

**Clëntenraad
Woonzorgcentrum Oldeslo**

Jaarverslag 2017

Den Haag, 25 april 2018

INHOUDSOPGAVE

1) INLEIDING	2
2) SAMENSTELLING CLIËNTENRAAD	3
3) ROL VAN DE CLIËNTENRAAD	4
4) WERKWIJZE CLIËNTENRAAD	4
5) PRIORITEITEN 2017	6
6) TOT SLOT	10

1) INLEIDING

Het jaar 2017 is wederom een zeer roerig jaar voor woonzorginstelling Oldeslo geweest. Landelijk veranderde er veel voor de verpleeghuissector mede door de inzet van Hugo Borst en Carin Gaemers met hun Manifest. Er was sprake van een omslag, waarbij na jaren van bezuinigingen plotseling zeer veel extra middelen beschikbaar kwamen (voor zover men van extra middelen kan spreken na de eerdere jarenlange bezuinigingen).

In februari 2017 werd het nieuwe “Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg Samen leren en verbeteren” landelijk ingevoerd. Hierin staat beschreven aan welke voorwaarden de langdurige zorg aan ouderen moet voldoen. In dit nieuwe Kwaliteitskader werd een nieuwe norm voor zorgpersoneel opgenomen, de zogenaamde Hugo Borstnorm, te weten 2 verzorgenden op 8 bewoners. Als gevolg hiervan werd er vanaf 2018 en de jaren daarna veel extra geld voor de sector vrijgemaakt voor meer handen aan het bed en kwaliteitsverbetering. Ook voor Oldael, betekende dit, dat er in de tweede helft van 2017 een omslag plaatsvond van bezuinigen naar het kunnen inzetten van extra middelen.

Voor 2018 werd mede hierom het Ontwikkelprogramma vanuit CZ Zorgkantoor beëindigd en hiervoor in de plaats wordt door het Zorgkantoor nu het Kwaliteitsplan gehanteerd, dat instellingen voor langdurige zorg jaarlijks moeten opstellen.

De Inspectie gezondheidszorg (IGZ) hanteerde sinds maart 2017 een nieuw toetsingskader, gebaseerd op het Kwaliteitskader Verpleging & Verzorging en veranderde haar naam in Inspectie gezondheidszorg en jeugd (IGJ).

Het intensieve kwaliteitsverbeterprogramma voor de verpleeghuiszorg Waardigheid & Trots van staatssecretaris Van Rijn ging zijn laatste jaar onder zijn leiding in. Met het nieuwe kabinet werd staatssecretaris Van Rijn vervangen door staatssecretaris Blokhuis.

Bij de Stichting Zorggroep Oldael nam de bestuurder, mevr. I. Scholten per 1 mei plotseling afscheid. De interim bestuurder, mevr. M. Verschuure, die aangetrokken werd om de tijd tot er een nieuwe bestuurder gevonden was te overbruggen, vertrok eveneens voortijdig. Per 1 november kreeg Oldael voor de tweede keer in binnen jaar een nieuwe bestuurder, dhr. Verboom.

In mei 2017 vond er weer een onaangekondigd inspectiebezoek van de IGZ/IGJ bij Oldeslo plaats, waarin geconstateerd werd, dat er weliswaar hard gewerkt werd aan verbeteringen, maar dat er toch nog een aantal verbeterpunten waren. De aandacht bij de laatste inspectie lag bij de meest kwetsbare bewoners en de gesloten afdeling Facet. Met name de veel te kleine huiskamer op Facet was een punt van kritiek. Eind 2017 kwamen inspecteurs van de IGZ/IGJ kennis maken met de nieuwe bestuurder, dhr. Verboom.

Stichting Oldael nam vanaf eind 2016 deel aan de beweging Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg Waardigheid & Trots van de landelijke koepel van cliëntenraden, LOC Zeggenschap in zorg. Dit project is na een enthousiast begin met twee workshops “Rijnlands organiseren”, op een zacht pitje gezet, omdat onder andere uit de inspecties van de IGZ/IGJ bleek, dat er eerst nog veel tijd en energie nodig was om de basiszorg op orde te krijgen.

