

Juni 2020

zorg belang
Fryslân

Jaarverslag 2019

'Zorgbelang Fryslân zet zich in om de zorg in Friesland te verbeteren. Dat doen wij voor en samen met Friese zorggebruikers. Hun ervaringen met de Friese zorg staan centraal en aan de basis voor verbeteringen.'

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
1. Met elkaar werken aan betere zorg	4
1.1 Uitdagende zorg- en welzijnsvraagstukken	4
1.2 Het cliëntperspectief van Zorgbelang Fryslân.....	6
1.3 Het jaar 2019: van alle markten thuis.....	6
2. Samenwerking, activiteiten en projecten in 2019	7
2.1 Inleiding	7
2.2 Taken en activiteiten gefinancierd vanuit een wettelijk kader.....	7
2.3 Activiteiten op basis van commerciële en subsidie-financiering	9
2.4 Zorgbelang Advies en diensten, waaronder de belangenbehartigersstoelen	13
3. Zorgbelang Nederland	14
4. Zorgzeggenschap en strategische zorg- en welzijnsthema's	14
5. Regionaal overleg	15
6. Ons Adviespunt	15
7. Onze communicatie	15
8. Tot slot: op naar 2020	16

Voorwoord

In 2019 staan voor Zorgbelang Fryslân veelzijdigheid en ambitie voorop. We zetten ons in voor betere zorg in Fryslân. Dat kunnen we niet alleen. Wij werken samen met betrokken vrijwilligers, met onze lidorganisaties, burgers, zorg- en welzijnsorganisaties, zorgpartijen als GGD Fryslân, Doktersdiensten, ROS Friesland, werkgeversorganisatie ZorgpleinNoord, gemeenten, de provincie Fryslân, de zorgverzekeraar, het onderwijs, subsidieverleners en het bedrijfsleven om ons steentje bij te dragen. Dat doen we omdat samenwerken nodig is en omdat het inspireert, uitdaagt en ons samen verder brengt.

In de afgelopen jaren hebben we belangrijke veranderingen doorgevoerd in onze bedrijfsvoering. De afbouw van de structurele subsidie van de provincie heeft ertoe geleid dat andere bronnen van financiering moeten worden gevonden. Dit proberen we te realiseren door een mix van activiteiten en financieringsvormen. We constateren echter wel dat deze situatie consequenties heeft voor onze investering in innovatie en ontwikkelingen, activiteiten waarvan de kost veelal voor de baat uitgaat.

Wij hebben vanaf 2017 gewerkt aan het ontwikkelen en opnieuw inrichten van de organisatie. Onze missie daarbij is:

'Zorgbelang Fryslân zet zich in om de zorg in Friesland te verbeteren. Dat doen wij voor en samen met Friese zorggebruikers. Hun ervaringen met de Friese zorg staan centraal en vormen de basis voor verbeteringen.'

Op basis van ons positioneringsstatement (Aanvalsplan 2017) hebben we de afgelopen jaren toegewerkt naar de realisatie van Zorgbelang Fryslân als een maatschappelijke onderneming. Vanaf 2019 werken wij volgens de CAO Sociaal Werk. In 2019 zijn we ook gestart met het werken volgens nieuwe functieprofielen.

We werken in 2 samenwerkende teams met ieder een onderscheiden focus, met gemeenschappelijke ondersteuning:

- Team Individuele Belangenbehartiging, waarin medewerkers werken als vertrouwenspersoon, onafhankelijke cliëntondersteuner, klachtenfunctionaris en calamiteitenonderzoeker;
- Accountsteam, waarin medewerkers in de rol van accountmanager, projectleider of projectmedewerker werkzaam zijn;
- Daarnaast is er een managementassistent werkzaam, een communicatieadviseur en er is ondersteuning wat betreft financiën en hrm.

In 2019 hebben we een mooie basis gelegd om in de komende jaren op voort te bouwen. Op het moment van totstandkoming van voorliggende jaarverslag, zijn we ten gevolge van de Covid-19 crisis onverwacht in een andere modus terechtgekomen. Dit vergt (net als voor alle mensen en organisaties) aanpassing op alle fronten en zal ongetwijfeld ook strategische en inhoudelijke lastigheden opleveren, maar zeker ook nieuwe uitdagingen brengen. Niet alleen voor ons, maar voor al onze samenwerkingspartners en in de eerste plaats voor burgers, patiënten, cliënten. Voor hun belang maakten we ons sterk in 2019 en dat zullen we ook in 2020 met passie, Friese nuchterheid en ambitie blijven doen.

