

Jaarverslag Cliëntenraad 2019



April 2020

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	1
1. Inleiding	3
2. De cliëntenraad aan het werk	4
2.1 Samenstelling van de cliëntenraad.....	4
2.2 Vergaderingen.....	4
2.3 Speerpunten 2019.....	4
2.4 Adviezen.....	4
2.4.1 Gevraagde adviezen	4
2.4.2 Lopende en te verwachte adviesaanvragen in 2020	5
2.4.3 Ongevraagde adviezen	5
3. Activiteiten Clientenraad	5
3.1 Speerpunten.....	5
3.1.1 Kwaliteit en Veiligheid.....	5
3.1.2 Digitale toegankelijkheid	5
In het kader van het project AnnaNext is er regelmatig contact geweest met de projectleider over de ontwikkelingen van het patiënten portaal. De cliëntenraad werd door de projectleider op de hoogte gehouden van de vorderingen.....	5
3.1.3 Hospitality.....	5
3.1.4 Ketenzorg	5
3.1.5 Wet- en regelgeving	5
3.2 Overige activiteiten.....	6
3.2.1 Klanttevredenheidsonderzoek.....	6
3.2.2 Communicatie met de achterban verbeteren.....	6
3.2.3 Werkwijze cliëntenraad continu verbeteren.....	6
3.2.4 Gevolgde cursussen en trainingen	6
4. Overleg en samenwerking	6
4.1 Interne contacten.....	6
4.1.1 Raad van Bestuur	7
4.1.2 Raad van Toezicht.....	7
4.1.3 Specialistenberaad	7
4.1.4 Verpleegkundig verzorgend Staf Bestuur.....	7
4.1.5 Managers bedrijfsvoering.....	7
4.1.6 Leidinggevende Facilitair Bedrijf	7
4.1.7 Finance & Control	7
4.1.8 Klachtenonderzoekscommissie	7
4.1.9 Trombosedienst.....	8
4.1.10 Dienst geestelijke verzorging en Maatschappelijke zorg	8
4.1.11 Themamorgen	8
4.2 Externe contacten.....	8
4.2.1 Overleg regionale cliëntenraden	8
4.2.2 LSR.....	8
4.2.3 Nederlands Hart Netwerk	8

1. Inleiding

De cliëntenraad van het St. Anna Ziekenhuis is al sinds 1999 betrokken bij de gang van zaken binnen de organisatie, in het kader van de belangenbehartiging van de cliënten. De cliëntenraad heeft voor haar werkzaamheden de onderstaande visie en taakstelling geformuleerd.

Visie

Via collectieve belangenbehartiging van de cliënten van het St. Anna Ziekenhuis streven naar een kwalitatief goede, snelle en efficiënte zorg, afgestemd op de behoeften en wensen van de cliënten inclusief (zo nodig) voor- en nazorg.

Taakstelling

De cliëntenraad heeft tot taak om, binnen het kader van de doelstellingen van de instelling, in het bijzonder de collectieve belangen van cliënten te behartigen. Om dit naar behoren te kunnen doen, vormt cliëntenraad zich voortdurend een beeld van de behoeften van haar achterban, informeert zich over relevante regionale en landelijke ontwikkelingen in de zorg en houdt de achterban op de hoogte van de taak en de mogelijkheden van de cliëntenraad. Onder "cliënten" wordt verstaan: alle inwoners van het verzorgingsgebied van het St. Anna Ziekenhuis.

De cliëntenraad is een volwaardige gesprekspartner van de Raad van Bestuur van het ziekenhuis, voor alle zaken die voor cliënten van belang zijn; de cliëntenraad onderhoudt daarnaast contacten met diverse geledingen binnen het ziekenhuis.

De cliëntenraad draagt er als toegankelijk en invloedrijk adviesorgaan mede zorg voor, dat de Raad van Bestuur de belangen van de cliënten in het oog houdt. Dit doet de cliëntenraad door signalen vanuit de achterban op te vangen en te vertalen richting de organisatie en door het toetsen van beleid, procedures en informatie vanuit het perspectief van de cliënt.

Hiervoor heeft de cliëntenraad, op basis van artikel 5 van de wet medezeggenschap cliënten zorgsector (WMCZ), het recht op tijdige relevante informatie door de Raad van Bestuur. De cliëntenraad adviseert (gevraagd en ongevraagd), anticipeert, initieert en kijkt met een kritische blik (altijd vanuit cliëntenperspectief) naar de organisatie en denkt in een vroeg stadium mee met relevante ontwikkelingen.

