

Jaarverslag 2023

Clëntenraad Anna Ziekenhuis & MSB

Versie definitief (Maart 2024)



1. Inleiding.....	3
2. De cliëntenraad aan het werk.....	4
2.1 Samenstelling van de cliëntenraad.....	4
2.2 Vergaderingen.....	4
2.3 Speerpunten 2023.....	4
2.4 Adviezen/instemmingen.....	4
2.4.1 Gevraagde adviezen en instemmingsverzoeken.....	4
2.4.2 Ongevraagde adviezen.....	5
3. Activiteiten cliëntenraad	5
3.1 Speerpunten.....	5
3.1.1 Kwetsbare ouderen.....	5
3.1.2 Digitale toegankelijkheid.....	5
3.1.3 Bereikbaarheid.....	6
3.1.4 Contact met de achterban.....	6
3.3 Overige activiteiten.....	6
3.3.1 Kwaliteit en Veiligheid.....	6
3.3.2 Wet- en regelgeving.....	6
3.3.3 Werkwijze cliëntenraad continu verbeteren.....	6
3.3.4 Cliëntenraadsprijs.....	6
3.3.5 Gevolgde cursussen, trainingen en webinars.....	6
4. Overleg en samenwerking	7
4.1 Interne contacten.....	7
4.1.1 Raad van bestuur.....	7
4.1.2 Medisch specialisten bedrijf (MSB) & Vereniging specialisten in dienstverband.....	7
4.1.3 Raad van toezicht.....	7
4.1.4 Verpleegkundig Verzorgend Staf Bestuur (VVSB).....	7
4.1.5 Clustermanagers.....	7
4.1.6 Gastvrijheid.....	7
4.1.7 Communicatie.....	7
4.1.8 Facilitair Bedrijf.....	7
4.1.9 Finance & Control.....	8
4.1.10 Klachtenonderzoekscommissie.....	8
4.1.11 Trombosedienst.....	8
4.1.12 Geestelijke verzorging.....	8
4.1.13 Thema bijeenkomst cliëntenraden Anna Zorggroep.....	8
4.2 Externe contacten.....	8
4.2.1 Overleg regionale cliëntenraden.....	8
4.2.2 Landelijk steunpunt medezeggenschap (LSR).....	8
4.2.3 Nederlands Hart Netwerk (NHN).....	8
4.2.4 Consortium Brabant.....	9

1. Inleiding

De cliëntenraad van het Anna Ziekenhuis is sinds 1999, in het kader van de belangenbehartiging van de cliënten, betrokken bij de gang van zaken binnen de organisatie. Sinds 2022 is de cliëntenraad ook ingesteld als raad voor het Medisch Specialistisch Bedrijf (MSB). De cliëntenraad heeft voor zijn werkzaamheden de onderstaande visie en taakstelling geformuleerd.

Visie

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

Taakstelling

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

De cliëntenraad is een volwaardige gesprekspartner van de raad van bestuur van het ziekenhuis en bestuur en directie MSB, voor alle zaken die voor cliënten van belang zijn; de cliëntenraad onderhoudt daarnaast contacten met diverse afdelingen binnen het ziekenhuis.

De cliëntenraad draagt er als toegankelijk en invloedrijk adviesorgaan mede zorg voor dat de raad van bestuur en MSB de belangen van de cliënten in het oog houden. 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 gezichtspunt van de cliënt.

Hiervoor heeft de cliëntenraad, op basis van artikel 6 van de wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz), het recht op tijdige belangrijke informatie door de raad van bestuur en MSB. De cliëntenraad adviseert (gevraagd en ongevraagd), kijkt vooruit, neemt het voortouw en kijkt met een kritische blik naar de organisatie en denkt in een vroeg stadium mee over belangrijke ontwikkelingen.

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

- geven van gevraagde en ongevraagde adviezen;
- overleg met bestuurders, andere afdelingen en medewerkers van het ziekenhuis en MSB;
- in kaart brengen van belevingen en wensen van cliënten;
- voltallige vergaderingen en werkgroep-bijeenkomsten;
- maken van een jaarlijks werkplan.

In dit jaarverslag staan de belangrijkste activiteiten van de cliëntenraad in 2023 vermeld.

