



Jaarverslag
cliëntenraad
2020

Structuur

Vanuit de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) heeft Sensire voor al haar locaties een bewoners- of familieraad en voor de gehele klantlijn 'wonen met zorg' een cliëntenraad ingesteld. Onderwerpen uit de WMCZ die betrekking hebben op de locatie worden in de bewoners- /familieraad besproken. Onderwerpen die overstijgend zijn en dus betrekking hebben op bewoners van meerdere locaties worden in de cliëntenraad wonen met zorg behandeld. De klantlijn 'zorg thuis' heeft een cliëntenraad die bestaat uit leden vanuit de verschillende gemeenten in het werkgebied. In één van de gemeenten is een klankbordgroep actief. Deze klankbordgroep bestaat uit klanten en mantelzorgers die meedenken met de zorgteams over de dienstverlening en de klantcontacten. De voorzitter van die klankbordgroep is lid van de cliëntenraad zorg thuis.

Voor de cliëntgroepen van 'jeugdgezondheidszorg', 'thuisbegeleiding' en 'algemeen maatschappelijk werk' is een gezamenlijke cliëntenraad ingesteld; de cliëntenraad Yunio.

NAAST als zelfstandig onderdeel van Sensire heeft ook een cliëntenraad. De centrale cliëntenraad houdt zich bezig met activiteiten die betrekking hebben op heel Sensire zoals de strategie, de begroting, de jaarrekening en de klachten structuur. De kantlijn directeuren houden overlegvergaderingen met de cliëntenraad van hun eigen klantlijn.

De Raad van bestuur is gesprekspartner van de centrale cliëntenraad.

Samenstelling

De centrale cliëntenraad is samengesteld uit een onafhankelijke voorzitter, een financieel deskundige en afgevaardigden (de voorzitters en een lid) van de cliëntenraden wonen met zorg, zorg thuis, Yunio en NAAST. Door de fusie met Sutfene is de centrale cliëntenraad per 1 september uitgebreid met 3 leden vanuit de voormalige cliëntenraad Sutfene. Een overzicht van de samenstelling van de centrale cliëntenraad in 2020 is als bijlage toegevoegd.

Belangrijke onderwerpen in 2020

Belangrijke onderwerpen in 2020 waren de fusie met Sutfene, de (invoering van de) nieuwe wet WMCZ-2018 en Corona. Daarnaast kreeg digitalisering de nodige aandacht evenals kwaliteit en veiligheid en 'Leven zoals u wilt'.

FUSIE SENSIRE EN SUTFENE

De fusie met Sutfene is sinds 1 september 2020 een feit. Bewoners op de verschillende locaties merken er nauwelijks iets van. Om de medezeggenschap optimaal doorgang te laten vinden is er op Sensire niveau een gezamenlijke centrale cliëntenraad geformeerd om gezamenlijk de Sensire brede thema's te behandelen. Daarbij is afgesproken dat er tot de invoering van de nieuwe wet WMCZ-2018 er 2 cliëntenraden wonen met zorg operationeel blijven; die van Sensire Noord (voormalig Sutfene) en Sensire zuid (voormalig Sensire). De integratie van wonen met zorg binnen Sensire vindt in 2021 plaats en dan komt er ook 1 gezamenlijke cliëntenraad wonen met zorg.

NAAR NIEUWE MEDEZEGGENSCHAP

Naast de fusie maakt ook de nieuwe wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (WMCZ-2018) die per 1 juli 2020 van kracht is, een aanpassing van de reglementen noodzakelijk.

Sinds de zomer van 2020 zijn we met elkaar in een traject onder leiding van Landelijke Organisatie Cliëntenraden (LOC) om te komen tot een nieuwe gezamenlijke medezeggenschapsstructuur en de noodzakelijke aanpassingen van de reglementen voor te bereiden. We zijn gestart met een visiedag in juli met afgevaardigden vanuit alle locaties wonen met zorg van zowel oud Sutfene als oud Sensire, de cliëntenraad zorg thuis, -Yunio en -Naast. Een kleine afvaardiging van de aanwezigen heeft in de vorm van een klankbordgroep de nieuwe visie geformuleerd en zich bezig gehouden met de verdeling van de rechten en bevoegdheden en een aanzet gemaakt voor de nieuwe reglementen. Afgelopen december zijn deze in de huidige raden besproken. Als laatste stap is het overleg in de centrale cliëntenraad met de bestuurder welke begin 2021 zal plaatsvinden. Na ondertekening door de bestuurder en de raden zijn de nieuwe reglementen formeel van kracht en kan men met elkaar aan de slag binnen de nieuwe cliëntmedezeggenschap van het nieuwe Sensire. Afgesproken is een periode van 2 jaar te nemen om te groeien in de nieuwe cliëntmedezeggenschap, samen met de organisatie. Indien nodig zal tussentijds bijgesteld worden en na 2 jaar is de formele evaluatie van deze nieuwe structuur en de verdeling van de rechten en bevoegdheden in alle raden en met de bestuurder.

CORONA

De aanwezigheid van het Corona virus had gevolgen in elk van de klantlijnen. Bij Yunio was alleen fysiek bureau als er ook een vaccinatie gegeven moest worden. Verder is er veel ge(beeld)beld met ouders/verzorgers. Bij zorg thuis werd flink afgeschaald en gekeken welke zorg moest blijven en wat anders (op afstand) kon. Naast kreeg het enorm druk met beeldzorg, een goed alternatief voor de ondersteuning van een deel van de zorgvragen van klanten. En bij wonen met zorg gingen de locaties dicht voor bezoek. Enorm ingrijpend voor bewoners en hun naasten, voor medewerkers en de vele vrijwilligers die ineens niet meer mochten komen. Gelukkig kwam er enige versoepeling. Sensire volgde steeds de aanwijzingen van de overheid en hield de cliëntenraad steeds goed geïnformeerd en betrokken. De 2e golf kwam eerder dan verwacht en was ook veel heftiger.

