



kalorama

Jaarverslag 2017

Clëntenraden Kalorama

Inhoudsopgave

1.	Voorwoord	pag. 4
2.	Bevoegdheden van de cliëntenraad	pag. 5
3.	Samenstelling Cliëntenraden	
3.1	Centrale Cliëntenraad	pag. 6
3.2	Cliëntenraad Centrum voor doofblinden	pag. 6
3.3	Cliëntenraad Veste Brakkenstein	pag. 7
3.4	Cliëntenraad Kalorama (verpleging)	pag. 7
3.5	Cliëntenraad Zorgcentrum 't Höfke	pag. 7
3.6	Cliëntenraad Hospice Bethlehem	pag. 8
4.	Activiteiten cliëntenraden	
4.1	Centrale Cliëntenraad	
4.1.1	Vergaderingen	pag. 9
4.1.2	Adviezen	pag. 9
4.1.3	Overige behandelde onderwerpen	pag. 9
4.1.4	Overige activiteiten	pag. 10
4.2	Cliëntenraad Centrum voor doofblinden	
4.2.1	Vergaderingen	pag. 10
4.2.2	Adviesaanvragen	pag. 10
4.2.3	Behandelde onderwerpen	pag. 10
4.2.3	Overige activiteiten	pag. 11
4.3	Cliëntenraad Veste Brakkenstein	
4.3.1	Vergaderingen	pag. 12
4.3.2	Adviesaanvragen	pag. 12
4.3.3	Behandelde onderwerpen	pag. 12
4.3.4	Overige activiteiten	pag. 13

4.4 Cliëntenraad Kalorama (verpleging)

4.4.1	Vergaderingen	pag. 14
4.4.2	Adviesaanvragen	pag. 14
4.4.3	Behandelde onderwerpen	pag. 14
4.4.4	Overige activiteiten	pag. 14

4.5 Cliëntenraad 't Hofke

4.5.1	Vergaderingen	pag. 15
4.5.2	Adviesaanvragen	pag. 15
4.5.3	Behandelde onderwerpen	pag. 15
4.5.4	Overige activiteiten	pag. 16

4.6 Cliëntenraad

4.6.1	Vergaderingen	pag. 17
4.6.2	Adviesaanvragen	pag. 17
4.6.3	Behandelde onderwerpen	pag. 17
4.6.4	Overige activiteiten	pag. 18

1. Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag 2017 van de Cliëntenraden van de Stichting Kalorama. Dit jaar is er gekozen voor een integraal jaarverslag waar, op hoofdlijnen is aangegeven welke thema's en onderwerpen in 2017 centraal stonden in de Centrale Cliëntenraad Kalorama (CCr) en de 5 lokale cliëntenraden. Dit integrale verslag geeft ook helder weer waar de cliëntenraden en de Centrale Cliëntenraad zich kunnen verbeteren doordat de overeenkomsten en verschillen nu duidelijker aan het licht komen.

In 2017 stond voor alle locaties en ook voor de CCr de transitie naar zelforganisatie, Waardigheid en Trots en de ontwikkeling van de nieuwbouwplannen centraal.

De transitie naar zelforganisatie betekent ook iets voor de medezeggenschap van de cliëntenraden. Het afgelopen jaar werd dit de cliëntenraden steeds duidelijker. In 2018 zal daarom gefocust worden op de nieuwe rol van de cliëntenraden en hoe deze gestalte te geven.

De cliëntenraden hebben daarnaast het afgelopen jaar zich intensief bezig gehouden met het ontwikkelen van een aanpak om het contact met de achterban te vergroten. In 2018 zal deze aanpak worden geïmplementeerd.

Het is van groot belang dat de cliëntenraden de bestuurder en locatiemanagers controleren a.d.h.v. de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorg (WMCZ).

Deze wet wordt in 2018 in de tweede kamer behandeld. Deze nieuwe wet heeft als doel om de cliëntenraad en daarmee dus de cliënten nog meer zeggenschap te geven en zal daarmee weer een belangrijke leidraad zijn voor cliëntenraden bij hun functioneren.

