



zorggroep sint maarten

Tertaal verslag 2022-3
Regionale Cliëntenraad Friesland - Zorggroep Sint Maarten



Voor u ligt het derde trimesterverslag/tertaalverslag van de Regionale Cliëntenraad (RCR) Friesland over de periode september tot en met december 2022. Dit verslag is ter informatie aan cliënten, familie/verwanten en is tevens te vinden op de website van de Zorggroep Sint Maarten. Verder is het ook digitaal beschikbaar bij het ambtelijk secretariaat RCR en is de raad bereikbaar voor vragen en opmerkingen (zie laatste pagina)

Inhoud

| | |
|--|---|
| Algemene informatie en bevoegdheid | 2 |
| Vergaderwijze, overlegvormen en bijeenkomsten | 2 |
| Besproken onderwerpen 2 ^e trimester 2022 | 3 |
| Samenstelling regionale cliëntenraad Friesland (bijlage) | 8 |

Algemene informatie en bevoegdheid Regionale Cliëntenraad Friesland (RCR)

De RCR komt op voor de belangen van alle cliënten die zorg ontvangen van Zorggroep Sint Maarten in Mariënbosch, Sint Theresia en in de thuissituatie en aan cliënten die een dag voorziening bezoeken. De RCR wil aansluiten bij de behoeften van onze cliënten, familie en verwanten om hun belangen zo goed mogelijk te kunnen behartigen. De RCR denkt mee en spreekt in de overleggen kritisch en opbouwend vanuit het gezichtspunt en behoefte van cliënten en naasten. De RCR is onafhankelijk en de leden zijn niet in dienst van de Zorggroep.

De RCR is het wettelijk ingesteld adviesorgaan (Wet Medezeggenschap Cliënten in Zorginstellingen: WMCZ) en heeft op regioniveau een aantal rechten, waaronder het recht op informatie, advies of instemming. Indien een onderwerp op de gehele Zorggroep Sint Maarten van toepassing is, dan heeft de Centrale Cliëntenraad (CCR), na overleg met en namens de raad, de advies- en/of instemmingsrechten. Daarnaast kan de RCR ook zowel gevraagd als ongevraagd advies geven, met als doel de kwaliteit van zorg- en dienstverlening te borgen en indien nodig te verbeteren. Voor de RCR is Marion de Vries (regiomanager Friesland) de vaste overlegpartner. De RCR heeft regelmatig contact met onze Cliënten aanspreekpersonen (Cappen). Zij zijn onze oren en ogen en daarmee leveren zij ons een bron van waardevolle informatie aan en die wij als raad bespreken in onze vergaderingen.

De RCR vindt contact met medewerkers van de zorg, welzijn (activiteiten), wonen, maatschappelijk werk, geestelijke verzorging en ook de ondernemingsraad van belang om goed op de hoogte te zijn.

Vergaderwijze, overlegvormen en bijeenkomsten

De RCR Friesland vergadert 6 keer per jaar met de regiomanager. Verder wordt er jaarlijks een werkplan – in afstemming met de CCR en regionale onderwerpen opgesteld, welke een leidraad is voor onze vergaderingen. De RCR heeft een voorbereidend overleg een week voorafgaand aan het vergadering met de regiomanager.

De agenda voor de RCR vergadering met de regiomanager komt tot stand in overleg met de voorzitter, de regiomanager en ambtelijk secretaris. Hierbij worden de door de RCR leden ingebrachte agendapunten meegenomen. Vanuit de RCR nemen 2 leden zitting in de CCR, te weten de voorzitter en een vaste afgevaardigde (deze plek is vacant). De CCR vergadert ook 6 keer per jaar. Deze vergaderingen zijn op elkaar afgestemd.

Vele onderwerpen die in de regio spelen worden zo ook op centraal niveau besproken en daar waar nodig verzameld en teruggekoppeld naar de Raad van Bestuur.

In onderstaand overzicht staan de belangrijkste punten die voor de RCR aan de orde zijn geweest in het derde trimester van 2022

