

Samenvatting nulmeting enquête



DuurSaam Houten - Tevredenheid professionals zorg en ondersteuning ouderen

Partijen in Houten werken al langere tijd samen rondom (kwetsbare) ouderen. Deze samenwerking is in 2017 verankerd in DuurSaam Houten. De partners streven de volgende **ambitie** na:

"De zorg en ondersteuning over de domeinen heen intensiever en meer duurzaam aan elkaar verbinden waardoor wij de Houtense oudere kwalitatief goede zorg en ondersteuning op de juiste plek bieden."

Daarbij is de doelstelling geformuleerd dat de samenwerking voor de betrokken professionals makkelijker en plezieriger wordt. Hoe kijken de professionals nu naar de samenwerking? Hoe ziet de huidige situatie eruit? Wat gaat al goed? Waar is ruimte voor verbetering?

Van half april tot half mei 2017 heeft adviesbureau Raedelij n in opdracht van DuurSaam Houten een nulmeting uitgevoerd naar de tevredenheid van de betrokken professionals. In deze samenvatting leest u de belangrijkste resultaten en aanbevelingen. Na deze samenvatting vindt u een **Bijlage** met verdiepende cijfers en tabellen. In het najaar van 2017 volgt een volgende meting om uitspraken te doen over de meerwaarde van de nieuwe werkwijzen.

83 professionals hebben de enquête ingevuld, een respons van 51% (zie **tabel 1**).

Het gemiddelde rapportcijfer volgens alle professionals voor de algehele samenwerking rondom de Houtense (kwetsbare) ouderen:

(zie **figuur 1** in de bijlage voor rapportcijfers per professionalgroep)

6,6

Uit de enquête blijkt dat 60,2% van de bevroegde professionals *tevreden* is over hoe zij nu zelf, binnen hun vakgebied en mogelijkheden, zorg aan ouderen kunnen bieden (**figuur 2**). Degenen die hier *ontevreden of niet tevreden/niet ontevreden* over zijn, geven in de toelichting vaak aan dat de factor tijd ontbreekt. Een aantal respondenten merkt op dat, wanneer de samenwerking ontbreekt, dit bijvoorbeeld als gevolg heeft dat ouderen niet altijd in Houten opgevangen kunnen worden of veel - en wellicht onnodig - in het ziekenhuis worden opgenomen.

Samenwerking tussen professionals

De professionals zijn bevroegd hoe tevreden of ontevreden zij zijn over de samenwerking met de andere disciplines (**figuur 3**). Gemiddeld genomen is iedereen *tevreden* over de samenwerking met de andere professionals; op een schaal van 1-5 (zeer ontevreden-zeer tevreden) scoort de onderlinge samenwerking nu een 3,6 (variatie van 3,0 tot 4,0). Wel blijkt uit verdere analyse en de toelichtingen dat sommige professionals nog niet (voldoende) in beeld zijn bij één of meer van de andere disciplines en vaker ingezet zouden kunnen worden. Voorbeelden hiervan zijn de consultants welzijn, de klantadviseur van ZorgSpectrum, het sociaal team en het Mobiel Geriatrisch Team van Warande. Vanuit het ziekenhuis en de apotheken kunnen de (medicatie)overdrachten beter. Redelijk vaak geeft men aan dat meer inzicht nodig is in wie, wat, wanneer doet en waarbij betrokken is.

Werkproces

Over het huidige werkproces zijn de meeste professionals (53%) gemiddeld *niet tevreden/niet ontevreden* (**figuur 4**). Bij dit onderdeel wordt in de toelichting benoemd dat de lijnen korter kunnen, samenwerking (met bepaalde disciplines) beter, meer afstemming/communicatie nodig is, en een uniforme aanpak (voor bepaalde casussen) gewenst is.

De oudere en mantelzorger

De rol van de oudere en mantelzorger zelf – eigen regie houden – krijgt steeds meer aandacht. We hebben de professionals daarom gevraagd naar de betrokkenheid van de oudere zelf en diens mantelzorger. 44,6% van de professionals antwoordt gemiddeld *vaak* de ouderen te betrekken in het zorg- en ondersteuningsproces. De mantelzorger(s) worden *regelmatig* (33,7%) tot *vaak* (32,5%) betrokken (zie **figuur 5**). 49,4% van de professionals geeft aan op de hoogte te zijn van de wensen van de ouderen.

