

# CICERONE

NR. 1 MAART 2022



# INHOUDSOPGAVE CICERONE MAART 2022

## Pagina 2

- Inhoudsopgave
- Cicero Zorggroep en Cicerone
- Colofon

## Pagina 3

Van de bestuursafdeling

## Pagina 4

Belevingsgerichte schoonmaak in Emmastaete

## Pagina 5

De PAR praat

## Pagina 6

"Dat een nieuw BI-traject zo'n boost zou geven!"

## Pagina 8

Innovatheek on tour

## Pagina 9

Eén cliënt, één dossier

## Pagina 10

Rob Winkens lid van Expert-team Dubbelzorgvragers

## Pagina 11

Nieuwe ARBO dienst

## Pagina 12

Ouderenzorg 8.0, een eigenwijze koers!

## Pagina 15

De Digicoach helpt

## Pagina 16

Even voorstellen... RvE-manager en Teammanager

## Pagina 18

Ontdek Cicero op Social Media

## Pagina 20

Melding incidenten medewerkers (MIM)

## Pagina 21

2021: een vol jaar coronamaatregelen in aantallen

## Pagina 22

'Een klacht, en dan?'

## Pagina 23

Klachtenfunctionaris Cicero Zorggroep

## Pagina 25

Nieuwe woon-leeftuinen op afdeling Gäöl önger in Ave Maria

## Pagina 26

Continue Dialoog in de praktijk

## Pagina 28

Kunstproject van bewoners van Ave Maria

## Pagina 29

Vrijwilligers altijd welkom bij Cicero!

## Pagina 30

Duurzame Zorg

## Pagina 32

'USER' versus de 'Barthel Index'

## Pagina 33

Nieuwe projectleider: Nancy Dirks-Lemmen

## Pagina 34

OR: #Metoo ook bij Cicero?

## Pagina 36

Cliëntenraad Cicero

## Pagina 37

Column: Pasen met jodium

## Pagina 38

Jubilarissen

## Pagina 40

- Jubilarissen
- NLdoet 2022



## 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:

2000 stuks

### Verschijning:

4x per jaar. Volgende uitgave: 9 juni 2022.  
Deadline aan te leveren kopij: 6 mei 2022.

### Redactieraad:

Aan de Bleek, Bronnenhof, Gregoriushuis  
Vacant

### Ave Maria, 't Brook

Sylvia Engelbert  
06-50 15 84 51, s.engelbert@cicerozorggroep.nl

### Elvira-Leontine

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

### Emmastaete

Carl Olivers  
06-40 91 99 93, c.olivers@cicerozorggroep.nl

### Huize Louise

Franci Horsch-Lubberdink  
045-573 82 00, f.lubberdink-horsch@cicerozorggroep.nl

### Op den Toren, Huize d' Alzon, Cicero Residentie

Vacant

### Pius

Jaimy Dautzenberg  
045-522 08 22, j.dautzenberg@cicerozorggroep.nl

### Schuttershof

Monique van Gurp  
045-400 23 32, m.van.gurp@cicerozorggroep.nl

### Cicero Revalidatie en Herstelzorg

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

### Cicero Thuis

Romana Demandt-Jaspers  
06-50 08 91 22, r.demandt@cicerozorggroep.nl

### Bedrijfsbureau/stafdiensten

Anja van Noortwijk  
06-50 08 71 65, communicatie@cicerozorggroep.nl

### Expertisecentrum voor behandeling en begeleiding

Hanne Bollen  
06-53 71 70 60, h.bollen@cicerozorggroep.nl

### OR

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

### Eindredactie:

Communicatie en PR

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.



# VAN DE BESTUURSTAFEL

## **Corona**

Op het moment dat deze Cicerone in druk gaat is de coronasituatie binnen Cicero redelijk stabiel. Er zijn weinig besmettingen onder bewoners en medewerkers en de meeste regels zijn versoepeld. Omdat we hebben besloten de 1,5 meter afstand nog even te handhaven, hebben we veel andere regels juist (deels) kunnen loslaten. Zo is bijvoorbeeld het aantal bezoekers niet meer gemaximeerd en hoeft het mondkapje alleen nog maar gedragen te worden wanneer 1,5 meter afstand houden niet mogelijk is. We hopen van harte dat we met bovengenoemde stappen steeds meer richting het nieuwe 'normaal' kunnen gaan, waarbij we leren leven met corona als onderdeel van het gewone leven.

We hopen dat de stabiele situatie ook bij jullie als medewerkers voor wat 'lucht' zorgt. De bezetting is gelukkig weer redelijk op peil, waardoor de roosters onder veel minder grote druk staan dan eerder. We hopen dat deze trend doorzet en dat we snel weer terug op formatie zijn.

**Wat zijn we blij dat we altijd op jullie mogen rekenen!**

## **Begroting en beleidsagenda 2022**

De begroting en de beleidsagenda 2022 zijn inmiddels vastgesteld en goedgekeurd.

## **Jaardocument en jaarrekening 2021**

De jaarrekening 2021 is bijna gereed; de controle door de accountant is gestart. Ook is er een start gemaakt met het jaardocument 2021.

## **Voorgenomen doorontwikkeling intramurale zorg en facilitaire zaken & Vastgoed**


In 2016 maakte Cicero een kanteling door in het kader van cliënt centraal. De wensen van cliënten op het gebied van identiteit, aanspreekpunt, thuisgevoel, afspraken en communicatie/gelijkwaardigheid waren toen aanleiding om Cicero anders in te richten; er kwam een nieuwe organisatiestructuur. Deze structuur is inmiddels geëvalueerd om te beoordelen of deze nog steeds voldoet: voor cliënten,



## DE BEZETTING IS GELUKKIG WEER REDELIJK OP PEIL

maar ook voor medewerkers en managers. Uit de evaluatie blijkt dat de meeste zaken heel goed gaan, maar ook dat er op sommige gebieden nog wel wat verbetering te behalen is. Op basis hiervan is een voorstel gemaakt 'Doorontwikkeling intramurale zorg en facilitaire zaken & Vastgoed', dat op dit moment voorligt bij de instemmingsorganen. In de volgende Cicerone vertellen we er meer over.

## **Medewerker Cruciaal**

Eindelijk is het zover: Nancy Dirks is gestart als projectleider Medewerker Cruciaal! Op pagina 33 van deze Cicerone stelt zij zich voor en vertelt ze over haar plannen. 

Ondersteuners wonen in Emmastaete

# BELEVINGSGERICHTE SCHOONMAAK IN EMMASTAETE

“Als ik tegen anderen over mijn werk praat, dan zeggen ze weleens: ‘Jij praat zo enthousiast over je werk. Ik hoor iets heel anders dan het beeld dat ik erbij had’.” Dit vertelt Sharon Janssen, senior ondersteuner wonen bij zorgcentrum Emmastaete in Brunssum. Graag deelt ze haar ervaringen over haar werk en de nieuwe werkwijze met jullie!

JE BENT IN DIT WERK OOK  
EEN VERLENGSTUK VAN  
DE ZORG EN HEBT JE  
VOELSPRIETEN AANSTAAN

Om de Cliënt Centraal-gedachte nog meer vorm te geven binnen Cicero is in 2019 de belevingsgerichte schoonmaak geïntroduceerd. Bij deze manier van schoonmaken wordt de cliënt veel meer meegenomen in de schoonmaak. Het gaat dan om de wensen van de bewoner, maar ook als dat gewenst is, veel meer samendoen met hen. Dat verandert de kwaliteit van het schoonmaken niet, er is soms juist wat extra tijd nodig.

Sharon: “Bewoners verheugen zich op mijn bezoek en zijn erg opgewekt als ik aanklop en ze de deur openen. Het werk blijft hetzelfde, maar door de bewoners wordt er hard meegeholpen om hun eigen plekje schoon te houden, eigenlijk net zoals ze dit vroeger thuis ook deden. Bewoners helpen bijvoorbeeld mee met stoffen en een volgende week maken we, op verzoek, de kastjes schoon. Maar het kan ook zijn dat een bewoner die dag eens geen zin heeft om iets te doen en dan gewoon gezellig wil kletsen en een kopje koffiedrinken. Op deze manier leer ik de bewoners steeds beter kennen en zij leren mij te vertrouwen, waardoor er echt een band ontstaat. Want het gaat natuurlijk wel om hun ‘huisje’! En al zijn het dan soms bewoners met bijvoorbeeld dementie, ze weten echt héél erg goed te vertellen hoe zij het graag willen hebben. En wij moeten dan ook flexibel zijn en meebewegen. Ik maak tenslotte schoon voor hén.

Dat vind ik een belangrijke taak: ervoor zorgen dat zij een schone en leefbare omgeving hebben. Ons werk draait daarnaast om contact, een luisterend oor bieden en troost geven als iemand verdrietig is. Het is toch ook een klein beetje maatschappelijk werk.

Als ik koffie drink met sommige bewoners, dan vertellen ze me over de leuke dingen die ze hebben gedaan met de kinderen, praten ze bijvoorbeeld over de favoriete televisieprogramma's en muziek en vaak lachen we samen. Met sommige bewoners maak ik echt tijd om



Ondersteuner Maryl Sumet (rechts) en mevrouw Van de Laar



➤ een gesprek te hebben en wekelijks contact te houden. Je bent in dit werk daarom ook een verlengstuk van de zorg en hebt je voelsprietten aanstaan.


Het mooiste compliment kreeg ik van mevrouw Van de Laar. Ze zei: "Ik zou niet weten wat ik had moeten zonder jou!" Dat raakte me recht in mijn hart. Ik besepte welke belangrijke taak wij hebben. Het is fijn voor bewoners om een vaste ondersteuner te hebben, waar ze een klik mee hebben.

Bewoners verlangen daarbij vaak gewoon naar gezelschap. Voor sommigen ben ik de enige die ze zien op een dag. Daar hebben ze ook weleens verdriet over. Ik probeer dan te troosten en een grapje te maken. Het is bijzonder om te zien hoe zij al een heel leven achter zich hebben en hoe hen dat tekent.

De verhalen over vroeger zijn geweldig; zij zijn natuurlijk ook jong geweest. Sommige uitspraken verwacht je totaal niet.

Mevrouw Van de Laar, bijvoorbeeld, maakt vaak grapjes en dan liggen we helemaal dubbel van het lachen, dat is zo leuk! Je wordt dan opgenomen in hun leven, je hoort er helemaal bij. En als ik dan onder haar voeten moet dweilen, roep ik: "Even gymnastieken!"

## BEWONERS VERHEUGEN ZICH OP MIJN BEZOEK

Nu zijn we aan de slag gegaan om de belevingsgerichte schoonmaak uit te breiden en krijgen alle bewoners een vaste ondersteuner. Op de foto zie je mijn collega Maryl Sumet en mevrouw Van de Laar samen bezig met de schoonmaak. Ik weet zeker dat de bewoners zich nog meer thuis gaan voelen!" 



PAR-leden  
Veerle van Hout,  
Jimmie van de Waa en  
Jeanine Fermont



Enige tijd geleden hebben we jullie al op de hoogte gebracht van de activiteiten van de PAR omtrent de themamaand die gaat over 'rapporteren in het cliëntdossier'.

Door corona hebben wij helaas veel moeten annuleren en schuiven, waardoor we nu ruim aan die maand voorbij zijn. Dat neemt echter niet weg dat we volop bezig zijn met dit leuke thema!

De posters met treffende cartoons zien jullie op diverse locaties voorbij komen en later ontvangen de locaties een 'Quote-pot' met discussabele opmerkingen. Ga hierover met elkaar in gesprek, discussieer en bekijk de quotes van verschillende kanten. Het kan verrassende inzichten geven!

**Heb je vragen of opmerkingen?**  
**We horen graag van je.** 



## Business Intelligence (BI) bij Cicero

# “DAT EEN NIEUW BI-TRAJECT ZO’N BOOST ZOU GEVEN!”



^ Ype Jan Bekkering,  
specialist business intelligence

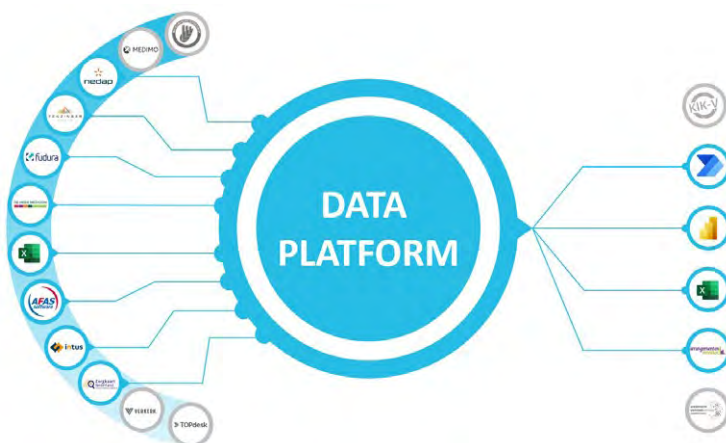
“Begin vorig jaar werd het nieuwe BI-platform bij Cicero gelanceerd. Het resultaat daarvan was groter dan alleen een beter inzicht in data. Het nieuwe platform bracht zoveel meer snelheid en flexibiliteit. Daardoor werden onze gebruikers steeds enthousiaster en kwamen zelf met geweldige verbeteringen en nieuwe ideeën. Een jaar verder zijn vele processen geprofessionaliseerd, dashboards uitgebreid en nieuwe databronnen, zoals slimme meters, gekoppeld. We zijn nu ook al bezig om met data voorspellingen te doen.”

Aan het woord is Ype Jan Bekkering (specialist business intelligence). Hij vertelt over het project dat in maart 2020 van start ging. Het BI-platform dat toen gebruikt werd, was zwaar verouderd. Het systeem was niet voldoende ge-update en sommige rapportages kostten een halve dag om geproduceerd te worden. De afhankelijkheid van de leverancier zorgde er ook voor dat aanpassingen en verbeteringen lang duurden of niet plaatsvonden. “Een verre van gewenste situatie”, blikt Ype Jan terug. “Dat moest anders kunnen. We vonden het bedrijf ProAnalytics dat werkt met het wereldwijd

### Wat is Business Intelligence?

**Business Intelligence (BI)** is het omzetten van gegevens (data) uit een bedrijf in bruikbare informatie, in de vorm van rapportages. Het doel hiervan is om met deze data en rapportages sneller inzicht te verkrijgen in diverse zaken. Mede op basis van die data kunnen bijvoorbeeld beslissingen genomen worden.

## DE HELE ORGANISATIE LEEK EEN BOOST TE KRIJGEN VAN DEZE NIEUWE MANIER VAN WERKEN



### ^ Een compleet nieuwe rapportage omgeving

gebruikte 'Power BI'. Hun visie op kennisoverdracht was precies waar Cicero behoefte aan had." Belangrijk was dat aan het eind van het project alle kennis zou worden overgedragen zodat Cicero zelf verder kon en nooit meer afhankelijk was van een leverancier.

Van maart 2020 tot begin 2021 werd gebouwd aan een compleet nieuwe rapportage-omgeving. Tijdens dat proces werd nauw samengewerkt met een stuurgroep en met key-users, die de gebieden kwaliteit, HR, finance en zorgregistratie vertegenwoordigden. Iedereen kon zo voor zijn eigen onderwerpsgebied aangeven welke rapportages gewenst waren en meebeslissen over definities en welke data uit welke bronnen relevant waren. Voor de locatie- en zorgmanagers werd er een rapportage gebouwd waarin deze onderwerpsgebieden allemaal terug te vinden waren.

### Lancering

De betrokkenheid van alle groepen was duidelijk merkbaar bij de lancering. De gebruikersaantallen stegen snel en binnen enkele maanden kwamen >

al de eerste ideeën voor verbeteringen of nieuwe dashboards. Omdat Cicero zelf de kennis in huis had, kon dit snel opgepakt worden. En omdat er gewerkt wordt met een ticketsysteem kunnen vragen efficiënter beantwoord en nieuwe ideeën snel doorgevoerd worden.

Enkele maanden na de lancering valt op dat er veel meer grip op de datastromen en kwaliteit is. Waar vroeger her en der nog weleens een trucje werd uitgehaald om een bepaald rapport toch nog via een 'Excelletje' uit te draaien, weet iedereen nu het platform te vinden en hoeft er niet meer om het systeem heen gewerkt te worden. "Daarmee bewaak je de kwaliteit van de data en het gebruik daarvan in de organisatie. Het systeem is immers altijd up-to-date", vult Ype Jan aan.

