

ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

## **Cliëntenraadpleging onder cliënten wijkverpleging**

**De Koperhorst 2019**



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
<b>1. Cliëntenraadpleging met de PREM Wijkverpleging .....</b>	<b>5</b>
1.1 Doelgroep .....	5
1.2 Exclusie en steekproeftrekking.....	5
1.3 Informatievoorziening.....	5
1.4 Vragenlijst.....	5
1.5 Dataverzameling.....	5
1.6 Respons.....	6
1.7 Leeswijzer .....	6
1.8 Spiegelinformatie .....	6
<b>2. Samenvatting.....</b>	<b>7</b>
2.1 Inleiding .....	7
2.2 Top-3 box scores ervaringsvragen .....	7
2.3 Gemiddelde cijfer ervaringsvragen.....	7
<b>3. Uitkomsten ervaringsvragen .....</b>	<b>9</b>
<b>4. Achtergrondkenmerken .....</b>	<b>22</b>
<b>5. Samenvatting van de complimenten en verbeterpunten .....</b>	<b>25</b>
<b>6. Conclusies .....</b>	<b>26</b>
<b>Bijlage 1: Complimenten en verbeterpunten .....</b>	<b>5</b>

## **Inleiding**

Facit heeft voor De Koperhorst in de maanden augustus en september 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, 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/codeboek<sup>1</sup> 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. Voor organisaties met minder dan 175 cliënten betekent dit dat alle cliënten benaderd worden.

## 1.2 Doelgroep

De doelgroep voor deze cliëntenraadpleging werd gevormd door de 70 thuiswonende cliënten die in augustus 2019 zorg ontvingen van De Koperhorst. Er zijn geen cliënten uitgesloten van deelname aan het onderzoek. Het aantal cliënten dat benaderd kon worden met een schriftelijke vragenlijst bedroeg aldus 70.

## 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, conform het Handboek/Codeboek voor Zorgaanbieders van wijkverpleging (mei 2019).

## 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

Op 27, 29 en 30 augustus zijn er vragenlijsten uitgedeeld tijdens de groepsgesprekken. Aan cliënten wijkverpleging die niet bij de groepsgesprekken aanwezig konden of wilden zijn, is via hun brievenbus de vragenlijst uitgereikt. Cliënten konden deze invullen en afgeven tot en met vrijdag 13 september, waarna de ingevulde vragenlijsten aan Facit zijn geretourneerd.

---

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

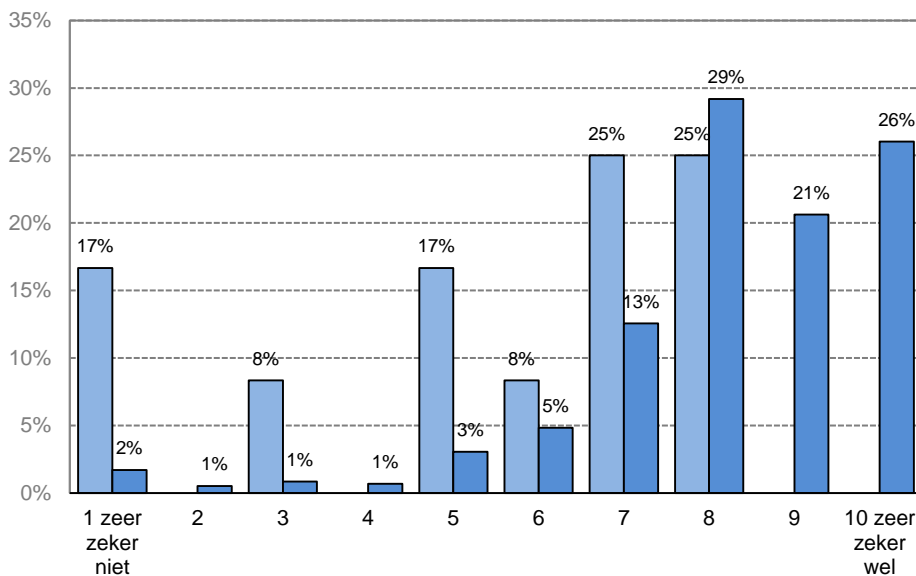
De raadpleging is op vrijdag 13 september gesloten.

### 1.7 Respons

Voor deze cliëntenraadpleging zijn 70 vragenlijsten uitgedeeld of verstuurd. Geen daarvan viel af, omdat het poststuk onbestelbaar retour kwam, omdat de aangeschrevene aangaf geen zorg te ontvangen, of omdat de cliënt overleden was. 38 cliënten hebben de vragenlijst ingevuld en aan Facit geretourneerd. De respons voor deze raadpleging komt hiermee op 54,3%.

### 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.

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

In deze rapportage zijn de uitkomsten gepresenteerd van de cliëntenraadplegingen voor De Koperhorst als geheel.

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.

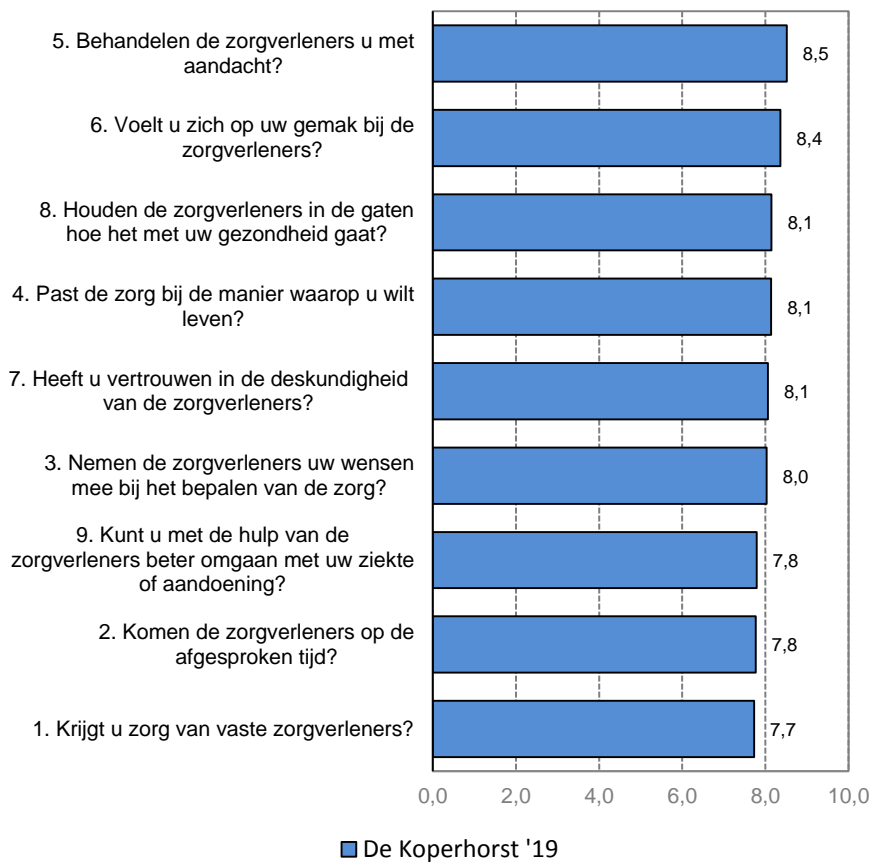
### 2.2 Top-3 box scores ervaringsvragen

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 vraag waarop gemiddeld het hoogste cijfer is gegeven, is de vraag 'Behandelen de zorgverleners u met aandacht?' De vraag waarop gemiddeld met het laagste cijfer geantwoord is, is de vraag 'Krijgt u zorg van vaste zorgverleners?'.

