

Kwaliteit en effectiviteit van zorg en ondersteuning in beeld

8 november 2013

Inspiratiemiddag Kring Noord en Kring Oost

Ankie Lempens



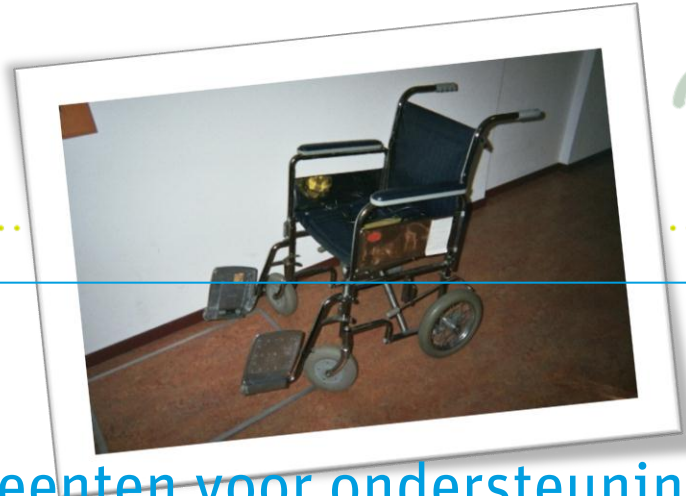
Inhoud Presentatie

Centrale vraag : hoe zicht te krijgen op de kwaliteit en effectiviteit van zorg en ondersteuning?

- Achtergrond
- Wat komt in beeld
- Welke informatie is nodig?
 - Cijfers
 - & meer vragen
 - Doelgroepen
- Wat zijn daarvoor bronnen?
- Hoe dat te onderzoeken?
- Wat levert het op?



Aanleiding en kern



Aanleiding: Transitie / Kanteling

Groeiende verantwoordelijkheid gemeenten voor ondersteuning:

- groeiende groep (kwetsbare) burgers
- die het steeds meer 'zelf' moet doen
- waarbij steeds meer externe partijen zijn betrokken

Het is goed mogelijk de (ontwikkelingen in) kwaliteit en effectiviteit van de zorg en ondersteuning in het sociaal domein in beeld te krijgen, mits blik boven cijfers en huidige clientèle uitgaat

Welke cijfermatige gegevens zijn van belang?



Analyse van (ontwikkelingen in):

- Zorggebruik
- Kosten
- Klachten



Bronnen:

Registratiegegevens gemeenten / instellingen

CIZ, Bureau Jeugdzorg, CAK, WMO-kantoor, zorgverzekeraars

Beperkingen:

Volledigheid..? Kwaliteit..? Tevredenheid..? Niet-cliënten..?

Wat zeggen de cijfers?



Overleg aan keukentafel over hulp in huis kan loner

Goedkopere zorg door goed gesprek

Nilma de Cort

Amersfoort * Keukentafelgesprekken over de zorg lonen. Gemeenten die met de mensen thuis gaan praten wat zij op eigen kracht kunnen regelen, zijn 10 procent minder duur dan gemeenten die zulke gesprekken nog niet voeren. Dit komt doordat de cliënt vaker een aanvraag indient voor bijvoorbeeld huishoudelijke hulp, een scootmobiel of aanpassing aan de woning.

Dit blijkt uit onderzoek van het Amersfoortse bureau BMC onder

107 Nederlandse gemeenten. Het onderzoek is niet representatief voor alle 408 gemeenten. Maar door het aantal deelnemers, verschillen in grootte en spreiding over het land, geeft het volgens de onderzoekers wel een goede indicatie. Van de 107 onderzochte gemeenten voert al driekwart keukentafelgesprekken. Dit noemen de onderzoekers 'geïntegreerde' zorg. Ze gaan eerst na wat de cliënt of zijn omgeving zelf kunnen oplossen en of voorzieningen (zoals maaltijdservice of boodschappenlijst) uitkomst bieden. De gemeenten mét keukentafelge-

sprekken gaven vorig jaar gemiddeld 240 euro per cliënt uit. Gemeenten zonder dergelijke gesprekken was dat 266 euro. Opmerkelijk is dat gemeenten die keukentafelgesprekken voeren uitgeven aan het onderzoek minder dan gemeenten die niet komen praten. Als je als gemeente zou het tegenovergestelde doen, zou het bedrag dat je hebt uitgegeven aan de mantelzorgers dan de helft van dat van de gemeente zijn. Opvallend is dat de mantelzorgers 43 procent van de gesprekken aan de keukentafel wo-

NHD 28/10

Personeel en bewoners zijn niet blij met besluit om verzorgingshuizen Monica en Stefanna te sluiten

Effectief?