Stellingen

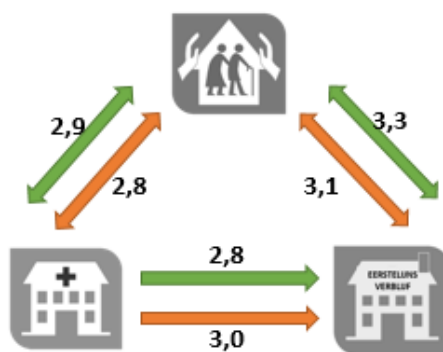
In de enquête hebben we een aantal verschillende stellingen aan de professionals voorgelegd. Er zijn weinig (significante) onderlinge verschillen tussen de professionals. Gemiddeld antwoord op de stellingen is *Eens noch Oneens* (score **2,9** (variatie van 2,7 tot 3,6) op een schaal van 1-5). De fysiotherapeuten, POH's, transferverpleegkundigen, huisartsen en zorgmedewerkers van De Loericker Stee scoren gemiddeld het laagst. De klantadviseur en het MGT van ZorgSpectrum scoren gemiddeld het hoogste.

Uit de gemiddelde antwoorden op de stellingen blijkt dat bijna de helft van de professionals niet genoeg tijd heeft om taken rondom ouderen naar behoren uit te voeren (zie tabel hieronder). Daarnaast weet eveneens bijna de helft niet altijd welke professionals nu precies betrokken zijn bij zorg en ondersteuning voor een oudere thuis. Wel blijkt dat regelmatig overleg plaatsvindt.

Gemiddelde antwoorden van de professionals op de stellingen:	Zeer oneens	Oneens	Eens noch oneens	Eens	Zeer mee eens
1 "Ik heb genoeg tijd om mijn taken rondom ouderen naar behoren uit te voeren.	7,2%	43,4%	27,7%	21,7%	0,0%
2 Ik weet altijd welke professionals betrokken zijn bij de zorg en ondersteuning van een (kwetsbare) oudere thuis.	7,2%	48,2%	25,3%	19,3%	0,0%
3 Ik kan de betrokken professionals goed bereiken.	1,2%	25,3%	44,6%	28,9%	0,0%
4 Ik ben op de hoogte van werkwijzen, kennis en deskundigheid van de andere professionals rondom (kwetsbare) ouderen.	2,4%	32,5%	37,4%	27,7%	0,0%
5 Het is makkelijk om de informatie te krijgen die ik nodig heb om de juiste zorg op het juiste moment aan een oudere te leveren.	3,6%	27,7%	50,6%	18,1%	0,0%
6 Ik heb regelmatig overleg met de betrokken professionals.	2,4%	24,1%	28,9%	42,2%	2,4%
7 Er zijn duidelijke afspraken over regie, verwijzing, afstemming en terugkoppeling.	4,8%	33,7%	44,6%	16,9%	0,0%

Continuïteit van zorg en duidelijkheid werkafspraken tussen instellingen

De professionals geven aan het gemiddeld *Eens noch Oneens* te zijn met de stellingen dat de continuïteit tussen huis, ziekenhuis en eerstelijnsverblijf voldoende geborgd is en dat er duidelijke werkafspraken zijn over regie, verwijzing, afstemming en terugkoppeling bij overdrachtsmomenten (zie illustratie hieronder). Dit biedt ruimte voor verbetering.



■ = borging continuïteit van zorg op schaal 1 (zeer oneens) – 5 (zeer mee eens)
 ■ = duidelijkheid werkafspraken op schaal 1 (zeer oneens) – 5 (zeer mee eens)

Aanbevelingen

- Neem als vertrekpunt de **eigen regie** van de oudere. Betrek de **oudere en diens mantelzorger** dus actief bij hun zorg- en ondersteuning. Vraag hen wat ze zelf kunnen en bespreek hun wensen en behoeften.
- **Onderlinge samenwerking**: (Meer) op de hoogte zijn van ieders rol – wie doet wat en wanneer - bevordert de samenwerking onderling en zorgt voor beter afgestemde zorg en ondersteuning. Maak afspraken wat van ieder wordt verwacht en wat het oplevert.
- Betrek **welzijn / sociaal domein** actiever in het zorg- en ondersteuningsproces rond de oudere. Zij hebben veel te bieden.
- Zorg voor een zorgvuldige, tijdige en veilige **overdracht en communicatie** met elkaar en met de oudere/mantelzorger.
- Hoewel niet alles is te vangen in protocollen is het wel van belang om goede **werkafspraken** te maken. Maak bijvoorbeeld afspraken wie – indien van toepassing - de **contactpersoon/coördinator** voor de oudere is. Communiceer dat duidelijk met tenminste de oudere, de mantelzorger en de direct betrokken professionals in diens netwerk.
- Professionals merken op niet opnieuw het wiel uitvinden. Gebruik bestaande **best practices** rond zorg en ondersteuning voor ouderen.

