



Jaarverslag 2019

Cliëntenraad

STMG B.V. en
STMG Ondersteuning Thuis B.V.

stm^g

ondersteuning thuis

wijkverpleging

Inhoud

Pagina

Voorwoord.....	3
1. De cliëntenraad	4
2. Medezeggenschap nieuwe stijl.....	4
3. Meedenken, meepraten en meebeslissen	5
4. Gevraagd of ongevraagd advies en verzwaard advies	5
4.1 Begroting 2019 STMG BV en STMG OT BV	5
4.2 Instemming Jaarrekening 2018 STMG BV en STMG OT BV.....	6
4.3 Implementatie Ncare applicatie.....	6
4.4 Onderzoeken en beoordelen kwaliteitsbeleid Ondersteuning thuis ...	6
4.5 Werkafsprakendocument STMG – ONS.....	7
4.6 Professionele regelvrijheid binnen Ondersteuning thuis.....	7
4.7 PREM Wijkverpleging	8
4.8 Verpleegkundige Nachtzorg Arnhem	8
4.9 Visie op verzuim & gedrag	8
4.10 Wet Zorg en Dwang (Wzd)	9
4.11 Interimmanager STMG OT BV	9
4.12 Perspectief Ondersteuning thuis	9
5. Zorg- en kwaliteitsbeleid 2020-2023	10
5.1 Landelijke vragenlijst Wijkverpleging.....	10
5.2 Regionale ontmoetingen met cliënten.....	11
5.3 Digitale hulpmiddelen	11
5.3.1 Carenzorgt (helpt, regelt en geeft inzicht).....	11
5.3.2 Beheer je eigen medicatie (Ncare)	12
5.3.3 Vallen & Opstaan (valpreventie)	12
5.3.4 Personenalarmering (cAlarm Home))	13
6. Aandachtsgebieden en speerpunten	13
7. Wie doet wat in de cliëntenraad?	15

Voorwoord

Het jaar 2019 is voor de cliëntenraad een druk en bewogen jaar geweest, waarin wij ons van onze beste kant hebben laten zien. Alle door de bestuurder ingediende adviesaanvragen zijn door ons beoordeeld. Daarnaast is er veel tijd besteed aan het leveren van inhoudelijke bijdragen bij het meedenken en meepraten over de beleidsvoornemens, en het stellen van de 'juiste vragen' om tot een goed beeld en oordeel te komen over alle verander- en verbetervoorstellen.

Meer in het bijzonder gaat het hierbij om: "de evaluatie van het kwaliteitsbeleid en professionele regelvrijheid binnen STMG Ondersteuning thuis". En om dit te plaatsen binnen de kwaliteitseisen voor thuisbegeleiding en hulp bij het huishouden die door gemeenten worden gesteld en die binnen elke gemeente anders (kunnen) zijn.

Ook de zorgverzekeraars stellen bepaalde kwaliteitseisen aan de thuiszorg (verpleging en verzorging). Al deze eisen en wensen moeten aansluiten aan de door STMG gestelde en gehanteerde kwaliteitseisen.

Zo is er door STMG en alle raadsleden ook veel aandacht en tijd besteed aan het (her)ijken van de werkprocessen binnen STMG Thuiszorg (verpleging & verzorging).

Dit heeft weer geleid tot het bijstellen en vernieuwen van de werkafspraken, en het aanpassen en vernieuwen van 'ONS Administratie' (het digitale administratieve- en financiële registratiesysteem van STMG). Voor ons - als uw belangenbehartiger - is het van belang dat wij namens alle cliënten kijken naar: "Wat betekent dit alles voor de cliënt en welke toegevoegde waarde heeft dit op het zorgproces?" Waar het hierbij om gaat is het samenspel tussen de zorgverlener (STMG) en de zorgvrager (cliënt). Alle betrokken partijen - wijkverpleegkundige, verpleegkundige, planner of wijkzickenverzorgende - maken afspraken met de cliënt over het zorgarrangement en leggen dit vast in het elektronisch cliënten dossier (ECD). Het ONS administratiesysteem is gekoppeld aan Carenzorgt, het systeem dat veel cliënten van STMG al gebruiken om méér grip te krijgen en te houden op hun zorgdossier.

Alle veranderingen in de zorg en medezeggenschap vragen ook van ons: 'scherp te blijven, rekening te houden met allerlei veranderingen van overheidswege en na te denken over ouderenzorg die toekomstgericht moet worden ingericht'.

Kijkend naar de feiten en cijfers zal de vergrijzing door een hogere levensverwachting stijgen. Een groot deel van de medewerkers in de zorg is 60 jaar of ouder.

De instroom van nieuwe verpleegkundigen en verzorgenden is niet groot genoeg om de uitstroom op te vangen. We moeten het anders gaan organiseren. Er zijn nieuwe vormen nodig van samen-wonen-leven.

We moeten nadenken over de inzet van tijdbesparende (digitale) informatie- en communicatiemiddelen in de thuiszorg. Méér regionaal en binnen de wijk gaan samenwerken met andere aanbieders in de zorgsector.

Thema's waar STMG zich de komende jaren sterk op gaat richten en aan gaat meewerken.

De raad wil de bestuurder, de beleidsadviseurs, alle leidinggevenden, wijkverpleegkundige teams en verzorgenden van STMG, ook namens alle cliënten van de thuiszorg en ondersteuning thuis, hartelijk danken voor hun enorme inzet, zorgzaamheid en liefdevolle zorg- en dienstverlening.

Voorzitter Cliëntenraad STMG B.V.
en STMG Ondersteuning thuis B.V.
C. Barské RB



Als cliëntenraad willen wij de achterban, onze cliënten, méér bij het raadswerk betrekken. Wij willen zowel hoorbaar als zichtbaar worden en weten wat er onder u, onze cliënten speelt. De nieuwe Wet medezeggenschap cliëntenraden zorginstellingen (Wmcz 2018), die wij halverwege 2020 implementeren, geeft ons daar alle ruimte voor.

1. De cliëntenraad

De cliëntenraad is een orgaan voor overleg, advies, informatie en communicatie.

De raad vertegenwoordigt alle cliënten van:

- STMG B.V. (V&V & thuiszorg), hierna: STMG,
- STMG Ondersteuning thuis B.V. (thuisbegeleiding en huishoudelijke hulp), hierna: STMG Ot.

Algemene taak van de cliëntenraad

Op basis van de bevoegdheden die de wet aan de cliëntenraad geeft, participeert de raad in de besluitvorming van de organisatie. Dit betekent dat de raad kan meebeslissen. De raad kan ook, op basis van de voorstellen van de bestuurder, zelfstandig besluiten nemen. Verder heeft de raad tot taak om een inhoudelijke bijdrage te leveren aan een goede en waardevolle zorg- en dienstverlening.

Dat doet de raad als volgt:

- door goede samenwerking met de bestuurder, het management en de stafleden,
- binnen het kader (voorwaarden) van de Wmcz, en
- in de geest van de doelstellingen van STMG.

Centraal in de taakomschrijving van de cliëntenraad staat: "het behartigen van de gemeenschappelijke belangen van alle cliënten (en/of mantelzorgers/familie/vertegenwoordigers)".

