

Humanitas DMH

Rayon Noord

Rosemarijn van der Laan
behalve Deventer, Zutphen,
Lochem, Warnsveld

Jeanet de Fluiters
Deventer, Zutphen, Lochem,
Warnsveld



Rayon Midden

Jeanet de Fluiters
behalve Den Haag, Gouda,
's Gravezande

Vera Hartings
Den Haag, Gouda en
's Gravezande



Rayon Zuid

Vera Hartings
behalve Den Bosch

Jeanet de Fluiters
Den Bosch



Aantal kwesties en cliënten 2017	Aantal kwesties	Aantal cliënten
Rayon Noord	19	13
Rayon Midden	10	6
Rayon Zuid	13	12
Totaal	42	31

De onderwerpen van de kwesties	Rayon Noord	Rayon Midden	Rayon Zuid	Totaal
Organisatie / regels / financiën	2	-	1	3
Persoonlijk	2	-	2	4
Verblijf	1	1	2	4
Zorg/begeleiding / dienstverlening	14	9	8	31
Totaal	19	10	13	42

De meeste cliënten die een beroep deden op de Cvp waren ontevreden over de begeleiding die ze kregen van Humanitas DMH. In deze kwesties speelde de afhankelijkheid van cliënten van de zorg een grote rol. Over het verblijf en over de organisatie speelden weinig kwesties.

Wat gaven cliënten aan die ontevreden waren over de begeleiding die ze ontvingen:

- Te weinig structuur in de begeleiding
- Geen goede en serieuze uitleg krijgen op vragen

Voorbeeld

Cliënt wordt gepest door medecliënten. De aanpak hiervan door de begeleiding verloopt voor de cliënt teleurstellend. De ene begeleider pakt het zus aan, de andere zo. Cliënt mist structuur in de aanpak. Na een half jaar is er nog niets aan de situatie veranderd.

Voorbeeld

Cliënt heeft allerlei vragen over de verhuiscens naar een meer zelfstandige woonsituatie en over uitkeringen. Op vragen die cliënt hierover stelt komen korte gehaaste antwoorden van de begeleiding. Cliënt krijgt hierdoor het gevoel dat hij alles zelf maar moet uitzoeken en overziet het niet meer. De wens van cliënt is om serieuze en rustige uitleg op zijn vragen te krijgen maar hij durft dit niet meer zelf aan te geven omdat hij ondertussen denkt dat begeleiding hem maar lastig vindt.

Over het missen van structuur en communicatie gaven cliënten aan:

- Last te hebben van de wisselingen in het personeel
- Een eenduidige aanpak vanuit de begeleiding te missen
- Uitleg te missen over waarom bepaalde beslissingen (over hen) genomen worden
- Er last van te hebben dat begeleiders te weinig doorpakken, geen actie ondernemen als er vragen worden gesteld die nèt even om omdenken vragen.

Voorbeeld

Na ziekte hervat de persoonlijk begeleider de werkzaamheden weer en onderneemt een 'inhaalslag' door snel allerlei achterstallige afspraken met de cliënt na te komen. De cliënt vindt het fijn dat er actie wordt ondernomen, maar raakt in de war van het in zijn beleving (te) hoge tempo waarin zaken worden opgepakt. Daardoor voelt hij zich onvoldoende meegenomen in de beslissingen die over hem worden genomen. Dit veroorzaakt spanningen in de relatie tussen cliënt en begeleider.

De Cvp bemiddelde in deze casus door een driegesprek te plannen met cliënt en begeleider. De begeleider werd zich in dit gesprek beter bewust van het tempo van de cliënt.

Voorbeeld

De cliënt mag van de begeleiding niet zelf zijn vader bellen. De begeleiding vindt dat dit te veel onrust geeft voor de cliënt. De cliënt voelt zich hierdoor beperkt en schakelt de Cvp in.

De Cvp bemiddelde in deze casus door een driegesprek te plannen met cliënt en begeleider. Daarin is de afspraak gemaakt dat de cliënt zijn vader zelf mag bellen en als hij hierin ondersteuning nodig heeft, hij dit zelf aangeeft bij de begeleiding.

