

Inleiding

Vanuit cliëntenperspectief denkt en praat de cliëntenraad van de RijnWaal Zorggroep mee over het beleid waar RijnWaal voor staat. Via de cliëntenraad kunnen de cliënten van een zorginstelling invloed uitoefenen op het beleid en de dagelijkse uitvoering van de instelling. Zo wil de cliëntenraad er aan bijdragen, dat de dienstverlening van de RijnWaal Zorggroep kwalitatief goed blijft en waar mogelijk verbetert.

De cliëntenraad werkt met lokale raden. Op vijf vestigingen zijn er lokale raden actief en houden zij zich bezig met lokaal gerichte onderwerpen. Vanuit iedere lokale raad is ten minste één lid afgevaardigd in de centrale cliëntenraad (CCR). Daarnaast hecht de cliëntenraad veel waarde aan contact met de Raad van toezicht (RvT) en ondernemingsraad (OR) van de RijnWaal Zorggroep. Met de ondernemingsraad is afgesproken dat wij twee keer per jaar een deel van elkaars vergadering bijwonen.

Met de Raad van Toezicht is afgesproken dat wij jaarlijks met elkaar van gedachten wisselen over ontwikkelingen binnen de zorg in het algemeen en over visie op ontwikkelingen binnen de RijnWaal Zorggroep.

Taak en doelstelling van de cliëntenraad

Het doel van de cliëntenraad is het behartigen van de gemeenschappelijke belangen van cliënten.

Om bovenstaande te realiseren wil de cliëntenraad steeds, in een vroeg stadium, betrokken worden en meedenken over voor de cliënt belangrijke ontwikkelingen. De CCR heeft tijdens iedere vergadering overleg met de Raad van Bestuur van de RijnWaal Zorggroep. De CCR wordt door de Raad van Bestuur op de hoogte gebracht van belangrijke ontwikkelingen en wordt gevraagd (verzwaard) advies uit te brengen over belangrijke onderwerpen.

De lokale raden hebben in principe iedere vergadering overleg met de locatiemanagers en leveren input aan de CCR.

De cliëntenraad heeft recht op informatie, recht op overleg, recht op bindende voordracht lid Raad van Toezicht en recht om te adviseren, gevraagd en ongevraagd.

Samenstelling cliëntenraad RijnWaal Zorggroep op 31 december 2017:

Voorzitter centrale cliëntenraad

Dhr. E. Arnts

Vice voorzitter centrale cliëntenraad

Dhr. V. van Erp

Financieel adviseur centrale cliëntenraad

Dhr. H. Bosveld

Lokale raad Sancta Maria, Huissen

Dhr. C. v. Helvoirt, voorzitter en secretaris, tevens lid van de centrale cliëntenraad

Mw. H. Huberts

Mw. Y. Helsen

Mw. A. Neyenhuis

Lokale raad St. Jozef, Lent

Mw. M. Peters, voorzitter en secretaris, tevens lid van de centrale cliëntenraad

Mw. M. Rikken

Mw. J. Smits-Nagel

Mw. Pruijn-Leenders

Lokale raad Liduina, Bemmelen

Dhr. V. van Erp, voorzitter tevens lid van de centrale cliëntenraad

Mw. C. Steur, secretaris

Mw. D. Opgenoort

Dhr. F. Visch

Dhr. H. Verwaaijen

Dhr. W. van der Velden

Lokale raad St. Jozef, Gendt

Dhr. J. Niels, voorzitter tevens lid van de centrale cliëntenraad

Mw. B. Pere

Mw. L. Joosten

Mw. R. Jansen-Scholten

Lokale raad Loovelden, Huissen

Dhr. J. Bouman, voorzitter (december 2017 gestopt)

Dhr. Th. Pruyn, voorzitter

Dhr. C. van Helvoirt, secretaris, tevens lid van de centrale cliëntenraad

Mw. H. Huberts

Mw. W. van Elk tevens lid van de centrale cliëntenraad

Mw. M. Janssen

We hebben in 2017 afscheid genomen van de voorzitter van de cliëntenraad van Loovelden dhr. J. Bouwman, en van mw. J. Laurentzen lid van de cliëntenraad van Loovelden. Ook hebben we afscheid genomen van mw. A. Driessen lid van de cliëntenraad van Sancta Maria.

Mw. C. te Brake heeft afscheid genomen als voorzitter van de CCR. Dhr. E. Arnts volgt haar op als voorzitter.

Mw. D. Kamps heeft afscheid genomen als ambtelijk secretaris. Mw. H. Bus neemt haar taak over.

