

Jaarverslag 2022

Cliëntenraad

Thuiszorg Het Friese Land



Inhoudsopgave

Pagina 3:	Voorwoord door voorzitter
Pagina 4:	Leden cliëntenraad en missie / visie
Pagina 5	Intern beraad, overleg en informatie Ter instemming Ter advisering
Pagina 6:	Ter advisering Ter informatie
Pagina 7:	Cliëntenpanel Verder...

Voorwoord bij jaarverslag 2022

Na de twee intensieve coronajaren was 2022 een iets normaler jaar. Eerst waren er nog wel online vergaderingen, maar later kon men gelukkig weer fysiek bij elkaar komen. De cliëntenraad bestond nog steeds uit slechts 3 personen, maar op het einde van het jaar kregen wij versterking.

In de "Seniorenkrant" en in "van Stad naar Wad" werd een wervend stukje geplaatst: Praat in de cliëntenraad mee over thuiszorg. Blij verrast waren we met een aantal nieuwe aanmeldingen en konden wij het jaar afsluiten met 5 cliëntenraadsleden. Zodoende zijn de taken beter te verdelen, we hadden het wel druk met ons drieën.

Zo moesten er nieuwe leden aangesteld worden bij de Raad van Commissarissen van Zorgpartners Friesland. De stichting Zorgpartners Friesland is de aandeelhouder van vier afzonderlijke bv's: MCL, Tjongerschans, Noorderbreedte en Thuiszorg het Friese Land. Onze cliëntenraad werd betrokken bij de sollicitatieprocedure.

In dit jaarverslag kunt U lezen waar de cliëntenraad zich dit jaar verder mee beziggehouden heeft. De cliëntenraad vindt het belangrijk dat cliënten duidelijke informatie vanuit de organisatie ontvangen. In overleg met de directeur is afgesproken dat de cliëntenraad brieven met algemene informatie aan cliënten eerst ontvangt.

Niet voor iedereen verliep 2022 voorspoedig – helaas waren er cliënten en medewerkers die te kampen kregen met "post covid", met lang aanhoudende klachten na een covid besmetting. Toch kunnen wij nu weer beter in contact komen met onze cliënten, mee op route, om te ervaren hoe alles in de praktijk verloopt. En door onze vraag aan nieuwe cliënten of wij contact mogen opnemen.

Natuurlijk kan een cliënt altijd contact met óns opnemen via het algemene telefoonnummer 0900-8864 of met clienraad@thfl.nl.

Ellen Tabak
voorzitter cliëntenraad

Leden cliëntenraad

Naam lid	Termijn	Eindigt op
Mw. E. Tabak	1 ^e termijn	01-05-2023
Mw. J. de Vos	1 ^e termijn	01-11-2024
Mw. B. Gremmé	1 ^e termijn	01-05-2025

In het najaar van 2022 is de cliëntenraad op zoek gegaan naar nieuwe leden. Met de geweldige hulp van afdeling communicatie werd een mooi stuk geschreven en vervolgens geplaatst in de seniorenkrant en van Stad naar Wad. Meerdere reacties heeft de cliëntenraad ontvangen en de keus is gevallen op de twee leden Ate Dijkstra en Thea de Jong. Beide zijn twee keer aangeschoven bij een intern beraad. Een goede klik, ervaringsdeskundige en de gevraagde kennis van zorginnovatie heeft de cliëntenraad doen besluiten om beide kandidaten ter benoeming voor te dragen aan de directeur. Ook de directeur zag met deze twee kandidaten een waardevolle aanvulling van de cliëntenraad en heeft beide benoemd per 1 januari 2023.

Missie / Visie

Missie

De cliëntenraad komt op voor de gemeenschappelijke belangen van cliënten van Thuiszorg Het Friese Land (THFL). De cliëntenraad geeft gevraagd en ongevraagd advies aan de directie van Thuiszorg het Friese Land.