Onvrede over regels

Een enkele keer nam een cliënt contact op met de Cvp uit onvrede met de algemene regels of over toepassing van afspraken uit het zorgplan (door cliënt benoemd als 'regels'). Eenmaal speelde dat cliënten elkaar een lift met hun auto wilden aanbieden. Dit mocht niet. Omdat er geen algemene regels hierover waren heeft de Cvp op de locatie het gesprek hierover gestimuleerd. Dit resulteerde in gezamenlijke afspraken hierover. De betreffende cliënt bleef echter ontevreden omdat hij zich niet als volwaardig autobestuurder met rijbewijs erkend voelde. Een andere keer ging het over het 's avonds moeten inleveren van een telefoon. Cliënt ervaarde dit als een vrijheidsbeperking. De Cvp heeft cliënt ondersteund in het bespreekbaar maken van dit onderwerp bij de begeleiding.

Is de begeleiding voldoende toegerust op complexe zorgvragen

Een aantal cliënten met complexe (psychische) problematiek gaf aan deskundigheid in het omgaan met hun problematiek te missen bij begeleiders. De Cvp heeft gemerkt dat gedragsdeskundigen nog niet heel veel worden ingezet bij deze situaties.

Voorbeeld

Cliënt is depressief. Na een incident zoekt hij steun bij de begeleiding. Hij wil eigenlijk zijn verhaal kwijt en wil concrete handvatten hoe hij met situaties om kan gaan. Begeleider zegt: 'Zoek maar afleiding'. Door de reactie van de begeleiding krijgt hij echter het gevoel niet serieus genomen te worden.

Wettelijk vertegenwoordigers

Twee kwesties kwamen van cliënten die het niet eens waren met beslissingen van hun wettelijk vertegenwoordigers en daarbij meer steun verwachtten van de begeleiding. Voor cliënten was onduidelijk wat de precieze rechten en bevoegdheden van de wettelijk vertegenwoordiger waren. Dit veroorzaakte, of versterkte hun onvrede.

Doorstroommogelijkheden

In twee kwesties speelden de doorstroommogelijkheden na beëindiging van de zorg vanuit Humanitas DMH. Eenmaal was de overdracht naar een andere organisatie niet goed gegaan, waardoor cliënt zonder hulp kwam te zitten.

En eenmaal was er voor cliënt onduidelijkheid over de doorstroommogelijkheden na Homerun.

Voorbeeld

Een cliënt die sterk getraumatiseerd is geeft duidelijk aan al het praten zat te zijn. De cliënt bouwt een muur om zich heen en vertrouwt weinig mensen nog. Wel is deze cliënt gek op dieren die onvoorwaardelijke trouw geven (zoals de cliënt dit zelf verwoordt). De cliënt geeft aan bij de begeleiding best een eigen huisdier (zorgdier) te willen hebben om die reden. De reactie van de begeleiding is in eerste instantie dat dit tegen de regels is: er mogen geen huisdieren op de locatie.

De Cvp heeft in deze casus aandacht gevraagd voor de situatie. Na zich verder verdiept te hebben in de motivatie en situatie van de cliënt, wordt het de begeleiding duidelijk dat afwijken van de regels in het belang kan zijn van de cliënt. Echter, er worden nog geen afspraken gemaakt over oplossingen die afwijken van wat gangbaar is. Er worden ook geen afspraken gemaakt om de mogelijkheden te verkennen.

Een eerlijk antwoord maar voor de cliënt wederom een teleurstelling.

Persoonlijke kwesties

Cliënten deden soms een beroep op de Cvp, in een aantal gevallen op advies van de begeleiding, vanwege de neutraliteit en de onafhankelijkheid van de Cvp. Dit was voor hen belangrijk om in vertrouwelijkheid hun verhaal te kunnen doen. De kwesties gingen over gebeurtenissen in het leven van de cliënt en de verhouding met de familie.

Verblijf

Opvallend was dat de kwesties over verblijf vooral gingen over agressie van burenen/medebewoners en (geluids)overlast. Cliënten gaven aan het te druk te vinden op de groep en last te hebben van elkaar.

