

Bartiméus

Werkplan

Clëntenraad Senioren Ambulant

2024

Inleidend

Missie en visie

De Cliëntenraad Senioren Ambulant is een onafhankelijk en zelfstandig orgaan ter behartiging van de algemene en gemeenschappelijke belangen van cliënten van Bartiméus. De Wmcz 2018 geeft de raad daartoe wettelijke bevoegdheid. Daarbij streeft de raad ernaar niet alleen reactief te functioneren, maar ook proactief het nodige in te brengen.

De raad wil een bruggenbouwer zijn, die open, constructief en communicatief te werk gaat om zijn speerpunten in te brengen en zoveel als mogelijk te realiseren.

Daarbij onderschrijven wij de visie van de organisatie waarin gesteld wordt dat ieder mens uniek is en . Het gaat daarbij niet om hoeveel je ziet maar voor hoeveel procent je leeft.

Doelstelling

De CRSA behartigt en bewaakt binnen de organisatie allereerst de collectieve belangen van de cliënten binnen de doelgroep Senioren Ambulant. Daarbij gaat de aandacht, naast het kritisch volgen van de processen in het reguliere aanbod, ook uit naar het meebewegen van de dienstverlening waar het het verouderingsproces van deze klantgroep betreft. De CRSA pleit voor een zodanige op maat toegesneden ondersteuning dat de cliënt het tot dan geleide leven ook met de visuele beperking zo lang mogelijk kan voortzetten.

Daarnaast zal gedurende het werkjaar met de cliëntenraad Senioren Verblijf van het Henriëtte van Heemstra Huis te Ermelo minimaal twee keer contact worden gezocht.

Samenstelling CRSA

De cliëntenraad Senioren Ambulant bestaat uit vijf leden. Het dagelijks bestuur wordt gevormd door Bea Keuper (voorzitter) en Jan Huybers (vicevoorzitter). Verder hebben bij aanvang van dit werkjaar zitting Ger Blom, Joop van de Pas en Attila van den Berg.

Werkwijze

Met uitzondering van de maanden juli en augustus komt de cliëntenraad maandelijks bijeen voor een onderling beraad en schuift de klantgroep manager Senioren minimaal tweemaandelijks aan voor een overlegvergadering. Ook wordt ter verheldering van voor de raad belangrijke thema's met enige regelmaat de desbetreffende portefeuillehouder dan wel medewerker uitgenodigd voor nadere toelichting hierop. Verder wordt, als daar aanleiding voor is, een gevraagd dan wel ongevraagd advies uitgebracht aan de klantgroep manager.

Wanneer ons vanuit een andere klantgroep signalen bereiken die vragen om naderonderzoek en/of handelend optreden, zullen deze worden belegd bij de bij desbetreffende klantgroep behorende cliëntenraad dan wel klantgroep manager.

Dit alles met de intentie constructief bij te dragen aan de optimalisering van de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening aan de oudere cliënt die bij de organisatie aanklopt

Aandachtsgebieden

1. Achterbancontact

Doel

De leden van de raad streven naar nauw contact met hun achterban met als doel op de hoogte te blijven van wat er speelt binnen de dienstverlening.

Een laagdrempelig contact naar de cliënten is van groot belang. Middels gesprekken blijven de leden van de raad op de hoogte van zaken die spelen bij de cliënten 'van vandaag'.

Activiteiten

De raadsleden bezoeken dit jaar minimaal één keer de hen toegewezen locatie(s) om langs deze weg in de wachtkamer in gesprek te komen met cliënten. Dit zal altijd plaats hebben in overleg met de manager van desbetreffende locatie. In het vooroverleg met deze manager zal ook de behoefte aan een ontmoeten van het team worden voorgelegd.

De leden zijn daartoe gemandateerd en voldoende gefaciliteerd.

Daarnaast zal dit werkjaar contact worden gezocht met mevrouw Merel Bosman, communicatieadviseur binnen de organisatie. In het overleg met haar zal gezocht worden naar mogelijkheden om via een uit te brengen Nieuwsbrief de achterban te informeren over actuele onderwerpen en voor hen interessante weetjes.

2. Ondersteunende contacten

2.1 Klantgroep manager/Managementteam Senioren Ambulant

Doel

Het overleg met de klantgroep manager heeft onder meer tot doel om gevraagde en ongevraagde adviezen met hem te bespreken. De klantgroep manager kan in de vergaderingen een toelichting geven en ontwikkelingen duiden. Ook wordt er informatie uitgewisseld, waarna de raad, indien van toepassing, schriftelijk advies uitbrengt aan de klantgroep manager. In een vervolg overleg wordt in dat geval door de raad terug gekomen op een eerder uitgebracht advies en wordt de klantgroep manager op uitkomsten bevraagd.

Dit werkjaar zal sowieso van het instemmingsrecht gebruik gemaakt gaan worden waar het gaat om in 2023 nieuw ontwikkeld no-show beleid.