Binnen Sensire is een evaluatie gehouden over de 1e periode Corona, om de goede dingen te behouden en ook om ervan te leren. Wat men niet meer wilde: 'de woonlocaties op slot' bijvoorbeeld. De coronatijd was een uitermate spannende en zware tijd, met een hoog percentage aan medewerkers die niet

konden werken (ziek, wachten op een test(uitslag), in quarantaine). Daarmee kwam veel druk bij de teams en dat vroeg om actie om ervoor te zorgen dat de nodige zorg gegarandeerd kon blijven. Voor klanten betekende dit (soms opnieuw) verantwoord afschalen van zorg waar dat kon en voor nieuwe klanten dat zij mogelijk langer moesten wachten. Dat is zeker niet wat we met elkaar wilden maar het was even niet anders. Er is steeds gestreefd naar maatwerk. De cliëntenraad begreep de noodzaak, dacht mee en steunde directie en teams.

Ook is een moreel beraad gehouden over de bezoekenregeling met allerlei betrokkenen zoals de specialist ouderengeneeskunde, team verpleegkundigen en ook familieleden en afgevaardigden vanuit de cliëntmedezeggenschap. En in de voorbereiding naar de vaccinaties zijn in verschillende samenstellingen gesprekken gehouden over ethische dilemma's rond vaccinaties. Beide vormen zijn zeer positief gewaardeerd en gaven inzicht en begrip over en weer. De cliëntenraad heeft veel respect voor de organisatie en alle medewerkers die in moeilijke omstandigheden er steeds weer het beste van proberen te maken.

DIGITAAL VERGADEREN

In de eerste weken van de corona maatregelen was het ook voor de raden erg zoeken en hield de ambtelijk secretaris de leden zo goed mogelijk van de ontwikkelingen op de hoogte. Er werden enkele cliëntenraad vergaderingen geannuleerd maar er was zeker behoefte aan overleg. Daarom is al snel gestart met (het oefenen met) beeldbellen. En dat lukte. Weliswaar niet voor iedereen maar vele overleggen konden zo toch doorgaan.

WIJKZORG

Bij zorg thuis heeft de PREM (klantervaringsonderzoek) veel aandacht gehad evenals de contacten met de achterban en de pilot Wet Zorg en Dwang. Door Corona heeft de digitalisering een vlucht gekregen. Sensire heeft een nieuwe functie geïntroduceerd: de verpleegkundig informatiekundige (VIK). De VIK is de schakel tussen de zorg en de ict-applicaties en ict-systemen. De VIK probeert ervoor te zorgen dat de (wijk)verpleegkundigen ontzorgd worden door passende applicaties en systemen. Denk hierbij aan het omzetten van het digitaal dossier, de medicatie apps, het PGO en hoe de verpleegkundige overdracht meer automatisch kan. De VIK heeft nauwe contacten met de domeinhouders digitalisering in de gemeenten zodat er een directe link is met de zorgverlening. Daarnaast zijn er ambassadeurs zorgtechnologie in de teams. De ambassadeurs creëren draagkracht bij het inzetten van zorgtechnologie. De compaan (een eenvoudig te bedienen Ipad) werd door Corona extra veel ingezet voor zorg op afstand. Klanten vonden het eerst spannend maar het gaf hen ook vrijheid. Met een knop 'zorg' kan altijd een beroep gedaan worden op zorg (op afstand, via Naast). Nu wordt bij nieuwe klanten altijd eerst gekeken of beeldzorg kan worden ingezet.

De uitvoering van de Wet Zorg en Dwang in de thuiszorg is lastig. De WZD zegt dat opsluiten niet mag en dat er alternatieven gezocht moet worden. Sensire doet mee in een pilot binnen het landelijk project Radicale Vernieuwing Verpleeghuiszorg (RVV) en krijgt opdracht van het ministerie om ruimte te zoeken binnen die wet.

WONEN MET ZORG

Bij wonen met zorg ging opnieuw veel aandacht uit naar 'het leven zoveel mogelijk doorleven zoals men dat thuis gewoon was'. Vanuit ervaringen door deelname aan Waardigheid en Trots en Radicale Vernieuwing Verpleeghuiszorg zijn veel locaties enthousiast geworden om samen met familie, vrijwilligers en het team nog beter vorm te geven aan de visie 'Leven zoals u wilt'. De cliëntenraad is nauw betrokken bij de ontwikkeling en uitvoering van deze visie en met name voor wat betreft de vertaling van de cliëntmedezeggenschap in de praktijk

Er is geen blauwdruk. Elke locatie kijkt welke vorm past om de zeggenschap over het dagelijks leven en wonen bij bewoners / familie te leggen. Op steeds meer locaties worden huiskamer overleggen ingevoerd. Sommige locaties kiezen voor een lokale raad of voor gezamenlijk overleg voor alle bewoners/familie. Corona en de strenge bezoeksregelingen bemoeilijkten de contacten met de achterban. Gelukkig was op sommige locaties digitaal contact tussen de contactpersonen mogelijk. De cliëntenraad was bang om door corona te verliezen wat er op het gebied van de cliëntmedezeggenschap op locatie allemaal al was bereikt. Voor de cliëntenraad ligt er met de invoering van de WMCZ-2018 de uitdaging in het vinden van een goede modus waarin de bewoner/familie zeggenschap heeft over het wonen en het dagelijks leven op de locatie maar waarbij ook de verbinding blijft met de cliëntenraad wonen met zorg die vanuit de WMCZ-2018 adviseert over zaken die meerdere locaties of heel wonen met zorg raken.