### Onuitputtelijke databronnen en ideeën

Geïnspireerd door de mogelijkheden werden ook andere processen geoptimaliseerd. Zo werd het cliënttevredenheidssysteem (de zogenaamde Nazorgmeting) geprofessionaliseerd door het gebruik van Office forms. Toen deze data voorhanden waren, kon ook deze ontsloten worden in de BI-dashboards.

"De hele organisatie leek een boost te krijgen van deze nieuwe manier van werken, waarin we snel konden schakelen en uitproberen. De ideeën groeiden", vertelt Ype Jan verder, "zo werden ook openbare data, zoals die uit ZorgkaartNederland, ontsloten en besloten we de 'log-gegevens' van bijvoorbeeld de zorgtechnologiesystemen te koppelen. Dat laatste leverde direct een beter inzicht op over de tijden dat de alarmknop (de verpleegoproep) het meest gebruikt

werd, waardoor de inzet van medewerkers wellicht anders ingepland zou kunnen worden."

## HET SYSTEEM IS ALTIJD UP TO DATE

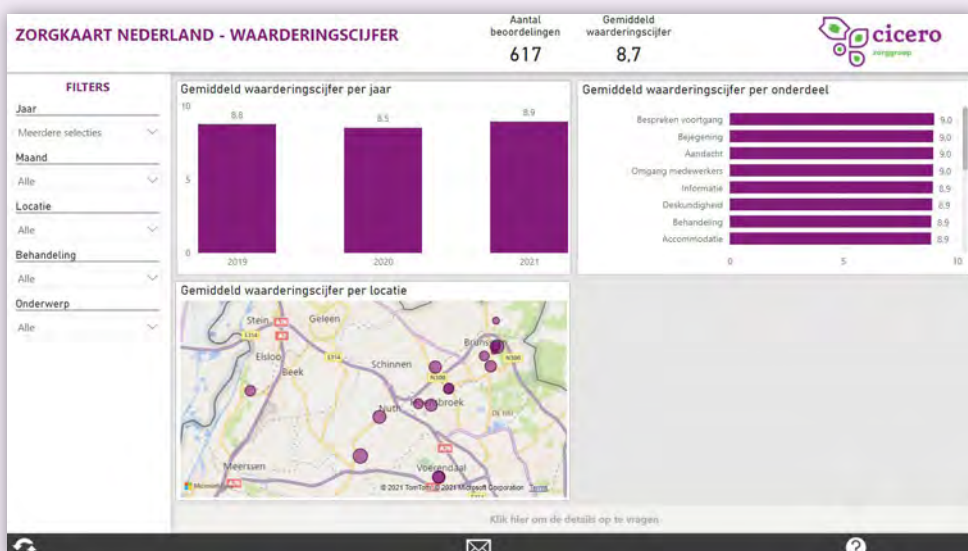
Maar ook niet zorggerelateerde data gaven interessante informatie. Zo ging de afdeling Vastgoed & Facilitair aan de slag met het uitlezen van de slimme energiemeters, waardoor betere analyses gemaakt konden worden over het verbruik en opbrengsten van de verschillende locaties.

### Kwaliteit

Doordat iedereen nu zelf ervaart hoeveel waarde deze data echt hebben voor de organisatie wordt ook steeds duidelijker hoe belangrijk de kwaliteit van die data is. "Je merkt dat iedereen daar nu veel meer waarde aan hecht, processen optimaliseert en data-invoer goed in de gaten houdt. Waar we vroeger niet zeker wisten of de data wel klopten, weten we dat nu wel. Dat is natuurlijk erg belangrijk. Je kunt dan zonder voorbehoud beslissingen nemen aan de hand van wat je in je dashboards ziet."

### Toekomst voorspellen

Ype Jan ziet nog veel meer nieuwe mogelijkheden: "Nu we al deze data voorhanden hebben, komen we bij de volgende stap. Kunnen we met deze informatie prognoses maken? Kunnen we bijvoorbeeld gaan voorspellen wat het valincidentenpercentage is bij bepaalde zorg, type cliënten of tijdstippen?"




VEEL MEER GRIP OP DE DATASTROMEN EN KWALITEIT

◀ Ook openbare data, zoals die uit ZorgkaartNederland, werd ontsloten

➤ Daarnaast ziet Ype Jan ook veel mogelijkheden met meer geavanceerdere analyses. "Nu richt men dashboards vaak nog maar in op één onderwerp en wordt er weinig gedaan met kruisverbanden. Terwijl dit hele interessante informatie zou kunnen opleveren. Wat als je ziekteverzuim en productiviteit tegen elkaar afzet, de zorgzwaarte meeneemt of het aantal cliënten? Zou je dan een score kunnen uitrekenen waarmee je veel beter inzicht krijgt in wat de impact is van al deze zaken op elkaar en daarmee op je team?"

Ten slotte begint de data in het dataplatform door alle verrijkingen dermate interessant te worden dat deze ook weer uit het platform geëxporteerd wordt om weer in andere tools te gebruiken, waardoor die ook weer beter werken. Zo kan de data uit de slimme energiemeters aangeleverd worden aan de Milieubarometer die gebruikt wordt voor het MTZ-keurmerk.

Zo zie je dat de organisatie met elke uitbreiding weer een stukje slimmer wordt. "Voor een ieder die zich geïnspireerd voelt door al deze ideeën staat mijn deur altijd open om verder te brainstormen." sluit Ype Jan af. 

*Cicero doet mee aan de Slimme Zorg Estafette!*

## INNOVATHEEK ON TOUR

Vier regio's die om de beurt aandacht besteden aan slimme zorg: innovatieve vindingen en ondersteunende technologie. Dat is de landelijke Slimme Zorg Estafette. Van 21 tot 25 februari nam regio zuid het stokje over. En natuurlijk deed ook Cicero mee. In een webinar werd Ouderenzorg 8.0 uitgelegd. En de Innovatheek ging on tour naar verschillende locaties van Cicero, om medewerkers, cliënten en verwanten kennis te laten maken met slimme zorg.



 Slimme Zorg Estafette



⤴ Medewerkers van Huize Louise proberen samen de cradle ('CRDL') uit. Door dit houten instrument samen aan te raken klinken geluiden. Voor mensen die in zichzelf gekeerd zijn, kan het een manier zijn om opnieuw contact te maken.

Het dragen van de WOLK-heupairbag voorkomt heupfracturen bij een val. De beste manier om te ervaren hoe het werkt, is het zelf proberen!

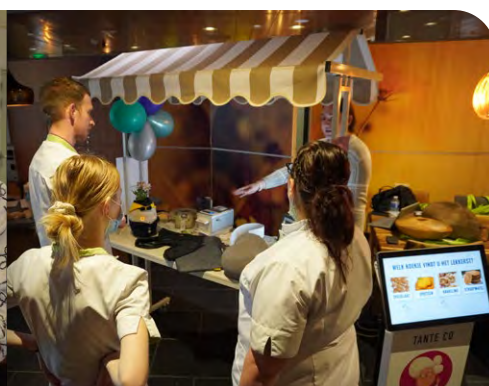
✓



⤴ Deze mevrouw in Elvira-Leontine was zo enthousiast over de robotkat dat er meteen één voor haar wordt aangeschaft.

Met de Smart Glass kan op afstand iemand meekijken en instructies geven. Zo kan bijvoorbeeld een arts of wondverpleegkundige adviseren als die niet in de buurt is.

✓



⤴ Bij Schuttershof lieten collega's zich informeren over alle mogelijkheden van technologische ondersteuning. Bijvoorbeeld om meer structuur aan te brengen in de dag (Nedap Luna), of om meer ontspannen in slaap te vallen (Somnox). Maar bijvoorbeeld ook een slimme medicijndispenser die helpt bij meer zelfredzaamheid.

Mooie momenten voor dit jongetje met oma en de robothond bij Op den Toren.

✓





➤ Heb je ons gemist? Kom dan gerust een kijkje nemen in de Innovatheek in het bedrijfsbureau. Of nodig de collega's van Innovatie & Organisatieontwikkeling uit, bijvoorbeeld tijdens een themadag of teamoverleg. Je bereikt ons via [innovatie@cicerozorggroep.nl](mailto:innovatie@cicerozorggroep.nl)

### Webinar Ouderenzorg 8.0

Op donderdag 24 februari werd, in hetzelfde kader, een webinar gegeven voor 15 geïnteresseerden afkomstig uit de ouderenzorg en het onderwijs. Ze werden geïnformeerd door Nathalie Labrousche (Directeur innovatie- en organisatieontwikkeling) en Suzanne de Vlieger (Projectleider I&O) over het ontstaan van Ouderenzorg 8.0, verschillende casussen (zie bijvoorbeeld ook het artikel op pagina 12), de voortgang en de uitdagingen. Aan het einde werd de toehoorders

gevraagd of deze aanpak binnen hun eigen organisaties een optie is. Ze gaven aan dat verandering absoluut noodzakelijk is, dat er voldoende expertise nodig is binnen de organisaties om deze aanpak te volgen. Samenwerking hierbij is erg belangrijk. Ons voorstel om een learning community op te zetten vond veel bijval en zal de komende tijd verder worden opgepakt. 🟩



◀ Webinar Ouderenzorg 8.0

## ÉÉN CLIËNT, ÉÉN DOSSIER

### Nedap ONS vervangt Cura/Fierit

Het is je wellicht bekend dat we bij Cicero momenteel met drie verschillende cliëntdossiers (ECD's/EPD's) werken:

- Cura/Fierit voor de intramurale zorg (landurige zorg);
- VIR-online voor de revalidatie en herstelzorg (kortdurende zorg);
- Nedap ONS voor de thuiszorg en eerstelijnsbehandeling.

Dit heeft lange tijd een goede en solide basis gevormd voor de dossiervorming voor de 3 zorgpijlers van Cicero: thuis, revalidatie en wonen.

Nu de strategie Ouderenzorg 8.0 steeds meer vorm krijgt, blijkt dat deze inrichting niet meer altijd passend en efficiënt is. Neem bijvoorbeeld het dossier van een cliënt die thuis woont en thuiszorg ontvangt. In de aanpak van Ouderenzorg 8.0 kan het zo zijn dat deze cliënt tijdelijk intramuraal wordt opgenomen en daarna weer naar huis terugkeert. Maar in dit geval heeft deze cliënt dan te doen met twee ECD's, namelijk Nedap ONS en Cura/Fierit. Het kost onnodig extra tijd van zorgmedewerkers, behandelaren en ondersteunende afdelingen om dan alle informatie die over deze cliënt in de loop der tijd is vastgelegd, inzichtelijk te krijgen.

Het managementteam heeft daarom in 2020 opdracht gegeven om te onderzoeken of het mogelijk is om de

intra- en extramurale zorg én de revalidatie en herstelzorg onder te brengen in één ECD, waarbij bij voorkeur een keuze moest worden gemaakt uit één van de reeds in gebruik zijnde ECD's. Al snel bleek dat Nedap ONS het enige ECD is dat alle benodigde financieringsvormen ondersteunt.

Daarom is besloten om dit jaar dan ook te starten met de implementatie van Nedap ONS in de intramurale zorg. Dit jaar zal er nog een onderzoek plaatsvinden naar de geschiktheid van Nedap ONS voor de revalidatie en herstelzorg. De bedoeling is het advies hierover eind 2022 voor te leggen aan het managementteam.

Het vervangen van Cura/Fierit door Nedap ONS is een omvangrijk project en gaat deze maand (maart 2022) van start. Het project wordt geleid door 2 externe projectleiders. De bedoeling is dat rond de zomer van 2023 alle intramurale zorgteams werken met het nieuwe dossier.

Het zal een flinke klus worden, maar met een gedegen planning, veel aandacht voor zorgvuldigheid en een goede samenwerking tussen alle betrokkenen zal dit zeker gaan lukken! 🟩

**Via @cicero houden we jullie regelmatig op de hoogte van de voortgang!**



# ROB WINKENS LID VAN EXPERT-TEAM DUBBELZORGVRAGERS

In 2020 besteedde de Cicerone aandacht aan het regionale project Dubbelzorgvragers. Toen stond alles nog in de kinderschoenen, maar in de afgelopen tijd is er veel bereikt. Er is een triage instrument ontwikkeld en een regionaal expertteam samengesteld. Rob Winkens heeft zitting in het expertteam namens Cicero.



Rob Winkens 

## Hoe zat het ook alweer, wat zijn dubbelzorgvragers?

Een dubbele zorgvraag is een gecombineerde zorgvraag op het gebied van de psychiatrie en psychogeriatricie óf psychiatrie en somatiek, waarvoor samenwerking tussen zorgaanbieders in de GGZ en verpleeghuiszorg noodzakelijk is om een cliënt de zorg te bieden die bij hem of haar past.

## Wat is het doel van het project?

Het regionale project Dubbelzorgvragers wil samenwerking bevorderen tussen ouderenzorgorganisaties in Zuid-Limburg (Cicero Zorggroep, Meandergroep, Sevagram, Envida en Bergweide) en GGZ organisaties Mondriaan en Levanto Groep. Zo kan betere zorg voor dubbelzorgvragers georganiseerd worden. Die samenwerking is nu soms moeilijk te organiseren, onder andere door de verschillende organisatie- en bekostigingsmodellen in de verpleeghuiszorg en GGZ.

## Hoe?


Een triage instrument en een regionaal expertteam moeten ervoor zorgen dat dubbelzorgvragers de juiste zorg krijgen op de juiste plek.

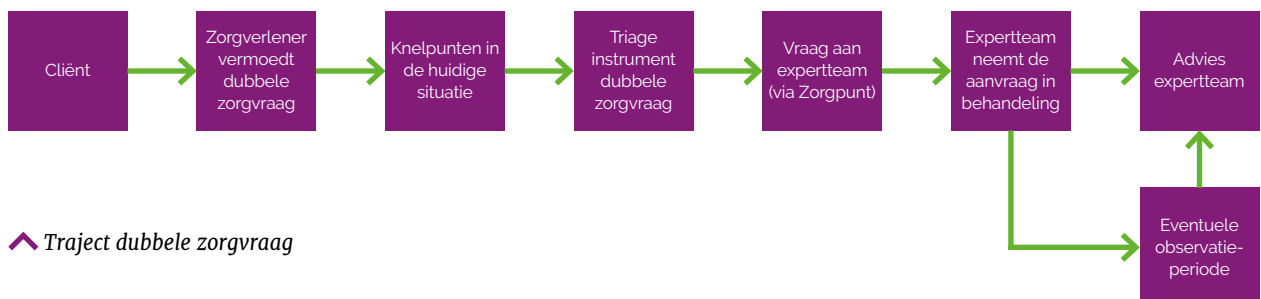
Bij een vermoeden van een dubbele zorgvraag door een zorgaanbieder of het zorgpunt én als er wellicht knelpunten in de huidige zorgsituatie worden voorzien, dan kunnen zij het triage instrument gebruiken. Als dan uit deze triage blijkt dat er inderdaad sprake is van een


dubbele zorgvraag dan kunnen zij advies vragen aan het 'expertteam dubbelzorgvragers'. Het expertteam bespreekt de casus en komt vervolgens met een advies over de best passende zorgsetting voor de cliënt. Als dat nodig is, kan het expertteam de cliënt gedurende een aantal weken observeren op een 'observatiebed'. Er zijn speciaal voor de dubbelzorgvragers zes observatiebedden ingericht bij de deelnemende ouderenzorgaanbieders (waaronder Cicero), die altijd beschikbaar zijn.

## Expertteam

Voor Cicero heeft Rob Winkens, als verpleegkundig expert, zitting in het expertteam, dat verder bestaat uit een specialist ouderengeneeskunde (Patrick Dobbstein is vanuit Cicero betrokken), een psychiater, meerdere psychologen, meerdere verpleegkundigen (HBO-verpleegkundige geriatrie/gerontologie en Sociaal Psychiatrisch Verpleegkundigen) en een casemanager dementie.

