

Nationaal Zorg Onderzoek 2009

Theo van Brussel



Gastvrijheidszorg



met sterren



Gastvrijheidszorg



met sterren

Nationaal Zorg Onderzoek 2009

-

Clïëntgerichtheid en Gastvrije services



Founders van het Nationaal Zorg Onderzoek

Het Nationale Zorgonderzoek 2009 is mede mogelijk gemaakt door:



DOUWE EGBERTS
COFFEE SYSTEMS



Het veldwerk was niet mogelijk geweest zonder de ondersteuning van de koepelorganisaties:

- Landelijk Overleg Cliëntenraden (LOC)
- Landelijk Steunpunt Medezeggenschap (LSR)
- Actiz: Organisatie van zorgondernemers



actiz

organisatie van zorgondernemers
Gastvrijheidszorg



met sterren

De cliënt/ patiënt centraal

- Cliëntenraden (ruim 600 namen deel!), waaronder
 - 25 ziekenhuizen
 - 41 psychiatrische instellingen (psych. ziekenh. & GGZ)
 - 472 locaties voor ouderenzorg
 - 61 locaties voor gehandicaptenzorg
- Cliënt van de toekomst (40+, nu nog gezond en thuiswonend, n=5.365)

Momenteel loopt het veldwerk onder directieleden, facilitair managers en voedingsverantwoordelijken.

Houdt u de vakbladen in de gaten voor meer publicaties
Deze resultaten worden in september gepresenteerd

Doelgroep 60+

- **In 2008 ruim 3,4 miljoen mensen 60+, dat is 21% van de Nederlandse bevolking**
 - Ongeveer de helft hiervan is 70+
 - Ruim 100.000 zijn niet-westerse allochtoon 60+, waarvan circa 45.000 Turks of Marokkaans
- **Het aantal 60+ zal in de toekomst verder stijgen**

Jaar	Percentage 60+
2008	21%
2009	22%
2015	24%
2025	29%
2040	31%
2050	31%



+ 10%; in 2040 ruim 5 miljoen 60+

Bron: CBS Statline 2009

Belangrijke foodmarkt

Aantal personen dagelijks met de zorg te maken

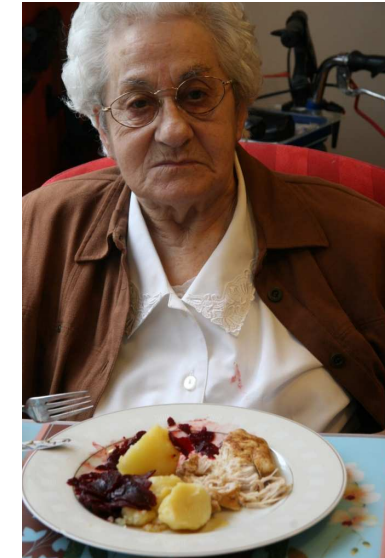
- Ongeveer 350.000 patiënten/bewoners (inclusief dagopname, excl. thuiszorg)
- Bijna 1 miljoen medewerkers/600.000 FTE
- Ongeveer 100.000 bezoekers

Via (bedrijfs)
restaurant
zorginstelling

1 miljoen mensen per dag te bereiken via de zorginstellingen!

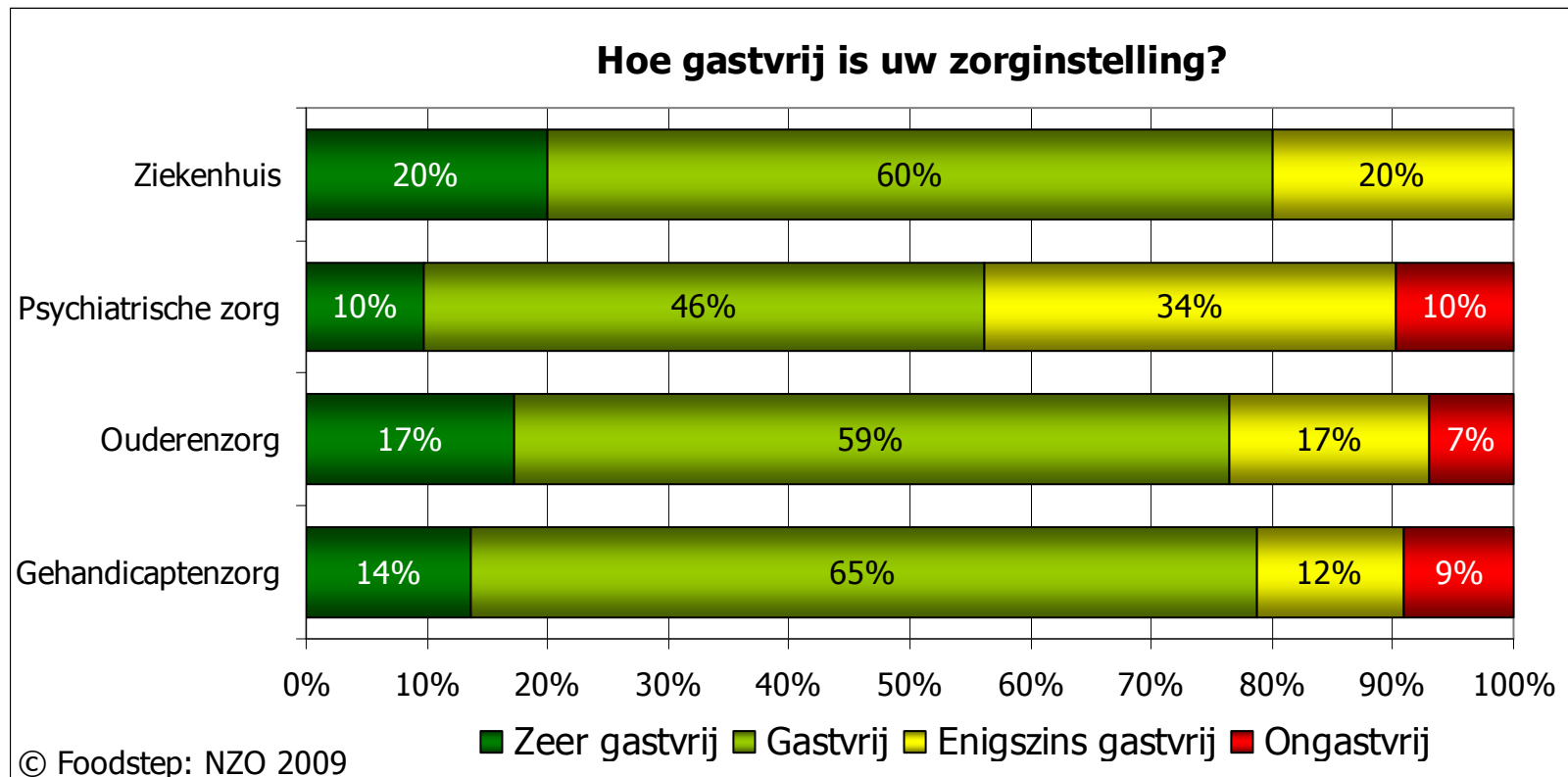
Resultaten Gastvrijheid in de zorg

De cliënt/ (patiënt) aan zet...