Esther de Vrij, directeur-bestuurder Zorgbelang Fryslân

1. Met elkaar werken aan betere zorg

1.1 Uitdagende zorg- en welzijnsvraagstukken

We zien ons in Fryslân gesteld voor grote en urgente zorg- en welzijnsvraagstukken. De demografische ontwikkelingen zullen in de komende jaren leiden tot een verdere toename van de zorgvraag alsook van de complexiteit van die zorgvraag. De trend van meer zorg en ondersteuning thuis (in toenemende mate met gebruik van technologische toepassingen) zal doorzetten, ook waar het specialistische ziekenhuiszorg betreft door de opkomst van de zogeheten thuiszorgziekenhuizen. Tegelijkertijd staan zorg- en welzijnsvoorzieningen onder druk en wordt ten gevolge van arbeidsmarkttekorten in meerdere regio's steeds sterker een schaarste aan professionals voelbaar.

Deze ontwikkelingen hebben voor alle burgers consequenties. Niet alleen op individueel niveau, maar ook in het leefverband in de buurt, wijk, dorp of stad. We zullen hier enkele effecten de revue laten passeren.



We zien dat steeds meer ouderen langer zelfstandig thuis willen en/of moeten wonen. Zij zullen, naast de hoogstnoodzakelijke professionele zorg en hulp, steeds meer zijn aangewezen op hulp en ondersteuning vanuit een eigen sociaal netwerk. Afbouw van structurele zorg- en welzijnsvoorzieningen zoals dagactiviteiten en dagopvang, kunnen leiden tot eenzaamheid, zelfverwaarlozing en een grote belasting van de thuissituatie, i.c. mantelzorgers en het gezin.

Een zorgelijke ontwikkeling is ook de afname van het aantal algemene ontmoetingsplaatsen zoals bibliotheken, sportvoorzieningen, het winkelaanbod en openbaar vervoer, met name (maar zeker niet alleen) in plattelandsgebieden. Deze trend heeft een negatief effect op het sociaal en mentaal welbevinden van burgers alsook op de sociale cohesie en de leefbaarheid van de buurt, wijk, dorp en stad.

Veel jongeren trekken weg van het platteland naar de meer stedelijke gebieden. Ook dit heeft grote gevolgen voor de leefbaarheid in plattelandsgebieden. Zonder jongeren en jonge gezinnen: geen scholen, minder sportactiviteiten, minder helpende handen en minder reuring. En wie bemensen in de nabije toekomst de vrijwilligersorganisaties? En wat betekent deze ontgroening voor de infrastructuur in de regio en voor de cultuuroverdracht tussen generaties?

Een andere ontwikkeling met een grote impact op de zorg betreft de decentralisatie naar gemeenten (Wmo 2015), die in 2015 is doorgevoerd inzake o.a. de jeugdzorg en de zorg aan langdurig zieken en ouderen. We zien dat dit bij gemeenten nog steeds een werkveld is wat in beweging blijft. Dit heeft effecten op zorggebruikers.

De hierboven geschetste ontwikkelingen hangen met elkaar samen en beïnvloeden elkaar. Dat betekent ook, dat oplossingen veelal in samenhang met elkaar moeten worden gevonden. Voor het beste en meest gedragen resultaat doen we dat door samen aan de slag te gaan, met alle betrokken, vanuit alle perspectieven.

Aan het bundelen van onze krachten in Fryslân wil Zorgbelang graag haar steentje bijdragen. Door zorg- en welzijnsvraagstukken waar burgers zich voor gesteld zien te signaleren en onder de aandacht te brengen van alle betrokken partijen. Door met anderen samen aan oplossingen te werken. Door de burger in positie te brengen in de beleidsontwikkeling. Door gesprekken te initiëren met burgers, patiënten, cliënten, bestuurders, cliëntenraden. En door onderzoek en signalering vanuit een breed scala van projecten en activiteiten.

(Samenhangende vraagstukken vragen om samenhangende oplossingen. Daarom zijn meerdere strategieën nodig, op maat, waarbij burgers naar vermogen 'oan set binne'. Op individueel niveau en in buurt, wijk, dorp of stad.)

(Een kleine greep: het verder uitbreiden van het concept Positieve Gezondheid (zowel op individueel als wijk- en dorpsniveau), meer inzet van techniek in zorg en welzijn, het toerusten van burgers met kennis en vaardigheden om zelf regie te voeren op hun zorg en welzijn, het versterken van sociale netwerken, het opleiden of omscholen van specifieke doelgroepen tot zorgprofessionals. Creëren van voldoende aanbod van beschutte woonvormen voor ouderen in de eigen woongebieden, innovatieve vormen van 'mobiliteit' die (o.a. ouderen) meer bewegingsvrijheid bieden. Inzet op een aantrekkelijke en gezonde leefomgeving voor alle burgers in alle levensfasen, jongeren, gezinnen, alleenwonenden, ouderen. Een gezonde leefomgeving is een aantrekkelijke leefomgeving, dus: meer aandacht voor preventie, zoals een gezonde leefstijl, betekenisvolle contacten en zingeving voor allen.)

1.2 Het cliëntperspectief van Zorgbelang Fryslân

Hoe we met elkaar zorg- en welzijnsvraagstukken in Fryslân tegemoet treden heeft aldus een grote impact op de individuele leefsituatie van burgers en op de leefbaarheid in buurten, wijken, dorpen en steden. Kwaliteit van leven en van de leefomgeving zijn goede aangrijpingspunten om met elkaar het gesprek aan te gaan over hoe we 'het' beter en duurzaam kunnen oppakken.

