



**JAARVERSLAG  
2021**

**Cliëntenraad  
Madeleine en Orangerie**

Velgertstraat 1  
5831LL BOXMEER

E: [cr.madeleine-orangerie@Pantein.nl](mailto:cr.madeleine-orangerie@Pantein.nl)

[www.zorgcentrapantein.nl](http://www.zorgcentrapantein.nl)

---

## Inhoudsopgave

Inhoudsopgave .....	1
1. Inleiding.....	2
2. Cliëntenraad Madeleine-Orangerie: even voorstellen.....	2
3. Rooster van aftreden 2021-2024.....	3
4. Actieve werving van nieuwe leden .....	3
5. Cliëntenraad overleggen.....	3
6. Overige overleggen en werkgroepen .....	4
7. Uitgebrachte adviezen en instemmingen .....	5
8. Speerpunten 2021 .....	5
9. Speerpunten voor 2022.....	6

## 1. Inleiding

De cliëntenraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van alle cliënten van Madeleine, de Orangerie en Dagbehandeling.

“Wat betekent dit voor onze cliënten?” is telkens de vraag die wij onszelf stellen.

### **Madeleine: Gespecialiseerde zorg en revalidatie**



Madeleine is gespecialiseerd in zorg voor ouderen die na een ongeluk, een operatie of bijvoorbeeld een hersenbloeding moeten revalideren.

Zij verblijven in Madeleine tot ze genoeg hersteld zijn om weer naar hun oorspronkelijke woonomgeving terug te keren.

Daarnaast biedt Madeleine ook interventieopnames aan. Tijdens deze tijdelijke opname wordt in kaart gebracht hoeveel zorg iemand nodig heeft. Gezondheid, mobiliteit, sociale en psychische vaardigheden, medicijngebruik worden onderzocht. Het doel van de opname is te kijken wat iemand nodig heeft om thuis te blijven wonen. Ook mensen met de ziekte van Huntington kunnen voor zorg een beroep doen op het behandelteam van Madeleine.

## 2. Cliëntenraad Madeleine-Orangerie: even voorstellen

De Cliëntenraad van Madeleine en de Orangerie bestond begin 2021 uit vier leden t.w. mevr. Henriëtte Colin, mevr. Hannie van Gool, dhr. Theo van Lankveld en mevr. Judy de Cloe (vz). M.i.v. maart trad Tiny Claassen toe als vijfde lid.

Sinds 1 april jl. heeft de cliëntenraad onafhankelijke ondersteuning vanuit Pantein m.b.v. een ambtelijk secretaris cliëntenraden.



### 3. Rooster van aftreden 2021-2024

Deze zag er als volgt uit.

Naam	2021	2022	2023	2024
Judy de Cloe (vz)		A/H 31-12-22		
Theo v. Lankveld		A/H 31-12-22		
Hannie van Gool			A/H 31-12-23	
Henriëtte Colin				A/H 31-12-24
Tiny Claassen (vice vz)	Start 01-03-21			

A=aftreden; H=herbenoembaar

In 2022 zal de samenstelling van de raad wijzigen, omdat een lid de wens te kennen heeft gegeven te stoppen, zodra er een vervanger is.

### 4. Actieve werving van nieuwe leden

Vooruitlopend op in de toekomst aftredende leden, is er in het laatste kwartaal een actieve wervingscampagne voor de cliëntenraden van Pantein Zorgcentra, Thuiszorg en Maasziekenhuis opgestart.

Daarnaast hebben de voorzitter en leden ook binnen Madeleine en de Orangerie en in het eigen netwerk gezocht naar nieuwe leden.

Uiteindelijk heeft dit een aspirant-lid opgeleverd die in november 2021 is gestart met de kennismakingsperiode. Er wordt verder gezocht naar nog 1 of 2 aspirant-leden.

### 5. Cliëntenraad overleggen

De Raad heeft dit jaar 8 keer vergaderd, waarvan 4 x digitaal i.v.m. de Corona veiligheidsrichtlijnen. Tijdens deze vergaderingen waren meestal beide managers aanwezig.

Elk kwartaal geven de managers een overzicht van de stand van zaken m.b.t. het verbeterplan, de kwaliteitsgelden en de financiën.

Ook de coördinator informele zorg was altijd een deel van de vergadering aanwezig of had tevoren de actuele informatie aangeleverd.

Zij geeft regelmatig inzicht in de uitgaven m.b.t. de Waardigheid & Trots gelden en houdt ons op de hoogte van alle geplande activiteiten voor cliënten. Zo nodig is de cliëntenraad bij deze activiteiten aanwezig.

Tijdens de digitale vergadering van 8 maart hebben wij uitleg gekregen over het werk van Friend2Help door de initiatiefneemster.

In oktober heeft lid van de Raad van Toezicht van Pantein met als aandachtsveld "het cliëntperspectief" een vergadering van ons bijgewoond. Dit was erg informatief voor beide kanten.

De notulen van onze vergaderingen zijn openbaar. Er kan een kopie opgevraagd worden bij de receptie.

## 6. Overige overleggen en werkgroepen

De voorzitter heeft 3 x het lokale kwaliteitsoverleg bijgewoond, waarvan er twee digitaal plaats vonden.

