

Jaarverslag CCR Present 2017

Inleiding

In dit verslag geeft de Centrale Cliëntenraad van Present een beknopt overzicht van zijn activiteiten in het jaar 2017.

Het jaar 2017 stond in het teken van de uitvoering van het beleidsplan "Koersvast" hetgeen gedurende het jaar gewijzigd is in jaarplan "Huis op Orde". Daarnaast was 2017 het jaar van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. De CCR is hier nauw bij betrokken geweest en heeft gedurende het jaar input geleverd voor dit op te stellen Kwaliteitsplan. Op het concept-kwaliteitsplan heeft de CCR zijn mening gegeven waardoor einde 2017 het "Kwaliteitsplan Present 2018" gereed was.

Mw. Dr. Christel Deckers MBA is vanaf maart 2017 als interim-bestuurder aan het werk bij Present. Zij heeft de Centrale Cliëntenraad (CCR) nauw betrokken bij de besluitvorming, hetgeen inhield dat veel informatie aan de CCR werd voorgelegd. Over veel en verschillende onderwerpen is de mening of een advies gevraagd van de CCR. Het was een intensief maar ook betekenisvol jaar.

Het tekort aan zorgpersoneel heeft zich doorgezet in 2017, waardoor nog steeds veel uitzendkrachten ingehuurd moesten worden. Present wil de inzet van het aantal inleenkrachten gaan verminderen en meer gaan werken met vaste krachten. Dit moedigt de CCR aan, mede omdat onze cliënten graag zoveel mogelijk dezelfde gezichten (medewerkers) willen zien.

2017 was ook het jaar van de vrijwilligers. Zonder de inzet van de vele vrijwilligers kan een zorgorganisatie geen goede welzijnsactiviteiten bieden. Dat is ook zo bij Present. Present wil deze vrijwilligers binden en boeien, onder meer door het geven van aandacht en scholing. Om het domein Welzijn krachtiger te positioneren start per 1 januari 2018 een manager Welzijn en een coördinator vrijwilligers. Hierdoor zal een effectieve en efficiënte inzet van onze vele vrijwilligers nog verder verbeterd kunnen worden.

In 2017 heeft Present de ISO-certificering 9001 behaald. Dit betekent dat de organisatie voldoet aan bepaalde kwaliteitsstandaarden, hetgeen zijn weerslag weer geeft op goede zorg voor onze cliënten.

Mw. Deckers heeft gezamenlijk met het Management Team ervoor gezorgd dat Present in 2017 is omgebogen naar een financieel gezonde organisatie, die oog heeft voor het welzijn van de cliënten, vrijwilligers en medewerkers. Dit had zij niet kunnen doen zonder de inzet en goede zorg van de medewerkers en vrijwilligers. De CCR wil via deze weg allen bedanken voor hun inzet en liefdevolle zorg voor de cliënten van Present.

De CCR gaat met groot vertrouwen het jaar 2018 in.



Dhr. K. van Oort
voorzitter CCR Present



Dhr. A. van den Bergh
secretaris CCR Present

Samenstelling

De Centrale Cliëntenraad bestaat uit een afvaardiging van de lokale cliëntenraden van de verschillende locaties van Present. Er hebben zich in 2017 enkele wisselingen voorgedaan. De voorzitter, dhr. Corné Egas legde zijn functie neer en werd opgevolgd door dhr. Klaas van Oort. Dhr. Egas is tijdelijk vervangen door mw. Jantien Fröling. Dhr. Klaas van Oort is als titulair secretaris opgevolgd door de heer Arie van den Bergh. Mw. Annelies Groenenberg is ons in 2017 ontvallen, hetgeen een groot verlies betekende. Wij hebben haar als persoon en als CCR-lid erg gewaardeerd. Zij is opgevolgd door dhr. Bert Feenstra.

Einde 2017 was de samenstelling van de CCR als volgt:

Open Vensters (Ameide)

- Dhr. Klaas van Oort (voorzitter CCR, sedert 1 juni 2017)
- Mw. Joyce Roger de Campagnolle

Emma (Leerdam)

- Dhr. Jan van Baren
- Dhr. Bert Feenstra, sedert 1 oktober 2017

Graafzicht (Bleskensgraaf)

- Dhr. Arie van den Bergh (titulair secretaris CCR, sedert 1 juni 2017)
- Mw. Jantien Fröling, sedert 1 juli 2017.

Hof van Ammers (Groot-Ammers)

- Mw. Willeke Verbaas.

Het ambtelijk secretariaat is gedurende het jaar 2017 ingevuld door mw. Margot van Neijenhoff.

Vergaderingen

Overlegvergaderingen

De CCR heeft in 2017 acht keer vergaderd samen met de bestuurder, namelijk op 26 januari, 16 maart, 13 april, 6 juni, 6 juli, 31 augustus, 12 oktober en 30 november. De eerste vergadering werd bijgewoond door dhr. W. de Jong, lid Raad van Toezicht en korte tijd acterend als bestuurder a.i. om de leemte tussen het vertrek en de komst van een bestuurder op te vullen. In maart hebben zowel dhr. De Jong als mw. Deckers aan de overlegvergadering deelgenomen.

