



ActiVite
Centrale
Cliëntenraad

ActiVite
Zorg die bij je past

Jaarverslag 2023

Centrale CliëntenRaad

Wijkverpleegkundige Joy: "Die glimlach aan het eind van de dag, die is het beste."

De **Centrale Cliëntenraad** [CCR] ziet toe op de verzorging van zowel de bewoners van de verpleeghuizen van ActiVite als van de cliënten die thuiszorg van ActiVite krijgen.

De CCR is samengesteld uit leden van de diverse **Lokale Cliëntenraden** [LCR].

ActiVite **Centrale
Cliëntenraad**

Een jaar van opbouw en versterking

2023 was voor ActiVite een jaar van opbouw en versterking. 'Opbouw' in de zin van een nieuwe organisatie op basis van een regiomodel, met frisse en energieke nieuwe leidinggevenden. 'Versterking', omdat we de positieve effecten gingen zien van eerder genomen maatregelen. Daarbij trad een volledig nieuwe Raad van Toezicht [RvT] aan.

De CCR is heel blij met deze ontwikkelingen en ziet de toekomst en de samenwerking met de Raden van Bestuur en Toezicht met vertrouwen tegemoet. In dit verslag vindt u een overzicht van de belangrijkste gebeurtenissen van 2023 vanuit het perspectief van de CCR.

Carla Bergsma-Kops

Voorzitter Centrale Cliëntenraad



Leden CCR

De CCR bestond in 2023 uit de volgende leden:



Carla Bergsma-Kops

Voorzitter en afgevaardigde vanuit LCR Rijnzate



Eric Noort

Vice-voorzitter en afgevaardigde vanuit LCR AgnesStaete en LCR SassemBourg



Jan van Grimbergen

Afgevaardigde vanuit de LCR Extramuraal



Dirk Hoogenboom

Afgevaardigde vanuit LCR Hof van Alkemade



Dirk van Leijden

Afgevaardigde vanuit LCR Rietveld



Cees Onderwater

Afgevaardigde vanuit LCR Hussonshoek

Inhoudsopgave

Leden CCR	4
Organogram	6
Uitgelicht 2023	7
Ervaringen	8
Nieuw beleid	10
Nieuwe indeling organisatie	11
Samenwerken	12
Nieuwe ontwikkelingen	13
Passende zorg	14
Medezeggenschap	16
Medezeggenschap	17
Advisering en instemming	18



ActiVite

Bezoekadres: Simon Smitweg 8, Leiderdorp
Postadres: Postbus 149, 2350 AC Leiderdorp
Telefoon (071) 516 14 15

Project Leontine van Dijk

Teksten CCR ActiVite

Eindredactie Michèle Hartevelt

Vormgeving deWereldvanIM.nl

Fotografie Maarten de Groot, Rokki Fotografie

**Check en volg
ons ook online**

Facebook @ActiViteZorg

Instagram @werkenbij.ActiVite

YouTube @ActiViteZorgt

LinkedIn @ActiVite

Of kijk op [ActiVite.nl](https://www.activite.nl)



Organogram



ActiVite
Zorg die bij je past

Uitgelicht Overzicht van 2023



Verenigd zijn helpt!

Cees Onderwater is voorzitter van de Lokale Cliëntenraad (LCR) van Hussonshoek en lid van de CCR: 'Met elkaar passende zorg vorm geven. Daar kunnen wij een brug in slaan.'

'Na coronajaar 2022 ging het in 2023 eindelijk weer vooral over de zorg zelf. Dat ervoer ik ook in de huiskamer van Hussonshoek waar mijn moeder woont. Daar hoorde je weer positieve geluiden. Je merkt dat er meer rust is in de organisatie. De maatregelen van de Raad van Bestuur en de effecten van het programma "Waardigheid en trots op locatie" zijn voelbaar. Daarbij zijn de leden van het managementteam en de Raad van Bestuur steeds zichtbaarder in de organisatie en komen zij vaker op de locaties. Dat wordt enorm gewaardeerd.'

