

DE  
**CLIËNTENRAAD**  
LAAT JE STEM  
HOREN!

**JAARVERSLAG '09**

De Cliëntenraad behartigt de belangen van patiënten die bij Kempenhaeghe onder behandeling zijn.

CLIËNTEN RAAD

[WWW.CLIENTENRAADKEMPENHAEGHE.NL](http://WWW.CLIENTENRAADKEMPENHAEGHE.NL)



## A priori

### **Druk!**

Dat was in 2009 het kernwoord voor de Cliëntenraad van Kempenhaeghe. En dat woord druk geldt dan in drie betekenissen: veel werk aan de winkel, tijdsdruk op de ketel om snel adviezen en antwoorden te geven op de zaken die de directie ons voorlegde en druk op de meningsvorming.

Om met het eerste te beginnen: aan het begin van 2009 was er volop werk aan de voortzetting van de onderhandelingen rond de kostenverdeling voor AWBZ-cliënten.

Zoals vorig jaar al vermeld, gingen wij die discussie niet uit de weg en het heeft nog een aantal maanden geduurd voor er na misverstanden en te vroeg gedrukte brochures een definitief akkoord was over de verdeling van de kosten tussen de instelling, vergoed uit de AWBZ en de cliënt zelf. Het resultaat blijft altijd een compromis, maar de Cliëntenraad heeft hier in samenwerking met de Ouder Familie Vereniging toch verschuivingen en verhelderingen kunnen realiseren in het voordeel van de cliënt.

Verderop in dit verslag vindt u een opsomming van alle andere zaken, waar de Cliëntenraad bij betrokken is en veel tijd aan besteedt.

Dit moge u ervan overtuigen dat de werkbelasting van de Cliëntenraad ten opzichte van vorige jaren flink is vergroot. Doordat aanvragen voor advies soms laat binnenkwamen stond er extra tijdsdruk op het uitbrengen van het advies. Een bijzonder voorbeeld daarvan is de adviesaanvraag voor het nieuwe voedingsconcept, die pas gedaan werd nadat de Cliëntenraad had gevraagd wat er aan de hand was en het project binnen Kempenhaeghe al bijna acht maanden op gang was. In dit geval heeft de Cliëntenraad in het belang van een gedegen oordeelsvorming het project enkele maanden opgehouden.

Het gaat hier om één van de essentiële onderdelen van de woonvoorziening binnen Kempenhaeghe. Dit vraagt om een verzwaard advies.

De Cliëntenraad merkt dat zij met een betere bezetting dichterbij het beleid van Kempenhaeghe zit. De wettelijke mogelijkheden om te participeren in het beleid zijn legio. Veel meer zelfs dan een Cliëntenraad met vrijwilligers kan waarmaken. Wel is duidelijk geworden, dat naarmate de Cliëntenraad dichterbij het beleid komt en zich beter voorbereidt op de onderwerpen, er vaker verschillen van mening met de directie zijn. De Cliëntenraad ervaart dan druk vanuit de organisatie om het toch maar met de mening van de staf eens te zijn vanwege de noodzakelijke voortgang. Dit spanningsveld tussen cliëntenbelang, zorgvuldigheid, verschil van inzichten en noodzaak tot snelle beslissingen heeft in 2009 grotere vormen aangenomen. Het benadrukt de noodzaak voor de Cliëntenraad om eens stil te staan bij de mogelijkheden en onmogelijkheden binnen haar functioneren en de verhouding tot directie en staf van Kempenhaeghe. Dat is ook de reden dat Cliëntenraad samen met Ouder Familie Vereniging een voorstel heeft gedaan voor een project "SamenZorgen", waarin de verhoudingen tussen professionals enerzijds en cliënten en hun vertegenwoordigers anderzijds worden bediscussieerd, herzien en duidelijk vastgelegd en gecommuniceerd. Dit alles maakt het voor de Cliëntenraad in vele opzichten tot een spannende tijd, de uitdagingen en de mogelijkheden zijn groots om de belangen van de cliënt te dienen, maar de randvoorwaarden en de capaciteiten moeten wel voldoende zijn om daaraan invulling te geven. Meer hulp ook vanuit het bestand aan cliëntenvertegenwoordigers zou welkom zijn. De Cliëntenraad gelooft in haar missie en zal haar uiterste best doen die ook in de toekomst waar te maken.

