

KORT VERSLAG CENTRALE CLIËNTENRAAD VERGADERING VAN 31 mei 2010

De vergadering begon met een toelichting op en discussie over de jaarrekening 2009 van Zuidwester. Uit de overgelegde stukken bleek dat Zuidwester ook in 2009 heeft voldaan aan de eis van de Nederlandse zorgautoriteit (NZa) om het jaar positief af te sluiten. Als gevolg daarvan krijgt Zuidwester het tweede deel van de toezegging van de NZa (ruim € 2.300.000). Omdat de jaarrekening inmiddels al was vastgesteld, kon geen recht worden gedaan aan het adviesrecht van de CCR. Adviseren over iets wat al is vastgesteld, heeft weinig zin. Door de RvB is toegezegd dat bij de jaarcijfers over 2010 tijdig advies zal worden gevraagd. Dat advies is overigens ditmaal wel gevraagd voor de maatschappelijke verantwoording over 2009. De CCR heeft uiteraard van dat recht gebruik gemaakt en een aantal kritische opmerkingen m.b.t. dat stuk gemaakt. Veel van die opmerkingen zijn door de RvB overgenomen in de definitieve versie.

Beide stukken staan binnenkort voor een ieder te lezen op de website van Zuidwester (www.zuidwester.org) onder het kopje organisatie.

Er zijn overigens ook op andere sites interessante dingen te lezen die met de zorg te maken hebben. Zo is op www.zorgzwaartepakket.nl praktische informatie te vinden over de ZZP's, op www.dwangindezorg.nl laagdrempelige informatie over de toepassing van de wet Bopz en op www.philadelphiasupport.nl een rapport over een onderzoek naar (het tekort aan)begeleiding van cliënten bij vrijetijdsbesteding.

Tijdens de vergadering is een toelichting gegeven over de stand van zaken met betrekking tot het project Tiernemoeder en kind. In dit project, dat wordt uitgevoerd met de stichting De Zuidwester en de Roosevelt Academy wordt gezocht naar een goede begeleidingsmethodiek van verstandelijk gehandicapte tiernemoeders en hun (niet verstandelijk gehandicapte) baby's die bij Zuidwester en de Zuidwester wonen. Bij die begeleiding komt een scala aan problemen naar voren. Te denken valt o.m. aan culturele aspecten, de vaderproblematiek, maar ook de handelingsverlegenheid bij cq vragen van de medewerkers.

De CCR heeft gevraagd regelmatig op de hoogte te houden van de vorderingen van dit zeer interessante project.

Ook is het jaarverslag 2009 van de MIC- commissie aan de orde geweest. Het gaat hier om meldingen van incidenten en gevaarlijke situaties. De MIC- commissie analyseert de gegevens, doet zonodig onderzoek naar de oorzaak, maar werkt ook aan preventie door te bevorderen dat het beleid op dit punt wordt bijgesteld, dan wel wordt aangescherpt. In 2009 zijn echter alleen gegevens verzameld over de incidenten e.d. omdat in dat jaar besloten is tot de invoering van het elektronisch meldsysteem Triasweb. Met dit systeem, dat staat voor Transparant Risicobeheersing en Incidenten Analyse Systeem, kan beter/ sneller worden gemeld. Maar ook de afhandeling van de meldingen is door de melder beter te volgen. Daardoor neemt naar verwachting de meldbereidheid toe. Dat laatste blijkt al uit het eerste kwartaaloverzicht dat in 2010 vanuit Triasweb is samengesteld.

De overgang op het nieuwe systeem houdt wel in dat de MIC- commissie besloten heeft niet teveel energie meer te steken in de meldingen over 2009 maar zich volledig te gaan richten op de meldingen uit Triasweb. De eerste stap is daarbij gedaan: het bieden van een goede meldmogelijkheid. Nu moet gewerkt gaan worden aan stap 2: wat moet er gebeuren om het aantal incidenten terug te dringen. De MIC- commissie zal daarvoor komen met verbetervoorstellen richting teamleider, omdat die de afhandelaar van de meldingen is. Ook zou de MIC- commissie kunnen komen met verbetervoorstellen richting RvB m.b.t. het Zuidwesterbeleid op verschillende terreinen waarmee de incidenten te maken hebben. Door de CCR, die de stukken ditmaal voor kennisgeving heeft aangenomen, is besloten de kwartaaloverzichten uit Triasweb ook te bespreken in de eigen CR.

