



Jaarverslag cliëntenraad 2022

STRUCTUUR

Vanuit de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ-2018) heeft Sensire voor al haar locaties een locatieraad en voor heel Wonen met Zorg een cliëntenraad ingesteld. Onderwerpen uit de WMCZ-2018 die betrekking hebben op de locatie worden in de locatieraad besproken. Onderwerpen die overstijgend zijn en dus betrekking hebben op bewoners van meerdere locaties worden in de cliëntenraad Wonen met Zorg behandeld. Zorg Thuis heeft een cliëntenraad die bestaat uit leden vanuit de verschillende gemeenten in het werkgebied. In die gemeenten is een klankbordgroep actief. Deze klankbordgroepen bestaan uit klanten/mantelzorgers die meedenken met de zorgteams over de dienstverlening en de klantcontacten. De voorzitters van die klankbordgroepen zijn 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 (tot 1 augustus 2022 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 directeurs van de klantlijnen wonen met zorg, zorg thuis, Naast en Yunio houden de overlegvergaderingen met de cliëntenraad van de eigen klantlijn. De Raad van bestuur is gesprekspartner van de centrale cliëntenraad.

SAMENSTELLING

De centrale cliëntenraad is samengesteld uit een (onafhankelijk) voorzitter, een financieel deskundige en afgevaardigden (de voorzitters en een lid) van de cliëntenraden Wonen met Zorg, Zorg Thuis, Yunio en NAAST. Een overzicht van de samenstelling van de centrale cliëntenraad in 2022 is als bijlage toegevoegd.

BELANGRIJKE ONDERWERPEN IN 2022

Belangrijke onderwerpen in 2022 waren Corona, het vertrek van de onafhankelijk voorzitter, het vertrek van Naast uit de cliëntenraad, de oprichting van de werkgroep Behandeling en Revalidatie en de contacten met de centrale cliëntenraden van VVT-zorgorganisaties in de regio. Ook hadden 'digitalisering' en 'kwaliteit en veiligheid' veel aandacht en zijn alle raden betrokken geweest bij het opstellen van het profiel en de werving en selectie van de nieuwe junior ambtelijk secretaris cliëntenraden Sensire.

CORONA

Het Coronavirus drukte ook in 2022 een stempel op elk van de klantlijnen. Bij Zorg Thuis werd waar nodig of uit voorzorg beschermd gewerkt en er werd nog beter gekeken welke zorg fysiek moest en wat anders kon (met hulpmiddelen, door mantelzorg of op afstand). NAAST bleef het enorm druk houden met beeldzorg, een goed alternatief voor de ondersteuning van een deel van de zorgvragen van klanten. En bij Wonen met Zorg waren op locaties met besmettingen afspraken over beperking van bezoek en gebruik van beschermende middelen. Het dragen van een mondneusmasker was vooral voor bewoners van de psychogeriatrische afdelingen onprettig. Vertrouwde gezichten waren niet te herkennen en ook non-verbale signalen als een glimlach kwamen niet over. Sensire volgde vrijwel altijd de aanwijzingen van de overheid en hield de cliëntenraad goed geïnformeerd en betrokken. Sensire heeft bewoners die dat wilden voorzien van een booster prik en ook medewerkers konden hun boostervaccinatie via Sensire krijgen.

Voor medewerkers was het nog steeds een zware tijd. Het ziekteverzuim was hoog en aan naasten is gevraagd om bij te springen. Niet alles kon in het eigen team worden opgelost en moest op grotere schaal georganiseerd of met andere organisaties in de regio. Ook zijn vaker medewerkers uit de zorg vertrokken. Ook voor klanten betekende dit steeds weer aanpassen. Aan het eind van het jaar besloot Sensire met instemming van de cliëntenraad af te wijken van het testbeleid RIVM voor zorgmedewerkers buiten het ziekenhuis om de werkdruk in de teams wat weg te nemen en om nog beter beschermd te werken als men verkouden was. De raad heeft veel respect voor de organisatie en alle medewerkers die in moeilijke omstandigheden er steeds weer het beste van proberen te maken.

WERKGROEP BEHANDELING EN REVALIDATIE

Aan het begin van 2022 is vanuit de cliëntenraden zorg thuis en wonen met zorg een werkgroep opgericht die de revalidanten en de bezoekers van de dagbehandeling en de dagvoorziening van Sensire vertegenwoordigt. Dat was wenselijk omdat dit een specifieke groep betreft met een andere financiering en regelgeving. Door de gedelegeerde bevoegdheden kan deze werkgroep voldoende tijd en aandacht schenken aan de thema's die binnen deze klantgroepen spelen en nog gaan spelen, zoals de geplande nieuwbouw voor revalidatie naast het nieuw te bouwen ziekenhuis aan de A18 in Doetinchem. Met de evaluatie van de reglementen in 2023 wordt gekeken of deze werkgroep omgezet kan worden in een volwaardige cliëntenraad.

ZORG THUIS

Bij Zorg Thuis zijn de contacten met de domeinhouders klant versterkt en zijn de uitkomsten van de PREM (klantervaringsonderzoek) besproken. Ondanks corona scoorde Sensire wederom hoog op klanttevredenheid. Een groot compliment aan Sensire en al haar medewerkers die zich daar elke dag opnieuw voor inzetten. Innovatie en digitalisering worden steeds belangrijker. Er is een enorme zorgkloof te overbruggen omdat de zorgvraag stijgt maar er onvoldoende medewerkers zijn. Sensire zorg thuis is bezig met het verduurzamen van de zorginzet. Daarnaast probeert Sensire de zorgprofessionals te ontlasten met slimme oplossingen zoals het plannings platform Dytter. Ook de splitsing van de klantgroepen langer thuis wonen en herstell zorg is ingezet. Hierdoor kunnen meer helpenden worden aangetrokken, en kunnen medewerkers kiezen waar zij het liefst werken. Medewerker Geluk staat hoog in het vaandel. Waar voorheen klanten vaak op 1 stonden is het hebben van voldoende medewerkers en hen goed ondersteunen nu essentieel om klanten te kunnen (blijven) helpen. Hierover is (en wordt) veel gesproken in de cliëntenraad. Ook over wat dat voor de keuzevrijheid van klanten betekent en hoe je een dergelijke minder leuke boodschap brengt.

