raedelijn

DuurSaamHouten
Ondersteuning en zorg voor ouderen

Samenvatting 1-meting en vergelijking met 0-meting

DuurSaam Houten - Tevredenheid professionals zorg en ondersteuning ouderen

De samenwerking rondom (kwetsbare) ouderen is in 2017 door partijen in zorg en sociaal domein 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 eenvoudiger 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?
In opdracht van DuurSaam Houten heeft adviesbureau Raedelijn in september/oktober 2018 een 1-meting uitgevoerd naar de tevredenheid van de betrokken professionals. Uitkomsten geven inzicht in de situatie ná de implementatie van de projecten.
In deze samenvatting leest u de belangrijkste resultaten van de 1-meting, die we – waar mogelijk – vergelijken met de resultaten van de 0-meting die in april/mei 2017 eveneens is uitgevoerd door Raedelijn in opdracht van DuurSaam Houten. We sluiten af met een aantal aanbevelingen.
Na deze samenvatting vindt u een **Bijlage** met verdiepende cijfers en tabellen.

Respons
Vooraf plaatsen wij eerst een paar kanttekeningen bij de respons:
- Relatief klein aantal professionals per discipline; scores niet perse representatief voor discipline
- Steekproef 1-meting komt niet 100% overeen met steekproef 0-meting

De 1-meting is via persoonlijke uitnodigingen verstuurd naar 119 professionals (**respons 62%**). De 0-meting is verstuurd naar 162 professionals (**respons 51%**). Het verschil met de 1-meting betreft o.a. een beduidend groter aantal paramedici in de 0-meting. Zie ook **tabel 1**

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

7,1

(zie **figuur 1** in de bijlage voor rapportcijfers per professionalgroep)
Dit is een *stijging van 0,5* ten opzichte van de waardering met een 6,6 bij de 0-meting.

Uit de enquête blijkt dat 64% van de bevraagde professionals *tevreden* is over hoe zij nu zelf, binnen hun vakgebied en mogelijkheden, zorg aan ouderen kunnen bieden, in vergelijking met 60% in de 0-meting **(figuur 2)**. Degenen die hier *ontevreden of niet tevreden/niet ontevreden* over zijn, geven in de toelichting vaak aan dat samenwerking tussen disciplines nog verder verbeterd kan worden. , het een gevolg kan zijn dat ouderen niet altijd in Houten opgevangen kunnen worden of wellicht onnodig in het ziekenhuis worden opgenomen.

Samenwerking tussen professionals
In de enquête is gevraagd hoe tevreden de professionals zijn over de specifieke samenwerking met de andere professionalgroepen **(figuur 3)**. Over het algemeen 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 **3,7**. Noot: voor een aantal was de samenwerking 'niet van toepassing'. In de 0-meting was het gemiddeld cijfer een **3,6**.
Wel blijkt uit verdere analyse en de toelichtingen dat sommige professionals net als bij de 0-meting nog niet (voldoende) in beeld zijn bij één of meer van de andere disciplines en vaker ingezet zouden kunnen worden. Dit heeft ook te maken met personeelswisselingen, zo blijkt een paar keer uit reacties. Diëtisten en fysiotherapeuten zouden meer willen samenwerken. De inzet van het Mobiel Geriatrisch Team van Warande wordt gemist. In het overzicht wordt de ergotherapeut door een aantal gemist.

Werkproces
Ten aanzien van het huidige werkproces zijn duidelijk meer professionals (zeer) tevreden dan bij de 0-meting, namelijk 57% versus 30% **(figuur 4)**. Bij dit onderdeel noemen de respondenten dat de samenwerking nog beter kan, o.a. vanwege wijzigingen in personeel en afstemming over wie wat doet. Aandacht voor het bij elkaar brengen van de juiste professionals en kennis hebben van de mogelijkheden.

