

Het Reddolfproject

De ontwikkeling van een inclusieve leefgemeenschap voor mensen met ondersteuningsbehoeften

Eindrapportage Deel 2: Cliënten



Marian Maaskant

Roermond: Marian Maaskant - Onderzoek & Advies voor de langdurige zorg en jeugdzorg, mei 2022

Inhoudsopgave

In het kort	3
Inleiding	4
Cliënten: kritische succesfactoren	4
Aanduiding kritische succesfactoren	4
Opbouw rapport	5
Cliëntenraad	5
Cliënten: aantal en kenmerken per 1-1-2020	6
Aantal en geslacht	6
Leeftijd	6
Indicatie	6
Woonsituatie	6
Verblijfsduur	6
Veranderingen cliëntenbestand	7
Aantal cliënten juni en september 2020	7
Aantal cliënten 2021	7
Woonsituatie	8
Indicaties	8
Leeftijd en gemiddelde verblijfsduur	11
Uitstroom	11
Uitbreiding cliëntenbestand en doelgroepen	11
Ondersteuningsplannen	12
Cliëntentevredenheid	13
Toelichting	13
Resultaten 2020	13
Resultaten 2021	14
Meldingen Incidenten en Calamiteiten (MIC)	14
2020	14
Aantal en soort	14
Locatie	14
MIC naar cliënt	14
Verschillen per half jaar in 2020	15
2021	15
Aantal en soort meldingen	15
Locatie	15
MIC naar cliënt	15
Verschillen met 2020	15
Mijn verhaal	16
Dave	16
Eva	17
Isabel	18
Referenties	19

In het kort

- Op Mezelf wenst na te gaan in hoeverre de uitgangspunten van haar ondersteuningsconcept gerealiseerd worden. Het onderzoeksrapport kent vier delen. Dit deel gaat over cliënten van Op Mezelf.
- De cliëntenraad van Op Mezelf is beperkt operationeel, mede door de beperkingen wegens de covid-19-crisis. De cliëntenraad wil wel verder groeien in zijn rol. Medio 2021 is een extern, onafhankelijk lid aan de cliëntenraad toegevoegd.
- Op Mezelf ondersteunde per 1-1-2020 57 cliënten. Op 31-12-2021 is dat aantal 87.
- De gemiddelde leeftijd van de cliënten op 31-12-2021 is bijna 32 jaar.
- In de groepswoning wonen 10 cliënten (eind 2021); 70 cliënten wonen in een van de appartementen. Zeven cliënten ontvangen ambulante ondersteuning.
- De aanvankelijk beoogde groei tot 130 cliënten aan het einde van 2022 is begin 2021 herzien. Op Mezelf heeft toen besloten de uitbreiding van het aantal cliënten en doelgroepen ondergeschikt te maken aan het behouden en verhogen van de kwaliteit van ondersteuning.
- De meest voorkomende indicaties (einde 2021) betreffen beschermd wonen (n=29; 33%) en indicaties met verstandelijke beperkingen als grondslag (n=41; 47%).
- Van een deel van de uitgestroomde cliënten is bekend hoe het met hen is gegaan.
- De ondersteuningsplannen waren in 2020 en medio 2021 niet allemaal actueel en evaluatiedata zijn niet allemaal vastgesteld. In het voorjaar van 2022 was voor alle cliënten een actueel ondersteuningsplan beschikbaar; de meeste waren ook getekend.
- Het cliëntentevredenheidsonderzoek van 2020 liet zien dat de gemiddelde scores per categorie (inhoudelijk, deskundigheid, relationeel) alle boven de gestelde grens van 3,5 (schaal 1-5) waren: cliënten zijn dus voldoende tevreden over de ontvangen ondersteuning. In 2021 is geen meting gedaan.
- In 2020 werden in totaal 136 meldingen van incidenten/calamiteiten geregistreerd. Bijna de helft (62/136) betrof meldingen over agressie en vrijheidsbeperking. Medicatiefouten werden 40 maal gemeld, vooral omdat medicatie niet was ingenomen of was geweigerd. In 2021 (januari t/m oktober) werden 107 meldingen gedaan. De meeste meldingen betroffen medicatie-incidenten (n=53, 50%) en agressie/vrijheidsbeperking/middelen en maatregelen (n=43; 40%). Bijna een derde van de meldingen gingen over twee cliënten. Er is geen wezenlijke toename van het aantal meldingen tussen 2020 en 2021 gezien.
- Geïnterviewde cliënten zijn tevreden over Op Mezelf, maar hebben ook heldere adviezen. Dat enkele cliënten probleemgedrag vertonen en steeds opnieuw kansen krijgen, ervaren zij soms als vervelend. Maar vooral waarderen zij het ervaren vertrouwen en de gelijkwaardigheid.

Inleiding

Op Mezelf wil cliënten goede ondersteuning bieden, waarin burgerschap, zelfbepaling, hoop en perspectief, en positieve gezondheid kernwaarden zijn. De ondersteuning van cliënten is gebaseerd op de antroposofische zorgvisie. Op Mezelf wenst daarbij dat haar cliënten en zichzelf als organisatie gewaardeerd onderdeel van de buurt zijn^[1].

Op Mezelf wenst na te gaan in hoeverre de uitgangspunten van haar ondersteuningsconcept gerealiseerd worden.

Daarom heeft Op Mezelf aan Marian Maaskant - Onderzoek & Advies gevraagd om dit nieuwe zorgconcept te volgen en te toetsen op beloften en kritische succesfactoren. Hiervoor is een periode van twee jaar gesteld (2020-2021). Dit deelrapport is onderdeel van de evaluatie.

