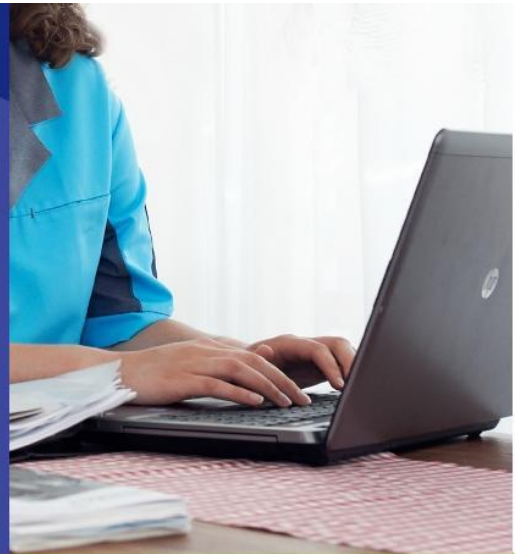


Wonen en zorg

Neboplus is ...  
wonen met meerwaarde



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

## Uitkomst cliëntenonderzoek 2022



Positive  
Perception  
Program

Datum: oktober 2022

Opgesteld door: Adviseur Kwaliteit & Veiligheid

## Inhoud

<b>Inleiding</b>	<b>2</b>
<b>1. Selectievragen</b>	<b>4</b>
<b>2. Ervaringsvragen</b>	<b>6</b>
2.1 Scores Kleinschalig wonen in diagrammen	7
2.2 Scores Zorgafdelingen in diagrammen	9
<b>3. Tips of ideeën ter verbetering</b>	<b>10</b>
<b>4. Conclusie (verkort)</b>	<b>11</b>
4.1 KSW	11
4.2 Zorgafdeling	11
<b>5. Verbeteracties (verkort)</b>	<b>12</b>

## Inleiding

In dit document kunt u de uitslagen lezen van het cliëntenonderzoek uitgevoerd in augustus/ september 2022 onder de bewoners van Neboplus (Zorg, MPT, VPT, kleinschalig wonen). Het onderzoek is uitgevoerd in opdracht en samenspraak met het Managementteam (MT) en de Cliëntenraad (CR) van Neboplus.

Voor het onderzoek is gebruik gemaakt van de software van Analyzer (voorheen PPP-zorg). De vragenlijst bestond uit:

- 4 selectievragen,
- 6 verplichte ervaringsvragen vanuit het kwaliteitskader VVT (Totaalscore),
- 6 ervaringsvragen vanuit Neboplus,
- 1 waarderingsvraag,
- 3 open vragen.

### **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.

Het conceptrapport van dit onderzoek wordt gecommuniceerd met de Raad van Bestuur, het MT en de CR van Neboplus. De CR doet een advies rondom de verbeteracties. Het MT en de Raad van Bestuur 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 2022/2023. Voortgang wordt gerapporteerd aan de Adviseur Kwaliteit & Veiligheid.

De uitkomst van dit onderzoek wordt gedeeld met de Raad van Toezicht, het locatieteam & dienstenteam 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 zorgafdelingen<sup>1</sup> 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: **13** eerste contactpersonen hebben de digitale vragenlijst volledig ingevuld.  
Reactiepercentage van **41%**

