

JAARVERSLAG 2023

CLIËNTENRAAD SILVER

Historie

Sinds de oprichting in 2017 zet de cliëntenraad (hierna te noemen CR) van Silver Psychologie in Tilburg (hierna te noemen Silver) zich in voor de belangen van cliënten van alle vestigingen van Silver Psychologie. In dit jaarverslag legt de CR verantwoording af over de activiteiten in 2023.

De CR is voortgekomen uit een klankbordgroep welke in 2015 is gestart. Eind 2017 is de overgang naar de CR gerealiseerd. 2018 is daarmee het eerste volledige jaar van de CR. Dit verslag is het zesde volledige verslag dat door de CR geschreven is.

Voorwoord

Elk jaar zetten de leden van de cliëntenraad zich in voor de belangen van de cliënten en die van Silver. Een goede samenwerking met de directie en de Raad van Commissarissen is daarbij van groot belang. De cliëntenraad heeft jaarlijks 7 bijeenkomsten en een gezamenlijk overleg waarbij ook de Raad van Commissarissen aansluit. Daarnaast is er ieder jaar een training om op de hoogte te blijven van wetsveranderingen en/of andere zaken die van belang kunnen zijn.

Voor de cliëntenraad is het monitoren en toetsen van goede zorg één van de basistaken. Echter de wet op de cliëntenraden is voornamelijk geschreven voor de langdurige zorg (Wlz). De zorg binnen de psychologenpraktijk is gericht op korte, ambulante en behandelzorg. Cliënten verblijven niet in de instelling, maar komen voor behandelsessies naar een praktijk en gaan na behandeling weer weg. Dit betekent dat het spreken van cliënten en vragen naar hun bevindingen over zorg en omgeving hierdoor minder eenvoudig is. De cliëntenraad van Silver is daarom ook meer geconcentreerd op de resultaten van ROM en CQI vragenlijsten. Dit zijn platforms waar de cliënt zijn/haar bevindingen over de praktijk en behandeling kan delen. Deze vormen de basis van de gesprekken over goede zorg en kwaliteit.

Samenstelling

In januari 2023 bestond de cliëntenraad uit 7 leden. In het lopend jaar heeft de secretaris haar deelname beëindigd en zijn haar taken overgenomen door een ander zittend lid. Ook de notuliste heeft haar taken neergelegd en is vervangen door een nieuw lid.

Eind 2023 bestond de CR uit de volgende leden: Paul (voorzitter), Peter, Bert, Herman, Stefanie en Betsie (notulist).

Door gebruik te maken van een ervaren notulist kunnen de CR leden zich ongehinderd focussen op het overleg met elkaar en met de directie. Dit bevordert de constructiviteit en kwaliteit van het overleg.

Bijeenkomsten

De CR heeft in 2023 zeven keer vergaderd;

Vanuit Silver is Bas (directeur) een aantal malen bij de vergaderingen aanwezig geweest. Met Aziz (stafmedewerker directie/kwaliteitsfunctionaris) is steeds voorafgaand aan het overleg contact geweest en worden de binnengekomen klachten en meldingen van cliënten, evenals de genomen acties om deze op te lossen, besproken.

Tijdens elke bijeenkomst worden een aantal onderwerpen ook zonder de directie besproken. Dit betreft voornamelijk onderwerpen die primair de CR aangaan vanwege het inhoudelijke aspect of de te volgen strategieën voor verder overleg of veranderingen binnen Silver. In 2022 (zie verslag) was afgesproken dat er eind dat jaar ook een overleg met de RvC plaats zou vinden. Doordat de agenda hiervoor niet in elkaar gepast kon worden heeft dit overleg plaats gevonden in februari 2023. Het volgende overleg met de RVC vindt in het begin van 2024 plaats.

Terugblik 2023

In de overlegstructuur zijn wat veranderingen opgetreden. Aziz sluit niet meer fysiek aan bij overleg. En Bas krijgt vooraf vragen vanuit de CR waarop de CR graag antwoord ontvangt. Natuurlijk blijft er ruimte voor vrije invulling en toelichtingen van Bas over de ontwikkelingen binnen Silver. Paul (voorzitter) heeft aangekondigd dat 2023 zijn laatste volledige jaar zal zijn. Hij heeft er dan 2 termijnen opzitten en vindt het goed wanneer anderen met een nieuwe visie het stokje overnemen. In april 2024 zal hij terugtreden als voorzitter en zijn lidmaatschap van de CR beëindigen.

Onderwerpen

Ieder jaar zijn er vaste onderwerpen die besproken worden. Hieronder wordt daar uitgebreider op ingegaan. Daarnaast zijn er talloze andere onderwerpen de revue gepasseerd. Verslaglegging over deze onderwerpen vind je verderop in dit verslag.

