

Medezeggenschap
betrokken zijn bij
cliënten en organisatie



JAARVERSLAG CENTRALE CLIËNTENRAAD (CCR) VIVANTES 2023

De Centrale Cliëntenraad (CCR) behartigt de gemeenschappelijke belangen van bewoners op de Vivantes locaties en de cliënten die thuiszorg of een volledig Pakket Thuis (VPT) krijgen van Vivantes.

De Vivantes-locaties hebben allen een eigen lokale cliëntenraad (LCR).

Vanuit elke LCR zit een afgevaardigde in de CCR Vivantes.

MEERWAARDE MEDEZEGGENSCHAP

De cliëntenraad waakt over de kwaliteit van de zorg en dienstverlening en doet voorstellen ter verbetering. De cliëntenraad denkt mee, praat mee en beslist mee over zaken die voor de bewoners van belang zijn. De cliëntenraad geeft de bewoners en thuiszorg- en VPT-clients een stem.

Voor Vivantes zijn de lokale cliëntenraden en de centrale cliëntenraad van belang om meer inzicht te hebben in wat cliënten en hun naasten van Vivantes ervaren en verwachten, zodat de meest passende zorg en ondersteuning gegeven kan worden.

Wilt u meer informatie lezen? Zie de website van Vivantes:

<https://www.vivantes.nl/over-vivantes/organisatie/clientenraad>

SAMENSTELLING CCR - AFGEVAARDIGDEN VAN DE LOKALE CLIËNTENRADEN IN 2023

| | 1 januari 2023 | 31 december 2023 | Opmerkingen |
|-----------------------------------|--------------------------|--------------------------|--|
| Onafhankelijk voorzitter | Ger Schaffhausen | Ger Schaffhausen | |
| Aelserhof | geen vertegenwoordiging | geen vertegenwoordiging | |
| Bloemenhof | Willy van Horck-van Herk | Willy van Horck-van Herk | |
| Bunderhof | John Goezinne | John Goezinne | |
| Franciscus | Hub Henssen | Hub Henssen | |
| La Famille | Lianne Bronckers | Lianne Bronckers | |
| Olympiastaete | geen vertegenwoordiging | geen vertegenwoordiging | <i>Afvaardiging CCR heeft contact met vertegenwoordigers regioraad Levanto</i> |
| Oud Geleen | geen vertegenwoordiging | geen vertegenwoordiging | <i>Vanaf 2024 Nicole Schols</i> |
| Urmonderhof | geen vertegenwoordiging | geen vertegenwoordiging | |
| Moutheuvel | Peter Smeets | Peter Smeets | |
| Onafhankelijk ondersteuner | José Broers | José Broers | |

KADERS VOOR SAMENWERKING

De Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 (Wmcz 2018) vormt het wettelijke kader van de medezeggenschap.

Afspraken over samenwerking, overlegmomenten en advies- en instemmingsrechten liggen vast in de medezeggenschapsregeling.

De taakverdeling en werkwijze van de cliëntenraad ligt vast in een huishoudelijk reglement cliëntenraad.

SPEERPUNTEN CCR IN 2023

Ieder jaar kiest de Centrale Cliëntenraad (CCR) speerpunten. Onderwerpen waarvoor de CCR specifiek aandacht vraagt bij overleggen, het geven van gevraagd of ongevraagd advies of het verlenen van instemming. De drie speerpunten in 2023:

- **Aandacht voor eten & drinken:**
 - Duidelijkheid over 'de keuken', wat kan Vivantes doen totdat er keuzes gemaakt worden - af en toe iets extra's doen op locatie;
 - Keuzemoment eten;
 - Prijs voor mee-eet-maaltijd.
 - Kok zou elke zoveel weken naar locaties gaan. Is 1 keer geweest; maar er is geen vervolg aan gegeven.
 - 'Kleine kaart in restaurants op locaties.
 - Verschillend gehanteerde prijsstelling op locaties -voor het menu- wordt aangekaart.

- **Aandacht voor welbevinden:**
 - Ken je bewoner: respectvolle bejegening, taal van bewoner spreken, dezelfde teams op bewonersgroepen, levensverhaal kennen.
 - Vivantes als organisatie meer laten kijken naar kwaliteiten van medewerkers; niet alle medewerkers hoeven een zorggerelateerde opleiding te hebben. Dat bevordert het welbevinden van de bewoner.
 - Van noodzakelijke zorg naar welbevinden. Laat meer aandacht uitgaan naar gebruik van competenties.
 - Voor bewoners is binnen Vivantes meer aandacht voor teamontwikkeling van belang.

