

stmg

ondersteuning thuis

wijkverpleging

Jaarverslag 2020



Cliëntenraad

STMG B.V. en

STMG Ondersteuning Thuis B.V.



Inhoud

Voorwoord.....	3
1. Cliëntenraad.....	4
1.1 Belangenbehartiger van alle cliënten	4
1.2 Algemene taak.....	4
1.3 Onze visie	4
1.4 Onze missie.....	4
1.5 Wat doet de cliëntenraad?	4
1.6 Meedenken, meepraten en meebeslissen.....	4
1.7 Hoe is de cliëntenraad georganiseerd?	5
1.8 Werving & benoeming nieuwe cliëntenraadsleden.....	5
2. Advies & Instemming.....	5
2.1 Koersplan 2020-2023	5
2.2 Begroting 2020 STMG BV en STMG OT	6
2.3 Jaarrekening 2019 STMG BV en STMG OT.....	6
2.4 Management Rapportages 2020	6
2.5 Benoeming Manager Bedrijfsvoering.....	6
2.6 Vertrek directeur-bestuurder	6
2.7 Benoeming interim bestuurder	6
2.8 Benoeming Manager Ondersteuning thuis.....	7
3. Ongevraagd advies.....	7
3.1 Positie Mantelzorger	7
3.2 Arnhems Mantelzorg Akkoord	7
3.3 Beleidsvoorstel 'Ongewenst gedrag cliënten'.....	8
4. Kwaliteitskaders Wijkverpleging en Ondersteuning thuis.....	8
4.1 Klachtenbehandeling.....	8
4.2 Melding Incidenten & Calamiteiten (MIC-rapportages)	8
4.3 Medicatiedispenser	8
4.4 Corona - risico's en maatregelen (Corona Draaiboek)	9
4.5 Samenwerking Thuiszorg & Ziekenhuizen in coronatijd.....	9
4.6 Nieuw contract regio Centraal Gelderland (Ondersteuning thuis)	10
4.7 PREM Wijkverpleging en Klanttevredenheidsonderzoek Ondersteuning thuis..	10
4.8 Kwaliteitsonderzoek ISO 9001.....	10
4.9 Kwaliteitskaders Ondersteuning Thuis en Quick scan GGD Gelderland-Midden bijOndersteuning thuis.....	11
5. Medezeggenschap.....	12
5.1 Nieuwe medezeggenschapsregeling (Wmcz 2018)	12
5.2 Afspraken over medezeggenschap	12
6. Communicatie met cliënten, onze achterban.....	13
6.1 Visie op communicatie	13
6.2 Vormen van communicatie.....	13
7. Tot slot.....	14
8. Wie doet wat in de cliëntenraad	15

Voorwoord

Het jaar 2020 was een ongewoon en voor velen zelfs een naar jaar. Het coronavirus bepaalde een groot deel van ons dagelijks leven. Alle zorgmedewerkers hebben meer dan hun best gedaan de verpleegkundige zorg en ondersteuning thuis zo goed als mogelijk te laten doorgaan. Veel cliënten van STMG zijn ons daarin tegemoetgekomen door hun zorgbehoefte tijdelijk naar beneden bij te stellen. Dit afschalen heeft eraan bijgedragen dat de zorg aan de meest kwetsbare thuiswonende ouderen, soms met enige vertraging of op andere tijdstippen, heeft kunnen doorgaan. Daarom een dik verdiend compliment aan alle medewerkers, die de zorg en ondersteuning bij u thuis, bijna naadloos hebben geregeld en uitgevoerd.

Het merendeel van de overlegbijeenkomsten van de cliëntenraad en die met de bestuurder heeft digitaal plaatsgevonden. Naast het digitaal vergaderen is er via beeldbellen onderling contact geweest en hebben leden van de cliëntenraad achter hun beeldscherm gezeten om lopende zaken schriftelijk van hun commentaar of reactie te voorzien. En is er informatie met elkaar afgestemd of uitgewisseld.

Mede door corona hebben veel zelfstandig wonende ouderen een inhaalslag gemaakt met betrekking tot hun digitale vaardigheid. Vaak geholpen door hun kinderen of kleinkinderen hebben zij het beeldbellen ontdekt. Cliënten in de thuiszorg, verpleeg- en ziekenhuizen zijn geholpen door hun verzorgenden, zodat ook zij gebruik konden maken van een tablet om digitaal contact te hebben met familieleden, die niet op bezoek mochten of konden komen. Ook al deze personen willen wij bedanken voor hun inzet en bijdrage om het contact van onze cliënten met hun dierbaren in stand te houden.

Als cliëntenraad kijken we terug op een "bewogen jaar". De gevolgen van corona, de wisseling van de bestuurder en enkele managers, maar ook uitval door het ziekteverzuim onder de zorgmedewerkers, zorgden voor een roerige periode. Toch hebben we ons werk, zij het met soms wisselend resultaat, kunnen voortzetten.

Tot slot wil ik met u vooruitkijken in de tijd. Naar het jaar 2021. Ik hoop dat wij, samen met u, komend voorjaar weer de zon zien schijnen en het coronavirus hebben overwonnen. Gezamenlijk, jong en oud, zullen we nog enige maanden de nodige discipline moeten opbrengen om ons aan alle RIVM-regels te houden en het virus achter ons te laten.

De vooruitzichten zijn veelbelovend: de medische kennis om corona te behandelen en te overwinnen blijft toenemen. En er zijn meerdere vaccins beschikbaar waardoor iedereen die dat wil, zich in de komende maanden kan laten vaccineren. Dat alles geeft licht aan het eind van de tunnel. En zal ervoor zorgen dat wij ons leven en onze vrijheid weer als vanouds kunnen oppakken.

Wij hopen in 2021 weer voor u klaar te staan.

Voorzitter Cliëntenraad STMG B.V.
en STMG Ondersteuning thuis B.V.
C. Barské RB

Al het werk is in teamverband gedaan:

- De leden van de commissie "Kwaliteit en Continuïteit van de Zorgprocessen (KCZ) hebben kunnen meepraten en meedenken over de resultaten van de kwaliteitsonderzoeken en het klanttevredenheidsonderzoek.
- Het Dagelijks Bestuur van de cliëntenraad (DB) is betrokken geweest bij de bestuurs- en managementwisselingen.
- De leden van de financiële commissie (FC) hebben kritisch en cijfermatig gekeken naar de Jaarrekening 2019 en Begroting 2020. Daarover zijn de nodig vragen gesteld, die naar tevredenheid van de cliëntenraad zijn beantwoord.
- Het Dagelijks Bestuur is druk geweest met het opstellen van een concept 'Medezeggenschapsregeling (Wmcz 2018) en Huishoudelijk Reglement Cliëntenraad'.
- En de commissieleden 'In Contact Staan met Cliënten' (ICSC) hebben zich beziggehouden met de wijze waarop we de communicatie van en naar cliënten willen inrichten.





