

JAARPLAN 2014/2015

Cliëntenraad De Waalboog

INHOUDSOPGAVE

Inhoudsopgave	2
Hoofdstuk 1: Inleiding	3
Hoofdstuk 2: Samenstelling Cliëntenraad per 1 januari 2014	3
Hoofdstuk 3: Bevoegdheden Cliëntenraad	4
Hoofdstuk 4: PR, communicatie en voorlichting	5
Hoofdstuk 5: Externe betrekkingen	6
Hoofdstuk 6: Interne contacten	7
Hoofdstuk 7: Projecten 2014 en 2015	7
Hoofdstuk 8: Vergaderschema 2014	11

1. Inleiding

Sinds 1996 bestaat er een wet die alle zorginstellingen verplicht om een cliëntenraad te hebben. Deze zogenaamde Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) maakt deel uit van een reeks patiëntenwetten en regelt de medezeggenschap van de cliënten. Deze wetten zijn bedoeld om de kwaliteit van de zorg te verbeteren.

De Cliëntenraad van De Waalboog behartigt de gemeenschappelijke belangen van de cliënten/bewoners van De Waalboog, bewaakt de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening, doet voorstellen ter verbetering, adviseert t.a.v. het beleid en de uitvoering van de procedure klachtenbehandeling en adviseert over de beleidsplannen van De Waalboog.

Het betreft de bewoners/cliënten van De Waalboog van de volgende locaties:

- Specialistisch Zorg- en Behandelcentrum (verpleeghuiszorg) "Joachim en Anna", Groesbeekseweg 327, 6523 PA Nijmegen en Bosweg 250, 6523 NN Nijmegen, waaronder tevens vallen het dagbehandelingcentrum "Villa Villandry", Bosweg 160, 6523 NN Nijmegen en dagbehandelingcentrum "De Boog", Groesbeekseweg 327, 6523 PA Nijmegen.
- Woonzorgcentrum "Nijevelt", Heyendaalseweg 117, 6525 AH Nijmegen;
- Woonzorgcentrum "De Honinghoeve", Albanystraat 7, 6544 RA Nijmegen;
- Woonzorgcentrum "St.Jozefklooster", Kerkstraat 65, 6543 KG Nijmegen;
- Woonzorgcentrum "H. Hartklooster", Wilhelminastraat 24, 5721 KJ Asten.

De Cliëntenraad behartigt niet alleen de belangen van de (ongeveer 600) cliënten van De Waalboog, maar ook die van hun familieleden en contactpersonen.

2. Samenstelling Cliëntenraad per 1 januari 2014

De Cliëntenraad bestaat per 4 februari 2014 uit 10 leden:

1. mevr. G. Dijkhuis, contactpersoon voor Joachim en Anna.
2. de heer R. Gijsberts, contactpersoon voor Nijevelt.
3. de heer W. Halters, contactpersoon voor het St. Jozefklooster en het Heilig Hart Klooster.
4. mevr. M. Helmer, contactpersoon voor Joachim en Anna.
5. de heer H. Peters, contactpersoon voor de Honinghoeve.
6. mevr. T. Potkamp, contactpersoon voor Joachim en Anna, waarnemend voorzitter.

7. mevr. C. Rooijackers-Teunissen, contactpersoon voor Joachim en Anna.
7. de heer T. Romviel, voorzitter.
8. de heer P.Saleming, contactpersoon voor de Honinghoeve, Nijvelt, St. Jozefklooster en het Heilig Hartklooster.
9. mevr. W. Spanjaard, contactpersoon voor Joachim en Anna.

Vanuit de organisatie ontvangt de Cliëntenraad van 2 functionarissen binnen de organisatie van De Waalboog ondersteuning, te weten 4 uur per week advisering/ondersteuning ten aanzien van de inhoud en 4 uur per week ondersteuning op het administratief/secretarieel terrein.

De Cliëntenraad wil voor wat betreft haar eigen functioneren in 2014 en 2015 bereiken:

- de bestaande taakverdeling in het voorjaar 2014 wordt geactualiseerd;
- er wordt in de voorbereiding van adviezen nog meer dan tot dusverre van uitgegaan, dat het betreffende lid met een bepaalde taak:
 - namens de Cliëntenraad het contactpersonenoverleg voor zijn/haar locatie voorbereidt en daaraan deelneemt,
 - namens de Cliëntenraad in eventuele commissies deelneemt,
 - vooral de onderwerpen op zijn/haar taakgebied voorbereidt voor het interne vooroverleg binnen de Cliëntenraad, en
 - primair namens de Cliëntenraad het woord voert in het overleg met de Raad van Bestuur over dat onderwerp. Eventueel wordt dat lid in zijn/haar werkzaamheden/inbreng bijgestaan door een ander lid;
- cliënten/mantelzorgers, die op bepaalde terreinen deskundig zijn, worden bij deelprojecten van de Cliëntenraad betrokken;
- rondom bepaalde - voor de Cliëntenraad belangrijke - actuele thema's wordt uit de leden van de Cliëntenraad een ad-hoc voorbereidingscommissie in het leven geroepen om samen de voorbereiding op de inbreng van de Cliëntenraad voor een dergelijk thema ter hand te nemen (in 2013 is daarmee rondom het thema "Nieuwbouw Specialistisch Zorg- en Behandelcentrum Joachim en Anna" een eerste goede ervaring opgedaan).

3. Bevoegdheden Cliëntenraad

De bevoegdheden van de Cliëntenraad zijn vastgelegd in de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (WMCZ).

De Cliëntenraad heeft recht op de informatie die nodig is om het raadswerk te kunnen doen. In de samenwerkingsovereenkomst tussen de Stichting De Waalboog en onze Cliëntenraad worden de volgende rechten voor de cliëntenraad benoemd:

Adviesrecht over:

- Een wijziging van de doelstelling of grondslag van Stichting De Waalboog.
- Het overdragen van de zeggenschap of fusie of het aangaan of verbreken van duurzame samenwerkingsovereenkomst met een andere zorginstelling.
- De gehele of gedeeltelijke opheffing van een der locaties, verhuizing of ingrijpende verbouwing.
- Een belangrijke wijziging in de organisatie.
- Een belangrijke inkrimping, uitbreiding of andere wijziging van werkzaamheden.
- De benoeming van personen die rechtstreeks de hoogste zeggenschap uitoefenen bij de leiding van arbeid in de instelling.
- De begroting en jaarrekening.
- Het algemeen beleid rond de toelating en stopzetting van de dienstverlening aan cliënten.

Verzwaard adviesrecht over:

- Voedingsaangelegenheden van algemene aard.
- Het algemene beleid op het gebied van veiligheid, gezondheid/hygiëne, geestelijke verzorging, maatschappelijke bijstand, recreatie- en recreatiemogelijkheden en ontspanningsactiviteiten voor cliënten.
- De systematische bewaking, beheersing of verbetering van de kwaliteit van de aan cliënten te verlenen zorg.
- De vaststelling of wijziging van een regeling betreffende de behandeling van klachten van cliënten betreffende te verlenen zorg.
- Het aanwijzen van leden van de klachtencommissie.
- Wijziging van de regeling, bedoeld in artikel 2, 2^e lid (WMCZ), en de vaststelling of wijziging van andere voor cliënten geldende algemene regelingen.
- Het belasten van personen met de leiding van een onderdeel van de instelling, waarin gedurende het etmaal zorg wordt verleend aan cliënten die in de regel langdurig in de instelling verblijven.

Recht op ongevraagd advies

over bovenstaande onderwerpen en andere onderwerpen die voor cliënten van belang zijn.

Recht

om tenminste één persoon bindend voor te dragen voor de Raad van Toezicht.

4. PR, communicatie en voorlichting

De bekendheid en zichtbaarheid van de Cliëntenraad is een voortdurend punt van aandacht. Wij hebben geconstateerd, dat er onvoldoende tweerichtingsverkeer is tussen enerzijds de Cliëntenraad en anderzijds degenen, die zij vertegenwoordigen (cliënten, familieleden en contactpersonen). Door middel van het periodieke locatieoverleg zullen we beter weten wat er op de diverse locaties speelt. In de vertegenwoordiging van cliëntenbelangen zal dat ons verder helpen.

De Cliëntenraad wil aandacht besteden aan een grotere bekendheid bij en goede communicatie met cliënten en hun vertegenwoordigers; de contactpersonen voor de diverse locaties zullen vooral hierin actief zijn.

Voorts willen we de wijze, waarop cliënten en mantelzorgers informatie ontvangen over zaken, die voor hen van belang (kunnen) zijn, helpen te verbeteren. Wij willen hieromtrent in overleg treden met de Raad van Bestuur om samen te bezien hoe we in deze verbetering kunnen bewerkstelligen.