| ONDERWERP | KENMERK | STATUS |
|--|-----------------------------|---|
| Covid-19 | Info | De RCR is goed op de hoogte gehouden over de ontwikkelingen, besmettingen en de maatregelen zowel van bewoners als van medewerkers. Daarnaast was ook het Norovirus actief op een aantal afdelingen, waarvoor de geldende maatregelen in acht zijn genomen.. |
| Communicatie/ Aanwezigheid/ Contacten | Info | <p>Huiskranten: RCR heeft een vaste pagina in de beide Huiskranten.</p> <p>Aanwezigheid RCR. Naast de vaste overlegmomenten is de RCR regelmatig op de locaties aanwezig (o.a. familie-avonden; informatie en vragen) en ontmoet graag bewoners.</p> <ul style="list-style-type: none"> - op 29 september aanwezig op de bijeenkomst van vrijwilligers in Mariënbosch; - op 15 en 29 november aanwezig op de familieavonden in Mariënbosch; - op 6 september kennismaking met Susanne Hoekman (lokaal manager Mariënbosch) en op 6 december met Suzan Knol (lokaal manager Sint Theresia). |
| Restaurant aanpassing | Instemming | Restaurant Mariënbosch en ruimtes. Op 8 september was de RCR uitgenodigd om een brainstorm presentatie bij te wonen over een toekomstige aanpassing van de inrichting van het restaurant in combinatie met de hal van Mariënbosch. Een dergelijke verbouwing valt onder de afdeling Vastgoed van de Zorggroep, die de locatie huurt en verantwoordelijk is. Een verbouwing betekent financiële gevolgen voor de huur van locatie Mariënbosch. RCR verwacht hierover in 2023 nader te vernemen. |
| Maaltijdservice: stopzetten in Sint Theresia en Mariënbosch | Ervaringen na Instemming | Gevolgen stopzetten van de maaltijdservice "Tafeltje Dekje". Redenen hiervoor waren: vervoer, kwaliteit, tevredenheid en het tekort aan vrijwilligers (besluit van 29 juni). Op 12 september heeft de RCR gevraagd hoe het stopzetten van de maaltijdservice in Sint Theresia en Mariënbosch van thuismaaltijden aan huurders en personen, die geen binding hebben met de Zorggroep, is verlopen. De RCR is geïnformeerd dat voor betrokken bewoners vanuit de keuken een passende oplossing is gevonden. |
| Voetzorg (Wender) | Info vervolg | Behandeling cliënten. De RCR is geïnformeerd dat de voetzorg (behandeling) tot op heden nog niet volgens afspraken met Wender (pedicures) verloopt. Uit nader onderzoek door Regiomanager is gebleken dat er te weinig pedicures zijn ,met name voor Mariënbosch. Met Wender is besproken om pedicures in opleiding - onder gediplomeerde begeleiding - de afspraken en de voetzorg te laten doen (wordt vervolgd). De RCR benadrukt dat kwaliteit van voetzorg voor bewoners van groot belang is en volgt dit kritisch. |



| | | |
|---|--|--|
| Huiskamerbeleid | Ervaringen Na eerdere instemming | De RCR heeft over het ingestelde Huiskamerbeleid voor Klein Schalig Wonen (KSW) van Regiomanager geen vragen of opmerkingen van cliënten/familie of medewerkers vernomen. Met extra begeleiding van medewerkers en respectvolle benadering van cliënten familie verloopt dit goed. Medewerkers zijn positief: er is meer rust in de huiskamers waarbij het bezoek op maat een positieve invloed heeft op bewoners. |
| Electronisch Cliëntendossier (ECD) | info | ECD implementatie. RCR is geïnformeerd dat het nieuwe ECD gebruiksvriendelijker zal zijn. |
| Zorg: agressief gedrag | info | Extra aandacht en preventie agressie richting medewerkers. Regiomanager benadrukt dat agressie niet normaal is en dat hiervoor in de begeleiding van medewerkers veel aandacht is. |
| Zorg: zorgtechnologie | info | Incontinentie. Op 25 oktober is de RCR geïnformeerd over het gebruik van "slimme incontinentiemateriaal" met comfort voor bewoners en waarvoor toestemming van bewoner/contactpersoon is vereist. De RCR wordt op de hoogte gehouden en is geïnteresseerd om – indien mogelijk – voorlichting bij te wonen. |
| Winkel Mariënbosch | Instemming | Vervolg op eerdere sluiting Winkel Mariënbosch en nieuwe invulling. Na een verkennend gesprek van de RCR met de geïnteresseerde uitbater om de winkelfunctie in Mariënbosch op een aantal dagen voor enkele uren in te vullen, heeft dit in overleg met Regiomanager en lokaal manager facilitair een constructief vervolg gekregen. De SRV wagen wordt gehandhaafd met het plan dat de winkelfunctie met een assortiment houdbare basisartikelen ook op een andere plek kan plaatshebben, zoals in het restaurant met extra ruimte voor ontmoeting. Dit past in de toekomst visie van een Grand Café in restaurant Mariënbosch en stimuleert ook in het sociale verkeer van bewoners. Afsproken is dat na inventarisatie van behoeften van bewoners er een basisaanbod wordt samengesteld wat door de heer Menno Bakker aan bewoners wordt gepresenteerd. <i>De RCR heeft op 25 oktober zijn instemming verleend</i> met dit plan, waarbij bewoners op twee ochtenden in de week bij de kraam – vooralsnog in de hal van Mariënbosch – terecht kunnen. De RCR verneemt graag ervaringen en dat bewoners vooral hun wensen kenbaar maken! |



