

‘Ontslagen uit Het Roessingh, en nu?’

Een onderzoek naar de behoeften aan nazorg

Andrike van Dijk

Hoger Toeristisch en Recreatief Onderwijs

12 juni 2012

Saxion

Kenniscentrum Hospitality

Handelskade 75

7417 DH Deventer

E: kenniscentrumhospitality@saxion.nl

W: www.saxion.nl/hospitality

Copyright © 2012 Saxion. Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

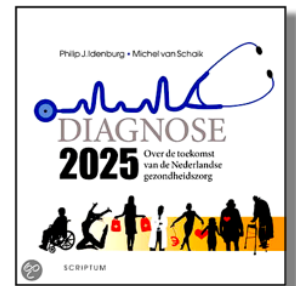
Kom verder. Saxion.

Introductie

Het onderzoek wat is uitgevoerd bij Het Roessingh is tot stand gekomen door een samenwerking tussen het Kenniscentrum Business Development van Saxion in Deventer en Revalidatiecentrum Het Roessingh in Enschede. De aanleiding van dit onderzoek is dat Het Roessingh vermoedt dat (ex-)cliënten behoeften hebben aan nazorg. Het doel van dit onderzoek is dan ook om in kaart te brengen wat de behoeften zijn van (ex-)cliënten van het revalidatiecentrum Het Roessingh (en hun eventuele mantelzorgers) vanuit meerdere diagnosegroepen, CVA(beroerte), NAH(niet-aangeboren hersenletsel), dwarslaesie en orthopedie/trauma(amputatie), op het gebied van nazorg. De hoofdvraag die bij het onderzoek centraal staat luidt als volgt: 'Wat zijn de behoeften van klinische (ex-)cliënten van revalidatiecentrum Het Roessingh en hun mantelzorgers op het gebied van nazorg?'. Door middel van het advies wordt gekeken hoe Het Roessingh in kan spelen op de behoeften van de (ex-)cliënten en hun mantelzorgers. Om antwoord te kunnen geven op de hoofdvraag en om een advies te kunnen geven, zijn er een aantal onderzoeken verricht om dit resultaat te bereiken. Er is een literatuuronderzoek, een benchmark en een veldonderzoek uitgevoerd.

Theorie

Uit het literatuuronderzoek is gebleken dat er veel trends en ontwikkelingen zijn in de zorgsector. Dit blijkt ook in de revalidatiezorg het geval te zijn. Het blijkt namelijk dat cliënten steeds hogere verwachtingen hebben in de zorg. Daarnaast blijkt dat er steeds meer concurrentie is in de revalidatiezorg. Dit komt doordat verpleeghuizen en verzorgingshuizen ook revalidatiezorg mogen aanbieden. Nog een trend is het groeiende tekort aan zorgpersoneel. Dit neemt in de toekomst alleen maar toe. Online hulpverlening en sociale media zijn daarnaast erg opkomend in de zorgsector (Idenburg & Van Schaik, 2010).



Nazorg is een belangrijk begrip voor dit thesiswerkstuk. Dit begrip wordt gedurende het onderzoek afgebakend als 'controle op en zorg voor cliënten na ontslag uit een revalidatiecentrum'. Specifiek kijkend naar nazorg blijkt dat nazorg vaak onderbelicht is bij revalidatie. Daarnaast blijkt ook dat de mantelzorger van de cliënt vaak onderbelicht is. Deze mantelzorgers zijn tevens vaak overbelast, omdat ze (opeens) zorg moeten verlenen aan bijvoorbeeld hun partner, kind, ander familielid of kennis.

Methode

In totaal zijn er 7 deelvragen opgesteld. Hieronder worden de deelvragen weergegeven:

- Welke trends en ontwikkelingen zijn er in de zorg/ revalidatiezorg?
- Welke trends en ontwikkelingen zijn er op het gebied van nazorg?
- Wat doen andere revalidatiecentra op het gebied van nazorg?
- Welke verwachtingen hebben (ex-)cliënten rondom nazorg?
- Hoe wordt de huidige nazorg door de (ex-)cliënten ervaren?

