

JAARVERSLAG

Clëntenraad 2018



Inhoud

1. Voorwoord.....	4
2. Cliëntenraad	4
3. Activiteiten in 2018.....	5
4. Adviezen	7
5. De financiële verantwoording	7
6. Plannen 2019	7
7. Nawoord	7

1. Voorwoord

In het jaarverslag van 2018 van de cliëntenraad van Zorgkoepel West-Friesland (ZWF) geven we aan waar de cliëntenraad zich het afgelopen jaar mee bezig heeft gehouden.

De samenstelling van de cliëntenraad is in 2018 niet gewijzigd. Ambtelijk secretaris Kitty Loos heeft een andere baan binnen het ZWF gevonden. Later meer hierover.

Als u na het lezen van het jaarverslag behoefte heeft om te reageren dan kan dat uiteraard. U kunt ons bereiken via het e-mailadres: info@zorgkoepelwf.nl. Tevens is de cliëntenraad op zoek naar kandidaten die te zijner tijd bij een vacature plaats willen nemen in de cliëntenraad. Mocht u hierin geïnteresseerd zijn, dan kunt u een sollicitatiebrief richten aan: info@zorgkoepelwf.nl ter attentie van het bestuur.

De cliëntenraad behandelt geen klachten met betrekking tot de behandeling. Het klachtenreglement voorziet hierin. Meer informatie hierover is te vinden op de websites: <https://www.ketenzorgwf.nl/voor-patienten/klachten> of <https://www.huisartsenpostwf.nl/melding-of-klacht> of <http://dcwf.nl/over-dcwf/klachten>.

2. Cliëntenraad

De cliëntenraad die vanaf februari 2007 functioneert, bestaat sinds juni 2017 uit 7 personen. De oude cliëntenraad van diabeteszorg is aangevuld met drie nieuwe leden vanuit andere disciplines. De leden van de cliëntenraad worden door middel van werving gekozen en worden voor een periode van 3 jaar benoemd. Minstens 8 keer (4x cliëntenraad en 4x cliëntenraad met Raad van Bestuur) per jaar wordt vergaderd of zoveel als nodig is. Daarnaast is er 1x per jaar overleg met de Raad van Toezicht (RvT). De leden van de cliëntenraad zijn verplicht tot geheimhouding van alle informatie waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden.

In 2018 bestond de cliëntenraad uit:

- Mevrouw Marjan van der Vegte, voorzitter
- De heer Jan van Doorn, secretaris
- De heer Co Reijnders, penningmeester
- Mevrouw Tineke Miedema, lid
- Mevrouw Hilly Kaiser, lid
- De heer Hans Ettema, lid
- De heer Rudy Saddal, lid

De belangrijkste taken, geformuleerd in de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen zijn:

- Gevraagd en ongevraagd adviseren aan de RvB van Zorgkoepel West-Friesland ten aanzien van beleidsaangelegenheden die direct de zorg van cliënten aangaan;
- Signaleren van knelpunten in de uitvoering van het beleid van de Zorgkoepel West-Friesland;
- Het signaleren van behoeften van cliënten;
- Contact houden met de doelgroep Zorgkoepel West-Friesland.

De ambtelijk secretaris van de cliëntenraad, mevrouw Kitty Loos, heeft eind 2018 een andere functie binnen de ZWF gekregen. De cliëntenraad bedankt haar voor de samenwerking en accurate werkwijze.

Mevrouw Loos wordt vervangen door mevrouw Esther Brom. Zij biedt ondersteuning aan de cliëntenraad vanuit het secretariaat van de Zorgkoepel West-Friesland. De cliëntenraad is zeer content met deze ondersteuning.

