

dicht**er**bij

We dagen ieder mens uit!



Ik wil ergens over praten,
bij wie moet ik zijn?

De cliëntenvertrouwenspersoon is er voor alle
cliënten van Dichterbij, hun ouders en verwanten.

Jaarverslag 2016 Team cliëntenvertrouwenspersonen

INLEIDING

In het jaarverslag van het team cliëntenvertrouwenspersonen geven we een overzicht van de belangrijkste ontwikkelingen die zich in het jaar 2016 hebben afgespeeld.

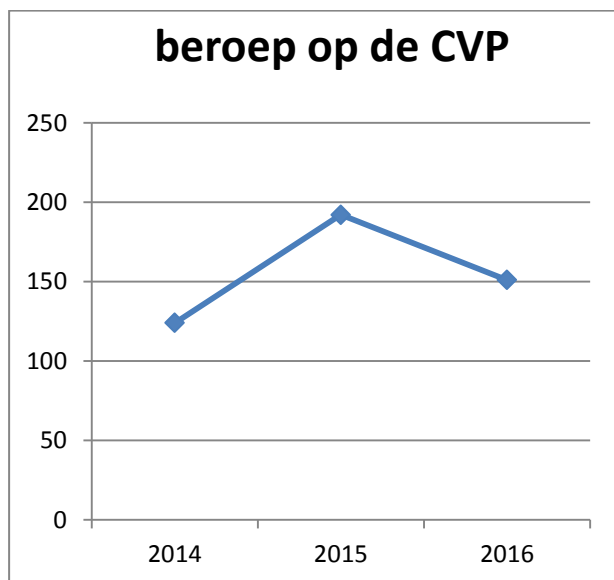
Cliënten van Dichterbij en hun verwanten kunnen een beroep doen op de ondersteuning van een onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersoon (CVP) wanneer zij niet tevreden zijn over de geboden zorg. De cliëntenvertrouwenspersoon staat hen dan bij met als doel dat de situatie voor de cliënt verbeterd wordt.

Het huidige team van cliëntenvertrouwenspersonen functioneert inmiddels ruim 3 jaar en we zijn blij om te constateren dat de functie van de cliëntenvertrouwenspersoon steeds meer een herkenbare en erkende functie is geworden binnen de organisatie. Cliënten en verwanten weten de weg naar de cliëntenvertrouwenspersoon steeds beter te vinden. Deze ontwikkeling draagt bij aan de visie dat cliënten steeds meer regie moeten kunnen nemen over hun eigen leven ook wanneer zij iets willen verbeteren met betrekking tot de zorg die zij van Dichterbij ontvangen.

In 2015 was het beroep op de CVP, als gevolg van een ingrijpende reorganisatie, groter dan in 2016. In 2016 zien we dat het beroep dat op de CVP gedaan wordt meer gestabiliseerd is. Dit algemene beeld wordt onderstreept door de informatie die zichtbaar wordt in onderstaande grafieken. Tevens valt daarin te zien dat er in 2016 veel aandacht is gegeven aan informatieverstrekking over de CVP aan cliënten en medewerkers.

In de bijlagen (pagina 8 t/m 11) wordt via de bijgevoegde grafieken inzicht gegeven in de aard van de onderwerpen waarover de cliënten en verwanten ontevreden zijn.

