

ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

Cliëntenraadpleging onder cliënten wijkverpleging

**Herfstzon
April 2020**

deze vragen

	25,6
	44,4
	,0
	100,0

Over Facit

Facit is opgericht in 2000 door zorgaanbieders in de provincie Noord-Holland. Facit is een stichting zonder winstoogmerk met als doelstelling om tegen kostprijs kwalitatief goede ondersteuning te bieden aan organisaties voor zorg en welzijn..

Onze klanten waarderen ons om onze pragmatische en flexibele manier van werken en onze persoonlijke benadering. Sinds 2007 heeft Facit van meer dan 200.000 cliënten de ervaringen in kaart gebracht. Facit conformeert zich aan de internationale gedragscodes voor marktonderzoek van Esomar en WAPOR en is geaccrediteerd als officieel meetbureau conform ISO 20252. Facit werkt niet met onderaannemers en voert alle cliëntenraadplegingen geheel in eigen beheer en met eigen medewerkers uit.

Publicatie van (delen van) deze rapportage is toegestaan met bronvermelding.

Inhoudsopgave

Inleiding	1
1. Cliëntenraadpleging met de PREM Wijkverpleging	5
1.1 De PREM Wijkverpleging	5
1.2 Doelgroep	5
1.3 Exclusie en steekproeftrekking.....	5
1.4 Informatievoorziening	5
1.5 Vragenlijst.....	5
1.6 Dataverzameling.....	5
1.7 Respons	6
1.8 Leeswijzer	6
1.9 Spiegelinformatie	6
2. Samenvatting.....	7
2.1 Inleiding	7
2.2 Top-3 box scores ervaringsvragen	7
2.3 Gemiddelde cijfer ervaringsvragen.....	8
3. Uitkomsten ervaringsvragen	9
4. Achtergrondkenmerken	21
18. Conclusies	24
Bijlage 1: Complimenten en verbeterpunten	25

Inleiding

Facit heeft voor Herfstzon in de maand april 2020 een cliëntenraadpleging uitgevoerd met de PREM Wijkverpleging. Voor u ligt de rapportage van deze cliëntenraadpleging.

Hoofdstuk 1 beschrijft de gang van zaken rondom het onderzoek. Beschreven wordt hoe de steekproeftrekking, informatievoorziening en dataverzameling zijn verlopen en de respons van het onderzoek wordt weergegeven.

In hoofdstuk 2 worden de belangrijkste uitkomsten van deze raadpleging samenvattend weergegeven in de vorm van Top-3 Box scores en gemiddelde cijfers voor de ervaringsvragen

In hoofdstuk 3 staan de uitkomsten op vraagniveau weergegeven, evenals de rapportcijfers en de aanbevelingsscore.

Hoofdstuk 4 geeft informatie over de achtergrondkenmerken van de respondenten. In hoofdstuk 5 wordt een samenvattend overzicht gepresenteerd van de complimenten en verbeterpunten die de respondenten hebben aangedragen. De rapportage sluit in hoofdstuk 6 af met de belangrijkste conclusies uit deze raadpleging.

In bijlage 1 zijn de antwoorden op de vraag naar complimenten en verbeter suggesties gerubriceerd naar thema

Facit, Velsen-Noord
Eddy Stam & Angela van Bergeijk, april 2020

1. Cliëntenraadpleging met de PREM Wijkverpleging

1.1 De PREM Wijkverpleging

De cliëntenraadpleging met de PREM Wijkverpleging is onderdeel van de landelijke Kwaliteitsuitvraag 2020. De brancheorganisaties hebben voor deze kwaliteitsuitvraag een handboek/codeboek¹ opgesteld voor zorgaanbieders van wijkverpleging en meetbureaus.

De PREM Wijkverpleging kan uitgezet worden onder alle cliënten, behalve

- Cliënten die geen persoonlijke verzorging en/of verpleging krijgen
- Cliënten die minder dan een maand in zorg zijn.

Om de uitkomsten van de cliëntenraadpleging te kunnen gebruiken voor leren en verbeteren is het belangrijk om voldoende cliënten te betrekken. Voor organisaties met minder dan 175 cliënten betekent dit dat alle cliënten benaderd worden.

1.2 Doelgroep

De doelgroep van deze cliëntenraadpleging wordt gevormd door alle cliënten van Herfstzon die wijkverpleging ontvingen in april.

1.3 Exclusie en steekproeftrekking

De doelgroep voor deze raadpleging wordt gevormd door de cliënten die wijkverpleging ontvangen vanuit de Zvw. Cliënten die geen persoonlijke verzorging en/of verpleging krijgen of minder dan een maand in zorg zijn worden van deelname aan de raadpleging uitgesloten. Er is geen steekproef getrokken, alle cliënten zijn uitgenodigd voor deelname aan de cliëntenraadpleging.

1.4 Informatievoorziening

De cliëntenraad en de medewerkers zijn voorafgaand aan de start van de raadpleging geïnformeerd over het doel van de raadpleging en de wijze waarop de raadpleging zou gaan plaatsvinden. In de uitnodigingbrief tot deelname aan deze cliëntenraadpleging zijn het doel van het onderzoek, de vertrouwelijkheid en anonimiteit van het onderzoek toegelicht.

1.5 Vragenlijst

De cliëntenraadpleging is uitgevoerd met de PREM Wijkverpleging (Patient Reported Experience Measures, versie 2020). De vragenlijst richt zich op de ervaringen van cliënten die wijkverzorging ontvingen in de afgelopen 12 maanden.

De PREM Wijkverpleging bestaat uit negen gesloten vragen, twee aanbevelingsvragen, twee open vragen, zes achtergrondvragen ten behoeve van case-mix controle en twee vragen ten behoeve van de doorlevering van de uitkomsten naar ZorgkaartNederland. Voor Herfstzon zijn hier nog twee rapportcijfervragen aan.

1.6 Dataverzameling

In de periode tussen 23 maart en 7 april zijn de cliënten benaderd voor een telefonisch interview.

¹ Handboek voor zorgaanbieders van wijkverpleging Toelichting op de PREM en meetinstructie meetjaar 2020, december 2019 <https://www.actiz.nl/nieuws/handboek-prem-wijkverpleging-beschikbaar>

