

Aan de cliënten van Archipel Thuis

Kenmerk brief: AD.19/03.2018.RW

Datum: Maart 2018

Onderwerp: Aandachtspunten cliëntenraad Archipel Thuis 2017/2018

Geachte heer, mevrouw,

U als cliënt ontvangt dagelijks zorg van de deskundige medewerkers van Archipel Thuis. Hoe u deze zorg ervaart is van belang om de zorg te kunnen verbeteren. De cliëntenraad Archipel Thuis heeft in 2017 in een kwartaaloverleg een aantal punten rondom de zorgverlening besproken met de directeur/bestuurder van Archipel Thuis. Punten die vooral voor u van belang zijn en in een aantal gevallen op uw aangeven op de agenda zijn gezet. Wij willen u graag over de resultaten informeren. U ontvangt deze brief in tweevoud zodat u een exemplaar aan uw kinderen of uw mantelzorger kunt geven.

Samenstelling cliëntenraad

In 2017 is mevr. Will Leeuw als nieuw lid tot de cliëntenraad toegetreden waardoor deze vanaf begin 2017 uit 7 personen bestaat. Helaas heeft mevr. Corrie Junier per 31-12-2017 de cliëntenraad verlaten. Derhalve ziet de samenstelling van de cliëntenraad er voor 2018 als volgt uit;

Mevr. Annette Doorakkers (Voorzitter)	Nuenen	T 06-22792152
Mevr. Tineke van Agt (secretaris)	Nuenen	T 040-2831865
Dhr. Harrie Maertens	Nuenen	T 040-2834754
Dhr. Wil Peijnenburg (vice voorzitter)	Nuenen	T 06-22521551
Dhr. Wim Straathof	Nuenen	T 040-2833099
Mevr. Will Leeuw	Eindhoven	T 06-34445881

Wilt u iets bespreken of melden bij de cliëntenraad Archipel Thuis? Zij zijn bereikbaar via mail, clienraad@archipelthuis.nl, en bovenstaande gegevens.

Met welke onderwerpen heeft de cliëntenraad zich in 2017 bezig gehouden?

1. Zelfsturende teams

De cliëntenraad heeft de voortgang m.b.t. de zelfsturende teams intern besproken. Zelfsturend betekent dat de teams de vrijheid en de verantwoordelijkheid hebben om alle zaken die spelen rondom het verlenen van de zorg aan u, zoveel mogelijk zelf te organiseren en niet overal toestemming voor hoeven te vragen. In 2017 zijn we als cliëntenraad gestart om de teams te bezoeken en hebben we een 10-tal zelfsturende teams bezocht. Deze bezoeken zijn positief door de cliëntenraad en de zelfsturende teams beoordeeld. In 2018 zullen we de overige zelfsturende teams bezoeken. Hierna zullen we deze bezoeken evalueren.

2. Sleutelbeleid

Zoals ook reeds in het verslag van 2016 gemeld wordt het door de politie goedgekeurde en veilige sleutelkastje door veel cliënten niet als veilig ervaren. Dit omdat de sleutel buiten hangt. Ook in 2017 heeft de cliëntenraad diverse keren met de directeur/bestuurder over dit onderwerp gesproken. Alternatief voor het sleutelkastje is een elektronisch slot. Uw eigen huisdeurslot, en in sommige gevallen van de centrale toegangsdeur bij het appartement, wordt dan aangepast. U kunt nog steeds met uw eigen sleutel of druppel naar binnen, de zorgverleners en/of uw kinderen/mantelzorgers kunnen via hun telefoon uw deur openen. In 2016 is hiermee een pilot uitgevoerd die goed is bevallen. In 2017 is bij Zuiderpark de Warande op initiatief van de vereniging van eigenaren een nieuwe pilot uitgevoerd. Deze pilot loopt nog. Vooralnog wordt het elektronisch slot niet door de zorgverzekeraars vergoed. Als u in een appartementengebouw woont kan het zijn dat de verhuurder niet aan deze oplossing wil meewerken.

Er is overeengekomen met Focus Cura dat zij adequate voorlichting geven. De wijkverpleegkundigen hebben foldermateriaal gekregen van Focus Cura zodat ook zij u informatie kunnen geven. Deze informatie komt ook op de website te staan. Nieuwe cliënten verwijst Archipel Thuis meteen door naar Focus Cura. Zij zijn een landelijke partij en hanteren overal dezelfde werkwijze. Ook Zuidzorg werkt al jaren met hen.

3. Nieuwe klachten procedure

Zoals u weet dient elke zorgorganisatie "fouten" die door de zorgverlener gemaakt worden te registreren. In 2017 heeft de samenwerking van de cliëntenraad en Archipel Thuis geresulteerd in een nieuw klachtenprotocol waardoor u meer mogelijkheden heeft om klachten met de juiste, onafhankelijke, instanties te kunnen bespreken. Omdat procedures niet altijd gemakkelijk leesbaar zijn hebben we in samenwerking met de directeur/bestuurder van Archipel Thuis een vereenvoudigde versie voor u geschreven. Daarnaast is er voor de verduidelijking van e.e.a. een stroomschema ontwikkeld. U heeft deze inmiddels van uw zorgverlener ontvangen en is toegevoegd aan de blauwe map.

