

JAARVERSLAG 2017

CLIËNTENRAAD STICHTING ZORGGROEP AMSTERDAM OOST

Maart 2018

INHOUDSOPGAVE

Inleiding	2
Taak	2
Leden	2
Mutaties	2
Samenstelling Cliëntenraad	3
Contact met de achterban	3
Adviezen	4
Overige activiteiten CR	4
Bijlage 1: Samenvatting resultaten aan de hand van werkplan 2016 - 2017	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 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 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 zijn taak goed te vervullen, houdt de CR zo veel mogelijk contact met zijn achterban, zoals gezegd: alle cliënten van ZGAO. Deze taak van de CR is vastgelegd in de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorgsector (WMCZ).

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 mantelzorgverzorger of als vrijwilliger.

Werving van nieuwe leden is een voortdurende activiteit. In het "Hofnieuws", in de "Nieuwsbrief Groepswonen" en de dit jaar tweemaal verschenen "Nieuwsbrief Cliëntenraad" werden oproepen gedaan. Twee nieuwe leden zijn geworven via mond op mond reclame. Ook is voor het eerst extern geadverteerd met een positief resultaat.

Mutaties

De samenstelling van de raad is in 2017 gewijzigd.

Mevrouw Door Nak heeft na een lidmaatschap van anderhalf jaar de CR verlaten, enkele maanden nadat haar echtgenoot, cliënt van een van de groepswoningen, was overleden.

Na een lidmaatschap van ruim tien jaar heeft de heer Tjerk van Gelderen het lidmaatschap van de CR beëindigd. Tjerk is na het overlijden van zijn moeder nog jaren lid gebleven, wat door alle leden zeer is gewaardeerd. Voor bijna alle afdelingen is hij achterbanvertegenwoordiger geweest en daarnaast heeft hij ook het penningmeesterschap van de CR met veel toewijding uitgeoefend.

In het najaar zijn nieuw aangetreden de heer Jelle van der Velde en mevrouw Inge van Opbergen. Met nog twee kandidaat-leden was aan het einde van 2017 al een goed gesprek gevoerd. De verwachting is dat zij zich beiden begin 2018 bij de CR zullen voegen.

Samenstelling Cliëntenraad in 2017

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)
Mevrouw Maria van der Kogel	Contactpersoon De Open Hof	
Mevrouw Door Nak	Contactpersoon Groepswonen (PG) Flevohuis	
Mevrouw Inge van Opbergen	Contactpersoon Groepswonen (PG) Flevohuis	
De heer Tjerk van Gelderen	Penningmeester, Contactpersoon Transitorium OLVG en Kliniek 2 & 3 Flevohuis	
De heer Eelco Lolkema	Contactpersoon Kliniek 1 Flevohuis	
De heer Jelle van der Velde	Contactpersoon Klinieken	
Mevrouw Ali Blokzijl	Secretariële ondersteuning	

Externe vertegenwoordigingen worden per gelegenheid overlegd.

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.
- # Met de bewoners van de Klinieken in het FH worden, op initiatief van de CR, "huiskamergesprekken" (of "Koffie-uurtjes") gehouden. De bedoeling is om in direct contact met deze bewoners te horen welke zaken hen bezighouden en vooral wat verbeterd zou kunnen worden. Deze bijeenkomsten vinden 1 x per 3 maanden plaats.
- # Een van de leden van de CR heeft elk kwartaal een gesprek met een afvaardiging van bewoners van DOH. Vergelijkbaar met de "koffie-uurtjes" bij de Klinieken FH. 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 brievenbus in de hal van het Flevohuis.
- # De CR heeft in april en oktober een eigen nieuwsbrief uitgebracht.

