

Jaarverslag 2018

Cliëntenraad SVRZ Ter Valcke

Ter Valcke- Alexia- Erasmuspark- Meuleweie-
Poelwijck- Pomona – Beatrixhof



Wandschildering in hal zorgcentrum Beatrixhof te Wemeldinge.

© Barre Verkerke

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstukken	Pagina
1. Voorwoord	3
2. Inleiding	4
3. Onze visie	5
4. Samenstelling van de cliëntenraad in 2018	6
5. Bijeenkomsten van de cliëntenraad in 2018	8
6. Besproken/behandelde onderwerpen	9
7. Uitgebrachte adviezen	11
8. Familiecontactbijeenkomsten	12
9. Aandachtsgebieden en werkwijze cliëntenraad	13
10. Speerpunten	14
11. Externe contacten	16
12. Communicatie en voorlichting	17
13. Verspreiding jaaroverzicht	17
14. Slotopmerking	17
15. Informatie	18

1. Voorwoord

Graag bieden wij u het Jaarverslag 2018 van de cliëntenraad aan, een terugblik op een dynamisch jaar.

Het jaarverslag geeft een overzicht van de activiteiten die door de cliëntenraad zijn verricht. Ieder jaar wordt er stelselmatig gewerkt. Onze plannen, doelen en werkwijzen liggen vast in een jaarplan.

Waar staat de cliëntenraad voor? Het doel van de cliëntenraad is het behartigen van de gezamenlijke belangen van de cliënten. De wetgever geeft de cliëntenraad een aantal instrumenten om de medezeggenschap daadwerkelijk vorm en inhoud te geven, o.a. het adviesrecht. De cliëntenraad kan ook ongevraagd advies uitbrengen.

De laatste jaren zijn er ontwikkelingen geweest die grote impact in de zorg teweeg hebben gebracht. Dagelijks konden we de gevolgen daarvan horen en lezen. Gelukkig ziet ook de overheid zelf dat zaken moeten veranderen en komen er financiële middelen vrij om de zorg weer op een aanvaardbaar peil te brengen.

De nieuwe Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) is echter nog steeds niet klaar. De behandeling in de Tweede Kamer heeft lang geduurd. De wet ligt nu bij de Eerste Kamer en ook die heeft veel vragen gesteld die allemaal weer behandeld moeten worden.

Helaas lijkt het er op dat het de regering weer niet lukt om de wet op tijd van kracht te laten worden.

Wij wensen u veel leesplezier toe.

Namens de Cliëntenraad SVRZ Ter Valcke
Ed de Roo (secretaris)

2. Inleiding

In dit jaarverslag leggen wij als Cliëntenraad SVRZ Ter Valcke (hierna te noemen "de cliëntenraad") verantwoording af over onze activiteiten.

Uitgangspunt hiervoor is de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ). Deze wet noemt expliciet de onderwerpen waarvoor een adviesrecht of een verzaamd adviesrecht van een cliëntenraad geldt. Deze bevoegdheden zijn opgenomen in de met de locatiemanager van Ter Valcke gesloten samenwerkingsovereenkomst.

Daarnaast kan een cliëntenraad ongevraagd advies uitbrengen over alle onderwerpen die voor cliënten van belang zijn.

Het vanuit cliëntenperspectief kritisch volgen van ontwikkelingen en veranderingen in de zorg vraagt steeds meer inzet van de leden.

De cliëntenraad heeft een actiejaarplan "Waardevol verbinding maken" vastgesteld. Eén van de doelstellingen is het uitbrengen van een jaaroverzicht.

Ons werk werd gekenmerkt door een grote diversiteit. In dit jaarverslag informeren we u over o.a. de volgende onderwerpen:

- Samenstelling van de cliëntenraad
- Terugblik op de activiteiten van de cliëntenraad
- Familiecontactbijeenkomsten
- Aandachtsgebieden
- Speerpunten



3. Onze visie

In onze visie staat de cliënt centraal.

Om te kunnen overleggen met onze cliënten is er een lokale cliëntenraad. De leden praten en denken mee over zaken die spelen binnen de locatie. De lokale cliëntenraad overlegt met de locatiemanager.