Visie

De cliëntenraad vertegenwoordigt alle aanwezige cliëntgroepen bij THFL op basis van gelijkwaardigheid en ongeacht de vorm van zorg, waarvan de cliënten gebruik maken. Het welbevinden van de cliënt staat voorop. De cliëntenraad focust op de kwaliteit en continuïteit van de zorg met oog voor brede maatschappelijke keuzes en de gevolgen daarvan voor de zorg en het personeel. Om de kwaliteit en continuïteit van de steeds complexere zorg te waarborgen, houdt de cliëntenraad vanuit haar ervaring en deskundigheid proactief de vinger aan de pols bij beleidsontwikkelingen en geleverde zorg. De cliëntenraad geeft een signaal af zodra de belangen van de cliënt in het gedrang dreigen te komen.

Intern beraad, overleg en informatie

De cliëntenraad kwam één keer per maand bijeen voor intern beraad, uitgezonderd de zomermaanden. Tijdens het intern beraad werden alle ingekomen stukken en signalen van cliënten besproken en eventueel voorbereid voor de overlegvergadering met de directeur. Actuele zaken die speelden in de organisatie en daarbuiten werden tevens op de agenda gezet.

Viermaal per jaar vond er een overlegvergadering met de directeur plaats. Tweemaal was ook bestuurder Martin Kirchner aanwezig. De cliëntenraad vond het fijn ook met hem kennis te kunnen maken.

Tweemaal was er een overleg met leden van de ondernemingsraad. Beide raden informeerden elkaar over de onderwerpen waar ze mee bezig waren. Verder werden actuele zaken, die spelen in de organisatie, besproken, zoals: jaarplan THFL, elektronisch zorgdossier, Volledig Pakket Thuis, adviestraject leden Raad van Toezicht en de cliëntenraad heeft gespard met de leden van de ondernemingsraad over grensoverschrijdend gedrag bij en door cliënten.

In maart heeft de cliëntenraad een overleg gehad met een aantal managers.

Voor het verkrijgen van tijdige informatie over beleidsstukken en zorg gerelateerde onderwerpen ten behoeve van het intern beraad was er regelmatig overleg tussen het secretariaat van de cliëntenraad en de directiesecretaris van de directeur.

Ter instemming

In 2022 zijn er geen instemmingsaanvragen voorgelegd aan de cliëntenraad.

Ter advisering

Jaarrekeningen 2021

De jaarrekening zag er anders uit dan vorige jaren. Dit had te maken met de verandering van stichting naar bv. naar aanleiding van de bestuurlijke fusie. Bijzonder aan de jaarrekening was dat de winst- en verliesrekening geen winst of verlies liet zien, maar door het ontvangen van de coronasteun op 0 uitkwam. Na een goed overleg met afdeling financiën, waar alle vragen gesteld konden worden, heeft de cliëntenraad een positief advies uitgebracht.

Begroting 2023

De cliëntenraad vond een aantal zorgpunten in de begroting en heeft deze besproken met de directeur. De landelijke ontwikkelingen rondom inkoop, het ziekteverzuim en het personeelstekort verdient niet alleen bij THFL, maar ook landelijk, de nodige aandacht. Wel was de cliëntenraad positief over de drie opgenomen investeringen, te weten:

- 25 toekomstige collega's die een BBL-opleiding gaan volgen
- een vitaliteitsprogramma (cofinanciering)
- een praktische app voor huishoudelijke hulpen (Primio)

En positief advies volgde, maar een maand later ontving de cliëntenraad een aangepaste begroting met het verzoek advies uit te brengen op deze aangepaste versie. In deze versie was het ziekteverzuimpercentage scherper neergezet. De ambitie waar Thuiszorg Het Friese Land naar toe wil, is het percentage van voor corona. Ook al beseft de cliëntenraad dat dit een hele klus wordt, heeft hij toch positief geadviseerd.