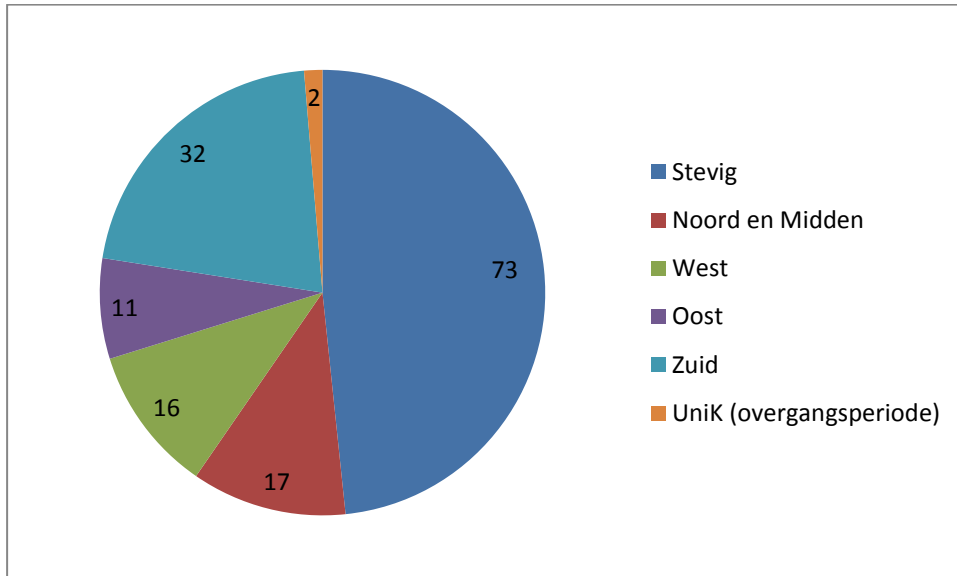
Beroep op de cliëntenvertrouwenspersonen in 2016



In 2016 hebben 151 mensen een beroep gedaan op een cliëntenvertrouwenspersoon: 116 cliënten en 35 ouders/verwanten/vertegenwoordigers van cliënten.

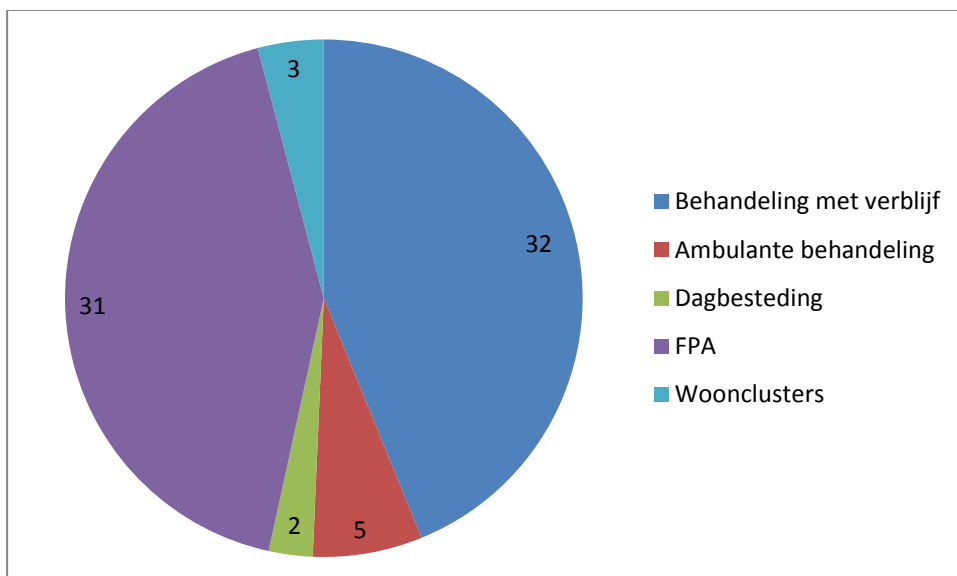
In 63% van de gevallen ging het hierbij om klachten. In 72% hiervan is het gelukt om samen met de cliënt of de ouder/verwant/vertegenwoordiger tot een oplossing te komen zonder dat de klacht voorgelegd hoefde te worden aan de klachtencommissie.

Beroep op de cliëntenvertrouwenspersoon per organisatie onderdeel



Er is een afname te zien van casussen binnen Stevig en een toename in Regio Zuid. Stevig was in 2015: 114 Zuid was in 2015: 21.

