

Cliëntenraad, jaarverslag 2016

De Cliëntenraad (CR) heeft een belangrijke adviestaak richting directie en probeert met zijn adviezen een bijdrage te leveren aan de kwaliteit van zorg. De CR kijkt naar alle zorgvennootschappen van PrivaZorg.

PrivaZorg heeft een CR, waarvan de leden bestaan uit cliënten, mantelzorgers en mensen met ervaring in de zorg. De CR kan, gefaciliteerd door PrivaZorg, zelfstandig en onafhankelijk zijn werk doen met een eigen programmering, agendering en budget. De CR is aangesloten bij de landelijke koepel van cliëntenraden, LOC. De kosten van de CR waren voor 2016 begroot op € 22.500. De werkelijke kosten kwamen uit op € 18.178. De CR heeft in het jaar 2016 qua menskracht opnieuw een moeilijk jaar doorgemaakt. De in 2015 ontstane vacatures konden slechts gedeeltelijk worden opgevuld. Met de 2 nieuwbenoemde leden bestond de CR enige tijd uit 7 personen, terwijl de CR streeft naar een bezetting van 10 à 11 leden. Ultimo 2016 resteerden 6 leden, omdat 1 lid om privéredenen moest terugtreden. Zoals bij vrijwel alle cliëntenraden is een volledige bezetting, mede gezien het verloop, nauwelijks te realiseren. De CR probeert met het Centraal Kantoor en de Steunpunten invulling te geven aan de vacatures.

De CR heeft onderling dit jaar 6x vergaderd. Met de directie is 4x overleg gevoerd. De CR hield zich ook in 2016 met tal van zaken bezig. Er waren 2 themabijeenkomsten, waarvan de ene was gewijd aan de werkwijze en het contact met de achterban en de andere aan bespreking van de definitie Kwaliteit van PrivaZorg. Ook de wens, noodzaak en mogelijkheden van de CR om met cliënten in contact te komen is regelmatig een bespreekpunt. Door direct contact met cliënten kan de CR een standpunt bepalen over mogelijke verbeterpunten in de kwaliteit van de verleende zorg. Meer en meer blijkt dat afzonderlijke verzending van de Nieuwsbrief aan cliënten meer reacties oplevert. De Nieuwsbrief is in 2016 eenmaal apart verzonden.

In 2016 heeft de CR met de directie over tal van zaken overleg gevoerd. Zoals over het verbetertraject mede ingegeven door het verscherpt toezicht van de Inspectie voor de Gezondheidszorg. PrivaZorg heeft veel energie gestoken in verbetering van de kwaliteit van zorg. De CR was bij dit verbetertraject nauw betrokken. Het verscherpt toezicht is door alle inspanningen afgelopen verslagjaar beëindigd. Andere onderwerpen waren: opzegging contracten van aantal steunpunten, de inrichting van een nieuwe klachtenregeling, de organisatie van mic/miz meldingen, zorgbeleid bij cliënten met hoge zorgzwaarte en de resultaten van de CQ-index. Verder overlegde de CR over zorginkoop en contracten met zorgkantoren, zorgverzekeraars en gemeenten o.a. met een ontwikkelplan voor mantelzorg. Vaak was sprake van informeel en doeltreffend wederzijds overleg. De CR benadrukte daarbij, dat grotere onderwerpen tijdig en in de vorm van een adviesaanvraag behoren te worden voorgelegd.