



Jaarplan 2019 cliëntenraad (CR) Santé Partners

5-2-2019

Aangepast op 19-03-2019 + 13-05-2019

1. Evaluatie 2018

Na de fusie van STMR en Vitras is de CR van Santé Partners gestart per 1-1-2018. Vanuit de afzonderlijke cliëntenraden STMR en Vitras is een nieuwe CR gevormd. Het is dit eerste jaar goed gelukt als CR van de nieuwe organisatie te opereren. In het overleg met de Raad van Bestuur was de voortgang van de fusie en bijbehorende systeemtechnische uitdagingen vaak onderwerp van gesprek. De CR realiseert zich dat dit een proces is van meerdere jaren maar stelt ook vast dat er in dit eerste jaar veel is bereikt. Ook tijdens dit ingewikkeld proces van samenvoegen van beide organisaties is ruim aandacht besteed aan innovatie.

1.1 Wat ging goed ?

- De onderlinge samenwerking in de CR
- Vergaderproces CR en advisering door CR
- Overleg met Raad van Bestuur en Raad van Toezicht
- Informatie over de voortgang van het fusieproces
- Contact met de familie- en thuisraden
- Informatie over en voortgang van Waardigheid & Trots
- CR jaarplan 2018 vanuit missie en doelen.

1.2 Wat kan beter ?

- Structurele informatie over de kwaliteit van de zorg (w.o. kwaliteitsmetingen Thuiszorg)
- Contact met het MT van Santé Partners en met het (overige) management
- Afleggen van werkbezoeken door CR
- Verhogen (CR) kennis van Jeugdzorg en maatschappelijk werk.

1.3 Wat is blijven liggen ?

- Cliëntonderzoek: wie is de cliënt en wat zijn de eisen en wensen ?
- Zichtbaarheid van de CR: intern richting organisatie (medewerkers en management) en extern in het contact met de achterban

2. Missie en doelen CR in 2019

Proactief behartigen van de gemeenschappelijke belangen van de cliënten van Santé Partners. De CR wil een bijdrage leveren aan het verbeteren van de zorg met als uitgangspunt de eisen en wensen van de cliënt.

De CR wil dit realiseren door in 2019 in te zetten op:

- Het beter leren kennen van de cliënt: weten wat er speelt. Daarvoor periodiek (laten) onderzoeken wat de ervaringen zijn van cliënten
- Stimuleren van cliëntgerichte initiatieven zoals 'Positieve Gezondheid'
- Gevraagd en ongevraagd adviseren van de bestuurder over zaken die de cliënt direct of indirect raken
- Sparringpartner zijn van bestuurder m.b.t. onderwerpen die gaan over de dienstverlening aan de cliënten
- Verbetering integrale zorg aan cliënten: stimuleren van 'ketenzorg benadering'.

3. Kernthema's 2019

3.1 Zorg

3.1.1. Wonen & Behandeling

Begin 2017 is een nieuw kwaliteitskader Verpleeghuiszorg vastgesteld. Dit kader beschrijft o.a. wat cliënten en hun naasten mogen verwachten van verpleeghuiszorg. De cliënt is als mens altijd het vertrekpunt. Daarbij moet het gaan om alle levensdomeinen die voor de cliënt van belang zijn. De zorg en ondersteuning worden multidisciplinair en integraal vormgegeven en zijn dienend hieraan. Iemand met een zorgbehoefte is vooral iemand met een eigen geschiedenis, een eigen toekomst, eigen doelen, eigen context en eigen naaste(n). Niet uitsluitend een anonieme cliënt, patiënt of bewoner in een zorgorganisatie. Om aan het kwaliteitskader te kunnen voldoen zijn extra middelen ter beschikking gesteld. Hiervoor heeft Santé Partners een kwaliteitsplan opgesteld; in dit plan zijn de ambities beschreven t.a.v. thema's als persoonsgerichte zorg en ondersteuning, wonen en welzijn, veiligheid en personeelssamenstelling.

In het jaarplan 'ambitie Santé Partners 2019' heeft de organisatie voor de sector Zorg – Wonen & Behandeling een aantal concrete doelstellingen geformuleerd. Met betrekking tot het realiseren van een zinvolle dag(besteding) voor cliënten wordt het volgende kengetal gehanteerd: minimaal 80% van de cliënten en mantelzorgers geven aan dat zij een zinvolle dagbesteding / daginvulling ervaren waarbij eigen regie en welzijn zijn afgestemd op de individuele cliënt.

