

Verslag Cliëntenraad 2021

d.d.: 15 maart 2022

De Cliëntenraad van de Nederlandse Obesitas Kliniek (NOK) bestaat uit de volgende personen: Marjon Bainbridge-Engelbregt (voorzitter), Mildred de Vaan, Riccardo Meloni, Jan Hoondert. Dit jaar nemen Marjon Bainbridge-Engelbregt, Mildred de Vaan afscheid en zijn tot de cliëntenraad toegetreden Anke Kromhout, Marly Beaumont en Hans van de Post.

Op verzoek van de directie van de NOK heeft de cliëntenraad het afgelopen jaar (2021) met groepen cliënten gesproken. In verband met de corona maatregelen konden niet alle locaties fysiek bezocht worden. Er zijn 3 vestigingen fysiek bezocht en 5 vestigingen hebben de sessie via Zoom georganiseerd.

De onderwerpen die besproken zijn richten zich op 6 categorieën.

1. Zoom sessie versus fysieke sessie
2. Benadering van de behandelaren richting de cliënten
3. Deskundigheid van de behandelaren
4. Informatie verstrekking
5. Bereikbaarheid
6. APP gebruik

De belangrijkste conclusies:

1. Bijna alle patiënten geven de voorkeur voor een combinatie van fysieke en onlinebijeenkomsten; hybride traject
 - **Reactie NOK:**
Dit sluit mooi aan bij het zorgtraject wat momenteel wordt ontwikkeld. Hierin staan blended care en meer maatwerk centraal. Een afwisseling van live sessie op locaties en afspraken via ZOOM wordt onderzocht. Hierbij wordt gekeken welke sessies geschikt zijn om online bij te wonen en welke op locatie.
2. In totaal hebben 28 cliënten deelgenomen aan de bijeenkomsten op de verschillende vestigingen. Dit is te weinig om een representatief beeld te krijgen. De cliëntenraad geeft aan te willen onderzoeken hoe ze de patiënten participatie kunnen vergroten. Ze zijn bezig met het ontwikkelen van alternatieven mogelijkheden.
 - **Reactie NOK:**
De lage opkomst het afgelopen jaar, kan zeker verklaard worden door de coronaperiode, voorheen waren er 8 tot 10 deelnemers per vestiging. Alternatieve patiënten participatie sluit mooi aan bij de gedachte van de NOK. Middels digitale enquêtes proberen we patiënten al meer te betrekken bij de besluiten rondom een nieuwe zorgtraject.
3. Behandelaren hebben een prima benadering, prettig, netjes en met respect.
 - **Reactie NOK:**
Het is altijd fijn om te horen dat de benadering van de medewerkers als prettig wordt ervaren. Dit is voor ons als NOK een belangrijk speerpunt waar we als organisatie continu aan blijven werken.
4. Communicatie rondom wisselingen in het behandelteam, verschuivingen m.b.t. OK's en acties m.b.t. afhakers moet verbeterd worden.
 - **Reactie NOK:**

Gedurende de coronapandemie is er helaas sprake geweest van vele verschuivingen in de behandelteams en operatiedata. We kunnen hier als NOK van leren, we zullen meer aandacht geven aan de transparantie en de duidelijkheid van de communicatie richting de patiënt in geval van afwijkingen. Ook zullen we meer aandacht besteden aan de onderlinge overdracht bij wisselingen binnen het team.