- **Werven leden en vergroten zichtbaarheid cliëntenraden op locaties en op centraal niveau.**
 - Communicatie naar bewoners en verwanten vanuit CCR verbeteren (bv. regelmatig mail versturen vanuit CCR en vanuit LCR'en en aanbod vanuit CCR om lokale raden te ondersteunen door aansluiting bij LCR-vergaderingen).
 - De CCR laat meer horen wat de CCR doet; regelmatig bericht naar bewoners over speerpunten en activiteiten CCR.

OVERLEGGEN IN 2023

- De centrale cliëntenraad heeft in 2023 zes maal een vooroverlegvergadering gehouden op locatie Bunderhof.
- Er hebben zes overlegvergaderingen plaatsgevonden met de CCR en Manon Goertz, de Raad van Bestuur (RvB) en Rob Seerden, secretaris RvB.
- Overlegvergaderingen worden voorbereid door de agendacommissie. Hieraan nemen deel: Manon Goertz, Rob Seerden, José Broers en een steeds wisselend lid van de CCR. De agendacommissie komt bijeen, aansluitend aan de

vooroverlegvergadering. Planning van bijeenkomsten en locaties vindt plaats via Levina Kersten van het bestuurssecretariaat.

- De CCR heeft twee maal overleg gehad met (een afvaardiging van) de Raad van Toezicht (RvT).
- CCR-leden hebben, in verschillende samenstellingen, deelgenomen aan diverse formele en informele overleggen en werkgroepen met medewerkers van Vivantes.
- De onafhankelijk voorzitter, Ger Schaffhausen, heeft deelgenomen aan overleggen van voorzitters van de zes samenwerkende ouderenorganisaties in Zuid-Limburg.

ONDERWERPEN DIE AAN DE ORDE ZIJN GEWEEST IN 2023 ZIJN ONDER MEER:

- Stand van zaken manager Volledig Pakket Thuis (VPT) & Thuiszorg
- Resultaten cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) en kwaliteitskeurmerk Prezo
- Samenwerking zes ouderenzorgorganisaties in Zuid-Limburg
- Raad van Toezicht Vivantes - rooster van aftreden en statutenwijziging
- Betrokkenheid (C)CR bij benoemingen locatiemanagers
- Projectplan verpleegkundige bereikbaarheid
- Wijzigingen Zorgleefplan
- Cliëntenmedezeggenschap Thuiszorg Vivantes
- Beleid Informele Zorg Vivantes
- Instroom en Klantreis en actuele informatie Warm Welkom Vivantes
- Medicatiebeleid op locaties en mic-meldingen (valincidenten en alarmopvolging)
- Concept Vivantes kaderbrief 2024
- Maandrapportages (Maraps) van Vivantes
- Toelichting op Richtlijn Multidisciplinair samenwerken (MDS)
- Toelichting op voorstel aanpassing levenseindebeleid Vivantes i.z. opbaren bewoners
- Proof of Concept (POC) Zorgtechnologie
- Gesprek met Jeanette Hendriks, voor Vivantes de cliëntenvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang (CVP Wzd), werkzaam bij Adviespunt Zorgbelang / Burgerkracht

SIGNALEN ACHTERBAN - DE MOTOR VAN DE MEDEZEGGENSCHAP

Medezeggenschap krijgt vorm en inhoud als de cliëntenraad betrokken is bij cliënten en organisatie. Voor de cliëntenraad is het van belang om inzicht te hebben in ervaringen en signalen van bewoners, cliënten en naasten over de zorg- en dienstverlening. Contact naar en met de achterban is de motor van de medezeggenschap.



De cliëntenraad legt op verschillende manieren contact met bewoners, cliënten, naasten en de organisatie Vivantes.

In de CCR is een zetel voor een vertegenwoordiger uit elke lokale cliëntenraad.

De CCR heeft een eigen mailadres: clienraad@vivantes.nl.

CCR-leden nemen naast de vooroverleg- en overlegvergaderingen deel aan formele en informele bijeenkomsten binnen Vivantes en ontvangen diverse rapportages. Denk aan:

- deelname aan werkgroepen en projectgroepen bijvoorbeeld rondom eten & drinken, herinrichting functiehuis
- overleg over het jaarverslag met de cliëntenvertrouwenspersoon Angelique Cörvers
- het ontvangen van het *jaaroverzicht meldingen en contacten* van klachtenfunctionaris Jos Mevis
- aanwezigheid bij informeel samenzijn met ondersteuners primaire proces
- bijwonen filmmiddag 'Human Forever', een documentaire van Teun Toebes samen met medewerkers, vrijwilligers en andere genodigden van Vivantes. Een film met inspirerende voorbeelden uit verschillende landen hoe omgegaan wordt met mensen met dementie, aangeboden door de RvB in het kader van *Anders Kijken is Anders Doen*
- het bijwonen van eindejaarsbijeenkomsten op locaties voor medewerkers, locatiemanager en raad van bestuur
- verslagen van het strategisch team (ST) van Vivantes.

