

Evaluatie ervaringen corona tijd

Cliënten MO en Wonen

Spreker: Rian Huijsmans & Anne Roorda

Datum: 11 januari 2021

InteraktContour
verder met hersenletsel

Enquêtes MO en Zorg & Wonen

Maatschappelijke Ondersteuning:

- Looptijd enquête: 15 juli t/m 1 september 2020
- 338 van de 1.250 benaderde cliënten hebben gereageerd (27%)

Zorg & Wonen:

- Looptijd enquête: 24 juli t/m 23 augustus 2020
- 125 van de 340 benaderde cliënten hebben gereageerd (35%)

NB: zorgvuldigheid bij interpreteren uitkomsten

- Groot verschil of cliënten thuis wonen (MO) of als bewoner bij Z&W
- Alleen cliënten van wie een emailadres bekend is, zijn benaderd
Daardoor waarschijnlijk geen goede afspiegeling van populatie

Enquêtes MO en Zorg & Wonen

Gemeenschappelijke conclusies/verschillen:

Psychische gezondheid/hoe voel je je?

- Zowel cliënten van MO als van Zorg & Wonen merkten in ongeveer 50% van de gevallen geen verschil in hoe ze zich voelden
- 40-45% van de cliënten ervaarden negatieve gevoelens en 3-5% positieve gevoelens

De sfeer thuis/op de woonlocatie

- De sfeer op de woonlocaties en thuis verminderde door corona volgens 35% van de cliënten van zowel MO als Zorg & Wonen
- Volgens cliënten van MO was de sfeer vaker onveranderd (60%) dan bij cliënten van Zorg & Wonen (26%)
- Volgens cliënten van Zorg & Wonen was de sfeer op de locatie vaker verbeterd (11%) dan thuis bij cliënten van MO (5%)

Enquêtes MO en Zorg & Wonen

Gemeenschappelijke conclusies/verschillen:

Moeilijkheden corona crisis

- Cliënten van Zorg & Wonen ervoeren de sociale isolatie, eenzaamheid en het niet naar buiten kunnen (of boodschappen doen) als grootste moeilijkheid (60%). Daarna volgt het geruzie op locatie (5%)
- Cliënten van MO gaven aan moeite te hebben met de 'kleine wereld' en eenzaamheid (20%), achteruitgang fysieke gezondheid (14%), psychische klachten (10%), wegvallen van structuur (9%) en spanning thuis (8%)

Positieve ervaringen corona crisis

- Cliënten van Zorg & Wonen ervoeren meer rust (27%), minder prikkels (20%), meer aandacht van begeleiders (12%) en meer gezelligheid op locatie (4%)
- Cliënten van MO geven aan meer rust te ervaren (6%), zelf structuur aan te kunnen brengen in hun dag (7%) en soms beter om te kunnen gaan met digitale middelen (bij online begeleiding)

Enquêtes MO en Zorg & Wonen

Gemeenschappelijke conclusies/verschillen:

De communicatie vanuit InteraktContour

Zowel cliënten van Zorg & Wonen (77%) en MO (86%) geven aan de communicatie als neutraal of goed te hebben ervaren

- 14% van de cliënten gaf aan de communicatie over de werkwijze tijdens corona onvoldoende/slecht te vinden

TIPS cliënten*:

1. meer (eenduidige) communicatie;
2. communicatie eerder op gang laten komen;
3. alle begeleiders ook op de hoogte zijn van veranderingen;
4. naast brief ook persoonlijke uitleg;
5. bewoners/cliënten betrekken bij opstellen bij beleid.