Ron van Swelm

Voorzitter Centrale Cliëntenraad Kalorama en
voorzitter Cliëntenraad Hospice Bethlehem

Steven van den Bent

Voorzitter Cliëntenraad Kalorama (verpleging)

Peter van den Tillaart

Voorzitter Cliëntenraad Veste Brakkenstein

Yvonne Draijer-Cantineaux

Voorzitter Cliëntenraad Centrum voor doofblinden

Peter Wassink

Voorzitter Cliëntenraad zorgcentrum 't Höfke

2. Bevoegdheden Centrale Cliëntenraad

De Centrale Cliëntenraad behartigt de belangen van de cliënten van Stichting Kalorama. Voor een goede uitoefening van deze taak heeft de Cliëntenraad de bevoegdheid gevraagd en ongevraagd advies c.q. verzwaard advies uit te brengen over onderwerpen en besluiten betreffende:

- Een wijziging van de doelstelling of de grondslag.
- Het overdragen van de zeggenschap of fusie of het aangaan of verbreken van een duurzame samenwerking met een andere instelling.
- De gehele of gedeeltelijke opheffing van de instelling, verhuizing of een ingrijpende verbouwing.
- Een belangrijke wijziging in de organisatie.
- Een belangrijke inkrimping, uitbreiding of andere wijziging van de werkzaamheden.
- Het benoemen van personen die rechtstreeks de hoogste zeggenschap zullen uitoefenen bij de leiding van de instelling.
- De begroting en de jaarrekening.
- Het algemeen beleid inzake de toelating van cliënten en de beëindiging van de zorgverlening aan cliënten.

Verzwaard adviesrecht:

- Voedingsaangelegenheden van algemene aard, het algemeen beleid op het gebied van de veiligheid, de gezondheid of de hygiëne, de geestelijke verzorging en maatschappelijke bijstand, recreatiemogelijkheden en ontspanningsmogelijkheden voor cliënten.
- De systematische bewaking, beheersing of verbetering van de kwaliteit van de aan cliënten te verlenen zorg.
- De vaststelling en wijziging van een regeling inzake de behandeling van klachten van cliënten en het aanwijzen van personen die belast worden met de behandeling c.q. afhandeling van klachten van cliënten.
- Vaststelling en wijziging van voor cliënten geldende regelingen.

Verzwaard adviesrecht houdt in dat de zorgaanbieder geen besluit mag nemen dat afwijkt van het advies van de Cliëntenraad. Indien de zorgaanbieder het advies van de cliëntenraad naast zich neer wil leggen, dan moet het besluit worden voorgelegd aan een commissie van vertrouwenslieden, die nagaat of de zorgaanbieder een zorgvuldige en redelijke afweging van belangen heeft gemaakt bij het negeren van het advies van de cliëntenraad.

3. Samenstelling van de cliëntenraden

3.1 Centrale Cliëntenraad

De Centrale Cliëntenraad is samengesteld uit voorzitters of vertegenwoordiger van de lokale cliëntenraden.

Op 1 januari 2017 was de samenstelling als volgt:

- De heer R. van Swelm, voorzitter
vertegenwoordiger van de decentrale Cliëntenraad Hospice Bethlehem
- Mevrouw C. Janson, lid
vertegenwoordiger van de decentrale Cliëntenraad Centrum voor Doofblinden
- De heer P. van den Tillaart, lid
vertegenwoordiger van de decentrale Cliëntenraad, locatie Veste Brakkenstein
- De heer S. van den Bent, lid
vertegenwoordiger van de decentrale Cliëntenraad Verpleeghuis, locatie Kalorama
- De heer P. Wassink, lid
vertegenwoordiger van de decentrale Cliëntenraad zorgcentrum 't Höfke

Mevrouw C. Janson nam eind 2016 na 5 jaar afscheid van de CCr .

3.2 Cliëntenraad Centrum voor doofblinden

Op 1 januari 2017 was de samenstelling als volgt:

- Mevrouw M. van den Boogaard, voorzitter
- Mevrouw C. Janson, lid
- De heer J. van Doesburg, lid
- Mevrouw Westeneng, lid
- Mevrouw Y. Draijer-Cantineaux, lid
- Mevrouw M. Verbunt, lid

In april is afscheid genomen van de dames van den Boogaard en Westeneng.

Mevrouw Draijer heeft het voorzitterschap op zich genomen.

In december nam mevrouw Janson na meer dan 20 jaar actief te zijn geweest voor de cliëntenraad van het Centrum voor doofblinden afscheid. Kalorama, maar speciaal het Centrum voor doofblinden is haar zeer erkentelijk voor haar enorme betrokkenheid en inzet voor de bewoners van het Centrum.

3.3 Cliëntenraad Veste Brakkenstein

Op 1 januari 2017 was de samenstelling als volgt:

- De heer P. van den Tillaart, voorzitter
- De heer H. Mooren, lid
- De heer J. Geurts, lid
- Mevrouw L. de Jager, lid
- Mevrouw M. Burgers, lid

In februari nam mevrouw Burgers afscheid van de cliëntenraad.

