

Cliëntenraad – Jaarverslag 2023

Inleiding

De Cliëntenraad (CR) behartigt de belangen van cliënten die kraamzorg van Naviva (gaan) ontvangen. De CR denkt mee over onderwerpen die voor de cliënt van belang zijn en geeft gevraagd en ongevraagd advies aan de bestuurder van Naviva. De missie van de CR is de bevordering van de kwaliteit van de geboden kraamzorg door Naviva. Voor de CR staan cliënttevredenheid en geboden kwaliteit van zorg voorop.

Samenstelling

De CR bestaat op 31 december 2023 uit zeven leden en wordt tot september ondersteund door Marian Schoneveld, directiesecretaresse Naviva Kraamzorg. Van januari tot en met mei was Marenka Geefhuizen voorzitter van de cliëntenraad. Zij heeft het stokje per 1 juni overgedragen aan Marijke Koster. Daarnaast bestaat de raad uit Marlieke Brinton, Tom Jongsmā, Marlies van der Zwet en Carlijn Rabonnet. Carlijn Rabonnet en Marenka Geefhuizen hebben aan het eind van het jaar afscheid genomen van de cliëntenraad.

Nynke Scheel, directeur van Naviva, is vier keer per jaar aanwezig bij de vergaderingen van de Cliëntenraad.

Activiteiten

De CR is in 2023 vier keer bij elkaar geweest voor onderling overleg en vier keer voor overleg waarbij de bestuurder/directeur van Naviva aansloot.

Tijdens de overleggen met de directie van Naviva Kraamzorg zijn de volgende onderwerpen besproken:

- ♥ Beleidsplannen, kwartaalrapportages, jaarplan en begroting
- ♥ Ontwikkelingen in de markt, integrale geboortezorg en de rol van Naviva daarin
- ♥ Interne en externe ontwikkelingen

Nieuw Leven App

In 2023 is de 'Nieuw leven' app van Naviva gelanceerd. De cliëntenraad heeft meegedacht over de inhoud en lancering. Met drie leden die in 2023 opnieuw ouder werden hebben we ook waardevolle feedback gegeven op de inhoud en het gebruik van de app na de lancering. We geloven dat de app een mooie aanvulling is op de zorgverlening van Naviva.

Capaciteit

In 2023 was capaciteit een groot en regelmatig terugkerend onderwerp. Binnen het gehele zorglandschap, en dus ook binnen de kraamzorg, is merkbaar dat de vraag naar zorg hoger is dan het aanbod. Dit leidde tot situaties waarin de minimale zorguren niet overal gegarandeerd werden. Ook is er door Naviva de keuze gemaakt om een aantal postcodegebieden niet meer te contracteren voor het komende jaar. De cliëntenraad is hier over geïnformeerd.

De CR onderschrijft dat het noodzakelijk is om oplossingen te zoeken in het opleiden van kraamverzorgenden, het slim organiseren van zorg waarbij e-consulten en digitale tools ondersteunend (maar niet 1 op 1 vervangend) zijn, regionale samenwerkingen en heldere communicatie en verwachtingsmanagement voorafgaand en tijdens de kraamtijd.

Ook het al dan niet verlenen van opstartzorg is onderwerp van gesprek geweest, waarbij Naviva de stap zet om de opstartzorg enkel nog digitaal aan te bieden. Gezien de huidige arbeidsmarktomstandigheden vindt de raad dit een begrijpelijke keuze. Belangrijk voor de CR is dat de eerste ondersteuning in ieder geval voor handen blijft.

Ook partusteams zijn in de vergaderingen van de CR regelmatig onderwerp van gesprek geweest. De cliëntenraad vindt het van belang dat ouders die thuis willen bevallen deze mogelijkheid houden. Regionale partusteams zouden een prima oplossing kunnen zijn voor

capaciteitsproblemen. Samenwerking in de regio is wat de CR betreft een van de kansen om ondanks arbeidsmarktproblematiek zoveel mogelijk aan de zorgvraag te voldoen.

ZvdZ

De centrale cliëntenraad is met ingang van 1 april 2023 opgeheven.

E-learning cliëntenraad

De leden van de raad hebben in 2023 een e-learning gevolgd over hun rol als raadslid en de wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen. Met de opgedane kennis verwacht de raad haar rol en taken nog beter te vervullen.

Overige activiteiten

De CR is geïnformeerd over de volgende algemene onderwerpen; kwartaal- en kwaliteitscijfers, audit- rapport, begroting, strategie, jaarverslag, cliëntveiligheid, onderwerpen rondom cliënt, websites/apps/foldermateriaal, ontwikkelingen intern/extern en overige beleidsterreinen die de cliënt raken.

Onderzoek

In 2023 zou de CR onderzoek doen naar thuisbevallingen. Door zwangerschappen en bevallingen van de betrokken raadsleden is het onderzoek van 2023 doorgeschoven naar 2024. Hiermee wordt ook het onderwerp van 2023 los gelaten en richten we ons op het anders organiseren van zorg door te kijken welke rol de omgeving van de kraamvrouw heeft in de zwangerschap en de kraamweek.

Adviezen

De CR ziet het bewaken van de kwaliteit van zorg binnen de organisatie als een van haar belangrijkste taken. Het uitbrengen van adviezen aan de directie dient om de dienstverlening en kwaliteit van zorg aan cliënten te verbeteren.

Wij hebben in 2023 **onder andere** advies gegeven met betrekking tot:

- ♥ Advies regio Twente t.a.v. minder verzorgingsuren (door stoppen Maartje Kraamzorg)
- ♥ Begroting Naviva

Tot slot

Uiteraard horen wij graag wat jou als cliënt bezighoudt. Heb je een opmerking of een vraag? Laat het ons weten via clienraad@naviva.nl. Meer informatie over ons vind je hier:

<https://www.naviva.nl/over-ons/clientenraad>.