

Cliëntenraad kwartaalverslag

1e kwartaal 2025



carinova.nl

Samen
mogelijk maken

Uw zorg is onze zorg!

Als cliënt of als bewoner van een zorginstelling kunt u meepraten over het beleid van uw instelling. Dit kan via de cliëntenraad. Wij als cliëntenraad hechten veel waarde aan uw mening en inbreng. Dit om alle cliënten, bewoners én hun naaste betrokkenen één stem te geven. Om de kwaliteit van dienstverlening continue te verbeteren is feedback en medezeggenschap van u als cliënt onontbeerlijk. Want ... hoe beter wij weten hoe het met de kwaliteit, veiligheid van thuiszorg én wonen is gesteld, hoe beter wij uw belang kunnen behartigen.

Wij denken actief mee met de Raad van Bestuur en geven zowel gevraagd als ongevraagd advies over de onderwerpen die de zorg en wonen raken. We hebben taken en bevoegdheden, zoals die in de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstelling (WMCZ) zijn vastgelegd.

Wat heeft de cliëntenraad kunnen doen in het 1e kwartaal van 2025

Met een voltallige cliëntenraad zijn we in het eerste kwartaal van 2025 wederom aan de slag gegaan om de belangen van de cliënten van Carinova te behartigen. Waar heeft de cliëntenraad zich in het 1e kwartaal van 2025 dan zoal mee beziggehouden? Wij informeren u hierbij graag over de zaken die wij hebben behandeld.

LOKAAL OVERLEG/KOFFIERAAD

Lokaal overleg Sint Willibrord: tijdens het overleg dat op 30 januari jl. plaatsvond is o.a. gesproken over vacatures en het hoge ziekteverzuim. Er wordt gewerkt aan een plan voor 2025 om dit terug te dringen. Ook het activiteitenbudget voor bewoners en vrijwilligers is aan de orde geweest. Binnenkort wordt er een familieavond georganiseerd. Onderwerp van gesprek zal zijn: welke taken liggen nu bij de zorg en wat kan de familie hierin betekenen. Een mooi compliment kwam vanuit de bewoners. Zij zijn blij met de mogelijkheid om 's ochtends gezamenlijk te ontbijten.

Koffieraad Diessenplas: op 16 januari jl. was er een koffieraad met als thema "Dagbesteding". Bewoners gaven aan zeer tevreden te zijn over de dagbesteding. Er worden verschillende activiteiten aangeboden met voor elk wat wils. Bewoners gaan ook graag naar buiten, bijv. naar de kinderboerderij in de buurt. Voor sommige bewoners is dit helaas niet mogelijk, omdat ze hierbij hulp nodig hebben. Bewoners merken en begrijpen dat personeel weinig tijd heeft voor extra aandacht of ondersteuning én vragen hier – eventueel met meer vrijwilligers – actie op te ondernemen.

Koffieraad (Koffiepraat) Huize Salland: Op 22 januari jl. is er een Koffiepraat georganiseerd in de Menno Simonszaal van Huize Salland. Helaas heeft de cliëntenraad hiervan nog geen verslag ontvangen. In ons volgend kwartaalverslag informeren wij u graag over de koffieraad die op 14 april jl. heeft plaatsgevonden.

Koffieraad Averbbergen: op 3 maart jl. was er een koffieraad op zorglocatie Averbbergen. Hier is gesproken over de maaltijden. Hoe bevalt het, wat missen de bewoners en wat kan misschien anders/beter? Over het algemeen is men tevreden over het eten. Wel werden door bewoners persoonlijke voorkeuren aangedragen, bijv. soep op zondag, saus apart opdienen voor degenen die geen of minder saus over de groente willen. Aan het einde van deze bijeenkomst werd er een terugkoppeling gegeven van de koffieraad van 3 december en welke signalen, die bewoners en familie hebben gegeven, zijn opgepakt.

Gesprek met Bestuurder

Tijdens het overleg met bestuurder Grietsje Visser op 25 januari jl. is o.a. gesproken over de samenwerking op het gebied van Nachtzorg in Deventer. Voor het leveren van onplanbare Nachtzorg (zorg die op afroep inzetbaar is, tijdelijk en niet uitstelbaar) is het van belang om te komen tot een eenduidige en alomvattende werkwijze voor de wijkverpleging, de woonzorg en de Huisartsenpost. Hoe mooi is dat als dit kan in samenwerking met collega zorgaanbieders als Solis, ZGR, Buurtzorg, Beter thuis wonen, Humanitas, Verian, 't Dijkhuis en Interakt Contour. In het afgelopen jaar is gebleken dat de deelnemende organisaties tevreden zijn over de samenwerking en er vanuit de cliënten geen klachten zijn binnengekomen over de geleverde zorg.

