

ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

Cliëntenraadpleging onder cliënten wijkverpleging

Middin 2019



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	7
2. Samenvatting	8
2.1 Inleiding.....	8
2.2 Top-3 box scores ervaringsvragen	8
2.3 Gemiddelde cijfer ervaringsvragen.....	9
3. Uitkomsten ervaringsvragen.....	10
4. Achtergrondkenmerken	22
5. Samenvatting van de complimenten en verbeterpunten	6
6. Conclusies.....	7
Bijlage 1: Complimenten en verbeterpunten.....	5

Inleiding

Middin heeft in de maand augustus 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 verbeterpunten gerubriceerd naar thema

Facit, Velsen-Noord
Eddy Stam & Dorine Duwel, september 2019

1. Cliëntenraadpleging met de PREM Wijkverpleging

1.1 De PREM Wijkverpleging

De cliëntenraadpleging met de PREM Wijkverpleging is onderdeel van de landelijke Kwaliteitsuitvraag 2019. 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. Het advies is om minimaal 175 cliënten te benaderen per eenheid waarbinnen je wil leren en verbeteren.

1.2 Doelgroep

De doelgroep van deze cliëntenraadpleging wordt gevormd door alle cliënten van Middin die wijkverpleging ontvingen per 1 augustus 2019.

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 3.0, 2019). 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, de aanbevelingsvraag, twee open vragen en zeven achtergrondvragen ten behoeve van case-mix controle.

1.6 Dataverzameling

Medio augustus is aan alle cliënten een vragenlijst uitgereikt. Bij de vragenlijst was een antwoordenvolp gevoegd, waarmee cliënten de ingevulde vragenlijsten aan Facit konden retourneren. Cliënten die de vragenlijst liever online wilden invullen, konden dit doen met de inlogcodes die hiertoe in de uitnodigingsbrief vermeld staan. De raadpleging is eind augustus gesloten.

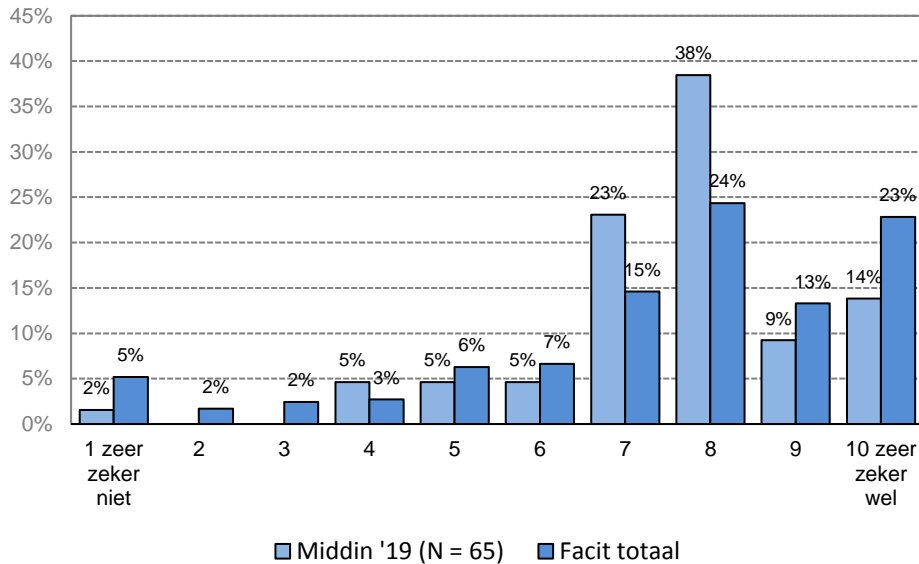
¹ Handboek voor zorgaanbieders van wijkverpleging Toelichting op de kwaliteitsindicatoren en meetinstructie meetjaar 2019, mei 2019 <https://www.actiz.nl/nieuws/update-kwaliteitskader-wijkverplegingprem>

1.7 Respons

Voor deze cliëntenraadpleging zijn 85 vragenlijsten uitgereikt. 66 cliënten hebben de vragenlijst ingevuld en aan Facit geretourneerd. De respons voor deze raadpleging komt hiermee op 77,6%.

1.8 Leeswijzer

De antwoorden op de gestelde vragen worden in staafdiagrammen gepresenteerd:

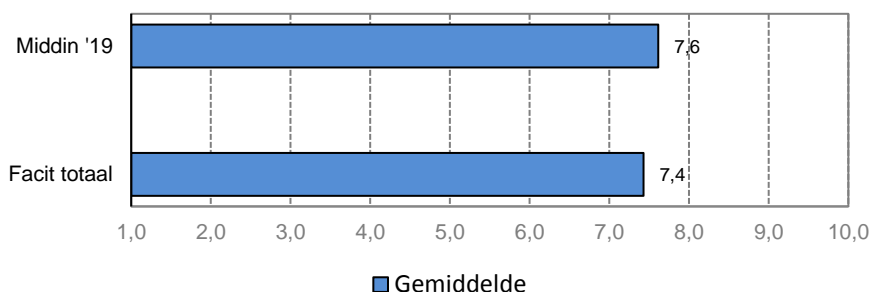


Onder de staafdiagrammen staan de verschillende antwoordcategorieën die in het diagram voorkomen. Boven de staven staat het percentage cliënten dat het betreffende antwoord heeft gegeven. Omdat dit afgeronde percentages zijn, kan het soms voorkomen dat ze opgeteld niet exact op 100% uitkomen.

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.



In de onderste grafiek is het gemiddelde cijfer voor Middin afgezet tegen het gemiddelde cijfer van het Facit totaal.



Wanneer een vraag door minder dan tien cliënten is beantwoord, kunnen we de resultaten niet per afdeling weergeven, omdat dan de privacy van de cliënten onvoldoende gewaarborgd kan blijven. De staaf blijft dan geheel leeg.

1.9 Spiegelinformatie

Het Facit totaal bestaat uit 3.354 respondenten van de raadplegingen die met de PREM Wijkverpleging door Facit in de maanden mei, juni en juli 2019 zijn uitgevoerd.

