

**Marga
Klompé**

voor het beste van elk moment



Cliëntenraad Thuiszorg Marga Klompé

Jaarverslag 2018

Voorwoord van de Cliëntenraad

Beste mensen,

Het jaar 2018 is weer voorbij en dan is het tijd om even terug te blikken op het afgelopen jaar, om te zien wat je als raad hebt gedaan en op welke manier je een bijdrage hebt kunnen leveren aan het welbevinden van cliënten en familie.

De cliëntenraad heeft zich met veel zaken bezig gehouden, die de zorg van de cliënten van de Thuiszorg betreffen. U treft hierbij het verslag over 2018 aan. We hebben met veel mensen gesproken, adviezen verleent, vragen gesteld en ons nader laten informeren over de ontwikkelingen in de zorg en specifiek in de Thuiszorg Marga Klompé

Het zijn de ontwikkelingen die continu om aandacht vragen. Is het niet het beeld dat geschetst wordt in de media, dan wel de veranderingen in zorgland. Kwaliteit van zorg is en blijft belangrijk. De cliëntenraad heeft zich in het afgelopen jaar ingezet om vele processen te volgen en te bewaken. We zijn blij met informatie die tot ons komt, via overlegsituaties of op andere manieren.

Ook in 2019 hopen we de belangen van cliënten, die thuiszorg zorg behoeven, te kunnen en mogen behartigen.

Wat we in 2018 zoal gedaan hebben leest u in de navolgende alinea's.

Met vriendelijke groet,
Cliëntenraad Thuiszorg Marga Klompé





Inleiding

De cliëntenraad behartigt de belangen van zijn achterban: de gebruikers of cliënten van de Thuiszorg, onderdeel van Stichting Zorgcombinatie Marga Klompé.

Leden van de cliëntenraad in 2018

Mevr. R.W. Broeke-Schulenburg
Locatie Lochem

Mevr. A. den Hertog
Locatie Lochem

Mevr. G. Reinders- Reijerink
Locatie Oost Gelre

Mevr. M.J. Dibbets-Jansen
Locatie Winterswijk

Geen vertegenwoordiging van uit
Locatie Berkelland
Locatie Aalten

Er zijn 8 vacatures openstaand
voor de cliëntenraad.

De Cliëntenraad wordt ondersteund
door het B.O.C. (Bureau Ondersteuning
Cliëntenraden). Hiervoor zijn werkzaam:
mevr. T. Storteboom en mevr. I. Oonk

Bijeenkomsten

De leden van de CR kwamen eens per twee maanden bij elkaar.

Overleg

Tijdens deze bijeenkomsten vond er overleg plaats met de regiomanagers mevr. M. Kerkhof en dhr. H. Hogevoonder. Er vond 1 maal overleg plaats met de Raad van Bestuur Marga Klompé met dhr. M. Duvigneau.

Gevraagde adviezen aan de Cliëntenraad

Geen.

Ongevraagde adviezen van de Cliëntenraad

Geen.

Speerpunten van 2018 zijn:

- ✓ **Samenwerking met diverse partijen** over een gezamenlijke klachtenregeling in: “Hoe is dat geregeld binnen de Thuiszorg?” Dhr. Hogevoonder: op dezelfde wijze als binnen de locaties van Marga Klompé, de klachtenregeling is getrappt geregeld. Dus eerst via de verzorging/EVV’er, dan de coördinator, daarna de regiomanager en tot slot de klachtenfunctionaris. Er is een nieuwe folder beschikbaar.
- ✓ **Cliënttevredenheidsonderzoek.** Er zijn wat teveel formulieren verstuurd en daardoor wat andere antwoorden binnen gekregen. In totaal een redelijk percentages teruggekomen, maar minder dan andere jaren. In de score zijn 312 formulieren meegenomen. Gemiddelde rapportcijfer is een ruime 8,5. Vergeleken met 2016 zijn we heel iets gezakt. Het hele rapport is besproken met de coördinatoren, wordt tijdens de vergadering uitgedeeld aan de leden en ook daar besproken. Er wordt ook gevraagd aan de teams om te kijken wat ze hier mee kunnen, om verbeteringen door te voeren waar mogelijk.
- ✓ Wat is Invoering **Volledig Pakket Thuis?** Wanneer iemand een zorgwaarte pakket heeft en dit niet afneemt in een verpleeghuis, maar thuis. In een verpleeghuis krijgt men volledige zorg en maaltijden, dit gebeurt niet in de Thuiszorg. De zorgkantoren hoeven met deze constructie de wooncomponent niet te betalen. Komt niet veel voor binnen onze organisatie. Wordt ook met betreffende cliënt besproken wat financieel; het beste is.
- ✓ **Krantenartikel over nieuwbouw**
5 appartementen in Laren, naast/achter 't Talma, waar ook zorg geleverd kan worden door Marga Klompé.
- ✓ Vanuit de Marga Klompé gaan we de **functie van casemanager dementie uitbreiden.** Of we gaan zelf werven of we nemen iemand over van een andere organisatie. Casemanager is eigenlijk een trajectbegeleider voor mensen met beginnende dementie, om deze mensen en mantelzorgers hierin te begeleiden. Voor Winterswijk en Aalten hebben we hier een speciale medewerker voor. Willen dit in Lochem nu ook aanbieden. We gaan steeds meer werken met gespecialiseerde wijkverpleegkundigen, of van onszelf of via Careaz, ook daarin zoeken we de samenwerking.
- ✓ **Ontmoetingsdag medezeggenschap** in Groenlo, vanuit de Centrale cliëntenraad is er een uitnodiging gekomen om kennis te maken met alle lokale cliëntenraden van de Marga Klompé. Namens de cliëntenraad van de thuiszorg zijn er 4 leden aanwezig geweest. Het doel van deze dag was het halen van en brengen van informatie en weetjes.
- ✓ **Slimme bril/google glasses:** was in eerste instantie een pilot tussen SKB en Careaz, waar wij als Marga Klompé nu in meegaan. Wondverpleegkundige heeft de bril bij zich en kunnen contact maken met wondverpleegkundige van het SKB om te kijken wat er gedaan wordt of wat er moet gebeuren. Zo heeft het SKB direct beeld en kan het meekijken, kunnen direct advies geven. Zo hoeft de cliënt niet meer naar het SKB toe. Dit betreft cliënten die vanuit het SKB uit het ziekenhuis komen met een wond, zoals operatiewond of doorligwond.
- ✓ **Nachtzorg Careaz/Sensire.** Document is klaar en gaat naar bestuurders toe en als zij akkoord gaan, kunnen we hier uitvoering aan geven ca. oktober/november. Hoe loopt de planning? Streven is om drie auto's op de weg te hebben en daar hangen teams aan vast. In de nachtdienst hebben we dan niet perse een medewerker van Marga Klompé in de auto, maar ook van de andere twee zorgaanbieders en die vallen dan allemaal onder het samenwerkingsverband. Zou eventueel ook nog een vierde auto kunnen komen. Behelst het gebied Achterhoek, betreft gemeentes Berkelland, Winterswijk, Aalten en Oost Gelre. Lochem valt hierbuiten, gaan we nog met Sensire over in overleg.