In **figuur 6** is nog een aantal quotes met verbeterpunten opgenomen.

Heeft u nog vragen of wilt u een verdieping op de uitkomsten van de nulmeting?

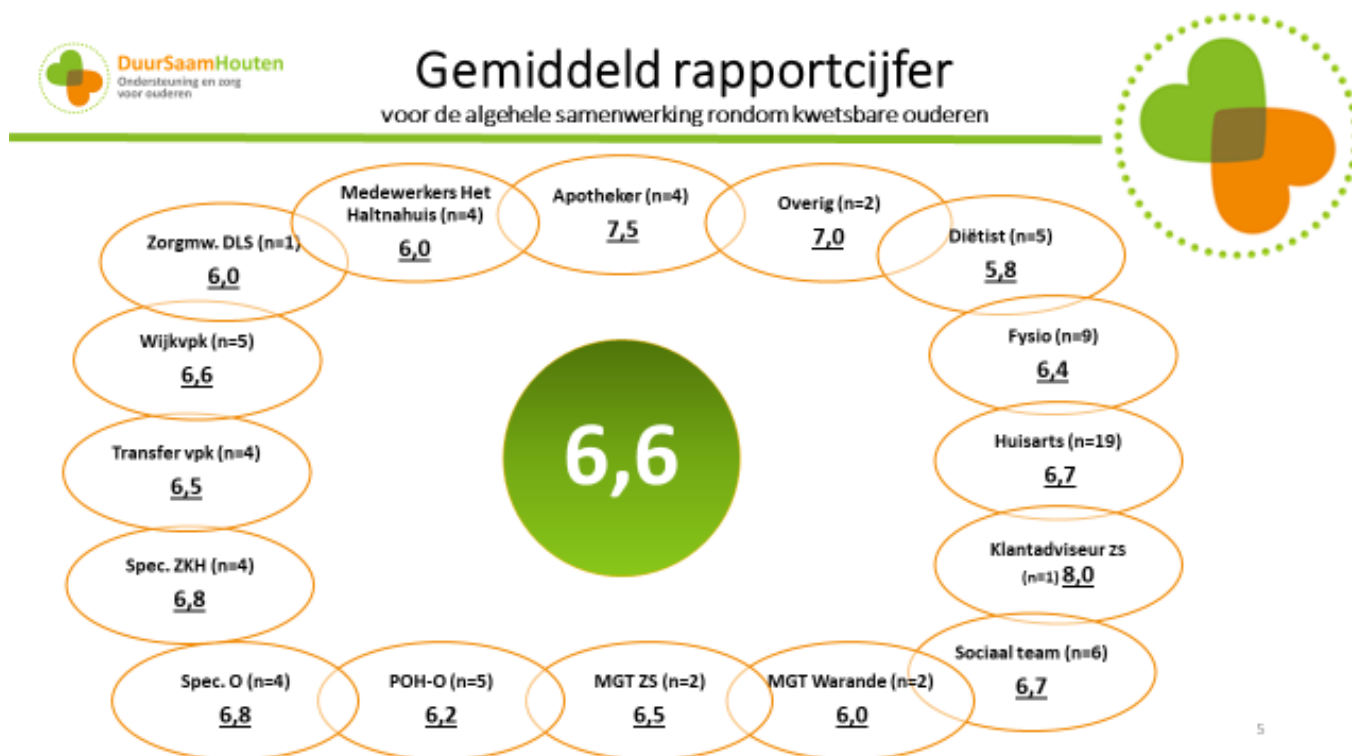
Neem dan contact op met Simone Boer of Edith de la Fuente via edlfuente@raedelij.nl

