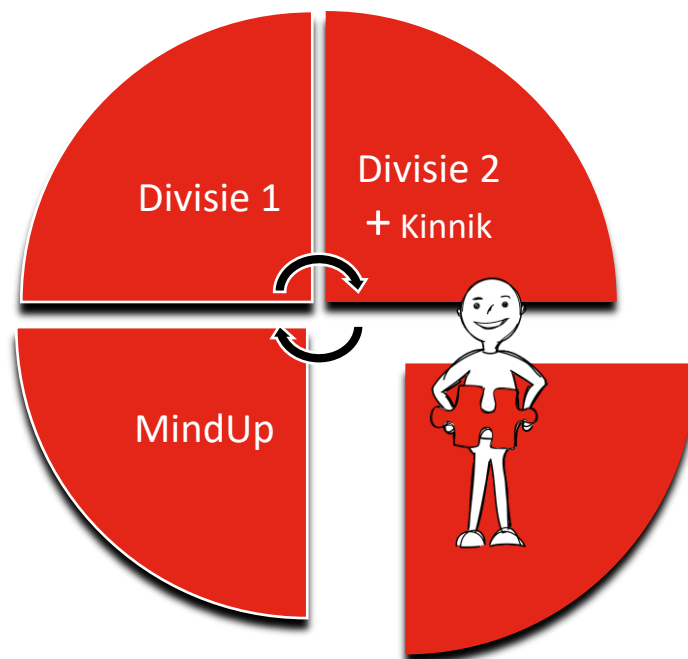


Jaarverslag

Cliëntenraad

Jouw zorg, ons werk



2018

Voorwoord

In 2018 werd de Cliëntenraad (CR) van GGZ Friesland behoorlijk op de proef gesteld. Er was veel verloop onder de leden. Er waren grote interne spanningen. Er ontstond fikse wrijving met de organisatie, met als dieptepunt de ontbinding van de Centrale Cliëntenraad (CCR). Ingrijpende gebeurtenissen met individuele raadsleden hadden hun weerslag op de raad als geheel. Toch slaagden de raadsleden er in de raadstaken te blijven uitvoeren. Er werd meer samengewerkt en besproken, er ontstond meer verbondenheid. Of, zoals één van de raadsleden het samenvatte: “We hebben heel wat voor onze kiezen gehad en het was niet gemakkelijk, maar we zijn er als raad sterker uitgekomen”.

Kerntaken Cliëntenraad

Algemene belangenbehartiging cliënten

Vanwege de krappe bezetting en ontwrichtende gebeurtenissen moesten de divisieraden keuzes maken wat betreft hun inzet. Andere ontwikkelingen konden alleen in grote lijnen worden gevolgd. De raad kreeg hier in alle medewerking van de organisatie.

Contact onderhouden met de achterban

De bezoeken aan klinische afdelingen werden zoveel mogelijk voortgezet, bewoners- en deelnemers overleggen werden als gebruikelijk bijgewoond en voor de cliënten met Flexible Assertive Community Treatment (FACT-zorg) werd het FACT-loket (cliëntenraadsspreekuur op FACT-locatie) uitgebreid. Door de krappe bezetting en hoge werkdruk moest in sommige gevallen worden gekozen om de bezoeken (tijdelijk) stop te zetten en op de hoogte te blijven via managers en/ of directies.

Zeggenschap cliënten bevorderen

Ervaren cliënten zelf de regie over hun behandeling of begeleiding? Dit werd door de raadsleden tijdens de afdelingsbezoeken actief nagevraagd. In hun contacten met medewerkers, directies en Raad van Bestuur (RvB) benadrukten raadsleden het belang hiervan.

Cliëntenperspectief en ervaringsdeskundigheid bevorderen

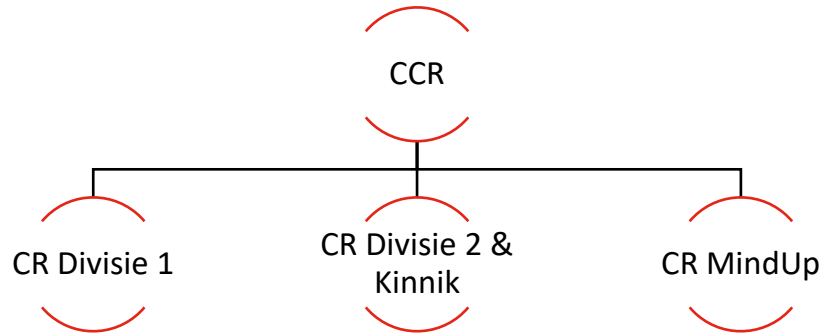
De CR bleef contact onderhouden met de ervaringsdeskundigen en deelnemen aan het Herstelplatform. In gesprekken met medewerkers, directie en RvB belichtten raadsleden steeds het perspectief van de cliënt.