In juni werd mevrouw A. Aalbers lid van de cliëntenraad.

3.4 Cliëntenraad Kalorama (verpleging)

Op 1 januari 2017 was de samenstelling als volgt:

- De heer S. van den Bent, voorzitter
- Mevrouw Y. Grol, lid
- Mevrouw N. Oosterheert, lid
- Mevrouw A. Kievits, lid
- De heer Engelaar, lid

In december nam mevrouw Kievits afscheid van de cliëntenraad.

3.5 Cliëntenraad zorgcentrum 't Höfke

Op 1 januari 2017 was de samenstelling als volgt:

- De heer Wassink, voorzitter
- De heer Lukassen, lid
- De heer de Krosse, lid
- De heer Verploegen, lid
- De heer Wouters, lid
- De heer Reedijk, lid
- Mevrouw Opdam, lid
- De heer Stevens, lid
- Mevrouw Toonen, lid

In februari heeft mevrouw Toonen afscheid genomen van de cliëntenraad.

Mevrouw Opdam overleed begin oktober.

De heer de Krosse nam in december afscheid van de cliëntenraad.

3.6 Cliëntenraad Hospice Bethlehem

Op 1 januari 2017 was de samenstelling als volgt:

- De heer R. van Swelm, voorzitter
- De heer G. Wolf, lid
- Mevrouw H. Rongen, lid
- Mevrouw J. Gertzen, lid
- De heer P. van der Heijden

Ondersteuner cliëntenraden.

Mevrouw van Driel vervult de rol van ondersteuner van de cliëntenraden en is daarmee de verbindende factor tussen de organisatie en de cliëntenraden en belangrijk voor een goed functioneren van de raden. Secretariële ondersteuning ontvingen de cliëntenraden tot eind van het jaar van het secretariaat. Daarna nam mevrouw van Driel deze taak ook op zich.

4 Activiteiten cliëntenraden

4.1 Centrale Cliëntenraad

4.1.1 Vergaderingen:

In 2017 heeft de Centrale Cliëntenraad zes keer vergaderd en eveneens 6 overlegvergaderingen met de bestuurder gehad. Bij twee overlegvergaderingen waren leden van de Raad van Toezicht aanwezig.

De CCr heeft ook 2 keer met de Ondernemingsraad overleg gehad.

4.1.2 Adviesaanvragen

- Begroting 2017 → de CCr heeft positief geadviseerd
- Attentieregeling jubilea bewoners → de CCr heeft positief geadviseerd
- Aanstellen tijdelijk externe klachtenfunctionaris (verzwaard advies) → de CCr heeft positief geadviseerd en erop aangedrongen om de huidige en nieuwe cliënten hierover te informeren.
- Aanstelling tijdelijk externe klachtenfunctionaris (verzwaard advies) → de CCr heeft een gesprek met de beoogde functionaris gehad en vervolgens positief geadviseerd
- Nieuwe procedure en implementatieplan MDO wat Zorgplanbespreking gaat heten → de CCr heeft positief geadviseerd
- Geactualiseerde klachtenregeling (verzwaard advies) → de CCr heeft positief geadviseerd na aanpassingen naar aanleiding van de reactie van de CCr hierop
- Aanstelling externe klachtenfunctionaris (verzwaard advies) → de CCr heeft een gesprek met de beoogde functionaris gehad en vervolgens positief geadviseerd
- Folder klachtenregeling → de CCr heeft positief geadviseerd
- Jaarrekening 2016 → de CCr heeft positief geadviseerd
- Document Zorg voor Levenseinde en euthanasie → de CCr heeft positief geadviseerd met het verzoek om een vereenvoudigde versie op te stellen voor cliënten en naasten

4.1.3 Overige behandelde onderwerpen

- De CCr is vrijwel elke overlegvergadering geïnformeerd over de stand van zaken rondom de bouwplannen van Kalorama.
- De CCr is vrijwel elke overlegvergadering geïnformeerd over de stand van zaken rondom zelforganisatie. Eind van het jaar heeft een medewerker van het Centrum zijn ervaringen gedeeld met de CCr.
- Vrijwel elke overlegvergadering is de CCr geïnformeerd over de stand van zaken rondom (de implementatie van het cliëntportaal van het) ECD.
- Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg
- Bespreken stand van zaken Eten en Drinken met dhr. R. Martini
- Waardigheid en Trots; plan van aanpak is ondertekend door de CCr waarbij wel indringend met de bestuurder gesproken is over het feit dat het onduidelijk is hoe de gelden worden ingezet en het dus voor de CCr ook niet mogelijk is om te volgen hoe de daadwerkelijke

besteding van de gelden is. Om te voorkomen dat de gelden voor 2018 niet worden toegekend aan Kalorama.

