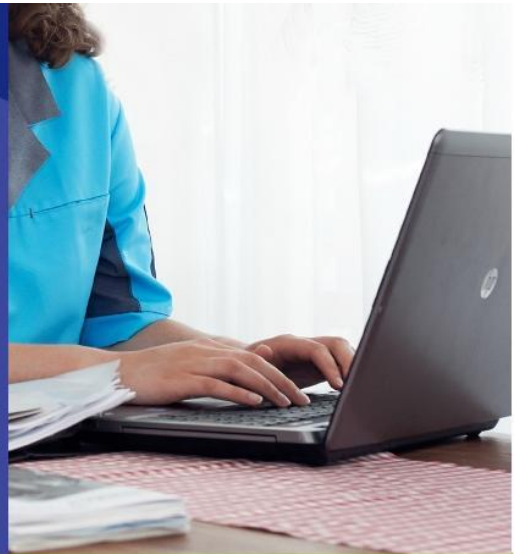


Wonen en zorg

Neboplus is ...
wonen met meerwaarde



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

Uitkomst cliëntenonderzoek 2021



Positive
Perception
Program

Datum: november 2021

Opgesteld door: Adviseur Kwaliteit & Veiligheid

Inleiding

In dit document kunt u de uitslagen lezen van het cliëntenonderzoek uitgevoerd in oktober- november 2021 onder de bewoners van Neboplus (Zorg, MPT, VPT, kleinschalig wonen). Het onderzoek is uitgevoerd in opdracht en samenspraak met het Managementteam en de Cliëntenraad.

Wijzigingen ten opzichte van vorig onderzoek

Door de toevoeging van de verplichte ervaringsvragen vanuit het kwaliteitskader is er voor gekozen om alle onderdelen uit het onderzoek dit jaar te laten scoren op een schaal van 1-10 (vorige jaren was de schaal: tevreden-voldoende-ontevreden).

Uitkomst van het onderzoek & rapportage

De uitkomsten van het onderzoek worden gebruikt om op een systematische wijze verbeteringen in onze dienstverlening tot stand te brengen. Het Managementteam en de Cliëntenraad van Neboplus beslissen over de uit te voeren verbeteracties. De uitkomst van dit onderzoek wordt gedeeld met de Raad van Toezicht, het locatieteam van Neboplus en de Ondernemingsraad.

Selectie respondenten

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 eerste contactpersoon per e-mail een verzoek ontvangen om de vragenlijst digitaal in te vullen namens de bewoner.

Voor de afdelingen Kleinschalig Wonen (KSW) zijn alle bewoners geselecteerd binnen de selectiecriteria (> 1 maand). In alle gevallen is de eerste contactpersoon benaderd om de vragenlijst in te vullen.

Voor de zorgafdelingen¹ zijn alle bewoners, binnen de selectiecriteria, benaderd met de vraag mee te werken aan het onderzoek. Hierbij kon een keuze gemaakt worden om deel te nemen via een digitale vragenlijst, papieren formulier, door het ontvangen van een interviewer op het appartement of om af te zien van deelname.

Reactiepercentage

KSW: 15 eerste contactpersonen hebben de digitale vragenlijst volledig ingevuld.
Reactiepercentage van **52 %**

Zorgafdelingen: Totaal 35 ingevulde formulieren (waarvan 19 door bewoners zelf en 16 door een naaste).
Reactiepercentage van **56%**

Totale reactiepercentage: 54%

¹ De zorgafdelingen bestaan uit alle bewoners wonende in een appartement waar zorg geleverd wordt door de medewerkers van Neboplus (Zorg, MPT, VPT).

1. Selectievragen

Wie vult de vragenlijst in?



