



Gemiva

Jaarverslag 2022

Clïentvertrouwenspersonen Zorg



Samen maken we het *verschil*

Inleiding

Met de komst van de Wet zorg en dwang (Wzd) op 1 januari 2020, is de functie van cliëntvertrouwenspersoon wettelijk verankerd. Daarmee is voor cliënten en vertegenwoordigers de mogelijkheid gekomen een beroep te doen op een externe cliëntvertrouwenspersoon van de Wet zorg en dwang (CVP Wzd) wanneer zij onvrijwillige zorg ervaren.

Naast de verplichte en door het zorgkantoor gefinancierde (externe) CVP-en Wzd heeft Gemiva gekozen voor het behouden van twee (interne) CVP-en Zorg. Per 1 maart 2021 zijn Dineke Kodde en Desirée Pardon aangesteld voor deze functie. Dineke voor 10 uur per week, Desirée voor 16 uur per week.

Cliënten en verwanten kunnen een beroep doen op de ondersteuning van de CVP wanneer zij problemen ervaren in de relatie met Gemiva.

Is er sprake van onvrede over de geboden zorg dan ondersteunt de CVP de cliënt of diens vertegenwoordiger met als doel de situatie voor de cliënt te verbeteren.

De inzet van een CVP is een vorm van empowerment van de cliënt. De CVP werkt vanuit de visie dat cliënten recht hebben op de grootst mogelijke regie over hun eigen leven.

De CVP Zorg behandelt alle vertrouwenszaken van cliënten en vertegenwoordigers met uitzondering van zaken die gaan over onvrijwillige zorg. In dat geval verwijst zij door of zorgt zij voor een warme overdracht naar de CVP Wzd.

De CVP-en Zorg houden een kort lijntje met de CVP-en Wzd. Omdat de Wet Zorg en dwang nog relatief nieuw is en de zaken in de praktijk vaak niet zo zwart-wit te benaderen zijn is goede onderlinge afstemming en soms samenwerking van groot belang om de cliënt die ondersteuning te bieden waar hij recht op heeft.

Informatie over en bekendheid van de Cvp Zorg

Cliënten en vertegenwoordigers hebben recht op informatie. Om hen te informeren over het werk en de beschikbaarheid van de CVP hangen er posters bij alle locaties van Gemiva met informatie en contactgegevens van de CVP-en Zorg. Ook staat er een informatiefilmpje van de CVP-en Zorg op de website. Met kerst hebben de CVP-en een kerstkaart gestuurd naar alle locaties van Gemiva om ook op die manier onder de aandacht gebracht te worden bij cliënten.

Daarnaast zijn de CVP-en Zorg in 2022 uitgenodigd en op bezoek geweest bij diverse cliëntenraden/medezeggenschapsraden om zich voor te stellen en over hun werk te vertellen.