Zorgbelang Fryslân heeft als missie het perspectief van zorggebruikers—burgers, patiënten en cliënten—voor het voetlicht te brengen. Dat doen wij door zorgvraagstukken, vanuit het perspectief van burgers, te agenderen bij onze strategische samenwerkingspartners en zorgpartijen in Fryslân. En door samen met alle betrokkenen te komen tot voorstellen voor oplossingen. Waar het moet op strategisch niveau, waar het kan pragmatisch door het realiseren van werkbare oplossingen in de praktijk, dichtbij, met en voor mensen.

Wij helpen te organiseren dat burgers zeggenschap hebben over hun zorg en welzijn in Fryslân. Dat zij daartoe worden uitgenodigd en meepraten, op basis van gelijkwaardigheid, tijdig en structureel. Dat is waar Zorgbelang Fryslân zich voor inzet.

1.3 Het jaar 2019: van alle markten thuis

In het licht van bovenstaande hebben we in het afgelopen jaar een groot aantal activiteiten kunnen voortzetten maar ook inspirerende nieuwe gebieden mogen ontginnen. Een kleine greep hieruit:

Met trots hebben wij het meerjarige project 'Integrale Belangenbehartiging' opgezet, waarvan de uitvoering in 2020 van start gaat. We hebben het project 'Ik bin der klear foar' in de gemeente Dantumadiel geïnitieerd. We zaten aan tafel met strategische samenwerkingspartners zoals Seker en Sûn, Vitale Regio, provincie Fryslân en gemeenten en stonden met de poten in de klei als vertrouwenspersonen in de jeugd- en zorginstellingen. We ondersteunden cliëntenraden en hun besturen over hoe zij hun samenwerking kunnen versterken. Droegen bij aan het versterken van de zorg aan specifieke doelgroepen zoals door deelname aan de Dementietafel, werkten samen met studenten in onderzoeken. We spraken met internisten en patiënten over samen beslissen over de behandeling en we bemiddelden tussen organisaties en gebruikers over klachten in de zorg.

In 2019 waren wij, kortom, van alle markten thuis.

2. Samenwerking, activiteiten en projecten in 2019

2.1 Inleiding

Onze opdracht of activiteit bij zorg- en welzijnsorganisaties of –partijen is veelal gericht op een specifieke vraag. Zoals de inzet van onze vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris. Onze meerwaarde is, het belichten van het gezamenlijk belang van de opdrachtgever en de cliënten. Daarmee komt een duurzame verbetering in de zorg- of dienstverlening dichterbij. De winst van deze aanpak zit in onze optiek niet alleen in een zorgvuldige vervulling van de opdracht maar in het samenspel dat ontstaat: waarin de zorgaanbieder en de gebruikers al doende van elkaar leren, structureel, met wederzijds respect, vertrouwen en gezonde nieuwsgierigheid naar elkaar.

Financiering van onze inzet kan op verschillende manieren plaatsvinden. Op basis van eenmalige of meerjarige afspraken (bijvoorbeeld via de ‘belangenbehartigersstoel’), op jaarbasis of op basis van nacalculatie. Een aantal activiteiten en projecten van Zorgbelang wordt (veelal tijdelijk) gesubsidieerd vanuit De Friesland, gemeenten of de provincie Fryslân. Andere projecten worden gefinancierd vanuit ZonMw of andere subsidieverleners.

2.2 Taken en activiteiten gefinancierd vanuit een wettelijk kader

In ons team Individuele Belangenbehartiging werken medewerkers in de rol van vertrouwenspersoon, onafhankelijk cliëntondersteuner, klachtenfunctionaris en calamiteitenonderzoeker. Zij werken nauw samen met cliënten, mantelzorgers en medewerkers aan de verschillende opdrachten. In 2019 hebben de professionals uit dit team vanuit dit wettelijke kader de volgende diensten en activiteiten uitgevoerd:

2.2.1 Onafhankelijke cliëntondersteuning Wet langdurige zorg (OCO Wlz)

De zorgwereld is complex. Patiënten en cliënten worden geconfronteerd met veel formulieren en met organisaties die allemaal voor een beperkt deel van de zorg verantwoordelijk zijn. Om mensen in deze wereld wegwijs te maken en hen te ondersteunen is onafhankelijke cliëntondersteuning in het leven geroepen. Onze gekwalificeerde OCO Wlz-collega's brengen samen met hun cliënten in kaart welke zorg nodig is, zodat de cliënt hiermee zelf verder kan. De OCO Wlz wordt gefinancierd door Zorgkantoor De Friesland.