- De CCr heeft in nauwe samenspraak met de lokale cliëntenraden een plan ontwikkeld om het contact met de achterban te verbeteren. Na de vaststelling van het plan hebben de lokale raden binnen de eigen geleding de nadere invulling verder uitgewerkt. Tevens is er een nieuwe folder ontwikkeld over de cliëntenraden en zijn er welkomstkaarten gemaakt die alle nieuwe bewoners krijgen aangeboden namens de cliëntenraad.

4.1.4 Overige activiteiten

- De CCr heeft een algemene presentatie over de contouren van de vastgoedplannen.
- De voorzitter van de CCr heeft samen met de voorzitter van de OR het functioneren van de bestuurder geëvalueerd met een afvaardiging van de Raad van Toezicht.
- De CCr heeft een presentatie van dhr. J. van der Mei over het Rijnlands gedachtengoed bijgewoond.
- De CCr heeft deelgenomen aan de Stakeholdersbijeenkomst 6 juni 2017 waar ook de leden van het MT, de RvT, de OR en enkele medewerkers van Kalorama aan deelnemen.
- Samenwerkingsovereenkomst is definitief vastgesteld en ondertekend.
- De heeft een Presentatie Waardigheid en Trots waarin het project “Beleef je eigen leven” centraal stond.
- De CCr heeft 2 x deelgenomen aan overleg met het zorgkantoor en de bestuurder.
- De CCr heeft 2 x overleg gehad met de Ondernemingsraad om met elkaar te spreken over gezamenlijke onderwerpen.
- Twee leden van de CCr (vanuit het Centrum voor doofblinden en vanuit Kalorama (verpleging) zijn lid van de projectgroep vastgoed. Een lid neemt deel aan de werkgroep Bouw en de werkgroep infrastructuur en het andere lid neemt deel in de projectgroep nieuwbouw Centrum voor doofblinden. Overigens is hier geen officieel verzoek voor ingediend bij de CCr of bij een locatieraad, waardoor het voor de leden de vraag is vanuit welke status ze deelnemen aan deze projectgroep.
- Een lid van de CCr heeft deelgenomen aan de werkgroep MDO. Overigens is hier geen officieel verzoek voor ingediend bij de CCr of bij een locatieraad, waardoor het voor dit lid de vraag is vanuit welke status hij deelnam aan deze projectgroep.

4.2 Cliëntenraad Centrum voor doofblinden

4.2.1 Vergaderingen:

In 2017 heeft de cliëntenraad vijf keer vergaderd. Bij deze vergaderingen was mevrouw E. Peters aanwezig als locatiemanager.

4.2.2 Adviesaanvragen

Opvallend is dat er geen officiële adviesaanvragen bij de cliëntenraad zijn ingediend.

4.2.3 Overige behandelde onderwerpen

- Het jaarverslag 2016 van het tevredenheidsonderzoek “Ben ik tevreden?” is besproken.
- De cliëntenraad is in vrijwel elk overleg geïnformeerd over de stand van zaken aangaande de nieuwbouw.
- De cliëntenraad is vrijwel elk overleg geïnformeerd over de stand van zaken rondom zelforganisatie.
- Het initiatief om te onderzoeken of comarevalidatie haalbaar is voor afdeling de Frasselt. Voor dit onderzoek is met financiering van het zorgkantoor een arts voor 4 uur per week aangesteld.
- Verbeteren contact met achterban. De cliëntenraad heeft besloten dat haar leden eigen groepen hebben en de groepen hebben het verzoek gekregen om een medewerker aan te stellen die als aandachtsgebied de cliëntenraad heeft zodat er gericht overleg met elkaar kan plaatsvinden. Daarnaast zijn de voorbereidingen getroffen om in 2018 te starten met het bezoeken van nieuwe bewoners om hen welkom te heten en te informeren over de cliëntenraad.
- Functioneringsgericht werken is toegelicht door dhr. Prickarts.
- Het huishoudelijk reglement is besproken en vastgesteld.
- De raad heeft aan de locatiemanager vragen gesteld over voeding, koken op de groepen, het kwaliteitskader voor zelf koken. Zij wilde zich een beeld vormen hoe de kwaliteit van de voeding gevolgd kan worden als er door de groepen zelf besloten kan worden of en zo ja, ze zelf koken op de groep.

