



JAARVERSLAG 2020

CLIËNTENRAAD

ANTONIUS ZORGGROEP

juni 2021

Voorwoord

We hebben een enerverend jaar achter de rug. In maart 2020 brak het coronavirus (COVID-19) voor het eerst uit in Brabant en al snel namen de besmettingen zo toe dat de IC's vol raakten en de patiënten over meerdere ziekenhuizen in Nederland verdeeld moesten worden. Ook in het Antonius Ziekenhuis kwamen patiënten vanuit andere regio's terecht. Het verpleegkundig personeel van zowel het ziekenhuis als de thuiszorg kreeg een drukke periode met de verzorging van patiënten /cliënten met COVID-19. De cliëntenraad (CR) kon niet meer fysiek vergaderen en heeft een lange periode online vergaderd. De Raad van Bestuur heeft de CR goed op de hoogte gehouden van de gang van zaken.

Wat een positieve kant van de COVID -19 is, is dat de patiënten die anders de poli bezochten nu contact hadden met de arts via beeldbellen. Dit was voor de patiënt een positieve ervaring omdat men niet voor elke controle naar het ziekenhuis hoefde te komen.

We zijn nu een jaar verder. Heel veel Nederlanders zijn inmiddels ingeënt tegen het virus. Het normale leven komt langzaam weer op gang. Toch heeft de CR niet stil gezeten. De CR heeft over een aantal onderwerpen advies uitgebracht of instemming gegeven.

De activiteiten Hulp in de Huishouding van de thuiszorg zijn in een aparte BV ondergebracht (Suver Thús BV).

De maaltijden aan huis worden niet meer vanuit de Antoniuskeuken gekookt, maar nu door een andere partij aangeleverd. De distributie van de maaltijden wordt door de Antonius Zorggroep verzorgd. De CR heeft in zijn advies aan de Raad van Bestuur nadrukkelijk verzocht om de maaltijden bij cliënten thuis onder de naam van de Antonius Zorggroep te blijven verzorgen. De gesprekken over het Gezondheidscentrum Emmeloord zijn in volle gang. De CR wordt hier nauw in betrokken.

Belangrijke ontwikkeling dit jaar is dat zowel MSB Cureo als MSB Heelkunde Friesland hebben aangegeven geen eigen CR in te gaan stellen, zoals de nieuwe wet voorschrijft, maar gebruik wensen te maken van de bestaande CR.

De CR richt zich momenteel op de vraag hoe de informatie welke belangrijk is voor de achterban zo zorgvuldig mogelijk onder de aandacht te kunnen brengen.

Toos van den Broek-van Dorresteyn

Voorzitter CR

Inleiding

Sinds 1 januari 2010 behartigt de cliëntenraad van de Antonius Zorggroep de belangen van de cliënten van het Antonius Ziekenhuis en van Thuiszorg Zuidwest Friesland.

Samenstelling cliëntenraad

In 2020 bestond de cliëntenraad uit de volgende leden:

- Mw. T. van den Broek, voorzitter
- F. Sikkes, vice-voorzitter
- J. Bosma, secretaris
- Mw. A. Hoekstra
- Mw. J. Eisma
- Mw. I. Wachter
- E.A. Koekkoek
- Mw. J. Cnossen
- Mw. W. Jelsma

De activiteiten van de cliëntenraad

De cliëntenraad behartigt als onafhankelijk en zelfstandig medezeggenschapsorgaan de gemeenschappelijke belangen van cliënten en patiënten, waakt over de kwaliteit van de zorg, huisvesting en dienstverlening en doet (on)gevraagd voorstellen tot verbetering en adviseert ten aanzien van beleidsvoornemens.

We willen daarmee bereiken dat de best mogelijke zorg wordt verleend waarbij de cliënt en patiënt uitdrukkelijk in de gelegenheid wordt gesteld mee te beslissen over de behandeling.

