

Wie zijn de leden van de centrale cliëntenraad?

De leden van de cliëntenraad zijn Peter van den Burg (voorzitter en penningmeester), Ben Slot (secretaris), Netty Siteur en Toos Klever. Zij worden ondersteund door Marieke Sueters.

Nieuwsbrief Centrale Cliëntenraad

nr. 18, vierde kwartaal 2018

Wat is een centrale cliëntenraad?

De cliëntenraad bestaat uit een groep mensen, die opkomt voor de gemeenschappelijke belangen van de cliënten van een zorgorganisatie. De leden van een cliëntenraad zijn cliënten, maar ook mantelzorgers en anderen, die interesse hebben in beleidsvraagstukken in de zorg.

Wat doet de cliëntenraad?

De cliëntenraad wil samen met Allertzorg dat de zorg en dienstverlening optimaal is. De CCR praat namens de cliënten mee over uiteenlopende (beleids-)zaken en geeft gevraagd en ongevraagd advies. Zo kunnen de cliënten van Allertzorg invloed uitoefenen op het beleid van Allertzorg. De CCR kan binnen de zorg en dienstverlening praten vanuit de ervaring van cliënten. Periodiek neemt de CCR daarom contact op met de cliënten zelf om hun ervaringen te bespreken. In deze nieuwsbrief kunt u lezen over de activiteiten van de CCR.



De cliëntenraad heeft de inbreng door cliënten en vertegenwoordigers nodig om optimaal het cliëntperspectief te kunnen behartigen. De leden van de cliëntenraad kunnen onmogelijk aanwezig zijn bij alle bijeenkomsten die georganiseerd worden in het gehele land. Daarom hebben wij de hulp nodig van u. Cliënten kunnen cliëntcontactpersoon of panellid van de cliëntenraad worden. Deelname aan bijeenkomsten en activiteiten kunt u als cliëntcontactpersoon zelf bepalen.

Het doel is dat alle vestigingen van Allertzorg een cliëntcontactpersoon hebben die de cliëntenraad in de regio kan ondersteunen en aanspreekpunt is voor cliënten.

Mocht u meer willen weten over de functie van cliëntcontactpersoon of panellid, neemt u dan contact op met de cliëntenraad. Op de laatste pagina van deze nieuwsbrief staan de contactgegevens. De verschillende profielen staan op de website van Allertzorg.

Wanneer kunt u contact opnemen met de CCR?

De CCR hoort graag hoe u de zorg van Allertzorg ervaart. U hoeft niet te wachten tot het invullen van een evaluatieformulier. Niet alleen cliënten kunnen de CCR bellen of mailen maar ook familieleden en mantelzorgers. De CCR hoort graag de goede momenten, maar ook de minder goede momenten. De CCR biedt u een luisterend oor en waar nodig helpt de CCR u op de goede weg.

De CCR naar bijeenkomsten bij u in de buurt

De CCR praat niet alleen met cliënten maar ook met zorgprofessionals en gemeenten. De voorzitter van de CCR heeft een bezoek gebracht aan Zorg Haaglanden. Tijdens een bespreking en een rondleiding is hij uitvoerig geïnformeerd over de organisatie, waar zij staan en wat hun plannen voor de toekomst zijn. Zorg Haaglanden heeft meer dan 100 cliënten in Zuid-Holland. De concurrentie in die regio is groot. Zorg Haaglanden voert een gedegen beleid en zij hebben uitstekende banden met de huisartsencentra en ziekenhuizen met als doel de cliënten zo goed mogelijk te (onder)steunen.

Ook volgen de leden van de CCR trainingen en cursussen om uw belangen zo goed mogelijk te behartigen.

Nieuwsberichten uit de vergaderingen

De CCR vergadert maandelijks en vier keer per jaar met de directie. Wat is er zoal besproken? In november hebben de CCR en de Raad van Bestuur met elkaar gesproken over de ontwikkelingen binnen de thuiszorg en de uitkomsten van het cliënttevredenheidsonderzoek van de wijkverpleging. Over het CTO leest u hierna meer. Andere punten van gesprek was wat als een cliënt kortdurend uit de zorg van Allertzorg gaat. Kan de cliënt, bijvoorbeeld na een kort verblijf in een ziekenhuis of verpleeghuis, weer snel terug naar Allertzorg? Allertzorg verzekert de cliënten in goed overleg met de cliënt, de betrokken organisaties en andere hulpverleners om een terugkeer zo makkelijk mogelijk te maken.