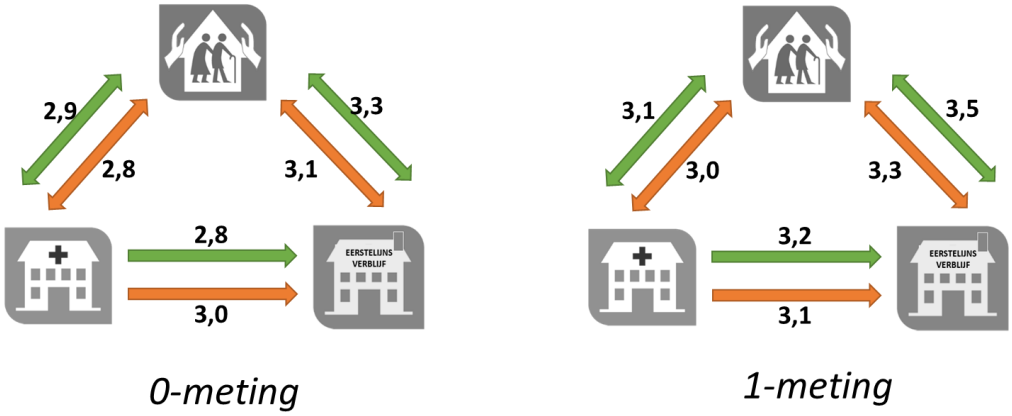
De oudere en mantelzorger
De rol van de oudere en mantelzorger zelf – eigen regie houden – krijgt steeds meer aandacht. Ten aanzien van het betrekken van de oudere zelf is de score toch wat afwijkend van de 0-meting. 32% van de professionals antwoordt nu gemiddeld *vaak* de ouderen te betrekken in het zorg- en ondersteuningsproces, terwijl dat bij de 0-meting 44,6% was.
De mantelzorger(s) worden *regelmatig* (nu 38% versus 33,7% in 2017) tot *vaak* (nu 34% versus 32,5% in 2017) betrokken.
4% van de professionals geeft aan nooit op de hoogte te zijn van de wensen van de ouderen, een duidelijke verbetering ten opzichte van 13% bij de 0-meting.
Zie voor een overzicht **figuur 5** in de bijlage.

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 een score van **3,1** (met een variatie tussen de respondenten van 2,0 tot 4,9 op een schaal van 1-5). De gemiddelde score in de 0-meting was **2,9**.

Continuïteit van zorg en duidelijkheid werkafspraken tussen instellingen
De antwoorden gemiddeld op de stellingen zijn:

- "De **continuïteit** in zorg en ondersteuning tussen instellingen is voldoende geborgd"
- "Er zijn **duidelijke werkafspraken** over regie, verwijzing, afstemming en terugkoppeling bij de overdrachtsmomenten"

Op alle overdrachtsmomenten is de score verbeterd met een variatie van 0,1 tot 0,4 punt.



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

Gebruik en tevredenheid Calculus VIP
In deze 1-meting zijn ook enkele vragen gesteld over het gebruik van Calculus VIP. Met dit digitale communicatieplatform is afgelopen jaar op bescheiden schaal gestart. In de 0-meting is dit dus niet meegenomen.

- 34% (n=25) van de respondenten gebruikt Calculus VIP. 44% van deze gebruikers doet dit minstens één keer per week, 32% maandelijks en 24% incidenteel/soms.
- Een kleine meerderheid (52%) is (zeer) tevreden over het werken met Calculus VIP.
- Calculus VIP wordt vooral gebruikt voor het sturen van berichten/afgeven van signalen, het delen van zorgen en het geven van informatie. Daarnaast wordt het nog gebruikt voor verwijzen.
- Calculus VIP zorgt ervoor dat andere zorgverleners makkelijker bereikt kunnen worden.
- Een derde van de professionals heeft nog te weinig ervaring met Calculus VIP als communicatiemiddel om dit te beoordelen.
- Verbeterpunten die worden genoemd zijn onder meer:
    - De professionals zien Calculus VIP ook graag gekoppeld aan het zorgbehandelplan.
    - Niet zichtbaar of je bericht gelezen is
    - Beschikbaarheid (VIP werkt niet altijd)
    - Niet iedereen heeft nog toegang; dit geldt o.a. voor nieuwe medewerkers (worden (nog) niet ingewerkt) - dit belemmert het gebruik.
    - Niet alle zorgmedewerkers zijn te vinden (bijv. meisjesnaam).
    - Het zit nog niet in de routine / gebruik is te weinig intuïtief.
    - Een aantal professionals geeft aan dat doordat nog niet iedereen heeft toegang heeft, het nog geen betrouwbaar communicatiemiddel is. Als iedereen Calculus VIP goed gebruikt, aangemeld is en de berichten gecontroleerd kunnen worden op gelezen zou het een mooi communicatiemiddel zijn.