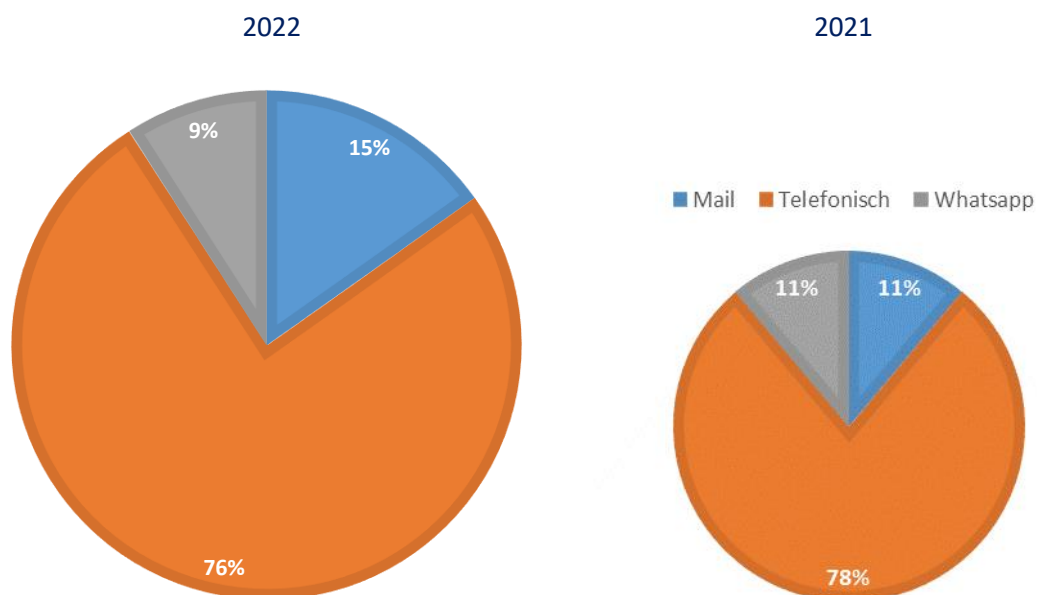
Intervisie en deskundigheidsbevordering

Om de onafhankelijke positie van de CVP Zorg optimaal te waarborgen organiseren zij deskundigheidsbevordering en intervisie buiten Gemiva. De opleiding heeft destijds plaatsgevonden bij Stichting Raad op Maat en vanuit die opleiding is een intervisiegroep geïnitieerd die regelmatig bij elkaar komt. De intervisiegroep bestaat uit leden die allen als CVP Zorg werken bij verschillende zorgorganisaties.

In het najaar 2022 hebben de CVP-en Zorg deskundigheidsbevordering gedaan rond het thema autisme.

Bereikbaarheid van de CVP Zorg en hoe werd zij benaderd?

De CVP-en Zorg zijn dagelijks telefonisch, via whatsapp en per mail bereikbaar. Er is voor gekozen om geen vaste werktijden in te stellen zodat zij laagdrempelig bereikbaar zijn voor cliënten en vertegenwoordigers.



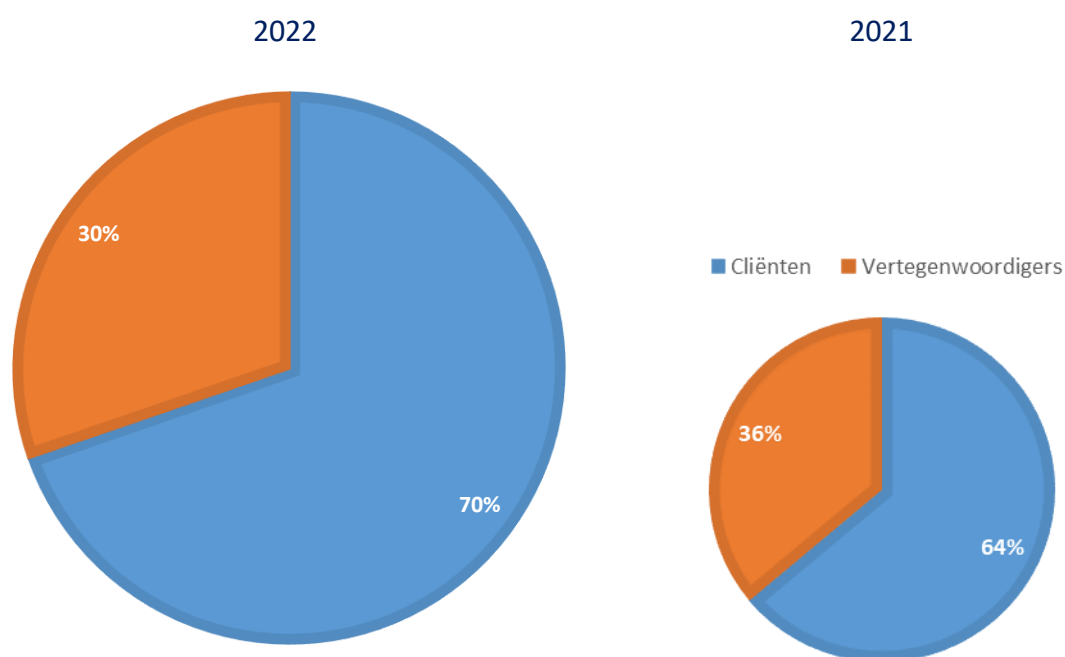
Het lage aantal cliënten/vertegenwoordigers dat per mail contact zoekt is mogelijk te verklaren door het feit dat het mailadres direct gelinkt is aan Gemiva. De CVP-en Zorg krijgen terug dat het daardoor lijkt dat ze niet onafhankelijk zijn en dat werkt niet mee aan het vertrouwen.

