

Rapportage Cliëntervaringen PREM Wijkverpleging Archipel Thuis

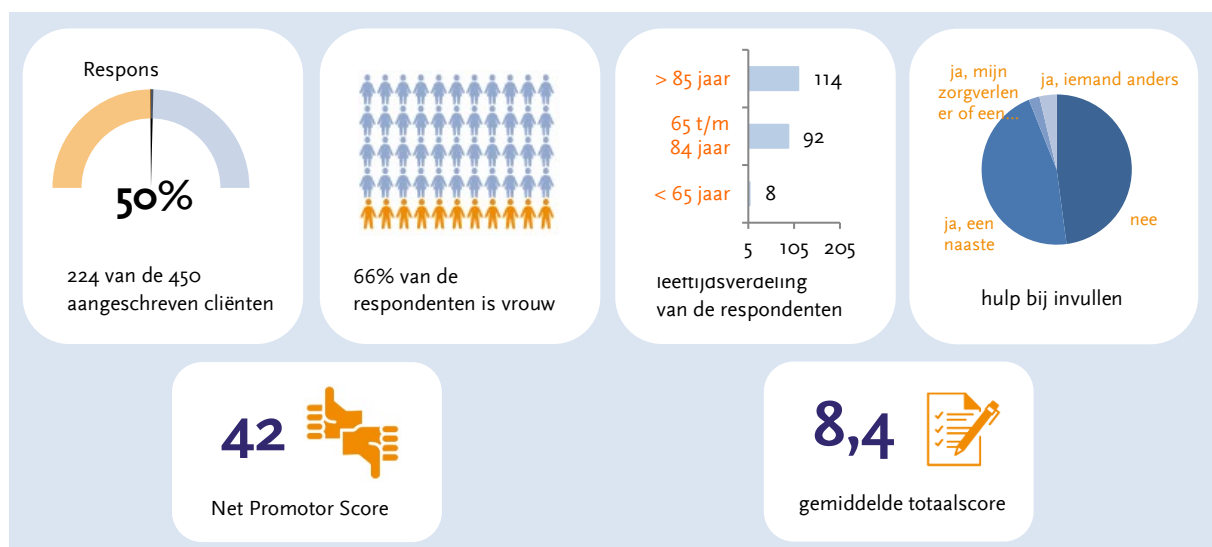
Nicole Peters, Ellen Keizer, Joris van Loveren, Vilya Nous
juni 2024

In 2024 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 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 positieve ervaringen. Cliënten geven aan zich erg op hun gemak te voelen bij de zorgverleners en vinden dat de zorgverleners hen met aandacht behandelen. Ook vinden ze dat de zorgverleners in de gaten houden hoe het met hun gezondheid gaat. Verder ervaren de meeste cliënten dat de zorgverleners hun wensen meenemen bij het bepalen van de zorg en hebben de cliënten vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners.

Het minst positief zijn de cliënten over dat de zorgverleners komen op de afgesproken tijd, het krijgen van zorg door een vast team van zorgverleners en de aansluiting van de zorg op de manier waarop zij willen leven.

Open vragen

Op de vraag aan de cliënten waarover zij het meest tevreden zijn, geven veel cliënten aan positief te zijn over alles. Verder geven cliënten aan positief te zijn over de goede zorg, de aandacht en de vriendelijkheid van de medewerkers. De letterlijk genoemde tevreden punten zijn te lezen in bijlage 5.

Als verbeterpunten noemen de cliënten met name suggesties rondom personele inzet, communicatie, professioneel werken en persoonsgerichte benadering. Zo geven cliënten aan graag vaste verzorgers zien en vaste tijden voor de zorg te willen. Ook geven cliënten aan dat de planning en het nakomen van afspraken beter zouden kunnen. De letterlijk genoemde punten zijn te lezen in Bijlage 4.

Aanvullende vragen

Archipel Thuis heeft haar cliënten nog twee extra vragen gesteld met als onderwerp 'Carenzorgt' en 'Bereikbaarheid'. De cliënten geven, met een gemiddelde score van een 5,5 aan enigszins bekend te zijn met Carenzorgt. Daarnaast zijn de cliënten van mening dat Archipel Thuis makkelijk bereikbaar is met een gemiddeld cijfer van een 7,9. In vergelijking met vorig jaar zijn de scores iets hoger.

Vergelijking met referentiegroep

Op één onderwerp hebben we een significant verschil gevonden in de ervaringen van cliënten van Archipel Thuis en de referentiegroep van Van Loveren & Partners uit 2023. De cliënten van Archipel Thuis geven gemiddeld een lager cijfer op de aanbevelingsvraag dan de cliënten van andere zorgorganisaties (8,4 versus 8,7).