Passende zorg

'De LCR-en van onder andere Hof van Alkemade en Hussonshoek zijn samen met de teammanagers begonnen met het organiseren van familie-avonden. Bijvoorbeeld over passende zorg en familieparticipatie, een belangrijk en actueel thema. We weten allemaal dat de ondersteuning van familie hard nodig is, ook na opname in een verpleeghuis. Veel familieleden zijn bereid en hebben ook de behoefte om betrokken te zijn bij de zorg voor hun naaste. Maar hoe geef je dat op een goede manier vorm? Wat kunnen en mogen zorgmedewerkers en familieleden van elkaar verwachten? Dat is voor iedereen nog zoeken. De familie-avonden helpen om passende

zorg bespreekbaar te maken en te praten over de vragen die er zijn. De brug slaan tussen familie en medewerkers, daar speelt de LCR een belangrijke rol in.'

Zorgen overbrengen

'De CCR heeft een uitstekende relatie met de Raad van Bestuur en Raad van Toezicht. We communiceren in alle openheid en kwetsbaarheid met elkaar. We zijn samen door een roerige tijd gegaan en het is fijn om te zien dat er nu zo'n positieve basis ligt. Als er bij familie en naasten zorgen zijn, dan brengen we die over. Bijvoorbeeld over de nieuwe voedingsleverancier. Die is heel zorgvuldig gekozen, na proefavonden en uitgebreid overleg. Bij sommige familieleden heerste daarna de angst dat bewoners nu magnetronmaaltijden voorgeschoteld zouden krijgen. Of dat koken door familie niet meer toegestaan zou zijn. Die geluiden brengen we in en daar wordt dan ook iets mee gedaan.'

Gehoord en gezien

'Een ander voorbeeld is de evaluatie van het nieuwe concept voor het wassen van kleding van bewoners dat in 2022 geïntroduceerd is. De evaluatie van de leverancier vonden we als CCR niet afdoende. Daarom hebben we zelf een nieuwe evaluatie uitgerold waarmee we familie echt de gelegenheid geven om aan te geven wat ze van 'Mijn Waslijn' vinden. De Raad van Bestuur steunde ons daarin. Als LCR en CCR worden we gehoord en gezien. Verenigd zijn helpt en maakt dat we echt toegevoegde waarde hebben.'

‘Medewerker op #1’ is óók het beste voor cliënten

In 2023 zagen we bij de medewerkers meer tevredenheid en enthousiasme over de organisatie. Dat is een resultaat en uiting van het nieuwe beleid van ‘Medewerker op #1’.

De cultuur is zich aan het ontwikkelen: er is minder afstand tussen de verschillende organisatielagen, het management is meer zichtbaar op de werkvloer, er is aandacht voor elkaar en de menselijke maat staan bovenaan. Ook de CCR is daar uitermate blij mee. Tevreden medewerkers die lekker in hun vel zitten en adequate ondersteuning door de bredere organisatie ervaren, bieden de beste zorg aan cliënten.



Nieuwe kansen door het regiomodel

In 2023 heeft ActiVite de organisatie-inrichting die was gebaseerd op een indeling in ‘Intramuraal’ (verpleeghuizen) en ‘Extramuraal’ (thuiszorg) losgelaten. In plaats daarvan is een regiomodel ingevoerd.

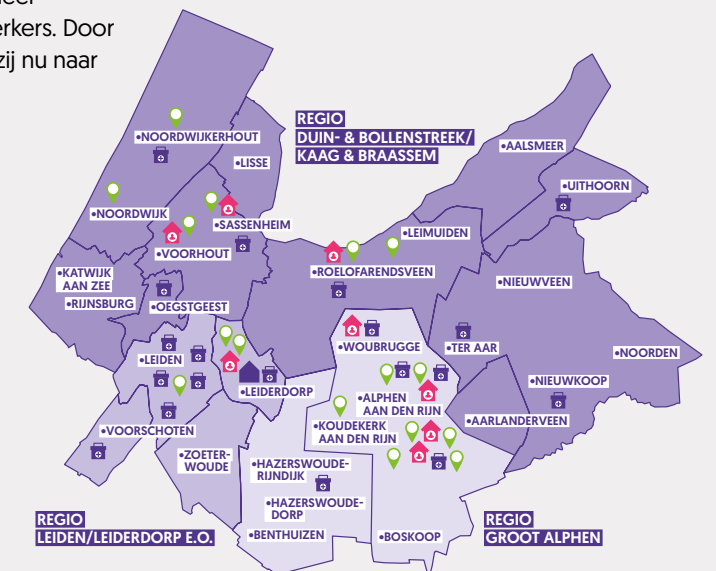
behoefte in een van de verpleeghuizen of de thuiszorg werken, of in beide. Vanwege de mogelijke invloed van een dergelijke (re-) organisatie is de CCR nauw betrokken geweest bij de voorbereiding van de plannen, de besluitvorming daarover en de selectie van de drie nieuwe leidinggevenden van de regio's. De CCR is zeer content met de aanstelling van de drie nieuwe, frisse en energieke regiomanagers. We zien er met belangstelling naar uit dat de effecten van de beoogde ontwikkelingen zich in de praktijk gaan laten zien.