De cliëntenraad geeft vorm aan haar taken langs de volgende hoofdlijnen:

- het geven van gevraagde en ongevraagde adviezen;
- een jaarlijks werkplan;
- overleg met bestuurders, andere geledingen en medewerkers van het ziekenhuis;
- plenaire vergaderingen en werkgroep bijeenkomsten;
- inventarisatie van belevingen en wensen van cliënten.

In dit jaarverslag staan de belangrijkste activiteiten van de cliëntenraad in 2019 vermeld.

2. De cliëntenraad aan het werk

2.1 Samenstelling van de cliëntenraad

De cliëntenraad wordt in zijn werkzaamheden ondersteund door een ambtelijk secretaris, de heer N.M.M. Lansman. De werkzaamheden worden verdeeld in portefeuilles, die in overleg worden toegewezen aan de leden. Voor grotere onderwerpen worden werkgroepen vastgesteld.

De samenstelling van de cliëntenraad was in het jaar 2019 als volgt:

- De heer C.J.W.M. van Arendonk, lid vanaf 1 september 2018
- Mevrouw ir. J.M.G. Driessen, lid vanaf mei 2017 en vanaf 1 maart 2018, voorzitter
- Mevrouw J. H.M. Foekema – Töns, lid vanaf 1 januari 2019
- Mevrouw R.J.E. Goethart, lid vanaf april 2018
- De heer W.G.F.J. Langenhuijsen, secretaris, lid vanaf maart 2010 tot 1 maart 2019
- Mevrouw dr. A. Overvelde, lid vanaf januari 2015
- De heer dr. J. Rietsema, lid vanaf maart 2015, vicevoorzitter
- De heer mr. C.J.TH. Smeets, lid vanaf 1 januari 2019

2.2 Vergaderingen

In 2019 kwam de cliëntenraad 9 keer in een reguliere vergadering bijeen. Daarnaast zijn in een bijeenkomst met door de Raad van Bestuur de jaarcijfers 2019 en de begroting 2020 toegelicht. In de reguliere vergaderingen zijn regelmatig interne sprekers uitgenodigd om de cliëntenraad bij te praten over verschillende onderwerpen.

2.3 Speerpunten 2019

Voor 2019 heeft de Cliëntenraad de focus gelegd op specifieke onderwerpen, die nauw samenhangen met de speerpunten van het ziekenhuis, te weten:

- Kwaliteit en Veiligheid
- Digitale Toegankelijkheid
- Hospitality
- Ketenzorg

Deze onderwerpen worden in hoofdstuk 3.1 verder toegelicht.

2.4 Adviezen

2.4.1 Gevraagde adviezen

Adviezen en adviesaanvragen vanuit de Raad van Bestuur/Raad van Toezicht waarover de CR positief heeft geadviseerd:

- Jaarrekening 2018
- Investeringsbegroting op hoofdlijnen 2020
- Begroting 2020
- Jaarinvesteringsplan 2019
- Verkenning samenwerking met de GGZE
- Beleidsplan Value Based Health Care
- Beleidsplan Rookvrij St. Anna Ziekenhuis
- Beleidsplan informatieveiligheid
- Aanstelling voorzitter raad van bestuur a.i.

Aanvragen waarover de CR zich heeft onthouden van advies:

- Geen onthouden adviezen in 2019

2.4.2 Lopende en te verwachte adviesaanvragen in 2020

- Adviesaanvraag verlening contract voorzitter raad van bestuur a.i.
- Jaarrekening 2019
- Begroting 2021

2.4.3 Ongevraagde adviezen

In het jaar 2019 zijn geen ongevraagde adviezen uitgebracht.

3. Activiteiten Cliëntenraad

3.1 Speerpunten

3.1.1 Kwaliteit en Veiligheid

Doel van dit speerpunt is om het beleid hierover blijven volgen. Twee keer per jaar worden op basis van de kwartaalrapportages de belangrijkste onderwerpen besproken, zoals klachten, incidenten, bezoek Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).

Naast bovenstaande is eveneens meer focus gelegd op het project Value Based Health Care (VBHC).

3.1.2 Digitale toegankelijkheid

Doel van dit speerpunt is de implementatie van het patiënten portaal volgen.

In het kader van het project AnnaNext is er regelmatig contact geweest met de projectleider over de ontwikkelingen van het patiënten portaal. De cliëntenraad werd door de projectleider op de hoogte gehouden van de vorderingen.