Verdeling van het beroep op de cliëntenvertrouwenspersoon binnen Stevig



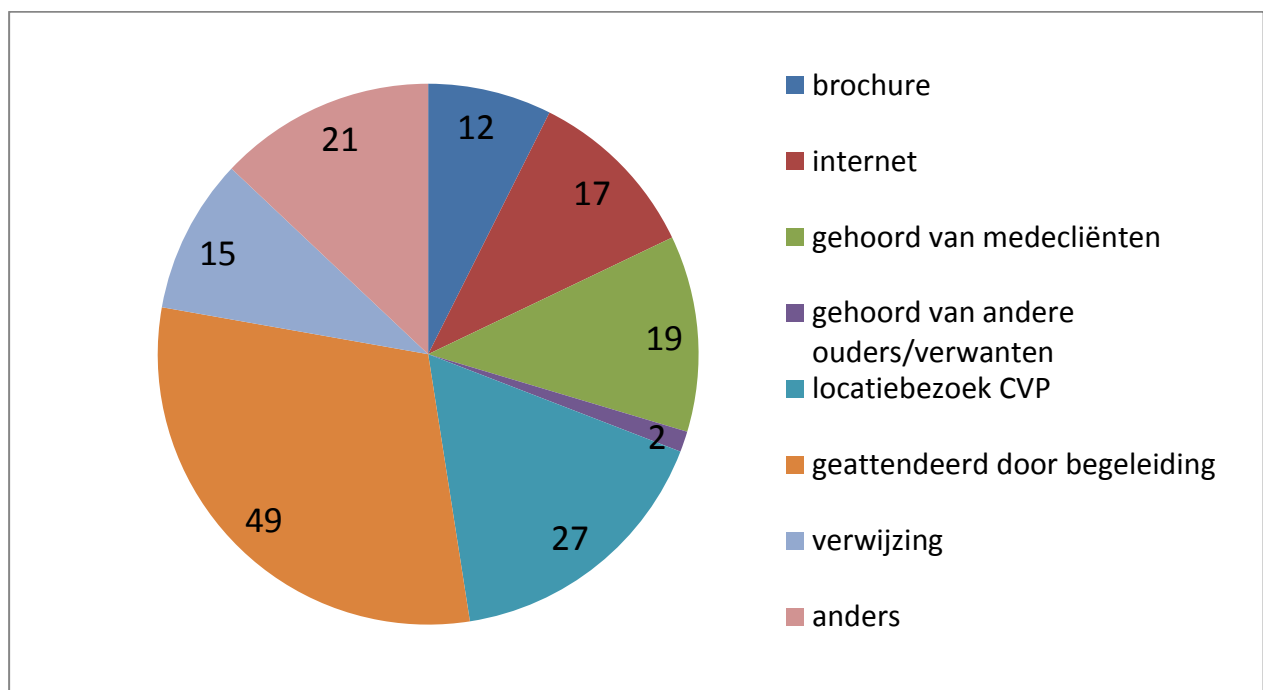
Ter vergelijking met 2015
2015: Behandeling met verblijf: 20
2015: FPA: 66
2015: Woonclusters: 21

Signalen/opvallende algemene zaken

We zien dat er in 2016 een afname te zien is van cliënten die een beroep hebben gedaan op de cliëntenvertrouwenspersoon. Deze afname betreft niet de verwanten, deze is nagenoeg gelijk gebleven. De afname is te verklaren doordat er in 2015 bij Stevig een stevige reorganisatie heeft plaats gevonden binnen de FPA waardoor er in dat jaar door patiënten van de FPA veel vaker een beroep is gedaan op de CVP.

Er is een toename van het aantal casussen in regio Zuid, een logische verklaring hiervoor zou kunnen zijn dat de cliëntenvertrouwenspersonen in 2016 intensief voorlichting hebben gegeven in deze regio aan cliënten, hun verwanten en aan teams.

