insights zorg

Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Gemeente Borger-Odoorn

Meting 2023



Datum: 22 maart 2024

Menselijke Maat is een product van Insights Zorg

Inhoudsopgave

1. Het cliëntervaringsonderzoek Wmo in Borger-Odoorn..... 2

2. Contact met het Sociaal Team..... 5

3. Ervaringen met de begeleiding..... 9

4. Ervaringen met hulpmiddelen..... 16

5. Ervaringen met hulp in het huishouden..... 24

6. Vergelijking: De effecten van de Wmo per type ondersteuning..... 32

7. Conclusies en aanbevelingen..... 35

1. Het cliëntervaringsonderzoek Wmo in Borger-Odoorn

In deze rapportage wordt verslag gedaan van het cliëntervaringsonderzoek Wmo (CEO Wmo) dat Insights Zorg heeft uitgevoerd voor de gemeente Borger-Odoorn in de periode januari 2023 tot en met december 2023.

De ervaringen met de sociale teams zijn middels een continu meting uitgevoerd. Continu meten betekent dat een meting niet op één moment in de tijd wordt uitgezet, maar dat ervaringen van inwoners op een logisch moment in de klantreis worden gemeten. De informatie die de inwoners op deze manier verschaffen is betrouwbaarder omdat zij er minder diep voor in hun geheugen hoeven te graven. Tevens heeft de gemeente Borger-Odoorn door deze manier van meten sneller inzicht in ervaringen, zodat beter op de resultaten kan worden gestuurd. De meting van het effect van hulp is als een reguliere meting uitgevoerd. Halverwege het jaar is een vragenlijst gestuurd aan alle inwoners die in de eerste helft van het jaar een voorziening hadden lopen.

Samen met de gemeente Borger-Odoorn is vastgesteld hoe het proces van continu meten wordt ingevuld. Er is voor een aantal specifieke meetmomenten gekozen, waarop inwoners het verzoek krijgen een vragenlijst in te vullen. Op de volgende meetmomenten zijn vragenlijsten verstuurd:

Meetmoment 1: Na afronding van een aanvraag voor een voorziening via het **Sociaal Team**
Meetmoment 2A: Een aantal maanden na de start van de **begeleiding**
Meetmoment 2B: Een aantal maanden na ontvangst van het **hulpmiddel**
Meetmoment 2C: Een aantal maanden na de start van de **ondersteuning in het huishouden**

1.1 Vragenlijsten

De vragenlijst van meetmoment 1 gaat over het contact met de sociale teams en heeft betrekking op het thema ‘toegankelijkheid’. Er zijn vijf gesloten vragen en twee open vragen over dit contact gesteld. Er zijn drie sociale teams (de Hondsrug, de Monden en het Veenland). Aan de inwoners is gevraagd met welk team zij contact hebben gehad, zodat de uitkomsten per team in kaart kunnen worden gebracht.

De vragenlijst van meetmoment 2A gaat over de begeleiding die inwoners ontvangen en de effecten van de begeleiding op onder andere participatie en zelfredzaamheid. Vragenlijst 2B gaat over de ervaringen met hulpmiddelen en de effecten hiervan op inwoners. Tot slot gaat vragenlijst 2C over de ervaringen en effecten van de hulp in de huishouding.

Respondenten konden op twee manieren deelnemen aan het vragenlijstonderzoek:

1. **Papier**, via de meegestuurde papieren vragenlijst;

2. **Digitaal**, middels een in de brief opgenomen weblink.

1.2 Respons

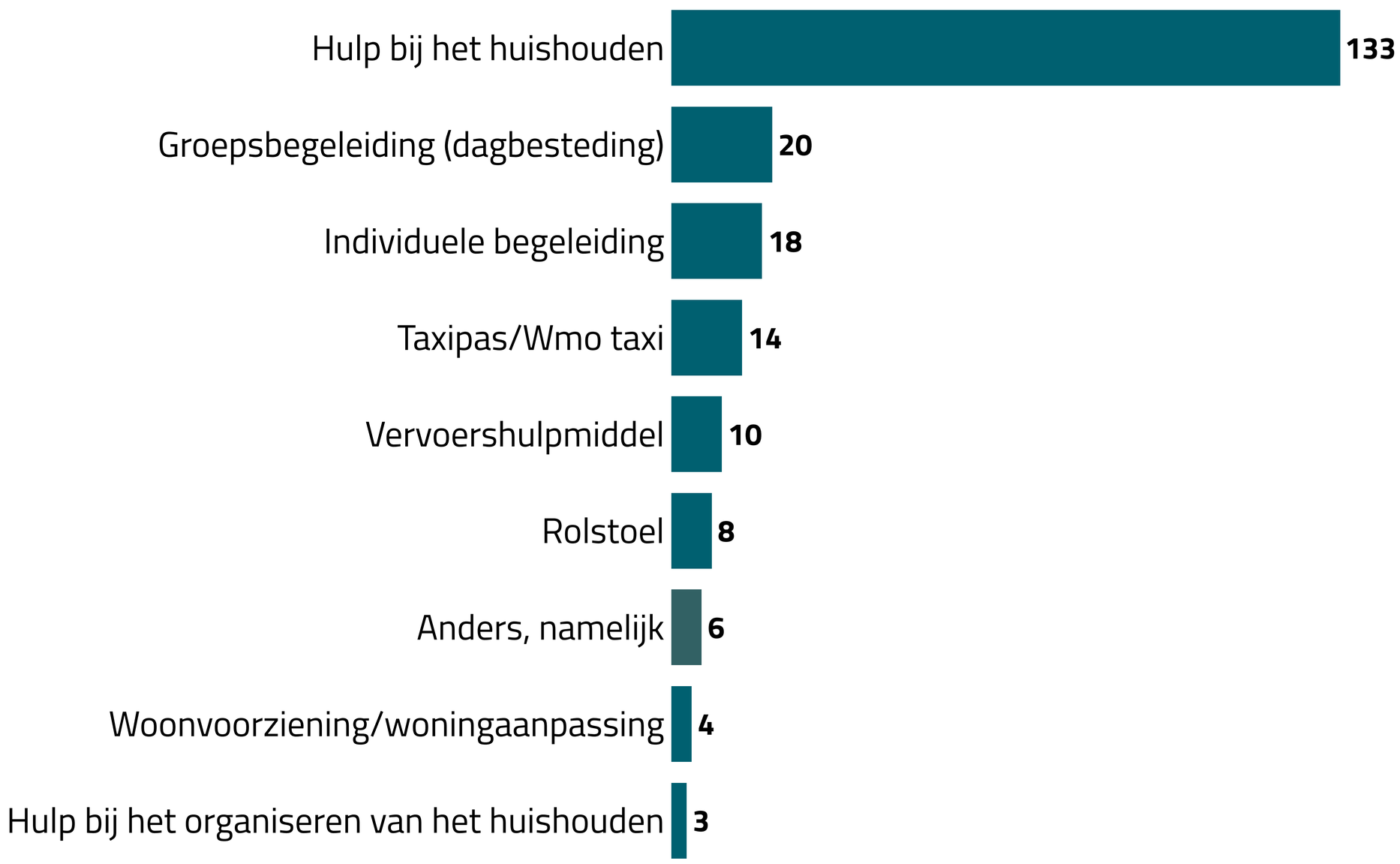
In Tabel 2 staat de respons per meetmoment. Er kan worden gesteld dat bij een responspercentage van 35% of meer sprake is van een statistisch betrouwbaar en nauwkeurig onderzoek. Voor alle meetmomenten, behalve voor meetmoment 2A, geldt dat de respons hoog genoeg is om uit te kunnen gaan van een betrouwbare uitkomst van het onderzoek. Tevens is gekeken naar de manier van invullen. **84%** van de respondenten heeft de vragenlijst op papier ingevuld en **16%** heeft gebruik gemaakt van de digitale variant.

Meetmoment	Omschrijving	Populatie	Respondenten	Response
Meetmoment 1	Contact met het Sociaal Team		57	48%*
Meetmoment 2A	Ervaringen met de begeleiding	214	49	23%
Meetmoment 2B	Ervaringen met hulpmiddelen	125	55	44%
Meetmoment 2C	Ervaringen met hulp in de huishouding	257	138	54%
Totaal		**662**	**299**	**45%**

** Voor Meetmoment 1 is de populatie bijgehouden vanaf september. De response over die periode was 48%, de response over het hele jaar is niet bekend*

1.3 Vorm van ondersteuning

Aan de respondenten van meetmoment 2 is gevraagd wat voor ondersteuning zij vanuit de Wmo ontvangen. In het figuur hieronder is de verdeling weergegeven van de antwoorden die zij hebben gegeven. De toelichtingen die zijn gegeven bij de antwoordcategorie **Anders, namelijk** zijn terug te vinden in het bijlagenboek.



1.4 Analyse

Bij alle **gesloten vragen** zijn net als voorgaande jaren de percentages berekend. In overeenstemming met de richtlijnen vanuit het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport is de procentuele verdeling van respondenten berekend voor alle antwoorden, met uitzondering van de antwoordcategorie ‘niet van toepassing’.

Voor de **open vragen** geldt dat alle antwoorden zijn doorgelezen en de veelgenoemde en opvallende punten op een rij zijn gezet. Het betrof dus geen diepgaande, maar een globale analyse. De antwoorden op de open vragen zijn integraal opgenomen in het bijlagenboek.

Tot slot dient te worden opgemerkt dat niet alle (open of gesloten) vragen door alle respondenten zijn beantwoord. Hoe groot de respondentengroep was, verschilt dus per vraag.

insights zorg

Meetmoment 1

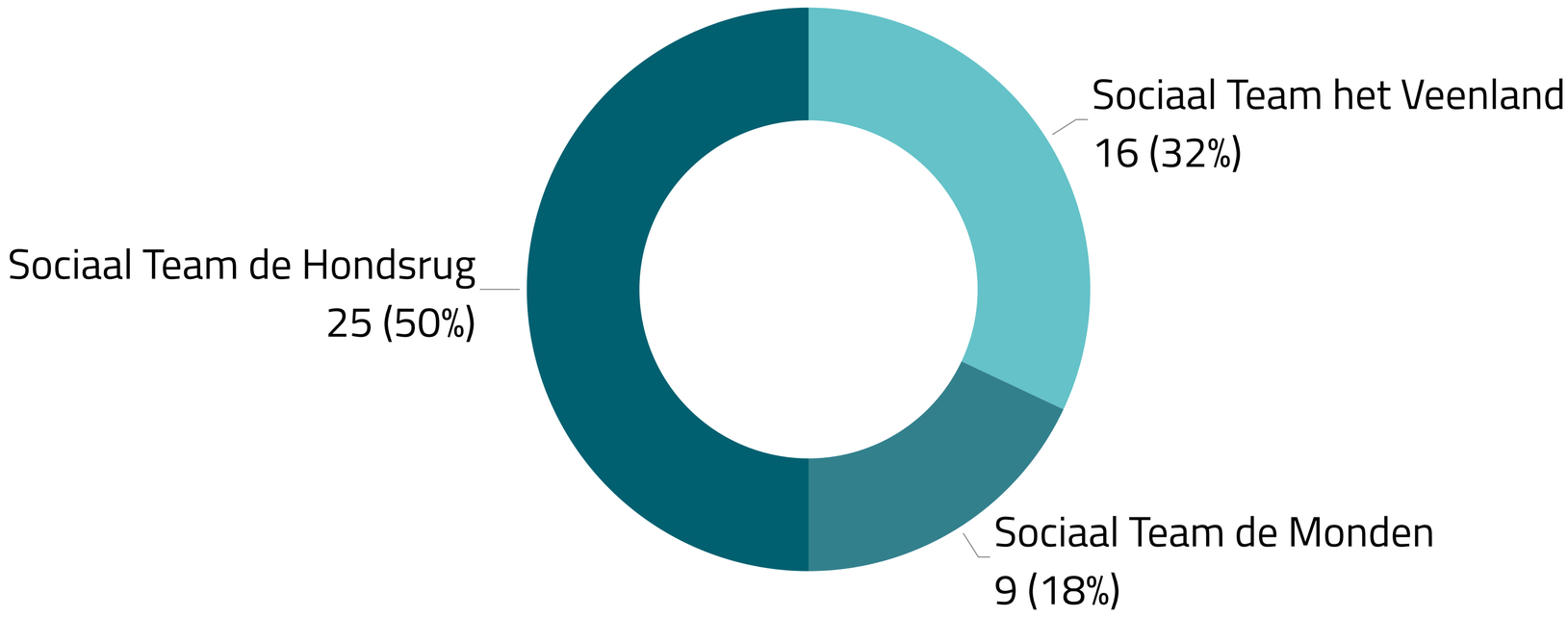
Contact met het Sociaal Team



Menselijke Maat is een product van Insights Zorg

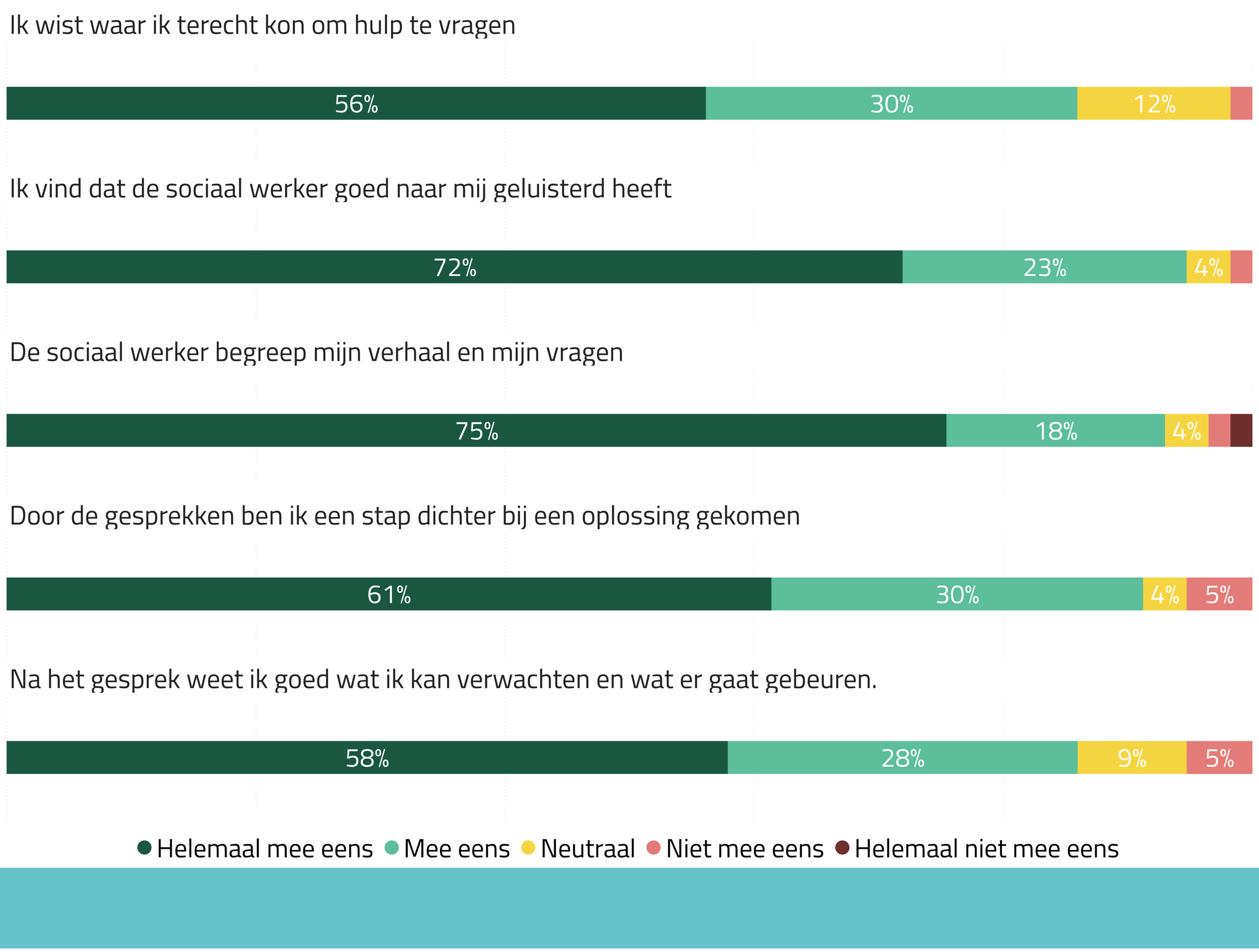
2. Contact met het Sociaal Team

Het eerste deel van het cliëntervaringsonderzoek heeft betrekking op het contact met het Sociaal Team over de hulpvraag. 57 inwoners hebben de vragenlijst van deze meting ingevuld. In de cirkeldiagram hieronder is te zien hoeveel inwoners er per Sociaal Team hebben deelgenomen aan het onderzoek, 7 inwoners hebben geen Sociaal Team opgegeven.



