

**JAARVERSLAG 2021**

**CLIËNTENRAAD**

**ANTONIUS ZORGGROEP**

mei 2022



**antonius**  
zorg die meebeweegt

## Voorwoord

De cliëntenraad (CR) heeft dit jaar weer veel werk kunnen verzetten, ondanks dat er nog veel online werd vergaderd.

We hebben ons gericht op de juiste zorg op de juiste plek, waarbij de thuiszorg een belangrijke plaats innam. Thuis als het kan en in het ziekenhuis als het moet.

De vertegenwoordiging als CR voor de MSB's Heelkunde en Cureo heeft onze aandacht. Dit is een nieuwe activiteit voor de CR, want wat voor vragen komen er op ons af? We hebben hier goede afspraken over gemaakt. Als het om advies/instemmingsaanvragen gaat, dan loopt dit via de Raad van Bestuur.

Het persoonlijke contact werd door de vele vergaderingen via Teams gemist. De scholing die we begin 2022 gepland hadden was dan ook een welkom zetje om elkaar beter te begrijpen, te luisteren naar elkaar en goede afspraken te maken.

De CR heeft in 2022 veel aandacht besteed aan de voorbereiding van de juridische fusie, de nieuwe merknaam, de nieuwbouw van de OK en de ontwikkelingen in de Noordoostpolder en Urk.

Het contact met de achterban is een belangrijk thema. Wij proberen ons voortdurend bezig te houden over hoe wij als vertegenwoordigers invulling kunnen geven aan de patiëntenparticipatie. Door de beperkende maatregelen met betrekking tot COVID-19 is het beeldbellen meer onder de aandacht gekomen en hebben verschillende artsen hier ook goed gebruik van gemaakt. Aandacht moet er blijven over het meebeslissen van de patiënt in het ziekenhuis en de cliënt thuis bij de behandeling, en de eigen verantwoordelijkheid en zelfregie van de patiënt en cliënt.

Het komende jaar zullen we het bespaarprogramma Antonius Next volgen en kijken naar de gevolgen voor de directe zorg.

Toos van den Broek- van Dorresteyn  
Voorzitter CR

## Inleiding

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

## Samenstelling cliëntenraad

In 2021 bestond de cliëntenraad uit de volgende leden:

- mevr. T. van den Broek, voorzitter
- dhr. F. Sikkes, vice-voorzitter
- dhr. J. Bosma, secretaris
- mevr. A. Hoekstra
- mevr. J. Eisma
- mevr. I. Wachter
- dhr. E.A. Koekkoek
- mevr. J. Cnossen
- mevr. W. Jelsma (tot 18 november 2021)

## 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 geeft ons 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 in 2021 een advies uitgebracht, met een aantal opmerkingen/aanbevelingen. Sinds de inwerkingtreding van de WMZC 2018 in juli 2020 is het verzaamd advies gewijzigd in instemming.

### **Advies inzet zorgplatform Engage en start thuismonitoring**

De cliëntenraad heeft onderschreven dat de vertrouwde thuissituatie het meest geschikt voor patiënten is om te herstellen, met de zekerheid van de aangeboden thuismonitoring en de geboden nazorg. Dit betekent immers een kortere ligduur. Mogelijk kunnen ziekenhuisopnames zelfs voorkomen worden door het inzetten van steeds meer digitale technologie. We hebben aandacht gevraagd voor de kwetsbaarheid en storingsgevoeligheid van het monitoringsysteem, zoals de slimme pleister. Verder hebben we gewezen op de objectieve en subjectieve (over)belasting van de omgeving van de patiënt door de verdergaande toepassing van thuishet technologie.

### **Advies juridische fusie**

De cliëntenraad heeft positief geadviseerd over de fusie van de Stichting Antonius Zorggroep, de Stichting Antonius Ziekenhuis en de Stichting Thuiszorg Zuidwest Friesland juridisch tot één rechtspersoon. Naast de juridische ontschotting, de efficiency voordelen zal het naar onze verwachting de onderlinge samenwerking tussen medisch specialisten, verpleegkundigen en thuiszorg bevorderen en daardoor positieve gevolgen hebben voor de patiënten en cliënten.

### **Advies overname ziekenhuispsychiatrie**

De CR heeft een positief advies uitgebracht over het besluit de ziekenhuispsychiatrie voor de Antonius Zorggroep te laten verzorgen door Molemann Mental Health. De toezegging is gedaan dat bij de overgang van bestaande patiënten de keuzevrijheid van de patiënt is gegarandeerd en voor de overdracht van het patiëntendossier toestemming wordt gevraagd. Dit betekent dat de inwoners van het verzorgingsgebied van de Antonius Zorggroep op het gebied van ziekenhuispsychiatrie opnieuw kwalitatief goede zorg ter beschikking krijgen.

