



## **Clïentervaringen in beeld**

**Jaarrapportage Thomashuizen 2022**

**Rapportage kwaliteitstoetsing**

**Februari 2023**



# 1. INLEIDING

## 1.1 Inleiding

De Drie Notenboomen ontwikkelt kleinschalige zorg, met als basiskenmerken ondernemerschap en persoonlijke zorg. Het Thomashuis is een kleinschalige woonvorm voor maximaal negen volwassenen en logeergasten met een verstandelijke beperking<sup>1</sup>. 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 de Thomashuizen vormgegeven. De kwaliteitstoetsing vindt één keer per twee jaar plaats. Deze jaarrapportage bevat een overzicht van de metingen die in 2022 bij de Thomashuizen plaatsvonden.

## 1.2 Aanpak van het onderzoek

### *Vragenlijst*

Het onderzoek heeft plaatsgevonden met een online vragenlijst voor ouders/ vertegenwoordigers<sup>2</sup> van bewoners. Bij de ontwikkeling van de vragenlijsten is gefocust op: wat zijn relevante aspecten voor bewoners/naasten? Hoe beleeft de bewoner de woonvorm op deze aspecten? In 2019 is de vragenlijst volledig herzien. In deze rapportage worden uitsluitend de resultaten op deze nieuwe vragenlijst gepresenteerd.

### *Dataverzameling*

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

## 1.3 Toelichting bij de resultaten

De uitkomsten zijn weergegeven in een aantal factsheets. Het Thomashuis 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 Thomashuis 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.

## 1.4 Toelichting bij de grafieken en tabellen

Op de volgende pagina's staan tabellen en grafieken weergegeven met daarin de benchmark voor de Thomashuizen die in 2021 volgens de nieuwe methodiek zijn gemeten. Hierbij een korte toelichting hoe deze grafieken gelezen kunnen worden.

---

<sup>1</sup> In deze rapportage wordt verder van 'bewoners' gesproken

<sup>2</sup> Deze worden verder aangeduid als 'contactpersonen'

### Grafiek: Waarderingscijfer

Deze grafiek laat zien met welk cijfer ieder Thomashuis gemiddeld wordt beoordeeld. Het waarderingscijfer heeft een bereik van 1 – 10. De gemiddelde waardering is gebaseerd op de beoordeling van alle vragen.

- De rode lijn geeft de gemiddelde score over de Thomashuizen ‘nieuwe vragenlijst’ in 2021 (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 Thomashuizen ‘nieuwe vragenlijst’ 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 het Thomashuis 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 over 2021 getoond. Het model omvat onderstaande items:

- 8. Zien de algemene ruimtes er verzorgd uit?
- 14. Is er aandacht voor een gezond leefpatroon (eten, beweging, afwisseling)?
- 20. Wordt de bewoner in het Thomashuis gestimuleerd om zélf keuzes te maken?
- 28. Biedt het Thomashuis mogelijkheden voor passende activiteiten?
- 37. Wordt u op een manier geïnformeerd die voor u prettig is?
- 45. Bieden de medewerkers de bewoner de geborgenheid die hij/zij nodig heeft?

### Tabel: Overzicht antwoorden

In de tabel ‘overzicht antwoorden’ wordt bovenaan onder het Thomashuis-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

Thomashuis 2 scoort op ieder thema bovengemiddeld. Op het thema ‘communicatie’ doet dit Thomashuis het erg goed. Als naar de onderliggende vragen per thema wordt gekeken, is toch te zien dat er wat variatie zit in de scores per vraag. Zo zijn de scores op ‘sfeer tussen bewoners’ en ‘hebben medewerkers voldoende tijd voor de bewoner’ gemiddeld.

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





**THOMAS**huis

Dit onderzoek is uitgevoerd door ARGO BV in opdracht van de Drie Notenboomen.