De inwoners hebben een aantal vragen beantwoord over hun contact met het sociaal team. Uit de figuur hieronder blijkt dat bijna alle inwoners positief zijn over het contact met de sociale teams. Zo geven zij aan dat ze vinden dat de sociaal werkers goed naar hen hebben geluisterd en dat hun verhalen en vragen goed begrepen werden. De meeste respondenten (91%) geven aan dat zij door de gesprekken een stap dichterbij een oplossing zijn gekomen. Ook geeft 86% van de respondenten aan dat zij na het gesprek goed wisten wat zij konden verwachten en wat er zou gaan gebeuren.

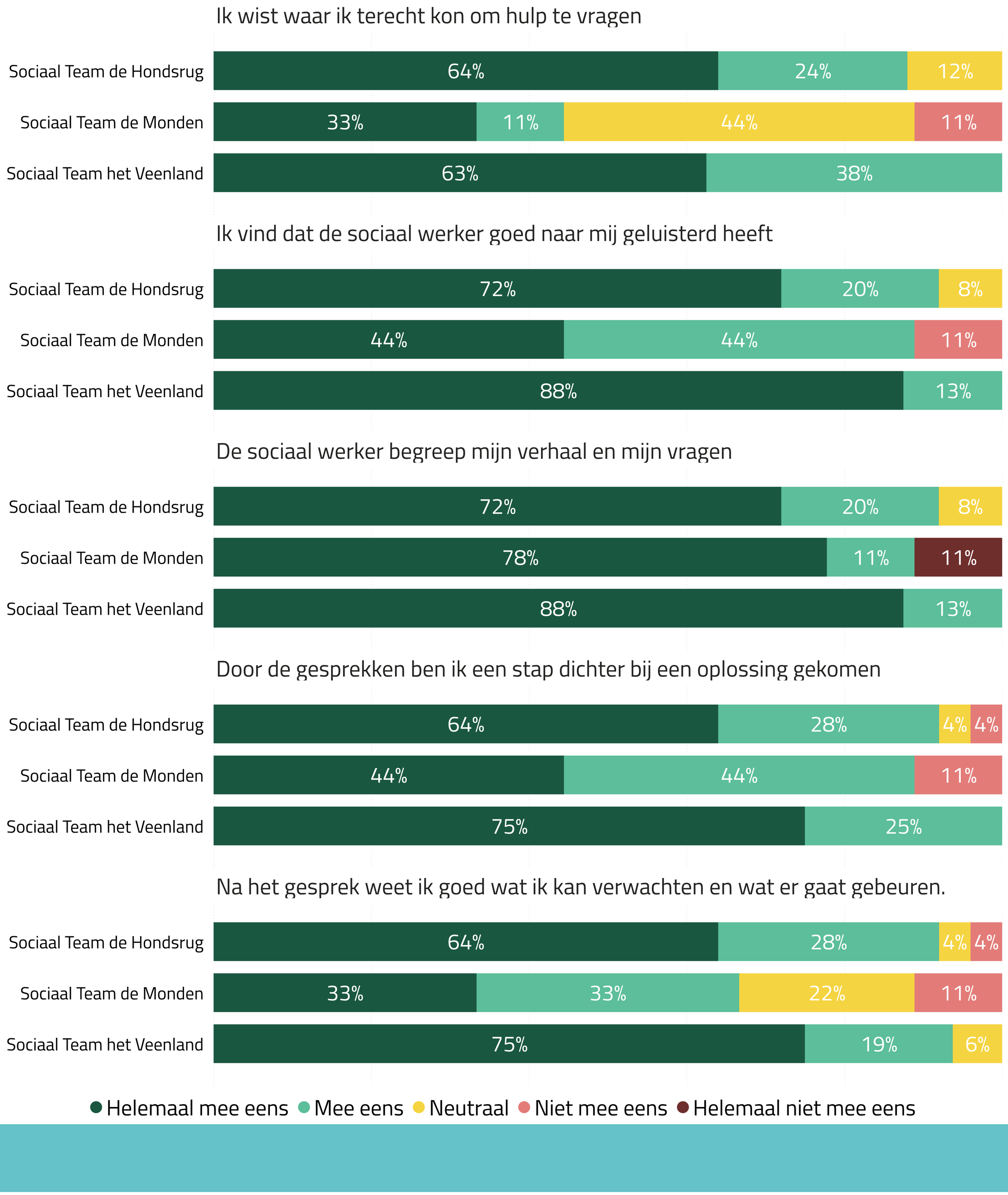
Stellingen over contact



De ervaringen van de inwoners met de sociale teams zijn ook uitgesplitst per team. De verschillen tussen de teams zijn klein. Wat wel opvalt is dat er bij Sociaal Team de Monden een aantal respondenten zijn die aangeven dat ze niet wisten waar ze terecht konden om hulp te vragen en wat er na het gesprek zou gebeuren.

N.B. Zeven inwoners hebben niet ingevuld bij welk Sociaal Team zij zijn geweest. De antwoorden van deze inwoners zijn niet meegenomen in onderstaande figuur.

Stellingen over contact per Sociaal Team



Tot slot zijn er twee open vragen gesteld aan de inwoners die hebben deelgenomen aan het eerste meetmoment van het cliëntervaringsonderzoek.

Wilt u het sociaal team laten weten waar u tevreden over bent? Wat ging goed?

Wat kunnen wij beter doen? Welke verbetertips heeft u voor ons?

In het bijlageboek zijn alle individuele antwoorden terug te vinden.

insights zorg

Meetmoment 2A

Ervaringen met de begeleiding



Menselijke Maat is een product van Insights Zorg

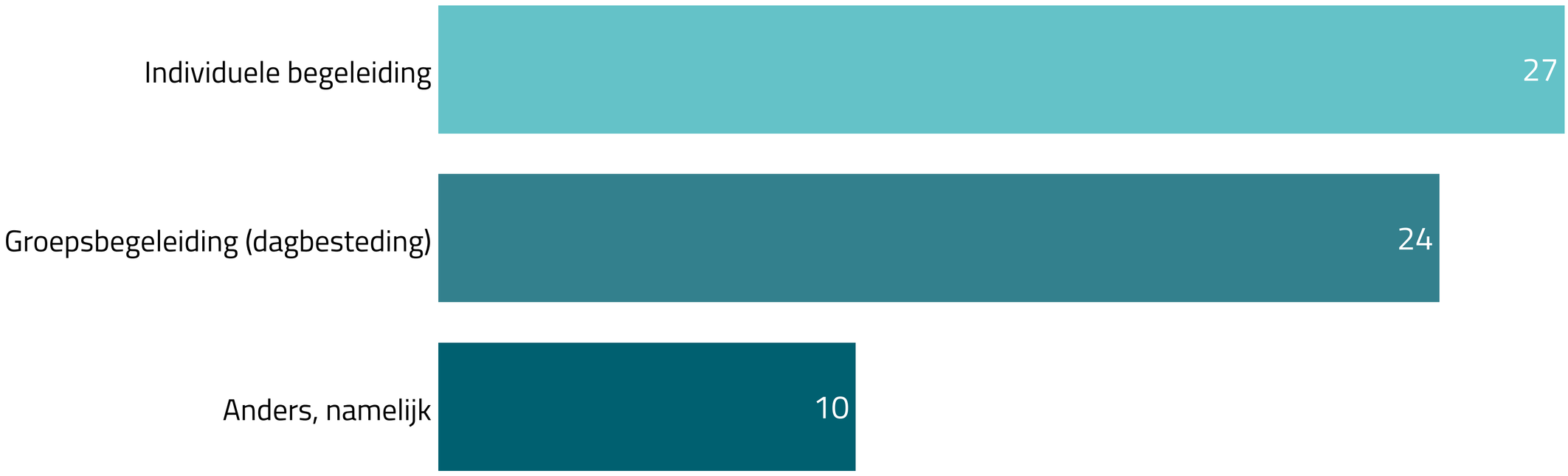
3. Ervaringen met de begeleiding

Het tweede deel van het cliëntervaringsonderzoek gaat over de kwaliteit en de effecten van de begeleiding. Aan de cliënten zijn vragen gesteld over hun tevredenheid over o.a. de samenwerking tussen de verschillende instanties, de snelheid waarmee zij werden geholpen en de mate waarin de begeleiding aansluit op hun behoeften. Vervolgens is aan bewoners gevraagd welke veranderingen zij merken door de begeleiding die zij krijgen op gebied van zelfredzaamheid en participatie. Tot slot zijn er een aantal vragen gesteld over de mate van verbondenheid die de inwoners ervaren in hun leven.

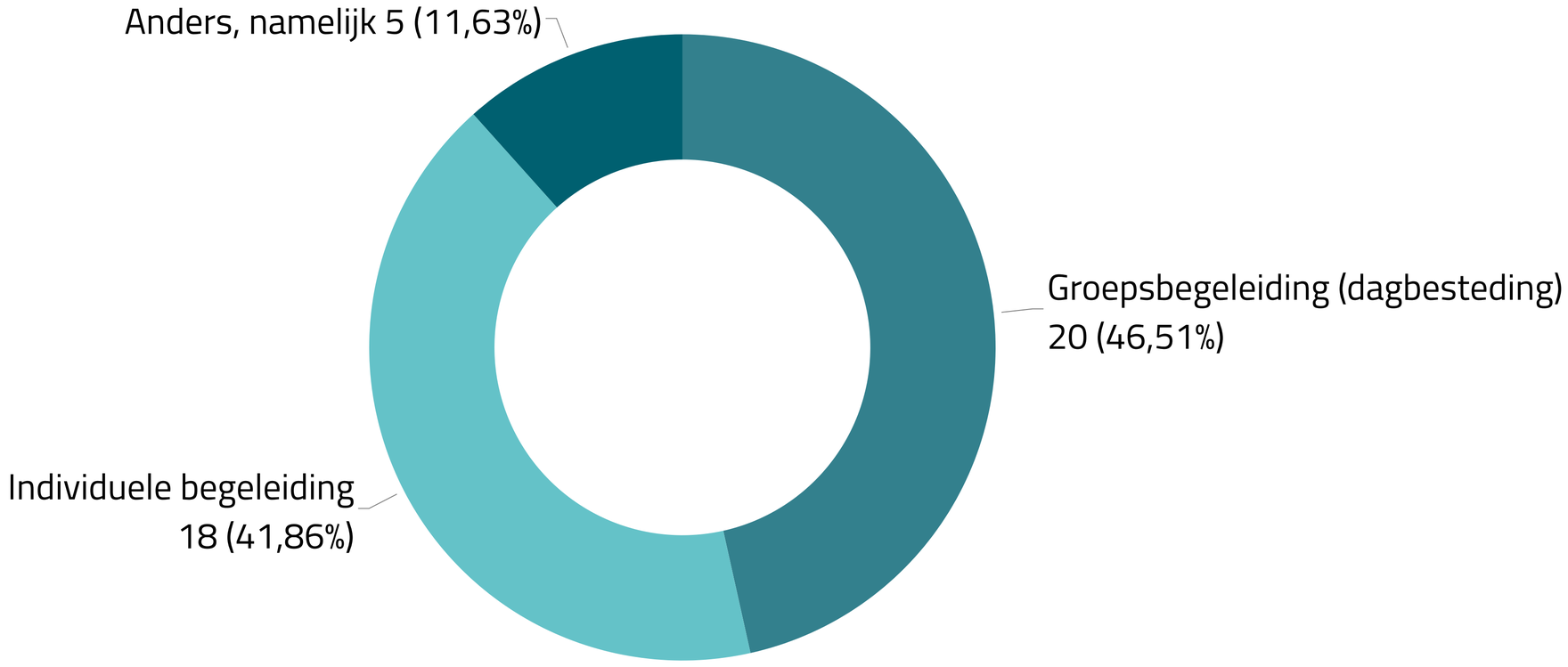
In totaal hebben 49 van de 214 uitgenodigde inwoners deelgenomen aan deze meting (23%). Omdat dit percentage lager ligt dan de gewenste 35% geven de resultaten alleen een indicatie van de ervaringen van de inwoners.

In de grafiek hieronder is weergegeven hoeveel inwoners individuele begeleiding en groepsbegeleiding (dagbesteding) hebben ontvangen. Hierbij konden inwoners meerdere antwoorden aankruisen. In de cirkeldiagram is weergegeven voor welke begeleiding de inwoners de vragenlijst hebben ingevuld. De antwoorden die inwoners hebben gegeven bij "anders, namelijk" staan in het bijlagenboek.

Wat voor soort begeleiding ontvangt u?



Voor welke begeleiding vult u dit formulier in?



Kwaliteit van de begeleiding

De inwoners hebben een aantal vragen beantwoord over de kwaliteit van hun begeleiding. Uit onderstaand figuur blijkt dat het grootste deel van de inwoners tevreden is over de begeleiding. Zo geeft 82% aan dat de begeleiding goed aansluit op wat zij nodig hebben, en geeft 85% aan dat zij snel terecht konden bij de zorgaanbieder nadat de zorg aan hen was toegekend. 77% van de inwoners is het met de stellingen eens dat de verschillende organisaties goed met elkaar samen hebben gewerkt om hen te ondersteunen en dat zij in hun omgeving snel en makkelijk terecht konden met hun vragen, problemen of behoefte aan zorg.

