

Jaarverslag 2021 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,
- samenwerking met andere ziekenhuizen op deelgebieden van zorg,
- wijzigingen in de klachtenregeling,
- maatregelen op het gebied van het beveiligen van patiëntgegevens,
- communicatie over ingrijpende interne verbouwingen binnen het WZA,
- de implementatie van een nieuw gezondheidsportaal (Mijn WZA) die patiënten de mogelijkheid biedt hun medische gegevens in te zien en rechtstreeks afspraken te maken met een behandelaar etc.
- wachttijden t.a.v. de behandeling of in de wachtkamer,
- patiëntenparticipatie.

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 zowel in 2020 als in 2021 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 zijn achterban. Op deze manier wil de CR zijn zichtbaarheid naar de buitenwereld vergroten.

Samenstelling

Eind december 2021 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

Per 1-12-2022 heeft Liesbeth Hermann de CR verlaten. Haar plaats (als vice-voorzitter) is per 01-01-2022 ingenomen door mevr. Gerrinda van der Veen.

Overlegvormen en in- en externe contacten

De cliëntenraad heeft in 2021 bijna iedere maand vergaderd. In verband met de corona-pandemie gebeurde dit voornamelijk digitaal, via Teams. Verder overlegde de cliëntenraad dit jaar vijf keer met de Raad van Bestuur (RvB) en twee keer met de Raad van Toezicht (RvT). Daarnaast werd de CR regelmatig door de secretaris van de RvB bijgepraat over de actuele ontwikkelingen in het WZA, in het bijzonder die met betrekking tot Covid-19. Ondanks de verscherpte maatregelen ten aanzien van

vergaderingen en bijeenkomsten in het WZA , gingen de meeste geplande overleggen met diverse personen en gremia gewoon door, zij het in een aantal gevallen digitaal. Dit betrof onder meer overleggen met de Verpleegkundig Adviesraad (VAR) en de Medische staf (2x). Daarnaast hebben in 2021 gesprekken plaatsgevonden met medewerkers van de afdeling Kwaliteit en Veiligheid en de ombudsfunctionaris. Ook heeft de CR overleg gevoerd met vertegenwoordigers van Samenzorg Assen en Zorgbelang Drenthe. Vanwege de corona vond er dit jaar helaas geen overleg plaats met De Vrienden van het WZA. Ook heeft de CR dit jaar daardoor bijna geen 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 CR-en van andere ziekenhuizen, waaronder die van Treant, het Ommelander Ziekenhuis Groningen, het UMCG en het Martiniziekenhuis. Er werden onder meer ervaringen uitgewisseld met betrekking tot de corona-besmettingen en -opnames in de verschillende ziekenhuizen. Daarnaast vond er in oktober 2021 in het Martiniziekenhuis een netwerkbijeenkomst plaats met genoemde cliëntenraden, waarbij het thema ‘patiëntenparticipatie’ centraal stond.

Jaarplan

In 2021 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 Samenwerken met de patiënt het uitgangspunt.

Evenals in 2020, werd de CR ook in 2021 opnieuw 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. In de zomer leek het dat versoepelen steeds meer mogelijk werd. De samenleving ging geleidelijk aan weer open en de verwachting was dat het vanaf dat moment weer ‘normaal’ zou gaan worden. Dit bleek echter niet het geval, want in de herfst van 2021 nam het aantal besmettingen weer toe en in december kwam de overheid opnieuw met een lockdown. Met betrekking tot het coronavirus en de gevolgen voor het Wilhelmina Ziekenhuis is de CR periodiek, soms zelfs wekelijks, op de hoogte gehouden door de Raad van Bestuur of secretaris van de Raad van Bestuur.

Bovenstaande ontwikkelingen hebben het afgelopen jaar opnieuw invloed gehad op de werkzaamheden van de CR. De realisatie van de doelstellingen, zoals deze waren vastgelegd in het jaarplan en actieplan voor 2021, is daardoor bemoeilijkt.

