



Notulen Bijeenkomst Centrale Cliëntenraad Sociale Psychiatrie **6 februari '20 (1^e vergadering van januari (week 06))**

Aanwezig: Frans Pijnappels, Hoessein El Amarnis Erik v.d. Heuvel, Aart Dekker, Hendrik-Jan Poort, Manuel v.d. Straat, Marijn Padmos, Miriam Wolff, Ton Haddeman, Floris van Ravesteyn, Wessel Hartman, V.S., Lian Baardemans (C/O), John Borst, Peter Elfferich
Toehoorder: Gert-Jan Kovel (ambulante client Delfshaven)
Afwezig: Michel Tuin, Liliën Doelarie Leonie Steenbrink (C/O), (met kennisgeving)
Voorzitter: Erik van den Heuvel
Notulist: Lian Baardemans (coach/ ondersteuner)
Gast: M.G., programmamanager digitalisering

Agenda vaststellen

De agenda is vastgesteld.

Notulen van 9 januari jl.

Notulen worden vastgesteld zonder wijzigingen.

Mededelingen en voortgang lopende zaken

- Vanaf februari krijgen alle nieuwe cliënten een welkomstgeschenk, dit is een proef voor een jaar. Houd je ogen en oren open: wat vinden cliënten ervan? Laat het weten zodra je er iets van hoort.
- Verzoek of de raad (één of twee raadsleden) wil mee organiseren voor de Dag van Ouderen Pameijer op 1 oktober 2020. Op 9 maart van 9.00 uur tot 10.00 uur is het eerste vervolgoverleg. Eens in de maand komt men samen. Manuel denkt na of hij wil deelnemen> Hij laat volgende week horen wat hij beslist.
- Sollicitatiegesprekken met arrangeurs op maandag 10 februari (hele dag). Floris, Miriam en Erik
- Sollicitatiegesprekken met arrangeurs en 17 februari op maandagmiddag. Vincent, Floris, Erik
- Commissie Kwaliteit & Cliëntervaringsonderzoek Floris, Erik, Wessel hebben op 6 februari gesprek gevoerd over verbeteringen van de dienstverdeling. Er is o.a. genoemd dat de arrangeurs meer contact kunnen leggen met cliënten. Er is gesproken over het teveel rouleren van personeel zodat men te weinig goede dienstverlening kan neerzetten. Dat stappen van bijv. ambulante naar BW en andersom te groot zijn. Dat het kan helpen als cliënten beter weten wat er mogelijk is. Bijv. bellen naar BW, of bezoek kunnen brengen aan inloop, mee kunnen doen aan GO of kennis hebben van het een waakflamarrangement bij de gemeente. De medezeggenschap op locatie en de onafhankelijke coach/ondersteuners zijn aanbod gekomen. In juli komt er een rapport wat makkelijk geschreven is. De schrijver was ook aanwezig bij het gesprek. Verder is genoemd dat het onduidelijk is hoe teams zijn geïnstrueerd aangaande zelfsturing. Hoe is het team hierop gecoached. Een raadslid heeft verteld hoe hij dat heeft gedaan toen hij manager was. Op alle gespreksonderwerpen zijn adviezen door de cliëntenraad SP uitgebracht. Er kan nog nagevraagd worden naar wie het rapport zal gaan.
- Commissie voor Verzwaard Advies Overgang Jong Volwassen Groeit Op - naar Woont: Michel, Liliën, John, Miriam, Aart, Marijn (kan niet, wil wel meelesen) (back up Erik) afpraak is 13 februari van 13-14
- 3 maart RIBW centrale Cliëntenradendag de volgende mensen zijn opgeven: Erik, Frans, Michel, Ton, Miriam, Vincent, Aart, Manuel willen ook gaan. DB (Frans) zal navragen hoeveel mensen zich al hebben opgegeven en of wij met 8 cliënten kunnen komen.
- Commissie voor advies Herstel ondersteunende Zorg en Ervaringsdeskundigheid: Michel, Peter, Erik en Mirjam afpraak is 27 februari 13.00-14.00
- De bestuurssecretaris is officieel in functie nu. Hij komt kennismaken met eerst het DB en daarna met de raad.