Eind 2017 kreeg stichting Oldael daarom voor achttien maanden intensieve ondersteuning van twee kwaliteitscoaches vanuit het Waardigheid & Trots Ondersteuningsprogramma van het ministerie van VWS om de kwaliteit van de zorg te verbeteren.

Uiteraard leidden deze grote veranderingen ook tot andere plannen en aanpak. Een aantal plannen en lopende projecten, waarover in het verleden onder de verantwoordelijkheid van vorige bestuurders formele besluiten waren genomen, kregen in de perceptie van de Cliëntenraad een onduidelijke status. Dit kwam, doordat de plannen blijkbaar niet bekend waren bij de nieuwe bestuurders of niet formeel werden beëindigd of aangepast, terwijl de CR hier veel tijd en energie in had gestoken om tot goed onderbouwde adviezen te komen.

Oldeslo had niet alleen te maken met drie opeenvolgende bestuurders, ook locatiemanager en teamleiders vertrokken. Ook door verloop bij zorgpersoneel waren er veel nieuwe gezichten en tijdelijke uitzendkrachten. Niet alleen geeft dit veel onrust voor de bewoners, ook is het erg moeilijk om met zoveel wisselende mensen kwalitatief goede teams te bouwen.

De CLIËNTENRAAD probeerde in deze hectiek een positieve rol te blijven spelen. Voor U ligt het verslag van de Cliëntenraad over de activiteiten in het kalenderjaar 2017. Dit verslag geeft een overzicht van hoofdgebeurtenissen. Detailinformatie over de behandelde onderwerpen is in notulen en verslagen vastgelegd. Mocht U naar aanleiding van dit verslag vragen hebben, dan kunt u zich te allen tijde tot een van de leden van de CLIËNTENRAAD wenden.

2) SAMENSTELLING CLIËNTENRAAD OLDESLO

Per 1 januari 2017 bestond de Cliëntenraad uit de volgende leden:

Mw. M.C. Dersjant, voorzitter

Mw. Drs. W. Pelt, vicevoorzitter, secretaris Overlegvergaderingen met de bestuurder

Mw. I. van West, lid

Mw. A. Breevaart, lid

Dhr. R.J.E. Haijer, lid

Mw. Drs. A.M. van Heekeren, lid

Dhr. Drs. T.F.J. Komor, lid/notulist

In het verslagjaar heeft Mw. A. Breevaart zich uit de Cliëntenraad teruggetrokken. De Cliëntenraad hecht eraan haar hartelijk te danken voor de vele jaren van belangeloze inzet voor Oldeslo, alle bewoners, die in de aanleunwoningen in het bijzonder, en haar werk voor de Cliëntenraad. Op 22 oktober werd tijdens een goed bezochte door georganiseerde high tea officieel afscheid van haar genomen.

Haar plaats, ook als vertegenwoordiger van de aanleunwoningen, werd ingenomen door mevr. C.de Graaf.

In de loop van het jaar zijn drie leden door de Cliëntenraad voor drie jaar herbenoemd, te weten mevr. Pelt, dhr. Haijer en dhr. Komor.

Per 31 december 2017 was hierdoor de bestuurssamenstelling:

Mw. Drs. W. Pelt, voorzitter, tevens secretaris Overlegvergaderingen met de bestuurder

Mw. M.C. Dersjant, vicevoorzitter

Mw. I. van West, secretaris

Mw. C. de Graaf, lid

Dhr. R.J.E. Haijer, lid

Mw. Drs. A.M. van Heekeren-Koning, lid

Dhr. Drs. T.F.J. Komor lid/notulist

3) DE ROL VAN DE CLIËNTENRAAD

De Cliëntenraad heeft volgens de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (WMCZ) tot taak om, binnen het kader van de doelstellingen van de Stichting Oldael, de gemeenschappelijke belangen van de cliënten – bewoners van het zorg/wooncentrum Oldeslo en de daarbij behorende aanleunwoningen – te behartigen.