De cliëntenraad heeft zich ingezet voor de gemeenschappelijke belangen van de bewoners van de onder SVRZ Ter Valcke vallende locaties, te weten:

- Ter Valcke, Louise de Coligny laan 2, Goes
- Alexia, Alexiaplein 1 en 1a, Kamperland
- Meuleweie, Oostkerkestraat 30 & 32, Wolphaartsdijk
- Poelwijk, Boogstraat 48 & 88 & 90, 's-Heer Arendskerke
- Pomona, Groenewoud 3 en 5, Kapelle
- Erasmuspark, Troelstralaan 160 / 162, Goes, (Dagbesteding en Ontmoetingscentrum)
- Beatrixhof, Prinses Beatrixweg 52a en 54a, Wemeldinge



4. Samenstelling van de cliëntenraad

Afgelopen jaar hebben we afscheid genomen van de heer Leen Rottier. We bedanken hem voor zijn bijdrage aan het werk van de cliëntenraad gedurende de tijd van zijn lidmaatschap.

Er zijn in 2018 een viertal aanmeldingen ontvangen voor het lidmaatschap van de cliëntenraad.

In de vergadering van 3 december 2018 is mevrouw Denise Schipper benoemd tot lid van de cliëntenraad. Zij was sinds 25 juni aspirantlid.

In de vergadering van 10 september heeft de cliëntenraad besloten het aantal leden uit te breiden van 9 naar 10. Tevens is de benoemingsprocedure rondom nieuwe aanmeldingen aangepast. Gezien de tijd die met het inwerken en begeleiden van aspirant-leden gemoeid gaat, is het bij nader inzien niet wenselijk meerdere aspirantleden toe te laten. De voorkeur gaat uit naar 1 aspirantlid per keer. Zodra deze na minimaal 6 maanden officieel benoemd wordt is er eventueel weer plaats voor een nieuw aspirantlid. Wanneer er meer aanmeldingen zijn wordt een wachtlijst aangehouden.

De cliëntenraad bestaat per 31 december 2018 uit 9 leden:

- De heer Jan de Voogd, voorzitter
- De heer Jan Braat, vicevoorzitter
- De heer Ed de Roo, secretaris
- Mevrouw Marianne Molhoek, 2^e secretaris
- Mevrouw Anke van den Broecke, lid
- Mevrouw Wil Schipper, lid
- Mevrouw Denise Schipper, lid
- De heer Bram Schuit, lid
- De heer Rien Mol, lid

Vanuit de SVRZ-organisatie ontvangt de cliëntenraad ondersteuning van mevrouw Joyce van Dijke-Vermeulen.

In de verdeling van aandachtsgebieden en contactpersonen zijn in 2018 geen wijzigingen opgetreden. In 2019 zal dit opnieuw worden geëvalueerd.

Commissie Financiën	Jan de Voogd Bram Schuit
Commissie Voeding	Marianne Molhoek Anke van den Broecke
Commissie Veiligheid	Jan de Voogd Jan Braat
Commissie Mantelzorg	Anke van den Broecke Marianne Molhoek
Contactpersonen afdelingen Ter Valcke	Wil Schipper Bram Schuit
Contactpersonen woningen Ter Valcke	Marianne Molhoek Jan de Voogd Jan Braat
Contactpersonen Pomona	Wil Schipper
Contactpersonen Poelwijck	Ed de Roo Rien Mol
Contactpersonen Alexia	Ed de Roo Bram Schuit
Contactpersonen Meuleweie	Bram Schuit Rien Mol
Contactpersonen Erasmuspark	Anke van den Broecke Ed de Roo
Contactpersoon Beatrixhof	Ed de Roo



5. Bijeenkomsten van de cliëntenraad

Overlegvergaderingen

De cliëntenraad heeft zeven keer vergaderd. Het eerste deel van de vergadering wordt bijgewoond door de locatiemanager. Het tweede deel van de vergadering vindt plaats zonder deelname van de locatiemanager.

Om op de hoogte te blijven van de actuele stand van zaken staan op de agenda een aantal vaste onderwerpen vermeld.

Bijzondere bijeenkomsten van de cliëntenraad

Op 3 mei en 1 november vonden de jaarlijkse themadagen van de cliëntenraad plaats.

Op 3 mei hielden we een brainstormsessie. Onderwerpen die aan de orde kwamen was de vraag wat de cliëntenraad kan betekenen voor de mantelzorgers en hoe we met hen in contact kunnen komen.

Daarna hebben we gesproken over de toekomst en werking van de cliëntenraad.

Op 1 november werd 's morgens eerst een bezoek gebracht aan de groepswoningen Alexia in Kamperland.

Het middagprogramma bestond uit twee presentaties.

Mevrouw Joke van de Velde verzorgde een presentatie over Passiviteit Dagelijks Leven (PDL). Dit is het omgaan met cliënten met beperkingen waarvoor geen herstel mogelijk is en hoe je dan door het aanpassen van kleding het leven van die persoon draagzamer kan maken zonder deze verder onnodig te belasten.

