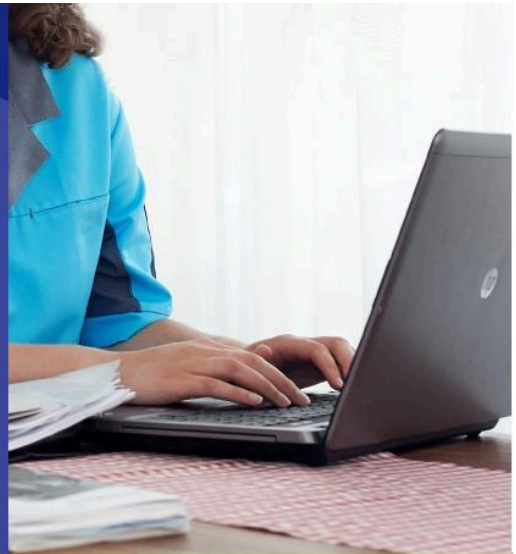


Wonen en zorg

Neboplus is ...
wonen met meerwaarde



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

Uitkomst cliëntenonderzoek 2023



Positive
Perception
Program

Datum: juli 2023

Opgesteld door: Adviseur Kwaliteit & Veiligheid

Inhoud

Inleiding	2
1. Selectievragen	4
2. Ervaringsvragen	6
2.1 Scores Kleinschalig wonen in diagrammen	7
2.2 Scores Zorgafdelingen in diagrammen	9
3. Tips of ideeën ter verbetering	10
3.1 Waarover bent u tevreden?	10
3.2 Waarover bent u ontevreden?	11
3.3 Heeft u nog tips of ideeën ter verbetering?	12
3.4 Mogen wij u eventueel benaderen als er verdere vragen zijn?	13
4. Conclusie (verkort)	13
4.1 KSW	13
4.2 Zorgafdeling	14
5. Verbeteracties (verkort) (NOG VAST TE STELLEN DOOR CR)	14

Inleiding

In dit document kunt u de uitslagen lezen van het cliëntenonderzoek uitgevoerd in juni/ juli 2023 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 gebruikgemaakt 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,
- 1 vraag of de respondent benaderd mag worden als er vragen zijn (incl contactgegevens),
- 2 vragen van de Cliëntenraad.

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 conceptrapport van dit onderzoek wordt gecommuniceerd met de Raad van Bestuur, het MT, de CCR en de LCR van Neboplus. De LCR 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 2023. Voortgang wordt gerapporteerd aan de Adviseur Kwaliteit & Veiligheid.

De uitkomst van dit onderzoek wordt gedeeld met de Raad van Toezicht, het locatieteam & CCR en LCR 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 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