Ook was er een klacht van een cliënt die vanwege agressie uitgeplaatst werd. In zijn beleving was de door Humanitas DMH aangeboden alternatieve woning te ver weg, zodat hij dan zijn kinderen minder vaak zou kunnen zien. De Cvp heeft een luisterend oor geboden, informatie verstrekt en geadviseerd, waarmee de cliënt zelf verder kon. De cliënt heeft verder gebruik gemaakt van de gemeentelijke hulp in de plaats waar hij wilde gaan wonen.

Aandachtspunt vanuit de Cvp

Het continu monitoren of de aangemelde en in zorg zijnde cliënten passende ondersteuning geboden wordt binnen Humanitas DMH is een blijvend aandachtspunt. Zéker bij cliënten met complexe zorgvragen.

Aandachtspunt vanuit de Cvp

In een aantal kwesties kwam de Cvp tegen dat er bij medewerkers onduidelijkheid was over de positie van verwanten en wettelijk vertegenwoordigers (zoals curatoren) in het zorgproces rond de cliënt. Zo was bijvoorbeeld in een aantal casussen niet helder op welke gebieden een cliënt wilsonbekwaam was en op welke gebieden niet, zodat ook onduidelijkheid ontstond wie waarover mee kon praten en beslissen in relatie tot de cliënt.

Aandacht besteden aan de wettelijke positie van cliënten, familieleden en wettelijk vertegenwoordigers en medewerkers hierover informeren is een aandachtspunt voor de organisatie.

Signaal van de Cvp

In regio Zuid gaven medewerkers bij de Cvp aan moeite te hebben met het bespreekbaar maken van vragen die leven bij cliënten over ouder worden en het levenseinde. De Cvp heeft dit signaal besproken met de teammanager en dit onderwerp is vervolgens besproken in het behandelteam.

Ondersteuning en resultaat

In de meeste kwesties heeft de Cvp ondersteund door:

- met de cliënt in gesprek te gaan, de (onderliggende) oorzaak van de onvrede inzichtelijk te krijgen en hen te ondersteunen bij het bespreekbaar maken hiervan binnen Humanitas DMH. Veelal had de Cvp daarbij tips en advies over hoe de cliënt de onvrede kon bespreken en heeft de Cvp na afloop gevraagd of dit het gewenste resultaat had opgeleverd. In de meeste situaties was dit daadwerkelijk het geval.
- In 15 gevallen heeft de Cvp een driegesprek georganiseerd met persoonlijk begeleiders, coaches en teammanagers. Een aantal keren is de regiomanager betrokken geweest. Een cliënt wilde weten wat de organisatie nu verder ging doen met een uitspraak van de klachtencommissie en heeft samen met de Cvp hierover een gesprek gehad met de bestuurder. Over het algemeen verliepen de driegesprekken naar wens van de cliënt en voelden zij zich serieus genomen. Ook de Cvp heeft de medewerking vanuit de organisatie aan deze driegesprekken als positief ervaren.

Een cliënt is samen met zijn vader naar de klachtencommissie geweest. Er zijn vijf kwesties behandeld van deze cliënt, twee kwesties zijn gegrond verklaard, twee ongegrond en één deels gegrond en deels ongegrond verklaard. De Cvp was niet betrokken bij de hoorzitting van de klachtencommissie.

De klachten die gegrond verklaard zijn hadden betrekking op dat in de beleving van de klager:

- de begeleiding abrupt beëindigd is zonder dat duidelijk was waarom.
- afspraken over de overdracht van de begeleiding onvoldoende nagekomen zijn.

Een aantal cliënten benadert de Cvp regelmatig met vragen. De Cvp informeert hen, of adviseert de cliënt om de vraag bij de begeleiding neer te leggen, of bemiddelt door de persoonlijk begeleider over de vraag van de cliënt te informeren (vanzelfsprekend met toestemming van de cliënt).

