



Jaarverslag cliëntenraad 2022

Inleiding

Tot 23 maart 2022 speelde de Corona of Covid-19 maatregelen nog steeds een prominente rol in de samenleving. Ondanks dat bijna alle maatregelen in de loop van 2022 werden afgeschaft is corona niet weg. Een coronabesmetting kan voor mensen die ouder zijn, of die een kwetsbare gezondheid hebben, maar ook voor gezonde mensen, nog steeds heel vervelend zijn. Vaccineren lijkt nog steeds de beste verdediging.

De Cliëntenraad (*verder*: CR) van Madeliefje Thuiszorg B.V. (*verder*: Madeliefje) is vanuit diens taakstelling actief betrokken geweest bij het maken van keuzes met betrekking tot de corona maatregelen en de invulling van het zorgaanbod.

Per 01 januari 2023 mag de CR een nieuw lid welkom heten.

Helaas hebben de voorzitter en een lid van de CR besloten hun deelname in de raad vanaf 01 januari 2023 op te zeggen, ieder om persoonlijke redenen.

Voor u ligt het jaarverslag 2022 van de CR van Madeliefje.

Met dit jaarverslag leggen we als CR verantwoording af van onze cliëntenvertegenwoordiging aan de directie en Raad van Toezicht van Madeliefje

De leden van de cliëntenraad 2022:

- Bob Bakker (voorzitter);
- Nel Koppers (lid);
- Willy Copier (lid);
- Hans Valk (lid);
- Aafke van Dijk (lid);
- Vivi Jongma (ambtelijk secretaris).

Opgesteld door Bob Bakker (voorzitter) en Vivi Jongma (ambtelijk secretaris).

De cijfers

De cliëntenraad van Madeliefje:

- Telt 6 leden waarvan:
 - 1 lid de rol van voorzitter vertegenwoordigd en 1 lid de rol van ambtelijk secretaris vervult;
- Heeft in 2022 één keer online en vijf keer fysiek vergaderd;
- Heeft zes keer met de vertegenwoordigers van de Raad van Bestuur vergaderd over de reguliere gang van zaken en daarnaast specifiek over covid-19 maatregelen en daarmee gepaard gaande onderwerpen zoals vaccineren en schaarste op de arbeidsmarkt. Twee keer was de bestuurder bij deze vergaderingen aanwezig;
- Heeft 8 ongevraagd adviezen gegeven:
 - 1x m.b.t. het toevoegen van twee vragen aan de PREM Wijkverpleging 2022;
 - 1x m.b.t. schaarste in de arbeidsmarkt en behoud zorgpersoneel;
 - 1x m.b.t. werven nieuwe leden voor de CR;
 - 1x m.b.t. werven leden voor de Ondernemingsraad (*verder*: OR);
 - 1x m.b.t. gezond & vitaal en stimuleren bewegen cliënten;
 - 1x m.b.t. mobiliteitsplannen V&V en Wmo in kader behoud zorgpersoneel;
 - 1x m.b.t. aanbod gebruik elektrische scooters/fietsen door Madeliefje, mede in kader Green Deal Afspraken Duurzame Zorg;
 - 1x m.b.t. leden van de CR betrekken bij het stimuleren en promoten van deelname aan de Dagbesteding;
- Heeft 4 adviesaanvragen ontvangen, daarop advies gegeven en bijdrage aangeleverd:

- 1x betrof dit een brief aan cliënten m.b.t. vervanging zorgverleners tijdens vakantie en verzuim;
- 1x betrof dit het Plan van Aanpak behoudt en aantrekken zorgpersoneel vanuit cliëntperspectief;
- 1x betrof dit het verhogen van de respons PREM Wijkverpleging;
- 1x betrof dit werving leden voor de CR tijdens de week van de medezeggenschap van 03 t/m 07 oktober 2022;
- Hebben 2 leden van de CR deelgenomen aan een onlinetraining van het LOC over de deelname in een CR en de rol van een lid van de CR;
- Heeft in 2022 geen overleg gehad met de Raad van Toezicht.

Realisatie

De CR behartigt de gemeenschappelijke belangen van alle betrokken cliënten (de achterban) bij Madeliefje en ziet toe op de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening. De raad is adviseur die, gevraagd en ongevraagd, de directie adviseert met als doel de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening te verbeteren en de cliënttevredenheid te verhogen. De CR heeft formele adviesbevoegdheid conform de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen. De CR is bevoegd om voorstellen te doen over alle onderwerpen die spelen en die voor cliënten van belang zijn, en advies uit te brengen over voorgenomen (cliënt gerelateerde) besluiten.

De definitieve medezeggenschapsregeling en het huishoudelijk reglement zijn 20-09-2022 opnieuw ondertekend nadat deze eerder opnieuw zijn vastgesteld door de CR en directie. De voorzitter en één lid van de CR hebben een paar keer informeel contact gehad met cliënten op diens verzoek. Uit deze contacten zijn geen verbeterpunten naar voren gekomen. Graag zou de CR zelf contact opnemen met cliënten, echter vanwege de wet op de privacy wordt dit bemoeilijkt. De CR gaat niet in op individuele situaties, de CR is blij indien de CR signalen van cliënten ontvangen die een algemeen beeld geven van wat er goed gaat en wat er beter kan.