Namens alle cliënten denkt de cliëntenraad mee met de bestuurder over de beste en meest zinvolle zorg- en dienstverlening. Dat doet de raad om de kwaliteit van de wijkverpleging en de ondersteuning thuis zo goed mogelijk te laten zijn. Daarbij houdt de raad zoveel mogelijk rekening met de persoonlijke wensen en behoeften van de cliënten.

De eigen keuzevrijheid, en daarmee de eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid van de cliënt, staat voorop.

Wat iemand nog zelf of met hulp van een familielid of mantelzorger kan, moet leidend zijn bij de zorgverlening aan en ondersteuning van de cliënt. Wat niet meer zelf (of in eigen regie) kan worden gedaan, nemen professionele zorgverleners van STMG, wijkverpleegkundigen, verzorgenden en hulpen in het huishouden, over.

Samenstelling van de cliëntenraad

De raad bestaat uit minimaal 7 en maximaal 9 zeer betrokken en gemotiveerde leden. Drie tot vier leden vertegenwoordigen de cliënten van de thuiszorgorganisatie, de andere drie tot vier leden vertegenwoordigen de cliënten van STMG Ot. Op voordracht (advies) van de cliëntenraad benoemt de Raad van Bestuur één raadslid als onafhankelijk voorzitter.

Nieuwe leden!

In 2019 stonden er twee vacatures voor de cliëntenraad op de website van STMG (www.stmg.nl/cliëntenraad). Ondanks alle oproepen is het niet gelukt om de beide vacatures in te vullen.

Daarom is besloten om half december 2019 een Kerstgroet te sturen aan alle cliënten met daarin een oproep om zich als nieuw lid van de raad kandidaat te stellen.

Raadsleden, die zelf cliënt of mantelzorger zijn, zijn voor de cliëntenraad waardevolle ervaringsdeskundigen.

Cliënten en/of mantelzorgers maken namelijk aan den lijve mee 'hoe' de zorg is ingericht en op 'welke' wijze deze zorg in de dagelijkse praktijk wordt uitgevoerd en ervaren. Deze zogeheten 'cliëntleden' leveren een belangrijke en waardevolle bijdrage aan de adviezen en instemmingsbesluiten van de cliëntenraad.

2. Medezeggenschap nieuwe stijl

Sinds 1996 vormt de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) de wettelijke basis voor medezeggenschap. Vanaf 2008 is gewerkt aan een vernieuwing van deze wet. De Wmcz 2018 is in mei 2019 aangenomen en treedt halverwege 2020 in werking. Hierdoor heeft de cliëntenraad in 2019 kennis kunnen nemen van de veranderingen die gaan plaatsvinden en heeft de raad zich er al iets op kunnen voorbereiden.

Afspraken die passen bij de eigen situatie. Sommige rechten en plichten van de cliëntenraad worden uitgebreid. In een aantal gevallen komen er juist eerder gekregen rechten te vervallen. Wat niet verandert, is dat medezeggenschap begint met een visie waar medezeggenschap over moet gaan. Die gaat verder dan alleen de wettelijke basis. De nieuwe wet biedt nog steeds alle ruimte om 'bovenwettelijke' afspraken te maken en om deze vast te leggen in de (nieuwe) medezeggenschapsregeling. Deze nieuwe regeling zal het huidige reglement Cliëntenraad STMG uiterlijk in de tweede helft van 2020 (gaan) vervangen.



Vooruitziende blik

Er is één belangrijke uitzondering in de nieuwe wet: "De Wmcz 2018 geldt niet voor aanbieders die zorg op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) verlenen".

De cliëntenraad van STMG heeft hier in 2018 al rekening mee gehouden door met de bestuurder (bovenwettelijk) vast te leggen dat ook cliënten binnen STMG Ondersteuning thuis B.V. onder de 'rechten en plichten' van de nieuwe Wmcz 2018 vallen.

De basis hiervoor is de afspraak - gemaakt bij de overname van STMG in 2015 door Assist (onderdeel van het VebeGo-concern) - dat de beide bedrijfsonderdelen, STMG (V&V & thuiszorg) en STMG Ot (thuisbegeleiding en huishoudelijke hulp), in één cliëntenraad zijn en blijven vertegenwoordigd.

In de dagelijkse praktijk is de cliëntenraad min of meer te vergelijken met een 'centrale cliëntenraad', beide zijn beleidsmatig ingesteld. Dat blijkt ook uit het feit dat, in het vooruitzicht van de nieuwe wet, de afspraken voor de cliënten van STMG Ondersteuning thuis B.V. opnieuw zijn vastgelegd bij de herziening van het reglement Cliëntenraad STMG in 2018.

3. Meedenken, meepraten en meebeslissen

De meeste tijd besteedt de cliëntenraad aan het meedenken en meepraten in de verschillende projectgroepen en het lezen van de beleidsstukken die de bestuurder voor advies voorlegt.

De raadsleden hebben zitting in de verschillende werkgroepen die zijn gevormd om nieuwe ontwikkelingen of verbetervoorstellen vorm en inhoud te geven. Daarom vindt het meedenken en meepraten hierover al in een zeer vroege fase plaats. En dat is uitermate belangrijk omdat de dagelijkse praktijk door de cliëntleden (de ervaringsdeskundigen) ook binnen de projectgroepen vooraf besproken en getoetst kan worden.

Daarbij stelt de raad zich meewerkend/kritisch op door iedere keer de vraag te stellen:

- Wat levert dit voor de cliënt op?
- Welke toegevoegde waarde of invloed heeft dat op de kwaliteit van leven en wonen?
- Is het een waardevolle en zinvolle aanvulling op de gevraagde zorg en/of ondersteuning?

In het interne overleg van de raad worden alle visies, meningen en inbrengen in de verschillende commissies en werkgroepen besproken en afgestemd, zodat de raad met één beeld, oordeel en stem naar buiten treedt.

In het reguliere (standaard) overleg met de bestuurder

praten beide partijen over hun gezamenlijke beeld- en oordeelsvorming. Zo nodig vraagt men om aanvullende informatie en/of toelichting. Dit wordt gevolgd door:

- een preadvies, afgestemd met alle leden van de cliëntenraad, en
- het uitbrengen van het inhoudelijk advies over, of instemming met, de voorgenomen besluitvorming van de bestuurder.

Door de positieve reacties op het Jaarverslag 2018, zet de cliëntenraad in dit jaarverslag over 2019 ook alle adviesaanvragen, in volgorde van binnenkomst en behandeling, op een rijtje. Cliënten die de activiteiten van de raad volgen via de regelmatig geplaatste nieuwsflitsen op de website (www.stmg.nl/cliëntenraad) krijgen zo een completer beeld van het werk van de raad en de bereikte resultaten.



"Joke de Boer (per 1-2-2020 gestopt), vice voorzitter thuiszorg bedankt voor je jarenlange inbreng en inzet".

4. Gevraagd of ongevraagd advies en verzwaard advies

4.1 Begroting 2019 STMG en STMG Ot

De cliëntenraad heeft halverwege december 2018 positief geadviseerd over de ingediende adviesaanvraag 'Vaststelling Begroting 2019 voor STMG B.V. en STMG Ot B.V.'

