

Jaarbericht Cliëntenraad 2021-2022

In dit jaarbericht van de Cliëntenraad blikken we terug op het afgelopen jaar en geven we een overzicht van onze plannen voor het komende jaar.

De Cliëntenraad behartigt de belangen van de bewoners van zowel Tussenhout als Spaar en Hout. Dit verslag betreft dus de ontwikkelingen van beide locaties.

1. Terugblik 2021

Corona

2021 was opnieuw een jaar dat in het teken stond van Corona, maar waarin ook opnieuw Spaar en Hout en Tussenhout erin geslaagd zijn om het virus vrijwel geheel buiten de deur te houden. Dat is mede te danken aan de grote inzet van de medewerkers en van u, bewoners en uw familie en vrienden. Door u te houden aan de richtlijnen, en de instructies voor bezoek te volgen. Daar mogen we met zijn allen zeker trots op zijn; en een extra bedankje aan alle medewerkers is op zijn plaats!

Nieuw managementteam

Met de komst van Maarten Bijlsma, Muriël Munk en Marco van der Ploeg hebben we in 2021 te maken gekregen met een geheel nieuw managementteam (MT). Zij traden aan onder moeilijke omstandigheden, niet alleen Corona, maar er lagen ook veel verbeterpunten in de organisatie en kwaliteit van de zorg. Als Cliëntenraad zijn we heel tevreden over de samenwerking met het MT die al snel ontstond. Zo namen we onder meer deel aan de brainstormsessies met de medewerkers om de kwaliteit van zorg te verbeteren. En ook waren we betrokken in de werkgroep verbetering leefomgeving Tussenhout.

Onze signalen worden steeds serieus genomen, we werden betrokken bij de ontwikkeling en uitvoering van verbeterplannen, en we worden steeds tijdig en adequaat geïnformeerd over de gang van zaken. Dat gebeurt zowel tussentijds als tijdens onze reguliere overlegmomenten. In 2021 waren dat er zeven. De verslagen ervan kunt u terugvinden in de map die in de hal van Spaar en Hout ter inzage ligt.

Contact bewoners

Hoewel de bezoekmogelijkheden over het geheel genomen beperkt waren, konden we gelukkig toch op regelmatige basis contact met u hebben, vooral tijdens de extra activiteiten zoals de circusvoorstelling, de barbecue, het tafeltennistoernooi en natuurlijk het heerlijke kerstdiner. En daarnaast hebben we met nieuwe bewoners van Spaar en Hout gesprekjes gevoerd over hun eerste ervaringen in huis, en met een aantal bewoners persoonlijk de vragenlijst in het kader van het cliënttevredenheidsonderzoek doorgenomen. De signalen die we tijdens deze contacten met u krijgen zijn voor ons belangrijk in het overleg met het MT.

Signalen

Het is goed om te zien dat er ook in tijden van Corona ruimte is voor leuke en gezellige activiteiten zoals hierboven genoemd, naast de regelmatig terugkerende creatieve, muziek- en dansmiddagen, lezingen en dergelijke. Het is knap dat er steeds meer gekeken wordt naar wat er wél kan dan wat er niet kan.

Daarnaast zijn er, met name in Spaar en Hout, natuurlijk de steeds terugkerende problemen rondom de kwaliteit van de zorg, de schoonmaak, de was (ook in Tussenhout overigens), gang van zaken rondom de maaltijden, alarmering, en in de introductie van nieuwe bewoners. Maar we zien dat het MT deze signalen serieus neemt, en hard aan het werk is om samen met de medewerkers hier stappen te zetten.

Nieuw zijn de signalen dat er binnen Spaar en Hout af en toe problemen zijn in de bejegening van bewoners onderling (pesten), en van bewoners naar medewerkers (discriminatie). Dit is natuurlijk ongewenst en we hebben onze medewerking toegezegd aan het MT om dit bespreekbaar te maken.

