

ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

Clëntenraadpleging  
Geriatrische Revalidatie Zorg

**De Zorgcirkel 2023**



---

## **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. Facit conformeert zich aan de internationale gedragscodes voor marktonderzoek van Esomar en WAPOR en is door CIIO gecertificeerd voor ISO 9001:2015 en ISO 27001:2013. 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.....	4
1. De cliëntenraadpleging GRZ bij De Zorgcirkel.....	5
1.1 Steekproeftrekking .....	5
1.2 Informatievoorziening .....	5
1.3 Dataverzameling .....	5
1.4 Respons.....	5
1.5 Leeswijzer .....	5
2. Samenvatting .....	7
2.1 Inleiding.....	7
2.2 Top-3 box scores ervaringsvragen .....	7
2.3 Gemiddelde cijfer ervaringsvragen .....	8
3. Uitkomsten .....	9
4. Conclusies .....	29

## **Inleiding**

Voor u ligt de eindrapportage van de cliëntenraadpleging die is gehouden onder cliënten geriatrische revalidatie van De Zorgcirkel. In deze rapportage kunt u lezen hoe de cliënten van De Zorgcirkel in 2023 de behandeling en zorg- en dienstverlening hebben ervaren.

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 weergegeven in samenvattende grafieken.

In hoofdstuk 3 staan de uitkomsten op vraagniveau weergegeven. De rapportage sluit in hoofdstuk 4 af met de belangrijkste conclusies uit deze raadpleging.

**Facit**, Velsen-Noord

Eddy Stam, Dorine Duwel, januari 2024

# 1. De cliëntenraadpleging GRZ bij De Zorgcirkel

## 1.1 Steekproeftrekking

De doelgroep voor de cliëntenraadpleging werd gevormd door alle revalidanten die hun revalidatiebehandeling in 2023 hebben afgerond. Er heeft geen exclusie plaatsgevonden. Alle cliënten zijn benaderd voor deelname aan deze raadpleging.

## 1.2 Informatievoorziening

De cliëntenraad en de medewerkers zijn geïnformeerd over het doel van de raadpleging en de wijze waarop de raadpleging plaatsvindt.

## 1.3 Dataverzameling

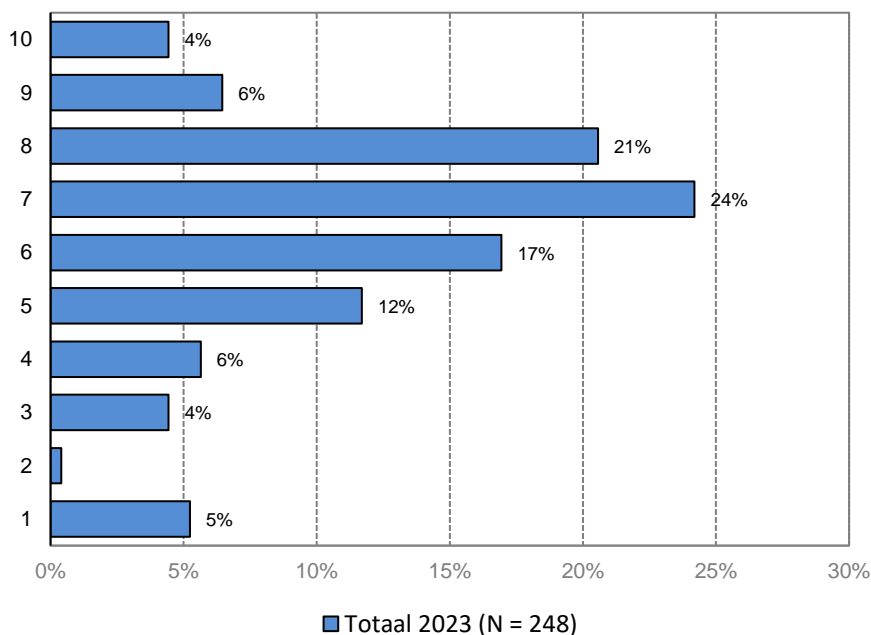
De revalidanten krijgen voor vertrek van de revalidatie-afdeling het verzoek om online enkele vragen te beantwoorden.

## 1.4 Respons

Gedurende de periode van 1 januari 2023 tot en met 31 december 2023 hebben 264 cliënten de online evaluatie voor GRZ De Zorgcirkel ingevuld. 90 cliënten deden dit namens locatie Novawhere, 62 namens Transitorium, 24 namens Westerhout en 88 namens Observatie en herstel.

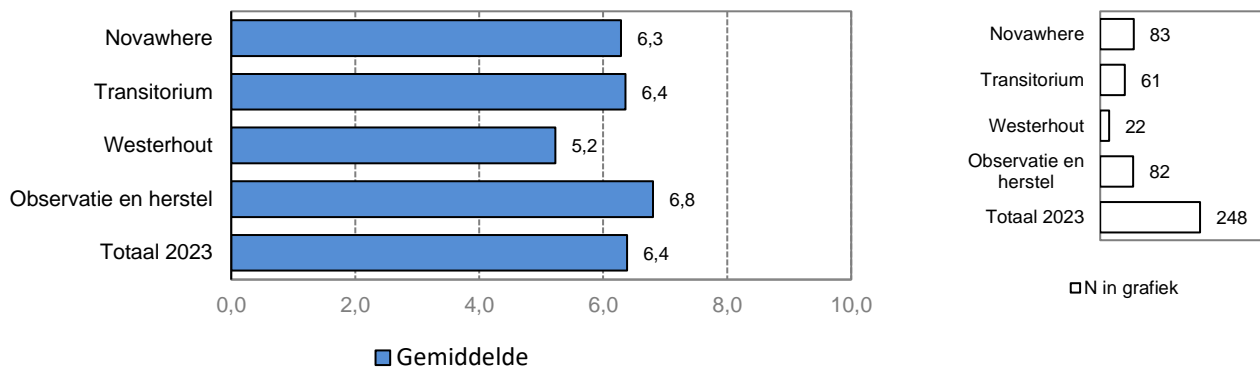
## 1.5 Leeswijzer

Alle antwoorden zijn verwerkt in deze rapportage. De staafdiagrammen van de ervaringsvragen zien er als volgt uit:



Op de linkeras staan de verschillende antwoordcategorieën die in het diagram voorkomen. Achter de staven staat het percentage respondenten dat het betreffende antwoord heeft gegeven. Omdat dit afgeronde percentages zijn, kan het soms voorkomen dat ze opgeteld niet exact op 100% uitkomen. Onder de grafiek is aangegeven met N in grafiek hoeveel respondenten in totaal de vraag beantwoord hebben.

In de tweede grafiek staan de gemiddelde uitkomsten over geheel 2023 voor De Zorgcirkel naast de gemiddelde uitkomsten voor Novawhere, Transitorium, Westerhout en Observatie en herstel. Ook zijn de uitkomsten over geheel 2022 voor De Zorgcirkel weergegeven als spiegelinformatie.



Bij deze grafieken staat in het vak rechts naast de grafiek het aantal respondenten vermeld.

## 2. Samenvatting

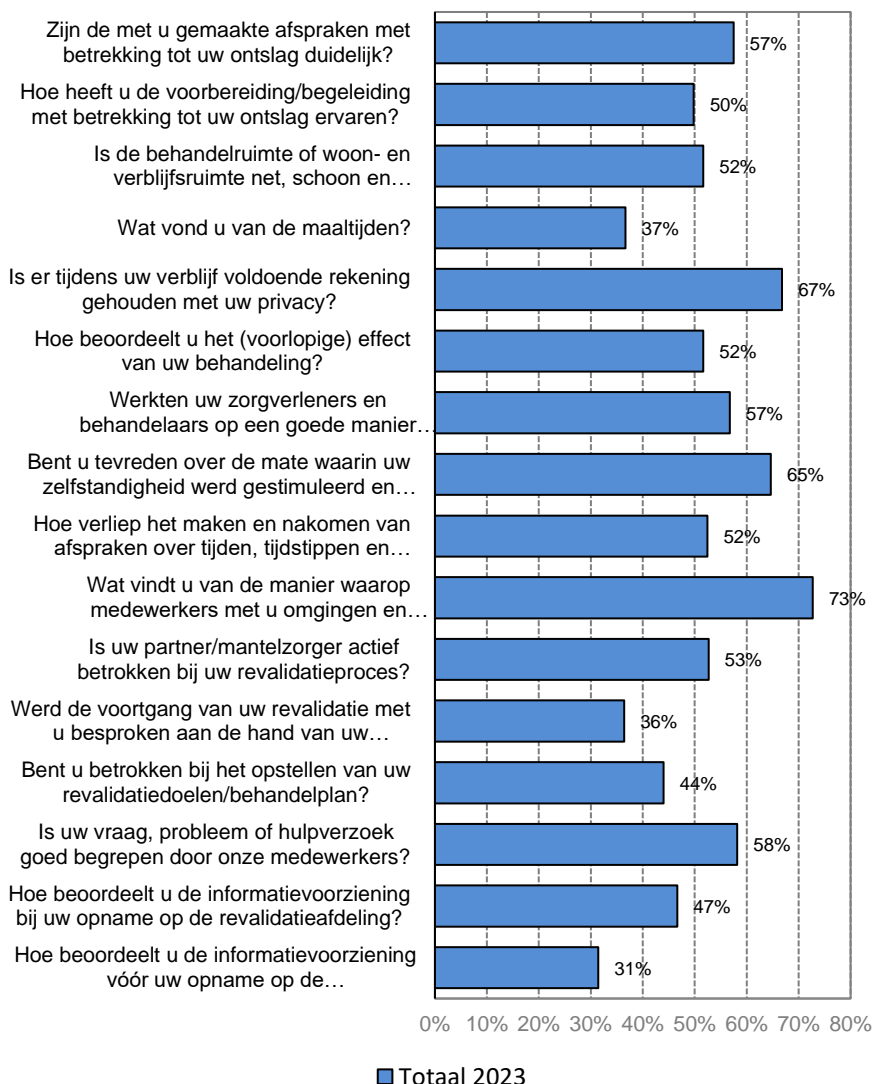
### 2.1 Inleiding

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 revalidanten 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 geraadpleegde revalidanten tevreden zijn over het onderwerp of hierover een gunstige beoordeling geven. Omgekeerd kan ook worden afgeleid hoeveel revalidanten géén positieve ervaring 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:



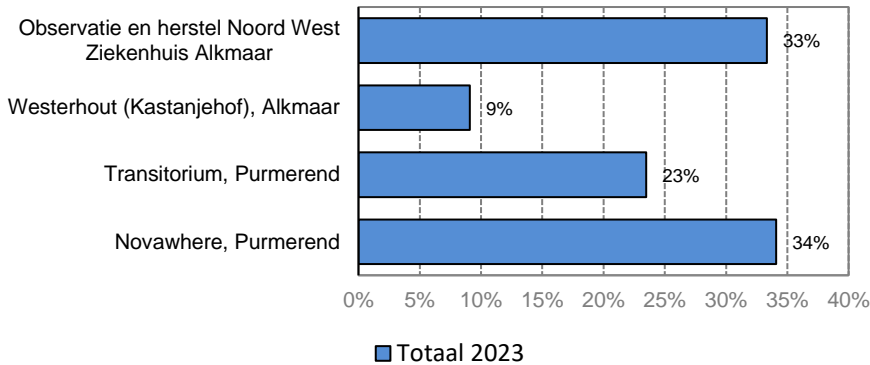
De vraag waarop gemiddeld met een 8 de hoogste score gegeven is, is de vraag 'Wat vindt u van de manier waarop medewerkers met u omgingen?'

