

NIEUWSBRIEF

Cliëntenraad Pro Persona Veluwe Vallei

WIST JE DAT...

- * In mei er Pro Persona breed een voedingsenquête gehouden wordt. Op de Riethorst worden er eind mei enquêtes afgenomen.
- * Er veel veranderingen zijn binnen de secretariaten. De Cliëntenraad houdt dit scherp in de gaten.
- * Er een nieuwe patiëntenvertrouwenspersoon is. Verderop lees je meer hier over.
- * We verschillende commissies hebben voor o.a. Volwassenen, Doven en Slechthorenden en Jeugd, en dat we op zoek zijn naar leden voor deze commissies?
- * Onze nieuwsbrief te vinden is op: www.propersona.nl/cliëntenraden.

CONTACT

Voor deelname aan de raad, voor reacties, vragen en/of opmerkingen zijn wij per post, per email en wekelijks op de dinsdag telefonisch bereikbaar.

Postadres: Cliëntenraad Veluwe Vallei,
Willy Brandtlaan 20, 6711 RR Ede

☎ 0318- 433582

✉ cliëntenraad.veluwevallei@propersona.nl



EVEN VOORSTELLEN

Sinds mei vorig jaar ben ik directeur van Pro Persona Veluwe Vallei, mijn naam is Joke Groeneweg. Voor mijn komst naar Ede ben werkzaam geweest voor verschillende andere onderdelen van Pro Persona. Ik ben gestart als preventiemedewerker binnen de Riagg in Arnhem, zoals dit destijds heette. In de afgelopen jaren ben ik onder meer directeur geweest binnen Multicomplexe Zorg in Wolfheze en de Pompestichting in Nijmegen. In deze achterliggende periode is er veel veranderd voor de mensen die werken in de GGZ en voor onze cliënten. Als directeur van Veluwe Vallei wil ik bijdragen aan de vernieuwingen en veranderingen in de GGZ en het leveren van optimale zorg aan mensen met ernstige psychische problematiek. Wij willen deze mensen effectieve, doelmatige en passende zorg bieden, tegen maatschappelijk gezien betaalbare kosten.

Van onze medewerkers vraagt dit niet alleen dat zij de noodzakelijke kennis en kunde hebben, maar ook dat zij efficiënt en methodisch te werk gaan. Onze cliënten, hun familieleden en verwijzers mogen van ons verwachten dat we samen met hen werken aan het behalen van de best mogelijke resultaten in de zorg. Dat is een uitdagende opdracht, daar zet ik me graag voor in.

PRIKPOLI

Na een tip van een cliënt die vertelde dat de openingstijden van de bipolaire poli (bij mensen die bepaalde medicatie slikken wordt de invloed van deze medicijnen geanalyseerd middels bloedonderzoek) eenzijdig veranderd waren in regio Veluwe Vallei, heeft de Cliëntenraad dit aangekaart bij de directie. Waar cliënten voorheen konden kiezen wanneer en waar bloed geprikt kon worden is dat nu beperkt, zo was er in Ede alleen nog maar mogelijkheid op woensdagochtend en in Wageningen en andere plaatsen zelfs helemaal niet meer. De directeur heeft toegelicht dat in het kader van efficiency door Pro Persona het bloedprikken aan een partij is uitbesteed; Stichting Huisartsenlaboratorium Oost (SHO). Echter bleek dit niet de gewenste efficiency op te leveren.

Ook de directie heeft signalen opgevangen en diverse klachten binnen gekregen. De directeur heeft een overleg gehad met SHO en er wordt gewerkt aan verbetering. Voor de actuele priktijden kunt u contact opnemen met uw behandelaar.

De Cliëntenraad is blij dat dit signaal snel opgepakt wordt en houdt vinger aan de pols. Wij nemen signalen van cliënten serieus en zijn er voor jou!

Wat doet een patiëntenvertrouwenspersoon (pvp)?

Mijn naam is Marianne Peters en sinds het najaar van 2015 werk ik als patiëntenvertrouwenspersoon (pvp) binnen o.a. Pro Persona.

De pvp ondersteunt cliënten bij het zoeken van een oplossing bij vragen en klachten die verband houden met de relatie instelling/patiënt. De pvp treedt op als ondersteuner, niet als vertegenwoordiger. De pvp is onafhankelijk, partijdig en heeft geheimhoudingsplicht.

Vragen en klachten; Hoe gaat dat concreet?

Een cliënt kan mij benaderen (bellen, mailen, aanspreken, sms'en, appen) met allerlei vragen of klachten die te maken hebben met het verblijf of de behandeling. Voorbeelden zijn: "Ik wil geen medicijnen nemen", "Ik mag geen verlof", "Ik wil naar huis" of "Ik wil een andere behandelaar". Als de vraag over andere zaken dan de relatie instelling-cliënt gaat zal ik doorverwijzen.

Ik luister altijd eerst goed naar wat de cliënt wil en blijf in antwoorden en adviezen dicht bij deze vraag. We bespreken daarbij de opties, waarbij wordt gestart met de "laagste" optie, zoals tips over hoe de cliënt iets zelf aan kan pakken of het bespreken van de vraag of klacht met de betrokkene, eventueel met mijn ondersteuning. De haalbaarheid van de klacht en de gevolgen van de verschillende opties worden besproken, de cliënt bepaalt. De klacht is afgehandeld als de cliënt de uitkomst kan accepteren of als de opties op zijn.

Ik ben te bereiken van maandag t/m donderdag tot 15.00 uur

Via 06-15566737 of via m.peters@pvp.nl