Vergelijking met de vorige meting

Er zijn geen significante verschillen gevonden in de vergelijking met de vorige meting. Echter zijn op alle onderwerpen de ervaringen iets positiever. Ook de totaalscore ligt dit jaar iets hoger dan vorig jaar (8,4 versus 8,2).

Vergelijking tussen teams

In Bijlage 3 zijn de gemiddelde scores voor ieder team met tenminste 10 respondenten weergegeven. Omdat de meeste teams minder dan 30 respondenten hebben, is er geen aanvullende analyse gedaan op significante verschillen tussen de teams.

Op een aantal onderwerpen zit er een opvallend verschil in scores tussen verschillende teams. De teams Eindhoven Centraal team 1, Geldrop team 1 en Son team 1 vallen in positieve zin op. Op veel onderwerpen zijn de cliënten van deze teams positiever dan van andere teams. De ervaringen met de teams Best team 2 en Eindhoven Noord team 2 zijn op veel onderwerpen juist minder positief dan andere teams. De grootste verschillen zijn zichtbaar in de ervaringen m.b.t. 'vaste zorgverleners' en 'afgesproken tijd'.

Aanbevelen en gemiddelde score

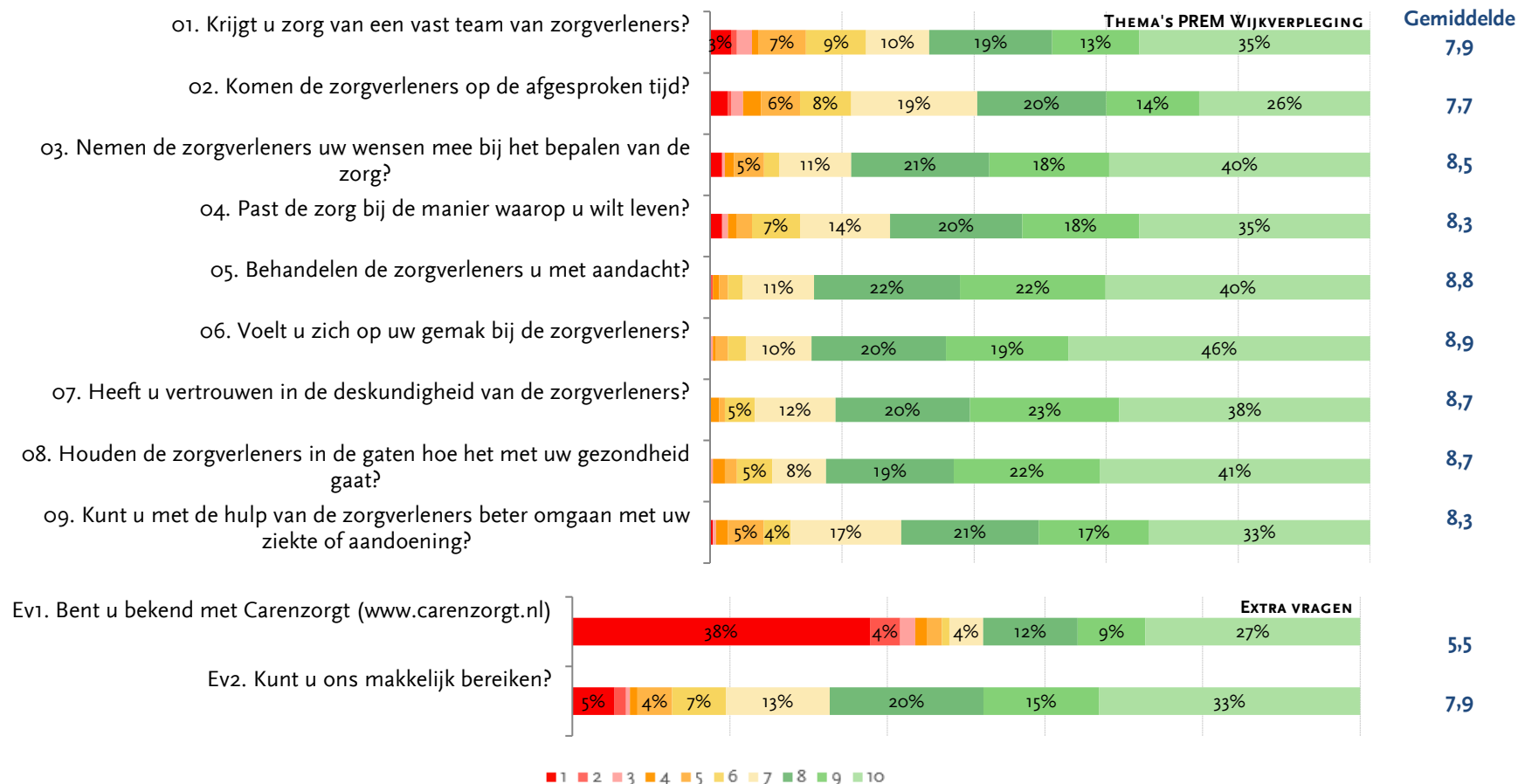
Van de 224 cliënten zouden 113 cliënten (52%) Archipel Thuis zeker aanbevelen bij mensen met dezelfde aandoening of gezondheidsklachten. Slechts 22 cliënten (10%) zouden dit niet doen. De NPS komt daarmee uit op 42. Dit is lager dan de NPS van de referentiegroep uit 2023, namelijk 53. De cliënten geven gemiddeld een 8,4 op de aanbevelingsvraag. De gemiddelde score over alle onderwerpen uit de vragenlijst is een 8,4.

