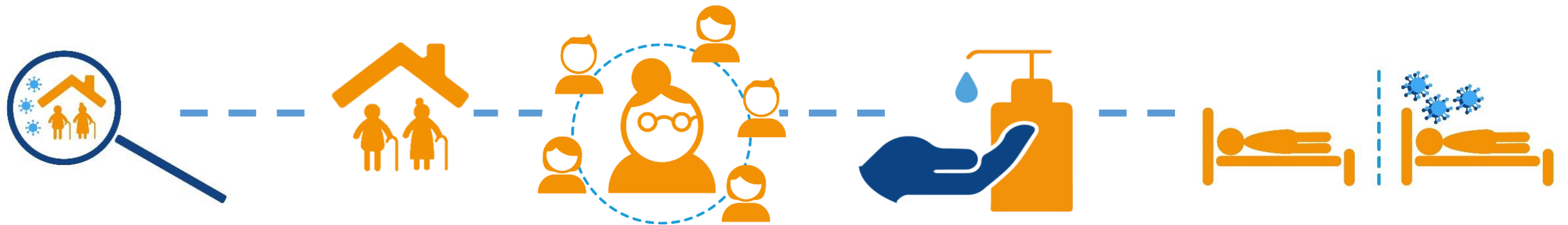


Corona-onderzoek Verpleeghuizen

Betrokkenheid van de cliëntenraad bij de besluitvorming rondom de bezoeksregeling

FACTSHEET week 15 t/m 41 (6 april – 11 oktober 2020)



Een onderzoek van de samenwerkende academische netwerken ouderenzorg



Het hoofdonderzoek 'Corona in verpleeghuizen'

Samenstelling crisisteams

HET HOOFDONDERZOEK

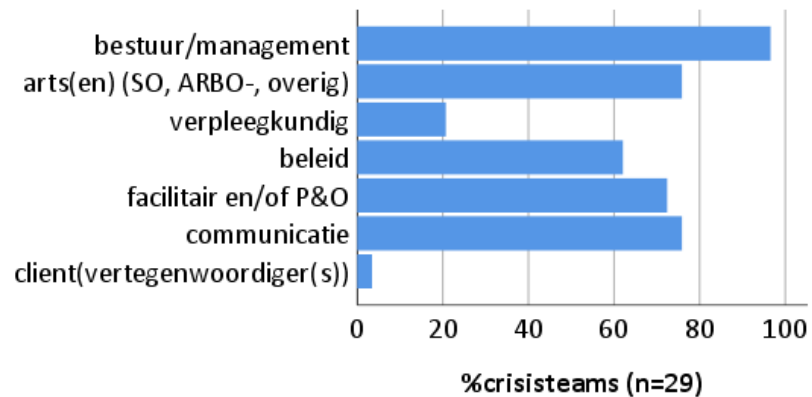
Onderzoekers van de academische netwerken ouderenzorg UNC-ZH en UNO-UMCG pogen door middel van wekelijkse analyse van de notulen van crisisteam vergaderingen inzicht te krijgen in de impact van de crisis op verpleeghuizen. Hierbij wordt onder andere gekeken naar de impact op cliënten en op personeel. De notulen zijn een waardevolle bron van informatie.

Organisaties deelden de notulen van hun crisisteam met onderzoekers van de academische netwerken ouderenzorg in Leiden en Groningen. Deze opzet is gekozen om de organisaties niet te belasten in deze drukke tijden.

De onderzoeksresultaten uit de notulen worden (twee)wekelijks teruggekoppeld via een rapportage en dit levert de organisaties meer inzicht op over de aanpak van de coronacrisis in hun sector. Er zijn 41 deelnemende organisaties die verspreid over Nederland verpleeghuiscare leverden.

Disciplines in de crisisteams

We vroegen de deelnemende organisaties wie er aanwezig waren bij de overleggen van de crisisteams. Hieronder de reactie van 29 organisaties. Het betreft de centrale crisisteams. Veel organisaties hebben ook lokale crisisteams, met daarin soms vertegenwoordiging uit andere disciplines.



