



JAARVERSLAG 2016

CENTRALE CLIËNTENRAAD

ANTONIUS ZORGGROEP

Voorwoord

Voor de Cliëntenraad kenmerkt 2016 zich als een jaar waarin veel zaken rondom ons ziekenhuis en de thuiszorg aan de orde zijn geweest. Net als in 2015 stonden bezuinigingen, concurrentie, rendementen, politiek enz. weer volop in de belangstelling. In de optiek van de CCR gaat het teveel over zaken die weinig te maken hebben met de zorg. Gelukkig is de Antonius Zorggroep financieel weer in een wat rustiger vaarwater gekomen. De reorganisaties hebben een goede invloed gehad op de financiële situatie. De begroting is weer sluitend en de verhoudingen met de verzekeraars zijn goed te noemen. Voor de medewerkers van de Antonius Zorggroep was het niet altijd gemakkelijk om met de onzekerheid van wel of geen behoud van baan te leven. De Cliëntenraad spreekt haar bewondering en dankbaarheid uit voor de trouwe en deskundige inzet van alle medewerkers vóór de cliënten. De kwaliteit en service bleef goed op peil. Vanwege de bezuinigingen in het kader van de WMO beleefden wij een spannende zomer. Bezuinigingen op de WMO door gemeenten en rijk waren de oorzaak van het niet meer kunnen verlenen van een goede thuiszorg door Antonius. Er is een handtekeningactie gehouden en deze handtekeningen zijn door de Cliëntenraad en de Ondernemingsraad gezamenlijk aan burgemeester H. Apotheker van gemeente Súdwest Fryslân overhandigd. Uiteindelijk kon het contract gelukkig wel overeind blijven en bleef de zorg gewaarborgd.

Onderzoeken naar kwaliteit hebben het afgelopen jaar veel aandacht gekregen. De kwaliteit van de zorg welke door Antonius wordt geleverd, is over het algemeen goed te noemen, uiteraard met de kanttekening dat er altijd punten van verbetering zijn. De hygiëneprotocollen moeten bijvoorbeeld scherp worden nageleefd om deze positieve score te behouden. De overdracht van patiëntendossiers en medicatie bij ontslag uit het ziekenhuis vragen een goede afstemming. Belangrijk is de opvang in de thuissituatie. Met de combinatie van ziekenhuis en thuiszorg kunnen wij binnen de Antonius Zorggroep iets extra's bieden aan patiënten die zich niet alleen kunnen redden in de thuissituatie.

Jammer dat de gesprekken met de MC Groep uit Lelystad door wisseling van bestuur tijdelijk zijn opgeschort. Doorgaan met de huidige werkwijze van twee elkaar beconcurrerende ziekenhuizen is op de langere termijn geen goede zaak. Het komende jaar zullen de gesprekken worden voortgezet.

Het Antonius wil graag een seniorvriendelijke organisatie zijn. De cliëntenraad let hier scherp op, omdat deze doelgroep steeds groter wordt. Belangrijk voor ouderen blijft de spoedeisende hulp en de toegankelijkheid van onze gebouwen. Ouderen blijven steeds langer zelfstandig wonen, waardoor er meer behoefte is aan hulp, vooral via het Spoedzorgplein.

Bestuurlijk hebben wij afgelopen jaar afscheid genomen van onze gewaardeerde leden Reint Koops en Gonnie Vriend. Wij zijn hen veel dank verschuldigd voor hun jarenlange inzet. Zij zijn opgevolgd door Johanna Eisma en Jan Bosma.

2016 is een woelig jaar geweest voor onze organisatie, mede als gevolg van het overheidsbeleid. Al met al kan gesteld worden dat de Antonius Zorggroep de zaken goed heeft opgepakt. De kwaliteit is overeind gebleven en de financiën zijn weer op orde. Een duurzame zorgverlening is voorlopig gewaarborgd. Ruime aandacht voor de toekomstige ontwikkelingen blijven noodzakelijk.

