

van Loveren & Partners

Kwaliteit in zorg

Rapportage
Onderzoek Basisvragenlijst PREM
Wijkverpleging 2022
Wittenbergzorg

MijnZ^{360°}rgPeiler

van Loveren & Partners

Kerkenbos 1232B

6546 BE Nijmegen

Postbus 188

6640 AD Beuningen

tel (024) 677 96 96

vlp@vanloverenpartners.nl

www.vanloverenpartners.nl



Van Loveren & Partners BV past al sinds 1989 inzichten uit de gerontologie toe in Research & Development-programma's voor bedrijfsleven, gezondheidszorg en diverse overheden. Het bevorderen van het functioneren van ouderen staat in al onze activiteiten centraal. Onze klanten hechten aan betrouwbaarheid, creativiteit en kwaliteit.

© juni-2022 Van Loveren & Partners BV

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Van Loveren & Partners BV
Kerkenbos 1232 B
6546BE Nijmegen
Tel. (024) 677 96 96

E-mail: VLP@vanloverenpartners.nl



Inhoudsopgave

1. Inleiding	4
2. Opzet van het onderzoek	5
3. Resultaten	6
3.1 Voorloop	6
3.2 Ervaring	6
3.3 Algemeen	10
3.4 Persoonlijk	14
3.5 ZorgkaartNederland	16
4. Totaaloverzicht van de ervaringen	17
5. Vergelijking met referentiegroep	18
6. Vergelijking met vorige meting	19

Nijmegen
juni-2022

1. Inleiding

In april en mei 2022 heeft Wittenbergzorg een schriftelijk onderzoek uitgevoerd. Hiervoor is de vragenlijst 'Basisvragenlijst PREM Wijkverpleging 2022' gebruikt. In dit rapport kunt u de ervaringen van de deelnemers lezen.

Voor meer informatie over dit onderzoek met MijnZorgPeiler, neem contact op met Van Loveren & Partners. E-mail: vlp@vanloverenpartners.nl of tel: 024 677 96 96

De dataverzameling en de gegevensverwerking is volgens de voorgeschreven richtlijnen van de privacywetgeving uitgevoerd. Van Loveren & Partners is gecertificeerd voor ISO20252 voor marktonderzoek. De validiteit en betrouwbaarheid van de resultaten zijn daarmee geborgd. De gegevens zijn anoniem verwerkt en zijn niet te herleiden naar individuele personen.

De gegevens zijn vooral bedoeld voor interne beleidsontwikkeling. Daarnaast kunnen de gegevens worden gebruikt om te voldoen aan de eisen van externe stakeholders.

Het rapport is als volgt opgebouwd.

In Hoofdstuk 2 is de opzet van het onderzoek beschreven. In Hoofdstuk 3 komen de achtergrondgegevens van de deelnemers aan bod. Ook laten we zien hoe de deelnemers de verschillende aspecten van Basisvragenlijst PREM Wijkverpleging 2022 ervaren en waarderen.

2. Opzet van het onderzoek

Deelnemers onderzoek

Hieronder ziet u hoeveel uitnodigingen voor de online vragenlijst er zijn verstuurd en de respons.

Let op: deze respons geldt voor het totale onderzoek. Een eventueel filter op deze rapportage geldt alleen voor de resultaten.

Aantal verstuurd: 150

Aantal ingevuld: 70

Respons: 47%

Uitvoering van het onderzoek

Bij het onderzoek is gebruik gemaakt van de 'Basisvragenlijst PREM Wijkverpleging 2022'.

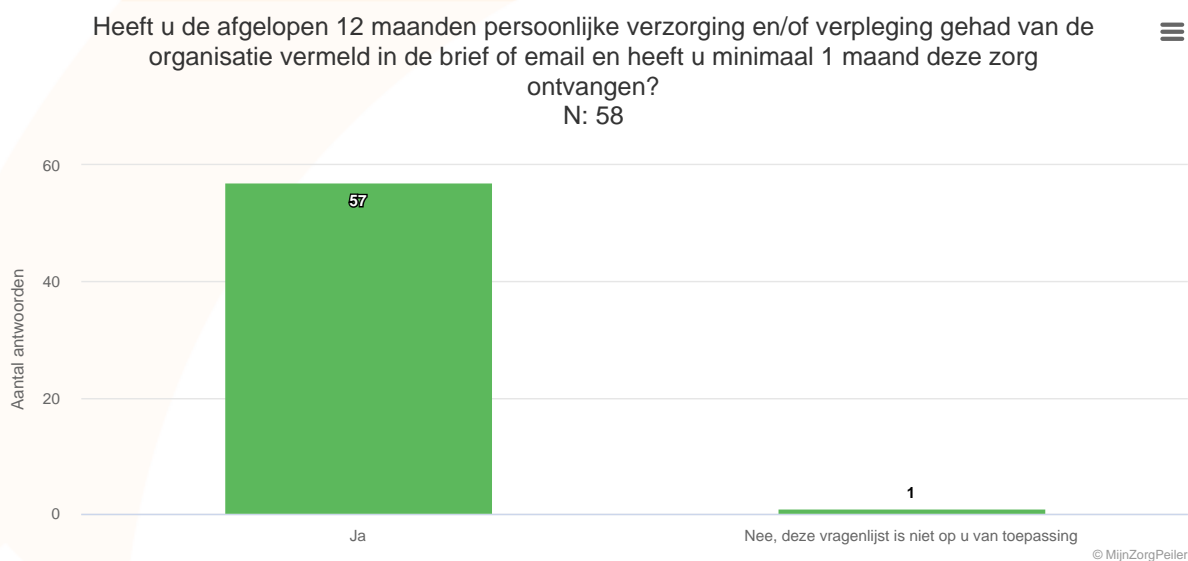
De zorgmedewerkers van Wittenbergzorg hebben de vragenlijsten uitgedeeld aan de cliënten. De cliënten konden de vragenlijsten zelf terugsturen middels een antwoordenvolp.