- *Ontwikkelingen bij Silver*

De vestiging van Silver in Eindhoven is in 2023 voor het laatst operationeel. Per 01-01-2024 is de locatie niet meer te bezoeken.

In 2021 in Silver gestart met het implementeren van een nieuw behandelstelsel, het Electronisch Patiëntendossier. Dit stelsel "dwingt" de behandelaar om tussentijds verslaglegging te doen alvorens verder te kunnen met de behandeling. De verslaggeving blijft op deze manier up-to-date, zodat het proces van de behandeling goed te volgend is. Silver is tot nu toe tevreden met de nieuwe werkwijze, vooral ook omdat het de psychologen dwingt om de juiste stappen te zetten, aangezien ze anders niet verder kunnen in het stelsel.

Silver is in oktober gestart met een eigen opleiding, die tot doel heeft het intern opleiden van eigen psychologen om ze mogelijk langer aan Silver te kunnen binden. Er is gestart met een groep van 20 personen, waarbij al snel gebleken is dat de opleiding voorziet in een grote behoefte. Mogelijk dat op korte termijn al met een tweede groep gestart wordt, waarbij ook nadrukkelijk de samenwerking met andere praktijken gezocht wordt en er ook van daaruit psychologen aan kunnen sluiten.

De website van Silver is aangepast, waarbij met name irrelevante informatie voor cliënten is verwijderd en er zijn enkele tekstuele aanpassingen doorgevoerd. Silver geeft aan bezig te zijn met de opzet en uitwerking van een geheel nieuwe website, die ook op de telefoon goed te hanteren moet zijn.

- *Auditing Silver*

Elk jaar vindt een audit plaats waarbij een systematisch en onafhankelijk onderzoek van gegevens, De HKZ-controle audit bestaat uit meerdere interne audits en een externe controle audit, waarbij documenten, verklaringen, activiteiten en prestaties van een organisatie voor een specifiek doel centraal staan.

In het derde jaar volgt de HKZ-her-certificering. Dit kwaliteitsmanagementsysteemproces wordt elke 3 jaar opnieuw doorlopen. Terugkoppeling van de resultaten vindt plaats in één van de CR vergaderingen. Er zijn dit jaar geen cruciale verbeterpunten aangevoerd en de te verbeteren actiepunten zijn conform regelgeving bij de auditor HKZ aangeleverd.

- *Klachten/meldingen van cliënten:*

De wijze van overleg van de CR met Silver aangaande de klachten en meldingen is dit jaar veranderd. Voorafgaand aan de vergaderingen van de CR was er telefonisch contact tussen CR en Silver, nu is er voorafgaand aan de vergaderingen van de CR fysiek contact op de hoofdlocatie van Silver.

De CR is over het algemeen tevreden over de wijze waarop Silver omgaat met deze klachten en meldingen en merkt op dat een aantal zaken regelmatig uit coulance in het voordeel van de cliënten uitvallen.

- *Nieuwe leden CR:*

De aanwas van nieuwe leden voor de CR zou eigenlijk plaats moeten vinden in een continu-proces. Om te voorkomen dat er steeds gezocht moet worden naar nieuwe leden, bij het vertrek van een CR-lid, wordt nu afgesproken dat alle cliënten na het beëindigen van hun behandeling gevraagd worden of ze belangstelling hebben om in de toekomst mogelijk deel uit te maken van de CR van Silver. Vooralsnog wordt vastgehouden aan de voorwaarde dat CR leden een relatie met Silver gehad hebben.

De aanwezigheid van de CR wordt ook duidelijk gemaakt bij de intake en een informatiefolder van de CR ligt op alle vestigingen van Silver ter inzage.

De CR van Silver heeft daarnaast de mogelijkheid om voor expertise op een bepaald terrein deskundigheid in te huren.

Vragenlijsten:

Voor wat betreft kennis over zaken die de cliënten van Silver betreffen is de CR afhankelijk van de bespreking van de resultaten van de vragenlijsten die de cliënten invullen na hun behandeling.

We gaan samen met Silver afspraken maken hoe en wanneer die besprekingen structureel gaan plaats vinden.

Bezoeken:

In een vergadering van de CR is een regiebehandelaar op verzoek aanwezig geweest die uitleg gegeven heeft over de werkwijze van Silver.

Ook heeft Silke, de eigenaar van de praktijk, de ontwikkelingen en bijzonderheden over Silver met de CR besproken, waarbij is afgesproken om die sessie jaarlijks te herhalen.

Verspreiding jaarverslag

Dit jaarverslag wordt opgenomen in het jaarverslag van Silver. Tevens wordt het op de site van Silver geplaatst. Vanuit de AVG en privacy wet is besloten de achternamen van leden en andere betrokkenen achterwege te laten.

Definitieve versie
Maart 2024
Opgemaakt door de CR-voorzitter van Silver Psychologie
