

## **Notulen CCR van Stichting Samen Zorgen 30 maart 2022 | 10.00 uur | De Lingeurcht**

Aanwezig Cliëntenraad: Margreet van der Spek, John Neuteboom en  
Jolanda van Marwijk  
Aanwezig SSZ: Jeanette Horlings-Koetje  
Genodigd namens SSZ: -  
Afwezig: -  
Notulen: Corine Elings

### **1. Opening en welkom aan Jolanda van Marwijk**

Voorzitter Margreet van der Spek opent de vergadering en heet de aanwezigen welkom. Een bijzonder welkom aan Jolanda van Marwijk.

### **2. Notulen van 15 december 2021**

#### Naar aanleiding van:

Pagina 1, agendapunt 3, Jeanette informeert dat er volgende stappen in het rookbeleid worden gezet. Er is een plan van aanpak, meer op medewerkers gericht. Voor cliënten bespreken we dit in de MDO's, omdat we dit met de arts en cliënten moeten bespreken. Bij cliënten die nieuw komen wonen, wordt ons rookbeleid bij het eerste gesprek aan de orde gesteld. We gaan medewerkers vragen om aan te spreken, omdat we zien dat bij de voordeur wordt gerookt.

Medewerkers zijn blij als we gaan communiceren, het helpt als we er aandacht aan besteden dat het echt niet mag bij de voordeur. We gaan naar de 'niet-roken' fase. In de laatste vergadering met de LCR Heteren kwam aan de orde dat er zoveel sigaretten peuken bij de voordeur liggen.

Er is een overgangsregeling voor medewerkers, waarbij medewerkers begeleiding kunnen krijgen bij het stoppen met roken. Dit is niet verplicht, maar er komt uiteindelijk een moment dat roken niet meer is toegestaan. Het blijft een lastig gesprek, vooral als het om cliënten gaat.

Pagina 2, agendapunt 5, begroting: het verzoek van de CCR is in de raad van toezicht besproken en zij zullen voor volgend jaar een alinea tekst aanbieden aan de CCR. De CCR wil meeliften op de deskundigheid van de RvT.

Pagina 4, agendapunt 09ai, verbeterregister: er wordt een kwartaalrapportage gemaakt, die in de volgende vergadering wordt besproken.

Pagina 4, agendapunt 09aai, handboek voor nieuwe bewoners. De zorgbemiddelaar is eigenaar van het handboek voor nieuwe bewoners. De documenten worden nu gefinetuned.

#### *Actielijst*

De deadline van actienummer 05 wordt gewijzigd in juli 2022.

#### *Vorraadagenda*

Nummer 04: aan het eind van deze vergadering kijken we of de volgende vergadering in De Loohof georganiseerd kan worden.

Het verslag van 15 december 2021 wordt vastgesteld.

## **Notulen CCR van Stichting Samen Zorgen 30 maart 2022 | 10.00 uur | De Lingeurcht**

### **3. Kwaliteitsindicatoren verpleeghuiszorg**

In het kwaliteitskader van de verpleeghuiszorg staan verplichte indicatoren en keuze indicatoren. Naast de verplichte indicatoren, willen we voor 2022 twee nieuwe keuze indicatoren benoemen: decubitus en middelen en maatregelen rondom vrijheid. Dit voorstel komt vanuit de zorgcoaches. Het MT is hiermee akkoord gegaan en voorts ligt voorstel ter instemming aan de CCR voor. De CCR stemt in met de nieuwe keuze indicatoren.

### **4. Cliënttevredenheidsonderzoek inclusief plan van aanpak**

De presentatie en het plan van aanpak zijn aan de CCR gestuurd.

#### **a. Actiepunten ter toevoeging aan het verbeterregister**

De actiepunten worden gehaald uit het plan van aanpak. Op enkele fronten worden vervolgonderzoeken gedaan, maar dat is weinig concreet. Mede gezien het aantal respondenten moeten de uitkomsten uit het cliënttevredenheidsonderzoek worden gezien als de start van het gesprek. De vervolgacties moeten nog geformuleerd worden en kunnen daarmee nog verder geconcretiseerd worden. Dit is de taak voor de actiehouders. De acties worden opgenomen in het verbeterregister en vanuit daar gemonitord door de teamcoaches en gebiedsmanagers.

