

Jaarverslag Cliënten- en Familierraad 2022



Jaarverslag Cliënten- en Familieraad 2022

Het jaarverslag van 2022 ontvangt u dit keer digitaal en niet persoonlijk. Dit komt doordat wij door corona helaas niet in de gelegenheid zijn geweest een jaarvergadering te houden of u te ontmoeten tijdens een familiedag. Dit verslag is een combinatie van de afgelopen jaren. Het verslag is ook op de site te lezen.

Cliënten- en Familieraad

De Cliënten- en Familieraad (CFR) van De Meerstede is een onafhankelijk en zelfstandig orgaan. De raad behartigt de gemeenschappelijke belangen van alle cliënten die gebruik maken van de diensten van De Meerstede.

Anders gezegd, een groep mensen die

- De gemeenschappelijke belangen behartigt van cliënten van De Meerstede.
- Mensen die zorg krijgen een stem geeft en opkomt voor hun belangen.
- Meepraat over uiteenlopende onderwerpen: van eten en drinken tot een reorganisatie en van een mogelijke verbouwing tot geestelijke verzorging.
- Door medezeggenschap bijdraagt aan betere zorg en toeziet op de kwaliteit van de dienstverlening.
- Zowel een antenne als een waakhond is en een adviseur over zaken zoals:
 - Veiligheid;
 - Gezondheid of hygiëne;
 - Geestelijke verzorging;
 - Maatschappelijke bijstand;
 - Recreatiemogelijkheden en ontspanningsactiviteiten.
- Door contact te leggen en onderhouden met de achterban weet wat mensen die zorg krijgen belangrijk vinden en hoe zij de zorg- en dienstverlening ervaren.

Wilt u meer weten over de Cliënten- en Familieraad, dan is er bij de receptie de 'Folder Centrale Cliënten- en Familieraad' beschikbaar. U kunt alle informatie ook lezen op de website van Zorgcentra Meerlanden (www.zorgcentra-meerlanden.nl).

De Cliënten- en Familieraad van De Meerstede maakt deel uit van de Centrale Cliënten- en Familieraad van Zorgcentra Meerlanden. De Centrale Cliënten- en Familieraad (CCFR) van Zorgcentra Meerlanden bestaat uit leden van lokale CFR's van De Meerwende in Badhoevedorp, 't Kloosterhof in Aalsmeer en De Meerstede in Hoofddorp. De raad heeft een onafhankelijke voorzitter.

Afgelopen jaar 2020 en 2021

- Onze Cliënten- en Familieraad heeft elk jaar 6 keer vergaderd, al dan niet zonder en met de Manager Zorg en Welzijn van De Meerstede. Tijdens de overleggen is er een vaste agenda en er worden notulen gemaakt. De samenwerking tussen deze manager en CFR is structureel en open. Regelmatig worden andere belanghebbende uitgenodigd. Tevens vergadert de CFR van De Meerstede 6 x per jaar met de andere twee CFR's van De Meerwende en 't Kloosterhof in de hierna te noemen CCFR. Tweemaal per jaar overlegt de CCFR nog met de Raad van Toezicht en bestuurder en met de Ondernemingsraad. De voorzitter van de CFR informeert de leden van de CFR over de inhoud van het CCFR-overleggen
- Daarnaast zijn wij steeds snel op de hoogte gesteld van de alsmaar veranderende corona maatregelen.
- Zoals eerder vermeld, heeft de CFR afscheid genomen van Christa Deerenberg en is Hermien Spitteler helaas overleden, twee trouwe CFR leden. Erna Venema, het locatiehoofd van de Meerstede, is medio 2020 met pensioen gegaan.

