

## Hoe de Cliëntenraad Thebe Zorg Thuis werkt

De Cliëntenraad Wijkverpleging behartigt de belangen van alle cliënten en houdt namens alle cliënten de ontwikkelingen binnen wijkverpleging nauwgezet in de gaten zowel wat er landelijk en regionaal speelt als binnen Thebe zelf. Dit alles ingevolge de Wet Medezeggenschap Clienten Zorginstellingen 2018.

De cliëntenraad bestaat uit minimaal 3 en maximaal 11 leden.

Van de leden wordt verwacht dat zij;

- Geïnteresseerd zijn in goede kwalitatieve zorgverlening en bekendheid met regelgeving op gebied van zorg is een pré
- Geïnteresseerd zijn in zorgtechnologie en toepassing hiervan
- In enigermate kennis hebben op het gebied van Financiën
- Communicatief vaardig zijn en eventueel geïnteresseerd zijn in het mede maken van een nieuwsbrief of stukjes op de website voor de achterban
- Goed met elkaar kunnen samenwerken
- Aanwezig kunnen zijn bij een clientpanel
- In het bezit zijn van eigen vervoer

Leden kunnen een achtergrond in de zorg hebben op enigerlei gebied, zijn of waren cliënt of mantelzorg, kortom zeer gevarieerd en afkomstig uit verschillende delen van het grote werkgebied van Thebe Zorg Thuis. Indien een bepaald deel van het werkgebied niet of ondervertegenwoordigd is, gaat bij aanvulling van het ledental de voorkeur uit naar leden uit dat gebied.

Er kan een beroep op de leden worden gedaan tot het bijwonen van een clientpanel, congres of studiedag “ergens in den lande” en het terugkoppelen naar de cliëntenraad hiervan.

Willekeurige leden van de cliëntenraad worden verzocht aanwezig te zijn bij één van de Cliëntpanels die ongeveer 6 keer per jaar worden gehouden, verspreid over het gehele werkgebied van Thebe Zorg Thuis. De cliëntenraad is nl. via de wet verplicht contact te onderhouden met en info op te halen bij de cliënten die zij vertegenwoordigt.

Via de cliëntpanels wordt de Cliëntenraad gevoed door te horen wat er leeft onder de cliënten. Een cliëntpanel wordt sinds een aantal jaren georganiseerd door Thebe op voorspraak van de Cliëntenraad. In het kader van de wet op de privacy is dit de manier om daadwerkelijk met cliënten in contact te komen. Bij deze bijeenkomsten worden cliënten/mantelzorgers uitgenodigd in groepjes van ongeveer 10 personen om te praten over de door hen ontvangen zorg. Dit gebeurt o.a. aan de hand van een aantal vastgestelde onderwerpen en vragen. Een lid van de Cliëntenraad is ook aanwezig. In dit open gesprek waarbij pluspunten en minder goede zaken besproken kunnen worden, worden de genoemde suggesties en verbeterpunten mee teruggenomen ter opvolging. Het gesprek wordt geleid door een onafhankelijke manager en er is een notulist die verslag maakt zonder namen te noemen. De geanonimiseerde notulen worden teruggekoppeld aan de aanwezigen en ook besproken in de Cliëntenraad, management en teams. De namen van de deelnemers zijn bekend bij de onafhankelijke manager. Cliënten kunnen dus vrijuit spreken zonder dat hun hulpverlener aanwezig is en als er iets dringende opvolging behoeft, zorgt de onafhankelijke manager hiervoor. In deze gesprekken komt o.a. zorgtechnologie/innovatie ook de reeds ingezette veranderingen in de zorg aan de orde en ook de vraag wat brengt de toekomst nog aan veranderingen in de zorg en wat merkt de cliënt hiervan.

Tijdens haar vergaderingen wordt de Cliëntenraad ook gevoed door twee door de Raad van Bestuur gemandateerde managers. Zij informeren over en/of betrekken de Cliëntenraad in bepaalde trajecten om mee te denken in belangrijke cliëntgerichte zaken, bijvoorbeeld de al eerdergenoemde zorgtechnologie en hoe de veranderingen van de zorg in de toekomst vorm te geven. De Cliëntenraad let ook op of er kwalitatief goede zorg wordt geleverd en of de continuïteit van de zorg gewaarborgd is.

De Cliëntenraad wordt meegenomen in de tertiaalrapportages, de jaarrekening, de jaarplanning en de begroting. Twee keer per jaar is ook een lid van de Raad van Bestuur in de vergadering aanwezig.

De Cliëntenraad heeft ook enkele leden afgevaardigd naar de Centrale Cliëntenraad van Thebe, waarin afgevaardigden van alle lokale raden binnen Thebe zijn vertegenwoordigd. Daar is direct contact met de Raad van Bestuur en worden onderwerpen en zaken besproken die niet specifiek één lokale raad aangaan maar meerdere of alle lokale raden, met andere woorden die overstijgend zijn aan een lokale cliëntenraad.

Tenzij anders vermeld, blijft wat binnen de cliëntenraad besproken wordt ook binnen de cliëntenraad. De notulen worden pas na vaststelling openbaar.

## OVERZICHT CLIENTPANELS WIJKVERPLEGING 2024

WIJKTEAM	LOCATIE	DATUM
Heusden/Drunen	Wijkkantoor Thebe in zorglocatie Zandley. Burgemeester vd Heydenstraat 3, Drunen	7-5-2024
Tilburg/Reeshof	Heyhoefpromenade 179, 5043 RD Tilburg	10-6-1024
Chaam	De Werf 1, 4861 SC Chaam	24-10-2024
Oisterwijk	De Vloet, Vloeiweg 85	24-10-2024

Doel van de cliëntenpanels is om bij cliënten en mantelzorgers te achterhalen hoe de zorgverlening wordt ervaren. Samenvatting van de cliëntenpanels tot en met september 2024:

- Er is tevredenheid over de bejegening, omdat er goed wordt geluisterd naar cliënten.
- Cliënten hebben het gevoel zelf regie te hebben over de zorgverlening.
- Onder de cliënten is verschil in handigheid met technologie. Leeftijd maakt niet uit om met technologie te leren omgaan. Als er affiniteit met technologie is, is het gemakkelijker om ermee te leren omgaan.
- De meeste cliënten ervaren een goede samenwerking tussen Thebe en andere zorgverleners.
- Mantelzorgers voelen zich erkent door Thebe en zijn tevreden dat ze mogen meepraten en beslissen over de zorgverlening.
- Er is behoefte aan communicatie over de mogelijkheden om Thebe direct in te schakelen voor zorgverlening, bijvoorbeeld een advertentie in een wijkblad.