De Cliëntenraad doet dit door zo goed mogelijk op de hoogte te blijven van wat er onder bewoners en familie en mantelzorgers en onder medewerkers leeft, door regelmatig overleg te voeren met de bestuurder en door het uitbrengen van adviezen, deels op verzoek van de bestuurder en deels ongevraagd, vanuit haar eigen verantwoordelijkheid.

De Cliëntenraad behartigt de collectieve belangen van alle bewoners. Voor individuele klachten is er een formele klachtenprocedure.

Het lidmaatschap van de Cliëntenraad is een onbezoldigde functie. Door de tendens om de stem en eigen regie van de bewoners (en hun familie en mantelzorgers) steeds belangrijker te maken, is de taak van cliëntenraden steeds zwaarder geworden, doordat de cliëntenraden als belangenbehartigers en vertegenwoordigers, steeds meer betrokken worden bij beleid en uitvoering. Zo wordt de Cliëntenraad tweemaal per jaar uitgenodigd voor dialooggesprekken met het CZ Zorgkantoor, die de langdurige zorg inkoop bij stichting Oldael. Ook moet de Cliëntenraad tekenen voor akkoord met plannen voor extra middelen voor zinvolle dagbesteding. Tevens wil de Inspectie gezondheidszorg bij inspectiebezoeken ook met de Cliëntenraad praten over hun mening over de geboden zorg. Daarnaast worden er veel bijeenkomsten georganiseerd voor cliëntenraden door o.a. CZ Zorgkantoor, het ministerie van VWS en de landelijke koepel voor cliëntenraden, LOC Zeggenschap in Zorg. Zo worden de cliëntenraden op de hoogte gehouden van nieuwe ontwikkelingen en wet- en regelgeving en om van cliëntenraden te horen wat er speelt in de zorginstellingen vanuit het perspectief van bewoners.

4) WERKWIJZE CLIËNTENRAAD

De Cliëntenraad vergadert in principe elke maand. In 2017 zijn er 11 cliëntenraadvergaderingen geweest.

Daarnaast vergadert de Cliëntenraad in principe eens per maand met de bestuurder. In 2017 is als proef gestart met gezamenlijke overlegvergaderingen van de beide cliëntenraden van Oldeslo en Aelbrecht van Beijeren met de bestuurder van Stichting Oldael in plaats van aparte overlegvergaderingen aansluitend aan de cliëntenraadvergadering. De vergaderingen werden zoveel mogelijk aansluitend aan de cliëntenraadvergaderingen van Aelbrecht van Beijeren gehouden. Dit betekende voor de CR Oldeslo een extra vergaderdag. Door de wisselingen in bestuur is er in 2017 maar 6 keer vergaderd met de (interim) bestuurder.

Naast de reguliere overlegvergaderingen, is wel veelvuldig contact geweest tussen de bestuurder en leden van de CR, met name de voorzitter CR en zijn c.a. zes contacten geweest met de bestuurder(s). Omdat er in de loop van het jaar drie bestuurders elkaar hebben opgevolgd, heeft het accent eerst gelegen op kennismaking en daarna op feitelijke aangelegenheden en tot slot op gedachtenuitwisseling.

- **Contact met achterban: bewoners, familie, mantelzorgers, 1^e contactpersonen**

Zie onder punt 5) PRIORITEITEN

- **Contact met de Raad van Toezicht**

De cliëntenraden hebben volgens de Wet op de medezeggenschap in de Zorg 1 lid in de Raad van Toezicht, dat door hen is voorgedragen en dat als contactpersoon voor de cliëntenraden fungeert. Bij Stichting Zorggroep Oldael is dat mevr. M. Voerman. Met haar is regelmatig informeel overleg.

