



Thuis in het Verpleeghuis
Waardigheid en trots op elke locatie

‘Zakboekje rapporteren’ draagt bij aan succes van cliëntportaal



WoonZorgcentra Haaglanden werkt sinds kort met een online cliëntportaal. Hierop kunnen cliënten en mantelzorgers inloggen en het zorgdossier bekijken. En dat bevalt hen: ‘Niet op locatie zijn, maar wel weten wat er speelt rond mijn moeder. Dat is heel fijn!’ Belangrijk is wel dat de rapportages door zorgmedewerkers in het online zorgdossier eenduidig zijn en dat het taalgebruik eenvoudig is.

Zakboekje ondersteunt en inspireert

Voor de zorgmedewerkers werd daarom een handig ‘Zakboekje rapporteren’ gemaakt met afspraken over de wijze van rapporteren, tips voor een goede rapportage, praktijkvoorbeelden en opdrachten. Iedereen heeft het Zakboekje gekregen en ook staat het boekje op de website van WoonZorgcentra Haaglanden.

Het boekje is ontwikkeld in samenspraak met de gebruikersgroep. Een verpleegkundige, een teamleider, een arts, een psycholoog en een kwaliteitsfunctionaris leverden input. Het is bovendien door zo’n 40 medewerkers getest voordat het in productie genomen is. De testresultaten waren positief. De testers gaven terug dat het boekje hen ondersteuning gaf en ook inspiratie en gespreksstof.

Participatie, eigen regie en zelfstandigheid stimuleren

Binnen het programma Waardigheid en trots werkt WoonZorgcentra Haaglanden aan succesvol uitrollen van een cliëntportaal door de hele organisatie. Het doel hiervan is de participatie, eigen regie en zelfstandigheid van cliënten te stimuleren. ‘Het stimuleert het wederzijds begrip tussen medewerkers en familie,’ vertelt een teamleider een paar maanden na de introductie van het cliëntportaal. ‘Laatst zei de zoon van een cliënt ‘ik wist niet dat jullie zoveel meemaakten met mijn moeder!’.

Het succes van het cliëntportaal is afhankelijk van het draagvlak onder cliënten én medewerkers. De organisatie besteedt daarom veel aandacht aan de ondersteuning van de gebruikers, onder meer door dit Zakboekje en ook door het opzetten van een helpdesk en een centraal e-mailadres voor vragen.

Middels vragenlijsten volgt de organisatie de gebruikerservaringen en brengt men nieuwe wensen in kaart: bijvoorbeeld de uitbreiding van functionaliteiten met een gezamenlijke agenda en medicatielijsten kunnen zien.

Meer weten

- Bekijk het [Zakboekje van WoonZorgcentra Haaglanden](#)
- Het Zakboekje Rapporteren ondersteunt de gebruikers van het online cliëntportaal van WoonZorgcentra Haaglanden. [Lees in het interview met de organisatie meer over de implementatie van het clientportaal.](#)
- Lees meer over het [verbeterplan van WoonZorgcentra Haaglanden binnen het programma Waardigheid en trots](#)

tags:

[WoonZorgcentra Haaglanden](#) (27), [Zorgleefplan](#) (52)

thema:

[Persoonsgerichte zorg en ondersteuning](#) (313)