

In maart zijn onderstaande vragen door het cliëntenpanel besproken. De vragen zijn aangedragen door cliënten, behandelaren en het management van de Waag. Op de uitkomst van het cliëntenpanel heeft het managementteam (MT) een reactie geven. In deze nieuwsbrief vind je een kort overzicht van de uitkomsten.

Opnieuw besproken punt: 'vragenlijsten die niet (geheel) aansluiten bij de problematiek van de cliënt'.

Het panel waarschuwt opnieuw dat sommige cliënten liever niet met vragen die niet op hen van toepassing zijn geconfronteerd willen worden. Verder geeft het invullen van een vragenlijst soms een momentopname en geen beeld over de hele periode.

Advies

Spits (algemene) vragenlijsten, na de eerste afname, toe op de cliënt. Laat de vragenlijst de eerste keer invullen behandelaar en cliënt samen.

Reactie MT

Het MT kan zich voorstellen dat cliënten graag vragenlijsten willen die beter aansluiten bij de problematiek van de cliënt. We zijn echter verplicht om standaard één vragenlijst aan alle cliënten aan te bieden. Alleen zo kunnen we het effect van onze behandelingen meten. Verder bieden we maatwerk door overige vragenlijsten af te stemmen op de problematiek van de cliënt. Behandelaars zullen proberen om goede uitleg te geven over de vragenlijsten die ingevuld moeten worden en eventueel kunnen vragenlijsten samen ingevuld worden.

Naamsverandering van het cliëntenpanel

Op verzoek van een deelnemer is besproken of 'cliëntenpanel' een geschikte naam is. Wordt, met de nadruk op 'cliënten', advies van het panel eerder serieus genomen of juist niet? Belangrijk is dat de naam herkenbaar moet zijn en de doelstelling van de groep weergeven.

Advies

De naam doet het meest recht aan de huidige vorm van het overleg.

Reactie MT

Het MT gaat mee met het advies van het panel, om het voorlopig cliëntenpanel te noemen.

Hoe zijn de ervaringen met folders van de Waag?

Folders worden met name bij de intake verstrekt en minder tot niet tijdens de behandeling. Er ligt weinig foldermateriaal in wachtkamers. Binnen het panel is behoefte aan foldermateriaal, ook voor het netwerk van cliënten. Er is zowel enthousiasme voor papieren folders als digitale folders die goed zichtbaar moeten zijn op de mobiele telefoon.

Advies

De huidige folders beoordeeld als 'to the point' maar zouden aantrekkelijker gemaakt kunnen worden door kleur en afbeeldingen. Folderrekken in wachtkamers (folders en tijdschriften graag up to date houden), folders op een goed zichtbare plaats op de website plaatsen, een algemene (papieren) folder met een verwijzing (QR-code) naar folders/ informatie op de website. Het panel geeft diverse suggesties voor

onderwerpen voor folders, waaronder: informatie over specifieke behandelingen, informatie voor het netwerk van cliënten en relevante folders van andere organisaties.

Reactie MT

Het MT staat achter de suggestie om meer foldermateriaal (ook van andere instanties) in wachtkamers beschikbaar te hebben, maar wenst geen wildgroei aan folders en wil voorkomen dat er oud foldermateriaal in wachtkamers ligt. Om die reden zal het folderaanbod per vestiging verschillen; de ene vestiging zal meer gebruik maken van papieren folders en een andere vestiging meer aansturen op het gebruik van digitale folders. Bij het vernieuwen van folders zullen we proberen meer afbeeldingen te gebruiken. We gaan ervoor zorgen dat de folders op de website gemakkelijker te vinden zullen zijn (en te downloaden).

Wat zijn ervaring van het panel met online behandeling (e-health)?

Binnen het panel zijn leden met en zonder ervaring met online behandeling. Soms is de mogelijkheid hen niet geboden. Het panel



heeft uitgebreid stilgestaan bij de voor- en nadelen.

Advies

Het doel van online behandeling binnen de behandeling moet duidelijk zijn.

Enkele nadelen

- Letters zijn soms te klein om te lezen (op mobiele telefoon);
- de tekst (simpel of 'over de top') sluit niet bij iedereen aan;
- het moet bij de cliënt passen en niet als opgelegd voelen.

Enkele voordelen

- Je kunt gemakkelijk (dagelijks) zaken bijhouden;
- voor sommigen is het prettig en/of makkelijker om emoties toe te laten in de eigen omgeving dan in de behandelkamer,
- door de feedback die de behandelaar geeft wordt betrokkenheid gevoeld;
- het scheelt soms een deel 'face-to-face behandel tijd' en reiskosten.

Reactie MT

De feedback van het is zeer waardevolle informatie waar we rekening mee gaan houden bij de verdere ontwikkeling van materiaal. Inmiddels heeft de 'corona-tijd' ervoor gezorgd dat behandelaars en cliënten veel meer gebruik zijn gaan maken van online behandelen. We gaan er vanuit dat online behandelen in de toekomst een goede aanvulling blijft op het aanbod van de Waag.

Wil jij (medewerker of cliënt van de Waag, betrokkene of geïnteresseerde) het volledige verslag van de raadpleging van het cliëntenpanel met reactie van het MT lezen? Mail dan naar clientenpanel@dewaagnederland.nl

Wil je ook meedenken?

Dan willen wij jou graag uitnodigen voor het cliëntenpanel van de Waag!

Kijk op onze website of neem een folder mee uit de wachtkamer.