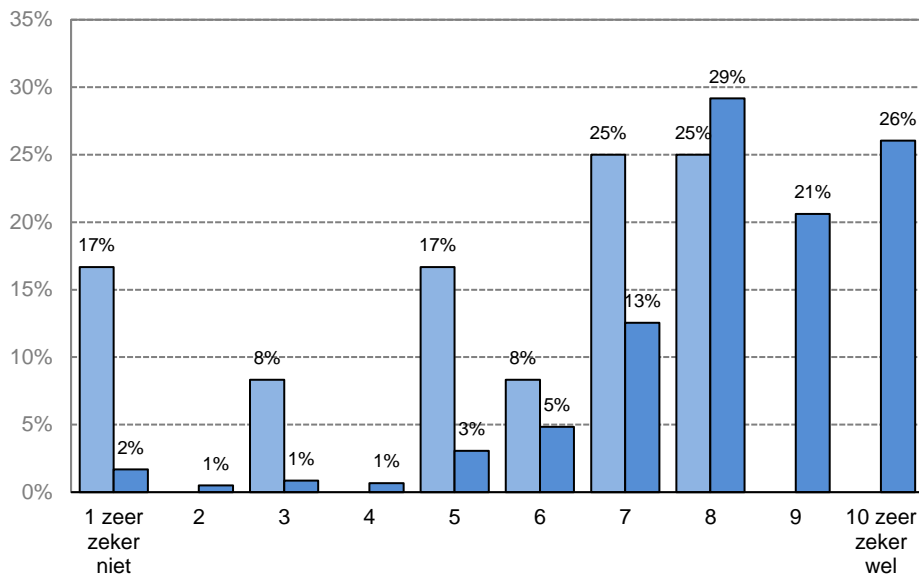
1.7 Respons

Voor deze cliëntenraadpleging zijn 5 cliënten benaderd. 1 daarvan viel af voor het onderzoek omdat de betreffende aangaf geen zorg te ontvangen.

Vier cliënten hebben meegedaan aan een telefonisch interview. De respons voor deze raadpleging komt hiermee op 100%.

1.8 Leeswijzer

De antwoorden op de gestelde vragen worden in staafdiagrammen gepresenteerd:



Onder de staafdiagrammen staan de verschillende antwoordcategorieën die in het diagram voorkomen. Boven de staven staat het percentage cliënten dat het betreffende antwoord heeft gegeven. Omdat dit afgeronde percentages zijn, kan het soms voorkomen dat ze opgeteld niet exact op 100% uitkomen.

Rechts van de staafdiagrammen is aangegeven met N in grafiek hoeveel cliënten in totaal de vraag beantwoord hebben. Bij vragen met de antwoordcategorieën ‘weet niet’ en/of ‘niet van toepassing’, wordt ook rechts van het staafdiagram aangegeven hoeveel cliënten dat antwoord gegeven hebben.

1.9 Spiegelinformatie

In deze rapportage zijn de uitkomsten gepresenteerd van de cliëntenraadpleging voor Herfstzon als geheel.

Als spiegelinformatie is het Facit totaal weergegeven, wat bestaat uit 6.284 respondenten van de raadplegingen die door Facit met de PREM Wijkverpleging in 2019 zijn uitgevoerd.

2. Samenvatting

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de uitkomsten van deze raadpleging samenvattend gepresenteerd in de vorm van Top-3 Box scores. Een Top-3 Box score is het percentage cliënten dat een van de drie meest gunstige antwoordcategorieën kiest, in deze raadpleging een 8 of hoger, en daarmee te kennen geeft met het onderwerp in kwestie positieve ervaringen te hebben.

Top-3 Box scores maken dus in één oogopslag duidelijk hoeveel cliënten uit de steekproef tevreden zijn over het onderwerp of hierover een gunstige beoordeling geven. Omgekeerd kan ook direct worden afgeleid hoeveel respondenten géén positieve ervaringen hebben.

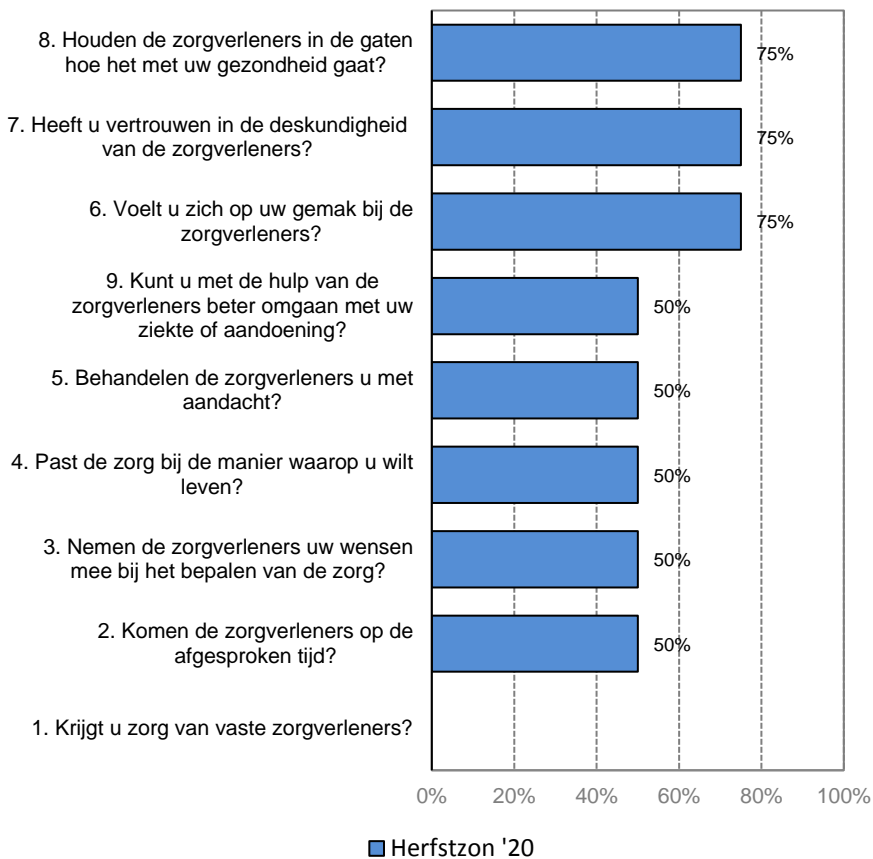
2.2 Top-3 box scores ervaringsvragen

In onderstaand overzicht zijn voor de ervaringsvragen uit deze raadpleging de Top-3 Box scores op vraagniveau weergegeven:



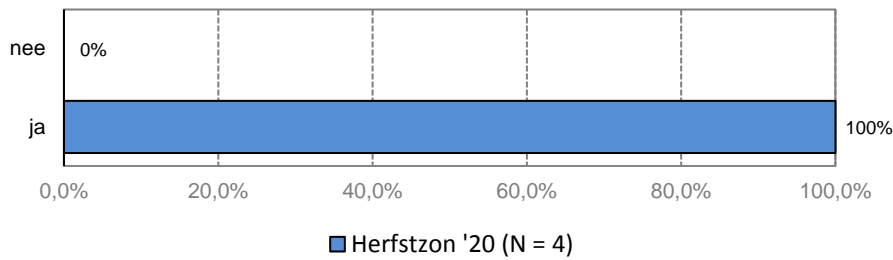
2.3 Gemiddelde cijfer ervaringsvragen

Cliënten konden de vragen beantwoorden middels een cijfer tussen 1 en 10. In de weergave hieronder zijn de vragen gerangschikt op het gemiddeld cijfer.