Goed contact en heldere communicatie met de achterban is belangrijk om ons op de hoogte te kunnen stellen hoe de kwaliteit van de zorg in de praktijk door patiënten en cliënten wordt ervaren. We blijven daarom steeds contact zoeken en onderhouden met de achterban.

De cliëntenraad komt maandelijks bijeen, afwisselend met een aansluitend overleg met een lid van de Raad van Bestuur. Afgelopen jaar vond het overleg veelal digitaal plaats. Daarnaast wordt de cliëntenraad regelmatig geïnformeerd door functionarissen uit het werkveld.

Werkplan

We werken met een werkplan waarin we onze activiteiten en speerpunten vastleggen. Het plan geeft inzicht in onze taken en verantwoordelijkheden in de beleidscyclus van de Antonius Zorggroep en vormt tevens een leidraad voor de consistentie en doorontwikkeling van de leden van de cliëntenraad.

Uitgebrachte adviezen

De CR heeft over onderstaande aangelegenheden een advies uitgebracht. Dit met een aantal opmerkingen/aanbevelingen. Sinds de inwerkingtreding van de WMZC 2018 in juli 2020 is het verzaamd advies gewijzigd in instemming.

Advies prijsaanpassing restaurant

De cliëntenraad heeft aangegeven om niet alleen naar de financiële bedrijfsvoering te kijken, maar ook naar een bedrijfsvoering van gezonde leefstijl en goede voeding. Hierbij hebben we de nadruk gelegd op het aanbieden van gezonde voeding, bijvoorbeeld zoveel mogelijk van biologische kwaliteit. Het uiteindelijke doel moet zijn het geheel een kwaliteitsimpuls te geven zodat de marktconforme prijzen verdedigbaar zijn. Daarentegen is het van belang dat de prijs voor koffie en thee met eventueel een broodje voor de bezoekers van het Roefke tegen een lage prijs beschikbaar blijft.

Advies herinrichting voedingsdienst

We hebben ingestemd met het nieuwe concept dat voorziet in het bieden van gezond en smakelijk eten en drinken en maatwerk levert zowel in het ziekenhuis als bij de cliënten thuis. De cliëntenraad is ingenomen met het feit dat er een menucommissie wordt opgericht, die niet alleen gezonde en duurzame producten op het oog heeft, maar ook let op voeding die een directe bijdrage levert aan de medische behandeling. Omdat er bij de selectie van de externe maaltijden onvoldoende is nagegaan of hiervoor ook regionale leveranciers in aanmerking zouden kunnen komen, hebben we geadviseerd dat hierbij ook de keuze voor lokaal ondernemerschap wordt meegenomen.

Advies anti-rookbeleid

We hebben hierbij aangegeven dat de insteek van een gezonde leefstijl en een preventiebeleid ten aanzien van potentiële patiënten wordt gemist. Dit zou naar onze mening in het communicatieplan een belangrijk accent moeten krijgen. Bij cliënten/patiënten die thuis zorg ontvangen mag van een cliënt worden verlangd dat er niet wordt gerookt in aanwezigheid van de thuiszorgmedewerker. De thuiszorgmedewerker is weliswaar te gast bij de cliënt, maar mag wel bepaalde eisen stellen aan de manier waarop de zorg wordt verleend. In dit verband is verwezen naar de ontwikkelingen van de patiëntpaden waarbij er meer zorg thuis zal worden aangeboden. We hebben geadviseerd de “apart gemaakte afspraken” in het communicatieplan op te nemen en voor iedereen inzichtelijk te maken binnen welke kaders van “Gezondheid staat centraal” een medewerker de keuze heeft om bij de cliënt/patiënt thuis wel of niet in de rooklucht te werken.

