

Nieuwsbrief Cliëntenraad

Deze keer met een voorwoord van de voorzitter, het spiegelgesprek en cliënttevredenheid, een nieuw cliëntenraadslid stelt zich voor, informatie over het elektronisch cliëntendossier (ECD), de nieuwe klachtenfunctionaris en het jaarverslag 2017. Veel leesplezier!

Voorwoord van de voorzitter

Enkele onderwerpen van het landelijk congres voor cliëntenraden “Werk in uitvoering” spelen mij nog regelmatig door het hoofd. Bijvoorbeeld **de Incident-regel-reflex** besproken door Bernard Welten (oud-korpschef politie). Dat is na een vervelende gebeurtenis meteen vragen: wiens kop gaat eraf? Of: welke maatregel zullen we nog toevoegen? Dat kan niet de bedoeling zijn, eerst moet helder zijn wat er aan de hand is. En werken vanuit vertrouwen en niet vanuit wantrouwen. In de zorg is men alles administratief gaan vastleggen en daarin is men doorgeschoten. Niet de cliënt, maar de procedure staat centraal. Als alle taken zijn afgebakend is er niemand verantwoordelijk voor het geheel en juist dat is belangrijk. Het belangrijkste voor een cliëntenraad is het contact met cliënten. Wat je van hen hoort geef je terug aan de organisatie. Het kan daarbij om ogenschijnlijk kleine dingen gaan, maar voor cliënten zijn juist die kleine dingen heel belangrijk.

Een ander onderwerp is **het spiegelgesprek en cliënttevredenheid**. Elke zorgorganisatie wil de cliënttevredenheid meten. En luisteren naar cliënten is hierbij een belangrijke voorwaarde. Behalve vragenlijsten versturen kan ook een spiegelgesprek helpen om de tevredenheid te meten, zo vertelde Marijke Levelink. Zorgverleners luisteren naar opmerkingen van cliënten, waardoor onbegrip verdwijnt. Het leidt tot meer cliëntgerichtheid. Ook voor cliënten zijn die gesprekken waardevol. Zij voelen zich vrij om te vertellen wat zij belangrijk vinden en geven tips. Zou het iets zijn om ook onze cliëntenpanels, bij wijze van proef, aan te vullen met een spiegelgesprek tussen enkele zorgverleners, cliënten en cliëntenraadsleden?

Ik hoor graag van u of u mee wilt doen aan een cliëntenpanel of aan een spiegelgesprek. Of misschien heeft u voorkeur voor een gesprek thuis? Neemt u contact op?

Dat kan via de voorzitter Koos Voogt 06-46603061 of de secretaris Anne-Marie Popping 06-20184260 of via e-mail: clienraad@privazorg.nl

Het elektronisch cliëntendossier (ECD)

Privazorg is druk doende om eerst voor alle, niet-WMO, cliënten over te gaan van een papieren zorgdossier naar een elektronisch cliëntendossier (ECD). Doel is om administratie terug te dringen. Het is een hele operatie waarbij ook van cliënten een grote aanpassing wordt gevraagd. Van het papieren zorgdossier blijft nog een kleine map over, waarin de contactgegevens van familie en zorgverleners zijn opgenomen. En tevens een formulier dat de huisarts of bijvoorbeeld de fysiotherapeut kan invullen en dat de zorgverlener later met een foto kan overbrengen naar het ECD. Ook de actuele medicatiegegevens komen hierin met de aftekenlijst. De bijsluiters niet. Die kan de cliënt desgewenst zelf bewaren, de zorgverleners hebben steeds de actuele gegevens via de medische database.

Alleen uw zorgverleners en de indicatiesteller van het steunpunt hebben inzage in uw ECD. Wel kunt u iemand machtigen om uw dossier of een deel ervan in te zien. Iedere cliënt krijgt een informatiebrief met bijgaande formulieren om de code aan te vragen die nodig is om toegang te krijgen tot het dossier. En om de machtigingen te verlenen.

Niet alle cliënten hebben een computer of smartphone. Toch blijft het verplicht om de cliënt inzage te geven in het dossier. Dat hoeft overigens niet à la minute. In ieder geval kunt u via uw zorgverlener altijd inzage vragen. Daarnaast natuurlijk met uw eigen computer of smartphone als u die heeft. Of met de smartphone van bijvoorbeeld uw mantelzorger.

Als cliëntenraad zijn wij zeer benieuwd naar uw ervaringen met het ECD. Ook naar uw vragen over het gebruik of misschien heeft u een idee om iets te verbeteren. Laat het ons weten!

