van Loveren & Partners

*Kwaliteit in zorg*

# Rapportage Cliëntervaringen PREM Wijkverpleging Markenheem

*Vilya Nous, Nicole Peters, Ellen Keizer, Joris van Loveren*

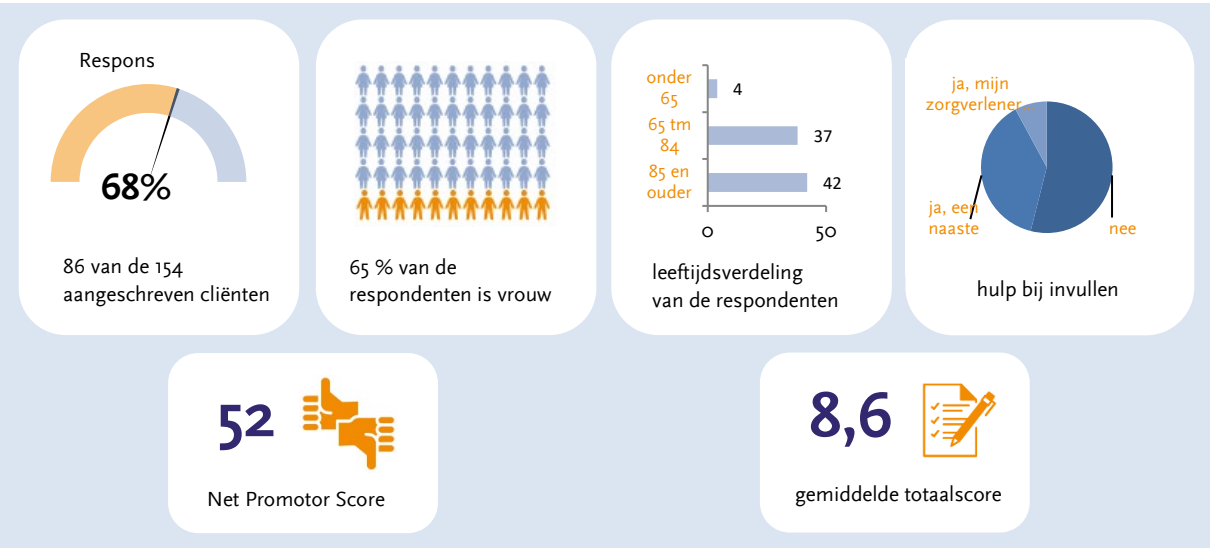
**Mei 2024**

In 2024 heeft gecertificeerd meetbureau Van Loveren & Partners bij cliënten Wijkverpleging van Markenheem 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 Markenheem 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 hun gezondheid goed in de gaten houden en hebben ze vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners. Verder ervaren de meeste cliënten dat de zorgverleners hun wensen meenemen bij het bepalen van de zorg en dat de zorg past bij de manier waarop ze willen leven. Het minst positief zijn de cliënten over het komen op de afgesproken tijd, het met hulp van de zorgverleners beter omgaan met de ziekte en aandoening en het krijgen van zorg door een vast team zorgverleners, desondanks is het laagste cijfer voor deze onderwerpen alsnog een 8,0.

### 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 vriendelijkheid, aandacht, goede zorg, het luisterende oor dat geboden wordt en de behulpzaamheid.
Als verbeterpunten noemen de cliënten met name suggesties rondom personele inzet en communicatie. Zo geven cliënten aan dat ze graag op vaste tijden, door vaste zorgverleners en een klein team geholpen willen worden. Ook geven cliënten aan dat de planning en de tijden (meer tijd en een vaste tijd) beter zouden kunnen. De letterlijk genoemde punten zijn te lezen in Bijlage 4.

### Vergelijking met referentiegroep

In de vergelijking met de referentiegroep zijn er geen significante verschillen gevonden in de ervaringen van cliënten van Markenheem en de referentiegroep van Van Loveren & Partners uit 2023.

