

Jaarverslag 2017

Cliëntenraad

Thuiszorg Het Friese Land

Thuiszorg



Het Friese Land

Inhoudsopgave

Pagina 5: Voorwoord door voorzitter

Pagina 6: De Cliëntenraad en zijn werkwijze

**Pagina 7: Invloed / visie / missie
Intern beraad, overleg en informatie**

**Pagina 8: Ter advisering
Ter informatie**

Pagina 9: Verder

Pagina 9/10: Activiteiten van de leden

Voorwoord bij jaarverslag 2017

Voor u ligt het jaarverslag van de cliëntenraad van Thuiszorg Het Friese Land. Ook in 2017 hebben wij ons in meerdere zaken verdiept, op diverse terreinen advies uitgebracht aan de bestuurder en nieuwe plannen gemaakt voor het komend jaar.

We zijn in 2017 onder andere geconfronteerd met zorgverzekeraars die bepalen dat zorgverleners, zoals Thuiszorg Het Friese Land, maar tot een bepaald bedrag zorg mogen verlenen.

In 2016 heeft Thuiszorg Het Friese Land meer zorg verleend dan vooraf was afgesproken. Het gevolg was dat zorgverzekeraars geen vergoeding wilden betalen voor zorg die verleend is boven het budgetplafond.

De cliëntenraad heeft naar aanleiding hiervan een brief geschreven aan De Friesland Zorgverzekeraar (DFZ), waarin we onder andere onze ongerustheid hebben uitgesproken over deze gang van zaken. DFZ heeft daarop de cliëntenraad uitgenodigd voor een gesprek waarbij namens DFZ de voorzitter van de raad van bestuur en de inkoper aanwezig waren.

Zorgverzekeraars stellen hoge eisen aan zorgaanbieders. Dat vinden wij als cliëntenraad ook belangrijk met het oog op de kwaliteit. Het blijkt dat de zorgverzekeraar vervolgens bij het inkoopproces niet zo zeer naar de geleverde kwaliteit kijkt als wel voornamelijk naar de financiën. Wij als cliëntenraad vinden dat cliënten juist met het oog op de kwaliteit en de keuzevrijheid meer betrokken moeten worden bij het inkoopproces. Wij zijn plannen gaan maken om meer contact te krijgen met cliënten van Thuiszorg Het Friese Land en met cliëntenraden van andere thuiszorgorganisaties. Dit proces is in gang gezet en dit zal in de komende jaren, naar de cliëntenraad hoopt, tot mooie ontwikkelingen leiden.

Winfried van Stijn.
Voorzitter cliëntenraad
Cobie Aandewiel
Vice 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
Mw. M. Horstink	1 ^e termijn	01-01-2021

Sinds 2017 heeft de cliëntenraad zeven leden en is hiermee voltallig.

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

Invloed / Visie / Missie

De cliëntenraad streeft er naar, vanuit cliëntenperspectief, een zo groot mogelijke invloed uit te oefenen op het beleid van Thuiszorg Het Friese Land. 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 komt elke 2^e woensdagmiddag bijeen voor intern beraad, uitgezonderd de zomermaanden. Tijdens het intern beraad worden alle ingekomen stukken besproken en eventueel voorbereid voor de overlegvergadering met de bestuurder. Regelmatig nodigt de cliëntenraad iemand uit n.a.v. ontvangen stukken of om een presentatie te geven over een interessant en actueel onderwerp.

Vier maal vond er een overlegvergadering met de bestuurder plaats. Tijdens twee overlegvergaderingen waren leden van de Raad van Toezicht aanwezig.

Twee maal per jaar is er een overleg met leden van de ondernemingsraad. Beide raden informeren elkaar over de onderwerpen waar ze mee bezig zijn en actuele zaken, die spelen in de organisatie, worden besproken, zoals:

- aanbesteding huishoudelijke hulp Leeuwarden
- overname thuiszorg Noorderbreedte
- scholing medewerkers
- planning
- signalen vanaf de werkvloer

De cliëntenraad heeft in het afgelopen jaar eenmaal de kwaliteitsfunctionaris uitgenodigd voor het intern beraad. Onderwerpen van gesprek waren klachten van cliënten in het algemeen, zorgleefplan 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

Begroting 2017

Twee leden van de cliëntenraad hebben de begroting besproken met de controller, waarna beide de informatie tijdens een intern beraad gedeeld hebben met de overige leden. Een nieuwe systematiek ten aanzien van de begroting, waardoor er 3 maandelijks kan worden bijgesteld, moet er voor zorgen dat er nog beter op veranderingen kan worden ingespeeld. De cliëntenraad vindt dit een goede ontwikkeling en houdt de vinger aan de pols.