Stellingen over begeleiding

De ervaringen van de inwoners met de begeleiding zijn ook uitgesplitst per type begeleiding. De verschillen tussen de begeleidingssoorten zijn niet erg groot. Voor alle stellingen geldt dat de inwoners die groepsbegeleiding krijgen vaker positief antwoorden.

N.B. Een tweetal inwoners heeft "anders, namelijk" ingevuld bij de vraag over wat voor soort begeleiding zij ontvangen. De antwoorden van deze inwoners zijn niet meegenomen in onderstaand figuur.

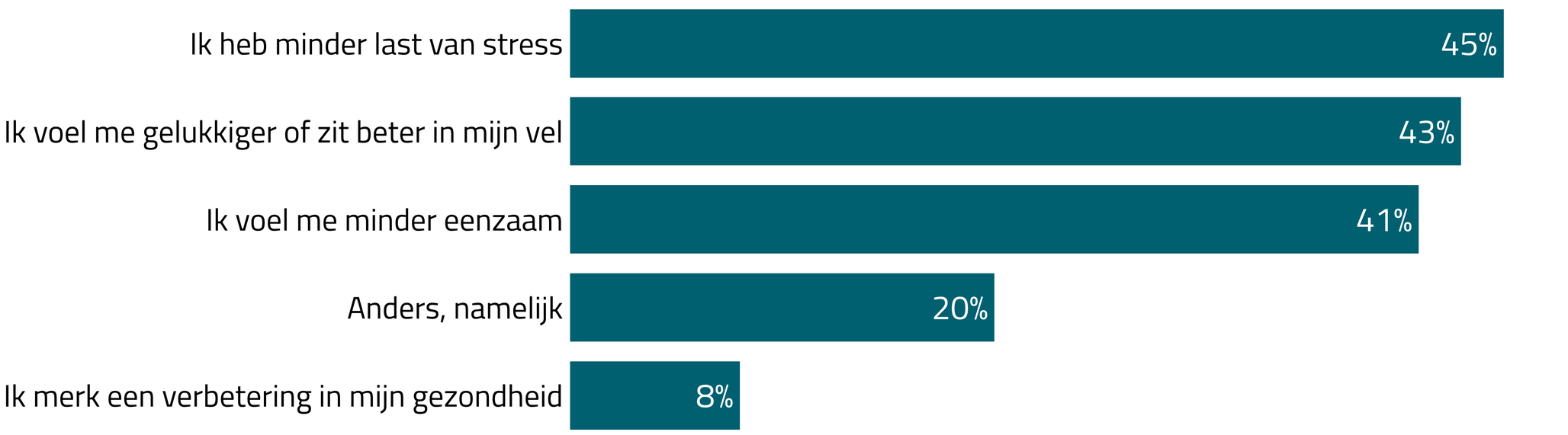
Stellingen over begeleiding per soort begeleiding

Effecten van de begeleiding

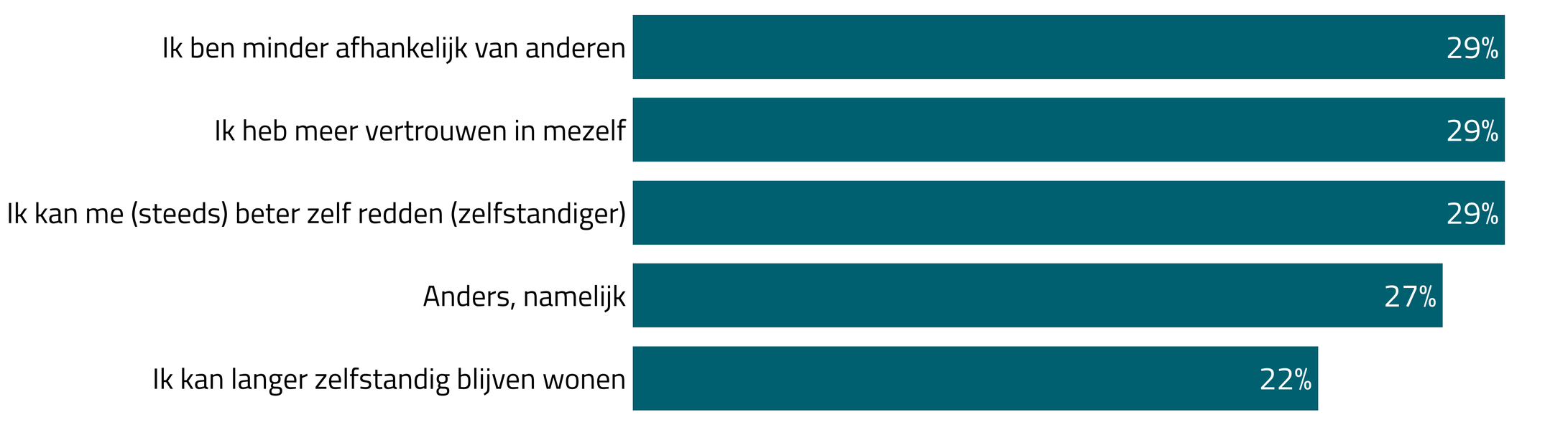
Het volgende deel van het meetmoment 2A heeft betrekking op de effecten van de begeleiding. Wat levert de begeleiding inwoners op? Hierbij is er onderscheid gemaakt tussen algemene effecten, effecten op zelfredzaamheid en effecten op participatie. Te zien is dat het meest voorkomende effect van de begeleiding is dat inwoners minder last hebben van stress en dat zij meer contact hebben met anderen. Ook geeft 43% van de inwoners aan dat zij zich gelukkiger voelen of beter in hun vel zitten. 41% van de inwoners voelt zich minder eenzaam en doet meer dingen zie zij leuk vinden. Het effect wat het minst wordt ervaren is het effect van de begeleiding op het ervaren van een verbetering in gezondheid.

De effecten die inwoners noemen bij **anders, namelijk** staan in het bijlageboek.

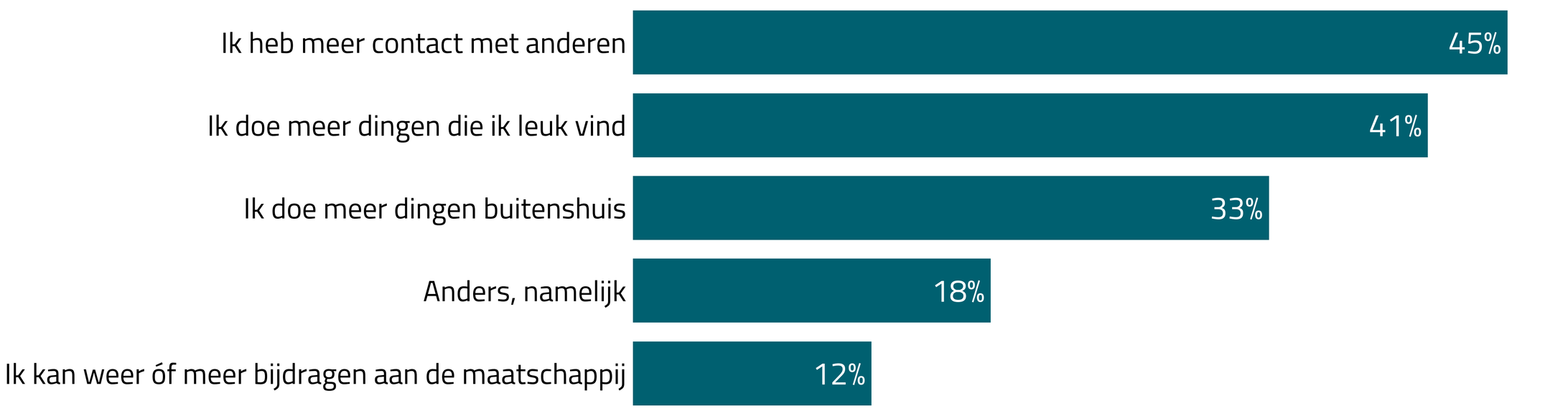
Welke veranderingen merkt u door de begeleiding die u krijgt?



Welke veranderingen in zelfredzaamheid merkt u door de begeleiding die u krijgt?



Welke veranderingen in participatie merkt u door de begeleiding die u krijgt?

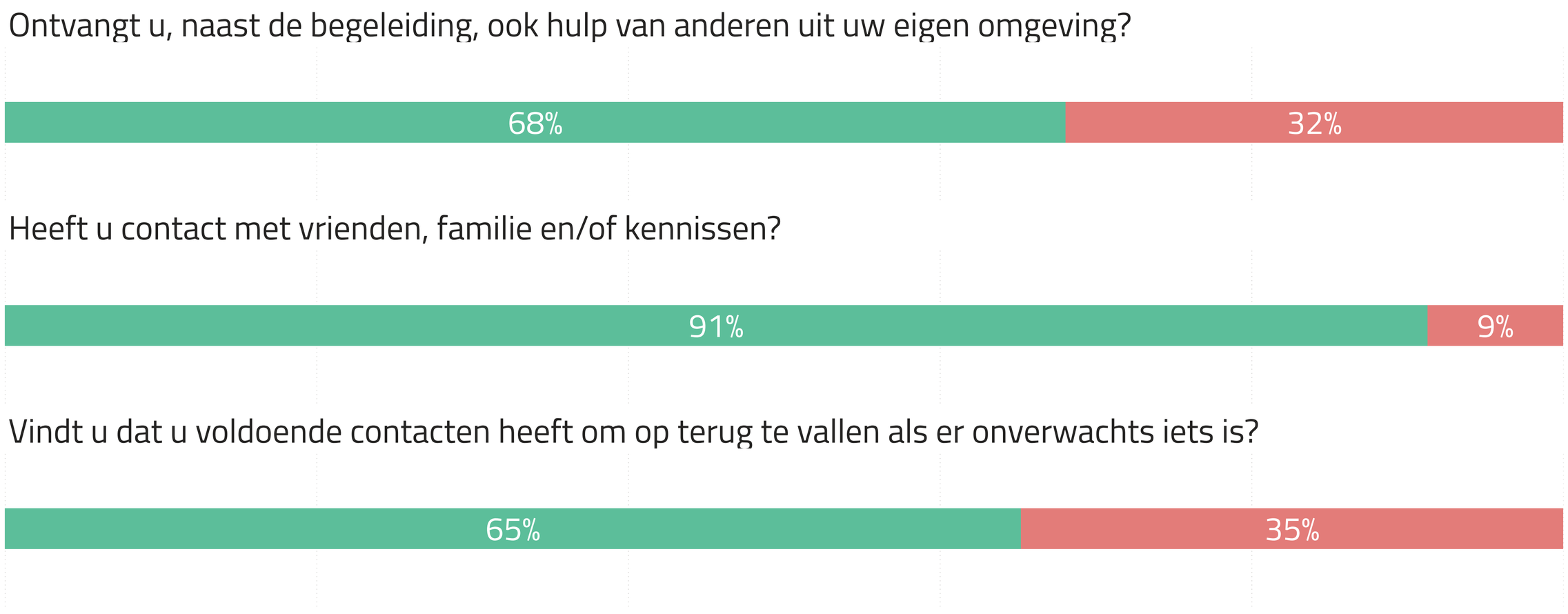


Verbondenheid

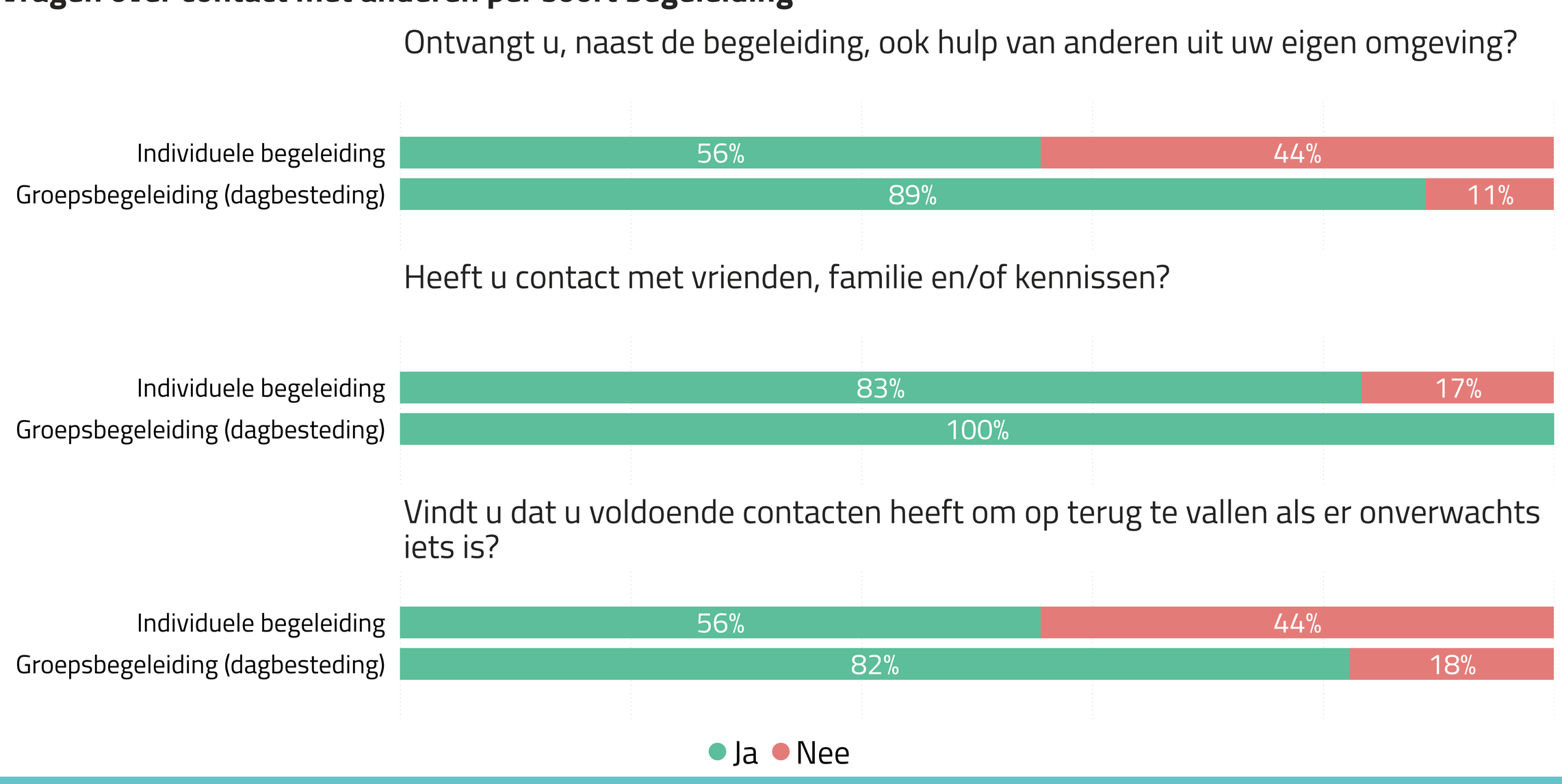
Het volgende deel van meetmoment 2A heeft betrekking op het contact dat inwoners die begeleiding ontvangen hebben met anderen uit hun omgeving. In de figuur hieronder zijn de antwoorden van de deelnemers weergegeven. In de tweede figuur zijn de antwoorden opgesplitst in type begeleiding. Hierbij zijn de 2 inwoners die aangeven een andere vorm van begeleiding te ontvangen dan individuele of groepsbegeleiding niet meegenomen.