Rob Winkens: "Door de toenemende vergrijzing zien we steeds meer cliënten met diverse vormen van gedragsproblematiek, voortvloeiend uit o.a. dementie, gerontopsychiatrie en zelfs complexe somatische aandoeningen. Wanneer er niet duidelijk is of de cliënt behandeld en begeleid dient te worden binnen de psychiatrie of in de VVT-setting dan dient analyse en triage plaats te vinden. 



 Traject dubbele zorgvraag

## ➤ Niet-pluisgevoel


Stel je voor: iemand van 80 die ineens zeer slecht beweegt, bij wie geen dementie is gediagnostiseerd, maar bij wie je wel een 'niet-pluisgevoel' hebt. Dat is dan een casus voor het expertteam. We gaan gezamenlijk, via triage bekijken of er sprake is van een dubbele zorgvraag. Is dat het geval, dan gaan we nadenken wat deze cliënt nodig heeft, kan hij thuis behandeld worden of is het zo ernstig dat die cliënt in een de VVT-sector of zelfs in de psychiatrie terecht komt en een klinische opname nodig heeft?

Na plaatsing blijft het expertteam aan de zijlijn aanwezig. Als zo'n cliënt bijvoorbeeld in de ouderenzorg terecht komt, dan helpen we ook het zorgteam via consultatie. Om bijvoorbeeld de tools te geven om deze cliënt goed te kunnen behandelen. Dat is lang geen vanzelfsprekendheid want als psychiatrie elke dag op jouw afdeling speelt, dan krijg je een bepaalde dynamiek binnen het team. En daar moet je wel een antwoord op kunnen geven. Dus dan gaan we naar de afdeling om de cliënt aan te kondigen en samen een zorgplan te maken. We gaan eigenlijk de voorwaarden op de afdeling, binnen het team scheppen, maar ook kijken welke randvoorwaarden het team nodig heeft om deze cliënt goed te kunnen huisvesten, behandelen en begeleiden.

## HET EXPERTTEAM KOMT MET EEN ADVIES OVER DE BEST PASSENDE ZORGSETTING VOOR DE CLIËNT

### Geen abc'tje

We blijven ook betrokken door bijvoorbeeld scholing te organiseren voor het team over psychiatrische ziektebeelden of over agressie, seksuele ontremming, wanen, hallucinaties, psychoses of een delier. Dat zijn namelijk allemaal dingen die kunnen vóórkomen en daar moet je goede informatie over geven. Het is echt complex en we mogen niet als vanzelfsprekend verwachten dat de personele randvoorwaarden aanwezig zijn. Medewerkers kunnen dit soort zorgvragers heel goed begeleiden, maar ze moeten wel antwoord kunnen geven in een echt complexe situatie, dat is geen abc'tje. Daar moeten wij, als expertteam, het voortouw in nemen.

Ik ben blij dat ik lid ben van dit team, maar ik ben des te blijer omdat hiermee onze cliënten beter bediend worden, want dat is nog altijd mijn insteek binnen mijn werk: het gaat om de cliënt en daarna om het zorgsysteem!" 

# NIEUWE ARBO DIENST

Sinds 1 januari 2022 is Medicum Consult de nieuwe arbodienstverlener voor Cicero Zorggroep.

Medicum Consult was in 2018 en 2019 als Arbodienstverlener verbonden aan Cicero Thuis. Ze zijn dus niet helemaal onbekend.



Cees Schaap

Medicum Consult is in 2001 ontstaan als initiatief van zelfstandige bedrijfsartsen, die direct, persoonlijk contact met klanten essentieel vinden voor het leveren van goede bedrijfsgezondheidszorg op locatie. Dat wil zeggen: proactief, toegankelijk, snel bereikbaar en resultaatgericht. Medicum Consult werkt voor middelgrote tot grote bedrijven in Zuid-Nederland en heeft ruime ervaring in de zorg.



Laureke van Dongen

Het uitgangspunt bij de inzet van Medicum Consult is gebaseerd op het 'Eigen regie model'. Dit houdt in dat Cicero de verzuimbegeleiding regelt, alle noodzakelijke acties uitzet en leidinggevende en medewerker samen in gesprek zijn over mogelijkheden. Om de medische situatie te beoordelen wordt er een beroep gedaan op de expertise van Medicum Consult.

Cees Schaap en Laureke van Dongen gaan Cicero ondersteunen als bedrijfsartsen en Fred Nijsten als praktijkondersteuner bedrijfsarts.



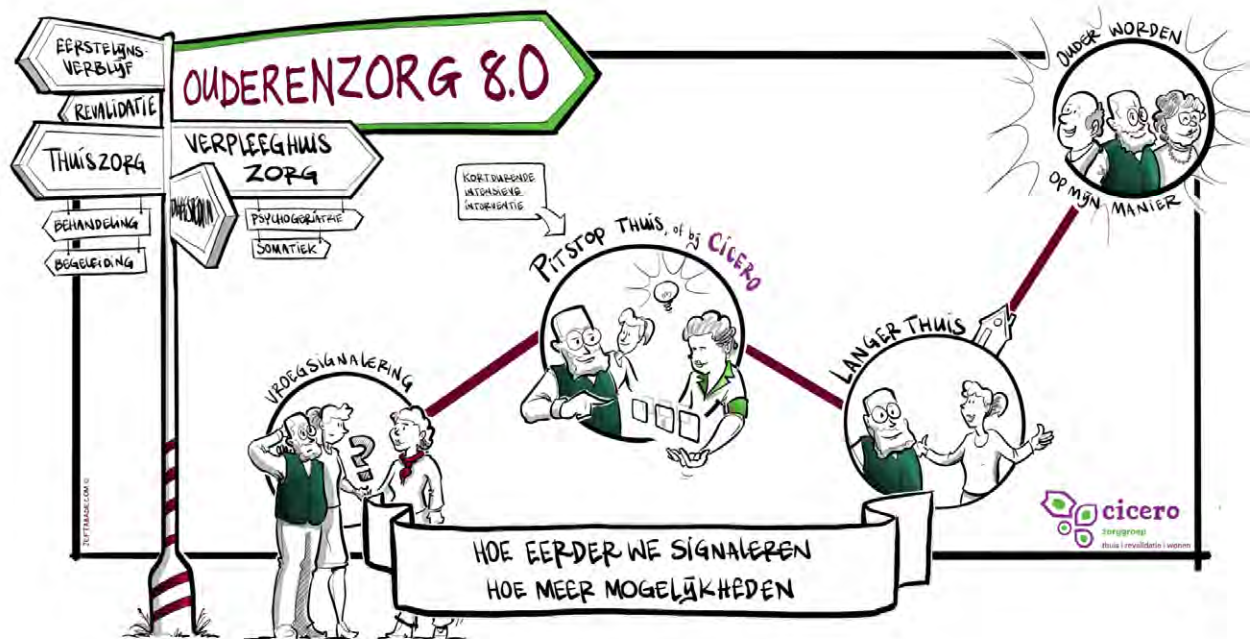
Fred Nijsten

Spreekuren vinden plaats van maandag tot en met vrijdag in zorgcentrum Schuttershof.

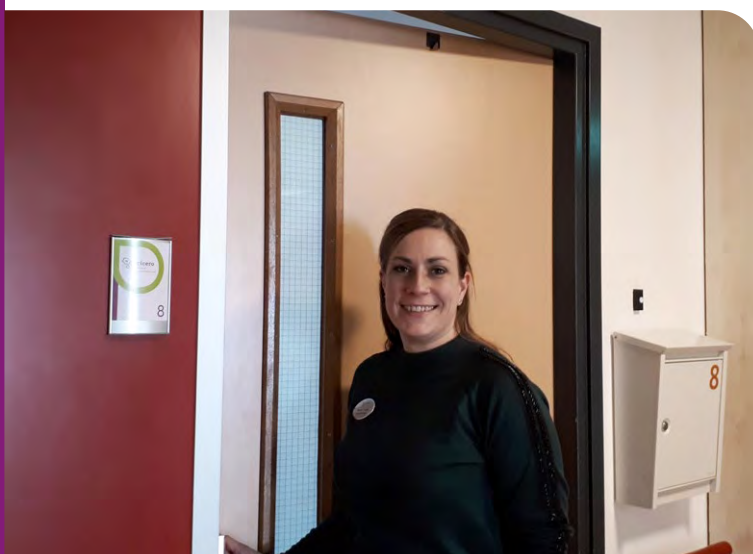
Wij heten Cees, Laureke en Fred van harte welkom! 


# OUDERENZORG 8.0, EEN EIGENWIJZE KOERS!

Eens verpleeghuis, altijd verpleeghuis? Niet bij ons! In de praktijk zien we vaak dat een langdurige verpleeghuisopname de enige oplossing lijkt 'als het thuis echt niet meer gaat'. Cicero denkt dat het anders kan met 'Ouderenzorg 8.0'.




THUIS ALS HET KAN,  
TIJDELIJK IN HET VERPLEEGHUIS  
ALS HET NODIG OF WENSELIJK IS



Zorgmanager Romy Frissen voor kamer 108 op afdeling De Pijler, die speciaal is gereserveerd voor het tijdelijk opnemen van cliënten uit de thuissituatie. 

Even weer oprfrissen! Wat is Ouderenzorg 8.0 ook alweer? De Cicero-strategie Ouderenzorg 8.0 start met vroegsignalering in de thuissituatie. Hierdoor kan in een vroeg stadium een kort, intensief en multidisciplinair programma voor cliënt en mantelzorgers worden ingezet. Op maat ingericht, op basis van de zorgvraag en de wensen van de cliënt en zijn mantelzorgers met als doel 'thuis blijven wonen'. De plaats van de interventie? Thuis als het kan, tijdelijk in het verpleeghuis als het nodig of wenselijk is.

## Tijdelijk naar het verpleeghuis

In de zorgcentra Emmastaete en Schuttershof zijn enkele kamers speciaal gereserveerd voor het tijdelijk opnemen van cliënten uit de thuissituatie. Het afgelopen jaar liep dit nog niet optimaal vanwege corona, maar vanaf 1 maart 2022 zijn de opnames weer gestart. In de komende Cicerones zullen we hiervan verslag doen. 

➤ In deze Cicerone het verhaal van mevrouw Van Hameren. Een voorbeeld van een opname in het kader van Ouderenzorg 8.0.

## Ineens gaat het thuis even echt niet meer en is een tijdelijke opname noodzakelijk!

*In gesprek met mevrouw Van Hameren en haar dochter Els.*

Mevrouw Van Hameren heeft samen met haar man altijd heel zelfstandig gewoond. Ze was 63 jaar getrouwd, zat 50 jaar bij het zangkoor en 40 jaar lang ging ze 5 keer per week om 7 uur 's ochtends zwemmen. Dat deed ze zelfs in 2020 nog. En dan overlijdt plotseling haar echtgenoot, is het huis ineens veel te groot en dat bracht haar echt helemaal uit balans en in de war. Thuiswonen ging echt niet meer! Maar voor altijd in een verpleeghuis wilde mevrouw Van Hameren niet en dat hoefde gelukkig ook niet.

Mevrouw Van Hameren, die 87 jaar is, werd daarom in het kader van Ouderenzorg 8.0 in de zomer van 2021 voor 6 weken tijdelijk opgenomen op de gesloten afdeling De Abeel in zorgcentrum Schuttershof. In De Abeel kon de juiste zorg en behandeling worden ingezet en kon mevrouw weer tot rust komen. Ook haar kinderen (haar mantelzorgers) konden even tot rust komen en leerden beter omgaan met de situatie.

Dochter Els geeft aan dat het vooral fijn was dat er na deze stabilisatie samen met mevrouw en haar kinderen gekeken werd naar wat er voor haar nodig was om weer zo goed, veilig en vooral zoveel mogelijk zelfstandig te kunnen wonen.

Haar nieuwe appartement in Hoensbroek ligt in de buurt van zorgcentrum Pius. Daardoor kan mevrouw Van Hameren nu twee dagen per week naar de dagbesteding van Pius. Daar eet ze dan ook de warme maaltijd. Ze heeft het er erg naar haar zin en ze speelt er graag een spelletje. Ook de andere doordeweekse dagen geniet ze van het eten in het restaurant van Pius. Ze vindt het heel gezellig om met de dames aan haar tafel lekker te eten en kletsen. Nu de coronamaatregelen versoepeld zijn, kan ze snel weer bijkletsen tijdens het eten.



^ Mevrouw Van Hameren

Thuis krijgt ze vanuit de thuiszorg twee keer per week ondersteuning bij het douchen. En de kinderen komen gelukkig bijna iedere dag. Ze kookt zelf ook nog geregeld en ze loopt graag dagelijks een flink rondje door Hoensbroek en dan vooral over de Nieuwstraat, waar ze 60 jaar zo fijn woonde. Ze voelt zich helemaal op haar gemak en is heel blij met de huidige situatie. Zo lang mogelijk thuis blijven wonen op een fijne manier, dat is wat ze wil! En misschien gaat ze ook wel weer zwemmen!

## Ouderenzorg 8.0 in de praktijk: Hub woont weer thuis

Ook een goed voorbeeld van een opname in het kader van Ouderenzorg 8.0 is de casus van meneer en mevrouw Reubzaet. Op de website van



Waardigheid en Trots staat hun verhaal. In het artikel vertellen Hub Reubzaet en zijn vrouw, en mantelzorger Johanna, hoe zij de aanpak van Cicero hebben ervaren.






- Er zijn meer projecten die duidelijk in de lijn van Ouderenzorg 8.0 liggen, zoals de integratie van dagbesteding-daginvulling.

### ***Integratie dagbesteding-daginvulling***

In zorgcentrum Aan de Bleek in Schinveld worden dagbesteding en daginvulling geïntegreerd (een onderdeel van het gehele project 'Koploper Ouderenzorg 8.0'). Dat betekent dat de bezoekers van de dagvoorziening samen met de bewoners van het zorgcentrum deelnemen aan een zinvolle daginvulling. Het aanbod van deze daginvulling sluit aan bij de individuele behoeften, wensen en interesses van de cliënten én wordt continu herijkt. Zo kozen enkele dames van de dagvoorziening en het zorgcentrum er samen voor om zich lekker te laten verwennen met een manicure en massage.

Heb je vragen, opmerkingen of ideeën over Ouderenzorg 8.0? Neem dan contact op met Suzanne de Vlieger, projectleider Innovatie & Organisatieontwikkeling. Zij houdt zich bezig met alles rondom Ouderenzorg 8.0.

De komende tijd zullen we jullie via de Cicerone en op social media blijven informeren over de voortgang van alle initiatieven rondom Ouderenzorg 8.0. In het volgende nummer besteden we weer aandacht aan een casus en daarnaast aan de inzet van technologie ter ondersteuning van zelfstandig wonen. 

CLIËNTEN VAN DE  
DAGVOORZIENING EN  
HET ZORGCENTRUM  
LATEN ZICH LEKKER  
VERWENNEN

Meer digitaal vaardig in de zorg

## DE DIGICOACH HELPT



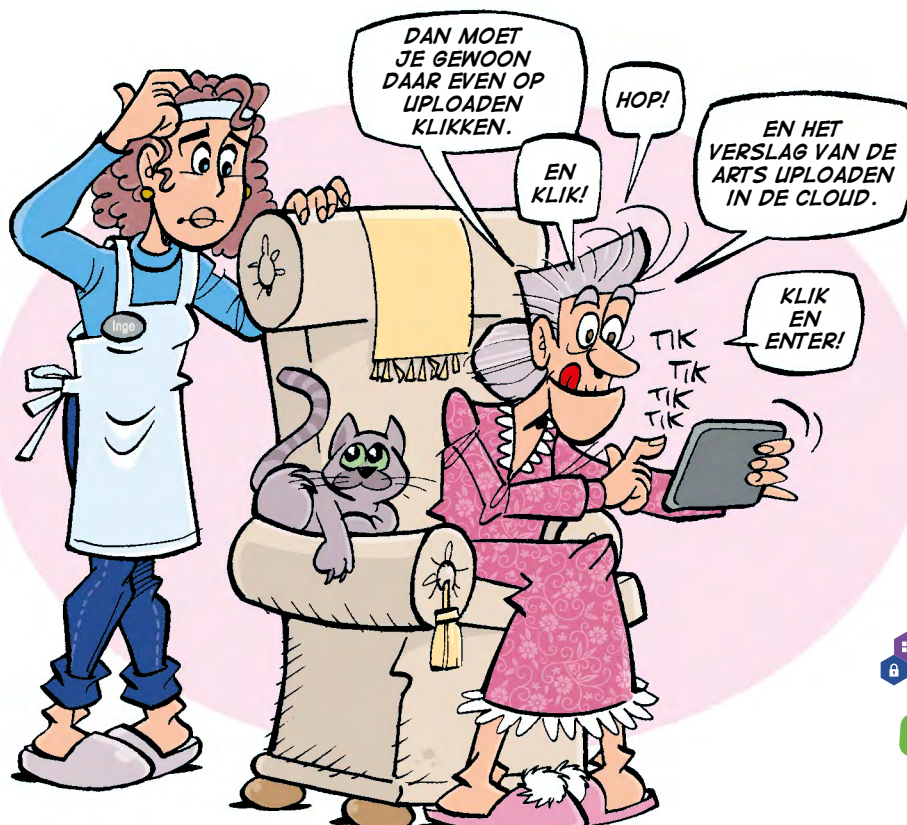
In de zorg hebben we elke dag te maken met digitale toepassingen: ECD/EPD, roostersoftware, maken van meldingen, noem maar op. Er wordt steeds vaker gebruik gemaakt van technologische innovaties, zoals zorgtechnologie, beeldzorg en toepassingen zoals die te leen zijn uit de Innovatheek.