In dit deelrapport worden de ontwikkelingen van cliënten beschreven. Een inleidend rapport^[2] schetst de aanleiding van Op Mezelf, haar ambities en de toelichting op de keuze voor geclusterd wonen. In twee andere deelrapporten wordt informatie over de medewerkers en over inclusie verstrekt.

De start en het verloop van het project in het voorjaar van 2020 zijn overigens minder gestructureerd verlopen dan gepland. Dit had alles te maken met de uitbraak van het covid-19-virus en alle gevolgen daarvan.

Cliënten: kritische succesfactoren

Er zijn kritische succesfactor benoemd, die in dit rapport worden aangeduid met ▼. Belangrijk is uiteraard dat cliënten de ondersteuning van Op Mezelf waarderen en dat zij hun eigen ontwikkelingen en perspectieven als positief ervaren en hoop hebben dat dit zo blijft of nog beter wordt.

Op Mezelf wenst ook inzicht te hebben en te geven in het aantal cliënten.

Het streven bij de start van het Reddolfproject was dat het aantal cliënten per jaar zou groeien met zo'n 25 cliënten van ruim 50 cliënten (begin 2020) naar 130 cliënten per eind 2022.

Tevens was het voornemen om ook andere doelgroepen te gaan ondersteunen. Op Mezelf ondersteunde aanvankelijk mensen met (lichte) verstandelijke beperkingen en/of psychiatrische aandoeningen en/of forensische problematieken. Bij nieuwe doelgroepen werd gedacht aan ouderen, vluchtelingen of mensen met lichamelijke beperkingen. Dit voornemen is overigens later (medio 2021) bijgesteld.

Onderdelen van de evaluatie van het Reddolfproject ten aanzien van cliënten zijn:

- de cliëntenraad,
- aantal cliënten en doorstroom,
- kenmerken van cliënten (indicaties, wonen, werken/dagbesteding) en veranderingen daarin,
- ondersteuningsplannen,
- onderzoek tevredenheid/ervaringen,
- meldingen incidenten en calamiteiten (MIC),
- mijn verhaal (interviews met cliënten).

Aanduiding kritische succesfactoren

In de afzonderlijke paragrafen worden de kritische succesfactoren benoemd (aangeduid met ▼). Kritische succesfactor die aan de gestelde eis voldoen, worden met een blauwe pijl► aangeduid. Wanneer niet aan de eis is voldaan, wordt dit met een paarse pijl► aangegeven. Andere evaluaties zijn met ■ geduid.

Opbouw rapport

In dit rapport wordt ingegaan op de cliëntenraad van Op Mezelf, het aantal en kenmerken van cliënten en de veranderingen daarin tussen 2020 en 2021, Dan volgt informatie over cliëntentevredenheidsonderzoeken, meldingen incidenten en calamiteiten en ondersteuningsplannen. In 'Mijn verhaal' vertellen cliënten hun ervaringen en visie.

Cliëntenraad

Op Mezelf heeft een cliëntenraad, die per medio 2020 bestond uit 7 leden. Vijf leden zijn cliënten van Op Mezelf, een lid is ouder van een van de cliënten en een lid is bewindvoerder van cliënten.

▼ Op Mezelf wenst dat de cliëntenraad operationeel is.

De cliëntenraad bevond zich nog in de startfase. De frequentie van de bijeenkomsten was, mede door de covid-19-crisis, laag (om de 2 à 3 maanden). De gespreksleider was tot dan de directeur zorg van Op Mezelf. Er werd door hem wel uitdrukkelijk benoemd dat Op Mezelf een onafhankelijke voorzitter belangrijk vindt en daarvoor gaat werven.

In september 2020 zijn door Marian Maaskant gesprekken gevoerd met de afzonderlijke leden. Zij waardeerden allen de bijdrage van de cliëntenraad en onderstreepten het belang van ervan.

Belangrijke positieve punten die werden genoemd zijn:

- de cliëntenraad kan echt gaan en staan voor cliënten en hun ontwikkeling,
- Op Mezelf moet trouw aan haar visie blijven; de cliëntenraad kan de ontwikkelingen van Op Mezelf goed blijven volgen en zo nodig bijsturen,
- het is belangrijk om informatie te delen en mee te denken over de toekomst,
- de leden (cliënten) zijn allen ervaringsdeskundigen,
- ieder krijgt ruimte om te spreken, mee te denken en te helpen waar kan.

Aandachtspunten zijn:

- de cliëntenraad is er voor alle cliënten, het inleven in andere cliënten en andere woongroepen moet nog wel groeien,
- de rol van de cliëntenraad moet nog verder groeien,
- leden moeten bij andere cliënten informeren wat bij hen speelt,
- de cliëntenraad moet er goed op blijven letten dat hij serieus wordt genomen,
- de cliëntenraad moet zelf zijn voorzitter en secretaris leveren; in het begin was het fijn en zeer helpend dat de directeur van Op Mezelf bij de vergaderingen was. Zijn inbreng werd als ondersteunend en niet-sturend ervaren,
- er moeten een duidelijke vergaderstructuur en een agenda zijn met een voorbespreking hierover,
- de vergaderfrequentie moet hoger: er is genoeg te bespreken,
- lid zijn van de cliëntenraad houdt ook verantwoordelijkheid in: goed voorbereiding en naar de vergaderingen komen.

► De cliëntenraad bestaat per april 2021 wel, maar is nauwelijks operationeel. Het samenkomen is, gezien de covid-19-crisis niet verantwoord. Mogelijkheden voor digitale bijeenkomsten zijn wel besproken, maar voorsnog niet benut.

Eind 2021 was deze situatie niet wezenlijk veranderd. Echter, inmiddels is wel een extern, onafhankelijk lid aan de commissie toegevoegd.

Cliënten: aantal en kenmerken per 1-1-2020

Aantal en geslacht

Op 1 januari 2020 ondersteunde Op Mezelf 57 volwassen cliënten. De verhouding man/vrouw was 36/21.

