



Uitvraag Cliëntpanel 2021



Inhoud

Inleiding	3
Algemeen	4
Corona	5
Medezeggenschap	7
Tevredenheid	8



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 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 bij SZZ aangesloten zorgondernemingen zijn in het bezit van een relevant kwaliteitskeurmerk. Binnen deze keurmerken is de medezeggenschap en participatie van cliënten een belangrijk thema van toetsing en daarmee op locatieniveau geborgd. Daar waar de omvang van de zorgonderneming overeenkomt met de drempel van het inrichten van een cliëntenraad volgens de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen, is dit op locatieniveau gerealiseerd.

De medezeggenschap van cliënten zal in eerste plaats herkenbaar gestalte moeten krijgen in de individuele hulpverleningsrelatie, dat wil zeggen op de zorgonderneming. Daar waar het om gemeenschappelijke belangen van SZZ-clieënten gaat, heeft SZZ cliëntmedezeggenschap vormgegeven als Cliëntpanel, het belangrijkste middel om medezeggenschap op het niveau van de stichting gestalte te geven. Met een in 2021 samengesteld gezelschap 'Cliëntvertegenwoordiging' gaat SZZ vervolgens de dialoog aan over beleidszaken die gemeenschappelijke belangen van SZZ-clieënten raken. Ook speelt de Cliëntvertegenwoordiging een belangrijke rol in de inhoud van uitvragen aan het cliëntpanel.

Gezien het grote werkgebied en de veelheid aangesloten zorgondernemingen 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 zorgonderneming. SZZ streeft ernaar om in het Cliëntpanel een vertegenwoordiging van elke zorgonderneming zitting te laten nemen. Daartoe worden de zorgondernemingen aangeschreven met het verzoek een cliënt (of vertegenwoordiger van cliënt) voor te dragen.

De leden van het Cliëntpanel worden middels een enquête bevroegd op een scala aan relevante onderwerpen. Deze onderwerpen en de vraagstelling worden met input van de Cliëntvertegenwoordiging vastgesteld. Een deel van deze vraagstelling is direct gelinkt met de zelfanalyse zorgorganisatie als onderdeel van de inkoop Wlz. Daarnaast wordt de Cliëntvertegenwoordiging en elk lid van het Cliëntpanel 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.

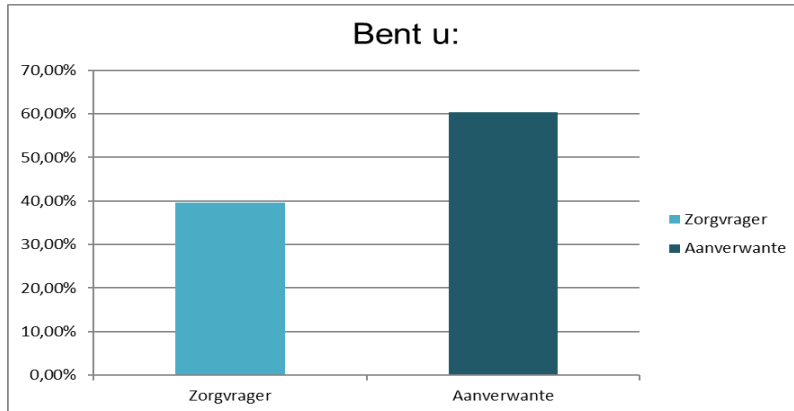
Afgelopen periode is het cliëntpanel gegroeid naar 104 leden. Uitgangspunt van SZZ is om het aantal leden van het cliëntpanel gelijk te laten zijn aan het aantal aangesloten zorgondernemingen. De Cliëntvertegenwoordiging bestaat uit 3 personen met affiniteit met / ervaringsdeskundigheid in zorg aan mensen met een verstandelijke beperking in Jeugdzorg en Ouderenzorg. Zowel in begeleiding, dagbesteding, verblijf en behandeling.