WONEN MET ZORG

Bij Wonen met Zorg ging veel aandacht uit naar corona en naar het verder harmoniseren van processen van de voormalige fusiepartners om zo verder te bouwen aan 1 Sensire. De lokale medezeggenschap kreeg op veel locaties een nieuwe doorstart nu door corona veel raden niet meer op sterkte waren of gestopt. Ook is gezocht naar andere vormen van contact met de achterban via het uittesten van platforms waar cliëntenraad en naasten met elkaar kunnen communiceren. Die zoektocht wordt voortgezet in 2023. Verder zijn

uitgangspunten opgesteld voor het familieoverleg / huiskameroverleg op locatie om de raad nog beter te faciliteren in haar contact met de achterban. Voor de cliëntenraad is het steeds een uitdaging om een goede modus te vinden, waarin de bewoner/familie zeggenschap heeft over het wonen en het dagelijks leven op de locatie, maar er ook verbinding is met de cliëntenraad Wonen met Zorg die vanuit de WMCZ-2018 adviseert over zaken die meerdere locaties of heel Wonen met Zorg raken. In het jaarplan voor 2023 is het thema 'contact met locatieraden' als speerpunt opgenomen.

YUNIO

Bij Yunio is veel aandacht geweest voor de autonome zorgprofessional; hoe maakt de jeugdverpleegkundige van Yunio de klantbelofte 'Voor ieder kind een route' waar. Verder is communicatie met ouders een terugkerend onderwerp en nodigt de raad regelmatig medewerkers uit. Zo is in 2022 gesproken met jeugdverpleegkundigen over hun dagelijks werk en over de Kortdurende video hometraining en was de coördinator van het project Inhuis steungezinnen te gast. De raad wil zich meer verdiepen in de medewerkers, hun drijfveren, welke scholing zij hebben gevolgd en hoe hun werkdag eruit ziet. In de gesprekken gaat het over de ervaring met ouders en of zij diens onzekerheid zien, over de bereikbaarheid via whatsapp, over werkdruk en of de medewerkers voldoende vrijheid in hun werk ervaren om datgene te doen wat zij nodig achten. In deze gesprekken kunnen de leden (jonge ouders en gebruikers van de diensten) hun ervaringen, wensen en visie delen en zo ook meedenken over het optimaliseren en beter aansluiten van de dienstverlening. Verder is mee nagedacht over vragen in het nieuwe klanttevredenheidsonderzoek en het meer passend maken van deze vragen bij de huidige tijd en dienstverlening.

NAAST

Medisch Service Centrum NAAST is volop in ontwikkeling en biedt met zorg op afstand producten/diensten waardoor mensen sneller uit het ziekenhuis kunnen of net niet hoeven worden opgenomen. Daarnaast kan met inzet van de expertise van Naast en zorg op afstand efficiënter gewerkt worden. Door de fusie met ZCN (Zorg Centrale Noord) halverwege 2022 kan de ontwikkeling van zorg op afstand verder worden doorgezet en ontstaat er een groter testgebied voor nieuwe innovaties. Ook komt in de bezetting van de 24/7 dienstverlening meer flexibiliteit. Dat is eveneens een voordeel voor klanten als je kijkt naar betrouwbaarheid, service en kwaliteit. Als gevolg van de fusie met Zorgcentrale Noord (ZCN) maakte de cliëntenraad van Naast in de tweede helft van het jaar geen deel meer uit van de centrale cliëntenraad Sensire.

NIEUWJAARSBIJENKOMST

Deze bijeenkomst is een mooie traditie waarin we met allen die betrokken zijn bij de cliëntmedezeggenschap bij Sensire kort terugblikken maar vooral vooruitkijken naar wat op ons afkomt aan de hand van een overkoepelend- of strategisch thema. Helaas kon deze bijeenkomst ook in 2022 door corona niet doorgaan maar wordt dit in 2023 weer opgepakt.

KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEKEN

In samenwerking met de cliëntenraad wordt binnen Zorg Thuis, regelmatig in diverse gemeenten een informele klantbijeenkomst gehouden met als titel: 'Sensire luistert'. Deze bijeenkomst is informatief en gezellig met als doel in gesprek te komen 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 corona konden deze bijeenkomsten in 2022 deels niet doorgaan. Voor 2023 staan inmiddels diverse bijeenkomsten op de planning. In 2022 is wederom uitvoering gegeven aan de verplichte PREM meting. Samen met de cliëntenraad worden de uitkomsten geëvalueerd en worden plannen, ter verbetering of borging gemaakt. De uitkomsten van de PREM worden in de 'Sensire luistert' bijeenkomsten gedeeld met klanten en met klanten wordt gesproken over de uitkomsten en eventuele verbeter- of borgingspunten. Sensire en de cliëntenraad zijn samen zoekende hoe de meerwaarde van Sensire (een hogere kwaliteit van leven voor de 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 er voldoende reviews zijn om een valide beeld te geven. Voor zorg thuis moet ook nog gekeken worden naar de gebiedsindeling. Op dit moment is dat niet gerelateerd aan de werkgebieden van de teams en kan er moeilijk per team geanalyseerd worden. Gekeken wordt in 2023 of dat anders kan worden ingericht.

