

# Jaarverslag 2019

Cliëntenraad Ziekenhuis  
ZorgSaam Zorggroep Zeeuws-Vlaanderen



# Inhoudsopgave

## Jaarverslag 2019

• Voorwoord	3
• Rol Cliëntenraad Ziekenhuis	4
• Korte terugblik 2019	6
• Over de Cliëntenraad Ziekenhuis:	
- Aandachtsgebieden 2020	7
- Aantal aandachtsgebieden verder uitgelicht	10
- Werkwijze Cliëntenraad	12
- Wie is wie?	13
• Nieuwe structuur Cliëntenraad Ziekenhuis	16
• Cliëntenpanel	17
• Hoe bereikt u de Cliëntenraad Ziekenhuis?	18
<b>Bijlage 1:</b>	
- Adviezen Cliëntenraad Ziekenhuis	19
- Lijst met afkortingen	24

# Voorwoord

Geachte lezers,

Al enkele jaren lukt het ZorgSaam om, dankzij de inzet van alle medewerkers, de opgaande lijn te continueren waarbij de kwaliteit en veiligheid van de zorg en dus de patiënt alle aandacht krijgt.

De Cliëntenraad Ziekenhuis heeft in haar schriftelijke en mondelinge contacten met de Raad van Bestuur altijd de focus op het patiënten-perspectief gelegd. In het afgelopen jaar heeft zij naast de gevraagde adviezen meerdere ongevraagde adviezen gegeven. De Cliëntenraad is zeer te spreken over de constructieve reactie van de Raad van Bestuur, maar ook alle interne gremia, op onze vragen en aanbevelingen en dat we, nog meer dan voorheen, in een vroeg stadium betrokken worden bij projecten waarbij de patiënt centraal staat.

De Cliëntenraad hecht grote waarde aan het contact met de achterban en wij zijn dan ook blij dat, na een lange en zorgvuldige voorbereiding, wij nu een grote groep mensen bereid hebben gevonden om actief mee te doen in een cliëntenpanel. Zij hebben grote invloed op het kiezen van het onderwerp van de enquêtes en krijgen een terugkoppeling van de reactie van de Raad van Bestuur op onze aanbevelingen.

De nieuwe Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (WMCZ) is in 2019 aanleiding geweest om uitgebreid onze rol, werkwijze en activiteiten te herzien waarbij het niet alleen gaat over de wettelijke taak maar vooral de gevolgen voor de kwaliteitsverbetering van de zorg voor de patiënt.

De Cliëntenraad dankt iedereen weer voor de prettige en constructieve samenwerking en wil dit graag in de komende jaren voortzetten.

Mocht u naar aanleiding van ons jaarverslag vragen, suggesties of ideeën hebben, dan kunt u altijd via het bestuurssecretariaat of de website contact met ons opnemen. Veel leesplezier!

**Jaap Bos**

Voorzitter Cliëntenraad Ziekenhuis ZorgSaam Zorggroep Zeeuws-Vlaanderen

# Rol Cliëntenraad

De Cliëntenraad is een groep mensen die (potentieel) cliënt zijn van een zorginstelling en behartigt de gemeenschappelijke belangen van cliënten van die zorginstelling.

De Cliëntenraad praat, namens de cliënt, mee over beleidszaken en geeft advies. Dat is belangrijk, want de Cliëntenraad is de enige binnen de zorg- en dienstverlening die kan praten vanuit de ervaring van cliënten.

Om goed te functioneren en om de gemeenschappelijke belangen van de cliënten te behartigen, heeft een Cliëntenraad een aantal basisrechten.

De rechten van de Cliëntenraad zijn:

- Recht op informatie:  
Om mee te kunnen praten over het beleid van de zorginstelling heeft de Cliëntenraad informatie nodig. De zorgaanbieder moet de Cliëntenraad alle Informatie geven die deze voor zijn taak nodig heeft.
- Recht op overleg:  
De Cliëntenraad overlegt regelmatig met de directie over het beleid van de instelling. Hoe men dit regelt wordt door de zorgaanbieder en de Cliëntenraad vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst. Die overeenkomst vult de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) aan.
- Recht om te adviseren:  
De Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) geeft de Cliëntenraad het recht voorstellen te doen over alle onderwerpen die voor cliënten van belang zijn. De Cliëntenraad mag altijd, gevraagd en ongevraagd, een advies uitbrengen. Dit is het adviesrecht.  
Over bepaalde, in de wet vastgestelde onderwerpen, moet de zorgaanbieder de Cliëntenraad altijd raadplegen. Daarvoor gelden speciale bevoegdheden. Dit is het (verzwaard) adviesrecht. De wet geeft aan wanneer deze rechten gelden en hoe deze moeten worden toegepast.
- Recht op voordracht bestuursleden:  
De Cliëntenraad heeft het recht om een lid voor te dragen voor de Raad van Toezicht. De voordracht is bindend, wat wil zeggen dat de voorgedragen kandidaat niet geweigerd mag worden. De kandidaat moet wel voldoen aan de eisen die worden gesteld aan leden, zoals die zijn opgenomen in de statuten van de zorginstelling.  
Een voorgedragen lid van de Raad van Toezicht is het aanspreekpunt van de Cliëntenraad en kan ertoe bijdragen dat er binnen de Raad van Toezicht meer aandacht is voor de belangen van de cliënten.  
De Cliëntenraad Ziekenhuis heeft in 2018 samen met de Cliëntenraad Thuis- en Ouderenzorg een lid voor de Raad van Toezicht voordragen die vervolgens ook benoemd is.

- Recht van enquête  
Vindt de Cliëntenraad dat er sprake is van wanbeleid? Dan kan hij in eerste instantie bij de Landelijke Commissie van Vertrouwenslieden (LCvV) en vervolgens bij de Ondernemingskamer van het gerechtshof in Amsterdam vragen dit nader te onderzoeken. Dit recht is opgenomen in artikel 6.2 van het Uitvoeringsbesluit Wet Toelating Zorginstellingen (WTZI). De Ondernemingskamer beslist zelf of ze een onderzoek instelt.