Concrete voornemens voor de jaren 2014 en 2015 zijn:

- zoveel mogelijk de Cliëntenraad vertegenwoordigen bij familieavonden/etagegesprekken en de op de locatie gehouden informatiebijeenkomsten;
- ingaan op verzoeken om gesprekken door cliënten of mantelzorgers;
- persoonlijke gesprekken voeren met de cliënten en/of vertegenwoordigers op initiatief van de (leden van de) Cliëntenraad;
- het ontwikkelen en verspreiden van een voorlichtingsbrochure van de Cliëntenraad;
- adviseren over het eind 2014 geplande cliënttevredenheidsonderzoek en het onder andere door middel van de kwaliteitsmanagementrapportage, de klachtenregistratie, nazorgvragenlijsten en interne- en externe audits toezien op de vertaling van de resultaten van dit onderzoek;
- bezien of, aanvullend op het cliënttevredenheidsonderzoek, het zinvol is om door middel van extra enquêtevragen of door de organisatie te vragen te onderzoeken wat de cliënten en hun vertegenwoordigers verwachten van de organisatie;
- op de website, via de sociale media, in het kwartaalblad voor de bewoners ("Bij de koffie"), in het 6 x per jaar verschijnende blad voor medewerkers en vrijwilligers ("Rondje Waalboog"), in de publieksfolder over de Cliëntenraad, op de touch-screens in de hal van de locaties informatie te plaatsen over waar de Cliëntenraad zich mee bezighoudt en/of de uitgave van een eigen informatiebulletin/nieuwsbrief mededelingen te plaatsen over waar de Cliëntenraad zich mee bezighoudt.

5. Externe betrekkingen

De cliëntenraad volgt de ontwikkelingen van de nieuwe wetgeving op het terrein van de cliëntenrechten zorg nauwlettend. Het heeft er lang naar uitgezien, dat de Wet cliëntenrechten zorg (Wcz) de WMCZ zou gaan vervangen. Het wetsontwerp werd ook ingediend bij de Tweede Kamer. De Wcz zou de rechten van cliënten regelen. De stand van zaken is nu dat in februari 2013 is besloten om dit wetsvoorstel op te knippen in vijf wetten. Deze kabinetsperiode worden de vijf belangrijkste onderwerpen uit het wetsvoorstel afzonderlijk een stap verder gebracht:

- klachten en geschillen,
- kwaliteit,
- goed bestuur
- medezeggenschap en
- aanpassing van de Wet op de geneeskundige behandelovereenkomst en Wet toelating zorginstellingen.

In 2014 zullen hierover voorstellen naar de Tweede Kamer worden gestuurd.

De Cliëntenraad van De Waalboog is lid van het Netwerk Cliëntenraden (NCZ) én van het Landelijk Overleg Cliëntenraden (LOC Zeggenschap in Zorg). Van deze beide organisaties volgen wij cursussen, workshops e.d., die voor het werk van onze Cliëntenraad van belang zijn. Daarnaast ontvangen wij periodiek informatie van vooral het LOC door middel van nieuwsbrieven.

Daarnaast onderhoudt de Cliëntenraad in 2014 en 2015 contact met:

- cliëntenraden van andere zorginstellingen in de gemeente Nijmegen;
- Zorgbelang Gelderland;
- de gemeente Nijmegen in het kader van de uitvoering van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo);
- Netwerk 100, uw welzijns- en zorgnetwerk (een samenwerkingsverband van professionele partijen in zorg en welzijn in de regio Zuid-Gelderland).

Vooraf in 2014 zullen wij ons concentreren op ons eigen functioneren binnen De Waalboog en de uitwerking van de in dit jaarplan opgenomen beleidsvoornemens. In 2015 zullen wij bij voldoende voortgang ons ook nadrukkelijker inzetten binnen het regionale overleg.

6. Interne contacten

Behalve met de eerder genoemde patiëntenorganisaties, is het ook belangrijk om contacten in de organisatie te onderhouden. De Cliëntenraad gebruikt verschillende bronnen om te weten wat er intern speelt.

Zo bestuderen we de uitkomsten van kwaliteits- en cliënttevredenheids-onderzoeken.

In 2014 en 2015 onderhoudt de Cliëntenraad de volgende interne contacten:

- 6x per jaar overleg met de Raad van Bestuur (overlegvergaderingen).
- 1x per 2 jaar woont een lid van de Raad van Toezicht een vergadering van de Cliëntenraad bij.
- (tenminste) 2x per jaar overleg met de voorzitter en secretaris van de Ondernemingsraad (OR).

