

Datum: 21 oktober 2019
Onderwerp: Overleg Gemeenschappelijke Cliëntenraad met de Raad van Bestuur Vugtherstede
Aanwezig: Mevrouw S. Aarts WZC Theresia, voorzitter GCR
 De heer W. de Laat Huize Elisabeth, lid GCR, voorzitter locatieraad
 De heer J. Verhoeven Huize Elisabeth, lid GCR
 De heer F. van Geel WZC Theresia, lid GCR
 Mevrouw L. van Iersel Ambtelijk secretaris
 Mevrouw P. van der Koelen Raad van Bestuur
 Mevrouw D. Karsmakers Stafmedewerker beleidszaken
 Mevrouw L. van Drunen Bestuurssecretaresse (verslag)

| Nr | Onderwerp | Besproken | Actie |
|-----------|---|--|--|
| 1 | Opening | Simone Aarts, voorzitter van dit overleg, opent de vergadering om 15.00 uur. | |
| 2 | Verslag vergadering 9 sept. 2019 | <p><u>Bewonersnet</u> Hier is op dit moment geen behoefte aan. Over een jaar wordt dit opnieuw bekeken. Agenda: overleg oktober 2020.</p> <p><u>Kwartaalrapportage Q2</u> Pagina 4, verzorging WZCT (MDO) “Zij vonden het merkbaar dat het gesprek tussen EVV en cliënt/ contactpersoon goed is gevoerd.” De GCR vraagt hoe de familie dit heeft ervaren. Deze vraag ligt nog bij Carla Slok.</p> <p>De notulen worden goedgekeurd.</p> | <p>GCR</p> <p>Peggy van der Koelen</p> |
| 3 | Adviesvragen | <p>De GCR heeft positief advies afgegeven voor de adviesvragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Telefonie - Personenalarmering - Herinrichting Intramurale Zorg; ook de OR heeft positief advies gegeven. De teams is gevraagd mee te denken; er zijn veel reacties binnengekomen waarin ook duidelijke lijnen te herkennen zijn, ook afdelingsgericht. | |
| 4 | Cliëntenraadpleging 2019 | <p>Vorig jaar hebben we ons voorgenomen om te gaan werken met een nieuwe vragenlijst in het dossier. Deze zou de EVV met de cliënt invullen. Bij intake en daarna bij iedere evaluatie. De vragenlijst zou aansluiten op een aantal speerpunten: persoonsgerichte zorg, betrekken mantelzorgers en regelarmheid. Ook de aanbevelingsvraag (de ‘NPS’) zou worden meegenomen in de vragenlijst omdat wij deze jaarlijks moeten aanleveren bij het zorginstituut. Echter, heeft het zorginstituut onlangs aangekondigd dat we in januari 2020 al moeten rapporteren over 2019. De</p> | <p>Dianne Karsmakers</p> |