Bij Wonen met Zorg komt in de locatieraden en in de huiskamer overleggen op de locaties ook steeds het onderwerp klanttevredenheid aan de orde.

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 gekoppeld aan die van Yunio zelf en aan de hand daarvan worden acties uitgezet. In 2022 is met behulp van de cliëntenraad nagedacht over gerichtere vragen die meer passen bij de huidige tijd en dienstverlening. Er is weinig gebruik gemaakt van het ouderpanel in 2022 maar dat wordt in 2023 actiever ingezet. Alle nieuwe ouders wordt gevraagd om deel te nemen. In het panel kunnen op thema of actualiteit (ook door de cliëntenraad) vragen worden uitgezet en suggesties opgehaald. Ook kunnen naar aanleiding van de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek verdiepende vragen worden gesteld.

Naast werkt aan een continu proces voor het meten van de klanttevredenheid. De cliëntenraad is in 2022 betrokken geweest bij de vragen van het klanttevredenheidsonderzoek bij personenalarmering klanten. De vragen zijn vooraf ingezien. De betrokkenheid bij de verbeterplannen kan nog beter. Op verzoek wil de raad ook vragen kunnen toevoegen.

BETROKKENHEID BIJ INSPECTIEBEZOeken, SOLLICITATIEPROCEDURES EN AUDITS

In 2022 nam de cliëntenraad deel aan de gesprekken met de inspectie in het kader van de reguliere bezoeken aan instellingen; in dit geval bij een nadere kennismaking met de organisatie Sensire en later in het najaar bij een regulier

bezoek binnen zorg thuis. Verder werd de cliëntenraad steeds geïnformeerd over (andere) contacten met de inspectie. Ook werd de raad betrokken bij de werving van een lid van de raad van toezicht.

Tenslotte was er een wervings- en selectieprocedure voor een junior ambtelijk secretaris cliëntenraad. Er is voor gekozen deze junior intern en integraal op te leiden en zo de continuïteit van de ondersteuning van de cliëntenraad te waarborgen. Conform het reglement waren alle raden betrokken bij het opstellen van het profiel en de werving en selectie van de nieuwe (junior) ambtelijk secretaris.

ADVIEZEN EN INSTEMMINGEN

1. Advies jaarrekening Sensire 2020

De jaarrekening was in lijn met de rapportages die de financiële commissie van de centrale cliëntenraad elk kwartaal met de concerncontroller bespreekt en waarin de raad steeds wordt meegenomen in de ontwikkelingen en risico's. De cliëntenraad gaf een positief advies.

2. Advies begroting Stichting Sensire 2023

De begroting voor 2023 van Stichting Sensire was helder opgebouwd en prettig leesbaar. Sensire is erin geslaagd tot een begroting te komen waarin het financiële huishoudboekje op orde komt en die tegelijkertijd ruimte biedt voor de zo belangrijke transformatie van de zorg die nodig is, om in de toekomst ook nog zorg te kunnen bieden aan wie dat nodig heeft. De cliëntenraad gaf enkele adviezen en adviseerde positief.

3. Advies oprichting Joint Venture Vief

In het kader van de zorg naar de toekomst, waarbij steeds minder medewerkers zijn en de zorgvraag stijgt is Sensire op zoek naar mogelijkheden om de zorg niet direct fysiek te leveren maar meer vanuit het doel 'handen van het bed'. In die context is Sensire op zoek naar een nieuw bedrijfsmodel, gebaseerd op het platform 'Vief' die vraag en aanbod bij elkaar brengt. Vief wordt geïmplementeerd als nieuwe manier van werken in de wijk, naast de bestaande traditionele werkwijze voor de fysieke levering van zorg. De raad adviseerde positief.

4. Advies nieuwbouw revalidatiecentrum A18

Als gevolg van de keuze voor de sloop van locatie Den Ooiman in Doetinchem moet voor revalidatie een nieuw onderkomen gezocht worden. Dat wordt nu gevonden in samenwerking met Klimmendaal in de nieuwbouw naast het nieuw te bouwen Slingeland ziekenhuis aan de A18. De cliëntenraad gaf een positief advies ten aanzien van deze nieuwbouw.

5. Instemming opvang niet instrueerbare covid patiënten

Wegens het ontbreken van regionale opvang zijn binnen Sensire afspraken gemaakt over de tijdelijke opvang van niet instrueerbare covid patiënten binnen wonen met zorg locaties in quarantaine; en alleen indien er geen enkel alternatief voorhanden is. De cliëntenraad stemde hiermee in.

6. Advies afwijken van de RIVM richtlijn testbeleid voor zorgmedewerkers buiten het ziekenhuis

Medewerkers die verkouden zijn hoeven niet meer te testen maar dragen een mondneusmasker tijdens het werk. Zo zijn klanten en bewoners beter beschermd en is er minder druk op teams omdat medewerkers zonder of met milde klachten niet meer in quarantaine hoeven. De cliëntenraad gaf een positief advies.

7. Instemming indexatie en harmonisatie voedingsbeleid dagvoorzieningen

De aanpassing van de tarieven is gedaan op basis van de harmonisatie na de fusie en het afstemmen met de wet- en regelgeving daarover. De raad stemde in.

8. Advies geharmoniseerde overeenkomsten voor behandeling en revalidatie

Naar aanleiding van de aangepaste algemene leveringsvoorwaarden en het voornemen om de overeenkomsten na de fusie te harmoniseren, zijn er aanpassingen gedaan in de overeenkomsten om tot geharmoniseerde overeenkomsten te komen. De cliëntenraad adviseerde positief.

