



Case Study Cliëntportaal Zorggroep Sirjon over eigen regie en cliëntparticipatie

Zorggroep Sirjon is een aanbieder van gehandicapten- en ouderenzorg in reformatorisch Nederland. Bauke de Jong, manager zorg en projectleider van het Pluriform Cliëntportaal vertelt: **'eigen regie'**, **'cliëntparticipatie'** en **'informatiebeveiliging'** waren voor Sirjon de belangrijkste aanleiding voor de inzet van het Pluriform Cliëntportaal. 'We merkten dat de manier waarop cliënten en hun netwerk mee willen doen in het zorgproces is veranderd, er is meer behoefte aan interactie. Daarnaast zijn de visie van de overheid en ook onze eigen visie op cliëntparticipatie de laatste jaren veranderd. Tot slot, is ook informatiebeveiliging een belangrijke reden voor het gebruik van het portaal.'



Aan het woord in deze case study

Sirjon werkt sinds 2012 met Pluriform Zorg, het elektronisch cliëntendossier (ECD) van Adapcare. Bauke: 'We hebben het Pluriform Cliëntportaal in gebruik genomen nadat we het ECD goed ingericht hadden en medewerkers zich het ECD voldoende eigen hadden gemaakt. Deze zorgvuldige werkwijze kenmerkt ons en heeft bijgedragen aan het succes van het cliëntportaal'.
Bauke de Jong, manager zorg bij Zorggroep Sirjon.

Succesfactoren voor een geslaagd cliëntportaal volgens Bauke

Bepaal de toegang

“ Voordat je live gaat met het cliëntportaal is het belangrijk dat je nadenkt **hoe je met gevoelige informatie omgaat**. Wie mag meelesen? Wie niet? Met wie deel je wat? De cliënt bepaalt mede wie er toegang krijgt. Als er een curator of mentor is, bepaalt die de toegang, waar mogelijk samen met de cliënt. Dit blijft een spanningsveld. Wat doe je bijvoorbeeld met ouders die toch toegang willen, terwijl de cliënt dat niet wil? Natuurlijk willen we onbevoegden geen toegang geven, daarom moet je iedere casus individueel beoordelen. ”

Hou het simpel

“ De meeste cliënten ervaren het gebruik van het cliëntportaal als simpel, maar dat geldt niet voor iedereen. Samen met Adapcare hebben we het portaal **nog eenvoudiger** gemaakt. Je ziet nu dat nieuwe cliënten meteen gebruik kunnen maken van het cliëntportaal. Daarnaast introduceren we bij de intake het gebruik van het portaal als heel vanzelfsprekend. ”

Rapporteer eerlijk

“ Veel mensen vinden het toch spannend dat de geschreven rapportage gedeeld wordt. **Maar, waarom zou je niet eerlijk zijn over dingen die mis zijn gegaan?** De cultuur moet zijn dat je fouten mag maken. ”

Ga in gesprek

“ Bespreek van te voren met je teams hoe je rapporteert. **Wat is objectief rapporteren volgens het team?** Ga hier met elkaar over in gesprek aan de hand van voorbeelden. ”

Betrek cliënten

“ Gedurende het hele proces hebben we **leden van de cliëntenraad betrokken**. Daarbij zijn we met een pilot begonnen om daarna stap voor stap uit te rollen. Inmiddels zijn alle teams opgeleid en hebben we veel enthousiaste collega's die het gebruik onder cliënten en mantelzorgers uitdragen. ”

'Iedereen is gediend bij meer betrokkenheid van de cliënt en de familie. Hierdoor heb je veel betere gesprekken, je doet het veel meer samen.'

Bauke de Jong, Sirjon

Dagelijks gebruik van het Cliëntportaal

Emotionele belasting

Het lezen van rapportages is regelmatig emotioneel belastend voor cliënten van Sirjon. Er zijn cliënten die iedere vijf minuten kijken en soms teleurgesteld zijn als er niks gerapporteerd is. Ook ontstaat er regelmatig discussie over wat wel of niet gebeurd is. Rapportages worden objectief geschreven, maar het is niet makkelijk om minder leuke gebeurtenissen over jezelf te lezen. Een aantal cliënten is daarom gestopt met het cliëntportaal. Met andere cliënten kun je afspraken maken om samen rapportages te lezen of om de frequentie van het gebruik aan te passen.



Cliënt, Sirjon

Het is niet makkelijk om te lezen dat ik boos ben geweest.



Mantelzorger, Sirjon

Voorheen belden we iedere avond. Nu kijken we zelf wanneer het ons uitkomt.

Verwachtingen uitspreken

Ook al heeft Sirjon met de teams besproken hoe ze objectief kunnen rapporteren, er komen toch kritische reacties van cliënten en mantelzorgers. Het helpt dan om de verwachtingen naar elkaar uit te spreken, bijvoorbeeld over de inhoud en frequentie van rapporteren.

Wanneer en wat rapporteren we?

Het gebruik van het cliëntportaal heeft een omslag in het denken veroorzaakt. Vroeger werd er gerapporteerd: 'Vanavond rustige avond, geen bijzonderheden'. Het ECD heeft dat veranderd. Nu er een cliëntportaal is, geven familieleden aan juist ook de leuke en goede dingen te willen lezen.



Zus van cliënt, Sirjon

Ik ging altijd af op de verhalen van mijn verstandelijk beperkte zus. Door de rapportage te lezen krijg ik nu inzicht in hoe de begeleiding werkt en kan ik de verhalen van mijn zus in perspectief plaatsen.

De belangrijkste resultaten voor Sirjon

- ✓ Het Pluriform Cliëntportaal heeft de **eigen regie, participatie en betrokkenheid** van cliënten en mantelzorgers vergroot.
- ✓ De ingebruikname van het Pluriform Cliëntportaal heeft **bewustwording** met zich meegebracht. Waar doen we het voor, voor wie, wat gebeurt er en hoe schrijf ik het op?
- ✓ We kunnen nu op een **veilige manier** informatie uitwisselen met mantelzorgers en cliënten en inzicht geven in het dossier van de cliënt.
- ✓ Tot slot de praktische voordelen, zoals **het gemak** om het zorgplan digitaal te ondertekenen.

Lees ook onze andere case studies op onze website!



CURAMARE

Benieuwd naar de visie van Adapcare
op het Cliëntportaal 2.0?

Ga naar www.adapcare.nl/nieuws
voor de blog van Freek Erens



Neem voor meer informatie contact op met Adapcare
Dymphi van den Bremer; d.van.den.bremer@adapcare.nl of 085-4844100