

Jaarverslag 2022

Centrale Cliëntenraad GGz Centraal

Medezeggenschap cliënten

Bij GGz Centraal is de organisatie brede medezeggenschap door cliënten neergelegd bij de Centrale Cliëntenraad (CCR). De Centrale Cliëntenraad wordt gevormd door vertegenwoordigers vanuit de vijf Resultaat Verantwoordelijke Zorgeenheden (RVZe)-cliëntenraden van GGz Centraal: Flevoland, Gooi & Vechtstreek, Eemland, Veluwe & Veluwe Vallei, Fornhese/Emerhese. Vanuit deze laatstgenoemde RVZe kan zowel vertegenwoordiging in de CCR vanuit Jongerenraad (Fornhese) als vanuit Emerhese plaatsvinden.

Jaarplan CCR 2022

- Herziening kwaliteitstoetsing vanuit clientperspectief: Vernieuwingstraject afgerond, implementatie bij cliëntenraden.
- Werving en welkom nieuwe raadsleden: medezeggenschapsbrochure gemaakt en inventarisatie van verruiming lidmaatschap en onafhankelijk voorzitter.
- Contacten met de cliëntenraden: Hiervoor zijn diverse ontmoetingsmomenten georganiseerd.

Betrokkenheid CCR

Naast eigen werkgroepen met alleen CCR leden is de raad betrokken bij werkgroepen in de organisatie. Dit kan gaan over informatie, stand van zaken of vooraf meedenken bij de ontwikkeling van beleid:

- Facilitair
- Zorgverkoop
- Financiën
- Innovatie
- Presentatie aan nieuwe medewerkers
- Herziening huisregels GGz Centraal
- Opzet netwerkdag cliëntenraden

Adviezen aan raad van bestuur

- Profielschets voorzitter raad van toezicht
- Profielschets lid raad van toezicht op voordracht CCR
- Benoeming lid raad van toezicht op voordracht CCR
- Jaarrekening 2021
- Kwaliteitsstatuut en professioneel statuut
- Begroting 2023

Instemming aan raad van bestuur:

- TV kijken in klinieken: met behoud van rechten voor huidige cliënten.
- Prijsbeleid horecavoorzieningen: altijd overleg met cliëntenraden bij prijswijzigingen.
- Nieuwe werkwijze in geval van overplaatsing cliënt die verplichte zorg ontvangt (artikel 8.16 Wvzgz): bij toestemming overplaatsing client geen schriftelijke bevestiging nodig aan client.
- Wijzigingen in het Autorisatiebeleid zorg gerelateerde applicaties: wie in welke dossier kan is goed beschreven.

Verzoek aan raad van bestuur

- Bezwaren tegen onderdelen van het functioneren van klachtencommissie Midden Nederland, m.n. gericht op clientvriendelijkheid.
- Herziening huisregels GGz Centraal: beter leesbaar voor cliënten en minder gericht op verboden.

Ervaringen van raadsleden over hun werk in de CCR

Een aantal opmerkingen:

Meedenken en meebeslissen geeft een goed gevoel en dat komt mijn geestelijke gezondheid ten goede. Blij met de betrokkenheid, fijne sfeer en vergaderstructuur in de CCR. Dit geldt ook voor de overlegvergaderingen. Meedoen in de CCR verhoogt mijn sociale ervaringen en intellectuele ontwikkeling en dat motiveert mij om te groeien en meer te proberen. Het is interessant om de hele organisatie te leren kennen, al blijft het een uitdaging om de formele informatie uit de organisatie goed te begrijpen. We leren van elkaar en horen hoe de andere cliëntenraden werken. De CCR heeft een goede brugfunctie tussen regionale cliëntenraden en CCR.

Jaarverslag 2022

Centrale Cliëntenraad GGz Centraal

Kwaliteitstoetsing vanuit cliëntperspectief

Innovatieve herziening van kwaliteitstoetsing vanuit cliëntperspectief

De kwaliteitstoetsing vanuit het cliëntperspectief heeft een herziening doorgemaakt. Uitgangspunt waren:

- Motivatie en ambitie
- Opnieuw kijken naar het proces: eenvoudiger, meer continuïteit, goede verbinding en terugkoppeling aan cliënten, eigen regie en eigenaarschap in het onderzoek.
- Vernieuwende manieren van onderzoek
- Beter aansluiten bij de kwaliteitsmetingen van de organisatie
- Met, door en voor cliënten
- Goede monitoring en zorgen dat er écht iets verandert.

In 5 dagdelen hebben vertegenwoordigers van cliëntenraden met innovatiebureau Six Fingers een nieuwe manier van kwaliteitstoetsing ontwikkeld. In 2022 is deze werkwijze gepresenteerd aan de raad van bestuur en staf afdelingen. Alle directie regio's zijn door de cliëntenraden geïnformeerd over de nieuwe werkwijze met de bijbehorende kwaliteitsmonitor (Toolbox). Bij diverse regio's zijn eerste onderzoeken opgestart.

Er is een Kernteam gevormd dat een coördinerende, stimulerende, motiverend en activerende rol heeft naar de cliëntenraden. Vanuit het Kernteam zijn presentaties gegeven aan de afdelingen: beleid & verantwoording zorg, facilitair en innovatie. Nieuwe raadsleden worden geïnformeerd over de werkwijze van kwaliteitstoetsing.

Samenstelling CCR

- CCR leden in 2022:
 - Eemland: Maarten Vermeulen, Hamid Talaie.
 - V&Vv: Piet Kruizinga, Ed Kiel.
 - G&V: Sam Noordhuis.
 - Emerhese: Niels Meter & Adri Timp.
- Vertrokken: Wouter Nagtegaal (G&V), Dolf Jan Homans (V&Vv), Erna de Meij (Flevoland), Branca Chartaal (Flevoland), David Okhuizen (Emerhese).
- Overleden: Nicky Jernberg (G&V).

Cliëntenpanel

Het Cliëntenpanel heeft diverse enquêtes uitgezet bij de leden van het panel.

- Roken bij GGz Centraal
 - Bereikbaarheid en beschikbaarheid van de behandelaar.
- Bij deze laatste enquête is ook een succesvolle pilot met een QR code in wachtkamers ingezet. Naast deze methode gaat het Cliëntenpanel verschillende manieren inzetten om cliënten te bereiken.

De uitkomsten zijn besproken in de CCR. De werkgroep Cliëntenpanel heeft ook diverse acties uitgezet, met als doel om het ledenbestand te vergroten.

Netwerkdag cliëntenraden GGz Centraal

Raadsleden van alle regionale cliëntenraden hebben elkaar in april 2022 in een informele sfeer ontmoet.

Raadsleden zijn in gesprek gegaan over de thema's: 'hoe doe je een goed afdelingsbezoek' en 'hoe bereiken we de achterban'. Alle tips en tricks zijn gedeeld, met persoonlijke verhalen, humor en soms met ontroering. De uitleg in de middag over de nieuwe vorm van kwaliteitstoetsing gaf veel inspiratie voor mogelijke onderwerpen om te onderzoeken vanuit kwaliteitstoetsing.

Bij de evaluatie van de dag werd duidelijk dat elkaar vaker ontmoeten, meer delen van ervaringen en kennis een grote wens is. Hiervoor wordt in 2023 een nieuwe opzet gemaakt.

Meer informatie: centrale.clientenraad@ggzcentraal.nl