



**zorggroep sint maarten**

**Tertaal verslag 2023-3**  
**Regionale Clientenraad 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 2023. Dit verslag is ter informatie aan cliënten, familie/verwanten en is tevens te vinden op de website van 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 3 <sup>e</sup> trimester 2023      | 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 dagvoorziening 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 leden van de RCR zijn met regelmaat aanwezig bij familieavonden of bijeenkomsten waar familie en bewoners voor genodigd zijn. 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 (RM). 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 de vergadering met de regiomanager. De agenda voor de RCR vergadering met de regiomanager komt tot stand in overleg met de voorzitter, Regiomanager en ambtelijk secretaris RCR. 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. 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 2023

| ONDERWERP   | KEN-<br>MERK    | STATUS   |
|---|-----------------|--|
| <b>RCR</b><br><b>Communicatie</b><br><b>Aanwezigheid/</b><br><b>Contacten</b> | Info            | <p><b>Contacten /kennismaking</b><br/>RCR heeft op 12 september kennis gemaakt met de nieuwe lokaal manager(facilitair) mevrouw Tiny Kant.<br/>Op 4 december heeft de RCR een kandidaat-lid welkom geheten om gedurende een periode van 3 maanden mee te doen om daarna definitief lid te kunnen zijn. Op 21 oktober had de raad zijn informeel overleg met de Friese OR leden om elkaar te informeren en elkaars zienswijze te vernemen.</p> <p><b>Aanwezigheid/bekendheid RCR.</b> Naast de vaste overleggen met de Regiomanager (RM) is de raad regelmatig op de locaties aanwezig (o.a. familie-avonden; informatie en vragen) en ontmoet graag bewoners. RCR was aanwezig op: de familieavond 27 september in Marienbosch, de informatieavond palliatieve zorg op 19 oktober in STH, de familieavond op 30 oktober in Marienbosch en op de Kerstmarkt van 14 december in STH. Verder heeft de raad met RM overlegd om aan nieuwe bewoners/clienten intern en van de wijkverpleging en de dagbesteding een kaart van de RCR uit te reiken met "Welkom" en voorzien van het mailadres van RCR Friesland. De RCR hoopt op deze wijze reacties te vernemen om zo mogelijk een vacature te kunnen vervullen.</p> <p><b>Zorg tv/Huiskrant:</b> RCR is in afwachting op de komst van ZorgG TV.</p> |
| <b>Covid-19</b>   |                 | <b>Covid-19.</b> Is onder controle. De aanpak en maatregelen zowel ten aanzien van een individuele bewoner als voor de medewerker blijven gelden.  |
| <b>ZORG</b>   | Info            | RCR is geïnformeerd over de maximale bezetting van de WLZ zorg in de locaties. De raad heeft de opgestelde locatieprofielen ontvangen, een zeer volledig overzicht!  |
| <b>Zorgverlening</b><br><b>Thuis: Volledig</b><br><b>Pakket Thuis</b>         | Info            | <b>Zorg Thuis: ontwikkeling en ervaringen (pilot).</b> RCR is op 19 september door lokaal manager Ambulante zorg geïnformeerd. Doordat het Volledig Pakket Thuis door één zorgaanbieder wordt aangeboden, die alle vormen van hulp verstrekt, is dit voor de cliënt overzichtelijk en dichtbij.  |
| <b>ZORG Ambu-<br/>lantezorg:</b><br><b>dagbesteding</b>                       | Info<br>vervolg | Er is een toename in de aanvragen voor dagbesteding, vooral ook vanwege het langer thuis moeten wonen. RCR heeft op 12 september de ongemakken van enige deelnemers van de dagbesteding in Sint Theresia t.a.v. het toiletgebruik besproken. Hierbij is ook de vraag gesteld of de locatie bij volle bezetting van de dagbesteding voldoende is toegerust.   |