Er komt nogal wat op ons af. Iedere functie vraagt weer om andere digitale vaardigheden bij het uitvoeren van de werkzaamheden, nu en in de toekomst. Omdat niet iedereen even vaardig is met digitale middelen, zijn bij er Cicero zes **digicoaches** opgeleid. In hun verschillende functies als wijkverpleegkundige, verpleegkundig projectmedewerker, applicatiebeheerder of projectmedewerker innovatie, helpen zij collega's op weg. Zij ondersteunen in hun functie bij de projecten waar nieuwe technologie een rol speelt. Bij de overgang naar de moderne werkplek of het nieuwe computersysteem bijvoorbeeld. En als een zorgcentrum wordt voorzien van een nieuw zorgoproepsysteem, krijgen de medewerkers een training, waarna de verpleegkundig projectmedewerkers op locatie aanwezig blijven om als digicoach advies te geven over de inzet van zorgtechnologie. Wanneer je een toepassing leent uit de Innovatheek, komt een digicoach

### ONDERSTEUNING OM DIGITALE MIDDELEN MET MEER VERTROUWEN TE GEBRUIKEN

je helpen bij het installeren en inzetten van de toepassing.

Je zult dan ook vast vaker een digicoach tegen komen tijdens je werk. Maak gebruik van deze ondersteuning om digitale middelen met meer vertrouwen te gebruiken. Als je gemakkelijker uit de voeten kunt met de applicaties die je nodig hebt, werk je prettiger en vermindert uiteindelijk de werkdruk, zodat je meer tijd overhoudt voor de zorg voor onze cliënten. 



Illustratie: Studio Kwadraat/Mark van Herpen

## EVEN VOORSTELLEN... RvE-MANAGER EN TEAMMANAGER

*Natuurlijk ken je de locatiemanager van jouw locatie wel, maar ken je de andere locatiemanagers, RvE-managers of teammanagers ook? Weet je wat hen drijft en waarom zij bijvoorbeeld gekozen hebben voor werken in de zorg en specifiek bij Cicero?*

*In de Cicerone stellen we hen aan je voor! Deze keer: John Logtenberg, RvE-manager van Cicero Zorghuis en John Hermans, Teammanager V&V Cicero Thuis.*

### John Logtenberg

RvE-manager  
Cicero Zorghuis



John: "Ik ben John Logtenberg-Klinkenberg en ik wil me graag aan jullie voorstellen via deze Cicerone. Ik ben 58 jaar en ik woon in het mooie Sint Odiliënberg, samen met Marcel en onze 2 honden Guusje en Harry.

Van oorsprong kom ik uit Overijssel, maar sinds 12 jaar ben ik woonachtig in Limburg.

EEN SUPERTEAM EN  
EEN ORGANISATIE DIE  
VOELT ALS EEN WARM BAD



Sinds 1 december ben ik RvE-manager bij Cicero Zorghuis. Ik ben van oorsprong verpleegkundige en heb ruim 20 jaar als verpleegkundige en later als verpleegkundig afdelingshoofd voor afdeling Chirurgie en Orthopedie gewerkt in het ziekenhuis in Zutphen. Later werd dit uitgebreid met aansturing van een aantal poliklinieken. Daarna werkte ik 10 jaar als manager van twee verzorgingshuizen, waar naast intramurale zorg, een zorghotel voor revalidatie van ouderen was en een psychogeriatrische afdeling. Na deze ervaring heb ik de overstap gemaakt naar de jeugdzorg, kinderopvang en internaat.

Vanwege een reorganisatie heb ik mij weer op andere mogelijkheden gericht en kwam ik de vacature tegen van RvE-manager bij Cicero: terug bij de (zorg)roots.

De eerste twee maanden zijn voorbij gevlogen en ik voel me al helemaal als een 'vis in het water'. Cicero Zorghuis is een dynamische locatie, ik heb een superteam en een organisatie die voelt als een warm bad. Er ligt een mooie uitdaging binnen deze locatie om de zorg voor de diverse doelgroepen nog beter op de kaart te zetten.

Ik voel me meer dan welkom in het team van Cicero Zorghuis. Medewerkers gaan ervoor, zijn eerlijk en weten dat nog niet alles op rolletjes loopt. Dat geeft de uitdaging om met elkaar gebruik te maken van ieders kwaliteiten en het bieden van kwaliteit. 'Puur is beter dan perfect' is een slogan die bij ons past.

Ik ontmoet jullie allen graag!"





## > John Hermans

### Teammanager V&V Cicero Thuis



John: "In 2019 startte ik bij Cicero Thuis in de functie van teammanager verpleging en verzorging.

Er lag een behoorlijke opdracht klaar om Cicero Thuis in gezamenlijkheid weer stevig op de kaart te zetten. Investeren in kwaliteit van zorg in de brede zin van het woord en zorgen voor een stabiel managementteam met volop aandacht voor cliënt en medewerker. Het insteken op deze ontwikkeling sprak en spreekt mij nog steeds aan.

Ik heb een verpleegkundige achtergrond en naast allerhande managementfuncties in het verleden, heb ik steeds

de behoefte gevoeld om betrokken te blijven bij de directe zorg. Zo sta ik nog graag af en toe met de voeten in de klei zogezegd. En tot 2021 heb ik, los van Cicero, beperkt individuele begeleidingstrajecten van diverse aard vormgegeven. Door corona moest ik dit stopzetten, maar ik zal hier zeker weer een vervolg aan gaan geven.

Wat privé betreft: Ik ben 60 jaar en samen met mijn echtgenote en onze zwerfhonden wandel ik veel, ben zelf a-muzikaal, maar wel muziekliefhebber en ik knutsel graag aan oude Italiaanse brommers. Mijn beide zoons hebben het huis al verlaten.

Ik volg al langere tijd de ontwikkeling rond 'positieve gezondheid' omdat het gedachtengoed mij zeer aanspreekt. Het geeft een extra dimensie aan hoe je aankijkt tegen de patiënt, de cliënt, de mens met wie je aan de slag gaat. Waar wordt hij of zij warm van, hoe kun je aansluiten bij wat iemand écht wil en de regie bij hem of haar zelf houden.

Ik ben dan ook blij dat ik als implementatiecoach bij Cicero Thuis aan de slag kan gaan om het gedachtengoed van positieve gezondheid verder te kunnen verspreiden in de organisatie. De eerste trainingen vinden nu plaats en worden enthousiast ontvangen.

## IK STA NOG GRAAG AF EN TOE MET DE VOETEN IN DE KLEI



Er zullen er nog heel veel volgen als het aan mij ligt, want positieve gezondheid geeft mede richting aan waar we met onze zorg naar toe moeten in de toekomst.

Kortom, Cicero Thuis is een zeer dynamische werkomgeving met de nodige enthousiaste collega's die het samen de moeite waard maken om volop te blijven investeren in een mooie toekomst." 

# ONTDEK CICERO OP SOCIAL MEDIA

Dat Cicero een Facebook-pagina heeft is algemeen bekend. Maar we hebben meer! LinkedIn, Instagram, Youtube en zelfs een Facebook WerkenBij-pagina!  
Hier een foto-impressie van wat de afgelopen drie maanden allemaal is gepost!



**MEER DAN  
1,5 MILJOEN  
KEER BEKEKEN!**



^ Hondencollega 'Doortje' in dagvoorziening wijksteunpunt De Linde



^ Drie generaties werkzaam in zorgcentrum Op den Toren

^ De video van meneer Lemmens in Ave Maria die met zijn schilderkunsten viral ging op alle social media kanalen. Meer dan 1,5 miljoen keer bekeken!



^ De 'Golden Girls' tijdens het kienen bij Huize d'Alzon



^ Vilt-workshop bij dagvoorziening De Pastorij



MTZ-audit zorgcentrum Pius

Ballonbadminton als dagelijkse beweging bij dagvoorziening Pius



Medewerkers aan het woord: Jenny

Cicero in Top 2021 ZorgkaartNederland



Het Gregoriushuis kreeg bloemstukjes van BijStox Heerlen

Samen staan we sterk! Cohort-afdeling geopend op revalidatieafdeling 't Brook en vacature-oproep 'zorghelden gezocht'

Samen sterk! Een aantal medewerkers van Elvira-Leontine hielp in de coronadrukke uit bij Huize Louise en kreeg daarvoor een chocolade-cadeautje.



Boostercampagne voor en door medewerkers

Heeft jouw locatie een mooie activiteit gedaan met de bewoners, of is er nieuws dat jouw locatie graag wil delen? Neem dan contact op met de afdeling communicatie & PR om de mogelijkheden op social media te bespreken!

[communicatie@cicerozorggroep.nl](mailto:communicatie@cicerozorggroep.nl)

Vind Cicero op:

[facebook.com/CiceroZorggroep](https://facebook.com/CiceroZorggroep)

[facebook.com/werkenbijCicero](https://facebook.com/werkenbijCicero)

[linkedin.com/company/cicero-zorggroep](https://linkedin.com/company/cicero-zorggroep)

[instagram.com/cicerozorggroep](https://instagram.com/cicerozorggroep)

[Cicero Zorggroep](https://www.youtube.com/CiceroZorggroep)

# MELDING INCIDENTEN MEDEWERKERS (MIM)

## Wat te doen na een (bijna)incident tijdens werktijd

Graag willen we het melden van incidenten nog eens onder de aandacht brengen. Als het incident gepaard gaat met verzuim en/of letsel, dan kan het niet of te laat melden namelijk gevolgen hebben voor jou als werknemer, maar ook voor Cicero als werkgever.

Bij prik-, snij-,  
bijt-, spat- of  
krabincidenten is  
spoed gewenst

In dit artikel gaat het over 'Melding Incidenten Medewerkers' (MIM) en dus niet over 'Melding Incidenten Cliënten' (MIC).

### Wat wordt bedoeld met een incident?

Een incident kan allerlei vormen aannemen.

Hier volgen een aantal praktijkvoorbeelden:

- Je wordt geslagen door een cliënt of collega.
- Je hebt een verkeersongeval tijdens werktijd.
- Je glijdt uit over een gladde vloer.
- Je hebt je geprikt aan een naald.

### Melden, maar waarom?

Het antwoord op deze vraag is eigenlijk heel simpel, namelijk voor jouw eigen veiligheid en gezondheid en die van collega's, cliënten en bezoekers. Het gaat er dus niet om met een vinger te wijzen of een schuldige aan te wijzen, maar om ervan te leren. Het is namelijk belangrijk om de oorzaak achter een incident of bijna-incident te achterhalen.

Op die manier kan samen gekeken worden naar wat er de volgende keer anders en dus veiliger kan. Hierdoor wordt voorkomen dat een bijna-incident tot een incident leidt en dat iemand anders hetzelfde overkomt!

### Melden, maar hoe?

Voordat je een melding maakt, zorg je dat de situatie veilig is. Neem ook altijd contact op met je direct leidinggevende om samen te bepalen welke maatregelen er genomen moeten worden om de situatie veilig te stellen en/of herhaling te voorkomen. Vervolgens maak je (eventueel samen met je leidinggevende) de melding via Mijn Cicero.

Heb je geen toegang tot een pc? Neem dan telefonisch contact op met je leidinggevende en overleg hoe de melding alsnog gedaan kan worden. ➤

## VOORDAT JE EEN MELDING MAAKT, ZORG JE DAT DE SITUATIE VEILIG IS

### Maar wat is een bijna-incident?

Naast een incident zijn er de zogenaamde 'bijna-incidenten'. Die herken je aan de welbekende reacties als "oei, dat ging maar net goed", "dat scheelde maar een haartje" of "daar heb ik geluk gehad". Een voorbeeld van een dergelijk bijna-incident is het struikelen over een losliggende kabel.

Loop niet zomaar weg, maar los de oorzaak direct op en als dit niet mogelijk is, maak dan een melding!



IK WIL IETS VRAGEN/  
MELDEN



Melden agressie en  
geweld



Melden (bijna-)  
ongeval



Melden prikaccident

^ Melding via Mijn Cicero

- Bij prik-, snij-, bijt-, spat- of krabincidenten is spoed gewenst. Meld dit dan ook altijd direct (binnen 15 minuten na het incident) bij prikpunt via T 088-774 54 63 (24/7 bereikbaar). Direct melden is belangrijk om het risico op besmetting met hepatitis B, hepatitis C en HIV in te schatten en snel tot actie over te gaan als dit nodig is.

**Tip:** sla bovenstaand telefoonnummer op in je telefoon, zodat je het snel kunt vinden wanneer je het nodig hebt.

## VOOR JOUW EIGEN VEILIGHEID EN GEZONDHEID

### **Is er sprake van verzuim ten gevolge van een incident tijdens werktijd?**


In dit geval is het belangrijk dat 'bedrijfsongeval' als verzuimreden wordt geselecteerd bij de soort ziekmelding.

### **Melden van het incident bij de Nederlandse Arbeidsinspectie (NLA)**

Helaas kan het vóórkomen dat een incident (mogelijk) blijvend letsel, ziekenhuisopname of de dood tot gevolg heeft. In dit geval moet Cicero het incident direct melden bij de Nederlandse Arbeidsinspectie (NLA). Neem hiervoor altijd telefonisch contact op met arbocoördinator Christel Maesen via T 06-33 91 33 33.

### **Melden van het incident bij de verzekeraar**

Naast het melden bij de NLA dient Cicero ongevallen met verzuim en/of letsel tot gevolg ook altijd kenbaar te maken bij de verzekeraar.

Voor het (aan)melden van het incident bij de NLA en de verzekeraar zal altijd iemand van team arbo of team verzuim contact met je opnemen voor het invullen van de benodigde formulieren. 

## 2021: EEN VOL JAAR CORONA-MAATREGELLEN IN AANTALLEN

Het was lange tijd een vertrouwd beeld in onze zorgcentra: mondkapjes, desinfectiezuilen, handschoenen, schorten etc. Inmiddels zijn veel maatregelen versoepeld en mondkapjes zijn bijvoorbeeld alleen nog maar verplicht binnen 1,5 meter.

Bij het uitbreken van de pandemie waren dit soort materialen moeilijk verkrijgbaar maar Cicero heeft gelukkig nooit lege schappen gehad in het magazijn. Inmiddels zijn deze Persoonlijke Beschermingsmiddelen (PBM) zeer goed verkrijgbaar en heeft Cicero een ruime voorraad beschikbaar om de komende maanden door te komen.