Aanbevelingen 0-meting

- 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 luister naar wat zij belangrijk vinden. Maatwerk is het streven.
- **Onderlinge afstemming**: (Meer) op de hoogte zijn van ieders rol – wie doe 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.
- Het is van belang om goede **werkafspraken** te maken, alhoewel niet alles te vangen is in protocollen. Spreek met in ieder geval de oudere, de mantelzorger(s) en de direct betrokken professionals af wie – indien van toepassing - de **contactpersoon/ coördinator** voor de oudere is. Communiceer ook duidelijk naar elkaar wat er verstaan wordt onder deze coördinatie.
- Professionals merken op: Vind niet opnieuw het wiel uit. Gebruik bestaande **best practices** rond zorg en ondersteuning voor ouderen.

Aanbevelingen 1-meting

Ga door op de ingeslagen weg!
Er is duidelijk draagvlak voor samenwerking bij de professionals en bereidheid om hier een actieve rol in te spelen.

- Zorg voor actieve **communicatie** en **scholing** rond de **werkafspraken** om deze goed te borgen.
- Blijf deze werkafspraken **periodiek evalueren** en **stel ze bij** wanneer nodig.
- Zorg voor een **brede uitrol van Calculus VIP** in Houten. Hoe groter het aantal gebruikers van Calculus VIP en hoe hoger de intensiteit in gebruik, hoe betrouwbaarder èn vertrouwder het platform wordt.

In figuur 7 is nog een aantal quotes met verbeterpunten opgenomen.

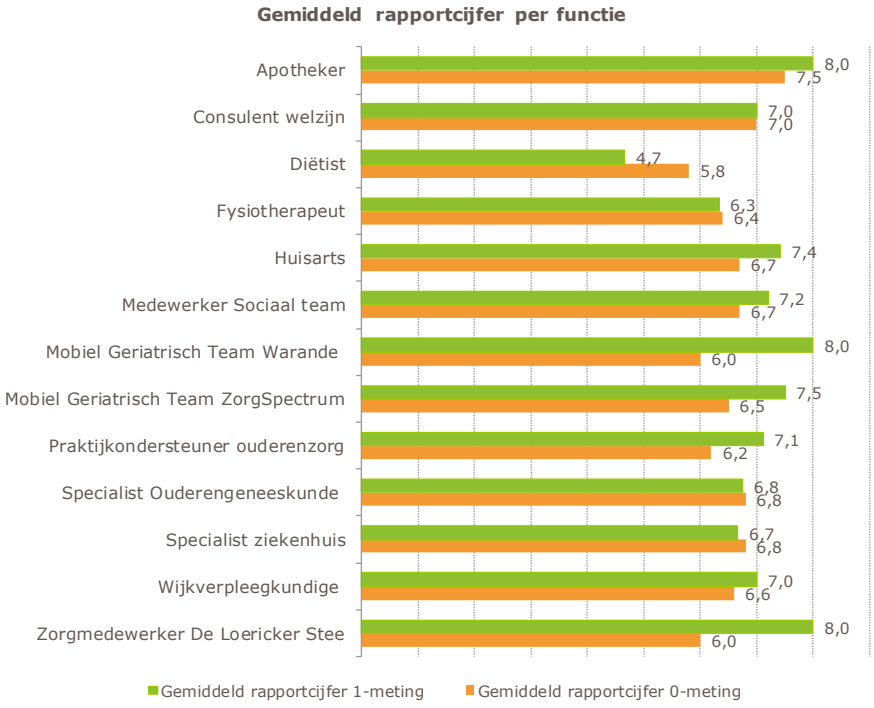
Heeft u nog vragen of wilt u een verdieping op de uitkomsten van de 1-meting?
Neem dan contact op met Edith de la Fuente via edlfuente@raedelijn.nl