4.2.4 Overige activiteiten

- De samenwerkingsovereenkomst is definitief vastgesteld en ondertekend.
- Mw. Draijer is lid van de Projectgroep nieuwbouw Centrum voor doofblinden. Overigens is hier geen officieel verzoek voor ingediend bij de Cr.
- Dhr. van Doesburg en mw. Verbunt zijn lid van de klankbordgroep Centrum voor doofblinden. Overigens is hier geen officieel verzoek voor ingediend bij de Cr.
- De cliëntenraad heeft locatiemanager mw. E. Peters op 31 mei een brief gestuurd waarin ze haar zorgen uit over de nieuwbouw van het Centrum voor doofblinden en het feit dat de cliëntenraad niet om advies is gevraagd. Hierover heeft mevrouw Peters met de raad een gesprek gevoerd om hier meer duidelijkheid in te krijgen.
- Door het vertrek van 3 leden van de cliëntenraad heeft de raad zich ook volop ingezet om nieuwe leden te werven. Er zijn meerdere aspirantleden geweest die vergaderingen hebben bijgewoond, maar helaas heeft dit niet geleid tot een uitbreiding van de raad.

4.3 Cliëntenraad Veste Brakkenstein

4.3.1 Vergaderingen:

In 2017 heeft de cliëntenraad zes keer vergaderd. Tot de laatste vergadering was mevrouw E. Grevers als locatiemanager aanwezig. De laatste vergadering was mevrouw D. Sterling als vervanger van mevrouw Grevers aanwezig.

4.3.2 Adviesaanvragen

Opvallend is dat er geen officiële adviesaanvragen bij de cliëntenraad zijn ingediend.

4.3.3 Behandelde onderwerpen

- De samenwerkingsovereenkomst is definitief vastgesteld en ondertekend.
- Er is een presentatie gehouden over de digitale belevingswereld die in het kader van Waardigheid en Trots is ontwikkeld. De pilot heeft met name in Veste Brakkenstein plaatsgevonden.
- De cliëntenraad is vrijwel elk overleg geïnformeerd over de stand van zaken rondom zelforganisatie.
- De cliëntenraad is vrijwel elk overleg geïnformeerd over de stand van zaken rondom het ECD en het cliëntportaal. → de raad heeft aangedrongen op het informeren van de mensen die meegedaan hebben aan de pilot van het cliëntportaal over de resultaten van de evaluatie.
- De inhoud van de informatiemap die cliënten krijgen bij aanvang zorg is besproken.
- Verbeteren contact met achterban; de raad heeft besloten om met ingang van 2018 nieuwe bewoners welkom te heten en hen te informeren over de cliëntenraad.
- Het huishoudelijk reglement is vastgesteld.
- De cliëntenraad heeft zich hard gemaakt:
 - voor de veiligheid van de bewoners in de parkeergarage → dit heeft ertoe geleid dat de Vereniging van Eigenaren (Kalorama en Talis) besloten hebben om de parkeergarage in 2018 te gaan voorzien van een elektronische poort voor de auto-ingang en deuren met panieksluitingen bij de nooduitgangen
 - om een koffieautomaat geplaatst te krijgen in de centrale hal voor als het restaurant gesloten is → dit is nog niet gerealiseerd
 - betere koffie op de afdelingen → dit heeft geleid tot ouderwetse koffiezetapparaten op enkele afdelingen
 - voor het bijstellen van de sensoren voor de elektrische schuifdeuren omdat de deuren niet voor alle mensen opengingen
 - voor het gebruiksvriendelijker maken van de prullenbakken die buiten staan. Zij zijn moeilijk te hanteren voor mensen met een handicap. → dit heeft nog niet het gewenste resultaat opgeleverd.
 - Het verwijderen van het ronde aanrechtblad in de huiskamers → afgesproken is om dit aan de groepen over te laten en het mee te nemen in het grote geheel wat betreft de aanpassing van de huiskamerkeukens en de vloeren.
 - Om het initiatief Zorggezel van Pleyade onder de aandacht te brengen van de locatiemanager.

- Voor het controleren van het vijverwater op legionella → dit heeft plaatsgevonden en het resultaat was negatief (geen legionella)
- Om te realiseren dat men betalingen bij het restaurant ook met een pinpas kan doen → dit gaat gerealiseerd worden als de keuken van het restaurant wordt aangepast.
- Om de privacy van de post die op de Veste aankomt te waarborgen. Op dit moment komt de post in lades terecht die niet afgesloten is.

