

Inventarisatie ervaringen Stougjeshof

Rapportage tweede meting

Den Haag, juli 2021

BELANGRIJKSTE UITKOMSTEN, ONDERZOEKSVRAGEN

VOORLOPIGANTWOORD

1. Inleiding

In deze rapportage zijn de resultaten beschreven van de tweede inventarisatie onder de bewoners, mantelzorgers en medewerkers van Stougjeshof. Het doel van het onderzoek is inzicht te geven in de opbrengsten van Stougjeshof in termen van kwaliteit van leven van de bewoners (en hun netwerk), versterking van de onderlinge cohesie en efficiëntie van de zorg.

De tweede inventarisatie laat een aantal positieve ontwikkelingen zien ten opzichte van de vorige meting. Bewoners lijken meer gewend aan het wonen op Stougjeshof en er zijn aanwijzingen dat de interactie tussen bewoners is toegenomen. Signalen over overlast en onveiligheid zijn duidelijk minder prominent aanwezig dan in de vorige meting. Verklaringen voor de positieve ontwikkelingen zijn onder andere dat bewoners meer gesetteld zijn en dat er minder beperkingen door corona zijn. Ook het opleveren van de schuur en aanleg van de tuin hebben een positieve impuls gegeven aan de gemeenschap. Bewoners en begeleiders zijn over het algemeen tevreden over de contacten onderling en begeleiders zien mogelijkheden voor verdere groei. Tegelijkertijd blijkt dat de meer intensieve contacten en het helpen van anderen nog beperkt blijven tot een vast groepje, meestal vrienden en/of directe burens van de bewoners. Een van de obstakels is dat bewoners niet goed weten hoe ze anderen kunnen helpen, en mede om die reden is gestart om de mogelijke bijdrage van elke bewoner aan de 'community' systematisch in kaart te brengen. Het komende half jaar zal blijken in hoeverre dat daadwerkelijk een impuls gaat geven aan de samenwerking tussen de bewoners.

2. Voorlopige beantwoording onderzoeksvragen

Net als in de vorige meting worden de resultaten tot nu toe gebruikt om een voorlopig antwoord te geven op de onderzoeksvragen. Het definitieve antwoord volgt eind van dit jaar als de laatste meting is uitgevoerd.

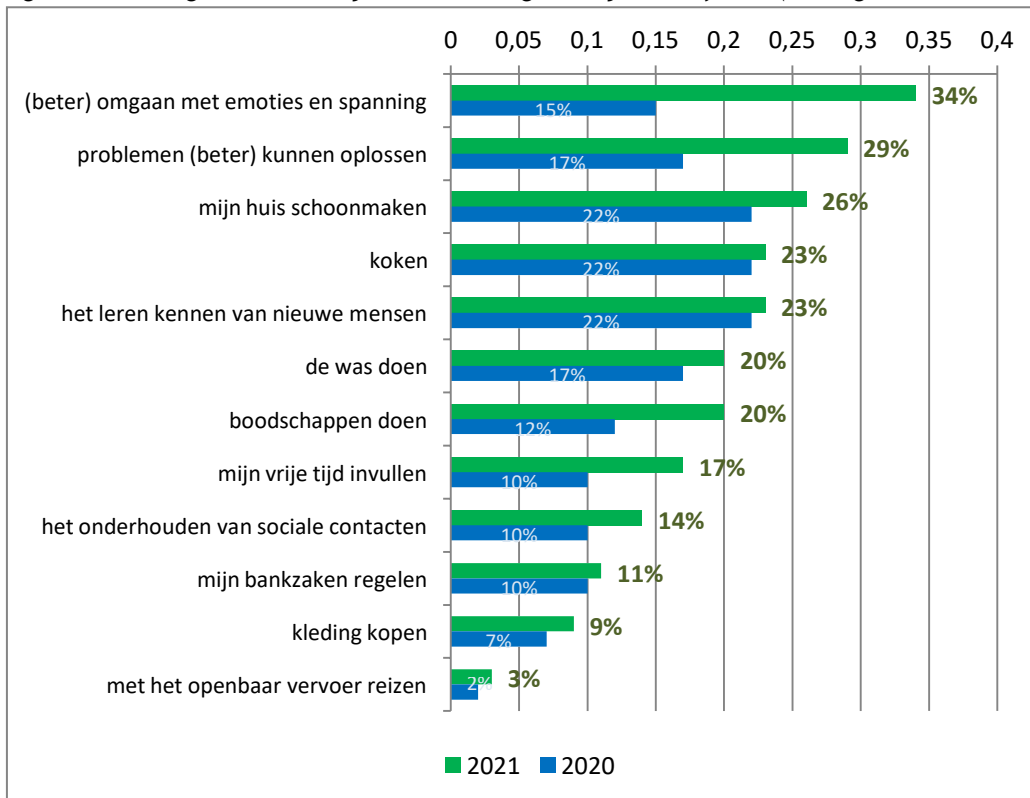
1. Wat zijn de wensen, verwachtingen en mogelijkheden van bewoners van Stougjeshof?

