

Jaarverslag 2022

Clëntenraad Rheden



Rhederhof



De Boomgaard



Kastanjehof



Attent Zorg Thuis

Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag van de lokale cliëntenraad Rheden (LCR), die de belangen behartigt van de cliënten van de huizen van Attent in Rheden en Velp van Attent Zorg Thuis in Rheden/Velp. Met dit jaarverslag wordt inzicht gegeven in de werkzaamheden, resultaten en activiteiten in 2022 van deze cliëntenraad.

De cliëntenraad heeft verschillende rollen en functies. Twee daarvan zijn:

-De antenne.

De cliëntenraad hoort klachten, uitingen en wensen. Zo kunnen zij signalen oppikken en aan de orde stellen bij de instelling.

-De tolk.

De cliëntenraad vertaalt wensen en behoeften van mensen die zorg krijgen.

Een goede invulling geven daaraan is alleen mogelijk door in contact te staan met u als cliënt/familie/naaste (de achterban). Het afgelopen jaar is veel aandacht uitgegaan naar het vinden van manieren voor het opbouwen en onderhouden van deze contacten. Het coronavirus heeft daarin ook in 2022 nog wat beperkingen opgelegd. In 2023 wil de raad dit verder uitbouwen. Door contacten op de afdelingen, bijwonen van familiebijeenkomsten etc. De LCR nodigt u graag uit om opmerkingen, ideeën, wensen of tips ten aanzien van de dienstverlening en/of uw ervaringen met de raad te delen. De leden van de cliëntenraad horen graag van u!

Wilt u naar aanleiding van dit jaarverslag meer informatie of bent u geïnteresseerd in het werk van de cliëntenraad Rheden, kijk dan op

<https://www.attentzorgenbehandeling.nl/client-en-familie/clientenraad/clientenraad-rheden> of neem contact op met de voorzitter van de cliëntenraad, Catrien Rijk via catrienrijk@gmail.com

Rheden, mei 2023

Namens de cliëntenraad Rheden,
Catrien Rijk, voorzitter

Inleiding

De instelling van cliëntenraden vloeit voort uit de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz). Deze wet regelt de medezeggenschap van cliënten van vrijwel alle zorgaanbieders en noemt expliciet de onderwerpen waarvoor een advies- of instemmingsrecht geldt. Daarnaast kan een cliëntenraad ongevraagd advies uitbrengen over alle onderwerpen die voor cliënten van belang zijn.

Ten behoeve van iedere locatie of regio van Attent Zorg en Behandeling (Attent) is een cliëntenraad ingesteld. Deze lokale cliëntenraden, in totaal vijf, behartigen de gezamenlijke belangen van alle cliënten van de betreffende locatie of regio overeenkomstig de Wmcz 2018. De lokale cliëntenraden zijn samengesteld uit cliënten, familie, mantelzorgers, wettelijk vertegenwoordigers of anderen die zich betrokken tonen bij het leven van de cliënten op de betreffende locatie. De voorzitter is onafhankelijk en wordt extern geworven.

Voor het gebied Rheden/Velp is de LCR actief. De LCR heeft zich in 2022 ingezet voor de gemeenschappelijke belangen van de cliënten van de onder Attent vallende huizen in het gebied Rheden/Velp, te weten:

- Rhederhof, Worth Rhedenseweg 45, 6991 DV Rheden;
- De Boomgaard, Massenweg 108a, 6991 CT Rheden;

- Kastanjehof, Kastanjehof 2, 6883 JR Velp en voor de gemeenschappelijke belangen van cliënten die binnen dit gebied thuiszorg van Attent Zorg Thuis (AZT) ontvangen.

Daarnaast is er de CCR. Deze is samengesteld uit vertegenwoordigers (de voorzitters) van de lokale cliëntenraden en behartigt de gezamenlijke belangen van alle cliënten van Attent. De CCR treedt namens de cliënten op als woordvoerder naar de Raad van Bestuur (RvB) van Attent. Onderwerpen die aan de orde komen, zijn zaken die betrekking hebben op de meerderheid van alle locaties van Attent. Tevens heeft de CCR periodiek contact met de Raad van Toezicht (RvT) en de Ondernemingsraad (OR).