### Vergelijking met de vorige meting

In vergelijking met de vorige meting zijn er geen significante verschillen gevonden. Er worden dit jaar wat minder hoge cijfers gegeven voor de onderwerpen 'vaste zorgverleners', 'wensen', 'manier van leven', 'aandacht', ‘gemak’, ‘deskundigheid’, ‘gezondheid’, en 'kwaliteit'. Ook de totaalscore ligt dit jaar iets lager dan vorig jaar (8,6 versus 8,9).

### Vergelijking tussen teams

In Bijlage 3 zijn de gemiddelde scores voor ieder team met tenminste 10 respondenten weergegeven. Omdat er minder dan 30 respondenten per team zijn is er geen analyse uitgevoerd op significantie. Zichtbaar is dat op de onderwerpen ‘gemak’ en ‘deskundigheid’ de grootste verschillen in gemiddelde cijfers worden gezien tussen de teams. WV Doetinchem-binnen scoort bij deze beide onderwerpen het hoogst met een 9,7 en een 9,1 terwijl WV Doetinchem-buiten relatief laag scoort met een 8,3 en 7,8. Echter zijn alle scores ruim voldoende.

### Aanbevelen en gemiddelde score

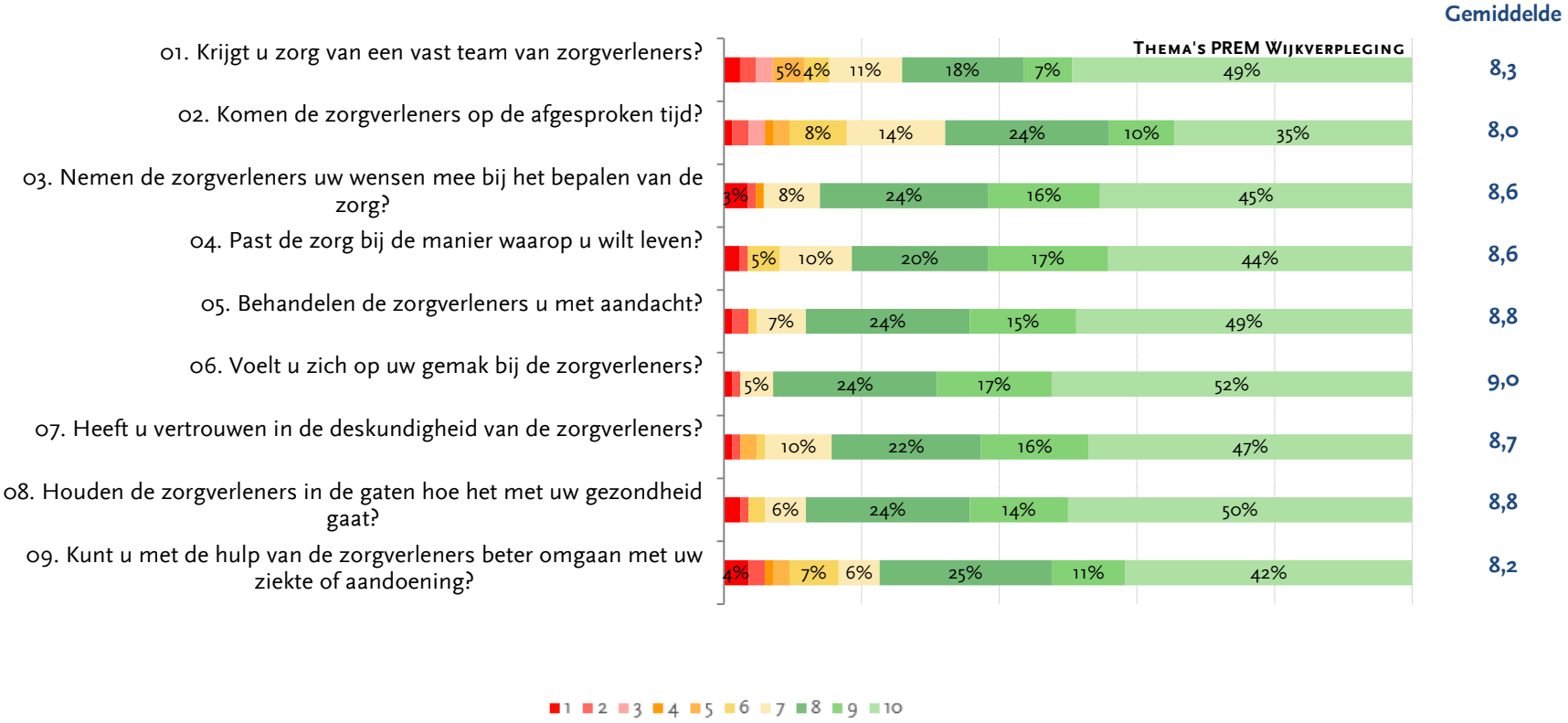
Van de 86 cliënten zouden 49 cliënten (60%) Markenheem zeker aanbevelen bij mensen met dezelfde aandoening of gezondheidsklachten. Slechts 6 cliënten (7%) zouden dit niet doen. De NPS komt daarmee uit op 52. Dit vergelijkbaar met de NPS van de referentiegroep uit 2023, namelijk 53. Vergeleken met de NPS van de vorige meting (57) is de NPS gedaald (naar 52). De cliënten van Markenheem geven gemiddeld een 8,8 op de aanbevelingsvraag. De gemiddelde score over alle onderwerpen uit de vragenlijst is een 8,6, dit is lager dan vorig jaar toen er een 8,9 werd gescoord.