## Advies gevraagd en gegeven

### **Begroting 2010**

In december is er een positief advies verleend aan de directie met opmerkingen over de te verwachte knipspecificatie, liquiditeitskosten, energienota en de financiële administratie. In april kreeg de raad antwoord op de vraag over de daling van "Overige opbrengsten".

### **Kandidaten Raad van Toezicht**

In mei ontvangt de raad een schrijven over de nieuwe structuur, af- en aantreden van leden van de Raad van Toezicht.

In september en november heeft de raad kennis gemaakt met twee nieuwe leden voor de Raad van Toezicht, hierover is een positief advies uitgebracht.

### **Toekomst Providentia**

Eind 2009 vroeg de directie advies aangaande het concept voor algemene eisen die Kempenhaeghe vanuit het perspectief van de bewonerszorg gaat opnemen in de leidraad en het biedboek voor de planontwikkelaars. De raad heeft enkele opmerkingen geplaatst aangaande de veiligheid, beeldverwachting, nieuwe bebouwing. Daar het een globaal programma van eisen betreft, kon de raad het verder wel eens zijn met deze eisen en daaraan een positief advies verlenen.

### **Unithoofden**

In augustus werd de raad betrokken bij de sollicitatieprocedure voor twee nieuwe unithoofden Zorg & Dienstverlening. Twee leden hadden een gesprek met beide kandidaten waarna we akkoord gingen.

### **Zorgverleningovereenkomst**

De Cliëntenraad heeft het concept voor nieuwe Zorgverleningovereenkomsten kritisch doorgenomen.

In juli liet zij de directie weten dat alvorens een verzwaaard adviesrecht in deze te kunnen geven, zij ter verduidelijking juridisch advies willen inwinnen.

In oktober kreeg de raad een brief over de voortgang van de zorgovereenkomst. Nog in behandeling.

### **Zorgplanmethodiek**

Een positief advies.

### **Voedingsconcept**

Nog in behandeling

## Antenne

Door de raad is er aangedrongen op een vaste column in het blad Antenne. Geschreven door de medewerker Advies & Informatie, om bewoners en wettelijk vertegenwoordigers van Zorg & Dienstverlening te informeren over zaken rond aanvragen Wet Maatschappelijke Ondersteuning, eigen bijdrage AWBZ, bewonersbijdragen en klachtenafhandeling. Tevens is de brochure doorbelasten kosten niet - AWBZ- diensten uitgebreid aan de orde geweest.

## Bezoeken

### **Severinusstichting**

De raad is samen met leden van de Ouder Familie Vereniging op bezoek geweest bij de Severinusstichting. Het doel was omgekeerde integratie in de praktijk te zien. Hieraan voorafgaand had de raad directie en voorzitter Cliëntenraad van de Severinusstichting uitgenodigd.

### **Opening buitenhuis Driesakker**

Hierbij waren twee leden van de raad aanwezig.

### **Nationale slaapdag**

Deze is door één van de leden bezocht.

## Commissie Communicatie

Het is de raad in 2009 niet gelukt om een zinvolle enquête samen te stellen. Over de voortgang hiervan is nog overleg.

## Elektronisch Patiënten Dossier: invoering digitaal spreekuur

In aansluiting op de rapportage in ons vorig jaarverslag over het EPD kan gezegd worden dat het project zich zeer langzaam voortsleept. De Cliëntenraad heeft samen met de Ouder Familie Vereniging deelgenomen aan het gebruikersoverleg. De indruk is ontstaan dat werkelijke acceptatie van de principes van een voor cliënt en haar vertegenwoordigers te raadplegen databank met alle beschikbare informatie over de cliënt nog niet heeft plaatsgevonden bij de meerderheid van de staf op Kempenhaeghe. Zolang het EPD niet gezien wordt als een echte stap voorwaarts in de participatie van de cliënt in zijn eigen

behandeling blijft deze situatie waarschijnlijk gehandhaafd. De landelijke discussie over het EPD en haar merites helpt daar natuurlijk niet aan mee.

Het is te hopen dat het EPD niet te lang meer op voltooiing hoeft te wachten en dat er echt naar de gebruikers wordt geluisterd voor het aanbrengen van verbeteringen

### In gesprek met

**Hoofd Vrije tijd/ Ontspanning, over alternatieven voor vakantiebesteding.**

**Hoofd Facilitaire Dienst over het voedingsconcept en de nieuwe voorzieningen warme maaltijd. Belangrijke vraag van de raad: waar kunnen wij nog participeren gedurende dit proces?**

**Manager Financiën & Controle over de splitsing AWBZ-ZVW financiering en budgettering.**

**Multidisciplinaire Staf en Ouder Familie Vereniging**

Doel van de bijeenkomst:

Vrije brainstorming over de ontwikkelingen in de gehandicaptenzorg nu en in de toekomst met het accent op epilepsie als achtergrond van de handicap. Het was een zinvolle bijeenkomst en voor herhaling vatbaar.