De CR heeft vanuit cliëntperspectief, meningsvormend met de directie en met de vertegenwoordigers van de Raad van Bestuur gesproken over diverse onderwerpen waaruit adviezen naar voren zijn gekomen, onder andere over schaarste in de arbeidsmarkt en behoud van zorgpersoneel.

Missie en taak

De zichtbaarheid van de cliëntenraad staat niet alleen in het teken van communicatie van de cliëntenraad naar de cliënten toe maar gaat juist ook over het ophalen van wensen en meningen van de betrokken cliënten en hun vertegenwoordigers naar de cliëntenraad, de wet op de privacy is hierbij leidend.

De missie die de CR nastreeft is:

- Behartiging van de gemeenschappelijke belangen van de cliënten op een zorgvuldige manier;
- Bewaking van de rechtspositie van de cliënten;
- Bewaking van de zorg-/dienstverlening rondom de cliënten;
- Meekijken of (toekomstige) ontwikkelingen, belangen en maatschappelijke beleidsvoornemens vanuit het belang van cliënten worden genomen;
- Het (toekomstig) cliëntperspectief verbeteren en de cliënttevredenheid verhogen.

De CR neemt hierbij een proactieve houding aan en betreft daarbij, naast de cliënt, ook diens omgeving en mantelzorgers.

Vanuit cliëntperspectief staat de CR voor:

- Een respectvolle bejegening van en door alle betrokkenen;

- Medezeggenschap van alle cliënten binnen de zorg- en dienstverlening van Madeliefje met erkenning van ervaringsdeskundigheid.

Madeliefje dient advies van de CR tijdig aan te vragen en moet alle informatie, die nodig is om advies of instemming te kunnen geven, aan de CR aanreiken.

De taak van de CR is vervolgens om een overwogen en onderbouwd advies of instemming (of niet) te geven. Door het advies aan de CR tijdig aan te vragen kan het advies ook écht van invloed zijn op het besluit.

Corona heeft in 2022 binnen Madeliefje geen invloed gehad op het afschalen van de zorg en/of ondersteuning.

De analyse en rapportage meldingen 2021 heeft de CR van de kwaliteitsmanager van Madeliefje ontvangen.

Via de Ambtelijk Secretaris hebben de leden van de CR in juni 2022 een samenvatting van de resultaten PREM Wijkverpleging 2022 ontvangen.

De CR ontving in 2022 drie keer een Nieuwsflits Madeliefje en elf keer een Corona Nieuwsflits. De CR is zodoende mede, buiten de reguliere overleggen om, continu op de hoogte gehouden over de coronamaatregelen en de ontwikkelingen binnen Madeliefje.

Van 04 oktober tot en met 11 november 2022 is in opdracht van Madeliefje door een extern bureau, ZorgfocuZ, een cliënttevredenheidmeting uitgevoerd.

Overleg

In 2022 heeft zes keer een overlegvergadering plaatsgevonden met de vertegenwoordigers van de bestuurder. Twee keer was de bestuurder bij deze vergaderingen aanwezig.

Vier keer werd aan het overleg ook een overleg met alleen de leden van de CR gekoppeld.

De ambtelijk secretaris ondersteunt de vergadering en verzorgt de volledige administratie.

De vertegenwoordigers van de bestuurder hebben tijdens de overleggen de CR op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen binnen Madeliefje m.b.t. de aanbestedingen Wmo, waaronder de Dagbesteding, en de inkoop Wijkverpleging.

Gespreksonderwerpen waren zowel algemeen op het gebied van beleid en Governance Code 2022, inkoopresultaten, cliëntparticipatie, kwaliteit en veiligheid, uitvoeringsbesluiten en rapportages van Madeliefje als ook specifiek op verzoek van de CR zoals inzage in de (financiële) kwartaalrapportages en het jaarverslag.

Tijdens de overlegvergaderingen is door de CR specifiek aandacht gevraagd voor:

- De schaarste in de zorg en behoud zorgpersoneel;
- Eisen die worden gesteld aan nieuwe medewerkers m.b.t. de kwaliteit van zorg en ondersteuning versus de krapte op de arbeidsmarkt;
- Bekendheid CR vergroten mede door deelname aan Werkoverleggen en bezoeken van de Dagbesteding, ontmoeten cliënten en medewerkers;
- Gezond & Vitaal en bewegen cliënten stimuleren; (beweegbeleid);
- Wachtlijstenbeheer Wmo ondersteuning bij het huishouden;
- Verhogen respons PREM Wijkverpleging en mogelijkheid toevoegen van 2 vragen aan deze meting op verzoek van de CR;
- Invulling regionale samenwerking, inkoop Zvw, Wlz en aanbesteding Wmo;
- Resultaten meting cliënttevredenheid.