9. Advies elektronisch cliënt dossier zorg thuis

Het gaat hier over het technische deel van het nieuwe zorgdossier Ysis voor zorg thuis. Het klantportaal is nog in ontwikkeling, daarover wordt later advies gevraagd. De cliëntenraad adviseerde positief.

10. Advies verduurzamen inzet zorgprofessionals

Deze adviesaanvraag betreft de splitsing zorginzet ten behoeve van herstellen eigen regie en het thuis blijven wonen. Het werken in routes wordt vervangen in werken in diensten en er wordt een matchingsplatform ingezet. De raad adviseerde positief.

11. Instemming nieuw bewonersdossier wonen met zorg

Het betreft hier het overgaan naar een ander dossier voor een deel van de bewoners/locaties, als tussenstap naar een nieuw dossier voor wonen met zorg. De raad stemde hiermee in.

12. Instemming beleid geestelijke verzorging

Middels een werkgroep met daarin de Geestelijk Verzorgers(GV) en een afvaardiging vanuit zowel de zorgteams als de cliëntenraad zijn de uitgangspunten uit deze notitie vastgesteld. De cliëntenraad stemde ermee in.

13. Instemming kwaliteitsjaarverslag 2021

Er was veel werk gemaakt van het verslag en het was helder te lezen. De cliëntenraad complimenteerde de makers en stemde in met het verslag. Als bijlage was de analyse onvrijwillige zorg toegevoegd. De raad adviseerde de analyse onvrijwillige zorg (als bijlage toegevoegd) als vast onderdeel op te nemen om vanuit die basis samen te werken aan het verder terugdringen ervan.

14. Instemming scenario's Vischpoort

Het betreft hier een instemmingsaanvraag, waarin in het kader van de harmonisatie het voorgenomen besluit is genomen om de PG naar de begane grond te verhuizen (ivm 'ruimte voor dementie'), een Parkinson afdeling te starten en daarbij het aantal somatische plekken minimaal gelijk te houden. De cliëntenraad stemde in met deze uitgangspunten. In de locatieraad zijn de verdere uitwerkingen besproken en geaccordeerd.

15. Instemming beleid bewonersbesprekingen

In sessies met verschillende disciplines zijn uitgangspunten vastgesteld en werkwijzen afgestemd voor zowel het bewoner gesprek als het multidisciplinair overleg als ook voor het gedragssprekuur. tijdens het hele traject was een afvaardiging van de cliëntenraad betrokken. De raad verleende instemming.

16. Instemming in- en exclusiecriteria locatie de Marinushof

Het gaat hierbij over wanneer iemand op deze locatie mag komen wonen en wanneer dat niet meer kan. De locatieraad ging akkoord met de criteria.

17. Advies kwaliteitsjaarplan wonen met zorg 2023

Het plan geeft de rode draad weer van hoe Sensire het komende jaar vorm en inhoud wil geven aan de verdere doorontwikkeling van de kwaliteit van zorg binnen de verschillende woonlocaties. De genoemde thema's zijn door het jaar heen telkens de meetlat waarlangs de kwaliteit van zorg wordt gemonitord en terug te vinden in de kwartaalrapportages. De cliëntenraad ontvangt deze rapportages en op de locaties wordt de input hiervoor besproken met (een afvaardiging van) de locatieraad. De cliëntenraad adviseerde positief.

18. Advies nieuwe zorgovereenkomsten wonen met zorg

Naar aanleiding van aanpassingen in de algemene voorwaarden zijn de zorgovereenkomsten aangepast. De cliëntenraad adviseerde positief.

WONEN MET ZORG

De corona pandemie vroeg ook in 2022 aandacht. Met elkaar is veel gesproken over besmettingen, vaccinaties en (lokale) maatregelen. Er is steeds gestreefd naar maatwerk, maar ondanks dat, bleef het voor alle partijen een lastige periode. Corona had ook zijn weerslag op de uitvoering van de medezeggenschap op locaties. Doordat men elkaar niet meer zo gemakkelijk fysiek kon ontmoeten, en bewoners overleden, zijn veel leden van raden gestopt. Ook de nieuwe clusterindeling maakte dat er wisselingen waren in de gesprekspartners. Dat alles had zijn weerslag op de continuïteit van de raden. Samen met de hbo verpleegkundigen die gesprekspartner zijn van de locatieraad/ lokale medezeggenschap is met name in de tweede helft van 2022 veel energie gestoken in het weer optuigen van de (lokale) medezeggenschap. Op veel locaties is een doorstart gemaakt of is de medezeggenschap nieuw leven ingeblazen. Op steeds meer locaties worden weer huiskamer overleggen of familiebijeenkomsten gehouden, waarbij een afvaardiging van de locatieraad wordt uitgenodigd. Zo faciliteert Sensire de cliëntenraad bij het in contact zijn van haar achterban. Dat is immers de kern van onze medezeggenschap. Het continue in gesprek zijn met bewoners en naasten over wat hen bezighoudt en wat zij belangrijk vinden. Er is een voorstel gemaakt door de cliëntenraad voor een structuur van deze overleggen en hoe we daarin nog meer gezamenlijk kunnen optrekken. Dat wordt begin 2023 besproken met de Coördinerend cluster verpleegkundigen die verantwoordelijk zijn voor de kwaliteit van zorg in hun cluster. In 2023 willen we deze familiebijeenkomsten/huiskamer overleggen ook gezamenlijk voorbereiden.

