

## Jaarverslag 2020 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:

- wijzigingen in de maaltijdvoorziening,
- veranderingen ten aanzien van het parkeerbeleid,
- goede communicatie over ingrijpende interne verbouwingen binnen het WZA,
- de implementatie van een nieuw informatiesysteem dat cliënten de mogelijkheid biedt rechtstreeks informatie in te zien over hun behandeling (Mijn WZA).

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 in 2018 herzien. De nieuwe WMCZ, die op 1 juli 2020 in werking is getreden, heeft als doel om de positie van de cliëntenraad als overlegpartner te versterken. Een belangrijke wetwijziging is, dat de CR zijn 'achterban' (de patiënten) nadrukkelijker moet betrekken bij het uitbrengen van adviezen. De CR van het WZA heeft hieraan in 2020 expliciet aandacht besteed, onder meer door het uitzetten van een enquête onder (potentiële) patiënten van het WZA. De resultaten van deze enquête zijn terug te vinden op de website van het WZA. De CR van het WZA heeft zich ten doel gesteld om ook in het komende jaar nadrukkelijk contact te zoeken met haar achterban. Op deze manier wil de CR haar zichtbaarheid naar de buitenwereld vergroten.

### Samenstelling

Eind december 2020 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 2020 bijna iedere maand vergaderd. In verband met de coronapandemie gebeurde dit voornamelijk digitaal. Daarnaast overlegde de cliëntenraad dit jaar vier keer met de raad van bestuur (RvB) en een keer met de raad van toezicht (RvT). De frequentie van het overleg met zowel de RvB als de RvT was minder dan gepland, ook dit als gevolg van de coronapandemie. Daar stond tegenover, dat de CR wekelijks door de secretaris van de RvB werd bijgepraat over de actuele ontwikkelingen in het WZA, in het bijzonder die met betrekking tot Covid-19. Door de verscherpte maatregelen ten aanzien van vergaderingen en bijeenkomsten in het WZA, gingen verschillende overleggen met diverse personen en gremia niet door of beperkten deze zich tot een 'telefonisch contact'. Dit betrof onder meer overleggen met de Vrienden van het WZA, de Verpleegkundig Adviesraad (VAR) en Samen Zorg Assen. Wel is de CR in 2020 in gesprek geweest met de medische staf, medewerkers van de afdeling Kwaliteit en Veiligheid, de ombudsfunctionaris en de crisiscoördinator. Daarnaast heeft de CR nog een beperkt aantal gesprekken kunnen voeren met

patiënten in de centrale hal en de verschillende wachtruimtes. Deze laatste gesprekken zijn voor de CR belangrijk, omdat ze een goed beeld geven van de concrete ervaringen van patiënten met betrekking tot hun behandeling en hun bezoek aan het ziekenhuis. Naast de vele interne contacten, onderhield de CR ook dit jaar contact met cliëntenraden van andere ziekenhuizen, waaronder die van Treant, het Ommelander Ziekenhuis Groningen, het UMCG en het Martini ziekenhuis. Er werden onder andere ervaringen uitgewisseld met betrekking tot de coronabesmettingen. Een geplande netwerk-bijeenkomst met genoemde cliëntenraden kon vanwege de coronapandemie helaas geen doorgang vinden.

### Jaarplan

In 2020 heeft de CR gewerkt aan de hand van een actieplan dat is opgesteld vanuit het jaarplan. Hierbij waren de speerpunten Kwaliteit en Veiligheid, Toekomst van het WZA en Patiënt als partner het uitgangspunt. In januari en februari is de CR hier voortvarend mee aan de slag gegaan. Er zijn gesprekken gevoerd met verschillende gremia en acties in gang gezet m.b.t. het plan 'Contact met de achterban'.

In maart werden we geconfronteerd met Covid-19. De reguliere zorg werd afgeschaald en de 1,5 meter werd de norm. Veel activiteiten kwamen stil te liggen en voor de CR was het niet meer mogelijk om lijfelijk in het WZA aanwezig te zijn. Dit heeft, zoals in de complete zorg, veel invloed gehad op het werk en de plannen van de CR.