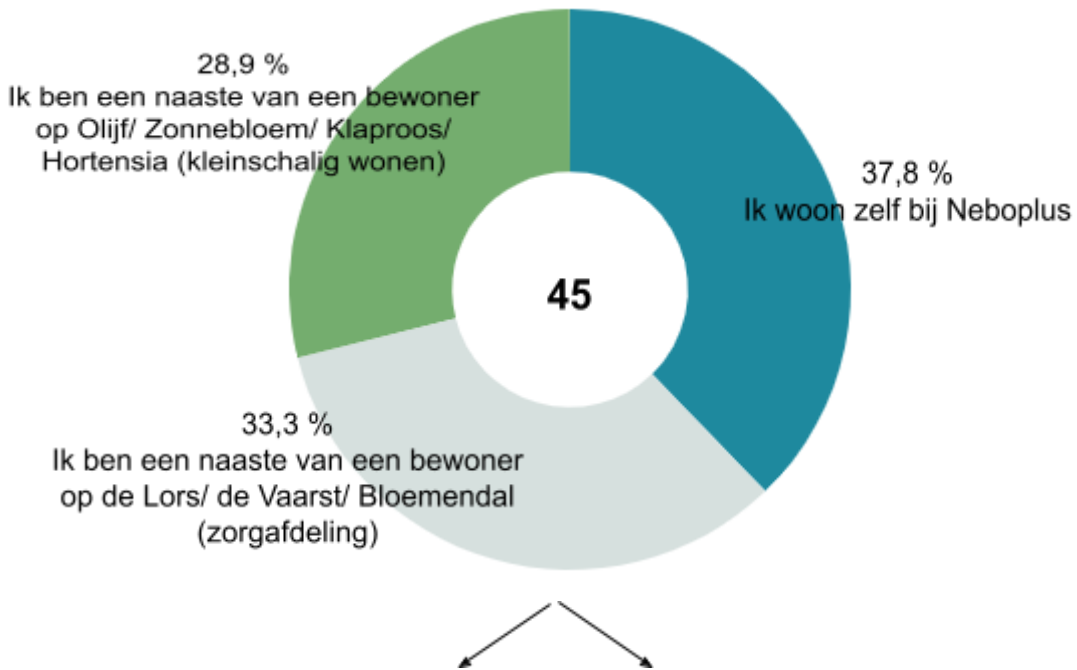
Zorgafdelingen: Totaal **32** ingevulde formulieren (*waarvan 19 door bewoners zelf en 16 door een naaste*).  
Reactiepercentage van **42%**

Totale reactiepercentage: **41%**

---

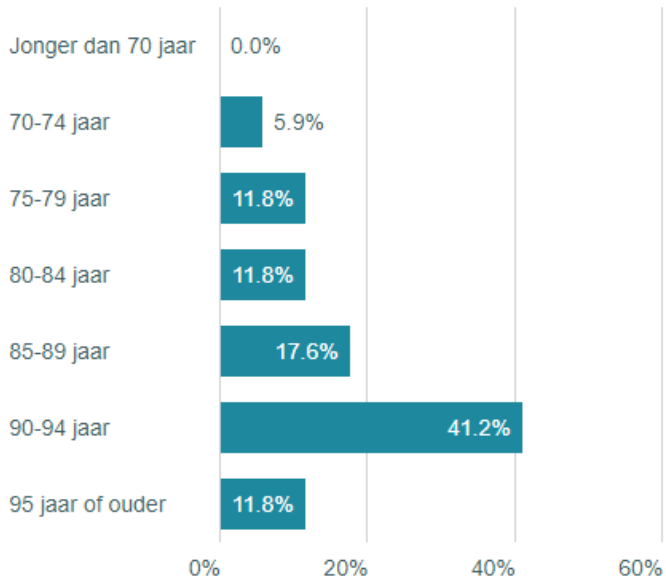
<sup>1</sup> De zorgafdelingen bestaan uit alle bewoners wonende in een appartement waar zorg geleverd wordt door de medewerkers van Neboplus (Zorg, MPT, VPT).

