



Clïëntervaringen in beeld

Jaarrapportage Herbergier 2020

Rapportage kwaliteitstoetsing

Maart 2021



1. INLEIDING

1.1 Inleiding

De Drie Notenboomen ontwikkelt kleinschalige zorg, met als basiskenmerken ondernemerschap en persoonlijke zorg. De Herbergier is een kleinschalige woonvorm voor mensen met dementie¹. Ieder huis wordt geleid door een inwonend ondernemerspaar. In het kader van het kwaliteitsbeleid heeft ARGO BV in 2010 voor de Drie Notenboomen de ontwikkeling van een systematische toetsing van cliëntervaringen voor zowel de Thomashuizen als de Herbergier vormgegeven. De kwaliteitstoetsing vindt één keer per twee jaar plaats. In deze jaarrapportage geven we een beeld van alle toetsingen die in 2020 werden uitgevoerd.

1.2 Aanpak van het onderzoek

Vragenlijst

Het onderzoek heeft plaatsgevonden met een online vragenlijst voor vertegenwoordigers² van gasten. Bij de ontwikkeling van de vragenlijsten is gefocust op: wat zijn relevante aspecten voor gasten/naasten? Hoe beleeft de bewoner de woonvorm op deze aspecten? In 2019 is de vragenlijst volledig vernieuwd en in 2020 heeft een aantal kleine aanpassingen plaatsgevonden.

Dataverzameling

De dataverzameling met de vragenlijsten vond online plaats. Contactpersonen werden uitgenodigd via het e-mailadres (indien bekend bij de Herbergier) of een schriftelijke uitnodiging. Voordat de gegevens aan ARGO beschikbaar werden gesteld, was door de ondernemer van de Herbergier toestemming aan de contactpersonen gevraagd. De respondenten werden met e-mail reminder en een brief herinnerd aan het onderzoek.

1.3 Toelichting bij de resultaten

De uitkomsten zijn weergegeven in een aantal factsheets. De Herbergier is een kleinschalige voorziening, en dat betekent dat het hier gaat om een kleinschalig onderzoek. Percentages hebben betrekking op een klein aantal mensen, en een mening van één persoon kan daardoor veel invloed op de uitkomsten hebben. Er is geen sprake van een 'steekproef': iedereen werd voor het onderzoek uitgenodigd. De mensen die niet aan het onderzoek hebben meegedaan kunnen verschillen van de respondenten. Over deze redenen van de non-respons is niets bekend. Als er geen uitval is, dan is de betrouwbaarheid van de uitkomsten zeer groot. Uitval maakt de betrouwbaarheid kleiner.

Ten opzichte van de afzonderlijke rapportages per Herbergier kunnen er minimale verschillen optreden. Hiervoor kunnen drie verschillende redenen zijn: (1) in enkele gevallen is er een nagekomen reactie verwerkt; (2) door afronding kunnen kleine verschillen ontstaan en (3) in de loop van 2020 is de berekening van één item in het thema 'inspraak' iets gewijzigd.

¹ In deze rapportage wordt verder van 'gasten' gesproken

² Deze worden verder aangeduid als 'contactpersonen'

1.4 Toelichting bij de grafieken en tabellen

Op de volgende pagina's staan tabellen en grafieken weergegeven met daarin de benchmark voor alle Herbergiers die in 2020 volgens de nieuwe methodiek zijn gemeten. Hierbij een korte toelichting hoe deze grafieken gelezen kunnen worden.

Grafiek: Waarderingscijfer

Deze grafiek laat zien met welk cijfer iedere Herbergier gemiddeld wordt beoordeeld. De gemiddelde waardering is gebaseerd op de beoordeling van alle vragen.

- De rode lijn geeft de gemiddelde score over alle Herbergiers in 2020 (inclusief de eigen locatie) weer.
- De verticale zwarte streepjes staan voor de standaarddeviatie. Hoe groter de standaarddeviatie, hoe groter de spreiding van de beoordelingen.

Grafiek: Thema scores

Deze grafiek geeft voor alle Herbergiers gezamenlijk het gemiddelde rapportcijfer per thema. Het zwarte streepje geeft de marge aan waarbinnen 95% van de scores vallen.