Overlegstructuur

De leden van de CCR hebben in 2017 elf keer vergaderd. Van deze vergaderingen zijn verslagen gemaakt. Per kwartaal zijn er samenvattingen van deze verslagen gemaakt; deze zijn in het huisblad "Op de Hoogte" gepubliceerd.

Samenwerking met medewerkers van RijnWaal Zorggroep

Naast het directe overleg met de Raad van Bestuur tijdens de vergaderingen heeft de CCR in 2017 ook contacten gehad met enkele medewerkers van de RijnWaal Zorggroep: Mw. Hartenhof, HEAD, heeft een toelichting gegeven op de begroting en jaarrekening.

Marjo Geraerds en Helmine Lankhorst beide locatiemanager zijn bij vergaderingen aanwezig geweest om toelichting op onderwerpen te geven.

Henny Geerse, teamleidster Thuiszorg Bemmelen, is bij een vergadering aanwezig geweest om van gedachten te wisselen over het deelnemen van cliënten of hun vertegenwoordigers aan de cliëntenraad.

De kwaliteitsfunctionaris, Saskia Jansen heeft toelichting gegeven op het Kwaliteitskader.

Maria Niels heeft de CCR bijgepraat over de nieuwbouw en inrichting van Sancta Maria.

Karin Derksen, facilitaire dienst, is uitleg komen geven aan de CCR over de voedingsdienst.

Froukje de Does, wijkverpleegkundige, is tijdens een vergadering uitleg komen geven over het ECD waarmee gewerkt gaat worden.

Anja Verhoeven, teamleider huishouding, heeft in een vergadering van de CCR toelichting gegeven op de textielverzorging. Voor de gehele organisatie wordt er een keuze gemaakt voor één wasserij. Meerdere bedrijven hebben een presentatie gegeven. Een lid van de CCR is bij deze presentaties aanwezig geweest. De CCR heeft daarna een positief advies uitgebracht aan de bestuurder voor de keuze van het bedrijf.

Het jaarlijks gesprek met de Wendy Verhoeven (Raad van Toezicht) heeft in november plaats gevonden.

Externe contacten:

Dhr. Gietemans, adviseur CCR m.b.t. nieuwbouw Sancta Maria. Begin van 2017 is er afscheid genomen van dhr. Gietemans. Zijn taak als adviseur nieuwbouw is afgerond bij de start van de nieuwbouw.

Enkele leden zijn aanwezig geweest bij het overleg met de zorgkantoren.

Leden hebben deelgenomen aan workshops en scholingen van het NCZ (Netwerk Cliëntenraden in de Zorg)

Onderwerpen die aan de orde zijn gekomen of behandeld tijdens de vergaderingen van de CCR:

Jaardocument 2017.

Begroting 2017 en 2018.

Organogram RWZG.

Taakverdeling leden CCR.

Ontkoppeld koken: n.a.v. eigen onderzoek en enquêtes is een ongevraagd advies uitgebracht.

Het traject Invoorzorg is afgesloten. De pijnpunten zijn met de CCR besproken.

Het vervolg van het project Invoorzorg is "Waardigheid en Trots". De CCR heeft advies gegeven met betrekking tot de besteding van het budget wat vanuit dit project beschikbaar komt. Jaarlijks krijgt de CCR een schriftelijke verantwoording van de besteding van deze gelden.

Klachtenregeling/ Beleid.

Kwaliteitskader.

Elektronisch Cliënten Dossier.

Meerjarenbeleidsplan RWZG.

Reanimatiebeleid.

De CCR heeft zorgen geuit met betrekking tot het huurcontract van Loovelden dat doorloopt na vertrek van de bewoners.

Jaarlijkse bijeenkomst met kennismaking en uitwisseling met alle leden van de centrale en lokale cliëntenraad.

De CCR is door de Raad van Bestuur van de organisatie op de hoogte gehouden van de volgende onderwerpen:

Nieuwbouw Sancta Maria.

Tijdelijke huisvesting cliënten Sancta Maria.

Huurcontract Loovelden.

Ontkoppeld koken door de voedingsdienst.

Organogram RWZG.

Begroting.

In elkaar schuiven van de ondersteunende diensten als gevolg van de fusie.
ISO certificering.
Reanimatiebeleid.
Aanstellen interim manager Thuiszorg.

Onderwerpen die aan de orde zijn gekomen of behandeld tijdens de vergaderingen van de lokale raad St. Jozef Lent:

Veiligheid, medicatietoediening.
Ontkoppeld koken, onderzoek naar voedingsbelevissen van cliënten.
Welzijn, programma Waardigheid en Trots.
Deskundigheidsbevordering van het personeel.
Actief meegedaan in het realiseren van een familieavond.
Deelname gesprek zorginkoop met de zorgverzekeraar.
De leden van de cliëntenraad drinken één keer in de zes weken koffie met de cliënten.