4.3.4 Overige activiteiten

- De cliëntenraad heeft in het voorjaar een basistraining cliëntenraad, verzorgd door het LOC. De raad heeft tijdens deze scholing kennis opgedaan van de wet en de rechten en de plichten van een cliëntenraad. Tevens is gesproken over de wijze waarop een cliëntenraad in contact kan komen met de achterban.
- Samen met de andere lokale cliëntenraden is een jaarbijeenkomst georganiseerd waar de cliëntenraden zich presenteerden aan cliënten en familie en daarnaast werd er een presentatie gehouden door het expertteam palliatieve zorg over de stervensfase. Het blijkt dat de combinatie van een inhoudelijk thema en informatie over de cliëntenraad resulteert in een goede opkomst.
- De Cr heeft een presentatie van dhr. J. van der Mei over het Rijnlandsgedachtengoed bijgewoond.
- Voor alle lokale cliëntenraden is er een presentatie verzorgd over het cliëntportaal. Met het cliëntportaal heeft de cliënt en de door de cliënt aangewezen naaste inzage in een deel van het cliëntportaal.
- De informatiemap die nieuwe cliënten bij aanvang van zorg ontvangen is door een lid van de cliëntenraad Veste Brakkenstein en door een lid van de cliëntenraad Kalorama doorgenomen en besproken met de cliëntadministratie.
- Een afvaardiging van de cliëntenraad is betrokken geweest bij de voorbereiding van een algemene informatieavond voor cliënten van Veste Brakkenstein en hun naasten. De raad zou ook een deel van deze avond verzorgen. Door omstandigheden is deze avond geannuleerd.
- Twee leden van de cliëntenraad hebben deelgenomen aan het landelijk congres van het LOC: “Werk in uitvoering”.
- Diverse leden van de cliëntenraad zijn naar een theatervoorstelling “Dag Mama” geweest die de wereld van dementie begrijpelijk en hanteerbaar maakt.
- In het kader van het project ‘Goed idee’ heeft de cliëntenraad zich mede ingezet voor de aanschaf van een elektrische fiets waar een voorziening op is om een rolstoel mee te nemen. → de fiets mag aangeschaft worden. Zodra de fiets er is zullen leden van de cliëntenraad zich aanmelden om een keer te gaan fietsen met bewoners.
- Een afvaardiging van de raad heeft de huiskameroverleggen deels bijgewoond om op die manier direct van de bewoners te horen wat er leeft.

4.4 Cliëntenraad Kalorama (verpleging)

4.4.1 Vergaderingen:

In 2017 heeft de cliëntenraad zes keer vergaderd. Bij deze vergaderingen was tot de laatste vergadering de heer W. van Boerdonk als locatiemanager aanwezig en de laatste vergadering was mevrouw van Beusichem (die de heer van Boerdonk vervangt gedurende zijn afwezigheid) aanwezig.

4.4.2 Adviesaanvragen

Opvallend is dat er geen officiële adviesaanvragen bij de cliëntenraad zijn ingediend.

4.4.3 Behandelde onderwerpen

- De samenwerkingsovereenkomst is definitief vastgesteld en ondertekend.
- De cliëntenraad is vrijwel elk overleg geïnformeerd over de stand van zaken rondom zelforganisatie. → afdeling de Musschenberg heeft zich bereid verklaard om deel te nemen aan het project Radicale Vernieuwing, onderdeel van Waardigheid Trots. De raad is over de ontwikkelingen binnen dit project regelmatig geïnformeerd.
- De cliëntenraad is vrijwel elk overleg geïnformeerd over de stand van zaken rondom het ECD en het cliëntportaal. De inhoud van de informatiemap die cliënten krijgen bij aanvang zorg is besproken.
- Verbeteren contact met achterban; de raad heeft besloten om met ingang van 2018 nieuwe bewoners welkom te heten en hen te informeren over de cliëntenraad.
- Het huishoudelijk reglement is vastgesteld.
- De formatieproblemen op diverse afdelingen zijn regelmatig besproken.
- De raad heeft zich hard gemaakt:
 - Om voor de nieuwbouw van de PG-afdelingen een directe mogelijkheid om naar de tuin te gaan, te realiseren. → dit wordt door de architecten als uitgangspunt meegenomen
 - Om de langlopende problemen die er zijn op de afdeling de Wolfsberg en Kastanjedal te bespreken met de heer van Boerdonk. → het besluit dat de heer Cornelissen beide teams gaat ondersteunen werd positief ontvangen door de cliëntenraad

4.4.4 Overige activiteiten

- De cliëntenraad heeft in het voorjaar een basistraining cliëntenraad gevolgd, verzorgd door het LOC. De raad heeft tijdens deze scholing kennis opgedaan van de wet en de rechten en de plichten van een cliëntenraad. Tevens is gesproken over de wijze waarop een cliëntenraad in contact kan komen met de achterban.
- Samen met de andere lokale cliëntenraden is een jaarbijeenkomst georganiseerd waar de cliëntenraden zich presenteerden aan cliënten en familie en daarnaast werd er een presentatie gehouden door het expertteam palliatieve zorg over de stervensfase. Het blijkt dat de combinatie van een inhoudelijk thema en informatie over de cliëntenraad resulteert in een goede opkomst.
- De Cr heeft een presentatie van dhr. J. van der Mei over het Rijnlands gedachtengoed bijgewoond.