|                             |      |  |
|-----------------------------|------|--|
|                             |      | Regiomanager heeft de raad geïnformeerd dat er een aanpassing in de toiletvoorziening plaats vindt, nl. ombouw van een bestaand toilet en de personele toiletten tussen de middag voor de deelnemers beschikbaar te houden.  |
| <b>Clientportaal: nieuw</b> | info | <b>Openstelling.</b> In september is de raad voorgelicht over het nieuwe clientportaal. Het bevat informatie ten behoeve van de client/familie, waaronder de zorgafspraken. Het portaal is in beeld bij de zorgmedewerkers. Zo kan de familie afspraken maken die door de zorg gelezen kunnen worden en de berichten van de zorg lezen, wat aan de client ten goede komt.  |
| <b>Zorg Technologie</b>     | Info | <b>Ontwikkelingen, betekenis en gevolgen voor bewoners/clienten.</b> RCR vindt het belangrijk geïnformeerd te worden om de ervaringen met de verschillende toepassingen en de meerwaarde kritisch te kunnen beoordelen. Positief is dat zorghandelingen voor de medewerkers lichter worden. In 2024 komt er een onderzoek naar extra mogelijkheden zowel van de wijkverpleging als vanuit de client naar de inzet van zorgtechnologie.   |
| <b>Voetzorg</b>             | info | <b>Pedicurezorg locaties (Wender).</b> RCR is door RM op 19 september geïnformeerd dat de voetzorg goed verloopt.  |
| <b>Voeding</b>              | info | <b>Sint Theresia.</b> RCR is verheugd dat aan het restaurant van Sint Theresia de “Veilige Voeding Award 2022” is toegekend. Een geweldige prestatie voor allen die hieraan hebben bijgedragen. Betreft Marienbosch heeft de raad aandacht gevraagd voor de bevoorrading, wat door regiomanager is uitgezocht.   |
| <b>Alarmering</b>           |      | <b>Personenalarmering: vervanging van het ambulante personenalarmeringssysteem, nl. de overgang Personenalarmering Heerenveen naar Alerta.</b> Vanwege de positieve ervaringen met het nieuwe systeem in Joure (met dienstverlener Alerta), heeft de raad op 30 oktober het instemmingsverzoek van RM – om dit ook in Marienbosch in te voeren – besproken. Dit betrof de vermelding van de aansluitkosten en het belang van duidelijke uitleg aan bewoners door de woonconsulent over de reden van deze wijziging. Hierbij werd vermeld dat bij geen gezamenlijke aansluiting in de daarvoor bestemde periode, de aansluitkosten na 1 december 2023 hoger zijn, en dat de personenalarmering aan de persoon is gekoppeld. Ter aanvulling: een sleutelkastje is verplicht wat ook in het kader van de aanpassing (vervanging) van de personenalarmering in Marienbosch moet worden vermeld. <i>Besluit: RCR heeft op 11 december ingestemd met de overgang personenalarmering – het afsluiten van de huidige apparatuur m.b.t. de ambulante personenalarmering van Marienstate, Vastestate en Fermate naar Alerta.</i> |
| <b>Veiligheid</b>           | Info | <b>Alarmering scootmobielgebruik in kelder Marienbosch.</b> Naar aanleiding van een niet gelukte alarmering door een bewoner bij gebruik van scootmobiel heeft RM een onderzoek uitgevoerd. Het is duidelijk dat er 1 vaste alarmknop in de kelder is en dat men bij het niet gebruik kunnen maken hiervan via de eigen personenalarmering hulp onroept. <b>Cameratoezicht:</b> beleid en toepassing in de locaties. RCR heeft geen vragen, waarna besluitvorming in de Centrale Clientenraad plaatsvindt.   |