### Conclusie en advies

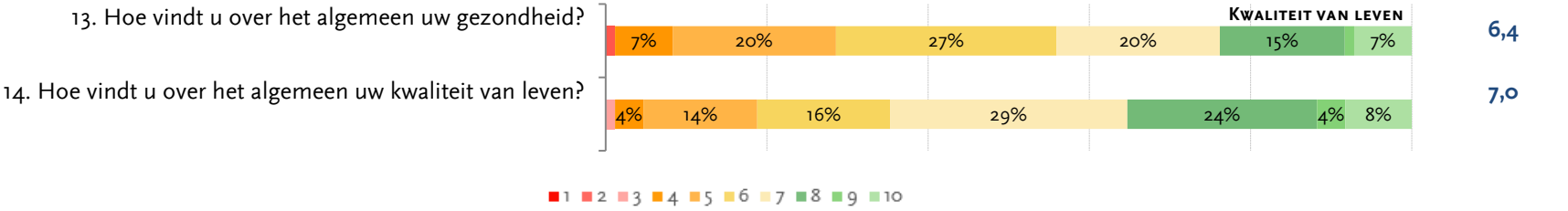
De cliënten Wijkverpleging van Markenheem zijn positief over de zorg- en dienstverlening. Wel zien we dat de cliënten van Markenheem ten opzichte van vorig jaar iets minder hoge cijfers geven. Er lijkt dus ruimte voor verbetering en de verbeterpunten genoemd in de open vragen geven een mooi aanknopingspunt om in gesprek te gaan met de cliënten. Cliënten zien graag dat de zorgverleners op de afgesproken tijd komen, meer tijd hebben en minder gehaast zijn. Daarnaast zien ze graag meer communicatie over de planning en wijzigingen hierin. Ook vinden ze het fijn om van vaste zorgverleners zorg te ontvangen.
Er zijn verschillen in ervaringen tussen de teams. We bevelen dan ook aan om een kijkje in elkaars keuken te nemen om van elkaar te leren.

