

Jaarverslag 2022

Clëntenraad Anna Ziekenhuis & MSB

Versie: definitief (april 2023)



1. Inleiding.....	3
2. De cliëntenraad aan het werk.....	4
2.1 Samenstelling van de cliëntenraad.....	4
2.2 Vergaderingen.....	4
2.3 Speerpunten 2022.....	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 Digitale toegankelijkheid	5
3.1.2 Gastvrijheid	5
3.1.3 Gezondheidsvaardigheden.....	5
3.1.4 Ketenzorg.....	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.....	8
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 Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS).....	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 2022 vermeld.

De cliëntenraad wil graag aangeven dat men de overleggen en contacten met medewerkers binnen de Anna Zorggroep, ook in 2022, 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. De vacature werd per 1 september opgevuld door Annet Schoenaker.

De samenstelling van de cliëntenraad was in het jaar 2022 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
- Anneloes Overvelde; lid vanaf januari 2015; zij nam afscheid van de raad in december 2022
- 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

2.2 Vergaderingen

In 2022 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/leidinggevenden 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 2022

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

Voor 2022 heeft de cliëntenraad de aandacht gericht op speciale onderwerpen, die nauw samenhangen met de speerpunten van het ziekenhuis, te weten:

- Digitale Toegankelijkheid
- Gastvrijheid
- Gezondheidsvaardigheden
- Ketenzorg

Deze onderwerpen worden in hoofdstuk 3.1 verder toegelicht.

2.4 Adviezen/instemmingen

2.4.1 Gevraagde adviezen en instemmingsverzoeken

Het aantal ontvangen adviesaanvragen bedroeg negen. Voor alle adviesaanvragen is een positief advies afgegeven.

Datum	Onderwerp voor advies
Januari	Wijziging clustermanagement
Mei	Jaarrekening ziekenhuis 2021
Juli	Financieel Jaarverslag MSB
Augustus	Pilot samenwerking HAP
September	Vragenlijst Klant Belevings Onderzoek (KBO)

September	Herinrichting afdeling MICT
Oktober	Statutenwijziging MSB
November	Begroting 2023 en investeringsbegroting 2023 op hoofdlijnen
November	Invulling vacature lid raad van bestuur

Er zijn geen instemmingsverzoeken ontvangen.

2.4.2 Ongevraagde adviezen

In het jaar 2022 is er twee keer ongevraagd advies uitgebracht. Het eerste advies betrof patiëntcommunicatie. De raad sprak de waardering uit voor de genomen acties rondom het optimaliseren van de communicatie met de patiënt en wilde dit beleid met een ongevraagd advies kracht bijzetten. En als tweede is er een ongevraagd advies uitgebracht aangaande gastvrijheid bij ontvangst bij de ingang.

3. Activiteiten cliëntenraad

3.1 Speerpunten

3.1.1 Digitale toegankelijkheid

Doel van dit speerpunt in 2022 was om voor patiënten die het wensen, goed gebruik te kunnen maken van de mogelijkheden van digitale zorg geboden door het ziekenhuis (eenduidigheid en laagdrempeligheid). En dat er voor patiënten waarvoor de digitale zorg niet binnen het bereik ligt er een alternatief geboden wordt. De cliëntenraad voedt de eigen kennis over dit onderwerp door deelname aan diverse bijeenkomsten rondom dit onderwerp. Ook de regiobijeenkomst cliëntenraden had “digitale toegankelijkheid” als thema. De cliëntenraad zorgde ervoor dat dit onderwerp op de agenda kwam bij de diverse overleggen (indien nog niet opgenomen) en was er alert op dat er ook aandacht voor blijft.

3.1.2 Gastvrijheid

Vanuit de cliëntenraad was er het streven dat er een optimalisering van thuisgevoel zou zijn. En om dit ook toetsbaar te maken met een meetinstrument zoals Gastvrijheid met sterren in het recente verleden. In 2022 heeft de cliëntenraad meegewerkt aan ideeën rondom de verbouwing apotheek (o.a. privacy aan de balie) en de uitstraling van de hal (warm en toegankelijk). Daarnaast heeft de cliëntenraad er mede voor gezorgd dat cash betalen gehandhaafd blijft; dat er een locatie privacy onderzoek gestart is; en mede vormgegeven aan klantbelevingsmeting (Sir Goodwill).

3.1.3 Gezondheidsvaardigheden

Vanuit de cliëntenraad hebben we gezorgd dat het onderwerp gezondheidsvaardigheden aandacht heeft gekregen bij de verschillende belanghebbenden van het ziekenhuis. Gezondheidsvaardigheden zijn cognitieve en sociale vaardigheden die men nodig heeft voor het verkrijgen, begrijpen en toepassen van informatie voor het bevorderen of behouden van een goede gezondheid. Als cliëntenraad zijn we dan ook blij dat dit onderwerp opgenomen is in het strategisch kader 2021 – 2024 en het communicatiebeleid. Voor 2022 was het streven om Inzicht te krijgen of men zich binnen de organisatie bewust is dat één op de drie Nederlanders beperkte gezondheidsvaardigheden heeft; daarnaast herkenning en waar nodig aanpassen van communicatie, informatiemateriaal en begeleiding binnen de Anna Zorggroep. De bewustwording rondom dit onderwerp is gegroeid en duidelijk geïntegreerd in de werkwijze van afdeling communicatie.