”

“Wat iemand nog zelf kan, al dan niet met hulp van de mantelzorg, dient leidend te zijn bij de zorgverlening en ondersteuning van de cliënt. Wat niet meer zelf (of in eigen regie) kan worden gedaan, wordt overgenomen door de professionele zorgverleners en ondersteuners van STMG.”

1. Cliëntenraad

1.1 Belangenbehartiger van alle cliënten

De cliëntenraad behartigt de gemeenschappelijk belangen van alle cliënten (en/of mantelzorgers/familie/vertegenwoordigers) van STMG B.V. (wijkverpleging), hierna: STMG BV, en STMG Ondersteuning thuis B.V. (thuisbegeleiding en huishoudelijke hulp), hierna: STMG OT.

1.2 Algemene taak

De cliëntenraad komt een keer per maand samen om te overleggen, mee te denken en mee te praten over alle zaken die van belang zijn voor cliënten. Daarbij adviseert de raad de directeur-bestuurder van STMG en/of stemt de raad in met de beleidsvoorstellen.

1.3 Onze visie

De cliënt staat centraal in ons denken en doen, en maakt daarmee één op één onderdeel uit van de bedrijfsfilosofie van STMG. De kernwaarden hierbij zijn: Samen, Bewust en Lef en ondersteunen het zorgproces door waardevolle zorg, dienstverlening en ondersteuning thuis.

De eigen keuzevrijheid, en daarmee de eigen verantwoordelijkheid en zelfstandigheid van de cliënt, staat - vanuit het cliëntenperspectief - voorop.

1.4 Onze missie

De cliëntenraad wil vanuit het cliëntenperspectief een inhoudelijke bijdrage leveren aan waardevolle en persoonsgerichte zorg thuis. Dit wordt gedaan in overleg en samenwerking met: de bestuurder, het leidinggevend kader (de regio- en relatiemanagers) en beleidsadviseurs.

1.5 Wat doet de cliëntenraad?

De cliëntenraad praat namens alle cliënten met de bestuurder van STMG over vele uiteenlopende beleidszaken en geeft gevraagd en ongevraagd advies over onder andere:

- alle onderwerpen en regelingen die cliënten belangrijk vinden en/of raken;
- de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening en verbetering van de positie van de cliënt;
- hoe de financiële middelen worden besteed en worden vastgelegd in de begroting en jaarrekening;
- het nakomen van afspraken over het zorgarrangement (zorgplan) met en de bejegening van cliënten;
- belangrijke wijzigingen in de organisatie en belangrijke wijzigingen in de kwaliteitskaders voor de wijkverpleging en ondersteuning thuis;
- invloed op de benoeming van leden van de raad van bestuur en een bindende voordracht als lid van de raad van commissarissen (kwaliteitszetel).

De leden van de cliëntenraad denken en praten mee of geven hun instemming over het te voeren beleid van STMG. De cliëntenraad is hierin een onafhankelijk, zelfstandig en wettelijk ingesteld adviesorgaan. De cliëntenraad stelt altijd het algemeen belang van alle cliënten voorop. Ook reageren we op de inbreng van cliënten.

1.6 Meedenken, meepraten en meebeslissen

De meeste tijd besteedt de cliëntenraad aan het (vroegtijdig) meedenken en meepraten in de verschillende projectgroepen en het lezen van de beleidsstukken die de bestuurder voor advies voorlegt.

Daarbij stelt de raad zich meewerkend/kritisch op door iedere keer de vraag te stellen:

- Wat levert dit voor de cliënt op?
- Welke toegevoegde waarde of invloed heeft dat op de kwaliteit van leven en wonen?
- Is het een waardevolle en zinvolle aanvulling op de gevraagde zorg en/of ondersteuning?

In het interne overleg van de raad worden alle visies, meningen en inbrengen in de verschillende commissies en werkgroepen besproken en afgestemd. Op deze wijze wordt een gezamenlijk standpunt bepaald. In het overleg met de bestuurder praten beide partijen over hun gezamenlijke beeld- en oordeelsvorming. Dit wordt gevolgd door het uitbrengen van het inhoudelijk advies over, of instemming met, de voorgenomen besluitvorming van de bestuurder.

1.7 Hoe is de cliëntenraad georganiseerd?

De cliëntenraad bestaat uit 7 tot 9 leden. De onafhankelijke voorzitter, vicevoorzitter Wijkverpleging (STMG BV) en vicevoorzitter Ondersteuning thuis (STMG OT) vormen het dagelijks bestuur van de cliëntenraad (DB).

De leden van de cliëntenraad hebben elk hun eigen aandachtsgebieden, projecten en/of activiteiten waarvoor zij aanspreekbaar zijn. De leden komen maandelijks bij elkaar en bespreken bijv. de ontvangen reacties, signalen en vragen van cliënten, hun mantelzorgers of vertegenwoordigers. Ook worden advies- of instemmingsaanvragen van de bestuurder besproken. Naast de vaste overlegmomenten tussen de cliëntenraad en de bestuurder is er ook periodiek overleg met leden van de raad van commissarissen (de toezichthouders) en aandeelhouders (eigenaren van STMG BV en STMG OT).

1.8 Werving & benoeming nieuwe cliëntenraadsleden

Om in de ontstane vacatures binnen de cliëntenraad te voorzien, is de cliëntenraad eind 2019 begonnen met de wervingscampagne. De zoektocht naar geschikte kandidaat-leden in de cliëntenraad. Alle cliënten van STMG hebben daarover een brief gekregen. Daarnaast heeft de cliëntenraad de vacatures ook op de website van het vrijwilligersnetwerk in Arnhem en Nijmegen geplaatst, waarop een groot aantal positieve en passende reacties zijn ontvangen.

In het 1e kwartaal van 2020 zijn de volgende nieuwe leden toegetreden, te weten:

- Mevr. A. Lavooij (1-2-2020), met de portefeuille "Thuiszorg, kwaliteitskaders & Zorgprocessen";
- Mevr. H. van Dijk (1-2-2020), met de portefeuille "Mantelzorgbeleid en contactpersoon dementie". Zij is ook bestuurlijk actief binnen de Stichting Mantelzorg & Vrijwillige Thuishulp (MvT) in Arnhem;
- Mevr. W. van Opheusden (1-2-2020). Zij verzorgt het klantencontact Ondersteuning thuis binnen STMG Ot;
- Mevr. C. van Driel (1-3-2020), met de portefeuille "Communicatie, Cliëntenperspectief en Klantenpanel".

