

Hulpkaart gemeente Goes 2023

Rapportage met evaluatiecijfers

Periode: 1 januari 2023- 1 oktober 2023
Opdrachtgever: Gemeente Goes
Uitvoering: Irene van de Giessen, bestuurder
Klazine Tuinier, directeur
Josseline Tolhoek, coördinator

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	1
Aanleiding	2
Resultaten	4
Verloop	4
Voorlichtingen	4
Aanmeldingen en evaluaties - aantallen	5
Resultaten evaluatie	6
Conclusie	8
Aandachtspunten	9

Aanleiding

In januari 2021 is de pilot gestart in de gemeente Goes om de hulpkaart (hierna hulpkaart) voor de inwoners van Goes beschikbaar te stellen. In december 2022 is er afgesproken om de hulpkaart in 2023 ook beschikbaar te stellen voor inwoners van de gemeente Goes. De gemeente Goes heeft gevraagd om inzicht in het gebruik van de hulpkaart en het effect hiervan voor hulpkaarthouders en hun naasten en hulpverleners. In dit rapport wordt ingegaan op deze vraag en het verdere verloop van het project.

Een hulpkaart (ook wel crisiskaart genoemd) is een kaartje op bankpasformaat. Hierop staat beschreven hoe iemand benaderd wil worden en wie er gebeld moet worden wanneer een persoon dat zelf niet meer weet of kan aangeven. De kaarthouder bepaalt zelf wat en wie er op de kaart komt te staan¹.

De hulpkaart is geschikt voor iedereen die weleens in de war raakt of om één of andere reden niet meer weet wat hij of zij moet doen. Ook voor naasten en omstanders kan een hulpkaart steunend zijn omdat het richting geeft aan hoe ze iemand het beste kunnen helpen.

Het hulpkaartproject wordt uitgevoerd door Stichting HerstelTalent (hierna HerstelTalent). Bij HerstelTalent werken alleen maar mensen die zelf ervaring hebben met ontwrichting in hun leven. Zij zijn opgeleid om hun ervaringskennis deskundig in te zetten, bijvoorbeeld bij het begeleiden van mensen die vastlopen in het leven, in een zelfregiecentrum of bij het maken van hulpkaarten.

¹ www.hulpkaart.nl; www.crisiskaart.nl

In dit rapport geven wij inzicht in:

- Het aantal voorlichtingen dat gegeven is en aan welke organisaties;
- Het aantal gestarte kaartprocessen;
- Overige werkzaamheden die te maken hebben met de hulpkaart.

Daarnaast delen wij de effecten van de hulpkaart die hulpkaarthouders zelf noemen. We doen dit aan de hand van de evaluatievragen die standaard worden gesteld bij de halfjaarlijkse evaluatie van de hulpkaart. Indien relevant wordt ook informatie van naasten gedeeld. Hulpverleners hebben wij niet kunnen bevragen omdat dit extra uren vraagt die niet begroot zijn in het project.

Resultaten

In dit hoofdstuk staan de resultaten beschreven tot eind oktober 2023.

Verloop

We merken dat steeds meer inwoners weten van de mogelijkheid om een hulpkaart te laten maken. Het aantal aanmeldingen loopt gestaag door en steeds meer organisaties en mensen worden zich bewust van het bestaan en de meerwaarde van de kaart. Dit resulteerde in de eerste helft van 2023 in veertien nieuwe aanmeldingen. Het blijft belangrijk om de kaart terugkerend onder de aandacht te brengen. Anders verdwijnt deze snel van het ‘netvlies’.

Voorlichtingen

Het geven van (herhaalde) voorlichtingen is een belangrijke pijler onder de hulpkaart. Het leidt niet alleen tot nieuwe aanmeldingen maar ook tot meer bewustwording over crisis bij hulpverleners en naasten, de-stigmatisering en bekendheid over de hulpkaart zodat mensen weten hoe te handelen wanneer zij de kaart treffen.

Organisaties waar een voorlichting is gegeven
Allévo
Fact-team Emergis
Werkleerbedrijf Emergis
Ambulant centrum Emergis
Emergis BW Jasmijnstraat
Emergis BW Heemskerkstraat
Dagbesteding Ter Weel
Dagactiviteitencentrum Gors
Social Case management
Diverse locaties Gors
Ambit team Emergis
Sociaal pension Emergis
Zorgboerderij Vrij
Woonzorgcentrum Randhof

Stichting HerstelTalent
Oranjelaan 19
4332 VA Middelburg

06-22889296
info@hersteltalent.nl
[hersteltalent.nl](https://www.hersteltalent.nl)

