

Cliëntenraad jaarverslag 2017

Cliëntenraad Transparant

Een cliëntenraad is een groep cliënten die opkomt voor de belangen van alle cliënten van een instelling. De Cliëntenraad Transparant behartigt de gemeenschappelijke belangen van cliënten van Transparant. Wij informeren cliënten, verwoorden de mening van cliënten, signaleren structurele klachten en volgen kritisch het beleid van de Raad van Bestuur van Transparant. De Cliëntenraad geeft gevraagd en ongevraagd advies aan de Raad van Bestuur van Transparant over zaken die de Cliëntenraad zelf belangrijk vindt. Een overzicht van de adviezen in 2017:

Adviezen

Verbeterpunten Cliënttevredenheidsonderzoek CQI - Facit

a. Duidelijker bespreken **wat de behandeling inhoudt**. En welke keuzemogelijkheden er zijn.



b. **Bereikbaarheid hulpverlener** tussen half negen en vijf. Telefoonsystemen zijn aan elkaar gekoppeld. De telefoon wordt nu altijd opgenomen. Behandelaren geven hun 06 nummer met voicemail. Het secretariaat schrijft elk telefoontje op en meldt dit bij de behandelaar. Transparant is minder in gesprek door nieuwe telefooncentrale.

c. **Alternatieve hulpverlening**. De Cliëntenraad is het niet eens met die vraag. De vraagstelling klopt niet. De vraag is of de cliënt überhaupt behoefte heeft aan informatie over alternatieve geneeswijzen? Dat wordt namelijk niet gevraagd. Er wordt alleen gevraagd OF de cliënt deze informatie heeft ontvangen. Landelijk zie je ook dat op deze vraag niet goed wordt gescoord (en dat is dus terecht!). De Cliëntenraad is blij dat Transparant geen alternatieve geneeswijze aanbeveelt!

d. **Nazorg/behandeling afsluiten** - Als het niet goed gaat kunnen de (ex)patiënten altijd bellen met de behandelaar en wordt gekeken wat er mogelijk is. Dit is echter een punt dat niet duidelijk uit de cijfers valt af te leiden.

De Cliëntenraad constateert dat het rapport niet altijd deugt. Aanbevelingen blijken niet door cijfers te worden onderbouwd. Vorig jaar was de kwaliteit van het rapport ook al discutabel.

Aanwezigheidsvergoeding

De Cliëntenraad is akkoord met het door de Raad van Bestuur opgestelde voorstel t.a.v. de vergoedingen



Ondersteuner
Bart Smith

Contactgegevens:

M:
cliëntenraad@transparent-leiden.nl

I:
www.transparent.nl/cliëntenraad

TIPS?

Heeft u een opmerking of suggestie? Neem contact op met de Cliëntenraad van Transparant!



Opschorten aanleveren gegevens ROM

De Cliëntenraad steunt de Raad van Bestuur in het opschorten. Zolang de Cliëntenraad niets hoort wordt er niets geleverd. Anders wordt het opnieuw aan de Cliëntenraad voorgelegd.

Kwaliteitsstatuut

De Cliëntenraad vindt de versie van het kwaliteitsstatuut moeilijk leesbaar zowel op inhoud als opmaak. De Raad van Bestuur geeft aan dat er gebruik wordt gemaakt van een standaard invulformat.

Informatiebrief cliënten

De Cliëntenraad levert commentaar op inhoud en doet een poging om de brief vervolgens te moderniseren /verfraaien. (lopend)



Inzet Ervaringsdeskundigheid bij Transparant

Een ervaringsdeskundige leert om in een voorlichting zijn/haar eigen herstelverhaal te vertellen. De meerwaarde is dat het om een ander perspectief gaat dan dat van een behandelaar. Het praten met iemand die hetzelfde heeft doorgemaakt kan makkelijker zijn. Opleidingen tot voorlichter worden geboden bij stichting ZON/Lumen. Daar zijn ook lotgenotengroepen en herstelcursussen.

De Cliëntenraad adviseert dat samenwerking tussen Lumen en Transparant meer voor de hand ligt dan dat Transparant daar zelf een aanbod voor gaat ontwikkelen. Folders met herstel aanbod van ZON/ Lumen in de wachtkamers.

Overige besproken onderwerpen;

De pilots Medcheck en 5 voor 12
 Zorginkoopproces (meerdere keren!)
 Klachtfunctionaris - klachtencommissie
 Ledenwerving Cliëntenraad
 Lidmaatschap LOC
 Wachtlijsten (per zorgverzekeraar)
 ROM - het vervolg
 Bezoek SP - Nine Kooiman (zie foto rechts)



Gesprek CR met Menzis

De Cliëntenraad sprak op 21 februari met twee mensen van Menzis over zorginkoop en kwaliteit: de optimale keten, het delen van expertise, de zorgprogrammering, het cliëntenperspectief in de criteria en privacy i.v.m. ROM. De conclusie van het goede gesprek is dat de Cliëntenraad en Menzis het over veel zaken eens waren - en sommige onderwerpen niet - en dat het betrekken van de Cliëntenraad bij het inkoopproces zeker nuttig is.

Meer weten over of deelnemen aan de Cliëntenraad? Stuur een mail naar cliëntenraad@transparant.nl