

Jaarverslag 2024

Centrale Cliëntenraad

Anna Ouderenzorg

Anna Ouderenzorg maakt, naast het Anna Ziekenhuis en Anna TopSupport, deel uit van de Anna Zorggroep en richt zich op het leveren van intramurale en extramurale psychogeriatrische en somatische zorg plus geriatrische revalidatiezorg. Tevens heeft Anna Ouderenzorg een hospice.

Op 1 januari 2005 werd een centrale cliëntenraad opgericht namens het cluster Anna Ouderenzorg. De centrale cliëntenraad (CCR) opereert naast de locaties welke ieder ook een eigen lokale cliëntenraad (LCR) hebben, te weten:

- Woonzorgcentrum Berk en Heuvel te Geldrop, cliëntenraad Berkenheuvel
- Woonzorgcentrum Heide te Geldrop, cliëntenraad Heide
- Woonzorgcentrum Nicasius te Heeze, cliëntenraad Nicasius

Samenstelling centrale cliëntenraad

- Henk Hermsen - voorzitter CCR
- Els Elverding - vicevoorzitter CCR
- Marcel van Leuken - voorzitter cliëntenraad Berkenheuvel
- Jeroen van Genuchten - voorzitter cliëntenraad Heide
- Hans Brands - voorzitter cliëntenraad Nicasius

Alle raden worden ondersteund door de ambtelijk secretaris

Werkzaamheden cliëntenraad

De cliëntenraden behartigen de gemeenschappelijke belangen van bewoners op basis van wetgeving (WMCZ 2018) en de missie en visie van Anna Ouderenzorg. Daarnaast zijn, in samenspraak met de Anna Zorggroep, een huishoudelijk reglement en een medezeggenschapsregeling CCR en LCR vastgesteld. Gedurende het jaar is er regelmatig overleg met bestuurders, diverse afdelingen en medewerkers. Daarnaast wordt er ongevraagde en gevraagde advies of instemming gegeven. Twee keer per jaar vindt er gezamenlijk overleg plaats met alle cliëntenraden van Anna Ouderenzorg. Jaarlijks is er een overleg met de cliëntenraad van het ziekenhuis. En twee per jaar vindt er informeel overleg plaats met de Raad van Toezicht. De volgende thema's waren regelmatig terugkerende onderwerpen van gesprek.



Thema's 2024

1. Kwaliteit basiszorg
2. Leefsferen
3. Opendeurenbeleid
4. Mantelzorgparticipatie
5. Toekomst Anna Ouderenzorg in brede zin

Adviezen en instemmingen

In 2024 werd formeel een positief advies uitgebracht betreffende:

- Adviesaanvraag vorming nieuw palliatief team Anna Zorggroep
- Adviesaanvraag investeringsbegroting 2024
- Adviesaanvraag jaarrekening 2023
- Instemmingsaanvraag actualisering klachtenregeling
- Adviesaanvraag verlenging termijn lid Raad van Toezicht
- Adviesaanvraag begroting en hoofdlijnen investeringsbegroting 2025
- Adviesaanvraag aanstelling teammanager CHR/ELV/Transmuraal team

Cliëntenraadprijs

In 2024 werd de cliëntenraadprijs uitgereikt aan het klantcontactcentrum (KCC). Het team heeft het afgelopen jaar veel geoptimaliseerd om de cliënten sneller en beter te kunnen helpen.

Themamiddag

Het thema van deze jaarlijkse bijeenkomst was "Hoe kan E-health ondersteuning bieden in centrumontwikkelingen". Tijdens de middag was aandacht voor centrumontwikkeling, hoe telemonitoring echt het verschil kan maken en ontwikkelingen rondom Artificiële Intelligentie (AI). Daarnaast was er gelegenheid voor het stellen van vragen.

Externe contacten

De voorzitter van de CCR neemt deel aan het bestuurlijk overleg met het Zorgkantoor en aan overleg tussen de cliëntenraden van Het VVT-platform Zuidoost Brabant.

