

Cliëntenraadvergadering 17 april 2014

Aanwezig: Mevrouw Van Tooren (voorzitter), Mevrouw Tromp, mevrouw Van Iwaarden, de heer en mevrouw v.d. Waart, mevrouw Weiden, de heer Van Westen, mevrouw Timmer (verslag)

Afwezig:

1. Opening

Mevr. Van Tooren opent de vergadering en heet alle aanwezigen van harte welkom.

2. Dhr. Anceaux – coördinator kwaliteit

Dhr. Anceaux geeft een toelichting over het kwaliteitsbeleid van Zuidwester. Vanuit de visie wil Zuidwester de kwaliteit van bestaan van haar cliënten waarborgen. Dit wordt ondersteund door verplichtende wetgeving. In het Kwaliteit Management Systeem (KMS) zijn afspraken vastgelegd hoe vorm aan kwaliteit wordt gegeven. De inhoud van het KMS wordt bepaald door de volgende factoren:

- Wet- en regelgeving
- Het HKZ model gehandicaptenzorg
- Het kwaliteitskader Gehandicaptenzorg
- De Zorgkantoren
- De eigen ambities

Wet- en regelgeving

Zuidwester voldoet aan de Nederlandse wetgeving. De toetsing aan de wettelijke kaders gebeurt meestal door inspecteurs, waarvan IGZ (Inspectie Gezondheidszorg) en SZW (Sociale Zaken en Werkgelegenheid) de bekendste zijn.

Het HKZ model gehandicaptenzorg

Zuidwester heeft in 2007 gekozen voor een kwaliteit management systeem dat via het HKZ-certificaat voor de gehandicaptenzorg is ingericht. Certificering wordt uitbesteed aan een externe partij. De afgelopen 5 jaar was dit het Keurmerkinstituut.

Het kwaliteitskader Gehandicaptenzorg

Cliëntenzorgorganisaties, zorgaanbieders, beroepsorganisaties, de Inspectie, het ministerie van VWS en de Zorgverzekeraars Nederland hebben in 2007 een gezamenlijk kwaliteitskader opgesteld. Jaarlijks wordt aan de hand van deze criteria onderzoek gedaan naar verschillende indicatoren, waaronder cliënt tevredenheid.

De Zorgkantoren

Zuidwester heeft binnen haar werkgebied te maken met de zorgkantoren CZ en Achmea. Beide zorgkantoren stellen soms specifieke eisen aan de zorg. Als bepaalde zorg ontbreekt of niet goed wordt uitgevoerd, kan het zorgkantoor een korting geven middels een afslag. En als bepaalde initiatieven gestimuleerd moeten worden kan men een opslag in het vooruitzicht stellen. Hierdoor beïnvloeden de zorgkantoren het beleid van Zuidwester.

De eigen ambities

Zuidwester heeft zelf ook wensen en ambities hoe ze haar zorg wil vormgeven. Elke manager verwoordt jaarlijks de ambities van zijn/haar afdeling, waarmee kwaliteit wordt vormgegeven. Onder het motto "Doe wat je zegt" dient Zuidwester haar eigen beloftes te controleren op naleving.

Zuidwester zet zich ten aanzien van veiligheid van cliënten in voor een veilige woon- en leefomgeving van de cliënt waarbij de kwaliteitsdomeinen van Schalock leidend zijn:

- Lichamelijk welbevinden
- Psychisch welbevinden
- Interpersoonlijke relaties
- Deelname aan de samenleving
- Persoonlijke ontwikkeling
- Materieel welzijn
- Zelfbepaling
- Belangen behartiging

De instrumenten die gebruikt worden voor onderzoeken zijn o.a.:

Interne en externe audits

Interne wordt jaarlijks in samenspraak met het managementteam een intern kwaliteitsauditplan opgesteld.

Jaarlijks laat Zuidwester zich tevens auditeren door een externe partij.

(Doorlopende) Kwaliteitsmeting

Zuidwester voert deels doorlopend en deels 1 x per jaar een kwaliteitsmeting uit.

Prospectieve Risico Inventarisatie (PRI)

Hierbij worden mogelijke risico's op individueel cliëntniveau in kaart gebracht.

De PRI wordt vooraf ingevuld als een cliënt in zorg komt en vervolgens wordt deze jaarlijks bijgewerkt tijdens de zorgplan cyclus of tussentijds wanneer zich nieuwe feiten openbaren.

PRISMA-methode

Dit is een instrument voor melden en analyseren van incidenten met een grotere impact.

Triasweb

Dit is een elektronisch meld- en verbeterstelsel voor incidenten waarmee medewerkers op een eenvoudige manier kunnen bijdragen aan meer kwaliteit en veiligheid.

Meldcode huiselijk geweld

De meldcode beschrijft wat b.v. een huisarts, leerkracht, verpleegkundige, begeleider of hulpverlener moet doen bij vermoedens van geweld.

CR: hoe zit het met het invullen van de medicatielijsten. Deze worden afgevinkt maar er staat niet onder door wie. Hoe wordt het hele systeem gecontroleerd? De medische dienst controleert. Op het moment dat er fouten worden geconstateerd wordt dit gemeld in Triasweb. Binnen Zuidwester is er ook een commissie bezig met medicatie.

Het kwaliteitsthema voor 2014 is het lichamelijk welbevinden.

Als er vragen zijn kunnen de CR-leden mailen naar m.anceaux@zuidwester.org

Afgesproken wordt dat dhr. Anceaux 1 x per jaar een update komt geven in de CR.