Is er een onderwerp waaraan de CCR en de Raad van Bestuur aandacht aan mogen besteden? Laat het ons weten. Aan het einde van de nieuwsbrief vindt u de contactgegevens.

Uw handtekening onder het zorgplan binnenkort niet meer nodig

Vanaf 1 oktober 2018 vervalt de verplichting om een zorgplan of wijzigingen daarvan te tekenen. De meeste hulpverleners vinden dit een goede ontwikkeling. Het scheelt veel papierwerk en tijd. Deze wijziging in de wet betekent natuurlijk niet dat het zorgplan of wijzigingen daarvan niet meer met u worden besproken. U doet er goed aan om met de zorgprofessional duidelijke afspraken te maken of het uw wens blijft om afspraken schriftelijk vast te leggen.



De voorbereiding van het cliënttevredenheidsonderzoek

Al enkele jaren houden wij als cliëntenraad ons eigen permanent cliënttevredenheids-onderzoek. Afgekort: CTO. We zijn daarmee begonnen omdat we niet enthousiast waren over de diverse (landelijke) onderzoeken die in de thuiszorg gehouden werden (en soms nog worden). Een cliënt moest daarbij wel 70 meerkeuzevragen invullen.

Wij hebben daarom een eigen onafhankelijk CTO bedacht, met een voor de thuiszorg ongebruikelijke vorm: we bellen cliënten op. Dat is een taak van onze ondersteuner. Zo'n 200 – 300 telefoontjes per jaar. Misschien bent u zelf wel eens gebeld. We stellen slechts een handvol vragen. Maar we vragen vaak wel dóór: 'waarom vindt u dat',

'geeft u eens een voorbeeld'. En dan komen de verhalen los. En daarvan leren we heel veel over de manier waarop u de zorg ervaart.

De resultaten van al die gesprekken bespreken we, vanzelfsprekend anoniem, met de leidinggevenden van de diverse specialismen en daarna rapporteren we aan de directie. Op die manier leert iedereen ervan en kunnen concrete verbeteringen worden doorgevoerd. Deze aanpak is een goede oplossing gebleken voor het lastig te organiseren contact tussen cliëntenraad en de achterban in de thuiszorg. Wij kunnen nu eenmaal niet, zoals een cliëntenraad van een verzorgingstehuis, rond koffietijd de recreatiezaal binnen lopen voor een praatje met de cliënten. Aan de andere kant is het voor ons volstrekt onmogelijk om jaarlijks alle duizenden cliënten te bellen. We zullen het moeten doen met een steekproef. Dat laatste kan trouwens betekenen dat u nooit aan de beurt komt, of toevallig twee jaar achter elkaar.

Tot voor kort kregen we van Allertzorg voor ons CTO een steekproef uit het cliëntenbestand. Maar dat mag sinds kort niet meer zonder uw voorafgaande toestemming. (Omdat de cliëntenraad een onafhankelijk orgaan is, zijn we volgens de nieuwe regels een externe partij).

Daarom zullen wij u met ingang van 2019 vragen om uw gegevens aan ons ter beschikking te stellen voor ons CTO. We hebben niet meer nodig dan uw naam, woonplaats, telefoonnummer en specialisme. Onze ondersteuner is de enige die de gegevens kent, zij heeft getekend voor geheimhouding en vernietigt na elk CTO de bestanden. Kortom: er is alles aan gedaan om zorgvuldig met de gegevens om te gaan. Dat deden we de afgelopen jaren trouwens toch al zo. Het enige nieuwe is, dat nu uw voorafgaande toestemming nodig is.

Er zal enige tijd gemoed zijn met het verkrijgen van een ieders toestemming, we beginnen met degenen die reeds beschikken over het elektronisch dossier.

Wij vragen u in ieder geval om die toestemming te geven. Het is dé manier om invloed uit te oefenen op de kwaliteit van uw zorg.

Doet u mee?

