

Tevredenheids- onderzoek

Wijkverpleging

2023



De ZorgSpecialist
Thuis in alle zorg

Januari 2024

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
2.	De PREM wijkverpleging.....	3
3.	Exclusie en inclusiecriteria.....	3
3.1	Exclusiecriteria	3
4.	Steekproef	3
5.	Meetmethodes	4
6.	Informatie met betrekking tot het resultaat.....	4
7.	De scores	4
8.	Berekening NPS vraag	4
9.	Berekening overige vragen.....	5
10.	Open vragen	6
10.1	Wat gaat er goed.....	6
10.2	Wat kan er beter	7
11.	Conclusie en aanbevelingen.....	7

1. Inleiding

De ZorgSpecialist heeft in 2023 een cliëntenraadpleging uitgevoerd: de PREM Wijkverpleging. De meetperiode van het onderzoek liep vanaf 26 oktober tot en met 7 december.

De uitvraag is gedaan door ONS Nedap, onze leverancier van het elektronische cliënten - dossier.

2. De PREM wijkverpleging

De PREM is onderdeel van de landelijke kwaliteitsuitvraag 2023. Voor het uitvoeren van de PREM is er een handboek samengesteld waar zorgaanbieders zich aan moeten houden. De doelgroep voor deze cliëntenraadpleging wordt gevormd door alle cliënten van De ZorgSpecialist die wijkverpleging ontvangen vanuit de Zorgverzekeringswet.

3. Exclusie en inclusiecriteria

In het handboek staan de exclusie- en inclusiecriteria beschreven.

3.1 Exclusiecriteria

De PREM Wijkverpleging kan worden uitgezet onder alle ZVW cliënten, behalve cliënten:

- Cliënten die zijn overleden;
- Cliënten die aangeven niet mee te willen doen aan het onderzoek;
- Cliënten die op het moment van selecteren van cliënten langer dan 2 maanden geleden voor het laatst persoonlijke verzorging en/of verpleging hebben gehad;
- Cliënten die minder dan 1 maand persoonlijke verzorging en/of verpleging hebben ontvangen;
- Cliënten die geen zorg ontvangen vanuit de Zvw;
- Cliënten die niet op frequente basis wijkverpleging ontvangen, maar enkel een paar keer per jaar (bijv. bezoek casemanager dementie);
- Cliënten die ook zvw zorg ontvangen bij een andere organisatie en bij die andere organisatie het grootste deel van de zvw zorg ontvangt (bijv. cliënten die van uw organisatie casemanagement ontvangen en dagelijkse verpleging en verzorging door een andere organisatie)

4. Steekproef

In het handboek wordt voor de steekproef het volgende gehanteerd:

Aantal cliënten in zorg	Uitzetpercentage	Minimumaantal cliënten
<150	100%	
> 150 <500	100% - 30%	150
>500	30%	

Dit betekende voor ons dat na het houden van de exclusiecriteria 100% van de cliënten een PREM hebben ontvangen = gelijk aan 140 cliënten.

5. Meetmethodes

Er zijn twee verschillende meetmethodes gebruikt.

- Cliënten die Care zorgt gebruikten, konden de vragenlijst via Caren zorgt invullen
- Cliënten die geen Caren zorgt gebruiken: Deze konden de vragenlijst via internet/digitaal invullen middels een code of op papier ingevuld retourneren.

6. Informatie met betrekking tot het resultaat.

Nedap heeft alle respons verwerkt in een rapport. Uit het rapport is te lezen dat de 44 cliënten (31%) de vragenlijst in zijn geheel of gedeeltelijk hebben ingevuld.

In 2022 was de respons 37%.

De omvang van de steekproef was 140. Dit volgens de richtlijnen van het handboek van de PREM.

7. De scores

De vragen konden beantwoord worden met een score waarbij 1 staat voor zeer zeker niet en een 10 voor zeer zeker wel.

8. Berekening NPS vraag

De NPS vraag: "In welke mate zou u deze zorgaanbieder aanbevelen bij andere mensen met dezelfde aandoening of gezondheidsklacht?" kan op verschillende manieren berekend worden. In de PREM In de wijkverpleging is de NPS score het percentage promotors min het percentage criticasters.

- Een criticaster is een cliënt die een score geeft van 0 t/m/6;
- Een neutrale respondent is een client die en score geeft van een 7 of 8;
- Een promotor is een client die een score geeft van een 9 of 10.

● 0-6: criticaster ● 7-8: neutraal ● 9-10: promotors

Vraag	0-6	7-8	9-10	NPS
In welke mate zou u deze zorgaanbieder aanbevelen bij andere mensen met dezelfde aandoening of gezondheidsklacht?"	0	44,1	55,9	55,9

Het gemiddelde cijfer van deze vraag is een **8,8**.

9. Berekening overige vragen

In onderstaande tabel is dezelfde berekening toegepast zoals in [8. Berekening NPS vraag](#), ook in %.

