



SZZ

Jaarrapportage uitvraag cliëntpanel 2023





Inhoud

| | |
|-----------------------------------|----|
| INLEIDING | 3 |
| ALGEMEEN | 4 |
| CAREN | 5 |
| WELZIJN, GEZONDHEID EN VEILIGHEID | 6 |
| KANSLIJNEN GEHANDICAPTENZORG WLZ | 9 |
| NO SHOW | 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-clianten gaat, heeft SZZ cliëntmedezeggenschap vormgegeven als cliëntpanel, een belangrijk middel om medezeggenschap op het niveau van de stichting gestalte te geven. Met een samengesteld gezelschap 'Cliëntvertegenwoordiging' gaat SZZ vervolgens de dialoog aan over beleidszaken die gemeenschappelijke belangen van SZZ-clianten 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 aangesloten zorgonderneming zitting te laten nemen. Daarvoor worden de zorgondernemingen gevraagd een cliënt (of vertegenwoordiger van cliënt) voor te dragen.

De leden van het cliëntpanel worden via een enquête bevroegd op verschillende relevante onderwerpen. Deze onderwerpen en de vraagstelling worden met hulp van de Cliëntvertegenwoordiging vastgesteld. Daarnaast wordt de Cliëntvertegenwoordiging en elk lid van het cliëntpanel in de gelegenheid gesteld om onderwerpen voor te dragen voor de uitvraag aan het cliëntpanel. Deze werkwijze draagt bij aan de bouwstenen 2, 3 en 4 uit het *kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg*. Cliënten denken mee, geven advies en hebben invloed op het beleidsproces en het hulp- en ondersteuningsaanbod van de stichting. Cliëntperspectief wordt zo onderdeel van professionele ontwikkeling en inzicht in kwaliteit.

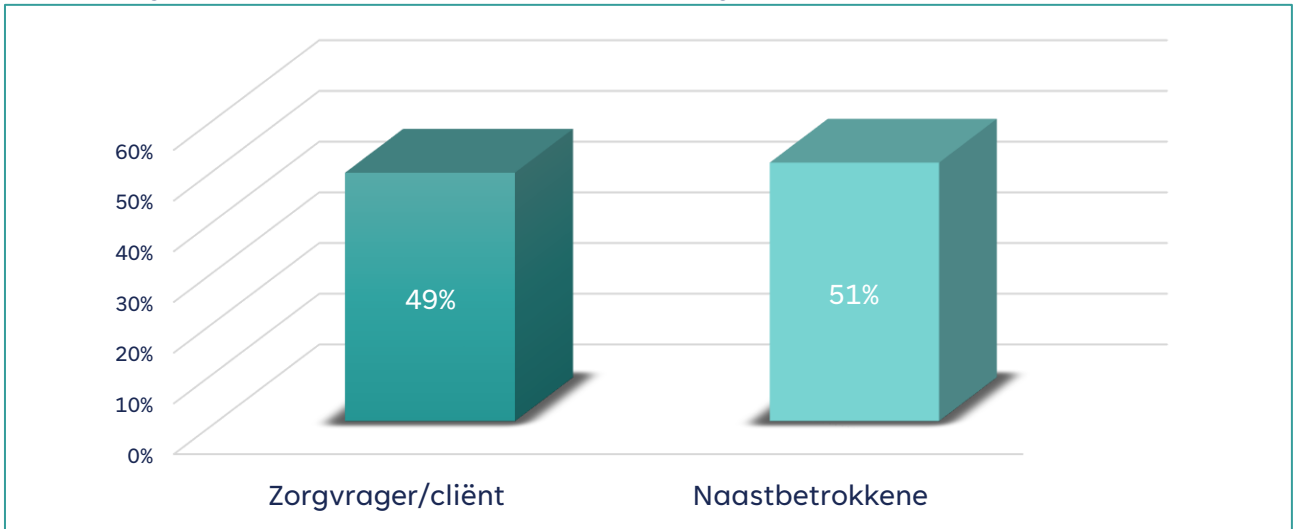
Het cliëntpanel van SZZ kent momenteel 104 leden, waarvan meer dan 90% (onder andere) op basis van dagbesteding in zorg is via SZZ. Uitgangspunt van SZZ is om het aantal leden van het cliëntpanel gelijk te laten zijn aan het aantal aangesloten zorgondernemingen. De Cliëntvertegenwoordiging bestaat uit 3 personen met affiniteit met / ervaringsdeskundigheid in zorg aan mensen met een verstandelijke beperking, psychische problematiek in Wmo, Jeugdzorg en Ouderenzorg. Zowel in begeleiding, dagbesteding, verblijf en behandeling.



