



ASVZ

Covid-19 ervaringsonderzoek

Judith Tesselaar

05-11-2020



Doelstellingen

Doelstellingen



Terugkijken naar informatievoorziening en beleid van ASVZ vanwege Covid-19 maatregelen



Effecten van maatregelen op dagelijkse zorg en ondersteuning vanuit cliënten en ouders/vertegenwoordigers



Wat ging goed en wat kan beter in de toekomst.

Achtergrond van het onderzoek

Schriftelijke vragenlijsten

1. Vragenlijst cliënten
2. Vragenlijst ouders/verwanten

Vragen

Anoniem onderzoek o.b.v. thema's informatie, sluiting, alternatieven, en effecten op welzijn.

Rapportage

Uitgesplitst naar:

Doelgroep

Regio's

zorgvorm



Hoe lees je de resultaten?

Kleuring en aantallen

Antwoordencategorie - cliënten			
Ja	soms	Nee	weet ik niet
Buttons - met of zonder smiley's			
De uitkomsten worden weergegeven als het % Ja = ja antwoorden van het totaal antwoorden.			

Antwoordcategorie - OVT	Antwoordvergelijking cliënten dmv TOP box
Helemaal mee eens	Ja
Mee eens	
Niet mee eens / niet mee oneens	Soms
Mee oneens	Nee
Helemaal mee oneens	
Weet niet / geen ervaring	Weet ik niet

De "N"

Indien een respondent "Weet niet/geen ervaring" ingevuld heeft wordt het resultaat niet meegenomen in de uitkomst (%Ja). Let bij de resultaten op de N – wat zegt het? (signalerende functie)

Anonimiteit

Om anonimiteit van de antwoorden te kunnen garanderen wordt de N <5 in een filtering niet getoond.



Onderzoeksopzet, Respons & Algemene Tevredenheid



Respons Cliënten

	Ontvangen
2020	315

2020

	Ontvangen
Totaal	315
Verblijf (wonen/ dagbesteding)	237
Ondersteuning Thuis	66
Dagbesteding/werk	12



Respons Cliënten

	Ontvangen
2020	315

2020

Brabant	Ontvangen
Totaal cliënt	69
Verblijf (wonen/ dagbesteding)	61
Ondersteuning Thuis	1
Dagbesteding/werk	7
Leerdam	Ontvangen
Totaal cliënt	5
Verblijf (wonen/ dagbesteding)	4
Ondersteuning Thuis	1
R'dam eo	Ontvangen
Totaal cliënt	195
Verblijf (wonen/ dagbesteding)	134
Ondersteuning Thuis	60
Dagbesteding/werk	1
Slie./Gorin./Dord.	Ontvangen
Totaal cliënt	46
Verblijf (wonen/ dagbesteding)	37
Ondersteuning Thuis	5
Dagbesteding/werk	4



Respons **OVT**

	Ontvangen
2020	687

2020

	Ontvangen
Totaal	687
Ouder-verwant verblijf (wonen/ dagbesteding)	611
Ouder-verwant OT	42
Ouder-verwant dagbesteding/werk	34



Respons OVT

	Ontvangen
2020	687

2020

Brabant	Ontvangen
Totaal	192
Ouder-verwant verblijf (wonen/ dagbesteding)	176
Ouder-verwant OT	3
Ouder-verwant dagbesteding/werk	13
Leerdam	Ontvangen
Totaal	32
Ouder-verwant verblijf (wonen/ dagbesteding)	31
Ouder-verwant dagbesteding/werk	1
R'dam eo	Ontvangen
Totaal	274
Ouder-verwant verblijf (wonen/ dagbesteding)	222
Ouder-verwant OT	37
Ouder-verwant dagbesteding/werk	15
Slie./Gorin./Dord.	Ontvangen
Totaal	189
Ouder-verwant verblijf (wonen/ dagbesteding)	183
Ouder-verwant OT	1
Ouder-verwant dagbesteding/werk	5

De resultaten

Kijk mee door de ogen van cliënten en ouders/
vertegenwoordigers





Over algemene tevredenheid

“selectie van open antwoorden van cliënten en ouders/vertegenwoordigers”

“Team heeft het super opgepakt, en hebben alles gedaan om het voor bewoner en familie zo goed mogelijk binnen de regels te regelen, compliment! (ouder)