5. Over de deskundigheid van de behandelaren wordt vrijwel niet getwijfeld; overdracht bij wisselingen is een aandachtspunt.
 - **Reactie NOK:**
We zijn blij om dit te horen. Als organisatie blijven we aan de deskundigheid van onze medewerkers werken. We streven ernaar om evidence based en volgens the state of the art te werken.
6. Er wordt voldoende algemene informatie verstrekt via alle mogelijkheden (website, map)
 - **Reactie NOK:**
Mooi om te zien dat de map en de website goed gebruikt danwel bezocht worden. We zijn altijd bezig om te kijken hoe we onze informatie zo transparant en helder mogelijk beschikbaar kunnen stellen aan onze patiënten.
7. Er is te weinig specifieke informatie rondom medicatiegebruik na een bariatrische ingreep. Wat mag wel? De informatie op de website is voor de patiënt vaak te technisch.
 - **Reactie NOK:**
Eigenlijk zijn er twee soorten informatie betreffende medicatie, die voor de professionals en die voor de patiënten. De informatie op de NOK site is voor professionals bedoeld. Immers, apothekers zijn eindverantwoordelijk m.b.t. medicatie. Via het landelijk platform van de apothekers wordt aan het patiëntendossier meegegeven of een patiënt bariatrie gehad heeft. Aan patiënten kunnen we duidelijker meegeven dat zij bij een medische behandeling of voorgeschreven medicatie altijd zelf moeten aangeven dat ze een bariatrische ingreep hebben gehad en dat ze expliciet vragen of dit consequenties heeft voor de behandeling of medicatie. Daarnaast wordt er vanuit de NOK gekeken hoe we de informatie met name met betrekking tot pijnstilling beter kunnen communiceren.
8. Fysieke bereikbaarheid van de vestigingen is groot, behalve via openbaar vervoer in Terneuzen via de tunnel. Iedereen heeft complimenten voor alle behandelaren, er werd snel terug gebeld bij vragen of persoonlijke situaties.
9. Een refresh-sessie in de vorm van een filmpje blijft relevant, ook wanneer de OK wachttijden opgelost zijn. Het is fijn alle belangrijke informatie uit het voortraject na te kunnen kijken.
 - **Reactie NOK:**
Dit sluit opnieuw erg goed aan bij de gedachten die er zijn over het nieuwe zorgtraject. Daarin willen we Filmpjes een belangrijk onderdeel van het zorgtraject maken. Zodat mensen de informatie altijd op ieder moment nog even terug kunnen kijken. Er wordt rekening gehouden met gemakkelijke toegankelijkheid van de filmpjes voor patiënten van het NOK.
10. De NOK-app is niet handig en gebruiksvriendelijk. De app wordt weinig gebruikt. Punten van aandacht; ook toegankelijk maken voor de behandelaren, duidelijker overzicht met wie welke afspraak, bijhouden gewicht en interactie mogelijkheden.
 - **Reactie NOK:**
Momenteel zijn we druk bezig met de ontwikkeling van een nieuw elektronisch patiënten dossier. Onderdeel hiervan is een patiënten-portaal wat toegankelijk moet worden via de app. Overige aanbevelingen worden meegenomen bij de ontwikkeling van een nieuwe app.

Ook zullen we in de verdere ontwikkeling van dit nieuwe patiënten-portaal opnieuw patiënten raadplegen om zo die input te krijgen die nodig is om zo goed mogelijk aan te sluiten.

11. De zoekfunctie op de website moet verbeterd worden

- Er wordt momenteel een externe partij betrokken bij de ontwikkeling van een herziene website, het belang van een goedwerkende zoekfunctie krijgt hierbij zeker aandacht.

12. Filmpjes beschikbaar te stellen op een afgeschermd platform, met name over specifieke onderwerpen. Denk hierbij aan zwanger na bariatric, te veel of te weinig afvallen, vruchtbaarheidsproblemen, haaruitval, pijnstilling enz.

- Reactie NOK:

Het belang van filmpjes wordt onderschreven door de NOK, ook over specifieke onderwerpen. Dit wordt meegenomen bij de ontwikkeling van het nieuwe zorgtraject.

13. Meer aandacht voor maatwerk op basis van specifieke behoeften van patiënten.

- Reactie NOK

Dit sluit mooi aan bij de ontwikkelingen van ons nieuwe zorgtraject. Zoals gezegd willen we een meer hybride zorg op maat gaan bieden, gebaseerd op de specifieke behoeften van de patiënt. Dit kan doormiddel van filmpjes, Webinars, maar ook door persoonlijke begeleiding indien vereist.

14. De medische controles zijn te beperkt. Er is te weinig aansluiting bij de persoonlijke omstandigheden van de patiënten.

- Reactie NOK:

We zijn aan het onderzoeken hoe we dit in het nieuwe zorgtraject beter kunnen ondervangen. Een idee wat zou kunnen zijn om een leefstijlcoach in te zetten op het moment van een medische controle.

Resultaat uit de bijeenkomsten

Tot slot willen we als cliëntenraad graag opmerken dat bij alle vestigingen de cliënten tevreden zijn over de NOK en de medewerkers. Ze zien allen, dat de inzet van de medewerkers enorm groot is geweest tijdens de opstart periode van Zoom, Corona en dergelijke. De verbeterpunten van de cliënten verzoeken wij u in dit daglicht te willen zien en beoordelen. We hebben de cliënten gevraagd positief kritisch te zijn en die punten te benoemen die voor verbetering vatbaar zijn.

- Reactie NOK

We zijn als NOK erg blij met de input, de aanbevelingen en de ideeën vanuit de cliëntenraad. Het helpt ons om een nog beter zorgtraject neer te zetten. We gaan ermee aan de slag!