



2022

JAARVERSLAG CLIËNTENRAAD

Cliëntenraad

INLEIDING

De cliëntenraad van Geriant biedt u bij deze het jaarverslag 2022 aan. Het was een jaar waar na twee jaren coronamaatregelen het werk weer op de oude, vertrouwde voet kon worden opgepakt. Zaken die waren blijven liggen door enerzijds corona en anderzijds de invoering van het nieuwe Elektronisch Cliënten Dossier (ECD), kregen weer de volle noodzakelijke aandacht. Helemaal coronavrij was dit jaar nog niet, maar het was verantwoord om de genomen coronamaatregelen wat te versoepelen.

Het jaarverslag geeft een overzicht van de door de cliëntenraad behandelde agendapunten, genomen besluiten, gegeven adviezen en gehouden koffieochtenden. Openheid, privacybescherming, heldere informatie aan de cliënten zijn ook dit jaar weer leidend geweest. Dank aan de directeur, alle medewerkers en leden van de Raad van Toezicht voor de ook dit jaar ondervonden medewerking en ondersteuning.

Waar staat de cliëntenraad voor?

Het doel van de cliëntenraad is het behartigen van de belangen van de cliënten en hun mantelzorgers.

De cliëntenraad bestaat uit mensen die mantelzorger zijn of onlangs zijn geweest. Daarnaast kunnen personen met een specifieke deskundigheid, aantoonbare affiniteit met onze doelgroep, of die binding hebben of willen aangaan met de doelgroep van Geriant, benoemd worden in de cliëntenraad.

De mantelzorgers zijn de ervaringsdeskundigen en daardoor op de hoogte van de wensen en problemen van de cliënten. Bij zijn werk maakt de cliëntenraad ook gebruik van de cliënttevredenheidsonderzoeken om de ervaringen en opvattingen van degenen die de zorg ontvangen, nog beter te leren kennen. De meeste cliënten van Geriant wonen thuis in hun vertrouwde omgeving. Voor de cliëntenraad is het lastig, gelet op de privacy, om direct met hen in contact te komen. De koffieochtenden, die wij dit jaar voor het eerst organiseerden, zijn een goed middel gebleken om de mantelzorgers en hun wensen nog beter te leren kennen.

De cliëntenraad heeft de mogelijkheid om ruggenspraak te houden met de cliënten, maar andersom kan dit natuurlijk ook. Wij staan open voor direct contact met de mantelzorger en/of met de cliënt. Sterker nog, wij stellen het zeer op prijs wanneer deze ons benaderen.

De relatie met Alzheimer Nederland

De cliëntenraad van Geriant heeft vanaf het begin altijd veel waarde gehecht aan een vertegenwoordiging van Alzheimer Nederland binnen de cliëntenraad. Al ruim vier jaar is Jeannette Streefland-du Mee, voorzitter van Alzheimer Nederland, afdeling Noord-Kennemerland en zelf ook mantelzorger, een enthousiast lid van de cliëntenraad. De raakvlakken met Alzheimer Nederland zijn er velen. Het is goed om elkaars deskundigheden en ervaringen over en weer in te zetten bij het werk voor mensen met een geheugenprobleem.

Samenstelling van de cliëntenraad per 31 december 2022

Voorzitter : Peter Hoogenbosch
Vicevoorzitter : Jeanette Streefland – du Mee
Leden : Gerda Jonker, Robbert Kutterink en Annemiek Hink
Ondersteuner : Marjon van Vliet

Samenwerking met goed lopende organisatie

Bij de behandeling van dit jaarverslag ontkomen wij er niet aan weer te voelen en te ervaren hoe belangrijk samenwerking met de organisatie is voor ons werk. De keren dat wij een beroep doen op een casemanager bij de koffieochtenden of een presentatie bij de cliëntenraad zelf; de vragen aan de manager ICT waar het de automatisering betreft; de informatie en voorstellen betreffende het coronabeleid en de samenwerking met directeur/ bestuurder. Hij houdt onze raad op voortreffelijke wijze op de hoogte van alle belangrijke ontwikkelingen binnen Geriant en beperkt zich daarbij niet tot uitsluitend zaken die de cliëntenraad op basis van de Wmcz verplicht is te vernemen.

Voor al deze inzet, evenals vorig jaar, woorden van lof voor al die medewerkers, casemanagers, psychologen, specialisten ouderengeneeskunde, en last but not least, de mensen van het bedrijfsbureau.