Samenwerking Waardeburch

Als voortvloeisel uit het beleidsplan Koersvast is in 2017 een mogelijke samenwerking met het huis Waardeburch onderzocht. In het kader hiervan heeft de CCR op 12 september en 7 november, gezamenlijk met de Raad van Toezicht, bestuurder, Management Team, Ondernemingsraad en leden van de identiteitscommissies een werkconferentie bijgewoond waarin het traject en het waarom van deze mogelijke samenwerking helder werd uitgelegd. Vanuit bovengenoemde gremia werd veel informatie opgehaald om te gebruiken in het onderzoek. Eind 2017 is door de bestuurder gecommuniceerd dat op basis van alle gesprekken en onderzoeksresultaten een verdergaande niet-vrijblijvende samenwerking te weinig meerwaarde laat zien zowel voor cliënten, medewerkers als

ook de omgeving. Present en Waardeburgh blijven wel in contact met elkaar om ontwikkelingen en kansen in de samenwerking te bespreken die voor beide organisaties van meerwaarde zouden kunnen zijn.

Contact Raad van Toezicht

Op 12 september 2017 heeft een afvaardiging van de CCR het jaarlijkse overleg tussen de CCR en de Raad van Toezicht bijgewoond.

In 2017 zijn drie nieuwe leden van de Raad van Toezicht aangesteld. De CCR heeft twee kandidaat-leden gesproken en op deze wijze kennis met hen gemaakt. Een van de twee leden is op bindende voordracht van de CCR lid geworden van de Raad van Toezicht, waardoor deze het onderwerp cliëntenperspectief in zijn portefeuille heeft.

Interne aangelegenheden CCR

Scholing CCR

De CCR heeft gedurende het jaar 2017 een scholingstraject gevolgd. Deze is in-company verzorgd op twee middagen door dhr. Wim Eggens van Zeggenschap.nu. In het traject hebben eveneens diverse leden van lokale raden geparticipeerd. Onderwerpen waren onder meer de diverse communicatiestromen van de CCR en de lokale raden en hoe de samenwerking tussen CCR en lokale raden verbeterd kan worden. Daarnaast is ook over de inhoudelijke werkwijze van een cliëntenraad gesproken ter oprissing van de kennis. De CCR heeft besloten om voor het jaar 2018 eveneens ondersteuning te vragen aan de heer Eggens.

Highlights 2017

Naast de in de inleiding beschreven items waar Present in 2017 mee te maken heeft gehad, heeft 2017 grotendeels in het teken gestaan van het plan Eigen Huis op Orde. De CCR is daar bewust nauw betrokken bij geweest vanwege de mogelijke impact hiervan op de cliënten.

Omdat het financieel gezond maken van Present een van de grote doelstellingen van de interim-bestuurder was, heeft veel in het teken gestaan van dit onderwerp. De CCR ontving met zeer grote regelmaat een update omtrent de financiële situatie over Present van de bestuurder.

Een afvaardiging van de CCR heeft in 2017 deelgenomen aan de gesprekken met het zorgkantoor. Ook is een afvaardiging van de CCR aanwezig geweest bij de regionale cliëntenraad bijeenkomsten van zorgkantoor VGZ.

De volgende onderwerpen zijn in 2017 door de CCR besproken:

- Zorgleefplan
- Postmortale zorg
- Vrijwilligers
- Identiteit
- Visie op Welzijn
- Procedure Uithuizing
- Consignatieregeling (calamiteitendienstregeling bij dreigingsniveaus)

