

10 FEBRUARI 2022

QUASIR 



JAARRAPPORTAGE 2021
CLIËNTENVERTROUWENSPERSOON WZD
ZORGGROEP NOORDERBOOG

WIL DE VRIES, CLIËNTVERTROUWENSPERSOON WET ZORG EN DWANG

Over de cliëntenvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang (CVP Wzd)

De CVP Wzd is in de Wzd opgenomen ter rechtsbescherming van cliënten die onder deze wet vallen. De CVP Wzd kan de cliënt of diens vertegenwoordiger ondersteunen en informatie geven bij vragen die er ontstaan rondom onvrijwillige zorg. Daarnaast kan de CVP Wzd ondersteuning bieden bij problemen rond de opname of het verblijf in een zorgorganisatie en in het doorlopen van de klachtenprocedure.

De CVP Wzd kan ook signaleren of de rechten van cliënten in het geding zijn. Die signalen worden vervolgens neergelegd bij de zorgaanbieder. Door het afgeven van signalen maar ook door het delen van ervaringen, kan de CVP Wzd een impuls leveren voor de verbetering van de kwaliteit van zorg binnen de zorgaanbieder.

Wanneer de zorgaanbieder de signalen niet, onvoldoende of niet snel genoeg oppakt, is de CVP Wzd bevoegd de signalen ook door te geven aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).

In verband met de onafhankelijke en partijdige positie van de CVP Wzd wordt de inkoop verzorgd door de zorgkantoren. Zij hebben vier aanbieder gecontracteerd verdeeld over negen regio's. Onderstaand overzicht geeft de regio-verdeling weer.

De cliëntenvertrouwenspersonen Wzd zijn geregistreerd in het register CVP Wzd bij Registerplein.

Regio	Zorgkantoren	Aanbieder CVP Wzd
1	Friesland, Groningen en Drenthe	Quasir
2	Twente en Zwolle	Het LSR
3	Arnhem, Apeldoorn/Zutphen, Midden IJssel	Adviespunt Zorgbelang
4	Nijmegen, Noordoost Brabant, Waardenland en Midden Brabant	Adviespunt Zorgbelang
5	Zuidoost Brabant, Noord en Midden Limburg en Zuid Limburg	Adviespunt Zorgbelang
6	Zeeland, Zuid-Hollandse Eilanden, West-Brabant, Rotterdam	Het LSR
7	Westland Schiedam Delfland, Haaglanden, Midden Holland, Zuidholland Noord	Zorgstem
8	Amstelland en de Meerlanden, Kennemerland, Amsterdam, Zaanstreek/Waterland, Noord-Holland Noord	Zorgstem
9	Utrecht, 't Gooi en Flevoland	Zorgstem

Copyright © Adviespunt Zorgbelang, Het LSR, Quasir, Zorgstem

Alle rechten voorbehouden. Niets uit dit document mag worden vermenigvuldigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of op enige andere manier, zonder voorafgaand schriftelijke toestemming.

Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	1
2. Terugblik op het cliëntenvertrouwenswerk Wzd in 2021.....	2
2.1 Algemene terugblik.....	2
2.2 Toelichting op kwesties met cliënten en/of vertegenwoordigers	3
2.3 Signalering	3
3. Tot slot	3
Bijlage 1 Agenda bespreking jaarrapportage.....	4

1. Inleiding

Voor u ligt de jaarrapportage van de Cliëntenvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang (CVP Wzd) over 2021, van Wil de Vries, cliëntvertrouwenspersoon Quasir, in samenwerking met het LSR.

Het jaar 2021 was het tweede jaar sinds de Wzd van kracht werd. De coronapandemie beïnvloedde ook dit jaar het leven van cliënten, het werk van medewerkers en dat van de CVP Wzd. Het vroeg zowel van u als zorgaanbieder als van de CVP Wzd creativiteit en flexibiliteit om de zichtbaarheid ook in tijden van beperkingen te vergroten. Zodat cliënten, verwanten en ook medewerkers weten van het hoe en het waarom van de CVP Wzd en de mogelijkheden om daar laagdrempelig een beroep op te kunnen doen voor ondersteuning, advies en voorlichting.

