

Zo betrekken we cliënten bij onze zorginkoop

Transparantiedocument

CZ zorgkantoor





CZ zorgkantoor werkt samen met de cliënten om de zorg verder te verbeteren. Elk jaar maken we afspraken met zorgverleners die goede en betaalbare zorg leveren. Veel van de cliënten gebruiken deze zorg. In dit document noemen we hen cliënten, maar daarmee bedoelen we ook mensen die als naaste of als mantelzorger betrokken zijn.

De zorg bekijken als een cliënt

Cliënten kijken anders naar de zorg dan zorgkantoren en zorgverleners. Wij horen graag wat de ervaringen van cliënten zijn met de zorg, hun gezondheid en het leren omgaan met een stoornis of beperking. Daarmee geven zij ons waardevolle informatie, die wij gebruiken om de kwaliteit van de zorg te verbeteren en de zorginkoop nog meer af te stemmen op de cliënt. In dit document laten wij een aantal goede voorbeelden daarvan zien. We maken daarnaast transparant hoe cliënten invloed hebben op ons zorginkoopbeleid.

Hoe wij cliënten invloed geven

Wij betrekken cliënten proactief op vier manieren:

1. Cliëntenraden

Cliëntenraden vertegenwoordigen cliënten van zorgorganisaties. We nodigen cliëntenraden uit bij onze kwaliteitsdialogen en overlegmomenten met bestuurders. Ook organiseren we ieder jaar regionale bijeenkomsten voor cliëntenraden.

2. Ervaringsdeskundigen

We zetten ook stappen om ervaringsdeskundigen te betrekken. Dat zijn mensen die hun ervaring met een aandoening of beperking inzetten om deze zorg te verbeteren en hun kennis over te dragen aan anderen. Bij CZ zorgkantoor werken 2 ervaringsdeskundigen, die hun ervaringen en expertise inzetten bij het verbeteren van de kwaliteit of de toegang van de zorg en om de zorginkoop meer aan te laten sluiten bij de behoefte van de cliënt.

3. Cliëntenorganisaties

In Nederland bestaan globaal drie typen cliëntenorganisaties: categorale patiëntenorganisaties¹, regionale Zorgbelangorganisaties en landelijke koepels. Afhankelijk van hun rol en doelgroep betrekken we deze partijen bij ons zorginkoopbeleid.

4. Inwoners van een regio

In de regio werken we met verschillende zorgaanbieders. Hier willen we Wlz zorg voor cliënten verbeteren en kwalitatief goede zorg organiseren tegen lagere kosten. Waar mogelijk betrekken we inwoners in een regio met een toekomstige Wlz vraag of met Wlz zorg thuis.

¹ Categorale patiëntenorganisaties zijn organisaties voor mensen met eenzelfde aandoening of problematiek

We gebruiken de participatieladder om aan te geven in hoeverre we cliënten betrekken

CZ zorgkantoor wil dat cliënten betrokken zijn, op het gebied van zorg. We betrekken hen op het niveau van raadplegen en soms op het niveau van adviseren. In de regio zijn ook inwoners op een niveau van coproduceren of meebeslissen betrokken. Er is niet één beste participatievorm. Het is juist belangrijk om een mix van participatievormen te creëren, zodat de inbreng van de cliënten een goed beeld geeft en van voldoende kwaliteit is. Dan is deze samenwerking betekenisvol. Hieronder leest u wat die betrokkenheid inhoudt.

Veel inzichten door cliënten te betrekken



Informeren

We informeren onze cliënten over diverse onderdelen van ons zorginkoopbeleid. Een voorbeeld daarvan is:

- Informatie voor cliënten is te vinden op de website van CZ zorgkantoor en op de nationale site van de zorgkantoren.



Raadplegen

1. Duurzame Coalities

In Duurzame Coalities werken we op een vernieuwde manier met zorgverleners samen. Dat doen we om samen de uitdagingen in de zorg aan te gaan. Zoals in de GGZ, om wachtlijsten te verminderen en de toegankelijkheid te verbeteren, bijvoorbeeld het Mentale gezondheidscentrum met GGZ Breburg. Ook in de ouderenzorg hebben we projecten lopen waarbij cliënten betrokken zijn door hun ervaringen met innovaties te meten, zoals bij de Zorgboog. Hierbij zetten we met het programma ThuisWaarts in op toekomstbestendige zorg die is *toegespitst op de wensen en behoeften van de nieuwe generatie ouderen*.