2. Samenvatting

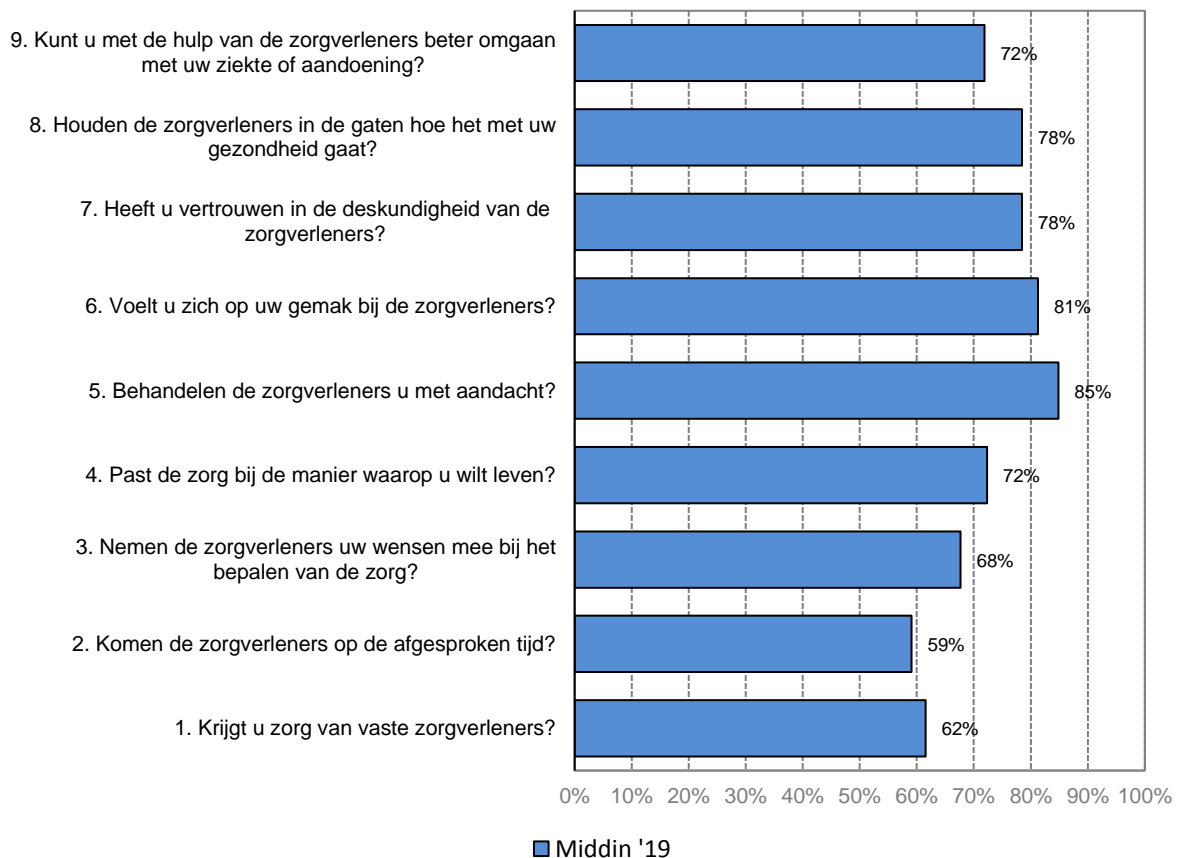
2.1 Inleiding

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.

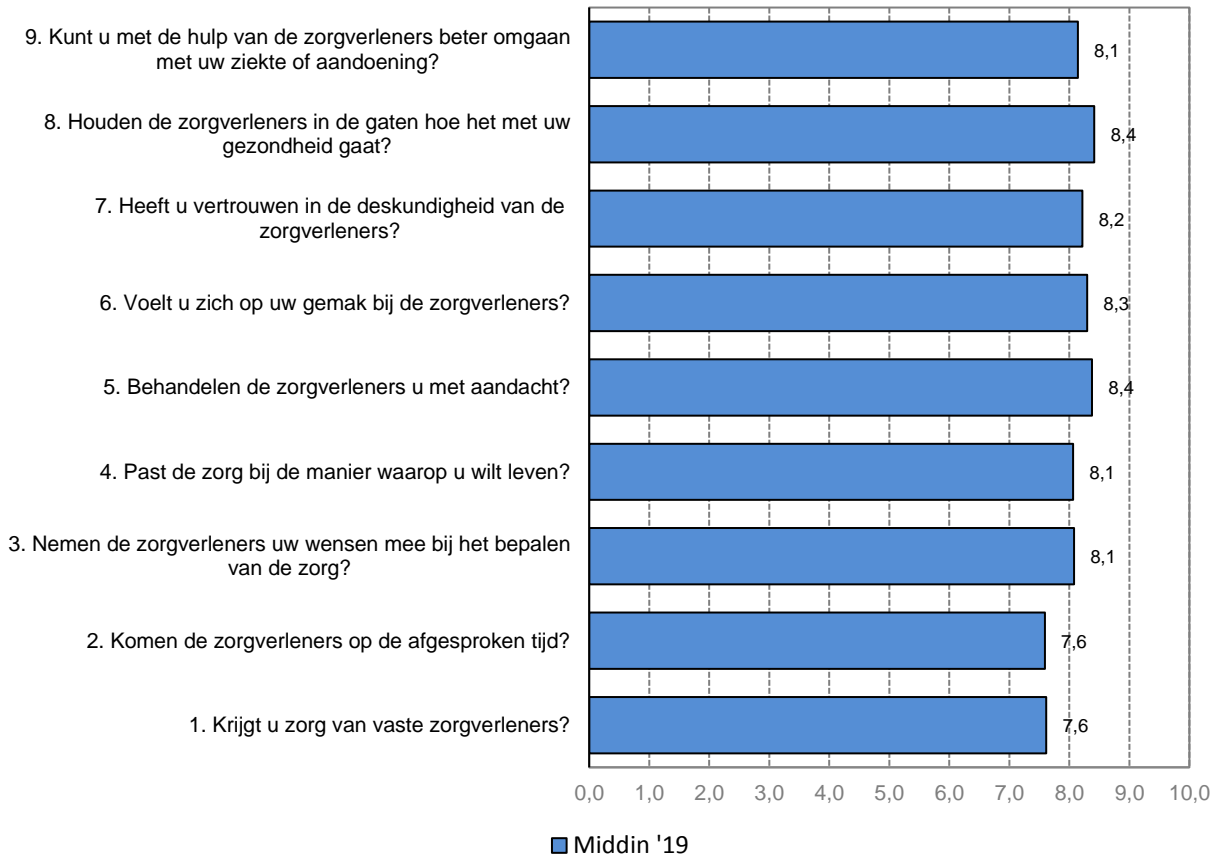
2.2 Top-3 box scores ervaringsvragen

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



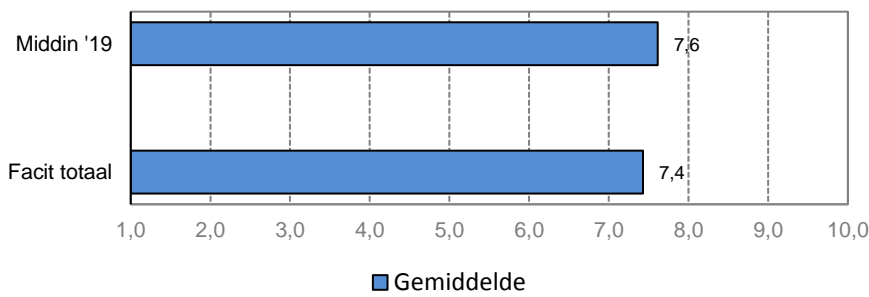
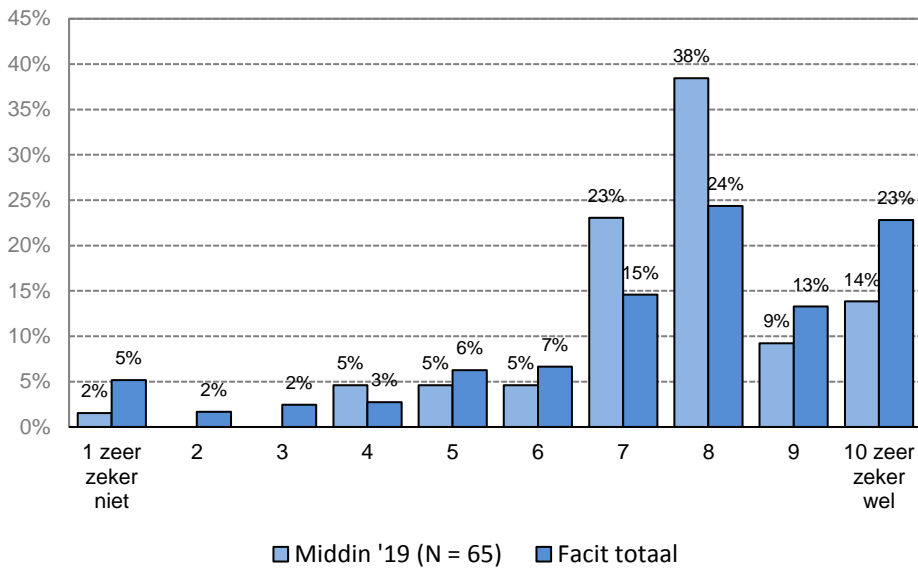
2.3 Gemiddelde cijfer ervaringsvragen

Cliënten konden de vragen beantwoorden middels een cijfer tussen 1 en 10. In de weergave hieronder zijn de vragen gerangschikt op het gemiddeld cijfer. De vragen waarop gemiddeld het hoogste cijfer is gegeven, zijn ‘Houden de zorgverleners in de gaten hoe het met uw gezondheid gaat?’ en ‘Behandelen de zorgverleners u met aandacht?’. De vragen waarop gemiddeld met het laagste cijfer geantwoord is, zijn ‘Komen de zorgverleners op de afgesproken tijd?’ en ‘Krijgt u zorg van vaste zorgverleners?’