Het is buitengewoon jammer dat de dames Van Dijk en Van Opheusden na de zomer met hun werk binnen de cliëntenraad zijn gestopt. De cliëntenraad heeft besloten de ontstane vacatures voorlopig aan te houden en in het 1e of 2e kwartaal van 2021 weer op zoek te gaan naar nieuwe raadsleden.

2. Advies & Instemming

2.1 Koersplan 2020-2023

De organisatie is in beweging en besloten is om de eerder opgestelde plannen voor zorg- en kwaliteitsbeleid 2020-2023 in de komende periode te handhaven. De ontwikkelingen en veranderingen richten zich vooral op de bedrijfsvoering en (werk)processen om tot een beter resultaat te komen. Als cliëntenraad volgen we dit.

Het koersplan 2020-2023 van STMG is richtinggevend en krijgt in 2021 een verdere uitwerking in de jaarplannen.



“Wij voelen ons verbonden aan de wens die bij velen leeft, om de zorg en ondersteuning thuis zo te regelen, dat u en uw naaste zo lang mogelijk zelfstandig thuis kunnen blijven wonen.”



“Door een bijdrage te leveren om de zorg en ondersteuning thuis zo te regelen, dat u en uw naaste zo lang mogelijk zelfstandig thuis kunnen blijven wonen.”

2.2 Begroting 2020 STMG BV en STMG OT

De cliëntenraad heeft eind 2019 positief geadviseerd over de ingediende adviesaanvraag 'Vaststelling Begroting 2020 voor STMG BV en STMG OT'.

De financiële commissie van de cliëntenraad, bestaande uit de heren G. Gudden, H. de Beer en C. Barské, heeft zich vooraf een beeld en oordeel gevormd over de cijfermatige opbouw en toelichting van de begroting van beide B.V.'s. Meer in het bijzonder heeft zij gekeken naar en vragen gesteld over de te verwachten omzet en beschikbare zorgcapaciteit, in plaats van te kijken naar de productieplafonds van de verzekeraars en hogere tarieven van de gemeenten. Daarbij zal het regelen van de beschikbare mankracht het belangrijkste aandachtspunt vormen. In dit kader is, gelet op de groeiende zorgvraag, o.m. geadviseerd om te investeren in het personeelsbeleid (werving).

2.3 Jaarrekening 2019 STMG BV en STMG OT

De cliëntenraad heeft eind februari 2020 besloten positief te adviseren over de inhoud van de jaardocumenten 2019 en daarmee in te stemmen.

De cliëntenraad plaatst in zijn advies wel een aantal kritische kanttekeningen. De raad constateert een patroon van fraaie begrotingen en gaande het jaar tegenvallende resultaten. Na verrekening van de financiële baten (inkomsten) en lasten (uitgaven) blijft een negatief resultaat (verlies) over. Waardoor het eigen vermogen verder is gedaald. De nieuw ingezette koers, die tot het geschatte positieve resultaat had moeten leiden, vergt meer tijd dan was voorzien

2.4 Management Rapportages 2020

De cliëntenraad bespreekt met de bestuurder en manager bedrijfsvoering tenminste elke drie maanden de management rapportage van het voorgaande kwartaal. Hierdoor krijgt de cliëntenraad een beter inzicht in de behaalde resultaten bij de verschillende onderdelen binnen de organisatie:

- wijkverpleging;
- thuisbegeleiding en ondersteuning thuis;
- geleverde zorguren;
- financieringsstromen (wijkverpleging, langdurige zorg, ondersteuning thuis en hulp bij het huishouden).

2.5 Benoeming Manager Bedrijfsvoering

Op 17 maart heeft de cliëntenraad positief geadviseerd over de aanstelling van de Manager Bedrijfsvoering, Het dagelijks bestuur van de cliëntenraad (DB) heeft vooraf, net als twee leden van de ondernemingsraad (OR), kennisgemaakt met de nieuwe Manager Bedrijfsvoering. Daarbij heeft het dagelijks bestuur uitvoerig stilgestaan bij de opgedane kennis en ervaring van betrokkene in soortgelijke functies bij andere zorginstellingen. Op grond van alle gekregen informatie heeft de cliëntenraad het preadvies overgenomen en positief geadviseerd. De cliëntenraad ziet hem als een waardevolle gesprekspartner van de bestuurder en MT-leden.

2.6 Vertrek directeur-bestuurder

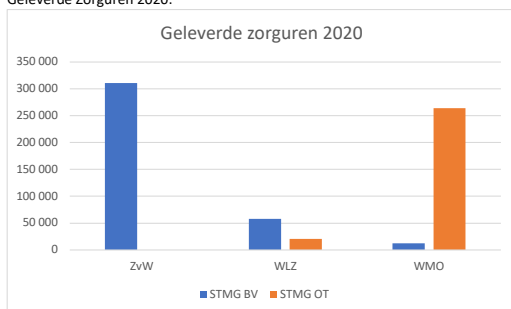
Half mei 2020 is de cliëntenraad geïnformeerd over het vertrek van de bestuurder van beide STMG-bedrijven. Na een periode van intensieve en opbouwende samenwerking zijn de toezichthouder, aandeelhouder en bestuurder tot de conclusie gekomen dat betrokkene zijn carrière elders gaat voortzetten. De cliëntenraad is dankbaar voor de plezierige wijze waarop we met elkaar de medezeggenschap (inspraak) verder vorm en inhoud hebben kunnen geven.

2.7 Benoeming interim bestuurder

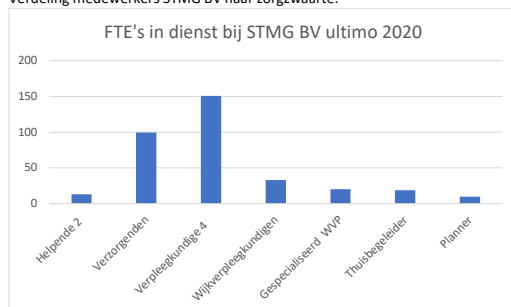
Door de ontstane situatie hebben de raad van commissarissen en de aandeelhouder besloten de opvolging eerst binnen de eigen organisatie te zoeken.

De cliëntenraad was zijdelings betrokken bij de benoeming van de tijdelijk directeur van STMG. Een dergelijke benoeming is volgens de Wmcz adviesplichtig: *We hadden dus een adviesaanvraag moeten ontvangen, hetgeen niet is gebeurd.* De cliëntenraad heeft hierover indringend gesproken met de raad van

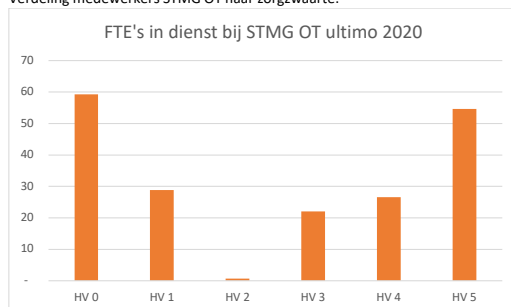
Geleverde Zorguren 2020:



Verdeling medewerkers STMG BV naar zorgzwaarte:



Verdeling medewerkers STMG OT naar zorgzwaarte:



commissarissen en de aandeelhouder. Toegezegd is dat in het vervolg de wettelijke procedure hierin wordt gevolgd.

