



CLIËNT EN

H

U

I

Samen

Z

O

R

G

## INLEIDING

### Samen

Meer dan ooit betekent zorgverlenen SAMEN doen. Dat geldt zeker voor de thuiszorg nu langer thuis blijven wonen een, al dan niet vrijwillig, gegeven is. De thuiszorgteams en de thuiszorgcliënt/mantelzorgers maken nu en in de toekomst samen de zorg. Wat kun je zelf en waar heb je als thuiszorgcliënt ondersteuning bij nodig. Wat zijn de mogelijkheden en de beperkingen van de thuiszorgcliënt en zijn omgeving en van de thuiszorgorganisatie.

Als Cliëntenraad Thuiszorg (CR TZ) kijken we vanuit het cliëntperspectief naar de professionele en merkbare kwaliteit van Thuiszorg Pantein. Kijken we naar de visie, het beleid en de werkwijze van de organisatie en wat dit betekent voor de thuiszorgcliënt. Leidraad hierin voor de CR TZ zijn de bevoegdheden zoals vastgelegd in de WMCZ (Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen), de signalerende en adviserende taak.

Dit betekent dat er oog is voor wat de huidige tijdgeest (afname zorgprofessionals en toename zorgvraag) van de zorgmedewerkers en de organisatie vraagt. Want er wordt veel van hen gevraagd, daarvan is de CR TZ zich zeer bewust.

Samen is dan ook de kern, ook voor de CR TZ. Samen met cliënt en voor de cliënt kijken wat beleid en veranderingen voor hun thuiszorg betekenen. Samen met de wijkteams in gesprek over wat (cliëntgericht) goed gaat en waar ze tegenaan lopen. Samen met management en Raad van Bestuur kijken wat de stip aan de horizon, de toekomstige thuiszorg, praktisch voor de thuiszorgcliënt betekent. Hoe de professionele en merkbare kwaliteit van de thuiszorg gewaarborgd blijft.

Dit jaarverslag is een samenvatting van hoe de CR TZ in 2023 inhoud heeft gegeven aan het SAMEN doen.

### **SAMENSTELLING CLIËNTENRAAD THUISZORG per 31-12-2023**

Voorzitter:	dhr. Peter Raaijmakers
Vice-voorzitter:	mevr. Arja de Bekker
Leden:	mevr. Mieke Arts
	mevr. Allies Ligtvoet
	mevr. Riet van Sambeek
	dhr. Hans van Wijchen
	(aspirant lid per 22-09-2023, formele benoeming 01-01-2024)
	Ans Bosboom
	(aspirant lid van 22-09-2023 tot 01-01-2024)

Aantal leden einde verslagjaar: 6

### **MUTATIES gedurende 2023:**

- per 01-05-2023: mevr. Henrietta Verstappen afgetreden als CR-lid, einde 2<sup>e</sup> termijn.

## **AANTAL FORMELE CR-VERGADERINGEN 2023**

De jaarplanning van de CR Thuiszorg werd mede bepaald door de door de bestuurder gecommuniceerde governance kalender over 2023. Dit resulteerde in 12 bijeenkomsten:

- 7 formele vergaderingen van de CR Thuiszorg, met ambtelijk secretaris;
- 5 informele overleggen, zonder ambtelijk secretaris.

Afhankelijk van de agenda zijn aangesloten voorzitter Raad van Bestuur, lid Raad van Toezicht met aandachtsveld de cliënt, bestuurssecretaris en Regiocoördinator, manager Zorg en Bedrijfsvoering en Coördinator Informele Zorg.

## **OVERIGE OVERLEGGEN 2023**

De CR-voorzitter en/of de vice-voorzitter hebben namens de CR Thuiszorg deelgenomen aan de 7 overleggen van de Cliëntenraad Thuiszorg en Zorgcentra (CTZ) die in 2023 gehouden zijn.

De CR-voorzitter en/of de vice-voorzitter hebben 5 keer deelgenomen aan de werkgroep vorming Gemeenschappelijke Cliëntenraad Pantein (GCP).

De CR-voorzitter heeft namens de CR Thuiszorg 5 keer deelgenomen aan de overleggen van de werkgroep Bedrijfsontwikkeling.

