



Oosterheem

JAARVERSLAG 2019 CLIËNTENRAAD WZH OOSTERHEEM

Dit jaarverslag van de Cliëntenraad WZH Oosterheem (hierna: CR) geeft een overzicht van de activiteiten van de Cliëntenraad in 2019. U treft in dit verslag de belangrijkste onderwerpen aan waarover in de Cliëntenraad en in de Algemene Jaarvergadering van gedachten is gewisseld en/of besluitvorming heeft plaatsgevonden.

Aantal leden Cliëntenraad

Eind 2019 bestaat de CR uit de volgende personen:

Miriam Verstappen (voorzitter), Marion Buijze (secretaris), Alice Alles- Gauri, Gerry v.d. Berg, Monika Honig, Corry Hehemann en Corrie de Vries, Gerard Dijkhuizen. Will van der Kolk en Lucie Soerink zijn eind 2019 toegetreden als aspirant lid.

De CR Oosterheem wordt in de Centrale Cliëntenraad van alle WZH-locaties vertegenwoordigd door de voorzitter Miriam Verstappen.

Overige mutaties

In april notuleert Conny van der Lande (ambtelijk secretaris) voor de laatste keer onze vergadering.

Vanaf juni zorgt Nikki Lancel (secretaresse WZH) voor de notulen.

In mei overleed CR-lid Jan Bol.

Op 3 januari 2020 is Lucie Soerink overleden.

Vergaderfrequentie

In 2019 heeft de CR 11 maal vergaderd waaronder in oktober de jaarvergadering. Zesmaal woonde de locatiemanager (Erwin Spaans) de vergadering bij.

Aanstellen nieuwe teamleiders Zorg

Bij de sollicitatieprocedure van de teamleider Zorg heeft de CR een adviserende rol gehad. Twee CR-leden voerden een gesprek met Paulien Bos en de CR heeft daarna positief advies uitgebracht over haar benoeming.

Adviesaanvragen in 2019:

- Aanvraagprocedure rondom procedure overlijden bewoner;
- Hiërarchische aansturing DAC en dagbesteding;
- Rookbeleid in Oosterheem;
- Positief advies inzake de aanstelling van teamleider Zorg;
- Participatie contactpersonen afstudeeropdracht onderzoek 'kwaliteit van zorg in de laatste levensfase', CR gaf akkoord.

Welkom

In 2019 werden nieuwe bewoners, door middel van een kleine attentie, door een lid en tevens bewoner namens de CR welkom geheten.

Jaarvergadering Cliëntenraad 22 oktober

Miriam Verstappen zat als onafhankelijke voorzitter de vergadering voor en vertelde wat de CR tot hun takenpakket rekent en wat voor onderwerpen er voor de CR van belang zijn.

Er kwamen veel vragen vanuit de zaal die de CR kon beantwoorden en mogelijk verder zal uitwerken maar ook potentiële CR-leden boden hun diensten aan...

Daarna heeft de geestelijk verzorger van WZH Tim van Iersel, een presentatie gegeven over 'Dilemma's bij dementie'. Hij bracht de dilemma's in beeld waarvoor je komt te staan bij de zorg voor mensen met dementie op bijvoorbeeld het gebied van autonomie en veiligheid.

Hij heeft over dit onderwerp een boek geschreven aan de hand van acht waarden...

Het was een sfeervolle en informatieve avond. Na afloop is met elkaar nagepraat met een hapje en een drankje.

Gasten in de CR vergaderingen 2019 die de CR op basis van hun expertise uitnodigde

Ron van Etten	Teamleider Facilitair over eten/drinken/schoonmaak en de Coördinatie en begeleiding van huiskamerbegeleiders
Bart Faber	Externe coach over interne communicatie WZH Oosterheem
Guido Lampe	Directeur Wonen en Zorg, kennismaken & betrokkenheid
Ilse Frank	Geestelijk verzorger WZH gaf in juli een presentatie over activiteiten ten bate van Cliënten Oosterheem
Melanie Bosman	Activiteitenbegeleider Senior bij WZH over programma welzijn In november
Pauline Bos	kennismaking nieuwe teamleider Zorg
Ellen Zuidgeest	Klachtenbemiddelaar WZH over hoeveelheid klachten, soort Klachten en afhandeling in Oosterheem
Annelies Hutten	Kwaliteitsmedewerker bevraagd over cijfers MIM/MIC, ZRM
Tim van Iersel	Geestelijk verzorger WZH voor presentatie jaarvergadering

Bespreken MIC/MIM (Meldingen Incidenten Cliënten en Meldingen Incidenten Medewerkers)

De CR heeft de overzichten ieder kwartaal ontvangen en besproken. Ook werd er soms opheldering gevraagd bij de kwaliteitsmedewerker Annelies Hutten

Aangegeven is dat in OH een grote meldingsbereidheid bestaat. Er is een nieuw formulier MIC/MIM, de managementinformatie wordt dan beter zichtbaar. (ZRM)

De CR wil graag weten of dat er na een incident gemaakte afspraak ook wordt gecontroleerd of de afspraak daadwerkelijk is nagekomen. Tevens vindt ze het van belang dat wordt geregistreerd of het betreffende incident dezelfde cliënt of personeelslid betreft.

