

Jaarverslag 2017 Centrale cliëntenraad SVRZ

Hierbij het jaarverslag 2017 van de Centrale Cliëntenraad SVRZ (CCR), waarin een bondig overzicht wordt gegeven van haar, in het belang van de cliënten van SVRZ, verrichte werkzaamheden in 2017.

Achtereenvolgens komen aan de orde:

1. De samenstelling van de CCR.
2. De werkzaamheden/activiteiten van de CCR.
3. Behandelde onderwerpen.
4. Een overzicht van de in 2017 uitgebrachte adviezen.
5. De vaststelling van het jaarverslag CCR 2017.

1. Samenstelling van de Centrale Cliëntenraad

Tot 1 augustus 2017 kende SVRZ acht locaties; door de fusie met SOKA kent SVRZ vanaf genoemde datum elf locaties. Gelet op de omvang en de spreiding van haar zorgvoorzieningen over deze elf locaties, kent SVRZ een getrapte medezeggenschapsstructuur: lokale cliëntenraden (LCR) voor de locaties en één centrale cliëntenraad voor SVRZ-totaal. De LCR overlegt met de locatiemanager, de CCR met de bestuurder. Daarnaast worden de vergaderingen van de lokale cliëntenraden in tijd zo veel mogelijk afgestemd op de vergaderingen van de CCR. Zo kunnen belangrijke onderwerpen in de vergadering van de CCR eerst in de lokale cliëntenraden besproken worden. En vragen en reacties kunnen tijdig ingebracht worden in de vergadering van de CCR.

2. Vergaderingen Centrale Cliëntenraad

De CCR is in 2017 zes maal in vergadering bijeen geweest. De agenda voor de vergaderingen werd voorbereid door de ondersteuner en kortgesloten met de voorzitter en secretaris van de CCR. De agenda voor de overlegvergadering werd tevens kortgesloten met de bestuurder. De vergaderingen zijn opgedeeld in een vergadering van de CCR met aansluitend een overlegvergadering met de bestuurder. De vergaderingen vonden altijd plaats in een constructieve en plezierige sfeer.

In relatie tot de onderwerpen op de agenda zijn in de overlegvergaderingen vaak medewerkers van SVRZ uitgenodigd voor nadere informatie over en toelichting op specifieke onderwerpen.

In 2017 mocht de CCR de volgende 'gasten' ontvangen:

- De stafdirecteur Zorg & Welzijn bij de onderwerpen:
 - * Wie doet wat ... bij incidenten met cliënten;
 - * Ethiek binnen SVRZ;
 - * SVRZ vrijwilligersbeleid en attentieregeling';
 - * Voortgang cliëntportaal.
- De stafdirecteur Personeel, Opleiding & Organisatie bij de onderwerpen:
 - * Analyse ziekteverzuim;
 - * Stand van zaken meerjaren strategisch opleidingsplan SVRZ in verband met extra middelen Wlz 2018;
 - * SVRZ vrijwilligersbeleid en attentieregeling.
- Beleidsmedewerker SVRZ;
 - * Een presentatie over het cliëntportaal.

In de vergadering van 18 januari 2017 werd de Begroting SVRZ 2017 besproken. Hierbij waren twee leden van de Raad van Toezicht SVRZ aanwezig.

In de vergadering van 17 mei 2017 werd het Jaarverslag SVRZ 2016 inclusief de jaarrekening 2016 besproken. Hierbij waren twee leden van de Raad van Toezicht SVRZ aanwezig.

In de vergadering van 6 december 2017 werd de Begroting SVRZ 2018 besproken. Hierbij waren namens de Raad van Toezicht SVRZ twee leden aanwezig.