Tweemaal per jaar wordt de Raad van Toezicht uitgenodigd voor de overlegvergadering van de cliëntenraden met de bestuurder, in het voorjaar en in het najaar. In 2017 gaf de bestuurder, mevr. Scholten, op 11 mei inzicht in de algemene gang van zaken in stichting Oldael en werden het concept maatschappelijk Jaarverslag 2016 en de jaarrekening 2016 besproken.

Op 22 november werden, naast de algemene gang van zaken, het concept Jaarplan 2018 en de begroting 2018 besproken met de nieuwe bestuurder, dhr. Verboom.

Daarnaast is in 2017 een aantal bijeenkomsten met de Raad van Toezicht geweest, omdat onderwerpen daartoe aanleiding gaven, zoals de wisselingen van bestuur en vacatures voor interim- en vaste nieuwe bestuurder, een impasse met de bestuurder over de besteding van extra gelden voor zinvolle daginvulling en stellingname over eventueel samengaan van cliëntenraden in een centrale cliëntenraad.

- **Contact met de Cliëntenraad van Aelbrecht van Beieren**

Met de Cliëntenraad van Aelbrecht van Beijeren vond veelvuldig informeel overleg en afstemming plaats. Daarnaast waren er de maandelijks gezamenlijk overlegvergaderingen met de bestuurder. In principe moeten hier de onderwerpen besproken worden die voor beide locaties gelden, maar door het wegvallen van de locatiemanagers moesten tijdens deze overleggen ook veel onderwerpen, die alleen voor Oldeslo of voor Aelbrecht van Beijeren van belang waren, hier besproken worden, zoals b.v. de gesloten afdeling van Oldeslo, Facet.

- **Contact met medewerkers van Oldeslo**

Evenals voorheen heeft de Cliëntenraad medewerkers uit de instelling in de reguliere raadsvergaderingen als gast uitgenodigd om zich te laten informeren over de verschillende aspecten van zorg aan en omgang met bewoners. Daarnaast werd regelmatig tijdens bezoeken aan Oldeslo met medewerkers gesproken.

- **Contact met LOC en cliëntenraden van andere instellingen**

De Cliëntenraad is lid van de landelijke koepel en belangenbehartiger voor cliëntenraden LOC Zeggenschap in zorg. Dit lidmaatschap biedt veel informatie over wet- en regelgeving en de betekenis voor cliëntenraden. Daarnaast wordt vanuit het LOC ondersteuning en begeleiding geboden, indien gewenst. Hiervan heeft de CR o.a. gebruik gemaakt bij het opstellen van een brief aan de bestuurder in februari 2017 om haar ongerustheid te uiten over de discontinuïteit in personeel en leiding. Ook maakte de Cliëntenraad voor het eerst gebruik van de expertise van het LOC voor de Jaarrekening 2016. Daarnaast faciliteert het LOC uitwisseling van ervaringen met cliëntenraden van andere zorginstellingen. Hiertoe worden o.a. regionale bijeenkomsten georganiseerd en is er een digitaal platform.

Het LOC heeft ook een belangrijke rol in belangenbehartiging van bewoners en cliënten bij de overheid, c.q. het ministerie van VWS, en participeert mee in het programma Waardigheid & Trots met het programma Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg, waar ook Oldeslo in participeert.

- **Contact met externe organisaties**

De Cliëntenraad is tweemaal, in het voorjaar en in het najaar, uitgenodigd voor een “dialooggesprek” met CZ Zorgkantoor om zijn mening te geven vanuit het perspectief van bewoners, familie en mantelzorgers over de kwaliteit van de verleende zorg door Oldeslo en de vorderingen met het verbeterplan.

De Cliëntenraad is in mei uitgenodigd door de IGZ/IGJ tijdens een inspectiebezoek om bij de inspectie door de IGZ/IGJ zijn mening te geven over de kwaliteit van de zorg en over ervaren knelpunten.

