

JAARVERSLAG 2017

CLIËNTENRAAD ZUIDZORG



Met dit jaarverslag informeert de cliëntenraad van ZuidZorg graag alle betrokkenen over haar werkzaamheden van het afgelopen jaar.

Ontwikkelingen in het Zorglandschap

De ingrijpende veranderingen in de zorgwet van 2015 hebben ook in 2017 hun sporen nagelaten. Dat betreft met name het grote tekort aan personeel, de noodgedwongen uitstroom in de twee jaren in 2015/2016 en de krapte op de arbeidsmarkt. Dit heeft tot gevolg dat er wachtlijsten zijn ontstaan in de thuiszorg.

Daarnaast gaat het afslankingsproces bij ZuidZorg verder. Om de financiële situatie structureel beter op orde te krijgen, wil de organisatie zich steeds meer focussen op de kerntaak: complexe en langdurige thuiszorg. De overige activiteiten c.q. zorgverlening worden vervreemd (verkocht of stopgezet). Door meer te specialiseren op de kerntaak is de verwachting dat zowel de kwaliteit van de zorg toeneemt als ook de continuïteit in deze dienstverlening. Dat zou een resultaat zijn waar cliënten en de cliëntenraad achter kunnen staan.

Belangrijk is dan wel dat de cliënten, die nu ook overige activiteiten afnemen - die in de toekomst niet meer door ZuidZorg geleverd gaan worden - hierover op een goede manier hierover worden geïnformeerd en dat cliënten waar mogelijk begeleid worden naar een alternatief.

De cliëntenraad wil dan nadrukkelijk betrokken worden in de wijze waarop de cliënten van ZuidZorg worden benaderd en met welke boodschap. Ook zal de cliëntenraad in dergelijke situaties betrokken willen worden bij het beoordelen van het mogelijke alternatief voor de cliënten.



Activiteiten

De cliëntenraad is in 2017 acht keer regulier bijeengekomen. De heer Charles Laurey heeft als bestuurder van ZuidZorg aan alle acht vergaderingen deelgenomen. Bij een tweetal vergaderingen zijn leden van de RvT als geïnteresseerden aanwezig geweest op de CR vergadering: op 10-04-2017 waren dat de dames Van Velzen en Ottenhoff en op 24-10-2017 de heren Knuvers en De Ruiter.

De leden van de cliëntenraad zijn er om de belangen van de ZuidZorg cliënten te behartigen. Dat vraagt, naast overleg binnen ZuidZorg, het bijhouden van de markt- en zorgontwikkelingen, gesprekken voeren met andere organisaties en vooral in contact komen met de ZuidZorg cliënten. Dat betekent dat de leden van de cliëntenraad ZuidZorg het afgelopen jaar:

- Diverse zorgspecifieke symposia en congressen hebben bezocht;
- Ervaringen hebben uitgewisseld met andere Cliëntenraden in ZO-Brabant en het LOC (Landelijk Overleg Cliëntenraden);
- Deelgenomen hebben aan cliëntenpanels;
- Samen met de wijkverpleegkundige bij diverse cliënten op bezoek geweest;
- Met de OR en de VAR overleg hebben gehad;
- Hebben deelgenomen aan het Project Thuis & Veilig;
- In gesprek zijn geweest met het Zorgkantoor.

In de bijlage I van dit jaarverslag staat een nadere uiteenzetting van alle bezochte bijeenkomsten en cliëntenpanels door leden van de cliëntenraad ZuidZorg in 2017.

Audit commissie

De commissie heeft ieder kwartaal stand van zaken -vanuit cliënt-perspectief- rondom de cijfers van ZuidZorg besproken met de directeur Planning, Auditing & Control. Het bleek wederom moeilijk te zijn om tot tijdige, adequate management informatie te komen. Voor de cliëntenraad ligt de focus op het beoordelen van de financiën vanuit kosten en investeringen die cliënten aangaan.

Het is de ZuidZorg organisatie gelukt om het jaar 2017 met een positief financieel resultaat af te sluiten.



De druk op budgetten en kostenbewustzijn zijn in 2017 aan de orde van de dag geweest. De audit commissie blijft extra kritisch op de impact op cliënten van financiële plannen en de begroting van ZuidZorg.

Goed om op te merken is dat ZuidZorg ten allen tijden transparantie geeft in de financiële ontwikkeling van ZuidZorg.

