

Verslag Centrale Cliëntenraad 2018

De Centrale Cliëntenraad (CCR) heeft tot taak om de gemeenschappelijke belangen te behartigen van alle cliënten van de Vitalis WoonZorg Groep. De CCR voert die taak uit in goede samenwerking met de lokale cliëntenraden, de Raad van Bestuur, directie en management, de Raad van Toezicht en de Ondernemingsraad van Vitalis.

Samenstelling CCR

De CCR is samengesteld uit leden van lokale cliëntenraden (CR) die de vier woonzorgconcepten (Intensieve zorg, Wijkzorg, Revalidatie, Residentieel) van Vitalis vertegenwoordigen, waarbij rekening is gehouden met een goede representatie van de verschillende locaties.

Per 31 december 2018 was de raad als volgt samengesteld:

Woonzorgconcept	omvat	vertegenwoordiger
Intensieve zorg	Peppelrode Wissehaege Vonderhof Brunswijck	P. Ligtenberg (Vonderhof) vacature
Wijkzorg	Kronehoef, De Horst, De Dreef Brunswijck, Wonen a/d Fakkellaan Berckelhof Kortonjo, 't Lint Wilgenhof, Wonen a/d Gasthuisstraat Parc Gender (Engelsbergen, De Hagen, Maximiliaan) Theresia	L. Zaeyen-Kuyken (Wilgenhof) C. Lieberwirth (Theresia) M. Jager (Parc Gender)
Revalidatie	Brunswijk, Vaandelhof Wissehaege	G. Kramer (Brunswijk)
Residentieel	Petruspark, De Hoeve Residentie Gennep, De Veldheer Residentie Wilgenhof Residentie Genderstate Parc Imstenrade	W. Bron (Parc Imstenrade) G. van Bakel (De Hoeve)
	Onafhankelijk voorzitter	K. de Vaal

De heer H. Houben (Intensieve zorg, Wissehaege) heeft wegens verhuizing buiten de regio besloten zijn voorzitterschap van de CR Parc Gennep neer te leggen en heeft in verband daarmee zijn lidmaatschap van de CCR beëindigd in december 2018. Hij blijft nog wel tijdelijk zijn opvolger adviseren. Tijdens het jaarlijks informeel samenzijn van de CCR dat dit jaar plaatsvond in Peppelrode op 17 december 2018, werd van hem op gepaste wijze afscheid genomen onder dankzegging voor zijn vele verdiensten.

In het eerste kwartaal van 2018 zijn drie nieuwe leden toegetreden: de heer P. Ligtenberg (Intensieve zorg, voorzitter cliëntenraad Vonderhof), de heer G. van Bakel (Residenties, voorzitter cliëntenraad Residenties Eindhoven) en mevr. M. Jager (Wijkzorg, vicevoorzitter cliëntenraad Parc Gender).

In het vierde kwartaal van 2018 is een nieuwe lokale cliëntenraad ontstaan: CR 't Lint. Deze CR heeft zich afgesplitst van de CR Parc Gennep vanuit het idee dat de belangen van cliënten in de Wijkzorg binnen Parc Gennep beter gediend worden in een aparte cliëntenraad die regelmatig contact heeft met directeur en manager Wijkzorg.

Alle 12 lokale cliëntenraden zijn operationeel en min of meer voldoende bemenst. Enkele lokale raden hebben nog vacatures.

Functioneren van de CCR

werkplan

Het werkplan 2018 is in goed overleg met de raadsleden en de Raad van Bestuur opgesteld. Het bevat een overzicht van aandachtspunten waarover de CCR in de loop van het jaar advies verwacht uit te brengen. De voorzitter houdt de voortgang van het werkplan bij en bespreekt tijdens het agendaoverleg de voor de overlegvergadering te agenderen agendapunten met de Raad van Bestuur. Vrijwel alle aandachtspunten in het werkplan 2018 zijn behandeld, enkele punten zijn doorgeschoven naar 2019.

vergaderingen

In 2018 heeft de CCR zes keer overlegd met de Raad van Bestuur. Elke overlegvergadering werd vooraf gegaan door een intern overleg waarin met name onderwerpen uit de lokale cliëntenraden en deelname aan in- en externe activiteiten aan de orde kwamen.