Onderwerpen die aan de orde zijn gekomen of behandeld tijdens de vergaderingen van de lokale raad Sancta Maria Huissen:

Verhuizing bewoners naar het Raedhues. Die is perfect verlopen. Het was wennen maar de bewoners hebben zich vrij snel aan de nieuwe situatie aangepast.
Een item is en blijft het eten, daar wordt wisselend op gereageerd.
Iedere eerste maandag van de maand drinken we met de bewoners koffie en zo proberen we feeling met de basis te houden.
Wij hopen op nieuwe leden. De tot nu toe uitgezette acties hebben nog geen resultaat gehad.

Onderwerpen die aan de orde zijn gekomen of behandeld tijdens de vergaderingen van de lokale raad Liduina Bommel:

Ouderen die moeite hebben met het warme weer tijdens de zomer (warmteprotocol).
Stimulering deelname bewoners aan avondactiviteiten.
Behoeftte aan een herdenkingsplaats voor overleden bewoners.
Wens om het restaurant gezelliger in te richten.
Enquête over het ontkoppeld koken uitgevoerd en besproken.
Wijziging teamsamenstelling verzorging en de communicatie hierover.
Gewijzigde wasvoorziening.

Onderwerpen die aan de orde zijn gekomen of behandeld tijdens de vergaderingen van de lokale raad St. Jozef Gendt:

De raad van St. Jozef Gendt is 8 maal bij elkaar geweest.
De raad heeft vier maal koffie gedronken met de bewoners.
De raad is aanwezig tijdens de "beweedagen" waar de bewoners aan deelnemen.
Enquête over het ontkoppeld koken uitgevoerd en besproken. Bewoners vinden het eten goed.
Er is overleg met vrijwilligers geweest.
Het reanimatie beleid is bekeken en besproken.
De raad is aanwezig geweest bij activiteiten, bijvoorbeeld met Palmpasen, de kinderen uit het dorp namen deel aan deze activiteit.
De raad heeft een rondleiding gehad bij Loovelden.

Onderwerpen die aan de orde zijn gekomen of behandeld tijdens de vergaderingen van de lokale raad Loovelden Huissen:

Samen met het locatiemanagement hebben we verschillende knelpunten, zoals door hen benoemd in het plan van aanpak, onder de loep genomen en naar oplossingen gekeken. Dit heeft geresulteerd in het verbeteren van de begeleiding en benadering van de bewoners, de hygiëne, ontspanning en heeft tenslotte geleid tot het verplaatsen van de locatie naar de nieuwbouw van Sancta Maria. Intern is met succes een tovertafel en een opgang naar het balkon gemaakt.

Ook constateren we een verbetering van de werksfeer.

Verder heeft de raad een enquête uitgezet om de veranderingen te kunnen meten. Als uitslag kunnen we grofweg zeggen dat er duidelijk een verbetering is geconstateerd maar dat we er nog niet zijn.

Al met al is de LCR tevreden met wat er in gang is gezet. We blijven de gang van zaken wel kritisch volgen.

Leden van de CCR zijn naar de volgende bijeenkomsten geweest:

Workshop NCZ:

Cliëntenraad en Kwaliteitskaders en het kwaliteitsplan.

Bespreking zorginkoop met VGZ en Menzis zorgkantoor, dhr. M. Hodes (Raad van Bestuur), locatiemanagers en HEAD RijnWaal Zorggroep.

Bijeenkomst Menzis Verpleging en Verzorging in de regio Arnhem.

Cursus NCZ: ambtelijk secretaris cliëntenraad.

Aandachtspunten 2018

De volgende onderwerpen krijgen in 2018 de aandacht:

- Doorontwikkeling Elektronisch Cliënten Dossier;
- Betrokkenheid bij de werving van de manager Thuiszorg;
- Besteding middelen 'Waardigheid en Trots';
- Jaardocument 2017 en begroting 2019;
- Reanimatiebeleid;
- Vertegenwoordigen cliënten bij gesprekken met zorgverzekeraars rondom zorginkoop;
- Nieuwbouw en tijdelijke huisvesting Sancta Maria Huissen.

Tot slot

Met dit jaarverslag heeft de cliëntenraad beknopt weergegeven wat zij in 2017 heeft gedaan.

Samengevat kijkt de cliëntenraad terug op een succesvol jaar.

De cliëntenraad wil in 2018 wederom actief meedenken en adviseren over de ontwikkelingen die invloed hebben op de RijnWaal Zorggroep.

Namens de cliëntenraad,
Helmi Bus
Ambtelijk secretaris
Gendt, maart 2018