

JAARVERSLAG 2020

CLIËNTENRAAD STICHTING ZORGGROEP AMSTERDAM OOST

Februari 2021

INHOUDSOPGAVE

Inleiding	2
Taak	2
Leden	3
Mutaties	3
Samenstelling Cliëntenraad	3
Contact met de achterban	4
Adviezen	5
Algemeen formeel en informatief contact ZGAO	5
Overige activiteiten CR binnen ZGAO	6
Activiteiten CR buiten ZGAO	7

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

Inleiding

In dit verslag beogen wij de activiteiten van het afgelopen jaar te verantwoorden.

De Cliëntenraad van Zorggroep Amsterdam Oost ZGAO (in dit verslag aangeduid als CR) is een gezamenlijke raad voor de cliënten van verzorgings- en verpleeghuis De Open Hof (DOH), verpleeghuis Flevohuis (FH), cliënten van het Dagcentrum, cliënten van de Ambulante zorg en de cliënten die tijdelijk verblijven in het Transitorium van het Onze Lieve Vrouwe 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 allerlei 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 aan de verschillende cliëntgroepen op de twee locaties. Ook wordt de CR voortdurend geïnformeerd door de leiding van ZGAO middels o.a. de kwartaalrapportages en het kwaliteitsjaarverslag, alsmede overige stukken en correspondentie die de zorgverlening betreffen.

COVID

In dit bizarre jaar 2020, waarin het Covid 19 virus heel Nederland en de rest van de wereld in zijn greep had, is de CR voortdurend geïnformeerd over de stand van zaken en heeft de CR binnen zijn mogelijkheden gereageerd naar de organisatie en naar de cliënten en contactpersonen.

Aan het begin van de Corona crisis in het voorjaar ontving de CR bijna dagelijks een update voor de medewerkers en voor de cliënten c.q. contactpersonen. Daarnaast een wekelijkse rapportage van de organisatie in het overleg met de regionale instanties. Dit betrof de stand van zaken t.a.v. de besmettingen, de overlegstructuur en de getroffen maatregelen. Tevens was er vanuit de CR een emailwisseling met de bestuurder betreffende het verzoek om bezoek toe te laten, hetgeen uiteindelijk resulteerde in een ongevraagd advies begin juni. Daar kwam een uitnodiging uit voort om halverwege juni de vergadering van het uitbraakteam bij te wonen. Dit viel min of meer samen met de inmiddels geplande versoepeling van de bezoeksregeling.

Bij de opleving van de besmettingen in het najaar, werd de CR vanaf het eerst moment betrokken bij de bezoeksregeling en de overleggen van het uitbraakteam.

Om zijn 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 zijn 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: Dit betreft alle cliënten van ZGAO en hun contactpersonen. (zie voor de taakverdeling en cliëntgroepen blz. 3).

Bovengenoemde taken zijn vastgelegd in de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ), waarvan een nieuwe versie in werking is getreden op 1 juli 2020. In nieuwe wet is o.a. het verzwaarde adviesrecht gewijzigd in instemmingsrecht.

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 de benodigde kennis over ZGAO, haar cliënten en haar werkomgeving eigen te maken, ook 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 2020 gewijzigd.

Mevrouw Eva Weber, vrijwilliger in het Flevohuis bij de afdeling Groepswoningen, waarvoor zij ook het achterbancontact was, heeft de CR halverwege het jaar verlaten.

In juni heeft de heer Wim Barske zich bereid verklaard de CR te versterken om de Groepswoningen waar zijn moeder woont sinds 2014, te vertegenwoordigen,

In augustus is de nieuwe voorzitter mevrouw Martien Briët aangetreden. Martien was al eerder voorzitter van 2002 tot 2009.

In september verwelkomden wij mevrouw Geertrui van Breevoort. De moeder van Geertrui is sinds maart 2020 bewoonster van De Open Hof.

Samenstelling Cliëntenraad aan het einde van 2020

Leden van de CR en de cliëntengroepen die zij vertegenwoordigen:

Mevrouw Martien Briët	Onafhankelijk voorzitter)
) Dagelijks Bestuur
Mevrouw Marijke van Dalen	Secretaris, Contactpersoon Extramuraal)
De heer Eelco Lolkema	Penningmeester)
Mevrouw Ellen Kopinsky	Contactpersoon Revalidatieklinieken Flevohuis)
De heer Gerard Vink	Contactpersoon De Open Hof)
Mevrouw Annelies Teunissen	Contactpersoon De Open Hof)
De heer Wim Barske	Contactpersoon Groepswonen Flevohuis)
Mevrouw Geertrui van Breevoort	Contactpersoon De Open Hof)
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, voeding, dagbesteding, welzijn, hygiëne en bejegening 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. Onderstaand de specifieke vorm waaruit het achterbancontact bestaat.