Ongevraagd advies informatieoverdracht en medicatieveiligheid

Een presentatie van het in te voeren elektronisch patiëntendossier Standaard Content heeft bij de cliëntenraad vragen opgeroepen met betrekking tot een goede informatieoverdracht van de 1^e en 2^e lijn. Momenteel werken de thuiszorg en het ziekenhuis met twee verschillende systemen. Naar onze mening staan twee systemen een optimale samenwerking en communicatie in de weg en is het aannemelijk dat dit zal leiden tot een moeizame informatieoverdracht. Daarnaast is gebleken dat de informatieoverdracht voor verbetering in aanmerking komt en dat medicatieveiligheid vanuit meerdere kwaliteitsinstrumenten als een risico naar voren komt. We hebben benadrukt dat het belangrijk is dat er, mede gelet op een goed verloop van de introductie van de patiëntenzorgpaden, een adequate informatieoverdracht in het patiëntendossier plaats kan vinden en dat er een eindverantwoordelijke is die hierop toeziet.

Advies HiX Standaard Content

We hebben hierin onze instemming gegeven. Aangezien het herinrichten van de zorgprocessen risico's met zich meebrengt, is geadviseerd om voor de livegang met de eindgebruikers een uitgebreid testtraject te doorlopen. Verder is het van belang dat binnen de kaders van patiëntenparticipatie in de nieuwe HiX SC omgeving de patiënt/cliënt centraal staat. De patiënt/cliënt dient te allen tijde door middel van het zorgportaal toegang te krijgen tot zijn of haar medisch dossier. Het behouden of stimuleren van de eigen regie bij eHealth of e-Consult is hierbij een aandachtspunt. Als een patiënt of cliënt een onderdeel uit het dossier verwijderd wil hebben, moet hiervoor voldoende gelegenheid worden geboden. Omdat thuiszorg onderdeel is van de Antonius Zorggroep vindt de cliëntenraad het van groot belang dat ook zorgprocessen van de thuiszorg in de HiX SC omgeving worden verwerkt en geïmplementeerd. We hebben het belang benadrukt van een goede overdracht van de gegevens van patiënt/cliënt naar de thuissituatie. Belangrijk is dat zorgmedewerkers die in de thuiszorg of de wijk-

verpleging werkzaam zijn, alsmede huisartsen, over de benodigde gegevens kunnen beschikken die voor een goede zorgverlening van belang zijn. Dit conform de AVG- en KNMG-richtlijnen. Voor de cliëntenraad is de koppeling ziekenhuiszorg en thuiszorg daarom van essentieel belang. De CR heeft aangegeven graag betrokken te willen worden bij de verdere uitwerking.

Advies bouwplan OK en CSA

Het betreft hier de renovatie/nieuwbouw van de operatieafdeling en de centrale sterilisatieafdeling. De cliëntenraad ziet voor het ziekenhuis en patiënten het belang van het behoud van de operatieve zorg. De cliëntenraad is ingenomen met het feit dat er voor patiënten meer en betere voorzieningen worden gerealiseerd en dat er aandacht is voor meer privacy op de holding en recovery, een betere wachtruimte, aparte opvang voor kinderen en voor meer comfort bij de high turnover ingrepen. Het spreekt ons ook aan dat er een healing environment zal worden gerealiseerd.

De CR stelt de klankbordsessies erg op prijs om zodoende op de hoogte te blijven van de voortgang van het bouwproject.

Advies jaarrekeningen Antonius Zorggroep

Aan de leden van de werkgroep Beleid en Financiën is een uitvoerige toelichting gegeven op de jaarrekeningen 2019 van de stichting Antonius Zorggroep en Thuiszorg Zuidwest Friesland, op grond waarvan de CR tot een positief advies is gekomen.

.

JAARVERSLAGEN WERKGROEPEN

Werkgroep Zorg

De Werkgroep Zorg houdt zich inhoudelijk bezig met zowel de zorg in het ziekenhuis als in de thuissituatie. De werkgroep bestaat uit 4 leden en heeft overleg met de clustermanager Ziekenhuiszorg en de clustermanager Thuiszorg. In 2020 is de werkgroep zeven keer bijeen geweest. I.v.m. de coronapandemie hebben deze overleggen voornamelijk online plaatsgevonden.