Kwaliteit?

jaar gaan sluiten.

Personeel en de bewoners hoorden het slechte nieuws afnemen maandagmorgen. "We zijn enorm geschrokken"

september, 2013

zorgcentrum
at hun werk- en
ling Pieter van
k vier
Stefanna in Delft.

elling weten in een
O van deze krant
eid, meldt Pieter van
mijn verdwijnen. 'Met
izen Sonnevank,
Monica en Stefanna
periode van drie tot vier



Bewoners en personeel leggen zich niet bij het besluit neer om woonzorgcentrum Monica te sluiten. Met een spandoek...



Cruciale vragen

- Transitie/bezuinigingen: risico's voor kwaliteit & effectiviteit
- Inzicht nodig in:

Ervaren veranderingen

Klanttevredenheid

Bekendheid aanbod

Toegankelijkheid aanbod (bereik/betaalbaarheid)

Aansluiting vraag & aanbod

Onvervulde ondersteuningsbehoeften

Bereik – niet bereik

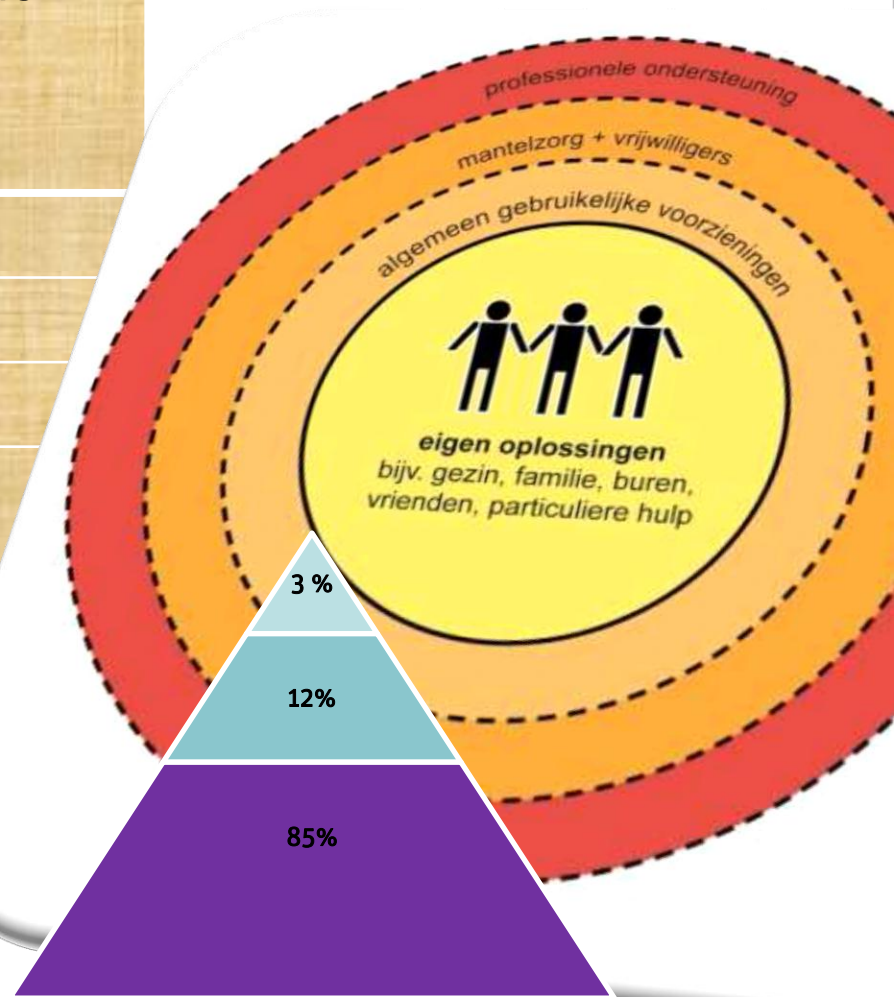
Draaglast-draagkracht (eigen/ sociale kracht)





Onder welke doelgroepen onderzoek je dat?

