

Rapportage Cliëntervaringen PREM Wijkverpleging Thuiszorg Helpende Hand

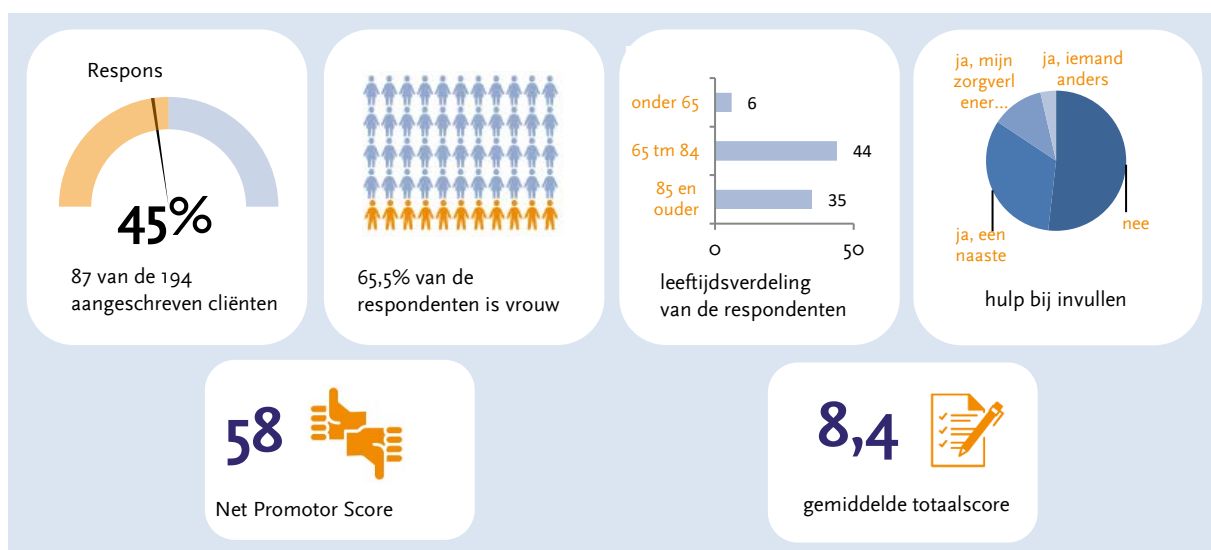
Nicole Peters, Vilya Nous, Ellen Keizer, Joris van Loveren

In 2024 heeft gecertificeerd meetbureau Van Loveren & Partners bij cliënten Wijkverpleging van Thuiszorg Helpende Hand 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 Thuiszorg Helpende Hand positieve ervaringen. Cliënten geven aan zich erg op hun gemak te voelen bij de zorgverleners en vinden dat ze door de zorgverleners met aandacht behandeld worden. Ook vinden de cliënten dat de zorgverleners hun gezondheid goed in de gaten houden. Verder hebben de meeste cliënten vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners. Het minst positief zijn de cliënten over het krijgen van zorg van een vast team, het gestimuleerd worden om dingen zelf te doen en het komen op de afgesproken tijd. Ondanks dat cliënten minder positief zijn over deze onderwerpen, wordt er op deze onderwerpen een 8,0 of hoger gescoord.

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 van de zorgverleners, de aandacht die ze krijgen en de goede zorg.

Als verbeterpunten noemen de cliënten met name suggesties rondom personele inzet en professioneel werken. Zo geven cliënten aan graag een vast team aan zorgverleners te hebben, afspraken over tijd en meer ruimte in de tijd te willen. Verder geven cliënten aan dat dat ze graag een beter niveau van werken zouden willen zien en dat alle zorgverleners dezelfde zorg leveren. De letterlijk genoemde punten zijn te lezen in Bijlage 4.

Aanvullende vragen

Thuiszorg Helpende Hand heeft haar cliënten nog twee extra vragen gesteld over de onderwerpen 'zelf doen' en 'zelf uitvoeren'. Op de vraag of cliënten gestimuleerd worden om zoveel mogelijk zelf te doen. De cliënten geven, met een 8,0, aan tevreden te zijn over in welke mate zij gestimuleerd worden zoveel mogelijk zelf te doen. Daarnaast zijn de cliënten van mening dat de zorgverlener taken die ze zelf kunnen ook door henzelf laten uitvoeren met een gemiddeld cijfer van een 8,4. In vergelijking met vorig jaar zijn de scores iets hoger, toen scoorde het onderwerp 'zelf doen' een 7,7 en het onderwerp 'zelf uitvoeren' een 8,3.