Te zien is dat de meeste inwoners (68%) naast de begeleiding ook hulp ontvangen van anderen uit hun omgeving. Opvallend is dat hoewel 91% aangeeft dat zij contact hebben met vrienden, familie en/of kennissen, slechts 65% vindt dat zij voldoende contacten hebben om op terug te vallen als er onverwachts iets is. Ook valt op dat de inwoners die groepsbegeleiding ontvangen meer contact hebben met anderen dan inwoners die individuele begeleiding ontvangen.

Vragen over contact met anderen



Vragen over contact met anderen per soort begeleiding



Tot slot zijn er twee open vragen gesteld aan de inwoners die begeleiding ontvangen.

Als u behoefte heeft aan een groter aanbod of meer toegankelijkheid van voorzieningen bij u in de buurt, kunt u dan aangeven wat u mist en wat uw postcode is?

Heeft u verder nog opmerkingen, vragen of suggesties?

In het bijlageboek zijn alle individuele antwoorden terug te vinden.

insights zorg

Meetmoment 2B

Ervaringen met hulpmiddelen



Menselijke Maat is een product van Insights Zorg

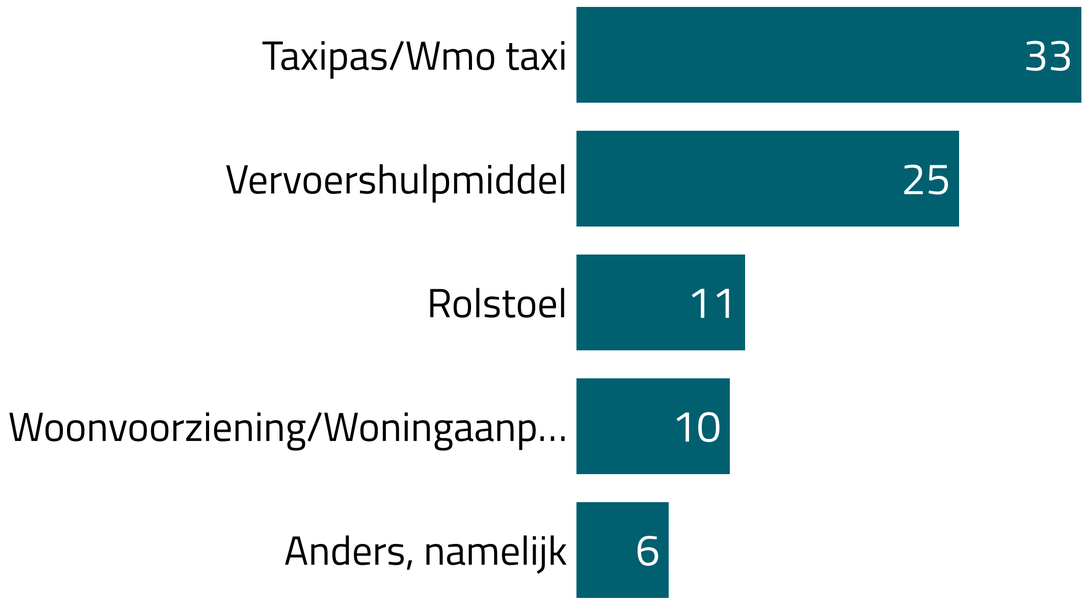
4. Ervaringen met hulpmiddelen

Het derde deel van het cliëntervaringsonderzoek gaat over de kwaliteit en de effecten van hulpmiddelen. Aan de cliënten zijn vragen gesteld over hun tevredenheid over o.a. de samenwerking tussen de verschillende instanties, de snelheid waarmee zij werden geholpen en de mate waarin het hulpmiddel aansluit op hun behoeften. Vervolgens is aan bewoners gevraagd welke veranderingen zij merken door de hulpmiddelen op gebied van zelfredzaamheid en participatie. Tot slot zijn er een aantal vragen gesteld over de mate van verbondenheid die de inwoners ervaren in hun leven.

In totaal hebben 55 van de 125 uitgenodigde inwoners deelgenomen aan deze meting (44%). Dat betekent dat de uitkomsten van dit meetmoment een statistisch betrouwbaar beeld geven van de ervaringen van de inwoners.

In de grafiek hieronder is weergegeven wat voor soort hulpmiddelen de deelnemers hebben ontvangen. Hierbij konden inwoners meerdere antwoorden aankruisen. Ook is gevraagd hoe vaak de deelnemers gebruik maken van het hulpmiddel dat zij hebben ontvangen. In de cirkeldiagram onderaan deze pagina is weergegeven voor welk hulpmiddel de inwoners de vragenlijst hebben ingevuld. De antwoorden die inwoners hebben gegeven bij "anders, namelijk" staan in het bijlagenboek.

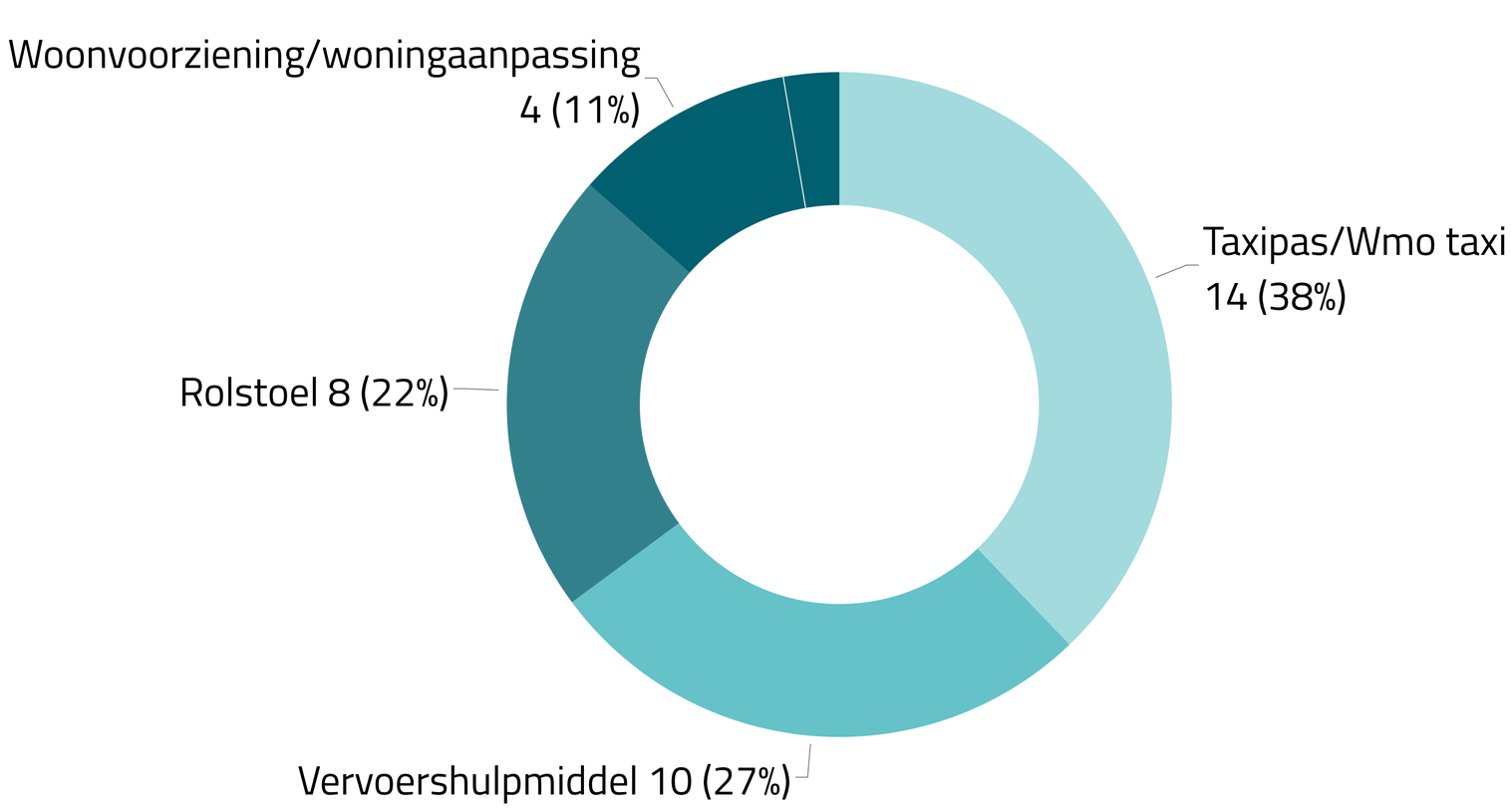
Wat voor soort hulpmiddel heeft u toegekend gekregen?



Hoe vaak maakt u gebruik van het hulpmiddel dat u heeft ontvangen?



Als u meerdere soorten hulpmiddelen ontvangt, voor welk hulpmiddel vult u dit formulier in?



Kwaliteit van de hulpmiddelen

De inwoners hebben een aantal vragen beantwoord over de kwaliteit van hun hulpmiddel. Uit onderstaand figuur blijkt dat het grootste deel van de inwoners tevreden is over hun hulpmiddel. Zo geeft 94% aan dat het hulpmiddel goed aansluit op wat zij nodig hebben, en geeft 77% aan dat zij snel terecht konden bij de leverancier nadat de zorg aan hen was toegekend. 84% wordt in het dagelijks leven geholpen door het hulpmiddel. Echter is een kwart van de inwoners niet tevreden over de mate waarin hun omgeving geschikt is om het hulpmiddel te gebruiken.

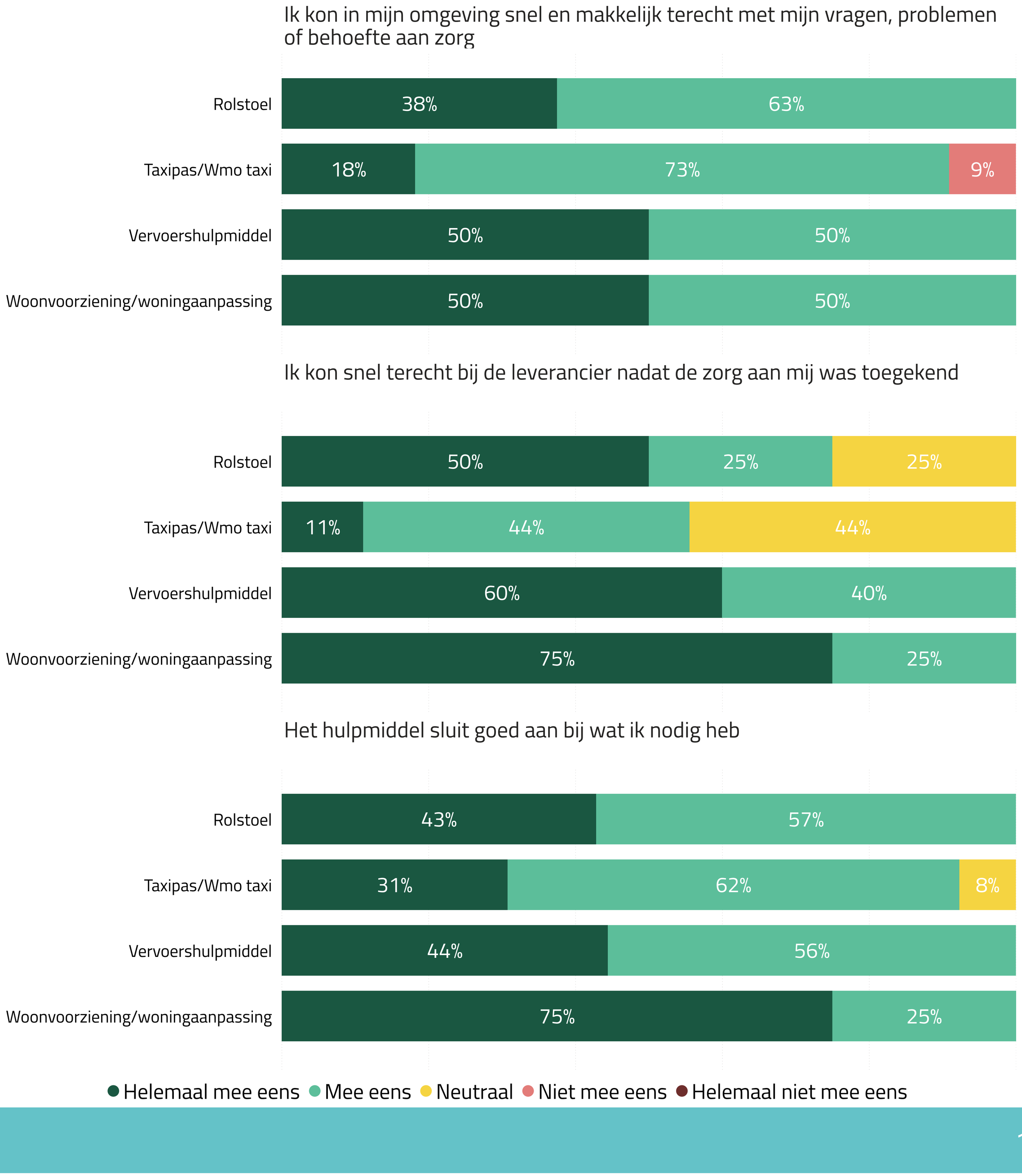
Stellingen over hulpmiddelen



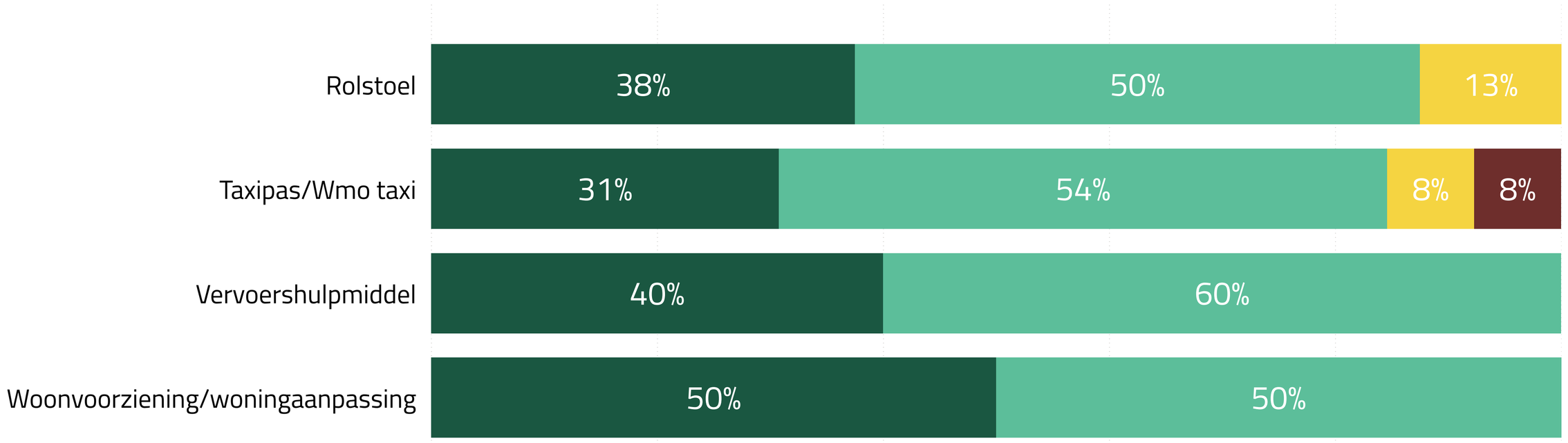
De ervaringen van de inwoners met hun hulpmiddel zijn ook uitgesplitst per type hulpmiddel. De verschillen tussen de hulpmiddelen zijn niet erg groot. Voor de meeste stellingen geldt dat de inwoners met een woonvoorziening/woningaanpassing het meest positief zijn.