Bijlage

Tabel 1. Respons op enquête 1-meting en 0-meting

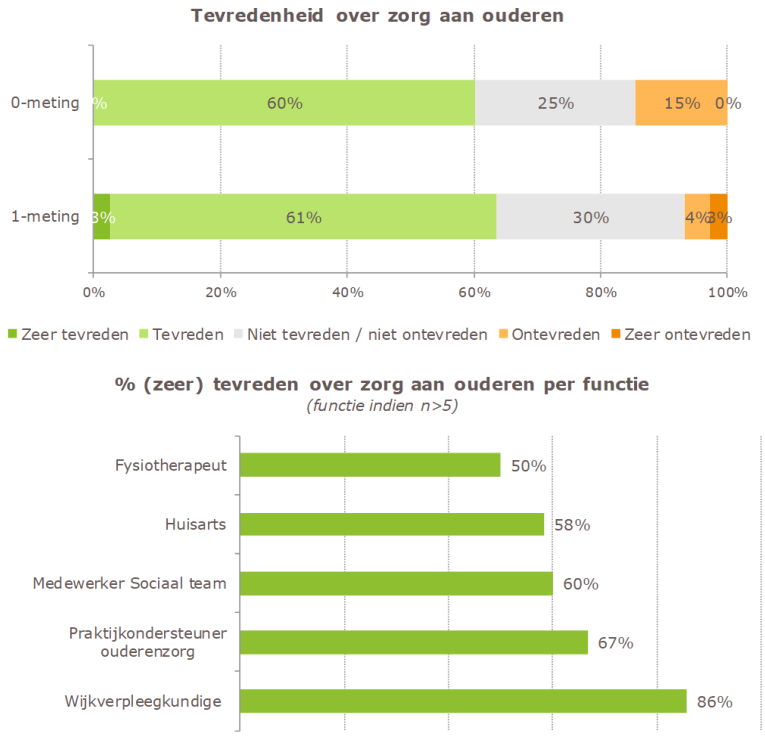
Functie	0-meting	1-meting
Adviescentrum Warande	0%	0%
Apotheker	5%	4%
Consulent welzijn	5%	5%
Diëtist	6%	4%
Fysiotherapeut	11%	8%
Huisarts	23%	32%
Klantadviseur Zorgspectrum	1%	0%
Medewerker Sociaal team	7%	7%
Mobiel Geriatrisch Team Warande	2%	1%
Mobiel Geriatrisch Team ZorgSpectrum	2%	3%
Praktijkondersteuner ouderenzorg	6%	12%
Specialist Ouderengeneeskunde	5%	5%
Specialist ziekenhuis	5%	4%
Transferverpleegkundige ziekenhuis (zorgbemiddeling)	5%	0%
Wijkverpleegkundige	6%	9%
Zorgmedewerker De Loericker Stee	1%	1%
Zorgmedewerker Het Haltna Huis	7%	1%
Anders	2%	1%
Totaal	**83**	**74**