Grafiek: Voorspellers gemiddelde waardering

Op basis van alle items is een model gevormd dat het algemene waarderingscijfer (van 1-10) voor de Herbergier voorspelt. Deze 6 items zijn voor 85% voorspellend voor het waarderingscijfer. In het spinnenweb staat de gemiddelde score weergegeven en wordt ook de hoogste en laagste score weergegeven. Daarnaast wordt de gemiddelde score van afgelopen jaar getoond. Het model omvat onderstaande items:

- 2a. Zien de algemene ruimtes er verzorgd uit (verzorgde, gezellige inrichting)?
- 4a. Is er voldoende aandacht voor de privacy van de gast?
- 24. Biedt de Herbergier de gast passende mogelijkheden voor vrijetijdsbesteding (binnenshuis en buitenshuis)?
- 29. Overleggen de zorgondernemers met u over de zorg en ondersteuning aan de gast?
- 39. Is de bejegening in de Herbergier warm en liefdevol?
- 46. Staat de zorgondernemers open voor zaken die naar uw mening niet goed zijn gegaan?

Tabel: Overzicht antwoorden

In de tabel 'overzicht antwoorden' wordt bovenaan onder het Herbergier-nummer het responspercentage per huis getoond. Daarna wordt per huis de gemiddelde beoordeling op ieder thema en iedere vraag weergegeven.

- Onder het kopje Thema's is per thema (=per regel) een kleurenrangschikking gemaakt.
- Daarna is binnen ieder thema over alle onderliggende vragen een kleurenrangschikking gemaakt.
- Geel is op of dichtbij het gemiddelde, oranje en rood liggen onder het gemiddelde, groen ligt boven het gemiddelde.

Een voorbeeld

Herbergier 11 scoort op de meeste thema's 'gemiddeld' of lager, met een paar uitschieters naar beneden. Zo geeft de rode kleur bij het thema 'inspraak' aan dat hier duidelijk lager dan gemiddeld wordt gescoord. Als naar de onderliggende vragen van het thema 'inspraak' wordt gekeken, is te zien dat er variatie zit in de scores per vraag. De rode themascore kan vooral worden toegeschreven aan lage scores op de items 'informatie over de klachtenregeling' en 'bij de zorgondernemer terecht kunnen voor vragen over regelingen'.

Op de volgende pagina staan de Herbergier-nummers en de bijbehorende locaties weergegeven.

