

Samenvatting jaarverslag Cliëntenraad Upendo 2023

In 2023 heeft de cliëntenraad zijn tweede jaarplan uitgevoerd. De cliëntenraad van Upendo bestaat uit drie leden, voorzitter Wim Blaauwendraat, secretaris Yvonne Soede en penningmeester John van der Rijdt.

Activiteiten met focus op de cliënten Upendo

Voor alle bezoekers van Upendo is een ideeënbus beschikbaar gesteld. Hiermee kunnen onderwerpen worden aangedragen aan de cliëntenraad, die in het belang zijn voor de cliënten, of hiermee kan contact met de cliëntenraad worden gelegd. Deze ideeënbus bevindt zich in de wachtruimte van Upendo in Boxtel. In 2023 is er nog geen gebruik van gemaakt.

De cliëntenraad is goed benaderbaar voor cliënten middels het e-mailadres cliëntenraad@upendo.nl. Het afgelopen jaar hebben enkele cliënten op deze wijze contact gezocht met de cliëntenraad.

Verder is er informatie over de cliëntenraad in de 'Informatiebrief voor nieuwe cliënten van Upendo' opgenomen. En is er op de website van Upendo informatie over de cliëntenraad verbeterd, persoonlijke informatie van de leden van de cliëntenraad is toegevoegd. Het jaarverslag van de cliëntenraad van 2023 en 2022 is daar gepubliceerd.

Via de Zorgkaart Nederland zijn 43 ervaringen gedeeld in 2023. Er zijn geen calamiteiten of incidenten gemeld aan de cliëntenraad.

Innovaties in de zorg leiden tot veranderingen voor cliënten. Dit speelt zeker voor MS patiënten. De cliëntenraad is zich hiervan bewust en voert met regelmaat een analyse uit. Risico's en afhankelijkheden (relaties) met andere zorginstellingen als onderdeel van het medisch netwerk rond de MS patiënt, zijn geanalyseerd en besproken met Raad van Bestuur / Raad van Toezicht in 2023. Ook is er gekeken naar de toegankelijkheid en instructies ten behoeve van een consult op afstand via Zoom.

Verder is er geconcludeerd dat de opvolging van de aanbevelingen van Inspectie (IGJ) hebben geleid tot verbeteringen in de keten van de zorg. Het IGJ concludeerde dat Upendo alle adviezen van de Inspectie correct heeft opgevolgd.

Operationele activiteiten

De cliëntenraad heeft regulier overleg met Raad van Bestuur. Dit fysieke overleg heeft in 2023 2 keer plaats gevonden. Overige zaken zijn ad-hoc behandeld. Voor 2024 zijn er overleggen op voorhand gepland.

Vaste agendapunten voor dit overleg waren:

1. Berichtgeving en veranderingen binnen Upendo (meldingen klachten, incidenten en calamiteiten, nieuwe plannen, voortgang en evaluatie);
2. Berichtgeving vanuit de cliëntenraad (feedback en meldingen vanuit de cliënten);
3. Inspectie rapport en daarbij horende opvolging;
4. Actielijst en notulen.

Alle notulen en overige documenten zijn opgeslagen in het archief bij Upendo.

Op aanbeveling van de cliëntenraad is een nieuw lid toegetreden tot de Raad van Toezicht.

Slotwoord

De cliëntenraad wil graag jouw belangen behartigen en daarom vragen we jou te reageren. Mocht je eventueel vragen, of het gevoel hebben dat je iets mist en daarover met ons wilt praten dan kun je contact opnemen via cliëntenraad@upendo.nl.