### **Kerndoel:**

De Cliëntenraad heeft als kerndoel om vanuit haar adviesrol een actieve bijdrage te leveren aan de bevordering van de kwaliteit van de zorg, door de ontwikkelingen van ZorgSaam Zorggroep Zeeuws Vlaanderen Ziekenhuis te beïnvloeden vanuit de gemeenschappelijke belangen van de cliënten.

De Cliëntenraad richt zich daarbij vooral op die aspecten van de zorg die een directe relevantie hebben voor de wijze waarop cliënten de zorg ervaren en voor de bevordering van hun welbevinden.

## Korte terugblik 2019:

De Cliëntenraad Ziekenhuis heeft adviesrecht en geeft gevraagd maar ook ongevraagd adviezen en houdt zich verder bezig met een groot aantal onderwerpen. Voor 2019 willen wij de volgende onderwerpen verder toelichten:

### Patiëntparticipatie:

Veel leden van de Cliëntenraad zijn betrokken bij projecten gericht op verbetering van de kwaliteit en veiligheid van de zorg aan de patiënt. Hierbij wordt samengewerkt met de Cliëntenraad Thuis- en Ouderenzorg en eventueel andere partijen.

Wij zijn zeer tevreden over het feit dat sinds 2018 de Cliëntenraad ook wordt uitgenodigd voor het jaarlijks gesprek met de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd in oprichting (IGJ) waarbij zaken zoals patiëntenparticipatie en contacten met de achterban aan de orde komen

### Spiegelgesprekken:

Leden van de Cliëntenraad zijn aanwezig bij deze gesprekken. De informatie en de reactie van de Raad van Bestuur wordt gebruikt om vast te stellen waar aandacht aan moet worden geschonken.

### Gezondheidscentrum Hulst:

De Cliëntenraad heeft meerdere malen haar zorg uitgesproken over de polikliniek in Hulst en heeft nu een ongevraagd advies ingediend om een multidisciplinair gezondheidscentrum te ontwikkelen (zie bijlage 1).

### Informatietechnologie:

Wij zijn zeer tevreden over de samenwerking met de afdeling ICT waarbij wij bij de invoering van de verschillende ICT systemen een bijdrage hebben geleverd op het gebied van de informatievoorziening van en voor de cliënt/patiënt zoals Elektronisch Patiënten Dossier, SMS bericht en E-health.

# Over de Cliëntenraad

## Aandachtsgebieden 2020

De Cliëntenraad hecht veel belang aan het vroegtijdig betrokken worden bij beleidszaken. Om die reden zijn aandachtsgebieden opgesteld waaraan de leden van de Cliëntenraad, in verschillende samenstelling, deelnemen.

### Kwaliteit en Veiligheid

- \* Patiëntenparticipatie: - Cliëntenpanel
  - Veiligheidsdialogen
  - Patiënttevredenheid
  - Klachtencommissie
  - Spiegelgesprekken
  - Zorgkaart Nederland
- \* Kwaliteitsindicatoren: - Rapportages
  - Dashboards
- \* Toegangstijden: - Poli
  - OK
- \* Gezondheidscentra (incl. Seniorenklinieken): - Oostburg
  - Terneuzen/Axel
  - Hulst
- \* Toegankelijkheid Ziekenhuis: - Seniorvriendelijk
  - Gehandicapten
- \* Apotheek/ Medicijnen
- \* Ambulance

### Strategie en Beleid

- \* Meerjarenbeleidsplan
- \* Portfolio diverse locaties
- \* Zorgcontractering
- \* Samenwerking: - Admiraal de Ruyter Ziekenhuis (ADRZ)
  - Gent
  - Huisartsen
  - Thuis- en Ouderenzorg (TOZ)
  - Verloskundig Samenwerkingsverband (VSV)
  - Revant
  - Embraze
  - Medische dienstverlening

### Financiën

- Begroting
- Maandrapportage (MARAP)
- Jaarrekening

## ICT

- Elektronisch Patiënten Dossier (EPD)
- Patiëntenportaal (technisch)
- EHealth (technisch)
- Website (technisch)

## Facilitair

- Voeding
- Gebouwen

## Medezeggenschap

- \* Overleg Ondernemingsraad (OR)
- \* Overleg Centrale Cliëntenraad (CCR)
- \* Overleg Bestuur Medische Staf (BMS)
- \* Overleg Landelijk Steunpunt (mede)zeggenschap (LSR)/ LOC Zeggenschap in Zorg

## Communicatie en PR

- \* Cliëntenraad Ziekenhuis/Centrale Cliëntenraad ZorgSaam:
  - Verslaglegging
  - Jaarverslag
  - Website

## Externe Commissie

- \* Zorg Dichtbij: I Know Now
- \* Farmaceutische Zorg in Zeeland

Het bovenstaande schema met de aandachtsgebieden vormt voor de Cliëntenraad Ziekenhuis een belangrijke leidraad voor 2020. Uiteraard hebben veel van de genoemde sub onderwerpen ook in de afgelopen jaren hoog op de agenda gestaan en zijn er voornamelijk op het gebied van de kwaliteit van de zorg uitstekende prestaties behaald. De vele en snelle veranderingen in de zorg dwingen ons echter om voor een meer gestructureerde aanpak te kiezen.

Alle in het schema genoemde onderwerpen zijn belangrijk maar wij zullen ons in 2020 vooral gaan richten op de onderstaande punten:

### Kwaliteit en veiligheid:

- De toegangstijden bij de Poli's en de OK.
- De verdere ontwikkeling omtrent de gezondheidscentra (incl. seniorenklinieken) in Oostburg, Terneuzen en Hulst.
- De toegankelijkheid ziekenhuis voor gehandicapten en het seniorvriendelijk houden.



### Strategie en Beleid:

- De verschillende samenwerkingsvormen w.o. ADRZ, Gent, huisartsen, TOZ, VSV, Revant, Embraze en de medische dienstverlening.

