

JAARVERSLAG 2019

CLIËNTENRAAD STICHTING ZORGGROEP AMSTERDAM OOST

Februari 2020

INHOUDSOPGAVE

Inleiding	2
Taak	2
Leden	2
Mutaties	3
Samenstelling Cliëntenraad	3
Contact met de achterban	3
Adviezen	4
Algemeen formeel en informatief contact ZGAO 2019	5
Overige activiteiten CR binnen ZGAO	5
Activiteiten CR buiten ZGAO	6

Zorggroep Amsterdam Oost
Kramatplantsoen 263
1095 LD AMSTERDAM
020 - 592 52 52

Inleiding

De Cliëntenraad van Zorggroep Amsterdam Oost ZGAO (in dit verslag aangeduid als CR) is een gezamenlijke raad voor Zorgcentrum De Open Hof (DOH), het Flevohuis (FH), cliënten die gebruik maken van het Dagcentrum, cliënten van de Ambulante zorg en de cliënten die tijdelijk verblijven in het Transitorium van het Onze Lieve Vrouwen Gasthuis (OLVG). Onder de bemoeienis van de CR vallen niet alleen de vaste en tijdelijke bewoners van deze huizen en klinieken, maar ook de cliënten van de thuiszorgafdeling van ZGAO.

Taak

De CR heeft tot taak de gezamenlijke belangen te behartigen van alle cliënten van Stichting Zorggroep Amsterdam Oost (ZGAO). Daarom houdt de CR zich bezig met alle onderwerpen die van belang zijn voor alle cliënten. De CR doet dat door gevraagd en ongevraagd de Bestuurder te adviseren over de kwaliteit en de continuïteit van de zorg- en dienstverlening die de organisatie biedt op de verschillende locaties. Ook wordt de CR voortdurend geïnformeerd door de leiding van ZGAO middels o.a. de kwartaalrapportages.

Om haar taak zorgvuldig en planmatig uit te kunnen voeren stelt de Cliëntenraad een jaarwerkplan op. Dit werkplan is onze interne agenda en moet voorkomen dat de CR overspoeld wordt door de waan van de dag: een reële valkuil vanwege de grote hoeveelheid onderwerpen waar de CR zich gevraagd en ongevraagd mee kan bezighouden. Het jaarplan zorgt ervoor dat de CR haar eigen activiteiten uitvoert, terwijl ook veel niet-geplande zaken aan de CR worden voorgelegd en worden behandeld.

Een belangrijk deel van het takenpakket van de CR als geheel en van individuele CR-leden is het contact met de achterban, zoals gezegd: alle cliënten van ZGAO. Ook deze taak van de CR is vastgelegd in de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorgsector (WMCZ), waarvan een nieuwe versie in werking treedt op 1 juli 2020. Zie voor een uitgebreide beschrijving hiervan op blz. 3.

Leden

De wijze van verkiezing van leden van de CR vindt plaats door middel van coöptatie door de zittende leden. De leden worden geacht op enigerlei wijze een binding te hebben met de cliënten van ZGAO. Dat kan zijn (bij voorkeur) als bewoner van een van de locaties, door familieverband, een taak als mantelzorger of als vrijwilliger.

Indien het niet mogelijk is om voldoende leden uit de genoemde groepen aan te trekken, kunnen personen met voldoende affiniteit tot de ouderenzorg, die bereid en in staat zijn zich snel de benodigde kennis van ZGAO, haar cliënten en haar werkomgeving eigen te maken, lid worden van de CR.

De beoordeling of het aantal leden voldoende is, is aan de zittende leden, samen met de voorzitter. Het belangrijkste criterium bij deze beoordeling is: zijn de zittende leden samen in staat om elk van de cliëntengroepen van ZGAO naar behoren te vertegenwoordigen.

Mutaties

De samenstelling van de raad is in 2019 gewijzigd.

Mevr. Inge van Opbergen heeft de CR verlaten in verband met haar gezondheid. Ook mevr. Maria van der Kogel heeft in het begin van 2019 besloten het lidmaatschap van de CR te beëindigen.

In de maand maart zijn twee nieuwe leden aangetreden.

Mevrouw Eva Weber, vrijwilliger in het Flevohuis bij de afdeling Groepswoningen, waarvoor zij ook het achterbancontact zal zijn, en

Mevrouw Ellen Kopinsky, zij vertegenwoordigt de afdeling Revalidatieklinieken in de CR.

In december is mevrouw Annelies Teunissen aangetreden, zij is bezoekvrijwilliger bij een cliënt in De Open Hof en dat zal ook haar achterbangebied zijn.

De voorzitter, de heer Jan Bielsma heeft aan het eind van 2019 te kennen gegeven zijn voorzitterschap na drie en een half jaar te zullen beëindigen.