Lokale cliëntenraden

De lokale cliëntenraden vergaderen twaalf keer per jaar. Er is zes keer formeel overleg waarbij ook de teamleiding aansluit. Daarnaast is er zes keer per jaar informeel overleg waarbij mantelzorgers en bewoners welkom zijn om met de cliëntenraad in gesprek te gaan.

Lokale cliëntenraad Berkenheuvel

Op einde van dit verslagjaar telde de raad vijf leden. Het blijft een zorg om nieuwe leden te vinden zodat de bezetting op peil gehouden kan worden. De informele bijeenkomsten vinden plaats in de Gasterij in gebouw Heuvel. De leden van de raad zijn dan direct aanspreekbaar voor bewoners en mantelzorgers. Ondanks aankondigingen hiervan wordt er slechts sporadisch gebruik van gemaakt.

Aandachtspunten ter bespreking met de teamleiding waren:

- Voedingsbeleid - onder andere koken op de afdeling
- Zorg voor vrijheid - onder andere toegang tot de buitenruimte bij Berk
- Aanpassing/verbouwing hal en 'De Zon'
- Zorgen om het niveau van de zorg
- Personeelstekort en daarmee samenhangend ziekteverzuim en inzet ZZP'ers
- Innovaties in de zorg

Ten aanzien van de onderwerpen voedingsbeleid en zorg voor vrijheid zijn organisatiebrede werkgroepen ingesteld waar een van de leden van deze raad in participeert.

Er zijn dit jaar geen advies- of instemmingsaanvragen ontvangen.

Lokale cliëntenraad Heide

Op het einde van dit verslagjaar telde de raad vijf leden. De door de raad gekozen speerpunten zijn tijdens alle formele overleggen met de teamleiding aan de orde geweest. Deze speerpunten zijn:

- Ontwikkeling leefsfere
- Overgang populatie bewoners (afname somatiek versus toename PG)
- Beleid rondom matelzorger (mantelzorgvriendelijke organisatie)
- Communicatie richting bewoners en mantelzorgers
- Oplossen gebreken in het gebouw

De cliëntenraad heeft gezien dat er stap voor stap gebouwd wordt aan de leefsfere en dat hier ook aandacht voor was tijdens de mantelzorgavonden. De verschuiving naar steeds meer bewoners met psychogeriatrisch beeld ging sneller dan verwacht. Hierop kreeg de raad signalen dat bewoners met een somatische zorgvraag meer en meer de aansluiting verloren met hun lotgenoten en ook een beperking van hun vrijheid ervoeren. Dit bijvoorbeeld omdat ze de deur naar de gang niet meer open durfden laten staan. De organisatie heeft deze signalen opgepakt. De cliëntenraad blijft aandacht houden voor het thema dat de vrijheid van de ene bewoner niet dient te leiden tot een beperking van de vrijheid en het welbevinden van de ander.

De raad heeft geconstateerd dat er vanuit de organisatie stappen zijn gezet om mantelzorg als thema onder de aandacht te brengen. Er is duidelijk benoemd dat mantelzorg in de toekomst een onmisbare bijdrage vormt om de kwaliteit van de zorg op peil te kunnen houden. Hoe dat in de praktijk eruit komt te zien dient nog nader uitgewerkt te worden.

Op aangeven van de cliëntenraad zijn de weekoverzichten met activiteiten nu zowel fysiek als digitaal op de website beschikbaar.

Het gehele jaar is er contact geweest om de nog openstaande gebreken in het nieuwe gebouw op te lossen. De lijst met openstaande punten is zo goed als afgevinkt.