Conclusie en advies

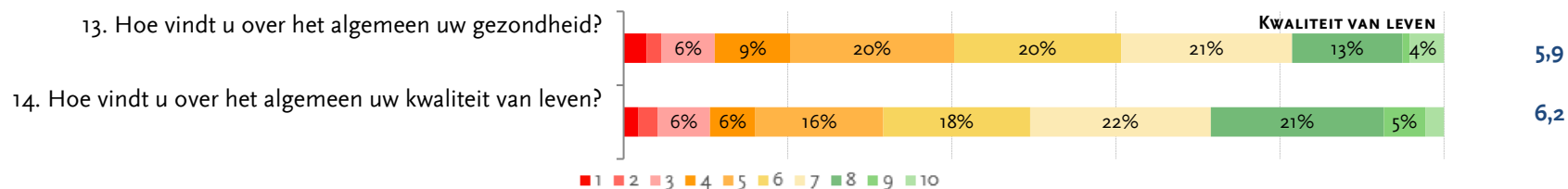
De cliënten Wijkverpleging van Archipel Thuis zijn positief over de zorg- en dienstverlening. Wel zien we dat de cliënten ten opzichte van de referentiegroep iets minder hoge cijfers geven. Ten opzichte van de vorige meting geven cliënten iets hogere cijfers. Er lijkt een stijgende lijn te zijn ingezet en moedigen graag aan om deze vast te houden. Er zijn grote verschillen in ervaringen tussen de teams. We bevelen dan ook aan om een kijkje in elkaars keuken te nemen en na te gaan waar verbetering mogelijk is. Cliënten zien graag o.a. meer vaste gezichten, meer tijd en meer persoonlijke aandacht. Dit biedt aanknopingspunten om met cliënten in gesprek te gaan over hoe de kwaliteit verder verbeterd kan worden.

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



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:

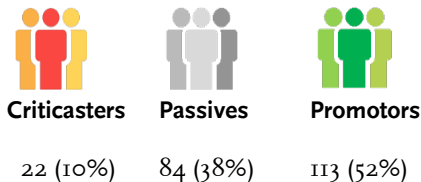
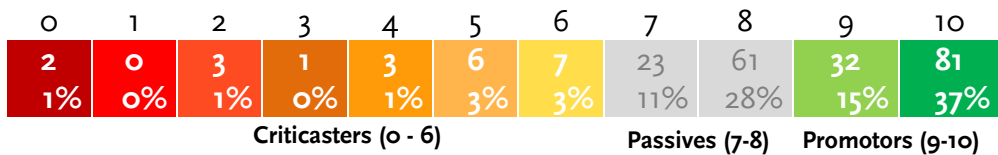
- 1 Voelt u zich op uw gemak bij de zorgverleners?
- 2 Behandelen de zorgverleners u met aandacht?
- 3 Houden de zorgverleners in de gaten hoe het met uw gezondheid gaat?

De onderwerpen met de laagste score zijn:

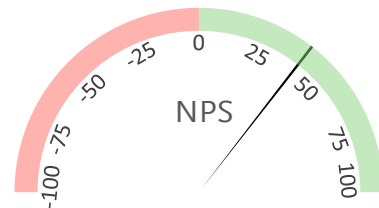
- 1 Komen de zorgverleners op de afgesproken tijd?
- 2 Krijgt u zorg van een vast team van zorgverleners?
- 3 Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven?

