

In dit onderzoek is gebruikgemaakt van de 'Vragenlijst PREM Wijkverpleging', versie 4.8, januari 2023. 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.

### 1.1 DE VRAGENLIJST

De PREM Wijkverpleging die in dit onderzoek is gebruikt ('Vragenlijst PREM Wijkverpleging, bestemd voor cliënten Wijkverpleging', versie 4.8, januari 2023), 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 elk van 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.

#### **Werkwijze (mixed mode)**

Bij het onderzoek is gebruik gemaakt van de 'Vragenlijst PREM Wijkverpleging, Bestemd voor cliënten Wijkverpleging, versie 4.8, januari 2023'.

Cliënten ontvingen een brief met een eigen unieke inlogcode en een papieren vragenlijst. Met de code konden de cliënten de vragenlijst online invullen. Ze konden er ook voor kiezen om de vragenlijst op papier in te vullen. De ingevulde schriftelijke vragenlijst konden ze terugsturen in een portvrije antwoordenvelop, gericht aan het centrale antwoordnummer van het onderzoeksbureau. Na drie weken ontvingen 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.

**Deelnemers onderzoek**

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

<b>Regio</b>	<b>Benaderd (aantal)</b>	<b>Respons (aantal)</b>	<b>Respons (%)</b>
Archipel Thuis Best	54	30	56%
Archipel Thuis Eindhoven Centraal	46	31	67%
Archipel Thuis Eindhoven Noord	46	20	43%
Archipel Thuis Geldrop	35	14	40%
Archipel Thuis Neunen	35	16	46%
Archipel Thuis Son	54	30	56%
<b>Totaal</b>	<b>270</b>	<b>141</b>	<b>52%</b>

### BIJLAGE 3 – VERGELIJKING ARCHIPEL THUIS EN RINETTE ZORG

Regio	Rinette Zorg	Archipel Thuis	p.
Vaste zorgverleners	7,4	7,9	*
Afgesproken tijden	6,8	7,7	*
Wensen	8,2	8,5	*
Manier van leven	7,7	8,5	*
Aandacht	8,3	8,8	*
Gemak	8,5	8,9	*
Deskundigheid	8,1	8,7	*
Gezondheid	8,4	8,7	
Kwaliteit	8,0	8,2	*
Aanbevelingsvraag	8,0	8,6	*
<b>Totaalscore</b>	<b>7,9</b>	<b>8,4</b>	

## BIJLAGE 4 – VERGELIJKING TUSSEN REGIO'S/TEAMS BINNEN ARCHIPEL THUIS

In deze bijlage hebben we een vergelijking gemaakt tussen de resultaten van 6 regio's 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.

	Best team 1	Eindhoven Centraal team 1	Eindhoven Noord Team 1	Geldrop Team 1	Nuenen Team 1	Son Team 1
N=	54	46	46	35	35	54
Vaste zorgverleners	7,7	8,5	7,8	6,4	8,2	8,0
Afgesproken tijden	7,1	7,9	7,9	7,2	7,6	8,2
Wensen	8,1	8,9	8,6	8,0	8,3	8,9
Manier van leven	8,0	8,9*	8,9*	7,1*	8,3	9,2*
Aandacht	8,3	9,0	8,8	7,9	9,1	9,3
Gemak	8,4	9,0	9,1	8,6	9,0	9,3
Deskundigheid	8,0*	8,8	9,0	8,4	8,6	9,2*
Gezondheid	8,5	8,7	8,7	8,6	8,7	9,0
Kwaliteit	8,0	8,2	7,9	8,4	7,9	8,4
Totaalscore	8,0	8,7	8,5	7,8	8,4	8,8
Aanbevelingsvraag	8,0	9,0	8,7	7,7	8,9	9,1

Toelichting: In een aanvullende analyse hebben we per onderwerp getoetst of er verschillen zijn in ervaringen tussen regio's. De gevonden verschillen zijn gearceerd. De scores van de groen gearceerde regio's zijn op dat onderwerp significant hoger dan van de oranje gearceerde regio's ( $p \leq 0,05$ ). Als er geen arceringen zijn, is er geen duidelijk verschil gevonden tussen de regio's.