| | | |
|-----------------------------|--------------------|--|
| Winkel Sint Theresia | Info Instemming | Wijziging bedrijfsvoering winkel STH. De RCR is op 6 december geïnformeerd dat de bedrijvigheid afneemt, vooral ook vanwege de broodverstrekking in natura aan bewoners (broodkarservice 3 keer per week). Het plan is om een passend assortiment dagelijkse artikelen op een andere manier voor bewoners beschikbaar te stellen. Er is voor gekozen om een kast bij de receptie te plaatsen met daarin de dagelijkse artikelen die op een klantvriendelijke manier bij de receptie kunnen worden afgerekend. Op de vraag van RCR naar inzet van vrijwilligers en om hen te behouden, is dit – eveneens zoals dit voor Mariënbosch geldt – nog niet ingevuld en afhankelijk van de gang van zaken. De RCR kan zich vinden in het voorstel wijziging winkelfunctie STH ingaande op 1 januari 2023 en <i>stemt hiermee in.</i> |
| Alarmering | Instemming | Uniforme afspraken over abonnement personenalarmering en de opvolging daarvan. RCR heeft op 6 september dit voorgenomen besluit met Regiomanager besproken. Het doel is om de verschillen in werkwijze en tarieven – die voor Mariënbosch en Sint Theresia nogal verschillen – op te heffen, met meer en duidelijke service naar (toekomstige) cliënten, het verhogen van veiligheid en gelijke kosten voor dezelfde dienstverlening aan cliënten per 1 januari 2025. De RCR heeft vragen gesteld over de tarieven (5 jaar geen jaarlijkse indexatie) en het bereik van de personenalarmering. Betreft de tarieven hebben de bewoners van Mariënbosch jarenlang een lager tarief betaald dan de bewoners van de aanleunwoningen van Sint Theresia (in elk geval sinds 2015) hebben betaald. RCR betreurt deze gang van zaken voor de bewoners van Sint Theresia. De RCR ondersteunt het plan dat werkwijze en tarieven op één lijn worden gebracht, met het uitgangspunt dat alleen de kostprijs van de service in rekening wordt gebracht. Op 25 oktober heeft RCR <i>ingestemd met de voorgestelde uniforme tariefstelling</i> personenalarmering en opvolging. Vervolgens heeft RCR op basis van onderzoek en navraag nog aanvullende vragen gesteld met betrekking tot het onderhoud, de levensduur van het alarmsysteem voor huurders en aanleunwoningen, het bereik, de verantwoordelijkheid van de opvolging en de communicatie naar de gebruikers. Het onderhoud van het alarmsysteem voor thuiszorg cliënten valt niet binnen het abonnement. De wijkverpleging verricht op vaste momenten de controle. Verder is de RCR vanuit gebruikers geïnformeerd dat er nog aan een aantal zaken aandacht moest worden besteed. Vanuit Regiomanager is in afstemming met betrokken afdelingen en ook via bezoek aan enkele cliënten bereikt dat punten zijn opgelost. |



| | | |
|--|-----------------------|---|
| Milieustraat in Marienbosch | Vervolg na Instemming | Afvoer afval Mariënbosch. RCR heeft op 12 september en op 25 oktober gevraagd naar de ervaringen van bewoners met de milieu (afval) straat op de begane grond van locatie Marienbosch, aangezien bewoners zelf – of met behulp van familie of van zorgmedewerker het afval naar de begane grond moeten brengen. Regiomanager heeft de RCR bericht dat er weinig negatieve reacties van bewoners en van medewerkers zijn ontvangen. Betreft Sint Theresia zullen er nog meer glasbakken worden geplaatst. |
| Welzijn: Café ruimte voor bewoners en gasten | informatie | Negatieve reacties huidige café–ruimte in Sint Theresia (restaurantgedeelte). Genoemde bezwaren zijn: ongezellig, geluidsoverlast en plaatsing rolluik koffiëcorner vanwege ongenode gasten. De RCR is door Regiomanager geïnformeerd dat verplaatsing van het biljart in STH niet mogelijk is en dat hierover nog overleg plaats vindt met de bewonerscommissie van STH (wordt vervolgd). |
| Bedrijfsvoering: Begroting regio Friesland 2023 | advies | Begroting Regio Friesland 2023. Op 21 november heeft Regiomanager en met stafmedewerker financiën van centraal kantoor van de Zorggroep de ambitieuze begroting toegelicht en vragen beantwoord. De RCR stelt het cliënten belang centraal: kwaliteit van zorg en diensten. Om de doelstelling van de begroting: 2023 positief te eindigen, te realiseren , vraagt dit van allen veel inspanning met aandacht voor werkplezier van medewerkers. Gunstig is een daling van het verzuim van medewerkers. Naast de stijging van personele kosten – met daarbij een strakke personeelsplanning – zijn er de prijsstijgingen van leveranciers e.d. In 2023 is er geen financiële compensatie vanwege covid. Verder is er sprake van dalende vergoedingen voor wijkzorg, vervoerskosten van de deelnemers van de dagbesteding, en is een volledige bezetting van de appartementen naast diverse factoren ook afhankelijk van de personele bezetting. Inhuur van personeel (uitzendkrachten en zzp) gebeurt bij knellende situaties (ziekte etc.) om de kwaliteit van zorg te garanderen. Betreffende investering in gebouwen en ruimtes is de RCR geïnformeerd dat dit onderwerp in 2023 op centraal niveau staat genoteerd (afdeling Vastgoed). De RCR heeft de CCR (Centrale Cliëntenraad) geïnformeerd in verband met het uit te brengen advies aan het bestuur van de Zorggroep. |