De CR onderschrijft deze ambitie. Om de invulling en realisatie te kunnen volgen heeft de CR contact met de lokale familie- of thuisraden. Hier wordt de dagelijkse gang van zaken op een locatie besproken: eten en drinken, activiteiten aanbod, hygiëne, inzet personeel etc. Een oud CR lid zorgt in de rol van coördinator voor de afstemming tussen deze raden en de CR. De CR wordt zo periodiek geïnformeerd over het functioneren van deze lokale raden en bewaakt de betrokkenheid van deze raden bij voor hen relevante onderwerpen zoals het kwaliteitsplan. Voor een goede verbinding met de thuis- en familieraden zal een afvaardiging van de CR tenminste 1x per jaar een vergadering van iedere thuis- en familieraad bijwonen. In de loop van 2019 zal een beslissing genomen worden over de invoering van de nieuwe Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz). De CR zet daarbij in op handhaving van de huidige structuur en zal na invoering van de nieuwe wet samen met de organisatie vaststellen wat nodig is om de huidige uitgangspunten van cliëntmedezeggenschap te continueren.

3.1.2. Zorg Thuis

In 2019 gaat Santé Partners invulling geven aan het kwaliteitskader Wijkverpleging. In dit kwaliteitskader wordt wijkverpleging beschreven als een team van verpleegkundigen en verzorgenden dat zich richt op individuele verpleging en verzorging maar ook op gezondheidsbevordering in brede zin in het werkgebied waar het team actief is. Wijkverpleging werkt samen met zorg en hulpverleners in en rond het werkgebied zoals huisartsen, specialisten, apothekers, gespecialiseerde verpleegkundigen, paramedische zorgverleners, wijkteams en netwerken van vrijwilligers en mantelzorgers. Wijkverpleging benut dit netwerk om tot een passend zorgaanbod voor cliënten te komen en om gezamenlijk te werken aan gezondheidsbevordering en preventie.

De cliënt in brede zin staat in dit kader centraal. De cliënt die ondersteuning nodig heeft vanwege gezondheidsproblemen, maar ook mensen zonder zorgvraag die gesteund worden in het vinden van een leefstijl die gezondheidsproblemen kan voorkomen. In alle gevallen probeert wijkverpleging mensen zoveel mogelijk in staat te stellen hun eigen leven voort te zetten, ondanks beperkingen door gezondheid of leeftijd.

Santé Partners wil (ook) in 2019 zorg leveren die waarde toevoegt, dicht bij de persoon en zo lang mogelijk in de eigen omgeving van de cliënt. Belangrijk hierbij is dat de cliënt zelf de regie houdt en dat de zorg (vanuit verschillende aanbieders) zo doelmatig mogelijk wordt geleverd.

Het project Positieve Gezondheid van Santé Partners sluit prima aan bij deze uitgangspunten. Voor dit project heeft Santé Partners de ambitie geformuleerd dat eind 2019 het gedachtegoed positieve gezondheid in 5 teams van gemeenten en 60% van de serviceorganisatie is geïmplementeerd.

De CR volgt nadrukkelijk de ontwikkelingen en resultaten van dit project en zal in 2019 periodiek de implementatie van de uitgangspunten uit het Kwaliteitskader bespreken met de Raad van Bestuur en het verantwoordelijk management.

In 2019 is voor de CR, ook gezien de omvang van de organisatie, een belangrijk speerpunt het contact met de cliënt. Wie is de cliënt, wat zijn de wensen m.b.t. het dienstenaanbod, hoe ervaart hij de dienstverlening door Santé Partners? In het tweede jaar na de fusie wil de CR op dit punt stappen zetten en afspraken maken met de bestuurder over het beschikbaar krijgen van deze informatie. De CR heeft al overeenstemming bereikt met de bestuurder over nut en noodzaak hiervan maar zal samen met de organisatie de mogelijkheden (bijv. via cliëntpanels) onderzoeken.