Doordat de meeste bewoners van Stougjeshof uit een beschermde omgeving kwamen, was de stap naar een eigen appartement behoorlijk groot. Diverse bewoners hebben daar aan moeten wennen, maar de meeste lijken inmiddels op hun plek te zijn. Begeleiders zien dat bewoners meer gesetteld zijn op Stougjeshof dan bij de vorige meting. Ook lijkt het aantal bewoners over wie ernstige twijfel bestaat over de zelfstandigheid te zijn afgenomen. In de vorige meting waren er volgens (uiteenlopende) opgave van begeleiders drie tot vijf bewoners waarbij ernstige twijfel bestond over de zelfstandigheid. De

medewerkers denken nu dat dat voor maximaal drie bewoners geldt.

Bewoners zien zelf groei in hun vaardigheden. 57% is van mening nieuwe vaardigheden te hebben geleerd op Stougjeshof. Dat was 51% in de vorige meting. Onderstaand figuur laat zien op welke aspecten de bewoners groei waarnemen.

Figuur 1. Vaardigheden waarbij de bewoners groei bij zichzelf zien (metingen 2021 en 2020)



In de interviews met mantelzorgers en medewerkers is gebleken dat de verwachtingen van mantelzorgers/ouders over Stougjeshof niet altijd aansluiten bij de realiteit van het concept. Zo zou een deel van hen hebben verwacht dat er 24 uur per dag begeleiding aanwezig zou zijn. Ook zijn er soms verkeerde verwachtingen over de rol van de begeleiding: sommige ouders verwachten meer initiatieven van de begeleiding om invulling te geven aan het dagelijks leven van de bewoners. Begeleiders stellen daar tegenover dat initiatieven vanuit bewoners zelf moeten komen, en dat zij er zijn om hen daarbij te ondersteunen.

2. In hoeverre ervaren bewoners ondersteuning door medebewoners, en waaruit bestaat deze?
3. In hoeverre bieden bewoners ondersteuning aan anderen, en waaruit bestaat deze ondersteuning? Hebben bewoners de ervaring dat hun kwaliteiten goed worden benut?

Volgens eigen opgave van bewoners helpt ongeveer de helft van de bewoners elkaar wel eens ergens mee. Dat percentage is ongeveer 10 procentpunt hoger dan bij de vorige meting. Voor de meeste bewoners gaat het wel om hulp die sporadisch wordt geboden (minder dan een keer per week). Iets meer dan een tiende van de bewoners zegt

