

Nieuwsbrief van het Netwerk van Cliëntenraden in de Zorg

Netwerk Cliëntenraden in de Zorg



NCZ Nieuwsbrief 1^e kwartaal 2010

Inhoud:

Algemeen:

- Nieuw jaar
- De Zorggroep
- Clientenraaddag 2010
- Gastvrijheid
- BAS-formule
- Sterftcijfers
- Bloeddonoren
- Tip

Ziekenhuizen:

- Stichting September
- Kerngroep

Verpleeg en Verzorgingshuizen:

- Het herinneringsmuseum
- Negeren
- Kwaliteitsverbetering in de Zorg

Algemeen:

Nieuw jaar

Het bestuur, de Raad van Advies en de Kerngroep van het NCZ wensen u een goed 2010! (namen en gegevens vindt u op onze website.)

Een jaar waarin de marktwerking in de zorg nog steeds volop in ontwikkeling zal zijn. En datzelfde geldt voor de Wet Cliëntenrechten Zorg (WCZ). Maar vooral een jaar waarin 'de cliënt in de zorg' meer en meer centraal komt te staan.

Wij hopen u in 2010 te ontmoeten, te kunnen bijstaan met raad en daad waar het uw Cliëntenraad betreft en u in contact te kunnen brengen met andere raden binnen het netwerk van cliëntenraden in de zorg!

www.ncz.nl

De Zorggroep en het NCZ



links; voorzitter CCR Zorggroep Liesbeth Gijssen, rechts voorzitter NCZ Marika Biacsics.



Op 16 december jl. werd een overeenkomst gesloten tussen het NCZ en de Centrale Cliëntenraad van De Zorggroep Noord- en Midden Limburg.

De Zorggroep is in 2008

ontstaan uit een fusie tussen drie gerenommeerde zorgorganisaties: Thuiszorg Midden-Limburg, Stichting Land van Gelre en Gulick en Zorggroep Noord-Limburg. De Zorggroep staat met een keur van zorgdiensten en vele woon- en zorgcentra klaar voor iedereen in Noord- en Midden-Limburg die zorg nodig heeft.

Diensten als Thuiszorg, Kraamzorg en Jeugdgezondheidszorg maken deel uit van De Zorggroep. Maar ook veel woon- en zorgcentra. De Zorggroep streeft naar tevreden cliënten: cliënten die kwalitatief goede zorg ontvangen en deze zodanig ook als prettig ervaren. Cliëntenraden vormen de schakel tussen - de naam zegt het al - cliënten en de Raad van Bestuur, de Directie en/of het management van De Zorggroep. Cliëntenraden komen op voor de belangen van cliënten die

gebruik maken van de diensten van De Zorggroep. Daarnaast adviseren cliëntenraden het management, de directie en de Raad van Bestuur. Over benoemingen van het management en directie bijvoorbeeld. Maar ook over nieuw- of verbouwplannen, huisregels en grote beleidsplannen.

In de cliëntenraden hebben zitting bewoners, vertegenwoordigers van bewoners (bijvoorbeeld familieleden), bewoners van aanleunwoningen en wijkbewoners (bijvoorbeeld cliënten van thuiszorg).

Binnen De Zorggroep zijn verschillende cliëntenraden actief, op drie niveaus:

- Op concernniveau een Centrale Cliëntenraad
- Op Regio- en divisieniveau cliëntenraden.
- Op lokaal niveau een cliëntenraad voor elk zorgcentrum of elke woonzorgzone.

Cliëntenraden binnen De Zorggroep zijn met elkaar verbonden volgens een linking-pin structuur: vertegenwoordigers van de lokale cliëntenraden hebben zitting in één van de regionale raden. Een twaalfstal regionale leden is vertegenwoordigd in de Centrale Cliëntenraad.

Het NCZ heet de cliëntenraden van De Zorggroep van harte welkom en hoopt op een prettige, gedegen en langdurige samenwerking!