Er zijn verschillende kwesties geweest waarbij de Cvp nauw samenwerkte met de begeleiders en de teammanagers om mee te denken vanuit het cliëntperspectief om zo de kwestie op te lossen. Deze samenwerking verliep over het algemeen goed.

Gezien de toenemende complexiteit van de kwesties, de tijd die per kwestie moet worden uitgetrokken en het toenemende aantal locaties is het aantal bezoeken van alle locaties het afgelopen jaar afgenomen.

In 2018 willen de Cvp's in kaart gaan brengen waar extra aandacht van de Cvp's naar toe moet gaan om daadwerkelijk alle cliënten te kunnen bereiken.

De Cvp's zijn het afgelopen jaar aan de slag gegaan met de intensievere inbedding in de organisatie door:

- een jaarlijks gesprek met de rayondirecteur om op de hoogte te blijven van de ontwikkelingen in de regio.
- Deelname aan bijeenkomsten die van belang zijn voor een goede samenwerking met de organisatie, zodat de Cvp op de hoogte is waar de organisatie mee bezig is.

In 2017 hebben de Cvp's toegang gekregen tot het Intranet van Humanitas DMH, zodat zij zelf ontwikkelingen kunnen volgen.

In cijfers

Vergelijking voorgaande jaren

Aard van de kwesties	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Dwang	-	-	-	-	-	1	-
Organisatie / regels / financiën	13	2	10	4	3	2	3
Persoonlijk	11	6	16	8	4	5	4
Verblijf	10	11	7	8	4	10	4
Zorg / begeleiding / dienstverlening	18	35	63	46	50	46	31
Totaal	52	54	96	66	61	64	42

2017

Aantal kwesties en cliënten 2017	Aantal kwesties	Aantal cliënten
Rayon Noord	19	13
Rayon Midden	10	6
Rayon Zuid	13	12
Totaal	42	31

Wijze van binnenkomst	Rayon Noord	Rayon Midden	Rayon Zuid	Totaal
Bezoek Cvp voorziening	1	-	4	5
E-mail / website	3	1	1	5
Initiatief cliënt telefoon	9	8	5	22
Initiatief familie	1	1	-	2
Initiatief medewerkers	3	-	2	5
Anders	2	-	1	3
Totaal	19	10	13	42

De kwesties	Rayon Noord	Rayon Midden	Rayon Zuid	Totaal
Organisatie / regels / financiën	2	-	1	3
Persoonlijk	2	-	2	4
Verblijf	1	1	2	4
Zorg / begeleiding / dienstverlening	14	9	8	31
Totaal	19	10	13	42

Organisatie / regels / financiën	Rayon Noord	Rayon Midden	Rayon Zuid	Totaal
Organisatie	1	-	-	1
Regels	1	-	1	2
Totaal	2	-	1	3

Persoonlijk	Rayon Noord	Rayon Midden	Rayon Zuid	Totaal
Overig	2	-	2	4
Totaal	2	-	2	4

Verblijf	Rayon Noord	Rayon Midden	Rayon Zuid	Totaal
Veiligheid	-	-	1	1
Accommodatie	1	-	-	1
Overig verblijf	-	1	1	2
Totaal	1	1	2	4

Zorg / begeleiding / dienstverlening	Rayon Noord	Rayon Midden	Rayon Zuid	Totaal
Bejegening door cliënten	-	-	1	1
Bejegening door personeel	3	3	1	7
Duidelijke uitleg	2	1	1	4
Gebrek aan aandacht	1	1	-	2
Nakomen afspraken	4	2	1	7
Rekening houden wensen cliënten	3	2	2	7
Snelheid dienstverlening	-	-	1	1
Overig	1	-	1	2
Totaal	14	9	8	31

Resultaat van de interventies van de Cvp	Rayon Noord	Rayon Midden	Rayon Zuid
Alsnog zorg / fout hersteld	1	1	-
Cliënt kan zelf verder	8	5	4
Gestaakt	2	-	-
Klachtencommissie	1	-	-
Loopt nog	2	3	3
Situatie hersteld / afspraken gemaakt	5	1	5
Onbekend	-	-	1
Totaal	19	10	13