Samenstelling Cliëntenraad in 2019

Leden van de CR en de cliëntengroepen die zij vertegenwoordigen:

De heer Jan Bielsma	Onafhankelijk voorzitter) Dagelijks Bestuur
Mevrouw Marijke van Dalen	Secretaris, Contactpersoon Extramuraal)
De heer Eelco Lolkema	Penningmeester	
Mevrouw Maria van der Kogel	Contactpersoon De Open Hof t/m februari	
Mevrouw Inge van Opbergen	Contactpersoon Groepswoningen (PG) Flevohuis t/m januari	
Mevrouw Eva Weber	Contactpersoon Groepswonen (PG) Flevohuis v.a. maart	
Mevrouw Ellen Kopinsky	Contactpersoon Revalidatieklinieken Flevohuis v.a. maart	
De heer Gerard Vink	Contactpersoon De Open Hof	
Mevrouw Annelies Teunissen	Contactpersoon De Open Hof v.a. december	
Mevrouw Ali Blokzijl	Secretariële ondersteuning	

Contact met de achterban

Het contact met de cliënten en weten wat hen bezig houdt op het gebied van zorg, beschouwt de CR als de legitimatie van zijn bestaan. Het behartigen van de gezamenlijke belangen van deze cliënten is per slot van rekening de ons door de wet opgelegde taak. De leden van de CR doen dit op verschillende manieren.

- * Eens per drie maanden heeft elk lid van de CR een overleg met de manager van de afdeling(en) waarvoor zij/hij contactpersoon is. Van deze overleggen wordt schriftelijk verslag gedaan aan alle leden van de CR. Indien daaraan behoefte bestaat, kan de CR hieruit punten overnemen om in breder verband te bespreken.
- * De cliënten van de Klinieken in het FH krijgen 2x per maand bezoek van hun achterban-vertegenwoordiger. Zij spreekt dan ongeveer 7 á 8 cliënten in de huiskamer of, indien gewenst, op hun kamer. De verzamelde informatie koppelt zij eenmaal per drie maanden terug aan de teamleiders die daardoor worden geïnformeerd over de “beleving” van de cliënt tijdens het verblijf in de klinieken.
De informatie m.b.t. de zorg, voeding, hygiëne en veiligheid wordt door de teamleiders gedeeld met de verpleging/zorgmedewerkers om de kwaliteit te waarborgen en waar nodig te verbeteren.

- * Een of meerdere leden van de CR hebben elk kwartaal een gesprek met een afvaardiging van bewoners van DOH. Het verslag van deze gesprekken wordt besproken tijdens het overleg met de zorgmanager van DOH en incidenteel met andere medewerkers. Ook de hieruit voortvloeiende bespreekpunten komen in de maandelijkse vergadering aan bod.
- * De CR is telefonisch of digitaal bereikbaar via de ambtelijk secretaris en schriftelijk via de recepties van het Flevohuis en De Open Hof.
- * De CR heeft in mei en september een eigen nieuwsbrief uitgebracht.
- * Er zijn door één cliënt en één contactpersoon brieven geschreven aan de cliëntenraad met klachten over de geleverde zorg. Deze zijn na bespreking in behandeling gegeven aan de teamleiders, die in overleg zijn gegaan met de briefschrijvers. Middels enkele gesprekken zijn de klachten in beide gevallen zo goed mogelijk afgehandeld.

In 2019 werden de volgende adviezen afgegeven:

Onderwerp	Datum adviesaanvraag	Handhaven/afgerond
Tevredenheidsonderzoek, incl. verbeteracties cliënten wijkdienst	Adviesaanvraag 8 januari 2019	Instemmingsadvies 28 januari 2019
Invulling functie geestelijke verzorging	Ongevraagd advies 5 februari 2019	
Teamleider 2 ^e etage De Open Hof	Adviesaanvraag 19 maart 2019	Positief advies 3 april 2019
Klachtenregeling cliënten	Verzwaard adviesaanvraag 7 mei 2019	Positief advies 28 mei 2019
Teamleider 2 ^e etage De Open Hof	Adviesaanvraag 19 augustus 2019	Positief advies 27 augustus 2019
Procedure "Wat te doen bij (vermoeden van) seksueel overschrijdend gedrag	Instemmingsaanvraag 9 augustus 2019	Positief advies 9 september 2019 2e reactie 31 december 2019
Voorstel uitvoering PREM wijkverpleging 2019	Verzwaard adviesaanvraag 16 augustus 2019	Positief advies 9 september 2019
Klanttevredenheidsonderzoek langdurige zorg	Verzwaard adviesaanvraag 10 oktober 2019	Positief advies 28 november 2019
Klanttevredenheidsonderzoek cliënten dagcentrum en ambulante ondersteuning	Verzwaard adviesaanvraag 10 oktober 2019	Positief advies 28 november 2019
Functieomschrijving geestelijk verzorger	Adviesaanvraag 12 november 2019	Positief advies 10 december 2019
Danton onderzoek	Instemmingsaanvraag 14 november 2019	Positief advies 28 november 2019
Wetenschappelijk onderzoek C8	Instemmingsaanvraag 25 november 2019	Positief advies 11 december 2019

Algemeen formeel en informatief contact ZGAO 2019

De CR heeft 11 keer vergaderd in 2019, afwisselend in het Flevohuis en De Open Hof.