Commissie Cliëntencontact

De commissie Cliëntencontact heeft in 2017 op twee manieren getracht meer in contact te komen met cliënten van ZuidZorg:

- (1) Direct cliëntencontact via (a) het actief bijwonen van cliëntenpanels door alle CR leden en (b) een dagdeel mee de wijk in met een verpleegkundige
- (2) Indirect via de medewerkers van ZuidZorg. Door hen te attenderen op het bestaan van de cliëntenraad ZuidZorg en de doelstellingen die zij beoogt zodat de medewerker ZuidZorg bij de cliënten van ZuidZorg de cliëntenraad onder de aandacht kan brengen. De Cliëntenraad heeft hiervoor aan alle medewerkers van ZuidZorg vrije toegangskaarten voor Bloem & Tuin ter beschikking gesteld (gesponsord door één van de cliënten-raadsleden).



Commissie Kwaliteit en Veiligheid

De commissie is nauw betrokken bij de gesprekken en beoordelingen over de klanttevredenheid. Er is nog geen alternatief voor het vervallen van de Consumer Quality meting anders dan het inzetten van de Zorgkaart Nederland en het houden van cliëntenpanels op locaties.

Via Zorgkaart Nederland zijn er 266 waarderingen in 2017 uitgebracht met een gemiddeld cijfer van 8.9 als waardering voor de dienstverlening van ZuidZorg.

Bij 11 van de 13 cliëntenpanels, die er in 2017 zijn gehouden, is een lid van de cliëntenraad bij aanwezig geweest. Opvallend en tegelijkertijd begrijpelijk is dat doordat er een afhankelijkheid is tussen de cliënt en zijn/haar verzorger, is het best lastig voor een cliënt in bijzijn van de betrokken ZuidZorg medewerker, echt kritisch te zijn.

In de bijlage II van dit jaarverslag is een nadere uitwerking van de rode draden van de in 2017 gehouden cliëntenpanels weergegeven.

Dagelijks bestuur

De commissie heeft in februari 2017 het jaarverslag van 2016 en in de vergadering van 19 december 2017 het definitieve Werkplan 2018 uitgebracht. Beiden documenten worden ter inzage via de website van ZuidZorg ter beschikking gesteld.

Het dagelijks bestuur heeft in overleg met de secretaris van de Raad van Bestuur de agenda voor de vergaderingen van de cliëntenraad voorbereid. De inhoud van de agenda is afgestemd op de ontwikkelingen in de organisatie, de zorg in Nederland en de nieuwe koers van ZuidZorg.

De commissie heeft in het voorjaar het jaarlijkse overleg gehad met de Ondernemingsraad.

Beleidsissues en advisering

De cliëntenraad heeft 5 adviesaanvragen gehad en over alle - al dan niet met opmerking - positief geadviseerd.

Samenstelling cliëntenraad 2017

In 2017 heeft de cliëntenraad ZuidZorg bestaan uit de volgende leden:

- Marjo Crijns
- John Geven
- Ed Holtzer
- Joop Hunting
- Monique Jacobs
- Godert-Jan van Meijl (vicevoorzitter)
- Simone Nijhof (voorzitter)
- Arnold Nijsen
- Jan van de Rijt
- Jan Wierts



BIJLAGE I



Bezochte bijeenkomsten en cliëntenpanels door leden van de cliëntenraad ZuidZorg in 2017

In totaal zijn er 13 cliëntenpanels gehouden waar van 11 panels in aanwezigheid van een lid van de cliëntenraad ZuidZorg:

- 01-02-2017: Eindhoven, Airbornelaan
- 09-03-2017: Eindhoven, Tongelre ('t Hofke)
- 08-05-2017: Maarheeze
- 07-06-2017: Oirschot (in de Enck)
- 13-06-2017: Eindhoven Orion-Akkers
- 14-06-2017: Nuenen
- 18-07-2017: Best
- 19-09-2017: Geldrop
- 04-10-2017: V&V teams Veldhoven
- 30-10-2017: Team Stratum
- 07-12-2017: Bergeijk
- 12-12-2017: Heeze-Leende-Sterksel
- 12-12-2017: Jagershoef

Voor de rode draad uit deze cliëntenpanels wordt verwezen naar bijlage II

Bezochte bijeenkomsten en overleggen door leden van de cliëntenraad ZuidZorg in 2017

