoening.



5.10 TOTAALOVERZICHT VAN DE ERVARINGEN

In onderstaand figuur hebben we de gemiddelde scores van alle onderwerpen in één overzicht bij elkaar gezet. Hiervoor hebben we nu de gemiddelde cijfers op de onderwerpen gebruikt. Deze zijn geordend van laag naar hoog. De laagste gemiddelden geven de onderwerpen aan waarover de ervaringen het minst positief zijn. Over de onderwerpen met de hoogste gemiddelden zijn de cliënten het meest positief.



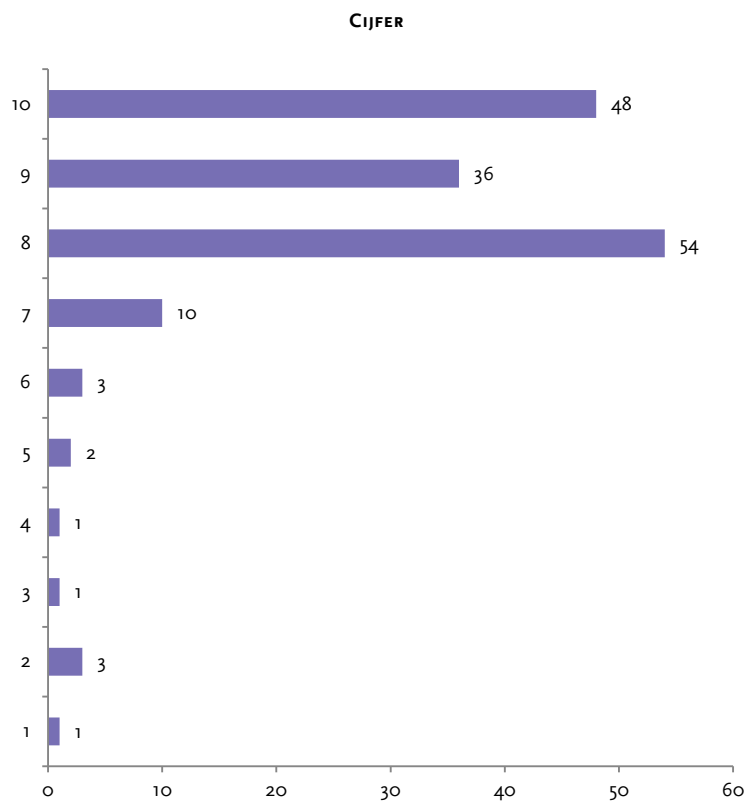
Hieronder volgt per team de gemiddelde totaalscore. Deze totaalscore is berekend over de negen ervaringsvragen:

Groep	Aantal respondenten	Gemiddelde totaalscore
Best team 1	39	8,0
Eindhoven Midden-Zuid team 1	34	8,3
Eindhoven Noord team 1	22	8,1
Geldrop team 1	22	8,5
Nuenen team 1	23	8,4
Son team 1	30	8,2
Totaal	170	8,2

5.11 AANBEVELEN

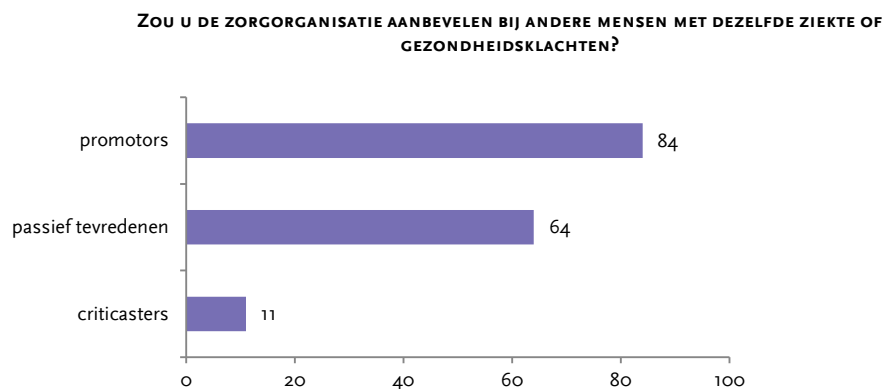
Cijfer

Aan de cliënten is verder gevraagd of zij de zorgorganisatie zouden aanbevelen bij andere mensen met dezelfde ziekte of gezondheidsklachten. Zij konden dit uitdrukken in een cijfer van 0 t/m 10.



Net Promotor Score

De cijfers die gegeven zijn, zijn vervolgens ingedeeld in categorieën. Hiermee kan de zogenaamde Net Promotor Score (NPS) worden berekend. De NPS is in 2003 ontwikkeld als een eenvoudig instrument voor het meten van klantloyaliteit. Cliënten die een antwoord tussen 1 en 6 geven, worden 'criticasters' genoemd. Cliënten die 7 of 8 antwoorden, worden 'passief tevreden' genoemd. Tot slot vallen cliënten die 9 of 10 antwoorden in de categorie 'promotors'.



