

Cliëntenraad Thuiszorg heeft contact met haar klanten!

Cliëntenraad Thuiszorg:

Omring heeft op basis van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) een cliëntenraad Thuiszorg ingesteld. Deze cliëntenraad vertegenwoordigt alle cliënten van Omring Thuiszorg, volgt het beleid van Omring op de voet en is daarmee gesprekspartner voor de directie Thuiszorg. De cliëntenraad richt zich op kwalitatieve zorg en maximale eigen regie voor de cliënt.

Voor deze taak maakt de cliëntenraad onder andere gebruik van indirecte, “harde” gegevens als tevredenheidscijfers (zorgkaartnederland.nl) en klachteninformatie maar informeert ze zich ook bij wijkteams. Voor haar directe contacten met de klanten van Omring Thuiszorg heeft de cliëntenraad in 2021 een schriftelijke enquête onder 200 cliënten en 38 telefonische interviews uitgevoerd om te luisteren naar de beleving, de ideeën en wensen van de cliënt. Met in het achterhoofd dat deze coronatijd van zowel Omring als cliënten veel aanpassingen vraagt. De bevroegde cliënten zijn aangezocht door regiomanagers op voordracht van wijkverpleegkundigen en teamcoaches.

De cliëntenraad kan meer aan de weg timmeren:

Als eerste blijkt, op een enkele geïnterviewde na, het bestaan van de cliëntenraad onbekend. Dat is dan ook de reden voor de cliëntenraad om meer aan de weg te gaan timmeren. Een flyer met informatie over de cliëntenraad is aan de cliëntenmap toegevoegd.

Elektronisch Cliënten Dossier (ECD) nog niet ingeburgerd:

Ten tweede blijkt zo'n 75% van de cliënten niet bekend met het ECD voor de thuiszorg, terwijl een aantal al wel met het ECD van het ziekenhuis bekend is. Voor diegenen die er gebruik van maken is de agenda, de inzage en communicatie over de planning van de zorgverlening het meest belangrijk. Informatie over het ECD zit in de cliënten map. Cliënten die moeite hebben met het openen van het ECD kunnen hulp krijgen van de digicoach of e-nurse (Peter Hendrikx).

Zorgverlening: deskundig, respectvol met een aantal verbeterpunten:

De verleende zorg wordt vrijwel unaniem als deskundig, gemakkelijk bereikbaar en respectvol ervaren. Zeker met de corona- en personeelsbeperkingen in het achterhoofd. Daarbij wordt wel aangetekend dat een aantal cliënten meer invloed zou willen hebben op het zorgplan en de evaluatie van de verleende zorg. Het ‘eigen regie houden’ is en blijft belangrijk, wordt als prettig ervaren. Dit sluit aan bij de visie van de cliëntenraad. Cliënten geven wel aan moeite te hebben met de uitlopende zorgtijden en de communicatie daarover. Vrijwel iedereen ontvangt echter wel de zorg die is toegezegd en de zorg sluit aan op het dagelijks leven. Nog een praktische aanwijzing: het wassen met de papieren washand (de Swash) wordt op een enkeling na als minder prettig ervaren.

Zorgtransfer:

De transfer vanuit het ziekenhuis naar huis wordt door bijna iedereen als uitstekend bestempeld, gespecialiseerde verpleegkundigen spelen hierin een prominente rol.

De overgang van Geestelijke Gezondheid Zorg (GGZ) naar thuisbegeleiding is soms abrupt.

De wachttijd voor de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO-hulp) bij de gemeente duurt te lang. Op dat moment is het verstandig om de zorgconsulent in te schakelen. Zij is als geen ander op de hoogte van de verschillende regelingen en instanties. In regio 3 wordt op dit moment een pilot gedaan waar de zorgconsulent en de wijkverpleegkundige gezamenlijk de intake doen. Hierbij worden vroegtijdig al veel vragen weggenomen. Zeker als er andere zorgaanbieders betrokken zijn.

Klachten:

Er zijn bij Omring in 2021 ‘slechts’ vier klachten ingediend, twee voor personele inzet en twee over het niet nakomen van een afspraak. Deze klachten zijn inmiddels naar tevredenheid afgehandeld.

Afsluitend:

De uitkomsten van de enquête en de interviews onderschrijven de resultaten van de onderzoeken door Omring zelf en die van de Zorgkaart Nederland (zorgkaartnederland.nl).

Alle resultaten uit de enquête en de interviews zijn inmiddels door de cliëntenraad besproken en behandeld met de directeur Zorg van Omring. Vervolgstappen zijn inmiddels ook gezet.

Indien u naar aanleiding van dit artikel nog suggesties of vragen heeft kunt u die stellen via onze e-mailbox: cliëntenraadthuiszorg@omring.nl of telefonisch bij Omring 088-2068910.