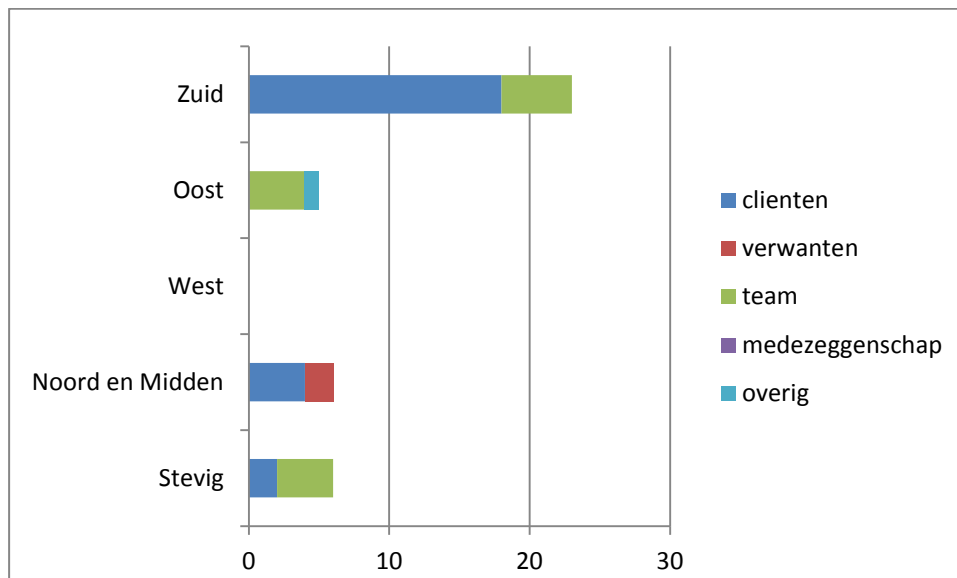
Hoe heeft men de cliëntenvertrouwenspersoon gevonden?



De meeste cliënten hebben contact opgenomen met een CVP nadat zij hier door de begeleiding op zijn geattendeerd of nadat de CVP een bezoek heeft gebracht aan hun locatie.

Informatieverstrekking door de cliëntenvertrouwenspersonen

In onderstaande tabel wordt zichtbaar binnen welke regio's de CVP in 2016 cliënten, verwanten en medewerkers bezocht heeft om informatie te geven over de CVP.



Toelichting:

Bij Stevig was 1 van de teambijeenkomsten een bijeenkomst met de behandelaren.

Bij Zuid waren 3 teambijeenkomsten DVC-bijeenkomsten

Bij Oost was overig; het symposium Veilig Thuis

Doordat er in 2016 minder casussen waren hebben we meer tijd kunnen besteden aan het geven van voorlichting dan in 2015.

In totaal hebben we 44 informatiebezoeken gebracht (in 2015 waren dit er 14)

Aangezien er in 2015 geen informatiebezoeken waren geweest in regio Zuid was dit in 2016 de regio waar we extra zijn gaan investeren in het brengen van informatiebezoeken aan de verschillende locaties.

We hebben cliënten, verwanten en medewerkers benaderd via bezoeken aan locaties, huiskamerbijeenkomsten, bijeenkomsten in aanwezigheid van verwanten en teamvergaderingen voor medewerkers.

In de andere regio's zijn we ook voorlichting komen geven op uitnodiging van cliënten en medewerkers.

Opvallend is dat in regio West dit jaar geen enkele voorlichtingsbijeenkomst geweest.

Het initiatief voor een informatiebijeenkomst ligt nu nog hoofdzakelijk bij de CVP

We streven er naar om laagdrempelig en uitnodigend te zijn waardoor het initiatief ook vanuit de kant van de professional, of liever nog vanuit de cliënt, wordt genomen om de CVP uit te nodigen. Om dit doel te bereiken moeten we daar blijvend aandacht aan blijven schenken.

Bereikbaarheid

De cliëntenvertrouwenspersonen zijn bereikbaar op alle werkdagen van 9.00 - 17.00 en op maandagavond van 18.00 - 20.00. De bereikbaarheid is onderling verdeeld.

Daarnaast hebben de cliëntenvertrouwenspersonen ook dit jaar weer op een vaste dag en tijd spreekuur gehouden binnen de FPA en de behandel/woongroepen van Stevig te Oostrum. Hierdoor wordt de bereikbaarheid van de CVP, voor cliënten binnen een gesloten setting, laagdrempeliger. De patiënten van de FPA maken regelmatig gebruik van het wekelijkse spreekuur, de cliënten van de behandel en woongroepen van Stevig doen dat minder. Om de cliënten van de behandel en woongroepen beter te bereiken hebben de cliëntenvertrouwenspersonen in het tweede deel van 2016 ook extra geïnvesteerd in informatieverstrekking over de CVP aan cliënten en medewerkers van deze groepen. Deze acties krijgen in 2017 nog een vervolg.

