

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	1
Van de voorzitter	2
Jaarverslag CRT 2021	3
Jaarplan CRT 2021	3
Werkplannen 2021 portefeuillehouders	3
Automatisering / I-BABS	3
Secretariaat	3
Leden CRT per 31-12-2021	4
Portefeuilles	4
Evaluatie vastgestelde speerpunten 2021	6
Jaarverslagen portefeuilles 2021	7
Strategisch sparringpartner en Contacten Externe stakeholders	7
Wijkverpleging en thuisbegeleiding	8
Kwaliteit en coördinatie	9
Innovatie en ICT	11
PR	13
Bijlage	14
Leidraad voor innovaties Omring	

Van de voorzitter

Voor u ligt ons jaarverslag 2021 waarin we een beeld schetsen van hetgeen in het afgelopen jaar bij onze cliëntenraad is gepasseerd.

Zoals iedereen heeft ook bij ons de pandemie zijn invloed gehad, nagenoeg alle vergaderingen zijn via Teams gehouden met de bijbehorende beperkingen. Toch hebben we niet stil gezeten er is o.m. telefonisch en via internet contact gezocht met een groot aantal cliënten en zoals in de verslagen van de portefeuilles valt te lezen het nodige bereikt. Helaas moesten we halverwege het jaar afscheid nemen van een van onze leden. Ook is na intensief overleg met de Raad van Bestuur de nieuwe faciliteitenregeling vastgesteld.

Arthur Brand

Maart 2022

Jaarverslag CRT 2021

Dit jaarverslag geeft een beknopt verslag weer van de activiteiten van de CRT.

Jaarplan CRT 2021

In de structuurnota 2020 is een jaarplan opgenomen. Het jaar-werkplan is gedurende het jaar 2020 verder geoptimaliseerd en vormde de basis voor 2021.

Werkplannen 2021 portefeuillehouders

In de structuurnota 2020 is een nieuwe opzet gemaakt voor het maken van de werkplannen en zijn de uitgangspunten vastgelegd. Ook voor 2021 is deze manier van werken gebruikt en speerpunten vastgesteld

Automatisering / I-BABS

Dor het veelvuldig vergaderen per Teams hebben de leden zich de hiervoor benodigde vaardigheden eigen gemaakt.

Secretariaat

Het secretariaat beheert het archief van de cliëntenraad thuiszorg, beheert de ledenlijst, het rooster van aftreden, verwerkt alle binnenkomende declaraties en interne/externe (digitale)post.

Ondersteuning

Voor agendabeheer en het maken van de verslagen en aktielijst vindt vanuit Omring ondersteuning plaats. Ook kan een beroep worden gedaan op andere medewerkers van Omring voor incidentele specifieke onderwerpen.

Leden CRT per 31-12-2021

Voor en achternaam	Functie	DB	CCR	Portefeuille
Arthur Brand	Voorzitter		ja	1 en 5
Karin Lieshout	Secretaris/penningmeester			2
Annette Bijlenga				2
Jan Post				4
Ben van Wijk			ja	3
Hanny Heemskerk			ja	3
Tineke Sijp				4

Portefeuilles

1	Strategisch sparringpartner en Contacten Externe stakeholders.
2	Wijkverpleging en thuisbegeleiding.
3	Kwaliteit en coördinatie
4	Innovatie en ICT.
5	PR

Vacatures binnen CRT en CCR

Om deze te vervullen zijn samen met Omring procedures gestart waarbij naar verwachting de openvallende plaatsen in 2022 zijn ingevuld.

