

Jaarverslag 2022  
Centrale Cliëntenraad (CCR)  
Anna Ouderenzorg

Versie definitief (april 2023)

## Inhoud

1. Inleiding.....	3
2. De centrale cliëntenraad.....	3
a. Samenstelling van de centrale cliëntenraad .....	3
b. Vergaderingen van de centrale cliëntenraad.....	4
c. Adviezen/instemmingen .....	4
d. Samenwerking met de lokale cliëntenraden .....	4
e. Evaluatie functioneren cliëntenraad.....	5
f. Communicatie met de achterban .....	5
g. Thema bijeenkomst.....	5
h. Cliëntenraadsprijs .....	5
3. De lokale cliëntenraden .....	6
a. Cliëntenraad Akert .....	6
b. Cliëntenraad Berkenheuvel.....	6
c. Cliëntenraad Nicasius .....	7
4. Ondersteuning.....	8
5. Slotwoord .....	8

# 1. Inleiding

Anna ouderenzorg maakt, naast het Anna Ziekenhuis en Topsupport, deel uit van de Anna Zorggroep en richt zich op het leveren van intramurale en extramurale psychogeriatrische- en somatische zorg plus geriatrische revalidatiezorg. Tevens heeft Anna ouderenzorg een hospice.

Op 1 januari 2005 werd binnen de Anna Zorggroep te Geldrop een centrale cliëntenraad opgericht namens het cluster Ouderenzorg. De centrale cliëntenraad vertegenwoordigt de onderstaande locaties welke ieder ook een eigen lokale cliëntenraad hebben:

- Woonzorgcentrum Akert te Geldrop – cliëntenraad Akert.
- Woonzorgcentrum Berk en Heuvel te Geldrop – cliëntenraad Berkenheuvel
- Woonzorgcentrum Nicasius te Heeze – cliëntenraad Nicasius.

In de centrale cliëntenraad zitten maximaal 2 vertegenwoordigers vanuit iedere lokale cliëntenraad.

Op 31 december 2022 bestonden deze lokale raden respectievelijk uit 5, 7 en 6 leden.

Op 31 december 2022 bestond de centrale cliëntenraad uit 5 leden.

Het maximaal aantal leden van de centrale of een lokale cliëntenraad is 9.

Alle raden worden ondersteund door de ambtelijk secretaris. Na een lastige periode zonder deze ondersteuning en enkele tijdelijke oplossingen zijn wij blij met de benoeming van een nieuwe ambtelijk secretaris per 1 september 2023.

In 2020 zijn op basis van de WMCZ 2018 twee medezeggenschapsregelingen vastgesteld. Er is één medezeggenschapsregeling voor de centrale cliëntenraad en één voor de lokale cliëntenraden.

De centrale cliëntenraad heeft tot taak om, binnen het kader van de doelstellingen van de zorgaanbieder, de gemeenschappelijke belangen van haar cliënten te behartigen. Hierbij staan de missie en de visie van Anna Ouderenzorg centraal.

Vanwege vacaturestelling voor clustermanager Anna Ouderenzorg zijn de overleggen met de organisatie het eerste half jaar overgenomen door de ad-interim voorzitter Raad van Bestuur. In de tweede helft van het jaar is er een clustermanager Anna Ouderenzorg aangesteld en werd er met haar overleg gevoerd.

## 2. De centrale cliëntenraad

### a. Samenstelling van de centrale cliëntenraad

De samenstelling van de centrale cliëntenraad was op het einde van het verslagjaar als volgt:

- Henk Hermsen                      voorzitter en voorzitter cliëntenraad Akert
- Els Elverding                      vicevoorzitter
- Jan Kuypers                        lid namens cliëntenraad Akert
- Marcel van Leuken                voorzitter cliëntenraad Berkenheuvel
- Diana van Otterdijk                voorzitter cliëntenraad Nicasius

#### b. Vergaderingen van de centrale cliëntenraad

In 2022 is de centrale cliëntenraad 8 maal bijeengekomen.