De vraag waarop gemiddeld met een 6,4 de laagste score gegeven is, is de vraag 'Hoe beoordeelt u de informatievoorziening vóór opname op de revalidatieafdeling (dus door het ziekenhuis) over onze revalidatieafdeling?'

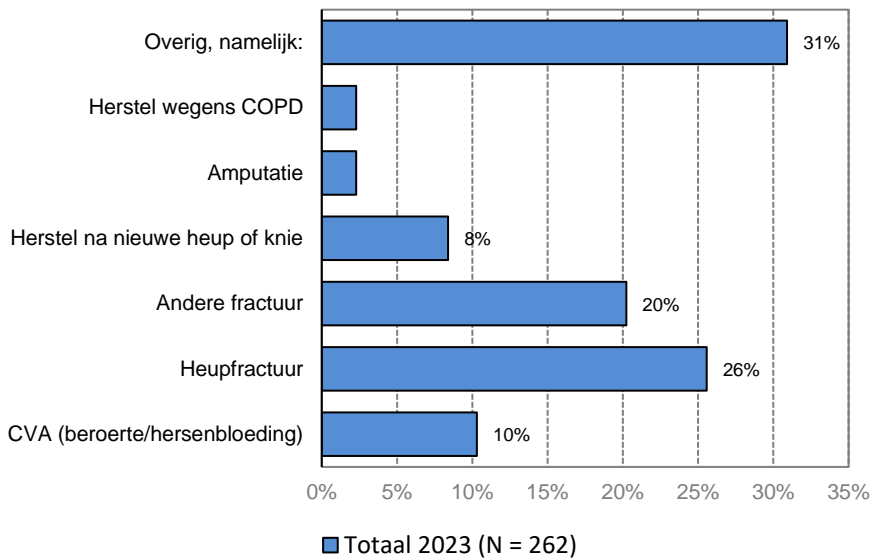


### 3. Uitkomsten

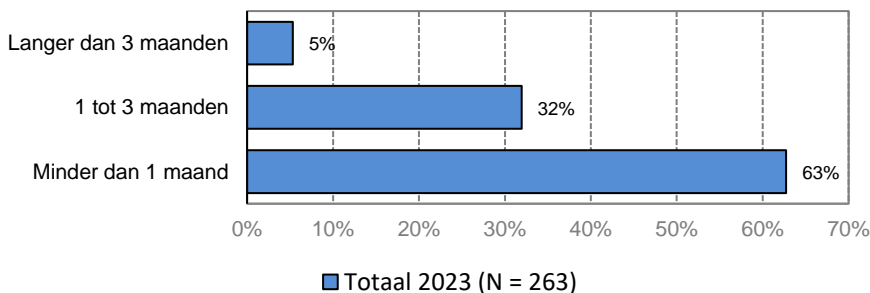
#### 1. Op welke locatie heeft u gerevalideerd?



#### 2. Voor welke aandoening revalideerde u?



#### 3. Hoe lang verbleef u op de revalidatieafdeling?



#### 4. Hoe waarschijnlijk is het dat u, op een schaal van 1 tot 10 De Zorgcirkel revalidatie zal aanbevelen aan familie of vrienden?

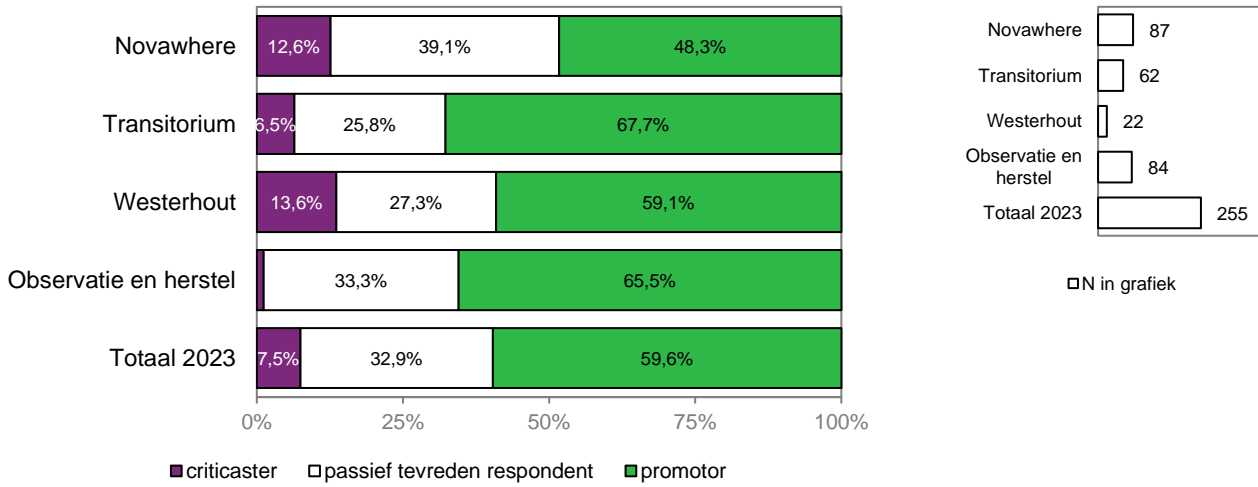
	Totaal 2023	Observatie en herstel	Westerhout	Transitorium	Novawhere
niet ingevuld	0	0	0	0	0
0 zeer waarschijnlijk niet	0	0	0	0	0
1	2	0	1	0	1
2	2	0	1	1	0
3	2	0	0	0	2
4	3	0	0	1	2
5	10	1	1	2	6
6	24	5	3	4	12
7	60	23	3	12	22
8	91	29	9	31	22
9	39	15	2	7	15
10 zeer waarschijnlijk wel	22	11	2	4	5
N in grafiek	255	84	22	62	87

In percentages weergegeven:

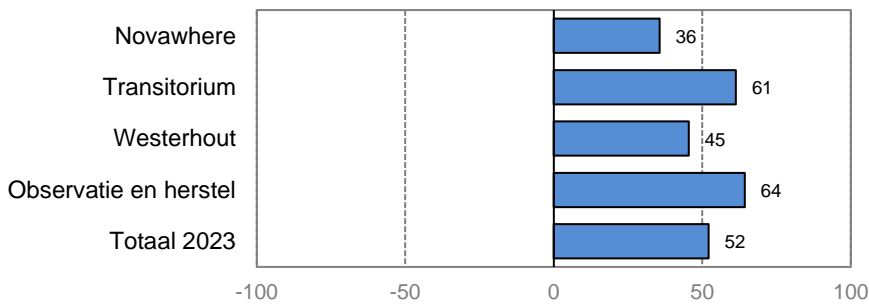
	Totaal 2023	Observatie en herstel	Westerhout	Transitorium	Novawhere
0 zeer waarschijnlijk niet	0%	0%	0%	0%	0%
1	1%	0%	5%	0%	1%
2	1%	0%	5%	2%	0%
3	1%	0%	0%	0%	2%
4	1%	0%	0%	2%	2%
5	4%	1%	5%	3%	7%
6	9%	6%	14%	6%	14%
7	24%	27%	14%	19%	25%
8	36%	35%	41%	50%	25%
9	15%	18%	9%	11%	17%
10 zeer waarschijnlijk wel	9%	13%	9%	6%	6%

### Europese NPS

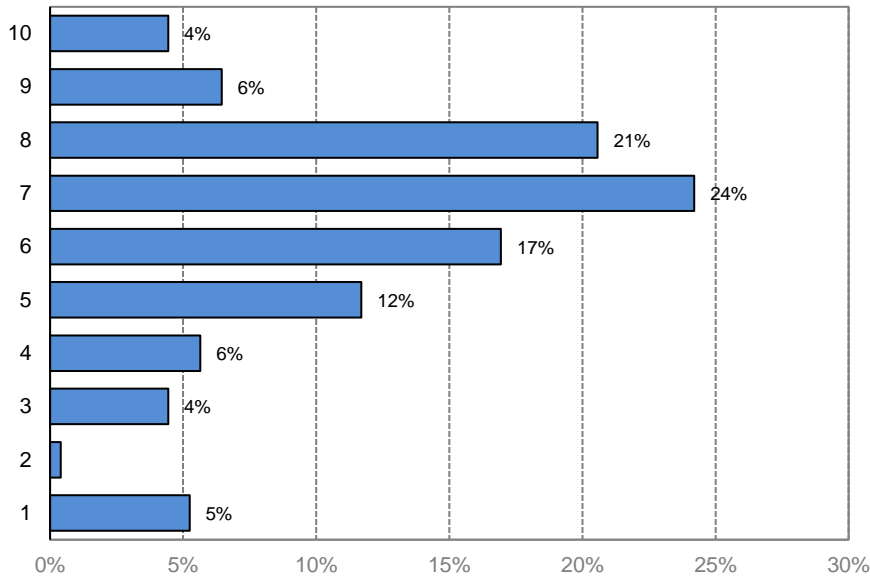
Bij de Europese NPS Bis bij een score van 0 tot en met 5 is de respondent een 'criticaster', bij een 6 of 7 een 'passief tevreden respondent' en bij een 8, 9 of 10 een 'promotor'.



