

# CICERONE

NR. 4 DECEMBER 2019





# INHOUDSOPGAVE CICERONE DECEMBER 2019

## Pagina 2

- Inhoudsopgave
- Cicero Zorggroep en Cicerone
- Colofon

## Pagina 3

Van de bestuurstafel

## Pagina 4

Cicero geslaagd voor opvolgingsaudiet HKZ

## Pagina 6

Succesvolle Cicerocampagne!

## Pagina 8

Nieuw jasje voor Cicero

## Pagina 9

Inspiratiedag!

## Pagina 12

Verhuizing Aan de Bleek

## Pagina 13

Nepmails en phishing

## Pagina 14

Parkstad Gezondheidsbeurs 2019

## Pagina 16

PMO in januari weer gepland

## Pagina 17

Start programma 'Medewerker cruciaal'

## Pagina 18

Sprankelend team: Ondersteuners wonen Huize Louise

## Pagina 20

LINC-project: Learning Innovation Nurses Climate

## Pagina 21

Wet zorg en dwang

## Pagina 22

En wat doet een OR-lid nu zoal?

## Pagina 23

Even voorstellen... Chantal van Esch Manager HR

## Pagina 24

Overgang naar VAL-apotheek en Medimo

## Pagina 25

- Oog voor decubitus
- Gelezen op de Cicero Zorggroep facebookpagina

## Pagina 26

Pilot Cliënt-/verwantenportaal van start!

## Pagina 28

Duurzame inzetbaarheid

## Pagina 29

Even voorstellen... Sandra Beckers Hoofd Cicero Zorgservice

## Pagina 30

Vastgoedprojecten Cicero

## Pagina 31

Ben je ziek? Er staat een nieuw team voor je klaar!

## Pagina 32

Pilot: Cicero's Multidisciplinair Kennisteam Slaap

## Pagina 34

Cicero Thuis krijgt een nieuw elektronisch cliëntendossier

## Pagina 35

Scholing medewerkers van Cicero Thuis

## Pagina 36

Duurzaam Cicero

## Pagina 37

Column: Nóg niet..

## Pagina 38

Jubilarissen

## Pagina 40

Kerstwens



## CICERO ZORGGROEP EN CICERONE

Cicerone is het instellingsblad van Cicero Zorggroep, een zorgorganisatie in Zuid-Limburg met ruim 3.000 cliënten binnen zorgcentra (intramuraal) en daarbuiten (extramuraal). Cicero Zorggroep heeft zo'n 2.200 medewerkers in dienst, die worden ondersteund door ongeveer 800 vrijwilligers. De omzet bedraagt zo'n 95 miljoen euro. Intramuraal wordt verpleeghuiszorg en verzorgingshuiszorg verleend in 12 zorgcentra in Zuid-Limburg (**WONEN**). Ook wordt hoogstaande revalidatie en herstellzorg geboden op diverse locaties (**REVALIDATIE**). Verder worden extramuraal zorg en diensten verleend in woonzorgcentra, aan- en inleunwoningen, wijksteunpunten en bij cliënten thuis (**THUIS**).



## COLOFON

### Redactie-adres:

E cicerone@cicerozorggroep.nl | Postbus 149  
6440 AC Brunssum | www.cicerozorggroep.nl

### Oplage:

3000 stuks

### Verschijning:

4x per jaar. Volgende uitgave: 12 maart 2020.  
Deadline aan te leveren kopij: 7 februari 2020.

### Redactieraad:

**Aan de Bleek, Bronnenhof, Gregoriushuis, Heemhof**  
Germaine Silvertand  
045-525 31 31, g.silvertand@cicerozorggroep.nl

### Ave Maria

Fabienne Hendrix  
043-306 87 61, f.hendrix@cicerozorggroep.nl

### Elvira-Leontine

Anja Knols  
046-442 91 11, a.knols@cicerozorggroep.nl

Heb jij een interessant, belangrijk of gewoon een leuk onderwerp voor een artikel in de Cicerone? Meld het dan bij een van de redactieraadsleden van de Cicerone.

### Emmastaete

Lindcy Jacobs  
06 -37 00 34 14, l.jacobs@cicerozorggroep.nl

### Huize Louise

Esther Vleugels  
045-573 82 00, e.vleugels@cicerozorggroep.nl

### Op den Toren

Mohammed Elyamani  
045-524 92 49, m.elyamani@cicerozorggroep.nl

### Pius

Suzanne de Vlieger  
045-522 08 22, s.de.vlieger@cicerozorggroep.nl

### Schuttershof

Monique van Gulp  
045-400 23 32, m.van.gulp@cicerozorggroep.nl

### 't Brook

Vacature

### Cicero Revalidatie en Herstelzorg

Melanie ten Vaarwerk  
045-800 13 51, m.ten.vaarwerk@cicerozorggroep.nl

### Cicero Thuis

Hayco Meijboom  
06-23 16 50 74, h.meijboom@cicerothuis.nl

### Bedrijfsbureau/stafdiensten

Anja van Noortwijk  
045-563 74 73, a.van.noortwijk@cicerozorggroep.nl  
Sandra Odink  
045-800 13 47, s.odink@cicerozorggroep.nl

### Expertisecentrum voor behandeling en begeleiding

Hanne Bollen  
045-400 23 58, h.bollen@cicerozorggroep.nl

### OR

Peter Goossens  
045-563 74 20, or@cicerozorggroep.nl

### Eindredactie:

Communicatie en PR



# VAN DE BESTUURSTAFEL

## **Begroting/beleidsprogramma 2020**

Op het moment dat deze Cicerone in druk ging was het concept-beleidsprogramma met begroting 2020 gereed. De Centrale Cliëntenraad zal een advies hierover uitbrengen aan de raad van bestuur, waarna definitieve vaststelling plaatsvindt door de raad van bestuur. Het besluit tot vaststelling behoeft vervolgens de goedkeuring van de raad van toezicht.

## **Cicero geslaagd voor opvolgingsaudit HKZ**

Op 24 oktober slaagde Cicero 'met lof der jury' voor de opvolgingsaudit HKZ.

Met complimenten van de externe auditor, voor het enthousiasme van iedereen, de groei die Cicero Zorggroep nog steeds doormaakt en het blijven (willen) verbeteren. Zie artikel op pagina 4 van deze Cicerone.

## **Nieuwe strategie Cicero Zorggroep**

De nieuwe strategie van Cicero Zorggroep staat in de startblokken!

Nadat we in het voorjaar bij jullie als medewerkers én bij onze cliënten allerlei belangrijke input hebben opgehaald, is nu ook de externe oriëntatie voltooid, net als de consultatie van externe stakeholders en deskresearch. Op basis van dit alles heeft er 8 november een bijeenkomst plaatsgevonden, waarin al deze elementen bij elkaar zijn gebracht en waarin de richting die we zullen inslaan is bepaald. Begin 2020 presenteren we de nieuwe strategie graag op een ludieke manier aan jullie!

## **Medewerker Cruciaal**

Belangrijk onderdeel van de nieuwe strategie van Cicero, waar al mee gestart is omdat jullie als medewerkers het belang hiervan onderstreepten, is het programma 'Medewerker Cruciaal'. Dit programma wordt geleid door 2 projectmanagers: Henk Smits en Henk Fritscheck. Hoe Medewerker Cruciaal ingevuld wordt, lees je op pagina 17 van deze Cicerone.



## **Onderzoek naar fusie-intentie met Vivantes**

Medio oktober hebben Cicero Zorggroep en Vivantes Zorggroep een intentieverklaring ondertekend om een onderzoek te starten naar de wenselijkheid en de meerwaarde van een fusie tussen de beide organisaties. Dit onderzoek is inmiddels gestart en loopt naar verwachting tot voorjaar 2020, waarna we medewerkers en andere belanghebbenden informeren over de uitkomst en het eventuele vervolg.



## › **Wet zorg en dwang**

De nieuwe Wet zorg en dwang gaat in op 1 januari 2020. Deze wet heeft betrekking op onvrijwillige zorg en is de opvolger van de BOPZ. De Wet zorg en dwang heeft vergaande implicaties, waar we als organisatie hard mee aan de slag zijn. Op pagina 21 van deze Cicerone lees je er meer over.

## **Renovatie Aan de Bleek**

Zorgcentrum Aan de Bleek in Schinveld ondergaat op dit moment een renovatie. In dat kader zijn onze cliënten, zoals eerder gemeld, tijdelijk gehuisvest in

twee hotels in de regio Heuvelland: zorghotel de Heerenhof in Mechelen en hotel Ons Krijtland in Epen. Meer over de verhuizing op pagina 12 van deze Cicerone.

## **Cicero Residentie**

Cicero Residentie, de nieuwste locatie van Cicero Zorggroep in Maastricht, is flink onder handen genomen: de gebouwen zijn flink gerenoveerd en gereed om nieuwe cliënten te verwelkomen! Begin 2020 zal een open dag plaatsvinden, waarvan we in de volgende Cicerone verslag zullen doen. ▣

# CICERO GESLAAGD VOOR OPVOLGINGSAUDIT HKZ



## *Van 21 tot 24 oktober doorliep Cicero met succes de opvolgaudit HKZ!*

De 24<sup>e</sup> oktober waren er complimenten voor het enthousiasme van iedereen, de groei die Cicero Zorggroep nog steeds doormaakt en het blijven (willen) verbeteren.

Externe auditor Leo Poldervaart deed verslag van zijn audit-ronde langs verschillende locaties en bedrijfsonderdelen van Cicero (Bedrijfsbureau, Cicero Thuis en externe behandelaren, Huize Louise, Gregoriushuis en 't Brook). Hoewel Leo Cicero al meerdere malen heeft geaudit, gaf hij aan hij elk jaar verrast te worden met en door nieuwe dingen. Dit jaar werd er

HIJ GAF AAN HIJ ELK JAAR  
VERRAST TE WORDEN MET  
EN DOOR NIEUWE DINGEN

*Kina Koster en auditor Leo Poldervaart*





bijvoorbeeld een aantal zaken gepresenteerd in de vorm van pitches, waarover de auditor erg enthousiast is. De warme ontvangst en de vanzelfsprekendheid daarvan waardeert hij ook bijzonder.

## DE AUDITOR HEEFT OPNIEUW BEVESTIGD DAT WE GOEDE EN VERANTWOORDE ZORG VERLENEN

Verder gaf de auditor aan blij te zijn met de reflecterende wijze waarop wordt gewerkt en de veiligheid die blijkbaar gevoeld wordt om op die manier te werken en met elkaar om te gaan. Daarnaast werden het bevlogen eigenaarschap, de diep doorgedrongen integratie van 'Cliënt Centraal' en het 'zijn wie je bent-principe' als complimenten benoemd.

De auditor heeft opnieuw bevestigd dat we goede en verantwoorde zorg verlenen, iets waar jullie elke dag garant voor staan.

### **Bijzondere waardering werd uitgesproken voor:**

- De gastvrijheid, het warme welkom en de openheid van medewerkers en andere deelnemers aan de audit.
- De manier waarop we het echt SAMEN doen: zowel verbinding tussen de 'pijlers' van Cicero als tussen teams en de cliënten, inclusief de behandelaren en het feit dat SAMEN ook echt als zodanig wordt ervaren.

- De manier waarop nieuwe producten en functies worden ingezet en ingebed, bijvoorbeeld het geriatrisch assessment en de ondersteuner individuele zorg.
- De merkbare verbeteringen met betrekking tot de inzet van behandelaren, met name in de thuiszorg.

De auditor kwam geen enkele 'bevinding' (lees: tekortkoming) tegen en was vol lof over Cicero en de manier waarop zorg wordt verleend. Op basis van bovenstaande positieve bevindingen werd deze opvolgingsaudit beoordeeld als zeer goed.

