

JAARVERSLAG 2021



CLIËNTENRAAD THUISZORG



INLEIDING

Thuiszorg: dat doe je samen!

Ook 2021 werd weer een jaar waarin Corona grote impact had op alles en iedereen.

Naast Corona was er ook sprake van hoger ziekteverzuim en gebrek aan voldoende personeel in de thuiszorg. Dit was bepalend voor de thuiszorg die gegeven kon worden. Een realiteit die van de thuiszorgcliënt flexibiliteit en indien mogelijk meer ondersteuning door mantelzorg heeft gevraagd. Goede communicatie vanuit de organisatie naar de thuiszorgcliënten is dan belangrijk.

Communicatie is wederzijds, vertellen en luisteren. Weten wat leeft en speelt bij thuiszorgcliënt, juist in een jaar zoals 2021. Samen met de cliënt zorgdragen voor diens welzijn. Beleid en coronamaatregelen maken dat het cliëntgericht zorg blijven geven, zowel op het gebied van professionele kwaliteit als op merkbare kwaliteit, een belangrijk punt van aandacht was, is en blijft!

Net als Pantein heeft ook de Cliëntenraad Thuiszorg in 2021 cliëntgericht over de grenzen heen gekeken. Binnen Pantein werd tussen de thuiszorgregio's Oost en West actief een verbinding gezocht. Buiten Pantein was er periodiek contact met de cliëntenraden van BrabantZorg en Interzorg en werd er overlegd met de Cliëntenraad van ziekenhuis Bernhoven.

Thuiszorg: dat doe je samen met en voor de cliënt.

TERUGBLIK 2021

Concreet stonden de volgende 4 speerpunten in 2021 op de agenda:

1. Klantenpanel / Zorgkaart Nederland

Twee leden van de Cliëntenraad (CR) Thuiszorg zijn in 2021 een dag aanwezig geweest bij de bel-actie met enkele thuiszorgcliënten van Pantein. Deze bel-actie werd door een extern bureau uitgevoerd in opdracht van ZorgkaartNederland. De vragen zijn opgesteld door het externe bureau, de twee CR-leden waren toehoorders.

2. Merkbare kwaliteit

Door te participeren in de werkgroep "Merkbare Kwaliteit" binnen Pantein kan de Cliëntenraad Thuiszorg de belangen vanuit het cliëntperspectief van de thuiszorgcliënt in de eigen organisatie centraal stellen. Wat is en betekent merkbare kwaliteit voor de thuiszorgcliënt? Tevens worden er met de aanwezigen van andere cliëntenraden en medewerkers ervaringen uitgewisseld.

3. Verbinding Thuiszorg Oost en West

Afgelopen jaar zijn er lijnen gelegd om leden van Cliëntenraad Thuiszorg te gaan koppelen aan regiomanagers uit Oost en West, zodat er een duurzame verbinding komt met uitwisseling van bruikbare informatie ten behoeve van het optimaliseren van zorg en welzijn rondom de thuiszorgcliënt. Ook is er een start gemaakt met deelnemen aan overleggen met wijkverpleegkundigen en thuiszorgteams om zo dichterbij de cliëntgerichte ervaringen uit het werkveld van de thuiszorg te kunnen komen. En zeker zo belangrijk om als cliëntenraad zaken zoals merkbare kwaliteit terug te kunnen koppelen naar de teams.

4. Samenwerking met ziekenhuis Bernhoven t.b.v. thuiszorgcliënt

In regio Oost kan Pantein de volledige zorgketen aanbieden: ziekenhuis, zorgcentra en thuiszorg. In regio West heeft de bewoner met meerdere aanbieders te maken. Pantein zoekt vanuit verschillende echelons (Raad van Bestuur, wijkmanagers en regiomanagers) naar verbinding met een aantal externe zorgaanbieders. Er wordt actief naar cliëntgerichte samenwerking gezocht, zodat cliënten een professionele en warme overdracht tussen bijvoorbeeld ziekenhuis en thuiszorg ervaren. Vanuit hun rol als cliëntenbehartigers zijn 2 leden van de Cliëntenraad Thuiszorg in gesprek met de cliëntenraad van ziekenhuis Bernhoven. De desbetreffende leden van de cliëntenraad, Raad van Bestuur en wijk/regiomanager houden elkaar periodiek op de hoogte.

SAMENSTELLING CLIËNTENRAAD THUISZORG per 21-12-2021

Voorzitter: dhr. Peter Raaijmakers
Vice-voorzitter: mevr. Arja de Bekker
Leden: mevr. Mieke Arts
mevr. Riet van Sambeek
mevr. Henrietta Verstappen
Aspirant-leden: mevr. Allies Ligtvoet-Remijsen
mevr. Jeanne Versteeg
Aantal leden einde verslagjaar: 5

MUTATIES gedurende 2021:

- per 01-01-2021: mevr. Ton van Katwijk benoemd tot CR-lid;
- per 01-04-2021: mevr. Ellis Verstegen aangesteld als onafhankelijk CR-secretaris;
- per 01-09-2021: mevr. Judith Hoogendijk afgetreden als vice-voorzitter;
- per 01-09-2021: mevr. Arja de Bekker gekozen tot vice-voorzitter;
- per 01-09-2021: mevr. Ton van Katwijk vroegtijdig afgetreden als CR-lid;
- per 18-11-2021: mevr. Allies Ligtvoet toegetreden als aspirant CR-lid;
- per 18-11-2021: mevr. Jeanne Versteeg toegetreden als aspirant CR-lid.

