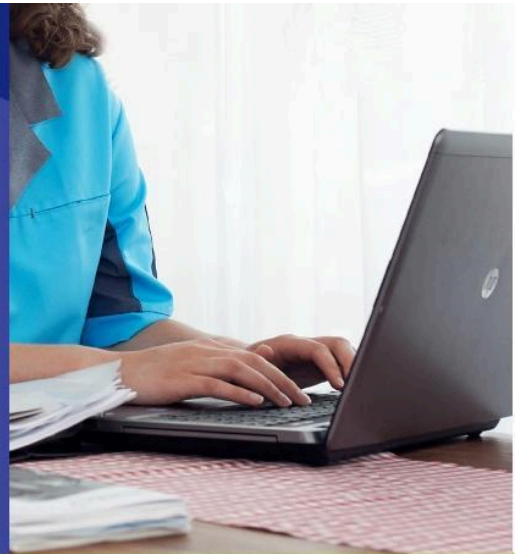


Wonen en zorg

Neboplus is ...  
wonen met meerwaarde



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

## Uitkomst cliëntenonderzoek 2024



Positive  
Perception  
Program

Datum: augustus 2024

Opgesteld door: Adviseur Kwaliteit & Veiligheid

## Inhoud

<b>Inleiding</b>	<b>2</b>
<b>1. Selectievragen</b>	<b>4</b>
<b>2. Ervaringsvragen</b>	<b>5</b>
2.1 Scores in diagrammen	7
<b>3. Tips of ideeën ter verbetering</b>	<b>8</b>
3.1 Waarover bent u tevreden?	8
3.2 Waarover bent u ontevreden?	8
3.3 Heeft u nog tips of ideeën ter verbetering?	9
3.4 Mogen wij u eventueel benaderen als er verdere vragen zijn?	9
<b>4. Conclusie (verkort)</b>	<b>9</b>
4.1 Mooie quotes	9
<b>5. Verbeteracties (verkort)</b>	<b>10</b>

## Inleiding

In dit document kunt u de uitslagen lezen van het cliëntenonderzoek uitgevoerd in juni/ juli 2024 onder de bewoners van Neboplus, locatie Het Voorthuis (Zorg, MPT, VPT, kleinschalig wonen). Het onderzoek is uitgevoerd in opdracht en samenspraak met het Managementteam (MT) en in overleg met de Centrale 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 CCR heeft geadviseerd over de aanpak en instemming verleend over de gekozen verbetermaatregelen. 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 2024. 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.

De zorgafdelingen bestaan uit alle bewoners die wonen in een appartement waar zorg geleverd wordt door de medewerkers van locatie Het Voor(Zorg, MPT, VPT).

Voor de zorgafdelingen 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 in het appartement of om af te zien van deelname.

Voor de afdelingen Kleinschalig Wonen (KSW) zijn alle bewoners geselecteerd binnen de selectiecriteria (> 1 maand). Op het moment van de selectie zijn dit **32** bewoners. In alle gevallen is de eerste contactpersoon benaderd om de vragenlijst in te vullen.

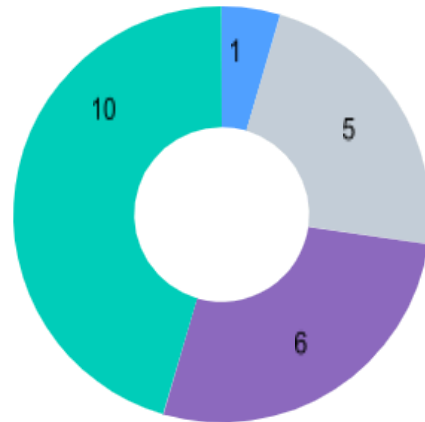
## **Reactiepercentage**

KSW: **21** eerste contactpersonen hebben de digitale vragenlijst volledig ingevuld.  
Reactiepercentage van **65.6%**

Zorgafdelingen: Totaal **1** ingevulde formulieren (*waarvan 2 bewoners die hebben gereageerd in een gezamenlijk interview*).  
Reactiepercentage van **33.3%**

Totale reactiepercentage: **57.9%**

## 1. Selectievragen



### Observaties

**Totaal** Op welke locatie verblijft u of uw naaste?: Locatie het Voorthuis (Voorthuizen). Wie vult de vragenlijst in?: Alle

● Ik woon zelf op locatie het Voorthuis	4.5%	● Ik ben een naaste van een bewoner op afdeling IJsvogel.	27.3%
● Ik ben een naaste van een bewoner op afdeling Koolmees.	22.7%	● Ik ben een naaste van een bewoner op afdeling Specht.	45.5%

Ik woon zelf bij Neboplus	Ik ben een naaste van een bewoner
<b>Wat is uw leeftijd?</b>	
1 bewoner van 85-89 jaar	1x jonger dan 70 jaar 1x 70-74 jaar 2x 75-79 jaar 6x 80-84 jaar 5x 85-89 jaar 2x 90-94 jaar 4x 95 jaar of ouder
<b>Hoe lang woont u al op locatie Het Voorthuis?</b>	
Woont 6 maanden - 1 jaar bij het Voorthuis	2x 1-6 maanden 19x 6 maanden - 1 jaar.

