

Jaarverslag 2019 Centrale cliëntenraad zorggroep Maas & Waal

In 2019 hebben in de Centrale cliëntenraad (CCR) de volgende personen zitting gehad:

- Mevrouw R. Nijse en de heer W. de Waal namens Alde Steeg te Beuningen,
- De heer F. Grisel, namens Waelwick te Ewijk,
- De heer H. Timmer en de heer H. Visser namens De Kasteelhof te Druten,
- Mevrouw M. van Leeuwen en mevrouw M. de Ruiter-Coppes namens St. Elisabeth te Beneden-Leeuwen,
- De heer J. van Sonsbeek, onafhankelijk lid en voorzitter.

Het dagelijks bestuur wordt gevormd door de heer van Sonsbeek (voorzitter), de heer W. de Waal (vicevoorzitter) en mevrouw van Leeuwen (secretaris en penningmeester). Alle leden van de CCR –en ook van de lokale cliëntenraden- zijn vrijwilligers en ontvangen geen financiële vergoeding voor hun lidmaatschap.

Aanspreekpunt voor de Centrale cliëntenraad binnen de Raad van Bestuur (RvB) zijn de heer B. van Lingen en sinds 1 januari 2019 ook mevrouw S. Ermers. Binnen de Raad van Toezicht is de heer T. Rebholz het aanspreekpunt van de CCR.

De vergaderfrequentie van de CCR ligt op ongeveer een keer per 6 weken. De vergaderingen vinden bij toerbeurt plaats op de verschillende locaties. Om de andere vergadering is de RvB bij de vergadering aanwezig (overlegvergadering). De vertegenwoordiger binnen de Raad van Toezicht, de heer Rebholz heeft twee vergaderingen bijgewoond.

In 2019 heeft de Centrale cliëntenraad 9 maal regulier vergaderd en 1 maal extra vergaderd over het Kwaliteitsplan.

Ondersteuning cliëntenraden, personeel en financieel

De vier lokale cliëntenraden hebben elk een eigen ondersteuner die administratief ondersteunt bij voorbereiding, planning en verslaglegging en uitvoering van vergaderingen. De ondersteuners zijn allemaal werkzaam in het betreffende verpleeghuis of zorgcentrum, wat borg staat voor een goede interne communicatie met het hoofd Zorg of (de vertegenwoordiger van) de afdelingshoofden en de bewoners.

De vergaderfrequentie van de diverse lokale raden ligt gemiddeld rond de eens per 6 weken.

De Centrale cliëntenraad wordt gemiddeld twaalf uur per week ondersteund door een ondersteuner die in dienst is van de Zorggroep. Deze ondersteuning is administratief en inhoudelijk. De voorzitter van de Centrale cliëntenraad en de ondersteuner bereiden samen de vergadering van de Centrale cliëntenraad voor. Ter voorbereiding van de overlegvergadering vindt een werkoverleg plaats tussen de Raad van Bestuur, de bestuurssecretaris en de ondersteuner van de Centrale cliëntenraad. Vanaf augustus 2019 neemt ook de voorzitter van de CCR aan dit agendaoverleg deel. De ondersteuner woont zoveel mogelijk de vergaderingen van de lokale cliëntenraden bij en diverse bijeenkomsten van de LOC (Landelijke Organisatie Cliëntenraden) en NCZ (Netwerk Cliëntenraden in de Zorg).

Jaarlijks dient de Centrale cliëntenraad mede namens de lokale cliëntenraden een begroting in bij de Raad van Bestuur. Op deze begroting staan posten als het lidmaatschap van het LOC, reiskosten, representatie, scholing en jaarvergaderingen van de lokale raden.

