

Evaluatie Rapportage
CONSULTATIE BUREAU OUDEREN
HELMOND

De Zorgboog
Bakel
November 2010

Inhoud

- 1. Inleiding**
- 2. Doelstelling CbO**
- 3. Samenwerking**
- 4. Financiering**
- 5. Resultaten uit evaluaties**
- 6. Doelstellingen 2011**
- 7. Conclusie en aanbeveling**

Bijlagen

- A. kwantitatieve gegevens vragenlijst consulent**
- B. Kwantitatieve gegevens klanttevredenheid**
- C. Vragenlijst Consulent**
- D. Vragenlijst Cliënt**

1. Inleiding

In samenwerking met de Stichting Welzijn Ouderen Helmond (SWOH) is enkele jaren geleden het Consultatiebureau voor ouderen (CbO) opgestart in Helmond. Het CbO is een laagdrempelige voorziening die moet worden gezien als een aanvulling op bestaande voorzieningen; een herkenbare plek voor ouderen en heeft tot doel om vroegtijdig gezondheidsproblemen op te sporen op zowel lichamelijk-, geestelijk- als sociaal gebied. Anders geformuleerd, *het ondersteunen van zo gezond en zelfstandig mogelijk ouder worden.*

De subsidie voor het CbO wordt op dit moment nog per jaar opnieuw bekeken. In de brief subsidieverlening 2009 en 2010 (kenmerk: 0955880334 AS) van de Gemeente Helmond is aangegeven om een verslag over de prestaties 2010 volgens de nieuwe evaluatieformulieren aan te leveren. In deze rapportage volgt een uitwerking hiervan. De resultaten uit de evaluaties en de doelstellingen van het CbO voor 2011 zijn uitgewerkt. Aan de hand van deze rapportage zal een keuze gemaakt worden over de verdere voortgang van het CbO in de Gemeente Helmond.

2. Doelstelling CbO

Het consultatiebureau is een voorziening voor mensen vanaf 55 jaar. Doelstelling is het vroegtijdig opsporen (vroegsignalering) van gezondheidsproblemen en, op langere termijn, daarmee een bijdrage leveren aan het verbeteren van de kwaliteit van leven van ouderen.

De screeningen richten zich op het opsporen van (chronische) aandoeningen, gezondheidsrisico's en andere risico's op het terrein van welzijn, zoals sociaal isolement. Er wordt van de volgende drie aandachtspunten uit gegaan bij het CbO:

- Tijdig signaleren;
- informeren en voorlichten;
- en stimuleren van gezond gedrag.

Advisering en vraagstelling tijdens het spreekuur is gericht op: lichamelijke gezondheid, voeding, visus/gehoor, geheugen, stemming, eenzaamheid en daginvulling. Het CbO is doorlopend. Screeningen vinden op afspraak plaats. De uitvoering van het CbO wordt gedaan door ervaren wijkverpleegkundigen met de specialisatie Geriatrie. De consultant gebruikt hierbij een vragenlijst (zie bijlage C) en neemt een aantal medische testen af, zoals bloeddruk meting en glucose gehalte test.

3. Samenwerking

Samenwerking met zorg- en dienstverleners is essentieel voor het slagen van een consultatiebureau voor ouderen. De samenwerking in de uitvoering van het cbo verloopt tussen SWOH en de Zorgboog. Bij SWOH is tevens het allochtonen spreekuur die in samenwerking met een wijkverpleegkundigen en een medewerker van SWOH plaatsvindt. De expertise van beide organisaties kan aanvullend op elkaar worden ingezet. SWOH heeft activiteiten in het aanbod op vlak van welzijn en ten behoeve van het bereik van kwetsbare ouderen. De Zorgboog heeft de expertise in huis als het gaat om lichamelijke gezondheid.

Het cbo, als laagdrempelige voorziening, staat zo aan het begin van de keten van zorg- en dienstverlening. Het cbo Helmond heeft bijvoorbeeld een link naar het regionale dementietraject, valpreventie en vervult een rol bij doorverwijzing naar lokale voorzieningen. Uitgangspunt is de eigen verantwoordelijkheid van de oudere en de mogelijkheden die hij of zij heeft om met behulp van zijn eigen netwerk zijn gezondheid te bewaken en in stand te houden. Indien nodig wordt hij door de consultants attent gemaakt op de mogelijkheden die er zijn in zijn directe omgeving t.a.v. vrijwilligershulp, ondersteuning vanuit gemeente of t.a.v. behandeling en zorgverlening.

