



Jaarverslag 2021  
medezeggenschap cliënten Rivas Zorggroep

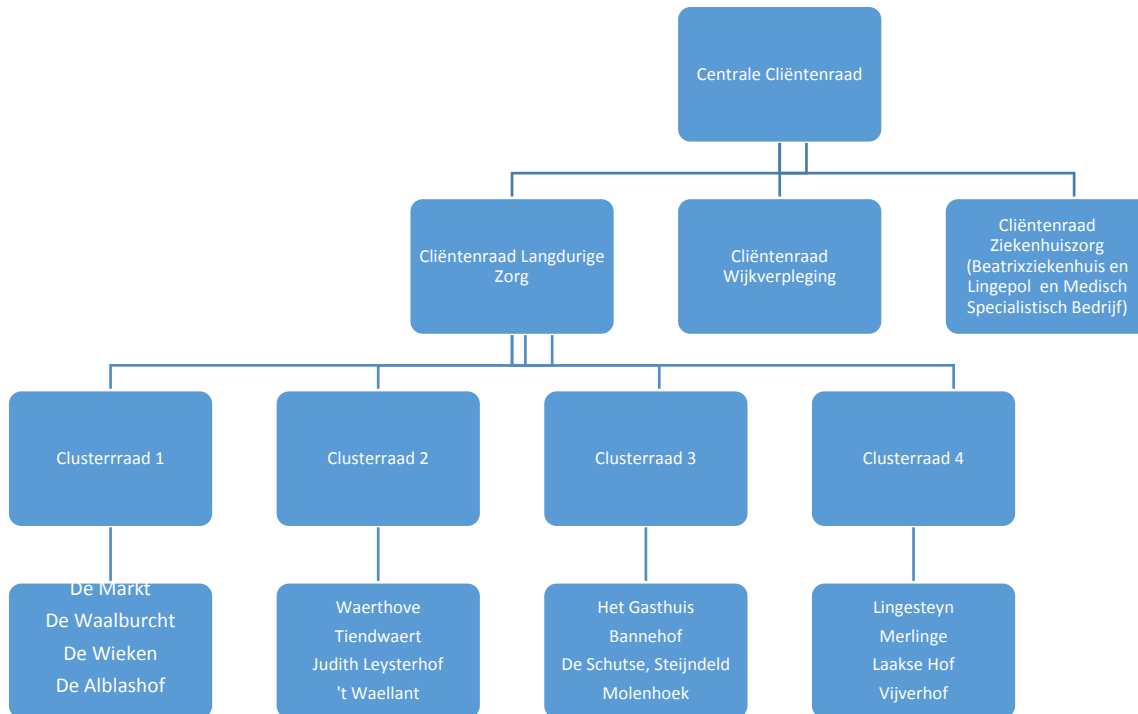


# Jaarverslag 2021 medezeggenschap cliënten Rivas Zorggroep

<b>Inhoudsopgave</b>	<b>1</b>
Inleiding	2
Voorwoord	3
Centrale Cliëntenraad	4
Cliëntenraad Langdurige Zorg	10
Cliëntenraad Wijkverpleging	16
Cliëntenraad Beatrixziekenhuis	21
Nawoord van de ambtelijk secretaris	26

## Inleiding

Rivas Zorggroep is een ketenorganisatie die intramurale en extramurale zorg levert. De organisatie is georganiseerd in domeinen. De cliëntenmedezeggenschap volgt hier in de zeggenschap.



De cliëntenmedezeggenschap voor de Langdurige Zorg in de 17 locaties is geregeld via de cliëntenoverleggen.

Voor de overbrugging tussen het Cliëntenoverleg en de Cliëntenraad Langdurige Zorg zijn er gebiedsgebonden clusterraden samengesteld.

Cluster 1 (Papendrecht) – De Waalburcht, De Wieken, De Markt en de Alblashof;

Cluster 2 (Sliedrecht) – Waerthove, Tiendwaert, Judith Leysterhof en 't Waellant;

Cluster 3 (Gorinchem) – Bannehof, Steijndeld, De Schutse, Molenhoek en Het Gasthuis;

Cluster 4 (Leerdam) – Lingesteyn, Merlinge, Vijverhof, Laakse hof.

De Centrale Cliëntenraad en de Raad van Bestuur hebben afspraken gemaakt over een regeling met betrekking tot ondersteuning en facilitering van de cliëntenmedezeggenschap van Rivas Zorggroep. Rivas Zorggroep stelt de faciliteiten, ambtelijke ondersteuning en materiële middelen ter beschikking aan de cliëntenraden, zodat deze hun taak naar behoren kunnen uitoefenen.

De leden van de Cliëntenraden ontvangen jaarlijks een onkostenvergoeding voor hun werkzaamheden.

Rivas Zorggroep is aangesloten bij de Landelijke Commissie van Vertrouwenslieden.

De Cliëntenraad van het Beatrixziekenhuis is lid van het Landelijke Steunpunt cliëntenRaden (LSR).

De cliëntenraden van de Langdurige Zorg en Wijkverpleging zijn aangesloten bij de Landelijke Organisatie Cliëntenraden (LOC).

## Voorwoord

Het jaar 2021 wordt nog steeds gekenmerkt door Corona en zijn varianten, die de zorgwereld en iedereen ook daarbuiten, in zijn greep houdt.

De impact van het coronavirus op de maatschappij is groot. Aan het eind van het jaar 2021 is de coronacrisis nog niet voorbij.

Desalniettemin is er in 2021 wel vergaderd door de cliëntenraden, fysiek als het kon en zo niet, dan via Teams.

In dit jaarverslag leest u wat aandacht heeft gevraagd van de cliëntenraden van Rivas Zorggroep.

# Jaarverslag 2021 CCR

De Centrale Cliëntenraad bestaat uit een onafhankelijk voorzitter en vertegenwoordigers uit de cliëntenraden van de drie domeinen: Langdurige Zorg, Wijkverpleging en Ziekenhuiszorg. De leden van de CCR komen dit verslagjaar 10 keer bij elkaar, waarvan zes vergaderingen met de Raad van Bestuur die de gesprekspartner is van de Centrale Cliëntenraad. De Raad van Bestuur en de bestuurssecretaris wonen een deel van de vergadering bij. Twee vergaderingen waren zonder de Raad van Bestuur en er was een 'met de Benen Op Tafel (BOT) overleg.

In juni heeft de Centrale Cliëntenraad een overleg gehad met de Raad van Toezicht.

## **Visie**

*De medezeggenschap van cliënten die zorg ontvangen van Rivas Zorggroep wordt vertegenwoordigd door betrokken leden met belangstelling voor de zorg.*

*De wettelijk geregelde cliëntmedezeggenschap is gericht op het welbevinden van cliënten en de mensgerichte zorg die samen borg staan voor de zorg die zich steeds ontwikkelt in kwaliteit en diversiteit.*

## **Missie**

*De Centrale Cliëntenraad behartigt de belangen van cliënten door een constructieve grondhouding aan te nemen ten aanzien van het overleg over de zorgverlening van Rivas en geeft gevraagd en ongevraagd advies aan de Raad van Bestuur.*

## **Werkwijze Centrale Cliëntenraad**

De leden van de Centrale Cliëntenraad bespreken Rivas-brede onderwerpen en doen elke vergadering verslag van de punten die in hun domein aan de orde zijn. Deze punten komen terug in de afzonderlijke jaarverslagen van de cliëntenraden verderop in dit jaarverslag. Alle leden van de domeincliëntenraden ontvangen de verslagen van de vergaderingen van de Centrale Cliëntenraad.