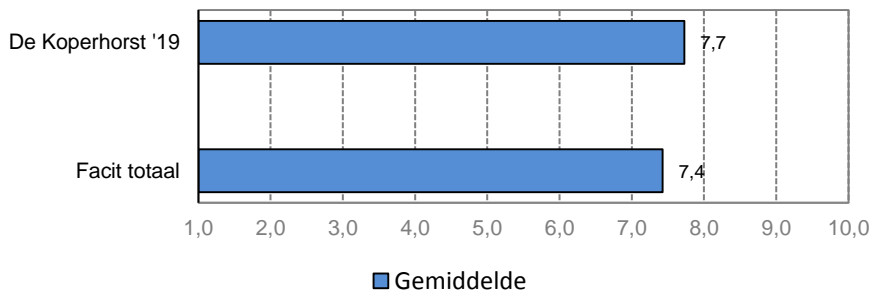
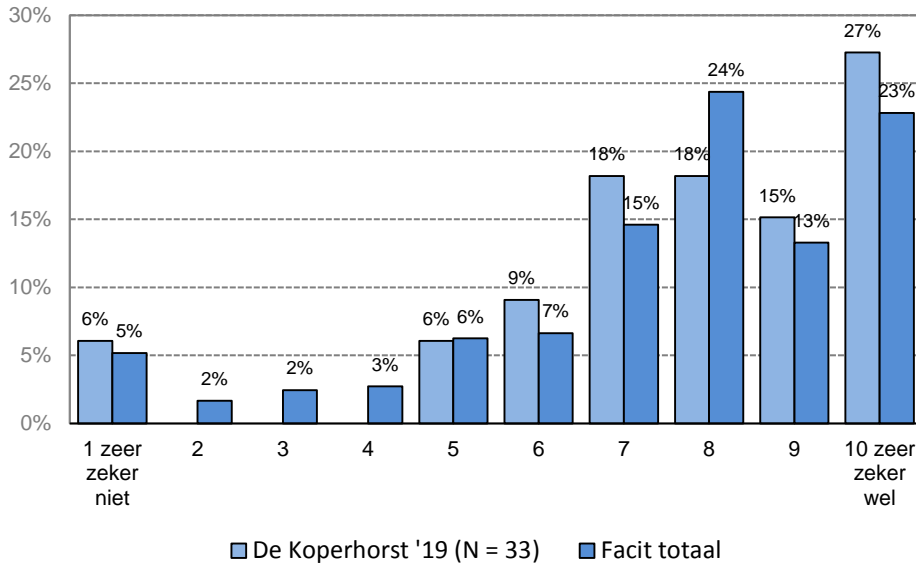




### 3. Uitkomsten ervaringsvragen

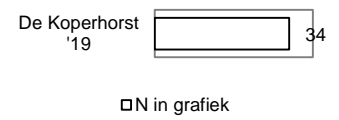
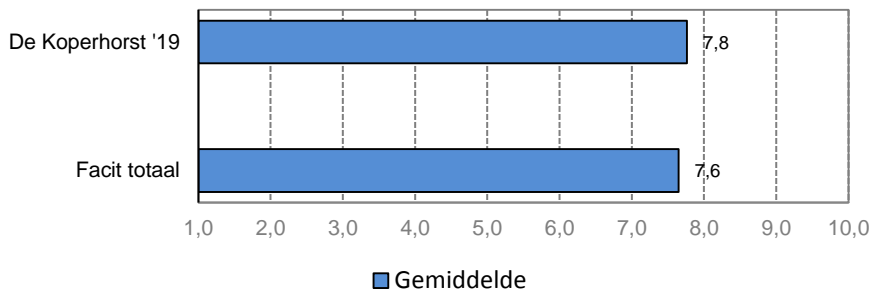
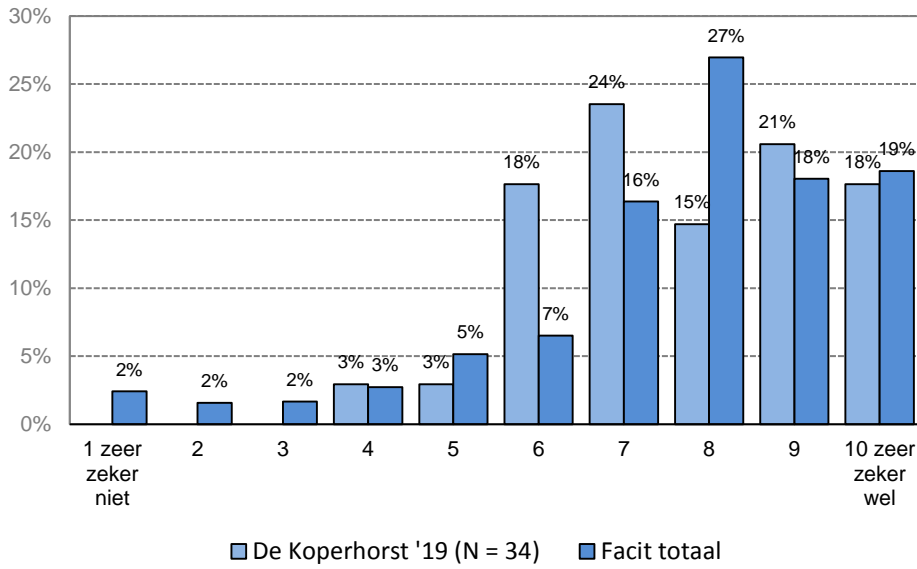
### 4. Uitkomsten ervaringsvragen

#### 1. Krijgt u zorg van vaste zorgverleners?

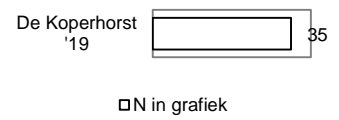
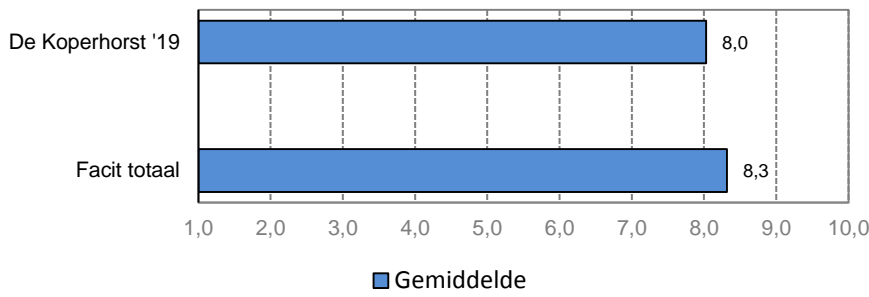
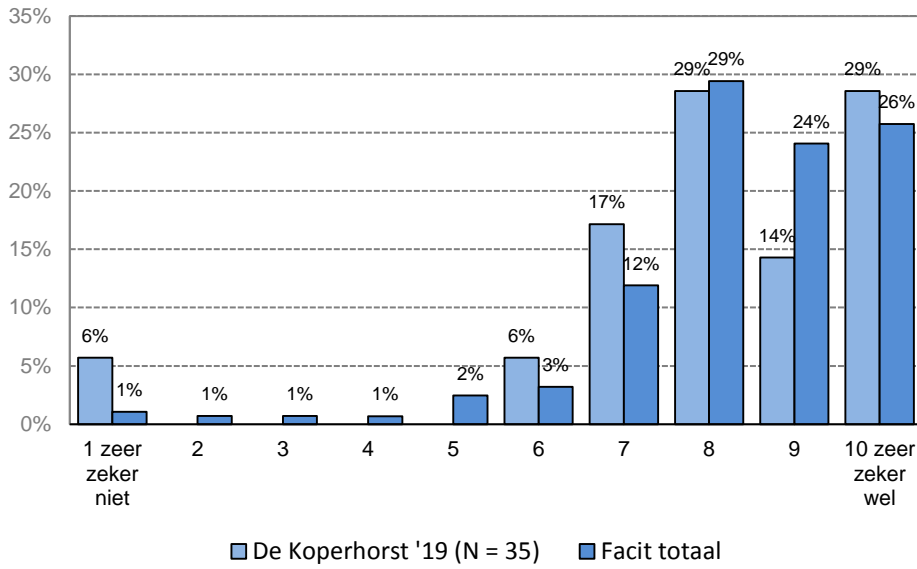