In de paragraaf Adviezen CCR is een overzicht opgenomen van alle formele adviezen die de CCR heeft gegeven. Hieronder een overzicht van enkele onderwerpen die in de overlegvergaderingen aan de orde zijn geweest:

Overlegvergadering	Onderwerp
19 februari	Jaarplan Wijkzorg Brunswijck (taskforces) Werving klachtenfunctionarissen Overzicht klachten en calamiteiten Winterrapportage
16 april	Jaarplannen Residenties, Revalidatie en Behandelzorg Brunswijck (bezoek IGJ) Benoeming klachtenfunctionarissen
25 juni	Vitaal betalen (invoeringstraject) Brunswijck (rapport IGJ) Kwaliteit en Veiligheid Vitale teams (evaluatie pilot) Voorjaarsrapportage Jaarrekening 2017 AVG
3 september	Vitale teams (begeleidingsproject) Brunswijck (voortgang) Kaderbrief 2019

	Visie op levenseinde (SO) Kennismaken met social controller X. Haas
22 oktober	Visie op levenseinde (GV) Najaarsrapportage Visitatie SO (Verenso)
17 december	Jaarplan Wijkzorg Kwaliteit en veiligheid Evaluatie klachtenfunctionarissen Kwaliteitsplan 2019 Begroting 2019 Medicatiesysteem thuiszorg Vitaal betalen (start implementatie) Ode & Code Brunswijck (voortgang)

belangrijke thema's

De belangrijkste thema's voor de CCR in 2018 waren:

- *Cliëntbelangen*

Eén onderwerp kwam bij elke overlegvergadering terug: Brunswijck Langdurige Zorg. In de eerste vergadering ging het over de taskforces die ingesteld waren na een eerder bezoek van de Inspectie, daarna over de opvolging van het bezoek van de Inspectie op 22 maart 2018, waarin geconcludeerd wordt dat 'de zorg bij Brunswijck grotendeels niet voldoet aan zeven van de twaalf getoetste normen' en 'de inspectie heeft verminderd vertrouwen in de verbeterkracht'. In daaropvolgende overlegvergaderingen is steeds met de bestuurder en/of de directeur (eerst de heer Savelkoul, later mevrouw Van 't Klooster) gesproken over de ingezette verbeteracties. Op 28 december 2018 deelde de Inspectie mee dat 'uit uw resultaatsrapportage een serieuze aanpak blijkt om de kwaliteit en veiligheid van zorg in Brunswijck te verbeteren en te optimaliseren'.

Kwaliteit en veiligheid zijn van groot belang voor cliënten en bewoners. Mevrouw Sporken heeft ons meegenomen in de ontwikkeling van het kwaliteitsbeleid. In de Vitale teams zijn Aandachtvelders die zich bezighouden met specifieke inhoudelijke aspecten en via Vitalisbrede commissies kennis ontwikkelen en delen. Beleidsadviseurs vormen de linking pin tussen de aandachtsvelders, de vitale teams en de managers. Interne audits en het lerend netwerk (Klavertje Vier) zijn bronnen van verbetermogelijkheden.

De heer Deenen heeft de veiligheidsprotocollen behandeld: legionellapreventie, hygiëncode bij horeca, ongediertebestrijding, diefstalpreventie en cameratoezicht en bedrijfshulpverlening.

Binnen Vitalis bestaan veel verschillende mogelijkheden voor cliënten en bewoners om te betalen voor (voedings)producten en diensten. Het project Vitaal betalen is erop gericht inzicht in de betalingsstromen met cliënten en bewoners te krijgen en deze zo veel mogelijk te vereenvoudigen. De projectleider, mevrouw Poels, heeft de CCR geïnformeerd over het implementatietraject dat eind 2018 gestart is bij Wissehaege en Wilgenhof. In de loop van 2019 volgen de overige locaties. De CCR heeft gewezen op het belang van informatie aan alle

betrokkenen over de nieuwe betaalmogelijkheden.

De CCR heeft kennisgemaakt met mevrouw Haas, social controller. Zij richt zich vooral op de mens in de organisatie en wil talent ontwikkelen en investeren in medewerkers. Haar belangrijkste opdracht is 100 extra medewerkers te werven, die betaald worden uit de extra beschikbare middelen Verpleeghuiskader 2019.

In het laatste kwartaal van 2018 is het onderwerp zorgservicekosten aan de orde gesteld in de overlegvergadering. Er zijn verschillen in de tarieven geconstateerd en ook de onderbouwing van diverse onderdelen van de servicekosten is onvoldoende. Het heeft geleid tot een project dat in het eerste kwartaal van 2019 tot een helder beeld van de opbouw en de daarbij behorende tarieven van zorgservicekosten moet leiden.

- *Visie op levenseinde*

Een belangrijk thema voor ons cliënten en bewoners is de laatste levensfase. Het was voor de CCR van belang om te weten welke visie Vitalis daarop heeft.