De cliëntenraad Wonen met Zorg bestaat uit afgevaardigden uit de locaties. Alle locaties mogen iemand afvaardigen maar er blijven steeds vacatures. Het is al enige tijd moeilijker om nieuwe leden te werven. De betrokkenheid ligt primair bij de locaties, wat ook logisch is. Niet iedereen heeft interesse om meer beleidsmatig actief te zijn of kan of wil er structureel niet meer tijd in stoppen. Voor deze raad ligt er dan ook de opdracht om goed verbinding te houden met die locaties die (nog) geen afgevaardigde in de cliëntenraad hebben.

De cliëntenraad is ook steeds nauw betrokken via deelname aan de jaarplan dag, visiebijeenkomsten, in werkgroepen en via 'stand van zaken mbt projecten en ontwikkelingen' als vast agendapunt in de overlegvergaderingen.

Bij Wonen met Zorg is naast de adviesaanvragen onder andere aan bod geweest:

- begroting en kwaliteitsjaarplan Wonen met Zorg 2022;
- kwaliteit van zorg, kwartaalrapportages, audits, inspectiebezoeken;
- het jaarplan cliëntenraad Sensire 2022;
- ontwikkelingen Wonen met Zorg zoals een nieuwe clusterindeling en harmonisatie van beleid en processen
- projecten als, ruimte voor dementie, Ceres, familieparticipatie;
- facilitaire zaken, domotica en tarieven services 2022;
- contacten met HBO-verpleegkundigen die overleggen met locatieraden;
- Tapster/Familienet als communicatieplatformen voor bewoners en naasten;
- WZD(kernteam vrijheid en veiligheid), 1 locatie opende de deuren, anderen heropenden na de coronatijd hun deuren;
- samenwerking in de regio, radicale vernieuwing en de actieteams;
- nieuw profiel voorzitter cliëntenraad wonen met zorg;
- herzien folder cliëntenraad wonen met zorg;
- deelname in werkgroepen zoals inzet medische vakgroep ten behoeve van wonen met zorg en bewonersbesprekingen;
- communicatie naar bewoners en naasten;
- cliëntvertrouwenspersoon WZD;
- (ver)bouwplannen en duurzaamheid.

Themabijeenkomsten

In 2022 heeft de cliëntenraad Wonen met Zorg 2 themabijeenkomsten gehouden. Deze extra bijeenkomsten boden naast de eigen vergaderingen veel ruimte voor het bepalen en uitwerken van eigen belangrijke onderwerpen. Onderwerpen waren: 'inrichten en borgen lokale medezeggenschap', 'Familieparticipatie en welzijn' en 'Rol en samenwerking binnen de cliëntenraad wonen met zorg'.

YUNIO

De cliëntenraad van Yunio bestaat voor het overgrote deel uit jonge ouders die gebruik maken van de diensten van Yunio. Allen voelen zich betrokken en willen een actieve bijdrage leveren aan het beter aansluiten en verbeteren van die dienstverlening. In 2022 is 5x vergaderd met de directeur van Yunio. Tijdens de vergaderingen is uitgebreid aandacht besteed aan de autonome zorgprofessional; hoe maakt de jeugdverpleegkundigen van Yunio de klantbelofte 'Voor ieder kind een route' waar. De organisatie dient de professional daarbij te ondersteunen, zodanig dat zij datgeen kan doen wat nodig is. In een professioneel statuut zijn daarvoor de wederzijdse verwachtingen beschreven en in april 2022 is dit statuut ondertekend door de jeugdverpleegkundigen en de raad van bestuur. Vanuit een positief mensbeeld wordt gestreefd naar optimale

ontwikkelingskansen voor alle kinderen en hun ouders/verzorgers binnen het gezin en in de eigen omgeving. Hier is ook een film over gemaakt; 'Groeien doe je samen'. De cliëntenraad is erg positief over deze bedrijfsfilm die goed aangeeft wat Yunio doet en waar zij voor staat. De film wordt dan ook ingezet op de website, YouTube, de wachtkamer TV en bij presentaties. Daarnaast is door Yunio ook een praktisch filmpje gemaakt voor zwangeren over wat een consultatiebureau is en doet. De cliëntenraad heeft verzocht dit filmpje samen met het 'Groeien doe je samen' filmpje, (via verloskundigen) aan te bieden aan alle vrouwen die 36 weken zwanger zijn.

Om de organisatie (en medewerkers) beter te leren kennen nodigt de cliëntenraad Yunio regelmatig medewerkers uit in een vergadering. In 2022 is gesproken met jeugdverpleegkundigen over hun dagelijkse werk en over de Kortdurende video hometraining (K-VHT). Ook is er gesproken met assistentes en hun coördinator en was de coördinator van het project Inhuis Steungezinnen te gast. Voorop staat dat de raad leuke, informele gesprekken heeft. De raad wil zich meer verdiepen in de medewerkers, hun drijfveren, welke scholing zij hebben gevolgd en hoe een werkdag eruit ziet. In de gesprekken gaat het over de ervaring met ouders en of zij diens onzekerheid zien, over de bereikbaarheid via whatsapp, over werkdruk en of de medewerkers voldoende vrijheid in hun werk ervaren om datgene te doen wat zij nodig achten. En in deze gesprekken kunnen de leden (jonge ouders en gebruikers van de diensten) hun ervaringen, wensen en visie delen en zo ook meedenken over het optimaliseren en beter aansluiten van de dienstverlening.