Gedurende de gehele periode konden de deelnemers via de telefoon of e-mail bij Van Loveren & Partners terecht bij de helpdesk voor eventuele vragen en opmerkingen.

3. Resultaten

Op de resultaten was geen filter geactiveerd.

3.1 Voorloop

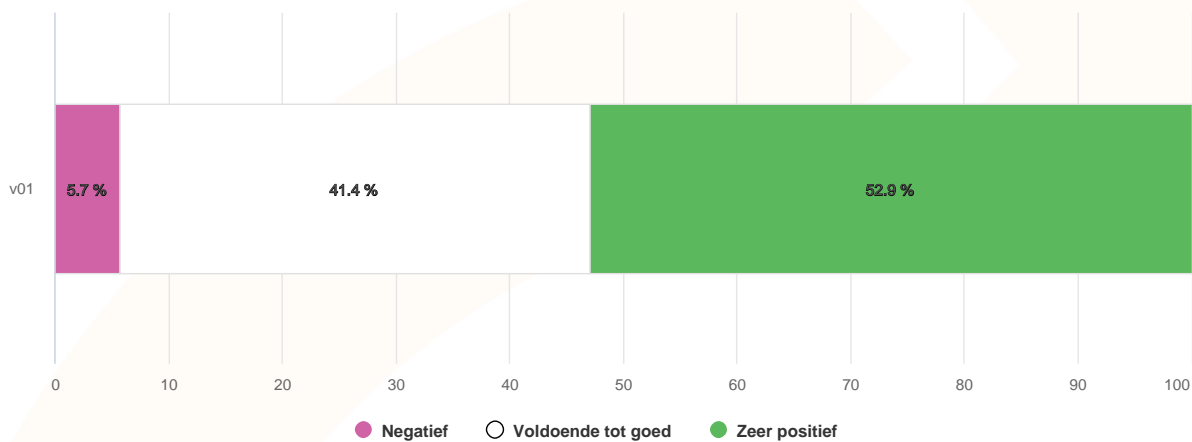


3.2 Ervaring

De volgende vragen gaan over uw ervaring met de zorgverleners. Denk daarbij aan de afgelopen maanden. Toelichting: Wijkverpleging is verpleging en verzorging in de eigen omgeving. Deze zorg kan nodig zijn vanwege bijvoorbeeld ziekte of een lichamelijke beperking. Verpleging is bijvoorbeeld wondverzorging, klaarzetten en/of toedienen van medicijnen. Bij verzorging gaat het bijvoorbeeld om hulp bij aan- en uitkleden, wassen en douchen en verzorging van de huid. Bij het beantwoorden van deze vragen kunt u denken aan de zorgmedewerkers die bij u thuis langskomen om u te ondersteunen bij bijvoorbeeld bovengenoemde zorg.

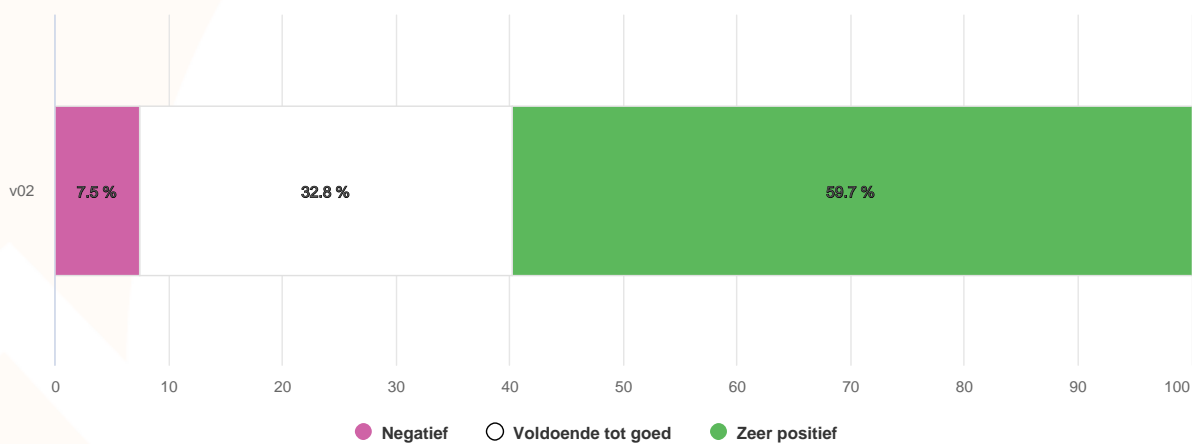
Krijgt u zorg van een vast team van zorgverleners?

N: 70



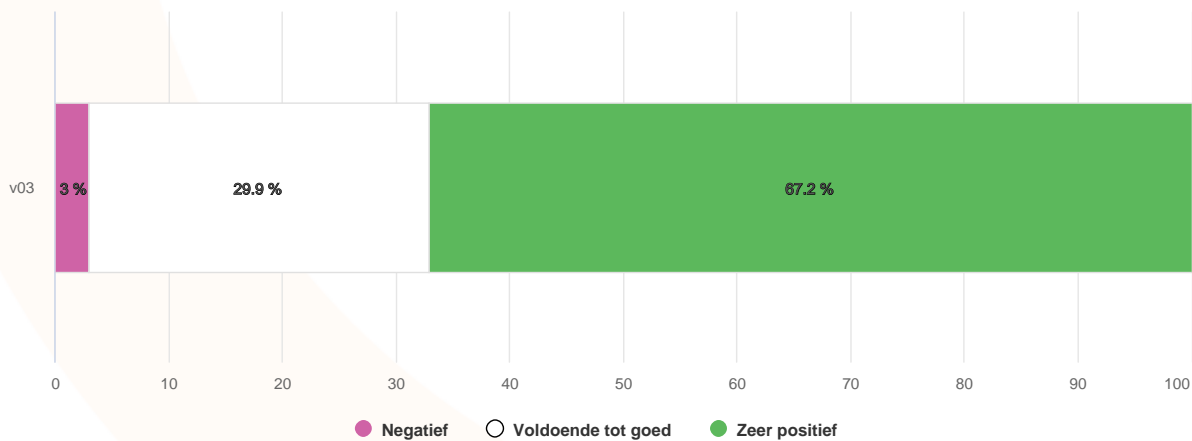
Komen de zorgverleners op de afgesproken tijd?