2.8 Benoeming Manager Ondersteuning thuis

Op 6 juli heeft de cliëntenraad positief geadviseerd in de benoeming van de Operationeel Manager van STMG OT. Doordat er intern is doorgeschoven vanuit Ondersteuning Thuis naar de functie van bestuurder a.i., is de opengevallen functie van Manager Ondersteuning thuis aanvankelijk tijdelijk waargenomen. Vervolgens is gezocht naar invulling van de ontstane vacature en heeft de raad na beoordeling door de commissieleden W&S een positief advies gegeven voor benoeming van de beoogde opvolger omdat zij concludeerde dat de kandidaat een waardevolle aanvulling is op het Management Team van STMG.

3. Ongevraagd advies

De cliëntenraad kan, bijvoorbeeld naar aanleiding van vragen en opmerkingen van cliënten in de wijkverpleging of ondersteuning thuis, knelpunten signaleren. De raad kan de bestuurder daarop wijzen en de knelpunten met hem of een van de beleidsadviseurs en regiomanagers/relatiemanagers bespreken (al dan niet in de vorm van een ongevraagd advies).

3.1 Positie Mantelzorg

De kernvraag hierbij is: "In welke mate en op welke wijze STMG de mantelzorg van cliënten geheel of gedeeltelijk kan of wil ontzorgen".

In Nederland zijn ruim 4 miljoen mantelzorgers actief, die de spil zijn in de zorgketen tussen cliënt en de (wijk)verpleegkundigen. Uit alle recente externe en interne onderzoeken (zoals de PREM-vragenlijsten 2019 en 2020) is ons gebleken dat heel veel mantelzorgers overbelast zijn en dringend op zoek zijn naar (professionele) hulp. Voor een groot deel komt dit doordat de dagopvang onvoldoende plaatsen beschikbaar heeft. Uit onderzoek binnen de 246 locaties van Alzheimer Cafés, is gebleken dat mantelzorgers deze zorg alleen willen overdragen aan zorgprofessionals of zorgvrijwilligers. Dat moeten zorgprofessionals of zorgvrijwilligers zijn die, op gezette tijden en met een vastgesteld ritme, taken van de mantelzorg gedeeltelijk overnemen en die het vertrouwen genieten van zowel de cliënt als diens (overbelaste) mantelzorg.

De cliëntenraad heeft eind 2018 geconstateerd, dat STMG nog geen beleid heeft ontwikkeld over mantelzorg. Halverwege 2019 heeft de cliëntenraad daarom geadviseerd om binnen STMG de behoefte aan ondersteuningsmogelijkheden van de mantelzorg te inventariseren. In 2020 heeft dat onderzoek opnieuw plaatsgevonden. De resultaten van het onderzoek worden ingezet om tot een goed vervolg te komen.

De cliëntenraad heeft de bestuurder in dit verband in overweging gegeven om:

- vragen over mantelzorg standaard op te nemen in de PREM-vragenlijst en het klanttevredenheidsonderzoek Ondersteuning thuis;
- vragen over de belasting en de draagkracht van de mantelzorg op te nemen in het intakegesprek en tussentijdse evaluatie(s) van het zorgarrangement;
- ervoor te zorgen dat zorgverleners voldoende kennis hebben van de sociale kaart of hierin worden (bij)geschoold, zodat zij cliënten kunnen informeren en verwijzen naar zorgnetwerken en servicepunten rondom mantelzorg.

3.2 Arnhems Mantelzorg Akkoord

STMG onderkent mantelzorg als belangrijke vorm van (informele) zorg die verbonden is aan iedere zorgvraag. Dat vraagt nadere aandacht voor de positie, inzet en kwetsbaarheid van de mantelzorg en een passende benadering op maat.



“De cliëntenraad vindt de vraag rondom de inzet en werkdruk van de mantelzorg binnen en/of buiten de leef- en woonomgeving erg belangrijk.”



De mantelzorger is, naar de mening van zowel de bestuurder als de cliëntenraad, ook ketenpartner in de zorg en beslist meestal mee over het zorgarrangement of ondersteuningsaanbod. Het is van belang dat de (wijk)verpleegkundige en de Case Manager Dementie hierin een rol vervullen. STMG heeft (nog) niet voldoende zorgprofessionals om zelf in deze rol te voorzien. Hierdoor is besloten om vanaf 21 maart 2020 te gaan samenwerken met de ketenpartners die betrokken zijn bij mantelzorgondersteuning en respijtzorg in de regio Arnhem. Daarin werkt STMG nauw samen met de Stichting Mantelzorg & Vrijwillige Thuis-hulp (MvT) in Arnhem.

De cliëntenraad is de bestuurder dankbaar dat STMG deze stap heeft gezet en in 2021 verder vorm en inhoud zal geven aan de visie en missie van het mantelzorgbeleid binnen STMG.

3.3 Beleidsvoorstel 'Ongewenst gedrag cliënten'

In het verslagjaar 2020 heeft de cliëntenraad een beleidsvoorstel ontvangen over 'Ongewenst gedrag cliënten', dit in navolging van het door de Ondernemingsraad (OR) goedgekeurde en ingevoerde beleid rondom 'Ongewenst gedrag medewerkers'.

De cliëntenraad heeft de bestuurder in overweging gegeven om de opgestelde plannen en ideeën op een aantal onderdelen aan te scherpen. Het gaat hierbij om de procedure van 'hoor en wederhoor'. En de omschrijving van de begrippen: ongewenst gedrag, seksuele intimidatie, pesten, agressie en discriminatie. Van belang is ook, voorafgaand aan het stopzetten of overdragen van zorg, dat er onafhankelijk en zorgvuldig onderzoek plaats vindt en de betrokken cliënt hulp of begeleiding krijgt van externe deskundigen. De cliëntenraad verwacht een reactie op de overwegingen en behandeling van het beleidsvoorstel in het 1e kwartaal van 2021.