Regelmatig terugkerende onderwerpen in deze vergaderingen waren:

- De herontwikkeling van locatie Akert;
- De invoering van digitalisering;
- De activiteitenbegeleiding;
- Het ziekteverzuim en genomen acties hierop;
- De personele bezetting inclusief werving en opleiding/begeleiding van de medewerkers.

Daarnaast zijn de volgende onderwerpen aan bod geweest:

- Gesprek met kandidaat lid Raad van Bestuur;
- Gesprek over jaarbegroting;
- Informeel gesprek met Raad van Toezicht;
- Aansluiting bij gesprekken met zorgkantoor;
- Bespreking jaarrekening

De gezamenlijke bijeenkomst van de centrale cliëntenraad Anna Ouderenzorg en de cliëntenraad van het ziekenhuis was nog als gevolg van de pandemie niet gepland. Deze bijeenkomst zal in 2023 weer opgepakt worden en is reeds gepland.

#### c. Adviezen/instemmingen

De volgende adviezen/instemmingen zijn uitgebracht door de centrale cliëntenraad:

<b>Datum</b>	<b>Advies/Instemming</b>	<b>Onderwerp</b>
2022-03	Instemming	Visie PG
2022-03	Instemming	Inzet medewerkers Covid Positief
2022-04	Advies	Benoeming clustermanager Anna Ouderenzorg
2022-06	Instemming	Analyse Wet Zorg en Dwang
2022-06	Instemming	Protocol voetverzorging
2022-09	Advies	Profiel lid Raad van Bestuur
2022-11	Instemming	Klachtenregeling
2022-11	Advies	Begroting 2023
2022-12	Advies	Jaarrekening 2021
2022-12	Advies	Invoering nieuw ECD
2022-12	Advies	Kwaliteitsjaarplan

In 2022 zijn er geen ongevraagde adviezen uitgebracht.

#### d. Samenwerking met de lokale cliëntenraden

Om de verbinding van de raden te bevorderen is er twee maal per jaar een gezamenlijk overleg waarbij alle vertegenwoordigers van alle raden zijn uitgenodigd.

De volgende punten zijn o.a. besproken:

- Verandering structuur Anna Ouderenzorg en de daarmee samenhangende financiering;
- De beperkte arbeidsmarkt;
- De kwaliteit van zorg en scholing medewerkers;
- Nieuwe wetgeving en het belang van de lokale cliëntenraden;
- Aanpassing en verbetering klimaatbeheersingssysteem Nicasius;
- Bouwperikelen Heide;
- De bezoekersregeling;
- Het belang van organiseren van bijeenkomsten voor mantelzorgers en familie;
- Ontwikkeling visie PG;
- Klachten over wasserij;

#### e. Evaluatie functioneren cliëntenraad

Jaarlijks vind er een evaluatie plaats om te kijken waar verbeteringen kunnen worden aangebracht. Waar nodig zijn acties benoemd voor 2023.

#### f. Communicatie met de achterban

Het onderwerp communicatie met de achterban staat hoog op de agenda van de cliëntenraden. Contact krijgen en houden met de achterban en het werven van nieuwe leden blijft de aandacht houden. Er zijn in 2022 stappen gezet om hiervoor een goede samenwerking met de afdeling communicatie te realiseren. Eén van de afspraken die gemaakt zijn is dat er, na ieder overleg van de centrale cliëntenraad, een contactmoment is tussen één specifiek lid van de centrale cliëntenraad en de afdeling communicatie. Dan worden de onderwerpen om te communiceren naar de achterban besproken en neemt de afdeling communicatie de communicatie hiervan voor haar rekening. Daarnaast is een start gemaakt met het actualiseren van de cliëntenraadfolders. De cliëntenraden zelf zetten zich in om zoveel mogelijk individueel contact te houden met cliënten, familieleden en/of mantelzorgers. Een voorbeeld hiervan is de aanwezigheid op de mantelzorgavonden en bij diverse activiteiten.

#### g. Thema bijeenkomst

Samen met de cliëntenraad van het ziekenhuis is er de jaarlijkse thema bijeenkomst georganiseerd. Deze vond plaats in november. Het thema was “zingeving in de zorg”. Mevrouw prof. dr. Y. Engels, hoogleraar zingeving in de gezondheidszorg (Radboud umc), gaf een persoonlijke en inspirerende lezing waarna een panel van deskundigen vragen beantwoordde vanuit het publiek.