Hoe gastvrij ben jij?

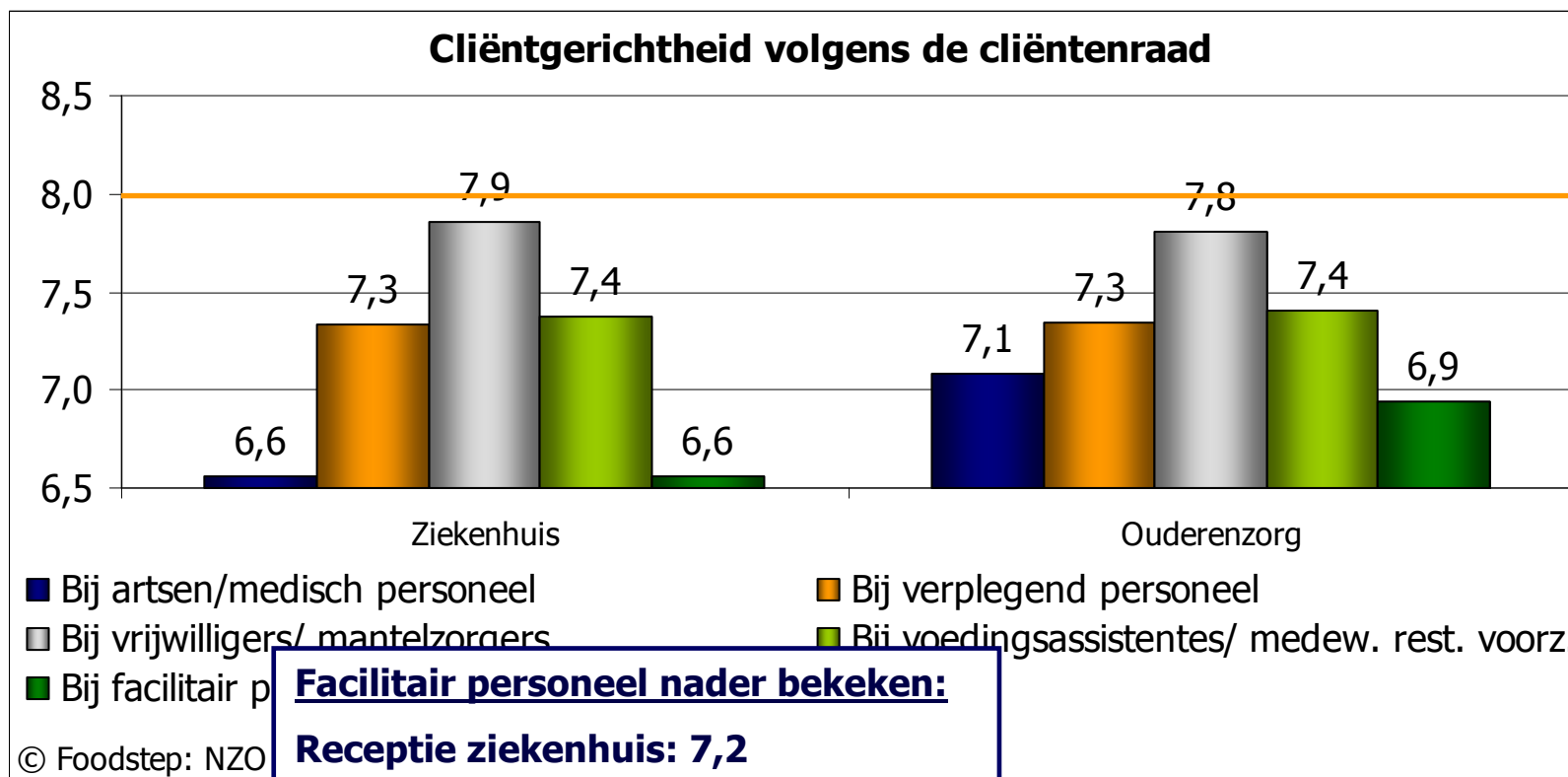
- 1 op 5 ziekenhuizen is **niet** gastvrij
- 1 op 4 locaties in ouderenzorg is **niet** gastvrij
- 1 op 2 locaties in psychiatrische zorg is **niet** gastvrij
- 1 op 5 locaties in de gehandicaptenzorg is **niet** gastvrij



Clëntenraden over Clëntgerichtheid

Clëntgerichtheid voor verbetering vatbaar

- Hoogst beoordeeld worden vrijwilligers en mantelzorgers
- Laagst beoordeeld zijn artsen en facilitair personeel



Facilitair personeel nader bekeken:

Receptie ziekenhuis: 7,2

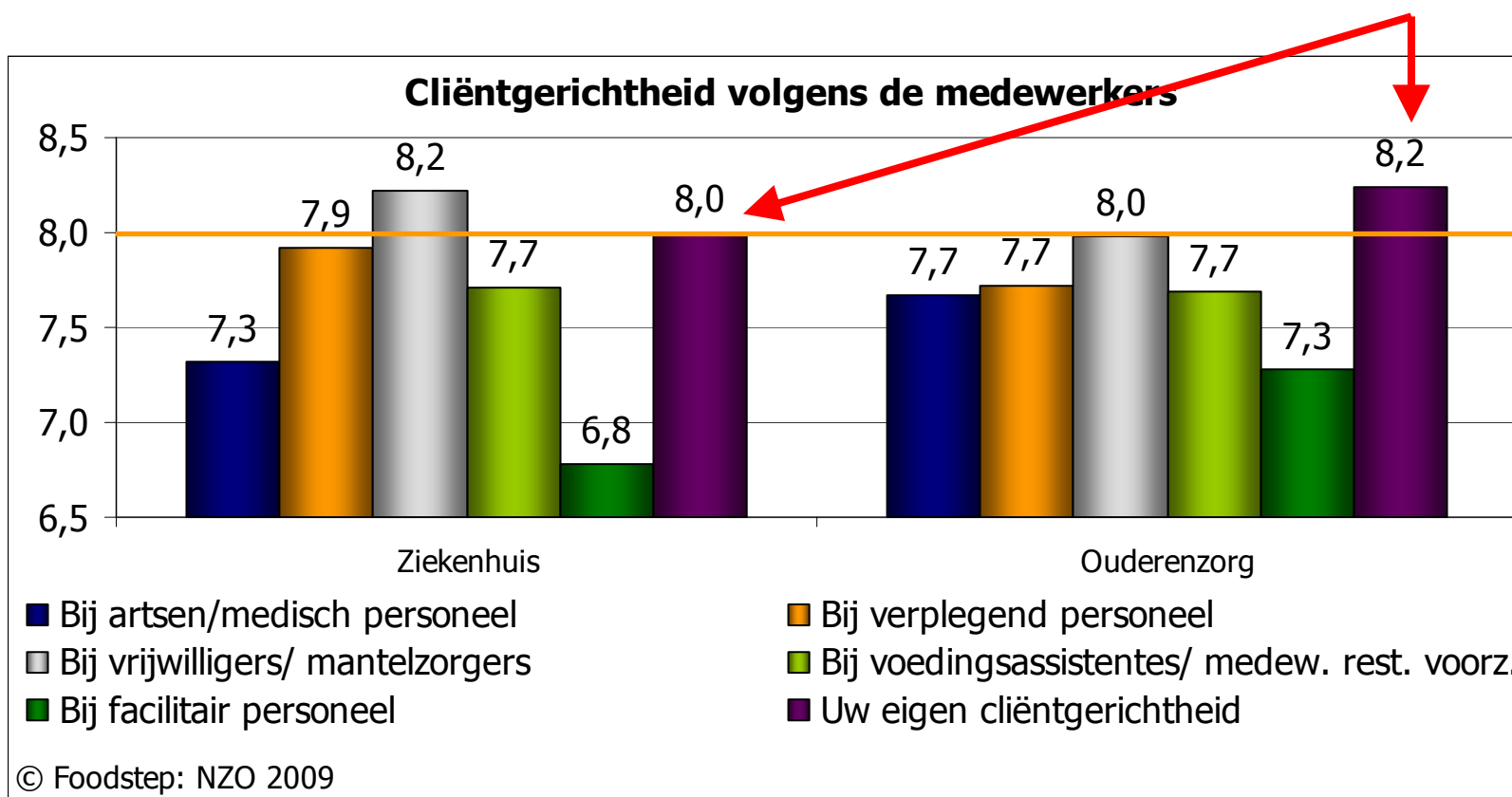
Receptie ouderen zorg: 7,8

Schoonmaak ziekenhuis: 6,9

Schoonmaak ouderen zorg: 7,5

Medewerkers over cliëntgerichtheid

Medewerkers overschatten zichzelf: zij geven zichzelf een 8!



Cliëntenraad: over personeel

Personeel is oprecht geïnteresseerd!

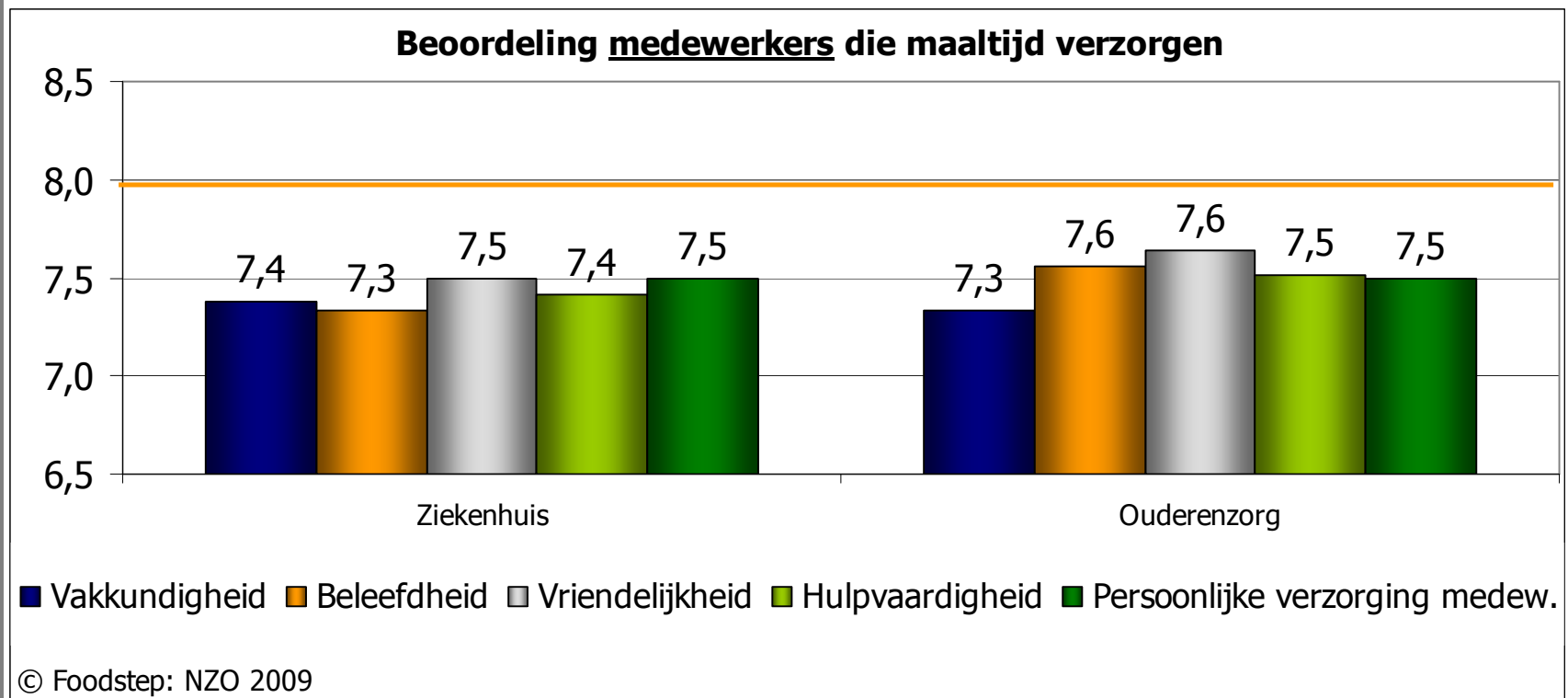
% eens	Ziekenhuis	Ouderenzorg
Er is voldoende personeel beschikbaar	68%	40%
Medewerkers kunnen voldoende tijd besteden aan de cliënt	48%	34%
Medewerkers zijn oprecht geïnteresseerd in hoe het met de cliënt gaat	76%	89%
Medewerkers hebben plezier in hun werk en stralen dit uit	64%	80%