De Koperhorst '19 33  
 □ N in grafiek

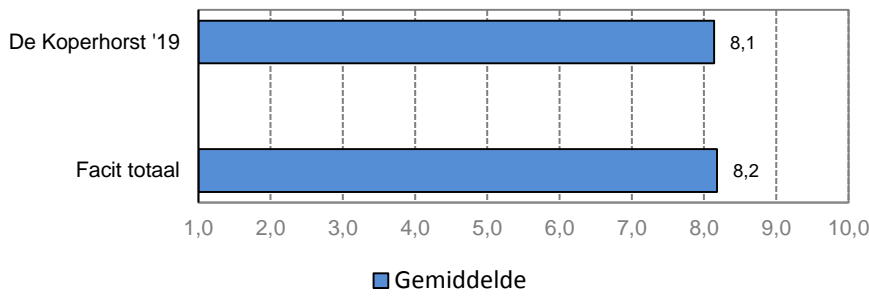
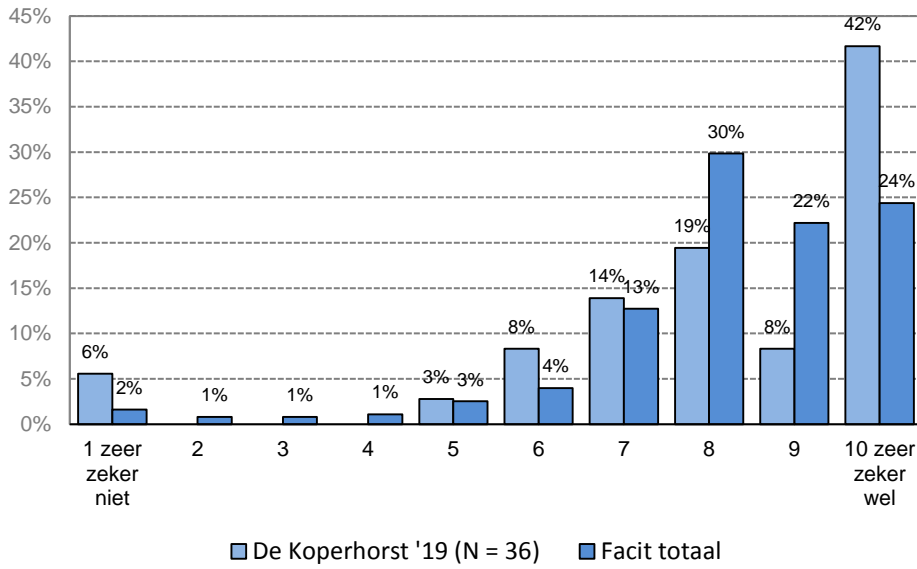
## 2. Komen de zorgverleners op de afgesproken tijd?



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



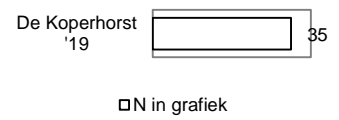
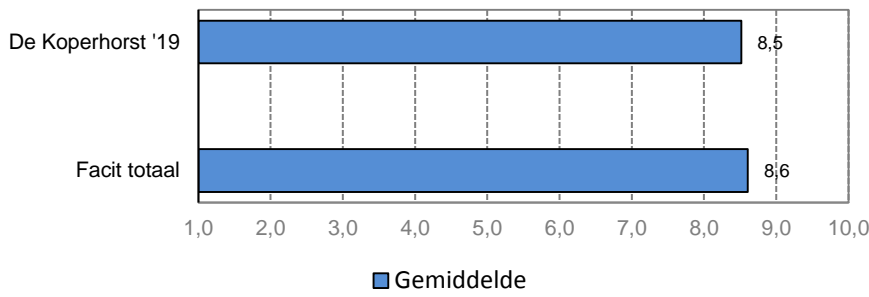
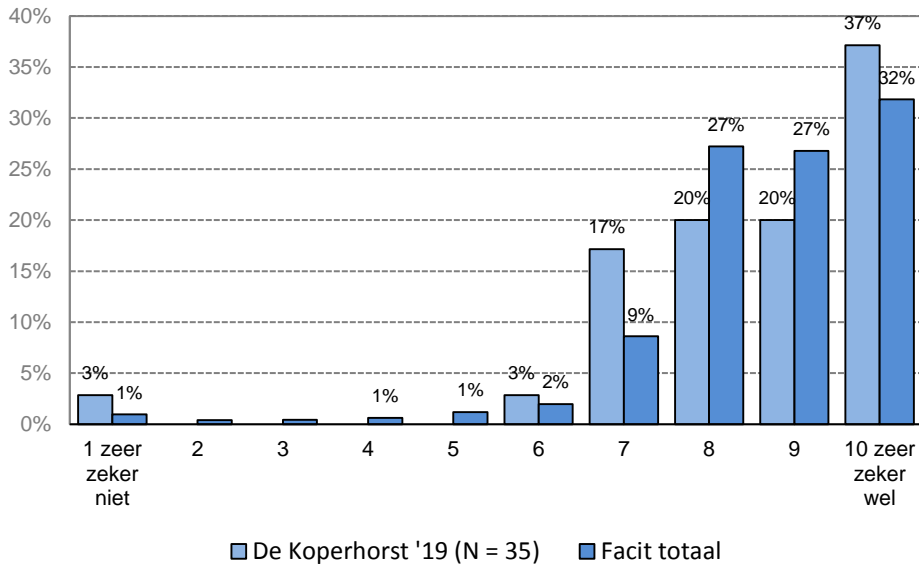
#### 4. Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven?