3. Uitkomsten ervaringsvragen

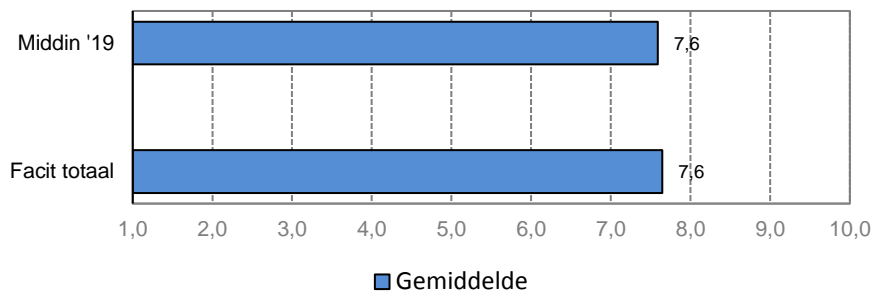
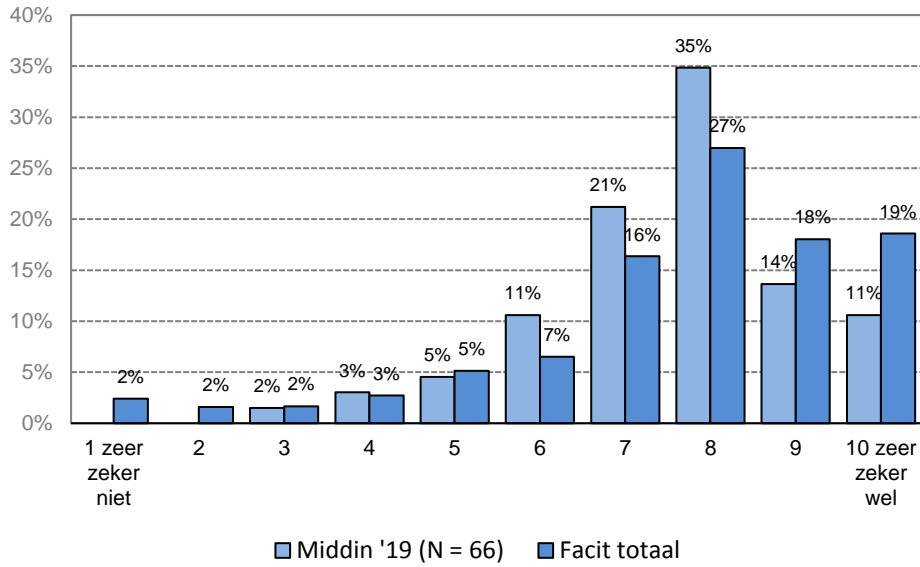
1. Krijgt u zorg van vaste zorgverleners?



Middin '19

□ N in grafiek

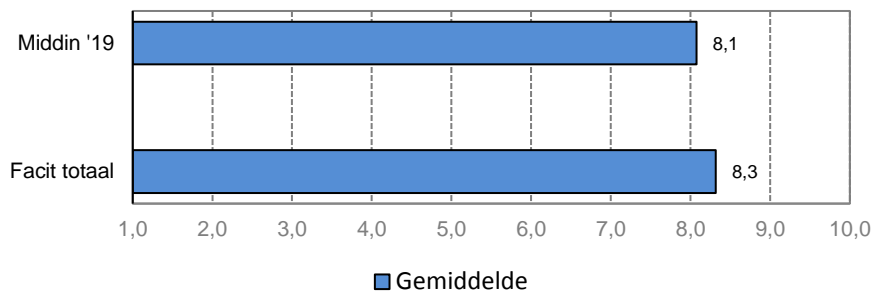
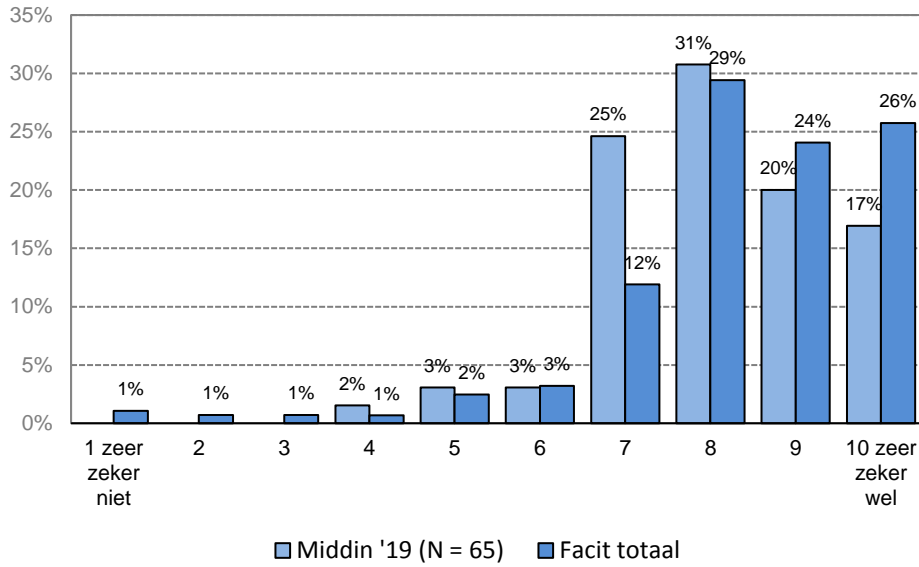
2. Komen de zorgverleners op de afgesproken tijd?



Middin '19

□ N in grafiek

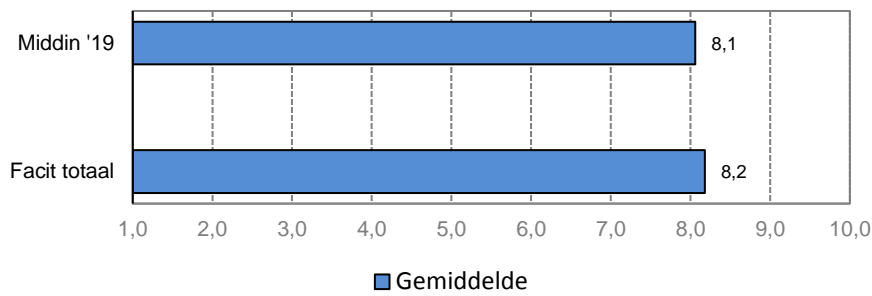
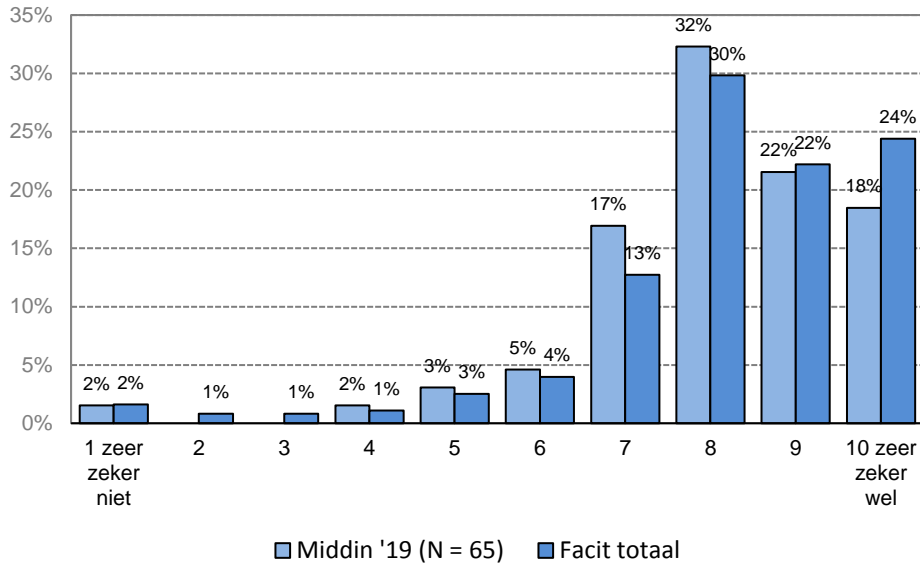
3. Nemen de zorgverleners uw wensen mee bij het bepalen van de zorg?