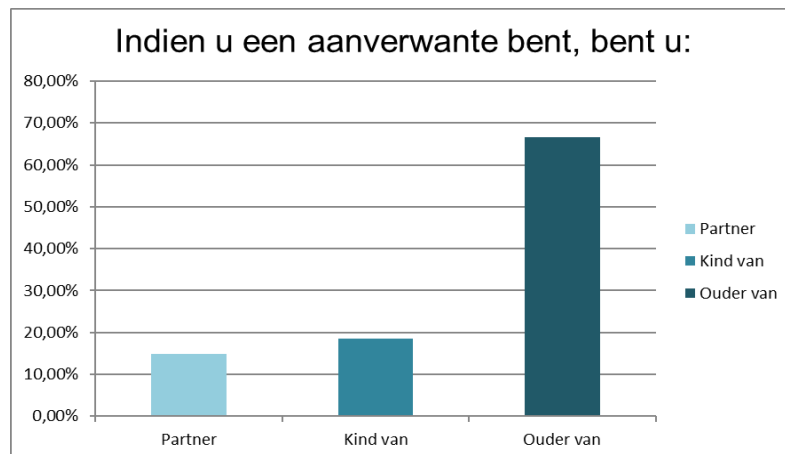
Algemeen

Hieronder zijn gegevens weergegeven die inzicht geven in de samenstelling van het cliëntenpanel op het moment van de uitvraag in 2021.

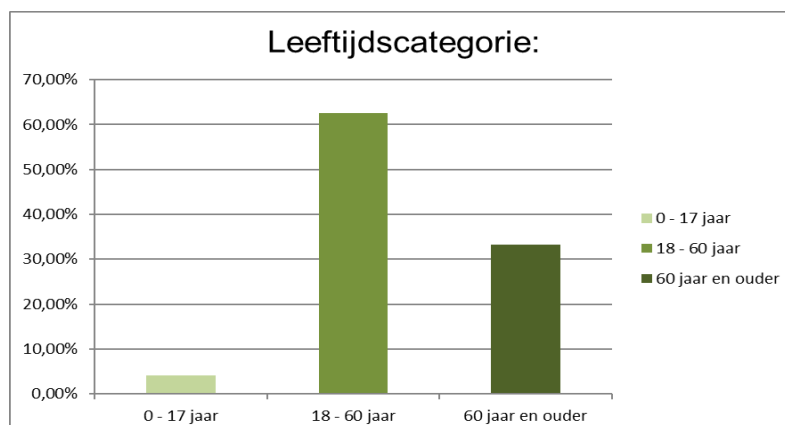
De verdeling tussen cliënt en aanverwante ziet er als volgt uit:



De rol van aanverwant is verder gespecificeerd in onderstaande weergave:



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



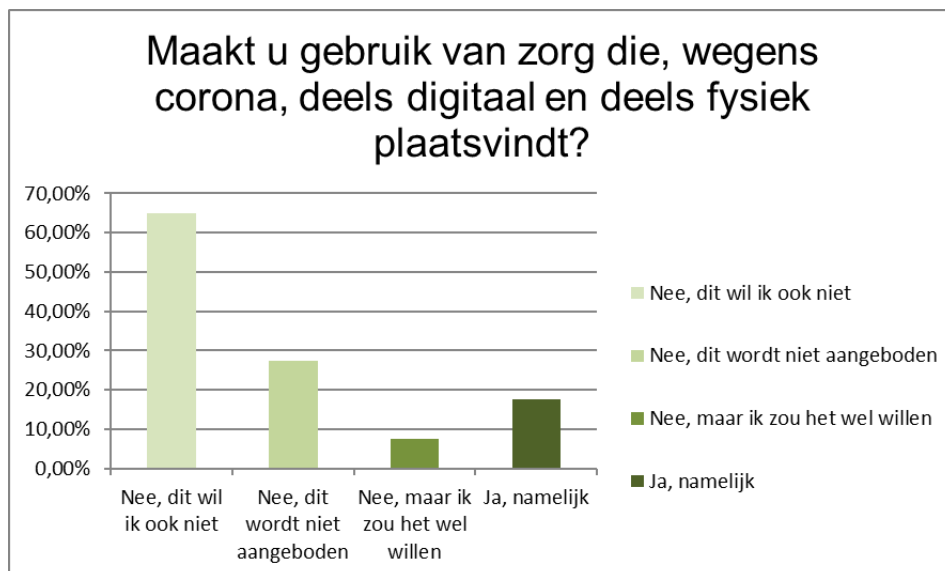
Corona

Ook in 2021 heeft de coronapandemie invloed gehad op de uitvoering en beleving van zorg. Daarover zijn aan het cliëntpanel van SZZ een vragen gesteld. Doel hiervan was om een indruk te krijgen van hoe cliënten deze periode hebben ervaren en zorgondernemingen gericht te kunnen ondersteunen in waar behoefte van cliënten lag.

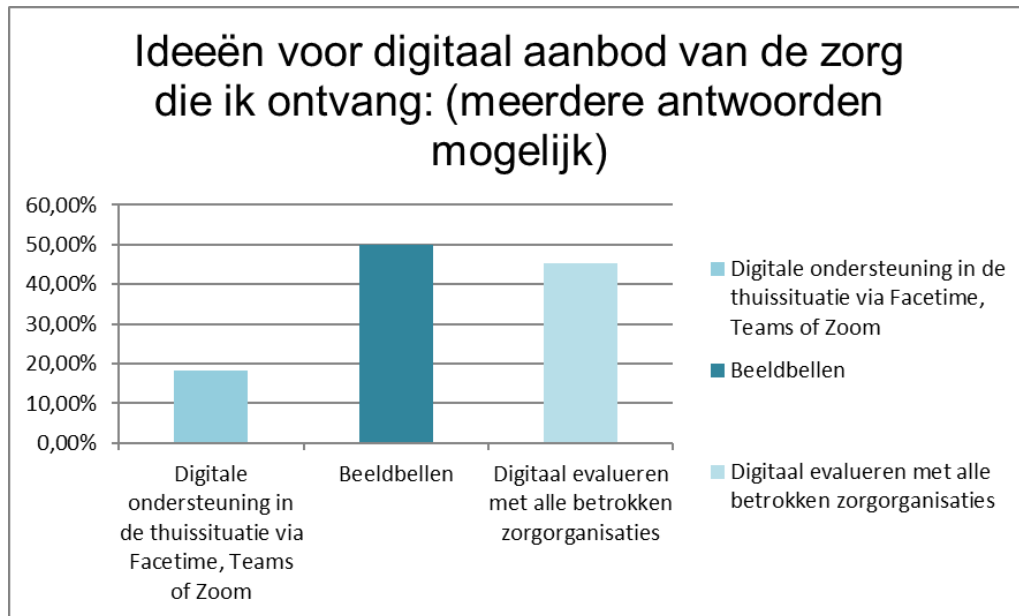


Deelnemers aan het cliëntpanel gaven ook aan dat ze soms nog last hadden van de coronamaatregelen die op de zorgonderneming golden bij het uitvoeren van de activiteiten die zij gewend waren te doen.

Daar waar zorg op de locatie van de zorgonderneming niet door kon gaan door ziekte of quarantaine van cliënten en/of medewerkers, is gezocht naar andere manieren voor het continueren van de zorg. Voor de meeste cliënten kon de zorg op de zorgonderneming zelf doorgaan (zie ook vorige vraag). Cliënten waarvoor dit tijdelijk niet het geval was hebben hierover het volgende aangegeven:



Deelnemers aan het cliëntpanel is gevraagd naar ideeën voor digitale uitvoering van zorg. De meeste deelnemers gaven aan dat **beeldbellen** een goede manier kan zijn voor contact met begeleiding. Zowel voor ondersteuning in de thuissituatie, als voor momenten zoals evaluatie van het zorgplan werden digitale oplossingen genoemd. Een belangrijke toevoeging die werd genoemd is het persoonlijk maken van dit digitale contact. Een voorwaarde is dat de zorgvrager zelf om kan gaan met digitale middelen of hier goed in kan worden ondersteund.