# 1. Selectievragen

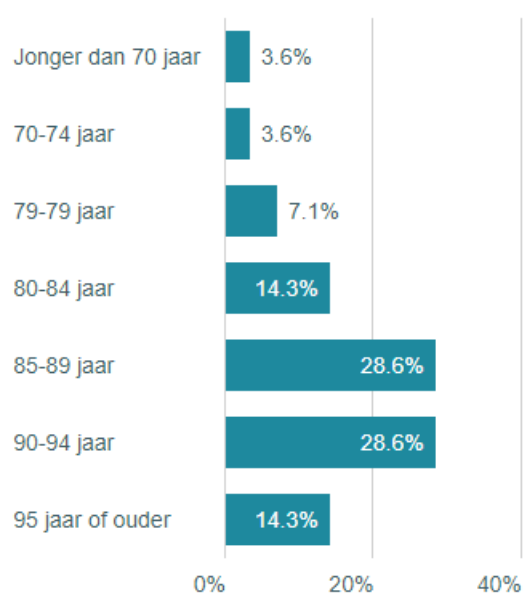


Ik woon zelf bij Neboplus	Ik ben een naaste van een bewoner																												
<p><b>Wat is de reden van uw verblijf in Neboplus?</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Reden</th> <th>Percentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ernstige geheugenproblematiek</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>Lichamelijke beperking</td> <td>58.8%</td> </tr> <tr> <td>Na een ziekenhuisopname</td> <td>11.8%</td> </tr> <tr> <td>Zintuiglijke handicap(s)</td> <td>5.9%</td> </tr> <tr> <td>Psychosociale problematiek</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>Anders</td> <td>23.5%</td> </tr> </tbody> </table>	Reden	Percentage	Ernstige geheugenproblematiek	0.0%	Lichamelijke beperking	58.8%	Na een ziekenhuisopname	11.8%	Zintuiglijke handicap(s)	5.9%	Psychosociale problematiek	0.0%	Anders	23.5%	<p><b>Wat is de reden van het verblijf van uw naaste in Neboplus?</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Reden</th> <th>Percentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ernstige geheugenproblematiek</td> <td>53.6%</td> </tr> <tr> <td>Lichamelijke beperking</td> <td>21.4%</td> </tr> <tr> <td>Na een ziekenhuisopname</td> <td>10.7%</td> </tr> <tr> <td>Zintuiglijke handicap(s)</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>Psychosociale problematiek</td> <td>3.6%</td> </tr> <tr> <td>Anders</td> <td>10.7%</td> </tr> </tbody> </table>	Reden	Percentage	Ernstige geheugenproblematiek	53.6%	Lichamelijke beperking	21.4%	Na een ziekenhuisopname	10.7%	Zintuiglijke handicap(s)	0.0%	Psychosociale problematiek	3.6%	Anders	10.7%
Reden	Percentage																												
Ernstige geheugenproblematiek	0.0%																												
Lichamelijke beperking	58.8%																												
Na een ziekenhuisopname	11.8%																												
Zintuiglijke handicap(s)	5.9%																												
Psychosociale problematiek	0.0%																												
Anders	23.5%																												
Reden	Percentage																												
Ernstige geheugenproblematiek	53.6%																												
Lichamelijke beperking	21.4%																												
Na een ziekenhuisopname	10.7%																												
Zintuiglijke handicap(s)	0.0%																												
Psychosociale problematiek	3.6%																												
Anders	10.7%																												

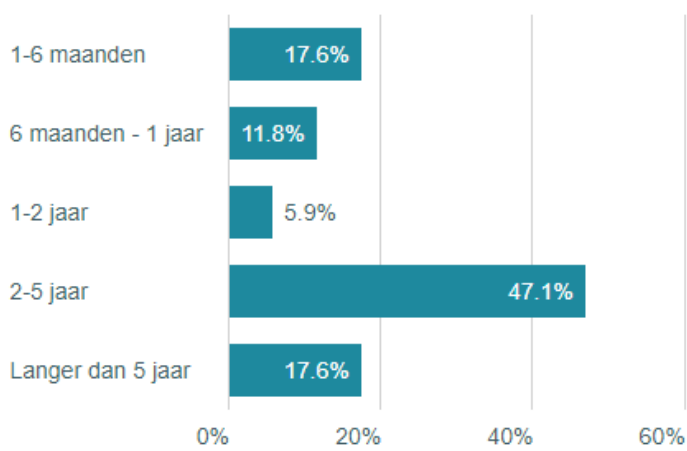
### Wat is uw leeftijd?



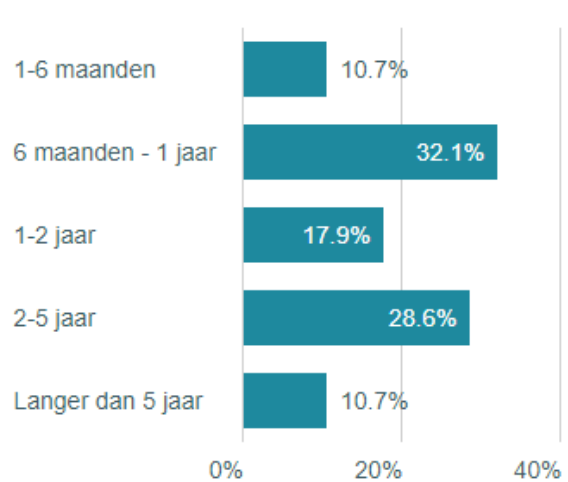
### Wat is de leeftijd van uw naaste?