Twee CR leden zullen zich nader verdiepen in de ZRM overzichten.

Familiebijeenkomsten

Het doel van de familieavond is om informatie te geven aan familie en mantelzorgers over zorginhoudelijke zaken en het communiceren over zaken die spelen in de locatie.

CR leden hebben in 2019 verschillende familieavonden bijgewoond. De familieavond wordt tweemaal per jaar gehouden, eenmaal met een formeel karakter en eenmaal informeel.

Tijdens deze familieavonden waren CR-leden bij toerbeurt aanwezig en maakten van de gelegenheid gebruik een kleine presentatie te geven over het werk en het belang van de CR.

Het blijkt een goede manier van promotie en een goed middel om in gesprek te komen.

Ook het uitdelen van de flyers bleek een goede manier om te informeren.

De CR pleit voor een informatieve familieavond met een thema en een informele afsluiting.

Tevens is op advies van de CR het tijdstip van de familie 'avond' naar een later tijdstip verschoven zodat contactpersonen na een werkdag ook de familieavond kunnen bezoeken.

Middelen kwaliteitskader Wonen met somatiek

In 2019 is een start gemaakt met het aanstellen van woonbegeleiders voor de afdelingen somatiek met de extra middelen van het kwaliteitskader 'Wonen met somatiek'.

De CR heeft de voortgang en de invulling van het op te stellen functieprofiel met interesse gevolgd. Het laatste kwartaal van 2019 zijn de eerste woonbegeleiders gestart in hun functie.

Voortgang inzet Huiskamerbegeleiders in OH

De CR heeft regelmatig de gang van zaken omtrent de huiskamerbegeleiders op de agenda gezet. Zij hebben hierover de betreffende teamleider bevraagd m.n. over functioneringsgesprekken, aanspreekpunten, ziekteverzuim en personeelsverloop.

De huiskamerbegeleiders hebben in WZH Oosterheem een belangrijke plek verworven en hebben hun dienst bewezen.

Auditrapport Prezo

OP 14 maart 2019 is er een proefaudit gehouden in Oosterheem.

20 juni werd de officiële audit afgenomen. Twee leden van CR werden ondervraagd over de medezeggenschap in WZH Oosterheem. De audit resulteerde in een goed resultaat (goud)

Financiën OH

De controller van WZH heeft e.e.a. uitgelegd over de financiën van OH aan twee leden van de CR. Hij heeft een toelichting op de cijfers in het exploitatieoverzicht gegeven.

Eind 2019 heeft de CR besloten dat deze kleine commissie regelmatig de financiële controles zal doen.

Vrijwilligers

In 2019 is regelmatig gesproken over het belang van vrijwilligers en de begeleiding daarvan. De CR heeft aangegeven dat zij het van belang vindt de vrijwilligers te blijven werven en deze vervolgens te binden en te boeien zodat zij graag willen blijven werken in WZH Oosterheem.

Overige activiteiten Cliëntenraad WZH Oosterheem

- De Parade op 6 juli is door de CR aangegrepen om zich te promoten.
- De CR leden waren herkenbaar met T-shirts en serveerde het publiek een gebakje met de opdruk van de CR om zo in gesprek te komen met de cliënten en de contactpersonen;
- In 2019 heeft de CR regelmatig een artikel geleverd als bijdrage aan de nieuwsbrief Oosterheem voor de contactpersonen;
- Een delegatie van de CR was aanwezig bij de vrijwilligersavond en de mantelzorgbijeenkomst;
- Wij woonden diverse kerstdiners bij;
- Op 25 september volgden de CR-leden een training over de nieuwe wet WMCZ (de Wet Medezeggenschap van Cliënten van Zorginstellingen);
- Wij woonden regelmatig in wisselende samenstelling de door diverse afdelingen georganiseerde familieavonden bij.
- Cr leden hebben zitting in de menucommissie.

De CR informeert zich verder nog door middel van:

- Maandelijkse terugkoppeling vanuit de Centrale Cliëntenraad;
- Terugkoppeling notulen Management Team Oosterheem;
- Maandelijkse agenda overleggen met de locatie manager.

De CR kijkt terug op een actief jaar. Er is veel werk verzet en de CR heeft zich ingezet om de zorg en het welzijn voor de cliënten van Oosterheem zo optimaal mogelijk te realiseren.

Cliëntenraad WZH Oosterheem
Zoetermeer 2020