Quotes uit de uitvraag:

'Digitale kanalen zijn voor mijn zorgvrager niet geschikt, kan ze niet mee omgaan.'

'Werd wel gedaan en er werden filmpjes gestuurd van de zorgboerderij heel leuk.'



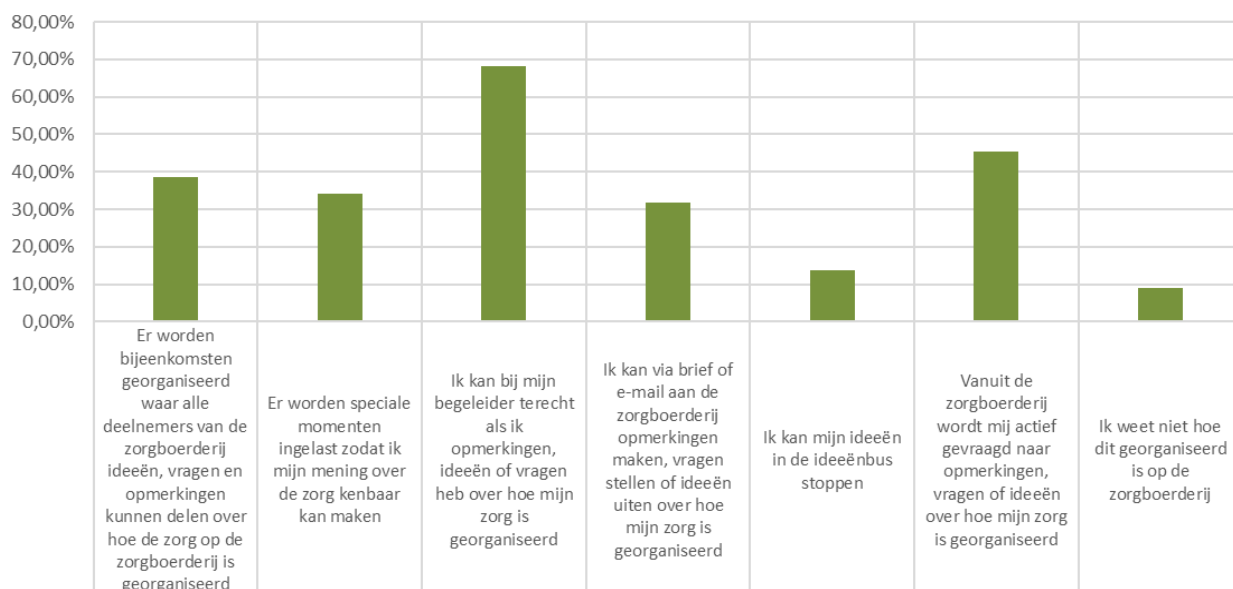
Medezeggenschap

SZZ hecht veel waarde aan medezeggenschap van zorgvragers. Hoe de vormgeving hiervan op zorgondernemingen wordt ervaren is uitgevraagd aan het cliëntpanel.

Een deel van de kleinschalige SZZ-zorgondernemingen heeft vanuit wetgeving een formele cliëntenraad ingericht. Daarnaast wordt op zorgondernemingen de medezeggenschap op andere manieren vormgegeven.

Vrijwel alle deelnemers aan het cliëntpanel weten hoe de medezeggenschap op hun zorgonderneming is georganiseerd. Deelnemers geven daarbij aan dat contact- en evaluatiemomenten met de persoonlijk begeleiders van cliënten ook belangrijke momenten zijn voor het invullen van medezeggenschap.

