



Verslag cliëntenraad Allévo 2017

Algemeen

In de cliëntenraad Allévo (CR) vond halverwege het verslagjaar een wisseling van de wacht plaats. Er traden drie nieuwe leden aan en twee leden, onder wie de voorzitter, namen afscheid. Deze fikse verandering, alsook het nader vorm geven aan een andersoortige CR, vroegen veel aandacht. Leden van de raad worden benoemd op persoonlijke titel, op basis van een profielschets waarin kennis, ervaring en betrokkenheid met de zorg centraal staan.

Ze zijn vertegenwoordigers namens de cliënten van Allévo, zowel intra- als extramuraal: de wooncentra en de thuiszorg. De wooncentra Cornelia (Zierikzee) en In 't Opper (Bruinisse) kennen nog een eigen (lokale) cliëntenraad. In de locaties kleinschalig wonen Borrendamme (Zierikzee) en Duinen van Haamstede (Haamstede) wordt de directe medezeggenschap geregeld via een cliëntplatform of door middel van familiebijeenkomsten.

Over de raad

De CR hield de vijf geplande plenaire vergaderingen. Er is eenmaal vergaderd in de Duinen van Haamstede en eenmaal in In 't Opper. In vergadering van eind juni – in aanwezigheid van het lid van de raad van toezicht R. Sijderius - is afscheid genomen van voorzitter H. Stapel en raadslid J. van Nieuwenhuijzen. De laatste was ruim 20 jaar lid (eerst in de sectorale raad thuiszorg). Er was veel waardering voor hun inzet: zij toonden zich echte cliëntvertegenwoordigers.

De twee cr-leden zijn tijdens een informele bijeenkomst uitgezwaaid. Daarbij waren ook aanwezig de drie nieuw benoemde leden A. Bruins, J. Huigens en K. de Muynck. De raad is hiermee op de beoogde sterkte van zeven leden. Er werd nog geen nieuwe voorzitter benoemd. Dat staat voor half 2018 in de planning, wanneer ook de nieuwe leden zijn ingewerkt. De vicevoorzitter van de raad, R. Antonisse, treedt op als voorzitter ad interim.

De raad stelde een voorstel vast voor verbetering van de communicatie tussen de CR en de raad van toezicht. Afgezien van het jaarlijks bijwonen van een raadsvergadering door het lid van de raad van toezicht dat is voorgedragen door de CR, is er geen contact. Het voorstel beoogt een uitbreiding van de communicatie en informatie. Met het lid van de raad van toezicht wil de CR een agendagestuurde dialoog, alsmede een kennismaking met nieuwe toezichthouders.

De voorzitter nam deel aan een externe audit voor het ISO kwaliteitscertificaat. Daarbij is met name gesproken over de wijze waarop de CR de medezeggenschap gestalte geeft. Een van de leden woonde een regiobijeenkomst voor cliëntenraden bij van het Zorgkantoor (verzekeraar CZ). Daar werd gesproken over het zorginkoopbeleid en het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg. CZ wil jaarlijks contact met de cliëntenraden.

De samenstelling van de cliëntenraad Allévo per 31 december 2017 is:

- Rinus Antonisse, Goes, voorzitter ad interim
- Annemieke Bruins, Burgh-Haamstede, lid
- Gilles Houtekamer, Bruinisse, lid
- Jaap Huigens, Middelharnis, lid
- Wolter Koster, Goes, lid
- Kitty de Muynck, Burgh-Haamstede, lid
- Ada Overwater, Zonnemaire, lid.

Anita Jonkers verzorgt vanuit de organisatie de secretariële ondersteuning.

Advisering

- De Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) kent de raad gewoon en verzaamd adviesrecht toe. Niet vrijblijvend, maar verplicht. Een belangrijk instrument voor de CR. Er zijn in 2017 geen negatieve of ongevraagde adviezen uitgebracht. Dit is mede toe te schrijven aan de goede informatie en dankzij de open gedachtewisseling – met veel ruimte voor vragen - over de adviesaanvragen en beleidsvoornemens met de raad van bestuur.
- De navolgende onderwerpen kregen een positief advies van de raad:
- Vernieuwde zorg- en dienstverleningsovereenkomst en algemene voorwaarden Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).
- Klachtenregeling Klachtencommissie Zeeland voor de Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Wet bopz).
- Nota kwaliteit- en veiligheidsbeleid, aangepast aan het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg.
- Notitie Servicepunt, plan van aanpak voor de Zorgcentrale nieuwe stijl.
- Voorstel cameratoezicht bij de cliënt thuis.
- Aangepaste vragen in elektronisch cliëntdossier ten behoeve van meten van de cliënttevredenheid.
- Conceptbegroting voor 2018, conceptjaarplan 2018, scholingsplan 2018 en kwaliteitsjaarplan verpleeghuiszorg 2018.
- Intern auditplan controle en kwaliteit.
- Voorstel bewustwording voedingsverzorging binnen Wonen met Zorg.
- Voordracht benoeming leden Klachtencommissie Zeeland.