Clientenraaddag 2010

De traditionele Cliëntenraaddag van het NCZ zal dit jaar gehouden worden op **donderdag 22 april van 10.00 tot 16.00 uur in de Sint Maartenskliniek te Nijmegen**. De uitnodiging en het programma kunt u in februari tegemoet zien. Het facilitair management van de St. Maartenskliniek zal een presentatie over gastvrijheid (zie volgende artikel) in de zorg houden, Stichting September gaat u meer vertellen over Zorgboeken en over de website PIL; Patiënten Informatie en Lifestyle. (zie verderop in deze nieuwsbrief) 's Middags zullen er interactieve discussies plaatsvinden over actuele thema's zoals; communicatie met de achterban of de **BAS-formule. Is er een thema dat u graag bespreekbaar wilt maken; meld het ons!**
De BAS-formule

Het NCZ ziet kwaliteit door de ogen van de cliënt. De menselijke maat is daarbij o.a. bepalend voor de kwaliteit van de zorg. Het NCZ definieert deze kwaliteit van de menselijke maat vanuit de

aspecten Bejegening, Aandacht en Sfeer; de BAS-formule.

Bejegening: een gelijkwaardige en vriendelijke benadering van de cliënt.

Aandacht: bewustzijn van de cliënt als mens; oprechte betrokkenheid.

Sfeer: een servicegerichte omgeving waarin een positieve en respectvolle houding ten opzichte van de cliënt bestaat.

Vindt u dat de menselijke maat in de zorg meer aandacht verdient? Heeft u praktijkvoorbeelden waar de BAS-formule uit blijkt? Wij horen het graag van u zodat wij het anderen mee kunnen delen.

Gastvrijheid binnen de Sint Maartenskliniek

Namens PAR aandachtsgebied Gastvrijheid: Gerrie Kok en mr. Maartje Drooglever

Namens Organisatie : mw. drs Mieke Jakobs

De Sint Maartenskliniek heeft gastvrijheid hoog in het vaandel staan. Onder gastvrijheid verstaan wij al datgene dat bijdraagt aan het comfort en welbehagen van zowel de externe klant (patiënten en bezoekers) als de interne klant (medewerkers) tijdens het verblijf in ons ziekenhuis.

Wij zijn continue aan het werk om onze gastvrijheid te verhogen. In 2009 hebben wij onder andere PIM (Patiënten Informatiesysteem Maartenskliniek) geïntroduceerd. Dit multimedia systeem biedt de patiënt naast tv, telefoon en radio ook internet. In 2010 wordt onze nieuwe voedingsvisie en digitale menukeuze geïmplementeerd. Patiënten kunnen dan niet alleen kiezen wat, waar en met wie ze eten, maar ook wanneer ze willen eten. Al onze medewerkers volgen de training "gastgericht willen zijn". Hiermee wordt ook aan de gedragscomponent van de medewerkers aandacht besteed.

In 2009 werden wij voor onze gastvrije aanpak wederom beloond. Tijdens de uitreiking van "gastvrijheidszorg met sterren" behaalden wij voor het derde jaar op rij het maximaal aantal van [vier sterren](#) voor onze gastvrijheid. Dit geheel komt al jaren tot stand in nauwe samenwerking met de cliëntenraad (Patiënten Advies Raad) van de Sint Maartenskliniek.

Sterftcijfers

(ingestuurd door Hans Campfens)

Binnenkort is het voor instellingen in de gezondheidszorg regel om sterftcijfers bekend te maken. Transparantie is een goede zaak en het is

voor CR's dan ook van belang attent te zijn op dit onderwerp.

De volgende vragen doemen op:

- Wordt er voldoende rekening gehouden met het gewicht van de aandoening?
- Worden zeer bejaarde cliënten en andere in dit opzicht risicovolle cliënten in de cijfers gecompenseerd?
- Weigert een instelling sneller een cliënt waarvan het levenseinde al in zicht is?
- Als alles wijst op een naderend levenseinde van de cliënt en alle direct betrokkenen achten verdere behandeling niet wenselijk, bestaat dan de mogelijkheid dat omwille van de registratie van sterftcijfers een verdere behandeling toch wordt ingezet?

Een geschikt onderwerp om als Cliëntenraad te bespreken met de RvB; eventueel bijgestaan door een lid van de commissie 'Ethiek'

U representeert de Cliënt!