Figuur 1. Rapportcijfers per groep professionals



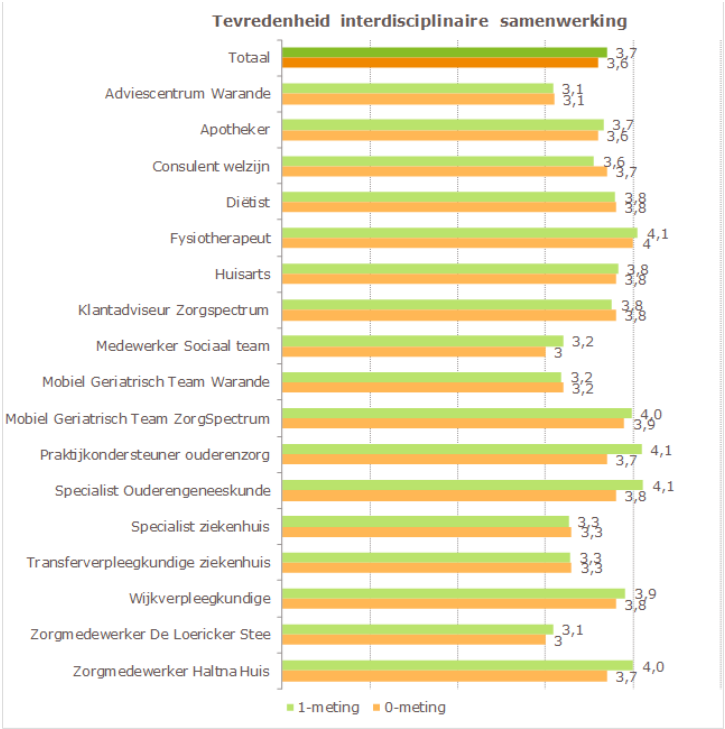
Quote huisarts:
"Zorg voor kwetsbare ouderen wordt beter en het is veel makkelijker nu om dingen af te spreken en te overleggen. Het is heel prettig om samen te werken met anderen rondom de zorg voor ouderen en eigenlijk niet meer te doen zonder."

Figuur 2. Resultaten van de professionals op de vraag:
"Hoe tevreden of ontevreden bent u over hoe u nu, binnen uw vakgebied en mogelijkheden, zorg aan ouderen kunt bieden?"



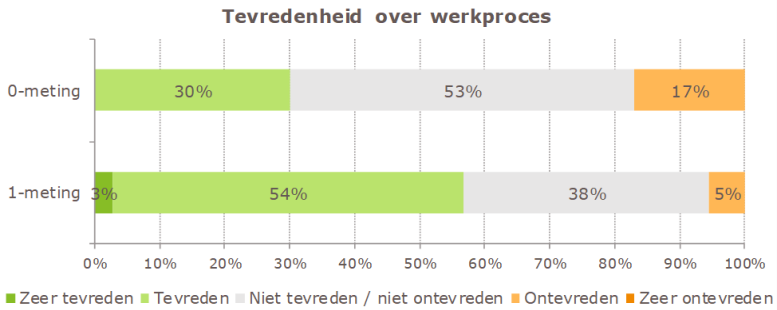
Figuur 3. Resultaten van de professionals op de vraag:
"Hoe tevreden / ontevreden bent u over de samenwerking met…"

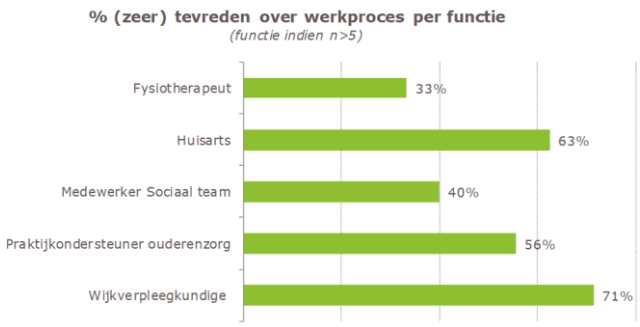
In de enquête is gevraagd hoe tevreden de professionals zijn over de specifieke samenwerking met de andere professionalgroepen. Over het algemeen is iedereen **"tevreden"** over de samenwerking met de andere professionals;
op een schaal van 1-5 (zeer ontevreden – zeer tevreden) scoort de onderlinge samenwerking nu een **3,7**. Noot: voor een aantal was de samenwerking 'niet van toepassing'. In de 0-meting was het gemiddeld cijfer een **3,6**.
Met het oog op verschillen in respons tussen de 1-meting en 0-meting is een zuivere vergelijking op het niveau van professionals bij deze vraag lastig. We geven desondanks in de tabel hiernaast de resultaten van beide metingen weer.