Hoe is de medezeggenschap over de zorg die u ontvangt georganiseerd op uw zorgboerderij? (meerdere antwoorden mogelijk)



33% van de deelnemers aan het cliëntpanel geeft aan deel te nemen aan een inspraakavond die op de zorgonderneming wordt georganiseerd. Een dergelijke inspraakavond wordt niet op alle zorgondernemingen georganiseerd, of ze gingen vanwege Corona afgelopen jaar niet door.

Door SZZ is aangegeven overkoepelend een Cliëntvertegenwoordiging te willen organiseren. Deelnemers die hebben aangegeven hieraan deel te willen nemen zijn benaderd. Daarnaast gaf 20% van de deelnemers aan het cliëntpanel aan graag meer te willen weten over de Cliëntvertegenwoordiging, welke onderwerpen worden besproken en wat er met de informatie wordt gedaan. Deze opmerkingen neemt SZZ ter harte en zal in 2022 actief communiceren (aan het cliëntpanel én de zorgondernemers) over de activiteiten van de Cliëntvertegenwoordiging.

Quote uit de uitvraag:

'Kleine zorgboerderij dus korte lijntjes tussen deelnemer ouders en begeleiding. Elke dag tijd voor persoonlijke vragen of opmerkingen van deelnemer en maandelijks samen met andere deelnemers een rond de tafel gesprek waar alles en iedereen aan bod komt met hun vragen, opmerkingen en wensen'



Tevredenheid

De mate van tevredenheid van cliënten over de zorg die zij ontvangen, zegt veel over de kwaliteit en in hoeverre deze zorg bij hen past. SZZ vindt het van belang te weten of cliënten tevreden zijn en ondersteunt aangesloten zorgondernemers om de tevredenheid te meten en de informatie te gebruiken om de zorg nog beter af te stemmen op hun cliënten. Het cliëntpanel is bevraagd over de tevredenheid van zorg en over het instrument 'Vanzelfsprekend' dat door aangesloten zorgondernemers wordt gebruikt om deze tevredenheid te meten.



Quotes uit de uitvraag:

'Onze zoon is met sprongen vooruit gegaan gaat zingend naar zijn werk en voelt zich heel verantwoordelijk'

'Diversiteit aan activiteiten kan beter, activiteiten buiten worden door veel deelnemers zeer gewaardeerd en mogen best uitgebreid worden.'

