

Jaarverslag 2021
Clëntenraad Ziekenhuis
ZorgSaam Zorggroep Zeeuws-Vlaanderen



Vastgesteld: februari 2022

Inhoudsopgave

Jaarverslag 2021	1
1. Voorwoord.....	3
2. Rol Cliëntenraad	5
3. Over de Cliëntenraad.....	6
4. Korte terugblik 2021	9
5. Cliëntenpanel	11
6. Adviezen Cliëntenraad Ziekenhuis 2021	12
7. Hoe bereikt u de Cliëntenraad Ziekenhuis?	13

1. Voorwoord

Geachte lezer,

“Heel veel dank en blijf zo verder gaan! Menselijkheid lijkt voor u misschien vanzelfsprekend en dat zou het ook moeten zijn, maar helaas is dat niet overal zo”. Dit is een quote van een tevreden cliënt van ZorgSaam, die de moeite nam ons dit te laten weten. Het is een hart onder de riem voor alle medewerkers en vrijwilligers, die ondanks de soms niet eenvoudige omstandigheden de best mogelijke zorg en service willen realiseren. De Cliëntenraad Ziekenhuis sluit zich graag aan bij dit compliment.

In een grote organisatie als ZorgSaam blijft er vanzelfsprekend altijd wat te wensen, verbeteren en ontwikkelen. Stilstand is achteruitgang. Dat vergt niet alleen oog voor de ontwikkelingen om ons heen, realiteitszin, doorzettingsvermogen én consistentie, maar ook een goede aansluiting op de ervaringen en behoeftes van u als cliënt. De Cliëntenraad dient daarom een goede afspiegeling te zijn van de cliënten en moet tevens over een gezonde drive, competenties en affiniteit beschikken. Belangrijk is onze zichtbaarheid en bereikbaarheid. Hoewel deze zaken het afgelopen jaar verder zijn ontwikkeld, bleek de uitvoering door de COVID-19-beperkingen uitdagend.

De Cliëntenraad pakt zijn verantwoordelijkheid en heeft een toetsende rol op drie velden: continuïteit van de zorgactiviteiten, de inhoud van de zorgactiviteiten en de communicatie en informatie voor de cliënt. Om dit zo goed mogelijk te kunnen uitvoeren zijn de leden van de Cliëntenraad eigenaar van een aandachtsgebied. De portefeuillehouder van zo'n aandachtsgebied benoemt de speerpunten die aansluiten bij de actuele onderwerpen van de zorggroep. Het afgelopen jaar werd ervaring opgedaan met deze werkwijze en zal in 2022 verder worden verfijnd. Adequate ambtelijke ondersteuning is hierbij onontbeerlijk. De Cliëntenraad werd ook dit jaar weer op voortreffelijke wijze ondersteund door zijn ambtelijk secretaris.

De Zeeuwse zorg staat voor belangrijke uitdagingen, dit is u wellicht uit de media bekend. Om de zorg in Zeeuws-Vlaanderen toegankelijk te houden is het nodig dat partijen de krachten bundelen. Het gaat onder andere om de organisatie van de acute zorg, het ontwikkelen van uw persoonlijke digitale zorgomgeving en het voorkomen én oplossen van tekorten aan zorgprofessionals. Maar ook de best mogelijke ontwikkeling van onze zorglocaties, inclusief een faciliteitenpakket op niveau is aan de orde. Al deze onderwerpen wedijveren om prioriteit en de juiste aandacht en focus. Samenwerken is daarom ook best een beetje spannend. Er dient voor gewaakt te worden dat men de juiste dingen blijft doen en daarmee te vermijden voeding te geven aan populistische borrelpraat. Het is juist in het komende jaar van belang om een realistisch perspectief te tonen en daarmee ambassadeurs te werven en draagvlak te creëren. Dát is de beste garantie voor positieve effecten op onze zorg en de impact voor u als cliënt.

