

Nieuwsbrief Cliëntenraad



Onafhankelijke klachtenfunctionaris

PrivaZorg heeft een klachtenreglement en een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Als een cliënt iets dwars zit, is het gebruikelijk eerst met de zorgverlener of het steunpunt te overleggen. Wanneer dit niet tot een oplossing leidt, kan de cliënt contact opnemen met de onafhankelijke klachtenfunctionaris voor Privazorg. Dit kan per e-mail en per post:

- Per email: klachtenfunctionaris@quasir.nl
- Per post: Klachtenfunctionaris, Postbus 2914, 3800 GK Amersfoort.

De met instemming van de Cliëntenraad benoemde klachtenfunctionaris is mevr. Mr. Henny Krijnen. Zij informeert cliënten, aangeklaagden en derden over de klachtenregeling. Verder helpt zij degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan. Ook helpt zij cliënten en hun vertegenwoordigers of hun nabestaanden met het oplossen van hun klacht of onvrede. De klachtenfunctionaris richt zich bij haar werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de klacht of onvrede en op herstel van de relatie tussen klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De klachtenfunctionaris legt vast welke klachten binnenkomen, wat ze ermee doet en de resultaten daarvan. Zij rapporteert periodiek aan de directie van Privazorg. De klachtenfunctionaris brengt daarbij advies uit over wat zij heeft geconstateerd.

De Cliëntenraad is van het begin af aan betrokken bij de komst van de klachtenfunctionaris. Die komst had te maken met de nieuwe wetgeving voor de medezeggenschap van cliënten. De raad wil dat de behandeling van klachten of gevoelens van onvrede objectief en professioneel gebeurt. En natuurlijk ook dat het oorspronkelijke idee verwezenlijkt wordt, namelijk dat klachten worden opgelost, zonder langdurige en ingewikkelde procedures. Als u over de klachtenprocedure nadere opmerkingen hebt, kunt u die bij de Cliëntenraad kwijt. Schrijf of bel ons gerust! clienraad@privazorg.nl of CR, Europalaan 16, 8161ZA Epe

Wat is palliatieve zorg?

Palliatieve zorg is zorg gericht op het behandelen van pijn, benauwdheid en angst met als doel de kwaliteit van leven zo goed mogelijk te houden. Deze zorg kan gegeven worden naast de zogenoemde curatieve zorg, de zorg gericht op genezing.

Palliatieve zorg is dus niet uitsluitend gericht op zorg bij het levenseinde; deze zorg noemt men de palliatieve terminale zorg. Als regel wordt hiervoor een termijn van drie maanden aangehouden. De behandelend arts kan hiervoor een terminaliteitsverklaring afgeven, een verklaring waarin de arts aangeeft dat verwacht wordt dat het overlijden binnen drie maanden aanstaande is. Met deze verklaring kunnen cliënten in een hospice terecht of het zorgpakket voor palliatieve terminale zorg aanvragen. Zorgverzekeraars vragen vaak om deze verklaring als de zorg thuis moet worden uitgebreid. Palliatieve zorg kan vergoed worden via de Zorgverzekeringswet (Zvw) of de Wet Langdurige Zorg (Wlz). De zorg wordt via de Wlz vergoed als de cliënt al een Wlz-indicatie heeft (behalve zorg in het ziekenhuis, die loopt via de Zvw). Daarnaast kan er als het nodig is een beroep op de gemeente (WMO) worden gedaan voor hulp bij het huishouden of voor mantelzorgondersteuning.

De zorg blijft beschikbaar tot het levenseinde, ook als de laatste levensfase langer duurt dan verwacht. Wanneer de cliënt zodanig herstelt dat van een terminale fase geen sprake meer is, dan vindt in overleg met de arts een herindicatie plaats.

Vragen, opmerkingen of het aanleveren van kopij kan via clienraad@privazorg.nl.
tel. voorzitter 06-46603061, secretaris 0578628445.



Een nieuw cliëntenraadslid

De Cliëntenraad (CR) is heel blij dat zich weer een nieuw lid heeft gemeld, zeker nu Frans Vriens helaas om persoonlijke redenen de CR heeft moeten verlaten.

We zijn echter nog steeds op zoek naar nieuwe CR-leden, want we zijn nog maar met 6 leden! Meldt u zich aan?

Ik ben Leon Pieters (geb. 31-03-1948) woonachtig in Landgraaf, een gemeente in het mooie zuiden van Limburg.

Na mijn verpleegkundige-, ICC- en managementopleiding in resp. het ziekenhuis en de Sociale Academie van Sittard heb ik enkele jaren gewerkt als hoofdverpleegkundige in de verpleegklinieken te Heerlen, momenteel bekend als zorginstelling Sevagram. Daarna heb ik de Hogeschool Verpleegkunde gevolgd in Nijmegen en ben er geslaagd voor de richting Onderwijskunde.