Voorlichtingsmateriaal:

Nieuwe folder voor Stevig

Tijdens een informatiebijeenkomst van de cliëntenvertrouwenspersonen met de SPV ers van Stevig kwam naar voren dat de reguliere folder een aanpassing behoeft voor de doelgroep van Stevig omdat de cliënten van Stevig zich onvoldoende herkenden in de doelgroep die door de folder werd aangesproken m.n. door de foto's.

Het gaat hier met name over cliënten die deeltijdbehandeling, ambulante en FACT-LVB behandeling ontvangen onder meer vanuit de locaties Venray, Sittard en Tilburg.

Het CVP team heeft dit opgepakt en heeft in samenwerking met de afdeling communicatie van Dichterbij inmiddels een nieuwe folder voor Stevig ontwikkeld. Deze wordt in mei 2017 in gebruik genomen.

Deskundigheidsbevordering van de CVP in 2016 en landelijke ontwikkelingen

De cliëntenvertrouwenspersonen zijn lid van de landelijke beroepsgroep voor cliëntenvertrouwenspersonen en nemen van daaruit deel aan intervisiebijeenkomsten voor de regio Brabant / Limburg. Deze beroepsgroep heette aanvankelijk beroepsgroep CVP maar heeft zich in 2016 doorontwikkeld tot de beroepsgroep BeVeZo. Deze afkorting staat voor Beroepsvereniging Vertrouwenspersonen Zorg. Deze beroepsgroep richt zich niet alleen op cliëntenvertrouwenspersonen in de gehandicaptenzorg maar ook op vertrouwenspersonen in andere sectoren in de zorg zoals de ouderenzorg, de thuiszorg en het sociaal domein (WMO).

In 2016 is de WKKGZ (Wet Kwaliteit Klachten Geschillen Zorg) in werking getreden. Dichterbij heeft er voor gekozen om de interne klachtenprocedure en de onafhankelijke klachtencommissie te handhaven. De cliëntenvertrouwenspersoon vervult de taak om cliënten en verwanten te ondersteunen bij het indienen van een klacht.

Dichterbij is aangesloten bij de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg.

Mocht, na afronding van de klachtenprocedure, de klager van mening zijn dat diens klacht in onvoldoende mate door Dichterbij is opgelost dan kan een geschil aan deze geschillencommissie worden voorgelegd.

Evaluatie van de ondersteuning door de cliëntenvertrouwenspersonen

De ondersteuning door de cliëntenvertrouwenspersonen is in 2016 steekproefsgewijs geëvalueerd. De werkwijze hierbij was dat na afsluiting van een casus een collega cliëntenvertrouwenspersoon de cliënt of verwant telefonisch benaderde om te polsen of de cliënt of verwant tevreden was over de geboden ondersteuning van de CVP. In dat telefoongesprek werden de volgende vragen gesteld:

1. Kon je gemakkelijk contact krijgen met de cliëntenvertrouwenspersoon?
2. Vond je dat de cliëntenvertrouwenspersoon prettig met je omging?
3. Hield de cliëntenvertrouwenspersoon zich aan de afspraken met jou?
4. Voelde je je goed ondersteund door de cliëntenvertrouwenspersoon?
5. Welk rapportcijfer geef je de cliëntenvertrouwenspersoon (1-10)?

In 2016 zijn 21 mensen benaderd voor een evaluatie, de vragen 1 tot en met 4 werden in alle gevallen met ja beantwoord. Het gemiddelde rapport cijfer was een 8,7

Om de evaluatie transparanter te maken hebben we gezocht naar een manier om de cliënten van Dichterbij er zelf meer bij te betrekken. In overleg met de ervaringsdeskundigen van Dichterbij hebben we een vorm gevonden waarin, in plaats van de cliëntenvertrouwenspersonen zelf, de ervaringsdeskundigen de cliënt of zijn verwant telefonisch gaan benaderen voor een evaluatie. Hier wordt in 2017 mee gestart en geëxperimenteerd.