Wij danken iedereen in dit bijzondere jaar voor de aangename en constructieve samenwerking en hopen dit in 2022 te mogen voortzetten. Mocht u naar aanleiding van ons jaarverslag vragen, suggesties of ideeën hebben, dan kunt u altijd contact met ons opnemen via het secretariaat van de Cliëntenraad.

Erwin Hermans

Voorzitter Cliëntenraad Ziekenhuis

2. 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. Deze rechten zijn vastgelegd in de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ).

Binnen ZorgSaam Zorggroep Zeeuws-Vlaanderen zijn er drie cliëntenraden:

- Cliëntenraad Thuis- en Ouderenzorg
- Cliëntenraad Ziekenhuis
- Centrale Cliëntenraad. Deze behartigt de belangen op het niveau van de ZorgSaam Zorggroep. In deze raad hebben drie leden van de Cliëntenraad Ziekenhuis en drie leden van de Cliëntenraad Thuis- en Ouderenzorg zitting.

Voor u ligt het jaarverslag van de Cliëntenraad Ziekenhuis.

Kerdoel

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

5

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.

3. Over de Cliëntenraad

De Cliëntenraad hecht veel belang aan het vroegtijdig betrokken worden bij beleidszaken. Gelukkig gebeurt dat in toenemende mate. Dit vraagt om een goede werkstructuur, waarbij draagkracht en draaglast in goede verhouding zijn. Daarom zijn er aandachtsgebieden benoemd waar de leden in verschillende samenstelling aan deelnemen.

3.1 Aandachtsgebieden

De aandachtsgebieden van de Cliëntenraad in 2021 zijn:

- Kwaliteit en Veiligheid
- Strategie en Beleid
- Financiën
- IT
- Communicatie en PR

3.2 Ambities 2022

In 2021 heeft de Cliëntenraad zich gefocust op het herijken van de aandachtsgebieden. Uit deze herijking volgen bovenstaande aandachtsgebieden. In 2022 zal de Cliëntenraad zich met name richten op deze aandachtsgebieden.

Dat betekent in elk geval dat we ons zullen richten op:

- Persoonlijke zorg en Transmurale zorg (Samen Slimmer Zorgen)
- Kliniekplan de Honte Terneuzen
- Ontwikkeling Gezondheidscentra Hulst en Oostburg
- Strategische samenwerking met ADRZ, UZ Gent en de Zeeuwse Zorg Coalitie
- Digitale ontwikkelingen zoals het Elektronisch Patiënten Dossier en het Patiëntenportaal
- Het Cliëntenpanel; steeds meer betrekken van de cliënt/patiënt bij onze advisering

6

Daarnaast wordt de samenwerking met de Cliëntenraad Thuis- en Ouderenzorg verder versterkt en zullen de periodieke overleggen met de andere medezeggenschapsorganen (Centrale Ondernemingsraad en Verpleegkundige & Verzorgende Advies Raad) in stand worden gehouden.

3.3 Werkwijze

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 Cliëntenraad is alert op ontwikkelingen die voor de patiënt van belang zijn en de leden 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 is alert op zijn adviesrecht.

Overleg

De Cliëntenraad komt minstens tien keer per jaar in vergadering bij elkaar en als nodig vaker, waarvan twee keer per jaar met het Bestuur Medische Staf en de Verpleegkundige &

Verzorgende Advies Raad. Daarnaast heeft de Cliëntenraad tien keer per jaar overleg met de Raad van Bestuur, waarbij tenminste één keer de Raad van Toezicht aanwezig is. 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.

In 2021 konden sommige overleggen plotseling niet doorgaan wegens de Coronamaatregelen.