Naar aanleiding van de jaarkalender 2020 van de Antonius Zorggroep is de werkgroep o.a. geïnformeerd over en betrokken geweest bij onderstaande onderwerpen/thema's:

1. **Stand van zaken COVID-19 zorg:** de impact op de zorgverlening zowel thuis als in het ziekenhuis (o.a. afschalen reguliere zorg, toegangstijden/wachttijden, zorgverlening thuis, beeldbellen etc.)
2. **Zorgaanbod/samenwerking:**
 - ontwikkelingen van het Fries regionaal zorgaanbod c.q. van samenwerking vakgroepen ziekenhuizen
 - doorontwikkeling van een passend zorgaanbod in de Noordoostpolder/op Urk
 - ontwikkelingen van samenwerking met andere Thuiszorgorganisaties.
3. **Programmalijn 'Antonius Thuis':** de ontwikkeling van de 'klantreizen'/patiëntpaden, toediening Thuis en Zorg op de Juiste Plek. Voortdurend is besproken op welke manier wij, als cliëntvertegenwoordigers, invulling kunnen geven aan patiëntparticipatie in deze processen. Door de coronapandemie zijn de mogelijkheden van digitale contactmogelijkheden met de patiënt versneld ingevoerd. Voor patiënten was dit eerder een hele stap; dit jaar hebben vele patiënten het als een heel goed alternatief ervaren. Als werkgroep volgen wij deze ontwikkelingen op de voet.
4. **Diverse andere onderwerpen te noemen:**
 - aandacht voor kwetsbare ouderen
 - de programmalijn Voortdurend Verbeteren
 - het digitale patiëntendossier en de uitwisselbaarheid (intern en externe) daarvan
 - het volgen van de, per 1-1-2020, nieuw opgerichte organisatie Hulp in de Huishouding Suver Thús.

Werkgroep Kwaliteit & Veiligheid

De werkgroep is in 2020 vier keer bijeen geweest – waarvan 3 keer via TEAMS - met het hoofd Kwaliteit Innovatie & Capaciteit (KIC). Inhoudelijk houdt de werkgroep zich bezig met alle aspecten betreffende Kwaliteit en Veiligheid met betrekking tot zorg en welzijn voor de cliënten.

In 2020 was de situatie met betrekking tot COVID-19, wat betreft de aanpak hiervan en de gevolgen voor de reguliere- en ook de planbare zorg, het eerste onderwerp van het overleg.

Naar aanleiding van de jaarkalender 2020 van de Antonius Zorggroep is de werkgroep via de kwartaalrapportages uitvoerig geïnformeerd. Vragen werden steeds naar tevredenheid beantwoord. Dit betrof met name onderstaande onderwerpen/thema's:

- Informatie met betrekking tot zorgoverdracht: intern, in de keten en eerste lijn en externen
- Medicatieveiligheid
- Klachten/calamiteiten
- Klantbeleving/Klanttevredenheidsonderzoeken
- VIM's
- Zorgontwikkelingen, zorgaanbod: ziekenhuis, locatie Emmeloord en thuiszorg: kwaliteit en veiligheidsaspecten.

Bij alle onderwerpen is er vooral aandacht voor communicatie, informatieoverdracht, verbeterplannen en resultaat. Hierbij is het aspect van het eigenaarschap en verantwoordelijkheden ten aanzien van de verbeterplannen door de werkgroep als belangrijk benoemd, met name vanwege voortschrijdende ontwikkelingen en innovaties.

Vanuit de werkgroep is er vanwege COVID-19 enkel afvaardiging geweest naar de bijeenkomst "Evaluatie Aanpak Corona" aan de hand van thema's.

