



Uitvraag Cliëntpanel 2022



Inhoud

Inleiding	3
Algemeen	4
Corona	5
Maaltijd op de zorgboerderij	8
Incidenten	9
Wet zorg en dwang (Wzd)	11

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. 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. Deze werkwijze komt overeen met de vanuit het kwaliteitskader Gehandicaptenzorg beschreven 'systematische raadpleging van cliëntvertegenwoordigers en medezeggenschap'.

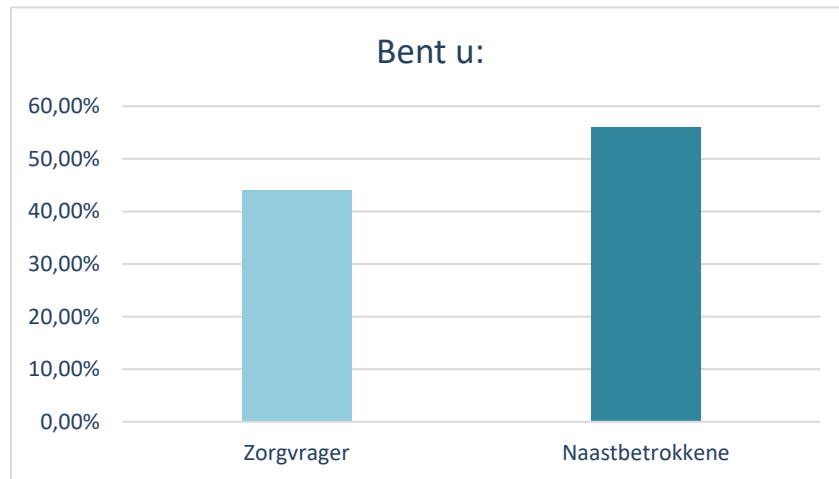
Cliëntenparticipatie is het vroegtijdig betrekken van cliënten en gebruikers in het beleidsproces op stichtingsniveau. Zij denken mee, geven advies en hebben invloed op het beleidsproces en het hulp- en ondersteuningsaanbod van de stichting.

Het cliëntpanel van SZZ kent momenteel 103 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.

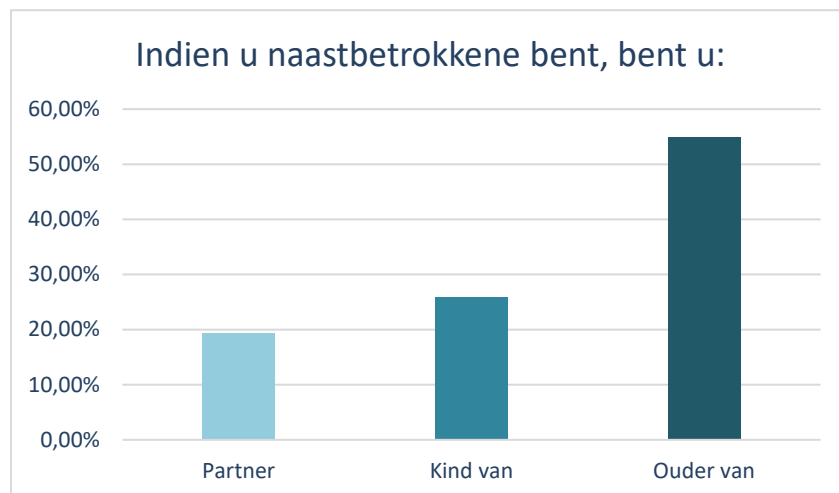
Algemeen

Hieronder zijn gegevens weergegeven die inzicht geven in de samenstelling van het cliëntenpanel op het moment van de uitvraag in 2022.

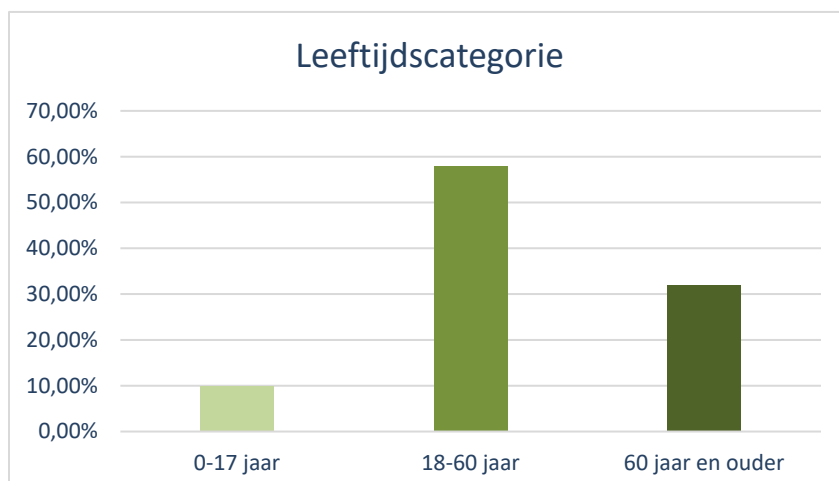
De verdeling tussen cliënt en aanverwante ziet er als volgt uit:



