



Jaarverslag 2022
Centrale Cliëntenraad
Stichting Sint Jacob

Sint Jacob
»» Uw leven, onze zorg

Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag van de Centrale Cliëntenraad (hierna te noemen CCR) van Sint Jacob over het jaar 2022. Het jaar waarin we langzamerhand afscheid namen van de overheersende rol die de Covid-pandemie speelde. Het jaar waarin we elkaar weer steeds vaker live gingen ontmoeten. En ook het jaar waarin we ons hebben ingespannen om meer mensen te vinden, die de medezeggenschap van cliënten bij Sint Jacob vorm willen geven.

Want cliëntenmedezeggenschap, dat is iets waar een organisatie als Sint Jacob alleen maar beter van kan worden. Het gaat Sint Jacob om de cliënt, om de mens die bij deze organisatie een veilige plek zoekt, om de mens die hier zorg hoopt te ontvangen, en die hoopt te ervaren dat ook in deze levensfase er sprake kan zijn van geluk, van warmte.

In de lokale en centrale cliëntenraad mogen we vanuit de positie van die mens adviezen en reacties geven die de organisatie ter harte moet nemen. Wat een mooie taak. In dit jaarverslag kunt u lezen hoe we daar in 2022 invulling aan hebben gegeven.

Mocht wat u leest voor u aanleiding zijn voor vragen of opmerkingen, dan horen we dat graag van u. U kunt ons bereiken via Jacqueline Moeskops (j.moeskops@sintjacob.nl).



Rieta van Stalduine,
Voorzitter Centrale Cliëntenraad
(c.cliëntenraad@sintjacob.nl)

Samenstelling Centrale Cliëntenraad (CCR)

Het jaar 2022 is de Centrale Cliëntenraad (CCR) gestart met 3 leden vanuit de cliëntenraden van Bosbeek, Nieuw Delftweide en Schalkweide, aangevuld met een onafhankelijk voorzitter. In april is vanuit de cliëntenraad Klein België een afgevaardigde toegetreden. In juli zijn we versterkt door het toetreden van een onafhankelijk lid.

In juni vond wisseling van de wacht plaats in de afvaardiging van Cliëntenraad Nieuw Delftweide. En in het najaar was er een wisseling in de afvaardiging van cliëntenraad Schalkweide. De plaats van het CCR-lid van Schalkweide is toen opgevuld door het onafhankelijk lid die op dat moment ook zitting had in de cliëntenraad van Schalkweide.

Daarmee komt aan het eind van 2022 het aantal CCR-leden op 4 vertegenwoordigers, te weten uit de cliëntenraden Bosbeek, Schalkweide, Klein België en Nieuw Delftweide.

Omdat we het zeer wenselijk vinden dat in Nieuw Overbos, Jacob in de Hout en Meerhoeve een cliëntenraad aanwezig is en we ook vinden dat de CCR versterking kan gebruiken, hadden we in 2022 het doel om meer bekendheid geven aan de cliëntmedezeggenschap en deze te versterken.

In juni is een medezeggenschapsavond georganiseerd, waarvoor veel belangstelling was. Deze medezeggenschapsavond was al eerder gepland, maar vanwege corona 2 keer uitgesteld.

In september is een wervingscampagne opgestart en dat resulteerde in een cliëntenraad voor Nieuw Overbos en 2 geïnteresseerden voor de CCR. De geïnteresseerde kandidaat-leden voor de CCR zijn in januari 2023 officieel toegetreden.

De leden die in 2022 afscheid hebben genomen worden erg bedankt voor hun inzet en hun betrokkenheid.

Vanwege het feit dat de JacobKliniek een revalidatiekliniek is en niet onder de Wet Langdurige Zorg (WLZ) valt, heeft de JacobKliniek geen zetel in de CCR. Wel is er contact tussen de manager en de voorzitter of een ander lid van de CCR.

Corona

Gelukkig konden dit jaar de corona-maatregelen afgebouwd worden. Onder de cliënten waren nog weinig besmettingen, daarbij mogen we vermelden dat het testbeleid op corona versoepeld werd. Pas als een paar bewoners klachten kregen werd er getest, maar dan gelijk op een drietal luchtweginfecties. Vanuit de cliëntmedezeggenschap waren we blij dat er nog weinig beperkingen waren.