Beroep op Cvp Zorg in 2022

In 2022 hebben in totaal 33 mensen een beroep gedaan op de CVP Zorg, te weten 23 cliënten en 10 vertegenwoordigers. (In 2021 waren dit in totaal 36 mensen)

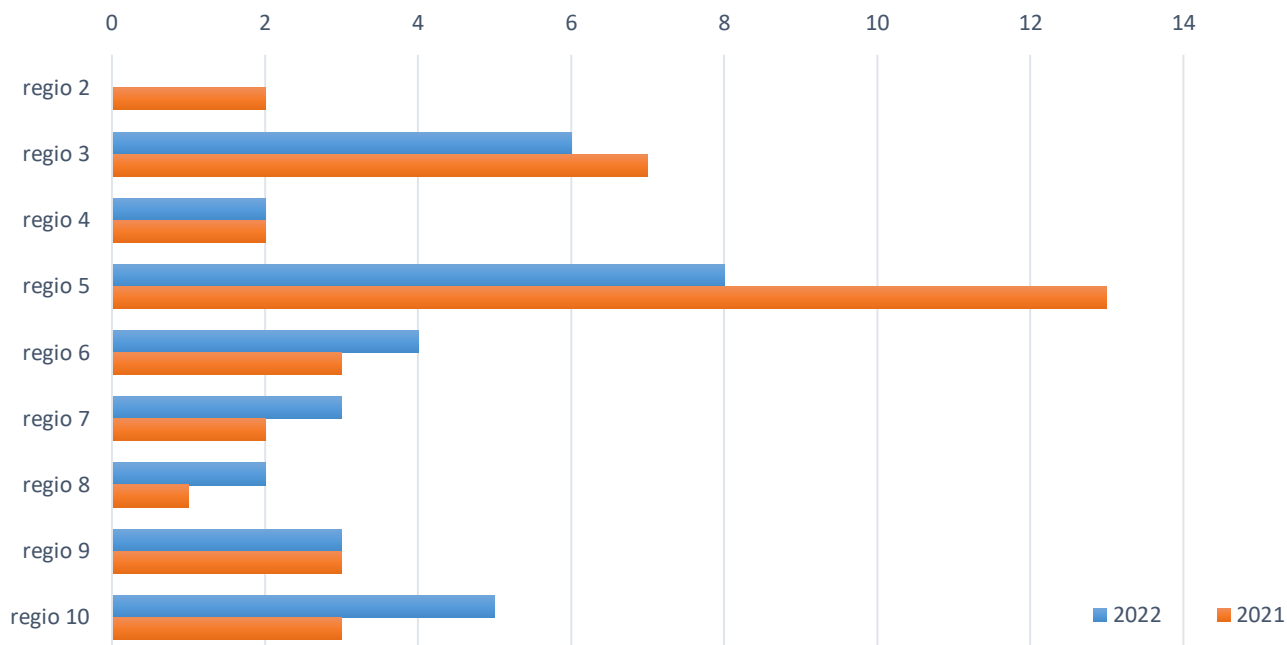
Vijf van de kwesties zijn overgedragen aan de CVP Wzd.