We hopen dat deze werkwijze meer gerichte feedback gaat opleveren aan de cliëntenvertrouwenspersonen.



Maart 2017:

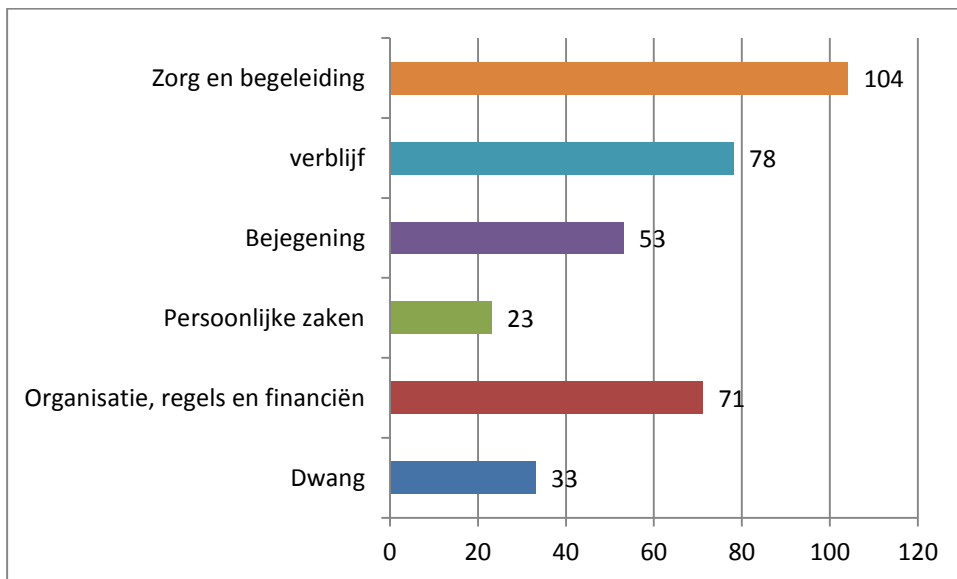
Cliëntenvertrouwenspersonen: Oldien Voets, Nel van Lierop en Arjan Ooms.

Coördinator: Harm van Vugt

Bijlagen

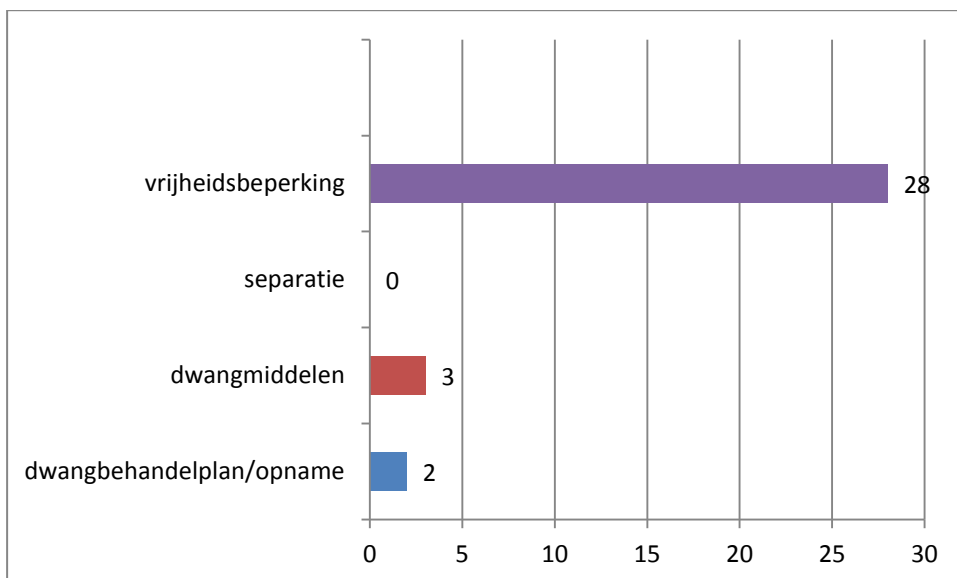
In onderstaande grafieken wordt verder uitgewerkt wat de aard van de onderwerpen zijn waarover cliënten en verwanten contact opnemen met de CVP