(Verwachte) mutaties 2022:

- per 10-01-2022: benoeming mevr. Allies Ligtvoet tot CR-lid;
- per 10-01-2022: benoeming mevr. Jeanne Versteeg tot CR-lid.

AANTAL FORMELE CR-VERGADERINGEN 2021

21-01-2021 fysiek regulier CR-overleg
21-01-2021 fysiek regulier CR-overleg met regiomanagers
26-02-2021 online regulier CR-overleg met lid Raad van Toezicht
26-02-2021 online regulier CR-overleg met lid Raad van Bestuur
15-04-2021 online regulier CR-overleg
15-04-2021 online regulier CR-overleg met regiomanagers

17-06-2021 fysiek regulier CR-overleg

25-06-2021 fysiek regulier CR-overleg

25-06-2022 fysiek regulier CR-overleg met lid Raad van Bestuur

10-09-2021 fysiek regulier CR-overleg met lid Raad van Toezicht

21-10-2021 fysiek regulier CR-overleg

18-11-2021 online regulier CR-overleg met wijkverpleegkundigen

03-12-2021 online regulier CR-overleg

03-12-2021 online regulier CR-overleg met lid Raad van Bestuur

OVERIGE OVERLEGGEN 2021

De CR-voorzitter heeft namens CR Thuiszorg deelgenomen aan de overleggen van de Centrale Cliëntenraad Pantein die in 2021 gehouden zijn op:

- 25-01-2021 (vergadering CCR én overleg met Raad van Bestuur - RvB)
- 22-03-2021 (vergadering CCR én overleg met RvB)
- 12-05-2021 (vergadering CCR)
- 17-05-2021 (overleg met RvB)
- 07-07-2021 (vergadering CCR)
- 12-07-2021 (overleg met RvB)
- 15-09-2021 (vergadering CCR)
- 20-09-2021 (overleg met RvB)
- 10-11-2021 (vergadering CCR)
- 15-11-2021 (overleg met RvB)
- 08-12-2021 (vergadering CCR) met vice vz CR Thuiszorg)
- 13-12-2021 (overleg met RvB)

alsook aan de overleggen van de financiële commissie die gehouden zijn op:

- 06-04-2021
- 11-05-2021
- 14-09-2021
- 16-11-2021.

Namens CR Thuiszorg heeft/hebben op:

- 28-05-2021: 2 leden online overlegd met regiomanager Uden i.v.m. update samenwerking Bernhoven;
- 03-06-2021 (fysiek) en 11-11-2021 (online): 2 leden deelgenomen aan de overleggen van de commissie "Merkbare Kwaliteit";
- 10-06-2021: 2 leden meegeluisterd met belronde ZorgkaartNederland in Almere;
- 24-06-2021: 2 leden online overlegd met afdeling Communicatie;
- 08-07-2021: 2 leden online overlegd met afvaardiging cliëntenraad Bernhoven;
- 20-07-2021: 2 leden telefonisch overlegd met thuiszorg-cliënt;
- 30-09-2021: vice-voorzitter en 2 leden deelgenomen aan de bijeenkomst Kick-off Thuisbegeleiding van Pantein;



- 14-10-2021: vice-voorzitter en 2 leden deelgenomen aan het overleg met de cliëntenraden van BrabantZorg en Interzorg;
- 26-10-2021: voorzitter en vicevoorzitter CR-jaaroverleg RVB-RvT bijgewoond;
- 22-11-2021: voorzitter deelgenomen aan overleg Thuiszorgteam Overloon;
- 23-11-2021: 2 leden online overlegd met wijkmanager Thuiszorgteam St. Anthonis-Wanroij;
- 10-12-2021: vice-voorzitter digitaal overleg wijkteams Meierijstad bijgewoond.

ADVIES- EN INSTEMMINGSOVERZICHT CLIENTENRAAD THUISZORG PANTEIN 2021

ADVIES CR Thuiszorg 2021
Profiel lid Raad van Toezicht voor aandachtsveld Kwaliteit, Veiligheid, HR
Ontwikkelplan Thuisbegeleiding
Jaarrekening 2020 Thuiszorg en Zorgcentra Pantein
Begroting 2022 Thuiszorg en Zorgcentra Pantein
INSTEMMING CR Thuiszorg 2021
Aangepaste werkwijze benoeming lid Raad van Toezicht met aandachtsveld cliëntperspectief op bindende voordracht
Beleid onvrijwillige zorg en benoeming 2 wlz-functionarissen
Voorgenomen besluit aanstelling 2 CR-secretarissen
Medezeggenschapsregeling deel 1 en 2 cliëntenraden Thuiszorg en Zorgcentra Pantein
Instelling vorming nieuwe centrale Cliëntenraad Thuiszorg en Zorgcentra Pantein (CTZ)
Aanpassing medezeggenschapsregeling cliëntenraden Thuiszorg en Zorgcentra Pantein
ONGEVRAAGD ADVIES CR Thuiszorg in 2021
geen