Naast de genoemde vergaderingen zijn de leden van de CCR in 2017 betrokken geweest bij de volgende activiteiten:

- 3 april 2017: overleg tussen SVRZ en het Zorgkantoor in het kader van de evaluatie van het doorlopend ontwikkelplan van SVRZ.
- 9 mei 2017: een delegatie van de CCR was aanwezig tijdens een beleidsdag waarbij met diverse geledingen van SVRZ de plannen voor 2018 werden besproken.
- 11 mei 2017: overleg van de financiële commissie CCR met de stafdirecteur Bedrijfsvoering & Control over de Jaarrekening SVRZ 2016.
- 23 mei 2017: visitatie medische dienst SVRZ.
- 17 augustus 2017: kennismaking met de nieuwe leden Raad van Toezicht SVRZ.
- 26 september 2017: overleg tussen SVRZ en het Zorgkantoor over het ontwikkelplan SVRZ en SOKA.
- 16 november 2017: de voorzitter van de CCR neemt deel aan een onderzoek over de Wlz behandeling in de ouderenzorg.
- 21 november 2017: overleg van de financiële commissie CCR met de Stafdirecteur Bedrijfsvoering & Control over de Begroting 2018 SVRZ.

De jaarlijkse lunch met de Raad van Toezicht vond plaats op 8 december 2017, waarbij diverse leden van de CCR aanwezig waren.

De CCR neemt deel aan de Commissie Ethiek van SVRZ. De CCR hecht aan de aanwezigheid en inbreng van de CCR in deze commissie.

Op woensdag 12 juli 2017 vond een medezeggenschapsmiddag plaats waarbij alle leden van de cliëntenraden van SVRZ welkom waren. Tevens waren hierbij aanwezig de bestuurder SVRZ, de stafdirecteuren SVRZ, de locatiemanagers SVRZ en leden van de Raad van Toezicht SVRZ. De belangrijkste thema's waren kennismaken, met elkaar in gesprek gaan over drijfveren om lid te worden van de cliëntenraad en het uitwisselen van ervaringen. Daarnaast werden er presentaties gegeven over onder andere de beleidscyclus van SVRZ. Ook was er een inspiratiesessie onder leiding van coördinatoren van het LOC met als onderwerpen (mede)zeggenschap, ontwikkelingen in de tijd en vernieuwingen in de zorg aan bod.

3. Behandelde onderwerpen

In 2017 zijn diverse onderwerpen aan de orde geweest. Uit die veelheid van onderwerpen zijn er een paar uitgelicht die dit jaar veel aandacht vroegen en die van direct belang zijn voor de cliënt.

Het ziekteverzuim binnen SVRZ

Regelmatig is het blijvende hoge ziekteverzuim binnen SVRZ aan de orde geweest. Door de CCR en de lokale cliëntenraden van SVRZ werden diverse vragen gesteld ten aanzien van ziekteverzuim zoals:

'Wat zijn de oorzaken van ziekteverzuim en wat doet SVRZ hieraan?'

'Is er een analyse van het ziekteverzuim die verder gaat dan alleen de cijfers?', etc.

De stafdirecteur PO&O kwam ter vergadering op 22 maart 2018 om op alle vragen in te gaan. Tevens gaf hij een presentatie waarbij dieper werd ingegaan op de analyse van het ziekteverzuim binnen SVRZ.

Wie doet wat ... bij incidenten met cliënten

Tijdens de vergadering van 22 maart 2017 werd, in aanwezigheid van de stafdirecteur Zorg & Welzijn, de notitie 'Wie doet wat .. bij incidenten met cliënten' besproken. Het nieuwe melden van Jacques de Bekker werd als uitgangspunt gebruikt voor een nieuwe vorm van melden. Dat is vertaald in de vorm van een 'Wie doet wat'.

Hierbij is aandacht voor de cliënt en hoe incidenten op een goede wijze gemeld kunnen worden. Een en ander is geborgd in de beleids- en kwaliteitscyclus.

Met het oog op veiligheid; voorstel veiligheidsrondes binnen SVRZ

De veiligheid van de cliënt heeft nog altijd een belangrijke prioriteit. Door de bestuurder werd een voorstel gemaakt inzake veiligheidsrondes binnen SVRZ. De CCR onderschrijft de omschreven aanpak. De veiligheidsrondes zijn erop gericht de betrokkenheid bij en het bewustzijn voor veiligheid bij medewerkers en cliënten te vergroten. Ze leveren door met elkaar in gesprek te gaan een bijdrage aan het creëren van een veiligheidscultuur.