KvK 64718808
NL 79 RABO 0307 9231 93

Cedrah Rehoboth
Serviceflat de Horst
Emergis huis van Herstel
Cliëntenraad Emergis
Kwaliteitsoverleg acute afdelingen Emergis
Afdeling HIC Emergis (aparte voorlichting)
Afdeling dubbeldiagnose Emergis (aparte voorlichting)
Rondgang langs alle afdelingen van Emergis

Aanmeldingen en evaluaties - aantallen

Vanaf de start van het project zijn in de gemeente Goes zijn 108 hulp/crisiskaart trajecten gestart. Daarvan zijn er 63 gestart in 2021, 30 in 2022 en 23 in 2023. Alle mensen die zich aanmelden voor een kaart krijgen een gesprek over de inhoud en het verschil tussen een crisiskaart en een hulpkaart. De meeste mensen kiezen dan voor een hulpkaart (zeventig van het totaal aantal trajecten) en achtendertig mensen hebben voor een crisiskaart gekozen. In de onderstaande tabel ziet u een overzicht.

	2021	2022	2023 (tot oktober)	totaal
<i>Totaal aantal kaarten</i>	63	30	23	108
<i>Hulpkaarten</i>	43	18	13	70
<i>Crisiskaarten</i>	20	12	10	38

Alle mensen met een hulp/crisiskaart zijn benaderd voor een evaluatie. 93 mensen konden geëvalueerd worden. 63 mensen konden worden bereikt voor evaluatie. De resultaten van de evaluatie worden in het volgende hoofdstuk weergegeven.

Resultaten evaluatie

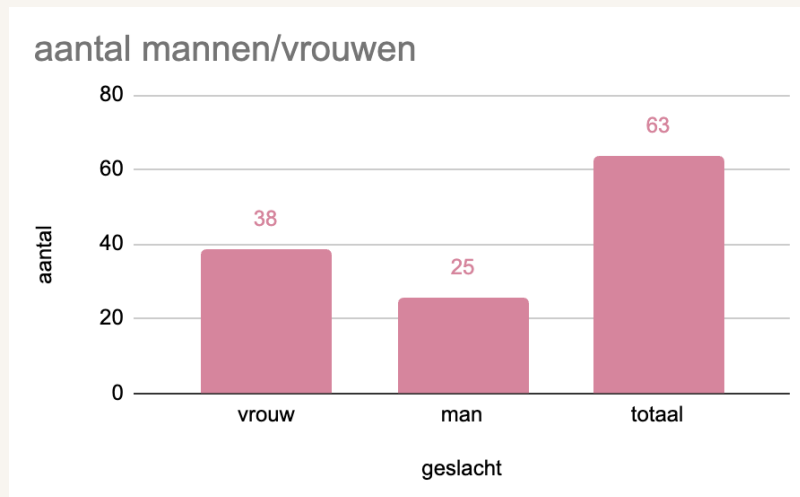
In dit hoofdstuk leest u de resultaten van de evaluaties die zijn gedaan met hulp/crisiskaarthouders. In totaal zijn 63 mensen uit Goes gesproken voor een evaluatie.

Tijdens de evaluatie zijn (semi-gestructureerd) de volgende vragen gesteld:

- Heb je de kaart gebruikt?
- Hoe tevreden ben je met de kaart op een schaal van 1-10?
- Hoe vaak heb je de kaart gebruikt?
- Wat heeft de kaart je opgeleverd?
- Ben je in crisis geweest het afgelopen half jaar? En zo ja, heb je de kaart gebruikt?
- Als je de kaart hebt gebruikt: Heeft iemand hem gevonden of heb je hem zelf gegeven?
- Hoe bevalt de kaart?
- Overige opmerkingen

In tabel 1 is de verdeling tussen het aantal mannen en vrouwen met een crisis/hulpkaart te zien.

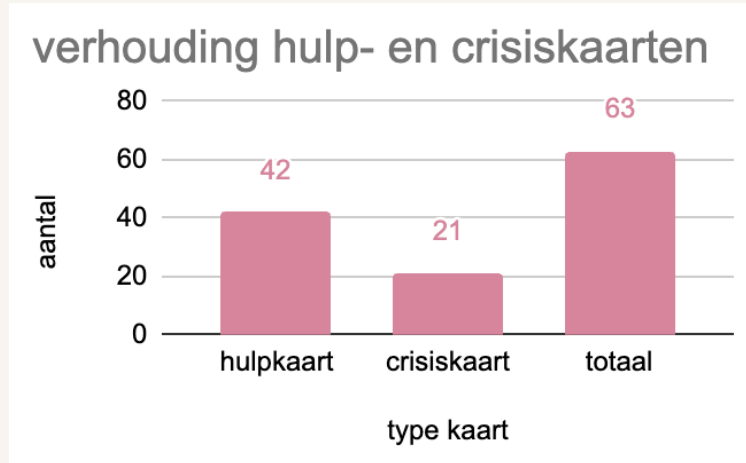
tabel 1



De gemiddelde leeftijd van de kaarthouders is 66 jaar.