Gevraagd en ongevraagd adviseren

In 2018 passeerden in totaal 15 adviesaanvragen de divisieraden. Er werd op alle aanvragen positief geadviseerd, soms nadat aanvullende voorwaarden vanuit de raad waren toegevoegd aan het voorgenomen beleid en overgenomen door directie of RvB.

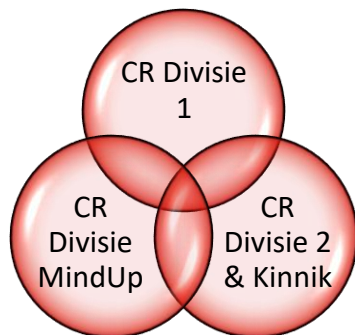
Organisatiestructuur cliëntenraden

Tot april 2018 zag de structuur van de CR van GGZ Friesland er als volgt uit:



In het najaar van 2017 werd door de CCR besloten tot een evaluatie van de raadsstructuur. Reden was de grote terugloop van het aantal raadsleden en onvrede bij divisieraden en CCR over de onderlinge samenwerking. Een extern adviseur van de Landelijke Organisatie Cliëntenraden (LOC) interviewde alle raadsleden, ondersteuners, directies en de RvB over hun ervaringen met de divisie gebonden organisatievorm en kwam tot een aantal conclusies en aanbevelingen ter verbetering. Deze werden door de CCR als achterhaald beschouwd en er werd geen actie op ondernomen. Wel werd besloten tot formatie van een denktank met afgevaardigden uit alle divisieraden, de CCR en een afvaardiging van de organisatie. Deze denktank kwam tweemaal bij elkaar en ontwikkelde een organisatiemodel voor de CR, bestaande uit één cliëntenraad met daarbinnen flexibele commissies. Verdere uitwerking van het model binnen de denktank liep stuk op verstoorde verhoudingen tussen het Dagelijks Bestuur (DB) van de CCR en de organisatie, waaruit tenslotte ook een vertrouwensbreuk tussen het DB en de andere raadsleden in de CCR voortkwam. Om de onwerkbaar situatie die hierdoor ontstond te doorbreken, werd de CCR in zijn geheel door de RvB ontbonden. Een gelukkig zeer uitzonderlijke en voor alle betrokkenen pijnlijke maatregel. De divisieraden zetten het raadswerk voort. De divisieraadsvoorzitters kwamen indien nodig bij elkaar om af te stemmen. Daarnaast werd een algemene ledenvergadering (ALV) in het leven geroepen (3 x per jaar) over onderwerpen, die de gehele raad aangaan. Er werd nauw samengewerkt tussen de verschillende divisieraden, bijvoorbeeld bij het afleggen van achterbanbezoeken. Zo ontstond een organisatievorm, die grotendeels overeenkwam met het model, dat in de denktank was bedacht. In september werd dit model tijdens een netwerkdag geëvalueerd en er werd feedback verzameld bij directies en RvB. Iedereen bleek positief over de korte lijnen, de openheid, de samenwerking, het gevoel van verbondenheid en het democratisch gehalte binnen de cliëntenraad nieuwe stijl. Met algemene stemmen werd besloten het voorlopige model definitief te maken.

Nieuwe structuur CR GGZ Friesland:



De aanpassing van de samenwerkingsovereenkomsten tussen raden, directies en RvB werd daarop ter hand genomen en is nog gaande, ook in afwachting van de nieuwe Wet Medezeggenschap Cliënten in Zorginstellingen (WMCZ). In het verlengde hiervan wordt ook het huishoudelijk reglement herzien. Naar verwachting worden de samenwerkingsovereenkomst en het huishoudelijk reglement in de loop van 2019 opnieuw vastgelegd.

CR PR-werkgroep

Missie: de bekendheid van de CR onder cliënten en medewerkers van GGZ Friesland vergroten en nieuwe leden aantrekken.

Activiteiten: De PR-groep is samengesteld uit leden van de Divisieraden, die zich in willen zetten voor deze missie. Na een succesvolle doorstart in 2017 werd 2018 een productief jaar voor de PR-groep. Er werd vruchtbaar samengewerkt met de afdeling Marketing en Communicatie van GGZ Friesland. Na veel onderlinge discussie zag een nieuwe folder het licht. Met een nieuw beeldmerk en een nieuw motto:



Jouw zorg, ons werk!