% eens	Ziekenhuis	Ouderenzorg
Cliënten die dit nodig hebben, krijgen genoeg begeleiding tijdens het eten	58%	76%
Er wordt actief ingespeeld op veranderende eetgewoontes en behoeftes	67%	68%



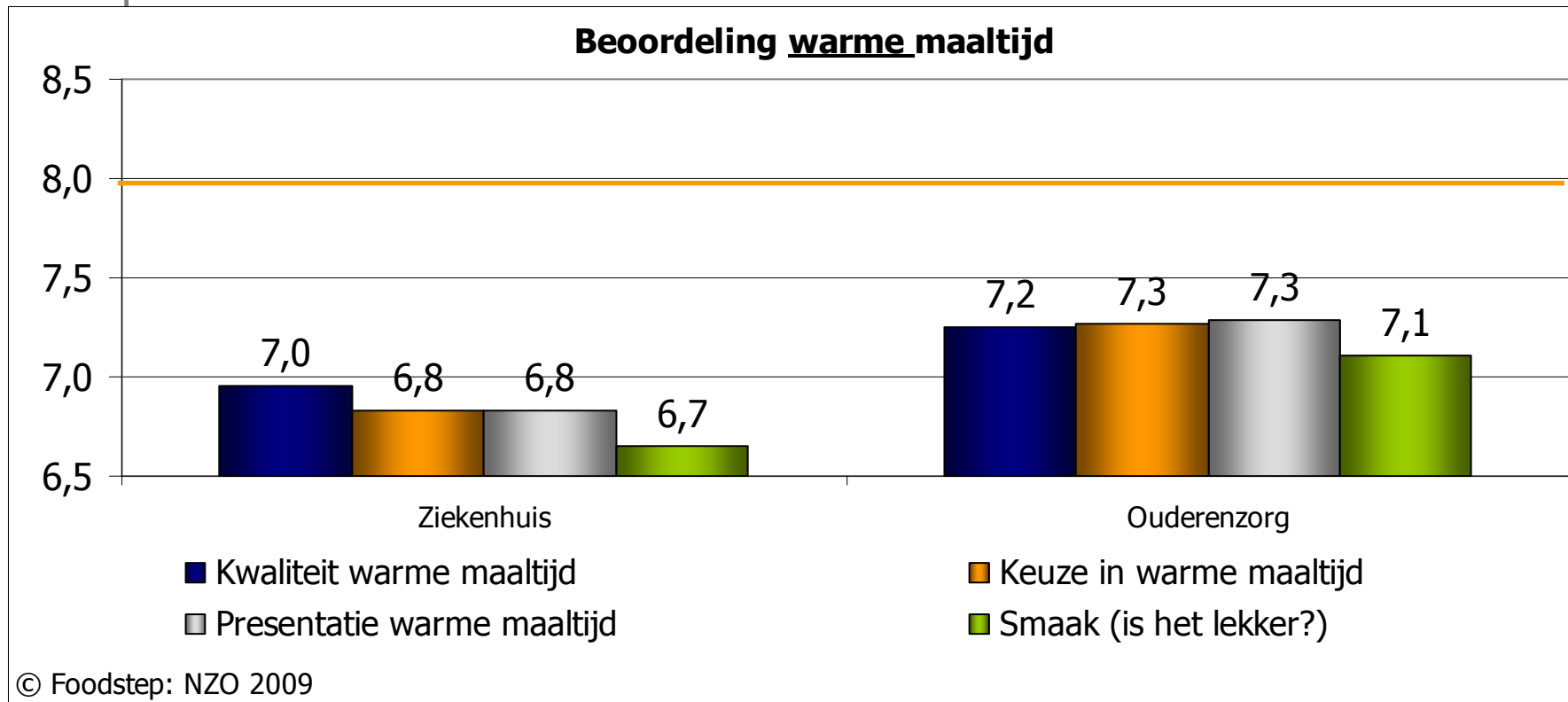
Cliëntenraad: oordeel maaltijdvoorziening

- **Medewerkers maaltijden scoren ruim voldoende**



Cliëntenraad: oordeel maaltijdvoorziening

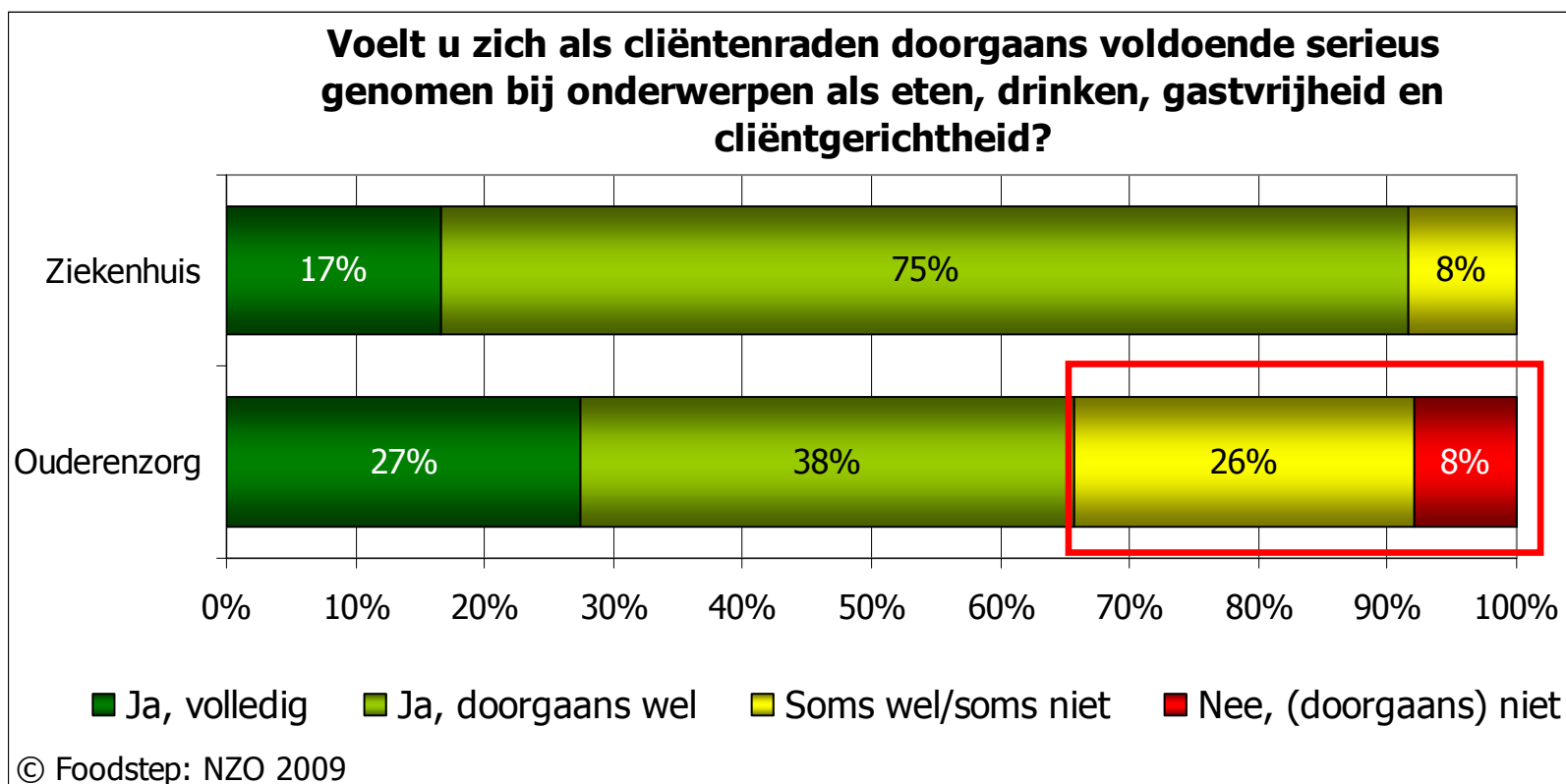
- Niet om over naar huis te schrijven...