Eén van de kwesties is overgedragen aan de onafhankelijke klachtencommissie.



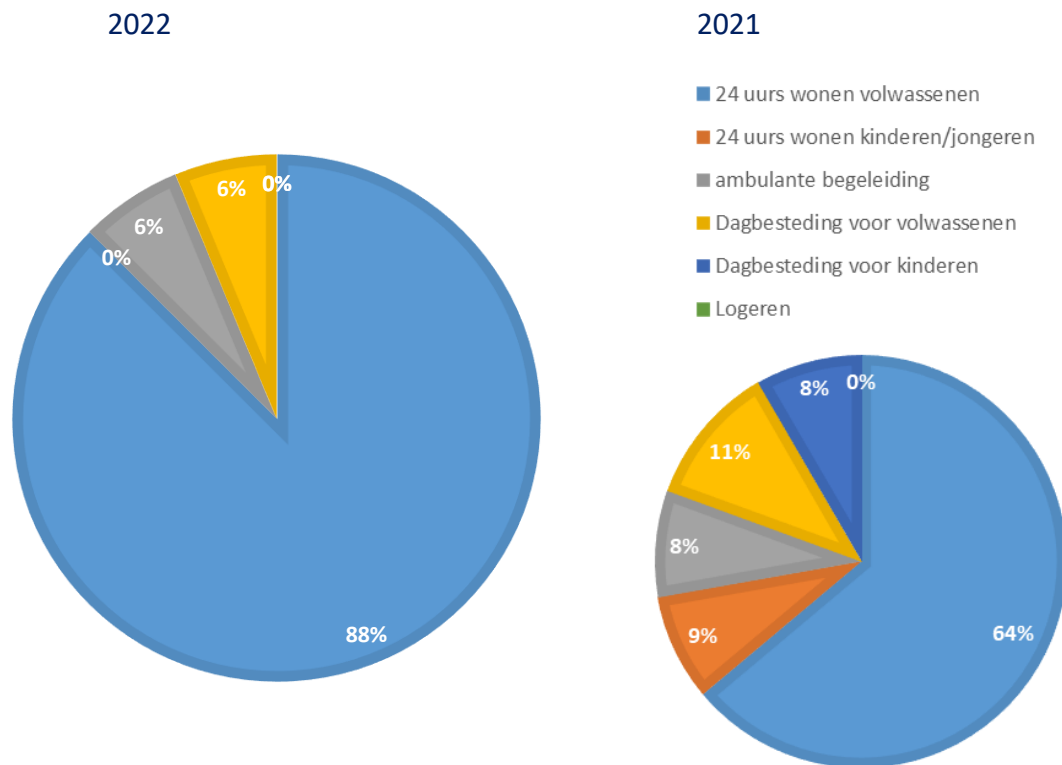
De getallen staan voor unieke contacten. De contactmomenten kunnen per uniek contact uiteenlopen van éénmalig tot een intensief ondersteuningstraject.

