

# Rapportage Cliëntervaringen PREM Wijkverpleging Archipel Thuis

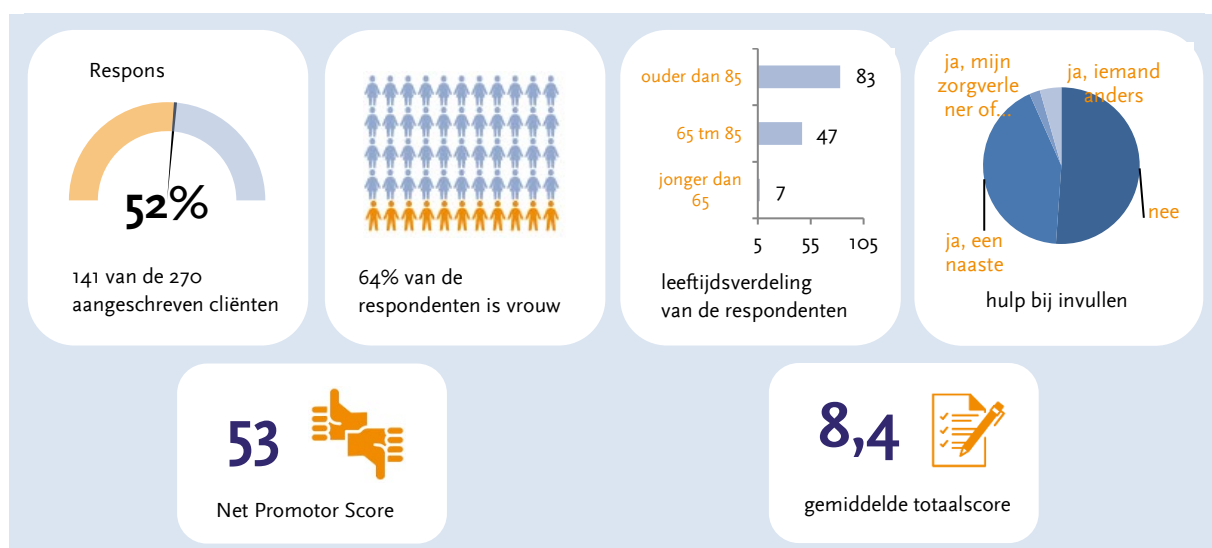
Guido Knipmeijer, Nicole Peters, Sylvia van der Sman, Ellen Keizer  
juni 2023

In 2023 heeft gecertificeerd meetbureau Van Loveren & Partners bij cliënten Wijkverpleging van Archipel Thuis hun waarderingen met de zorgverlening gemeten. Daarvoor is de vragenlijst 'PREM wijkverpleging, versie 4.8' gebruikt. De cliënten kregen een schriftelijke vragenlijst toegestuurd met de vraag deze op papier (of online sinds september) in te vullen. In dit rapport kunt u een overzicht van de resultaten lezen.

## Inhoud

Managementsamenvatting	2
Ervaringen per onderwerp	3
Ervaren gezondheid en kwaliteit van leven	3
Sterke punten en aandachtspunten	4
Net Promotor Score (NPS)	4
Meest positieve ervaringen	5
Meest genoemde verbeterpunten	5
Vergelijking met referentiegroep	6
Vergelijking vorige metingen	7

## RESPONS, POPULATIE EN TOTAALSCORE



### Ervaringen kwaliteitsaspecten

Op alle onderzochte kwaliteitsaspecten hebben de cliënten van Archipel Thuis zeer positieve ervaringen. Het meest positief zijn de cliënten over dat ze zich op hun gemak voelen bij de zorgverlener. Ook ervaren de cliënten dat ze met aandacht worden behandeld en hebben ze vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners. De cliënten ervaren dat de zorgverleners hun gezondheid goed in de gaten houden. De cliënten vinden dat de zorgverleners hun wensen meenemen bij het bepalen van de zorg en dat de zorg ook goed past bij hun manier van leven. Ook zijn cliënten positief over het feit dat cliënten beter met hun ziekte of aandoening om kunnen gaan door de hulp van de zorgverleners. De cliënten zijn het minst positief over de vragen: 'of de cliënten zorg krijgen van een vast team' en 'of zorgverleners op de afgesproken tijden komen'. Desondanks is nog steeds ruim 6 van de 10 cliënten hier zeer tevreden over.