Observaties

Totaal Reactiestatus - compleet: Compleet

50

Ik woon zelf bij Neboplus

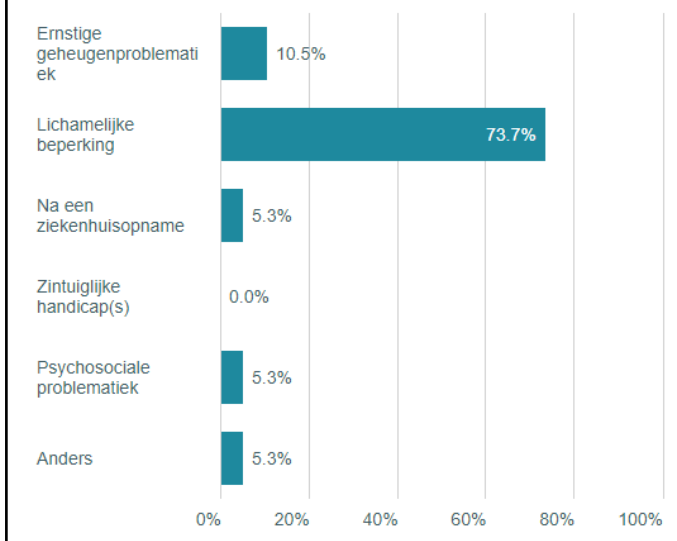
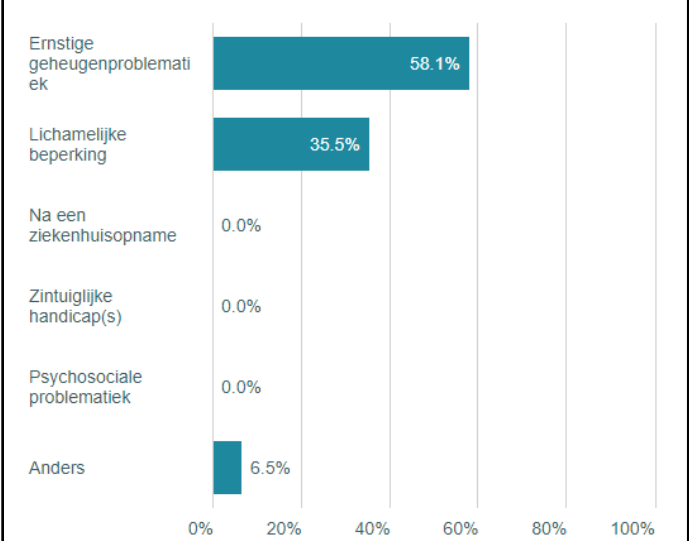
38.0%

Ik ben en naaste van een bewoner op de Lors/ de Vaarst/ Bloemendal (zorgafdeling)

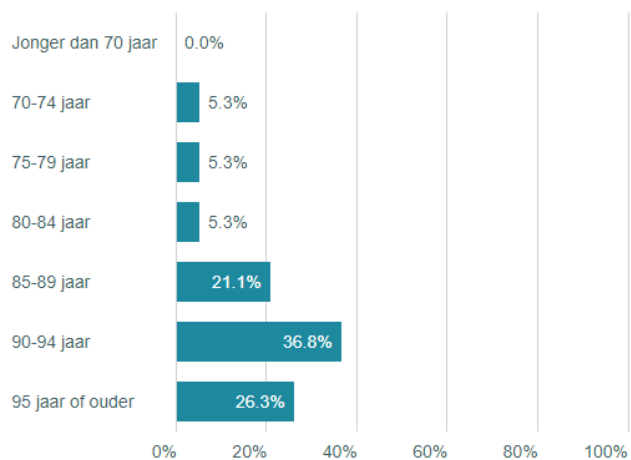
32.0%

Ik ben en naaste van een bewoner op Olijf/ Zonnebloem/ Klaproos/ Hortensia (kleinschalig wonen).

30.0%

Ik woon zelf bij Neboplus	Ik ben een naaste van een bewoner
<p>Wat is de reden van uw verblijf in Neboplus?</p>  <p>Observaties</p> <p>Totaal Reactiestatus - compleet: Compleet 19</p>	<p>Wat is de reden van het verblijf van uw naaste in Neboplus?</p>  <p>Observaties</p> <p>Totaal Reactiestatus - compleet: Compleet 31</p>

Wat is uw leeftijd?