## **SPEERPUNTEN 2023**

### **1. Contact met de cliënt**

Via belrondes wordt periodiek (organisatie levert update van de bellijst aan) door leden van de CR TZ aan de hand van vooraf gekozen vragen gebeld met cliënten. Naast de vragen is er ruimte voor opmerkingen en ervaringen vanuit de client.

### **2. Informatieverstrekking over CR TZ via intake nieuwe cliënten door wijkverpleegkundige**

Dit loopt en levert periodiek nieuwe namen voor de bellijst op.

### **3. Inhoudelijk contact met de zorg**

Thuiszorg regio Oost en regio West kennen ieder een eigen organisatiestructuur. Het afgelopen jaar zijn de contacten in beide regio's door de leden van de CR TZ verder uitgebouwd, o.a. door het bijwonen van wijkteam overleggen en contacten met de wijkmanagers. Dit levert wederzijds zinvolle informatie op. Het aansluiten bij het kwaliteitsoverleg draagt eveneens bij aan het uitwisselen van informatie ten gunste van de thuiszorgcliënt.

### **4. Contact CR TZ met andere interne CR-en**

De contacten met de andere cliëntenraden van Pantein zijn geïntensiveerd. Naast de reguliere overleggen met de Cliëntenraad Thuiszorg en Zorgcentra (CTZ) is er vanuit CR TZ informeel contact geweest met de CR Maasziekenhuis. Deelname

aan de werkgroep vorming GCP draagt bij aan het delen van ieders lokale expertise (CR Zorgcentra, CR Maasziekenhuis, CR Herstelkliniek en CR Thuiszorg). En het plaatst de cliënt en de toekomstige zorg in een algemeen Pantein breed perspectief.

## **5. Cliëntperspectief en merkbare kwaliteit**

Participeren in de werkgroep Merkbare Kwaliteit, 2 bijeenkomsten.

## **6. De CR TZ participeert in diverse overleggen.**

Er is structureel overleg met de Raad van Bestuur, de Ondernemingsraad, de Raad van Toezicht en de Klachtenfunctionaris.

## **OVERIGE ACTIVITEITEN**

Alle leden van de Cliëntenraad Thuiszorg hebben naast de bovenstaande reguliere vergaderingen en commissies aan diverse overleggen, bijeenkomsten en activiteiten deelgenomen, hetzij individueel, als delegatie of als volledige raad.

Een groot deel van deze activiteiten komt mede voort uit de speerpunten van 2023.

## **Overzicht van de activiteiten van de Cliëntenraad Thuiszorg 2023**

- Periodiek (telefonisch) cliëntencontact.
- Bijwonen overleg diverse thuiszorgteams in de verschillende regio's.
- Diverse gesprekken met teammanagers en wijkverpleegkundigen in beide regio's.
- Deelname Werkgroep Vrijwilligersbeleid.
- Wekelijks telefonisch overleg voorzitter en ambtelijk secretaris CR TZ.
- Bezoek Symposium Mooi Maasvallei.
- Bijwonen VVAR symposium.
- Deelname aan interne audit locatie Symfonie.
- Deelname sollicitatiegesprekken ambtelijk secretaris CR TZ.
- Bezoek CR Hof van Loon.
- Bezoek zorgcentrum Boxmeer.
- Deelname kwaliteitsoverleg Norbertushof in Gennep.
- Informatiebijeenkomst Sleutel tot langer thuis.
- Informatiebijeenkomst Voorzorgcirkels.
- Informatieavonden door Thuiszorg Pantein voor cliënten en mantelzorgers.
- Overleg met afdeling Communicatie.
- Het schrijven en plaatsen van post op Pantein.Nu.
- Overleg met voorzitter en vice-voorzitter CR Maasziekenhuis.
- Deelname workshop 'Tafelopstelling' met Thuisbegeleidingsteam Meierijstad.
- Initiëren en uitwerken van gezamenlijke kerstgroet van alle CR-en op website van Pantein.
- Themabijeenkomst van alle CR-en van Pantein over 'De toekomst van de zorg'.
- Sollicitatiegesprekken nieuwe leden CR TZ.