Als instantiebeheerder van Zorggroep Noorderboog blikken wij in deze rapportage terug op dit jaar. We beschrijven onze samenwerking, hoe onze communicatie is verlopen en - met de van hen verkregen gegevens - de ervaringen en bevindingen van de CVP Wzd binnen uw organisatie. Dit is het de tweede keer dat u een jaarrapportage van ons ontvangt. Nu wij langer samenwerken kan meer en beter ingegaan worden op de verbinding die is ontstaan en de resultaten die dit opgeleverd heeft.

Tijdens de jaarbespreking willen wij graag samen met u deze jaarrapportage doornemen, het jaar evalueren en eventuele vragen beantwoorden. In de bijlage vindt u een concept agenda, waarop u ook zelf nog punten kunt aanvullen.

2. Terugblik op het cliëntenvertrouwenswerk Wzd in 2021

2.1 Algemene terugblik

Vanaf 1 januari 2020 is de Wet zorg en dwang van kracht geworden. Sinds de invoering van deze wet hebben cliënten, die onder deze wet vallen, recht op kosteloze ondersteuning van een Cliëntvertrouwenspersoon Wzd (CVP Wzd). De CVP Wzd ondersteunt cliënten als sprake is van onvrijwillige zorg, maar kan ook een rol spelen bij onvrede of klachten rond de zorg, opname of verblijf bij de zorgaanbieder.

Zorggroep Noorderboog is actief in Drenthe en regio Overijssel.

Om die reden zijn 2 verschillende cliëntvertrouwenspersonen Wzd actief, elk werkend vanuit het eigen gebied: Anne-Lotte Mussche, cliëntvertrouwenspersoon regio Drenthe, tevens instantiebeheerder (Quasir) en Riet Elshof, cliëntvertrouwenspersoon regio Overijssel, Het LSR.

De samenwerkingsafspraken zijn in het najaar van 2020 vastgesteld. Er werden afspraken gemaakt voor halfjaarlijkse overleggen van de CVP Wzd met de commissie Veiligheid en Vrijheid, waar ook andere betrokkenen, zoals de Wzd-functionaris en de voorzitter van de CMR voor worden uitgenodigd. In 2020 was de invoering van de Wzd in de PG-locaties een feit.

In 2021 werd de Wzd geïmplementeerd op de afdelingen de woonzorgcentra, somatiek en de geriatrische revalidatiezorg.

Jaargesprek

Tijdens het jaargesprek in april 2021 werd kennisgemaakt met CVP Anne-Lotte Mussche en de stand van zaken van implementatie van de Wzd besproken.

Ondanks de corona pandemie werden mooie stappen gezet binnen de Noorderboog.

Binnen de Noorderboog werden gespreksleiders aangesteld voor organisatie van Moreel Beraad.

Deze methode en ondersteunende intervisie heeft aandacht voor casuïstiek die valt binnen de Wzd.

Afgesproken werd dat de CVP Wzd de mogelijkheden van het Moreel Beraad ook bespreekbaar maakt met medewerkers.

Locatiebezoeken

De frequentie van groepsbezoeken werden afgestemd met de leidinggevenden. Op locatie de Zonnekamp werden de afdelingen Klipper, Schoner en Tjalk bezocht. Hierop aansluitend was er een spreekuur voor vertegenwoordigers en verwanten georganiseerd. Daarvan werd geen gebruik gemaakt.

Bij de bezoeken signaleerde de CVP Wzd dat medewerkers het lastig vinden om de formulieren in te vullen. Inmiddels zijn medewerkers geschoold in het invullen van de formulieren en levert het invullen hiervan geen problemen meer op.

In Drenthe was vanaf maart 2021 een nieuwe CVP Wzd actief (Anne-Lotte Mussche). Zij heeft in diverse gesprekken en locaties kennis gemaakt met zorgmanagers, medewerkers en kennisdragers. De locaties De Schiphorst, Kaailanden, Jan Thijs Seinenhof werden bezocht. De CVP Wzd heeft in november 2021 een ochtend meegedraaid met een vrijwilliger binnen locatie de Schiphorst.

De CVP Wzd merkte op dat er veel aandacht is voor de invoering van de Wzd en dat medewerkers hiermee bewust bezig zijn. Tijdens de bezoeken werden mooie open gesprekken met medewerkers gevoerd over onvrijwillige zorg.

Begin oktober heeft CVP Wzd Anne-Lotte Mussche kennisgemaakt met de CMR. Afgesproken werd dat de CVP Wzd zal aansluiten bij de stamtafel overleggen. Vanwege het vertrek van Anne-Lotte Mussche zal deze afspraak worden overgedragen aan een volgende CVP Wzd.