Voornaamste onderwerpen in 2019:

- Per 1 januari 2017 is het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg van kracht. Het Kader vormt de wettelijke basis voor de kwaliteit van de verpleeghuiszorg. Voor de hele sector en alle betrokken partijen beschrijft het wat cliënten en naasten mogen verwachten van verpleeghuiszorg. Het implementatieplan is in de CCR besproken. In het voorjaar is door de afgevaardigden van de CCR samen met afgevaardigden van de OR en afdeling KB&I gewerkt aan het Kwaliteitsverslag. Eind 2018 is het Kwaliteitsplan 2019 aan de CCR voorgelegd. Advisering hierover heeft in 2019 plaatsgevonden.
- Kwaliteitsplan 2020: De CCR heeft in juni een extra vergadering gehouden om zich te buigen over de onderwerpen die voor de CCR van belang zijn om in het Kwaliteitsplan 2020 terug te zien. Dit was een zinvolle bijeenkomst die een verbeterparagraaf vanuit de CCR opleverde. Deze is naar de RvB gestuurd. De meeste punten zijn opgenomen in het definitieve Kwaliteitsplan 2020.
- Eind augustus bezocht de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd de Zorggroep. De indruk van de inspecteurs was positief en daar zijn ook de cliëntenraadsleden trots op!
- Met het oog op de invoering van de Wmcz 2018 in 2020, is in het najaar van 2019 een training over deze wet georganiseerd voor leden van de cliëntenraden, onder leiding van de relatiebeheerder van LOC. In het ochtenddeel sloten ook hoofden zorg, medewerkers van afdeling KB&I en RvB aan. In het middagdeel werd verder op de betekenis van de Wmcz 2018 voor de cliënten van zMW en de cliëntenraden ingegaan. Er wordt zowel vanuit de cliëntenraden als vanuit de deelnemende medewerkers met voldoening op de dag teruggekeken. In 2020 zal naar een nieuwe medezeggenschapsregeling toegewerkt worden.
- Meerjarenbeleidsplan zMW 2020-2023: tijdens het verslagjaar heeft de RvB een aantal keer het concept meerjarenbeleidsplan voor 2020-2023 in de CCR-vergadering besproken. In de laatste CCR-vergadering is het definitieve Plan besproken. In 2020 wil de CCR hier een extra vergadering aan wijden.

Uitgebrachte adviezen:

Over de volgende onderwerpen heeft de Centrale cliëntenraad in 2019 adviesaanvragen ontvangen en advies uitgebracht:

- Kwaliteitsplan 2019
- jaardocument zorggroep Maas & Waal 2018
- Mondzorg
- Vermalers
- Voeding
- Besteding Extra Middelen 2020
- De begroting zorggroep Maas & Waal 2020
- Keuze kwaliteitsindicatoren verslagjaar 2019.
- Kwaliteitsplan 2020 en Meerjarenbeleidsplan 2020-2023

Overige onderwerpen, centraal dan wel lokaal:

- De cliëntenraad van Alde Steeg wilde graag eenheid in de activiteiten bij de verschillende gebouwen proberen te krijgen: er is intussen 1 Activiteitenkrant voor heel Alde Steeg waarin is aangegeven waar, wanneer, welke activiteit plaatsvindt, voor wie het bedoeld is en hoe je deel kunt nemen.
- Bijeenkomst extramurale cliënten: op 31 oktober vond de derde bijeenkomst met extramurale cliënten uit de gemeente Druten plaats. Een tiental 'gebruikers' en hun familieleden van de thuiszorg en/of huishoudelijke ondersteuning waren aanwezig om samen met leden van de cliëntenraad van De Kasteelhof en een wijkverpleegkundige over de verleende zorg van gedachten te wisselen. De meeste aanwezigen waren tevreden over de geleverde zorg en ondersteuning.