De rol van aanverwant is verder gespecificeerd in onderstaande weergave:



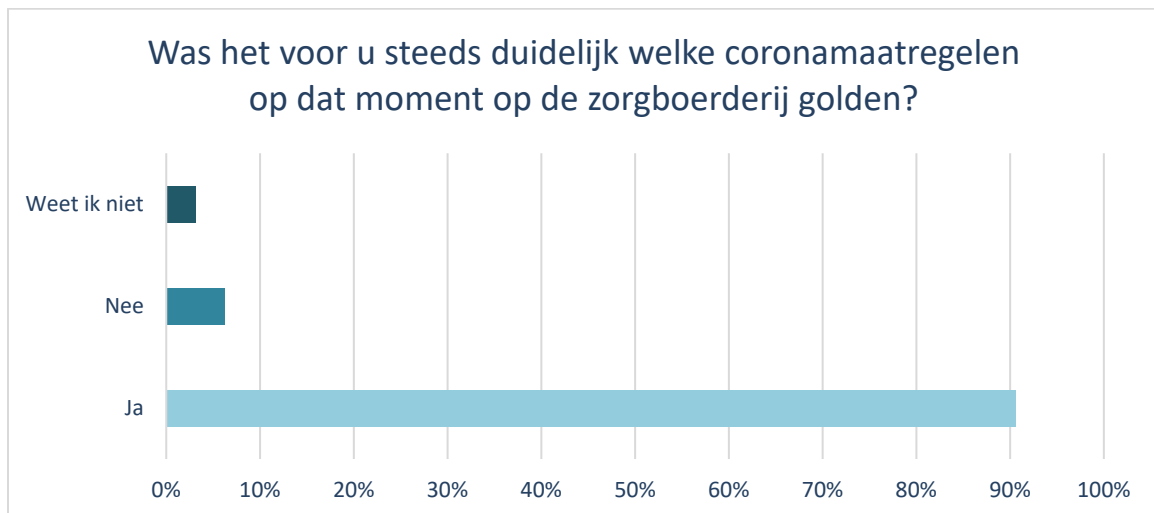
De leeftijdsopbouw van de cliënten is als volgt weer te geven:



Corona

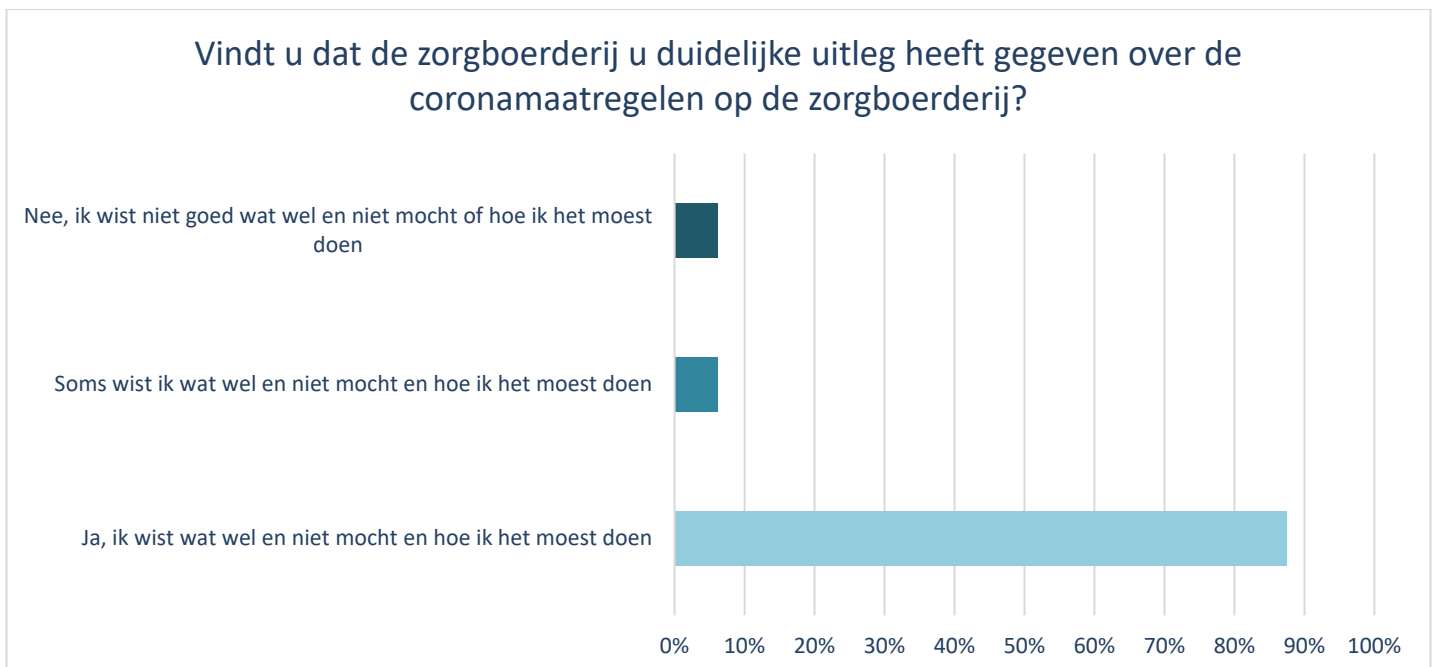
Maatregelen

Ook in 2022 heeft de coronapandemie invloed gehad op de uitvoering en beleving van zorg. Aan het cliëntpanel vragen gesteld over de communicatie omtrent de coronamaatregelen. Doel hiervan was om een indruk te krijgen van hoe cliënten de informatievoorziening hebben ervaren en zorgondernemingen gericht te kunnen ondersteunen in waar behoefte van cliënten lag.



Ruim een derde van de deelnemers aan het cliëntpanel gaf daarbij aan dat er veel is gewisseld in de aanpak van coronamaatregelen op de zorgboerderij waar zij naartoe gaan. Dit lijkt samen te hangen met de wisseling van meer en minder strenge landelijke coronamaatregelen.

Belangrijk in de communicatie over coronamaatregelen is dat cliënten wisten wat er van hen werd verwacht.



Bijna 94% van de deelnemers aan het cliëntpanel gaf aan dat zij begrepen waarom op dat moment de coronamaatregelen golden op de zorgboerderij.

Men is gevraagd naar tips om coronamaatregelen duidelijker uit te leggen:

Quotes uit de uitvraag:

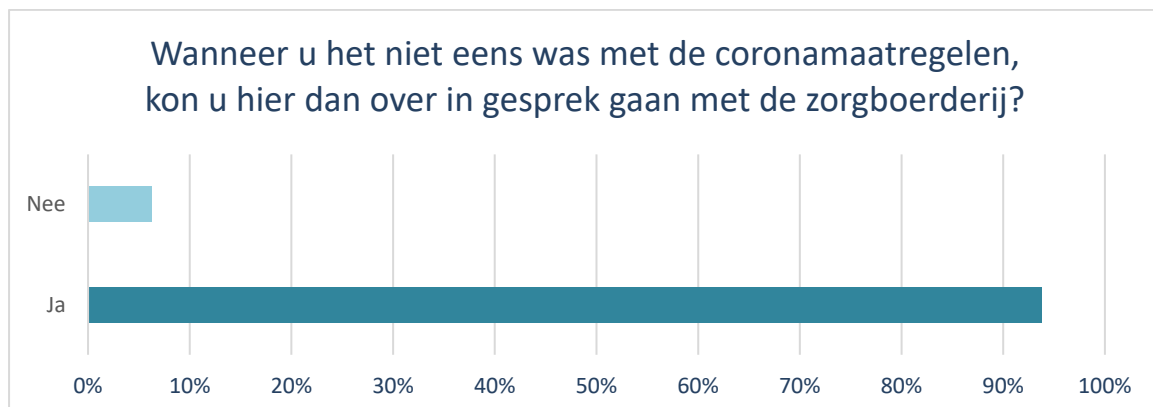
'Dat het niet duidelijk was voor onze zoon ligt niet aan de zorgboerderij, maar aan zijn laag niveau. We hebben dus geen klachten over de zorgboerderij, maar hebben het ingevuld zoals het voor onze zoon is.'