“Er is onvoldoende communicatie geweest voordat de besluiten zijn genomen. Er is onvoldoende maatwerk geleverd.” (ouder)

“Wij zijn als ouders zeer content hoe de ASVZ handelt in deze moeilijke tijd!” (ouder)



Hoogste scores

cliënt

Hoogste scores

- Begeleiders luisteren naar vragen of zorgen
- Tevredenheid informatie 1.5 m afstand regels
- Voldoende informatie
- Terug naar oude werk/activiteiten
- Begeleiders helpen mij goed bij contact
- Antwoorden op vragen en zorgen
- Duidelijke informatie en begrepen
- Tevredenheid informatie bezoekregels
- Informatie op tijd gekregen
- Terugkijkend beschermd en veilig gevoeld

% positief	n
80,6	279
78,9	284
75,5	277
73,8	122
73,1	249
72,6	274
72,4	275
71,2	264
69,1	282
66,8	283



Hoogste scores

OVT

Hoogste scores

Begeleiders luisteren naar vragen of zorgen
Vertrouwen in beleid organisatie mbt corona
Ik vond informatie duidelijk en heb het begrepen
Tevredenheid over informatie m.b.t. bezoeksregels
Voldoende geïnformeerd over hoe het gaat
Serieus genomen en gehoord in de samenwerking
Regelmaat in informatievoorziening van organisatie
Begeleiders hielpen goed bij onderhouden contact
Terugkijkend beschermd en veilig gevoeld
Wil terug naar oude werk/activiteiten

% positief	n
87,3	605
86,1	675
84,7	659
81,9	613
81,5	654
81,5	654
81,2	671
80,1	577
80,0	651
80,0	360



Laagste scores

Cliënt

Laagste scores

	% positief	n
Vervangende activiteiten blijven doen	38,0	121
Vaker kunnen beeldbellen	46,6	161
Vervangende werk/activiteiten leuk	57,1	126
Voldoende contact met familie	57,8	263
Voldoende andere werk/dagactiviteiten	58,5	123
Gerustgesteld door informatie ASVZ	59,3	231
Tevredenheid informatie sluiting	63,4	123
Begeleiders werk/dagactiviteiten luisteren goed	64,5	124
Mogelijkheden waren een fijne manier om contact te houden	64,6	237
Terugkijkend beschermd en veilig gevoeld	66,8	283



Laagste scores

OVT

Laagste scores

Wil vervangende activiteiten blijven doen

Voortaan vaker kunnen beeldbellen

Ik werd gerustgesteld door informatie ASVZ

Vervangende werk/activiteiten waren leuk

Voldoende contact met verwant

Mogelijkheden waren een fijne manier om contact te houden

Tevredenheid over informatie m.b.t. sluiting

Ik kreeg steeds antwoorden op vragen en zorgen

Ik vond informatie voldoende

Ik kreeg informatie op tijd

% positief	n
43,0	337
51,1	333
61,2	623
65,9	367
68,4	585
70,8	524
74,5	428
78,7	596
79,3	663
79,9	657



Over

informatievoorziening

“selectie van open antwoorden van cliënten en ouders/vertegenwoordigers”

“Wij kunnen uiteraard alleen maar oordelen over de woning waar ons kind verblijft, die doen het hartstikke goed!” (ouder)

“Ik kijk regelmatig op de website van ASVZ. Vanuit de woning komt ook informatie, maar geef medewerkers ook deze informatie,” (ouder)

“ASVZ zelf gaf wat minder informatie over het hoe of wat tijdens corona voor de cliënten die nog bij hun ouders thuis wonen.” (ouder)

“Communiceren van te voren en niet eerst maatregelen nemen en dan later bespreken.” (ouder)



Informatievoorziening ASVZ

OVT

	n	Score % positief	Ja	Soms	Nee	Weet niet	Antwoordverdeling
Tevreden met maatregelen van organisatie	673	79,9	538	71	64	4	
Regelmaat in informatievoorziening van organisatie	671	81,2	545	61	65	3	
Vertrouwen in beleid organisatie mbt corona	675	86,1	581	51	43	2	
Voldoende geïnformeerd over hoe het gaat 2020	654	81,5	533	71	50	22	
Serius genomen en gehoord in de samenwerking	654	81,5	533	77	44	19	

Onze belangrijkste bevindingen

Informatievoorziening



ASVZ is in de ogen van ouders/vertegenwoordigers goed omgegaan met informatievoorziening.