N: 67

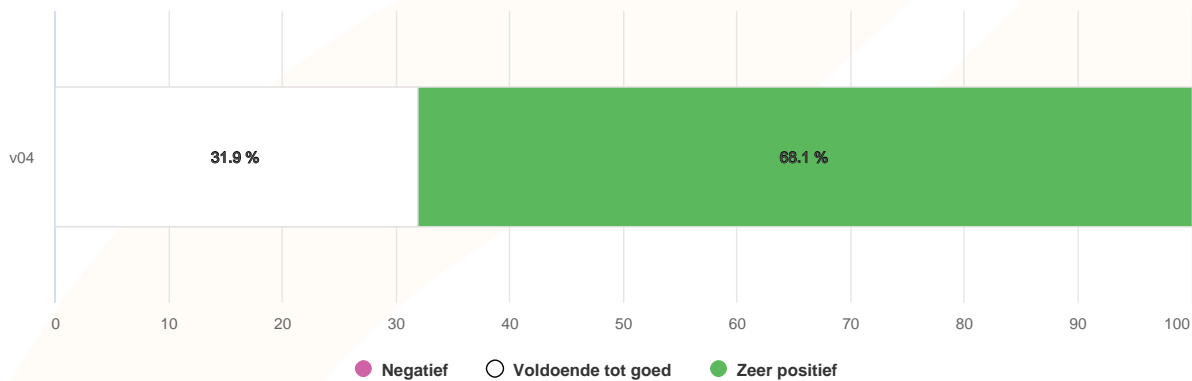


Nemen de zorgverleners uw wensen mee bij het bepalen van de zorg?

N: 67

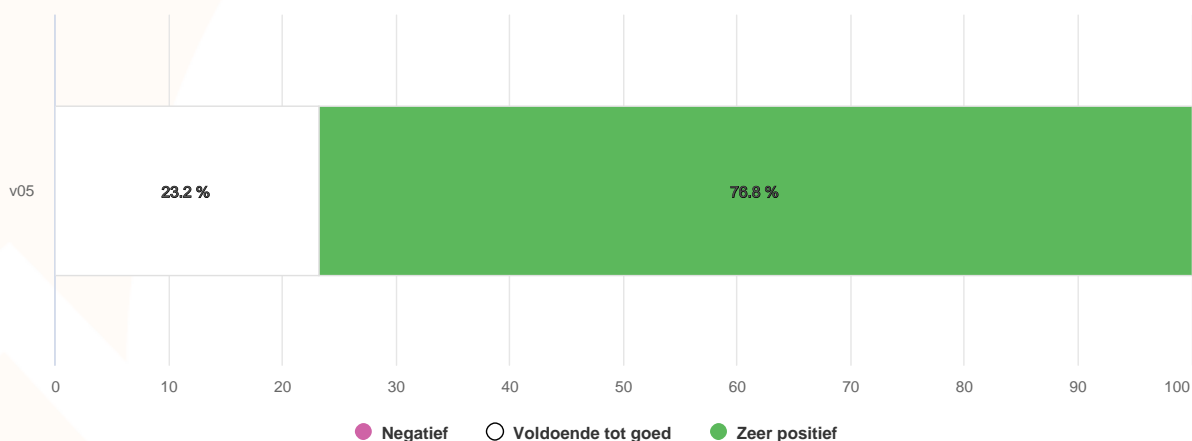


Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven? Toelichting: Wanneer de zorgmedewerker bij u langs komt, wordt er bij de zorg rekening gehouden met uw wensen en uw activiteiten overdag?
N: 69



