

2021

Werkplan Cliëntenraad Zorgcentrum Hornerheide



*Hornerheide....
100 jaar elke dag
weer bijzonder*

Bestuur Cliëntenraad
Proteion Hornerheide
1 december 2020



INHOUD

Werkplan Cliëntenraad Hornerheide 2021



	Pagina
1. Inleiding.....	2
2. Wettelijk kader.....	3
3. Over de Cliëntenraad van Hornerheide.....	3
3.1. Doelstelling	
3.2. Missie en visie	
3.3. Strategie	
3.4. Samenstelling	
3.5. Werkwijze	
3.6. Jaarplanning 2021	
4. Structurele aandachtspunten.....	7
5. Speerpunten 2021.....	8

Vastgesteld in de Cliëntenraad Proteion Zorgcentrum Hornerheide d.d. 1 december 2020

H.L. Glessner, voorzitter

H. Stollman, secretaris

1. Inleiding

2020 was in vele opzichten een heel bijzonder jaar. De coronacrisis heeft op ons allemaal veel impact gehad maar vooral op onze bewoners, hun naasten, het personeel en de vrijwilligers.

Ook in 2021 zullen we er helaas nog mee te maken hebben en zullen we rekening moeten houden met aanpassingen en maatregelen die mogelijke besmetting, maar ook nazorg zullen vragen.

Elk jaar stellen de Cliëntenraden van Proteion afzonderlijk een jaarplan/werkplan vast op basis van speerpunten die voor de bewoners op locatie ertoe doen en uiteraard ook op basis van het wettelijk kader waarbinnen een Cliëntenraad haar taken dient uit te voeren. Cliëntenraden zien er op toe dat mensen die zorg nodig hebben daarover kunnen meepraten en meebeslissen. De Cliëntenraad ziet het als haar opdracht om de organisatie Proteion te stimuleren om haar bewoners en hun naasten te betrekken bij beslissingen die worden genomen over de zorg die zij mogen verwachten.

Een werkplan is een goed middel om structuur en overzicht te brengen in het werk van de Cliëntenraad. Het helpt de raad om prioriteiten te stellen. Het is geen keurslijf waarvan onder geen beding afgeweken mag worden. Het werkplan laat altijd ruimte voor onvoorziene zaken die vanwege het belang of de mate van urgentie aandacht vragen.

De Cliëntenraad van Hornerheide zal in 2021 niet zonder meer voortborduren op 2020.

Uiteraard zullen we wel weer de nadruk leggen op een adequate en professionele invulling van de belangenbehartiging, een gepaste afstemming met de doelgroep en open communicatie naar bewoners, medewerkers, vrijwilligers en management.

In dit werkplan kunt u lezen hoe de Cliëntenraad hier in 2021 aan wenst te werken.

Horn, 1 december 2020
Hilde Glessner, voorzitter

2. Wettelijk kader

De medezeggenschap van mensen die verblijven in zorginstellingen is bij wet geregeld. In 2018 is er een nieuwe wet vervaardigd die met ingang van 1 juli 2020 van kracht was. In het vorige werkplan van de Cliëntenraad Hornerheide staat dit nader uitgelegd. Zorginstellingen zoals Proteion kregen tot 1 januari 2021 de tijd om de medezeggenschap conform de wettelijke bepalingen in te richten.

Met de nieuwe Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) worden sommige rechten en plichten uitgebreid en komen er ook rechten te vervallen. Wat niet verandert met de komst van de nieuwe wet is dat medezeggenschap begint bij een visie waar medezeggenschap over moet gaan. Die gaat verder dan alleen de wettelijke basis. De wet biedt nog steeds alle ruimte om 'bovenwettelijke' afspraken te maken en deze vast te leggen in de medezeggenschapsregeling. Bij Hornerheide is dit eind 2020 vastgelegd in een convenant medezeggenschap, een nieuwe medezeggenschapsregeling en een huishoudelijk reglement voor de afzonderlijke locaties en voor de Centrale Cliëntenraad.

De belangrijkste rechten van de cliëntenraad op een rij

Een cliëntenraad heeft de volgende rechten:

- *Recht op informatie*
Een zorginstelling moet de cliëntenraad alle informatie geven die het nodig heeft om de belangen van patiënten en cliënten te behartigen.
- *Recht op overleg*
De cliëntenraad overlegt regelmatig met de directie over het beleid van de instelling.
- *Recht om te adviseren*
De cliëntenraad mag gevraagd en ongevraagd de directie adviseren.
- *Recht van instemming*
De cliëntenraad moet vooraf instemmen met bestuursbesluiten die directe gevolgen hebben voor cliënten. Bijvoorbeeld over de kwaliteit van de zorg of de dagbesteding.
- *Recht van enquête bij wanbeleid*
De cliëntenraad heeft het recht om de Ondernemingskamer van het Gerechtshof in Amsterdam te vragen mogelijk wanbeleid van een zorginstelling te onderzoeken.
- *Recht om een bestuurslid voor te dragen*
De cliëntenraad mag ten minste één persoon voordragen voor de benoeming als lid van de Raad van Toezicht. Ook mag de cliëntenraad advies geven over een profielschets voor een bestuurslid van de zorginstelling en voor een lid van de Raad van Toezicht.