Voornamelijk de inwoners die gebruik maken van een rolstoel zijn ontevreden over de mate waarin de omgeving geschikt is voor dit hulpmiddel.

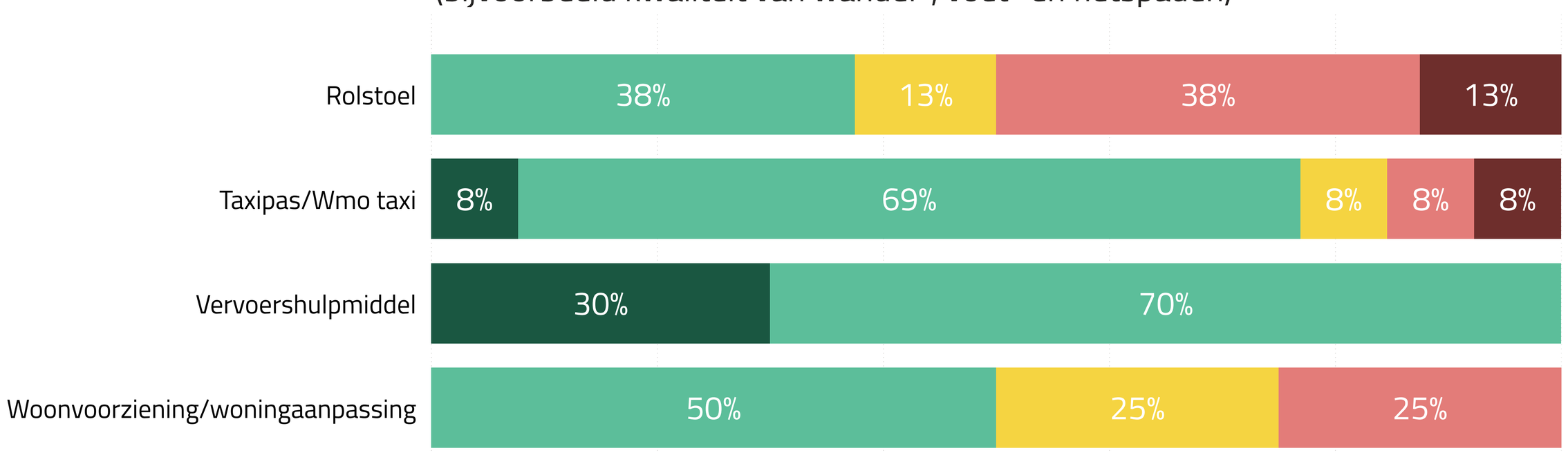
Stellingen over hulpmiddelen per soort hulpmiddel



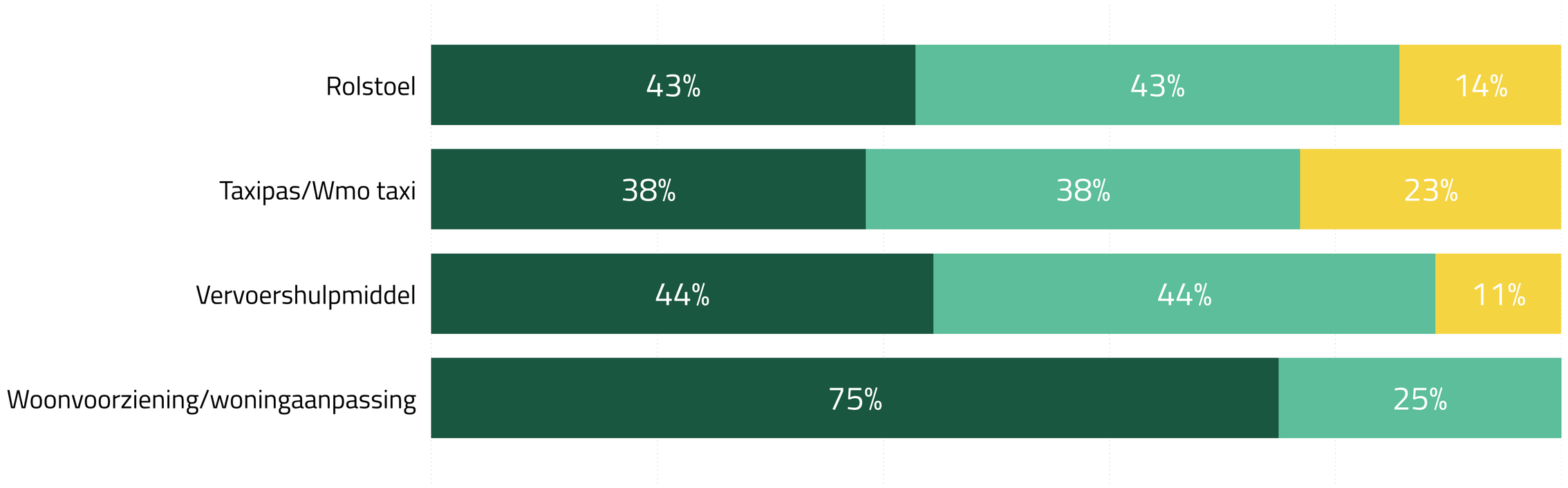
De verschillende organisaties (zorgaanbieders en gemeente) werken goed samen om mij te ondersteunen



De omgeving waarin ik woon is geschikt om mijn hulpmiddel te gebruiken (bijvoorbeeld kwaliteit van wandel-, voet- en fietspaden)



Het hulpmiddel helpt mij in het dagelijks leven





Effecten van de hulpmiddelen

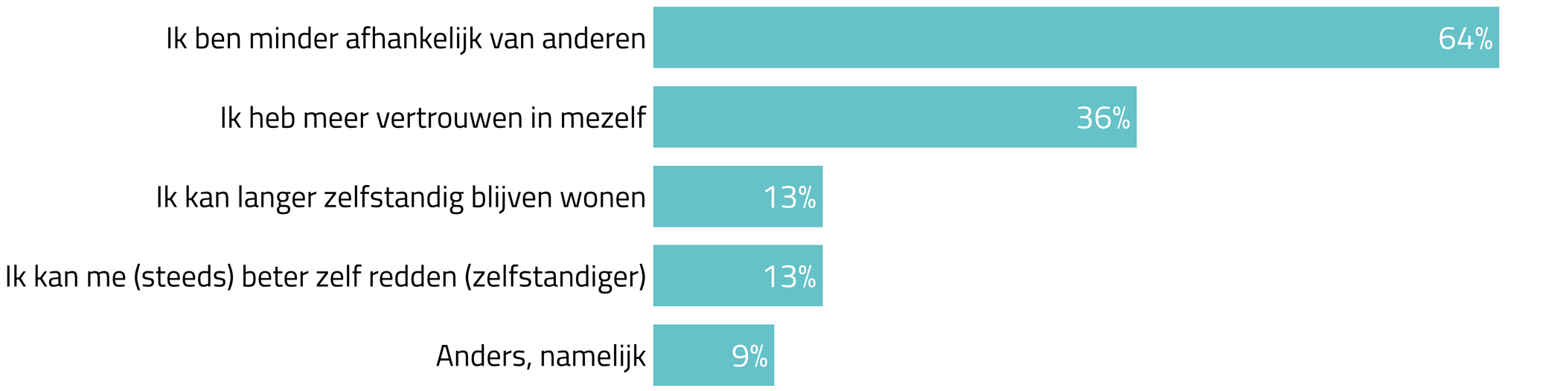
Het volgende deel van het meetmoment 2B heeft betrekking op de effecten van de hulpmiddelen. Wat levert een hulpmiddel inwoners op? Hierbij is er onderscheid gemaakt tussen algemene effecten, effecten op zelfredzaamheid en effecten op participatie. Te zien is dat het meest voorkomende effect van de hulpmiddelen is dat inwoners minder afhankelijk zijn van anderen. Ook geeft 51% van de inwoners aan zich makkelijker in en rondom hun woning te kunnen verplaatsen. 45% van de inwoners heeft meer contact met anderen.

De effecten die inwoners noemen bij **anders, namelijk** staan in het bijlageboek.

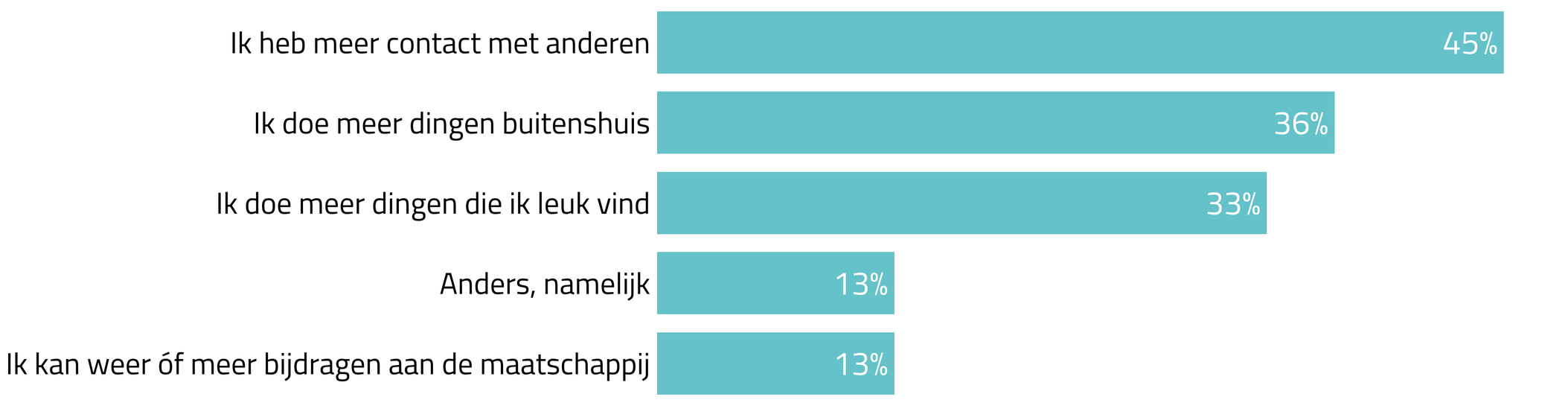
Welke veranderingen merkt u door het hulpmiddel dat u heeft gekregen?



Welke veranderingen in zelfredzaamheid merkt u door het hulpmiddel dat u heeft gekregen?



Welke veranderingen in participatie merkt u door het hulpmiddel dat u heeft gekregen?

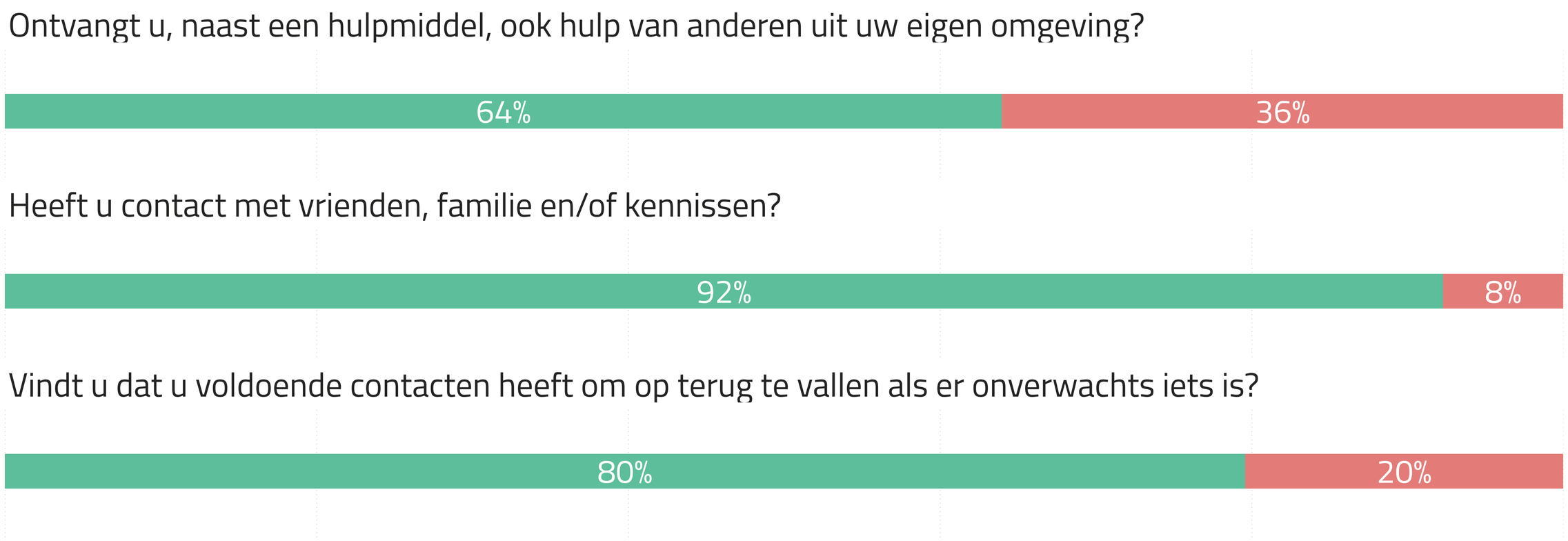


Verbondenheid

Het volgende deel van meetmoment 2B heeft betrekking op het contact dat inwoners die een hulpmiddel gebruiken hebben met anderen uit hun omgeving. In de figuur hieronder zijn de antwoorden van de deelnemers weergegeven. In de tweede figuur zijn de antwoorden opgesplitst in type hulpmiddel.

Te zien is dat de meeste inwoners (64%) naast het hulpmiddel ook hulp ontvangen van anderen uit hun omgeving. 92% geeft aan dat zij contact hebben met vrienden, familie en/of kennissen en 80% vindt dat zij voldoende contacten hebben om op terug te vallen als er onverwachts iets is. Opvallend is dat de inwoners die een vervoershulpmiddel of taxipas/Wmo taxi ontvangen minder vaak hulp ontvangen van anderen uit hun omgeving.

Vragen over contact met anderen



Vragen over contact met anderen per soort hulpmiddel

Tot slot zijn er twee open vragen gesteld aan de inwoners die een hulpmiddel hebben ontvangen.