Participatieladder



Informeren

We informeren onze cliënten.



Raadplegen

We vragen aan cliënten en cliëntenorganisaties wat ze van onze diensten vinden. Cliënten denken en praten mee.



Adviseren

We hebben een officieel gesprek met cliënten en cliëntenorganisaties over gedeelde doelen. Cliënten kunnen zelf onderwerpen inbrengen. Als we een goede reden hebben, kunnen we van het advies afwijken.



Coproduceren

We werken gelijkwaardig en effectief samen aan plannen of producten. Dat doen we met cliënten, zorgverleners, beleidsmakers en onderzoekers.



Meebeslissen

Cliënten beslissen zelf. CZ zorgkantoor ondersteunt.

2. Langer thuis wonen en praten over later

Mensen verhuizen pas naar een zorginstelling (zoals een verpleeghuis) als het thuis écht niet meer gaat. Ook in de ouderenzorg wordt toegewerkt naar mensen zo lang mogelijk regie op het eigen leven te laten houden en om zware, complexe zorgvragen zo lang mogelijk uit te stellen of zelfs te voorkomen. Of wel Zelf als het kan, Thuis als het kan, Digitaal als het kan. Thuis kan iemands eigen huis zijn, maar ook een aanleunwoning, een zorgappartement, een residentie of een geclusterde woonvorm.

Samen met Zorgbelangorganisaties hebben we in 2022 een onderzoek afgerond naar Advance Care Planning (ACP). Daarmee bedoelen we de afspraken die zorgverleners met mensen maken over de zorg in de laatste jaren van hun leven. Tijdens dit onderzoek hebben we (groeps) interviews gehouden onder cliënten, naasten, huisartsen en wijkverpleegkundigen. We hebben cliënten en hun naasten gevraagd waarom ze ervoor kiezen om de zorg thuis te blijven ontvangen. We hebben ook gevraagd hoe die zorg nog beter zou kunnen. De tips en aanbevelingen zijn verwerkt in een handboek voor zorgaanbieders.

Dit zijn de bevindingen uit het onderzoek:

- Veel cliënten en mantelzorgers geven aan het prettig te vinden als de huisarts bij een kennismakingsgesprek zaken rondom ACP al bespreekt. Op deze manier wordt het ook vanzelfsprekend om het erover te hebben.
- Het kan veel opleveren voor het ACP-gesprek om vooraf de 'cliënt-rol' vast te stellen; is de cliënt bijvoorbeeld iemand die hoofdzakelijk informatie wil van de arts of meer zelf de regie wil nemen? Hier kan tijdens een gesprek door de zorgverlener rekening mee gehouden worden.
- Zorg dat de huisarts en andere zorgverleners ervan op de hoogte zijn als de zorg vanuit een Volledig Pakket Thuis² geleverd wordt.
- Een niet-reanimeren penning om de hals is belangrijk als iemand echt niet gereanimeerd wil worden; geef deze informatie expliciet door aan cliënten en mantelzorgers.

- Zet zoveel mogelijk in op het koppelen van registratiesystemen, zodat afspraken over ACP rondom een cliënt bij alle betrokkenen bekend zijn.
- Bijeenkomsten over ACP door ouderenbonden of andere vrijwilligers zijn de moeite waard om te organiseren.
- Maak als zorgverleners onderling ook afspraken over ACP bij mensen met andere culturele achtergronden, laaggeletterden, mensen die slecht zien en anderen die speciale aandacht vragen.

3. Kwaliteitsdialogen en overlegmomenten met cliëntenraden en bestuurders

We nodigen cliëntenraden uit bij onze kwaliteitsdialogen en overlegmomenten met bestuurders. We gaan langs bij verpleeghuizen en instellingen voor gehandicaptenzorg en geestelijke gezondheidszorg waar we zorg bij inkopen en gaan dan ook met cliënten en hun naasten in gesprek over hun ervaringen met de zorg.