Nr. Rapport Nedap	Vraag	0-6	7-8	9-10	Gemiddeld cijfer
1	Krijgt u zorg van een vast team van zorgverleners?	11	53	36	7,8
2	Komen de zorgverleners op de afgesproken tijd?	3	51	46	8,2
3	Nemen de zorgverleners uw wensen mee bij het bepalen van de zorg?	2	44	54	8,5
4	Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven?	5	50	45	8,3
5	Behandelen de zorgverleners u met aandacht?	5	39	56	8,6
6	Voelt u zich op uw gemak bij de zorgverleners?	5	39	56	8,6
7	Heeft u vertrouwen in de deskundigheid van medewerkers?	0	38	62	8,7
8	Hebben de zorgverleners in de gaten hoe het met uw gezondheid gaat?	6	46	48	8,5
9	Kunt u m.b.v de zorgverleners beter omgaan met uw ziekte of aandoening?	8	46	46	8,1
13	Hoe vindt u over het algemeen uw kwaliteit van leven?	38	53	9	6,2
14	Hoe vindt u over het algemeen uw gezondheid?	49	51	0	6,7

10. Open vragen

In de cliëntenraadpleging worden ook open vragen gesteld namelijk

- Waarover bent u zeer tevreden wat betreft de zorgverlening? en
- Wat kan er volgens u beter in de zorgverlening?

Hieronder een selectie van de meest gegeven antwoorden

10.1 Wat gaat er goed

Cliënten hebben diverse onderwerpen benoemd waarover zij zeer tevreden zijn. Hieronder de citaten zoals gegeven door de cliënten:

- Dat er voldoende tijd voor mijn zorg is;
- Dat er op afspraak gewerkt wordt. Hiervoor gebruikt mijn zorgaanbieder een online agenda waarin mijn zorgtijden zichtbaar zijn;
- De planners kunnen snel de zorg aanpassen aan mijn regelmatig wisselende lichamelijke mogelijkheden;
- Wanneer ik een afspraak heb dan wordt mijn zorgtijd in overleg aangepast;
- Ze komen op afgesproken tijden, zodat ik fulltime kan werken;
- Teams zijn attent, vriendelijk en heel behulpzaam;
- De communicatie met de zorgverleners. Ik had eerst een vaste kracht op een vaste dag en tijd. Helaas redt deze persoon het niet meer. Maar ook de planning denkt altijd goed mee;
- De persoonlijke verzorging;
- Zorg en vriendelijkheid;
- Zeer tevreden - Nette verzorging;
- Aardige, goede, leuke mensen, echt. Hun zorg is van grote waarde;
- Betrouwbaarheid van de afspraken;
- Contact met zorgverleners en instantie;
- De aandacht en de opgewektheid;
- Ging om tijdelijke hulp na ziekenhuis opname - Werd snel geregeld;
- De persoonlijke aandacht;
- Nemen de tijd als het even niet gaat;
- Aandacht en betrokkenheid;
- Wordt als mens gezien. Ben nog jong en daar wordt geprobeerd rekening mee gehouden;
- Dat altijd dezelfde komt en op ongeveer op hetzelfde tijdstip;
- Lief, betrokken en de tijd nemen, ben zeer tevreden;
- Nakomen afspraken;
- Ik vertrouw men op hun deskundigheid;
- Altijd op tijd;
- De vaste kracht is prettig;
- Ze luisteren goed en helpen met verbetering van een situatie;
- Het aanhoren van de patiënt en vragen beantwoorden;
- Vaste medewerkers, goed overleg en men houdt rekening met mijn wensen;
- De manier waarop het gaat. De hulp doet echt haar best. Ze zijn heel behulpzaam
- Dat er meer verschillende medewerkers komen helpen. Ik ben nl. een van de weinige cliënten, zo niet de enige, die van afwisseling houd en graag door andere mensen geholpen wilt worden;
- Loopt perfect voor mij;
- De zorg is uitstekend. Niets dan lof. Niet meer aan veranderen.

10.2 Wat kan er beter

Cliënten hebben ook aangegeven waar er mogelijke verbeteringen ingezet kunnen worden:

- Meer zekerheid dat sommige diensten blijvend zijn;
- Douche graag netjes en droog achterlaten;
- Dat de zorgverleners meer tijd krijgen;
- Groter bestand vast personeel;
- Meer vaste tijden;
- Het zelf wassen gaat nu goed. Maar mijn ervaring was dat het op onhandige tijden was. (11Uur.

11. Conclusie en aanbevelingen

We mogen concluderen dat dit tevredenheidsonderzoek een resultaat heeft opgeleverd waar we trots op mogen zijn. In 2024 streven we wel een hoger respons na. Hiertoe zal naast een bericht op Zupernet ook de medewerkers worden geïnformeerd via de persoonsgebonden ZorgSpecialist mail. In deze informatie zal ondersteuning worden gevaagd om cliënten te enthousiasmeren het onderzoek in te vullen. Immers hoe hoger de respons, des te beter een beeld wordt verkregen over de kwaliteit van de geboden zorg.

De resultaten van dit onderzoek zijn met alle wijkverpleegkundigen gedeeld. Wijkmedewerkers zijn geïnformeerd via een bericht op Zupernet (februari 2024).