Vergelijking met referentiegroep

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

Vergelijking met de vorige meting

Als er gekeken wordt in vergelijking met de vorige meting, zijn er geen significante verschillen gevonden. Echter worden er op een aantal onderwerpen wel hogere cijfers gegeven dan vorig jaar. Cliënten zijn dit jaar positiever over 'vaste zorgverleners', 'deskundigheid', 'gezondheid', 'kwaliteit', 'aanbevelingsvraag', 'zoveel mogelijk zelf doen' en de 'totaalscore'. Er worden dit jaar minder hoge cijfers gegeven voor de onderwerpen 'wensen' en 'manier van leven'. De gemiddelde score ligt dit jaar iets hoger dan vorig jaar (8,4 versus 8,0).

Vergelijking tussen teams

In Bijlage 3 zijn de gemiddelde scores voor ieder team met tenminste 10 respondenten weergegeven. Er zijn geen significante verschillen gevonden in cijfers tussen de teams.

Aanbevelen en gemiddelde score

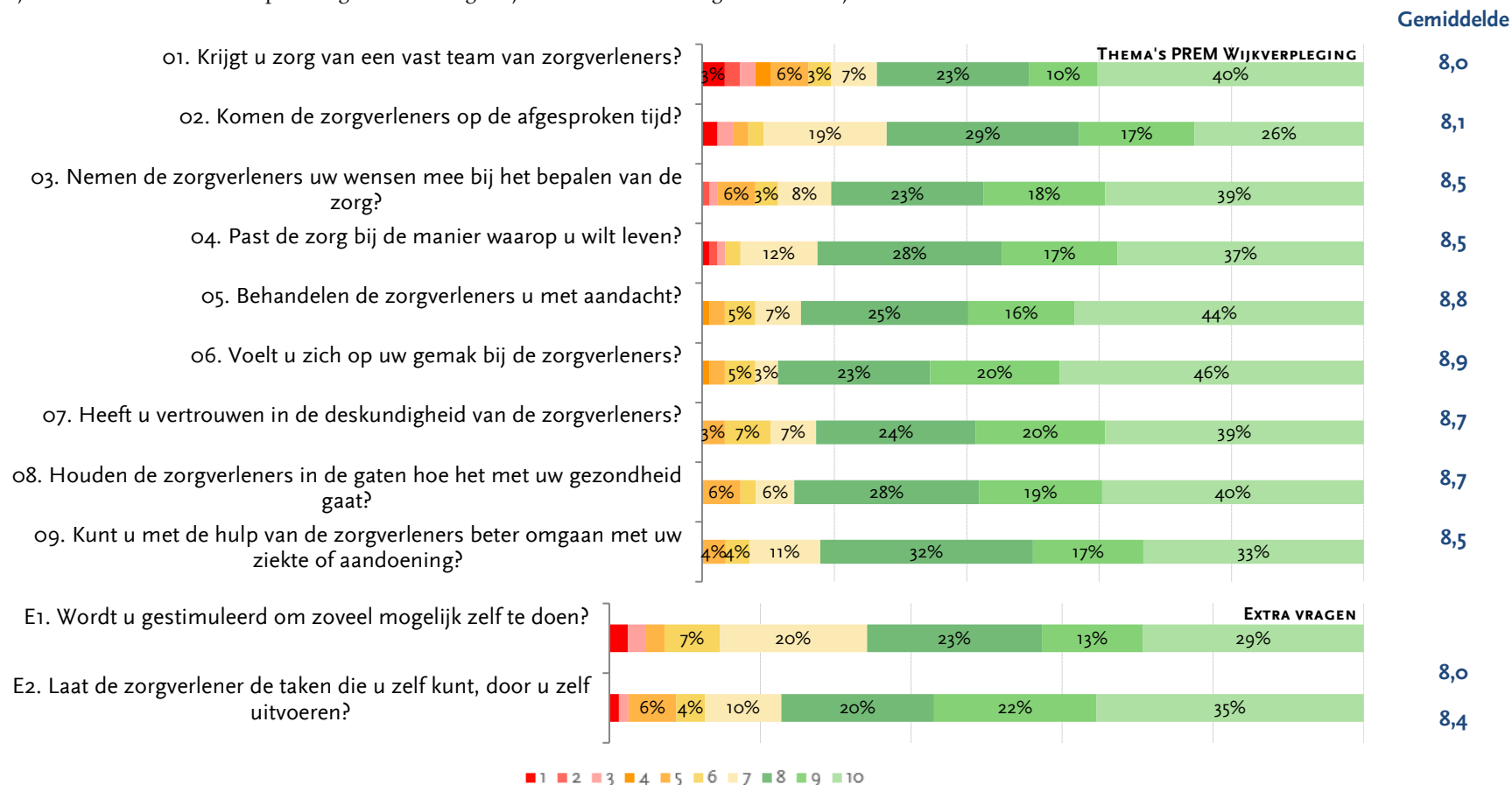
Van de 87 cliënten zouden 56 cliënten (66%) Thuiszorg Helpende Hand zeker aanbevelen bij mensen met dezelfde aandoening of gezondheidsklachten. Slechts 7 cliënten (8%) zouden dit niet doen. De NPS komt daarmee uit op 58. Dit is hoger dan de NPS van de referentiegroep uit 2023, namelijk 53. De cliënten van Thuiszorg Helpende Hand geven gemiddeld een 8,8 op de aanbevelingsvraag. De gemiddelde score over alle onderwerpen uit de vragenlijst is een 8,4.