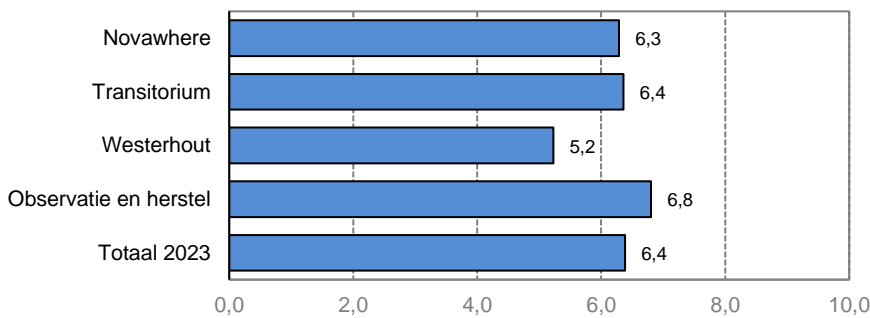
De Europese Netto Promotor Score, het percentage cliënten dat een 8, 9 of 10 heeft geantwoord op de aanbevelingsvraag - het percentage cliënten dat een 0 t/m 5 heeft geantwoord op de aanbevelingsvraag, is als volgt:



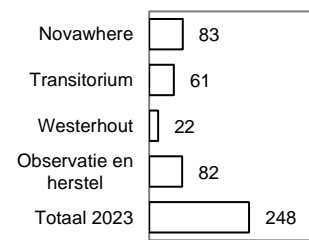
**5. Hoe beoordeelt u de informatievoorziening vóór uw opname op de revalidatieafdeling (dus door het ziekenhuis) over onze revalidatieafdeling? Wilt u uw antwoord geven in de vorm van een cijfer?**



■ Totaal 2023 (N = 248)

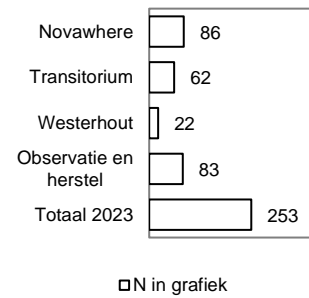
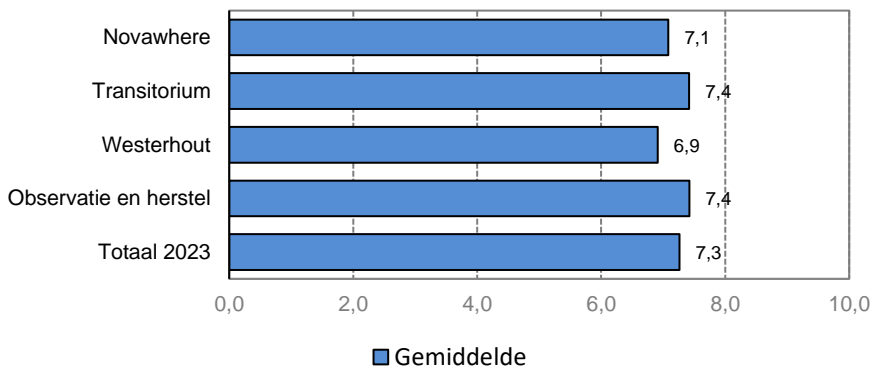
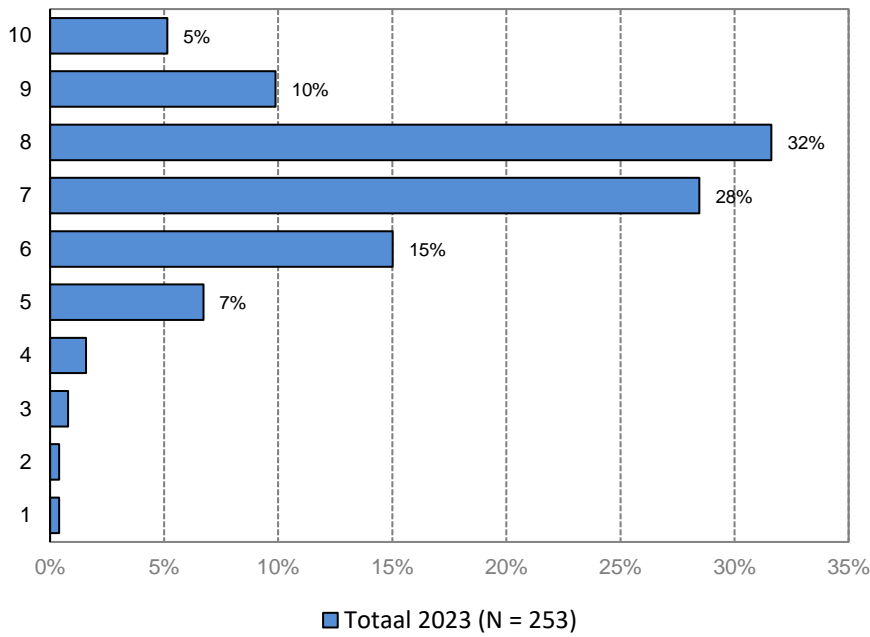


■ Gemiddelde

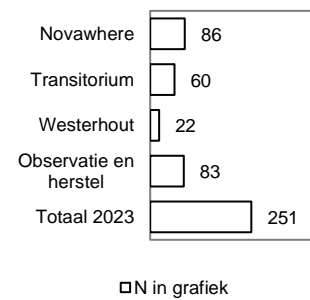
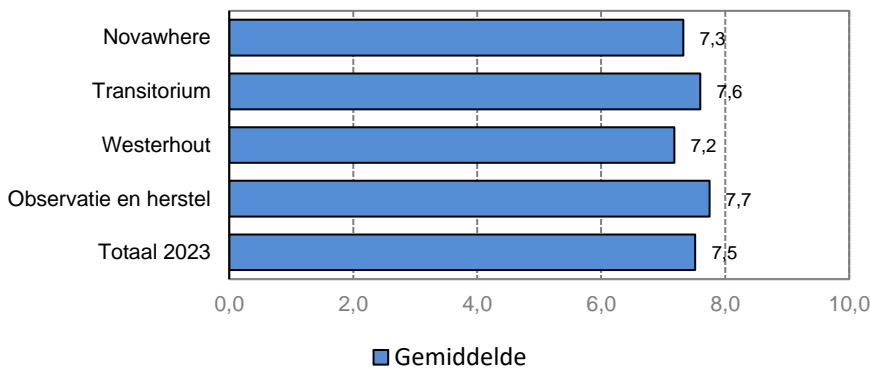
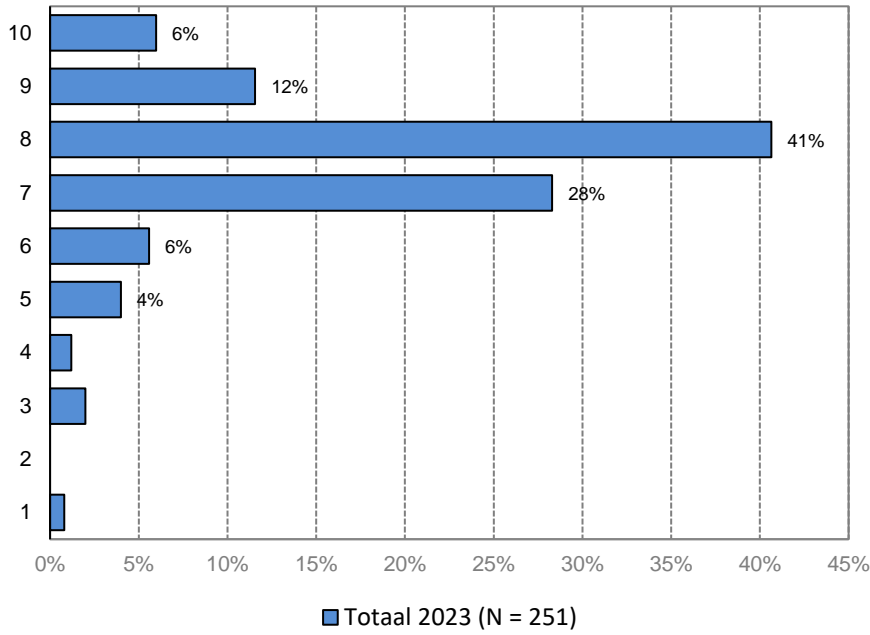


