

Activite

Jaarverslag Centrale Cliëntenraad 2017

Centrale Cliëntenraad

De Centrale Cliëntenraad (CCR) heeft als doel het behartigen van de gemeenschappelijke belangen van alle intramurale en extramurale cliënten van de Stichting ActiVite. De CCR streeft ernaar vanuit het perspectief van de cliënten een bijdrage te leveren aan de zorg- en dienstverlening door ActiVite.

Zorginstellingen zijn ten gevolge van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) verplicht om een cliëntenraad in het leven te roepen. Omdat ActiVite meerdere zorglocaties beheert, heeft ActiVite naast lokale cliëntenraden (LCR-en) ook een centrale cliëntenraad.

In de wet staat omschreven welke onderwerpen de Raad van Bestuur (RvB) ter advisering aan de CCR of een LCR moet voorleggen. Daarnaast mag de CCR de RvB altijd gevraagd en ongevraagd adviseren op elk mogelijk terrein.

Samenstelling

Per 31/12/2017 was de samenstelling van de CCR als volgt:

De heer H. (Hans) Schaacke, voorzitter (eveneens contactpersoon voor de lokale cliëntenraad van De Ommedijk)

Mevrouw T. (Toos) Cozijn, vicevoorzitter (eveneens contactpersoon voor de lokale cliëntenraad van AgnesStaete en voorzitter van de vergaderingen van de CCR met de LCR-en)

Mevrouw J. (Jenny) Vlam (eveneens contactpersoon voor de lokale cliëntenraad van Rietveld)

Mevr. T. (Toos) Hoeksel (eveneens contactpersoon voor de lokale cliëntenraad van Noorderbrink)

De heer A. (André) de Jong (aandachtsgebieden "financiën" en "gebouwen")

De heer R. (René) Meijer (aandachtsgebieden "financiën", "gebouwen" en "wijzigingen WMCZ")

Mevr. M. (Mieke) van den Berg (eveneens contactpersoon voor de lokale cliëntenraad van Hussonshoek)

Mevr. J. (Jacqueline) Dekker (eveneens contactpersoon voor de lokale cliëntenraad van Zuidervaart)

Dhr. F. (Frank) Manders (eveneens contactpersoon voor de lokale cliëntenraad van Sassembourg)

Dhr. W. (Wim) Peters (eveneens contactpersoon voor de lokale cliëntenraad Hof van Alkemade)

De CCR werd secretariael ondersteund vanuit de organisatie.

Mevrouw M. (Mieke) Vorenkamp heeft in het verslagjaar de CCR verlaten.

Werkwijze

De CCR streeft naar een efficiënte en professionele uitvoering van zijn adviesfunctie, zowel gevraagd als ongevraagd. Om dit zo goed mogelijk te realiseren participeert een CCR-lid zo nodig voor speciale onderwerpen in een expertgroep van de organisatie.

De CCR vergadert altijd één week vóór de overlegvergadering van de CCR en de RvB.

De CCR formuleert in zijn vergadering eventuele vragen over de adviesaanvragen en speciale onderwerpen, die aan de RvB worden voorgelegd. Vervolgens beantwoordt de RvB deze vragen merendeels op schrift vóór de overlegvergadering, waarop de discussie over het advies zich in de meeste gevallen tijdens de overlegvergadering kan beperken tot nog resterende vraagpunten of dialogen.

Deze werkwijze laat onverlet dat de CCR gemachtigd is om ook andere voorgenomen besluiten van de RvB aan de orde te stellen.

Informatievoorziening

Voor iedere overlegvergadering stelt de Raad van Bestuur een managementrapportage op en per kwartaal een financiële rapportage. In de managementrapportage doet de raad uitvoerig verslag van alle lopende activiteiten. In de financiële rapportage wordt per RVE (resultaat verantwoordelijke eenheid) het financiële resultaat toegelicht over de afgelopen periode. De CCR

beoordeelt kritisch 'de wereld achter de cijfers' die van invloed kan zijn op de kwaliteit en continuïteit van de dienst- en zorgverlening.

