

Kort verslag vergadering CCR dd. 18 september 2017

Eerst weer een samenvatting uit de gedane mededelingen:

- Ook in de afgelopen maanden hebben een aantal CCR- leden deel uitgemaakt van verschillende adviescommissies i.v.m. de vervulling van vacatures bij de ondersteunende diensten.
- Namens de CCR heeft Annemie Tromp de kick-off van de nieuwe organisatie ondersteunende diensten bijgewoond en daaraan meegewerkt.
- De professional in de gehandicaptenzorg staat soms voor lastige keuzes: kiezen voor eigen veiligheid of voor goede zorg voor de cliënt. De VeiligPlus- aanpak van de stichting IZZ geeft richting aan de dialoog over deze keuze. Daarbij speelt volgens IZZ de bestuurder een cruciale rol. (www.vgn.nl) Meer informatie is ook te vinden op www.veiligplusaanpak.nl
- De VGN heeft gereageerd op de aandacht van KansPlus en Nieuwsuur over uitluisteren in de nachtzorg (www.vgn.nl). Ook Vilans (www.vilans.nl) heeft hierop gereageerd: de expert zorgtechnologie bij Vilans is er van overtuigd dat door de verbeterde technologie (de derde generatie toezichthoudende domotica), gecombineerd met een ambulante team meer veiligheid wordt geboden dan met slaapwachters. Dat blijkt ook onderzoeken in de praktijk, o.m. bij Prisma. De zorgprofessionals worden door deze technologie beter ondersteund, het ambulante team wordt minder onnodig op pad gestuurd en degenen achter de centrale hoeven zich minder in te spannen om te voorkomen dat ze een melding missen.
HW: zoals bekend wordt ook binnen Zuidwester al jaren gebruik gemaakt van uitluisteren in de nachtzorg. Hij benadrukt dat door dit gebruik van technologie een meer gerichte zorg gedurende de nacht door de medewerkers van de nachtdienst kan worden verleend. In de binnenkort verschijnende nieuwsbrief voor cliëntvertegenwoordigers zal ook op dit onderwerp worden ingegaan.

Na de mededelingen kwamen de ingekomen stukken aan de orde: nieuwsbrieven, bestuursbulletins, verzuimgrafiek, managementrapportages en enkele adviesaanvragen m.b.t. voorgenomen besluiten van de RvB. Het was overigens aan de aantallen wel te merken dat het vakantietijd was geweest. Gediscussieerd werd er over een passage uit de managementrapportage over juli. Daarin werd naar voren gebracht dat in het verleden externe behandelaars hun nota's m.b.t. ZW- cliënten met een behandelindicatie soms niet bij Zuidwester indienden maar (ten onrechte) bij de zorgverzekeraars. Ingevolge een rechterlijke uitspraak zouden die behandelaars het van de zorgverzekeraars ontvangen bedrag terug moeten betalen en vervolgens de nota's alsnog moeten indienen bij de zorgaanbieder. Er zijn echter geen claims ontvangen door Zuidwester en omdat de termijn voor die claims inmiddels is verjaard, is de daarvoor gemaakte reservering vrij gevallen. Maar door de onjuiste indiening bij de zorgverzekeraars is in deze gevallen (ten onrechte) wel een beroep gedaan op het eigen risico van de cliënten. De vrijgevallen reservering had dus eigenlijk ten goede moeten komen aan deze cliënten. Volgens NB is niet goed na te gaan welke cliënten dat dan zou betreffen. Aan het onderwerp zal in ieder geval aandacht worden besteed in de ontwikkeling zijnde brochure "Wlz: wie betaalt wat." Verder zullen de ZW- behandelaars er nog eens op worden gewezen dat bij de inschakeling van een externe behandelaar de rekening altijd naar ZW moet. M.b.t. de adviesaanvragen heeft de CCR negatief gereageerd op de voorgelegde aanpassing van het protocol vermissing en gevraagd om een aangepast voorstel. De CCR kon wel positief adviseren over de aanpassing van het

crisiscommunicatieplan, mits dit op enkele punten zou worden aangepast. Ingestemd heeft de CCR met het voorstel aan het Zorgondersteuningsfonds een subsidie te verlenen voor het verder uitwerken van de zgn. BEM- lijst in de gehandicaptenzorg.

Ruim tijd was ingeruimd voor een voortgangsrapportage door de programmamanager over de projecten van route 2020. Die route moet leiden tot een betere kwaliteit van de zorgverlening en wel zodanig dat cliënten en medewerkers een hoge tevredenheid scoren. Gelet op dat doel volgt de CCR de ontwikkelingen op de route dan ook met grote aandacht. De programmamanager gaf aan dat een aantal projecten dit jaar afloopt: Mijn Plan/ Dat vind ik er van, ondersteuningslijnen, minder papier meer tijd voor de zorg, dossieroverdracht ziekenhuisopname en het kwaliteitsrapport. Dat aflopen houdt overigens niet in dat er voor deze projecten geen aandacht meer is. Integendeel, de projecten hebben hun plaats gevonden in het normale proces. Er zal daarbij moeten worden gezorgd voor een goede borging. Verder gaf ze aan dat bij de inventarisatie ten behoeve van het jaarplan 2018 en uit de Kennis & Cultuurdagen duidelijk is gebleken dat de teams meer willen worden geïnformeerd en meer betrokken bij wanneer projecten uit de route moeten worden opgepakt. De teams willen daarbij zelf een keuze willen hebben m.b.t. de prioriteit waarbij zij uiteraard de einddatum niet uit het oog willen verliezen. Dit omdat er veel op de teams afkomt, ook wat allerlei bijscholingen als gevolg van de projecten betreft.