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

Vertegenwoordiging in Centrale Cliëntenraad

De Cliëntenraad Ziekenhuis is, net als de Cliëntenraad Thuis- en Ouderenzorg, met drie leden vertegenwoordigd in de Centrale Cliëntenraad van ZorgSaam Zorggroep Zeeuws-Vlaanderen. Deze komt vier maal per jaar bijeen en behandelt de adviesaanvragen die van overkoepelend belang zijn voor de Zorggroep. Eenmaal per jaar organiseert de Raad van Bestuur een beleidsdag met beide Cliëntenraden waarin zij worden meegenomen in de toekomstplannen van ZorgSaam.

7

3.4 Wie zijn de leden?

De Cliëntenraad wordt gevormd door vrijwilligers, die zo breed mogelijk uit diverse maatschappelijke geledingen afkomstig zijn. De werkzaamheden zijn verdeeld over de aandachtsgebieden die in overleg worden toegewezen aan de leden. De Cliëntenraad wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris in dienst van ZorgSaam.

In 2021 bestaat de Cliëntenraad uit de volgende leden.

Erwin Hermans, voorzitter

Woonachtig in Oostburg en lid geworden in 2020. Werkzaam in de internationale sector van het risicomanagement. Naast het voorzitterschap richt Erwin zich onder andere op kwaliteit en communicatie.

Frans Meyfroyt, secretaris

Woonachtig in Hulst en lid sinds 2017. Tot aan zijn pensionering gewerkt als hoofd fysiotherapie en de laatste 10 jaar als directeur van Prosano. Frans richt zich op de kwaliteit en continuïteit van de ziekenhuiszorg en houdt zich vooral bezig met het Cliëntenpanel en het behoud en verbeteren van de tweedelijnszorg in de regio Oost Zeeuws-Vlaanderen.

Jaap van Wijck, plaatsvervangend voorzitter

Woonachtig in Driewegen bij Biervliet en lid sinds 2014. Tijdens zijn werkzame leven adviseur voor ondernemers. Eerst als voorlichter bij de ZLM, later als adviseur en manager bij de Rabobank. Jaap heeft als aandachtsgebieden vooral financiën en juiste zorg op de juiste plaats.

Nora van der Meer-Meert, lid

Woonachtig in Terneuzen en lid sinds 2013. Met een achtergrond in het onderwijs en maatschappelijk betrokken bij de zorg, ligt de focus voor Nora op kwaliteit en veiligheid van zorg.

Ger Rienties, lid

Woonachtig in Breskens en lid sinds 2014. Gewerkt in de gezondheidszorg en IT. Ger heeft als deskundigheid en aandachtsgebied IT; meedenken over de veiligheid, inrichting, beschikbaarheid van gegevens en het gebruiksgemak.

José Vogt, lid

Woonachtig in Terneuzen en lid sinds 2019. Was werkzaam als verpleegkundige en als opleidingsfunctionaris, en was lid van de Adviesraad WMO in Terneuzen. José levert vanuit haar ervaring een bijdrage aan diverse onderdelen van de aandachtsgebieden.

8

Albert Stallaart, lid

Woonachtig in Hulst en lid sinds mei 2021. Gepensioneerd docent zorg binnen het cluster Zorg Scalda. Albert verdiept zich in de problematiek van de wachtlijsten, het patiëntendossier en de interne scholing van de cliëntenraad.

Frank van Campenhout

Woonachtig in St. Jansteen en lid sinds mei 2021. Werkzaam als financieel directeur in de chemische sector en met deze achtergrond ligt de focus voor Frank op het aandachtsgebied financiën.

Christiane van de Vijver, lid tot oktober

Woonachtig in Sint Anna ter Muiden en lid geworden in 2020. Voormalig wethouder in Sluis. Christiane levert vanuit haar ervaring een bijdrage aan diverse onderdelen van de aandachtsgebieden Kwaliteit en Veiligheid en IT.

4. Korte terugblik 2021

De Cliëntenraad Ziekenhuis geeft gevraagd, maar ook ongevraagd adviezen. Deze vindt u verderop in dit jaarverslag. Daarnaast houdt de Cliëntenraad zich bezig met een groot aantal onderwerpen. De onderwerpen waar we ons in 2021 met name op gericht hebben, lichten we hier kort toe.