□ N in grafiek

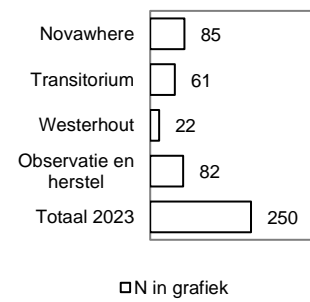
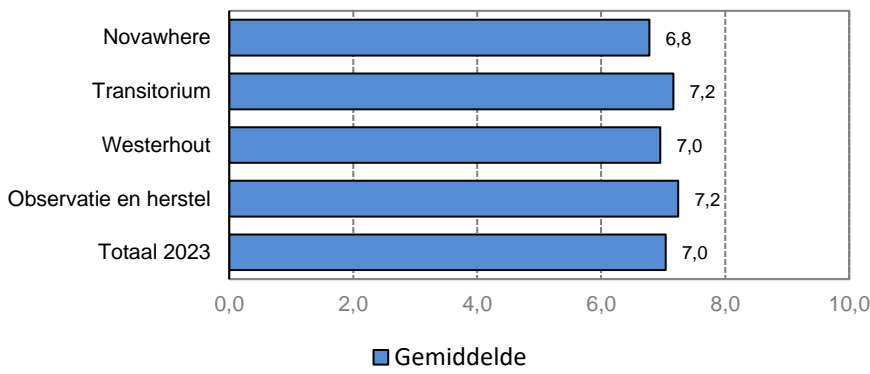
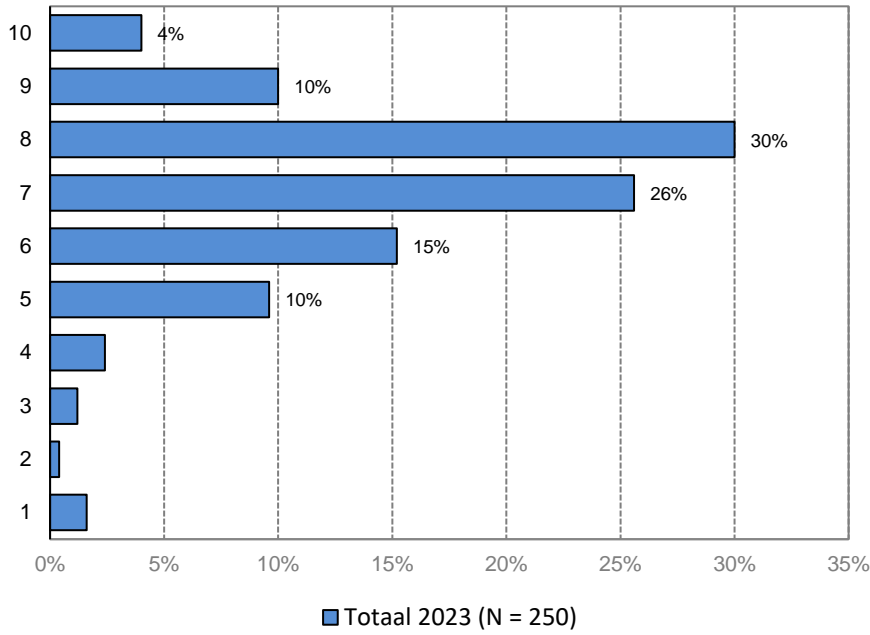
### 6. Hoe beoordeelt u de informatievoorziening bij uw opname op de revalidatieafdeling?



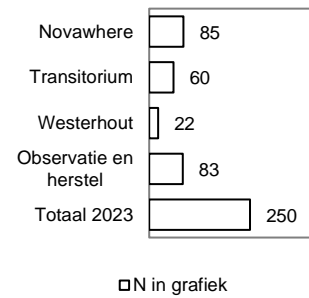
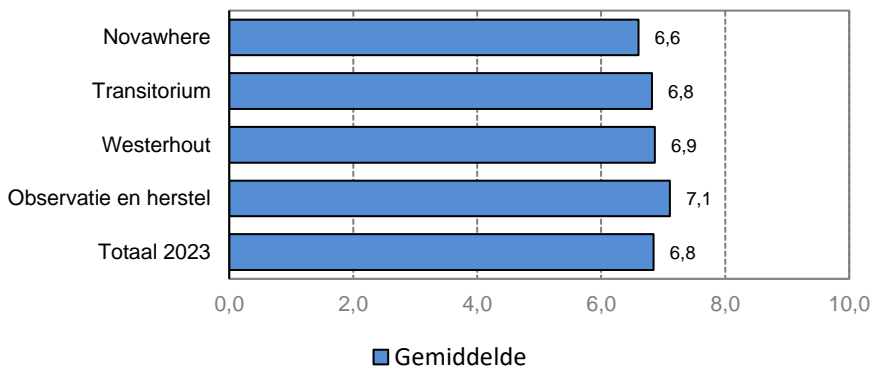
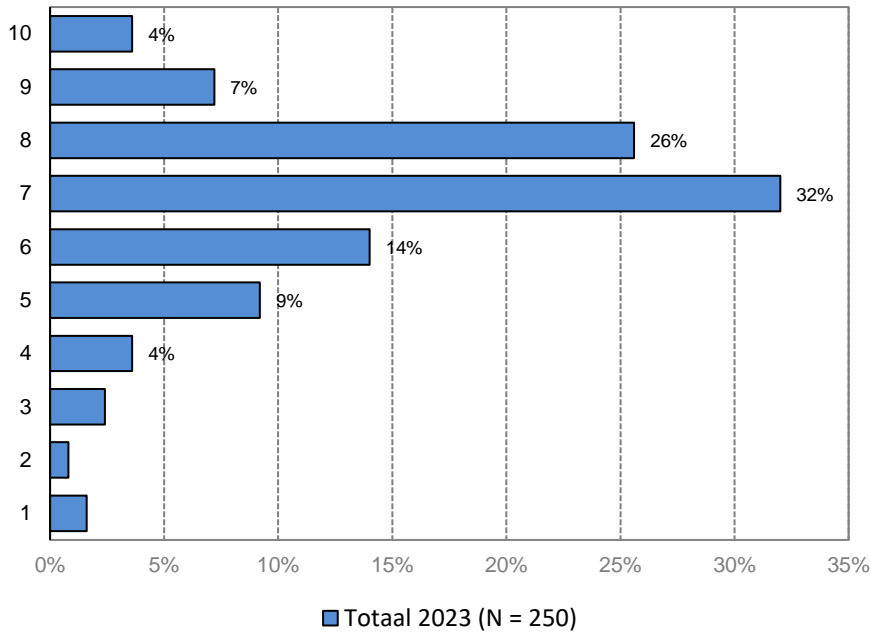
### 7. Is uw vraag, probleem of hulpverzoek goed begrepen door onze medewerkers?



### 8. Bent u betrokken bij het opstellen van uw revalidatiedoelen/behandelplan?

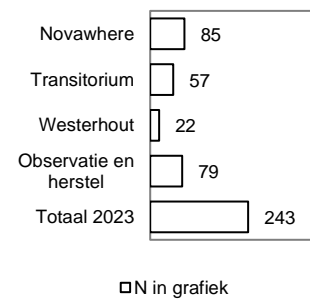
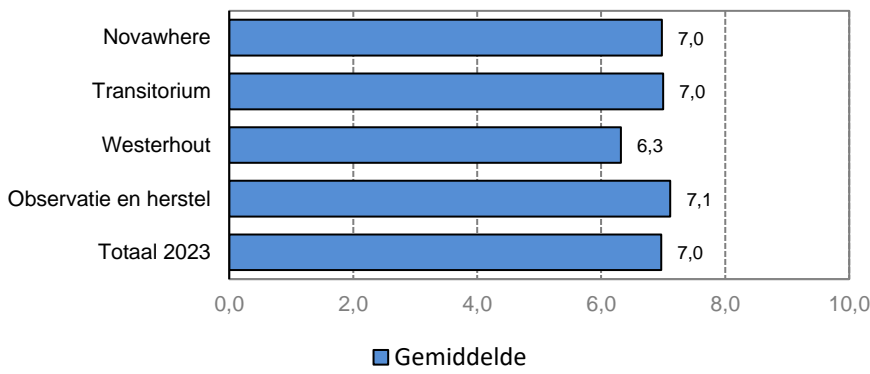
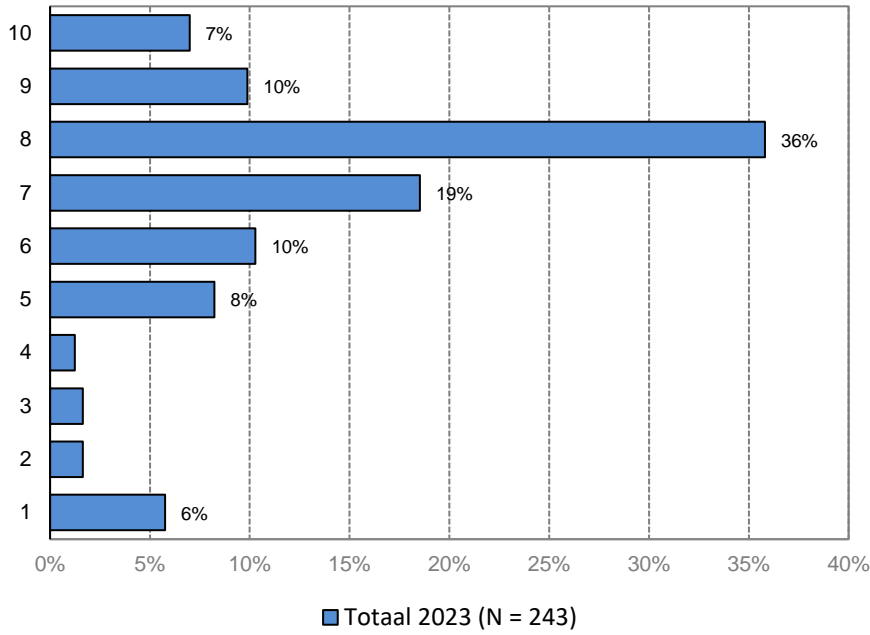