|  |                  |   |
|--|------------------|---|
| <b>Was (reiniging extern)</b>                | Info             | <b>Persoonlijke was.</b> RCR heeft signalen van de Cappen over beschadigde en zoekgeraakte was ontvangen. RM doet navraag en heeft de raad geïnformeerd.  |
| <b>Schoonmaak/ Hygiene</b>                   | Info/<br>vervolg | <b>Wijziging externe schoonmaakdienst GOM</b> (eind 2023). Onderzocht is of de schoonmaak in zijn geheel (of voor een deel) in eigen beheer kan worden uitgevoerd, waarbij medewerkers van de GOM (of gedeelte) in dienst van de Zorggroep komen. In december zijn er GOM medewerkers in dienst gekomen voor de schoonmaak van de appartementen. Dit omvat ook schoonmaak van hulpmiddelen van bewoners voor zover dit de zorg betreft. De algemene ruimtes zullen vanaf 1 januari 2024 door “Dokter Schoon” worden gedaan. |
| <b>Welzijn</b>                               | info             | <b>Mienskip Sint Theresia.</b> De raad is positief over de uitbreiding van de openstelling van de Mienskip van Sint Theresia met extra dagen en dat de Mienskip nu op alle dagen van de week open is.   |
| <b>Ruimtes t.b.v. bewoners Mariënbosch</b>   | Info/<br>vervolg | <b>Herbestemming voormalige Winkelruimte in Mariënbosch.</b> Deze ruimte zal een multifunctioneel karakter krijgen ten behoeve van bewoners, waarin ook de bibliotheek met een leestafel een plek krijgt. De huidige bibliotheekruimte wordt als een werkruimte met flexibele werkplekken ingericht.  |
| <b>Ruimtes t.b.v. Bewoners Sint Theresia</b> |                  | <b>Herbestemming voormalige Winkelfunctie Sint Theresia.</b> De Raad heeft in de voorgaande periode voorgesteld om de ruimte om te vormen tot een kleine cafe-ruimte voor onderlinge ontmoeting van bewoners. Dit kan een multifunctionele ruimte zijn met een zithoek en een koffie uitgiftepunt. In de zomer periode kan dit – in combinatie met het buitenterras – bijdragen tot onderlinge ontmoeting. RCR vindt de opzet een passende en vooral ook sociale invulling. De RCR verwacht een inrichtingsplan in 2024.    |
| <b>Gezondheid client/medewerker</b>          |                  | <b>“Rookvrije Zorg”</b> In november is de Raad geïnformeerd over een te vormen projectgroep Rookvrije Zorg, om vanuit zowel de invalshoek client alsook vanuit de medewerker hieraan een bijdrage te leveren. Dit initiatief is door de raad zeer positief ontvangen. RCR heeft deelname toegezegd. Voor medewerkers is het rookvrije werkomgeving en voor bewoners een rookarme omgeving.  |
| <b>Woongenot</b>                             |                  | <b>Zonwering Mariënbosch.</b> De raad heeft naar aanleiding van berichten van de Cappen dat de automatische zonwering in Mariënbosch met een continu bewegend scherm voor veel bewoners zeer storend is, de meldingen met Regiomanager besproken. De uitleg is dat dit een bekend en moeilijk op te lossen probleem is omdat de verhuurder hiervoor geen budget beschikbaar stelt.  |
| <b>Strategisch beleid Zorggroep</b>          |                  | <b>Strategische Koers Zorggroep 2023–2025.</b> De RCR bespreekt per vergadercyclus het beleid en de uitwerking in de regio om de ontwikkeling te volgen en om vanuit clientperspectief hierover vragen te kunnen stellen en zo nodig onderwerpen te agenderen.  |