Vanaf 1979 ben ik als docent betrokken geweest bij het HBO-onderwijs voor verpleegkunde aan de Zuydhogeschool in Heerlen en diens voorganger Academie voor Gezondheidszorg in Sittard. Als kind kwam ik al vroeg in aanraking met de zorg voor de ouderen: mijn opa en oma woonden enkele jaren bij ons thuis. Ik herinner me nog heel goed hoe oma toen allerlei “rare dingen” deed (melk op de kachel laten staan, bril zoeken die ze op haar hoofd had, etc.) waarvan ik nu begrijp dat er mogelijk sprake was van dementie. Na enige tijd werden zij samen opgenomen in een bejaardenhuis.

De zorg voor de ouderen heeft me steeds geboeid, ik was dan ook ca. 20 jaren docentbegeleider van stagiaires van de HBOV in o.a. de verpleeghuizen, afdelingen geriatrie en wijkverpleging en gaf lessen in geriatrie-gerontologie. Naast dit werk bleef mijn interesse bestaan in beleidszaken en heb ik als voorzitter van de medezeggenschapsraad van de faculteit Gezondheidszorg aan de Zuydhogeschool te Heerlen me ingezet voor de belangen van het personeel en de kwaliteit van het onderwijs. Een paar jaar geleden werd ik intensiever betrokken bij de zorg van onze dementerende (schoon)moeder en kwam ik in aanraking met verzorgenden van PrivaZorg Maas & Heide van Schinnen. Ik ben steeds onder de indruk van de wijze waarop de verzorgenden met veel geduld, tactiek, sociale vaardigheden en verpleegkundige methodiek de zorg verlenen. Immers, de situatie bij onze dementerende moeder is soms van dag tot dag zeer verschillend; van leuk en aardig tot gedesoriënteerd, afwijzend in de zorg, incontinent en humeurig. We blijven genieten van de mooie momenten die we samen beleven, maar het is als mantelzorger soms best zwaar om alles te regelen en voor moeder te zorgen, want het beleid is tegenwoordig: “zo lang mogelijk in de eigen situatie blijven wonen”. Omdat via PrivaZorg een klein team verzorgenden voor de zorg wordt ingepland, kent moeder de verzorgenden bij naam, vindt ze het vaak erg leuk als “Marietje” haar komt helpen etc. Belangrijk hierbij is ook dat er een “direct” contact en overleg is van het team met ons als mantelzorgers. Vanuit deze ervaring kwam ik enkele maanden geleden in contact met de Cliëntenraad van PrivaZorg toen ik een oproep las voor nieuwe leden in de Nieuwbrief. Ik probeer een positieve bijdrage te leveren in de raad.

Cliëntenpanel

Cliëntenpanel bij PrivaZorgsteunpunt Maas en Heide

Op 6 juni jl. is er weer een cliëntenpanel gehouden in Schinnen. Er waren 6 cliënten/mantelzorgers aanwezig en 2 leden van de cliëntenraad (CR) waaronder Leon Pieters, hij stelt zichzelf ook in deze nieuwsbrief voor, hij woont in Limburg en zal ook het Limburgse in de CR vertegenwoordigen. Bijzonder om te horen was dat alle aanwezigen tevreden zijn over de geboden zorg, de “handen aan het bed”.

Opmerkelijk is dat sommige cliënten al zolang zorg krijgen dat zij ook tips aan nieuwe zorgverleners kunnen geven of aan andere cliënten: Bijvoorbeeld: wist u dat er niet alleen steunkousen zijn, maar ook steunpanty's??? En dat je die het gemakkelijkst aantrekt door ze eerst binnenstebuiten te draaien? Ongetwijfeld zijn er nog veel meer tips. Weet u er een? Stuur die dan naar de CR voor de volgende nieuwsbrief.

De zorg blijft beschikbaar tot het levenseinde, ook als de laatste levensfase langer duurt dan verwacht. Wanneer de cliënt zodanig herstelt dat van een terminale fase geen sprake meer is, dan vindt in overleg met de arts een herindicatie plaats. Vragen, opmerkingen of het aanleveren van kopij kan via clienraad@privazorg.nl.
tel. voorzitter 06-46603061, secretaris 0578628445.



Vacature

De Cliëntenraad van PrivaZorg is op zoek naar nieuwe leden!

Vaak wordt gedacht dat een cliëntenraad alleen uit cliënten mag bestaan. Maar niets is minder waar. Een partner, familielid, kennis of vriend(in) die dicht bij de cliënt staat, kan ook in een cliëntenraad plaatsnemen. De Cliëntenraad (CR) van PrivaZorg behartigt de belangen van enkele duizenden cliënten die thuiszorg ontvangen.