Jouw Omgeving

Jouw omgeving is een digitale website waarop je kan meelesen in je dossier. Wat de begeleiding van Pameijer over je doelen vastlegt/ rapporteert. De rapportage moet feitelijk zijn. Clienten kunnen reageren op wat er geschreven staat bij jouw doeln. Je kan zelf ook rapporteren bij jouw doelen en je kan mensen toevoegen om mee te kunnen lezen in je dossier. Per november kunnen clienten zich aanmelden voor jouw omgeving.

M legt uit dat er tot nu toe 79 aanmeldingen zijn. 1/3 van de gebruikers ervaren jouw omgeving als eenvoudig in het gebruik. Over wat er staat gerapporteren daar kan je met elkaar over in gesprek gaan. Het persoonlijk contact blijft op de dezelfde manier als voordat jouw omgeving er was.

SP Raad: Als medewerkers niet willen kunnen ze de informatie van je aanmelden tegenhouden. M geeft aan dat er 2 maal een oproep in de nieuwsbrieven heeft gestaan. Arrangeur en manager zijn geïnstrueerd en weten de doelstelling. Landelijk zijn er complimenten voor Pameijer. De minister sprak uit blij te zijn dat Pameijer hiermee voorop loopt.

Het is aan de client zelf om de toegevoegde waarde in te schatten en om je aan te melden. Je kan dus meelesen en je kan bijv. afspraken die met je zijn gemaakt checken of ze zijn vastgelegd. Ambulante en BW clienten kunnen zich ook aanmelden.

Hoe meld je aan – toelichting M:

Je stuurt een mail naar jouwomgeving@pameijer.nl.

Vervolgens krijg je via de mail een aantal aanvullende vragen.

- Hiermee wordt gecheckt dat jij een client bent van Pameijer en men checkt of jouw dossier compleet is. Dat moet voordat er gestart kan worden. En volgens de wet moet een dossier compleet zijn ook al neem je geen deel aan mijn omgeving. Alleen in de praktijk is dat soms anders.
- Ook wordt gecheckt bij de begeleider of je 'handlingsbekwaam' bent. Pameijer is verantwoordelijk voor goede zorg en dat men weet of een client goed kan omgaan met zijn wachtwoord. Dat de client om kan gaan met persoonlijke gegevens. Zijn eigen veiligheid en privacy niet schaadt door bijv. zijn dossier op facebook te zetten
- Daarna ontvang je je wachtwoord
- Bij verschil van mening over het om kunnen gaan met persoonlijke gegevens wordt een gedragsdeskundige ingeroepen.

Andere vormen van bekend maken van jouw omgeving

Tips van de SP raad:

- Nieuws in mijn omgeving plaatsen en dit ook bijhouden.
- Heb je een nieuwtje dan kan je dat plaatsen
- Poster ophangen op voorzieningen
- Begeleiders stimuleren zodat ze enthousiast zijn naar clienten. Begeleider is er nu nog nooit over begonnen
- Informatie via mwp kan client, daar kan de client niet bijniet op
- Persoonlijk brief naar clienten
- Bij nieuwe clienten meteen introduceren. M geeft aan dat Pameijer graag een training aan arrangeurs wil geven hoe hierover in gesprek te gaan.

M: het moet duidelijk zijn dat jouw omgeving geen vervanging voor de begeleiding is. De overheid/ regering wil dat iedereen in de toekomst zijn eigen dossier heeft. De zorgontvanger is dan de eigenaar hiervan. Dus je geeft dan zelf toestemming aan een zorgorganisatie welke gedeeltes men toegang toe krijgt. Dit heet een PGO [persoonlijk gezondheidsomgeving](#). Dit is meer gericht op de zorgontvanger.