We mogen met z'n allen weer trots zijn op het resultaat, trots zijn op Cicero, want Cicero zijn we sámen! We werken samen heel bewust aan de kwaliteit van leven voor onze cliënten, en de bevestiging dat we dat goed doen, is een kroon op ons werk. Daarin groeien we, elke dag op-nieuw, met nieuwe ideeën, samen, en ieder (samen)werkend vanuit z'n groene zorghart, dat volop klopt. Dát maakt dat we goede zorg kunnen verlenen en dat we dat ook aan anderen kunnen laten zien. ▣

## WE MOGEN MET Z'N ALLEN WEER TROTS ZIJN OP HET RESULTAAT

DE AUDITOR WAS VOL LOF OVER CICERO EN DE MANIER WAAROP ZORG WORDT VERLEEND

*Nicole Houkes en auditor Leo Poldervaart*



# SUCCESSVOLLE CICEROCAMPAGNE!

Zoals in de vorige Cicerone al werd aangekondigd heeft Cicero de afgelopen maanden flink in de schijnwerpers gestaan. Door middel van een campagne werd, naast het geven van algemene informatie, onder meer aandacht besteed aan een aantal nieuwe(re) zorgproducten van Cicero en natuurlijk aan de arbeidsmarkt.



CICERO NIEUWS IS MET EEN  
OPLAGE VAN 233.000 EXEMPLAREN  
DOOR HEEL ZUID-LIMBURG  
VERSPREID

Onze ambassadeurs Joury Hambloch, Silke Collaris en Sanny Blomen zijn de nieuwe gezichten van 'Werken bij Cicero' en staan samen met mevrouw Meijers (bewoonster zorgcentrum Op den Toren) op de prachtige foto's die inmiddels overal te zien zijn:



*Joury Hambloch, mevrouw Meijers, Sanny Blomen en Silke Collaris*



Maar Cicero-ambassadeurs zijn we allemaal!  
 Daarom hebben we ook de persoonlijke verhalen van een aantal andere medewerkers, cliënten en een mantelzorgververteld. Deze verhalen zijn te lezen in Cicero Nieuws, dat met een oplage van 233.000 exemplaren door heel Zuid-Limburg is verspreid. Heb jij de krant nog niet gezien? Vraag dan aan de receptie van je locatie om een exemplaar.

Naast Cicero Nieuws, hebben we de verhalen van onze ambassadeurs ook via andere kanalen verteld. Zo zijn er verschillende advertenties in een aantal huis-aan-huisbladen in Zuid-Limburg verschenen en hebben we een vlog en een informatief filmpje gemaakt. Scan de QR codes om de video's te bekijken! Ook gaan de verhalen de komende maanden nog terugkomen op onze social media kanalen, Facebook, Instagram en LinkedIn.



De huis-aan-huiskrant, Cicero Nieuws



Video  
Dagvoorzieningen



Video Better In  
Better Out traject

**We zijn enorm trots op de grote hoeveelheid ambassadeurs die Cicero heeft, en bedanken iedereen die een bijdrage heeft geleverd aan deze campagne! 📌**



Mevrouw Meijers en Sanny Blomen



De recent bestickerde (elektrische) Cicero-auto



Mevrouw Meijers en Joury Hambloch



De lijnbus van Arriva in Zuid-Limburg




# NIEUW JASJE VOOR CICERO

Je hebt het vast wel gezien aan deze Cicerone: hij ziet er anders uit dan je gewend bent. De Cicerohuisstijl was toe aan een nieuwe, frisse en moderne look. En dat is gelukt!

## Herkenbaar

Je kunt de Cicerohuisstijl vanaf nu herkennen aan de wat strakkere vormgeving en een deel van het logo van Cicero, dat in het beeld wordt verwerkt. Zo zie je altijd in een oogopslag dat het van 'ons' is.

We hebben hier alvast wat andere items voor je neergezet, die een nieuw uiterlijk hebben gekregen. 

DE CICERONE  
ZIET ER ANDERS  
UIT DAN JE  
GEWEND BENT



↗ Omslagmap revalidatie 'Uw behandelplan & therapiekaart'



↗ Kaartje bij presentje voor 'Dag van de vrijwilliger'

7 DECEMBER 2019  
DAG VAN DE  
VRIJWILLIGER!

 **cicero**  
zorggroep  
thuis | revalidatie | wonen  
www.cicerozorggroep.nl

re waarde voor onze cliënten en  
aatje bij het vissen, hulp bij het  
chauffeur, spelleider bij het kienen,  
deling door het park en nog  
t zo veel bij aan de kleur in het  
ant!

Daar willen we u hartelijk voor bedanken met een  
kleurrijk cadeautje!



WELKOM BIJ  
CICERO ZORGGROEP

 **cicero**  
zorggroep  
thuis | revalidatie | wonen  
WWW.CICEROZORGGROEP.NL

↗ Spandoek 'Welkom bij Cicero Zorggroep'



# INSPIRATIEDAG!

Op 19 november waren zo'n 110 vrijwilligers bijeen voor een Inspiratiedag in Auberge De Rousch in Heerlen. Het was een gezellige dag waarop onze vrijwilligers deel konden nemen aan diverse workshops die bij kunnen dragen aan betekenisvol vrijwilligerswerk.

De dag werd geopend door Kina Koster en de vrijwilligers werden door de dag heen gepraat door Loeke Nuij, verantwoordelijke welzijn Aan de Bleek. De workshops werden verzorgd door een aantal van onze medewerkers.



*Uitnodiging voor de Inspiratiedag*



"MOOIE, INSPIRERENDE DAG. CICERO BEDANKT!"



"EEN DAG OM INSPIRATIE OP TE DOEN. VEEL DUIDELIJKE INFORMATIE GEKREGEN."







Workshop slikproblemen

## INSPIRATIEDAG!

### **De workshops:**

- Hulp en hulpmiddelen bij het verplaatsen van een cliënt en bewustwording van beweging van de cliënt.
- De dementie kennisquiz: vergroot uw kennis over dementie.
- Sfeer en ontspanning voor cliënten met dementie.
- Slikproblemen, wat kan ik als vrijwilliger voor cliënten betekenen?
- Maaltijdbeleving, eten & drinken.
- Welzijnscoaches: muziek, drama, dans en beweging binnen de ouderenzorg.
- Contact maken door middel van beleving.
- Rouwverwerking, hoe ga ik hier als vrijwilliger mee om?
- Dagingvulling 'Zijn wie je bent'.
- Zorgverzwaring: de zorg rond cliënten wordt steeds intensiever, wat betekent dit voor mij als vrijwilliger?



"ALLEMAAL HELE LEUKE COLLEGA'S!"



Workshop hulp en hulpmiddelen



Muzikale omlijsting van de welzijnscoaches





Kina Koster opende de dag



Loeke Nuij



Workshop maaltijdbeleving



"HET WAS EEN GEWELDIGE DAG OP EEN TOP LOCATIE. DANKJEWEL VOOR DE MENSEN DIE DIT GEORGANISEERD HEBBEN. EEN GOUDEN 10 VERDIENEN JULLIE!"



"HET WAS EEN POSITIEVE DAG; WE VOELEN ONS GEWAARDEERD! EN HET IS PLEZIERIG OM JE COLLEGA'S EENS IN EEN ANDERE SETTING TE ZIEN!"



De Cicero miMakers verwelkomen de gasten



# VERHUIZING AAN DE BLEEK

In oktober heeft de verhuizing van de bewoners van Aan de Bleek plaatsgevonden. Na een feestelijke afscheidswEEK in de oude locatie zijn alle bewoners nu helemaal gesettled in hun tijdelijke huisvesting. Volgens de bewoners geeft het een vakantiegevoel om een paar maanden in een hotel te verblijven.

De renovatie van zorgcentrum Aan de Bleek zal naar verwachting in het voorjaar zijn afgerond.





# NEPMAILS EN PHISHING

In het algemeen, maar ook bij Cicero, zien we dat malafide praktijken op het gebied van phishing (nepmails die “hengelen” naar je geld en je gegevens) steeds vaker voorkomen. Dit kan allerlei vormen aannemen: van e-mails tot appjes/sms-jes tot oproepen op je vaste of mobiele telefoon.

Er zijn in deze nepmails grofweg drie soorten te onderscheiden:

**a. Sextortion:** dit zijn mails waarin je gesommeerd wordt om binnen korte tijd geld te betalen (vaak in bitcoins) omdat gesuggereerd wordt dat je bijvoorbeeld naar pornowebsites hebt gekeken of andere 'dingen voor volwassenen' hebt gedaan, die het daglicht niet verdragen. Ook wordt vaak vermeld dat via de webcam beelden zijn gemaakt van de vermeende activiteiten. Meestal wordt gedreigd deze beelden te sturen naar vrienden, familie en werkomgeving. Ook wordt aangegeven dat je account gehackt is en dat men beschikt over al je (inlog)gegevens, contacten, documenten etc.

**b. Ransomware** (of wel gijzelsoftware): dit is software die gebruikt wordt om een computer of computersysteem te blokkeren. Vervolgens wordt er geld van de gebruiker gevraagd om de computer/het systeem weer te 'bevrijden' door middel van een tegenbetaling (meestal in de vorm van bitcoins). Letterlijk vertaald betekent ransom: losgeld. De ransomware wordt geïnstalleerd wanneer een bijlage in een e-mail wordt geopend. Betalen blijkt echter niet (altijd) tot ontsluiting van het besmet geraakte systeem te leiden.

**c. CEO-fraude:** in de pure vorm gaat het hierbij om fraude doordat een medewerker op een financiële administratie van een bedrijf een e-mail lijkt te ontvangen van de baas (bijvoorbeeld de CEO). Deze draagt hem op een fors bedrag over te maken naar een buitenlandse rekening. Onder deze CEO-fraude valt ook bijvoorbeeld een aanvraag van criminelen tot wijzigen van een bankrekeningnummer van een medewerker. De mail lijkt van een medewerker te komen en heeft tot doel het salaris van de medewerker over te laten maken op de rekening van de criminelen.

Bij al deze soorten nepmails geldt dat criminelen door middel van Google aan gegevens proberen te komen waarmee ze gericht mails kunnen sturen of telefoontjes kunnen plegen. Cicero doet er alles aan om dit te voorkómen waar dat kan en in te grijpen waar dat nodig is en daarmee onze/jullie gegevens zo goed mogelijk af te schermen van Google en de handen van deze criminelen.

## Toch doen we hiervoor ook een beroep op jou:

- Open nooit mails waarvan je de afzender niet kent of waarvan het lijkt of je zelf de afzender bent.
- Klik nooit op linkjes in mails die je niet vertrouwt.
- Volg nooit instructies op die per sms worden gegeven. Vaak zijn dit berichten die je de instructie geven om op een link te klikken.
- Verbreek de verbinding bij 'vreemde' telefoontjes. Vaak zijn dit telefoontjes afkomstig van buitenlandse nummers, meestal in het Engels. Laat je niet mee leiden naar bepaalde internetpagina's en bevestig nooit je persoonsgegevens (mailadres, telefoonnummer etc.).

In bovenstaande gevallen en als je verder maar de geringste twijfel hebt over een e-mail of app/sms, laat het weten en neem contact op met de Information Security Officer (ISO) Roy van Woerdekom.

E r.van.woerdekom@cicerozorggroep.nl

T 045 800 13 38



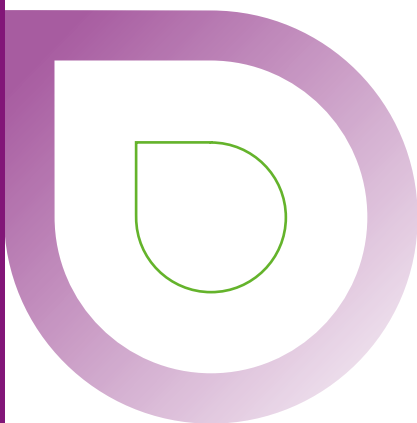
Bovenstaand sms'je kregen meerdere Nederlanders onlangs binnen. Wie die incasso wil tegenhouden, moet volgens het berichtje op een link klikken. De politie waarschuwt Nederlanders om dat niet te doen, en het berichtje te verwijderen. Bij het doorklikken op de link kom je namelijk op een phishingsite terecht.