4. Financiering

De financiering is gebaseerd op continuering van eerder gemaakte afspraken (aug. 2009). Er is een subsidieaanvraag ingediend vanuit het Wmo subsidieprogramma waarin het CbO als voorziening is opgenomen onder prestatieveld 5.

Het aantal screenings voor 2010 is vastgesteld op 400. Per screening is het tarief van € 65,-- vastgesteld. Wat op een totaal van € 26.000 komt voor 2010. Overige kosten zoals pr activiteiten, overhead (bijvoorbeeld administratieve afhandeling en projectcoördinatie) moeten binnen dit tarief gerealiseerd worden door De Zorgboog.

5. Resultaten uit evaluaties

Hieronder volgen de prestaties zoals opgenomen in de nieuwe evaluatieformulieren. Zie bijlage A voor een overzicht van de kwantitatieve gegevens uit de afgenomen evaluatieformulieren. Bijlage B en C zijn de vragenlijsten zoals ingevuld door de consultant en de cliënt. Niet van alle cliënten is een vragenlijst ontvangen. De volgende bevindingen komen uit de evaluaties en aanvullende input die door consultants van het CbO is aangegeven.

Aantallen

Resultaatafpraak: "In 2010 vinden er 400 screenings per jaar plaats."

Van januari 2010 tot aug. 2010 hebben er in totaal 182 screenings plaatsgevonden. (inclusief allochtonen spreekuur en telefonische consults). Voor 2010 zal nog een inhaalslag gemaakt worden wat betreft aantallen. Om de inhaalslag te kunnen maken is er vanaf september een extra consultant ingezet om het aantal screenings per week omhoog te brengen.

De cliënt is bekend met het CbO door advertenties in wijkblaadjes, mond op mond reclame, via SWOH en komen binnen voor een tweede afspraak.

Klanttevredenheid

Uit de evaluaties blijkt dat cliënten die het CbO hebben bezocht tevreden zijn. Ruim 90% geeft aan tevreden te zijn over het onderzoek, het contact met de consulent en de informatie die men krijgt. Zie ook kwantitatieve gegevens bijlage B.

Advisering/vraagstelling

- Een grote groep van de cliënten komt zonder vraagstelling naar het CbO. De cliënt is voornamelijk benieuwd naar zijn algehele gezondheidstoestand.
- Uit terugkoppeling van de consulenten blijkt dat bezoekers van het CbO over het algemeen verbaasd zijn dat zij over diverse gebieden kunnen praten. Dit ervaren cliënten als heel prettig.
- Tijdens consult wordt er o.a. gesproken over, de thuissituatie, de zorg voor de partner, geheugenverlies, bang zijn voor dementie, artrose, rouwverwerking en eenzaamheid. De Adviezen/vraagstellingen die het meest terugkomen zijn: voeding, beweging, overgewicht en ondergewicht, depressiviteit/stemming, geheugenverlies en mantelzorgondersteuning.
- Bevindingen ten aanzien van lichamelijke gesteldheid zijn: o.a. verhoogd cholesterol, kortademigheid, verhoogde bloeddruk, gehoorproblemen.
- Algemeen kan geconcludeerd worden dat bij het allochtonen spreekuur overgewicht een opvallend aandachtsgebied is. Bij het autochtone spreekuur is algemene lichamelijke gesteldheid een belangrijk aandachtsgebied waar cliënten iets over willen weten.

Verwijzing

- Meer als de helft van de cliënten die het CbO bezocht hebben doet iets met het advies en volgt verwijzing op. Dit is gebleken uit de evaluaties van de consulent en bij een tweede bezoek aan het CbO door de cliënt.
- Uit de evaluaties is gebleken dat doorverwijzing plaatsvindt naar o.a. SWOH, Huisarts, Diëtiste (via huisarts), GGZ, beweegprogramma's voor senioren, oogarts, Zorgboog (huisbezoek wijkverpleegkundige geriatrie).
- Locatie van het CbO is bij SWOH waardoor directe samenwerking mogelijk wordt gemaakt.
- Geografische spreiding van het CbO is nog niet gerealiseerd maar in ontwikkeling. (zie ook doelstellingen 2011)

6. Doelstellingen 2011

De Zorgboog heeft naar aanleiding van gesprekken met de Gemeente Helmond en SWOH een aantal doelstellingen en ontwikkelpunten ten behoeve van het CbO opgesteld. Hieronder volgt hiervan een opsomming.

Geografische spreiding

Doorontwikkeling CbO en geografische spreiding; Geografische spreiding willen we bereiken door in de St. Leonarduskerk een pilot te starten. Locatie de Leonarduskerk ligt op een grensgebied van aandachtswijken in Helmond.