## Cliëntervaringen in beeld – Thomashuizen

Februari 2023

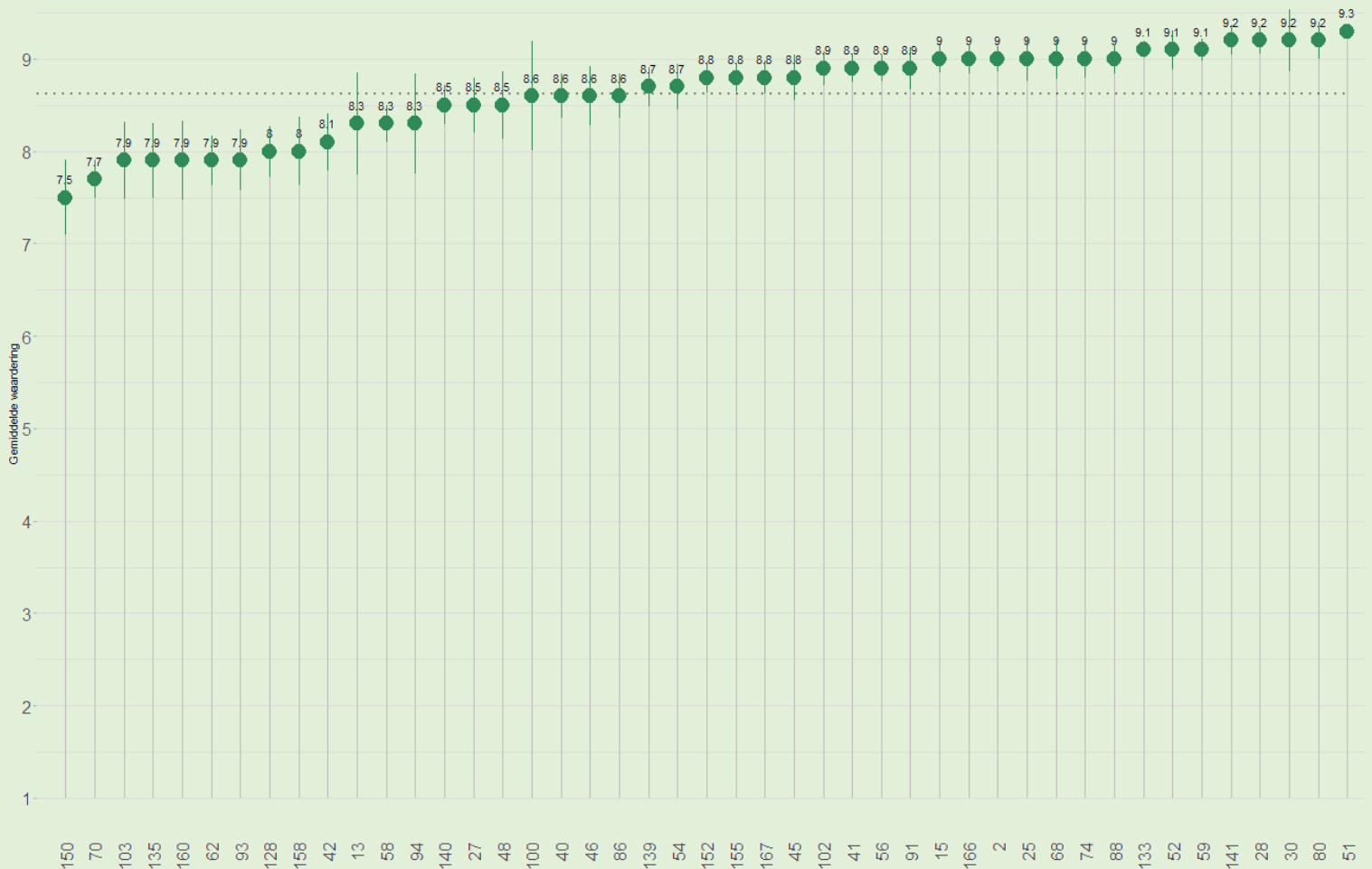
In 2022 hebben 299 van de 402 (74%) contactpersonen van bewoners hun mening gegeven over het wonen en de zorg in het Thomashuis