Leeftijd

Op 1-1-2020 was de oudste cliënt 63 jaar, de jongste 17. De gemiddelde leeftijd was ruim 31 jaar (31,5). Bijna twee derde was jonger dan 30 jaar.

Indicatie

Tabel 1 laat de indicaties van de cliënten zien.

Tabel 1: Cliënten naar indicatie (aantal en %); 1-1-2020

Indicatie op 1-1-2020	Aantal	% (afgerond)
Ambulante begeleiding	11	19%
Beschermd wonen	15	26%
Dagbesteding	2	4%
GGZ-C1 excl. dagbesteding	1	2%
GGZ-C2 incl. dagbesteding	1	2%
GGZ-C3 incl. dagbesteding	2	4%
Individuele begeleiding en dagbesteding	1	2%
VG-3 excl. dagbesteding	3	5%
VG-3 incl. dagbesteding	10	18%
VG-6 incl. dagbesteding	11	19%
Totaal	57	100%

11/57 cliënten werden ambulant ondersteund; twee cliënten ontvingen alleen dagbesteding. 15 cliënten woonden beschermd met PGB (PersoonsGebonden Budget). 24 cliënten hadden een indicatie met verstandelijke beperkingen als grondslag. Indicaties met GGZ als grondslag gold voor vier cliënten.

Voor vijf cliënten was de ondersteuning geregeld via onderaanneming (tweemaal dagbesteding, driemaal ambulant).

Woonsituatie

Uit tabel 2 is af te lezen dat 45/57 cliënten huisvesting hadden via Op Mezelf. De groepswoning had 10 bewoners; 35 cliënten woonden in een van de appartementen.

Tabel 2: Cliënten naar woonsituatie; 1-1-2020

Woonsituatie op 1-1-2020	Aantal
Niet via Op Mezelf (ambulante ondersteuning)	12
Appartementen	35
Groepswoning	10
Totaal	57

Verblijfsduur

Op Mezelf biedt ondersteuning sinds eind 2017. Zes van de cliënten zijn vanaf toen gestart met ondersteuning bij Op Mezelf.

Op 1-1-2020 was de gemiddelde duur van ondersteuning een jaar (367 dagen), met een maximum van ruim twee jaar. Voor een cliënt is de ondersteuning op de peildatum 1-1-2020 gestart.

Veranderingen cliëntenbestand

Aantal cliënten juni en september 2020

Op 30-6-2020 ondersteunde Op Mezelf 62 cliënten; vijf meer dan op 1-1-2020. In het eerste halfjaar van 2020 stroomden namelijk 11 cliënten uit en 16 nieuwe cliënten werden verwelkomd (zie tabel 3).

In het derde kwartaal stroomden nog eens vier cliënten uit (twee uit appartementen, twee uit de groepswoning); negen cliënten stroomden in. Per 30-9-2020 telde Op Mezelf dan ook 67 cliënten. Dat zijn 10 cliënten meer dan op 1-1-2020.

Het aantal cliënten met indicatie ambulante ondersteuning daalde in het eerste halfjaar met vier en steeg daarna weer met twee tot in totaal 10 (30-9-2020).

Aantal cliënten 2021

April 2021

Tussen 30-9-2020 en 1-4-2021 eindigden negen contracten en er werden 19 nieuwe contracten afgesloten. Sommige cliënten hadden in die periode twee opeenvolgende contracten; bijvoorbeeld van Jeugdwet naar WLZ of van VG-indicatie naar individuele begeleiding met dagbesteding. Dat zijn dus feitelijk geen nieuwe cliënten.

16 andere cliënten waren wel nieuw bij Op Mezelf. Een van die cliënten was weliswaar nieuw in 2021, maar was eerder (tot en met 1-2020) cliënt van Op Mezelf. Van 4 cliënten werd de contractering met Op Mezelf ontbonden.

Op persoonsniveau ondersteunende Op Mezelf op 1-4-2021 79 cliënten. Dat is een stijging met 12 cliënten ten opzichte van een half jaar eerder (tabel 3). De stijging was te zien in het aantal cliënten in de groepswoning (+6) en de appartementen (+6).

10 cliënten kregen op die datum ambulante ondersteuning, 56 cliënten woonden in een appartement en 13 in de groepswoning.

Juli 2021

Per 1 juli ondersteunde Op Mezelf 82 cliënten. Dat is een toename van 3 personen ten opzichte van 1-4-2021.

Er was vooral toename in de appartementen (+7; van 56 naar 63 cliënten); het aantal cliënten in ambulante begeleiding daalde met 2. Dat gold ook voor de groepswoning.

December 2021

Per 31 december telde Op Mezelf 87 cliënten (+5 vanaf juli 2021). Het ging om negen nieuwe cliënten; vier cliënten stroomden uit.

Tabel 3: Cliënten naar ondersteuning/woonsituatie; januari, juli, september 2020; april, juli, december 2021

Ondersteuning/ Woonsituatie	Aantal op 1-1-2020	Aantal op 30-6-2020	Aantal op 30-9-2020	Aantal op 1-4-2021	Aantal op 1-7-2021
Ambulante ondersteuning	12	8	10	10	8
Appartementen	35	40	50	56	63
Groepswoning	10	14	7	13	11
Totaal	57	62	67	79	82

Tabel 3 vervolg

Ondersteuning/ Woonsituatie	Aantal op 31-12-2021
Ambulante ondersteuning	7
Appartementen	70
Groepswoning	10
Totaal	87

Woonsituatie

2020

In totaal wisselden 10 cliënten van woonsituatie van januari tot en met september, maar bleven cliënten van Op Mezelf:

- van appartement: naar ambulante (n=2), groepswooning (n=1),
- van groepswooning: naar appartement (n=7); twee van deze cliënten wonen overigens samen in een appartement naast de groepswooning.