Hoofdrubrieken onderwerpen

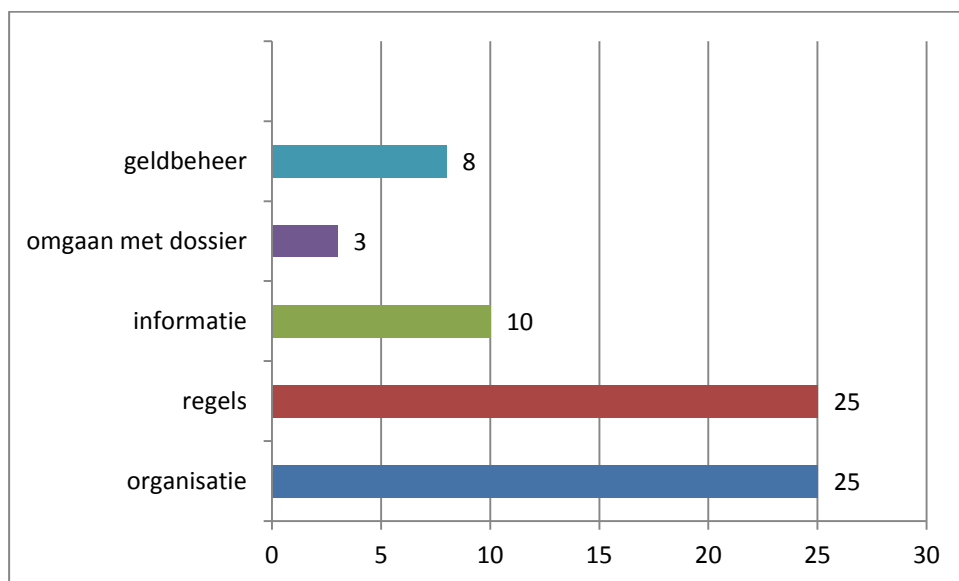


Uitwerking hoofdrubrieken onderwerpen

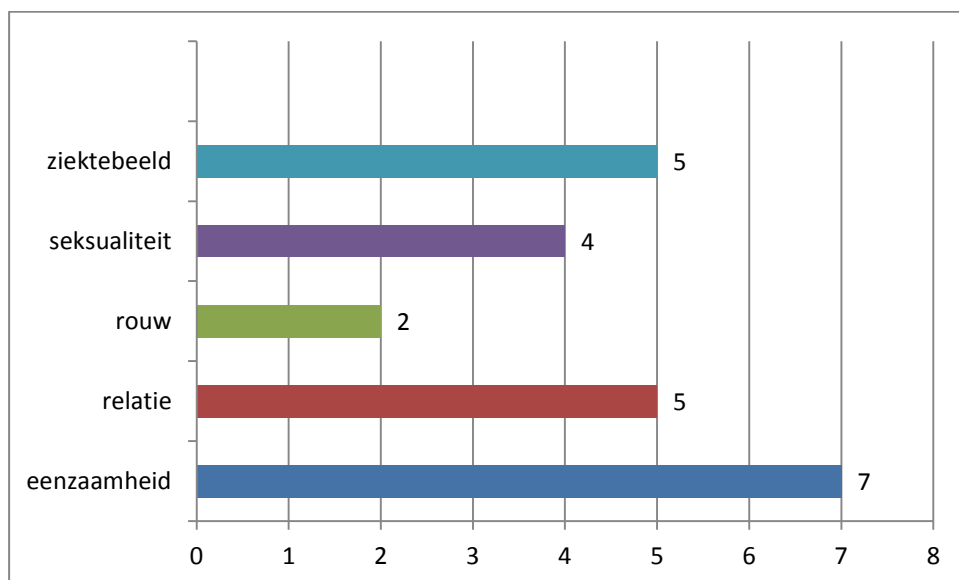
1. Dwang