- Binnen pameijer is er waar men rapporteert een EPD elektronisch patiënten dossier. Dit is meer gericht op de medewerkers van een zorginstelling.

Het evaluatiemoment van jouw omgeving zit in een enquête die wordt voorgelegd aan de gebruikers wel geanonimiseerd. Hieruit blijkt dat het gebruik fijn vindt alleen de ondersteuning bij het aanmelden heeft aandacht nodig.

Wessel kan alleen lezen wat zijn persoonlijk begeleider schrijft. M geeft aan dat dit probleem in evaluatie aan de orde kwam. Meer mensen hebben hier last van. Binnen een maand is dit probleem opgelost. Dit heeft te maken met technische kant van jouw omgeving.

Verder is het een aandachtspunt dat begeleiders duidelijk bij de doelen moeten rapporteren, na elk contactmoment. Ook is men bezig om een melding in te stellen als er iets in je dossier is gezet. Je kan zien wie er toegang heeft in je dossier..

Aandachtspunt vanuit de SP-raad

- De cliëntenraad heeft eerder al geadviseerd om niet teveel medewerkers toegang te geven.
- En ook Woont en Werkt gescheiden te houden in dossier en daarbij dus ook de medewerkers hierbij gescheiden toegang te geven op het eigen terrein
- De arrangeurs krijgen de beschikking met doelen van de client via de gemeente. De digitale systemen zijn hierbij niet dezelfde.
- Staigaire, ervaringsdeskundigen en andere teamleden moeten niet allemaal in mijn dossier kunnen; dit is iets om met client te bespreken.
- Wat is er met advies van SP-raad gedaan?
- Medewerkers hebben wel geheimhoudingsplicht

M wordt over een half jaar nogmaals uitgenodigd om de stand van zaken door te nemen van jouw omgeving. uitnodigen als we het belangrijk was

Vorbereiden Maassluis, Vlaardingen en Schiedam (MVS)

De raad van bestuur, Arnold komt 20 februari in de vergadering vragen beantwoorden en de stand van zaken geven over een contract wat gesloten is met de gemeentes Maassluis, Vlaardingen en Schiedam.

Met 4 andere zorgaanbieders heeft Pameijer deze opdracht binnen gehaald over ambulante zorg.

Dit is een nieuwe manier van zorginstellingen betalen. In Rotterdam is het zo dat een burgers een beschikking krijgen voor ambulante zorg. In de regio Maassluis, Vlaardingen en Schiedam krijgt Pameijer (met de 4 andere zorginstellingen) nu 1 zak met geld voor alle ambulante zorg.

Pameijer moet nu met de 4 andere zorginstellingen afspraken maken over de samenwerking in dit gebied.

Vragen die de raad heeft voor de bestuurder:

- Aart: hoe hebben de gemeenten geregeld dat iedereen de zorg krijgt die hij nodig heeft, dus dat het bedrag wat de zorgaanbieders nu in 1 keer voldoende is? Komen we met het geld toe? En wat als we niet toe komen?
- Floris; Hoe wordt de kwaliteit van de dienstverlening geregeld?
Denk hierbij aan professionele krachten en niet alleen vrijwilligers inzetten bij ambulante, niet als cliënt naar een bestaand huis van de wijk e.d. maar hulp hoe men het nu kent dus een professional die je thuis begeleiding geeft
 - Hoe gaat het geld naar de cliënt toe?
 - Hoe maak je de dienstverlening en zijn kwaliteit inzichtelijk voor de cliënt?
 - Hoe blijft de kwaliteit voor de cliënt gewaarborgd?
 - Hoe wordt hierbij de stem van de cliënt en zijn keuzevrijheid opgenomen?
- Manuel: hoe informeren jullie de cliënten over de dienstverlening (bestaande en nieuwe cliënten)
- Aart: er is steeds meer begeleiding nodig – cliënten zijn steeds jonger en hebben in een voortraject minder behandeling gehad waardoor de problematiek soms ernstiger is. Zijn de plannen wel praktijkproef