Jaarrekening 2016

De cliëntenraad ontving de jaarrekening 2016 bij het maatschappelijk jaardocument. In 2016 is een deel van de overproductie niet uitgekeerd. Dit betekent een negatief resultaat. De cliëntenraad betreurt dit zeer en is voornemens met de zorgverzekeraar in gesprek te gaan om vanuit cliëntperspectief aan te geven wat de gevolgen kunnen zijn.

Overname WMO activiteiten Leppehiem

Voor de cliëntenraad is het van belang om te weten hoe de overgang voor cliënten wordt geregeld. Blijven zij dezelfde medewerker behouden en worden zij tijdig geïnformeerd? De Raad van Bestuur heeft aangegeven dat Leppehiem de cliënten middels een brief heeft geïnformeerd over de op handen zijnde verandering. De cliënt heeft de keuze om de zorg te continueren bij Thuiszorg Het Friese Land of over te gaan naar een andere zorgaanbieder. Thuiszorg Het Friese Land streeft er naar om medewerkers van Leppehiem zoveel mogelijk bij de eigen cliënten in te zetten. De cliëntenraad heeft de Raad van Bestuur geadviseerd zijn voorgenomen besluit in dezen uit te voeren.

Overname WMO activiteiten De Nieuwe Zorg Thuis

Deze aanvraag heeft veel overeenkomsten met de aanvraag overname activiteiten Leppehiem. De overname zou per 1 januari 2018 plaats vinden. Eind november 2017 heeft de cliëntenraad de aanvraag ontvangen. In zijn advies om de activiteiten van De Nieuwe Zorg Thuis over te nemen heeft de cliëntenraad als voorwaarde gesteld dat cliënten tijdig, zo spoedig mogelijk na het tekenen van het contract op 31 oktober 2017, zijn geïnformeerd over de veranderingen.

Ter informatie

- Algemene schoonmaakvoorziening Leeuwarden
- Voortgang overname Noorderbreedte
- Besturingsfilosofie 'Kwaliteit van Zorg'
- Maatschappelijk jaarverslag thuiszorg Het Friese Land
- Kwartaal cijfers
- Stand van zaken samenwerking Ameland
- Stand van zaken samenwerking Noorderbreedte

Verder:

- heeft de cliëntenraad een presentatie bijgewoond van dhr. Merkus, wijkverpleegkundige, over het classificatiesysteem Omaha, waar Thuiszorg Het Friese Land mee werkt. De cliëntenraad vond dit erg interessant.
- heeft de manager diensten, dhr. Bruins, de cliëntenraad vertelt over de plannen betreffende het sleutelbeleid bij Thuiszorg Het Friese Land. De mogelijkheid om over te gaan op een deursoegang systeem, waarbij medewerkers door middel van een app op hun smartphone binnen kunnen komen, is uitvoerig besproken. De cliëntenraad is enthousiast, maar vindt het wel een duur systeem. De keuze is echter aan de cliënt; het is niet verplicht. Het gaat er om dat wij als organisatie een goed advies kunnen geven aan onze cliënten.
- heeft de cliëntenraad het initiatief genomen tot een gesprek met de bestuurder en inkoper van zorgverzekeraar De Friesland over de gevolgen voor de organisatie bij het niet uitbetalen van de overproductie. Aanvullend is er gesproken over de keuzevrijheid van cliënten en het borgen van kwaliteit.

De cliëntenraad heeft aangegeven graag aanwezig te willen zijn bij gesprekken over de inkoop van Zorg thuis. De Friesland Zorgverzekeraar heeft dit in beraad genomen. De cliëntenraad heeft eind 2017 andere thuiszorgorganisaties aangeschreven om mee te doen in eventuele vervolgesprekken.

Activiteiten van de leden

Cobie Aandewiel

In 2017 ben ik weer intensiever met het werk in de cliëntenraad aan de slag geweest. Naast het bijwonen van de reguliere overleggen en de vergaderingen met bestuurder, Raad van Toezicht en Ondernemingsraad heb ik de volgende activiteiten bijgewoond.

In januari ben ik mee geweest op route met een Thuisbegeleider. Dit was boeiend. Het heeft me aan het denken gezet, dat er voorzichtig moet worden omgegaan met het toekennen van het aantal uren begeleiding. Niet te snel minder uren toekennen als het een poosje beter gaat, maar ervoor zorgdragen dat een cliënt op een beter niveau blijft functioneren.

Ook heb ik het minisymposium over Case Management Dementie in Drachten bezocht. Hier is besproken wat er gaat gebeuren nu Tinz opgeheven is. Een aantal zorgaanbieders nemen de casemanagers in dienst en er is gepleit voor het in stand houden van de kennis van Tinz.