YUNIO

Bij Yunio vroeg de digitalisering veel aandacht. Met het ouderportaal met daarbij onder andere inzage in het kinddossier, het zelf afspraken kunnen maken of wijzigen en online diensten en digitale informatie, items waar ouders zelf om hebben gevraagd. Ook (digitale) ontwikkelingen rond het kinddossier. Yunio wil in de toekomst gaan werken met een app, met daarin veel informatie voor ouders en de mogelijkheid om door te linken naar het digitale kinddossier. Of het E consult; een onderzoek over de ontwikkeling van het kind dat voor de helft op het bureau en voor de andere helft door de ouders zelf, thuis wordt afgenomen. 449 ouders hebben meegedaan waaronder een lid van de cliëntenraad. Medio 2021 worden de resultaten verwacht. Verder is meegedacht over communicatie met ouders en beter aan te sluiten op hun wensen en behoeften, en hoe de contacten met de achterban te verbeteren.

NAAST

Medisch Service Centrum NAAST is volop in ontwikkeling. NAAST biedt producten/diensten waardoor mensen sneller uit het ziekenhuis kunnen of net niet hoeven worden opgenomen. Zorg op afstand biedt daarvoor prachtige oplossingen door metingen en zorg op afstand. Dat maakt dat mensen zo lang mogelijk thuis en stabiel kunnen blijven. Corona gaf nieuwe inzichten, ontwikkelingen en kansen voor zorg op afstand. De plannen en de uitdaging om zorg op afstand op te schalen kwamen door corona in een stroomversnelling. De cliëntenraad werd hierbij nauw betrokken.

NIEUWJAARSBIJEENKOMST

Deze bijeenkomst is een mooie traditie waarin we met allen die betrokken zijn bij de cliëntmedezeggenschap bij Sensire even terugblikken en vooral vooruit kijken naar wat op ons afkomt aan de hand van een overkoepelend- of strategisch thema. In januari 2020 toonde de cliëntenraad van Yunio met concrete

voorbeelden en eigen gemaakte video opnames hoe zij middels hun inbreng een toegevoegde waarde voor Yunio is.

KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEKEN

In samenwerking met de cliëntenraad wordt binnen zorg thuis, regelmatig in de diverse gemeenten een informele klantbijeenkomst gehouden met als titel: 'Sensire luistert'. Deze bijeenkomsten zijn informatief en gezellig met als doel in gesprek te gaan met klanten over hun ervaringen met betrekking tot de zorg- en dienstverlening en met hen te klankborden. De verbeterpunten (en suggesties) worden, samen met informatie uit andere bronnen zoals klantevaluaties en klachten gebruikt als input voor het jaarplan voor zorg thuis. Door de corona konden deze bijeenkomsten in 2020 helaas niet door gaan. Het is de bedoeling deze in 2021 weer te organiseren. In 2020 is actief ingezet op deelname aan Zorgkaartnederland en uitvoering gegeven aan de verplichte PREM meting. Afgesproken is voortaan de uitkomsten van de PREM in de klantbijeenkomsten te delen en in gesprek te gaan over verbeterpunten. Sensire en de cliëntenraad zijn samen zoekende hoe de meerwaarde van Sensire voor klanten aantoonbaar te maken en te meten.

Sensire registreert voor zowel zorg thuis als wonen met zorg op Zorgkaart Nederland. Een mooi middel om ervaringen en waarderingen van klanten te verzamelen. De cliëntenraad is blij met deze registratie omdat dit direct per locatie en per gemeente inzicht geeft in de klanttevredenheid. Belangrijk daarbij is een representatief aantal reviews. Samen met de cliëntenraad wordt gekeken hoe het plaatsen van reviews op Zorgkaartnederland gestimuleerd en geborgd kan worden opdat de scores een reëel beeld geven.

Uitkomsten van digitale klanttevredenheidsonderzoeken van jeugdgezondheidszorg worden met de cliëntenraad besproken. De cliëntenraad houdt af en toe zelf ook een eigen klanttevredenheidsonderzoek. De uitkomsten worden steeds gekoppeld aan die van Yunio zelf en aan de hand daarvan worden acties uitgezet. Ook wordt met elkaar nagedacht over gerichtere vragen om beter inzicht te krijgen in de wensen, behoeften en zo de dienstverlening beter te kunnen afstemmen en de kwaliteit te verhogen.

Yunio en de cliëntenraad willen naast het klanttevredenheidsonderzoek (kto) ook een ouderpanel oprichten. In het panel kunnen op thema of actualiteit vragen worden uitgezet en suggesties opgehaald. Ook kunnen naar aanleiding van de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek verdiepende vragen worden gesteld.

BETROKKENHEID BIJ INSPECTIEBEZOEKEN, SOLLICITATIEPROCEDURES EN AUDITS

In 2020 werd de cliëntenraad geïnformeerd over contacten met de inspectie. Ook werd zij betrokken bij sollicitatieprocedures, onder andere voor de nieuwe voorzitter van de raad van toezicht en de tweede directeur zorg thuis. Daarnaast was de cliëntenraad betrokken bij de externe audit voor het behouden van het ISO-kwaliteitscertificaat en informatieveiligheid. Ook de cliëntenraad werd bevraagd. De auditor was positief verrast over het feit dat de cliëntenraad overal bij betrokken wordt.

Adviezen

1. Advies jaarrekening Sensire 2019

De cliëntenraad complimenteerde Sensire en haar opstellers voor de mooie en uitgebreide jaarrekening. De cliëntenraad adviseerde positief.

2. Advies begroting Stichting Sensire 2020

De begroting 2020 Stichting Sensire was helder opgebouwd en zag er goed uit. De cliëntenraad gaf enkele aandachtspunten en adviseerde positief.

3. Advies mbt profiel en procedure werving voorzitter Raad van Toezicht

De centrale cliëntenraad ging akkoord met het profiel en het procedurevoorstel voor de werving van de nieuwe onafhankelijke voorzitter raad van toezicht per 1 juli 2020.