Voordat het besluit tot stand kwam, heeft de financiële commissie van de raad gesproken over de cijfermatige opbouw. Net als vorig jaar heeft de commissie gekeken naar de indirecte salariskosten, de eerlijke verdeling van deze kosten tussen beide BV's en de doorbelasting van de kosten aan STMG Ot. Ook is stilgestaan bij de ramingen (schattingen) voor 2019 voor:

- de productiviteit
- de personeels- en opleidingskosten
- de projectkosten
- de begrotingsruimte
- het debiteurenbestand
- de liquiditeiten (noodzakelijk kasmiddelen)

De raad is van mening dat er sprake is van een dynamische begroting (aanpassing vindt plaats als dat nodig is), waarbij een wissel wordt getrokken op de positieve ontwikkelingen van de Wmo-tarieven van gemeenten en de omzetvolumes van de zorgverzekeraars. Het in balans brengen van de directe en indirecte personeelskosten en het terugdringen van het 'verzuim & gedrag' blijven ook het komend jaar de belangrijkste aandachtspunten. Een andere kritische succesfactor betreft de beschikbaarheid en inzet van voldoende (gekwaliceerde) zorgmedewerkers.

Al deze factoren samen vragen om een nauwgezette sturing en het monitoren (toezicht houden op) van de gewenste doelstellingen en de te behalen resultaten (winstverwachting).

4.2 Instemming Jaarrekening 2018 STMG BV en STMG Ot BV

Nadat de Raad van Commissarissen zijn goedkeuring heeft gegeven, heeft ook de cliëntenraad positief geadviseerd over de inhoud van de jaardocumenten en daarmee ingestemd.

De jaardocumenten, samen met bestuursverslag en jaarrekening van beide ondernemingen, zijn in maart 2019 voorgelegd en besproken. De informatie, feiten en cijfers in de jaarrekeningen 2018 bevestigen het beeld van de tussenliggende informatie tijdens het maandelijkse reguliere overleg en de periodieke (regelmatig opgestelde) managementrapportages.

4.3 Implementatie (Invoering) Ncare applicatie

Het aantal medicijnincidenten is het afgelopen jaren opnieuw gestegen. Dit gaf aanleiding om de wederzijdse discussies te richten op het nemen van preventieve maatregelen en hierin ongevraagd te adviseren.

De raad is zeer positief over het besluit van de bestuurder een digitaal hulpmiddel (app) in te zetten om daarmee de medicatieveiligheid te bevorderen. Gekozen is om het Ncare-systeem intern te installeren en eerst de verpleegkundigen daarmee te laten werken.

De voordelen van Ncare:

- het borgt de kwaliteit en veiligheid van het medicatieproces,
- het verhoogt de efficiency binnen STMG,
- het is overal en door iedereen in de zorgketen (apotheker, arts, verpleegkundige en de cliënt) te gebruiken, en
- het is uiterst gebruiksvriendelijk en eenvoudig in te zetten.

Ncare maakt het gehele medicatieproces inzichtelijk, beheersbaar en controleerbaar voor alle betrokken partijen. De raad wil het project in het 1ste kwartaal van 2020 evalueren (beoordelen) en kijken in welke mate Ncare vanaf het 2de kwartaal 2020 ook bij cliënten in gebruik kan worden genomen.

4.4 Onderzoeken en beoordelen van het kwaliteitsbeleid binnen Ondersteuning thuis.

Een werkgroepje van portefeuillehouders binnen de cliëntenraad heeft zich gebogen over het evaluatierapport wat is opgesteld om het kwaliteitsbeleid binnen STMG Ot te beoordelen. Hun conclusies zijn met de andere raadsleden in het interne overleg op 18 juni 2019 uitgebreid besproken.

Volgens de raad geeft het evaluatierapport alle kwaliteitsactiviteiten weer, maar beschrijft het onvoldoende of de genomen maatregelen wel doeltreffend zijn geweest en in welke mate deze hebben bijgedragen aan het borgen van het kwaliteitsbeleid van 2018-2019.

De raad is van mening dat de evaluatie meer gericht is geweest op het evalueren van de verbetertrajecten van de (interne) werkprocessen. Ook ontbreekt een analyse (onderzoek) van de samenhangende kwaliteitskaders, die (vanuit de Wmo-diensten) door gemeenten worden gehanteerd. De onderzoeken naar de samenhangende kwaliteitseisen en -voorwaarden zijn gedaan met de CQ-index: een landelijk vastgestelde vragenlijst over de kwaliteit van zorg- en dienstverlening. De raad heeft de bestuurder geadviseerd, voor de vervanging van de CQ-index, een nieuw plan van aanpak op te stellen en in 2020 met een nieuw kwaliteitskader te komen voor de ondersteuning thuis. Ook is geadviseerd om de kwaliteitseisen, die de verschillende gemeenten stellen hierin op te nemen. De portefeuillehouders binnen de cliëntenraad willen graag betrokken worden bij het (her)formuleren van het kwaliteitsbeleid STMG Ot 2020.

4.5 Werkafsprakendocument STMG - ONS

De bestuurder heeft de raad gevraagd om zich te verdiepen in en om advies te geven over de uitvoering van de werkafspraken in het zorgproces en daarna eventuele aanvullingen of onbeantwoorde vragen met elkaar te bespreken.

In beginsel is de raad enthousiast over de opbouw en samenhang van de beschreven werkprocessen en hoe alle zorgmedewerkers en hun leidinggevenden in 2019 steeds meer op dezelfde manier richting weten te geven aan het zorgproces. Om de doelmatigheid in de werkprocessen te verbeteren en op het gewenste niveau te brengen, is het noodzakelijk ook een beeld te krijgen van de eigen rol en flexibiliteit van de cliënt.

Hierbij is van belang om antwoord te krijgen op de volgende vragen:

- Wat betekent dit alles voor de cliënt?
- Wat verwacht de organisatie van de cliënt?
- Hoe flexibel kan/moet de cliënt zich hierbij opstellen?

Omdat de invoering van de werkafspraken vaak van organisatorische aard is, heeft de raad besloten met de invoering akkoord te gaan en de bestuurder in de gelegenheid te stellen een antwoord te geven op de nog openstaande vragen, en halverwege 2020 de werkprocessen te evalueren.



4.6 Professionele regelvrijheid binnen Ondersteuning thuis.

Voor hulp bij het huishouden van STMG is besloten om het beleid voor de vrijheid van handelen van medewerkers te verruimen. Hierdoor krijgen alle hulpverleners méér ruimte om de ondersteuning thuis beter te laten aansluiten op de persoonlijke hulpvragen en behoeften van de cliënt, op het moment wat de cliënt uitkomt. De hulpverlener kan zelf, zonder tussenkomst van het hoofdkantoor, met de cliënt afspraken maken over het plannen en roosteren van de werkzaamheden bij de cliënt thuis.

De hulpverleners gaan meer in teams werken, waardoor de cliënt bij ziekte/afwezigheid van de hulpverlener vaker dezelfde vervanger krijgt. Vervanging wordt dan in overleg met de cliënt geregeld.