Met name het vertrouwen in het beleid scoort hoog, 86% zegt Ja. Ook voelden ouders/vertegenwoordigers zich serieus genomen.



Veel ouders/vertegenwoordigers gaven aan eerder geïnformeerd te willen worden bij veranderingen en meer individueel en op maat.



Over de vervangende dagactiviteiten

“selectie van open antwoorden van cliënten en ouders/vertegenwoordigers”

“Ik vond de activiteiten op mijn woning leuk maar ik zou het liefste weer beginnen op mijn eigen werk” (cliënt)

“Het is wel lekker rustig zo. Fijner dan met een grotere groep. Prettig qua geluid en rumoer.” (cliënt)

“Natuurlijk moeilijk om in de woning waar de cliënten naar verschillende dagactiviteiten gaan de juiste gezamenlijke activiteit te plannen” (ouder)

“I.v.m. weer opstarten dagbesteding stelt ASVZ wel heeeeeeel erg voorzichtig op” (ouder)



Sluiting en vervangende activiteiten

cliënten

	n	Score % positief	Ja	Soms	Nee	Weet niet	Antwoordverdeling
Tevredenheid informatie sluiting	123	63,4	78	24	21	9	
Voldoende andere werk/dagactiviteiten	123	58,5	72	26	25	2	
Vervangende werk/activiteiten leuk	126	57,1	72	29	25	4	
Vervangende activiteiten blijven doen	121	38,0	46	23	52	8	
Terug naar oude werk/activiteiten	122	73,8	90	12	20	6	
Begeleiders werk/dagactiviteiten luisteren goed	124	64,5	80	29	15	4	



Sluiting en vervangende activiteiten

OVT

	n	Score % positief	Ja	Soms	Nee	Weet niet	Antwoordverdeling
Tevredenheid over informatie m.b.t. sluiting	428	74,5	319	52	57	10	
Tevredenheid over informatie m.b.t. sluiting	428	74,5	319	52	57	10	
Vervangende werk/activiteiten waren leuk	367	65,9	242	73	52	70	
Wil vervangende activiteiten blijven doen	337	43,0	145	76	116	98	
Wil terug naar oude werk/activiteiten	360	80,0	288	43	29	72	

Onze belangrijkste bevindingen

Sluiting en vervangende activiteiten



De vervangende dagactiviteiten waren matig leuk en zeker niet altijd passend



De meeste cliënten zelf en de meeste ouders/vertegenwoordigers geven aan dat hun kind/verwant liever naar de reguliere dagactiviteiten of werk wil terugkeren.



Voor sommige cliënten zou ook in de toekomst meer maatwerk wenselijk zijn, bijv. in wel of niet naar werk/dagactiviteiten gaan.



Over Bezoekregeling en contact

“selectie van open antwoorden van cliënten en ouders/vertegenwoordigers”

“Het is jammer maar ik ben het ermee eens, omdat het nodig is.” (cliënt)

“Begrijpelijke bezoekregels, hoe moeilijk ook! De privacy wetgeving stond het sturen van foto's en video's in eerste instantie in de weg. Is na aandringen verbeterd.” (ouder)

“Ik vindt het jammer dat er beeldzorg is want ik vindt het fijner als ze thuis komen en dan afstand houden .” (cliënt)

“het is voor sommige cliënten lastig om zich aan de algemene regels (1,5 m. afstand etc.) te houden, maar dat is niet voor iedere cliënt zo. Ik had dus veel liever gezien dat het per cliënt bekeken werd.” (ouder)



Bezoekregeling en contact

cliënten

	n	Score % positief	Ja	Soms	Nee	Weet niet	Antwoordverdeling
Tevredenheid informatie bezoekregels	264	71,2	188	39	37	29	
Voldoende contact met familie	263	57,8	152	70	41	6	
Mogelijkheden waren een fijne manier om contact te houden	237	64,6	153	31	53	42	
Vaker kunnen beeldbellen	161	46,6	75	27	59	17	
Begeleiders helpen mij goed bij contact	249	73,1	182	40	27	34	
Begeleiders luisteren naar vragen of zorgen	279	80,6	225	42	12	11	