## **Adviezen en instemmingen CCR 2021**

Brieven	Opmerkingen CCR	Advies/instemming	Opvolging
210310 Advies Jaarplan en begroting 2021 Rivas Zorggroep	Aanbeveling Jaarplan: 1. het Jaarplan 2021 op de website van Rivas Zorggroep te plaatsen; 2. de laatste pagina, het 'placemat' die een goede samenvatting geeft, naar cliënten te communiceren.	Positief advies	210318 Brief RvB - aanbevelingen zijn doorgestuurd naar de afdeling Marketing & Communicatie
210318 Instemming benoeming en aanpassing klachtenregeling Rivas Zorggroep	Twee tekstuele opmerkingen op pagina 13 van de klachtenregeling: 2e alinea, 1e zin: 'Over de volgende beslissingen .... : de tweede keer 'kan' mag uit de zin; 2e zin: .....cliënt in staat kan worden gesteld.	Positief advies inzake de aanstelling Wzd-functionaris en instemming met de aanpassing van de klachtenregeling Rivas Zorggroep	



210517 Advies uitbesteden schoonmaken	vaste medewerker en aandacht voor de doelgroep; duidelijke afspraken met familie wie wat doet en waar voor verantwoordelijk. Wanneer is de overgang van onderneming en evalueren ervaringen in schoonbeleving.	Positief advies	210526 Brief RvB - opmerkingen worden overgenomen; evaluatie schoonbeleving
210517 Advies voorterrein BZ - Het Gasthuis	flexibiliteit voor uit- en instappen; handhaving; bekendmaking parkeerbeleid in de media en registratie in NPR opnemen. Na een jaar evalueren.	Positief advies	210526 Brief RvB - Opmerkingen worden overgenomen
210517 Instemming Concept Beleidsdocument Wet zorg en dwang	huisregels aparte instemmingsvraag	Instemming met beleidsdocument verleend.	210526 Brief RvB - huisregels worden voor instemming voorgelegd aan de CRLZ.
210517 Instemming kwaliteitssystemen	Planetree diepgaander implementeren en welke elementen van JCI blijven behouden voor de LZ en voor de WV. CR-den willen betrokken worden.	Instemming verleend.	210526 Brief RvB - cliëntenraden worden op de hoogte gehouden en betrokken bij accreditatie. R&H conform het BZ.
210517 Vragen naar aanleiding van het rookvrij beleid	duidelijke afspraken tussen cliënten en medewerkers WV. In LZ speciaal ingerichte rookruimtes buiten het pand. Hoe gaat Rivas handhaven?	Nog geen instemming	210526 Brief RvB - Roken voor zorgmoment wordt breed besproken; rookruimtes in LZ worden afgestemd met CO-gen; handhaving met elkaar
210624 Reactie op Jaarverslag 2020 Commissie Ethiek	Complimenten voor moreel beraad over casussen; inzet van leden om Commissie Ethiek beter op de kaart te zetten en het werk meer inhoud geven door scholingen te volgen.	Reactie op jaarverslag 2020	Geen.
210723 Brief MSR	Keuze van Rivas Zorggroep om MSR aan te bieden in deze regio.	Ter ondersteuning van Rivas in gesprekken met zorgverzekeraars	Vervolg wordt afgewacht.
210723 Kandidaat OnderzoeksAdvies Commissie	CCR draagt een kandidaat voor		De OAC voert gesprek met kandidaat. Kandidaat wordt benoemd.
211104 Advies locatie Dagbesteding het Verzetje in Arkel	Het cliëntenaanbod bleef achter en toename van lokale aanbieders. Rivas biedt cliënten uit Arkel elders een plaats op een dagbesteding.	Advies conform art 7 lid 1 sub d	211124 Besluit RvB inzake locatie dagbesteding Het Verzetje te Arkel
211104 Plan van aanpak implementatie Goede zorg 2020-2025	De CCR pleit voor minder belasting van de organisatie en een duidelijk plan dat op efficiëntere wijze kan worden uitgerold in een korter tijdsbestek. De CCR heeft wel een cliëntvertegenwoordiger voor deelname.	Ongevraagd advies	211214 Mondeling toegezegd dat projectleider de opdracht van de RvB heeft eerst te onderzoeken wat er is en vervolgens op te stellen wat nodig is.

211221 Advies Rivas jaarplan en begroting 2022	Met interesse kennis genomen van de adviesbrief. Wat zijn de verschillen tussen komma en punten in getallen?	Positief advies	
--	--	-----------------	--

## Andere besproken onderwerpen:

### Covid-19

De Centrale Cliëntenraad krijgt in iedere vergadering een update van de Raad van Bestuur en ontvangt tussentijds de informatie uit het Crisis Beleids Team. Er wordt gesproken over inhaalzorg die Rivas zoveel mogelijk zelf wil verlenen voor de eigen patiënten.

### Jaarplan 2021 CCR

De CCR stelt een eigen jaarplan op met de speerpunten Digitalisering en innovatie, communicatie en de Kracht van het netwerk.

### Meerjareninvesteringsbegroting Rivas Zorggroep

De investeringsbegroting wordt mondeling toegelicht. Er komt een planning op vastgoed en inventaris in een meerjarig onderhoudsplan. Dit plan komt in 2022 naar de Centrale Cliëntenraad.

### OnderzoeksAdviesCommissie

Het lid, op voordracht van de Centrale Cliëntenraad in de OAC, wordt onafhankelijk voorzitter van de OAC. De leden hebben geen bezwaar. Daardoor ontstaat er een vacature voor een lid op voordracht van de Centrale Cliëntenraad. Deze wordt in juli ingevuld. Het tweede lid, op voordracht van de Centrale Cliëntenraad heeft aangegeven dat zij haar termijn wil verlengen, zodat de bezetting weer compleet is.

### Topstructuur

Dit gaat over besturen en besluiten vanuit de bedoeling. De Centrale Cliëntenraad ontvangt het besluitvormingsprotocol die duidelijk de kaders aangeeft.

### Vertrek directeuren

Per 1 juli 2021 vertrekt de directeur van de langdurige Zorg naar een andere organisatie. De werving gaat via een extern bureau. De beide leden van de Raad van Bestuur nemen ieder een deel van de Langdurige Zorg waar. Het lid van de Raad van Bestuur bezoekt de vergaderingen van de Cliëntenraad Langdurige Zorg.

Per 1 september vertrekt de directeur van het Beatrixziekenhuis, Lingepoli en Revalidatie & Herstel. Er wordt een interim-directeur aangesteld tot er een definitieve directeur is gevonden. Ook deze werving gaat via een extern bureau.

### Financiën

Er is een mooi resultaat over het jaar 2020. Rivas is succesvol geweest in een aantal grote projecten uit Fit voor de zorg. Tijdens Corona is de zorg goed geleverd en geregistreerd. De inhaalzorg zal tot extra kosten leiden met een middeling over de jaren 2021 en 2022. De verwachting is dat het resultaat over 2021 minder goed zal zijn dan in 2020 (i.v.m. inhaalzorg kosten).

## **Klachten**

### 1. Jaarverslag 2020 Klachtenfunctionarissen

Iedere klacht wordt altijd mondeling besproken. Het gaat om hoor en wederhoor. Aanbevelingen staan niet in het Jaarverslag en er is geen duidelijke rode draad.

### 2. Jaarverslag 2020 Onderzoek Adviescommissie

De termen thuiszorg en wijkverpleging worden door elkaar gebruikt (ook in het jaarverslag Klachtenfunctionarissen). Verder zijn er geen opmerkingen.

## **Externe communicatie**

Vanuit de Wmcz dienen de cliëntenraden de achterban te raadplegen alvorens advies of instemming te geven. De afdeling Marketing & Communicatie kan daarin ondersteunen. Een adviseur wordt vaste contactpersoon voor de cliëntenraden. Het eerste plan is om een Facebookpagina te starten voor de Cliëntenraad Beatrixziekenhuis en Wijkverpleging om meer bekendheid te verwerven. Beide zijn online aan het eind van het jaar.

In de tweede fase (medio 2022) wil men digipanelen gaan starten voor het ophalen van informatie bij de achterban.

## **Publieksjaarverslag 2020**

De omvang van het publieksjaarverslag in digitale vorm is groot en in pdf telt deze 120 pagina's. Het aantal bezoekers, die het publieksjaarverslag lezen op de website, wordt bijgehouden. De Centrale Cliëntenraad vraagt zich af wie de doelgroep is en merkt op dat Rivas zich meer moet verkopen en volgend jaar een kortere versie van het publieksjaarverslag moet produceren.

## **Strategische informatiebeveiligingsbeleid**

De voorzitter geeft aan dat ieder beleidsstuk van Rivas met de cliënt moet beginnen want die is de doelgroep. In het bovengenoemde stuk wordt pas bij punt 2.3 gesproken wordt over de cliënt. In dit stuk mist de Centrale Cliëntenraad de invloed van buitenaf op het Rivas systeem. Geantwoord wordt dat Rivas daar wel heel scherp op is.

