

# Cliëntenraad kwartaalverslag

2<sup>e</sup> kwartaal 2024



**UW ZORG  
IS ONZE ZORG!**

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 2E KWARTAAL VAN 2024

Ook in het tweede kwartaal van 2024 is de cliëntenraad actief geweest. Hieronder leest u waar de cliëntenraad zich mee bezig heeft gehouden.

### LOKAAL OVERLEG/KOFFIERAAD

**Wat is nu de Koffieraad?** We kunnen ons voorstellen, dat dit vragen oproept. Hierbij een korte toelichting: De Koffieraad is een Lokaal Overleg met een laagdrempelige werkwijze. M.a.w. het Lokaal Overleg is in een informeel jasje gestoken; de Koffieraad. De Koffieraad is dus een formeel medezeggenschapsoverleg in een informeel jasje. Onder het genot van een kopje koffie/fris wordt gesproken over onderwerpen, die onder de wet op de medezeggenschap vallen, bv. omgangsvormen, eten en drinken, geestelijke verzorging, de zorg, dagbesteding, hygiëne, communicatie. Eén concreet thema per keer. Met de tips en ideeën van bewoners/familie kan uw zorglocatie haar voordeel doen. Tips kunnen snel worden opgepakt op individueel- of locatieniveau. Indien wenselijk of noodzakelijk kan dit Carinovabreed worden opgepakt en ingevoerd.

De terugkoppeling van de Koffieraad én de daaruit voortvloeiende acties naar alle bewoners vinden plaats voor of tijdens de eerstvolgende Koffieraad. De Koffieraad is als pilot in februari 2023 in Diessenplas begonnen en is inmiddels uitgerold naar meerdere zorglocaties. Ieder op eigen wijze! Zo werken we samen aan veilig en vertrouwd wonen, zodat u kunt leven zoals u dit graag wilt. Daar hebben we elkaar bij nodig!

**KOFFIERAAD SINT JOZEF:** op 8 mei jl. is voor de bewoners van de kamers 7 en 8 een Koffieraad georganiseerd. Op deze eerste Koffieraad waren 12 cliënten/familieleden aanwezig en is er o.a. gesproken over de sfeer op de afdeling, de maaltijden en dag-invulling/activiteiten. Deze bijeenkomst is als zeer positief ervaren. Het voorstel is om hier mee door te gaan. Omdat bij kleinschalig wonen een Koffieraad per afdeling georganiseerd moet worden is afgesproken om in het begin in ieder geval per afdeling twee keer per jaar een Koffieraad te organiseren.

**KOFFIERAAD GRAAF FLORISHOF:** Op 28 mei jl. was er een Koffieraad op afdeling E/F en op 5 juni op afdeling C/D van Graaf Floris. Hier is o.a. gesproken over hoe bewoners het wonen op de afdeling ervaren. Wat zou anders kunnen? Is er voldoende aandacht/tijd voor een praatje als men ergens mee zit? De opkomst was goed en de inbreng van zowel bewoners als familie was waardevol. Ook werd een terugkoppeling gegeven van de acties die ondernomen zijn n.a.v. de vorige Koffieraad. In de volgende Koffieraad zal gesproken worden over o.a. Vocht en Voeding en de (on)mogelijkheden binnen het pakket Zorgverzekering.

**LOKAAL OVERLEG PARK BRABAND:** In het overleg van 11 april jl. is aangegeven dat er meerdere meldingen zijn binnengekomen van nieuwe vrijwilligers. Een goed bericht. De voortgang van de verbouwing is besproken als ook het ziekteverzuim. Deze is onder servicemedewerkers vrij hoog, waardoor het lastig is om dagelijks alles gedaan te krijgen. Er wordt naarstig gezocht naar een oplossing. Binnen de zorgteams is het ziekteverzuim onder controle. Hier zijn nog wel een paar openstaande vacatures. Door de cliëntenraad is de vraag gesteld of het een idee is om een koffie-uurtje te organiseren voor cliënten en familieleden. Dit wordt in samenwerking met de cliëntenraad opgepakt.

**KOFFIERAAD DIESSENPLAS:** Op 18 april jl. was er wederom een Koffieraad; ditmaal met het thema "Hygiëne". De opkomst was goed en de bijeenkomst leverde nuttige informatie op. Er werden o.a. aandachtspunten gedeeld rondom het nuttigen van de maaltijden, het schoonhouden van de appartementen en persoonlijke hygiëne.

Ook vond er een terugkoppeling plaats van de acties die zijn ondernomen naar aanleiding van de vorige Koffieraad dat in het teken stond van Omgangsvormen.

**LOKAAL OVERLEG AVERBERGEN:** Tijdens het lokaal overleg van 14 mei jl. is meegedeeld dat locatiemanager Stefanie Ebbink afscheid neemt. Zij heeft een andere baan. Ook is gesproken over het organiseren van een Koffieraad op Averbergen. Het voorstel is om zowel op het Averbergen als op locatie Willibrord volgend jaar 2x een lokaal overleg en 2x een Koffieraad te organiseren. Bewoners missen een winkeltje in Averbergen. Er is voorgesteld om een winkelkast in te richten met veel gevraagde producten, die tijdens de openingsuren van het Grand Café geopend is.