In het kader van cliëntperspectief heeft de CR met de vertegenwoordigers van de bestuurder gesproken over het integreren van de wensen van de cliënt in het dagelijkse werk van de zorgprofessionals bij Madeliefje. Het samen beslissen op basis van de cliënt, of diens zorgsysteem, (nog) zelf kan, én op basis van de wensen van de cliënt, vergroot de kans op succes. De 'persoonsgerichte zorg', als onderdeel van het samen beslissen, zorg op maat, is belangrijk om ieder individu de beste zorg en ondersteuning te kunnen bieden.

De CR dient een afspiegeling te zijn van de cliënten bij Madeliefje, de positie en invloed van de CR doet er binnen Madeliefje toe, vanuit cliëntperspectief is dit essentieel. De zichtbaarheid en bekendheid van de CR staan daarmee ook voor het jaar 2023 bij de vertegenwoordigers van de bestuurder hoog in het vaandel.

De analyse en rapportage meldingen 2021 zijn met de CR besproken en toegelicht. De meldingen zijn, naar de mening van de CR, effectief opgepakt en naar tevredenheid afgehandeld.

Ook werden de resultaten PREM Wijkverpleging 2022 besproken en toegelicht. De totaalscore voor Madeliefje over de PREM Wijkverpleging 2022 is een 8,2. De CR ziet graag twee vragen aan de PREM Wijkverpleging toegevoegd vanuit cliëntperspectief die tevens de bekendheid van de CR kunnen vergroten.

Zodra de resultaten van de cliënttevredenheidmeting bekend zijn worden deze met de CR besproken en wordt gekeken welke verbeterpunten de CR uit de resultaten adviseert. De CR denkt een belangrijke rol te kunnen innemen bij het verhogen van de cliënttevredenheid en zal zich ook in 2023 voor inspannen. Het ontmoeten van cliënten (bezoeken aan de Dagbesteding) en medewerkers (deelname aan werkoverleggen) dragen daaraan bij.

De gemiddelde waardering op Zorgkaart NI in 2022 is een 8,0. Dit is conform de doelstelling van Madeliefje, de CR complimenteert Madeliefje met dit resultaat.

Er zijn in 2022 geen projecten of werkgroepen gestart waar het advies of instemming van de CR bij nodig was. De voorzitter van de CR heeft diverse in- en formele contacten gehad met andere cliëntenraden.

De relatie CR en Raad van Toezicht is in 2021 uiteindelijk tot stand gekomen, echter er is niet met de volledige Raad van Toezicht kennis gemaakt. Helaas heeft in 2022 geen overleg plaatsgevonden tussen de CR en de Raad van Toezicht.

Ontwikkelingen 2023

Er is krapte op de arbeidsmarkt, dit maakt de positie van het zorg- en welzijnswerk moeilijk. De CR vindt het essentieel dat Madeliefje in 2023 aandacht heeft en blijft houden voor:

- De betrokkenheid van de CR op het gebied van kwaliteit en de CR vroegtijdig mee laten denken met besluiten die de cliënt raken. De CR wegen advies en instemming (of niet) steeds vanuit de focus kwaliteit van zorg- en dienstverlening en perspectief van en voor de cliënt;
- Cliënten krijgen juiste zorg, op het juiste moment, op de juiste plek en zien de juiste professional waarbij de professional en cliënt samen een beslissing nemen over de te leveren zorg- en/of dienstverlening. Door samen te beslissen zijn cliënten tevredener over de zorg- en/of dienstverlening die zij krijgen en komen cliënten gemaakte afspraken na;
- (Door)ontwikkelen van en gebruik EHealth bijvoorbeeld inzet van hulpmiddelen zoals een medicijndispenser, maar ook het gebruik van Caren Zorgt stimuleren, het ECD V&V doorontwikkelen en het cliëntdossier HbH digitaliseren. Door deze middelen (door) te ontwikkelen worden de randvoorwaarden voor het samen kunnen beslissen ingevuld. Om zelf mee te kunnen beslissen, besluiten met wie de cliënt de informatie deelt en op afstand gemakkelijk kan beschikken over de eigen informatie van de

cliënt is het van groot belang dat op eenvoudige wijze informatie aan de cliënt beschikbaar wordt gesteld;

- Minimaal jaarlijks over met de Raad van Bestuur en de CR en het onderhouden van de relatie CR en de gehele Raad van Toezicht;
- De zichtbaarheid en bekendheid van de CR vergroten conform de acties afgesproken tijdens de overleggen in 2022 en opgenomen in de notulen CR;
- Het benoemen en installeren van een OR en tot stand brengen van de relatie CR en OR;
- Preventieve ondersteuning en/of maatregelen en (vroegtijdige) risicosignalering b.v. promoten domotica, promoten medicijndispenser voor thuiszorg, promoten internetapplicaties voor zorg en welzijn;
- Vroegtijdig de consequenties van de veranderde/veranderende kijk van de maatschappij op zorg en welzijn aan de orde blijven stellen;
- Aanbieden scholing aan mantelzorg b.v. bij beginnende dementie bij een cliënt;
- Een goede structuur binnen Madeliefje zodat de juiste vragen van de CR bij de juiste personen terecht komen.