Om een indruk te geven van de aantallen van de meest gebruikte PBM's hieronder een overzicht van het verbruik in 2019 (het laatste jaar zonder Covid) en 2021 (het eerste volle jaar corona):



### EEN RUIME VOORRAAD PERSOONLIJKE BESCHERMINGS-MIDDELEN

Artikel	Verbruik 2019	Verbruik 2021
Handdesinfectie	2.500 liter	4.600 liter
Oppervlaktedesinfectie (Sanicloth-emmertjes)	1.100 emmers	2.300 emmers
Handschoenen	1.250.000 paar	2.600.000 paar
Mondkapjes chirurgisch	5.000 stuks	52.000 stuks
Mondkapjes IIR	0	250.000 stuks
Mondkapjes FFP2	50 stuks	157.000 stuks
Kuchschermen	0	70 stuks
Beschermerschorten	4.200 stuks	34.000 stuks

## Klachtenregeling Cicero Zorggroep

# 'EEN KLACHT, EN DAN?'

Vooropgesteld, iedereen wil ontevredenheid voorkómen en niet alle situaties kunnen opgelost worden. Toch zit niemand te wachten op een klacht. Maar soms gebeurt het toch – de kans daarop is toegenomen want cliënten en diens naasten zijn mondiger geworden – en dan moet je daar, als organisatie, iets mee. Wat staat je dan als medewerker precies te wachten? Hoe wordt een klacht binnen Cicero behandeld?



De behandeling van klachten is geen doel op zich.

Een klacht moet gezien worden als een middel om een cliënt (op weg) te helpen in het bespreekbaar maken van een knelpunt en om een organisatie te laten leren van klachten. Het gaat over 'dat wat beter kan binnen Cicero' en 'dat wat nodig is om een herhaling voorkomen'.

Hoe klachten van cliënten binnen een zorgorganisatie behandeld worden, is geregeld in de klachtenregeling. De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) verplicht zorgaanbieders om zo'n regeling op te stellen en stelt eisen waaraan de regeling moet voldoen. Binnen Cicero zijn er meerdere mogelijkheden om een klacht te behandelen. De klachtenregeling geeft hier duidelijkheid in. Vanzelfsprekend staat 'open en eerlijke communicatie' voorop. Dat betekent: het gesprek aangaan wanneer er onvrede is. Dat is voor niemand makkelijk; niet voor de ontevreden cliënt (deze kan zich laten bijstaan door de cliëntvertrouwenspersoon), maar ook niet voor de medewerker of diens leidinggevende.

Leidt dit bespreken niet tot verbetering van de situatie of een wenselijke oplossing, dan kan de klachtenfunctionaris ingeschakeld worden om als neutraal persoon te bemiddelen. Ook de zorg- of locatiemanager kan ervoor kiezen de klachtenfunctionaris in te schakelen wanneer hij het idee heeft dat de aanwezigheid van een neutraal persoon handig is. Wanneer ook dit niet tot een duurzame oplossing leidt, kan een cliënt of diens wettelijk vertegenwoordiger een klacht indienen bij de klachtencommissie. In de meest ideale situatie doorloopt een ontevreden cliënt deze stappen, maar een cliënt mag ook direct naar de klachtencommissie stappen.

Als een klacht binnenkomt bij de klachtencommissie zal altijd gevraagd worden of de cliënt al heeft geprobeerd tot een oplossing te komen, al dan niet met hulp van een cliëntvertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris. In de praktijk weten veel cliënten niet dat deze mogelijkheden

bestaan en wordt dit alsnog aangeboden. Het bieden van een luisterend oor, het serieus nemen van het verhaal van de cliënt door een goed gesprek met de leidinggevende is gelukkig vaak al voldoende om de klacht af te handelen.

Wenst de cliënt alsnog behandeling door de commissie, dan kan hij zich bij de klachtenbehandeling laten bijstaan door de cliëntvertrouwenspersoon van de betreffende locatie. De medewerker kan zich laten bijstaan door een extern deskundige, Eefje Seijstermans (zie pagina 24). De klachtencommissie zal de stappen zoals ze beschreven staan in de klachtenregeling doorlopen:

**1** De voorzitter bepaalt of de klacht ontvankelijk is. Mag de commissie de klacht in behandeling nemen en is de persoon die de klacht indient bevoegd om dit (namens de cliënt) te doen?

**2** Op basis van de inhoud van de klacht bepalen de leden van de klachtencommissie wie van hen de klacht het beste in behandeling kan nemen. Belangrijk bij die keuze is de vraag welke deskundigheid nodig is. Er kan gekozen worden voor een combinatie van een arts, een jurist en een lid op voordracht van de cliëntenraad. De ambtelijk secretaris van de commissie ondersteunt het gehele proces, maar heeft inhoudelijk geen 'stem'.

**3** Een onderzoek naar de klacht wordt gestart. Afhankelijk van de situatie kan het dossier van de cliënt worden opgevraagd, kan aan de medewerkers een verweerschrift gevraagd worden en vindt een bezoek aan de afdeling plaats. Indien nodig wordt een (extern) deskundige ingeschakeld.

**4** De commissie kan besluiten een hoorzitting te organiseren, waarin de klager en de medewerkers gelegenheid krijgen om hun standpunten toe te lichten. De voorzitter van de commissie en de leden stellen dan ➤

› vragen aan beide partijen naar aanleiding van de uit het onderzoek vernomen inhoud.

In de meeste gevallen vindt een dergelijke hoorzitting plaats in het bijzijn van beide partijen. Als er redenen zijn om dit niet te doen, dan kan verzocht worden om een apart gesprek. Van beide gesprekken wordt een verslag gemaakt dat vervolgens aan beide partijen verstrekt wordt.

**5** Wanneer de commissie alle feiten kent en alle vragen zijn beantwoord, zal besloten worden of men het eens is met de klacht of niet. Ofwel, de klacht is 'gegrond' of 'ongegrond'. Dit besluit wordt samen met een eventueel advies ter verbetering aan de raad van bestuur aangeboden. De klager, de betrokken medewerker en de verantwoordelijk directeur ontvangen een afschrift van deze brief.

**6** De raad van bestuur beslist of hij de uitspraak en eventuele adviezen ter verbetering overneemt of niet en communiceert dit per brief aan alle betrokkenen. ▣

### Handige weetjes:

- Een verweerschrift is een schriftelijk stuk waarin iemand zich verdedigt tegen de standpunten van de ander. In het verweerschrift geef je als medewerker dus aan waarom je het ergens niet mee eens bent. Je beschrijft jouw kant van het verhaal op basis van feiten. Wanneer je vindt dat de ander gelijk heeft, en je ziet kansen ter verbetering, dan mag je dit ook noemen in je verweer.
- Stukken die zowel de klager als de medewerker aanleveren bij de commissie (dus ook het verweerschrift) worden ook aan de andere partij gestuurd. Alleen het door de commissie opgevraagde cliëntdossier wordt niet gedeeld.
- Klachten over onvrijwillige zorg en opname op grond van de Wet zorg en dwang (Wzd) mogen niet behandeld worden door de klachtencommissie Cicero. Deze worden beoordeeld door een externe klachtencommissie en vallen dus buiten de reikwijdte van de Cicero klachtenregeling. Cicero Zorggroep maakt gebruik van de Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ).
- De informatie die binnen de klachtencommissie behandeld wordt, is vertrouwelijk. De leden van de commissie, de medewerkers en de cliënt zal gevraagd worden om alles wat aan bod komt tijdens de klachtenbehandeling ook vertrouwelijk te houden.

HET BIEDEN VAN EEN LUISTEREND OOR, HET SERIEUS NEMEN VAN HET VERHAAL VAN DE CLIËNT DOOR EEN GOED GESPREK MET DE LEIDINGGEVENDE IS GELUKKIG VAAK AL VOLDOENDE OM DE KLACHT AF TE HANDELEN

## KLACHTENFUNCTIONARIS CICERO ZORGGROEP

René Stijns is de klachtenfunctionaris van Cicero Zorggroep sinds 1 november 2021. Cliënten kunnen bij hem terecht als ze ergens niet tevreden over zijn. Maar ook als medewerker kun je met hem te maken krijgen, want bij een klacht wil hij ook altijd het verhaal van de medewerker horen.



▲ René Stijns

### **Wat is de belangrijkste eigenschap van een klachtenfunctionaris?**

René Stijns: "Een van de belangrijkste zaken in mijn functioneren als klachtenfunctionaris is goed luisteren en het feit dat ik écht onafhankelijk ben, dus niet in dienst bij Cicero Zorggroep. Ik ben ZZP'er."

Ik ben lang aan de slag geweest als loopbaanbegeleider en mediator. Ik heb daardoor de nodige achtergrond en ervaring om hier op een goede manier invulling aan te geven. En door ervaring bij andere organisaties ook de kennis om de juiste wegen te kennen." ▸

## › **Hoe gaat u te werk?**

"Het is mijn taak ervoor te zorgen dat een klacht goed afgehandeld wordt. Zoals gezegd: ik ben geen partij. Het is mijn doel dat de klager na afloop zegt: "Of ik nou gelijk heb gekregen of niet, het is goed opgepakt en ze hebben er alles aan gedaan. Dit is wat het is." Dat begint als er een klacht binnenkomt. Dan neem ik contact op en dan ga ik uitgebreid met de klager kijken wat die klacht precies inhoudt. Soms is dat iets dat snel opgelost kan worden, maar het kan ook zijn dan er echt forse problemen zijn.

Ondanks mijn onpartijdigheid ben ik er in eerste instantie voor de klager. Dat komt doordat de aangeklaagde de professional is en een hele organisatie achter zich heeft staan. Daarnaast kan een medewerker ter ondersteuning altijd een beroep doen op Eefje Seijstermans\* en natuurlijk op de eigen leidinggevende. De klagers zijn vaak de mensen die de weg niet weten te vinden in een grote organisatie. Daar help ik ze mee.

Maar hoor en wederhoor is wel een standaard in mijn werkwijze. Dus na de klager gehoord te hebben, bel ik degene waartegen geklaagd wordt om die kant van het verhaal te horen. En vervolgens ga ik terug naar de klager om te zeggen: "Dit hoor ik vanuit de organisatie. Hoe wil je nu verder? Wil je wellicht een gesprek met deze persoon, waar ik dan eventueel ook bij kan zijn?"

dit voor diegene is?" Want het kan best zijn dat de medewerker alle regeltjes juist gevolgd heeft, maar dat er toch ergens iets wringt.

Soms is het snel opgelost, als de ander zegt dat het niet zo bedoeld was, bijvoorbeeld. Maar het ligt er ook erg aan hoe beide partijen erin staan. Zo had ik laatst een situatie (niet bij Cicero) waar familie klaagde over de manier van poetsen, want dat gebeurde niet zoals zij dat thuis gewend waren. Dan probeer je beide partijen zich in te laten leven in de andere partij. Soms gaat dat hard tegen hard en kom je er niet uit. Maar vaak zie je dat er wel een oplossing is waar beiden zich in kunnen vinden.

Het is vaak ook een opeenstapeling; er gaat iets mis, er wordt niks van gezegd en er gaat nog iets mis, en nog iets en dan op een gegeven moment barst de bom en dan ontstaat het beeld dat 'alles' fout gaat. Als het kleinigheidje, waar het allemaal mee begon, direct aangepakt was, was wellicht de rest ook niet gebeurd en was het nooit tot een klacht gekomen.

De oplossing ligt meestal in het rustig bespreken van de klacht met beide partijen en partijen zo ver zien te krijgen dat ze zich inleven in elkaars standpunten.

Dan heb je al veel gewonnen." 

## SOMS IS HET SNEL OPGELOST, ALS DE ANDER ZEGT DAT HET NIET ZO BEDOELD WAS

### **Waar wordt het meest over geklaagd?**

"Wat je heel vaak ziet is dat er geklaagd wordt over communicatie en als communicatie al niet de oorzaak van de klacht is, dan is het altijd een bijkomend probleem. In zo'n gesprek met klager en medewerker probeer ik, met mijn achtergrond als mediator, om partijen naar de andere kant van het verhaal te laten kijken. Dan vraag ik: "als je dit nou zo aanhoort, verandert er dan iets in hoe je hier tegenover staat, hoe denk je dat

\*Eefje Seijstermans is als externe deskundige beschikbaar om medewerkers actief bij te staan in de behandeling van een klacht. Contactgegevens kunnen worden opgevraagd bij de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie.







# NIEUWE WOON-LEEFKEUKEN OP AFDELING GÄÖL ÔNGER IN AVE MARIA

^ Opening van de nieuwe woon-leefkeuken

‘Bedenk een nieuw concept voor een woon-leefkeuken, gemaakt van de voormalige afdelingskeuken en de ernaast gelegen logistieke ruimte’, dát was de opdracht voor de werkgroep van Ave Maria die eind zomer 2021 jaar aan de slag ging. Samen met de afdeling Vastgoed & Facilitair werd voortvarend van start gegaan.

De nieuw te creëren woon-leefkeuken moest een sfeervolle ruimte worden, die door de bewoners gebruikt kon worden om samen invulling te geven aan de dag.

De voormalige afdelingskeuken en de logistieke ruimte werden uiteindelijk samengevoegd tot één grote ruimte, die van beide kanten betreden kan worden. Met de input van een team stylisten werd aan de slag gegaan met het ontwerp.

Het resultaat mag er zijn! De nieuwe woon-leefkeuken is heel ruimtelijk geworden door de lichte wanden en

een extra raam, dat veel daglicht geeft en een doorkijk naar buiten.

De keuken heeft met zijn eikenhoutkleur een warme uitstraling en geeft een thuisgevoel.

En toen moest er nog een nieuwe naam komen... Zorgmanager Jordan Reijnders haalde suggesties op bij bewoners en medewerkers. Na de stemming is de naam van de ruimte geworden... **Auwt Gäöl**.

In januari werd de nieuwe woon-leefkeuken opgeleverd. Nu nog ingericht met tijdelijke meubels, omdat de

## DE NIEUWE WOON-LEEF- KEUKEN IS HEEL RUIMTELIJK GEWORDEN

nieuwe helaas wat vertraging hebben opgelopen, maar er wordt toch al volop gebruik van gemaakt.

Dank aan iedereen die aan dit project heeft meegeholpen, en... kom gerust een keertje langs! 📍



^ V.l.n.r.: Jacqueline Sullot, Jordan Reijnders en H el ne Paffen

## CONTINUE DIALOOG IN DE PRAKTIJK

“Van jaargesprek naar het hele jaar in gesprek”, zo luidt de slogan van ‘Continue Dialoog’. En dat klopt, de jaargesprekken zijn inmiddels afgeschaft. Maar... hoe blijf je nu continu in dialoog?



Bij zorgcentrum Ave Maria zijn de medewerkers en hun leidinggevenden al een tijdje aan de slag met Continue Dialoog. Ave Maria was namelijk een van de locaties waar Continue Dialoog als pilot werd ingevoerd. Na vele positieve reacties werd afgelopen jaar besloten om Cicero-breed aan de slag te gaan met deze nieuwe manier van gespreksvoering.

Zorgmanager Jordan Reijnders vertelt samen met twee collega’s uit zijn team, Jacqueline Sullot (verzorgende IG) en H el ne Paffen (verzorgende IG), over hoe zij Continue Dialoog hebben ingezet en wat hun ervaringen zijn.

### Hoe zou je Continue Dialoog beschrijven?

**Jacqueline:** “Dat wij altijd kunnen vragen en aangeven, of Jordan vraagt het aan ons, hoe het gaat. Dus als we met Jordan in gesprek willen gaan, bijvoorbeeld als er een probleem is of iets dergelijks, dan is dat altijd wel mogelijk. Vroeger had je alleen de gesprekken op jaarbasis. Maar dit is prettiger, sneller. En je kunt veel gemakkelijker ergens op inhaken.”

**Jordan:** “Het is wat laagdrempeliger”

“Ja.” De rest stemt ermee in.

**Jordan:** “En in principe is het ook de bedoeling dat je als leidinggevende geen verslag maakt van de gesprekken. Tenzij het noodzakelijk is om een notitie te maken, en dan bespreek je dat ook. Bijvoorbeeld wanneer je afspraken maakt over de toekomst. Dan wil je, als je daar op een later moment samen op terugkomt, wel precies weten wat er toen afgesproken is. Ook om te controleren of de vragen of problemen naar tevredenheid zijn opgepakt en of medewerkers zich ook gehoord voelen. Want dat vind ik gewoon het voornaamste.”

### Wat is het voordeel t.o.v. een jaargesprek?

**Jordan:** “Met alleen een jaargesprek waren de kaders te zeer vastgelegd. Dan moest je op voorhand ook als leidinggevende precies kunnen aangeven wat de inhoud was van het gesprek. En als medewerker moest je dan ook wat punten voorbereiden om te bespreken. Nu kun je veel ➤

- spontaner een gesprek voeren, en kun je het in principe overal over hebben. Ik ervaar dat je zo ook meer openheid samen krijgt."