Wijkgericht werken

Doorontwikkeling gericht op wijkparticipatie en wijkgericht werken: Het CbO is een geschikt instrument om aanpak achter de voordeur te realiseren. Tot op heden kwamen de cliënten naar het spreekuur toe. In 2011 is de doelstelling om een deel van de screenings bij mensen thuis te doen. Dit kan bijvoorbeeld ook ingezet worden bij een tweede afspraak als opvolging noodzakelijk blijkt. Signalering en advisering m.b.t gezondheids- en welzijnsproblematiek met inzicht in de woonomgeving en persoonlijke situatie van de cliënt, kan tot betere effecten leiden.

Integraal beleid met SWOH

Werken naar integraal beleid met samenwerkingspartner SWOH. De expertise zal aanvullend op elkaar worden ingezet. De Zorgboog heeft de expertise op het vlak van lichamelijke gezondheid en SWOH heeft de basis in huis voor het welzijnsaspect. Vanuit het CbO kunnen elkaars diensten aanvullend op elkaar worden ingezet. Met het uiteindelijke doel de zelfredzaamheid en het welbevinden van (kwetsbare) ouderen te vergroten. Concrete voorbeelden van waar we elkaars expertise aanvullend in zetten zijn o.a.: groepsvoorlichting SWOH met inzet van deskundigheid van de Zorgboog (bv. presentatie diëtiste voor allochtonen als het gaat om overgewicht),. Het informatief huisbezoek, het activerend huisbezoek of regieondersteuning door de SWOH kunnen zowel toeleiden naar het CbO als volgen op het CbO consult. Met deze samenwerking realiseren we een efficiënte en optimale inzet van beide participerende organisaties.

7. Conclusie & Aanbevelingen

Geconcludeerd kan worden dat:

- 55+ ers die gebruik maken van het cbo zijn over het algemeen heel tevreden over de aandacht en tijd die genomen wordt;
- Het CbO is een laagdrempelige voorziening;
- SWOH en de Zorgboog zijn positief over de samenwerking in het cbo. Zij ervaren dat juist door het combineren van specifieke deskundigheid van beide organisaties alsook door de samenwerking met de gemeente en andere lokale partijen, de doelstelling van het cbo behaald kan worden;
- Ketenbenadering essentieel is: geïntegreerd in het lokale zorgaanbod komt het cbo het best uit de verf.
- Pr en organisatie vragen veel aandacht en om bezetting optimaal te houden is het nodig om cbo steeds bij publiek onder de aandacht te brengen;
- Wijkgerichte aanpak bereik kwetsbare ouderen;
- De inzet van cbo-consulenten die voor hun reguliere werkzaamheden in dezelfde gemeentes werkzaam zijn over en weer positief werkt; CbO consulenten zijn wijkverpleegkundigen die bekend zijn met de doelgroep.
- Algemeen geldt dat het aantal 55-plussers sterk zal stijgen de komende jaren. Deze groep verdient extra –preventieve- aandacht, een rol die het CbO kan en graag wil vervullen voor inwoners van de Gemeente Helmond.
- Het CbO vervult een signalerende en preventieve functie; Het tijdig inzetten van begeleiding/zorg zodat ernstige problematiek voorkomen kan worden

Aanbevelingen

Structurele financieringsvorm voor het CbO vanuit de Gemeente. Structurele inbedding brengt voordelen met zich mee wat betreft personele inzet en kwaliteitsontwikkeling. Deze kwaliteitsontwikkeling is gericht op de in punt 6 genoemde doelstellingen voor 2011 zoals wijkgericht werken en geografische spreiding. Een wijkgerichte aanpak kan ook het bereik van kwetsbare ouderen verbeteren die baat kunnen hebben bij een voorziening als het CbO.

Bijlagen

Bijlage A: Kwantitatieve gegevens Evaluatie van Consulent (zie vragenlijst bijlage C)

leeftijd-/geslachtsverdeling cliënten

Geslacht	Leeftijd				
	55-64	65-74	75-84	85>	Totaal
Vrouw	28	40	24	5	97
Man	30	26	16	0	72

Advisering

<u>Voeding</u>	<u>Voeding en vocht</u>	<u>Mantelzorger</u>	<u>Stemming</u>	<u>Eenzaamheid/daginvulling</u>
22 x afvallen	33 x	27 x	16 x	24 x
8 x ondergewicht				

