

Wonen en zorg

Neboplus is ...  
wonen met meerwaarde



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

## Uitkomst cliëntenonderzoek dagopvang 2023



Datum: 20 april 2023

Opgesteld door: Adviseur Kwaliteit & Veiligheid

## **Inhoud**

<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>1. Selectie</b>	<b>4</b>
<b>2. Respons</b>	<b>4</b>
<b>3. Selectievragen</b>	<b>5</b>
<b>4. Ervaringsvragen</b>	<b>6</b>
<b>5. Waarderingsvragen</b>	<b>8</b>
<b>6. Open vragen</b>	<b>9</b>
<b>7. Conclusie</b>	<b>10</b>
<b>8. Verbeteracties</b>	<b>10</b>

## Inleiding

In dit document kunt u de uitslagen lezen van het driejaarlijkse cliëntenonderzoek uitgevoerd in maart/ april 2023 onder de deelnemers van de dagopvang van Neboplus. Het onderzoek is uitgevoerd in opdracht en samenspraak met het Managementteam (MT) en de Centrale Cliëntenraad (CCR) van Neboplus.

Voor het onderzoek is gebruikgemaakt van de PPP-zorgmethodiek.

De vragenlijst bestond uit:

- 7 selectievragen,
- 14 ervaringsvragen,
- 3 waarderingsvraag,
- 1 open vraag.

### **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 coördinator dagopvang en de CCR van locatie Nebo. De CCR 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, de gemeente Barneveld, het locatieteam & dienstenteam van Neboplus en de Ondernemingsraad.

Er wordt een gecompriemd rapport opgesteld voor communicatie op de website van Neboplus

### **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 ervaringsvragen in de vorm van cirkeldiagrammen.

Hoofdstuk **5** bevat de cijfers gegeven voor de waarderingsvragen gevolgd door Hoofdstuk **6** met de antwoorden op de open vragen en tips ter verbetering.

De conclusie met betrekking tot dit onderzoek leest u in hoofdstuk **7** met aansluitend de aanpak en verbeteracties in hoofdstuk **8** vastgesteld door het MT en de CCR.

## 1. Selectie

### Gehanteerde selectiecriteria

- A. Langer dan 6 weken deelnemer van de dagopvang.
- B. Deelnemer is in staat om de vragen te beantwoorden.
- C. Andere zwaarwegende redenen (onderbouwing).

Aanvulling selectiecriteria B: Bij deelnemers 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 deelnemer.

### Uitkomst selectie

- 24 deelnemers hebben de vragenlijst op papier ontvangen.
- 10 contactpersonen hebben het formulier digitaal ontvangen.

Op verzoek van een deelnemer is één papieren versie alsnog digitaal verzonden naar de contactpersoon.

Totaal uitgenodigd om deel te nemen: **34**

## 2. Respons

We hebben onderstaande aantallen retour ontvangen

- **17** papieren vragenlijsten zijn volledig ingevuld.
- **5** formulieren zijn digitaal volledig ingevuld.

Totaal **22** ingevulde formulieren (*waarvan 12 door deelnemers zelf en 10 door de eerste contactpersoon*).