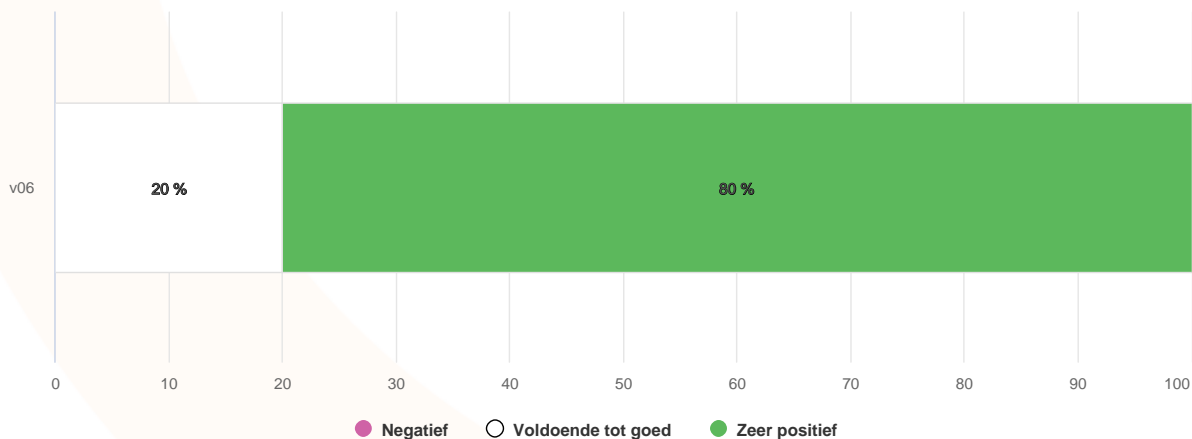
© MijnZorgPeiler

Behandelen de zorgverleners u met aandacht?
N: 69



© MijnZorgPeiler

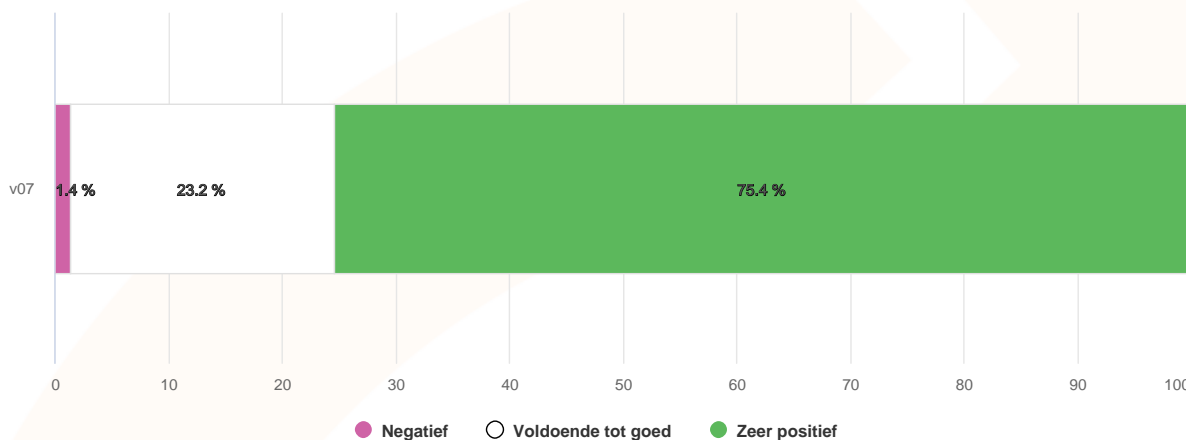
Voelt u zich op uw gemak bij de zorgverleners?
N: 70



© MijnZorgPeiler

Heeft u vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners?

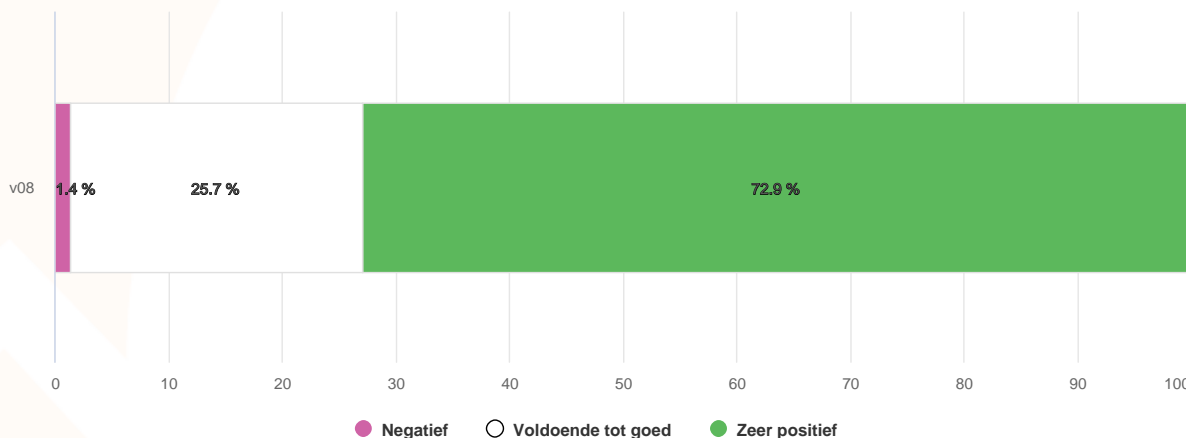
N: 69



© MijnZorgPeiler

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

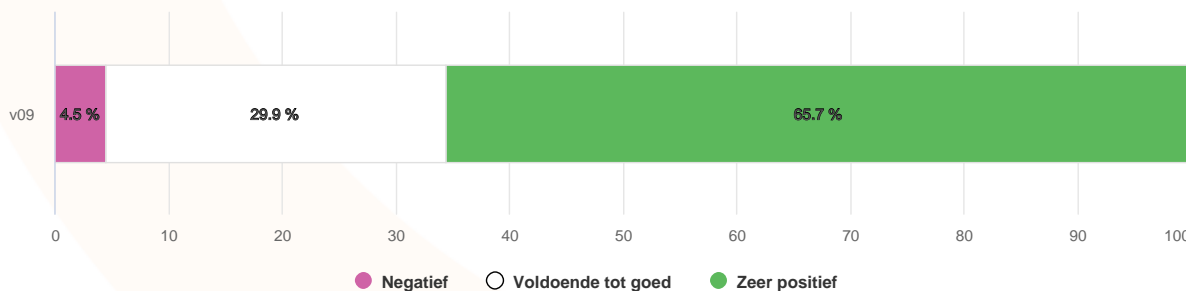
N: 70



© MijnZorgPeiler

Kunt u met de hulp van de zorgverleners beter omgaan met uw ziekte of aandoening?
 Toelichting: Het is natuurlijk vervelend wanneer niet alles meer vanzelf gaat of wanneer niet alles meer alleen lukt. U ontvangt dan ondersteuning van bijvoorbeeld een zorgmedewerker. Zorgt deze medewerker ervoor dat u, ondanks uw ziekte of aandoening, activiteiten kan doen of dingen kan doen die voor u belangrijk zijn? Oftewel kunt u hierdoor beter omgaan met uw ziekte of aandoening?