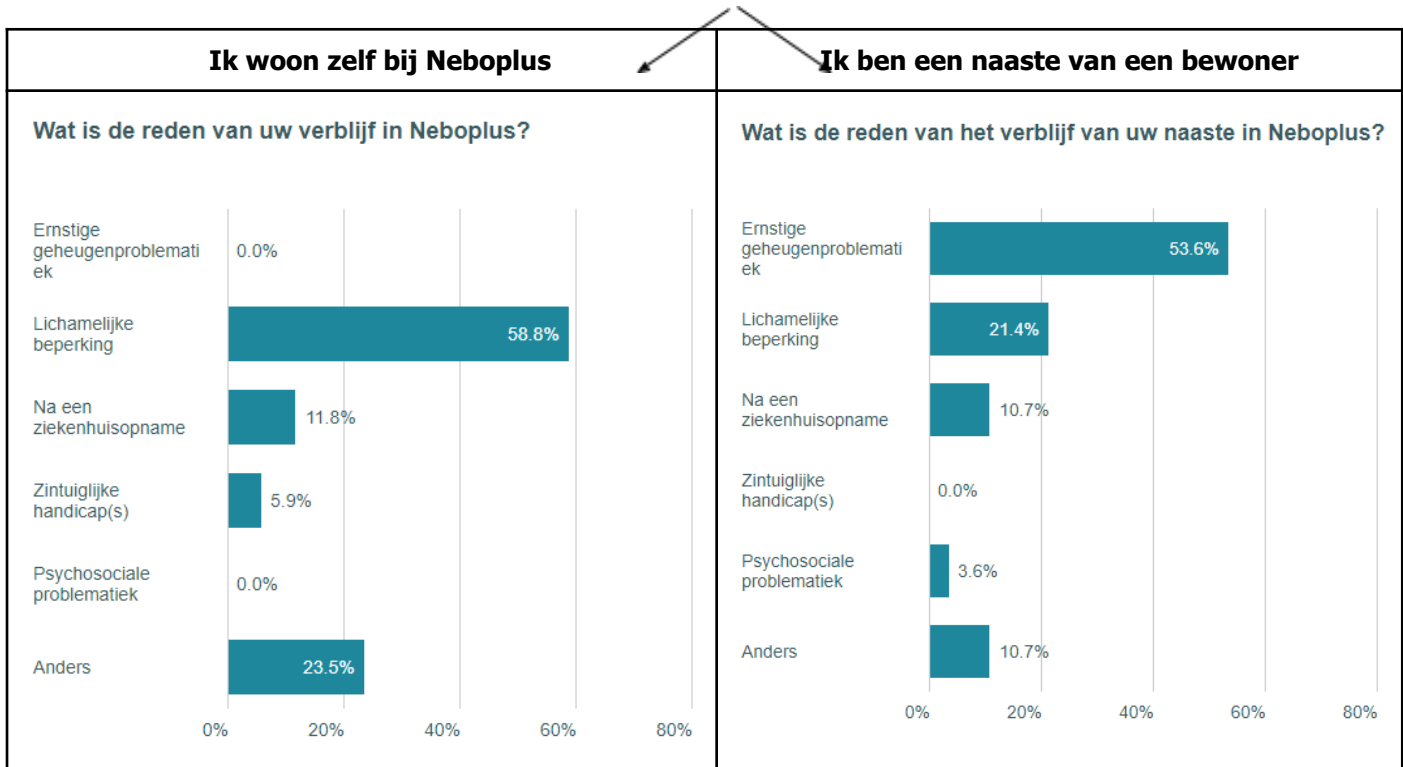
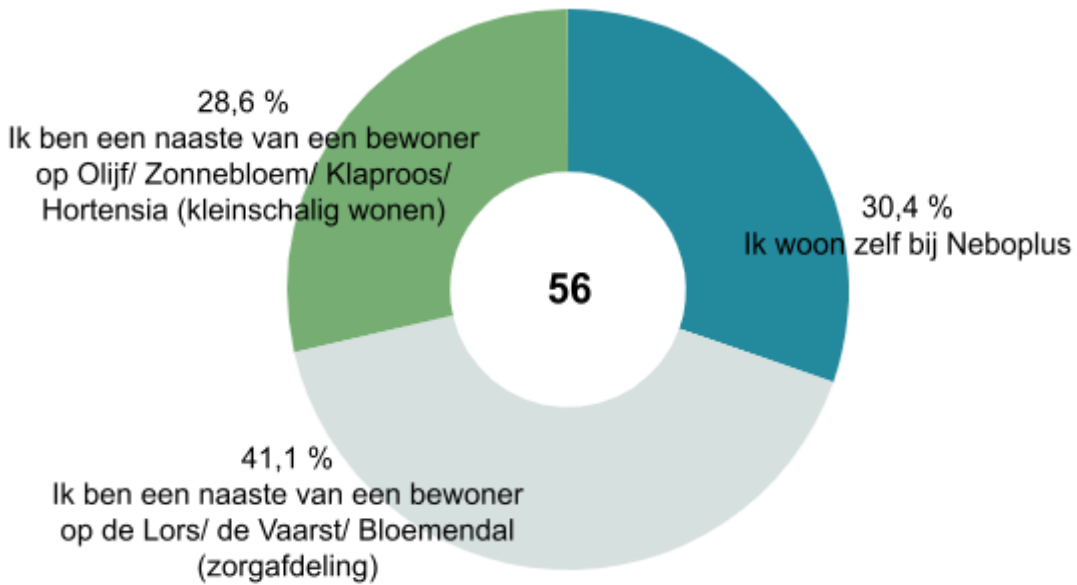
KSW: **16** eerste contactpersonen hebben de digitale vragenlijst volledig ingevuld.
Reactiepercentage van **50%**