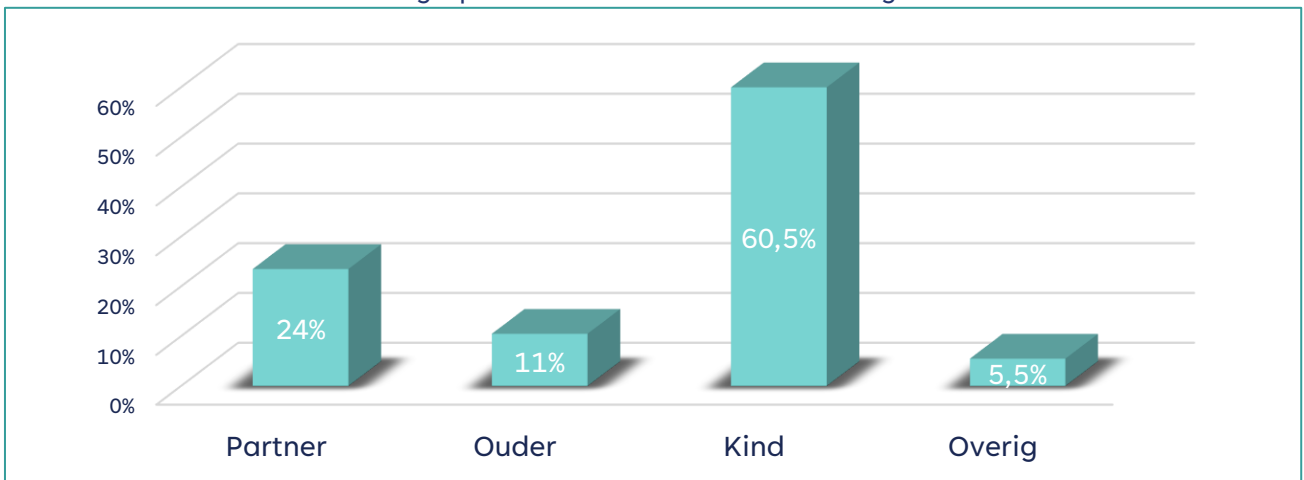
ALGEMEEN

Hieronder zijn gegevens weergegeven die inzicht geven in de samenstelling van het cliëntpanel op het moment van de uitvraag in 2023.

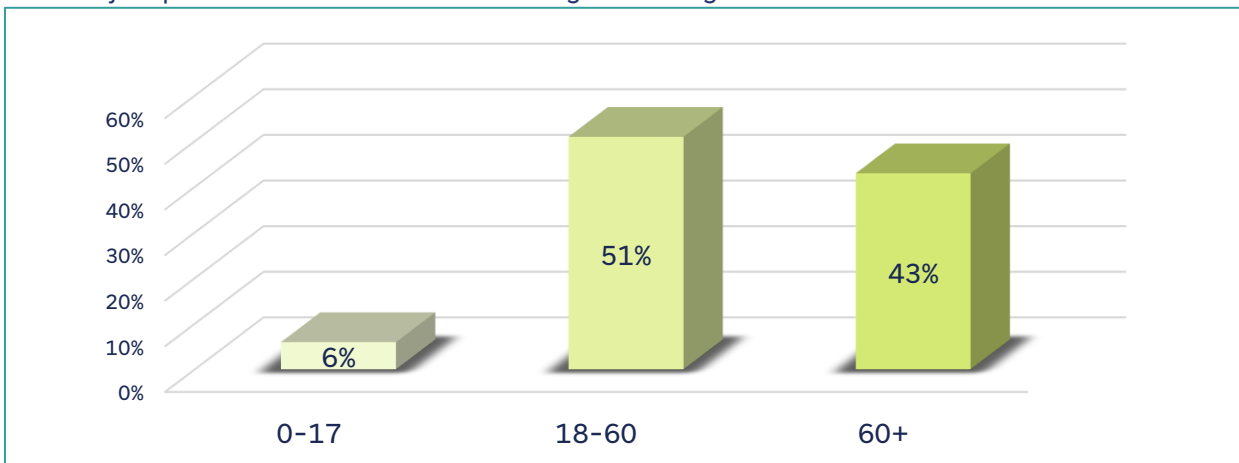
De verdeling tussen cliënt en aanverwante ziet er als volgt uit:



De rol van aanverwant is verder gespecificeerd in onderstaande weergave:



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

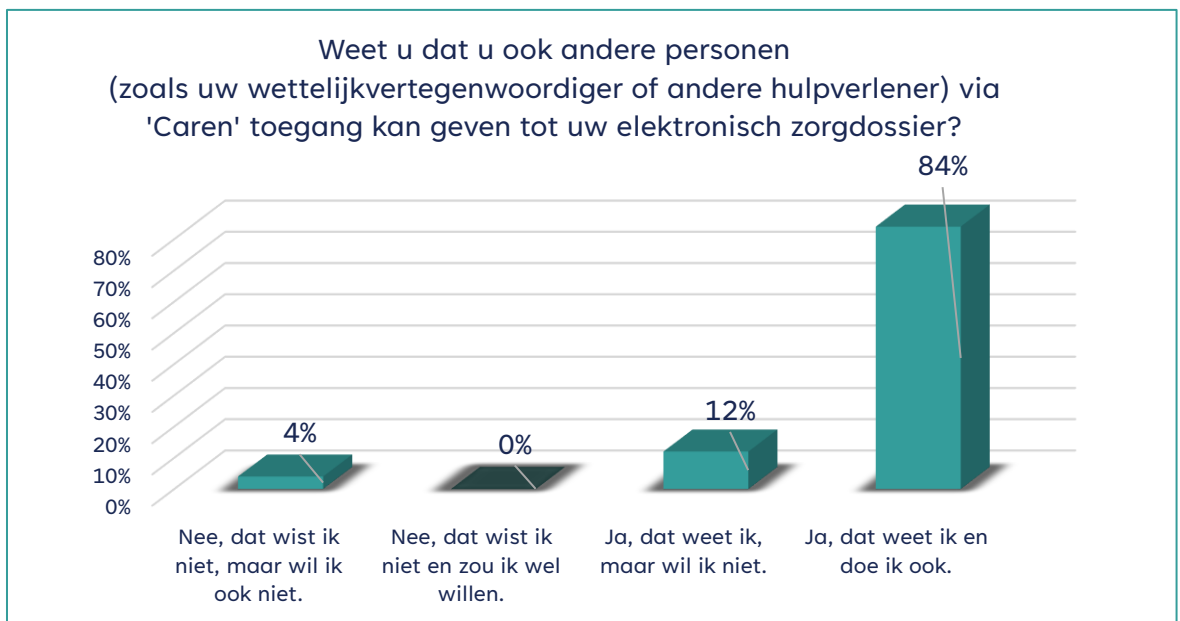




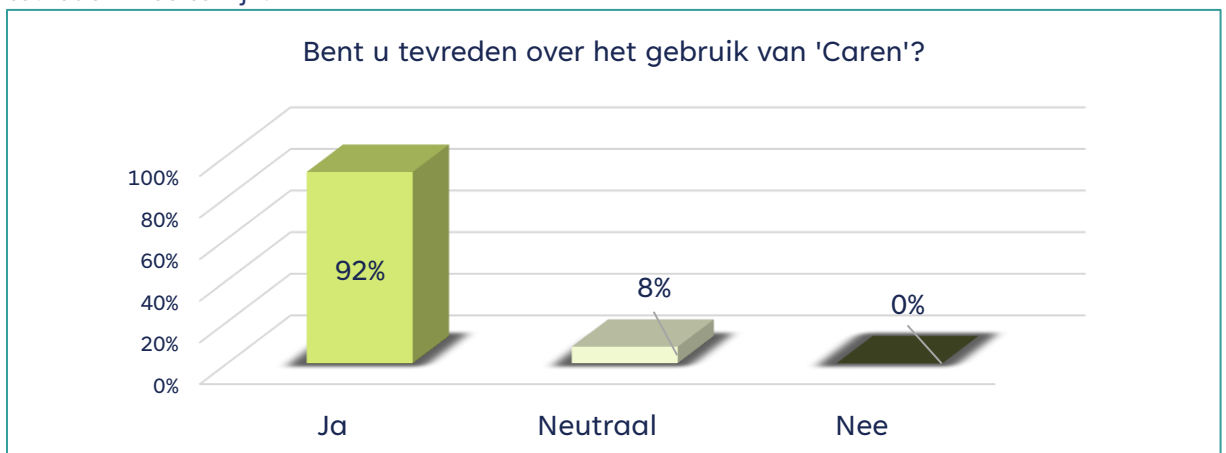
CAREN

Caren (zorgt) is een digitale mogelijkheid voor cliënten en wettelijk vertegenwoordigers om hun elektronisch zorgdossier op elk gewenst moment in te zien en door hen aangewezen personen (zoals huisarts of belangrijke naastbetrokkene) toegang te geven tot onderdelen van hun zorgdossier. Caren maakt het hiermee ook gemakkelijker om dagrapportage van zorgverleners over de begeleiding aan cliënten dezelfde dag nog te kunnen zien. Overdracht van en naar belangrijke personen voor cliënten is daarmee ook gemakkelijker en sneller te doen. Alle SZZ-zorgondernemingen hebben de mogelijkheid om de elektronische zorgdossiers in ONS-Nedap, van cliënten die dit willen, te koppelen aan Caren. Aan het cliëntpanel is gevraagd naar hun ervaringen met Caren.

- Zeventig procent van de respondenten gaf aan weleens van Caren te hebben gehoord;
- Ruim de helft van de respondenten gaf aan hier ook gebruik van te maken;
- Van de personen die aangaf geen gebruik te maken van Caren, wil meer dan de helft dit ook niet.



Het overgrote deel van de respondenten die gebruik maakt van Caren geeft aan hier tevreden mee te zijn.





SZZ heeft naar aanleiding van deze resultaten een herhaald advies gegeven aan de aangesloten zorgondernemers: *Informeer cliënten bij de start van de zorg over de mogelijkheid om via Caren hun elektronisch zorgdossier in te zien. En geef hen hierbij aan dat ook andere belangrijke personen gemachtigd kunnen worden. Zij bepalen zelf wie dit zijn.*

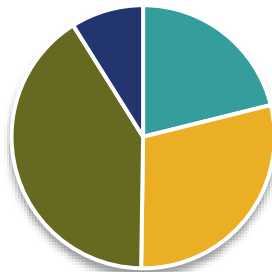
WELZIJN, GEZONDHEID EN VEILIGHEID

In de laatste uitvraag aan het cliëntpanel in 2022 is gevraagd over welke onderwerpen deelnemers graag een vraag zouden willen ontvangen. Welzijn, gezondheid en veiligheid zijn toen meerdere malen genoemd. Daarom zijn deze thema's opgenomen in de uitvraag in 2023.

SZZ adviseert zorgondernemers om het onderwerp gezondheid, welzijn en veiligheid bespreekbaar te maken tijdens de eigen medezeggenschapsmomenten: waardoor ervaren uw cliënten dat deze zaken worden bevorderd? Waar zijn nog verbeteringen te vinden? Specifiek als het gaat over veiligheid stelt SZZ dat cliënten zich altijd veilig zouden moeten voelen op de SZZ-zorgonderneming. Voor 80% van de respondenten is dit het geval. 20% geeft aan zich meestal veilig te voelen. SZZ adviseert aan alle zorgondernemers om bij elke cliënt expliciet aandacht te besteden aan het zich veilig voelen en wat hiervoor nodig is.

GEZONDHEID

Hoe wordt er op de SZZ-zorgonderneming met u aandacht gegeven aan uw gezondheid?