Wat is de rol van de CCR? Het organiseren van de familiebijeenkomsten wordt weer opgepakt en daarvoor worden de leden van de lokale cliëntenraad uitgenodigd. Dit is voor hen het moment om de stem van de familie op te halen. Het kan ook zijn dat iets niet uit het cliënttevredenheidsonderzoek naar voren komt, maar dat een bepaald onderwerp zo actueel is, dat het om aandacht vraagt. Thema's als eigen regie en zelfredzaamheid zijn daarmee belangrijke thema's. De teams maken zelf een agenda voor de familieavonden. De LCR hoeft niet alle avonden bij te wonen. Als de LCR een avond heeft bijgewoond is het wenselijk om daarvan een kort verslagje te schrijven en of er nog acties voor de LCR uit voortvloeien. De verwachting is dat voor de zomer een paar avonden op de planning staan.

Jeanette informeert dat de druk bij de medewerkers nog steeds heel hoog is. De rek is eruit als gevolg van corona; we zitten nu in de hersteltijd. Er is dus ook weerstand als we familieavonden willen organiseren. De LCR wil hier graag hulp in bieden.

### **5. Ingekomen en uitgaande post**

Er is geen ingekomen post.

### **6. Mededelingen voorzitter**

#### **a. Opstarten schrijven jaarverslag CCR 2021**

Corine zorgt voor een eerste opzet.

#### **b. Jaarplan CCR 2022**

Corine zorgt dat een basis sjabloon aan de CCR wordt voorgelegd.

### **7. Mededelingen directeur-bestuurder**

Jeanette informeert dat er momenteel een aantal vacatures zijn. Met wederzijds goedvinden is afscheid genomen van de teamcoach Andahof. Een zorgcoach van Liefkenshoek is uitgevallen.

## **Notulen CCR van Stichting Samen Zorgen 30 maart 2022 | 10.00 uur | De Lingeurcht**

Voor de interim functie van manager bedrijfsvoering zijn we zoekende naar vaste invulling, maar er is weinig belangstelling. Inmiddels is een bureau benaderd.

### **a. Samenstelling cliëntenraad wijk**

Er zijn nu 2 lokale cliëntenraden geïnstalleerd: Heteren en Herveld-Andelst. We hebben een e-mail ontvangen van iemand die interesse heeft in de cliëntenraad, deze belangstellende heeft echter geen familiale binding met onze locaties. Dit zou mogelijk een goede kandidaat voor de LCR wijk kunnen zijn.

De CCR ziet dat het vinden van geschikte kandidaten intramuraal lastig is, laat staan voor de wijk (extramuraal). Daar is minder binding met SSZ en is de zorg veel individualistischer. We hebben communicatie gevraagd om hier iets in de nieuwsbrief over op te nemen.

Het samenstellen van een cliëntenraad voor de wijk is de volgende stap. Voor het mooie zoeken we iemand die een link heeft met dagbesteding, huishouding en/of wijkverpleging. We kunnen de vacature openstellen en kijken wie er gaan reageren. We ontvangen nu geen geluiden dat de wijk zich niet verenigd voelt.

### **b. Overige mededelingen**

Jeanette informeert dat we met de zorgcoach PG kijken hoe we in het kader van de Wzd alles zo open mogelijk krijgen, waar dat gewenst is. We openen nu de deur voor de cliënt die dat wil. We houden geen cliënten tegen, maar cliënten kunnen niet zelf de deur openen. Daarnaast willen we met leef cirkels gaan werken. Wat mee speelt is dat woning 1 en 2 zich op de benedenverdieping in Liefkenshoek bevinden. De tuin daaraan grenzend is een relatief kleine tuin waar cliënten kunnen verblijven. We willen het liefst hagen/hekwerk dusdanig opnieuw plaatsen, dat iemand een leef cirkel heeft en dat de cliënt Liefkenshoek niet kan verlaten. Het is een lange zoektocht en het kan ons beleid raken. Janneke kijkt ook naar het pand aan zich, waarbij wordt overwogen om de hoofdingang naar de andere kant te verplaatsen.