Reactiepercentage van **65%**

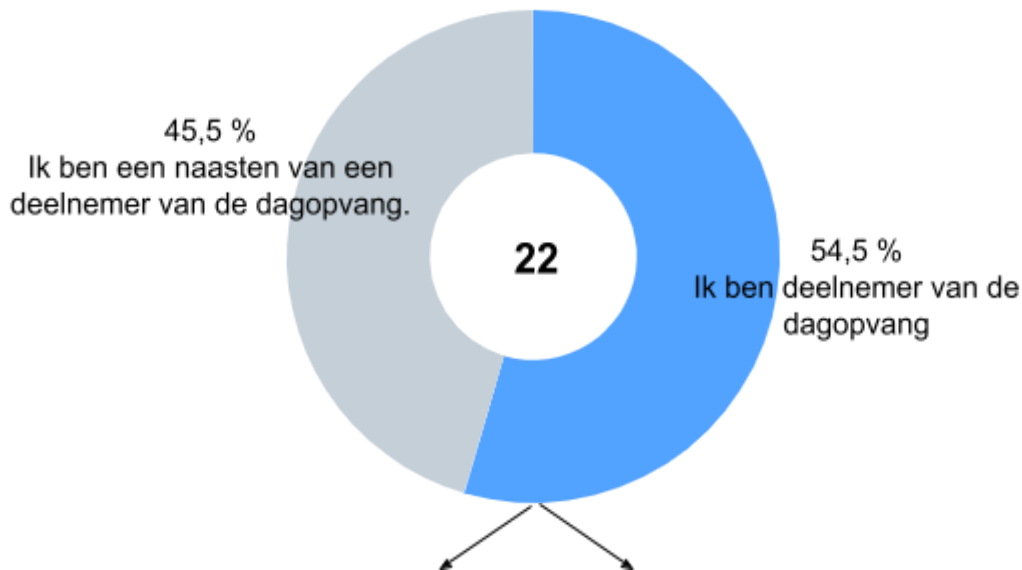
Aantal verzonden	Onvolledig retour	Ingevuld retour	Niet retour
34	0	22	12

### Verwerking uitslagen

Voor een representatief beeld is een reactiepercentage van minimaal 40% vastgesteld. Dit is behaald.

### 3. Selectievragen

#### Wie vult de vragenlijst in



Ik ben naaste van een deelnemer (10)	Ik ben deelnemer van de dagopvang (12)
<b>Wat is de woonsituatie van uw naaste?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Samen met 1 of meer personen: 20%</li> <li>• Alleen: 80%</li> </ul>	<b>Wat is uw woonsituatie?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Samen met 1 of meer personen: 41,7%</li> <li>• Alleen: 58,3%</li> </ul>
<b>Woont uw naaste bij Neboplus?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ja: 50%</li> <li>• Nee: 50%</li> </ul>	<b>Woont u bij Neboplus?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ja: 83,3%</li> <li>• Nee: 16,7%</li> </ul>
<b>Wat is het geslacht van uw naaste?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Man: 20%</li> <li>• Vrouw: 80%</li> <li>• Vertel ik liever niet: 0%</li> </ul>	<b>Wat is uw geslacht?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Man: 16,7%</li> <li>• Vrouw: 83,3%</li> <li>• Vertel ik liever niet: 0%</li> </ul>
<b>Wat is de leeftijd van uw naaste?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• &lt;70%: 0%</li> <li>• 71-80 jaar: 10%</li> <li>• 81-90 jaar: 50%</li> <li>• &gt; 90 jaar: 40%</li> </ul>	<b>Wat is uw leeftijd?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• &lt;70%: 8,3%</li> <li>• 71-80 jaar: 8,3%</li> <li>• 81-90 jaar: 50%</li> <li>• &gt; 90 jaar: 33,3%</li> </ul>
<b>Hoeveel dagdelen per week gaat uw naaste naar de dagopvang bij Neboplus? (1 dagdeel is een halve dag)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 of 2 dagdelen: 30%</li> <li>• 3 of 4 dagdelen: 50%</li> <li>• 5 of 6 dagdelen: 20%</li> <li>• 7 of 8 dagdelen: 0%</li> </ul>	<b>Hoeveel dagdelen per week gaat u naar de dagopvang bij Neboplus? (1 dagdeel is een halve dag)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 of 2 dagdelen: 83,3%</li> <li>• 3 of 4 dagdelen: 16,7%</li> <li>• 5 of 6 dagdelen: 0%</li> <li>• 7 of 8 dagdelen: 0%</li> </ul>
<b>Hoe lang komt uw naaste al op de dagopvang?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 tot 6 maanden: 50%</li> <li>• 6 maanden tot 1 jaar: 0%</li> <li>• 1 tot 2 jaar: 30%</li> <li>• Meer dan 2 jaar: 20%</li> </ul>	<b>Hoe lang komt u al op de dagopvang?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 tot 6 maanden: 33,3%</li> <li>• 6 maanden tot 1 jaar: 0%</li> <li>• 1 tot 2 jaar: 25%</li> <li>• Meer dan 2 jaar: 41,7%</li> </ul>