Uit de gesprekken met bewoners van Spaar en Hout in het kader van het cliënttevredenheidsonderzoek hoorden we ook een aantal zaken die naar ons idee voortvloeien uit verschil tussen wat de bewoner verwacht en wat Spaar en Hout kan bieden. Het MT heeft de Cliëntenraad uitgelegd dat Spaar en Hout vooral bewoners opneemt met een zogenaamd 'arrangement zonder behandeling'. Dat betekent dat de bewoner zijn eigen huisarts houdt en dat het regelen van medicijnen en hulpmiddelen, en ook de communicatie met (huis)artsen en ziekenhuis of paramedische hulp door de bewoners/zijn familie zelf moet worden gedaan. Dit schijnt overigens niet zozeer een keuze van de zorginstelling zelf te zijn, maar vloeit voort uit regelgeving van het Zorgkantoor.

De Cliëntenraad denkt dat dit niet bij alle bewoners / familie bekend is en heeft het MT gevraagd om dit (nogmaals) uit te leggen aan de bewoners/familie, en het bij intakegesprekken met nieuwe bewoners expliciet te vermelden, en uit te leggen welke consequenties dat heeft. Op dat moment is er immers nog een keuze te maken!

We krijgen maar weinig signalen uit Tussenhout; in oktober werd een familie-avond gepland maar die ging bij gebrek aan belangstelling niet door. Het kan een indicatie zijn dat iedereen erg tevreden is over de verzorging, maar het kan ook zijn dat het niet goed lukt om u als familie te bereiken. Wij horen graag uw mening hierover!!

2. Vooruitblik 2022

Ons werkplan voor 2022 richt zich vooral op het onderhouden van de contacten met bewoners en familie, en daarnaast op het gesprek met het MT over het kwaliteitsjaarplan en andere zaken die de kwaliteit van zorg en het leven binnen Spaar en Hout en Tussenhout raken.

Voor het komend jaar hebben we ons vergaderschema aangepast aan de planning en control-cyclus van Pro Senectute, zodat we niet alleen beter de voortgang van het kwaliteitsjaarplan kunnen volgen, maar ook een actievere rol kunnen spelen in het opstellen van het kwaliteitsjaarplan en de begroting. Dit is van belang om onze verantwoordelijkheid

waar te kunnen maken die de Cliëntenraad onder Wet op de Medezeggenschap heeft. Zie voor een overzicht van data en agenda het laatste overzicht.

Inhoudelijk zullen we het gesprek met het MT én de RvB van Pro Senectute aan blijven gaan over het aantrekken van voldoende en goede medewerkers, en de hoeveelheid benodigde uitzendkrachten af te bouwen, zowel in de zorg als in de facilitaire dienst. Ook vragen we aandacht voor het aantrekken, inzetten en behouden van vrijwilligers. Door de lockdowns zijn die deels blijvend weggevallen, maar hun inzet wordt erg gewaardeerd door bewoners, en ze zijn een belangrijke aanvulling op de zorg.

We gaan door met onze bezoeken aan nieuwe bewoners: zo'n 6 weken na inhuizing gaan we graag met u, bewoner Spaar en Hout en 1^e contactpersoon van bewoner Tussenhout, in gesprek over uw eerste ervaringen in uw nieuwe thuis.

En we willen meer en actiever in gesprek gaan met u. Zo willen we een aantal keer per jaar, bijvoorbeeld eenmaal per kwartaal, in de hal van Spaar en Hout neerstrijken; aanspreekbaar voor iedereen die daar zin in heeft. We kunnen u dan nader informeren over ons werk, en u kunt ons vertellen over uw ideeën en ervaringen rond thema's als *'Spaar en Hout als thuis'*, *'Zorg & veiligheid'*, *'Activiteit & ontspanning'*, en *'Samenwerking familie - medewerkers'*. Ook als (familielid van) bewoner Tussenhout bent u van harte welkom. We zullen tijdig de data communiceren.

Voor Tussenhout zullen we betrokken worden bij de verdere ontwikkeling en uitvoering van het plan de leefomgeving (nog) geschikter te maken voor de bewoners met dementie. Basis daarvoor is een analyse, in opdracht van MT gemaakt door een extern bureau, die uitwijst dat er zeker verbeteringen mogelijk zijn.