Rooster van aftreden

Rooster van aftreden (volgens de "huidige" medezeggenschapsregeling). Bijgewerkt in juli 2021

NB: Volgens het nieuwe MZR geldt een termijn van twee maal vier jaar. Een overgangsregeling wordt via de CCR vastgesteld

Naam 1 ^e benoeming	1 ^e herbenoeming	2 ^e herbenoeming	Einde lidmaatschap
Annette Bijlenga Mei 2017	2020	2023	2026
Arthur Brand Mei 2013	2016	2019	2022
Ben van Wijk Mei 2017	2020	2023	2026
Hanny Heemskerk Februari 2018	2021	2024	2027
Jan Post	2020	2023	2026

Mei 2017			
Karin Lieshout Juni 2017	2020	2023	2026
Tineke Sijp Oktober 2018	2021	2024	2027
Vacature			
Vacature			

Evaluatie vastgestelde speerpunten 2021

1. **Opstellen Huishoudelijk reglement CRT**

Met de inwerkingtreding van de MZR 2020 moet een nieuw huishoudelijk reglement worden vastgesteld. De CCR stelt voor de deelnemende Cliëntenraden een concept model op. Dit concept model is nog onderhanden.

2. **Opstellen instellingsovereenkomst/medezeggenschapsregeling**

Op grond van de MZR 2020 moest voor de CCR een nieuw en voor de CRT een aangepast medezeggenschapsreglement worden vastgesteld. Op één punt na is hierover overeenstemming met de RvB bereikt. Het geschilpunt voor zowel de CCR als de CRT is het bindende voordracht recht voor een lid van de RvT.

3. **Voortgang Wet zorg en dwang.** Mede door een sterke inbreng vanuit de CRT is zowel het beleidsdocument als het uitvoering protocol vastgesteld.

4. **Het meer zichtbaar maken van de CRT richting cliënten en Omring**

De website is aangepast en uitgebreid. Middels zowel een schriftelijke enquête als via telefonische interviews werd aan het bestaan van de CRT aandacht geschonken.

Jaarverslagen portefeuilles 2021

Strategisch sparringpartner en Contacten Externe stakeholders

De portefeuillehouders waren in 2021 :

- Arthur Brand
- Ernst Wijnands tot 1 juli

De voorzitter van de CRT heeft naast het overleg met de directeur Thuiszorg, ter voorbereiding van zijn inbreng bij onze vergaderingen, ook contacten verder in de Omring organisatie. Ook hier geldt dat door de Corona maatregelen, waarbij nagenoeg iedereen thuiswerkt, deze contacten ook in 2021 nogal sporadisch waren. Door het lidmaatschap van de CCR worden organisatie brede onderwerpen vroegtijdig opgemerkt.

Contacten met externe organisaties en belangengroepen waren ook dit jaar beperkt tot online bijeenkomsten

Wijkverpleging en thuisbegeleiding

De portefeuillehouders waren in 2021 :

- Annette Bijlenga
- Karin Lieshout, tevens secretaris CRT, Koggenland en de Oever.

Het jaar 2021 begon verwachtingsvol. Vaccinaties!

Vanwege minder opgelegde Covid maatregelen konden we ons beter laten informeren door (Omring) zorgmedewerkers en adviseurs. Een aantal verpleegkundigen had fijne Podcasts gemaakt, dit gaf inzicht in hun bekwaamheid en handelen. Helaas sluiten we het jaar af met de 'zoveelste' Covidgolf.

Doelstelling:

De gevolgen voor de cliënt overzien op het gebied van veiligheid, gezondheid en hygiëne. Door dit inzicht het beleid van Omring kritisch volgen op het gebied van wijkverpleging en een bijdrage leveren aan het kwaliteitsbeleid van de organisatie.

Resultaat:

Waardevolle zorg. Dit wil zeggen, zorg afgestemd op de behoefte van de cliënt.

Speerpunten 2021 waren:

- Monitoren zorgprojecten tijdens uitvoering en borging.
- Interviewen thuiszorg cliënten.

Uitgevoerde werkzaamheden in 2021:

- Informatie verworven via podcasts, nieuwbrieven en websites van Omring, Vilans, Zorg voor Beter Kennisplein Zon/Mw, V&VN en LOC.
- Workshops bijgewoond.
- (Digitale) bijeenkomsten gevolgd.
- Plan van aanpak en vragen opgesteld voor telefonische interviews.
- Omring thuiszorg cliënten geïnterviewd.
- Voorlopige conclusies op basis van de eerste interviewronde besproken met de directeur Thuiszorg.
- Eindrapportage telefonische interviews 2021 geschreven.
- A3 jaarplan 2022 input gegeven zowel intra-als extramuraal.
- Communicatie onderhouden met cliënten via de CRT mailbox.
- Informatie voor de Omring site geactualiseerd.