Het cliënttevredenheids- onderzoek onder de wijkverpleging

Eind oktober 2018 heeft de CCR met meer dan 100 cliënten gesproken over de zorg die zij ontvangen van de wijkverpleegkundige. De opmerkingen over de dienstverlening waren lovend, warm en invoelend. Iedere cliënt ziet zich veelal in een positie, waarin zij alleen met ondersteuning van de wijkverpleegkundige en anderen, de gewone dingen in het leven kunnen doen. Deze ondersteuning wordt door 99% van de ondervraagden als positief ervaren. Opvallend was ook dat de jongere cliënten de voorkeur gaven aan verschillende ondersteuners en dat de oudere cliënten liever één of twee vaste wijkverpleegkundigen zagen. Al met al geven de cliënten de zorgverlening door Allertzorg een ruime 8.

Het Congres 10 december 2018

Ieder jaar wordt het Landelijk Congres cliëntenraden georganiseerd. Dit jaar vindt het congres plaats in De Doelen in Rotterdam en heeft als thema 'LEF op locatie'. Voor dit congres hebben zich reeds 430 mensen aangemeld. Ook de leden van de CCR zullen dit congres bijwonen. Zij geven in de middag een workshop, waarvoor zich ruim 50 deelnemers hebben ingeschreven.

De Dag van de Mantelzorg

In november wordt in nagenoeg alle gemeenten in Nederland de "Dag van de Mantelzorger" georganiseerd. Het beoogde doel hiervan is een verwenmoment voor de mantelzorger. Immers het gehele jaar is deze druk

voor diegene voor wie zij/hij mantelzorger is en op deze mantelzorgdag mag en kan er een moment van ontspanning en verwennerij zijn. Hoe het georganiseerd is hangt af van de onderhavige gemeente. Vaak wordt een markt georganiseerd met leuke en lekkere zaken, het optreden van een koor dat goed in het oor liggende liedjes ten gehore brengt, uitdelen van het z.g. mantelzorg-compliment (bijv. een VVV-bon, vrij te besteden). Om voor het compliment in aanmerking te komen dient de mantelzorger wel bekend te zijn bij de gemeente.

In een aantal gemeenten bestaat de mogelijkheid om op jaarbasis gebruik te maken van een aantal uren huishoudelijke hulp tegen zeer aantrekkelijk tarief. Dit is bedoeld als verlichting van het takenpakket van de mantelzorger.

Een ander vorm van taakverlichting is het begrip respijtzorg. Hierbij wordt de betreffende cliënt, al of niet in het eigen huis, omringd door deskundige hulp opdat de mantelzorger kan gaan genieten van bijvoorbeeld een vakantie.

De CCR zoekt nieuwe leden

De CCR is op zoek naar panelleden (cliënten en mantelzorgers) en cliëntencontactpersonen. Deze leden zijn nodig om ons structureel te informeren. Wat is het verschil tussen deze functies? De panelleden ontvangen maximaal twee keer per jaar een vraag van de CCR over de zorgverlening door Allertzorg, of over een actueel onderwerp. Deze informatie is voor ons als CCR van groot belang.

De cliëntencontactpersonen werken actief samen met één toegewezen CCR lid. Deze contactpersonen zijn actief in hun eigen regio en praten met de WMO-raden, de gemeente en belangengroeperingen om de zorg te verbeteren en mee te denken hoe wij knelpunten kunnen oplossen of zelfs voorkomen. De tijdbesteding is gemiddeld een dagdeel per week.

Natuurlijk zijn sommige leden wat meer actief of kunnen zij meer doen dan de andere leden. Deze leden zijn drie of vier dagdelen druk voor de CCR. De CCR stemt de taken en werkzaamheden in nauw overleg met u af. En niet geheel onbelangrijk is dat u in aanmerking komt voor een onkostenvergoeding. Dus schroom niet en meldt u aan! Dat kan door een e-mailbericht te sturen naar onze ondersteuner via het e-mailadres ondersteuner.ccr@allertzorg.nl.



Contactgegevens cliëntenraad

Wilt u als cliënt of mantelzorger meer weten over de cliëntenraad, de verschillende leden en wat de cliëntenraad voor cliënten kan betekenen? Of wilt zich misschien zelf inzetten voor de cliëntenraad? Neemt u dan contact op:

E-mail: clienraad@allertzorg.nl

T: 06 30 46 15 59 (Dit nummer wordt door cliënten soms gebruikt om zaken betreffende de zorgplanning door te geven. Daarvoor moet u echter het door uw zorgverlener verstrekte nummer bellen.)

Post: Allertzorg BV
T.a.v. de centrale cliëntenraad
Antwoordnummer 2174
3440 VB Woerden