

Jaarplan 2021 cliëntenraad (CR) Santé Partners

Februari 2021

1. Evaluatie 2020

Na de fusie van STMR en Vitras per 01-01-2018 werd eind 2019 duidelijk dat Santé Partners bij ongewijzigd beleid in financieel zwaar weer terecht zou komen. De noodzakelijke reorganisatie en bijbehorende maatregelen heeft de agenda in 2020 gedomineerd. De uitbraak van de covid-19 pandemie heeft uiteraard invloed gehad op de voortgang van de reorganisatie en zeker ook op de manier van vergaderen van de CR. Door de interim bestuurder is in 2020 een goede aanzet gegeven voor het op orde brengen van de organisatie. Daardoor is een financieel gunstiger perspectief ontstaan voor 2021. Bij de reorganisatie heeft men helaas afscheid moeten nemen van een substantieel aantal medewerkers uit de ondersteunende diensten.

De CR heeft op meerdere momenten bij de Raad van Bestuur, maar ook bij de Raad van Toezicht, aangegeven dat (financiële) maatregelen op geen enkele manier een negatief effect op de kwaliteit van de dienstverlening mogen hebben. De reorganisatieplannen heeft de CR steeds beoordeeld vanuit dit cliëntperspectief.

De CR heeft in 2020 op een open en constructieve manier overleg kunnen voeren met de interim bestuurder. De CR is steeds tijdig en volledig geïnformeerd over de voortgang van de reorganisatie. Ook over de consequenties van de covid-19 pandemie en de noodzakelijke maatregelen is de CR adequaat geïnformeerd.

Per 1-1-2021 zijn 2 nieuwe bestuurders benoemd. In de Raad van Toezicht zijn eind 2020 nieuwe leden aangesteld.

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
- Contact met de familie- en thuisraden

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 2021

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 2021 in te zetten op:

- *Kwaliteit van zorg*: noodzakelijke maatregelen voor het verbeteren van de financiële positie van Santé Partners mogen geen negatief effect hebben op de kwaliteit van de zorg. De CR wil periodiek geïnformeerd worden over de kwaliteit van zorg.
- *Het beter leren kennen van de cliënt*: voor een juiste invulling van de taak van een cliëntenraad moet de CR weten wat er speelt. Daarvoor is buiten de instrumenten die al ingezet worden een aanvullend periodiek onderzoek naar de ervaringen van de cliënt noodzakelijk. De mogelijkheid om proactief de mening van de cliënt op te halen gaat de CR verder onderzoeken.
- *Gevraagd en ongevraagd adviseren* van de bestuurder over zaken die de cliënt direct of indirect raken.
- *Sparringpartner* zijn van de Raad van Bestuur m.b.t. onderwerpen die gaan over de dienstverlening aan de cliënten.

3. Kernthema's 2021

3.1 Kwaliteit van de dienstverlening

Voor Santé Partners en daarmee ook voor de CR wordt 2021 een cruciaal jaar. Voor de juiste behartiging van de cliëntbelangen is juist in deze periode een betrokken en professionele CR essentieel. Dat is alleen mogelijk als wordt voldaan aan de volgende randvoorwaarden: open communicatie, juiste en tijdige informatie over de kwaliteit van zorg.

In 2020 is gestart met een factsheet Kwaliteit. De verdere inrichting van een dashboard Kwaliteit kan de CR (meer) inzicht verschaffen in de kwaliteit van de dienstverlening. De verhoging van de productiviteit en het terugdringen van het ziekteverzuim van de medewerkers is een belangrijke doelstelling voor de organisatie in 2021. Dit moet op een zorgvuldige wijze plaatsvinden zodat dit geen negatieve invloed heeft op het personeelsverloop. De CR zal dit nauwgezet volgen en de voortgang periodiek bespreken met de Raad van Bestuur.

3.2 Wie is de cliënt en wat zijn de eisen en wensen

Een cliëntenraad van een zorgorganisatie staat vaak op enige afstand van de cliënt. Van een direct contact is niet of nauwelijks sprake. De CR ervaart dit ook als een uitdaging en heeft in 2020 afspraken gemaakt met de organisatie over het inrichten van een cliëntenpanel in de loop van 2020. Door de financiële situatie van Santé Partners is dit niet gelukt.

In 2021 wil de CR dit wel realiseren. Contact met de cliënt is essentieel voor een goed functionerende cliëntenraad.

3.3 Ruimte voor nieuwe ontwikkelingen

Door de financiële situatie zijn veel nieuwe ontwikkelingen stopgezet. De diverse innovatieve programma's zoals de Groene Weide en Positieve Gezondheid zijn beëindigd. Vanuit financieel perspectief zeer begrijpelijk maar de CR vindt het belangrijk dat Santé Partners een innovatieve organisatie blijft. De CR hoopt dat de organisatie een maximale inspanning levert om innovatieve ontwikkelingen te (blijven) ondersteunen.

Santé Partners wil ook in 2021 onderzoeken of nieuwe woonconcepten ontwikkeld kunnen worden vanuit de visie: altijd een (t)huis, wonen zoals thuis en altijd een eigen huis.

De CR wil graag weten of bijstelling van de toekomstvisie van Santé Partners aan de orde is. In hoeverre is de huidige productcatalogus toekomstbestendig? De CR wil hierover graag in gesprek met de Raad van Bestuur en wil graag tijdig geïnformeerd worden over nieuwe inzichten of ontwikkelingen.