## 4. Ervaringsvragen

### Gestelde vragen:

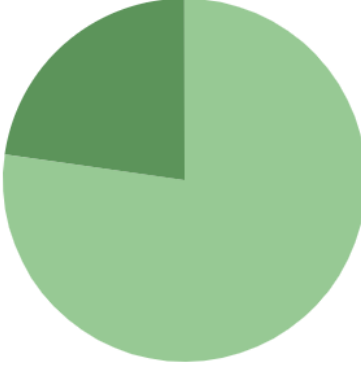
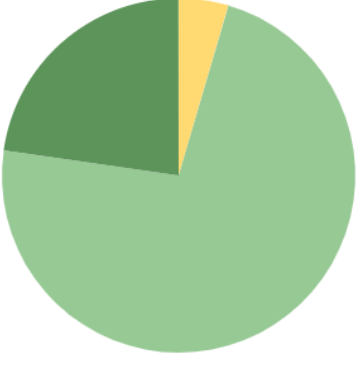
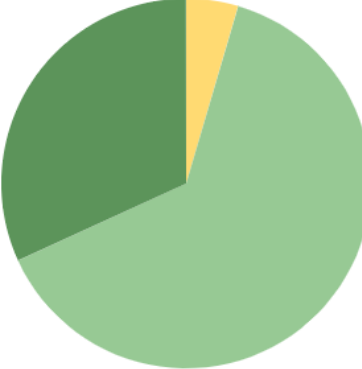
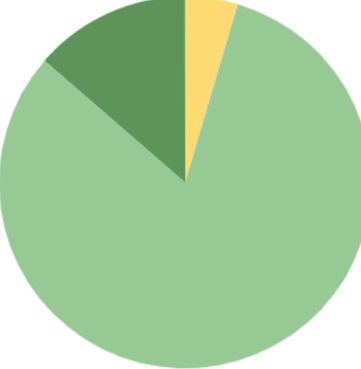