De hulpverleners in de gemeenten Doesburg en Dieren hebben in het voorjaar 2019 al een paar maanden proefgedraaid en de nodige ervaringen met deze manier van werken opgedaan. Door de positieve reacties en resul-

taten zijn de overige teams na de zomer van 2019 op dezelfde manier aan de slag gegaan.

De cliëntenraad heeft, ook door de resultaten in de proeftrajecten, ingestemd met dit nieuwe beleid. Het is - volgens de raad - wel van belang dat de cliënt:

- in zijn of haar eigen kracht en kunde groeit;
- méér grip krijgt op het voeren van de 'eigen regie' over de mate van zorg en hulpverlening; en
- kan meedenken, meepraten en meebeslissen over de invulling van de eigen ondersteuningsbehoefte.

Wat de cliënt zelf kan, doet hij/zij zelf. Wat niet meer lukt of kan, gaat de professionele thuisbegeleider of hulpverlener van STMG voor u doen.

De raad heeft de bestuurder geadviseerd alle cliënten van de thuisbegeleiding en hulp bij het huishouden hierover - persoonlijk - te informeren. De raad blijft het invoeringstraject volgen en zal het vóór de zomer van 2020 laten evalueren.

4.7 PREM Wijkverpleging

Als onderdeel van het Kwaliteitskader Wijkverpleging hebben de landelijke partijen (ActiZ, PFN, V&VN, Zorgthuisnl) zich geïnteresseerd (gebonden) aan het ontwikkelen van een instrument (standaard vragenlijst) voor het meten van cliëntervaringen (cliënttevredenheid en klachtenregeling).

Dit instrument is na onderzoek van bureau Argo en een landelijke pilot (proefproject) de 'PREM Wijkverpleging' geworden: een vragenlijst die de ervaring en beleving van cliënten met zorg meet.

De bestuurder heeft de cliëntenraad verzocht tenminste één specifieke vraag vanuit het cliëntperspectief aan de vragenlijst toe te voegen.

De raad vindt de vraag rondom 'de inzet en het gebruik van mantelzorg binnen en/of buiten de leef- en woonomgeving' erg belangrijk.

Met het antwoord op de deze vraag krijgt STMG inzicht in de mate waarin cliënten gebruik maken van mantelzorg. Dat kan een familielid, goede buur, kennis of iemand anders zijn.

Veel mantelzorgers hebben ook behoefte aan ondersteuning (het tijdelijk waarnemen van de mantelzorger), omdat dagopvang van de cliënt (nog) geen optie is of de (fulltime) taak te zwaar wordt.

De raad is de bestuurder dankbaar dat besloten is de voorgestelde vragen rondom de positie van de mantelzorger in het vragenformulier op te nemen en hierover een 'verzwaard advies' uit te brengen. De resultaten van het onderzoek vindt u onder punt 5.1 en blz 15 van dit verslag.

4.8 Verpleegkundige nachtzorg Arnhem

Vanaf 1 september jl. werken STMG, Santé Partners, Drie-GasthuizenGroep, Attent Zorg en behandeling, Inniforte, Pleyade, Vredenhoff en Insula Dei/Huize Kohlmann onder een noemer als 'Verpleegkundige nachtzorg Arnhem e.o.' samen op het gebied van ongeplande nachtzorg voor extramurale cliënten.

Hierbij gaat het om ongeplande en onvoorziene zorg in de nacht (van 23.00 uur tot 07.00 uur), die niet tot de volgende dag kan wachten.

De belangrijkste aanleiding voor deze samenwerking is, dat:

- De acht organisaties elk hun eigen verpleegkundige nachtbereikbaarheid op hun eigen manier hebben geregeld en willen inzetten om aan de noodzaak het hoofd te bieden.

- Er overlap zit in het gebied van de nachtelijke bereikbaarheid.
- De huidige verdeelde inrichting niet kostenefficiënt is.
- De wijze van inrichting en uitvoering een te zwaar beroep doet op schaarse, gekwalificeerde (verpleegkundige) zorgcapaciteit.
- De bereikbaarheid van de partijen in de zorgketen onduidelijk is. Een van de vragen: "Is er (tijdelijke) opvang beschikbaar?"

Met deze samenwerking willen alle partijen de veiligheid, zekerheid, kwaliteit, bereikbaarheid, beschikbaarheid en betaalbaarheid van zorg in de nacht (waar)borgen.

De cliëntenraad van STMG is - net zoals de andere (centrale) cliëntenraden - de bestuurders van deze organisaties zeer dankbaar voor dit initiatief en het feit dat met deze samenwerking de spoedeisende nachtzorg voor ruim 440.000 inwoners in (de omgeving van) Arnhem is gewaarborgd. Het betekent ook dat, in samenwerking met de huisartsenpost, in alle situaties waarin niet gewacht kan worden tot de volgende ochtend, er een passende zorgoplossing is.

De raad is, door de noodzaak om ook 's nachts passende zorg thuis snel en goed te kunnen garanderen, akkoord gegaan met deze samenwerkingsvorm. Alle betrokken cliënten van de acht samenwerkende organisaties zijn hier, door hun eigen zorgverlener, half augustus 2019 per brief over geïnformeerd.

4.9 Visie op verzuim & gedrag

Verzuim is een belangrijk gezamenlijk aandachtspunt binnen het HR-beleid van STMG. Het verzuimcijfer is hoog, net als bij andere organisaties voor wijkverpleging en ondersteuning thuis.

Door op dit aandachtspunt te sturen is het verzuimcijfer in 2019 sterk gedaald:

- binnen thuiszorg (V&V) van 8,1% naar 6,0%, en
- binnen Ondersteuning thuis van 9,3% naar 5,0%.

Zowel de ondernemingsraad, die voor de belangen van de werknemers zorgt, als de cliëntenraad volgt de ontwikkeling van het verzuimcijfer in de maandelijkse management rapportages en de beide raden spreken met de bestuurder en de HR-manager over de genomen maatregelen om het verzuim terug te dringen.

Door het hoge verzuimpercentage kijken en denken de ondernemingsraad en de cliëntenraad ook méér beleidsmatig mee om een verandering in de ontstane verzuimcultuur te laten plaatsvinden. Het huidige hoge verzuim van zorgmedewerkers is namelijk direct van invloed op de zorgverlening aan cliënten. Vaste gezichten worden

noodzakelijkerwijze vervangen door collega's of flexwerkers, de werkdruk stijgt en er worden keuzes gemaakt welke zorg wel of niet op de afgesproken of gewenste momenten kan worden geboden.

De raad heeft in de zomer van 2019 de 'beleidsvisie op verzuim' voor advies ontvangen en in behandeling genomen. Voor de eigen beeld- en oordeelsvorming zijn er aanvullende vragen gesteld. In het recente overleg (december 2019) zijn de behaalde resultaten gepresenteerd.

De raad complimenteert de bestuurder en de HR-manager met het gevoerde beleid, waardoor het verzuim van de directe medewerkers bij V&V 2% en bij Ondersteuning thuis 4% lager is dan begin 2019.

Door ook meer aandacht te besteden aan werving en selectie, introductie en inwerkprogramma's voor nieuwe medewerkers is STMG een aantrekkelijke werkgever geworden.