Clientenraad over rol cliëntenraad

Serieus genomen maar te laat betrokken

- 90% voelt zich binnen ziekenhuizen serieus genomen!
- 1 op 3 locaties in ouderenzorg voelt zich NIET serieus genomen



Clientenraad rol cliëntenraad

Serius genomen maar te laat betrokken

**Wordt cliëntenraad
tijdig betrokken,
zodat suggesties
daadwerkelijk
meegenomen kunnen
worden in de
besluitvorming?**

	% Ja, altijd	% Ja, meestal	% Meestal niet/nooit
Ziekenhuis	30%	61%	9%
Psychiatrische zorg	12%	59%	29%
Ouderenzorg	21%	56%	22%
Gehandicaptenzorg	21%	33%	46%

Tijdig betrekken is aandachtspunt

- Hoewel de cliëntenraden zich over het algemeen serieus genomen voelen, blijkt timing nog wel een aandachtspunt.

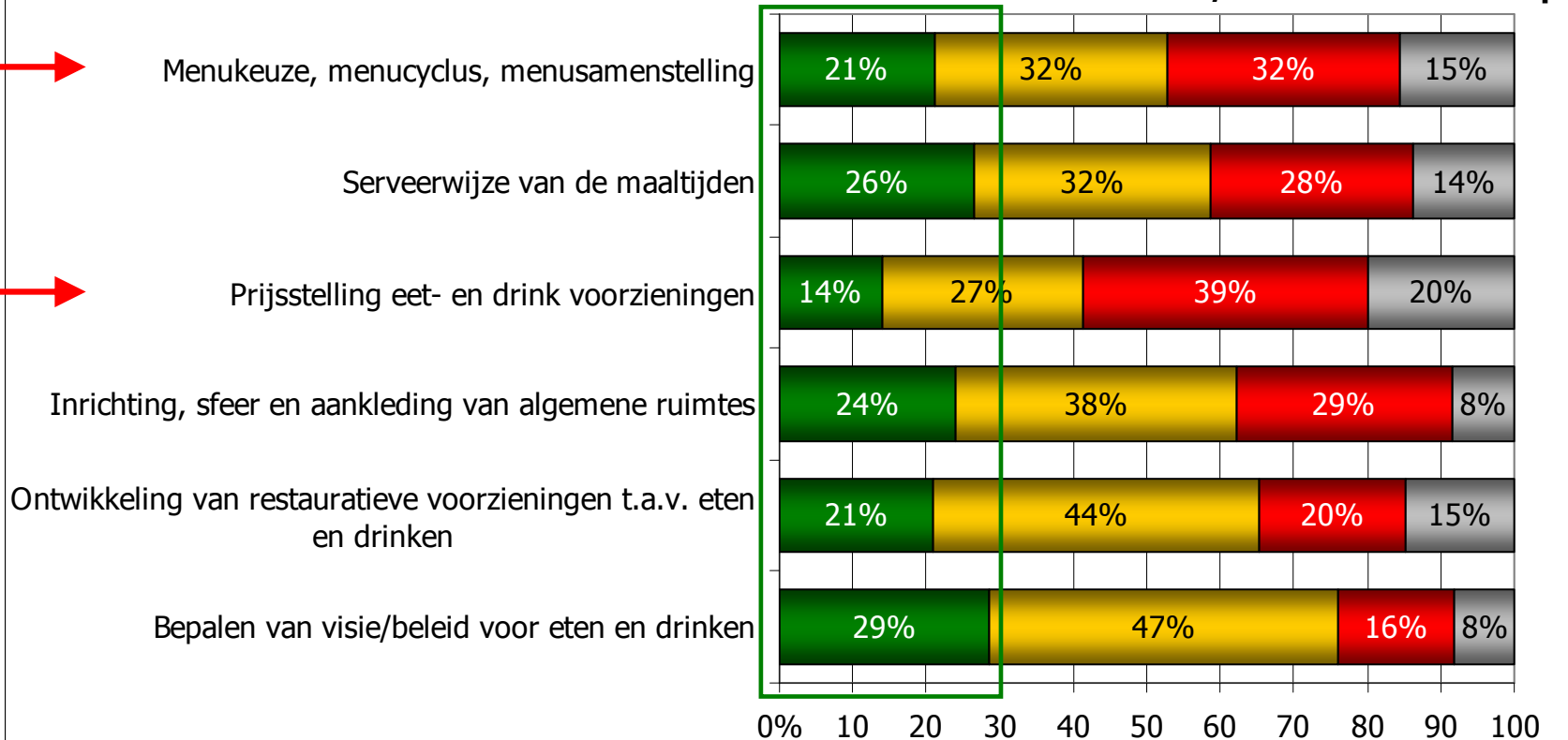
Invloedsfeer cliëntenraad

Beperkte invloed op beperkt aantal terreinen

Als het puntje bij paaltje komt...

**Vooraf
aandacht
voor:**

In welke mate kunt u als cliëntenraad meebeslissen over/invloed uitoefenen op:



© Foodstep: NZO 2009

■ In grote mate ■ In beperkte mate ■ Nauwelijks/niet ■ Nvt of niet ingevuld



De mening van ruim 5.000 consumenten

Scenario's voor de toekomst



De toekomst van de zorg

De huidige oudere is de toekomstige niet...

