



JAARVERSLAG 2021 CLIËNTENRAAD TBO

De leden van de Cliëntenraad hadden gehoopt en verwacht dat 2021 een jaar zou worden waarin de cliënten weer konden worden bezocht. Helaas gooide COVID, na een aanvankelijke verbetering, toch weer roet in het eten. Voor de leden van de Cliëntenraad TBO, maar vooral voor de cliënten die we willen vertegenwoordigen. Het maakt een verblijf in een revalidatie locatie niet eenvoudiger. Er waren soms bezoekrestricties, er kwamen weer regels voor het dragen van mondkapjes, het Grand Café was delen van het jaar beperkt geopend en er waren minder recreatiemogelijkheden. In de zomer kwam er wat verlichting en dus hoop dat het eind in zicht was. Helaas bleef het bij een beperkte periode. COVID is weer opgelaaid, met als gevolg toch weer besmettingen hier en daar en zelfs wéér een nieuwe variant. Het personeel is door deze langdurige stressvolle periode moe, met als gevolg een groter ziekteverzuim. Alles wordt uit de kast gehaald om cliënt hier zo min mogelijk de gevolgen van te laten ondervinden. De cliëntenraad probeerde toch zoveel als mogelijk haar werk te doen. Er was veel telefonisch overleg en er werd vergaderd via Teams. In de zomerperiode waren er enkele vergaderingen waarin we gewoon met elkaar aan tafel konden zitten. Op anderhalve meter afstand.

De nieuwe Medezeggenschapsregeling tussen bestuurder en Cliëntenraad is inmiddels ondertekend. Het Huishoudelijk Reglement TBO werd opgesteld en ondertekend door Cliëntenraad en Directeur TBO. Al met al een behoorlijk tijdrovend proces.

Onderstaand de onderwerpen en activiteiten waarmee de Cliëntenraad TBO zich in 2021 heeft bezig houden en waarmee zij hoopt, direct of indirect, een bijdrage te hebben geleverd aan de kwaliteit van het verblijf van cliënten in de verschillende locaties. Er waren onderwerpen waarvoor formeel advies of instemming werd gevraagd, maar ook onderwerpen waarvoor ongevraagd advies werd gegeven.

Doelstelling

Primair is de doelstelling van de cliëntenraad “het op zo goed mogelijke wijze behartigen van de belangen van de cliënten van de afdeling TBO” van Zorgspectrum.

Samenstelling van de Cliëntenraad

De Cliëntenraad TBO bestaat uit drie personen, t.w.:

Mevr. R. Barberio, voorzitter

Mevr. A. ten Hove, lid

Mevr. I. Farmache, lid

Uitbreiding van de Cliëntenraad wordt uitgesteld tot COVID voldoende onder controle is en de locaties weer op een normale manier kunnen worden bezocht.

Mevrouw Barberio en mevrouw Ten Hove zijn de afgevaardigden naar de CCR.

Ondersteuning

De ondersteuner/ambtelijk secretaris voor de gezamenlijke Cliëntenraden en CCR, Esseline Braakhekke, heeft een andere baan aangenomen. In haar plaats ondersteunt nu Monique van Basten Batenburg ons bij onze werkzaamheden.

Vergaderingen

Er was vijf keer een overleg met de directeur TBO. Enkele keren in persoon en verder via Teams.

Dertien keer werd vergaderd met de CCR, waarvan zeven keer met de bestuurder. Er vond twee keer een bijeenkomst met de financiële commissie plaats. Er waren telefonische, maar inmiddels hoofdzakelijk schriftelijke updates over de actuele Covid stand van zaken en bijbehorende maatregelen.