## **Medisch Specialistische Revalidatie (MSR)**

In het Beatrixziekenhuis is een afdeling medisch specialistische revalidatie die werkt onder de paraplu van Rijndam. Rijndam heeft laten weten dat zij willen stoppen met de samenwerking. Rivas doet een onderzoek om zelf MSR aan te bieden voor cliënten in deze regio, maar krijgen er geen budget voor ondanks de ondersteunende brief van de Centrale Cliëntenraad. Vervolgens gaat men wel in gesprek met Rijndam om MSR te behouden voor de regio.

## **Kaderbrief 2022**

De Raad van Bestuur geeft een toelichting op de kaderbrief voor 2022. In het programma 'Fit voor de Zorg' werkt men aan een financieel gezond Rivas. Rivas moet geld verdienen om te kunnen investeren in mensen en innovaties. De winst is voor alle onderdelen van de organisatie. Ieder domein moet bijdragen aan een positief resultaat.

In oktober 2021 worden de begrotingen van de domeinen besproken. De verwachting is dat het jaar 2022 niet makkelijk wordt. De ambitie is een reële begroting te maken.



## **Gesprek van 8 september 2021**

Het benen-op-tafel-gesprek (BOT) met Raad van Bestuur en de Centrale Cliëntenraad op 8 september 2021 was een goed gesprek, helder en duidelijk. Het is bedoeld om het spreken over en het ophalen van zaken die leden relevant vinden. Ook is gesproken over de visie 2030 of Rivas daarin de goede thema's te pakken heeft. Het BOT-gesprek is voor herhaling vatbaar.

## **Visie zorg 20-30**

In een bijeenkomst waarbij zowel leden van de Ondernemingsraad als van Centrale Cliëntenraad aanwezig zijn, wordt de concept versie besproken. Door middel van een presentatie wordt het proces om te komen tot een visie toegelicht. Het traject kijkt naar de positionering van Rivas met het doel wat men wil bereiken en verbindt de ontwikkelingen in de domeinen met elkaar. Aan de hand van stellingen vindt het gesprek plaats. Het was zinnige bijeenkomst met veel herkenning van elkaar. Als de strategie Rivas 2030 af is, komt deze ter informatie richting de Centrale Cliëntenraad.

## **Klankbordgroep digitalisering**

In de Klankbordgroep Digitalisering zitten van iedere domeincliëntenraad twee leden onder voorzitterschap van de voorzitter van de Centrale Cliëntenraad. Bij de vergaderingen zijn de Chief Medical Officer (CMIO) en de informatiemanager aanwezig. De digitale ontwikkeling neemt een vlucht door de corona. In het ziekenhuis wordt gebruikt gemaakt van de BeterDichtbij app, die per 1 maart 2021 beschikbaar en werkbaar is bij alle specialismen. Later in het jaar wordt deze ook ingezet bij de Wijkverpleging. Andere onderwerpen die aanbod zijn gekomen: VIPP5 (Versnellingsprogramma Informatie-uitwisseling Patiënt & Professional), de PGO's (Persoonlijke GezondheidsOmgevingen) en zorgoproepsystemen. Een aantal zaken wil men ook regionaal met elkaar regelen. Het is goed dat de cliëntenraden betrokken zijn.

## **Raad van Toezicht**

In juni heeft de Centrale Cliëntenraad een gesprek met de hele Raad van Toezicht. De voorzitters van de Raad van Toezicht en de Centrale Cliëntenraad hebben gezamenlijk de agendapunten voorbereid. De bijeenkomst wordt als prettig ervaren. De tijd om elkaar te spreken was te kort. Het voorstel is om de volgende keer informeel na te praten.

## **Cliëntenmedezeggenschap**

De domeincliëntenraden stellen hun Medezeggenschapsregeling vast met de directeur. De Cliëntenraad Langdurige Zorg kijkt op enkele punten af. Het voorstel is zo aan het werk te gaan. Eind 2023 worden de medezeggenschapsregelingen geëvalueerd. De leden van de Centrale Cliëntenraad willen gaan werken met het mandaatrecht. Dit wordt op schrift gesteld en besproken in de domeincliëntenraden. Informeel wordt bekeken of het loopt. De Raad van Bestuur is hiermee akkoord, mits de leden van de Centrale Cliëntenraad deze afspraak vooraf goed afstemmen/mandaat vragen aan de betreffende domeincliëntenraad.

De Centrale Cliëntenraad evalueert onderling het functioneren van de Centrale Cliëntenraad. Er worden aanbevelingen gedaan om steeds het cliëntenperspectief in beeld te houden en de ervaring van de leden is dat zij nu meer een team vormen met elkaar. De leden zijn positief gestemd.

### **Vacature ambtelijk secretaris**

De ambtelijk secretaris heeft aangegeven dat zij per 1 juli 2022 met vervroegd pensioen gaat. Er wordt tijdig vervanging gezocht. Aan het einde van het jaar zijn de gesprekken met kandidaten. De Centrale Cliëntenraad is betrokken bij de gesprekken. In december stuurt de Raad van Bestuur de instemmingsvraag over het voorgenomen besluit inzake de invulling van de vacature. In een aparte bijeenkomst begin januari 2022 stemmen de leden in met de benoeming van de ambtelijk secretaris.

### **Bezochte bijeenkomsten**

- Toelichting op het begrotingsproces op 24 februari 2021
- Bijeenkomst voor Centrale Cliëntenraad en Ondernemingsraad over visie, strategie Rivas 2030 op 15 oktober 2021
- Beleidsmorgen van Rivas Zorggroep op 19 november 2021 (digitaal)

### **De leden van de Centrale Cliëntenraad zijn:**

De heer G.M. Krijgsman	voorzitter Centrale Cliëntenraad
Mevrouw A.H.A.M. Lanser-van de Weg	Cliëntenraad Langdurige Zorg
De heer J. Oudenaarden	Cliëntenraad Langdurige Zorg
De heer H. Groenewegen	Cliëntenraad Wijkverpleging
De heer K.A.E.M. Schilders	Cliëntenraad Wijkverpleging
De heer A.L. van Duin	Cliëntenraad Beatrixziekenhuis / Ziekenhuiszorg
De heer L.P.T. Verwijmeren	Cliëntenraad Beatrixziekenhuis / Ziekenhuiszorg

Ambtelijk secretaris  
Mevrouw N. Saarloos

# Jaarverslag 2021 Cliëntenraad Langdurige Zorg

## Inleiding

De Cliëntenraad Langdurige Zorg is het formele adviesorgaan namens alle cliënten die verpleeghuiszorg of verzorgingshuiszorg ontvangen in de 17 locaties van Rivas Zorggroep. De basis van de medezeggenschapstructuur in de langdurige zorg zijn de cliëntenoverleggen in iedere locatie. Het aantal locaties is verdeeld over vier clusters. Afgevaardigden van de cliëntenoverleggen in één cluster vormen een clusterraad.

Er zijn vier clusterraden gevormd:

1. De Alblashof, De Wieken, De Waalburcht, De Markt,
2. Waerthove, Tiendwaert, Judith Leijsterhof en 't Waellant
3. Het Gasthuis, Bannehof, Steijndeld, De Schutse, Molenhoek
4. Lingesteyn, Merlinge, Laakse Hof, Vijverhof

Uit ieder cluster nemen twee leden plaats in de Cliëntenraad Langdurige Zorg. De clusterraden 1 en 4 komen regelmatig bij elkaar, de clusterraad 3 een enkele keer en clusterraad 2 vindt het niet van toegevoegde waarde om bij elkaar te komen.

In elke vergadering van de Cliëntenraad Langdurige Zorg wordt er verslag gedaan vanuit de clusterraden of de aanwezige vertegenwoordigers van de cliëntenoverleggen.

De Cliëntenraad Langdurige Zorg komt in dit verslagjaar acht keer in vergadering bijeen, waarvan drie vergaderingen via Teams plaatsvinden. Daarnaast zijn er twee themagerichte bijeenkomsten geweest, een via Teams en een fysieke bijeenkomst.

De directeur Langdurige Zorg is tot en met juli bij alle bijeenkomsten aanwezig en daarna is de directeur a.i. aanwezig bij de bijeenkomsten van de Cliëntenraad Langdurige Zorg.

