



## Uitvraag Cliëntpanel 2017-1

---

“Vertrouwen komt te voet en gaat te paard”

## Inhoud

Inleiding .....	3
Algemeen .....	4
Eerste uitvraag .....	5
Clientdossier .....	5
<b>Afrondend .....</b>	<b>7</b>

## Inleiding

Stichting Samenwerkende Zorgboeren Zuid (SZZ) hecht veel waarde aan de inbreng van haar cliënten en hun sociale netwerk. Niet alleen vanuit de overtuiging dat hulpverlening een proces is waarin samenwerking met de cliënt, bij voorkeur in een groene omgeving, leidt tot welzijn en gezondheid, maar ook omdat het een recht is van iedere cliënt om inspraak te hebben bij alle zaken die hen zelf betreffen. Alle aangesloten zorgboerderijen zijn in het bezit van een relevant keurmerk of daar mee bezig. Binnen deze keurmerken is de medezeggenschap en participatie van cliënten geregeld en daarmee op locatieniveau geborgd. SZZ is verantwoordelijk voor het instellen van een Centrale Cliënten Raad (CCR) conform de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen.

De medezeggenschap van cliënten zal in eerste plaats herkenbaar gestalte moeten krijgen in de individuele hulpverleningsrelatie, dat wil zeggen op de zorgboerderij. Maar wanneer het niet meer om individuele maar om gemeenschappelijke belangen van cliënten gaat is de CCR, binnen SZZ vormgegeven als Cliëntenpanel, het belangrijkste middel om medezeggenschap op het niveau van de stichting gestalte te geven.

Gezien het grote werkgebied en de veelheid aangesloten zorgboerderijen is er sprake van een geografische, maar ook een belevingsafstand tussen de cliënt en SZZ. In de beleving van de cliënt is hij of zij immers niet in zorg bij SZZ maar bij de betreffende zorgboerderij.

SZZ streeft ernaar om in het Cliëntenpanel een vertegenwoordiging van elke zorgboerderij zitting te laten nemen. Daartoe worden de zorgboerderijen aangeschreven met het verzoek een cliënt(vertegenwoordiger) voor te dragen.

De leden van het Cliëntenpanel worden middels een enquête bevraagd op een scala aan relevante onderwerpen. Deze onderwerpen en de vraagstelling worden tijdens de vergadering van de Raad van Bestuur vastgesteld. Een deel van deze vraagstelling is direct gelinkt met de zelfanalyse zorgorganisatie als onderdeel van de inkoop Wlz 2016. Daarnaast wordt een lid van het Cliëntenpanel in de gelegenheid gesteld om thema's, onderwerpen voor te dragen, evenals te adviseren over nieuwe beleidsontwikkelingen alsmede de uitwerking daarvan op cliëntniveau.

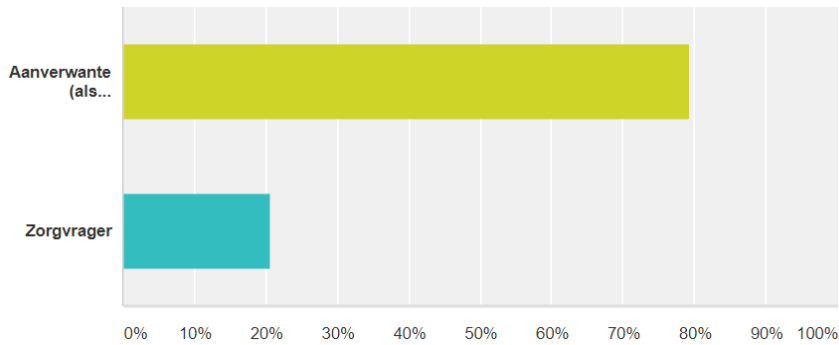
Cliëntenparticipatie is het vroegtijdig betrekken van cliënten en gebruikers in het beleidsproces op stichtingsniveau. Zij denken mee, geven advies en hebben invloed op het beleidsproces en het hulp- en ondersteuningsaanbod van de stichting.