4. Kwaliteitskaders Wijkverpleging en Ondersteuning thuis

Een van de belangrijkste aandachtspunten vanuit het 'cliëntenperspectief' is wel het bewaken van de kwaliteitskaders wijkverpleging en ondersteuning thuis en het volgen van de zorg- en werkprocessen. Binnen de cliëntenraad vormen de dames M. Wilke, Y. Litjens en A. Lavooij de commissie: "Kwaliteit en Continuïteit van de Zorgprocessen" (hierna te noemen: commissie KCZ). Vanuit hun langdurige ervaring in en met de (wijk)verpleging, verzorging en het sociaal domein, nemen zij deel aan een aantal werkgroepen binnen STMG. Voor wat betreft ondersteuning thuis neemt de heer H. de Beer deel aan de overleggen van de commissie KCZ. Hij is cliënt van STMG OT en ervaringsdeskundige op het terrein van de maatschappelijke ondersteuning en het Sociaal Domein.

4.1 Klachtenbehandeling

Het aantal klachten in 2020 is ten opzichte van 2019 afgenomen. De geregistreerde klachten zijn allen tot tevredenheid van cliënten opgelost.

4.2 Melding Incidenten & Calamiteiten (MIC-rapportages)

Er zijn geen calamiteiten gemeld. Mogelijk komt dat door de 1e en 2e coronagolf. Komend jaar zal STMG, samen met de Commissie KCZ, weer aandacht besteden aan eventuele calamiteiten.

4.3 Medicatiedispenser

In het verslag 2019 heeft u kunnen lezen dat bestuurder en cliëntenraad gesproken hebben over het grote aantal medicijnincidenten en de noodzaak om het medicatieproces te digitaliseren. Door over te stappen op een digitaal voorschrijf- en toedienregistratiesysteem binnen de thuiszorg is het aantal



medicijnincidenten gedaald. Het is in de afgelopen 12 maanden teruggebracht van 1030 meldingen tot 579 meldingen, wat een daling van 56% is.

Het grootste aandeel in de medicijnincidenten betreft het niet klaarzetten of op een verkeerd tijdstip innemen van medicijnen. In 2020 is dit teruggebracht van 376 naar 261 meldingen.

We kunnen concluderen dat de inzet van de medicijndispenser zijn vruchten heeft afgeworpen:

- Het is uiterst effectief gebleken waardoor de kwaliteit en de veiligheid van het medicijnproces is toegenomen;
- Het is gebruiksvriendelijk.

4.4 Corona - risico's en maatregelen (Corona Draaiboek)

In de bijeenkomst van april 2020 heeft de bestuurder de cliëntenraad geïnformeerd over en inzicht gegeven in de getroffen coronamaatregelen. Doel was om ervoor te zorgen dat de continuïteit van de zorg- en dienstverlening (met en zonder corona) aan cliënten zo goed mogelijk bleef gewaarborgd. Om de risico's en de getroffen maatregelen beter op elkaar te laten aansluiten, heeft STMG een crisisteam opgericht. Dit team heeft wekelijks een digitaal overleg gehad om de effecten van het coronavirus (besmettingen en gezondheidsklachten) bij cliënten en zorgmedewerkers in goede banen te leiden.

Er zijn richtlijnen ontworpen voor het waarborgen van:

- de continuïteit en veiligheid van de zorg en dienstverlening aan cliënten;
- de beschikbaarheid van zorgmedewerkers;
- de bedrijfsvoering.

4.5 Samenwerking Thuiszorg & Ziekenhuizen in coronatijd

In de Regio Arnhem zijn verschillende thuiszorgorganisaties werkzaam: Innoforte, Vitaal thuiszorg, Attent, TGG, Santé Partners, Drie Gasthuizen Groep, Pleyade, Buurtzorg, Rijnwaalzorggroep en STMG. Deze thuiszorgorganisaties hebben begin april 2020 een samenwerkingsverband gesloten om voorbereid te zijn op de toename van COVID-19 patiënten/cliënten. Met deze samenwerking willen zij voorkomen dat patiënten (te) snel op de IC belanden. Door goede thuiszorg en/of verpleegzorg te garanderen, zou noodzakelijke ziekenhuiszorg in de regio Arnhem/Nijmegen beschikbaar moeten blijven.

Terugkijkend is STMG erin geslaagd om de 1e besmettingsgolf en het aantal besmettingen onder controle te houden. Onder vaak moeilijke omstandigheden is het de organisatie gelukt om zorg en ondersteuning thuis aan cliënten te blijven leveren.

De opgedane ervaringen zijn half augustus 2020 in een 'lessensessie corona' besproken. Aan deze sessie hebben de volgende partijen deelgenomen:

- de bestuurder;
- MT-leden;
- vertegenwoordigers van de Verpleegkundige Advies Raad (VAR);
- enkele leden van Ondernemingsraad (OR);
- enkele leden van Cliëntenraad (CR).

In de lessensessie is ook stilgestaan bij de vraag: "Hoe hebben we het gedaan en wat kunnen we nog beter doen bij een volgende coronapie?" De uitkomsten van dit overleg hebben geleid tot aanpassing van het Corona Draaiboek, waardoor STMG nog beter in staat is om de effecten en problemen van de 2e coronagolf op te vangen.





4.6 Nieuw contract regio Centraal Gelderland (Ondersteuning thuis)

In het overleg met de bestuurder is de voorlopige gunning voor de zorgondersteuning en hulp bij het huishouden uitvoerig besproken. Deze zorg wordt met gelden vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) gefinancierd en betaald. Voor cliënten heeft dit geen gevolgen.

De cliëntenraad ziet een duidelijke ontwikkeling ontstaan bij een groeiend aantal gemeenten die, voor hulp bij het huishouden, een overeenkomst aangaan met schoonmaakbedrijven. Als gemeenten er niet in slagen hun financiële problemen op te lossen en hun begroting sluitend te krijgen, kan dit in de komende tijd gevolgen hebben voor ondersteunende zorg of hulp thuis. Ook is gebleken dat enkele gemeenten de huishoudelijke ondersteuning in coronatijd afschalen of het niet nodig vinden en opzeggen. Een onbedoeld gevolg hiervan is vereenzaming, waardoor er wellicht meer beroep op psychische zorg gedaan moet worden. Wij verwachten dat tijdens de coronatijd, cliënten zelf een keuze maken of zij hun zorg- of ondersteuningsplan wel of niet af- of opschalen.

De cliëntenraad heeft geadviseerd om de gevolgen hiervan te signaleren en preventieve maatregelen te nemen om verdere vereenzaming van kwetsbare (zelfstandig wonende) ouderen te voorkomen.

4.7 PREM Wijkverpleging en Klanttevredenheidsonderzoek Ondersteuning thuis

Om te weten hoe cliënten van STMG de zorg en ondersteuning waarderen, heeft STMG in juni 2020 een PREM en klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. De cliëntenraadsleden van de Commissie KCZ zijn bij het opstellen van de vragenlijsten betrokken geweest. Zij hebben, ondanks de coronacrisis, geadviseerd de vraagstelling rondom 'de positie van de mantelzorger' ook in de vragenlijst op te nemen.