## IK HEB DIT ALS HEEL FIJN ERVAREN

**Jacqueline:** "Het is vooral ook niet meer zo'n beladen gesprek. Want je hoeft nu niet in één gesprek een heel jaar te bespreken. Het is vaak: nú is er iets, en dan wil ik dat ook meteen kunnen bespreken. Dan vind ik het soms ook fijn om het er over 2 of 3 maanden nog een keer over te hebben. Bij een jaargesprek was zo'n tussentijds gesprek niet vanzelfsprekend."

**Hélène:** "Ja, en het kan ook wel eens voorkomen dat je niks te bespreken had op het moment van het jaargesprek, maar dat er een maand later ineens iets gebeurt wat je wel wilt bespreken. Zoiets kun je niet plannen."

### ***Jullie werken nu al een tijdje met Continue Dialoog, hoe hebben jullie dit ervaren?***

**Hélène:** "Persoonlijk heb ik dit als heel fijn ervaren. Afgelopen tijd heb ik meerdere vervelende dingen meegemaakt in mijn privéleven. En ik heb me eigenlijk altijd heel erg gesteund gevoeld. Er wordt vaak gevraagd 'kan ik iets voor je doen' of 'kunnen we iets voor je betekenen', niet alleen door Jordan, maar eigenlijk de hele afdeling. Dus ja. Continue Dialoog is niet alleen in gesprek blijven met je zorgmanager maar juist ook met elkaar, met je collega's."



## DIT IS PRETTIGER, SNELLER

**Jordan:** "Precies. Alleen is het voor mij wel lastig om ervoor te zorgen dat je, als manager, in gesprek blijft met alle collega's uit je team. Natuurlijk is het niet alleen de manager die verantwoordelijk is voor het voeren van het gesprek. Maar elke medewerker is anders. Er zijn genoeg collega's die het lastig vinden om zelf het gesprek te beginnen en zich open te stellen. Dan moet je er als manager wel op letten dat je niemand over het hoofd ziet."

**Jacqueline:** "Ik ben iemand die ook signaleert op de werkvloer. Als ik dan zie dat een medewerker niet zo lekker in zijn vel zit, maar hier zelf niet zo open over is, dan koppel ik dit wel terug aan Jordan."

**Jordan:** "En dat is voor mij ook weer erg belangrijk. Ik kan niet 24/7 op de werkvloer staan, waardoor het voorkomt dat ik dat soort signalen mis. En de collega's staan 24/7 met elkaar op de werkvloer, dus die zien dat wel. Daar ben ik dan ook wat meer afhankelijk van."

Natuurlijk probeer ik geregeld iedereen te spreken, maar het kan zijn dat zo'n gesprek soms al eerder belangrijk is. Zodat iemand niet te lang met iets blijft lopen. En dan heb ik meteen een aanknopingspunt om het gesprek te voeren."



## ELKE MEDEWERKER IS ANDERS

### ***En hoe begin je dan zo'n gesprek?***

**Jacqueline:** "We kunnen eigenlijk altijd bij Jordan binnenlopen. Of ik zet het wel eens op de mail naar Jordan. Want als ik late diensten heb, dan is Jordan vaak al naar huis. Of als ik weekenddienst heb, dan kan het drie dagen duren voordat ik Jordan weer zie, dus dan is een mailtje of een appje veel sneller. Hierdoor wordt het ook meestal direct geëvalueerd en veel sneller samen met het team opgepakt."

Maar dit is niet altijd zo vanzelfsprekend. Ik denk dat het vooral belangrijk is dat je leidinggevende er ook zo voor openstaat en betrokken en geïnteresseerd is. Hierdoor ervaar je ook voor jezelf veel minder een drempel om bij hem binnen te stappen op het moment dat je iets wilt bespreken."

### ***Waar heb je het dan 'het hele jaar door' over?***

**Jacqueline:** "Eigenlijk kun je alles bespreken. Wil je iets gaan doen qua opleiding, vind je het niet meer leuk op de afdeling, zijn er dingen die je vervelend vindt of wat dan ook, waar je ook tegenaan loopt."

**Jordan:** "Nu met corona merk ik ook steeds vaker dat 'overwerkt zijn' iets is dat bij veel medewerkers naar boven komt. Er is een grens en momenteel zit iedereen over die grens heen." ➤

➤ Je krijgt natuurlijk niet altijd alles opgelost, maar we moeten er toch samen op een goede manier uitkomen, als team. Daarom zeg ik ook altijd, het maakt niet uit welke functie je hebt, we zijn als team verantwoordelijk dat de zaken aan het rollen blijven.

En dus jezelf ook openstellen naar elkaar. Want als jij je niet openstelt, en je verandert in je werkzaamheden en/of de manier van communiceren, terwijl je collega's

niet weten wat er aan de hand is, dan kun je eigenlijk ook niet zomaar begrip verwachten.

En als iets of iemand ineens uitvalt, dan heb je er als team allemaal last van. Daarom is het goed dat we er samen voor zorgen dat iedereen het fijn heeft.

Je moet het samen leuk hebben, als team. Dat is het belangrijkste." ◻



^ V.l.n.r.: Stephanie Offermans, Guy Timmermans en José Fijnaut

*Een beeld voor Ave Maria*

## KUNSTPROJECT VAN BEWONERS VAN AVE MARIA

In zorgcentrum Ave Maria te Geulle vindt jaarlijks 'de kunstroute' plaats. Tijdens eerdere exposities hebben we gezien hoe enthousiast bewoners kunnen worden van kunst. De wens om zelf ook iets moois en blijvends te creëren wordt vaak uitgesproken. Ook bij welzijnsgesprekken met bewoners is opgehaald dat er een levendige belangstelling is om kunst te maken. Genieten van kunst draagt bij aan welbevinden en zelfvertrouwen van ouderen. Ook ouderen willen hun talenten gebruiken en laten zien wat ze kunnen. Begeleiding vanuit de kunstsector biedt hiervoor mogelijkheden.

Daarom is het idee ontstaan om gezamenlijk een beeld te maken en werd het plan 'levenswandel in vorm' geboren.

In 2021 is het idee uitgewerkt in een heus projectplan. Dit plan beschrijft hoe ouderen zich op een creatieve manier kunnen uiten en verbinden. Een belangrijk aspect van het maken van een bestendig kunstwerk is dat dit

onder professionele begeleiding gebeurt en dat ook ouderen uit de buurt bij het project worden betrokken. Voor onze uitdaging vonden we José Fijnaut (bekend van o.a. het wielermemorial in Elsloo, Carillon gemeente Stein en het Max Euwe monument in Amsterdam) bereid om dit samen uit te gaan voeren. José geeft in de regio ook veel



workshops in verschillende kunstvormen aan alle leeftijdsgroepen.

Het 'Lang leve Kunst-  
fonds', dat specifiek



kunst voor ouderen stimuleert, werd aangeschreven met het verzoek tot sponsoring. Onze vraag werd beloofd met een toezegging die een substantieel gedeelte van de kosten dekt. Maar, we zijn er nog niet. Om het beeld te kunnen realiseren zoals in het plan is opgenomen is er nog geld nodig.

### Omschrijving van 'levenswandel in vorm' project

Bewoners en ouderen uit de buurt van zorgcentrum Ave Maria maken een gezamenlijk beeld in samenwerking met beeldend kunstenaar José Fijnaut en medewerkers welzijn van Ave Maria. Vooraf worden gesprekken in kleine groepjes met bewoners gevoerd.

Het gesprek gaat onder andere over hun handen, hoe nuttig ze zijn, wat ze gemaakt hebben, hoe ze er uit zien. Zijn het werkhanden, mooie, nette handen, muziekhanden of linkse handen.

De handen hebben het grootste deel van het leven achter de rug en zijn erg dienstbaar geweest. Via het gesprek komen we in het leven van de bewoners terecht. Herinneringen worden gedeeld en vastgelegd als inspiratiebron voor het beeld. Tijdens workshops worden de resultaten in was gevormd met het doel deze wasvormen in brons te laten gieten en dan samen te stellen tot een beeld.

Als het beeld klaar is, krijgt het een prominente plaats in de tuin van Ave Maria. De bewoners van Ave Maria en hun naasten kunnen nog lang van hun vereeuwigde monument nagenieten en terugkijken op de fantastische ervaring van de reis in hun herinnering.

## HET BEELD KRIJGT EEN PROMINENTE PLAATS IN DE TUIN VAN AVE MARIA

### Vraag


Ben je enthousiast over bovenstaande ambitie en weet je mogelijk een bron waar nog financiële steun gevraagd kan worden, aarzel dan niet ons te bellen of te mailen.

Enmalige giften zijn zeer welkom op banknummer NL94RABO0124196969 o.v.v. Kunstwerk ouderen Ave Maria.

Wil je meer weten over dit project, neem dan contact op met Guy Timmermans (verantwoordelijke eten en drinken Ave Maria) T 06-37 00 34 01 of Stephanie Offermans (medewerker welzijn Ave Maria) T 06-50 15 84 28. 

# VRIJWILLIGERS ALTIJD WELKOM BIJ CICERO!

Vrijwilligers zijn van onschatbare waarde voor Cicero Zorggroep. Door hun inzet kunnen we onze cliënten vaak nét dat beetje meer bieden.

Bij Cicero werken zo'n 700 vrijwilligers, verspreid over onze 14 zorglocaties en 11 dagvoorzieningen in Zuid-Limburg. Zij geven onze cliënten extra aandacht door bijvoorbeeld een wandeling te maken, te ondersteunen bij de maaltijd, de krant voor te lezen, uitleg te geven over een iPad, (samen) de tuin te onderhouden, (samen) dieren te verzorgen, als bezorger van maaltijden of als chauffeur voor cliënten. In de lijst met vacatures op onze website vind je nog veel meer voorbeelden. 

**Heb jij familie, vrienden, kennissen die het leuk zouden vinden om vrijwilligerswerk bij Cicero te doen?**

Neem dan contact op met onze vrijwilligerscoördinator via:  
E [vrijwilligers@cicerozorggroep.nl](mailto:vrijwilligers@cicerozorggroep.nl) of T 06-50 08 26 86



Kijk voor actuele vacatures op [werkenbijcicero.nl/vrijwilligers](http://werkenbijcicero.nl/vrijwilligers) of scan de QR-code.

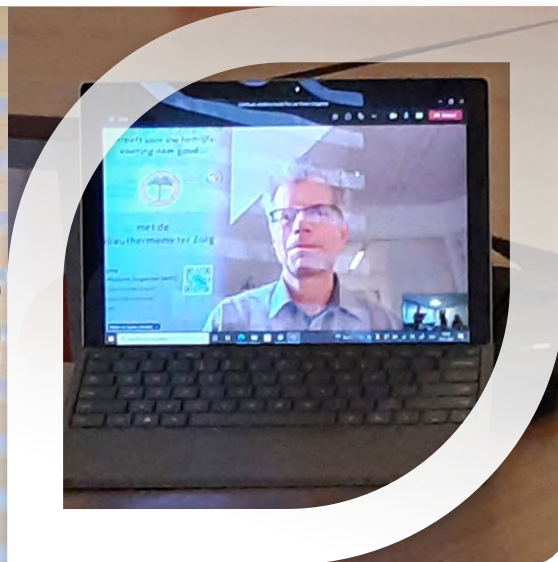
## Kernteam duurzaamheid Cicero Zorggroep

# DUURZAME ZORG

Ook de afgelopen tijd is er weer heel wat gebeurd op het gebied van Duurzaam Cicero, lees je mee? We blikken ook al even in de toekomst: wat zijn de duurzame plannen voor 2022?



^ Het certificaat werd officieel overhandigd door Hilde Heussen



^ Adriaan van Engelen, directeur van de Vereniging Milieuplatform Zorgsector, was digitaal aanwezig

### Audit Milieu Thermometer Zorg (MTZ)

In de vorige Cicerone meldden we dat zorgcentrum Pius op 2 december zou worden geaudit voor het MTZ-keurmerk en zorgcentrum Ave Maria zou de eerste jaarcontrole krijgen. En... het is gelukt!

Pius behaalde het begeerde bronzen certificaat en de jaarcontrole van Ave Maria was succesvol.

Op 10 februari werd het certificaat officieel overhandigd door Hilde Heussen (directeur intramurale zorg, vastgoed en facilitaire zaken) aan het management-

team van Pius. Adriaan van Engelen, directeur van de Vereniging Milieuplatform Zorgsector, was er digitaal bij aanwezig.

### Certificering

De MTZ-certificering gaat over 15 onderwerpen, waaronder energie, (afval)water, vastgoed, schoonmaak, afval, catering en voeding, inkoopbeleid en gezondmakende omgeving. In totaal zijn hiervoor 118 verplichte en een aantal extra vereisten opgesteld. >



^ MTZ-audit zorgcentrum Pius

➤ Voor certificering (niveau brons) moeten we aan 37 verplichte vereisten voldoen en aan minimaal 14 extra vereisten. Cicero verantwoordt veel vereisten op centraal niveau. Die gelden dus voor alle locaties en dat ontlast de medewerkers op de locaties. Maar enkele vereisten moeten wel op locatieniveau verantwoord worden. Daarvoor zijn er medewerkers die, samen met het kernteam Duurzaamheid, ervoor zorgdragen dat aan die vereisten wordt voldaan. Wil jij voor jouw locatie het voortouw nemen om duurzaamheid naar een bronzen of misschien zelfs het zilveren niveau te helpen? Meld je bij het kernteam!



### Eigen duurzaamheidsprojecten

Binnen Cicero is afgesproken dat iedere locatie die wordt geaudit voor MTZ, minimaal twee eigen duurzaamheidsprojecten heeft. Zo wordt duurzaamheid ook echt iets van dié locatie. Bij Ave Maria bijvoorbeeld, zijn het 'Menu van de Chef' (zie Cicerone juni 2021) en de IVN-tuinwandeling (zie Cicerone maart 2021) de eigen projecten. Zorgcentrum Pius verzorgt picknickwandelingen en stimuleert cliënten en medewerkers om te gaan fietsen met de rolstoelfiets (zie Cicero september 2021). We zijn benieuwd naar de eigen projecten van de andere locaties en informeren jullie daar uiteraard over.

### Afvalscheiding

Momenteel wordt op het Bedrijfsbureau, bij de zorgcentra Ave Maria en Pius het afval gescheiden. Dit jaar volgen ook de andere Cicero-locaties. Cliënten hoeven op hun kamers het afval nog niet te scheiden omdat dat vaak maar om een klein beetje gaat. Toch zijn we erover aan het denken hoe afvalscheiding ook daar kan. Heb jij goede ideeën over hoe afval handig gescheiden kan worden op cliëntenkamers? Laat het weten aan het kernteam en dan helpen wij graag om dit te realiseren.



### Plannen voor 2022

In 2022 worden zorgcentrum Op den Toren en nog een of twee andere locaties geaudit voor MTZ-certificering. Op den Toren is al volop in voorbereiding om er een succes van te maken met mooie Op den Toren-eigen projecten. In de volgende Cicerone vertellen we er meer over.