Middin '19

□ N in grafiek

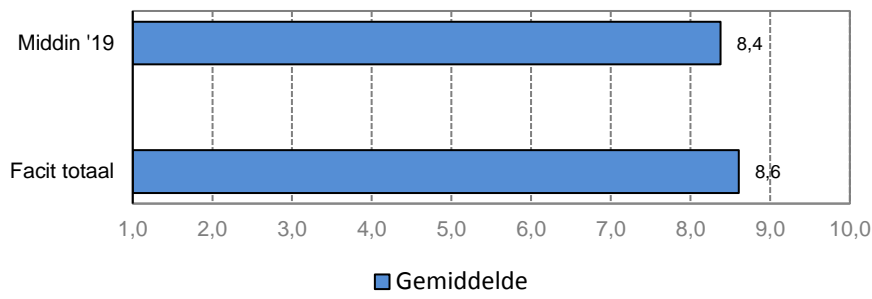
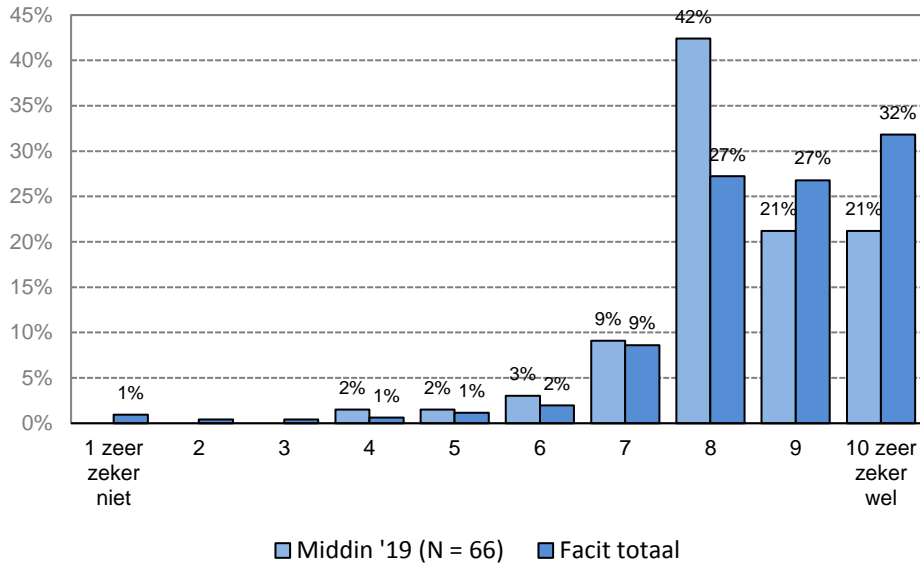
4. Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven?



Middin '19

□ N in grafiek

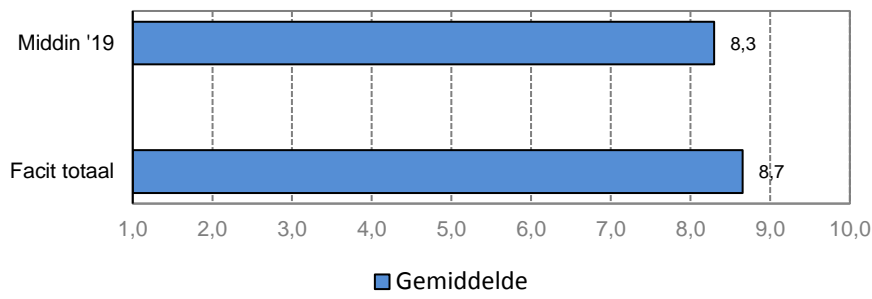
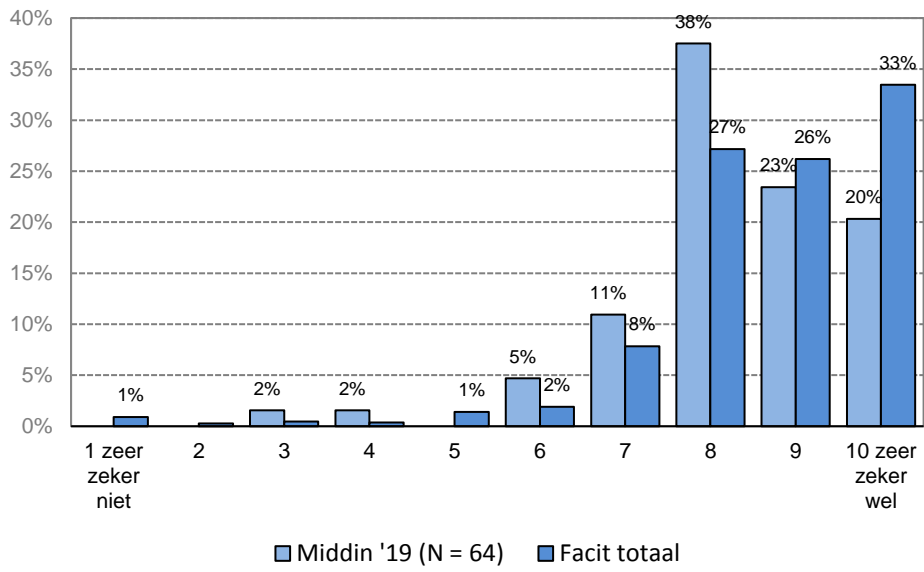
5. Behandelen de zorgverleners u met aandacht?



Middin '19 66
 □ N in grafiek



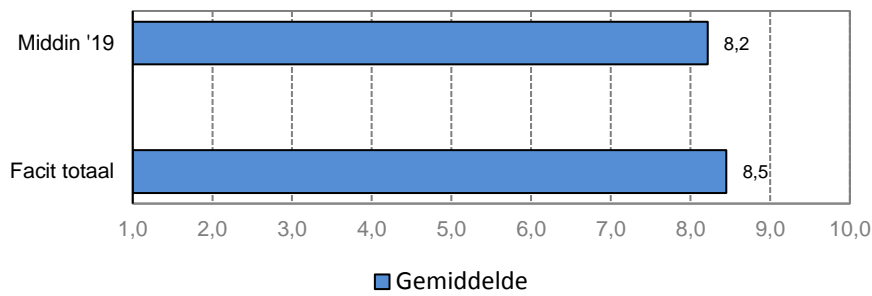
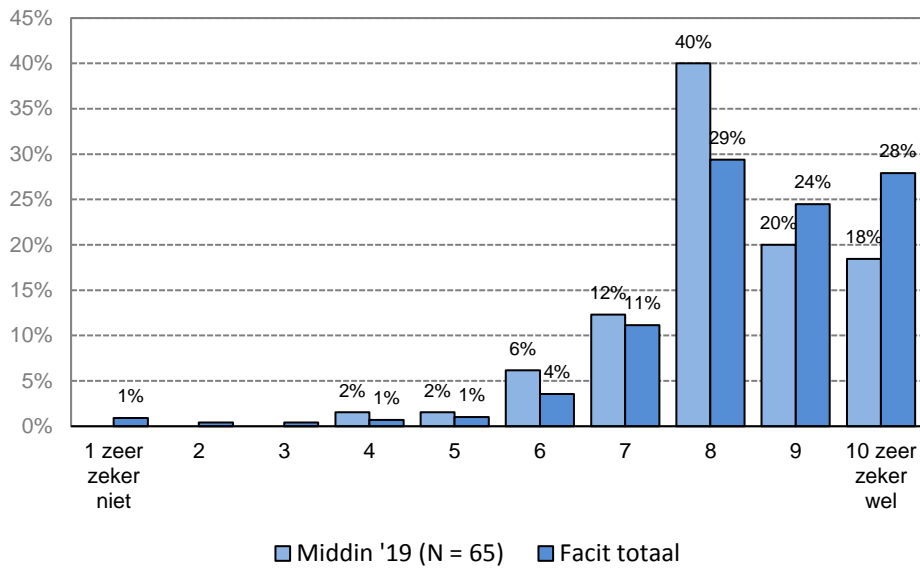
6. Voelt u zich op uw gemak bij de zorgverleners?