Samenstelling LCR in 2022

Per 31 december 2022:



V.l.n.r.: Catrien Rijk, Ben Dorland, Immy Heemstra, Dicky van Liefeland-van de Craats, Suzanne Timmer, Henk van Zadelhoff

De Cliëntenraad bestaat per 31 december 2022 uit de volgende personen:

Naam	Namens cliënten	Functie
Ben Dorland	Rhederhof/Posbank begane grond	Lid
Immy Heemstra	Kastanjehof	Lid
Dicky van Liefeland-van de Craats	Rhederhof/Dorpskerk 3	Lid
Suzanne Timmer	Rhederhof/Posbank eerste etage	Lid
Henk van Zadelhoff	De Boomgaard	Lid en vicevoorzitter
Catrien Rijk		Onafhankelijk voorzitter

Gedurende 2022 vonden de volgende mutaties plaats:

- Aftreden per 1 juni van Pia Palm als lid voor de vertegenwoordiging cliënten Kastanjehof.
- In bovenstaande vacature is voorzien door benoeming van Immy Heemstra op 18 januari.
- Vanaf 29 september is Dicky van Liefland-van de Craats de vertegenwoordiger in de LCR van de cliënten Rhederhof, afdeling Somatiek, etage 3

In de loop van het jaar is besloten om een vacature open te stellen voor een vertegenwoordiger van cliënten Rhederhof op de PG-afdeling Dorpskerk 2. In deze vacature is nog niet voorzien. Dat geldt tevens voor de vacature voor een vertegenwoordiger van de cliënten die thuiszorg ontvangen van AZT.

De LCR wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris, die in dienst is van Attent.

Vergaderingen LCR in 2022

De LCR heeft in 2022 zes keer vergaderd.

Tijdens de diverse vergaderingen werden vertegenwoordigers uit de organisatie uitgenodigd om de LCR te informeren over actuele ontwikkelingen en zijn managers zorg aangeschoven om de gang van zaken op de locaties nader toe te lichten. Vaste onderwerpen van gesprek met hen waren:

- Gevolgen van de pandemie COVID-19 voor de bewoners van de locaties
- Personele aangelegenheden van invloed op de zorg, zoals ziekteverzuim, scholing medewerkers, personele bezetting, teamplannen e.d.
- Organiseren van familiebijeenkomsten/huiskamergesprekken
- Kwaliteit van schoonmaak op de locatie
- Vacatures in de LCR

In 2022 bezochten de volgende gasten de vergaderingen van de LCR en is onder meer met hen gesproken over de onderstaande onderwerpen:

Datum	Gast	Onderwerp
18-1-2022	Maria van Schaijik <i>Lid Raad van Toezicht</i>	*Kennismaking en aankondiging aftreden als lid RvT *Bijwonen vergaderingen LCR in het kader van contacten LCR-RvT
18-1-2022	Susan Rechterschot <i>Secretaris Raad van Bestuur</i>	*Kennismaking en uitleg over de inhoud van haar functie *Organisatie medezeggenschap cliënten AZT
18-1-2022	Helmie Hendiksen <i>Manager zorg Rhederhof</i>	*Vaste agendapunten zoals hierboven vermeld *Wifi-verbinding in Rhederhof *Investeringsbegroting 2022 Rhederhof
22-3-2022	Celeste Boekhorst <i>Manager zorg Kastanjehof</i> en Sasja Wildeboer <i>Verzorgende Kastanjehof</i>	*Bouw serre Kastanjehof *Aanpassingen aan balkons *Projectvoorstel "Vergroten bewegingsvrijheid voor bewoners met dementie" *Vervolgacties Medewerkerstevredenheidsonderzoek 2020 *Invoeren mantelzorggesprekken (door zorgmedewerkers) *Pilot nieuwe vrijwilligersfunctie t.b.v. contacten met familie/naasten van cliënten

22-3-2022	Angelique Bakker <i>Manager zorg De Boomgaard/Rhederhof, Dorpskerk 2; per 1-12 De Posbank (met de komst van de nieuwe manager zorg Rhederhof)</i>	*Nazorg familie na overlijden cliënt *Wachtlijst locatie Rhederhof *Mededelingen aan cliënten over afwezigheid /uit diensttreding van medewerkers *Richtlijnen voor rapportage in Caren Zorgt
12-7-2022	Martijn van Betuw <i>Manager Facilitaire Services</i>	-Rookbeleid -Onderhoud van vervoersmiddelen, zoals de scootmobiel, de rolstoelen en melding van defecten *Kwaliteit van schoonmaak *Scholing medewerkers Schoonmaak
29-9-2022	Celeste Boekhorst <i>Manager zorg Kastanjehof</i> Merel Hoes <i>P&O-adviseur</i>	*Pilot nieuwe vrijwilligersfunctie op Kastanjehof t.b.v. contacten met familie *Voortgang bouw serre Kastanjehof *Voortgang ontwikkelingen project "Vergroten bewegingsvrijheid voor bewoners met dementie"
29-9-2022	Martijn van Betuw <i>Manager Facilitaire Services</i>	*Kappersdiensten Rhederhof *Rookbeleid *Kluisjes op de appartementen *Onderhoud vervoersmiddelen, zoals de scootmobiel en de rolstoelen *Schoonmaakdiensten *Diverse renovatiewerkzaamheden in Rhederhof
10-11-2022	Fenna Heyning <i>Lid Raad van Toezicht</i>	*Kennismaking *Bijwonen vergaderingen LCR in het kader van contacten LCR-RvT
10-11-2022	Rob Kamperman <i>Manager voeding</i>	*Toelichting gang van zaken rondom wijziging avondmaaltijd cliënten Rhederhof *Afspraken over nieuwe gespreksonderwerpen in 2023, zoals nieuwe visie Eten en Drinken, winkelkast, enquête over de maaltijden onder bewoners Rhederhof

