

Betreft: Doelstellingen 2018/2019 Clëntenraad Stepping

Datum: mei 2018

## 1 Inleiding

De cliëntenraad van Stepping Stones (CR) is formeel van start gegaan medio midden 2017. Na ondertekening door de toenmalige voorzitter CR en de CEO van Stepping Stones heeft ondanks de goede voorbereidingen daartoe de feitelijke inrichting van de CR door diverse persoonlijke omstandigheden van CR leden vertraging opgelopen. Vanaf eind november 2017 heeft de CR deze vertraging opgepakt en zijn er sindsdien grote vorderingen gemaakt op het gebied van bezetting, structuur, overleg en inhoud. Hoewel de CR dus feitelijk nog erg "jong" is, zijn er bijvoorbeeld hele goede en intensieve contacten met de bewoners, familie en de directie van Stepping Stones ontwikkeld. Daarnaast zijn er duidelijke afspraken gemaakt ten aanzien van communicatie en persoonlijke contacten tussen directie en managementteam en de CR waarbij samenwerking, openheid en transparantie de uitgangspunten vormen.

## 2 Doelstelling CR 2018

Om de doelstellingen te beschrijven heeft de CR gekozen voor een indeling naar organisatorische en operationele doelstellingen. Deze doelstelling staan allemaal in het teken van de hoofdtaak van de CR: **De belangen van de bewoners en eerstverantwoordelijken wat betreft goede zorg (en welzijn) en goed leefklimaat behartigen!**

### 2.1 Organisatorische doelstellingen 2018

Tijdens de opstart en doorstartfase van de CR is duidelijk naar voren gekomen dat de continuïteit van de CR door de vele wisselingen van haar leden aandacht vereist. Impliciet is het uiteraard zo dat de aard van de organisatie (lees verblijfsduur van bewoners i.e. de familie van de vertegenwoordigers die zitting hebben in de CR) een veelvuldige wisseling van leden met zich mee brengt. Mede om deze uitdaging het hoofd te bieden heeft de CR een aantal organisatorische doelstellingen geformuleerd.

1. OR 1; Aan het eind van 2018 heeft iedere vestiging van Stepping Stones tenminste één (1) actief lid binnen de CR;
2. OR 2; Ook zal worden gestreefd naar een tweede lid per locatie. Dit lid is geen actief lid maar leest mee via de communicatieportalen van de CR; en kan indien nodig makkelijk instappen.
3. OR 3; Aan het eind van 2018 heeft de CR een voorzitter en een secretaris. Daarnaast een vicevoorzitter en een 2e secretaris, die de voorzitter en secretaris in voorkomende gevallen kunnen vervangen.
4. OR 4; De CR heeft eind 2018 een plan voor jaarlijkse raadpleging van bewoners en eerstverantwoordelijken over zorg en services en heeft één keer een raadpleging uitgevoerd.
5. OR 5; Aan het eind van 2018 is de vastlegging van data over bedrijfsvoering, audits en hun verbeterplannen, evaluaties, overzichtelijk en inzichtelijk en eenvoudig te raadplegen door de leden van de CR.
6. OR 6; De CR heeft een duidelijk beschreven profiel wat proactief tijdens familiebijeenkomsten (twee keer per jaar per locatie) wordt uitgedragen.

## 2.2 Operationele doelstellingen 2018

Naast de organisatorische doelstellingen richt de CR zich aan de hand van haar primaire taak op de volgende operationele doelstellingen.

1. OP 1; Aan het eind van 2018 is de CR dusdanig geïnstitutionaliseerd en geoperationaliseerd dat iedere bewoner of eerste vertegenwoordiger van bewoner eenvoudig en snel de CR weet te vinden voor het aandrazen van klachten of anderszins contact.
2. OP 2; Aan het eind van 2018 is de klachtenprocedure van Stepping Stones geëvalueerd door de CR en daar waar nodig voorstellen aangedragen voor verbeteringen, transparantie en heldere communicatie.
3. OP 3; Aan het eind van 2018 is het kwaliteit zorgproces van Stepping Stones door de CR geëvalueerd.
4. OP 4; Aan het eind van 2018 heeft de CR een duidelijk beeld van de voortgang van de verbeterplannen naar aanleiding van de DEKRA audit van begin 2018.
5. OP 5; Nauwlettend volgen van de ontwikkelingen in Villa Blanda door regelmatige terugkoppeling met de directie, de ontwikkelingen van de verbeterplannen te monitoren en contact met de bewoners van de Villa middels de vertegenwoordiger van de CR;
6. OP 6; Volgen van en adviseren t.a.v. ontwikkelingen in personeel.

De CR realiseert zich het ambitieuze karakter van deze set van doelstellingen voor 2018. We realiseren ons echter ook dat we enkel op deze manier en op een redelijke termijn het vertrouwen van de bewoners kunnen verdienen. De CR moet een transparante, duidelijk herkenbare benaderbaar instrument zijn voor bewoners en de directie van Stepping Stones.

## 2.3 Operationele doelstellingen 2019.

1. OP 7; In 2019 zullen er tenminste 2 keer per jaar vaste overlegmomenten zijn tussen de CR en het relevante management (kwaliteit/operatie) van Stepping Stones. Tijdens deze overlegmomenten wordt de situatie en vorderingen besproken omtrent;
  - a. MIC-meldingen, status en opvolging.
  - b. Uitkomst cliënten onderzoek en daaraan gerelateerde/ in gang te zetten/status verbeterpunten.
  - c. Klachten van bewoners en/of familieleden en ook de status en opvolging daarvan.
2. OP 8; Begin 2019 vindt er een bijeenkomst plaats tussen de CR en het DT/MT van Stepping Stones plaats om de volgende onderwerpen te bespreken;
  - a. Missie en Visie Stepping Stones 2019.
  - b. Kwaliteitsplan zorg 2019
3. OP 9; De voorzitter van de CR en CEO van Stepping Stones hebben maandelijks overleg over lopende zaken.
4. OP 10; De CR wordt jaarlijks door de directie van Stepping Stones geïnformeerd ten aanzien van de uitkomsten en daaraan gekoppelde verbeterplannen van de ISO/HKZ-audit.