3. Over de Cliëntenraad van Hornerheide

3.1. Doelstelling

De doelstelling van de Cliëntenraad van Hornerheide is ongewijzigd ten opzichte van het afgelopen jaar, namelijk: het behartigen van de belangen van alle bewoners van het Zorgcentrum Hornerheide. Zij is geen belangenbehartiger van individuele bewoners maar zal die niet negeren. Er wordt altijd gekeken naar verbeterpunten voor het geheel.

De Cliëntenraad van Hornerheide houdt zich bezig met een groot aantal onderwerpen die zijn te onderscheiden in de volgende taken:

- Het volgen van ontwikkelingen binnen Hornerheide;
- Het onderhouden van contacten met de bewoners en hun vertegenwoordigers;
- Regelmatig contact met de medewerkers en teamleiders;
- Het geven van gevraagd en ongevraagd advies aan het management van Hornerheide;
- Participatie in de Centrale Cliëntenraad van Proteion en de daarbij behorende werkgroepen. CR Hornerheide participeert in de werkgroep Financiën en Kwaliteit & Veiligheid en bespreekt de voortgang in haar vergadering;
- Naast de structurele aandachtspunten maakt de Cliëntenraad per jaar een selectie van speerpunten die extra aandacht verdienen. In 2020 is veel aandacht uitgegaan naar de voortgang van het kwaliteitsmanagementsysteem, de vormgeving van het beleid 'Zichtbaar Goede Zorg' en de maatregelen die noodzakelijk waren in het kader van de coronacrisis.

3.2. Missie en visie

De Cliëntenraad is de stem voor de bewoners in de organisatie en fungeert als aanjager in het streven naar de beste zorg. En dat doen we SAMEN met het team en de verantwoordelijke personen in de organisatie.

We zien het als onze missie om de **kernwaarden** van Proteion mede uit te dragen en die ook in ons werk te laten zien.

Die kernwaarden onderschrijven wij en formuleren daar omheen onze taken en acties:

- Dichtbij
- Inlevend
- Daadkrachtig
- Verbindend
- Verantwoordelijk

Als aanjager wil de Cliëntenraad onderwerpen proactief oppakken.

Wij zijn ervan overtuigd dat we alleen tot een goed resultaat kunnen komen als alle betrokken partijen (bewoners, management, medewerkers, vrijwilligers,

familieleden en Cliëntenraad) samenwerken en met elkaar in dezelfde richting bewegen. Belangrijk is hierbij een open en eerlijke communicatie, duidelijk zijn en begrip en respect te hebben voor ieders zienswijze.



*Medezeggenschap is voor de Cliëntenraad Hornerheide:
meepraten, meedoen en meebeslissen, zichtbaar en toegankelijk zijn en het tonen van
respect voor bewoners en zorgverleners.*

Samengevat houdt onze visie het volgende in:

- Het belang van de bewoner staat voorop en is het belangrijkste uitgangspunt van ons handelen;
- De Cliëntenraad staat niet op zichzelf maar maakt deel uit van een groter geheel binnen Proteion, ieder met eigen taken en verantwoordelijkheden. Samen dragen we bij aan het realiseren van een waardevol en waardig leven binnen de muren van Hornerheide. Goede resultaten bereiken we alleen door met elkaar op een constructieve manier samen te werken;
- Elkaar kennen en respecteren en elkaars kwaliteiten en talenten benutten, is daarbij van groot belang.

3.3. Strategie

Het is belangrijk dat de Cliëntenraad van Hornerheide een duidelijke, zichtbare positie heeft in de organisatie. Dat iedereen weet (cliënten, vertegenwoordigers, medewerkers en management):

- dat er een Cliëntenraad is
- waarvoor de Cliëntenraad er is
- waar de Cliëntenraad voor staat.

De strategie van de Cliëntenraad Hornerheide is dan ook om zoveel mogelijk contact te hebben met en informatie te verzamelen van bewoners, medewerkers, vrijwilligers en familieleden, ten einde op basis hiervan op een gefundeerde wijze het management van Hornerheide te kunnen informeren en adviseren. Daar waar nodig wordt ongevraagd advies uitgebracht.