Afgelopen periode is het cliëntenpanel gegroeid naar 49 leden. De ambitie van SZZ is om het aantal leden van het cliëntenpanel gelijk te laten zijn aan het aantal aangesloten zorgboerderijen (augustus 2016: 93)

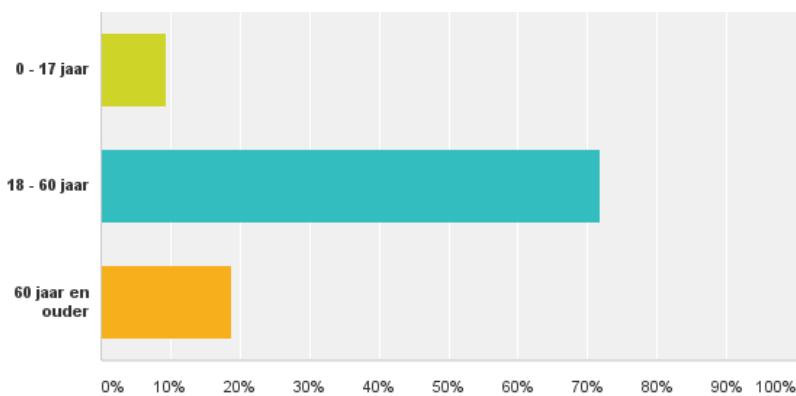
## Algemeen

Aan het cliëntenpanel is driemaal een set aan vragen voorgelegd. Hieronder zijn gegevens weergegeven die inzicht geven in de samenstelling van het cliëntenpanel.

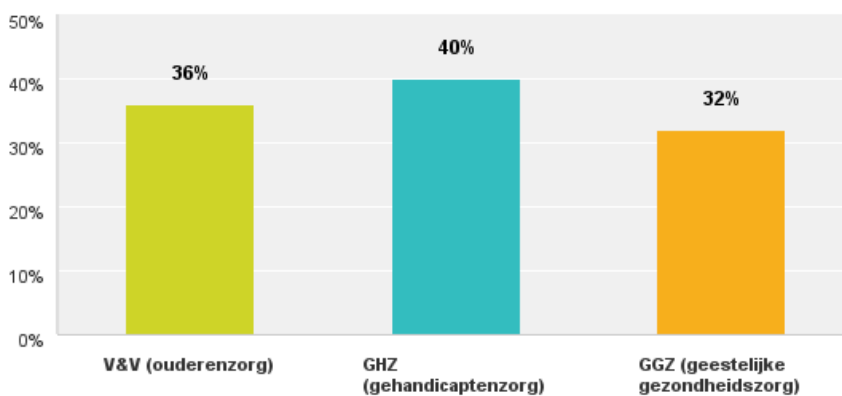
*De verdeling tussen cliënt en aanverwante ziet er als volgt uit:*



*De leeftijdsopbouw van de cliënten is als volgt weer te geven:*



*De doelgroep is als volgt verdeeld:*



## Eerste uitvraag

2017 staat voor SZZ in het teken van onderzoek naar een nieuw cliëntregistratiesysteem. Zowel vanuit organisatieperspectief als cliëntperspectief biedt het nieuwe systeem meer mogelijkheden.

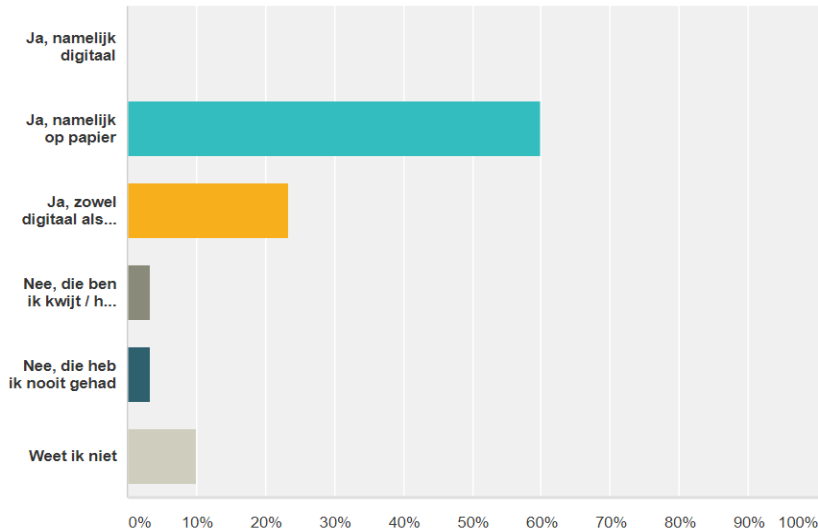
Wanneer een cliënt naar de zorgboerderij komt, wordt er een zorgleefplan gemaakt. Vervolgens wordt er dagelijks geregistreerd door de zorgboerderij welke cliënten aanwezig zijn op een dag en wordt de volgende periode gepland. Regelmatig wordt er een kort verslag (dag/weekrapportage) gemaakt over hoe het ging met de cliënt, aan welke doelen zijn gewerkt en of er bijzonderheden waren. Na een aantal maanden wordt de zorg geëvalueerd in een evaluatieverslag. Ook dit wordt geregistreerd in het cliëntregistratiesysteem. Wij vragen ons af welke waarde cliënten/naastbetrokkenen hechten aan deze documentatie en of deze documenten momenteel al ingezien worden door hen.