De cliëntenraad wil graag aangeven dat men de overleggen en contacten met medewerkers binnen de Anna Zorggroep, ook in 2023, als waardevol en constructief heeft ervaren. In deze tijd waarop de druk op medewerkers erg hoog is spreekt de cliëntenraad zijn waardering uit aan allen die het mogelijk hebben gemaakt om de leden van de cliëntenraad hun werk goed uit te laten voeren.

2. De cliëntenraad aan het werk

2.1 Samenstelling van de cliëntenraad

De cliëntenraad wordt in zijn werkzaamheden ondersteund door een ambtelijk secretaris. Deze vacature wordt sinds 1 september 2022 ingevuld door Annet Schoenaker.

De samenstelling van de cliëntenraad was in het jaar 2023 als volgt:

- Cees van Arendonk; lid vanaf september 2018
- Jeanne Driessen; lid vanaf mei 2017 en voorzitter vanaf maart 2018
- Joke Foekema – Töns; lid vanaf januari 2019
- Jan Rietsema; lid vanaf maart 2015 en vicevoorzitter
- Jan Smeets; lid vanaf januari 2019
- Bea Zoer; lid vanaf december 2021
- Hans van Gestel; lid vanaf november 2022
- Shanta Sital; aspirant lid vanaf januari 2023

Het voorzitterschap van Jeanne Driessen werd in 2023 verlengd. Jan Rietsema heeft, na 3 zittingstermijnen, aan het einde van het jaar afscheid genomen van de cliëntenraad. Het vicevoorzitterschap van Jan Rietsema zal overgenomen gaan worden door Bea Zoer. En het lidmaatschap van Shanta Sital zal begin 2024 worden omgezet naar een regulier lidmaatschap.

2.2 Vergaderingen

In 2023 kwam de cliëntenraad negen keer in een vergadering bijeen. Daarnaast waren er bijeenkomsten met de raad van bestuur, raad van toezicht, het bestuur medisch specialisten bedrijf en met de managers van de clusters alsmede ook met managers/leidinggevendenden van andere afdelingen. In de algemene vergaderingen zijn regelmatig interne sprekers uitgenodigd om de cliëntenraad bij te praten over verschillende onderwerpen en actuele situaties.

2.3 Speerpunten 2023

De werkzaamheden zijn verdeeld in takenpakketten, die in overleg zijn toegewezen aan de leden. Voor grotere onderwerpen worden werkgroepen samengesteld.

Voor 2023 heeft de cliëntenraad de aandacht gericht op speciale onderwerpen, die nauw samenhangen met de speerpunten van het ziekenhuis, te weten:

- Kwetsbare ouderen
- Digitale toegankelijkheid
- Bereikbaarheid
- Contact met de achterban

Deze onderwerpen worden in hoofdstuk 3.1 verder toegelicht.

2.4 Adviezen/instemmingen

2.4.1 Gevraagde adviezen en instemmingsverzoeken

Het aantal adviesaanvragen waarover advies is afgegeven in 2023 bedroeg dertien. Voor twaalf adviesaanvragen is een positief advies afgegeven. Eén maal onthield de raad zich van advies. Het aantal instemmingsverzoeken bedroeg één waarvoor een positief advies is afgegeven.

Datum	Onderwerp voor advies/instemming
--------------	---

November 2022	Adviesaanvraag mantelovereenkomst CZE
Januari	Adviesaanvraag bezoektijden verpleegafdelingen
Maart	Adviesaanvraag uitruil vaatchirurgische zorg
Maart	Adviesaanvraag overheveling budget JOP 2024 naar 2023.
Maart	Adviesaanvraag statutenwijziging St. Anna Zorggroep
Mei	Adviesaanvraag jaarrekening en bestuursverslag 2022
Mei	Adviesaanvraag inzet robotchirurgie
Juni	Adviesaanvraag dienstverleningsovereenkomst medische microbiologie en pathologie
Juni	Adviesaanvraag jaarrekening 2022 MSBA
Augustus	Adviesaanvraag pilot openstelling HAP-SEH-24-uur
Augustus	Adviesaanvraag OZO Verbindzorg
Oktober	Adviesaanvraag aankoop locatie Anna TopSupport
Oktober	Adviesaanvraag begroting en investeringsbegroting 2024
November	Instemmingsverzoek wijziging parkeertarieven bezoekers per 1-1-2024

2.4.2 Ongevraagde adviezen

In het jaar 2023 zijn er geen ongevraagde adviezen uitgebracht.