We ontvangen klachten van Rauwendaal, omdat we met rolcontainers door de Rauwendaal moeten. De Rauwendaal maakt onderdeel van Woonstichting Valburg en Liefkenshoek van Woningstichting Heteren.

## **8. Mededelingen vanuit de locaties**

### **a. LCR Heteren**

John geeft een toelichting over de besproken onderwerpen. Er is met name stilgestaan bij de communicatie. Enerzijds was er een achterstand in de communicatie over de activiteiten, anderzijds wordt een proactieve houding verwerkt. Als voorbeeld noemt John de communicatie omtrent de stembiljetten in de brievenbussen en de gewijzigde werkwijze van de geestelijk verzorger. Het is een kans om dit actief op te pakken. Jeanette refereert aan het blaadje nieuws en activiteiten, die nu frequent wordt verspreid. Verder informeert Jeanette dat voor komende dinsdag het communicatieplan op de agenda voor het MT staat. Bijvoorbeeld ons intranet behoeft vervanging.

## **Notulen CCR van Stichting Samen Zorgen 30 maart 2022 | 10.00 uur | De Lingeurcht**

### **i. Status handboek voor nieuwe bewoners**

Hier is reeds over gesproken. Het handboek bevat een zorgovereenkomst die aanpassing behoeft. Dit wordt met een selecte groep opgepakt. John merkt op dat je gaandeweg merkt dat er meer mogelijk is dan in het handboek staat vermeld. Er staan formele zaken in, maar het mag ook informelere informatie bevatten.

Jeanette merkt op dat de wand in Liefkenshoek nu vol hangt met aankondigingen. We willen naar een regelmatig overzicht van nieuws en activiteiten. In Liefkenshoek begint dit meer te lopen, maar het gaat niet zo snel als we zelf zouden wensen. Input van de CCR is welkom.

### **b. LCR Herveld-Andelst**

#### **i. Terugblik eerste vergadering**

De eerste vergadering heeft plaatsgevonden, aldus Jolanda. In die vergadering is kennis gemaakt met Karin en zijn mededelingen over de organisatie gedaan.

#### **ii. Welkom heten van nieuwe bewoners**

Dit idee komt van de cliënten uit de cliëntenraad. Dit werd voorheen ook altijd gedaan. Het is goed om dit proces dan te bekijken. Dit wordt de volgende vergadering verder opgepakt. Als de cliënten uit de cliëntenraad van Herveld-Andelst dit voorstellen, dan is het mooi is LCR Heteren dit ook op pakt. Communicatie hieromtrent is van belang.

## **9. Corona ontwikkelingen**

De druk is een besprekspunt onder de medewerkers. De laatste periode ervaren we met de verschillende quarantaineregels ook meer discussie, met name als het gaat om vaccinatie. Verder hebben medewerkers veel uren en zijn we met het zorgkantoor in overleg over de kosten; materieel (bijvoorbeeld mondneusmasker) en immaterieel (personeel). Er is een stuwmeer aan verlofuren en als corona niet oplaait, dan komen we in de vakantieperiode. We hebben het zorgkantoor gevraagd of we daar een claim neer kunnen leggen om uren uit te betalen, omdat medewerkers de uren niet meer kunnen opnemen. Meerdere zorgorganisaties hebben dit verzoek uit staan.

Op 23 maart was er een landelijk beleid dat het mondneusmasker niet meer gedragen hoeft te worden. Het beleid van Verenso was echter om het mondneusmasker te blijven dragen. Jeanette heeft hierover contact met de voorzitter van de CCR en ook van de OR gehad, met de vraag of zijn akkoord gingen met het afschaffen van het dragen van het mondneusmasker. We dragen het mondneusmasker wel:

- Als de cliënt of medewerker dat zelf wil;
- Bij verkoudheidsklachten
- 10 dagen nadat je corona hebt gehad.