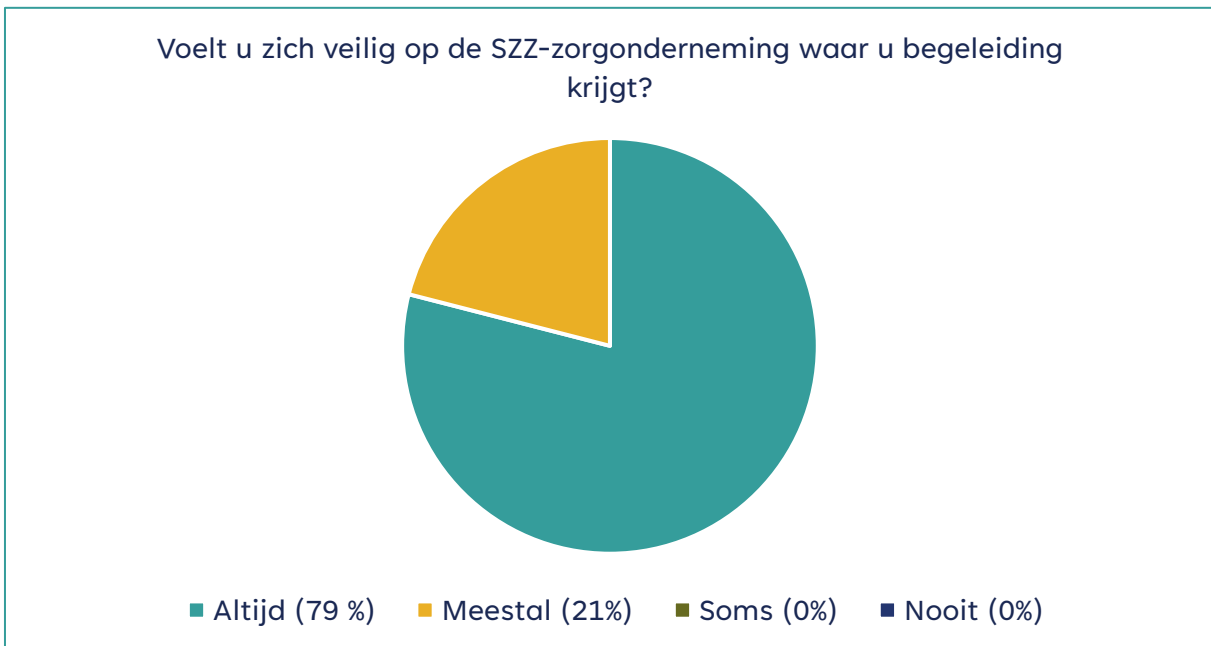
- Door gezond eten aan te bieden
- Door samen te bewegen
- Door positief en vriendelijk met elkaar om te gaan
- Anders, namelijk

De dingen die werden genoemd onder 'anders' zijn:

- *Structuur en dag invulling, zodat ik niet terugval in oude gewoontes;*
- *Samen activiteiten ondernemen;*
- *De begeleiding spreekt je aan als het niet zo lekker gaat en proberen je te helpen;*
- *Door de juiste hulpmiddelen;*
- *Door de chocomel af te schaffen;*
- *Er wordt goed gelet op het medicijngebruik;*
- *Rekening houden met stress niveaus.*



VEILIGHEID



Toelichting die mensen gaven op deze vraag was:

- *Er wordt naar me geluisterd. Ik krijg voldoende feedback wanneer ik over een grens ga;*
- *Ze hebben altijd een luisterend oor;*
- *Wat ik al eerder heb aangegeven: op xxx werkt een team van top zorgprofessionals;*
- *Altijd een opgeruimde werkomgeving;*
- *Altijd iemand die luistert of in gesprek gaan;*
- *Ben nog heel goed in staat om mijn eigen veiligheid te waarborgen;*
- *Soms geven mede cliënten 'opdrachten' terwijl dat niet de bedoeling is, of maken rare geluiden. Soms moeilijk daarmee om te gaan;*
- *De ene boerderij wat meer dan de andere;*
- *Soms is het te druk voor mij en dat geeft extra spanning;*
- *Ze leven echt met me mee in goed en slechte momenten, heb er erg veel steun bij.*

WELZIJN

De vraag was:

Op welke manier vindt u dat er op de SZZ-zorgonderneming aandacht wordt besteed aan uw welzijn (dat u zich er prettig voelt)?

Denk bijvoorbeeld aan samen met u activiteiten verzinnen die u leuk vindt; aandacht hebben voor u wanneer dit nodig is; de ruimtes waar u bent opeen fijne manier inrichten; luisteren naar wat u wilt zeggen,....

Op de volgende pagina staan alle antwoorden die respondenten hebben ingevuld.

Wat SZZ betreft geven de antwoorden precies weer wat de waarde is van de kleinschalige groene zorg. En kunnen zorgondernemers trots zijn op het feit dat deze waarde zo duidelijk wordt ervaren door hun cliënten.



Ik vind het erg fijn om naar de zorgboerderij te gaan omdat ik mijzelf kan zijn en er altijd een luisterend oor is. Ik voel me veilig op de zorgboerderij.

Dat doen ze goed

Mooie plek

Het dagprogramma gaat in overleg, is wisselend en gekeken wordt naar de draagkracht van die dag en ze letten op zorgdoelen.

Er is een luisterend oor. Ik heb het idee dat ik mezelf mag en kan zijn. Krijg de ruimte om zelf dingen te ontdekken. Er is veel aandacht besteed aan mijn onzekerheid. Hier heb ik positief resultaat door geboekt. De ruimte waarin we werken, wordt in het weekend ook gebruikt voor andere doeleinden. Vaak is het wat rommelig als we starten, dit is voor mijn structuur weleens vervelend. Er zou beter gecommuniceerd kunnen worden over wanneer er andere dingen plaatsvinden zodat de begeleiding ons beter kan voorbereiden.