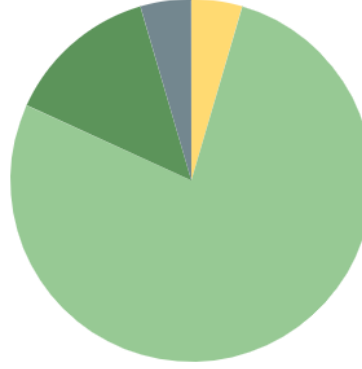
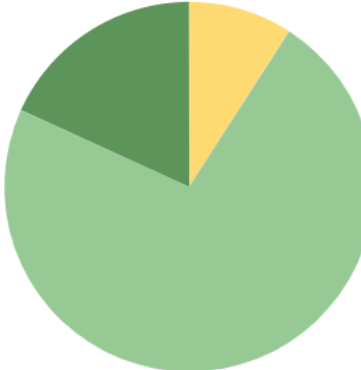
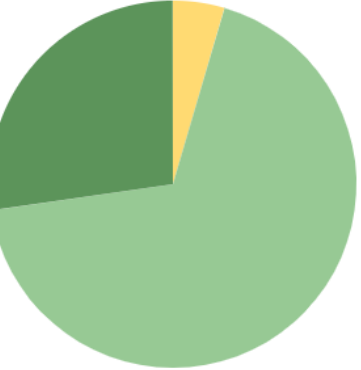
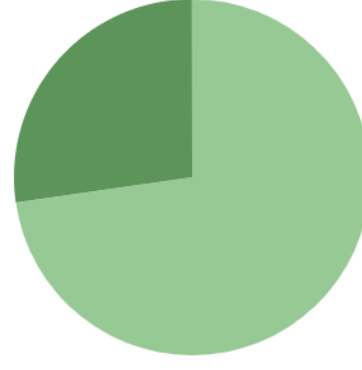
- **Professionaliteit:**
  - *Wij nemen uw gezondheidsklachten serieus. Hoe ervaart u dit?*
  - *Wij vinden het belangrijk dat de medewerkers goed op de hoogte zijn van uw gezondheid(sklachten). Hoe ervaart u dit?*
  - *Wij werken graag vakkundig. Hoe ervaart u dit?*
- **Participatie:**
  - *Wij houden op de dagopvang graag rekening met uw wensen. Hoe ervaart u dit?*
  - *Wij bieden u graag voldoende mogelijkheden voor activiteiten op de dagopvang. Hoe ervaart u dit?*
  - *Wij willen dat er voldoende gelegenheid is om contact te hebben met anderen. Hoe ervaart u dit?*
  - *Wij bieden u graag een vast contactpersoon als aanspreekpunt op de dagopvang? Hoe ervaart u dit?*
- **Bejegening:**
  - *Wij willen u met persoonlijke aandacht benaderen. Hoe ervaart u dit?*
  - *Wij willen graag dat u onze medewerkers vertrouwt. Hoe ervaart u dit?*
  - *Wij willen graag dat u zich veilig en op uw gemak voelt in aanwezigheid van onze medewerkers. Hoe ervaart u dit?*
- **Informatievoorziening:**
  - *Wij willen u voldoende informeren over wat Neboplus u kan bieden. Hoe ervaart u dit?*
- **Dagopvang:**
  - *Wij bieden u graag een prettige ruimte om te verblijven op de dagopvang. Hoe ervaart u dit?*
  - *Wij bieden u graag een gezonde en lekkere maaltijd op de dagopvang. Hoe ervaart u dit?*
  - *Wij bieden u graag een aangename sfeer op de dagopvang. Hoe ervaart u dit?*