Het kwaliteitskader & SVRZ

In het nieuwe Kwaliteitskader verpleeghuiszorg staat beschreven wat goede zorg is. Alle verpleeghuizen in Nederland en de medewerkers zijn verplicht deze goede zorg te geven. Uitvoerig werd met de bestuurder gesproken over het Kwaliteitskader & SVRZ. In een uitgebreide presentatie heeft de bestuurder de CCR meegenomen in de gestelde eisen en daarbij aangegeven in hoeverre SVRZ daar al aan voldoet en wat er nog gedaan moet worden.

SVRZ doorlopend ontwikkelplan

In het doorlopend ontwikkelplan staat de uitvraag van de plannen. Op verzoek van de CCR werd bij de kolom 'Doel en resultaat' de vermelding opgenomen met daarin het beoogd effect voor de cliënt. Door de bestuurder werd toegezegd om in de beleidscyclus van 2018 de locaties te vragen het beoogd effect voor de cliënt ook op te nemen in de jaarplannen van de locaties. Een vertegenwoordiging van de CCR is steeds aanwezig bij het overleg tussen het Zorgkantoor en SVRZ over het ontwikkelplan SVRZ.

Het levensverhaal

De cliëntenraden hebben een indirecte rol om op zoek te gaan naar wat belangrijk is voor de cliënt. Uit het levensverhaal van de cliënt kan veel informatie worden gehaald die belangrijk is voor de zorg van de cliënt. Om die reden is het levensverhaal voortdurend een punt van aandacht.

Het cliëntportaal

In een tweetal presentaties werd de CCR voorgelicht over de voortgang van het cliëntportaal SVRZ. Diverse zaken kwamen aan de orde zoals:

- wat houdt het cliëntportaal precies in?
- Hoe ziet het cliëntportaal SVRZ er uit?
- wat is de aanpak van de uitrol over alle locaties van SVRZ?
- Welke communicatie wordt hiervoor gebruikt?

Cliëntenraad en begroting

In 2017 werd het aandachtspunt 'het tijdig betrekken van de lokale cliëntenraden bij het opstellen van de begroting' verder opgepakt en sterk verbeterd.

4. Uitgebrachte adviezen

In het verslagjaar zijn door de bestuurder aan de CCR over de volgende onderwerpen adviezen gevraagd:

- . Wie doet wat ... bij incidenten met cliënten'.
- . Uniformering tarieven cliënttelefonie bij SVRZ.
- . Met het oog op veiligheid; veiligheidsrondes binnen SVRZ.
- . Ethiek binnen SVRZ.
- . Jaarverslag SVRZ inclusief jaarrekening 2016.
- . Begroting 2018.

Naast deze gevraagde adviezen zijn van de CCR standpunten gevraagd over/werd de CCR betrokken bij:

- . De extra middelen Waardigheid & Trots voor Strategisch Opleidingsplan SVRZ.
- . Vrijwilligers en attentieregeling SVRZ.
- . Kwaliteitsplan SVRZ.
- . De aanstelling van nieuwe leden Raad van Toezicht SVRZ.
- . De Kaderbrief 2018.
- . SVRZ Plan Extra Middelen Waardigheid & Trots (de verantwoording).

Voorts nam de CCR kennis van:

- . SVRZ Doorlopend ontwikkelplan.
- . De voortgangsrapportage inzake het 'levensverhaal'.
- . De HACCP-hygiënecode.
- . Het Kwaliteitskader & SVRZ.
- . Prijsbeleid SVRZ binnen restaurants van SVRZ.
- . De besteding van extra middelen in verband met het landelijk kwaliteitskader verpleeghuiszorg.

5. Vaststelling

Dit jaarverslag is besproken en vastgesteld in de vergadering van de CCR op 21 maart 2018.