- ✓ **ECD inrichting;** plan van aanpak is geschreven, streven is om in sept/okt wijkverpleegkundigen te instrueren, daarna medewerkers en dan wordt het ingevoerd. Gaan ervan uit dat er in december de uitrol is. Dan heeft de cliënt ook inzage.
- ✓ Gaan in oktober weer een **cliënttevredenheids-onderzoek** houden. Zorgkaart Nederland zal dan ook gepromoot worden.
- ✓ **Stand van zaken medewerkers;** dit blijft een groot probleem. In bijna alle teams is een chronisch tekort aan zorgmedewerkers, maken daarom ook vaak gebruik van een uitzendbureau. Er komen extra gelden vrij voor de zorg en dat wil Marga Klompé gebruiken voor opleidingen, nog meer dan we al deden. Niet dat daar de Thuiszorg hier direct profijt van heeft, maar waarschijnlijk op termijn wel.
- ✓ **Enquête CCR. Hoe worden sleutelkastjes ervaren?** Is het gebruiksvriendelijk, heeft het meerwaarde voor de cliënt en zijn er ongeoorloofde handelingen geweest? Meerwaarde zal er voor zowel de cliënt als voor de verzorgende zijn. Er is niet iets bekend over inbraak. Er zijn wel protocollen veiligheid, hoe om te gaan met sleutelkastjes e.d.
- ✓ **Locatiebezoek door dhr. Duvigneau Raad van Bestuur.** Samenwerking met de partners uit de regio. We willen zoveel mogelijk naast elkaar kunnen opereren met andere zorgverleners, we zijn allemaal gelijk.

- ✓ **Er is nu een project “Thuis en Veilig”,** dit is een coöperatie (opereert landelijk) die zich hiervoor inzet, daarbij kunnen organisaties zich aansluiten om bepaalde zaken, onplanbare zorg, samen op te lossen/ in te vullen. Hebben daarbinnen ook met Sensire de samenwerking. De regio is verdeeld in 3 delen, daar waar ook de huisartsenposten zitten. Contacten lopen goed en we doen hierin ook heel veel samen met Careaz. De ene keer gaat er iemand van Marga Klompé naar een bijeenkomst ook namens Careaz, een andere keer gaat iemand van Careaz ook namens Marga Klompé. Deze samenwerking is heel belangrijk voor de continuïteit van de thuiszorg in het algemeen, om de cliënten zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn.

JAARPLAN 2019

Voor het jaar 2019 staat de cliëntenraad voor het verbeteren van de zorg en dienstverlening voor de cliënten van de thuiszorg. Het vinden van nieuwe leden blijft een punt van aandacht. Verder mogen we alle lopende zaken niet uit het oog verliezen en zullen daar in de overlegvergaderingen de nodige aandacht aan besteden.

Cliëntenraad Thuiszorg Marga Klompé

Het jaarverslag is zowel digitaal als in
de papieren versie op te vragen bij BOC.
E-mail: clienraad@szmk.nl

Marga Klompé
Postbus 71
7140 AB Groenlo
T 0544 47 41 00
www.margaklompe.nl



***Marga
Klompé*** 
voor het beste van elk moment