Ik heb een gesprek gehad met een medewerker van THFL over het medicatiebeleid. Sinds mijn start in de cliëntenraad is er op dit gebied veel veranderd. Voor cliënten is het op tijd innemen van de juiste medicatie erg belangrijk. Het was een prettig en informatief gesprek.

Samen met Herma Kooke van Zorgbelang heb ik de cursusdag van de cliëntenraad voorbereid. Onderwerpen waren de visie en de missie en hoe we ons als cliëntenraad in de toekomst beter kunnen profileren. De cursusdag was een leerzame, maar ook gezellige dag.

In juni heeft de voltallige cliëntenraad een gesprek met de Friesland Zorgverzekering gehad. Het gesprek ging o.a. over de financiële afwikkeling van overproductie. Een gesprek waarbij de cliëntenraad een aantal onderwerpen meenam, zoals kwaliteit van zorg, keuzevrijheid van

cliënten en patiëntenstop. Verder is de mogelijkheid besproken om de cliëntenraden aanwezig te laten zijn bij de gesprekken over de inkoop van Zorg thuis.

Zorgbelang organiseerde de Zomercursus kwaliteit. Een boeiende dag. Deelnemers kwamen uit alle geledingen van de zorg. Door het delen van ervaringen kon er veel geleerd worden.

Verder wil de cliëntenraad graag nog meer de mening van de cliënten horen. Daarom gaan we in 2018 druk bezig met het opstarten van een cliëntenpanel.

Denkt u nu wat een afwisselende bezigheden kun je hebben als lid van de cliëntenraad dan heeft u nu de kans om lid te worden van de raad. Vanaf de zomer van 2018 zijn er twee vacatures in verband met het eindigen van de tweede zittingstermijn van twee leden.

Greet Snel

Het liep "vol" in de Lawei te Drachten. Na een teleurstellende middag in Leeuwarden werd er opnieuw -als toezegging op deze middag- meegedeeld dat er snel een nieuwe afspraak voor een volgende ontmoeting over het onderwerp "dementie" zou komen. De belangstelling was overweldigend en terecht. Het was een zeer leerzame middag. TINZ de organisatie die dit begeleidend werk altijd goed deed, was een van de "pijnlijke onderwerpen" van deze middag. Helaas is Tinz opgeheven.

Het scherp volgen van deze zaken is belangrijk. Niet alleen voor de betreffende organisaties zelf, maar ook voor hen die deze begeleiding nodig hebben om zo lang mogelijk thuis te kunnen blijven wonen. Met andere woorden: een alerte cliëntenraad volgt dit soort zaken op de voet, juist in het belang van de cliënten. Luisteren en serieus nemen van de gesprekken met cliënten die we in ons dagelijks leven ontmoeten. Dit geldt ook voor thuisorganisaties. Dit is slechts een voorbeeld uit de vele die genoemd kunnen worden. Het is daarom ook dat we als cliëntenraad veel belang hechten aan het vormen van een cliëntenpanel, waar zowel positieve -en die zijn er gelukkig vele- en ook pijnlijke en negatieve punten verwoord worden, zodat we daar in het belang van u iets aan kunnen doen. Ieder idee, opmerking en suggestie zal serieus worden genomen. Weet dus dat uw stem wordt gehoord.

Wat doen we zo al: ieder van ons loopt een keer mee met een zorgverlener en schrijft daarover een verslag. Ook bezoeken we specifieke onderwerpen die van belang zijn: zoals een themadag over dementie.

Eenmaal per jaar organiseren we een studiedag. Dit jaar was het niet alleen leerzaam, maar ook gezellig en ongedwongen. Was prima georganiseerd.

Interessant was ook het gesprek dat gehouden werd met de directeur en zorginkoper van zorgverzekeraar De Friesland. Dit gesprek volgde op een door ons gezonden brief naar aanleiding van bepaalde vraagstukken. Dat gesprek vond plaats op 12 juni. Het was een open, onderhoudend en verhelderend gesprek.

Een eveneens belangrijk onderwerp was: missie-visie. Waar staat de cliëntenraad voor en hoe wordt dat verwoord en vastgelegd. Een gesprek dat later voortgezet werd.

Al met al boeiende zaken en onderwerpen.

Tot slot: we mogen ons erop verheugen dat we sinds enige tijd als cliëntenraad weer op volledige sterkte zijn. De samenwerking is goed, juist doordat ieder zonder problemen ook een eigen mening naar voren kan brengen, mits het in het belang van het geheel is.