- Wat mij betreft is het goed, zoals het nu is.
- Het zorgmoment van 7:00 beter verdelen over de klanten.
- Men moet de patiënt vrij laten.
- Prima
- Ik ben heel tevreden over de hulp.
- 1x meer I.P. 2x 3x.
- Minder wisselingen van zorg personeel
- Verzorgd worden door een vers team.
- Hier bij mij gaat het allemaal goed.
- Meer personeel in de wijk, (niet op kantoor of leiding).
- Mogelijk zorg afstemmen op tijd bij sommige verzorgers.
- Ik ben tevreden zoals het nu gaat.
- Niks.
- In korte tijd heb ik +- 10 verschillende hulpverleners gehad, meestal wel prettige mensen. Ligt aan roosters denk ik.
- Nvt.
- Indien nodig badkamer droog maken.
- Tijdig bestellen medicatie, maken MIC/VIM meldingen in voorkomende gevallen, terugkoppeling vervolgcacties MIC/MIM meldingen. Het tijdstip is altijd +/- een uur waardoor je moeilijk afspraken kunt maken
- Zou het niet weten.
- Dat ze even wat langer kunnen blijven.
- Ik heb geen concrete aanbevelingen
- Het gaat heel goed.
- wonderen verrichten, mijn bevindingen zijn perfect
- De tijden.
- Zelfde . persoon + tijd.
- Nvt
- Oké.
- Wat mij zelf betreft zou ik niet weten hoe het beter moet
- Iets meer medische kennis.
- Om op tijd komen.
- Geen idee.
- Iets meer rekening houden als mengv naar de dokter moet.
- nvt
- Meer naar de wensen van cliënt luisteren. Minder wisseling in de zorgverleners.
- Geen idee. Iedereen doet zijn/haar best.
- De planning, begrip, mensen rustig hun verhaal laten doen als 't nodig. minder tevreden over wijkverpleegkundigen vast team. Minder wisselingen van tijden en zorgverleners.
- Wacht tijd. Weet niet wanneer ze komen.
- Afspraken/tijden nakomen. Dossier van patiënt beter lezen. zien hoe 't per dag is .
- Geen aanbevelingen
- Nvt
- Leren van veranderingen v.d. zorg van client.
- De tijd
- Het tijdstip, soms is het lang wachten.
- Geen op- of aanmerkingen.
- Vast team
- Voor ons niets.
- Tijden van zorgverlening.
- Momenteel heb ik geen op of aanmerkingen.
- Niets ga zo door.
- Meer tijd voor de patiënt
- Niets het is perfect.
- Meer een vast team! Beter op de hoogte zijn van de situatie van de client.
- Alles is goed.
- Meer tijd voor cliënt
- Op tijd komen dezelfde persoon en meer kennis.
- Dit kan ik niet beoordelen.
- Zou op dit moment niet weten wat beter moet
- Geen mening.
- Niet te haastig zijn.
- Stiptheid in app vermeld tijdstip bezoek.
- Jammer, dat er zó weinig tijd is voor een praatje.
- Men weer een lijst met +- tijden zorg aan cliënten verzenden.
- NVT.
- Op tijd komen.
- De zorgmedewerkers beter betalen.
- Is oké.
- Beter helpen met de zorg. Is moeilijk te peilen bij mijn moeder. Ik weet het niet. Ze weet het zelf niet.
- Niets
- Zorgen dat mijn vader in de douche gaat - vaak wil ie niet.
- Zo heel goed.
- De doelen afstemmen op het individu en niet op de door de overheid/zorgverzekeraar gestelde doelen. Bv: zelfredzaamheid kan niet altijd een doel zijn. Zorgverleners zouden dit eerder moeten opmerken.
- N.v.t.
- Nvt
- Ik ben tevreden zoals het nu gaat.
- Niets

- Met douchen iets minder verschillende zorg kleiner team
  - Zoveel mogelijk waar verzorging het hards nodig is; zo weinig mogelijk waar het nauwelijks of nog niet nodig is.
  - N.v.t.
  - Iets minder uit gebreid team met douchen
  - Mijn zorgverzekering is gestopt. Men heeft geen tijd meer.
  - Van te voren weten hoe laat de zorgverlener langs komt: een tijdspanne van 2 uur of meer is erg ongemakkelijk.
- Communicatie. Onder het team en naar familie goed.
  - Iets eerder douchen.
  - ZZP in de zorg verbieden of alleen maar werk bieden als ze per maand minimaal 1 ZZP dag werken. Planning 100% verbetert sinds dit niet meer in Eindhoven gebeurt.
  - - Bij sommige hulpverleners kan de communicatie beter - Sommige zzp-ers nemen te weinig tijd en ruimen niet alles op.
  - Dat de afspraken die gemaakt zijn ook daadwerkelijk nagekomen worden. Qua tijd en hulp die je krijgt.