Archipel Thuis heeft ervoor gekozen om drie extra vragen toe te voegen. De cliënten hebben zeer positieve ervaringen over de bereikbaarheid van Archipel Thuis. Verder heeft Archipel Thuis ook aan de cliënten gevraagd of zij bekend zijn met CarenZorgt. Ruim de helft van de cliënten geeft aan hier niet bekend mee te zijn. Tot slot is er ook aan de cliënten gevraagd of zij zich vertegenwoordigd voelen door de cliëntenraad. Ruim 6 op de 10 cliënten is hier negatief over.

### Open vragen

Op de vraag aan de cliënten waarover zij het meest tevreden zijn, geeft een deel aan over alles tevreden te zijn. Ook de zorgverleners worden genoemd. Onder andere om hun vriendelijkheid en deskundigheid.

Als verbeterpunten noemen de cliënten met name suggesties rondom personele inzet. Zo wordt onder andere aangestipt dat er meer tijd voor de cliënt zou moeten zijn. Ook geven cliënten aan dat ze het fijn vinden als afspraken nagekomen worden en er minder personeelwisselingen zijn.

### Vergelijking met referentiegroep

Op geen van de onderwerpen hebben we significante verschillen gevonden tussen de ervaringen van cliënten van Archipel Thuis en de referentiegroep van 2022. De resultaten van Archipel Thuis verschillen niet van de resultaten van de referentiegroep van 2022.

### Vergelijking met de vorige meting

Op geen van de onderwerpen hebben we significante verschillen gevonden tussen de ervaringen van de cliënten van dit jaar vergeleken met de meting van 2022. De resultaten van 2023 verschillen niet met de resultaten van 2022.

### Vergelijking Archipel Thuis en Rinette Zorg

Op acht van de negen onderwerpen is een significant verschil gevonden tussen de ervaringen van cliënten van Archipel thuis en cliënten van Rinette Zorg. De cliënten van Archipel Thuis hebben positievere ervaringen op de onderwerpen: 'vaste zorgverleners', 'afgesproken tijden', 'wensen', 'manier van leven', 'aandacht', 'gemak', 'deskundigheid' en 'kwaliteit'. Ook is er een significant verschil gevonden op de aanbevelingsvraag. De cliënten van Archipel Thuis zouden hun organisatie eerder aanbevelen dan de cliënten van Rinette Zorg.

### Vergelijking teams

Op twee van de negen onderwerpen is een significant verschil gevonden tussen de teams van Archipel Thuis. Op het onderwerp 'manier van leven' scoort het team 'Geldrop Team 1' significant lager dan de teams 'Eindhoven Centraal team 1', 'Eindhoven Noord Team 1' en 'Son Team 1'. Ook op het onderwerp 'deskundigheid' is een significant verschil gevonden. Zo blijkt dat de cliënten van het team 'Son Team 1' positievere ervaringen heeft dan het team 'Best Team 1'. Op de overige onderwerpen zijn geen significante verschillen gevonden tussen de teams.