SPEERPUNTEN 2022

Als Cliëntenraad Thuiszorg actief zichtbaar voor de cliënt

Om als Cliëntenraad Thuiszorg de belangen van de thuiszorgcliënt goed te kunnen behartigen is het direct geïnformeerd worden door en contact hebben met de thuiszorgcliënt een belangrijke voorwaarde. Omgekeerd is het eveneens van belang dat de thuiszorgcliënt door de Cliëntenraad Thuiszorg periodiek op de hoogte gehouden wordt van de activiteiten van de Cliëntenraad Thuiszorg.

Kortom: **elkaar als cliënt en cliëntenraad inhoudelijk weten te vinden.**

REALISATIE DOELSTELLING

1. Contact met de cliënt

- via bellen en/of mailen;
- via een op te zetten cliëntenpanel;
- via aanvullende vragen bij de PREM*-vragenlijst;
- via een Nieuwsbrief.

*PREM = Patiënt Reported Experience Measure, een landelijk afgestemde meetmethode om patiënt/cliënt- ervaringen te meten in de vorm van een (korte) vragenlijst.

2. Informatieverstrekking over Cliëntenraad Thuiszorg via intake nieuwe cliënten door wijkverpleegkundige

Wijkverpleegkundige houdt intakegesprek met cliënt inclusief informatie over Cliëntenraad Thuiszorg, reikt cliënt een (nieuw te maken) folder van Cliëntenraad Thuiszorg aan en vraagt of cliënt benaderd mag worden via telefoon of e-mail.

3. Inhoudelijk contact met de regiomanagers

Koppeling maken tussen leden van Cliëntenraad Thuiszorg en de regiomanagers om wederzijds inhoudelijk cliëntgerichte informatie uit te wisselen. De merkbare kwaliteit voor de cliënt is hierbij een belangrijk uitgangspunt. Informatie-uitwisseling via:

- bellen met de regiomanagers, zowel de leden van de Cliëntenraad Thuiszorg als ook de regiomanagers kunnen actie ondernemen (elkaar wederzijds vinden);
- Cliëntenraad Thuiszorg nodigt regiomanagers uit om enkele keren aan te sluiten bij een cliëntenraadsoverleg;
- regiomanagers nodigen leden van Cliëntenraad Thuiszorg uit een aantal keren aan te sluiten bij een teamoverleg.

Overige (lopende) speerpunten voor 2022

4. Optimaliseren contact Cliëntenraad Thuiszorg met Cliëntenraad ziekenhuis Bernhoven

Er is een contact opgebouwd met de cliëntenraad van ziekenhuis Bernhoven. Het wederzijds voornemen is om als cliëntenraden meer samen te gaan werken.

5. Cliëntperspectief en merkbare kwaliteit

Blijvende speerpunten voor 2022:

- participeren in de werkgroep "Merkbare Kwaliteit";
- participeren in de overkoepelende Cliëntenraad Thuiszorg en Zorgcentra (CTZ);
- overleg met Ondernemingsraad, Raad van Bestuur en Raad van Toezicht;
- overleg met cliëntenraden van BrabantZorg en Interzorg.

TOT SLOT

Samen één!

Het blijft een uitdaging in een turbulente tijd, maar we gaan ervoor:

samen één om vanuit Pantein goede thuiszorg te kunnen blijven leveren.

Om als cliëntenraad vanuit het cliëntenperspectief nog dichterbij de thuiszorgcliënt diens belangen te kunnen blijven behartigen met de merkbare kwaliteit van zorg en welzijn als belangrijkste peiler.

Zeker in een tijd waarin meer dan ooit duidelijk wordt dat de zorg van morgen niet meer de zorg van gisteren is met een toenemende zorgvraag en minder zorgmedewerkers. Er wordt door zorgprofessionals een groeiend beroep gedaan op sociale netwerken, mantelzorg en zelfzorg. Toekomstbestendig langer thuis blijven wonen is het credo. Wat betekent dit voor de professionele en merkbare kwaliteit van de (thuis)zorg. Wat wil en kan de zorgvrager? Wie komt op voor de belangen van zorgvrager, de thuiszorgcliënt die niet beschikt over een sterk netwerk?

Het jaar 2022 biedt genoeg cliëntgerichte uitdagingen waar we als Cliëntenraad Thuiszorg actief en samenwerkend mee verder kunnen. We weten voor wie het samen betrokken doen: de thuiszorgcliënt!

Peter Raaijmakers, voorzitter CR Thuiszorg
Arja de Bekker, vice voorzitter CR Thuiszorg
Ellis Verstegen, CR-secretaris



maart 2022