Aandachtspunten uit de toelichtingen van de professionals:

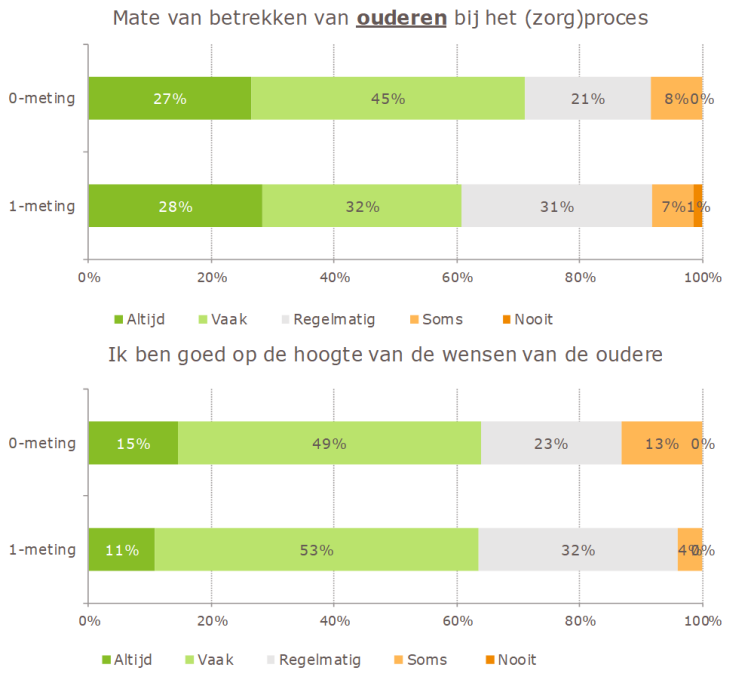
Figuur 4. Resultaten op de vraag: "Hoe tevreden of ontevreden bent u over het huidige werkproces rondom (kwetsbare) ouderen?"

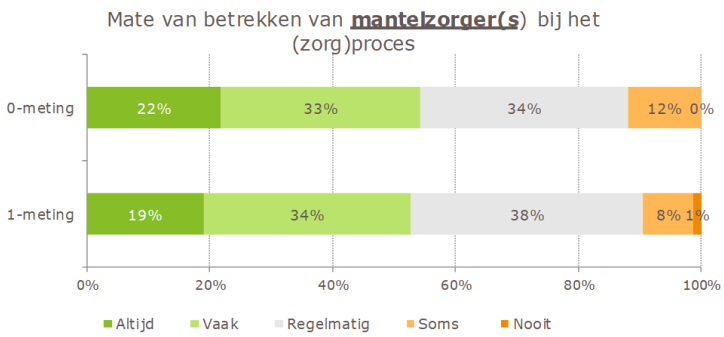




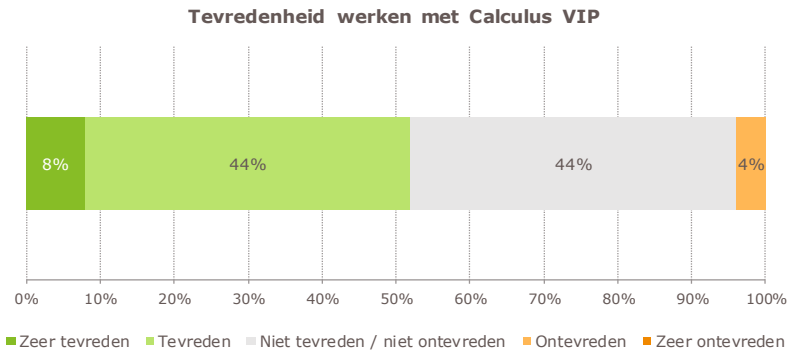
Figuur 5. Resultaten op de stellingen:

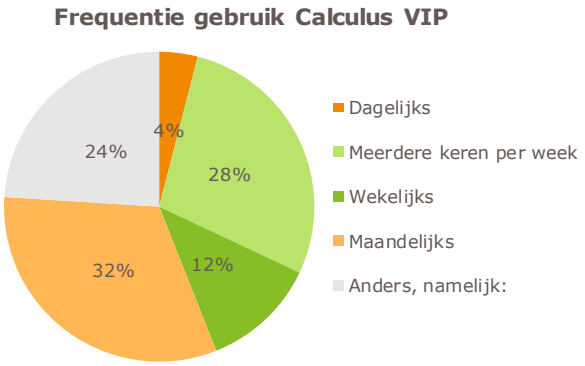
- "Ik betrek de (kwetsbare) oudere actief in het (zorg)proces"
- "Ik betrek de mantelzorger(s) actief in het (zorg)proces"
- "Ik ben goed op de hoogte van de wensen van de ouderen"



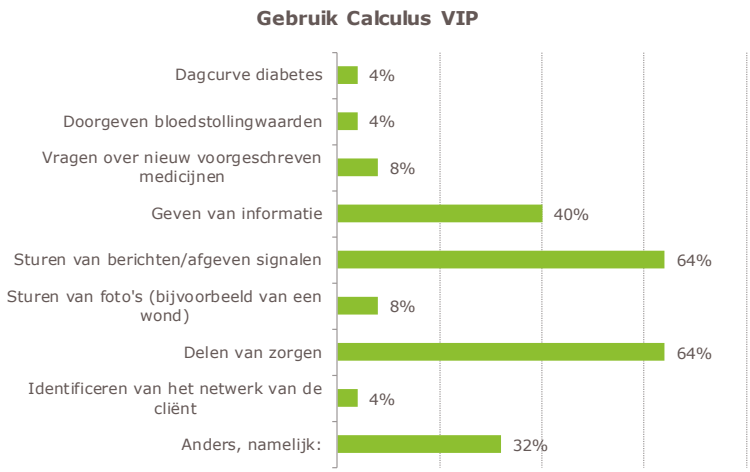


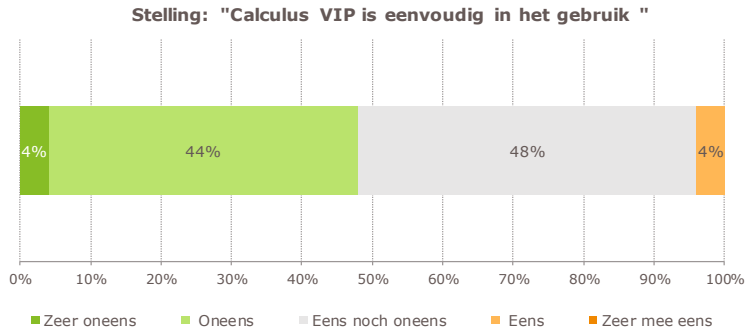
Figuur 6. Gebruik en tevredenheid Calculus VIP





Praktijkondersteuner ouderenzorg:
"Mijn ervaring ook met de App is nog van korte duur maar bevalt mij goed. Zal het in de toekomst steeds vaker gaan gebruiken."





Figuur 7. Quotes met verbeterpunten benoemd door professionals

Huisarts:
"Probeer heel Houten mee te krijgen. Investeer in communicatie/verslaglegging m.b.t. logistiek en zorg dat er inzicht is bij wie een patiënt moet worden aangemeld. Zorg dat bekend is wie verantwoordelijk is voor vervolgstappen: aanmelding dagbehandeling, aanstellen casemanager."

Zorgprofessional Sociaal Team:
"Ik ben voor één systeem waarin veilig digitaal gecommuniceerd kan worden. Ik merk dit ik inmiddels zoveel inloggegevens en systemen me eigen moet maken om dit te doen, dat het wat mij betreft averechts werkt."

Lid MGT ZorgSpectrum:
Samenwerking mobiel geriatrisch team met politie/ buurtzorg/ vrijwilligers rond veilig wonen en verkeren in Houten; wie houdt een oogje in het zeil bij alleenwonenden?

Wijkverpleegkundige:
"Gemaakte afspraken borgen in de verschillen organisaties. En afspraken rondom zorg en ondersteuning blijven evalueren en bij stellen."

Fysiotherapeut:
"Graag breed inzetten van VIP-calculus in Houten."

Huisarts:
"Handige Informatie is niet eenvoudig op één plaats te vinden. Dat zou beter kunnen."