### ICT:

- Het elektronisch patiënten dossier (EPD), E-Health en de Website.

### Persoonlijke zorg:

De beide Cliëntenraden participeren in het project Persoonlijke Zorg. Doel is het vergroten van de “kwaliteit van leven” van de zorgvrager. Dit op het vlak van gezondheid en welbevinden. Deze essentie wordt vertaald in de visie op persoonlijke zorg Thuis- en ouderenzorg, Ziekenhuis en de huisvesting. Beide Cliëntenraden zijn vertegenwoordigd in de stuurgroep en in een aantal werkgroepen.

### Proeftuin Zorg4Zorg

De Cliëntenraad ZorgSaam Ziekenhuis (CR) is zeer content met de onlangs opgestarte Proeftuin Zorg4Zorg (JZOJP, Juiste Zorg Op de Juiste Plaats). Met name de samenwerking in de keten, zoals tussen ziekenhuis en thuis- en ouderenzorg spreekt ons erg aan en het project sluit naadloos aan bij de doelstellingen geformuleerd in onze aandachtsgebieden.

Bovenstaande opsommingen zijn niet limitatief en kunnen mogelijk nog uitgebreid of aangepast worden, al naar gelang de noodzaak.

# Over de Cliëntenraad

## Aantal aandachtsgebieden verder toegelicht

### **Toegangstijden/wachttijden:**

De wachttijd is de periode tussen het maken van een afspraak en het moment dat u voor die eerste afspraak terecht kunt. ZorgSaam doet er alles aan om deze tijd zo kort mogelijk te houden.

Alleen bij specialismen waar er tijdelijk onverhoopt knelpunten zijn (door bijvoorbeeld ziekte of onderbezetting), kan de wachttijd langer zijn. Daar wordt hard aan gewerkt om tot een oplossing te komen.

De precieze wachttijd hangt af van:

- Urgentie. Spoed gaat altijd voor. Dit loopt via de huisarts;
- Uw voorkeur voor een bepaalde specialist;
- Uw voorkeur voor een bepaalde locatie;
- De noodzaak van een specifieke behandeling of ingreep.

De maximaal aanvaardbare wachttijd die door zorgaanbieders en zorgverzekeraars gezamenlijk is overeengekomen (de Treeknorm) bedraagt voor de toegang tot de polikliniek en diagnostiek 4 weken. Voor behandeling is de maximaal aanvaardbare wachttijd 7 weken.

### **Gezondheidscentra:**

In Oostburg is het Antonius gezondheidscentrum gerealiseerd waarin verschillende zorgverleners zoals huisartsen, apotheek, psychologen, thuiszorg, podotherapie, HAP, fitness en fysiotherapie samenwerken. Leden van de Cliëntenraad zijn vanaf het begin intensief betrokken geweest bij de uitvoering en zijn ook na de realisatie nog steeds hierbij betrokken. ZorgSaam heeft de intentie om ook in Terneuzen en Hulst centra op te richten en de Cliëntenraad heeft te kennen gegeven hier graag haar steentje aan bij te willen dragen.

### **Toegankelijkheid ziekenhuis voor gehandicapten en het seniorvriendelijk houden:**

ZorgSaam heeft al jaren ingespeeld op de behoeften en wensen van mensen met een handicap en oudere patiënten. Dit begint al bij de aankomst waar men speciale parkeerplaatsen in de nabijheid van de hoofdingang heeft gerealiseerd. Taxi's letterlijk voor de ingang mensen kunnen laten instappen/uitstappen. Gastvrouwen/ buddy's in de aankomsthal die de mensen opvangen en verder begeleiden; er is een restaurant waar men ook iets kan eten en drinken. Leden van de Cliëntenraad zijn hier al jaren zeer actief bij betrokken en zullen dit ook in de komende jaren blijven doen. Het keurmerk seniorvriendelijk hebben we al jaren; de stuurgroep, waar cliëntenraadsleden ook aan deelnemen, is omgezet naar een Denktank, daar laten we de reeds opgestelde kwaliteitseisen als leidraad dienen samen met de door onszelf gesignaleerde knel- en aandachtpunten. Hiermee worden ook onze behaalde resultaten geborgd. Het handboek voor opname personen met een verstandelijke beperking is weer geactualiseerd.

## **Financiën:**

In de financiële commissie van de Cliëntenraad ZorgSaam Ziekenhuis zitten 3 leden van die Raad.

Zij bereiden gevraagde en ongevraagde adviezen aan de Raad van Bestuur voor over de financiële gang van zaken binnen ZorgSaam, met name het ziekenhuis. Denk hierbij aan de begroting, de jaarrekening en periodieke rapportages.

Wat wij hebben gezien is een grote evolutie in de financiële verslaglegging. Enkele jaren geleden kregen we een bulk aan cijfers gepresenteerd zonder duidelijke toelichting, laat staan acties die nodig waren om financieel weer gezond te worden. Het was voor onze commissie dan ook (te) vaak nodig om aan de Raad van Bestuur om verheldering te vragen, zelfs om te wijzen op fouten die er in stonden en te vragen naar maatregelen die voor verbetering zouden zorgen.

Gelukkig is hier de laatste twee jaar een enorme verbetering zichtbaar. Naast een duidelijke en onderbouwde begroting en jaarrekening ontvangen we nu maandelijks een heldere en uitgebreide rapportage. Daarin vinden we niet alleen de financiële gang van zaken, maar wordt ook op operationele terreinen weergegeven welke ontwikkelingen er zijn, zodat ook andere commissies uit de Cliëntenraad dit kunnen volgen. Daarnaast worden risico's die de organisatie ZorgSaam loopt weergegeven met voorgenomen maatregelen om die te beperken of weg te nemen. Dat laatste is overigens nog wel een punt van zorg, omdat het in de praktijk moeilijk blijkt te zijn om voorgenomen zaken te realiseren. Wij blijven daarom ook steeds vragen welke maatregelen er worden genomen en hoe hier op gestuurd wordt.