"Bij ons meldpunt cybercrime kwamen acht meldingen binnen over dit sms'je', laat een woordvoerder van de politie weten. Wanneer je doorklikt, kom je op een phishingsite terecht waar naar je gegevens wordt gevraagd."

Of er ook daadwerkelijk iemand gegevens heeft verstrekt en dus is opgelicht, is bij de politie niet bekend.

# PARKSTAD GEZONDHEIDSBEURS 2019

Op zaterdag 2 november was Cicero Zorggroep weer aanwezig op de Parkstad Gezondheidsbeurs, voorheen de Parkstad Zorgbeurs, in het Parkstad Limburg Stadion in Kerkrade!



We stonden dit jaar op een geweldig prominente plek die door geen bezoeker te missen was: op de overloop. Zo kregen onze collega's de mogelijkheid om iedereen op een aantrekkelijke, interactieve en vooral enthousiaste manier te informeren over het brede zorg- en dienstenaanbod van Cicero en onze verschillende werk- en opleidingsmogelijkheden.

## ***Dé eyecatchers***

Aangezien de naam van de beurs sinds dit jaar veranderd is in Gezondheidsbeurs in plaats van Zorgbeurs, besloten we om ook een aantal 'gezondheidsmetingen' aan te bieden. Zo konden bezoekers hun bloeddruk en glucosewaarde laten bepalen en kregen ze hier advies over. Niemand had verwacht dat

dit zó populair zou zijn. Onze twee toppers van 't Brook hebben geen moment rust gehad!

Ook kregen bezoekers de mogelijkheid om ouderdom te ervaren, door middel van het zogenaamde GERT-pak. Bezoekers van jong tot oud hebben het pak uitgeprobeerd en stonden versteld van deze ervaring.

## ***Het was een succesvolle en enorm gezellige dag!***

We hebben dan ook grote waardering voor alle medewerkers die vóór, tijdens én na de beurs ontzettend hard hebben gewerkt om er een succes van te maken. ■

***Iedereen van harte bedankt!***

*Bezoekers konden hun bloeddruk en glucosewaarde laten bepalen en kregen hier advies over*







Bezoekers van jong tot oud hebben het GERT-pak uitgetprobeerd en stonden versteld van deze ervaring





# PMO IN JANUARI WEER GEPLAND



Zoals al eerder in de Cicerone en via @Cicero te lezen was, bieden wij medewerkers van Cicero (IMZ, CRH en Cicero Thuis) de mogelijkheid om deel te nemen aan Preventief Medisch Onderzoek (PMO). Voor **januari 2020** is het PMO gepland; medewerkers kunnen zich weer inschrijven. Het PMO is bedoeld om eventuele gezondheidsproblemen in een vroeg stadium op te sporen en om zo nodig snel maatregelen te nemen.

Het PMO bestaat uit een vragenlijst over je gezondheid en een basis-gezondheidsonderzoek dat door een doktersassistente van Encare Arbo wordt uitgevoerd. Wanneer dat wenselijk is, kan het onderzoek uitgebreid worden met een visusonderzoek (bijvoorbeeld voor mensen die veel aan een beeldscherm werken) of een gehooronderzoek.

De vragenlijst kun je (van thuis uit) online invullen en het onderzoek vindt plaats op een spreekuurlocatie van Encare Arbo in Heerlen.

## **Hoe werkt het?**

Medewerkers die mee willen doen aan het onderzoek kunnen zich aanmelden bij Ivy Seijben of Kimberley Muller van het verzuimteam van Cicero (verzuimteam@cicerozorggroep.nl). Je ontvangt hierna een mail van Encare waarmee je je kunt aanmelden om de digitale vragenlijst in te vullen. Hier kun je ook aangeven wanneer je je afspraak met de doktersassistente wilt plannen.

## **Tip:**

Print de ingevulde vragenlijst voor jezelf uit en neem hem mee als je Encare bezoekt.

## **De uitslag**

Als de uitslag van het onderzoek er aanleiding toe geeft, wordt, in overleg met jou, de bedrijfsarts van Encare Arbo of onze eigen bedrijfsarts ingeschakeld. Ook kan informatie desgewenst doorgespeeld worden naar je eigen huisarts.

De uitslag van het onderzoek komt op geen enkele manier terecht bij Cicero, tenzij je daarvoor zelf uitdrukkelijk toestemming geeft. Je bent dus zelf verantwoordelijk voor wat je met de resultaten doet. Vanzelfsprekend vindt Cicero het wel van belang dat je actie onderneemt als dat nodig mocht zijn.

Een uitgelezen kans om op positieve en preventieve wijze met je gezondheid bezig te zijn! 

## **LET OP:**

- De kosten van het PMO zijn voor rekening van Cicero; maar het onderzoek wordt wel in eigen tijd uitgevoerd (vragenlijst en bezoek Encare Arbo).
- Je kunt alleen deelnemen als je een vast contract bij Cicero of Cicero Thuis hebt.
- Het PMO wordt jaarlijks aangeboden, maar je kunt slechts eens in de drie jaar deelnemen.



# START PROGRAMMA 'MEDEWERKER CRUCIAAL'



Programmamanagers  
Henk Smits en Henk Fritscheck

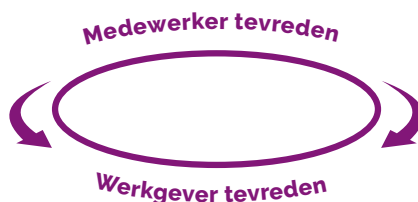
## Na 'Cliënt centraal' is het tijd voor 'Medewerker cruciaal'!

Het programma 'Cliënt centraal' voert Cicero Zorggroep sinds enkele jaren succesvol uit en levert onder andere schitterende cijfers op van de Inspectie. Dat is in de eerste plaats een compliment voor jullie als medewerkers! Nu is het hoog tijd om jullie zelf extra aandacht te geven; dat verdienen jullie! Cicero pakt het dan ook zeer serieus aan, met een programma dat op 8 oktober startte: 'Medewerker cruciaal'. Maar liefst twee programmamanagers zijn aan de slag gegaan: Henk Smits en Henk Fritscheck.

## Het programma Medewerker Cruciaal is er voor jou!

Het programma is geslaagd als jij tevreden bent met het resultaat.

En als jij tevreden bent, bevlogen en graag voor Cicero wil (blijven) werken, dan zijn wij ook tevreden!



## Concrete doelen

**"Wij willen graag te weten komen wanneer voor jou het programma Medewerker Cruciaal geslaagd is."**

Henk en Henk zullen daarom aansluiten bij de werkoverleggen en allerlei vragen met jullie bespreken, bijvoorbeeld: "Wat kan Cicero doen om jouw werkplezier te vergroten, waar krijg jij energie van en waar lekt jouw energie van weg? Wat maakt dat je fluitend naar je werk komt of dat je met tegenzin komt? Waarom zou jij op een feestje zeggen dat je bij Cicero Zorggroep moet komen werken of waarom niet?"

## Individueel maatwerk

Hoe gaan Henk en Henk hun taken invullen? Henk Smits: "We sluiten bij de werkoverleggen aan om alle medewerkers in de gelegenheid te stellen met

ons in gesprek te komen! We halen hier ter plekke belangrijke informatie op. Ook komt er een mailbox waar medewerkers hun ideeën/vragen naar toe kunnen sturen."

"Het uitgangspunt is dat we maatwerk gaan leveren. En maatwerk is iets individueels", benadrukt Henk Fritscheck:

"Het is niet zo dat je hetzelfde maatwerk kunt leveren aan dezelfde generatie medewerkers, of aan medewerkers in dezelfde functie. Nee, maatwerk is iets wat verschilt van persoon tot persoon. En maatwerk vergt lef, vooral van leidinggevenden. We hopen dat we met Medewerker Cruciaal het werkplezier van medewerkers kunnen verhogen. Ook hopen we dat medewerkers er plezier in krijgen om zelf instrumenten te bedenken om collega's aan boord te houden en te krijgen. Zij zijn degenen die met de slimste ideeën gaan komen om het werk leuk te houden. Het is onze taak om dat aan te jagen. En daar hebben we ontzettend veel zin in!"

Henk Smits: "Als medewerkers zelf met ideeën komen, zijn we er ook zeker van dat de nieuwe aanpak geborgd wordt, dus dat deze ook wordt voortgezet als het programma straks stopt." ■



*Sprankelend team*

## ONDERSTEUNERS WONEN HUIZE LOUISE

*Achterste rij v.l.n.r.:  
Leontine de Rechter,  
Jacoline Boelen, Imeldij  
Bergman, Marian van Geel,  
Marianne Valino Ravetta,  
Voorste rij v.l.n.r.: Martina  
Verhoeven, Miranda  
Huveneers, Manuela Gielis,  
Renate Grijmans*

Je voelt de positieve sfeer meteen zodra de ondersteuners wonen van Huize Louise een kamer binnenlopen. Het luidkeelse gelach dat in de kamer klinkt bevestigt het: dit team sprankelt. Maar net zoals vele andere teams, hebben ook zij hun ups en downs gehad. En juist door dit samen mee te maken, zijn ze nu als team sterker en hechter dan ooit.

Degene die hier een belangrijke rol in heeft gespeeld is Jacoline Boelen, die afgelopen februari in de functie senior ondersteuner wonen is gestapt, na al meer dan 20 jaar werkzaam te zijn op deze locatie. Een van de ondersteuners wonen vertelt: "Ze is altijd al heel betrokken geweest bij iedereen en zorgde er, vooral op de vervelende momenten, steeds weer voor dat we ons goed voelden en optimistisch bleven."



**Saamhorigheid**

**Respect**

**Optimisme**

**Enthousiasme**

**Teamwork**

**Gezelligheid**

Als senior ondersteuner wonen is Jacoline nu het aanspreekpunt voor alle ondersteuners wonen op de locatie en is ze de schakel tussen hen en het zorgpersoneel. "Als we ergens tegenaan lopen of een vraag hebben, kunnen we bij haar terecht", vertelt een van de ondersteuners wonen. "Ze staat daar altijd open voor en gaat meteen aan de slag om een oplossing te vinden. Ze voelt eigenlijk als een moeder voor ons."

### **Respect - teamwork**

Jacoline kent iedereen in het team individueel erg goed, mede doordat ze hier al 20 jaar werkt. Zo weet ze precies in te spelen op ieders

behoefte en zorgt ze voor de juiste structuur en begeleiding voor degenen die hier wat meer behoefte aan hebben. Een van de ondersteuners wonen vertelt hierover. "Ik heb iets aan mijn ogen en heb vaker last van duizeligheid. Samen met Jacoline hebben we kunnen regelen dat ik aangepast werk kan doen. Ook de rest van het team heeft hier gelukkig veel begrip en respect voor." Jacoline vult aan: "Het is ontzettend mooi om te zien hoe iedereen elkaar helpt en mensen graag iets extra's doen wanneer ze tijd over hebben."

### **Optimistisch - gezelligheid**

Het optimisme dat nu van het team afspat, was niet altijd zo vanzelfsprekend. "Eerlijk is eerlijk, we hebben echt een turbulente en minder leuke tijd achter de rug" vertelt Leontien, die met haar 30-jarig jubileum het langst in dit team werkt. "Wisselingen van de wacht bij de leidinggevenden werden niet als prettig ervaren, en dat heeft dan toch wel invloed op het team. Nu is gelukkig de gezelligheid weer terug die we voorheen altijd hadden."

Jacoline vult aan: "Iedereen komt duidelijk weer met plezier naar het werk en er wordt veel samen gelachen. Ook hebben we sinds kort weer een potje gemaakt waarvan we eens in de zoveel tijd iets gezelligs ondernemen!"