Mevrouw Hilde Aarts verzorgde een presentatie over haar werk als logopediste in het Afasiecentrum, met name de begeleiding en ondersteuning van cliënten naar betekenisvolle rollen in zijn/haar omgeving en in de maatschappij, onder meer door het toepassen van ondersteunende communicatiemiddelen.

6. Besproken/behandelde onderwerpen

In de overlegvergaderingen is een groot aantal onderwerpen aan de orde geweest. Dit betrof zowel specifiek aan de locatie SVRZ Ter Valcke verbonden onderwerpen als meer algemene onderwerpen met betrekking tot de totaliteit van het zorgbeleid van SVRZ.

Deze algemene beleidsonderwerpen zijn in veel gevallen ontleend aan de agenda van de Centrale Cliëntenraad (CCR). De uitvoering van dit beleid is in handen van de lokale cliëntenraad.

Onderstaand een globale vermelding van door de cliëntenraad behandelde onderwerpen.

Locatiegerichte onderwerpen:

Locatie Ter Valcke:

- Familiecontactbijeenkomsten TV02, TV21, TV22, TV401, TV403, TV404, TV407, TV408, TV409 en TV412
- Herinrichting en bestrating parkeerterrein
- Omzetting telefooninstallatie
- Aanbrengen extra opslagruimte in het kader van veiligheid tussenruimtes woningen en plaatsing opslagberging achter TV407
- Onderzoeken wassen dekbedden in eigen beheer
- Deelname voedingsbijeenkomst op 5 april
- Deelname brandveiligheidsoefening op 9 april
- Interregionaal onderzoek hygiëne en antibioticaresistentie aantal cliënten door GGD Zeeland in samenwerking met SVRZ
- Invulling tijdelijk vacature teamleider
- Opknappen keukens

Locatie Pomona

- Familiecontactbijeenkomst Groenewoud 3 en 5
- Brandveiligheidsronde op 15 oktober

Locatie Meuleweie

- Familiecontactbijeenkomst Oostkerkestraat 30 en 32

Locatie Poelwijk

- Familiecontactbijeenkomst Boogstraat 88 en 90
- Afbouwregeling maaltijdvergoeding
- Brandweeroefening 27 mei

Locatie Alexia

- Familiecontactbijeenkomst Alexiaplein 1 en 1a

Locatie Beatrixhof

- Familiecontactbijeenkomst Beatrixhof 52a en 54a
- Brandveiligheidsronde op 15 oktober

Andere onderwerpen die aan de orde zijn geweest of zijn behandeld:

- Presentaties door staffunctionaris over het Jaarplan en Activiteitenplan en bijpraten cliëntenraad over medicatieveiligheid en Meldingen Incidenten Cliënten (MIC)
- Uitrol cliëntportaal mijnCaress
- Uitnodiging opening Beatrixhof op 6 maart
- Uitnodiging en deelname aan bijeenkomst over mantelzorg
- Actualisering folder Cliëntenraad
- Uitnodiging en deelname aan medezeggenschapsmiddag voor de lokale cliëntenraden op 19 maart in Landlust
- Uitnodiging en deelname aan de voorjaarsbijeenkomst van het LOC op 12 april in Halsteren
- Info over privacybeleid van SVRZ
- Inzet extra gelden uit de Wet Langdurige Zorg (WLZ) (extra schoonmaakmedewerkers)
- Uitnodiging en deelname regiobijeenkomst LOC op 22 mei



- Beleid SVRZ inzake opbaren van overleden cliënten
- Besteding extra gelden voor het inzetten van vakantiekrachten in de zomerperiode
- Subsidiëring zorginfrastructuur
- Jaarlijkse praatsessie met klachtencoördinator
- Deelname aan audit voor keurmerkbehoud
- Deelname aan themabijeenkomst vrijwilligers op 10 en 11 september
- Uitnodiging en deelname najaarsbijeenkomst LOC op 7 november

7. Uitgebrachte adviezen

De Wet Medezeggenschap Cliëntenraden Zorg (WMCZ) noemt de onderwerpen die zijn onderworpen aan het adviesrecht en verzaamd adviesrecht op de besluiten die betrekking hebben op de zorg- en dienstverlening aan cliënten van een instelling en die worden genomen door de directeur/locatiemanager van die instelling.

