



**Werkplan cliëntenraad (CR)
WZU Veluwe 2019**

Inhoudsopgave

1. Samenstelling

2. Uitgangspunten CR

- 2.1. Missie en visie cliëntenraad WZU Veluwe
- 2.2. Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg
- 2.3. Verbinding met cliëntenparticipatieraden

3. Speerpunten 2019

- 3.1. Zicht op kwaliteit
- 3.2. Besteding extra middelen
- 3.3. Voldoende en bekwaam personeel beschikbaar
- 3.4. Verbinding met cliëntenparticipatieraden
- 3.5. Contact met de achterban
- 3.6. Professionaliseren cliëntmedezeggenschap

1. Samenstelling

Samenstelling CR WZU Veluwe per 1 januari 2019:

Voorzitter: de heer H. Eilander

Leden:

de heer J. Krooneman
mevrouw E. de Jong
de heer E. van 't Slot
de heer H. v.d. Stege
de heer G. Magré

Ambtelijk secretaris a.i.: de heer M.P. Smit

2

2. Uitgangspunten CR

Uitgangspunten werkplan CR WZU Veluwe 2019:

- 2.1 Missie/visie cliëntenraad WZU Veluwe
- 2.2 Kwaliteitskader verpleeghuiszorg
- 2.3 Verbinding met cliëntenparticipatieraden

2.1 Missie en visie cliëntenraad WZU Veluwe

De cliëntenraad heeft in 2015 zijn missie als volgt geformuleerd:

'Het behartigen van de cliëntbelangen binnen WZU Veluwe, waar nabijheid in welbevinden vormgegeven wordt, vanuit de gedeelde protestantschristelijke identiteit.

In de visie stelt de CR dat men gaat voor het:

- *in een vroegtijdig stadium actief betrokken zijn bij en waar nodig beïnvloeden van processen die hoogwaardige kwaliteit van zorg en welzijn van cliënten beogen te vergroten, met aandacht voor het effect op het welbevinden van de individuele cliënten;*
- *bewaken van de uitvoering van die processen, voor zover die betrekking hebben op het welbevinden van de cliënten in het algemeen en de individuele cliënten;*
- *prikkelen van WZU Veluwe om TOP speler te zijn in wonen, zorg en welzijn.*

Het werk van een cliëntenraad is belangrijk en kan bijdragen aan een goede kwaliteit van zorg en een fijne leefomgeving. Dit werk wordt gedaan door 'professionele vrijwilligers' die veel tijd en energie stoppen in het raadswerk. WZU Veluwe realiseert zich het belang van een goed functionerende raad en is bereid dit te faciliteren. Het blijkt lastig te zijn de bemensing van zowel de cliëntenparticipatieraad (CPR) als de CR op peil te houden. De individuele leden doen er alles aan potentiële kandidaten te benaderen en hen enthousiast te maken voor dit belangrijke werk. De medewerkers van WZU Veluwe kunnen hier ook een belangrijke rol in spelen; zij staan immers het meest in contact met

cliënten en familieleden. Zij kunnen ook als ambassadeur van het werk van een cliëntenraad optreden.

Om het werk van de CR te stroomlijnen hebben de leden een verdeling gemaakt; iedere lid heeft één of meerdere aandachtsgebieden. In de bijlage is de verdeling opgenomen zoals die vooralsnog gehanteerd wordt in 2019. Omdat er sprake is van enkele vacatures betreft het een dynamisch plan en kan gedurende het jaar aanpassing noodzakelijk en/of gewenst zijn.

2.2 Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg

Begin 2017 is door het Zorginstituut Nederland een nieuw kwaliteitskader vastgesteld. Dit kader beschrijft o.a. wat cliënten en hun naasten mogen verwachten van verpleeghuiszorg.

In de verpleeghuiszorg is de cliënt als mens altijd het vertrekpunt. Daarbij moet het gaan om alle levensdomeinen die voor de cliënt van belang zijn. De zorg en ondersteuning worden multidisciplinair en integraal vormgegeven en zijn dienend hieraan. Iemand met een zorgbehoefte is vooral iemand met een eigen geschiedenis, een eigen toekomst, eigen doelen, eigen context en eigen naaste(n). En niet uitsluitend een anonieme cliënt, patiënt of bewoner in een zorgorganisatie.