INSTEMMING EN ADVIEZEN VAN DE CCR

- Instemming i.z. tarievenlijst 2023
- Instemming CCR i.z. visie eten en drinken 2023 - 2027
- Instemming aanpassing klachtenregeling wijziging van eigen klachtencommissie naar deelname regionale klachtencommissie
- Meten indicatoren voor LPZ-meting (Landelijke Prevalentiemeting Zorgkwaliteit):
(1) Heeft huidinspectie een decubitus categorie 2, 3 of 4 aangetoond? (2) Hoe wordt op uw afdeling gewerkt aan het terugdringen van vrijheidsbeperkende maatregelen?
- Advies over jaarplan en begroting 2023
- Prijslijst Vivantes 2024
- Richtlijn Multidisciplinair Samenwerken, uitwerking alle client - team gerelateerde overlegvormen

Ter informatie heeft de CCR ontvangen:

- Kaderbrief 2024 Raad van Bestuur Vivantes
- Analyse van Vivantes inzake de Wet zorg en dwang (Wzd)

Eind 2023 hebben overleggen plaatsgevonden en is kennis genomen van en is informatie uitgewisseld met betrokken medewerkers ter voorbereiding van advisering door de CCR in 2024 over:

- Richtlijn kleuren ruimtes binnen Vivantes-locaties
- Keuze organisatiemodel voedingsdienst
- Herijking strategisch Vastgoed
- Profielschets leden Raad van Toezicht (RvT) Vivantes
- Nieuwe Handreiking cliëntmedezeggenschap
- Evaluatie medezeggenschapsregeling CCR, medezeggenschapsregelingen lokale cliëntenraden (LCR'en) en huishoudelijk reglementen van CCR en LCR'en

OVERIGE ACTIVITEITEN CCR IN 2023

- Themabijeenkomst Raad van Bestuur (RvB), CCR en locatiemanagers (LM'ers) rondom inspraak, zeggenschap, medezeggenschap
- Deelname aan inspiratiesessies georganiseerd in het kader van *“Anders Kijken is Anders Doen”*
- RvB en voorzitter CCR overleggen een aantal malen per jaar informeel
- Contacten met LM La Famille en LM Aelserhof i.z. cliëntenmedezeggenschap op locatie
- Kennismaking en uitwisseling over het cliëntenraadswerk aan de nieuwe LCR La Famille en de LM

SPEERPUNTEN CENTRALE CLIËNTENRAAD (CCR) VIVANTES in 2024

1. Contact achterban cliënten Volledig Pakket Thuis (VPT) en Thuiszorg
 2. Aandacht voor welzijn bewoners - welkom nieuwe bewoners
 3. Werven nieuwe leden cliëntenraden
- Nb: Thema Eten & Drinken is geen speerpunt, het blijft wel aandachtspunt.

Vooroverlegvergaderingen van de CCR in 2024 vinden plaats op:
16 januari, 5 maart, 23 april, 11 juni, 24 september, 19 november.

Overlegvergaderingen van de CCR en de RvB in 2024 vindt plaats op:
6 februari, 19 maart, 14 mei, 2 juli, 15 oktober en 10 december

DOE MEE

Waar bent u tevreden over? Wat verdient aandacht? Geef het door aan de cliëntenraad. De cliëntenraad geeft u en uw naasten op de Vivantes-locaties en in de zorgwoningen, **een stem**. De cliëntenraad **waakt over de kwaliteit van de zorg en dienstverlening** en **doet voorstellen ter verbetering** over bijvoorbeeld inrichting van binnen- en buitenruimtes, het activiteiten aanbod, over veiligheid, gastvrijheid of bejegening.



Wilt u de bewoners en thuiszorgcliënten van Vivantes ook een stem geven? Vindt u het leuk om samen te werken?

Word lid van de cliëntenraad.

De cliëntenraad bestaat bij voorkeur uit bewoners, cliënten en hun naasten of vertegenwoordigers. Het werk voor de cliëntenraad is boeiend. Onkosten worden vergoed.

Let op: de cliëntenraad geeft gevraagd of ongevraagd advies over zaken die van belang zijn voor alle bewoners en/of thuiszorg- of VPT-clieuten. Voor individuele klachten kunt u contact opnemen met de vertrouwenspersoon of de klachtenfunctionaris. Zie de website van Vivantes: <https://www.vivantes.nl/over-vivantes/tevredenheid/>

CONTACTGEGEVENS

- **Mailadres:** clienraad@vivantes.nl
- **Telefoon:** +31 (0)46 820 08 30.
- **Postadres:** Centrale cliëntenraad Vivantes, Postbus 650, 6160 AR, Geleen