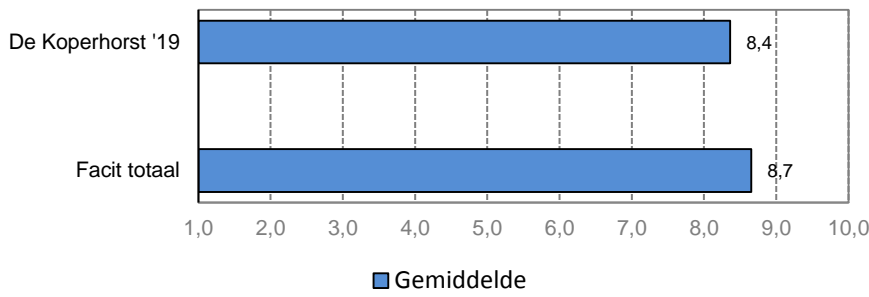
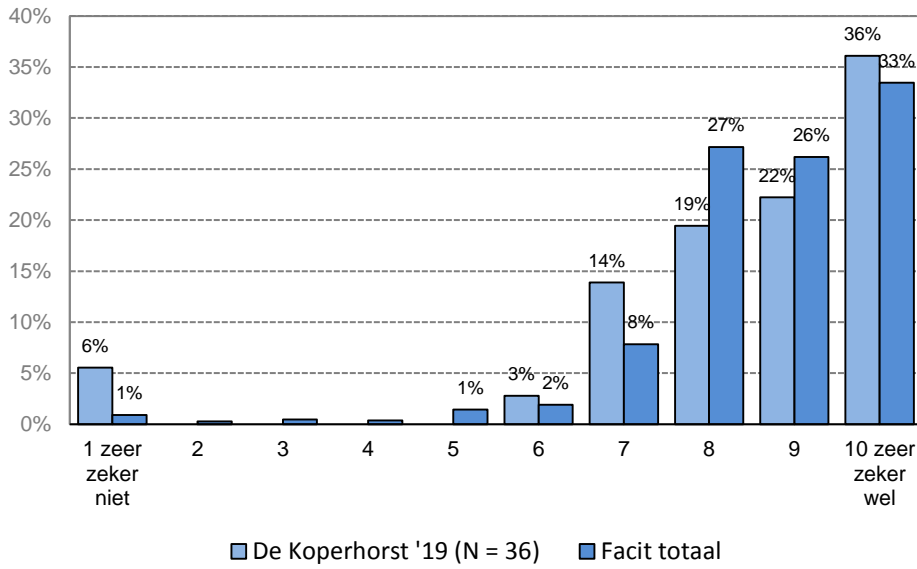
De Koperhorst '19 36

□ N in grafiek

### 5. Behandelen de zorgverleners u met aandacht?

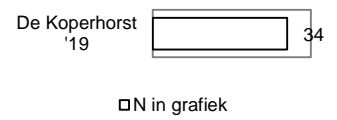
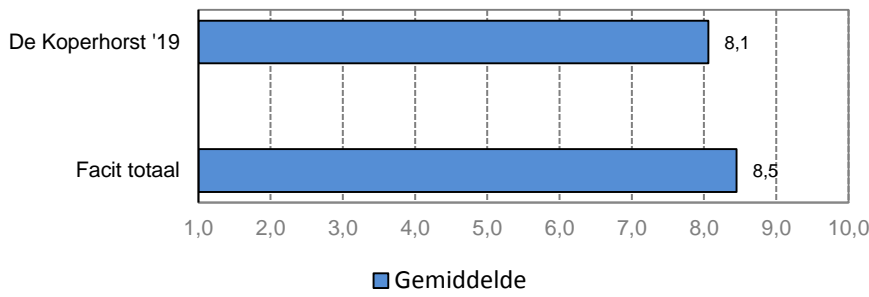
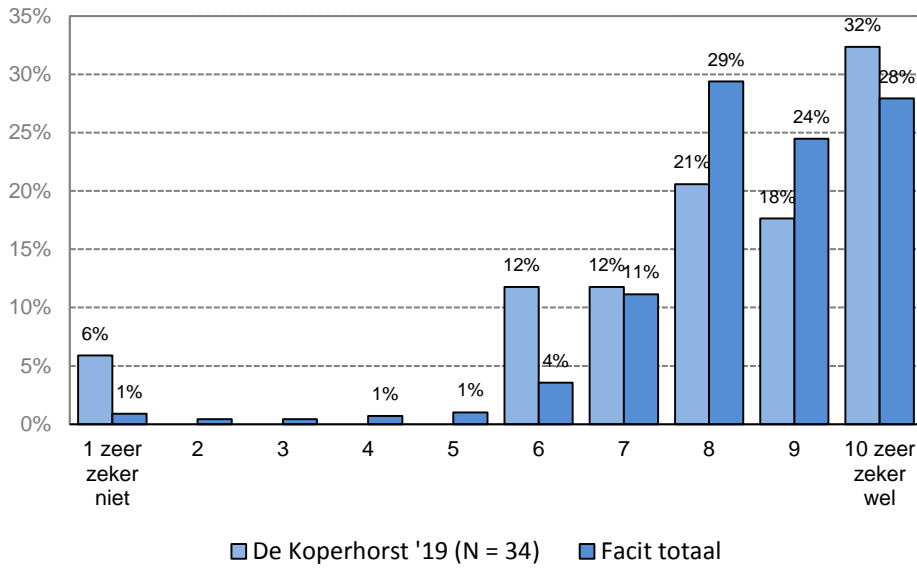


### 6. Voelt u zich op uw gemak bij de zorgverleners?

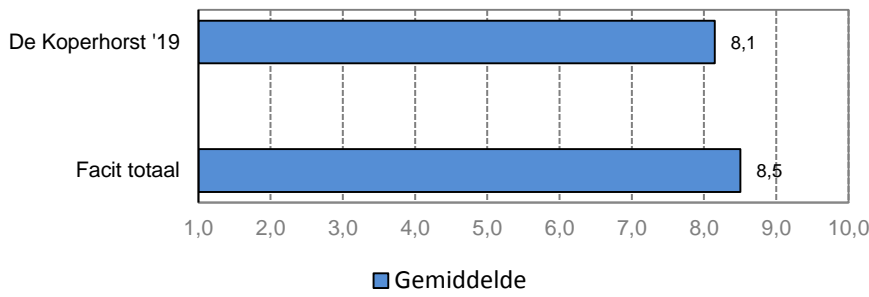
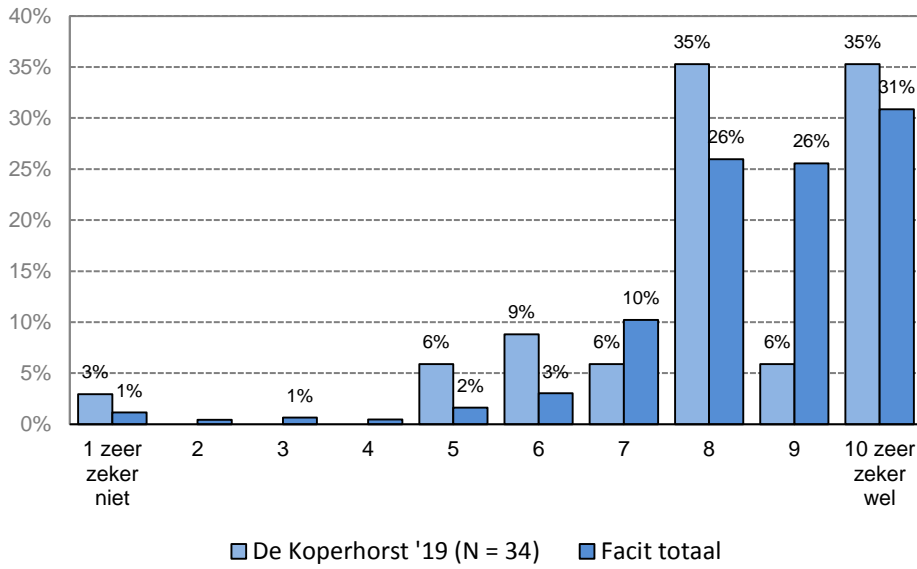


