



## Jaarverslag 2021 Cliëntenraad Wijkverpleging Rivas Zorggroep



## Jaarverslag 2021 Cliëntenraad Wijkverpleging

De Cliëntenraad Wijkverpleging komt in 2021 negen keer in vergadering bijeen, drie keer fysiek en zes keer digitaal.

De directeur is gedeeltelijk bij de vergadering aanwezig om nadere toelichting en informatie te geven, maar niet bij alle vergaderingen.

### Missie

*Het behartigen van de belangen van cliënten door het geven van instemming, gevraagd en ongevraagd advies aan de directie Wijkverpleging Rivas vanuit cliëntperspectief.*

### Visie

*Als wettelijke overlegpartner (op basis van de WMCZ) wordt de Cliëntenraad door de directeur Wijkverpleging in een vroeg stadium geïnformeerd over ontwikkelingen van de zorg aan cliënten. De Cliëntenraad denkt daar actief in mee vanuit cliëntperspectief. De raad volgt zelfstandig nieuwe ontwikkelingen in de zorg en dienstverlening, heeft een signaalfunctie naar de directeur en bespreekt de mogelijke consequenties van het beleid. De Cliëntenraad ziet er bij alles op toe dat de organisatie het cliëntenperspectief waarborgt.*

### Adviezen en instemmingen

Brieven	Opmerkingen CRWV	Advies/ instemming	Opvolging
210406 Ongevraagd advies verbeterpunten PREM en mensgerichte zorg  PREM = Patiënt Reported Experience Measures	Ad 1. De zorg van een vast team waarbij de Cliëntenraad adviseert om de planners tijdens de inwerkperiode ook routes mee te laten lopen, zodat zij een beeld krijgen van het wijkwerk. Ad 2. De Cliëntenraad beveelt aan om de cliënt bij afwijking van de afspraak te bellen of te appen. Ad 3. De Cliëntenraad onderschrijft het actief betrekken van cliënten van harte, dus het cliëntenbelang voorop te plaatsen. Dit houdt ook in om cliënten te informeren over hun zorgdossier, te melden als er een nieuwe medewerker meekomt en een goede overdracht aan medewerkers bij cliënten met complexe zorg.	Ongevraagd advies	Een vast en overzichtelijk team is ingewikkeld, maar wordt serieus opgepakt.
210429 Memo preadviezen aan de CCR	1. Kwaliteitssysteem: Planetree voor WV, wat is diepgaand Planetree en welke JCI componenten? 2. Wet zorg en dwang - verwijzing naar de rechten van de cliënt. 3. Rookbeleid - positief advies.	Positief preadvies Positief preadvies Positief preadvies	Adviezen worden overgenomen
211018 Ongevraagd advies informeren van cliënten en aanpassing op de website	Aangegeven wordt het ABC wijkverpleging op papier uit te reiken aan cliënten, samen met de publieksversie van het kwaliteitskader Wijkverpleging	Ongevraagd advies	Het ABC op papier aan cliënten wordt overgenomen.

211101 Advies Dagbesteding 't Verzetje in Arkel	De Cliëntenraad Wijkverpleging geeft preadvies aan de CCR	Positief preadvies	Wordt overgenomen
211125 Publieksversie kwaliteitskader WV	Nogmaals het verzoek om de publieksversie van het Kwaliteitskader Wijkverpleging uit te reiken aan cliënten.	Ongevraagd advies	Advies wordt overgenomen.
211129 Samen beslissen	Warme overdracht' uit het ziekenhuis naar thuis. Vragenlijst is niet logisch. De CR pleit voor duidelijke en heldere communicatie met en naar cliënten.	Ongevraagd advies	Er volgt nog een evaluatie gericht op de inhoud en de toepassing

## Besproken onderwerpen:

### Covid-19

De directeur doet in elke vergadering verslag van de stand van zaken. Cliënten met corona die ontslagen worden uit het ziekenhuis, en nog zuurstof nodig hebben, vormen geen verzwaring voor de wijkverpleging. Gaandeweg komt er een grotere werkdruk in de Wijkverpleging. Deze komt nog meer in het gedrang op het moment dat cliënten zich niet houden aan de adviezen van het kabinet. De directeur stelt een brief op met de werkwijze van Rivas inzake Covid-19 en stelt dat de medewerker zorg zal verlenen aan de cliënt in een aparte ruimte. De Cliëntenraad Wijkverpleging is het eens met de directeur.

### Jaarplan Wijkverpleging 2021

In het Jaarplan gaat het om vervangen, verplaatsen en voorkomen van zorg. Men wil een nauwere samenwerking met de Cliëntenraad Wijkverpleging in het project Tijd voor Toekomst.