Zorgafdelingen: Totaal **40** ingevulde formulieren (*waarvan 17 door bewoners zelf en 23 door een naaste*).
Reactiepercentage van **53%**

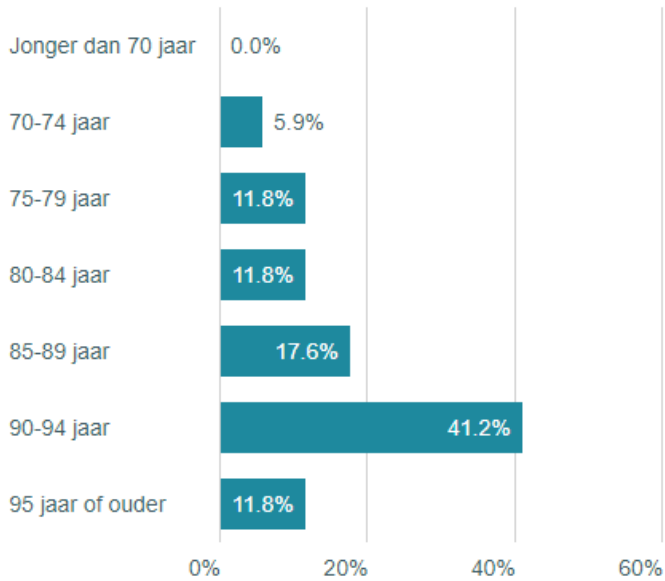
Totale reactiepercentage: **52%**

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

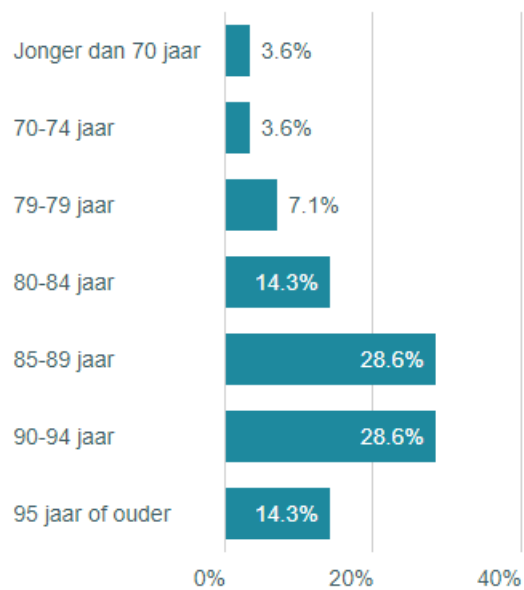
1. Selectievragen



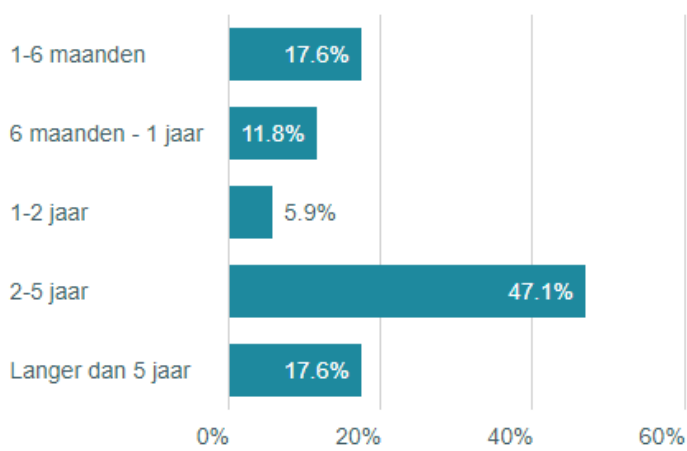
Wat is uw leeftijd?