De Koperhorst '19 36  
 □ N in grafiek

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



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

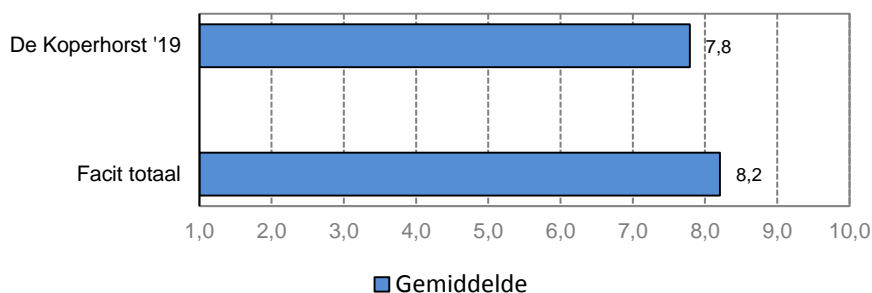
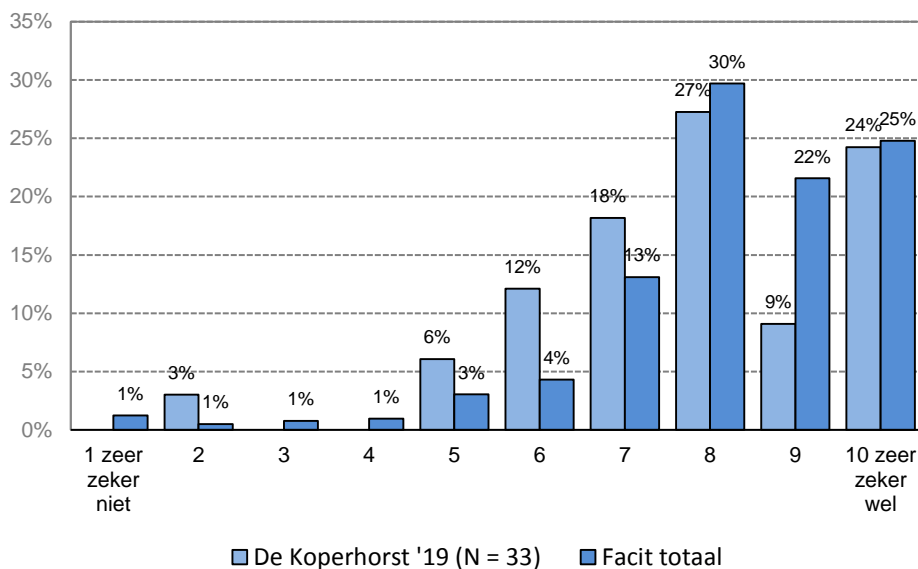


De Koperhorst '19 34

□ N in grafiek

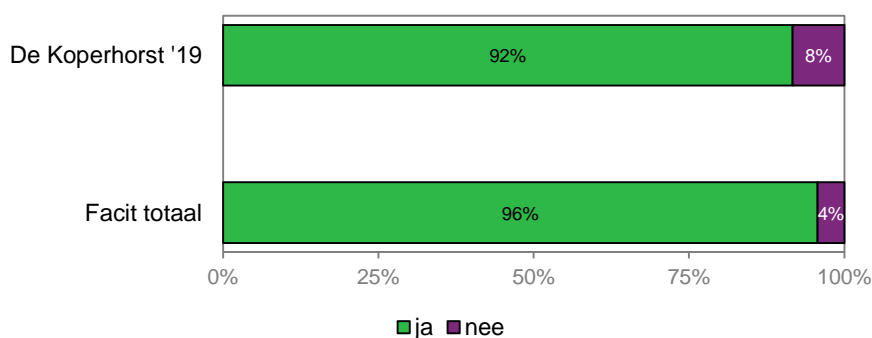


### 9. Kunt u met de hulp van de zorgverleners beter omgaan met uw ziekte of aandoening?



De Koperhorst '19  33  
 □ N in grafiek

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



De Koperhorst '19  36  
 □ N in grafiek

	Facit totaal	De Koperhorst '19
ja	3039	33
nee	137	3
niet ingevuld	159	2
N in grafiek	3176	36

**En welk cijfer geeft u daaraan?**

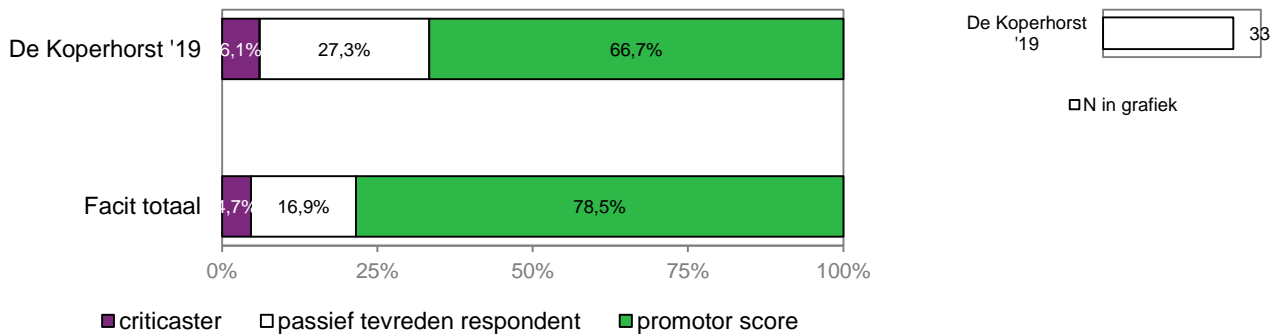
Deze vraag kunnen respondenten beantwoorden op een schaal van 0 = 'zeer waarschijnlijk niet' tot 10 = 'zeer waarschijnlijk wel'.

De volgende antwoorden zijn hierop gegeven:

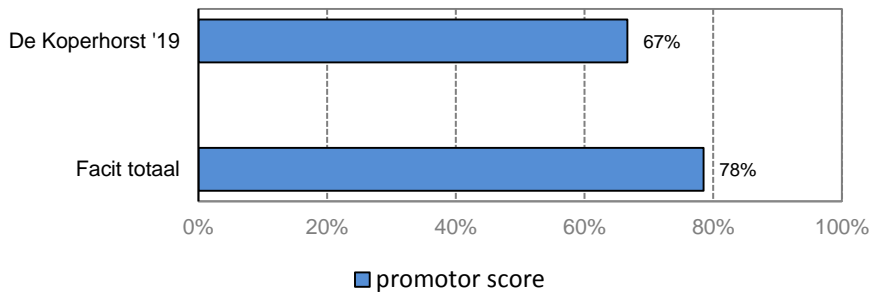
	Facit totaal	De Koperhorst '19
0 zeer waarschijnlijk niet	0%	0%
1	0%	0%
2	1%	3%
3	1%	0%
4	1%	0%
5	2%	3%
6	3%	3%
7	14%	24%
8	39%	42%
9	21%	18%
10 zeer waarschijnlijk wel	18%	6%

	Facit totaal	De Koperhorst '19
0 zeer waarschijnlijk niet	12	0
1	15	0
2	16	1
3	17	0
4	22	0
5	67	1
6	85	1
7	452	8
8	1258	14
9	681	6
10 zeer waarschijnlijk wel	561	2
niet ingevuld	152	5
N in grafiek	3186	33

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'.