### **Saamhorigheid - enthousiasme**

De gezelligheid en openheid die in dit team heerst, is dan ook voelbaar voor iedereen. Zelfs voor Imeldij, die pas sinds een week in het team van Huize Louise werkt: "Het is gewoon een topteam, echt!" De rest klappt en juicht instemmend. "Als je als buitenstaander hier in de groep terecht komt, word je meteen met open armen door iedereen ontvangen. Het is één hechte groep waarin iedereen welkom is en iedereen zichzelf kan zijn. Dat vind ik erg mooi om te ervaren." ■

ZE VOELT EIGENLIJK ALS  
EEN MOEDER VOOR ONS



LINC-project

# LEARNING INNOVATION NURSES CLIMATE

Cicero is een van de partners van de Academische Werkplaats Ouderenzorg Zuid-Limburg (AWO-ZL) en werkt in die hoedanigheid mee aan diverse projecten. Een daarvan is het LINC-project waarbij LINC staat voor Learning Innovation Nurses Climate.

## Quickscan



## Werkplekleren



We weten allemaal dat de ouderenzorg de komende jaren voor grote uitdagingen staat, onder andere door personeelskrapte. Daardoor is er minder tijd voor medewerkers om naast het werk een opleiding of een cursus te volgen en er zal dus meer dan voorheen een beroep gedaan worden op (continue) leer- en verbetercompetenties van de verpleging en verzorging (V&V) op de werkvloer. We gaan dus van 'werken en leren' naar 'werken is leren'.

Het LINC-project gaat uit van leren en verbeteren aan de hand van kwaliteitsdata zoals LPZ, kwaliteitsindicatoren en interne audits, want dat is de informatie die we hebben. De vraag is dan wat er van deze data relevant is volgens de

V&V teams en nog belangrijker, hoe we dit dan op een goede manier bij de teams krijgen, en hoe zij daar vervolgens mee aan de slag kunnen gaan.

In het LINC-project worden in vier jaar drie fasen doorlopen:

1. **INVENTARISATIE:** vooronderzoek waarbij een quick scan wordt gemaakt van de huidige leer, verbeter- en organisatorische omstandigheden voor de teams, en aanwezige knelpunten. In dit kader is er ook een Wereldcafé georganiseerd waarbij deelnemers in discussie gingen om meer inzicht te krijgen in wat er nodig is voor het optimaal faciliteren van leren en verbeteren voor verpleegkundigen en verzorgenden op de werkvloer (zie kader).

2. **LINC-AANPAK ONTWIKKELEN:**

op maat inrichten van leren en verbeteren op de werkvloer. Dit doen we samen met experts in werkplekleren op de werkvloer. Hierbij coachen de eigen verpleegkundigen de teams en werken op die manier aan de vormgeving van een lerend netwerk binnen en tussen organisaties.

3. **EVALUEREN:** implementeren op de werkvloer en evalueren gaan hand in hand. Dit gaat echt in nauwe samenwerking met de verschillende deelnemende organisaties om uiteindelijk iets te ontwikkelen waar die organisatie, bijvoorbeeld Cicero, ook echt iets aan heeft.



## Coaching



## Kwaliteitsdata





➤ Er doen op dit moment vier teams van diverse organisaties mee aan het onderzoek. Voor Cicero doet zorgcentrum 't Brook mee. Zorgmanager Kim Robberts neemt op deze locatie de rol van coach op zich (zie punt 2). In een latere fase zal het onderzoek worden uitgebreid naar 10 teams waarvan twee teams van Cicero. Hier komt een aanpak uit voort die bij andere locaties en afdelingen van Cicero, door middel van het train-de-trainerprincipe, ingezet kan worden.

Niet alleen de teams van Cicero zijn bij het project betrokken, er zijn ook twee taskforces in het leven geroepen op het gebied van werkplekleren en kwaliteit.

Ingrid Raaijmakers (locatiemanager zorgcentrum Emmastaete) en Pascal van Bilsen (manager kwaliteit en beleid) nemen hier namens Cicero aan deel.

Over de voortgang en de uitkomsten van dit project zullen we in volgende edities van de Cicerone graag verder vertellen. ■

**Heb je vragen? Neem dan contact op met Cicero's linking pin van de AWO, Theresa Thoma ([t.thoma@cicerozorggroep.nl](mailto:t.thoma@cicerozorggroep.nl)).**

### Wereldcafé

Op 2 september vond in dit kader het Wereldcafé plaats op het Bedrijfsbureau van Cicero. Dit was met een opkomst van bijna 50 personen een succes te noemen. Er waren verpleegkundigen, verzorgenden en cliëntvertegenwoordigers van de diverse organisaties aanwezig, en experts op het gebied van werkplekleren. Grote vraag was: wat heeft een verpleegkundige of verzorgende nodig van zichzelf, van zijn of haar collega's en van de organisatie om werkplekleren vorm te kunnen geven. Er waren in dat opzicht vijf hoofdthema's: cultuur & sfeer, kennis & kunde, communicatie & samenwerking, persoonlijke factoren en faciliterende factoren. Hieruit is veel informatie verzameld die ingezet wordt voor de verdere ontwikkeling van het project.

## WET ZORG EN DWANG

Zoals in de vorige Cicerone aangekondigd gaat 1 januari de nieuwe Wet zorg en dwang in. Deze wet heeft betrekking op onvrijwillige zorg (waaronder ook vrijheidsbeperking) en is binnen de ouderenzorg de opvolger van de BPOZ. Aanvullend op de BOPZ heeft de Wet zorg en dwang ook betrekking op onvrijwillige zorg in de thuissituatie.

Cicero is, net als andere zorgaanbieders, op dit moment druk bezig met een implementatieplan voor deze nieuwe wet. Scholing zal in elk geval een belangrijk onderdeel zijn hiervan: het is immers van het grootste belang dat jullie als medewerkers op de hoogte zijn van de ins en outs van deze nieuwe wet en de manier waarop deze binnen Cicero wordt toegepast. Scholing vindt plaats in de eerste helft van 2020. Je wordt hierover uiteraard nog geïnformeerd.

Landelijk wordt allerlei informatie vrijgegeven, waarvan gebruik kan worden gemaakt. Op @Cicero vind je links naar deze informatie. We raden je aan de brochure 'Wet zorg en dwang, Informatie voor zorgprofessionals' al eens door te nemen, en ook het 'Stappenplan'. Tevens zijn er online diverse filmpjes en trainingen beschikbaar, die handig zijn om je kennis over de Wet zorg en



CICERO IS OP DIT MOMENT DRUK BEZIG MET EEN IMPLEMENTATIEPLAN VOOR DEZE NIEUWE WET

dwang te toetsen en te verbreden. Links naar deze online tools vind je eveneens op @Cicero.

We houden je op de hoogte van de ontwikkelingen... ■

**Handige site:**  
[www.dwangindezorg.nl](http://www.dwangindezorg.nl)

# EN WAT DOET EEN OR-LID NU ZOAL?



Nog zeer regelmatig worden we met de vraag geconfronteerd wat de OR en de OR-leden nu eigenlijk doen. Veel medewerkers hebben daar geen beeld bij. Dat geldt ook voor nieuwe leden die na verkiezingen in de OR gekozen worden. Ook van hen horen we na enige tijd: “Ik wist niet dat dat er allemaal bij hoorde”.

**OR**

Op zichzelf is dat niet zo vreemd. Veel speelt zich immers achter de schermen en buiten het zicht van medewerkers af. Maar in deze Cicerone doen we een poging om het nog eens uit te leggen!

In de Wet op de Ondernemingsraden (WOR) is vastgelegd, dat elke organisatie van meer dan 50 medewerkers een ondernemingsraad of personeelsvertegenwoordiging moet hebben. OR-leden zijn medewerkers die door hun collega's gekozen worden. De OR-leden praten namens hun collega's mee bij allerlei besluiten die er in de organisatie genomen worden. Die besluiten hebben vooral betrekking op zaken die voor medewerkers van belang zijn of die hun werk direct kunnen raken. Op basis van de WOR is de werkgever verplicht om dergelijke onderwerpen aan de OR voor te leggen en al naar gelang het thema brengt de OR een advies uit of heeft zelfs het recht om wel of geen instemming te verlenen. Zonder dat advies of instemming kan de werkgever geen besluit nemen.

Om zijn werk goed te kunnen doen, verdiept de OR zich in allerlei thema's, bijvoorbeeld op het gebied van arbeidsomstandigheden, sociaal beleid, cao, wetgeving, financiën, roosterproblematiek. Niet alle OR-leden hoeven zich in alle thema's te verdiepen. Vaak zijn thema's redelijk ingewikkeld en dan werkt het beter wanneer een klein (werk-) groepje zich daar specifiek mee bezighoudt.

Ook nemen de OR-leden een à twee keer per jaar deel aan werkoverleggen van alle teams en zij bezoeken locaties. Deze activiteiten hebben vooral als doel om meningen te peilen en informatie op te halen die

meegenomen kan worden in het standpunt dat de OR bij voorgelegde voorstellen gaat innemen. Ten slotte kan de OR initiatief nemen wanneer hij een onderwerp belangrijk vindt en de werkgever hierin nog geen actie heeft ondernomen. Het is dan niet de bedoeling dat de OR zélf beleid gaat ontwikkelen (daar zijn andere mensen voor binnen de organisatie), maar we kunnen wel ideeën aandragen en aandringen om bepaalde onderwerpen op te pakken.

## Contact met de OR

Wanneer kun jij bij de OR (of één van de OR-leden) terecht? Elke locatie heeft haar eigen contactpersoon. Wie dat voor jouw locatie is, kun je zien aan de foto met contactgegevens die op een centrale plaats binnen jouw locatie hangt. Bij dit OR-lid kun je vragen stellen of informatie aandragen. Ook kan het nuttig zijn om over een bepaalde problematiek met het OR-lid van gedachten te wisselen. Dat kan als individuele medewerker, maar ook als team.

De OR is er niet voor het oplossen van individuele problemen, maar kan je vaak wel doorverwijzen naar personen of instanties die je daarbij verder kunnen helpen. Anders is het als jullie als team tegen zaken aanlopen of een probleem op meerdere plaatsen speelt, dan kan de OR wél actie ondernemen. We hebben de mogelijkheid om zaken aan te kaarten bij de raad van bestuur of het management.

Schroom dus niet om contact met de OR op te nemen als je vragen hebt of iets wil bespreken. De OR is per mail ([or@cicerozorggroep.nl](mailto:or@cicerozorggroep.nl)) of telefonisch (045-5637408 op dinsdag en donderdag) bereikbaar. ■



## EVEN VOORSTELLEN...

# Chantal van Esch

## Manager HR



### PERSOONLIJK

#### Mijn motto

"Wees jezelf, er zijn al genoeg anderen".

Deze tekst van Loesje vind ik briljant. Ik geloof namelijk dat ieder mens, en dus ook iedere Cicero-medewerker, uniek is, met persoonlijke 'eigen-aardigheden' en talenten.

#### Vrije tijd

Als ik vrij ben, wandel ik graag in de natuur, vaak door weer en wind. Mijn wandelschoenen zitten dus vaak onder de modder. Als mijn dansschoenen aan de beurt zijn, ga ik salsadansen. Mijn keukenschort draag ik als ik in de pannen sta te roeren voor vrienden of familie. Tijdens de vakantie volg ik daarom ook regelmatig een kookworkshop. Tot slot houd ik ervan om persoonlijke verhalen te maken en die te vertellen bij levensgebeurtenissen, zoals bruiloften en feesten. Om mensen daarmee te raken, dat is ook mijn passie.

#### Personeelszaken

Ik ben al 30 jaar geboeid door het vak van personeelszaken en in het bijzonder personeelszaken in de gezondheidszorg, want dat is de branche bij uitstek waar veel mensen vanuit hun hart werken. Ik startte toen als beleidsmedewerker HR en al sinds 1998 heb ik leidinggevende HR-functies gehad. Het leuke aan het vak is dat het altijd om de mens in de organisatie draait. Of je nu een adviesgesprek hebt met een leidinggevende, als recruiter bijdraagt aan een wervingscampagne of als personeelscoach een coachingsgesprek hebt met een medewerker, het zijn allemaal kanten van HR.

#### Cicero

Al sinds mijn eerste kennismaking met Cicero ervaar ik veel warmte, vriendelijkheid en samenwerking. Het motto 'medewerker cruciaal' zal de komende tijd body gaan krijgen, maar in het denken en handelen van HR vormt het al langer ons kompas. Niet alleen van mij als manager HR, maar ook van de medewerkers van het team (afdelingen advies, recruitment, vrijwilligerswerk, HR-administratie, verzuim/duurzame inzetbaarheid, en in de nabije toekomst opleidingen).

