

# Nieuwsbrief Cliëntenraad

Deze keer met een voorwoord van de voorzitter, vragen over het elektronisch cliëntendossier, de nieuwe klachtenfunctionaris en het jaarverslag 2018, de uitgebrachte adviezen, een kort verslag van het cliëntenpanel in Merkelbeek en ook weer een oproep om u te melden als cliëntenraadslid!

## Voorwoord van de voorzitter

In het blad Zorg&Zeggenschap van de Landelijke Organisatie van Cliëntenraden (LOC) werd in de wintereditie volop aandacht besteed aan het begrip waardevolle zorg. Reden genoeg om er in deze Nieuwsbrief even bij stil te staan. In de media gaat het de laatste jaren steeds om de vraag hoe de kosten van zorg zijn te beheersen. Daar is reden toe, zeggen deskundigen, door de toenemende vergrijzing en het feit dat we gemiddeld ook een hogere leeftijd bereiken. Gesteld wordt dat werkelijk goede zorg altijd te maken heeft met een goede relatie tussen zorgvrager, zorgverlener en mensen er omheen. Daarom moet je meer cliënten zelf aan het woord laten, hun wensen onderzoeken en nadenken over wat zij belangrijk vinden. Wat volgens hen waardevolle zorg is. Wij proberen dat met onze cliëntenpanels te achterhalen. Dit vraagt een zorgorganisatie, die nadenkt over wat ertoe doet in zorg. In de krant stond een artikel over een wijkverpleegkundige die er alles aan doet om een cliënt van haar een keer per week de geitjes te laten voeren. Dat is waar hij de hele week naar uitkijkt. Deze zorg valt misschien buiten het kader van wat in het algemeen tot nog toe gezien wordt als zorg, maar voor deze cliënt is het de zorg die telt.

Heeft u ook zo'n wens? Of is er in uw wens voorzien door een zorgverlener?

Laat het ons weten! Koos 06-46603061, Anne-Marie 06-20184260  
of mail naar [clienraad@privazorg.nl](mailto:clienraad@privazorg.nl)

## Verslag van het cliëntenpanel PrivaZorg Maas en Heide 8 november 2018

Aanwezig zijn drie cliënten, twee cliënten hebben zich helaas wegens ziekte af moeten melden, en twee leden van de cliëntenraad. Bij binnenkomst staat de koffie en thee en de Limburgse vlaai al klaar!

Eerst wordt door Wilna van het Steunpunt verteld welke ontwikkelingen er zijn: er is een nieuwe directeur: Bashir Nezami. En de website is aangepast en suggesties voor verdere ontwikkeling ervan zijn welkom. De cliënten geven aan dat het belangrijk is dat PrivaZorg zich herkenbaar presenteert in de regio. Positieve geluiden zoals: persoonlijke zorg en werken in een klein team moet men horen.

De cliënten kennen elkaar van een vorig cliëntenpanel en bespreken in een open sfeer elkaars ervaringen. Alle cliënten zijn zeer tevreden over de geboden zorg door de verpleegkundigen/ verzorgenden van PrivaZorg Maas en Heide. Vooral de zorg die hen geboden wordt door vaste teams komt uitdrukkelijk naar voren; ze krijgen goede hulp, persoonlijk contact door een klein vast team wordt ontzettend gewaardeerd, de zorg wordt altijd goed gepland. De vakantieplanning wordt onderling in het team goed geregeld. Ook de invoering van het elektronisch cliënten dossier (ECD) wordt besproken. Het inloggen kost veel tijd, soms is er geen wifi. In deze aanloopperiode doen verzorgenden ook administratief werk thuis. Hopelijk komt hier snel verbetering in. Tijdens het gesprek ontstaan een paar vragen die aan het eind van de middag aan Wilna worden voorgelegd. Een vraag gaat over de achterwacht, hoe die is geregeld. Een andere vraag: Wat wordt er gedaan als een cliënt niet opendoet? Ook was er een vraag over hygiënisch werken: Voor elke specifieke handeling is er een protocol dat gevolgd moet worden. De vragen van de cliënten werden naar tevredenheid besproken en in 2019 komt er weer een cliëntenpanel.

Als u ook een keer mee wilt praten tijdens een cliëntenpanel, laat het ons weten en bel of mail naar de voorzitter of secretaris van de cliëntenraad. Koos: 06-406603061, Anne-Marie 06-20184260  
of mail naar [clienraad@privazorg.nl](mailto:clienraad@privazorg.nl)