### Aanbevelen en gemiddelde score

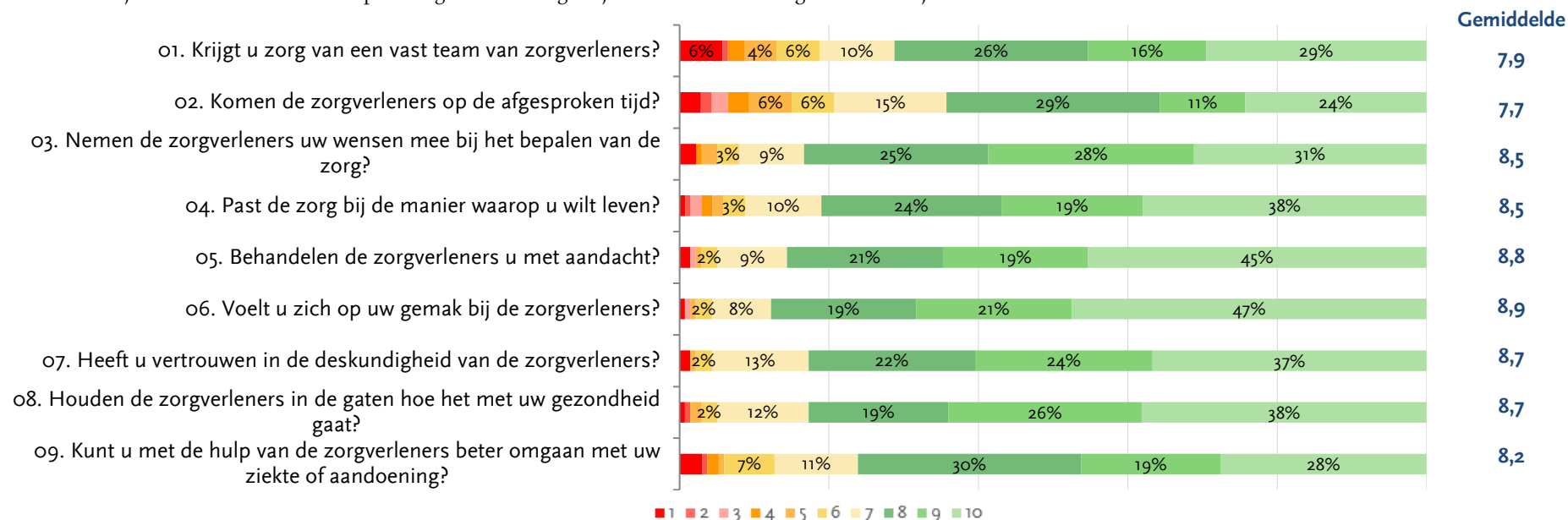
Van de 141 cliënten zouden 81 cliënten (60%) Archipel Thuis zeker aanbevelen bij vrienden en familie. Slechts 9 cliënten (7%) zou dit niet doen. De NPS komt daarmee uit op 53. Dit is vergelijkbaar met de NPS van de referentiegroep uit 2022, namelijk 55. Gemiddeld geven de cliënten Archipel Thuis een 8,4.

### Conclusie en advies

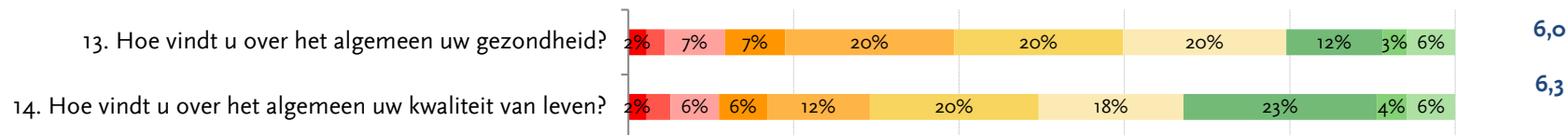
De cliënten van Archipel Thuis zijn uitermate positief over de zorg- en dienstverlening van Archipel Thuis. Het advies zou zijn om de hoge mate van tevredenheid te borgen. De resultaten van de extra vragen geven wel aan dat er verbetering mogelijk is bij het gevoel van vertegenwoordiging van de cliëntenraad bij cliënten van Archipel Thuis. Verdiepend onderzoek zou moeten uitwijzen waarom cliënten zich niet vertegenwoordigd voelen door de cliëntenraad. Op basis van de open vragen zou het advies zijn om goed in de gaten te houden wat de wensen en behoeften zijn van de cliënten met betrekking tot personele inzet en bij te stellen wanneer nodig.

