



de Zorg Specialist

De cliëntenraad 2016

Het jaarverslag van de cliëntenraad

Marja Tiebie/kwaliteitsmanager
13-2-2017

Inhoudsgave

1. Inleiding	2
2. Aantal leden	2
3. Financiële ondersteuning	3
4. Landelijke commissie	3
5. Commissie van vertrouwenslieden	3
6. Gevraagd en ongevraagd advies	3
6.1. Gevraagd en ongevraagd advies gegeven door de cliëntenraad in 2016	4
6.1.1. Gevraagd advies	4
6.1.2. Ongevraagd advies	4
7. Informatie aan de cliëntenraad	5
8. Deelname bijeenkomsten	5

1. Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag van de cliëntenraad van de ZorgSpecialist.

De cliëntenraad behartigt de algemene belangen van de cliënt.

Hij bekijkt de zorg door de ogen van de cliënt.

Dit laat onverlet dat het belang van de ZorgSpecialist (b.v. personeel, financieel) niet uit het oog wordt verloren.

De cliëntenraad vergadert vijfmaal per jaar.

Naast de leden zelf worden de vergaderingen bijgewoond door de algemeen directeur en de kwaliteitsmanager tevens secretaris.

De cliëntenraad is voortdurend gericht op goed functionerende zorg. Een belangrijk aspect is dat de cliëntenraad een plaats als klankbord en als initiator heeft met het doel om de kwaliteit van de zorg zo goed mogelijk te waarborgen.

Via de cliëntenraad kan de cliënt meedenken en adviseren over het beleid van de ZorgSpecialist.

Indien gewenst kan de cliënt met algemene opmerkingen of adviezen over de zorg contact opnemen met de cliëntenraad.

2. Aantal leden

De samenstelling van de CR was in het verslagjaar als volgt:

- ✓ Mw. J.A. Schoondergang – Horikx
- ✓ Mw. T van der Putten - van Strien
- ✓ Mw. J. Zegers
- ✓ Zr.. J. van Paassen
- ✓ Dhr. S. Bosma
- ✓ Dhr. C. Zoon
- ✓ Dhr. B. Kamerling

Als nieuw lid is in 2016 toegetreden Mw. L. Beekhuis

Voor vier leden stopte het lidmaatschap van de cliëntenraad. Mw. T van der Putten - van Strien is afgetreden wegens persoonlijke omstandigheden. Zr J. van Paassen heeft een bestuursfunctie in klooster Alverna aanvaard. Dhr. C. Zoon heeft zijn lidmaatschap beëindigd wegens het overlijden van zijn moeder.

Hierdoor was de betrokkenheid met de ZorgSpecialist geëindigd. Dhr. B. Kamerling is helaas overleden.

Wij danken deze leden voor hun oprechte betrokkenheid en inbreng tijdens de vergaderingen van de cliëntenraad

3. Financiële ondersteuning

De ZorgSpecialist is, net als de landelijke cliëntenraad, van mening dat de cliëntenraad zijn werk goed moet kunnen beoefenen. Indien nodig wordt de raad dan ook financieel gefaciliteerd. Dit zoals verwoord in het reglement van de cliëntenraad.

4. Landelijke commissie

De cliëntenraad van de ZorgSpecialist is niet aangesloten bij de landelijke Cliëntenraad.

5. Commissie van vertrouwenslieden

Binnen de ZorgSpecialist is er een commissie van vertrouwenslieden. In deze commissie hebben een lid van de cliëntenraad, een externe deskundige en een cliëntenmanager van de ZorgSpecialist zitting.

De Commissie van Vertrouwenslieden is bemiddelaar en scheidsrechter bij meningsverschillen tussen cliëntenraad en zorgaanbieder en dient zonodig een bindende uitspraak te doen.

In 2016 hebben twee leden van de vertrouwenscommissie zich teruggetrokken als lid. Dit betekent dat er in 2017 een nieuwe commissie geformeerd dient te worden.