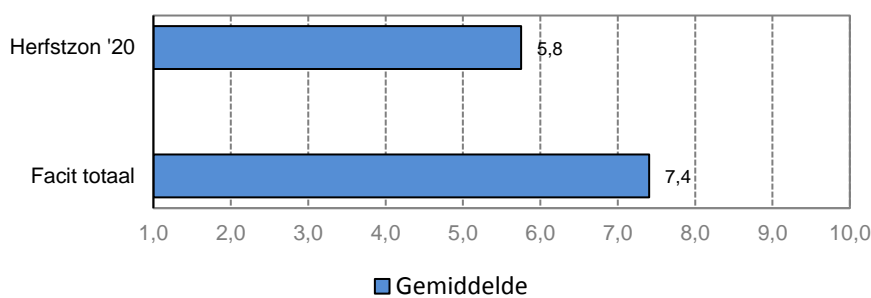
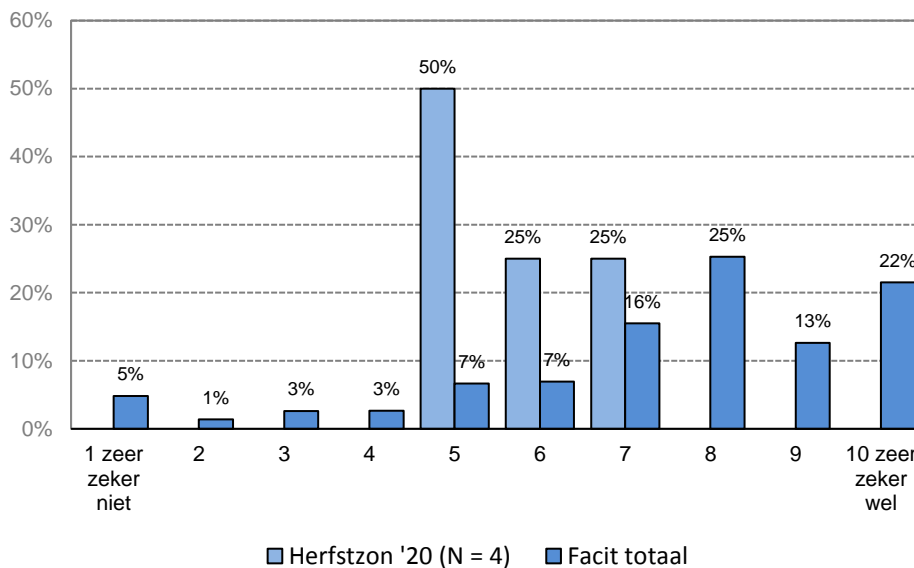
3. Uitkomsten ervaringsvragen

Heeft u de afgelopen 12 maanden persoonlijke verzorging en/of verpleging gehad van Herfstzon en heeft u minimaal 1 maand deze zorg ontvangen?



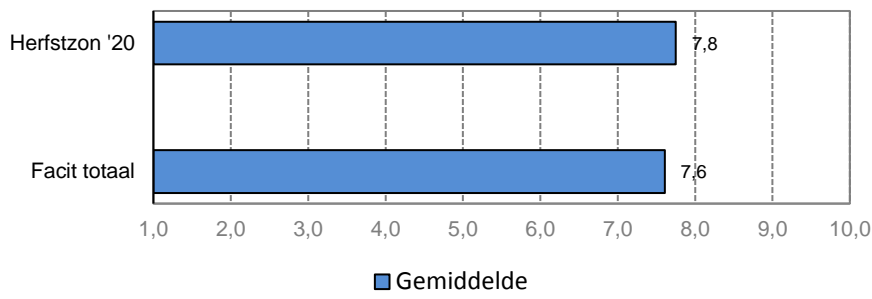
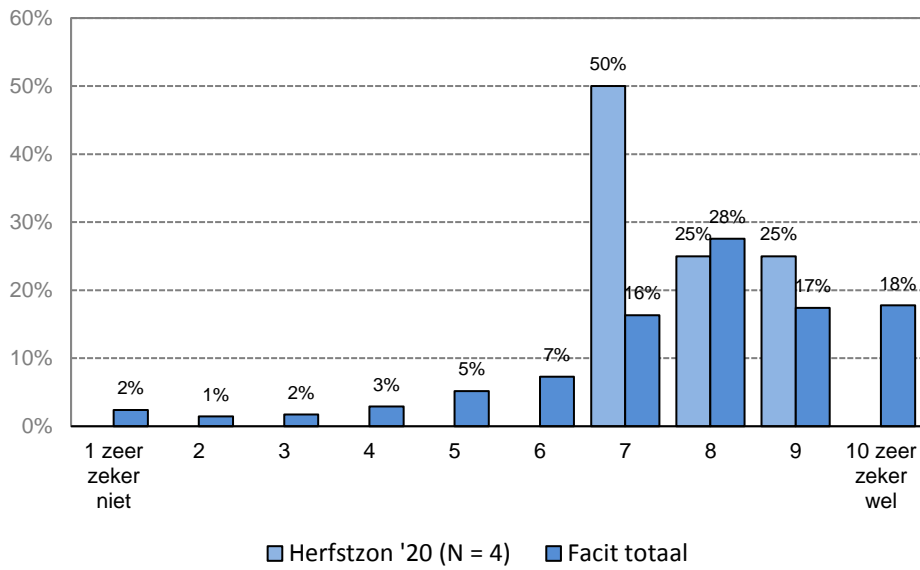
Uitkomsten ervaringsvragen

1. Krijgt u zorg van vaste zorgverleners?



Herfstzon '20 4
 □ N in grafiek

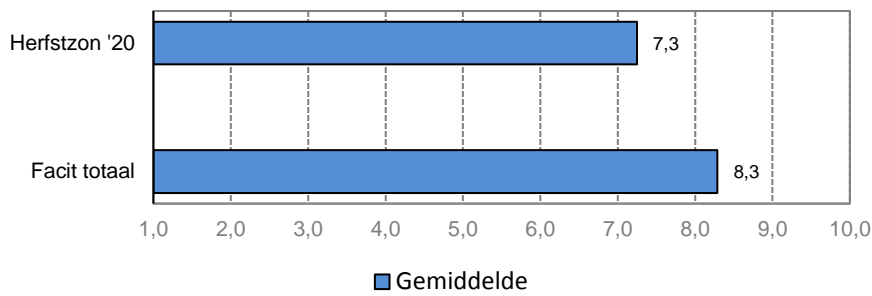
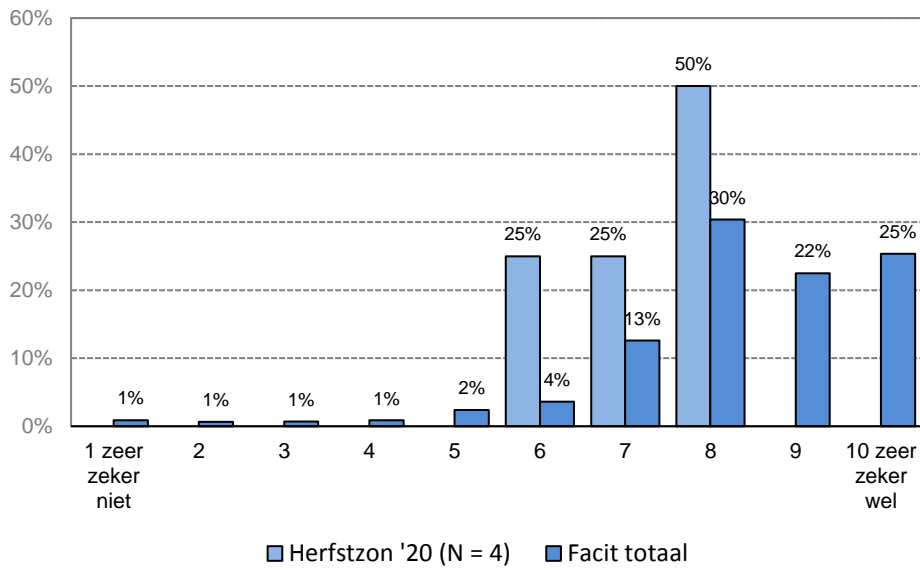
2. Komen de zorgverleners op de afgesproken tijd?