Twee cliënten zijn vanuit de appartementen verhuisd naar een woning in Heerlen (in overzichten nog steeds aangeduid als appartement).

2021

Tussen eind september 2020 en begin april 2021 verhuisden eveneens 10 cliënten intern:

- van ambulante naar appartement (n=1),
- van appartement naar ambulante (n=3) en de groepswooning (n=5),
- van groepswooning naar appartement (n=1).

Daarna, tot eind december 2021, betrof het 5 interne verhuizingen:

- van groepswooning naar appartement (n=3),
- van appartement naar groepswooning (n=2).

Indicaties

Tussen 1-1-2020 en 30-9-2020 waren er lichte verschuivingen in indicaties, waaronder ambulante begeleiding (-4), beschermd wonen (+7), VG6 (+5) (tabel 4). Er was echter geen sprake van nieuwe indicaties. In september 2020 had 22% (n=22) een indicatie voor beschermd wonen en 23% (n=16) een VG6-indicatie.

Tot april 2021 was er wel een nieuwe indicatie (één cliënt): GGZ Wonen, incl. dagbesteding. De andere verschuivingen, binnen de al bestaande indicaties, waren vooral bij beschermd wonen (+5) en VG6 (+4).

In de periode daarna, tot juli, waren de verschuivingen eveneens marginaal. Beschermd wonen en VG6 waren nog steeds de vaakst voorkomende indicaties (n=28, n=21).

In december 2021 werden de meeste plaatsen (n=39; 44%) gefinancierd via de Wlz; 37 plaatsen (43%) via de Wmo; 10 plaatsen (12%) via forensische zorg, 1 via de Jeugdwet (1%); zie ook tabel 4. Wat indicaties betreft: beschermd wonen was de meest voorkomende indicatie (n=29; 33%), gevolgd door VG6-Z461/Z463 (n=19; 21%). In totaal waren er 41 (47%) indicaties met een VG-grondslag. Ten opzichte van juli 2021 waren er kleine verschuivingen in indicaties (tabel 4).

Tabel 4: Cliënten naar indicatie (absoluut en (afgerond) procentueel); januari, juni, september 2020; april, juli 2021

Indicatie		1-1-2020		30-6-2020		30-9-2020		1-4-2021		1-7-2021	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Ambulante begeleiding		11	19%	7	11%	7	10%	7	9%	8	10%
Beschermd wonen		15	26%	18	29%	22	33%	27	34%	28	34%
Dagbesteding		2	4%	2	3%	2	3%	1	1%	1	1%
Z211G GGZ-C1 incl. dagb excl. behand.	Z231G									1	1%
GGZ-C1 excl. dagbesteding	Z310	1	2%	1	2%	1	1%	1	1%	1	1%
GGZ-C2 incl. dagbesteding	Z320, F125	1	2%	1	2%	1	1%	1	1%	1	1%
GGZ-C3 excl. dagbesteding	Z330	-	-	-	-	-	-	1	1%	1	1%
GGZ-C3 incl. dagbesteding	Z330, F125	2	4%	2	3%	2	3%	1	1%	-	0%
GGZ wonen excl. behand, excl. dagb.	Z201G									1	1%
GGZ Wonen1 modulair incl. dagbesteding	Z211G	-	-	-	-	-	-	1	1%	1	1%
Individuele begeleiding en dagbesteding	H300, H811	1	2%	1	2%	2	12%	1	1%	1	1%
Begeleiding	H300	-	-	-	-	-	-	1	1%		0%
VG3 excl. dagbesteding	V430, Z430	3	5%	3	5%	3	4%	4	5%	4	5%
VG3 incl. dagbesteding	V431, Z431	10	18%	11	18%	11	16%	10	13%	9	11%
VG4 incl. behandeling, incl. dagbesteding	Z443	-	-	-	-	-	-	2	3%	2	2%
VG6 incl. dagbesteding	V461, Z461, V463, Z463	11	19%	16	26%	16	23%	20	25%	21	26%
VG6 excl. dagbesteding	V460	-	-	-	-	-	-	1	1%	1	1%
onbekend										1	1%
Totaal		57	100%	62	100%	67	100%	79	100%	82	100%

Tabel 4 vervolg: Cliënten naar indicatie (absoluut en (afgerond) procentueel); december 2021

Indicatie	31-12-2021	
	Aantal	%
ambulante begeleiding	7	8
beschermd wonen	29	33
dagbesteding	1	1
H300 Individuele Begeleiding, H811 Dagbesteding	1	1
Maatwerk Jeugdwet	1	1
Maatwerk subsidie Wmo	1	1
V430 VG3 excl. DB excl. BH	3	3
V431 VG3 incl. DB excl. BH	2	2
V455 VPT 5VG exc. BH, incl. DB	1	1
V460 VG6 excl. DB excl. BH	1	1
V461 VG6 incl. DB excl. BH	2	2
Z210G GGZ wonen excl. BH, excl. DB	1	1
Z211G GGZ C1 incl. DB excl. BH	1	1
Z231G ZP3 GGZ wonen excl. BH, incl. DB	1	1
Z320 GGZ 2C excl. DB	1	1
Z320 GGZC2 excl. DB excl BH, F125 dagbesteding	1	1
Z330 GGC-3 excl. DB excl. BH	1	1
Z330 GGC-3 excl. DB excl. BH, F125 DB	1	1
Z430 VG3 excl. DB excl. BH	1	1
Z431 VG3 incl. DB excl. BH	8	9
Z431 ZP 3VG excl. BH, incl. DB	2	2
Z443 VG4 incl. DB incl. BH	1	1
Z461 VG6 incl. DB excl. BH	15	17
Z463 VG6 incl. DB	1	1
Z463 VG6 incl. DB incl. BH	3	3
Totaal	87	100

Leeftijd en gemiddelde verblijfsduur

Per 31-12-2021 was de gemiddelde leeftijd van de 87 cliënten 31,9 jaar; de jongste was 17 jaar en de oudste 65 jaar. Op die datum waren de cliënten gemiddeld 1,7 jaar in zorg, met een minimum van een maand en een maximum van ruim vier jaar.