- 18-01-2017: VAR symposium
- 21 tot en met 27 januari 2017: Nationale E-health week: ZuidZorg & Slimmer Leven
- 14-02-2017: Stuurgroep Thuis & Veilig
- 23-02-2017: Palliatieve zorg bijeenkomst
- Febr. 2017: Symposium 'Vergeet mij niet' inzake dementie
- 14 tot en met 16 maart 2017: Bijeenkomst Zorg & ICT vakbeurs
- 28-03-2017: Voorzittersoverleg CR raden ZO Brabant in aanwezigheid van het LOC
- 03-04-2017: Bijeenkomst Keuzehulp wijkverpleging
- 08-05-2017: Bijeenkomst DB, VAR, OR en CR
- 18-05-2017: Uitwisselen ervaringen met Amsteling
- 18-05-2017: Meedenken Beleidsplan jeugd Geldrop-Mierlo
- 23-05-2017: Jaarlijks overleg CR, RVB, RvT, OR en VAR
- 24-05-2017: Regiobijeenkomst cliëntenraden Regio West Brabant vanuit CZ
- 29-05-2017: Overleg Kwaliteit met ZuidZorg management
- 29-05-2017: Brandbrief/manifest via Brabant Zorg
- 13-06-2017: Gezondheidsfestival Syn10 in Boxmeer
- 15-06-2017 en 22-06-2017: Medewerkers bijeenkomst V&V
- 23-06-2017: Gezamenlijke zorgpartijen NOB
- 27-06-2017: Bespreking verbeteren communicatie CR en Bestuurder/Management
- 05-09-2017: Najaarsoverleg CZ m.b.t. ontwikkelplannen

26-09-2017: Voorzittersoverleg cliëntenraden Zuidoost Brabant en LOC

09-10-2017: Bijeenkomst DB, VAR, OR en CR

09-11-2017: TWB, interview Suzan Noppen inzake Duurzame succesvolle Thuiszorg

27-11-2017: Extra vergadering CR/OR: bespreking ZuidZorg 2020

Zelfreflectie werking cliëntenraad 2017

Wat ging goed?

- Het door de bestuurder meenemen van de CR in de nieuwe focus op de core business
- Het betrekken van de CR bij de stappen die gezet zijn voor het afstoten van Kraamzorg
- Er is eind 2016 een start gemaakt met de CR te laten bijwonen van cliëntenpanels
- CR leden mee op pad met een wijkverpleegkundige naar cliënten
- Het bezoeken van diverse zorg specifieke symposia/congressen door diverse CR leden
- Het overleg met het Zorgkantoor CZ
- Opvolging vertrekkende CR leden door toegewijde nieuwe CR leden

Wat kan en moet beter?

- Adequate opvolging meting van de kwaliteit van de ZuidZorg dienstverlening ('leegte')
- De verbinding c.q. het contact van de CR met haar achterban (in de extramurale context)
- Actief uitdragen en het onder de aandacht brengen van het bestaan van de cliëntenraad door bestuurder, management en medewerkers ZuidZorg bij cliënten o.a. via de opname van een Cliëntenraad flyer in de informatie-/cliënten map
- Communicatie c.q. afstemmen verwachtingen tussen bestuurder en management van ZuidZorg en de cliëntenraad
- Terugkoppeling over gemaakte afspraken c.q. uitgezette acties (o.a. aanpassen plannen voor het Zorgkantoor CZ naar o.a. cliënt impact en betrokkenheid CR)

Waar willen we naar toe in 2018 en verder? Medezeggenschap 3.0 vanuit cliëntenraad (CR) perspectief:

* CR wordt door bestuurder gezien en 'gebruikt' als belangrijke informatiebron. Bestuurder informeert, betreft, vraagt advies en vraagt waar benodigd tijdig instemming. Actief overleg tussen CR en bestuurder. Prima wisselwerking

* De condities zijn ingeregeld voor frequent contact tussen CR en haar achterban

* Middelen om de cliënttevredenheid te meten zijn adequaat en worden met een bepaalde frequentie toegepast

* De condities (ondersteunende middelen) zijn ingeregeld om te kunnen functioneren als CR conform WMCZ

* CR: signaleert, informeert en adviseert (gevraagd en ongevraagd) Actief overleg tussen CR en bestuurder

BIJLAGE II



Rode draad cliëntenpanels ZuidZorg 2017

Algemene rode draad:

- (1) de verzorging en de medewerkers wordt als goed en vriendelijk ervaren.
- (2) uit alles blijkt dat cliënten het prettig vinden dat ze van tevoren weten hoe laat de medewerker komt en ook wie er komt (gezien de vele opmerkingen over wisselende gezichten, nieuwe medewerkers enzovoort).

Wat wordt er genoemd op de vraag 'Wat gaat er goed?':