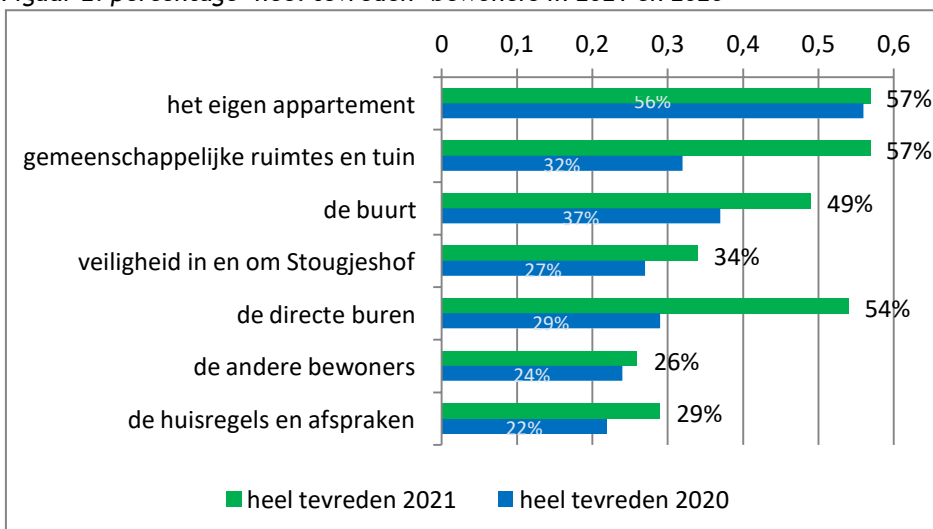
regelmatig een andere bewoner helpen. Bewoners die zeggen anderen te helpen, doen dat vooral door ondersteuning te bieden bij het doen van boodschappen. Het helpen bij sociale contacten, het oplossen van problemen en het omgaan met emoties en spanning zijn ook relatief veel genoemd (dat laatste wordt wel minder vaak genoemd dan in de vorige meting). De hulp blijft veelal beperkt tot de directe burens en vrienden. Verschillende bewoners hebben verteld wel meer hulp te willen bieden, maar zeggen niet goed te weten welke hulp ze kunnen bieden aan andere medebewoners. Uit interviews blijkt ook dat ze het moeilijk vinden om aan te geven welke hulp ze zelf zouden kunnen gebruiken.

Mantelzorgers zeggen niet veel zicht te hebben op de hulp die bewoners elkaar bieden. Een deel van hen is ook kritisch over de resultaten op dit gebied. Medewerkers zijn optimistischer dan mantelzorgers, en ook positiever dan bij de vorige meting. Nu de coronamaatregelen minder beperkend zijn, en bewoners elkaar beter leren kennen zien zij meer interactie. Ook het feit dat bewoners meer gewend zijn aan het wonen op Stougjeshof draagt daaraan bij. Om meer gestructureerd te werken aan verbindingen tussen de bewoners is van elke bewoner vastgelegd in het cliëntdossier welke bijdrage hij/zij kan leveren aan de gemeenschap. Het is de bedoeling dat hier de komende periode actiever op gestuurd gaat worden. De begeleiders hebben die ambitie ook uitgesproken.

4. *Hoe tevreden zijn bewoners met het wonen in Stougjeshof? Heeft wonen in Stougjeshof ook effect op de kwaliteit van leven van de bewoners?*

De meeste bewoners zijn tevreden over hun appartement, de omgeving, hun directe burens en de gemeenschappelijke voorzieningen en tuin. Ten minste 80% is tevreden over deze aspecten. Ruim de helft van de bewoners is ‘heel tevreden’ over het eigen appartement. Dat percentage is niet veranderd ten opzichte van de vorige meting. Het aandeel bewoners dat ‘heel tevreden’ is over gemeenschappelijke ruimtes/tuin en over de directe burens is sterk gestegen sinds 2020.

Figuur 2: percentage ‘heel tevreden’ bewoners in 2021 en 2020



Bijna de helft van de bewoners zegt gelukkiger te zijn sinds ze op Stougjeshof wonen. Daarnaast is bijna eenderde van de bewoners 'soms' gelukkiger. Dit resultaat is ongeveer gelijk aan dat van de vorige meting. Bij de mantelzorgers denkt ruim 40% dat de bewoner gelukkiger is, dat percentage is gedaald sinds de vorige meting.

In 2020 waren de bewoners relatief ontevreden over de veiligheid in en om Stougjeshof en de huisregels/afspraken tussen bewoners. Dat is nu duidelijk verbeterd: minder dan 10% is ontevreden over de veiligheid, en slechts een enkeling zegt 'heel ontevreden' te zijn. Ook uit de interviews komen geen opvallende signalen met betrekking tot veiligheid naar voren. Wel blijft er sprake van geluidsoverlast. Mantelzorgers zijn in de enquête wat kritischer over veiligheid dan bewoners, maar uit de interviews blijkt dat zij vinden dat de overlast is afgenomen. Ook de medewerkers zien dat er minder onrust is, mede dankzij de aanleg van de tuin.