## 2. Ervaringsvragen

Vanaf 2021 is het, vanuit het kwaliteitskader, verplicht om met een totaalscore te werken. Ook vanuit het kwaliteitskompas (2024) wordt verwacht dat deze totaalscore wordt uitgevraagd. 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/kompas, komt de Totaalscore van het Voorthuis in dit onderzoek uit op:



	<b>Totaal (21)</b>	<b>Koolmees (5 reacties)</b>	<b>IJsvogel (6 reacties)</b>	<b>Specht (10 reacties)</b>
<b>Afspraken</b>	7,95	6,8	8,33	8,27
<b>Verpleging</b>	8,23	7,4	8,66	8,36
<b>Omgang medewerkers</b>	8,57	7,8	9,16	8,6
<b>Kwaliteit van leven</b>	8,1	7,6	8,16	8,3
<b>Luisteren</b>	7,76	6	8	8,5
<b>Accommodatie</b>	8,38	7,2	8,66	8,8
<b>TotaalScore</b>	<b>8,17</b>	<b>7,13</b>	<b>8,5</b>	<b>8,47</b>

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?*

	<b>Totaal (21)</b>	<b>Koolmees (5 reacties)</b>	<b>IJsvogel (6 reacties)</b>	<b>Specht (10 reacties)</b>
<b>Activiteitsaanbod</b>	7,63	7,33	7,83	7,6
<b>Ondersteuning</b>	7,81	6,6	7,83	8,4
<b>Betrokkenheid</b>	7,2	4,2	8,16	8,22
<b>Gezondheid</b>	7,86	6,8	7,83	8,4
<b>Schoonmaak</b>	7,14	7	7,66	6,9
<b>Maaltijden</b>	8,05	7	8,5	8,1
<b>Rapportcijfer Het Voorthuis</b>	<b>7,95</b>	<b>6,6</b>	<b>8,66</b>	<b>8,2</b>

## 2.1 Scores in diagrammen

In de tabel hiernaast is te zien welke kleur staat voor de cijfers gegeven.



Cijfer	Kleur
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
nvt	

### 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?

Het Voorthuis	Aantal keer benoemd
Binnenkomst (foyer)	1
Algehele plaatje	1
Personeel (vriendelijk, betrokken en aandacht)	3
Gastvrouwen	1
Accommodatie	3
Zorg en welzijn	5
Liefde en persoonlijke aandacht	3
Contact met familie	1
Christelijke identiteit	1

#### 3.2 Waarover bent u ontevreden?

Het Voorthuis	Aantal keer benoemd
Elke maand moet betalen o.a. T.V. internet e.d. waar je door omstandigheden geen gebruik van maakt.	1
Hoeveelheid activiteiten	1
Huishoudelijke ondersteuning in appartementen	1
Voel me een bijstander als naaste.	1
Snel te warm op de kamer	1
Onderlinge communicatie kan beter.	2
Activiteiten	1
Veel parttimers, veel verschillende gezichten	1



### 3.3 Heeft u nog tips of ideeën ter verbetering?

Het Voorthuis	Aantal keer benoemd
Meer tijd huishouding	2
Meer activiteiten	2
Naasten meer betrekken bij activiteiten	1
Zonwering	2
Tovertafel op iedere afdeling	1
Te lage toilet	1
Meer overleg	1

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

11 respondenten hebben aangegeven dat contact mogelijk is indien er aanvullende vragen zijn vanuit de organisatie.

## 4. Conclusie (verkort)

Met het responspercentage van 57,9% geeft de uitslag van het onderzoek een duidelijk beeld rondom de tevredenheid van bewoners/ diens vertegenwoordigers.

Omdat er nog niet eerder een tevredenheidsmeting heeft plaatsgevonden is dit voor het Voorthuis een 0-meting met een mooie totaalscore/ rapportcijfer. Er zijn een aantal punten ter verbetering genoemd, maar verder is er grote tevredenheid.

### 4.1 Mooie quotes

Mooie quotes van de afdelingen bij de vraag waar u tevreden over bent:

- ★ 'Het Voorthuis is een mooie locatie, de zit- slaapkamer is mooi en voldoende ruim. De huiskamers met balkon zijn erg mooi'.
- ★ 'Vriendelijk personeel; persoonlijke aandacht voor bewoner; familie erbij betrekken; de zorg wordt de laatste maanden als beter ervaren, dan in het begin. De zorgverlening wordt nu als adequaat ervaren. Ook wordt als positief ervaren de manier waarop wordt vorm gegeven aan de Christelijke identiteit; goede sfeer'.
- ★ 'De manier waarop mijn moeder de ruimte krijgt om zichzelf te zijn in haar manier van de dementie ervaren. De betrokkenheid van de vaste verzorgers en hun manier van omgaan met mijn moeders angsten en verdriet. Echt heel fijn. Geeft veel vertrouwen!'
- ★ 'Bij binnenkomst wordt je al hartelijk begroet en de sfeer is gezellig, op de afdeling idem dito ik zou het zeker aanbevelen aan derden.'

Verbetermogelijkheid:

- ★ Maaltijden
- ★ Meer aandacht voor de huishouding;
- ★ Onderlinge communicatie
- ★ Activiteitsaanbod

## 5. Verbeteracties (verkort)

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

- 2 diepte interviews organiseren
- In 2025 actiever werven voor het invullen van de meting.