Clïentervaringen in beeld – 2020

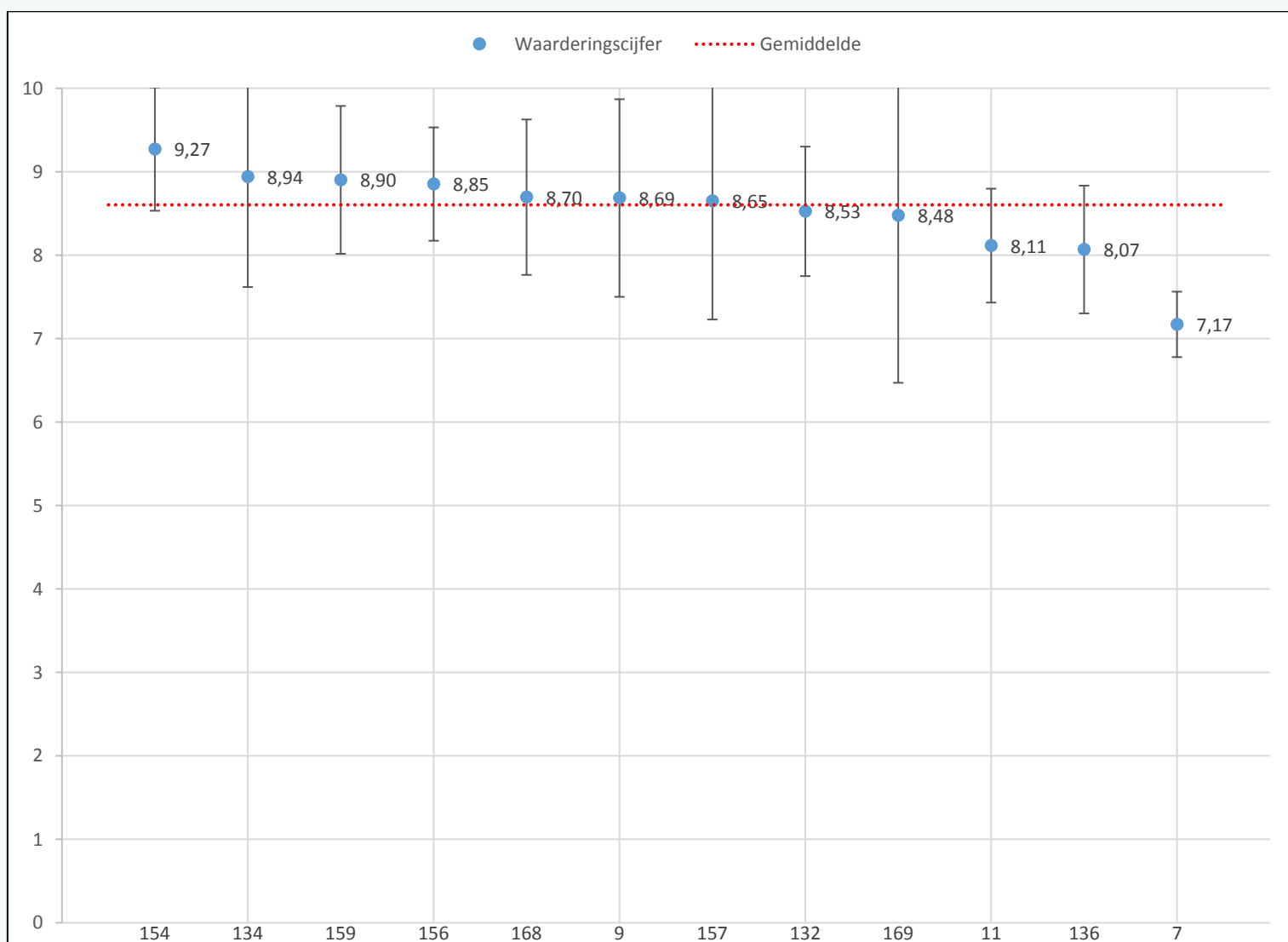
Maart 2021

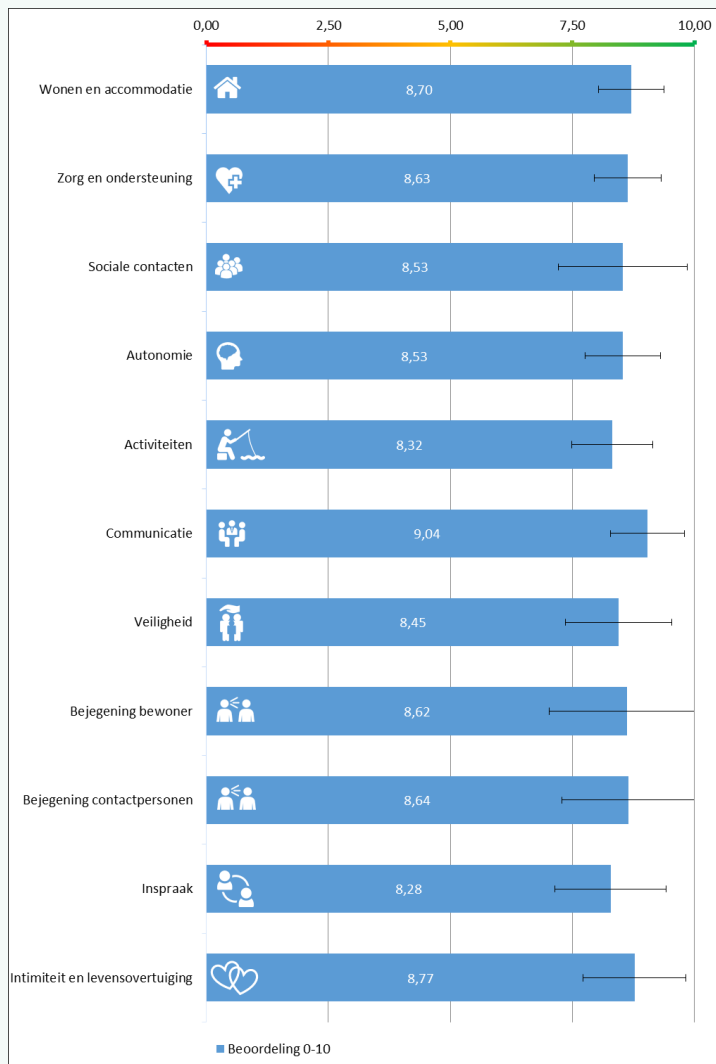
In 2020 hebben 150 van de 199 (75,4%) contactpersonen van gasten van de Herbergiers hun mening gegeven over het wonen en de zorg in de Herbergier