## Adviezen en instemming Cliëntenraad Langdurige Zorg

Brief	Opmerkingen	Advies/instemming	Opvolging
210113 Instemming vaccinatie	Over veiligheid en wijze van vaccineren	Instemming	
210125 Advies locatieleider Waerthove	Geen.	Positief advies	
210309 Advies Investerings LZ 2021	Geen negatief, maar neutraal advies.	Neutraal advies	
210309 Instemming maaltijden Bannehof	Na onderzoek is een nieuw voedingsplan ontwikkeld.	Instemming	Aandachtspunten worden opgepakt.
210311 Rookbeleid Rivas Zorggroep	Hoe worden cliënten tegemoetgekomen wanneer zij roken?	Rookbeleid	In afwachting van reactie directeur

210408 Ongevraagd advies investeringen LZ in reactie op uw brief van 6 april 2021	<p>1. Wij geven een ongevraagd advies om een achttal posten alsnog op te nemen.</p> <p>2. Wij vragen ons af of investeringen in het MC op dit moment wel verantwoord zijn en er niet beter geïnvesteerd kan worden in bedden. Datzelfde geldt voor de post onderhoud aan de Schutse.</p> <p>3. Wij zouden het op prijs stellen om ter informatie voorlopig de onderhoudsbegroting te ontvangen. In ieder geval zolang de investeringsruimte te beperkt is om noodzakelijke aanvragen te honoreren.</p>	Ongevraagd advies	Reactie van directeur via brief met een toelichting op de genoemde punten door de CRLZ. De CRLZ stuurt reactie dat het gaat om gelijk krijgen en daarom derhalve niet inhoudelijk zal reageren.
210422 Memo preadviezen aan de CCR	<p>1. Kwaliteitssysteem Planetree met componenten van JCI;</p> <p>2. Wet zorg en dwang, behoudens de huisregels;</p> <p>3. Rookbeleid</p> <p>4. Uitbesteden schoonmaken</p> <p>5. Aanpassing voorterrein BZ/Het Gasthuis</p>	<p>Positief preadvies</p> <p>Positief preadvies</p> <p>Oplossingen per huis worden afgewacht</p> <p>Positief preadvies</p> <p>Positief preadvies</p>	<p>Overgenomen</p> <p>Overgenomen</p> <p>Overgenomen</p> <p>Overgenomen</p> <p>Overgenomen</p>
210610 Instemming analyse onvrijwillige zorg 2020	Te veel administratieve last, te weinig over reflecteren en leren van de toepassingen van vrijwillige zorg.	Instemming analyse	Brief met analyserapport naar Inspectie
210610 Instemming implementatie huisregels binnen de Langdurige Zorg	Duidelijkheid over huisdieren en geen dreigend taalgebruik. Met deze opmerkingen instemming.	Instemming implementatie	Aanpassing huisregels
210610 Instemming versoepelingen in de Langdurige Zorg	Instemming met beschreven uitvoering inzake versoepelingen bij toelaten van bezoek	Instemming versoepelingen	Uitvoering van versoepeling
210621 Instemming over de algemene informatie in locatiemappen (ABC)	Instemming over de algemene hoofdstukken 1, 2 en 4. En beschrijving van de procedure voor hoofdstuk 3.	Instemming algemeen gedeelte ABC	Hoofdstuk 3 door de cliëntenoverleggen

211001 Ongevraagd advies bezoek huiskamers	Verzoek om de maatregel, om geen bezoek toe te laten op huiskamers blijvend in te voeren, terug te draaien. CR geeft formulering aan om in het ABC op te nemen.	Ongevraagd advies	Twee gesprekken met manager Zorg en Welzijn, een aantal locatieleiders en een afvaardiging van de CRLZ onder leiding van de directeur a.i.
211108 Instemming indexering 2022	Verzoek om cliënten en contactpersonen tijdig op de hoogte te stellen.	Instemming	
211108 Instemming locatiemap Langdurige Zorg - locatiegebonden hoofdstukken	De CR vraagt aandacht voor het up to date houden van de ABC's.	Instemming	
211214 Instemming Kwaliteitsjaarplan Langdurige Zorg 2022	Het is verheugend dat de focus ligt op het afronden van projecten. De CR wil vanuit cliëntperspectief zijn bijdrage daar aan leveren.	Instemming	De Cliëntenraad krijgt een up date over de projecten.
211215 ABC en bezoek in de huiskamers	De CR geeft aan dat een maximum van twee bezoekers is gewenst in de huiskamer, maar de genoemde criteria zijn te vaag en dienen verder geconcretiseerd te worden. De Cliëntenraad vindt een regel over rusttijd(en) in de huiskamer acceptabel, maar die moet wel beperkt blijven tot een geringe tijd.	Verzoek om tekst van de CR, dat in ongevraagd advies (211001) is voorgesteld en door Rivas is geaccordeerd, op te nemen in ABC.	
211215 Overgang van thuis naar het verpleeghuis en algemeen ABC	De CR vraagt aandacht voor de inhuizing van cliënten en het invullen van veel formulieren en adviseert het maken van een algemeen ABC als marketing instrument.	Ongevraagd advies	

### Themabijeenkomsten

210217 Via Teams - Programma:

- Toelichting op innovatie en voortgang binnen Rivas-Langdurige Zorg;
- Geestelijke Zorg over de ervaringen van het onderzoek en wijziging van visie op Geestelijke Zorg (in Corona-tijd);
- Personeel, de leidraad en kwaliteitsambities, kwaliteitsverpleegkundige;
- Vastgoed met een korte doorkijk naar strategie in wording.

211020 Gesprek over de onderwerpen:

geestelijke verzorging, projecten en Planetree, vastgoedstrategie, voortgang projecten en jaarplan Langdurige Zorg in aanwezigheid van de directeur a.i.



## **Andere besproken onderwerpen:**

### **Corona**

De Cliëntenraad ontvangt regelmatig mails met overzichten van locaties waar besmettingen zijn of verdachte besmettingen en overzichten van zieke medewerkers met Covid-19 in de Langdurige Zorg. De directeur doet verslag over de stand van zaken in elke vergadering van de Cliëntenraad.

### **Begroting 2021**

De directeur licht toe dat het belangrijk is dat de personeelsnormen moeten kloppen die met de zorgswaarte van bewoners en het voldoen aan de voeding norm.

### **Cliëntervaringsonderzoek**

De Cliëntenraad wordt vroegtijdig betrokken bij het gesprek over een nieuwe methode en ontvangt de projectopdracht voor het cliëntervaringsonderzoek. Onderzocht zal worden welk meetinstrument passend is. Ook zal het mogelijk zijn om landelijk locaties te vergelijken.

### **VOS en telefonie**

In de komende jaren worden systemen vervangen vanwege de veroudering en maakt men de beweging naar meer technologie. In Q4 wordt de planning gemaakt voor de komende jaren.

Het volgende traject is de sloten op de deuren. Er is technologie met een chip om de deur te openen als de bewoner bij zijn deur komt. Mensen kunnen hiermee een grotere vrijheid krijgen. Dit past ook bij de Wet zorg en dwang.

### **Wachlijsten Langdurige Zorg**

De Cliëntenraad ontvangt elk kwartaal de wachtlijst van de Langdurige Zorg ter informatie.

### **Cliëntenmedezeggenschap**

De Medezeggenschapsregeling Langdurige Zorg wordt op enkele punten aangepast, vastgesteld en ondertekend.

Vervolgens wordt het huishoudelijk reglement in een werkgroep besproken en in de Cliëntenraad vastgesteld.

De Cliëntenraad vraagt regelmatig aandacht voor de bezetting van de cliëntenoverleggen in de locaties waar de directeur voor verantwoordelijk is.

### **Informatie locatieleiders en leden van cliëntenoverleggen inzake Wmcz**

De ambtelijk secretaris heeft een overzicht gemaakt over de structuur van de cliëntenmedezeggenschap en de advies- en instemmingsbevoegdheden die als leidraad gebruikt kan worden in het overleg met het Cliëntenoverleg in de locaties.

Deze informatie wordt ook verspreid naar de leden van de cliëntenoverleggen, echter nadat de presentatie over de Wmcz is geweest aan de locatieleiders (3 november 2021).

Vervolgens zijn ook informatiebijeenkomsten over de Wmcz voor de leden van de cliëntenoverleggen georganiseerd in samenwerking met de LOC (Landelijke Organisatie Cliëntenraden).