3.1.4 Ketenzorg

In het nieuwe strategisch kader 2021 – 2024 heeft ketenzorg voor kwetsbare ouderen een belangrijke rol gekregen. Door een aparte cluster te maken voor de kwetsbare ouderen, waarin de zorg in het ziekenhuis en het verpleegtehuis samen zijn ondergebracht, is een goede stap vooruitgezet. Daarnaast is een samenwerkingsverband aangegaan met ZuidZorg om cliënten na ontslag uit het ziekenhuis of het verpleegtehuis ook de juiste thuiszorg te kunnen leveren. In 2021 is de cliëntenraad afwachting geweest omdat eerst een aantal randvoorwaarden (onderdeel strategisch kader, nieuwe organisatiestructuur) ingevuld dienden te worden. In 2022 is er nog volop beweging geweest in de inrichting. Hierdoor heeft dit onderwerp nog niet voldoende vorm en aandacht gekregen. Het contact met de clustermanager Ouderenzorg en de CCR Ouderenzorg is naar volgend jaar verschoven.

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 patiëntenpanel.

3.3.2 Wet- en regelgeving

De nieuwe medezeggenschapsregeling Wmcz is met ingang van 2021 van kracht. Ten aanzien van het MSB (medisch specialisten bedrijf) is besloten dat zij geen eigen cliëntenraad zullen vormen, maar dat deze taken door de huidige cliëntenraad meegenomen worden. Het huishoudelijk reglement is aangepast aan de nieuwe wet en ondertekend door alle leden van de cliëntenraad, raad van bestuur en MSB.

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 2022 een evaluatie gehouden over het eigen functioneren. Waar nodig zijn acties benoemd voor 2023.

3.3.4 Cliëntenraadsprijs

In 2022 werd de cliëntenraadsprijs uitgereikt aan alle vrijwilligers als blijk van waardering voor hun bijzondere inzet die enorm bijdraagt aan de gastvrijheid voor patiënten bewoners en hun naasten. Ze ontvingen een speld geïnspireerd op lievevrouwbedstro. Een verwijzing naar de heilige Anna, de moeder van Maria. Dankzij het buideltje lievevrouwbedstro dat Anna volgens de legende in het wiegje van Maria legde sliep ze als een roosje. Voor vrijwilligers die al meer dan 12,5 jaar vrijwilligerswerk doen was er een extra attentie in de vorm van een broche.

3.3.5 Gevolgde cursussen, trainingen en webinars

In 2022 is er door Jan Smeet een cursus gezondheidsrecht gevolgd.

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 2022 heeft frequent periodieke overleg met de raad van bestuur plaatsgevonden. Daarnaast is er zeer regelmatig informeel overleg geweest met de 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).

4.1.3 Raad van toezicht

Er hebben in 2022 twee gesprekken plaatsgevonden met een afvaardiging van de raad van toezicht. De raad van toezicht was eind 2021 volledig vervangen. 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 weer in het overleg van de cliëntenraad geweest. Hierbij is onder andere besproken wat te doen met de bezoektijden, die als gevolg van corona teruggedraaid waren en waar het verplegend personeel tevreden over is. De cliëntenraad heeft samen met de afdeling communicatie een enquête uitgezet binnen het patiënten panel over de wensen t.a.v. de bezoekenregeling.

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 zes keer 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 2022 gesproken over de pilot met het cliënten panel. En er zijn projecten gestart o.a. ten aanzien van het design van de te bouwen nieuwe website. Ook heeft de cliëntenraad een rol gespeeld in het in gang zetten van de aanpassing van teksten van het foldermateriaal in B1 schrijfstijl. Dit is van belang om de informatie ook begrijpelijk te laten zijn voor mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden.

4.1.8 Facilitair Bedrijf

Er is zes keer overleg geweest met het nieuwe afdelingshoofd facilitair bedrijf. Er werd o.a. gesproken over de deelname van het ziekenhuis aan de Green Deal; de verbouwing van de centrale hal; de vrijwilligersdag; ruimtelijke privacy en laaggeletterdheid.

4.1.9 Finance & Control

Met de leidinggevende finance & control is een aantal overleggen geweest als voorbereiding op de bespreking over de jaarcijfers 2022 en de begroting 2023.

4.1.10 Klachtenonderzoekscommissie

Het verslag over 2021 is besproken. Dit heeft tot enkele vragen geleid die door de secretaris van RvB naar tevredenheid zijn beantwoord.

4.1.11 Trombosedienst

Twee leden van de cliëntenraad hebben 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

Dienst geestelijke verzorging heeft aan de raad een toelichting gegeven over de verdere implementatie van het medisch ethisch kader en de eerste ervaringen met het voeren van moreel beraad.

4.1.13 Thema bijeenkomst cliëntenraden Anna Zorggroep

De jaarlijkse themabijeenkomst heeft plaatsgevonden in november. Het thema was “zingeving in de zorg”. Mevrouw prof. dr. Y. Engels, hoogleraar zingeving in de gezondheidszorg (Radboud umc), gaf een persoonlijke en inspirerende lezing waarna een panel van deskundigen vragen beantwoordde vanuit het publiek.

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 november vond een gezamenlijk overleg plaats met alle leden van alle raden in het Catharina Ziekenhuis. Het thema was “digitalisering in de zorg” en er waren twee inspirerende sprekers uitgenodigd.

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 2022.

4.2.4 Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS)

Er is een brief gestuurd naar de minister van VWS waarin de cliëntenraad de zorgen uitspreekt over de plannen voor concentratie van spoedeisende-hulp zorg. Hierop heeft de raad ook een antwoord ontvangen van het ministerie.