Mede door de verbeterde verslaglegging heeft de Cliëntenraad een goed beeld van de financiële positie van ZorgSaam. Daar waar nog nodig worden kritische vragen gesteld die snel beantwoord worden. De Cliëntenraad Ziekenhuis bedankt de Raad van Bestuur voor de constructieve samenwerking.

# Over de Cliëntenraad

## Werkwijze Cliëntenraad

De Cliëntenraad stelt zich op de hoogte hoe binnen ZorgSaam de kwaliteit en kwantiteit van de zorg wordt gegarandeerd en spant zich in voor noodzakelijke verbeteringen. De Raad is alert op ontwikkelingen die voor de patiënt van belang zijn en bespreken deze zaken maandelijks in hun vergadering.

De Cliëntenraad adviseert de Raad van Bestuur, gevraagd en ongevraagd, over zaken die het belang van de patiënt betreffen.

De onderwerpen waarover verplicht advies moet worden gevraagd zijn vastgesteld in de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ). De Cliëntenraad stelt zich hierbij alert op in het beoordelen of een advies van de raad gewenst is.

De Cliëntenraad komt elf keer per jaar in vergadering bij elkaar of zoveel vaker dan nodig, waarvan twee keer per jaar met het Bestuur Medische Staf. Daarnaast komt men zeven keer per jaar in vergadering bij elkaar met de Raad van Bestuur, waarbij tenminste 1 keer de Raad van Toezicht aanwezig is. De overlegbijeenkomsten vinden plaats in een open sfeer.

De voorzitter van de Cliëntenraad onderhoudt direct contact met het lid dat op voordracht van de Cliëntenraad in de Raad van Toezicht is benoemd.

Gedurende het jaar praat de Cliëntenraad met diverse medewerkers in de organisatie, zoals de klachtenfunctionaris, managers en clustermanagers.

Het Dagelijks Bestuur (bestaande uit Jaap Bos, voorzitter en Gerard Walraven, secretaris, ondersteund door Mireille Verstraete-van Bunder, ambtelijk ondersteuner) komt ongeveer elf keer per jaar voor een Dagelijks Bestuur-overleg bij elkaar.

De leden van Cliëntenraad nemen actief deel aan commissies en stuur- en werkgroepen van ZorgSaam of laten zich periodiek informeren. Daarnaast volgt de Cliëntenraad de landelijke ontwikkelingen in de gezondheidszorg.

Ook heeft de Cliëntenraad contact met verschillende instanties buiten ZorgSaam voor het uitwisselen van informatie. Belangrijke instanties in dit verband zijn:

- Cliëntenraden andere ziekenhuizen
- Landelijk Steunpunt Medezeggenschap (LSR)
- LOC
- Netwerk Cliëntenraden in de Zorg (NCZ)
- Patiëntenverenigingen
- Ziektekostenverzekeraars

De Cliëntenraad streeft ernaar adviesaanvragen binnen zes weken af te handelen.

# Over de Cliëntenraad

## Wie is Wie?

De Cliëntenraad wordt gevormd door vrijwilligers, die zo breed mogelijk uit diverse maatschappelijke geledingen afkomstig zijn. Uit de leden wordt het Dagelijks Bestuur gekozen.

De werkzaamheden worden verdeeld over hoofdaandachtsgebieden die in overleg worden toegewezen aan de leden.

De Cliëntenraad wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris in dienst van ZorgSaam.

### Jaap Bos, voorzitter en lid Dagelijks Bestuur:

Mijn naam is Jaap Bos woonachtig in Koewacht. Na mijn wethouderschap ben ik in 2015 lid geworden van de Cliëntenraad van ZorgSaam. De focus voor mij en de andere leden van de Cliëntenraad ligt nu dus op de kwaliteit van de zorg in het ziekenhuis en de aandacht voor de patiënt. Om dit te realiseren hebben wij de aandachtsgebieden in kaart gebracht en werkgroepen gevormd. Zij zijn verantwoordelijk voor de planning en uitvoering van de projecten. Ziekenhuis ZorgSaam heeft al jaren een uitstekende reputatie en de Cliëntenraad heeft als doel om dit zelfstandig en volwaardig ziekenhuis voor Zeeuws-Vlaanderen te behouden en rekt op de steun van alle zorgverleners en de bevolking!

### Gerard Walraven, secretaris en lid Dagelijks Bestuur:

Mijn naam is Gerard Walraven en woonachtig te Zuidzande (gem. Sluis).

Sinds eind 2012 lid van de Centrale Cliëntenraad en nu, door de splitsing ziekenhuis en thuis- en ouderenzorg, maak ik m.i.v. 1 januari 2017 deel uit van de Cliëntenraad Ziekenhuis en zal ik namens deze raad zitting hebben in de Centrale Cliëntenraad.

Mijn motivatie om dit werk te doen ligt in de beleving van de noodzakelijkheid om niet aan de zijlijn te blijven staan en te proberen, in gezamenlijkheid er voor te zorgen dat er alles aan wordt gedaan om een zo goed mogelijke zorg te verkrijgen. Ik ga er steeds vanuit dat ook ik een goede, deskundige en belevingsgerichte zorg wil hebben als ik die nodig heb.

### Ingeborg Pols-Stevens, lid Cliëntenraad:

Mijn naam is Ingeborg Pols-Stevens en sinds 2012 van de Cliëntenraad waar ik samen met de leden van de Cliëntenraad en werknemers van ZorgSaam zo goed mogelijk probeer de (potentiële) cliënten, patiënten van de Stichting te vertegenwoordigen.

Met een achtergrond in Zorg, Ondersteuning en Onderwijs denk ik een goede bijdrage te kunnen leveren aan een mooi zorglandschap in Zeeuws-Vlaanderen.

Per eind december 2019 is Ingeborg reglementair stoppen met de werkzaamheden in de Cliëntenraad.

### Jaap van Wijck, lid Cliëntenraad:

Woonachtig in Driewegen bij Biervliet.