De raad vindt dat de afdeling Human Resources (HR) sinds 2017 een zeer positieve en professionele ontwikkeling heeft doorgemaakt en nu goed op de kaart staat. Daarmee kan STMG zich ook als werkgever blijven onderscheiden van andere zorgaanbieders.

4.10 Wet Zorg en Dwang (Wzd)

De raad heeft zich in oktober jl. laten informeren over de wijze van invoering van de wet Zorg en Dwang (WzD). De wet gaat in op 1 januari 2020 en is voor mensen in de ouderenzorg en de gehandicaptenzorg. De wet stelt eisen aan het herijken en opstellen van een uitgebreid zorgplan voor alle cliënten met een verstandelijke beperking of psychogeriatrische aandoening (zoals dementie). Het zorgmodel is erop gericht om onvrijwillige zorg te voorkomen.

Als het niet lukt om een vrijwillig alternatief te vinden, dan moet de zorgorganisatie (STMG) een stappenplan doorlopen, waarbij men de situatie goed onderzoekt, alternatieven in het zorgteam bekijkt en (externe) deskundigheid inschakelt om mee te denken over het best haalbare zorgplan.

Met het oog op de positie van de cliënt is de raad bijtijds door de bestuurder geïnformeerd over het stappenplan. De raad is ook uitgenodigd om bij de uitwerking van het stappenplan mee te denken en mee te praten over de te nemen stappen en communicatie richting cliënten.

De raad heeft voor zijn beeld- en oordeelsvorming wel aanvullende informatie gevraagd over de groep cliënten die hiermee te maken krijgt. Verder is gebleken dat er

nog steeds onduidelijkheid heerst over het 'hoe' van de uitvoering, het toetsingskader, de eigen zienswijzen van de koepelorganisaties (VGN en ActiZ) en de rechtspositie van cliënten. De raad wil graag in het komende jaar meedenken en meepraten en ziet de adviesaanvraag 'instemmingsbesluit' in de 1ste helft van 2020 met belangstelling tegemoet.

De behandeling van het stappenplan stond voor het 4de kwartaal van 2019 op de agenda van de cliëntenraad. Omdat de uitvoering van de wet is uitgesteld, is de behandeling van het stappenplan doorgeschoven en staat het op de agenda voor voorjaar 2020.

4.11 Interimmanager STMG Ot BV

Vanuit de cliëntenraad heeft een kleine commissie begin november 2019 kennis gemaakt met de heer Erik van Aalzum, kandidaat voor de functie Interimmanager van STMG Ot.

Op basis van zijn cv en de functieomschrijving 'Strategisch/Operationeel Manager Ondersteuning thuis' is het gesprek gevoerd. Erik van Aalzum heeft veel kennis en ervaring opgebouwd binnen het sociale domein zowel inhoudelijk, als beleids- en bedrijfsmatig. De raad verwacht dat hij invulling kan en zal geven aan de strategische en operationele taak- en resultaatgebieden die aan deze functie zijn verbonden. De commissie heeft aan de cliëntenraad unaniem een positief advies uitgebracht.

De raad wenst Erik veel succes bij de verdere uitvoering van de werkplannen voor 2020.

4.12 Perspectief Ondersteuning thuis

In de beleidsnotitie 'Perspectief STMG Ondersteuning thuis BV' zijn een tweetal scenario's opgenomen. Die scenario's geven een toekomstbeeld van de opties voor de middellange termijn en de haalbaarheid ervan om, in een omgeving met heel veel onzekerheden, levensvatbaar te worden en te blijven.

De prognoses (verwachtingen), overwogen maatregelen en de weerbaarheid van de tariefontwikkeling in 2020* (die zich volgens de cliëntenraad ook in 2020 sterk laat gelden) vragen op een aantal onderdelen om aanpassing. De voorliggende scenario's zijn vooral gericht op het in kaart brengen van alle organisatorische en financiële te nemen maatregelen.

* *Tarieven zijn niet kostendekkend: gemeenten vinden dat zij teveel betalen; zorgaanbieders moeten een prijsopgave maken die onder de kostprijs ligt.*

De raad mist hierbij de impact (invloed) van alle overwegingen voor de betrokken cliënten. Hij heeft de bestuurder geadviseerd deze in kaart te brengen, en de voorgenomen maatregelen en de te nemen acties op te nemen in een bijgesteld 'scenario en begroting 2020'.

De bestuurder heeft deze aanvulling op de beleidsnotitie half december jl. met de raad besproken, waarna de raad positief heeft geadviseerd en met de notitie heeft ingestemd.

5. Zorg- en kwaliteitsbeleid 2020-2023

Het zorgstelsel staat als gevolg van demografische, maatschappelijke en financiële veranderingen op een kruispunt. Om de uitdagingen het hoofd te bieden moet 'de voorzichtigheid eraf' als het gaat om initiatieven rond regionale samenwerking, de bekostiging en financiering van de zorg om tot de broodnodige zorgvernieuwing te komen.*

- Martin van Rijn (oud-staatssecretaris van VWS) -

De zorgvraag neemt de komende jaren in Nederland alleen maar toe. Voor STMG is vooral de dubbele vergrijzing van belang: mensen worden steeds ouder en er komen meer ouderen bij. Door alle door de overheid genomen beleidswijzigingen blijven deze ouderen steeds langer thuis wonen en vindt ook revalidatie na (ziekenhuis) opname steeds vaker thuis plaats.

Daarnaast heeft de stelselwijziging op andere vormen van zorg gevolgen voor de zorgvraag waarmee de thuiswonende zorgvrager een beroep doet op de thuiszorg en thuisondersteuning. Plannen voor een andere financieringssysteem en de wens om de wijkverpleging op wijkniveau efficiënter te (gaan) organiseren, zorgen ervoor dat STMG moet meebewegen met de marktontwikkelingen om toekomstbestendig te blijven.

De toenemende zorgvraag en de ontwikkelingen in het denken over (passende) zorg leiden tot veranderingen in het zorglandschap en de wijze waarop wij binnen STMG hierop in de komende tijd willen inspelen.

- Fred van der Heijden, bestuurder van STMG -

STMG investeert de komende vier jaar in het verder uitbouwen van zijn onderscheidend vermogen. Voor thuiszorg en ondersteuning 'op maat' kun je in de regio Midden-Gelderland niet om STMG heen. Door te

* Demografie: de studie van de ontwikkelingen in de omvang, samenstelling en leefomgeving van de bevolking. Hierbij kijkt men ook naar de oorzaken en de gevolgen van deze ontwikkelingen.

blijven investeren in succesvolle teams en de verdere professionalisering van medewerkers, handhaaft STMG zijn positie in de regio. Door verdere samenwerking met andere zorgaanbieders zal STMG zijn rol in de keten versterken.

Vanuit deze denkwijze zal de focus gericht zijn op vier centrale thema's over:

- capaciteitsmanagement
- professionaliteit van medewerkers
- strategische samenwerking
- gezonde en toekomstgerichte bedrijfsvoering.

Thema's die de cliëntenraad de komende tijd op de voet zal volgen. Vanuit dit cliëntperspectief wil de raad meedenken en meepraten over de ontwikkeling en voortgang van alle deelplannen.