- Een afvaardiging van de raad heeft de huiskameroverleggen deels bijgewoond om op die manier direct van de bewoners te horen wat er leeft.
- Voor alle lokale cliëntenraden is er een presentatie verzorgd over het cliëntportaal. Met het cliëntportaal heeft de cliënt en de door de cliënt aangewezen naaste inzage in een deel van het cliëntportaal.
- De informatiemap die nieuwe cliënten bij aanvang van zorg ontvangen is door een lid van de cliëntenraad Veste Brakkenstein en door een lid van de cliëntenraad Kalorama doorgenomen en besproken met de cliëntadministratie.
- Een afvaardiging van de cliëntenraad is betrokken geweest bij de voorbereiding van een algemene informatieavond voor cliënten van Veste Brakkenstein en hun naasten. De raad zou ook een deel van deze avond verzorgen. Door omstandigheden is deze avond geannuleerd.
- Twee leden van de cliëntenraad hebben deelgenomen aan het landelijk congres van het LOC: “Werk in uitvoering”.
- Diverse leden van de cliëntenraad zijn naar een theatervoorstelling “Dag Mama” geweest die de wereld van dementie begrijpelijk en hanteerbaar maakt.
- De voorzitter van de cliëntenraad is lid van werkgroep Radicale Vernieuwing.

4.5 Cliëntenraad zorgcentrum ‘t Höfke

4.5.1 Vergaderingen:

In 2017 heeft de cliëntenraad zes keer vergaderd. Bij deze vergaderingen was de heer H. Cornelissen aanwezig als procesmanager.

4.5.2 adviesaanvragen

Opvallend is dat er geen officiële adviesaanvragen bij de cliëntenraad zijn ingediend.

Wel is er duidelijk advies gevraagd over de voortgang van ‘Gewoon wonen’ voor het zorgcentrum waar de raad positief over heeft geadviseerd met de opmerking dat er bij de verdere uitwerking rekening gehouden dient te worden met bewoners met een zwaardere zorgvraag.

4.5.3 Behandelde onderwerpen

- In vrijwel alle vergaderingen is de stand van zaken rondom zelforganisatie aan de orde gekomen.
- Terugkerend onderwerp van de vergadering is de ontwikkeling van de plannen voor de uitbreiding van de huiskamer van de Terp. → de raad is blijven aandringen op het zo spoedig mogelijk realiseren van deze uitbreiding. De toezegging is gekomen dat dit en het creëren van een frontoffice keuken zullen als eerste van alle bouwplannen worden gerealiseerd.
- De cliëntenraad heeft zich hard gemaakt voor:
 - Parkeerproblemen op het terrein, met name wordt er toch geparkeerd waar een gele streep getrokken is. → de voorzitter heeft hierover contact opgenomen met de gemeente
 - Het niet-verharde wandelpad wat voor de bewoners met rollators en rolstoelen lastig begaanbaar is. → de voorzitter heeft hierover contact opgenomen met de gemeente

- De slechte geluidsinstallatie van de kapel. → deze is vervangen
- Het bevestigen van naamplaatjes op rollators en rolstoelen → is geregeld
- Het voorkomen dat laptops onbemand open staan terwijl er gegevens van cliënten zichtbaar zijn.
- Het gratis deelnemen aan het uitstapje naar de dierentuin voor de bewoners van de Terp.
- Voor een vuurwerkvrije zone rond 't Höfke, bij de gemeente. → helaas is dit niet gerealiseerd.