'De zorgboerderij heeft het PERFECT gedaan en goed gecommuniceerd. Complimenten.'

'Mogelijk per mail delen? Maar ik neem aan dat de regels met mijn zoon besproken worden op de zorgboerderij dus dat is voldoende voor mij.'

In gesprek

Niet iedereen was het altijd eens met de coronamaatregelen, of de consequenties hiervan op zichzelf of verwant. Aan het cliëntpanel is gevraagd hoe de communicatie in dat geval is ervaren.



Vervoer

Betreft coronamaatregelen specifiek gericht op vervoer van cliënten in de zorg waren de ervaren consequenties wisselend.

- Voor bijna 38% van de respondenten was dit niet van toepassing, omdat zij zelfstandig naar de zorgboerderij komen.
- Van de overige respondenten geeft 2/3 aan dat ze het fijn vonden dat iedereen een mondkapje moest dragen en er afstand werd gehouden in de taxi. 1/3 geeft aan dit juist als vervelend te hebben ervaren.
- Voor de meeste respondenten (85%) die met de taxi naar de zorgboerderij komen veranderde de haal- en brengtijden niet. Voor 15% van de respondenten wel en dit werd als vervelend ervaren.

Alternatieven en contact houden

Meer dan de helft van de deelnemers aan het cliëntpanel gaf aan dat zij de gehele coronaperiode naar de zorgboerderij konden gaan zoals zij dit gewend waren. Van de deelnemers waar dit niet altijd het geval was (vanwege besmetting of quarantaine) werd het volgende aangegeven:

- Dat het als heel waardevol werd ervaren wanneer er alternatieve manieren werden gevonden om de zorg te continueren, wanneer dit door de coronamaatregelen niet op locatie zelf kon;
- Dat het voor cliënten en verwanten nodig en erg prettig is geweest dat er vanuit de zorgonderneming regelmatig contact werd gehouden tijdens lockdown en/of isolatie bij besmetting.

Quote uit de uitvraag
'Toen mijn zoon thuis was i.v.m. in contact te zijn geweest met een positieve medewerker, heeft hij begeleiding via beeldbellen gehad.'

Tip van SZZ Er kan worden geconcludeerd dat cliënten en verwanten:

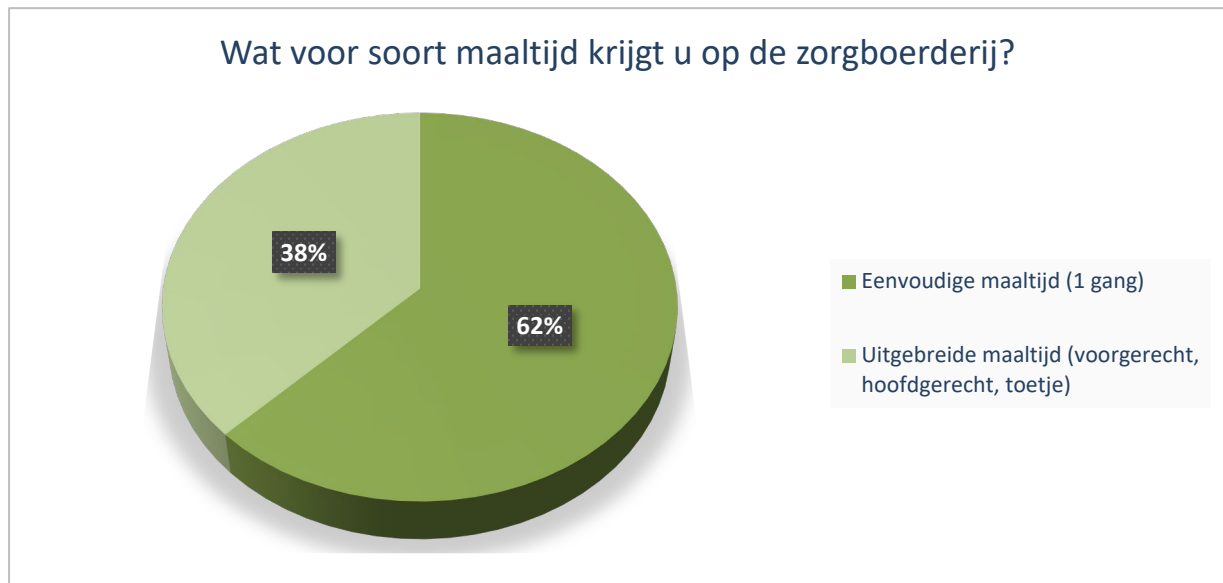
- zich over het algemeen goed geïnformeerd voelden over de coronamaatregelen;
- in gesprek konden wanneer ze moeite hadden met deze maatregelen;
- er is gezocht naar alternatieven voor zorg;
- er steeds contact is gehouden met cliënten wanneer zij niet naar de zorgonderneming konden komen.