Gemeenten waarin STMG Thuiszorg en STMG Ondersteuning thuis verleend.

	STMG B.V.	STMG OT B.V.
Arnhem	X	X
Buren[1]		X
Doesburg	X	X
Doetinchem		X
Duiven	X	
Lingewaard		X
Montferland[2]	X	
Neder-Betuwe		X
Nijmegen		X
Overbetuwe		X
Rheden	X	X
Rijnwaarden	X	
Rozendaal	X	X
Renkum	X	X
Tiel		X
Westervoort	X	
Wehl	X	
Zevenaar	X	X

5.1 Landelijke vragenlijst Wijkverpleging.

In het vierde kwartaal van 2019 heeft STMG aan een deel van de cliënten met wijkverpleging gevraagd hoe zij de zorg van STMG ervaren. En deze vragenlijst is aangevuld met enkele vragen van de cliëntenraad over mantelzorg en meer in het bijzonder over de positie van de mantelzorger.

De extra vragen over mantelzorg zijn gesteld, omdat de raad ook de belangen van de mantelzorger wil betrekken in het zorgplan van de cliënt die zorg en ondersteuning van STMG ontvangt. Zorgen voor iemand in je naaste omgeving is niet altijd even gemakkelijk.

Je kiest er meestal niet zelf voor, je doet het gewoon. Mantelzorg kan veel voldoening geven, maar soms kan deze taak ook (te) zwaar worden. Bijvoorbeeld bij een langdurige ziekte, bij iemand die lijdt aan geheugenverlies of als de relatie verandert. Dan is het goed om te weten dat er vanuit STMG ook ondersteuning mogelijk is. Daarnaast is het goed dat STMG een beeld heeft van het aantal mantelzorgers van STMG-cliënten. Of er sprake is van een partner, een naast familielid of een vrijwilliger. En in welke mate de mantelzorger behoefte heeft aan (tijdelijke) ondersteuning en hierover wil praten met de (wijk) verpleegkundige van de cliënt.

Van de 175 ondervraagde cliënten bleek, dat:

- 60% een mantelzorger heeft;
- 41% is partner en 56% betreft een naast familielid;
- 25% heeft behoefte aan (tijdelijke) ondersteuning;
- 50% wil praten over ondersteuningsmogelijkheden.

De uitslag bevestigt de mening van de cliëntenraad. De raad heeft de bestuurder geadviseerd om in de komende maanden een visie op het mantelzorgbeleid te ontwikkelen en deze in de tweede helft van 2020 in uitvoering te nemen.

5.2 Regionale ontmoetingen met cliënten

In de afgelopen jaren is het contact met de achterban, de cliënten, regelmatig besproken en is met de bestuurder van gedachte gewisseld op welke wijze de raad die contacten kan verbeteren. Een van de opties is om regionale ontmoetingsbijeenkomsten met cliënten te organiseren, met als thema: 'Samen zorgen met het netwerk om u heen'.

En met uw netwerk bedoelen wij de zorgprofessional, de mantelzorger, de cliëntenraad en u als cliënt, waarbij wij u informeren en met u discussiëren op welke wijze wij dit netwerk kunnen versterken.

De eerste bijeenkomst heeft half november 2019 in Arnhem plaatsgevonden. Daarbij heeft Corrie Vroon, lid van de cliëntenraad, de rol van mantelzorg ondersteuning en vrijwillige zorg belicht.

Zij heeft de aanwezige cliënten verteld over:

- hoe we kunnen samenwerken in het netwerk;
- wat de zorg voor u kan doen;
- hoe u uw netwerk kunt ontwikkelen; en
- op welke wijze dit kan worden ingezet rondom uw zorgsituatie



"Corrie Vroon (per 1-2-2020 gestopt), bedankt dat je Mantelzorg bespreekbaar en zichtbaar hebt gemaakt".

De reacties van de aanwezige cliënten waren zeer positief, zodat er in januari 2020 een tweede ontmoetingsbijeenkomst is gepland. De resultaten zullen bepalend zijn of en hoe vaak STMG deze regionale ontmoetingsbijeenkomsten in 2020 ook in andere regio's binnen het werkgebied gaat houden.

5.3 Digitale hulpmiddelen

Het aantal cliënten is nauwelijks gestegen. Ruim 780 cliënten maken daadwerkelijk gebruik van Carenzorgt, dat is 34% van het totaal aantal cliënten in de thuiszorg. STMG vindt het aantal medicijnincidenten (± 90 per maand) nog te hoog en dat vraagt om meer aandacht. Er zijn maar 2 klachten geweest (die naar tevredenheid zijn opgelost). En uit de klantevaluatie blijkt dat cliënten zeer tevreden zijn over de geboden zorg- en dienstverlening. Zij waarderen deze op een dikke 8,4.

De raad gebruikt, onder meer, deze cijfers en feiten in de maandelijkse managementinformatie om zich een beeld te vormen van de effecten van de genomen of te nemen maatregelen. Ook kan de raad op basis van die cijfers en feiten periodieke evaluaties op nieuw beleid en het monitoren van ingevoerde veranderingen bespreken.

Naast het bijhouden en sturen op cijfers worden er binnen de ziekenhuiszorg, verpleegzorg, maar ook binnen de thuiszorg van STMG, steeds meer digitale hulpmiddelen ingezet. Die hulpmiddelen helpen om de zorg- en dienstverlening efficiënter in te richten en om werkafspraken over de uitvoering van het zorgplan met elkaar te kunnen delen. Waardoor bijvoorbeeld het papieren zorgdossier steeds vaker plaats maakt voor het elektronisch cliënten dossier (ECD).

5.3.1 Carenzorgt (helpt, regelt en geeft inzicht)

Met de introductie van het nieuwe digitale zorgportaal (januari 2016) is de regie meer komen te liggen bij de cliënt zelf.

De cliënt kan op elk gewenst moment het zorgplan inzien en in overleg met de wijkverpleegkundige of verzorgende aanpassen aan de veranderde zorgvraag, en deze met anderen uit zijn of haar omgeving, bijvoorbeeld de mantelzorger of naaste familieleden, delen.

Met dit geweldige hulpmiddel heeft de cliënt 24 uur per dag en 7 dagen per week inzicht in zijn of haar eigen zorgplan.

Carenzorgt helpt om de zelfredzaamheid te versterken, de communicatie met familieleden en zorgverleners te verbreden en afstanden te overbruggen en terug te brengen tot in de huiskamer.

Alle bestaande cliënten van de thuiszorg (verpleging & verzorging) zijn al eens door STMG gevraagd om zich bij Carenzorgt aan te sluiten. Nieuwe klanten krijgen bij hun intakegesprek het advies om zich ook aan te sluiten. Waarom deze nadrukkelijke vraag? Dat wordt gedaan omdat ook het werk- en zorgproces is gedigitaliseerd en STMG gebruik maakt van het systeem ECD ONS, dat gekoppeld is aan het zorgportaal Carenzorgt.

Welke doelen heeft STMG zich gesteld?

- Eind 2020 hebben zo goed als alle 2.400 cliënten in de thuiszorg zich aangesloten bij Carenzorgt.
- 80% van de cliënten gebruikt Carenzorgt ook daadwerkelijk bij het voeren van de 'eigen regie' in het afgesproken zorgarrangement.