- In 2018 heeft het tweejaarlijkse CQ Index onderzoek plaatsgevonden. De uitkomsten hiervan zijn besproken in de CCR en in de lokale cliëntenraden samen met de hoofden zorg. Veel aanbevelingen zijn ondervangen door de verandering die zijn ingezet bij de schoonmaak (van zorg naar facilitair) en door de inzet van de nieuwe medewerkers welzijn (meer sfeer, activiteiten en –individueel- welzijn).
- De CCR en de cliëntenraad van Waelwick worden geïnformeerd over de nieuwbouwplannen die er zijn bij De Hulsen in Nijmegen waar de Zorggroep de verpleegafdeling runt.
- De lokale cliëntenraden worden bij toerbeurt uitgenodigd om de eerstvolgende menucyclus voor te proeven en hierover tips en opmerkingen mogen geven. Op deze manier worden de lokale raden meer bij het menu betrokken en komen alle 4 de lokale raden elk jaar een keer aan de beurt.
- Samen met de OR is een bijdrage geleverd aan het Kwaliteitsverslag 2018.
- Twee OR-leden zijn in juli aangesloten bij de CCR vergadering. Gesproken is over het rookbeleid, communicatie, Doen wat nodig is!, familieparticipatie en werkdruk.
- Een CCR-lid is lid van de zorggroepbrede menucommissie. De commissie vergadert steeds op een andere locatie. Aan de vergadering neemt telkens een vertegenwoordiger van de cliëntenraad van de (vergader-) locatie deel. Op deze manier kunnen wensen en behoeften van bewoners over het menu aan het juiste adres geuit worden. Over en weer werkt dit naar tevredenheid.
- Op verzoek van de RvB is door de CCR en de lokale cliëntenraden meegedacht over het schoonmaakprogramma dat plaatsvindt in de cliëntgebonden ruimten.
- In oktober is door de leider van het Project Domotica bij de CCR en bij de lokale raden een presentatie van het project verzorgd. Cliënten van verschillende locaties zijn betrokken bij de inventarisering van de behoefte van de cliënten op het gebied van domotica: hoe ervaren zij de huidige inzet van de technieken, draagt de inzet bij aan veilige zorg en plezierig wonen en wordt er bij de inzet rekening gehouden met de wensen van de cliënten? Presentatie van de uitkomsten van het project zal in 2020 plaatsvinden.
- De CCR is eind 2019 geïnformeerd over de voorbereidingen die de Zorggroep treft voor de invoering van de Wet zorg & dwang. In 2020 vindt dit zijn beslag.
- Gezien de zorgzwaarte van de bewoners die bij de Zorggroep komen wonen wordt het steeds moeilijker om bewoners als lid voor de cliëntenraad te vinden. Er wordt daardoor een steeds groter beroep gedaan op familie of vertegenwoordigers van bewoners en vrijwilligers. Om die reden stopt per 1 januari 2020 de cliëntenraad van Waelwick te bestaan. Op de meeste locaties lukt echter nog steeds om de cliëntenraad goed bezet te krijgen, zelfs met een aantal bewoners. En daar zijn we best trots op!

Leden van de lokale en/of centrale cliëntenraad of de ondersteuners hebben de volgende bijeenkomsten bezocht of bijgedragen aan:

- Het voorjaarsoverleg, inkoopoverleg en najaarsoverleg van de Raad van Bestuur met het Zorgkantoor;
- Deelname aan de Regiegroep van 'Doen wat nodig is!', en later aan de Stuurgroep DWNI! 2.0;
- Samen met medewerkers zijn cliëntenraadsleden naar het congres van 'Thuis in het verpleeghuis' in de Rai in Amsterdam geweest op 1 juli.
- Het 'Veerkrachtig samenwerken' congres voor cliëntenraden op 4 december in Nieuwegein;
- 2 ondersteuners-netwerkdagen van LOC.

Invloed van de Centrale cliëntenraad op het beleid van zorggroep Maas & Waal

De afgelopen jaren was de CCR tevreden over de rol en de betrokkenheid bij het reilen en zeilen van de Zorggroep. In het verslag over 2018 viel echter te lezen dat de CCR de betrokkenheid bij beleidsmatige onderwerpen miste en de informatievoorziening in het algemeen voor verbetering vatbaar vond. In 2019 is deze onvrede bij de RvB neergelegd. Hierover is door een afvaardiging van de CCR met de RvB en de bestuurssecretaris van

gedachten gewisseld. Vervolgens zijn er afspraken gemaakt. Het is de bedoeling dat de CCR de agendapunten van het MT van het aankomende kwartaal ontvangt om op deze manier meer proactief betrokken te kunnen worden bij onderwerpen die de cliënten van de Zorggroep aangaan. Daarnaast sluit de voorzitter van de CCR aan bij het agendaoverleg dat de ondersteuner met de RvB heeft ter voorbereiding van een overlegvergadering. De CCR is blij met de verbeteringen.

Landelijke Commissie van Vertrouwenslieden

Zorggroep Maas & Waal is via het LOC aangesloten bij de Landelijke Commissie van Vertrouwenslieden.

Maart 2020