Een ander gespreksonderwerp was het jaarverslag 2009 van de middelen en maatregelencommissie. Uit dit verslag blijkt dat het aantal M&M's, mede door de voortdurende aandacht daarvoor van de commissie, afneemt. Steeds meer wordt gezocht

naar alternatieven dan wel preventieve maatregelen waardoor M&M's niet meer nodig zijn. Wat wel opvalt is dat het overgrote deel van de M&M's betrekking hebben op opsluiting op eigen kamer. Ook valt op dat het hierbij gaat om maar een zeer beperkt aantal cliënten. Ondanks dat laatste is de M&M- commissie van oordeel dat opsluiten op eigen kamer niet zou moeten. Zij zal dan ook extra aandacht besteden aan dit punt. Ook dit jaarverslag en de daarbij behorende bijlage, waarin de aantallen meer gespecificeerd zijn per regio, zullen de CCR- leden bespreken binnen hun eigen CR.

Verder is gediscussieerd over de adviesaanvraag m.b.t. de leveringsvoorwaarden van Zuidwester voor de zorgverlening per zorgpakket.

Bij de samenstelling van deze leveringsvoorwaarden heeft Zuidwester gebruik gemaakt van de omschrijvingen van de zorgzwaartepakketten van de NZa en de gebruikersgids ZZP van het college van zorgverzekeraars.

De CCR- leden vroegen zich af of er echt behoefte was aan deze leveringsvoorwaarden en of er niet kon worden volstaan met het verstrekken van de gebruikersgids.

Verder had de raad opmerkingen over de in de voorwaarden genoemde opleiding van de betrokken medewerkers, omdat die niet juist zouden zijn. Een vraag was ook of, met name bij ZZP 7, de ondersteuning wel voldoende was met name 's nachts als er gewerkt wordt met een uitluistersysteem. Enige moeite had de raad met het feit dat bij een oproepbare nachtwacht Zuidwester een "aanrij"tijd van max. 10 minuten acceptabel acht.

De RvB stelde dat er echt behoefte is aan duidelijke leveringsvoorwaarden die onderdeel worden van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst. Op deze manier worden er met de cliënt/ cliëntvertegenwoordiger duidelijke afspraken gemaakt en zijn de "spelregels" die Zuidwester hanteert bij de betreffende ZZP's overzichtelijk bij elkaar gebracht. Op die regels kan de cliënt zich ook beroepen.

Met inachtneming van de gemaakte opmerkingen besloot de CCR uiteindelijk toch een positief advies uit te brengen.

Tenslotte is gesproken over de cliëntvertrouwenspersoon. Nadat de CCR al in een eerdere vergadering had ingestemd met de komst van een cliëntvertrouwenspersoon bij Zuidwester, was nu werkwijze/ taakomschrijving van deze CVP aan de orde. De raad kon zich over het algemeen wel vinden in de voorgelegde taakomschrijving, maar had moeite met de positie van de cliëntvertegenwoordiger in dit geheel.

De CCR had al eerder er op gewezen dat naar zijn oordeel bij cliënten die zich zelf niet kunnen uiten, de cliëntvertegenwoordiger diens plaats zou moeten kunnen innemen en zich dus ook zou moeten kunnen vervoegen bij de CVP. Dit omdat veel cliëntvertegenwoordigers een gang naar de klachtencommissie vaak een te bezwaarlijke stap vinden. In het aan de raad voorgelegde stuk vindt de cliëntvertegenwoordiger echter geen gehoor bij de CVP maar wordt hij door deze verwezen naar de klachtencommissie. Dat is een weg die Zuidwester volgens de CCR niet zou moeten willen.

Verder heeft de raad moeite met de wijze waarop de CVP voor cliënten benaderbaar is: per telefoon of via e- mail. Dat zijn nu net twee media die vaak niet voor deze cliënt beschikbaar zijn. De raad ziet graag spreekuren van de CVP binnen alle regio's waarbij de cliënt kan binnen lopen om zijn probleem kenbaar te maken.

De RvB deelde mee dat die spreekuren er zullen komen en dat de opmerkingen over de cliëntvertegenwoordiger in overweging zullen worden genomen.