De gehanteerde aanpak op de SZZ-zorgondernemingen is een juiste aanpak geweest. Mochten er in de toekomst weer periodes van aangescherpte coronamaatregelen voorkomen, dan zal dit weer de aanpak zijn welke SZZ zal stimuleren.

Maaltijd op de zorgboerderij

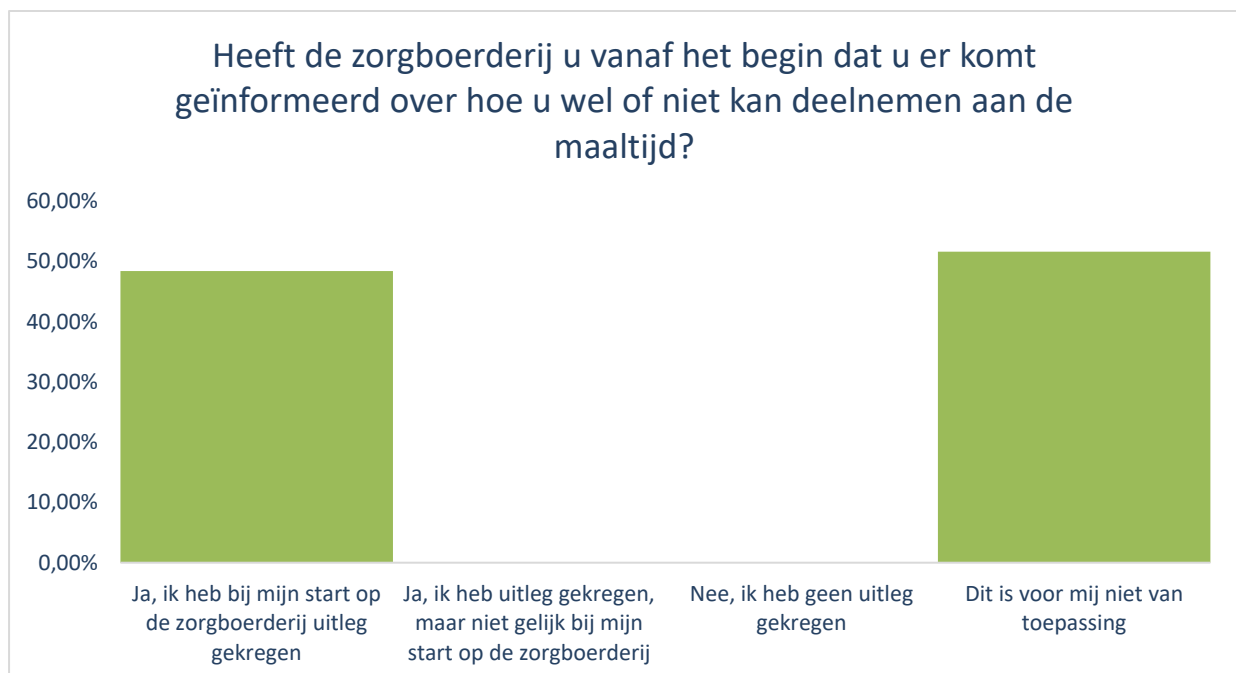
Aan ruim de helft van de deelnemers aan het cliëntpanel wordt op de SZZ-zorgondernemingen een maaltijd geboden tussen de middag, waarbij het grootste gedeelte (78%) van hen ook een aandeel heeft in het bereiden van de maaltijd.

Om een beeld te krijgen van hoe cliënten deze maaltijd ervaren zijn vragen gesteld aan het cliëntpanel.



