

2024

Jaarbericht Divisie Cliëntenraad Care



Zorgcentra
zuyderland

2024

Jaarbericht Divisie Cliëntenraad Care

Voorwoord

Een van onze belangrijkste taken als cliëntenraad is het monitoren en bewaken van de kwaliteit van de ouderenzorg. Terwijl personeelstekorten steeds duidelijker zichtbaar worden, een extra uitdaging.

Het accent wordt steeds meer gelegd om cliënten en mantelzorgers in hun kracht te zetten en de inzet van digitale hulpmiddelen. Bij projecten zoals “mantelzorg op maat”, invoering ECD en de vorming van een nieuwe front-office zijn we nadrukkelijk betrokken en zien we toe op cliëntbelangen.

We doen dat met een kritische blik en in samenspraak met de nieuwe directeur Care en Raad van Bestuur.

Samenwerking van Zuyderland met zorgaanbieders in de zorgketen voor ouderenzorg krijgt in Zuid-Limburg steeds meer vorm en daagt ons als cliëntenraad uit om deze ontwikkelingen te volgen en waar nodig te participeren. We blijven dat doen met zorg voor onze cliënten thuishulp, thuiszorg en zorgcentra.

Mochten er vragen of opmerkingen zijn over dit bericht, dan kunt u contact opnemen met de voorzitter: d.wagemans@zuyderland.nl, of met de ambtelijk ondersteuning: divisiecliëntenraadcare@zuyderland.nl

Dré Wagemans

Voorzitter Divisiecliëntenraad Zuyderland Care



Zorgcentra
zuyderland





komt op voor de gemeenschappelijke belangen van de bewoners en cliënten van Zuyderland Care (zorgcentra, thuiszorg en thuishulp) en hun wettelijke vertegenwoordigers.



denkt mee over ontwikkelingen in de organisatie die de bewoners, cliënten en familie aangaan en brengt gevraagd en ongevraagd advies uit aan de Directie.



richt zich daarbij vooral op strategische en tactische aspecten en in beginsel niet op zaken van uitvoerend niveau.



is actief, laagdrempelig en zichtbaar betrokken bij alle zaken aangaande Zuyderland Care die bewoners, cliënten en hun familie aangaan. In dat kader werkt de Divisie cliëntenraad aan haar bekendheid door in contact te treden met diverse betrokkenen om zo daadwerkelijk als vertegenwoordiger van hen te kunnen optreden.

Samenstelling

Cliëntenraad per 31 december 2024



De heer Dré Wagemans: Voorzitter Divisie Cliëntenraad



De heer Jos Coenen: Lid Divisie Cliëntenraad en voorzitter cliëntenraad regio Zuid 1 (Hof van Serviam, Lembergh en extramurale zorg)



De heer Maarten Hinskens: Vice-voorzitter Divisie Cliëntenraad en voorzitter cliëntenraad regio Zuid 2 (Aramis, Athos, Glana, hospice Daniken, Porthos, senioredagcentrum, Verpleegunit Beek, Verpleegunit Stein, Zilverlinde)



Mevrouw Dimph Stevens: Lid Divisie Cliëntenraad en voorzitter cliëntenraad regio Midden (Aldenhof, de Kollenberg, Hoogstaete, senioredagcentrum en extramurale zorg)



De heer Ton Pansters: Lid Divisie Cliëntenraad en voorzitter cliëntenraad regio Noord (de Egthe, Egtherhof, hospice Mariaveld, senioredagcentrum, 't Pejjerhoes, Vastrada)



De heer Ton Pansters: Lid Divisie Cliëntenraad en voorzitter cliëntenraad regio Noord (de Egthe, Egtherhof, hospice Mariaveld, senioredagcentrum, 't Pejjerhoes, Vastrada)



Mevrouw Margie Jacobs: Lid Divisie Cliëntenraad en voorzitter cliëntenraad Thuiszorg & Thuishulp



De heer Jos Habets: Lid Divisie Cliëntenraad en vice-voorzitter cliëntenraad Thuiszorg & Thuishulp



Mevrouw Melissa Botana Gronek: Ambtelijk secretaris Divisie Cliëntenraad

Overleggen

In 2024 is de divisie cliëntenraad (DCR) 6x bij elkaar gekomen op de diverse locaties van Zuyderland. Hiernaast hebben de leden van de divisie cliëntenraad 2x deelgenomen aan een themabijeenkomst, samen met de Directie Care, ter verdieping van het thema 'Innovatie binnen de Care' en de 'toekomstplannen Care'. Naast de gevraagde adviezen en instemmingsverzoeken, heeft de DCR één ongevraagd advies gegeven betreffende het aanleveren van de gegevens ter behoeve van de LPZ-meting. Naast de reguliere overleggen van de DCR, hebben de leden ook overleggen gehad met andere gremia:

Regionale cliëntenraden: De leden van de divisie cliëntenraad zijn ieder ook voorzitter van een regionale cliëntenraad (behalve de voorzitter van de divisie cliëntenraad, die onafhankelijk is). De regionale cliëntenraden overleggen over thema's die de desbetreffende regio aangaan. Indien er thema's, vraagstukken en/of ontwikkelingen ook van toepassing zijn binnen de andere regio's/locaties, wordt dit geagendeerd voor de divisie cliëntenraad.

