

Jaarplan 2022 cliëntenraad Santé Partners



Februari 2022

Inhoudsopgave

1. Evaluatie 2021	3
1.1: wat ging goed?.....	3
1.2: wat kan beter?.....	3
1.3: wat is blijven liggen?.....	3
2. Missie en doelen CR in 2022	3
3. Speerpunten 2022	4
3.1: hoe ervaart de cliënt de dienstverlening van Santé Partners?.....	4
3.2: strategie Santé Partners 2022-2024.....	4
3.3: driehoek cliënt, mantelzorger en zorgmedewerker.....	4
3.4: afstemming met familie- en thuisraden.....	5
4. Toekomstbestendige cliëntinspraak	5
5. CR bezetting, taakverdeling en planning 2022	6

1. Evaluatie 2021

Nadat 2020 in het teken stond van de (uitbraak) van de covid-19 pandemie heeft de CR geprobeerd in 2021 haar reguliere taken weer op te pakken. Dat is niet in alle gevallen gelukt omdat ook in 2021 veel tijd is besteed aan de gevolgen van de pandemie.

De CR heeft eind 2021 in een evaluatie vastgesteld dat er sprake is geweest van een coronaverlamming en dat de CR aan slagkracht heeft verloren. De CR wil dit in 2022 herstellen en het jaarplan 2022 zal daarbij een leidraad zijn.

Per 1 januari 2021 zijn 2 nieuwe bestuurders benoemd. De CR heeft in 2021 op een open en constructieve manier overleg kunnen voeren met de nieuwe Raad van Bestuur.

1.1 Wat ging goed ?

- De onderlinge samenwerking in de CR
- Overleg met Raad van Bestuur en Raad van Toezicht

1.2 Wat kan beter ?

- De positionering van de CR: de raad moet een meer proactieve positie innemen en de zichtbaarheid vergroten.
- De CR is in onvoldoende mate een afspiegeling van de dienstverlening van Santé Partners en de kennis van bijvoorbeeld het Sociaal Domein is onvoldoende.
- De agenda van de overlegvergadering met de Raad van Bestuur is overvol waardoor er te weinig ruimte overblijft voor inhoudelijke discussies.
- Afstemming met de familie- en thuisraden.

1.3 Wat is blijven liggen ?

- Het is niet gelukt de cliënt beter te leren kennen en een beeld te krijgen van de eisen en wensen van de cliënt. Het opstarten van het cliëntpanel is een moeizaam proces gebleken.
- Zichtbaarheid van de CR: intern richting organisatie (medewerkers en management) en extern in het contact met de achterban

2. Missie en doelen CR in 2022

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 2022 in te zetten op:

- *Betrokkenheid van de CR aan de voorkant:* de proactieve rol van de CR moet blijken uit betrokkenheid van de CR bij de ontwikkeling van beleid. Het gaat dan om het beleid dat de cliënten direct raakt.
- *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 een periodiek onderzoek naar de ervaringen van de cliënt noodzakelijk. Het cliëntpanel moet daarom in 2022 operationeel zijn.

- *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. Speerpunten 2022

3.1 Hoe ervaart de cliënt de dienstverlening van Santé Partners?

Een cliëntenraad van een thuiszorgorganisatie 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 2021 afspraken gemaakt met de organisatie over het inrichten van een cliëntpanel. Dit zal begin 2022 leiden tot een eerste uitvraag bij de cliënten die zich hebben aangemeld voor het cliëntpanel. De CR denkt mee over de vragen die gesteld worden en over de periodiciteit van uitvraag.

Santé Partners is in 2021 gestart met de Centrale Commissie Kwaliteit (CCK). De CR wil aangehaakt blijven bij de uitkomsten en adviezen van deze commissie door kennis te nemen van rapportages maar ook door (periodiek) deel te nemen aan het overleg.

3.2 Santé Partners 2022-2024: strategie gebaseerd op eisen en wensen van de cliënten.

In 2021 heeft Santé Partners een nieuwe strategie geformuleerd voor de periode 2022-2024. De focus ligt daarbij op het bieden van zorg en ondersteuning bij de cliënt thuis en sturen op maximale regie door de cliënt en zijn omgeving.

De CR is betrokken geweest bij de totstandkoming van de strategie en heeft daarover eind 2021 geadviseerd. De CR onderschrijft het uitgangspunt van het bieden van zorg en ondersteuning thuis maar heeft ook aandacht gevraagd voor het belang van de (huidige) zorglocaties. De ontwikkeling van nieuwe woonconcepten heeft geen prominente plek meer in de strategie van Santé Partners maar blijft in de visie van de CR onverminderd actueel. De CR zal de ontwikkelingen op de voet volgen vooral waar het een aanpassing van de dienstverlening betreft. De CR vindt het belangrijk dat Santé Partners een innovatieve organisatie is en blijft. Hoewel innovatieve programma's zoals Positieve Gezondheid in de oorspronkelijke vorm beëindigd zijn pleit de CR voor invoering van de uitgangspunten van Positieve Gezondheid, wellicht in een aangepast vorm en passend bij Santé Partners.