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.



42
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

- Op tijd komen
- Vaste tijden zorg
- Kleinere teams zorgverleners per cliënt
- Beter plannen
- Afspraken nakomen
- Meer personeel
- Meer dezelfde gezichten

Communicatie

- Bereikbaarheid kantoor
- Samenwerking en communicatie tussen het team
- Goede communicatie
- Elke keer zelf aangeven hoe laat ze de volgende keer komen

Betrokkenheid netwerk

- Meer contact opnemen met eerste en tweede contact persoon
- Communicatie met mantelzorger

Persoonlijke verzorging en verpleging

- Douchen mag maar 1x per week,
- Huisarts samenwerking zou beter kunnen, neemt geen advies aan van zorgverleners

Professioneel werken

- Sommige zorgverleners weten niet hoe medicijn/zalf aan te brengen zoals de bijsluiter het vraagt
- Douche beter drogen en opruimen
- Iets meer controle
- Medicatie toedienen en inzicht opvolging MIC
- Meer zorg voor cliënten die het nodig hebben
- Ondersteuning bij verandering van medicatie kan beter

Persoonsgerichte benadering

- Luisteren
- Sinds de fusie met mijn vorige zorgverleners mis ik monitoring van mijn gezondheid
- Meer persoonlijke aandacht
- Even tijd voor een kort praatje
- Meer tijd
- Beter afstemmen op de leeftijd en de persoon

Overig

- Meer mensen in de zorg en een betere beloning
- Geen bezuinigingen

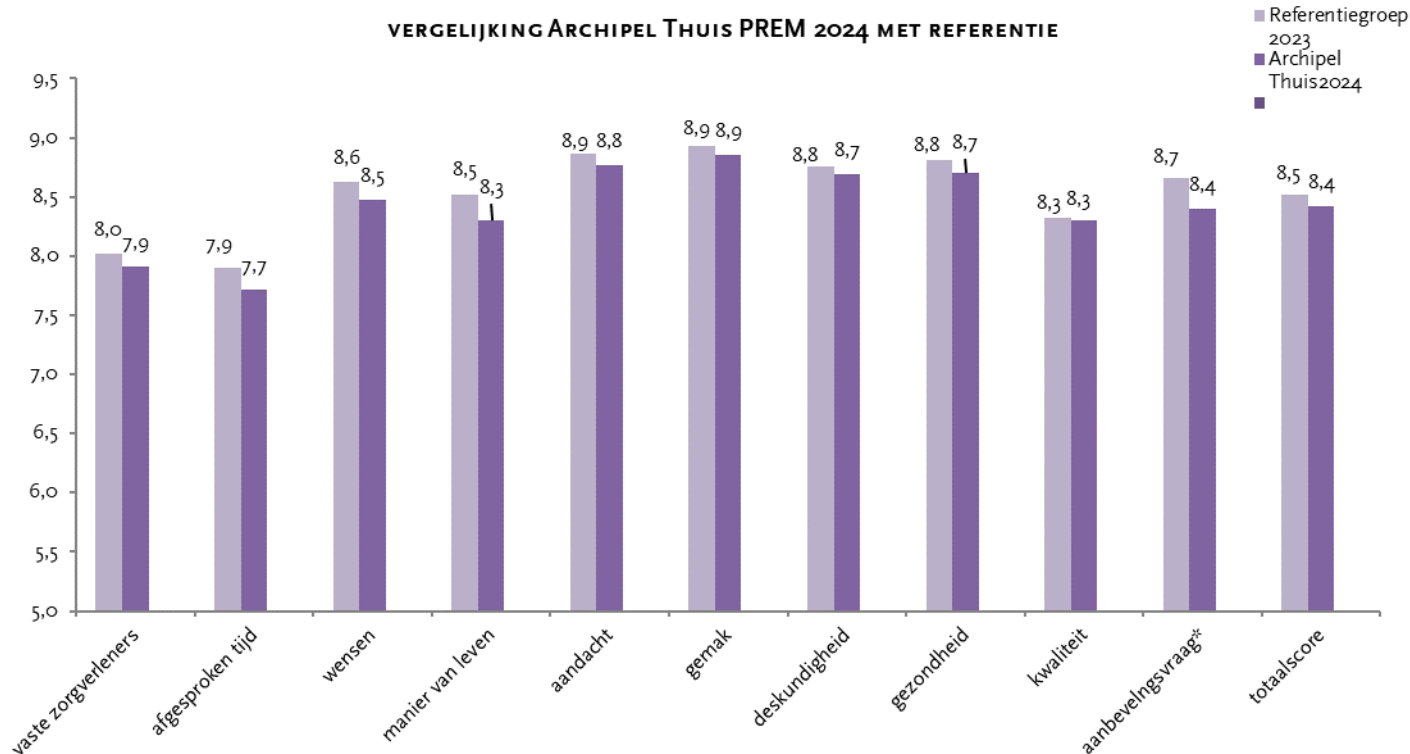
Client in regie

- Rekening houden met de behoeften van de patiënten
- Niet door een man ingesmeerd worden

