

Jaarverslag van de cliëntenraad van de Wiltzangk, 2010

Inleiding

Het jaar 2010 begon feestelijk met het 50-jarige bestaan van de Wiltzangk. Maar al spoedig werd het jaar overschaduwd door het plotselinge overlijden in februari van Marcel Ydema, de directeur van de Wiltzangk. Dit verlies laat een grote leegte achter. De cliëntenraad waardeert de inzet en wijze waarop het management-, zorgteam, en alle medewerkers deze leemte hebben opgevangen. Hierdoor werd de continuïteit van de zorg voor de gasten zoveel mogelijk bewaard.

Samenstelling van de cliëntenraad

De cliëntenraad bestaat uit oud-clieuten, terugkerende cliuten, en familie van oud-clieuten. Op 31 december 2010 bestond de raad uit:

Voorzitter: Désirée Streumer
Leden: Jacques Ariaans
Katinka van der Eerden
Kristel Iven
Jolanda Pijnenburg
Piet de Winter

Vanuit de Wiltzangk is een notulist gedetacheerd:
Iris Middendorp

Vergaderingen

De vergaderingen vinden plaats in het bijgebouw op het terrein van de Wiltzangk. De raad is in totaal 8 keer bijeen geweest, eenmaal moest een geplande vergadering worden afgelast wegens ziekte van bijna alle leden. Dit houdt in dat de raad dit jaar gemiddeld 1 x per 6 ½ week bijeen is geweest. Daarnaast is de raad ten gevolge van gezondheidssituaties van diverse leden lang niet altijd volledig aanwezig geweest. Er is nog net geen sprake van onderbezetting.

Werkzaamheden

Klanttevredenheidsonderzoek

In 2009 werd wegens bezuinigingen het onderzoek naar klanttevredenheid, uitgevoerd door een extern bureau, een jaar overgeslagen. De cliëntenraad is daarom blij dat het onderzoek in 2010 wel doorgang kon vinden, aangezien het een belangrijk ijkpunt kan zijn voor invulling van de geboden zorg op de Wiltzangk.

hwde. 
jaarverslag cliëntenraad 2010, 1

Na bestudering van de uitkomsten heeft de cliëntenraad vragen, commentaar, aanvullingen met betrekking tot wijze van onderzoek en de uitkomsten ervan voorgelegd aan het management.

Huiskamervergaderingen

Dit jaar is de cliëntenraad erin geslaagd om bijna altijd een afgevaardigde de huiskamervergaderingen te laten bijwonen in zowel de Wiltzangk in Bilthoven als in Eterna in Lage Vuursche. Daardoor is zoveel mogelijk de continuïteit gewaarborgd van de inbreng van de ervaringen van de gasten.

De vergaderingen bieden een laagdrempelige mogelijkheid om bijtijds vragen en knelpunten te signaleren. De Wiltzangk en de raad blijven in gesprek over frequentie en inhoud van de vergaderingen.

Eterna

Eterna in Lage Vuursche, fungerend als kleinschalige dependance van de Wiltzangk, is in de zomer van 2010 van eigenaar veranderd. Dit bracht de nodige veranderingen en onvermijdelijke onrust met zich mee. Er werd een beroep gedaan op het aanpassingsvermogen van beide partijen, zowel gasten als nieuwe eigenaren.

Aan het eind van het jaar was er een begin van een nieuw evenwicht merkbaar.

Voor een deel van de gasten is de locatie Eterna van onschatbare waarde, bijvoorbeeld als overgang tussen intensieve verzorging op de Wiltzangk en zelfstandige thuissituatie, of bijvoorbeeld voor hen die vooral rust nodig hebben.

Het delen van het terrein met een camping en ook de hotelfunctie, in combinatie met herstellzorg blijven aandachtspunten. Uiteraard blijft de cliëntenraad de ontwikkelingen volgen.

