

JAARVERSLAG 2023

CLIËNTENRAAD ELIM



CR ELIM 2023

Bezetting CR Elim en nieuwe ambtelijk secretaris

In januari 2023 bestond de CR van Elim uit onderstaande leden:

Bert Berendsen	voorzitter, vertegenwoordiger in CCR
Theo Ringers	plaatsvervangend voorzitter, lid financiële commissie CCR
Wilma Hielema	secretaris
Cees Bood	CR-lid
Elly van Mourik	CR-lid
Karel Ruitenbergh	CR-lid
Tiny Hoogendoorn	CR-lid
Janneke Muller	CR-lid

De bezetting van de CR kende in 2023 één wijziging, Elly van Mourik heeft helaas in december om gezondheidsredenen haar lidmaatschap moeten beëindigen. Eind 2023 is een gesprek gevoerd met een mogelijke opvolger.

Aan het begin van 2023 was Janneke Blankers nog ambtelijk secretaris, sinds november 2022 werd zij vervangen door Ellie van Vliet; in april 2023 heeft Janneke afscheid genomen en is Ellie benoemd tot ambtelijk secretaris.

Overleg met locatiemanager

De voorzitter had steeds enkele weken voorafgaand aan de CR-vergadering een agendaoverleg met de locatiemanager. Ook overlegde hij, wanneer daartoe aanleiding was, tussendoor met de locatiemanager.

De CR heeft dit jaar zes keer een overlegvergadering gehad met de locatiemanager. Daaraan gekoppeld hield de CR eveneens zes keer een cliëntenraadsvergadering. Daarnaast kwam de CR éénmaal bijeen voor een thema-middag, daarbij was de locatiemanager niet aanwezig.

Beperkt door ontbreken vaste locatiemanager

Omdat het niet lukte een vaste locatiemanager te benoemen, vonden de overlegvergaderingen plaats met interimmanagers. De eerste maanden van 2023 was dat Joke Faber, zij werd opgevolgd door Dominique Dautzenberg. Zij deden hun invalwerk uitstekend, en het overleg was plezierig. Maar het telkens weer inwerken van de interim locatiemanager vertraagt de voortgang van het beleid.

Jaarplan 2023

Met ons jaarplan 2023 zijn we voortvarend aan de slag gegaan. Denk daarbij aan:

De financiële jaarcyclus

Zoals elk jaar was er aandacht voor de financiële jaarcyclus van jaarplan, begroting en jaarrekening. Elk kwartaal bespraken we de financiële Q-rapportage, in april (Q1-rapportage) en september (Q2-rapportage; toelichting/afspraken m.b.t. begroting 2024) in aanwezigheid van de businesscontroller. Uit de Q3-rapportage bleek dat het financieel goed gaat met Elim, aandachtspunt zijn vooral de hoge kosten vanwege PNIL-inzet (Personeel Niet In Loondienst, nodig door personeelskrapte zorg). Ook werd de voortgang van het jaarplan besproken met daarbij kwaliteit en veiligheid.

Het privacy beleid versus het delen wel en wee

De behoefte aan verbinding door het delen van vreugde en smart via een intern nieuwsbericht is groot. De CR heeft daar in de afgelopen jaren veel signalen over ontvangen en gesprekken over gevoerd. In 2022 heeft de CR de mogelijkheden hiertoe, i.r.t. de nieuwe AVG, onderzocht. In 2023 hebben we dit verder uitgewerkt, toestemming gekregen van de functionaris gegevensbescherming binnen Charim en in overleg met de locatiemanager afgesproken dat de bewoners van Weidezicht en de zorgafdelingen een brief met informatie over dit onderwerp krijgen. Een deel van de bewoners is vervolgens door CR-leden persoonlijk bezocht om het toestemmingsformulier toe te lichten en bij

bereidheid te helpen invullen. Vanaf 1 januari 2024 zal een interne Wel & Wee weekbrief verschijnen achterop het weekprogramma van Welzijn. Hierin de mededelingen m.b.t. nieuwe bewoners, verhuizing, verjaardag en overlijden. Een mededeling over ziekenhuisopname, een jubileum o.a. wordt uitsluitend gedaan wanneer de bewoner er op dat moment, via de zorg, om verzoekt. De receptiemedewerkers verzorgen de nieuwsbrief en houden de persoonsgegevens bij.

Menslievende Zorg/WOL

Halverwege juni eindigde het WOL-traject. De CR ontving tijdens de aprilvergadering teamleider Petra v.d. Berg en vernam dat één van de grote winstpunten die dit heeft opgeleverd, de aanstelling van kwaliteitsverpleegkundigen is. Deze hebben een sterk toegevoegde waarde, o.a. doordat zij coachen on-the-job, als eerste vragen oppikken en gezamenlijk overleggen. In de driehoek locatiemanager-teamleider-kwaliteitsverpleegkundige wordt gezocht naar verbetering én borging, zowel inhoudelijk als qua aansturing. De CR adviseert te zorgen voor continuïteit qua personeel, zodat zaken beklijven. Inmiddels zijn in Elim twee kwaliteitsverpleegkundigen gestart, één voor KSW, de andere voor de zorgafdeling.