Er wordt al jaren gewerkt aan een aanpassing van de Wmcz. Het maken van een wetsontwerp daartoe had vele voeten in de aarde. De CR sprak uit dat op een aantal onderdelen de inspraak en medezeggenschap verruiming behoeven en het idee van een instemmingsrecht voor onderwerpen die met kwaliteit van zorg van doen hebben, is ondersteund. Begin 2018 is het wetsontwerp ter behandeling aan de Tweede Kamer aangeboden.

Werkplan

Het werkplan 2017 kon, mede door de genoemde vernieuwing van de raad, maar gedeeltelijk uitgevoerd worden. De advisering op grond van de Wmcz nam een flink deel van de vergaderingen in beslag. Ook de sollicitatieprocedure voor nieuwe leden kostte tijd. De CR is niet toegekomen aan het evalueren van de wijze waarop in alle relevante onderdelen van de organisatie de medezeggenschapstructuur functioneert. Dit wordt een onderwerp voor 2018.

Ook is blijven openstaan het onderzoeken of een (ongevraagd) advies moet worden uitgebracht over de communicatie van de instelling richting cliënten. Communiceren gebeurt al, onder meer via de website, maar mogelijk kan het pro actiever en met meer wisselwerking. Bijvoorbeeld door gebruikmaking van digitale en sociale media, waaronder een digitaal panel als instrument om in gesprek te gaan met (potentiële) cliënten.

Voor het eerst is op verzoek van de CR een dialoogsessie gehouden met de raad van bestuur I. Dekker en de sectormanagers. Die ging vooral over kwaliteitsthema's en planvorming. Wat de raad betreft was dit een zinvolle ontmoeting. Het is goed dat de leden van de CR contact hebben met de managers (en vice versa). Dit geldt evenzeer voor contact van de CR met de raad van toezicht, waarvoor een initiatief is genomen dat in 2018 gestalte krijgt.

Thuiszorg

Van groot belang was een gesprek over de toekomst van de thuiszorg, aan de hand van een discussiestuk. Rode draad: hoe ziet de vraag van de cliënt er richting 2025 er uit? Is een nieuw concept thuisondersteuning – waarbij huishoudelijke hulp, begeleiding, persoonlijke verzorging en verpleging geïntegreerd worden aangeboden – de oplossing? De zorgmarkt is volop in beweging en Allévo zal daar hoe dan ook op moeten inspelen.

Zijdens de CR is ingebracht dat nadrukkelijk naar voren moet komen dat het doel van de thuiszorg – op basis van directe en gerichte hulpverlening – is dat mensen langer thuis kunnen blijven wonen en de regie over hun leven zo lang mogelijk in eigen hand kunnen houden. Op een menswaardige manier, zonder overbelasting van mantelzorgers. Ook is veel aandacht nodig voor scholing van medewerkers, op wie een zwaarder beroep wordt gedaan.

De raad werd uitvoerig geïnformeerd over een proef met een nieuwe werkwijze voor de thuiszorg (in de regio Kapelle/Reimerswaal) door de betrokken leidinggevende Zorg Thuis en Diensten aan Huis. Met minder verschillende hulpverleners, één cliënt, één zorgplan en één contactpersoon wil Allévo de service en kwaliteit verbeteren. De CR is zeer benieuwd naar de uitkomst van de proef, waarop sterk is aangedrongen, en wil begin 2018 naar de voortgang kijken.

Wonen met zorg

Met instemming nam de CR kennis van de nota Kwaliteitskader verpleeghuiszorg (van het Zorginstituut Nederland). Een belangrijk richtsnoer voor de eisen waaraan het werk in de tehuizen moet voldoen. Op basis van een eigen nota is door Allévo nagegaan waar de organisatie hierin staat. De toetsing geeft aan dat aan de uitgangspunten van het kwaliteitskader – dat ook de zorgverzekeraars hanteren – al grotendeels wordt voldaan.

De raad werd door de manager Wonen met zorg geïnformeerd over het project familieparticipatie, onderdeel van het programma Waardigheid en trots waaraan Allévo sinds 2015 deelneemt. Doel is de regie van de cliënt in de zorgverlening te versterken. Er is gekeken hoe de instelling samen met de cliënt en familie goede zorg kan verlenen. Zorgteams hebben daartoe scholing gekregen. Dankzij het project ontstaat een betere band tussen medewerkers, cliënten en hun familie.

De raad kreeg een presentatie over de nieuwbouw van woonzorgcentrum Cornelia. De advisering over de plannen ligt bij de lokale cliëntenraad, maar de CR wil het project wel volgen. Op basis van de plannen constateerde de raad dat er een goed,

toekomstbestendig gebouw is ontworpen, dat allerm minst oogt als een verpleeghuis. Er wordt op eigentijdse wijze een zorgconcept gerealiseerd dat nadrukkelijk de cliënt centraal stelt.

Vastgesteld door cliëntenraad Allévo d.d. 01-03-2018.