5. *Hoe tevreden zijn mantelzorgers met het wonen van de cliënt? Leidt het tot verminderde belasting van de mantelzorger? Wat betekent het voor hun kwaliteit van leven?*

De respons op de enquête onder mantelzorgers was nogal teleurstellend. We hebben antwoorden gekregen van 17 mantelzorgers (35%). Het is niet bekend waarom een groot deel van hen niet heeft gereageerd. Ook in de vorige meting was de respons laag, ondanks diverse reminders door Cavent. Het is niet bekend of door de lage respons een vertekening van de resultaten heeft plaatsgevonden. Het is wel opvallend dat de mantelzorgers in deze meting kritischer zijn in hun antwoorden dan eind vorig jaar. Op diverse vragen over het appartement, de woonomgeving en medebewoners is vaker het antwoord '(heer) ontevreden' gegeven. Het verschil is het grootste bij vragen over de veiligheid en over medebewoners. Het oordeel over gezamenlijke ruimtes en de tuin is wel beduidend positiever dan in 2020. Zoals in het vorige antwoord ook genoemd, is het percentage mantelzorgers dat denkt dat de bewoner 'gelukkiger' is op Stougjeshof wat lager dan de vorige keer.

We hebben in de enquête gevraagd naar de (huishoudelijke) taken waarmee mantelzorgers de bewoners helpen. De resultaten laten zien dat het aantal taken waarmee ze helpen groter is dan voorheen (in de 'oude' woonsituatie), maar dat de tijd die hieraan wordt besteed wel is afgenomen. Zoals gezegd is door de lage respons niet bekend of dit beeld representatief is voor alle bewoners en mantelzorgers. De medewerkers van Stougjeshof bevestigen wel het beeld dat ouders (met name moeders) veel hulp bieden. Op zich past dat binnen het concept (inzet van het netwerk van bewoners), maar de belasting van ouder worden ouders is daarbij wel een punt van aandacht.

We hebben mantelzorgers ook gevraagd wat het effect is van de verhuizing naar Stougjeshof op het eigen (gezins)leven. Ongeveer een kwart van de er vindt dat er sprake is van een groot verschil in positieve richting, en nog eens 40% spreekt van een klein verschil in positieve richting. Het totale percentage respondenten dat een verandering in positieve richting waarneemt is ongeveer gelijk aan dat in de vorige meting. Wel is het

deel dat een 'groot verschil' waarneemt kleiner. Ongeveer een kwart van de mantelzorgers vindt dat de eigen situatie is verslechterd, van wie een enkeling vindt dat er een 'groot verschil' is in negatieve richting.

6. *Wat zijn de ervaringen van medewerkers van Cavent met de begeleiding van bewoners? Leidt de werkwijze tot vermindering van de administratieve last voor de medewerkers? Hoe tevreden zijn de medewerkers over het werken bij Stougjeshof?*

Begeleiders vinden dat het onderlinge contact tussen bewoners is verbeterd, en zien meer rust en gewenning. Het aanleggen van de tuin en opleveren van de schuur dragen bij aan meer (mogelijkheden tot) interactie, waardoor men elkaar beter leert kennen. Begeleiders hebben ook verschillende voorbeelden genoemd van nieuwe en verbeterde contacten, zoals drie bewoners die onlangs samen op vakantie zijn geweest. Wel zijn er ook nog steeds verbeterpunten in de interactie tussen bewoners, zoals groepsvorming, bewoners die zich daardoor geïntimideerd voelen en het leren omgaan met groepsdruk.

Uit de interviews met medewerkers is tevens gebleken dat de tevredenheid met het werk en het eigen team is verbeterd. Medewerkers vinden het team stabiel, meer op één lijn zitten en vinden dat de communicatie is verbeterd. Tegelijkertijd worden er nog steeds verbeterpunten in de samenwerking waargenomen, met name in de communicatie en 'openheid' naar elkaar toe. Ook de samenwerking tussen begeleider-coaches en de assistent-begeleiders kan volgens sommigen beter. In het kader van deze verbeterpunten zijn onlangs afspraken met elkaar gemaakt (als uitkomst van het 'nieuwe' visieoverleg).

