

Centrale Cliëntenraad (CCR)

15 januari 2018

BULLETIN NUMMER 2018-01

Kennismaking klachtenfunctionaris en rol klachtenfunctionaris/cliënten- vertrouwenspersoon (CVP), met mevr. Géanne Hogeterp en Manuele van Nieuwamerongen

We maken kennis met mevr. Géanne Hogeterp en wisselen informatie uit m.b.t. de rol van de klachtenfunctionaris en die van de cliëntenvertrouwenspersoon. Met de invulling van de klachtenfunctionaris door mevr. Géanne Hogeterp kunnen in het vervolg klachten op informele wijze via bemiddeling worden opgelost op de plek waar de klacht zich bevindt. De cliëntenvertrouwenspersoon, mevr. Manuele van Nieuwamerongen, biedt een luisterend oor, informeert de cliënt, staat de cliënt bij en verwijst cliënt naar eventuele andere instanties buiten Charim (bijv. Geschillencommissie, Landelijk Meldpunt Zorg, Tuchtcollege Gezondheidszorg, Cliëntenbelang Utrecht etc.).

Adviesaanvraag Bedrijfsplan strategische uitwerking thuiszorg

De CCR ontving de adviesaanvraag bedrijfsplan 'Strategische uitwerking thuiszorg' De commissie zorg van de CCR heeft zich nader laten informeren door de kwartiermaker thuiszorg mevr. Pia Verhagen en vervolgens heeft de CCR de dossiers van de adviesaanvraag besproken. De CCR staat positief tegenover het voorgenomen besluit van de Raad van Bestuur en wil graag tot een degelijk advies komen. Alvorens hiertoe te kunnen overgaan, wil de CCR graag een schriftelijk antwoord van de Raad van Bestuur op een aantal belangrijke vragen. Met name stappenplan en tijdpad van bedoelde ontwikkeling vraagt om verduidelijking. Hierom is gevraagd de termijn voor uitbrengen van het advies te verlengen tot na de ontvangst van de gevraagde informatie.

Stand van zaken extra gelden primaire zorg

De Raad van Bestuur meldt, dat er op dit moment meer geld wordt besteed aan de zorg door de inzet van de extra gelden primaire zorg. Binnenkort zullen de in- en uitgaven per locatie worden gerapporteerd en ook beschikbaar worden gesteld voor de lokale cliëntenraden.

Cliëntenwaarderingsonderzoek 2017

De Raad van Bestuur deelt de uitkomsten van het cliënttevredenheidsonderzoek 2017 en de uitkomsten van de medewerkersraadpleging 2017 uit aan de CCR-leden.

Uitkomsten Cliënttevredenheidsonderzoek 2017			
Zorggroep Charim			
Zorgvorm	2017	2016	Benchmark
Thuiszorg	8,0	7,9	8,0
PG	7,8 ¹	7,1	7,7
Somatiek	7,8	7,6	7,9
GRZ	8,1 ²	7,7	7,8

¹= Wellicht verhoging dankzij 'U woont nu hier'

²= GRZ ver boven benchmark

Uitkomsten Medewerkersraadpleging 2017				
Zorggroep Charim				
Thema	Zorggroep Charim 2017	Zorggroep Charim 2016	Sector 2017	Sector 2016
Bevlogenheid	8,3	--	8,1	--
Werkbeleving	7,3	7,0	7,3	7,2
Mogelijkheid tot veranderen	5,6	5,0	5,6	5,4
Tevredenheid (NPS)	-19,8 ¹	-34,4	-10,5	-13,8

¹= Onvoldoende volgens RvB

De Raad van Bestuur is zeer verheugd met de positieve uitkomsten van beide onderzoeken. Het streven is om het gemiddelde van beide onderzoeken in de toekomst te laten uitkomen op een 8.

Mocht u vragen en/of opmerkingen hebben naar aanleiding van dit bulletin of anderszins, dan kunt u contact opnemen met de centrale cliëntenraad middels het volgende emailadres: centralecliëntenraad@zorggroepcharim.nl