Advies, instemming en ongevraagd advies in 2022

Adviesaanvragen/instemmingsverzoeken die geheel Attent aangaan, worden behandeld door de CCR.

In 2022 zijn door de LCR onderstaande formele adviesaanvragen en/of instemmingsverzoeken ontvangen:

-Tezamen met de CR Arnhem: aanpassing van het tijdstip van zorgmomenten voor cliënten thuiszorg als gevolg van een samenwerking tussen teams Arnhem en Rheden. De LCR heeft daarmee - met inachtneming van een aantal opmerkingen - ingestemd. Deze betroffen een goede communicatie en overleg over de wijzigingen en dat zo veel als mogelijk tegemoet gekomen wordt aan de wensen van de cliënten met het bieden van alternatieven. Uit evaluatie is gebleken, dat de invoering van de maatregelen niet heeft geleid tot problemen voor de cliënten.

- Maatregelen met betrekking tot de invoering per 1 oktober 2022 van het Rookbeleid op de locaties De Boomgaard en Rhederhof en per 1 december 2022 op de locatie Kastanjehof en voor de cliënten van de thuiszorg in het kader van de nieuwe rookwet.

De CR heeft bij de instemming aangegeven het verdere verloop te volgen en de bewoners/familie te vragen naar hun ervaringen na de invoering van het Rookbeleid op de locaties.

- Aanpassingen in het profiel lid lokale cliëntenraad.

- Overgangsregeling zittingstermijnen leden lokale raden en voorzitters CCR. Dit in verband met de wijzigingen in de duur en verlenging daarvan uit hoofde van de nieuwe medezeggenschapsregeling.

-Aan alle lokale cliëntenraden is de concept versie van de brochure “Algemene informatie voor cliënten en familieleden” voorgelegd met daarin een vermelding van de huisregels. Na verwerking van de opmerkingen vanuit de CCR en de lokale raden is een aangepaste versie in november ter instemming aangeboden aan de CCR.

Verder hebben de leden van de LCR de investeringsbegroting 2023 van de locatie besproken met hun managers zorg en is er nagedacht over eventuele input daarvoor. Tevens is het kwaliteitsjaarplan 2023 van de locaties met hen besproken.

De LCR - of een afvaardiging daarvan – heeft diverse keren overleg gehad met de manager Facilitaire Services en de managers zorg op Rhederhof alsmede schriftelijke vragen gesteld over de wijzigingen in de kappersdiensten in Rhederhof. Daarbij uiteindelijk aandacht gevraagd voor een goede communicatie naar de bewoners over de betreffende wijzigingen, hetgeen is gebeurd.

In de vergadering van 29 september zijn de per medio september ingegane wijzigingen in de avondmaaltijd in Rhederhof ter sprake gebracht met de signalen daarover van de bewoners van de afdelingen. Middels een extra nieuwsbulletin is door de manager zorg gehoor gegeven aan de wens van de LCR om bewoners (alsnog) goed te informeren over de mogelijkheden ten aanzien van de broodmaaltijd. Bij de manager Voeding is opheldering gevraagd over de gang van zaken rondom deze bij de LCR niet vooraf aangekondigde wijzigingen en zijn de signalen van de bewoners met hem besproken.

Een afgevaardigde vanuit de LCR advies geleverd bij de selectie en benoeming van de nieuwe manager zorg Rhederhof die per 1 december in dienst is getreden.

Overige onderwerpen in 2022

Naast de vaste agendapunten zijn in het afgelopen jaar in de vergaderingen de volgende onderwerpen aan de orde geweest:

- Organisatie van activiteiten op de afdelingen
- Mogelijkheden tot het instellen van een gemeentelijk loket op de locaties
- Mogelijke wensen bewoners voor gift Stichting Vrienden van Rhederhof
- Extra aandacht voor cliënten zonder directe familie
- Introductie nieuwe cliënten na inhuizing
- Wachtlijden op beloproepen
- Besproken onderwerpen en adviesaanvragen en instemmingsverzoeken aan de CCR.
- Resultaten cliëntenraadpleging PREM 2021 cliënten van de Thuiszorg Rheden/Velp
- Kwaliteitsjaarverslag 2021 Attent.
- Periodeverslagen 2022 Attent.
- Jaarplan Attent 2023.
- Kaderbrief 2023.