Bezoekregeling en contact

OVT

	n	Score % positief	Ja	Soms	Nee	Weet niet	Antwoordverdeling
Tevredenheid over informatie m.b.t. bezoekregels	613	81,9	502	62	49	24	
Voldoende contact met verwant	585	68,4	400	93	92	47	
Mogelijkheden waren een fijne manier om contact te houden	524	70,8	371	84	69	108	
Voortaan vaker kunnen beeldbellen	333	51,1	170	118	45	30	
Begeleiders hielpen goed bij onderhouden contact	577	80,1	462	76	39	58	
Begeleiders luisteren naar vragen of zorgen	605	87,3	528	51	26	27	

Onze belangrijkste bevindingen

Bezoekregeling en contact



De informatie en begeleiding bij de bezoekregelingen waren goed, OVT is hierin iets positiever dan cliënten.



Contact op afstand werd vaker als moeilijk ervaren, buiten wandelen was redelijk en beeldbellen en raam/tuin bezoek werd minder prettig gevonden. Soms was het beeldbellen niet goed geregeld (klein telefoon beeld, slechte WIFI verbinding, onbegrip bij cliënt)



Zowel ouders als cliënten misten het persoonlijk contact en soms was er meer behoefte aan duidelijke afspraken wat wel niet kon of mocht vanuit ASVZ en de locatie.



Over Informatie over maatregelen

“selectie van open antwoorden van cliënten en ouders/vertegenwoordigers”

“teveel instellingsgericht en te weinig gericht op de individuele bewoner.” (ouder)

“De ASVZ neemt in mijn ogen dit onderwerp zeer serieus en daarvoor een compliment.” (ouder)

“ik begreep niet altijd alles maar de leiding , huisbegeleiding en ouders leggen het me steeds weer uit” (cliënt)

“vind corona stom” (cliënt)



Over Corona maatregelen zelf

“selectie van open antwoorden van cliënten en ouders/vertegenwoordigers”

“Lastig wel naar winkels maar niet buiten op 1,5 meter ouders ontmoeten” (cliënt)

“wij hebben hier geen tuin dus dat maakte het hier al moeilijk. ik woon op een flat.” (cliënt)

“Ik was het toen helemaal eens met de maatregelen, ik begreep ze ook. Maar soms is er een ander belang dat ook mee moet tellen, zeker wanneer er een uitzonderlijke situatie van toepassing is” (ouder)

“De tussenfase van alleen contact op afstand heb ik overgeslagen. Dit zou veel te verwarrend zijn geweest.” (ouder)



Informatie over maatregelen

cliënten

	n	Score % positief	Ja	Soms	Nee	Weet niet	Antwoordverdeling
Tevredenheid informatie 1.5 m afstand regels	284	78,9	224	34	26	24	
Voldoende informatie	277	75,5	209	41	27	31	
Duidelijke informatie en begrepen	275	72,4	199	51	25	12	
Informatie op tijd gekregen	282	69,1	195	43	44	22	
Antwoorden op vragen en zorgen	274	72,6	199	55	20	26	



Informatie over maatregelen

OVT

	n	Score % positief	Ja	Soms	Nee	Weet niet	Antwoordverdeling
Ik vond informatie voldoende	663	79,3	526	83	54	7	
Ik vond informatie duidelijk en heb het begrepen	659	84,7	558	71	30	10	
Ik kreeg informatie op tijd	657	79,9	525	65	67	11	
Ik kreeg steeds antwoorden op vragen en zorgen	596	78,7	469	86	41	68	

Onze belangrijkste bevindingen

Corona maatregelen



De afstand en de hygiëne maatregelen werden door bijna iedereen goed begrepen en soms was meer behoefte aan consequenter, soms juist aan meer individuele ruimte.



De bezoek- en afstand maatregelen vond bijna iedereen zwaar (cliënt en OVT) en inconsequent en was voor sommige cliënten onbegrijpelijk. Hierdoor werd bezoek aan cliënten soms maar helemaal vermeden.



Het bezoek en contact verbod werd als oneerlijk ervaren en erg moeilijk gevonden omdat medewerkers ook een besmetting konden meebrengen.