	Aanvragers: cliënten en afgewezen aanvragers	Burgers
Klanttevredenheid	✓	
Toegankelijkheid aanbod	✓	✓
Bekendheid aanbod	✓	✓
Aansluiting vraag en aanbod	✓	✓
Onvervulde ondersteuningsbehoefte		✓
Bereik / niet-bereik		✓
Sociale kracht		✓



'Klassiek' en verbreed klanttevredenheidsonderzoek



- telefonische/schriftelijke enquête onder aanvragers
verbreding: mantelzorgers, afgewezen aanvragers
verdieping: groepsgesprekken
extra: observatie keukentafelgesprekken

Levert zicht op:

Bekendheid, toegankelijkheid, ervaren drempels

Klanttevredenheidsaspecten: bejegening, deskundigheid, wachttijd

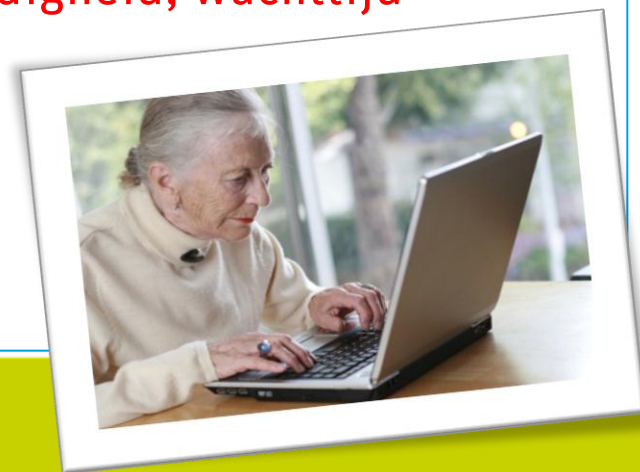
Veranderingen tgv hervormingen/herindicaties

Aansluiting vraag & aanbod

Sociale inbedding en alternatieven

Effectiviteit op zelfredzaamheid en participatie

Onvervulde ondersteuningsbehoefte & ideeën





Behoeftedonderzoek kwetsbare burgers

- Groeps- en individuele interviews (QOL)
- Actieve participatie doelgroep: foto-opdracht
- Stakeholdersinterviews

Werving via cliëntorganisaties, buurtwerk, zorgaanbieders, oproep, inlooplocatie, 'zwaan-kleef-aan'

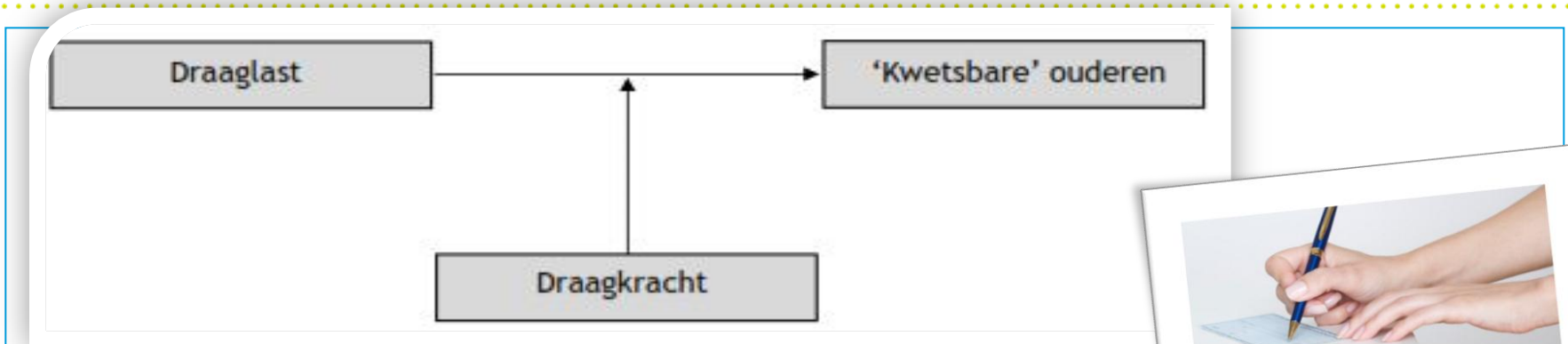
Levert op: niet-bereik, ondersteuningsbehoefte, ervaren drempels, bekendheid en toegankelijkheid aanbod, sociale inbedding en alternatieven, witte vlekken & ideeën

(GGZ- cliënten, verslaafden, allochtone ouderen, m.o.cliënten)





Onderzoek sociale kracht



- Steekproef onder de bevolking

Levert op:

Beeld van de sociale kracht van een gemeenschap, ervaren leefbaarheid, sociale cohesie, (bereidheid tot) burenhulp, vrijwilligerswerk, mantelzorg, draagvlak/ ideeën hervormingen, bekendheid ondersteuningsaanbod, witte vlekken.