Als u behoefte heeft aan een groter aanbod of meer toegankelijkheid van voorzieningen bij u in de buurt, kunt u dan aangeven wat u mist en wat uw postcode is?

Heeft u verder nog opmerkingen, vragen of suggesties?

In het bijlageboek zijn alle individuele antwoorden terug te vinden.

insights zorg

Meetmoment 2C

Ervaringen met hulp in het huishouden



Menselijke Maat is een product van Insights Zorg

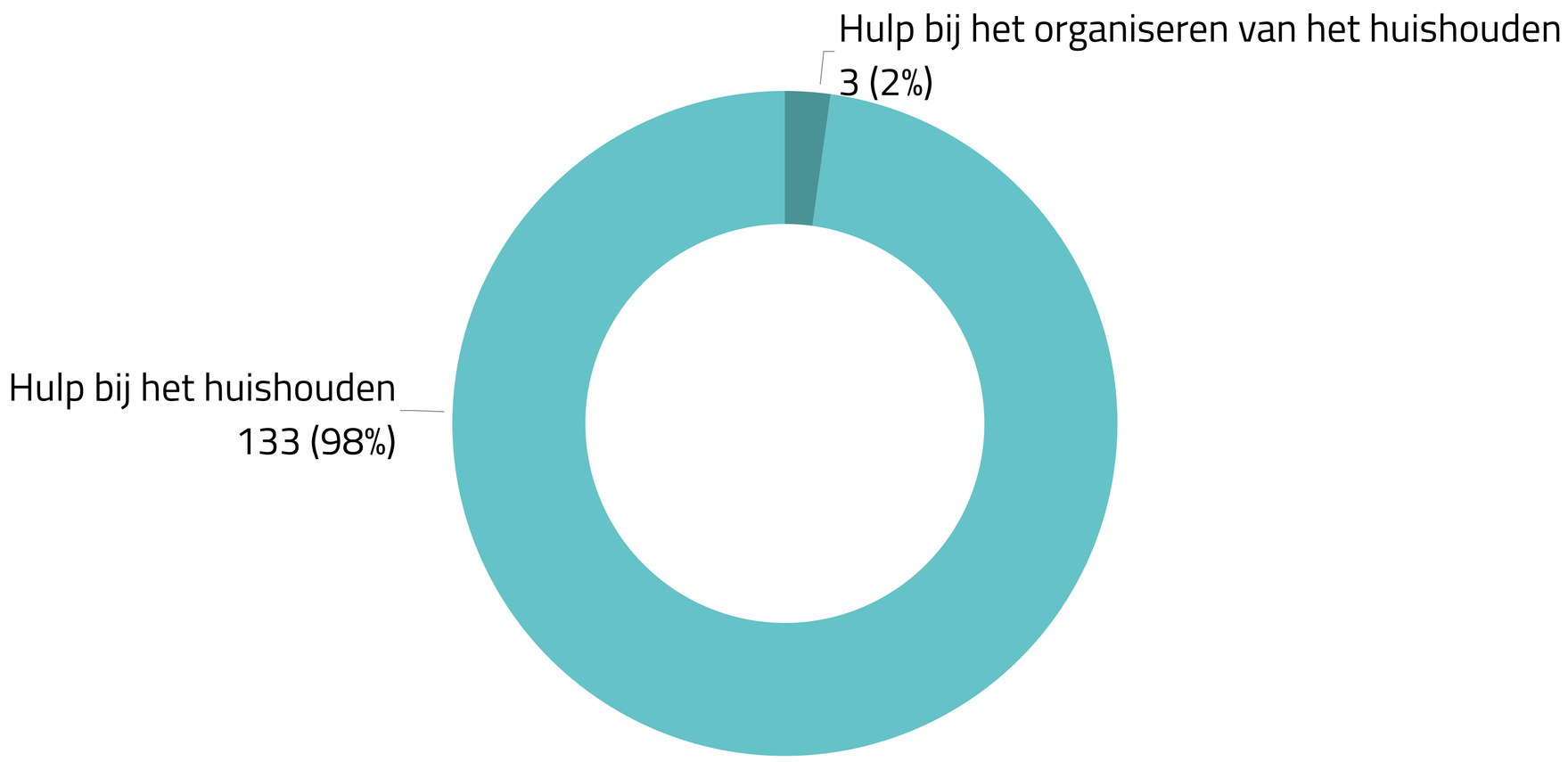
5. Ervaringen met hulp in het huishouden

Het vierde deel van het cliëntervaringsonderzoek gaat over de kwaliteit en de effecten van de hulp in de huishouding. Aan de cliënten zijn vragen gesteld over hun tevredenheid over o.a. de samenwerking tussen de verschillende instanties, de snelheid waarmee zij werden geholpen en de mate waarin de hulp aansluit op hun behoeften. Vervolgens is aan bewoners gevraagd welke veranderingen zij merken door de hulp op gebied van zelfredzaamheid. Tot slot zijn er een aantal vragen gesteld over de mate van verbondenheid die de inwoners ervaren in hun leven.

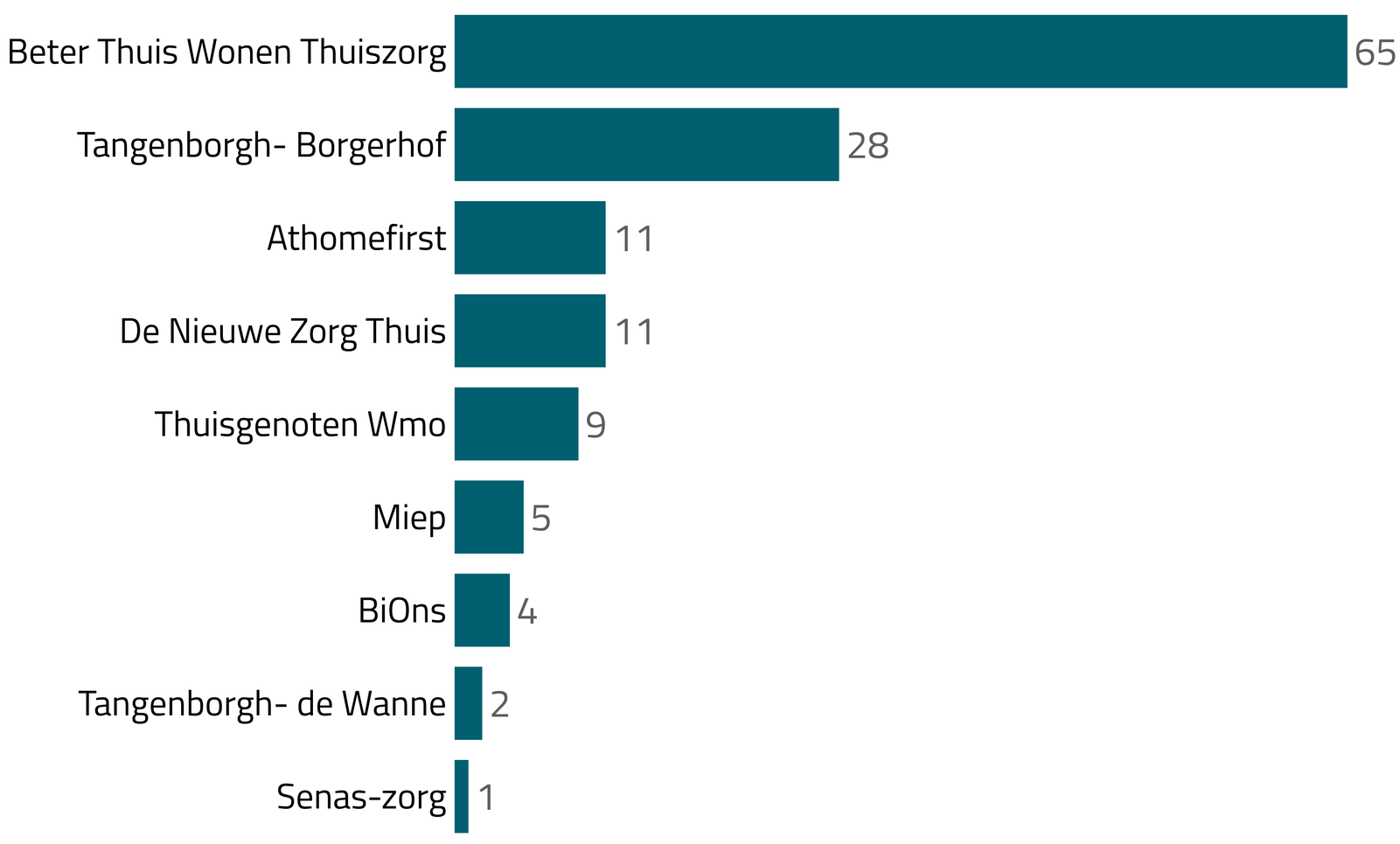
In totaal hebben 138 van de 257 uitgenodigde inwoners deelgenomen aan deze meting (54%). Dat betekent dat de uitkomsten van dit meetmoment een statistisch betrouwbaar beeld geven van de ervaringen van de inwoners.

In de cirkeldiagram hieronder is weergegeven wat voor soort huishoudelijke hulp de deelnemers hebben ontvangen. In de grafiek is weergegeven van welke aanbieder de inwoners gebruik maken.

Wat voor soort huishoudelijke hulp ontvangt u?



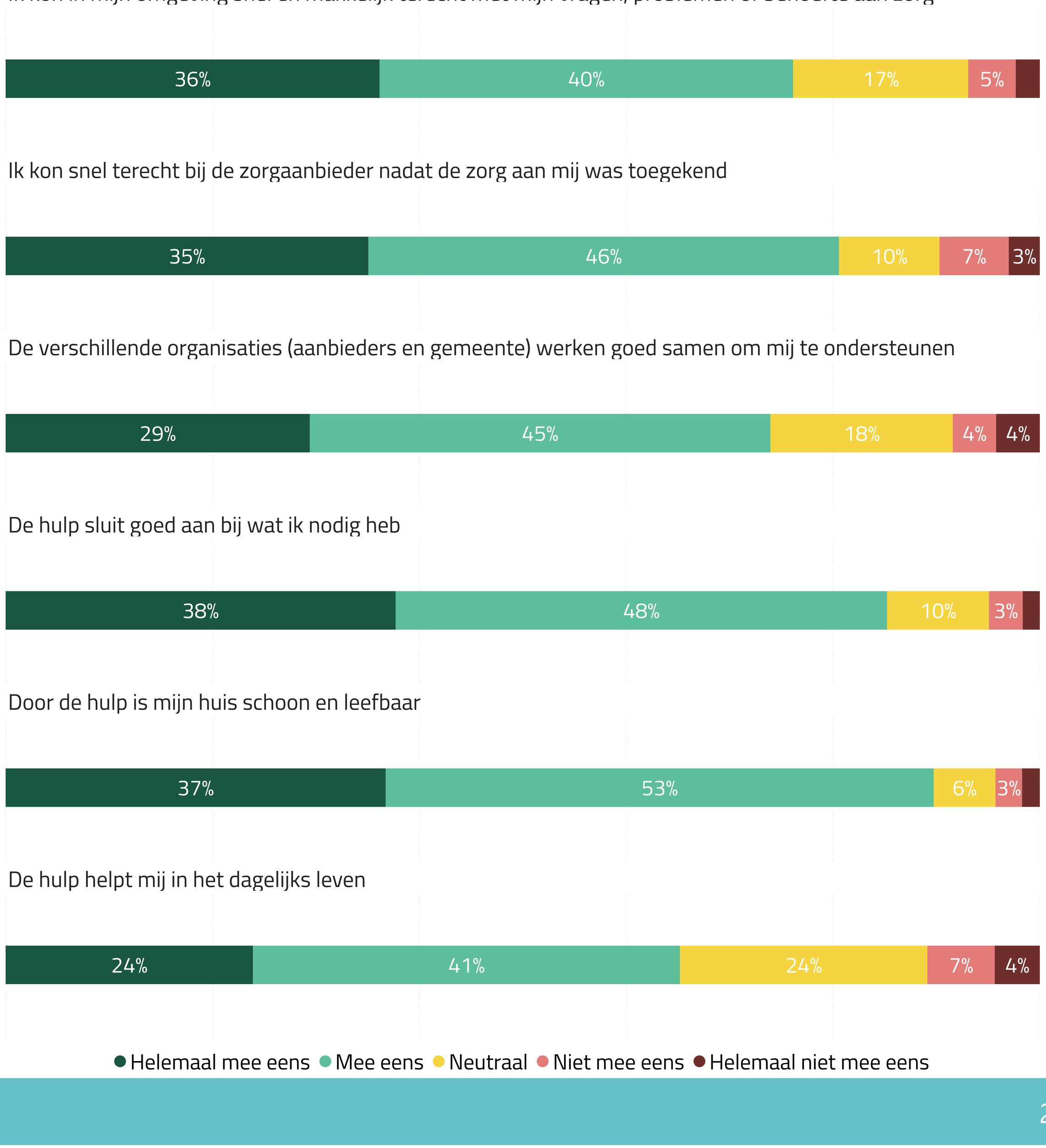
Van welke aanbieder maakt u gebruik?



Kwaliteit van de hulp in de huishouding

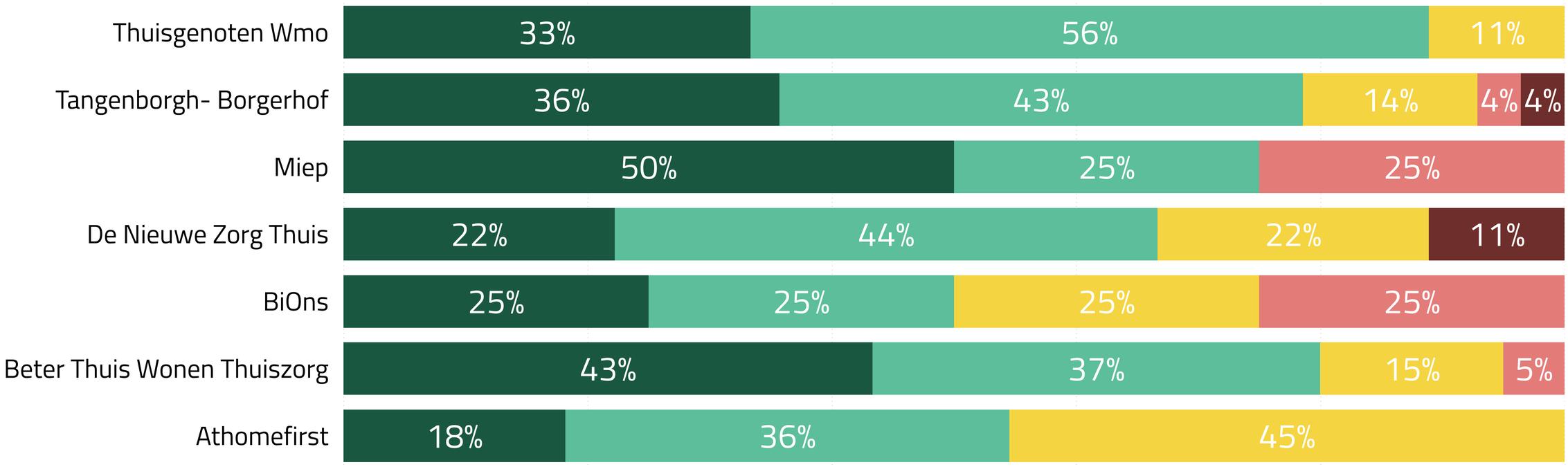
De inwoners hebben een aantal vragen beantwoord over de kwaliteit van de hulp in de huishouding. Uit onderstaand figuur blijkt dat het grootste deel van de inwoners tevreden is over hun hulp in de huishouding. Zo geeft 86% aan dat de hulp goed aansluit op wat zij nodig hebben, en geeft 81% aan dat zij snel terecht konden bij de zorgaanbieder nadat de zorg aan hen was toegekend. 90% van de inwoners geeft aan dat hun huis schoon en leefbaar is door de hulp in de huishouding.