- * 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.
- * Voor het **Groepswonen** in het Flevohuis is het huidige CR-lid tevens mantelzorger en vrijwilliger. Bij zijn bezoeken en/of vrijwilligersactiviteiten haalt hij signalen op en communiceert deze met medewerkers of teamleider. Eenmaal per drie maanden woont hij het teamleidersoverleg bij, waarin dieper op lopende zaken kan worden ingegaan. Hiervan brengt hij verslag uit naar de CR.
- * De cliënten van de **Klinieken** in het Flevohuis 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 relevante 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. Een verslag van dit overleg wordt naar de CR verstuurd. De informatie m.b.t. de zorg, voeding, hygiëne en veiligheid wordt door de teamleiders gedeeld met de verpleging en zorg 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 **De Open Hof**. Het verslag van deze gesprekken wordt besproken in de CR vergadering en tijdens het overleg met de zorgmanager van De Open Hof en incidenteel met andere medewerkers. Sinds mei 2020 gebeurt dit in combinatie met het teamleidersoverleg. Een verslag hiervan wordt naar de CR verzonden.
- * De vertegenwoordiger van de **Wijkdienst, Dagcentrum en Ambulante Ondersteuning** is dit jaar gestart met telefonische gesprekken met cliënten die sinds kort wijkverpleging ontvangen.

N.B. Wegens de Coronamaatregelen in 2020 hebben de CR-leden voor bovenstaande taken een alternatieve vorm gevonden, voornamelijk uitgevoerd via email en telefonisch contact. In de minder strenge periodes kon incidenteel persoonlijk contact met cliënten gemaakt worden.

- * 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 februari en november een eigen nieuwsbrief uitgebracht. Ook is tijdens het hoogtepunt van de pandemie een sympathiebetuiging gestuurd aan de medewerkers in een van de updates van ZGAO en tevens een meelevende Covid brief aan cliënten en hun naasten.
- * Er zijn door twee familieleden van cliënten in het Flevohuis mails gestuurd aan de CR. Deze betroffen klachten over de afhandeling van de interne verhuizing. Ook enkele contactpersonen van De Open Hof hebben mails gestuurd aan de cliëntenraad met klachten over de geleverde zorg en het gebrek aan activiteiten en bezoekproblematiek tijdens de Corona maanden. Deze zijn na bespreking in behandeling gegeven aan de teamleiders, die in overleg zijn gegaan met de briefschrijvers, voor zover zij dat al niet waren.

In 2020 werden de volgende adviezen afgegeven:

Kwaliteitsplan 2020	Adviesaanvraag December 2019	Positief advies 16 januari 2020
Aanstelling teamleider DOH	Adviesaanvraag 17 februari 2020	Positief advies 24 februari 2020
Rapport PREM onderzoek 2019	Adviesaanvraag 2 maart 2020	Positief advies 28 mei 2020
Bezoekregeling ZGAO	Ongevraagd verzwaard advies 4 juni 2020	Uitnodiging voor deelname Uitbraakteam 16-06-2020
Aanstelling nieuwe bestuurder	Adviesaanvraag 29 juni 2020	Positief advies 30 juni 2020
Maaltijdvoorziening nieuwbouw DOH	Ongevraagd advies 30 juni 2020	Positieve reactie ZGAO 17 augustus 2020
Aanstelling tijdelijk geestelijk verzorger DOH	Adviesaanvraag 11 september 2020	Positief advies 1 oktober 2020
Onderzoek geestelijke verzorging C8	Instemmingsadvies 1 oktober 2020	Positieve instemming 6 oktober 2020
Deelname landelijk onderzoek effect BCG op complicaties bij Corona op C8	Instemmingsverzoek 23 september 2020	Positieve instemming 21 oktober 2020
Kwaliteitsplan 2021	Instemmingsverzoek 8 oktober 2020	Positieve instemming 26 oktober 2020
Functieprofiel voorzitter Raad van Toezicht	Instemmingsverzoek 21 oktober 2020	Positieve instemming 26 oktober 2020
Functieprofiel lid Raad van Toezicht	Instemmingsverzoek 2 november 2020	Positieve instemming 9 november 2020
Notitie n.a.v. kwijtraken goederen tijdens verhuizing	Ongevraagd advies 30 november 2020	
Advies informeren bewoners DOH over nieuwbouw en verhuizing	Adviesaanvraag 27 november 2020	Advies 30 november 2020
Begroting 2021	Adviesaanvraag 18 december 2020	Positieve instemming 15 januari 2021

Algemeen formeel en informatief contact ZGAO

Door de Corona crisis was het niet mogelijk om in 2020 alle maanden te vergaderen. Na de eerste twee maanden is er pas weer mei en juni fysiek vergaderd met inachtneming van de richtlijnen, ook nog in augustus, september en oktober. In de septembervergadering nam de CR afscheid van de bestuurder, Jan van Wijk en overhandigde hem een drietal toepasselijke cadeaus.

Vanaf november is via Teams vergaderd. Evenals in oktober was daarbij de inmiddels geïnstalleerde nieuwe bestuurder mevrouw Pien de Jong aanwezig.