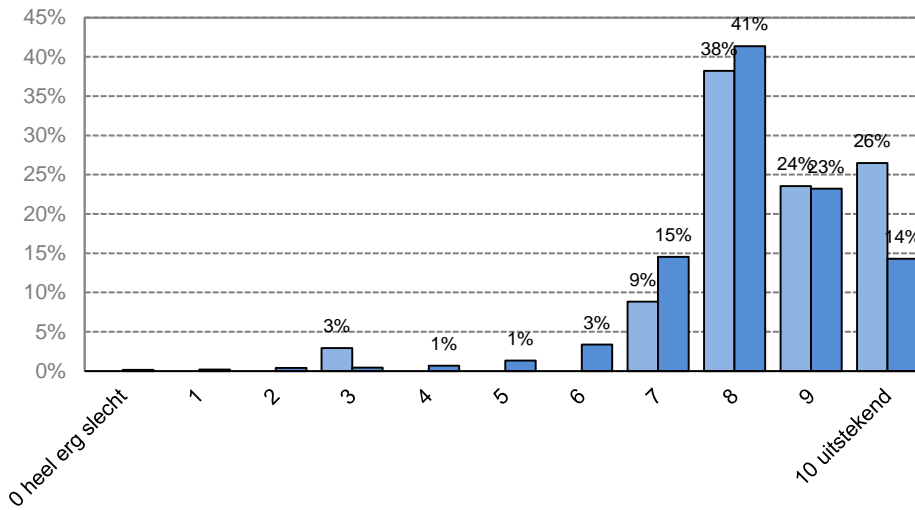


De promotorscore, het percentage cliënten dat een 8, 9 of 10 heeft geantwoord op de aanbevelingsvraag, is als volgt:

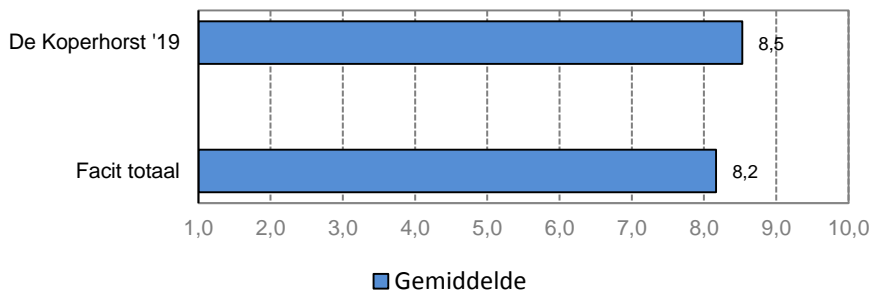


**Extra vragen**

**Welk rapportcijfer geeft u de Koperhorst?**

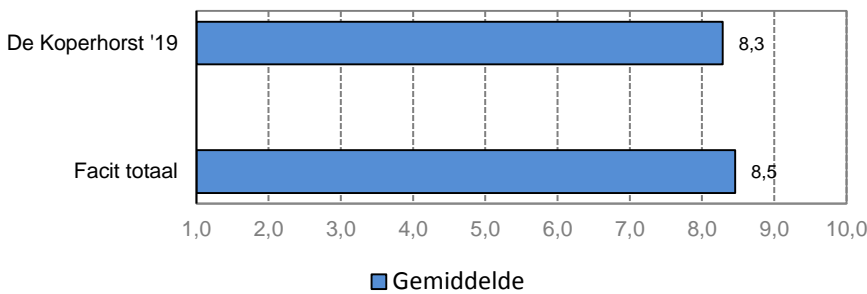
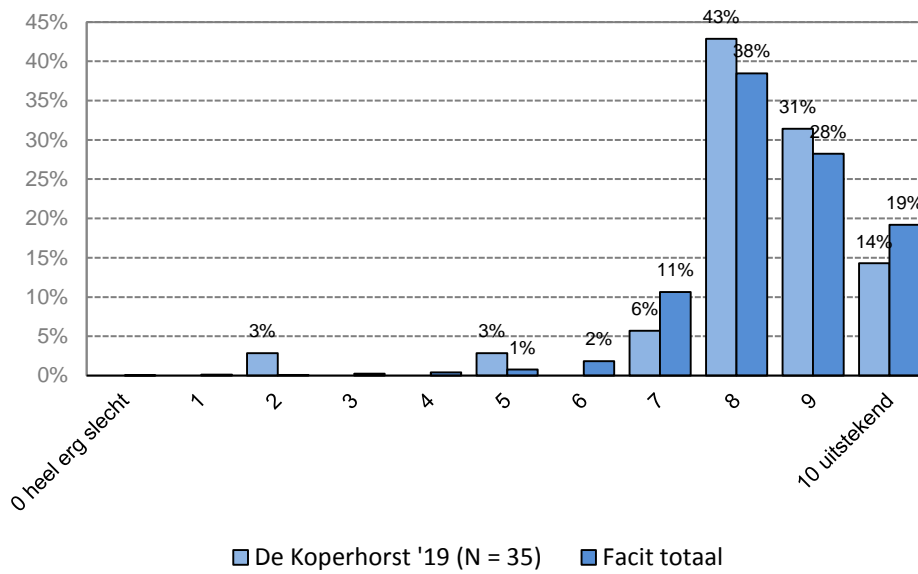


■ De Koperhorst '19 (N = 34) ■ Facit totaal



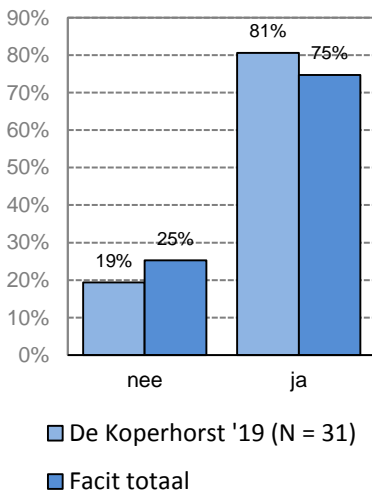
De Koperhorst '19 34  
□ N in grafiek

### Welk rapportcijfer geeft u de medewerkers van de Koperhorst?



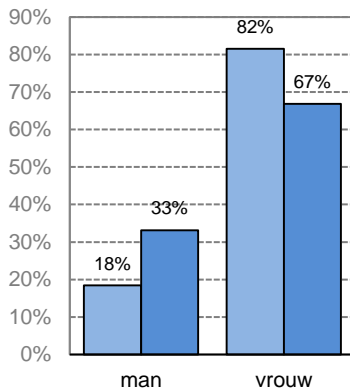
De Koperhorst '19 35  
 □ N in grafiek

### Mogen uw antwoorden geanonimiseerd vermeld worden op Zorgkaart Nederland?



## 5. Achtergrondkenmerken

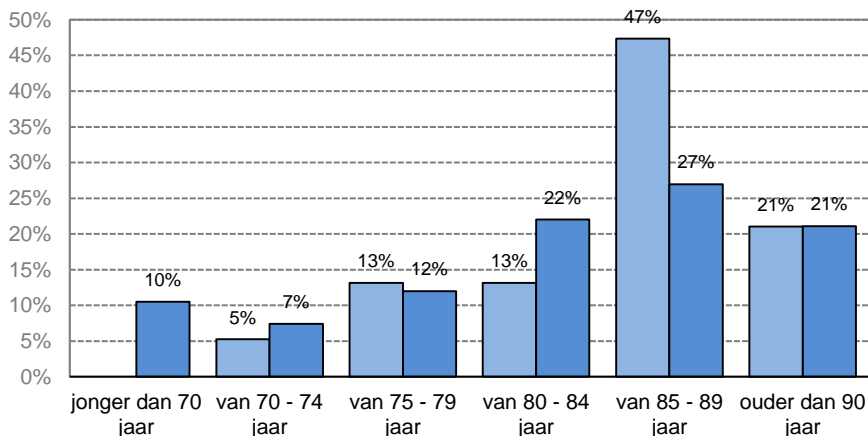
### A2. Wat is uw geslacht?