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

- het jaarplan van Yunio
- de kwartaalrapportages
- jaarplan cliëntenraad Yunio; realisatie en evaluatie
- corona en de gevolgen voor kind, ouders en het gezin
- communicatie met ouders; waaronder contact met de achterban, het ouderpanel en ook het app-contact met de eigen jeugdverpleegkundige
- ontwikkelingen/projecten binnen de verschillende klantlijnen van Yunio
- contacten met gemeenten en een bijdrage van de cliëntenraad in het jaarverslag dat naar gemeenten gaat
- meedenken over vragen in een nieuw klanttevredenheidsonderzoek, en vragen van het huidige klanttevredenheid onderzoek meer passend maken naar huidige tijd en dienstverlening

ZORG THUIS

In 2022 ging opnieuw veel aandacht uit naar Corona en wat dat betekende voor klanten en medewerkers. Er is begin 2022 een werkgroep gestart met een afvaardiging uit de raad van zorg thuis voor de cliënten van revalidatie en de dagvoorzieningen, die nog thuis wonen. Ook was er veel aandacht voor het landelijk cliëntervaringsonderzoek (PREM) dat in het voorjaar is gehouden. Ondanks corona scoorde Sensire opnieuw hoog; een groot compliment aan Sensire en de medewerkers die in deze moeilijke tijd een topprestatie leverden. In samenspraak met de cliëntenraad zijn verbeter- en borging plannen opgesteld.

Wijkverpleegkundigen in de diverse gemeenten hebben hun aandachtsgebieden (domeinen) verdeeld. Een van die aandachtsgebieden is het domein 'klant'. De

domeinhouder klant is het aanspreekpunt voor het lid in de cliëntenraad uit de eigen gemeente. De domeinhouder houdt zich onder andere bezig met ZorgkaartNederland, de PREM de werving van het lid cliëntenraad en de organisatie van de Sensire Luistert bijeenkomsten in samenwerking met de klankbordgroep waarvoor zij het aanspreekpunt is. De klankbordgroep bestaat uit klanten/mantelzorgers, die meedenken over de invulling van klantbijeenkomsten en het onderhouden van de klantcontacten. In 2022 is opnieuw actie ondernomen om in elke gemeente een klankbordgroep actief te krijgen. Inmiddels zijn in de meeste gemeenten klankbordgroepen actief of in oprichting. De domeinhouders klant en de cliëntenraad willen meer het perspectief van de klant in de organisatie brengen en zorgen dat daar meer naar wordt geluisterd en gehandeld. Beide partijen versterken elkaar daarin en werken sinds 2022 nauw samen. Door corona zijn in 2021 helaas geen Sensire Luistert bijeenkomsten gehouden maar voor 2023 zijn er al weer enkele gepland. Afgesproken is om daar de uitkomsten van de PREM te delen en hierover met klanten in gesprek te gaan. Daarbij zijn ook leden van de cliëntenraad aanwezig. De Sensire luistert bijeenkomsten worden overal in het werkgebied van Sensire gehouden en de Sensire luistert bijeenkomsten worden opgenomen in de kwaliteitsrapportages. Die opbrengsten uit die bijeenkomsten gebruikt de cliëntenraad in het overleg met de directie tijdens overlegvergaderingen en als input voor het jaarplan. De invulling van de domeinen wordt herzien en de cliëntenraad heeft zich ook bezig gehouden met het profiel van het nieuwe domein Klantgeluk.

Zorg Thuis bezig met het verduurzamen van de inzet van de medewerkers en is daarover goed in gesprek met de cliëntenraad. Kijkend naar de zorgvraag in de toekomst in combinatie met het dreigende tekort aan zorgmedewerkers worden diverse voorbereidingen getroffen om enerzijds het voor de medewerkers leuker en gemakkelijker te maken en voor klanten levert het meer zelfredzaamheid en slimme oplossingen op.

Verder hield de cliëntenraad Zorg Thuis zich onder andere bezig met:

- het jaarplan voor Zorg Thuis;
- het jaarplan voor de cliëntenraad;
- kwaliteit van zorg, aan de hand van de kwartaal rapportages;
- beoordelen van- en adviseren over communicatie naar klanten;
- het verduurzamen van de zorginzet met enkele deelprojecten zoals
 - dytter, een planning platform voor zorgverleners en zorgvragers
 - splitsing van herstellzorg en langer (thuis) wonen
 - het aantrekken van een nieuwe groep medewerkers; helpenden
 - van routes naar diensten, wat al langer een wens is van medewerkers;
- beleid/ontwikkelingen binnen zorg thuis;
- innovaties binnen zorg thuis (presentaties over Thuis Fit en Smart Care) met als doel het ondersteunen van klanten en zorgprofessionals;
- digitalisering waaronder het nieuwe elektronisch cliëntdossier en de voorbereiding van een evaluatie van het klantportaal;
- communicatie naar klanten zoals betrokkenheid bij de Welkomstmap;
- doorontwikkeling van de vakgroepen (gespecialiseerd verpleegkundigen);
- deelname Sensire in projecten, zoals met gemeenten en collega instellingen bijvoorbeeld Samen sterker Thuis in Oude IJsselstreek;
- inzet van Care Casters, zorgmedewerkers uit het buitenland;

- Vief, een nieuwe manier van werken in de thuiszorg met behulp van een technologisch platform;
- de start van de sociaal verbinders binnen Sensire;
- geestelijke verzorging thuis;

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 videoverbindingen 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/beeldzorg vinden klanten fijn. Het geeft hun veel eigen regie en daarmee vrijheid.

De dienstverlening van Naast maakte (mede door corona) een enorme groei door en het was lastig om het medewerker aantal zo snel mee te laten groeien. Het kost maanden voor nieuwe medewerkers volledig zelfstandig inzetbaar zijn. Er is veel geïnvesteerd in de verbetering van de kwaliteit van medewerkers en de werkzaamheden en dit alles terwijl er ook aanpassingen van de ICT-systemen plaatsvonden. De kwaliteitsrapportages hebben een professionaliseringsslag gemaakt, vond ook de cliëntenraad die Naast hierover complimenteerde. Inmiddels kunnen medewerkers ook vanuit huis werken en dat gebeurt ook.

