

Jaarverslag 2016

Cliëntenraad

Thuiszorg Het Friese Land



Inhoudsopgave

Pagina 3: Voorwoord door voorzitter

Pagina 4: De Cliëntenraad en zijn werkwijze

**Pagina 5: Invloed / visie / missie
Intern beraad, overleg en informatie**

Pagina 6 / 7: Ter advisering

Pagina 8: Ter informatie

Pagina 9 / 10: Activiteiten van de leden

Voorwoord bij het jaarverslag 2016.

Tot 2016 had de cliëntenraad besloten het aantal leden tot 5 te beperken Dit had te maken met het feit dat er ontwikkelingen waren ten aanzien van een mogelijke fusie.

In het verslagjaar is besloten dat er gestreefd dient te worden naar een aantal van 7 leden. In de loop van het jaar kon lid nummer 6 verwelkomd worden en begin 2017 is de uitbreiding tot 7 leden een feit geworden. Eindelijk zijn dan alle regio's waar Het Friese Land werkzaam is, vertegenwoordigt in de cliëntenraad.

De verwachting is dat in 2017 de nieuwe Wet Medezeggenschap Cliëntenraad Zorginstellingen(WMCZ) van kracht zal worden. Door deze wet zal het nodig zijn dat de cliëntenraad in overleg zal kunnen treden met de bestuurder. In de wet wordt het mogelijk gemaakt de inspraak op een andere wijze te regelen, onder andere kan op een aantal onderwerpen verzwaaard advies vervangen worden door instemmingsrecht.

Het werk van de cliëntenraad kan daardoor nog meer invloed krijgen op het beleid van de organisatie.

Winfried van Stijn.
Voorzitter cliëntenraad
Thuiszorg Het Friese Land

De Cliëntenraad en zijn werkwijze

In de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen zijn sinds juni 1996 de bevoegdheden van de cliëntenraad geregeld.

Taken / functies en samenstelling

Taken en functies staan omschreven in het reglement van de cliëntenraad.

Naam en functie lid	Termijn	Eindigt op
Dhr. W. van Stijn, voorzitter	2 ^e termijn	01-08-2018
Dhr. G. Geertsma, secretaris	2 ^e termijn	01-12-2018
Mw. C. Aandewiel, vice voorzitter	2 ^e termijn	01-12-2019
Mw. G. Snel, lid	2 ^e termijn	01-09-2019
Dhr. R. van Rienderhoff	1 ^e termijn	01-02-2019
Dhr. F. Kalsbeek	1 ^e termijn	01-09-2020

De cliëntenraad is samengesteld uit 6 leden.

De huidige leden zijn / waren cliënt van Thuiszorg Het Friese Land en/of hebben een brede belangstelling voor en/of ervaring met de gezondheidszorg.

In het voorjaar heeft de cliëntenraad een vacature opgesteld en deze via het blad Thuisleven verspreid. De cliëntenraad ontving drie reacties.

Dhr. Freerk Kalsbeek is per 1 september 2016 benoemd als lid van de cliëntenraad.

Mw. Marjo Horstink is in november en december aanwezig geweest tijdens het intern beraad. Per 1 januari 2017 zal zij de cliëntenraad komen versterken.

Invloed / Visie / Missie

De cliëntenraad streeft er naar, vanuit cliëntenperspectief, een zo groot mogelijke invloed uit te oefenen op het beleid van THFL. Dit gebeurt o.a. door aan te dringen op een vroegtijdige betrekking bij de ontwikkeling van plannen en door gevraagd en ongevraagd te adviseren.

Voor de cliëntenraad is het van belang dat

- de cliënt invloed heeft op de zorgkeuze en daarmee ook op het beleid van de organisatie
- de cliënt persoonlijke aandacht krijgt
- de kwaliteit van zorg goed is (kwaliteitskader)
- de mantelzorg er bij betrokken wordt

Door scholing, bijwonen van themabijeenkomsten, overleggen met andere cliëntenraden en verdieping in onderwerpen zorgen de leden er voor dat zij voldoende capaciteit hebben om zich in te zetten voor de belangen van de cliënten van Thuiszorg Het Friese Land.

Intern beraad, overleg en informatie

De cliëntenraad heeft, uitgezonderd de zomermaanden, maandelijks intern beraad. Tijdens het intern beraad worden alle ingekomen stukken besproken en eventueel voorbereid voor de overlegvergadering met de bestuurder. Regelmatig komen er personen (intern en extern) langs om te praten over actuele onderwerpen en zaken die spelen in de organisatie

Drie maal was er een overlegvergadering met de bestuurder. Tijdens twee overlegvergaderingen waren leden van de Raad van Toezicht aanwezig.

Twee maal per jaar vindt er een overleg plaats met leden van de ondernemingsraad. Naast dat beide Raden elkaar informeren over waar de Raad mee bezig is, worden actuele zaken die spelen in de organisatie besproken.