Ter vergelijking: samenstelling crisisteams volgens Vilans

Vilans, de kennisorganisatie voor de langdurige zorg, heeft in april 2020 een [draaiboek](#) gepubliceerd voor het opzetten van crisisteams. Hierin stellen zij 10 personen voor die kunnen deelnemen aan een crisisteam, bijvoorbeeld bestuurders en artsen. Een cliëntenraadslid wordt niet genoemd.

Deelonderzoek: betrokkenheid van de cliëntenraad bij de besluitvorming rondom de bezoeksregeling

AANLEIDING

Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen

Op 1 juli 2020 trad de nieuwe medezeggenschapswetgeving voor cliënten in zorginstellingen ([WMCZ 2018](#)) in werking. In deze wet staat beschreven dat cliëntenraden moeten instemmen met elke organisatorische verandering die het dagelijks leven van cliënten beïnvloedt. In de vorige wet uit 1996 was er alleen de mogelijkheid tot het geven van advies. Deze nieuwe wetgeving geeft aan dat het belang van inspraak door cliënten en cliëntenraden zeer hoog is.

Bezoeksregeling na de lockdown

Na de landelijk opgelegde lockdown voor verpleeghuizen in maart 2020 ontstond er in mei 2020 ruimte om weer bezoekers te ontvangen. Crisisteam van organisaties stelden een bezoeksbeleid op. Hierbij konden ze o.a. gebruik maken van informatie van Vilans & ActiZ.

Handreiking bezoeksregeling ActiZ

ActiZ, de branchevereniging voor zorgorganisaties, publiceerde in 2020 meerdere [handreikingen](#) rondom de bezoeksregeling waarin zij telkens benadrukken dat het van groot belang is om de cliënten en cliëntenraden te betrekken.

HET DEELONDERZOEK

Het deelonderzoek gaat over de betrokkenheid van de cliëntenraad bij de bezoeksregeling. Specifiek werd gekeken op welke manier de cliëntenraad werd betrokken bij besluitvorming rondom de versoepelingen van het bezoeksbeleid in de periode 6 april tot 11 oktober 2020.

Geselecteerde organisaties

Uit de 41 deelnemende organisaties zijn 11 organisaties geselecteerd op basis van de locatiespreiding over Nederland en organisatiegrootte.

- De 11 geselecteerde organisaties kwamen uit: Zuid-Holland, Gelderland, Noord-Brabant, Limburg, Overijssel, Groningen en Drenthe.
- Het aantal cliënten per organisatie lag tussen de 350 en 2700 en het aantal locaties varieerde van 4 tot 70.

AANPAK VAN HET DEELONDERZOEK

Stukken tekst uit de ingeleverde notulen van deze 11 organisaties zijn kwalitatief geanalyseerd op 2 thema's: besluitvormingsproces en bezoeksregeling. Hierbij werd gekeken naar wie er werd betrokken bij de besluitvorming, hoe beslissingen tot stand kwamen, welke inspraak er was, en waar het bezoeksbeleid op gebaseerd werd.

Daarnaast is aan organisaties gevraagd naar de samenstelling van hun crisisteam om te bepalen of er een cliëntenraadslid deel uitmaakte van het crisisteam.