### **Communicatieadviseur**

De nieuwe communicatieadviseur, met als aandachtgebied de Langdurige Zorg, stelt zich voor aan de leden van de Cliëntenraad Langdurige Zorg.

### **Organogram domein Langdurige Zorg**

De Cliëntenraad ontvangt op verzoek het organogram van de Langdurige Zorg.

### **Bewonersbijdrage**

Het is de bedoeling dat de locatieleiders een keer per jaar verantwoording afleggen over de bewonersbijdrage aan het Cliëntenoverleg. De directeur brengt dit op verzoek van de Cliëntenraad Langdurige Zorg onder de aandacht van de locatieleiders.

### **Persoonsgebonden was**

Bij het advies voor de wasserij is aangegeven dat er aandacht moet zijn voor de vergoeding wegens aandoening bij buitengewone hoge waskosten. De cliëntenoverleggen ontvangen een mail om dit te bespreken in het overleg met de locatieleider. De terugkoppeling naar de Cliëntenraad Langdurige Zorg wordt afgewacht.

### **Innovaties in Langdurige Zorg**

Het innovatieteam is met een bus langs de locaties gegaan om te laten zien welke mogelijkheden er zijn in de zorg aan cliënten. De leden van de Cliëntenraad Langdurige Zorg hebben de innovatiebus op de locatie bezocht. Dat was leuk en interessant. De Cliëntenraad vraagt naar de planning van de innovaties. Tevens wordt aangegeven een overzicht te maken van de apparatuur die in locaties aanwezig is. Soms wordt de apparatuur niet meer in de locatie gebruikt, maar is in een andere locatie wellicht goed bruikbaar.

### **TV zenders**

In alle locaties is in de huiskamers een tv beschikbaar met 20 basiskanalen, betaald door Rivas. Voor een tv op de eigen kamer of appartement, betaalt de bewoner een eigen abonnement voor internet en voor de extra zenders. Dit wordt makkelijker om te regelen omdat eind 2021 alle locaties voorzien zijn van Wifi.

### **Besturingsfilosofie**

De Cliëntenraad Langdurige Zorg heeft in 2020 een ongevraagd advies gegeven over de besturingsfilosofie en daarbij vragen gesteld. In de laatste maanden van 2021 is de besturingsfilosofie meer geconcretiseerd en wordt toegelicht aan de hand van een presentatie door een adviseur. De insteek is dat de ondersteuning op de locaties beter geregeld wordt. De bewoners moeten gaan merken dat zorg beter geregeld is. De Cliëntenraad Langdurige Zorg ontvangt nog een reactie op zijn vragen in de eerder gestuurde brief.

### **Investerings Langdurige Zorg 2022**

Twee leden van de Cliëntenraad langdurige Zorg hebben de investeringen doorgenomen en hun vragen besproken in een overleg met de manager financiën. De reactie op aanvullende vragen volgen in 2022.

### **Functies in de Langdurige Zorg**

Gedurende het jaar is de Cliëntenraad Langdurige Zorg betrokken geweest bij en heeft adviezen gegeven over aanstellingen van locatieleiders. Aan het eind van het jaar zijn er nog enkele vacatures te vervullen.

De vacature voor directeur Langdurige Zorg wordt ingevuld. De voorzitter van de Cliëntenraad Langdurige Zorg is hier bij betrokken geweest. De directeur begint per 1 februari 2022.

Per 1 december 2021 is een nieuwe manager bedrijfsvoering Langdurige Zorg begonnen.

### **Zorgkantoor**

Een afvaardiging van de Cliëntenraad Langdurige Zorg is betrokken bij de gesprekken van het zorgkantoor met de organisatie.

### **Bijeenkomsten:**

Scholingen over gebruik van iPad voor cliëntenraadsleden

Scholingen over de Wmcz (Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen) voor leden van cliëntenoverleggen

### **Leden cliëntenraad Langdurige Zorg:**

Cluster 1 Dhr. J. Oudenaarden, voorzitter

Cluster 1 Dhr. P. Morel

Cluster 2 Mw A.H.A.M. Lanser-van de Weg

Cluster 2 Dhr. H.P.A. Haeser

Cluster 3 Dhr. J. Koekkoek

Cluster 3 vacature

Cluster 4 Mw A.J.M. den Besten

Cluster 4 Mw S. Goosens

Cluster 4 Mw. H. van Drunen, stopt per 31 december 2021

### **Ambtelijk secretaris**

Mevrouw N. Saarloos

## Jaarverslag 2021 Cliëntenraad Wijkverpleging

De Cliëntenraad Wijkverpleging komt in 2021 negen keer in vergadering bijeen, drie keer fysiek en zes keer digitaal.

De directeur is gedeeltelijk bij de vergadering aanwezig om nadere toelichting en informatie te geven, maar niet bij alle vergaderingen.

### Missie

*Het behartigen van de belangen van cliënten door het geven van instemming, gevraagd en ongevraagd advies aan de directie Wijkverpleging Rivas vanuit cliëntperspectief.*

### Visie

*Als wettelijke overlegpartner (op basis van de WMCZ) wordt de Cliëntenraad door de directeur Wijkverpleging in een vroeg stadium geïnformeerd over ontwikkelingen van de zorg aan cliënten. De Cliëntenraad denkt daar actief in mee vanuit cliëntperspectief. De raad volgt zelfstandig nieuwe ontwikkelingen in de zorg en dienstverlening, heeft een signaalfunctie naar de directeur en bespreekt de mogelijke consequenties van het beleid. De Cliëntenraad ziet er bij alles op toe dat de organisatie het cliëntenperspectief waarborgt.*

### Adviezen en instemmingen

Brieven	Opmerkingen CRWV	Advies/ instemming	Opvolging
210406 Ongevraagd advies verbeterpunten PREM en mensgerichte zorg  PREM = Patiënt Reported Experience Measures	Ad 1. De zorg van een vast team waarbij de Cliëntenraad adviseert om de planners tijdens de inwerkperiode ook routes mee te laten lopen, zodat zij een beeld krijgen van het wijkwerk. Ad 2. De Cliëntenraad beveelt aan om de cliënt bij afwijking van de afspraak te bellen of te appen. Ad 3. De Cliëntenraad onderschrijft het actief betrekken van cliënten van harte, dus het cliëntenbelang voorop te plaatsen. Dit houdt ook in om cliënten te informeren over hun zorgdossier, te melden als er een nieuwe medewerker meekomt en een goede overdracht aan medewerkers bij cliënten met complexe zorg.	Ongevraagd advies	Een vast en overzichtelijk team is ingewikkeld, maar wordt serieus opgepakt.
210429 Memo preadviezen aan de CCR	1. Kwaliteitssysteem: Planetree voor WV, wat is diepgaand Planetree en welke JCI componenten? 2. Wet zorg en dwang - verwijzing naar de rechten van de cliënt. 3. Rookbeleid - positief advies.	Positief preadvies Positief preadvies Positief preadvies	Adviezen worden overgenomen
211018 Ongevraagd advies informeren van cliënten en aanpassing op de website	Aangegeven wordt het ABC wijkverpleging op papier uit te reiken aan cliënten, samen met de publieksversie van het kwaliteitskader Wijkverpleging	Ongevraagd advies	Het ABC op papier aan cliënten wordt overgenomen.

211101 Advies Dagbesteding 't Verzetje in Arkel	De Cliëntenraad Wijkverpleging geeft preadvies aan de CCR	Positief preadvies	Wordt overgenomen
211125 Publieksversie kwaliteitskader WV	Nogmaals het verzoek om de publieksversie van het Kwaliteitskader Wijkverpleging uit te reiken aan cliënten.	Ongevraagd advies	Advies wordt overgenomen.
211129 Samen beslissen	Warme overdracht' uit het ziekenhuis naar thuis. Vragenlijst is niet logisch. De CR pleit voor duidelijke en heldere communicatie met en naar cliënten.	Ongevraagd advies	Er volgt nog een evaluatie gericht op de inhoud en de toepassing

## Besproken onderwerpen:

### Covid-19

De directeur doet in elke vergadering verslag van de stand van zaken. Cliënten met corona die ontslagen worden uit het ziekenhuis, en nog zuurstof nodig hebben, vormen geen verzwarende factor voor de wijkverpleging. Gaandeweg komt er een grotere werkdruk in de Wijkverpleging. Deze komt nog meer in het gedrang op het moment dat cliënten zich niet houden aan de adviezen van het kabinet. De directeur stelt een brief op met de werkwijze van Rivas inzake Covid-19 en stelt dat de medewerker zorg zal verlenen aan de cliënt in een aparte ruimte. De Cliëntenraad Wijkverpleging is het eens met de directeur.

