

Terugblik op 2024 jaarverslag cliëntenraad ZGAO

Cliëntenraad

Elk lid van de cliëntenraad (CR) behartigt de gemeenschappelijke belangen van een of meerdere cliëntgroepen; de achterban. Daarnaast heeft de CR een secretaris en een voorzitter.

CR-leden bezoeken de cliënten van 'hun' achterban, proeven de sfeer, voeren gesprekken, vragen hun mening over de diensten en doen hiervan verslag op de CR-vergaderingen. Met de leidinggevenden bespreken zij hun bevindingen en kijken of verbeteringen mogelijk zijn. Eens per maand is er overleg met de bestuurder over de organisatie en de adviezen die de CR geeft.

Overzicht diensten van ZGAO

Zorg en ondersteuning Thuis

- Verpleegzorg Thuis
(Watergraafsmeer en Zeeburg)
- Thuiszorg
(Watergraafsmeer en Zeeburg)
- Dagbesteding op 5 locaties
(Verspreid in Oost)
- Wijkservicepunt Hoekhuis
(Watergraafsmeer)
- Casemanagement dementie
(Ambulant in Oost)



Wonen, revalideren en verblijven

- Flevohuis (Oost)
- De Open Hof (Nieuw-West)
- In aanbouw: De Open Hof (Oost)
- In aanbouw Liesbeth List Huis
(Centrum)
- Centrum voor Revalidatie & Herstel + kliniek C8 OLVG
(Oost)



Onderwerpen die aandacht kregen

- De voorgenomen fusie met Amsta. Naast de eigen CR-vergaderingen was er contact met de Centrale CR van Amsta. Met de bestuurder is regelmatig overlegd en eind 2024 konden wij ons goed vinden in de gekozen eindbeslissing om de fusiebesprekingen met Amsta af te breken en zelfstandig als ZGAO door te gaan: “alle ballen op Oost”.
- Aan tafel bij de CR-vergaderingen zijn meerdere gasten uitgenodigd om hun ambities, visie en plannen met ons te bespreken. Zo hadden we mooie gesprekken met de klachtenfunctionaris, de revalidatiearts, de leidinggevende van het Centrum voor Revalidatie & Herstel (incl. herstelafdeling OLVG) en de leiding van de dagcentra.
- Over het programma Langer Thuis van de gemeente Amsterdam zijn we uitgebreid geïnformeerd. In dit programma zorgen bewoners, een woningcorporatie, een zorg- en een welzijnsorganisatie er samen voor dat ouderen langer en prettiger zelfstandig thuis kunnen wonen. De Flevoflats is een van de Lang Leven Thuisflats en ZGAO is hierbij de zorgorganisatie.
- De actualisatie van de MIC-procedure (Melding Incident Cliënt). Hierin staat hoe ZGAO omgaat met incident meldingen en hoe dit tot verbetering van de kwaliteit kan leiden.
- De jaarlijkse heidag onder begeleiding van het LOC (kenniscentrum voor cliëntenraden). Zodat we op de hoogte blijven van de (landelijke) ontwikkelingen in de ouderenzorg en om de teamgeest te stimuleren.
- Enkele afdelingen in het Flevohuis zijn op initiatief van de CR opgefleurd door het kleuren van de muren en aanbrengen van wanddecoratie.
- De CR dringt erop aan dat medewerkers naambadges dragen, zodat cliënten en bezoekers zien wie zij voor zich hebben.
- In De Open Hof is een klankbordgroep gestart: een 6-tal bewoners en verwanten bespreken met elkaar de beslommingen van het leven van alledag in het huis. Samen met het management wordt gezocht naar verbeteringen en positieve zaken worden ‘gevierd’.



