



Jaarbericht centrale cliëntenraad Allévo 2022

Geachte lezer,

Voor u ligt het jaarbericht 2022 van de centrale cliëntenraad van Allévo (ccr). Het eerste kwartaal van dit jaar staat nog volop in het teken van corona. Naarmate het jaar vordert gaat de aandacht ook uit naar de zorgelijke gevolgen van de personeelsschaarste en financiële ontwikkelingen binnen Allévo.

Lichtpuntjes zijn er ook. Het meest in het oog springt de opening van Zierik7 in Zierikzee. Dit betekent een verhuizing voor de bewoners van de Cornelia en een periode van wennen en ontdekken in een nieuwe omgeving. De centrale cliëntenraad kijkt terug op een afwisselend jaar waar na het digitaal vergaderen in de coronajaren, de bijeenkomsten weer fysiek kunnen plaatsvinden. Dit bericht praat u bij over de samenstelling van de ccr, de afstemming met de achterban en geeft een inkijkje in de diverse activiteiten/overlegvormen. Tenslotte is er een overzicht van door de ccr uitgebrachte adviezen.

De raad streeft er steeds naar dat in zijn werkzaamheden, adviezen en besluiten, het belang van de cliënten, bewoners van Allévo centraal staat en naar hun stem geluisterd wordt.

Heeft u na het lezen vragen of bent u geïnteresseerd in deelname in de ccr: De ccr is bereikbaar via cliëntenraad@allevo.nl

Namens de leden van de cliëntenraad

Samenstelling Centrale Cliëntenraad Allévo in 2022 met aandachtsvelden

Lid	rol	aandachtsvelden
Annemieke Bruins	voorzitter	Duinen van Haamstede
Joke de Koeijer	vicevoorzitter	Borrendamme
Gilles Houtekamer	Namens lokale cliëntenraad In 't Opper	
Paula de Pree	Namens lokale cliëntenraad Zierik7	Borrendamme, cliëntenpanel
Renske Weda	lid	Cliëntenpanel, kwaliteit & veiligheid, financiën
Kitty de Muynck	lid	kwaliteit & veiligheid, Duinen van Haamstede
Willy Sandee	lid t/m 05-2022	
Anita Jonkers	Ambtelijk ondersteuner	

Betrokkenheid

De ccr wordt schriftelijk en mondeling door het management en de beleidsmedewerkers op de hoogte gebracht van beleidsontwikkelingen en andere voor de ccr relevante zaken binnen Allévo. Voor een aantal onderwerpen betekent dat instemming en/of advies van de ccr noodzakelijk is, voordat het beleid verder mag worden uitgevoerd.

Een vertegenwoordiging van de ccr heeft dit jaar plaatsgenomen in de sollicitatiecommissie voor een nieuw te benoemen lid in de raad van toezicht. Dit lid krijgt de ccr in de portefeuille.

De ccr leden hebben ieder één of meer aandachtsvelden. Een aantal intramurale locaties heeft een lokale cliëntenraad. Zij hebben een vertegenwoordiger in de ccr.

Zierik7

De vertegenwoordiger van de lokale cliëntenraad (lcr) zorgt voor de informatie-uitwisseling tussen de lokale- en de centrale raad. De notulen van de LCR dragen óók bij aan de informatievoorziening. In 2022 betekent dit dat de ccr via een korte lijn op de hoogte is gehouden van de ontwikkeling rondom de opening en ingebruikname van de nieuwbouw. Denk hierbij aan de aandacht voor startproblemen die bij een dergelijke verhuizing aan de orde kunnen zijn. Dit geldt ook voor de informatie over de ups en downs van het gewenningsproces voor de bewoners door de nieuwe zorgbenadering en de gevolgen van de personeelsschaarste.

In 't Opper

Notulen van vergaderingen van de lcr, als ook de verduidelijkende, mondelinge toelichting van de vertegenwoordiger in de ccr, zorgen voor een waardevolle, onderlinge informatie-uitwisseling. De ccr was zodoende goed op de hoogte van de zorg en aandacht die de personele ontwikkelingen van In 't Opper hebben gevraagd en de impact daarvan op het welzijn van de bewoners. De locatie maakt op dit moment een transitie door waar verpleeghuiszorg een steeds groter aandeel in het zorgaanbod zal krijgen. De lcr neemt hierin zijn belangrijke rol als belangbehartiger voor de bewoners en kan dit mede doen omdat de raad goed op de hoogte gehouden wordt door het locatiehoofd en de manager intramurale zorg.

