

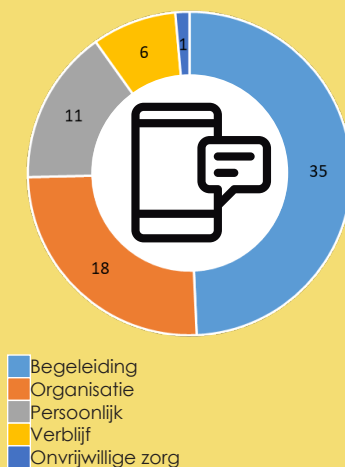
Jaarverslag 2020 LSR-Vertrouwenspersoon Zorg voor Humanitas DMH

Binnen Humanitas DMH is gekozen voor de naam Vertrouwenspersoon zorg (Vpz). In dit verslag zal deze afkorting dan ook gebruikt worden om aan de vertrouwenspersoon te refereren.

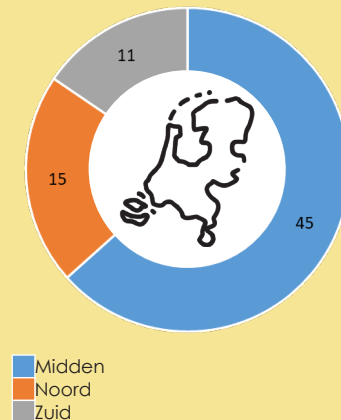


Voorbeeld 1
"Ik mag niet bij begeleiding op kantoor komen zitten omdat ik anders te dichtbij kom. Maar als ik dan 's middags langs loop zie ik dat er vijf begeleiders bij elkaar zitten. Waarom mag dat dan wel?"

ONDERWERP KWESTIES



KWESTIES PER RAYON



BELANGRIJKE THEMA'S

1. Corona en maatregelen: behoefte aan live contact

De Vpz ziet dat cliënten heel goed begrijpen dat er maatregelen nodig zijn. Zij hebben wel moeite met de onduidelijkheid er om heen zoals: voor wie geldt deze maatregel? Cliënten vinden het ook lastig als begeleiding niet meer aan huis komt en via de telefoon begeleiding geeft. Zij hebben juist behoefte aan live contact en ondersteuning bij de veranderingen in hun leven door de lockdown.

2. Cliënten willen graag duidelijkheid

Meerdere kwesties gaan over bejegening, het missen van duidelijkheid en zorgvuldigheid. De Vpz ziet dat deze ontevredenheid veelal ontstaat door het niet nakomen van afspraken, het gebrek aan transparantie en het niet aansluiten bij de beleving van de cliënt.

3. Achtergrondkennis begeleiders

In diverse kwesties komt naar voren dat begeleiders en cliëntcoaches niet altijd goed op de hoogte zijn van zaken. Soms missen zij theoretische achtergrondkennis. Voorbeelden waarbij dit speelt: rechten van cliënten, bewindvoering, omgaan met specifieke problemen of ziektebeelden.

4. Inzien eigen dossier

Cliënten geven aan dat zij het eigen dossier en de rapportage niet mogen inzien. Zij hebben het gevoel dat er niet naar ze geluisterd wordt als ze deze wens uiten.

Voorbeeld 2

Een cliënt, van wie Nederlands niet de moedertaal is, blijkt herhaaldelijk niet te begrijpen wat er is verteld. Dit leidt tot onvrede bij de cliënt. De Vpz denkt dat het de moeite waard was geweest om af en toe gebruik te maken van een tolktelefoon of om voor een belangrijk document te zorgen voor een vertaling.

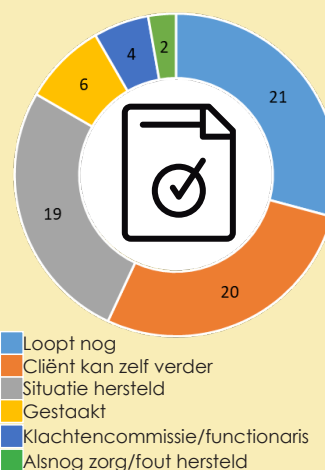
Voorbeeld 3

Uitspraken van medewerkers:
"Ik werk normaal niet in deze groep"
"Ik ben niet bekend met dit ziektebeeld"
"Ik weet niet hoe dit aangevraagd moet worden"

Voorbeeld 4

Uitspraak cliënt:
"Ik heb nu al meerdere keren gevraagd of ik mijn rapportage mag inzien. Vandaag hebben ze weer gezegd dat ze niet weten of dit zo maar mag en het eerst moeten uitzoeken."

