

Notulen

Bijeenkomst Centrale Cliëntenraad SP (week 16) 18 april 2013

- Aanwezig:** Dirk Zwarts, Ger Kalkman, Leonie Steenbrink (coach/ondersteuner), Hendrik-Jan Poort, Vilas Gonzales, Frans Pijnappels, Aart Dekker, (deeltijd met Annie), Hoessein El Amarnis, Joke Bruijn, Koos Bijlholt, Johan Baars, Miriam Wolff, Annie Verschoor, Lian Baardemans (administratieve ondersteuning)
- Toehoorder:** Peter Elfferich
- Afwezig:** *Met kennisgeving:* Jan Visser, Fons Wakkers, Thomas de Haan, Wim van de Wolf, Manuel van der Straat
- Voorzitter:** Jan Visser
- Notulist:** Lian Baardemans

Opening door de voorzitter en vaststellen agenda

De voorzitter heet iedereen welkom. De agenda wordt in de volgorde aangepast.

Notulen 4 april 2013

Notulen zijn met wijzigingen vastgesteld.

Mededelingen

- AC Het Nieuwe Spoor is verbouwd, het is een aanrader om er eens te gaan kijken, je kan er goed eten voor een lage prijs.
- De bekera van de raad worden aan sprekers gegeven, na afloop van een presentatie in de centrale raadsvergadering.
- Een ex-cliënt van Pameijer heeft een mail gestuurd. Het dagelijks bestuur van de centrale raad heeft bestuur en directie geïnformeerd dat de ex-cliënt op persoonlijke titel handelt en niet namens de cliëntenraad SP.
- Inmiddels is het dagelijks bestuur akkoord gegaan met de drukproef van de pennen. De onderhandelingen aangaande de prijs zijn nog bezig.
- De nieuwe website van de centrale raad is bijna af. In een volgende vergadering volgt een presentatie van Hendrik-Jan.
- Bewoners van BW Oase willen niet praten over de problemen die zij ondervinden in de BW. Het bezoek wat gepland stond tussen de raad en de lokale raad gaat niet door.
- In het centraal bureau zal er na mei gewerkt worden op flex-plekken en zijn voor de meeste medewerkers geen vaste ruimte/ kantoren meer. De medezeggenschapsraden zoeken samen naar oplossingen om de ruimten 0.19 en 1.12 met 3 raden te delen.
- Hendrik Jan en Joke Bruijn bereiden woensdag 1 mei de sollicitatie manager ambulante woonondersteuning in regio Noord voor.

Go AC Hoekse Waard

Johan Baars vertelt dat in het go is gesproken om de rokersruimte op AC Hoekse Waard te sluiten en de ruimte te gebruiken voor computers. 80% van de bezoekers rookt. De meeste gesprekken vinden in de rokersruimte plaats. De cliënten hebben het gevoel dat het besluit tot sluiten van de rokersruimte al genomen is. Er is in het go niet gestemd. Volgende week zou begeleiding met een nieuw voorstel komen.

Tip van de raad: Er zijn meer oplossingen dan de rokersruimte sluiten.

ROM (Routine Outcome Monitoring)

De presentatie is gegeven door medewerker kwaliteitsborging Leen Emmerzael.

De raad heeft een verzwaard adviesaanvraag over ROM ontvangen en wil graag weten wat ROM inhoud.

- Cliënten krijgen vragenlijst(en) voorgelegd over de dienstverlening van Pameijer. Inmiddels is er proefgedraaid aangaande de metingen. Er zijn 700 cliënten bij verschillende voorzieningen

benaderd. Dit was de 1^{ste} meting. De reacties verschillen van kritisch tot blij dat er gevraagd wordt wat men van de kwaliteit van de dienstverlening vindt.