Sneek, februari 2017

Willy Schutte, voorzitter CCR

Inleiding

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

Samenstelling Centrale Cliëntenraad

In 2016 bestond de raad uit de volgende leden:

- Dhr. W. Schutte, voorzitter
- Mw. T. van den Broek, vice-voorzitter
- Mw. J. Hiemstra, secretaris
- Mw. W. Smulders
- Dhr. H.J. Doff
- Mw. N. Tolsma
- Mw. A. Hoekstra
- Mw. J. Eisma
- Dhr. J. Bosma

De activiteiten van de Centrale Cliëntenraad

De Centrale Cliëntenraad komt maandelijks bijeen, afwisselend met en zonder aansluitend overleg met de voorzitter van de Raad van Bestuur. Daarnaast wordt de CCR regelmatig geïnformeerd door mensen uit het werkveld.

Uitgebrachte adviezen in 2016

Onderwerp	Ingediend	Besluit
Voorgenomen besluiten bouw ziekenhuis en huisvesting Thuiszorg	04 februari 2016	Positief
Voorgenomen besluit inzet 2e bestuurder voor bepaalde tijd	20 mei 2016	Positief
Jaarverslaglegging 2015	24 mei 2016	Positief
Aanstelling dhr. A.C. van Alphen tot bestuurder voor bepaalde tijd	17 juni 2016	Positief
Omvang en continuïteit Raad van Bestuur	10 oktober 2016	Positief
Aanschaf nieuw zorgregistratiesysteem Thuiszorg	23 oktober 2016	Positief
Aanstelling van dhr. M. Kuin tot voorzitter van de Raad van Bestuur	22 december 2016	Positief
Plaatsing aanmeldzuilen	13 december 2016	Positief
Jaarplan en begroting 2017	08 december 2016	Positief

In de raad is verder o.a. aan de orde geweest:

- Installatie van mevrouw J. Eisma en de heer J. Bosma
- Ombuigingen
- Transformatie en transitieplan Thuiszorg
- Zorgprofiel Antonius Zorggroep
- Rapportage Inspectiebezoeken
- Qmentum / NIAZ
- Digitaal Zorgportaal Antonius Zorggroep
- Zorgverlening in de gemeenten Noordoostpolder en Urk
- Jaarrekening 2015
- Maatschappelijk Jaarverslag 2015
- Kwaliteitsvenster
- Verzwaring Wet bescherming persoonsgegevens
- Wet Kwaliteit, klachten en geschillen
- Besturing Antonius Zorggroep en organisatieontwikkeling
- Optimalisatie Poliklinieken
- Nieuwe criteria Keurmerk Seniorvriendelijk ziekenhuis
- Jaarplan en Begroting 2017
- Ethisch kader Antonius Zorggroep
- Bouwprojecten

JAARVERSLAGEN WERKGROEPEN.

Werkgroep Thuiszorg/Ketenzorg

In 2016 is de werkgroep vijf maal in overleg bijeen geweest; aanvankelijk met mw. Petra Huiskamp, bestuurssecretaris, en later dit jaar met de heer R. van Asselt, manager thuiszorg. Nu er weer een vaste persoon als aanspreekpunt is, ervaart de werkgroep dat we onze taak als cliëntenraad met meer kwaliteit en continuïteit kunnen uitvoeren.

De werkgroep is betrokken geweest bij onderstaande onderwerpen/thema's:

- Jaarplan 2016
- Inkoop Wet Langdurige Zorg. De werkgroep heeft advies gegeven over een aantal beleid- en ontwikkelafspraken:
 - o medicatieveiligheid
 - o vrijheidsbeperkende maatregelen cliënten
 - o aanschaf en implementatie van het nieuwe zorgregistratie- en classificatiesysteem.
- Traject zelfsturing van de zorgteams
- Transitie & transformatieplan “Thuishulp Nieuwe Stijl”
- Traject inkoop WMO-ondersteuning Gemeenten: Hulp in de Huishouding en Begeleiding
- Rol van Antonius Thuiszorg als hoofdaanbieder van een aantal producten in de regio
- Doorontwikkeling van het aanbod Thuiszorgdiensten.