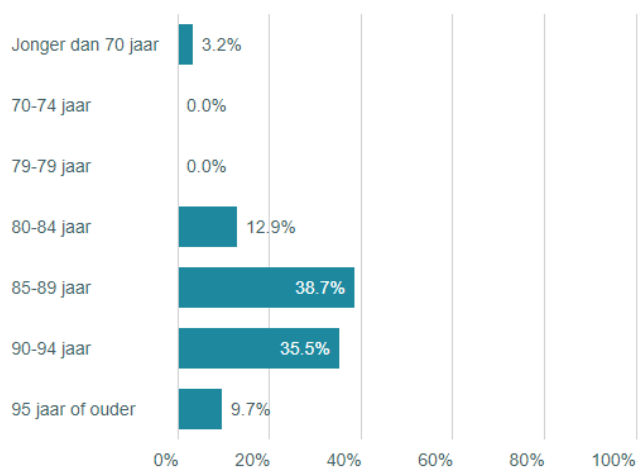


Observaties

Totaal Reactiestatus - compleet: Compleet

19

Wat is de leeftijd van uw naaste?

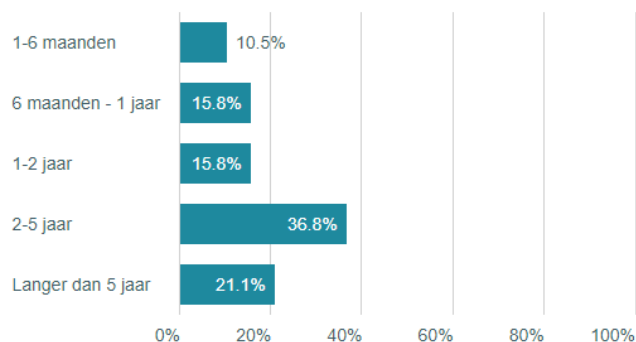


Observaties

Totaal Reactiestatus - compleet: Compleet

31

Hoe lang woont u al bij Neboplus?

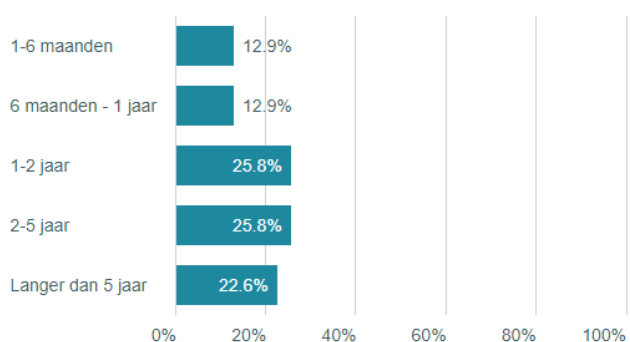


Observaties

Totaal Reactiestatus - compleet: Compleet

19

Hoe lang woont uw naaste al bij Neboplus?



Observaties

Totaal Reactiestatus - compleet: Compleet

31

2. Ervaringsvragen

Vanaf 2021 is het, vanuit het kwaliteitskader, verplicht om met een Totaalscore te werken. Aan deze score zijn 6 standaardvragen verbonden die iedere organisatie verplicht is om te stellen. Het gaat om de volgende vragen:

- **Afspraken:** Verliep het maken van een afspraak goed? En komt de organisatie/medewerker gemaakte afspraken over tijden, tijdstippen en bereikbaarheid na?
- **Verpleging:** Hoe beoordeelt u de kwaliteit en het effect van de verpleging, verzorging of behandeling?
- **Omgang medewerkers:** Behandelen de medewerkers u met aandacht? Gaan de medewerkers op een goede manier met u om?
- **Kwaliteit van leven:** Sluit de zorg aan op wat u zelf belangrijk vindt? Past het bij de manier waarop u wilt leven?
- **Luisteren:** Wordt u gezien en gehoord? Wordt er passend gereageerd op uw vraag of verzoek?
- **Accommodatie:** Vindt u het gebouw, de voorzieningen en de omgeving prettig?