4. Advies Juridische fusie Sensire en Sutfene

De fusie past in de visie en de strategie van Sensire. De eigenheid van de locaties blijft behouden en kan versterkt worden. De uitbreiding met Sutfene biedt de organisatie betere innovatiemogelijkheden en kansen om van elkaar te leren, wat ook weer ten goede komt aan de zorg en dus aan de cliënten. De cliëntenraad adviseerde positief.

5. Advies beleidsplan Wet Zorg en Dwang (WZD) en benoeming WZD functionarissen

De cliëntenraad adviseerde positief ten aanzien van het beleidsplan WZD en de benoeming van de WZD functionarissen als voorgesteld. Aan het einde van het jaar vond een wisseling van WZD functionarissen plaats. De raad ging akkoord met die wisseling.

6. Advies Benring

De cliëntenraad wonen met zorg was steeds nauw betrokken bij de ontwikkelingen rond de Benring. De cliëntenraad betreurt het feit dat uit onderzoek is gebleken dat het zorgverlenen op de Benring op dezelfde wijze risicovol was ten aanzien van de continuïteit van zorg. De raad begrijpt de keuze die Sensire maakte om te stoppen met het verlenen van 24-uurs zorg onder die omstandigheden. Sensire heeft haar best gedaan en is uitermate zorgvuldig geweest. Maar Sensire heeft ook een verantwoordelijkheid naar alle andere zorgvragers. En in dat kader; om de continuïteit van zorg te kunnen blijven garanderen, moest Sensire dit besluit nemen. De cliëntenraad adviseerde positief.

7. Advies herziening zorg en dienstverleningsovereenkomst (2x)

Het betreft hier zowel een inhoudelijke- als in werkwijze aanpassing van de overeenkomst ten aanzien van de digitale handtekening en het opnemen van de aangepaste tekst over participatie rond de bewonerszorg, en de deelname aan het lokale overleg in alle overeenkomsten. In de tweede adviesaanvraag betreft het een inhoudelijke aanpassing van de overeenkomst ivm de wet zorg en dwang die van kracht is geworden. De cliëntenraad ging akkoord met beide aanpassingen en adviseerde positief.

8. Advies inzet medische ANW dienstverlener

De adviesaanvraag betreft de inzet van een externe medische dienstverlener. De cliëntenraad adviseerde positief ten aanzien van de samenwerking en inzet door MedTzorg in de avond, nacht en weekenddiensten.

9. Advies pilot vrijheid en veiligheid (toepassen Wet zorg en dwang)

De cliëntenraad ging akkoord met deelname aan deze pilot als onderdeel van de beweging Radicale Vernieuwing Verpleeghuiszorg vanuit de overtuiging dat de uitkomsten zullen bijdragen aan het levensgeluk van bewoners / cliënten en het voorkomen van onnodige bureaucratie. Daarnaast wordt geleerd over hoe de wet toe te passen bij zorg thuis.

10. Advies vrijwilligersbeleid Sensire

Door het wegvallen van de functie van welzijnscoördinator en de toegenomen vraag naar de inzet van vrijwilligers is binnen Wonen met zorg besloten een nieuw vrijwilligersbeleid op te zetten. Het doel van dit vrijwilligersbeleid is bij te dragen aan een betere begeleiding van vrijwilligers binnen Sensire. De raad adviseerde positief.

11. Adviezen ureninzet geestelijke verzorging tot 31 december 2020 en ureninzet geestelijk verzorging per 2021

Het betreft hier een tijdelijke herschikking van uren ivm een wijziging in de personele bezetting van de geestelijk verzorgers in 2020 en de beoogde integratie van de geestelijke verzorging van de fusieorganisatie Sensire - Sutfene die in 2021 plaats zal vinden. De raad adviseerde positief.

12. Advies (kwaliteits)jaarplan Wonen met Zorg 2021

Het kwaliteitsjaarplan sluit in grote lijnen aan op het jaarplan 2020. De cliëntenraad vond het een mooi en ambitieus plan maar miste een stukje over de (inzet van) vrijwilligers die mede van invloed is op het welzijn en de kwaliteit van leven. Na toevoeging ging de raad akkoord.

13. Advies cliëntportaal Yris

Deze adviesaanvraag betreft de inzage in het behandeldossier Ysis voor revalidanten en cliënten in de 1e lijns behandeling; Yris. Met de inzet van Yris zet Sensire een goede stap in het vergroten van samenwerking in het revalidatieproces, de eerstelijns behandeling en behoud van regie over het dagelijks leven in deze periode. De raad adviseerde positief.

14. (Ongevraagd) Advies onderzoek beeldbellen bij Yunio

Nav goede ervaringen met beeldbellen is via de cliëntenraad een klein onderzoekje naar ervaringen met beeldbel afspraken gehouden in het eigen netwerk. De opbrengst is te klein om daar conclusies aan te verbinden. Vandaar het advies om dit onderzoek uit te breiden door jeugdverpleegkundigen deze vraag aan ouders te laten stellen met wie zij contact hebben (gehad) via beeldbellen. Gehoopt wordt daarmee voldoende ervaringen te verzamelen om samen te kunnen besluiten of en hoe deze dienstverlening gehandhaafd blijft naast de fysieke contactmomenten.

15. (Ongevraagd) Advies noteren adviezen in kinddossier

Dit advies bevat enkele verbeteringsuggesties naar aanleiding van een eigen onderzoek door de cliëntenraad Yunio over de ervaringen ten aanzien van het digitale kinddossier.

WONEN MET ZORG

De corona pandemie eiste in 2020 bijna alle aandacht op. De cliëntenraad was steeds nauw betrokken. Een lid van de cliëntenraad neemt deel aan de werkgroep van Sensire die het landelijk beleid hierover vertaalt. Voor de cliëntenraad en de bewonersraden was het contact met de locaties en de achterban lastig, terwijl dat juist in een dergelijk periode belangrijk is. Sensire heeft meegedaan aan het landelijk experiment van de bezoeksregeling. Per locatie is gewerkt aan een veilige bezoeksregeling. Er wordt steeds gestreefd naar maatwerk per locatie, maar ondanks dat, blijft het voor alle partijen een moeilijke periode.