In 2018 heeft de cliëntenraad op de volgende onderwerpen advies- c.a. verzaamd advies uitgebracht:

- Positief advies voor wijziging openingstijden Grand Café Ter Valcke
- Positief advies aanstelling waarnemend teamleider voor 1 jaar
- Positief advies handhaving situatie bestemmingen Beatrixhof te Wemeldinge
- Positief advies begroting 2018 Ter Valcke
- Positief advies omvorming Dagverzorging en Ontmoetingsruimte Erasmuspark

8. Familiecontactbijeenkomsten en Participatietafel

De cliëntenraad hecht veel waarde aan deze bijeenkomsten. Zij vindt het belangrijk dat de cliënt met zijn/haar familie of vertegenwoordiger hierin centraal staan en dat bij een familiegesprek in een ongedwongen sfeer vragen en wensen op tafel gelegd kunnen worden.

Onderwerpen die tijdens deze bijeenkomsten aan de orde kwamen waren o.a. voeding, mantelzorg, wasverzorging, schoonmaken, budgetten, welzijn, evenementen, uitstapjes, dementie, werkdruk en vrijwilligerswerk. (Zie ook punt 6).

De participatietafel is bedoeld ter ondersteuning van de revalidatiecliënten. Hun mening is van belang om goede zorg te kunnen leveren. Omdat er geen gebruik van werd gemaakt is dit project gestopt. Bij cliënten wordt nu steeds navraag gedaan of men zich gehoord voelt. Dat wordt als positief aangegeven. Men heeft als revalidant natuurlijk ook vaker een MDO, dat speelt ook mee. Daarnaast is men er ook steeds korter (gemiddeld ongeveer 35 dagen). Dat maakt ook dat men hier minder behoefte aan heeft.



9. Aandachtsgebieden en werkwijze cliëntenraad

Er gebeurt veel in een jaar.

Voor de cliëntenraad zijn de volgende drie **kernvragen** van belang.

1. Bijdrage tot verbetering van de zorg
2. Selectiviteit in kwaliteitskeuze
3. Voert SVRZ de zorg uit zoals beoogd/bedoeld

Richtinggevend voor de werkzaamheden en activiteiten van de cliëntenraad is het actieplan "Waardevol verbinding maken". In dit plan hebben we vastgelegd de onderwerpen die in de komende periode behandeld moeten gaan worden of aandacht dienen te krijgen.

De cliëntenraad heeft tot taak om, binnen het kader van de doelstellingen van de locatie, in het bijzonder de gemeenschappelijke belangen en rechten van alle cliënten en de kwaliteit van de geboden zorg en dienstverlening te behartigen.

Werkwijze cliëntenraad

- Inventariseren van onderwerpen die in ieder geval in de komende periode behandeld moeten worden
- Afspraken maken met de locatiemanager over adviesaanvragen, besluiten, enz.
- Controle op de beleidsuitvoering
- Werkplan en jaarplanning
- Kwaliteitszorg
- Informele zorg (vrijwilligers en mantelzorgers)
- Verbouw en nieuwbouw
- Eigen bereikbaarheid vermelden
- Opstellen van een actieplan

Klachten bij de cliëntenraad?

De cliëntenraad is er in principe niet voor problemen of klachten van individuele cliënten. Die kan de cliënt en/of de familie het best bespreken met de medewerkers, de persoonlijk begeleider of de teamleider.

Worden klachten niet naar tevredenheid opgelost?

De mogelijkheid bestaat om hier een onafhankelijke klachtenfunctionaris voor in te schakelen.



10. Speerpunten

Elektronisch cliëntdossier

In het cliëntdossier MijnCaress worden de zorginhoudelijke aspecten zoals gezondheidssituatie, zorgbehandeling, medicatie vastgelegd.

Ook de persoonlijke wensen van de cliënt en de bij de zorgbehandeling betrokken contactpersoon, familielid of mantelzorger dient hierin vermeld te worden.

Voor de cliëntenraad betekent het dat het dossier volledig en actueel moet zijn en de inhoud bekend is bij de zorgverleners, contactpersoon en de cliënt.

Veiligheid

Veiligheid speelt een belangrijke rol in de organisatie. Speciale aandacht moet worden gegeven aan het open karakter van de locaties en de eventueel hieruit voortvloeiende consequenties.

De veiligheid van de cliënt staat hierin centraal.

Te denken valt dan onder meer aan:

- Brandveiligheid
- De organisatie en inzet van de bedrijfshulpverlening
- De veiligheid bij medicijnverstrekking
- Het voorkomen van valincidenten
- Veiligheid bij de maaltijden (voorkom verslikken)



Om een juist beeld te verkrijgen inzake de veiligheid is besloten om de komende tijd extra aandacht te besteden aan dit speerpunt.

De uitvoering van het veiligheidsbeleid wordt door de cliëntenraad gecontroleerd door middel van veiligheidsronden, brandweer- en ontruimingsoefeningen waar waarnemers van de cliëntenraad bij aanwezig zijn.