De Cliëntenraad van PrivaZorg is op zoek naar:

Cliëntenraadsleden (m/v)

Voor cliënten die langdurig ondersteuning en zorg van PrivaZorg ontvangen, is het vaak niet mogelijk om deel te nemen. Maar voor een partner, familielid of directe naaste biedt deze functie de mogelijkheid om mee te denken over de zorg aan PrivaZorg cliënten. Voor uw inzet ontvangt u een vergoeding voor vergaderingen en reiskosten.

Het profiel van een cliëntenraadslid ziet er als volgt uit:

- U heeft belangstelling, al dan niet uit eigen ervaring, voor mensen die gebruik maken van thuiszorg en afhankelijk zijn van de PrivaZorg dienst- en/of zorgverlening.
- U heeft gemiddeld 6 uur per maand tijd voor het werk van de cliëntenraad. U kunt daarbij denken aan het contact onderhouden met de achterban, het lezen van stukken, het inbrengen van ideeën en verbeterpunten.
- U heeft minimaal 6x per jaar tijd voor een vergadering van de cliëntenraad in Amersfoort.
- U beschikt over e-mail en u vindt het leuk om in een team te werken.

Geïnteresseerd? *Stuur een e-mail naar clienraad@privazorg.nl of neem telefonisch contact op met de secretaris van de cliëntenraad: Anne-Marie Popping, zij is bereikbaar via: 0578-62 84 45.*



Dé thuiszorg waarbij u zich thuis voelt!

Congres Waardevolle Zorg in Arnhem

Op 1 februari jl. organiseerde de Landelijke Organisatie van Cliëntenraden (LOC) een congres over Waardevolle Zorg in Burgers Dierenpark in Arnhem. Deelnemers waren cliënten, leden van cliëntenraden, zorgverleners en zorgbestuurders waaronder ook de voorzitter en secretaris van de CR van PrivaZorg.

De heer Rotmans, hoogleraar transitiekunde, gaf aan dat over zo'n tien tot 15 jaar een nieuw evenwicht in de zorg gaat ontstaan. Volgens hem is de huidige chaos in de wereld van de zorg een zegen: het oude stelsel werkt niet goed meer en het nieuwe systeem moet zich nog ontwikkelen. Hij vindt dat vertrouwen weer de basis van ons handelen moet worden, ook en vooral in de zorg. De verhouding tussen overheid en burgers is veranderd. Mensen nemen zelf meer initiatieven. Bovendien komen kleinschaligheid en gelijkwaardigheid meer in het middelpunt te staan. De menselijke maat zal terugkeren in de zorg. Mensen hebben bijvoorbeeld behoefte aan aandacht,



tijd, vertrouwen en bezieling, maar willen ook keuzevrijheid. De hoogleraar nam stelling tegen de steeds verdergaande opschaling en fusies van zorginstellingen, die standaardzorg willen leveren. De organisatie van de zorg moet kleinschaliger: op lokaal en regionaal niveau, laagdrempeliger! Menselijk contact kan zo meer de boventoon voeren, mensen kunnen meedenken en

meebeslissen. De Zorg zou een integraal onderdeel van de samenleving moeten zijn: met onderwijs, arbeidsproces en persoonlijke leven. Met goede preventie hebben we minder zorg nodig.

Wij zijn bij Cliëntenraad benieuwd welke ideeën cliënten over de toekomst van de zorg hebben. Op welke onderdelen zou u de zorg willen verbeteren? Schrijf het ons.



Medicatie innemen!

Vergeet je als cliënt regelmatig medicijnen in te nemen?

De meeste cliënten nemen op tijd hun geneesmiddelen in. Die kunnen dit zelfstandig, in eigen beheer. Anderen kunnen goed overweg met een baxterrol. Het bedrijf Baxter ging in Nederland als eerste medicijnen op maat verpakken in zakjes. Men spreekt daarom van baxteren. De baxterrol is een rol van verpakte medicatiezakjes.

Maar een klein deel van de cliënten vergeet regelmatig medicijnen in te nemen. Voor hen en hun verzorgers kan de Medido een hulpmiddel zijn. Deze elektronische medicijndispenser geeft een alarmsignaal op tijden, dat medicatie moet worden ingenomen. De medicijnen zitten in een speciale baxterrol. Met één druk op de knop komen de juiste pillen in een zakje uit het apparaat. De zakjes hebben een inkeping, zodat er geen schaar aan te pas hoeft te komen. Sinds kort werkt Privazorg bij enkele steunpunten met de Medido. Later dit jaar volgen de andere. Laat uw ervaringen met de Medido, ook als verzorgers, weten aan de Cliëntenraad.