- Door de veranderde organisatiestructuur binnen de stichting de Meerlanden zijn er nu geen managers meer maar afdelingshoofden (het managementsteam). Ons aanspreekpunt is Lia Redeker geworden.
- Verleden jaar heeft er ook een verandering plaatsgevonden in de CCFR. De voorzitter is na 14 jaar vervangen door een nieuwe onafhankelijke voorzitter.
- In het afgelopen tijd is de wet Zorg en Dwang en de vernieuwde wet op de Medezeggenschap en de daarbij behorende reglementen besproken en bekrachtigd.
- Ook is gestart met een gezamenlijk overleg tussen de drie instellingen van Zorgcentra Meerlanden. Tijdens dat overleg is onder andere gesproken over omgang met intimiteit en seksualiteit. Een beladen onderwerp. Er is inmiddels een concept geschreven over dit onderwerp met een bijbehorende folder. Dit is ter inzage aangeboden aan het management van Zorgcentra Meerlanden en de betreffende lokale CFR's.
- Lia Redeker is coördinator van het RAK. Dat is een regionaal overlegorgaan dat gaat over 'Samenwerken met naasten als het moeilijker wordt'.
- Het bord 'Auto te gast' is geplaatst. Hierbij worden fietsers en voetgangers beter beschermd bij de op- en uitrijgebieden van en naar de Meerstede.
- Er zijn twee informatieboekjes voor vrijwilligers gemaakt en beschikbaar van/door het LOC en verkrijgbaar bij/via de CFR. Ook hebben wij nieuwe aanmeldingen van leden voor de Cliënten- en Familieraad.
- Voor wat betreft zorg in de wijk hebben wij regelmatig contact met de coördinator wijkzorg.
- Dit zijn enkele zaken die zijn besproken en geëffectueerd in de laatste twee jaar:
 - Hitteprotocol;
 - Rookverbod;
 - Gastvrijheidsconcept;
 - Nieuwjaarsborrel;
 - Familiedag;
 - Werven leden uit de wijk;
 - Verhuizing medewerkers activiteitencommissie;
 - Veranderen apotheek; als voorbeeld.

De CFR heeft de voorgaande jaren dus niet stilgezeten ondanks corona en de gevolgde maatregelen.

Missie en Beleid:

In 2020 en 2021 stonden er vele veranderingen op stapel die te maken hebben met veranderde wetgeving.

- Zoals eerder aangegeven is de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen veranderd. Mede door die nieuwe wet WMCZ2018, die sinds 1 juli 2020 van kracht is, zijn het Huishoudelijk Reglement en de Medezeggenschapsregeling van de stichting Meerwende gewijzigd en aangepast aan die wetgeving.
- Tevens zijn op ons initiatief deze twee documenten van de lokale instelling van De Meerstede aangepast aan die wetgeving. De oude waren van 2011. Elke twee jaar volgt er nu ook een evaluatie en zo mogelijk een update.
- Nog een grote wijziging in 2020 was dat de CCFR instemmingsrecht heeft gekregen in plaats van adviesrecht.
- Ook werd de Wet Zorg en Dwang geïntroduceerd. De Meerstede werkte op veel vlakken als zoals in de wet voorgesteld en de veranderingen worden verder geïmplementeerd.
- Besproken zijn stukken aangaande 'Module zorg met verblijf' en 'Dialogo nota ouder worden' en samenvatting 'Oud en Zelfstandig in 2030' besproken.

- Tevens is het Verslag Actualiteitencollege 'Kwetsbaarheid bij ouderen' van het lectoraat Gezondheid en welzijn kwetsbare ouderen van de Hogeschool In Holland d.d. 27 januari 2021 en de presentatie Kwetsbaarheid bij Ouderen van R.J.J. Gobbens besproken. Heel veel beleidsstukken dus.

Naast de continue aandacht voor optimale zorg intern is er een duidelijke groei in de zorg- en dienstverlening in de buurt. De thuiszorg die aan buurtbewoners wordt verleend neemt toe en de contouren van De Meerstede als wijkcentrum (ONS) hebben vaste vormen aangenomen. De themadiners in De Meerstede werden nog steeds druk bezocht.

Vrienden van De Meerstede hebben in een eerste overleg contact gezocht en gevonden met de lokale cliëntenraad. De Cliënten- en Familieraad van De Meerstede is ook op zoek gegaan naar bewoners in de wijk die de belangen van de in de wijk wonende bewoners willen behartigen en vertegenwoordigen. Dit heeft geleid tot een toename van twee (2) bewoners uit de wijk in de Cliënten- en Familieraad van onze CFR.