Op 13 juni werd de Cliëntenraad uitgenodigd door Zorgscala (de vereniging van zorgaanbieders in Haaglanden) voor een symposium over het nieuwe Kwaliteitskader verpleeghuiszorg.

Op 19 oktober was de Cliëntenraad weer aanwezig op het grote landelijke congres voor cliëntenraden in de verpleeghuiszorg, georganiseerd door het ministerie van VWS Waardigheid & Trots, LOC Zeggenschap in zorg en NCZ (Netwerk cliëntenraden in de zorg).

In het kader van het project Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg van het LOC was de Cliëntenraad op meerdere symposia en bijeenkomsten aanwezig.

- **Externe expertise**

In januari vond een bijeenkomst plaats met dhr. Van Ooi van het LOC samen met de Cliëntenraad van Aelbrecht van Beijeren om advies in te winnen over de discontinuïteit in het personeel. Per telefoon en email is meerdere keren advies ingewonnen bij het LOC, o.a. bij de werving voor een nieuwe bestuurder.

Evenals vorige jaren, maar helaas voor het laatst, heeft de externe financiële expert van de CR, dhr. 't Hoen de Jaarrekening 2016 beoordeeld en hier aanvullende vragen over gesteld, die door de controller zijn beantwoord. Helaas bleven ook nu weer opmerkingen over en wensen voor een inzichtelijker presentatie van de Jaarrekening, net als over de begroting, onbeantwoord.

Voor de jaarrekening 2017 werd voor het eerst ook gebruik gemaakt van de expertise van het LOC.

5) PRIORITEITEN 2017

Om niet overvraagd te worden, is de Cliëntenraad gedwongen om prioriteiten te stellen waar wel en waar niet tijd en energie in te stoppen. Voor de werkzaamheden in 2017 had de Cliëntenraad een aantal prioriteiten gesteld, die in de jaarvergadering op 22 maart aan bewoners en familie zijn gepresenteerd. Voor zover mogelijk in verband met de onverwachte ontwikkelingen, zoals plotselinge vertrek van bestuurders, locatiemanager en teamleiders, is getracht, deze als prioriteiten aan te houden. Hierbij stelde de Cliëntenraad zich steeds de vraag wat voorstellen en ontwikkelingen praktisch voor bewoners, familie en mantelzorgers betekende. Hieronder wordt aangegeven in hoeverre de Cliëntenraad invulling heeft gegeven aan de prioriteiten voor 2017.

1) Contact met de achterban, bewoners, familie, mantelzorgers, 1^e contactpersonen

- Andere invulling jaarvergadering: Steeds vaker moeten familie en mantelzorgers de belangen van bewoners behartigen, omdat bewoners dat zelf niet meer helemaal kunnen. De

jaarvergaderingen voor bewoners in de middag werden slecht bezocht. Daarom is gekozen om de jaarvergadering op 22 maart 2017 naar de vroege avond te verplaatsen en er een inhoudelijk thema aan vast te knopen. Na afloop van het formele deel van de jaarvergadering gaf de voorzitter van de Cliëntenraad een korte presentatie over het project “Radical vernieuwing verpleeghuiszorg, van regels naar relaties”, waar Oldeslo aan deelnam.

De jaarvergadering bleek inderdaad beter bezocht. De vragen en opmerkingen die door bewoners, familie en mantelzorgers zijn gemaakt, zijn genoteerd en doorgegeven aan de bestuurder en de teamleider Wonen en services.

- Andere vormen van contact met achterban: Twee van de leden van de Cliëntenraad is familie van bewoners en 1 lid woont in een aanleunwoning. Deze leden zijn regelmatig in Oldeslo aanwezig en hebben op deze manier contact met bewoners en familie. De andere leden komen ook regelmatig in Oldeslo. Daarnaast was de CR vertegenwoordigd bij gezamenlijke bijeenkomsten voor bewoners, zoals de nieuwjaarsreceptie, de gedachtenisbijeenkomst en de kerstmaaltijd. Ook bij de op 12 januari georganiseerde familieavond voor de begane grond en 1^e etage was de Cliëntenraad aanwezig.