- Marijn: van waaruit wordt dagbesteding betaald; hoeveel cliënten kunnen hierbij worden geholpen en op welke manier?
- Ton: gaat de begeleiding nu op dezelfde voet voort? Waarom wel/ niet.
- Ton: en hoe is de inspraak geregeld? Van de cliënten in het gebied en centraal voor de cliëntenraad SP?
- Wessel: Hoe zit het met de keuzevrijheid om een eigen zorgaanbieder te kiezen?
- Wessel: is er wel doorstroom naar de BW van ambulante en andersom? Kan dit in de nieuwe situatie ook en hoe zal dit dan gaan.
- Wessel: Wat wordt verstaan met specialistische ondersteuning en andere termen die staan in deze stukken; *met name willen we weten hoe de route is om te kunnen kiezen als cliënt wat je nodig hebt. Niet dat er voor je gekozen wordt of wat het goedkoopst is*
- Wessel: Wat betekent het dat alleen de realisatie Wat betekent dat vanuit de cliënt. Is die dan wel/ niet tevreden, kan hij kiezen welke ambulante product hij wil afnemen e.d.
- Wessel: Moet de cliënt een tegenprestatie leveren en hoe is daarbij zijn eigen regie en inspraak geregeld?

- Erik: In de informatie die is meegezonden is niet duidelijk gemaakt hoe (kwetsbare) burgers van deze gebieden zijn betrokken bij de plannen tot populatiebesteding van deze gemeentes. De centrale cliëntenraad SP is benieuwd wat de WMO-raden van deze beslissing vonden? Wat waren de aandachtspunten van deze raden en welk medezeggenschapstraject is met hen uitgezet?
 - *In het verleden hadden wij een zeer actieve voorzitter van onze raad in de WMO-raad*
 - *Wie zit er in deze raad nu vanuit de cliënten van Pameijer*
 - *En hoe is het contact nu vanuit Pameijer met deze WMO-raden*

- Erik: De samenwerking en de afspraken die de 5 zorgaanbiedingen met elkaar maken is adviesplichtig voor alle raden van deze zorginstellingen. We verwachten zo spoedig mogelijk een stand van zaken hierover.
 - Wij willen dat cliënten en toekomstige cliënten keuzevrijheid dienstverlening in deze gebieden behouden
 - Wij willen graag de kwaliteitseisen concreter inzien en aanvullen

Rondvraag en hoe gaat het op de voorziening?

Frans: de coach/ ondersteuner is ziek (pols) daardoor zijn er geen vergaderingen, deze zijn steeds uitgesteld. Manager houdt cliënten wel op de hoogte.

Gert-Jan: is aan niemand verbonden; hij woont zelfstandig heeft in het verleden de BAVO in de ambulantenraad gezeten. De SP-raad geeft de tip; om met je begeleider te kijken een ambulante client ook van een thuishaven in de buurt gebruik kan maken. De manager en de begeleiding horen deze informatie te weten.

Wessel; eerst een persoonlijke mededeling gedaan. Daarna vraagt hij zich af wat er met de adviezen die de SP-raad geeft gebeurd. DB kan dit navragen bij bestuurder. Via het overleg met de WMCZ wordt bijgehouden wat de stand van zaken is over een aantal onderwerpen

Aart; Er is een Go geweest en er zijn 2 medewerkers aangenomen, die wel al langer werken. Je kan als lokale raad ook advies geven ook al is het niet bedoeld om iemand wel/niet aan te nemen. Het kan ook nuttig zijn om te zeggen dat je tevreden bent over een medewerker of een advies te geven of iemand nog training nodig heeft. Er is weer een medewerker die het Go nieuw leven in zal blazen met John.

Manuel; alles is goed op de schiebaanstraat .