

# Jaarverslag 2019

## Cliëntenraad



In dit Jaarverslag 2019 kijken we terug op onze activiteiten in het voorbije jaar. Wat is er van onze plannen terechtgekomen en welke andere zaken zijn er aan de orde geweest?

De samenstelling van de cliëntenraad (CR) is dit jaar veranderd, Els van der Sommen en Loes Frijters hebben de CR verlaten. Hun plaatsen zijn ingenomen door Cor Verbogt en Mieke van Poll-Knobel. De samenstelling van de CR is op dit moment als volgt:

Ton Klaassen (voorzitter), Karin van 't Westeinde (secretaris), en de leden John de Beer, Jacques Steernberg, Irene van Nassau, Mieke van Poll-Knobel en Cor Verbogt. We zijn blij dat we nu weer compleet zijn.

### **Waar wilden we in 2019 zeker aandacht aan schenken?**

Veel onderwerpen waarmee we bezig zijn geweest, speelden al in de voorafgaande jaren. Het zijn zaken, die bijvoorbeeld met plannen van de overheid te maken hebben (extra gelden voor verpleeghuiszorg), of met belangrijke veranderingen in St. Elisabeth, zoals de invoering van het elektronisch cliëntendossier (ECD).

### **Besteding van extra gelden van de overheid**

Dit was een regelmatig terugkerend onderwerp op de agenda van de overlegvergaderingen met de bestuurder, Marieke Bouwman, en de CR vergaderingen. Het belangrijkste uitgangspunt was, dat de besteding van het geld direct ten goede moest komen aan de bewoners. Als CR konden we hierin meedenken en adviseren. Enkele voorbeelden van de gemaakte keuzes.

Voor De Laantjes is gekozen voor het aanstellen van sfeermakers. Zij zijn aanwezig op de woongroepen, wanneer het voor de verzorging druk is. De sfeermakers geven dan extra aandacht aan bewoners, en houden bijvoorbeeld een oogje in het zeil, wanneer een situatie daarom vraagt. De ervaringen, van bewoners en verzorging, met deze nieuwe collega's zijn positief.

Per verdieping van De Laantjes is een vaste senior medewerker Welzijn aangesteld. Het aanbod van activiteiten wordt meer aangepast aan de individuele wensen en behoeften van de bewoners. Bovendien denken zij mee met de verzorgenden en verpleegkundigen bij het begeleiden van hun bewoners. Ook zijn zij te raadplegen door sfeermakers en vrijwilligers, die vragen hebben over hun omgang met de bewoners.

In de overleggen met het Zorgkantoor (de instantie die volgt of het extra geld volgens de afspraken wordt gebruikt) hebben we als CR toegelicht, wat de bewoners merken van de inzet van het extra personeel. Bij de keuzes die St. Elisabeth daarbij heeft gemaakt lukt het gelukkig nog steeds, om mensen te vinden voor de verschillende vacatures.

### **Verdere ontwikkeling van het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD)**

Medewerkers en familieleden zijn gewend geraakt aan het gebruik en de mogelijkheden van het ECD. Als contactpersoon van een bewoner is het heel fijn, om bijna continue mee te kunnen lezen met de situatie van de bewoner. Deze mogelijkheid wordt steeds meer gebruikt.

Vanuit de commissie Palliatieve zorg van St. Elisabeth (een van de CR-leden is bij overleg van deze commissie aanwezig) zijn observatielijsten ontwikkeld en in het ECD geplaatst. De observaties zijn bedoeld voor bewoners die in de laatste fase van hun leven zijn gekomen. Hierdoor kunnen alle medewerkers, die bij de betreffende bewoner zijn betrokken, snel op de hoogte zijn van zijn of haar actuele situatie. Er wordt overzichtelijk weergegeven wat er goed of minder goed gaat, welke acties er zijn ingezet, en wat daarvan de resultaten zijn.

### **Ontwikkelingen in de dementiezorg**

Bij het onderwerp 'Besteding van extra gelden' is beschreven dat het aanbod van activiteiten meer wordt aangepast aan de individuele wensen en behoeften van de bewoners. We zijn blij met de bezoeken die contactclowns vier maal per jaar brengen aan de woongroepen op de Laantjes.

Deze clowns zijn speciaal opgeleid in het omgaan met mensen met dementie of mensen waarmee men moeilijk contact kan maken.