#### Levenspad

Wat ik door de jaren heen heb geleerd, is dat ieder mens een eigen levenspad heeft met persoonlijke uitdagingen. En samen vormen we een organisatie, ieder met zijn eigen proces. Dat betekent ook dat ik niet meer geloof in de maakbaarheid van een organisatie, maar dat het vooral gaat over de aandacht voor elkaar en een goede samenwerkingsspirit.

De grootste uitdaging voor de komende jaren is hoe we in deze spannende arbeidsmarkt die aantrekkelijke zorgorganisatie kunnen blijven en tegelijkertijd goede zorg kunnen blijven leveren. Daar ga ik voor! ■



## OVERGANG NAAR VAL-APOTHEEK EN MEDIMO

Cicero Zorggroep heeft besloten om het digitale voorschrijf-, afteken- en bestel-systeem voor medicijnen, Medimo, vanaf november 2019 verder uit te rollen binnen de organisatie. Allereerst gebeurt die uitrol naar de ELV-cliënten in zorgcentrum 't Brook en in Cicero Zorghuis en vanaf begin 2020 naar alle afdelingen voor cliënten met zorg zonder behandeling in de zorgcentra, inclusief het Gregoriushuis, Huize d'Alzon en Cicero Residentie. Een eerdere audit liet zien dat medewerkers zeer tevreden zijn over Medimo en dat dit digitale systeem de medicatieveiligheid ten goede komt.

MEDEWERKERS  
ZIJN ZEER  
TEVREDEN OVER  
MEDIMO EN  
DIT DIGITALE  
SYSTEEM KOMT  
DE MEDICATIE-  
VEILIGHEID TEN  
GOEDE

Vereiste voor het efficiënt werken met Medimo is dat ook de apotheek met dit systeem werkt. Alle apotheken van de Verenigde Apotheken Limburg (VAL) doen dit. Om de invoering van Medimo ook mogelijk te maken op locaties waar nog niet samengewerkt wordt met VAL-apotheken (zorgcentra Emmastaete, Pius en het Gregoriushuis), zijn cliënten gevraagd de overstap naar VAL te maken. Hierdoor ontstaat een zelfde werkwijze op alle locaties en op alle afdelingen.

Een projectgroep, onder supervisie van de medicatiecommissie, is druk doende geweest met alle voorbereidingen (ICT, cliëntadministratie,

scholing). Huisartsen en cliëntenraden zijn geïnformeerd over deze overgang.

Op 11 november zijn Cicero Zorghuis en de revalidatie-afdelingen Kasteel Haeren en Hoeve Hoenshuis in 't Brook gaan werken met Medimo. Eind november is deze overstap geëvalueerd. De verbeterpunten worden meegenomen in de uitrol naar de andere afdelingen. Van januari tot en met maart 2020 zullen de andere afdelingen stap voor stap deze overstap maken. Gezien de verhuizing van cliënten van Aan de Bleek zal deze locatie pas na terugkomst in het gerenoveerde zorgcentrum de overstap maken. ■







# PILOT CLIËNT-/VERWANTENPORTAAL VAN START!

Al vanaf de start van het Unit4 Cura ECD binnen de zorgcentra van Cicero zat het in de pen: een cliënt-/verwantenportaal waarmee we de cliënt of diens vertegenwoordiger de mogelijkheid geven om vanuit thuis (delen van) het dossier in te kunnen zien.

Dit najaar is het dan zo ver. Sinds begin november test Cicero twee typen cliënt- en verwantenportalen op meerwaarde en praktische bruikbaarheid voor cliënten en wettelijk vertegenwoordigers. Begin november kregen de eerste familieleden toegang tot het portaal, natuurlijk nadat zij van voldoende informatie waren voorzien en zij het aanvraagformulier met bijbehorende gedragscode hadden getekend.

## ***Wat is een cliënt-/verwantenportaal en waarom wil Cicero hier gebruik van maken?***

De cliënt en diens vertegenwoordiger hebben recht op inzage in hun zorgdossier. Tot nu toe regelden we dit door op afspraak samen met de cliënt of -vertegenwoordiger in het ECD te kijken. Met een cliënt-/verwantenportaal kunnen we op een beveiligde manier inzage geven in (delen van) het dossier (bijvoorbeeld de rapportage) op ieder gewenst moment en plaats. Door deze transparantie kunnen we nog meer toewerken naar onze Cliënt-centraalgedachte.

DOOR DEZE TRANSPARANTIE  
KUNNEN WE NOG MEER  
TOEWERKEN NAAR ONZE  
CLIËNT-CENTRAALGEDACHTE





- Bovendien geldt er vanaf 1 juli 2020 nieuwe wetgeving, de 'Wet cliëntenrechten bij elektronische verwerking van gegevens in de zorg'. In deze wet staat beschreven dat een cliënt recht heeft op het (kosteloos) verkrijgen van een elektronisch afschrift van het eigen (medisch) dossier en/of het (kosteloos) verkrijgen van elektronisch inzage in het (medisch) dossier. Met een cliënt-/verwantenportaal kunnen we (deels) uitvoering geven aan deze nieuwe wet.

### **Twee portalen als proef**

In de pilot werken we met twee verschillende systemen: het portaal van Cliënt Self Service (CSS) en het portaal van Careconnections. Beide portalen hebben hun eigen voordelen. Het voordeel van CSS is bijvoorbeeld dat de cliënt of contactpersoon ook schrijfrechten heeft in onderdelen als agenda en levensloop. In de app van Careconnections zit het voordeel vooral in het snel beschikbaar hebben van rapportages op de telefoon. Indien gewenst kan de cliënt of contactpersoon een melding ontvangen bij een nieuwe rapportage. Afdeling De Abeel van zorgcentrum Schuttershof en afdeling

Klaver van Elvira-Leontine doen mee met de pilot. De Abeel is op 28 oktober gestart met het CSS-portaal. Dit portaal is te raadplegen op een laptop of pc. Afdeling Klaver startte in de week van 4 november met een portaal van Careconnections. Het betreft hier een app die beschikbaar is op smartphones en tablets met Android- of IOS-besturingssysteem. Gedurende de pilot worden er klankbordgroepen gevormd om ervaringen te delen. Vanuit beide afdelingen sluiten twee familieleden aan in de klankbordgroepen. In een cliënt-/verwantenportaal staan privacy en gegevensbescherming voorop, beide portalen voldoen dan ook aan de AVG en de informatieveiligheid is uitgebreid gecheckt. Om privacy-redenen hebben we in overleg met onze juridisch beleidsmedewerker ook een 'gedragscode' opgesteld die iedere cliënt/contactpersoon die deelneemt aan de pilot dient te ondertekenen. Om dezelfde reden zijn in beide systemen bijvoorbeeld de namen van medewerkers niet zichtbaar in de rapportage.

### **De eerste ervaringen...**

De familieleden waarmee we zijn gestart reageerden in alle gevallen erg enthousiast. Ze vinden het fijn dat Cicero Zorggroep open is in haar communicatie, maar zij begrijpen ook dat het voor zorgmedewerkers en behandelaren spannend kan zijn dat zij nu 'mee kunnen lezen'. Ook geven ze aan dat zij het op prijs stellen dat ze mee mogen denken en hun ervaringen mogen delen, zodat we tot een goed overwogen besluit kunnen komen.

Zorgmedewerkers geven aan dat het aantal vragen van cliënten tot nu toe meevalt. De startperiode verloopt soepel. Contactpersonen van De Abeel maakten bijvoorbeeld in de eerste week al dankbaar gebruik van de mogelijkheid om zelf afspraken toe te voegen in de cliëntagenda. Dat is tijdwinst voor de zorg.

Beide afdelingen zijn gestart met een klein groepje contactpersonen. Aangezien de eerste reacties positief waren, is een start gemaakt met inventariseren welke contactpersonen er nog meer behoefte hebben aan toegang tot het portaal.

De pilot loopt tot medio januari, waarna de projectgroep een advies uitbrengt. We vertellen graag in een volgende Cicerone hoe de pilot is verlopen en tot welk advies we zijn gekomen. ■

### **Vragen over deze pilot?**

Mail dan naar [m.offermaans@cicerozorggroep.nl](mailto:m.offermaans@cicerozorggroep.nl).

#### **Dit ziet de cliënt/-contactpersoon:**

##### **APP CARECONNECTIONS**

- Zorg- en behandelplannen (inzage)
- Rapportage met daarin ook metingen als gewicht, bloeddruk, etc. (inzage)
- Cliëntagenda (inzage)

##### **UNIT 4 CSS-PORTAAL**

- Zorg- en behandelplannen (inzage)
- Rapportage en metingen (inzage)
- Cliëntagenda (inzage en zelf afspraak toevoegen)
- Personalía (inzage)
- Mutatieformulier tijdelijke afwezigheid (inzage en schrijfrechten)
- Rapport 'Dit ben ik' (inzage)
- Levensloop (inzage en schrijfrechten)



# DUURZAME INZETBAARHEID

Cicero doet mee aan het 4Limburgproject van de Universiteit van Maastricht. Dit project richt zich op het verhogen van de duurzame inzetbaarheid van medewerkers in Limburgse organisaties.



## **Wat is duurzame inzetbaarheid?**

Met duurzame inzetbaarheid wordt beleid bedoeld dat zoveel mogelijk rekening houdt met de specifieke omstandigheden en wensen van medewerkers in de verschillende fasen van hun leven en loopbaan. Zo, dat zij met behoud van gezondheid en welzijn goed kunnen (blijven) functioneren in hun werk. Duurzame inzetbaarheid is voor de werknemer en de organisatie van belang omdat het zorgt voor meer werkplezier, minder uitval door ziekte en hogere productiviteit.

## **Waarom doet Cicero mee?**

Cicero doet mee aan het 4Limburgproject om alle medewerkers van Cicero zo gezond en tevreden mogelijk aan het werk te houden. We willen graag zo lang mogelijk gebruik maken van jullie (vak)kennis en expertise! Daarom moeten we op tijd gaan nadenken over wat Cicero kan doen om dit te bewerkstelligen. We richtten ons al op vitaliteit, maar we willen nu samen met de Universiteit van Maastricht ook naar de werkomgeving kijken: wat kan Cicero doen om eventuele stress, die veroorzaakt wordt door bepaalde zaken op het werk, te verminderen?

## **Uitnodiging**

Je begrijpt dat we dit niet zonder jouw medewerking kunnen doen! Jouw ervaringen en informatie zijn hiervoor van groot belang. Doe je met ons mee?

In januari 2020 ontvangt iedere medewerker van Cicero een e-mail met een link. Met deze link kun je jezelf, met je eigen e-mailadres, aanmelden om deel te nemen aan het 4Limburgproject. Vervolgens ontvang je begin februari een mail van de universiteit met een vragenlijst. We willen je vragen deze vragenlijst in te vullen. De vragen gaan over je gezondheid, tevredenheid, werkdruk en werkomstandigheden. Het invullen van de lijst duurt ongeveer 30 minuten. Natuurlijk ben je niet verplicht de vragenlijst in te vullen, maar het is voor het onderzoek van belang om zo veel mogelijk antwoorden te verzamelen om een goed beeld van de situatie bij Cicero te krijgen.

## **Goed om te weten**

Je vult de vragenlijst anoniem in. We willen vooral een beeld krijgen van de gemeenschappelijke situatie en eventuele knelpunten. Cicero krijgt nooit toegang tot de individuele antwoorden. Cicero wordt op locatieniveau en opgedeeld in algemene functiegroepen geïnformeerd en geadviseerd naar aanleiding van de uitkomsten van het onderzoek.