2.2.2 Cliëntondersteuning Sociaal domein/Wmo

Op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) verleent Zorgbelang in 2019 in acht (van achttien) Friese gemeenten onafhankelijke cliëntondersteuning aan cliënten die zorg of hulp krijgen vanuit het sociaal domein. Vanuit de Wmo hebben cliënten recht op deze vorm van ondersteuning. Het doel is om inwoners te ondersteunen wanneer zij vragen, opmerkingen en/of klachten hebben over de zorgaanvraag of over de ontvangen zorg. Cliënten kunnen daarmee een meer gelijkwaardige gesprekspartner zijn voor gemeenten en zorgaanbieders.

2.2.3 Vertrouwenspersonen Jeugd

Onze vertrouwenspersonen Jeugd bieden ondersteuning bij klachten. Deze vorm van ondersteuning is gericht op ouders en kinderen die met jeugdhulp te maken hebben. De vertrouwenspersoon helpt hen als zaken in de hulpverlening niet goed lopen door samen met het kind, de jongere of de (pleeg)ouder/verzorger de oplossing te vinden.

Zorgbelang Fryslân is onderaannemer van het AKJ en voert het werk van vertrouwenspersoon Jeugd uit in Friesland. Bestuurders van jeugdzorginstellingen ontvangen elk jaar een rapportage van de bevindingen.



2.2.4 Vertrouwenspersonen Zorgorganisaties

Wij vervullen in een aantal VGZ- en VVT-instellingen de rol van vertrouwenspersoon. Samen met cliënten, verwanten en medewerkers wordt ingezet op het vinden van een gedragen oplossing voor vertrouwensvragen.

2.2.5 Klachtenfunctionarissen

Eén van de doelen van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is dat cliënten de mogelijkheid krijgen op een laagdrempelige en veilige manier aan te geven dat ze niet tevreden zijn met de zorg die hen is geboden. Zij kunnen daarover een klacht indienen. De zorgaanbieder moet deze vervolgens effectief, serieus en voortvarend behandelen.

Zorgbelang Fryslân zet zich in voor de bewustwording van het belang van een serieuze opvang en behandeling van klachten. De opbrengst van goede klachtbemiddeling en integraal klachtenmanagement laat zich op uiteenlopende gebieden zien. Het draagt o.a. bij aan de-escalatie, herstel van vertrouwen, een werkbare relatie en tevreden(er) klanten/cliënten/patiënten. En ook, waar aan de orde, aan persoonlijke ontwikkeling, meer werkplezier, verlaging van kosten en scherpere aansluiting van het aanbod van zorg op de vraag.

Daarnaast vervult de klachtenfunctionaris een onafhankelijke signaalfunctie. Samen met de opdrachtgever worden aan de hand van (anonieme) klachten, leerpunten geformuleerd. Het verbeteren van de bedrijfsvoering en dienstverlening van de zorgaanbieder is daarmee een wezenlijk en duurzaam doel.

“

Quote van klachtenfunctionaris / vertrouwenspersoon Zorgbelang Fryslân

“Als klachtenfunctionaris kruip je als het ware in de instelling. Daarmee krijg je een beeld van de dagelijkse gang van zaken en zie je hoe de soms—voor het oog—kleine problemen groot kunnen zijn voor betrokkenen.”

”

2.2.6 Calamiteitenonderzoek

Onze klachtenfunctionarissen zijn ook in 2019 ingezet voor het leiden van calamiteitenonderzoek en het in kaart brengen van conflictueuze situaties, duiden van oplossingen en het bijdragen aan het realiseren van oplossingen.

Calamiteitenonderzoek is een bijzondere en zeer persoonlijke vorm van advies, mediation en ondersteuning, waarvoor specifieke expertise wordt ingezet. Samen met alle betrokkenen wordt zorgvuldig onderzoek gedaan naar de calamiteit; het bereiken van een gedragen oplossing voor alle betrokkenen is het beoogde resultaat. Calamiteitenonderzoek is laagdrempelig, wordt aangeboden in de eigen taal (Fries, Nederlands) en is beschikbaar voor alle vormen van zorg binnen de provincie. De kosten worden gedragen door de zorgorganisatie die het onderzoek aanvraagt en kan op basis van nacalculatie worden bekostigd.

2.3 Activiteiten op basis van commerciële en subsidie-financiering

2.3.1 Zorgbelang Academie (commercieel)

Binnen Zorgbelang Academie ontwikkelen wij presentaties, workshops, coaching en trainingen op maat. In 2019 zijn bij meerdere zorgorganisaties trainingen en workshops gegeven over de nieuwe Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz 2018). Daarnaast zijn workshops verzorgd over ondervoeding bij ouderen, als vervolg op project 'Goed gevoed ouder worden'. Sinds 2019 bieden wij ook de startcursus Vitaliteit en Positieve Gezondheid aan. Inschrijving bij de Academie staat open voor iedere belangstellende. Het aanbod van de Academie is in ontwikkeling. Wij gaan graag met u in gesprek over uw wensen voor een aanbod op maat.