Contact via secretaris Anne-Marie Popping: 06-20184260 of clienraad@privazorg.nl

Nieuw cliëntenraadslid

De Cliëntenraad (CR) is blij dat zich weer een nieuw lid heeft gemeld! Mag ik me even voorstellen? Mijn naam is Gré Westra, geboren en 15 jaar getogen in Leeuwarden. Verhuisd naar Den Haag en via Enschede-Djakarta-Ridderkerk geland in Culemborg. Toen ik 12 jaar was en mijn vader vroeg wat ik wilde worden, was mijn wens: de mens te leren kennen. Mijn vader kwam toen aanzetten met boeken over karakterkunde en mensenkennis. Ik ben nooit een studiebol geweest maar wel autodidact. Met andere woorden: door ondervinding leren. Tot wat voor type mens heb ik mij weten te ontwikkelen: Tot een activiste. Daar waar ik nood zie en kan ingrijpen zal ik het niet laten. Dat geldt voor mens, dier en de natuur. Ik sta graag op de barricade.



Gré Westra

Wat de zorg betreft:

1. Heb 2 jaar stervensbegeleiding geboden.
2. Een club van alleenstaanden opgericht in samenwerking met de Maatschappelijke Dienst.
3. Werk als vrijwilligster bij "Elk Welzijn" in Culemborg, waar ik Maatje ben van depressieve cliënten.
4. Ben in overleg met "Elk Welzijn" over het starten van een gezellige Seniorenclub.

Buiten de zorg om heb ik vele functies bekleed die mijn kennis op velerlei gebied verbreed en vernieuwd hebben, of die mij op z'n minst hebben verwonderd.

Nu de vraag: Hoe ben ik bij de cliëntenraad gekomen.

Ik heb 1x per week hulp in de huishouding via PrivaZorg. In de zorgmap vond ik een bericht betreffende vacatures voor de cliëntenraad. Ik heb daarop gereageerd en na een aantal vergaderingen te hebben meegemaakt ben ik nu lid.

Ik voel mij in de cliëntenraad thuis en hoop in de toekomst van veel nut te kunnen zijn.

De andere CR-leden zijn:

Bertha Boumeester uit Utrecht, Humphrey Bergraaf en Leen Voogt beiden uit Zuid-Holland, Leon Pieters uit Limburg, Anne-Marie Popping (secretaris) uit Gelderland en Koos Voogt (voorzitter) uit Utrecht. Heeft u interesse om ook lid te worden van de Cliëntenraad, aarzel dan niet om contact op te nemen met de voorzitter 06-46603061 of de secretaris 06-20184260. Via de mail: clienraad@privazorg.nl. Het is gebruikelijk dat u eerst een paar keer deel neemt aan de vergaderingen voordat u CR-lid wordt.



Bertha Boumeester



Leen Voogt



Anne-Marie Popping



Humphrey Bergraaf



Leon Pieters



Koos Voogt

Jaarverslag 2017: enkele punten

De Cliëntenraad (CR) heeft een adviestaak richting directie en levert met zijn adviezen een bijdrage aan verbeteringen van de kwaliteit van zorg. PrivaZorg heeft een CR, waarvan de leden bestaan uit cliënten, mantelzorgers en mensen met ervaring in de zorg. Er zijn nog enkele vacatures. De CR probeert vacatures met cliënten in te vullen.

De CR heeft onderling dit jaar 5x vergaderd. Met de directie is 3x overleg gevoerd. Er waren 2 themabijeenkomsten. De eerste bijeenkomst werd besteed aan een gesprek met in 2016 benoemde klachtenfunctionaris en het functioneren van de cliëntenpanels. De tweede bijeenkomst stond in het teken van een gedachtewisseling met leden van 2 andere cliëntenraden. Dit leverde enkele interessante gezichtspunten op over hun manier van contact zoeken met cliënten. Door direct contact met cliënten kan de CR immers signalen krijgen over verbeterpunten. De afzonderlijke verzending van de Nieuwsbrief aan cliënten leverde opvallend meer reacties op. In 2017 heeft de CR met de directie van PrivaZorg over diverse zaken overleg gevoerd. PrivaZorg steekt veel energie in verbetering van de kwaliteit van zorg. Daarbij staat digitalisering, waar mogelijk, van administratie centraal. De CR werd bij dit verbetertraject nauw betrokken. Overleg had plaats over zaken als het elektronisch cliëntendossier, de klachtenrapportage en jaarstukken 2016, meedoen met de Zorgkaart, de voortgang van het ontwikkelplan inzet mantelzorg, digitale tijdsregistratie van zorg en eventueel particuliere dienstverlening naast de wettelijke gewaarborgde zorg. Ook overlegde de CR over zorginkoop en contracten met zorgkantoren, zorgverzekeraars en gemeenten.

Kwaliteit van zorg. Wie mag het zeggen?