De e-mailadressen blijven voor een bepaalde periode opgeslagen in het systeem van de universiteit. In deze periode kan er wellicht op een nader tijdstip nog een uitnodiging voor een nameting verstuurd worden. Hierna worden de e-mailadressen verwijderd. ■



## EVEN VOORSTELLEN...

# Sandra Beckers

## Hoofd Cicero Zorgservice



### PERSOONLIJK

#### *Waar kun je echt van genieten?*

De vaste 'date-avond' met mijn partner Paul. We nemen dan, in een fijn restaurant, de tijd om ongestoord te praten en te lachen.

#### *Hoe ziet je vakantie eruit?*

Samen met Paul geniet ik van vakanties in Nederland, waar we, hij vissend en ik lezend (met een wijntje), heerlijk tot rust komen.

#### *Hoe ziet je thuis eruit?*

We hebben samen een mooie, intelligente, lieve bonte bende: bij elkaar vier (stief) kinderen: een prachtige dochter en drie zonen, plus aanhang. We bezetten inmiddels 9 plekken aan de eettafel en daar werken we al kletsend, lachend, plagend en discussiërend, grote hoeveelheden voedsel weg. Samen met een hond en een oude kat heerst er bij ons een georganiseerde chaos en ik ben er trots op!

#### *Vóór Cicero?*

Ik heb er wat jaren over gedaan om te komen tot waar ik nu ben, zowel in mijn carrière, maar ook als persoon. Als jonge moeder heb ik in 1997 ervoor gekozen om thuis te blijven. Een heerlijke tijd waar ik hele fijne herinneringen aan heb. Echter, toen ik in 2003 weer ging werken, had ik een flinke achterstand in mijn carrière opgelopen en het was bikkelen om dat bij te benen. Om het inhaalproces iets te versnellen, ben ik terug naar de schoolbanken gegaan en heb ik alsnog mijn bachelor Bedrijfskunde en Informatiemanagement en -beheer gehaald.

Ik heb in de afgelopen 16 jaar de meest uiteenlopende taken uitgevoerd, maar ik heb altijd in zorginstellingen gewerkt. En mijn hart ligt dan ook echt bij de zorg, welke zorg dan ook! In alle functies die ik bekleed heb, in de VVT, GGZ, RIBW of ziekenhuis, heb ik ontzettend veel kennis opgedaan. Maar ik heb ook ontdekt wat ik belangrijk vind.

Ik maak mijn eigen keuzes, accepteer de consequenties van mijn keuzes en ik wil bewust een positief verschil maken in de levens van de mensen om me heen.

#### *Waarom Cicero?*

Cicero streeft er naar om zoveel mogelijk warmte, goede zorg en veiligheid toe te voegen aan levens van cliënten en hun families. Daarnaast heerst binnen Cicero een open en professionele cultuur. Een cultuur waar mensen elkaar goede zaken, oprecht en met het hele hart, gunnen. Ik vind dat deze uitstraling voelbaar is bij al onze bedrijfsonderdelen en al helemaal bij Cicero Zorgservice. Onze afdeling is de stille, héél bescheiden kracht achter heel veel processen. Met mijn brede achtergrond wil ik samen met hen Cicero zo goed mogelijk helpen en ondersteunen bij alle veranderingen de komende jaren en ik zal het uiterste geven om positief bij te dragen aan de zorg voor onze cliënten.


Omdat ik niet alleen de afdeling ben, zullen we ons als team in een volgende Cicerone graag voorstellen. ▣

# VASTGOEDPROJECTEN CICERO

Zoals we van ze gewend zijn, heeft de afdeling Vastgoed de afgelopen maanden weer mooie klussen geklaard. Hieronder wat voorbeelden:

## Zorgcentrum Pius

Vorige keer vertelden we al dat er op het dak van zorgcentrum Ave Maria zonnepanelen zijn aangebracht. De afgelopen maanden zijn er ook zonnepanelen op het dak van zorgcentrum Pius aangebracht. In 2020 zullen zorgcentrum Aan de Bleek en Elvira-Leontine volgen.

Verder hebben we drie kamers voor 'kortdurende opname' verbouwd naar twee bewonerskamers. Deze zijn gelegen op de begane grond, met uitzicht op de tuin. De kamers zijn voorzien van een woon- en slaapgedeelte, een pantry en (grote) badkamer. Zo wordt het woongenot voor onze bewoners op deze locatie nog meer geoptimaliseerd. 



Verbouwing  
bewonerskamers



Zonnepanelen Pius



## Volop werkzaamheden bij andere locaties

We zijn, na de verhuizing van onze bewoners, op maandag 28 oktober, gestart met de interne renovatie van zorgcentrum Aan de Bleek. Deze renovatie zal gereed zijn april-mei 2020. Wij zullen jullie hierover op de hoogte houden.


Daarnaast zijn er nog een aantal werkzaamheden in volle gang, bijvoorbeeld op locaties Cicero Residentie, Schuttershof, Huize Louise, Op den Toren, Bronnenhof, Gregoriushuis en Huize d'Alzon. De resultaten zullen we tonen in de volgende Cicerone.



Renovatie Aan de Bleek



Dorpels badkamers bewonerskamers Huize Louise

Verder hebben we de wandelpaden van de tuin van zorgcentrum Ave Maria verbeterd en hebben we in Huize Louise op de PG-afdeling Vari-Stepp dorpels in badkamers van de bewonerskamers aangebracht. Mede vanuit het oogpunt van veiligheid en daardoor blijvende mogelijkheid voor zelf douchen door onze bewoners. 





## BEN JE ZIEK? ER STAAT EEN NIEUW TEAM VOOR JE KLAAR!

Met ingang van 1 januari 2020 gaat Cicero (IMZ, CRH en Cicero Thuis) van start met een nieuwe Arbo-dienstverlener, Werk-Vitaal.

Werk-Vitaal is een gecertificeerde Arbo-dienstverlener die o.a. verzuimbegeleiding aanbiedt. Er is in overleg met een afvaardiging van de OR en leidinggevenden gekozen voor Werk-Vitaal omdat zij voldoen aan ons programma van eisen en de visie van het Eigen Regie Model onderschrijven.

Tot nu toe waren we bij Cicero Zorggroep gewend om alleen met een bedrijfsarts te werken. Vanaf januari gaan wij, net zoals Cicero Thuis nu al doet, werken met een team van bedrijfsartsen en casemanagers. Het gehele team van bedrijfsartsen en casemanagers werkt onder het volledige medische beroepsgeheim van de bedrijfsarts, waardoor vertrouwelijkheid en privacy absoluut gewaarborgd zijn.

### **Werkwijze**


Hoe werkt het als je ziek wordt? Nadat je leidinggevende je heeft ziek gemeld, zal een casemanager contact met je opnemen. Vervolgens spreek je dan samen af welke stappen in de verdere begeleiding nodig zijn.

### VERTROUWELIJKHEID EN PRIVACY ZIJN ABSOLUUT GEWAARBORGD

Het team dat voor ons gaat werken bestaat uit:

- Henk Langehorst, medisch adviseur/bedrijfsarts
- Laura Hannink, arbo-arts
- Miranda Kuipers, casemanager
- Lea van Hek, casemanager
- Christine van Heur, casemanager

Het team wordt aangestuurd door Marjolein Henneman.

Werk-Vitaal zal op maandag en woensdag spreekuren hebben op het Bedrijfsbureau en vrijdag, in de oneven weken, in zorgcentrum Schuttershof. 

**Mochten je vragen hebben,**

**neem dan contact op met**

**het verzuimteam 045 5637451.**



**Werk-Vitaal**



# PILOT: CICERO'S MULTIDISCIPLINAIR KENNISTEAM SLAAP

## *Het tweede deskundige slaapteam in de ouderenzorg*

Het was ongeveer een jaar geleden dat Flora Vrugink en Bianca Smets naar het Centrum voor Consultatie en Expertise (CCE) gingen om een avond bij te wonen over de invloed van slaap op het cognitief functioneren. En zij raakten geïnspireerd! We spreken Flora Vrugink en Annemiek Tijssen.

Spreker van die avond, Tejo Hylkema (verplegingswetenschapper en docent verpleegkunde), meldde dat iedere organisatie in de gehandicaptenzorg een deskundig slaapteam ter beschikking heeft. Bianca en Flora zeiden tegen elkaar: "Waarom heeft Cicero niet zo'n team?" Ook in de ouderenzorg komen slaapproblemen vaak voor en vaak wordt er dan besloten slaapmedicatie te starten. Maar als daar niet voor wordt gekozen, is de zorg ook wel zo'n beetje uitgepraat. Een aantal van onze cliënten slaapt daardoor 's nachts dus gewoon niet of niet goed.

Flora en Bianca zijn aan de slag gegaan om ook bij Cicero zo'n team op te zetten. Flora: "We verbaasden ons er eigenlijk over hoeveel professionals we in huis hebben met ervaring of kennis over het onderwerp. Daarmee konden we een mooi team vormen met een arts, een ergotherapeut, psychologen, een fysiothera-

peut, een zorgmanager en een verpleegkundig gedragsconsulent. Bij elkaar het 'Multidisciplinair Kennisteam Slaap'."

Het team heeft zich tot doel gesteld om de kennis op slaapgebied, inclusief alternatieven voor slaapmedicatie, te verbeteren. Bovendien moet de signalering van het probleem verbeteren. Het team wil deskundig worden, waardoor ze ingevlogen kunnen worden bij ernstige slaapproblemen op de afdelingen. Maar omdat je niet meteen alles kunt doen en je toch ergens mee wilt starten, zijn er drie subthema's geformuleerd: 'Dry nights', 'De ideale avond' en 'Meten'.

### **Dry nights**

Vooral mannen hebben last van nachtelijk plassen. Dat kan neerkomen op 3-5 keer per nacht en dat lukt



Op 25 september heeft het slaapteam een mooie avond georganiseerd. Gastspreker was Tejo Hylkema, die de aanleiding was voor de oprichting van ons slaapteam. Met een zaal gevuld met 60 mensen bestaande uit behandelaren, zorgmanagers en casemanagers van IMZ, EMZ en GRZ was het goed bezocht. Cicero Thuis is nog niet aangesloten bij deze pilot, maar ook zij roepen de expertise zo af en toe in via een bij een casus betrokken behandelaar.



## Wist je dat...

- SLAAPMEDICATIE HET VALGEVAAR VERHOOGT; NET ALS SLECHT SLAPEN
- MELATONINE OP DE LANGERE DUUR JUIST MEER SLAAPPROBLEMEN VEROORZAAKT
- OUDEREN GEMIDDELD AAN 6 UUR SLAAP PER NACHT GENOEG HEBBEN
- PIJN SLAAPPROBLEMEN VEROORZAAKT, EN SLAAPPROBLEMEN PIJN
- EEN MIDDAGDUTJE BIJ MENSEN MET SLAAPPROBLEMEN MAXIMAAL 45 TOT 60 MINUTEN MAG DUREN
- JE SLECHTER SLAAPT ALS JE LANGER IN BED LIGT
- ALZHEIMER HET SLAAPCENTRUM IN JE BREIN AANTAST

niet altijd netjes op de wc. Kan het zijn dat daar de oorzaak ligt van eventuele slaapproblematiek? En zo ja, wat kan daar dan aan gedaan worden?

Annemiek Tijssen: "We zijn met dit thema al behoorlijk opgeschoten: we hebben een eerste aanzet gemaakt voor een beslisboom, die gebruikt kan worden bij een probleemcasus die in de gedragsvisites wordt besproken: meneer is veel 's nachts wakker en gaat plassen, wat zou daar de oorzaak van kunnen zijn? Ligt het eraan dat hij te veel gedronken heeft, heeft hij het verkeerde gegeten, kan hij de wc niet vinden of heeft hij wellicht medicatie die plassen in de hand werkt etc. Zo hebben we een lijst ontwikkeld die je er in zo'n individuele casus naast legt. Wat zou hier kunnen spelen en natuurlijk: wat kunnen we daar dan mee?"