Verschillende Wmo-adviesraden hebben Zorgbelang Fryslân in 2019 gevraagd om hen te trainen of voor te lichten, over onderwerpen waarover zij meer verdieping wilden. Er zijn in verschillende regio's workshops gegeven over wet- en regelgeving met betrekking tot bijvoorbeeld (onderdelen van) de Wmo of Jeugdwet, over invloed uitoefenen als burgerparticipatieraad en over omgaan met verschillende belangen. Ook adviseren, vergaderen en tot gezamenlijke doelen komen waren vraagstukken die in de trainingen aan bod kwamen.

2.3.2 Zorgbelang Projecten (gefinancierd vanuit o.a. projectsubsidie)

Bij Zorgbelang werken we aan veel grote en kleine projecten. Als initiator, ontwikkelaar of penvoerder, maar ook als participant, adviseur of uitvoerder. Meerjarige projecten en kortdurende projecten met een grote variëteit aan inhoud maar altijd vanuit het doel het perspectief van zorggebruikers (burgers, patiënten, cliënten) onder de aandacht te brengen en te versterken. Onderstaande projecten en opdrachten stonden in 2019 op onze agenda.

Project Shared Decision Making (2015 – 2019)

Van eind 2015 tot en met april 2019 werd onder projectleiding van Zorgbelang Fryslân het project **Shared Decision Making (SDM)** uitgevoerd. Het project is gefinancierd door Stichting De Friesland en uitgevoerd met de ziekenhuizen Tjongerschans, Antoniusziekenhuis, Medisch Centrum Leeuwarden en met onderzoeksbureau ZorgfocuZ. In deze studie is het effect geëvalueerd van de standaardisering van gezamenlijke besluitvorming (Shared Decision Making) bij vier maatschappen in Friese ziekenhuizen.

Het resultaat in kort bestek: De standaardisering van het gespreksmodel SDM werd door zowel patiënten als specialisten in hoge mate gewaardeerd. Het aan de orde stellen van de optie 'niet behandelen' werd door het volgen van de training door specialisten gemakkelijker aan de orde gesteld in consulten met de patiënt. Dit leidde bij de onderzochte groep tot een lager intensief zorggebruik (chemokuur of operatie) dan bij de vergeleken controlegroep.



Quotes van enkele deelnemende patiënten

“ Het is nu beter dan vroeger, toen de dokter de autoriteit was die zonder uitleg of inspraak besliste. ”

“ Ik was bang dat de specialist mijn keuze niet goed zou vinden, maar hij toonde begrip. ”

“ Het feit dat je zelf een keuze hebt gaf wel onzekerheid maar uiteindelijk heb ik het heel prettig gevonden. ”

Quotes van enkele deelnemende specialisten

“ Mijn werkwijze is niet wezenlijk veranderd maar ik ben me meer bewust om uit te vragen wat voor deze ene patiënt van belang is in het verdere leven. ”

“ Een oncoloog: Ik stel nu bewuster vragen aan patiënten en stel expliciet de vraag 'wilt u meebeslissen?' ”

“ Specialist: 'Belangrijkste stap is te vragen: wat wilt u/ wat is voor u belangrijk? Dat geldt niet alleen voor de keuze wel/niet een ingreep, maar ook voor bijv. de keuze hartkatheterisatie ja/nee of medicatie.' ”

Project Fries Pijncentrum

In 2019 is Zorgbelang Fryslân door Friese pijnspecialisten gevraagd een 'Programma van eisen' op te stellen vanuit het patiëntperspectief, voor het nieuw op te zetten provinciaal Fries Pijncentrum. Dit project is gefinancierd door Stichting De Friesland.

In dit project hebben we samengewerkt met de patiëntenverenigingen 'Hoop – Pijn' (voor chronische pijn) en de vereniging voor reumapatiënten. Deze verenigingen hebben een aantal belangrijke randvoorwaarden geformuleerd voor het 'Programma van eisen'. Dit programma wordt meegenomen bij de discussie in het Friese Zorglandschap over het nieuw te vormen Fries Pijncentrum.

'Programma van eisen' ten behoeve van het provinciaal Fries Pijncentrum

1. Kwaliteit van leven van de patiënt staat centraal in de zorg.
2. Het Fries Pijncentrum is op de hoogte van andere aandoeningen van de patiënt en stelt de totale ziekte/pijnlast vast.
3. Het Fries Pijncentrum is alert op bijwerkingen van medicijnen en de beïnvloeding van medicijnen op elkaar.
4. Het Fries Pijncentrum betreft, in overleg met de patiënt, naasten van de patiënt bij de behandeling.
5. Het Fries Pijncentrum zoekt samen met de patiënt naar een zo goed mogelijke behandeling met of zonder medicatie.
6. Hiertoe stelt het Fries Pijncentrum in samenspraak met patiënt behandeldoelen vast in zijn/haar behandelplan en bespreekt de verwachtingen van patiënt en zorgverleners hierbij.
7. Patiënt heeft vrije keuze van behandelaar.
8. Zorgverleners en het Fries Pijncentrum zijn zich bewust van de negatieve impact van pijn op de patiënt. Denk hierbij aan depressie, angst, agressie, verdriet.
9. Respect voor de zoektocht van de patiënt en eventuele gebruik van alternatieve behandelingen. Het kan aanvullend werken.
10. Elke pijnpatiënt is anders dus zorg op maat.