## 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 | Kunt u met de hulp van de zorgverleners beter omgaan met uw ziekte of aandoening? |
| 3 | Krijgt u zorg van een vast team van zorgverleners? |

## 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.

| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1<br>1% | 0<br>0% | 0<br>0% | 0<br>0% | 0<br>0% | 1<br>1% | 4<br>5% | 6<br>7% | 21<br>26% | 11<br>13% | 38<br>46% |
| Criticasters (0 - 6) | | | | | | | Passives (7-8) | | Promotors (9-10) | |

## 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**

- Betere tijdsplanning
- Vaste tijden
- Kleinere teams
- Minder druk, gehaast
- Meer tijd
- Vaste zorgverleners

**Communicatie**

- Bij uitval graag bellen
- Tijden beter afstemmen
- Afspraak maken hoe laat ze komen
- Beter afstemmen zorg in de het weekend
- Planning

**Persoonsgerichte benadering**

- Meer tijd voor praatje
- Meer aandacht voor de patiënten

**Professioneel werken**

- Wondzorg door vaste verpleegkundigen
- Plastic voetjes over schoenen met douchen
- De afgesproken punten na komen

**Cliënt in regie**

- Graag vaker douchen
- Zondags ook hulp, rekening houden met kerkdienst
- Liever zelf open doen i.p.v. dat iemand binnen komt
- Vaak herhalen wat mijn voorkeuren zijn bij handelingen

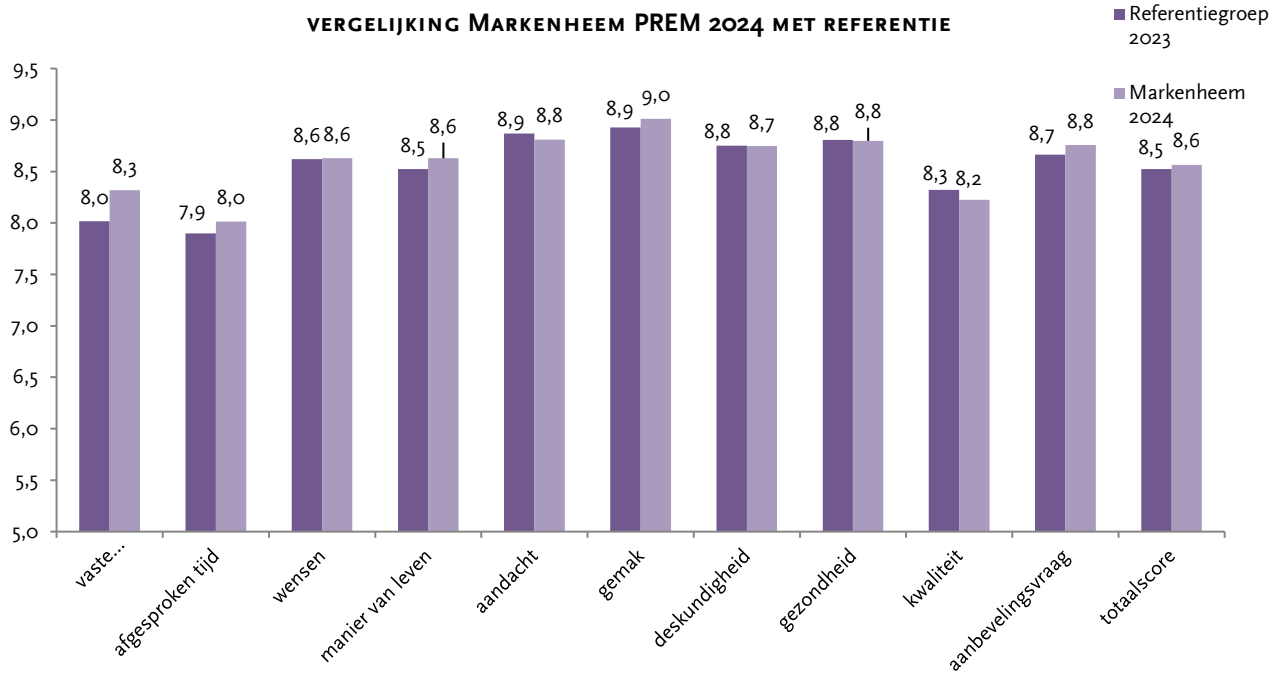
**Overig**

- Meebewegen bij afwijkende situatie zoals douchemoment op andere dag of later thuis niet meer zorg kunnen ontvangen.