Conclusie en advies

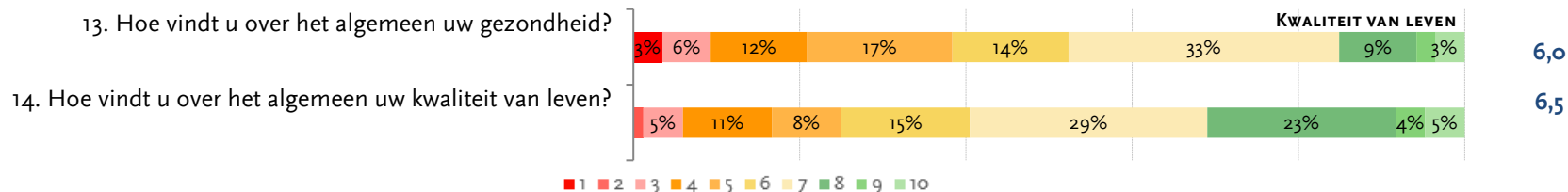
De cliënten Wijkverpleging van Thuiszorg Helpende Hand zijn positief over de zorg- en dienstverlening. We zien dat de cliënten van Thuiszorg Helpende Hand ten aanzien van de vorige meting iets hogere cijfers geven. Er lijkt dus een mooie stijgende lijn ingezet. Cliënten zien graag meer vaste gezichten, tijdafspraken en minder tijdsdruk. Daarnaast vinden ze een persoonsgerichte benadering belangrijk en dat er professioneel gewerkt wordt. Dit zijn aanknopingspunten om in gesprek met cliënten de kwaliteit nog verder te verbeteren.

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:

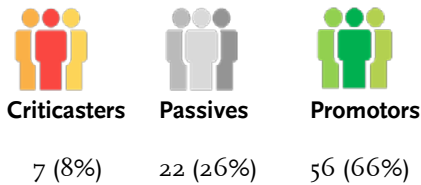
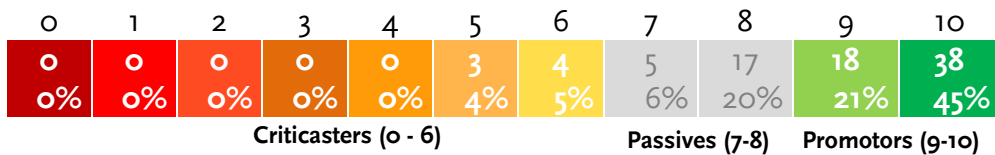
- 1 Voelt u zich op uw gemak bij de zorgverleners?
- 2 Behandelen de zorgverleners u met aandacht?
- 3 Houden de zorgverleners in de gaten hoe het met uw gezondheid gaat?