6. Gevraagd en ongevraagd advies

Tijdens de vergaderingen wordt advies gevraagd over de geagendeerde onderwerpen.

Overige agendapunten kunnen door de raad worden aangedragen.

De cliëntenraad wordt altijd geïnformeerd indien er sprake is van nieuw of herzien beleid.

Op dit beleid kan de raad gevraagd en ongevraagd advies uitbrengen.

Voor de ZorgSpecialist is de cliëntenraad een belangrijke gesprekspartner in het evalueren van gevoerd beleid en het formuleren van nieuw beleid.

6.1. Gevraagd en ongevraagd advies gegeven door de cliëntenraad in 2016

6.1.1. Gevraagd advies

- *Kwaliteit van zorg*
Met de cliëntenraad is in 2015 gestart met een visiedocument 'kwaliteit van zorg'. Het visiedocument vertoonde veel gelijkenis met het concept nieuwe kwaliteitskader ZVW (zorgverzekeringswet) en WLZ (wet langdurige zorg). De cliëntenraad heeft zich geconformeerd aan het kwaliteitskader als zijnde een richting gevend kader voor zorg van goede kwaliteit.
- *WKKGZ (Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen in de Zorg)*
Deze wet vereist een klachtenfunctionaris die de cliënt kan bijstaan bij het indienen van een klacht. De cliëntenraad heeft akkoord gegeven dat de kwaliteitsmanager deze rol gaat vervullen.
- *Zorgkaart Nederland*
De ZorgSpecialist heeft deelgenomen aan het project *kwaliteit en keuze in de verpleging en verzorging thuis* (Zorgkaart Nederland). De cliëntenraad heeft advies uitgebracht inzake draagvlak, het ophalen van de waarderingen en het gebruik van de waarderingen.
- *Behoud en versterken van familieverbindingen*
In het kader van Waardigheid en Trots heeft de ZorgSpecialist het plan ingediend 'behoud en versterken van familieverbindingen'. De cliëntenraad heeft advies uitgebracht over de inhoud en opzet van het plan.
- *Ontwikkelafspraken zorgkantoor 2016*
De ontwikkelafspraken inclusief de status zijn met de cliëntenraad ter advies en goedkeuring doorgenomen.
- *De inhoud van de cliëntnieuwsbrief*
De cliëntenraad wordt voor verzending advies gevraagd over de inhoud van een cliënten nieuwsbrief
- *Radicale vernieuwing*
Een lid van de cliëntenraad is betrokken bij het nieuwe LOC (Landelijke Organisatie Cliëntenraden) project Radicale Vernieuwing wat in het kader van het landelijke verbeterprogramma Waardigheid en Trots plaatvindt.

6.1.2. Ongevraagd advies

De cliëntenraad heeft in 2016 ongevraagd advies gegeven over de volgende onderwerpen

- casemanagement vanuit DementieNet Kennemerland
- de Wijkgerichte zorg
- de verpleegkundige ouderenzorg

7. Informatie aan de cliëntenraad

De cliëntenraad is geïnformeerd over

- Het aanbieden van begeleiding groep in het Odensehuis;
- Het resultaat van het tevredenheidsonderzoek onder de cliënten die huishoudelijke zorg ontvangen;
- De resultaten van de interne en externe audit;
- De overname van 60 TSN cliënten;
- De verbouw van het kantoor;
- De verandering van het zorgleefplan binnen de Kleinschalig woonvoorzieningen;
- Doelmatigheid in de zorg.

8. Deelname bijeenkomsten

De Zorgspecialist vindt het belangrijk dat de cliëntenraad betrokken blijft bij de ontwikkelingen in het veld. De cliëntenraad is in 2016 uitgenodigd voor drie bijeenkomsten.

Vanuit het zorgkantoor: inkoopafspraken 2017 WLZ en een algemene bijeenkomst cliëntenraden.

Vanuit het landelijke verbeterprogramma 'Waardigheid en Trots': deelname aan het nieuwe project radicale vernieuwing.