Menu van de Chef



IVN-tuinwandeling



Picknickwandelingen



Rolstoelfiets

IN 2022 WORDEN ZORGCENTRUM OP DEN TOREN EN NOG EEN OF TWEE ANDERE LOCATIES GEAUDIT

### Kernteam Duurzaamheid

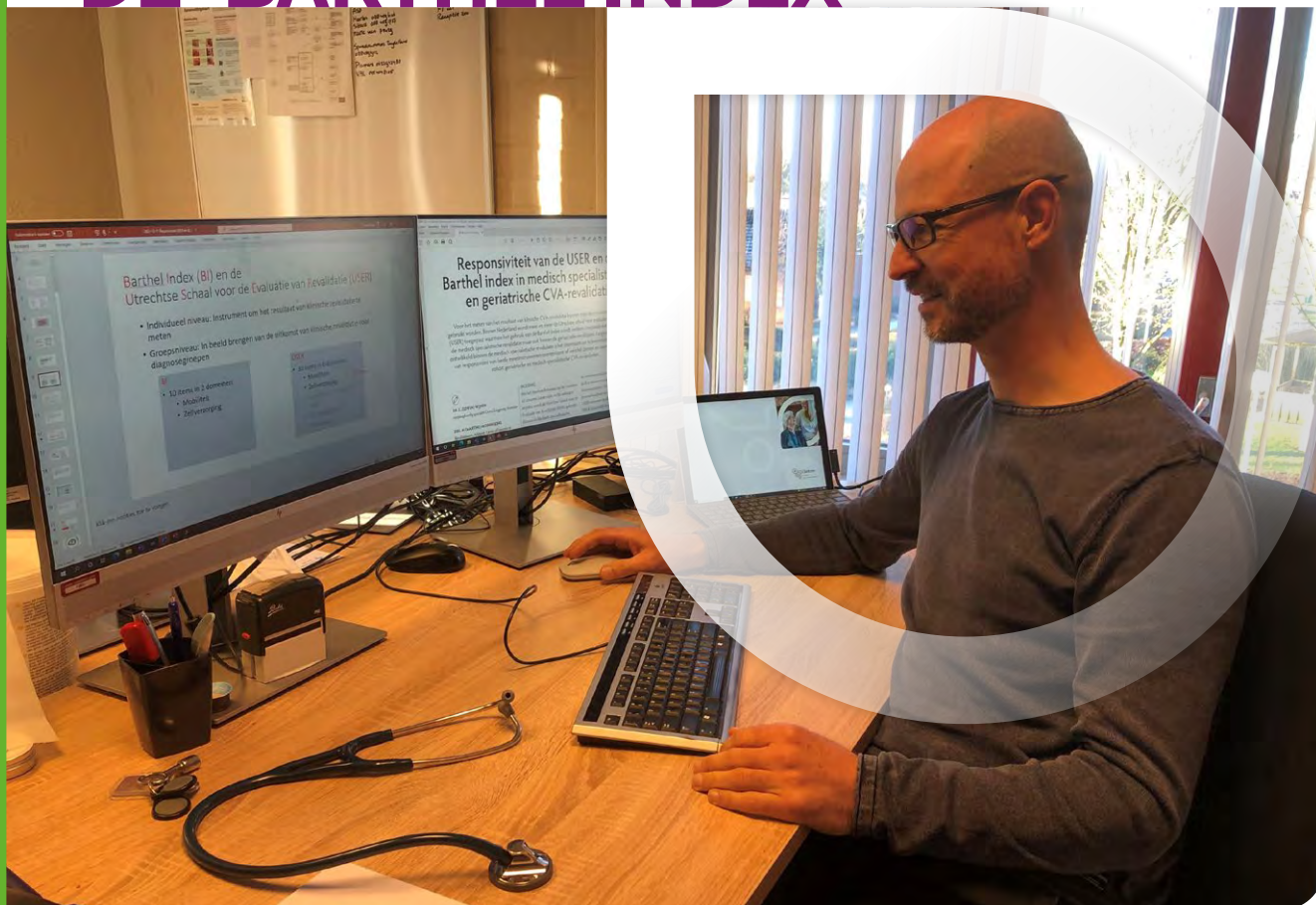
Renée Diederens, gewaardeerd lid van het eerste uur, is elders gaan werken. Mede daarom heeft het kernteam Duurzaamheid twee nieuwe leden: Livia Admiraal (medewerker kwaliteitszaken) en Rob Winkens (senior medewerker technisch onderhoud) versterken de geledingen. Samen met Paul Janssen (medewerker inkoop en facilitair beheer) en Marian Maaskant (medewerker beleidszaken) vormen zij het nieuwe kernteam Duurzaamheid.

### Verder...

We informeren jullie snel weer over alle andere initiatieven waar we op dit moment mee bezig zijn. Hebben jullie zelf een idee? Help ons ermee!

[duurzaam@cicerozorggroep.nl](mailto:duurzaam@cicerozorggroep.nl)

# 'USER' VERSUS DE 'BARTHEL INDEX'



▲ Edwin Wijnen

Onze collega Edwin Wijnen (verpleegkundig specialist) heeft met o.a. Myra Vonken (kaderarts GRZ) en Mariëlle van der Velden (specialist ouderengeneeskunde) onderzoek gedaan naar het gebruik van de 'USER' versus de 'Barthel Index' als meetinstrument binnen de CVA-revalidatie. Dit onderzoek werd gepubliceerd in het Nederlands Tijdschrift voor Revalidatiegeneeskunde. Waarom werd dit onderzoek gedaan en wat was de uitkomst? Edwin legt het uit.

Om inzicht te geven in de kwaliteit van de geleverde (ouderen)revalidatiezorg dienen zorginstellingen onder andere te verantwoorden wat de revalidatie heeft opgeleverd.

In Nederland worden hiervoor, al naar gelang de organisatie, de langer bestaande Barthel Index of de recenter ontwikkelde USER (Utrechtse Schaal voor Evaluatie van klinische Revalidatie) gebruikt. De Barthel Index is een in 1965 in de Verenigde Staten ontwikkeld meetinstrument en geeft een weergave van iemands functioneren op het gebied van mobiliteit en zelfzorg.

CICERO HEEFT BESLOTEN DE GEHANTEERDE USER TE VERLATEN EN DE BARTHEL INDEX WEER IN TE VOEREN

In 2009 is de USER gepresenteerd als een alternatief voor de Barthel Index. Het beoogt gedetailleerder het niveau van zelfzorg en mobiliteit van een patiënt vast te stellen en biedt ook nog een aantal aanvullende items om te scoren als cognitie en pijn. De USER is primair ontwikkeld voor de volwassen revalidatie, maar het gebruik is ook in opmars binnen de geriatrische revalidatie, mede vanwege genoemde voordelen. ➤



➤ Zowel de Barthel Index als de USER worden bepaald aan het begin en aan het einde van de klinische revalidatie en het verschil tussen beide is dan de mate van vooruitgang in mobiliteit en zelfzorg oftewel het resultaat van de revalidatie.

Hoewel dit heel logisch klinkt, heeft echter nooit iemand vastgesteld of de USER wel minstens zo goed de vooruitgang tijdens de ouderenrevalidatie kan bepalen als de Barthel Index. En dat zou je wel willen weten, wetende dat het invullen van de USER tot wel 3x zoveel tijd kost als de Barthel Index!

Doel van het onderzoek binnen Cicero was dan ook om vast te stellen welk van de meetinstrumenten het beste de vooruitgang in mobiliteit en zelfzorg kan bepalen van patiënten die revalideren na een CVA, binnen zowel de volwassen- als ouderenrevalidatie.

Hiervoor zijn in de periode april 2018 - juli 2019 bij 216 CVA-patiënten die waren opgenomen op de voormalige CVA Stepped Care Unit (Cicero/Adelante), beide instrumenten gebruikt,

zowel bij opname als bij ontslag. Van de 216 patiënten volgden 129 patiënten een volwassenrevalidatieprogramma en 87 patiënten een geriatrisch revalidatieprogramma.

De conclusie was dat de USER en de Barthel Index vergelijkbaar goed de revalidatievoortgang vaststellen voor de volwassenenrevalidatie en dat voor de ouderenrevalidatie de Barthel Index iets beter de revalidatievoortgang vaststelt dan de USER. Mede op basis van de bevindingen van deze studie heeft Cicero Zorggroep dan ook besloten om de reeds binnen Cicero gehanteerde USER te verlaten en de Barthel Index weer in te voeren. Zo laten we én beter zien wat we presteren binnen onze revalidatie en kost het de verpleging minder tijd en moeite om het functioneren bij opname en ontslag vast te stellen.

**Meer weten?** Je kunt het artikel nalezen in het Nederlands Tijdschrift voor Revalidatiegeneeskunde, pagina 41. Gebruik de QR-code. 📄



## Medewerker Cruciaal

# NIEUWE PROJECTLEIDER: NANCY DIRKS-LEMMEN

“Met een grote glimlach op mijn gezicht mag ik mij sinds 1 februari ook lid van de Cicero-familie noemen. Al bijna 24 jaar draai ik mee in de Zuid-Limburgse zorgsector. Het merendeel daarvan heb ik in twee omliggende ziekenhuizen gewerkt, het Zuyderland en het MUMC+. Van oorsprong ben ik verpleegkundige, maar mijn passie voor (interne) gastvrijheid, cultuur en werkplezier heeft ervoor gezorgd dat ik uiteindelijk in staf- en adviseursfuncties mocht doorgroeien.”

“Boven alles ben ik echter al ruim 21 jaar heel gelukkig getrouwd met Bram en mag ik mij de trotse moeder noemen van een prachtige, inmiddels studerende, 17-jarige dochter, Sem.

En nu mag ik aan de slag als projectleider Medewerker Cruciaal! Hoe leuk is dat? Cicero zet sterk in op het welbevinden van ons als medewerkers. En dat is iets om trots op te zijn. Met al mijn ervaring weet ik inmiddels dat je het verschil maakt met je interne cultuur, leiderschap en waardering. Immers: zorgverlening blijft, in essentie,

binnen alle organisaties grotendeels gelijk.

Je kunt nóg beter zorgen voor een ander als je jezelf ook gezien, gehoord en gewaardeerd voelt door de organisatie waar je voor werkt!

Ik wil graag samen met jullie aan de slag om Cicero een nóg leukere organisatie te maken om voor te werken.

Kennismaken? Leuk!

Stuur een mail naar [n.dirks@cicerozorggroep.nl](mailto:n.dirks@cicerozorggroep.nl) en dan spreken we elkaar snel! 📄



NU MAG IK AAN  
DE SLAG ALS  
PROJECTLEIDER  
MEDEWERKER  
CRUCIAAL! HOE  
LEUK IS DAT?

# #METOO OOK BIJ CICERO?

OR



Op het moment dat we dit schrijven, staan de kranten dagelijks vol van de ophef die is ontstaan rondom 'The voice of Holland'. In de zijlijn van dat programma blijken vele deelnemers te maken te hebben gekregen met grensoverschrijdend gedrag. In het verlengde daarvan melden zich ook andere vrouwen en wordt steeds duidelijker, dat wanneer er sprake is van een afhankelijkheidsrelatie (in het geval van The Voice is de kandidaat afhankelijk van producers en coaches) ongewenst gedrag al snel op de loer ligt.

De zaken die nu aan het licht komen staan niet op zichzelf. Al enige tijd geleden is immers de #Metoo-beweging op gang gekomen. Daaruit is een grote groep (voornamelijk) vrouwen opgestaan die laat weten met grensoverschrijdend gedrag te maken hebben gehad. En dat in vrijwel alle sectoren van de maatschappij. Als je er even over nadenkt, dan komt de vraag naar boven: en hoe zit het dan binnen een organisatie zoals Cicero? Hebben mensen daar ook te maken met bejegening of gedrag dat niet door de beugel kan?

DE ZAKEN DIE NU  
AAN HET LICHT  
KOMEN STAAN  
NIET OP ZICHZELF

Het lastige is dat dit soort gedrag vaak niet aan het daglicht komt. Maar in een organisatie met meer dan 2000 medewerkers is niet uit te sluiten dat ook binnen Cicero ongewenst gedrag voorkomt.

## ***Ongewenst gedrag, waar hebben we het over?***

Ongewenst gedrag is in feite een verzamelbegrip waar je van alles onder kunt verstaan. Als algemene definitie kun je stellen, dat ongewenst gedrag alle gedrag is dat door een persoon als zodanig wordt ervaren. Dat kan dus bejegening, discriminatie, stalken, uitschelden tot en met seksuele intimidatie zijn. >

➤ En ook al heeft de 'dader' wellicht niet de bedoeling om zich ongewenst te gedragen, de ander kan dit toch als zodanig ervaren. Het zal duidelijk zijn dat het ervaren van ongewenst gedrag (zeker wanneer dat gedurende langere tijd of in heftige vorm is) ingrijpende gevolgen kan hebben.

Cicero heeft dan ook maatregelen genomen om ongewenst en grensoverschrijdend gedrag te voorkomen. Allereerst gebeurt dat door duidelijk aan te geven wat we van medewerkers verwachten aangaande hun gedrag. Dat is vastgelegd in de **gedragscode integriteit**. En daarnaast is er een regeling seksuele intimidatie met daaraan verbonden een klachtenregeling voor medewerkers die met ongewenst gedrag te maken krijgen.

De OR vindt het heel belangrijk dat medewerkers zich veilig voelen in hun werkomgeving. Als je met ongewenst gedrag - in welke vorm dan ook - te maken krijgt, houd het dan niet voor jezelf, maar maak het kenbaar. De leden van de OR kunnen je daarbij helpen en de weg wijzen. Cicero heeft daarnaast een externe vertrouwenspersoon: Petra Zinken (T 06-10 80 18 57 of mail p.zinken@gimd.nl) kan rechtstreeks benaderd worden wanneer je je ervaringen wil bespreken of wil weten wat daarmee gedaan kan worden. De OR is nauw betrokken geweest bij het aantrekken van de vertrouwenspersoon en heeft alle vertrouwen in haar onafhankelijkheid.

Samen kunnen we iets doen aan ongewenst of grensoverschrijdend gedrag van collega's, bezoekers, leidinggevenden of wie dan ook. De ondernemingsraad ondersteunt daar graag bij!

## ALS JE ER EVEN OVER NADENKT, DAN KOMT DE VRAAG NAAR BOVEN: EN HOE ZIT HET DAN BINNEN EEN ORGANISATIE ZOALS CICERO?

### EVEN VOORSTELLEN:

## Thea Fokkens OR-lid

Zorgmanager Cicero  
Residentie & Huize d'Alzon

"Ik ben Thea Fokkens en ik ben sinds oktober 2003 in dienst van Cicero Zorggroep als zorgmanager. Dat was eerst in de extramurale zorg, maar in 2013 heb ik de overstap gemaakt naar de intramurale zorg. Ik was werkzaam op verschillende Cicero-locaties en nu werk ik bij Cicero Residentie in Maastricht, Amby en Huize d'Alzon in Hulsberg.

### Waarom wilde ik bij de OR?


Om vragen van mijn medewerkers te kunnen beantwoorden waarom bepaalde beleidskeuzes worden



gemaakt en samen met de achterban onze stem te laten horen.

We zitten midden in een veranderingsproces binnen Cicero Zorggroep en dat maakt dat er geregeld contact is met de achterban en dat contact is er natuurlijk ook om te peilen wat er leeft. Helaas heb ik mijn aandachtslocatie

zorgcentrum Elvira-Leontine nog niet live kunnen bezoeken vanwege corona en daarmee het vervallen van de teamvergaderingen.

Ik hoop van harte dat dit later in 2022 wel plaats kan vinden. Gelukkig zijn er ook andere manieren om contact te houden en daar maak ik natuurlijk gebruik van." 

# CLIËNTENRAAD CICERO



## Wat doet de cliëntenraad?

De cliëntenraad behartigt de belangen van de cliënten (de achterban) en ziet toe op de kwaliteit van de dienstverlening. De gesprekken binnen de cliëntenraad gaan over de wensen en behoeften van cliënten over die dingen die in het dagelijks leven van belang zijn. Denk aan onderwerpen zoals goed en lekker eten, een fijne woonomgeving of aandacht voor hobby's en ontspanning.

In deze onderwerpen is de cliëntenraad een 'tolk' voor de wensen en behoeften van de groep cliënten; het is de spreekbuis van de cliënten op de locatie richting de organisatie.

## MEEPRATEN, MEEDENKEN EN MEEDOEN IN HET BELANG VAN CLIËNTEN

Ook is de cliëntenraad een bewaker van het correct vertalen van de rechten van de cliënten naar concreet, passend beleid. Bijvoorbeeld door bij het beleid over 'onvrijwillige zorg' de vraag te stellen: "Als Cicero dit zo doet, is dat dan volgens de wet en draagt dit bij aan de veiligheid van cliënten, zoals de wet dat beoogt?". Het gaat dus niet over de individuele aangelegenheden van een cliënt.

De cliëntenraad is adviseur voor het management, de directie en de raad van bestuur van Cicero Zorggroep. De cliëntenraad adviseert, gevraagd en ongevraagd,


met als doel de kwaliteit van de zorg te verbeteren en te behouden. Weten hoe cliënten en diens naasten de zorg ervaren (wat gaat goed, wat zou beter kunnen) is van essentieel belang om mee te denken en in een open dialoog de organisatie te adviseren.

