

Jaarverslag 2019

Clëntenraad Oldeslo

VOORWOORD

Hierbij bieden wij u het jaarverslag aan van de Cliëntenraad van het woon/zorgcentrum Oldeslo, een onderdeel van de Stichting Oldael.

Het jaarverslag geeft een overzicht van de werkzaamheden die door de Cliëntenraad in 2019 zijn verricht. Tevens legt de Cliëntenraad op deze manier verantwoording af aan de bewoners van Oldeslo, de bewoners van de aanleunwoningen en andere belanghebbenden.

De Cliëntenraad werd bij alle belangrijke processen betrokken, gehoord en gezien en samen is er met de bestuurder meegedacht en gezocht naar doelgerichte oplossingen met als inzet de zorg en dienstverlening te verbeteren.

In de afgelopen jaren heeft de Cliëntenraad altijd het jaarverslag ter kennisname opgestuurd voor de te houden jaarvergadering in het voorjaar. Tijdens de jaarvergadering voor de bewoners werd de mogelijkheid geboden op het verslag te reageren. Door de besluiten van de overheid voorlopig geen bijeenkomsten te houden tijdens de coronacrisis zal de jaarvergadering dit jaar geen doorgang kunnen vinden en daardoor ook niet de gebruikelijke mondelinge terugkoppeling.

Ook in deze periode van onmacht, aanpassingen en veel verdriet probeert de Cliëntenraad de belangen van bewoners en familie zo goed mogelijk te vertegenwoordigen. Persoonlijke ontmoetingen zijn nu helaas niet mogelijk, maar op een andere manier trekken wij gezamenlijk op om Oldeslo weer het vertrouwde Oldeslo te laten zijn.

M.C. Dersjant-Roorda
Voorzitter Cliëntenraad Oldeslo

CLIËNTENRAAD OLDESLO

De Cliëntenraad (CR) 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, familie, mantelzorgers en onder medewerkers leeft. Regelmatig wordt overleg gevoerd met de bestuurder en worden adviezen uitgebracht, zowel op verzoek van de bestuurder als ongevraagd, vanuit de eigen verantwoordelijkheid.

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

Met de komst – in 2020 - van de aangepaste wet WMCZ 2018 zullen een aantal rechten en plichten worden uitgebreid.

Door de tendens om de stem en de eigen regie van de bewoners, hun familie en mantelzorgers steeds belangrijker te maken, zal de taak van cliëntenraden als belangenbehartigers en vertegenwoordigers, steeds zwaarder worden door meer en meer betrokkenheid bij beleid en uitvoering.

De Stichting Oldael heeft twee locaties: Oldeslo en Aelbrecht van Beijeren. Naast de maandelijkse afzonderlijke vergaderingen van beide cliëntenraden vindt het overleg met de bestuurder van beide cliëntenraden van Oldael iedere twee maanden gezamenlijk plaats, de zogenaamde overlegvergaderingen.

SAMENSTELLING CLIËNTENRAAD

Op 31 december 2019 was de samenstelling van de raad als volgt:

Mw. M.C. Dersjant-Roorda, voorzitter

Mw. I. van West-Nieuwendijk Hoek, secretaris

Dhr. R.J.E. Haijer, lid

Mw. M.H.J. van Wieringen-Wagenaar, lid

Mw. M. Rol, lid

Mw. M.Y. Veentjer-Renaud, lid

De volgende mutaties hebben in 2019 plaatsgevonden:

- Mw. drs. W. Pelt heeft in augustus 2019 op eigen verzoek afscheid genomen van de cliëntenraad, waarmee de functie van voorzitter van de raad vrij kwam.
Met veel dank voor wat zij heeft betekend voor de Cliëntenraad en bewoners van Oldeslo heeft de cliëntenraad afscheid van haar genomen.
- Mw. C.E. de Graaf is op 15 augustus 2019 overleden, waarmee haar plaats als lid en vertegenwoordiger van de aanleunwoningen vrij kwam. De cliëntenraad betreurt het verlies zeer.
- Mw. M.C. Dersjant-Roorda heeft in augustus 2019 de functie van voorzitter van de raad overgenomen, waarmee de continuïteit van de CR-activiteiten gewaarborgd is gebleven.

WERKWIJZE CLIËNTENRAAD

Cliëntenraadsvergaderingen

De cliëntenraad vergadert 11x maandelijks per jaar.

Contact met de bestuurder

Iedere 2 maanden vindt een overlegvergadering van de beide cliëntenraden van de Stichting Oldael met de bestuurder plaats. De Cliëntenraad neemt als lid van de sollicitatiecommissie deel aan sollicitatiegesprekken voor nieuwe teamleiders.

Contact met de bewoners

Naast de informele contacten is de Cliëntenraad aanwezig bij diverse bijeenkomsten, zoals een High Tea, Sinterklaas en Kerstviering. Tijdens de Jaarvergadering legt de Cliëntenraad verantwoording af van haar activiteiten.