Er werden posters en flyers ontworpen. Er kwam regelmaat in de aanlevering van columns voor personeelsblad BAAT. Met de redactie van cliëntenblad Podium werd gesproken over herstel van de verbroken banden. De Podiumredactie gunde de CR een tweede kans, wat resulteerde in een bijdrage van de raad in de daaropvolgende Podiums. Er werd een start gemaakt met het bijstellen van de verouderde website (afronding in 2019) en nagedacht over manieren om de CR via het cliëntenportaal bereikbaar te maken voor cliënten.

Column

Van de cliëntenraad VOLG EEN TRAINING MHFA



Cliëntenraadswork is veelzijdig werk. Als raadsleden ontmoeten we allerlei mensen en in heel verschillende situaties. Maar natuurlijk staat luisteren náár en in gesprek gaan mét de cliënten van GGZ Friesland aan de basis van ons werk. Dat betekent dat we regelmatig in aanraking komen met mensen in psychische nood.

Hoewel de meesten van ons daar uit eigen ervaring over mee kunnen praten (of misschien wel juist dáárom) valt het niet altijd mee er goed op te reageren. Om die reden hebben afgelopen jaar bijna alle leden van de cliëntenraad de training Mental Health First Aid (MHFA) gevolgd.

Eigenlijk zou iedere burger dat moeten doen. Je leert hoe je het beste kunt reageren op iemand met onbegrepen gedrag, een psychose, angststoornis of een ander psychisch probleem. Wat kun je beter niet zeggen, wat juist wel? Hoe benader je de persoon in kwestie? En waar liggen de grenzen van wat je zelf kan doen?

MHFA bestaat uit een stappenplan dat je ten alle tijden kan toepassen. Vaak weten mensen niet hoe te handelen en lopen met een grote boog om iemand in psychische nood heen. Terwijl als iemand een arm breekt de meeste mensen stoppen om te vragen of ze iets kunnen doen. Ook hulp bij psychische problemen zou op straat al moeten beginnen.

Negeer het niet als bijvoorbeeld je buurvrouw de gordijnen niet meer open doet. Juist op zo'n moment kan het van levensbelang zijn haar te benaderen op een manier die maakt dat zij zich veilig en gehoord voelt. Als cliëntenraadsleden onderstrepen we het belang van de MHFA. We ervaren hoe deze training ons helpt op een open en veilige manier het contact aan te gaan met de mensen waarvoor we dit werk doen. Contact van mens tot mens.

Met de handvatten, die MHFA ons biedt, voelen we ons daarin net even iets zekerder. Velen van ons weten hoe belangrijk het is dat dat contact aangeboden wordt, juist op de meest moeilijke momenten. ●

Podium, jaargang 2, nummer 2



Aandachtsgebieden: Van Andel Ouderenpsychiatrie, Neuropsychiatrie, Herstel & Behandeling

Aantal leden per 1 januari 2018: 8

Aantal leden per 1 januari 2019: 7

Overleggen: raadsvergaderingen (maandelijks) waarbij één keer per kwartaal de directie aanschuift; overleg voorzitter met directie (maandelijks, behalve in de maand waarin de directie bij de raadsvergadering is); Flexible Assertive Community Treatment (FACT)-overleggen, deelname Denktank CR; CRPR-groep overleg (maandelijks); overleg strategisch beleidsplan met RvB en zorgverzekeraar De Friesland (door afvaardiging), overleg met Raad van Toezicht (RvT) GGZ Friesland (2 x per jaar); Benen-op-tafel (BOT)-overleg met RvB.

Speerpunten uit het jaarplan: de in 2017 geplande activiteiten op het gebied van contact met de achterban bleven gehandhaafd en werden, ondanks de krappe bezetting van de raad, zelfs uitgebreid. Er werd open gecommuniceerd over de problemen binnen de raad en ingezet op goede samenwerking met directie, medewerkers en de andere CR Divisieraden. Er was voortdurend aandacht voor de werving van nieuwe raadsleden.

Contact met cliënten: Promotie en ontwikkeling van FACT-loketten in Drachten, Leeuwarden en Sneek; bezoeken bij de afdelingen Nieuwe Ouderen Kliniek (NOK) Drachten, De Flinter, De Golfbreker, Parlevinker, Sânhichte, Neuropsychiatrie en High and Intensive Care (HIC) Leeuwarden.