### Hoe lang woont u al bij Neboplus?



### Hoe lang woont uw naaste al bij Neboplus?



## 2. Ervaringsvragen

Vanaf 2021 is het, vanuit het kwaliteitskader, verplicht om met een Totaalscore te werken. Aan deze score zijn 6 thema's verbonden waar een cijfer voor gegeven kan worden. Het gaat om de volgende thema's en bijbehorende voorbeelden:

- **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:



	<b>Totaal (45)</b>	<b>Kleinschalig wonen (13)</b>	<b>Zorgafdelingen (32)</b>
<b>Afspraken</b>	8,40	8,54	8,34
<b>Verpleging</b>	8,51	8,62	8,47
<b>Omgang medewerkers</b>	8,64	8,69	8,63
<b>Kwaliteit van leven</b>	8,29	8,31	8,28
<b>Luisteren</b>	8,31	8,69	8,15
<b>Accommodatie</b>	8,49	8,69	8,41
<b>TotaalScore</b>	8,44	8,59	8,38

Naast de verplichte thema's heeft Neboplus de volgende vragen zelf toegevoegd:

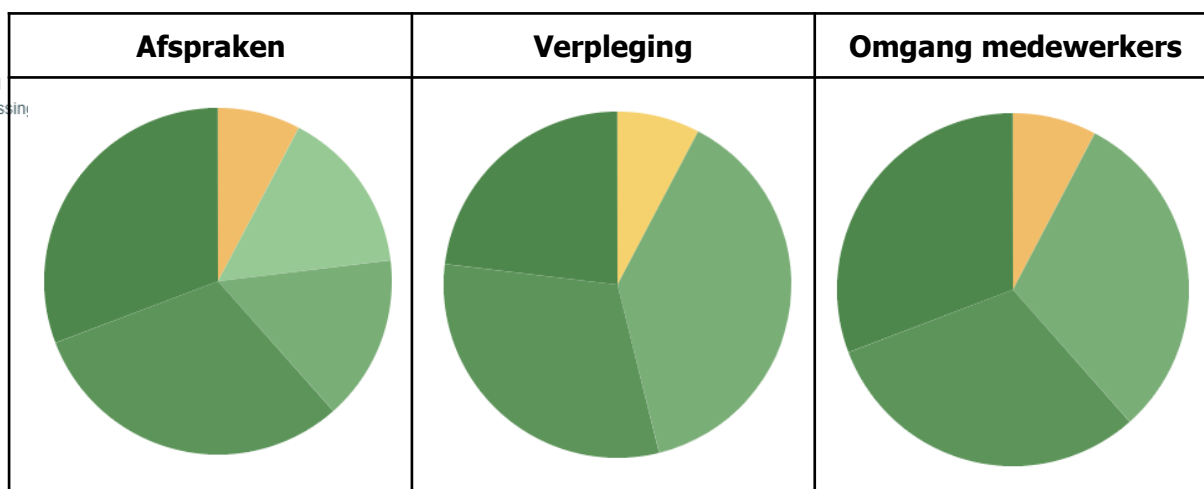
- **Activiteitsaanbod:** Wij willen dat de activiteiten die wij organiseren zijn afgestemd op uw wensen en verwachtingen. Hoe ervaart u dit?
- **Ondersteuning:** We willen u voldoende ondersteunen bij vragen. Hoe ervaart u dit? (denk hierbij aan praktische zaken, maar ook aan momenten dat u het moeilijk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