### Jaarplan Wijkverpleging 2021

In het Jaarplan gaat het om vervangen, verplaatsen en voorkomen van zorg. Men wil een nauwere samenwerking met de Cliëntenraad Wijkverpleging in het project Tijd voor Toekomst.

### Project Tijd voor Toekomst

Binnen dit traject zijn 3 deeltrajecten:

1. Duaal leiderschap met als doel dat het management naast de professional op basis van gelijkwaardige zeggenschap werkt. Gestart wordt met pilots in Hardinxveld en Sliedrecht voor een half jaar onder begeleiding van externe ondersteuning.
2. Vakgroep Wijkverpleging gaat over de rollen van een wijkverpleegkundige. Alle wijkverpleegkundigen zijn in principe lid. Start is in oktober.
3. Positionering Cliëntenraad (inspraak en medezeggenschap)

Er wordt een werkinstructie opgesteld voor de samenwerking met de Cliëntenraad. De Cliëntenraad Wijkverpleging stelt dat hij een zelfstandig orgaan is die zelf bepaalt op welke manier hij werkt en ziet geen noodzaak voor een dergelijk document.

### Werkgroep CVA-keten

Deze werkgroep is weer actief ingezet met medewerkers uit het ziekenhuis, revalidatie & herstel en de wijkverpleging. Rivas maakt onderdeel uit van Zuid-Holland-Zuid.

Het gaat er om dat de cliënt door de keten kan met behoud van zorgcontinuïteit en samenhangende zorg ontvangt.

Er wordt een zorgpad CVA gemaakt en een scholingsplan voor medewerkers. De Cliëntenraad vindt dit een goede ontwikkeling.



### **Planning is realisatie**

De Cliëntenraad Wijkverpleging wordt ingelicht over de veranderde financiering van de Wijkverpleging. De pilot wordt genoemd: 'Planning is realisatie, tenzij'. Vooraf worden met cliënten afspraken gemaakt. Binnen een bepaald kader mogen aanpassingen worden gedaan door wijkverpleegkundigen. Van belang is en blijft goede kwaliteit van zorg. De pilot met maandfinanciering (een vast tarief per cliënt), die is begonnen met een verzekeraar wordt doorgezet in 2021 met alle zorgverzekeraars.

### **Wet zorg en dwang**

De Cliëntenraad wordt ingelicht over de voortgang en de planning van de implementatie van de Wet zorg en dwang.

### **Vernieuwingstrajecten Wijkverpleging**

De directeur brengt de Cliëntenraad op de hoogte van vernieuwingstrajecten:

1. Verzorgend wassen – met specifieke washandjes zorg verlenen, dit is goed voor de huid en geeft minder belastende verzorging voor terminale patiënten. Is ook sneller. Pilot met VGZ bij hospicecliënten en 25 andere cliënten die wijkverpleging ontvangen.
2. Opzet van een hulpmiddelenkoffer – deze is bedoeld om de cliënt te kunnen trainen om zoveel mogelijk zelf te blijven doen. Hierbij worden ergotherapeuten ingezet.
3. In Leerdam werkt men samen met stichting 'Samen doen' om meer systematisch methodisch het sociale wijkteam in te zetten. Bijv. mantelzorgondersteuning, vrijwilligers.
4. Er is een set subsidies aangevraagd voor beeldbellen. Inzet is om per maand 175 cliënten te helpen via beeldbellen. Dit pakt men op met VGZ.
5. Palliatieve zorg over de keten heen. Er is een voorstel naar de RvB hoe dit binnen Rivas aangepakt kan worden.

### **Andere innovaties in de Wijkverpleging**

De Cliëntenraad wordt geïnformeerd over het programma zorginnovatie.

- Medido met de Boomerweb om de juiste medicatielijst in te kunnen zien. De Medido is een succes.
- Druppelbril project is afgerond.

### **Personenalarmering**

Er komt een nieuw systeem voor de personenalarmering met meer mogelijkheden, bijvoorbeeld de inzet van slimme sensoren zoals bewegingssensoren.

Een lid van de Cliëntenraad is betrokken bij het proces. Eind van het jaar is de selectie van een leverancier voor alarmering geweest. Dit krijgt in 2022 een vervolg.

### **Digitaal Team**

Nieuw is de mogelijkheid en inzet van beeldzorg. Daar heeft Rivas subsidie voor gekregen. Dit wordt grootschalig doorgezet. Er zijn twee versies: via de Beter Dichtbij app en via Compaan (dit is een tablet voor mensen die minder digitaal vaardig zijn).

Doelstelling in het Jaarplan Wijkverpleging 2022 is om 7% digitale zorg te leveren, passend bij de cliënt.

De Cliëntenraad Wijkverpleging vindt dit een mooie ontwikkeling wanneer het past bij cliënten en volgt dit op de voet.

## **Sociale kaart**

De Cliëntenraad Wijkverpleging ontvangt van een gemeente een sociale kaart. Deze geeft cliënten handvatten waar men naar toe kan als er een vraag is of hulp nodig is. Mantelzorgers kunnen hier veel aan hebben. De kaart is heel toegankelijk en laagdrempelig. De Cliëntenraad Wijkverpleging vindt dit een goed initiatief. Elke gemeente heeft zijn eigen sociale kaart. Deze zou door de wijkverpleging, indien nodig, aan de cliënt uitgereikt kunnen worden.

## **Externe communicatie Cliëntenraad**

De Cliëntenraad Wijkverpleging wil meer bekend worden bij cliënten in de regio en voert enkele gesprekken met de afdeling Marketing & Communicatie hoe dit vorm te geven. Ook de Cliëntenraad Beatrixziekenhuis wil meer contact met de achterban. De externe communicatie van cliëntenraden wordt gezamenlijk opgepakt vanuit de Centrale Cliëntenraad. Er vinden enkele overleggen plaats tussen een afvaardiging namens de cliëntenraden van elk domein met medewerkers van de afdeling Marketing & Communicatie. De Cliëntenraad Langdurige Zorg haakt af. Besloten wordt nog voor het eind van het jaar te starten met een Facebookpagina voor de cliëntenraden Wijkverpleging en Beatrixziekenhuis.

## **Dagbesteding**

In september is een visitatie van de GGD voor dagbesteding. Namens de Cliëntenraad wordt een lid gevraagd voor deelname aan de gesprekken.

## **Jaarplan Wijkverpleging 2022**

De directeur licht toe dat het Jaarplan specifiek is om te kijken naar de opgave voor volgend jaar en naar de visie goede zorg 20-30. Over de hele linie zijn de volgende belangrijke speerpunten:

- Bemensing Wijkverpleging omdat het traject 'Langer thuis' veel vraagt van de Wijkverpleging en is een belangrijk aandachtspunt.
- Tijd voor de toekomst met aandacht voor het duaal management waardoor de positie van de wijkverpleegkundige beter wordt.
- Digitalisering is nodig voor alternatieve vormen van ondersteuning; start project beeldbellen: 7-8% vervangen van fysieke zorg naar digitale zorg.
- Capaciteitsmanagement om de vraag en het aanbod beter af te stemmen om teams niet te overbelasten en niet extra personeel in loondienst in te huren. Ook de maatschappij moet wennen dat het anders zal gaan.

Dit is een plan op hoofdlijnen en geen actielijst.

Het is belangrijk om te communiceren wat de cliënten wel kunnen verwachten in plaats van te zeggen dat er geen personeel is. Dit moet men wel goed uitleggen aan cliënten. Het aantal vacatures is stabiel in de laatste 3 jaar, het duurt wel langer om deze invullen.

## **HiX-dossier**

De Cliëntenraad krijgt een toelichting over het HiX-dossier die iedere cliënt van Rivas heeft. De medewerkers in de Wijkverpleging hebben een HiX-app op hun telefoon waarin zij de planning met de route, adressen, telefoonnummers en aandachtspunten kunnen zien. De medewerkers kunnen niet zien wat in het dossier staat, zoals de doelen en de acties. Nu heeft men het elektronische dossier op kantoor en het papieren dossier bij de cliënt thuis.