## Jaarverslag 2018, enkele punten

De Cliëntenraad (CR) heeft een belangrijke adviestaak richting directie voor goede zorg aan cliënten. De CR bestaat uit cliënten en mantelzorgers van cliënten van PrivaZorg en ook hebben enkele leden zitting die geen cliënt zijn van PrivaZorg, maar wel met ervaring in de zorg. De CR kan 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 CR streeft naar een bezetting van 10 à 11 leden. De CR bestond na de toetreding van een nieuw lid in 2018 uit 7 leden. De CR vergaderde zelf dit jaar 7x. Er waren 2 themabijeenkomsten. De onderwerpen waren de veranderingen in de organisatie en de besturing van PrivaZorg en mogelijkheden tot versterking van de contacten met de achterban (cliënten). Ook vertelde een verpleegkundige over haar dagelijkse activiteiten bij cliënten. Met de directie werd 5x overlegd over o.a. de continuïteit van de steunpunten, het elektronisch cliëntendossier, de klachtenrapportage 2017, de jaarstukken 2017, voortgang van het ontwikkelplan inzet mantelzorg, de zorgcontracten, de naderende aanpassing van de Medezeggenschapswet (WMCZ) en de reikwijdte van de CR bij de diverse vennootschappen. Over enkele onderwerpen ontving de CR dit jaar schriftelijke adviesaanvragen. Aandachtspunt blijft dat de CR daarbij in een vroeger stadium betrokken wordt.

De CR heeft vanaf medio 2018 aan PrivaZorg 3 adviezen uitgebracht. We besteden hierna in het kort aandacht aan de punten, die voor u als cliënt belangrijk kunnen zijn.

### **Advies 1 van 23 juni 2018:** *zorgverlening niet alleen door zelfstandigen, maar ook in loondienst*

Zorgverzekeraars met hun zorgkantoren dringen al enige tijd aan op het leveren van zorg door mensen in loondienst en niet meer (alleen) met zelfstandige zorgverleners. Dit sluit goed aan bij de doelstelling van PrivaZorg om in de komende jaren meer mensen in loondienst de zorg te laten verlenen. Een bijkomend voordeel is dat de zorgaanbieder subsidie kan krijgen voor de verbetering van de opleiding van zorgverleners met scholingsplannen. Maar dan moeten zij wel in loondienst worden aangesteld. Begrijpelijk is, dat dit binnen de zorgverlening van PrivaZorg veel aandacht van alle betrokkenen vraagt.

### **Advies 2 van 15 oktober 2018:** *verstrekken van bedrijfskleding*

PrivaZorg staat als aanbieder van zorg bij het verstrekken van bedrijfskleding vooral twee punten voor ogen: herkenbaarheid voor de cliënten en zichtbaarheid in de wijk. De CR staat daar welwillend tegenover. Herkenbaarheid is erg belangrijk tegenwoordig. Daarnaast speelt natuurlijk de goede naam van de zorgaanbieder PrivaZorg een rol. Dit houdt in, dat er bijzondere aandacht moet zijn voor de daadwerkelijke kwaliteit van de zorgverlening en gesprekken met cliënten daarover. Men moet er wel op bedacht zijn om geen grote verschillen te krijgen tussen de werkkleding van zorgverleners in loondienst en zelfstandige zorgverleners. Daarover zijn met beide partijen degelijke afspraken te maken. Voor cliënten is het ook van belang dat zorgverleners op gepaste wijze gekleed gaan.

### **Advies 3 van 13 december 2018:** *reacties van cliënten op de Nieuwsbrief*

De CR heeft naar aanleiding van de vorige nieuwsbrief reacties gekregen van cliënten niet zozeer op de inhoud van de nieuwsbrief als wel omdat het een mogelijkheid bood om hulp te vragen. Het waren voornamelijk cliënten die huishoudelijke hulp kregen van een bepaald Steunpunt die het niet duidelijk was of er vervangende hulp zou komen in de vakantie. Of dat de huishoudelijke hulp ineens uitbleef zonder uitleg. Ook was het moeilijk om het Steunpunt telefonisch te bereiken. Bij navraag bleek het zorgdossier niet door de huishoudelijk verzorgenden gebruikt te worden. De CR heeft dit onder de aandacht gebracht van de directie middels een ongevraagd advies en de directie is druk doende de situatie te verbeteren.

Daarnaast zijn de CR-leden een belronde gestart naar alle Steunpunten om na te gaan of zij telefonisch goed bereikbaar zijn.

## Klachtenfunctionaris

In de vorige nieuwsbrief is Nicole van den Acker als klachtenfunctionaris voorgesteld. In verband met persoonlijke omstandigheden is zij gestopt als klachtenfunctionaris. Maar via Quasir is er een nieuwe klachtenfunctionaris aangesteld en zij stelt zich hierbij aan u voor.

### Wat is een klachtenfunctionaris en waarover kunt u met mij in gesprek?

U kunt bij mij terecht als u ontevreden bent of een klacht hebt over die dienstverlening van Privazorg. Samen met u zoek ik naar de juiste weg voor het oplossen van uw klacht of probleem. Als het nodig is, kan ik bemiddelen tussen u en Privazorg. Bijvoorbeeld door een gesprek te regelen tussen u en uw zorgaanbieder of door met u mee te gaan naar zo'n gesprek. Uit de praktijk blijkt dat een goed gesprek tussen een cliënt en zijn zorgaanbieder in voorkomende gevallen het beste werkt.