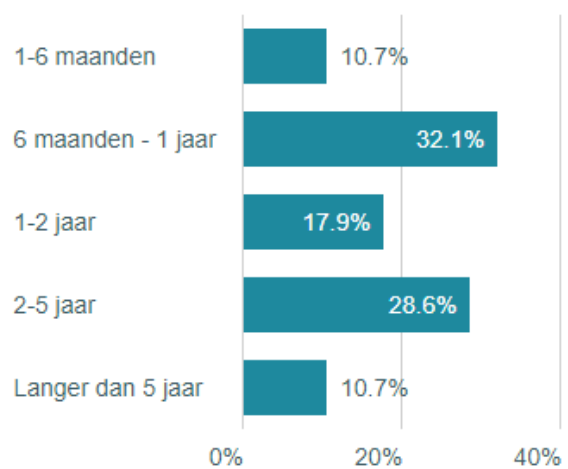
Wat is de leeftijd van uw naaste?



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:



	Totaal (45)	Kleinschalig wonen (13)	Zorgafdelingen (32)
Afspraken	8,20	8,13	8,30
Verpleging	8,45	8,38	8,48
Omgang medewerkers	8,57	8,68	8,53
Kwaliteit van leven	8,13	8,00	8,18
Luisteren	8,20	8,19	8,20
Accommodatie	8,43	8,13	8,55
TotaalScore	8,33	8,25	8,36

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

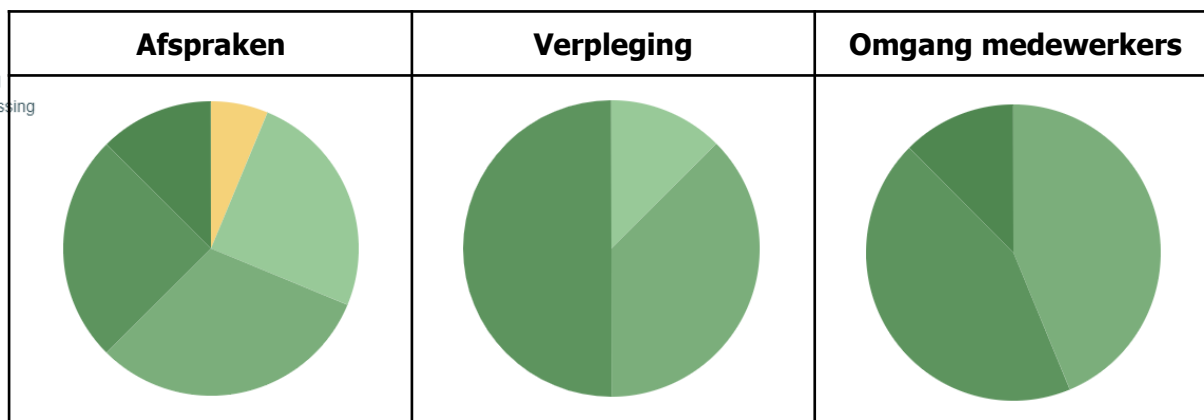
- **Activiteitsaanbod:** Wij willen dat de activiteiten die wij organiseren zijn afgestemd op uw wensen en verwachtingen. Hoe ervaart u dit?
- **Ondersteuning:** We willen u voldoende ondersteunen bij vragen. Hoe ervaart u dit? (denk hierbij aan praktische zaken, maar ook aan momenten dat u het moeilijk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