Bijlage

Tabel 1. Respons op enquête

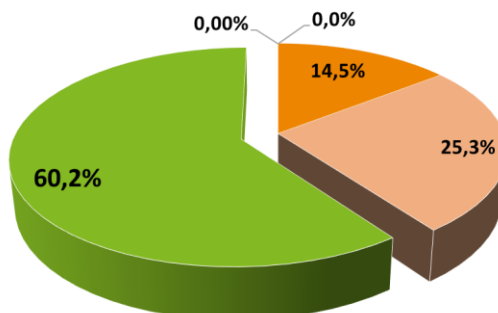
FUNCTIE	Aantal benaderd per functie	Aantal respons op enquête 29/05	Respons-percentage per discipline (%)
Adviescentrum Warande	1	0	0%
Apotheker	8	4	50%
Consulent welzijn + coördinatoren mantelzorg/bezoekdienst	4	4	100%
Diëtist	8	5	63%
Fysiotherapeut	37	9	24%
Huisarts	34	19	56%
Klantadviseur ZorgSpectrum	2	1	50%
Medewerker Sociaal team	15	6	40%
MGT Warande	2	2	100%
MGT ZorgSpectrum	4	2	50%
Praktijkondersteuner ouderenzorg	14	5	36%
Specialist Ouderengeneeskunde	5	4	80%
Specialist ziekenhuis	4	4	100%
Transferverpleegkundige ziekenhuis	9	4	44%
Wijkverpleegkundige	8	5	63%
Zorgmedewerker De Loericker Stee	1	1	100%
Medewerker Het Haltna Huis (zorg, revalidatie vpk, hoofd)	4	6	150%
anders, namelijk*)	2	2	100%
Totaal:	162	83	51%

Figuur 1. Rapportcijfers per groep professionals



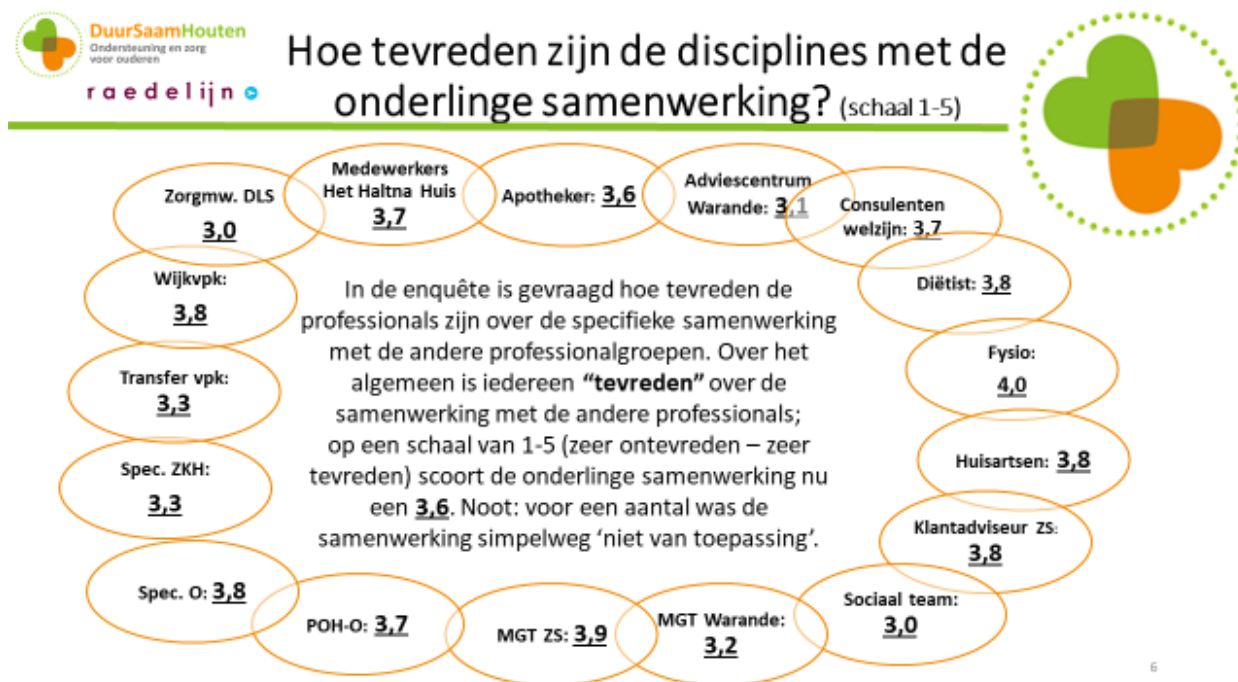
Figuur 2. Resultaten op de vraag:

“Hoe tevreden of ontevreden bent u over hoe u nu, binnen uw vakgebied en mogelijkheden, zorg aan ouderen kunt bieden?”