De uitgangspunten van het kwaliteitskader kunnen als volgt worden samengevat:

1. De cliënt als mens is altijd het vertrekpunt in de zorg;
2. Leren is de basis voor verbetering van de zorg;
3. Bij toezicht en verantwoording gaat het meer om leren dan om lijstjes;
4. Versterken van het vertrouwen in zorgverleners en hun relatie met bewoners;
5. Samen leren is belangrijk, zowel binnen de organisatie als met anderen;
6. Minder bureaucratie;
7. Liefdevolle en persoonsgerichte en veilige zorg voor bewoners;
8. Goede personeelssamenstelling;
9. Aansluiten bij de uitgangspunten van de Wet Langdurige Zorg (Wlz): (a) zorg moet ondersteunend zijn aan de kwaliteit van leven van de cliënt; (b) de cliënt krijgt een persoonlijk arrangement afgestemd op eigen behoeften; (c) de zorgaanbieder is verantwoordelijk voor de kwaliteit van zorg en ondersteuning, zoals: goede zorgverleners, een zorgleefplan en betrokkenheid van naasten en vrijwilligers;
10. In het kwaliteitskader staan de basisnormen. Het is goed naar nog betere zorg te streven.

Het kwaliteitskader geeft dus aan wat goede zorg is en wat een zorgorganisatie daarvoor moet doen. Het kwaliteitskader is een wettelijke norm en geen overzicht van regeltjes en acties die afgevinkt kunnen worden. De behoeften en wensen van bewoners zijn het uitgangspunt voor de zorg en ondersteuning. De mogelijkheid om een eigen leven te leiden staat voorop; mantelzorgers worden geholpen om een bijdrage te leveren op de manier die het best bij hen past.

Rol van de cliëntenraad

Bij de uitvoering van het kwaliteitskader wordt de cliëntenraad als belangrijke partner gezien. De belangrijkste taak van de cliëntenraad is kijken hoe de dagelijkse zorg wordt verleend c.q. ervaren. Heeft die bewoner zoveel mogelijk eigen regie op zijn of haar leven? Wordt voldoende rekening gehouden met de wensen van bewoners, niet alleen door vastlegging in een dossier maar in de dagelijkse praktijk. Is de zorg veilig, is er voldoende ruimte voor mantelzorgers?

Dit is natuurlijk ook de primaire opdracht van WZU Veluwe zelf: vaststellen of we de goede dingen doen. De cliëntenraad kan en moet aansluiten bij de informatiestroom die hierover intern beschikbaar is of komt. Daarnaast heeft de cliëntenraad ook een eigen verantwoordelijkheid in het ophalen van informatie over de kwaliteit van geleverde zorg.

De cliëntenraad heeft diverse mogelijkheden om dit te doen: aanwezig zijn bij huiskamergesprekken en/of familiebijeenkomsten, klachten die de cliëntenraad ontvangt etc. Belangrijk is ook: de eigen waarnemingen van leden in de diverse locaties (CPR). De relatie met de achterban is voor de CR zeer belangrijk.

2.3 Verbinding met cliëntenparticipatieraden

De cliëntenparticipatieraad (CPR) op de locatie is het belangrijkste inspraakorgaan als het gaat over cliënteninspraak. Deze raden overleggen met de betreffende zorgondernemers en hebben zicht op de kwaliteit van zorg in de locatie. De gespreksonderwerpen zijn de zaken die de cliënt direct raken: hoe is het eten, is de hygiëne op orde, is het aanbod van activiteiten voldoende etc. Het zijn bij wijze van spreken ook de oren en ogen van de CR. Een goede verbinding en afstemming tussen de CPR en de CR is dus van groot belang. In organisatorische zin wordt deze verbinding gerealiseerd door het feit dat leden van de CR ook zitting hebben in een CPR.

3. CR-speerpunten 2019

3.1 Zicht op kwaliteit

Het leveren van kwaliteit is een basisvoorwaarde voor elke zorgaanbieder. Belangrijk daarbij is dat de organisatie en daarmee ook de CR een actueel beeld heeft van de geleverde kwaliteit. Een goed kwaliteitsbewakingssysteem is essentieel. Ieder jaar wordt een kwaliteitsplan gemaakt waarin wordt aangegeven op welke wijze aan de eisen uit het kwaliteitskader wordt voldaan. Ook wordt toegelicht waar en hoe aan verbetering wordt gewerkt. Na afloop van het jaar wordt een kwaliteitsverslag gemaakt waarin beschreven wordt of de doelstellingen uit het kwaliteitsplan zijn gehaald.