Audit HKZ

In november en december vond het onderzoek voor Harmonisatie Kwaliteit in de Zorg (HKZ) plaats, uitgevoerd door het KIWA.

De aandachtspunten die hieruit voortkwamen, zijn met de cliëntenraad besproken, en worden door de raad gemonitord.

Inventarisatie aandachtspunten binnen de Wiltzangk

Hoewel er voorheen sprake was van een overname/fusie met stichting de Bilthuysen (stichting De Bilthuysen maakt onderdeel uit van De Opbouw, een landelijke stichting die zorg verleent aan ouderen, verstandelijk gehandicapten en jeugd) is dit in 2010 op een laag pitje gezet, mede door het overlijden van drijvende kracht Marcel Ydema.

Wel is er sprake van een samenwerkingsverband op diverse terreinen (zie jaarverslag de Wiltzangk). Voor de cliëntenraad waren de ontwikkelingen en de status ervan niet altijd even helder. Een brief- en e-mail wisseling heeft geleid tot een ontmoeting met het Bestuur. Wij hopen op verbetering van benaderbaarheid van het bestuur in 2011.

Voorts is de cliëntenraad bezorgd over de toename van het aantal Meldingen Incidenten Gasten ten opzichte van 2009. We zijn blij met de aandacht die de Wiltzangk hier zelf ook aan besteed, zoals door eenvoudiger registratie van de gemaakte fouten.

Daarnaast heeft de cliëntenraad zich vooral gebogen over terugkerende knelpunten. Zoals kwaliteit en temperatuur van de maaltijden in de Wiltzangk. Er is geëxperimenteerd met

een andere oven en opwarmmogelijkheden. Op dit moment lijken de knelpunten nog niet geheel naar tevredenheid te zijn opgelost.

Het valt de raad op dat gemelde knelpunten bij het management weleens lang kunnen blijven liggen. Wij wijten dit voorlopig aan de veranderde situatie door het overlijden van de directeur en daarmee gepaard gaande grotere werkdruk, en hebben er vertrouwen in dat dit volgend jaar soepel verloopt.

Jaarverslag 2009 van de Wiltzangk

De cliëntenraad heeft het jaarverslag 2009 gelezen en beoordeeld. Tevens heeft zij de wens uitgesproken hier in de toekomst eerder bij betrokken te worden, zodat gesignaleerde zaken eerder opvolging kunnen krijgen. Dit zal ingaan ten tijde van jaarverslag 2010.

Bekendheid cliëntenraad bij de gasten

Ondanks herhaald signaleren van het ontbreken van de folder van de cliëntenraad in de zorgmap op de kamers van de gasten, bleef deze hierin veelal ontbreken. Ook bleek het e-mailadres van de raad niet conform afspraken te functioneren. Het betreft een technisch probleem, waarvan de oplossing op zich laat wachten door afhankelijkheid van anderen. Wij blijven hierop letten. Tevens zullen we zelf stappen ondernemen om de cliëntenraad grotere bekendheid te geven.

Plannen voor 2011

De interactie tussen raad en management zal - middels gesprekken met de zorgmanager - worden gecontinueerd en er zal een tussentijdse evaluatie plaatsvinden.

Verder zal de frequentie van de huiskamervergaderingen worden verhoogd. De cliëntenraad buigt zich over betere voorlichting van en terugkoppeling naar de gasten, zoals door het maken van een nieuwe folder.

Verder houdt de raad de ontwikkelingen rondom het beleid bij, en zal betrokken zijn bij het klanttevredenheidsonderzoek 2011.

Wij verheugen ons op een jaar van goede samenwerking met team en management van de Wiltzangk, waarbij de verbeterde financiële situatie van de Wiltzangk ons hoopvol stemt ten aanzien van goede kwaliteit van zorg.

April 2011

Katinka van der Eerden
Lid cliëntenraad

Désirée Streumer
Voorzitter

Dit jaarverslag zal ook op de website van de Wiltzangk geplaatst worden.