Nu heeft het nieuwe registratiesysteem de mogelijkheid om een digitaal cliëntportaal te openen, waarin de drie genoemde punten zichtbaar zijn voor cliënten en familie/naastbetrokkenen. SZZ is benieuwd naar de behoefte in informatievoorziening en vraagt zich tegelijkertijd af welke rol privacy van persoonsgegevens daarin speelt. We leggen dit voor aan het cliëntpanel waarbij we de reacties tot advies verwerken.

Op de eerste uitvraag hebben 34 leden van het cliëntpanel gereageerd, waarvan niemand onder de 18 jaar. 20% is zorgvrager, 80% is familie/naastbetrokkene.

## Clientdossier

*Heeft u inzage in uw zorgleefplan?*



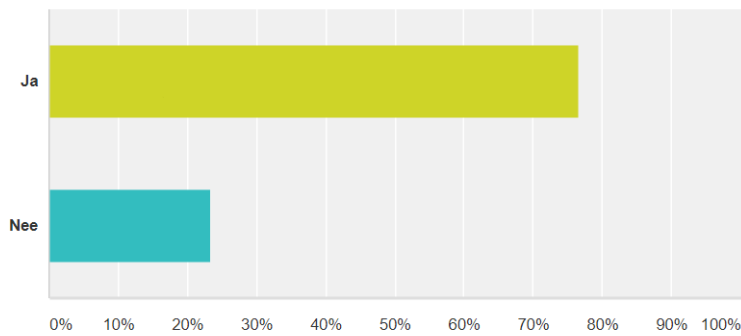
Deze verdeling is nagenoeg hetzelfde als er gevraagd wordt naar het evaluatieverslag. Niemand is dit verslag kwijt en twee personen hebben dit digitaal ontvangen.

*Kijkt u dit zorgleefplan in nadat de zorg is gestart?*

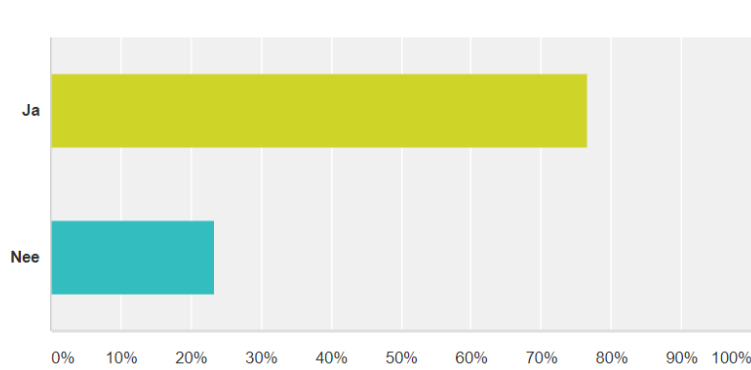
<b>Ja, bij het gesprek met de gemeente of bij de evaluatie van de zorg</b>	33,3%	10 respondenten
<b>Ja, om nog eens na te lezen wat er besproken is</b>	33,3%	10 respondenten

<b>Ja, zowel bij het evaluatiegesprek als om na te lezen wat er besproken is</b>	16,7%	5 respondenten
<b>Nee, niet meer</b>	16,7%	5 respondenten

Zou u digitaal inzage willen hebben in uw zorgleefplan en/of evaluatieverslag?