De raad heeft één instemmingsaanvraag ontvangen rondom het invoeren van digitale nachtronde welke tot minder verstoring van de nachtrust zou leiden. Tijdens de voorbereiding bleek dat de slimme sensoren enerzijds onbetrouwbaar waren en anderzijds dat ze scherpe beelden genereerden in plaats van vervaagde beelden. Dat laatste was niet conform eerder gemaakte afspraken. Deze pilot is om beide redenen uitgesteld.

Lokale cliëntenraad Nicasius

Op het einde van dit verslagjaar telde de raad zeven leden. De voorzitter legde aan het einde van het jaar zijn functie neer. Aandachtspunten voor overleg met de teamleiding waren:

- Aanpassing terras fietsenstalling
- Voeding: presentatie en bereiding maaltijden op afdelingen Somatiek
- Voeding: maaltijdverstrekking op de afdelingen PG
- Klachten schoonmaak rolstoelen
- Verbeterpunten n.a.v. MIC-meldingen (Melding Incidenten Cliënten) onder andere melding defecte alarmknop
- Reductie aantal dagdiensten op de afdelingen Somatiek en PG
- Beleid zorg voor vrijheid
- Vrijwilligersbeleid
- Volière

Ten aanzien van aanpassing terras fietsenstalling is hiervoor formeel bij de gemeente een vergunning aangevraagd en de aanpassing hiervan is meegenomen in de begroting van 2025.

Het aanreiken van voldoende vocht en lekkere voeding vindt de cliëntenraad van essentieel belang. Hierover zijn gesprekken gevoerd met bewoners van Somatiek en de cliëntenraad blijft hier aandacht voor vragen. Voor de afdelingen PG werd aandacht gevraagd voor het gezamenlijk eten in een huiselijke sfeer. Er is een organisatiebrede werkgroep over voeding gestart waaraan een van de leden deelneemt.

De cliëntenraad vraagt al enkele jaren extra aandacht bij de teamleiding voor de MIC-procedure. De focus lag hierbij op het inwerkplan, aanleveren van de MIC-special en het borgen van gemaakte afspraken.

De cliëntenraad heeft zijn bezorgdheid geuit over de consequenties voor de kwaliteit van zorg nu het aantal dagdiensten in de zorg is verminderd en dat dienstitijden van minder dan 8 uur niet meer zijn toegestaan. Het advies is aan de organisatie gegeven om de impact hiervan goed te monitoren.

Omdat deuren van de afdeling PG gesloten zijn is het voor bewoners onmogelijk om helemaal rond te lopen. De cliëntenraad acht dit niet wenselijk. Een organisatiebrede opgezette commissie zorg en dwang, waarin ook een van de leden participeert, is in 2024 gestart.

Clëntenraad Nicasius (vervolg)

Rondom vrijwilligersbeleid heeft de cliëntenraad in 2023 een advies met een aantal verbeterpunten aan de organisatie aangereikt. Hierover zijn gesprekken gevoerd. Momenteel werkt de organisatie aan een beleidsplan dat in 2025 zal worden gepresenteerd.

Inmenging van de cliëntenraad heeft ervoor gezorgd dat de volière niet zal worden verwijderd.

De samenwerking en afstemming tussen de teamleiding en de cliëntenraad verliep moeizaam. In 2025 wordt er samen met de Raad van Bestuur gekeken hoe dit verbeterd kan worden.

De cliëntenraad heeft in 2024 een tweetal activiteiten voor de bewoners en mantelzorgers georganiseerd en heeft afgesproken dit jaarlijks te herhalen.

Er zijn dit jaar geen advies- of instemmingsaanvragen ontvangen.

Contact met de cliëntenraden

De cliëntenraden zijn te bereiken via de mail:

- CCR - ccr.ouderenzorg@st-anna.nl
- LCR Berkenheuvel - clienraad-berkenheuvel@st-anna.nl
- LCR Heide - clienraad-heide@st-anna.nl
- LCR Nicasius - clienraad-nicasius@st-anna.nl



Klantcontactcentrum ontvangt cliëntenraadprijs 2024