Advisering

<u>Bewegen</u>	<u>Slapen en ontspanningsoefeningen</u>
37 x	14 x

Verwijzing naar huisarts

<u>Verhoogd cholesterol</u>	<u>Bloeddruk</u>	<u>Gewicht</u>
6 x	32 x	6 x
Ernstig verhoogd	Veelal te hoge bloeddruk	Ernstig ondergewicht

Verwijzing naar GGZ

<u>Alzheimer</u>	<u>Depressiviteit/angsten</u>	<u>geheugenverlies</u>	<u>Begeleiding vragen</u>	<u>Volgen van cursus</u>
6 x	11 x	16 x	12 x	In de put/uit de put
				Angst de baas

Verwijzing SWOH

Beweepprogramma's	Activ. huisbezoek	Folders divers aanbod swoh
12 x	4 x	36 x

Verwijzing Zorgboog

Beweepprogramma artrose en bewegen/seniorenfitness	Huisbezoek wijk vpk	Personenalarmering
12 x	5 x	9 x

Verwijzing overig

Audicien	Oogarts/opticien	Dietiste (via huisarts)
19 x	8 x	11 x

Informatieverstrekking/Uitleg over

<u>Verhoogd cholesterol/voeding en bewegen</u>	<u>Geheugen</u>
54 x	44 x

**Bijlage B: Kwantitatieve gegevens tevredenheidsonderzoek cliënten
t/m Augustus 2010 (zie vragenlijst bijlage D)**

	Helmond		
Aantal enquêtes	180		
Aantal reacties	169		
Respons	93%		
Vragen			
Tevreden over het onderzoek?	Ja	165	97%
	Nee	4	2 %
Tevreden over contact met consultant?	Ja	165	97%
	Nee	0	0%
	Niet ingevuld	4	2%
Tevreden over informatie?	Ja	160	95%
	Nee	3	2%
Tevreden over het advies?	Ja	159	94%
	Nee	6	4%
	Niet ingevuld	4	2%
Iets met advies gedaan?	Ja	109	64%
	Nee	12	7%
	Niet ingevuld	48	28%
Hoe is bezoek aan cbo ervaren?	Positief/goed	33	
	Geruststellend	20	
	Leerzaam	4	
	Klantvriendelijk/ Duidelijke uitleg	12	
Kwam u met gerichte vragen?	Ja	17	10%
	Nee	152	90%
Zou u het cbo aanbevelen aan anderen?	Ja	121	70%
	Nee	6	4%
	Niet ingevuld	42	25%
Overige opmerkingen	Voor herhaling vatbaar		
	Nee		
	Fijn dat er de tijd wordt genomen		
	Prettig, goed gesprek		

Bijlage C: Evaluatieformulier Consulent

EVALUATIE

CBO Helmond

Datum :

Consulente : *Berry Blom*

Naam cliënt :

Leeftijd :

Geslacht : *Man / Vrouw (doorhalen wat niet van toepassing is)*

Clïënt is bekend met CBO door:

0 Informatie uit de krant

0 Mond op mond reclame

0 Informatie uit _____

0 Anders _____

Advisering ten aanzien van vraagstelling of anders:

0 Lichamelijke gezondheid

0 Voeding

0 Visus / Gehoor

0 Geheugen

0 Stemming

0 Eenzaamheid / Daginvulling

0 Geen advies

0 Anders _____

Verwijzing:

0 Huisarts

0 SWOH

0 Dietiste

0 Fysiotherapie

0 Anders

Vervolgafspraak:

0 Ja

0 Nee

BIJLAGE D

EVALUATIE CLIËNTEN CONSULATIEBUREAU VOOR OUDEREN

Vragen

1. Bent u tevreden over het onderzoek?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Zo nee, kunt u ook aangeven waarom niet?

.....

2. Bent u tevreden over het contact met de consulent?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Zo nee, kunt u ook aangeven waarom niet?

.....

3. Bent u tevreden over de informatie die u gekregen heeft?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Zo nee, kunt u ook aangeven waarom niet?

.....

4. Bent u tevreden over het advies?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Zo nee, kunt u ook aangeven waarom niet?

.....

5. Heeft u iets met het advies gedaan?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Zo ja, kunt u aangeven wat?

.....

6. Hoe heeft u het bezoek aan het consultatiebureau in het algemeen ervaren?

.....

7. Kwam u met gerichte vragen naar het consultatiebureau?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Zo ja: als er geen consultatiebureau in uw gemeente zou zijn, waar zou u dan met deze vragen naar toe gegaan zijn?

.....

8. Zou u het consultatiebureau aan anderen aanbevelen?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

9. Heeft u verder nog opmerkingen of suggesties?

.....

Hartelijk dank voor uw medewerking.