Op sommige SZZ-zorgondernemingen wordt een uitgebreide extra maaltijdservice geboden. Wanneer hier sprake van is, wordt aan deelnemers de mogelijkheid geboden hier tegen een kleine vergoeding aan deel te nemen. Deelname is altijd op vrijwillige basis en het is van belang dat deelnemers goed op de hoogte zijn van deze mogelijkheid bij aanvang van de zorg.

- 16% van de respondenten geeft aan dat zij een vergoeding betalen voor de uitgebreide maaltijd en dit een prima vergoeding vinden.
- De overige respondenten maken geen gebruik van een uitgebreide maaltijdservice tegen een kleine vergoeding.



Tip van SZZ Wanneer er sprake is van een uitgebreide maaltijdservice worden cliënten hier individueel, bij aanvang van de zorg, over geïnformeerd. De meeste respondenten uit het cliëntpanel geven dat het onderwerp 'maaltijd' niet een algemeen besproken thema is welke jaarlijks terugkomt. SZZ heeft zorgondernemers naar aanleiding hiervan geadviseerd om dit wel een terugkerend thema te laten zijn op de algemene medezeggenschapsmomenten.

Incidenten

Waar mensen samen zijn en samen werken, gebeuren ook weleens incidenten waarbij iets vervelends gebeurt. De aard van de problematiek van cliënten kan de kans op incidenten verhogen. Ook kan iemand bijvoorbeeld vallen of zich ergens aan pijn doen. Of er is iemand in de groep die heel boos of verdrietig wordt en expres iets kapot maakt of ver wegloopt. Of er gebeurt iets met een machine of een dier wat voor gevaarlijke situaties kan zorgen. Deelnemers aan het cliëntpanel is gevraagd naar het voorvallen van incidenten en de wijze waarop hier mee om is gegaan op de zorgonderneming.

Soort incident

71% van de deelnemers aan het cliëntpanel geeft aan niet te weten of er wel eens een incident is geweest op de zorgboerderij. Van de deelnemers die hier wel weet van heeft, worden de volgende voorgekomen incidenten genoemd:

- 38% iemand is hard gevallen
- 22% iemand werd heel ziek en opgehaald door de ambulance
- 16% iemand deed zich erg pijn tijdens een activiteit
- 0,5 % iemand maakte expres iets kapot, waardoor er een gevaarlijke situatie ontstond
- 0,5% iemand werd boos
- 1% iemand kreeg een epilepsieaanval

Betrokken bij incident en oplossing

Twintig procent van de respondenten geeft aan dat er weleens een incident is geweest op de zorgonderneming waar zij bij zijn geweest.



Verandering of aanpassing

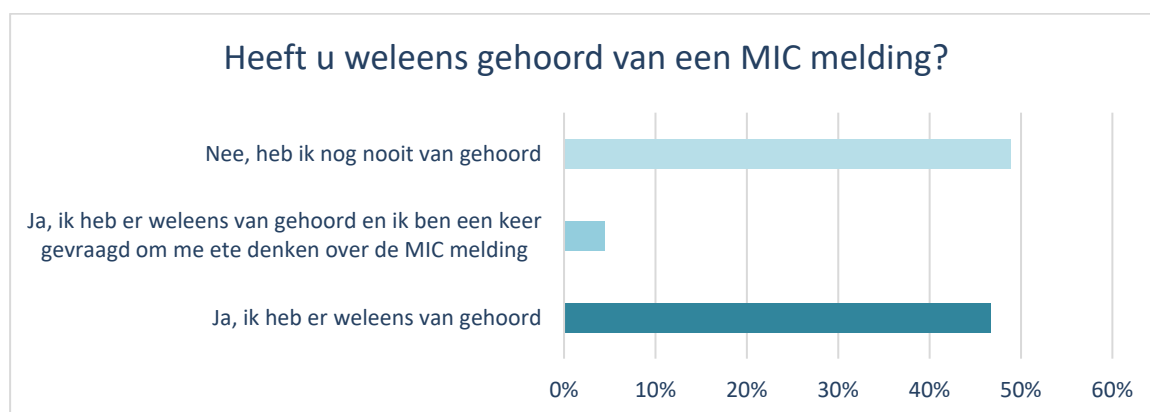
Deelnemers betrokken bij een incident geven aan dat er na het incident iets is veranderd of aangepast, zodat het minder gemakkelijk nog eens kan gebeuren. De verandering had betrekking op:

- De manier van begeleiden
- Anders indelen van de ruimte
- Anders uitleggen van de activiteiten
- Beter letten op gebruik van rollators
- Bespreking met casemanager en aanpassing van persoonlijke doelen
- Zorgen dat omstanders ergens anders heen worden geleid wanneer er iets gebeurt

Twee van de respondenten geven aan dat er niets is aangepast en dit naar hun idee wel zou moeten.