3. Activiteiten in 2018

De cliëntenraad heeft het afgelopen jaar 8 keer vergaderd. Een aantal malen was de RvB aanwezig en eenmaal een lid van de RvT. Ook waren er enkele malen door de CR uitgenodigde gasten aanwezig. In de vergaderingen kwamen o.a. de volgende onderwerpen aan de orde:

Raad van Bestuur en management

Dat de Raad van Bestuur nog maar uit één persoon bestaat baart ons enigszins zorgen gezien de hoge werkdruk. Zeker toen in de loop van het jaar discontinuïteit in het managementteam ontstond. Er werd ons echter te kennen gegeven dat dankzij de inzet van de medewerkers op de werkvloer de cliënten hiervan niets zouden merken.

ZZWW

Zorg Zoals de West-Fries het Wil is een burgerinitiatief dat zich richt op betere zorg in Oostelijk West-Friesland en de Wieringermeer. Zij spreken rechtstreeks met verzekeraars en zorgaanbieders om de zorg voor inwoners van deze regio, voor nu en in de toekomst, te verbeteren. Zij richten zich op praktijkversterking, keuzevrijheid, spoedzorg en ouderenzorg. De CR houdt zich op de hoogte van deze initiatieven.

Automatisering

De koppeling van de diverse HIS-sen aan het Ketenzorg Informatie Systeem van het KZWF en de digitale veiligheid had onze aandacht, evenals de AVG, de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

Werkgroep 'de Actieve patiënt' – Meer regie en Patiënten Portaal

In 2016 zijn bijeenkomsten georganiseerd met huisartsen, praktijkondersteuners, Ketenzorg WF en patiënten om inzicht te krijgen in het thema 'zelfmanagement'. Begin 2017 is het projectplan 'Meer regie over gezondheid-samenwerking tussen patiënt en zorgverlener' afgerond. Zelfzorg Ondersteund (ZO!) is de financier van deze exercitie.

Allereerst is het trainingsprogramma 'Persoonsgerichte zorg en Individueel Zorgplan' voor diabetesverpleegkundigen, diëtisten, huisartsen en praktijkondersteuners gestart. Het Individueel Zorgplan (IZP) is een hulpmiddel om patiënten te ondersteunen.

Twee leden van de cliëntenraad zijn sinds medio 2018 nauw betrokken bij dit onderwerp, tevens zijn deze twee leden betrokken bij de ontwikkeling van het Patiënten Portaal.

Het scholingsprogramma 'betrokken zorgverleners' is in volle gang en in veel praktijken wordt reeds gewerkt met de Toolkit patiënten-informatiemateriaal. Hierin zijn de 3 Goede Vragen leidend.

1. Wat zijn mijn mogelijkheden?
2. Wat zijn de voordelen en nadelen van die mogelijkheden?
3. Wat betekent dat in mijn situatie?

Zo kan de patiënt zich voorbereiden en kan er een individueel zorgplan worden samengesteld.

Aan het einde van 2019 zal de eindevaluatie plaatsvinden en zullen alle praktijken met deze methode uit de voeten kunnen.

Zorg aan kwetsbare ouderen

Twee leden van de CR hebben zitting genomen in de klankbordgroep 'Kwetsbare Ouderen', waarin

ook meerdere afgevaardigden van diverse ouderenorganisaties en organisaties gericht op hulpbehoevenden deelnamen. Onder leiding van Daniëlla Konopasek (medewerkster ZWF) spraken zij gedurende drie bijeenkomsten over de 'Zorg aan kwetsbare ouderen in West-Friesland'.

De uitkomsten van de pilot 'Zorg aan de kwetsbare ouderen in West-Friesland' zijn o.a. dat de definitie 'kwetsbare oudere' nog niet helder omschreven is. Verder is de wijze waarop de huisartsenpraktijken met de kwetsbare ouderen omgaan heel divers, is er geen eensluidende manier om een diagnose te stellen en evenmin een eensluidende methodiek om de kwetsbare oudere te bereiken. Ook is er nog geen protocol voor multidisciplinair overleg.