**Raad van Toezicht**

Cliëntenraadsleden hebben de jaarlijkse vergadering bezocht.

**Vertegenwoordigers PKP**

Er is gesproken over fiattering individuele begrotingen door wettelijk vertegenwoordigers. Verder werd er algemene informatie gegeven over de werkwijze van de PKP.

**Vertegenwoordiger voor de Cliëntenraad in de participatieraad Heeze/Leende voor de Wet Maatschappelijke Ondersteuning**

### Jaarrekening 2008

In juli werd de jaarrekening besproken en een brief naar de directie gestuurd met de vraag om toelichting over hoe in de komende jaren de uitsplitsing van AWBZ en Ziekenhuis vorm krijgt. Dit verhoogt de transparantie.

### Klachtencommissie

In juni is er een brief naar de voorzitter van de klachtencommissie gestuurd. Met dank voor het jaarverslag 2008. De raad heeft het met veel interesse doorgenomen.

Het jaarverslag is een signaal voor de klanttevredenheid van de cliënten.

De raad vond vorig jaar nog dat er vaak veel tijd lag tussen het indienen van de klacht en de afhandeling, met dit jaarverslag is een voor ons transparant stuk werk geleverd, dat zowel in het belang is van de klager als voor de organisatie in zijn geheel. De kwaliteit van zorg kan hier alleen maar door verbeteren.

Een terugkoppeling van de genomen maatregelen door de Raad van Bestuur naar zowel de Klagers, Klachtencommissie als de Cliëntenraad is een aanbeveling van de Cliëntenraad .

### Mededelingen van de directie

De raad werd op de hoogte gebracht over onregelmatigheden rond het voorschrijven van CPAP/BIPAP apparatuur binnen het Centrum voor slaapgeneeskunde. Dit had vergaande consequenties, ook voor de cliënten.

**Evaluatie eigen functioneren CBO.**

In het verlengde van rapport Vercauteren laat de directie per brief weten dat het CBO het eigen functioneren geëvalueerd heeft en er conclusies zijn getrokken en afspraken gemaakt.

**Hans Berger Kliniek**

Voortgang van de ontwikkelingen na de fusie. Belangrijk onderwerp was de school.

In begin 2009 werd meegedeeld dat er een wervingsprocedure gestart is voor een nieuw hoofd epileptologie. In augustus is een nieuw hoofd epileptologie aangesteld.

**Jaarplanbrief**

In juli ontvangt de raad de jaarplanbrief.

**Mexicaanse griep**

In augustus werden de maatregelen medegedeeld zoals die genomen zijn. In september werd het continuïteitsplan gepresenteerd.

**Medewerkerstevredenheidsonderzoek**  
De raad heeft het verzoek gedaan om bij een volgend medewerkerstevredenheidsonderzoek vooraf inzage te krijgen in de enquête voor eventuele toevoegingen.

**Nota Neurologische leer/gedrags- en ontwikkelingsproblemen**

**Nota MRI, gebruik door derden**

**Nota contacten met de omgeving van de patiënt/bewoner**  
Hierover is met de directie van gedachten gewisseld.

**Nota overgangsgebied verpleging, maatschappelijk werk, gedragwetenschappers**

**Nota Rapport veiligheidmanagement**

**Notitie Positionering**  
Gedragswetenschappelijke Dienst.  
Uitkomsten van oriënterende gesprekken tussen Hoofd Gedragswetenschappelijke Dienst, algemene sectorhoofd Diagnostiek & Behandeling, directie en Hoofd Personeel & Organisatie

**Voortgang maatregelen topstructuur**  
In mei laat de directie weten dat de maatregelen topstructuur meer tijd vergen. Daarna heeft de raad nog een memo met een notitie hierover gekregen.

### **Niaz-kwaliteitsaccreditatie**

Er zijn enkele leden van de raad geïnterviewd. Het bezoek is goed verlopen. Er zijn sterke punten en verbeterpunten aangegeven.