Scenario onderzoek naar de oudere van de toekomst

Aanleiding:

- vergrijzing slaat toe: steeds meer ouder wordende ouderen
- maatschappij staat voor de uitdaging om gezondheidszorg te waarborgen: betaalbaar & uitvoerbaar, maar...

*Ouderen van nu zijn anders dan vroeger,
ouderen van straks zijn anders dan ouderen van nu.*

Dit vraagt om nieuwe vormen van zorg: nieuwe woonconcepten, nieuwe zorgconcepten.

We moeten nu nadenken hoe we straks onze cliënt tevreden te stellen!



Getekend door je verleden...

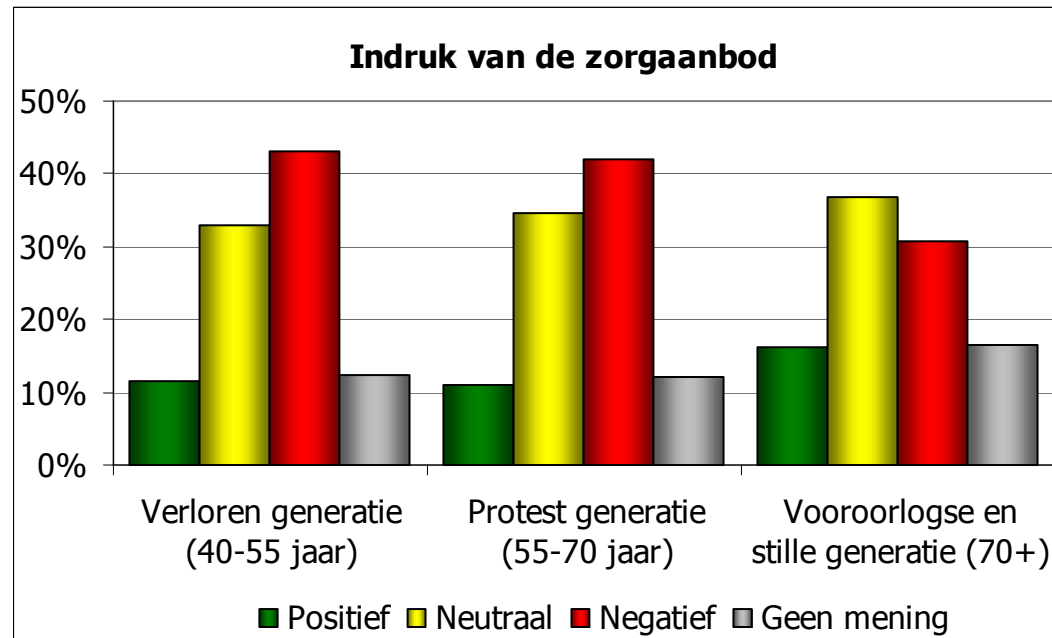
Generatie	Kenmerken	Huidige leeftijd
Vooroorlogse generatie	1910-1930 <i>Economische crisis jaren '30</i>	80+
Stille generatie	1930-1940 <i>Tweede Wereldoorlog</i>	70-80 jarigen
Protest generatie	1940-1955 <i>Maatschappelijk protest (1968-1975)</i>	55-70 jarigen
Verloren generatie	1955-1970 <i>Economische recessie</i>	40-55 jarigen

Indruk van huidig zorgaanbod

Met angst en beven...

Alle generaties hebben een negatieve indruk over het huidig zorgaanbod over ouderen.

Hoe jonger, hoe negatiever het beeld over de zorg!



Indruk van huidig zorgaanbod

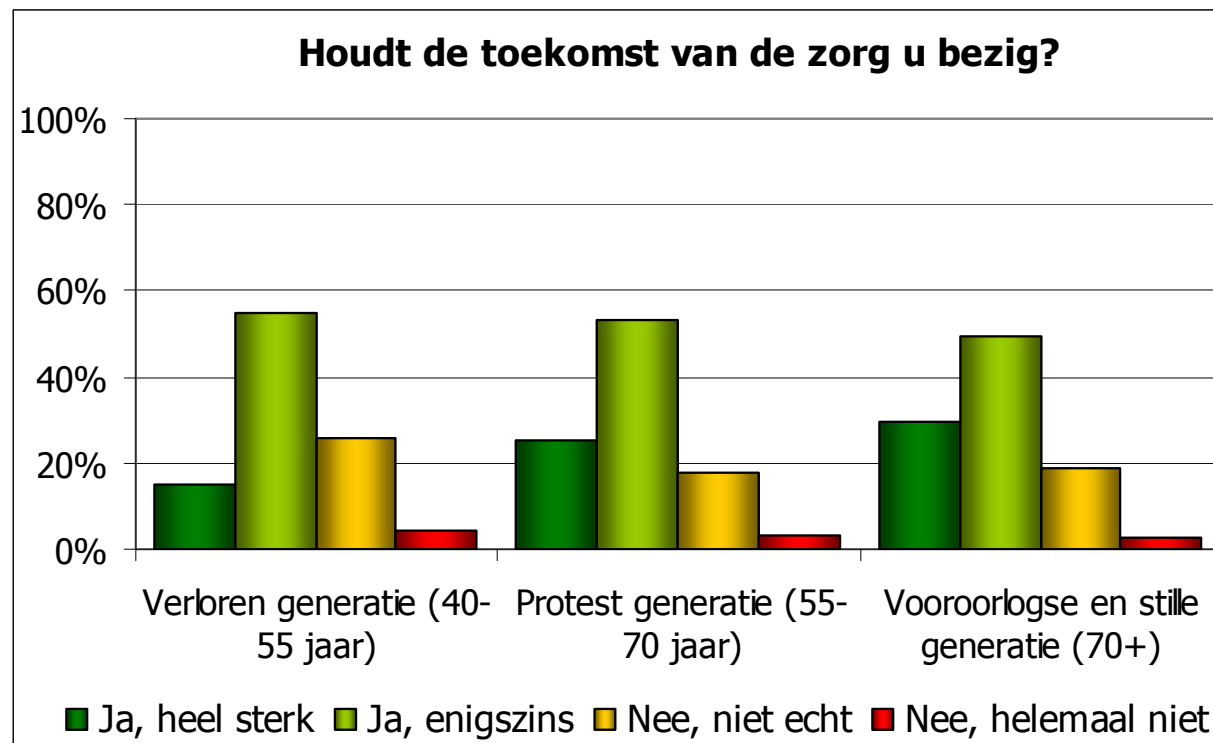
Met angst en beven...