Uitstroom

▼ Op Mezelf wenst dat cliënten die uitstromen dat met wederzijdse (cliënten en Op Mezelf) instemming doen. Ook wanneer dat niet het geval is, wil Op Mezelf dat er na uitstroom contact is met cliënten. Dan kan duidelijk worden hoe het met deze cliënten gaat en of Op Mezelf nog op een of andere manier van dienst kan zijn.

2020, Q1-3

In totaal stroomden 15 cliënten in 2020 (kwartaal 1 t/m 3) uit:

- twee cliënten konden na de ambulante ondersteuning van Op Mezelf weer zelfstandig leven; dit gebeurde met wederzijdse instemming,
- bij vijf cliënten werd de overeenkomst door Op Mezelf opgezegd. Redenen waren dat cliënten zich niet aan afspraken hielden, ook na herhaaldelijke waarschuwingen. Een cliënt is naar een andere zorgaanbieder gegaan. Twee zijn zelfstandig gaan wonen, twee andere zijn thuisloos,
- acht cliënten vertrokken op eigen verzoek. Twee van hen wilden zelf geen ondersteuning meer, ook niet van andere organisaties. De zes andere cliënten zijn klant bij andere aanbieders geworden.

Met alle uitgestroomde cliënten is na hun vertrek contact geweest.

Q4 2020 en 2021

Tussen 30-9-2020 en 31-12-2021 stroomden 22 cliënten uit.

Vier van hen stelden zich niet begeleidbaar op; bij één cliënt was sprake van veel escalaties. Voor Op Mezelf was dat reden om hun zorgcontracten op te zeggen. Een andere cliënt wenste niet in zorg te komen. Een cliënt is overleden na een ziekbed.

Over de overige cliënten is geen aanvullende informatie verstrekt.

► Het streven goed inzicht te hebben in het wel en wee van uitgestroomde cliënten is dus maar deels gerealiseerd. Echter, benadrukt moet ook worden dat een cliënt op eigen verzoek was uitgestroomd wegens onvrede, maar daarna toch weer op eigen verzoek terug in zorg is gekomen.

Uitbreiding cliëntenbestand en doelgroepen

▼ De in het begin van 2020 benoemde kritische succesfactor was dat het aantal cliënten zou groeien van ruim 50 cliënten (begin 2020) naar 130 cliënten per eind 2022 (jaarlijkse groei met plm. 25 cliënten). Tevens was toen het voornemen om ook andere doelgroepen dan nu te ondersteunen.

In het voorjaar van 2021 is echter door het bestuur van Op Mezelf besloten dat wordt ingezet een geringe toename van het aantal cliënten en meer nadruk wordt gelegd op het borgen van de kwaliteit van ondersteuning.

Reden hiervoor was vooral de conclusie van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugdkwaliteitsverbeteringen na bezoek aan Op Mezelf: 'Zorgverleners doen er alles aan om de cliënten van Op Mezelf goede en persoonsgerichte zorg te geven. Er zijn tijdens het bezoek geen aanwijzingen gevonden ten aanzien van een disbalans in zorgvraag en zorgaanbod. Tot slot is het belangrijk om aandacht te hebben voor scholing en kennisverbreding bij de zorgverleners als het gaat om de Wet zorg en dwang.'^{[3]p.7}

De evaluatie was goed, maar de nadruk op kwaliteit van ondersteuning werd door Op Mezelf wel als leidend ervaren boven uitbreiding van ondersteuning. Ook ketenpartners (zie ook Deelrapport Inclusie) gaven aan dat uitbreiding van het aantal cliënten niet per se voor de hand ligt.

■ Vooralsnog is er vooralsnog geen wezenlijke uitbreiding van de doelgroepen te zien. Ook de aanvankelijk beoogde uitbreiding van het aantal cliënten (naar plm. 100 eind 2021 en 130 eind 2022) is los gelaten om vooral in te zetten op de kwaliteit van ondersteuning.

Ondersteuningsplannen

▼ De kritische succesfactor is dat alle cliënten een ondertekend ondersteuningsplan hebben en of de afgesproken evaluatie tijdig heeft plaats gevonden.

Zomer 2020

Voor alle cliënten is in de zomer van 2020 nagegaan of zij al dan niet actuele ondersteuningsplannen hadden. Voor 44/62 cliënten was een getekend en actueel (minder dan een jaar oud) ondersteuningsplan aanwezig. Voor 18 cliënten gold dat dus niet. Drie van deze cliënten werden ambulante begeleid of kregen individuele ondersteuning met dagbesteding.

Voor 20 cliënten ontbreekt de datum voor de vervolgevaluatie.

► Aan de kritische succesfactor ‘actueel ondersteuningsplan voor alle cliënten beschikbaar’ is dus ruim niet medio 2020 voldaan.

April 2021

Tot en met maart 2021 is de stand van zaken ten aanzien van ondersteuningsplannen weer nagegaan. Van alle ondersteuningsplannen zijn overigens de vervolgdata voor evaluatie of nieuw opstellen al ingeroosterd.

Groepswoning:

Van zeven cliënten is het ondersteuningsplan actueel en getekend. Van vier cliënten zou het ondersteuningsplan al gereed moeten zijn, maar het proces loopt nog.