Twee maal per jaar nodigt de cliëntenraad de kwaliteitsfunctionaris uit voor het intern beraad. Onderwerpen van gesprek waren dit jaar de klachtenregeling cliënten, zorgleefplan, cliënttevredenheidsonderzoek en het evaluatieformulier zorg en klachten.

Voor het verkrijgen van tijdige informatie over beleidsstukken en zorg gerelateerde onderwerpen ten behoeve van het intern beraad was er regelmatig overleg tussen het secretariaat van de cliëntenraad en de bestuurssecretaris van de Raad van Bestuur.

Ter advisering

Gewijzigde regeling behandeling klachten

De cliëntenraad vindt dat in de gewijzigde regeling behandeling klachten duidelijk is uiteengezet welk onderscheid Thuiszorg Het Friese Land maakt tussen uiting van onvrede, klacht en formele klacht. Het is belangrijk om uitingen van onvrede met direct betrokkenen uit te spreken, dan wel op te lossen.

Het stappenplan is voor medewerkers en cliënten een werkbaar document. Een strak schema, dat weinig ruimte voor onduidelijkheid en discussie toelaat.

Een goede communicatie is van groot belang. In de eerste fase van een klacht wordt er veel mondeling gecommuniceerd. Vanaf het moment dat een klacht bij de klachtenfunctionaris komt, wordt er schriftelijk gecommuniceerd. De cliëntenraad heeft geadviseerd om alle beslissingen / stappen in het traject, zowel mondeling als schriftelijk aan de cliënt kenbaar te maken.

Het is de cliëntenraad opgevallen dat in de regeling de verschillende onderdelen van THFL met afkortingen worden benoemd. In paragraaf 4 staan deze afkortingen met de bijbehorende naam. De cliëntenraad heeft geadviseerd om de eerste keer de volledige naam te benoemen en vervolgens aan te geven welke afkorting hierbij gebruikt wordt.

Jaarrekening 2015

De cliëntenraad ontving de jaarrekening 2015 bij het Maatschappelijk jaardocument.

Een gezonde jaarrekening is van belang voor een gezonde organisatie. Er is een positief resultaat; er is niet op de reserves ingeteerd. De cliëntenraad is akkoord gegaan met de jaarrekening zoals hij er ligt en hoopt op een verbetering in de toekomst, die de cliëntenraad wel met vertrouwen tegemoet ziet.

Nieuw lid Raad van Toezicht

Eén lid van de Raad van Toezicht kan voorgedragen worden door de cliëntenraad of de cliëntenraad heeft adviesrecht bij het benoemen van één nieuw lid. Na een gesprek met het kandidaat lid was de cliëntenraad van mening dat dit kandidaat lid met ervaring in de zorg voldoende deskundigheid bezat. De cliëntenraad heeft aangegeven met genoegen uit te zien naar de samenwerking met dit lid.

Reorganisatieplan

De cliëntenraad heeft het reorganisatieplan, dat vooral gericht is op de interne organisatie, uitvoerig besproken.

De cliëntenraad heeft vooral de nadruk gelegd op de afdelingen thuisbegeleiding, gezinsondersteuning en gespecialiseerde huishoudelijke verzorging. Deze vormen van zorg zijn een belangrijke schakel in de zorgketen en er moet voldoende oog voor zijn vanuit de organisatie.

De cliëntenraad heeft nog meegegeven dat zij het erg belangrijk vindt dat bij veranderingen voor de cliënt, n.a.v. dit reorganisatieplan, cliënten hierover goed en tijdig geïnformeerd worden.

Overname thuiszorgactiviteiten Noorderbreedte

De aanvraag was duidelijk en bevatte alle benodigde informatie. Tijdens een overlegvergadering met de bestuurder is gesproken over het realiseren van een kenniscentrum dementie samen met Noorderbreedte en over maximale inspanning bij de overgang voor zowel de cliënt als de medewerker, waarbij ook onze organisatie belangen heeft. De cliëntenraad heeft besloten te adviseren uitvoer te geven aan het voorgenomen besluit om alle niet locatie gebonden thuiszorgactiviteiten van Noorderbreedte over te nemen.

Ter informatie

Planningsregels

Kwartaal cijfers

Uitkomsten cliënttevredenheid

Jaarrapportage onafhankelijke klachtencommissie BTN

Medicatiebeleid

Jaardocument maatschappelijk verantwoording

Overdracht thuiszorgactiviteiten Vlieland naar Palet

Evaluatieformulier Zorg en klachten

Projectplannen

- niet toewijsbare wijkverpleging in de wijk
- implementatie gebruik e-healthkoffer
- project markering palliatieve fase en proactieve zorgplanning
- plan van aanpak her certificering
- project Sûne Mûle
- implementatiemodel mantelzorgondersteuning in de palliatieve fase
- ontwikkeling / implementatie preventieve mondzorg in het zorgleefplan
- samenwerking casemanager TINZ bij cliënten met diagnose dementie
- implementatie aangepast wondzorgformulier
- project mantelzorgacademie
- invoering reiskosten conform cao
- zelfmanagement in het zorgleefplan
- screening passende zorg
- cliënt ervaring vragenlijst
- dagbesteding Leeuwarden
- digitalisering P&O processen

Evaluatieformulier Zorg en klachten

De cliëntenraad is gevraagd mee te kijken naar het vernieuwde evaluatieformulier Zorg en klachten. De cliëntenraad heeft het formulier uitvoerig bekeken en is van mening dat het formulier te algemeen is. Er zou meer onderscheid moeten komen over welke vorm van zorg het gaat en / of contact met kantoor. Dit is teruggekoppeld naar de kwaliteitsfunctionaris.