Beleid vrijwilligers en Informele Zorg

De CR ontving tijdens de novembervergadering vrijwilligerscoördinator Jolanda de Gast, die met verve vertelde over haar werkzaamheden en benadrukte hoe belangrijk het is dat de positieve rol van de vrijwilligers wordt gezien. Jolanda voert intakegesprekken en inventariseert welke taak de aspirant-vrijwilliger graag wil gaan doen. Vervolgens wordt de 'aandachtsvelder' (teamleider verzorging, coördinator welzijn, geestelijk verzorger) contactpersoon. Regelmatig wordt gesproken met de vrijwilliger. Momenteel zijn er 117 vrijwilligers, in leeftijd variërend van 16 tot 85 jaar. Na haar toelichting beantwoordde Jolanda vragen van de CR. Als aandachtspunt noemde de CR de taakverdeling tussen personeel en familie/vrijwilligers. Directeur Zorg a.i. Ineke van Dijk gaat volgens Jolanda het vrijwilligersbeleid verder vormgeven.

Verbouwing balkons

De aanbouw van de balkons is door de CR nauwlettend gevolgd, de locatiemanager gaf tijdens de vergaderingen een terugkoppeling van de stand van zaken. In week 47 zijn de balkons opgeleverd. Ze zijn erg mooi geworden, tafels en bloembakken zijn uitgekozen met het oog op rolstoelgebruikers.

Geluidsinstallatie

De CR vroeg doorlopend aandacht voor de geluidsinstallatie van de Orangerie naar de appartementen. De urgentie is eindelijk doorgedrongen en de nieuwe ICT-manager gaat hiermee aan de slag. Op klemmend verzoek van de CR wordt alles op alles gezet om goed geluid (en beeld) in alle appartementen in 2024 gereed te hebben.

Clienttevredenheid

Op de digitale Zorgkaart Nederland scoorde de locatie Elim in 2023 een 8,9 uit 18 waarderingen. De reacties waren vaak hartverwarmend. Het streven was tenminste een 8 en daar zat Elim ruim boven. Dat is geweldig en een compliment aan alle medewerkers en vrijwilligers. Als speerpunt voor het Jaarplan 2024 voor Elim heeft de CR o.a. de suggestie gedaan meer laagdrempelige inspraakmogelijkheden en tevredenheidsmetingen te onderzoeken, zodat nog beter bekend wordt wat de bewoners wensen.

Budget Elim (lumpsum)

Locatie Elim heeft jaarlijks een budget van ruim € 100.000. Op verzoek van de CR verstrekke de locatiemanager een overzicht van zaken waaraan dit in 2023 is besteed en tevens aan geplande aanschaffen en uitgaven in 2024. De CR kreeg hierdoor meer inzicht in de uitgaven die Elim zelf kan doen en bedankte de locatiemanager voor haar transparantie.

Onderwerpen waarover we verder spraken:

- Een uitje voor de bewoners: twee CR-leden participeerden in de voorbereidingscommissie en het uitje werd geëvalueerd tijdens een CR-vergadering;
- Zorgalarmering en camera's buitendeur: de CR heeft dit met aandacht gevolgd. Inmiddels werkt de basis, in de volgende fase worden diverse koppelingen gemaakt. Er zijn camera's voor toezicht in de gangen tijdens de nachtdienst. Met de deurbelcamera is bij afwezigheid van de receptioniste goed zichtbaar wie aanbelt. Rolstoelbereikbaarheid van de binnenbel is een aandachtspunt.
- Beleid opbaren op locatie: op verzoek van de CR werd dit beleid toegelicht in Elimnieuws;
- Rolstoelen met duwondersteuning voor algemeen gebruik: er is er één aangeschaft met een bijdrage van Vrienden voor Elim, vóór aanschaf van een tweede wordt op verzoek van de CR het gebruik en de doelmatigheid goed geëvalueerd;
- Lekkages: het dak van de Orangerie is vervangen, daar is lekkage opgelost, op enkele andere plaatsen is nog wel lekkage, de CR houdt de vinger aan de pols;
- Evaluatie van de strippenkaart: dit is kort besproken, uitgebreider bespreking volgt in 2024 in aanwezigheid van de welzijnscoördinatoren;
- Individuele vragen en brieven van bewoners en verwanten: zo stelde de CR vragen n.a.v. agressief gedrag van een bewoner;
- Bijwonen van interne (bewoners)bijeenkomsten en activiteiten;
- Stabiliteit qua personeelsbezetting, dit was steeds dringend aandachtspunt van de CR;
- Het welzijnsprogramma in relatie tot het zorgleefplan van de individuele cliënt;
- Enquête eten en drinken: er was een goede respons, 39 bewoners beantwoordden de enquête, 24 van hen gaven een 8 of hoger;