Dit besluit is vastgelegd als een bestuurlijke afwijking met akkoord van CCR en OR. Met het niet meer dragen van het mondneusmasker is een nieuwe saamhorigheid ontstaan.

## **Notulen CCR van Stichting Samen Zorgen 30 maart 2022 | 10.00 uur | De Lingeurcht**

### **10. Communicatie**

#### a. Wijze van delen informatie met bewoners en familie

Dit punt heeft nog onze aandacht. We zijn daarin nog zoekende en willen meer digitaal gaan communiceren. Onze communicatieadviseur kijkt hoe we hier de juiste invulling aan kunnen geven. We denken bijvoorbeeld dat we contactpersonen meer in ECD willen laten checken. De CCR is van mening om het patiëntendossier en nieuws niet te koppelen. Zij ziet bijvoorbeeld de uitnodiging voor een familieavond vanuit het team komen. SSZ wil echter naar een snelle vorm van communicatie, waarbij het cliëntportaal een geschikt medium is. Het voordeel van het cliëntenportaal is dat daar alle informatie beschikbaar op staat. Daarbij kijken familieleden eerder op cliëntportaal dan op de website. De CCR is benieuwd naar de ervaringen van het gebruik van het cliëntenportaal.

Dit punt laten we terug komen op de agenda. Jeanette vraagt de communicatie adviseur om een keer contact met John op te nemen.

#### b. Opzet en organisatie van familie avonden

Reeds besproken bij agendapunt 04a.

### **11. Dashboard Q4 2021**

De CCR bespreekt het dashboard Q4 2021.

John constateert een enorme stijging van het aantal incidentmeldingen ten opzichte van Q3 2021. Jeanette licht toe dat we met name een toename van agressie bij cliënten zien. Valincidenten zijn o.a. incidenten die met de huisarts worden besproken. De wens is om het aantal incidenten uit te splitsen, zodat we oorzaak en gevolg kunnen zien. Er worden nu adviezen genoemd, maar waar leiden deze adviezen dan toe? We streven naar een andere vorm van het dashboard, met een andere werkwijze.

Met name de medicatie en de valincidenten zijn opvallende zaken in het dashboard. Er is veel aandacht voor medicatie in de wijk.

Het MT heeft gevraagd om een trend, zodat een vergelijk over de verschillende kwartalen gemaakt kan worden. 20 Meldingen over 15 cliënten geeft een ander beeld als 20 meldingen bij dezelfde cliënt. De vervolgacties moeten op die manier worden ingestoken.

### **12. Update meerjarenbeleid/jaarplan**

Jeanette geeft een toelichting. Eind april staat een sessie met het MT-plus gepland waarin we bepalen wat we als eerste met elkaar gaan oppakken.

De CCR verwijst naar de essentie voor de komende drie jaren. Daarin wordt in algemeenheden gesproken en er ontbreekt een planning. Dit is weinig tastbaar. Jeanette licht toe dat komende dinsdag in het MT het communicatieplan wordt besproken, daarin zie je de concretisering terug. Dit communicatieplan richt zich nu op de interne communicatie. Met name voor ons intranet hebben we wensen. Als dit dinsdag in het MT wordt bekrachtigd, dan volgt een stappenplan. De voorzitter merkt op dat de mondelinge communicatie niet in de hiërarchie wordt meegenomen. Komende dinsdag staan ook de verdeling van de aandachtsgebieden op de agenda, aldus Jeanette. Dan kijken of we per team een collega de rol van communicatie met familie kunnen toe bedelen. Het gaat om

## **Notulen CCR van Stichting Samen Zorgen 30 maart 2022 | 10.00 uur | De Lingeurcht**

het borgen van zaken en dit richt zich op alle vormen van communicatie, behoudens de communicatie tussen bewoner en medewerker.

De voorzitter geeft aan dat het soms lang duurt dat iets wordt opgepakt. Dan moet het gesprek met de cliënt en familie anders worden vorm gegeven. Hoe doe je dit en wanneer voelt de ander zich gehoord. Dat zit in de aanpak van kwaliteit van leven. Dit is natuurlijk van belang, maar dit maakt geen onderdeel uit van het communicatieplan.

