

Conceptnotulen van de vergadering van de CFA d.d. 9 juli 2024

- Aanwezig:** Ernst Blankestijn (voorzitter), Gerda Klokke, Alie Maas, Robert de Ruijter, Thea van Schaik
- Gasten:** Odette Owen, toehoorder
Toke Piket, bestuurder (agendapunt 2)
Jeannette van den Born (agendapunt 3)
Carla Luttik (agendapunt 4)
Kenneth de Boer
- Afwezig:** Ron Ebing
- Verslag:** Wilma Hoolhorst

1. Opening en vaststellen van de agenda

Ron heeft laten weten door andere werkzaamheden mogelijk niet aan te kunnen sluiten. Vandaag is de brief van de bestuurder ontvangen over ten onrechte bij cliënten in rekening gebrachte pedicurekosten. Deze brief wordt aan de agenda toegevoegd.

2. Overleg met voorzitter Raad van Bestuur, Toke Piket

2.1. Doelen Inspanningen Netwerk – DIN

Toke vertelt dat het document DIN is gebaseerd op de strategische koers van Abrona van vorig jaar; deze wordt nu in activiteiten uitgewerkt. Het document is bedoeld als hulpinstrument voor het MT om gestelde doelen en resultaten te bereiken. Er zal heel beknopt over worden gecommuniceerd.

De raden hebben vorig jaar meegedacht en geadviseerd over de inhoud van de strategische koers. Die input is meegenomen. Als er zich in DIN onderwerpen voordoen die betrekking hebben op medezeggenschap, dan worden die uiteraard voorgelegd aan de raden. Nu is het document vooral ter informatie aangeboden.

Op de vraag wat concrete doelen zijn antwoordt Toke dat het de bedoeling is om de veranderopgave van 'zorgen voor' naar 'zorgen dat' te versnellen. Een voorbeeld van een concreet doel is dat 70% van de cliënten echt tevreden is over de zorg en 85% een actueel ondersteuningsplan heeft.

Kenneth bekijkt of er in de DIN onderwerpen zijn die in het jaarplan van de CFA kunnen worden opgenomen.

Opgemerkt wordt dat mantelzorgers ook een bijdrage leveren aan de zorg, zijn zij hierin ook opgenomen? Toke geeft aan dat hier afspraken in het ondersteuningsplan over moeten worden opgenomen. Uitgangspunten daarbij zijn: wat kan de cliënt zelf, wat kan hij nog leren, hoe kan technologie helpend zijn, wat kan mantelzorg betekenen en wat is er dan nog nodig aan professionele zorg.

Vanuit de CFA wordt gesteld dat bij het verbeteren van kwaliteitsnormen op de werkvloer, communicatie essentieel is. Verder komen er steeds meer documenten bij zoals over participatie, Triple C. Is het niet mogelijk die te bundelen in één zorgleefplan, dan dragen de verschillende elementen elkaar.

Toke vindt dat een goed punt, ook voor de bespreking tussen Jeannette en de CFA straks.

Op de vraag waar de verwant hier staat, antwoordt Toke dat een project Informele zorg wordt meegenomen in de veranderaanpak. De CFA zou daarover Ageeth eens kunnen uitnodigen. Toke zal dit onderwerp, dat in alle gesprekken terugkomt, ook mee nemen in haar overleg met Ageeth.

De CFA benadrukt dat het belangrijk is om goed te investeren in de relatie met de verwant, dat zal om een cultuurverandering vragen.

Wilma zal Ageeth voor een van de komende vergaderingen uitnodigen.

De vraag wordt gesteld hoe Abrona omgaat met cliënten die niet leerbaar zijn? Kenneth heeft met een van de teamleiders hierover gesproken. De focus lijkt inderdaad vooral te liggen op cliënten die relatief veel kunnen en Abrona heeft een grote groep cliënten voor wie dat niet geldt. Kenneth gaat met de teamleider bekijken hoe hier handen en voeten aan te geven is. Opgemerkt wordt dat in principe de psychodiagnostiek van de cliënt de basis van het Ondersteuningsplan is. Die moet dan wel goed in beeld zijn. Toke geeft aan dat er in toenemende mate aandacht is voor deskundigheidsbevordering. Zo is er bijvoorbeeld een verpleegkundig specialist aangesteld die mensen on the job kan coachen.

2.2. Notitie Grenzen verkennen informele zorg

De notitie Grenzen verkennen informele zorg is een mooi, door de branche ontwikkeld kader, om informele zorg binnen Abrona verder vorm te geven.

Toke bespreekt deze notitie met Ageeth en bekijkt ook hoe de notitie bij DIN is te betrekken.

