

Jaarverslag 2022 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,
- parkeerbeleid,
- 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,
- duurzaamheid.

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 de afgelopen jaren expliciet aandacht besteed, onder meer door het uitzetten van enquêtes onder (potentiële) patiënten van het WZA en het houden van wachtkamergesprekken met patiënten. De resultaten van deze enquêtes werden gepubliceerd 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 2022 bestond de cliëntenraad uit onderstaande personen:

- dhr. Chris Vegter (voorzitter), lid sinds 1-12-2016
- mw. Gerrinda van der Veen (vicevoorzitter), lid sinds 1-01-2022
- dhr. Henk Mulder (secretaris), lid sinds 1-01-2019
- mw. Anneke Lalkens, lid sinds 1-12-2017
- dhr. Peter van Haperen, lid sinds 15-09-2022.

Per 29 juni heeft Albert Smit de CR verlaten. Zijn plaats werd ingenomen door Peter van Haperen

Overlegvormen en in- en externe contacten

De cliëntenraad heeft in 2022 bijna iedere maand vergaderd; de eerste twee vergaderingen nog digitaal, via 'teams', maar vanaf april konden we gelukkig weer fysiek vergaderen in het WZA.

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. Ook organiseerde RvB regelmatig zogenaamde 'bijpraatsessies' met diverse gremia, waarvoor ook de CR werd uitgenodigd. Onderwerpen die in het overleg met de RvB aan de orde kwamen betroffen onder meer: kwaliteit en veiligheid, de (aangepaste) strategie van het WZA, regionale samenwerking, het integraal zorgakkoord en de betekenis hiervan voor het WZA en de voortgang van diverse actuele projecten, in het bijzonder die m.b.t. de poliklinische zorg en de bouw. Daarnaast werd met de RvB ook gesproken over de rol en betrokkenheid van de CR bij besluitvorming over diverse onderwerpen. Om de CR in een zo vroeg mogelijk stadium te betrekken bij de besluitvorming, werd afgesproken dat alle adviesplichtige onderwerpen eerst in een MZ-vergaderingen worden besproken, alvorens ze ter advisering aan de CR worden voorgelegd. Tevens werd afgesproken dat de RvB in de MZ-vergaderingen zal reageren op de door de CR uitgebrachte adviezen. Zo wordt duidelijk, wat de RvB doet c.q. gedaan heeft met de door de CR uitgebrachte adviezen.

Naast veelvuldig overleg met de RvB, heeft de CR dit jaar ook overleg gevoerd met diverse andere gremia binnen het ziekenhuis. Met zowel de Verpleegkundige Staf (VS) als de Medische Staf werd dit jaar twee keer overleg gevoerd. Onderwerpen die hierbij aan de orde kwamen waren: verzuim, wegwerken achterstanden in de zorg, het 'beweegziekenhuis', samen beslissen en het ontslaggesprek (VS) en kwaliteit en veiligheid, patiënten participatie, (voortgang) medisch beleidsplan en omgaan met wachtlijsten op de poli (Medische Staf). Daarnaast vonden in 2022 gesprekken plaats met medewerkers van de afdeling Kwaliteit en Veiligheid en de ombudsfunctionaris. Ook heeft de CR overleg gevoerd met de voorzitter van de stuurgroep Samenzorg Assen (over ziekenhuisverplaatste zorg en Advance Care Planning in de regio Assen) en de directeur van Zorgbelang Drenthe (over het Integraal Zorgakkoord, samen beslissen en eHealth). Ook vond er dit jaar gelukkig weer overleg plaats met De Vrienden van het WZA. De CR heeft dit jaar, mede als gevolg van wisselingen in de CR (en corona), slechts in beperkte mate 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. Deze gesprekken zullen het komende jaar dan ook weer extra aandacht krijgen. 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. Naast het uitwisselen van ervaringen rond bepaalde onderwerpen en/of adviesaanvragen, vonden er het afgelopen jaar twee netwerkbijeenkomsten plaats, een in het UMCG in Groningen (over regionalisering en samenwerkingsverbanden in de zorg) en een in het Scheper ziekenhuis in Emmen (over capaciteitsplanning).

Jaarplan

In 2022 heeft de CR gewerkt aan de hand van een actieplan dat is opgesteld vanuit het jaarplan. Hierbij waren de speerpunten: Kwaliteit en Veiligheid, Toekomst WZA en Samenwerken met de patiënt het uitgangspunt.

De CR heeft veel van zijn doelstellingen uit het jaarplan kunnen realiseren. Zaken waar de CR het afgelopen jaar veel aandacht aan heeft besteed zijn:

- hoe wordt omgegaan met verbeter suggesties/-plannen die voortkwamen uit diverse audits en patiënttevredenheidsonderzoeken (welke verbeteracties worden er doorgevoerd),
- het structureel invoeren van ontslaggesprekken op alle verpleegafdelingen
- het raadplegen van patiënten over 'samen beslissen' en 'het ontslaggesprek' via een patiëntenpanel,

- het breed onder de aandacht brengen in de organisatie van het belang van patiëntenparticipatie (middels een 10 puntenplan),
- het gevraagd en ongevraagd adviseren over belangrijke thema's, waarbij de PER voor de CR leidend is,
- het verbeteren van de communicatie naar de patiënt, waarbij helderheid, eenduidigheid en begrijpelijkheid belangrijke uitgangspunten zijn en
- het stimuleren van de toegankelijkheid van de zorg voor patiënten via 'Mijn WZA'.

Een overzicht van alle onderwerpen waarover de CR gevraagd dan wel ongevraagd advies heeft uitgebracht staan verderop in dit verslag.

Halverwege het jaar heeft de CR afscheid genomen van Albert Smit, wiens politieke ambities en werkzaamheden moeilijk te verenigen waren met het CR-lidmaatschap. De plek van Albert werd ingenomen door Peter van Haperen, wiens ervaringen met name liggen binnen het maatschappelijk werk, de gezondheidscentra en de automatisering.

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 2022 heeft de CR adviezen uitgebracht over de volgende onderwerpen:

- ❖ Jaarrekening 2021
- ❖ Begroting WZA 2022
- ❖ Overname deel apotheek Lentis
- ❖ WZA visie op duurzaamheid en duurzaamheidsprogramma 2022-2023
- ❖ Beddenplan kliniek (intrekken voorgenomen plan)
- ❖ Orthopedisch Centrum Noord (OCN)
- ❖ Herijking strategie WZA
- ❖ Benoeming nieuw lid RvB
- ❖ Visie op eten en drinken
- ❖ ERAS coördinator Enhanced Recovery After Surgery)
- ❖ Betaald parkeren
- ❖ Vitaliteitsplan
- ❖ Statutenwijziging

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 diverse digitale bijeenkomsten, waaronder VIPP5.

Clëntenraad van het WZA