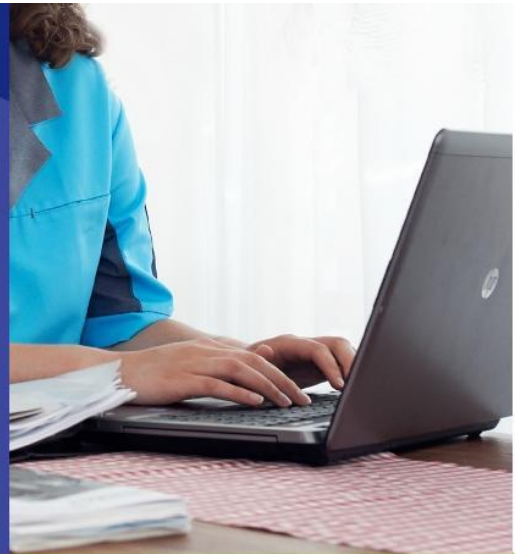


Wonen en zorg

Neboplus is ...
wonen met meerwaarde



*Een plek die voelt als thuis -
met de zorg die bij u past*

Uitkomst cliëntenonderzoek 2020



Positive
Perception
Program

Datum: april 2021

Opgesteld door: Femke van der Kuijp, Adviseur Kwaliteit & Veiligheid
Bijgewerkt na feedback MT en CR door: Eunice van Zomeren, bestuurder

Inhoud

Inleiding	3
1. Selectie	4
1.1 Selectie zorgafdeling	4
1.2 Selectie KSW	4
2. Respons	4
3. Selectievragen	5
4. Ervaringsvragen	7
4.1 Scores Kleinschalig wonen	7
4.2 Scores Zorgafdelingen	8
5. Waarderingsvragen	9
5.1 Welk rapportcijfer geeft u Neboplus?	9
5.2 Welk rapportcijfer geeft u onze zorgverlening?	9
5.3 NPS - Zou u ons aanbevelen bij familie, vrienden en collega's?	9
5.4 Tips of ideeën ter verbetering	10

Inleiding

In dit document kunt u de uitslagen lezen van het cliëntenonderzoek uitgevoerd in december 2020 onder de bewoners van Neboplus (Zorg, MPT, VPT, kleinschalig wonen). Het onderzoek is uitgevoerd in opdracht en samenspraak met het Managementteam en de Cliëntenraad.

Voor het onderzoek is gebruik gemaakt van de software van PPP-zorg. De vragenlijst bestond uit 4 selectievragen, 7 ervaringsvragen en 3 waarderingsvragen. Bij het onderzoek is in de vraagstelling zelf geen onderscheid gemaakt tussen de zorgafdelingen en kleinschalig wonen. Alle vragen zijn uit het oogpunt van de bewoner gesteld.

De uitkomsten van het onderzoek worden gebruikt om op een systematische wijze verbeteringen in onze dienstverlening tot stand te brengen.

Het conceptrapport van dit onderzoek wordt gecommuniceerd met de bestuurder, het MT en de Cliëntenraad. Het MT en de Cliëntenraad beslissen over de uit te voeren verbeteracties. De verbeteracties worden vervolgens voorgelegd aan de betreffende managers & teamcoördinatoren met het verzoek gerichte acties te formuleren. De vastgestelde verbeteracties worden opgenomen in het overzicht verbeteracties 2021. Voortgang wordt gerapporteerd aan de Adviseur Kwaliteit & Veiligheid.

De uitkomst van dit onderzoek wordt gedeeld met de Raad van Toezicht, het locatieteam van Neboplus en de Ondernemingsraad.

Leeswijzer

Hoofdstuk **1** en **2** geven algemene informatie over de gehanteerde selectie en de respons op het onderzoek. Hoofdstuk **3** laat een overzicht zien van de achtergrond van de respondenten.

In hoofdstuk **4** staan de scores van de 7 ervaringsvragen in de vorm van cirkeldiagrammen. De uitwerking inclusief alle reacties zijn te vinden in bijlage 1 en 2.

Hoofdstuk **5** bevat waarderingscijfers voor Neboplus en de zorgverlening samen met de berekende NPS score en tips ter verbetering.

1. Selectie

Gehanteerde selectiecriteria

- A. Bewoner is langer dan 1 maand woonachtig bij Neboplus
- B. Bewoner is in staat om de vragen te beantwoorden.
- C. Andere zwaarwegende redenen (onderbouwing)

Aanvulling selectiecriteria B: Bij bewoners die niet in staat zijn de vragen te beantwoorden (ook niet met hulp), dat betreft zowel cognitieve/mentale beperkingen als fysieke, heeft de mantelzorger/ eerste contactpersoon per e-mail een verzoek ontvangen om de vragenlijst digitaal in te vullen.