Project Friese burgers in het Friese Zorglandschap

Ook gefinancierd door Stichting De Friesland, is onderzoek gedaan naar hoe vanuit het perspectief van patiënten intensievere samenwerking tussen internisten in Friesland eruit zou moeten zien. Dit onderzoek werd samengedaan met een aantal patiëntvertegenwoordigers. Uit het onderzoek blijkt, dat patiënten de zorg van internisten hoger waarderen, wanneer er sprake is van uniforme werkwijzen en richtlijnen. Een individuele keuze van patiënten dient leidend te zijn bij de behandeling (in plaats van een standaardprotocol). Artsen en verpleegkundigen wordt gevraagd tijd te nemen om samen met de patiënt de beste behandeling te kiezen. Patiënten hebben belang bij transparantie, eenduidige informatie en één informatiekanaal (in plaats van elke ziekenhuis een eigen), waarbij de website Heelkunde Friesland als goed voorbeeld is genoemd.

ZonMw project Integrale belangenbehartiging op provinciaal niveau (2020 – 2022)

In 2019 is het project 'Integrale belangenbehartiging op provinciaal niveau' aangevraagd bij ZonMw en gehonoreerd. Het project wordt uitgevoerd in een samenwerkingsverband bestaande uit verschillende patiëntenorganisaties, ouderenbonden, zorgverzekeraar De Friesland, provincie Fryslân, zorgaanbieders, gemeenten, NHL Stenden Hogeschool en de verzekerdenraad van De Friesland. Doel is beleidsbeïnvloeding te realiseren door mensen met een chronische ziekte, aangaande onderwerpen die om een integrale, domein-overstijgende oplossing vragen. Het initiëren en vormgeven van de samenwerking met (en tussen) ervaringsdeskundigen en stakeholders, zorgaanbieders, De Friesland, gemeenten en provincie is een mooie uitdaging, die in februari 2020 van start zal gaan.

Belangenbehartiging Jeugd provincie Fryslân

Belangenbehartiging van de Friese jeugd vond in 2019 in het bijzonder ook plaats vanuit het project van Sociaal Domein Friesland. Het project heeft als doel de jeugdhulp na de transitie door te ontwikkelen, hierop vanuit cliëntperspectief (jeugdige en ouders/verzorgers) zicht te krijgen en de jeugd te kunnen vertegenwoordigen op andere terreinen of in andere gremia.

In dit project wordt samengewerkt met gemeenten, jeugdhulp aanbieders en alle betrokkenen van Sociaal domein Friesland op het gebied van jeugd. Input vanuit het cliëntperspectief komt vanuit de Friese Denktank Jeugd (via Zorgbelang sinds 2010) waar de vertegenwoordigers van alle Friese cliëntenraden en verwantenraden samen komen om mee te denken over de ontwikkelingen en knelpunten in de jeugdhulp.

ZonMw project 'Ik bin der klear foar' (2019 – 2020)

Zorgbelang Fryslân vormt samen met GGD Fryslân en werkgeversorganisatie ZorgpleinNoord de stuurgroep van het provinciale onderzoeksproject Seker en Sûn (gestart in 2016). Eén van de onderzoeksresultaten van het project is het rapport 'Competenties voor burgers en professionals in zorg en welzijn'. Geïnspireerd door dit rapport en de inzichten vanuit Seker en Sûn is Zorgbelang in 2019 gestart met project 'Ik bin der klear foar'. In dit project, dat wordt uitgevoerd in de gemeente Dantumadiel, wordt onderzoek gedaan naar hoe thuiswonende ouderen inzicht kunnen krijgen in competenties die zij nodig hebben om zelf de regie te voeren over hun zorg en welzijn, en hoe zij deze competenties kunnen versterken. In het project wordt samengewerkt met Friese ouderenbonden (SFO en OSiF), de gemeente Dantumadiel, GGD Fryslân (Academische Werkplaats Publieke Gezondheid Noord-Nederland) en NHL Stenden Hogeschool. Aan het project nemen 30 mensen deel van 65 jaar en ouder en wonende in de gemeente Dantumadiel. Het project zal ongeveer anderhalf jaar duren en wordt gesubsidieerd door ZonMw.



ZonMw project LeerSaam Noord (2019 – 2023)

Zorgbelang Fryslân participeert in project LeerSaam Noord. Dit project, waarvan NHL Stenden Hogeschool penvoerder is, richt zich op de inzet van leernetwerken en de ontwikkeling van een leerwerkmethodede voor goede praktijkvoering door verzorgenden en verpleegkundigen in Friesland en Groningen. De inbreng van het cliëntperspectief, met behulp van de inzet van ervaringsdeskundigen vanuit ons netwerk van lidorganisaties, is de specifieke expertise van Zorgbelang in dit project. Het project staat onder leiding van het lectoraat 'Leiderschap & Identiteit in het verpleegkundig domein' en ontvangt financiële steun vanuit ZonMw.