| | | |
|---|----------------|---|
| <p>RCR intern. –CAPPEN – Informatie en – Bijblijven (scholing)</p> | <p>info</p> | <p>RCR en Cliënt Aanspreek Personen (Cappen). Op 8 november is RCR met alle Cappen in Marienbosch bijeen geweest voor informatie, uitwisseling over wat er leeft en speelt binnen de locaties. Met vooral ook onderwerpen waaraan de RCR (extra) aandacht aan moet besteden, zoals: tijd een aandacht voor bewoners en vragen over diverse voorzieningen zoals veiligheid. De ingebrachte punten bespreekt de RCR met Regiomanager die dit met betreffende afdelingen bespreekt om voor client(en) een passende oplossing te vinden. De RCR wordt hierover geïnformeerd.</p> <p>Inwerken nieuwe RCR leden. RCR heeft in samenwerking met verpleegkundigen (locaties en wijkzorg) en dagbesteding een interactief inwerkprogramma doorlopen op de scholingsavonden – 15 september en 13 oktober – in Sint Theresia. Centraal stond de zorg in de volle breedte die door de regio wordt geboden met informatie over de dagbesteding en een toelichting door de externe vertrouwenspersoon (Wet zorg en dwang) voor cliënten. In 2023 volgt nog een derde avond met informatie vanuit maatschappelijk werk en geestelijke verzorging met afsluitende evaluatie/kennismaking locaties..</p> |
| <p>De Cliëntenraad regio Friesland zoekt versterking!</p> | <p>Oproep!</p> | <p>De RCR heeft op basis van de WMCZ (Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen 2018) invloed op alles wat met zorg voor onze bewoners te maken heeft. Om ons werk goed te kunnen doen is een sterke raad nodig met voldoende menskracht. Voor het vertegenwoordigen van de belangen van de bewoners regio Friesland zoeken wij versterking, zowel RCR leden als Client Aanspreek Persoon. Interesse? RCR ontvangt graag reactie. Dit kan via een mail naar: RCRFriesland@zorggroepsintmaarten.nl of via vraag aan de receptie om uw belangstelling door te geven aan ambtelijk secretaris RCR (06-83101941 /mail).</p> |

Als RCR zien we dat er op de locaties geweldig werk wordt verricht. Wij zijn blij dat we daar ons steentje aan kunnen en mogen bijdragen.

Hartelijke groet,

Namens RCR–Friesland

Johan Mol, voorzitter.

BIJLAGE

Algemene informatie over de cliëntenraden van Zorggroep Sint Maarten kunt u vinden op de website van de zorggroep. Ook adviseren wij u om eens een kijkje te nemen op onze website, ook daar kunt u veel informatie vinden over diverse onderwerpen die de aandacht vragen b.v. over de Wet zorg en dwang. De RCR Friesland heeft een eigen cliëntinformatiefolder die op locaties beschikbaar is of digitaal kan worden toegezonden.

Samenstelling Regionale Cliëntenraad Friesland

Johan Mol (voorzitter; Sint Theresia) tevens zitting in de Centrale Cliëntenraad Zorggroep Sint Maarten

Aly van Dijk (lid; Mariënbosch)

Henk Oostra (lid; Sint Theresia) per januari 2023 zitting in de Centrale Cliëntenraad Zorggroep Sint Maarten

Janny van der Zee (lid, Thuiszorg en Dagbesteding)

Vacatures: vanuit Mariënbosch en Sint Theresia

De RCR wordt ondersteund door haar ambtelijk secretaris Ineke Wachter i.wachter@zorggroepsintmaarten.nl Tel. 06-83101941.

Onze RCR is voor vragen of suggesties naar aanleiding van dit verslag, en volgende verslagen, uiteraard altijd bereikbaar. Uw inbreng is voor ons van belang om de medezeggenschap van onze cliënten zo goed mogelijk vorm te geven. RCRFriesland@zorggroepsintmaarten.nl