



Meer jaarverslag - aanvullingen op het gedrukte

jaarverslag 2017

Wijziging en vereenvoudiging van de begeleidingsovereenkomsten

Op advies van de CCR zijn de begeleidingsovereenkomsten aangepast om deze voor de cliënt zo eenvoudig mogelijk te maken. Bij de totstandkoming van de nieuwe overeenkomsten waren wij nauw betrokken. Ons aandachtspunt in dit traject was het waarborgen van het belang en perspectief van de cliënt, dat vinden wij belangrijk.

Onze aanbevelingen en opmerkingen zijn, waar wettelijk mogelijk, meegenomen in de verwerking van de definitieve begeleidingsovereenkomsten. De begeleidingsovereenkomsten worden nu vaker dan eens per jaar geëvalueerd, dit komt ten goede aan de begeleiding van de cliënt.

Het advies van de CCR is om bij de invoering van de nieuwe begeleidingsovereenkomsten, duidelijke uitleg te geven in de informatievoorziening voor de cliënt. Wij adviseren dan ook om medewerkers voor de invoering duidelijke instructies te geven.

Voedingsgeld aangepast aan NIBUD-norm

De CCR heeft LIMOR verzocht het voedingsgeld voor cliënten in de LIMOR-voorzieningen aan te passen aan de actuele NIBUD-norm (2017). Cliënten hebben recht op teruggave van het voedingsgeld wanneer zij zelf voor hun eten zorgen.

De teruggave van het voedingsgeld is gelukt, daar zijn wij trots op. De nieuwe bedragen zijn met terugwerkende kracht vanaf 1 januari 2017 ingegaan.

Herschreven klachtenregeling

De klachtenregeling voor cliënten van LIMOR is herschreven vanwege wetswijzigingen.

De CCR is in het proces meegenomen en heeft positief advies uitgebracht. Wat is er veranderd? De laagdrempelige afhandeling van klachten binnen LIMOR is uitgebreid. LIMOR heeft nu een klachtenfunctionaris. Bij onvrede of een klacht kan de cliënt direct contact zoeken met de klachtenfunctionaris, zonder eerst interne gesprekken te voeren.

De klachtenfunctionaris is onpartijdig en zoekt in een laagdrempelige setting naar een bevredigende oplossing voor beide partijen. Lukt dit niet, dan staat de klachtenfunctionaris de cliënt bij in verdere afhandeling van zijn klacht.

Advies cameratoezicht

De CCR vindt de privacy de cliënt heel belangrijk. Wij waren dan ook actief betrokken bij de totstandkoming van het beleidsdocument Cameratoezicht en kregen voldoende inspraak om het belang van de cliënt te behartigen.

Wij vinden dat cameratoezicht een maatregel is die de veiligheid van cliënten in een woonvoorziening van LIMOR kan vergroten. Cliënten moeten weten dat en waar er wordt gefilmd. In het beleid is duidelijk vastgesteld wie, wanneer en waarom de eventueel privacygevoelige beelden mogen terugkijken. Hier hechten wij veel waarde aan.

Onze aanbevelingen zijn verwerkt in het beleid Cameratoezicht. Wij brachten dan ook positief advies uit.

Gedwongen uitplaatsing

Soms gebeurt er iets waardoor LIMOR een cliënt die woont in een woonvoorziening van LIMOR niet meer kan of wil begeleiden. In zulke gevallen moet een cliënt de woonvoorziening verlaten. Dit wordt “gedwongen uitplaatsing” genoemd. Wat de reden ook is, dit gunnen we natuurlijk niemand. De richtlijn Gedwongen uitplaatsing is aangepast en de CCR is om advies gevraagd.

Wij vinden het belangrijk dat een cliënt na uitplaatsing niet wordt gedwongen op straat te slapen. We hebben dan ook geadviseerd de cliënt na uitplaatsing onmiddellijk schriftelijk te informeren waar hij terecht kan voor (na)zorg en/of onderdak.

Daarnaast vinden we het belangrijk om te benoemen dat je bij een uitplaatsing altijd contact kan opnemen met de cliëntvertrouwenspersoon van LIMOR. Wij adviseren dit op te nemen in de richtlijn Gedwongen uitplaatsing. Ons advies is overgenomen.

Financiële commissie

De CCR wordt altijd open en helder geïnformeerd, dit vinden wij fijn! Afgelopen jaar is de financiële commissie van de CCR drie keer samengekomen met Henk Wijma, de directeur Financiën van LIMOR. In deze bijeenkomsten bespreken we onder andere de jaarcijfers, jaarbegroting en kwartaalresultaten. In 2017 zijn wij uitgebreid geïnformeerd over de risico's die LIMOR financieel loopt en de maatregelen die genomen zijn om een gezonde organisatie te blijven.

Cliëntparticipatie: “cliëntparticipatie lager in de organisatie”

De CCR vindt cliëntparticipatie erg belangrijk voor de cliënt én voor de organisatie. De directie onderschrijft dit, *‘we werken samen en leren van elkaar’*.

