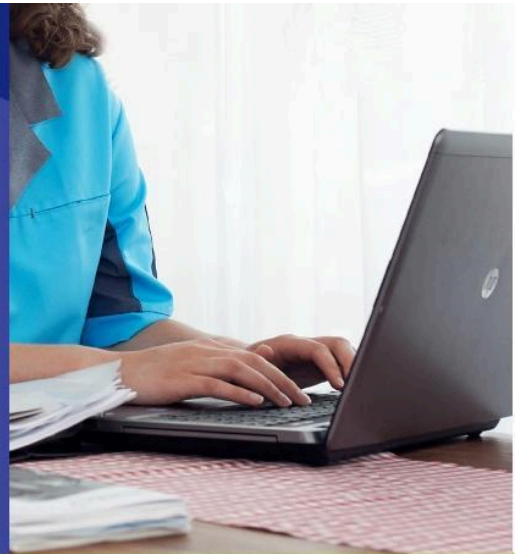


Wonen en zorg

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

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 2024 onder de bewoners van Neboplus, locatie Nebo (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 Enalyzer (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 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.

Voor de afdelingen Kleinschalig Wonen (KSW) zijn alle bewoners geselecteerd binnen de selectiecriteria (> 1 maand). Op het moment van de selectie zijn dit **30** bewoners. In alle gevallen is de eerste contactpersoon benaderd om de vragenlijst in te vullen.

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

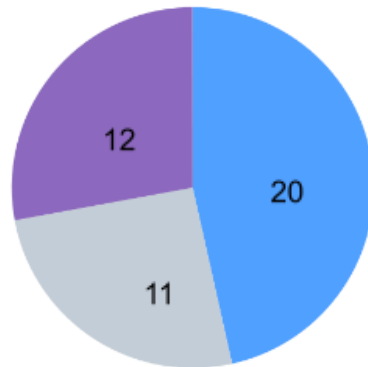
Reactiepercentage

KSW: **12** eerste contactpersonen hebben de digitale vragenlijst volledig ingevuld.
Reactiepercentage van **40%**

Zorgafdelingen: Totaal **31** ingevulde formulieren.
Reactiepercentage van **38.75%**

Totale reactiepercentage: **39.1%**

1. Selectievragen



Observaties

Totaal Op welke locatie verblijft u of uw naaste?: Locatie Nebo (Barneveld)