3.1.3 Hospitality

Totaal heeft in 2019 een viertal gesprekken met twee vertegenwoordigers van de cliëntenraad plaatsgevonden. De focus van deze gesprekken heeft gelegen op het speerpunt 'ruimtelijke privacy' van de cliënten. In het onderzoek van studenten Hotel Management School Maastricht naar klantbeleving in het Orthopedisch Centrum zijn aanbevelingen geformuleerd ten aanzien van ruimtelijke privacy op de betreffende afdeling.

Aandachtspunten voor 2020 zijn implementatie van deze aanbevelingen en verdere inventarisatie van 'ruimtelijke' privacy' op andere poliklinische en klinische afdelingen. Hiervoor is een vervolgonderzoek gepland in 2020.

De onderwerpen Laaggeletterden en anderstaligen en Communicatie naar patiënten in zorgpaden zijn in 2019 summier aan bod gekomen. Deze onderwerpen staan opnieuw als aandachtsgebied geformuleerd voor 2020.

3.1.4 Ketenzorg

Doel van dit speerpunt is het belang van de senioren en hun mantelzorgers te borgen in de ketenzorg.

Een tweetal leden is actief bij dit onderwerp betrokken en zij hebben hun bijdrage geleverd aan ouderenzorg in de keten en seniorvriendelijk ziekenhuis.

In dit kader is ook meer contact gezocht met Ananz in het kader van: Juiste zorg op de juiste plek.

3.1.5 Wet- en regelgeving

Doel van dit speerpunt is borgen dat de nieuwe WMCZ in 2020 vertaald wordt naar een nieuwe medezeggenschapsregeling en huishoudelijk reglement voor het St. Annaziekenhuis.

Via bijeenkomsten van LSR en LOC zijn alle consequenties voor de Cliëntenraad helder geworden. Zodra de modellen voor de medezeggenschapsregelingen en huishoudelijke

reglement vanuit deze organisaties beschikbaar zijn, zullen deze samen met de secretaris van de raad van bestuur geschikt gemaakt worden voor het St. Annaziekenhuis.

3.2 Overige activiteiten

3.2.1 Klanttevredenheidsonderzoek

Twee leden van de cliëntenraad hebben gesprekken gehad met de kwaliteitsfunctionaris belast met het klanttevredenheidsonderzoek en een medewerker van de afdeling PR, marketing en communicatie. Het doel van de cliëntenraad is hiermee om met een aantal vragen over de cliëntenraad deel te nemen aan dit onderzoek en meer zichtbaar voor de achterban te zijn.

3.2.2 Communicatie met de achterban verbeteren

Met de afdeling PR, Marketing en communicatie werd gesproken over:

- PR van de cliëntenraad met de achterban met als doel meer bekendheid
- Positionering cliëntenraad op de website van het St. Anna Ziekenhuis
- Deel te nemen aan de open dag van het St. Anna Ziekenhuis in 2020

3.2.3 Werkwijze cliëntenraad continu verbeteren

Doel is om te zorgen dat de werkwijze van de Cliëntenraad kritisch bekeken wordt en waar mogelijk wordt verbeterd. Als onderdeel van het verbeteren van de werkwijze heeft de cliëntenraad eind 2019 een evaluatie gehouden over het eigen functioneren, aan de hand van vragenlijsten die zijn uitgezet onder de eigen leden en stakeholders.

In de evaluatie zijn de volgende onderwerpen meegenomen:

- Functioneren van de CR
- Interne werkwijze van de CR
- Contact Raad van Bestuur met de CR
- Overige contacten en samenwerking met de CR

De uitkomsten van de evaluatie leidden tot nieuwe acties voor 2020.

3.2.4 Gevolgde cursussen en trainingen

Om onze taak als Cliëntenraad goed te kunnen vervullen is het belangrijk dat de leden over de juiste kennis beschikken. Daarom volgen onze leden regelmatig bijscholingscursussen.

Twee nieuwe leden hebben de basis cursus van de LSR gevolgd. De heer Smeets heeft een bijeenkomst van het LOC bijgewoond over de wet WMCZ. Mevrouw Foekema heeft de ronde tafelbijeenkomst, ontwikkeling van het regionaal ouderencentrum bijgewoond. De heer Van Arendonk heeft aan de cursus financiën achter de kille cijfers deelgenomen.

Samen met leden van de Cliëntenraden van de 4 regioziekenhuizen hebben we uitleg gekregen over de nieuwe WMCZ. Deze bijeenkomst werd verzorgd door een beleidsmedewerker van het LSR.