3. Activiteiten cliëntenraad

3.1 Speerpunten

3.1.1 Kwetsbare ouderen

Streven van dit speerpunt was om de ketenzorg rondom kwetsbare ouderen als cliëntenraad Anna Ziekenhuis in kaart te brengen en betrokken te zijn bij lopende of te starten acties hieromtrent. In 2023 hebben we in februari de speerpunten van het cluster besproken. De speerpunten betroffen de inbedding in de organisatiestructuur en voornamelijk de activiteiten in verband met de verhuizing van Akert naar Heide en de implementatie van het Elektronisch Patiëntendossier. In november was er de jaarlijkse themamiddag met als titel dit jaar “Passende zorg”. Hier zijn op drie niveaus de ambities en plannen van het cluster gepresenteerd. Zowel vanuit het ziekenhuis als de verpleeghuiszorg.

3.1.2 Digitale toegankelijkheid

Vanuit de cliëntenraad was er het streven dat, patiënten die het wensen, goed en op een eenduidige wijze gebruik kunnen maken van de mogelijkheden van digitale zorg door het ziekenhuis. En daarnaast de mogelijkheid voor een alternatief wanneer gebruik van digitale zorg niet binnen het bereik van een patiënt ligt.

In 2023 hebben we in de breedte van onderwerpen die voorbijkwamen bij de cliëntenraad, toegankelijkheid (zowel digitaal als analoog) steeds meegenomen. (Digitale) Toegankelijkheid staat niet op zichzelf, maar is met vele aspecten van het ziekenhuis verbonden. Daarnaast zijn de cliënten van het Anna een zeer gevarieerde groep, uiteenlopend van digitaal zeer vaardig tot mensen met minder of zonder digitale vaardigheden. Dat geldt niet alleen voor ouderen. Wij vinden het belangrijk dat zo veel mogelijk cliënten zich aangenaam blijven voelen bij het Anna ziekenhuis. Dat kan alleen als het ziekenhuis voor iedereen toegankelijk blijft. We juichen daarom verdergaande digitalisering toe, maar blijven ook kritisch over de inzet van digitale middelen in de zorg. Het afgelopen jaar is de cliëntenraad aan blijven dringen op een (digitale én fysieke) helpdesk om mensen te begeleiden in het gebruik van het Anna zorgportaal. Daarnaast hebben we ons verheugd uitgesproken over de vernieuwing van de Anna website én onze zorgen uitgesproken over de hoeveelheid apps die een

patiënt (soms) nodig heeft. Ook gaven we een advies over OZOverbindzorg met oog voor het menselijke aspect. Dit onderwerp blijft onze aandacht in de komende jaren houden.

3.1.3 Bereikbaarheid

Het streven van de cliëntenraad was om de bereikbaarheid van het ziekenhuis voor patiënten te verbeteren.

Er is veel overleg geweest t.a.v. dit onderwerp. Helaas moeten we concluderen dat we hier slechts een geringe verbetering hebben kunnen constateren. In 2024 zal dit onderwerp dan ook hoog op de agenda blijven staan.

3.1.4 Contact met de achterban

De aandacht van de cliëntenraad lag bij het optimaliseren van de methodiek om optimaal contact te hebben met de achterban, zodat objectief beslissingen genomen kunnen worden die gestoeld zijn op statistisch verantwoorde cliëntonderzoeken.

Er is een cliëntenpanel geformeerd en deze kent inmiddels zo'n 320 deelnemers. De cliëntenraad is van mening dat dit instrument meer ingezet zou moeten worden de komende jaren. Mede door allerlei personeelsmutaties is dit het afgelopen jaar niet echt van de grond gekomen.