Middin '19

□ N in grafiek

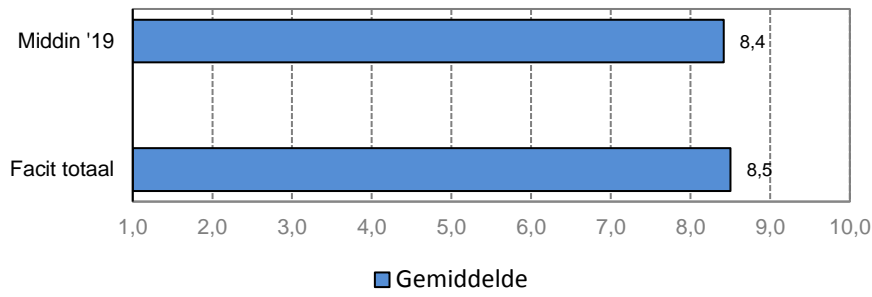
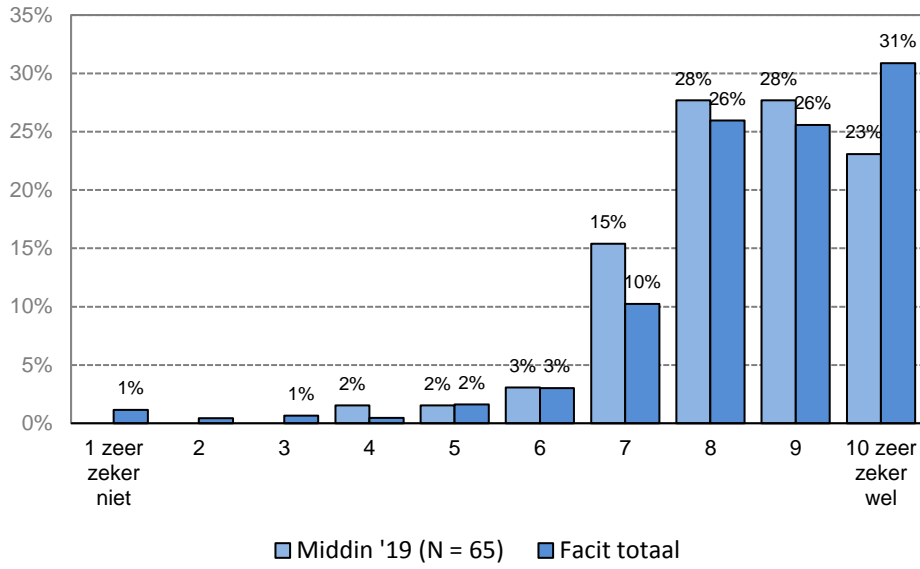
7. Heeft u vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners?



Middin '19

□ N in grafiek

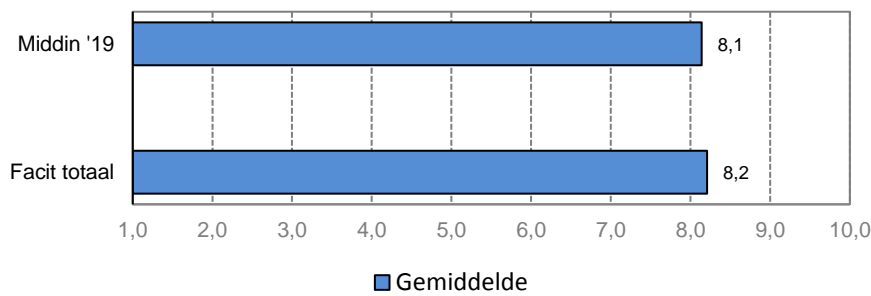
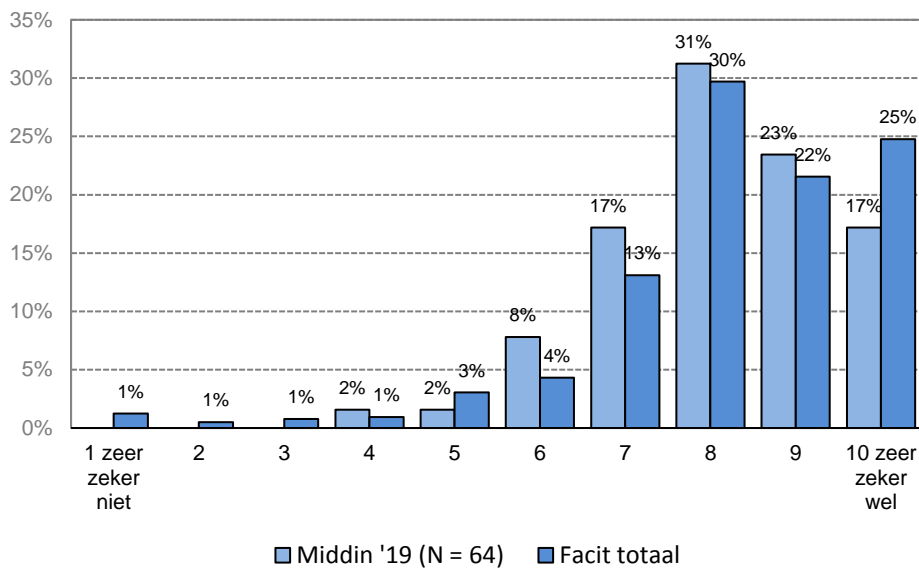
8. Houden de zorgverleners in de gaten hoe het met uw gezondheid gaat?



Middin '19 65
 □ N in grafiek



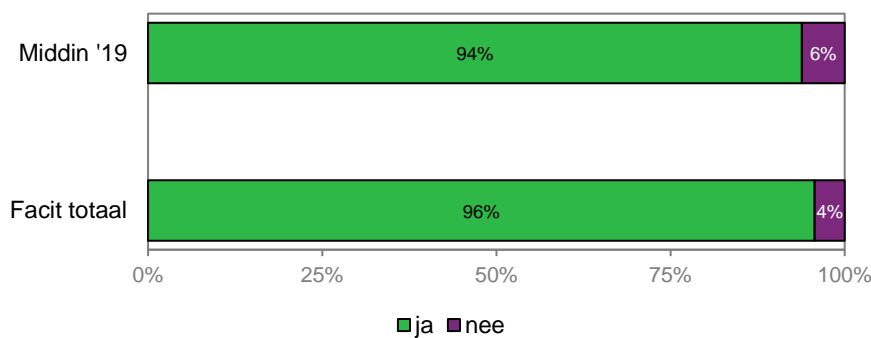
9. Kunt u met de hulp van de zorgverleners beter omgaan met uw ziekte of aandoening?



Middin '19 64
 □ N in grafiek

Aanbevelingsvraag

A1. Zou u deze zorgaanbieder aanbevelen bij andere mensen met dezelfde ziekte of gezondheidsklachten?



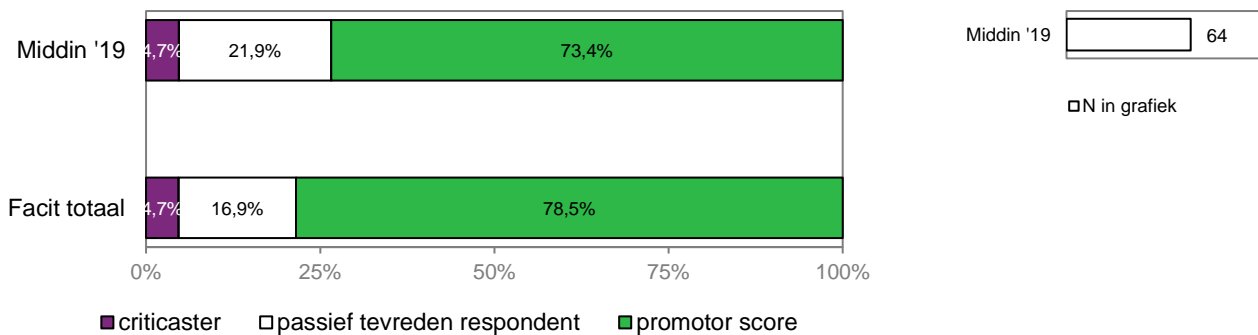
Middin '19 65
 □ N in grafiek

En welk cijfer geeft u daaraan?