### 9. Werd de voortgang van uw revalidatie met u besproken aan de hand van uw behandelplan?

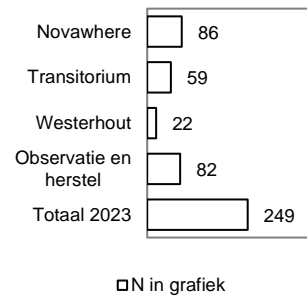
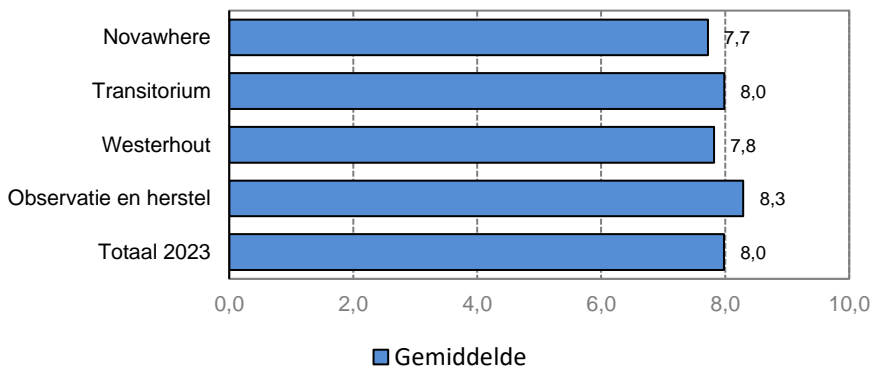
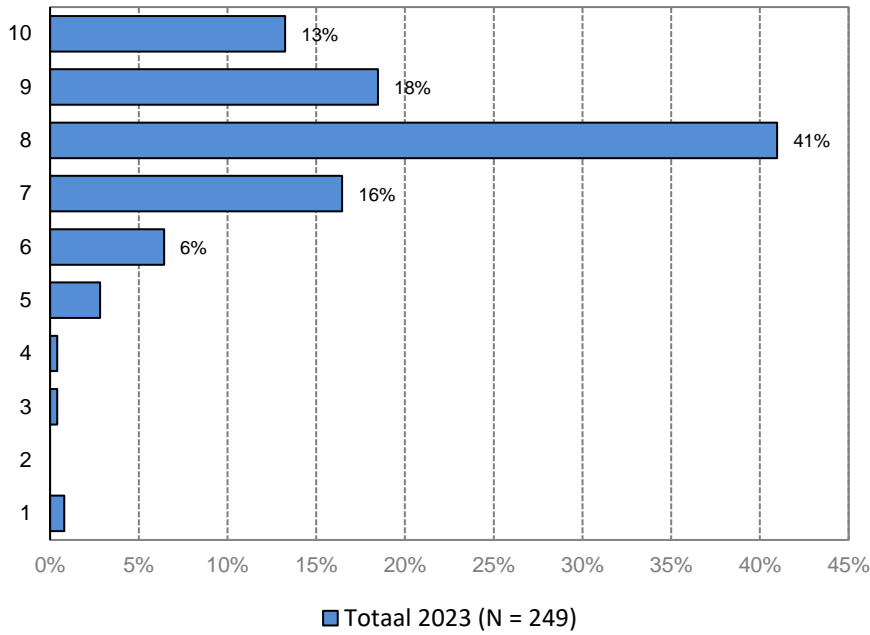




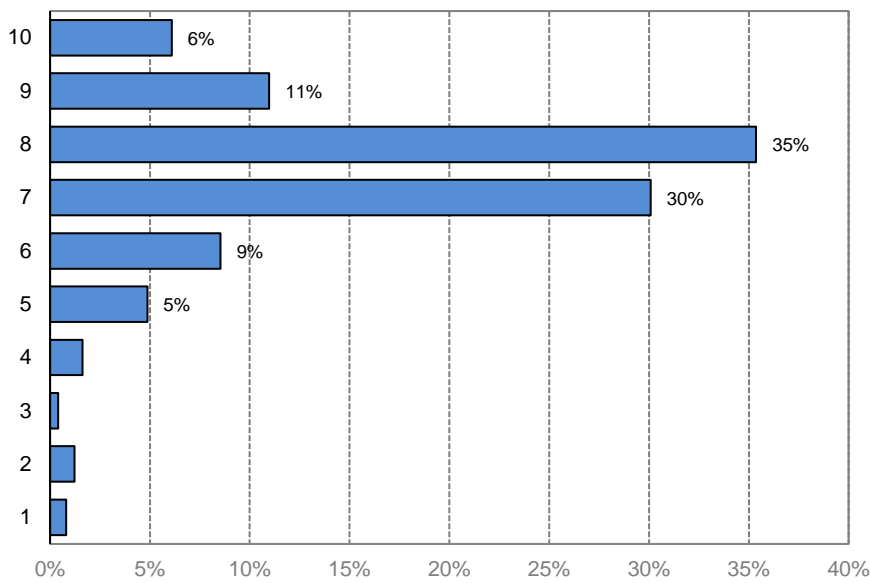
### 10. Is uw partner/mantelzorgger actief betrokken bij uw revalidatieproces?



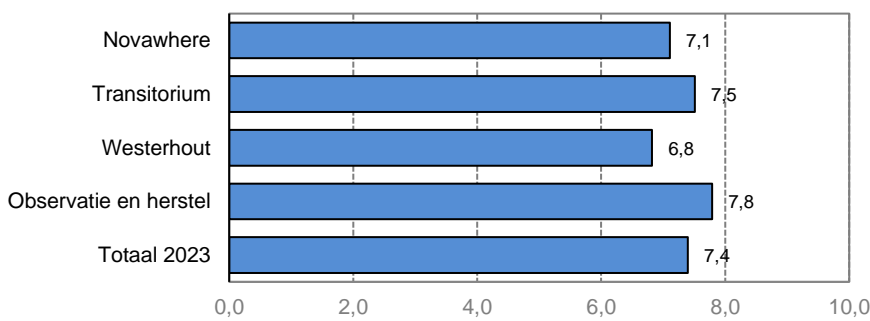
### 11. Wat vindt u van de manier waarop medewerkers met u omgingen en aandacht gaven?



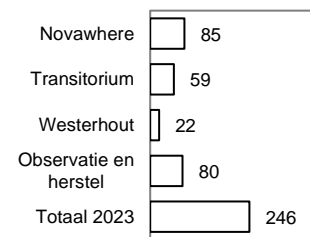
### 12. Hoe verliep het maken en nakomen van afspraken over tijden, tijdstippen en bereikbaarheid?



■ Totaal 2023 (N = 246)

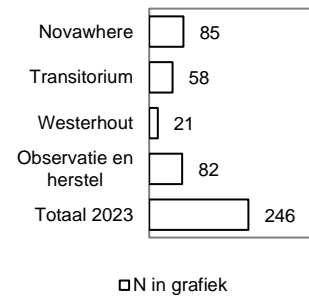
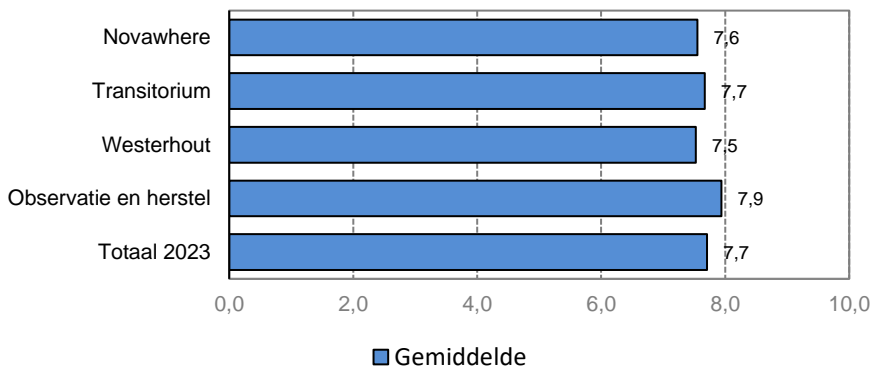
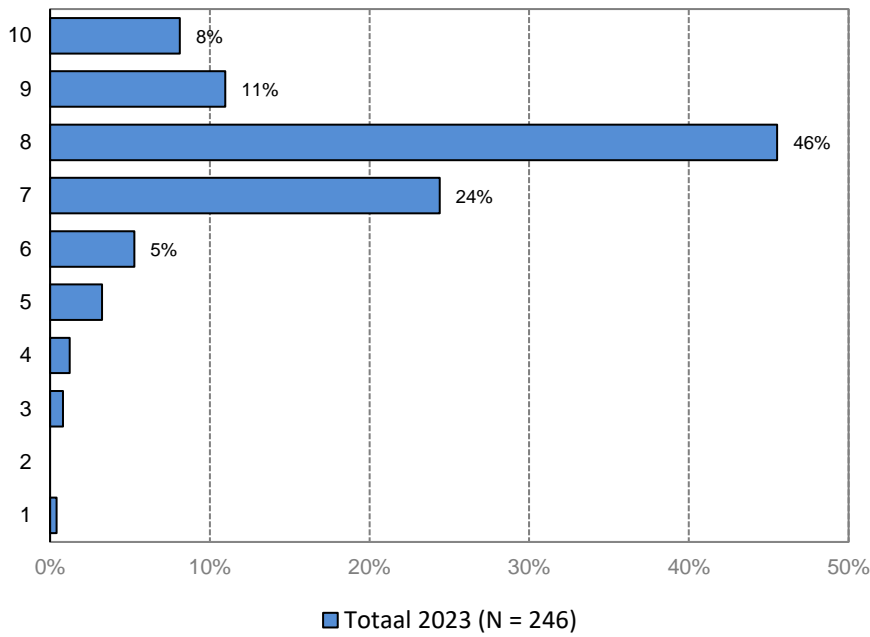


■ Gemiddelde

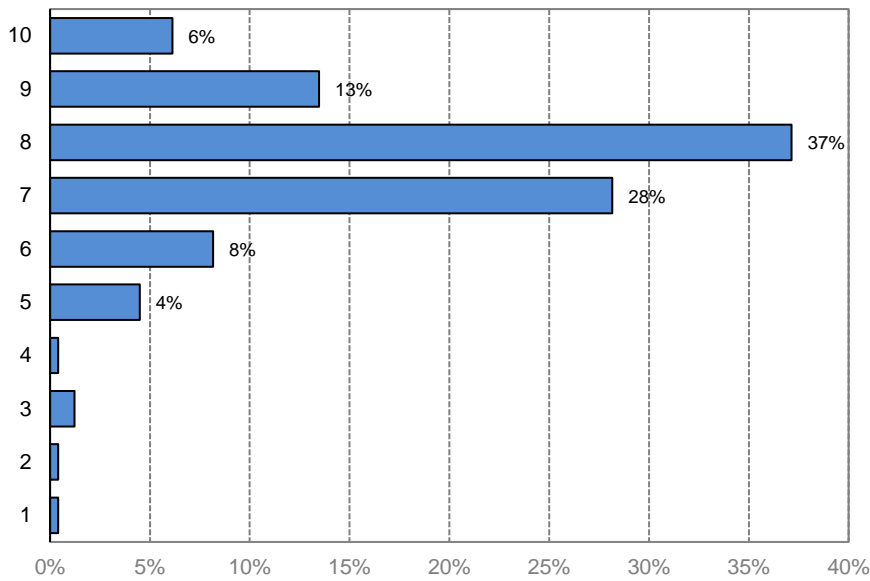


□ N in grafiek

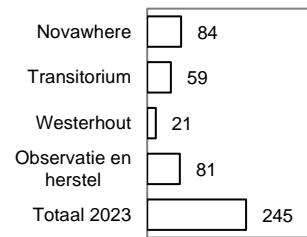
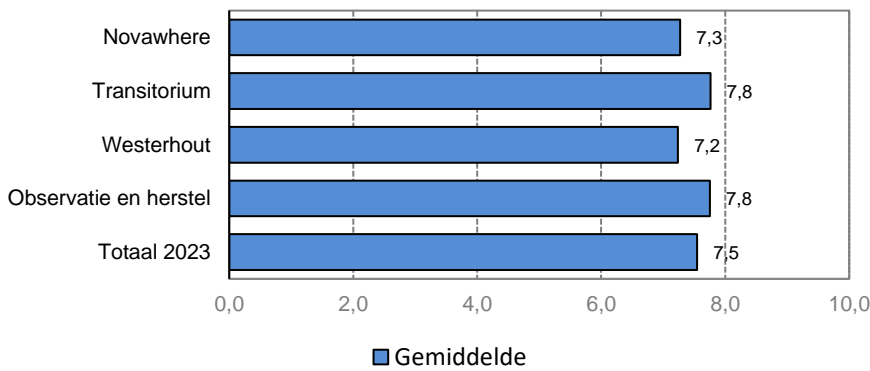
### 13. Bent u tevreden over de mate waarin uw zelfstandigheid werd gestimuleerd en gemotiveerd?