Herfstzon '20

□ N in grafiek

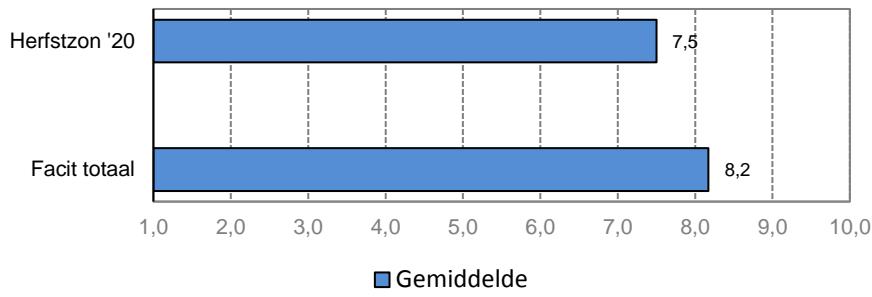
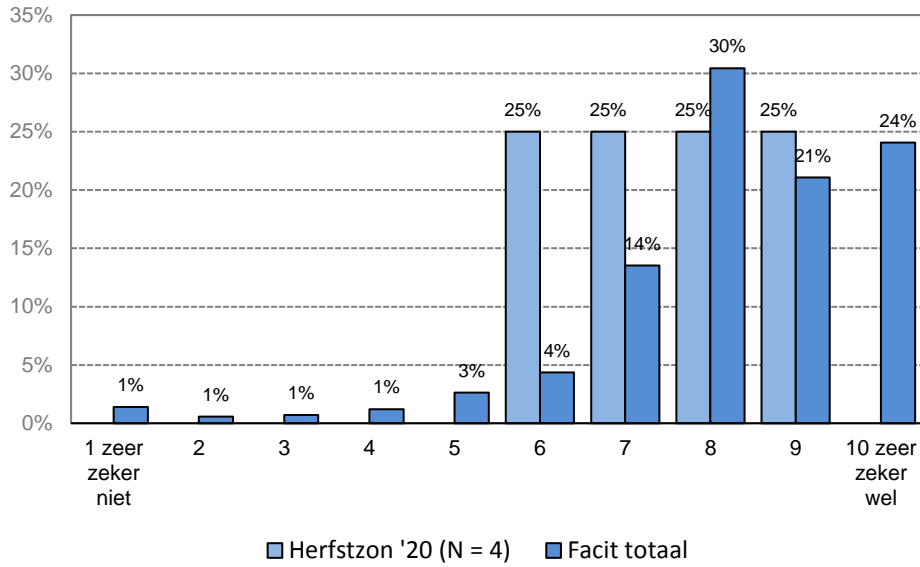
3. Nemen de zorgverleners uw wensen mee bij het bepalen van de zorg?



Herfstzon '20

□ N in grafiek

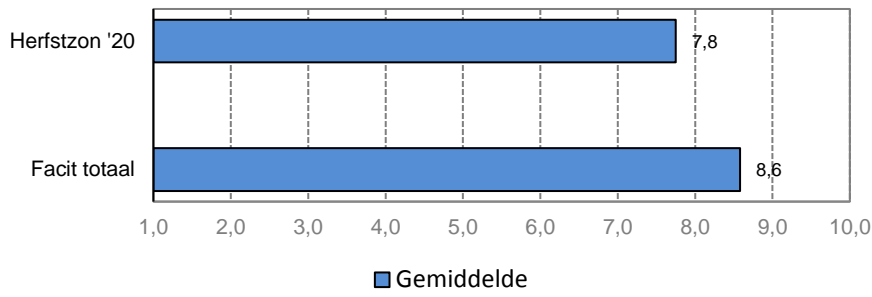
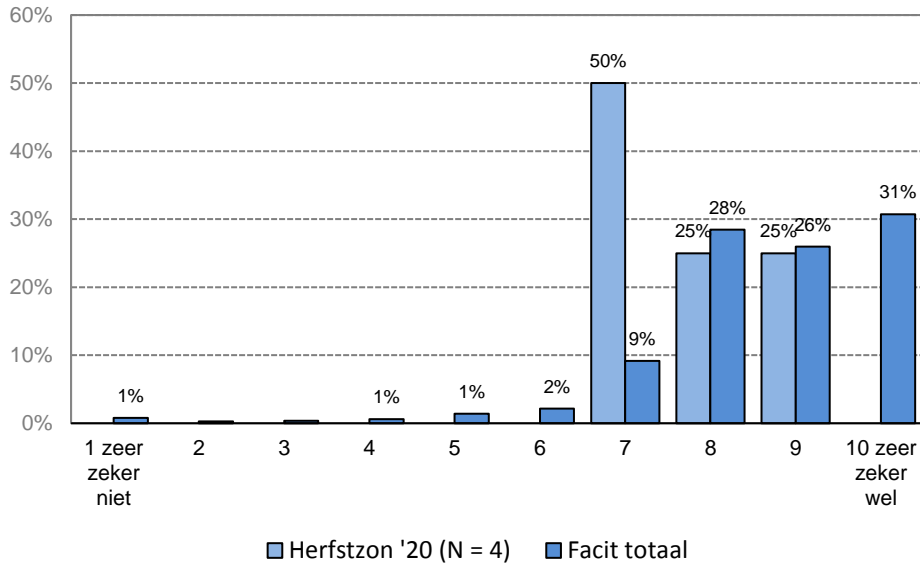
4. Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven?