#### h. Cliëntenraads prijs

In 2022 werd de cliëntenraads prijs uitgereikt aan alle vrijwilligers als blijk van waardering voor hun bijzondere inzet die enorm bijdraagt aan de gastvrijheid voor patiënten, bewoners en hun naasten. Ze ontvingen een speld geïnspireerd op lievevrouwbedstro. Een verwijzing naar de heilige Anna, de moeder van Maria. Dankzij het buideltje lievevrouwbedstro dat Anna volgens de legende in het wiegje van Maria legde sliep ze als een roosje. Voor vrijwilligers die al meer dan 12,5 jaar vrijwilligerswerk doen was er een extra attentie in de vorm van een broche.

### 3. De lokale cliëntenraden

#### a. Cliëntenraad Akert

Ook in 2022 was de aandacht van de cliëntenraad vooral gericht op de kwaliteit van de zorgverlening aan de bewoners van woon- en zorgcentrum de Akert. Daarbij ging het niet alleen om de zorg, maar ook om wonen en welzijn. Steeds terugkerende gespreksonderwerpen waren daarbij het groeiende tekort aan gekwalificeerde medewerkers en natuurlijk ook de gevolgen van de corona pandemie. Ook het project “zelf koken” had onze aandacht en wij zullen dit project begin 2023 met de verantwoordelijken evalueren.

In het verslagjaar vond ook een uitgebreid kennismakingsgesprek plaats met de extern cliënt - vertrouwenspersoon.

Voor de cliëntenraad Akert stond 2022 ook in het teken van de vervangende nieuwbouw door de realisatie van het verpleeghuis Heide op het terrein van het Grote Bos. Een lid van deze lokale raad nam actief deel aan de werkgroep huisstijl en inrichting en rapporteerde hierover uitgebreid aan de overige leden.

Ook voor wat betreft andere onderwerpen betreffende de nieuwbouw vervulde de lokale raad een actieve rol. Zo waren de communicatie, de verhuisplannen en de toepassing van Domotica in Heide steeds terugkerende onderwerpen in gesprekken met de teamleiders, de clustermanager kwetsbare ouderen en ook de Raad van Bestuur van de Anna Zorggroep. Medio oktober van dit verslagjaar konden wij ook een positief advies geven aan de plannen voor de toepassing van Domotica in Heide. Ook de ontwikkelingen rondom de mogelijke invoering van leefsfieren werden besproken.

De cliëntenraad Akert was dit verslagjaar zeer verheugd om een tweetal nieuwe leden te kunnen begroeten. Voor een goede uitvoering van de taken van de cliëntenraad is een actieve inbreng van bewoners en familieleden van groot belang.

De samenwerking met beide teamleiders van de Akert werd door ons als positief ervaren.

Binnen de cliëntenraad Akert zijn de volgende adviezen/instemmingen uitgebracht:

<b>Datum</b>	<b>Advies/Instemming</b>	<b>Onderwerp</b>
2022-10	Instemming	Toepassing Domotica Heide
2022-10	Instemming	Plan inrichting zorggerichte ruimtes Heide

Er zijn geen ongevraagde adviezen uitgebracht.

#### b. Cliëntenraad Berkenheuvel

De cliëntenraad heeft in 2022 afscheid genomen van een drietal leden die om uiteenlopende redenen gestopt zijn. Gelukkig hebben zich ook weer drie nieuwe leden aangemeld. Op dit moment bestaat de lokale raad uit één bewoner, drie mantelzorgers en twee vrijwilligers. De deelname van bewoners wordt door de steeds korter wordende verblijfsduur steeds moeilijker. De werving van vrijwilligers blijft daarom een belangrijk punt van aandacht.

Het jaar 2022 stond, iets minder dan in 2021, nog steeds in het licht van de coronacrisis. Er is meermaals gesproken over de situatie op de afdelingen en de gevolgen van deze crisis voor de bewoners en het personeel. Hiermee samenhangend is ook het ziekteverzuim bij het personeel en het tekort wat er sowieso aan personeel is, regelmatig aan de orde geweest.