Er was zorg, dat wat per locatie samen met familie en vrijwilligers was opgebouwd rond 'leven zoals u wilt', weer verdwenen zou zijn na de corona tijd. Familie begreep de maatregelen wel maar had veel moeite met het bezoekverbod. Medewerkers waren bang om mensen te besmetten. Ondanks de moeilijke omstandigheden probeerden zij er het beste van te maken.

Sensire faciliteert dat mensen na verhuizing naar een locatie van Sensire hun leven zo goed mogelijk kunnen voortzetten op de wijze die zij gewend waren. Samen met familie, vrijwilligers en medewerkers wordt dit vorm gegeven. Er is geen blauwdruk, elke locatie kiest een vorm die past. Centraal staat het continu in gesprek zijn met elkaar. Dat blijft een continu proces. De nieuwe overlegstructuur met huiskamer overleggen waarin bewoners, familie, medewerkers en soms vrijwilligers samen afspraken maken over ieders bijdrage aan een fijn woon-, leef- en werkklimaat en hoe actief onderdeel te blijven van het dorp werkt op steeds meer locaties en wordt verder uitgerold. In 2020 is gewerkt aan de voorbereiding van de implementatie van de nieuwe wet WMCZ-2018. In 2021 zal de definitieve besluitvorming hierover plaatsvinden en de implementatie per locatie en het opnieuw installeren van de cliëntenraad wonen met zorg de nodige aandacht vragen.

Bij wonen met zorg is naast de adviesaanvragen onder andere aan bod geweest:

- Begroting en kwaliteitsjaarplan wonen met zorg 2020
- Kwartaalrapportages, audits en deelname in werkgroepen
- Het jaarplan cliëntenraad Sensire 2020
- Ontwikkelingen wonen met zorg en revalidatie/dagvoorziening en voortgang projecten
- Facilitaire zaken, domotica en tarieven services 2021
- Contacten met team verpleegkundigen die overleggen met bewoners-/familieraden
- Medezeggenschap informeel en formeel en continuering cliëntenraad
- Wet Zorg en Dwang en deelname aan de pilot vanuit Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg
- De verhuizing van de bewoners van de Bundeling in Ruurlo en evaluatie.
- Cluster ondersteuning door team regisseurs
- Integratie wonen met zorg oud Sutfene en oud Sensire
- Samenwerking in de regio

- Moreel beraad
- Evaluatie nieuwe afdeling Boomgaard (PG met gedragsproblematiek)
- Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg en de landelijke inspiratiebijeenkomsten
- Bijeenkomst cliëntenraden bij zorgverzekeraar Menzis en deelname aan de klankbordgroep

Themabijeenkomsten

In 2020 is 1 themabijeenkomst gehouden. Deze extra bijeenkomst biedt naast de overlegvergaderingen veel ruimte voor ontwikkelingen en belangrijke onderwerpen. Er is ruim gelegenheid tot het stellen van vragen en ook (extra) leden van bewonersraden zijn welkom. Onderwerp in 2020 was de *Begroting en het jaarplan 2020*.

YUNIO

Belangrijk in 2020 was de afronding van het project ouderportaal met de onderdelen: toegang, informatie, (zelf)plannen en vragenlijsten voor ouders. Een lid maakt deel uit van de werkgroep Informatie voor Ouders (IVO) waar gekeken wordt naar benodigde en valide informatie voor ouders. En daarnaast het E-consult dat in februari 2020 is gestart; het vervangen van een fysiek consult op het consultatiebureau door een E-consult, dat door ouders zelf wordt afgenomen. Het is voor kinderen in een gezonde gezinssituatie. Een lid van de cliëntenraad heeft ook zelf meegedaan aan het onderzoek en begin 2021 worden de resultaten verwacht. Ook was de cliëntenraad bij de jaarlijkse studiedag voor medewerkers van de jeugdgezondheidszorg, die dit keer digitaal werd gehouden. Naar aanleiding van vragen van ouders en het bespreken van het jaarplan ging de raad in gesprek met enkele jeugdverpleegkundigen om meer beeld te krijgen bij hun werk en hen inzicht te geven in ervaringen van ouders. De raad wil graag nauwer samenwerken en zo meer van waarde zijn voor Yunio. De jeugdverpleegkundigen luisterden aandachtig, er was veel begrip en ook stonden ze open voor tips. Hun openhartigheid is als zeer prettig ervaren. Een mooi initiatief dat zeker een vervolg krijgt.

De cliëntenraad van Yunio hield zich verder onder andere bezig met:

- De begrotingen en de jaarplannen van de klantgroepen van Yunio en de kwartaalrapportages
- Jaarplan cliëntenraad Yunio
- Corona en de gevolgen voor Yunio en de ouders. Er is veel gebruik gemaakt van beeldbellen ter vervanging van een fysieke afspraak. Dat is goed ontvangen en de cliëntenraad gaat samen met Yunio onderzoeken of dit een blijvende dienst kan zijn.
- Nadenken over wat Yunio kan betekenen voor de aanstaande moeders die tijdens hun zwangerschap de 22 weken prik halen.
- Het aanleveren van een bijdrage voor het Yunio jaarverslag dat naar de gemeenten gaat.
- Ontwikkelingen van de verschillende klantlijnen binnen Yunio en de bijbehorende diensten zoals de deelname van algemeen maatschappelijk werk aan de pilot ontschotting in Oude IJsselstreek. Of de inzet van schoolmaatschappelijk werk met de budgetconsulent of de inhuur steungezinnen, door Yunio zelf geïnitieerd.
- Digitalisering en het kinddossier

- Communicatie met ouders en contacten met de achterban
- Contacten met gemeenten
- Nieuwe vaccinatie maternale kinkhoest
- De ontwikkeling van de autonome professional binnen Yunio
- het gezamenlijk starten van een ouderpanel; een activiteit dat is voorbereid in 2020 en in 2021 verder wordt opgepakt.
- meedenken over vragen in een nieuw klanttevredenheidsonderzoek en naar aanleiding van de klantreis mee onderzoeken hoe de klantbelofte kan worden gemeten. Hoe wordt de missie: voor ieder kind een route" waargemaakt? En daarbij echt in gesprek zijn met ouders over hoe hen het beste te ondersteunen.