Activiteiten van de leden

Greet Snel

Wij moeten ons gelukkig prijzen: de cliëntenraad is weer voltallig. Al de "regio's" zijn nu "bezet". Dat maakt - naar ik mag hopen - dat ook de "zaken" die spelen in deze clusters van Thuiszorg Het Friese Land hier besproken kunnen worden.

Naast de reguliere vergaderingen en vele andere bijeenkomsten die "bezocht" werden wil ik hier graag enkele speciaal vermelden.

Begin januari was er in Heerenveen en meer dan boeiende bijeenkomst, georganiseerd door Zorgbelang. Alleen was er een probleem: de akoestiek liet zeer te wensen over. Er waren naast enkele boeiende workshops helaas ook een die zich niet "liet waarderen".

Het symposium in het Karmelklooster te Drachten had zeer interessante kanten. "Wat is een menswaardige zorg" was het hoofdthema. Dit onderwerp wierp ook een aantal kritische vragen op. Waren een aantal sprekers daar nu om hun eigen uitvindingen op robotgebied te promoten of ging het bij hen ook om die menswaardige zorg. Maar desalniettemin: het was boeiend genoeg.

Een tweetal "inkoop-bijeenkomsten" waren interessant om dat daar duidelijk uiteengezet werd hoe men tot bepaalde keuzes kwam en de financiering geregeld was.

Op 15 november was er -naar we hoopten, verwachten en vanuit gingen - een themamiddag over de veranderingen binnen de hulpverlening "dementie". Er werd veel gesproken, helaas niet over het wezen van het onderwerp. Zelfs de organisatie die dit onderwerp geagendeerd had, stelde voor hier een vervolg op te laten volgen waar dan deze problematiek wel aan de orde zou komen. Deze is geweest en mag als zeer waardevol omschreven worden.

Ik hoop dat de nieuwe cliëntenraad tot een even goede samenwerking mag komen als de voorafgaande samenstelling. Ik heb daar vertrouwen in.

Gosse Geertsma

Het stukje dat ik vorig jaar voor het Jaarverslag van 2015 heb geschreven, heeft ook voor 2016 een vervolg gekregen. We hebben natuurlijk onze maandelijkse bijeenkomsten waar de nodige feiten besproken worden en indien nodig een advies opgesteld wordt. Maar buiten deze bijeenkomsten en de overlegvergaderingen met de bestuurder en ook met de ondernemingsraad proberen we voeling te houden met onze achterban. Dat kan op verschillende manieren, bijvoorbeeld door deelname aan bijeenkomsten georganiseerd door Thuisleven de Ledenservice van THFL. Hier tref je de mensen waar wij voor staan. Verder was er onze deelname aan de werkgroep Klanttevredenheidsonderzoek. Niet te vergeten onze gesprekken met de Kwaliteitsfunctionaris, die altijd prettig verlopen.

In maart 2016 was er het congres Passie voor Zorg in Drachten waar meerdere leden van de cliëntenraad aanwezig waren. Ook hebben we een gesprek gehad met een student/stagiair bij THFL.

De NHL organiseert een aantal malen per jaar het Café Sociaal Domein. Ik ben hier altijd graag aanwezig omdat je iedere keer weer nieuwe ontwikkelingen in de zorg krijgt voor geschoteld en natuurlijk tref je hier buiten de studenten ook vaak dezelfde mensen van buiten de Hogeschool. Een soort Netwerkbijeenkomst dus. Verder was er nog een cliëntencontactmiddag in Heerenveen en natuurlijk het jaarlijkse zorgcongres in oktober in Drachten. In november ben ik met een verzorgende mee geweest op route. Alle leden van de cliëntenraad doen dit één maal per jaar met de verschillende disciplines die in de Thuiszorg voorkomen.

Eind oktober hebben we een ontmoeting en een gesprek met een nieuw lid van de Raad van Toezicht gehad. Deze mevrouw had ervaring met de Zorg en we hebben een prettig gesprek met haar gehad. We wensen haar dan ook veel succes in deze functie.

We sluiten het jaar 2016 goed af omdat we als cliëntenraad weer voltallig zijn nu er twee nieuwe leden bijgekomen zijn. Alle windstreken van het gebied van Thuiszorg Het Friese Land zijn nu in de cliëntenraad vertegenwoordigd. Ondanks alle veranderingen in de zorg kunnen we naar mijn mening op een goed jaar terug kijken.