### **Nieuwe Cliëntenraad leden**

In 2009 zijn twee vacatures ingevuld voor de polikliniek/ kort verblijf. Een lid van de polikliniek heeft vanwege langdurige ziekte bedankt. Er is nu nog een vacature.

### **Patiëntendag**

Vorbereidingen patiëntendag werden verschoven naar 2010 in verband met Mexicaanse griep.

### **Project “SamenZorgen”**

Door een lid van de raad en de voorzitter van de OFV is een projectvoorstel gedaan voor een project genaamd “Samen zorgen”. De gedachten achter dit project zijn om capaciteiten en mogelijkheden van een ieder die bij de zorg rond de cliënt betrokken is optimaal te benutten en dat alle mogelijke synergieën worden gebruikt. Wij duiden dit ook wel aan met “paradigmaverschuiving”. We willen bereiken dat de deskundigen cq de zorginstelling niet denkt of vindt dat zij het alleen moeten doen, maar dat ook ouders, familieleden echt kunnen deelnemen in de zorg voor de cliënt. Naast meer betrokkenheid creëert dat ook de mogelijkheid creatief om te gaan met de door de overheid opgelegde kostenbesparingen.

### **Samenwerking Ouder Familie Vereniging**

De samenwerking heeft dit jaar meer vorm gekregen.

### ***Zorg & Dienstverlening***

### **AWBZ/ Bewonersbijdrage**

De brochure “Wie betaalt wat” uitgekomen eind 2008 heeft voor veel onrust gezorgd. De bijdragen voor extra begeleidingskosten, de vervoerskosten en waskosten zijn aangepast. Daarbij kwamen de, niet altijd eenduidige, omschrijving in de wet- en regelgeving en de niet altijd even duidelijke omschrijving in de brochure “Wie betaalt wat?” ook aan de orde. Eis van de raad was dat de oude versie herzien zou worden. In april is er een nieuwe versie uitgekomen die naar alle betrokkenen is toegezonden. Afspraak met de directie is dat de brochure in 2010 geëvalueerd wordt.

### **Bewonersraad**

De bewonersraad is vier maal bijeen geweest. Een lid van de Cliëntenraad is daarbij aanwezig. Besproken onderwerpen Communicatie en de totstandkoming van een Antenne, Provipop, verbeter traject “ sociale participatie”, veiligheid op het terrein, de nieuwe zorgplannen en dagbesteding.

## Nota algemene visie Zorg & Dienstverlening

Is op verzoek van de raad aangevraagd, dit in verband met visie ontwikkeling Toekomst Providentia.

## Toekomst Providentia

In januari 2009 ontving de raad de stand van zaken "plan Providentia" waarin alle zaken op een rijtje gezet worden. In oktober is er een presentatie geweest over de aanbesteding en inspraakprocedures herstructurering Providentia door de sector manager en projectmanager Providentia/AWBZ.

Er komen drie gebruikersgroepen waar de Cliëntenraad en de Ouder Familie Vereniging zitting in hebben.

-Gebruikersgroep Probleem Gedrag

-Gebruikersgroep Diep-VG

-Gebruikersgroep Leefstijl

In november ontving de raad het globale programma van eisen waarvoor aan de raad advies gevraagd wordt. Daar Providentia een zeer belangrijk dossier voor de raad is, hebben we de directie gevraagd op welke momenten gedurende het hele project er adviezen van de raad verwacht worden. We willen in de pas meelopen en zo goed mogelijk voorbereid zijn. Dit veronderstelt dat de daartoe benodigde informatie op tijd in ons bezit zal zijn.

## Zorgplanmethodiek en het implementatiepad.

Tijdens een bijeenkomst in september met het medisch hoofd en een beleidsmedewerker Zorg & Dienstverlening heeft de raad extra tijd genomen om advies uit te brengen met betrekking tot de nieuwe zorgplanmethodiek en het bijbehorende implementatiepad.

De notitie is kritisch bekeken en er zijn enkele aanvullingen. Er is een positief advies uitgebracht met de aantekening dat de aanpassingen in de beleidsnotitie verwerkt worden. In oktober liet de directie weten dat de aanpassingen van de raad ongewijzigd overgenomen zullen worden in de nieuwe tekst.

## ZZP

Nieuwe financiering AWBZ

Veel aandacht is besteed aan de zorgzwaartepakketten. Ze zijn regelmatig onderwerp van gesprek geweest. De jaarvergadering van de Ouder Familie Vereniging was hieraan gewijd.