



Cliëntvertegenwoordigers

Nieuwsbrief CCvR najaar 2020

Beste Cliëntvertegenwoordiger,

Helaas staat ons leven toch weer op z'n kop. De situatie rond het coronavirus en de maatregelen vanuit de overheid kunnen ons sociale leven weer beperken, maar een situatie als in maart willen we allemaal graag voorkomen.

Ook op ons werk als CCvR heeft dit alles veel invloed. De omstandigheden vragen van ons nu vaak een snelle reactie (bijvoorbeeld bij nieuwe ontwikkelingen of nieuwe richtlijnen vanuit de overheid), terwijl onderling overleg nu juist lastiger is.

Normaal gesproken komen we minstens 1 keer per maand bij elkaar, maar het laatste half jaar hebben we dat steeds via beeldbellen moeten doen. Dat maakt het beslist ingewikkelder om samen tot goede en weloverwogen beslissingen te komen. Tegelijkertijd realiseren we ons, dat het natuurlijk geweldig fijn is dat we die mogelijkheid hebben. Zonder alle digitale hulpmiddelen zou het nog veel lastiger zijn!

Corona

Ook voor de inhoud van ons werk heeft dit alles veel gevolgen. Zo vraagt alles rondom corona uiteraard veel aandacht. We volgen nauwgezet hoe Lunet zorg met de situatie omgaat, denken waar mogelijk mee en vragen aandacht voor ons bekende knelpunten.

We zijn als CCvR misschien wel degenen die het beste zien hoe door Lunet zorg, onder grote druk, met enorme inzet wordt gewerkt om cliënten en medewerkers te beschermen tegen het virus en tegelijkertijd de kwaliteit van leven op peil te houden. Maar ook hoe de uitwerking toch vaak problematisch verloopt en tot onvrede en onbegrip bij ouders en verwanten leidt.

Rond corona richten we ons vooral op twee zaken. In de eerste plaats natuurlijk op de maatregelen zelf en de uitwerking daarvan. Maar daarnaast ook op de communicatie door Lunet zorg naar cliënten en cliëntvertegenwoordigers over die maatregelen en de achterliggende overwegingen.

Waar vindt u actuele corona informatie?

Lunet zorg informeert u zoveel mogelijk via het team van uw familielid over de geldende maatregelen. Hieronder vindt u nogmaals kort waar u terecht kunt voor algemene informatie. De cliëntbegeleider is er voor vragen die specifiek uw familielid betreffen.

Website (www.lunetzorg.com/coronavirus):

Lunet zorg plaatst regelmatig het laatste nieuws over de maatregelen en uitleg over het coronavirus op de website. U vindt hier ook de zogeheten 'routekaart'; deze is ook in picto-uitvoering.

Telefoon:

'Lunet Luistert' 088 551 6000, de Corona helpdesk voor cliënten en hun naasten, die elke werkdag van 09.00 tot 16.30 uur bereikbaar is.

U kunt bij deze medewerkers terecht met uw vragen over de maatregelen, maar ook voor een luisterend oor om gewoon even uw hart te luchten.

Andere onderwerpen

Naast corona lopen natuurlijk ook de 'gewone' onderwerpen door. Zoals u weet heeft de CCvR begin 2019 een viertal 'beleidsfocuspunten' benoemd, vier onderwerpen die onze aandacht verdienen:

- Kwaliteit van de zorg
- Communicatie
- Nieuwbouw
- Medezeggenschap

Wat zijn daarin de ontwikkelingen sinds de vorige nieuwsbrief?

Kwaliteit van de zorg

In 2019 is door Lunet zorg een cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) uitgevoerd onder cliënten, cliëntvertegenwoordigers en medewerkers. Velen van u hebben daar ook aan meegedaan. De uitkomsten daarvan zijn per locatie vertaald naar een overzicht van wat goed gaat en wat beter kan. De overall resultaten, op organisatie niveau, zijn besproken met de CCvR. We hebben daarbij een aantal aanbevelingen gedaan.

In de eerste plaats om de resultaten op locatieniveau niet alleen in de teams te bespreken, maar ook met cliënten en cliëntvertegenwoordigers.