Andere onderwerpen die besproken werden zijn:

- Er is deelgenomen aan het jaarlijks overleg met het Zorgkantoor.
- Er is gesproken over de problemen rond de opheffing van de rookruimte en de daarvoor gevonden oplossing.
- Het gevolg van de bouw van Heide is aanleiding geweest voor een aantal zaken om met de organisatie te bespreken zoals de noodzakelijke uitbreiding/verbouwing van de Gasterij/keuken, de fietsenstalling, parkeerplaatsen en de verbinding tussen Heide en de Gasterij.
- De verbouwing van de hal in Berk.
- De luchtverversing in de kamers in Berk.
- Het gebruik van de zon in Berk en de (on)mogelijkheden voor mantelzorgers om met bewoners ergens rustig te kunnen zitten i.v.m. de sluiting van de woonkamers voor bezoekers.
- Er is deelgenomen door een tweetal leden aan de totstandkoming van de beleidsnotitie "Smakelijk eten en drinken".
- Het vermelden van de naam van de rapporteur in het cliëntendossier.
- Een cliëntenvertrouwenspersoon heeft zich voorgesteld en een toelichting gegeven op de werkwijze.

Binnen de cliëntenraad Berkenheuvel zijn de volgende adviezen/instemmingen uitgebracht:

<b>Datum</b>	<b>Advies/Instemming</b>	<b>Onderwerp</b>
2022-12	Instemming	Prijsverhoging Gasterij

Er zijn geen ongevraagde adviezen uitgebracht.

c. Cliëntenraad Nicasius

De aandacht van cliëntenraad Nicasius ging in 2022 specifiek uit naar:

- Realisatie verbeterde (LED) verlichting op de kamers van de bewoners;
- Verbetering van het klimaatsysteem en verbeterde controle op open ramen op de kamers van bewoners;
- Realisatie van de wekelijkse heilige mis;
- Verstrekking nieuwe dekbedden;
- Aandacht vragen voor voedsel veiligheid en vochtinname bewoners;
- Verbetering van beveiliging fietsenstalling ( waar ook enkele fietsen bewoners staan), door montage van een RFID elektronisch slot;
- Aanpassing aan de tuin, het terras en de fietsenstalling nabij zaal van Gogh (nog niet gerealiseerd maar vordert langzaam);
- Beoordeling van het proces MIC meldingen;
- Advisering door ontwikkeling rol EVV-er;
- Beoordeling proces schoonmaak persoonlijke hulpmiddelen zoals rolstoelen en rollators;
- Borgen van afspraken binnen Nicasius.

Binnen de cliëntenraad Nicasius zijn de volgende adviezen/instemmingen uitgebracht:

<b>Datum</b>	<b>Advies/Instemming</b>	<b>Onderwerp</b>
2022-11	Advies	Aanstelling teamleider Somatiek.

Er zijn geen ongevraagde adviezen uitgebracht.

## 4. Ondersteuning

De cliëntenraden werden door de volgende partijen ondersteund.

Interne ondersteuning:

De cliëntenraden worden ondersteund door een ambtelijk secretaris.

Externe ondersteuning:

Indien nodig of gewenst is er gebruik gemaakt van de diensten van het LOC. Het LOC is een landelijke organisatie in zorg en welzijn ter ondersteuning van cliëntenraden. De diensten van het LOC bestaan o.a. uit een helpdesk, het verzorgen van cursussen/opleidingen en het aanbieden van ondersteuningsmateriaal.

Bezoek aan de informatiedag van het CZ-zorgkantoor in Eindhoven over nieuwe manieren van verzorging o.a. met behulp van digitalisering. Daarnaast was er uitleg over lopende projecten gesteund door zorgkantoren.

## 5. Slotwoord

Tot slot wil de centrale cliëntenraad zijn dank uitspreken aan het clustermanagement Ouderenzorg, de Raad van Bestuur en aan allen bij hun raadswerk betrokken functionarissen voor de constructieve en plezierige samenwerking in het afgelopen jaar.