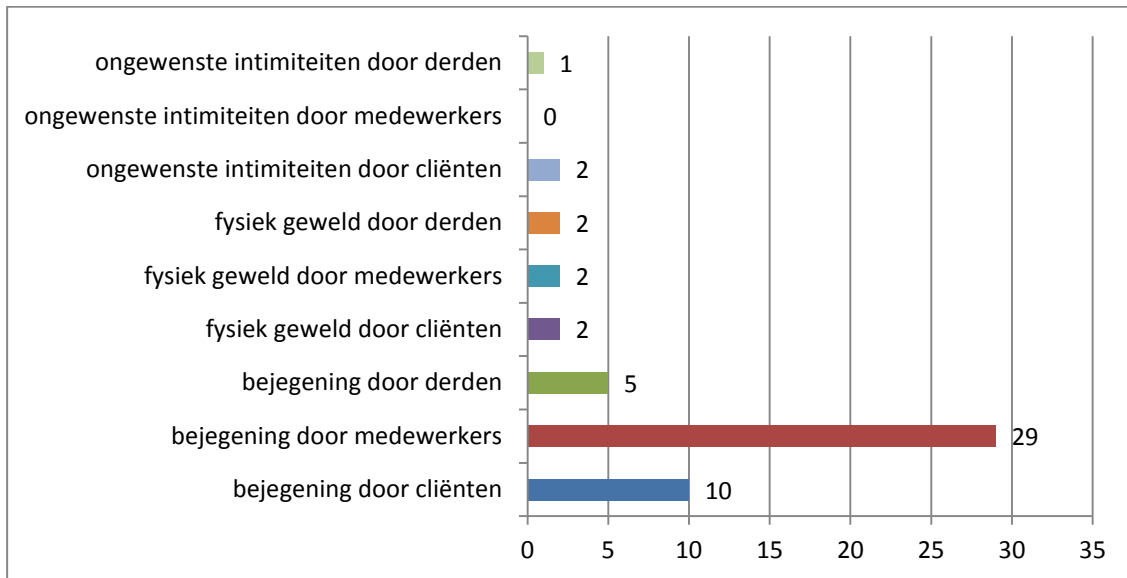
2. Organisatie, regels en financiën



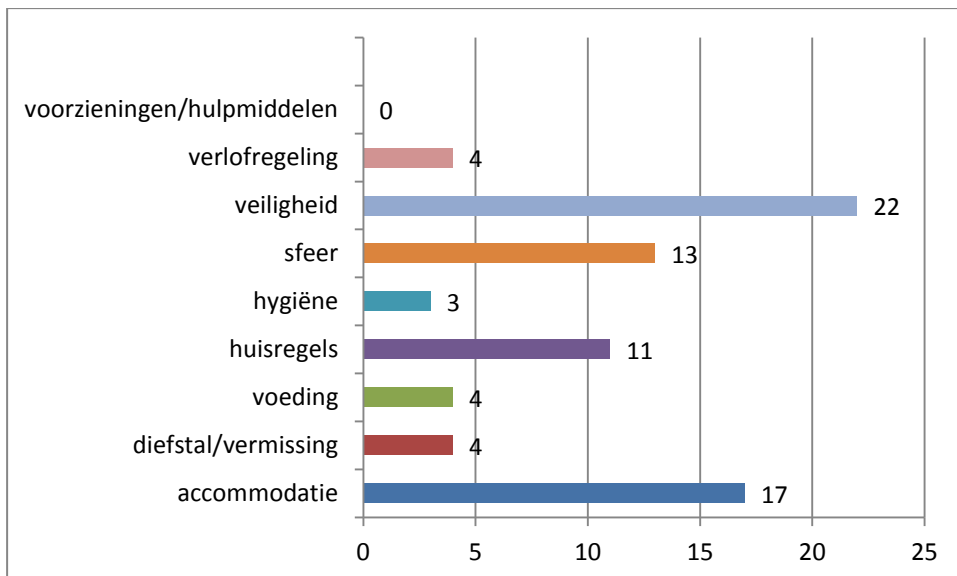
3. Persoonlijke zaken



4. Bejegening



5. Verblijf



6. Zorg en begeleiding