43

Ik woon zelf op locatie Nebo

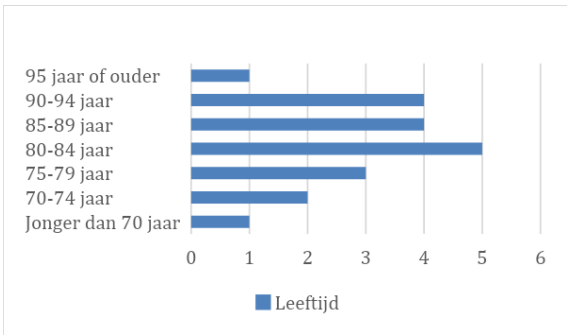
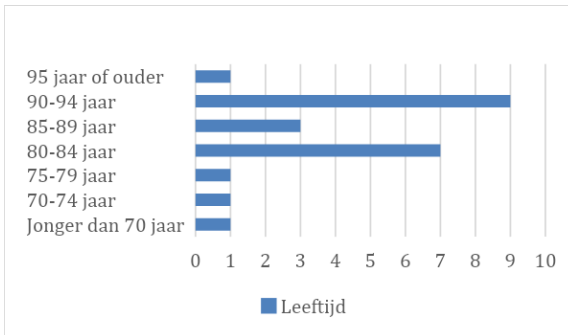
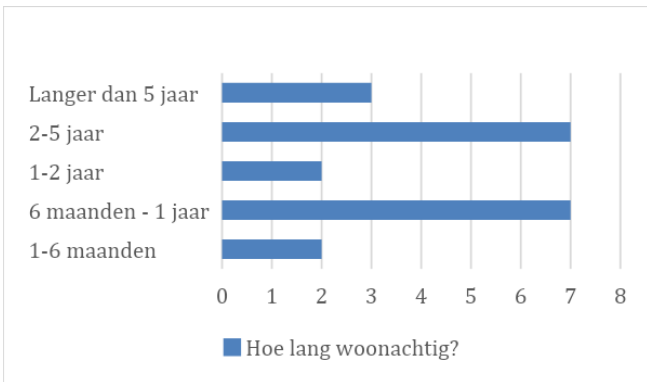
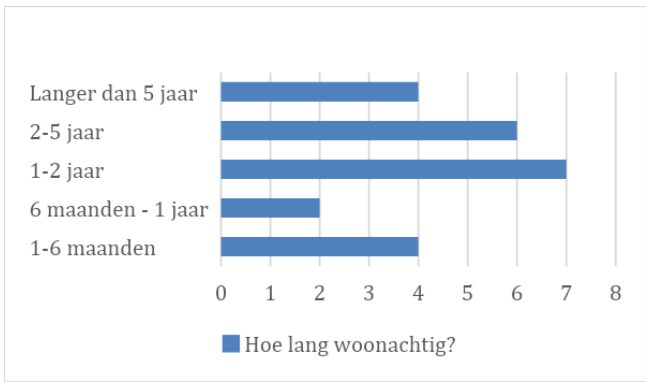
46.5%

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

25.6%

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

27.9%

Ik woon zelf bij Neboplus	Ik ben een naaste van een bewoner																																
Wat is uw leeftijd?																																	
 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Leeftijd</th> <th>Aantal</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>95 jaar of ouder</td><td>1</td></tr> <tr><td>90-94 jaar</td><td>4</td></tr> <tr><td>85-89 jaar</td><td>4</td></tr> <tr><td>80-84 jaar</td><td>5</td></tr> <tr><td>75-79 jaar</td><td>3</td></tr> <tr><td>70-74 jaar</td><td>2</td></tr> <tr><td>Jonger dan 70 jaar</td><td>1</td></tr> </tbody> </table>	Leeftijd	Aantal	95 jaar of ouder	1	90-94 jaar	4	85-89 jaar	4	80-84 jaar	5	75-79 jaar	3	70-74 jaar	2	Jonger dan 70 jaar	1	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Leeftijd</th> <th>Aantal</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>95 jaar of ouder</td><td>1</td></tr> <tr><td>90-94 jaar</td><td>9</td></tr> <tr><td>85-89 jaar</td><td>3</td></tr> <tr><td>80-84 jaar</td><td>7</td></tr> <tr><td>75-79 jaar</td><td>1</td></tr> <tr><td>70-74 jaar</td><td>1</td></tr> <tr><td>Jonger dan 70 jaar</td><td>1</td></tr> </tbody> </table>	Leeftijd	Aantal	95 jaar of ouder	1	90-94 jaar	9	85-89 jaar	3	80-84 jaar	7	75-79 jaar	1	70-74 jaar	1	Jonger dan 70 jaar	1
Leeftijd	Aantal																																
95 jaar of ouder	1																																
90-94 jaar	4																																
85-89 jaar	4																																
80-84 jaar	5																																
75-79 jaar	3																																
70-74 jaar	2																																
Jonger dan 70 jaar	1																																