Speerpunten 2022:

- Afnemen cliënt interviews.
- Bespreken eindrapportage interviews 2021 met de gehele cliëntenraad alsmede de directeur Thuiszorg en de daaruit voortvloeiende acties nauwgezet volgen.
- Intensiveren bewonerscontacten in Omring woon/zorg locaties De Oever en Koggenlandhuis.

Kwaliteit en coördinatie

Jaarverslag Cliëntenraad Thuiszorg Omring 2021.

Van de werkgroep Kwaliteit en Coördinatie.

De portefeuillehouders waren :

Ben van Wijk

Hanny Heemsker

Werkwijze portefeuillehouders:

- informatie inwinnen en analyseren van de kwaliteit en uitvoer zorg.
- Deelname aan de werkgroep Zorg en dwang, [Ben]
- Deelname werkgroep kwaliteit van de Centrale Cliëntenraad [Hanny]
- Deelname aan de Centrale Cliëntenraad Omring [Ben en Hanny].
- Voorzitter cliëntenraad Koggenlandhuis en De Oever [Hanny]
- participeren in Sense-projecten binnen Omring.[Ben en Hanny]

Doelstelling:

Cliënten die zorg thuis krijgen een stem geven en daarmee bijdragen aan de kwaliteit van zorg binnen de zorgorganisatie Omring.

Speerpunten 2021 waren:

- Kritisch volgen van ontwikkelingen op het gebied van kwaliteit en klantcoördinatie, zowel in- als extern.
- Deelnemen aan kwaliteitsbijeenkomsten.
- Metingen van klanttevredenheid en klachtenregelingen volgen, resultaten analyseren en beoordelen.
- Zichtbaar maken van de cliëntenraad naar cliënten toe.

Werkwijze:

Afgelopen jaar werd gekenmerkt door de beperkingen van Corona. Afspraken maken was moeilijk en werden online uitgevoerd .

Met name de Sense-activiteiten vervielen, de aandacht van de organisatie was vooral gericht op de continuïteit van zorg .

De volgende activiteiten hebben wel plaats gevonden:

Een gesprek met wijkverpleegkundigen in Julianadorp en de manager van de thuisbegeleiding met als onderwerp: "hoe werkt de Sense methode in de praktijk"? Er is door Ben deelgenomen aan de werkgroep: Wet Zorg en dwang.

Met als resultaat een aangepast beleidsstuk , Zorg en dwang voor de thuiszorg, en realisatie middels een implementatieplan.

- Er is kritisch gekeken naar het jaarverslag klachtenafhandeling en er zijn afspraken gemaakt met de klachtenbemiddelaars binnen Omring over aandachtspunten.
- Bestudering van de ISO-toetsen, het kwaliteitsjaarverslag, Zorgkaart en de schriftelijke cliënttevredenheid-enquête van Omring.

Er zijn telefonische interviews afgenomen bij cliënten van de thuiszorg door leden van de

cliëntenraad. Deze lieten een grote mate van tevredenheid zien, wel met de volgende kanttekeningen:

- onbekendheid met het elektronisch cliëntendossier door de cliënt.
- weinig samenhang tussen de verschillende zorgaanbieders bij de uitvoering van zorg bij de cliënt.
- Waar kan de cliënt terecht voor coördinatievragen en wie is verantwoordelijk voor de coördinatie in de uitvoering bij de cliënt?

De speerpunten voor 2022 zijn:

- Bekend maken van elektronische cliëntendossier van bestaande cliënten.
- Hoe geeft Omring invulling aan samenwerking met derden, zoals de 1e lijn
- Onderzoeken, hoe de coördinatie en samenhang in de uitvoering van zorg bij de cliënt kan worden verbeterd
- Onderzoeken van kwaliteitsregistraties, kwaliteitsplan en -dashboard en de uitkomsten van metingen cliëntervaringen.
- Het zichtbaar maken van de cliëntenraad binnen Omring

Innovatie en ICT

De portefeuillehouders waren in 2021:

- Tineke Sijp,
- Jan Post

Arthur is namens de CCR en Tineke is namens de CRT lid van het Omring innovatiepanel.