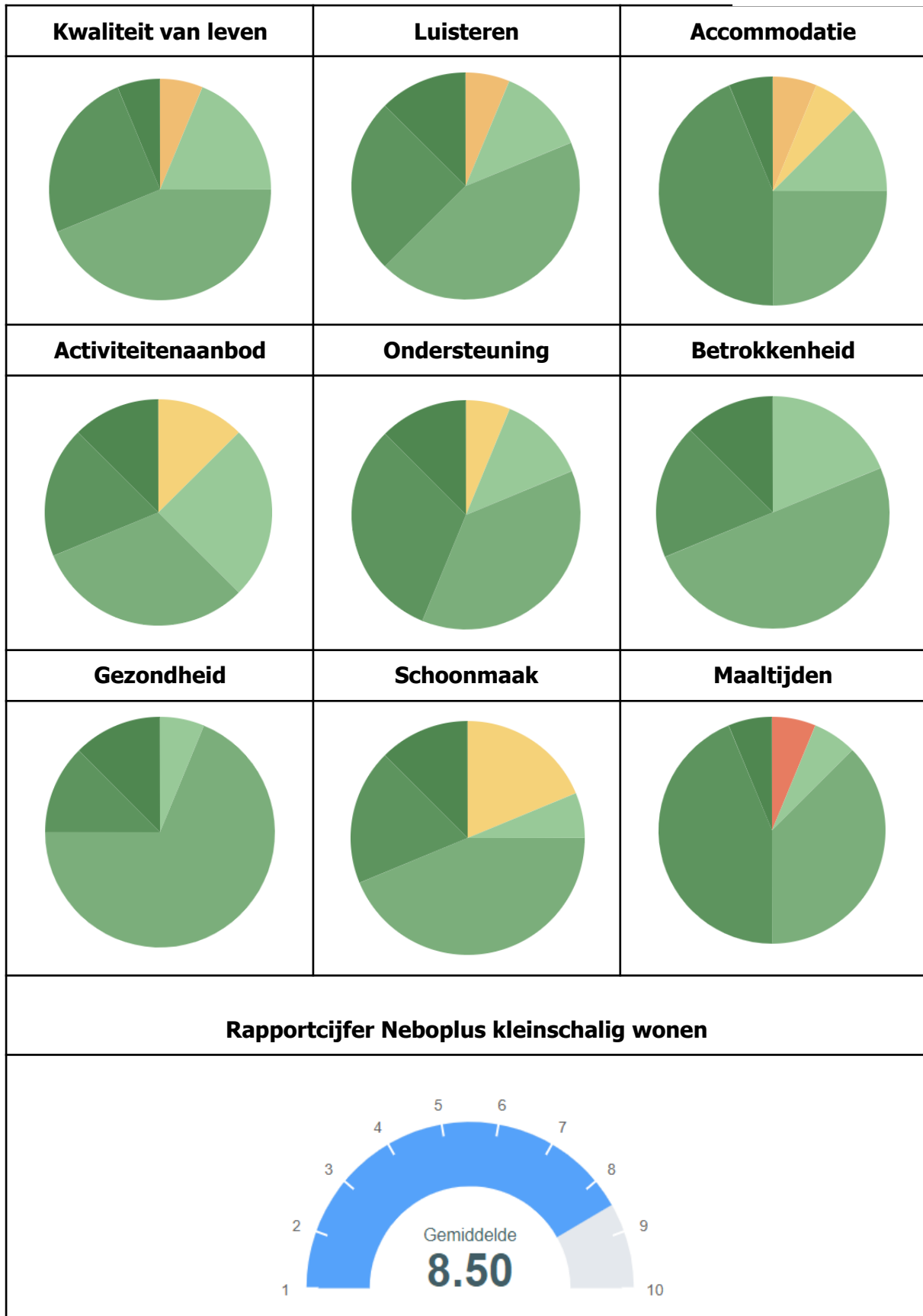
	Totaal (45)	Kleinschalig wonen (13)	Zorgafdelingen (32)
Activiteitsaanbod	8,35	7,94	8,54
Ondersteuning	8,27	8,31	8,26
Betrokkenheid	8,33	8,25	8,36
Gezondheid	8,31	8,31	8,31
Schoonmaak	8,15	8,00	8,22
Maaltijden	8,27	8,19	8,31
Rapportcijfer Neboplus	8,52	8,50	8,53

