

In november zijn onderstaande onderwerpen 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.

## Onderzoek 'Samen beslissen'

Toelichting: Het cliëntenpanel is geïnformeerd over het onderzoek 'Samen beslissen' (Shared decision making). Hiervoor sloot klinisch psycholoog in opleiding Gary de Man aan bij de online bijeenkomst.

Uit onderzoek in de reguliere GGZ blijkt dat bij Samen beslissen de betrokkenheid van de client groter wordt, waardoor no shows verminderden en de behandeling op sommige punten zelfs effectiever wordt. Met de Waag-behandelaren wordt bekeken wat zij kunnen verbeteren in Samen beslissen.

### Advies

Twee leden van het cliëntenpanel zullen betrokken zijn bij dit onderzoek. Op de vraag wat samen beslissen oproept wordt o.a. genoemd:

- de cliënt de meest passende aanpak / behandeling laten kiezen;
- overleggen over de voortgang van de behandeling;
- samen beslissen over behandeldoelen.

Het panel waarschuwt dat goed gekeken moet worden naar wat de cliënt nodig heeft. Soms zal een cliënt (nog) niet in staat zijn

zelf verstandige beslissingen te maken. Toch denkt het panel dat samen beslissen kan bijdragen aan een gevoel van controle, gerespecteerd worden, de vertrouwensband tussen behandelaar en cliënt en de motivatie voor behandeling.

### Reactie MT

Fijn dat er bereidheid is om mee te denken over het onderzoek 'Samen beslissen'.

## Kwaliteitskader forensische zorg, Kwaliteitsstatuut GGZ en het Zorgprestatie model

Toelichting: Het Kwaliteitsstatuut voor de GGZ en het Kwaliteitskader Forensische Zorg gaan over het goed vormgeven van de zorg die de Waag aanbiedt. De Waag doet al veel zaken die in de statuten worden geadviseerd. Het panel heeft langer stilgestaan bij evaluaties van de behandeling. Voortaan moet de behandeling minimaal elk half jaar met cliënt worden geëvalueerd, waarbij uitkomsten van vragenlijsten (ROM) toegelicht dienen te worden. Ook wordt dringend geadviseerd dat bij evaluaties de regiebehandelaar, de verwijzer (huisarts, reclassering, etc.) aanwezig dienen te zijn, evenals naasten (partner, familie, etc.). Hoe ziet het panel de vormgeving van evaluaties?

### Advies

Het panel ziet graag minimaal 2 evaluaties per jaar, waarbij aandacht is voor een meer officiële vormgeving. Het panel staat positief tegenover terugkoppeling van uitkomsten van vragenlijsten tijdens evaluaties.

Verder wordt geadviseerd om tijdens evaluaties:

- bepaald gedrag (bv stress / agressie) aan het begin van de behandeling te vergelijken met later in de behandeling;
- behandeldoelen vast te stellen;

- eventuele diagnoses en de impact op het leven van cliënt te bespreken;
- de behandelrelatie te evalueren.

Het panel vraagt zich af of je volgens de kwaliteitskaders mag meebewegen naar gelang behoeften van de cliënt. Bijvoorbeeld wat betreft het betrekken van een naaste of de verwijzer bij evaluaties. (Zie reactie MT).

Het MT wilde ook graag weten of de panelleden iets van het zorgprestatie-model hebben meegekregen. Het antwoord is wisselend. Sommigen hebben er niets over gehoord, anderen hebben mondeling of via een folder informatie van hun behandelaar ontvangen.

### Reactie MT

Wat betreft de vraag over de kwaliteitskaders: betrokkenheid van de regiebehandelaar bij de evaluatie is verplicht. Het betrekken van een naaste of de verwijzer is een dringend advies maar geen eis. Voor het betrekken van naasten moet altijd toestemming van de cliënt gevraagd worden. Of je nu vrijwillig bij de Waag komt of in een strafrechtelijk kader maakt hiervoor niet uit. Ook voor het delen van informatie met de huisarts (verwijzer) moet aan de cliënt toestemming gevraagd worden. Dat de Reclassering (verwijzer) aanwezig is bij de evaluatie is

vaak logisch en prettig voor de samenwerking. Heeft een cliënt daar echt grote problemen mee, dan proberen we daar samen een oplossing voor te vinden. Kortom, maatwerk blijft, ondanks het kwaliteitskader/ kwaliteitsstatuut, mogelijk.

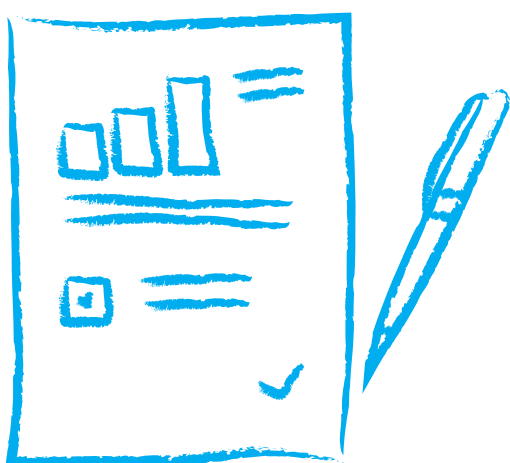
## Tevredenheidsonderzoek (CQI) kalenderjaar 2021

Toelichting: Ook in 2021 is de cliënttevredenheid gemeten. Helaas is deze vragenlijst door een zeer beperkt aantal mensen ingevuld. De Waag neemt zich voor om de vragenlijst op te nemen in het gesloten vragenlijststelsel en de vragenlijst niet alleen aan het eind, maar vaker tijdens de behandeling aan te bieden.

### Advies

Het panel heeft opnieuw adviezen gegeven om de respons op de vragenlijst te vergroten, waaronder afname:

- na 6 maanden, wanneer cliënten meer vertrouwd zijn met de werkwijze van de Waag;
- tijdens evaluaties;
- in aanwezigheid of met ondersteuning van de behandelaar;
- wanneer duidelijk is dat de behandeling afgerond gaat worden.



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 [clientenpanel@dewaagnederland.nl](mailto: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.