*vanuit cliënten van MO komen met name punt 1, 2 en 5 naar voren

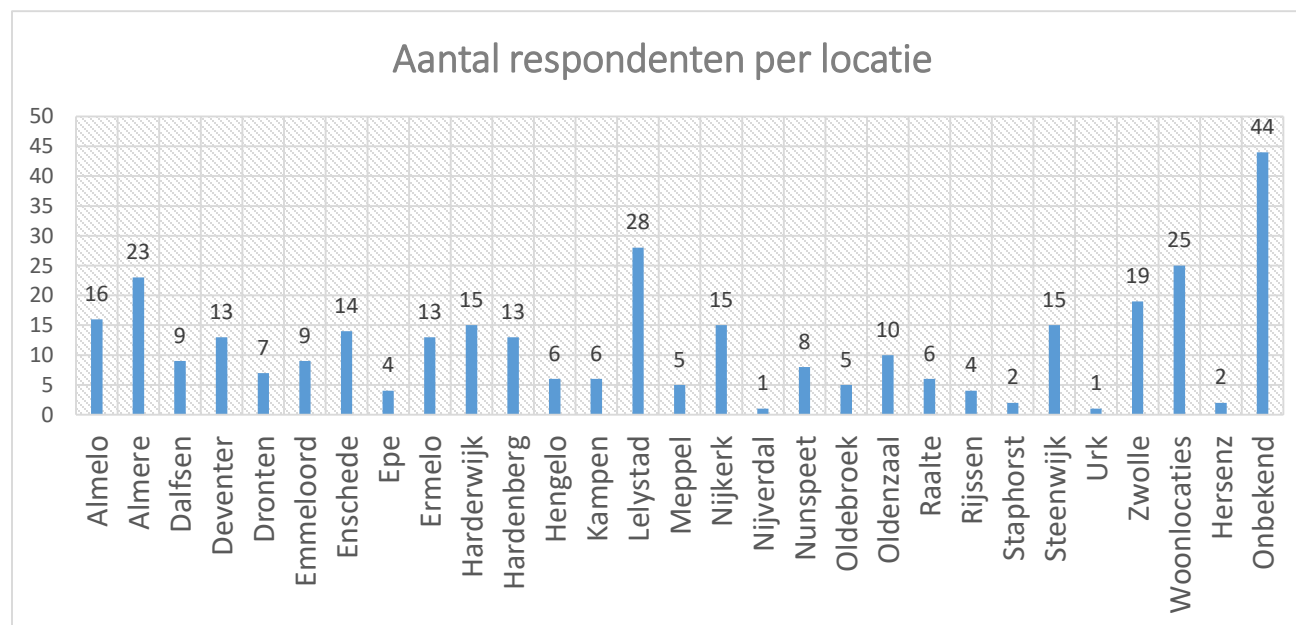
Enquête MO - achtergrond

Respondenten: 338 van de 1.250 benaderde cliënten heeft gereageerd (27%)

Geslacht: 56% van de respondenten is man; 44% is vrouw

Leeftijd: 74% van de respondenten is tussen de 46 en 75 jaar; 20% jonger; 5% is ouder

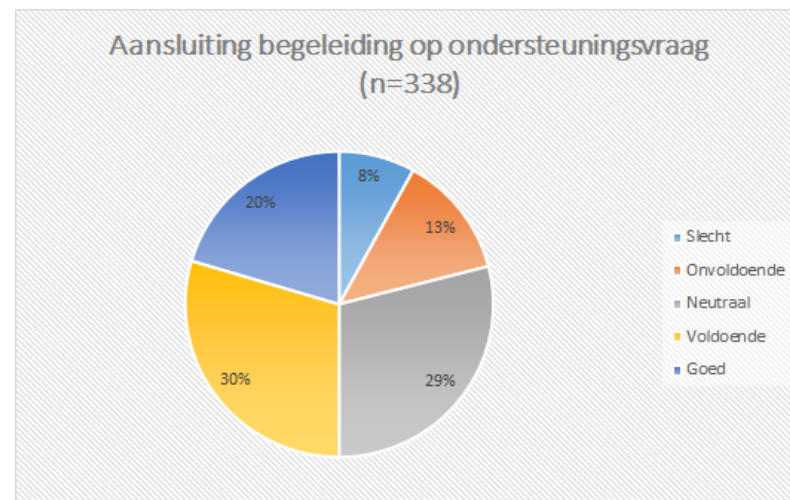
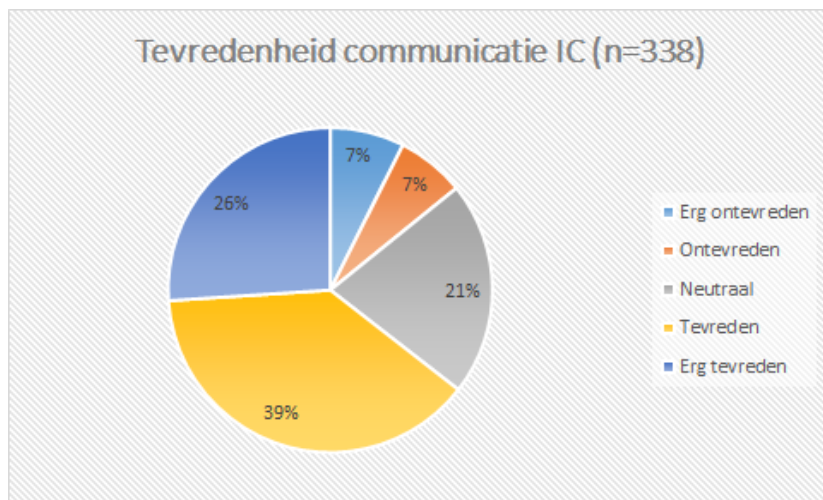
Soort begeleiding: 49% IB, 22% combinatie IB en DB, 29% DB