Toekomst cliëntmedezeggenschap

U las al bij het onderwerp Samenstelling dat wij meer bekendheid willen geven aan de cliëntmedezeggenschap.

De medezeggenschapsavond op 2 juni had als thema persoonsgerichte zorg. Het was een zeer interessante en leerzame avond. Onder begeleiding van een ervaren trainer/coach op dit gebied werd men zich ervan bewust hoe het voelt als er voor je gekozen wordt en zelf niet mag kiezen. Uit de reacties kwam o.a. dat de zorg en de mantelzorg soms verschillend denken over wat goed is voor een cliënt en wat de cliënt graag zou willen. De reden hiervan kan zijn dat de cliënt in de loop van tijd verandert. Dat kan soms in de communicatie wat wringen. De CCR heeft bij de Raad van Bestuur hiervoor aandacht gevraagd. De CCR was erg blij met de belangstelling voor deze bijeenkomst en de vele aanmeldingen.

In september is in samenwerking met de afdeling PR & Communicatie een wervingstraject opgestart voor het aantrekken van CCR- en CR-leden. Dit heeft, zoals u bij het hoofdstuk Samenstelling positieve reacties opgeleverd

De lokale cliëntenraad van Nieuw Delftweide heeft in 2022 de pilot **Tapster** verder vorm gegeven. De CCR is hier nauw bij betrokken. Tapster is een digitaal platform, met name geschikt voor de cliëntmedezeggenschap. De cliëntenraad kan via Tapster vragen en onderwerpen onder de aandacht van cliënten en mantelzorgers brengen waarop digitaal gereageerd kan worden. Het gebruik van Tapster kan zo zorgen dat de lokale (en centrale) raden beter weten wat hun achterban vindt en wil. Deze proef duurt een jaar, waarna besloten wordt of Tapster op de locaties wordt uitgerold. Wij denken dat Tapster een goed middel is om anderen te bereiken en op die manier meer input en informatie op onderwerpen ontvangen. Wij zijn erg benieuwd naar de uitkomsten van het onderzoek.

Vergaderingen

De CCR heeft diverse overleggen en ontvangt ook uitnodigingen om bij een overleg aan te schuiven.

- ❖ CCR-overleg
Eén keer per 6 weken komt de CCR bij elkaar, anderhalf uur voor aanvang van het overleg met de Raad van Bestuur. Tijdens dit overleg worden de agendapunten die met de Raad van Bestuur worden besproken, doorgenomen en standpunten uitgewisseld. Ook worden ervaringen uitgewisseld.
- ❖ Overleg met de Raad van Bestuur
De CCR en de Raad van Bestuur hebben 8 keer vergaderd. Twee weken voor deze Overlegvergaderingen wordt de agenda van deze vergadering besproken en alvast informatie uitgewisseld.
- ❖ Overleg met de Raad van Toezicht
In april hebben we gesproken met een afvaardiging van de Raad van Toezicht. Onderwerp van dit overleg was 'hoe kan Sint Jacob zich in de regio onderscheiden, hoe kan men mensen interesseren voor Sint Jacob'. Tijdens de gedachtewisseling over dit onderwerp kwamen diverse voorbeelden naar voren. Ook werd gesproken

over de financiële haalbaarheid van sommige punten, bijvoorbeeld wijkzorg, organiseren van activiteiten en dagbesteding. Dat Sint Jacob Verzorgd Wonen gaat opnemen in de nieuwbouwplannen, kan er aan bijdragen dat mensen die verwachten zorg nodig te hebben eerder kiezen voor Sint Jacob.

- ❖ Naast bovenstaande vergaderingen heeft de CCR vanuit de Raad van Bestuur uitnodigingen ontvangen voor bijeenkomsten/overleggen op gebied van beleid, de nieuwbouwwontwikkeling van Hof van Jacob, leverancierspresentatie Eten & Drinken en de bespreking van de jaarrapportage met de cliëntvertrouwenspersoon Wet Zorg en Dwang. Hiermee is de CCR vroegtijdig betrokken bij de plannen van Sint Jacob.