In tabel 2 is de verhouding te zien tussen hulp- en crisiskaarten onder de mensen waarbij de kaart is geëvalueerd.

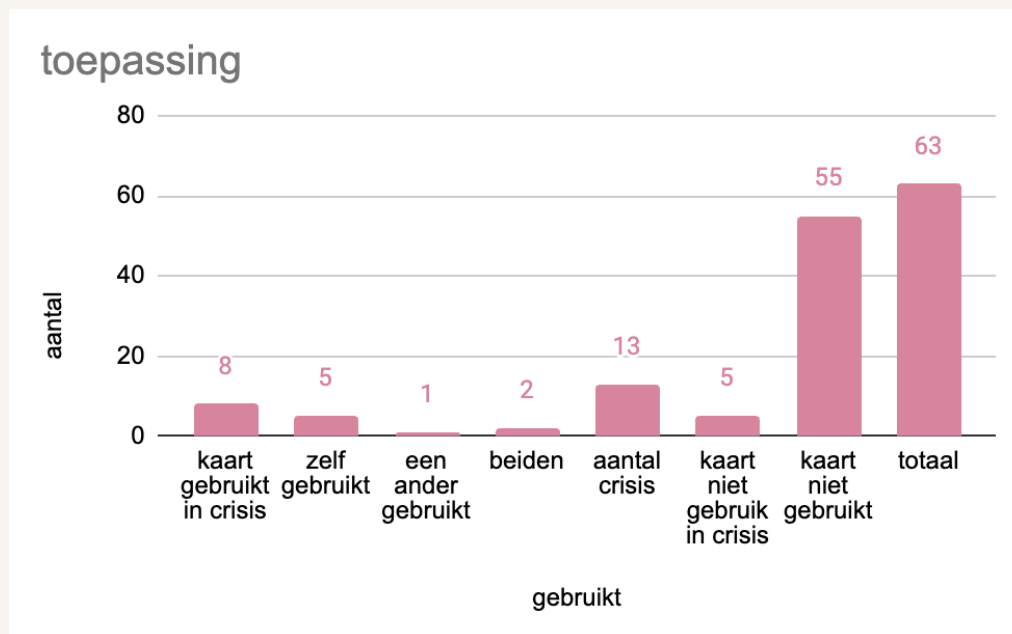
tabel 2



Aan elke kaarthouder is gevraagd naar de tevredenheid over de kaart. De gemiddelde tevredenheid is een 8,1.

In tabel 3 ziet u hoe vaak mensen een crisis hebben ervaren, hoe vaak de kaart is gebruikt en of iemand de kaart voor zichzelf heeft gebruikt, aan een ander heeft gegeven of door een ander is gevonden.

tabel 3



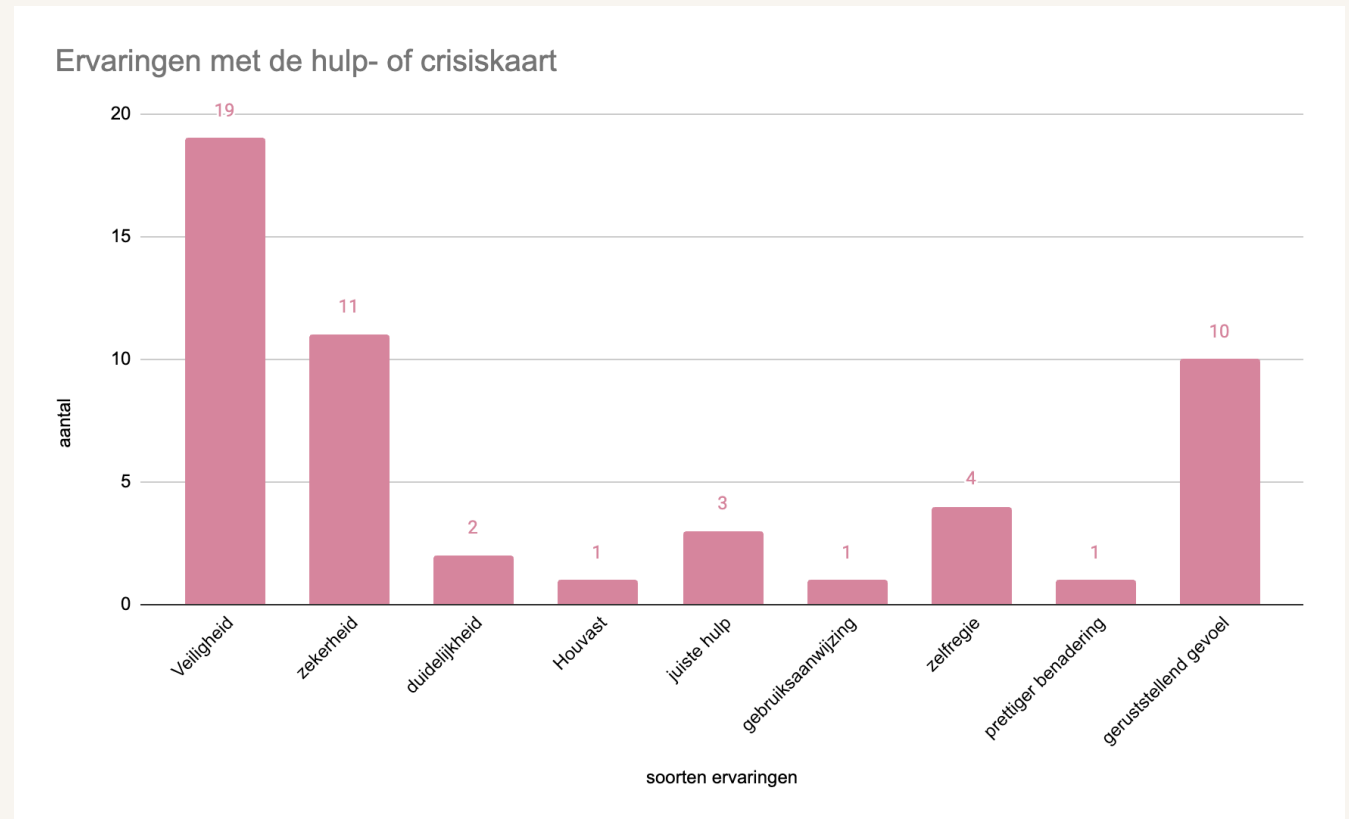
Stichting HerstelTalent
Oranjelaan 19
4332 VA Middelburg