Slaapproblematiek is een breed onderwerp; het kan gevolg zijn van oorzaken eerder op de dag. Hoe iemand eet en drinkt overdag kan bijvoorbeeld van invloed zijn op hoe hij slaapt. Op veel afdelingen wordt 's avonds vruchtensap aangeboden, maar sap is zuur en prikkelt de blaas. Daar moet iemand dus van naar het toilet. Dan kun je de cliënt in kwestie beter 's avonds (cafeïne vrije) koffie of thee aanbieden. Dat wil niet zeggen dat niemand meer sap mag hebben op de avond! Maar als dat voor de individuele cliënt een probleem is, kun je daar misschien wel wat mee doen."

### De ideale avond

Een ander deelproject is 'De ideale avond'. Het team kijkt bij cliënten met slaapproblematiek naar wat er vooraf gaat aan een nacht. Flora: "We merken dat er overdag behoorlijk structuur aan de dag gegeven wordt, maar 's avonds is dat een stuk minder. Bovendien is er nogal wat verschil in hoe iemand naar bed wordt gebracht en hoe laat. De zorg zou dan bijvoorbeeld rekening kunnen houden met hoe de cliënt het gewend was, of met een aanbod van activiteiten in de avond. Wellicht moet je ook kijken naar hoe je letterlijk iemand in een rustige toestand naar bed kunt brengen?"

### Metten

Als er sprake is van probleemgedrag, kijken we met een multidisciplinair team naar een eventuele oorzaak hiervan. Standaardvraag daarbij was al veel langer 'Hoe zit het met het slaappatroon van de cliënt?' De zorg meldt dan vaak dat er geen problemen zijn. Maar is dat dan ook echt zo? We merken pas dat iemand slecht slaapt als hij of zij van de kamer af komt of veel herrie maakt. Doet hij dat niet, dan weten we eigenlijk niet of iemand goed slaapt. Annemiek: "Daarom gaan we als derde subthema aan de slag met 'Meten'. Er zijn verschillende instrumenten waar we daadwerkelijk mee kunnen meten of iemand slaapt, bijvoorbeeld met een bandje om de pols of een matje onder de matras. We zijn nu aan het kijken welk instrument het beste resultaat geeft."

### Toekomst

Op dit moment hebben alle cliënten bij Cicero, op enkele uitzonderingen na, hetzelfde matras, hetzelfde kussen, hetzelfde dekbed. De vraag is of iedereen daar lekker op kan slapen. We zijn bezig met een checklist om slaapgewoontes die cliënten thuis hadden, uit te vragen. Want wellicht wil een cliënt naast een ander kussen wel een glaasje warme melk voor het slapengaan of een glaasje water bij het bed of wellicht is iemand gewend 's avonds te douchen. Afwijkingen van die ingesleten gewoontes kan ook leiden tot slecht slapen. Die checklist zal eerst gebruikt worden bij cliënten met slaapproblematiek, maar het mooiste zou zijn als deze gebruikt zou kunnen worden bij het standaard welkomstgesprek. Flora: "We willen als kennisteam nog deskundiger worden en daar zijn we zeker nog mee bezig. Dat doen we aan de hand van casussen. We hebben een e-mailadres (slaapteam@cicerozorggroep.nl) geopend om Cicero-breed ingezet te kunnen worden. Als je aanloopt tegen slaapproblematiek bij een cliënt waar jullie als team niet uitkomen, mail ons dan. Wij kijken vanuit welke invalshoek we de casus kunnen gaan benaderen en waar we onze kennis eventueel moeten gaan verdiepen." ■

# CICERO THUIS KRIJGT EEN NIEUW ELEKTRONISCH CLIËNTENDOSSIER



*Projectgroep, v.l.n.r.:  
Raquel Knubben, Annemarie Krul,  
Natasja Schrooders, Johan Adriaanse  
(externe projectleider, Accordis),  
Annemieke Peters, Ype-Jan Bekkering,  
Daniëlle Bruggeman, Inge van Weers,  
Miranda Frissen, Nicole Houkes, Sera  
Langenveld (interne projectleider),  
Hayco Meijboom*

Eind september was het zover: het startsein werd gegeven voor de overgang van het huidige elektronisch cliëntensysteem 'CareAssist' naar 'ONS' van Nedap Healthcare. De komende maanden gaan we veel werk verzetten. En dat is ook nodig, want op 1 februari 2020 gaat ONS officieel live!

**UITEINDELIJK  
LEVERT HET  
VOORAL VEEL  
VOORDELEN  
OP!**

Inmiddels zijn verschillende werkgroepen enthousiast van start gegaan met de noodzakelijke voorbereidingen. In de werkgroepen wordt het nieuwe systeem ingericht door medewerkers van Cicero Thuis samen met de functioneel applicatie-beheerders van de afdeling ICT. Zij krijgen hulp van het team van Accordis, specialisten in het verbeteren van de informatievoorziening in de zorg. De medewerkers van Accordis hebben veel ervaring in het implementeren van ONS Nedap in zorgorganisaties. Daar maken wij natuurlijk graag gebruik van!

## **Wat gaat er veranderen?**

ONS Nedap gaat CareAssist vervangen. Dit betekent dat alle gegevens uit CareAssist ondergebracht worden in ONS Nedap. Daarnaast verdwijnen papieren dossiers zoveel mogelijk. Een uitzondering hierop is de huishoudelijke hulp: zij blijven de papieren dossiers bij de cliënten thuis voornamelijk gebruiken. Het nieuwe systeem zal dus uitgebreider gebruikt worden dan het huidige systeem. Een gevolg hiervan is dat vertrouwde werkwijzen veranderen. Dit zal soms best even wennen zijn, maar uiteindelijk levert het vooral veel voordelen op! ➤



### ➤ **Wat zijn die voordelen dan?**

Natuurlijk wordt deze grote verandering niet voor niets doorgevoerd. Het huidige systeem ondersteunt onvoldoende in het dagelijkse werk. Er wordt veel gerapporteerd op papier of handmatig bijgehouden in Excel-bestanden. En niet altijd op dezelfde, eenduidige manier. Dit is niet efficiënt waardoor medewerkers onnodig veel tijd kwijt zijn. Daarnaast is het foutgevoelig. ONS Nedap gaat ons helpen om gestructureerd en efficiënt te werken. Deze verandering krijgt binnen Cicero Thuis de komende tijd veel aandacht. Het doel is een compleet, elektronisch cliëntensysteem dat overzichtelijk is en logisch is opgebouwd. Maar het belangrijkste doel is natuurlijk een tevreden medewerker en daarmee een tevreden cliënt!

### **Wist je dat...**

- ook de extramurale behandelaren (bijvoorbeeld fysiotherapeuten, specialisten ouderengeneeskunde, diëtisten) gebruik gaan maken van ONS Nedap?
- veel collega-organisaties ook al gebruikmaken van ONS Nedap, zoals Meander, Envida en Zuyderland?
- zes werkgroepen momenteel hard werken aan de inrichting van ONS Nedap?

### **Vragen?**

Al deze ontwikkelingen roepen wellicht vragen op. Medewerkers van Cicero Thuis zullen op verschillende manieren geïnformeerd worden over de veranderingen en de gevolgen voor het dagelijkse werk. Daarom aan deze medewerkers de tip om de interne communicatiestromen goed in de gaten te houden (denk aan de persoonlijke mailbox, de nieuwsbrief van Cicero Thuis of bijvoorbeeld posters op de werkplek). Daarnaast kunnen zij bij hun eigen leidinggevende terecht met vragen. ■



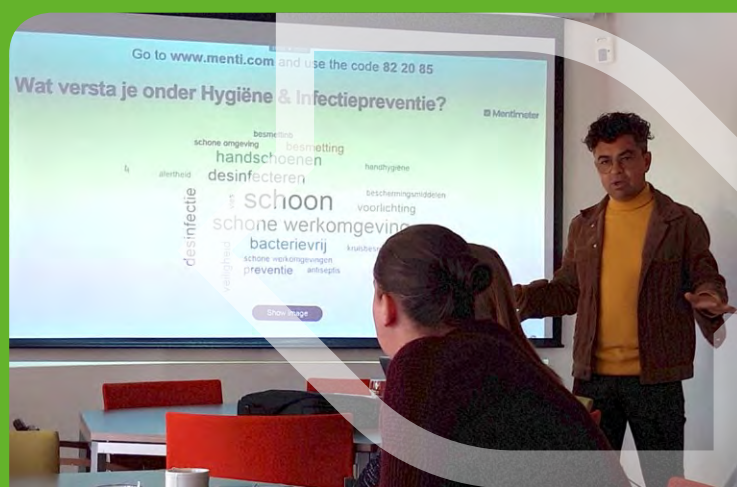
*Wergroep functioneel applicatiebeheer, v.l.n.r.: Daniëlle Bruggeman, Natasja Schrooders, Ype-Jan Bekkering, Annemarie Krul*

## SCHOLING MEDEWERKERS VAN CICERO THUIS

Tot nu toe zijn voor alle zorgcentra en voor Cicero Revalidatie en Herstelzorg 'Contactpersonen InfectiePreventie' (CIP's) opgeleid om de hygiëne en infectiepreventie te bewaken.

Voor Cicero Thuis is sinds november 2019 Petra Vandewall ook als CIP opgeleid. Naast de CIP's zijn op 19 september alle (leerling)wijkverpleegkundigen, (leerling)verpleegkundigen niveau 4 en een medewerker intake van Cicero Thuis bijgeschoold in hygiëne en infectiepreventie. Zij zijn ook bijgeschoold in antibioticaresistentie, gezien de internationale aandacht voor dit thema.

Want ook in de thuissituatie is het belangrijk dat aandacht wordt besteed aan dit onderwerp. Tijdens het bezoek van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) op 17 juli 2019



gaven de wijkverpleegkundigen namelijk ook aan dat bijvoorbeeld de overdracht van een huisarts of vanuit het ziekenhuis met betrekking tot antibioticaresistentie soms beter kan.

# DUURZAAM CICERO

Op 10 oktober, de Dag van de Duurzaamheid, heeft Cicero Zorggroep tijdens het Duurzaamheidscongres in Zwolle de 'Green Deal 2.0' ondertekend.

In deze Green Deal werken de brancheorganisaties, zorgorganisaties en het Ministerie van VWS nauw samen en wordt, in lijn met rijksbeleid, gewerkt aan een ambitie in vier pijlers:

- **49% CO<sub>2</sub>-reductie in 2030:** bij gebouwen, vervoer en inkoop rekening houden met energiebesparing en met het gebruik van duurzame energie. In 2030 moet de CO<sub>2</sub>-uitstoot van de zorg 49% minder zijn dan in 1990. In 2050 moeten alle zorgorganisaties klimaatneutraal werken.
- **Circulaire bedrijfsvoering:** minder grondstoffen verspillen en bij de inkoop rekening houden met het hergebruik en recyclen van grondstoffen (circulair inkopen).
- **Medicijnresten uit afvalwater:** zoveel mogelijk voorkomen dat medicijnresten in het riool en daarna in sloten en rivieren terechtkomen. Bijvoorbeeld door het opvangen van urine met contrastvloeistof in speciale plaszakken.
- **Gezonde werk- en leefomgeving voor zorgpersoneel en patiënten in de breedste zin van het woord.**



Ondertekening Green Deal 2.0

CICERO WIL HAAR  
INSPANNINGEN BINNEN  
DEZE VIER PIJLERS  
ZICHTBAAR MAKEN



## Kernteam

Cicero wil haar inspanningen binnen deze vier pijlers zichtbaar maken door in 2020 het certificaat 'Milieuthermometer Zorg' niveau brons te behalen voor vijf locaties. Om dit te bewerkstelligen is er een speciaal 'Kernteam Duurzaamheid' gevormd dat gestart is met de voorbereidingen. Het kernteam bestaat uit Paul Janssen, Patrick Iking en Renée Diederens. Zorgcentrum Ave Maria is geselecteerd voor de pilot van het certificeringsproject Milieuthermometer Zorg. Verdere informatie volgt in de komende Cicerones. ■

Heb je vragen of ideeën over  
duurzaamheid? Neem dan  
contact op met het Kernteam  
Duurzaamheid via e-mail:  
[duurzaam@cicerozorggroep.nl](mailto:duurzaam@cicerozorggroep.nl).