## ERVARINGEN PER ONDERWERP

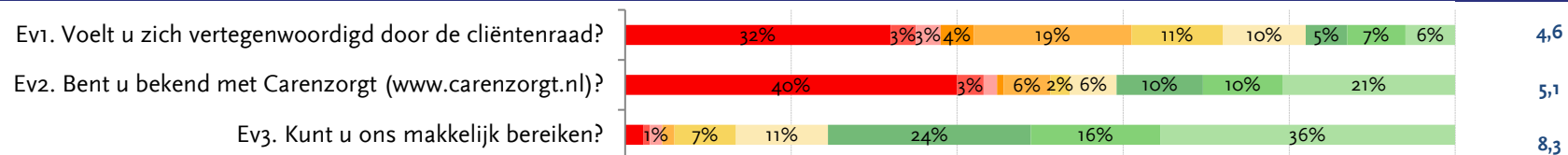
Hieronder zijn de antwoorden te zien op de vragen uit de vragenlijst met daarnaast het gemiddelde cijfer.



## ERVAREN GEZONDHEID EN KWALITEIT VAN LEVEN



## EXTRA VRAGEN



## STERKE PUNTEN EN AANDACHTSPUNTEN

Op basis van de gemiddelde cijfers hebben we de onderwerpen gerangschikt. De onderwerpen met de hoogste en laagste gemiddelde score zijn hieronder weergegeven.

Als meest sterke punten komen naar voren:

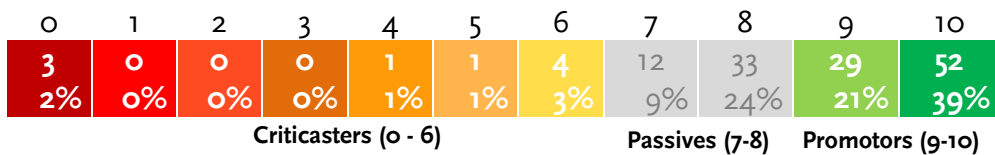
- 1 Voelt u zich op uw gemak bij de zorgverleners?
- 2 Behandelen de zorgverleners u met aandacht?
- 3 Houden de zorgverleners in de gaten hoe het met uw gezondheid gaat?

De onderwerpen met de laagste score zijn:

- 1 Komen de zorgverleners op de afgesproken tijd?
- 2 Krijgt u zorg van een vast team van zorgverleners?
- 3 Kunt u met de hulp van de zorgverleners beter omgaan met uw ziekte of aandoening?

## NET PROMOTOR SCORE (NPS)

We hebben aan uw cliënten gevraagd of ze deze organisatie bij anderen zouden aanbevelen. Op een schaal van 0 ('zeer waarschijnlijk niet') tot 10 ('zeer waarschijnlijk wel') konden zij antwoord geven op deze vraag. Hieronder ziet u de antwoorden die gegeven zijn. Op basis daarvan is ook de Net Promotor Score (NPS) berekend. Deze wordt berekend door het percentage criticasters af te trekken van het percentage promotors.



**Criticasters**

9 (7%)



**Passives**

45 (33%)

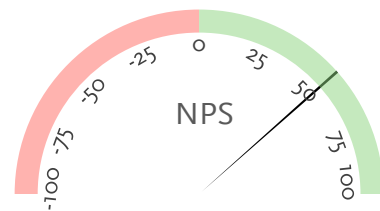


**Promotors**

81 (60%)

**53**

**Net Promotor Score (NPS)**



## MEEST POSITIEVE ERVARINGEN

Hieronder ziet u wat (een deel van) uw cliënten geantwoord hebben op de open vraag waar zij tevreden over zijn.



## MEEST GENOEMDE VERBETERPUNTEN

### Personele inzet

- Afspraken nakomen
- Meer tijd voor de patiënt
- Op de afgesproken tijd komen
- Minder wisseling personeel

### Communicatie

- Communicatie hulpverleners beter

### Persoonsgerichte benadering

- Mensen rustig hun verhaal laten doen
- Weinig tijd voor een praatje

### Overig

- Stiptheid in app vermeld tijdstip bezoek.
- weer een lijst met +- tijden zorg aan cliënten verzenden
- De zorgmedewerkers beter betalen.