Borrendamme

Deze locatie heeft geen eigen cliëntenraad. De aandachtsvelders spreken minimaal twee keer per jaar de locatiemanager. In november is er een enquête gehouden onder bewoners/contactpersonen om de behoefte aan een lcr of andere vorm van participatie te onderzoeken. De respons was laag en uit de antwoorden bleek dat er beperkt behoefte aan georganiseerde participatie bestaat. In 2023 wordt gekeken hoe hier nog verder vervolg aan gegeven moet of kan worden.

Duinen van Haamstede

Ook op deze locatie is er geen eigen cliëntenraad. Het contact is dit jaar beperkt gebleven, mede gezien de personele wisselingen van leidinggevenden. In 2023 zal dit verder worden opgepakt.

Extramurale Zorg

De extramurale zorg behelst de afdelingen Zorg Thuis, Diensten aan Huis. De ccr volgt hier zoveel als mogelijk de ontwikkelingen en laat zich nadrukkelijk informeren door de raad van bestuur en manager extramuraal. De ccr mist nog wat meer directere lijntjes met cliënten. De stem van deze relatief grote groep cliënten is wel belangrijk. De ccr streeft ernaar om in 2023 meer bekendheid te geven aan het bestaan van de cliëntenraad en hiermee de vertegenwoordiging van de cliënten extramurale zorg te versterken.

Kwaliteit en veiligheid

Viermaal per jaar wordt door Allévo een kwartaalrapportage kwaliteit & veiligheid opgesteld. Bij deze rapportage wordt indien nodig, een 'leeswijzer' gevoegd.

De kwartaalrapportage is opgebouwd uit de onderstaande thema's:

- Kwaliteit en zorg
- Medewerker
- Bedrijfsvoering
- Informatievoorziening

Deze rapportages worden door twee beleidsmedewerkers van Allévo met de twee aandachtsvelders van de ccr besproken en toegelicht. De vragen van de ccr kunnen op deze manier via een korte lijn beantwoord worden. De terugkoppeling van deze bespreking aan de ccr vindt plaats tijdens de reguliere vergaderingen.

In het afgelopen jaar 2022 is meermalen gesproken over:

- Kwaliteit van zorg
- Actualiteit zorgplannen
- MIC-meldingen/calamiteiten
- Cliënttevredenheid
- Wachtlijst medewerkers
- Verzuim
- Verloop medewerkers
- Scholingsplan stand van zaken
- Bedrijfsvoering
- Melding incidenten medewerkers
- Interne administratieve controle.

Financiën

Jaarcijfers, begrotingen en anderszins financiële zaken vragen extra verdieping en aandacht, zeker in een financieel onrustige en onzekere tijd zoals 2022. De aandachtsvelder heeft zich verdiept in de materie en wordt hierin regelmatig bijgepraat door de manager Financiën & control. Ze doet hiervan verslag tijdens de vergaderingen. De begroting en jaarcijfers zijn tevens toegelicht door de manager Financiën & control in een gesprek met de voorzitter en aandachtsvelder en teruggekoppeld in de vergadering van de ccr. Deze werkwijze draagt er toe bij dat de raad voldoende geïnformeerd is om adequaat te kunnen adviseren in deze.