Stand van zaken

Tijdens het evaluatiegesprek in oktober 2021 wordt geconcludeerd dat de Noorderboog op koers loopt wat betreft implementatie. De samenwerking met de CVP Wzd wordt als plezierig ervaren en de CVP-en voelen zich welkom tijdens de locatiebezoeken en gesprekken met medewerkers en zorgmanagers. De woonzorgcentra van de Noorderboog, Reggersoord, GRZ, Aker en het Irenehuis, worden per 01-04-2022 geregistreerd als Wzd-accomodaties.

Het ontwikkelen van een open deuren beleid binnen de Noorderboog is onder aandacht. Met de huidige sensortechnologie is dit mogelijk, maar vraagt veel van de ICT. Onderzoeken, afspraken over en programmering van leefcirkels is hierbij de opdracht voor ICT, het behandelend team de CRM en familie.

In oktober heeft Anne-Lotte haar vertrek als CVP Wzd aangekondigd.

De Noorderboog geeft aan zich zorgen te maken over de continuïteit van het vertrouwenswerk Wzd binnen Zorggroep Noorderboog in Noord-Nederland. Binnen korte tijd zijn er nu een aantal wisselingen geweest van CVP Wzd. Deze zorg en afspraken hierover zijn als signaal neergelegd bij de projectmanager van Quasir. In januari 2022 is Wil de Vries gestart als CVP Wzd voor De Noorderboog. De zorgen over de continuïteit van het vertrouwenswerk zullen in het jaargesprek worden geagendeerd.

2.2 Toelichting op kwesties met cliënten en/of vertegenwoordigers

In 2021 zijn er twee kwesties behandeld. Bij minder dan vijf kwesties wordt er geen toelichting gegeven, om herleidbaarheid tot personen te voorkomen.

2.3 Signalering

De CVP Wzd heeft tevens tot taak (Wzd art. 57.2.a) om signalen over tekortkomingen in de structuur of de uitvoering van onvrijwillige zorg of onvrijwillige opname en verblijf, voor zover deze afbreuk doen aan de rechten van een cliënt te melden. Dit signaleren gebeurt in principe bij de zorgaanbieder. Er bestaat een mogelijkheid tot opschaling naar de IGJ als de tekortkomingen in het cliëntrecht blijven voortbestaan.

De CVP Wzd signaleert, maar handhaaft niet. Dit is een taak van de IGJ. Een signaal attendeert de zorgaanbieder op het feit dat er ergens in de uitvoering of structuur van de zorg een objectief meetbare tekortkoming in het cliëntrecht is. Dit signaleren door de CVP Wzd kan bijdragen aan verbetering van de kwaliteit van de zorg.

Er zijn in 2021 geen signalen afgegeven naar de zorgaanbieder.

3. Tot slot

In dit rapport hebben we een terugblik gegeven van ons werk bij u in de organisatie; de wijze waarop we samengewerkt hebben in het afgelopen jaar.

Graag bespreken we met u als zorgaanbieder de inhoud van dit rapport.

Bijlage 1 Agenda bespreking jaarrapportage

 	Agenda	Bespreking jaarrapportage CVP Wzd 2021 Zorggroep Noorderboog
	Datum	
	Tijd	
	Locatie	
	Deelnemers	Noorderboog: Quasir: Christiaan van Rosmalen en Wil de Vries

Tijdens de bespreking van de jaarrapportage 2021 over het cliëntenvertrouwenswerk Wzd ten behoeve van de cliënten Wzd en hun vertegenwoordiger van uw organisatie blikken we terug op het afgelopen jaar en evalueren we de samenwerking. Daarnaast bekijken we welke behoeften er aan beide kanten zijn en/of welke (aanvullende) afspraken gewenst zijn voor de uitvoering van het cliëntenvertrouwenswerk Wzd in het komende jaar.

1. Welkom en kennismaken (Quasir zorgt voor verslag/ vastlegging afspraken)
2. Nieuws vanuit de organisatie en de aanbieders CVP Wzd
3. Terugblik 2021: bespreking jaarrapportage
4. Evaluatie samenwerking/ dienstverlening (wat loopt goed en wat kan beter?)
5. Afspraken en actiepunten uit dit gesprek voor 2022
6. Wat verder ter tafel komt
7. Afronding