Extra aandacht besteedde de programmamanager aan het project Zorgcentraler en dan met name het onderdeel Visie op nachtzorg. Dit ook gezien de commotie die is ontstaan door de uitzending bij Nieuwsuur over het gebruik van domotica (uitluisterapparatuur) gedurende de nacht. Uitgangspunten bij het gebruik van domotica binnen Zuidwester zijn het bereiken van een optimale nachtrust voor de cliënt, een werkbaar systeem voor de medewerkers, maatwerktechnologie voor de cliënten en (op wat langere termijn) ondersteuning bij de 24 uren zorgvraag. Voorop staat het belang van de cliënt. Daarom is er voor iedere cliënt een zorgvraaginventarisatie gemaakt voor wat betreft de nacht zodat het maatwerk inderdaad mogelijk wordt. Verder zal er een draagvlak moeten zijn voor de toepassing van dat maatwerk. Daarvoor is acceptatie door de driehoek van groot belang. De programmamanager benadrukte nog eens dat domotica niet in de plaats van de medewerker komt, maar haar/ hem juist moet ondersteunen.

Ook werd er gesproken over het project Quili, een project waardoor cliënten/ cliëntvertegenwoordigers de mogelijkheid krijgen hun dossier te raadplegen. M.b.t. dit project loopt er een pilot, maar de CCR- leden zouden graag op korte termijn een bredere uitrol willen. Daardoor zou er tegemoet worden gekomen aan een al jaren levende wens van cliëntvertegenwoordigers. Er dreigt echter weer een kink in de kabel te komen, omdat de leverancier meer aandacht wil gaan besteden aan de ontwikkeling van zgn. burgerportalen en dat zou, voor wat de CCR betreft, voor ongewenst uitstel leiden. De programmamanager gaf aan dat er binnen afzienbare tijd een projectvoorstel zal gaan naar de Raad van Bestuur over wat er nu moet gaan gebeuren.

Omdat de CCR ook graag op de hoogte wil worden gesteld over de ontwikkelingen in de andere route 2020 projecten is afgesproken daarover een aparte vergadering te beleggen. Daarin zal de programmamanager, samen met alle projectleiders, een overzicht geven van de stand van zaken van deze projecten.

In het onderdeel nieuws uit de diverse projectgroepen, waarin CCR- leden participeren, gaf mevr. Tromp aan dat de lezing over het VN- verdrag door o.m. een tweetal ervaringsdeskundigen te vinden zal zijn op YouTube (zoeken naar You Tube/ Lezing VN-

verdrag). Verder zal er vanuit het wetenschappelijk platform een visie komen op wetenschappelijk onderzoek.

Bij de mededelingen van de Raad van Bestuur zei HW onder meer dat uit de reacties van de deelnemers aan de Kennis & Cultuurdagen (.w.o. cliëntvertegenwoordigers) is gebleken dat de vorm die dit jaar voor de dagen is gekozen, erg aansprak. Verder gaf hij aan dat de opzet van het kwaliteitsrapport over 2017 vrijwel gelijk zal zijn aan dat over 2016. M.b.t. de pilot zorgregisseur/ Pb'er is er nog geen goed antwoord gevonden op de vraag welk van de twee het beste past binnen de zorgverlening. Er komt een nieuwe uitgangspuntennotitie.

Ook is in de vergadering uitgebreid gesproken over het quitclaimformulier van de afd. Marketing en Communicatie over het al dan niet toestemming verlenen voor het gebruiken van foto- en filmbeelden in promotionele uitingen van Zuidwester. Dit omdat er van diverse kanten bezwaren tegen het formulier waren aangevoerd. Cliëntvertegenwoordigers hadden gevraagd om meer keuzemogelijkheden, waarbij men publicatie in met social media zou kunnen uitsluiten. Na overleg met de manager marketing & communicatie is besloten tot aanpassing van het formulier waarbij gekozen kan worden voor algehele toestemming, toestemming voor alleen gebruik binnen Zuidwester en geen toestemming verlenen. Het formulier staat overigens los van het toestemming vragen als in het kader van behandeling foto's-/ filmbeelden nodig zijn.

Gesproken is verder over het al dan niet invoeren van richtlijnen voor cliënten voor het gebruik van social media. Geconcludeerd werd dat dergelijke richtlijnen niet passend zijn.

Daarnaast kwam de vraag aan de orde over het verkrijgen van e-mailadressen van cliëntvertegenwoordigers voor o.m. het toezenden van de tweemaandelijks nieuwsbrief. In die nieuwsbrief is al diverse malen gevraagd om een e-mailadres, maar de respons is niet geweldig. Toch vond ook de CCR het van belang dat er een e-mailbestand komt, omdat het toezenden van nieuwsbrieven en andere correspondentie via de mail leidt tot aanzienlijke kostenbesparing. De CCR heeft er nogmaals op gewezen dat e-mailadressen ook via de zorgplanbespreking zijn te verzamelen, mits daarbij gewezen wordt op de doelen waarvoor die adressen zullen worden gebruikt.

Tot zover weer deze keer.

Aad van Vliet