Leeftijd	Aantal																																
95 jaar of ouder	1																																
90-94 jaar	9																																
85-89 jaar	3																																
80-84 jaar	7																																
75-79 jaar	1																																
70-74 jaar	1																																
Jonger dan 70 jaar	1																																
Hoe lang woont u al op locatie Nebo?																																	
 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Hoe lang woonachtig?</th> <th>Aantal</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Langer dan 5 jaar</td><td>3</td></tr> <tr><td>2-5 jaar</td><td>7</td></tr> <tr><td>1-2 jaar</td><td>2</td></tr> <tr><td>6 maanden - 1 jaar</td><td>7</td></tr> <tr><td>1-6 maanden</td><td>2</td></tr> </tbody> </table>	Hoe lang woonachtig?	Aantal	Langer dan 5 jaar	3	2-5 jaar	7	1-2 jaar	2	6 maanden - 1 jaar	7	1-6 maanden	2	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Hoe lang woonachtig?</th> <th>Aantal</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Langer dan 5 jaar</td><td>4</td></tr> <tr><td>2-5 jaar</td><td>6</td></tr> <tr><td>1-2 jaar</td><td>7</td></tr> <tr><td>6 maanden - 1 jaar</td><td>2</td></tr> <tr><td>1-6 maanden</td><td>4</td></tr> </tbody> </table>	Hoe lang woonachtig?	Aantal	Langer dan 5 jaar	4	2-5 jaar	6	1-2 jaar	7	6 maanden - 1 jaar	2	1-6 maanden	4								
Hoe lang woonachtig?	Aantal																																
Langer dan 5 jaar	3																																
2-5 jaar	7																																
1-2 jaar	2																																
6 maanden - 1 jaar	7																																
1-6 maanden	2																																
Hoe lang woonachtig?	Aantal																																
Langer dan 5 jaar	4																																
2-5 jaar	6																																
1-2 jaar	7																																
6 maanden - 1 jaar	2																																
1-6 maanden	4																																