### Professioneel werken

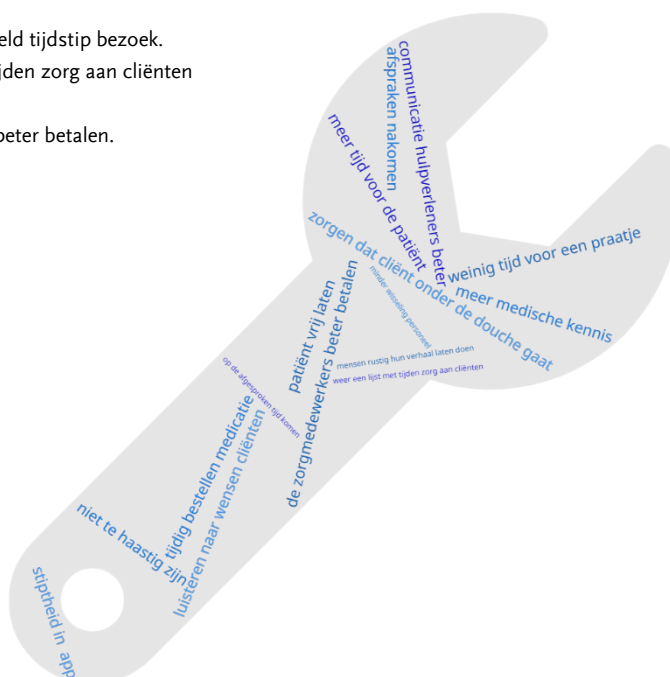
- Meer medische kennis
- Tijdig bestellen medicatie
- Niet te haastig zijn

### Cliënt in regie

- Luisteren naar wensen cliënten
- Patiënt vrij laten

### Persoonlijke verzorging en verpleging

- Zorgen dat cliënt onder de douche gaat

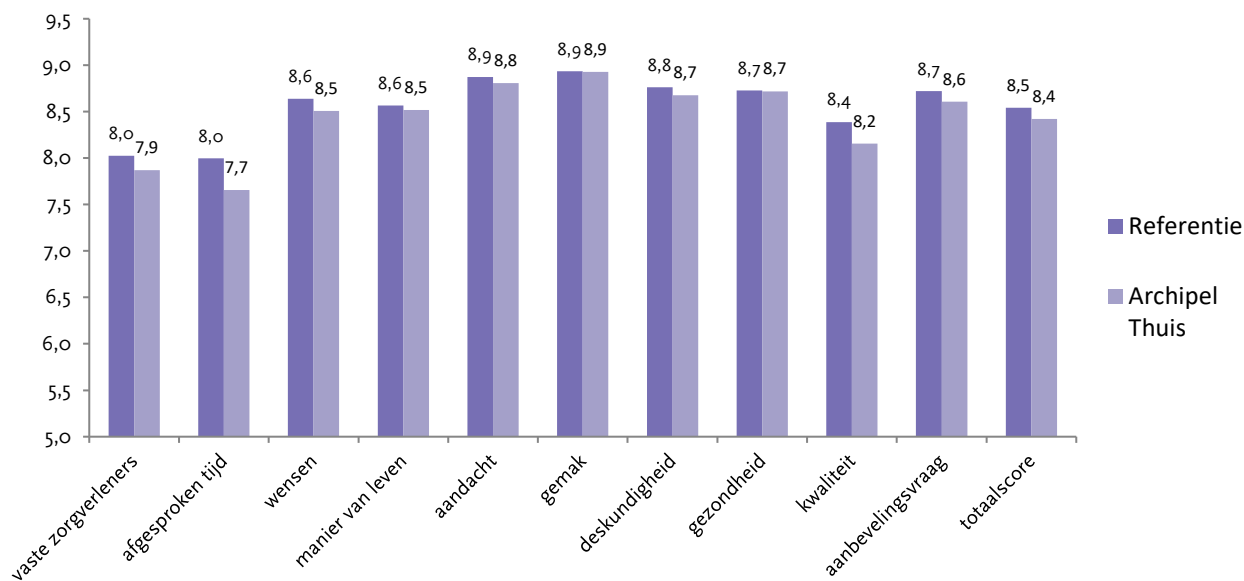


## VERGELIJKING MET REFERENTIEGROEP

We hebben een vergelijking gemaakt tussen de resultaten van Archipel Thuis en onze referentiegroep<sup>1</sup>. De referentiegroep bestaat uit de 37 organisaties die in 2022 door Van Loveren & Partners een onderzoek hebben laten uitvoeren naar de ervaringen van de cliënten met de Wijkverpleging.

