

Jaarverslag cliëntenraad Interzorg 2020

2020 een bijzonder jaar; veel van het nieuws staat in teken van de pandemie. Normaal gesproken ontmoeten de leden van de cliëntenraad elkaar meerdere keren per jaar. Op enkele één op één ontmoetingen na, was het aantal fysieke bijeenkomsten en persoonlijke ontmoetingen in het jaar 2020 beperkt.

Gelukkig konden we elkaar wel online ontmoeten. Door gebruik te maken van technologie (bijvoorbeeld mail en beeldbellen) konden we toch met elkaar en met andere gesprekspartners blijven overleggen.

De externe audit met de cliëntenraad is vervallen en een aantal andere bijeenkomsten zijn uitgesteld: het jaarlijkse overleg met cliëntenraden uit de regio, het overleg met de Raad van Toezicht en Ondernemingsraad, symposia en ontwikkelbijeenkomsten van LOC en gemeenten. Deze bijeenkomsten zullen in 2021 plaatsvinden.

Nieuwe aanwas

In 2020 hebben we Wilma Dicker als nieuw lid van de cliëntenraad mogen verwelkomen. Wilma Dicker is vrijwilliger op de dagbesteding van Interzorg. Zij kent de wensen en behoeften van de deelnemers. Het bereiken van onze achterban wordt daardoor een stuk eenvoudiger. De cliëntenraad blijft op zoek naar een vijfde lid.

Contact met de achterban

De cliëntenraad vertegenwoordigt haar achterban. Goed vertegenwoordigen van onze achterban betekent o.a. dat we luisteren naar de verhalen van cliënten. Soms is een klacht of opmerking van een cliënt aanleiding om vragen in het algemeen te stellen of ongevraagd advies te geven. Soms doen we eigen onderzoek en benaderen we cliënten.

- Het PREM onderzoek is een jaarlijks terugkerend verplicht cliëntervaringsonderzoek. De cliëntenraad heeft vragen laten toevoegen en heeft hierop 9 reacties ontvangen. De cliëntenraad heeft deze cliënten teruggebeld en naar hun ervaringen geluisterd. Het heeft ons informatie gegeven die helpt om onze achterban in de toekomst nog beter te kunnen vertegenwoordigen.
- De dagbesteding is bezocht en is gefeliciteerd met haar nieuwe onderkomen in de Scharrelboerderij.
- De cliëntenraad heeft een analyse gemaakt van de meldingen van incidenten in 2020. De aard van meldingen is divers; variërend van valincidenten, medicatiefouten, ongewenst gedrag en onveilige situaties. Opvallend is dat bijna alle incidenten plaatsvinden buiten contactmomenten met medewerkers. Elk incident heeft aanleiding gegeven om het behandelplan van de client te evalueren en soms tot een algemeen verbeterplan of aanpassen van een werkwijze.
- Een kritische vraag van een cliënt over het mondkapjesbeleid heeft geleid tot het stellen van vragen en het geven van een ongevraagd advies.
- Een klacht van een client over contactonderzoek n.a.v. een coronabesmetting is overgedragen aan de betreffende betrokkenen van Interzorg.

Communicatie en aandacht

De cliëntenraad vindt communiceren heel belangrijk. Goede communicatie geeft aan dat er aandacht, betrokkenheid en zorg is voor de cliënten.

- Het Covid-19 virus vraagt een zorgvuldige communicatie, de cliëntenraad heeft regelmatig een update ontvangen en vragen gesteld over de impact en gevolgen voor cliënten.
- Een deel van de uitgaande brieven naar cliënten is eerst gelezen door leden van de cliëntenraad. De brieven zijn beoordeeld op leesbaarheid en het juist overbrengen van de boodschap/bedoeling.
- Voor de website zijn een aantal informatieve artikelen geschreven o.a. over het inschakelen van clientondersteuning. Ook werd aandacht gevraagd om meer nieuws te vermelden op de website, zoals het behalen van de top 10 in Zorgkaart Nederland.
- De cliëntenraad heeft meegedacht over het mantelzorg-compliment en de inhoud van de kerstkaart.
- De cliëntenraad heeft onderzocht hoe zij haar leden beter kan informeren.

Gevraagde en ongevraagde adviezen

De cliëntenraad heeft de volgende adviezen gegeven:

- Positief advies benoeming nieuw lid Raad van Toezicht.
- Positief advies jaarrekening en begroting.
- Een lid heeft deelgenomen aan de themasessie Ouderenzorg regionale samenwerkingsagenda zorgverzekeraars en gemeenten.
- De cliëntenraad heeft een deel van hun vergoeding geschonken aan de dagbesteding om (spel)materiaal aan te schaffen.

De cliëntenraad heeft vragen gesteld en aandacht gevraagd voor:

- De continuïteit van zorg, m.n. huishoudelijke hulp en dagbesteding gedurende de pandemie en aangedrongen om cliënten die tijdelijk minder zorg afnamen goed aandacht te blijven geven en zo mogelijk een alternatief aan te bieden.
- Ondervoeding is een risico bij ouderen, het thema is besproken en wordt altijd opgenomen in het zorgplan.
- Eenzaamheid onder ouderen.
- Stimuleringsmaatregel E-Health.
- Het actualiseren van de website.
- Het rapport van de overheid: "Oud en zelfstandig in 2030"