

VERSLAG CLIËNTENPANEL 2023



Om na te gaan of de kwaliteit van het vertrouwenswerk en de ondersteuning van cliënten verder kan verbeteren en om beleid dat de stichting wil voeren te toetsen, heeft Stichting PVP een cliëntenpanel. Dit panel bestaat uit circa tien leden uit verschillende regio's van het land. Verschillende leden zijn ook lid van een cliëntenraad van een ggz-instelling. Het panel brengt gevraagd en ongevraagd advies uit over onderwerpen die te maken hebben met het pvp-werk.

De adviezen van het panel zijn zwaarwegend bij beslissingen over het beleid van Stichting PVP. Er vindt altijd een terugkoppeling plaats aan het panel. Het panel wordt ondersteund door twee patiëntvertrouwenspersonen.

Het cliëntenpanel komt vier keer per jaar bijeen.
In 2023 zijn diverse onderwerpen in het panel besproken:

De interne kwaliteitsprocedure Advies en bijstand aan individuele cliënten en de procedure Signaleren en melden

Advies: beschrijf de procedures zo compact mogelijk.

Het project 'De digitale pvp'

Advies: Breid de openingstijden van de Helpdesk uit. Promoot de chat en kies een naam voor het project waaruit blijkt dat er meer is dan alleen digitaal contact.

Nieuw registratiesysteem

Advies: maak dossiers alleen met toestemming van de cliënt toegankelijk voor collega pvp'en. Let op goede communicatie richting cliënten over de werkwijze en voldoe aan wettelijke waarborgen rond de privacy.

Resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek

Advies: Onderzoek of een vraag te bedenken is die uitnodigt tot een kritischer reactie op de pvp

Stichting PVP voert samen met Mind het project '**Eigen regie in de Wvggz**' uit. Leden van het panel gaan deelnemen aan de reflectieraad.

De uitkomsten van de landelijke huisregelinventarisatie door Stichting PVP

Advies: Kijk breder dan alleen de gesloten afdelingen. Als mogelijke onderwerpen worden genoemd: cafeïnevrije koffie, (soft)drugs, alcohol, en het hebben van huisdieren.

Het **jaarplan 2024** van Stichting PVP is aan het panel voorgelegd voorafgaand aan de subsidieaanvraag indiening.

CLIËNTEVREDENHEID

De waardering van de dienstverlening van de pvp door onze cliënten was gemiddeld een

8,5