Over het algemeen kunnen we concluderen dat onze cliënten tevreden zijn met zowel de zorg, de ondersteuning thuis als met de aandacht en vriendelijkheid waarmee de zorg wordt uitgevoerd. Ten opzichte van de resultaten van 2019 zijn er in 2020 geen grote procentuele verbeteringen vastgesteld. Maar het is wel een bevestiging dat de kwaliteit van de zorg - ondanks de coronatijd - is behouden. Dat is een groot compliment aan alle zorgmedewerkers.

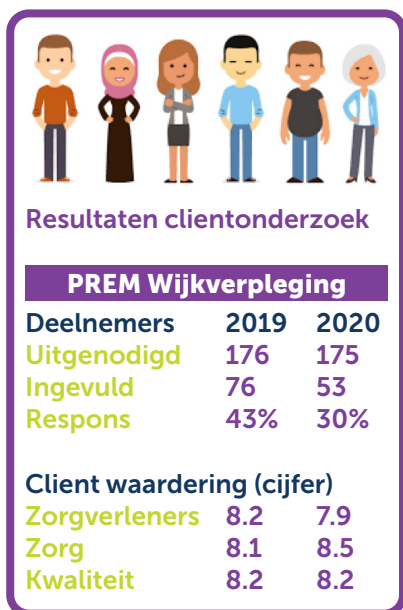
Tegelijkertijd weten we dat er verbeterpunten zijn. Met name op het gebied van planning en communicatie. Ook kwam naar voren dat bij 44% van de ondervraagde cliënten niet bekend is dat gemeenten ondersteuning bieden aan mantelzorgers. Hier ligt naar de mening van de leden van de Commissie KCZ nog een taak voor de medewerkers van STMG om dat onder de aandacht te brengen. Op basis van de actuele sociale kaart kunnen zij de cliënt informeren of verwijzen naar de juiste servicepunten rondom mantelzorg.

4.8 Kwaliteitsonderzoek ISO 9001

In september 2020 heeft via een steekproef toetsing plaatsgevonden van de processen van de zorg- en dienstverlening en informatievoorziening van STMG. Het onderzoek (verificatie-audit) is uitgevoerd door een onderzoeksteam van TÜV Rheinland Nederland B.V. Hierbij is gekeken naar:

- de geboden ondersteuning bij het (vormgeven van) het huishouden;
- het begeleiden van mensen in de thuissituatie, die (tijdelijk) de grip op hun leven kwijt zijn;
- het bieden van wijkverpleging, (specialistische) verpleging en verzorging.

De bevindingen van het onderzoeksteam zijn overwegend positief. Het team spreekt zijn waardering uit over de professionaliteit en flexibiliteit van de organisatie en haar (zorg)medewerkers. Er zijn ook aanbevelingen gedaan, waaronder:



- de verwachtingen, wensen en eisen van de Verpleegkundige Advies Raad (VAR) meer zichtbaar te maken;
- de verwachtingen, wensen, eisen aan en toegevoegde waarde van het kwaliteitsmanagementsysteem zichtbaar te maken voor de belanghebbenden (medewerkers en cliënten) en de ondernemingsraad (OR) en de cliëntenraad (CR) daarin te betrekken;
- de relatie met alle gemeenten in het werkgebied van STMG te versterken;
- de professionele zeggenschap te verbeteren;
- meer vanuit het cliëntenperspectief en minder vanuit het zorgsysteem te redeneren.

De resultaten van het onderzoek geven de cliëntenraad voldoende aanknopingspunten om de verbeterplannen in het komend jaar (2021) kritisch te volgen. Met name waar het gaat om het cliëntenperspectief goed in beeld te krijgen.

4.9 Kwaliteitskaders Ondersteuning Thuis en Quick scan GGD Gelderland-Midden bij Ondersteuning thuis

Vorig jaar hebben de cliëntenraadsleden van de Commissie KCZ zich gebogen over de kwaliteitskaders binnen Ondersteuning thuis. Reden hiervoor was de uitkomst van een intern evaluatierapport gericht op de gevolgen van de in gang gezette verbetertrajecten. De cliëntenraad heeft de bestuurder geadviseerd om te onderzoeken wat de samenhangende kwaliteitskaders zijn, die (vanuit de Wmo-diensten) door gemeenten worden gehanteerd.

Het geadviseerde onderzoek heeft plaatsgevonden. In alle gemeenten is STMG verplicht de gemeentelijke kwaliteitskaders te volgen. Deze kaders zijn bindend voor alle hulp en zorg ondersteunende dienstverlening binnen STMG OT. De gemeente Arnhem is als representatief voorbeeld gebruikt en toegelicht in de cliëntenraad door de bestuurder.

In november 2020 heeft de GGD Gelderland-Midden een klein onderzoek (Quick scan) gedaan naar de wijze waarop deze kwaliteitseisen in de zorgprocessen worden toegepast. In het algemeen kan worden gesteld dat de zorgaanbieder (STMG OT) aantoonbaar aan de kwaliteitseisen voldoet. STMG OT beschikt over een kwaliteitssysteem (beleid, protocol en beschreven werkwijze) en heeft dat opgenomen in het kwaliteitshandboek. Daarbij speelt ook het certificaat ISO 9001 (wereldwijd erkende norm met eisen op het gebied van kwaliteitsmanagement) een zeer belangrijke rol (zie onder punt 4.8).

De GGD heeft gesignaleerd dat een klachtenregeling en klachtenjaarverslag zijn opgenomen op de website van de aanbieder. In het klachtenjaarverslag ontbreekt echter de wijze waarop klachten zijn afgehandeld (per klacht), wijze van communicatie en opvolging (per klacht) en de verbetermaatregelen die zijn genomen per klacht. STMG gaat dit verbeterpunt verwerken.

De kwaliteitskaders tonen aan dat:

- alle medewerkers werkzaam binnen STMG OT dienen in het bezit te zijn van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG);
- cliënten moeten kunnen participeren in of vanuit een cliëntenraad. De cliëntenraad moet openstaan voor wensen, aanwijzingen, vragen en kritiek van de cliënt en/of diens belangenbehartiger. Hierbij kan opgemerkt worden dat er binnen STMG sprake is van een samengestelde cliëntenraad voor cliënten van zowel de wijkverpleging als ondersteuning thuis.

De cliëntenraad is de bestuurder dankbaar voor het overhandigen van het door de GGD ingestelde quick scan en wil in het komende jaar (2021) ook deelnemen aan de verbetertrajecten binnen STMG OT.



”

“Wij gaan als cliëntenraad de informatie komende jaren vaker halen en brengen. Laat uw stem horen.”