Uitgebreide aandacht is uitgegaan naar de rol van de LCR, wat er van de leden wordt verwacht in de uitoefening van hun taak en hoe zij daar invulling aan kunnen geven in de contacten met de achterban en de managers zorg.

Ter voorbereiding op de training Wmcz 2018 in mei 2022 en na afloop daarvan om de bevindingen met elkaar te bespreken. Onderliggende stukken daarbij waren (de aandachtspunten en taken van de LCR uit) de (nieuwe) medezeggenschapsregeling en het (nieuwe) huishoudelijk reglement en het gewijzigde profiel lid lokale cliëntenraden.

In dit kader is eerst begonnen met het formuleren van speerpunten voor 2022 in plaats van het opstellen van een jaarplan voor 2022. Deze waren:

1. Wmcz 2018/Medezeggenschapsregeling/Huishoudelijk Reglement
2. Bezinning op taak lokale cliëntenraad en invulling daarvan door de leden
3. Oppakken contacten met de achterban (na coronatijd)
4. Organisatie medezeggenschap cliënten Attent Zorg Thuis (Invulling vacature vertegenwoordiger cliënten thuiszorg Rheden in de lokale raad en opzetten contacten met de achterban)

Het concept jaarplan 2023 is besproken in de vergadering in november; een evaluatie van de afhandeling van de speerpunten 2022 zal begin 2023 plaatsvinden.

Contacten met de achterban

In 2022 werden de coronamaatregelen langzaam versoepeld na een harde lockdown. Uiteindelijk vervielen de laatste landelijke maatregelen in maart 2022. De versoepelingen binnen Attent zijn daaropvolgend zorgvuldig doorgevoerd. Af en toe was er weer sprake van een of meerdere besmettingen op de afdelingen, waarop steeds adequaat is gereageerd. Met de versoepelingen was het ook weer mogelijk voor de leden van de LCR om de zo belangrijke gebruikelijke contacten te onderhouden met de cliënten op de afdelingen, door reguliere bezoeken aan de afdeling en in gesprek te gaan met de bewoners. Naast deze ontmoetingen vonden onderstaande contacten plaats:

- Deelname aan huiskameroverleg op etage 1.
- Bijwonen theatervoorstelling ter gelegenheid van de jaarlijkse Dag van de Mantelzorg.
- Bezoek Inspiratiemarkt Attent d.d. 10-5-2022 voor medewerkers en vrijwilligers.
- Deelname aan de familiebijeenkomst op Kastanjehof.

Omdat de LCR niet bekend was met de op 4 oktober op afdeling Dorpskerk 2 in Rhederhof georganiseerde familiebijeenkomst was er geen afvaardiging daarbij aanwezig.

Overleg met de LCR, deelname werkgroepen en bijeenkomsten

Om in contact te blijven met de afdelingen hebben de vertegenwoordigers van de locaties/afdelingen maandelijks contact/overleg gehad met de managers zorg van de locaties die zij in de LCR vertegenwoordigen. Deze contacten zijn deels ook door de voorzitter onderhouden.

De lokale cliëntenraden zijn door afgevaardigden vertegenwoordigd in de Attent brede klankbordgroep Persoonsgerichte en veilige zorg (tot mei actief), de werkgroep Rookbeleid, de klankbordgroep E-health in de thuiszorg (tot begin 2022) en klankbordgroep Virtuele thuiszorg. De LCR is vertegenwoordigd in de eerstgenoemde klankbordgroep.

De deelname door de LCR aan:

- de werkgroep Nieuw verpleegoproepsysteem in verband met de pilot en implementatie daarvan in Rhederhof en
 - de klankbordgroep Rhederhof Persoonsgerichte en veilige zorg
- is in de loop van 2022 beëindigd in verband met de opheffing van deze groepen.

Scholing

In mei heeft de vanwege corona twee keer uitgestelde scholingsbijeenkomst Wmcz 2018 voor leden van LCR en de managers zorg van de locaties in Rheden/Velp plaatsgehad. De training is verzorgd door de landelijke organisatie Cliëntenraden (LOC).

Verspreiding jaarverslag

Naast de interne verspreiding van dit jaarverslag en publicatie op het intranet en de website van Attent zal een exemplaar van het jaarverslag op alle afdelingen van de locaties in Dieren ter inzage worden gelegd. Tenslotte zal er, indien daaraan behoefte bestaat, een toelichting op het jaarverslag worden gegeven tijdens de familiebijeenkomsten.