De patiënt als organisatieadviseur

In project 'De patiënt als organisatieadviseur - ervaringen van patiënten bij de overgang van ziekenhuis naar huis' is onderzocht hoe patiënten van het Antoniusziekenhuis de overgang van opname naar (t)huis hebben ervaren. Aan de hand van telefonische gesprekken met betrokkenen is informatie verzameld en geanalyseerd. Deze door patiënten *ervaren kwaliteit van dienstverlening* zal door het ziekenhuis worden gebruikt om de dienstverlening verder te verbeteren. Het onderzoek is gefinancierd vanuit de belangenbehartigersstoel van Zorgbelang bij het Antoniusziekenhuis.

2.4 Zorgbelang Advies en diensten, waaronder de belangenbehartigersstoelen

In het kader van de 'belangenbehartigersstoel' en andere vormen van dienstverlening zijn in 2019 verschillende activiteiten en diensten uitgevoerd bij zorgorganisaties. Daarbij betreft het onder meer de inzet van vertrouwenspersonen en ondersteuning aan cliëntenraden. In dat kader hebben wij bijvoorbeeld in samenwerking met een VGZ-instelling een schatkist met methodieken ontwikkeld, welke de cliëntenraden helpen bij het voeren van een goed gesprek met elkaar. Daarnaast hebben wij trainingen gegeven aan coaches medezeggenschap.

In het kader van de voorbereiding en implementatie van de nieuwe Wet medezeggenschap cliënten in zorginstellingen (Wmcz 2018) is bij meerdere organisaties een advies- en ondersteuningstraject gestart. Dit traject richt zich zowel op het versterken van de cliëntmedezeggenschap (qua inrichting in de organisatie) als op de inbreng van cliënten binnen de organisatie (informele inbreng). Al naar gelang de organisatie, worden verschillende raden (centrale cliëntenraad, lokale cliëntenraden, familieraden) en de betreffende medewerkers van de organisatie betrokken. Thema's daarin zijn onder meer: visievorming, bevorderen van deskundigheid en vaardigheden van de (C)CR-leden. De inzet van Zorgbelang is een aanbod 'op maat', dat kan bestaan uit o.a. coaching van cliëntenraden *on the job*, een training/workshop Wmcz 2018 en advies en ondersteuning bij de implementatie van deze nieuwe wet. Daarbij is zowel aandacht voor formele als informele vormen van medezeggenschap.

Daarnaast zijn door Zorgbelang bij zorgorganisaties QuickScans uitgevoerd gericht op de samenwerking tussen professionals en de informele zorgverleners.

3. Zorgbelang Nederland

Zorgbelang is te vinden in alle regio's van Nederland. Zorgbelang Nederland is de overkoepelende organisatie van alle nationale Zorgbelang-organisaties. Esther de Vrij is voorzitter van Zorgbelang Nederland. De thema's die Zorgbelang Nederland agendeert, komen veelal ook aan de orde in onze regio en krijgen waar nodig en mogelijk een plek in ons aanbod van diensten en projecten. Omgekeerd dragen wij bij vanuit onze regio's thema's aan voor de landelijke agenda. Voorbeelden hiervan zijn PGO (Persoonlijke Gezondheidsomgeving) en De Juiste Zorg op de Juiste Plek. Zorgbelang Fryslân voert het secretariaat voor Zorgbelang Nederland.

4. Zorgzeggenschap en strategische zorg- en welzijnsthema's

Op weg met onze 70 lidorganisaties

In 2019 is de nieuwe wijze van samenwerken met onze lidorganisaties voortgezet. Door het beëindigen van de structurele subsidie bekostigen wij activiteiten ten behoeve van onze leden uit de incidentele bijdrage in 2019 van de provincie en uit het eigen budget, diensgevolge zijn onze middelen en activiteiten beperkt.

In 2019 zijn twee netwerkbijeenkomsten georganiseerd, welke inhoudelijk zijn ingevuld door de lidorganisaties. Thema's waren KansPlus (11 april) en mantelzorg (17 oktober). De netwerkbijeenkomst over mantelzorg leidde tot een inspirerend item op onze social media op de dag van de mantelzorger. Daarnaast is op 13 mei een ledenvergadering gehouden; Klaus Boonstra, projectleider van project Seker en Sûn, was hier als spreker.



Er zijn frequente en goede contacten met individuele leden van onze lidorganisaties. Een aantal leden is als ervaringsdeskundige betrokken bij projecten, zoals bij LeerSaam Noord. Bij de aanvraag van ZonMw Project 'Integrale belangenbehartiging op provinciaal niveau' (2020 – 2022) zijn onder meer de volgende (patiënten)verenigingen betrokken geweest: reuma, borstkanker, oogvereniging, Alzheimer, cliëntenraad sociaal domein, cliëntenraad verpleeghuis, verzekerdenraad De Friesland, ouderenbonden en Hoop-Pijn. De vertegenwoordigende ouderenbonden OSiF en de SFO maken onderdeel uit van het projectteam van 'Ik bin der klear foar'.