De medewerkers zien geen verschil tussen administratieve belasting bij Stougjeshof en bij een andere populatie. In beide gevallen gaat de meeste tijd zitten in de rapportage via plan care, en daar zit veel werk in. Bij de ambulante cliënten is de methode van tijdschrijven wel anders, maar dat kost volgens een van de begeleiders niet meer tijd. Er is een nieuwe begeleider gestart bij Stougjeshof sinds de vorige gespreksronde. Zij ervaart bij Stougjeshof in vergelijking met de 24-uurszorg minder administratie, omdat er minder overdracht plaatsvindt. Ook de manier waarop het werk is georganiseerd zorgt volgens haar voor efficiënt werken: er wordt weinig tijd verspild met niet-werkgerelateerde interactie.

7. *Welke verbetermogelijkheden worden waargenomen door bewoners, mantelzorgers en medewerkers?*

De interviews met bewoners hebben geen duidelijke verbeterpunten opgeleverd. Een paar bewoners hebben verteld dat ze verder willen groeien in zelfstandigheid. Het helpen van medebewoners zou kunnen toenemen als bewoners meer zicht hebben op de hulpvraag van anderen, maar dit wordt door hen niet ervaren als verbeterpunt. Uit de enquête blijkt dat ongeveer de helft van de bewoners regelmatig geluidsoverlast ervaart. Tegelijkertijd blijkt het ervaren van overlast minder te zijn dan voorheen, waardoor ook het gevoel van veiligheid is verbeterd.

De mantelzorgers hebben in de interviews een aantal verbeterpunten genoemd met betrekking tot de begeleiding, zoals de (24-uurs) aanwezigheid, bereikbaarheid en het nakomen van afspraken. Ook over de communicatie en informatie is niet iedereen tevreden, hoewel dit wellicht meer een verbeterpunt voor de organisatie is. Een van de punten waarover beter gecommuniceerd zou kunnen worden betreft het concept Stougjeshof. Het gaat dan om de visie erachter en de verschillen met 24-uurs zorg. Dit punt is ook door enkele begeleiders genoemd als verbeterpunt: zij constateren dat een deel van de ouders nog verkeerde verwachtingen heeft over de rol van begeleiders. Een van de begeleiders vindt dat er (mede door corona) nog niet voldoende interactie vanuit Stougjeshof is geweest met het netwerk van de bewoners.

Andere verbeterpunten die begeleiders hebben genoemd zijn de verdere invulling van de werkgroepen (de samenwerking tussen bewoners) en het aspect veiligheid (het beleven ervan, wat betekent veiligheid voor de bewoners, wat is de rol van social media?) en de vraag hoe om te gaan met overlast. Daarmee samenhangend is gewezen op het nog meer leren van sociale vaardigheden door bewoners. Het gaat bijvoorbeeld om weten wat het effect is van groepsdruk, wat het betekent dat er over je gepraat wordt. Ook het vergoten van (inzicht in de) zelfredzaamheid van bewoners is genoemd als verbeterpunt. Het moet nog duidelijker worden wat een bewoner zelf kan en wat niet, en wat daarbij de benodigde ondersteuning is. Belangrijk is dat begeleiders daarbij op één lijn zitten, ook om te voorkomen dat ze tegen elkaar uitgespeeld worden door bewoners.

Enkele medewerkers noemen ook de samenwerking in het team nog als belangrijk verbeterpunt: meer eenduidigheid in werkwijze en meer teamgevoel. Daarbij wordt aangegeven dat er in de afgelopen tijd al wel een basis is gelegd.