Toch is de CR op meerdere gebieden actief gebleven. Wekelijks was er telefonisch contact met de RvB om op de hoogte te blijven van de stand van zaken. Middels een advertentie in de krant, een videoboodschap, een actie met een speld en een bericht op het intranet heeft de CR alle medewerkers van het WZA bedankt voor hun niet-aflatende inzet en gepoogd hen een hart onder de riem te steken.

T.a.v. het actieplan zijn er ook nog meerdere stappen gezet. Zo is er een presentatie over de Patiënt Effect Rapportage (PER) aan het MT gegeven. Met als resultaat dat het patiëntenbelang nadrukkelijker op de agenda is komen te staan. Verder zijn er berichten op Facebook geplaatst, is er een enquête uitgezet en is het patiëntenpanel geraadpleegd. Tijdens de extra heidag op 3 juni is het actieplan geëvalueerd en i.v.m. de coronapandemie aangepast. Buiten het actieplan om heeft de CR ook een reactie geschreven op de 'houtschoolschets' van minister Van Rijn met als doel het behoud van de acute zorg in het WZA. Door de coronamaatregelen hebben de vergaderingen van de CR, ook die met de RvB en RvT, voor een groot deel digitaal plaatsgevonden.

Omdat niet alle acties uit het jaarplan 2020 zijn verwezenlijkt en uitgevoerd, ligt de focus voor het jaarplan 2021 wederom op: Kwaliteit en Veiligheid van de zorg, de Toekomst van het WZA en de Positie van de Patiënt.

Het verder vergroten van kwaliteit en veiligheid van de zorg staat voor de CR hoog op de agenda. De patiënten/ cliënten van het WZA moeten op kwalitatief goede en veilige zorg kunnen rekenen.

Voor de toekomst van het WZA is het van belang dat de basis van het WZA op orde blijft. Dat de horizontale en verticale samenwerking efficiënt en effectief gebeurt en dat er financiële ruimte is voor verbouwingen en nieuwe ontwikkelingen op het gebied van o.a. ICT en eHealth.

Ook cocreatie met de patiënt en patiëntenparticipatie spelen een essentiële rol. Patiënten/cliënten dienen goed geïnformeerd te worden over de ontwikkelingen in de gezondheidszorg zodat ze vanuit hun specifieke ervaringsdeskundigheid mee kunnen denken en mee kunnen beslissen. Samenwerking tussen ziekenhuis en patiënt en samenwerking tussen cliëntenraad en patiënt is de inzet.

Voor 2021 heeft de CR voor dezelfde speerpunten gekozen als in 2020, waarbij de term 'Positie van de patiënt' 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 2021 opvragen bij de secretaris van de CR.

De speerpunten van de CR voor 2021 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 meerdere keren 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/patiënten van ons ziekenhuis.

In 2020 heeft de CR onder meer advies uitgebracht over de volgende onderwerpen:

- Begroting WZA 2020
- Benoeming van de heer Hans Mulder tot lid raad van bestuur
- Uitgangspunten spoedeisende hulp
- Masterplan Huisvesting WZA 2019-2023
- Jaarrekening 2019
- Rookbeleid (WZA rookvrij)

#### 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 voorlichtingsdag gehad met de CR van het Martini ziekenhuis over de op handen zijnde wijzigingen in de Wmcz (Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen), waarbij ook leden van de raden van bestuur van beide ziekenhuizen aanwezig waren. Deze scholing heeft geresulteerd in een betere afstemming van de wederzijdse verwachtingen tussen CR en bestuur en daarmee tot een beter overleg tussen beide partijen. Tevens hebben leden van de CR in het najaar van 2020 deelgenomen aan een congres 'Medezeggenschap in de zorg', dat mede werd georganiseerd door de LSR.

Cliëntenraad van het WZA

---