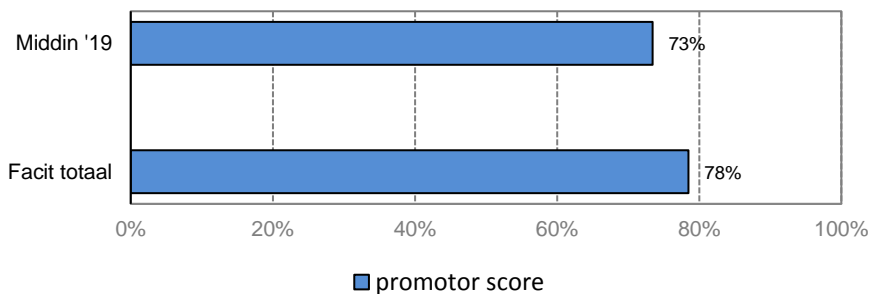
Deze vraag kunnen respondenten beantwoorden op een schaal van 0 = 'zeer waarschijnlijk niet' tot 10 = 'zeer waarschijnlijk wel'. De volgende antwoorde zijn hierop gegeven:

	Facit totaal		Middin	
	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%	1	2%
5	67	2%	2	3%
6	85	3%	2	3%
7	452	14%	12	19%
8	1258	39%	24	38%
9	681	21%	8	13%
10 zeer waarschijnlijk wel	561	18%	15	23%
Promotors (8, 9 en 10 bij elkaar)	152	78%	47	74%
niet ingevuld	3186		2	
N in grafiek	1.182		64	

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':

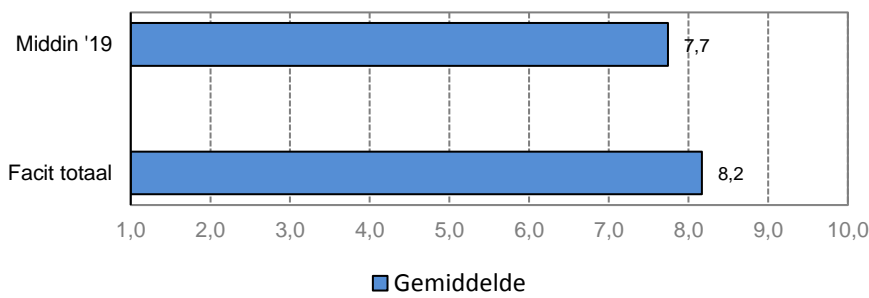
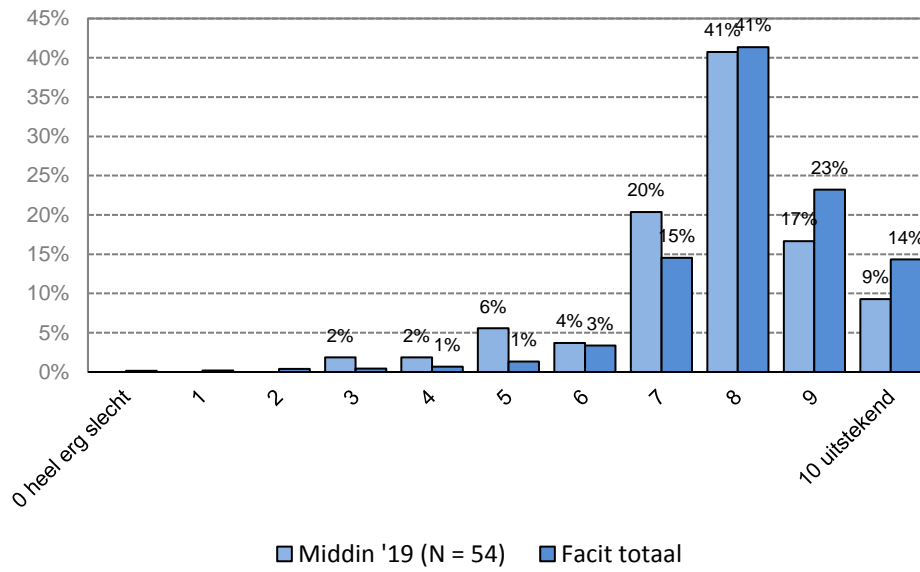


De promotorscore, het percentage cliënten dat een 8, 9 of 10 heeft geantwoord op de aanbevelingsvraag, is als volgt:



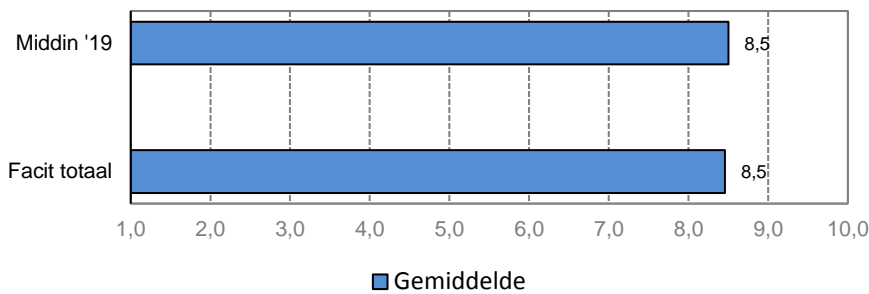
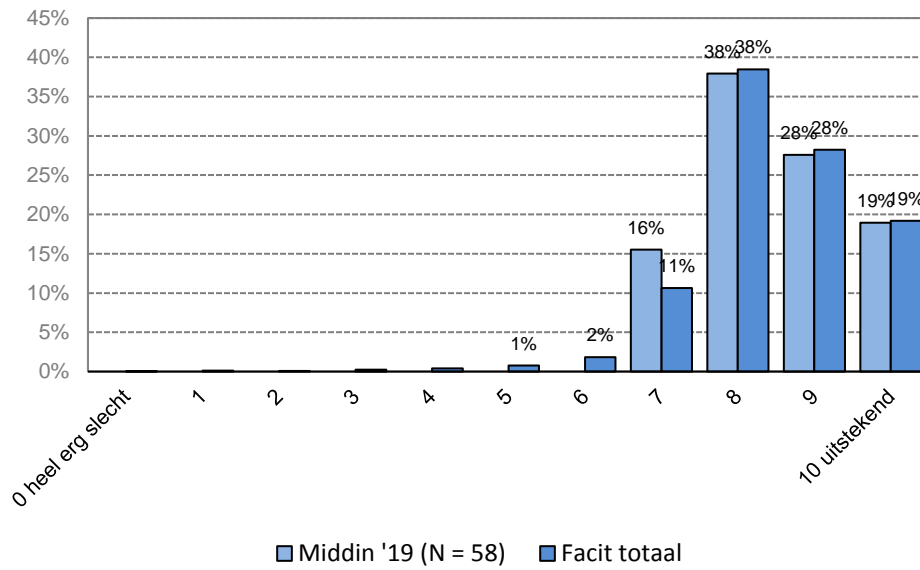
Extra vragen

EV1 Welk rapportcijfer geeft u Middin?



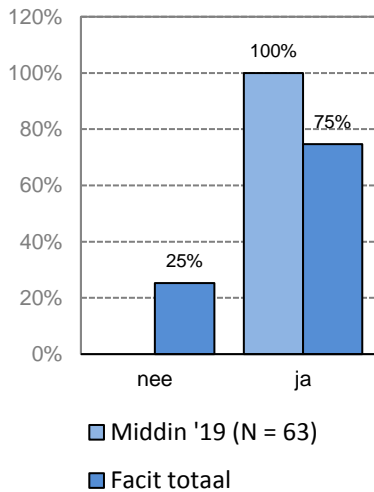
Middin '19 54
 □ N in grafiek

EV2 Welk rapportcijfer geeft u de medewerkers van Middin?