Contact met de medewerkers

De Cliëntenraad nodigt regelmatig medewerkers uit de instelling als gast uit tijdens de vergaderingen om zich te laten informeren over de verschillende aspecten van zorg aan en omgang met de bewoners.

Contact met de Ondernemingsraad (OR)

De contacten vinden plaats tijdens gemeenschappelijke vergaderingen binnen de organisatie als ook met de Cliëntenraad als gast tijdens de vergaderingen van de raad. Vergaderverslagen worden uitgewisseld.

Contact met de Cliëntenraad van Aelbrecht van Beijeren (AvB)

Met de Cliëntenraad van AvB is tweemaandelijks contact tijdens de overlegvergaderingen, waar over onderwerpen gesproken wordt die beide locaties aangaan. Daarnaast vinden informele contacten plaats.

Contact met de Raad van Toezicht (RvT)

Tweemaal per jaar is de Raad van Toezicht aanwezig op de overlegvergadering van beide cliëntenraden.

Er is regelmatig contact door de voorzitter van de cliëntenraad met zijn vertegenwoordiger in de Raad van Toezicht. De vergaderverslagen van de Cliëntenraad worden de vertegenwoordiger toegestuurd

Contact met cliëntenraden van andere instellingen.

De Cliëntenraad neemt deel aan het halfjaarlijks voorzittersoverleg van de cliëntenraden binnen de regio Haaglanden.

Contact met het LOC

De Cliëntenraad is lid van het LOC, de Landelijke Organisatie van Cliëntenraden.

Voor leden is het LOC:

- een bron van algemene organisatie over wet en regelgeving en de invloed hiervan op de instelling. Hiertoe wordt het tijdschrift Zorg & Zeggenschap uitgegeven, informatie via internet beschikbaar gesteld en landelijk bijeenkomsten georganiseerd.
- stimuleert uitwisseling van ervaringen tussen instellingen middels het organiseren van regionale bijeenkomsten.
- geeft desgevraagd individuele hulp en bijstand aan instellingen bij het oplossen van medezeggenschapsproblemen.

Ondersteuningsprogramma VWS (Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport)

De Stichting Oldael was ook in het jaar 2019 nog steeds onderdeel van het ondersteuningsprogramma van het ministerie van VWS in het kader van programma Waardigheid & trots voor de verpleeghuiszorg. Daarin staan de kaders voor persoonsgerichte zorg.

“Waardigheid en trots op locatie” helpt zorgorganisaties om op locatieniveau inzicht te krijgen in de mate waarin zij voldoen aan het kwaliteitskader met een achttal thema’s en de vervolgstappen die daarbij nodig zijn. Inzicht en actie op locatieniveau is essentieel. Doel was de zorg voor bewoners te verbeteren en te laten voldoen aan de eisen van Waardigheid & trots en aan het nieuwe Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. De instelling is daarom verplicht jaarlijks een Kwaliteitsplan – zoals “Vaardig bouwen aan een waardig Oldael, waar wij aardig trots op zijn” en Kwaliteitsrapportage in te dienen bij het CZ Zorgkantoor.

In het kader van bovengenoemde heeft de organisatie in het voorjaar van 2019 een brainstormsessie gehouden met als titel “Visie op gastvrijheid binnen de deelgebieden Welzijn”. Een gedeelte visie betreffende ondersteunende welzijnsactiviteiten, die samen met bewoners, medewerkers, cliëntenraad en ondernemingsraad is verkend en

ontwikkeld door de manager Welzijn. Leidend was daarbij de algemene visie van Oldael en vertaald naar de 3 kernwaarden "Waardig, Aardig en Vaardig".

Aan een ander deelproject vanuit Waardigheid & trots "Zinvolle dagbesteding en deskundigheidsbevordering" werd ruime aandacht besteed. Hiervoor werden extra financiële middelen ter beschikking gesteld. Cliëntenraad en Ondernemingsraad zijn altijd onderdeel geweest bij de besluitvorming en uitvoering van ook dit traject.

De Cliëntenraad bleef nadrukkelijk bij het hele traject betrokken – als onderdeel van het Aanjaagteam - om te toetsen of bewoners en familie/mantelzorgers ook inderdaad gehoord werden en of hun prioriteiten en wensen voor persoonsgerichte zorg inderdaad leidend waren. De Cliëntenraad heeft daarom de jaarvergadering van de raad in april 2019 gecombineerd met een familieavond om het contact met de achterban te versterken en om eventuele suggesties en wensen door te geven aan de beide coaches van bovengenoemd verbetertraject. De begeleiding van twee professionele coaches bij het kwaliteit verbetertraject had z'n vruchten afgeworpen en was met een half jaar verlengd.