ZORG THUIS

In 2020 ging veel aandacht uit naar de PREM, het landelijk cliëntervaringsonderzoek dat in het voorjaar is gehouden. Elke wijkverpleegkundige heeft 10 klanten gevraagd om mee te doen en de respons was 33% deelnamen. Sensire scoorde gemiddeld een 8,64; een mooi cijfer. De belangrijkste aandachtspunten en daarmee verbeterpunten zijn:

1. meer vaste verzorgers
2. op afgesproken tijden komen
3. vertrouwen in deskundigheid
4. leven zoals u wilt en beter omgaan met de ziekte
5. mantelzorg meer betrekken bij gesprekken

Naast de eigen thema's per wijgro (wijkverpleegkundigen groep per gemeente) zijn bovenstaande items verbeterpunten voor elke wijgro. Hierover is overleg tussen het lid van de cliëntenraad en de domeinhouder klant (de wijkverpleegkundige met het aandachtsgebied klant) in de wijgro. Tijdens de Sensire Luistert bijeenkomsten wordt hierover aan klanten teruggekoppeld en gaan we verder in gesprek.

In 2020 zijn door corona helaas geen Sensire Luistert bijeenkomsten gehouden. Deze bijeenkomsten voor klanten en mantelzorgers in een ongedwongen sfeer, leveren waardevolle informatie op over de zorg en dienstverlening van Sensire en klanten waarderen ze enorm. Ook mantelzorgers krijgen zo inzicht in wat er zoal leeft bij de klanten van Sensire. En ook de aanwezige medewerkers waarderen deze bijeenkomsten als positief. In 2021 willen we de Sensire luistert bijeenkomsten weer opstarten. Afsproken is om in de toekomstige bijeenkomsten de uitkomsten van de PREM te delen en daarover met klanten verder te spreken. Daar zijn ook leden van de cliëntenraad bij aanwezig. De Sensire luistert bijeenkomsten worden overal in het werkgebied van Sensire toegepast en de (uitkomsten van de) Sensire luistert bijeenkomsten worden opgenomen in de kwaliteitsrapportages. Die informatie gebruikt de cliëntenraad in het overleg met de directie tijdens overlegvergaderingen. In de gemeente Berkelland is nog een klankbordgroep actief bestaande uit een groep klanten/mantelzorgers, die meedenkt over de invulling van klantbijeenkomsten en het onderhouden van de klantcontacten.

Door corona gingen de ontwikkelingen op het gebied van de E-health harder dan voorzien. Ook zorg thuis werd gedwongen maatregelen te treffen om de continuïteit van de zorg te kunnen blijven garanderen. Een deel van de zorg kon vervangen worden door zorg op afstand. Waar klanten eerst moesten wennen

bleek later dat veel klanten hier mee wilden doorgaan omdat het meer 'eigen regie' en daarmee ook 'meer vrijheid' opleverde. Nu wordt bij nieuwe klanten beter gekeken naar wat fysiek moet, maar ook wat op afstand kan. Kijkend naar de zorgvraag in de toekomst in combinatie met het dreigende tekort aan zorgmedewerkers is dat een positieve ontwikkeling.

Naar aanleiding van het steeds meer voorkomen van 'agressie in de zorg' en 'grenzen aan zorg' is in 2020 actie ondernomen. Het gaat hier niet over agressie bij dementerenden, maar over 'onbegrepen gedrag', agressie, geweld, psychiatrische beelden. Teams lopen daarbij steeds vaker tegen de grenzen van hun kunnen aan. De cliëntenraad vindt dat de medewerkers hun grenzen moeten aangeven en bewaken. De raad vindt ook dat dit een maatschappelijk probleem is en heeft daarom eerder al meegewerkt aan een artikel hierover in de lokale pers. Over dit onderwerp is ook met de ondernemingsraad gesproken en inmiddels is er een onderzoek gehouden. De cliëntenraad volgt dit proces nauwlettend om het onderwerp op de agenda van de directie te houden en mee te bewaken of de acties en de geboden ondersteuning voor medewerkers afdoende is. De raad vindt het belangrijk dat medewerkers veilig kunnen werken. Als dat niet kan, hebben klanten daar last van.

Tenslotte is het aardig om te vermelden dat de cliëntenraad is gevraagd om een gastles te verzorgen op het ROC Graafschap College aan leerlingen uit het 3e leerjaar van de opleiding verpleegkunde. Een lid van de cliëntenraad heeft verteld hoe zij als klant de zorg ervaart en over het werk en de invloed van de cliëntenraad binnen Sensire waar zij deel van uitmaakt. De directie van zorg thuis was erg positief over de medewerking aan deze gastles en ook bij de leerlingen is de gastles goed ontvangen. Gevraagd is om dit vaker te doen.