Kwaliteit & Verbeteringen:

De tevredenheid van de cliënten over zorg en welzijn wordt eenmaal per twee jaar gemeten door middel van een onderzoek. In het algemeen kan worden gezegd dat de cliënten tevreden zijn. Het tevredenheidonderzoek dat de laatste jaren is uitgevoerd, is gebaseerd op de vragen in de Staalkaart. De vragen gaan over de onderwerpen:

- Veilig en Vertrouwd;
- Kwaliteit van Zorg;
- Kwaliteit van Leven.

De Staalkaart fungeert als dialoogmodel tijdens de tweejaarlijkse bespreking van het zorgleefplan met cliënt en familie.

De Meerstede neemt deel aan het plan 'Waardigheid en Trots, liefdevolle zorg voor onze ouderen', een initiatief van het ministerie van VWS.

Ook in het afgelopen jaar heeft De Meerstede gewerkt met de **drie ontwikkelplannen**

- Verbetersteam Kwaliteit van Leven;
- Leerplein voor mantelzorgers en vrijwilligers;
- Vitaliteit en Bewegen.

Informatie over kwaliteit zoals bijvoorbeeld de MIC-rapportage (Melding Incident Cliënt), een audit over mondzorg, taken en verantwoordelijkheden mantelzorgers en het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg zijn met de CFR besproken.

Inmiddels wordt het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD) gebruikt en in 2019 heeft de familie toegang gekregen tot dit ECD.

Het Cliënt Self Service (CSS) is ingevoerd, waarbij de cliënten, personeel en familie etc. inzicht hebben kunnen krijgen in het Cliëntenportaal die is te raadplegen op de website van Zorgcentra Meerlanden.

De website van Zorgcentra Meerlanden is vernieuwd en in de lucht gegaan op 21 januari 2019.

Jaarvergadering:

Op 11 maart 2019 vond de (laatste fysieke) jaarvergadering van de CFR plaats. Helaas waren er wederom weinig mensen aanwezig. Het jaarverslag 2019 werd door de cliënten (vertegenwoordigers) goedgekeurd.

De jaarvergadering heeft in 2020 door bekende reden(en) niet plaats kunnen vinden. Een digitale versie is wel gepresenteerd.

Bij de jaarvergadering 2021 en 2022 hoopten wij u weer als vanouds te begroeten in De Meerstede. Helaas heeft dit door bekende omstandigheden niet plaats kunnen vinden.

Contact met de cliënten:

De CFR wil zoveel mogelijk contactmomenten met cliënten creëren door zich bekend te maken in het huis-aan-huis blad van ONS en op de website van Zorgcentra Meerlanden (www.zorgcentra-meerlanden.nl).

Samenstelling Cliënten- en Familieraad:

Hans van Rooijen, voorzitter, Tel: 0637179414;
e-mail: hans.rooijen@quicknet.nl

Marion ten Velden, secretaris, Tel: 0654955833;
e-mail: m.tenvelden-aerts@quicknet.nl

Monique Verzeilberg, lid Tel: 0643519405
email: moniqueverzeilberg@gmail.com

Dolf Versteegh, lid Tel: 06-13020767
e-mail: versteegh001@hetnet.nl

Gonnie Blauwhof, lid Tel: 0620129365
e-mail HBlauwhof@kpnplanet.nl

Marcel Preeker, wijk lid Tel: 0636575031
e-mail: m.preeker@telfort.nl

Marja van den Hooft, wijk lid Tel:0629128626
e-mail: martjenvanderHooft@gmail.com

Vacatieregeling

De veranderingen in de zorg bieden veel uitdagingen en een breed vertegenwoordigende raad die opkomt voor de belangen van de cliënten is van het grootste belang!

Vanaf 2019 is er een vacatieregeling: er staat een maandelijkse vergoeding tegenover de werkzaamheden in zowel de lokale als de Centrale Cliëntenraad.

Vragen of opmerkingen?

Graag vernemen wij uw vragen of opmerkingen. U kunt ons bereiken via het postvak in de hal (bij de postvakjes), per mail of telefoon.

De Cliënten- en Familieraad van De Meerstede.