Daarnaast nemen leden van de Cliëntenraad deel in:

- Projectgroep Programma van Eisen Nieuwbouw Zorg- en Behandelcentrum Joachim en Anna (de heer H. Peters)
- Commissie BelevingsGerichtWerken (BGW) (de heer W. Halters)
- Werkgroep BGW Samenredzaamheid (mevr. M. Helmer)
- Werkgroep BGW Attitude Medewerkers (mevr. T. Potkamp)
- Werkgroep BGW Cliënt en Regie (mevr. W. Spanjaard)
- Werkgroep BGW Vrijheid boven veiligheid (de heer P. Saleming)
- Commissie Melding Incidenten Cliënten (MIC) (de heer H. Peters)
- Commissie Ethiek (mevr. G. Dijkhuis)
- Commissie Hal (mevr. G. Dijkhuis)
- Beleidsteam Strategisch Beleidsplan 2014-2018 (de heer T. Romviel)
- Werkgroep "Dienstverleningsconcept" in kader van project Scheiden Wonen en Zorg (de heer P. Saleming)

Voorts is de heer H. Peters namens de Cliëntenraad contactpersoon voor de commissie Middelen en Maatregelen (MM).

7. Projecten 2014 en 2015

Met een aantal ontwikkelingen, onderwerpen, willen wij ons nadrukkelijk gaan bezighouden in 2014 en 2015.

Aan de andere kant worden gebieden beschreven, waarop de Cliëntenraad in 2014 niet planmatig actief zal zijn, maar waarbij hij nadrukkelijk op de hoogte zal worden gebracht van belangrijke ontwikkelingen binnen De Waalboog.

Door de bestuurder is eind december 2013 een overzicht verstrekt van onderwerpen, die naar verwachting in 2014 ter informatie of advisering aan de Cliëntenraad zullen worden voorgelegd. Deze onderwerpen zijn:

- Belevingsgerichte zorg 2.0 met de vier pijlers:
 - attitude medewerkers
 - regie bij cliënt
 - Samenredzaamheid
 - Bevordering vrijheid cliënt
- Plannen/uitwerkingen Ruimte voor de Professional
- Plannen/uitwerkingen Specialistisch Zorg- en BehandelCentrum (SZBC)
- Extramurale zorg/dienstverlening
- Verdere omzetting van lichte naar zware zorg
- Nieuwbouw en verbouwplannen
 - paviljoens “Joachim en Anna”;
 - oudbouw Nijvelt
- Strategisch vastgoedbeleid en capaciteitsplanning De Waalboog
- Resultaten CQ-meting 2012 en plan van aanpak
- Voorbereiding CQ-meting 2014
- Evaluatie taakherschikking/-delegatie
- Organisatie Bureau Welzijn
- Zorgvuldig Zorgen 2014
- Evaluatie “hitteprotocol
- Toezicht woonkamers
- Scheiden wonen en zorg
- Strategisch beleidsplan 2014-2019 De Waalboog
- Bezoekservice in het kader van Bureau Welzijn
- Uitwerking visie en cultuurtraject in Strategisch Communicatieplan 2014-2015
- Samenwerking met De Driestroom
- Samenwerking met Pro Persona
- Medisch-ethisch beleid
- Reanimatiebeleid
- Voorgenomen maatregelen in het kader van bezuinigingen die adviesplichtig zijn
- Kwantitatieve managementrapportages
- Kwalitatieve managementrapportages
- Jaarverantwoording/jaarrekening 2013
- Begroting 2015
- Kaderbrief 2015-2016

Onderstaand geven wij de onderwerpen weer waarop wij ons als Cliëntenraad in 2014 en 2015 vooral willen richten. Een aantal door de bestuurder genoemde onderwerpen vallen daaronder.

Als "eigen" onderwerpen van de Cliëntenraad noemen wij verder:

- Extra-aandacht van de Cliëntenraad bij advisering over beleidsstukken voor mensen met een laag inkomen bij de toegang tot activiteiten (continue);
- Het structureel betrekken van familie en mantelzorgers bij zorg en welzijn (invulling geven aan het begrip "samenredzaamheid") (2014);
- Blijven volgen Bureau Welzijn (begin 2014 zal met de bestuurder en een aantal medewerkers van Bureau Welzijn een ronde-tafelbijeenkomst worden georganiseerd);
- Bespreken onderwerp informatie aan cliënten (meer duidelijkheid voor cliënten en mantelzorgers waar zij met welk onderwerp bij welke professional moeten zijn en meer informatie over regelingen voor cliënten en mantelzorgers) (2014);
- Agenderen beleid en uitvoering beleid ten aanzien van douchen (2014);
- Invoering Familienet (in 2014 zal er, zo is met de bestuurder afgesproken, gestart worden met experimenten op enkele afdelingen);
- Bevordering toegankelijkheid ECD voor cliënten en mantelzorgers (2014);
- Bevordering toegankelijkheid internet- en Wifi-verbinding op alle locaties van De Waalboog (2014);
- Bespreken begeleiding cliënten, die hulp nodig hebben bij maaltijden (2014);
- Voorbereiding bindende voordracht van de Cliëntenraad van 1 lid Raad van Toezicht (2014) (afronding procedure in 2015);
- Elke 6 maanden vragen naar gegevens over de cliënttevredenheid van (beschikbaarheid personeel, mentaal welbevinden, lichamelijke verzorging, douchen, sfeer, schoonmaak) (2014 en 2015);
- Agenderen beleid medicijnveiligheid en medicatie-incidenten (2014 en 2015);
- Evaluatie alarmsysteem voor cliënten met 24-uurszorg op Joachim en Anna (2015);
- Bespreken opstellen beleid voor onplanbare 24-uurszorg (zie Kwaliteitsdocument 2013) (2015);
- Agenderen resultaten belevingsgericht werken in combinatie met Ruimte voor de Professional (2015).
- Bespreken wijziging regels restaurant Joachim en Anna voor cliënten/familieleden, zodat zij (zo mogelijk gezamenlijk) een maaltijd in het restaurant kunnen gebruiken, door verruiming openingstijden (2015, maar is uiteraard afhankelijk van de nieuwbouw van Joachim en Anna);

Wij realiseren ons, dat dit heel veel onderwerpen zijn (die overigens niet allemaal even intensieve aandacht nodig hebben) en dat dit daarmee een (mogelijk te) ambitieuze programma is.

Wij willen 2014 gebruiken om als Cliëntenraad te komen tot nog verdergaande focus van de Cliëntenraad op die zaken die vanuit het perspectief van cliënten en mantelzorgers het belangrijkste zijn en die (bijvoorbeeld maximaal 5 onderwerpen) naar het oordeel van de Cliëntenraad – op lange of op korte termijn – het meest invloed hebben op de kwaliteit van leven van de cliënten en hun naasten.

Deze onderwerpen kunnen vervolgens ook gebruikt worden in het contact met de achterbannen en om concrete aan hen voor te leggen.

Dit betekent uiteraard ook, dat er onderwerpen zijn, die geen aandacht kunnen krijgen. Dit is even moeilijk en jammer, maar de constatering ervan voorkomt teleurstellingen achteraf.

Het kan overigens voorkomen, dat er zich ontwikkelingen zullen voordoen, waardoor gedurende het jaar een aanpassing van de prioriteiten zal plaatsvinden. De Cliëntenraad zal zo nodig ruimte reserveren voor onverwachte gebeurtenissen waaraan niet voorbij kan worden gegaan gezien de (mogelijke) betekenis van het belang van de cliënten.

De in de samenwerkingsovereenkomst met de organisatie vastgelegde taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden zullen altijd richtinggevend zijn voor het handelen en de besluitvorming.

Begin 2015 (2016) zullen wij in het jaarverslag 2014 (2015) terugkijken naar de gerealiseerde projecten van onze Cliëntenraad en zo nodig ons Jaarplan bijstellen. Eind 2015 zullen we een nieuw jaarplan opstellen, dan voorzien van een begroting.

8. Vergaderschema 2014

Regulier vergaderdatum vooroverleg op dinsdag	Locatie vooroverleg	Reguliere vergaderdatum Directieoverleg op maandag. Locatie: J&A
4 februari 2014 Tijd: 10.30 – 12.30 uur	Joachim en Anna,	17 februari 2014 Tijd: 10.30 – 12.30 uur
1 april 2014 Tijd: 13.30 – 15.30 uur	Nijevelt	Dinsdag, 22 april 2014 Tijd: 10.30 – 12.30 uur

10 juni 2014 Tijd: 10.30 -12.30 uur	De Honinghoeve	23 juni 2014 Tijd: 10.30 – 12.30 uur
2 september 2014 Tijd: 10.30 – 12.30 uur	Joachim en Anna	15 september 2014 Tijd: 10.30 – 12.30 uur
14 oktober 2014 Tijd: 10.30 – 12.30 uur	Nijeveld	27 oktober 2014 Tijd: 13.00 tot 15.00 uur
25 november 2014 Tijd: 10.30 – 12.30 uur	Sint Jozefklooster	8 december 2014 Tijd: 10.30 – 12.30 uur

Daarnaast zal in september/oktober 2014 de jaarlijkse studiedag worden gehouden.

Nijmegen, 4 februari 2014

De voorzitter van de Cliëntenraad,

Tiny Romviel.