En als tweede om ook op organisatieniveau verder te kijken dan de *gemiddelde* uitkomsten en juist ook lering te trekken uit de meer positieve en de meer negatieve reacties. Voor de terugkoppeling van de resultaten naar de cliëntvertegenwoordigers is door Lunet zorg een nieuwsbrief toegezegd.

Jaarlijks stelt Lunet zorg een Kwaliteitsrapport op. Verplicht onderdeel van dat rapport is een reflectie met de medezeggenschap. De neerslag van deze reflectie is aan het definitieve rapport toegevoegd. U kunt het volledige Kwaliteitsrapport 2019 op de website terugvinden (www.lunetzorg.com/over-ons/brochures).

Begin van dit jaar heeft de CCvR positief geadviseerd op een door Lunet zorg voorgestelde organisatiewijziging. Belangrijke onderdelen daarvan zijn de vorming van Organisatorische Eenheden (OE's), bestaande uit een aantal teams, en de aanstelling van teamleiders.

Die laatste naam is een beetje verwarrend, want het gaat om de leider van een dergelijke OE, dus eigenlijk een leider van een aantal teams.

De uitvoering van dat deel van de organisatiewijziging is nu gaande.

Door de CCvR zijn afspraken gemaakt met de Raad van Bestuur over de wijze, waarop we invulling gaan geven aan de medezeggenschap bij de benoeming van deze teamleiders.

Vanaf 1 januari 2020 is de nieuwe Wet zorg en dwang (Wzd) van toepassing. Rond de jaarwisseling heeft de CCvR positief geadviseerd over de wijze, waarop Lunet zorg invulling geeft aan deze wet. Twee nog openstaande punten zijn inmiddels ook besproken en door ons van positief advies voorzien:

- de benoeming van de Wzd-functionarissen;
- de aansluiting van Lunet zorg bij de LKOZ (Landelijke Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg) voor de behandeling van klachten in het kader van de Wzd.

Een evaluatie van de ervaringen tot nu toe staat nog dit najaar op de agenda. Mocht u ons daarvoor van input willen voorzien, dan horen we dat graag.

Communicatie

Zoals boven al genoemd, is er door ons veel aandacht gevraagd voor de communicatie van alles rondom corona. We zijn blij dat Lunet zorg de website daarvoor veel intensiever heeft ingezet dan tot nu toe gebruikelijk was. We hebben steeds kritisch mee gekeken naar de inhoud en actualiteit.

We merken ook dat dat kanaal door cliëntvertegenwoordigers niet altijd wordt geraadpleegd. We hopen dat de nu rond corona ingezette beweging aanleiding is voor Lunet zorg om de

website meer en frequenter in te zetten voor actuele berichtgeving en dat u zich daar ook vaker laat informeren.

Dit neemt niet weg, dat ook de communicatie via de teams nog verbetering nodig heeft, ook dat is de afgelopen maanden gebleken. Dat blijft dus een aandachtspunt voor ons.

Sinds 1 juli is het digitale cliëntportaal geopend. U kunt daar als cliëntvertegenwoordiger informatie inzien over uw verwant. Informatie daarover is te vinden op de website en in een binnenkort te verschijnen nieuwsbrief van Lunet zorg.

De CCvR heeft de Raad van Bestuur gevraagd om een tijdspad voor de uitbreiding van het cliëntportaal met meer onderdelen, zoals rapportages en afspraken.

Bouw

De bouw is de laatste maanden in de CCvR niet expliciet aan de orde geweest. Voor de plannen rond de woonparken ligt het accent nu bij de betreffende clusterraden, voor plannen in wijk en dorp idem dito.

Medezeggenschap

Voor de implementatie van de nieuwe wet op de medezeggenschap cliënten (Wmcz) is een werkgroep geformeerd, waarin de medezeggenschap (cliënten en cliëntvertegenwoordigers) en Lunet zorg zijn vertegenwoordigd. Dit traject heeft door corona wat vertraging opgelopen, maar we verwachten dat de werkgroep binnenkort met een voorstel voor een nieuwe medezeggenschapsregeling zal komen.

Daarnaast speelt de organisatiewijziging die momenteel vorm krijgt. Wijziging van de structuur bij Lunet zorg zal vrijwel zeker aanleiding zijn om ook de structuur van de medezeggenschap aan te passen. Denk aan de samenvoeging van de clusters somatiek en senioren. Een logische stap is om dan ook de betreffende clusterraden samen te voegen.