### Project Tijd voor Toekomst

Binnen dit traject zijn 3 deeltrajecten:

1. Duaal leiderschap met als doel dat het management naast de professional op basis van gelijkwaardige zeggenschap werkt. Gestart wordt met pilots in Hardinxveld en Sliedrecht voor een half jaar onder begeleiding van externe ondersteuning.
2. Vakgroep Wijkverpleging gaat over de rollen van een wijkverpleegkundige. Alle wijkverpleegkundigen zijn in principe lid. Start is in oktober.
3. Positionering Cliëntenraad (inspraak en medezeggenschap)

Er wordt een werkinstructie opgesteld voor de samenwerking met de Cliëntenraad. De Cliëntenraad Wijkverpleging stelt dat hij een zelfstandig orgaan is die zelf bepaalt op welke manier hij werkt en ziet geen noodzaak voor een dergelijk document.

### Werkgroep CVA-keten

Deze werkgroep is weer actief ingezet met medewerkers uit het ziekenhuis, revalidatie & herstel en de wijkverpleging. Rivas maakt onderdeel uit van Zuid-Holland-Zuid.

Het gaat er om dat de cliënt door de keten kan met behoud van zorgcontinuïteit en samenhangende zorg ontvangt.

Er wordt een zorgpad CVA gemaakt en een scholingsplan voor medewerkers. De Cliëntenraad vindt dit een goede ontwikkeling.

### Planning is realisatie

De Cliëntenraad Wijkverpleging wordt ingelicht over de veranderde financiering van de Wijkverpleging. De pilot wordt genoemd: 'Planning is realisatie, tenzij'. Vooraf worden met cliënten afspraken gemaakt. Binnen een bepaald kader mogen aanpassingen worden gedaan door wijkverpleegkundigen. Van belang is en blijft goede kwaliteit van zorg.

De pilot met maandfinanciering (een vast tarief per cliënt), die is begonnen met een verzekeraar wordt doorgezet in 2021 met alle zorgverzekeraars.

### **Wet zorg en dwang**

De Cliëntenraad wordt ingelicht over de voortgang en de planning van de implementatie van de Wet zorg en dwang.

### **Vernieuwingstrajecten Wijkverpleging**

De directeur brengt de Cliëntenraad op de hoogte van vernieuwingstrajecten:

1. Verzorgend wassen – met specifieke washandjes zorg verlenen, dit is goed voor de huid en geeft minder belastende verzorging voor terminale patiënten. Is ook sneller. Pilot met VGZ bij hospicecliënten en 25 andere cliënten die wijkverpleging ontvangen.
2. Opzet van een hulpmiddelenkoffer – deze is bedoeld om de cliënt te kunnen trainen om zoveel mogelijk zelf te blijven doen. Hierbij worden ergotherapeuten ingezet.
3. In Leerdam werkt men samen met stichting 'Samen doen' om meer systematisch methodisch het sociale wijkteam in te zetten. Bijv. mantelzorgondersteuning, vrijwilligers.
4. Er is een set subsidies aangevraagd voor beeldbellen. Inzet is om per maand 175 cliënten te helpen via beeldbellen. Dit pakt men op met VGZ.
5. Palliatieve zorg over de keten heen. Er is een voorstel naar de RvB hoe dit binnen Rivas aangepakt kan worden.

### **Andere innovaties in de Wijkverpleging**

De Cliëntenraad wordt geïnformeerd over het programma zorginnovatie.

- Medido met de Boomerweb om de juiste medicatielijst in te kunnen zien. De Medido is een succes.
- Druppelbril project is afgerond.

### **Personenalarmering**

Er komt een nieuw systeem voor de personenalarmering met meer mogelijkheden, bijvoorbeeld de inzet van slimme sensoren zoals bewegingssensoren.

Een lid van de Cliëntenraad is betrokken bij het proces. Eind van het jaar is de selectie van een leverancier voor alarmering geweest. Dit krijgt in 2022 een vervolg.

### **Digitaal Team**

Nieuw is de mogelijkheid en inzet van beeldzorg. Daar heeft Rivas subsidie voor gekregen. Dit wordt grootschalig doorgezet. Er zijn twee versies: via de Beter Dichtbij app en via Compaan (dit is een tablet voor mensen die minder digitaal vaardig zijn).

Doelstelling in het Jaarplan Wijkverpleging 2022 is om 7% digitale zorg te leveren, passend bij de cliënt.

De Cliëntenraad Wijkverpleging vindt dit een mooie ontwikkeling wanneer het past bij cliënten en volgt dit op de voet.

### **Sociale kaart**

De Cliëntenraad Wijkverpleging ontvangt van een gemeente een sociale kaart. Deze geeft cliënten handvatten waar men naar toe kan als er een vraag is of hulp nodig is.

Mantelzorgers kunnen hier veel aan hebben. De kaart is heel toegankelijk en laagdrempelig. De Cliëntenraad Wijkverpleging vindt dit een goed initiatief. Elke gemeente heeft zijn eigen sociale kaart. Deze zou door de wijkverpleging, indien nodig, aan de cliënt uitgereikt kunnen worden.

