

Jaarverslag 2019 Cliëntenraad WZA

Cliëntenraad

Het Wilhelmina Ziekenhuis Assen heeft een cliëntenraad (CR). Een CR is een adviesorgaan dat meedenkt en meepraat over het beleid van het ziekenhuis. Hierbij staan de belangen van de cliënt / patiënt centraal. Medezeggenschap via de cliëntenraad is belangrijk. Cliëntenraden pakken onderwerpen op waar individuele cliënten geen invloed op hebben. Denk bijvoorbeeld aan de implementatie van een nieuw informatiesysteem dat cliënten de mogelijkheid biedt rechtstreeks informatie in te zien over hun behandeling (Mijn WZA), goede communicatie over ingrijpende interne verbouwingen binnen het WZA of wijzigingen in de maaltijdvoorziening.

De CR beschikt over verschillende rechten en bevoegdheden die zijn vastgelegd in de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ). Deze wet, die dateert van 1996, is vorig jaar herzien. De nieuwe WMCZ, die op 1 juli 2020 in werking treedt, heeft als doel om de positie van de cliëntenraad als overlegpartner te versterken. Een belangrijke wetswijziging is, dat de CR zijn 'achterban' (de patiënten) nadrukkelijker moet betrekken bij het uitbrengen van adviezen. De CR van het WZA zal hieraan in 2020 expliciet aandacht besteden, onder meer door het inzetten van een Patiëntenpanel. Daarnaast heeft de CR van het WZA zich het komende jaar ten doel gesteld om 'de zichtbaarheid' van de CR naar de buitenwereld te vergroten.

Samenstelling

Eind december 2019 bestond de cliëntenraad uit onderstaande personen:

- dhr. Chris Vegter (voorzitter), lid sinds 1-12-2016
- mw. Liesbeth Herrmann (vicevoorzitter), lid sinds 1-12-2013
- dhr. Henk Mulder (secretaris), lid sinds 1-01-2019
- mw. Anneke Lalkens, lid sinds 1-12-2017
- dhr. Albert Smit, lid sinds 1-10-2018

Overlegvormen en in- en externe contacten

De cliëntenraad heeft in 2019 iedere maand vergaderd. Daarnaast overlegde de cliëntenraad vier keer met de Raad van Bestuur (RvB) en een keer met de Raad van Toezicht (RvT). Met de RvB en de RvT is afgesproken om de frequentie van dit overleg in 2020 op te voeren naar respectievelijk zes en twee keer per jaar. Ook voerde de CR overleg met de Verpleegkundige Advies Raad (VAR) en, via het Stafconvent, met de medisch specialisten. Om goed op de hoogte te blijven wat er in het ziekenhuis speelt, onderhield de CR daarnaast ook informele contacten met diverse andere functionarissen binnen het ziekenhuis. Hierbij valt onder meer te denken aan de coördinator patiëntenvoorlichting, medewerkers van de afdeling kwaliteitszorg en de ombudsfunctionaris. Ook participeerden leden van de CR in verschillende werkgroepen en namen ze deel aan mysterie-rondes, veiligheidsrondes, spiegelgesprekken en interne audits. Tenslotte voerden de leden van de CR gesprekken met patiënten in de centrale hal en de verschillende wachtruimtes.

Naast de vele interne contacten, onderhield de CR ook contact met CR-en van andere ziekenhuizen, waaronder die van Treant, het Ommelander Ziekenhuis Groningen, het UMCG en het Martiniziekenhuis. Het uitwisselen van ervaringen met andere CR-en levert vaak nieuwe inzichten op en biedt onze CR de mogelijkheid om de eigen werkwijze te toetsen aan die van de collega's.

Jaarplan

De CR van het WZA stelt ieder jaar een jaarplan op. In dat plan worden onderwerpen genoemd die dat jaar nadrukkelijk aandacht krijgen. In 2019 werden de volgende speerpunten gekozen:

1. Kwaliteit & veiligheid
2. Toekomst WZA
3. Patient empowerment

Tijdens de jaarlijkse evaluatie van zijn werkzaamheden heeft de CR geconstateerd dat het afgelopen jaar veel voornemens uit het jaarplan zijn gerealiseerd, maar ook dat een aantal onderwerpen uit het jaarplan (zorgpaden, ontslaggesprekken, veiligheidsrondes en veiligheid patiëntgegevens) minder aandacht gekregen hebben dan gepland. Algemene ontwikkelingen met betrekking tot de ziekenhuiszorg in regio Drenthe en de gevolgen hiervan voor het WZA, die veel aandacht hebben gevraagd dit verslagjaar, zijn volgens de CR deels verantwoordelijk voor het niet volledig realiseren van een aantal zaken. Verder is bij de evaluatie geconstateerd dat de realisatie van voorgestelde verbeterpunten voor de CR onvoldoende inzichtelijk zijn gemaakt. Als voorbeeld hiervan wordt onder meer het onderwerp 'laaggeletterdheid' genoemd. Afgesproken is hierop het komende jaar meer te gaan sturen en verbetervoorstellen beter te monitoren.

Voor 2020 heeft de CR voor dezelfde speerpunten gekozen als in 2019, waarbij de term 'Patient empowerment' is vervangen is door 'Patiënt als partner', waarmee de CR wil benadrukken dat ze verbeteringen in de zorg vooral wil realiseren 'in samenwerking met' de patiënt. Geïnteresseerden kunnen het jaarplan 2020 opvragen bij de secretaris van de CR.

De speerpunten van de CR voor 2020 worden nader uitgewerkt in een actieplan, dat als leidraad dient voor de agenda en werkzaamheden van de CR.

Adviezen

Zoals hierboven reeds werd aangegeven is de cliëntenraad een adviesorgaan voor de raad van bestuur. Ieder jaar wordt de CR door de raad van bestuur regelmatig om advies gevraagd wanneer er een besluit genomen moet worden over een 'belangrijk' onderwerp. Het betreft vooral onderwerpen die gevolgen kunnen hebben voor de cliënten van ons ziekenhuis.

In 2019 heeft de CR onder meer advies uitgebracht over de volgende onderwerpen:

- ❖ Strategische koers 2019 – 2011 en begroting 2019 (12-02-2019)
- ❖ Benoeming nieuwe voorzitter Raad van Bestuur (25-03-2019)
- ❖ Routekaart bouw (9-04-2019)
- ❖ Jaarrekening 2018 (16-05-2019)
- ❖ Verpleegkundige 2020 (29-05-2019)

Deskundigheidsbevordering

De cliëntenraad is aangesloten bij de landelijke koepel voor medezeggenschap, het LSR (Landelijk Steunpunt Medezeggenschap). Waar nodig maakt de CR gebruik van het opleidingsaanbod van het LSR. Het afgelopen jaar heeft de CR een gezamenlijke scholingsdag gehad met de CR van Treant over het thema 'communicatie met de achterban'. Deze scholing heeft geresulteerd in een actieplan dat is opgenomen in het jaarplan 2020 van de CR. Daarnaast hebben individuele leden van de CR deelgenomen aan deskundigheidsbevorderingsdagen, onder meer met betrekking tot VIPP.

Henk Mulder,
secr. cliëntenraad