Werkwijze portefeuillehouders:

- Informatie verwerven via sites:
Online zorgplan, Zorgvisie, Vilans, Zommw, PlatformPower, Zorginnovatieforum, Seniorweb, Beteroud, Movisie. Zorg zoals de westfries dat wil.
- Bijeenkomsten:
In 2021 door de Corona, waren er 7 digitale bijeenkomsten van het Innovatieplatform. Dat geldt ook voor de studiedagen waaronder van SBO en het congres over Ouderenzorg en Tech.

Doelstelling:

Bewaken dat de kwaliteit van leven van de cliënten thuiszorg voorop staat in alles wat Omring doet. De zorg wordt zodanig georganiseerd dat cliënten maximale eigen regie en inspraak hebben en een hoge kwaliteit van zorg ontvangen.

Speerpunten voor portefeuille Innovatie betrof voor 2021:

- Het kritisch volgen van cliënt effecten van door Omring ingezette innovaties.
- Het kritisch volgen van metingen die deze cliënt effecten beoordelen.

Uitgevoerde werkzaamheden in 2021:

- Input geleverd voor optimalisering Format stagegates innovatietrajecten.
- Smart Glass: (een specialist kijkt op afstand mee)
- Slaaptechnologie/onrust:
Er zijn verschillende technologieën getest, variërend van snooze muziekkussens (spelen een vertrouwd muziekje bij onrustige bewegingen) tot een slaaprobot.
- ADS spiegel: (device dat ADL-handelingen in beeld brengt)
Veel cliënten verliezen op enig moment de vaardigheden om ADL-handelingen te verrichten. Als dit kan worden voorgedaan kunnen de handelingen worden gekopieerd, voor een spiegel. Deze ADL-spiegel gaat worden getest.
- E-Health week voor medewerkers en cliënten
 - Rol CRT: bezoek en zich laten informeren.
- Verder zijn diverse devices ingevoerd waaronder de medido (medicijnenuitgifte) box, de zelfdruppelbril.
- Een leidraad voor innovaties Omring is opgesteld en besproken in het innovatiepanel en heeft geresulteerd in een tweetal checklists, een voor de CRT en een voor Omring. zie bijlage

Speerpunten voor 2022.

Kritisch volgen van ontwikkelingen en implementatie van innovaties en projecten beoordelen op:

1. Behoudt de gebruiker voldoende eigen regie bij ontwikkeling en inzetten van de innovatie.
2. Kan met de ontwikkelde en in te voeren innovatie voldoende maatwerk per gebruiker worden bewerkstelligd?
3. Wordt er voldoende aandacht besteed aan de veiligheid van de technologie zowel fysiek als mentaal en de veiligheid van de data.

PR

De portefeuillehouders waren in 2021:

- Arthur Brand
- Ernst Wijnands tot 1 juli

De PR is een gezamenlijke activiteit ieder vanuit zijn “eigen” portefeuille. De doelstelling was en is: Meer bekendheid geven aan het bestaan van de CRT bij de cliënten Thuiszorg, hun mantelzorgers en de medewerkers van Omring, om zodoende als CRT meer te kunnen betekenen voor de cliënten.

Deze doelstelling voor 2021 is voor een deel behaald.

- Er zijn gesprekken geweest met Omring
- Er heeft een evaluatie plaats gevonden van de info op de website en info naar cliënten.
- Vanuit de andere portefeuilles zien we ook activiteiten richting Omring binnen projecten.
- Op internet is een enquête gehouden onder 200 thuiszorg cliënten

Voor 2021 zijn binnen de portefeuilles speerpunten opgenomen welke (in)direct het contact met de cliënten vergroten.