Voor de cliëntenraad gelden de volgende uitgangspunten:

- De beschikbaarheid van objectieve informatie over de kwaliteit van zorg is de verantwoordelijkheid van de organisatie. Hoewel de cliëntenraad op sommige locaties actief informatie over de kwaliteit heeft verzameld zal de raad in 2019 primair de organisatie aanspreken op zijn verantwoordelijkheid. Het instrument 'beelden van kwaliteit' kan bijdragen aan het in beeld brengen van de kwaliteit.
- In 2019 moet verder duidelijk worden in hoeverre de organisatie er concreet in slaagt de cliënt centraal te stellen en daarmee de eigen regie van de cliënt te versterken.
- Het netwerk van de cliënt moet zoveel mogelijk behouden blijven. De organisatie moet dit actief bevorderen en daar waar mogelijk dit netwerk inzetten in de dagelijkse praktijk. De rol van de mantelzorgers wordt steeds belangrijker en de organisatie moet dit faciliteren.
- Een fijne woonomgeving is ook een kwaliteitsaspect. In 2019 zal het nieuwbouwtraject van De Bunterhoek worden afgerond. Deze locatie is dan toekomstbestendig. Hoe anders is dit voor de locatie De Boskamp. Deze locatie is nauwelijks nog geschikt voor huisvesting van cliënten met een intensieve zorgvraag. De CR heeft grote zorgen over deze locatie en uiterlijk het 2^e kwartaal

van 2019 moet helder zijn op welke wijze passende huisvesting in Epe wordt gerealiseerd.

3.2 Besteding extra middelen

Na jaren van bezuinigingen is sinds 2017 meer geld beschikbaar voor de ouderenzorg. Naast de extra middelen in het kader van het programma Waardigheid en Trots komt ook extra geld beschikbaar voor de invoering van kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Voor de CR is het belangrijk dat deze middelen goed besteed worden en ook zichtbaar en merkbaar bijdragen aan betere zorg en een fijn leven voor de cliënten.

- *Waardigheid & Trots*
In 2019 is ca. 430.000 beschikbaar voor zinvolle dagbesteding (65% van het budget) en deskundigheidsbevordering (35%). De verdeling van dit budget is in overleg met de CR vastgesteld. Op initiatief van de CR kan iedere locatie 10.000 vrij besteden in overleg met de CPR. Uiteraard moet de besteding bijdragen aan een zinvolle dag voor de cliënten. CPR en CR agenderen periodiek de besteding van deze middelen.
- *Extra kwaliteitsgelden*
In 2019 ontvangt WZU Veluwe ca. 1.5 miljoen extra om aan de doelstellingen uit het kwaliteitskader te kunnen voldoen. 85% van dit budget is bestemd voor extra personele inzet en 15% voor overige zaken. Voor het verkrijgen van deze extra gelden heeft WZU Veluwe een kwaliteitsplan 2019 bij het zorgkantoor ingediend. De CR is betrokken geweest bij de opstelling van dit kwaliteitsplan en heeft met de organisatie afspraken gemaakt op welke wijze de besteding van de extra middelen kan worden gevolgd.
De CR zal WZU breed (locatie-overstijgend) de voortgang en de resultaten van het gehele plan monitoren. De CPR doet dit voor de eigen locatie en gaat informatie verzamelen over de ervaringen van de cliënten.
Voor CR en CPR is vooral belangrijk: hebben de extra middelen bijgedragen aan betere zorg en een fijnere dag invulling en leefomgeving.

3.3 Voldoende en bekwaam personeel beschikbaar

In het kwaliteitskader zijn normen opgenomen voor de beschikbaarheid van personeel en de personeelssamenstelling. Voor cliënten en hun omgeving is het belangrijk dat transparant is hoe op de diverse locaties de inzet van personeel is geregeld. Het proces van WZU Veluwe moet daarbij niet leidend zijn maar de zorgvraag van de individuele cliënt. Het (landelijke) beleidsuitgangspunt dat cliënten langer thuis blijven wonen zal de zorgvraag doen toenemen. Cliënten komen binnen met een zwaardere zorgvraag. Dit vraagt de nodige aanpassingen van de organisatie in termen van inzet en kwaliteit van personeel.

De cliëntenraad vindt dat het personeel maximaal moet worden toegerust om zijn werkzaamheden overeenkomstig de eisen van onze snel veranderende tijd te kunnen uitvoeren. Dit vraagt om coaching, bijscholing en gerichte training. Zij zijn het immers die het directe contact met de cliënt hebben en het uitgestippelde beleid t.a.v. de cliënt moeten uitvoeren. De huidige situatie op de arbeidsmarkt maakt het lastig nieuwe personeelsleden te werven. De CR verwacht van WZU Veluwe een samenhangend plan om de consequenties van deze personeelsschaarste tot een minimum te beperken. WZU Veluwe moet zijn aantrekkelijkheid als werkgever verhogen en maximaal inzetten op het behoud van het huidige personeel.