Tijdens mijn werkzame leven ben ik vooral bezig geweest met de advisering van ondernemers. Eerst als voorlichter bij de ZLM, later als adviseur en manager bij de Rabobank. Na mijn pensionering heb ik mij ingezet voor verschillende maatschappelijke organisaties.

Ik ben per 1 april 2014 lid van de Cliëntenraad van ZorgSaam geworden omdat ik het belangrijk vind dat (potentiële) cliënten van een zorginstelling zoals ZorgSaam gehoord worden door de professionals en waar mogelijk inbreng hebben in de besluitvorming. Vanwege mijn financieel-economische achtergrond ligt het voor de hand dat ik mij met name bezig houd met de financiële ontwikkelingen binnen de organisatie. Daarnaast ben ik zeer betrokken bij de ontwikkeling van het Gezondheidscentrum Antonius in Oostburg. Het is belangrijk voor de leefbaarheid in West Zeeuws-Vlaanderen dat er ook in deze regio een volwaardige voorziening is en blijft.

#### **Nora van de Meer-Meert, lid Cliëntenraad:**

Sinds eind 2012 lid van de Centrale Cliëntenraad en nu sinds 1 jan 2017 lid van de Cliëntenraad ZorgSaam Ziekenhuis.

Met een achtergrond in het onderwijs en maatschappelijk betrokken bij de zorg, ook als Voorzitter Cliëntenraad “de Okkernoot”, denk ik een goede bijdrage te kunnen leveren in ons team.

Onze werkzaamheden zijn verdeeld in aandachtsgebieden en de focus voor mij ligt vooral bij de kwaliteit en veiligheid van zorg en alles wat daarbij behoort zoals: Veiligheidsdialogen en communicatie.

Het is heel belangrijk dat we in Zeeuws-Vlaanderen een goede en goed bereikbare gezondheidszorg behouden.

#### **Ger Rienties, lid Cliëntenraad:**

Sinds 2014 van de Centrale Clientenraad, nu lid van de Clientenraad ziekenhuis.

Ik heb woonachtig in Breskens en ben tot aan mijn pensionering gewerkt in de gezondheidszorg en IT.

Goede en goed bereikbare gezondheidszorg in Zeeuws-Vlaanderen vind ik heel belangrijk voor alle inwoners. Inwoners de mogelijkheid bieden zelf hun eigen regie te laten behouden over hun gezondheidszorg is voor mij essentieel in mijn werk voor de cliëntenraad. Eigen regie houdt ook in dat via een digitaal Persoonlijk Gezondheids Omgeving (PGO) iedereen goed kan beschikken over zijn / haar eigen dossier van alle hulpverleners.

Meedenken over de veiligheid, inrichting, beschikbaarheid van gegevens en het gebruiksgemak van het PGO zie ik als mijn belangrijke taak in de cliëntenraad.

#### **Ron de Kort, lid Cliëntenraad:**

Geboren Zeeuws-Vlaming (Ossensisse) met een oog voor heel de provincie Zeeland. Na meer dan 40 jaar bij Dow te hebben gewerkt, waarvan 20 jaar in de medezeggenschap, nu dus in de Cliëntenraad bij het ZorgSaam ziekenhuis. Ook 12 jaar ervaring in de gemeentelijke en provinciale politiek. Nu na pensionering nog actief in veel vrijwilligerswerk, zie ook <https://www.facebook.com/ron.dekort.7>

Sinds juni 2016 lid van de Clientenraad en de focus vooral gericht op de cliëntenparticipatie. Hoe betrekken we daar de cliënten van ZorgSaam bij? Die participatie wordt nu vorm gegeven door de oprichting van een Cliëntenpanel. Men kan zich hiervoor nog steeds aanmelden, zie elders in dit jaarverslag. Ook de wacht- en toegangstijden en de klachten hebben mijn speciale aandacht.

### Frans Meyfroyt, lid Cliëntenraad:

Sinds oktober 2017 ben ik lid van de cliëntenraad. Tot mijn pensionering in januari 2015 heb ik meer dan 40 jaar bij ZorgSaam en rechtsvoorgangers gewerkt. De langste tijd als hoofd fysiotherapie en de laatste 10 jaar als directeur van Prosano. Als voorzitter van de ondernemingsraad ben ik jarenlang actief betrokken geweest bij de medezeggenschap in de ziekenhuizen en heb ik de hele organisatie goed leren kennen. Ik zie het als een nieuwe uitdaging om nu vanuit het oogpunt van de patiënt een bijdrage te kunnen leveren aan de kwaliteit en continuïteit van de ziekenhuiszorg. Belangrijk in mijn visie is dat bij het plannen en uitvoeren van onderzoek en behandeling de patiënt centraal staat en niet het proces of de organisatie. De patiënt die dat wenst, moet over alle noodzakelijke informatie kunnen beschikken om, waar het kan, zelf de regie te voeren over zijn behandeling. Als inwoner van Hulst wil ik mij ook inzetten voor behoud en verbetering van de tweedelijnszorg in de regio Oost Zeeuws-Vlaanderen.

## Structuur Cliëntenraad Ziekenhuis

Per 1 januari 2018 zijn er 2 Cliëntenraden namelijk één voor het Ziekenhuis en één voor de Thuis- en Ouderenzorg. Daarnaast is er door de Raad van Bestuur, Cliëntenraad Ziekenhuis en Cliëntenraad Thuis- en Ouderenzorg een Centrale Cliëntenraad geïnstalleerd bestaande uit een drietal leden van de Cliëntenraad Ziekenhuis en een drietal leden van de Cliëntenraad Thuis- en Ouderenzorg. Het voorzitterschap rouleert tussen de beide voorzitters van de Cliëntenraden.

Het doel van de Centrale Cliëntenraad is om binnen het kader van de doelstellingen van ZorgSaam Zorggroep Zeeuws-Vlaanderen de gemeenschappelijke belangen van cliënten te behartigen.