Adviezen 2017

Onderwerp	Datum adviesaanvraag	Handhaven/Afgerond
Deelname Sigmaproject LUMC	28 juli 2017	Akkoord 31 juli 2017
Aanstelling Teamleider GW team 1	Juli/augustus 2017	Negatief advies 10 augustus 2017
Geestelijke verzorging	Ongevraagd advies 20 september 2017	Hierover vinden nog besprekingen plaats
Rookbeleid ZGAO	Ongevraagd advies 9 oktober 2017	Een gesprek met het management is gepland
Aanstelling Vrijwilligerscoördinator	September 2017	Voorkeursadvies 21 september 2017
Aanstelling Teamleider GW team 1	Oktober 2017	Akkoord 6 oktober 2017
Video observatie Groepswonen	24 oktober 2017	Akkoord 28 oktober 2017
Vragenlijsten meten ervaringen zorg in verpleeghuis	17 oktober 2017	Negatief advies 30 oktober 2017
Wasafhandeling	In voorbereiding	Begin 2018

Overige activiteiten CR

De CR heeft 12 keer vergaderd in 2017, 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 nodigt 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 2017 ontvingen wij in de vergadering:

- * Kees Huber, die per 1 januari aantrad als manager van de klinieken en de wijkdienst. In een tweede ontmoeting in juli heeft hij ons bijgepraat over de notitie "Tijdelijk verblijf", hetgeen nog een vervolg kreeg in september.
- * Lies Grendel, activiteitenbegeleider, en Regien Keurentjes, teamleider Dagcentrum, betr. het dagbestedingsproject "Waardigheid en Trots".
- * Liesbeth Bonis, manager Groepswonen, en Saskia Zonneveld, manager DOH, betr. het kwaliteitskader en andere managementzaken.
- * Esther Kramer, kwaliteitsmanager en bestuurssecretaris betr. het nieuwe meetsysteem Questback.
- * Jitka van Meel, activiteitenbegeleider, betr. het beweegproject Bruis.
- * Sander Datema, financieel beheer, betr. de stand van zaken rond de verbouwingsplannen in Flevohuis en De Open Hof.

- * Liesbeth Bonis ten tweede male in juli betr. de besteding van de extra gelden voor het aanstellen van gastvrouwen op de groepswoningen en een uiteenzetting van het Project LUMC, een onderzoeksproject m.b.t. palliatieve zorg. In november volgde er nog een gesprek met haar over de stand van zaken betr. de kwaliteitskalender.
- * Drie afgevaardigden van Arkin betr. voortzetting van de begeleidingsactiviteiten in DOH door Inforsa.

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

- # Een overleg met de Raad van Toezicht in mei 2017.
- # Een themabijeenkomst over het kwaliteitskader tezamen met het Management team en de voltallige Raad van Toezicht
- # Een gesprek met het ISO auditteam
- # Een gesprek met de GGD inspectie bij het jaarlijkse bezoek aan het Dagcentrum
- # De Nationale dodenherdenking in DOH
- # Een informatiebijeenkomst over software programma Questback
- # Informatie over voortzetting project van Inforsa (Arkin) voor begeleiding cliënten bij activiteiten
- # Herdenkingsdiensten voor de in 2017 overleden bewoners en personeelsleden FH en DOH
- # Overleg met de Ondernemingsraad, hetgeen halfjaarlijks voortgezet zal worden
- # Sinterklaasfeest Groepswoningen, Dagcentrum en Klinieken FH
- # Kerstsamenhang voor bewoners van De Open Hof

Externe bijeenkomsten

De Cliëntenraad ZGAO is lid van het LOC (Landelijk Overleg Cliëntenraden) Zeggenschap in Zorg. CR leden bezochten o.a. de volgende bijeenkomsten:

- # Bijeenkomst Zorginstituut m.b.t. het kwaliteitskader
- # Netwerkbijeenkomst over ontspoorde zorg
- # Landelijk congres voor cliëntenraden (NCZ/LOC)
- # Voorlichtingsbijeenkomsten van het Zorgkantoor betreffende de zorginkoop
- # Voorlichtingsbijeenkomst over de nieuwe Wet Medezeggenschap Cliëntenraden Zorginstellingen