Melding Incidenten Cliënt (MIC)

MIC betekent: Melding Incidenten Cliënt. Dit is een manier voorzorgverleners om na een incident te leren van wat er is gebeurd en te zoeken naar een oplossing waardoor het niet nog een keer gebeurt. Deelnemers aan het cliëntpanel is gevraagd naar de bekendheid met en betrokkenheid bij een MIC.



85% van de respondenten geeft aan het belangrijk te vinden om na een incident mee te kunnen praten over een oplossing zodat het minder vaak gebeurt.

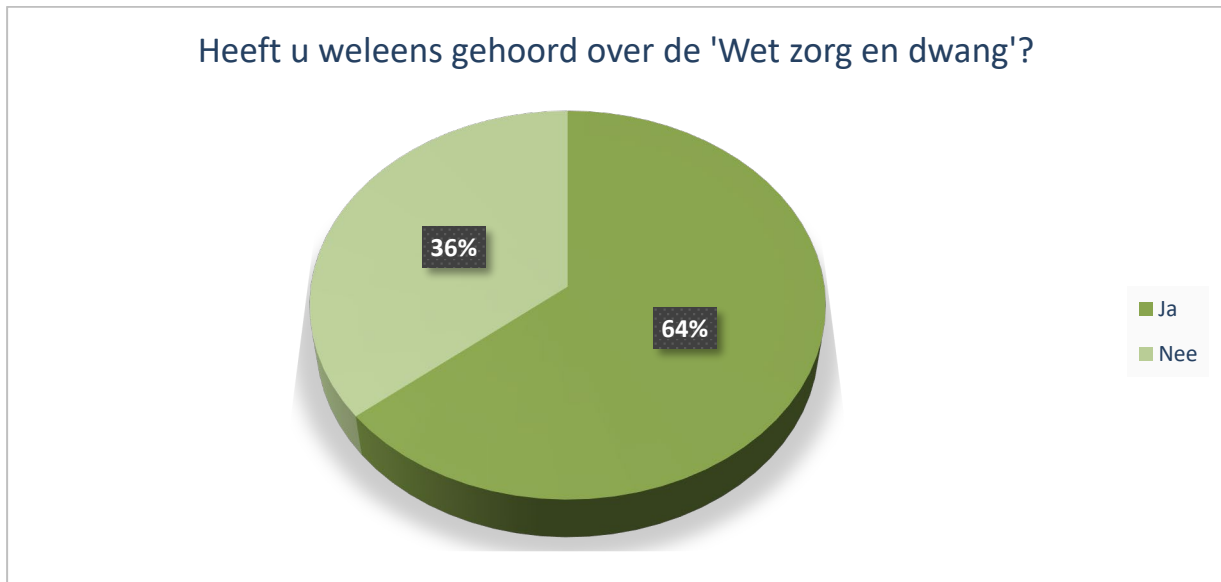
- Ruim 30% geeft aan dit nu ook al te doen
- Ruim 30% geeft aan dit wel belangrijk te vinden, maar nu niet te doen
- 20% geeft aan dit belangrijk te vinden, maar niet te weten hoe dat moet

Tip van SZZ Het is van belang dat de inbreng van cliënten wordt meegenomen bij de evaluatie en het bedenken van verbeteringen na incidenten. In 2023 zal hier door SZZ extra aandacht aan worden besteed in de ondersteuning aan SZZ-zorgondernemers.

Wet zorg en dwang (Wzd)

In 2020 is er een nieuwe wet gekomen in Nederland. Dit is de 'Wet zorg en dwang'. De bedoeling van de wet is dat mensen met een verstandelijke beperking of een psychogeriatrische aandoening zo min mogelijk te maken krijgen met onvrijwillige zorg. Onvrijwillige zorg wordt in deze wet uitgelegd als 'zorg waarmee de cliënt of zijn vertegenwoordiger niet instemt en zorg waarmee de vertegenwoordiger heeft ingestemd maar waartegen de cliënt zich verzet'.