**LOKAAL OVERLEG WILLIBRORD:** Op 28 mei jl. vond er een lokaal overleg plaats. Hier is o.a. gesproken over de bedbezetting en de personele bezetting. Door veel wisselingen van bewoners stonden veel bedden leeg. De bewoners hebben een vragenlijst ontvangen over hun wensen m.b.t. eten. Hieruit is naar voren gekomen dat het merendeel van de bewoners graag in de zaal wil ontbijten tussen 8.00 en 10.00 uur. Hiervoor is een plan opgesteld en de bewoners kunnen m.i.v. 24 juni 's ochtends in de zaal ontbijten. Hierbij worden bewoners zoveel mogelijk gestimuleerd om in beweging te komen (bijv. zelf afruimen en tafels schoonmaken). Ook hier is door de cliëntenraad gevraagd of men positief staat tegenover het organiseren van een Koffieraad. Omdat het lokaal overleg hier goed verloopt is hier nog geen besluit over genomen.

## CLIENTENPANELS

De cliëntenraad krijgt via het lokaal overleg en de koffieraden informatie binnen hoe cliënten in de Woonzorg de zorg ervaren. Van cliënten binnen de WMO en de Thuiszorg blijft het moeilijk om deze informatie op te halen. De cliëntenraad vindt het belangrijk om ook geïnformeerd te blijven hoe cliënten binnen de Thuiszorg de zorg ervaren en waar zij zoal tegenaan lopen, zodat de cliëntenraad ook deze cliëntengroep goed kan vertegenwoordigen in het overleg met de Raad van Bestuur. Hiervoor is het nodig om met de cliënten in de Thuiszorg in gesprek te komen.

In het verleden is er een start gemaakt met het organiseren van zgn. cliëntenpanels voor de Thuiszorg. Helaas is dit door diverse oorzaken stil komen te liggen en zijn er in 2023 geen cliëntenpanels meer gehouden. De cliëntenraad heeft er bij de Raad van Bestuur op aangedrongen om dit zo spoedig mogelijk weer op te pakken. Over hoe dit het beste kan is de cliëntenraad in gesprek met één van de regiomanagers binnen de Thuiszorg. Binnenkort wordt gestart met twee pilots in Raalte om te kijken hoe we deze groep cliënten het best kunnen benaderen. Mocht u als cliënt hiervoor ook ideeën hebben, laat het ons weten!

## GESPREK MET BESTUURDER (JAN GRIEPINK):

Op 21 mei jl. heeft de cliëntenraad overleg gehad met de voorzitter van de Raad van Bestuur, dhr. Jan Griepink. In dit overleg zijn het jaarverslag en de jaarrekening van 2023 besproken. De conclusie naar aanleiding van de resultaten in 2023 is dat het goed gaat, maar ook dat het beter kan en moet om de financiële uitdagingen in de toekomst het hoofd te bieden.

In de komende jaren zullen er flinke investeringen nodig zijn in de gebouwen van Carinova. De bouwkosten blijven stijgen en om die te kunnen betalen zijn voldoende reserves een noodzaak. Om ook de kosten van leningen beter binnen de perken te houden moet daarom in de komende jaren goed op de uitgaven gelet worden. Natuurlijk zonder de kwaliteit van de zorg aan te tasten, vindt de Cliëntenraad.

## OVERIGE BIJENKOMSTEN

Naast de vaste overlegvormen wordt de cliëntenraad ook regelmatig uitgenodigd om aanwezig te zijn bij andere overleg- en informatiebijeenkomsten:

**Overleg met de Ondernemingsraad:** 2x per jaar heeft een afvaardiging van de cliëntenraad overleg met een afvaardiging van de Ondernemingsraad. Doel is om elkaar te informeren over de zaken die binnen de raden spelen en te kijken hoe men elkaar hierbij kan helpen. In het overleg dat op 16 april jl. heeft plaatsgevonden is o.a. gesproken over Innovatie binnen de zorg. Beide partijen vinden het belangrijk dat dit onderwerp binnen de organisatie aandacht krijgt en dat innovatie ook daadwerkelijk in de praktijk wordt toegepast. Daarnaast is gesproken over Carinova WMO,

dat naar de mening van de ondernemingsraad onvoldoende in beeld is. Ook de cliëntenraad ervaart dat het lastig is om voldoende informatie op te halen over de kwaliteit van de dienstverlening van Carinova WMO en hoe cliënten de dienstverlening ervaren. Binnen Carinova wordt gekeken hoe dit verbeterd kan worden.