Zou uw partner, ouders of kinderen toegang tot een digitaal cliëntportaal mogen hebben?



**3** leden geven aan gegevens niet te willen delen. De rest van de leden geeft aan het prettig te vinden op de hoogte te zijn en het makkelijk vinden als dit digitaal geregeld kan worden met de personen die daadwerkelijk betrokken zijn bij de zorg/contactpersonen met zorgboerderij.

Ook de dagrapportages ziet graag **80%** digitaal in. Redenen hiervoor:

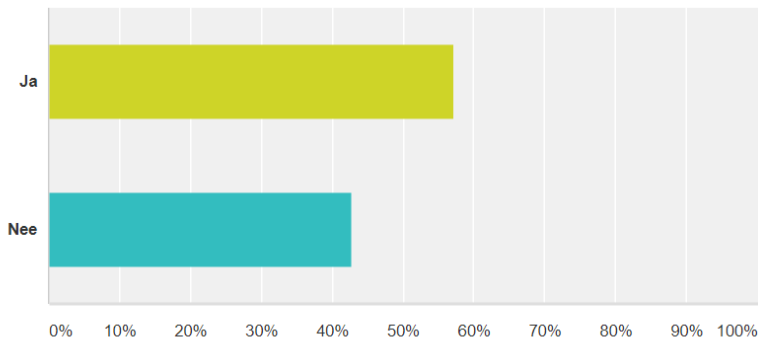
Vinger aan de pols houden en op de hoogte te blijven (ook) wanneer de cliënt zelf niet in staat is te vertellen hoe het gaat. 20% geeft aan hier geen behoefte aan te hebben: cliënten zelf vinden dit niet interessant en een aantal leden geeft aan zich niet op dat detailniveau te willen bemoeien met de zorg omdat zij het volste vertrouwen hebben in de hulpverlener op de zorgboerderij.

*Ik vind het belangrijk om altijd in te kunnen zien of te kunnen controleren wat er over mij geschreven:*

Helemaal mee oneens	Beetje mee oneens	Geen mening/weet ik niet	Beetje mee eens	Helemaal mee eens
10%	23,3%	0%	13,3%	53,3%

Transparantie en inzicht in standpunten zorgaanbieder zijn daarin belangrijke punten. Echter, het grootste deel van de leden geeft aan het prettig vinden inzicht te hebben maar niet noodzakelijk.

*Is het voor u bekend met wie uw persoonlijke gegevens gedeeld worden?*



Op de vraag of ze 'het belangrijk vinden te weten met wie de persoonlijke gegevens gedeeld worden?' geeft **96%** aan dit inderdaad belangrijk te vinden. **68%** geeft aan dat persoonsgegevens gedeeld mogen worden met personen/organisaties die betrokken zijn bij de zorg. **32%** geeft aan dit niet te willen. Een belangrijke opmerking/reactie is dat cliënten/betrokkenen graag zelf toestemming willen geven over het delen van persoonsgegevens. Graag willen ze in een overzicht kunnen zien met wie dit gedeeld wordt.

#### Afrondend

Het is positief te zien dat de meeste leden op dit moment al inzicht hebben in hun zorgleefplan en evaluatieverslag. Ook maken zij gebruik van deze documenten nadat de zorg gestart is, zowel om na te lezen wat er besproken is als ter ondersteuning bij het evaluatiegesprek.

De documenten zijn voornamelijk op papier in bezit van cliënten/naastbetrokkenen. Zij zouden dit echter graag digitaal ontvangen, samen met de dagrapportages.

Over het delen van persoonsgegevens zijn de leden duidelijk: het delen van rapportages/gegevens is wenselijk en heeft een grote toegevoegde waarde voor met name mantelzorgers (familie/naastbetrokkenen). Leden willen vooraf toestemming geven over welke personen deze gegevens in mogen zien en beter inzicht krijgen in wie over de gegevens beschikken.

*Concluderend adviseert het cliëntpanel aan SZZ om een digitaal cliëntportaal in te richten binnen het nieuwe cliëntregistratiesysteem, waarin zowel zorgleefplannen, evaluatieverslagen en dagrapportages gedeeld worden met personen waar expliciet toestemming voor gegeven is.*