Om de NPS te berekenen, wordt het percentage 'criticasters' van het percentage 'promotors' afgetrokken. Voor alle cliënten samen uit het onderzoek is de NPS $52,8\% - 6,9\% = 46$.

Als aanvulling op de NPS volgt hieronder nog een overzicht van het aantal cliënten dat een 8, 9 of 10 heeft gegeven:

Aantal cliënten dat een 8, 9 of 10 geeft	138
Totale N	159
Percentage cliënten dat een 8, 9 of 10 geeft	86,8

5.12 DOORLEVERING AAN ZORGKAARTNEDERLAND

Van de respondenten hebben 66 respondenten hebben toestemming gegeven voor doorlevering van hun antwoorden aan ZorgkaartNederland. Van hen hebben er 61 een telefoonnummer of emailadres opgegeven. Daardoor kunnen deze 61 waarderingen worden doorgeleverd aan ZorgkaartNederland¹.

¹ NB: alleen volledig ingevulde vragenlijsten kunnen worden doorgeleverd aan ZorgkaartNederland. Het daadwerkelijk aantal waarderingen dat we kunnen doorleveren kan dus lager uitvallen.

6. Open vragen

6.1 VERBETERING

Niet alleen op basis van de cijfers hebben we verbeterpunten geïnventariseerd. Ook aan de cliënten zelf hebben we gevraagd wat er volgens hen beter kan in de zorgverlening. Hieronder geven we een overzicht van hun ideeën.

Van alle cliënten van Archipel Thuis die aan het onderzoek hebben deelgenomen, hebben er 107 deze open vraag beantwoord. Van hen geven 35 cliënten duidelijk aan dat er niets hoeft te veranderen aan de zorg die zij krijgen. Sommigen lichten toe: 'geen verbetering aan te geven', 'Ik ben zo tevreden' of 'alles is goed'.

De suggesties voor verbetering hebben we geordend naar de thema's uit de vragenlijst.

Betrokkenheid netwerk

- Uitbreiding van zorg moet sneller. Gaat meer om een jaar overheen. - er worden alleen handelingen uitgevoerd, er zit geen initiatief in hoe het met iemand gaat. Achteruitgang wordt niet opgemerkt. Mantelzorgers worden niet betrokken.

Communicatie

- Dat er zo veel mogelijk dezelfde personen en de tijd, ze komen nooit op tijd
- Dat ze zich aan de afspraken houden bijvoorbeeld 2x in de week douchen dat ze een keer tussen 8 en 9 uur komen niet om 11 uur en ik wil ook niet door een man gedocht worden
- De tijd die wordt aangegeven. Die ook aanhouden. Ze zijn veel keren echt veel later
- Communicatie
- Zorgen dat het verplegend personeel goed afstemt in groepsverband hooguit 4 personen
- Zou graag weten hoe laat zijn komen
- Op tijd komen
- Beter: op afgesproken tijd komen

Personele inzet

- Graag vaste tijd b.v. 08.00 of eerder (liever)
- Niks beter, voor nu, maar jammer dat de afgesproken tijd niet altijd haalbaar is wat wel te begrijpen is.
- De tijd die de zorgverleners krijgen om te helpen is vaak te kort
- Iets meer tijd voor de zorg zoals een praatje maken.
- Minder haast, meer aandacht
- Een (min of meer) vaste tijd van verzorging zou fijn zijn.
- Minder verschillende krachten sturen vaker een vast team)
- Ongeveer rond dezelfde tijd komen
- Tijd
- Wat meer tijd
- Wegens tekort aan personeel ook zzp'ers. Ervaring regelmatig stukken minder
- Vast team. Niet te veel wisselingen van zorgverleners. Soms staan er onbekenden aan de deur. Dit ervaar is als niet prettig
- Vast team. Minder wisselingen niet steeds andere flexwerkers.
- Een vaste tijd garanderen
- De tijden van de zorg. Voor de middag duurt het te vaak te lang voor ik verzorgd word. Hierdoor mis ik mijn ochtend activiteiten
- ? Sommige zijn gehaast
- Altijd dezelfde mensen
- Bij voorkeur zou ik een of twee vaste personen hebben, die op vaste tijden zouden langskomen.
- Dat er dezelfde zorgverleners komen niet als er 3x hulp in de week wordt verleend er ook 3 anderen komen!
- Dat ik vaker dezelfde persoon krijg
- De tijden die doorgegeven worden door de zorgverlener graag aanhouden. Mijn verzoek is graag voor 10.30 de zorgverlener is geweest.