De CR is blij met de voorgenomen domein overstijgende aanpak omdat dit vanuit het cliëntperspectief zal leiden tot maatwerk en daarmee tot een betere dienstverlening. De CR zal het behalen van de geformuleerde jaardoelstellingen gebaseerd op de strategie periodiek met de Raad van Bestuur bespreken.

3.3 Driehoek cliënt, mantelzorger en zorgmedewerker is uitgangspunt van de dienstverlening.

Uitgangspunt van de dienstverlening is: wat heeft de cliënt nodig? Niet het dienstenaanbod van de organisatie is leidend maar de vraag van de cliënt. Daarbij wil Santé Partners verder kijken dan de lichamelijke en geestelijke problematiek: de omgeving, levensstijl, wensen en voorkeuren zijn het uitgangspunt.

Santé Partners wil netwerken rond de cliënt versterken. Dit vraagt een domein overstijgend en in sommige gevallen organisatie overstijgende aanpak. Santé Partners

heeft de ambitie om dit te realiseren en daarvoor heeft de organisatie voor 2022 een aantal concrete doelstellingen geformuleerd. De CR wil het realiseren van de doelstellingen periodiek met de Raad van Bestuur bespreken, met name de doelstellingen die bijdragen aan het versterken van de driehoek cliënt, mantelzorger en zorgmedewerker.

3.4 Afstemming met 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, activiteiten aanbod, 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 voormalig 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 wil in 2022 meer zichtbaar zijn voor de lokale raden en wil tenminste 1x per jaar een vergadering van iedere thuis- en familieraad bijwonen.

4. Toekomstbestendige cliëntinspraak

De CR heeft eind 2021 het functioneren van de raad geëvalueerd en daarbij vastgesteld dat de CR op onderdelen kwetsbaar is. De CR wil in 2022 de raad uitbreiden met 1 of 2 leden. De omvang van het takenpakket en de daardoor gevraagde ureninzet van de individuele leden maakt uitbreiding noodzakelijk.

Bij de werving wordt ook gekeken naar een goede afspiegeling van de cliëntgroepen. Een lid met als aandachtsgebied het Sociaal Domein zou een versterking betekenen voor de CR.

De CR kiest in 2022 voor een andere vergaderstructuur. De raad wil meer tijd vrijmaken voor interne meningsvorming en positiebepaling en zal het vooroverleg met alleen de CR leden opnieuw invoeren. Dit moet de kwaliteit van het overleg met de Raad van Bestuur en de advisering door de CR verbeteren. Uiteraard is en blijft de Raad van Bestuur het primaire aanspreekpunt voor de CR maar de raad wil in 2022 ook managers, afhankelijk van het onderwerp samen met een uitvoerend medewerker, uitnodigen om een toelichting te geven op een specifiek onderdeel.

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.

Nieuwe leden, een nieuwe aanpak, een gewijzigde taakverdeling: dit alles zorgt voor een nieuwe dynamiek binnen de CR. De CR wil in 2022 cliëntinspraak verder professionaliseren en zal zich daarbij, indien noodzakelijk, extern laten ondersteunen.

5. CR bezetting, taakverdeling en planning 2022

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

Speerpunten	Acties	Tijdspad
Kwaliteit van zorg	<ul style="list-style-type: none"> - Bespreken trimesterrapportages - CR deelname aan CCK 	3x per jaar jaarschema
Ervaringen cliënt	<ul style="list-style-type: none"> - Tijdige en volledige rapportages over de ervaren kwaliteit van zorg zijn beschikbaar en worden besproken - Inrichten cliëntpanel. 	Agendapunt regulier overleg
Maatwerk in de dienstverlening	<ul style="list-style-type: none"> - Realisatie van de jaardoelstellingen periodiek bespreken - Periodiek cliëntervaringen ophalen. 	Ieder kwartaal agenderen.
Afstemming met de familie- en thuisraden.	<ul style="list-style-type: none"> - Notulen bespreken in overleg CR - Periodiek overleg met coördinator - Bezoeken familie- en thuisraden 	Agendapunt CR regulier overleg
Toekomstbestendige cliëntinspraak	<ul style="list-style-type: none"> - Vergaderstructuur aanpassen - Nieuwe leden werven rekening houdend met vertegenwoordiging gehele cliëntpopulatie. 	Q1/Q2 2022
Zichtbaarheid CR vergroten	<ul style="list-style-type: none"> - CR nieuwsbrieven - Website SP: jaarplan, publieksversie verslagen, nieuwsbrieven. - Mijn Santé: publieksversie verslagen, adviesaanvragen, uitgebrachte adviezen. 	Q2 2022