De onderwerpen met de laagste score zijn:

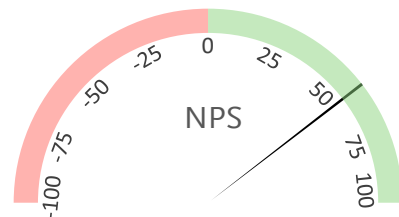
- 1 Krijgt u zorg van een vast team van zorgverleners?
- 2 Wordt u gestimuleerd om zoveel mogelijk zelf te doen?
- 3 Komen de zorgverleners op de afgesproken tijd?

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.



58
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

- Vast team
- Meer ruimte in tijd
- Afsproken tijden
- Tijdsafspraken
- Te veel wisselingen
- Tijdsdruk

Communicatie

- Telefoontje 10 minuten voordat ze er zijn
- Neutraler/nuchterder in contact

Persoonsgerichte benadering

- Er wordt niet geluisterd
- Interesse tonen in patiënt
- Meer aandacht

Professioneel werken

- Allemaal dezelfde zorg leveren
- Beter niveau van werken
- Beter bepalen hoeveel tijd voor de verzorging
- Beter schoonmaken
- Meer eigen initiatief, te afwachtend

Bejegening

- Behulpzamer
- Oudere cliënten met 'u' aanspreken

Overig

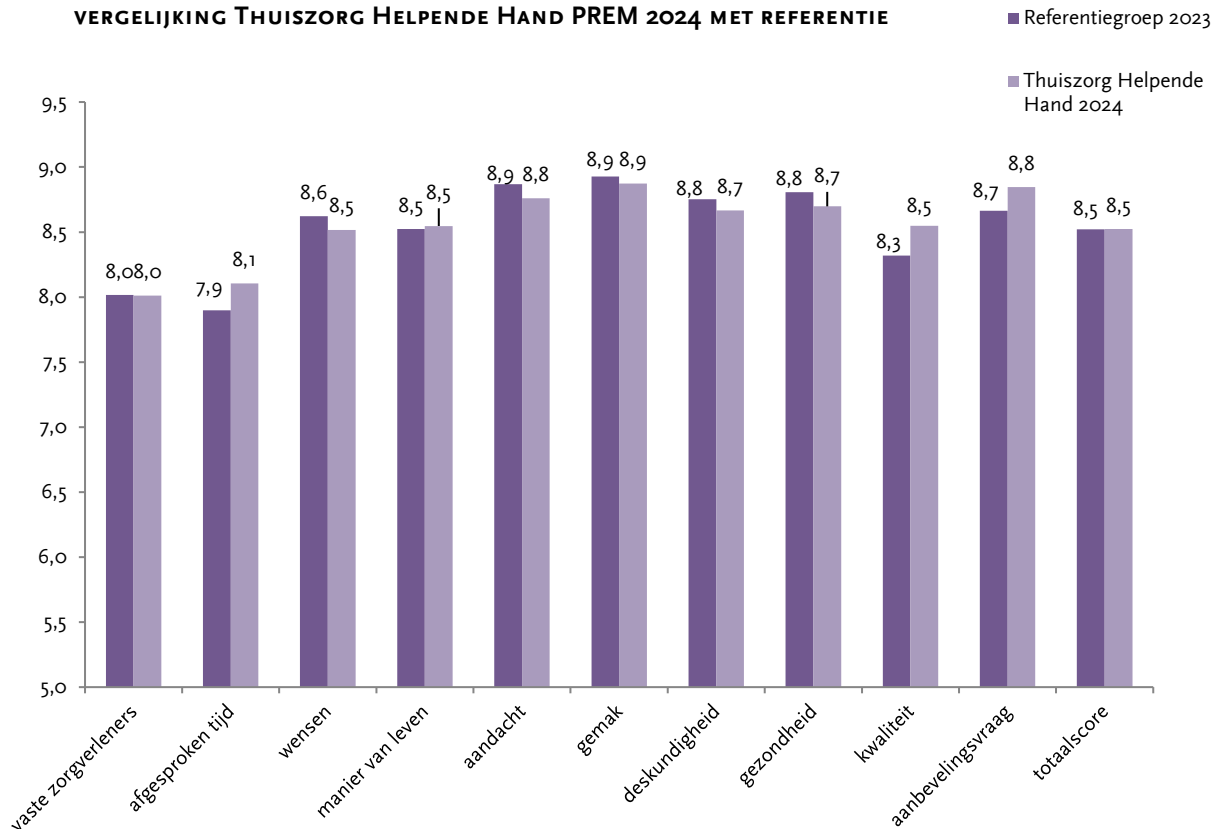
- Nettere werkkleding

VERGELIJKING MET REFERENTIEGROEP

We hebben een vergelijking gemaakt tussen de resultaten van Thuiszorg Helpende Hand en onze referentiegroep¹. 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.

	Thuiszorg Helpende Hand	Referentiegroep
Aantal respondenten	87	5139
NPS	58	53

VERGELIJKING THUISZORG HELPENDE HAND PREM 2024 MET REFERENTIE

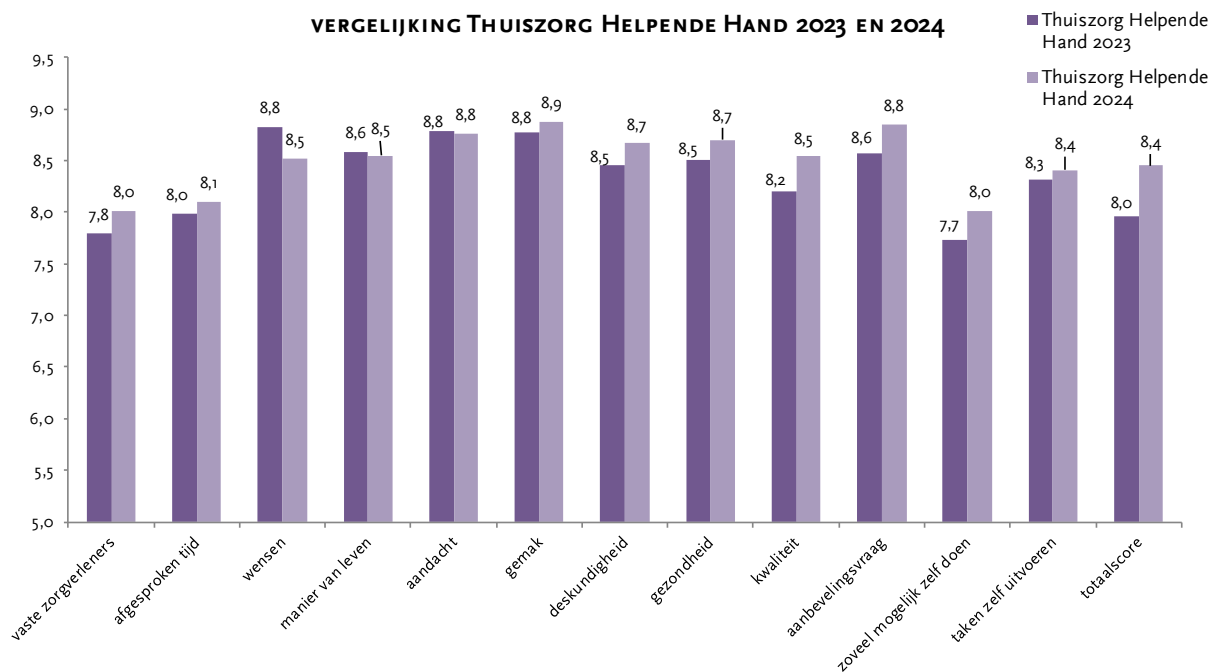


¹ Op de gemiddelde scores is een significantie-analyse uitgevoerd, om te zien of de verschillen niet op toeval berusten. Indien het verschil tussen de scores significant is ($p \leq 0,05$), is dit aangegeven met een *.

VERGELIJKING VORIGE METING

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

	2023	2024
Aantal respondenten	89	87
NPS	49	58



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 *.