## Column NÓG NIET...

Onze dochter Lotte leest (nou ja lezen, meer koppen snellen) de Cicerone en ook mijn columns. Ze heeft, toen ze 18 werd, aangegeven dat ik niks meer over haar mocht schrijven. Tot vorige Cicerone... "Mama, het was saai allemaal, schrijf maar weer over mij, dat is tenminste leuk." Die arrogantie van de jeugd vind ik fantastisch en ik bedankte haar uitbundig voor haar geste. Ze is inmiddels 19 en studeert gezondheids-wetenschappen (althans, ze weet aardig te doen alsof) nadat ze vorig jaar stopte met European Law, iets wat ik helemaal begreep want Europees recht is vreselijk complex en saai.

Naarmate kinderen ouder worden verandert de ouder-kind relatie natuurlijk en ik vind dat wel een mooi proces. Kreeg ik voorheen appjes met "Wat eten we vandaag?", nu is het "Zal ik boodschappen doen?" Bij het boodschappen doen koopt zij dingen waarvan ik het bestaan niet kende. Gemaksvodsel uit een pakje waar alleen nog maar wat gehakt en verse groenten aan toegevoegd moeten worden en waarvan het zoutgehalte pijn doet aan je speekselklieren. Zo leert zij mij (voorverpakte)

enchilada's maken en ik haar verse boerenkool. "Wel veel werk, mama"; ze heeft geen idee dus. Natuurlijk wijzigen haar plannen nogal vaak en zo kan het voorkomen dat ik naar huis spurt omdat zij rond die tijd thuis zou zijn en dan een leeg huis aantref. "Ikke blijf bij vriendje", appt ze desgevraagd. Ik vind dat niet erg, soms wel hinderlijk; had ik nog even iets kunnen afmaken en nu ben ik uit mijn concentratie.

Ze informeert af en toe hoe mijn dag was en soms vertel ik iets over het werk. Ze heeft dan meteen na mijn eerste zin wel een opvatting, mening of een oplossing en soms leg ik haar uit dat zaken toch wel ietsje complexer zijn, maar meestal niet. Als ik informeer naar haar dag krijg ik stevast "Oh, goed". Ik heb geleerd dat vragen geen zin heeft, omdat ze pas iets vertelt als zij daaraan toe is en lieve help, dan krijg je ook wat: "Mama, wat vind je van dit appartement, daar zouden mijn vriendje en ik prima kunnen samenwonen." Ik versteen ter plekke, maar bekijk belangstellend de foto's van een appartement in de binnenstad van Maastricht. "Wat kost nou zoiets?",

## ...DAAR ZOUDEN MIJN VRIENDJE EN IK PRIMA KUNNEN SAMENWONEN

vraag ik aarzelend, om het onderwerp samenwonen heen laverend. "1.500 euro kale huur, dat valt toch mee, is maar 750 euro de man." Ik val stil, vraag nog net of er een balkon is en zij schatert het uit. "Haha mama, daar heb ik je tuk, we gaan nog niet samenwonen hoor", en prompt appt ze de halve wereld dat ze haar moeder op de kast heeft gekregen. Gelukkig zijn er vriendjes en vriendinnetjes die het voor mij opnemen en tegen Lotte zeggen: "Gek, dat kun je niet maken, je moeder is zo lief, die jaag je toch niet de stuipen op het lijf." Die lieve dingen deelt ze ook met me, dat dan weer wel. Maar door mijn hoofd spookt dan ene zinnetje: we gaan NOG niet samenwonen. Nóg niet...

Ik wens jullie alvast fijne feestdagen! ▣

**Kina Koster**

*Raad van bestuur*



# JUBILARISSEN

## 25-jarig jubileum Jolanda Offerbeek-Emmers

Jolanda kwam 25 jaar geleden in dienst in Elvira. Leuk om te weten dat zij het idee had om de afdelingen van Elvira vogelnamen te geven. Tot op de dag van vandaag heten de afdelingen nog steeds Zwaluw, Merel en Vink. Na enige jaren maakte ze de overstap naar, destijds nog 'verpleeghuis', Schuttershof, afdeling Abeel. Na een uitstapje naar Bronnenhof in combinatie met Schuttershof, is ze nu weer volledig werkzaam bij Schuttershof, op afdeling De Beuk en De Linde. Zij geeft aan in Schuttershof op haar plek te zijn en daar zijn wij natuurlijk erg blij mee.

Jolanda is inmiddels bijna 29 jaar getrouwd met Hans en samen hebben ze een dochter, Lotte. Naast de passie voor haar werk is zij ook zeer actief voor en in haar buurt Maria-Gewanden in

Hoensbroek. Ze is er lid van het dagelijks bestuur van Stichting Buurtbeheer Maria-Gewanden en in die hoedanigheid is zij verantwoordelijk voor o.a. de aanschaf en plaatsing van AED's in de wijk. Jolanda is ook secretaris van Stichting Schurenberger Park en initiator van het Levensloopbos in dit park.

Voor zover haar drukke bezigheden dit toelaten, gaat ze ook nog elke week zwemmen en gaat ze graag geocachen. Ze gaat ook graag op vakantie en dan bij voorkeur naar Engeland maar ook andere, minder toeristische plekjes in Europa bezoekt ze graag. Kortom, een zeer gedreven en bezige collega waar wij op de locatie erg blij mee zijn. Zij wordt ook door de bewoners van haar afdeling zeer gewaardeerd en weet ook steeds de juiste snaar bij de bewoners te raken. Zij heeft veel gevoel



voor wat het beste bij de individuele bewoners past en heeft tevens het vermogen om dit op de afdeling om te zetten in fijne dagritmes. Hiervoor voorziet ze haar collega's op de afdeling van bruikbare tips en adviezen. Zij laat hierbij zien een echte teamplayer te zijn, kortom iemand die graag gezien is op haar afdelingen.

**Wij vinden het fijn om haar in het zonnetje te zetten want dat heeft ze volgens ons dik verdiend.**

**Jolanda, van harte gefeliciteerd met dit fijne jubileum en wij hopen je nog heel lang als collega te mogen behouden.**

## 25-jarig jubileum Diana Dalloyaux



Mijn naam is Diana Dalloyaux, geboren en getogen in Den Helder. In 1991 heb ik ervoor gekozen om te verhuizen naar het mooie Limburgse land.

Ik ben moeder van 3 kinderen en een hele trotse grootmoeder van 4 kleinkinderen. In mijn vrije tijd werk ik graag in de tuin, wandel ik graag in de Eifel of de Ardennen en sinds kort heb ik mijn oude hobby hardlopen weer opgepakt. Via een uitzendbureau ben ik 25 jaar geleden terecht gekomen bij Cicero, en wel in Schuttershof. Al snel hoorde ik dat men een nieuwe afdeling ging opstarten in Op den Toren en dat trok mij heel erg. Ik ben op de afdeling De Maretak terecht gekomen, een nieuwe afdeling met een nieuwe opzet waar we veel hebben moeten pionieren.

In de loop der jaren heb ik veel veranderingen meegemaakt; eerst de verbouwing van de afdeling en daarna de verbouwing van heel Op den Toren. Ook in die periode weer veel nieuwe ontwikkelingen en veel pionierswerk. Ik heb het altijd heel leuk gevonden om deel uit te maken van een afdeling in ontwikkeling, ondanks dat het soms ook moeilijk was.

In de afgelopen 25 jaar heb ik veel collega's zien komen en gaan, nu ben ik lid van een heel fijn team en ik hoop dat ik tot aan mijn pensioen zo kan blijven werken.

**We wensen Diana van harte proficiat met haar jubileum!**





# JUBILARISSEN

## Jubileea 12,5 jaar in dienst

1-1-2020	Severens - Bloebaum, L.J.T.M. (Lean)	Medewerker catering	't Brook
1-1-2020	Caliskan - Tokgöz, S. (Sultan)	Verzorgende IG	Schuttershof
1-1-2020	Tackenberg - Beckers, S.A.C. (Suzanne)	Medewerker financiële administratie	Bedrijfsbureau
1-1-2020	Starmans, S.M. (Sanne)	Ondersteuner wonen en zorg	Ave Maria
1-1-2020	Mullers - Dolmans, M.E.C. (Melanie)	Verzorgende IG	Op den Toren
1-1-2020	Boekhorst - Doek, G.G.A. (Grendid)	Verzorgingshulp B	Cicero Thuis
16-1-2020	Evers, B.E. (Barbera)	Thuishulp A	Cicero Thuis
30-1-2020	Oliver, K.R.B. (Katherina)	Verpleegkundige	Elvira-Leontine
1-2-2020	Peters, W.J.A. (Wendy)	Verzorgende	Emmastaete
1-2-2020	Moysig - van Haren, R.M. (Regina)	Ondersteuner wonen en zorg	Elvira-Leontine
1-2-2020	Schmalschläger, M.H.J.M. (Monique)	Verpleegkundige specialistisch triageteam	Schuttershof
1-2-2020	Smeets - Blezer, J.T.J. (Jolanda)	Medewerker huishouding	Ave Maria
1-2-2020	Clement, J.M.J.G. (Joyce)	Medewerker huishouding	Emmastaete
15-2-2020	Sloun, J.L. van (Han)	Verantwoordelijke welzijn	Op den Toren
15-2-2020	Heldens - Novak, A.J.L.W. (Angelique)	Voedingsassistent	Op den Toren
16-2-2020	Verwijmeren - Overbeeke, C.A.M. (Lian)	Geestelijk verzorger B	Schuttershof
17-2-2020	Daamen, D.W.P. (Diony)	Verpleegkundige	Schuttershof
1-3-2020	Theunissen - Leijssenaar, M.J.C. (Ria)	Gastvrouw	Schuttershof
1-3-2020	Rutten - van den Bosch, M.A.P. (Marielle)	Gastvrouw	Elvira-Leontine
1-3-2020	Starremans, T.G.B. (Tanja)	Verpleegkundig specialist	't Brook
1-3-2020	Hazen, M.A. (Jenny)	Verpleegkundig specialist	Schuttershof
1-3-2020	Dosselaar - Schmalschläger, A.E.P. van (Angelique)	Verzorgende	Bronnenhof
1-3-2020	Donders, R.J. (Rosalie)	Medewerker catering	Emmastaete
15-3-2020	Bussemaker, J. (Juke)	Specialist ouderengeneeskunde	Schuttershof
17-3-2020	Willems, J. (Jacqueline)	Zorgcoördinator	Cicero Thuis

## Jubileea 25 jaar in dienst

1-1-2020	Franck, T.H.W. (Resi)	Verzorgende IG	Pius
1-1-2020	Dalloyaux, D.M. (Diana)	Verzorgende IG	Op den Toren
1-1-2020	Mauer - Raaymakers, L. (Laura)	Verzorgende	Schuttershof
1-1-2020	Offerbeek - Ermers, J.A.S. (Jolanda)	Medewerker welzijn	Schuttershof

## Jubileea 40 jaar in dienst

4-2-2020	Bolder - Dubbelman, G.W. (Gerda)	Activiteitenbegeleider	Cicero Thuis
1-3-2020	Oijen, G.J. van (Gerard)	Zorgtoewijzer	Bedrijfsbureau

Sinds de invoering van de AVG is Cicero verplicht toestemming te vragen aan de jubilarissen om hun gegevens te vermelden in deze lijst. In deze lijst staan dan ook alleen degenen die hier expliciet toestemming voor hebben gegeven.





## DE REDACTIERAAD CICERONE WENST JULLIE FIJNE FEESTDAGEN EN EEN MOOI 2020!

Voor de data en tijdstippen van kerstvieringen, nieuwjaarsrecepties etc. verwijzen we je naar je eigen locatie. Houd de berichtgeving daaromtrent dus goed in de gaten!

thuis | revalidatie | wonen

Cicero Zorggroep | Postbus 149 | 6440 AC Brunssum

T 045 563 74 00 | E [info@cicerozorggroep.nl](mailto:info@cicerozorggroep.nl) | I [www.cicerozorggroep.nl](http://www.cicerozorggroep.nl)