Prof. Slaets van de Leyden Academy heeft eind 2017 onder bovenstaande titel de Els Borstlezing uitgesproken. Daarin geeft hij aan dat de heersende norm is het voorkómen en genezen van ziekte met uniforme uitkomstmaten, normen en protocollen. Vanuit het oogpunt van de patiënt is “kwaliteit van leven” een belangrijk uitgangspunt. Het is het domein van levensplezier, van verhalen, verlangens, hoogtepunten. Dit zijn heel persoonlijke zaken, die zich veel lastiger laten registreren. Op verzoek van het ministerie van VWS is de Leyden Academy begonnen met het onderzoeksproject: Leefplezier voor de zorg, een persoonlijke blik op zorg. Wat gebeurt er met de kwaliteit van zorg, als je daadwerkelijk de wensen en verlangens van individuele ouderen centraal stelt? Is het dan nog mogelijk om deze kwaliteit te verantwoorden. Dit gaat de komende tijd worden onderzocht bij instellingen voor ouderenzorg. Met inzicht in het persoonlijk welbevinden verschuift het perspectief van klachten en symptomen naar verlangens en zaken, die ouderen gelukkig maken. De cliënt houdt zo zelf de regie, omdat het gaat om zijn persoonlijke zorgbehoeften, verlangens, ervaringen en meningen. Succesvol verouderen en vooral de balans tussen gezondheid, welbevinden en de mate van deelname aan de samenleving staat in de belangstelling. Welbevinden is volgens de onderzoekers net zo belangrijk als het voorkómen van narigheid en ongelukken. De vraag is vooral: wat maakt het leven de moeite waard? Kunnen we mensen de ruimte geven om te doen wat zij willen? En te zijn wie zij graag willen zijn?

In het lopende project “Leefplezier voor de zorg” verkennen de onderzoekers wat er gebeurt, als je dit in de langdurige zorg als uitgangspunt kiest en als maatstaf neemt voor kwaliteit. Dit is een heel andere werkwijze in het kijken naar en het verantwoorden van kwaliteit in de ouderenzorg. **Wat maakt voor u het leven de moeite waard? Heeft u de ruimte om te doen wat u wil? Laat het ons weten!** Tel. voorzitter Koos Voogt 06-46603061, secretaris Anne-Marie Popping 06-20184260 of via mail clienraad@privazorg.nl

Wie er ook onderzoek doet naar de behoeften van cliënten en dan met name van cliënten met dementie, en hun naasten, is Anne Mei The. In het boek “Dagelijks leven met dementie, een blik achter de voordeur” onderzoekt ze of eigenlijk wel bekend is wat de behoeften zijn. Zeer lezenswaard!

Nieuwe klachtenfunctionaris: Nicole van den Acker

Sinds het begin van dit jaar ben ik als onafhankelijk klachtenfunctionaris verbonden aan Privazorg. Werken in de zorg betekent vanuit mijn rol vooral werken aan vertrouwen. Voor de beste zorg is vertrouwen belangrijk in de onderlinge relaties, en vooral ook in de zorgrelatie met de cliënt. De relatie in de thuiszorg, zo heb ik gemerkt, is daarin bijzonder. Cliënt en zorgverlener hebben vaak langdurig met elkaar te maken en de zorgverlener stapt letterlijk in uw privéleven.

In mijn vorige baan heb ik veel verkeersslachtoffers begeleid en heb ik gezien hoe lastig de afhankelijkheid van zorg kan zijn. En, als je het omdraait, hoe fantastisch het is als je op de zorg kan vertrouwen. Dat gaat gelukkig vaak goed, maar het komt ook voor dat verwachtingen niet uitkomen en soms leidt dat tot een klacht.

Als je er samen niet uitkomt kan ik, als onafhankelijke derde, meedenken over mogelijke oplossingen van de klacht. En ook al word je het niet direct met elkaar eens, het kennen van elkaars verwachtingen en motieven helpt om het verstoorde vertrouwen in elkaar te herstellen om daarna verder te kunnen.

Als je een klacht bovendien ziet als een manier om je meer te verdiepen in wat een cliënt nodig heeft, kan dit helpen om beter af te stemmen op de behoefte van cliënten. Het kan zomaar gebeuren dat een klacht leidt tot een verbetering in de zorg, juist omdat iemand de moeite heeft genomen een teleurstelling te uiten of bijvoorbeeld doordat vanuit ervaring wordt gekeken naar hoe de zorg wordt ingevuld.

Het liefst wordt een klacht opgelost waar deze is ontstaan, maar in het geval dat dit lastig voor u is of u zich niet gehoord voelt, word ik graag betrokken.

Ik ben bereikbaar per mail via klachtenfunctionaris@quasir.nl en per telefoon 06-15383716

Met vriendelijke groet, Nicole van den Acker.