■ De Koperhorst '19 (N = 38)

■ Facit totaal

### A3. Wat is uw leeftijd?



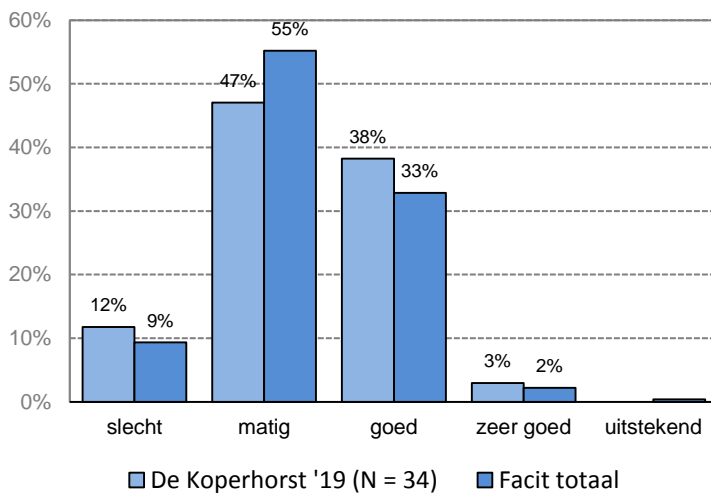
■ De Koperhorst '19 (N = 38) ■ Facit totaal

### A4. Voor welke aandoening krijgt u wijkverpleging?

- Aanreiking medicatie, wassen en douchen, aan- en uittrekken steunkousen.
- Algehele zorg.
- Alleen hulp bij het douchen.
- Benen – steunkousen.
- Bij veel krijg ik hulp.
- COPD, prostaat.
- CVA.
- Diabetes.
- Evenwichtsstoornis, kan niet lopen.
- Geen gebruik rechterarm.
- Gehele lichaam, reuma, artrose, nierfalen.
- Hersenaandoening.
- Huishoudelijk.
- Hulp bij het douchen, minder stabiel.

- Ingezakke wervels.
- Katheter, nieraandoening.
- Kousen aantrekken en douchen.
- Lichamelijke klachten, rug.
- Mijn man kreeg hulp voor de elastische kousen.
- Moeite met aan en uitkleden.
- Ogen en benen.
- Ogen zijn slecht, gehoor is slecht, ADL lukt niet meer zelfstandig.
- Reuma, suikerziekte, spierreuma.
- Rugklachten.
- Slijtage.
- Stoma.
- Stoma. Breukband, steunkousen aan- en uittrekken.
- Terminale situatie.

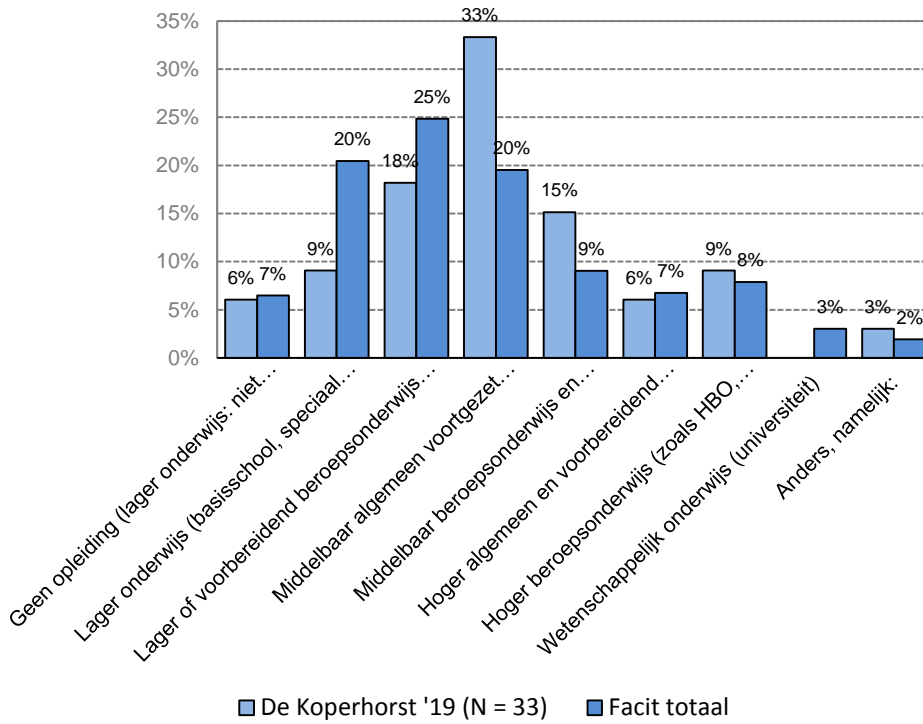
**A5. Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?**