## Wie zitten er in een cliëntenraad?

In de cliëntenraden van Cicero zitten cliënten, familieleden van cliënten, maar ook mensen die als vrijwilliger willen meepraten, meedenken en meedoen in het belang van cliënten. Iedereen is welkom, tenzij de persoon medewerker van Cicero is of een andere functie vervult die niet samengaat met objectief meedenken in het algemene cliëntbelang. Denk aan de klachtenfunctionaris, leden van de klachtencommissie of cliëntvertrouwenspersonen.

## Wat moet je kunnen om in een cliëntenraad deel te nemen?

De belangrijkste kwaliteiten die een cliëntenraadslid moet hebben, is affiniteit met en betrokkenheid bij cliënten en diens naasten. De persoon moet kunnen redeneren vanuit de wensen en behoeften van de ouderen met betrekking tot hun welzijn en welbevinden. Maar ook kunnen begrijpen dat niet alle wensen en behoeften ingewilligd kunnen worden. Soms moet samen met het management naar een best mogelijke situatie gezocht worden. Hierbij moet zo goed mogelijk worden voldaan aan de wensen en behoeften van de cliënt, maar moet het ook werkbaar blijven voor medewerkers in de organisatie. En vanzelfsprekend moet het passen binnen de kaders van wet- en regelgeving.

Iedereen met een actieve instelling als lid, die wil meedoen en meedenken en gemotiveerd is om een paar uur per maand tijd te maken voor cliëntenraads-werk, kan cliëntenraadslid zijn. 

## Nieuwe leden

De cliëntenraden van Cicero zijn actief en bewust bezig met de eigen profilering en de werving van nieuwe leden. Ook jij als medewerker kunt een bijdrage leveren: ken jij iemand die geschikt zou zijn voor de functie van cliëntenraadslid? Breng deze persoon in contact met de cliëntenraad van je locatie (of bedrijfsonderdeel) of verwijz hem of haar door naar Judith Schuiter, vrijwilligerscoördinator van Cicero. Per mail: [vrijwilligers@cicerozorggroep.nl](mailto:vrijwilligers@cicerozorggroep.nl) of telefoon: 06-50 08 26 86



## Column

# PASEN MET JODIUM

Van alle christelijke feesten vind ik Pasen het leukst: niet zozeer vanwege de gebeurtenis, maar vanwege het feit dat Pasen in het voorjaar valt. Een veelbelovend seizoen, waarin voorjaarsbloemen flink uitlopen en je best wel kans hebt op mooi weer. Bovendien kun je, als het even meezit, de eerste asperges eten en natuurlijk ben ik dol op chocolade paaseitjes.

Vorig jaar zag ik op TV dat aan mensen op straat werd gevraagd of zij wisten wat we met Pasen vieren. Ik hoef u niet te vertellen hoe bedroevend beroerd we met elkaar dat soort zaken nog weten. 'De geboorte van de Paashaas' was met afstand het geestigste antwoord. Maar ik realiseerde me ook dat aan onze pluriforme samenleving (waar ik heel blij mee ben) natuurlijk ook mensen deelnemen die helemaal geen Pasen vieren. Dit jaar bijvoorbeeld valt Pasen midden in de Ramadan. En het Joodse Pesach is echt een ander feest, al valt het rond ons Paasfeest.

Jaren geleden legde ik Lotte uit dat op Aswoensdag na carnaval de vastentijd begint en dat het 40 dagen later Pasen is. Ik nam haar op Goede Vrijdag mee naar de kerk om het lijdensverhaal te beleven maar... ze viel in slaap. Toch pikte ze er kennelijk wat van op, want toen haar basisschoolvrienden Ramadan hadden, vergeleek ze dat met de christelijke vastentijd. Inmiddels weet ze wel dat het toch anders zit en viert ze het Suikerfeest met hen onder het motto 'wel de lusten, niet de lasten'.

De afgelopen twee jaar verliep Pasen door COVID anders dan anders en nu zal de oorlog in de Oekraïne opnieuw zorgen voor een alles behalve veelbelovend feest. Terwijl ik dit schrijf komt een appje van Lotte binnen met de vraag of ik weet waar haar Jodiumtabletten liggen.....ik bedoel maar.

Als rasoptimist blijf ik positief. Poetin mag dan volgens de deskundigen knettergek zijn, hij heeft niets aan een

## 'DE GEBOORTE VAN DE PAASHAAS' WAS MET AFSTAND HET GEESTIGSTE ANTWOORD

radioactief gebied met de omvang van West-Europa. Ik blijf dus hoopvol dat wij met elkaar weer een veelbelovend Paasfeest mogen vieren, waarbij we onze zegeningen tellen en ons mogen verheugen op een mooi voorjaar en een mooie zomer, zodat we, met een zo laag mogelijk gasverbruik, koersen op vrede op aarde en ja, ik weet het: dat is een ander feest.

Ik wens jullie allemaal een mooi Paasfeest toe! 🍀

**Kina Koster**

*Voorzitter raad van bestuur*



# JUBILARISSEN

## 25-jarig jubileum Miranda Huveneers-Wolffs



25 jaar geleden is Miranda via Jeugdwerk Garantieplan bij Huize Louise komen werken. Miranda was op dat moment een zorgopleiding aan het volgen. Vanwege omstandigheden is Miranda gestopt met deze opleiding. Haar toenmalig leidinggevende vroeg of ze niet bij de huishoudelijke dienst wilde komen werken. Ze vond het zulk leuk werk dat ze dit tot op heden is blijven doen. Het schoonmaken (haar hobby) en de blijde gezichten van bewoners geven haar een goed gevoel. Tijdens het schoonmaken krijgt Miranda regelmatig iets lekkers (o.a. snoepjes) aangeboden van bewoners, deze slaat ze nooit af.

Miranda is getrouwd en heeft 2 kinderen (jongens van 14 en 4 jaar). Zij en haar echtgenoot gaan veel op stap met de kinderen, bijna alle pretparken in binnen- en buitenland kennen ze. Daarnaast gaan ze graag op vakantie. Verder wandelen ze veel en gaan ze samen gezellig naar het voetballen van de kinderen.

**Miranda, hartelijk gefeliciteerd met je 25-jarig jubileum, we hopen dat je nog lang in Huize Louise blijft werken.**

## 25-jarig jubileum Gerthie Domevscek



Het heeft even geduurd, maar nu mag het dus echt! Je staat in de Cicerone! 25 jaar in dienst, wat een mijlpaal en wat een geweldige collega ben je nog steeds na al die jaren. Je hebt je al die jaren voor cliënten, leerlingen, bezoekers, thuiswonenden en collega's ingezet. Ze hebben je allemaal graag zien komen en nog steeds staat overal de koffie voor je klaar.

Daar komt ze aan gefietst door weer en wind met de tas erbij. Bij je cliënten altijd netjes op tijd, bij je collega's altijd een beetje te laat. Maar dat mag, jij bent Gerthie en dat hoort bij jou.

**Gerthie, op naar nog vele jaren als casemanager dementie, we verheugen ons bij Cicero Thuis op nog zeker 15 jaar!**

## 25-jarig jubileum Inge Hamer-van der Zanden



25 jaar geleden begon een meisje van bijna 17 jaar aan haar opleiding tot ziekenverzorgster, zo heette dat toen nog. Eerst 7 maanden theorie, dan stage lopen in Schuttershof, afdelingen De Linde en De Berk. Waar zij met veel plezier, vriendinnen makend, geliefd bij bewoners en hun familie, haar opleiding volbracht.

Na wat omdwalingen kwam zij 23 jaar geleden op De Klaproos van zorgcentrum Elvira-Leontine terecht. Ook hier werkt ze met veel plezier en gedrevenheid, nu alweer 13 jaar in de nacht!

Inge Hamer-van der Zanden, is bijna 16 jaar getrouwd met haar grote liefde Ralph, zij zijn

trotse ouders van Daan, Noor en Tim. Zijn gek op zingen in het koor 'Jokola', waar haar man met het stokje zwaait!

Het hele gezin is verliefd op het mooie eiland Texel en zijn ze niet weg te slaan uit de Efteling! En dan is daar nog hun bordercollie Polly, waar ze heel wat uren mee wandelen.. Onze Inge heeft een druk leven.

Helaas kunnen wij haar jubileum niet groots vieren, om de welbekende reden, maar we zullen haar toch op (aan)gepaste manier in het zonnetje zetten!

**Inge, van harte proficiat met je jubileum, je collega's van De Klaproos!**



## 40-jarig jubileum Miriam Sporken

Het is bijzonder om mee te maken dat een collega maar liefst 40 jaar in dienst is van Cicero. Voor Miriam startte dit avontuur op 17 mei 1982. Na vele jaren ervaring opgedaan te hebben binnen verschillende locaties van Cicero, startte ze op 1 oktober 2020 als zorgmanager op afdeling Mijnzicht van zorgcentrum Emmastaete.

We kennen Miriam als een zorgzame, stressbestendige en alerte zorgmanager. Ze is heel betrokken en heeft voor iedereen een luisterend oor.

We hopen gezamenlijk nog vele jaren met haar te mogen samenwerken.

**Miriam, van harte gefeliciteerd met dit jubileum!**  
*Team Mijnzicht*

## 25-jarig jubileum Ans Extra

Onze Ans, 25 jaar aan een stuk bij Cicero werkzaam. Bij zorgcentrum Op den Toren begonnen en nu al 5 jaar werkzaam bij zorgcentrum Aan de Bleek. In totaal heeft Ans zelfs 33 jaar gewerkt bij Cicero. Ans is haar carrière begonnen in het 'oude' Op den Toren, daar denkt ze met veel plezier aan terug. Daarna kwamen er kindjes en heeft Ans de ruimte gepakt om hun alle aandacht te kunnen geven. Toen de kinderen ongeveer 10 jaar oud waren, is Ans weer begonnen in haar geliefde Op de Toren en vijf jaar geleden heeft ze de overstap gemaakt naar Aan de Bleek. Hier maakte ze de renovatie

mee en was ze vanwege de renovatie tijdelijk in Epen werkzaam met een deel van de cliënten. Een heerlijke tijd, waarvan ze aangaf: "Hie kin ich mich de tied goed oetzitte." Wij kennen Ans als een werkpaard, stille kracht, niet klagen maar dragen, af en toe een peukje, een gezelligheidsmens, een snackje en een wijntje, een digibeet, liever geen e-learnings meer, genieten van haar tuin, sporten en wandelen. Een voorbeeld van haar vitaliteit: Ans gaat veel met de trap in plaats van met de lift ondanks haar pijnlijke knieën. Ans is altijd Extra!!

**Ans, we gaan nog ruim een jaar genieten van jou voordat jij welverdiend met pensioen gaat! Gefeliciteerd en geniet van dit mooie jubileum!**  
*Team Aan de Bleek*



## 25-jarig jubileum Monique Sijstermans



Bijna elke week ontmoeten we elkaar samen met twee andere M's in ons 4M overleg per Teams om de vakantieplanning van de vakgroep met elkaar te bespreken. Jij zit dan thuis, soms geflankeerd door een gekleurde smurf die een nieuwsgierig kijkje komt nemen. In dat overleg ben je altijd ruimhartig en betrokken wanneer het om honoreren van aanvragen gaat. Je gunt, wanneer het enigszins kan, iedereen zijn/haar welverdiende vakantie of vrije dag. En vervolgens ga je aan de slag met het noodzakelijk bijkleuren van alle excelvakjes. Om het af te ronden. Want zo hoort dat.

Die wekelijkse planning is een neventaak. Je vaste habitat en werkdomein is zorgcentrum Pius. Jij vertegenwoordigt daar (al dan niet met collega) de vakgroep als verpleegkundig specialist. We stellen ons zo voor dat je een echte steunpilaar bent voor het team Pius, een rots in de branding. Pius is dan wel je stekkie, maar wanneer het nodig is, kunnen we altijd een beroep op je doen om elders bij te springen. Dat spreekt voor jou vanzelf.

De Stille Kracht, rustig, niet graag in de spotlight. 'doe maar gewoon, dan doe je al gek genoeg'. Dat is het beeld dat ik van je heb gekregen, Monique. Wat ik echter niet wist is dat je zelfs nationale bekendheid geniet! Hoe zit dat? Na in 2007 te zijn afgestudeerd werd jou, ter gelegenheid van de erkenning van het beroep verpleegkundig specialist, in maart

2009 als een van de eerste verpleegkundig specialisten het certificaat uitgereikt door niemand minder dan Ab Klink, toenmalig minister van VWS.

Camera's hebben je vanwege die gebeurtenis tijdens het werk als verpleegkundig specialist in de verpleeghuiszorg op de voet gevolgd, als collega van (toen nog) de verpleeghuisarts. Ongetwijfeld heb je mede een boost gegeven aan de ontwikkeling van de huidige vakgroep in zijn huidige gedifferentieerde samenstelling, een innovatieve kant van jou die nog van pas kan komen bij de actuele doorontwikkeling van de vakgroep en de positie van de verpleegkundig specialist hierin!

Enfin: 25 jaar in dienst bij Cicero. Dat is een mijlpaal om bij stil te staan. Je al zo lang, in verschillende rollen, inzetten voor Cicero (en juridische voorgangers) dat verdient respect. Petje af! Het is wellicht teveel gevraagd om er nog 25 jaar aan vast te plakken maar ik weet zeker dat ik namens de vakgroep spreek wanneer ik zeg: blij om je erbij te hebben en maak de 40 jaar Cicero nu ook maar vol. En wie weet: treedt die nieuwsgierige smurf ooit nog in je voetsporen - je hebt er in ieder geval een mooi pad voor uitgestippeld. En voor nu: waar is dat feestje?

**Monique, proficiat met je 25-jarig jubileum!**  
*Namens team Behandeling, Marcel Dassen*

# JUBILARISSEN



## Jubileea 12,5 jaar in dienst

1-4-2022	Bor - Lemmens, N. (Nel)	Zorgmanager in opleiding	Schuttershof
1-4-2022	Wijers, M.J. (Hilde)	Specialist ouderengeneeskunde	Schuttershof
15-4-2022	Soma, P. (Mirian)	Verzorgende IG	Emmastaete
1-5-2022	Milius, M.M.T. (Melissa)	Medewerker huishouding	Pius
1-5-2022	Sévren Jacquet - Ladzinski, D.K.M.T. de (Diana)	Ondersteuner wonen en huishouden thuis	Cicero Thuis
15-5-2022	Treffers - Cleuskens, S.M.J. (Sabrina)	Verzorgende IG	Bronnenhof
1-6-2022	Schlösser, B.J.S. (Brigitte)	Helpende Plus	Bronnenhof
15-6-2022	Bosman, W.H. (Willy)	Helpende Plus	Bronnenhof

## Jubileea 25 jaar in dienst

1-4-2022	Geenen - Extra, J.M.J. (Ans)	Verzorgende IG	Aan de Bleek
1-4-2022	Huveneers - Wolffs, M.M.L.W. (Miranda)	Medewerker huishouding	Huize Louise
1-4-2022	Zanden - Hamer, I.A.W. van der (Inge)	Verzorgende IG	Elvira-Leontine
7-4-2022	Domevscek, G.E.J. (Gerthie)	Casemanager dementie	Cicero Thuis
25-4-2022	Quadvlieg - Stevelmans, M.H.A. (Tiny)	Ondersteuner wonen en zorg	Schuttershof
1-5-2022	Leusen - Sijstermans, M. van (Monique)	Verpleegkundig specialist	Schuttershof
16-5-2022	Nelis - Senden, I. (Ilse)	Verzorgende IG	Pius

## Jubileea 40 jaar in dienst

17-5-2022	Sporken, M.A.G. (Miriam)	Zorgmanager	Emmastaete
-----------	--------------------------	-------------	------------

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.

## NLdoet 2022 Wij doen mee!



Op vrijdag 11 en zaterdag 12 maart doet Cicero mee aan NLdoet, een grote landelijke actie, waarbij klussen worden uitgevoerd door vrijwilligers. In de volgende uitgave zullen we hiervan verslag uitbrengen.



thuis | revalidatie | wonen

Cicero Zorggroep | Postbus 149 | 6440 AC Brunssum

T 045 563 74 00 | E info@cicerozorggroep.nl | I www.cicerozorggroep.nl