Op 14 maart organiseerde de Cliëntenraad een workshop “Rijnlands organiseren” in het kader van het project Radical vernieuwing verpleeghuiszorg. Het doel van deze bijeenkomst was, om vanuit het perspectief van de bewoners en zorgmedewerkers met elkaar creatieve ideeën te delen, zodat lopende ontwikkelingen binnen Oldeslo nog meer kans op succes zouden hebben. De vijf onderwerpen waren (1) opvang nieuwe bewoners, (2) communicatie, (3) cultuur/samenwerken, (4) (elektronisch) cliëntendossier en (5) zinvolle dagbesteding. Behalve bewoners en hun mantelzorgers/familie en medewerkers waren ook de Raad van Toezicht en externe stakeholders, zoals CZ Zorgkantoor, uitgenodigd. Oldeslo ontving een officieel certificaat voor het volgen van de workshop, dat een plaats kreeg in de hal. De initiatieven die vanuit de workshop Radical vernieuwing ontstonden zijn door allerlei oorzaken helaas voortijdig gestopt.

Omdat de CR alle lange tijd graag ook activiteiten in het weekend voor de bewoners wenste, heeft de CR voor het eerst zelf het voortouw genomen en op een zondagmiddag (22 oktober) een high team te organiseren, bij welke gelegenheid tevens afscheid werd genomen van mevr. Breevaart als lid van de Cliëntenraad. Het werd een geslaagde en goed bezochte bijeenkomst.

Daarnaast heeft de Cliëntenraad voor het eerst zelf een bewoners/familieavond georganiseerd op 22 november. Ook bij deze bijeenkomst, waarbij uitleg gegeven werd over het nieuwe Kwaliteitskader verpleeghuiszorg en kennis gemaakt kon worden met de op 1 november aangetreden bestuurder, dhr. M. Verboom, was de opkomst boven verwachting hoog.

De agenda's van de vergaderingen van de Cliëntenraad en van de overlegvergaderingen met de bestuurder werden gepubliceerd op de mededelingenborden en op Familienet. De notulen van de vergaderingen worden eveneens op Familienet geplaatst en zijn te lezen in een map in de koffiekamer. Ook de verslagen van de overlegvergaderingen liggen ter inzage in een map in de koffiekamer. Indien gewenst, kunnen bewoners bij de Cliëntenraad aangeven, dat ze de notulen in hun postvak willen ontvangen.

Andere vormen van contact, zoals enquêtes over bepaalde onderwerpen, zijn door tijdgebrek nog niet van de grond gekomen.

