

WoonZorgcentra Haaglanden (WZH): Het digitaal cliëntportaal



Familie en naasten zijn voor bewoners een grote steun. Zij spelen een steeds grotere rol in de zorg en ondersteuning. Goede communicatie tussen zorgprofessionals en familie is het sleutelwoord voor een goed samenspel en om de zorg zo goed mogelijk in te richten. De publicatie **Communiceren met familie** is een inspiratiedocument met voorbeelden en tools, die zorgprofessionals helpen beter te communiceren met familie in alle fasen van de verpleeghuiszorg waarin de bewoner zich begeeft. We onderscheiden in deze publicatie vier fasen: Fase 1 Thuis wonen, Fase 2 Verhuizen, Fase 3 Wonen in het verpleeghuis, Fase 4 Laatste levensfase. De goede voorbeelden uit de vier fasen verschijnen op de website van Waardigheid en trots.

Alle fasen: Digitale communicatie – WoonZorgcentra Haaglanden (WZH)

Communicatie is in alle fasen belangrijk. De digitalisering van die communicatie speelt een rol voor zorgprofessional, cliënt en naaste. In het voorbeeld van WZH wordt beschreven hoe digitale communicatie met een cliëntportaal de betrokkenheid van de familie versterkt. Lees hieronder meer over het digitaal cliëntportaal van WZH.

Aanleiding

De cliënten van WZH willen hun Elektronisch Cliëntendossier (ECD) in kunnen zien op ieder gewenst moment. Dat vergroot hun eigen regie. WZH besloot te investeren in een digitaal cliëntenportaal voor intramurale- en extramurale cliënten (MijnCaress en ONS): een online-omgeving waarin bijna alle informatie uit het ECD te vinden is, zoals het Zorgleefplan en rapportages over de zorg.

Doel

Het doel van het digitale cliëntportaal is om de cliënt meer te betrekken bij de zorg en beter te informeren over wat in zijn dossier wordt geschreven. Het cliëntportaal is nadrukkelijk geen vervanging van persoonlijk contact, maar een aanvulling daarop. Het is een extra communicatiekanaal dat aan alle cliënten van WZH wordt aangeboden.

Aanpak

In 2015 heeft WZH een pilot met het cliëntportaal uitgevoerd. De resultaten waren positief. In 2016 is WZH gestart met de implementatie. Het bestuur van WZH was nauw betrokken bij deze pilot- en implementatiefase. Door deze betrokkenheid en de positieve ervaringen van cliënten en medewerkers ontstond draagvlak bij de rest van de organisatie. Alle cliënten kregen een brief, een folder en een aanmeldformulier. Zo konden ze aangeven of ze interesse hadden. De cliëntenraad werd geïnformeerd en er zijn informatieavonden georganiseerd. Er is een helpdesk ingericht om gebruikers te ondersteunen.

De informatieavonden voor (zorg)medewerkers waren verplicht. Het doel was om hen kennis te laten maken met het cliëntportaal en te laten zien wat de cliënt ziet. Hiermee kwam het schrijven van goede rapportages weer hoog op de agenda te staan. De informatiebijeenkomsten bestonden daarom voor een groot deel uit een uitwisseling van ideeën over de manier van registreren. Veel medewerkers gaven aan onzeker te zijn, vooral bij het rapporteren op lastige zaken zoals onbegrepen gedrag. WZH heeft extra trainingen voor medewerkers georganiseerd, ondersteunend materiaal ontwikkeld voor teamleiders en het Zakboekje Rapporteren (SOAP/SOEP methodiek), zie ook de link hieronder naar de methodiek.

De (zorg)medewerkers communiceren met de cliënt of – als deze daartoe niet meer in staat is – met de vertegenwoordiger of naaste(n). Ook het beheer van de autorisatie ligt bij de cliënt of bij de wettelijk vertegenwoordiger. Als een cliënt geen toestemming wil geven aan een vertegenwoordiger om het cliëntportaal in te zien, dan wordt dat besluit gerespecteerd.

Quote mantelzorger

“Niet op locatie zijn, maar wel weten wat er speelt rond mijn moeder. Dat is heel fijn!”

Effecten

Cliënten waarderen het dat zij op ieder moment van de dag hun zorgdossier in kunnen zien. Ook mantelzorgers en andere naasten reageren enthousiast. Zij zien nu snel hoe het met hun naaste gaat. Dit effect komt ook terug in het tevredenheidsonderzoek dat recent is uitgevoerd. 65% van alle cliënten kijkt regelmatig in het dossier. Het zorgleefplan en de rapportages worden het meeste bekeken, gevolgd door beleidsformulieren en formulieren rond de benadering van de cliënt.

Het cliëntportaal heeft gezorgd voor meer begrip tussen zorgmedewerkers en familie. Ook ervaren de zorgmedewerkers minder regeldruk doordat ze minder vaak gestoord worden in hun werkzaamheden. Mantelzorgers en naasten gebruiken het portaal om informatie te krijgen over hun naaste. Tot slot ziet WZH dat de kwaliteit van de rapportages is toegenomen.

Succesfactoren

Een belangrijke voorwaarde voor succes is dat de (zorg)medewerker wordt betrokken bij het project. Zij kunnen niet rechtstreeks in het cliëntportaal – dat is tenslotte van de cliënt – maar alles wat zij rapporteren wordt direct weergegeven in het portaal. Dat besef heeft veel impact, onder andere op de kwaliteit van de rapportages. Het portaal zorgt voor een andere manier van communiceren tussen cliënt, mantelzorger en medewerker. De vragen die mantelzorgers nog wel rechtstreeks stellen, zijn vaker inhoudelijk van aard.

Quote cliënt

“Ik kijk elke dag wat er over mij geschreven wordt.”

Risicofactoren en belemmeringen

- Bij WZH wordt met twee ECD's gewerkt (intramuraal en extramuraal) met elk een eigen portaal. Als een cliënt thuiszorg krijgt en verhuist naar een van de locaties, kan hij het portaal niet meenemen.
- Door technische problemen werkt het portaal niet altijd naar wens. Een goede helpdesk is dus onmisbaar. WZH heeft nauw contact met de leveranciers van de portalen.
- Aandacht voor de wijze van rapporteren (objectief en professioneel) blijft nodig.
- De ervaringen van cliënten zorgen ook voor vragen naar meer mogelijkheden. Zo bestaat de wens om het portaal via een app te benaderen en om actiever foto's te delen. Soms zijn de beschikbare software en/of de organisatie nog niet voldoende toegerust om aan deze vragen te kunnen voldoen.

Meer weten

- Lees de publicatie [Communiceren met familie](#)
 - Bekijk de [andere goede voorbeelden](#) uit de publicatie Communiceren met familie
 - Lees ook [Communiceren met familie: Frankeland, WZH en Brabantzorg doen het zo](#)
 - Bekijk de deelnemerspagina van WZH
-

tags:

[Communiceren met familie](#) (12), [Familieparticipatie](#) (70), [Technologie](#) (101), [Zorgleefplan](#) (36)

thema's:

[Gebruik van hulpbronnen](#) (138), [Technologie](#) (168)