82,7% van de contactpersonen beveelt de Herbergier aan

Algemeen waarderingscijfer: 8,60

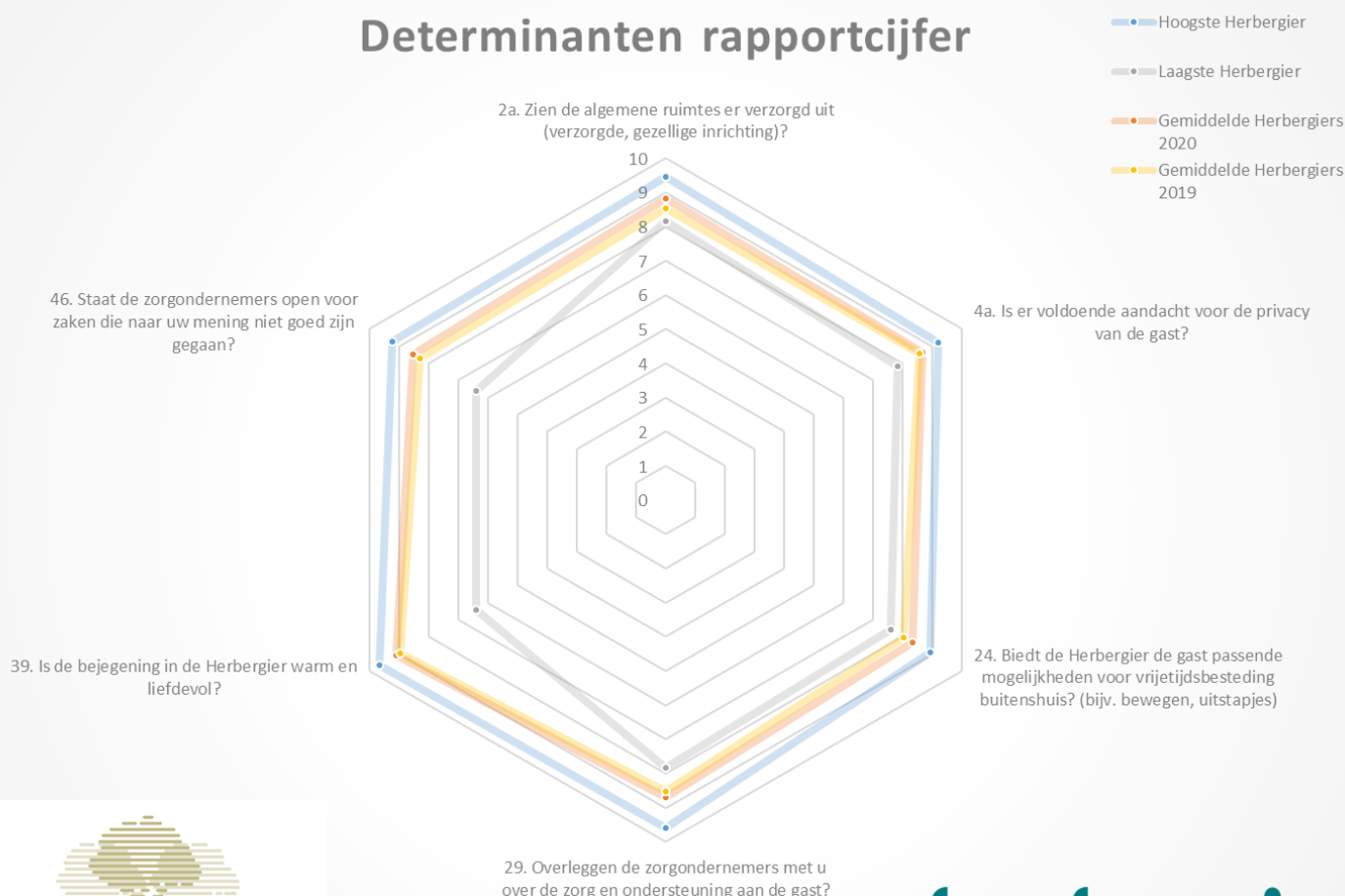




Wat is de themascore over alle Herbergiers in 2020? Hoe ligt de spreiding van de scores op de verschillende thema's?

Met slechts 6 vragen kan bijna 85% van het rapportcijfer worden verklaard. In dit spinnenweb is de spreiding van de scores op deze vragen bij de Herbergiers weergegeven.

Determinanten rapportcijfer



Overzicht antwoorden Herbergiers 2020

<i>Huis nummer</i>	7	9	11	132	134	136	154	156	157	159	168	169
<i>Respons %</i>	50,0	70,6	78,6	76,5	70,6	70,6	100,0	100,0	87,0	76,5	47,1	75,0
Thema's												
Wonen en accommodatie	8,0	8,8	8,4	8,6	9,1	8,4	9,2	9,0	8,7	9,0	8,5	8,7
Zorg en ondersteuning	8,3	8,9	8,6	8,4	9,3	8,1	9,0	8,7	8,8	8,9	8,5	8,3
Sociale contacten	6,8	8,8	8,1	8,3	9,3	8,2	9,4	8,9	8,8	8,9	8,4	8,6
Autonomie	8,6	8,4	8,0	8,4	9,0	8,1	9,2	8,7	8,5	9,1	8,3	8,1
Activiteiten	7,8	8,1	8,3	8,5	8,8	7,6	9,1	8,5	8,3	8,8	8,0	8,1
Communicatie	8,3	9,1	8,6	9,1	9,3	9,0	9,7	9,1	9,2	9,5	8,6	9,1
Veiligheid	7,0	8,1	8,4	8,5	8,7	8,2	9,1	8,6	8,7	8,5	9,2	8,6
Bejegening gast/bewoner	6,5	8,6	8,4	8,5	9,3	7,7	9,3	9,0	8,6	9,1	9,2	9,1
Bejegening contactpersoon	6,9	8,8	7,9	8,4	9,3	8,2	9,4	8,9	8,9	9,1	9,2	8,8
Inspraak	7,8	8,3	7,3	8,5	8,7	7,5	9,3	8,9	8,5	8,4	8,6	7,8
Intimiteit en levensovertuiging	7,7	9,0	8,9	8,6	9,7	8,0	9,1	8,8	8,7	8,6	9,3	9,1
Wonen en accommodatie												