Instemmingsverzoeken / Adviesaanvragen

In 2022 heeft de CCR 9 instemmingsverzoeken en 3 adviesaanvragen ontvangen en behandeld. De CCR heeft zelf 1 ongevraagd advies bij de Raad van Bestuur ingediend.

- ❖ Instemmingsverzoek Visie Persoonsgerichte Zorg
De CCR is gevraagd om te reageren op de visie Persoonsgerichte zorg. Het gaat bij persoonsgerichte zorg om echte aandacht voor de cliënt, zich welkom voelen en gehoord en gezien worden. Omdat persoonsgerichte zorg binnen de locaties plaatsvindt, heeft de CCR de lokale cliëntenraden om hun mening gevraagd, voordat vanuit de CCR een reactie geeft aan de Raad van Bestuur. De cliëntmedezeggenschap kan zich in deze visie vinden. We zijn benieuwd hoe de medewerkers deze manier van werken gaan oppakken. We weten dat sommige medewerkers al persoonsgericht werken! De CCR wordt op de hoogte gehouden van het verdere verloop van dit traject.
- ❖ Managementstructuur locaties
De CCR heeft een adviesaanvraag ontvangen over de voorgenomen wijziging in de managementstructuur van de locaties. Dit betekent dat op iedere locatie een manager aanwezig is, een teamleider en één of meerdere kwaliteitsverpleegkundigen. Zij vormen de locatie-driehoek. Deze driehoek is verantwoordelijk voor het goed reilen en zeilen van de locatie. Ook voor deze adviesaanvraag hebben we de lokale cliëntenraden om reactie gevraagd. De vragen, zoals wie het aanspreekpunt is in de weekenden en de avonden, hebben wij opgenomen in ons positieve advies en we konden ons vinden in de antwoorden van de Raad van Bestuur.
- ❖ Wet Zorg en Dwang (WZD), analyse inzet onvrijwillige zorg
De Wet Zorg en Dwang vereist dat ieder jaar de analyse onvrijwillige zorg wordt voorgelegd aan de cliëntmedezeggenschap. De analyse over het jaar 2021 is besproken. Er is aandacht gevraagd voor het afsluiten van kastjes en deuren, omdat daardoor cliënten bijvoorbeeld niet op een balkon of in een tuin kunnen zitten. Daarmee heeft een cliënt vaak niet de gewenste bewegingsvrijheid. Ook de Raad van Bestuur vindt dit een belangrijk aandachtspunt en heeft dit neergelegd bij diverse commissies.
- ❖ Kwaliteitsverslag 2021
Ook al is het een verslag van het voorgaande jaar en hebben de acties al plaatsgevonden, het kwaliteitsjaarverslag valt onder het instemmingsrecht. Het verslag over het jaar 2021 is besproken, waarbij de Raad van Bestuur aangaf dat het proefproject Zorgpad Palliatieve Zorg door corona was stil komen te liggen. Naar aanleiding van de samenvoeging van de werkgroepen Eten & Drinken en Welzijn in de Huiskamer tot één werkgroep wordt aangegeven dat een behoorlijke groep huiskamermedewerkers een training hebben gevolgd, specifiek gericht op deze onderwerpen. Binnen de CCR was er onduidelijkheid of er op locatieniveau een commissie Eten en

Drinken ingesteld kan worden. De Raad van Bestuur heeft aangegeven dat dit niet verplicht is, maar dat de lokale cliëntenraad dit met de manager kan bespreken, mocht daar behoefte aan zijn.
De CCR heeft met het jaarverslag ingestemd.

❖ Missie, visie, kernwaarden, strategische koers 2022 -2026

In de missie, visie en kernwaarden en strategische koers 2022-2026 staan met name de mens, verbondenheid en eigen regie centraal. Dit betreft de cliënten en ook de medewerkers. Wij zijn blij met deze insteek, maar vragen om aandacht voor de taal die daarbij gebruikt wordt. Wij hebben o.a. aangegeven dat wij het woord bewoner warmer vinden klinken dan de term cliënt. Maar omdat Sint Jacob meerdere doelgroepen heeft, zoals revalidanten of cliënten die van de eerstelijns verzorging gebruiken maken, kan het woord cliënt niet aangepast worden.