Wijziging medezeggenschapsregeling

Daar waar het de benoeming van leden van de cliëntenraad betreft heeft het bestuur, op verzoek van ons, besloten om "personen met een specifieke deskundigheid; aantoonbare affiniteit met de doelgroep; en die binding hebben of willen aangaan met de doelgroep van de instelling" als benoembaar aan te merken. Deze wijziging is op 9 november 2022 van kracht geworden.

De cliëntenraad houdt als uitgangspunt om iedere regio waar Geriant werkzaam is, vertegenwoordigd te laten zijn door mantelzorgers uit die regio. Toch hebben wij nu al dankbaar gebruik gemaakt van deze nieuwe mogelijkheid, door de heer Kutterink te herbenoemen, op basis van zijn deskundigheid op het gebied van financiën en als deskundige op het gebied van het cliëntenportaal.

ONDERWERPEN VAN OVERLEG TUSSEN RAAD EN GERIANT

Contacten met de Raad van Toezicht van Geriant

Per 1 juni 2022 is mevrouw Van Dam benoemd tot voorzitter van de Raad van Toezicht en volgt hiermee de heer Jansen op. De cliëntenraad had in de sollicitatieprocedure een adviserende stem.

Op 3 maart bezocht de heer Meesters de vergadering van de cliëntenraad. Hij sprak met ons over de rol en samenstelling van de Raad van Toezicht en de aandachtspunten zoals de werkdruk binnen Geriant, de voldoening van het werk en de energie die dit oplevert maar ook de energie die het kost.

Op 10 november vond het jaarlijks overleg plaats tussen de Raad van Toezicht, de Ondernemingsraad en de cliëntenraad.

Thema voor deze bijeenkomst was "Verwachtingsmanagement". Aan de orde kwam de vraag hoe er door ons wordt aangekeken tegen het leveren van kwaliteit. Dit afgezet tegen enerzijds de wil om de cliënten zo volledig en gedetailleerd mogelijk te bedienen en anderzijds de groei van het aantal mensen dat zorg nodig heeft, lagere tarieven, krappe arbeidsmarkt en minder mantelzorg. Kennen wij de opvattingen over kwaliteit van de cliënten, de mantelzorgers, de verwijzers en de samenwerkingspartners?

Waarop zijn de verwachtingen van bijvoorbeeld cliënten (en hun familie) en medewerkers gebaseerd en hoe kunnen wij die als organisatie beïnvloeden? Gesproken wordt over samenwerkingsvormen tussen de zorg, de vrijwilliger en de naasten teneinde aan de verwachtingen te kunnen voldoen.

In het kader van het meerjarenbeleidsplan zal dit onderwerp opnieuw besproken gaan worden. De Ondernemingsraad en cliëntenraad ontvangen een uitnodiging voor een volgend gesprek over dit thema.

Kwaliteitsreview

De kwaliteitsreview is bedoeld om jaarlijks kritisch met medewerkers van Geriant, te kijken naar mogelijke kwaliteitsverbeterpunten binnen de organisatie. Daarbij gaat het deels over de interne bedrijfsvoering, en uiteraard voor een belangrijk deel ook over de kwaliteit die Geriant wil bieden aan de cliënten. Er wordt daarbij ook gelet op de behaalde resultaten van de aanpak van de vorig jaar benoemde verbeteracties.

De cliëntenraad was vertegenwoordigd in de groep waar gesproken is over de toepassing van de Wet Zorg en Dwang (Wzd) in de kliniek, het belang van het melden van voorkomende gemaakte fouten (MICO-meldingen) die voor cliënten gevolgen kunnen hebben en de communicatie met de cliënten. Gepleit is voor correct informeren bij vervanging van de casemanager, meer informatie over bereikbaarheid, ook buiten kantooruren, en het verstrekken van informatie over de sociale kaart in het gebied van de cliënt.

Meerjarenbeleidsplan

Het huidige beleidsplan behelst de periode 2019-2022. Dit betekent dat het tijd is geworden om het beleid voor Geriant voor de komende jaren opnieuw vast te gaan stellen.