**Bijlage bij jaarverslag CR ZGAO 2017:
Samenvatting resultaten aan de hand van werkplan 2016-2017**

1.	Zelfanalyse Zorginkoop	Zie Visie Cliëntenraad Zelfanalyse light aug. 2016	Aandacht werd gevraagd voor nieuwe vorm van kwaliteitsbevordering in nieuw ontwikkeld Kwaliteitskader. Introductiebijeenkomsten bijgewoond, verkenning samen met Raad van Toezicht, MT en OR. Voortgang gevolgd in 2017
2.	Evaluatie verbeterpunten uit Auditrapport april 2016 Volgen van het In-voor-zorg traject	Valpreventie en medicatie-veiligheid, aandacht voor oorzaakanalyse. Vrijheidsbeperkende maatregelen Infectiepreventie en betere wondzorg Goede mondzorg en goede zorg rondom toiletgang. Interventies rondom probleemgedrag	Geëvalueerd in quadrimester-rapportages Project is afgerond Tandartszorg onderzocht Bijeenkomst bijgewoond en positief advies video observatie afgegeven
3.	Streven naar een goed contact met de achterban	Driemaandelijke nieuwsbrief Aanvullen Cliëntenraad tot minimaal vijf leden Familiebijeenkomst, huiskamergesprekken en herdenkingsbijeenkomsten etc. bijwonen Resultaten tevredenheids-onderzoeken en exit gesprekken	Twee nieuwsbrieven uitgegeven Vier nieuwe leden geïnstalleerd Koffie-uurtjes klinieken bijgewoond, vergaderingen bewonerscommissie de Open Hof begeleid en feedback naar CR en Management. Driemaandelijke gesprekken door achterban vertegenwoordigers met managers van de diverse afdelingen. Feedback naar CR Nieuw systeem Questback beoordeeld en onderzoeken gevolgd. De CR heeft geadviseerd over vragenlijsten voor somatische cliënten en vertegenwoordigers van PG cliënten
4.	Niveau van de medewerkers bewaken	I.v.m. verzwaarde zorgvraag streven naar minimaal niv. 3 Meetbare kwaliteit, kennisdeling en intervisie	Dit is geëvalueerd bij achterbangesprekken en de CR is geïnformeerd over aanstelling gastvrouwen De CR heeft geadviseerd bij aanstelling teamleider Groepswonon De CR is geïnformeerd over verbeteringen in intercollegiale relaties en intervisie
5.	Ondersteunende diensten: Voeding	Bewaken van de kwaliteit van de maaltijden. Voorts ook aandacht voor de ambiance en sfeer op de huiskamers.	Er zijn gesprekken gevoerd over alternatieven voor keuze cateraar en eventuele voorziening via restaurant. Nog in behandeling

	Woonomgeving/Hygiëne Wasverwerking	Bewaken van de schoonmaak Volgen van nieuwe regeling	Informatie vergaard tijdens bewonersbijeenkomsten Advies afgegeven na klachten
6.	Activiteitenplan Waardigheid en Trots	Adviseren en volgen van plannen, initiatieven en realisering Evalueren van uitvoering en effectiviteit	CR is geïnformeerd over verloop en heeft tussenrapportages beoordeeld. CR heeft geadviseerd bij aanvraag voortzetting financiële middelen Voortgangsrapportage volgt begin 2018
7.	Begroting 2017	Advisering over de concept begroting 2017	Concept 2018 ontvangen. Over definitieve begroting wordt CR in januari geïnformeerd
8.	Begroting Cliëntenraad Werkplan Cliëntenraad Jaarverslag Cliëntenraad	Begroting Cliëntenraad maken Werkplan voorbereiden en opstellen Jaarverslag voorbereiden en opstellen	Ingediend januari 2018 Jaar-werkplan 2016-2017 geëvalueerd en 2018 opgesteld in concept Concept jaarverslag 2017 in voorbereiding
9.	Deskundigheidsbevordering Ondersteuning	Plan voor deskundigheidsbevordering Voorstel aan bestuurder voor aanstellen ambtelijk secretaris	In jaarplan 2018 opgenomen Aan verzoek is naar volle tevredenheid voldaan
10.	Externe contacten	Bijwonen van symposia en lokale bijeenkomsten van o.a. LOC en Cliëntenbelang.	Verslagen hiervan zijn naar overige leden Cliëntenraad verzonden