❖ Werkplan Raad van Bestuur 2023 en Kaderbrief

Ieder jaar verschijnt vanuit de Raad van Bestuur het werkplan en de (financiële) kaderbrief. Deze documenten omvatten de plannen van de Raad van Bestuur voor het volgende jaar. De missie, visie en strategie voor 2022-2026 wordt hierbij gevolgd. Het werkplan vormt de basis voor de jaarplannen van de locaties en de ondersteunende diensten. De CCR heeft op een aantal kwaliteitsparagrafen van dit document instemmingsrecht en op een aantal andere onderwerpen adviesrecht. De CCR kan zich vinden in de uitgezette lijnen. Wel heeft de CCR gevraagd om toelichting over het onderzoek naar de mogelijkheden van het leveren van Lichamelijk Gehandicaptenzorg en Geestelijke Gezondheidszorg. Aangegeven is dat dit onderzoek is gestart, omdat er meer vraag is naar zorg aan ouderen met een mengeling van somatiek/PG en psychiatrische problematiek. In Schalkweide wordt dit aangeboden. In Bosbeek wordt al zorg aangeboden aan ouderen met zware somatische zorg (LG). Onderzoek moet uitwijzen of Sint Jacob hier meer mogelijkheden voor moet gaan bieden.

❖ Eigen regie, wilsbekwaamheid en vertegenwoordiging

Binnen Sint Jacob zijn er afspraken over de eigen regie van de cliënt, wilsbekwaamheid en de vertegenwoordiging. Sint Jacob gebruikt daarbij de term “eerste contactpersoon”. Deze term voldoet niet aan de geest van de wet. Belangrijk is dat er een formele vertegenwoordiging is. Er is een voorstel geschreven voor een aanpassing van het beleid, waarbij de positie van de cliënt wordt versterkt, er één aanspreekpunt in de familie/vertegenwoordiging is en de medewerker op de hoogte is van de richtlijnen. Wij zijn akkoord gegaan met de beleidsaanpassing, maar hadden daarbij wel enkele opmerkingen. Zo hebben we beklemtoond dat het goed is als Sint Jacob stimuleert tot het aanvragen van mentorschap en de cliënt ook attendeert op mogelijkheden zoals het levenstestament (wel of niet bekrachtigd door de notaris). De Raad van Bestuur gaf bij dit laatste aan dat bij de aanwezigheid van een levenstestament nagevraagd wordt of dit bij een notaris is vastgelegd. Dit kan niet verplicht worden.

❖ Instemming benoeming Manager Nieuw Overbos

Aangezien Nieuw Overbos geen lokale cliëntenraad heeft, heeft een afvaardiging van de CCR gesproken met de beoogd manager van deze locatie en positief op de benoeming geadviseerd.

❖ Instemming tarief plafondbedrag waskosten 2023

Jaarlijks worden de tarieven van diverse diensten geïndexeerd. Daarbij worden de bedragen van de Nederlandse Zorgautoriteit gevolgd. Omdat het plafondbedrag (maximumbedrag dat de cliënt betaalt voor de was) enkele jaren niet geïndexeerd is,

is een aanpassing van de prijzen voorgesteld. De CCR is daarmee akkoord gegaan.

❖ Vervroegde sluiting Jacob in de Hout

Al eerder was bekend dat op de plaats van de huidige locatie Sint Jacob in de Hout een nieuw gebouw wordt neergezet. De sloop van het pand zou oorspronkelijk plaatsvinden eind 2023 of begin 2024. Om een aantal redenen, waaronder de lage bezetting, het aantal vacatures in de zorg en het hoge ziekteverzuim, heeft de RvB besloten om de locatie eerder te sluiten dan gepland. De cliënten krijgen een plaats aangeboden in andere locatie van Sint Jacob. De CCR begrijpt de redenen van de vervroegde sluiting en kan zich daarin vinden. Voor de cliënten is een mooi en compleet verhuispakket opgesteld, waar de CCR veel waardering voor heeft.

