

Jaarverslag cliëntenraad 2018.

De cliëntenraden van de RijnWaal Zorggroep praten en denken mee over het beleid en de uitvoering waar RijnWaal voor staat. Via de cliëntenraad kunnen de cliënten van een zorginstelling invloed uitoefenen op het beleid en de uitvoering van zaken die hun leven rechtstreeks betreffen. De cliëntenraad werkt met lokale raden en een centrale cliëntenraad. De lokale raden houden zich bezig met lokaal gerichte onderwerpen en overleggen met de locatiemanagers. Vanuit iedere lokale raad is ten minste één lid afgevaardigd in de centrale cliëntenraad (CCR).

De centrale cliëntenraad heeft in 2018 in totaal 8 keer overleg gehad met de bestuurder over het beleid van RijnWaal Zorggroep. Ook overlegt de centrale cliëntenraad met de Raad van toezicht (RvT), de ondernemingsraad (OR) van de RijnWaal Zorggroep en sluit zij aan bij overleg met het zorgkantoor.

In 2018 heeft de centrale cliëntenraad zich vanuit de gefuseerde organisatie RijnWaal Zorggroep doorontwikkeld. Zo is er voor het eerst met een jaarplanning gewerkt en zijn de taken binnen de centrale cliëntenraad verdeeld onder de leden. De cliëntenraad heeft kenbaar gemaakt graag te participeren in plaats van inspraak achteraf. Goede voorbeelden van participatie zijn het meedenken van de centrale cliëntenraad over het reanimatiebeleid, de besteding van gelden Waardigheid en trots en de betrokkenheid bij de aanstelling van een interim manager thuiszorg. Ook is de cliëntenraad betrokken geweest bij de vorming van een meerjarenbeleidsplan RijnWaal Zorggroep.

Over één advies van de centrale cliëntenraad kon met het bestuur geen overeenstemming worden gevonden. Dit is het advies over het ontkoppeld koken en de begeleiding van maaltijden in de restaurants. Dit advies is voorgelegd aan een vertrouwenscommissie die in 2019 met een onafhankelijk advies komt. De cliëntenraad heeft ingestemd met de plannen rondom de betaling maaltijden bij dagbesteding, besteding gelden Waardigheid en Trots, het Kwaliteitsplan, het reanimatiebeleid en de begroting van 2019.

Ook heeft de centrale cliëntenraad uitgebreid met het bestuur en de Raad van toezicht gesproken over de reglementen die de samenwerking en verhouding tussen de RijnWaal Zorggroep en de lokale en centrale cliëntenraden moet regelen. Dit blijkt niet eenvoudig te zijn omdat het beginsel van de wet is dat de cliëntenraad er is voor cliënten en hun wettelijke vertegenwoordigers. In de praktijk is het voor de meeste cliënten niet mogelijk om actief deel te nemen aan de raden. Daarom bestaan de lokale en centrale cliëntenraden bijna uitsluitend uit familieleden, mantelzorgers en vrijwilligers. Voor 2019 is de uitdaging om een regeling vast te stellen die aan de gewijzigde Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) 2018 voldoet en aansluit bij de praktische invulling van de medezeggenschap.

Na samenvoeging van de cliëntenraden van Sancta Maria en Loovelden is het totaal aantal lokale cliëntenraden teruggebracht naar 4. De centrale cliëntenraad

is daarmee in ledenaantal gekrompen. Ook is kort na de zomer plotseling onze financieel adviseur van de centrale raad, Dhr. H. Bosveld, overleden. De cliëntenraden en het bestuur staan in 2019 voor de uitdaging de medezeggenschap in de lokale en centrale raden te versterken met cliënten en verwanten en verder te professionaliseren in de lijn die in 2018 is ingezet.

### **Samenstelling cliëntenraad RijnWaal Zorggroep op 31 december 2018:**

#### **Voorzitter centrale cliëntenraad**

Dhr. V. van Erp

#### **Lokale raad Sancta Maria, Huissen**

Dhr. Th. Pruyn, voorzitter tevens lid van de centrale cliëntenraad

Dhr. H. Braam

Mw. A. Neyenhuis

#### **Lokale raad St. Jozef, Lent**

Mw. M. Peters, voorzitter tevens lid van de centrale cliëntenraad

Mw. J. Smits-Nagel

Mw. J. van der Velden

Mw. Pruijn-Leenders

#### **Lokale raad Liduina, Bemmelen**

Dhr. V. van Erp, voorzitter tevens lid van de centrale cliëntenraad

Mw. C. Steur, secretaris

Mw. D. Opgenoort

Dhr. H. Verwaaijen

Dhr. W. van der Velden

#### **Lokale raad St. Jozef, Gendt**

Dhr. J. Niels, voorzitter tevens lid van de centrale cliëntenraad

Mw. B. Pere

Mw. L. Joosten

Mw. R. Jansen-Scholten

#### **Communicatieadviseur**

Mw. W. van Elk (centrale cliëntenraad)

We hebben in 2018 afscheid genomen van de voorzitter van de centrale cliëntenraad dhr. Eric Arnts. Dhr. Vincent van Erp volgt hem op als voorzitter van de centrale cliëntenraad.