4. Overleg en samenwerking

4.1 Interne contacten

In het kader van hun werkzaamheden voeren de cliëntenraad, de werkgroepen, de voorzitter en individuele leden periodiek en ad hoc overleg met bestuurders, managers bedrijfsvoering, hoofden van dienst en anderen. In dit hoofdstuk worden deze relaties in beeld gebracht.

4.1.1 Raad van Bestuur

Twee keer per jaar is er een *medezeggenschapsvergadering* geweest.

Twee keer per jaar is er een *overlegvergadering* van een delegatie van de cliëntenraad met de Raad van Bestuur geweest. Diverse onderwerpen zijn aan bod gekomen:

- Samenwerking Philips
- Contract met PSV voor 5 jaar.
- St. Anna Ziekenhuis rookvrij.
- Evaluatie stoppen met de PAAZ.
- Samenwerking met de GGZe.
- Toelichting nieuwe WMCZ

4.1.2 Raad van Toezicht

Er hebben in 2019 twee gesprekken plaatsgevonden met een afvaardiging van de Raad van Toezicht. Daarnaast zijn er twee bijeenkomsten geweest in het kader van de benoeming en verlenging contract van de voorzitter van de raad van bestuur a.i.

4.1.3 Specialistenberaad

Er heeft in 2019 twee keer een overleg plaatsgevonden met het Bestuur Medisch Specialistisch bedrijf en zijn er afspraken gemaakt over betrokkenheid van de Cliëntenraad bij bepaalde thema's.

4.1.4 Verpleegkundig verzorgend Staf Bestuur

Twee leden van de cliëntenraad zijn aangeschoven tijdens de maandelijkse vergaderingen aan om op die manier inzicht te kunnen krijgen en te volgen hoe het gesteld is met b.v. het ziekteverzuim en arbeidstevredenheid.

4.1.5 Managers bedrijfsvoering

Overleg met de managers bedrijfsvoering heeft dit jaar niet in georganiseerd verband plaats gevonden. Een aantal leden van de cliëntenraad heeft wel ad hoc overleg gehad met de manager Innovatie, Sport en Bewegen, de manager Bedrijfsvoering, manager Beschouwend en de manager Heelkunde. In 2020 is de bedoeling om dit samen met de medisch managers samen structureel te gaan organiseren.

4.1.6 Leidinggevende Facilitair Bedrijf

In 2019 hebben twee vertegenwoordigers van de cliëntenraad overleg gehad met de heer van Genuchten.

4.1.7 Finance & Control

Met de leidinggevende Finance & Control is 3 keer overleg geweest als voorbereiding op de bespreking over de jaarcijfers 2019 en de begroting 2020.

4.1.8 Klachtenonderzoekscommissie

De cliëntenraad heeft het jaarverslag van de Klachtenonderzoekscommissie van het St. Anna Ziekenhuis over het voorgaande jaar 2019 ontvangen en voor kennisgeving aangenomen. Via de Klachtenfunctionaris is de CR geïnformeerd over de wet Wkkgz en het soort klachtaspecten in 2019.

4.1.9 Trombosedienst

Een lid van de cliëntenraad heeft twee keer een overleg met de Klinisch chemicus en met het hoofd van de trombosedienst om de ontwikkelingen op dit gebied te bespreken.

4.1.10 Dienst geestelijke verzorging en Maatschappelijke zorg

Twee leden hebben kennis gemaakt met de dienst geestelijke verzorging en de dienst maatschappelijk werk. Doel was om beter te begrijpen wat deze diensten doen voor de cliënten. Een lid heeft een eucharistie dienst bijgewoond.

4.1.11 Themamorgen

De themabijeenkomst is om reden van de bestuurswisseling niet doorgegaan. In 2020 wordt dit wederom opgepakt. Het onderwerp zal zijn: “ Juiste zorg op de juiste plek”.

4.2 Externe contacten

4.2.1 Overleg regionale cliëntenraden

De voorzitter heeft twee maal overleg gehad met medevoorzitters van de regionale cliëntenraden van de omliggende ziekenhuizen. Ook heeft er in 2019 een bijeenkomst met de 4 regioziekenhuizen plaatsgevonden met als onderwerp uitvoering van de nieuwe WMCZ.

4.2.2 LSR

Indien nodig of gewenst is er advies gevraagd aan het LSR of is er gebruik gemaakt van door hen ontwikkeld materiaal.

4.2.3 Nederlands Hart Netwerk

Een van de leden heeft ook in 2019 namens de cliëntenraad van het St. Anna Ziekenhuis deelgenomen aan bijeenkomsten van het Nederlands Hart Netwerk.