(Zie ook punt 6)

Levensverhaal

Voor de cliënt is dit een essentieel gegeven binnen de langdurige intramurale zorg. De identiteit van de cliënt komt hierin tot uitdrukking en het geeft steun aan de zorgmedewerker om de zorg te laten aansluiten bij de wensen en behoeften van de cliënt. De inbreng van de contactpersoon/mantelzorger is hierin onmisbaar.

Het levensverhaal bestaat uit tekst, foto's en illustraties.

De cliëntenraad onderstreept het belang van het toepassen van het levensverhaal binnen de zorgverlening.

De cliëntenraad denkt mee hoe hier nog meer aandacht voor kan zijn en hoe dit levensverhaal vormgegeven kan worden.

Invulling geven aan het toekomstgericht mantelzorgbeleid

De cliëntenraad vindt het belangrijk dat de mantelzorger ook een rol krijgt en betrokken wordt bij de zorg. Nu de centrale overheid een aantal zorgtaken heeft overgeheveld naar de lokale overheden zal dit steeds meer noodzakelijk zijn om de kwaliteit van de zorg overeind te houden.

De cliëntenraad wil daar nauw bij betrokken zijn en horen en weten hoe de mantelzorger daar tegen aankijkt. De afbakening van de werkzaamheden van de mantelzorger dient wel zorgvuldig te worden besproken en vastgelegd.

Een belangrijke rol is ook weggelegd voor de medewerkers. De cliëntenraad ziet als belangrijke taken en aandachtspunten voor de medewerkers:

- Aangeven wat de inhoudelijkheid en verantwoordelijkheid is;
- Inzicht krijgen in de persoonlijke wensen en mogelijkheden van de cliënt en aandacht te hebben voor het netwerk en het familieperspectief van de cliënt;
- De ondersteuning van de mantelzorger bij de zorgtaken.

11. Externe contacten



De cliëntenraad is aangesloten bij het Landelijk Overleg Cliëntenraden (LOC).

Het LOC verzorgt cursussen,

workshops en dergelijke die voor het werk van onze cliëntenraad van belang kunnen zijn.

De informatiebulletins en nieuwsbrieven van het LOC worden via de mail onder de leden verspreid.

12. Communicatie en voorlichting

De cliëntenraad heeft als voornemen aandacht te besteden aan een grotere bekendheid van de raad en goede communicatie met cliënten en hun vertegenwoordigers, door:

- Zoveel mogelijk aanwezig te zijn bij familieavonden en informatiebijeenkomsten.
- (Mondelinge) uitleg geven over wat de cliëntenraad doet en kan betekenen voor de cliënt.
- Het verspreiden van voorlichtingsbrochures.

13. Verspreiding jaarverslag

De verspreiding van dit jaarverslag zal plaatsvinden onder:

- De Centrale Cliëntenraad van SVRZ
- De Ondernemingsraad van Ter Valcke
- De cliënten van Ter Valcke

Voorts zal het jaarverslag worden verspreid over de afdelingen en beschikbaar worden gesteld in de folderrekken.

Het jaarverslag wordt ook geplaatst op de website van SVRZ via <https://www.svrz.nl/over-ons/clientenraad>

14. Slotopmerking

We kijken met tevredenheid terug op het afgelopen jaar.

De samenwerking met het management is zeer goed te noemen. Wel blijven er wensen, die we ook regelmatig met het management bespreken, zoals:

- Verbetering van de communicatie richting cliënten, familie, mantelzorgers en omgekeerd
- Intensivering activiteiten om mantelzorgers te betrekken bij de zorg
- Welzijn van hun naasten

Het werkjaar 2018 ronden we af met dit verslag. Hierin is getracht een getrouwe weergave te doen van de vele activiteiten en onderwerpen welke ons in het jaar 2018 intensief hebben beziggehouden. Het is eveneens een goed moment om dank te zeggen tegen elkaar en tegen al diegenen die zich met volle overgave dagelijks hebben ingezet in het belang van en vanuit het perspectief van alle cliënten van Ter Valcke. Ook in het jaar 2019 zullen wij ons daartoe naar beste vermogen inzetten.

15. Informatie

De Cliëntenraad Ter Valcke heeft met dit jaarverslag inzicht willen geven in haar werkzaamheden.

Heeft u vragen, wilt u reageren of wilt u verdere informatie? De leden van de cliëntenraad zijn te bereiken via het volgende emailadres: crtervalcke@svrz.nl en telefoonnr: 088-8872000