- Contact CR zorgcentrum Gennepe.
- Bijwonen lezing door Cicero: 'Nieuwe visie op de gezondheidszorg.'
- Bijwonen opstartbijeenkomst 'IZA Brabant Oost.'
- Overleg voorzitters cliëntenraden BrabantZorg en Interzorg
- Contact wijkverpleegkundige voor haar project over langer thuis blijven wonen en wat ergotherapie in de thuiszorg daar mogelijk aan kan bijdragen.
- Bijwonen theaterstuk 'Mag ik je kussen'.
- Het volgen van de media omtrent ontwikkelingen in de zorg.

## ADVIES- EN INSTEMMINGSOVERZICHT

### CLIENTENRAAD THUISZORG PANTEIN 2023

<b>ADVIES CR Thuiszorg 2023 volgens artikel 7 WMCZ</b>
Splitsen intra- en extramurale zorg binnen de Care bv van Pantein. Positief advies
Besluit 'Duurzame samenwerking VVT organisaties'. Positief advies.
<b>INSTEMMING CR Thuiszorg 2023</b>
Geen
<b>ONGEVRAAGD ADVIES CR Thuiszorg in 2023</b>
Brief aan Raad van Bestuur inzake het als CR TZ niet vooraf meegenomen worden in het project 'Iedereen zorgt'.

## TOT SLOT

De tijdgeest, het werd al genoemd in de inleiding. De tijdgeest met bijhorende veranderingen zal ook in 2024 haar invloed doen gelden. Het wordt in de thuiszorg niet meer zoals het was. Het gaat anders. Samen doen is en blijft een sterke pijler waar de thuiszorg op steunt. Om het samen te kunnen blijven doen is verbinden door communicatie belangrijk. Zeker nu er steeds meer een beroep op de zelfredzaamheid van de thuiszorgcliënt/mantelzorger wordt gedaan. Wat wordt er wederzijds verwacht, wat zijn de aannames, wat zijn de mogelijkheden en de beperkingen. Hoe communiceer je als thuiszorgorganisatie naar en met de thuiszorgcliënt zodat deze zich als mens gehoord en gezien blijft voelen. Hoe maak je de thuiszorgcliënt (met zijn omgeving) deelgenoot van het zorgproces waardoor deze samen met het thuiszorgteam mee kan denken over wat voor hem/haar passende thuiszorg is.

Het door communicatie verbinden is dan ook in 2024 een belangrijk punt voor de CR TZ. Hoe wordt de thuiszorgcliënt meegenomen in de veranderingen, hoe kan de CR TZ daarin een objectieve stem zijn. Langer thuis wonen en meer zelfredzaamheid van de thuiszorgcliënt vragen om duidelijke communicatie. Tussen de thuiszorgcliënt en het thuiszorgteam. Tussen de diverse organisaties

in de keten die bij de thuiszorg betrokken zijn. Door heldere communicatie goed kunnen samenwerken. Dat wordt meer dan ooit een wezenlijk en verbindend onderdeel van de thuiszorg.

Voor de CR TZ betekent dit praktisch: communiceren met de cliënt, met de thuiszorgteams en met de organisatie. Communiceren en samenwerken met diverse afdelingen van de organisatie Pantein, ieder vanuit diens professionele ervaringen, taken en bevoegdheden.

Samenwerken met de andere cliëntenraden binnen Pantein, zoals de cliëntenraden van de zorgcentra, de Herstelkliniek en het Maasziekenhuis.

Samen de cliëntgerichte verbinding zoeken. De in oprichting zijnde Gemeenschappelijke Cliëntenraad Pantein (GCP) draagt hier aan bij. De dialoog tussen de lokale/decentrale cliëntenraden en de GCP wordt gevoed door ieders expertise. Beiden zijn gelijkwaardig.

Dit alles zodat de inwoners ongeacht welke 'zorgvoordeur' ze binnengaan één Pantein ervaren. Door samen in verbinding de inhoudelijke dialoog aan te gaan dragen we als CR TZ, namens en voor de cliënt, bij aan toekomstbestendige mensgerichte thuiszorg.

Peter Raaijmakers, voorzitter CR Thuiszorg  
Arja de Bekker, vice-voorzitter CR Thuiszorg  
Jeanette Langen, ambtelijk secretaris CR

*maart 2024*