4.5.4 Overige activiteiten

- De door de cliëntenraad geschonken bankjes voor bij de jeu de boules-baan is geplaatst.
- De Cr heeft een presentatie van dhr. J. van der Mei over het Rijnlands gedachtengoed bijgewoond.
- Voor alle lokale cliëntenraden is er een presentatie verzorgd over het cliëntportaal. Met het cliëntportaal heeft de cliënt en de door de cliënt aangewezen naaste inzage in een deel van het cliëntportaal.
- Een lid van de cliëntenraad is lid van de werkgroep Waardigheid & Trots, waar hij in 2016 ook al aan deelnam.
- Een lid van de cliëntenraad is lid van de werkgroep “gewoon wonen”.
- Een lid van de cliëntenraad is lid van de werkgroep bouw 't Höfke geworden.
- Samen met de andere lokale cliëntenraden is een jaarbijeenkomst georganiseerd waar de cliëntenraden zich presenteerden aan cliënten en familie en daarnaast werd er een presentatie gehouden door het expertteam palliatieve zorg over de stervensfase. Het blijkt dat de combinatie van een inhoudelijk thema en informatie over de cliëntenraad resulteert in een goede opkomst.
- Voor alle lokale cliëntenraden is er een presentatie verzorgd over het cliëntportaal. Met het cliëntportaal heeft de cliënt en de door de cliënt aangewezen naaste inzage in een deel van het cliëntportaal.
- In het kader van het project ‘Goed idee’ heeft de cliëntenraad zich mede ingezet voor de aanschaf van een tovertafel → deze is toegekend en aangeschaft
- Het gedenkplekje voor overleden bewoners is aangepast. Een lid van de raad heeft samen met de activiteitenbegeleiding en de geestelijk verzorger hier in meegedacht. En dit lid zorgt bij overlijden dat de rouwkaart met een lichtje in de kapel komt te staan (na akkoord nabestaanden).

4.6 Cliëntenraad Hospice Bethlehem

4.6.1 Vergaderingen:

In 2017 heeft de cliëntenraad door omstandigheden slechts drie keer vergaderd. Bij de eerste twee vergaderingen was mevrouw M. Hensing als procesmanager aanwezig en bij alle drie de vergaderingen was mevrouw E. Grevers als locatiemanager aanwezig.

4.6.2 Adviesaanvragen

Opvallend is dat er geen officiële adviesaanvragen bij de cliëntenraad zijn ingediend.

4.6.3 Behandelde onderwerpen

- Mw Walters heeft als medewerker naasten verteld over haar werkzaamheden. De cliëntenraad heeft geadviseerd om een vast item van het nazorggesprek de tevredenheid over de medewerkers en de vrijwilligers te laten zijn. → Dit advies is overgenomen
- Het Tollproject (Thuisondersteuning Laatste Levensfase Nijmegen) is besproken. Deze is vooral gericht op ondersteuning voor mantelzorgers die thuis zorgen voor een naaste in de laatste levensfase.
- Hospice Bethlehem is het koken voor de gasten en hun naasten door kookvrijwilligers verder uit aan het breiden op de werkdagen. In het weekend wordt er al lang door vrijwilligers gekookt.
- De cliëntenraad is geïnformeerd over het digitale classificatie OMAHA-systeem wat verplicht is voor de zorgregistratie van de gasten van het hospice.
- De coördinator vrijwilligers is met pensioen gegaan. Zij is deels vervangen, reden dat deze uren niet volledig zijn ingevuld heeft te maken met het feit dat de vertrekkende functionaris aangegeven het dat het haalbaar was om de functie in minder uren te vervullen. De uren van mevrouw Hensing worden ingezet om de medewerkers de gelegenheid te geven om de zelforganisatie te ontwikkelen.
- Documenten “zorgvuldige zorg rond het levenseinde” en “zorgproces rond levensbeëindigend handelen” zijn besproken en akkoord bevonden.
- De restyling van het hospice is in de loop van het jaar gerealiseerd op initiatief van de “Vrienden van Hospice Bethlehem” die het een mindere kloosteruitstraling wilde geven.
- Hospice Bethlehem heeft eind van het jaar deelgenomen aan kwaliteitssysteem Prezo. Om high care hospice te kunnen blijven is certificering van PreZo verplicht.
- De cliëntenraad is geïnformeerd over de stand zaken rondom zelforganisatie.
- De raad heeft aangedrongen om binnenkomst van het hospice middels een pasjessysteem te realiseren voor naasten. Nu moeten deze soms erg lang wachten voor de deur geopend kan worden.
- De raad heeft meermaals gevraagd om inzage te krijgen in de begroting van het hospice. Helaas is deze niet aangeleverd.

4.6.4 Overige activiteiten

- Er is na 8 jaar prettige samenwerking afscheid genomen van mevrouw Hensing, procesmanager van hospice Bethlehem, die een andere baan heeft aanvaard.
- De cliëntenraad heeft de viering van het 15-jarig bestaan mee gevierd.
- Het huishoudelijk reglement is vastgesteld.