Herfstzon '20

□ N in grafiek

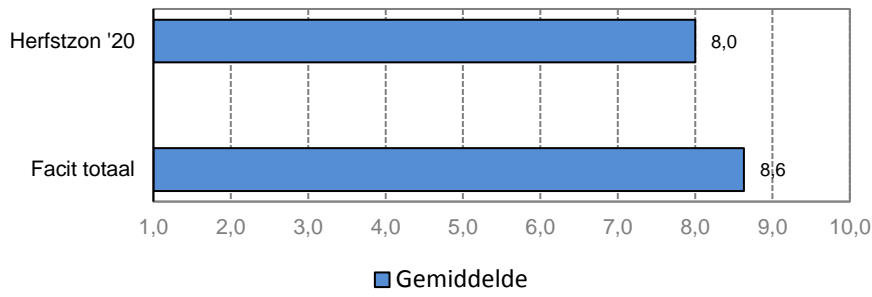
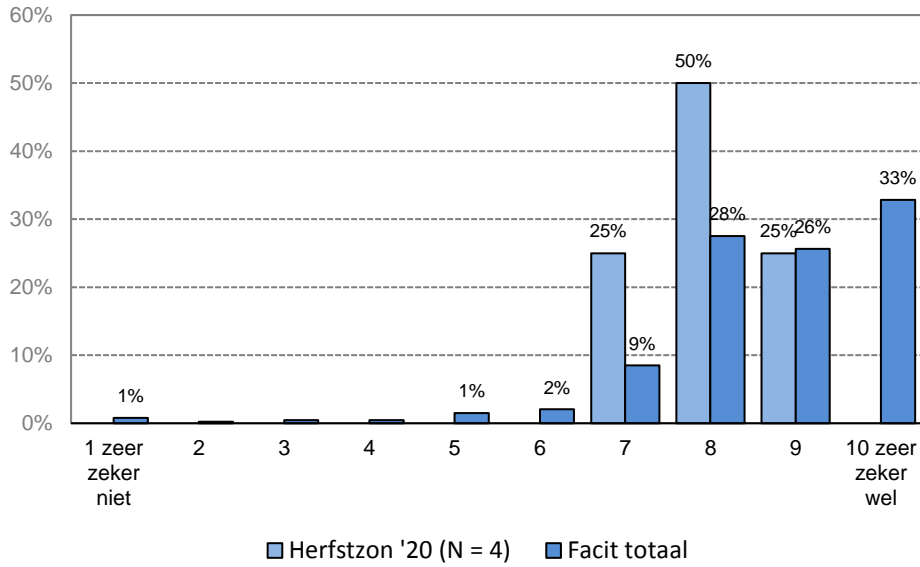
5. Behandelen de zorgverleners u met aandacht?



Herfstzon '20

□ N in grafiek

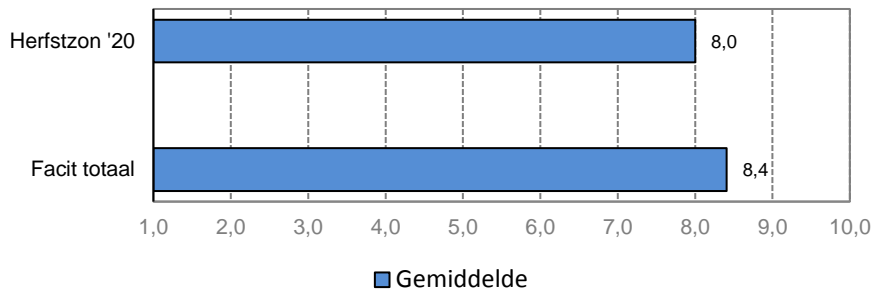
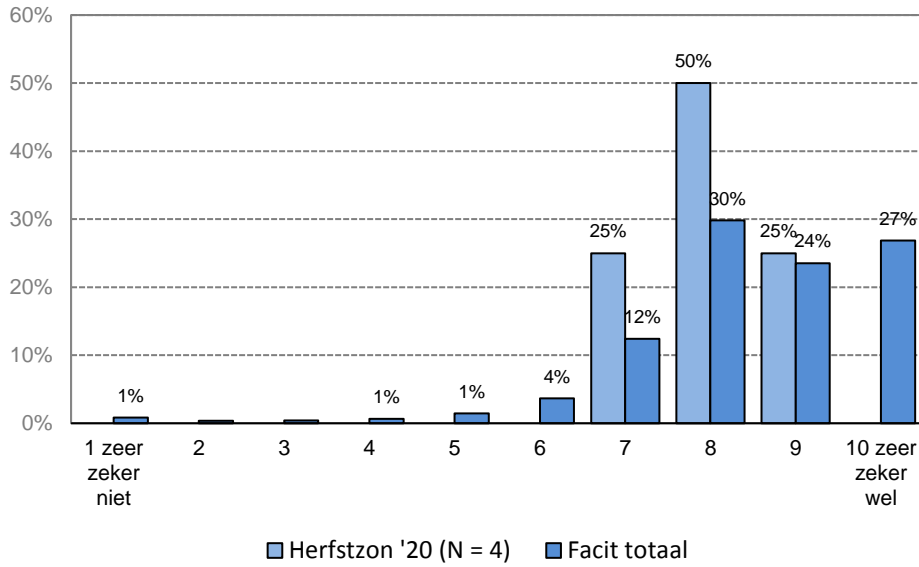
6. Voelt u zich op uw gemak bij de zorgverleners?



Herfstzon '20

□ N in grafiek

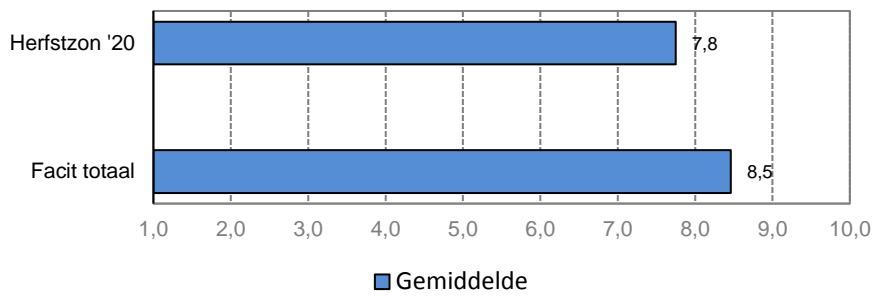
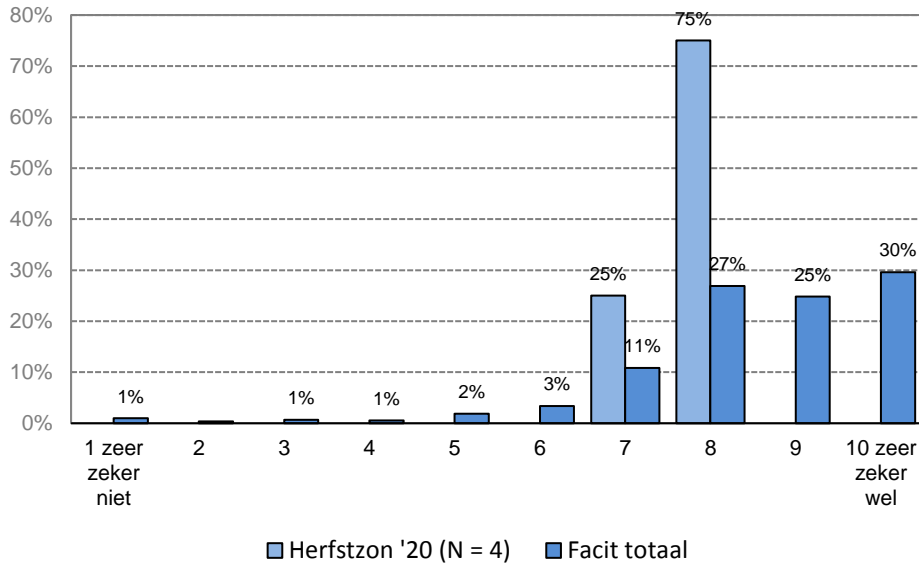
7. Heeft u vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners?