- - Gehele behandeling - aandacht, staan open voor alle vragen.
- - We hebben in 3 jaar en 3 maanden tijd altijd zorg gehad in de ochtend en avond. - Klachten werden serieus genomen.
- ?
- Aandacht , hulpvaardig. Op moment van behandeling sta ik centraal. De hulpverlener neemt de tijd en vertoont geen stress.
- Aandacht en hulp.
- Aandacht thuiszorg.
- Aandacht!
- Aandacht.
- Aandacht.
- Afstemming met mantelzorgers, persoonlijke aandacht, kwaliteit van zorg
- Alles
- Alles gaat naar wens.
- Alles.
- Alom tevreden.
- Als we wat vragen of als er veranderingen zijn ze dit gelijk oppikken en proberen te regelen.
- attent
- Ben zeer tevreden.
- Bijna alles als ze maar niet te haastig zijn.
- Communicatie onder elkaar van verzorging.
- Communicatie, zorg voor mijn vader.
- "Dat de zorg goed wordt gedaan.
- Vriendelijk team"
- Dat ze aandacht voor mijn hebben.
- De helft is lief , attent en kundig. Sommige laten dit niet zien!
- De manier waarmee de zorgmedewerkers de zorg uitvoeren.
- De meeste doen zijn best
- De omgang met de zorgverleners.
- De persoonlijke aandacht en betrokkenheid
- De persoonlijke benadering van de zorgverleners
- De persoonlijke benadering.
- De persoonlijke verzorging en het sociale contact.
- De professionaliteit en vriendelijkheid van de hulpverleners.
- De teamgeest, de professionele aandacht en aanpak. Er heerst naar mijn idee een hele fijne sfeer bij de medewerkers.
- De tijd die ze afspreken er ook zijn.
- De vriendelijkheid en interesse elke dag
- De vriendelijkheid. De goede bedoeling!
- De wijze waarop ze hun mogelijkheden benutten. En de aandacht, die ze (pogen te) geven.
- De zorg tussen de middag. Blij dat ik die heb
- De zorgverleners die bij mij komen zijn allemaal erg aardig en lief. Ik ben blij dat ze mij komen helpen.
- Deskundigheid, persoonlijke aandacht.
- Deskundigheid.
- Doen hun werk goed.
- Eigenlijk nog niet gehad.
- Friendly, caring and helpful.
- Goed werk en vriendelijkheid.
- Goed.
- Goede aandacht.
- Goede zorg. Goede ondersteuning. Vriendelijk en bezorgd.
- Helpen goed.
- Het geheel is heel fijn , genoeg aandacht, vaak dezelfde zorgverlener.
- Hun vriendelijkheid en aandacht.
- Iedereen is aardig, zorgzaam, vriendelijk.
- Iedereen is vriendelijk en betrokken.
- Ik ben ontevreden dat ik geen zorg meer krijg. Ik begrijp dat het niet meer kan. Maar ik ben wel 90 jaar.
- Ik bleef met deze zorg in staat om langer zelfstandig te kunnen wonen
- Ik voel me op mijn gemak. Ik vind de medewerkers vriendelijk.
- Ik wordt met alle liefde verzorgd.
- In zijn algemeenheid, over de aandacht, betrokkenheid, en bereidheid om altijd klaar te staan.
- Is oké
- Ja
- Ja.
- Je moet wel er is niets anders.
- Je wordt wel altijd op de hoogte gehouden d.m.v. nieuwbrieven of in de Care app (dat werkt heel goed). En dat het personeel aardig is.
- luisterend oor, mee denken en soms op een andere manier proberen
- Met de manier waarmee er rekening wordt gehouden met mijn wensen. Ik mag zoveel als mogelijk is zelf doen, vind ik heel belangrijk.
- Met de verzorging van mijn ogen door het aanbrengen van oogdruppels. 2x per dag. S' morgens en s' avonds!!
- Met eigenlijk bijna alles
- Netjes
- Niet zeer tevreden! Gewoon tevreden! Het verschilt per persoon.
- Oké.
- Omdat ze altijd bezorgd zijn en altijd even lief zijn.
- Over alles tevreden.
- Over alles.
- Over alles.
- Over de manier waarop ze de zorg verlenen maar vooral de vriendelijkheid
- Over de persoonlijke benadering(en).
- Over heel de verzorging.
- Overal.
- Personeel, fijn lief vakbekwaam.
- persoonlijke aandacht
- Snelheid van oppakken aanpassingen

- Uitgesproken vriendelijk.
- Vaste tijden en de regelmaat + discretie.
- Veel aandacht!
- Verpleegkundig handelen
- Vriendelijk
- Vriendelijk aardig.
- Vriendelijk in de omgang.
- Vriendelijk, aandacht, deskundigheid, betrouwbaarheid. Heel veel respect.
- Vriendelijk.
- Vriendelijkheid
- Vriendelijkheid behulpzaam.
- Vriendelijkheid en begrip.
- Vriendelijkheid.
- Vriendelijkheid.
- Vriendelijkheid. Bereidheid tot een gesprek als iets niet goed loopt.
- Vriendelijkheid. Iedereen doet op zijn eigen manier hun best.
- Wanneer spoedig geholpen in noodgevallen.
- Ze hebben alle aandacht voor mij.
- Ze houden rekening met me en houden zich aan de afspraken.
- Ze vragen altijd, hoe gaat het met uw gezondheid.
- Ze zijn allemaal even lief, en doen alles naar wens.
- Ze zijn er goed voor je erg bekwaam
- Zeer tevreden over uw hulp. Ze hebben mij goed geholpen.
- Zijn altijd vriendelijk.
- Zorgverleners verlenen goede zorg en hebben aandacht voor mij als mens. Zeer behulpzaam, alert en vriendelijk.
- Zorgverleners zijn aardig en doen hun best.