Werkgroep Beleid/ Financiën

De werkgroep Beleid en Financiën is in 2020 twee keer bijeen geweest voor een nadere toelichting, het stellen van vragen en het geven van adviezen. De werkgroep heeft in 2020 de jaarrekening 2019, begroting 2021 en jaarplan 2021 besproken met R. Voerman, concerncontroller.

Jaarrekening 2019

De werkgroepleden zijn geïnformeerd over de financiële situatie (resultaten), de ontwikkelingen van het ziekenhuis en thuiszorg en de financiële impact daarvan. De Antonius Zorggroep heeft 2019 afgesloten met een gezond positief resultaat. De commissie heeft de cliëntenraad geadviseerd om een positief advies aan de RvB af te geven.

Begroting 2021 en jaarplan 2021

De werkgroepleden hebben in 2020 met R. Voerman, concerncontroller, de begroting en het jaarplan 2021 besproken. Gespreksonderwerpen waren: financiële ontwikkeling, risico's en verwachtingen, de nulgroei, in relatie met de ontwikkeling van locatie Emmeloord, verplaatsing van ziekenhuiszorg naar thuiszorg, en investeringen.

De werkgroep heeft de cliëntenraad geadviseerd om een positief advies af te geven.

Werkgroep Facilitair bedrijf

In verband met COVID-19 heeft er in 2020 één keer een overleg geweest met de manager Facilitair Bedrijf. In het overleg is uitleg gegeven over actuele zaken. Met name de herinrichting van de voedingsdienst is besproken. De CR heeft een adviesaanvraag hierover ontvangen.

Verder is de ver(nieuw)bouw van het OK & CSA-complex besproken. De CR participeert ook in klankbordsessies over deze ver(nieuw)bouw. De adviesaanvraag voor dit project is naar de CR verzonden.

Overige aandachtspunten gingen over medische techniek, gezondheidscentrum Emmeloord en luchtbehandeling en COVID-19.

Projectgroep Emmeloord/Urk

Sinds begin 2020 participeert de projectgroep Emmeloord/Urk in de klankbordgroep van het nieuwe Gezondheidscentrum Emmeloord. In de klankbordgroep zitten patiënt/cliëntvertegenwoordigers van de twaalf organisaties, welke zich in 2023 in het nieuwe centrum gaan vestigen.

De Klankbordgroep is gestart met het maken van een gemeenschappelijke zorgvisie vanuit inwonersperspectief op de gezondheidszorg in Noordelijk Flevoland. Deze visie dient als uitgangspunt voor de realisatie van het gezondheidscentrum. De klankbordgroep is in 2020 zes keer voor overleg (via MS-Teams) bij elkaar geweest.

Onderwerpen die o.a. in 2020 zijn besproken:

- Beoordelen van het programma van eisen en plan van aanpak en toetsen aan de gezamenlijke ontwikkelde zorgvisie op de gezondheidszorg in Noordelijk Flevoland.
- Schetsontwerp(en) gebouw; besproken is of het gebouw de samenwerking tussen de verschillende (zorg)partners voldoende faciliteert. Ook belangrijk is de patiënt/ cliëntvriendelijkheid van het gebouw.
- Toepassingen van nieuwe ontwikkelingen en innovaties in de gezondheidszorg en de welzijnszorg.
- Geven van vorm en inhoud aan de communicatie met de inwoners van Noordelijk Flevoland, de gemeentes Noordoostpolder en Urk. Website: gezondheidscentrum-emmeloord.nl

Doel van de klankbordsessies is: meedenken met de stuurgroep en meningen, en het met elkaar delen van kennis en inzichten. Ook wordt er getoetst op de uitgangspunten van de omschreven zorgvisie en kan er een gevraagd of ongevraagd advies worden uitgebracht.

Tot slot

De cliëntenraad ziet erop toe dat het vooral om het belang van de patiënt/cliënt gaat en daarop blijven we onze aandacht gericht houden.