Er wordt aandacht geschonken aan de beperkingen en de mogelijkheden van de mensen. Activiteiten worden aangepast aan de wensen van de deelnemers. De ruimtes zijn huiselijk ingedeeld.

Er wordt goed gekeken naar wat de zorgvrager nodig heeft en er worden voldoende activiteiten ondernomen

Ruimte geven om rust te vinden.

De aandacht die ik vraag die krijg ik.

Er wordt goed nagedacht over wat de mogelijkheden zijn om te doen ivm de verminderde mobiliteit. Het wordt altijd gezellig gemaakt op de boerderij.

Ze zorgen zo goed mogelijk luisterend naar mijn wensen

Fijne begeleiding, eigen inbreng, wisselende activiteiten

Leuke uitjes of activiteiten

Er wordt daar echt gekeken naar wat je wilt en kunt, ook de sfeer is er heel goed

Fijn voor mijn zoon dat hij de rust & aandacht kan vinden binnen de opvang

Er wordt veel gedaan op de zorgboerderijen, mijn zoon maakt gebruik van 3 zorgboerderijen en de een doet dit wat meer dan de ander.

Kleinschalig gezellige huiselijke sfeer.

Op alle mogelijke manieren, daar kunnen ze op veel plaatsen wat van leren!

Veilig voelen, apart kunnen zitten, zorg op maat

Op een leuke en gezellige manier samen werken.

Wanneer het nodig is hebben ze aandacht voor mij en de ruimtes waar ik ben zijn op een fijne manier ingericht.

Ik mag er zijn zoals ik ben

Kan altijd bij de leidinggevende terecht bij onduidelijkheden

Er wordt regelmatig een praatje met mij gemaakt over de thuis situatie door de begeleiding. Eigen initiatieven worden ondersteund.

Altijd een luisterend oor en worden goede activiteiten gedaan

Er wordt goed naar mij geluisterd. Ik kan problemen bespreken. Er wordt goed gekeken naar wat ik kan.

Om passende dingen aan te bieden

Alles wat goed en prettig is aktie en rust

Door te kijken wat het beste bij mij past maar ook leermomenten te krijgen

Op xxx werkt een team van top zorgprofessionals met een warme en oprechte belangstelling over hoe het met mij gaat. Ze voelen me goed aan en ik voel me op m'n plek en vrij. Er wordt goed op me gelet zonder dat het storend is. Er zijn volop activiteiten die worden aangeboden en die bij me passen.

Goed, aandacht voor me

goed

Er wordt goed naar mijn dochter geluisterd en gekeken zodat zorg op maat geleverd kan worden. Helaas is de binnenruimte ontoereikend om haar zo nodig af te zonderen waardoor we op zoek moeten naar een andere opvangmogelijkheid.

Er wordt goed aandacht besteed aan mam, zij ziet dit (door de ziekte van Alzheimer) heel anders. Mam is niet altijd even gezellig in de omgang, zorgboerderij gaat hier goed mee om

De dagindeling is perfect

Daar zorgt de begeleiding voor

Altijd leuke activiteiten en er is altijd een luisterend oor

De gesprekken die er zijn met mij en de zorg die ik nodig heb.

Ja er wordt naar mij geluisterd

Perfect

Als ouders zijn we hier heel positief over. Onze zoon mag werkjes doen op zijn niveau en mag ook rust nemen als hij dat nodig heeft.

Er is passende aandacht voor mij en men houdt rekening met mijn belastbaarheid

Er wordt naar je geluisterd bij onzekerheden.

Er wordt geluisterd en samen gekeken welke activiteiten ik kan en wil doen. Er is altijd een gesprekje vooraf over hoe het gaat.

Ze passen de activiteiten, zoals gezamenlijk wandelen aan naar mijn kunnen. Ze stimuleren om deel te nemen aan kaarten of geheugen spel



KANSLIJNEN GEHANDICAPTENZORG WLZ

In het inkoopbeleid gehandicaptenzorg van de Wlz worden 5 kanslijnen genoemd. Voor de zorg die via SZZ wordt geleverd, zijn vooral kanslijn 1 en kanslijn 5 van toepassing.

Kanslijn 1

Elke cliënt krijgt een betekenisvolle daginvulling passend bij de wensen, talenten en vermogens.