RESULTAAT INTERVENTIES



MOOI OM TE ZIEN!

De Vertrouwenspersonen zorg delen graag ook positieve ervaringen met medewerkers en organisatie. Ter illustratie geven we een paar voorbeelden.

Vpz: "Ik ontmoette veel vriendelijke medewerkers met hart voor de cliënt."

Vpz over de coronamaatregelen: "Iedere locatie heeft eigen regels en werkt locatiegericht. Men denkt in oplossingen en beweegt mee".

Vpz: "De locaties die ik heb kunnen bezoeken zagen er mooi uit en de begeleiding was gastvrij. Er werd de tijd genomen om mij rond te leiden en cliënten werden hier ook bij betrokken."

Vpz: "Werkers zijn benaderbaar en uitnodigend, de lijnen zijn kort en duidelijk cliëntgericht."



AANBEVELING RAYON NOORD

Zorg voor voldoende achtergrondkennis bij de medewerkers over onderwerpen waar zij in de begeleiding mee te maken krijgen, zoals ziektebeelden, bijzondere doelgroepen, specifieke thema's zoals rouw of bijzondere procedures en wettelijke vertegenwoordiging. Organiseer hier ook bijeenkomsten en interviews voor.



ALGEMENE AANBEVELING

Maak alle begeleiders en cliëntcoaches bekend met het recht op inzage in dossier en rapportage dat cliënten en verwanten hebben. Maak het zo makkelijk mogelijk voor cliënten om op eigen initiatief de rapportage of het dossier in te zien, zonder daarvoor afhankelijk te zijn van de begeleiding. En zorg voor goede opvang en begeleiding na afloop als cliënt hier behoefte aan heeft.

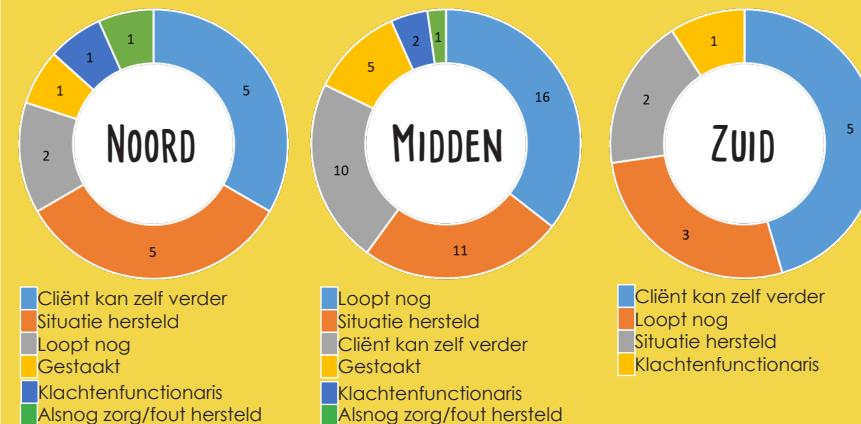
AANBEVELING RAYON ZUID:

Houd wat betreft de communicatie de lijntjes kort rondom kwesties en coronamaatregelen. Het zijn spannende tijden voor cliënten en verwanten. Het bewaren van het overzicht in de wir war aan regels is voor hen een uitdaging. Wees helder wat een cliënt of verwant wel en niet kan verwachten. Kom als begeleiding afspraken zo precies mogelijk na. Is nog iets onduidelijk? Laat het dan tussentijds ook even weten aan de cliënt of verwant.

AANBEVELING RAYON MIDDEN

De communicatie rondom kwesties vraagt om verbetering: nodig de cliënt of verwant snel uit voor een gesprek, reageer vlot op mails en telefoontjes en check of cliënten en verwanten hebben begrepen wat er is afgesproken. Dat geeft ze vertrouwen. Hoe eerder een kwestie is opgelost, hoe eerder de rust terugkeert.

RESULTAAT VAN DE INTERVENTIES PER RAYON



ONDERSTEUNING

Hoe ondersteunt de Vpz de cliënt?

1 In gesprek gaan met de cliënt. Hierin zoekt de Vpz naar de (onderliggende) oorzaak van de onvrede en maakt deze inzichtelijk. De Vpz verkent met de cliënt mogelijke oplossingen.

2 Tips en advies geven. Tijdens het contact met de cliënt geeft de Vpz tips en advies over hoe de cliënt de onvrede kan bespreken.