Gezamenlijke cliëntenraad (GCR): De voorzitter van de divisie cliëntenraad en drie leden van de divisie cliëntenraad (de vice-voorzitter en de voorzitters van de cliëntenraad Zuyderland Thuiszorg en Zuyderland Thuishulp) nemen deel aan de overleggen van de GCR. De GCR komt 6x per jaar samen. Tijdens de overleggen worden inhoudelijke thema's zoals samenwerking in de zorgketen besproken en vindt discussie en afstemming plaats.

Ondernemingsraad (OR): de divisie cliëntenraad heeft regelmatig overleg met de OR over thema's die in beide raden spelen. In 2024 heeft er binnen de OR een hervorming plaatsgevonden, waardoor er dit kalenderjaar 1 overleg heeft plaatsgevonden tussen beide gremia, waarbij de organisatorische ontwikkelingen binnen Zuyderland Care (één Care) als thema aan bod is gekomen.

Themagroepen implementatie ONS Nedap zorg: Eén lid van de divisie cliëntenraad is tevens lid van de themagroep 'cliëntenportaal'. Binnen de themagroep wordt afgestemd hoe het nieuwe cliëntenportaal (binnen ONS Nedap) eruit dient te zien. De themagroep is eind 2023 van start gegaan en heeft tot augustus 2024 plaatsgevonden. Input vanuit de cliëntenraadsleden is meegenomen in het inrichten van het cliëntportaal en de bijbehorende communicatiemiddelen.



Plenair overleg
Divisiecliëntenraad



Overleg met de
Directie Care



Themabijeenkomsten



Overleg met Raad
van Toezicht



Overleg met de
gezamenlijke
cliëntenraad



Overleg met de
regionale
cliëntenraden in
Zuid-Limburg



Overleg met
Academische
Werkplaats
Ouderenzorg



Overleg met de
Ondernemingsraad
(OR)



Gevraagd advies

- Profielschets Directeur Care
- Afschaffen ZLO – WLZ intramurale zorg
- Werkwijze benoemingen en verschuivingen bij unitmanagers
- Cliënttevredenheidsonderzoek
- Wijziging beleid partneropname
- Analyse Wet Zorg en Dwang (WZD) 2023
- Indexering was- en broodkosten 2024
- Overzicht Wet Zorg en Dwang functionarissen
- Begroting 2025
- Indexering horecaprijzen 2025

Instemming verleend op



Inrichten nieuwe regio: Regio 5 (Specials)



Gastvrij ontvangst (receptieloos werken)



Inrichten MIKZO



Klachtenregeling, en instellen van, een regionale klachtencommissie



Aanpassen beleid partneropname



Beleidsplan Wet Zorg en Dwang (WZD)



Jaarplan Care 2025

Ongevraagd advies

Niet aanleveren van kwaliteitsindicatoren: Het aanleveren van de jaarlijkse kwaliteitsgegevens kost veel tijd voor de medewerkers en tegelijkertijd wordt de verzamelde informatie niet gebruikt voor het sturen en verbeteren van de zorg. De Divisiecliëntenraad heeft de directie van Zuyderland Care geadviseerd zich aan te sluiten bij de actie van 'de beweging Radicale vernieuwing' en om de kwaliteitsinformatie niet aan te leveren. Aangezien het proces binnen Zuyderland Care zo is ingericht dat het primaire proces niet belast wordt, en de data met betrekking tot medicatieveiligheid wel gebruikt wordt voor rapportages binnen Zuyderland Care, zal Zuyderland Care dit jaar niet aansluiten bij de actie van 'de beweging Radicale vernieuwing'. Wel zal er dit jaar onderzocht worden hoe dit proces beter ingericht kan worden.

Activiteiten 2024

- Deelname aan de interne- en externe audit;
- Wereldcafé (commissie zorgonderzoek Care);
- Klankbordgroep LISTEN project;
- Deelgenomen aan de cliëntenraadsdagen vanuit de zorgverzekeraars;
- Deelgenomen aan visitaties op locaties vanuit de zorgverzekeraars;
- Deelname in diverse regionale overleggen, waaronder: Regietafel 'Zorg in de Mijnstreek',
- Deelname aan het AWO-L symposium.

Contact



Ambtelijke ondersteuning DCR: divisiecliëntenraadcare@zuyderland.nl
Voorzitter DCR: d.wagemans@zuyderland.nl



<https://www.zuyderland.nl/zuyderland/bestuur-en-organisatie/clientenraden/>