1.1 Selectie zorgafdeling

De zorgafdelingen bestaan uit alle bewoners wonende in een appartement waar zorg geleverd wordt door de medewerkers van Neboplus (Zorg, MPT, VPT). In totaal zijn dit 64 appartementen op het moment van dit onderzoek.

Voor de zorgafdelingen zijn 41 bewoners geselecteerd als steekproef van de totale populatie door middel van een automatische willekeurige selectie. Bij een aantal bewoners is vastgesteld dat zij de lijst niet zelf in kunnen vullen. Voor deze bewoners is de mantelzorger/ eerste contactpersoon benaderd om het formulier digitaal in te vullen.

De bewoners waarbij is vastgesteld dat zij de vragenlijst wel zelf in kunnen vullen is besloten om, in verband met de corona maatregelen, de bewoner een brief te sturen en te laten kiezen hoe zij feedback willen geven: op papier, digitaal, via de contactpersoon of middels een interview.

- **23** bewoner hebben bovenstaande brief ontvangen en hebben de volgende keuze gemaakt:
 - 6 middels een interview¹
 - 2 digitaal via contactpersoon
 - 9 op papier
 - 2 willen niet deelnemen
 - 4 bewoners hebben niet gereageerd
- **17** mantelzorgers zijn via de mail verzocht om het formulier in te vullen
- **1** bewoner is bij aanvang van het onderzoek verhuist naar KSW waardoor deze meegenomen is bij de mailing voor afdeling kleinschalig wonen.

1.2 Selectie KSW

Voor de afdelingen Kleinschalig Wonen (KSW) zijn alle bewoners geselecteerd die langer dan 1 maand woonachtig zijn bij Neboplus. Op het moment van de selectie zijn dit **30** (van de 32) bewoners. In alle gevallen is de mantelzorger/ eerste contactpersoon benaderd om de vragenlijst in te vullen.

¹ *Vlak voor het afnemen van de laatste 2 interviews zijn de maatregelen in verband met corona verder aangescherpt door de overheid waardoor er voor is gekozen om deze bewoners alsnog uit te nodigen op papier deel te nemen.*

2. Respons

Respons zorgafdelingen

- **4** bewoners hebben middels een interview zelf antwoord gegeven op de vragen
- **9** bewoner hebben gereageerd middels een papieren vragenlijst
- **8** eerste contactpersonen hebben de vragenlijst ingevuld

Totaal **21** ingevulde formulieren.
Reactiepercentage van **51%**

Respons kleinschalig wonen

9 wettelijk vertegenwoordigers hebben de digitale vragenlijst ingevuld.

Totaal **9** ingevulde formulieren.
Reactiepercentage van **30 %**

Totale respons

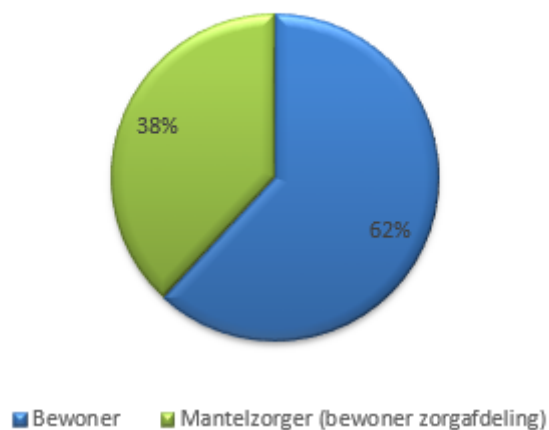
30 van de 71 zijn volledig ingevuld. Hiermee komt het totale reactiepercentage op **42%**.

Verwerking uitslagen

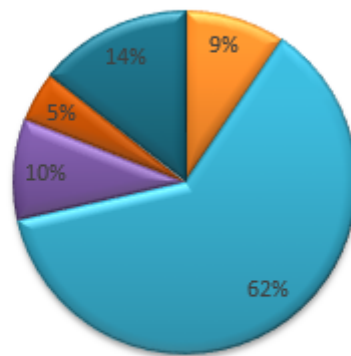
Het reactiepercentage van de afdelingen kleinschalig wonen is te laag om representatief te zijn voor de doelgroep. Het reactiepercentage moet dan minimaal 40% zijn. In dit rapport wordt de uitkomsten van de respondenten van kleinschalig wonen dan ook niet meegenomen.