Family home 1:

De ondersteuningsplannen van acht cliënten zijn actueel, voor een cliënt is het proces vertraagd.

Family Home 2:

Van zes cliënten zijn de ondersteuningsplannen gereed, waarvan twee nog moeten worden getekend. Twee ondersteuningsplannen hebben vertraging opgelopen, maar zijn wel in wording.

Family home 3:

Drie cliënten hebben momenteel geen actueel ondersteuningsplan. Vervolgdata zijn wel ingeroosterd. Zes cliënten hebben binnenkort een ondersteuningsplanbespreking, een krijgt dat in de zomer.

Family home 4:

Recent zijn ondersteuningsplannen van vijf cliënten opgesteld, twee zijn nog niet getekend. Twee trajecten lopen nog (vertraagd). Van een cliënt is de tussentijdse evaluatie vertraagd. Vier ondersteuningsplannen zijn gepland om op korte termijn te worden opgesteld en getekend.

Family home 5:

Van de acht ondersteuningsplannen die in tot met april 2021 gereed hadden moeten zijn, is er een niet gereed. Twee ondersteuningsplannen moeten nog getekend worden.

Ambulante begeleiding:

De tussenevaluatie van een cliënt was gepland in maart, maar is nog niet gereed. Van de andere cliënten is de datum voor een nieuwe ondersteuningsplan of tussenevaluatie gepland.

► Aan de kritische succesfactor ‘actueel ondersteuningsplan voor alle cliënten beschikbaar’ is niet voldaan. Er is, ten opzichte van zomer 2020, wel beter inzicht in de termijnen van opstellen en tussentijdse evaluatie.

April 2022

► In het voorjaar van 2022 was voor alle cliënten een actueel ondersteuningsplan beschikbaar. Verreweg de meeste ondersteuningsplannen waren bovendien voorzien van de benodigde handtekeningen.

Cliëntentevredenheid

Toelichting

Op Mezelf meet jaarlijks de tevredenheid van haar cliënten. Voor het cliëntentevredenheidsonderzoek (cto) wordt ‘gebruikt gemaakt van de c-toets van Jeugdzorg Nederland ... versie 01-01-2013. ... Deze vragenlijst is aangevuld met vragen uit CQI GGZ (Beschermd wonen) , vragen uit de Quality Cube (Buntinx) en de vragenlijst van zorgaanbieder Philadelphia.’^{[4]p.4}

Opgemerkt wordt dat de exacte herkomst en eventuele aanpassingen van de afzonderlijke vragen en antwoordmogelijkheden van het cto lastig te achterhalen zijn. De validiteit van de vragenlijst kan dus ook niet worden verantwoord.

Het cto bevat 42 stellingen, die zijn onderverdeeld in categorieën: inhoudelijk, deskundigheid, relationeel.

De in het cto gebruikte antwoordmogelijkheden zijn zeer oneens, oneens, neutraal, eens, zeer eens (score 1-5) en ook is er mogelijkheid om ‘niet van toepassing’ aan te geven. Tevens worden vier open vragen gesteld over wat respondenten goed en slecht vinden van Op Mezelf, wat anders zou moeten en wat toegevoegd zou moeten worden.

Het is voor cliënten overigens niet verplicht om deel nemen aan het cto.

▼ De kritische succesfactor is een gemiddelde score van (arbitrair) 3,5 of hoger op de categorieën. Te lage antwoordscores op afzonderlijke vragen worden wel benoemd.

Resultaten 2020

De respons, Op Mezelf totaal, is met n=18 is niet erg hoog. Het hoogste aantal respondenten per cluster was 4 (groepswoning, family home 2 en 3).

Gemiddelde scores zijn bij kleine aantallen doorgaans onnauwkeurig. Daarom is niet per wooncluster, maar alleen op totaalniveau gekeken naar de grens van 3,5.

Opgemerkt wordt dat de gegevens per antwoordscore zijn aangeleverd, dus niet op cliëntniveau.

Stellingen

Op 2/42 vragen werd net te laag gescoord:

- Deelgebied inhoudelijk:
 - Ik heb passende dagactiviteiten’(score 3,4)
- Deelgebied relationeel:
 - Ik vind het fijn dat ik alle begeleiders/medewerkers ken (score 3,4).

De hoogste score werden gezien op de vraag ‘Mijn begeleiders luisteren naar mijn wensen en behoeften’ (deelgebied relationeel, gemiddelde score 4,5).

► De gemiddelde scores (inhoudelijk, deskundigheid, relationeel) zijn niet per categorie verkregen. Maar op basis van de scores van de afzonderlijke items kan worden geconcludeerd dat op alle categorieën voldoende hoog is gescoord.

Open vragen

Op de openvragen werd ook geantwoord. Enkele antwoorden zijn:

- Wat vind jij heel erg goed bij Op Mezelf?
 - ‘begeleiding is er in wat voor situatie ook en helpt met al de hulp die je nodig hebt’
 - ‘dat ik het best gezellig vind hier’
- Wat vind jij heel erg slecht bij Op Mezelf?

- 'de drukte in de groep. De laatste weken ging het niet zo goed met de bewoners en de leiding deed er niet veel of bijna niets aan'
- 'woonomgeving (de buurt)'
- Welke dingen zou jij bij Op Mezelf anders willen?
 - 'dat er beter geluisterd wordt en aan de afspraken wordt gehouden als er iets gezegd wordt'
 - 'dat ze letten op wat er gekocht wordt en dat ze meer met elkaar overleggen'
- Welke dingen of activiteit zou jij bij Op Mezelf graag toegevoegd willen zien?
 - 'dagbesteding'
 - 'samen een uitstapje te doen'.

Resultaten 2021

In 2021 is de cliëntentevredenheid niet gemeten. De eerstvolgende meting is in het voorjaar van 2022.