### 14. Werkten uw zorgverleners en behandelaars op een goede manier samen met elkaar?

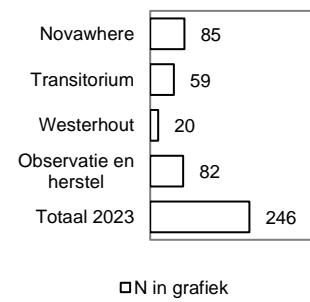
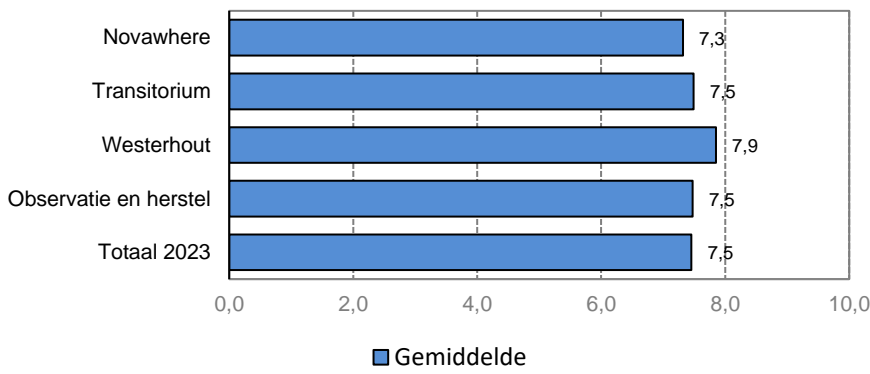
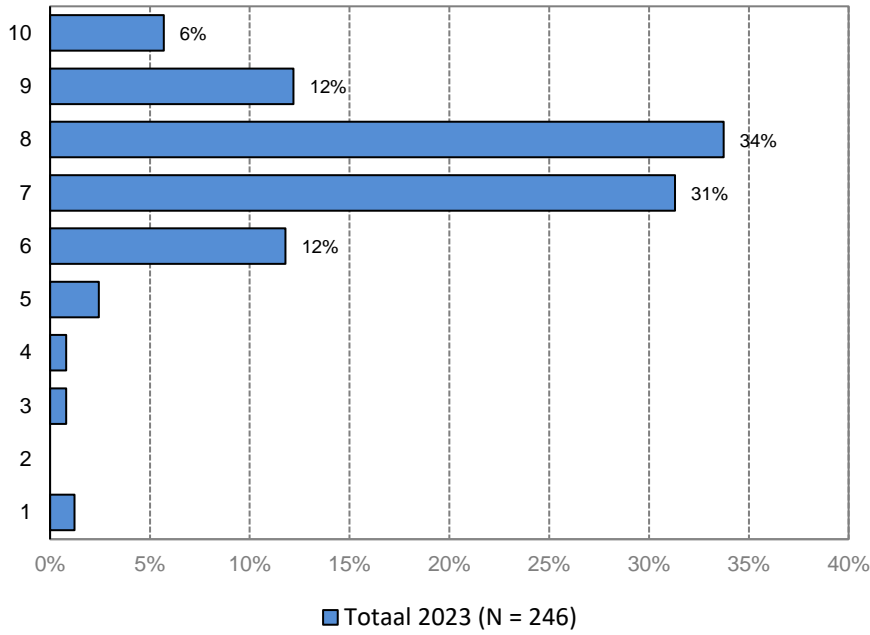


■ Totaal 2023 (N = 245)

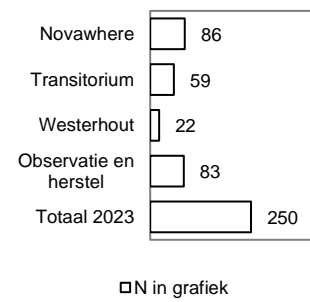
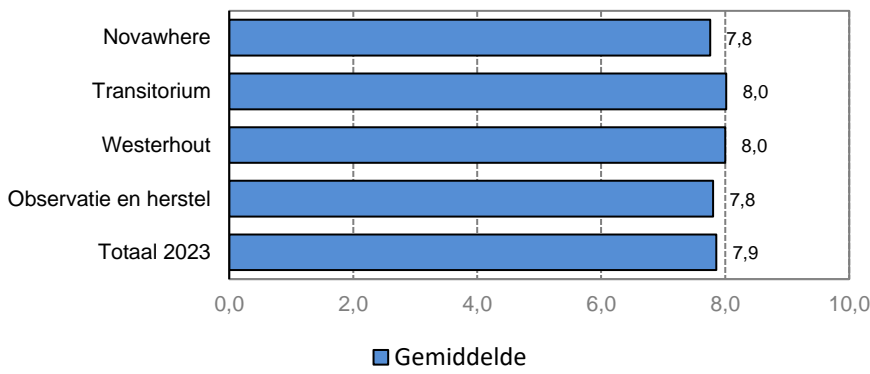
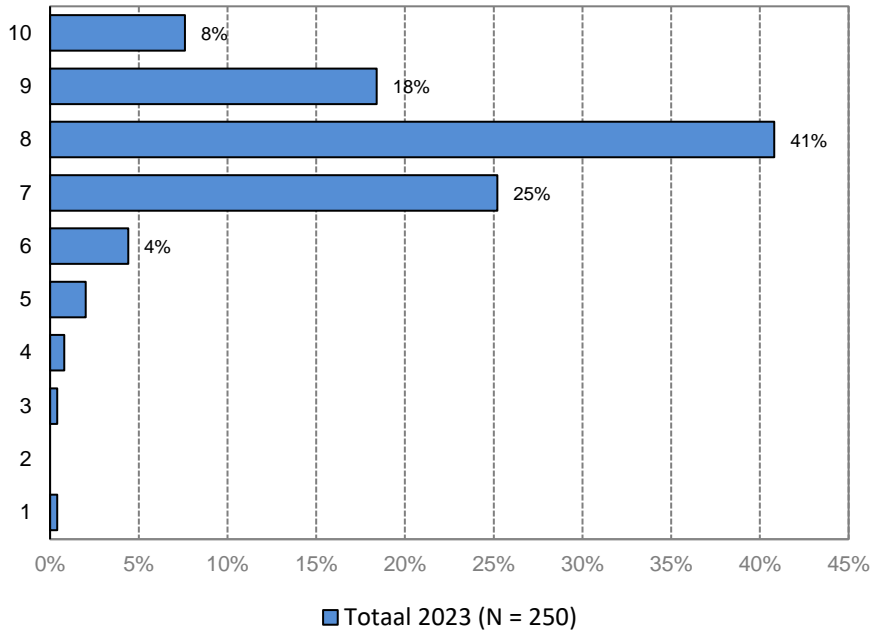


□ N in grafiek

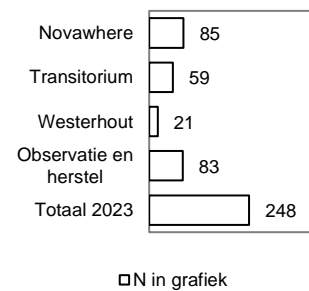
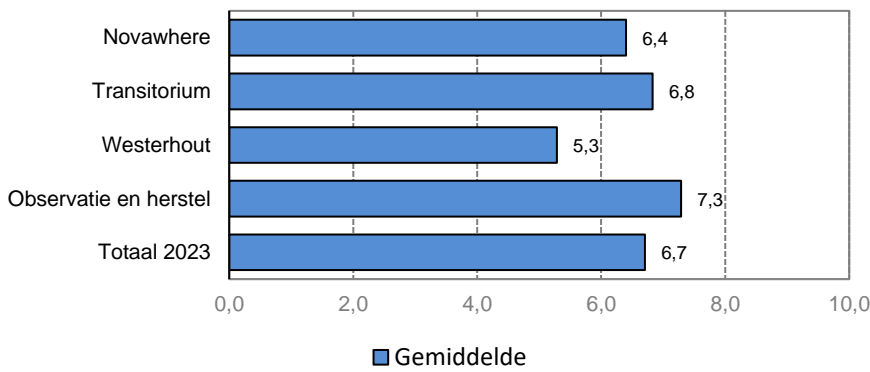
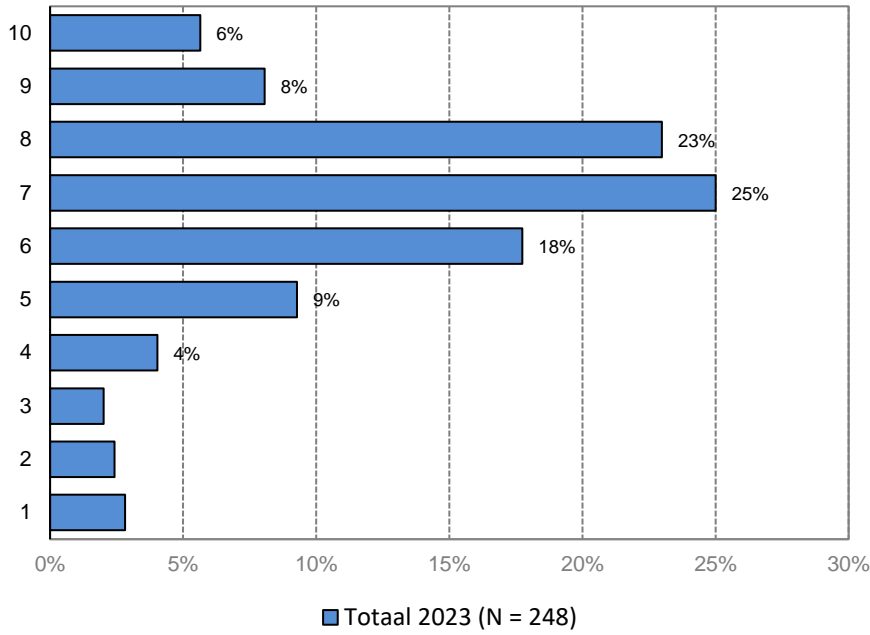
### 15. Hoe beoordeelt u het (voorlopige) effect van uw behandeling?