Aandachtspunten 2019

1) Kwaliteit zorg en welzijn, persoonsgerichte zorg

- Waardigheid & trots: ondersteuningsprogramma
- Waardigheid & trots: input en instemming extra gelden Zinvolle dagbesteding 2019. Zie kwaliteitsplan 2019
- Zinvolle dagbesteding algemeen: wensen van bewoners en mantelzorgers ophalen, aangepast projectplan
- Inhuizingsprocedure. Opvang en begeleiding na de inhuizing. Buddy bij het wegwijs worden in Oldeslo en bij diverse activiteiten.

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

- Wensen/behoefte van bewoners/mantelzorgers doorgeven en eventueel vertalen in ongevraagde adviezen
- Nieuwe invulling jaarvergadering handhaven
- Andere vormen van contact met achterban:
- bewoners/familieavonden
- Betrekken van achterban bij projecten en adviezen: enquêtes, per onderwerp mensen vragen
- Kiezen nieuw instrument voor klanttevredenheid ter vervanging van CQ-index en/of herinvoering van Spiegelgesprekken als

meetinstrument (is ook onderdeel van verbeterplan en Kwaliteitsplan).

3) **Cliëntenraad**

- Werven nieuwe leden voor Cliëntenraad
- Nieuwe vorm van gezamenlijk overleg met bestuurder, nieuwe vormen medezeggenschap, inspelen op landelijke ontwikkelingen (betrokken blijven bij landelijke ontwikkelingen en nieuwe WMCZ)
- Herschrijven reglement
- Kennis en vaardigheden op peil houden: deelname aan bijeenkomsten LOC, CZ Zorgkantoor, Waardigheid & trots
- Het maken van een folder over de werkzaamheden van de cliëntenraad

4) **Contacten met de bestuurder**

- Deelbesluiten uit Plan van aanpak Ondersteuningsprogramma W&T
- Jaarstukken (mei)
- Kwaliteitsrapportage (juni)
- Jaarplan + begroting (november)
- Kwaliteitsplan Oldael 2019
- Kwartaalrapportages management
- Privacywetgeving. Algemene Verordening Gegevensbescherming, het AVG. Hoe om te gaan met communicatie binnen en buiten de Stichting Oldael. Communicatie met de cliëntenraden.
- Organogram. Reguliere bijstelling gewenst.
- Aantrekken en begeleiden van vrijwilligers. Taakstelling van belang i.v.m. communicatie naar bewoners en medewerkers.

Ontwikkelingen Cliëntenraad Oldeslo

Door de tendens om de stem van de bewoners onder andere via diens vertegenwoordiging, de Cliëntenraad, steeds belangrijker te laten zijn, is de taak van de Cliëntenraad steeds zwaarder aan het worden.

Zo wil bv. de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) bij iedere inspectie ook de Cliëntenraad horen. Om deze taken goed te kunnen uitvoeren, worden er regelmatig bijeenkomsten voor Cliëntenraden aangeboden, zoals vanuit het Landelijk Overleg Cliëntenraden (LOC) als ook vanuit het programma Waardigheid & trots van het ministerie van VWS.

Tevens kwam in het jaar 2019 het Netwerk Cliënt-en-Raad Zorg (NCZ) en het ministerie van VWS samen met de kennis- en leernetwerkbijeenkomsten Ke(r)n Netwerken. Een programma gericht om de positie van de Cliëntenraad te versterken bij haar dagelijkse

werkzaamheden. Er was voor iedere doelgroep een bijeenkomst op maat met als doelgroepen de voorzitters, de ambtelijk secretarissen en de cliëntenraadsleden.

In de huidige WMCZ is het verplicht om per locatie een Cliëntenraad te hebben vanuit de gedachte, dat medezeggenschap zo dicht mogelijk bij de cliënten/bewoners belegd moet worden. Er is een nieuwe wet op de medezeggenschap zorginstellingen op komst, welke in het jaar 2020 tot uitvoering komt. Ook in deze wet wordt per instelling een Cliëntenraad voorgeschreven. In de nieuwe WMCZ en het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg wordt verder ook uitgegaan van het organiseren van medezeggenschap van bewoners zo laag mogelijk in de organisatie. Vanuit o.a. Waardigheid en trots en als initiatief vanuit de landelijke Congressen Cliëntenraden wordt voortdurend aandacht gevraagd en gesproken over nieuwe vormen van medezeggenschap. Ook als gevolg van het ontstaan van steeds meer kleinschalige zorg en zelfsturende teams. Oldael is momenteel heel erg in beweging, o.a. ook naar aanleiding van het bovengenoemde Ondersteuningsprogramma. Hoe het er definitief gaat uitzien en welke vorm van medezeggenschap van bewoners en mantelzorgers daarbij past zal in de praktijk duidelijk worden.

De Cliëntenraad van Woonzorgcentrum Oldeslo