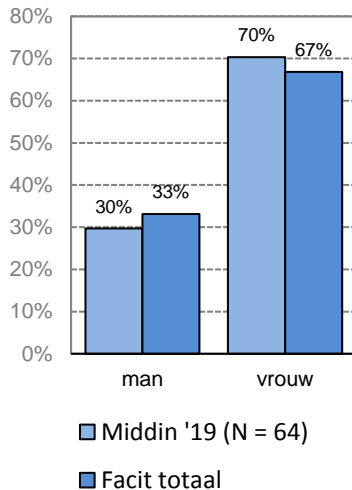
Middin '19 58
 □ N in grafiek

EV3 Mogen uw antwoorden geanonimiseerd vermeld worden op Zorgkaart Nederland?

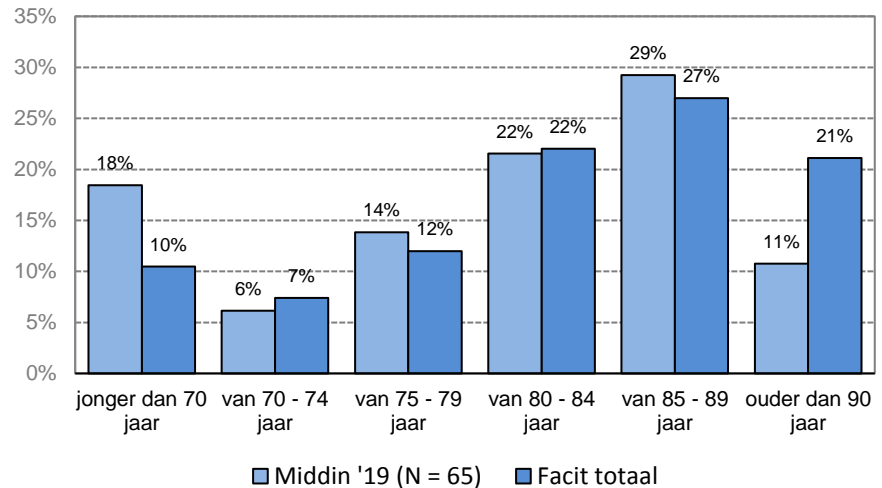


4. Achtergrondkenmerken

A2. Wat is uw geslacht?



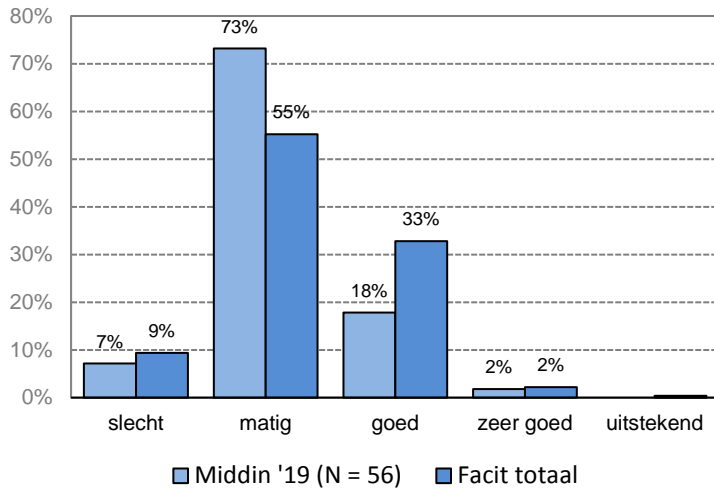
A3. Wat is uw leeftijd?



A4. Voor welke aandoening krijgt u wijkverpleging?

- ADL (4x)
- Algehele verzorging.
- Allerlei (2x)
- ALS
- Arthrose weke delen.
- Artrose (x)
- B12 injectie.
- Beenmassage.
- Benen
- Bloeddruk
- Bloedvaten.
- Breuk in schouder en pols.
- Chronische pijn, schouder.
- COPD (5x)
- CVA (2x)
- Diabetes (4x)
- Dikke benen en voeten
- Dwarslaesie.
- Gebroken schouder.
- Geestelijke beperking.
- Gewicht bijhouden.
- Hart (3x)
- Heup.
- Hoge bloeddruk
- Huidkanker. Katheter (2x).
- Lichamelijke beperking.
- Longaandoening (3x)
- Heupoperatie.
- Longen.
- Persoonlijke verzorging.
- Medicatiebegeleiding (13x).
- Medische begeleiding.
- Nieren
- Oedeem in benen (3x).
- Ogen.
- Open wond op buik.
- Osteoporose
- Ouderdom (5x)
- Parkinson (2x).
- Partiele dwarslaesie met incontinentie.
- Reuma.
- Rolstoelafhankelijk
- Slecht bewegen
- Slecht ter been; valt regelmatig.
- Slechthorend.
- Slokdarmkanker
- Spinida-Bivida.
- Steunkousen (8x).
- TIA/CVA
- Trachia insteek
- Vallen
- Vergeetachtigheid
- Verwardheid
- Verzorging (2x)
- Vocht in benen (2x)

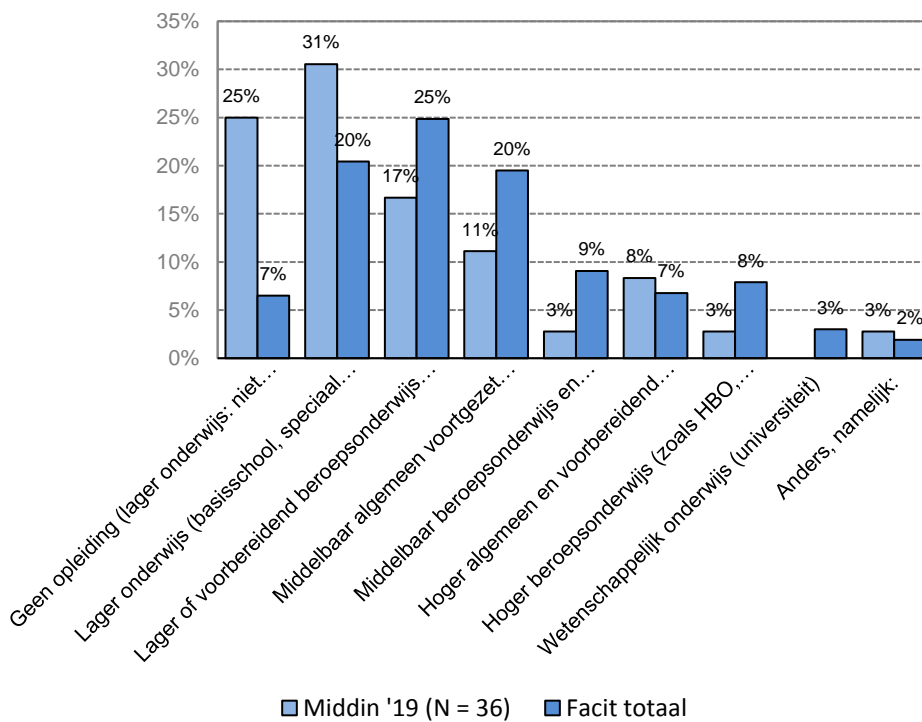
A5. Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?



A6. Wat zijn de vier cijfers van uw postcode?

