

## Jaarverslag cliëntenraad Interzorg 2022

### Missie en taak

Het is de missie van de cliëntenraad om zorgvuldig en betrokken de belangen van alle cliënten van Interzorg te behartigen. De cliëntenraad betreft daarbij ook diens omgeving en mantelzorgers.

De taak van de cliëntenraad is de zorggerelateerde processen binnen Interzorg te toetsen en hierover adviezen uit te brengen, zowel gevraagd als ongevraagd.

Wij doen dat door op een constructieve en respectvolle manier te overleggen met de directie. Hierbij proberen wij ons zo goed mogelijk in u te verplaatsen. Regelmatig worden deskundigen uitgenodigd om een toelichting te geven en om onze vragen te beantwoorden. Dit kan een kwaliteitsmedewerker zijn, een verpleegkundige, een ICT-deskundige etc.

In ons netwerk hebben wij contact met andere cliëntenraden in de regio, nemen wij deel aan kennisbijeenkomsten en zijn wij lid van het landelijk overleg cliëntenraden (LOC). Het LOC heeft ons ondersteund in het advies over dagbesteding en het werven van nieuwe leden voor de cliëntenraad.

De cliëntenraad heeft in 2022 een vijfde lid kunnen verwelkomen en is hiermee voltallig.

### Overleg en adviezen

In 2022 heeft de cliëntenraad vier keer onderling vergaderd en vier keer met de directie. Tussendoor is er frequent overleg per mail. Ook is er overleg geweest met de Raad van Toezicht en de Ondernemingsraad van Interzorg. Gelukkig konden we elkaar weer ontmoeten in Oss, nu COVID minder aanwezig was. De ambtelijk secretaris ondersteunt de vergadering en verzorgt de verslagen.

In 2022 is de cliëntenraad geïnformeerd en betrokken bij:

- Algemene ontwikkelingen van Interzorg met o.a. de manier waarop nieuwe medewerkers worden geworven en de mogelijkheden voor scholing van medewerkers
- Het aanbieden van professionele alarmering aan cliënten van Interzorg
- Meer digitale informatieverstrekking aan cliënten i.p.v. per post
- Het verbeteren van de bereikbaarheidsdienst
- De mogelijkheid om ook huishoudelijke verzorging in de avonden en op zaterdagochtend aan te bieden
- Wachtlijstbeheer
- Rapportages over klachten en incidenten van cliënten
- Kwaliteitsonderzoeken, certificering en de externe audit
- Voortgang inkoop van zorg Zvw (zorgverzekeringswet), Wlz (wet langdurige zorg) en WMO (wet maatschappelijke ondersteuning)
- Het opstellen van een profielschets voor de nieuwe bestuurder en een nieuw lid voor de raad van commissarissen
- De persoonlijke gezondheidsomgeving (PGO) voor de toekomst en het huidige informatiesysteem Carenzorgt

In 2022 heeft de cliëntenraad de volgende positieve adviezen gegeven over:

- Het voornemen zorg te leveren in een Hospice
- De jaarrekening 2021 en de begroting voor 2023
- De nieuwe folder voor cliënten over het aanbod van zorg
- Het overdragen van de zeggenschap van Interzorg aan Assistzorg en Zuidzorg
- Het uitrollen Integrale zorg en starten pilot praktische ondersteuning in Nijmegen
- De veranderingen op de dagbesteding en het vragen van een vrijwillige bijdrage

De cliëntenraad heeft negatief geadviseerd over de deelname aan een commercieel onderzoek naar COVID vaccinaties.

### **Communicatie**

In 2022 heeft u van ons het jaarverslag van 2021 ontvangen, een brief over mogelijke aanpassingen in de zorg gedurende de zomerperiode en een brief over de overname van Interzorg door Assistzorg en Zuidzorg. Op de website van Interzorg treft u onder andere een artikeltje over mantelzorg en een kerstgroet.

Ook heeft de cliëntenraad een artikel geschreven in de nieuwsbrief voor medewerkers om de taak van de cliëntenraad onder de aandacht te brengen en onze waardering uit te spreken voor hun inzet.

De cliëntenraad heeft meegewerkt aan een artikel over Integrale zorg voor Actiz, de branchevereniging voor zorgorganisaties. Het artikel staat ook op de website van Interzorg.

Wij proberen zorgvuldig te communiceren en blijven openstaan voor verbetervoorstellen van u.