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

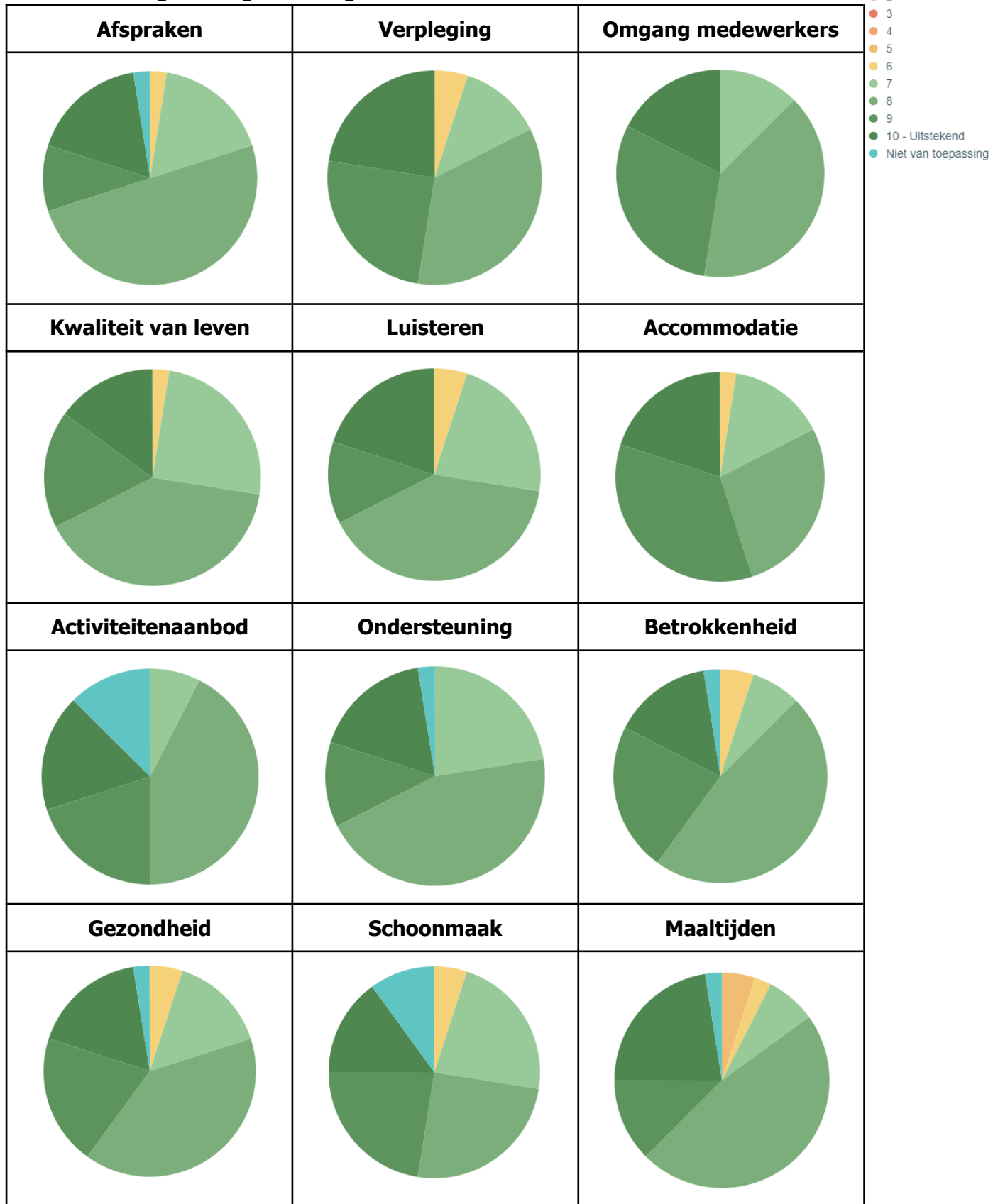
2.1 Scores Kleinschalig wonen in diagrammen