In de notitie staat dat een begeleider mantelzorgers medische handelingen kan aanleren; in de praktijk merken verwanten regelmatig dat ook begeleiders deze handelingen niet kunnen verrichten. Toke geeft aan dat samenwerking met de thuiszorg of wijkzorg dan mogelijk is. Scholingswensen kunnen ook vanuit een team komen. Dat gebeurde op een locatie waar nogal wat cliënten wonen met bijkomende ggz-problematiek wonen. In Maarssen is voor verpleegkundige handelingen bij de oudere populatie van de Valkenier samenwerking gezocht met Santé. Verwanten kunnen hierin zeker ook wat signaleren; het is zaak om dat dan met de teamleider te bespreken.

Op de vraag of Abrona kwalitatief geaudit is geeft Toke aan dat Abrona werkt met een Kwaliteitskompas. Aan de hand van daarin opgenomen bouwstenen wordt geëvalueerd hoe we bepaalde dingen doen, en worden verbeterpunten in plannen opgenomen. Dit onderwerp wordt jaarlijks ook met het zorgkantoor, in de 'Kwaliteitsdialoog' besproken.

2.3. Evaluatie Eten & Drinken – hoe/wanneer wordt de CFA betrokken

De CCA en CFA zouden bij de evaluatie van Eten & Drinken worden betrokken, dat is niet gebeurd. Toke vertelt dat bij de evaluatie lokale input is meegenomen en daaruit is geconcludeerd wat goed is gegaan, en wat minder goed is gegaan. Morgen staat een eindbesluit in het bestuursoverleg geagendeerd, vervolgens krijgen CCA en CFA informatie over de wijze waarop beide raden hierbij verder kunnen worden betrokken.

2.4. VGN-brief aan Tweede Kamer als reactie op Hoofdlijnenakkoord

De VGN-brief is ter informatie bijgevoegd. Wat de effecten van het Hoofdlijnenakkoord voor de Gehandicaptenzorg zijn, is nog niet duidelijk.

In de brief sprak vooral aan dat de zorg voor mensen met een beperking al jaren in de schaduw heeft gestaan. Hen in de schijnwerpers krijgen vraagt om assertiviteit en strijd.

2.5. Wie Betaalt Wat – medisch taxivervoer

De CFA wacht nog op de uitwerking van de regeling rond medisch taxivervoer en kan daarna, samen met de CCA, Wie Betaalt Wat afhechten.

Toke vraagt na of de CCA en CFA deze week de uitwerking kunnen ontvangen.

Toke wil graag nog nader kennismaken met Odette. Via Wilma kan daar een afspraak voor worden gemaakt.

3. Ondersteuningsplan – met Jeannette van den Born (manager Behandeling & Expertise)

Ernst heet Jeannette welkom.

De CFA had al wat vragen aan Jeannette voorgelegd die zij nu komt beantwoorden.

- *Doelen en afspraken zijn summier beschreven, en worden niet altijd opgevolgd.*

Het is de bedoeling om afspraken niet zeer uitgebreid, maar wel heel duidelijk op te schrijven. Als afspraken niet worden opgevolgd is een gesprek met de PB/PO aan te bevelen. Zij coachen ook de andere medewerkers.

- *Invalkrachten kennen de afspraken in het ondersteuningsplan niet altijd.*
Dit geldt inderdaad voor onbekende invalkrachten. Dat is niet wenselijk maar wel de realiteit. Als men problemen ervaart met een uitzendkracht is het belangrijk dat aan te kaarten bij de PB/PO.
- *Voor het ondersteuningsplangesprek wordt maar een uur uitgetrokken en het gesprek wordt soms afgeraffeld.*
Het is zeker niet de bedoeling dat een gesprek wordt afgeraffeld. Soms is een uur te lang, en soms te kort en wordt er doorgesproken. Het is en blijft maatwerk. Als men het gevoel heeft dat niet alles is besproken kan men uiteraard aangeven dat er meer tijd nodig is.
- *De doelen worden niet eens in de drie maanden geëvalueerd.*
Dat klopt, de doelen moet eens in de zes maanden geëvalueerd worden. Dit wordt door het team gedaan, de 1^e contactpersoon is daar niet bij. Mentoren hebben toegang tot de doelenrapportage in Mijn Caress; zij kunnen anderen toegang geven. Bij vragen kan men terecht bij de PB/PO.
- *Het psychologisch rapport zou input moeten zijn voor het ondersteuningsplan.*
Dat is ten dele zo. Een psychologisch rapport kan input leveren maar het gaat er om wat de doelen zijn, wat de belangrijke afspraken en hoe men deze cliënt moet begeleiden.
Opgemerkt wordt dat het wezenlijk is om kennis te hebben van de ontwikkelingsleeftijd van een cliënt.
Jeannette merkt op dat dit eigenlijk meer thuishoort in het profiel van de cliënt: wie ben ik, wat is voor mij belangrijk, hoe zie ik mezelf en hoe zien anderen mij. Dit Vind Ik Ervan kan hier ook een rol in hebben.