Medezeggenschap voor bloeddonoren

(ingestuurd door Christel Terwiel; Kerngroep)

De Landelijke Vereniging van Bloed- en plasmadonoren: luis in de pels bij Sanquin

Bloed- en plasmadonors geven hun levensreddend lichaamsmateriaal graag. Tot nu toe hadden ze bijzonder weinig te zeggen over de organisatie Sanquin Bloedvoorziening. In 2010 krijgen donors meer invloed. De samenstelling van de Landelijke Donorraad (LDR) wordt dan niet meer onderling en door de Raad van Bestuur van Sanquin bepaald, maar alle donorverenigingen krijgen het recht op deelname in de LDR. Mits zij voldoende leden hebben. De Landelijke Vereniging van Bloed- & plasmadonoren (LVB) bepleit meer zeggenschap van donors. Volgens de LVB is een cliëntenraad op basis van de WMCZ een passende vorm.

De LVB wil zich in de praktijk van de zeer beperkte zeggenschap bewijzen. Daarvoor moet ze een sterke vereniging opbouwen om te zorgen dat de vertegenwoordiger in de LDR goed contact houdt met de achterban. Donors van lichaamsmateriaal zijn niet of nauwelijks georganiseerd, maar er tekent zich wel een duidelijke stroming af onder zulke donors dat 'ze' maar niet alles kunnen doen met ons bloed. 'Medezeggenschap' dus. Daarvoor staat de LVB, Landelijke Vereniging van Bloed- en plasmadonoren, opgericht in augustus 2007, als

kritische vereniging en luis in de pels bij Sanquin. De meeste aandacht kreeg de LVB voor haar jaarlijkse bekendmaken van de topsalarissen van de RvB van Sanquin, wat vele woedende reacties van donors teweegbracht. Te meer omdat reiskosten van de donors niet vergoed werden. De aanhoudende druk van de LVB zorgde eind 2008 voor reiskostenvergoeding. En nu wordt de structuur van donorinspraak vernieuwd. Die geeft iets meer transparantie; iets wat de LVB juist bepleit. Langzaam maar zeker verandert er wat bij Sanquin, zeker niet in de laatste plaats door de aanhoudende inzet van de LVB. De LVB heeft nog meer leden nodig. U kunt zich gratis aanmelden via: www.lvbdonoren.nl

Tip

Boek: De patiënt op de eerste plaats;
mensgerichte zorg volgens Planetree.

Auteur: Susan B. Frampton, Patrick Charmel
ISBN: 9789035230842, Prijs: € 49,50

Planetree helpt de zorg te verbeteren zodat de mens voorop staat en cliënten en hun naasten de regie kunnen houden over hun eigen leven.

*Marcel Snijders, bestuurder en medeoprichter
Stichting Planetree Nederland*

Voor meer informatie of bestellen kijk op:

www.elseviergezondheidszorg.nl/Boeken-Details/1253/668965/De-patient235nt-op-de-eerste-plaats.html

Of neem contact op met de klantenservice van ELSEVIER Gezondheidszorg: 0314 - 358 358

Heeft u ook een tip? Neem contact op met onze redactie.

Ziekenhuizen:

Stichting September/September Multimedia

(ingestuurd door Randy Ttrieling; Stg. September)



Stichting September en September Multimedia zijn zusterorganisaties die gespecialiseerd zijn in het maken van voorlichtingsmateriaal voor chronisch

zieken. Zij doen dit al vele jaren, streven geen winstmaximalisatie na en geven hun informatie uit via Zorgboeken, Zorgcd-rom's en het internet (de PIL-website: Patiënten Informatie & Lifestyle). De PIL website is de grootste website van Nederland over chronische ziekten en biedt informatie van de allerhoogste kwaliteit omdat de inhoud is samengesteld in samenwerking met meer dan 100 gezondheidszorgorganisaties (van patiëntenorganisaties tot specialistenverenigingen).

Sinds kort is deze website ook beschikbaar als een uitbreiding van de website van uw eigen ziekenhuis, waardoor de duizenden chronische zieken die uw ziekenhuis behandelt optimaal van deze informatie kunnen profiteren. Via deze [hyperlink](#) kunt u de brief zien waarin heel veel Nederlandse gezondheidszorgorganisaties vragen of uw ziekenhuis de PIL informatie op hun website willen opnemen.

Voor meer informatie: Randy Trieling, r.trieling@stichtingseptember.nl, 06-506 313 43.