Resultaten: betrokkenheid cliëntenraad

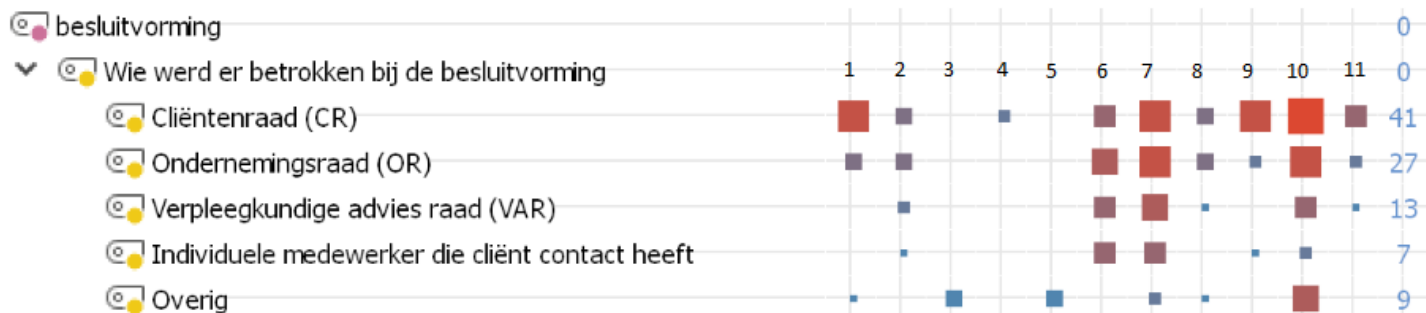
BETROKKENHEID BIJ BESLUITVORMING

Er zijn grote verschillen tussen organisaties in de betrokkenheid van de cliëntenraad bij de besluitvorming rondom de bezoekregeling.

Bij 1 van de 11 organisaties was er een cliëntenraadslid aanwezig bij het crisisteam, en dit vanaf eind augustus. In acht andere organisaties werd de cliëntenraad wel op verschillende manieren benoemd in de notulen. Organisatie 3 en 5 hebben de cliëntenraad in zijn geheel niet genoemd in hun notulen als betrokkene.

De grootte van het blokje geeft een indicatie voor het aantal keer dat de cliëntenraad genoemd werd.

Opmerkelijk is dat de cliëntenraad vaak samen met de ondernemingsraad (OR) en verpleegkundig adviesraad (VAR) genoemd werd als betrokkene.



SITUATIESCHETS BEZOEKREGELING

- *“Wat doen we met bezoek indien de woning in isolatie is? In dit geval mag niemand van de woning bezoek ontvangen (uitzondering in de stervensfase).”*
- *“Er komen klachten binnen van ontevreden bezoekers. Over bijv. de bezoektijd. (15 minuten wordt te kort bevonden)”*
- *“Na opheffen quarantaine, eerst week aankijken hoe het gaat en vanaf dan weer mondjesmaat bezoekregeling uitbreiden.”*
- *“Bezoek van een of twee vaste personen die de ouderen met enige regelmaat bezoeken is weer mogelijk als de richtlijnen rond hygiëne en 1,5 meter afstand gehandhaafd worden.”*
- *“De bezoeker wordt door de medewerker begeleid naar de bezoekersruimte, waar het bezoek plaats vindt.”*

Resultaten: besluitvormingsproces en inspraak rondom bezoekerregelingen: citaten uit notulen

ACTIEVE EN PASSIEVE BETROKKENHEID CLIËNTENRADEN

Betrokkenheid van de cliëntenraad bij besluitvorming rondom de bezoekerregeling bleek soms actief en soms passief. Met actief wordt hier bedoeld dat de cliëntenraad echte inspraak had en mee mocht beslissen over de uitkomst. Met passieve betrokkenheid wordt hier bedoeld dat de cliëntenraad geïnformeerd werd maar geen inspraak had.

Soms leken cliëntenraden de wens te hebben om meer of eerder betrokken te worden.



ACTIEVE BETROKKENHEID

- *“Over de keuze van de locatie en het pilotplan moet overeenstemming zijn met de CCR/OR/VAR.”*
- *“Alles moet worden besproken met de cliëntenraad.”*
- *“Als CCR en OR akkoord gaan met het plan, zal het plan a.s. vrijdag vast worden gesteld.”*

PASSIEVE BETROKKENHEID

- *“OR en CCR moeten ook geïnformeerd worden.”*
- *“Uitbreiding bezoekerregeling communiceren naar OR/CCR/VAR.”*

ONVOLDOENDE BETROKKENHEID?