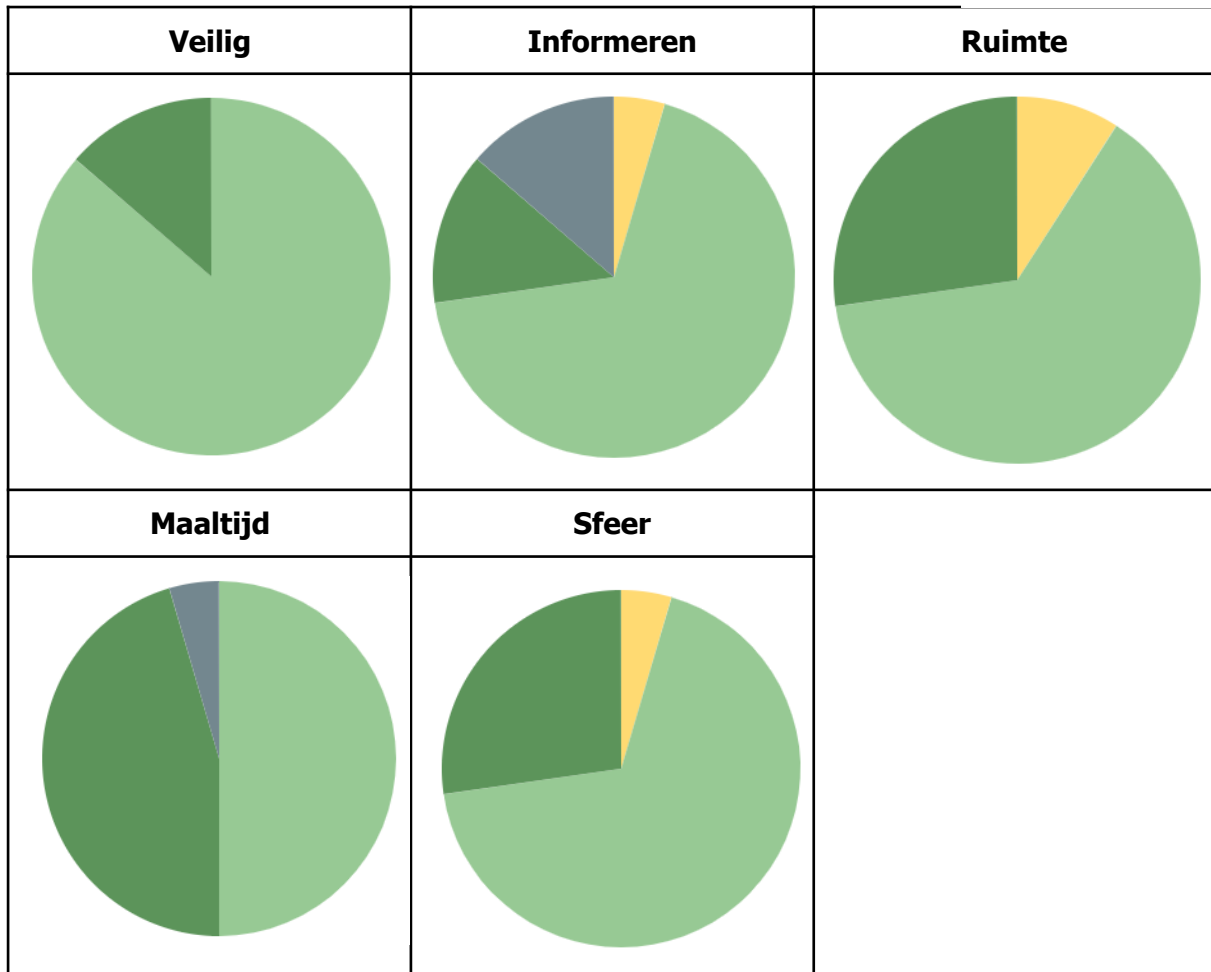
### Antwoordmogelijkheden:



## Uitkomsten ervaringsvragen

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 grijs geeft het antwoord 'Weet niet/ Niet van toepassing' aan.

<b>Gezondheidsklachten serieus genomen</b>	<b>Op de hoogte gezondeid</b>	<b>Vakkundig werken</b>
		
<b>Rekening met uw wensen</b>	<b>Activiteitsaanbod</b>	<b>Contact met anderen</b>
		
<b>Vast aanspreekpunt</b>	<b>Persoonlijke aandacht</b>	<b>Vertrouwen</b>
		

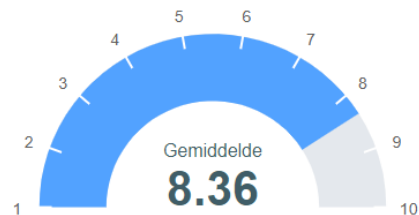


## 5. Waarderingsvragen

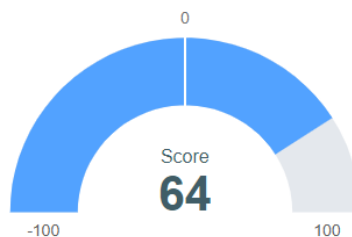
Welk rapportcijfer geeft u Neboplus?



Welk rapportcijfer geeft u de medewerkers van de dagopvang?



Zou u Neboplus aanbevelen bij anderen? (NPS score<sup>1</sup>)



<sup>1</sup> De NPS ofwel de Net Promoter Score meet in welke mate een bedrijf wordt aanbevolen. De score kan lopen van -100 tot +100.