COVID-19

Ook in 2021 heeft COVID-19 een grote rol gespeeld. Gedurende het jaar is de Cliëntenraad veelvuldig geïnformeerd door de Raad van Bestuur.

Samenwerking

De Cliëntenraad volgt de ontwikkelingen van de samenwerking die ZorgSaam Ziekenhuis met verschillende partijen heeft of onderzoekt, zoals met ADRZ, UZ Gent en de Zeeuwse Zorg Coalitie. De Cliëntenraad neemt daarvoor deel aan verschillende overlegvormen.

Samen Slimmer Zorgen

Het project Juiste Zorg op de Juiste Plaats (JZOJP) is onderdeel geworden van het programmateam Samen Slimmer Zorgen. Deze stuurgroep coördineert diverse projecten die betrekking hebben op de transmuraliteit in de zorg.

Cliëntenpanel

De Cliëntenraad heeft in 2021 twee keer een enquête voorgelegd. De uitkomsten zijn gedeeld met de Raad van Bestuur en hebben geleid tot adviezen. Deze worden verderop beschreven.

9

Kwaliteitswandelingen

De Raad van Bestuur is in 2020 gestart met het organiseren van kwaliteitswandelingen. Dit zijn bezoeken aan verschillende afdelingen binnen het ziekenhuis met als doel in contact te treden met medewerkers op de werkvloer. Een vertegenwoordiging van de Cliëntenraad nam hieraan deel tot COVID-19 toesloeg. Nu vinden de kwaliteitswandelingen in kleiner verband plaats en wordt de Cliëntenraad middels verslaglegging op de hoogte gehouden. De Cliëntenraad hoopt in 2022 weer fysiek deel te kunnen nemen.

Signalen van de cliënten en de werkvloer

De Cliëntenraad ontvangt met enige regelmaat signalen van cliënten en de werkvloer. Deze signalen worden vervolgens besproken met de Raad van Bestuur.

Gezondheidscentra Hulst en Oostburg

De ontwikkelingen omtrent de gezondheidscentra in Oostburg en Hulst worden kritisch gevolgd. De Cliëntenraad neemt deel aan de overlegorganen hieromtrent en wordt hierover geïnformeerd door de Raad van Bestuur en betrokken managers.

Digitale ontwikkelingen

In 2021 zijn er diverse overleggen gevoerd met de afdeling IT. Deze overleggen hadden met name betrekking op het Patiëntenportaal en het Elektronisch Patiënten Dossier.

Kliniekplan

Voor het ziekenhuis is een nieuwe inrichting van de klinieken in ontwikkeling. De Cliëntenraad neemt deel in de projectgroep Kliniekplan en kan zo in een vroegtijdig stadium input leveren uit het oogpunt van de patiënt/cliënt.

5. 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 verder te verbeteren.

In 2021 werden twee enquêtes gehouden.

Enquête april 2021 – doorverwijzing

De enquête over doorverwijzing is door 43% van de panelleden ingevuld. De meesten van hen, 64%, konden na hun opname, gelukkig, terugkeren naar de thuissituatie. Uit de resultaten volgden veel complimenten, maar er zijn een aantal verbeterpunten op het gebied van de overdracht, de instructie van medicatie en informatie over vergoedingen door de zorgverzekeraar.

Enquête oktober 2021 – toegankelijkheid en faciliteiten van de ziekenhuislocaties

In oktober hielden we een enquête over de toegankelijkheid en faciliteiten van de ziekenhuislocaties. Deze is door 53% van de panelleden ingevuld. De drie locaties scoorden ruim voldoende tot goed. De panelleden hebben een aantal zeer nuttige individuele verbeter suggesties aangedragen waar de organisatie actie op kan ondernemen.

