

In maart zijn onderstaande vragen door het cliëntenpanel van de Waag besproken. Vragen aan het panel kunnen worden aangedragen door cliënten, medewerkers en het management van de Waag. Op de uitkomst van de raadpleging van het cliëntenpanel geeft het managementteam (MT) een reactie. In deze nieuwsbrief vind je een kort overzicht van de uitkomsten.

Cliëntportaal (mijn Portaal)

Toelichting: Het cliëntenpanel is geïnformeerd over het cliëntportaal. Hiervoor sloot regiodirecteur Erik van Polen aan bij de online bijeenkomst.

Het cliëntportaal is er gekomen omdat het wettelijk verplicht is om cliënten digitaal toegang te geven tot bepaalde informatie en om sommige informatie, mits de cliënt hiervoor toestemming geeft, te kunnen delen met andere instellingen (bijvoorbeeld de huisarts of GGZ-instelling). Gaandeweg het proces heeft men gemerkt dat er zeker voordelen aan het cliëntportaal zitten. Het cliëntportaal is een 'zicht- portaal'. Je kunt het zien als een spiegel van het elektronisch patiëntendossier. In het portaal staan momenteel de behandelafspraken en het behandelplan. Stapsgewijs zal steeds meer informatie via het portaal beschikbaar gesteld worden. Denk o.a. aan: gespreksverslagen en informatie voor nieuwe cliënten. Het cliëntportaal is ook gekoppeld aan Minddistrict (online behandelomgeving); cliënten hoeven alleen in het cliëntportaal in te loggen om hierbij te komen. De reacties op het cliëntportaal tot nog toe zijn heel wisselend; van zeer positief tot heel negatief.

Advies

De leden van het panel hebben vragen gesteld, onder andere of een cliënt na de behandeling nog kan inloggen in het cliëntportaal. Het portaal wordt waarschijnlijk gesloten als het dossier gesloten wordt. Los hiervan kan een cliënt altijd gegevens opvragen die de Waag moet bewaren. Sommige leden zouden zelf graag gegevens kunnen aanpassen in het cliëntportaal of hun afspraken beheren. Omdat het portaal een 'zicht-portaal is', is het hier niet geschikt voor, aangezien er altijd een vertraging in zit (in wat je er in zet en wat je direct kunt zien). Wel wordt een chatfunctie onderzocht. Geadviseerd wordt om:

- informatie voor nieuwe cliënten vóór de eerste afspraak bij de Waag beschikbaar te stellen als dit mogelijk is via het cliëntportaal.
- te bekijken of contact met behandelaar of secretariaat mogelijk is via het cliëntportaal.

Reactie MT

Het managementteam heeft de wensen en het advies van het cliëntenpanel over het cliëntportaal gelezen. Functionaliteiten in het cliëntportaal worden stapsgewijs uitgebreid. Het is de bedoeling dat cliënten in de toekomst voor meer zaken in het cliëntportaal terecht kunnen, vooral om meer documenten in te kunnen zien.

Communicatie bij ziekte/afwezigheid van behandelaren

Toelichting: Enkele leden van het panel signaleren dat de communicatie van de Waag bij afwezigheid van een behandelaar niet altijd goed verloopt. Als een behandelaar ziek is worden alle afspraken door de behandelaar

zelf of het secretariaat afgezegd. Dit proces lijkt goed te lopen. Maar, als er geen vervolgsafspraken staan, lijkt er eerder iets mis te kunnen gaan in de communicatie. In dat geval wordt niet altijd contact opgenomen met de cliënt waardoor die niet weet waar hij/zij aan toe is. Dit kan stress en/of boosheid oproepen. De behandeling duurt langer doordat gewacht moet worden op een vervolgsafpraak, maar soms ook omdat de behandelrelatie hersteld moet worden. Over de hulp die geboden wordt in acute situaties waarbij snel reactie noodzakelijk is, is het panel erg tevreden. Vanuit de Waag wordt een vervanger geregeld als duidelijk is dat een behandelaar langdurig uitvalt. Vervolgens wordt bekeken welke cliënt het dringendst hulp nodig heeft. Goede communicatie hierover is belangrijk.

Advies

Geadviseerd wordt om:

- contact op te nemen met cliënten (per mail of telefonisch) in 'de wachttijd op een nieuwe afspraak';
- te bekijken of een ontvangstbevestiging gestuurd kan worden als cliënten per mail contact zoeken met de Waag.

Reactie MT

Het managementteam vindt het belangrijk dat er opnieuw aandacht besteed wordt aan de communicatie bij afwezigheid van een behandelaar. Naast de ervaringen van enkele leden van het cliëntenpanel kan het MT meer momenten in de behandeling bedenken waarop communicatie over afwezigheid van een behandelaar niet soepel zou kunnen verlopen. De communicatie bij afwezigheid van een behandelaar wordt opnieuw intern onder de aandacht gebracht. Het advies van het cliëntenpanel zal hierbij worden meegenomen.

Wil jij (medewerker of cliënt van de Waag, betrokkene of geïnteresseerde) het volledige verslag van de raadpleging van het cliëntenpanel lezen? Stuur dan een mail naar clienpanel@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.