De uitslag van de PREM is besproken. Een PREM (de afkorting voor Patient Reported Experience Measurement) is een vragenlijst voor de cliënt, waarin gevraagd wordt naar de ervaringen van de cliënt ten aanzien van de ontvangen zorg. Het aantal ontvangen ingevulde vragenlijsten is weliswaar erg klein (17%), maar komt overeen met het landelijk gemiddelde. De uitslag van deze PREM laat geen bijzonderheden zien. Net als de vorige jaren is de tevredenheid van de cliënten hoog.

Uw zorg is
onze zorg!

In het overleg met Grietsje is daarnaast nog gesproken over het ziekteverzuim en het stopzetten van de inzet van ZZP-ers (Zelfstandige Zonder Personeel, ofwel iemand die niet in dienst is van een organisatie, maar voor zichzelf werkt). Heeft dit gevolgen voor het overige personeel én de cliënten?

Op 18 maart was er wederom een overleg. Voor dit overleg stond o.a. het adviesrapport Omgaan met risicovolle medicatie op de agenda. Het was een voorschrift om een dubbele controle te doen bij de uitgifte van medicatie. Bij een proef is gebleken dat het loslaten van de dubbele controle bijdraagt aan vermindering van administratieve lasten en daarmee zorgt voor een efficiënte en veilige zorgverlening in de woon- en thuiszorg, én het verhogen van het werkplezier van de zorgmedewerkers. Ook bij andere organisaties zijn positieve ervaringen opgedaan. Het loslaten van de dubbele medicatiecontrole leidt niet tot meer incidenten. Daarom is besloten de dubbele controle voortaan niet langer verplicht voor te schrijven. De Cliëntenraad kan zich hierin vinden, zolang de veiligheid van de cliënt gewaarborgd blijft.

Gesprek met de Raad van Toezicht

Op 18 maart jl. vond het jaarlijkse gesprek tussen de Cliëntenraad en de Raad van Toezicht plaats.

Helaas was één van de leden van de Raad van Toezicht verhinderd. De heer Walter Bak (voorzitter van de Raad van Toezicht) was bij dit gesprek aanwezig, evenals de leden van de Raad van Bestuur, Jan Griepink en Grietsje Visser.

Voorafgaand aan het gesprek worden door zowel de Raad van Toezicht als de cliëntenraad gespreksonderwerpen aangedragen, waarover men graag met elkaar in gesprek gaat. Dit keer kwam aan de orde:

- Wat zijn de speerpunten van de Cliëntenraad én hoe werkt de Cliëntenraad daarmee? Voor 2025 zijn de speerpunten van de Cliëntenraad: Thuiszorg, Innovatie en Samenwerking formele/informele zorg. De ontwikkelingen op deze punten worden door de desbetreffende commissies op de voet gevolgd. Samenwerking wordt in dit kader tevens gezocht met andere cliëntenraden.
- Hoe neemt de Raad van Toezicht het cliëntperspectief mee in het Toezicht? De Raad van Toezicht geeft aan dat zij bij iedere beslissing zichzelf altijd de vraag stelt wat de gevolgen zijn voor zowel de organisatie, de medewerker alsook de cliënt.
- Wat zijn de ervaringen van de Cliëntenraad met het vergaderen op locaties? Door te vergaderen op locatie heeft de Cliëntenraad de mogelijkheid om kennis te maken met de locatie en de sfeer te proeven op de locatie via een rondleiding. Daarnaast nodigen wij de locatiemanager uit om aan te sluiten in de vergadering om samen in gesprek te gaan over ontwikkelingen op de locatie. Waar dit niet mogelijk is, ontvangt de cliëntenraad schriftelijk een update van de ontwikkelingen, op basis waarvan wij het gesprek met de locatiemanager op een later moment kunnen aangaan.
- Met ingang van het verslagjaar 2024 moet Carinova niet langer een jaarverslag schrijven maar een “Kwaliteitsbeeld” opstellen. Een landelijk document, het “Generiek Kompas” geeft daarvoor richtlijnen. De Raad van Toezicht was benieuwd naar de ervaringen van de Cliëntenraad met de nieuwe werkwijze. De Cliëntenraad vindt de richting die nu wordt ingeslagen prima. Het kennen van de wensen en behoeften van de cliënten moet nog verder uitgewerkt worden. Bij het kwaliteitsbeeld 2024 is de Cliëntenraad vanwege de tijdsdruk maar oppervlakkig betrokken geweest, voor 2025 zullen daarvoor betere afspraken gemaakt worden. Samenwerken aan kwaliteit van bestaan doet recht aan de cliënt, mantelzorger en zorgverlener. Kwaliteit van zorg en bestaan is immers onze gezamenlijke verantwoordelijkheid?
- Vanuit de Cliëntenraad is de vraag gesteld of naar de mening van de Raad van Toezicht de continuïteit van de zorg voldoende gewaarborgd blijft gezien de afbouw van inzet van ZZP'ers (Zelfstandigen Zonder Personeel). Walter Bak geeft hierin aan dat het de taak is van de Raad van Bestuur om de vinger aan de pols te houden en indien nodig te sturen met de middelen die zij tot hun beschikking hebben. De Cliëntenraad is bezorgd dat de werkdruk van personeel toeneemt en dat dit gevolgen zal hebben voor cliënten en bewoners. Met elkaar wordt alles in het werk gesteld om de kwaliteit en veiligheid van zorg te waarborgen.