3.2 Innovatie in de zorg

Het primaire doel van innovatie moet zijn: het significant vergroten van waarde voor de cliënt. Om dit te bereiken lopen er ook in 2019 een aantal programma's. Eén van deze programma's is digitale transformatie met als doel een vergaande, brede inzet van technologie voor optimale cliënt bediening: meer regie bij cliënt en medewerker.

De CR vindt dit een belangrijk project en volgt deze ontwikkelingen ook in 2019 nauwgezet. De voortgang bespreekt de CR op meerdere niveaus: op bestuurlijk niveau met de Raad van Bestuur maar ook op uitvoerend niveau met de ontwikkelaars. Het programma digitale transformatie vindt de CR dermate belangrijk dat de raad graag vroegtijdig en structureel geïnformeerd wil worden over de voortgang.

Innovatie gaat ook vaak over het denken buiten de bestaande kaders. Om dit proces te faciliteren is Santé Partners in 2018 gestart met het programma Groene Weide. Begin 2019 volgen de eerste resultaten. De CR vindt dit een interessante aanpak en zal eventuele uitkomsten en resultaten bespreken met de bestuurder.

3.3 Ketenzorg

De CR denkt dat cliënten het meest gebaat zijn bij een integrale begeleiding. Daarvoor moet sprake zijn van een interne verbinding met de overige (Santé) dienstverlening maar zeker ook met externe ketenpartners. Nieuwe samenwerkingsvormen zijn wellicht noodzakelijk. Santé Partners gaat in 2019 in 3 gemeenten met ketenpartners een samenwerking aan om gezamenlijke dienstverlening aan te bieden vanuit verschillende vormen van financiering.

Ook worden met ziekenhuizen en huisartsengroepen strategische innovatieagenda's opgesteld.

De CR is benieuwd naar de resultaten in termen van waarde voor de cliënt en zal ketenzorg periodiek bespreken, daar waar gewenst ook op uitvoerend niveau.

3.4 Sociaal Domein

Deze specifieke groep cliënten is nog onvoldoende in beeld bij de CR. In 2018 heeft een afvaardiging van de CR een werkbezoek afgelegd bij medewerkers van deze sector. In 2019 moet dit nog verder worden ingevuld om zo een (beter) beeld te krijgen van de eisen en wensen van deze groep cliënten.

De sector doelstellingen van het Sociaal Domein vormen een prima aanknopingspunt voor de CR:

1. Langer thuis: door begeleiding een bijdrage leveren dat mensen langer thuis kunnen blijven wonen.
2. Jeugdhulp met de focus op preventie en gezondheid
3. Sterke sociale basis waar inwoners terug kunnen vallen op verschillende vormen van niet professionele zorg

Bij een brede uitvraag van cliëntervaringen moet zeker ook bij de cliënten in deze sector helder worden of het dienstenaanbod van Santé Partners aansluit bij de wensen van de cliënten.

3.5 Communicatie

Intern: het overleg met de bestuurder in 2018 is in een prettige en open sfeer verlopen. Afhankelijk van het onderwerp heeft de CR ook overleg gehad met managers maar het is onvoldoende gelukt op MT niveau de doelstellingen van de CR kenbaar te maken.

De CR wil in 2019 ook onderzoeken of het voor bepaalde onderwerpen beter is een uitvoerend medewerker uit te nodigen, al dan niet samen met de manager.

De CR wil het jaarplan 2019 publiceren op de website en het jaarplan toelichten in een MT vergadering.

Extern: de CR vertegenwoordigt de cliënten van Santé Partners en vindt het zijn verantwoordelijkheid verslag te doen van de activiteiten. In 2019 gaat de CR in overleg met de afdeling Communicatie de diverse mogelijkheden bekijken om enerzijds cliënten te informeren over de CR werkzaamheden en anderzijds om op te halen wat de cliënt belangrijk vindt. De organisatie en de CR trekken samen op in het verzamelen van de cliëntervaringen t.a.v. de geleverde zorg/diensten door Santé Partners.

In 2019 moet dit resulteren in bruikbare informatie over de mening van de cliënt.