Daarnaast is er gestart met het instrument om cliënten op locatie te gaan bevragen. De raad hoopt dat dit in 2024 verder gestalte gaat krijgen. Ook het klantbelevingsonderzoek (KBO) zal een prominentere rol gaan spelen.

3.3 Overige activiteiten

3.3.1 Kwaliteit en Veiligheid

In de halfjaarlijkse gesprekken met het hoofd kwaliteit en raad van bestuur zijn o.a. aan bod gekomen: de Qualicor audit, de kwartaalrapportages, het Klant Belevingsonderzoek (KBO), de samenwerking met de klachtenfunctionarissen en het cliëntenpanel.

3.3.2 Wet- en regelgeving

De nieuwe medezeggenschapsregeling Wmcs is met ingang van 2021 van kracht. Ten aanzien van het MSB (medisch specialisten bedrijf) is in 2022 besloten dat zij geen eigen cliëntenraad zullen vormen, maar dat deze taken door de huidige cliëntenraad meegenomen worden.

3.3.3 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 ook eind 2023 een evaluatie gehouden over het eigen functioneren. Waar nodig zijn acties benoemd voor 2024.

3.3.4 Cliëntenraads prijs

In 2023 werd de cliëntenraads prijs wederom uitgereikt aan een team dat een groot verschil maakt voor patiënten, cliënten en medewerkers van het Anna. De prijs werd uitgereikt aan het transmuraal team tijdens de jaarlijkse themabijeenkomst over passende zorg voor ouderen in onze regio.

3.3.5 Gevolgde cursussen, trainingen en webinars

In 2023 heeft Hans van Gestel de basiscursus medezeggenschap gevolgd bij 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 regelmatig en op afroep 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

In 2023 heeft frequent periodieke overleg met de raad van bestuur plaatsgevonden. Daarnaast is er zeer regelmatig informeel overleg geweest met de voorzitter raad van bestuur. Onderwerpen van gesprek waren ontwikkelingen in het ziekenhuis; de inhoud van advies- en instemmingsaanvragen; personeelwisselingen in het management.

4.1.2 Medisch specialisten bedrijf (MSB) & Vereniging specialisten in dienstverband

Er is twee keer overleg geweest met de directeur en de voorzitter van het medisch specialistisch bedrijf (MSB) en bestuur van het specialistenberaad (BSB). Op de agenda stond o.a. de leesbaarheid van het patiëntendossier, de afhandeling van een fysiek consult versus een telefonisch consult, de vorming van kenniscentra binnen het Anna Ziekenhuis en de landelijke ontwikkelingen rondom spoedeisende hulp (SEH) en jaarrekening 2022.

4.1.3 Raad van toezicht

Er hebben in 2023 twee gesprekken plaatsgevonden met een afvaardiging van de raad van toezicht. De samenwerking verloopt prima.

4.1.4 Verpleegkundig Verzorgend Staf Bestuur (VVSB)

Een afvaardiging van de cliëntenraad heeft overleg met de VVSB gehad. Daarnaast is een lid van de VVSB te gast geweest in het overleg van de cliëntenraad. Hierbij is onder andere gesproken het terugdringen van personeel niet in loondienst (PNIL) en het vertrouwen in het eigen vakmanschap.

4.1.5 Clustermanagers

Met de diverse clustermanagers is overleg gevoerd door afgevaardigden van de cliëntenraad. Van deze overleggen zijn verslagen gemaakt en deze zijn in de voltallige vergaderingen besproken.

4.1.6 Gastvrijheid

Afgelopen jaar is er regulier formeel overleg geweest. Verslaggeving is steeds in de cliëntenraad besproken. Gastvrijheid was dit jaar benoemd als speerpunt. Voor een meer uitgebreide beschrijving zie paragraaf 3.1.2.

4.1.7 Communicatie

Na ieder regulier cliëntenraadsoverleg is er contact geweest met de afdeling marketing & communicatie t.a.v. de terugkoppeling van nieuws vanuit de cliëntenraad (t.b.v. social media en Ons Anna (intranet)). Daarnaast is er 2023 gesproken over onderwerpen als: panel digitaal en fysiek, bereikbaarheid, leesbaarheid folders door mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden, nieuwe website en de toegankelijkheid hiervan, het gebruik van google analytics en digitale helpdesk.