Toch is er veel wel gerealiseerd. Zo hebben alle overleggen met de RvB/SCA en de RvT, die waren vastgelegd in het vergaderschema, plaatsgevonden en konden de meeste geplande gesprekken met verschillende gremia binnen en buiten het ziekenhuis doorgang vinden. Ook de bijeenkomsten met andere CR'en in de regio hebben, zoals hiervoor al werd aangegeven, doorgang gevonden. Daarnaast heeft de CR deelgenomen aan audits en conferenties met als thema's: duurzaamheid, patiëntenparticipatie en VIPP5. Tevens is de achterban volgens plan geraadpleegd via een patiëntenpanel en een enquête over beeldbellen. Verder heeft de CR – op verzoek van de RvB - een groot aantal adviezen uitgebracht. Een overzicht van alle onderwerpen waarover de CR gevraagd dan wel ongevraagd advies heeft uitgebracht staan verderop in dit verslag.

In december 2021 heeft de CR, na twee zittingsperiodes van vier jaar, afscheid genomen van Liesbeth Hermann. Een kundig en bevlogen lid, dat vooral vanuit haar achtergrond in de zorg in staat was de belangen van de patiënt te behartigen. De plek van Liesbeth wordt met ingang van 1 januari 2022 ingenomen door Gerrinda van der Veen. Ook haar expertise ligt op het terrein van de zorg.

De focus voor het jaarplan 2022 ligt wederom op: Kwaliteit en Veiligheid van de zorg, de Toekomst van het WZA en Samenwerking met de Patiënt.

Het 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, ook tijdens en na een pandemie. Zorg op maat in samenwerking en verbinding met de patiënt. Waarbij de CR veel waarde hecht aan het ontslaggesprek met de patiënt.

Voor de toekomst van het WZA is het van belang dat de basis van het WZA op orde blijft. Dat de zorgverlening wordt doorontwikkeld middels o.a. horizontale en verticale samenwerking. Dat de mogelijkheden van eHealth verder worden ontwikkeld. Dat de bouw en de invoering van Standaard Content op een succesvolle manier plaatsvinden. En er antwoorden worden gevonden op de veranderingen in het zorglandschap.

Samenwerken met de patiënt moet het uitgangspunt zijn, zowel voor het ziekenhuis als de CR. Hierbij zal invulling moeten worden gegeven aan Zorg op maat en de Juiste Zorg op de Juiste Plek, waarbij er ruimte is voor zelfregie en co-creatie. Van echte patiëntenparticipatie kan alleen sprake zijn wanneer de patiënt over voldoende informatie beschikt en er een goede en open communicatie plaatsvindt met de patiënt.

De speerpunten van de CR voor 2022 zijn opnieuw nader uitgewerkt in een actieplan, dat als leidraad dient voor de agenda en werkzaamheden van de CR in 2022.

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 2021 heeft de CR onder meer adviezen uitgebracht over de volgende onderwerpen:

- ❖ Jaarrekening 2020
- ❖ Begroting WZA 2021
- ❖ Implementatie Standaard Content
- ❖ IBD-zorg regio Noord Nederland
- ❖ Uitbreiding MPU
- ❖ Organisatiewijziging dagbehandeling en Mortuarium
- ❖ Programmaplan Poliklinische zorg
- ❖ Beleid (routekaart) t.a.v. informatieveiligheid
- ❖ Het starten van een pilot thuismonitoring voor zwangeren
- ❖ Wijziging structuur MT en Bestuursteam
- ❖ Wijziging samenstelling Klachtencommissie en aanpassing klachtenreglement
- ❖ Herbenoeming lid RvT
- ❖ Deelname van het WZA aan een nog op te richten coöperatie 'Zorg voor het Noorden'

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 geen gebruik gemaakt van haar scholingsrecht. Wel hebben individuele leden deelgenomen aan digitale bijeenkomsten.

Cliëntenraad van het WZA