Speerpunten voor 2022 zijn:

- Cliëntenraden meer onder de aandacht brengen (is een combinatie van CRT en CCR) in nieuwsbrieven/communicatie naar cliënten
- Bijeenkomst organiseren met management thuiszorg
- Mogelijkheid onderzoeken deelname bij overleggen wijkverpleegkundigen
- Deelnemen / adviseren in projecten binnen Omring waar cliëntenbelang van toepassing is
- Klantevredenheid gaan meten vanuit CRT

Cliëntenraad Thuiszorg: Leidraad voor innovaties Omring

- De cliëntenraad thuiszorg Omring (CRT) heeft een adviserende rol met betrekking tot ontwikkeling en het inzetten van voor Omring nieuwe innovaties.
- ❖ Bij het opzetten van een advies spelen diverse aspecten een rol van belang. Om van enige afbakening gebruik te kunnen maken heeft de CRT gemeend een leidraad samen te stellen waarlangs een advies wordt bepaald.

De voorgestelde leidraad betreft:

1. De start van een innovatieve ontwikkeling of toepassing ontstaat bij de behoefte van een zorgvrager of zorgverlener: welke oplossing/innovatie wil de zorgvrager gezien zijn/haar behoefte?
2. Bij de ontwikkeling of toepassing van een innovatie dient aandacht gegeven te worden aan de eigen regie van de zorgvrager. Dit betreft zowel de wijze van omgang, het gebruik van de innovatie alsmede de fysieke- en data veiligheid. Gemaakte afspraken dienen schriftelijk vastgelegd te worden.
3. Bij het ontwerpen van een innovatie dient aandacht gegeven te worden aan het individuele gebruik met betrekking tot mogelijke handicaps, ontwikkelings- en taalbarrières als ook (voorspelbare) veranderingen in de conditie na verloop van tijd.
4. Bij introductie dient een meertalige heldere en duidelijke gebruiksaanwijzing op schrift aanwezig te zijn voor de zorgvrager, de zorgverleners als wel voor familie en mantelzorgers.
5. Na introductie van een nieuwe innovatie dient minimaal 1 maal een evaluatiemoment vastgesteld te worden om vast te stellen of er in de behoefte is voldaan en waar bijstellingen nodig zijn. Zowel voor de zorgvrager/familie, zorgverlener en eventueel ergo-fysiotherapeut. Voor de evaluatie wordt een gestandaardiseerde checklist gebruikt.
6. Als met het gebruik van de innovatie data worden verzameld dient de zorgvrager daarvan op de hoogte te zijn gesteld en schriftelijk toestemming te hebben gegeven.

Voorgestelde Checklist evaluatie gebruik nieuwe innovatie:

- a. Levert de innovatie een oplossing of toepasbaarheid voor de genoemde behoefte?
- b. Wordt er naar de innovatie verlangd oftewel kan de zorgvrager zonder?
- c. Is de innovatie gemakkelijk in gebruik, zowel fysiek als mentaal?
- d. Is de innovatie veilig tijdens gebruik, zowel fysiek als de bescherming van data?
- e. Is de innovatie zonder toezicht te gebruiken of is scholing en uitleg van groot belang? Zo ja hoe?
- f. Is de innovatie ook door familie / mantelzorgers te bedienen of te gebruiken?
- g. Kan de innovatie voor meerdere doeleinden worden gebruikt?
- h. Kan de innovatie bij veranderingen na verloop van tijd in de conditie van de zorgvrager worden aangepast oftewel zijn er profielaanpassingen mogelijk?
- i. Wordt de innovatie onderhouden en ondersteund zowel voor reparaties als vervanging en updates?
- j. Is de innovatie betaald of betaalbaar voor de zorgvrager?

Oktober 2021 vastgesteld door Tineke / Jan:

Checklist innovatie door CRT:

1. Zelfredzaamheid.(Eigenwaarde, eigen regie)
2. Veiligheid bevorderend.
3. Inzet mantelzorg.
4. Betaalbaar voor cliënt.

Checklist innovatie Omring:

1. Aansluiten strategische doelstelling omring.
2. Focus op 2 of 3 thema's in overleg zorgdirectie
 - * Voldoen aan 2 van volgende criteria:
 - a. Bijdragen aan arbeidsbesparing
 - b. Bijdragen aan digitalisering
 - c. Cliënt centraal en medewerker op 1.