3.4. Samenstelling



De Cliëntenraad van Hornerheide bestaat uit bewoners, en voor zover zij hun eigen belangen niet kunnen behartigen, uit familieleden/relaties, vrijwilligers en betrokken burgers. Leden van de Cliëntenraad hebben geen dienstverband bij Proteion.

De Cliëntenraad bestaat per 1 januari 2021 uit 6 leden met een diversiteit aan ervaring, deskundigheid en talent. De samenstelling en informatie over

de Cliëntenraad is zichtbaar en helder voor bewoners en hun naasten. Een folder van de CR is opgenomen in de informatiemap die bewoners ontvangen als ze nieuw instromen. Elke woning heeft een aanspreekpunt binnen de Cliëntenraad en er wordt regelmatig persoonlijk of per mail gecommuniceerd met elke woning.

Dat is in 2020 door de coronamaatregelen helaas niet voldoende gelukt. We hopen echter dat dit in 2021 ten volle kan worden gerealiseerd.

3.5. Werkwijze

De Cliëntenraad vergadert volgens een jaarlijks vast te stellen vergaderrooster. De Cliëntenraad wordt daarnaast bijeen geroepen als de voorzitter dit nodig acht, en binnen twee weken nadat tenminste twee leden van de Cliëntenraad een schriftelijk en gemotiveerd verzoek hiertoe hebben ingediend bij de secretaris.

Overleg met het management vindt minimaal acht keer per jaar plaats. Tussentijds vindt (bilateraal) overleg plaats met de locatiemanager.

Naast een vaste agenda worden besprekingspunten opgevoerd op basis van advies- of instemmingsaanvragen, actualiteiten in of buiten de zorginstelling, terugkoppelingen bijeenkomsten en afstemming met professionals.

Van alle vergaderingen en besprekingen wordt een verslag gemaakt. De raad wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris in de persoon van **Mariëtte Pollaerts** (zie afbeelding) en mag gebruik maken van een vergaderlocatie.



Maandelijks wordt (via een vaste afgevaardigde of diens plaatsvervanger) deelgenomen aan de vergadering van de Centrale Cliëntenraad van Proteion. De voorbereiding hierop en terugkoppeling is een vast agendapunt voor de CR van Hornerheide.

3.6. Jaarplanning Cliëntenraad 2021

De vergaderingen van de Cliëntenraad vinden in de regel plaats op elke eerste dinsdag van de maand (behoudens in augustus).

Datum	Tijd	Locatie
5 januari	15.00 uur	Directiegebouw Hornerheide
2 februari	15.00 uur	idem
2 maart	15.00 uur	idem
6 april	15.00 uur	idem
4 mei	15.00 uur	idem
8 juni	15.00 uur	idem
6 juli	15.00 uur	idem
7 september	15.00 uur	idem
5 oktober	15.00 uur	idem
2 november	15.00 uur	Idem
7 december	15.00 uur	Idem

4. Structurele aandachtspunten

In het convenant dat de Cliëntenraad met Zorgcentrum Hornerheide heeft gesloten, staat vermeld over welke onderwerpen het management van Hornerheide de Cliëntenraad in de gelegenheid moet stellen om advies uit te brengen. Tevens is bepaald voor welke onderwerpen de Cliëntenraad instemming moet verlenen wil het management een voorgenomen besluit kunnen doorvoeren.

Adviesrecht	Instemmingsrecht
Wijziging doelstelling of grondslag	Medezeggenschapsregeling
Fusie of duurzame samenwerking	Klachtenregeling
(Gedeeltelijke) overdracht zeggenschap in zorg	Voor cliënten geldende regelingen
(Gedeeltelijke) beëindiging of uitbreiding zorgverlening	Profielchets klachtenfunctionaris
Wijziging organisatie van zorgverlening	Procedure zorgleefplannen
Profielchets Raad van toezicht en Raad van bestuur	Algemeen beleid Proteion: - Kwaliteit - Veiligheid - Hygiëne - Voeding - Geestelijke verzorging - Recreatie en ontspanning - Maatschappelijke bijstand
Vaststelling begroting en jaarrekening	Toelatings- en ontslagbeleid cliënten
Huisvestingsbeleid, ingrijpende verbouwing, nieuwbouw en verhuizing	Sociaal plan bij verbouwing, nieuwbouw of verhuizing
Selectie en benoeming leidinggevenden	Inrichting ruimtes zorgverlening
	Selectie en benoeming onafhankelijke ondersteuning

Als **overige** structurele **aandachtspunten** gelden:

- Bejegening en gastvrijheid;
- Personele bezetting en ziekteverzuim;
- Resultaten cliëntentevredenheidsonderzoeken;
- Voortgang verbetertraject 'Zichtbaar Goede Zorg'
- Resultaten (externe) audit(s) en inspectierapport(en);
- Waarborgen privacy cliënten.