Kerngroep

De NCZ Kerngroep is de denktank van het bestuur vooral daar waar het gaat over de dagelijkse praktijk van cliëntenraden in de Ziekenhuizen. De Kerngroep bespreekt kwesties die zich voordoen intern om vervolgens het bestuur er een uitspraak over te laten doen, er beleid over te laten ontwikkelen, of om te laten checken of het desbetreffende onderwerp bij meer cliëntenraden speelt. Het voeden van het bestuur kan eveneens plaatsvinden doordat het bestuur een vraag per email stelt of bij de gezamenlijke bijeenkomsten onderwerpen op de agenda plaatst, waarvan het de opvattingen van de kerngroepleden wil horen. Onderling uitwisselen en delen van informatie is ook een belangrijk doel van de Kerngroep. De Kerngroep komt 2x per jaar bijeen. (of vaker als er een bepaalde vraag speelt) De bijeenkomsten zijn vaak gekoppeld aan een thema of een rondleiding in een ziekenhuis. De Kerngroep is op zoek naar leden! Voor meer informatie kunt u op onze website bij de vacatures kijken.

Verpleeg en Verzorgingshuizen

Herinneringsmuseum

(ingestuurd door Dick Pettinga, Humanitas Rotterdam)

Herinneringsmusea zijn één doorlopende 'deja vu' "Ohhh, kijk, die hadden wij thuis vroeger ook" en "Jeetje, moet je nou kijken, dat heb ik ook gedaan" en nog veel meer. Het is één lange aaneenschakeling van kreten van herkenning als je door een van de herinneringsmusea van Humanitas loopt. Overal om je heen zie je onophoudelijk artikelen die je gedachten onvermijdelijk terug voeren naar je jonge jaren. De geur van wasgoed dat te drogen hangt voor de kolenkachel, de smaak van polkabrokken of het inleidende muziekje 's morgens op de radio als de 'Groenteman' of 'Ochtendgymnastiek' begon. Als u tijd heeft moet u beslist eens gaan kijken in een van de Humanitasvestigingen Humanitas-Akropolis of de Jan Meertensflat. De herinneringsmusea zijn niet alleen bedoeld voor de bewoners van deze vestigingen, maar ook "buitenstaanders" zijn van harte welkom. Doel van de musea is om de bewoners tot elkaar te brengen, want de tentoongestelde voorwerpen leveren meer dan voldoende gespreksstof op.

Initiatiefnemer/bedenker prof. dr. Hans Becker, voorzitter van de Raad van Bestuur van de Stichting Humanitas is ervan overtuigd dat de musea bijdragen aan de levendigheid in zijn vestigingen en de vitaliteit van zijn bewoners bevorderen.

Elk voorwerp in de musea vertelt een verhaal, dat voor iedereen anders is. De musea staan vol alledaagse spullen uit de jaren 1900 tot 1970; van hooikisten en kleppers tot carbidlantaarns en van zakjes blauw en potjes Gluton tot Lodaline. Alle voorwerpen zijn te zien in een natuurgetrouwe omgeving. Er zijn compleet ingerichte huiskamers, een oude werkplaats, keukens, slaapkamers en zelfs winkels uit diverse tijdvakken. Het is prachtig om te zien hoe de aankleding van bijvoorbeeld een huiskamer in de loop der decennia veranderde. Bezoekers beginnen hun wandeling in een kruidenierswinkel en kunnen van daaruit rond wandelen langs de verschillende ruimtes uit de vorige eeuw.

Dat is dan urenlang genieten geblazen. Kijken naar de boekjes van Flipje, zitten in de stoel van je grootvader, neuzen in de linnenkast van grootmoeder, punniken, spelen met de priktol of

trappen op de klassieke naaimachine. Want in de herinneringsmusea staan de voorwerpen niet onbereikbaar tentoongesteld, nee, je kunt alles aanraken, ruiken, voelen en proeven. Vrijwel iedereen herkent de voorwerpen en heeft er een eigen verhaal bij. Dat is mooi, want geregeld raken bezoekers met elkaar in gesprek en wisselen ze ervaringen uit.