Vanuit de werkgroep is er een afvaardiging geweest naar de volgende bijeenkomsten:

- Overleg medewerkers Thuiszorg /Wijkverpleging t.a.v. uitleg en keuze zorgregistratiesysteem
- Studieconferentie “Galamadammen”, bevorderen van onderlinge samenwerking partijen eerste en tweede lijn
- Fries Zorgcongres (Zorgbelang Fryslân)

Werkgroep Zorg

In het jaar 2016 is de werkgroep drie maal bijeen geweest.

Dit jaar werd uitvoering gegeven aan de drastische ombuigingen binnen de Antonius Zorggroep om de na te streven stabiele situatie voor de toekomst vorm te geven.

Met afgeslankt management in de zorggroep was dat een forse inspanning, wat veel van de mensen op de vloer gevergd heeft.

Door de werkgroep werd in alle besprekingen uitvoerig stilgestaan bij de consequenties voor de patiëntenpopulatie.

In de loop van het jaar werd steeds duidelijker dat bijstelling van beleid noodzakelijk was. In het jaarplan 2017 is een ombuiging naar wat meer ruimte gerealiseerd. Dat verliep niet zonder slag of stoot. Maar door een goede onderbouwing zijn de plannen gehonoreerd en gloort er weer hoop voor de patiënten en de werkers in de zorggroep in het komende jaar.

De gesprekken verliepen zoals we gewend zijn in een open en plezierige sfeer en waren transparant en constructief.

Werkgroep Veilig Incident Melden

De centrale VIM-commissie beoordeelt ieder kwartaal de 'hoge risico meldingen'.

Deze worden doorgegeven aan de Raad van bestuur en van daaruit dienen de meldingen weer gemeld te worden aan het management. Deze route verloopt niet helemaal zoals het hoort en vanuit de NIAZ zijn opmerkingen gekomen om een verbeterplan te maken. Hiermee is de commissie aan de slag gegaan.

Er is ondersteuning gevraagd bij mw. P. Huiskamp om dit jaar de volledige goedkeuring te krijgen van de NIAZ/ Qmentum.

Werkgroep Beleid en Financiën

Stukken die aan de orde zijn geweest:

- Jaarverslag 2015
De CCR kan instemmen met de gepresenteerde gegevens met de uitdrukkelijke vermelding dat de patiëntenzorg op een aanvaardbaar niveau dient te worden gehandhaafd.
- Beleidskader 2017
Het is een helder verhaal en de CCR is benieuwd naar de jaarplannen op afdelingsniveau.
- Jaarplan en begroting 2017
De afspraken met de zorgverzekeraars zijn nagenoeg afgerond waardoor de budgetzekerheid is toegenomen.

Werkgroep Facilitair bedrijf

De werkgroep Facilitair Bedrijf heeft twee maal een overleg gehad met de manager van het Facilitair Bedrijf, waarbij onderstaande onderwerpen aan de orde zijn geweest.

Document definitieve interieurhuisstijl

Het document waarin eerder de huisstijl werd vastgelegd, kon niet in zijn geheel worden doorgevoerd, omdat dit in de praktijk niet haalbaar bleek. Bij vervanging van het interieur wordt wel naar het document gekeken. Bij vervanging van verlichting en vloerbedekking wordt het document geraadpleegd.

Schoonmaak

Goede schoonmaak is van belang in verband met het voorkomen van infecties. Resultaten van een inspectie zijn reden geweest om het beleid aan te scherpen. Begin september is op de verpleegafdeling de laatste (her)controle geweest. Nu er iemand voor de schoonmaak is vrij geroosterd, is er in de praktijk een goed systeem ontstaan. De voorraadkasten worden nu steeds in de schoonmaak meegenomen, evenals het materiaal zoals infuuspompen. Dezelfde schoonmaakmethode gaat ook worden toegepast in de poliklinieken.

De linoleumvloeren blijven de aandacht houden, doordat er door transporten en het plaatsen van bedden beschadigingen optreden, waardoor er geen sprake meer is van optimale reiniging. Vervanging van enkele vloeren is in gang gezet.