En dan willen we, zowel voor Spaar en Hout als Tussenhout, zo snel mogelijk ook weer een bijeenkomst organiseren voor bewoners en familie, om verder te praten rond belangrijke thema's die spelen. Indien mogelijk zullen we dat doen samen met het MT. Immers, de mening en ervaringen van u en uw naasten zijn belangrijk voor ons als cliëntenraad. Zij kunnen ons voeden met hun opmerkingen en zorgen over de gang van zaken binnen Spaar en Hout en Tussenhout en met hun ideeën over hoe dingen beter kunnen.

Echt goede zorg en een fijne leefomgeving kan alleen tot stand komen in goede samenwerking tussen u als bewoner, de medewerker én uw familie. Daarvoor moeten we de dialoog opzoeken en elkaar helpen waar we kunnen.

En daar willen we als cliëntenraad ook komend jaar onze bijdrage aan leveren.

3. Praktische informatie

De Cliëntenraad (CR) is namens de bewoners/ mantelzorgers/ eerste contactpersonen de onafhankelijke gesprekspartner van het locatiemanagement van Spaar en Hout en Tussenhout. De CR is daarnaast ook vertegenwoordigd in de Centrale Cliëntenraad van Pro Senectute. Daar worden besluiten die locatie-overstijgend zijn genomen. In de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (Wmcz 2018) is vastgelegd wat de rechten en de plichten van een Cliëntenraad zijn.

In de informatiefolder CR (te verkrijgen bij de receptie Spaar en Hout) wordt verder uitgelegd wat de taken en verantwoordelijkheden van de raad zijn. In het kort betreft de medezeggenschap alle zaken die het welbevinden van de bewoners van Spaar en Hout en Tussenhout raken, zoals voedingsaangelegenheden, veiligheid, kwaliteit van de zorg, maatschappelijke bijstand, recreatie- en ontspanningsmogelijkheden. Maar ook worden Pro Senectute-brede onderwerpen als de benoeming van directieleden, de financiële stand van zaken en de begroting, de tarieven, het toelatingsbeleid of de wijziging van de organisatie in de Cliëntenraad besproken en daarna ingebracht in de Centrale Cliëntenraad van Pro Senectute.

Belangrijke bron van informatie voor de CR, naast de signalen die we van u krijgen, vormen de zogenaamde 'Tertiaal-rapportage' (4 maandelijks) over de voortgang financiën (exploitatie) en kwaliteit van zorg: de T1-rapportage (januari-april), T2-rapportage (mei-augustus), T3-rapportage (september-december). Die staan dan ook op de agenda van de vergaderingen van de CR met het MT.

Vergaderdata 2022 en belangrijkste agendapunten

- 2 februari: o.m. terugkoppeling cliënttevredenheidsonderzoek / stand van zaken verbeterplan SH / stand van zaken inrichtingsplan TH /
- 30 maart: o.m. T3 2021 rapportage SH / TH
- 15 juni: o.m. T1 2022 rapportage; voortgang werkplan cliëntenraad
- 7 september: o.m. T2 2022 rapportage / beleidskaderbrief tbv jaarplan en begroting 2023 / voorbereiding CTO 2022
- 2 november: o.m. jaarplan en begroting

Samenstelling van de Cliëntenraad

Lucie Huiskens (voorzitter)	lucie@huiskens.nu; 0655757515
Lineke Burghout (Tussenhout)	linekeburghout@gmail.com; 06 1144 8584
David Frank (Tussenhout)	davidfrank711@gmail.com; 06 1367 7075
Boudewien Koudstaal (Tussenhout)	boudewien@hotmail.com; 06 4068 7082
Huibert de Potter (Spaar en Hout)	hdepotter@hotmail.com; 06 1587 8387
Elly Piers (secretariële ondersteuning)	e.piers@pro-senectute.nl; 06 8141 9891
Algemeen mail-adres:	clienraadSH@pro-senectute.nl