

Verslag avondprogramma zorg thuis | Week van de Medezeggenschap

Geplaatst op 9 oktober 2020



Medezeggenschap bij zorg die thuis wordt gegeven vraagt om extra inzet. Je hebt niet van nature contact met de mensen die zorg ontvangen. En bent als cliëntenraad misschien ook wel lastiger zichtbaar. Hoe werk je als cliëntenraad aan waardevolle zorg thuis? Ook gezien ingewikkelde thema's, bijvoorbeeld rond onvrijwillige zorg. Woensdagavond tijdens de Week van de Medezeggenschap stond in het teken van deze

vraagstukken.

De cliëntenraad thuiszorg is geen klachtencommissie. Cliëntenraadsleden wisselen deze avond uit over wat zij doen wanneer er klachten bij hen binnenkomen.

– “Eigenlijk willen we best wel overspoeld worden met klachten: voor ons zijn klachten wel materiaal om aan het werk te gaan. Het enige is dat we ze niet kunnen oplossen”.

“Als cliëntenraad wij zijn geen klaagbaak, in geval van klachten willen dan wel graag horen hoe ze het dan wel graag willen zien”

“We adviseren de klacht dus op twee plekken neer te leggen, ook bij degene die er wél wat mee kunnen”.

In contact met de achterban die thuis woont

Tiske Boonstra, LOC-adviseur bespreekt deze avond met de deelnemers hoe je de gemeenschappelijke stem zo goed mogelijk vertegenwoordigt in de zorg thuis. Wat zijn die wensen en behoeften van de cliënten dan? En hoe kom je daarachter? In de zorg thuis blijkt dit al helemaal lastig, aangezien je niet makkelijk langs kunt wandelen. “Je kunt niet mee-eten, in de gang aanwezig zijn, even opstaan bij een bijeenkomst”.

Voorop staat dat daar geen eenduidige manier voor te vinden is. Gebleken is dat het niet zit in de *vorm* van

contact (koffiemiddag, spreekuur etc.) maar in de relatie die je hebt met de cliënten! Daarvoor is door LOC de bewaarkaart 'In Contact Staan' ontwikkeld. De eerste stap is zichtbaarheid, dat men weet dat er een cliëntenraad is, en ook wat die doet!

Werken aan zichtbaarheid is het belangrijkste. Een folder/flyer/info-map is een eerste stap, maar die info blijft in alle nieuwigheid niet 'plakken'. Je moet daarom opvolging geven aan de eerste contactmomenten. En blijven vertellen dat de raad een groep mensen is die onafhankelijk is en opkomt voor de wensen en belangen van cliënten. Het gaat om het overbrengen van het verhaal: wie ben je, waarvoor zit je er en wat kun je bereiken? De successen delen is ook belangrijk. *"Op basis van de signalen hebben we gewerkt aan de tijden dat mensen geholpen worden: werkt dat nu beter?"*



Maar hoe kom je dan in contact: In verband met de privacywetgeving kun je niet zomaar contactgegevens van de zorgorganisatie krijgen. In de Wmcz 2018 staat wel dat de organisatie verplicht is bij het halen en brengen van de informatie. Je kunt de zorgorganisatie bijvoorbeeld vragen of zij de cliënten benaderen met de vraag of zij contact willen met de cliëntenraad. Of je kunt bijvoorbeeld een kort vragenlijstje meegeven aan de zorgverlener om in te laten vullen door de cliënt. Met een inhoudelijke vraag, of de vraag of je

contact op mag nemen. Let op: verschillende mensen willen op verschillende manieren contact aan gaan. Tiske: "Bij mij werkt bijvoorbeeld een mailtje of een appje, er zijn mensen die liever die liever een brief krijgen of gebeld worden. Vraag het dus ook uit: op welke manier vind jij het fijn om in contact te komen?"

Schuw niet om creatieve manieren in te zetten. Misschien wat lastig nu in coronatijd, enkele voorbeelden:

- combineer het nuttige met het aangename combineren: voor alleen een themabijeenkomst, komen vaak weinig mensen opdagen. Wanneer je iets leuks biedt, is die kans alweer groter. Een raad maakte een combinatie met stagiaires van een pedicure-opleiding en een kappersopleiding. Zij organiseerden een thema-avond waar ze in gesprek wilden met de mensen, de bezoekers konden als extraatje ook gestyled worden. Zo uitgebreid uitpakken hoeft niet iedere keer, maar kan even een haakje maken om zichtbaarheid te vergroten, ook voor het vervolg.
- de cliëntenraad van kleinschalige zorgorganisatie bood in de lokale supermarkt aan een tafeltje aan om bij mensen in de wijk de bloeddruk te meten. En konden in gesprek: ken je toevallig onze organisatie? Af en toe zaten daar mensen tussen uit hun achterban. Het zijn er misschien niet veel, maar iedere persoon is er weer 1.