In de eerste sessie heeft een specialist ouderengeneeskunde vanuit medisch perspectief toegelicht dat er een zorgvuldige mix van curatief, palliatief en symptomatisch handelen wordt toegepast, gebaseerd op Advance Care Planning. Kwaliteit van leven is belangrijker dan levensverlengende maatregelen waarbij pijn of een belastende behandeling de kwaliteit van leven negatief beïnvloeden.

In de tweede sessie sprak de CCR met enkele geestelijk verzorgers die vanuit hun perspectief dit thema hebben behandeld. Er zijn mogelijkheden voor individuele begeleiding, bezinningsgroepen en specifieke begeleiding in de allerlaatste levensfase.

- *Vitale teams*

De CCR ziet de Vitale teams waar vakmanschap, autonomie en zingeving¹ bij elkaar komen, waar de eigen regie van cliënten en bewoners door gemotiveerde medewerkers wordt ingevuld, als de kern van de zorginstelling.

De themasessie op 18 januari 2018 waarvoor de verschillende raden waren uitgenodigd, gaf een goed beeld van wat in samenwerking met P5COM is uitgewerkt om de Vitale teams te ondersteunen. In de loop van het jaar is gebleken dat de implementatie hiervan toch niet zo soepel liep als gehoopt. De managementletter van P5COM (juni 2018) geeft dat ook aan.

De CCR steunt de gedachte dat het projectteam 'goed, beter, best' zoveel mogelijk uit eigen medewerkers moet bestaan en op pragmatische wijze de Vitale teams moet ondersteunen, waarbij de nadruk eerder op de sociaal-dynamische aspecten van een team moet liggen dan op het strikt volgen van eerder uitgewerkte protocollen. De presentatie van de projectleider, mevrouw Zondervan, in september 2018 heeft ons vertrouwen gegeven in een zorgvuldig implementatietraject.

Het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD) is nu overal in gebruik. De eerste proeven met een familieportaal (Carenzorgt) zijn uitgevoerd. De CCR ziet dit graag breed toegepast worden

¹ Ontleend aan Daniel Pink, Drive – The Surprising Truth About What Motivates Us.

omdat goede communicatie met familie en mantelzorgers van groot belang is.

- *Kwaliteitskader verpleeghuiszorg*

Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg heeft geleid tot een kwaliteitsplan waarin op hoofdlijnen is aangegeven hoe invulling aan de thema's uit het kwaliteitskader wordt gegeven. In de jaarplannen van de RVE's worden meer specifieke verbeteraspecten uitgewerkt. De CCR heeft hiervan kennis genomen en op 17 december 2018 ingestemd met het kwaliteitsplan 2019.

In 2018 is een nieuwe wijze van rapporteren ingevoerd waarbij per trimester gerapporteerd over de financiële resultaten, de voortgang betreffende het kwaliteitsplan en de daarbij behorende verbeterplannen en de status van 'mens, werk en organisatie'. Gezamenlijk geeft dat een goed beeld van de organisatie. De CCR bespreekt de trimesterrapportages met de bestuurder.

Het kwaliteitskader vraagt ook om een lerend netwerk te creëren. Bij Vitalis heeft dat geresulteerd in een 'Klavertje Vier' met de zorginstellingen Joris Zorg, Valkenhof en Sint Annaklooster. De centrale cliëntenraden van deze vier zorginstellingen hebben in 2018 tweemaal overlegd over onder meer kwaliteitsplannen en zorgleefplannen (MDO).

- *Klachtenfunctionarissen*

In 2018 zijn vacatures ontstaan voor klachtenfunctionarissen. Een lid van de CCR heeft deelgenomen aan het bijstellen van het profiel van de klachtenfunctionaris en aan de selectie van de nieuwe klachtenfunctionarissen. De CCR is content met de drie nieuwe klachtenfunctionarissen en heeft kennis genomen van hun eerste rapportage.

- *Zorgkantoor en zorgverzekering*

In 2018 hebben leden van de CCR eenmaal deelgenomen aan overleg tussen het zorgkantoor (CZ) en cliëntenraden uit de regio. Het inkoopbeleid is een terugkerend thema.

Driemaal vond overleg met bestuur en directie, zorgkantoor CZ en vertegenwoordigers van de CCR plaats bij Vitalis. Het belangrijkste onderwerp is het kwaliteitsplan en voortgang van verbeteracties die daaraan gekoppeld zijn.

De CCR heeft in 2018 eenmaal deelgenomen aan een overleg met bestuurders en cliëntenraden over andere financiering van de Wijkzorg. Het resultaat van dit overleg en van gesprekken met de zorgverzekeraars is dat de condities rond zorginkoop zijn verbeterd en dat waarschijnlijk vanaf 2020 een vast bedrag per cliënt (per locatie en per verzekeraar) in plaats van verrekening van elke dienst zal worden ingevoerd.