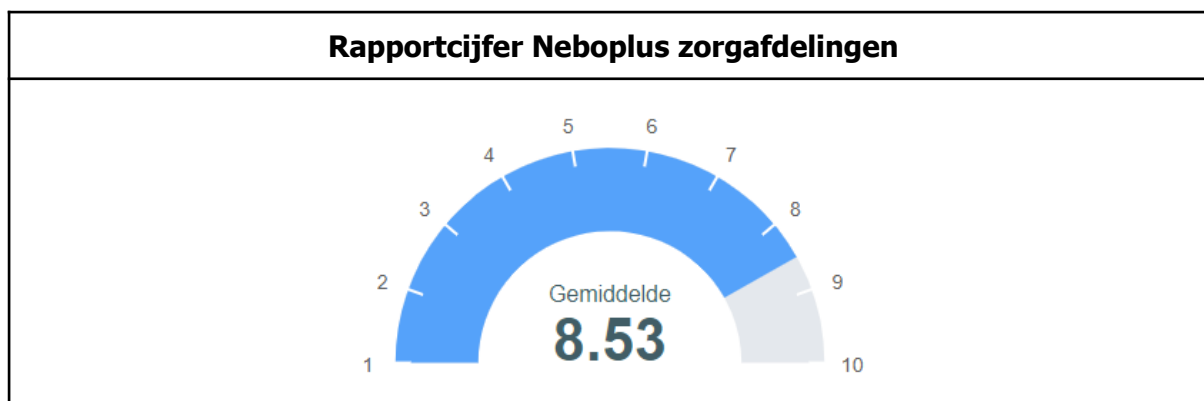
De kleuropbouw van de diagrammen is rood-oranje-geel-groen, waarbij rood voor het minst tevreden staat en donkergroen voor het meest tevreden. De kleur blauw geeft het antwoord 'niet van toepassing' aan.





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 samenvatting van de reacties. De exacte antwoorden zijn bekend bij de Adviseur Kwaliteit & Veiligheid.

3.1 Waarover bent u tevreden?

Kleinschalig wonen	Aantal keer benoemd
(persoonlijke) Aandacht, luisteren, benadering	7
Zorg/ zorgaanbod	4
Activiteitsaanbod	2
Accommodatie	2
Maaltijden	1
Bejegening, sfeer, vriendelijkheid (personeel en vrijwilligers)	1
Contact met familie	1
Proactief handelen	1

Zorgafdelingen	Aantal keer benoemd
Gehele gang van zaken	12
Zorg/ zorgaanbod	9

(persoonlijke) Aandacht, luisteren, benadering	7
Accommodatie	6
Bejegening, sfeer, vriendelijkheid (personeel en vrijwilligers)	4
Maaltijden	2
Activiteitenaanbod	2
Sfeer	2
Identiteit organisatie	1
Hoeveelheid personeel	1
Personeel	1

3.2 Waarover bent u ontevreden?

Kleinschalig wonen	Aantal keer benoemd
Accommodatie/ Inrichting appartement/ uitzicht (tuinonderhoud)	3
Groei van de organisatie	1
Activiteitenaanbod	1
Schoonmaak	1
Maaltijden	1
Communicatie (reactietijd)	1
Communicatie (organisatie)	1

Zorgafdelingen	Aantal keer benoemd
(Warme) maaltijden (bereidingswijze, afwisseling, kwaliteit)	3
Schoonmaak (uitvoering, tijd)	3
Stalling scootmobiel (afstand, veiligheid)	2
Contactmomenten	1
Nakomen afspraken	1
Locatie kastje oproepsysteem	1
Gezondheidscheck bij inhuizing	1
Afstemming tussen zorgmedewerkers	1
Directe contactmogelijkheden met arts	1

Kennis zorgmedewerkers	1
Luisteren	1
Communicatie (reactietijd)	1
Doorvragen bij gezondheidsklachten	1
Klimaat accommodatie	1
Televisie	1
Zorg hulpmiddelen	1

3.3 Heeft u nog tips of ideeën ter verbetering?

Kleinschalig wonen	Aantal keer benoemd
Activiteitsaanbod (meer afwisseling)	1
Koken op de afdeling in plaats van uit de centrale keuken	1
Uitzicht kamer verbeteren	1
Kwaliteit maaltijden verbeteren	1
Communicatie (reactietijd verlagen)	1
Inrichting pand (afstand KSW tot centrale ruimtes verkleinen)	1
Familie inzetten bij activiteiten	1
Inrichting en faciliteiten appartement verbeteren (kapstok, aanrecht, bredere hangkast, kleurtje op de muur)	1