Na overleg met de directie hebben we samen besloten hierop geen beleid te ontwikkelen omdat we van mening zijn dat dit bij LIMOR hoort. Cliëntparticipatie hoort bij de identiteit van LIMOR en is ingebakken in de attitude van de medewerkers. Cliënten weten niet beter dan dat er gevraagd wordt naar hun mening en ervaring. Hier blijven we ons voor inzetten!

MONTRA: monitoren cliëntbeleving

Om na te gaan hoe cliënten de zorg van LIMOR beleven is een nieuw systeem ontwikkeld: MONTRA. In het systeem vullen de begeleider en cliënt op gezette tijden vragenlijsten in. Aan de hand van de gegeven antwoorden kan objectief worden gemeten hoe de zorg wordt ervaren en/of de doelen worden behaald. Vervolgens gaan de begeleider en cliënt met elkaar in gesprek om met elkaar optimale afstemming te bereiken.

De CCR is betrokken bij de werkgroep MONTRA. De werkgroep gaat na hoe de cliënt het gebruik van MONTRA en het invullen van de vragenlijsten ervaart. We hebben afgesproken om een jaar proef (hierna: pilot) te draaien, voor het systeem definitief wordt ingezet. In de pilot worden 100 cliënten uit de VGE's Friesland Noord en Friesland Zuid gevraagd hieraan mee te werken. De CCR heeft meegedacht over het informeren van de cliënten en medewerkers van LIMOR over de pilot.

Invloed bij sollicitaties

De CCR heeft invloed op wie komt werken bij LIMOR. Het afgelopen jaar hebben we een actieve rol gehad bij het aannemen van nieuwe medewerkers voor drie vacatures: backoffice medewerker afdeling P&O, business controller Regio West en managementassistente Directie. Wij zijn hier trots op en vinden het heel belangrijk dat de cliënten van LIMOR hierin betrokken worden: zij krijgen immers de zorg!

Directie

De CCR en de directie hebben dit jaar zes keer met elkaar vergaderd. De agenda wordt altijd in gezamenlijk overleg opgesteld. Wij ervaren de gesprekken met de directie als open en gelijkwaardig, hierdoor hebben we het afgelopen jaar goed kunnen samenwerken.

Raad van Toezicht

In 2017 heeft de CCR overlegd met de Raad van Toezicht (RvT). Wij presenteerden onze speerpunten van 2017 en spraken over de financiële situatie van LIMOR. We bespraken tijdens het overleg: het versterken van de samenwerking tussen de VGE managers en de assistent controllers, de cliëntparticipatie binnen de organisatie en wat doet de RvT om de belangen van LIMOR extern te behartigen?

Als laatste (maar zeker niet het minst belangrijke) bespraken we hoe de cliënten de zorg ervaren, *“Is het nog goed vertoeven bij LIMOR?”*.

Innovatie- en accountmanagers

De CCR is tweemaal bijeengekomen met de innovatie- en accountmanagers van LIMOR. In de eerste bijeenkomst spraken we voornamelijk over de visie op beschermd wonen, cliëntparticipatie, financiering/ budgettering, forensische tussenvoorziening, Wet langdurige zorg (Wlz) en de inzet van ervaringsdeskundigen binnen LIMOR.

Tijdens de tweede bijeenkomst bespraken we nogmaals de visie op beschermd: hoe kijkt de CCR hier vanuit cliëntperspectief tegenaan?

Afdeling Communicatie

De CCR werkte veel samen met de afdeling Communicatie. Zij ondersteunen ons bij de uitgave van de nieuwsbrieven en het jaarverslag. Tijdens onze gesprekken keken we hoe we de samenwerking kunnen verbeteren en hoe de CCR de achterban beter kan bereiken. Ook spraken we onder andere over het verbeteren van de CCR-nieuwsbrief, de verandering van opzet voor ons jaarverslag over 2017, het social mediabeleid van LIMOR en de locatiegebonden informatie voor in de informatiemap.

Afdeling Beleid

De CCR heeft een constructieve samenwerking met afdeling Beleid. Zo worden wij betrokken bij alles wat zorggerelateerd is. Als wij vragen hebben, worden deze altijd snel en duidelijk beantwoord. Hierdoor hadden wij voldoende informatie om ook inhoudelijk goed advies te kunnen geven aan LIMOR.

Afdeling P&O

In 2017 heeft de CCR met de afdeling P&O gesproken over de visie van LIMOR op het werving- en selectiebeleid. Wij hebben aangegeven en afgesproken dat de cliënten ondersteund moeten worden bij de deelname aan de sollicitatiegespreken in de eigen regio.

Cliëntvertrouwenspersoon

Twee keer per jaar sluit de cliëntvertrouwenspersoon (CVP) van LIMOR aan bij onze vergadering. We bespreken dan het jaarverslag van de CVP. Belangrijke onderwerpen die aan bod komen zijn de cliëntparticipatie, de houding van medewerkers en de rol en functie van cliëntvertrouwenspersoon binnen LIMOR.

Bewonersvergaderingen

Ook dit jaar woonden we weer veel bewonersvergaderingen bij. Zo blijven we in contact met de cliënten van LIMOR. Dat vinden wij belangrijk.