Bouwplannen/vervanging medische apparatuur

De Hartkatheterisatiekamer(HCK) en in eerste instantie één OK worden op niveau gebracht. De andere OK's volgen. De kwaliteit van de OK's wordt daarna door TNO getoetst en doorgemeten. Het project Ouder/Kind loopt. De periode met betrekking tot de HCK kan waarschijnlijk worden bekort.

Zorglocatie Emmeloord/ Zorgplein Lemmer

Uit het haalbaarheidsonderzoek samen met de MC-Groep moet blijken welke invulling er aan de zorg in de NOP en Urk wordt gegeven.

De Cliëntenraad heeft zijn zorg geuit over de moeizame communicatie tussen de Antonius Zorggroep en de MC-groep. Het is van belang dat beide partijen on-speaking- terms blijven, hetgeen ook steeds door de Antonius Zorggroep wordt uitgedragen. In een poging de impasse te doorbreken, hebben beide cliëntenraden een brief naar de beide besturen gestuurd, met het verzoek hen te informeren over de stand van zaken, in de verwachting dat beide partijen weer door één deur kunnen gaan.

De huisvesting van het Zorgplein Lemmer was aan de ruime kant. Enkele kamers worden inmiddels verhuurd aan andere partijen. De besprekingen met ziekenhuis Tjongerschans, om na te gaan welke gezamenlijke zorg in Lemmer kan worden aangeboden, lopen nog.

Rookvrije zone

De faciliteiten met betrekking tot de gelegenheid om personeel te laten roken nabij de Zorgboulevard zijn weggehaald. Gezien de maatschappelijke ontwikkelingen was dit niet langer passend. Er is nu een rookvrije zone ingesteld.

De verwachting is dat op termijn alle rookplekken worden weggehaald. In de samenleving heerst de opvatting dat roken zich niet langer verdraagt met de zorg die het ziekenhuis verleent, namelijk het bestrijden van de schadelijke gevolgen van roken. Er zal wellicht een uitzondering worden gemaakt voor terminale patiënten.

Spoedzorgplein

De nieuwe afdeling Spoedeisende hulp is op 26 mei jl. onder grote belangstelling feestelijk geopend.

Voeding

Voeding krijgt meer aandacht. Er zal op een andere manier worden gekookt en genuttigd. Er is een andere visie op de voeding ontstaan, zoals bijvoorbeeld de intrede van smaaksturing. Daarnaast neemt de vraag naar meerdere eetbehoeften toe. Ook medisch gezien is het van belang dat de patiënt op de juiste momenten kwalitatief voedsel (eiwitten) binnen krijgt. Om na te gaan hoe dit in de praktijk voor de patiënt uitpakt, nam de cliëntenraad als proefpanel deel aan een proeverij van het kerstdiner, dat zich prima liet smaken.

Aanmeldzuilen

In het kader van poli-optimalisatie komen er in de centrale hal van het ziekenhuis aanmeldzuilen voor patiënten. Door een misverstand werd de Cliëntenraad niet tijdig in de gelegenheid gesteld om hierover advies uit te brengen. Na een duidelijke toelichting door de projectleiders en architect kon alsnog een positief advies worden uitgebracht. De Cliëntenraad was in januari 2017 aanwezig bij een testdag met het nieuwe systeem. Het bleek dat de gegevens op de panelen ook voor derden goed zichtbaar waren en de route niet altijd correct werd aangegeven. Deze zaken zullen worden aangepast, waarna het systeem in februari 2017 in gebruik zal worden genomen.

Regiegroep Kwetsbare Ouderen.

Deze groep is zes maal bijeen geweest. Twee CCR-leden nemen aan deze regiegroep deel. Ooit is de groep gestart in het kader van het keurmerk "Seniorvriendelijk ziekenhuis"; nu wordt de opzet verbreed.

De volgende onderwerpen kwamen aan de orde:

- Geriatrie: van de twee vacatures is er in 2016 één vervuld, waardoor bepaalde zaken niet opgepakt kunnen worden
- Visiedocument kwetsbare ouderen
- Masterplan centrale hal: waardoor veranderende taak van de vrijwilliger naar ouderen toe.
- De komst van de aanmeldzuilen en de consequenties voor de ouderen.
- Scholing aandachtvelden, doel, taak in tijdsinvestering
- Website van het Antonius Ziekenhuis: vindbare informatie voor ouderen. Een voorstel hier-toe is naar de afdeling communicatie gestuurd.