Beroep op CVP Zorg per regio

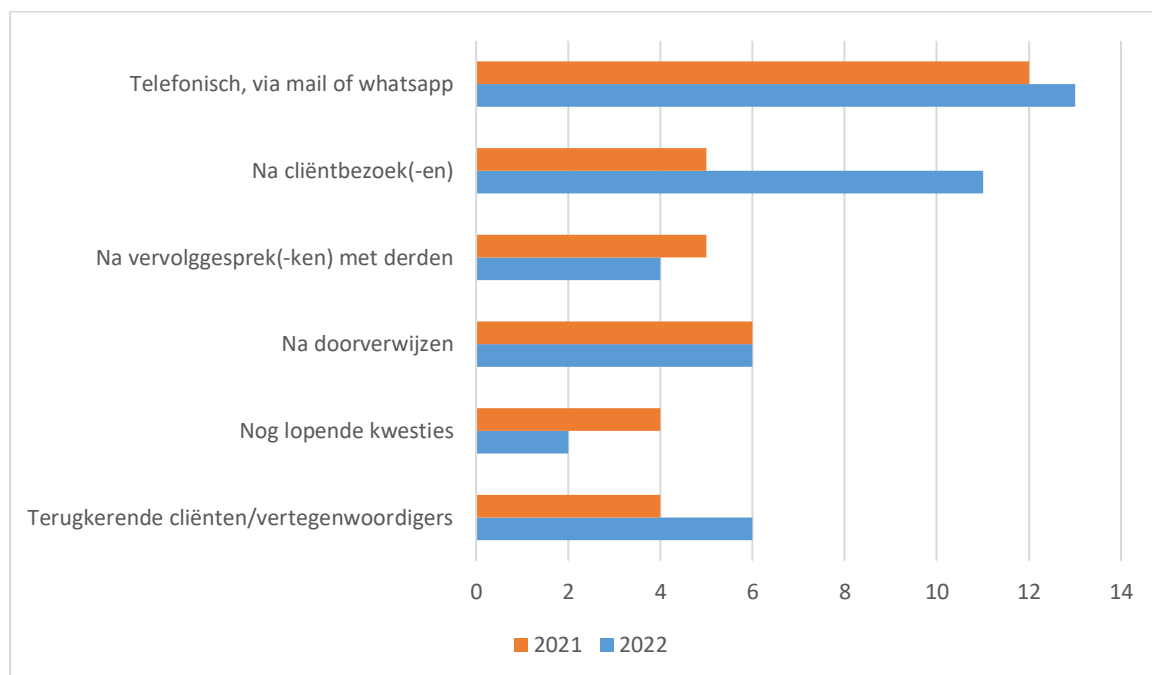


- Regio 2 Alphen ad Rijn, Kaag & Braassem, Nieuwkoop
- Regio 3 Leiden, Leiderdorp
- Regio 4 Zoeterwoude
- Regio 5 Bodegraven, Reeuwijk, Gouda, Waddinxveen, Zuidplas
- Regio 6 Haaglanden/Bollenstreek
- Regio 7 Rotterdam eo, Maassluis, Vlaardingen, Schiedam
- Regio 8 Krimpenerwaard
- Regio 9 Drechtseden, Waardenland
- Regio 10 Zuid Hollandse Eilanden