Op basis van de berekening vastgelegd in het kwaliteitskader, komt de Totaalscore van Neboplus in dit onderzoek uit op:



	Totaal (50)	Kleinschalig wonen (15)	Zorgafdelingen (35)
Afspraken	8,04	8,00	8,06
Verpleging	8,06	8,13	8,03
Omgang medewerkers	8,28	8,40	8,23
Kwaliteit van leven	7,84	7,80	7,86
Luisteren	7,90	7,87	7,91
Accommodatie	8,42	8,33	8,46
TotaalScore	8,09	8,09	8,09

Naast de verplichte vragen heeft Neboplus de volgende vragen zelf toegevoegd:

- **Activiteitsaanbod:** Wij willen dat de activiteiten die wij organiseren zijn afgestemd op uw wensen en verwachtingen. Hoe ervaart u dit?
- **Ondersteuning:** We willen u voldoende ondersteunen bij vragen. Hoe ervaart u dit? (denk hierbij aan praktische zaken, maar ook aan momenten dat u het moeilijk hebt).
- **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?

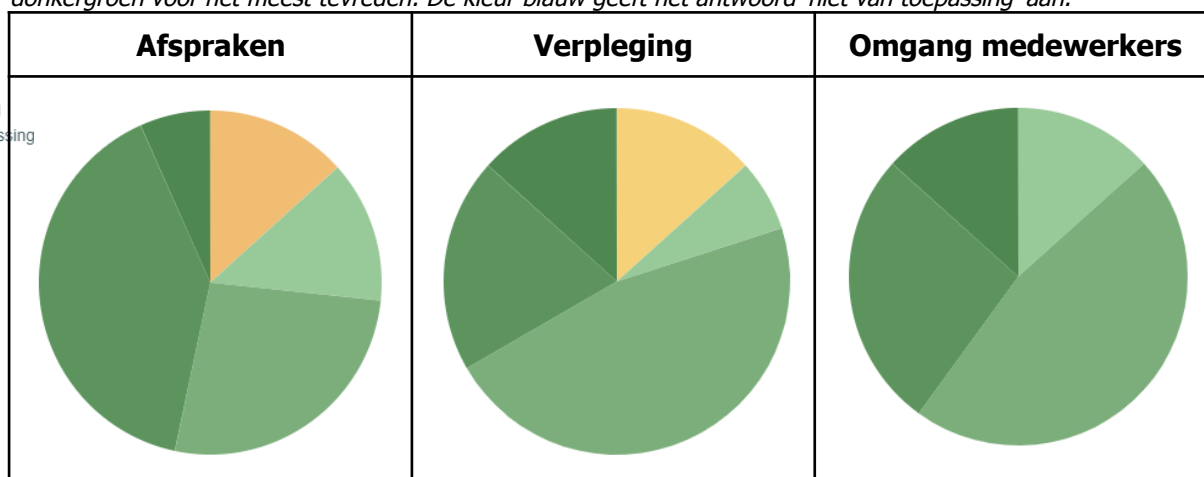
- **Maaltijden:** Wij bieden u graag dagelijks een broodmaaltijd. Hoe ervaart u de kwaliteit van deze maaltijd?
- **Aandacht:**
 - Wij hebben afgelopen jaar extra gewerkt aan het geven van meer persoonlijke aandacht aan u, heeft u dit ervaren?
 - Bent u hier tevreden over?

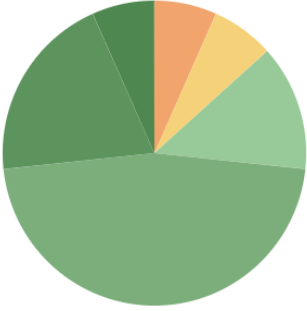
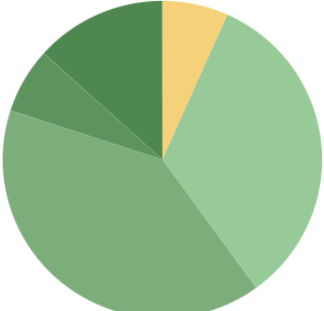
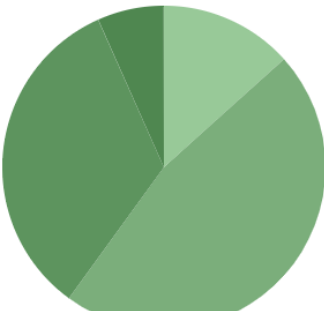
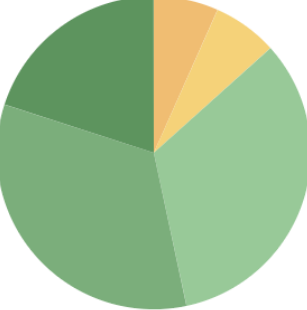
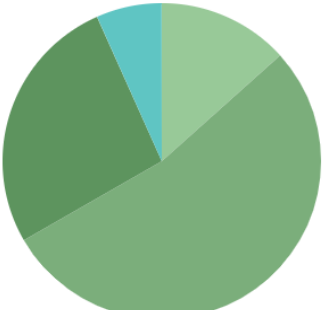
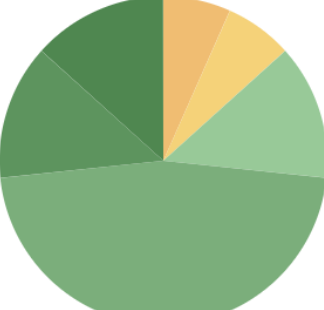
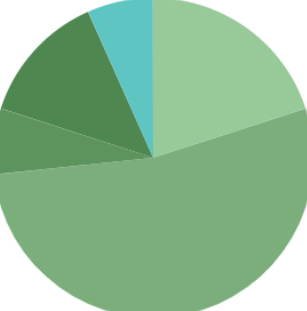