**Gesprek met transformatiemanager Langdurige Zorg Thuis, Henriëke Schoon:** Op 16 april heeft Henriëke Schoon tijdens de cliëntenraadsvergadering de cliëntenraad geïnformeerd over het project Langdurige Zorg Thuis. Het aantal ouderen neemt de komende jaren toe. Er zal ook een tekort aan personeel blijven bestaan, en het aantal verpleeghuisplaatsen zal niet groeien. Daarom moet gekeken worden hoe cliënten zo lang mogelijk zelfstandig thuis kunnen blijven wonen. Dit vraagt een andere kijk op en aanpak van de zorg, waarbij er tegelijkertijd aandacht is voor het welzijn van de cliënt en hulp bij het dagelijkse leven. Bij Langdurige Zorg Thuis komt een vast team de zorg leveren. Samen wordt gekeken naar wat de cliënt zelf kan, hoe naasten kunnen helpen en wat het team kan betekenen zodat de ondersteuning zo goed mogelijk aansluit bij de behoeften van de cliënt.

**Gesprek met Anja Winkelaar, directeur Woonzorg:** Op 28 mei jl. vond het halfjaarlijks gesprek met Anja Winkelaar plaats in het kader van de kwaliteit. Hier is o.a. gesproken over de samenwerking tussen medewerkers (dat heet de formele zorg) en familie/naasten/vrijwilligers (dit heet de informele zorg). Het is belangrijk dat hier een goed beleid op komt. Binnenkort zal er gestart worden met het ontwikkelen van een visie op de samenwerking formele/informele zorg. De cliëntenraad heeft aangegeven hierbij betrokken te willen worden. Ook is gesproken over het ophalen van cliëntervaringen, palliatieve zorg en bewegingsvrijheid van de bewoners. Dit laatste verloopt nog moeizaam. De technieken zijn er, maar er is nog onvoldoende bekend en onervarenheid hoe deze op de juiste wijze in te zetten.

**Gesprek met palliatief verpleegkundigen:** In de cliëntenraadvergadering van 21 mei jl. is palliatief verpleegkundige Jolanda Hilbrands aanwezig geweest om de cliëntenraad te informeren over de implementatie (invoering) van palliatieve zorg binnen Carinova. Wat is palliatieve zorg, hoe ziet dat eruit? Palliatieve zorg wordt gegeven aan cliënten die ongeneeslijk ziek zijn. Palliatieve zorg richt zich niet op het genezen, maar op het bevorderen van het welzijn en de levenskwaliteit van de cliënt en zijn naasten. Palliatief betekent: verzachtend. Wat vindt de cliënt belangrijk en wat heeft deze nodig in de laatste fase van zijn/haar leven zodat het leven zo comfortabel mogelijk blijft.

**Bijeenkomsten in de regio m.b.t. Regioplannen:** De organisaties in de zorg willen in de verschillende regio's de onderlinge samenwerking versterken om zo betere zorg te kunnen bieden. Daarvoor stellen zij regioplannen op. De cliëntenraad wil nauw betrokken blijven bij de verdere uitvoering van de regioplannen die binnen het werkgebied van Carinova zijn opgesteld. De cliëntenraad vindt het in het kader van burgerparticipatie belangrijk dat de cliënten in de regio vertegenwoordigd worden en is namens onze cliëntengroep aanwezig bij diverse bijeenkomsten in het kader van burgerparticipatie. De cliëntenraad van Carinova heeft het initiatief genomen om samen met de voorzitters van andere cliëntenraden hierin meer samen te werken en de krachten te bundelen.

**Overleg met de Professionele Advies Raad (PAR) van Carinova:** Op 27 juni heeft een afvaardiging van de cliëntenraad het halfjaarlijkse gesprek met de PAR gehad. In dit overleg is o.a. gesproken over de invoering van Koffieraden op sommige locaties. Wat was de aanleiding hiervoor en wat wordt er gedaan met de informatie die men hier ophaalt. Ook is gesproken over het feit dat zowel cliënten van de WMO alsook Thuiszorgcliënten onvoldoende in beeld zijn wat betreft hun ervaringen met de zorg. Voor zowel de PAR als de cliëntenraad is goede communicatie een belangrijk onderwerp en een voortdurend punt van aandacht. Ook is gesproken over Innovatie in de zorg en de samenwerking tussen de formele zorg (medewerkers) en de informele zorg (naasten/vrijwilligers). Hoe wordt dit ervaren? De cliëntenraad geeft aan dat zij eind september in samenwerking met Mantelzorg Nederland een interactieve bijeenkomst organiseert over veilige mantelzorg. Ook de PAR kan hierbij aansluiten.

**Benoeming Raad van Bestuur:** De cliëntenraad is betrokken geweest bij de werving van een nieuw lid voor de Raad van Bestuur. Op 22 maart heeft de adviescommissie, waar zowel een afvaardiging van de cliëntenraad als een vertegenwoordiger van de ondernemingsraad aan deelnam, een gesprek gehad met mw. G. Visser. Naar aanleiding van dit gesprek heeft de cliëntenraad een positief advies afgegeven voor de benoeming van mw. Visser tot lid van de Raad van Bestuur van Carinova.

Heeft u na het lezen van dit kwartaaloverzicht opmerkingen/vragen, stel deze dan gerust.

## BEREIKBAARHEIDSGEGEVENS

De cliëntenraad is te bereiken via [cliëntenraad@carinova.nl](mailto:cliëntenraad@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.

Samen  
mogelijk maken