**A6. Wat zijn de vier cijfers van uw postcode?**

Postcode	Aantal
1513	1
3813	33

### A7. Wat is uw hoogst voltooide opleiding?



**Anders, namelijk:**

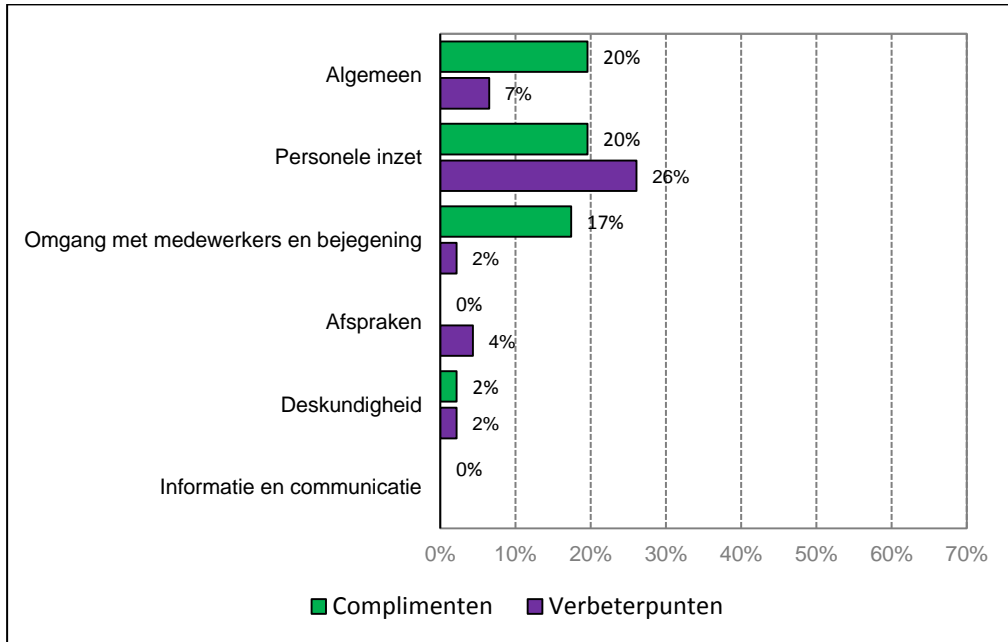
- OCMA



## 6. 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 27 positieve antwoorden gegeven en 19 verbeter suggesties.



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

## 7. 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 Koperhorst ontvangen.

69% van de geraadpleegde cliënten geeft een 8 of hoger op de vraag of de zorg past bij de manier waarop zij willen leven. 61% van de geraadpleegde cliënten geeft een 8 of hoger als hen gevraagd wordt of zorgverleners op de afgesproken tijd komen en 53% geeft een 8 of hoger als het gaat over zorg krijgen van vaste zorgverleners.

61% 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. 76% van de geraadpleegde cliënten geeft een 8 of hoger als het gaat over het vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners van Koperhorst. 78% 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.

71% van de geraadpleegde cliënten heeft met een 8 of hoger aangegeven dat ze zich op hun gemak voelen bij de zorgverleners van Koperhorst, 71% ervaart met een 8 of hoger dat zorgverleners hen met aandacht behandelen en 77% 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.

92% van de geraadpleegde cliënten zou Koperhorst aanbevelen bij andere mensen met dezelfde ziekte of gezondheidsklachten. Als hen gevraagd wordt om daar een cijfer aan te geven, geeft 6,1% een vijf of lager en toont zich daarmee een criticaster. 27,3% geeft een 6 of een 7 en is een passief tevreden respondent en de overige cliënten (66,7%) geven een 8, 9 of 10 op de aanbevelingsvraag, wat hen een promotor maakt.

## 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><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Alle zorg!</li><li>• Alles is goed.</li><li>• Ik ben tevreden over alles.</li><li>• Ik vind eigenlijk alles goed. Ik ben zo tevreden hier.</li><li>• Ja, ik ben tevreden.</li><li>• Meestal wel.</li><li>• Over het algemeen over de verzorging.</li><li>• Voor de rest doen ze het goed met de middelen die ze hebben.</li><li>• Algehele verzorging.</li><li>• Overal: ik kreeg een vrijwilligster toen ik niet meer kon, wordt allemaal geregeld. We hebben zo'n fijn sterrendiner gehad: zo fantastisch.</li><li>• Wat ik heb gaat allemaal goed!</li><li>• Ze doen het allemaal even goed.</li><li>• Alles is prima.</li><li>• Helemaal niets.</li><li>• Ik ben zeer tevreden.</li></ul>	<p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ik ben tevreden, het kan volgens mij niet beter.</li><li>• Niets kan beter.</li><li>• Ik vind het goed zo, alleen om 16:00 al brood is een beetje te vroeg.</li></ul>
--	--

### Personele inzet

<p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Zeer zorgzaam, trouwe en de meeste zijn kundig.</li><li>• Snelle reactie op de rode knop alarm.</li><li>• Ik ben heel tevreden dat ze goed luisteren als ik bel, dan komen ze.</li><li>• Bij de zorg die wij moeten ontvangen, zeer tevreden. En fijn personeel.</li><li>• Dat ze komen om te zien hoe het met me gaat.</li><li>• De uitzet van de verpleging.</li><li>• De verzorging is goed, ze vangen me goed op, letterlijk ook. Ze zijn er meteen bij.</li><li>• Hulp en verzorging.</li></ul>	<p><b>Verbeterpunten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Meer personeel, ze moeten nu hard werken!!</li><li>• Meer personeel.</li><li>• Doe maar meer mensen.</li><li>• Minder wisselende medewerkers.</li><li>• Personeel erbij, meer geld.</li><li>• Er moet meer geld komen voor de zorg.</li><li>• Geen vreemden, wel eigen personeel.</li><li>• Continuïteit (niet te veel verschillende mensen).</li><li>• Meer continuïteit.</li><li>• Meer mensen, meer tijd.</li><li>• Meer personeel, ik merk dat ze het druk hebben.</li></ul>
---	---

- Ondanks de krapte aan personeel wordt de zorg toch heel geregeld gegeven.

- Meer personeel, verzorgers werken soms 7 dagen achter elkaar.

### Omgang met medewerkers en bejegening

#### Complimenten

- Vriendelijk, ondanks de drukte.
- Vriendelijke mensen.
- Vriendelijkheid, begrip en aandacht.
- Prettig in de omgang.
- Aardige personen.
- Altijd vriendelijk, belangstellend, zeer hulpvaardig.
- Aandacht.
- De mensen zijn aardig en behulpzaam.

#### Verbeterpunten

- Duidelijk inzicht over hoe ik in elkaar zit.

### Afspraken

#### Complimenten

#### Verbeterpunten

- Op tijd komen en op tijd reageren op de bel.
- De tijden.

### Deskundigheid

#### Complimenten

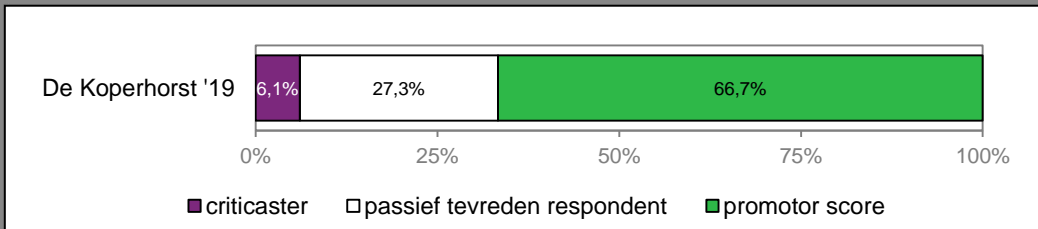
- De kennis van behandelen.

#### Verbeterpunten

- Vakantiehulpen beter opleiden voor medische behandeling. Deze komen zelf soms niet.

# ERVARINGEN MET DE WIJKVERPLEGING

Zou u deze zorgaanbieder aanbevelen?



8,5

De Koperhorst '19

Rapportcijfers

8,3

Medewerkers

Minder wisselende medewerkers:



Ze doen het allemaal even goed



Aantal respondenten:

38

Gemiddelde waardering:



Omgaan ziekte/aandoening



Vaste zorgverleners



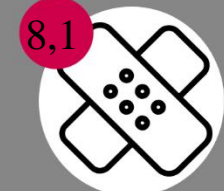
Afgesproken tijd



Aandacht



Deskundigheid

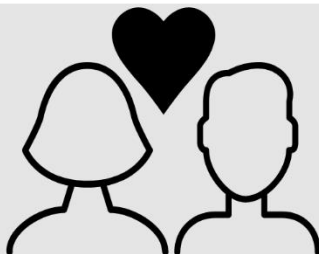


Aandacht voor gezondheid

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



61% geeft op deze vraag een **8** of hoger



Op de vraag of u zich op uw gemak voelt bij de zorgverleners geeft 71% een **8** of hoger

Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven?

69% geeft op deze vraag een **8** of hoger