	Archipel Thuis	Referentiegroep
Aantal respondenten	141	4.879
NPS	53	55

### VERGELIJKING ARCHIPEL THUIS PREM 2023 MET REFERENTIE



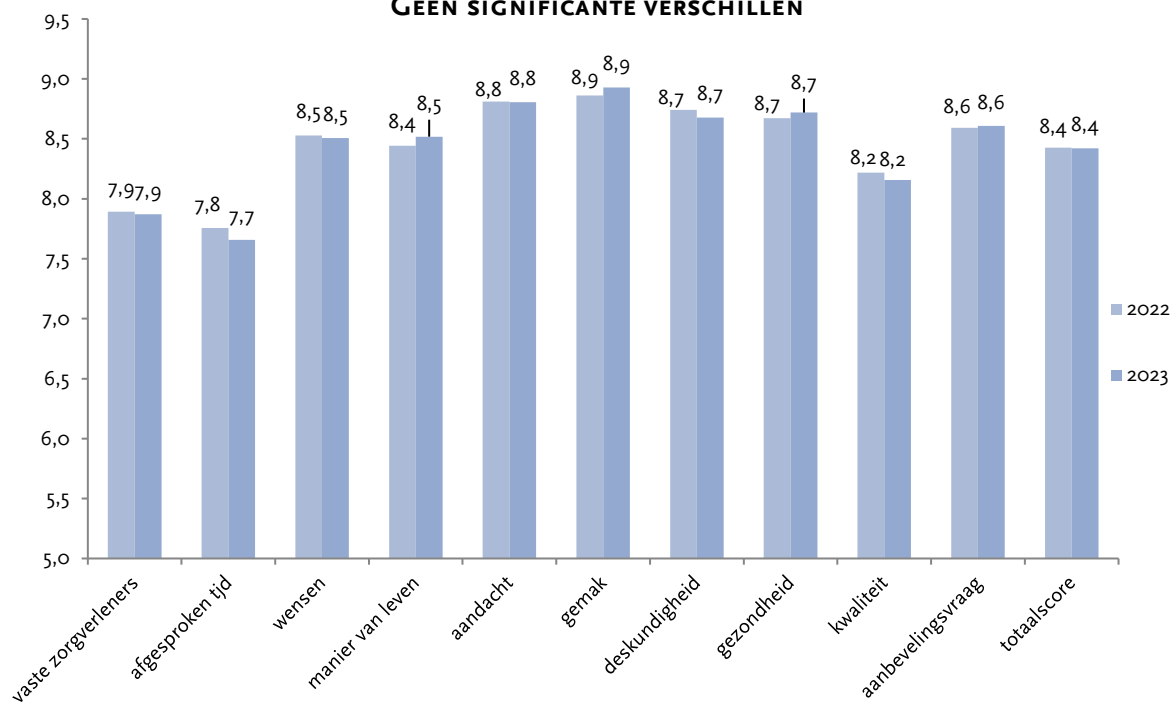
<sup>1</sup> Op de gemiddelde scores is een significantie-analyse uitgevoerd, om te zien of de verschillen niet op toeval berusten. Indien het verschil tussen de scores significant is ( $p \leq 0,05$ ), is dit aangegeven met een \*.

## VERGELIJKING VORIGE METING

In 2022 heeft Archipel Thuis ook een meting laten uitvoeren naar de ervaringen van haar cliënten met de Wijkverpleging. We hebben verschillen getoetst tussen 2023 en 2022<sup>2</sup>.

	2022	2023
Aantal respondenten	152	141
NPS	49	53

### VERGELIJKING ARCHIPEL THUIS PREM WIJKVERPLEGING 2022 EN 2023 GEEN SIGNIFICANTE VERSCHILLEN



<sup>2</sup> Op de gemiddelde scores van 2022 en 2023 is een significantie-analyse uitgevoerd, om te zien of de verschillen niet op toeval berusten. Indien het verschil tussen de scores significant is ( $p \leq 0,05$ ), is dit aangegeven met een \*.