3 Een driegesprek voeren. Mocht dit nodig zijn dan organiseert de Vpz een gesprek met cliënt en betrokken medewerkers (begeleider, cliëntcoaches en teammanager). De Vpz ervaart de medewerking vanuit de organisatie aan deze driegesprekken als positief.

SIGNALLEN

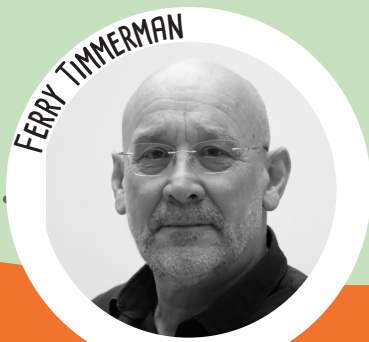
1. Cliënten kregen geen inzage in hun rapportage of dossier ook niet na meerdere verzoeken.

2. De Vpz maakte zich zorgen over de dienstverlening aan een cliënt en gezin omdat deze steeds eenzelfde patroon zag bij begeleiders en zorgorganisatie. Zo werd de cliënt overvraagd door de begeleiders.

3. De Vpz zag dat ieder vanuit eigen kaders, eigen normen en waarden werkte en dat flexibiliteit in de begeleiding soms ontbrak. Iedere cliënt was 'overgeleverd' aan hoe zijn of haar begeleider de zorg volgens eigen normen en waarden invulde.



LSR-VERTROUWENSPERSONEN ZORG



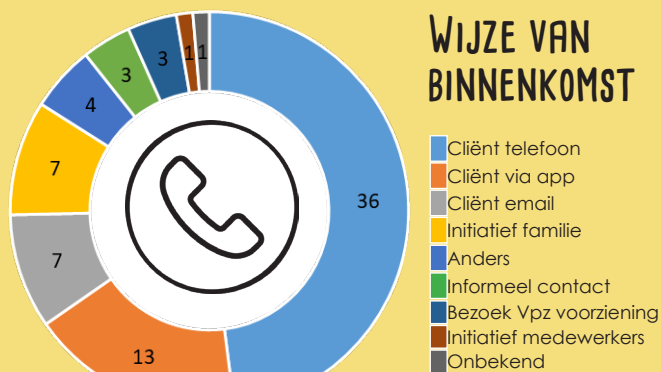
WERKZAAMHEDEN

Vanwege de coronamaatregelen zijn de Vertrouwenspersonen zorg dit jaar veel minder op locatie geweest dan voorgaande jaren. Het in contact komen met cliënten werd daardoor een stuk lastiger. Ook konden zij op locaties minder vaak aansluiten bij vergaderingen van cliëntenraden, driehoeksoverleggen, gerichte observaties of andere relevante overlegmomenten. Zoveel als mogelijk werden deze bijeenkomsten vervangen door digitale meetings.

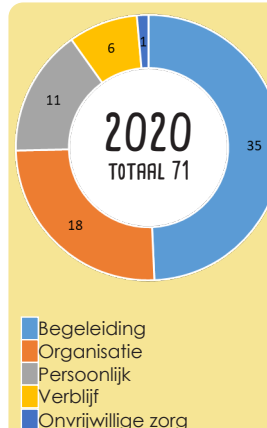
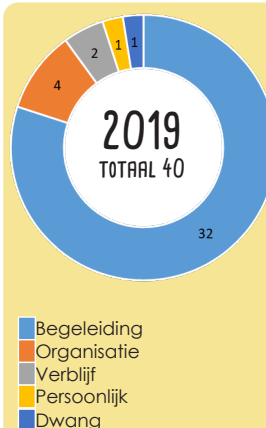
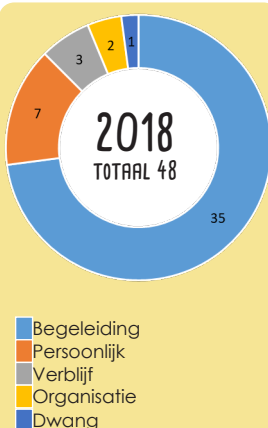
OVERIGE CIJFERS



WIJZE VAN BINNENKOMST



VERGELIJKING KWESTIES VOORGAANDE JAREN



KWESTIES PER RAYON



In vergelijking tot vorig jaar is het aantal kwesties gestegen. Een oorzaak van deze stijging zijn de kwesties die gerelateerd zijn aan het onderwerp coronavirus en maatregelen.