De cliëntenraad is hierover al op 22 juli geïnformeerd en uitgenodigd om deel te nemen, zowel waar het een interview betreft op 23 augustus als het deelnemen aan de heisessie op 14 november. Tijdens het interview is gesproken over beeldvorming Geriant, hoe is deze vandaag, en wat is het gewenste beeld in de toekomst.

Vragen zijn gesteld over de effecten van samenwerking met netwerkpartners, verwijzers, verzekeraars en verzorgingshuizen. Er zijn vragen gesteld over de succesfactoren van Geriant, zowel intern als extern. Dit pakket aan interviewvragen zijn ook gesteld aan de stakeholders. Dit alles heeft geleid tot een eerste

terugkoppeling op 24 november. Tijdens deze heisessie is gesproken over de rol van Geriant als "specialist voor mensen thuis" en als "partner in dementie voor welzijn en gemeenten". Ook is gesproken over het gegeven dat de komende jaren meer ouderen langer thuis gaan wonen, het aantal mensen met dementie sterk zal stijgen, dit bij een krappe arbeidsmarkt en een ouder wordend personeelsbestand. In het voorjaar zal dit meerjarenbeleidsplan na nog een afrondende heisessie, bespreking in het managementteam, en uitwerking van het beleidsplan in jaarplannen, worden vastgesteld door de Raad van Toezicht.

Samen beslissen

Het meerjarenbeleidsplan van Geriant kende een bouwsteen "Kwaliteit". "Samen beslissen" is als belangrijk onderwerp in deze bouwsteen in 2019 al opgenomen. Alle hulpverleners van Geriant werden dit jaar geschoold door middel van het train-de-trainer principe. "Samen beslissen" gaat er van uit dat de hulpverlener, casemanager, psycholoog of medewerker in de kliniek samen met de cliënt en zijn of haar mantelzorger, beslissen over de voortgang van de behandeling. Zo wordt er gesproken over de alternatieven die er zijn en over alle voor- en nadelen van een te nemen beslissing. De jaren 2020, 2021 en deel 2022 zijn voor de hele organisatie erg druk geweest. Deels door de invoering van een nieuw automatiseringssysteem en voor een groot deel ook door de corona-epidemie. Medio 2022 is binnen de hele organisatie, inclusief de kliniek de draad weer opgepakt, zijn ambassadeurs per vestiging aangesteld, terwijl ook de cliëntenraad met twee ambassadeurs in de ambassadeursgroep vertegenwoordigd zijn.

Cliëntenportaal en eHealth

Evenals in de voorgaande twee jaren (2020 en 2021) was gedurende het verslagjaar de cliëntenraad met een lid vertegenwoordigd in de werkgroep cliëntenportaal en eHealth. De voor het cliëntenportaal landelijk geformuleerde doelstellingen per 1 april 2022 zijn gehaald. Hierdoor kon Geriant voor het project een beroep doen op de in het vooruitzicht gestelde subsidiebedragen. De in de loop van het project toegevoegde doelstelling om in het cliëntenportaal ook online zelfhulpmodules (eHealth) te integreren is eveneens geslaagd. Dit eHealth traject moet nog worden doorontwikkeld en om die reden zal het noodzakelijk zijn om in de toekomst het aantal zelfhulpmodules uit te breiden. Hiervoor zal een nieuwe werkgroep worden geformeerd waarin eveneens een afgevaardigde van de cliëntenraad vertegenwoordigd zal zijn.

Cliëntendossier

Het cliëntendossier, zoals dat gedurende de afgelopen periode binnen Pluriform is ontwikkeld, zal in verband met de thans gemaakte afspraken binnen het Integraal Zorgakkoord (IZA) aan nieuw eisen hebben te voldoen.

Gegevensuitwisseling draagt bij aan een goede en veilige zorg voor de cliënt en is een essentiële randvoorwaarde om andere doelen uit het IZA te kunnen behalen. Het belang van privacy en gegevensbescherming zal daarbij niet uit het oog worden verloren. In 2025 moet elektronische gegevensuitwisseling de standaard in de zorg zijn. Ook hebben dan alle inwoners van Nederland digitaal toegang tot – en de beschikking over – hun eigen zorggegevens via een Persoonlijke Gezondheidsomgeving. (PGO)

Passende zorg betekent ook steeds vaker hybride zorg: waar mogelijk gepersonaliseerd maatwerk met een mix van digitaal (eHealth) en fysiek aangeboden zorg en ondersteuning van gezondheid. De uitgangspunten hierbij zullen zijn: zelf als het kan, thuis als het kan en digitaal als het kan.