Voor wat betreft het vorm geven van de WARM waarden, dat betreft het veranderen van de lay out; de WARM waarden veranderen niet qua inhoud.

### **13. Implementatie cliëntenraden**

De implementatie van de cliëntenraden willen we standaard op de agenda hebben. Wordt nu verder niet besproken.

### **14. Medezeggenschapsregeling en huishoudelijk reglement**

De centrale cliëntenraad gaat over tot ondertekening van de medezeggenschapsregeling en het huishoudelijk reglement.

Vanuit de medezeggenschapsregeling heeft de CCR een aantal aandachtspunten op een rijtje gezet:

- Artikel 7: Opstellen van rooster van aftreden.
- Artikel 12: de taken van de lokale en centrale cliëntenraad staan benoemd. De CCR mist een stappenplan.
- Artikel 13: transparantie
- Artikel 16: De CCR wil concrete invulling geven aan informatie en voorbereiding op het besluit. Wat is begrijpelijke taal en hoeveel tijd heeft de CCR nodig ter voorbereiding op een agendapunt? Van belang is om tot een goede afstemming te komen.
- Artikel 16.4: de CCR wenst een reflectiemoment over wat is gedaan met de resultaten van inspraak.
- Artikel 17: Adviesrecht

Afgesproken wordt om per vergadering te bespreken. Corine ontvangt een overzicht, welk punt we per vergadering bespreken. Op de agenda wordt geagendeerd waar de CCR inspraak- of adviesrecht heeft. Als dat onvoldoende is, bespreken we dit met elkaar. De CCR vindt het nu lastig om daar eenduidig invulling aan te geven. Wat wellicht helpt is om bij de rondvraag een reflectiemoment te agenderen, aldus Jeanette. Dit wordt ook bij het MT gedaan. Besloten wordt om op de agenda 'terugblik vergadering' te agenderen.

### **15. Datum volgende vergadering (22 juni 2022) en agendapunten: van 16.00 tot 17.30 uur in De Loohof**

- a. Jaarverantwoording Zorg

### **16. Stukken ter kennisgeving**

- a. Vergaderschema 2022
- b. Communicatieplan Vire Hof

De stukken geven geen aanleiding tot vragen.

## Notulen CCR van Stichting Samen Zorgen 30 maart 2022 | 10.00 uur | De Lingeurcht

### 17. Rondvraag

Jeanette informeert wie namens de centrale cliëntenraad deel wil nemen in het meedenken over de opzet van Vire Hof. Dit recht heeft de CCR. Omdat we geen eigenaar zijn van Vire Hof, hebben we een beperktere invloed. Het zal beginnen met het meedenken over de inrichting. De tijdsinvestering is soms een overleg of een workshop. Voor eventuele specifieke sessies worden de zorgcoaches uitgenodigd. Een optie kan ook zijn dat de zorgcoaches de CCR informeren. Jeanette vraagt aan collega organisaties, hoe zij dat gedaan hebben. Voor de volgende vergadering wordt de terugkoppeling van de CCR op dit punt geagendeerd.

Voor de volgende vergadering wordt Vire Hof voor een half uur ter bespreking geagendeerd. Wellicht dat zorgcoach Eline van Eldik hierbij aanwezig kan zijn voor een toelichting.

In september wordt een informatiebijeenkomst georganiseerd. Vanaf dat moment kunnen belangstellenden afspraken maken.

John vraagt of de verslagen van de LCR ook worden gepubliceerd. Als tussenstap worden deze verslagen op de website gepubliceerd.

### 18. Sluiting

De voorzitter sluit de vergadering om 17.14 uur.

### Actielijst

Actienummer	Datum	Actie	Wie	Deadline
05	15-09-21	Actualiseren van de informatiemap	AL	<del>01-01-2022</del> 07-2022

### Voorraadagenda

Nummer	Datum	Actie	Deadline
04	10-03-21	Bezoek brengen aan De Loohof in Zetten (afhankelijk van omstandigheden)	n.t.b.