Integrale monitoring sociaal domein



- Combinatie van data
- Biedt: overall beeld van situatie en ontwikkelingen

	Draagkracht +	Draaglast -	
	Beschermende factoren	Risico factoren	Indicator (o.a.)
		Vergrijzing	Bevolkingsprognose Aantal zelfstandig wonende 75+ers
Capaciteiten	Goede opleiding Goede gezondheid	Ziekte en beperking Armoede	AWBZ-indicaties Inkomen & opleiding
Leefomgeving	Goede mobiliteit Goede voorzieningen Goede huisvesting	Overlast Onveiligheid	Voorzieningen zorg en welzijn Basisvoorzieningen
Meedoen	Werkgelegenheid Sociale cohesie Vrijwilligerswerk	Werkloosheid	Beroepsbevolking effectiviteit Wmo Werkzoekenden Vrijwilligers
Sociale binding	Sterke binding	Veel mutaties	Mutaties



Wat levert het op?

- **Gevolgen herindicaties (Purmerend)**

Tevreden klanten, maar: instellingen schuiven, onvervulde indicaties + verzwaring taken mantelzorgers

- **Afschaffing maaltijdverstrekking (A'dam Stadsdeel Zuid)**

Tevreden klanten en deel kan zelf nog koken, maar: verborgen sociale behoefte: ontbrekend aanbod = mobiliteit

- **Gebruik Wmo-vervoer en scootmobiel (Zandvoort)**

Scootmobiel staat niet stil, Wmo-vervoer = sociale relaties & maatschappelijk meedoen, meer betalen





Wat levert het op?

- **Mantelzorgers (Losser)**

Onbekendheid ondersteuningsaanbod, belang lotgenotencontact, randvoorwaarden (respijtzorg/koffie), hulplijn als backup

- **Sociale kracht populatie (Waalre, Teylingen)**

Veel draagvlak voor vergroting sociale cohesie, veel onbenutte kracht: 75 % wil buurtgenoten helpen, maar weet niet hoe, onbekendheid aanbod, ideeën voor digitaal prikbord

- **Klanttevredenheidsonderzoek cliënten Wmo (Zwijndrecht)**

Rapportcijfer 7,7hulp is vriendelijk, netjes, op tijd en was snel geregeld





Vraag achter de vraag

46 % heeft lang gewacht voordat ze hulp vroegen

20 % kent mogelijkheden ondersteuning eigen gemeente niet

“We begonnen een jaar of wat geleden met 5 á 6 uur hulp. Nu heb ik nog maar 3 uur, terwijl ik veel minder aan kan dan toen.”

“Ontevreden over de nieuwe regeling, waardoor onze vast hulp wegmoet.”

“(Zorgen over) dat er in de toekomst minder hulp is om mensen te helpen die dat echt nodig hebben en dat ik de eigen bijdrage niet meer kan betalen.”

“Hoe vind ik iemand die me af en toe kan helpen met ramen lappen?”



Samenvattend

- Er komt geen antwoord op niet gestelde vragen
- Cijfers alleen geven geen zicht op risico's kwaliteit en effectiviteit
- Kwaliteit registratie / documentatie aandachtspunt
- **Breed cliëntperspectief is essentieel**
 - afgewezen aanvragers en bezwaren
 - verdieping door middel van open gesprekken
 - niet-vragers / potentieel kwetsbare groepen
 - sociale draagkracht bevolking
- Geldig voor alle transitie sociaal domein





Vragen...

Voor meer informatie:

Drs. Ankie Lempens 0229 28 25 55 / 053 48 25 000

a.lempens@ioresearch.nl

I&O Research, Bureau voor beleidsonderzoek, Enschede / Hoorn / Nieuwegein