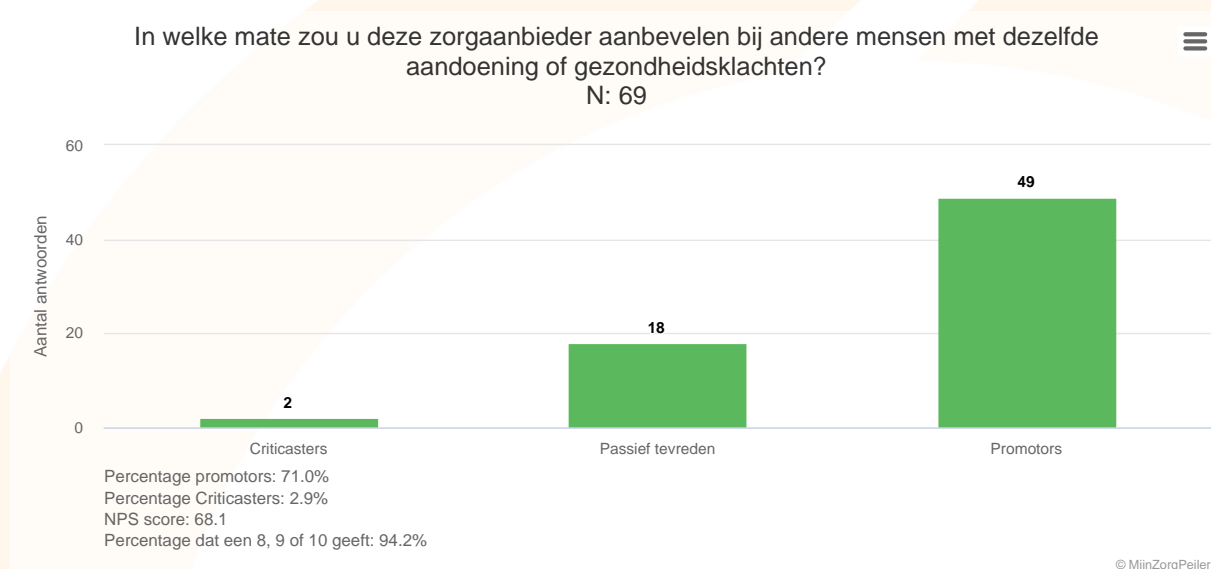
N: 67



© MijnZorgPeiler

3.3 Algemeen

De volgende vragen gaan over uw algemene kijk op de organisatie.



Wat kan er volgens u beter in de zorgverlening?

zeer tevreden op dit moment

is heel goed.

helemaal tevreden.

zusters een naamplaatje dragen.

tevreden

de tijden dat de zorg komt, kan erg breed zijn, dus zit ik vaak te wachten

geen opmerkingen misschien iets beter op een vaste tijd wisselt nu heel erg

Graag meer op tijd komen

beter communiceren met elkaar

Geen wens

ik ben tevreden en heel blij met de zorgverleners die langs komen.

Ik ben zeer tevreden en zie niet zo gauw verbeterpunten

geen opmerkingen

ik kan geen betere zorgverlening als de wittenberg een toporganisatie

Prima zo

n.v.t.

niet van toepassing - Was prima

N.V.T. Erg tevreden

de planning, dat is toch nog wel een probleem (maar het wordt ook steeds opgelost)+ kennis van dwarslaesie)

Geen

gaat prima zo.

Bij dit team is er grote deskundigheid.

alles is goed 10

Vaste mensen op vaste tijden.

geen beter

Geen idee.

geen opmerking

nv.t.

misschien nog kleine binnen, maar die worden door goede matenissen gedaan

Voor mijn zoon is alles naar wens Alles verloopt prima

geen klachten

een app waarin je kan zien wie er komt en Hoelaat

Geen op of aanmerkingen

Graag op de zelfde tijd

Meer verzorgsters

bereikbaarheid telefoon s ochtend s

geen klachten alles goed.

n.v.t. zo door gaan.

Waarover bent u zeer tevreden wat betreft de zorgverlening?

gezelligheid, aandacht en deskundigheid.

Alles- Betrokkenheid-meedenken-flexibiliteit.

ik heb uw telefoonnummer gekregen en kan dag en nacht bellen als het noodzakelijk zou zijn Geeft een gerust gevoel

De betrokkenheid, doelgericht en oplettendheid

Het persoonlijke sociale contact

De aandacht

De meesten zijn vriendelijk en behulpzaam

over alles

aandacht voor de mensen.

Ja, wij zijn tevreden

goede afspraken, aandacht, betrokkenheid

Dat ze erg vriendelijk en behulpzaam zijn

ze zijn allemaal aardig en betrokken

persoonlijke aandacht

hoe alles gaat, de zorg, de hartelijkheid, de ervaring

x dat de mensen echt goed verzorging krijgt, het gene is voor zelf mij ook.

Zeer vriendelijk en behulpzaam en deskundig personeel

alles gaat goed

Gewoon uitermate tevreden. Zag in het begin er enorm tegenop, kan nu niet meer zonder. En wil het ook niet.

over alles.

Geen mening hierover

De vriendelijke, respectvolle verzorging

zorgverleners werken hard. Een groot aantal maakt meerdere uren naast hun contract om zoveel mogelijk uitval/tekort op te vangen!

Ja

Over alles

de inzet en de verantwoordelijkheid vd meisjes

Eigen identiteit

Attentie - zorg - in feite alles.

over als

Men is ook geïnteresseerd in welzijn van echtgenote.

Vriendelijk

over alles

accuraat liefdevol

sociale aandacht

De omgang met mij

Ja

Als degene die komt even ook tijd voor mij heeft en een praatje maakt.

aardige zusters.

De omgang met de mensen

cliëntgericht, warm en deskundig.

altijd zorgzaam, lief, alert op mijn gezondheid

goede behandeling

Dat zij kunnen luisteren

zijn zeer betrokken

omdat het goed gaat

bekwame en vriendelijke verpleging

vriendelijk. luisterend oor.

Deskundig personeel

Voor de liefde volgen zorg.

Tijd en aandacht

de aandacht en de plezierige omgang.