De Centrale Cliëntenraad komt 4 maal per jaar bij elkaar, waarbij er een aantal vaste agendapunten zoals de kwartaalrapportages maar ook adviesaanvragen die van overkoepelend belang zijn worden behandeld

Naast de 4 overlegvergaderingen wordt er 2 maal per jaar een beleidsdag georganiseerd, waarin de voltallige Cliëntenraden worden meegenomen in de toekomstplannen van ZorgSaam.



# Cliëntenpanel

Goede gezondheidszorg is voor iedereen belangrijk. De Cliëntenraad van ZorgSaam Ziekenhuis wil hierover met de achterban in gesprek gaan en is daarom in 2018 gestart met de oprichting van een Cliëntenpanel.

Als panellid ontvangt men een aantal keer per jaar via e-mail of via brief een vraagstelling over een actueel onderwerp. De reacties worden gebruikt om de kwaliteit van de zorg verdere te verbeteren.

## Doel Cliëntenpanel

In een Cliëntenpanel kunnen de panelleden hun mening geven over de kwaliteit van de geboden zorg en dienstverlening door ZorgSaam Ziekenhuis. De Cliëntenraad gebruikt de relevante resultaten bij adviezen aan de Raad van Bestuur of bij initiatieven ter verbetering van de zorg en de dienstverlening.

## Samenstelling Cliëntenpanel

Iedereen in Zeeuws-Vlaanderen kan zich aanmelden. Er worden geen specifieke eisen gesteld aan de deelname.

## Raadpleging Cliëntenpanel

De leden van het cliëntenpanel worden op diverse manieren geraadpleegd: via een e-mail, via een link naar een website (mogelijk ook per brief), via een groepsbijeenkomst of via een interview. Een Cliëntenpanel maakt gebruik van de ervaringen van panelleden zonder hen teveel te belasten!

## Terugkoppeling resultaten

De uitkomsten van het cliëntenpanel moeten gezien worden als een belangrijke bron van informatie en advies voor de Cliëntenraad. Uitkomsten van de uitgezette vragen worden gebruikt bij de discussie die in de Cliëntenraad wordt gevoerd. Indien gewenst ontvangen de deelnemers van het cliëntenpanel de resultaten van het onderzoek en een toelichting over wat de Cliëntenraad met de uitkomsten van het onderzoek gedaan heeft.

## Vertrouwelijkheid van de gegevens

Een aantal gegevens (zoals leeftijd, geslacht, vier cijfers van de postcode, woonsituatie, e.d.) zijn nodig om goede analyses van de onderzoeksresultaten te kunnen maken. Persoonlijke gegevens en medische gegevens van de panelleden worden niet gekoppeld aan de antwoorden. De privacy wordt gewaarborgd.

## Hoe bereikt u de Cliëntenraad Ziekenhuis?

Hebt u vragen, opmerkingen of suggesties aan de Cliëntenraad, dan kunt u zich wenden tot de ambtelijk secretaris.

**Laat uw wensen en ideeën horen, want iedere wens is een advies.**

### Adresgegevens:

Stichting ZorgSaam Zeeuws-Vlaanderen  
T.a.v. Mw. M. Verstraete-van Bunder,  
Ambtelijk secretaris Cliëntenraad Ziekenhuis  
Wielingenlaan 2, 4535 PA Terneuzen  
Telefoon: 0115 - 677232  
E-mail: [clienraadziekenhuis@zzv.nl](mailto:clienraadziekenhuis@zzv.nl)

### Waar vindt u informatie over de Cliëntenraad Ziekenhuis?

Op de website: [www.clienraad-zorgsaam.nl](http://www.clienraad-zorgsaam.nl)

# Doe mee!



**Cliëntenpanel Ziekenhuis**



## Bijlage 1:

# Adviezen Cliëntenraad Ziekenhuis 2019:

Onderwerp Adviesaanvraag:	Advies:
<b>Aangeboden aan de Cliëntenraad Ziekenhuis:</b>	
<b>Biatrie:</b> De Cliëntenraad Ziekenhuis is gevraagd advies uit te brengen over een andere wijze van organiseren van de bariatrische chirurgie en het daarvoor aangaan van een duurzame samenwerking met de Nederlandse Obesitas Kliniek (NOK). De Cliëntenraad betreurt het dat, met het aangaan van deze duurzame samenwerking met de NOK, de medezeggenschap wordt beperkt. En vraagt de Raad van Bestuur de mogelijkheid te onderzoeken om als Cliëntenraad mee te participeren binnen de Cliëntenraad NOK.  De Cliëntenraad heeft besloten positief te adviseren inzake de overgang Bariatrie per maart 2019.	Positief
<b>Slaaponderzoek bij kinderen:</b> Om in een vroeg stadium de Cliëntenraad mee te nemen in de besluitvorming, werd de business case slaaponderzoeken bij kinderen aangeboden betreffende de start van slaaponderzoeken bij kinderen in de slaapkliniek in Oostburg met de nodige kosten hieraan verbonden.  De Cliëntenraad is positief over deze ontwikkeling en moedigt dit soort projecten dan ook aan.	Positief
<b>Ongevraagd advies ontwikkeling multidisciplinair gezondheidscentrum Hulst 2.0:</b> De polikliniek in Hulst is in 1995 in gebruik genomen. Het gebouw is gedateerd, staat geïsoleerd van andere medische en paramedische disciplines en levert geen bijdrage meer aan de kernwaarden van ZorgSaam: Persoonlijk, Vitaal en Samen. Op het terrein van de Blaauwe Hoeve is de huisartsenpraktijk Pallion gevestigd en vanuit ZorgSaam zijn een aantal paramedische disciplines. In de begroting 2019 van ZorgSaam is opgenomen: "Het ontwikkelen van een plan voor ziekenhuislocatie Hulst (verbonden met de Blaauwe Hoeve)".  ZorgSaam heeft in het visiedocument 2019-2022 acht bouwstenen geformuleerd waaronder: <ul style="list-style-type: none"><li>• Zorg op de juiste plaats, op het juiste moment, door de juiste persoon.</li><li>• Samenhang eerste lijn en medisch-specialistische zorg.</li><li>• De kracht van samenwerking.</li><li>• Innovatiekracht.</li></ul>	Ongevraagd advies

De Cliëntenraad is van mening dat in 2020 een extra inspanning moet gedaan worden om deze vier bouwstenen ook voor de patiënten in Oost.