Dit geldt evenzeer voor verbouwingen en verhuizingen die over het algemeen een grote impact op het dagelijkse leven van bewoners van de woonservicecentra hebben. In het verslagjaar werd woonservicecentrum St. Joseph gesloten en werd een aanvang gemaakt met de bouw van woonservicecentrum Nieuw Rijnzate.

Naast bovengenoemde informatie ontving de CCR ten behoeve van iedere overlegvergadering met de RvB een groot aantal stukken ter advies, ter bespreking en ter informatie, en hield een directeur of teammanager van de organisatie regelmatig een presentatie over zijn of haar RVE en werkveld.

Deze uitvoerige toelichting en verantwoording van het reilen en zeilen van ActiVite maakt wel duidelijk dat nauwe betrokkenheid van de cliëntenvertegenwoordiging door de Raad van Bestuur van ActiVite als belangrijk wordt beschouwd.

De CCR heeft een volledig lidmaatschap bij de koepelorganisatie NCZ (Netwerk Cliëntenraden in de Zorg). Volledig wil zeggen voor alle leden van de CCR en van alle LCR-en.

Vergaderingen en bijeenkomsten:

De CCR vergaderde in 2017 zeven keer intern en zes keer werd overleg gevoerd met de Raad van Bestuur ter advisering en bespreking van beleidsmatige voorstellen en ontwikkelingen. Veel van deze vergaderingen stonden in het teken van de afsluiting van het project Waardigheid en Trots. Dit project kreeg wel een vervolg in de vorm van iets meer financiële middelen, zodat de ingeslagen weg zich nog verder kon ontwikkelen. In deze vergaderingen bespraken we ook de voorbereidingen en het tijdspad naar de invoering van het Elektronisch Cliëntdossier (ECD) en volgden we de bouwplannen van Nieuw Rijnzate (zie verder in de bijlage). Bij deze overlegvergaderingen was ook de directeur Intramurale Dienstverlening aanwezig en bij twee vergaderingen (februari en november) was de directeur Extramurale Dienstverlening aanwezig. De extra vergadering die de CCR heeft gehouden op 1 februari 2017 stond in het teken van het eigen functioneren, evaluatie en verbeteracties.

De CCR heeft in 2017 samen met de RvB eenmaal overleg gehad met de Raad van Toezicht. Een delegatie van de CCR heeft in 2017 ook eenmaal overleg gehad met een delegatie van de Ondernemingsraad (OR).

Een delegatie van de CCR heeft in november 2017 met de Raad van Bestuur een extra overleg gehad over het Kwaliteitsplan 2018 n.a.v. het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg.

De lokale raden en de CCR hebben in het verslagjaar gezamenlijk drie keer vergaderd over actuele onderwerpen die deze raden gemeenschappelijk hebben.

Twee CCR-leden namen deel aan 2 verschillende projectgroepen t.a.v. Nieuw Rijnzate, dit waren respectievelijk 8 en 4 vergaderingen.

Enkele leden van de CCR namen deel aan externe bijeenkomsten met specifieke thema's en aan cursussen vanuit het NCZ (Netwerk Cliëntenraden in de Zorg), waaronder één lid naar de workshop "Cliëntenraad en het Kwaliteitsplan Verpleeghuiszorg".

Drie CCR-leden bezochten in oktober 2017 de grote landelijke conferentie van het NCZ in Bunnik. Eén CCR-lid participeerde in de werkgroep Geestelijke Verzorging.

Twee CCR-leden hebben een kennismakingsgesprek gevoerd met de beoogde manager Behandeldienst en Expertisebureau van ActiVite. Dit was een nieuwe functie in de organisatie. Tenslotte waren diverse CCR-leden aanwezig bij informele bijeenkomsten en gaven zij acte de présence bij stakeholdersbijeenkomsten.