Gesprek met Herman Kamp, operationeel manager WMO - Op 18 februari jl. heeft de Cliëntenraad een gesprek gehad met Herman Kamp die de dagelijkse leiding heeft binnen het bedrijfsonderdeel WMO (huishoudelijke hulp). Herman heeft een goed beeld gegeven van het werken binnen de huishoudelijke ondersteuning en hoe e.e.a. geregeld wordt. Een interessant gesprek, waarbij de Cliëntenraad door het stellen van vragen goed inzicht heeft gekregen in dit bedrijfsonderdeel. Het voornemen is dat de cliëntenraadcommissie Thuiszorg in de toekomst periodiek in gesprek gaat met de heer Kamp om de ontwikkelingen binnen de WMO goed te kunnen volgen.

Overige bijeenkomsten - Naast de vaste overlegvormen wordt de Cliëntenraad regelmatig uitgenodigd voor diverse commissies en informatiebijeenkomsten:

- Regionale bijeenkomsten inwonersparticipatie IJssel-Vecht en Midden-IJssel: een afvaardiging van de Cliëntenraad heeft in het afgelopen kwartaal verschillende bijeenkomsten bijgewoond met als doel inwoners te betrekken bij de uitvoering van de regioplannen en de ontwikkelingen op het gebied van Zorg en Welzijn in de regio.
- Bijeenkomst Zorgkantoor Zilveren Kruis: een afvaardiging van de cliëntenraad heeft deelgenomen aan de online-bijeenkomst van het Zorgkantoor Zilveren Kruis, waarin met de cliëntenraden is gesproken over hoe de zorg er in de toekomst uit zal zien en hoe we dit met elkaar kunnen realiseren. Cliëntenraden konden vooraf vragen en aandachtspunten indienen voor het Zilveren Kruis.
- De Cliëntenraad heeft op basis van de Wet Medezeggenschap Cliëntenraden Zorg (WMCZ) adviesrecht ten aanzien van de keuze en benoeming van leidinggevenden. De Cliëntenraad heeft dan ook deelgenomen aan de procedure voor de werving van een nieuwe locatiemanager voor de zorglocaties St. Jozef en Graaf Florishof. We verwelkomen Thomas Bechger. Met ingang van 1 april zal hij de opvolger zijn van locatiemanager José Bloo, die inmiddels afscheid heeft genomen van Carinova

Samenstelling Cliëntenraad - Op de website www.carinova.nl staat de huidige samenstelling van de Cliëntenraad met de onderlinge taakverdeling. We nemen deze ook graag mee in dit kwartaalverslag:

Naam	Aandachtsgebied/commissie	Contactpersoon zorglocatie
Piet de Noord	Voorzitter cliëntenraad Commissie Innovatie	
Dieuwke Dijk	Commissie samenwerking Formele/Informele Zorg Commissie Communicatie	Diessenplas
Gerda Dutij	Commissie Kwaliteit en Welzijn Woonzorg Commissie Samenwerking Formele/Informele Zorg	Het Averbbergen Sint Willibrord
Ben Koekkoek	Commissie Financiën en Vastgoed Commissie Thuiszorg	
Nico Overgoor	Commissie Financiën en Vastgoed Commissie Innovatie	Sparrenheuvel
Aad van Velzen	Commissie Kwaliteit en Welzijn Woonzorg Commissie Samenwerking Formele/Informele Zorg	De Hartkamp
Marijke Katsman		Huize Salland Het Ravelijn Graaf Florishof Park Braband
Ditty Haag	Commissie Kwaliteit en Welzijn Woonzorg Commissie Woonzorg	De Hartkamp
Harry Gerichhausen	Commissie Communicatie Commissie Thuiszorg	

Bereikbaarheidsgegevens

De Cliëntenraad is te bereiken via clienraad@carinova.nl en telefonisch via de Ambtelijk Secretaris M 06 1064 8085 (dinsdag en donderdag). Toch liever per post? Het adres is: Cliëntenraad Carinova, Postbus 678, 7400 AR DEVENTER. Heeft u na het lezen van dit kwartaaloverzicht opmerkingen/vragen, stel deze dan gerust.

Carinova

Postbus 678
7400 AR Deventer
0900 86 62
info@carinova.nl

carinova.nl

Vragen?
Klantenservice **0900 86 62**