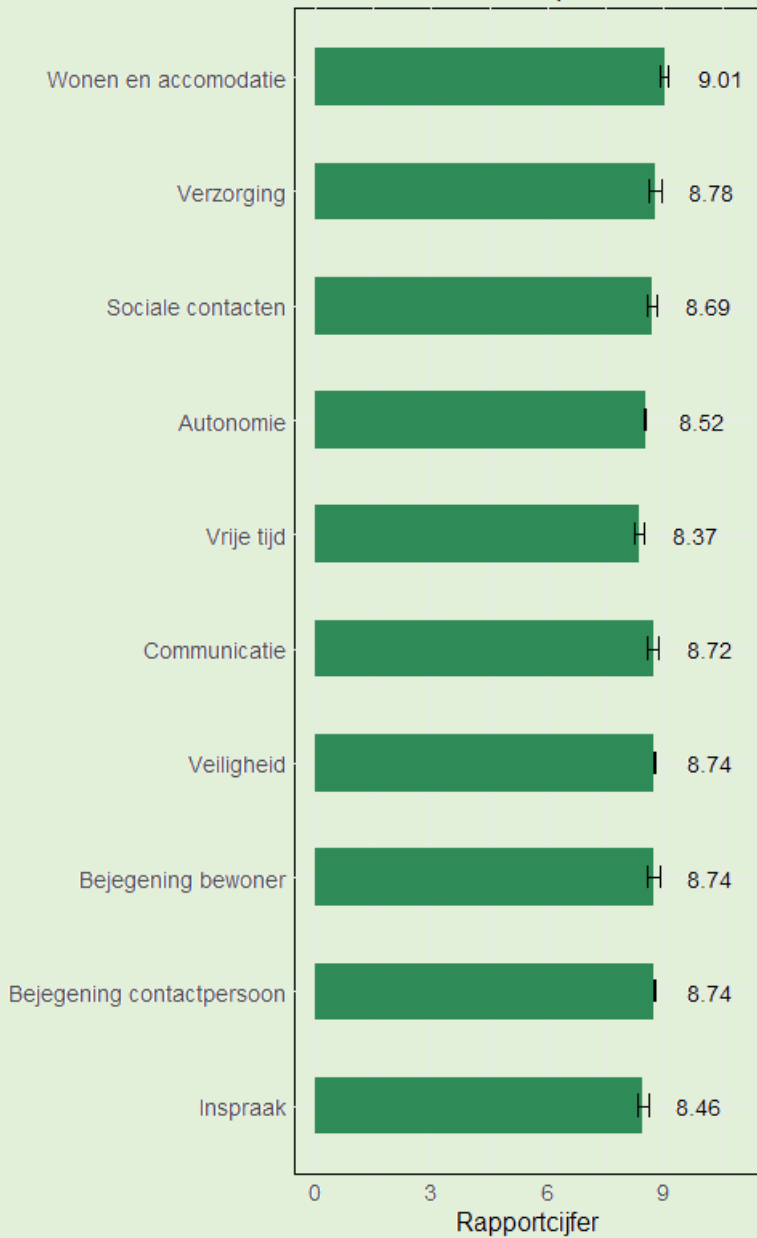
89% van de vertegenwoordigers beveelt het Thomashuis aan