Beleidsplan van de CCR 2017-2018

Voor 2017 gold het Beleidsplan 2017-2018 van de CCR. Het plan – met als titel "Kwaliteit, kwaliteit en nog eens kwaliteit....." – bevat de uitgangspunten, visie en ambitie, de werkwijze en

de speerpunten van de CCR. Een aantal belangrijke organisatorische en zorginhoudelijke speerpunten vanuit dit beleidsplan is door de CCR uitgevoerd in 2017. Hieronder een opsomming:

- De CCR liet zich breed informeren door de organisatie. Niet alleen vanuit de Raad van Bestuur maar ook vanuit andere disciplines, om op die wijze alle veranderingen in het beleid voldoende te kunnen volgen en tijdig daarop te kunnen reageren en advies uit te brengen.
- CCR-leden hebben enkele workshops en seminars bijgewoond en de CCR heeft presentaties laten verzorgen om alle ontwikkelingen accuraat te kunnen blijven volgen.
- De CCR (alsmede LCR-en) heeft gebruik gemaakt van de scholingen van NCZ.
- De CCR is betrokken bij de ontwikkelingen in de zoektocht naar andere nieuwe meetinstrumenten voor de cliënttevredenheid.
- De CCR heeft een nog betere communicatiestructuur ontwikkeld t.a.v. de LCR-en.
- Alle zeilen worden bijgezet om met minder budget, toch nog meer kwaliteit te bieden. De CCR heeft gedurende het hele verslagjaar de spanningen, dilemma's en beleidskeuzes daaromtrent kritisch gevolgd en besproken met de Raad van Bestuur.
- De CCR heeft, samen met de betreffende LCR-en, de verhuizingen gevolgd van een groot aantal cliënten i.v.m. sluiting van woonservicecentrum St. Joseph. In 2017 is een begin gemaakt, met de bouw van een nieuw Rijnzate voor somatiek te Alphen aan den Rijn. Deze nieuwbouw zal in 2018 opgeleverd moeten worden. De CCR tracht haar invloed uit te oefenen op het bouwtraject, wat betreft invulling van ruimten e.d.. Het volgen van de communicatie naar cliënten is een belangrijk goed.
- De CCR heeft in samenspel met de LCR-en alle ontwikkelingen gevolgd in de woonservicecentra en samen met de LCR-en de interne zaken besproken.
- De kwaliteit van de extramurale zorg is in de gaten gehouden en bevraagd bij o.a. de directeur extramuraal van ActiVite.

Overleg Centrale Cliëntenraad met de Raad van Bestuur

In het afgelopen verslagjaar heeft de CCR 16 adviesaanvragen beoordeeld en 25 onderwerpen /notities besproken.

Op deze adviesaanvragen heeft de CCR, na beantwoording van vragen, toelichting en eventuele bijstelling door de Raad van Bestuur, een positief advies uitgebracht.

Voor het detailoverzicht verwijzen wij naar de bijlage.

Tijdens de gezamenlijke vergaderingen met de Raad van Bestuur zijn er ook actuele thema's voor inhoudelijke verdieping aan de orde geweest. Door over deze thema's van gedachten te wisselen, kan de CCR nog beter zijn werk doen. In 2017 is er een presentatie gegeven over het reilen en zeilen in de OCD's (Ontmoetingscentra Dementie) en over de opzet en werking van de ECD's (elektronisch Cliëntendossiers).

Overleg Centrale Cliëntenraad met de Lokale Cliëntenraden

De CCR investeert op een aantal manieren in de onderlinge band tussen Centrale en Lokale Raden. Op de eerste plaats is in het verslagjaar drie keer overleg gepleegd tussen de CCR en de Lokale Raden. Op deze bijeenkomsten van CCR en Lokale Raden is eveneens de directeur Intramuraal Dienstverlening aanwezig.

Tevens was bij deze vergaderingen tijd ingeruimd voor een informatief onderwerp/thema. Er was dit jaar een presentatie over:

- a. Geestelijke verzorging
- b. Kwaliteitskader verpleeghuiszorg
- c. OCD's (Ontmoetingscentra Dementie)

Een ander middel om de contacten te intensiveren is het aanstellen van contactpersonen vanuit de CCR naar de LCR-en toe. Deze personen onderhouden contact met de betreffende LCR-en, wonen de lokale vergaderingen bij met als doel informatie over beleidszaken e.d. uit te wisselen. De informatie kan beleidsmatig zijn voor de gehele organisatie, maar kan zich ook toespitsen op onderwerpen die rechtstreeks van belang zijn voor de intramurale cliënt.

Oegstgeest, 14 augustus 2018.

Bijlage:

Overzicht van de Overlegvergaderingen met de Raad van Bestuur met de adviesaanvragen en overige besproken onderwerpen.