De persoonlijke aandacht en mij in m'n waarde laten

Aandacht, deskundigheid, vriendelijkheid

goed zorg, aandacht, vriendelijk

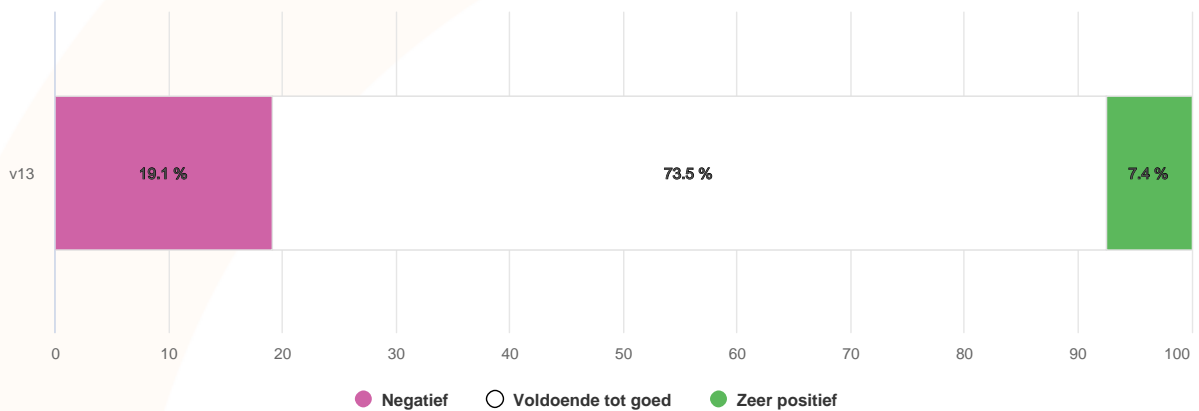
omdat ze goed zijn

Vriendelijkheid

Vriendelijkheid

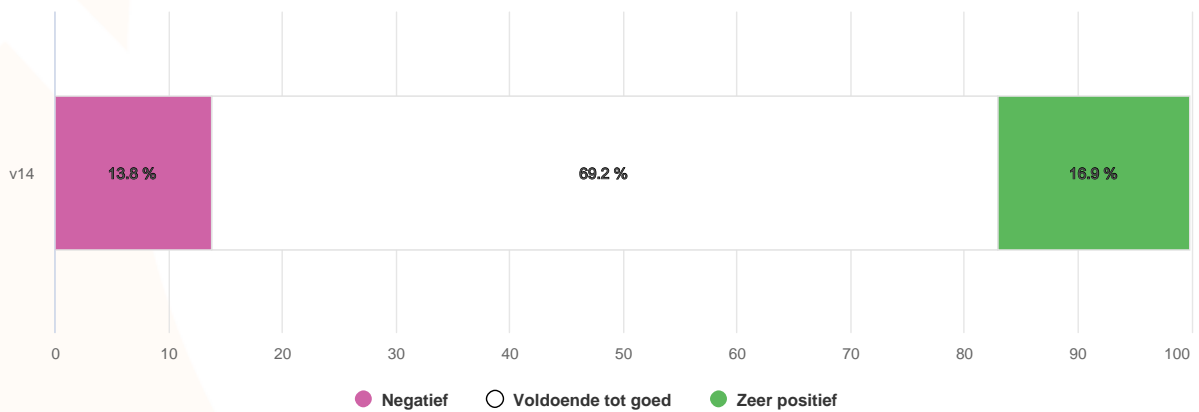
de liefde die ze uitstralen. en kennis

Hoe vindt u over het algemeen uw gezondheid? (Deze vraag is niet voor op
ZorgkaartNederland)
N: 68



© MijnZorgPeiler

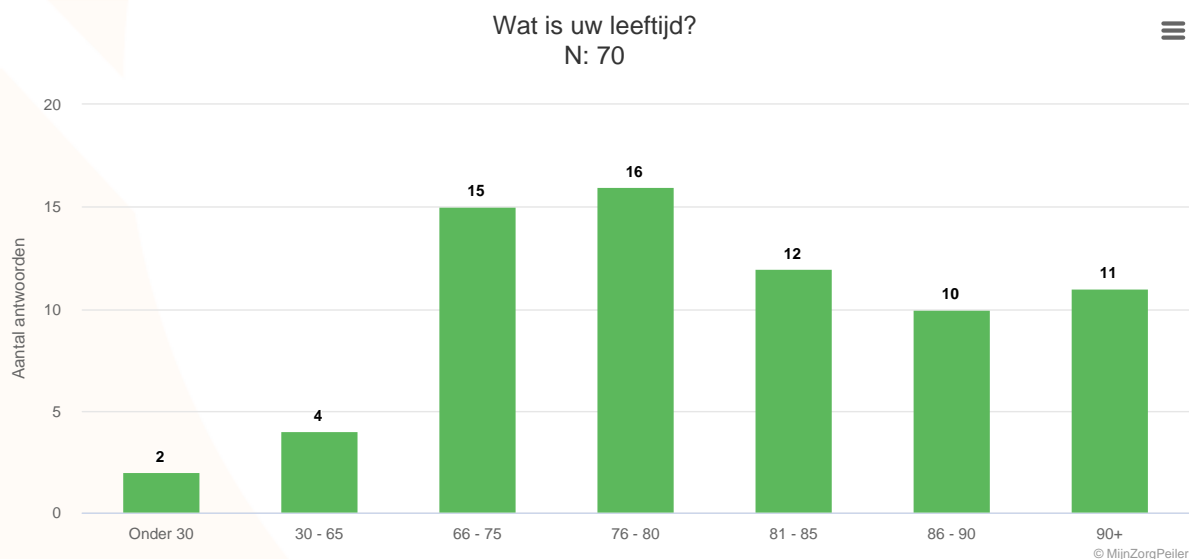
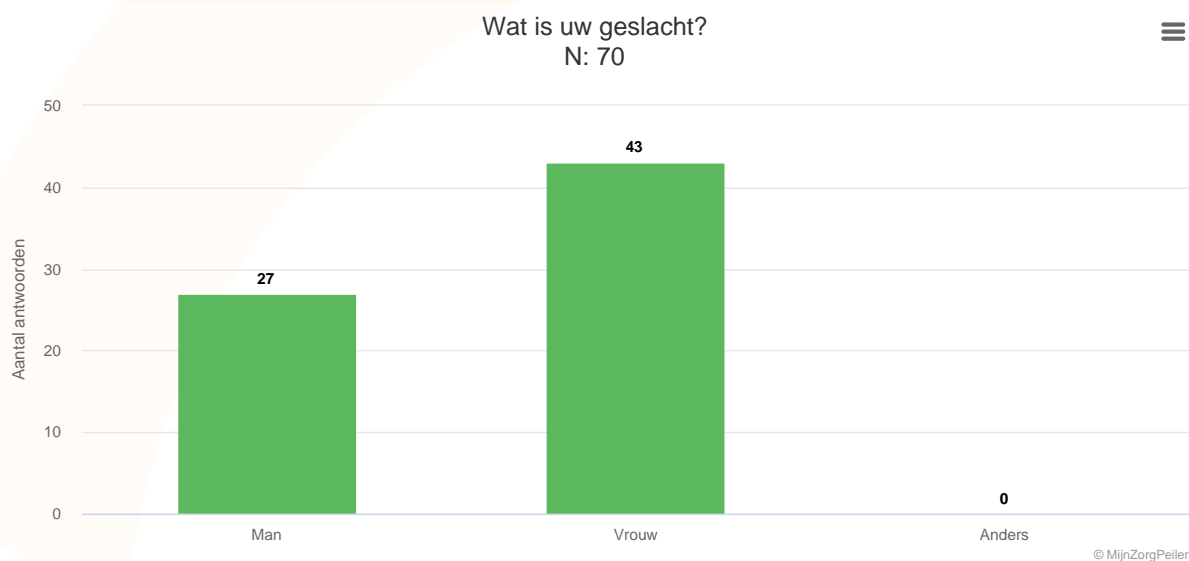
Hoe vindt u over het algemeen uw kwaliteit van leven? (Deze vraag is niet voor op
ZorgkaartNederland)
N: 65



