

Jaarverslag 2023

Onderstaand treft u een jaarverslag van de Cliënten- en Familieraad (CFR) van Zorgcentrum De Meerwende aan.

Waardering

Allereerst willen wij de waardering uitspreken voor de enorme inzet waarmee het personeel van De Meerwende iedereen optimale ondersteuning weet te geven in deze zware tijden van ziekten en personeelskrapte. Ondanks alle beperkingen weten zij de bewoners optimaal te verzorgen.

Overlegstructuur

De CFR houdt meerdere bijeenkomsten per jaar, waarin tijdens het eerste deel van de vergadering een (leidinggevende) medewerker wordt uitgenodigd en tijdens het tweede deel van de vergadering overleg plaatsvindt met het Locatie Management Team (LMT).

In beide delen van de vergadering komen onderwerpen aan de orde die belangrijk zijn voor de bewoners en de thuiswonende cliënten.

Twee leden van onze CFR hebben zitting in de Centrale CFR van de drie huizen die gezamenlijk de Stichting Zorgcentra Meerlanden vormen. In vijf vergaderingen per jaar vindt overleg plaats met de bestuurder. Ook wordt regelmatig met de Raad van Toezicht en de OR afgestemd.

Om goed geïnformeerd te zijn over wat er speelt, worden er regelmatig rondetafelgesprekken gehouden waarin cliënten en hun familieleden met elkaar van gedachten wisselen over het verblijf in De Meerwende. CFR-leden nemen regelmatig deel aan de middagmaaltijden, zodat zij horen hoe het de cliënten vergaat.

De CFR wordt op diverse onderwerpen door het LMT gevraagd om advies (b.v. zorgverlening, begroting en jaarrekening, selectie

nieuwe managers) en instemming (b.v. kwaliteitsplan, voeding, verbouwingen).

Wij nodigden voor het laatst in maart 2019 alle bewoners, thuiswonende cliënten, familieleden en vrijwilligers uit voor een gezellige (jaarlijkse) bijeenkomst. De op 2 maart 2024 georganiseerde borrel kon niet doorgaan ivm de uitbraak van het Norovirus.

Leden CFR

Halverwege dit jaar hebben we afscheid genomen van ons CFR-lid Marianne Brantenaar. Tijdens onze jaarborrel van 2 maart hadden wij afscheid willen nemen van drie leden met een lange staat van dienst. Hans Hoedemaker (12 jaar en oud-voorzitter), Elise van Poelgeest en Marleen Holla. Wij bedanken hen hartelijk voor hun inzet en ingebrachte expertise.

We verwelkomen per 1 maart 2024 twee nieuwe CFR-leden: Theo van Ham en Willeke Langezaal.

Onderstaand vindt u per vergadering een samenvatting van de behandelde onderwerpen waar de CFR bij betrokken was.

Januari vergadering

Mien van Zoelen, de pastor, gaf een beeld van de toekomst van de kapel. Per week zijn er ca. 60 kerkgangers. Voor bewoners is het een thuiskomen als ze naar de kerk komen. Er zijn veel soorten vieringen, voor zowel katholieken als protestanten. De kapel is geliefd voor uitvaarten. Ook is er sprake van regelmatig multifunctioneel gebruik, b.v. voor geheugentraining en bewegen op muziek. Zij benadrukte wederom dat veel van de bewoners kampen met eenzaamheid. De kapel draait vooral op vrijwilligers en die zijn steeds moeilijker te vinden.

Er zijn financiële uitdagingen waardoor besloten is om alle kamers bezet te houden. Dit geeft wel extra druk op de zorgmedewerkers.

We spraken onze zorgen uit over het hoge aantal vertrekkend personeel. Zeker in deze overspannen arbeidsmarkt vinden wij

het belangrijk dat het huidige personeel tevreden is en behouden blijft.

Door de krappe steeds wisselende bezetting is er onrust op bepaalde afdelingen. Deze wordt besproken en het management zal zo min mogelijk uitzendkrachten en, indien toch nodig, tijdelijke krachten met een langdurig contract inzetten, zodat zij bekend zijn met de cliënten en hun verzorging. Intensieve wervingscampagnes voor personeel werden opgezet.

De reactietijden van de verpleging op cliënten-oproepen via de hals drukknop leek lang te zijn. Dit werd onderzocht. Het systeem werd gemoderniseerd en de medewerkers kregen een nieuwe telefoon waardoor de afhandeling van oproepen optimaler moet gaan.