5. Medezeggenschap

5.1 Nieuwe medezeggenschapsregeling (Wmcz 2018)

Sinds 1996 vormt de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen de wettelijke basis voor medezeggenschap (lees: inspraak). Vanaf 2008 is gewerkt aan een vernieuwing van deze wet. Met de komst van de Wmcz 2018, die op 1 juli 2020 van kracht is geworden, is dit traject afgerond. Sommige rechten en plichten worden uitgebreid. In een aantal gevallen komen er juist eerder verkregen rechten te vervallen. Het staat STMG vrij om de cliëntenraad meer rechten en taken toe te kennen. Deze moeten dan wel als bovenwettelijke rechten worden opgenomen in de medezeggenschapsregeling. Wat met de komst van de Wmcz 2018 niet verandert, is dat medezeggenschap begint bij een visie: over inspraak in het beleid, uitvoering en evaluatie van de zorg- en dienstverlening.

De nieuwe wet zorgt ervoor dat een zorgaanbieder, nog meer dan voorheen, de cliënt centraal stelt. Dat de cliëntenraad - namens cliënten, hun naasten en wettelijke vertegenwoordigers, mee kan denken en mee kan praten. En dat de raad kan adviseren over of instemmen met de beleidsvoornemens van de zorgaanbieder (STMG). In deze wet zijn alle rechten van de zorgaanbieder en cliënten, de plichten van de cliëntenraad en het toezicht en naleving van de inspraak samengebracht.

De belangrijkste aanpassingen en wijzigingen:

- het verzaamd advies heeft plaatsgemaakt voor instemming;
- de cliëntenraad moet representatief zijn: d.w.z. dat zij moet weten wat er leeft en speelt bij cliënten.

De zorgaanbieder moet het mogelijk maken dat de cliëntenraad haar rechten en plichten kan uitvoeren, zoals:

- in staat zijn tot belangenbehartiging;
- inventariseren van wensen en meningen van cliënten en hun vertegenwoordigers;
- informeren van cliënten en vertegenwoordigers over activiteiten en resultaten;
- het betrekken van de inspraak van de cliëntenraad in de beleidsvoornemens;
- de wettelijke procedures voor advies, instemming en ongevraagd advies volgen.

Weten wat er onder cliënten 'leeft en speelt' lukt alleen als wij cliënten en mantelzorgers meer bij ons cliëntenraadswork en overleg betrekken, door vaker mondeling, schriftelijk of digitaal contact te hebben en informatie met elkaar uit te wisselen. Naar de mening van de cliëntenraad worden cliënten nu hiervoor nog onvoldoende uitgenodigd.

5.2 Afspraken over medezeggenschap

Tussen de zorgaanbieder (STMG) en de cliëntenraad zijn afspraken gemaakt over de manier waarop medezeggenschap moet worden uitgevoerd. Deze afspraken worden vastgelegd in een medezeggenschapsregeling en het huishoudelijk reglement. Door de Wmcz 2018 moeten deze regelingen worden herzien.



Vanuit de cliëntenraad is er na de zomerperiode een commissie Wmcz 2018 ingesteld, waarin de heren C. Barske, G. Gudden, H. de Beer en mevrouw M. Wilke zitting hebben. Zij hebben de opdracht gekregen voor het opstellen van een conceptregeling, waarbij ze het model 'Medezeggenschapsregeling, versie 8.0 van april 2020 van het LOC (Landelijke Organisatie Cliëntenraden)' hebben gebruikt. Dit model is afgestemd met de branchevereniging van zorgorganisaties (Actiz), Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ) en Zorgthuis.nl (brancheorganisatie). Hiermee heeft deze Medezeggenschapsregeling ruime landelijke acceptatie en draagvlak.

Belangrijke gewenste aanvullingen van de cliëntenraad op het LOC-model zijn:

- om eerder de onderling gemaakte verandering in vastgelegde afspraken en rechten, die beter zijn en verder gaan dan de rechten en bevoegdheden van de nieuwe wet (Wmcz 2018), in de nieuwe regeling op te nemen. Het betreft het adviesrecht bij benoeming van leden van de raad van commissarissen en het bestuur;
- de selectie en benoeming van leden van het Managementteam van STMG;
- om de nieuwe medezeggenschapsregeling en het huishoudelijk reglement samen te voegen.

De cliëntenraad heeft de conceptregeling eind september 2020 als een 'ongevraagd advies' aan de bestuurder voorgelegd.

6. Communicatie met cliënten, onze achterban

6.1 Visie op communicatie

In de afgelopen jaren heeft de cliëntenraad bij herhaling gesproken over de communicatie met onze achterban, alle cliënten van STMG, en heeft daarover voorstellen gedaan. Een groot deel van de voorstellen is verwerkt in het communicatieplan 'In verbinding met onze klant' waarin STMG haar visie en doelstelling heeft beschreven.

De zorgmedewerkers hebben een belangrijke rol in die verbinding. Zij signaleren behoeften, klachten en wensen van de cliënt en maken onderlinge verwachtingen bespreekbaar. Wij verwachten van de zorgmedewerkers een persoonlijke en professionele benadering, met oprechte interesse voor de wensen en zorgbehoefte van de cliënt, mantelzorger en hun netwerk. Het gaat om 'de persoonlijke betrokkenheid en aandacht binnen het zorgproces'.

Onderzoek digitale communicatie

Komend jaar wil de cliëntenraad, in samenwerking met de afdeling communicatie van STMG, nader onderzoeken in welke mate de raad digitaal met cliënten kan communiceren. Om zo verder te werken aan de meest passende vorm van communicatie met u en alle andere cliënten van STMG.

6.2 Vormen van communicatie

Themabijeenkomsten

Naast digitale communicatie tussen cliëntenraad en cliënten is het net zo belangrijk om elkaar in de regio te kunnen ontmoeten. Als alle coronamaatregelen en -beperkingen zijn opgelost, willen wij weer gaan deelnemen aan de themabijeenkomsten van STMG. Met thema's van algemene aard of meer specifiek gericht op de wensen en behoeften van cliënten, hun naasten en/of mantelzorgers. Bij die gelegenheden zullen ook leden van de cliëntenraad aanwezig zijn. U kunt dan op informele wijze met hen van gedachten wisselen over uw specifieke vragen.

Klantenpanel

Een goede aanvulling op deze regiobijeenkomsten wordt gevormd door het digitaal ingerichte klantenpanel. Hiermee krijgen STMG en de cliëntenraad snel inzicht in actuele onderwerpen, waarover cliënten en leden van het klantenpanel hun meningen en opvattingen hebben gegeven. Het zogeheten "brengen en halen van informatie". Dit kan aanleiding geven om beleidsvoorstellen of zorgprocessen aan te passen.