4. CR bezetting, taakverdeling en planning 2019

Voorzitter: Gerry van der Donk
Aandachtsgebied: PR, agendaoverleg RvB, overige (externe) contacten

Secretaris: Wim Tienstra.
Aandachtsgebied: innovatie, ketenzorg, sociaal domein en agendaoverleg RvB

Vicevoorzitter: Henk Roseboom
Aandachtsgebied: zorg thuis, ketenzorg, contacten OR, agendaoverleg RvB

- Leden:**
- Arie van der Giessen
Aandachtsgebied: zorg thuis, innovatie en financiën
 - Wilma Kooiman
Aandachtsgebied: zorg thuis, innovatie, sociaal domein
 - Eveline Brand
Aandachtsgebied: wonen & behandeling (familie- en thuisraden), financiën.

De CR heeft de bezetting geëvalueerd en is tot de conclusie gekomen dat de raad in de huidige samenstelling voldoende op sterkte is. Er wordt op dit moment geen specifieke deskundigheid gemist.

Daar waar nodig willen de CR leden wel deelnemen aan bijscholingsbijeenkomsten of een specifieke cursus. De nieuwe Wmcz 2018 is een voorbeeld hiervan.

Verder gaat de CR onderzoeken of contact met andere cliëntenraden in de regio van toegevoegde waarde kan zijn. Over het algemeen staan cliëntenraden voor dezelfde uitdagingen en het uitwisselen van ervaringen kan wellicht alle partijen helpen.

Naar aanleiding van de bestuurlijke fusie tussen STMR en Mikado Welzijn per 1 januari 2018 heeft de CR op 11 april 2018 positief gereageerd op het verzoek van de Raad van Bestuur van Santé Partners om ook de cliënten van Mikado te vertegenwoordigen.

De CR gaat deze vertegenwoordiging in 2019 verder vormgeven in overleg met Mikado.

| Kernthema | Acties | Tijdspad |
|---------------------------|---|--|
| Zorg: Wonen & Behandeling | <ul style="list-style-type: none"> • Besteding kwaliteitsgelden bespreken met familie- en thuisraden. • Doelstellingen uit jaarplan 'ambities Santé Partners 2019' periodiek bespreken. | Q1: bespreking kwaliteitsplan 2019 Ieder kwartaal kwaliteitsrapportage bespreken |
| Zorg Thuis | <ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteitskader Wijkverpleging: volgen implementatie Santé Partners. • Project positieve gezondheid: resultaten van pilot in 2018 verder uitrollen in 2019 en implementeren in bestaande organisatie. • Doelstellingen uit jaarplan 'ambities Santé Partners 2019' periodiek bespreken. | Q1: toelichting uitgangspunten kwaliteitskader Q1 en Q3 voortgang agenderen. Ieder kwartaal kwaliteitsrapportage bespreken |
| Innovatie in de zorg | <ul style="list-style-type: none"> • Voortgang digitale transformatie bespreken op bestuurlijk niveau en op uitvoerend (ontwikkelaars) niveau. • CR volgt programma 'Groene Weide'. | Ieder kwartaal bespreking kwaliteit/voortgangs rapportage. |
| Ketenzorg | <ul style="list-style-type: none"> • Interne verbinding met overige dienstverlening van Santé Partners • Nieuwe samenwerkingsvormen | Periodieke bespreking met RvB + in CR overleg uitnodigen projectverantwoordelijke. |

| | met externe ketenpartners | |
|----------------|--|--|
| Sociaal Domein | <ul style="list-style-type: none"> • Meer kennis van deze specifieke groep van cliënten • Doelstellingen uit jaarplan 'ambities Santé Partners 2019' periodiek bespreken. | <p>Afleggen werkbezoeken in Q2 en Q3</p> <p>Ieder kwartaal kwaliteitsrapportage bespreken.</p> |
| Communicatie | <ul style="list-style-type: none"> • Intern: naast overleg met RvB vaker contact met MT. Ook de wenselijkheid nagaan van contact met de uitvoerend medewerker. • Extern: verslag doen van CR werkzaamheden en samen met organisatie ophalen van de ervaringen van de cliënt en de eisen en wensen m.b.t. het dienstenaanbod. | <p>Q2: toelichting CR jaarplan 2019 in MT</p> <p>Q1: aanpassen informatie op website.</p> <p>Q2: mogelijkheid cliëntenpanels onderzoeken.</p> <p>Q3: eerste metingen gebaseerd op CR behoefte zijn beschikbaar</p> |