- Verzorging is goed 6x
- Het wordt als fijn ervaren dat er nu kleinere teams zijn bij ZuidZorg. Er zijn nu vaak dezelfde verzorgenden 6x
- Vrolijk, opgewekte en vriendelijke medewerkers 5x
- Bekwame medewerkers 5x
- Over het algemeen zeer tevreden 5x
- Wondzorg wordt als zeer positief ervaren goed overleg met ziekenhuis 5x
- Door sommige medewerkers van tevoren wordt gebeld als deze eerder of later is dan de afgesproken tijd 4x
- Er wordt genoeg tijd genomen voor praatje 4x
- Professioneel handelen bij onwetendheid hulp inschakelen van collega's 3x
- Luisterend oor, niet alleen medisch maar ook voor andere zaken (wensen cliënt) 2x
- Overdrachten zijn goed geregeld, bijvoorbeeld bij vakanties 2x
- Sinds 1,5 jaar op tijd zijn er minder wisselende medewerkers per cliënt, er is veel continuïteit 2x
- Zorgcentrale onderneemt snel actie na een alarmering, ook in de nacht! 2x
- Er wordt rekening gehouden met persoonlijke afspraken, zoals ziekenhuisbezoek
- Ook wordt het als prettig ervaren als ZuidZorg medewerkers allemaal op dezelfde manier werken.
- Goede contacten met huisartsen
- Er is altijd aandacht voor psychische ondersteuning.

Zoals aangegeven, is het best lastig voor een cliënt in bijzijn van de betrokken ZuidZorg medewerker die betreffende cliënt verzorgt, echt kritisch te zijn.

Wat wordt er genoemd op de vraag 'Zijn er nog verbeterpunten?':

- Het is altijd vreemd en onwennig als er een nieuwe medewerker komt. Vertrouwen dient opgebouwd te worden en dit vraagt tijd en aandacht zodat cliënten niet voor verrassingen komen te staan 8x
- Foto's bij de namen in de map
- Doorgeven wanneer bijvoorbeeld het VTT komt i.p.v. eigen team
- Huishoudelijke hulp nu veel wisselende gezichten
- Nalaten vooraf te bellen dat medewerker verlaat is 6x
- Niet altijd op tijd zijn, te wisselende tijden 4x
- Heel vervelend dat er toch iemand komt bij als er afgezegd is of dat er daarna helemaal niemand meer komt. Afzeggingen via de centrale gaan vaak mis 3x

- Meer aandacht voor Zuidzorgextra en de activiteiten die zij ondernemen 3x
- Niet tevreden over huishoudelijke hulp 3x
- Er is nu geen pauze voor medewerkers om iets drinken 3x
- Wanneer een cliënt een andere zorgcoördinator krijgt, wordt dit niet altijd goed met cliënt kortgesloten 2x
- ZuidZorg online functioneert niet goed, te weinig introductie en betere help desk zou prettig zijn 2x
- Telefonische bereikbaarheid. Je moet eerst naar de centrale bellen; je blijft je verhaal meerdere keren vertellen
- Onvriendelijke behandeling door zorgcentrale bij navraag waar medewerker blijft. Daarnaast merken cliënten dat de overdracht naar de medewerker vanuit de zorgcentrale niet gebeurd of niet volledig is
- Aan-/uittrekhulpen kousen worden niet altijd gebruikt
- Van andere hulpmiddelen zoals bijvoorbeeld een brace weten niet alle medewerkers hoe ze die bij cliënt aan moeten doen
- Waarom krijgt "de buurman" eerder zorg en pas uren later de cliënt door een andere collega?
- Duurt douchen nu daadwerkelijk langer (in sommige gevallen) als zorg aan de wastafel? Waarom wordt dit beperkt tot 2 keer per week?
- Het is vervelend om bij overeengekomen zorg op een bepaald tijdstip in de avond, dat een medewerker onverwacht veel vroeger in de avond komt en dat die dan aangeeft dat vanwege te weinig zorg op die avond de cliënt veel eerder verzorgd gaat worden.
- Groet en ontmoetplein moet gepromoot worden
- Onduidelijk wie de eerste verantwoordelijke in het team is
- De zorgdossiers zijn niet altijd duidelijk genoeg voor vervangende medewerker vooral bij medicatie.
- De aanschaf van een personenalarmering is erg duur.
- Waarom niet alarmering ook buitenshuis gebruiken?
- Na melding van alarm te lang moeten wachten
- Het lezen van opmerkingen van mantelzorgers wordt niet altijd goed gedaan. Het is niet altijd duidelijk waar deze staan
- De rapportage wordt niet altijd ingevuld. Dat is voor deze mantelzorgers heel belangrijk want cliënt weet soms 's-avonds niet meer wat er die dag gebeurd is.
- De manier waarop met Pluriform om gegaan wordt bij het invullen van zorgdoelen is niet duidelijk. Ook een mantelzorgers vond het niet duidelijk.
- * Vreemd dat sommige verzorgenden sommige handelingen niet mogen doen en andere die komen, mogen of kunnen wel alle handelingen verrichten.
- Problemen met de medido (automatische medicijndispenser): geen optimaal gebruik door onduidelijke werkwijze en/of onwetendheid
- Aantal wijzigingen die van hogerhand komen van ZuidZorg mogen wel eens verminderd worden; al die opeenvolgende veranderingen komen de kwaliteit van de zorg niet ten goede !!