Rivas is vaak in gesprek met Chipsoft om dit door te ontwikkelen. Dit gebeurt waarschijnlijk volgend jaar.

### **Medezeggenschapsregeling**

De Cliëntenraad Wijkverpleging en de directeur stellen een Medezeggenschapsregeling op die door beide wordt ondertekend. Ook het huishoudelijk reglement wordt door de Cliëntenraad vastgesteld.

### **Ledenwerving**

Omdat er in maart een lid afscheid neemt, start de Cliëntenraad Wijkverpleging een werving via social media en de website van Rivas Zorggroep. Er stond ook nog een vacature open. In september beginnen twee nieuwe leden. Zij worden ieder begeleid door een lid van de Cliëntenraad. Na een half jaar volgt de evaluatie en kijkt men wederzijds of men door wil gaan.

### **Jaarplan Cliëntenraad Wijkverpleging 2022**

De Cliëntenraad Wijkverpleging evalueert het eigen Jaarplan 2021. De onderdelen Public Relations en contact met achterban worden samengevoegd. Toegevoegd worden: palliatieve zorg, Personenalarmering en Digitaal team.

### **Kerstkaart**

Om meer bekend te raken bij cliënten, heeft de Cliëntenraad Wijkverpleging een kerstkaart laten maken en verstuurt een kerstkaart naar alle cliënten.

### **Extra bijeenkomsten:**

- Digitaal: Toelichting over het Dashboard Kwaliteit en Veiligheid van de Wijkverpleging en informatie over het aanbieden van personenalarmering.
- Digitaal: Toelichting over mantelzorgondersteuning voor professionals.
- Digitaal: Landelijke dag cliëntenraden waar diverse onderwerpen aan bod zijn gekomen.

### **De leden Cliëntenraad Wijkverpleging:**

Mevrouw B. Bakker  
Mevrouw A. de Groot-Vink, stopt per 31 december 2021  
Mevrouw G. van Leeuwen, stopt per 1 maart 2021  
Mevrouw R. Bronsema, stopt per 31 maart 2021  
Mevrouw M. den Dikken  
De heer H. Groenewegen, voorzitter  
De heer K. Schilders  
Mevrouw I. Vogel, start per 1 september 2021  
De heer G. Mesland, start per 1 september 2021

### **Ambtelijk secretaris**

Mevrouw N. Saarloos

## Jaarverslag 2021 Cliëntenraad Beatrixziekenhuis

De ziekenhuiszorg omvat het **Beatrixziekenhuis** (basisziekenhuis) in Gorinchem met een polikliniek in Leerdam en Revalidatie en Herstel. Ook het **Medisch Specialistische Bedrijf** behoort tot het aandachtsgebied van de Cliëntenraad.

De Cliëntenraad start het jaar met zeven leden en twee vacatures. Tijdens het verslagjaar 2021 komt de Cliëntenraad 11 keer in vergadering bij elkaar, waarvan zes vergaderingen fysiek hebben kunnen plaatsvinden. De overige vergaderingen vinden plaats via Teams. In vier reguliere vergaderingen is overleg met de directeur van het ziekenhuis, vaak in gezelschap van haar duaal partner de medisch directeur. Dit verslagjaar heeft er ook een overleg plaatsgevonden met het bestuur van de Medische Staf (Federatiebestuur).

### Visie en missie

*De Cliëntenraad behartigt op basis van de Wmcz de belangen van alle (potentiële) cliënten van het Beatrixziekenhuis. De Cliëntenraad is de overlegpartner van de ziekenhuisdirectie. De Cliëntenraad zorgt ervoor in een vroeg stadium geïnformeerd te worden over ontwikkelingen in de zorg en zal, indien gewenst, actief participeren. De Cliëntenraad volgt nieuwe ontwikkelingen in de zorg en dienstverlening, heeft een signaalfunctie naar de directie, bespreekt vanuit het cliëntenperspectief de consequenties van het beleid, adviseert gevraagd en ongevraagd de directie en ziet erop toe dat de organisatie het cliëntenperspectief borgt.*

### Werkwijze

Begin 2021 heeft de Cliëntenraad een voorzitter en vicevoorzitter uit zijn midden gekozen. Zij vertegenwoordigen de Cliëntenraad Ziekenhuiszorg ook in de Centrale Cliëntenraad van Rivas Zorggroep.

De Cliëntenraad wil als geheel een andere invulling geven aan het werk van de Cliëntenraad, meer gericht zijn op het cliëntenperspectief, met plezier deel nemen en de rol van ambtelijk secretaris benutten. Het aantal activiteiten van de Cliëntenraad wordt vastgelegd in het document 'focusgebieden en woordvoerderschap'. Tot ieder focusgebied behoren een aantal sub onderwerpen. De Cliëntenraad probeert op deze manier het cliëntenperspectief centraal te stellen in zijn advieswerk.

De leden vormen tweetallen ten aanzien van de focusgebieden.

Nieuwe leden krijgen begeleiding van een ander lid van de Cliëntenraad die als coach functioneert. Na de sollicitatieprocedures voor nieuwe leden rest nog een vacature.

### Goed op elkaar afgestemde zorg.

Doel van Rivas is dat cliënten kunnen rekenen op respect, warmte en aandacht. Rivas regelt de zorg die cliënten wensen direct en goed. Rivas helpt cliënten gezond te blijven.

De Cliëntenraad beziet alle besluiten vanuit het perspectief van de cliënt en de doelstelling van Rivas.

Het afgelopen jaar is het waarborgen van de continuïteit van de zorg vanwege de coronapandemie steeds een punt van aandacht geweest. De Cliëntenraad is daarover uitgebreid geïnformeerd en heeft herhaaldelijk de waardering uitgesproken voor de inzet van medewerkers. Ook is de ongerustheid geuit over de uitgestelde zorg.

## Adviezen en instemming Cliëntenraad Beatrixziekenhuis

Brieven	Opmerkingen	Advies/instemming	Opvolging
210224 Advies regieverpleegkundige	beveelt aan dat de regieverpleegkundige op deze sleutelpositie een fulltime baan zou moeten zijn of tenminste minimaal een inzet van 32 uur. - ontvangt graag de planning van de implementatie van de functie en ook de evaluatie. - ontvangt graag hoe u de kwaliteit en veiligheid van de functie van regieverpleegkundige waarborgt en vastlegt.	Positief advies	Reactie manager: het is een coördinerende functie, < 32 uur; planning is ontvangen; kwaliteitsbevordering door inzet functie; evaluatie en meting door regiegroep; voorkomen van verstoringen, dus veiliger.
210224 Advies samenwerking cardiologen	Aanbeveling om de cliëntervaringen te meten van cliënten die een hoog risico behandeling hebben gehad in het Albert Schweitzerziekenhuis. De Cliëntenraad ontvangt graag te zijner tijd de resultaten. - dat cliënten en burgers geïnformeerd worden over de synergie van de twee ziekenhuizen en dat het Beatrixziekenhuis het specialisme vrouwencardiologie in het pakket heeft.	Positief advies	
210317 Tijdelijk Covid-bedden op afdeling R&H in Het Gasthuis	10 extra bedden worden gesitueerd op de afdeling van R&H in Het Gasthuis - SO's worden betrokken bij zorg en begeleiding.	Cliëntenraad stemt in.	
210322 Advies samenwerking urologie	Informatie over de samenwerking delen via website.	Positief advies	
210422 Memo aan CCR betreft preadviezen	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kwaliteitssysteem (JCI met Planetree componenten)</li> <li>2. Wet zorg en dwang</li> <li>3. Rookbeleid (rookvrij ziekenhuis)</li> <li>4. Uitbesteden schoonmaken,</li> <li>5. Voorterrein BZ/Het Gasthuis.</li> </ol>	Positief preadvies Positief preadvies Positief preadvies Positief preadvies	Overgenomen Overgenomen Overgenomen Overgenomen
211102 Wachttijden en toegangstijden poli's en wachttijden telefoon	De Cliëntenraad maakt zich ook ongerust over de toegangstijden en de wachttijden op de poli's en ook over de (te) lange wachttijden aan de telefoon op dit moment.	De CR vraagt een verbeterplan.	Toelichting in 2022
211105 Jaarverslag Radiologie en Vaatcentrum	Met waardering kennis genomen en een aantal aandachtspunten genoemd.		
211105 Jaarverslag 2020 Neurologie	Met waardering kennis genomen en een aantal aandachtspunten genoemd.		Reactie: onder de neurologen en KNF-laboranten is er geen sprake van een groot ziekteverzuim



## **Besproken onderwerpen:**

### **Coronacrisis**

Het Beatrixziekenhuis heeft ook in 2021 erg veel tijd moeten besteden aan de zorg en opvang van coronapatiënten. Dat heeft een enorme impact gehad op de ziekenhuiszorg. Het heeft geleid tot uitgestelde zorg. Rivas Zorggroep heeft een crisisbeleidsteam in om alle ontwikkelingen in de coronacrisis te begeleiden. De Cliëntenraad wordt regelmatig op de hoogte gehouden.