De vraag wordt gesteld hoe een begeleider bijvoorbeeld iemand met NAH kan begeleiden als hij niet weet welke kenmerken daar bij horen.

Jeannette antwoordt dat hier zeker uitleg over nodig is van o.a. de gedragsdeskundige, maar het blijft van belang te zien wie je voor je hebt, wat die persoon van jou als begeleider en van het team, nodig heeft.

Er wordt een voorbeeld gegeven van een laatste ondersteuningsplanbespreking in 2020. Jeannette geeft aan dat het plan eens in de twee jaar geëvalueerd moet worden, tenzij er tussentijds grote veranderingen zijn. Een verwant mag een PB/PO daar op aanspreken. Dat is de spil. Bij de meer intensieve zorg kijkt de gedragskundige meer mee.

Op dit moment is overigens 79% van de ondersteuningsplannen actueel. Dat betekent helaas dat dit voor 21% niet het geval is.

Een ander voorbeeld is van een gesprek dat hoofdzakelijk over medische aangelegenheden ging. De tijd was om en het ondersteuningsplan werd niet meer besproken. Wijzigingen, waar de verwant het niet mee eens was, werden verwerkt. Jeannette adviseert om dit te bespreken met de PB en anders met de teamleider. Het kan helpen om het ondersteuningsplan aan de hand van een agenda te bespreken. Ieder kan daar de bespreekpunten op aangeven. In dit geval is ook met een agenda gewerkt, maar de goede theorie valt in de praktijk vaak anders uit. Men zou meer kunnen openstaan voor de inbreng van verwanten. Daarnaast kun je leren van feedback, dat is niet altijd negatief.

Afsluitend wordt nog opgemerkt dat formuleren ook belangrijk is; dit vraagt om taalvaardigheid. Verder is bekendheid over standaardproblemen noodzakelijk. Het is ook wenselijk als er inzicht is in de actualiteit van de ondersteuningsplannen op de locaties, ook in relatie tot de ZZP-indicaties; hoe SMART is dit inzicht? Een volgende keer

zal de CFA bij een regiomanager navragen hoe dit gemanaged wordt en worden ervaringen gedeeld over de ondersteuningsplanbesprekingen op de werkvloer. Kenneth vertelt nog dat het ondersteuningsplan ook onderdeel is van de DIN. Hij bespreekt met de bestuurssecretaris hoe dit bij de CFA terug kan komen.

4. Cliëntvertrouwenspersoon (CVP) Carla Luttik

Ernst heet Carla Luttik welkom. De CFA heeft het jaarverslag CVP/Abrona 2023 ontvangen, en hoort graag welke aandachtspunten daar uit naar voren komen.

Carla vertelt dat het aantal meldingen wat is gedeeld omdat de systematiek is gewijzigd. Klachten die met één cliënt blijven doorlopen worden niet steeds als nieuwe melding geteld, tenzij het een andere klacht betreft.

Het soort meldingen is vrij consistent, een groot deel gaat over bejegening door medewerkers en het onvoldoende rekening houden met wensen van cliënten.

In algemene zin is het zo dat er wat meer klachten zijn bij complexere zorg. Ook medebewoners geven aan daar meer last van elkaar te hebben. Men voelt zich ook niet altijd veilig. Een cliënt krijgt meer aandacht, de andere voelt zich achtergesteld. Overlast, bijvoorbeeld door geluiden 's nachts komt ook voor.

Het gaat hierbij niet om heel veel cliënten, maar het gaat soms wel om een langdurige situatie, er is niet zo maar een oplossing te vinden.

Gevraagd wordt of er ook klachten komen van cliënten die zich minder goed of niet kunnen uiten. Dat is zeker het geval, vertelt Carla. Klachten komen dan deels van cliënten, maar ook van begeleiders die hen daarbij helpen of soms zelfs van medebewoners. Dit zijn overigens vaker locaties (op Sterrenberg) waar de CVP-collega's van de Wet Zorg en Dwang (WZD) vaker komen. Zij zijn daar een vertrouwd gezicht en dat is prettig.

Carla en haar WZD-collega's verwijzen soms ook naar elkaar door.

Over de klachten informeert Carla veelal de teamleider van de betreffende locatie. Overigens is het niet altijd slecht als er meer klachten komen; mensen weten de CVP goed te vinden en dat komt mede doordat de begeleiders cliënten daarbij helpen. Door de jaren heen blijft het aantal meldingen redelijk stabiel.