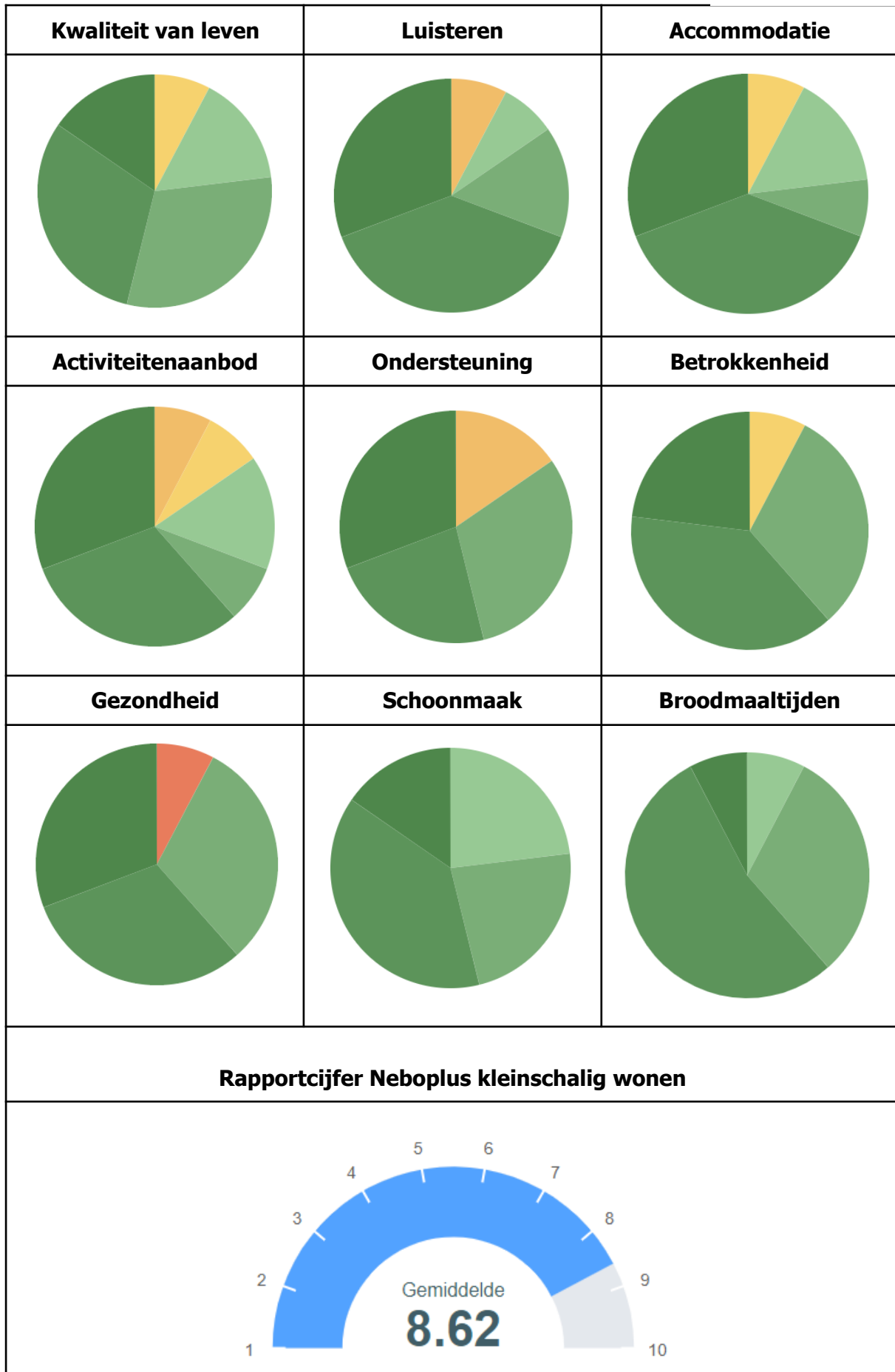
	Totaal	Kleinschalig wonen (13)	Zorgafdelingen (32)
<b>Activiteitsaanbod</b>	8,42	8,38	8,44
<b>Ondersteuning</b>	8,24	8,38	8,19
<b>Betrokkenheid</b>	8,58	8,69	8,53
<b>Gezondheid</b>	8,40	8,54	8,34
<b>Schoonmaak</b>	8,11	8,46	7,97
<b>Broodmaaltijden</b>	8,33	8,62	8,22
<b>Rapportcijfer Neboplus</b>	8,60	8,62	8,59