06-22889296
info@hersteltalent.nl
hersteltalent.nl

KvK 64718808
NL 79 RABO 0307 9231 93

Aan alle mensen zijn open vragen gesteld over hun ervaringen met de kaart. De antwoorden konden worden samengevat in negen verschillende thema's. Hoe vaak deze werden genoemd, is te zien in tabel 4.

tabel 4



Conclusie

Uit de resultaten van de evaluatie blijkt dat de kaart niet veel wordt gebruikt maar dat mensen wel heel tevreden zijn. Wat verder opvalt is dat mensen aangeven niet vaak in crisis (meer) te raken. Er is niet gevraagd naar een toe- of afname van crisissen. Hier kan een volgende keer naar gevraagd worden. Mensen die de kaart gebruikt hebben (bijvoorbeeld bij politie of in een algemeen ziekenhuis) geven aan dat zij zich beter behandeld/benaderd voelen.

Aandachtspunten

Landelijk en regionaal is er (nog steeds) zorg om de toename van het aantal incidenten van mensen met verward gedrag en het effect hiervan op hulpverleners zoals politie en ambulance. De hulp/crisiskaart is een eenvoudig hulpmiddel wat zowel de mensen die het betreft als de hulpverleners en naasten kan steunen. Het succes van de hulp/crisiskaart valt of staat echter wel met of deze terechtkomt bij de mensen die hier baat bij kunnen hebben. De sleutel tot deze meldingen ligt bij de politie, ambulance maar ook de GGT-teams, procesregie en wijkggd. Hun doorverwijzing is cruciaal om de hulpkaart en het effect daarvan te verzilveren. Tot nu toe verwijzen zij geheel niet door. Voor het contact met deze partijen is de gemeente Goes bepalend. HerstelTalent heeft historisch gezien niet vanzelfsprekend het contact met deze partijen. Het advies aan de gemeente is dan ook om, wil de gemeente de hulpkaart, effectiever laten functioneren om contact te leggen met deze partijen op een concrete manier. Bijvoorbeeld door maandelijkse afspraken of samenwerking met HerstelTalent te stimuleren of voorwaardelijk te maken. Los van de crisiskaart zijn randvoorwaarden scheppen voor samenwerking is een belangrijke voorwaarde om ervaringsdeskundigheid effectief in te zetten.

De contacten met organisaties zijn nu vaak wel aanwezig maar leiden concreet vaak niet tot acties. Voor een succesvol vervolg van de crisis/hulpkaart pleiten wij dan ook voor een actievere samenwerking met partners op snijvlak van zorg-, welzijn- en veiligheid waarbij de gemeente een voorwaardelijke en verbindende rol heeft om partijen te verbinden.

Een positief resultaat is het aantal aanmeldingen vanuit Emergis is toegenomen.

Stichting HerstelTalent
Oranjelaan 19
4332 VA Middelburg

06-22889296
info@hersteltalent.nl
[hersteltalent.nl](https://www.hersteltalent.nl)

KvK 64718808
NL 79 RABO 0307 9231 93