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 Neboplus in dit onderzoek uit op:



	Totaal (45)	Kleinschalig wonen (12)	Zorgafdelingen (30)
Afspraken	8,51	8,5	8,51
Verpleging	8,31	8,75	8,13
Omgang medewerkers	8,65	8,5	8,71
Kwaliteit van leven	8,43	8,42	8,42
Luisteren	8,55	8,58	8,57
Accommodatie	8,58	8,42	8,64
TotaalScore	8,5	8,53	8,5

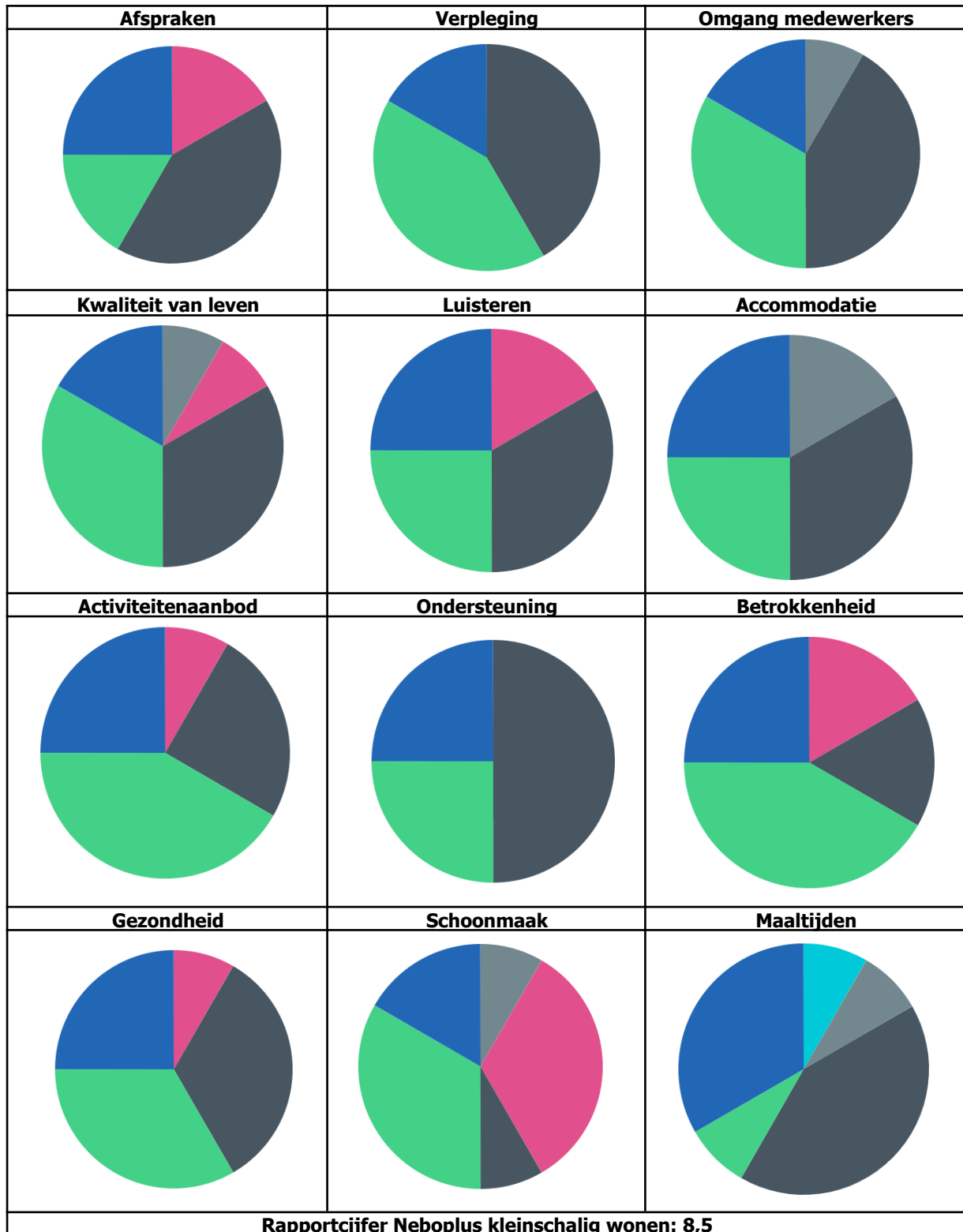
Naast de verplichte thema's heeft Neboplus de volgende vragen zelf toegevoegd:

- **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	Kleinschalig wonen (12)	Zorgafdelingen (27)
Activiteitsaanbod	8,72	8,83	8,67
Ondersteuning	8,77	8,75	8,78
Betrokkenheid	8,59	8,75	8,52
Gezondheid	8,55	8,75	8,46
Schoonmaak	8,31	8,17	8,39
Maaltijden	8,18	8	8,27
Rapportcijfer Neboplus	8,59	8,67	8,56