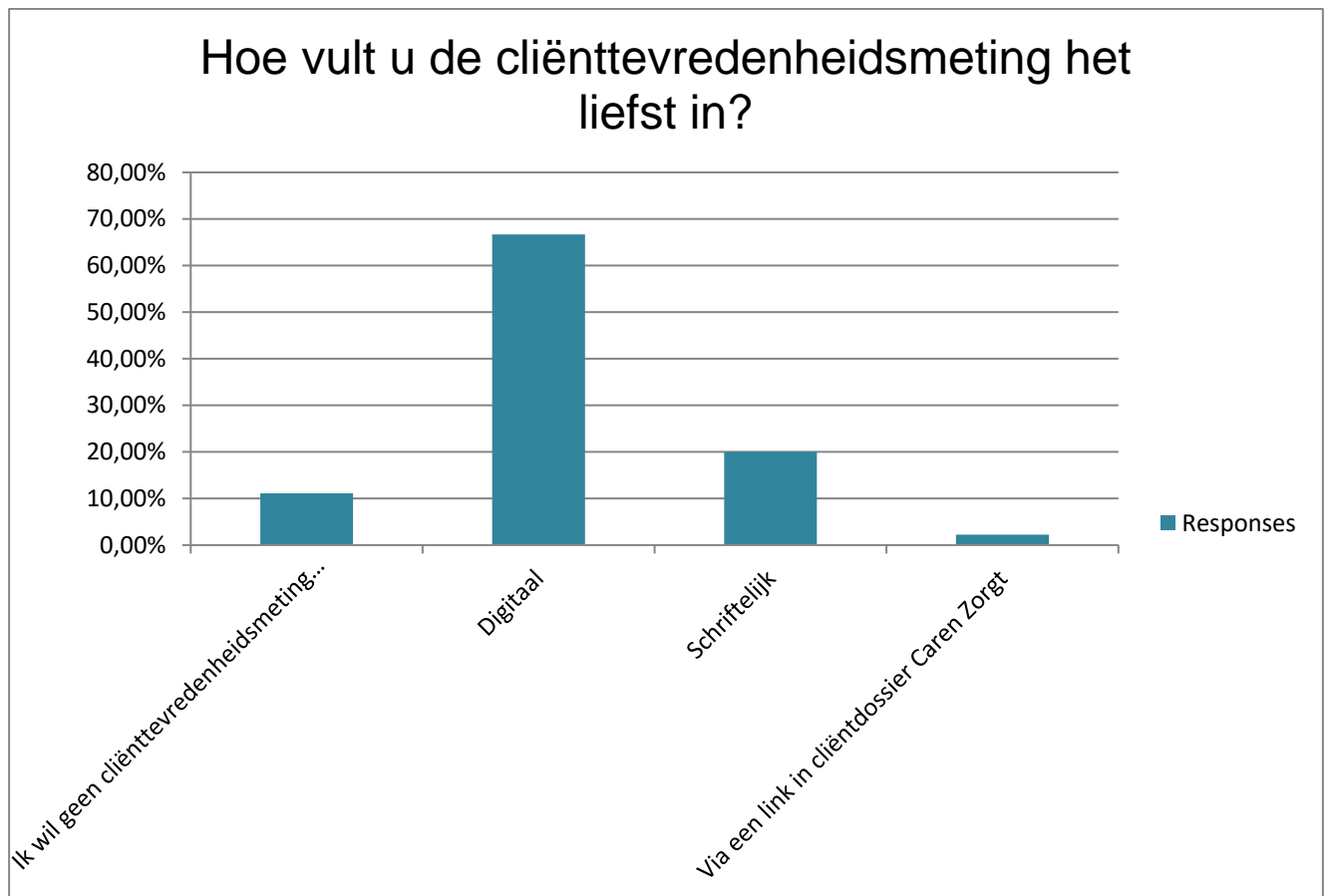
'Mijn vader is erg tevreden en komt altijd opgewekt thuis. Wij merken dat hij die dagen er beter aan is, heeft hij invulling van de dag. Neemt de eenzaamheid weg. Hij kan een praatje maken en er wordt voor hem gezorgd.'



Ruim zestig procent van de deelnemers aan het cliëntpanel geven aan afgelopen jaar te hebben deelgenomen aan de tevredenheidsmeting van de zorgonderneming.

Wanneer men gebruik maakte van Vanzelfsprekend, gaf ruim 60% aan het invullen gemakkelijk te vinden.

De meerderheid van de deelnemers aan het cliëntpanel geeft aan de tevredenheidsmeting het liefst digitaal in te vullen. Slechts een enkeling geeft aan dit via de tool 'Caren Zorgt' te willen doen. SZZ heeft bij navraag gemerkt dat het kunnen invullen via Caren Zorgt nog bij weinig zorgondernemers en daarmee cliënten bekend is. In het vierde kwartaal van 2021 is hier extra aandacht aan besteed in de nieuwsbrief en informatiebijeenkomsten voor zorgondernemers over Vanzelfsprekend.



Bij navraag aan het cliëntpanel geven deelnemers aan dat het van belang is de vragen niet te moeilijk te maken en niet teveel vragen te stellen. Een deel van de reacties geven aan dat mensen het prettig vinden om gevraagd te worden naar hun tevredenheid, een ander deel vindt het onnodig of staat er neutraal in.

Quotes uit de uitvraag:

'Ik ben zeer tevreden dus vind ik al de vragen soms vervelend ik vind ze niet nodig.'

'Ivm NAH / slecht geheugen blijft het altijd lastig om zoiets met hem samen in te vullen.'

'Ik heb eigenlijk geen verbeter punten , ik vindt de manier waarop ze dit doen voldoende.'