"Caren is een site voor mensen die zorg ontvangen of voor iemand zorgen. We helpen je zorg te organiseren, informatie te delen en taken te plannen"

5.3.2 Beheer je eigen medicatie (Ncare)

De werkdruk in de zorg neemt steeds verder toe, waardoor het medicatieproces steeds vaker onder druk staat. Tegelijkertijd stellen de overheid en de Inspectie voor de Gezondheid (IGZ) strengere eisen aan het medicatieproces en de controle daarop. Cijfers hebben aangetoond dat er nog steeds, ondanks alle checklists (vinklijstjes), iets in het medicatieproces verkeerd gaat.

Voldoende aanleiding om binnen STMG over te stappen op een digitaal voorschrijf- en toedienregistratiesysteem binnen de thuiszorg. Gekozen is voor het Ncare-systeem, een webapplicatie die inmiddels op de smartphone en/of het tablet van de verpleegkundige is geïnstalleerd en al enkele maanden in gebruik is.

Met Ncare geeft u als cliënt, net als de verpleegkundige, altijd inzicht in de actuele medicatie. Voorschrijven, toedienregistratie, dubbele controle én bestellen; alles in één digitaal systeem.

Ncare borgt het medicatieproces op basis van 'De Veilige principes in de Medicatieketen'.

Ncare maakt het gehele interne (binnen STMG) en externe (bij de cliënt) medicatieproces inzichtelijk, beheersbaar en controleerbaar voor alle betrokken partijen. Bovendien levert het de cliënt en anderen veel gemak, tijdswinst en kostenbesparing op. Het zal ook bijdragen aan de kwaliteit van de medicatiezorg en deze beter (waar) borgen. In 2020 zal, op basis van de resultaten met dit systeem, gekeken worden op welke wijze Ncare ook door cliënten zelf kan worden gebruikt.

5.3.3. Vallen & Opstaan (Valpreventie)

Vallen is een groot probleem voor de oudere (zelfstandig) wonende cliënten, met vaak een slechte uitkomst. Ook binnen STMG beschouwt men het vallen van ouderen als een lastig, complex en daardoor moeilijk aan te pakken probleem.

Bij voldoende aandacht voor en evaluatie van de oorzaken (meten=weten; weten leidt tot handelen) kan het treffen van preventieve maatregelen helpen het aantal valincidenten terug te dringen en (mogelijk) te voorkomen. Met andere woorden: wat kan de cliënt zelf doen, samen met de verpleegkundige en/of verzorgende, om een valincident te voorkomen?



In de thuiszorg zijn de belangrijkste oorzaken van valincidenten lichamelijke gezondheidsproblemen en lichamelijke beperkingen. Mensen vallen op alle momenten van de dag, maar het meest tussen 14.00 en 22.00 uur.

Waardoor gebeuren de meeste valincidenten?

- staan of lopen zonder hulpmiddel
- staan of lopen met hulpmiddel
- losse kledjes
- (te hoge) drempels
- weinig beweeg- of loopruimte
- te lage of te hoge bedden

Bent u al eens gevallen of voelt u zich onzeker in uw leef- of woonruimte, praat daar eens over met uw verpleegkundige. Zij kan u helpen hierin keuzes te maken of de weg te wijzen naar passende hulpmiddelen.

5.3.4 Personenalarmering (cAlarm Home)

Veilig wonen is voor (alleenstaande) ouderen de belangrijkste voorwaarden om zelfstandig thuis te kunnen blijven wonen.

Maar hoe en wie waarschuwt u als er iets aan de hand is, bijvoorbeeld als u gevallen bent in de woonkamer, de keuken, de slaapkamer, de badkamer of in de hal bij binnenkomst of het weggaan?

Met cAlarm Home van FocusCura kan de cliënt dag en nacht met één druk op de knop direct alarm slaan en bij een noodsituatie onmiddellijk passende hulp krijgen!

Een groot aantal cliënten van STMG in de thuiszorg zijn geabonneerd op deze service en beschikken over dit moderne alarmapparaat met hals- of polszender. Het systeem werkt helemaal zelfstandig en staat draadloos (dag en nacht) in verbinding met een professionele zorgcentrale. Deze centrale zorgt ervoor dat de juiste personen of zorgverleners worden gewaarschuwd en hulp kunnen bieden.

Woont u alleen of samen met uw oudere partner en zoekt u meer veiligheid en zekerheid, overweeg dan of dit alarmsysteem helpt om langer zelfstandig thuis te blijven wonen en zelf de regie te houden! Uw zorgverlener kan u daarbij helpen om tot een juiste afweging of keuze te komen.

6. Aandachtsgebieden en speerpunten

De cliëntenraad heeft het jaar 2019 afgesloten met 'een middagje op de hei'. Daarbij zijn de uitgevoerde activiteiten en de behaalde resultaten geëvalueerd.

In het algemeen kijken wij tevreden terug en is er door iedereen heel veel werk verzet. Ook kunnen we stellen dat onze rol iets breder is geworden en niet beperkt is gebleven tot het ontvangen en beoordelen van de informatie en het geven van adviezen.

Begin 2019 hebben wij al de keuze gemaakt zeer nadrukkelijk te participeren (meebeslissen) in de beleidsontwikkeling, procesverbeteringen en evaluatie van de kwaliteitskaders binnen de thuiszorg en ondersteuning thuis. Dit is ook een gevolg van het herijken van het zorgproces en de daarin gemaakte werkafspraken.

We zijn gehoord, onze meningen en voorstellen zijn betrokken in de beleidsvoorbereiding, en onze reacties zijn als waardevol ervaren.

Doordat de bestuurder, de managers en beleidsadviseurs ons vooraf hebben betrokken in alle voorgenomen beleidsvoorbereiding is meer wederzijds begrip en respect ontstaan. Dat heeft de toegevoegde waarde van onze bijdragen versterkt. Dit geeft ons ook het vertrouwen om samen vorm en inhoud te geven aan de nieuwe medezeggenschapsregels (Wmcz 2018), die in 2020 ingevoerd moeten zijn.

In het Jaarverslag 2019 heeft u kunnen lezen dat de cliëntenraad zich sterk gericht heeft op:

- Het kwaliteitsbeleid en ontwikkeling van de kwaliteitskaders Wijkverpleging en Ondersteuning thuis.
- De bedrijfsvoering, de werkafspraken en werkprocessen en financiële resultaten.
- Het personeelsbeleid, zoals werving & selectie, carrièreperspectief en het ziekteverzuim van de directe medewerkers.

Bij overgang van het oude naar het nieuwe jaar is ons één ding duidelijk geworden en dit hebben wij met de bestuurder gedeeld. De gewenste communicatie met onze achterban, alle cliënten van STMG, is helaas onvoldoende uit de verf gekomen. De afstand tussen raadslid en cliënt is nog te groot.

In 2020 willen wij onze aandacht vooral richten op onze kerntaken:

- Het behartigen van de belangen van alle cliënten en hun mantelzorgers.
- Ons voor u ' hoorbaar en zichtbaar ' maken.
- Weten wat er onder u, onze cliënten, speelt.