- *“De centrale cliëntenraad heeft namens de lokale cliëntenraden de wens uitgesproken eerder betrokken te worden bij het opstellen van de bezoekerregeling.”*
- *“Cliënten en naasten vinden de eerste stap van de regeling te krap, maar dat is geen reden om nu af te wijken van het plan.”*
- *“De cliëntenraad heeft het verzoek gedaan de bezoekersregelingen op de website te plaatsen. De regelingen wijzigen vaak, en worden daarom niet op de website geplaatst.”*

Discussie en vergelijking met andere bronnen

CONCLUSIE

- Cliëntenraden waren nauwelijks vertegenwoordigd in de crisisteams van organisaties.
- De cliëntenraad werd soms, maar niet altijd, betrokken bij besluitvorming rondom de bezoekenregeling in verpleeghuizen.
- Ten tijde van crisis is het begrijpelijk dat het besluitvormingsproces een focus heeft op snelheid en niet op medezeggenschap. Het is daarnaast de eerste crisis sinds de inwerkingtreding van de nieuwe medezeggenschapswet in juli 2020 (WMCZ 2018).
- De gebruikte notulen van crisisteams geven een overzicht van de processen en communicatie binnen de onderzochte organisaties, maar deze informatie is niet uitputtend.
- Gezien het langdurige karakter van de coronacrisis hebben organisaties de gelegenheid voor evaluatie en verbetering van processen. We hopen dat deze resultaten daar wellicht aan kunnen bijdragen.

VERGELIJKING MET ANDERE BRONNEN

Het netwerk Cliënt-en-Raad Zorg heeft in november 2020 een [onderzoek](#) gedaan onder 183 deelnemers naar de invloed die cliëntenraden hadden op coronamaatregelen. Hieruit bleek dat 86% zich betrokken en geïnformeerd voelde bij belangrijke wijzigingen vanwege het coronavirus. Daarentegen gaf maar 55% aan dat de cliëntenraad om instemming werd gevraagd en 60% dat de cliëntenraad daadwerkelijk invloed had op belangrijke wijzigingen.

ActiZ, de branchevereniging voor zorgorganisaties, heeft in 2020 meerdere [handreikingen](#) rondom de bezoekenregeling gepubliceerd, waarin zij telkens benadrukken dat het van groot belang is om de cliënten en cliëntenraden te betrekken.

Uit eerdere [panelgesprekken](#) uit het overkoepelende Corona-onderzoek Verpleeghuizen van UNC-ZH en UNO-UMCG, met professionals uit verpleeghuizen, bleek dat het soms lastig was om de cliëntenraad te betrekken en dat medewerkers naar hun beste kunnen het cliëntenperspectief probeerden te implementeren in beleid.

Colofon

© Februari 2021 – UNC-ZH en UNO-UMCG

Opdrachtgever

Ministerie van VWS

Uitvoerders

Universitair Netwerk voor de Care sector Zuid-Holland (UNC-ZH)

Universitair Netwerk Ouderzorg UMCG (UNO-UMCG)

Overige betrokkenen

ActiZ, V&VN en Verenso

Onderzoeksteam hoofdonderzoek

Lisa van Tol, MSc. Dr. Margot W.M. de Waal, Janneke Groothuijse, MSc. Dr. Monique Caljouw, Wendy Meester, MSc. Van het onderzoekscentrum: Nelleke van Deursen, Noortje Wesdorp, Brian Yothers, LUMC afdeling Public Health en Eerstelijngeneeskunde o.l.v. prof. dr. W.P. Achterberg; UMCG afdeling Huisartsgeneeskunde en Ouderengeneeskunde o.l.v. prof. dr. S.U. Zuidema.

Coördinatie

Arno Doornebosch, MSc. (A.J.Doornebosch@lumc.nl)

Onderzoeksteam deelonderzoek

Wendy Meester, MSc. Dr. Suzan van der Pas, Dr. Margot W.M. de Waal, Lisa van Tol, MSc. Janneke Groothuijse, MSc. Prof. dr. W.P. Achterberg, en van het onderzoekscentrum (Nelleke van Deursen, Noortje Wesdorp, Brian Yothers).

Dit onderzoek is uitgevoerd als stage voor de master Vitality and Ageing te LUMC Leiden.

Publicatiedatum

8 Februari 2021