Verder hield de cliëntenraad zorg thuis zich onder andere bezig met:

- De contacten met de wijkverpleegkundigen met het aandachtsgebied (domein) klant
- De begroting en het jaarplan voor Zorg thuis
- Het jaarplan voor de cliëntenraad 2020
- De overgang van klanten en medewerkers van voormalig Trimenzo in Twello
- Kwaliteit van zorg, de kwartaal rapportages
- De (door) ontwikkeling van zorg thuis (structuur)
- Op onderdelen beoordelen van- en adviseren over communicatie naar klanten
- Wijkverpleegkundig meesterschap, het platform wijkverpleging
- (pilot) Dytter, een planning platform voor zorgverleners en zorgvragers.
- Regionale samenwerking en daaruit voortkomende pilots
- Geestelijke verzorging bij zorg thuis
- Veiligheid en herkenbaarheid (herkenbaarheid van medewerkers geeft veelal een veiliger gevoel voor klanten). De raad heeft dit onder de aandacht gebracht en de directie heeft dit opgepakt. Tijdens de Sensire luistert bijeenkomsten wil de cliëntenraad vragen in hoeverre klanten hier iets van merken, en of er nog wensen zijn. Het thema speelt niet overal en er kan dan lokaal actie worden ondernomen.
- Beleid en ontwikkelingen binnen de klantlijn zorg thuis
- Digitalisering met onder andere de verpleegkundig informatie kundigen en de ambassadeurs digitalisering in de wijk

NAAST

NAAST biedt producten/diensten waardoor mensen sneller uit het ziekenhuis kunnen of net niet hoeven worden opgenomen. Zorg op afstand biedt daarvoor prachtige oplossingen. Metingen en zorg op afstand helpen mensen zo lang mogelijk thuis en stabiel te blijven.

De overheid wil meer zorg op afstand en meer E-health, om de zorg voor de toekomst betaalbaar te kunnen houden, maar ook omdat er gewoonweg niet voldoende handen aan het bed zijn. De combinatie van fysieke hulp en de inzet van E-health / zorg op afstand vinden klanten fijn. Het geeft hen veel eigen regie en daarmee vrijheid.

Corona gaf nieuwe inzichten, ontwikkelingen en kansen voor zorg op afstand. De plannen en de uitdaging om zorg op afstand op te schalen kwamen door corona in 2020 in een stroomversnelling. De cliëntenraad werd hierbij nauw betrokken. Ook is veel geïnvesteerd in de verbetering van de kwaliteit van de werkzaamheden. Dit alles terwijl er ook aanpassingen van de ict-systemen plaatsvonden. Inmiddels kunnen medewerkers ook vanuit huis werken en dat gebeurt ook. In 2020 kreeg Naast een nieuwe directeur, die veel ervaring heeft in de digitale wereld waar platformen vraag en aanbod bij elkaar brengen. Met hem hoopt NAAST zich nog verder te kunnen ontwikkelen en zich op de kaart te zetten als belangrijke speler in de (digitale) wereld van de gezondheidszorg.

Verder hield de cliëntenraad NAAST zich in 2020 onder andere bezig met:

- Kwaliteitsbeleid Naast (wat is nodig om door te ontwikkelen in de toekomst)
- Resultaten audit ISO 9001 en patiënt veiligheid en informatieveiligheid.
- Certificering personenalarmering
- Groei en doorontwikkeling thuismeten bij het project 'In Beeld'
- Ontwikkelingen, zoals proposities (totaaloplossingen voor een probleem of vraag), maar ook de ontwikkeling PGO
- (financiële) resultaten NAAST

Centrale cliëntenraad

In de Sensire structuur richten de cliëntenraden alle aandacht op het eigen gebied en zorgt de centrale cliëntenraad voor de overkoepelende samenhang. In de uitvoering werkt het zo dat bij de adviezen die de centrale cliëntenraad voorgelegd krijgt, zij zich laat adviseren door de cliëntenraad van de klantlijn waarop het advies betrekking heeft. De centrale cliëntenraad houdt zich dus bezig met de Sensire brede onderwerpen. Daarnaast onderhoudt de raad interne en externe contacten. De centrale cliëntenraad heeft twee werkgroepen, te weten: 'Kwaliteit en veiligheid' en 'Financiën en organisatie'.

Belangrijke onderwerpen in 2020 waren: de fusie met Sutfene, werving nieuwe voorzitter CCR, Corona, Wet zorg en dwang, strategische ontwikkelingen en de voorbereiding op de implementatie van de nieuwe wet WMCZ 2018.

Sensire en Sutfene zijn in 2020 gefuseerd en hebben samen opgetrokken rond de invoering van de Wet Zorg en Dwang. Ook is een gezamenlijk traject gestart onder leiding van LOC voor de invoering van de nieuwe wet WMCZ-2018 (zie ook pagina 1). Medio december zijn de concept reglementen in de onderliggende raden besproken en begin 2021 zal de bespreking in de CCR en met de bestuurder plaatsvinden. Na vaststelling kan de implementatie starten. In de overgangssituatie tot de implementatie van de nieuwe wet is een gezamenlijke CCR gevormd met leden vanuit beide raden, voor het bespreken van de klantlijn overstijgende, Sensire brede thema's.

In juli nam de voorzitter van de CCR: Ruud Hiddink afscheid en na een gezamenlijke werving is per 1 december de nieuwe onafhankelijke voorzitter, Kees Koolschijn, door de bestuurder benoemd.

In 2020 heeft de centrale cliëntenraad zich onder andere bezig gehouden met:

- Het jaarverslag cliëntenraden over 2019
- Begroting en jaarplan cliëntenraad 2020
- Het klachtenjaarverslag 2019
- Externe ontwikkelingen
- Procedure- en werving lid Raad van Toezicht
- De strategie / strategische thema's; waaronder de samenwerking met Azora en Klimmendaal om te kijken hoe kennis en krachten met betrekking tot de Geriatrische revalidatiezorg (GRZ) te bundelen en te ontwikkelen.
- Audit informatieveiligheid, NEN 7510 en ISO - certificaat
- Kwaliteit en veiligheid met beleidsplan Wet Zorg en Dwang en start moreel beraad
- Corona Zorghotel
- Planning platform Dytter
- Medewerker geluk

Werkgroepen

Ook in 2020 waren binnen de cliëntenraden werkgroepen actief. De werkgroep '**financiën en organisatie**' (CCR) bestaat uit de voorzitters van de cliëntenraden en financieel deskundige en bespreekt met de concerncontroller de kwartaalcijfers, de begroting en de jaarrekening. De werkgroep '**kwaliteit en veiligheid**' (CCR) bestaat uit de voorzitters van de cliëntenraden en bespreekt met de controller kwaliteit de Sensire brede kwaliteitsonderwerpen.