2) **Kwaliteit zorg en welzijn:**

- Project “Radical vernieuwing verpleeghuiszorg, van regels naar relaties”: Oldeslo is verplaatst van de ‘ring’ naar de “schil” van meekijkende verpleeghuizen, die geen actieve bijdrage meer leveren aan het project. Dit omdat eerst de basiszorg op orde moest worden gebracht. De Cliëntenraad bleef wel betrokken bij de landelijke ontwikkelingen en bijeenkomsten van dit project en put hier nuttige ideeën en contacten uit.
- Extra gelden Waardigheid & Trots voor Zinvolle daginvulling en deskundigheidsbevordering: De prioriteiten van de Cliëntenraad voor deze extra gelden, te weten uitbreiding van activiteiten en begeleiding naar de weekenden en vroege avonden, een extra huiskamer op de 2^e etage en extra aandacht voor de meest kwetsbare bewoners, is net als in 2016 niet volgens het plan van aanpak, waarvoor de Cliëntenraad in 2016 getekend had, door de bestuurder uitgewerkt. Door de bestuurswisselingen en miscommunicatie bleef dit helaas zo. Dit maakte het lastig voor de Cliëntenraad om te tekenen voor CZ Zorgkantoor voor de extra gelden 2018. Na nieuwe afspraken is er getekend.
- Verbeterprogramma 2017 voor extra gelden van CZ Zorgkantoor: Dit is in 2017 door wisselingen in bestuur en vertrek van de lokatiemanager niet volgens de planning uitgevoerd. In de tweede helft van 2017 is het opgenomen in het Plan van aanpak voor het ondersteuningsprogramma Waardigheid en Trots vanuit het ministerie VWS.
- Voortgang Spiegelgesprekken: Dit heeft door wisseling in bestuur en vertrek van teamleiders en locatiemanager minder prioriteit gekregen. In 2017 zijn geen nieuwe spiegelgesprekken gevoerd.
- Veiligheid: Ongevraagd advies voor permanente bezetting van de receptie, medicatieveiligheid en inzet domotica: Deze onderwerpen blijven in het kader van het Ondersteuningsprogramma Waardigheid & Trots en het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg onder de aandacht.
- Inspectie Gezondheidszorg: Op 23 mei 2017 heeft de inspectie wederom een onaangekondigd inspectiebezoek gebracht aan Oldeslo, deze keer aan de afdeling Facet. Hoewel de Inspectie constateerde dat er hard aan verbeteringen werd gewerkt, werden verschillende dringende verbeterpunten geconstateerd, waaronder met name een betere ruimte voor de huiskamer. Eind 2017 heeft de Inspectie een bezoek gebracht om kennis te maken met de nieuwe bestuurder. De inspectierapporten zijn te lezen op de website van de Inspectie, die sinds 2017 Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) heet.

3) **Functioneren Cliëntenraad**

- Werven nieuwe voorzitter en secretaris: Er is van functies gewisseld, maar voor de toekomst blijft het werven van een nieuwe voorzitter en nieuwe cliëntenradensleden een urgent punt.
- Onderzoek wenselijkheid vorming Centrale Cliëntenraad voor beide locaties van Oldael: Bij het Bestuur en de Raad van Toezicht van Oldael leefde de wens om tot één centrale

cliëntenraad te komen. Vooralsnog is de Cliëntenraad hier niet voor, ten eerste omdat volgens de huidige wetgeving elke locatie een eigen cliëntenraad moet hebben. Daarnaast is er een nieuwe medezeggenschapswet in de maak en is het beter om te wachten met veranderingen tot deze gereed is. Daarnaast is de Oldael nog in beweging o.a. door het ondersteuningsprogramma. Als duidelijk is, hoe Oldael er in de toekomst uit gaat zien, kan daar de meest aangewezen vorm van medezeggenschap van bewoners en familie en mantelzorgers bij gekozen worden.

Wel vonden de overlegvergaderingen met de bestuurder vanaf januari 2017 gezamenlijk plaats.

4) Adviezen aan de bestuurder

In 2016 en begin 2017 ontving de Cliëntenraad steeds meer klachten van bewoners en familie, over de vele wisselingen in personeel, de vele uitzendkrachten, waardoor problemen ontstonden in de zorg voor bewoners, die na meerdere keren melden ook niet tot verbetering leidden. Hierdoor achtte de Cliëntenraad het nodig in februari 2017 in een brandbrief aan de bestuurder haar ongerustheid te uiten over de voortdurende discontinuïteit in personeel Oldeslo en consequenties hiervan voor de kwaliteit van de zorg. Een lijst van alle bij de CR gemelde klachten werd meegestuurd. Helaas was er ook in 2017 een groot verloop van personeel, inclusief bestuurders en teamleiders geweest en vertrok ook de locatiemanager. Toch leek er eind 2017 sprake van verbetering in de kwaliteit van de zorg. Ook zijn er in de tweede helft van 2017 verschillende nieuwe zorgmedewerkers aangesteld.

In de loop van het jaar heeft de Cliëntenraad wederom een aantal adviezen uitgebracht, zowel gevraagd als ongevraagd:

Ongevraagd advies om studenten te huisvesten in lege appartementen in ruil voor hand en spandiensten (februari 2017): werd niet opgevolgd.