### 16. Is er tijdens uw verblijf voldoende rekening gehouden met uw privacy?

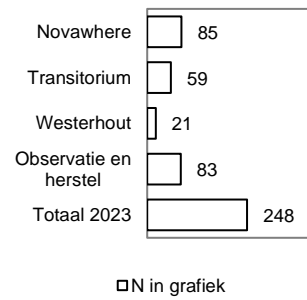
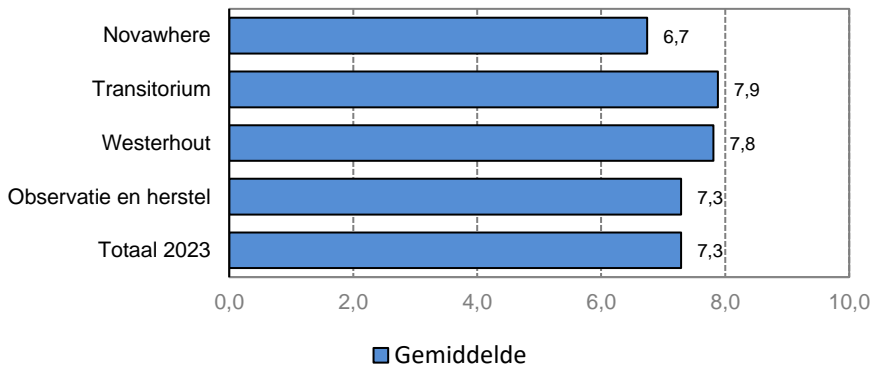
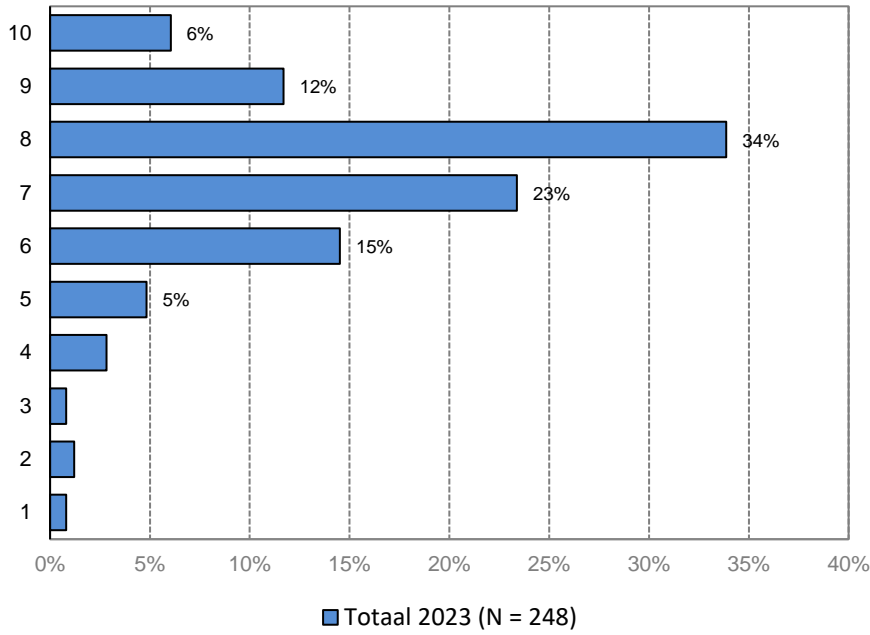


### 17. Wat vond u van de maaltijden?

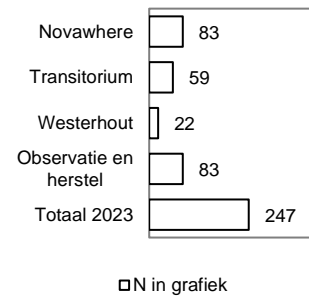
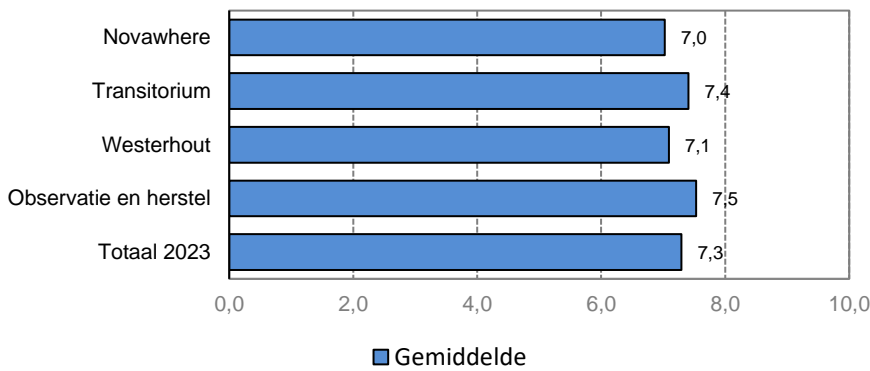
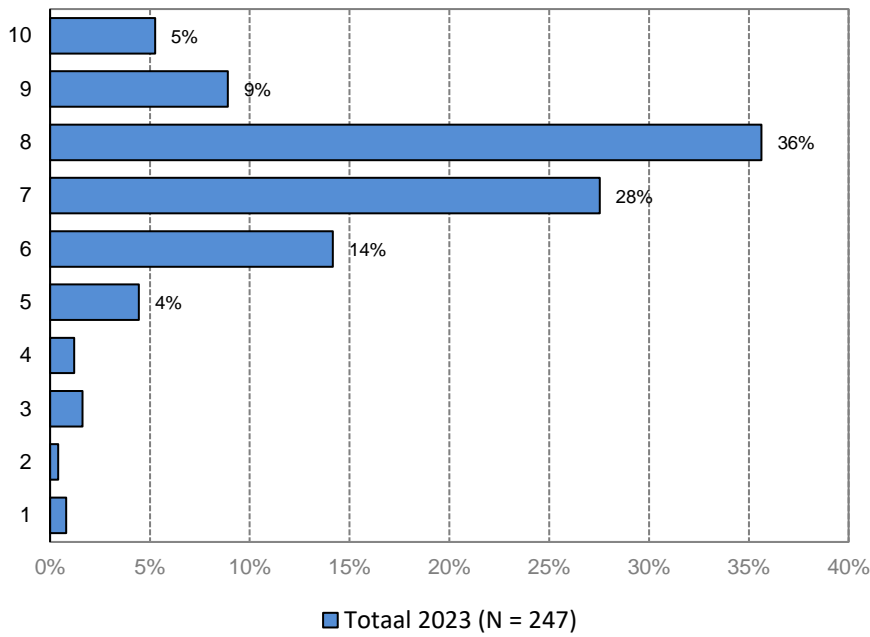




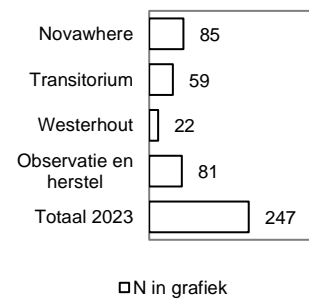
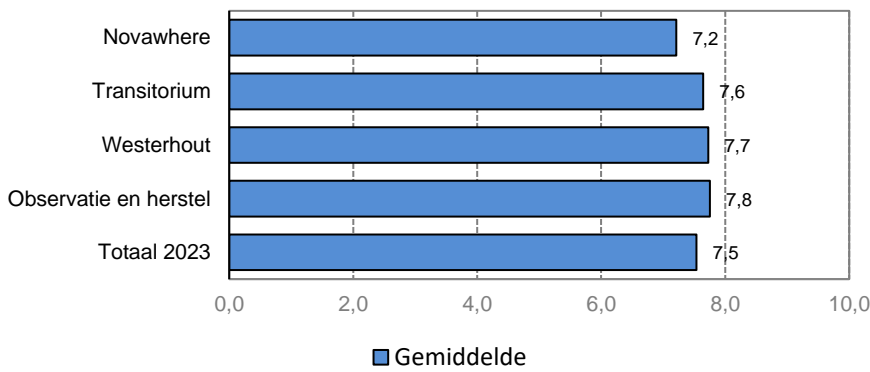
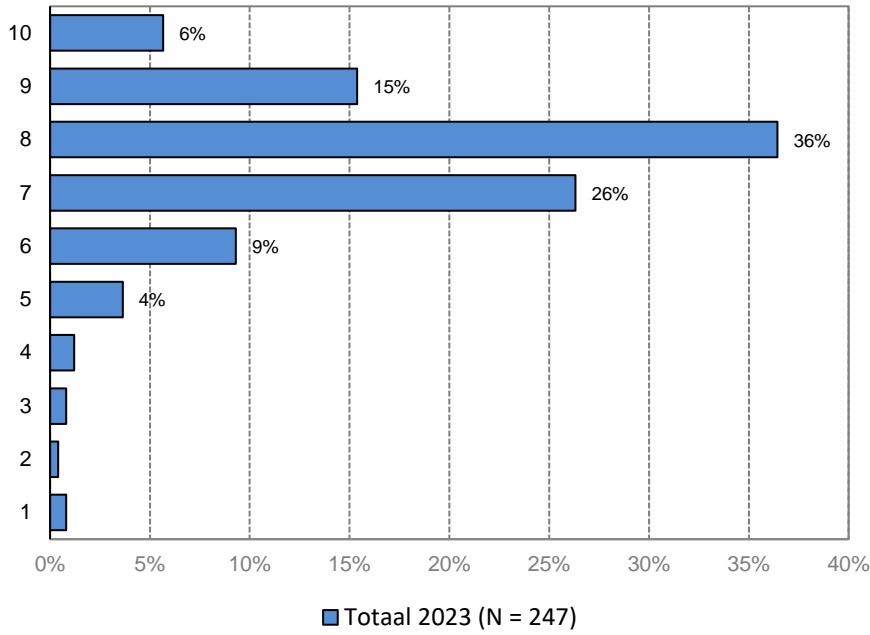
**18. Is de behandelruimte of woon- en verblijfsruimte net, schoon en toegankelijk?**