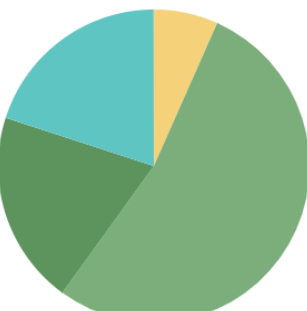
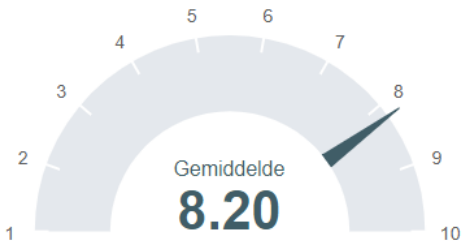
	Totaal	Kleinschalig wonen (15)	Zorgafdelingen (35)
Activiteitsaanbod	7,83	7,53	8,00
Ondersteuning	7,98	8,14	7,81
Betrokkenheid	7,92	7,93	7,91
Gezondheid	8,06	8,14	7,94
Schoonmaak	7,76	7,79	7,66
Broodmaaltijden	8,22	8,15	8,09
Persoonlijke aandacht - ervaren	Ja: 19 Nee: 2 Weet ik niet: 14	Ja: 8 Nee: 1 Weet ik niet: 6	Ja: 11 Nee: 1 Weet ik niet: 8
Persoonlijke aandacht - tevredenheid	8,19	8,08	7,97
Rapportcijfer Neboplus	8,18	8,20	8,17

- 1 - Slecht
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 - Uitsstekend
- Niet van toepassing