Bezoek de Humanitas Herinneringsmusea:
Herinneringsmuseum Humanitas-Akropolis
Achillesstraat 290 3054 RL Rotterdam
telefoon 010 - 461 51 00
openingstijden: dinsdag t/m zondag van 13.30 – 16.00 uur
Herinneringsmuseum Jan Meertensflat
Van Langendonckstraat 51 3076 SH Rotterdam
Openingstijden: dinsdag t/m zondag van 13.30 – 16.00 uur
Telefoon 010 - 419 04 00
Hoedenmuseum
Zorghotel Humanitas
Charloisse Lagedijk 951 3084 LD Rotterdam
Openingstijden: dinsdag, woensdag en vrijdag van 13.30 - 16.00 uur (en op afspraak)
Telefoon 010 - 892 82 00

Negeren

Met enige regelmaat vernemen wij dat in Verzorgingshuizen (nieuwe) bewoners worden genegeerd. Het woord 'pesten' valt daarbij ook weleens. Vanzelfsprekend een zeer ongewenste situatie! Vandaar dat wij er aandacht voor vragen.

Heeft u enig idee hoe deze zeer ongewenste omstandigheden aan het licht kunnen komen en mogelijk kunnen worden opgelost? Graag horen wij van u!

Kwaliteitsverbeteringen in de Zorg

(bron: Gelderlander; 17-12-09)

'We willen de kwaliteit van het leven verbeteren'

Door Esley Gies

Het is elf uur in de ochtend. Dat betekent koffietijd in de huiskamer van verpleegafdeling de Bolder van zorgcentrum Lobede in Tolkamer. Aan de grote tafel genieten zeven bewoners van hun warme drank. Bij een enkeling pronkt een groot beige horloge aan de pols. Op het eerste gezicht een leuk sieraad, maar in werkelijkheid een hightechapparaatje dat 24 uur per dag bijhoudt hoe en wanneer de drager ervan slaapt. In maart 2009 begon zorginstelling Diafaan de proef met deze zogenaamde Vivago-horloges, bedoeld voor

de dementerende bewoners van Lobede. Inmiddels is de proef een groot succes gebleken en werkt Diafaan samen met expertisecentrum Limez hard aan uitbreiding van het apparaat.

„Dankzij het horloge kunnen we onze zorg beter aanpassen aan de behoeften van iedere bewoner”, vertelt zorgmanager Jan Schoonderwoerd. Zo kunnen verzorgenden er 's ochtends voor kiezen om een bewoner een uurtje langer te laten liggen, omdat het horloge aangeeft dat hij slecht geslapen heeft. Voorheen was dat volgens Schoonderwoerd anders. „Of je nu wel of niet geslapen had, 's ochtends werden alle bewoners gewekt voor het dagelijkse ochtendritueel.” Deze manier van werken vergt wat meer maatwerk, maar dat heeft Diafaan er graag voor over. „We streven er altijd naar om de kwaliteit van het leven van de bewoners te verhogen”, zegt Schoonderwoerd. „Het is natuurlijk fantastisch dat de moderne techniek dat kan ondersteunen.”

In juni zijn de uitkomsten van de proef gepresenteerd aan de bewoners en hun families. „We vinden het belangrijk om ook de families erbij te betrekken”, vertelt de zorgmanager. „We doen alles namelijk alleen met volledige toestemming.” Toen de uitkomsten, en ook de reacties erg positief bleken, werd besloten de capaciteiten van het apparaatje nog verder uit te breiden. Momenteel wordt er gewerkt aan een zogenaamde dwaaldetector.

Schoonderwoerd: „Wanneer een bewoner 's nachts aan de wandel gaat, krijgen de verzorgers daar direct een seintje van.” Maar dat is niet alles. „Wanneer een bewoner zonder begeleiding in de lift wil stappen, zorgt een signaal van het horloge ervoor dat de deuren gesloten blijven.” Dit voorkomt dat een demente oudere zonder begeleiding de verpleegafdeling verlaat. „We verwachten dat technische aanpassingen half januari klaar zijn. Het zou mooi zijn als we dan alle bewoners van het 'sieraad' kunnen voorzien.”

Heeft u ideeën die bijdragen aan de verbetering van kwaliteit van de verzorging van bewoners in Verpleeg en/of Verzorgingshuizen?

Laat het ons weten; wij publiceren uw idee!

U kunt uw reacties, suggesties en opmerkingen mailen naar: redactie@ncz.nl
of sturen aan:



Stichting NCZ
Postbus 82
6930 AB Westervoort

U kunt ons ook bellen:
0651222505 of 06 21477784

Aan informatie en adviezen in deze nieuwsbrief kunnen geen rechten worden ontleend. Het NCZ staat te allen tijde open voor suggesties ter verbetering van deze nieuwsbrief.