"STMG wil verbonden zijn met de klant en mantelzorger door: 'dichtbij, zichtbaar en transparant' te zijn, waarbij de voorkeur altijd uitgaat naar oprechte aandacht in het persoonlijk contact."

"De themabijeenkomsten staan aangekondigd op de website van STMG of u krijgt een persoonlijke uitnodiging om deze in uw regio bij te wonen. Alleen dan weten wij wat er bij u en andere cliënten leeft en speelt."



**Zorgkaart
Nederland**
Patiëntenfederatie NPCF

**STMG BV scoort in 2020
gemiddeld 8,6 op
Zorgkaart Nederland.**

**STMG OT heeft geen
vermelding op
Zorgkaart Nederland.**

Digitale vaardigheid cliënten

Maatschappelijk zien we, onder andere door alle coronamaatregelen, dat veel ouderen een inhaalslag gemaakt hebben en digitaal vaardiger geworden zijn. Daardoor kunnen zij in contact blijven met hun zorgaanbieder, de (wijk) verpleegkundige, verzorgende en hulpverleners. Maar ook hun familieleden, kinderen en kleinkinderen zijn digitaal actiever geworden. Via beeldbellen onderhouden zij nu contact met hun zelfstandig wonende ouders of hun opa's of oma's in de verpleeghuizen.

Zorgkaart Nederland

Zowel de cliëntenraad als STMG vindt het ook belangrijk dat cliënten hun waardering over de ontvangen zorg- en ondersteuning thuis kunnen uitspreken. Cliënten uit de wijkverpleging kunnen dit onder andere doen via Zorgkaart Nederland. De scores van cliënten en de opmerkingen die cliënten hier eventueel bij schrijven, geven aan in welke mate het STMG gelukt is om aan hun wensen en behoeften tegemoet te komen en of ze daar tevreden over zijn.

Website

De cliëntenraad is zeer te spreken over de aanpassingen van de website van STMG. Bestaande en nieuwe cliënten kunnen digitaal alles vinden wat ze zoeken. Zonder te veel klikken. En zonder de zoekfunctie te hoeven gebruiken. Alle informatiebrochures zijn gedigitaliseerd en op de website van STMG terug te vinden.

7. Tot slot

De coronacrisis heeft een enorm beslag gelegd op de beschikbare menskracht en financiële middelen. Daardoor zijn niet alle wensen en verwachtingen van de cliëntenraad met betrekking tot het inrichten van het communicatietraject met cliënten in het afgelopen jaar gerealiseerd. Er blijft nog genoeg te wensen over. De leden van de cliëntenraad komen graag met u in gesprek. Ze zijn geïnteresseerd in uw ervaringen met de verpleegkundige zorg, de ondersteuning en dienstverlening en de hulp bij het huishouden die u van STMG ontvangt.

Wij zijn via de mail bereikbaar op: cliëntenraad@stmg.nl

Beschikt u niet over een mailadres dan kunt u ons gewoon een brief schrijven en die richten aan: **Cliëntenraad STMG**
p/a Postbus 2188
6802 CD Arnhem

”

“Wilt u, uw mantelzorg
of familielid ook
meedenken over het
beleid en de zorg- en
dienstverlening en
herkent u zich in de
eerdergenoemde
punten? Laat ons dat
dan weten!”



8. Wie doet wat in de cliëntenraad

De cliëntenraad heeft plek voor 9 leden. De voorzitter, vicevoorzitter Thuiszorg en vicevoorzitter Ondersteuning Thuis vormen het Dagelijks Bestuur (DB) van de cliëntenraad. De leden vormen gezamenlijk de cliëntenraad en leveren een bijdrage als 'domeineigenaar' van de door hun gekozen bedrijfsonderdelen, aandachtsgebieden, projecten en/of activiteiten. De vergaderplanning 2020 (vergaderen in de regel op de 3de dinsdagochtend van de maand) is opgenomen in de website van de cliëntenraad. Daarbij is rekening gehouden met de planning & control cyclus (PDCA) van de bestuurder en overeengekomen informatiemomenten en documenten.



Cees Barské
Voorzitter
Advies, beleid en Interne- en Externe betrekkingen
M: 06-51447930
E: ceesbarske@kpnmail.nl



Hanneke Kleinrensink
Secretariaat Cliëntenraad STMG
Mr. E.N. van Kleffensstraat 12
6842 CV Arnhem
T: 088-450932
E: cliëntenraad@stmgzorg.nl



Miriam Wilke
Vicevoorzitter Thuiszorg Langdurige zorg (V&V MIC/MAO)
M: 06-41841643
E: miriamwilke@hotmail.com



Gerrit Gudden
Vicevoorzitter Ondersteuning Thuis Financiën en Sociaal Maatschappelijk Domein
M: 06-53617713
E: gegudden@wxs.nl



Yvonne Litjens
Thuiszorg / V&V / klachten
M: 06-53762484
E: yjemlitjens@gmail.com



Hans de Beer
Kwaliteitskaders
Ondersteuning thuis /WMO
M: 06-36405924
E: hans4@xs4all.nl



Ans Lavooij (per 1-2-2020)
Thuiszorg / Kwaliteitskaders & Zorgprocessen thuiszorg
M: 06-53704135
E: ans@lavooij.net



Cobi van Driel (per 1-3-2020)
Communicatie/ Cliëntenperspectief / klantenpanel & themabijeenkomsten
M: 06-43415696
E: cobivandriel@gmail.com



VACATURE
Cliënt-lid Thuiszorg, mantelzorger of familielid
Voor informatie:
zie onze website



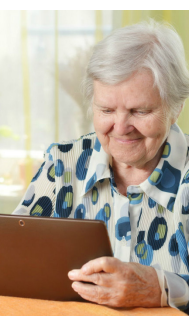
VACATURE
Cliënt-lid ondersteuning thuis, mantelzorger of familielid
Voor informatie:
zie onze website

Heeft u vragen over onderwerpen in dit Jaarverslag 2020?
Zoek dan per mail of telefoon contact met een van genoemde leden van de cliëntenraad.



Colofon

Datum: Februari 2021
Redactie: Cliëntenraad STMG
Eindredactie: Dagelijks Bestuur Cliëntenraad STMG
Tekstadvies: Haan TekstCorrectie, Maurik
Vormgeving en druk: HPC in Arnhem



Personlijke thuiszorg van STMG. Zorg die bij u past.

Adres

Het hoofdkantoor van STMG gevestigd in het kantoorpand De Wing aan de Meester E.N. van Kleffensstraat 12, 6842 CV Arnhem.

Bedrijventerrein Gelderse Poort is met openbaarvervoer goed bereikbaar:
Lijn 14 - Bushalte Gelderse Poort en Lijn 11 Bushalte Batavierenweg.