3.4 Contact met de familie- en thuisraden

De (intramurale) cliënten die in de locaties van Santé Partners wonen worden vertegenwoordigd door familie- of thuisraden. Hier wordt de dagelijkse gang van zaken op een locatie besproken: eten en drinken, activiteitsaanbod, hygiëne, inzet personeel etc. In de familie- of thuisraad zitten familieleden en/of bewoners waardoor sprake is van een directe invloed op de dagelijkse gang van zaken op een locatie.

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.

De CR is tevreden over de samenwerking met de familie- en thuisraden en wil ook in 2021 tenminste 1x per jaar een vergadering van iedere thuis- en familieraad bijwonen.

Op 1 juli 2020 is de nieuwe Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) in werking getreden. In 2020 zijn alle familie- en thuisraden bezocht door een afvaardiging van de CR en de bestuurssecretaris om de gevolgen toe te lichten van deze nieuwe wet. De familie- en thuisraden hebben hun voorkeur uitgesproken voor de handhaving van de huidige structuur omdat alle partijen zeer tevreden zijn over de huidige inrichting van cliëntmedezeggenschap. Voor de formele bekrachtiging is een nieuwe samenwerkingsovereenkomst opgesteld.

3.5 Communicatie

Intern: het overleg met de Raad van Bestuur is in 2020 in een prettige en open sfeer verlopen. Per 01-01-2021 is een nieuwe tweehoofdige Raad van Bestuur gestart. De CR hoopt het overleg met hen op dezelfde wijze te kunnen voortzetten.

De CR wil het jaarplan 2021 ook delen met het MT. De CR wil breed in de organisatie zijn visie en plannen uitdragen.

Afhankelijk van het onderwerp nodigt de CR ook managers uit in de vergadering om een toelichting te geven op een specifiek onderdeel. De CR wil in 2021 voor bepaalde onderwerpen een uitvoerend medewerker uitnodigen, al dan niet samen met de manager.

De CR wil het jaarplan 2021 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. Daarvoor moet de CR zichtbaar zijn voor de cliënten. Op de huidige website zijn de algemene gegevens van de CR te vinden maar dit kan worden uitgebreid met bijvoorbeeld een nieuwsbrief.

De CR vindt het ook zinvol de medewerkers van Santé Partners te informeren over de werkzaamheden van de raad. Op het intranet (Mijn Santé) wordt aansluiting gezocht met de wijze van informeren van de achterban door de OR. Op 'Mijn Santé' plaatst de CR naast de informatie over de samenstelling van de raad ook het jaarplan, een publieksversie van de verslagen, de adviesaanvragen en de uitgebrachte adviezen.

4. CR bezetting, taakverdeling en planning 2021

<u>Voorzitter:</u>	Gerry van der Donk Aandachtsgebied: PR, agendaoverleg Raad van Bestuur, overige (externe) contacten
<u>Secretaris:</u>	Wim Tienstra Aandachtsgebied: innovatie, ketenzorg, sociaal domein en agendaoverleg Raad van Bestuur
<u>Vicevoorzitter:</u>	Henk Roseboom Aandachtsgebied: zorg thuis, ketenzorg, contacten OR, agendaoverleg Raad van Bestuur
<u>Leden:</u>	Arie van der Giessen (zorg thuis, innovatie en financiën) Wilma Kooiman (zorg thuis, innovatie, sociaal domein) Eveline Brand (familie- en thuisraden, financiën).

De CR heeft de bezetting geëvalueerd en vastgesteld dat de raad op onderdelen kwetsbaar is. De omvang van het takenpakket en de daardoor gevraagde ureninzet van de individuele leden maakt heroverweging van het ledenaantal noodzakelijk. Voor een evenwichtige taakverdeling is een uitbreiding met 2 leden gewenst, zeker gezien de omvang van de organisatie en de uitdagingen van 2021.

Daarbij moet gekeken worden naar benodigde expertise en ook naar vertegenwoordiging van cliëntpopulatie. De leden willen op individueel niveau deelnemen aan bijscholingsbijeenkomsten of een specifieke cursus.

De CR wordt bij zijn werkzaamheden ondersteund door een onafhankelijk ambtelijk secretaris.

Kernthema's	Acties	Tijdspad
Kwaliteit van de dienstverlening.	- Tijdige en volledige rapportages over de kwaliteit van zorg zijn beschikbaar en worden besproken.	Agendapunt regulier overleg
Wie is de cliënt en wat zijn de eisen en wensen.	- beschikbaarheid factsheet kwaliteit - Inrichten cliëntenpanel	Ieder kwartaal Q2
Ruimte voor nieuwe ontwikkelingen.	- Voortgang digitale transformatie - Resultaten innovatieve programma's - Ontwikkeling nieuwe woonconcepten bespreken	Ieder kwartaal voortgang bespreken.

Contact met de familie- en thuisraden.	<ul style="list-style-type: none"> - Notulen bespreken in overleg CR - Periodiek overleg met coördinator 	Agendapunt CR regulier overleg
Communicatie	<ul style="list-style-type: none"> - Intern: organisatie informeren over CR doelstellingen 2021. Voor specifieke onderwerpen medewerker voor een vergadering uitnodigen op basis van deskundigheid. - Extern: zichtbaarheid CR vergroten door o.a. door publicaties op website. Medewerkers informeren via 'Mijn Santé'. 	Q1: jaarplan toelichten in MT