❖ Wijziging beleid broodgeld

Er is een oude regeling binnen Sint Jacob dat de organisatie broodgeld betaalt aan cliënten die zelf hun ontbijt en lunch verzorgen. Nu zijn er weinig cliënten die in staat zijn om dit te doen. Sint Jacob stelt daarom voor om nog bij hoge uitzondering deze vergoeding toe te kennen onder de voorwaarde dat de cliënt deze maaltijden helemaal zelf kan verzorgen, onder meer door zelf inkopen te doen, de koelkast schoonhouden en af te wassen.

De CCR heeft op deze voorgenomen beleidswijziging enkele vragen. Niet duidelijk is wie het besluit neemt dat cliënt wel of niet (meer) het ontbijt en de lunch zelf kan verzorgen. Aandacht is gevraagd voor cliënten met een lichamelijke beperking die vanwege hun beperking niet goed bij het aanrecht kunnen en daardoor niet de afwas kunnen doen. Ook is aandacht gevraagd voor de eigen regie, het persoonsgericht invullen van de broodmaaltijd.

De reactie van de Raad van Bestuur was helder, waarna de CCR heeft aangegeven zich te kunnen vinden in de aanpassing van het beleid.

Informatie

De CCR wordt door de Raad van Bestuur goed op de hoogte gehouden van alles wat er gebeurt en ontwikkeld wordt binnen Sint Jacob. Een aantal onderwerpen waarover de CCR informatie ontvangt, treft u hieronder aan.

❖ Algemene Voorwaarden WLZ

Door de Branche-organisatie Actiz worden de algemene voorwaarden voor het wonen langdurige zorg vastgesteld. De organisaties zelf kunnen daar zelf een paar aanpassingen in doen. In dit geval zijn er wat tekstuele aanpassingen doorgevoerd.

❖ Cliënttevredenheidsonderzoek WLZ locaties en JacobKliniek

De resultaten van de cliënttevredenheidsonderzoeken zijn aan de CCR voorgelegd. Bij de resultaten van de JacobKliniek waren er enkele aandachtspunten genoteerd. Door de manager is dit toegelicht en is aangegeven dat acties genomen zijn en worden.

Wat betreft de woonzorglocaties zijn we verheugd dat de cliënten tevreden zijn over het personeel. Helaas blijft de tevredenheid over de organisatie wat achter. Ook daar wordt actie op genomen.

❖ Interne Audits

In het tweede en vierde kwartaal van 2022 zijn op alle locaties van Sint Jacob interne audits uitgevoerd. Daarbij wordt gekeken of men werkt volgens regelgeving en protocol. Het vierde kwartaal scoorde beter dan het tweede kwartaal. De CCR is erg tevreden met de manier waarop gerapporteerd is.