3. Selectievragen

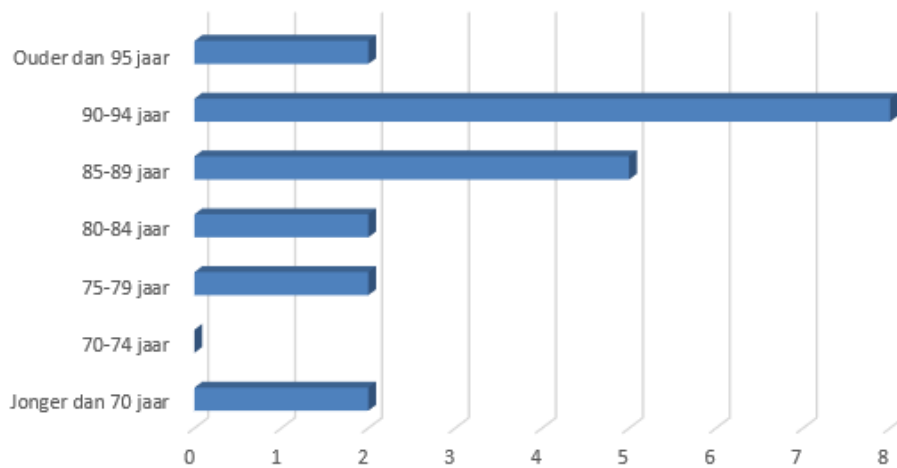
Wie vult de vragenlijst in?



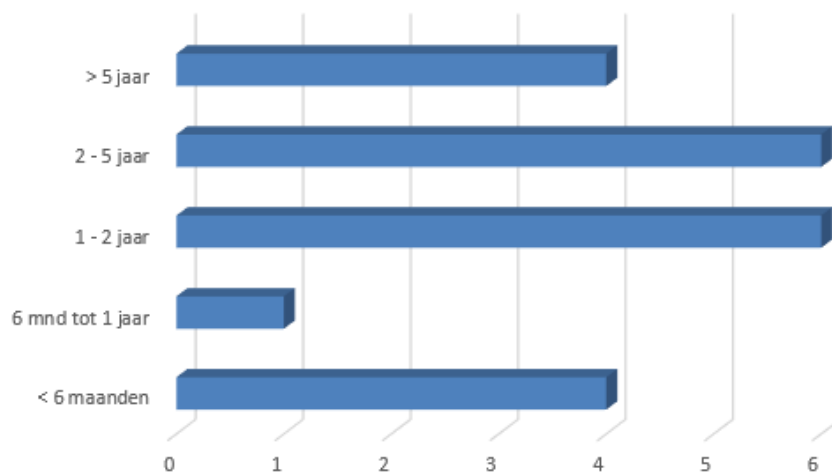
Wat is de reden van uw verblijf in Neboplus?



Wat is uw leeftijd? (bewoner)



Hoe lang woont u bij Neboplus?






4. Ervaringsvragen²

Gestelde vragen:

- **Aandacht:** We willen u met persoonlijke aandacht benaderen. Hoe ervaart u dit?
- **Persoonlijke verzorging:** We willen dat u naar eigen wens en behoefte persoonlijke verzorging ontvangt. (zoals: schone nagels, haren en kleding) Hoe ervaart u dit?
- **Levensvragen:** We willen u voldoende ondersteunen bij levensvragen (thema's als verlies van functie, eenzaamheid, rouw en ouderdom) . Hoe ervaart u dit?
- **Betrokkenheid:** Wij willen u en uw naasten betrekken bij de zorg. Hoe ervaart u dit?
- **Gezondheid:** Wij willen graag voldoende aandacht hebben voor uw gezondheid(s)klachten. Hoe ervaart u dit?
- **Schoonmaak:** Wij bieden u graag een schone woonomgeving (woon-/slaapkamer, toilet en badkamer). Hoe ervaart u dit?
- **Maaltijden:** Wij bieden u graag dagelijks een gezonde en lekkere warme maaltijd. Hoe ervaart u dit?

Antwoordmogelijkheden:

-  Tevreden, precies zoals ik wil
-  Voldoende, neutraal
-  Onvoldoende, verbetering noodzakelijk

Bij iedere vraag kreeg de respondent de mogelijkheid om een toelichting of tip te geven.

4.1 Scores Kleinschalig wonen

Niet gespecificeerd zie hoofdstuk 2.

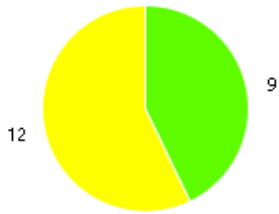
² In verband met de corona pandemie is er voor gekozen 2 vragen dit jaar niet te stellen omdat deze niet gepast zijn bevonden in de huidige situatie. Het gaat hierbij om de vragen:

Contact met anderen: We willen dat er voldoende gelegenheid is om contact te hebben met anderen (gezelligheid, delen & ontmoeten). Hoe heeft u dit ervaren?