Tenslotte houdt de raad zich het recht voor waar het onderwerpen betreft die buiten de verantwoordelijkheid van de klantgroep manager vallen, een gevraagd dan wel ongevraagd advies uit te brengen richting de Centrale Cliëntenraad dan wel de raad van bestuur.

Naast de adviserende functie die veelal als reactie op ontwikkeld beleid plaats vindt, zal de raad zich dit werkjaar proactief blijven opstellen waar het gaat om de Cliënttevredenheid en het in gang gezette proces 'Anders organiseren van zorg'.

Activiteiten

De CRSA en de klantgroep manager hebben minimaal elke twee maanden een overleg. Tussentijds komt de agendacommissie, gevormd door de voorzitter, de vicevoorzitter, de klantgroep manager en de ambtelijk secretaris, nogmaals bijeen. Deze bespreking bepaalt mede de agenda voor het volgende CRSA overleg. De overlegvergaderingen worden genotuleerd door de ambtelijk secretaris.

2.2 Voorzittersoverleg

Gedurende het werkjaar zal worden gestreefd om dit overleg te herstarten en één à twee bijeenkomsten te beleggen tussen de voorzitters van de ambulante cliëntenraden van de klantgroepen Kind & Jeugd, Volwassenen en Senioren. Op deze overlegtafel kunnen de al uitgezette of te verwachten werkzaamheden met elkaar gedeeld worden.

Ook zal er, wat de CRSA betreft, gekeken worden naar mogelijk in gezamenlijkheid op te pakken speerpunten.

2.3 Centrale Cliëntenraad

Bij aanvang van dit werkjaar is er nog altijd de vacature binnen de CCR, ontstaan na het zich terugtrekken van de voorzitter in november 2021.

Na het voorzittersoverleg dat na de uitspraak van de LCvV werd ingepland door de organisatie en geleid werd door de voorzitter raad van bestuur volgde in november een nieuwe voordracht in lijn met de 'Afsprakenlijst', zoals op deze bijeenkomst vastgesteld.

De raad hoopt dat dit werkjaar een spoedige invulling zal volgen zodat de lijntjes met deze raad weer kort zijn en punten die boven onze aandachtsgebieden uitstijgen kunnen worden overgeheveld naar de overlegtafel van deze raad.

2.4 Contact met het LSR

De cliëntenraad is via de CCR aangesloten bij het LSR (Landelijk Steunpunt cliëntenRaden). De cliëntenraad zal dit werkjaar gebruik maken van het scholingsaanbod. Ook staat de jaarlijks door hen te beleggen netwerkbijeenkomst met andere cliëntenraden uit de gehandicaptenzorg weer op de agenda.

3. Advisering

Om een goed advies te kunnen geven is informatie over het betreffende onderwerp onontbeerlijk. De onderwerpen die dit werkjaar onze aandacht vragen:

3.1 Invoering no-show beleid

Het voorbije werkjaar werd door de organisatie de urgentie van invoering van no-show beleid ingebracht. Dit als uitvloeisel van het feit dat medewerkers met enige regelmaat geconfronteerd worden met het niet verschijnen van cliënten op geplande afspraken. Dat heeft enerzijds verlenging van wachtlijsten en anderzijds derving van inkomsten tot gevolg.

De raad zal bij het uitbrengen van zijn instemming zorgvuldig omgaan met borging van voor de senioren passende communicatie en zwaarwegende omstandigheden die kunnen leiden tot niet tijdig afmelden voor een afspraak. Daarbij wil de raad in het beleid terugzien dat voor niet digitaal vaardige en/of minder adequaat handelende ouderen het nodige is verankerd.

3.2 Inzet ervaringsdeskundigen

(Gastheer, -vrouw/buddy/inloopspreekuur)

Dit jaar zal een pilot worden gestart op één dan wel twee hoofdlocaties binnen de organisatie.

Als gevolg daarvan zal veel aandacht uitgaan naar deze betekenisvolle aanvulling die de slechtziende of blinde vrijwilliger binnen de locaties in de regio kan leveren. Deze ervaringsdeskundigen vormen als gastheer of gastvrouw dan wel buddy ontegenzeggelijk een meerwaarde voor de nieuwe cliënt.

Ook de inzet tijdens het inloopspreekuren op locatie en het informatiespreekuur in ziekenhuizen zal in een later stadium bij de doordenking en implementatie van ervaringsdeskundigen worden meegenomen.

DE raad zal in elke overlegvergadering worden geïnformeerd over de stand van zaken betreffende deze pilot.

3.3 Casemanagement

Goede communicatie over vervolgstappen na het eerste contact met de potentiële cliënt is van vitaal belang. Realisatie van snelle en efficiënte cliëntprocessen en goed gegevensmanagement hebben voor de raad hoge prioriteit. De toegevoegde waarde voor de cliënt casemanager zal in dit kader zeker bijdragen aan helderheid met betrekking tot verwachtingen.