© MijnZorgPeiler

3.4 Persoonlijk

De volgende vragen gaan over uzelf. We zien dat de scores van mensen verschillen (man/vrouw, leeftijd). Om de resultaten van verschillende zorgorganisaties van wijkverpleging toch zo eerlijk mogelijk te kunnen vergelijken, hebben we onderstaande informatie nodig. De antwoorden op deze vragen worden anoniem en vertrouwelijk gebruikt.

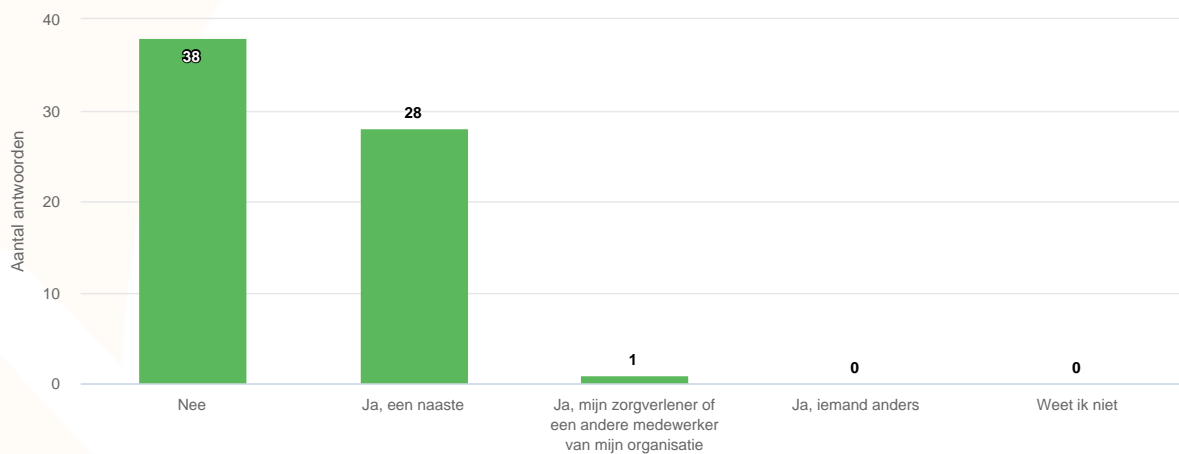


Wat zijn de vier cijfers van uw postcode?
N: 70



© MijnZorgPeiler

Heeft iemand u geholpen om deze vragenlijst in te vullen?
N: 67



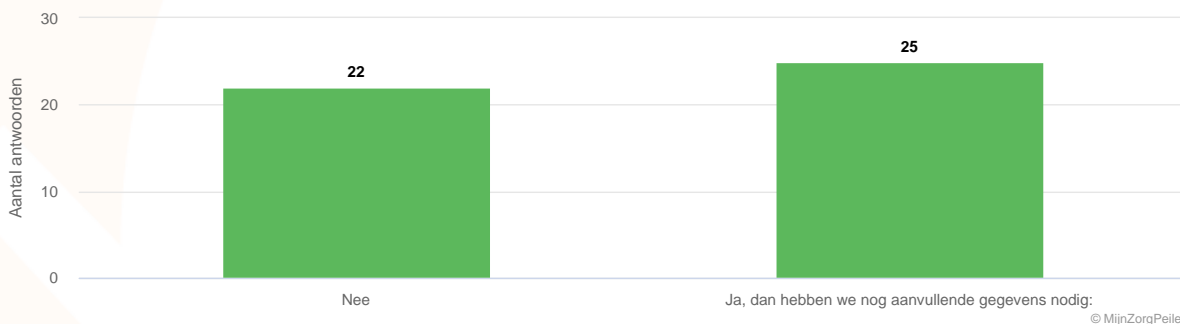
© MijnZorgPeiler

3.5 ZorgkaartNederland

De PREM Wijkverpleging is niet enkel relevant voor de zorgorganisatie om te leren en verbeteren, maar kan ook relevant zijn als cliëntkeuzeinformatie op ZorgkaartNederland. We willen u daarom vragen of de data gedeeld mag worden met ZorgkaartNederland. ZorgkaartNederland is een ervaringssite voor de Nederlandse gezondheidszorg. Op ZorgkaartNederland delen mensen hun ervaring met de zorg. De website biedt informatie om te kunnen kiezen voor een zorgverlener die het beste past bij uw wensen. De volgende vragen gaan over toestemmingsverlening aan ZorgkaartNederland. Hieronder vragen we om uw e-mailadres of telefoonnummer. Dit is alleen bedoeld voor de redactie van ZorgkaartNederland zodat zij eventueel contact met u kunnen opnemen als zij vragen hebben.