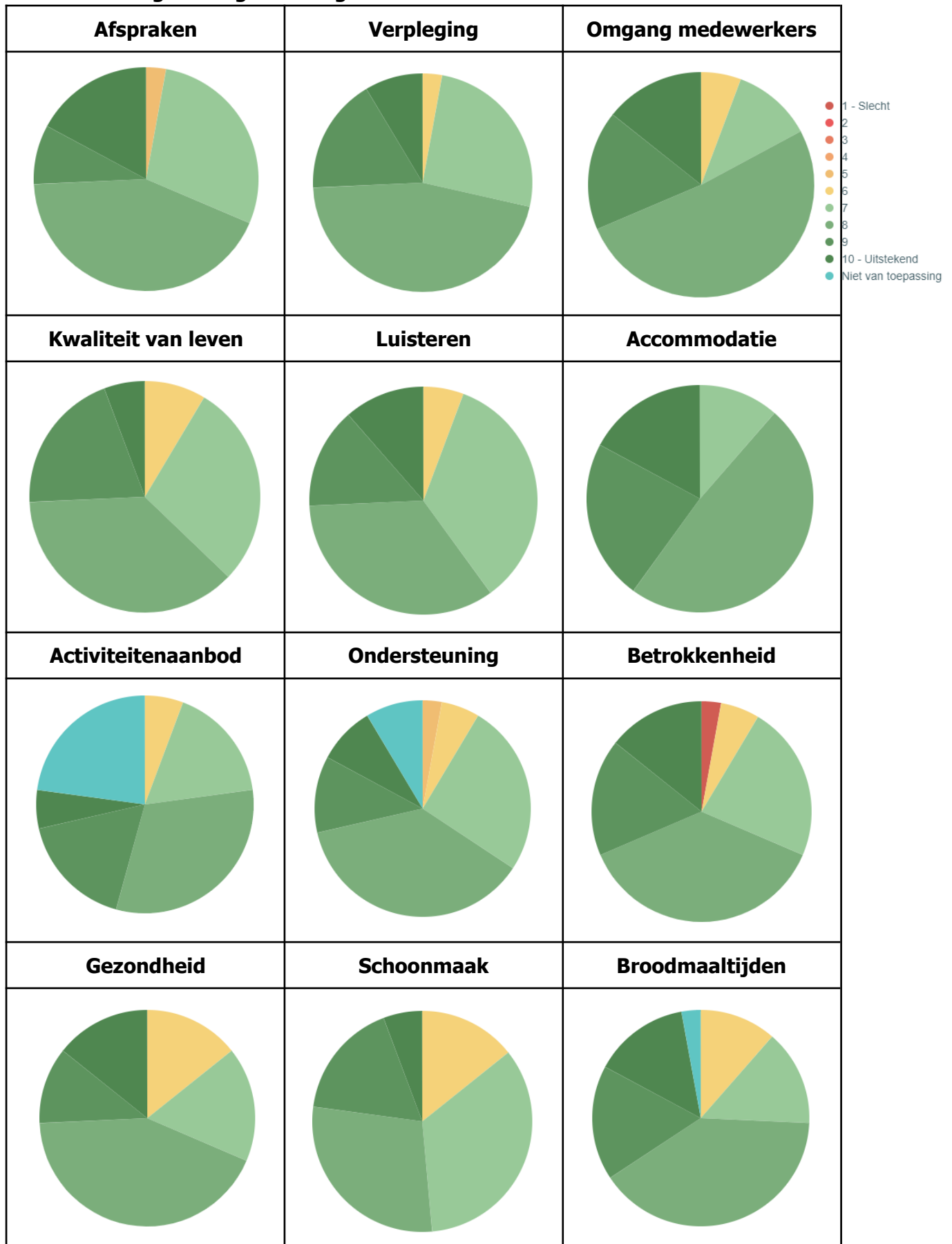
2.1 Scores Kleinschalig wonen in diagrammen

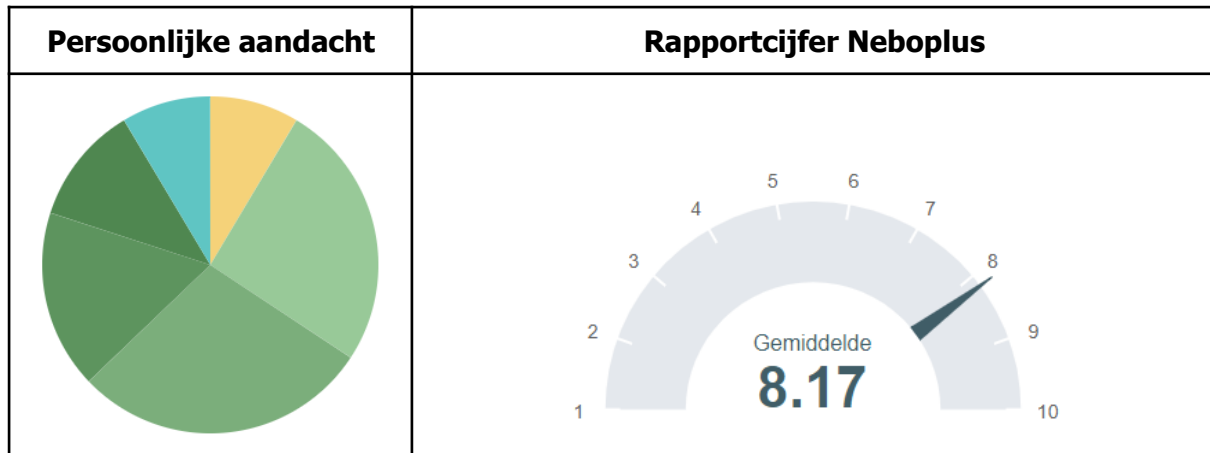
De kleuropbouw van de diagrammen is rood-oranje-geel-groen, waarbij rood voor het minst tevreden staat en donkergroen voor het meest tevreden. De kleur blauw geeft het antwoord 'niet van toepassing' aan.