We zijn blij te merken dat in de meeste VGE's de bewonersvergaderingen structureel plaatsvinden. Er is meer aandacht voor de vergaderingen en men gaat steeds vaker het gesprek aan met de cliënt over het woon-, zorg- en leefklimaat binnen de woonvoorziening.

Cliëntbeleving

Twee jaar geleden koos LIMOR om het formulier cliëntbeleving niet meer te gebruiken. De CCR heeft hiermee ingestemd op voorwaarde dat het formulier terugkomt in een andere vorm, bijvoorbeeld in de begeleidingsplannen. Op dit moment is dit nog niet gerealiseerd. Om de kwaliteit van de zorg te optimaliseren, vinden wij het belangrijk dat de cliënttevredenheid per locatie/regio kan worden vergeleken.

Medewerkers geven aan dat de cliënttevredenheid in het individuele traject, naast de tweejaarlijkse CQI (cliënt tevredenheidsenquête), wel gevraagd maar niet geanalyseerd wordt. Hoe dit in zijn werk gaat gaan wij na tijdens de interne audits. In 2018 blijven wij hierover in gesprek met de directie.

Cliënt tevredenheidsenquête en verbeterplannen

De CCR heeft met de bestuurder afgesproken dat, naar aanleiding van de onderzoeksresultaten uit de cliënt tevredenheidsenquête (CQI), de VGE's een verbeterplan opstellen. Er is afgesproken dat cliënten worden betrokken bij het maken van het plan. Goede initiatieven zijn voortgekomen uit de verbeterplannen. Wel zijn wij van mening dat de cliëntparticipatie binnen LIMOR op dit vlak nog moet worden ontwikkeld. Daarom nemen wij, als CCR, het onderwerp CQI en verbeterplannen mee als speerpunt voor 2018.

Tweede kaderbrief: Evaluatie van de uitkomsten en gevolgen van de maatregelen directie

In april 2017 heeft de bestuurder van LIMOR de tweede kaderbrief ter advies voorgelegd aan de CCR. In deze kaderbrief staan maatregelen om LIMOR financieel gezond te houden. Tijdens de vergadering in mei hebben we de tweede kaderbrief besproken met de directie en kregen we meer uitleg over de beschreven maatregelen.

E-health

Om uiteenlopende redenen is de voortgang van het project E-health helaas gestagneerd. Wij vinden dit jammer en blijven in 2018 in gesprek hierover met de directie.

Ontwikkeling rondom Woonzorgteams

De CCR vindt dat de taken en verantwoordelijkheden van medewerkers binnen woonzorgteams zowel voor medewerkers als voor cliënten duidelijk moeten zijn. De bestuurder heeft aangegeven dat alle functies een eigen functiebeschrijving hebben waar medewerkers naar dienen te handelen. LIMOR vertrouwt erop dat het woonzorgteam en de individuele begeleiding elkaar aanvullen. Daarom worden hun taken en verantwoordelijkheden niet apart beschreven of gekaderd.

Wij blijven de ontwikkelingen op dit vlak volgen gaan indien nodig het gesprek opnieuw aan.

Visie Beschermd Wonen LIMOR

De CCR vindt het heel belangrijk dat LIMOR een duidelijke visie heeft op Beschermd Wonen. Zo weten cliënten wat zij kunnen verwachten van Beschermd Wonen bij LIMOR.

Wij vinden het vooral belangrijk dat binnen de visie het verschil tussen begeleid zelfstandig wonen en Beschermd Wonen duidelijk blijft. We hebben dit een aantal keer besproken met de directie en de account- en innovatiemanagers. De visie op Beschermd Wonen is op dit moment nog in ontwikkeling. We hopen in 2018 meer hierover te kunnen berichten.

Begeleidingsplannen

In 2016 was de CCR actief betrokken bij de ontwikkeling van een nieuw format voor begeleidingsplannen. Helaas is dit in 2017 gestagneerd. Wij vinden dit jammer en hebben de directie gevraagd in 2018 een doorstart te maken.

Medicatiebeleid

De CCR stelde in 2016 de vraag: Wie mag binnen LIMOR medicatie verstrekken? LIMOR en de CCR hechten grote waarde aan de kwaliteit van zorg. Daarom is afgesproken dat iedereen die binnen LIMOR medicatie verstrekt, een medicatietraining positief moet hebben afgerond. Het gaat hierbij om medicijnen die worden verstrekt vanuit de apotheek en geleverd worden in Baxter-zakjes. Eén zakje bevat de medicijnen voor één inname moment (bijvoorbeeld om 8.00 uur).

In 2017 is de pilot met betrekking tot bovenstaande wijzigingen gestart. In 2018 verwacht de CCR een adviesaanvraag over het aangepaste medicatiebeleid.

Bedrijfshulpverlening (BHV)

De CCR vraagt zich af hoe de BHV, overdag en in de avonden, is geregeld binnen de woonvoorzieningen van LIMOR?

In 2017 is afgesproken dat het beleid voor BHV wordt herschreven zodat inzichtelijk wordt wie waar verantwoordelijk voor is. De CCR is hierbij betrokken.