### **Begroting 2021, Jaarplan 2022 en Jaarverslag 2020 Beatrixziekenhuis**

Deze documenten zijn inclusief het financieel verslag besproken en toegelicht. De Cliëntenraad heeft ingestemd met de documenten.

### **Medisch Specialistische Revalidatie (MSR)**

Rivas Zorggroep wil de Medische Specialistische Revalidatie behouden en de samenwerking met de Geriatrische Revalidatie Zorg tot stand brengen. Rijndam (de leverancier van de MSR) stopt eind 2021 met de poliklinische zorg op onze locatie. Er wordt een projectleider ingezet om te bekijken wat de mogelijkheden zijn voor Rivas om die zorg te gaan leveren. De Cliëntenraad vindt behoud van deze zorg in het adherentiegebied belangrijk. Helaas is er geen budget beschikbaar bij de zorgverzekeraars. Rivas onderzoekt alle mogelijke opties om MSR te continueren. De continuïteit van de zorg is wel gewaarborgd.

### **Digitalisering**

Twee leden van de Cliëntenraad nemen deel aan de klankbordgroep Digitalisering / VIPP5 van de Centrale Cliëntenraad.

### **Persoonlijke GezondheidsOmgeving (PGO)**

Een persoonlijke gezondheidsomgeving biedt toegang tot medische gegevens van verschillende zorgverleners. Een cliënt kan dus online en beveiligd inzage in eigen gegevens ophalen uit meerdere informatiesystemen: van het ziekenhuis, de huisarts, apotheek en andere zorgverleners. De Cliëntenraad wordt actief betrokken en geïnformeerd bij deze belangrijke ontwikkeling voor patiënten. Omdat er veel PGO's zijn op de markt zijn, zal de Cliëntenraad een top 5 samenstellen met de meest gebruiksvriendelijke PGO's en deze kenbaar maken aan zowel de zorggebruikers als de niet-zorggebruikers in de regio.

### **Patiënt ErvaringsMonitor (PEM)**

De Cliëntenraad is actief betrokken geweest bij de pilot PEM. We hebben onze waardering uitgesproken voor het instrument en gevraagd om aandacht voor PDCA-cyclus. Tot op heden is nog niet duidelijk of de pilot wordt omgezet in een definitieve vorm.

### **Medezeggenschapsregeling en Huishoudelijk reglement**

De Cliëntenraad stelt de Medezeggenschapsregeling vast. De Cliëntenraad is het medezeggenschapsorgaan voor zowel het Beatrixziekenhuis, als van Revalidatie & Herstel, als van het Medisch Specialistisch Bedrijf. Daarna stelt de Cliëntenraad tevens zijn huishoudelijke reglement vast.

## **Cliëntervaringsonderzoek Revalidatie en Herstel (R&H)**

De Cliëntenraad is uitgebreid geïnformeerd over de cliëntervaring binnen de R&H. We dringen erop aan zo veel mogelijk aan te sluiten op de werkwijze van het ziekenhuis.

## **Poliproces**

Het poliproces streeft naar verbeteringen ten aanzien van capaciteitsmanagement en procesoptimalisatie in de polikliniek. De procesoptimalisatie moet van aanbodgericht ontwikkelen naar een inrichting waarbij de cliënt (meer) zelf kan kiezen.

## **Telefonie Huisartsen Post (HAP) en Spoed Eisende Hulp (SEH)**

De Cliëntenraad wordt geïnformeerd over een pilot voor integratie van de telefonie voor patiënten van HAP en SEH. De pilot loopt tot half januari in 2022.

## **Goede Zorg**

Voor het ziekenhuis gaat men door met het kwaliteitssysteem JCI met behoud van onderdelen van Planetree. De Cliëntenraad is herhaaldelijk betrokken bij het traject rond goede zorg.

## **Mondziekten, Kaak- en Aangezichts chirurgie (MKA)**

MKA staat onder druk door het vertrek van twee specialisten. De kaakchirurgen zijn geen lid van het Medisch Specialistisch Bedrijf, maar hebben een eigen communicatie met de Raad van Bestuur. Ze zijn wel lid van de Vereniging van Medische Specialisten. De continuïteit van zorg wordt geregeld middels een bestendige samenwerking met de kaakchirurgen van het Jeroen Bosch Ziekenhuis.

## **Afscheid directeur en welkom directeur ad interim**

De Cliëntenraad neemt afscheid van de directeur en heeft met haar een evaluatiegesprek gehouden. Haar opvolgster, die ad interim is aangesteld, is welkom geheten en de eerste ervaringen zijn positief. Rivas Zorggroep start de werving voor een directeur van het domein ziekenhuiszorg.

## **Externe communicatie Cliëntenraad**

Een communicatieadviseur gaat de cliëntenraden ondersteunen bij de ontwikkeling van de eigen Facebookpagina. Berichten op Facebook worden ingevoerd via de ambtelijk secretaris. De bedoeling is op een eenduidige manier voor alle domeincliëntenraden informatie te verstrekken aan de achterban.

In de loop van 2022 zal men een digipanel opzetten. Dit zal in 2022 gestalte krijgen.

## **Jaarplan 2022 Cliëntenraad Ziekenhuiszorg**

De Cliëntenraad stelt een eigen jaarplan 2022 op en verspreidt dit in de organisatie en ook naar gemeenten om meer bekend te worden.

## **Bijeenkomsten:**

- Bijeenkomsten Concord
- Beleidsdag domein Ziekenhuiszorg
- VIPP 5 inspiratiesessie
- Audit Nen 7510 beveiliging van de automatisering
- Jaargesprek IGJ

- Netwerkbijeenkomst cliëntenraden ziekenhuizen LSR
- Workshop gezondheidsvaardigheden van de LSR

**Leden van de Cliëntenraad:**

De heer A.L. van Duin (voorzitter)

De heer W.S.M. de Jong

De heer W. van Leussen

Mevrouw R. Peijnenburg

Mevrouw H.M.G. de Ridder - Goetjaer

De heer M.P.A. Schilten

De heer L.P.T. Verwijmeren (vice-voorzitter)

**Ambtelijk secretaris** Mevrouw N. Saarloos

## Nawoord

Van de ambtelijk secretaris

Dit is van mijn hand het laatste jaarverslag over de cliëntenmedezeggenschap van Rivas Zorggroep.

20 jaar heb ik met en voor de cliëntenraden van Rivas Zorggroep mogen werken wat ik met veel plezier heb gedaan.

In die 20 jaar is er veel veranderd in het zorglandschap en dus ook in de cliëntenmedezeggenschap, want dat gaat hand in hand.

Leden van de cliëntenraden vertegenwoordigen de stem van de cliënt in gesprekken aan de tafels met de directeuren, met de Raad van Bestuur en ook tijdens het jaarlijkse gesprek met de Raad van Toezicht.

Van belang is dat aan die tafels het goede gesprek gevoerd kan worden, open en transparant, want alle partijen willen die goede zorg voor de cliënten die zich toevertrouwen aan de zorg van Rivas Zorggroep.

En dat kan als het gezamenlijk belang in het oog wordt gehouden en er de overtuiging is dat je er ook samen aan werkt.

Ik wens iedereen, die begaan is met de goede zorg voor cliënten van Rivas Zorggroep, op zijn plek en in zijn functie in de organisatie, veel energie, inspiratie en inzet toe om het samen voor elkaar te krijgen.

Met veel vertrouwen geef ik het stokje over aan Miriam Fortuijn, die per 1 mei 2022 mij zal opvolgen als ambtelijk secretaris.

Met een hartelijke groet,

Nettie Saarloos