Sinds 2021 liep het fusietraject tussen Naast en ZCN en per 1 augustus 2022 was de fusie een feit. Door de fusie kan NAAST zich nog verder ontwikkelen en zich op de kaart zetten als een belangrijke (strategische) speler in de (digitale) wereld van de gezondheidszorg. De leden van de cliëntenraad Naast hebben aangegeven door te willen gaan en er wordt aanvulling gezocht vanuit de nieuwe fusieorganisatie. Met een nieuw reglement kunnen zij zich verder blijven inzetten voor klanten die gebruik maken van de diensten van Naast/ZCN. En dat is fijn. Verder hield de cliëntenraad NAAST zich in 2022 onder andere bezig met:

- kwaliteitsverbetering van de dienstverlening en de kwaliteitsrapportages;
- klanttevredenheid
- ontwikkelingen en projecten
- de overgang naar de nieuwe fusieorganisatie en de continuïteit van de cliëntenraad

BEHANDELING EN REVALIDATIE

Sinds begin 2022 is de werkgroep behandeling & revalidatie actief met vertegenwoordigers vanuit de cliëntenraden zorg thuis en wonen met zorg. De werkgroep leden kregen volledig mandaat en zijn bevoegd om adviezen te geven en instemmingen te verlenen. De werkgroep had een tweeledig doel; enerzijds de vertegenwoordiging van de cliënten van revalidatie en de dagvoorziening en anderzijds een voorstel schrijven hoe de vertegenwoordiging in de toekomst vorm te geven. In 2022 is veel aandacht besteedt aan het formuleren van een Sensire brede en toekomstgerichte visie op revalidatie. De uitvoering naar de toekomst is gericht op zowel fysieke als digitale behandeling, maar wel persoonlijk en met het netwerk van de klant als medebehandelaar. In de kliniek zolang dat noodzakelijk is en thuis revalideren zodra dat kan. Op die manier kunnen meer cliënten worden geholpen. Ook is met elkaar nagedacht over de

toekomst van de dagbehandeling en de dagbesteding. Aanleiding hiervoor is het feit dat er andere werkwijzen nodig zijn om het toenemend aantal kwetsbare ouderen thuis te ondersteunen. Dat is ook de reden dat de financiering en de afspraken daarbij in de komende jaren gaan wijzigen.

De werkgroep Behandeling & Revalidatie hield zich onder andere bezig met:

- de kwartaalrapportages kwaliteit
- betrokkenheid vanuit de werkgroep bij het opstellen van de businessplannen voor dagbehandeling en dagbesteding
- Project Blended werken; het ontwikkelen van een revalidatie pad waarbij een deel van de behandelaar is, een deel van de naasten en een deel online(via apps) met de doelgroep heup- of bovenbeenfractuur
- beleid Vrijheid en Veiligheid (WZD) voor B&R
- Harmoniseren verpleegkundige aanwezigheid en beschikbaarheid binnen wonen met zorg en revalidatie
- Zorgovereenkomsten
- samenwerking behandelaren en woonteam
- klanttevredenheid
- Corona
- de schaarste in het medisch team en harmonisatie medische vakgroepen
- omzetten klantportaal revalidanten naar Yris
- pilot Cleo, de dokter op afstand voor niet spoedeisende vragen
- het voorstel voor de vertegenwoordiging van behandeling en revalidatie voor 2023 en verder.
- er was een themabijeenkomst met een afvaardiging van professionals vanuit revalidatie over het therapeutisch klimaat, doelgericht revalideren en het onderhouden van de contacten met revalidanten door de werkgroep



Professionals en leden werkgroep B&R spraken over de nieuwe visie op revalidatie.

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 2022 waren: Corona; de fusie Naast en ZCN; communicatie met klanten/cliënten, strategische ontwikkelingen en regionale samenwerkingsprojecten, het stoppen van de onafhankelijke voorzitter van de CCR, de vertegenwoordiging van de cliënten van Behandeling en Revalidatie en continuïteit in de ondersteuning van de cliëntenraad. Verder was er veel aandacht voor medewerker geluk, Vief; een nieuwe toekomstbestendige manier van wijkverpleging vanuit de context 'handen van het bed', naast de traditionele wijkverpleging en er was weer een VOC dag met als thema: Medewerker geluk.

In 2022 heeft de centrale cliëntenraad zich naast de instemmings- en adviesaanvragen onder andere beziggehouden met:

- Het jaarverslag cliëntenraden over 2021
- Begroting en jaarplan cliëntenraad 2022
- Het klachtenjaarverslag 2021, en de komst van 2 nieuwe klachtenfunctionarissen
- Het strategische meerjarenplan van Sensire en bijbehorende programmalijnen
- Het kiezen van een nieuw auditbureau
- PGO
- De Governance code; wijzigingen nav de actualisatie ervan
- Nieuwbouw revalidatie
- Externe ontwikkelingen
- Wet zorg en dwang
- Care Casters, inhuren van Portugese medewerkers
- Aanpassing algemene voorwaarden Actiz
- Kwaliteit en veiligheid
- De werving van de junior ambtelijk secretaris
- Communicatie naar klanten, bewoners en cliënten
- Taakverdeling raad van bestuur
- ROCA; regionaal overleg cliëntenraden in de Achterhoek
- Voorbereiding nieuwjaarsbijeenkomst in 2023

WERKGROEPEN

Ook in 2022 waren binnen de cliëntenraden werkgroepen actief. De werkgroep 'Financiën en organisatie' (CCR) bestaat uit de voorzitters van de cliëntenraden en een 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) is met de directie, de geestelijke verzorgers en een afvaardiging van de team verpleegkundigen en cliëntenraad gekeken hoe vorm en inhoud te geven aan 'Aandacht voor

zinggeving, ruimte voor levensvragen' bij bewoners, professionals en organisatie na de integratie van de beide teams geestelijke verzorging. De werkgroep 'Harmonisatie samenwerking Behandelaren' (Wonen met Zorg) onderzocht en bevorderde de harmonisatie van de behandelaren en Wonen met Zorg Sensire breed.