Om als cliëntenraad dichter bij de cliënt te komen hebben we een overzicht gemaakt met diverse punten. Hierbij denken wij aan bijvoorbeeld:

- Via de nieuwsflitsen op onze webpagina vaker aan u vertellen waar wij mee bezig zijn.
- Welke adviesaanvragen wij van de bestuurder hebben ontvangen en wat wij daarvan vinden.
- In welke projecten cliëntenraadsleden deelnemen.
- Het bestaande klantenpanel nieuw leven in te blazen en dit uit te breiden.
- Deel te nemen aan de regionale themabijeenkomsten van STMG.
- Meer ruimte te maken voor een persoonlijk gesprek (spreekuur in de regio's).
- Betrokken te worden bij de voorbereiding van het cliënttevredenheidsonderzoek 2020.
- Bij het intakegesprek uw toestemming te vragen om uw contactgegevens met de raad te delen.
- De mogelijkheid te onderzoeken op welke manier wij 'rechtstreeks' en 'over en weer' met u kunnen communiceren.
- U te vragen de cliëntenraad als 'contactpunt' op te nemen in Carenzorgt.

Hierdoor kunnen wij beiden (de cliënten en de leden van de cliëntenraad) 'rechtstreeks' en 'over en weer' met elkaar communiceren. Ook kunnen wij u en uw mantelzorg (beter) op de hoogte houden van 'het wel en wee' binnen de cliëntenraad.

De privacywetgeving maakt het delen van contactgegevens niet makkelijk. Wij zullen moeten onderzoeken welke middelen we daartoe het best kunnen inzetten. En STMG zal ons - met uw toestemming - hierin moeten faciliteren.

Met deze punten willen wij in 2020 beter zichtbaar en bereikbaar worden én vorm en inhoud geven aan de nieuwe medezeggenschapregeling binnen STMG. Dat betekent: "De cliëntenraad moet laten zien dat hij de cliënten vertegenwoordigt, namens hen spreekt, en advies en instemming (was verzaamd advies) geeft."

Ook de bestuurder wil graag een zo representatief mogelijk medezeggenschapsorgaan als spreekbuis van cliënten.

Voor bestuurder en cliëntenraad is er dus werk aan de winkel!



7. Wie doet wat in de cliëntenraad? (1-2-2020)

De cliëntenraad bestaat uit 9 leden. De voorzitter, vicevoorzitter Thuiszorg en vicevoorzitter Ondersteuning Thuis vormen het Dagelijks Bestuur (DB) van de cliëntenraad. De leden vormen gezamenlijk de cliëntenraad en leveren een bijdrage als 'domeineigenaar' van de door hun gekozen bedrijfsonderdelen, aandachtsgebieden, projecten en/of activiteiten. De vergaderplanning 2020 (vergaderen in de regel op de 3de dinsdagochtend van de maand) is opgenomen in de website van de cliëntenraad. Daarbij is rekening gehouden met de planning & control cyclus (PDCA) van de bestuurder en overeengekomen informatiemomenten en documenten.



Cees Barské
Voorzitter
Advies, beleid en Interne- en Externe betrekkingen
M: 06-51447930
E: ceesbarske@kpnmail.nl



Hanneke Kleinrensink
Secretariaat Cliëntenraad STMG
Mr. E.N. van Kleffensstraat 12
6842 CV Arnhem
T: 088-450932
E: cliëntenraad@stmgzorg.nl



Miriam Wilke
Vicevoorzitter Thuiszorg Langdurige zorg
(V&V MIC/MAO)
M: 06-41841643
E: miriamwilke@hotmail.com



Gerrit Gudden
Vicevoorzitter Ondersteuning Thuis
Financiën en Sociaal Maatschappelijk Domein
M: 06-53617713
E: gegudden@wxs.nl



Ans Lavooij (per 1-2-2020)
Thuiszorg / Kwaliteitskaders & Zorgprocessen
thuiszorg
M: 06-53704135
E: ans@lavooij.net



Hans de Beer
Kwaliteitskaders
Ondersteuning thuis /WMO
M: 06-36405924
E: hansdebeer@chello.nl



Yvonne Litjens
Thuiszorg / V&V / klachten
M: 06-53762484
E: yjemlitjens@gmail.com



Hansje van Dijk (per 1-2-2020)
Mantelzorgbeleid/ contactpersoon dementie
T: 026-3237998
E: j_e_vandijk@hetnet.nl



Cobi van Driel (per 1-3-2020)
Communicatie/ Cliëntenperspectief / klantenpanel
& themabijeenkomsten
M: 06-43415696
E: cobivandriel@gmail.com



Wil van Ophuizen (per 1-2-2020)
Klantencontact Ondersteuning thuis
M: 06-54954200
E: wilvanophuizen@hotmail.com

Resultaten cliëntonderzoek 2019

STMG

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het PREM Wijkerpleging onderzoek 2019 welke we voor STMG uitvoerden. Deelnemers aan het onderzoek waren cliënten die in 2019 gebruik maakten van zorg/ondersteuning van STMG. Het onderzoek is uitgevoerd door het geaccrediteerde en onafhankelijke onderzoek en adviesbureau Zorgfocuz.

Deelnemers

Uitgenodigd	176
Ingevuld	76
Responspercentage	43%

zorgverleners



7,4

Is het rapportcijfer voor hulp van vaste zorgverleners



7,8

Is het rapportcijfer voor het op de afgesproken tijd komen



8,4

Is het rapportcijfer voor het met aandacht behandeld worden



8,4

Is het rapportcijfer voor de deskundigheid



8,5

Is het rapportcijfer voor het in de gaten houden van de gezondheid



8,5

Is het rapportcijfer voor het zich op zijn/haar gemak voelen

zorg



8,0

Is het rapportcijfer voor zorg die past bij de manier van leven



8,3

Is het rapportcijfer voor het meenemen van wensen



8,1

Is het rapportcijfer voor het beter kunnen omgaan met de ziekte of aandoening

kwaliteit



97%

Zou de zorgaanbieder aanbevelen aan anderen

+82,43

Is de NPS score in 2019

Colofon:

Datum: Februari 2020

Redactie: Cliëntenraad STMG

Eind redactie: Dagelijks Bestuur Cliëntenraad STMG

Tekst advies: Haan Tekst Correctie, Maurik

Vormgeving en druk: Communicatieregisseurs, Dodewaard

Gepersonaliseerde verzending: 5000 exemplaren

Informatie: Heeft u vragen over onderwerpen in dit Jaarverslag, zoek dan per mail of telefoon contact met één van genoemde leden van de cliëntenraad.



stmg

ondersteuning thuis

wijkverpleging

**Persoonlijke thuiszorg. Nét even anders.
En dat doen wij met z'n allen vóór en mét u.**

Adres

Het hoofdkantoor van STMG gevestigd in het kantoorpand De Wing aan de Meester E.N. van Kleffenstraat 12, 6842 CV Arnhem.

Bedrijventerrein Gelderse Poort is met openbaarvervoer goed bereikbaar:
Lijn 14 - Bushalte Gelderse Poort en Lijn 11 Bushalte Batavierenweg.