Dossiers: bezetting en invulling Geestelijke Verzorging; positionering ervaringsdeskundigen en Herstelcentrum; Rookbeleid; kantine locatie Dammelaan; positionering trajectbegeleiders; (nieuw- en ver)bouw op terrein Franeker en de klinieken neuropsychiatrie, Parlevinker en Sânhichte; inkoop Wet op de Langdurige Zorg; ambulante beschikbaarheid muziektherapie; uitbreiding bedden van verpleeghuis Bertilla.

Adviesaanvragen: collectief ontslag CCR, camera-en audiobeleid, bijgesteld familiebeleid, richtlijn seksualiteit en intimiteit tussen cliënten, organisatorische herpositionering trajectbegeleiders, organisatorische herpositionering ervaringsdeskundigen, intentie tot overname Zorgmaatwerk, voorgenomen benoeming leden Klachtencommissie (verzwaard adviesrecht), samenvoeging FACT en Van Andel Dokkum en 2 adviesaanvragen over de benoeming van een manager (waarvan 1 verzwaard adviesrecht).

De eerste 8 adviesaanvragen werden behandeld door alle raden, de laatste 3 alleen door CR Divisie 1. Op alle 11 aanvragen werd positief geadviseerd, soms na aanvullende informatie te hebben ingewonnen en soms met kanttekeningen en afspraken over evaluatiemomenten.

Overige activiteiten: voordracht leden klachtencommissie, deelname Voorjaarscongres en Najaarscongres GGZ Friesland, werkbezoeken RvT begeleiden, toehoorder bij spiegelgesprek FACT-team Zuid en de Parlevinker, informatiebijeenkomst uitleg begroting. Deelname aan de Regionale Taskforce Wachtlijstbegeleiding (Friesland) en de Meet-up Wachtlijstbegeleiding om oplossingen te vinden voor het verkorten van de wachtlijsten.

Deskundigheidsbevordering en teambuilding: deelname Resource Group Assertive Community Treatment (RACT)-congres, MHFA- training; FACT- congres, Empowermenttraining (K3), 2- jaarlijkse teamactiviteit, CR netwerkdagen; Congres Suicide Voorkom Je Samen.

CR Divisie 2 en Kinnik

Aandachtsgebieden: Behandeling en Genezing, Kinnik en cliënten met een Licht Verstandelijke Beperking (LVB)

Aantal leden per 1 januari 2018: 6

Aantal leden per 1 januari 2019: 3 leden en 1 aspirant-lid

Overleggen: raadsvergaderingen (maandelijks), om de maand met directie; deelname Denktank CR; CRPR-groep overleg (maandelijks); deelname projectgroep Jong Volwassenen Circuit ; deelname klankbordgroep LVB; overleg jeugdtrajecten bij Zorgbelang (afgevaardigde Kinnik); deelname Herstel Ondersteunende Zorg-platform; Groot Management Team (ten dele en door afvaardiging), overleg strategisch beleidsplan met RvB en zorgverzekeraar De Friesland (door afvaardiging), overleg met RvT GGZ Friesland (2 x per jaar), stakeholdersgesprek over de toekomstige locatie van de HIC; bijeenkomst nieuwe spoedeisende hulp (MCL); BOT-overleg met RvB.

Speerpunten uit het jaarplan: ook in 2018 was het streven een stabiele divisieraad op te bouwen door aandacht te schenken aan de werving van nieuwe leden, goede interne en externe communicatie en samenwerking, scholing en teambuilding. In het contact met de achterban werd actief navraag gedaan naar ervaringen met wachttijden voor behandeling, bejegening van cliënten door medewerkers en veiligheidsbeleving van cliënten. Tenslotte werd er aandacht besteed aan het vergroten van de bekendheid van de CR en haar werk. Het stabiel maken en houden van de raad was gezien de gebeurtenissen binnen de raad in 2018 onbegonnen werk en er waren de nodige wisselingen in de bezetting. Desondanks slaagde de raad erin het contact met achterban en directie te onderhouden en betrokken te blijven bij de belangrijke dossiers op de aangegeven speerpunten.

Contact met cliënten: afdelingsbezoeken bij Forensische Psychiatrische Afdeling (FPA), High Intensive Care (HIC), Traumaverwerkingskliniek, Eetstoornissen en Acute Dag Behandeling (ADB).