## 6. Open vragen

In het onderzoek is bij ieder onderwerp een mogelijkheid gegeven om toelichting te geven. Aan het eind van het onderzoek is één open vragen gesteld aan de respondenten: Heeft u nog tips of ideeën ter verbetering? Onderstaande antwoorden zijn samengevat en persoonlijke/ herlijdbare informatie is verwijderd. Intern is deze informatie wel bekend.

Een respondenten die het onderzoek invult voor een naaste met dementie geeft aan dat het op sommige onderdelen lastig te beoordelen is. Omdat zij zelf niet aanwezig is en de naaste het niet altijd goed meer kan vertellen. Zij leest wel de verslagen van de medewerkers in het portaal.

### **Toelichting bij het thema 'Professionaliteit'**

- 2x Prima
- Liefdevolle aandacht, geduld
- Duurt soms wat lang.
- Zorgzaam
- Persoonlijke aandacht voor cliënt en goede communicatie passende activiteiten / dagbesteding bij problematiek goede sfeer
- Er zit verschil in de groepen.

### **Toelichting bij het thema 'Participatie'**

- Ik heb vertrouwen in hetgeen er toegezegd wordt.
- Naar volle tevredenheid
- Het is wel wisselend.

### **Toelichting bij het thema 'Bejegening'**

- Er wordt duidelijk rekening gehouden met de persoonlijkheid en wensen van de cliënt
- 3x De bejegening ervaar ik als positief/ naar volle tevredenheid

### **Toelichting bij het thema 'Informatievoorziening'**

- De bereidheid en beschikbaarheid tot communicatie en gegevensuitwisseling is goed
- Ik krijg te horen wat ik graag wil weten
- Is uitstekend.
- 2x Door dementie wordt de gegeven informatie snel vergeten.

### **Toelichting bij het thema 'Dagopvang'**

- De sfeer is over het algemeen goed.
- Gezellige dag. Wij beginnen met koffie en veel handenwerk.

### **Antwoorden op de vraag 'Heeft u nog tips of ideeën ter verbetering?'**

- Via site informatie van beschikbare faciliteiten voor cliënten van dagopvang zoals kapper ed
- Ik ga NeboPlus niet aanbevelen, want dan wordt het te vol :)

## 7. Conclusie

Met het responspercentage van 65% geeft de uitslag van het onderzoek een gedegen beeld rondom de tevredenheid van deelnemers van de dagopvang (2020: 80%).

De volgende onderdelen scoren het hoogst in het onderzoek:

1. Maaltijden
2. Vertrouwen
3. Serieus nemen van gezondheidsklachten

*(Vorig onderzoek was dit: veiligheid, serieus nemen van gezondheidsklachten, vertrouwen).*

Er wordt op geen enkel onderwerp een 'slecht' (rood) of 'matig' (oranje) gegeven door de deelnemers. Alle scores zijn 'voldoende' (geel), 'goed' (licht groen) of 'uitstekend' (donker groen).

Het rapportcijfer voor Neboplus als organisatie is licht gestegen naar een 8,45 (2020: 8,2). Het rapportcijfer voor de medewerkers van de dagopvang is iets gedaald: 8,36 (2020: 8,5). De NPS-Score is significant gestegen naar +64 (2020: +25).

Aan de score is af te lezen dat de deelnemers van de dagopvang zeer tevreden zijn. Ze hebben vertrouwen in de medewerkers en in de organisatie. Mogelijke verbeterpunten kunnen gezocht worden in een vast aanspreekpunt, de ruimte en informatievoorziening qua mogelijkheden.

## 8. Verbeteracties

Advies rondom de op te pakken verbeteracties is door de Centrale Cliëntenraad van locatie Nebo uitgebracht tijdens de vergadering van 04-07-2023.

Er zijn geen verbeteracties vastgesteld door de Centrale Cliëntenraad.

Het MT wil de mogelijkheid onderzoeken tot het intensiveren van een vast aanspreekpunt vanuit de dagverzorging, voor iedere deelnemer van de dagverzorging.