### 19. Hoe heeft u de voorbereiding/begeleiding met betrekking tot uw ontslag ervaren?

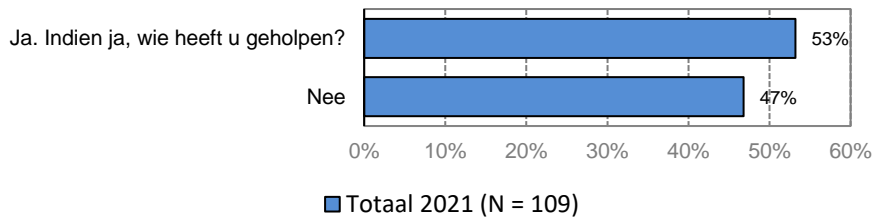


### 20. Zijn de met u gemaakte afspraken met betrekking tot uw ontslag duidelijk?



**21. Wat zouden wij kunnen verbeteren voor mensen die bij ons komen om te revalideren?****22. Wat vond u positief of goed?**

De antwoorden op vraag 21 en 22 zijn weergegeven in de bijlagen bij de trimesterrapportages.

**23. Heeft iemand u geholpen om deze vragenlijst in te vullen?**

In veruit de meeste gevallen waarin de cliënt geholpen is, heeft een medewerker van de afdeling de cliënt geholpen.

## 4. Conclusies

### 5.1 Achtergrond revalidanten

9% van de respondenten heeft gerevalideerd in Westerhout. 23% revalideerde in Transitorium, 34% in Novawhere en 33% in Observatie en herstel. De meeste respondenten revalideerden voor een overige aandoening (31%). 63% verbleef korter dan een maand op de revalidatieafdeling en 32% tussen de één en drie maanden. 5% van de revalidanten die aan deze raadpleging heeft meegedaan, heeft langer dan drie maanden bij De Zorgcirkel gerevalideerd.

### 5.2 Informatievoorziening

41% van de geraadpleegde revalidanten geeft een 8 of hoger over de informatievoorziening vóór opname op de revalidatieafdeling (door het ziekenhuis). De meeste revalidanten gaven een 7, het hoogst gegeven cijfer is een 10 en het laagst gegeven cijfer is een 1. De informatievoorziening vóór opname op de revalidatieafdeling (door het ziekenhuis) wordt gemiddeld met een 6,4 beoordeeld.

De informatievoorziening bij opname op de revalidatieafdeling wordt beter gewaardeerd, want 47% van de respondenten geeft hiervoor een score 8 of hoger. Het hoogst gegeven cijfer is een 10 en het laagst gegeven cijfer is een 1. De meeste revalidanten geven een 8. De gemiddelde beoordeling voor De Zorgcirkel als geheel is een 7,3.

### 5.3 Vraag, probleem of hulpverzoek goed begrepen

Als aan de revalidanten gevraagd wordt of hun vraag, probleem of hulpverzoek goed begrepen is door de medewerkers van De Zorgcirkel, geven de meeste revalidanten een 8. 59% van de revalidanten geeft een 8 of hoger. Hier is het hoogst gegeven cijfer een 10 en het laagst gegeven cijfer is een 1. De gemiddelde beoordeling voor de Zorgcirkel als geheel is een 7,5.

### 5.4 Betrokkenheid bij het opstellen van het revalidatiedoelen/behandelplan

44% van de geraadpleegde revalidanten geeft een 8 of hoger als hen gevraagd wordt of ze betrokken zijn bij het opstellen van hun revalidatiedoelen/behandelplan. De meeste revalidanten geven een 8, het hoogst gegeven cijfer is een 10 en het laagst gegeven cijfer is een 1. De gemiddelde beoordeling voor De Zorgcirkel als geheel is een 7.

37% van de geraadpleegde revalidanten geeft een 8 of hoger als hen gevraagd wordt of de voortgang van de revalidatie met hen besproken werd, aan de hand van het behandelplan. De meeste revalidanten geven een 7, het hoogst gegeven cijfer is een 10 en het laagst gegeven cijfer is een 1. De gemiddelde beoordeling voor De Zorgcirkel als geheel is een 6,8.

Als aan revalidanten gevraagd wordt of hun partner/mantelzorger actief betrokken is bij hun revalidatieproces, geeft 53% van de geraadpleegde revalidanten een 8 of hoger. De meeste revalidanten geven een 8 en ook bij deze vraag is het hoogst gegeven cijfer een 10 en het laagst gegeven cijfer een 1. De gemiddelde beoordeling voor De Zorgcirkel als geheel is een 7.

### 5.5 Omgang door de medewerkers en aandacht van de medewerkers

72% van de revalidanten geeft een 8 of hoger als hen gevraagd wordt wat ze van de manier vinden waarop medewerkers met de revalidant omgingen en aandacht gaven. De meeste revalidanten geven een 8, het hoogst gegeven cijfer is een 10 en het laagste cijfer is een 1. De gemiddelde beoordeling voor De Zorgcirkel als geheel is een 8.

### 5.6 Maken en nakomen van afspraken

Voor het maken en nakomen van afspraken over tijden, tijdstippen en bereikbaarheid geeft 52% van de geraadpleegde revalidanten een 8 of hoger. De meeste revalidanten geven een 8, het hoogst gegeven cijfer is een 10 en het laagst gegeven cijfer is een 2. De gemiddelde beoordeling voor De Zorgcirkel als geheel is 7,4.

### 5.7 Stimulatie en motivatie van zelfstandigheid

Aan de revalidanten is gevraagd of ze tevreden zijn over de mate waarin hun zelfstandigheid werd gestimuleerd en gemotiveerd. 64% geeft hiervoor een 8 of hoger. De meeste revalidanten geven een 8, het hoogst gegeven cijfer is een 10 en het laagst gegeven cijfer is een 3. De gemiddelde beoordeling voor De Zorgcirkel als geheel is 7,7.

### 5.8 Samenwerking tussen zorgverleners en behandelaars

Voor de samenwerking tussen zorgverleners en behandelaars geeft 56% een 8 of hoger. De meeste revalidanten geven een 8, het hoogst gegeven cijfer is een 10 en het laagst gegeven cijfer is een 2. De gemiddelde beoordeling voor De Zorgcirkel als geheel is 7,5.

### 5.9 Effect van de behandeling

Voor het (voorlopige) effect van de behandeling geeft 52% van de geraadpleegde revalidanten een 8 of hoger. De meeste revalidanten geven een 8, het hoogst gegeven cijfer is een 10 en het laagste cijfer is een 1. De gemiddelde beoordeling voor De Zorgcirkel als geheel is 7,5.

### 5.10 Privacy

67% van de geraadpleegde revalidanten geeft een 8 of hoger als hen gevraagd wordt of er tijdens hun verblijf voldoende rekening gehouden is met hun privacy. De meeste revalidanten geven een 8, het hoogst gegeven cijfer is een 10 en het laagst gegeven cijfer is een 1. De gemiddelde beoordeling voor De Zorgcirkel als geheel is 7,9.

### 5.11 Maaltijden

Voor de maaltijden geeft 37% van de geraadpleegde revalidanten een 8 of hoger. De meeste revalidanten geven een 7, het hoogst gegeven cijfer is een 10 en het laagst gegeven cijfer is een 1. De gemiddelde beoordeling voor de Zorgcirkel als geheel is 6,7.

### 5.12 Behandelruimte en woon- en verblijfsruimte

52% van de geraadpleegde revalidanten geeft een 8 of hoger op de vraag of de behandelruimte of woon- en verblijfsruimte net, schoon en toegankelijk is. De meeste revalidanten geven een 8, het hoogst gegeven cijfer is een 10 en het laagst gegeven cijfer is een 1. De gemiddelde beoordeling voor De Zorgcirkel als geheel is een 7,3.

### 5.13 Voorbereiding/begeleiding met betrekking tot ontslag

Voor de voorbereiding/begeleiding met betrekking tot het ontslag geeft 50% een 8 of hoger. De meeste revalidanten geven een 8, het hoogst gegeven cijfer is een 10 en het laagst gegeven cijfer is een 1. De gemiddelde beoordeling voor De Zorgcirkel als geheel komt uit op een 7,3.

Voor de duidelijkheid van de afspraken met betrekking tot ontslag geeft 57% een 8 of hoger. De meeste revalidanten geven een 8, het hoogst gegeven cijfer is een 10 en het laagst gegeven cijfer is een 1. De gemiddelde beoordeling voor De Zorgcirkel als geheel komt uit op een 7,5.

### NPS

24% van de geraadpleegde revalidanten geeft een 9 of hoger op de vraag of ze De Zorgcirkel zouden aanbevelen bij familie of vrienden en is daarmee een promotor. 60% geeft een 7 of 8, wat hen een passief tevreden respondent maakt en 17% geeft een 6 of lager en is daarmee een criticaster. De NPS score komt aldus uit op 51.

### Europese NPS

60% van de geraadpleegde revalidanten geeft een 8 of hoger op de vraag of ze De Zorgcirkel zouden aanbevelen bij familie of vrienden en is daarmee een promotor. 32% geeft een 7 of 8, wat hen een passief tevreden respondent maakt en 8% geeft een 5 of lager en is daarmee een criticaster.