Voor een optimaal resultaat van de revalidatie is het belangrijk dat de cliënt die zich met een of meerdere hulpvragen heeft aangemeld al een proces van verliesverwerking heeft doorgemaakt. Is dat niet het geval dan is het starten van een traject voorbarig. De raad pleit in dergelijke situaties eerst te investeren in een traject met een psycholoog.

Daarnaast is van belang dat elke cliënt op de hoogte is van het cliëntregistratiesysteem 'Çarenczorgt'. Waar het gaat om vergroting van bekendheid met het bestaan hiervan blijkt nog een grote slag te maken.

De raad zal ook dit jaar aandacht vragen voor het creëren van de mogelijkheid om nieuwe cliënten die dat wensen op één dag de diverse disciplines te laten doorlopen om aan het einde van de dag na overleg van en met het multidisciplinair team naar huis te gaan met een eerste afspraak. Het doel is tweeledig: enerzijds tegemoet komen aan de behoefte van de oudere cliënt waar het gaat om met zo min mogelijk reisbeweging te komen tot een snelle verheldering van de hulpvraag. Anderzijds zou hiermee mogelijk een versneld opfogen van het aantal cliënten in traject kunnen worden gerealiseerd.

3.4 Cliënttevredenheid

Het voorbije werkjaar is de organisatie gestart met consequente toepassing van de instrumenten die worden ingezet voor het meten van de cliënttevredenheid. De raad ziet de uitkomsten van cliënttevredenheidsmetingen als belangrijk medium voor het traceren van verbeterpunten.

Dit werkjaar zal op twee momenten te weten in februari en september, de opbrengst met de portefeuillehouder aan de hand van het PDCA-model worden teruggekoppeld.

3.5 Bevordering naamsbekendheid en vindbaarheid

Er is dringend behoefte aan een imagoverbetering binnen en buiten de organisatie, zodat meer mensen met een visuele, een visueel auditieve en/of meervoudige beperking weten waar zij informatie kunnen vinden over mogelijkheden die Bartiméus voor hen in huis heeft.

Om dit resultaat te bereiken zal de cliëntenraad blijven aandringen op concrete plannen.

Zo is de CRSA voorstander van het inschakelen van Hbo-opleidingen Media, om bijvoorbeeld een afstudeerproject te wijden aan de PR van Bartiméus.

Om snelle uitwisseling van relevante informatie mogelijk te maken is gebruik van de website en sociale media onontbeerlijk.

Met de pagina 'Senioren' op de website is in 2022 een goede eerste stap gezet.

3.6 Evaluatie MZ-regeling

Na het laatste overleg in april 2022 zal bij aanvang van dit werkjaar dit traject worden herstart en toegewerkt worden naar een afronding van deze evaluatie.

De voorzitter van de raad maakt namens de CRSA deel uit van de werkgroep die daartoe destijds is opgericht.

Daar de MZ-regeling instemmingsgerechtigd is zal na afronding ook op de overlegtafel van de CRSA een instemmingsaanvraag worden neergelegd.

Speerpunten

Gedurende het werkjaar staan onderstaande items regelmatig in de schijnwerpers:

- a. PR en Communicatie
Kartrekker(s): Joop van de Pas
- b. Dienstverlening in zorginstellingen Vitalis (Noord-Brabant/Limburg
Kartrekker(s): Jan Huybers
- c. Huisvesting/Toegankelijkheid binnen- en buitenruimte locaties
Kartrekkers: Ger Blom/Attila van den Berg
- d. High tech en 'Anders organiseren van zorg'
Kartrekker: Ger Blom
- e. Programma aanbod 65+'ers op **alle** locaties
Kartrekker(s): Bea Keuper
- f. Betrokkenheid bij planvorming en realisatie van grote overstappunten OV

Waar mogelijk in samenwerking met Accessibility
Kartrekkers: Attila van den Berg/Ger Blom

Functioneren cliëntenraad

Evaluatie

DE raad evalueert het raadswerk in zijn laatste onderling beraad van het werkjaar. Bij het zonder reden niet nakomen van gemaakte afspraken volgt een functioneringsgesprek met het desbetreffende lid. Zie ook artikel 8 lid 1 en 2 van de Medezeggenschapsregeling deel A.

Bea Keuper
voorzitter

Bijlage: Contactinformatie cliëntenraad

Bea Keuper-van den End (voorzitter)

E-mail: beakeuper@gmail.com

Jan Huybers (vicevoorzitter)

E-mail: janhuybers46@gmail.com

Ger Blom

E-mail: gcjm.blom@gmail.com

mr. J. (Joop) van de Pas

E-mail: joopvandepas@gmail.com

Attila van den Berg

E-mail: kpev1900@gmail.com

Ambtelijk secretaris

Patricia van Someren

E-mail: clienraadseniorenambulant@bartimeus.nl