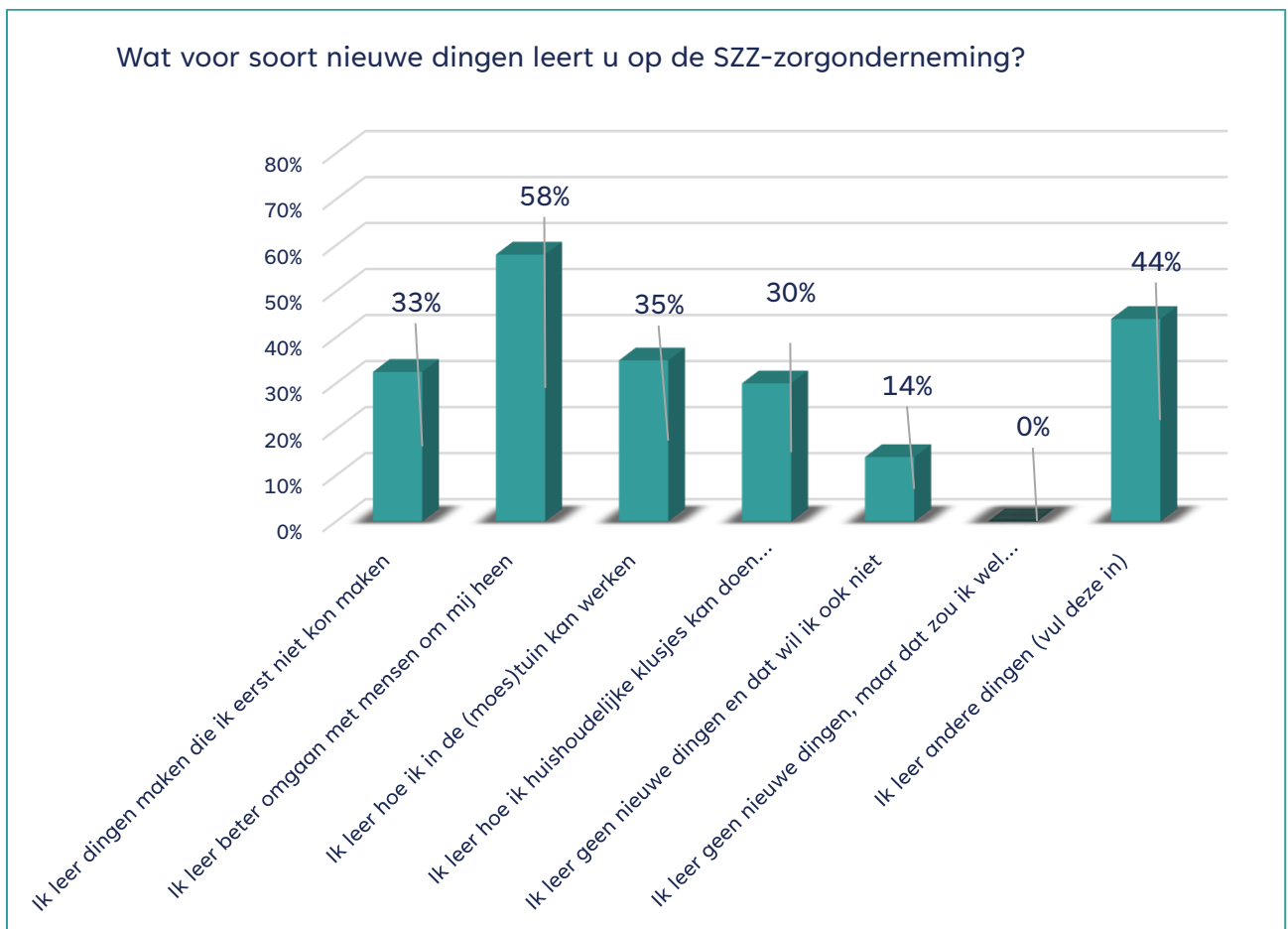
Kanslijn 5

Bij elke cliënt wordt een (eigen) netwerk gestimuleerd en gefaciliteerd om een rol te spelen in de zorg en ondersteuning.

Aan het cliëntpanel zijn vragen gesteld over de inhoud van deze kanslijnen.

PASSEND ACTIVITEITENAANBOD

- Op de vraag 'Vindt u dat de activiteiten die u doet op de SZZ-zorgonderneming passen bij wat u kan en graag doet?' hebben alle respondenten 'JA' geantwoord.
- Ook geeft het overgrote deel van de respondenten aan op de SZZ-zorgonderneming nieuwe dingen te leren of te maken die ze eerst niet konden maken, beter leren omgaan met mensen om hen heen, huishoudelijke klusjes te doen of bijvoorbeeld met dieren om te gaan.
- Er zijn 6 personen die hebben aangegeven geen behoefte te hebben aan het leren van nieuwe dingen.
- Niemand geeft aan dat dat hij/zij wel iets nieuws wil leren, maar dat dit niet wordt aangeboden.





Quote
Zelfvertrouwen wordt
groter doordat ik
steeds meer dingen zelf
kan.

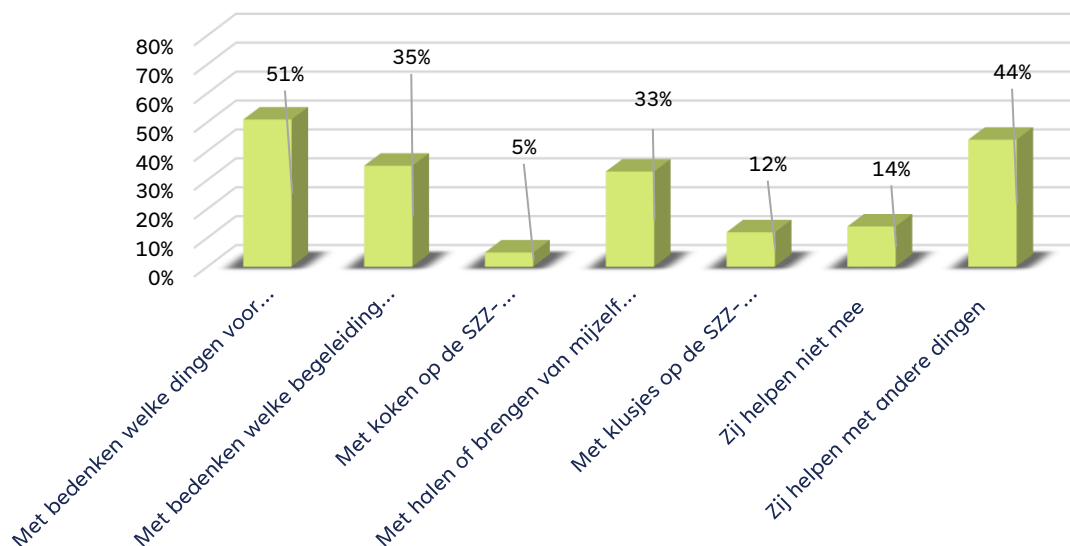
Quote
We praten over dingen en krijgen meer
inzicht over onszelf daardoor.
Ook doordat anderen een beperking
hebben daardoor meer begrip krijgen
voor de ander

Quote
Het verzorgen van de
dieren. Planten
herkennen. Leren in een
groep te zijn.