Ongevraagd advies om via het omroepsysteem elke morgen bewoners te laten begroeten en tegelijk dag en datum te noemen, zodat bewoners met dementie eraan herinnerd worden (februari 2017): werd niet opgevolgd.

Ongevraagd advies om iets te doen aan de klimaatbeheersing in het gebouw vanwege gevaar voor oververhitting van kwetsbare bewoners in de zomer (juli 2017): zou in de begroting 2018 en bij toekomstige aanpassingen aan het gebouw worden meegenomen.

Gevraagd advies door RvT voor aanstelling van interim bestuurder Mw. M. Verschuure (april): positief geadviseerd.

Gevraagd advies Jaarverslag en Jaarrekening 2016 (juni): de Cliëntenraad onthield zich van advies.

Gevraagd advies over nieuw Plan van aanpak Zinnvolle dagbesteding (augustus): de Cliëntenraad refereerde aan vorig advies van maart 2016 en vroeg om nadere toelichting.

Gevraagd advies door de Raad van Toezicht voor aanstelling van nieuwe bestuurder, Dhr. M. Verboom (september): positief geadviseerd.

Gevraagd advies over eigen bijdrage van bewoners voor recreatieactiviteiten (oktober): negatief geadviseerd.

Gevraagd advies over het instellen van een gedachtenistafel en houden van een gedachtenisbijeenkomst (oktober): positief geadviseerd.

Gevraagd advies over andere vorm van Sinterklaasviering zonder sinterklaas (oktober 2017): de Cliëntenraad onthield zich van advies.

6) TOT SLOT

Er staan ons nog grote en ingrijpende veranderingen in de zorg te wachten. De gevolgen van het beleid om ouderen zo lang mogelijk thuis te laten blijven doen zich steeds meer voelen. De nieuwe bewoners vragen meer en zwaardere zorg, die niet altijd voor de volle 100% door de instelling geleverd kan worden. Ook verblijven de bewoners steeds korter in Oldeslo. In heel Nederland, en met name in de Randstad, is er een tekort aan goed opgeleid personeel voor de verpleeghuiszorg. Eén van de grote uitdagingen waarvoor de instelling zich gesteld ziet, is het aantrekken en behouden van goed geschoold personeel.

De algemene tendens in de zorg is dat de patiënt, cliënt, bewoner, weer centraal staat. Uitgangspunt van de zorg wordt de mens die zorg nodig heeft in een instelling of thuis. Naast goede zorg krijgt ook het welzijn en een zinvolle daginvulling van bewoners steeds meer aandacht. De cliënt heeft daarbij, zolang als hij/zij maar enigszins kan, de regie over eigen leven en zorg en welzijn. Echter, dit zal met zich meebrengen, dat er een groter beroep zal worden gedaan op familie en mantelzorgers om duidelijk te maken wat de wensen van de bewoners zijn.

De Cliëntenraad is voortdurend op zoek naar nieuwe leden, bij voorkeur mensen die een directe binding met de instelling hebben en die in de Haagse regio woonachtig zijn. Familieleden en mantelzorgers zijn voor de Cliëntenraad de ogen en oren om wat er binnen de instelling gebeurt te volgen en tijdig op ontwikkelingen in te kunnen spelen. De Cliëntenraad doet daarom een dringend beroep op familieleden en mantelzorgers om de Cliëntenraad te komen versterken. Maar ook op andere manieren kunnen familie en mantelzorgers de Cliëntenraad ondersteunen.

Tenslotte een woord van dank, waardering en bewondering voor alle mensen die, voor of achter de schermen, zich voor de volle 100% inzetten om het leven van diegenen die aan de zorg van Oldeslo zijn toevertrouwd zo aangenaam mogelijk te maken.

De Cliëntenraad van Woonzorgcentrum Oldeslo