Dhr. J. van Helvoirt heeft afscheid genomen als voorzitter van de lokale raad van Loovelden en tevens als lid van de centrale cliëntenraad.

In 2018 hebben de volgende leden afscheid genomen van de betreffende lokale raden: Dhr. F. Visch, Dhr. J. Huijbers, Mw. Y. Helsen, Mw. H. Huberts, Mw. M. Janssen, Mw. M. Rikken.

De cliëntenraad van Loovelden en Sancta Maria zijn samengevoegd. Dit gebeurde na de verhuizing van Loovelden naar locatie Bloem.

#### **Samenwerking met medewerkers van RijnWaal Zorggroep**

Naast het directe overleg met de Raad van Bestuur tijdens de vergaderingen heeft de CCR in 2018 ook contacten gehad met enkele medewerkers van de RijnWaal Zorggroep: Helmine Lankhorst (locatiemanager) en Mascha van Kempen (hoofd activiteiten begeleiding) zijn bij een aantal vergaderingen aanwezig geweest om toelichting te geven op de besteding van de gelden van Waardigheid en trots.

Helmine is ook degene geweest die de CCR informatie heeft gegeven over de laatste stand van zake m.b.t. het gebruik van het ECD. Ook heeft zij Carenzorgt geïntroduceerd.

Het jaarlijks gesprek met de Wendy Verhoeven (Raad van Toezicht) heeft in november plaats gevonden.

Tijdens de eindejaar bijeenkomst hebben Sabine Zewald en Liv den Duin een presentatie gegeven over hun werk als coach dagbesteding.

#### **Externe contacten:**

- Enkele leden zijn aanwezig geweest bij het overleg met de zorgkantoren.
- In zake het tot stand komen van het regelement voor de centrale cliëntenraad is er gebruik gemaakt van de expertise van het NCZ (Netwerk Cliëntenraden in de Zorg).
- Er is een vertrouwenscommissie samengesteld met als doel het meningsverschil met betrekking tot de begeleiding tijdens de maaltijd in kaart te brengen en er een advies in te geven.
- Een medewerker van NEDAP (software leverancier van het elektronisch zorgdossier) is uitleg komen geven over het gebruik van het elektronisch zorgdossier.
- Er is onverwachts bezoek geweest van een inspecteur van Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd bij St. Jozef Gendt. Op een enkel verbeterpunt na gaf de inspectie aan dat er goed gescoord werd. Voornamelijk de zorg en bejegening van bewoners scoorde goed.

#### **Onderwerpen die aan de orde zijn gekomen of behandeld tijdens de vergaderingen van de CCR:**

- Jaardocument 2018
- Begroting 2018
- Taakverdeling leden CCR
- Begeleiding tijdens maaltijden in het restaurant
- Besteding gelden van Waardigheid en trots
- Verhuizing Sancta Maria en Loovelden
- Kwaliteitsplan / Budget
- Elektronisch Cliënten Dossier / Carenzorgt
- Meerjarenbeleidsplan RWZG
- Reanimatiebeleid
- Betaling maaltijden bij dagbesteding
- Jaarlijkse bijeenkomst met kennismaking en uitwisseling met alle leden van de centrale en lokale cliëntenraad

#### **De CCR is door de Raad van Bestuur van de organisatie op de hoogte gehouden van de volgende onderwerpen:**

- Nieuwbouw Sancta Maria
- Tijdelijke huisvesting cliënten Sancta Maria
- Huurcontract Loovelden
- Ontkoppeld koken door de voedingsdienst
- Begroting
- ISO certificering
- Reanimatiebeleid
- Aanstellen interim manager Thuiszorg
- Inspectie bezoek

### **Onderwerpen die aan de orde zijn gekomen of behandeld tijdens de vergaderingen van de lokale raad St. Jozef Lent:**

De lokale cliëntenraad van St. Jozef Lent heeft in 2018 met de locatiemanager verschillende onderwerpen besproken. Er is gesproken over het proces rondom de zelfsturende teams, de invoering van het elektronisch zorgdossier en het beweegplan is bekeken en besproken.

Naar aanleiding van de enquête in 2017 m.b.t. de maaltijden is er in 2018 een kleine enquête gehouden om te kijken of de uitslag van 2017 nog relevant was. Bewoners gebonden zaken stonden met enige regelmaat op de agenda. Het gaat hier om onderwerpen die bij de gesprekken met bewoners aan de orde komen, onder anderen veiligheid en alarmering.