VERGELIJKING MET REFERENTIEGROEP

We hebben een vergelijking gemaakt tussen de resultaten van Archipel Thuis en onze referentiegroep¹. De referentiegroep bestaat uit de 53 organisaties die in 2023 door Van Loveren & Partners een onderzoek hebben laten uitvoeren naar de ervaringen van de cliënten met de Wijkverpleging.

	Archipel Thuis	Referentiegroep
Aantal respondenten	224	5139
NPS	42	53

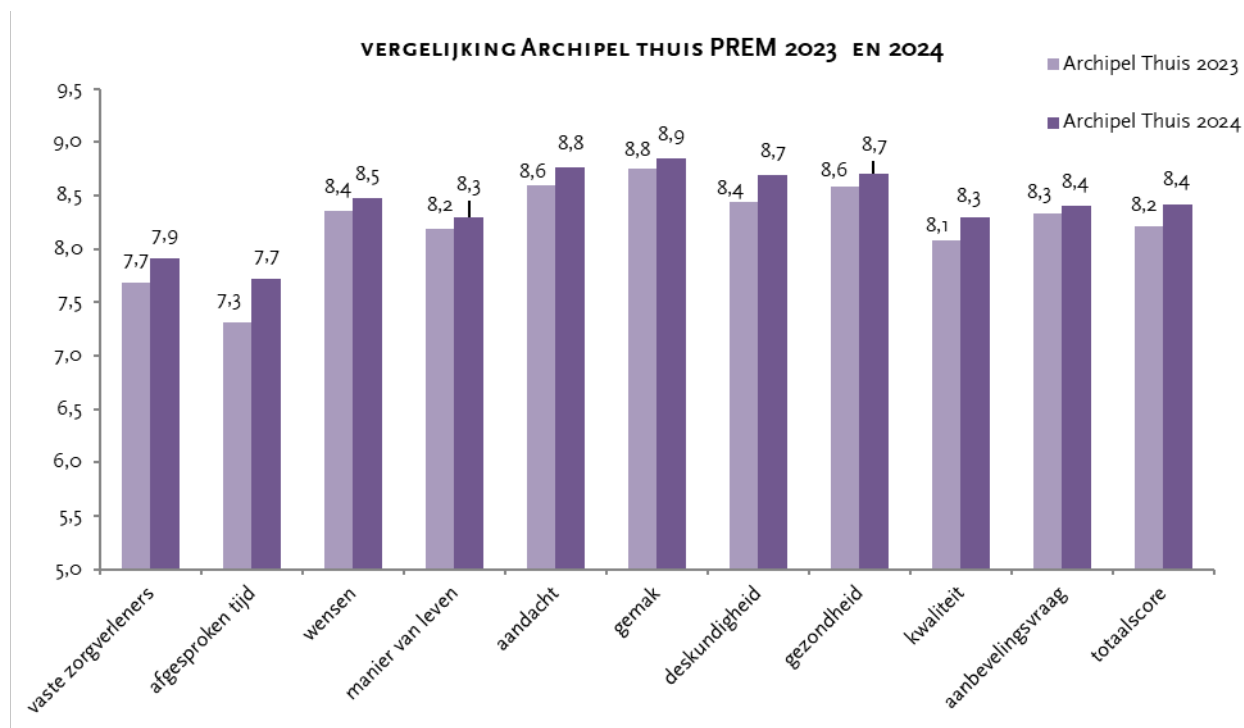


¹ Op de gemiddelde scores is een significantie-analyse uitgevoerd, om te zien of de verschillen niet op toeval berusten. Indien het verschil tussen de scores significant is ($p \leq 0,05$), is dit aangegeven met een *.

VERGELIJKING VORIGE METING

In 2023 heeft Archipel Thuis ook een meting laten uitvoeren naar de ervaringen van haar cliënten met de Wijkverpleging. We hebben de verschillen getoetst tussen 2024 en 2023².

	2023	2024
Aantal respondenten	238	224
NPS	42	42



² Op de gemiddelde scores van 2023 en 2024 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 *.