3.1. Regionale cliëntenraadbijeenkomsten

Ook organiseren we regionale cliëntenraadbijeenkomsten. Voor de GGZ hebben we het afgelopen jaar cliëntenraadbijeenkomsten georganiseerd, waarbij cliënten zelf de onderwerpen hebben mogen bepalen zoals zinvolle daginvulling en betrekken van familie bij de zorg. De laatste twee bijeenkomsten zijn mede georganiseerd door onze ervaringsdeskundige GGZ. Tevens is tijdens de bijeenkomsten een deel van het inkoopbeleid 2024 besproken waarbij cliëntenraden feedback hebben gegeven op de onderdelen. Deze feedback is verwerkt in het document.

² Met het Volledig Pakket Thuis kan een cliënt die er voor kiest om in een thuisomgeving te verblijven alle zorg en ondersteuning vanuit de Wlz vanuit één zorgaanbieder ontvangen.

Daarnaast zijn er twee onlinebijeenkomsten georganiseerd waarbij diverse zorgkantoren en cliëntenraden uit het land samen zijn gekomen om over de kwaliteitsdialoog voor de GGZ te praten, aangezien er nog geen kwaliteitskader voor de GGZ is. De uitkomsten van deze bijeenkomsten zijn gedeeld met de (betrokken) cliëntenraden en zorgaanbieders. De sector V&V heeft afgelopen jaar twee regionale cliëntenradenbijeenkomsten georganiseerd over het nieuwe beleid Wonen en Zorg en de sector GZ organiseerden cliëntenradenbijeenkomsten samen met de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd over het thema kwaliteit van zorg en cliëntveiligheid.

4. Ervaringsdeskundigen GZ deden mee tijdens de heidag van het inkoopteam GZ

Binnen de gehandicaptenzorg is er een groep met opgeleide ervaringsdeskundigen die we raadplegen om de zorginkoop te verbeteren.

Bij een Heidag van het zorginkoopteam GZ dachten twee ervaringsdeskundigen uit deze groep mee over het zorgaanbod voor diverse doelgroepen. Rekening houdend met kwaliteit van zorg en betaalbaarheid voor nu en in de toekomst. Hoofdvragen waren: hoe ziet de zorg er in de toekomst uit? Wat is jouw droom daarbij en is er wel voldoende zorg te kiezen? We bespraken tevens de ideeën van de twee ervaringsdeskundigen bij een andere manier van logeren in de Wlz (o.a. in een vakantiepark).

In de zorgkantoorregio Zuid-Hollandse Eilanden kregen we signalen dat het aanbod en de vraag m.b.t logeerplekken Wlz niet goed op elkaar aansluiten. Samen met ervaringsdeskundigen GZ pakken we de handschoen op door informatie te verzamelen over de behoeften van mensen in de Wlz die (willen) logeren in deze regio.

5. Zinvolle daginvulling GGZ

CZ zorgkantoor en Zorgbelang werken al een aantal jaar samen in projecten op het gebied van cliënten- en patiëntenparticipatie. Voor de GGZ is afgelopen jaar het

thema 'Zinvolle daginvulling' gekozen. Doel is om organisaties te vergelijken en goede voorbeelden op een rij te zetten om zinvolle daginvulling voor GGZ cliënten op te starten of te verbeteren. In het onderzoek richt Zorgbelang zich op ervaringsverhalen van cliënten. Het onderzoek is nog lopend en resultaten zullen in 2023 beschikbaar zijn.



6. Regie in de regio

In een aantal regio's werkt CZ zorgkantoor aan betere en betaalbare zorg. Dat doen we samen met de inwoners en met alle betrokken partijen. In deze regio's zijn inwoners waaronder (toekomstige) Wlz cliënten, betrokken in een coproductie:

- In Zeeland is CZ zorgkantoor een van de initiatiefnemers van het **Burgerberaad Zorg Zeeland** dat plaatsvond tussen 11 februari 2023 en 3 juni 2023. Inwoners praten dan mee over het organiseren van zorg in hun provincie. Zij blijven ook betrokken na het Burgerberaad Zorg Zeeland.

Cliëntenparticipatie steeds sterker

De komende jaren werken we stevig verder aan de betrokkenheid van de cliënten. Zo zorgen we er samen voor dat de Wlz zorg in Nederland toegankelijk, van goede kwaliteit en betaalbaar blijft in 2023 en de verdere toekomst.