Herfstzon '20 4
 □ N in grafiek



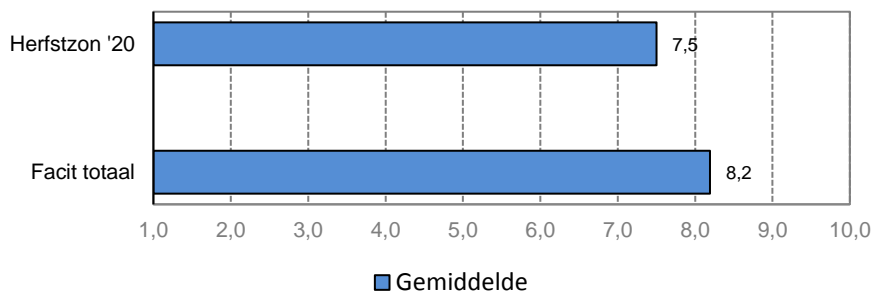
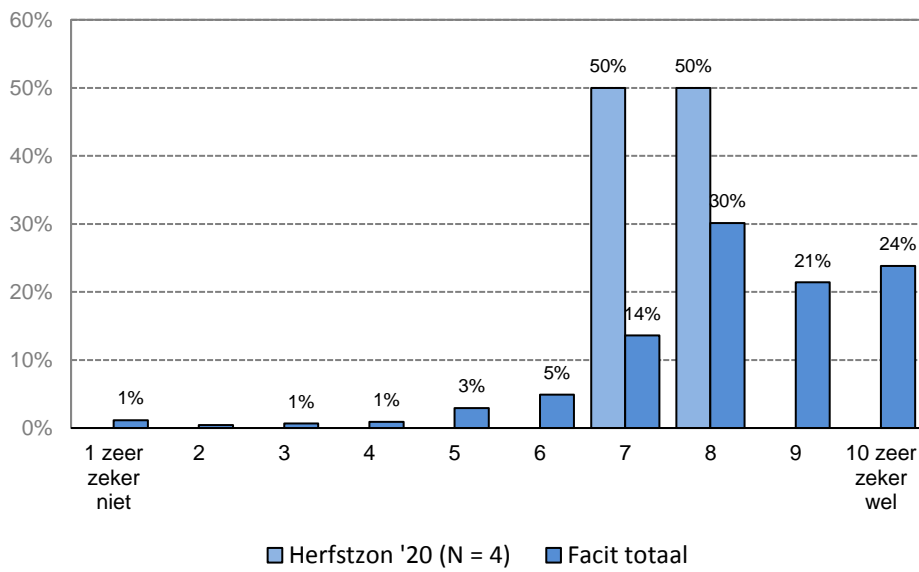
8. Houden de zorgverleners in de gaten hoe het met uw gezondheid gaat?



Herfstzon '20

□ N in grafiek

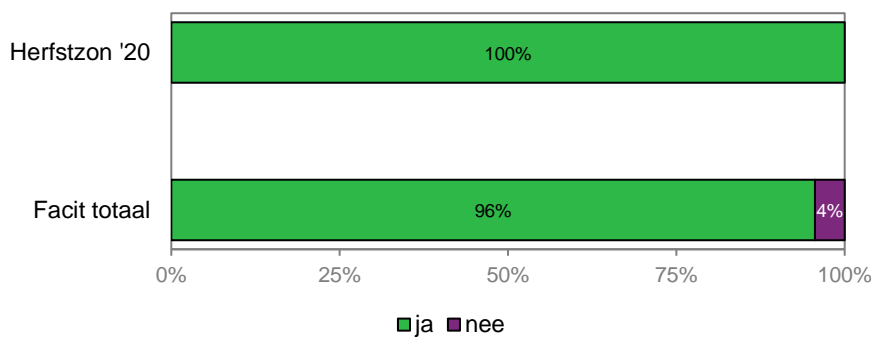
9. Kunt u met de hulp van de zorgverleners beter omgaan met uw ziekte of aandoening?



Herfstzon '20

□ N in grafiek

10. Zou u deze zorgaanbieder aanbevelen bij andere mensen met dezelfde ziekte of gezondheidsklachten?



Herfstzon '20

□ N in grafiek

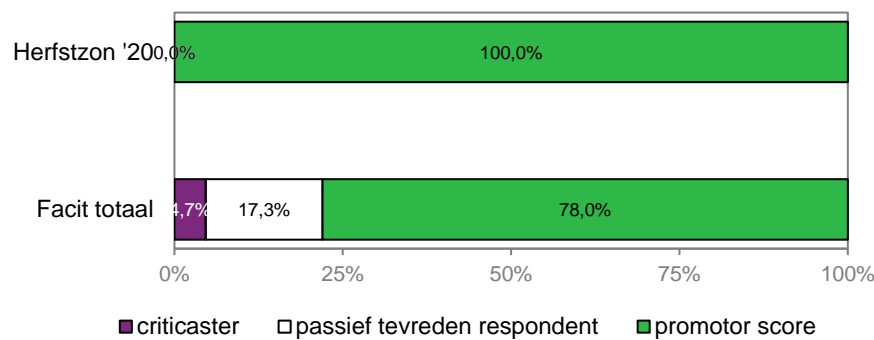
11. En welk cijfer geeft u daaraan?

Deze vraag kunnen respondenten beantwoorden op een schaal van 0 = 'zeer waarschijnlijk niet' tot 10 = 'zeer waarschijnlijk wel'. De volgende antwoorde zijn hierop gegeven:

	Facit totaal		Herfstzon	
	aantal	%	aantal	%
0 zeer waarschijnlijk niet	12	0%	0	0%
1	15	0%	0	0%
2	16	1%	0	0%
3	17	1%	0	0%
4	22	1%	0	0%
5	67	2%	0	0%
6	85	3%	0	0%
7	452	14%	0	0%
8	1258	39%	3	75%
9	681	21%	1	25%
10 zeer waarschijnlijk wel	561	18%	0	0%
Promotors (8, 9 en 10 bij elkaar)	152	78%	4	100%
niet ingevuld	3186		0	0%
N in grafiek	1.182		4	

NPS

Bij een score van 0 tot en met 5 is de respondent een 'criticaster', bij een 6 of 7 een 'passief tevreden respondent' en bij een 8, 9 of 10 een 'promotor':