Enquête MO

Begeleiding – algemene vragen (cliënten IB en DB)

- 86% van de cliënten was neutraal, positief of erg positief over de communicatie tijdens corona over de werkwijze van IC; 14% was (zeer) ontevreden
- 79% van de cliënten vond dat de begeleiding neutraal, redelijk of goed aansloot op de begeleidingsvraag t.o.v. 21% onvoldoende of slecht



Enquête MO

Ervaringen cliënten dagbesteding (N=174):

- Cliënten die online activiteiten gevolgd hebben voornamelijk gekozen voor: bewegen (27%), creatief (17%), koffietafel, goed nieuws krant en recreatief (11-13%)
- Activiteiten die relatief weinig bekeken zijn: trainingen GoodHabitZ (6%) en informatieve activiteiten/webinars (1%)
- Reden als activiteit niet leuk is: het niet aansluiten van een activiteit bij de interesse de cliënt en ontbreken digitale vaardigheden bij cliënt en/of problemen rondom online verbinding

Enquête MO

Ervaringen cliënten dagbesteding (N=174):

- Gemist in begeleiding op afstand: weinig/niets (43%), sociaal contact (39%), communicatie en opstartproblemen digitale middelen (beide $\pm 4\%$)
- Begeleiding op afstand heeft gebracht: contact (31%), structuur en activiteiten (17%), omgaan digitale middelen, rust, afleiding (alle 3-4%)

Enquête MO

Ervaringen cliënten individuele begeleiding (N=229):

- Contact met begeleiding: een kwart van de cliënten heeft contact gehad met begeleider door fysieke begeleiding op afstand (in tuin, woning of tijdens een wandeling) en/of via (beeld)bellen (beide $\pm$ 30%)
- Gemist in begeleiding op afstand: weinig tot niets (35%), face to face contact en gezelligheid (29%), communicatie over werkwijze, slagvaardigheid in de begeleiding en korte gesprekstijd (alle: 2%)
- Begeleiding op afstand bracht: contact (28%), structuur en activiteiten (11%), rust, afleiding, omgaan digitale middelen, informatie (alle: 2%)

Enquête MO

Ervaringen cliënten IB en DB

TIPS cliënten voor InteraktContour:

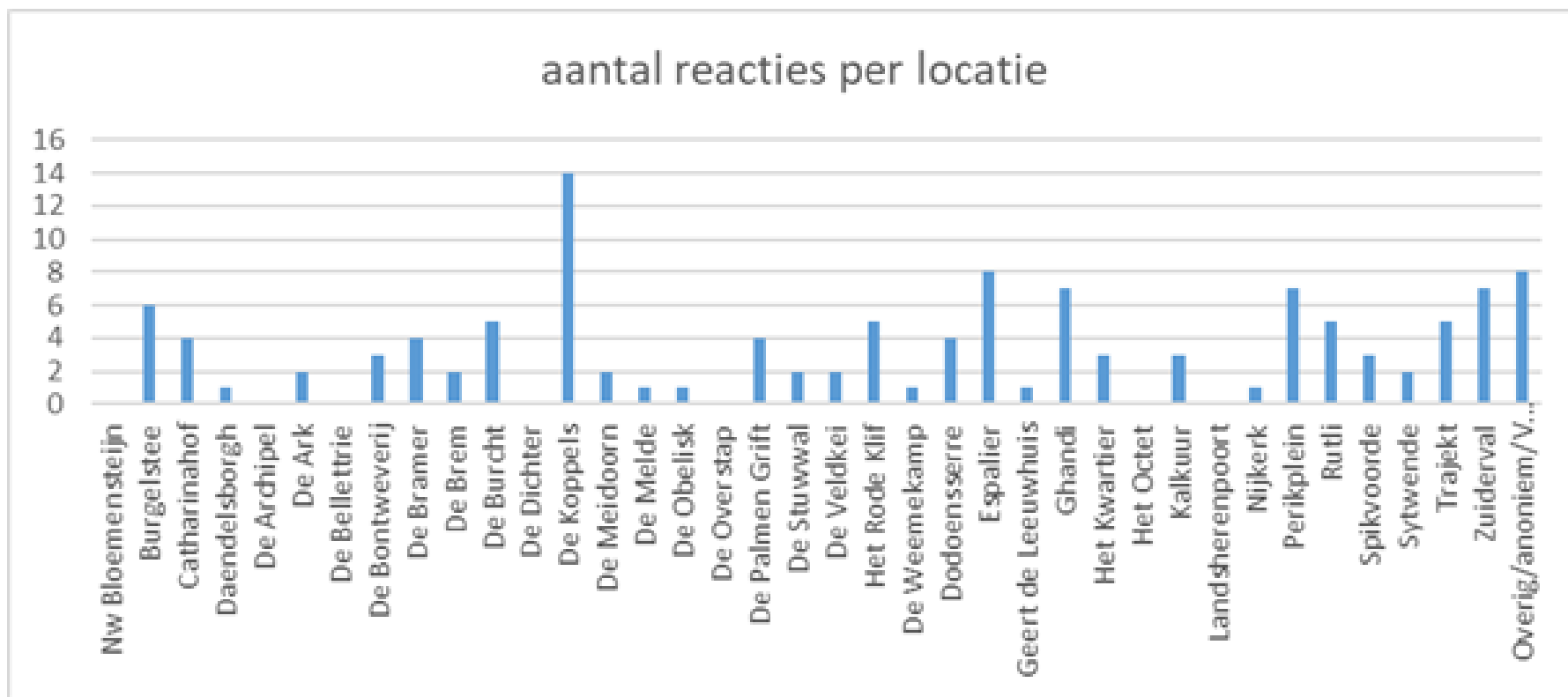
- beter communiceren over online mogelijkheden
- in gesprek gaan met cliënt over (online) begeleiding op maat
- meer begeleiding bij het omgaan met digitale middelen
- het betrekken van naasten bij online activiteiten/beeldbellen
- doorontwikkelen online activiteiten
- alleen online begeleiding uit noodzaak inzetten
- voortaan: doorgaan met face to face begeleiding met PBM