- De tijden: maar allen doen hun best petje af!!!
- Dezelfde persoon heeft er al zo veel gehad
- Fijner als vaker dezelfde persoon komt.
- In grote lijnen ben ik tevreden. Meer vaste terugkerende zorgverleners zou prettiger zijn.
- In het zorgdossier staat op de kalender dat ze altijd +- 60 min moeten komen. Het is altijd veel korter. Het hoognodige gebeurt, verder alles zelf doen.
- Indien mogelijk een vast team liefst een damsteam
- Kleine groep ook 1a2 mensen bij mij op bezoek soms zijn het 5 mensen waarvan ik ze niet allemaal ken
- Liever dezelfde zorgverleners
- Liever meer dezelfde zorgverleners
- Meer medewerkers
- Meer personeel en beter beloning en meer waardering
- Meer vaste mensen
- Minder druk en beter salaris
- Niet continu andere verzorgers (sters)
- Niet zoveel wisselden verzorgster-verzorger
- Op tijd komen
- Op vaste tijden komen.
- Soms 22.15 s avonds. Dit is wel laat. I.v.m. het naar bed willen gaan.
- Steeds dezelfde hulpverlener
- Tijdstippen van de zorg
- Was prima
- Zoveel mogelijk dezelfde personen laten komen!!

Persoonlijke verzorging en verpleging

- Een (min of meer) vaste tijd van verzorging zou fijn zijn.
- Ook 's nachts en in het weekend zorg

Persoonsgerichte benadering

- Minder haast, meer aandacht
- Nog meer luisteren naar de client. Geen hulpmiddelen gebruiken als de client meent die nog niet nodig te hebben meer als er wat gebeurt bv. Vallen
- Minder verschillende zorgverleners. Meer betrokkenheid zzp aandacht client niet alleen ding doen en weg.
- Jammer dat er geen korte tijd is voor een praatje

Professioneel werken

- Omgang met hoorapparaten. Worden iet schoon gemaakt- en ingedaan zonder op te letten of de batterijen leeg zijn
- Het inlezen van de voorgeschiedenis en /of de rapportage van hun voorganger
- Meer op de details letten.
- Nog meer ervaring

Overig

- Bejaardenhuis opnieuw introduceren Overheid kijkt niet naar de ouderen
- Beter letten op scheiden afval
- Er mag nog wel wat verbeteren dat niet alles door elkaar loopt

6.2 TEVREDEN

We hebben niet alleen aan de cliënten gevraagd wat er beter kan in de zorgverlening, maar ook waar zij zeer tevreden over zijn. Hun antwoorden hebben we zoveel mogelijk teruggebracht naar overkoepelende themawoorden. De termen die vier keer of meer genoemd zijn, geven we hieronder weer.

De meest genoemde antwoorden staan bovenaan. Er achter staat het aantal keer dat het antwoord genoemd is.

Aandacht	23	Gezondheid	2
Alles is goed	20	Wensen	2
Vriendelijk	19	Afspraken	1
Communicatie	5	Belangstelling	1
Tijd	5	Beslissing	1
Lief	4	Betrokkenheid	1
Luisterend oor	4	Doen hun best	1
Behulpzaam	3	Interesse	1
Douchen	3	Medicijnen	1
Goede hulp	3	Meeleven	1
Tevreden	3	Netjes werken	1
Verzorging	3	Persoonlijk	1
Deskundigheid	3	Prettige omgang	1
Aardig	2	Vaste medewerkers	1
Behulpzaamheid	2	Verandering	1
Betrokken	2		

6.3 WEERGAVE IN WOORDWOLK

Een woordwolk is een overzichtelijke weergave van hoe vaak een antwoord gegeven wordt. Hoe meer cliënten een bepaald antwoord geven op de open vraag, hoe groter dit antwoord in de woordwolk verschijnt. Het antwoord dat het vaakst wordt gegeven, verschijnt dus als grootst in de woordwolk. De antwoorden van de cliënten zijn zoveel mogelijk teruggebracht naar overkoepelende themawoorden.



7. Vergelijking met referentiegroep

In deze bijlage hebben we een vergelijking gemaakt tussen de resultaten van Archipel Thuis en de referentiegroep. De referentiegroep bestaat uit de 35 organisaties die in 2020 door Van Loveren & Partners een onderzoek hebben laten uitvoeren naar de ervaringen van de cliënten met de PREM Wijkverpleging.