Meldingen Incidenten en Calamiteiten (MIC)

Wanneer zich incidenten en/of calamiteiten voordoen, worden deze gemeld. Het kan gaan om bijvoorbeeld agressie, medicatiefouten, seksueel grensoverschrijdend gedrag.

Het uitgangspunt is in theorie dat zulke incidenten/calamiteiten niet voorkomen, maar in de praktijk is dat onhaalbaar.

▼ Een toename van het totale aantal meldingen van incidenten/calamiteiten wordt geïdentificeerd als kritische succesfactor met ongewenst verloop.

2020

Aantal en soort

In 2020 werden in totaal 136 meldingen van incidenten/calamiteiten geregistreerd.

Bijna de helft (62/136) betrof agressie en vrijheidsbeperking (o.a. conflicten met andere cliënt(en), verbale agressie, zelfbeschadiging, cliënt wordt iets niet toegestaan).

Medicatiefouten werden 41 maal gemeld, vooral omdat medicatie niet was ingenomen of was geweigerd.

Overige meldingen gingen over onder andere geluidsoverlast, materiële schade, diefstal, onheuse bejegening. Eenmaal (in het eerste halfjaar) werd gerapporteerd over seksueel overschrijdend gedrag.

Locatie

De meeste meldingen van incidenten/calamiteiten kwamen vanuit de groepswoning (n=78). Vanuit de appartementen werden 56 meldingen gedaan en drie vanuit dagbesteding.

Binnen de groepswoning waren medicatiefouten de meest voorkomende meldingen (n=36; 46%), gevolgd door meldingen van agressie en vrijheidsbeperking (n=28; 37%).

Bij de appartementen bleken agressie en vrijheidsbeperking de meest voorkomende meldingen: 31 (55%); medicatiefouten werden 5 maal gemeld (4%).

Drie meldingen vanuit dagbesteding betrof medicatiefouten (medicatie was niet meegebracht).

De verschillen naar aard van de meldingen tussen de groepswoning en appartementen zijn statistisch significant (chi-kwadraat; $p < 0,01$).

MIC naar cliënt

Helaas zijn bij de MIC-gegevens van 2020 geen cliëntenummers gegeven. Daardoor konden meldingen niet op persoonsniveau worden geanalyseerd.

Bij navraag is echter gemeld dat een cliënt veel MIC-medicatie had, omdat deze cliënt medicatie weigerde. Over drie cliënten zijn veel agressiemeldingen gedaan. Twee van deze cliënten zijn inmiddels uit zorg. Een cliënt had verklaarbare woedeaanvallen wegens ernstige fysieke problemen.

Tabel 5: Aantal meldingen van incidenten/calamiteiten in 2020 (absolute aantallen)

Locatie	Agressie en vrijheidsbeperking	Medicatie- fout	Overig	Totaal
Groepswoning	28	36	14	78
Appartementen	31	5	20	56
Dagbesteding	3	0	0	3
Totaal	62	41	34	137

Verschillen per half jaar in 2020

Het aantal meldingen van incidenten/calamiteiten in het eerste half jaar bedroeg 82, in het tweede 55. Afgaand op het totaal aantal cliënten (resp. 57 en 62) was geen statistisch significant verschil in proporties.

Het aantal agressie-incidenten en het aantal overige incidenten was in het eerste halfjaar hoger dan in het tweede halfjaar (agressie: 40-22; overig: 26-7), er waren wel minder medicatiefouten (15-26). Deze verschillen zijn statistisch significant (chi-kwadraat: $p < 0,01$).

2021

Aantal en soort meldingen

Van januari tot en met oktober 2021 werden 107 meldingen gedaan. Over de maanden november/december zijn geen volledige gegevens verstrekt.

De meeste meldingen betroffen medicatie-incidenten ($n=53$, 50%) en agressie/vrijheidsbeperking/middelen en maatregelen (verder afgekort als gedragsincidenten) ($n=43$; 40%). Eenmaal werd een zorgelijk signaal over seksuele ontwikkeling en/of seksueel misbruik afgegeven. De overige 10 meldingen (9%) betroffen vooral (geluids)overlast en druggebruik.

Medicatiefouten werden niet altijd concreet toegelicht, maar duidelijk is dat vooral is gerapporteerd bij het weigeren (15x) of vergeten/vergeten van medicatie (16x).

Gedragsincidenten (ook niet altijd nader aangeduid) waren divers; het meest voorkomend was (verbale) agressie (20x).

Locatie

De meeste meldingen kwamen vanuit de groepswoning (47x) en family home 2 (25x).

Vanuit family home 1, 3, 4 en 5 werden resp. 11, 6, 1 en 17 incidenten gemeld.

Bij de groepswoning ging het vooral (27x) om medicatiefouten, bij family home 2 ging het eveneens om vooral medicatiefouten (16x).

MIC naar cliënt

In 2021 waren cliëntnummers wel gekoppeld aan de meldingen: over 29 cliënten werden meldingen gedaan. Nadere analyses lieten zien dat vooral ten aanzien van twee cliënten meldingen van incidenten en calamiteiten zijn gedaan. Er werden over hen 19 en 15 meldingen verricht (samen 34 meldingen; 31%). Het ging bij deze cliënten vooral om medicatie-incidenten (29 van de 34 meldingen).

Verschillen met 2020

Ten opzichte van het eerste en tweede halfjaar van 2021 waren er in 2021 (t/m oktober) geen statistisch significante veranderingen in het aantal meldingen.

In 2021 werden wel relatief meer meldingen gedaan van medicatie-incidenten en minder overige incidenten. Het aandeel gemelde agressie-incidenten was iets lager in 2021 (41% t.o.v. 46%). De verschillen in soort melding tussen beide jaren is statistisch significant: $p < 0,01$.