In het voorjaar zijn er vanuit deze werkgroep twee deelgroepen ontstaan die zich specifiek hebben gericht op onderzoek naar de Transmurale Zorgbrug. Dit betreft een nieuw initiatief van de Antonius Zorggroep (zie info van deze werkgroep.)

Ten aanzien van de Regiegroep Kwetsbare ouderen blijkt dat er heel veel informatie is, veel onderwerpen raakvlakken hebben, maar dat er nog een duidelijke focus moet komen. De werkgroep wil zich bezighouden met het keurmerk, maar ook beleidsvoorstellen kunnen doen. We moeten streven naar een positie binnen de organisatie. Hiertoe heeft de voorzitter een visiedocument ontwikkeld.

In het najaar is gestart met het onderzoeken van de voorwaarden voor het keurmerk nieuwe stijl seniorvriendelijk ziekenhuis.

De Antonius Zorgbrug

Vanuit de werkgroep Kwetsbare Ouderen is een deelwerkgroep ontstaan met als hoofdonderwerp: Pro-actieve zorgplanning voor kwetsbare ouderen. Doel was inzicht te krijgen in de verschillende factoren die samenhangen met kwetsbaarheid op fysiek (medisch), psychisch, cognitief en sociaal vlak.

De conclusies zijn:

- Een laag opleidingsniveau is van invloed
- 81% van de ouderen scoort op minstens 1 domein
- Leefstijlfactoren (mate van bewegen) spelen een belangrijke rol
- Generatieverschil en bewustwording in de toekomst t.a.v. leefstijl
- Generatiebewust beleid steeds meer aanwezig bij overheid en gemeenten.

Op grond van deze uitgangspunten is uiteindelijk de Antonius Zorgbrug (geïmplementeerd januari 2017) ontstaan, waarbij vanuit het ziekenhuis actieve bemiddeling wordt geboden na ontslag van de kwetsbare oudere. Dit in nauwe samenwerking met de wijkverpleging waarbij door snel ingrijpen en advisering bij problemen in de thuissituatie terugval en heropname voorkomen kan worden.

Regiegroep Medicatieoverdracht in de keten.

Deze werkgroep, waaraan een vertegenwoordiger van de huisartsen, ziekenhuisapotheker, GGZ medewerker, afdelingshoofden en een CCR-lid deelnemen, is dit jaar drie maal bijeen geweest.

Hoofdonderwerp: oppakken veilige principes in de medicatieketen o.a. stop-/wijzigingsrecepten, zo ook de terugkoppeling medicatiebeleid in de thuiszorg. Zo geeft de apotheek een einddatum aan dat de medicijnen “op” zouden moeten zijn en de patiënt kan dat interpreteren als stopdatum van de betreffende medicatie.

Andere onderwerpen waren: OVIS – Proef vanaf 2015. Het betreft het digitale registratiesysteem voor mobiel, tablet en/of PC. De invoering werkt nog niet volledig omdat er qua veiligheid nog geen absolute duidelijkheid is. Er spelen verschillende zaken mee, waardoor besluitvorming steeds wordt uitgesteld. Binnen de thuiszorg werkt het nog niet, daar worden nog verschillende systemen gebruikt.

Apotheek Service Punt; deze is per 1 mei 2016 open van 8.00 tot 23.00 uur en deze zou alle (medicatie) zorg rondom opname en ontslag moeten regelen. Het is een anderhalvelijns project.

Implementatie medicatiebeleid in de Thuiszorg. Weigering van verzekeraar De Friesland om baxters (medicatiesysteem) te financieren bij gebruik van minder dan drie medicijnen.

Overig overleg

Naast bovengenoemde werkgroepen hebben leden van de Centrale Cliëntenraad regelmatig overleg gehad met functionarissen binnen de Antonius Zorggroep en collega cliëntenvertegenwoordigers binnen onze provincie.

Sneek, februari 2017

J. Hiemstra, secretaris.