De leden van de lokale raad hebben in gesprek met medewerkers van de Thuiszorg, Klantservicebureau en Woonzorg Nederland gekeken hoe de informatievoorziening effectiever kan.

Leden van de lokale cliëntenraad hebben iedere 6 weken een moment georganiseerd om met bewoners koffie te drinken en in een gesprek met hun te horen hoe ze de zorg binnen St. Jozef ervaren.

Aan de familieavond heeft de lokale raad deelgenomen.

### **Onderwerpen die aan de orde zijn gekomen of behandeld tijdens de vergaderingen van de lokale raad Sancta Maria Huissen:**

In april/mei 2018 is er een enquête is uitgeschreven die identiek was aan de enquête van 2017. Met de aankomende sluiting van Loovelden wilden we weten of er verbeteringen waren ten opzichte van een jaar eerder.

Over de gehele linie is er veel vooruitgang geconstateerd, niet in de laatste plaats door minder wisselingen in de personele bezetting.

De enquête in 2018 is versneld gekozen om met de nieuwbouw van Sancta weer blanco te beginnen. Anders zou het appels met peren vergelijken zijn.

### **Onderwerpen die aan de orde zijn gekomen of behandeld tijdens de vergaderingen van de lokale raad Liduina Bemmelen:**

Communicatieplan van de centrale cliëntenraad is besproken. Ook de planning van de invoering van het ECD is met de locatiemanager besproken.

Er is gesproken over de invoering van een nieuwe wasregeling bij Liduina.

Met een medewerker van Liduina en een teamleider is gesproken over de inzet van vrijwilligers en tijdelijke krachten. Met name over het inwerken en het hanteren van protocollen.

Het belangrijkste onderwerp in juli was de personele bezetting voor de zomerperiode en de maatregelen die Rijnwaal heeft getroffen om de zorg op peil te houden.

Ook de inhoud van het reanimatiebeleid is met de locatiemanager besproken. De planning van de invoering van het ECD bij Liduina is aan de orde gekomen.

Door de vrijwilligers is geconstateerd dat een aantal activiteiten minder worden bezocht. Er is besproken wat daaraan gedaan kan worden.

De personele bezetting tijdens de zomer en het hitteprotocol is geëvalueerd met de locatiemanager.

De lokale raad heeft meegedacht over initiatieven om de extra middelen in het kader van Waardigheid en trots te besteden.

Daarnaast is de wens besproken om een smoelenboek voor bewoners op te stellen.

### **Onderwerpen die aan de orde zijn gekomen of behandeld tijdens de vergaderingen van de lokale raad St. Jozef Gendt:**

De leden van de lokale cliëntendraad nemen regelmatig deel aan het koffie uurtje wat voor cliënten georganiseerd wordt. Hierdoor blijven zij op de hoogte van wat er leeft onder cliënten.

Er loopt een project in St. Jozef Gendt, Zorg in Beweging, hieraan nemen ook leden van de lokale raad deel.

Als er festiviteiten georganiseerd worden binnen de locatie dan zijn daar veelal ook leden van de lokale raad bij aanwezig. Enkele voorbeelden hiervan zijn, een bijeenkomst voor Palmпасen. Het kersenfeest is een jaarlijks terugkomend feest waar ook de lokale raad hun bijdragen aan levert.

De lokale raad is op zoek gegaan naar nieuwe leden om de raad te versterken. Er zijn gesprekken geweest met geïnteresseerden maar die hebben niet geleid tot een nieuw lid voor de raad.

De leden van de lokale raad gaan meerdere malen in overleg met de vrijwilligers om van hen te horen hoe het vrijwilligers werk gaat.

De voorzitter van de lokale raad is afgevaardigde naar de centrale cliëntenraad.

### **Leden van de CCR zijn naar de volgende bijeenkomsten geweest:**

- Bespreking zorginkoop met VGZ en Menzis zorgkantoor, dhr. M. Hodes (Raad van Bestuur), locatiemanagers en HEAD RijnWaal Zorggroep.
- Bijeenkomst Menzis Verpleging en Verzorging in de regio Arnhem.
- Workshop NCZ.

### **Aandachtspunten 2019**

De volgende onderwerpen krijgen in 2019 de aandacht:

- Doorontwikkeling Elektronisch Cliënten Dossier
- Besteding middelen 'Waardigheid en trots'
- Begroting 2019
- Vertegenwoordigen cliënten bij gesprekken met zorgverzekeraars rondom zorginkoop
- Kwaliteitsplan/budget

### **Tot slot**

Met dit jaarverslag heeft de cliëntenraad beknopt weergegeven wat zij in 2018 heeft gedaan. Samengevat kijkt de cliëntenraad terug op een succesvol jaar.

Namens de cliëntenraad,  
Helmi Bus  
Ambtelijk secretaris  
Gendt, maart 2019