| | | | |
|---|----------------------|--|-----|
| | | <p>uitvraag over vorig jaar was afgelopen jaar in juni. We zijn in januari verplicht om ook een actuele 'NPS' score aan te leveren over 2019. Dus we moeten een nieuwe meting doen.</p> <p>Besloten is om nog een tevredenheidsmeting te doen zoals vorige jaren.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verbeterplannen van de afdelingen kunnen zo ook beter getoetst worden. - De GCR heeft verzwaard adviesrecht; zo nodig kunnen vragen nog aangepast worden. - Benadrukt wordt om ook de maatschappelijk werker hierbij te betrekken. Bij opname heeft de familie een bepaald verwachtingspatroon; het is belangrijk om veel gewicht te leggen in deze beginfase. - Meer aandacht voor financieel misbruik; beter afdichten. - Tevredenheid wordt in de eerste plaats getoetst bij de bewoner en vervolgens aan de familie. <p>Via de borrel met bewoners komen regelmatig kwesties aan de orde. Dianne Karsmakers legt het laatste concept van de vragenlijst voor aan de GCR op het moment dat deze definitief verzonden moet worden.</p> | |
| 5 | Jaarplan 2020 | <p>Het jaarplan wordt op 23 oktober in het MT besproken. Mogelijk komt er nog input vanuit het verpleegkundigen-overleg. Uiterlijk 31 december 2019 moet het jaarplan bij het Zorgkantoor aangeboden worden.</p> <p>De GCR gaat dit document nog bespreken. Vraag aan de Raad van Bestuur wat de grootste uitdaging is?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Naar verhouding zijn er veel zzp4-cliënten; het tarief hiervoor wordt door het Zorgkantoor strak naar beneden gesteld. - Flinke stijging van de personeelskosten. - Wet Arbeidsmarkt in balans en cao-wijzigingen hebben grote impact. - ICT-vernieuwing is een grote investering. - Implementatie Wet Zorg en Dwang; hoe gaan we om met dementie? - Omslag in de zorg; werken met kwaliteitsverpleegkundigen. <p>De begroting 2020 is een hamerstuk in de vergadering van 2 december 2019. Lucia van Iersel voorziet de leden van de GCR van informatie ter voorbereiding hiervan.</p> | GCR |

| | | | |
|---|---|---|--|
| 6 | Mededelingen | <ul style="list-style-type: none"> - De OR heeft het directieverslag van oktober 2019 en het aangepast organogram ontvangen. | |
| 7 | Rondvraag | <ul style="list-style-type: none"> - Nieuwe naamplaatjes worden momenteel alleen aan de ondersteunende diensten verstrekt. Voor de medewerkers in de zorg is men nog zoekende naar geschikte naamplaatjes. De GCR ziet hierop ook graag de functie van de medewerker terug. - Centraal loket; er is niet gekozen voor een loket voor de wijk maar voor een “boost” van de afdeling Zorg- en Woonbemiddeling. Vugherstede heeft ook een aandeel in “Samen Sterk in de Wijk”. Dit is opgenomen in het jaarplan. - Project “Iefgozers” is onderdeel van meerdere projecten. Wij doen niet actief mee aan dit project maar wel aan de projecten Zij-instromers en E-learning en werkplekieren. - Nieuwe locaties; Vugherstede is nog in gesprek met een projectontwikkelaar m.b.t. Rouculeur. Het plan wordt nog toegezonden. Gevraagd wordt of Vugherstede de exclusieve zorgpartner wordt. Wij willen geen bouwende partij zijn. - Project Hertoglaan wordt bekeken i.s.m. Woonwijze. - Project Rozenoord; de gegunde partij zoekt een financier. - Peggy van der Koelen heeft volgende week een afspraak met bisschop De Korte, mede naar aanleiding van de Stichting Helden van de Zorg. Daarnaast zal ook het gebruik van de kapel in Huize Elisabeth besproken worden. | |
| 8 | Evaluatie geestelijke verzorging | <p><i>Bij de vergadering schuiven aan:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>De 4 geestelijk verzorgers: Janine Mutsaerts, Mignon van Bokhoven, Just Hebly, José Quaedvlieg</i> - <i>Vrijwilligers coördinatoren Vugherstede: Sylvia Brouwers, Marie-Louise Oerlemans</i> - <i>Directeur beheersdiensten, Frank de Haas</i> | |

Inleiding door Frank de Haas:

De huisvieringen zijn gestart op 1^e Paasdag, 21 april 2019.

Aan de hand van de door de GCR en vrijwilligers coördinatoren opgehaalde reacties willen we bespreken of de huisvieringen aan de verwachtingen voldoen.

Reactie voorgangers:

Just Hebly spreekt namens alle voorgangers. Zij zitten op één lijn en hun onderlinge verstandhouding is goed. Via een groepsapp communiceren zij de gang van zaken met elkaar.

Enkele opmerkingen:

- Blaadjes huisvieringen; verloopt prima.
- Een centraal aanspreekpunt tijdens de huisvieringen is wenselijk.