Algemeen waarderingscijfer: 8.63

Gemiddelde per Thomashuis



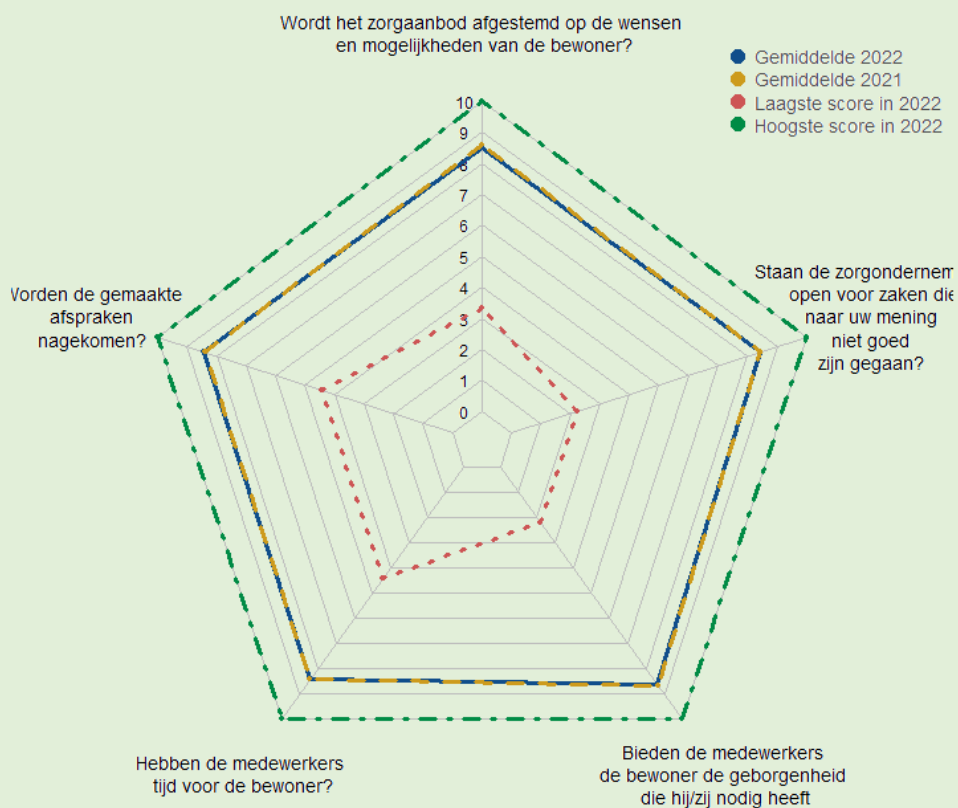
## Gemiddelde score per thema



Wat is de themascore over alle Thomashuizen in 2022? 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 Thomashuizen weergegeven.

## Voorspellers rapportcijfer



## Overzicht antwoorden Thomashuizen 2022<sup>3</sup>

Wonen en accommodatie	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Niet ingevuld
Is de woonruimte geschikt voor de bewoner?			0%	0%	0%	1%	6%	32%	28%	31%	
Wordt de woonruimte van de bewoner volgens de gemaakte afspraken schoongehouden?	0%		0%	0%	0%	2%	9%	30%	27%	25%	5%
Is er aandacht voor de privacy van de bewoner?				0%	1%	2%	5%	31%	30%	27%	4%
Gaan de medewerkers van het Thomashuis zorgvuldig om met de persoonlijke eigendommen van de bewoner?				0%		2%	7%	31%	31%	27%	1%
Is de woonruimte van de bewoner veilig?				0%		2%	6%	32%	28%	30%	1%
Houden de medewerkers bij het wonen rekening met wat de bewoner prettig vindt?				0%		2%	6%	31%	29%	30%	1%
Zien de algemene ruimtes er verzorgd uit?				0%		0%	4%	29%	32%	34%	

Zorg en ondersteuning	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Niet ingevuld
Is de bewoner op zijn/haar plek in het Thomashuis?				0%	0%	1%	4%	21%	32%	41%	
Wordt het zorgaanbod afgestemd op de wensen en mogelijkheden van de bewoner?				1%	1%	5%	8%	24%	33%	28%	1%
Vindt u de medewerkers geschikt voor het werk in het Thomashuis?				0%		2%	10%	27%	33%	26%	2%
Ziet de bewoner er schoon en verzorgd uit?					0%	2%	10%	27%	33%	28%	
Is er aandacht voor een gezond leefpatroon (eten, beweging, afwisseling)?				0%	1%	3%	9%	23%	33%	30%	0%

Sociale contacten en participatie	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Niet ingevuld
Vindt u de sfeer tussen de bewoners in het Thomashuis goed?					0%	2%	7%	33%	30%	25%	2%
Biedt het Thomashuis de bewoner mogelijkheden om mee te doen (aan de samenleving) op zijn/haar niveau?			1%	1%	1%	4%	10%	26%	32%	23%	2%
Voelt u zich welkom in het Thomashuis?	0%			1%	1%	2%	6%	24%	28%	36%	1%

<sup>3</sup> 0% betekent dat het meer dan 0% is, maar minder dan 0.5%. Leeg betekent niemand.