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 werkgroepen geestelijke verzorging en harmonisatie samenwerking behandelaren gingen naar de cliëntenraad Wonen met Zorg. Daarnaast waren er bij Wonen met Zorg nog enkele (tijdelijke) werkgroepen die zich bezighielden met integratievraagstukken.

CONTACTEN MET COLLEGA-OF ANDERE CLIËNTENRADEN

De contacten en uitwisselingen met de regionale centrale cliëntenraden van de VVT-instellingen in de Achterhoek (Marga Klompé, Markenheem, Azora en Careaz) bevallen zo goed dat deze nu halfjaarlijks plaatsvinden. ROCA staat voor Regionaal Overleg Cliëntenraden Achterhoek. De ambtelijk secretarissen bereiden deze bijeenkomsten voor en de deelnemende organisaties zijn om beurten gastheer. In 2022 zijn twee bijeenkomsten gehouden. In het voorjaar waren we bij Azora te gast en hebben de bestuurders van Azora en Sensire de raden meegenomen in de gezamenlijke regionale projecten (zoals over imago & werving en het versnellen van de digitalisering) in de Achterhoek waarbij ook andere instellingen en gemeenten aansluiten. In het najaar ging het bij Markenheem over de toekomst van de zorg en het nieuwe wonen; niet meer intramuraal maar geclusterd wonen met VPT (volledig pakket thuis).



ROCA: Regionale Organisaties Cliëntenraden Achterhoek met bestuurders van Azorga en Sensire.

Verder had de cliëntenraad Sensire in oktober de centrale cliëntenraad van Rivas op bezoek. De ccr van Rivas wilde graag horen hoe Sensire de medezeggenschap voor cliënten heeft georganiseerd, en dan met name voor klanten van zorg thuis.

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 2022 was het thema 'Medewerker geluk'. Samen met Ehero, die Sensire ondersteunt bij het traject Medewerker geluk is gekeken naar welke rol de medezeggenschap wil spelen bij dit 3 jarig traject waarbij medewerkers zelf aan zet zijn om hun medewerker geluk te vergroten. In 2022 was alleen de raad van bestuur aanwezig maar in 2023 zal ook de raad van toezicht weer aansluiten.

De halfjaarlijkse afspraken tussen de voorzitters van de RvT en de Cliëntenraad gingen wel door en verliepen uiterst prettig.

Ook was er de gezellige jaarlijkse informele ontmoeting in het najaar, waarbij ook raad van bestuur, directie en management aansluiten. Tijdens deze bijeenkomst is er volop gelegenheid elkaar in ontspannen sfeer te spreken.

EXTERNE CONTACTEN

In 2022 heeft de cliëntenraad contact gehad met een aantal externe partijen.

ZorgBelang Gelderland/Utrecht

Er waren contacten met de cliëntvertrouwenspersonen voor de wet zorg en dwang, zij gaven informatie in diverse raden en op diverse locaties.

LOC

In 2022 was er contact met LOC via (actieteams van) Radicale Vernieuwing Verpleeghuiszorg en de nieuwsbrieven. Ook bemiddelt LOC in het contact tussen cliëntenraden en dat was aanleiding voor de CCR van Rivas om Sensire te bezoeken, om uit te wisselen en van elkaar te leren over hoe de medezeggenschap te organiseren.

NCZ

Naast het ontvangen van de nieuwsbrieven was er voldoende gelegenheid tot het meedoen aan digitale bijeenkomsten, ook in samenwerking met LOC en VWS vanuit Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg. De junior ambtelijk secretaris volgt haar opleiding via NCZ.

Varsseveld, februari 2023

Bijlage 1:

Samenstelling centrale cliëntenraad in 2022

Ambtelijk secretaris

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

De ambtelijk secretarissen regelen alles rond de vergaderingen van de cliëntenraden Zorg Thuis, Wonen met Zorg, Yunio, NAAST, de werkgroep Behandeling en Revalidatie en de centrale cliëntenraad.

Daarnaast ondersteunen zij, waar nodig, klankbordgroepen en locatieraden.

Samenstelling

De centrale cliëntenraad van Sensire was in 2022 als volgt samengesteld:

De heer K. Koolschijn	onafhankelijk voorzitter	(tot 1-3)
Mevrouw B. Jansen	voorzitter cliëntenraad	Wonen met Zorg
Mevrouw Hidding	verv. vz cliëntenraad vz werkgroep B&R	Wonen met Zorg
De heer T. Beeftink	vice voorzitter voorzitter ad interim voorzitter cliëntenraad voorzitter cliëntenraad	CCR CCR (per 1-3) Naast (tot 1-8) Zorg Thuis
Mevrouw D. Floors	lid cliëntenraad	Zorg Thuis
Mevrouw M.Ottevanger	voorzitter cliëntenraad	Yunio
De heer J. Larsen	financieel deskundige	CCR

<i>Mevrouw K. Klein Goldewijk</i>	<i>ambtelijk secretaris</i>
<i>Mevrouw E.Oosterink</i>	<i>junior ambtelijk secretaris (vanaf 1-4)</i>