Eerder hebben we ons als CCvR al uitgesproken voor een opzet, waarbij ook op een lager niveau dan de huidige clusters invulling kan worden gegeven aan de medezeggenschap. Het gesprek daarover zal de komende tijd vervolgd worden.

Tenslotte hebben we als CCvR onlangs het functioneren van de medezeggenschap en de eigen rol en taken besproken: welke stappen kunnen we zetten om de medezeggenschap te verbeteren. Daarover een volgende keer meer.

Overige onderwerpen

- De CCvR heeft de Raad van Toezicht een positief advies gegeven over de profielschets voor een nieuw lid van de Raad van Toezicht.
- Zoals u waarschijnlijk bekend, heeft het lid van de Raad van Bestuur met de portefeuille zorg vanwege persoonlijke redenen haar functie neer gelegd. De CCvR betreurt dit gezien de positieve ontwikkeling die het afgelopen halfjaar is ingezet, maar respecteert uiteraard haar besluit. Inmiddels hebben wij input geleverd voor de profielschets voor een nieuw te benoemen 'zorgbestuurder', en hebben we positief geadviseerd over de mede op basis daarvan opgestelde profielschets.
- De CCvR heeft het eigen jaarverslag over 2019 vastgesteld. Een samenvatting is te vinden in het jaarverslag van Lunet zorg op de website.
- De CCvR verdiept zich momenteel in de financiering van Lunet zorg vanuit WLZ, WMO en Jeugdwet en de manier waarop de gelden intern worden verdeeld.
- De CCvR heeft contact gehad met cliëntvertegenwoordigers, die hun zorgen over verschillende onderwerpen deelden. De signalen daaruit die van algemeen belang zijn voor de cliënten van Lunet zorg, zijn besproken met de Raad van Bestuur. Voor de individuele problemen heeft de CCvR gewezen op de laagdrempelige mogelijkheid om met een cliëntvertrouwenspersoon (CVP) te spreken. Deze is niet in

dienst bij Lunet zorg en bekijkt samen met cliënt en/of cliëntvertegenwoordiger hoe een ervaren probleem het beste aangepakt kan worden.
 Informatie vindt u op de website van Lunet zorg (www.lunetzorg.com/over-ons/probleem-of-klacht).

Tenslotte

Deze nieuwsbrief maakt hopelijk duidelijk, dat er nogal wat langs komt bij de CCvR, of breder gezegd, bij de medezeggenschap.
 Zeker de afgelopen maanden hebben ons weer geleerd, dat er een aantal dingen nodig zijn als we als medezeggenschap effectief willen bijdragen aan de kwaliteit van de zorg voor onze verwanten:

1. Een goede samenwerking met Lunet zorg
2. Het kiezen van de goede prioriteiten, waar besteden we onze tijd en energie aan?
3. Voldoende denk- en doe-kracht

Met de eerste twee zijn wij hard bezig. Voor de derde doen we een dringend beroep op u.

Lunet zorg heeft ruim 2500 cliënten. Laten we voor het gemak zeggen, dat er dus ook 2500 cliëntvertegenwoordigers zijn.

Op dit moment zijn ongeveer 50 cliëntvertegenwoordigers actief bij de medezeggenschap betrokken. Dat is ongeveer 2%!!

Dat moet toch gemakkelijk kunnen worden verdubbeld?

DUS WELKE 50 CLIENTVERTEGENWOORDIGERS MELDEN ZICH AAN OM ONS TE KOMEN HELPEN BIJ DE MEDEZEGGENSCHAP?

Wat wij vragen:

een hoeveelheid tijd en enthousiasme om u in te zetten voor de kwaliteit van de zorg voor alle cliënten van Lunet zorg.

Wat wij bieden:

resultaat dat ook úw verwant ten goede komt.

We horen graag van u!!

Met vriendelijke groet,

Centrale Cliëntvertegenwoordigersraad van Lunet zorg

Jaap Praagman (voorzitter)
 Linda Dijkstra (secretaris)
 Bert van Bommel
 Patrick van Campfort
 Kees Houter
 Bert Mulder
 Nance Wijnhoven-van Putten

U kunt ons bereiken:

Via email: ccvr.lunetzorg@gmail.com
 Per post: Postbus 270, 5600 AG Eindhoven