

Jaarverslag 2019 cliëntenraad Interzorg

2019 een jaar met aandacht

Persoonlijke aandacht in de vorm van een luisterend oor voor cliënten en hun mantelzorgers, dezelfde (groep) medewerkers bieden zorg op het door cliënten gewenste tijdstip.

Aandacht voor goede zorg, steeds passend bij de wens van cliënten en hun mantelzorgers, zodat verantwoord thuis wonen mogelijk is en blijft.

Aandacht in de vorm van waardering aan mantelzorgers voor hun inzet en betrokkenheid.

De cliëntenraad vertegenwoordigt de cliënten van Interzorg

Ook in 2019 vond de cliëntenraad het een uitdaging om haar achterban te bereiken. We hebben dit gedaan door zichtbaar te zijn voor de cliënten van de dagbesteding en meer zichtbaar te zijn voor medewerkers (o.a. door mee te werken aan de nieuwsbrief). Op de dag van de mantelzorg en met kerst is er mede namens de cliëntenraad een attentie aangeboden aan de cliënten en hun mantelzorgers.

Het blijkt dat een groot deel van de cliënten op de hoogte is van het bestaan van de cliëntenraad en ook tevreden is over hun inzet. In de zorgmap en op de website is meer informatie te vinden over de cliëntenraad. Cliënten en hun mantelzorgers benaderen de cliëntenraad (nog) niet zelf. De cliëntenraad probeert vanuit cliëntperspectief vragen te stellen en onderwerpen te bespreken met als doel de kwaliteit van zorg te verbeteren.

Twee leden hebben in 2019 de cliëntenraad verlaten, omdat de werkzaamheden niet langer te combineren waren met hun privéleven. We zijn nog steeds op zoek naar 1 of 2 nieuwe leden.

De cliëntenraad volgt ontwikkelingen op gebied van zorg

Het TV programma de zorgwaakhond van Jan Slagter is bekeken en besproken. Over "merkbaar beter thuis" bijeenkomsten is verslag uitgebracht door de kwaliteitsmedewerkers. Het project Sustain, manieren om coördinatie van integrale zorg te verbeteren is gedeeld met de directie. Extra gelden voor thuiszorg en de wijze van besteden zijn besproken. In vaktijdschriften staan artikelen over hygiëne adviezen, pijnbeleving, e-health, ondervoeding, dementie, eenzaamheid, waardevolle zorg. Deze zijn gedeeld en besproken met de kwaliteitsmedewerkers.

De cliëntenraad heeft Interzorg n.a.v. een artikel in het Brabants Dagblad vragen gesteld over de toegang tot zorg van anderstaligen. Anderstalige medewerkers (mits beheersing van de Nederlandse taal) en cliënten zijn welkom om zorg te gaan leveren en zorg te ontvangen. De taal levert zelden een probleem op.

Cliënten spreken hun waardering uit aan hun zorgverleners

Zorgkaart Nederland, het verplichte PREM onderzoek, de evaluaties aan het einde van een zorgperiode en de evaluatie van het project "integrale zorg voor dementerende Wlz cliënten" zijn vormen van ervaringsonderzoeken. De waarderingen zijn bovengemiddeld en veel cliënten bevelen Interzorg aan als een goede thuiszorgorganisatie.

De cliëntenraad bewaakt dat de kwaliteit van zorg goed is en blijft

De cliëntenraad was in 2019 betrokken bij:

- De jaarrekening en het jaarverslag van 2018;
- De pilot 'integrale zorg';
- De begroting en het koersplan voor 2020;
- De ontwikkelingen in proeftuin Ruwaard;
- De ontwikkelingen van de dagbesteding en de toegang tot zorg;
- De ontwikkeling van het nieuwe kwaliteitssysteem en het kwaliteitskader wijkverpleging;
- De ontwikkelingen rondom de privacywetgeving en persoonlijke gezondheidsomgeving;
- Het nieuwe logo en de ontwikkelingen rondom huisvesting kantoren in Oss en Bernheze.

Uit de begroting blijkt dat Interzorg een **gezonde organisatie** is, **veel geld wordt besteed aan cliëntenzorg**, een beperkt budget nodig is voor systemen en ondersteunende diensten. De cliëntenraad volgt kritisch of het budget ook daadwerkelijk besteed wordt aan de zorg voor cliënten en dat doet Interzorg naar volle tevredenheid.

De cliëntenraad ontwikkelt zich doorlopend

De cliëntenraad vergadert vier keer per jaar met de directie en één keer per jaar met de Raad van Toezicht en de ondernemingsraad. Om voldoende kennis te ontwikkelen:

- Deelname aan de landelijke dag voor thuiszorg-cliëntenraden;
- Participeren in een overleg met cliëntenraden BrabantZorg en Pantein;
- Bijhouden van de ontwikkeling op gebied van wetgeving, de nieuwe wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen en de wet Zorg en Dwang;
- Volgen discussies over "in contact staan met de achterban";
- Deelname aan bijeenkomst over proeftuin Ruwaard;
- Volgen ontwikkelingen van de landelijke overleggen cliëntenraden;
- Volgen ontwikkelingen netwerk100 en Samen in Zorg.

De cliëntenraad kijkt tevreden terug op 2019. De uitdagingen voor 2020 (bereikbare en betaalbare zorg voor iedereen, personeelskrapte, wachttijden, continuïteit van zorg, persoonlijke en professionele zorg) zien we met vertrouwen tegemoet.