5. Speerpunten 2021

Voor 2021 heeft de Cliëntenraad van Hornerheide gekozen voor de volgende speerpunten:

5.1. Optimalisatie contact leden Cliëntenraad met bewoners en medewerkers:

Eind 2019 is een voorstel aangenomen (adoptieplan) waarmee elk lid van de Cliëntenraad een cluster van 2 woonunits als vast bezoekpunt zou hebben. Nog maar net gestart met de uitvoering van dit adoptieplan, werden we geconfronteerd met de coronamaatregelen en beperkte tot helemaal geen bezoekersmogelijkheid meer voor de woningen. Het gehele jaar 2020 werd dat beleid voortgezet en was het niet goed mogelijk het plan uit te rollen. Wel hebben we per mail en telefonisch contact gehouden met alle woningen en op gezette tijden gezorgd voor een attentie bij wijze van 'opkikker'. Naar wij hopen zijn de maatregelen in 2021 dusdanig versoepeld dat het wel weer mogelijk is om de bewoners en het personeel te ontmoeten en ons een beeld te vormen van de zorg die wordt geleverd.

5.2. Cliënttevredenheid

Het meten van de tevredenheid van bewoners is een jaarlijks terugkerend onderdeel van het proces van kwaliteitsverbetering.

De Cliëntenraad van Hornerheide haalt daar o.a. aandachtspunten uit voor bespreking met het management van de locatie. In 2020 is door Proteion besloten om op een andere manier te gaan meten; meer persoonsgericht en op meerdere momenten in het jaar. Daarbij is er een directe koppeling aan de besprekingen van het zorgleefplan en het zorgdossier van bewoners en wordt ook de tevredenheid van vertegenwoordigers van bewoners meegenomen. Zie in dit verband de tekst uit het voorstel van de Raad van Bestuur over de verandering van werkwijze. Citaat: *De werkwijze voor het meten van cliënttevredenheid zoals toegepast in 2019 en 2020 bij de intramurale locaties/zorgondernemers en dagbestedingen is niet volledig naar wens en de voorkeur wordt gegeven aan het doorlopend meten van de cliënttevredenheid in plaats van het meten gedurende een periode in het jaar. Daartoe is een nieuw voorstel opgesteld voor het meten van de cliënttevredenheid vanaf 2021.*

5.3. Samenwerking met de Cliëntenraad van de Kreppel/St. Magdalena richting Cliëntenraad Leudal

Proteion kent vele vestigingen en diensten. Elke vestiging of afdeling heeft zijn eigen Cliëntenraad. De CR van Hornerheide is daar één van. Samen vormen zij de Centrale Cliëntenraad van Proteion. Cliëntenraden hebben tot taak om, binnen het kader van de doelstellingen van de organisatie, de gemeenschappelijke belangen van de cliënten te behartigen. In de loop van 2020 is de vraag gerezen of een samenvoeging van de Cliëntenraden in Leudal (3 vestigingen) een optie zou kunnen zijn. In 2021 gaan we nader onderzoeken wat de voors en tegens zijn van een eventuele samenvoeging en wat dit mogelijk gaat betekenen voor de relatie met de achterban van de Cliëntenraden en de positie van de drie vestigingen in de Centrale Cliëntenraad van Proteion.

5.4. Project 100 jaar Hornerheide

Op 7 mei 2021 bestaat Hornerheide/Ciro 100 jaar. Het voormalig sanatorium is in de afgelopen 100 jaar uitgegroeid tot enerzijds een zorgcentrum voor dementiezorg en anderzijds een expertisecentrum voor Chronisch Orgaanfalen (Ciro). Organisatorisch staan beide organisaties los van elkaar maar hebben wel direct met elkaar van doen als het om dit jubileum gaat.

Voor de organisatie van het jubileum is een aparte stichting in het leven geroepen. Enkele leden van de Cliëntenraad Hornerheide zijn lid van het bestuur. De overige leden van de CR participeren in werkgroepen.

In principe is de relatie tussen de stichting en de CR van Hornerheide alleen van belang voor zover het de taakstelling van de CR betreft, namelijk: de bouw van het Mariapaviljoen als multifunctioneel centrum en de betrokkenheid van bewoners en het personeel bij de te organiseren feestelijkheden.

In de loop van het jaar zal dit project als vast agendapunt gelden.

WE GAAN ER SAMEN EEN MOOI JAAR VAN MAKEN!



Zaal R.K. Sanatorium „Hornerheide“ te Horn (L.)

1937