Overleg

De ccr heeft in 2022 acht keer vergaderd. De eerste keer digitaal via MS-Teams, maar voor de overige bijeenkomsten kon dit fysiek, op verschillende locaties plaatsvinden. Drie keer was er tijdens deze raadsvergaderingen een overleg met de raad van bestuur. Tijdens deze overleggen zijn de financiële en personele ontwikkelingen toegelicht. Deze toelichting en mogelijkheid tot gesprek, gelden ook ten aanzien van beleidsvoornemens. Eveneens kreeg de betrokkenheid bij regionale samenwerkingsverbanden aandacht. Het dagelijks bestuur overlegde een aantal keer separaat met de raad van bestuur. Tijdens ccr-vergaderingen is er ook ruimte voor gasten. In het voorjaar stelde de manager intramuraal zich voor en in de decembervergadering konden we haar onze vragen stellen en spreken over de jaarplannen voor 2023. De ccr maakte verder kennis met de nieuwe manager extramuraal, manager vastgoed, facilitair en ICT en het locatiehoofd van Zierik7. Tevens is de raad bijgepraat door de voorzitter van de vakgroep palliatieve zorg en met betrekking tot PR door een medewerker communicatie Allévo. Vertegenwoordigers van het project InZicht PGO en E-Overdracht hielden een presentatie over de ontwikkelingen in de regio en de mogelijkheden voor Allévo. In 2023 zal dit verder uitgerold worden. De ccr wordt op de hoogte gehouden, maar neemt geen actieve rol in de publiciteit hiervoor.

Een stakeholdersbijeenkomst (interne belanghebbenden) met de ondernemingsraad, het managementteam en de raad van toezicht heeft die jaar niet plaatsgevonden. Tussen de officiële overlegmomenten door, zijn er de diverse informele contacten van de leden die input leveren voor onderwerpen die binnen de ccr besproken kunnen worden.

Achterban

Cliëntenpanel

De mogelijkheid om met een belangrijk deel van de achterban in contact te komen, zijn de vragenlijsten van het cliëntenpanel. Er blijkt voldoende belangstelling voor deelname te zijn en in 2022 krijgt het cliëntenpanel verder vorm. Via het cliëntenpanel wordt

waardevolle informatie voor de ccr opgehaald.

De uitgezette vragenlijst kent een algemeen deel en er wordt een specifiek onderwerp uitgevraagd. Halverwege 2022 was dit onderwerp 'de bekendheid van de cliëntenraad'.

In december kregen de panelleden vragen over de Wet zorg en dwang voorgelegd.

De resultaten van de vragenlijsten worden aan de deelnemers van het panel toegestuurd en besproken in de ccr. Het managementteam neemt ook met belangstelling notie van de resultaten. In een infographic wordt de uitkomst gepubliceerd op de website van Allévo.

Training en scholing

LOC, een landelijke koepel van cliëntenraden in de zorg, biedt regelmatig trainingen aan. Een deel is online te volgen. Onderwerpen zijn onder andere: toerusting over inhoud en mogelijkheden van lidmaatschap van een cliëntenraad en inzicht in financiën.

PR & communicatie

Informatie over de ccr en het cliëntenpanel is te vinden op de website van Allévo. In de verschillende informatieboekjes voor nieuwe bewoners en thuiszorgcliënten is informatie over de ccr opgenomen. Het voornemen voor 2023 is om meer mogelijkheden van PR te onderzoeken en te benutten, bijvoorbeeld door een bijdrage aan de reguliere nieuwsbrief voor bewoners en naasten van de intramurale locaties.

Overzicht uitgebrachte adviezen en instemmingsbesluiten

De adviezen die de ccr in 2022 uitbracht waren alle van positieve aard. De raad bracht aan de raad van bestuur onderstaande adviezen en instemmingsbesluiten (i) uit:

- Analyse onvrijwillige zorg 2021
- Jaarverslag 2021
- Jaarrekening 2021
- Profiel lid Raad van Toezicht
- Voorstel over meten cliënttevredenheid (i)
- Benoeming functionaris Wet zorg en dwang (Wzd)
- Samenwerking in de Zeeuwse Verbinding
- Introductieboekje Thuiszorg Allévo
- begroting 2023
- Herziening Tarieven Brasserieën (i)
- Kwaliteitsjaarplan 2023 (i)

Voornemens 2023

- Verder vormgeven cliëntenpanel.
- Intensiveren van aandachtsvelden.
- Bekendheid en betrokkenheid ccr met de extramurale cliënten versterken.
- Betrokkenheid en bekendheid ccr met de intramurale cliënten en LCR's versterken.
- Initiatief nemen en/of bijwonen familiebijeenkomsten.
- PR en communicatie sterker inzetten.
- Nauwgezet de ontwikkelingen volgen van samenwerkingsverbanden in Zeeland (Zeeuwse verbinding en Zeeuwse Zorgcoalitie).

Vastgesteld door de centrale cliëntenraad d.d. 20-03-2023.