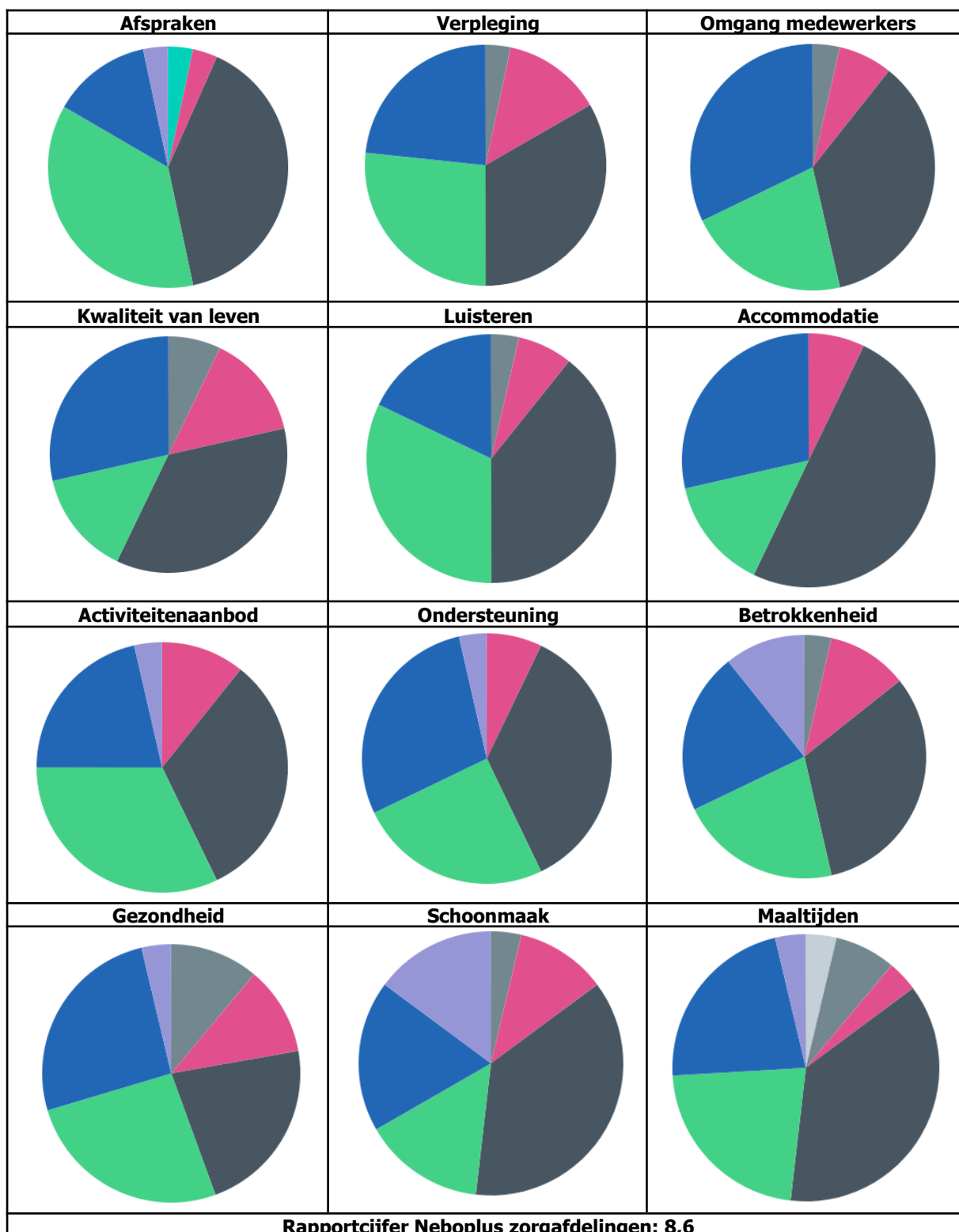
2.1 Scores Kleinschalig wonen in diagrammen

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	

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
Alles	3
Personeel	1
Vrijwilligers	1
Accommodatie	1
Maaltijden	1
Liefde en aandacht	1
Contact met familie	1

Zorgafdelingen	Aantal keer benoemd
Gehele gang van zaken	4
Zorg/ zorgaanbod	3
(persoonlijke) Aandacht, luisteren, benadering	3
Accommodatie	2
Bejegening, sfeer, vriendelijkheid (personeel en vrijwilligers)	2
Maaltijden	3
Activiteitsaanbod	1
Communicatie met de naasten	2
Personeel	6
Geestelijke verzorging	1
Team welzijn	1

3.2 Waarover bent u ontevreden?

Kleinschalig wonen	Aantal keer benoemd
Afspraken die worden vergeten	1
Was die kwijt raakt	2

Zorgafdelingen	Aantal keer benoemd
Niet altijd op de hoogte van wat nodig is bij de bewoner (geen vast personeel)	1
Afspraak tandarts	2
Afspraak fysio	1
Afspraak pedicure	1
Maaltijden	1
Huishoudelijke hulp is erg kort en weinig tijd	1