Want...(een greep uit de opmerkingen):

- kwalitatief en kwantitatief beneden de maat
- zorg is niet toegesneden op de vraag
- personeel heeft veel te weinig tijd voor de ouderen
- ouderen hebben weinig of geen privacy
- de werkdruk is te hoog
- de menselijke maat is vaak ver te zoeken
- bureaucrativering (vooral bij aanvragen) viert hoogtij
- het overzicht van wie wat doet is zoek
- te weinig handen aan het bed
- er is te weinig geld beschikbaar
- eenzaamheid van ouderen
- ouderen worden teveel aan hun lot overgelaten

Indruk van huidig zorgaanbod

Elke generatie denkt na over de toekomst van de zorg
Zélf de jongste...



Scenario's voor de toekomst van de zorg

**Vier basisbehoeften t.a.v. zorg en ondersteuning...
...leiden tot vier scenario's:**

1. Zelfstandig en vrij

Op jezelf in eigen omgeving

2. Sociaal en ontmoeten

Levendig sociaal leven

3. Vitaal en ontspannen

Actief leven met eigen invulling

4. Veilig en gezond

Zekerheid van een verzorgd leven

Bron: Van Bilsen, P.M.A., Hamers, J.P.H., Groot, W., & Spreeuwenberg, C.

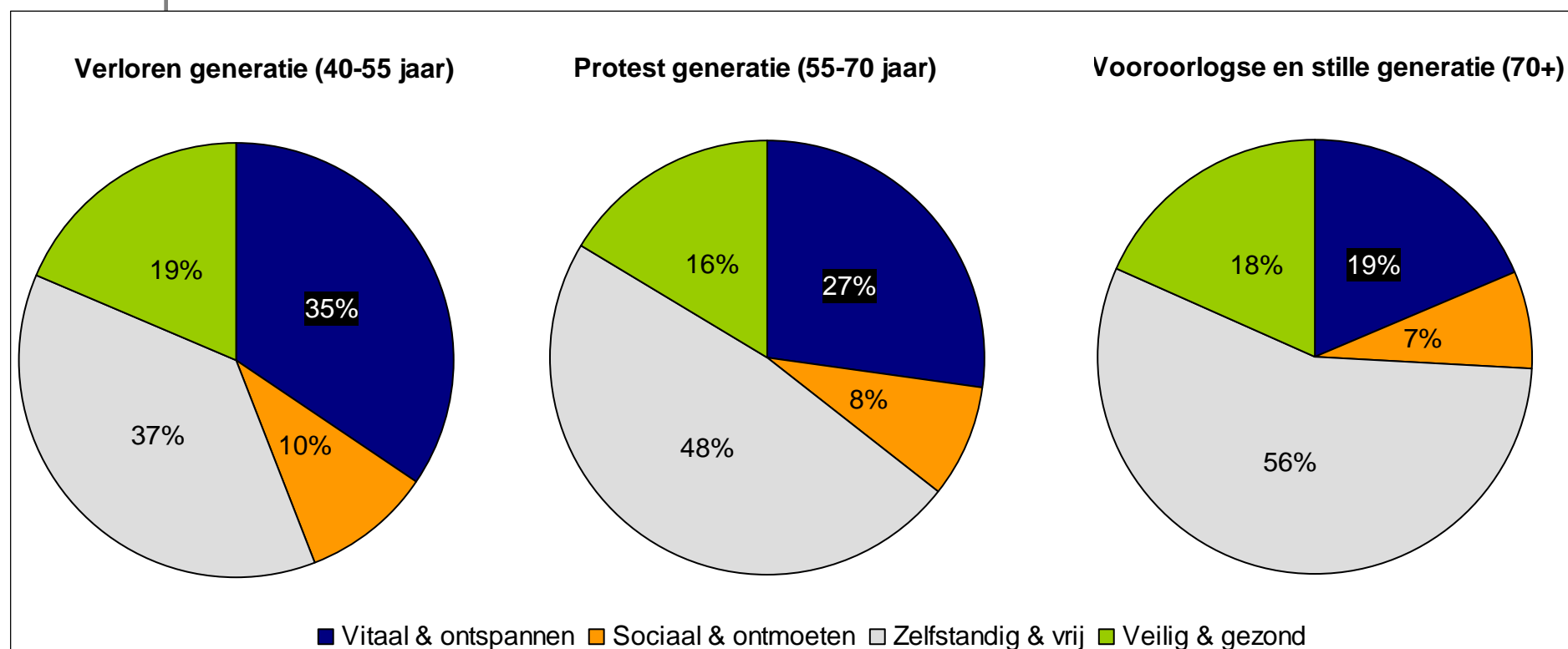
Welke zorg vragen ouderen?

Universiteit Maastricht.



Zelfstandig & vrij is veruit belangrijkste scenario

In toekomst wordt 'vitaal & ontspannen' steeds belangrijker



Voorkeur voor hotelachtige omgeving, in een gemengde wijk

Waar liggen de voorkeuren voor de zorg van de toekomst? Stellingen t.a.v. wonen en verblijven

Ouderen in eigen woning/appartement, bij elkaar gegroepeerd	38% versus	62%	Zelfstandige woning in woonwijk
Bungalow	20% versus	80%	Hotel
Wijk met veel generatiegenoten	24% versus	76%	Gemengde wijk, met jong en oud
Bezoeken van winkels in de wijk	38% versus	62%	Bezoeken van winkels in of rond het woongebeuren

Voorkeur voor professionele zorg hulp, steeds vaker zelf geregeld

Waar liggen de voorkeuren voor de zorg van de toekomst?

Stellingen t.a.v. Zorg

Zelf regelen	27% versus	73%	Wordt geregeld
Door bekenden (familie & vrienden)	25% versus	75%	Door professionele hulp/verpleging

Ontmoetingen

Oudere richting toekomst heeft ook behoefte aan rust

Waar liggen de voorkeuren voor de zorg van de toekomst?