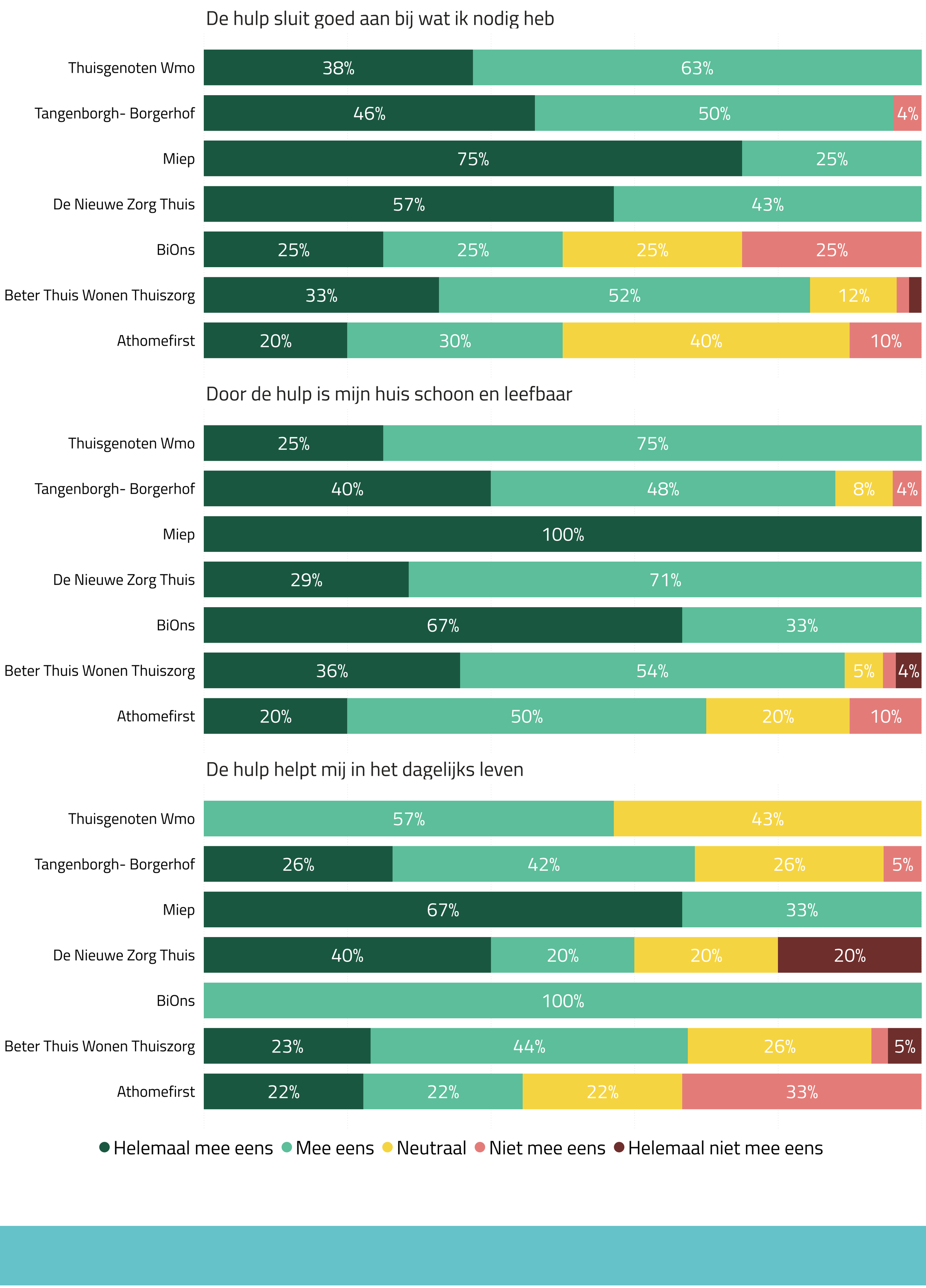
Stellingen over hulp in de huishouding



De ervaringen van de inwoners met hun hulp in de huishouding zijn ook uitgesplitst per aanbieder. De verschillen in antwoorden zijn hieronder weergegeven. Alleen aanbieders met minimaal 4 respondenten zijn opgenomen.

Stellingen over hulp in de huishouding per aanbieder



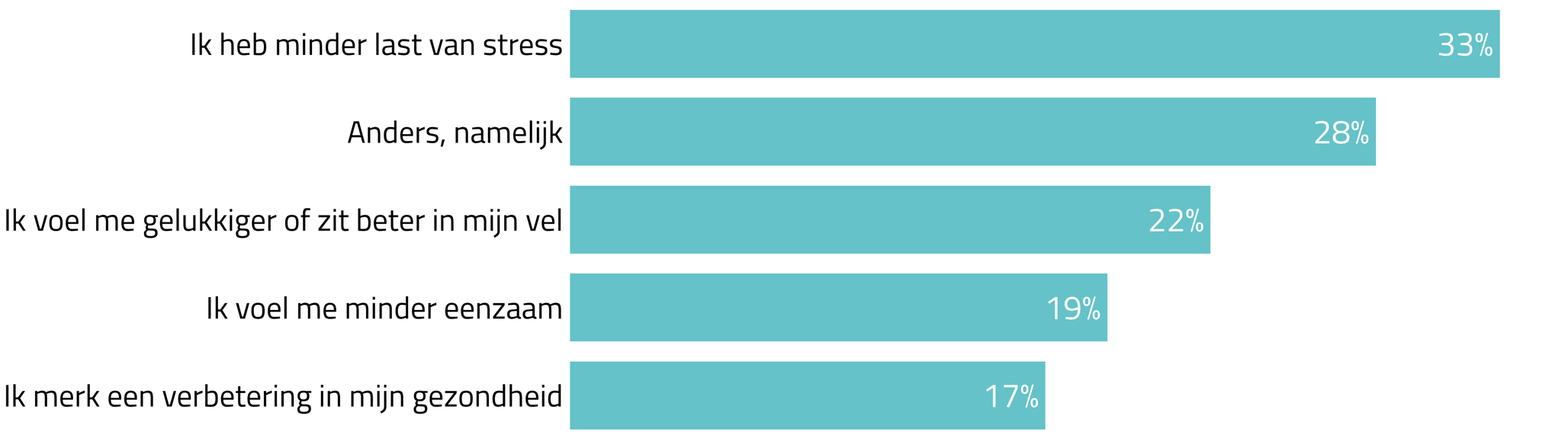

De hulp sluit goed aan bij wat ik nodig heb
Thuisgenoten Wmo
38%
63%
Tangenborgh- Borgerhof
46%
50%
4%
Miep
75%
25%
De Nieuwe Zorg Thuis
57%
43%
BiOns
25%
25%
25%
25%
Beter Thuis Wonen Thuiszorg
33%
52%
12%
Athomefirst
20%
30%
40%
10%
Door de hulp is mijn huis schoon en leefbaar
Thuisgenoten Wmo
25%
75%
Tangenborgh- Borgerhof
40%
48%
8%
4%
Miep
100%
De Nieuwe Zorg Thuis
29%
71%
BiOns
67%
33%
Beter Thuis Wonen Thuiszorg
36%
54%
5%
4%
Athomefirst
20%
50%
20%
10%
De hulp helpt mij in het dagelijks leven
Thuisgenoten Wmo
57%
43%
Tangenborgh- Borgerhof
26%
42%
26%
5%
Miep
67%
33%
De Nieuwe Zorg Thuis
40%
20%
20%
20%
BiOns
100%
Beter Thuis Wonen Thuiszorg
23%
44%
26%
5%
Athomefirst
22%
22%
22%
33%
Helemaal mee eens
Mee eens
Neutraal
Niet mee eens
Helemaal niet mee eens

Effecten van de hulp in de huishouding

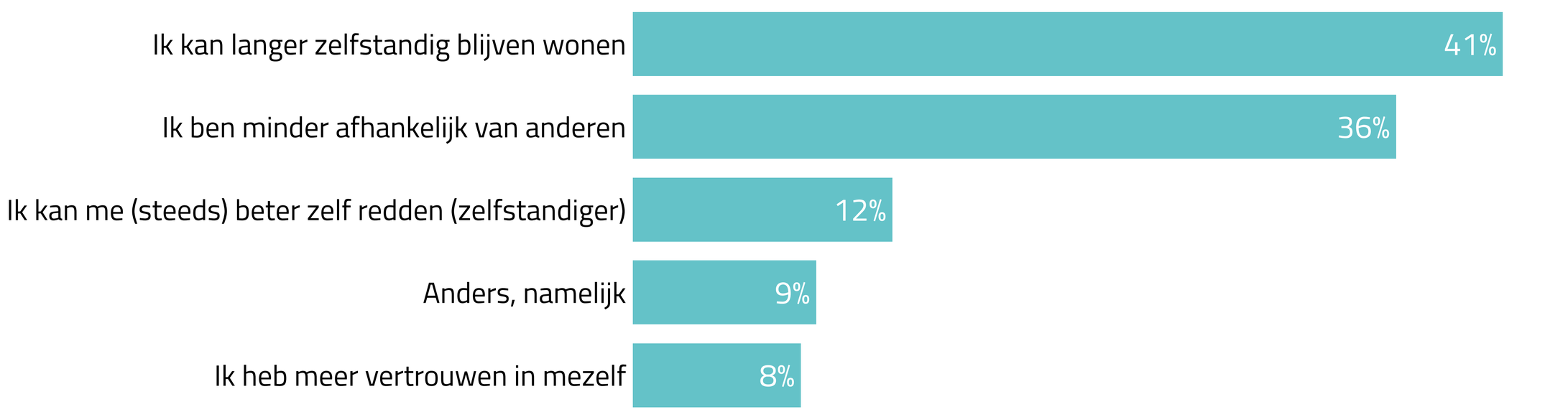
Het volgende deel van het meetmoment 2C heeft betrekking op de effecten van de hulp in de huishouding. Wat levert de hulp inwoners op? Hierbij is er onderscheid gemaakt tussen algemene effecten en effecten op zelfredzaamheid. Te zien is dat het meest voorkomende effect van de hulp in de huishouding is dat inwoners langer zelfstandig kunnen blijven wonen. Ook geeft 36% van de inwoners aan dat zij minder afhankelijk zijn van anderen. 22% van de inwoners voelt zich gelukkiger of zit beter in hun vel. Het effect wat het minst wordt ervaren door inwoners die huishoudelijke hulp ontvangen is het hebben van meer zelfvertrouwen.

De effecten die inwoners noemen bij **anders, namelijk** staan in het bijlageboek.

Welke veranderingen merkt u door de hulp die u krijgt?



Welke veranderingen in zelfredzaamheid merkt u door de hulp die u krijgt?

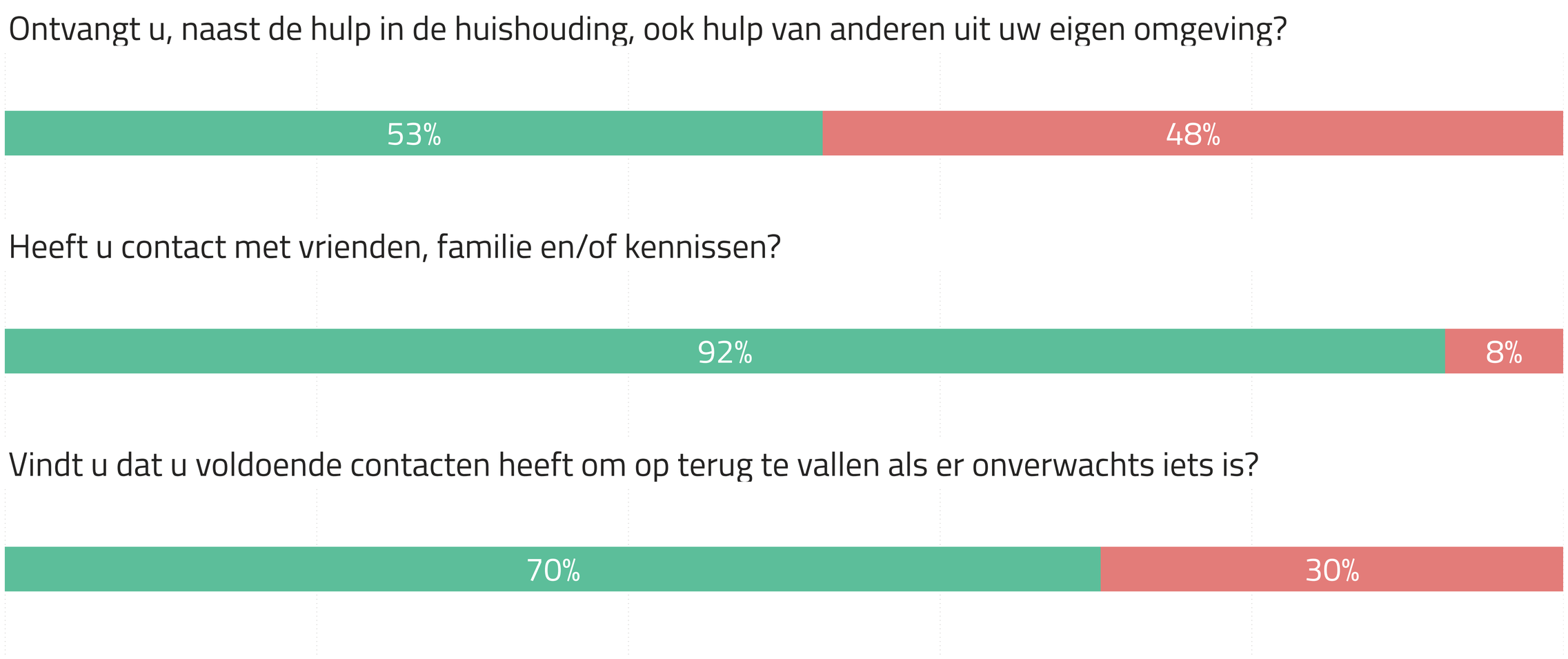


Verbondenheid

Het volgende deel van meetmoment 2C heeft betrekking op het contact dat inwoners die hulp in de huishouding ontvangen hebben met anderen uit hun omgeving. In de figuur hieronder zijn de antwoorden van de deelnemers weergegeven. In de tweede figuur zijn de antwoorden opgesplitst in type hulp.