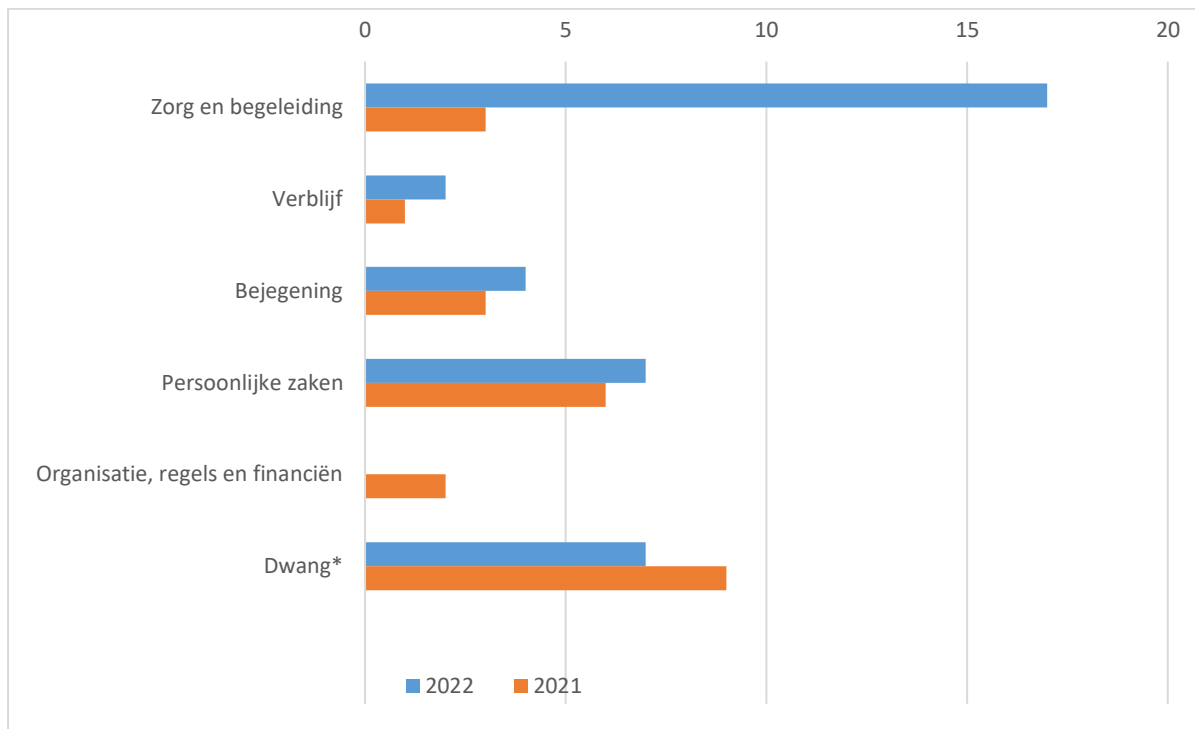
Percentage per onderdeel van de dienstverlening



Hoe zijn de kwesties afgerond?



Aard van de onderwerpen waarvoor een beroep is gedaan op de CVP Zorg



*waarvan 5 kwesties doorverwezen naar of met warme hand overgedragen aan de CVP Wzd.

Alle onderwerpen die in kwesties naar voren komen kunnen grofweg onderverdeeld worden in deze zes hoofdthema's. Voor een zuivere weergave van de cijfers wordt per kwestie één hoofdthema aangeduid. Echter, in het merendeel van de kwesties is bejegening een onderliggend thema.

Wat valt op? (Signalering)

Clënten ervaren:

- (Te) veel wisseling van Pb'ers of langere tijd geen Pb'er beschikbaar
- Locatiemanager en Pb'er moeilijk bereikbaar
- Beperking van eigen regie
- Afspraken/regels binnen een woonvoorziening worden of niet altijd goed begrepen door de cliënt of niet altijd nagekomen door begeleiding
- In de bejegening van begeleiding ervaart een cliënt vaak een niet gelijkwaardige verhouding
- Clënten ervaren niet altijd de betrokkenheid van begeleiding die ze verwachten.

Ouders/Verwanten ervaren:

- Niet voldoende werken in de driehoek
- Bij een groot ZZP weinig uren persoonlijke begeleiding
- Slechte bereikbaarheid van Pb'er en locatiehoofd

- Onvoldoende geïnformeerd te worden over lopende zaken op locatie waardoor onzekerheid en onvrede ontstaat. Ouders vragen om “ouder/verwantenbijeenkomsten” maar deze vraag wordt weinig gehonoreerd.

Doelen in 2023

Ook in 2023 blijft het van belang om de CVP-en onder de aandacht te brengen en te houden bij cliënten, vertegenwoordigers en ook begeleiders. Hiervoor willen de CVP-en:

- Cliëntenraden/medezeggenschapsraden blijven bezoeken
- Voorlichtingsmateriaal ontwikkelen om cliënten op een (inter-) actieve manier te informeren over het werk van de cliëntvertrouwenspersoon
- Op verzoek uitleg geven over de rol van de CVP binnen begeleidersteams
- Meer bekendheid over de functie van de CVP Zorg en over de Wet Zorg en Dwang bij locatiehoofden, zodat ook zij hun team kunnen informeren welke CVP-en door de cliënten benaderd kunnen worden