Voorts is een afzonderlijk intern overleg gehouden over de nieuwe modelregeling WMCZ en was er een kennismakingsgesprek met de vertrouwenspersoon i.h.k.v. de Wet Zorg en Dwang.

Tot aan de datum van zijn pensioen was de bestuurder, de heer Jan van Wijk, elke maand 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. Uiteraard kregen alle ontwikkelingen rondom de Corona crisis de meeste aandacht.

De CR had in september een overleg met een afvaardiging van de Raad van Toezicht. Aan de orde kwamen onderwerpen als de achterbanvertegenwoordiging, de bezoekenregeling, overleg met de OR, bouwzaken en het inspectierapport. Het overleg in maart is door de Corona crisis niet doorgegaan.

Dit laatste geldt ook voor het eerste halfjaarlijkse overleg met de OR. Wel vonden wij het nuttig om in augustus een extra overleg in te lassen i.v.m. de bezoekenregeling voor relaties van de cliënten. In november vond het reguliere tweede overleg met de OR plaats. Daarin was wederom veel aandacht voor de Corona maatregelen en tevens over een initiatief voor het inzetten van mantelzorgers ter ontlasting van de zorgmedewerkers.

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 2020 ontvingen wij in de vergadering:

- Mevrouw Betty Munnik kwam in juni 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 de verbouwing van het Flevohuis. De heer Dirk van Suilichem was in december aanwezig en gaf uitgebreide informatie over de bouwactiviteiten in het Flevohuis en over de nieuwbouwplannen voor De Open Hof.
- Eveneens in juni bracht de klachtenfunctionaris, Paulien Bakker, ons op de hoogte van haar werkwijze en lichtte een aantal van de klachten nader toe. Deze betreffen momenteel vooral klachten met betrekking tot de communicatie rond de piek met veel overledenen tijdens de Coronacrisis.
- In november maakte de CR in zijn vergadering kennis met de heren Job Zwaal en Dave Kellenaers, resp. nieuwe manager klinieken en extramuraal en teamleider C8.
- De twee mantelzorgcoaches Maaïke Ruitenschild en Ann Desmet kwamen in december een beeld schetsen van hun werkzaamheden in de laatste vergadering van het jaar.
- Eveneens in december gaf de heer Sander Datema inzicht in de begroting ZGAO voor 2021.

Overige activiteiten CR binnen ZGAO

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

- Bespreking van het kwaliteitsplan 2021 met het Zorgkantoor
- Besprekingen, zowel fysiek als via Teams, over de verbouw en nieuwbouw binnen ZGAO*
- Sollicitatiegesprekken met kandidaat teamleiders.
- Informatiebijeenkomst betreffende de verhuizing van GW bewoners binnen het Flevohuis
- Een dit jaar wel heel bijzondere herdenkingsbijeenkomst voor m.n. de Corona overledenen
- Sollicitatiegesprek met kandidaat geestelijke verzorger
- Fysieke en online bijeenkomsten van het uitbraakteam
- Gesprek met de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
- Werkgroep inzet mantelzorgers
- Gesprek met auditteam als onderdeel van de externe kwaliteitsaudit van de ZGAO.

***VERBOUW FLEVOHUIS EN NIEUWBOUW DE OPEN HOF**

Twee leden van de CR hebben zitting in de Adviesgroep CR Bouwpool. Zij worden hierbij ondersteund door dhr. Henk Neep, lid van de expertpool Bouw van het LOC. Zij namen deel aan zes bijeenkomsten, waarin zij werden geïnformeerd over de stand van zaken rond de verbouwing in het Flevohuis. Voorts dachten zij mee over bijv. zorgdomotica, de beeldvorming in de gemeenschappelijke ruimtes, inrichting van de verblijfsruimtes, het tuinplan, inclusief de totstandkoming van het theehuis, de gefaseerde interne verhuizingen en het beveiligingsbeleid.

Voor De Open Hof is het plan van eisen en het schetsontwerp voor de nieuwbouw aan hen voorgelegd, is het opknappen van De Open Hof met hen besproken, is van gedachten gewisseld over de restaurantfunctie en is een eerste stap gezet naar het sociaal plan in verband met tijdelijke verhuizing van een deel van de bewoners begin 2022.

Van al deze bijeenkomsten zijn de verslagen naar de CR verstuurd. Waar relevant heeft de CR geadviseerd (zie aldaar).

Activiteiten CR buiten ZGAO

De Cliëntenraad onderneemt naast de activiteiten die direct gekoppeld zijn aan ZGAO ook activiteiten die gericht zijn op kennisvergaring 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 2020 o.a. de volgende bijeenkomsten:

- Voorlichtingsbijeenkomsten over de nieuw op te richten Buurtteams in de regio Amsterdam
- Werkconferentie “Samen doen wat werkt”
- Cursus Brein Omgeving Methode
- Diverse webinars o.a. over de bezoekerregeling, modelregeling WMCZ, **teambuilding** en het LOC congres.