Enquête Zorg & Wonen - achtergrond

- 340 cliënten zijn per email benaderd voor de enquête (verspreid over alle woonlocaties)
 - Betreft intramurale en VPT cliënten
- Locaties konden daarnaast in groepsgesprekken of individueel met cliënten zonder mailadres de enquête digitaal invullen
- Respons: 35% (125 cliënten)

Enquête Zorg & Wonen - achtergrond

- Van de 38 woonlocaties zijn van 30 locaties antwoorden ontvangen. Drie locaties zorgen voor 23% van de antwoorden.



Enquête Zorg & Wonen

Bezoekmaatregelen op woonlocatie

- 71% van de cliënten is neutraal over of vindt het goed hoe de woonlocatie omgegaan is met bezoek op locatie. Cliënten waren blij dat er mogelijkheden waren, o.a. beeldbellen
- 17% is niet tevreden hoe het geregeld was met bezoekmogelijkheden. Genoemd wordt dat maatregelen te streng waren en dat cliënten zich eenzaam voelen

Tips en ideeën van cliënten

- Bezoekmogelijkheden meer op maat inregelen
- Onderscheid maken tussen de meer zelfstandig wonende cliënten en de intramurale woonsetting
- Alternatieven met bijv. tent of plexiglas: zorg voor degelijke constructie en ruimte voor privacy



Enquête Zorg & Wonen

Dagbesteding en activiteiten op locatie

- 38% van de cliënten vindt de activiteiten en dagbesteding van voldoende niveau of goed en wil dat activiteiten/dagbesteding op locatie blijft bestaan
- 3% is ontevreden over de activiteiten/dagbesteding en 20% van de cliënten wil niet dat het vervolg krijgt op de locatie

NB. 44% van de respondenten geeft aan niet te hebben deelgenomen aan activiteiten/dagbesteding op locatie

Tips en ideeën van cliënten

- Ook aanbod op locatie in weekend
- Het helpt als begeleiding actief cliënten benaderd
- Meer diversiteit in aanbod
- Cliënten mee laten denken in aanbod en verwerken in schema

Enquête Zorg & Wonen

Duidelijkheid over 1,5 meter afstand houden op locatie

- een ruime meerderheid (81%) vindt de 1,5 meter afstand maatregel duidelijk
- 18% vindt het niet duidelijk



Tips en ideeën van cliënten

- met tape aangeven waar je kunt zitten / lopen
- afspraken blijven herhalen, buttons ter herinnering
- inzichtelijk maken hoeveel 1,5 meter precies is
- elkaar er op wijzen

Enquête Zorg & Wonen

Begeleiding bij handen wassen

- Het overgrote deel van de cliënten geeft aan voldoende begeleid te worden of hier geen begeleiding bij nodig te hebben (84%)
- 6% vindt de begeleiding bij handen wassen onvoldoende

Tips en ideeën van cliënten

- Beter toezicht door begeleiders, helpen herinneren (verbaal en visueel)
- Medewerkers vaker laten helpen bij cliënten die het niet zelf kunnen
- Vaste momenten
- Zorg voor rolstoeltoegankelijke desinfectiepunten