Mutaties en leegstand appartementen

Uit het door de CR bijgehouden mutatie-overzicht blijkt dat er in 2023 36 mutaties/appartement wisselingen zijn geweest. 35 bewoners zijn in 2023 overleden. Dat zijn aanzienlijk meer mutaties dan vorig jaar. Toen was het verloop 25%, in 2023 is dat, in lijn met de landelijke tendens, opgelopen tot 43% verloop. Het begrote streven is 98% bezetting. En hoewel de gemiddelde leegstand in 2023 3 weken was (tegenover 4,4 weken in 2022), is de streefnorm niet gehaald (97,5% bezetting) omdat er zoveel meer mutaties zijn. Om in de nabije toekomst te kunnen voldoen aan de afgesproken streefnorm moet de leegstand per keer maximaal 2 weken zijn.

Gespreksnotities door CR

De CR heeft op twee onderwerpen knelpunten gesignaleerd voor bewoners die zodanig waren dat we hier nader onderzoek naar deden en er met het management over in gesprek wilden. Omdat het locatie-overstijgende thema's betrof, zijn de gespreksnotities meegenomen naar de CCR en daar aan de orde gesteld. Het betreft:

- Waskosten voor bewoners: n.a.v. de inbreng van CR Elim heeft de CCR dit opnieuw besproken en een brief naar de Raad van Bestuur en directeur behandeldienst verzonden.
- Ontoereikendheid broodgeld/budget winkeltje: de CR Elim stelde een onderzoekje in en schreef een notitie over de bevindingen en knelpunten. Omdat het op meerdere locaties speelt, zal het worden besproken in de CCR.

Advies- en instemmingsrecht CR

De CR verleende in 2023 advies c.q. instemming t.a.v. de volgende zaken:

- Benoeming locatiemanager a.i. Dominique Dautzenberg (instemming)
- Benoeming teamleider a.i. Karima Azougagh (instemming)
- Herziene Medezeggenschapsregeling (instemming)
- Benoeming teamleider Gré Westerhof (instemming)

- Benoeming teamleider Tim Bunt (instemming)
- Jaarplan Elim 2024 (instemming, CR benoemde diverse speerpunten)
- Begroting Elim 2024 (advies, nadat locatiemanager vragen van CR beantwoordde)

Bezoeken nieuwe bewoners, verjaardag- en condoleancekaarten

De CR hield een mutatieoverzicht bij. Twee leden van onze CR bezochten alle nieuwe inwoners met een kleine attentie om hen welkom te heten, kennis te maken en te informeren naar de eerste indrukken. De CR stuurde ook in 2023 alle jarige bewoners een verjaardagskaart. Nabestaanden van overleden bewoners ontvingen van de CR een condoleancekaart.

Bericht van de CR in Elimnieuws

Regelmatig is in het Elimnieuws, en op de website van Elim, een 'bericht van uw cliëntenraad' verschenen, waarmee we bewoners en verwanten op de hoogte hielden van de werkzaamheden van de CR. In januari 2024 zal een verkorte versie van dit jaarverslag worden opgenomen in het Elimnieuws.

Centrale Cliëntenraad en afstemmingsoverleg

Onze voorzitter was maandelijks aanwezig bij het overleg van de Centrale Cliëntenraad (CCR), waarin alle lokale raden van Charim vertegenwoordigd zijn. Zij bespraken de locatie-overstijgende zaken. Aan de hand van de CCR-bulletins gaf hij een terugkoppeling in de lokale CR-vergaderingen.

In januari 2023 vond een Charimbrede bijeenkomst plaats voor alle medewerkers en vrijwilligers. Het ging over De Reis die we met -en als- Charim gaan maken. Drie cultuurpijlers zijn gekozen om mee aan de slag te gaan: samenwerking, daadkracht en eigenaarschap.

Er waren in 2023 twee afstemmingsoverleggen tussen alle cliëntenraden met de raad van bestuur en de directie. Een ruime delegatie van onze raad heeft deze in voor- en najaar bijgewoond. In mei werd De Reis verder toegelicht en bespraken we de ambities waaraan we werken. Denk aan: Passende- en excellente zorg (lekker werken), Netwerk/ketensamenwerking, Scheiden Wonen en Zorg, Extramuralisering en Basis op orde. In november was het thema 'De Reis van Groei en Ontwikkeling naar Passende Zorg'. Het gesprek hierover leverde interessante aandachtspunten op.