Maart vergadering

Overeengekomen is dat er weer gratis bitterballen bij de zaterdagmiddagborrel worden uitgedeeld. Voor een aantal cliënten is dit het hoogtepunt van de week.

We werden door de directie geïnformeerd en betrokken bij de voorgenomen grote verbouwingen. Er zijn nog een aantal uitdagingen om een oplossing voor te vinden. Er lijkt weinig ruimte meer beschikbaar voor kantoren en welzijnsactiviteiten en hoe kan de kapel optimaal worden gebruikt. Maar ook de financiën zijn nog niet op orde waardoor de verbouwingen zijn uitgesteld tot 2025.

Er is aangegeven dat de fietsenstalling voor bezoekers te klein is. De temperatuur op de 1^{ste} verdieping is in de zomer te hoog. Ook dit wordt meegenomen in de verbouwingsplannen.

Het terras werd op ons verzoek opgeknapt.

We merkten op dat het op de 2e etage niet mogelijk is de deuren te gebruiken als men in een rolstoel zit. De dranger is niet goed afgesteld. Het mooiste zou een drukknop zijn waardoor de deur goed open- en weer dichtgaat. Er wordt een passende oplossing gezocht.

Extra aandacht is gevraagd voor de inrichting en bevoorrading van de huiskamers.

De rondetafelgesprekken werden goed bezocht. Opmerkingen die daaruit voortkwamen waren; de mogelijkheid tot 's avonds warm eten en welzijnsactiviteiten op vrijdag en in het weekend. Hier is inmiddels gehoor aan gegeven.

Na opmerkingen over verloren gegane kledingstukken in de wasserette, is ons toegelicht dat het mogelijk is om een kledingstuk d.m.v. een barcode daar terug te vinden.

De CFR is akkoord gegaan met het kwaliteitsplan en de vernieuwde medezeggenschapsregeling.

Mei vergadering

Naast de reguliere lopende onderwerpen worden we weer bijgepraat over de verbouwingen en wordt ons daarover advies gevraagd.

Er wordt aandacht gevraagd voor de temperatuur in het restaurant, daar is het soms koud.

We adviseerden om vaker naar het niveau van het ZZP (Zorg Zwaarte Pakket) te kijken, aangezien bewoners soms sneller extra zorg nodig hebben en daarvoor dan ook vergoeding voor gekregen wordt.

De werkafspraken rond een dwaalalarm worden beter gecommuniceerd, zodat de blokkade van de uitgang sneller opgeheven kan worden als er iemand die niet zelfstandig naar buiten mag probeert door de schuifdeuren te lopen.

Augustus vergadering

Wij zijn betrokken geweest bij de aanname van de nieuwe bestuurder en 2 nieuwe leden van de Raad van Toezicht.

Wij hebben meegedacht over een nieuwe inhuizingsprocedure en hebben deze goedgekeurd. Nu moet deze nog worden geïmplementeerd. Toekomstige nieuwe bewoners worden nu eerder en vollediger geïnformeerd over De Meerwende. Zo worden voortaan te lezen en te ondertekenen documenten eerder toegestuurd. Het moment van verhuizing is al spannend genoeg voor de nieuwe bewoner.

De rondetafelgesprekken met bewoners en hun familie waren een groot succes. De besproken zaken zijn opgepakt en afgehandeld.

Het betrof onder andere het optimaliseren van de communicatie door en met het Locatie Management Team.

We hebben benadrukt dat communicatie tussen management, personeel, cliënten, familie en vrijwilligers cruciaal is en ieders aandacht vereist.

Het traag reageren op het verpleegoproepsysteem werd nogmaals onder de aandacht gebracht.

Na meerdere keren te hebben verzocht is er een zichtbaarder bordje naar de receptie geplaatst.

We hebben de privacy van de bewoners benadrukt. Er moet meer gedacht worden vanuit de bewoner, die moet leidend zijn (bv niet binnen komen zonder minimaal even te kloppen en schoonmaken op een tijdstip dat de bewoner schikt).

Het management is geweest op het feit dat stagiaires en leerlingen beter begeleid moeten worden, zodat ze zich aan de bestaande procedures houden en minder op hun telefoons kijken.

De nieuwe klachtenprocedure is na enkele kleine aanpassingen akkoord bevonden door ons.

We namen deel aan de familiebijeenkomsten om ons zichtbaar te maken en op te roepen om met iemand van de CFR contact op te nemen bij vragen en opmerkingen.

Oktober vergadering

Het gebrek aan vast personeel en het ontbreken van een aantal EVV'ers wordt als verontrustend geconstateerd.