- Onderzoek naar reukloze schoonmaakproducten
- Inspiratiedag rondom thema Vrijheid op locatie Graafzicht 28-09-2017
- Medicatiebeleid
- Werkinstructie Optiscan
- Gebruik Prisma-analyse rondom calamiteiten en meldingen (d.m.v. Samenwerkingsverband Drechtsteden)
- Trainingen (Prisma) (d.m.v. Samenwerkingsverband Drechtsteden)
- Overleg Present met de gemeente Leerdam en Molenwaard over het samen optrekken rondom welzijn (m.b.t. activiteiten voor eigen cliënten en anderen in de gemeente)
- Samenwerkingsvormen met externe partijen voor onder meer inkoop en vastgoed
- Team Samen Sterk
- Procedure Melding calamiteiten, geweld en ontslag bij disfunctioneren
- Houden van Huiskamergesprekken / Torengesprekken door CR-leden
- CQ-metingen
- Ontruimingsplannen
- Toegangsbeleid
- Procedure afstorten kasgeld bij bank
- Eigen Huis op Orde-tour (9/10/17, informeren en gebruik maken van informatie van medewerkers)
- Gebruik Toetsingskader IGZ indicatoren m.b.t. thema's Persoonsgerichte Zorg, Deskundige Zorgverlener en Sturen op Kwaliteit en Veiligheid voor alle locaties
- Financiële gegevens: begroting, jaarrekening, managementrapportages
- Ontwikkeling Meerjarenbeleidsplan (MJB) gericht op organisatie en inzet van personeel
- Meerjarenpersoneelsplanning en –begroting (in relatie tot Strategisch Opleidingsplan)
- Terugdringen extern ingehuurd personeel
- Nieuwe en tijdelijke functies
- Manager Welzijn, MT functie (v/h Functie Coördinator welzijn & vrijwilligersbeleid, geen MT-functie)
- Profielschets bestuurder
- Profielschets –leden Raad van toezicht
- Zorgbrede Governancecode
- ICT-Plan
- Privacy en datalekken
- Inzet van marketingbureau ZorgfocuZ om Present goed zichtbaar te maken voor verwijzers en cliënten
- Overproductie onder controle houden
- Inzet vpt/mpt – onderzoek hoe deze meer in te zetten
- Telefonie (telefonie, bereikbaarheid, communicatie en kwaliteit)
- Present Magazine (medewerking van Hugo Borst).
 - Editie Mantelzorgen, met een artikel van een CCR-lid, tevens mantelzorger
- Meedoen aan RTL-programma Woontips (voor positieve PR, Present-bewoner aan het woord).
- Imagoverbetering (aannemen medewerker PR & Communicatie, interviews geven door bestuurder voor lokale pers)

- Bijeenkomst Bewegingsgerichte Zorg op 30 november 2017, bedoeld voor medewerkers, vrijwilligers en andere belanghebbenden van Present zoals gemeenten, Rabobank, zorgkantoor.
- Project Waardigheid en Trots 2017. Dit project bestond uit de thema's:
 - woon- en leefritme (nieuw woonleefplan)
 - verbinding (communicatie en informatievoorziening naar de mantelzorgers van de cliënten toe, d.m.v. het cliëntportaal)
 - regelarm (terugdringen administratieve lasten (onder meer door digitaal dossier)
- Aanvragen deel van de 100 miljoen euro beschikbaar gesteld vanuit de overheid, aan de hand van een scanrapportage Henk-Jan Tromp, Waardigheid en Trots)
- Inzet twee coaches (strategisch en operationeel), vooral op de werkvloer bij Emma en Graafzicht (betaald vanuit extra middelen uit Kwaliteit Verpleeghuizen Waardigheid en Trots)
- Aanvraag extra middelen in het kader van Waardigheid & Trots 2018 (EUR 200.000) met name betrekking hebbende op de evaluatie van de pilots en de uitrol naar andere locaties van Present. Pilots: Visie op Vrijheid, Woonleefplan, Doelgericht Communiceren (het goede gesprek), creëren visie op inzet Domotica.
- Gesprekken met gemeente voor gelden voor Zorginfrastructuur.

Adviezen

Op een aantal onderwerpen is door de CCR advies uitgebracht conform de bevoegdheid van de WMCZ:

- Op 17 maart 2017 geeft de CCR een positief advies op de benoeming van de interim-bestuurder mw. Christel Deckers.
- Op 6 juli 2017 gaat de CCR akkoord met de procedure legionellapreventie. Hij ziet wel af van het recht op het geven van verzwaard advies
- Op 6 juli 2017 gaat de CCR, na de gegeven uitleg door de bestuurder akkoord op de Procedure Melding calamiteiten, geweld en ontslag bij disfunctioneren. De CCR ziet af van het recht om verzwaard te adviseren
- Op 7 september 2017 geeft de CCR een positief advies op het beleid en visie Kleinschalig Wonen. De CCR heeft zich daarbij hard gemaakt dat het meehelpen bij het bereiden van de warme maaltijd een welzijnsactiviteit blijft, daar waar dat mogelijk is.
- Op 7 september 2017 geeft de CCR een positief advies op het Project Schoon. De CCR wordt over de uitvoering van het plan geïnformeerd door informatie uit diverse evaluaties en informatie vanuit de cliënten en hun naasten.
- Op 15 september 2017 geeft de CCR een positief advies op de regeling Regionale Klachtenprocedure Drechtsteden, na de afspraak dat twee keer per jaar de aard van de klachten en het functioneren van de interne klachtenfunctionaris, tevredenheid cliënten en verbeteringen in de organisatie naar aanleiding van die klachten geëvalueerd zullen worden.
- Op 8 december 2017 geeft de CCR een reactie op de verzwaarde adviesvraag rondom Toegangsbeleid. Dit betreft het beschreven toegangsbeleid bij alle locaties, samengevoegd in één document. De CCR ziet graag in de toekomst een uniform beleid en een centraal punt voor informatievoorziening zoals bijvoorbeeld het servicepunt (Present Advies) dat 24u per dag, 7 dagen per week bereikbaar is.