

## Bijeenkomsten cliëntenraden, sector

### Verpleging en Verzorging

april 2018

Op maandag 16, dinsdag 17 en woensdag 18 april heeft Menzis Zorgkantoor bijeenkomsten georganiseerd voor cliëntenraden in de regio's Twente, Arnhem en Groningen voor de sector Verpleging en Verzorging. Bij alle drie de bijeenkomsten waren 25 tot 30 leden van cliëntenraden aanwezig, een mooie opkomst!

Menzis heeft voor deze bijeenkomsten de Netwerk Cliëntenraden in de zorg (NCZ) uitgenodigd om wat te komen vertellen over medezeggenschap voor cliëntenraden. Menzis heeft zelf een korte presentatie gegeven over het inkoopbeleid 2019, dat op dit moment ontwikkeld wordt. Vervolgens zijn de cliëntenraden in groepen uiteen gegaan om te discussiëren over het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en over het Levenspad van de klant.

### Bevindingen van de cliëntenraden:

Cliëntenraden geven aan dat ze vaak niet op de hoogte zijn van de periodieke overleggen tussen het zorgkantoor en de zorgaanbieder. Het zorgkantoor zal de zorgaanbieder erop aanspreken wanneer de cliëntenraad niet aanwezig is bij het overleg en zal de cliëntenraad nadrukkelijker uitnodigen voor dit overleg.

Tijdens het algemene deel kwamen een aantal vragen naar voren. Een van de vragen ging over de items in de differentiatielijst, die we vanaf volgend jaar een honoreringslijst noemen. Cliëntenraden kunnen hierover meedenken en meepraten, maar geven aan niet op de hoogte te zijn van deze items. De differentiatielijst van 2018 is [hier](#) te vinden, in het *Regionaal Inkoopkader Menzis Zorgkantoor Wet langdurige zorg 2018 – Bijlage 2 Differentiatie items (pagina 50)*. Cliëntenraden kunnen samen met de zorgaanbieder bekijken aan welke items voldaan wordt en waarin ze kunnen ontwikkelen. Mocht de cliëntenraad items missen, dan kunnen ze dit in een volgend periodiek overleg met de zorginkoper bespreken. Voor het jaar 2019 zullen de items op bepaalde onderdelen iets gewijzigd worden.

De cliëntenraden nodigen het zorgkantoor uit om af en toe aan te sluiten bij het overleg van alleen de cliëntenraad. Wanneer deze uitnodiging komt, maakt het zorgkantoor hier graag gebruik van!

Als tip werd gegeven dat de NPF ingeschakeld kan worden om te helpen met het verkrijgen van reviews op Zorgkaart Nederland. De cliëntenraad kan dit verzoek bij de zorgaanbieder neerleggen.

De cliëntenraden herkent de ernst van de arbeidsmarktproblematiek en vindt dat het zorgkantoor de rol moet oppakken om de arbeidsmarktproblematiek aan te pakken. Het zorgkantoor geeft aan dat ze dit ook al doen. Regionaal wordt dit opgepakt en wordt samenwerking tussen zorgaanbieders en scholen en werkgeversorganisaties gezocht.

Het vormgeven van een cliëntenraad wordt steeds moeilijker. De leeftijd in verpleeghuizen wordt steeds hoger en de ligduur korter, waardoor het lastiger is om de leden te vinden voor de raad.

## Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg

Cliëntenraden geven aan dat ze niet altijd vooraf betrokken worden bij het opstellen van het kwaliteitsplan.

De cliëntenraad geeft aan dat er behoefte is aan het verbeteren van het leerproces van zorgverleners, zodat er een betere kwaliteit geboden kan worden.

De cliëntenraad ziet een meerwaarde in het Kwaliteitskader, maar dit is wel afhankelijk van de wijze waarop ontwikkelingen worden doorgevoerd binnen de instelling. De cliëntenraad heeft een belangrijke rol om in de gaten te houden of deze ontwikkelingen de klant ten goede komen. De centrale vraag moet altijd zijn: wat levert dit op voor de klant? Er zijn nog veel stappen te maken met betrekking tot welzijn.

De klant moet altijd voorop staan in de plannen. Dit kan gestimuleerd worden door:

- Communicatie. In gezamenlijkheid met familie en mantelzorgers communiceren over wat de klant precies wil;
- In de praktijk zou de cliëntenraad hierop in moeten spelen. De cliëntenraad zou de familie hierin kunnen ondersteunen. Geef de familie een rol. De basis is dan het familie zorg leefplan.

## Levenspad van de klant

De cliëntenraad geeft aan dat een woonvoorziening zoals het voormalige verzorgingshuis gemist wordt. Klanten willen graag dichtbij een grote instelling wonen, voor veiligheid en voor aanspraak.

Die mogelijkheid is er, met het verdwijnen van de verzorgingshuizen, steeds minder. Het zorgkantoor neemt dit punt mee in gesprekken met zorgaanbieders, gemeenten en woningcorporaties.

Het deeltijd wonen wordt door de cliëntenraden als een goede optie gezien voor het geleidelijk overgaan naar intramuraal wonen. Zij zien echter wel het probleem van het te kort aan intramurale plekken. Op dit moment is dit dus geen realistische oplossing.

De cliëntenraad zou graag mee willen denken in de honoreringslijst en geven een aantal belangrijke items aan:

- Bejegening.
- Regie voeren over het eigen zorgplan.
- Het vooraf aan een opname contact hebben met een klant in zijn eigen thuissituatie, zodat belangrijke zaken, dagboek of levensverhaal vastgelegd kunnen worden als basis voor het zorgplan.
- Dat een zorgaanbieder huiskamergesprekken zou moeten voeren waarbij klanten van een woongroep, de familie, de verzorging en de cliëntenraad aanwezig zijn.

De cliëntenraden maken zich bezorgd over de tendens van langer thuis wonen. De verhuizing, die op een gegeven moment toch plaats moet vinden, komt te laat. Gevolg is dat de klant binnen 3 weken tot 3 maanden overlijdt. Gepleit wordt om via een begeleidingstraject de klant beter voor te bereiden, zodat ze eerder opgenomen kunnen worden in het verpleeghuis. De huisarts (of praktijkondersteuner) speelt hierbij een grote rol!

De wegen die bewandeld moeten worden vanaf het moment van nog zelfstandig thuis wonen tot aan een uiteindelijke opname, zijn onduidelijk. Een onafhankelijk cliëntondersteuner kan in deze situaties mogelijk ondersteuning bieden. Meer informatie hierover is te vinden op:

<https://www.menziszorgkantoor.nl/zorg-nodig/clientondersteuning>

Mantelzorgers raken vaak overbelast. Mantelzorgers zouden ook ondersteund moeten worden. Menzis Zorgverzekeraar biedt verschillende diensten voor mantelzorgers. Kijk voor meer informatie op: <https://www.menzis.nl/zorgadvies/alles-over-mantelzorg>

Ook Menzis Zorgadvies kan ondersteunen bij vragen en onduidelijkheden. U kunt altijd contact opnemen met Zorgadvies, via: 088 222 42 42. Daarnaast is er veel informatie beschikbaar op de website [www.menziszorgkantoor.nl](http://www.menziszorgkantoor.nl).