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

## 2.1 Scores Kleinschalig wonen in diagrammen

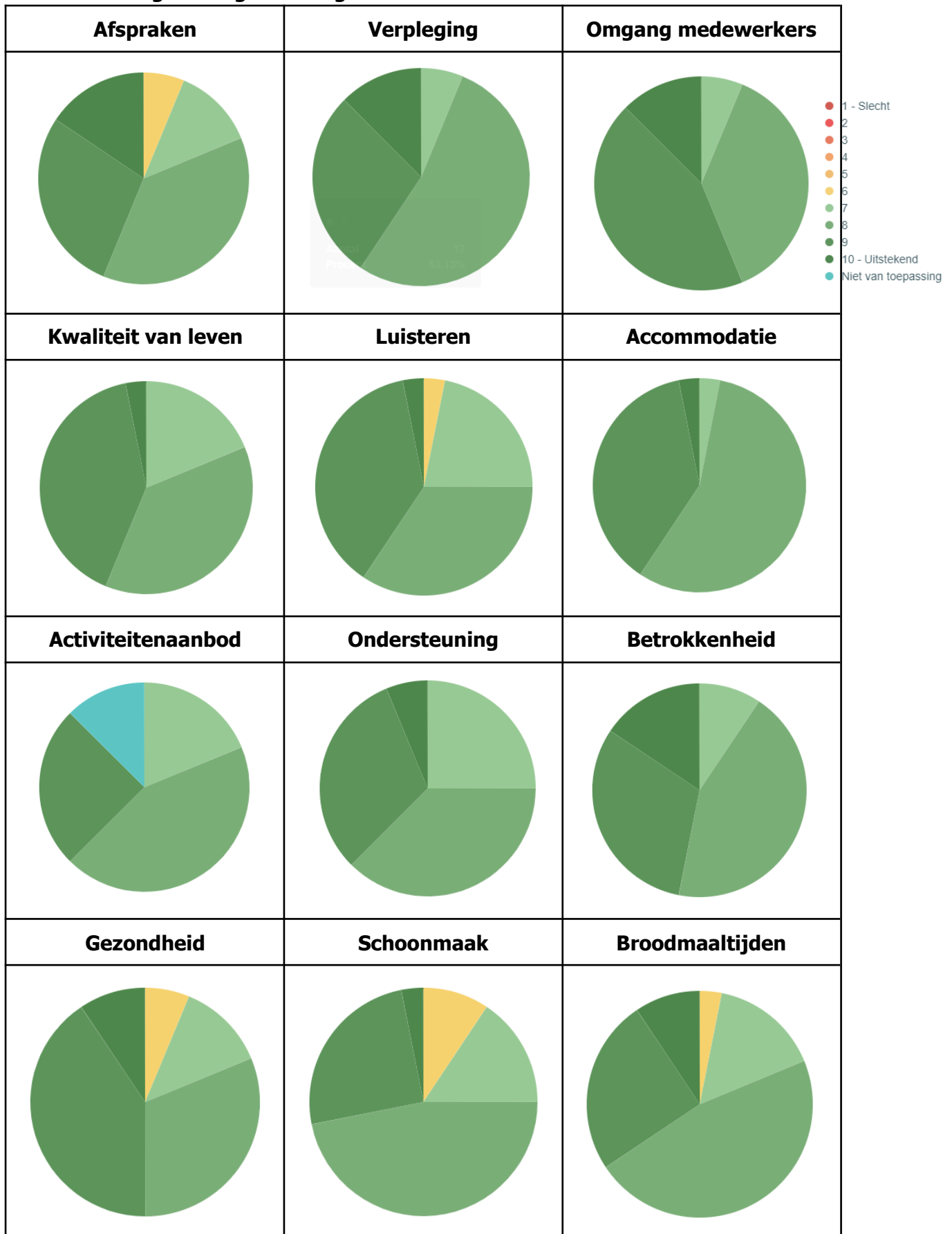
De kleuropbouw van de diagrammen is rood-oranje-geel-groen, waarbij rood voor het minst tevreden staat en donkergroen voor het meest tevreden. De kleur blauw geeft het antwoord 'niet van toepassing' aan.

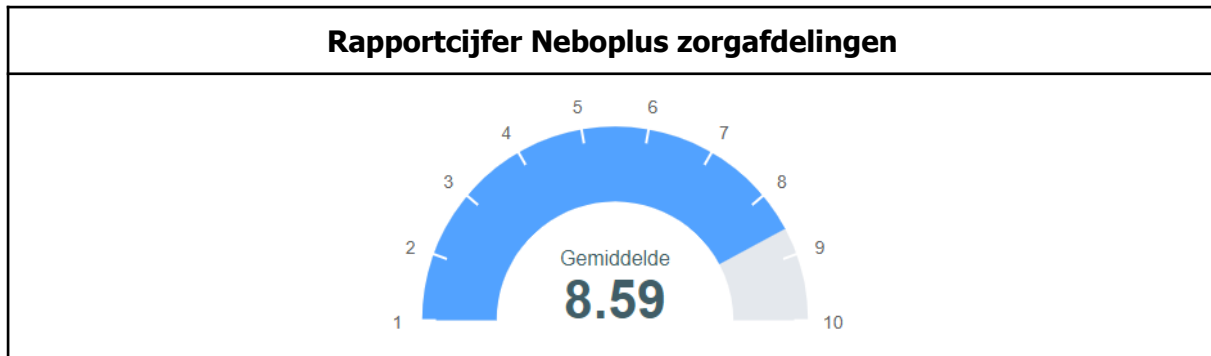






## 2.2 Scores Zorgafdelingen in diagrammen





### 3. Tips of ideeën ter verbetering

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 overzicht van de meest gegeven reacties:

Waarover bent u tevreden?	Aantal keer benoemd
(persoonlijke) Aandacht, luisteren, benadering	11
Bejegening, sfeer, vriendelijkheid (personeel en vrijwilligers)	11
Zorg/ zorgaanbod	10
Gehele gang van zaken	4

Waarover bent u ontevreden?	Aantal keer benoemd
(Warme) maaltijden (bereidingswijze, afwisseling)	4
Wijziging televisie	2

Heeft u nog tips of ideeën ter verbetering?	Aantal keer benoemd
Activiteitsaanbod (meer activiteiten (1), kerkdiensten (1), uitvoering (1), aanbod (2))	4
Maaltijden (temperatuur, bereiding, variatie, aanbod)	4
Uitvoering schoonmaakwerkzaamheden (onderdelen die verbeterd kunnen worden (4), beschikbare tijd (2), verschil per medewerker (1))	4

## 4. Conclusie (verkort)

Met het responspercentage van 41% geeft de uitslag van het onderzoek een gedegen beeld rondom de tevredenheid van bewoners/ diens vertegenwoordiger.

### 4.1 KSW

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

- ★ 'Nebo is fantastisch, ze kennen de cliënt, geven goede zorg! En met respect en liefde. Top medewerkers. Altijd goede communicatie.'
- ★ 'De liefdevolle omgang met cliënten, het stimuleren van de mogelijkheden die een ieder heeft en de aandacht voor diegenen die eromheen staan, vinden wij bijzonder.'
- ★ 'Fijne persoonlijke aandacht van alle disciplines.'
- ★ 'Neboplus wil duidelijk een veilige haven zijn voor haar bewoners. Daarbij beschikt zij over gemotiveerde verzorgenden waaronder enkele echte "toppers". Voor Neboplus als werkgever de kunst om juist deze medewerkers gemotiveerd en binnenboord te houden.'

Verbetermogelijkheden:

- Mogelijkheid om naar buiten te gaan
- Wisseling in personeel
- Maaltijdbereiding (in de huiskamer)

*Note: De respondenten die iets lagere cijfers (geel/oranje/rood in paragraaf 2.1) geven op onderdelen van het onderzoek hebben geen toelichting gegeven in het vrije veld. Het is daardoor lastig te bepalen waar deze cijfers op gebaseerd zijn en welke verbetermogelijkheden er voor Neboplus in dat verband zijn.*

### 4.2 Zorgafdeling

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

- ★ 'Ik ben tevreden over de verzorging en hoe de verzorgsters naar mij luisteren.'
- ★ 'Ik ben heel tevreden over de verpleegkundigen en de medewerkers en vrijwilligers in het restaurant. Het voelt als een warme deken voor mij.'
- ★ 'De behandeling van alle medewerkers van receptioniste, TD tot zorgpersoneel. Uitjes naar Leerdam en ballonfiesta zijn fantastisch.'
- ★ 'De wijze waarop gereageerd wordt als er iets is en de aandacht voor onze tante. Zeker het spoedeisende karakter van de opname en hoe e.e.a. is verlopen hebben wij als nabije familie zeer gewaardeerd (een 11 aan punten maar dat kan niet-haha). Onze tante vindt haar woonruimte en zorg een lot uit de loterij of wel een hemel op aarde. Is daar zeer dankbaar over naar ons toe.'
- ★ 'Verpleging: Vaak dezelfde mensen, dat is fijn. Complimenten voor de koks.'
- ★ 'Alle aandacht die ze voor mij hebben. Ik ben heel tevreden over de maaltijden ik krijg altijd een lekker alternatief voor iets wat ik niet kan verdragen.'
- ★ 'De behandeling als persoon. Ik voel mij mans en geen nummer.'

Verbetermogelijkheden:

- Maaltijden
- Communicatie
- Schoonmaak
- Aanbod activiteiten

## 5. Verbeteracties (verkort)

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

- Schoonmaak, onderzoek naar wensen ten opzichte van de mogelijkheden.
- Wijze van uitvoering van het cliëntenonderzoek, onderzoek doen naar mogelijk andere methode.