Te zien is dat iets meer dan de helft van de inwoners (53%) naast de hulp in de huishouding ook hulp ontvangt van anderen uit hun omgeving. 92% geeft aan dat zij contact hebben met vrienden, familie en/of kennissen en 70% vindt dat zij voldoende contacten hebben om op terug te vallen als er onverwachts iets is. Opvallend is dat de inwoners die hulp ontvangen bij het organiseren van het huishouden minder contact hebben met anderen dan inwoners die hulp krijgen in het huishouden.

Vragen over contact met anderen



Vragen over contact met anderen per soort hulp

Tot slot zijn er twee open vragen gesteld aan de inwoners die hulp ontvangen in het huishouden.

Als u behoefte heeft aan een groter aanbod of meer toegankelijkheid van voorzieningen bij u in de buurt, kunt u dan aangeven wat u mist en wat uw postcode is?

Heeft u verder nog opmerkingen, vragen of suggesties?

In het bijlageboek zijn alle individuele antwoorden terug te vinden.

insights zorg

Vergelijking effecten

Vergelijking tussen de effecten van de begeleiding, hulpmiddelen en hulp in het huishouden



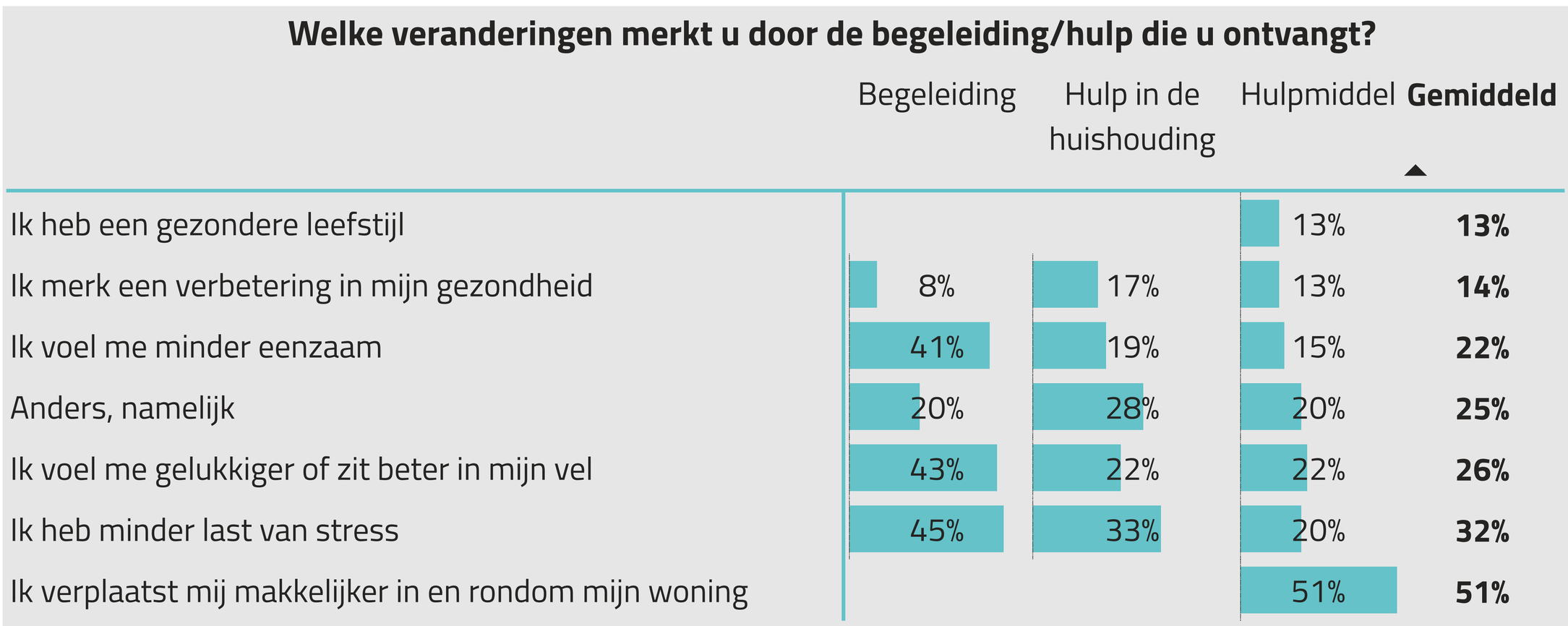
Menselijke Maat is een product van Insights Zorg

6. Vergelijking van effecten

Hieronder staan de effecten die inwoners merken door de begeleiding, hulpmiddelen en hulp in de huishouding onder elkaar, zodat de effecten met elkaar vergeleken kunnen worden. De antwoorden die gegeven zijn bij "Anders, namelijk" staan in het bijlagenboek.

6.1 Algemene veranderingen

Welke veranderingen merkt u door de begeleiding/hulp die u ontvangt?

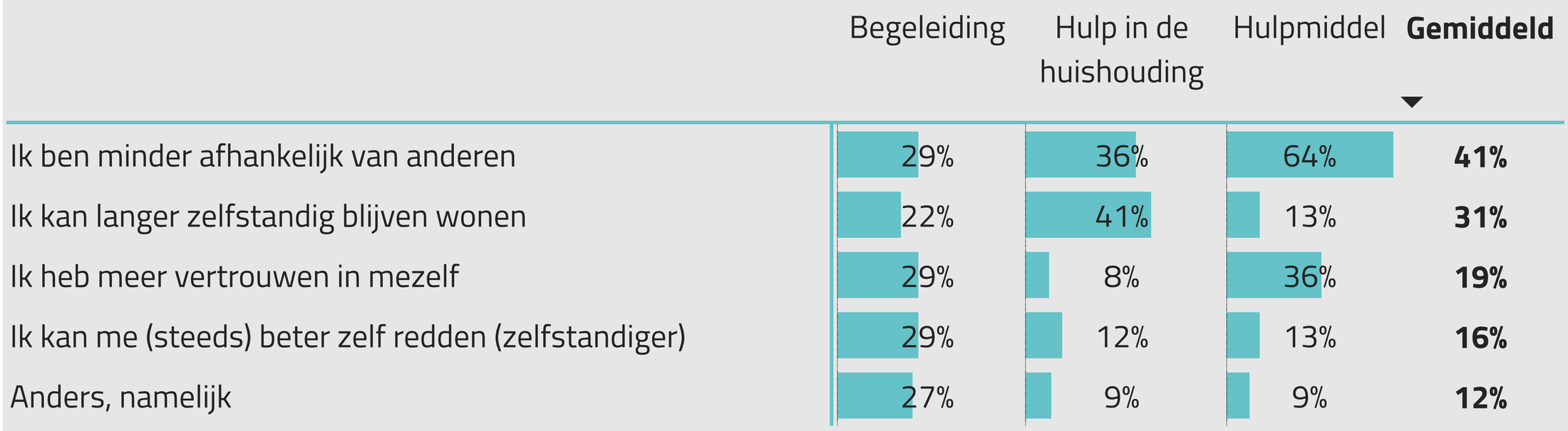


Opvallend is dat voornamelijk inwoners die begeleiding ontvangen minder last hebben van stress, gelukkiger zijn en zich minder eenzaam voelen. Voornamelijk de inwoners die huishoudelijke hulp ontvangen, merken een verbetering in hun gezondheid. Van de inwoners die een hulpmiddel gebruiken geeft meer dan de helft aan dat zij zich makkelijker in en rondom hun woning kunnen verplaatsen.

N.B. Twee van de vragen zijn alleen gesteld aan inwoners met een hulpmiddel.

6.2 Effecten op zelfredzaamheid

Welke veranderingen merkt u door de begeleiding/hulp die u ontvangt?



Opvallend is dat Vooral inwoners met een hulpmiddel een verandering merken in hun afhankelijkheid van anderen. Ook geven zij het vaakst aan dat zij meer vertrouwen in zichzelf hebben gekregen. Voornamelijk inwoners met huishoudelijke hulp geven aan dat zij langer zelfstandig kunnen blijven wonen. Inwoners die begeleiding ontvangen geven het vaakst aan dat zij zelfstandiger zijn geworden.

6.3. Effecten participatie

Welke veranderingen merkt u door de begeleiding/hulp die u ontvangt?

	Begeleiding	Hulpmiddel	**Gemiddeld**
Ik heb meer contact met anderen	45%	45%	**45%**
Ik doe meer dingen die ik leuk vind	41%	33%	**37%**
Ik doe meer dingen buitenshuis	33%	36%	**35%**
Anders, namelijk	18%	13%	**15%**
Ik kan weer óf meer bijdragen aan de maatschappij	12%	13%	**13%**

Het onderdeel "Participatie" is niet uitgevraagd onder inwoners die hulp in de huishouding ontvangen. Opvallend is dat de verschillen tussen inwoners die begeleiding ontvangen en inwoners die een hulpmiddel gebruiken niet erg groot zijn. Beide doelgroepen merken vooral verschil in de hoeveelheid contact zij hebben met anderen.

insights zorg

Conclusies en Aanbevelingen



Menselijke Maat is een product van Insights Zorg

7. Conclusies en aanbevelingen

Respons

In totaal zijn 299 respondenten meegenomen in de analyse. De respons voor Meetmoment 2 ligt de respons op 41%, voor Meetmoment 1 is die alleen bekend vanaf september 2023 en lag op 48%. Er kan worden gesteld dat bij een responspercentage van 35% of meer sprake is van een statistisch betrouwbaar en nauwkeurig onderzoek. De respons is hiermee voldoende om betrouwbare uitspraken te kunnen doen over de gehele populatie. De respons bij inwoners met begeleiding is met 23% laag t.o.v. de andere doelgroepen. Het is zinvol om te bekijken hoe dit percentage bij een vervolg te verhogen. 84% van de respondenten heeft gebruik gemaakt van een papierenvragenlijst en 16% van de digitale variant.

Contact met de Sociale Teams

Ruim de helft van de respondenten (50%) heeft contact gehad met Sociaal Team de Hondsrug en is daarmee het meest bepalend voor de uitkomsten. Respondenten zijn overwegend positief over de toegang, 95% geeft aan dat er goed naar de inwoner geluisterd wordt en 91% dat ze na het gesprek dichter bij een oplossing zijn gekomen. Er zijn wel verschillen tussen de sociale teams. Team de Monden scoort op alle aspecten wat lager dan de rest. Het advies om te kijken wat daar de oorzaak van is.

Begeleiding

Van de respondenten ontvangt 45% individuele begeleiding en 50% groepsbegeleiding. Het responspercentage ligt met 23% wel onder het gewenste niveau waardoor de resultaten minder representatief kunnen zijn en alleen een indicatie van de ervaringen geven. De begeleiding sluit goed (82%) aan bij de behoefte van cliënten en men geeft aan snel (85%) bij een de zorgaanbieder terecht te kunnen. De samenwerking tussen verschillende organisaties kan beter, dit speelt vooral bij de groep met individuele begeleiding. Verder zijn de verschillen tussen individuele en groepsbegeleiding niet groot, de laatste groep is over de hele linie iets positiever.
In algemene zin draagt de begeleiding vooral bij aan de volgende drie aspecten: het verminderen van de stress (45%), het gelukkiger voelen en beter in de vel zitten (43%) en minder eenzaamheid (41%). Bij 29% draagt het ten aanzien van de zelfredzaamheid bij aan: een verminderde afhankelijkheid van anderen, meer vertrouwen in zichzelf en het steeds beter zelf redden. Groot zijn de effecten op het vlak van participatie. Door de begeleiding heeft 45% meer contact met anderen en doet 41% meer dingen die ze leuk vinden. Op het vlak van verbondenheid zijn grote verschillen tussen individuele en groepsbegeleiding. Deze laatste groep scoort substantieel beter. Het advies is dan ook om te kijken of groepsbegeleiding aan meer inwoners kan worden aangeboden. Opvallend is dat respondenten wel contact hebben met vrienden, familie en/of kennissen (91%) maar dat 35% daar niet op kan terugvallen.

Hulpmiddelen

Het responspercentage voor deze groep inwoners is met 44% voldoende voor een representatief beeld. De meeste respondenten heeft een Taxipas/Wmo taxi of vervoershulpmiddel en heeft daar ook de vragenlijst voor ingevuld (67%). Een derde maakt daar dagelijks gebruik van en een derde wekelijks, de rest maandelijks of minder. Bijna alle inwoners zijn tevreden met het hulpmiddel (94%) en 77% is tevreden met de snelheid waarmee ze bij een aanbieder terecht konden. Opvallend is dat 24% aangeeft dat de omgeving niet geschikt is voor het hulpmiddel. Het betreft hier vooral de rolstoelen (51%) en woonvoorzieningen/woningaanpassingen (25%). Dat is iets om nader te onderzoeken. Bij inwoners met een Taxipas/Wmo-taxi draagt het vooral bij aan vermindering van stress (36%), bij de andere hulpmiddelen draagt het vooral bij aan het gemakkelijker kunnen verplaatsen in en rondom de woning (73%). Ten aanzien van de zelfredzaamheid neemt bij inwoners met een Taxipas/Wmo-taxi of vervoershulpmiddel vooral de afhankelijkheid van anderen af (64%), bij de andere hulpmiddelen neemt vooral het vertrouwen in zichzelf toe (58%).

Op het vlak van participatie geven inwoners met een woonvoorziening/woningaanpassing aan vooral meer contact met anderen te hebben (75%) en meer dingen te doen die ze leuk vinden (50%). Bij de andere hulpmiddelen geven inwoners aan meer dingen buitenhuis te doen (47%) en meer contact met anderen te hebben (47%). Op het vlak van verbondenheid geeft 80% aan terug te kunnen vallen op eigen contacten. Opvallend is dat vooral inwoners met een Taxipas/Wmo taxi of vervoershulpmiddel het minste hulp uit de eigen omgeving krijgen.

Hulp in de huishouding

In totaal heeft 54% van de respondenten met huishoudelijke hulp de vragenlijst ingevuld waarmee de uitkomsten representatief zijn. Het merendeel (86%) is positief over de hulp en 81% geeft aan snel bij de aanbieder terecht te kunnen. Er zitten wel verschillen tussen aanbieders die de moeite waard zijn om nader te onderzoeken. Van de grotere aanbieders springt Tangenborgh daar in positieve zin uit en Athomefirst in negatieve zin (zie ook opmerkingen van inwoners in het bijlagenboek). Het advies is om met minder scorende aanbieders in gesprek te gaan over mogelijke oorzaken en verbetermogelijkheden.

Hulp in de huishouding levert beperkte veranderingen op, afname van stress wordt het vaakst genoemd (17%). Op het vlak van zelfredzaamheid geven inwoners aan dat het vooral bijdraagt aan het langer zelfstandig blijven wonen (22%) en een mindere afhankelijkheid van anderen (19%). Het merendeel (53%) van de inwoners met huishoudelijke hulp ontvangt ook hulp van anderen uit de omgeving. Ook hier valt op dat deze inwoners wel contact hebben met vrienden, familie en/of kennissen maar 70% daar ook op kan terugvallen als er onverwacht iets is.