3.4 Verbinding met cliëntenparticipatieraden

Voor een degelijke advisering is het bij diverse onderwerpen belangrijk de mening 'op te halen' bij de lokale CPR. Dit komt de kwaliteit van het advies ten goede. In het verleden is gebleken dat adviezen dikwijls onder tijdsdruk zijn ontstaan. Daarmee kwam het consulteren van de CPR onvoldoende uit de verf. De cliëntenraad heeft in 2018 bij diverse adviesaanvragen de mening van de CPR opgehaald. In 2019 gaat de CR daarmee door en wil zo een betere verbinding met de CPR bewerkstelligen.

3.5 Contact met de achterban

De zichtbaarheid van de CR en van de CPR kan beter. Het werk van de cliëntenraden van WZU Veluwe is niet bij alle cliënten bekend. De CPR organiseert samen met de zorgmanager familiebijeenkomsten en presenteert zich daar als belangenbehartiger van de cliënten. Deze familieavonden staan in 2019 vooral in het teken van het bespreken van de plannen en verbeterpunten zoals beschreven in het kwaliteitsplan. Dit gesprek zal vooral gaan over de volgende 3 onderwerpen: betekenisvol leven, ont-moeten en faciliteren. WZU Veluwe heeft hiervoor een publieksversie van het kwaliteitsplan opgesteld.

De CR wil periodiek verslag doen van haar activiteiten. Het cliëntenblad Nabij is een prima podium om dit te doen. De CR wil in 2019 meer gebruik maken van het aanbod van de redactie om zich hier te presenteren.

Thuiszorgcliënten

WZU Veluwe heeft ongeveer evenveel thuiszorgcliënten als intramurale cliënten, cliënten woonachtig in een locatie. De gesprekken in de CR gaan echter vaak over de gang van zaken in een locatie. Daarmee komt de vertegenwoordiging van de cliënten die Thuiszorg ontvangen onder druk te staan.

In iedere CPR is er een lid die Thuiszorg in zijn of haar portefeuille heeft en de zorgondernemers Thuiszorg bezoeken de CPR-vergadering om hen te informeren. Eind 2018 hebben alle betrokkenen vastgesteld dat dit toch geen goede aanpak is en daarom hebben de zorgondernemers Thuiszorg een voorstel gemaakt voor een andere inrichting van de medezeggenschap van thuiszorgcliënten.

In 2019 wordt 2x een apart overleg georganiseerd tussen de zorgondernemers Thuiszorg en de CPR leden met Thuiszorg als aandachtsgebied. Daarnaast schuiven de zorgondernemers Thuiszorg 2x per jaar aan bij de CR-vergadering om over de voortgang te spreken of over een specifiek onderwerp als het kwaliteitskader Wijkverpleging.

Ook organiseren de zorgondernemers Thuiszorg, in samenwerking met de lokale CPR, 1x per jaar per gemeente een bijeenkomst voor (thuiszorg)cliënten en mantelzorgers.

De C(P)R hoopt op deze wijze een betere belangenbehartiging voor deze groep cliënten te realiseren.

3.6 Professionaliseren cliëntmedezeggenschap

Het werk van een cliëntenraad is belangrijk maar ook veelomvattend. Er staat een scala aan onderwerpen op de agenda waarbij het bijna onmogelijk is dat alle benodigde deskundigheden ook vertegenwoordigd zijn in de CR. In de nieuwe Wmcz 2018 is de rol en bijbehorende bevoegdheden van een cliëntenraad expliciet beschreven.

De CR heeft geen nieuwe wetgeving nodig om te zorgen voor een professionele cliëntinspraak. De leden van de raad realiseren zich dat het op peil brengen en houden van relevante kennis essentieel is voor een goed functionerende raad. Dit betekent voor

nieuwe leden passende scholing en voor de CR als geheel voorlichting over specifieke onderwerpen zoals eerdergenoemde Wmcz 2018, contact met de achterban, inzicht in financiële processen, meedenken over kwaliteitseisen etc. WZU Veluwe onderschrijft deze noodzaak en wil dit ook faciliteren d.m.v. het aanstellen van een onafhankelijke ambtelijk secretaris en het mogelijk maken van passende scholing.

Voor de juiste verdieping werkt de CR met aandachtsgebieden (zie bijlage). In het overleg met de bestuurder is het betreffende lid ook de woordvoerder van zijn/haar aandachtsgebied.

In het overleg met de bestuurder maar ook bij het uitbrengen van adviezen kiest de CR steeds voor het cliëntperspectief: welke (positieve) invloed heeft de voorgestelde invoering en/of wijziging van beleid op het leven van de cliënt?