4.1.8 Facilitair Bedrijf

Er is in 2023 zes keer overleg geweest met het hoofd hoteldiensten en twee keer per jaar met het afdelingshoofd facilitair bedrijf. Er werd o.a. gesproken over beveiliging, receptie, de vrijwilligers,

eten en drinken, schoonmaak en deels de huisvesting. Er was veel aandacht voor de nieuwbouw van de hal die nu afgerond is. Verder veel aandacht voor gezonde voeding van zowel patiënten, medewerkers alsook de bezoekers. De opzet van de menukaart voor patiënten is aangepast, er is meer aandacht voor de laaggeletterden. Ook de vegetarische gerechten hebben meer aandacht gekregen.

Een aantal zaken zoals het parkeren, ruimtelijke privacy en de digitale helpdesk worden meegenomen naar 2024.

4.1.9 Finance & Control

Met de leidinggevende finance & control is een aantal overleggen geweest als voorbereiding op de bespreking over de jaarcijfers 2023 en de begroting 2024.

4.1.10 Klachtenonderzoekscommissie

Het verslag over 2022 is besproken en heeft niet geleid tot aanvullende vragen of acties.

4.1.11 Trombosedienst

Een afvaardiging van de cliëntenraad heeft dit jaar één keer overleg gehad met de klinisch chemicus en met het hoofd van de trombosedienst om de ontwikkelingen op dit gebied en de uitkomsten van het jaarverslag Federatie van Nederlandse Trombosediensten (FNT) te bespreken.

4.1.12 Geestelijke verzorging

Afgelopen jaar werd de cliëntenraad geïnformeerd door dhr. de Zwart over de activiteiten en ontwikkelingen binnen de vakgroep Geestelijke verzorging/ Ethiek. Daarbij werd o.a. stil gestaan bij de initiatieven omtrent het moreel beraad binnen het ziekenhuis. Het verzoek van de cliëntenraad ligt er om een keer een moreel beraad bij te mogen wonen.

4.1.13 Thema bijeenkomst cliëntenraden Anna Zorggroep

De jaarlijkse themabijeenkomst heeft plaatsgevonden in november. Het thema was “passende zorg voor ouderen in de regio” waarbij een lid van het RvB, de clustermanager Anna Ouderenzorg en een geriater ieder een lezing verzorgde over de toekomstplannen van het Anna. Na de lezingen was er een open gesprek met de zaal over dit onderwerp.

4.2 Externe contacten

4.2.1 Overleg regionale cliëntenraden

De voorzitter heeft viermaal overleg gehad met medevoorzitters van de regionale cliëntenraden van de omliggende ziekenhuizen. In 2023 heeft er geen gezamenlijk overleg plaatsgevonden.

4.2.2 Landelijk steunpunt medezeggenschap (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 (NHN)

Eén van de leden van de cliëntenraad neemt ook deel aan de Patiënten Advies Raad (PAR) van het Nederlands Hart Netwerk (NHN). Het NHN is een samenwerkingsverband in Zuidoost-Brabant tussen zorgprofessionals van de 1^{ste}, 2^{de} en 3^{de} lijn om de kwaliteit van zorg voor patiënten met een hartaandoening te optimaliseren. Cardiologen vanuit het Anna Ziekenhuis nemen hieraan deel. De PAR adviseert het bestuur van het NHN vanuit het gezichtspunt van de patiënt. De adviesraad heeft zes keer vergaderd in 2023.

4.2.4 Consortium Brabant

Eén van de leden van de cliëntenraad is aanwezig geweest bij een digitale bijeenkomst van consortium Brabant; een consortium voor zorg tijdens, rond en na de zwangerschap. Geboortezorg is een van de groei-afdelingen van het Anna ziekenhuis. Het consortium zoekt contacten met haar cliënten, om de zorg te verbeteren aan de hand van ervaringen. De cliëntenraad heeft moeten concluderen dat dit zo'n specifieke groep cliënten is, dat onze inbreng niet van grote toegevoegde waarde zou zijn voor dit consortium. We hebben het consortium geadviseerd zelf een cliëntenpanel te starten of iets dergelijks.