- *Status leden*

In 2018 is diverse keren gesproken over de status van de leden van cliëntenraden. De eerste conclusie is dat wij als lid van een cliëntenraad geen vrijwilliger zijn (uiteraard kan elk lid van een cliëntenraad óók vrijwilliger zijn bij Vitalis). Het is wel wenselijk om afspraken over onze

status en over eventuele vergoedingen vast te leggen met de bestuurder. Dit wordt in 2019 verder uitgewerkt.

Raad van toezicht

Mevrouw Verdier, lid van de Raad van Toezicht, heeft deelgenomen aan ons overleg van 16 april 2018. Hierbij zijn ideeën over nauwere samenwerking tussen beide raden aan de orde geweest. In 2019 wordt hieraan opnieuw aandacht besteed.

Financiële commissie

De financiële commissie van de CCR is tweemaal bijeengekomen met de concern controller om de jaarstukken 2017 en de begroting 2019 in detail te bespreken. Dit heeft geleid tot een aantal aanbevelingen en opmerkingen die in de adviezen aan de Raad van Bestuur zijn verwerkt.

Overige bijeenkomsten

Vertegenwoordigers van de CCR namen deel aan de opening van de tweede Parkinsonafdeling in Peppelrode.

Informatie en communicatie

Informatie en communicatie zijn van groot belang voor het functioneren van de CCR. Ook voor cliënten en hun sociale netwerk zijn informatie en communicatie vitaal. Te denken valt aan het MDO, familieportaal, Vitalis website, nieuwsbrieven, etc. De CCR benadrukt het belang daarvan in adviezen en tijdens overlegvergaderingen.

Nieuwsbrief

In 2017 is tweemaal een Nieuwsbrief voor alle leden van de cliëntenraden uitgebracht onder redactie van de bestuurssecretaris en de voorzitter van de CCR. Het doel daarvan is om de lokale cliëntenraden te informeren over besluiten en adviezen van de CCR en over andere algemene ontwikkelingen binnen Vitalis. Ook worden vergaderverslagen van de CCR toegestuurd aan de voorzitters van de lokale cliëntenraden.

Ondernemingsraad

Waar de CCR de belangen van de cliënten behartigt, doet de Ondernemingsraad (OR) dat voor de medewerkers van Vitalis. De voorzitters van de CCR en de OR spraken driemaal met elkaar over raakvlakken tussen beide raden, zoals het functioneren van de Vitale teams, implementatie van het kwaliteitsplan, omgaan met diversiteit en roosteren. Ook worden de vergaderverslagen uitgewisseld.

LOC

De meeste cliëntenraden van Vitalis zijn aangesloten bij het LOC. Het LOC biedt diverse vormen van ondersteuning in de vorm van nieuwsbrieven, informatie op de website, trainingen en advies.

Het LOC heeft de functie van regionale ondersteuner gecreëerd. In 2019 is een kennismakingsbijeenkomst gepland.

De CCR heeft deelgenomen aan het Waardigheid en Trots -congres Thuis in het Verpleeghuis.

Adviezen CCR

Een van de belangrijkste taken van de CCR is het (gevraagd en ongevraagd) geven van advies aan de Raad van Bestuur over onder meer beleidsaspecten, begroting en jaarrekening, organisatiewijzigingen, fusies en benoemingen. De CCR heeft de meeste (positieve) adviezen voorzien van aanbevelingen. Deze aanbevelingen worden beantwoord door de Raad van Bestuur met concrete afspraken over invulling en opvolging bij de bespreking van het advies tijdens de overlegvergadering dan wel in een separate notitie.

In 2018 zijn volgende adviezen uitgebracht:

Advies	Datum	Inhoud
1801	21 juni 2018	Jaarrekening 2017
1802	6 juli 2018	Herbenoeming lid Raad van Toezicht
1803	10 juli 2018	Vitaal betalen
1804	11 december 2018	Begroting 2019

Het beperkte aantal adviezen past in onze aanpak om zoveel mogelijk onderwerpen in goed overleg met de Raad van Bestuur te bespreken en met voorstellen in te stemmen tijdens de overlegvergadering zonder daar nog een formeel advies aan toe te voegen.

Tot slot

De CCR bedankt de Raad van Bestuur, de bestuurssecretaris, het secretariaat en de directeuren voor de goede en intensieve samenwerking, die gebaseerd is op het belang van de cliënten en bewoners en wederzijds respect. Verder dank aan de Raad van Toezicht, de Controllers en het Shared Service Center die tijdens overlegvergaderingen hun gewaardeerde inbreng hadden.