De bestuurder, de heer Jan van Wijk, was elke twee maanden voor een deel bij de vergadering aanwezig. Hij bracht de raad op de hoogte van recente ontwikkelingen binnen de ZGAO en voorzag de raad van andere relevante informatie. De heer Van Wijk ging in op vragen betreffende de viermaandelijke rapportages en reageerde op opmerkingen, naar aanleiding daarvan.

Daarnaast had het dagelijks bestuur van de CR maandelijks afwisselend afstemmings- of agendaoverleg met de heer Van Wijk.

De CR had tweemaal een overleg met een afvaardiging van de Raad van Toezicht.

Eveneens tweemaal per jaar vindt overleg plaats met de Ondernemingsraad, dit keer o.a. over ontwikkelingen met het vertrek van de geestelijk verzorger, en later de invulling van de vacature, personele bezetting (in zowel DOH als FH), de klachtenregeling cliënten, het rookbeleid, het ziekteverzuim, de verbouwingsplannen, wervingsproces nieuwe bestuurder, functiewijziging ANW hoofd, medewerkers- en cliëntentevredenheidsonderzoeken en de veiligheid van medewerkers en cliënten van de wijkdienst in de Flevoflats.

De CR nodigt zo mogelijk bij elke vergadering een lid van de staf en/of een afdelingsmanager uit om een toelichting te geven op zijn of haar werkgebied, zodat de CR-leden zich hierover een goed beeld kunnen vormen. Soms is hiervoor een concrete aanleiding en wenst de CR een nadere toelichting op zaken waarover de CR geacht wordt een advies te geven.

In 2019 ontvingen wij in de vergadering:

- Mevrouw Betty Munnik kwam tweemaal in de vergadering en hield ons schriftelijk en via de werkgroep bouwzaken op de hoogte over de bouwplannen en over de stand van zaken bij het Dagcentrum, receptie Flevohuis, planning van tijdelijke kantooruimtes.
- De dames Ellen Nordemann (kwaliteitsfunctionaris) en Marieke de Graaf (beleidsmedewerker) informeerden ons over de interne audits in het Flevohuis en de MIC (Meldingen Incidenten Cliënten)-commissie.
- Mevrouw Floor van Eerden gaf uitleg over en liet ons een voorbeeld zien van de zogenaamde "waaktas". Deze kan worden gebruikt door familie en verzorgenden tijdens de laatste fase van iemands leven.
- De dames Regien Keurentjes (teamleider Dagcentrum en Ambulante Zorg) en Marieke de Graaf (beleidsmedewerker) gaven een uiteenzetting over de Informele zorg en over de notitie Mantelzorgcoach.
- De heer André Ruijter, sinds een half jaar facilitair manager in De Open Hof, kwam kennismaken met de CR, vertelde over zijn huidige werkzaamheden en gaf een indruk van zijn kennis, ervaring en expertise.

Overige activiteiten CR binnen ZGAO

Leden van de CR waren aanwezig bij of namen deel aan:

- Bespreking van het kwaliteitsplan 2019 met het Zorgkantoor
- Besprekingen over de verbouwingsplannen in Flevohuis en De Open Hof
- Sollicitatiegesprekken met kandidaat teamleiders voor De Open Hof
- Open dag van het Flevohuis en een publieksavond in het Ramses Shaffyhuys

- Herdenkingsdiensten voor de in 2019 overleden bewoners en personeelsleden FH en DOH
- Evaluatiemiddag betreffende de nieuwe werkwijze revalidatie coaching.
- Voorlichtingsbijeenkomsten over detectiesysteem Sensara, magisch schilderij en E-health communicatie “Memory Lane”.
- Sollicitatiegesprek met kandidaat geestelijke verzorgers
- Generatiedag in De Open Hof
- Kerstsamenhang in het Flevohuis en in het Dagcentrum Kramat

Activiteiten CR buiten ZGAO

De Cliëntenraad onderneemt naast de activiteiten die direct gekoppeld zijn aan ZGAO ook activiteiten die gericht zijn op kennisvergarig van het werkveld in brede zin, het onderhouden van contacten met andere cliëntenraden en kwaliteitsborging. De Cliëntenraad ZGAO is lid van het LOC (Landelijk Overleg Cliëntenraden) Zeggenschap in Zorg.

CR leden bezochten in 2019 o.a. de volgende bijeenkomsten:

- Voorlichtingsbijeenkomsten over de nieuwe Wet Medezeggenschap Cliëntenraden Zorginstellingen
- Bijeenkomsten van het Platform Cliëntenraden Langdurige Zorg Amsterdam
- Lerend netwerk van Amsta, Cordaan, ZGAO en Amstelring
- Landelijke congressen “Thuis in het verpleeghuis” en “Lef op locatie”
- Landelijk congres over de Thuiszorg
- Bijeenkomsten over de nieuwe Wet Medezeggenschap Cliëntenraden in Zorginstellingen
- Werkconferentie “Bouwen in de Zorg”
- Symposium over “Mobile Health Care” processen



Demonstratie van het communicatie systeem Memory Lane