Zorgafdelingen	Aantal keer benoemd
Samenwerking personeel (zorgmedewerkers onderling & zorgmedewerkers met behandeldienst)	2
Communicatie (reactietijd verlagen)	1
Appartementen minder lang leeg laten staan i.v.m. wachtlijst (aanleunwoning)	1
Duidelijkere rapportage	1
Waskosten verlagen	1
Wandelroute aan de achterzijde van het pand verbeteren (geen auto's op het wandelpad, uitgang bij de hertenwei).	1
Aandacht/ begrip voor cliënt bij incidenten	1
Dragen van een mondkapje bij het legen van het urinaal	1

3.4 Mogen wij u eventueel benaderen als er verdere vragen zijn?

30 respondenten hebben aangegeven dat contact mogelijk is indien er aanvullende vragen zijn vanuit de organisatie. 28 respondenten hebben hierbij contactgegevens achtergelaten, bij 2 ontbreken de contactgegevens.

4. Conclusie (verkort)

Met het responspercentage van 52% geeft de uitslag van het onderzoek een gedegen beeld rondom de tevredenheid van bewoners/ diens vertegenwoordigers.

Het aantal ingevulde formulieren is hoger dan voorgaande jaren. Wat opvalt is dat het aantal bewoners dat het formulier zelf heeft ingevuld gelijk is gebleven (17 personen) en dat met name meer naasten hebben gereageerd.

Het rapportcijfer voor Neboplus als organisatie is licht gedaald naar een 8,52 (2022: 8,60; 2021: 8,18).

4.1 KSW

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

- ★ 'Het omgaan met de cliënt. Jullie hebben oog voor zijn persoonlijk welzijn en geven hem een stukje waardigheid. Daarnaast is het contact met de familie prima. Als er iets is wordt dat met ons gedeeld. Naar onze wensen en opmerkingen wordt ook geluisterd en wat mee gedaan als het mogelijk is. Veel respect hoe de zorgmedewerkers met deze specifieke groep bewoners omgaan!! Daarnaast een pluim voor alle activiteiten die er worden georganiseerd voor deze mensen. Contact verloopt prima en ook leuk dat wij als familie foto's te zien krijgen via 'familienet', zo heb je een beetje een beeld omdat mijn vader uit zichzelf niets vertelt.'
- ★ 'Heel fijn contact en ze nemen de cliënt serieus'
- ★ 'Mijn vader is tevreden over zijn plekje, hij heeft alles wat hij nodig heeft, zegt hij'
- ★ 'Zorg en aandacht van de medewerkers'

Verbetermogelijkheid:

- Accommodatie/ inrichting appartement

4.2 Zorgafdeling

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

- ★ 'De goede sfeer (gelijk bij binnenkomst), de persoonlijke betrokkenheid, het christelijk karakter, de goede zorg.'
- ★ 'Zorg, aandacht, leefomgeving zijn heel prettig. Algemene is goed. Ten tijde van ziekte was de zorg uitmuntend! Ook de nazorg na de ziekte is prima.'
- ★ 'Verzorging is lief en betrokken en professioneel.'
- ★ 'Mooie omgeving. Prachtig appartement. Fijn dat ik hier mag wonen.'
- ★ 'Over de liefde van de medewerkers die ik krijg.'
- ★ 'Er wordt veel georganiseerd en bij uitjes is alles prima verzorgd en iedereen doet erg hun best alles zo prettig mogelijk te laten zijn. De koks houden altijd rekening met mijn dieet. Er is daar altijd een aparte schotel.'

Verbetermogelijkheden:

- Maaltijden
- Schoonmaak
- Stalling scootmobiel

Note: De warme maaltijden worden wisselend beoordeeld in het vrije tekstveld. Waar de ene respondent zeer tevreden is ziet een andere respondent verbetermogelijkheden in bijvoorbeeld bereiding of aanbod waar de andere respondent juist weer zeer tevreden over is.

5. Verbeteracties (verkort)

In samenspraak met de Cliëntenraad zijn (verbeter)acties afgesproken op de volgende punten:

- 2 diepte interviews organiseren