BETROKKENHEID VAN NETWERK BIJ DE ZORG

- Meer dan 86% van de respondenten geeft aan dat de mensen die belangrijk voor hen zijn (ouders, kinderen, andere familieleden...) goed op de hoogte zijn van de begeleiding die zij krijgen op uw zorgondernemingen. Een enkeling wil niet dat zij op de hoogte zijn en 1 persoon geeft aan dat dit niet het geval is, maar hij/zij dit wel zou willen.
- Ook weer meer dan 86% van de respondenten kan voorbeelden geven waarin hun persoonlijke netwerk meehelpt/betrokken is bij de begeleiding op de zorgonderneming. Dit is bijvoorbeeld door mee te denken in welke begeleiding passend is, te helpen koken, vervoer mee te organiseren, klusjes te doen op de zorgonderneming. De meeste mensen geven aan deze betrokkenheid fijn te vinden.

Waar helpen de mensen die voor u belangrijk zijn weleens bij mee alshet gaat om uw begeleiding op de SZZ-zorgonderneming?



Advies van SZZ aan de zorgondernemers is om betrokkenheid van persoonlijk netwerk een onderwerp van gesprek te laten zijn in de eigen medezeggenschapsmomenten. Waarin kunnen belangrijke mensen een onderdeel zijn/betrokken zijn bij de begeleiding, hoe realiseert u gezamenlijk samenwerking?

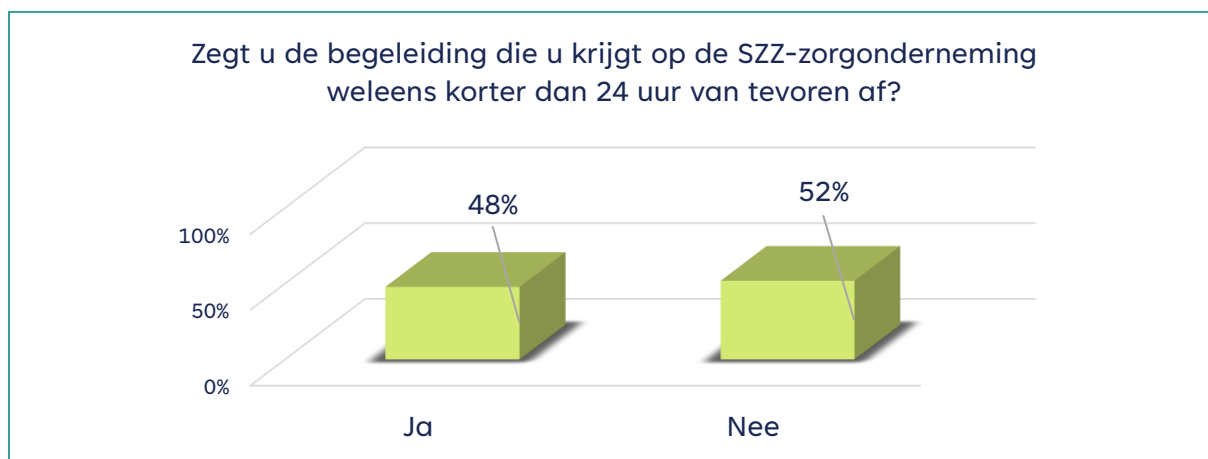


NO SHOW

Als een cliënt zich korter dan 24 uur van tevoren afmeldt of niet afmeldt en niet komt, dan heet dit in de zorg 'no show'.

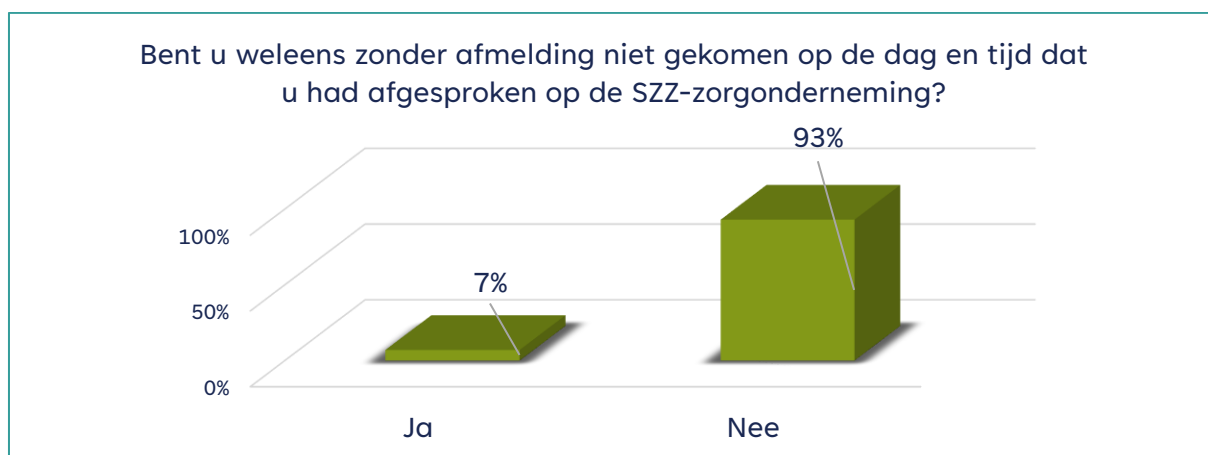
'No show' wordt in de zorg als een probleem gezien. Omdat erg kort van tevoren pas duidelijk wordt dat een cliënt niet komt op de afgesproken tijd en dag, is het voor de begeleiding lastig om de planning van de dag hierop aan te passen. Ook zijn er bijvoorbeeld al materialen en ruimtes klaargezet voor de ingeplande begeleiding en die kunnen dan niet meer altijd veranderd worden. De werkgevers in de zorg moeten de begeleiders die stonden ingepland ook gewoon doorbetalen bij no show, ook al gaat de begeleiding niet door.