Voor de nabije toekomst 2019 / 2020 is men van plan de onderstaande thema's op te pakken:

- Het versterken van de verbinding tussen de wijkverpleegkundige en de huisartsenpraktijk.
- Verbinding leggen tussen het eerstelijns geriatrisch team en het sociaal domein.
- Op langere termijn zijn "grote" ICT-oplossingen wenselijk zoals een gemeenschappelijk regionaal portaal en communicatiemogelijkheden met patiënten.
- Het verminderen van de variatie per praktijk in de uitvoer van het geriatrisch zorgmodel.

Vanuit de organisatie is er behoefte om in deze samenstelling bij elkaar te komen op momenten dat het relevant is voor de cliënt/patiënt.

Conclusie:

Met de huidige druk binnen de huisartsenpraktijk, gecombineerd met de grote verschillen binnen deze huisartsenpraktijken is de kwetsbare ouderen nog wel even kwetsbaar. Indien de maatschappij van mening is dat de ouderen onder ons langer thuis moet wonen is er heel snel beleid nodig.

Een patiëntenportaal waar meerdere disciplines informatie kunnen inwinnen over een patiënt waardoor de zorg beter kan worden georganiseerd is hierbij van groot belang.

BOT

Tijdens een informeel 'Benen-Op-Tafel' overleg hebben de leden van de CR elkaar wat beter leren kennen. Tijdens dit overleg kwamen o.a. interesses, kwaliteiten en hobby's en het eigen functioneren aan bod. Op grond hiervan zijn de aandachtsgebieden opnieuw ingedeeld.

4. Adviezen

De cliëntenraad heeft positieve adviezen gegeven over:

- Wijziging statuten ZWF
- Strategie ZWF
- HAPIS
- Medische adviesfunctie bestuursniveau
- Jaarstukken ZWF 2017
- Oprichting nieuwe ondersteuningsorganisatie NHN

Ongevraagd advies is gegeven over:

- Diabetes Keer-om
- Spoedzorg

Een aantal aangekondigde adviesaanvragen heeft ons niet bereikt. Onder andere over het Spoedplein, jaarplannen en begroting HAP en DCWF.

5. De financiële verantwoording

Financiële verantwoording

Voor het begrotingsjaar 2018 is door KZWF een budget van € 10.000 ter beschikking gesteld tem behoeve van de activiteiten van de cliëntenraad. In 2018 zijn daarvan de volgende betalingen gedaan:

Vacatiegeld	€ 5800,00
Reiskosten	€ 296,06
Lidmaatschap LSR en vakliteratuur	€ 1995,00
Afscheid/teambuilding	€ 49,00

Totale uitgaven	€ 8140,06

6. Plannen 2019

De CR zal zich pro-actief opstellen, hierin ondersteund door de vernieuwde Wmcs 2018 (medezeggenschapswet) die in mei 2019 wordt behandeld in de Eerste Kamer.

De CR houdt de vinger aan de pols inzake de werklast van medewerkers versus kwaliteit van de patiëntenzorg op de Huisartsenpost.

De CR neemt zich voor in overleg te treden met de OR indien deze club daaraan toe is (de OR zit in de oprichtingsfase).

7. Nawoord

De CR hoopt op een vruchtbaar jaar bestaande uit kritisch en opbouwend overleg met de RvB en RvT. Tevens hoopt de CR de onderlinge contacten te verstevigen met goed doortimmerde adviezen tot gevolg.

Gebruikte afkortingen:

AVG	Algemene Verordening Gegevensbescherming
CR	Cliëntenraad
DCWF	Diagnostisch Centrum West-Friesland
HAPWF	Huisartsenpost West-Friesland
HAPIS	Huisartsenpost Informatiesysteem
KZWF	Ketenzorg West-Friesland
RvB	Raad van Bestuur
RvT	Raad van Toezicht
VGZ	Zorgverzekeraar VGZ
ZWF	Zorgkoepel West Friesland