### **Advies (instemming) aanpassing parkeertarieven**

Het voorstel om vanwege verminderende omzet de parkeertarieven op het ziekenhuisterrein te gaan verhogen met ongeveer 30% is meerdere keren aan de orde geweest. De leden van de cliëntenraad hebben te kennen gegeven dat zij de voorgestelde aanpassing te fors vinden. Er is vervolgens een ander voorstel gedaan, waarbij de gemiddelde verhoging enigszins is verlaagd.

De bestuurder heeft zich op het standpunt gesteld dat de huidige financieringsbronnen geen ruimte bieden om de parkeertarieven (verder) te verlagen. De cliëntenraad heeft daar tegenover gesteld dat het niet redelijk is dat de substantiële verhoging van de parkeertarieven op de patiënt en cliënt worden afgewenteld.

We vinden het belangrijk dat patiënten/cliënten voor een kort bezoek (20 minuten) gratis kunnen parkeren en hebben een alternatief voorstel ingediend.

Tot slot is de cliëntenraad van mening dat er na een jaar een evaluatie over de parkeertarieven dient plaats te vinden. Daarbij moet ook inzicht worden gegeven in de inkomsten van de verschillende parkeertarieven en de uitgaven aan het parkeerterrein.

### **Ongevraagd advies röntgenfaciliteiten Terschelling**

Een cardioloog heeft onze mening gevraagd over het weghalen van de röntgenfaciliteiten bij de huisartsenpraktijk op Terschelling. Betrokkene was zeer begaan met de patiëntengroep op Terschelling en zag aankomen dat voortaan voor het maken van een röntgenfoto een reis van vele uren noodzakelijk zou worden.

De cliëntenraad was ook van mening dat een nieuwe situatie waarbij patiënten van de praktijk op Midsland vele uren reistijd kwijt zijn om naar de wal te moeten voor röntgenfoto's, onwenselijk is. De cliëntenraad heeft geadviseerd te onderzoeken en te bevorderen op welke wijze de bestaande apparatuur voor het gehele eiland kan worden ingezet. Dit zo nodig met medewerking van de gemeente Terschelling, zorgverzekeraars en andere betrokkenen.

### **Advies jaarrekeningen 2021 en begroting 2022 Antonius Zorggroep**

Aan de leden van de werkgroep Beleid en Financiën is een uitvoerige toelichting gegeven op de jaarrekeningen 2020 van de Stichting Antonius Zorggroep en Thuiszorg Zuidwest Friesland, alsmede op de begroting 2022, op grond waarvan de cliëntenraad tot een positief advies is gekomen.

### **Feedback profiel Antonius Zorggroep**

De cliëntenraad heeft desgevraagd feedback gegeven op het profiel Antonius Zorggroep. We hebben te kennen gegeven dat het een helder en profiel is en dat we ingenomen zijn met de ambitie om, samen met de netwerkpartners en de patiënt, de zorg voor patiënten en cliënten te verbeteren en ook in de toekomst te behouden. Van belang is dat de uitgangspunten "thuis tenzij en digitaal tenzij" leidend zijn. Belangrijk daarbij is dat dit past bij de situatie van de patiënt of cliënt, familie en direct betrokkenen. Om Antonius Thuis tot een succes te kunnen maken, dienen de eerste en tweede lijn binnen de ketenzorg goed op elkaar aan te sluiten. We hebben dan ook geadviseerd om een goede samenwerking met andere (thuiszorg)organisaties te zoeken en dit regiobreed te realiseren.

## 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 vier leden en heeft overleg met twee clustermanagers. In 2021 is de werkgroep zeven keer bijeen geweest.

Naar aanleiding van de jaarkalender 2021 van de Antonius Zorggroep is de werkgroep onder andere geïnformeerd over en betrokken geweest bij onderstaande onderwerpen/thema's:

- **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.). In het najaar was vooral het hoge ziekteverzuim van personeel bepalend voor de zorgverlening.
- **Zorgaanbod/ samenwerking:**  
Ontwikkelingen van een Fries regionaal zorgaanbod c.q. van samenwerking vakgroepen ziekenhuizen, huisartsen en thuiszorgorganisaties. Ontwikkeling passend zorgaanbod in regio NOP/Urk.  
Doorontwikkeling van de patiëntenpaden/ketenzorg
- **Doorontwikkeling van de programmalijn 'Antonius Thuis' en 'de juiste zorg op de juiste plek' (JZODJP) naar Antonius Next:** bij de opgestarte projecten denken vanuit cliëntperspectief
- **Patiëntparticipatie:** vanuit dit perspectief houden we de processen/patiëntenpaden/ projecten in de gaten. Wat kan ertoe bijdragen dat onze cliënten meer betrokken worden bij de door hen te ontvangen zorg?
- **HiX Connect:** als werkgroep/cliëntenraad zijn we actief betrokken geweest bij de implementatie van de update van het nieuwe elektronische patiëntendossier.
- **Diverse andere onderwerpen:**
  - Ontvlechting van het TT team
  - Digitalisering van de zorg (o.a. beeldbellen) kwetsbare ouderen
  - de programmalijn Voortdurend Verbeteren
  - het digitale patiëntendossier en de uitwisselbaarheid daarvan (intern en externe)
  - Keuze van het Antoniuszorg profiel.