De Cliëntenraad adviseert u om op korte termijn een projectgroep in te stellen, die de mogelijkheden onderzoekt en die een plan voorbereidt om in 2020 te starten met het (eventueel gefaseerd) opzetten van een multidisciplinair gezondheidscentrum Hulst 2.0 op het terrein van de Blaauwe Hoeve, waarin 1e en 2e lijn verenigd zijn en zich tot een anderhalvelijnszorgcentrum kunnen ontwikkelen.

De anderhalvelijn combineert de toegankelijkheid van de 1e lijn met de specifieke kennis en diagnostiek van de 2e lijn.

De Cliëntenraad verwacht dat hiermee een aanzienlijke daling van de zorgkosten per patiënt, kortere wachttijden en daarnaast ook een toename van de tevredenheid bij patiënten zonder nadelige gevolgen voor de gezondheid kunnen gerealiseerd worden.

Ook de adherentie aan ZorgSaam van de Oost Zeeuws-Vlaamse bevolking kan hiermee geborgd worden.

De Cliëntenraad wil graag in de projectgroep participeren.

De Cliëntenraad is van mening dat vanuit de 2e lijn daarin minimaal plaats moet zijn voor:

- Spreek/onderzoekskamers minimaal voor de medisch specialisten die op dit ogenblik spreekuur houden in de polikliniek Hulst
- Behandelruimte voor kleine chirurgische ingrepen
- Echoruimte
- Röntgenkamer
- Gipskamer
- Scopiekamer
- Eeg-functiekamer
- Priklaboratorium met mogelijkheid voor eenvoudige onderzoeken.

Vanuit de 1e lijn zijn al verschillende disciplines op het terrein aanwezig. De Cliëntenraad denkt aan volgende potentiële deelnemers vanuit de 1e lijn:

- Huisartsen
- Fysiotherapie
- Logopedie
- Podotherapie
- Apotheek
- Psychologenpraktijk
- Thuiszorg
- GGZ
- GGD
- Gemeentelijke instanties als Hulst voor elkaar (WMO consulent)
- Fitnesscentrum.

<p>Het eindresultaat moet een aantrekkelijk multidisciplinair en anderhalvelijnszorgcentrum zijn waar mensen binnen lopen voor vriendelijk en deskundig advies over gezondheid en welzijn. Waar snel tussen verschillende disciplines geschakeld wordt en waar de ambities van ZorgSaam in daden worden vertaald.</p> <p>De Cliëntenraad heeft dit advies besproken met BMS die ook positief staan tegenover dit initiatief.</p>	
<p><b>Ongevraagd advies Toegangstijden en Wachttijden:</b> De Cliëntenraad heeft in oktober 2019 het cliëntenpanel geraadpleegd over de toegangstijden en wachttijden in de polikliniek van ZorgSaam. In deze enquête maakten we een onderscheid tussen Toegangstijden en Wachttijden.</p> <p>Onder Toegangstijden verstaan we de tijd tussen het maken van een afspraak bij de specialist en het werkelijke bezoek aan de poli. Onder Wachttijden verstaan we het verschil tussen de afspraaktijd en het tijdstip waarop de patiënt daadwerkelijk door de medisch specialist gezien c.q. behandeld wordt.</p> <p>Voor de enquête werden 237 panelleden uitgenodigd. Door 114 (48%) werd de vragenlijst gedeeltelijk ingevuld. Door 93 (39%) volledig. Een groot deel van het panel was positief over de meeste toegangstijden en wachttijden bij ZorgSaam, maar er zijn een aantal verbeterpunten.</p> <p>N.a.v. deze enquête geeft de Cliëntenraad volgend tweeledig ongevraagd advies:</p> <p>1. Toegangstijden: De Treeknorm van 4 weken wordt slechts door 2% van het panel als acceptabel gevonden. 85% is van mening dat dit 2 weken, of minder, zou moeten zijn. De Cliëntenraad begrijpt dat die wens van 2 weken niet direct voor alle specialismen realiseerbaar is, maar adviseert u om voor 2020 t.a.v. de wachttijden per specialisme een realistische maar ambitieuze doelstelling te formuleren. Wij willen graag met u per kwartaal de resultaten en ondernomen acties bespreken.</p> <p>2. Wachttijden: Tot 30 minuten vindt 95 % van het panel acceptabel. 89% heeft er begrip voor om te moeten wachten als de medisch specialist voor een spoedgeval is weggeroepen, maar 59% vindt dat het zo geregeld moet zijn dat de medisch specialist ongestoord zijn werk kan doen. Een belangrijk punt vindt het panel dat de patiënten geïnformeerd worden over de actuele wachttijd (69%) en de reden waardoor het spreekuur uitloopt (69%).</p>	<p>Ongevraagd advies</p>