Het aaihonden-project sluit hier prima bij aan. Heel mooi, soms ontroerend of vrolijk, om te zien welke effecten deze bezoeken kunnen oproepen.

### **Ontwikkeling van palliatieve zorg**

De aandacht voor de laatste levensfase wordt in de maatschappij meer zichtbaar, dit geldt ook voor St. Elisabeth. De wensen van bewoners en hun familieleden worden vaak duidelijker en eerder besproken dan een aantal jaren geleden. Bij de verzorging van een bewoner is 'comfortabel' het sleutelwoord. De wensen van de bewoner en zijn of haar familie zijn leidend bij de afspraken die worden gemaakt. Ook is er een protocol ontwikkeld voor het uitgeleide doen van een overleden bewoner. Met de familie wordt dit besproken. Als CR hebben we van betrokkenen gehoord, dat zij de handelwijze als persoonlijk en steunend hebben ervaren.

### **Kwaliteitskader verpleeghuiszorg**

Ook een onderwerp dat terug blijft komen. De inhoud van dit kwaliteitskader, waarin concreet staat beschreven waaraan goede zorg dient te voldoen, blijft uitgangspunt voor verbeteren van de kwaliteit van leven en het welzijn van onze bewoners. Meten van kwaliteit gebeurt in St. Elisabeth onder meer door het landelijke PREZO kwaliteitsmodel. De uitslag van alle metingen en observaties (het Gouden Keurmerk voor St. Elisabeth!) is voor ons als CR een betrouwbare graadmeter voor gegeven zorg. Onze directe contacten met bewoners, als familielid, contactpersoon of vrijwilliger, geven hier ook zicht op.

De Stichting Vrienden van St. Elisabeth heeft onder meer gezorgd voor 2 nieuwe elektrische duo-fietsen. Bewoners kunnen hier, dankzij vrijwilligers, veel gebruik van maken.

### **Familieparticipatie**

Op de Laantjes worden familiebijeenkomsten georganiseerd, onder andere om de betrokkenheid van familie, bij het dagelijks wel en wee van de bewoners, te stimuleren.

*"Als vrijwilliger op een Laantje en CR-lid, is het mooi om te zien hoe familieleden elkaar inspireren en gezamenlijke activiteiten organiseren voor alle bewoners van hun Laantje. Hun extra inspanningen zijn een succes!"* (Karin van 't Westeinde)

### **Leerzame ervaring**

Als CR lid aan het werk in St. Elisabeth (Ton Klaassen).

*"In 2019 mocht ik, lid/voorzitter van de Cliëntenraad, een aantal maanden waarnemen voor Patricia, de fysiotherapeute van St. Elisabeth. Op deze manier kon ik een deel van het 'dagelijkse leven' binnen St. Elisabeth meemaken. Aangenaam verrast ben ik over de vele activiteiten die mogelijk zijn en waar ook uitgebreid gebruik van wordt gemaakt. Met recht kan ik zeggen dat er actief geleefd wordt binnen St. Elisabeth. Het bruist! Het was een prettige en leerzame ervaring!"*

### **Contact met de achterban**

Onze jaarlijkse 'Cliëntendag' is in 2019 ingevuld in de vorm van Bewonersbijeenkomsten met bewoners en/of familieleden. Deze keer is er gekozen om, samen met Marieke Bouwman, met u in gesprek te gaan. Er is een diversiteit aan onderwerpen ter sprake gekomen: er werden vragen gesteld, algemene ideeën, tips en aandachtspunten aangedragen, maar ook vragen over persoonlijke situaties kwamen aan de orde. Het samen in gesprek gaan, over onderwerpen die er toe doen, was heel waardevol.

In 2019 is er veel gebeurd, er zijn mooie ontwikkelingen en initiatieven. Het blijft belangrijk oog te hebben voor wat er beter kan. Heeft u, misschien naar aanleiding van dit jaarverslag, nog vragen of ideeën... laat het ons weten!

Dat kan via de receptie (postvak cliëntenraad) of per e-mail: [cliëntenraad@stelisabeth.nl](mailto:cliëntenraad@stelisabeth.nl)

Maar ook persoonlijk. Op de website van St. Elisabeth kunt u zien, wanneer leden van de Cliëntenraad aanwezig zijn.