- ❖ Welzijnsplan 2022
Het welzijnsplan is een afgeleide van het kwaliteitsplan. Vanuit de CCR is aandacht gevraagd om kritisch te kijken naar ruimtes die worden ingericht om het voor de cliënt gezellig te maken, maar waar de cliënt eigenlijk niets aan heeft. Daarnaast heeft de CCR veel waardering voor de toegenomen aandacht voor welzijn, en is er enthousiasme over bepaalde onderdelen (denk aan het rolstoeldansen, aan het vakantie vieren in de tent in de tuin van het verpleeghuis).
- ❖ Zwart scenario
Vanuit de overheid en de zorgorganisaties in de regio zijn (naar aanleiding van de gebeurtenissen bij de pandemie) diverse scenario's opgesteld in het geval de levering van zorg in gevaar dreigt te komen. Mocht dit bij een organisatie gebeuren, dan is daarvoor een vangnet opgesteld. Sint Jacob is hier ook bij betrokken, maar heeft zelf ook een draaiboek voor mogelijke situaties, waarvan de CCR kennis heeft genomen.
- ❖ Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
De CCR wordt telkens geïnformeerd over bezoeken van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) aan locaties en over de uitkomsten van die bezoeken. Ook ontvangt de CCR informatie als er meldingen aan de Inspectie worden gedaan.
- ❖ Herijking missie, visie en strategische koers
Onderzocht wordt of de missie, visie en strategische koers nog actueel is en op welke punten en onderwerpen aanpassing nodig is. Een extern bureau zal dit proces begeleiden. Er zullen o.a. interviews plaatsvinden, en in dat kader is ook gesproken met een delegatie van de CCR.
- ❖ Evaluatie inhuizingsproces
Eén van de CCR-leden is betrokken bij de pilot evaluatie inhuizingsproces. Ongeveer 6 weken na opname in één van de locaties wordt de cliënt of de mantelzorger telefonisch benaderd en gevraagd naar hun ervaring bij de inhuizing en vlak daarna. Vanuit de CCR is aangegeven dat het goed zou zijn om dit project voort te zetten. Gezien de menskracht die hiermee gemoeid is vond de Raad van Bestuur dit niet wenselijk. Wel zal een aantal vragen over dit onderwerp opgenomen worden in het cliënttevredenheidsonderzoek en wordt vanuit Sint Jacob geregeld een steekproef gedaan die telefonisch plaatsvindt.
- ❖ Kwartaalrapportages
De CCR ontvangt de kwartaalrapportages. Naar aanleiding daarvan kunnen vragen gesteld worden, bijvoorbeeld op gebied van ziekteverzuim en welzijn.

Bijeenkomsten en overleg

De CCR ontvangt gedurende het jaar diverse uitnodigingen om deel te nemen aan bijeenkomsten en overleggen, waar we met een afvaardiging aanwezig zijn. Ook hierdoor zijn we op de hoogte van wat er speelt en kunnen we formeel onze inbreng leveren.

- ❖ De beleidsdag over persoonsgerichte zorg
- ❖ De bijeenkomst evaluatie kwaliteitsbeleid
- ❖ De werkgroepen nieuwbouw Hof van Jacob
- ❖ Bestuurlijk overleg Raad van Bestuur en Zorgkantoor
- ❖ Tussen de CCR en OR bestaat de afspraak dat de raden 1 keer per jaar bij elkaar komen. Doel is om ervaringen uit te wisselen en van gedachten te wisselen over gemeenschappelijke onderwerpen. Door corona hebben deze bijeenkomsten niet plaatsgevonden. In oktober is dit weer opgepakt.

Vooruitblik op 2023

Tot slot een vooruitblik op 2023. Nu er weer een lokale cliëntenraad is in Nieuw Overbos, en er een nieuwe voorzitter is in Schalkweide, en er nieuwe leden zijn in de CCR, lijkt het ons wijs een medezeggenschapsdag te organiseren, om elkaar beter te leren kennen en ons samen beter te oriënteren op onze taak. De CCR ontwikkelt een voorstel hiervoor.

Daarnaast heeft de CCR met genoegen vernomen dat de RvB zich kan vinden in de gedachte de pilot Tapster uit te breiden met nog een locatie. De CCR blijft deze ontwikkeling volgen, als een mogelijkheid voor nieuwe manieren van communiceren in de medezeggenschap.

Ook de nieuwbouwplannen en de pogingen om de expertise van Sint Jacob wat meer beschikbaar te maken voor mensen die nog niet in onze organisatie woonachtig zijn, zullen onze aandacht blijven vragen.

Nu we sinds kort gehoord hebben dat, tot onze spijt, Irma Krieg de organisatie zal gaan verlaten, verwachten we dat er de nodige aandacht nodig zal zijn in het kader van de werving van haar opvolger/ster, en vervolgens de nodige inzet om opnieuw te komen tot een zodanige samenwerking met de CCR dat we even constructief verder kunnen gaan als we de laatste jaren gewerkt hebben.

En natuurlijk blijven we ons inspannen voor de cliënten van Sint Jacob. We blijven vanuit hun positie meekijken, meedenken, en zo nodig tegenspreken of anders adviseren. En we hopen dat we het daarmee voor iedereen die afhankelijk is van Sint Jacob (nog) een beetje beter kunnen maken.