De verbouwingen worden met 1 jaar uitgesteld om zo eerst voldoende gekwalificeerd personeel te vinden en financieel op orde te komen. Wel worden er meer zorgassistenten aangenomen die de druk op de zorgmedewerkers kan verlichten. De CFR-leden hebben een training gevolgd over welke taken een CFR heeft en op welke gebieden zij advies- en instemmingsrecht hebben.

De CFR heeft ook afgestemd met de Ondernemingsraad, zodat we van elkaar weten waar we mee bezig zijn.

Het meerjarenplan van de stichting is besproken. Dat zag er gedegen en ambitieus uit.

November vergadering

De wachttijden voor nieuwe bewoners zijn lang, bv voor PG 1 ½ jaar.

Er wordt onderzocht hoe voorkomen kan worden dat de lift zo vaak buiten bedrijf is.

Als we mee-eten met de bewoners horen we alleen maar positieve geluiden over de kwaliteit en de afwisseling van de maaltijden.

Extra ondersteuning door familie en vrijwilligers

Wat ons ook dit jaar wel heel duidelijk geworden is, is dat er nu en in de toekomst behoefte is aan veel extra vrijwilligers om de zwaar belaste zorgmedewerkers te ontlasten.

We moeten anders kijken naar en omgaan met de zorg voor ouderen.

Als voorbeeld voor een veranderde manier van omgaan is het naar school gaan van kinderen vroeger en nu. Vroeger ging je kind zelfstandig naar school. Vaak moet je nu je kind halen en brengen en wordt er gevraagd de school te assisteren door b.v. voor te lezen, klaar over te zijn, oppassen tijdens de pauzes, assisteren bij de schoolreisjes etc.

In de bijlage vindt u een folder met voorbeelden waarbij familieleden en vrijwilligers kunnen ondersteunen in de zorg voor ouderen. Hierdoor houden gediplomeerde medewerkers voldoende tijd over voor complexere taken.

Heeft u of een van uw kennissen nog wat tijd over om wat goeds te doen, meldt u dan aan bij Virginia van Münster via v.munster@zorgcentra-meerlanden.nl of 020 247 02 61.

Slotwoord

Zoals u hebt kunnen lezen, komt een veelheid aan onderwerpen waar de cliënten mee te maken hebben aan de orde. Het prettige is, dat de leiding van het huis ook echt naar ons luistert en werkelijk wat met onze opmerkingen en adviezen probeert te doen.

Helpend handje

Als zorgmedewerkers werken wij elke dag aan goede zorg. Er blijft niet altijd tijd over om leuke dingen te doen. Vind u het fijn om een bijdrage te leveren aan de kwaliteit van leven van uw familielid en onze andere bewoners?

Er zijn diverse taken die nu door zorgpersoneel gedaan worden, maar die geen zorgdiploma vereisen. Als deze taken (af en toe) worden overgenomen door familie en andere naasten, houden onze collega's meer tijd over voor hun zorgtaken.



Waar kunt u bij helpen?

Ondersteuning bij een activiteit op onze huiskamers

- ✓ Meehelpen met de activiteiten die wij organiseren voor (een groep) bewoners
- ✓ Spelletjes, voorlezen of gewoon een praatje maken met onze bewoners
- ✓ Speelt u een instrument? Onze bewoners zijn graag publiek

In onze huiskamers kunnen we altijd hulp gebruiken

- ✓ Helpen bij de warme maaltijden
- ✓ Een koffie en thee ronde lopen
- ✓ Een dagje pannenkoeken of eieren bakken op de huiskamer
- ✓ De keuken schoonmaken na de maaltijd
- ✓ De plantjes water geven
- ✓ Helpen met tuinieren in de gezamenlijke tuin
- ✓ Helpen met andere kleine klusjes in het huis

Ondersteuning bij de verzorging

Als je thuis altijd betrokken bent geweest bij het verzorgen van je dierbaren dan mag dat in De Meerwende ook. Geef het aan en maak vaste afspraken.

Een oogje in het zeil houden tijdens teamvergadering van onze medewerkers

Onze zorgteams hebben op de stillere momenten van de dag overleg. Dan is het fijn als iedereen van het team daarbij kan zijn.

Misschien kunt u in die tijd met de bewoners een spel of iets anders leuks komen doen?



Uiteraard staat u er nooit alleen voor: er zal altijd ook zorgpersoneel op de afdeling zijn.

Alvast bedankt voor uw inzet!