3.3 Heeft u nog tips of ideeën ter verbetering?

Kleinschalig wonen	Aantal keer benoemd
Schuifdeuren bij de ingang van de afdeling	1
Kwaliteit maaltijden verbeteren, koken op de groep.	1

Zorgafdelingen	Aantal keer benoemd
In gesprek als iets niet mogelijk is	1
Bewoner naar activiteiten brengen	1
Maaltijden	1
Betrekken van naasten mag minder formeel	1
Brink voor bewoners en niet voor personeel	1
Afspraken niet te vaak wijzigen	1

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

22 respondenten hebben aangegeven dat contact mogelijk is indien er aanvullende vragen zijn vanuit de organisatie. 20 respondenten hebben hierbij contactgegevens achtergelaten, bij 2 ontbreken de contactgegevens.

4. Conclusie (verkort)

Met het responspercentage van 39.1% geeft de uitslag van het onderzoek een minimaal beeld rondom de tevredenheid van bewoners/ diens vertegenwoordigers.

Het aantal ingevulde formulieren is lager dan voorgaande jaren. Wat opvalt is dat het aantal bewoners dat het formulier zelf heeft ingevuld gelijk is (20 personen).

Het rapportcijfer voor Neboplus als organisatie is ongeveer gelijk met voorgaand jaar met een 8,55 (2023: 8,52; 2022: 8,60; 2021: 8,18).

4.1 KSW

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

- ★ 'Eigenlijk alles. Het is fijn dat ik op elk moment van de dag langs mag komen en dat er met mij mee wordt gedacht over de zorg van mijn man.'
- ★ 'Ik spreek nu even als dochter... het gevoel van ontzorgen is voor ons als kinderen van onze vader heel belangrijk. Wij wonen niet in de buurt en de wetenschap dat pa veilig woont en aandacht krijgt is echt heel fijn. Mijn vader zegt vooral: ze zijn heel aardig hier voor mij en het eten is lekker. Ik heb een fijne kamer, alles wat ik nodig heb. En hij geniet ook van de mooie tuin, waar hij op uitkijkt.'

Verbetermogelijkheid op basis van 5.2:

- Vergeten afspraken;
- Koken op de groep, kwaliteit maaltijden verbeteren.

4.2 Zorgafdeling

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

- ★ 'Over de zorg, het eten en ook over de activiteiten, ik woon hier erg naar mijn zin.'
- ★ 'Zeer tevreden. Mooi uitzicht vanaf zijn kamer.'
- ★ 'Als er wat is, komen mensen snel. Zeskamp was een voltreffer. Genoeg aandacht voor de gezondheid.'
- ★ 'Geweldig tehuis en geweldige liefdevolle mensen.'
- ★ 'De zorg, de persoonlijke aandacht, de prettige sfeer. Het gevoel meteen thuis te zijn.'
- ★ 'Alles klopt in Neboplus! Je bent bijzonder bevoorrecht als je in Nebo mag wonen. Liefdevolle zorg, mooie appartementen, heerlijk eten, goede sfeer en heel veel leuke activiteiten.'
- ★ 'Nebo krijgt een dikke 10, de medewerkers zelfs een 11 als dat kan. Het voelt echt als haar eigen huis en thuiskomen. Het is fantastisch, gewoon grandioos. De technische dienst helpt altijd heel erg goed. Daarnaast: toen er net een plekje was vrijgekomen belde mijn kleindochter met iemand. Ze vroeg ook nog even: wil je oma dit echt wel? Mevrouw vond dit zo mooi, dat er ook naar haar werd gevraagd.'
- ★ 'De prof. en liefdevolle zorg en aandacht - zelfs midden in de nacht De communicatie met de naasten, veelvuldig en betrokken.'

Verbetermogelijkheden op basis van 5.2:

- Afspraak maken en niet te vaak wijzigen (met o.a. tandarts, fysio en pedicure).
- Maaltijden.
- Betrekken van naasten

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.
- In 2025 actiever werven voor het invullen van de meting.