- De verschillende groepen bewoners worden nu door diverse personeelsleden aangestuurd.
- Er moet geschoven worden met tafels in verband met de opstelling van bewoners in rolstoelen. Het restaurantpersoneel is niet blij met deze wijzigingen omdat dit de opstelling van de middagmaaltijd verstoort, waarvoor dan overigens nog genoeg tijd over is. De voorgangers willen zich voorbereiden op de dienst en zich niet bezig hoeven houden met logistieke problemen.

Reacties van bewoners en familie:

- Er is een enquête gedaan onder de mensen die een viering bezochten. De opkomst is wisselend; dit is ook afhankelijk van de zorg, of zij op tijd klaar zijn. Daarnaast is het belangrijk hoe je aan een bewoner vraagt of deze naar de huisviering wil.
- Er zijn grote verschillen in reacties van bewoners. Waar sommige mensen duidelijk rustiger worden na een viering, kunnen anderen heel fel reageren. Vaak ligt daar iets aan ten grondslag.
- Doorbreking van de zondag. De dienst met aansluitend koffie drinken duurt ongeveer 1 uur.
- De voorgangers hebben persoonlijk contact met de aanwezigen wanneer zij iedereen "de vrede wensen". Dit wordt als bijzonder prettig ervaren.

Communiedienst:

José Quaedvlieg gaat communiediensten houden op de vrijdagmiddagen voorafgaand aan een weekend waarin op die locatie geen huisviering plaatsvindt. Dit tijdstip is gecommuniceerd met bewoners.

Ook de communiediensten zullen tussentijds geëvalueerd worden.

Voor locatie Theresia wordt gevraagd of het mogelijk is om na de dienst vanuit de multiruimte een moment naar de verpleegafdeling te gaan.

De ingangsdatum wordt door Frank de Haas gecommuniceerd met de voorgangers.

Opkomst huisvieringen:

In Huize Elisabeth zijn meer familieleden aanwezig bij de vieringen.

Voorgesteld wordt om de familie opnieuw uit te nodigen bij de huisvieringen. In de mail aan de contactpersonen, waarin activiteiten vermeld worden, zal extra vermeld worden dat de aanwezigheid van familie tijdens de vieringen op prijs gesteld wordt. Nog niet ieder familielid ontvangt het weekprogramma waarop de huisvieringen vermeld staan.

Aanwezigheid medewerker welzijn:

Het wordt betreurd dat de aanwezigheid van een medewerker welzijn bij de huisvieringen niet gehonoreerd werd. De uren van welzijn worden nu anders verdeeld.

Peggy van der Koelen gaat hier naar kijken.

Opmerkingen vanuit GCR:

- Bewoners missen ceremonie, het zingen van Gloria, Credo en andere Latijnse gezangen. Dit voelt voor hen vertrouwd.
Just Hebly stelt voor om een zangblad met Gregoriaanse liederen te maken.
- Verhalen in de huisviering laagdrempeliger maken met alledaagse dingen.
- Meer eenheid brengen in de presentatie van de huisviering. Iedere voorganger heeft een eigen presentatie, de een gebruikt een PowerPointpresentatie, de ander alleen een boekje.
De voorgangers zouden graag iemand willen die hun scherm bedient. Wellicht kan een vrijwilliger hierin bijdragen.

- De voorgangers gaan onderling overleggen m.b.t. de indeling van hun ruimte.

Restaurant:

- Het restaurantpersoneel moet weten hoe de tafelindeling is bij een viering. Dit moet geen taak zijn van de voorgangers. Zij voelen zich soms in een spagaat staan ten opzichte van de restaurantmedewerkers.
- Vrijwilligers voor het restaurant komen een half uur eerder in verband met de koffie na de viering.
- In Theresia wordt tijdens de viering de afwaskar naar de keuken gebracht. Dit is niet gepast.

Alle knelpunten worden besproken met Marli van den Ende.

De bijeenkomst wordt om 16.40 uur afgesloten.