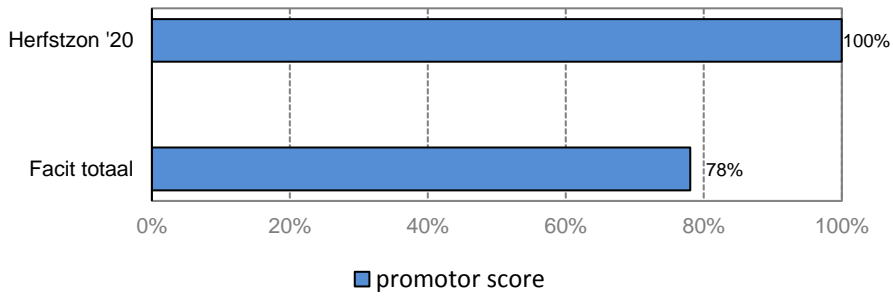


Herfstzon '20

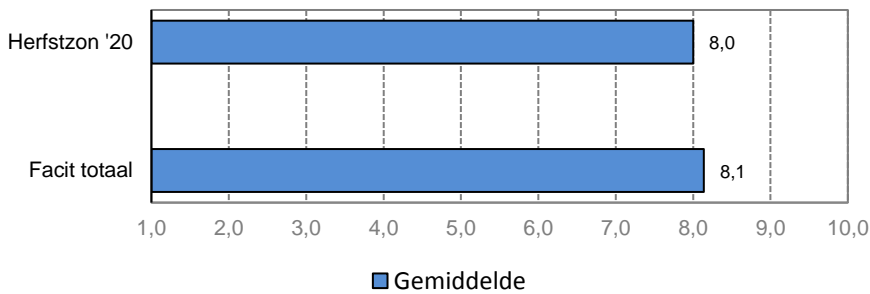
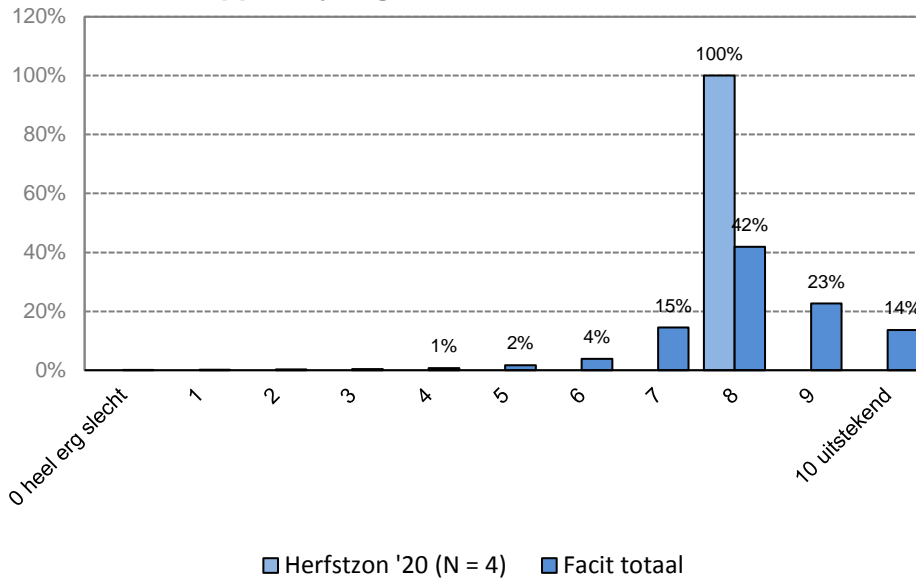
□ N in grafiek

Promotorscore

De promotorscore, het percentage cliënten dat een 8, 9 of 10 heeft geantwoord op de aanbevelingsvraag, is als volgt:



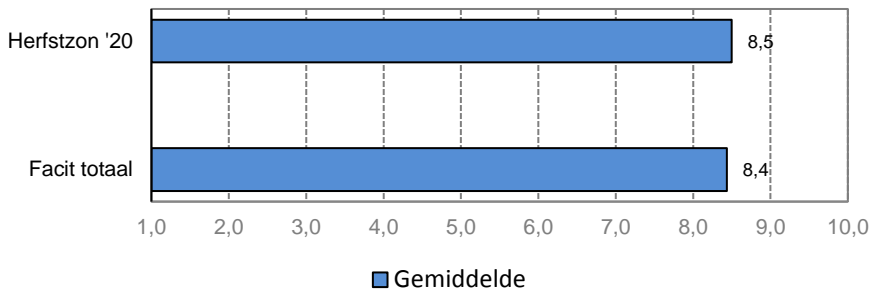
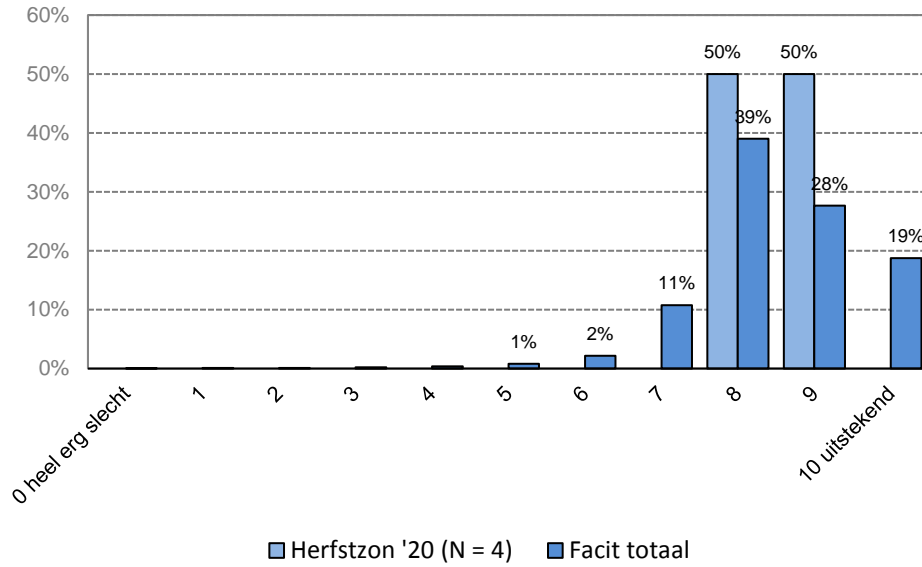
20. Welk rapportcijfer geeft u Herfstzon?



Herfstzon '20 4
 □ N in grafiek



21. Welk rapportcijfer geeft u de medewerkers van Herfstzon?



Herfstzon '20

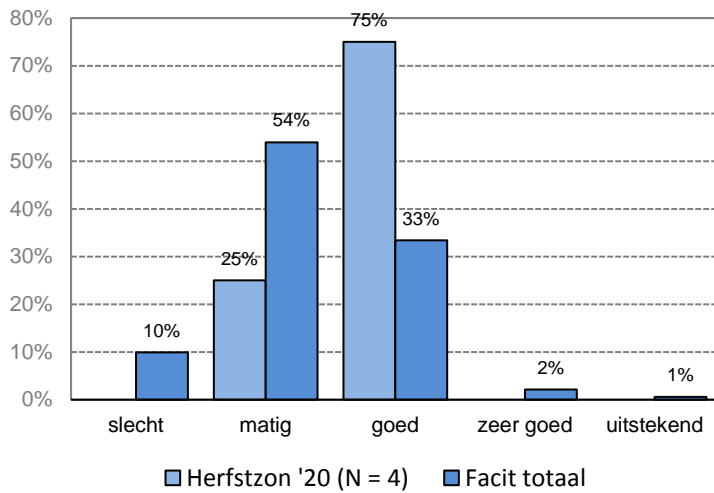
□ N in grafiek

4. Achtergrondkenmerken

14. Voor welke aandoening krijgt u wijkverpleging?

- Hulp bij douchen en steunkousen aan- en uittrekken.
- Hulp bij douchen, aankleden en kousen aan en uit doen.
- Ik had eczeem op de rug en kreeg een zalf dagelijks op mijn rug gesmeerd.
- Nieraandoening (katheter verzorging) en oogdruppels.