- Welke informatiebehoefte kan achterhaald worden bij de (ex-)cliënten rondom nazorg?
- Welke behoeften hebben de mantelzorgers van de (ex-)cliënten van Het Roessingh?

De eerst twee deelvragen zijn door middel van de literatuurstudie beantwoord. De derde deelvraag is met een benchmark beantwoord. Tenslotte zijn de laatste vier deelvragen beantwoord door middel van het veldonderzoek. Het meetinstrument wat gebruikt is bij dit veldonderzoek is een schriftelijke onbegeleide vragenlijst. De doelgroep van dit veldonderzoek zijn klinische (ex-)cliënten van Het Roessingh en hun eventuele mantelzorgers. Deze (ex-)cliënten komen uit de diagnosegroepen CVA, NAH, dwarslaesie en orthopedie/trauma. In totaal zijn er 817 enquêtes verstuurd naar de cliënten. 357 enquêtes hiervan zijn teruggestuurd, dit is een respons van 43,7%.

Analyse en bevindingen

Uit het onderzoek blijkt dat de klinische (ex-)cliënten graag begeleiding willen krijgen. Daarnaast willen ze graag beter functioneren als ze thuis komen. Ook blijkt dat het aantal gesprekken bijdraagt aan de tevredenheid van de cliënten. Gesprekken, therapie en controle is hetgeen wat de cliënten het meest gekregen hebben aan nazorg. De meeste cliënten waren tevreden over de nazorg. Er zijn geen duidelijke verschillen te benoemen tussen de verschillende diagnosegroepen. Kijkend naar de mantelzorger van de cliënt blijkt dat deze vooral behoefte hebben aan informatie. Dit geldt voor de mantelzorgers van alle diagnosegroepen.

Conclusies en aanbevelingen

De gewenste situatie is dat cliënten begeleiding krijgen en beter kunnen functioneren als ze thuis komen. Het aantal gesprekken dragen daarnaast bij aan de tevredenheid van de cliënten. Gesprekken, therapie en controle is hetgeen wat de cliënten het meest gekregen hebben aan nazorg. De meeste waren tevreden over de nazorg. Kijkend naar de mantelzorger van de cliënt blijkt dat deze vooral behoefte heeft aan informatie over de thuissituatie en hoe nu verder. Ook wil men graag informatie over hoe om te gaan met veranderingen in het karakter van de cliënt.

Op basis van de onderzoeksresultaten zijn de volgende aanbevelingen tot stand gekomen die het aanbod van nazorg bij Het Roessingh kunnen verbeteren. Hieronder worden de aanbevelingen puntsgewijs weergegeven:

- handleiding ontwikkelen voor de mantelzorger;
- één aanspreekpunt aanstellen voor de nazorg;
- partnerbijeenkomsten aanbieden tijdens nazorgperiode;
- robots inzetten;
- online nazorg platform ontwikkelen;
- marketingacties voor nieuwe/bestaande doelgroepen opzetten;



Bovenstaande aanbevelingen zijn langs een achttal criteria gehaald zoals het criterium haalbaarheid en het criterium aansluiten bij de trends en ontwikkelingen. Daaruit bleek dat de aanbevelingen om een online nazorg platform te ontwikkelen en marketingacties op te zetten het beste scoorde op alle criteria. Het voordeel van een online nazorg platform is dat de cliënt gemakkelijk informatie kan verkrijgen over de nazorg. Daarnaast is het platform ook toegankelijk voor mantelzorgers. Het voordeel van het opzetten van marketingacties is dat er wordt ingespeeld op trends en ontwikkelingen. Een ander voordeel van de marketingacties is dat er gezorgd kan worden voor meer instroom van patiënten.

Literatuurlijst

Idenburg & Van Schaik (2010) Diagnose 2025. Schiedam: Scriptum