Kwaliteit van leven	Luisteren	Accommodatie
		
Activiteitsaanbod	Ondersteuning	Betrokkenheid
		
Gezondheid	Schoonmaak	Broodmaaltijden
		
Persoonlijke aandacht	Rapportcijfer Neboplus	
		

2.2 Scores Zorgafdelingen in diagrammen





3. Open vragen

In het onderzoek zijn 3 open vragen gesteld aan de respondenten:

- Waarover bent u tevreden?
- Waarover bent u ontevreden?
- Heeft u nog tips of ideeën ter verbetering?

Hieronder een top 4 van de reacties.

Waarover bent u tevreden?	Aantal keer benoemd
Zorg(personeel)/ (persoonlijke) verzorging	12
Luisteren met aandacht, begrip, respect, meelevend	10
Gehele gang van zaken	7
Gebouw/ appartement/ faciliteiten	5

Waarover bent u ontevreden?	Aantal keer benoemd
Communicatie: Aantal contactmomenten / snelheid van informeren/ nakomen afspraken/ rapportage	7
Onduidelijkheid over werkwijze/ signaalfunctie (hulpvraag)	2
(onderdelen van de) Maaltijden	2
Huishoudelijke zorg, weinig tijd/ vaker nodig	2

Tips en ideeën ter verbetering	Aantal keer benoemd
Kwaliteit/ bereiding/ afwisseling eten.	4
Meer contactmomenten eerste contactpersoon/ Reageren op vragen die gesteld zijn in het portaal.	2
Vaker huishoudelijke hulp/ ramen zemen.	2
Persoonlijke aandacht/ praatje/ Neem iets meer tijd bij binnenkomst in een appartement voordat je zegt wat je komt doen.	2

4. Conclusie (verkort)

6.1 KSW

Mooie quotes KSW bij de vraag waar u tevreden over bent:

- ★ 'Ik ben tevreden over de liefdevolle verzorging en medewerkers en het prettige gebouw.'
- ★ 'Het streven om zo optimaal mogelijk aan te sluiten bij wie de cliënt is en wat hij/zij nodig heeft. Bewondering voor de creativiteit en het geduld waarmee jullie zoeken naar aansluiting.'
- ★ 'Dat er met liefde wordt omgegaan.'
- ★ 'De mix van persoonlijke zorg, zowel lichamelijk als geestelijk.'

Verbetermogelijkheden:

- Persoonlijke aandacht/ verzorging
- Nakomen afspraken

6.2 Zorgafdeling

Mooie quotes zorgafdelingen bij de vraag waar u tevreden over bent:

- ★ 'De vriendelijkheid van de zusters en ook van de vrijwilligers en ook van de keukenpersoneel is fijn. Ik voel mij mens en geen nummer. Zusters luisteren met aandacht en ook begrip dat waardeer ik.'
- ★ 'Samenwerking tussen de zusters, Wonen bij Nebo, ruime kamer. Hulp van medewerkers technische dienst, Mijn eigen wensen worden gerespecteerd'
- ★ 'De geboden zorg en aandacht waardeer ik als naaste enorm.'
- ★ 'Wij vinden dat Neboplus erg toegankelijk is voor iedereen. Het kopje koffie wat we als bezoeker vaak krijgen is van toegevoegde waarde.'
- ★ 'Warme maaltijden zijn heerlijk.'

Verbetermogelijkheden:

- Communicatie
- Maaltijden

7. Verbeteracties (verkort)

In samenspraak met de Cliëntenraad zijn verbeteracties afgesproken op de volgende punten:

- Communicatie cliëntportaal
- Inzet menucommissie
- Meten van tevredenheid van de maaltijden
- Persoonlijke benadering
- Informatievoorziening rondom huishouding en extra mogelijkheden