In onderstaande tabel staan de gemiddelde scores op de onderwerpen aangegeven. Naarmate de score hoger is, zijn de ervaringen positiever. De p-waarde geeft aan of het verschil significant is. Als de p-waarde $\leq 0,05$ is, is het verschil op het betreffende onderwerp niet gebaseerd op toeval. Deze 'echte' verschillen zijn aangegeven met een *. Er wordt bij de berekening van de verschillen naast de gemiddelde score, ook gebruik gemaakt van de standaarddeviatie (=afwijking rond het gemiddelde) en het aantal deelnemers. Hierdoor kan het zijn dat op het oog grote verschillen toch niet significant zijn.

	Archipel Thuis	Referentiegroep	p	Sign.
N=	170	3.095		
Vast team	7,42	7,46	0,86	
Afgesproken tijden	7,37	7,72	0,03	*
Wensen	8,30	8,39	0,43	
Leven	8,08	8,30	0,09	
Aandacht	8,56	8,66	0,38	
Gemak	8,60	8,67	0,56	
Deskundigheid	8,55	8,51	0,74	
Gezondheid	8,44	8,57	0,28	
Kwaliteit	8,19	8,22	0,82	
Cijfer	8,48	8,49	0,94	
Aanbevelen (NPS)	46	45	0,94	

Bijlage

Vergelijking tussen teams

In deze bijlage hebben we een vergelijking gemaakt tussen de resultaten van de zes teams van Archipel Thuis.

In onderstaande tabel staan de gemiddelde scores op de onderwerpen uit de vragenlijst aangegeven. Naarmate de score hoger is, zijn de ervaringen positiever. De p-waarde geeft aan of het verschil significant is. Als de p-waarde $\leq 0,05$ is, is het verschil op het betreffende onderwerp niet gebaseerd op toeval. Het gaat in dit geval meestal om het verschil tussen de hoogste en de laagste score. Deze 'echte' verschillen zijn aangegeven met een *. Er wordt bij de berekening van de verschillen naast de gemiddelde score, ook gebruik gemaakt van de standaarddeviatie (=afwijking rond het gemiddelde) en het aantal deelnemers. Hierdoor kan het zijn dat op het oog grote verschillen toch niet significant zijn.

	Best team 1	Eindhoven Midden- Zuid team 1	Eindhoven Noord team 1	Geldrop team 1	Nuenen team 1	Son team 1	p	Sign.
N=	39	34	22	22	23	30		
Vast team	7,34	7,18	7,71	7,73	7,10	7,62	0,93	
Afgesproken tijden	6,69	8,06	7,29	7,27	7,45	7,53	0,32	
Wensen	7,79	8,64	8,32	8,55	8,61	8,14	0,26	
Leven	7,72	8,13	8,14	8,19	8,23	8,27	0,88	
Aandacht	8,08	8,94	8,73	8,60	8,83	8,38	0,18	
Gemak	7,89	8,94	9,00	8,68	8,78	8,60	0,13	
Deskundigheid	8,03	8,76	8,73	8,68	8,78	8,53	0,32	
Gezondheid	8,45	8,21	8,05	8,77	8,70	8,53	0,60	
Kwaliteit	8,05	8,09	8,14	8,48	8,30	8,20	0,96	
Cijfer	8,11	8,61	8,45	8,38	8,48	8,86	0,62	
Aanbevelen (NPS)	37	55	30	43	43	62	0,62	

Vergelijking met vorige meting

In 2020 heeft Archipel Thuis ook een meting laten uitvoeren naar de ervaringen van de cliënten met de PREM Wijkverpleging. In deze bijlage vergelijken we de scores van de meting in 2020 met de meting van 2021.

In onderstaande tabel staan de gemiddelde scores op de onderwerpen uit de vragenlijst van beide jaren aangegeven. Naarmate de score hoger is, zijn de ervaringen positiever. De p-waarde geeft aan of het verschil significant is. Als de p-waarde $\leq 0,05$ is, is het verschil op het betreffende onderwerp niet gebaseerd op toeval. Deze 'echte' verschillen zijn aangegeven met een *. Er wordt bij de berekening van de verschillen naast de gemiddelde score, ook gebruik gemaakt van de standaarddeviatie (=afwijking rond het gemiddelde) en het aantal deelnemers. Hierdoor kan het zijn dat op het oog grote verschillen toch niet significant zijn.

	2020	2021	p	Sign.
N=	173	170		
Vast team	7,00	7,42	0,12	
Afgesproken tijden	7,15	7,37	0,40	
Wensen	8,12	8,30	0,35	
Leven	8,18	8,08	0,60	
Aandacht	8,42	8,56	0,43	
Gemak	8,48	8,60	0,52	
Deskundigheid	8,35	8,55	0,24	
Gezondheid	8,35	8,44	0,63	
Kwaliteit	8,21	8,19	0,91	
Cijfer	8,27	8,48	0,25	
Aanbevelen (NPS)	38	46	0,25	