Aanmelding

Als u deel wilt nemen aan het Cliëntenpanel dan nodigen wij u graag uit om u aan te melden via het digitaal formulier op de website:

www.zorgsaam.org/over-ons/de-organisatie/clientenraad/cr-ziekenhuis/clientenpanel.

6. Adviezen Cliëntenraad Ziekenhuis 2021

Hieronder zijn de adviezen beschreven die de Cliëntenraad in 2021 heeft uitgebracht, gevraagd en ongevraagd. Dit betreft adviezen aan de Raad van Bestuur en Raad van Toezicht, ook via de Centrale Cliëntenraad.

Advies begroting 2021 (Centrale Cliëntenraad)

De Raad van Bestuur heeft de Centrale Cliëntenraad verzocht advies uit te brengen over de begroting 2021. Vanwege het krappe tijdspad en de vragen die de Cliëntenraad Ziekenhuis hierover had, heeft de Centrale Cliëntenraad pas in januari 2021 positief advies uit kunnen brengen.

Advies benoeming lid Raad van Toezicht (Centrale Cliëntenraad)

De Raad van Toezicht heeft de Centrale Cliëntenraad verzocht advies uit te brengen over de benoeming van mevrouw prof. dr. C.A.R. Hilhorst tot lid van de Raad van Toezicht. De Centrale Cliëntenraad heeft zijn genoegen geuit over het feit dat mevrouw Hilhorst beschikt over uitgebreide expertise op het gebied van IT, gezien de digitale ontwikkelingen binnen de gezondheidszorg.

Ongevraagd advies bewegwijzering SEH

Tijdens een vergadering met de Raad van Bestuur heeft de Cliëntenraad de onduidelijke bewegwijzering naar de Spoed Eisende Hulp aangekaart. Naar aanleiding van dit signaal is de bewegwijzering verbeterd.

Advies jaarrekening 2020 (Centrale Cliëntenraad)

Vanwege het krappe tijdspad heeft de Centrale Cliëntenraad zich onthouden van advies.

Ongevraagd advies positie geestelijke verzorging

De geestelijk verzorger heeft de Cliëntenraad gevraagd zijn standpunt omtrent de bewegingsruimte van de geestelijke verzorging te herzien. Cliëntenraad heeft besloten vast te houden aan het in 2017 ingenomen standpunt, maar heeft in een ongevraagd advies een aantal verbeteringsuggesties aangedragen, waardoor het contact tussen patiënt en geestelijk verzorger vergemakkelijkt en daarmee verbeterd kan worden.

Advies begroting 2022 (Centrale Cliëntenraad)

De Centrale Cliëntenraad heeft de Raad van Bestuur geadviseerd aandacht te besteden aan de kwantificering van risico's, zowel specifiek als generaal, waardoor de risico's voor de voortgang en kwaliteit van zorg en dus de impact voor de cliënten helder wordt gemaakt.

Advies co-bestuur (Centrale Cliëntenraad)

De Centrale Cliëntenraad heeft de Raad van Bestuur geadviseerd om voorafgaand aan de start van het co-bestuur een evaluatiekader op hoofdlijnen op te stellen en de gemaakte kosten nader te specificeren. Daarnaast heeft de Centrale Cliëntenraad de Raad van Bestuur gewezen op het risico dat de co-bestuurders het contact met de achterban verliezen.

7. Hoe bereikt u de Cliëntenraad Ziekenhuis?

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

Adresgegevens

Stichting ZorgSaam Zeeuws-Vlaanderen
T.a.v. Ambtelijk secretaris Cliëntenraad Ziekenhuis
Wielingenlaan 2, 4535 PA Terneuzen
Telefoon: 0115 - 677232
E-mail: cliëntenraadziekenhuis@zzv.nl

Informatie

Verdere informatie over de Cliëntenraad kunt u vinden op de website van ZorgSaam: www.zorgsaam.org/over-ons/de-organisatie/cliëntenraad.

Doe mee!

13



Cliëntenpanel Ziekenhuis