|                        |  |
|------------------------|--|
| <b>Bedrijfsvoering</b> | <p><b>Personeel en Financiën</b></p> <p><b>Personeel:</b> Positief is dat er een daling in het ziekteverzuim is ingezet.</p> <p><b>Financieel:</b> In de aanloop naar de laatste maanden van 2023 werd verwacht dat het jaar 2023 met een positief saldo gaat eindigen. Er is een goede bezetting van de appartementen. Scherpe bewaking van de toegenomen kosten, vanwege stijging van de loonkosten, daling van de uurtarieven wijkverpleging en stijging van de kosten van diverse produkten, blijft geboden.</p> <p><b>Begroting Regio Friesland 2024.</b> Op 4 december is de Begroting Reio Friesland 2024 nader toegelicht met een belangrijk bericht dat na jaren, het jaar 2023 positief kan worden afgesloten. Dit vanwege het hoger uitvallen van de nieuwe tarieven van Zilveren Kruis (zorgkantoor) èn dat de regio alle zorgplekken kan behouden. Betreft het Volledig Pakket Thuis, is er een langzame groei, met de doelstelling dat het pakket kostendekkend wordt. De vraag naar dagbesteding zet door. Verder is er aandacht om het hoge aantal verlofuren van medewerkers – ontstaan tijdens de coronaperiode met overwerk – naar beneden te brengen door bijvoorbeeld tijdig verlof op te nemen. Dit kan gepaard gaan met incidentele inhuur vanwege de ambitie om al het personeel in loondienst te hebben.</p> <p>Vragen van de raad, waaronder: investeringen (kleine), zoals een nieuw zorgoproepsysteem in Sint Theresia, waarvoor overleg met veruurder Accolader nodig is, zijn beantwoord. RCR steunt de aanpak van RM om continuïteit en kwaliteit van de zorg te bieden en om deze, waar mogelijk te verstevigen, met aandacht om meevallers – voor zover mogelijk – ook ten goede te laten komen aan de bewoners. Het advies van de raad is aan de financiële commissie van de Centrale Clientenraad afgegeven, ter behandeling op 13 december 2023.</p> |
|------------------------|--|



|  |                 |   |
|--|-----------------|---|
| <p><b>RCR INTERN</b><br/>– <b>CAPPEN</b><br/>– <b>Informatie en</b><br/>– <b>Bijblijven (scholing)</b></p> | <p>Info</p>     | <p><b>RCR en Cliënt Aanspreek Personen (Cappen).</b> Ook in deze periode heeft RCR de Cappen gevraagd om vragen, opmerkingen, signalen door te geven aan de RCR, om deze na intern beraad indien nodig met RM te bespreken. RCR is op 13 september met de Cappen in Marienbosch bijeen geweest voor het 2<sup>e</sup> halfjaarlijkse overleg om elkaar te informeren waarbij de client centraal staat. <b>Scholing (bijscholing).</b> Op 7 september hebben Aly van Dijk en ambtelijk secretaris RCR deelgenomen aan de landelijke bijeenkomst van het LOC “Langer Thuis Wonen” in Hoorn met als thema “Wat vraagt dit van de medezeggenschap nu en in de toekomst”</p> <p><b>Werkplan 2023.</b> RCR richt zich op de kwaliteit van zorg en welzijn voor onze bewoners en cliënten en ambulante zorg. Met als focuspunten: <b>Voeding</b> (locaties en breed), <b>Financiën:</b> waaronder impact op het personeel, ambulante zorg en technische ontwikkelingen (Zorgtechnologie) en <b>Huisvestingszaken</b> met de daarbij behorende facilitaire voorzieningen en communicatie. Naast diverse aandachtspunten vraagt werving van nieuwe RCR-leden en Cappen extra aandacht en communicatie. <b>Vergaderdag</b> (–avond). RCR en Regiomanager hebben in september besloten om de overleggen naar de maandagavond te verplaatsen.</p> |
| <p><b>De Cliëntenraad regio Friesland zoekt nieuwe leden!</b></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 van onze woon-locaties en cliënten die thuis de nodige zorg ontvangen, zoeken wij nieuwe enthousiaste leden voor onze Regionale Clientenraad. Wij verwelkomen ook graag nieuwe Cliënt Aanspreek Personen, die de Regionale Clientenraad van informatie voorzien en contact hebben met een lid van de Regionale Clientenraad. Interesse? Vragen? RCR ontvangt graag een reactie. Dit kan via een mail naar: <a href="mailto:RCRFriesland@zorggroepsintmaarten.nl">RCRFriesland@zorggroepsintmaarten.nl</a> of via de receptie waar u uw belangstelling kunt geven aan ambtelijk secretaris RCR.</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)

Bart van der Vliet (kandidaat-lid; Sint Theresia)

Vacatures: vanuit Mariënbosch en Sint Theresia en ambulante zorg

De RCR wordt ondersteund door haar ambtelijk secretaris Ineke Wachter [i.wachter@zorggroepsintmaarten.nl](mailto: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](mailto:RCRFriesland@zorggroepsintmaarten.nl)