Carla vertelt nog dat ze ook regelmatig bij huiskameroverleggen en cliëntenraden op bezoek gaat. Het is soms ontroerend om te zien hoe cliënten daar met elkaar omgaan, elkaar helpen en compassie naar elkaar toe hebben.

In het jaarverslag staat dat er twee formele klachten waren die naar de regionale klachtencommissie zijn gestuurd. Beide klachten zijn niet ontvankelijk verklaard. Hoe verloopt klachtenbemiddeling nu regionale klachtencommissie is opgeheven? De route is nu dat klachten naast bij de regiomanagers, daarna ook nog bij de raad van bestuur kunnen worden ingediend.

In het verslagjaar hebben de klachtenafhandelingen bij Abrona altijd tot een oplossing geleid. De landelijke geschillencommissie zorg is het eindstation waar men met een klacht terecht kan.

Carla is tevreden over de manier waarop zij door medewerkers van Abrona wordt bejegend. Soms is wel duidelijk dat er verschillende belangen zijn of dat er een spanningsveld is. De ervaring van Carla is dat Abrona serieuze stappen onderneemt als het nodig is.

Carla en haar WZD-collega's zijn vooral de stem voor de cliënten, maar doen daarnaast ook aanbevelingen aan de organisatie. De CFA zou aan het management kunnen vragen wat met deze aanbevelingen wordt gedaan.

5. Informeren / contact achterban

Ernst zal in een reactie aan de regiomanagers laten weten dat Alie en hij graag met hen in gesprek gaan over de achterbanbijeenkomsten. Feit is dat informele zorg steeds belangrijker wordt en Abrona kan daar zelf ook een actievere rol in nemen. De te plannen achterbanbijeenkomsten worden over de zomer heen getild.

6. Conceptbrief voorgenomen statutenwijziging

De CFA kan op basis van de huidige informatie niet positief adviseren over het voornemen van Abrona om de 'christelijke identiteit' te schrappen uit de statuten. Er heeft geen onderzoek plaatsgevonden wat alle bij Abrona betrokkenen (cliënten, hun naasten, vrijwilligers, geestelijk verzorgers) hiervan vinden, en wat eventuele gevolgen kunnen zijn voor vrijwilligers en subsidies.

Ook met de voorgenomen wijziging van de doelstelling kan niet worden ingestemd omdat in de nieuwe formulering het verlenen van 'goede zorg' vervalt waar dit in de huidige formulering wel is opgenomen. Goede zorg is een gangbare term in de Wet Kwaliteit, Klachten, Geschillen in de Zorg (WKKGZ).

De definitieve brief wordt – voor verzending – nog even rondgestuurd.

7. Notulen vergadering d.d. 4 juni 2024

De notulen worden met dank aan de notulist vastgesteld.

8. Wie woont wat bij?

De lijst met bijeenkomsten wordt geüpdatet.

9. Ingekomen stukken

De ingekomen stukken geven geen aanleiding tot opmerkingen.

10. Rondvraag

- Een verwant heeft gevraagd naar de instemmingsvraag Mijn Waslijn en de reactie daarop van de CFA en de CCA. Ernst zal hem, mede namens de CCA antwoorden en de gevraagde correspondentie toezenden.
- Een verwant van een cliënt die op een locatie van Sterrenberg woont, zoekt ook contact met de CFA. Ernst vraagt even bij Ron na wat de concrete vraag is en hoe/of de CFA daarin wat kan betekenen.
- De dinsdagavond blijkt niet voor de voltallige CFA een geschikte vergaderavond te zijn. Er is echter niet een geschikt alternatief. We houden het nog even aan en bezien na de zomer of er misschien gekozen gaat worden voor roulerende avonden.
- Donderdag a.s. staat de Kwaliteitsdialog met het zorgkantoor gepland. In dit verband wordt opgemerkt dat de CFA weinig meer hoort over het jaarplan, kwaliteitskompas, opleidingsplan et cetera. Deze vraag wordt de volgende keer aan de bestuurder gesteld.
- Er staat nog altijd een vraag open over het toetsen van de brandwerendheid van gordijnen in een appartement van een cliënt. De CFA vraagt hier de bestuurder de volgende keer naar.
- Brief van de bestuurder over ten onrechte in rekening gebrachte pedicurekosten: in de brief wordt gesteld dat Abrona ook onterecht zaken voor cliënten heeft betaald, en dat het administratief ingewikkeld is om een teruggave te regelen. Daar zal Abrona dan ook niet toe overgaan. De CFA is het hier niet mee eens en zal een conceptreactie opstellen.
- Enkele vacatures in werkgroepen zijn vervuld, enkele staan nog open. Het overzicht wordt aangepast en in de augustusvergadering gecompliceerd.

11. Sluiting

Ernst dankt ieder voor de bijdrage aan de vergadering en sluit deze om 21.40 uur.