Ook kan ik u helpen met praktische tips. Bijvoorbeeld als u uw klacht op papier wilt zetten. Belangrijk om te weten is dat ik altijd onpartijdig ben: ik doe geen uitspraak over waar of niet waar, goed of fout.

### Wie ben ik?



Ik ben Esther Goethart, getrouwd en woon in Eindhoven. We hebben twee volwassen kinderen, een zoon en dochter. In mijn vrije tijd ben ik op verschillende vlakken actief, bijvoorbeeld als buurtbemiddelaar. Daarnaast probeer ik voldoende te sporten en maak ik graag stedentrips. Verder vind ik het heerlijk om buiten te zijn, vooral op of aan het water.

Na ruim twintig jaar als manager in het bedrijfsleven te hebben gewerkt, ben ik eind 2016 voor mezelf gestart. Nu werk ik als klachtenfunctionaris, mediator en extern vertrouwenspersoon voor verschillende bedrijven en organisaties. Als u vragen heeft, schroom dan niet en neem gerust contact met mij op. U kunt mij bereiken via mail of telefonisch:

Esther Goethart,

06 – 15 38 37 16

[klachtenfunctionaris@quasir.nl](mailto:klachtenfunctionaris@quasir.nl)

### Het elektronisch cliëntendossier (ECD)

Stapsgewijs gaan cliënten (cliënten die WMO-zorg krijgen voorlopig niet) over van een papieren zorgdossier naar een elektronisch cliëntendossier. Er blijft nog maar een klein papieren mapje over, waarin contactgegevens van familie en zorgverleners staan. En een formulier voor de huisarts en de actuele medicatielijst met de aftekenlijst. Cliënten kunnen een code aanvragen om toegang te krijgen tot hun elektronisch dossier. Er zijn inmiddels codes aangevraagd. De vragen van de CR aan u als cliënt zijn: Heeft u de code al gebruikt? Zo ja, wat zijn uw ervaringen? Waar loopt u tegenaan? Zijn er verbeteringen mogelijk? Zo nee, wat houdt u tegen? En ligt er bij u een klein papieren mapje met gegevens?

Laat het ons weten! Koos 06-46603061, Anne-Marie 06-20184260 of [clienraad@privazorg.nl](mailto:clienraad@privazorg.nl)

## Cliëntenraad Vacature

*De Cliëntenraad van PrivaZorg is op zoek naar nieuwe leden!*

Voor cliënten die langdurig zorg van PrivaZorg ontvangen, is het vaak niet mogelijk om deel te nemen. Toch zouden we als CR graag ook de inbreng hebben van cliënten die verpleegzorg of persoonlijke begeleiding krijgen. Dat kan ook door als partner, familielid of directe naaste van een cliënt CR- lid te worden. Voor uw inzet ontvangt u een vergoeding voor vergaderingen en reiskosten.

### Profiel CR-lid:

Belangstelling voor mensen die gebruik maken van thuiszorg en voor de ontwikkelingen in de thuiszorg. De vergaderingen bezoeken: 6x per jaar in Amersfoort. U beschikt over e-mail.

Geïnteresseerd? Stuur een e-mail naar [clienraad@privazorg.nl](mailto:clienraad@privazorg.nl)

## Mededeling van de directie van PrivaZorg

Hierbij willen wij u, vanuit onze bestuurlijke verantwoordelijkheid, informeren dat er binnen PrivaZorg in het kader van de Governance een aantal zaken speelt waarbij directie, RvC en de aandeelhouder (de Stichtingen Administratiekantoor NASRAB en Gustos Laetus) een verschil van inzicht hebben. In de kern gaat dit om de vraag of PrivaZorg toezicht moet instellen op het bestuur van de Stichtingen. Alsmede het feit dat er onvoldoende samenwerking is tussen bovengenoemde partijen.

De inspectie van Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) is bij bovenstaande nauw betrokken. De inspectie acht het van belang de ontwikkelingen op het gebied van toezicht en samenwerking tussen directie, RvC en Stichtingen nauwlettend te volgen. Dit is dan ook de reden dat de Inspectie PrivaZorg voor vijf maanden onder verscherpt toezicht stelt.

### **Kwaliteit zorg is goed**

De directie benadrukt dat de IGJ deze maatregel heeft ingesteld vanwege een verschil van inzicht over de Governance van de organisatie. De kwaliteit van zorg en veiligheid van cliënten is niet in het geding. De medewerkers van PrivaZorg zetten zich iedere dag in om kwalitatief goede zorg aan onze cliënten te leveren. Zij blijven dat ook gewoon doen.

PrivaZorg heeft al diverse acties ingezet om op zo kort mogelijke termijn tot een oplossing van het verschil van inzicht over de Governance te komen.

Mocht u naar aanleiding van bovenstaande vragen hebben dan kunt u contact opnemen met uw contactpersoon bij PrivaZorg.

Rolf Burrekers en Sandra Kooiman-van de Pol

Directie PrivaZorg