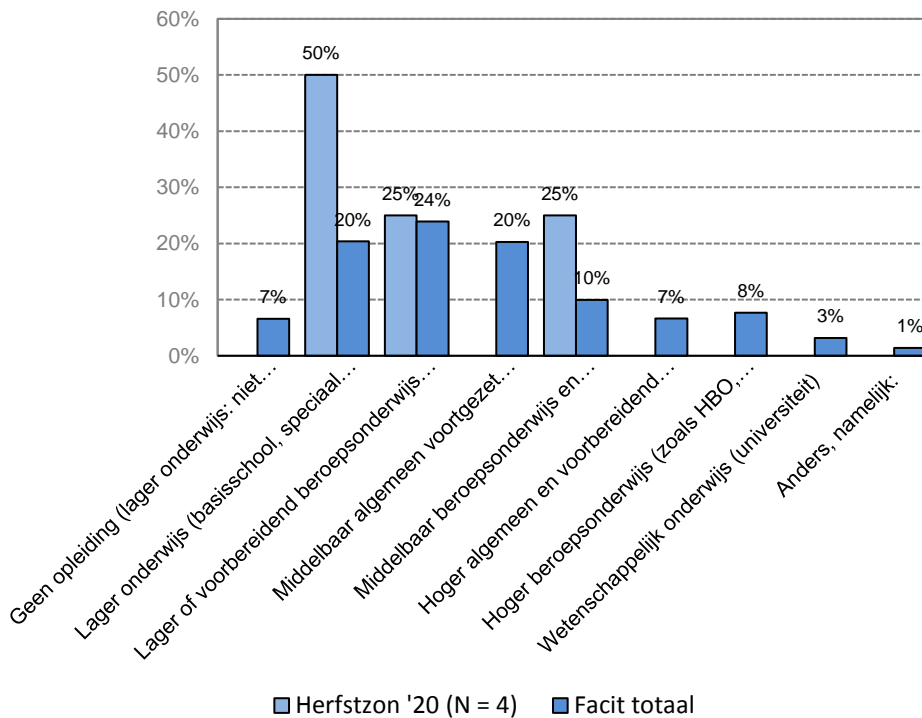
15. Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?



16. Wat zijn de vier cijfers van uw postcode?

Postcode	Aantal
7471	4x

17. Wat is uw hoogst voltooide opleiding?





18. Conclusies

Over-all kan geconcludeerd worden dat er in deze cliëntenraadpleging veel positieve antwoorden gegeven zijn en dat de cliënten wijkverpleging over het algemeen erg/gemiddeld/matig tevreden zijn over de zorg die ze van Herfstzon ontvangen.

De helft van de geraadpleegde cliënten geeft een 8 of hoger op de vraag of de zorg past bij de manier waarop zij willen leven. De helft van de geraadpleegde cliënten geeft een 8 of hoger als hen gevraagd wordt of zorgverleners op de afgesproken tijd komen. Geen van de geraadpleegde cliënten geeft een 8 of hoger als het gaat over zorg krijgen van vaste zorgverleners.

De helft van de geraadpleegde cliënten geeft een 8 of hoger als het gaat over de ervaring dat zorgverleners hun wensen meenemen bij het bepalen van de zorg. Driekwart van de geraadpleegde cliënten geeft een 8 of hoger als het gaat over het vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners van naam organisatie. De helft van de geraadpleegde cliënten geeft met een 8 of hoger aan dat ze met de hulp van de zorgverleners beter kunnen omgaan met hun ziekte of aandoening.

Driekwart van de geraadpleegde cliënten heeft met een 8 of hoger aangegeven dat ze zich op hun gemak voelen bij de zorgverleners van Herfstzon, de helft ervaart met een 8 of hoger dat zorgverleners hen met aandacht behandelen en driekwart van de cliënten geeft een 8 of hoger als hen gevraagd wordt of de zorgverleners in de gaten houden hoe het met hun gezondheid gaat.

Alle vier de geraadpleegde cliënten zou Herfstzon aanbevelen bij andere mensen met dezelfde ziekte of gezondheidsklachten. Als hen gevraagd wordt om daar een cijfer aan te geven, zijn er geen criticasters of passief tevreden respondenten: alle vier de cliënten geven een 8, 9 of 10 op de aanbevelingsvraag, wat hen een promotor maakt.

Gevraagd naar een rapportcijfer voor Herfstzon geven de meeste cliënten een 8. Het hoogste cijfer dat cliënten geven is een 8 en het laagste cijfer een 8. Gemiddeld krijgt Herfstzon een 8,0 als rapportcijfer. Gevraagd naar een rapportcijfer voor de wijkverpleging geven de meeste cliënten een 8. Het hoogste cijfer dat cliënten geven is een 9 en het laagste cijfer een 8. Gemiddeld krijgen de medewerkers van Herfstzon een 8,5.

Bijlage 1: Complimenten en verbeterpunten

Onderstaand zijn de antwoorden op de open vragen 'Waarover bent u zeer tevreden wat betreft de zorgverlening?' en 'Wat kan er volgens u beter in de zorgverlening?' per thema weergegeven.

Algemeen

Complimenten <ul style="list-style-type: none">Ik ben heel tevreden	Verbeterpunten <ul style="list-style-type: none">
<ul style="list-style-type: none">Sinds een tijd geleden is het een verpleeghuis geworden en sindsdien merk ik dat de zorgverleners een hogere werkdruk hebben. Soms, niet bij alle zorgverleners, werken ze namelijk gehaast. Daar heeft de organisatie aan gewerkt en sindsdien is het iets beter.	

Omgang met medewerkers en bejegening

Complimenten <ul style="list-style-type: none">De zorgverleners, ik hoef maar iets te vragen en ze helpen mij.Zorgverleners zijn altijd erg vriendelijk en behulpzaam	Verbeterpunten <ul style="list-style-type: none">
---	--

Deskundigheid

Complimenten <ul style="list-style-type: none">Alles eigenlijk, werknemers zijn goed opgeleid en deskundig in hun werk. De zorg is erg kleinschalig georganiseerd en daarom kan ik het erg aanbevelen.De medewerksters wisten wat er moest gebeuren.	Verbeterpunten <ul style="list-style-type: none">
--	--