Postcode	Aantal
3011	3
3031	57
3035	1
3054	1
3061	2

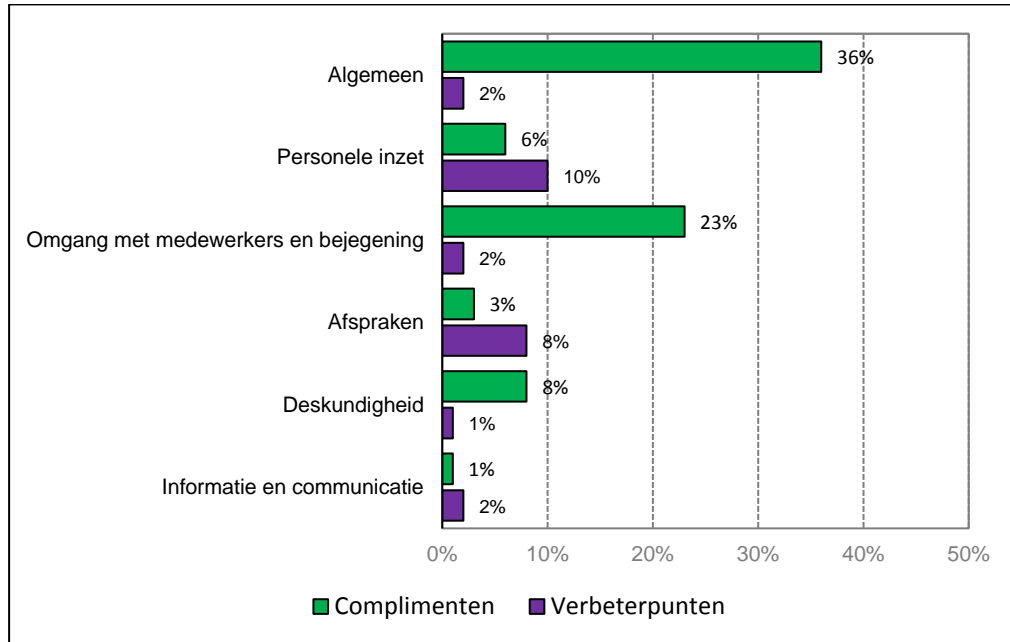
A7. Wat is uw hoogst voltooide opleiding?



5. Samenvatting van de complimenten en verbeterpunten

De antwoorden op de vragen ‘Waarover bent u zeer tevreden wat betreft de zorgverlening?’ en ‘Wat kan er volgens u beter in de zorgverlening?’ zijn verwerkt in onderstaande grafiek.

In totaal zijn er op bovenstaande twee vragen 89 positieve antwoorden gegeven en 28 verbeterpunten:



In de bijlage bij deze rapportage zijn de antwoorden op de open vragen uitgeschreven.

6. Conclusies

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

72% van de geraadpleegde cliënten geeft een 8 of hoger op de vraag of de zorg past bij de manier waarop zij willen leven. 59% van de geraadpleegde cliënten geeft een 8 of hoger als hen gevraagd wordt of zorgverleners op de afgesproken tijd komen en 62% geeft een 8 of hoger als het gaat over zorg krijgen van vaste zorgverleners.

68% 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. 78% van de geraadpleegde cliënten geeft een 8 of hoger als het gaat over het vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners van Middin. 72% 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.

81% van de geraadpleegde cliënten heeft met een 8 of hoger aangegeven dat ze zich op hun gemak voelen bij de zorgverleners van Middin, 85% ervaart met een 8 of hoger dat zorgverleners hen met aandacht behandelen en 78% 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.

94% van de geraadpleegde cliënten zou Middin aanbevelen bij andere mensen met dezelfde ziekte of gezondheidsklachten. Als hen gevraagd wordt om daar een cijfer aan te geven, geeft 4,7% een vijf of lager en toont zich daarmee een criticaster. 21,9% geeft een 6 of een 7 en is een passief tevreden respondent en de overige cliënten (73,4%) geven een 8, 9 of 10 op de aanbevelingsvraag, wat hen een promotor maakt.

Gevraagd naar een rapportcijfer voor Middin geven de meeste cliënten een 8. Het hoogste cijfer dat cliënten geven is een 10 en het laagste cijfer een 3. Gemiddeld krijgt Middin een 7,7 als rapportcijfer. Gevraagd naar een rapportcijfer voor de wijkverpleging geven de meeste cliënten een 8. Het hoogste cijfer dat cliënten geven is een 10 en het laagste cijfer een 7. Gemiddeld krijgen de medewerkers van Middin 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

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none">• Alles (12x).• Alles gaat goed (2x).• Alles gaat goed, niets kan beter.• Alles is goed (4x).• Als het gaat zoals het moet, maar dat gaat niet altijd.• Ben tevreden (2x)• De zorg (2x).• De zorgverleners zelf.• Er wordt goed gezorgd.• Het gaat goed (3x).• Het is goed zo.• Het is prima. Het kan niet beter.• Het kan altijd beter.• Ik ben erg tevreden.• Ik ben tevreden• Ik ben tevreden (2x).• Ik ben zeer tevreden.• Ik zou niet weten wat er beter kan.• Met alle hulp die ik krijg, kan ik thuis blijven wonen• Naar mijn idee is alles goed.• Tevreden• Tevreden over alles.	<p>Verbeterpunten</p> <ul style="list-style-type: none">• Cliënt is niet tevreden.• Zeer tevreden ben ik nooit, ik ben een ontevreden mens.
---	---

Personele inzet

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none">• Bij problemen staat iedereen klaar.• De medewerkers doen hun best.• De verzorging.• Ik ben tevreden doordat de zorgverlener mij soms moet begeleiden om verder te gaan• Ik ben tevreden over de zorgverlening en het personeel• Medicatie uitzetten.• Zwachtelen.	<p>Verbeterpunten</p> <ul style="list-style-type: none">• In huis een soort status van persoon; kort en bondig wat er moet gebeuren.• Meer mensen aannemen.• Meer mensen op de werkvloer; ook 's nachts.• Meer personeel• Meer personeel (4x)• Meer tijd (4x)• Meer vaste medewerkers.• Meer vaste zorgverleners. Maar allemaal zijn ze fijn.• Minder haast• Tijd
--	---

- Wat meer tijd en aandacht (of juist niet). Sommige zorg doen dat ook, soms niet, altijd haast.
- Wat meer tijd.

Omgang met medewerkers en bejegening

Complimenten

- Aandacht (5x)
- Allemaal aardig.
- Clientvriendelijk
- De aandacht en algehele zorg.
- De dames zijn altijd gezellig.
- De hartelijkheid.
- De omgang die zo vriendelijk is.
- De verpleging is aardig en goede verzorging.
- De verpleging is goed voor mij, erg lief. Staat altijd voor mij klaar.
- De vriendelijkheid van het personeel.
- De vriendelijkheid.
- Gezelligheid die de zusters meebrengen.
- Hartelijkheid.
- Hele aardige dames, nette mensen, zeer tevreden
- Het vertrouwelijk overkomen.
- Ik krijg wel voldoende aandacht voor mijn klachten over de gezondheid.
- Ik vind het fijn dat er geluisterd wordt.
- Lieve dames.
- Toewijding.
- Voor alle culturen zorg.
- Vriendelijk en een luisterend oor vind ik heel belangrijk.
- Zeer vriendelijke dames, waardoor de drempel om dagelijks iemand in huis toe te laten, weg is.
- Zorgzaamheid.

Verbeterpunten

- Meer aandacht (2x).

Afspraken

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none">• Goede zorg, komen als ik ze nodig heb.• Vaste momenten van de zorgverlening.• Ze komen altijd.	<p>Verbeterpunten</p> <ul style="list-style-type: none">• De verzorgenden komen bijna altijd te laat.• Kortere aanlooptijd.• Letten op tijden. Vooral s morgens• Liever 7x per week douchen.• Nakomen van de afspraken, daar schort het af en toe nog wel eens aan.• Niet te laat geholpen worden.• Op afgesproken tijden komen.• Op vast tijdstip geholpen worden (nu altijd verschillend)• Vaste tijden.
---	---

Deskundigheid

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none">• Ze zijn goed.• Oplettendheid.• Altijd klaar staan voor vragen (2x)• Ze staan voor ons klaar.• Kundig.• De behandelingen.• Het gespecialiseerd overkomen.• Douchen	<p>Verbeterpunten</p> <ul style="list-style-type: none">• Beter opletten met de kathether en altijd op tijd de B12 injectie geven.
---	---

Informatie en communicatie

<p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none">• Communicatie tussen medewerkers.	<p>Verbeterpunten</p> <ul style="list-style-type: none">• Mensen aan de telefoon. Als ik bel, dan luisteren ze niet. Beter luisteren.• Communicatie.
---	--