Autonomie	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Niet ingevuld
Wordt de bewoner gestimuleerd om dingen zelf te doen die hij/zij zelf kan?				1%	2%	3%	8%	33%	30%	22%	2%
Wordt de bewoner in het Thomashuis gestimuleerd om zelf keuzes te maken?					2%	3%	7%	32%	26%	19%	10%

Vrije Tijd	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Niet ingevuld
Biedt het Thomashuis passende mogelijkheden voor activiteiten?	0%		0%	0%	2%	4%	14%	28%	28%	21%	1%
Houden de medewerkers en zorgonderzoekers bij de keuze voor activiteiten voldoende rekening met wat de bewoner prettig vindt en past bij zijn/haar mogelijkheden?	0%				1%	4%	12%	30%	28%	22%	3%
Is er een goede balans tussen groepsactiviteiten en individuele activiteiten?	0%	0%	0%	0%	1%	4%	14%	28%	20%	18%	13%

Communicatie	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Niet ingevuld
Worden de gemaakte afspraken nagekomen?					1%	4%	12%	26%	30%	26%	1%
Als er iets aan de hand is met de bewoner, wordt u dan snel geïnformeerd?					1%	3%	10%	20%	31%	35%	0%
Wordt u geïnformeerd over belangrijke gebeurtenissen in en om het Thomashuis?			0%		1%	3%	10%	24%	32%	29%	1%
Overleggen de zorgonderzoekers met u over de begeleiding van de bewoner?			0%	1%	1%	4%	9%	25%	30%	28%	1%
Wordt u op een manier geïnformeerd die voor u prettig is?				1%	2%	2%	8%	26%	32%	29%	
Kunt u de zorgonderzoekers van het Thomashuis goed bereiken?					0%	2%	7%	23%	30%	37%	

Veiligheid	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Niet ingevuld
Vertrouwt u erop dat zorgonderzoekers en medewerkers weten wat ze moeten doen bij calamiteiten?						2%	7%	30%	32%	25%	4%
Hebben de medewerkers aandacht voor de fysieke veiligheid van de bewoner bij activiteiten?	0%				0%	1%	7%	30%	29%	25%	8%



Bejegening	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Niet ingevuld
Hebben de medewerkers tijd voor de bewoner?					1%	1%	13%	28%	34%	20%	3%
Is de bejegening in het Thomashuis warm en liefdevol?			0%			2%	5%	21%	36%	34%	1%
Bieden de medewerkers de bewoner de geborgenheid die hij/zij nodig heeft?			0%			3%	7%	26%	34%	28%	2%
Kennen de medewerkers de achtergrond van de bewoner?				0%	0%	3%	8%	25%	28%	25%	10%
Heeft u goed contact met de medewerkers?					1%	3%	8%	28%	31%	28%	2%
Durft u alle zaken te bespreken met de zorgondernemers?	1%		1%	0%	2%	3%	5%	20%	31%	34%	2%
Hebben de medewerkers tijd voor u?				0%	1%	4%	6%	24%	35%	27%	3%

Inspraak	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Niet ingevuld
Staan de medewerkers open voor zaken die naar uw mening niet goed zijn gegaan?			1%		0%	1%	11%	29%	25%	23%	10%
Staan de zorgondernemers open voor zaken die naar uw mening niet goed zijn gegaan?		1%		2%	2%	3%	9%	24%	27%	27%	5%
Bent u geïnformeerd over de klachtenprocedure in het Thomashuis?	3%	0%	1%	0%	2%	5%	7%	23%	21%	27%	10%

Overige vragen	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Niet ingevuld
Heeft de bewoner het in het Thomashuis naar zijn/haar zin?						1%	5%	19%	31%	43%	1%
Hoe staan de kosten van het Thomashuis in verhouding tot de opbrengsten?	1%		1%	1%	1%	2%	9%	20%	17%	18%	31%
Voelt de bewoner zich eenzaam in het Thomashuis? (1 is helemaal niet eenzaam, 5 is heel erg eenzaam)	66%	20%	12%	2%							
Worden de afspraken rond de ondersteuning van de bewoner minstens ??n keer per jaar met u gevalueerd? (1 ja, 2 is nee, 3 niet te beoordelen)	94%	4%	2%								
Welk cijfer geeft u het Thomashuis?				0%		3%	8%	25%	38%	25%	0%

Aanraden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Zou u dit Thomashuis aanbevelen aan familie of vrienden?		0%	0%	0%	1%	3%	5%	20%	24%	45%