Stellingen t.a.v. Ontmoeten

Veel & vaak mensen ontmoeten **49%** versus **51%** Lekker op mezelf

Ontmoet graag mensen met eenzelfde levensstijl 40% versus **60%** Ontmoet liefst mensen met verschillende levensstijlen



Maaltijdvoorziening

Ouderen van nu en de toekomst laten graag voor zich koken, maar willen steeds ruimere keuze en meer internationale gerechten

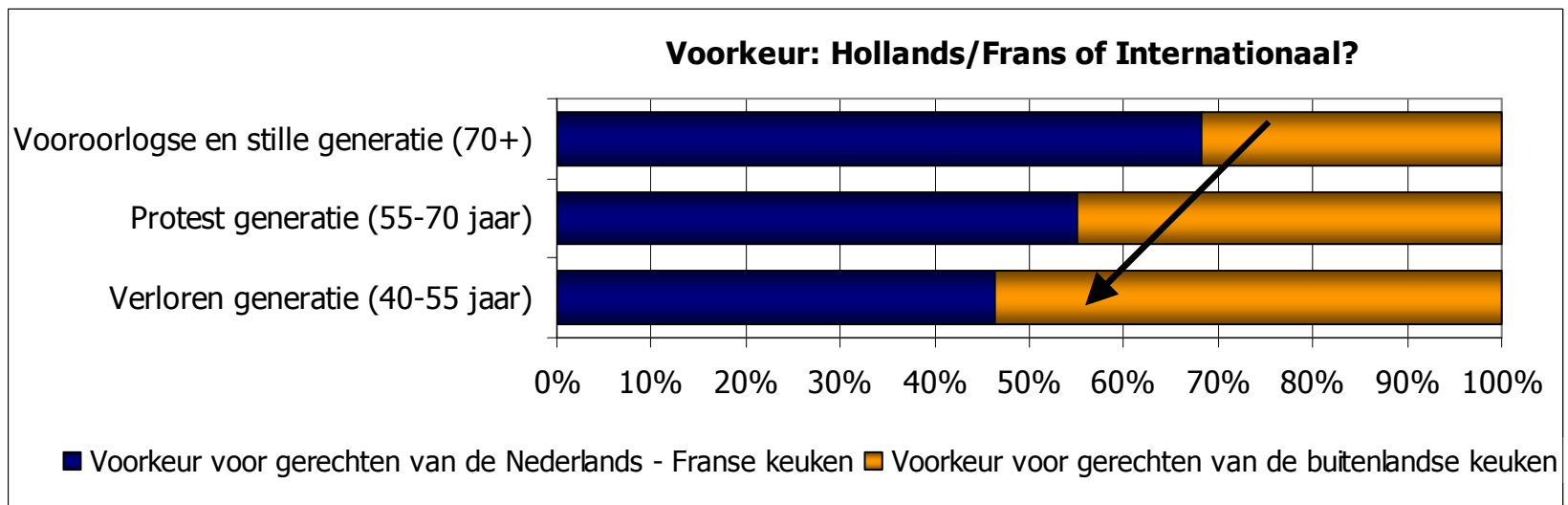
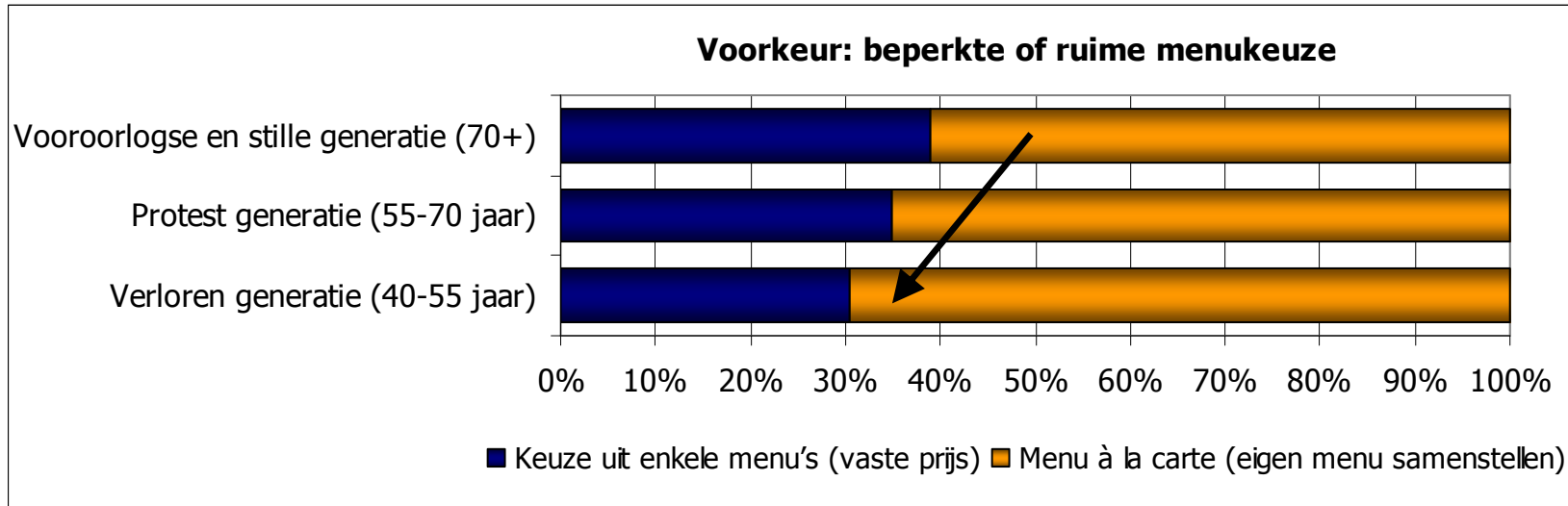
Waar liggen de voorkeuren voor de zorg van de toekomst? Stellingen t.a.v. maaltijd, eten en drinken

Zelf koken	21% versus	79%	Niet zelf koken
Aan huis warme maaltijd laten brengen	42% versus	58%	Warme maaltijd in restaurant (uit eten)
Zelfbediening	29% versus	71%	Bediening
Keuze uit enkele menu's	33% versus	67%	Menu à la carte
Voorkeur voor Hollands/Frans	51% versus	49%	Voorkeur voor internationaal



Maaltijdvoorziening

Maar let op: behoeften veranderen!



'Dé oudere consument bestaat niet...'

- Succesvoorwaarden:
 - Eigen regie;
 - Persoonlijke wensen en behoeften;
 - Profiel van de cliënt/ patiënt;
 - Levenstijl;
 - Ziektebeeld;
 - Balans tussen rust en ont-moeten;
 - Gezond en zelfstandig ouder worden
 - ...

Volgende stap...

**De visie van directie en management:
met betrekking tot:**

- visie op cliëntgerichtheid
- visie op gastvrije services
- visie op de toekomst van de zorg
- systemen voor gastvrijheid in de zorg

wat is de reden van ons bestaan?

Volgende stap...

Waarom deelnemen?

Samen met u brengen wij de markt in kaart!

Met resultaten die u helpen om:

- uw organisatie nog beter te positioneren
- de prestaties van uw eigen organisatie in perspectief te plaatsen
- uw medewerkers op basis van betrouwbare informatie te inspireren en motiveren!

Als dank voor uw deelname ontvangt u na afronding van het onderzoek een samenvatting met daarin de belangrijkste resultaten over gastvrije omgeving, medewerkers en processen.

Bedankt!

Deelnemen?!!

Mail dan uw naam, functie en e-mailadres naar:

zorg@foodstep.com



Wageningen, 0317 - 450 205, www.foodstep.com