Aan het cliëntpanel zijn vragen gesteld over de bekendheid met en informatievoorziening over deze wet. Dit met als doel om te inventariseren in hoeverre cliënten zijn geïnformeerd door over de wet en SZZ-zorgondernemers verder te ondersteunen in deze informatievoorziening.



- Ongeveer 70% van de respondenten die weet wat de Wzd is, geeft aan hierover elders dan op de zorgboerderij te zijn geïnformeerd.
- Circa 30% van hen is door de zorgboerderij op de hoogte gebracht.
- De uitleg is veelal mondeling gegeven en in 1/3 van de gevallen per brief of e-mail.

Belaid op de zorgboerderij

- Ongeveer de helft van de respondenten weet niet precies hoe er op hun zorgboerderij wordt omgegaan met de Wzd, maar weet wel waar hierover informatie te kunnen vragen.
- 1/3 van de respondenten geeft aan niet te weten hoe de zorgboerderij omgaat met de Wzd.
- Bijna 13% van de respondenten geeft aan hier uitleg over te hebben gekregen.

Omschrijving onvrijwillige zorg

Deelnemers aan het cliëntpanel geven zelf de volgende omschrijvingen van onvrijwillige zorg:

- Zorg die mijn kind niet zou willen
- Onvrijwillige zorg is de zorg die tegen de wil van de cliënt toch wordt gegeven.
- Dit gebeurt wel na afweging en overleg met arts of naastbetrokkenen. Je kunt hierbij bv denken aan het verdekt geven van medicatie omdat cliënt deze weigert of rolstoel op de rem of gordel aan omvalgevaar te voorkomen. enz. enz. Als er sprake is van onvrijwillige zorg moet dit altijd vastgelegd zijn in het zorgplan en de eindverantwoordelijke moet hiervoor toestemming hebben gegeven dit kan bv. een arts of gedragskundige zijn. Maar het uitgangspunt moet altijd zijn dat er in principe geen onvrijwillige zorg is.
- Met dwang of tegen de wil van een client iets "doorduwen".
- Zorg zonder toestemming cliënt.
- Zorg waar ik het niet ingang vinden.
- In mijn beleving is het dagbesteding die de client moet uitvoeren zonder dat dit is vastgesteld in een plan van aanpak of een zorgovereenkomst.
- Zorg waarmee cliënt/vertegenwoordiger niet instemt, en zorg waarmee vertegenwoordiger instemt, maar client niet. bijvoorbeeld: toedienen van vocht of medicijnen.
- Als ik gedwongen wordt om naar de dagbesteding te gaan en daar moet blijven wat ik bv niet meer zou willen.
- Wanneer er zonder toestemming vrijheidsbeperkende maatregelen worden uitgevoerd
- dingen gebeuren die de kinderen niet willen , bv opsluiten of straf
- Zorg waar je zelf geen toestemming voor geeft. Bijv gesloten deuren, medicatie 'verstopt' toedienen etc
- Zorg die niet gewenst is.
- Uit zorg voor de persoon.
- Als dit nodig wordt geacht .
- zorg die de cliënt zelf (op dat moment) persoonlijk niet wil ontvangen, maar die in de situatie wél nodig is en waarover gesproken is door zorgverlener en wettelijk vertegenwoordiger cliënt
- Zorg / begeleiding waar mijn moeder nadrukkelijk (meerdere keren) nee zegt
- Mensen die niet voor zichzelf kunnen zorgen. daardoor verplicht zorg nodig hebben
- Opgelegde zorg door derden waar de cliënt zelf niet achter staat en/of niet ervaart als zorg, maar als bemoeienis met zijn/haar leven. Het ontnemen van iemands eigen wil om te beschikken over zijn/haar leven iets wat ik persoonlijk een ernstige ingreep vind.
- De naam spreekt voor zich, is zorg die zorgvrager niet wil. In ons geval vind ik deze wet erg kortdoor de bocht omdat ons kind soms gevolgen niet ziet dus beschermd moet worden door iets te verbieden .wat ongelukken voorkomt. Gelukkig is begeleiding in staat dingen op voor hembegrijpelijk uit te leggen snapt daarna ook waarom iets wat hij wil niet verstandig is,

Tip van SZZ Het is van belang dat cliënten goed op de hoogte zijn van het beleid betreft onvrijwillige zorg op de SZZ-zorgondernemingen. In de voortgangsgesprekken met zorgondernemingen en in de informatievoorziening vanuit SZZ zal hier in 2023 extra aandacht aan worden besteed.