### **Externe communicatie Cliëntenraad**

De Cliëntenraad Wijkverpleging wil meer bekend worden bij cliënten in de regio en voert enkele gesprekken met de afdeling Marketing & Communicatie hoe dit vorm te geven. Ook de Cliëntenraad Beatrixziekenhuis wil meer contact met de achterban. De externe

communicatie van cliëntenraden wordt gezamenlijk opgepakt vanuit de Centrale Cliëntenraad. Er vinden enkele overleggen plaats tussen een afvaardiging namens de cliëntenraden van elk domein met medewerkers van de afdeling Marketing & Communicatie. De Cliëntenraad Langdurige Zorg haakt af. Besloten wordt nog voor het eind van het jaar te starten met een Facebookpagina voor de cliëntenraden Wijkverpleging en Beatrixziekenhuis.

### **Dagbesteding**

In september is een visitatie van de GGD voor dagbesteding. Namens de Cliëntenraad wordt een lid gevraagd voor deelname aan de gesprekken.

### **Jaarplan Wijkverpleging 2022**

De directeur licht toe dat het Jaarplan specifiek is om te kijken naar de opgave voor volgend jaar en naar de visie goede zorg 20-30. Over de hele linie zijn de volgende belangrijke speerpunten:

- Bemensing Wijkverpleging omdat het traject 'Langer thuis' veel vraagt van de Wijkverpleging en is een belangrijk aandachtspunt.
- Tijd voor de toekomst met aandacht voor het duaal management waardoor de positie van de wijkverpleegkundige beter wordt.
- Digitalisering is nodig voor alternatieve vormen van ondersteuning; start project beeldbellen: 7-8% vervangen van fysieke zorg naar digitale zorg.
- Capaciteitsmanagement om de vraag en het aanbod beter af te stemmen om teams niet te overbelasten en niet extra personeel in loondienst in te huren. Ook de maatschappij moet wennen dat het anders zal gaan.

Dit is een plan op hoofdlijnen en geen actielijst.

Het is belangrijk om te communiceren wat de cliënten wel kunnen verwachten in plaats van te zeggen dat er geen personeel is. Dit moet men wel goed uitleggen aan cliënten. Het aantal vacatures is stabiel in de laatste 3 jaar, het duurt wel langer om deze invullen.

### **HiX-dossier**

De Cliëntenraad krijgt een toelichting over het HiX-dossier die iedere cliënt van Rivas heeft. De medewerkers in de Wijkverpleging hebben een HiX-app op hun telefoon waarin zij de planning met de route, adressen, telefoonnummers en aandachtspunten kunnen zien. De medewerkers kunnen niet zien wat in het dossier staat, zoals de doelen en de acties. Nu heeft men het elektronische dossier op kantoor en het papieren dossier bij de cliënt thuis. Rivas is vaak in gesprek met Chipsoft om dit door te ontwikkelen. Dit gebeurt waarschijnlijk volgend jaar.

### **Medezeggenschapsregeling**

De Cliëntenraad Wijkverpleging en de directeur stellen een Medezeggenschapsregeling op die door beide wordt ondertekend. Ook het huishoudelijk reglement wordt door de Cliëntenraad vastgesteld.

### **Ledenwerving**

Omdat er in maart een lid afscheid neemt, start de Cliëntenraad Wijkverpleging een werving via social media en de website van Rivas Zorggroep. Er stond ook nog een vacature open. In september beginnen twee nieuwe leden. Zij worden ieder begeleid door een lid van de Cliëntenraad. Na een half jaar volgt de evaluatie en kijkt men wederzijds of men door wil gaan.

### **Jaarplan Cliëntenraad Wijkverpleging 2022**

De Cliëntenraad Wijkverpleging evalueert het eigen Jaarplan 2021.

De onderdelen Public Relations en contact met achterban worden samengevoegd.

Toegevoegd worden: palliatieve zorg, Personenalarmering en Digitaal team.

## **Kerstkaart**

Om meer bekend te raken bij cliënten, heeft de Cliëntenraad Wijkverpleging een kerstkaart laten maken en verstuurt een kerstkaart naar alle cliënten.

## **Extra bijeenkomsten:**

- Digitaal: Toelichting over het Dashboard Kwaliteit en Veiligheid van de Wijkverpleging en informatie over het aanbieden van personenalarmering.
- Digitaal: Toelichting over mantelzorgondersteuning voor professionals.
- Digitaal: Landelijke dag cliëntenraden waar diverse onderwerpen aan bod zijn gekomen.

## **De leden Cliëntenraad Wijkverpleging:**

Mevrouw B. Bakker

Mevrouw A. de Groot-Vink, stopt per 31 december 2021

Mevrouw G. van Leeuwen, stopt per 1 maart 2021

Mevrouw R. Bronsema, stopt per 31 maart 2021

Mevrouw M. den Dikken

De heer H. Groenewegen, voorzitter

De heer K. Schilders

Mevrouw I. Vogel, start per 1 september 2021

De heer G. Mesland, start per 1 september 2021

## **Ambtelijk secretaris**

Mevrouw N. Saarloos