Activiteitsaanbod: Wij willen dat de activiteiten die wij organiseren zijn afgestemd op uw wensen en verwachtingen. Hoe ervaart u dit?

4.2 Scores Zorgafdelingen

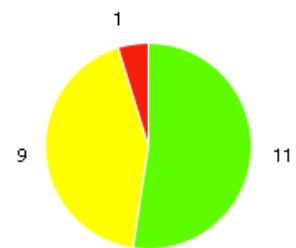
Aandacht



Persoonlijke verzorging



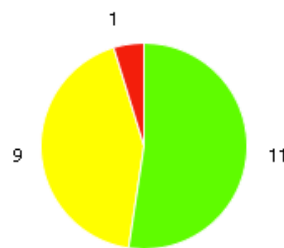
Contact met anderen



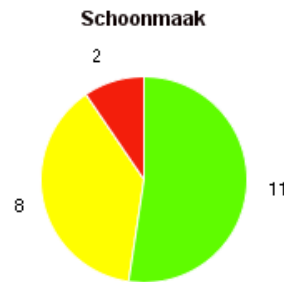
Activiteitsaanbod



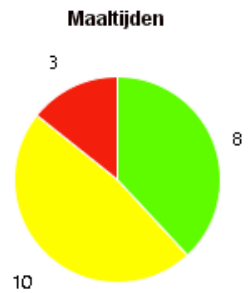
Levensvragen



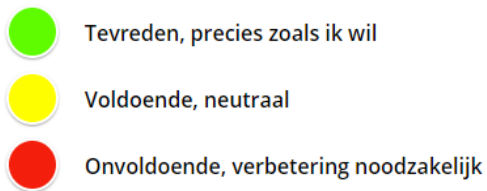
Betrokkenheid



Gezondheid



Schoonmaak



5. Waarderingsvragen

5.1 Welk rapportcijfer geeft u Neboplus?

- Gemiddeld Totaal: -- (2019: 8,1)
- Gemiddeld reactie KSW: -- (2019: 7,9)
- Gemiddeld reactie Zorgafdelingen: **8,1** (2019: 8,2)

5.2 Welk rapportcijfer geeft u onze zorgverlening?

- Gemiddeld Totaal: -- (2019: 8,3)
- Gemiddeld reactie KSW: -- (2019: 8,2)
- Gemiddeld reactie Zorgafdelingen: **8,2** (2018: 8,4)

5.3 NPS³ - Zou u ons aanbevelen bij familie, vrienden en collega's?

(0 = zeer zeker niet, 10 = zeer zeker wel)

Net Promotor Score Totaal: ---

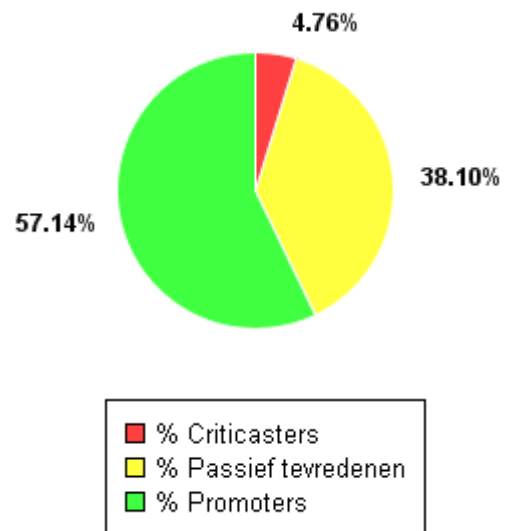
(2019: +58)

Net Promotor Score KSW: --

(2019: +21)

Net Promotor Score Zorgafdelingen: +52

(2019: +74)



³ Net Promoter Score (NPS) is een methode om de tevredenheid (loyaliteit) van een klant te meten. Op de vraag 'beveelt u ons aan?' wordt met een getal geantwoord. Op basis hiervan wordt een score berekend. De NPS score loopt van -100 tot +100

5.4 Tips of ideeën ter verbetering

Samenvatting van de reacties van respondenten in het vrije tekstveld voor tips en ideeën ter verbetering **zorgafdeling**:

- Communicatie tussen verzorgenden binnen het team wordt genoemd als aandachtspunt.
- Medewerkers hebben weinig tijd om even bij je te zijn.
- Persoonlijke wensen rondom: gezelligheid, bezorging van maaltijden en koffie, opvouwen van wasgoed, activiteiten, aanspraak & hulp.