Het hele werkgebied is nu ingedeeld in drie regio's, waarin per regio alle expertise en activiteiten van ActiVite zijn ondergebracht onder leiding van een regiomanager.

Meer flexibiliteit

Een van de beoogde effecten is meer flexibiliteit in de inzet van medewerkers. Door de nieuwe regio-indeling kunnen zij nu naar

-  Kantoor
-  Verpleeghuis
-  Ontmoetingscentrum
-  Wijk- & Thuiszorg



Regionale samenwerking tussen zorgorganisaties

ActiVite is sterk voorstander van regionale samenwerking, is goed vertegenwoordigd in de diverse samenwerkingsverbanden en neemt daarin op onderdelen het voortouw.

ActiVite werkt in een aanhoudend moeilijke tijd hard om de kwaliteit van de zorg op peil te houden en te vergroten. Dat het aantal cliënten dat zorg nodig heeft groeit, is een uitdaging. En wat ActiVite en collega-organisaties hierin kunnen doen, kent grenzen.

Niet meer concurreren

Daarom werkt de organisatie in toenemende mate samen met collega-zorgorganisaties in hetzelfde werkgebied. Het is maatschappelijk gezien niet meer verantwoord dat alle zorgverleners op alle diensten op alle plekken, soms in dezelfde straat, met elkaar concurreren. Ook gemeenten moeten hun bijdrage aan die samenwerking leveren. De gemeente gunt nu contracten aan de aanbieder met de allerlaagste prijs. Deze aanbestedingstrajecten zijn volgens de CCR niet meer verantwoord, niet meer acceptabel. Deze manier van werken gaat ten koste van medewerkers en daarmee één-op-één ten koste van de cliënt.



Ontwikkelingen in de zorgverlening

Niet alleen de CCR is positief over de ontwikkelingen bij ActiVite. Veel belangrijker is dat de bewoners van de huizen en de cliënten van de thuiszorg aan ActiVite nog steeds hoge cijfers voor de zorgverlening geven.

Het is goed om te zien dat de hoge scores in klanttevredenheidsonderzoeken niet hebben geleden onder de belemmeringen in de coronaperiode.

Goede communicatie

In de thuiszorg zijn in '23 verschillende nieuwe teammanagers gestart. Daarbij zijn goede initiatieven genomen om werkwijzen en zaken in de organisatie te verbeteren. Door het regiomodel staan de regiomanagers dicht bij de medewerkers, en dus bij de cliënt thuis. Er is meer aandacht voor het belang van een goed communicerende en samenwerkende driehoek van regiomanager, wijkverpleging en teammanager.



Gemiddelde waardering thuiszorg

8,6

Gemiddelde waardering verpleeghuiszorg

8,1

Zelf als het kan, digitaal als het kan, thuis als het kan

De zorg heeft te maken met een dubbele vergrijzing. De groep ouderen die zij bedient wordt groter en blijft langer in zorg. Daarbij bereikt een deel van de zorgmedewerkers binnenkort ook de pensioengerechtigde leeftijd en kiezen steeds minder mensen voor een baan in de zorg.

Met passende zorg heeft ActiVite een middel in handen om deze vraag (deels) het hoofd te bieden. Passende zorg betekent dié zorg bieden die echt nodig is omdat betrokkenen hierin zelf niet meer kunnen voorzien. Zelf als het kan, digitaal als het kan, thuis als het kan.



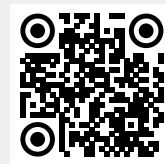
Zelf als het kan

Mensen willen en kunnen nog veel handelingen zelf uitvoeren, als zij daarin worden gestimuleerd. ActiVite ondersteunt en traint medewerkers hierin. Zo doen cliënten handelingen nu zelf, die hen eerder uit handen werden genomen. Deze manier van zorgverlening bevordert hun zelfredzaamheid.

Digitaal als het kan

De wijkteams maken steeds meer gebruik van digitale mogelijkheden, zoals gecontroleerde medicijnuitgifte via de Medido. Daarnaast heeft beeldzorg een doorstart gemaakt, waarbij zorgprofessionals zorg verlenen door middel van een tablet bij de cliënt thuis.