Vergadering 24 februari

Agendapunten ter advisering:

- 01.002. Prijzen services woonservicecentra 2017 (herzien).
- 01.003. Voorstel verdeling teammanagement intramuraal.

Agendapunten ter bespreking:

Terugkoppeling HKZ audit – DNV.

Vergadering 7 april

Agendapunten ter advisering:

- 02.002. Aangepaste klachtenregeling als gevolg van wkkgz.
- 02.003. Actieplan Kwaliteitskader verpleeghuiszorg.
- 02.004. Beleid Euthanasie.
- 02.005. Notitie MIC.

Agendapunten ter bespreking:

- 02.006. Opleidingsjaarplan 2017.
- 02.007. Doorontwikkeling Ledenorganisatie.
- 02.008. Notitie Inrichting en Implementatie op hoofdlijnen ECD.
- 02.009. Memo Elektronisch Medisch Dossier (EMD).
- 02.010. Verbeterplan Hof van Alkemade.

Vergadering 24 mei

Agendapunten ter advisering:

- 03.002. Bestuursverslag 2016.
- 03.003. Geconsolideerde jaarrekening 2016 Stichting ActiVite.
- 03.004. MIC 2^{de} halfjaar 2016 ID.
- 03.005. IGZ toetsing zorg thuis / draaiboek inspectiebezoek Extramuraal.

Agendapunten ter bespreking:

- MIC 2^{de} halfjaar 2016 ED.
- 03.006. Project Initiatiedocument ECD.
- 03.007. MDOO programma ID 2017.

Vergadering 22 september

Agendapunten ter advisering:

- 04.002. Visie op wonen met zorg.
- 04.003. Notitie BOPZ.
- 04.004. Voorstel lokale incidentencommissie per woonservicecentrum
- 04.005. Aanvraag Waardigheid en Trots 2018.
- 04.006. Visie op extramurale zorg en begeleiding.

Agendapunten ter bespreking:

- 04.007. Voortgang realisatie Nieuw Rijnzate.
- 04.008. ActiVite brede kaders en context ECD.

- 04.009. Klachtenrapportage laatste halfjaar 2016 en 1^{ste} kwartaal 2017.
- 04.010. Keuze voor nieuw schema HKZ voor komende 3 jaar .
- 04.011. Exploitatie eerste halfjaar 2017.
- 04.012. Functiebeschrijving manager Behandel dienst/Expertisebureau.
- 04.013. Wisseling teammanagement Intramuraal.
- 04.014. Projectimplentatiedocument EMD.
- 04.015. Notitie WLZ Totaal.

Vergadering 3 november

Agendapunten ter advisering:

- 05.004. Notitie waskostenregeling.

Agendapunten ter bespreking:

- 05.005. Oprichting PAR – in het kader van het Kwaliteitskader.
- 05.006. Waardevol onderwijs – radicale vernieuwing.
- 05.007. Infectiepreventie en hygiëne.
- 05.008. Denklijn restaurantssubsidiestop 2018.
- 05.009. Plan van aanpak kwaliteitsplan 2018.
- 05.010. Visie op zorg, vertaling naar personeel.
- 05.011. Afbouw Zorg op afstand.

Vergadering 15 december

Agendapunten ter advisering:

- 06.003. Het strategisch meerjarenbeleidsplan 2018 t/m 2020.
- 06.004. Jaarplan ActiVite 2018.
- 06.005. Begroting ActiVite 2018.
- 06.006. Beleidsregel geweld tussen cliënten.
- 06.007. Uitwerking leidraad veilige zorgrelatie voor ActiVite.
- 06.008. Visie op palliatieve en terminale zorg.
- 06.009. Notitie voedselveiligheid bij voedingsverzorging kleinschalige woonvormen.
- 06.010. Kwaliteitsplan Intramuraal 2018.
- 06.011. Prijzen services bewoners woonservicecentra.

Agendapunten ter bespreking:

- 06.012. MIC rapportage eerste halfjaar 2017.
- 06.013. Klachtenrapportage 2^{de} en 3^{de} kwartaal 2017.
- 06.014. Exploitatie t/m september 2017.

Oegstgeest, 14 augustus 2018.