In de werkgroep '**geestelijke verzorging**' (wonen met zorg) wordt met de directeur wonen met zorg, de geestelijke verzorgers en een afvaardiging van de team verpleegkundigen en cliëntenraad gekeken hoe vorm en inhoud te geven aan 'Aandacht voor zingeving, ruimte voor levensvragen' bij bewoners, professionals en organisatie.

De notulen van de werkgroepen financiën en organisatie en kwaliteit en veiligheid worden in de vergadering van de centrale cliëntenraad geagendeerd en

besproken. De notulen van de werkgroep geestelijke verzorging in de cliëntenraad wonen met zorg.

Contact Raad van Toezicht

Het contact met de Raad van Toezicht wordt doorgaans verbonden aan de jaarlijkse medezeggenschap dag, waarin - samen met de ondernemingsraad en de verpleegkundigen en verzorgenden adviesraad- (strategische) thema's aan de orde komen. Het onderwerp voor 2020 was het thema 'Medewerker geluk', maar wegens corona kon deze dag niet fysiek doorgaan en digitaal is met een dergelijke grote groep ondoenlijk.

Ook de jaarlijkse informele ontmoeting in november ging wegens corona niet door.

Wel waren er de twee halfjaarlijkse overlegmomenten tussen de voorzitter van de centrale cliëntenraad en die van de Raad van Toezicht.

EXTERNE CONTACTEN

In 2020 heeft de cliëntenraad contact gehad met een aantal externe partijen.

Patiëntenfederatie

In 2020 is geen fysiek contact geweest. Wel ontving de raad de nieuwsbrieven.

ZorgBelang Gelderland/Utrecht

Ook hier is geen fysiek contact geweest, wel ontving de raad de nieuwsbrieven.

LOC

In 2020 was er contact met LOC via Radicale Vernieuwing Verpleeghuiszorg en de nieuwsbrieven. Ook is meegedaan met digitale bijeenkomsten en webinars.

Daarnaast heeft een coördinator van LOC het traject mogen begeleiden naar de nieuwe medezeggenschap en de aanpassing van de reglementen.

NCZ

In 2020 zijn geen bijeenkomsten bezocht. Wel was er voldoende gelegenheid tot het meedoen aan digitale bijeenkomsten, ook in samenwerking met LOC en VWS vanuit Waardigheid en Trots en Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg.

Contacten met collega- of andere cliëntenraden

Voor wat betreft de contacten met collega raden hebben we uitgewisseld met de regionale centrale cliëntenraden van de VVT instellingen in de Achterhoek (Marga Klompé, Markenheem, Azora en Careaz). Na het eerste bezoek aan Marga Klompé, eind 2019, waren we begin maart 2020 te gast bij Careaz. Het was de bedoeling dat Sensire in april 2020 gastheer zou zijn met op de agenda informatie over de diensten van NAAST en informatie over de PGO. Helaas moest deze afspraak wegens corona tot 2x toe worden uitgesteld. De bedoeling is om deze zinvolle uitwisseling in 2021 weer op te pakken.

Varsseveld, maart 2021

Bijlage 1: Samenstelling centrale cliëntenraad in 2020

Ambtelijk secretaris

De Raad van bestuur van Sensire hecht aan goed functionerende cliëntenraden. Daarom worden de cliëntenraden ondersteund door een ambtelijk secretaris die ervoor zorgt dat de raden voldoende ondersteuning krijgen.

De ambtelijk secretaris regelt alles rond de vergaderingen van de cliëntenraden zorg thuis, wonen met zorg, Yunio, NAAST en de centrale cliëntenraad.

Daarnaast ondersteunt zij, waar nodig, klankbordgroepen en lokale raden.

Samenstelling

De centrale cliëntenraad van Sensire was tot 1 september 2020 als volgt samengesteld:

De heer R. Hiddink	onafhankelijk voorzitter (In juli gestopt)
De heer A. Koster De heer H. Lensink	voorzitter wonen met zorg lid wonen met zorg
De heer T. Beeftink Mevrouw D. Floors	voorzitter zorg thuis en voorzitter NAAST lid zorg thuis
Mevrouw M.Ottevanger	voorzitter Yunio
De heer J. Larsen	financieel deskundige
<i>Mevrouw K. Klein Goldewijk</i>	<i>ambtelijk secretaris</i>

De centrale cliëntenraad van Sensire was op 31 december 2020 als volgt samengesteld:

De heer K. Koolschijn	onafhankelijk voorzitter (per 1-12)
De heer A. Koster De heer H. Lensink	voorzitter wonen met zorg Sensire zuid lid wonen met zorg Sensire zuid
Mevrouw Hidding De heer Jan Timmers De heer John Hartings <i>Mevrouw C van den Bos</i>	voorzitter wonen met zorg Sensire Noord lid wonen met zorg Sensire Noord lid wonen met zorg Sensire Noord <i>ambtelijk secretaris Sensire Noord</i>
De heer T. Beeftink Mevrouw D. Floors	voorzitter zorg thuis en voorzitter NAAST lid zorg thuis
Mevrouw M.Ottevanger	voorzitter Yunio
De heer J. Larsen	financieel deskundige
<i>Mevrouw K. Klein Goldewijk</i>	<i>ambtelijk secretaris</i>