De voorzitter van de cliëntenraad leidt tevens de vergaderingen van de Panteinbrede werkgroep Merkbare kwaliteit, die dit jaar 2 keer bijeen is geweest, waarvan 1 keer digitaal.

De voorzitter neemt ook deel aan de vergaderingen van de Centrale Cliëntenraad Zorgcentra van Pantein en heeft jaarlijks een overleg met de klachtenfunctionarissen.

Drie leden van de raad maken deel uit van de lokale werkgroep Merkbare Kwaliteit van Madeleine en de Orangerie. Van elke afdeling is een medewerker aanwezig. Zij geven hun zienswijze op onze vragen over actuele zaken.

Na de eerste Corona-golf is ook een medewerker namens de Dagbehandeling aangesloten. Dit jaar waren 6 vergaderingen, waarvan 3 digitaal via Zoom plaats gevonden hebben.

In juni waren twee leden van de raad uitgenodigd op de vergadering van de Cliëntenraad Castella en de SchitteRing in Cuijk om ervaringen uit te wisselen en onze werkwijze te vergelijken.

Twee leden hebben halfjaarlijks een gesprek met de geestelijk verzorger. Vanwege de korte opnametijd en de levensfase van onze huidige cliënten is besloten het aantal kerkvieringen te verminderen. Aandacht voor persoonlijke levensvragen in een goed gesprek is belangrijker geworden.

## 7. Uitgebrachte adviezen en instemmingen

Dit jaar ontvingen wij vanuit de bestuurder diverse advies- en instemmingsaanvragen.

Ook heeft de cliëntenraad diverse gevraagde en ongevraagde adviezen gegeven.

### a) De Cliëntenraad heeft ingestemd met onderstaande aanvragen:

- *Januari 2021*
  - Kwaliteits-verbeterplan Madeleine/Orangerie 2021;
  - Beleid Onvrijwillige Zorg Wet Zonder Dwang incl. benoeming WZD functionaris en waarnemend WZD functionaris.
- *Maart 2021*
  - Benoeming ambtelijk secretarissen Cliëntenraden Pantein.
- *Juni 2021*
  - Nieuwe visie "Smaakvol, veilig en verantwoord eten".
- *November 2021*
  - Nieuwe "overkoepelende" medezeggenschapsstructuur per 1-1-2022.

### b) De cliëntenraad gaf een positief advies over:

- 1<sup>e</sup> deel medezeggenschapsregeling Centrale Cliëntenraad en lokale raden Zorgcentra Pantein in maart 2021.

### c) De Cliëntenraad heeft onderstaande ongevraagde adviezen gegeven:

- Dosereren van informatie bij intake nieuwe cliënten;
- Verbetering akoestiek restaurant;
- Attent maken op mogelijkheden voor een 'goed' gesprek met de geestelijk verzorger;
- Bij 'moeilijke' gesprekken met familie gewezen op mogelijke ondersteuning van klachtenbemiddelaars.

## 8. Speerpunten 2021

- Ons belangrijkste speerpunt in 2021 was "zichtbaar blijven" ondanks de beperkingen van Corona.

We hebben op een veilige manier contact gezocht met cliënten en familie om een beeld te krijgen van hun ervaringen, via ons spreekuur en bij de balie van de receptie tijdens bezoeken.

Andere momenten waarop de Cliëntenraad zich liet zien:

- Ieder kwartaal staat er een stukje van de cliëntenraad in de nieuwsbrief "Madeleine in beeld".
- Met Pasen zorgden we voor een bloemetje en bonbons in elke huiskamer.
- Rond Kerst was er een lekker drankje voor iedereen.
- Wij vragen cliënten en hun familie hun waardering op [www.ZorgkaartNederland.nl](http://www.ZorgkaartNederland.nl) te vermelden.
- Aandacht voor de verbetersuggesties en vragen uit de kwaliteitsboom. Het aantal kaartjes met opmerkingen aangeleverd vanuit de kwaliteitsboom is sterk gedaald. Het blijft zoeken naar mogelijkheden om te weten te komen hoe cliënten en hun familie de zorg op Madeleine en Orangerie ervaren.

## 9. Speerpunten voor 2022

Aan het eind van het jaar hebben wij onze werkwijze geëvalueerd.

- Zichtbaar zijn en blijven blijft een belangrijk speerpunt. Wij zullen ook in 2022 onszelf duidelijk zichtbaar blijven maken, steeds naar mogelijkheden blijven zoeken om contact te maken met cliënten en hun familie. Alleen dan kunnen wij hun wensen op het gebied van de zorg, voeding en veiligheid duidelijk overbrengen aan het management.

De andere speerpunten voor 2022 zijn:

- Meedenken over de verdere ontwikkeling van de herstelkliniek;
- Meedenken met plannen voor nieuwbouw/verbouw;
- Onderzoek naar kwaliteit en presentatie van de voeding;
- Dieper ingaan op de merkbare kwaliteit.

Boxmeer, 7 maart 2022

*Namens Cliëntenraad Madeleine en de Orangerie,  
Mw. Judy de Cloe, voorzitter*