3. Ingekomen post/mail/klachten e.d.

- *Overlijdensbericht van mevrouw Conijn*
Zij heeft veel gedaan voor Zuidwester.
- *Verzuimcijfers*
Ter informatie.
Het is nog steeds binnen de grenzen. Het verzuimbeleid wordt binnen Zuidwester onder de loep genomen.
- *Down's Upside tentoonstelling*
Het was een mooie tentoonstelling.
- *Autismeweek*
Ter informatie.
- *Extra nieuwsbrief regio Zeeland*
De vacaturestop is opgeheven.
- *Nieuwsbrief Brede School*
Ter informatie.
- *Uitnodiging Paasbrunch*
Ter informatie
- *Stemkaart verkiezingen*
Op de woningen wordt momenteel geïnventariseerd wat er met de stemkaarten is gedaan. De volgende vergadering wordt hierop terug gekomen. **Actie RD**
- *Notulen bewonersraad*
Ter informatie.
- *Uitnodiging open dag Huijbedrijven*
Dit wordt uitgedeeld. De open dag is op 10 mei a.s.

4. Ouderdag

De ouderdag is op 24 mei 2014.

De nieuwe bestuurders kunnen dan ook komen kennismaken.

Het thema van de vergadering is dagbesteding, met name de activiteiten, in de vorm van een presentatie, filmpje, kraampje.

De RD zal tijdens de vergadering ingaan op actuele onderwerp/vragen van ouders.

Mevrouw Tromp en mevr. Weiden notuleren samen. Mevr. Tromp regelt het financieel overzicht, de kascommissie en een presentielijst.

Verwachte aantal personen is 35 – 40.

Koffie, appelflappen en een lunch met soep en broodje wordt geregeld.

Zaalinrichting, beamer en scherm van tevoren laten regelen. Opstelling richting scherm.

5. Goedkeuring notulen 16 januari 2014

Blz. 2 punt 3 – mededelingen regiodirecteur

- De Bergmuzikanten vieren in 2015 hun 25-jarig jubileum.

Blz. 4 punt 8 – Rondvraag

- De RD deelt het vakantieoverzicht van de woningen uit. Dit is nog niet compleet. De volgende vergadering wordt hierop terug gekomen. **Actie RD**
- Het team van Scheldestraat 56c is bezig om te kijken of het mogelijk is om te skypen.
- Het moeilijk vinden van adressen op de site van Zuidwester heeft de CR meegenomen naar de CCR. Hier wordt naar gekeken.

De notulen worden vastgesteld.

6. Mededelingen regiodirecteur

- Het zomerfeest van de BEC wordt verzet naar zaterdag 27 september. Op deze datum is het ook burendag. De BEC wil graag een vertegenwoordiger van de CR bij de organisatie van het zomerfeest betrekken. De CR denkt hierover na.
- De Bergmuzikanten hebben op 11 april opgetreden. Er waren zowat 300 personen aanwezig.
- Er zijn belangstellenden voor de verkoop van Den Berg.
- Cliënttevredenheidsonderzoek
De RD deelt het overzicht uit. Uit het onderzoek komt naar voren dat de regio Zeeland het goed doet. Er rouleren ook mappen waarin het de totale uitkomsten van het onderzoek staan. De volgende vergadering dit punt agenderen. De RD vraagt na of de CR-leden het stuk digitaal kunnen inzien. **Actie RD**
- Er is een nieuwe regeling voor het gebruik van koffie, thee en chocomelk in het restaurant omdat dit een probleem geeft in de exploitatie.
De medewerkers in het restaurant gaan per locatie/onderdeel het verbruik bijhouden van medewerkers en cliënten. Aan bezoekers, waaronder taxichauffeurs en ouders, zal per kopje € 0,50 in rekening worden gebracht. Reden van deze regeling is inzage in het verbruik en het verlagen van de kosten. In juli zal deze regeling geëvalueerd worden.

7. Uitleg Vastgoed

Uit het Strategisch Vastgoedplan is het stuk van de regio Zeeland uitgelicht.

De RD geeft uitleg over de huisvestingsvisie en de toekomst van de regio Zeeland.

8. Wat verder aan onderwerpen ter tafel komt

Mevr. Stoel en mevr. Kievit willen samen met een ervaringsdeskundige een keer kennismaken in de CR. Mevr. Tromp geeft aan hen door dat dit in de vergadering van 25 september kan. **Actie mevr. Tromp**

De cliëntvertrouwenspersoon heeft aangegeven ook met een ervaringsdeskundige in de CR langs te willen komen om hun plan te bespreken hoe de CVP en de ervaringsdeskundige samen optrekken. Doorgeven dat dit in de vergadering van 16 oktober kan. **Actie Secr.**

9. Rondvraag

Mevr. Van de Waart

- Op de Ossenhoofdstraat is iemand verhuisd en er komt een nieuwe cliënt wonen. Hierover zijn de ouders niet ingelicht. Dit wordt nagevraagd. **Actie RD**

Mevr. Van Iwaarden

- Op de rapportage die ouders toegestuurd krijgen, staan geen namen meer van wie er gewerkt hebben. Is het nieuw dat dit anoniem ingevuld wordt? De RD vraagt dit na. **Actie RD**

10. Sluiting

Mevrouw Van Tooren sluit de vergadering en bedankt een ieder voor zijn aanwezigheid en inbreng.

De volgende vergadering van 15 mei komt te vervallen.

De eerstvolgende vergadering is op 19 juni 2014.