2a. Zien de algemene ruimtes er verzorgd uit?	8,17	8,82	8,55	8,54	9,45	8,60	9,17	8,85	8,75	9,00	8,67	8,82
3. Is de woonruimte geschikt voor de gast?	8,83	8,80	8,64	8,69	9,18	8,82	9,42	9,00	8,84	9,29	8,50	8,82
4a. Is er voldoende aandacht voor de privacy van de gast?	7,17	8,44	8,40	8,58	9,00	8,00	9,20	9,00	8,75	9,00	8,33	8,82
5. Gaan de medewerkers van de Herbergier zorgvuldig om met de persoonlijke eigendommen van de gast?	8,00	8,90	8,18	8,38	8,90	7,82	9,27	8,75	8,45	8,62	8,50	8,55
6. Wordt de woonruimte van de gast volgens u goed schoongehouden?	8,17	8,50	8,36	8,46	9,10	8,10	8,67	8,70	8,11	8,83	8,20	8,55
7. Is de woonruimte van de gast volgens u veilig?	8,75	8,44	8,50	8,75	9,22	8,70	9,08	9,18	8,67	8,92	8,20	8,80
8. Houden de medewerkers voldoende rekening met wat de gast prettig vindt?	8,00	8,63	8,20	8,83	9,00	8,10	9,42	9,09	8,74	8,92	8,00	8,22
9. Zijn de algemene ruimtes geschikt voor de gast?	8,50	8,78	8,60	8,82	9,22	8,78	9,45	9,09	8,84	9,00	8,00	8,38
53. Ervaart u een huiselijke sfeer in deze Herbergier?	7,50	8,89	8,60	9,09	9,33	8,70	9,58	9,20	9,22	9,23	8,25	8,88
Zorg en ondersteuning												
12. Vindt u de medewerkers geschikt voor het werk in de Herbergier?	6,50	8,80	8,40	8,38	9,30	8,18	9,00	8,92	8,74	8,71	8,50	8,36
13. Ziet de gast er schoon en verzorgd uit?	7,17	8,70	8,36	8,31	9,18	7,91	8,92	8,77	8,37	8,79	8,33	8,09
14a. Zijn de maaltijden in de Herbergier van voldoende kwaliteit?	6,25	8,90	8,20	8,40	9,09	8,20	8,90	8,58	8,75	9,11	8,50	8,10