Onze belangrijkste bevindingen

Informatie over maatregelen



De informatie vanuit ASVZ is voldoende; duidelijk, regelmatig gedeeld en begrepen.



De informatie over de maatregelen waren voldoende en begrijpelijk maar werden vaak laat (na landelijke) en te algemeen door ASVZ gecommuniceerd.



De locaties gaven soms meer of betere informatie en soms juist helemaal niet. Individuele (+locale) informatie werd regelmatig gemist.



Effect van corona beleid ASVZ cliënt

	n	Score % positief	Ja	Soms	Nee	Weet niet	Antwoordverdeling
Terugkijkend ongerust gevoeld	296	35,5	106	85	105	10	
Terugkijkend eenzaam gevoeld	279	38,7	82	89	108	5	
Terugkijkend beschermd en veilig gevoeld	283	66,8	189	60	34	13	

	n	Score % positief	Ja	Soms	Nee	Weet niet	Antwoordverdeling
Gerustgesteld door informatie ASVZ	231	59,3	137	51	43	68	



Effect van corona beleid ASVZ

OVT

	n	Score % positief	Ja	Soms	Nee	Weet niet	Antwoordverdeling
Terugkijkend ongerust gevoeld	656	46,2	216	137	303	15	
Terugkijkend eenzaam gevoeld	575	29,6	258	147	170	55	
Terugkijkend beschermd en veilig gevoeld	651	80,0	521	92	38	21	

	n	Score % positief	Ja	Soms	Nee	Weet niet	Antwoordverdeling
Ik werd gerustgesteld door informatie ASVZ	623	61,2	381	182	60	47	

Onze belangrijkste bevindingen

Effect coronabeleid
ASVZ



Terugkijkend hebben cliënten en ouders/vertegenwoordigers de maatregelen erg moeilijk gevonden, hebben zich regelmatig ongerust (resp. 35/46% zegt JA) en eenzaam (resp. 38/29% zegt JA) gevoeld.



Vooraf het lange tijd in de woning verblijven met anderen, weinig afleiding en soms individuele isolatie vanwege besmettingen, werd veel te zwaar gevonden door cliënten en ouders.



De inspanningen van ASVZ stelden wel enigszins gerust, toch zou meer betrokkenheid van ouders/vertegenwoordigers en een differentiatie in aanpak wenselijk zijn.



Tot slot Wat als jij het voor het zeggen had..

“selectie van open antwoorden van cliënten”

“De informatie kan beter, geen gevangenis van maken op de woning”

“dat het maar snel over mag zijn”

“Ik zou iedere woongroep een Nintendo Switch geven zodat men in beweging zou blijven.”

“Meer geld beschikbaar komt om leuke activiteiten te ondernemen op de woning.”

“Sowieso contact met 1 ouder of vast persoon, mocht er weer een lock-down komen. Gewoon met het OV. Dat mocht niet maar het OV was heel stil.”



Tot slot Tips (234)

“selectie van open antwoorden van ouders/vertegenwoordigers”

“Snellere communicatie bij veranderingen, op maat per woning en vanuit organisatie en ouders betrekken.”

“medewerkers mondkapjes laten dragen en inzicht in en openheid over besmettingen”

“Oog voor gezondheid op langere termijn, zoals voeding (+supplementen) en beweging, voorkomen van besmettingen onderling in woning zodat leefbaarheid optimaal blijft voor neg. cliënten.”

“Keep up the good work. Complimenten”

“Ook aandacht voor thuiswonende of naar huis gehaalde cliënten in de communicatie.”



Behoeftte aan contact





Onze conclusies



Onze belangrijkste bevindingen



ASVZ heeft haar best gedaan en dat werd goed gewaardeerd, de informatie voorziening en afstemming met de woning werd minder goed ervaren door met name ouders/verwanten.



De bezoek en afstand maatregelen werden als (veel) te zwaar en te langdurig ervaren door ouders en cliënten, meer maatwerk per locatie of individueel is wenselijk. Alternatieven zijn soms onvoldoende ingericht of uitgevoerd (dag invulling, beeldbellen, tuinbezoek etc.).



Sneller informatie bij veranderingen in regels, vanuit ASVZ en vanuit de locaties met differentiatie in aanpak voor cliënten en in overleg met ouders is daarbij gewenst, blijkt uit dit onderzoek.

 customeyes