<p>Ons advies is om op korte termijn op alle poliklinieken een uniforme manier van informeren over de wachttijd in te stellen en vooral er op toe te zien dat dit ook gebeurt. Wij hopen hiermee een bijdrage te leveren aan het verbeteren van de zorg binnen ZorgSaam</p>	
<p><b>Adviezen aangeboden aan de CCR en behandeld in de CR:</b></p>	
<p><b>Profiel nieuw lid Raad van Bestuur/Procedure van benoeming:</b> De Centrale Cliëntenraad ZorgSaam is gevraagd advies uit te brengen inzake het profiel van het te benoemen nieuwe lid van de Raad van Bestuur en de procedure om te komen tot de benoeming.</p> <p>Het profiel van het te benoemen nieuwe lid van de Raad van Bestuur mist, naar de mening van de Cliëntenraad Ziekenhuis, de kritische zelfreflectie. Hiermee wordt bedoeld dat de kandidaat in staat moet zijn om het eigen functioneren te beoordelen en op basis daarvan, indien nodig, bij te stellen.</p> <p>De Cliëntenraad heeft, na overleg met de voorzitter van de Cliëntenraad Thuis- en Ouderenzorg, verder besloten om positief te adviseren over de procedure mits de mondelinge toezegging wordt nagekomen om in de adviescommissie, naast de Centrale Cliëntenraad Ziekenhuis, de Cliëntenraad Ziekenhuis toe te voegen.</p>	<p>Positief</p>
<p><b>Adviesaanvraag Jaarrekening ZorgSaam 2018:</b> De Centrale Cliëntenraad ZorgSaam is gevraagd advies uit te brengen inzake de Jaarrekening ZorgSaam 2018.</p> <p>Bij de tot stand komen van het advies zijn de volgende conclusies getrokken:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Liquiditeit is t.o.v. vorig jaar naar beneden. De verklaring hiervoor is dat er in de loop van 2018 extra, aan het begin van 2018 onvoorziene, aflossingen zijn gedaan. De liquiditeit zal in de loop van 2019 weer op peil komen.</li> <li>- Ondertussen zijn de nodige leningen gerealiseerd en is men naar de Bank Nederlandse Gemeenten.</li> <li>- Daarnaast zijn de personeelskosten gedaald t.o.v. de opbrengsten in vergelijking met vorig jaar. Dit heeft onder andere te maken met het feit dat er veel meer stagiaires en leerlingen in dit getal zijn meegenomen, waar een grote vraag naar was/is.</li> <li>- De cliëntenraden zijn zeer tevreden dat zowel de MARAP als de jaarrekening heel overzichtelijk en verduidelijkend zijn opgezet. Dit in vergelijking met de situatie van enige jaren geleden.</li> </ul> <p>De Cliëntenraden kunnen op deze manier e.e.a. goed blijven volgen.</p> <p>De Centrale Cliëntenraad heeft besloten positief te adviseren uit inzake de Jaarrekening ZorgSaam 2018.</p>	<p>Positief</p>

<p><b>Adviesaanvraag Begroting 2020:</b> De Centrale Cliëntenraad is gevraagd advies uit te brengen over de begroting 2020.</p> <p>De conclusie van de Centrale Cliëntenraad is dat de begroting de plannen van de organisatie duidelijk weergeeft en vertaalt naar de financiële consequenties voor 2020.</p> <p>De uitgangspunten van de begroting zijn duidelijk onderbouwd en de risico's zijn in beeld.</p> <p>Het geeft ons vertrouwen dat de Raad van Bestuur de vinger aan de pols houdt, zodat met name de ambitieuze investeringen niet alleen zorg-inhoudelijk een goed resultaat krijgen, maar dat ook de financiën niet uit de pas gaan lopen.</p> <p>De Centrale Cliëntenraad heeft daarom besloten positief te adviseren over de begroting 2020.</p>	Positief
<p><b>Adviesaanvraag Zeeuwse keuken:</b> De Centrale Cliëntenraad is gevraagd advies uit te brengen over het voorgenomen besluit tot het oprichten van de Zeeuwse keuken met als partners Kommers Culinair, Zorgstroom en ZorgSaam.</p> <p>De Centrale Cliëntenraad ZorgSaam adviseert positief om de volgende redenen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* De huidige leverancier Tafel Thuis kan in de toekomst geen garantie bieden voor zowel kwaliteit als prijs van de warme maaltijden.</li> <li>* Door het samengaan in de Zeeuwse keuken heeft ZorgSaam invloed op de te leveren maaltijden. Zowel op kwaliteit als prijs.</li> </ul> <p>Belangrijk aspect is dat met behulp van lokale voedingscommissies de invloed van cliënten op samenstelling en kwaliteit van de maaltijden geborgd blijft.</p>	Positief
<p><b>Adviesaanvraag werving en selectie lid Raad van Bestuur:</b> De Centrale Cliëntenraad ZorgSaam is gevraagd advies uit te brengen inzake de werving en selectie van een lid Raad van Bestuur.</p> <p>Door de adviescommissie waarin vertegenwoordigers van de Centrale Cliëntenraad, de Cliëntenraad Ziekenhuis, de Ondernemingsraad Ziekenhuis, de Centrale Ondernemingsraad, de Verpleegkundigen en Verzorging Adviesraad, heeft er een sollicitatiegesprek plaatsgevonden met de aangewezen kandidaat.</p> <p>De Centrale Cliëntenraad heeft besloten positief op de voorgenomen benoeming te adviseren</p>	Positief

## Bijlage 2:

### Afkortingen:

	<b>Afkorting</b>		<b>Afkorting</b>
Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen	WMCZ	Bestuur Medische Staf	BMS
Landelijke Commissie van Vertrouwenslieden	LCvV	Landelijk Steunpunt Cliëntenraden	LSR
Wet Toelating Zorginstellingen	WTZI	Netwerk Cliëntenraden in de Zorg	NCZ
Elektronisch Patiënten Dossier	EPD	Persoonlijk Gezondheidsomgeving	PGO
Inspectie voor de Gezondheidszorg	IGZ	Manufacturing Execution System	MES
Inspectie Gezondheidszorg en Jeugdzorg	IGJ	Intensive Care	IC
Landelijk Meldpunt Zorg	LMZ	Medium Care	MC
Admiraal De Ruyter Ziekenhuis	ADRZ	Operatiekamer	OK
Thuis- en Ouderenzorg	TOZ	Centrale Sterilisatie Afdeling	CSA
Verloskundig Samenwerkingsverband	VSV	Maag Darm Lever	MDL
Maandrapportage	MARAP	Reumazorg Zuid West Nederland	RZWN
Elektronisch Patiëntendossier	EPD	Nederlandse vereniging van verzekeringsgeneeskundigen	NVVC
Ondernemingsraad	OR	Diagnose Behandeling Combinatie	DBC
Centrale Cliëntenraad	CCR	Medisch Ondersteunende Dienst	MOC