### Werkgroep Kwaliteit & Veiligheid

De werkgroep is in 2021 vier keer bijeen geweest met de manager Innovatie & Capaciteit (KIC).

Ook in 2021 was de situatie met betrekking tot COVID-19, de aanpak en de gevolgen voor de reguliere- en ook de planbare zorg in het licht van continuïteit van de zorg het eerste onderwerp van het overleg. Extra aandacht voor met name voor de toegang- en wachttijden, bezoekersregeling en personele gevolgen.

Naar aanleiding van de jaarkalender 2021 van de Antonius Zorggroep is de werkgroep via de kwartaalrapportages geïnformeerd en in de gelegenheid gesteld daarover vragen te stellen. Dit betrof met name onderstaande onderwerpen/thema's:

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

Eén lid van de werkgroep K&V heeft actief deelgenomen aan vier informatiesessies betreffende de Project(ver)nieuwbouw OK & CSA.

Verder is er deelgenomen aan een digitale webinar Telemonitoring Thuis voor COVID-19 patiënten.

### **Werkgroep Beleid/ Financiën**

De werkgroep heeft twee keer overleg gehad met de concerncontroller.

In mei is de jaarrekening van de Antonius Zorggroep 2020 besproken. Het resultaat over 2020 was positief mede door de continuïteitsbijdrage (vergoeding in verband met COVID-19). Na een uitgebreide toelichting werden nog diverse vragen naar tevredenheid beantwoord.

In november werd de begroting 2022 besproken met een uitgebreide toelichting.

De begroting 2022 kent een positief resultaat maar de vooruitzichten op langere termijn worden minder rooskleurig. Daarom wordt een besparingsprogramma Antonius Next gestart.

De cliëntenraad heeft positief geadviseerd met betrekking tot de jaarrekening 2020 en de begroting 2022.

### **Werkgroep Facilitair bedrijf**

De werkgroep heeft tweemaal overleg gehad met de manager Facilitair Bedrijf. Tijdens het overleg zijn volgende onderwerpen aan de orde geweest:

- Herinrichting voedingsdienst en introductie nieuw voedingsconcept.  
Naar aanleiding van het besluit om op een vernieuwend voedingsconcept over te gaan en de bereiding van warme maaltijden voor ziekenhuispatiënten, bezoekers, medewerkers en de maaltijdservice aan cliënten thuis te stoppen, zijn de consequenties van dit besluit besproken.

De cliëntenraad heeft een positief advies uitgebracht over de aanvraag herinrichting voedingsdienst.

- Verhogen en aanpassen parkeertarieven.  
Het voorstel de parkeertarieven met 30% te verhogen, is besproken. Daar een verhoging van 30% als pijnlijk voor de patiënt wordt gezien, is opnieuw gekeken wat realistisch is en is er een nieuwe beperkte tariefsverhoging voorgesteld waaraan cliëntenraad haar instemming heeft gegeven.
- (Ver)nieuwbouw OK & CSA.  
Algemene voortgang en laatste stand van zaken zijn toegelicht en besproken.
- Gebouw, techniek en veiligheid.  
Onderwerpen betreffen de (in)directe veiligheid van patiënt en cliënt, bijvoorbeeld: hoe is legio-nellabeheer geregeld, brandveiligheid op orde.

### Projectgroep Emmeloord/Urk

Sinds begin 2020 zijn we vertegenwoordigd in de klankbordgroep van de bouw van het nieuwe Gezondheidscentrum dat in Emmeloord gerealiseerd wordt.

De klankbordgroep is in 2021 vijf keer in overleg geweest. Daarnaast heeft de architect in een extra overleg het definitief ontwerp (DO) van het gebouw toegelicht.

Er zijn twee bijeenkomsten georganiseerd waarbij ook personen met een beperking waren uitgenodigd. In deze bijeenkomsten stond de toegankelijkheid van het gebouw centraal.

Belangrijkste besproken onderwerpen:

- Ontwerp; onder andere is gekeken of het gebouw de samenwerking tussen de verschillende (zorg)partners voldoende faciliteert.
- Gebruik en toepassing van nieuwe technologie en innovaties in de gezondheidszorg en welzijnszorg.
- Communicatie met de inwoners van Noordelijk Flevoland, de gemeentes Noordoostpolder en Urk.
- Merknaam, huisstijl en naamgeving van het nieuwe gezondheidscentrum.
- Benoemen van zes patiëntenpaden en de uitwerking daarvan onder regie van de werkgroep Netwerkgontwikkeling.

In 2021 is de projectorganisatie/projectstructuur gewijzigd. Het project is opgesplitst in twee deelprojecten:

- Samen bouwen: Realisatie en inrichting van het gebouw en omliggende terreinen.
- Samen werken: vorm en inhoud geven aan strategische samenwerking en opzetten en inrichten van patiëntenpaden.

Beide projecten lopen parallel en worden door een projectleider aangestuurd.