SZZ wil graag beter weten hoe vaak no show voorkomt op de SZZ-zorgondernemingen. Ook willen we, samen met cliënten, begeleiders en werkgevers, graag nadenken over wat we er aan kunnen doen om no show minder voor te laten komen. Daarom zijn over dit onderwerp vragen gesteld aan het cliëntpanel.



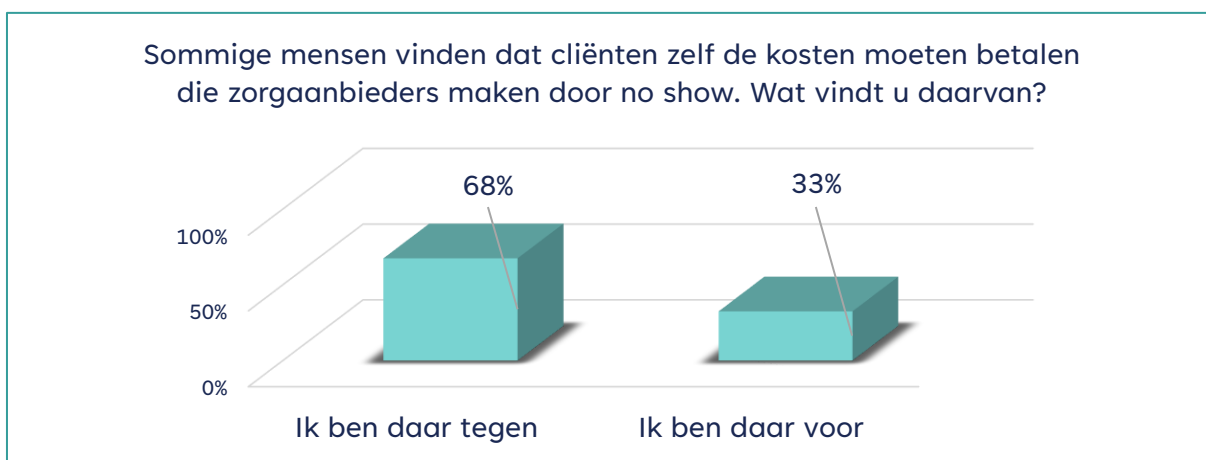
Meer dan 50% van de respondenten geeft aan dat het in 2023 niet is voorgekomen dat zij zich korter dan 24 uur van tevoren hebben afgemeld.

- 17% geeft aan dat dit eenmaal is voorgekomen
- 14% geeft aan dat dit tweemaal is voorgekomen
- 5% geeft aan dat dit driemaal is voorgekomen
- 5% geeft aan dat dit viermaal is voorgekomen
- 2% geeft aan dat dit viermaal is voorgekomen
- 5% geeft aan dat dit vaker dan vijfmaal is voorgekomen





- Veruit de meeste mensen (88%) die zich binnen 24 uur afmelden voor de zorg doen dit omdat ze binnen 24 uur ziek zijn geworden. Een enkeling geeft aan dat het te moeilijk was om te komen of dat een dagje uit of vakantie de reden was.
- Voor 98% van de respondenten is het duidelijk hoe, bij wie en wanneer er moet worden afgemeld voor de zorg.
- Wanneer mensen zich niet of te laat hadden afgemeld voor de zorg, is hier met minder dan de helft van hen later over gesproken door de SZZ-zorgonderneming. Er is besproken wat de reden van afmelding was en/of wat er zou helpen om wel te komen en/of wat nieuwe afspraken zijn voor afmelding.



30% van de respondenten geeft in eerste instantie aan dat kosten als gevolg van no show door cliënten zelf zouden moeten worden betaald. Uit de toelichting op de antwoorden blijkt dat de meeste respondenten het hier alleen mee eens zijn als er geen sprake is van overmacht (zoals ziek worden). Tegelijkertijd wordt door respondenten aangegeven dat ze het ook niet eerlijk vinden dat de zorgondernemer kosten maakt door no show.

Ook uit de uitvraag aan het cliëntpanel blijkt dat no show en hoe hiermee om te gaan, een probleem is, waarvan de complexiteit samenhangt met diversiteit aan doelgroepen, zorgvragen en financieringsvormen.

Het advies van SZZ, in samenspraak met de Cliëntvertegenwoordiging, is om verwachtingen over aanwezigheid te blijven herhalen aan cliënten en verwanten. Ook is het helpend om uit te leggen wat de consequenties zijn van het op korte termijn afzeggen van de zorg. Tot slot is het van belang om rekening te houden met de zorgvraag van cliënten bij het vinden van de reden en mogelijkheden tot terugdringen van no show. Wat is de reden van afwezigheid? Wat zou je helpen om wel te komen? Is dit nog de juiste plek en zorgaanbod voor jou? Wanneer helpend is het raadzaam om verwijzers tijdig te betrekken bij dit gesprek.