Raad van Toezicht (RvT)

Doordat Thuiszorg Het Friese Land nu onderdeel is van een groter geheel, is de wervingsprocedure voor leden voor de RvT anders georganiseerd. Een cliëntenraad heeft vanuit wetgeving recht op voordracht van een kandidaat, maar door de vele medezeggenschapsraden binnen Zorgpartners Friesland, werd dit erg moeilijk. De cliëntenraad kreeg het verzoek om zitting te nemen in een adviescommissie met afvaardigingen van alle cliëntenraden binnen Zorgpartners Friesland en van daaruit een gezamenlijk advies uit te brengen op een nog te werven voorzitter en een lid. Alle cliëntenraden hebben met deze werkwijze ingestemd. De cliëntenraad vond dit een waardevol en mooi traject en in goede harmonie zijn er adviezen uitgebracht.

Ter informatie

Overname cliënten / medewerkers Zorgcentrum Het Bildt

Door niet mee te doen aan de aanbesteding Huishoudelijke Ondersteuning mocht Zorgcentrum Het Bildt geen huishoudelijke hulp meer leveren vanuit de Wmo. Thuiszorg Het Friese Land heeft een deel van de cliënten overgenomen en levert daar nu huishoudelijke ondersteuning. Vanwege de huidige bezetting en de krapte op de arbeidsmarkt zijn niet alle cliënten overgenomen. De cliëntenraad vindt het een goede beslissing om te kijken wat haalbaar is.

PREM

Het cliënttevredenheidsonderzoek over 2021 liet weer een goede score zien. De cliëntenraad is altijd erg blij met de uitwerking, wat hebben cliënten allemaal aangegeven? Deze informatie geeft een goed beeld van hoe de cliënt de zorg ervaart.

Ook voor het volgende cliënttevredenheidsonderzoek kan de cliëntenraad actuele vragen toevoegen.

Ondernemingsplan, inclusief jaarplan2023-2026

Elk jaar ontvangt de cliëntenraad een geactualiseerd ondernemingsplan, welke met veel belangstelling wordt gelezen. Met name het jaarplan werd grondig doorgenomen en vragen over gesteld. Elk kwartaal kwam er een stand van zaken, zodat de cliëntenraad de voortgang kon volgen en bespreken tijdens de vergaderingen met de bestuurder.

Brieven aan cliënten

De cliëntenraad heeft aan de directeur gevraagd om informatieve brieven aan cliënten eerst te laten lezen door de leden van de cliëntenraad. De cliëntenraad kijkt er met een andere blik naar en vindt het vooral belangrijk dat de brieven begrijpelijk zijn. De directeur werkt hier graag aan mee.

Tertaalcijfers

Drie keer per jaar ontving de cliëntenraad de actuele cijfers. Een aantal belangrijke onderwerpen, zoals cliënt- en medewerkerstevredenheid, ziekteverzuim, productiviteit en het aantal zorguren is over gesproken met de directeur. De cliëntenraad weet dat er hard gewerkt werd om het ziekteverzuim te laten dalen en te sturen op de productiviteit.

Cliëntenpanel

In de corona periode was er geen contact met leden van het panel. Dit kwam deels door de kleine bezetting van de cliëntenraad. Tevens werd geconstateerd dat het verloop van leden van het panel erg groot was. Contact met cliënten blijft erg belangrijk en er wordt gezocht naar andere mogelijkheden. Met de directeur is afgesproken dat nieuwe cliënten bij de intake worden gevraagd of leden van de cliëntenraad contact op mogen nemen. We hopen dit jaar contact op te kunnen nemen met een aantal cliënten.

Verder...

- werd de cliëntenraad geïnformeerd over het aanbieden van Volledig Pakket Thuis.
- heeft een medewerker van de Zorgcentrale een presentatie gegeven over de Zorgcentrale.
- zit de cliëntenraad in de klankbordgroep regionaal zorgnetwerk Leeuwarden e.o. In 2022 zijn de onderwerpen respijtzorg/mantelzorg en valpreventie uitvoerig besproken.

Wanneer u naar aanleiding van dit jaarverslag wilt reageren, dan kan dat. Voor de contactgegevens zie www.thfl.nl