Verschillende sessies gaan deze avond dieper in op advies- en instemmingsrechten in de thuiszorg:

Begroting en jaarrekening Voordat de begroting en jaarrekening vastgesteld kunnen worden, moet de bestuurder advies vragen aan de cliëntenraad. Gebruik dit adviesrecht, want je kunt hierdoor ook een bijdrage leveren aan Waardevolle zorg. In hoeverre is er tijd en aandacht voor cliënten/ patiënten, je kunt terugzien of er voldoende gemotiveerde en deskundige zorgverleners zijn en op welke plek leren, verbeteren en innoveren in de instelling zijn verankerd.

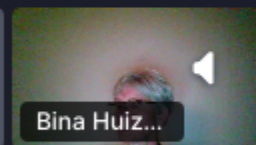
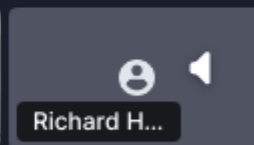
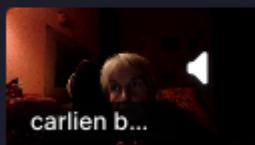
Hoe krijgt cliëntenraad inzicht in de financiën van de zorginstelling



- ❖ **Vraag informatie**
- ❖ Gebruik mogelijkheid bijwonen:
 - **beleidsdagen**
 - **gezamenlijke bijeenkomst** met andere cliëntenraden, Raad van Bestuur en een (afvaardiging) van de Raad van Toezicht. Hier komen strategische en **financiële** onderwerpen ter sprake.
- ❖ Gebruik **antenne - functie** tijdens thema- en informatiebijeenkomsten die worden georganiseerd, cliënttevredenheidonderzoeken

18

Jose Broers [Screenshare]



Wat betreft de jaarrekening adviseren we cliëntenraden vooral naar 3-tal kengetallen te kijken;

- wat is de winst – als je jaren verlies zou maken zou dat niet goed zijn.
- of de zorgorganisatie op korte termijn haar financiële verplichtingen kan voldoen: liquiditeit
- of de zorgorganisatie op lange termijn haar financiële verplichtingen kan voldoen; solvabiliteit

De LOC expertpool Zorg & Geld kan meekijken bij het lezen van de begroting en jaarrekening. neem daarvoor contact op met vraagbaak@loc.nl.

Procedure zorgplannen tijdens deze sessie bespreken deelnemers onder leiding van Klazien Teeuwissen, LOC-advisuer, het instemmingsrecht op de procedure van zorgplannen. Op het moment dat de zorgorganisatie verandering wil in de omgang met zorgplannen, moet de cliëntenraad instemmen met het plan om deze procedure te wijzigen. Dit kun je ook ongevraagd aan de orde brengen.

Wet zorg en dwang een belangrijk onderwerp, zeker nu deze de onvrijwillige zorg in de thuissituatie regelt. Nu zitten we nog in het overgangsjaar. Het is aan te raden je goed te laten informeren. Denk daarbij aan het informatierecht dat je hebt als cliëntenraad: het is vrij logisch dat de zorgorganisatie een toelichting geeft op de ontwikkelingen. Ieder half jaar wordt een analyse opgesteld van de onvrijwillige zorg die is geleverd. Deze analyse moet ook gedeeld worden met de cliëntenraad thuiszorg. Dat geeft informatie; onder andere over hoe vaak deze onvrijwillige zorg is ingezet.

Spelers in de Wzd bij ambulante zorg

Voor **onvrijwillige zorg thuis** geldt dezelfde procedure als bij onvrijwillige zorg in een instelling:

- Er moet een **zorgverantwoordelijke** worden aangewezen die vaststelt op basis van het stappenplan.
- Er moet overlegd kunnen worden met een andere discipline **deskundige**.
- Het zorgplan moet beoordeeld worden door een **Wzd-functie**.



Er moet voldaan worden aan **veiligheidswaarden**:

- toezicht op de veiligheid van de cliënt
- aantal aanwezige personeelsleden bij de uitoefening
- omgang met fysiek verzet, bereikbaarheid
- voorkomen van grensoverschrijdend gedrag

7 oktober 2020

De inhoudelijke toelichting op de Wet zorg en dwang in de thuissituatie, ook door de gastspreker clientvertrouwenspersoon Barry Nugteren van de Zorgstem, wordt later ter beschikking gesteld. Houd daarvoor de wekelijkse nieuwsbrief in de gaten.

Terugkijken sessies

[Hier](#) op ons platform vind je een overzicht met webinars en sessies die je op aanvraag terug kunt

kijken.

Meer artikelen over de thema's met trefwoorden:

Thema's: [Wet medezeggenschap \(Wmcz\)](#), [Adviesonderwerpen van de cliëntenraad](#), [Kwaliteit wijkverpleging](#), [Vrijheid en veiligheid](#), [Begroting en jaarrekening](#), [Klachten en geschillen](#), [Organiseren en vernieuwen medezeggenschap](#), [Dienstverlening aan cliëntenraden](#)