Versterken van Zorgzeggenschap

Met het inrichten van het project Integrale Belangenbehartiging beogen wij in de komende jaren het cliëntperspectief en zeggenschap met name op strategische, domein-overstijgende thema's in Fryslân verder te versterken. In het komende jaar 2020 verwachten wij, vanuit genoemd project en verwante projecten rond zorgzeggenschap, alsook vanuit onze positionering binnen het nieuw in te richten provinciale platform Seker en Sûn, een flinke bijdrage te kunnen leveren aan het versterken van zeggenschap van burgers, cliënten en patiënten.

5. Regionaal overleg

Zorgbelang Fryslân werkt graag samen met andere partijen in het werkveld van zorg en welzijn. Daarmee kunnen we onze expertise delen én verrijken. Voor deze publieke taak ontvangen wij geen financiering. Daarom zijn wij genoodzaakt ons met betrekking tot deze vormen van overleg en samenwerking terughoudend op te stellen en vooral ook keuzes maken.

Dementietafel Friesland

Samen met Talant, LFB Wolvega (Landelijke Federatie Belangenbehartiging), Van den Bent Stichting, Maeykehiem, Philadelphia en Meriant, geeft Zorgbelang Fryslân vorm en inhoud aan de Dementietafel Fryslân. De Dementietafel richt zich op ouderen met een verstandelijke beperking, die daarnaast dementie hebben. Ook verwanten en zorgprofessionals zijn van harte welkom bij de bijeenkomsten van de Dementietafel. In 2019 is er tweemaal een bijeenkomst geweest.

Netwerk Positieve Gezondheid Fryslân

In 2019 hebben 5 medewerkers van Zorgbelang de opleiding Positieve Gezondheid gevolgd. Zorgbelang organiseerde de opleiding in eigen huis. Daardoor konden ook medewerkers van andere zorgorganisaties deelnemen. Uit deze bijeenkomsten is een regionaal netwerk ontstaan, dat enkele malen per jaar bijeen wil komen en als doel heeft samen expertise uit te wisselen en op te bouwen.

6. Ons Adviespunt

Ons adviespunt was tot 2017 een basisvoorziening, gefinancierd door de provincie Fryslân. Inwoners van Fryslân kunnen nog steeds bij ons terecht voor informatie, advies en ondersteuning als zij vragen hebben die te maken hebben met (hun) zorg en welzijn. Het adviespunt Zorgbelang komt op voor iedereen die gebruik maakt van zorg. Ons adviespunt wordt gedeeltelijk gefinancierd door een incidentele subsidie van de provincie.

7. Onze communicatie

Wij communiceren met onze achterban, stakeholders en andere belangstellenden via onze website, de nieuwsbrief en sociale media LinkedIn, Facebook en Twitter. Met onze lidorganisaties staan wij ook in verbinding doordat wij desgevraagd bijeenkomsten van hen faciliteren. Voor beide kanten is dit waardevol en we willen dit graag intensiveren in het jaar 2020.

8. Tot slot: op naar 2020

Zoals in de inleiding aangegeven, staan door het wegvallen van meerjarige basisfinanciering, onze kerntaak en onze missie en visie onder druk. In de laatste maanden van 2019 zijn wij gestart met de ontwikkeling van een nieuw werkplan, met de titel 'Focus en verbinding'. In 2020 gaan we hieraan verdere concrete invulling geven. Thema's die zich in 2019 hebben aangediend (of waarmee we zijn gestart) die in 2020 verder uitgewerkt zullen worden zijn burgercompetenties en zorgzeggenschap.

Begin 2020, toen wij met de voorbereiding van dit jaarverslag van start gingen, werden wij geconfronteerd met de Covid-19 crisis. Deze crisis heeft een alomvattende impact op de leefwereld van burgers. Meer dan ooit tevoren wordt duidelijk hoe, waar en wanneer de kernactiviteiten 'waartoe Zorgbelang Fryslân op aard is', van belang zijn: vanuit ervaringen van burgers, cliënten, patiënten samen met partners realiseren van nog betere zorg, welzijn en dienstverlening in Fryslân.

Als Zorgbelang Fryslân zien wij dit laatste nog steeds als onze kern en maatschappelijke functie. Ook in 2020 en verder willen we ons hiervoor inzetten en we hopen hiervoor ook voldoende publieke middelen te kunnen genereren.

Bezoekadres:
K.R. Poststraat 70-72 Heerenveen
Telefoonnummer: 085 4 832 433
E-mailadres: info@zorgbelang-fryslan.nl

Wij zitten op werkdagen van 9 tot 17 uur voor u klaar.
Bezoek is alleen op afspraak. Dus belt u eerst even?