Dossiers: gevolgen personele onrust voor cliënten FPA; huisvesting HIC en andere klinieken; Jong Volwassenen Circuit (JVC); uitkomsten cliënttevredenheidsonderzoek; Intensive Home Treatment (IHT); wachttijdenbeleid.

Adviesaanvragen: collectief ontslag CCR, camera- en audiobeleid, bijgesteld familiebeleid, richtlijn seksualiteit en intimiteit tussen cliënten, organisatorische herpositionering trajectbegeleiders, organisatorische herpositionering ervaringsdeskundigen, intentie tot overname Zorgmaatwerk, voorgenomen benoeming leden Klachtencommissie (verzwaard adviesrecht), 3 adviesaanvragen over de benoeming van een manager. De eerste 8 adviesaanvragen werden behandeld door alle raden, de overige 3 alleen door CR Divisie 2 en Kinnik. Op alle 11 aanvragen werd positief geadviseerd, soms na aanvullende informatie te hebben ingewonnen en soms met kanttekeningen en afspraken over evaluatiemomenten.

Overige activiteiten: voordracht leden klachtencommissie, werkbezoeken RvT begeleiden, toehoorder bij spiegelgesprekken Traumaverwerkingskliniek en polikliniek Trauma, informatiebijeenkomst uitleg begroting. **Deskundigheidsbevordering en teambuilding:** MHFA-training; Empowermenttraining (K3), 2-jaarlijkse teamactiviteit, CR netwerkdagen; Congres Suicide Voorkom Je Samen.



CR MindUp

Aandachtsgebieden: dagbesteding en beschermende woonvormen (BW's)

Aantal leden per 1 januari 2018: 8

Aantal leden per 1 januari 2019: 6

Overleggen: raadsvergaderingen (1 x per maand); raadsvergadering met directie (1 x per maand); Locatie Overleg Veilige Zorg (LOVZ); Herstel Ondersteunende Zorg (HOZ) platform; overleg met het Herstelcentrum; deelname Denktank CR; deelname CRPR-groep overleg (maandelijks); overleg strategisch beleidsplan met RvB en zorgverzekeraar De Friesland (door afvaardiging), overleg met RvT GGZ Friesland (2 x per jaar); BOT-overleg met RvB.

Speerpunten uit het jaarplan: CR MindUp zette zich in voor een gezonde en veilige leefomgeving voor de cliënten, voor zorg-op-maat, met een herstel ondersteunend karakter en tijdig toegankelijk voor iedereen. CR MindUp wil een raad zijn, die meegaat met zijn tijd, de voor cliënten van MindUp belangrijke ontwikkelingen volgt en zich hard maakt voor cliëntgerichte en -gestuurde zorg en hierin zij-aan-zij met de cliënt op wil trekken.

Contacten met cliënten: als toehoorder aanwezig zijn bij deelnemers- en bewoners overleggen; deelname aan de MindUp-dag.

Dossiers: onderzoek Cliënttevredenheid; onderzoek Herstel in Beeld; woonschool Heerenveen, nieuwbouw BW De Jokse, huisvesting dagbesteding Drachten; continuïteit trajectbegeleiding; Intensieve Plaatsing en Steun (IPS); leefgeld cliënten MindUp; verkoop Wilhelminaoord; voortzetting De Werf; E-health; wachttijdenbeleid; veiligheidsbeleid; leefstijlproject; zingeving; gemeentelijke gunningen.

Adviesaanvragen: collectief ontslag CCR, camera-en audiobeleid, bijgesteld familiebeleid, richtlijn seksualiteit en intimiteit tussen cliënten, organisatorische herpositionering trajectbegeleiders, organisatorische herpositionering ervaringsdeskundigen, intentie tot overname Zorgmaatwerk, voorgenomen benoeming leden Klachtencommissie (verzwaard adviesrecht), verhuizing reactivering MindUp Drachten. De eerste 8 adviesaanvragen werden behandeld door alle raden, de 9^e alleen door CR MindUp. Op alle aanvragen werd positief geadviseerd, soms na aanvullende informatie te hebben ingewonnen en soms met kanttekeningen en afspraken over evaluatiemomenten.

Overige activiteiten: voordracht leden klachtencommissie, deelname Voorjaarscongres GGZ Friesland, werkbezoeken RvT begeleiden, informatiebijeenkomst uitleg begroting.

Deskundigheidsbevordering en teambuilding: MHFA- training; Empowermenttraining (K3), 2- jaarlijkse teamactiviteit, CR netwerkdagen, Congres Suïcide Voorkom Je Samen.