Contacten met de achterban

Contacten met de achterban van TBO zijn, door het tijdelijk verblijf, moeilijk te onderhouden. Door COVID was het in 2021 eigenlijk onmogelijk. De informatie- en evaluatie gesprekken die normaliter voor cliënten worden georganiseerd konden door Covid19 wederom niet plaatsvinden. De mogelijkheden die er zijn hebben we wel benut. Onze informatiekaart die vorig jaar voor "Ervenstaete" werd ontworpen is aangepast voor de andere locaties en daar verspreid. Twee keer werd door cliënten contact met ons opgenomen, waarover wij vervolgens met de directeur hebben gesproken. Met een kritische blik bekeken we de exit enquêtes van cliënten en bespraken deze met de directeur. Aan onze wens om deze enquêtes zodanig aan te passen dat we wat meer inzicht krijgen is nog niet helemaal voldaan. Wel werd bewerkstelligd dat cliënten aan de Cliëntenraad toestemming konden geven telefonisch met hen contact op te nemen. Hierdoor konden toch zestien telefoongesprekken met cliënten worden gevoerd, waarin zij nader op hun verblijf in konden gaan. De bevindingen van deze gesprekken, positief (meest), kritisch of negatief werden met de directeur gedeeld.

Andere CR gerelateerde acties in 2021

- deelname werkgroep Medezeggenschapsregeling
- bijwonen van drie sollicitatiegesprekken voor nieuwe managers TBO
- sollicitatiegesprek nieuwe ondersteuner
- sollicitatie nieuwe voorzitter CCR
- deelname in diverse commissies (Visitatiecommissie, Wetenschap, Financiën, Grand Café)
- cursus LOC over Zorgplannen
- digitaal bijwonen opening De Hoogstraat
- digitaal bijwonen opening afdeling D-ZEP in Vreeswijk
- digitaal bijwonen congres D-ZEP in Green Village Nieuwegein
- presentatie betreffende nieuwbouw
- teambuilding dag onder leiding van het LOC

Bij al deze gelegenheden werden de belangen van cliënten onder de aandacht gebracht of lieten de CR leden zich hierover informeren.

Adviesaanvragen

De Adviesaanvragen zijn door de CR leden bekeken op vooral het cliëntperspectief. Naar bevind van zaken werden deze, met hier en daar een voorbehoud, positief beoordeeld.

De CR en de CCR gaven advies over onderstaande onderwerpen:

- Smart sensoren in meerdere vestigingen
- Klachtenregeling
- Wet Zorg en Dwang
- Cohortafdeling locatie Geinsche Hof (De CR kon helaas pas achteraf adviseren!)

Ongevraagd advies

Behalve op de Adviesaanvragen waren de ogen en oren van de leden van de cliëntenraad weer gericht op de zogenaamde “kleine kwaliteit”. Zaken die, om begrijpelijke redenen, aan de aandacht van personeel en management kunnen ontsnappen. Onderwerpen, van algemeen belang, die door cliënten wel als storend worden ervaren maar waar zij hun “zo aardige verzorgers” niet mee lastig willen/durven vallen. In de telefonische gesprekken die wij dit jaar nog wel konden voeren komen deze onderwerpen naar voren. Wij vroegen dus aandacht voor deze ogenschijnlijk onbelangrijke zaken, die wel kunnen bijdragen aan een

aangenamer verblijf. Bijvoorbeeld betrekking hebbend op eten en drinken, ontvangst, inrichting, hygiëne, bejegening, voorlichting, dagbesteding en zaken van huishoudelijke aard. De uitkomsten van de exit enquêtes worden hierin ook meegenomen.

De ongevraagde adviezen zijn positief kritisch ontvangen door de directeur en naar wij hopen worden deze vervolgens in de teambesprekingen onder de aandacht gebracht. Met de directeur TBO ervaren wij een prima samenwerking.

Speerpunten CR TBO in 2022

1. Cliënt altijd op één.
2. Aandacht voor kwaliteit, in al zijn facetten.
3. Meer zicht krijgen op cliëntervaringen d.m.v. (telefoon)gesprekken en exit enquêtes.
4. Meer persoonlijke contacten leggen door bezoeken aan de diverse locaties nu dat weer mogelijk is.
5. Streven naar verdiepvragen in de enquêtes.
6. Aandacht geven aan de diverse visies van de organisatie en de toepassing daarvan.
7. Meer kennis vergaren op het gebied van advies en instemmingsrecht.
8. Op de voet volgen van nieuwe ontwikkelingen, zoals o.a. nieuwbouw.
9. Het continueren van de goede samenwerking binnen TBO zoals die momenteel ervaren wordt.

Cliëntenraad TBO

Ria Barberio

Anneke ten Hove

Indy Farmache