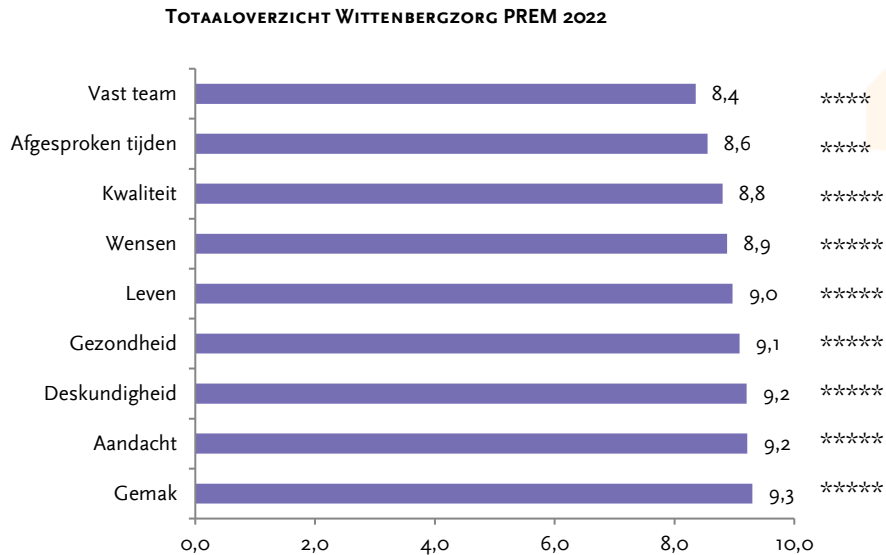
Ik heb de informatie over wat er met mijn gegevens gebeurt goed gelezen. Ik geef toestemming voor het verwerken van mijn gegevens door Van Loveren & Partners, het doorsturen van mijn gegevens aan Patiëntenfederatie Nederland en het plaatsen van mijn anonieme waardering (zonder naam en e-mailadres of telefoonnummer) op www.zorgkaartnederland.nl. Ik weet dat ik mijn toestemming op elk moment weer kan intrekken.

N: 47



4. Totaaloverzicht van de ervaringen

In onderstaand figuur hebben we de gemiddelde scores van alle onderwerpen in één overzicht bij elkaar gezet. Hiervoor hebben we nu de gemiddelde cijfers op de onderwerpen gebruikt. Deze zijn geordend van laag naar hoog. De laagste gemiddelden geven de onderwerpen aan waarover de ervaringen het minst positief zijn. Over de onderwerpen met de hoogste gemiddelden zijn de cliënten het meest positief.



Hieronder volgt per onderscheiden groep de gemiddelde totaalscore. Deze totaalscore is berekend over de negen ervaringsvragen:

Groep	Aantal respondenten	Gemiddelde totaalscore
Totaal	70	8,9

5. Vergelijking met referentiegroep

In deze bijlage hebben we een vergelijking gemaakt tussen de resultaten van Wittenbergzorg en de referentiegroep. De referentiegroep bestaat uit de 39 organisaties die in 2021 door Van Loveren & Partners een onderzoek hebben laten uitvoeren naar de ervaringen van de cliënten met de PREM Wijkverpleging.

In onderstaande tabel staan de gemiddelde scores op de onderwerpen aangegeven. Naarmate de score hoger is, zijn de ervaringen positiever. De p-waarde geeft aan of het verschil significant is. Als de p-waarde $\leq 0,05$ is, is het verschil op het betreffende onderwerp niet gebaseerd op toeval. Deze 'echte' verschillen zijn aangegeven met een *. Er wordt bij de berekening van de verschillen naast de gemiddelde score, ook gebruik gemaakt van de standaarddeviatie (=afwijking rond het gemiddelde) en het aantal deelnemers. Hierdoor kan het zijn dat op het oog grote verschillen toch niet significant zijn.

	Wittenbergzorg	Referentiegroep	p	Sign.
N=	70	5,285		
Vast team	8,36	8,13	0,41	
Afgesproken tijden	8,55	8,02	0,04	*
Wensen	8,88	8,70	0,35	
Leven	8,97	8,62	0,08	
Aandacht	9,22	8,90	0,06	
Gemak	9,30	8,97	0,04	*
Deskundigheid	9,20	8,81	0,03	*
Gezondheid	9,09	8,80	0,11	
Kwaliteit	8,81	8,43	0,07	
Cijfer aanbevelingscijfer	9,09	8,73	0,06	
Aanbevelen (NPS)	68	56	0,06	
Totaalscore	8,9	8,6	0,04	*

6. Vergelijking met vorige meting

In 2021 heeft Wittenbergzorg ook een meting laten uitvoeren naar de ervaringen van de cliënten met de PREM Wijkverpleging. In deze bijlage vergelijken we de scores van de meting in 2021 met de meting van 2022.

In onderstaande tabel staan de gemiddelde scores op de onderwerpen uit de vragenlijst van beide jaren aangegeven. Naarmate de score hoger is, zijn de ervaringen positiever. De p-waarde geeft aan of het verschil significant is.

Als de p-waarde $\leq 0,05$ is, is het verschil op het betreffende onderwerp niet gebaseerd op toeval. Deze 'echte' verschillen zijn aangegeven met een *. Er wordt bij de berekening van de verschillen naast de gemiddelde score, ook gebruik gemaakt van de standaarddeviatie (=afwijking rond het gemiddelde) en het aantal deelnemers. Hierdoor kan het zijn dat op het oog grote verschillen toch niet significant zijn.

	2021	2022	p	Sign.
N=	70	70		
Vast team	8,19	8,36	0,63	
Afgesproken tijden	8,16	8,55	0,25	
Wensen	9,09	8,88	0,29	
Leven	9,07	8,97	0,60	
Aandacht	9,31	9,22	0,56	
Gemak	9,21	9,30	0,61	
Deskundigheid	8,99	9,20	0,34	
Gezondheid	9,13	9,09	0,83	
Kwaliteit	8,74	8,81	0,80	
Cijfer aanbevelingscijfer	9,20	9,09	0,52	
Aanbevelen (NPS)	73	68	0,52	
Totaalscore	8,9	8,9	0,79	