► Er is geen statistisch significante toename van het aantal Meldingen Incidenten en Calamiteiten.

Mijn verhaal

Er zijn gesprekken met cliënten van Op Mezelf gehouden om inzicht te krijgen in hun visie en ervaringen. Er is geen vastgesteld schema voor deze gesprekken, maar de 'Evaluatiehand' komt wel steeds aan bod.

- duim: waar ben je trots op?
- wijsvinger: welke richting wil je op?
- middelvinger: waar baal je van?
- ringvinger: waar ben je trouw aan, wat vind je belangrijk?
- pink: waarin ben je klein en wil je groeien?



In het tekstkader vertellen Dave en Eva hun verhaal. Hun namen zijn omwille van de privacy verzonnen. In het deelrapport Inclusie vertelt Koen zijn verhaal.

Dave

Ik ben semiprofessioneel sporter. Dat vind ik leuk en doe daar veel voor. Bij Op Mezelf krijg ik daar ruimte voor. Ook hoop ik dat ik op den duur zelfstandig kan wonen. Eerst heb ik nog wel wat begeleiding nodig, maar later hoop ik dat ik dat niet meer nodig heb. De tiny houses zouden voor mij zo'n goede test zijn. Ik duim echt dat die doorgaan! Nu met die covid-19-uitbraak gaan veel dingen niet door. Ik begrijp dat echt wel, maar leuk is anders...

Duim:	de begeleiding bij Op Mezelf vind ik heel goed,
Wijsvinger:	ik wil heel graag zelfstandig wonen,
Middelvinger:	ik baal dat de tiny houses bij de groepswoning misschien niet doorgaan, daar zou ik goed kunnen kijken of ik zelfstandig kan wonen,
Ringvinger:	ik vind mijn vrienden heel belangrijk en mijn sport; ik vind ook dat mijn begeleiders betrouwbaar zijn,
Pink:	zelfstandig wonen: dát wil ik graag, maar eerst heb ik nog wel begeleiding nodig.

Eva

Bij Op Mezelf is iedereen gelijk. Ik had nog nooit eerder zulke goede begeleiders en ik heb daarin al heel veel ervaring. Het voelt goed dat begeleiders 'autobiografisch luisteren'. Niet alleen ik vertel mijn verhaal met alle ups en downs. Begeleiders vertellen ook wat hen bezig houdt. Zo ontstaat gelijkwaardigheid en verbinding.

Natuurlijk zijn er ook minpunten. Sommige cliënten maken het erg bont. Keer op keer krijgen zij kansen om het wéér te proberen. Hartstikke mooi, maar het kan zomaar ten koste gaan van andere cliënten. Het kan ook leiden tot meer van zulk onacceptabel gedrag. Kansen krijgen is prima, maar grenzen stellen moet ook.

Duim:	het vertrouwen in elkaar dat er bij Op Mezelf is,
Wijsvinger:	ik wil graag bij Op Mezelf werken,
Middelvinger:	sommige cliënten krijgen steeds weer kansen die ze vervolgens verprutsen,
Ringvinger:	antroposofische zorg: de gelijkwaardigheid, het er voor cliënten zijn, échte aandacht over en weer,
Pink:	de samenwerking met de buurt is nog niet goed, daar moeten we echt aan werken. We moeten blijven leren van onze ervaringen: cliënten en Op Mezelf!

Isabel

Noem mij maar Isabel. Ik ben wel vaker geïnterviewd en dan noem ik me altijd zo. Ik woon nu ruim een jaar bij Op Mezelf. Ik moest verhuizen en bij Op Mezelf kon ik terecht. Wat ook fijn is: ik woon weer vlak bij mijn ouders.

Ik woon in de groepswooning, want ik ben een echt groepsmens. Alleen in een appartement verpieter ik. Ik zou wel een appartement bij de groepswooning willen, dat heb ik aangegeven. Nu maar hopen dat daar plek vrij komt.

Ik vind het wel vervelend dat er in de groep wiet wordt gerookt en er soms agressie is. Maar verder ben ik blij dat ik hier woon. Het gaat nu echt goed met me.

Duim:	de begeleiders van Op Mezelf zijn eerlijk, ze doen wat ze zeggen,
Wijsvinger:	ik wil graag in een appartement bij de groep wonen,
Middelvinger:	ik vind agressie heel erg vervelend, dat komt in de groep wel voor; bij het laatste incident was ik wel bang, maar het is gelukkig goed afgelopen,
Ringvinger:	mijn pb-er is heel goed!, die weet precies hoe met mij om te gaan,
Pink:	ik wil mijn emoties nog beter reguleren, maar dat gaat nu al veel beter dan een jaar geleden. Het signaleringsplan helpt daar bij.

Referenties

1. Maaskant, M. *Het Reddolfproject; de ontwikkeling van een inclusieve leefgemeenschap voor mensen met ondersteuningsbehoeften*. Roermond: Marian Maaskant - Onderzoek&Advies, 2020.
2. Maaskant, M. *Het Reddolfproject; de ontwikkeling van een inclusieve leefgemeenschap voor mensen met ondersteuningsbehoeften. Tussenrapportage: Achtergrond*. Roermond: Marian Maaskant - Onderzoek&Advies, 2021.
3. Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. (2021). Rapport van het inspectiebezoek aan Op Mezelf, locatie Amstenraderweg 15 in Hoensbroek op 9 februari 2021. Opgehaald 23 april 2021, van <file:///C:/Users/maria/Downloads/Op%20Mezelf%20locatie%20Amstenraderweg%2015%20Hoensbroek%20februari%202021.pdf>.
4. Op Mezelf. *Clïënt Tevredenheid Onderzoek 2018*. z.pl.: z.u., z.d.