Bij het implementeren van deze nieuwe ontwikkeling in de binnen Geriant aanwezige automatiseringssystemen zal de cliëntenraad eveneens zeer nauw worden betrokken.

EIGEN ACTIVITEITEN VAN DE RAAD

Heidag 1 juni 2022

Op de zogenaamde heidag heeft dit jaar de directeur/bestuurder van NCZ, het Netwerk Cliënt-en-Raad Zorg, mevrouw Marika Biacsics met ons de Wet Medezeggenschap Cliëntenraden in de zorg besproken in relatie tot onze medezeggenschapsregeling. Hierbij is de suggestie ontstaan om de eisen van benoembaarheid in de cliëntenraad iets te verruimen, zodat bijvoorbeeld mensen met door ons gewenste specifieke deskundigheid ook benoemd kunnen worden in de cliëntenraad.

In de middag is gesproken over onze contacten met de achterban, de mantelzorgers en cliënten. Belangrijk aandachtspunt is de verbetering/actualisering van de website. Daarnaast zal worden nagegaan of het mogelijk is dat de cliëntenraad via het cliëntenportaal de achterban kan en mag benaderen. De cliëntenraad zal ook een afvaardiging aanwezig laten zijn bij de bijeenkomsten voor nieuwe cliënten.

Waar het gaat om de zelfevaluatie is geconstateerd dat er nog steeds in een goede en vertrouwde sfeer wordt vergaderd.

Contact met de achterban

Het staat zo helder in de "medezeggenschapsregeling cliëntenraad Geriant" en wel in artikel 10 dat luidt: "De cliëntenraad inventariseert regelmatig wensen en meningen van de cliënten, hun mantelzorgers en clientvertegenwoordigers". De door ons voor onze cliënten georganiseerde jaardag was altijd het moment waarop wij in een theater een spreker een lezing lieten verzorgen over dementie. De reacties van de aanwezigen was veelal positief. De leden van de cliëntenraad misten echter de momenten waarop je echt in gesprek kan gaan met de cliënten en mantelzorgers over wat hen bezighoudt, waar zij tegen aanlopen of wat zij van ons verwachten. Tijdens een vergadering over de "jaardag" is de koffieochtend als alternatief geboren. Een ochtend waarbij de leden van de cliëntenraad gesprekken voerden aan de koffietafel met de mantelzorgers, die soms ook de cliënt meebrachten. Uitgangspunt voor een goed gesprek was dat er niet meer dan zes mantelzorgers per tafel zouden zitten, waarbij een lid van de cliëntenraad aanschoof. Zo hebben we in Hoorn, Den Helder, Heerhugowaard en op Texel in totaal met 215 mantelzorgers/cliënten gesprekken gevoerd.

Het feit om aan tafel te zitten met mensen die allemaal goed weten wat het betekent om 7 x 24 uur per week er te moeten zijn voor degene wiens mantelzorger je bent, werd als heel plezierig ervaren. Veel herkenning zoals bij het omgaan met gedragsverandering, het verliezen van "jouw maatje", de keuze van dagbesteding, de reactie van de omgeving en hoe daarmee om te gaan.

Voor de leden van de cliëntenraad zijn het intensieve, maar hele waardevolle en leerzame ochtenden geweest. Voor 2023 zijn de data voor de volgende koffieochtenden al in de agenda gezet.

Website

Dit jaar is de website van de cliëntenraad geactualiseerd en is een nieuwe werkwijze ingevoerd. Hierdoor wordt de actuele informatie sneller in de website opgenomen. Ook de data en de agenda's van de vergaderingen van de cliëntenraad worden op de site maandelijks vermeld.

OPROEP

Ik hoop dat u met plezier het jaarverslag heeft gelezen. Het geeft een beeld van onze activiteiten en gespreksonderwerpen.

Mocht het zo zijn dat u nog suggesties heeft over onderwerpen waar de cliëntenraad in het jaar 2023 meer aandacht aan zou mogen besteden, laat het ons dan weten. Heeft u vragen naar aanleiding van het

jaarverslag, mail deze aan ons (clëntenraad@geriant.nl) of bel met onze ondersteuner Marjon van Vliet (06 205 348 81).

Namens de cliëntenraad,

Peter Hoogenbosch (voorzitter)