> [Bekijk de video over beeldzorg: scan de QR-code](#)



Thuis als het kan

De uitrol van het nieuwe concept Volledig Pakket Thuis (VPT), in 2022 gestart, heeft in 2023 een flinke groei laten zien. Met een VPT krijgen thuiswonende cliënten met een Wlz-indicatie zorg op maat uit het brede zorgaanbod van ActiVite, zonder dat zij hiervoor hoeven te verhuizen.

> [Bekijk de video over VPT: scan de QR-code](#)



Minder administratie

Een werkgroep wijkverpleegkundigen onderzoekt de doelmatigheid van alle administratie die moet worden gedaan. Een resultaat daarvan is al dat het aantal invulformulieren, bijvoorbeeld bij de intake van een nieuwe cliënt, is teruggebracht. Ook hebben zij de verschillen in het zorgaanbod tussen de diverse teams aangepakt en geanalyseerd. Door dat te bespreken en de teams van elkaar te laten leren is het lerend vermogen van de zorgprofessionals gegroeid.



Ontwikkeling medezeggenschap

In 2022 is de interne regeling van de nieuwe 'Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018' geëvalueerd en op een aantal punten actueel gemaakt. Daarmee is meer evenwicht tussen de Raad van Bestuur en de CCR gekomen. Dit weerspiegelt de gegroeide, meer volwassen verhouding.

In 2023 is deze ontwikkeling stevig doorgezet. In een uitdagende tijd, zowel buiten als binnen de organisatie, is met de Raad van Bestuur in alle openheid en kwetsbaarheid over de gang van zaken en voorgestelde maatregelen gesproken.

In 2023 mocht de CCR een bindende voordracht doen voor een nieuw lid van de Raad van Toezicht (RvT) met de portefeuille 'Kwaliteit & Professionaliteit'. Dit is vanuit het oogpunt van de cliënt een belangrijk thema.

Raad van Toezicht compleet

Met de benoeming van Iris Bandhoe is in deze positie voorzien, waarmee de nieuwe RvT vanaf 2024 voltallig is. Ook de afspraak om minstens twee keer per jaar met elkaar te overleggen en elkaar indien gewenst of nodig ook tussentijds op te zoeken, kenmerkt de versterking van de medezeggenschaps- en toezichtstructuur.



Bezetting centrale en lokale cliëntenraden

Cliënten die zorg nodig hebben wonen steeds langer thuis. Nieuwe bewoners in de verpleeghuizen (intramuraal) komen met een slechtere gezondheid en zwaardere zorgvraag binnen. Daardoor is de gemiddelde verblijftijd van bewoners in een huis inmiddels minder dan een jaar. Dat uit zich ook in het verloop binnen de LCR-en van de huizen, omdat leden na overlijden van hun familielid vertrekken.

Voor familieleden van nieuwe bewoners is het moeilijk om in korte tijd een band op te bouwen met het verpleeghuis. Het duurt even voor zij gevoel en enthousiasme voor de LCR ontwikkelen. Het is voor de LCR-en van de verpleeghuizen dus lastiger om leden te werven.

Lonend werk

We doen het werk echter met grote betrokkenheid bij het welzijn van onze en ieders familie. Daarnaast is het voor ons heel lonend om te zien wat achter de schermen allemaal gebeurt om dat welzijn te bevorderen.



Overzicht advisering en instemming van CCR aan Raad van Bestuur

Op basis van zijn advies- en instemmingsrecht bracht de CCR in 2023 de volgende beleidsonderwerpen adviezen en instemmingen uit aan de Raad van Bestuur.

INSTEMMING

Vergadering	Onderwerp	Instemming
7 juni	Profiel Externe Klachtenfunctionaris	ja
13 december	Jaarplan 2024	ja
13 december	Kwaliteitsplan 2024 ActiVite	ja
13 december	Begroting 2024 ActiVite	ja

ADVISERING

Vergadering	Onderwerp	Advies
7 juni	Profiel lid Raad van Bestuur	positief
13 september	Concept Kaderbrief 2024	positief
1 november	Benoeming Eerste Geneeskundige en Specialist	positief
	Ouderengeneeskunde tot Wzd-functionarissen ActiVite	
13 december	Beleid onvrijwillige zorg extramuraal	positief

ActiVite
Zorg die bij je past