## Vergelijking met referentiegroep

We hebben een vergelijking gemaakt tussen de resultaten van Markenheem en onze referentiegroep[1].
De referentiegroep bestaat uit de 35 organisaties die in 2023 door Van Loveren & Partners een onderzoek hebben laten uitvoeren naar de ervaringen van de cliënten met de Wijkverpleging.

| | Markenheem | Referentiegroep |
|---|---|---|
| Aantal respondenten | 86 | 5139 |
| NPS | 52 | 53 |

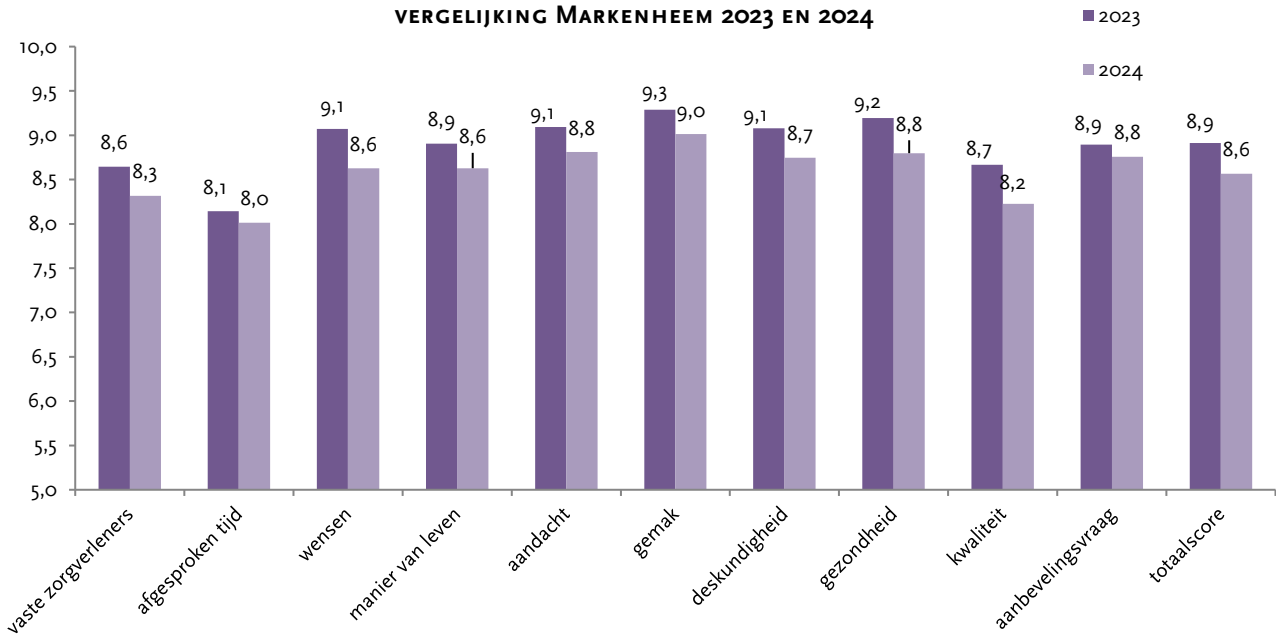



[1] Op de gemiddelde scores is een significantie-analyse uitgevoerd, om te zien of de verschillen niet op toeval berusten.
Indien het verschil tussen de scores significant is ($p \leq 0{,}05$), is dit aangegeven met een *.

## Vergelijking vorige meting

In 2023 heeft Markenheem ook een meting laten uitvoeren naar de ervaringen van haar cliënten met de Wijkverpleging. We hebben verschillen getoetst tussen 2024 en 2023[2].

| | 2023 | 2024 |
|---|---|---|
| Aantal respondenten | 88 | 86 |
| NPS | 57 | 52 |




[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 *.