- Na een 2^{de} meting in juni-augustus 2013 kunnen uitkomsten vergeleken worden.
- In GZ-instelling is ROM een verplichting.
- De (digitale) invoering ROM liet op zich wachten, omdat een aantal andere zaken binnen de organisatie nog dienden te gebeuren. Er wordt nu gekeken naar passende software.
- Het invullen van de vragenlijst(en) kan zelfstandig, je hoeft niet alle vragen te beantwoorden.
- Het heeft de voorkeur, als er hulp nodig is bij het invullen, dit te organiseren door onafhankelijke mensen, zoals mede cliënten, vrijwilligers, stagiaires, studenten e.d. (niet de begeleiding)
- Het heeft de voorkeur dat cliënten anoniem de vragenlijsten kunnen invullen en dat er voldoende computers beschikbaar zijn.
- Het tevredenheidsonderzoek cliënten /CQ index geeft verbeteringen weer die de cliënt nodig acht ten aanzien van de dienstverlening. De ROM geeft antwoord op de vraag wat levert de dienstverlening op. Deze 2 metingen vullen elkaar aan.
- Het is handiger en beter om 1 systeem te hanteren aangaande verschillende metingen. Om koppelingen en verbindingen te maken ten aanzien van vragenlijsten en resultaten. Niet 6 a 7 onderzoeken door elkaar en voor verschillende doelgroepen. Nu heb je ROM, NEL, Familysupport, CQ index, Mansa.
- In de toekomst is het mogelijk om ROM te koppelen aan de evaluatie van het ondersteuningsplan; hier zijn de resultaten van de begeleiding zichtbaar.
- Wel is het belangrijk dat de privacy wordt gewaarborgd. Wie kunnen er bij de gegevens? De wens van de raad is dat zo min mogelijk mensen toegang hebben tot gegevens die vertrouwelijk zijn bijv. alleen toegang geven aan de persoonlijk begeleider.
- Het is nodig om een vertaling te kunnen maken naar verbeteringen in de dienstverlening.

De raad vraagt: Waar gaan uitkomsten heen? Wat levert het de cliënt op? Als allerlei gegevens ten aanzien van de resultaten bijvoorbeeld in plan-care (registratiesysteem cliënten) gekoppeld worden.

- Als uitkomsten inzichtelijk zijn /worden voor zorgkantoor /gemeente, dan kan er bij de cliënt angst voor invullen van de vragenlijsten zijn. Als het goed met hem gaat valt de begeleiding die hij nodig heeft om zelfredzamer te worden/ zijn weg. (zzp wordt lager) Het is dus belangrijk om te weten wie de uitkomsten krijgt en of dit anoniem is.
- Het is verder belangrijk om specifiek meetbare en concrete afspraken te maken met cliënten. Dit is een volgende stap in de organisatie.
- ROM is een objectief meetinstrument.

Frans en Dirk gaan in kleiner verband zich bezig houden met de aanvraag.

Rondvraag/ Stand van zaken voorzieningen

- Hendrik Jan: bij ICT-academie gaat men een lokale cliëntenraad starten.
- Mirjam: ook in haar BW is de rokersruimte weg. Dit is alleen aan de cliënten medegedeeld. Het gaat goed op de BW nu, wel vindt Mirjam dat cliënten zelf meer initiatief kunnen nemen. Bijvoorbeeld van de 12 cliënten die zich hebben opgegeven voor de bewonersvakantie gaan er maar 6.
- Dick: heeft een andere begeleiding gekregen (met zijn vorige klikte het niet). Hij is nu wel tevreden.
- Frans: een begeleider is ontslagen. Als er cliënten financieel benadeeld zijn kunnen zij doorverwezen worden naar de cliëntvertrouwenspersoon.
- Joke: de datum van het go-overleg is verplaatst, omdat er onvoldoende aanmelding zijn. Er zijn 130 cliënten die worden begeleid, er zal vast iemand zijn die mee wil doen aan het go. Wel is het dan nodig dat de begeleiding deze kans met de cliënten bespreekt.
- Koos: is door begeleiding uitgenodigd voor het overleg. Hij maakt zich zorgen over de wisseling in de huishoudelijke hulp die hij ontvangt.
- Annie: vindt het fijn dat zij naar de WMCZ-cursus gaat.