Uitgebrachte adviezen

- Begroting 2025
- Voorgenomen fusie met Amsta en het afblazen ervan.
- Actualisatie van de procedure Multidisciplinair Cliënten Overleg: MD(C)O. Dit beschrijft de manier waarop de verschillende professionals met de cliënt en/of mantelzorger bespreken of de afspraken over zorg en begeleiding nog het gewenste resultaat hebben of dat bijstelling nodig is.
- Kwaliteitsplan 2025. Hierin staat ook dat verbeteringen van voorgaande jaren voortgezet worden, o.a.:
 - Aanwezigheid van minstens één gastvrouw op elke huiskamer
 - Uitbreiding met een nieuw verpleeghuis, het Liesbeth List Huis op Oostenburg, speciaal voor kunstenaars en kunst- en cultuurliefhebbers
 - Nieuwbouw van De Open Hof aan de Fizeaustraat
 - Aanvulling van het team activiteitenbegeleiders met kunstenaars die naast gezelligheid vanuit hun creativiteit goed aan kunnen sluiten op de leefwereld van bewoners
 - Intensivering van de samenwerking tussen het Centrum voor Revalidatie & Herstel met Reade. Om zo de revalidatiezorg verder te professionaliseren.
 - Inzet van mantelzorgcoaches die mantelzorger(s) begeleiden rondom de verhuizing van hun naaste naar het verpleeghuis.
- Aanstelling van de locatiemanager De Open Hof.
- Profielen voor leden van de raad van toezicht.
- Veranderingen binnen de coördinatie van het Hoekhuis.



Deelgenomen aan

- Bouwpool. Hier worden de voortgang van de nieuwbouw plus praktische en ergonomische zaken besproken.
- Voedingscommissie. Op ons aandringen is deze commissie eind 2023 ingesteld. Gastvrouwen, zorgmedewerkers, facilitaire dienst en leidinggevendenden bespreken met de cateraar de kwaliteit van het "eindresultaat": lekker en verantwoord eten voor alle cliënten en hoe dat bereikt kan worden.
- Opening Casa Sofia direct naar De Open Hof in Nieuw-West.
- Lancering naam Liesbeth List Huis.
- Slaan van de eerste paal Liesbeth List Huis.
- Slaan van de eerste Paal nieuwe De Open Hof.
- Kerstkoren in de huizen.
- Platform Cliëntenraden in de Langdurige Zorg Amsterdam (PCLZA). Het doel van dit platform is uitwisselen en inspireren van cliëntenraden. We bezochten thema-avonden over o.a. informele zorg en samenwerking met o.a. informele zorg, politie, buurtbeheer en buurtteam.

Vooruitblik 2025

De CR gaat in ieder geval aan de slag met:

- Toegankelijkheid van thuiszorgcliënten tot hun digitale zorgdossier. De Inspectie Gezondheidszorg stelt een digitaal zorgdossier verplicht maar veel cliënten hebben moeite met het gebruik.
- Samen met ZGAO uitwerken van het 'Generiek Kompas'. Een landelijke richtlijn voor de ouderenzorg om samen met cliënten, informele zorg en andere organisaties (o.a. welzijnswerk, buurtteams, wooncorporaties, vrijwilligersorganisaties) maatwerk in ondersteuning en zorg te bieden aan alle cliënten. Waar zij ook wonen, thuis of in een verpleeghuis. Opdat de kwaliteit van hun bestaan zo goed mogelijk is.
- Het bezoeken van cliënten en afdelingen om te horen en zelf te ervaren wat ZGAO bijdraagt aan de kwaliteit van hun leven. Op grond daarvan bespreken hoe dit zo goed mogelijk gerealiseerd kan worden.



De CR-leden en hun achterbannen op dit moment

Anna van den Berg	Thuiszorgcliënten/VPT en bezoekers van dagbesteding in dagcentrum Kramat, de Eester, Ramses Shaffy Huis
Miep Cornelisse	Bezoekers van dagbesteding in Hoekhuis en Kraaipan
Jelle van Riezen	Bewoners 1e verdieping Flevohuis
Annita Pengel	Bewoners begane grond Flevohuis
Martien Briët	(tijdelijk) Bewoners De Open Hof
Vacature	Patiënten Centrum voor Revalidatie & Herstel
Vacature	Patiënten herstelafdeling OLVG/C8
Ali Blokzijl Secretaris	
Martien Briët Voorzitter	

In 2024 hebben Jannie van der Hooft, Ellen Kopinsky, Anneke Oosterhuis en Marie José Rijnders de CR verlaten. **Er is dus voor minstens drie mensen nog leuk en zinvol vrijwilligerswerk in deze cliëntenraad.**

Contact over het verslag of als u de cliëntenraad wilt versterken:

Martien Briët, 06 26 52 60 16

Ali Blokzijl, 020-592 54 85 (maandag, dinsdag, donderdag, vrijdag)

Clëntenraad ZGAO, Kramatplantsoen 263, 1095 LD Amsterdam / cliëntenraad@zgao.nl

mei 2025