8. *Wat zijn de opbrengsten van Stougjeshof in termen van efficiëntie van zorg (denk aan kosten en inzet van begeleidingstijd)? Welke ontwikkelingen zijn hierin waar te nemen?*

Het concept Stougjeshof heeft volgens de medewerkers nog niet structureel geleid tot efficiëntere inzet van tijd en middelen. Er is ruimte om tijdelijk extra zorg te bieden doordat het budget van alle bewoners is samengevoegd. Dat kan bijdragen aan meer flexibiliteit in de zorg voor cliënten: als een cliënt tijdelijk extra zorg en begeleiding nodig heeft (zorg op maat) kun je die leveren door te 'schuiven' met je inzet, zonder dat het allerlei papieren rompslomp met zich meebrengt. Enkele medewerkers constateren dat dit ook wel eens gebeurt. De meeste begeleiders zeggen echter hier in de praktijk niet of nauwelijks gebruik van te maken. De vrijheid die wordt ervaren ten opzichte van andere ambulante cliënten zit hem er vooral in dat er geen vaste tijden zijn voor begeleiding.

Er zijn verschillende redenen genoemd door begeleiders waarom het concept nog niet heeft geresulteerd in meer flexibele inzet van (en mogelijke besparing op) begeleidingstijd. De belangrijkste is dat begeleiders zeggen dat er structureel meer tijd wordt gestoken in begeleiding dan er is begroot. Zij wijten dat aan de groepsdynamiek die veel tijd kost, en aan situaties waarop je niet kunt anticiperen, zaken die los staan van

begeleiding. Een van de teamcoördinatoren ziet dit ook, maar denkt ook dat er ruimte is voor verbetering: volgens haar is aan sommige cliënten de afgelopen periode wat te veel tijd besteed zonder dat daar inhoudelijke noodzaak voor was. Dat betekent nog niet dat er dan tijd 'over' is, omdat de tijd van de beheerder momenteel niet past binnen (extra is bovenop) het totaal van de geïndiceerde uren.

Een andere reden waarom begeleiders zeggen dat het in de praktijk lastig is om flexibel om te gaan met begeleidingstijd is dat cliënten bepaalde verwachtingen hebben. Cliënten (en hun ouders) weten volgens de begeleiders zelf op hoeveel uur ze recht op hebben (aantal uur waarvoor ze indicatie hebben), en verwachten ook dat ze die tijd krijgen. Als er geen echte begeleidingsvraag ligt kan dat volgens de cliënten ook ingevuld worden met samen fietsen of thee drinken.

In de toekomst zou de groei van bewoners in zelfstandigheid kunnen resulteren in minder begeleidingsbehoefte. De medewerkers verwachten echter dat dit op korte termijn niet zal leiden tot een besparing op de totale inzet aan begeleiding. Daarvoor zijn verschillende redenen genoemd:

- Sommige bewoners blijken, nu begeleiders ze wat beter kennen, een zwaardere hulpvraag te hebben dan gedacht. Daarnaast wordt waargenomen dat -doordat bewoners en begeleiders elkaar beter leren kennen- sommige bewoners begeleiders meer toelaten, waar er voorheen meer afstand was.
- Op sociaal-emotioneel gebied zal professionele ondersteuning nodig blijven Ook omdat toename van interactie tussen bewoners ook weer begeleidingsvragen met zich mee kan brengen. Sommigen moeten weer afgeremd worden omdat contacten snel heel intens kunnen worden. Meer in het algemeen leiden stappen in zelfstandigheid weer tot nieuwe hulpvragen. Ook het organiseren van gezamenlijke activiteiten kost nog veel inzet van begeleiding.
- De situatie van deze groep kan ook snel veranderen (verslechteren), op allerlei terreinen. Als dat het geval is moet de begeleiding ook opgeschaald kunnen worden. De wisselingen in samenstelling van de populatie zorgen er ook voor dat de totale begeleidingsbehoefte niet substantieel minder zal worden.

Tot slot is opgemerkt dat de vraag naar efficiëntie voorbij gaat aan de maatschappelijke baten van een project als Stougjeshof. In dat kader is gewezen op het voorkomen van persoonlijke problemen en daaruit voortkomende maatschappelijke overlast en kosten. Als deze bewoners zelfstandig in een wijk zouden wonen zou een deel van hen mogelijk 'verpieteren'. Sommigen zouden mogelijk ook voor overlast zorgen. Dat wordt met een project als Stougjeshof voorkomen. De buurtbewoners hebben bijvoorbeeld ook nog nooit geklaagd over (een van) de bewoners.