■ Zeer ontevreden ■ Ontevreden ■ Niet tevreden / niet ontevreden ■ Tevreden ■ Zeer tevreden

Figuur 3. Resultaten van de professionals op de vraag: “Hoe tevreden / ontevreden bent u over de samenwerking met...”

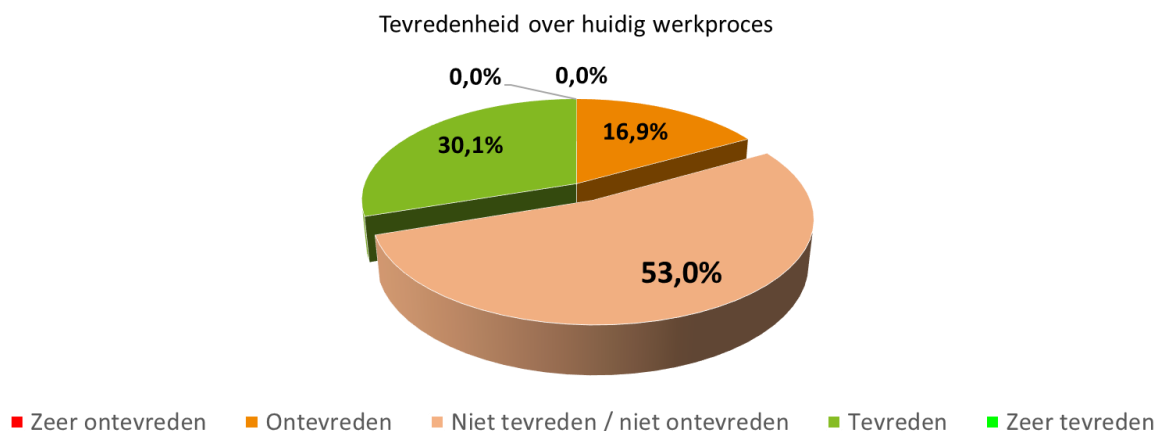


Aandachtspunten uit de toelichtingen van de professionals:



- Niet alle praktijken hebben een POH-O
- Grote behoefte om wachttijden bij MGT's te beperken
- Er is nu weinig afstemming met specialisten uit het ziekenhuis; afstemming geriater gewenst
- Samenwerking met huisartsen; betere communicatie/bereikbaarheid gewenst
- Betere (medicatie)overdrachten van en naar apothekers nodig
- Consulenten welzijn effectiever inzetten
- Meer inzichtelijkheid in wie waar betrokken is en wat wanneer doet

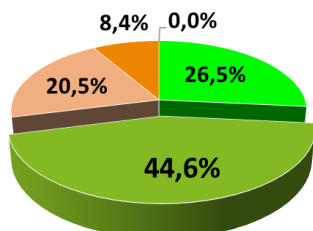
Figuur 4. Resultaten op de vraag: "Hoe tevreden of ontevreden bent u over het huidige werkproces rondom (kwetsbare) ouderen?"



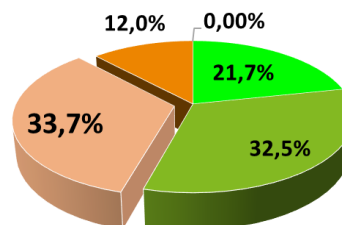
Figuur 5. Resultaten op de stellingen:

- "Ik betrek de (kwetsbare) oudere actief in het (zorg)proces"
- "Ik betrek de mantelzorger(s) actief in het (zorg)proces"
- "Ik ben goed op de hoogte van de wensen van de ouderen"

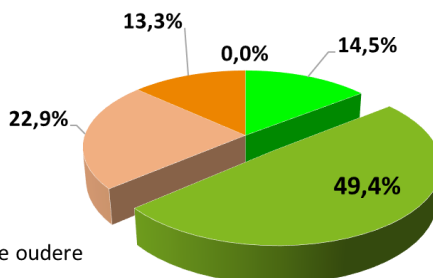
Mate van betrekken van ouderen bij het (zorg)proces



Mate van betrekken van mantelzorger(s) bij het (zorg)proces



Ik ben goed op de hoogte van de wensen van de oudere



Figuur 6. Quotes met verbeterpunten benoemd door professionals