[illegible]

42. Heeft u goed contact met de medewerkers?	6,80	8,60	8,40	8,38	9,44	8,18	9,00	8,85	8,74	8,86	9,33	8,45
43. Heeft u goed contact met de zorgondernemers?	7,00	8,90	7,70	8,38	9,33	8,09	9,64	9,00	8,89	9,36	9,00	9,00
55. Ervaart u als mantelzorger / wettelijk vertegenwoordiger steun door deze Herbergier?	8,25	8,67	7,70	8,70	9,11	8,11	9,40	8,83	9,00	8,91	9,40	8,90
Inspraak												
45. Staan de medewerkers open voor zaken die naar uw mening niet goed zijn gegaan?	7,25	8,56	8,09	8,33	8,60	7,80	9,00	8,67	8,53	8,45	9,00	7,91
46. Staat de zorgondernemers open voor zaken die naar uw mening niet goed zijn gegaan?	6,60	8,56	7,73	8,31	8,60	7,56	9,20	9,25	8,56	9,18	9,17	8,82
47. Bent u geïnformeerd over de klachtenprocedure in de Herbergier?	6,60	8,00	6,55	8,77	9,22	6,40	9,30	8,85	8,40	7,75	7,80	8,33
48a. Kunt u met vragen over regelingen terecht bij de zorgondernemer?	8,00	8,00	6,33	8,80	7,83	6,29	9,11	8,80	7,94	7,55	8,00	6,78
49. Kunt u zoveel als u wilt zelf meedoen en meehelpen in de Herbergier?	7,50	8,30	8,00	8,30	9,25	7,70	9,20	9,00	8,67	9,08	9,00	8,13
Intimiteit en levensovertuiging												
90. Is er bij deze Herbergier voldoende aandacht voor vragen rond intimiteit?	6,33	8,75	7,88	8,38	9,75	8,50	9,10	8,73	8,50	8,30	9,00	8,71
91. Is het bij deze Herbergier mogelijk om de eigen levensovertuiging voort te zetten?	8,00	9,00	8,67	8,71	9,50	7,57	9,22	8,64	8,69	9,08	9,50	9,10
Algemeen												
54. Hoe staan de kosten van deze Herbergier in verhouding tot de opbrengsten?	6,60	8,88	8,70	9,00	8,80	8,64	9,50	8,92	8,94	9,33	9,75	8,33
56. Welk cijfer geeft u deze Herbergier?	7,75	9,67	9,20	9,40	8,50	9,27	9,80	9,73	9,53	9,50	9,67	9,29
57. Zou u de Herbergier aan andere mensen in uw situatie aanraden?	8,75	9,55	7,67	9,62	9,88	8,90	9,83	9,58	9,63	9,54	9,60	8,55