- 3.1 De Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz) heeft zorgorganisaties verplicht vanaf 2017 een onafhankelijke functionaris beschikbaar te stellen die cliënten kan adviseren als zij ontevreden zijn over de zorg.

Deze functionaris helpt cliënten bij het vinden van een oplossing voor hun klacht of eventueel bij het indienen van een klacht. Archipel Thuis en de cliëntenraad vinden het belangrijk dat deze klachtenfunctionaris de functie onafhankelijk kan uitvoeren. Daarom is besloten de klachtenbemiddeling, in overleg met de cliëntenraad, buiten Archipel Thuis in te laten vullen door organisatie MEE.

De klachtenfunctionarissen van MEE hebben ervaring binnen de verzorgings- en verpleeghuiszorg en voldoen aan het beroepsprofiel van de vereniging van Klachtenfunctionarissen in Instellingen voor Gezondheidszorg.

Binnen Archipel Thuis is de onafhankelijke klachtenfunctionaris mevrouw Wilma van Os van start gegaan. Wilma van Os is te bereiken via tel. 06-43366546 of via de mail: WvanOs@MEEzuidoostbrabant.nl zie tevens het klachtenprotocol (in de blauwe map).

4. Gebruik Carenzorgt

Ook in 2017 heeft de cliëntenraad regelmatig het gebruik van Carenzorgt door de zorgverleners met de directeur/bestuurder besproken. Bij sommige teams was de agenda, waarin staat wanneer uw zorgverlener langs komt, niet altijd up to date. Cliënten die dan de agenda voor een week printen konden niet uitgaan van de tijdstippen die ingevoerd waren. Verder is er een verbetering doorgevoerd waardoor de afspraken die door de cliënt zelf worden ingevoerd ook, indien gewenst, inzichtelijk zijn voor de zorg.

5. Kwaliteitsysteem Archipel Thuis BV

Op 15 september 2017 is door een extern bureau het kwaliteitssysteem van Archipel Thuis middels een tussentijdse audit opnieuw beoordeeld ten opzichte van de wettelijke kwaliteitseisen. Een audit uitvoeren betekent; controleren of wat we hebben afgesproken ook uitgevoerd wordt. De uitslag was positief en Archipel Thuis mocht opnieuw het predicaat goud ontvangen.

Uiteraard zijn wij daar als cliëntenraad blij mee. Toch zijn er van onze kant nog enkele opmerkingen. Wij als cliëntenraad zouden graag een actievere rol willen hebben b.v. bij de tussentijdse audits die uitgevoerd zijn. Gesprekken hieromtrent zullen ook dit jaar, maar nu met de nieuwe directie, plaats vinden.

In oktober heeft de kwaliteitsmedewerker van Archipel Thuis een nieuwe functie geaccepteerd. Zij wordt opgevolgd door Sabine Veldhuijzen.

Belangrijk is het feit dat de kwaliteitsmedewerker van Archipel Thuis vanaf begin 2018 het eigen kwaliteitssysteem gaat beoordelen. Hierdoor worden onregelmatigheden eerder geconstateerd en kunnen sneller maatregelen ter verbetering worden ingezet.

6. Overleg met de Ondernemingsraad.

In 2017 heeft de cliëntenraad contact gezocht met de ondernemingsraad van Archipel Thuis. Het kennismakingsgesprek is bijzonder positief verlopen. Beide raden geven aan dat hun focus de cliënt is en gaan er daarom van uit dat ze aanvullend kunnen zijn. Eén van de redenen waarom de cliëntenraad graag in contact komt en blijft met de ondernemingsraad heeft o.a. te maken met de medewerkers tevredenheid, de cliëntenraad is mening dat medewerkers tevredenheid de kwaliteit van de zorg positief beïnvloed.

Met welke onderwerpen gaat de cliëntenraad zich in 2018 mee bezig houden?

1. Nieuwe directeur/bestuurder
Zoals bekend heeft de directeur bestuurder van Archipel Thuis, mevr. Chantal Beks, per 01-02-2018 een andere functie buiten Archipel Thuis geaccepteerd. Wij als cliëntenraad zijn betrokken bij de wervingsprocedure voor de nieuwe directeur/bestuurder van Archipel Thuis. Tot dat moment is dhr. Gerard Marinus de a.i. directeur/bestuurder van Archipel Thuis.
2. Wetsvoorstel Wmcz
In het nieuwe wetsvoorstel krijgt de cliëntenraad op sommige punten een grotere rol in de besluitvorming. I.p.v. adviserend- ook instemmingsrecht. Samen met de nieuwe directie gaan wij kijken hoe wij hier invulling aan gaan geven.
3. Wettelijke taken cliëntenraad.
4. Overleg met de Ondernemingsraad.
5. Kwaliteitssysteem Archipel Thuis-BV.
6. Werkbezoeken aan de zelfsturende teams.
7. Financiën.
8. Klanttevredenheid.
9. Medewerkers tevredenheid.

Met hartelijke groet,

Mevr. Annette Doorakkers

Voorzitter Cliëntenraad Archipel Thuis

E: clienraad@archipelthuis.nl