



# Jaarverslag 2019

Centrale Cliëntenraad

Antonius Zorggroep

Sneek, juni 2020

**antonius**  
zorggroep

# Voorwoord

Voorjaar 2020 werden we geconfronteerd met de gevolgen van het coronavirus. Ineens lag de reguliere zorg stil, want het besmettingsgevaar was groot en het trof vooral de oudere mens.

In het Antonius Ziekenhuis werd op de afdeling Intensive Care plaats gemaakt voor de coronapatiënten die zouden worden overgedragen vanuit de andere ziekenhuizen en eventuele patiënten uit onze eigen regio. Gelukkig voor de Antonius Zorggroep viel het aantal besmettingen hier in Friesland mee, maar voorzichtigheid blijft geboden.

Hierdoor hebben wij als cliëntenraad nog meer ervaren hoe belangrijk de cliënteninformatie is. Niet alleen op de publicatieborden in het ziekenhuis, maar vooral ook op de website van de Antonius Zorggroep.

De cliëntenraad is het afgelopen jaar betrokken geweest bij de discussies en besluitvorming rond de zorg in het ziekenhuis, thuis en in de Noordoostpolder en op Urk. Ook de samenwerking in Fries Zorglandschapverband is aan de orde geweest. De denkwijze voor intensieve samenwerking is losgelaten maar de samenwerking op onderdelen blijft.

De coronacrisis heeft ook iets goeds met zich meegebracht. Het belang van zorg op afstand is hier één van; er wordt nu veel meer gebruik gemaakt van beeldbellen, maar ook de samenwerking in de keten vooral tussen huisarts en medisch specialist en de onderlinge samenwerking tussen ziekenhuis en thuiszorg zijn hierin belangrijk. Ook in groter verband zal hier de komende tijd veel aandacht voor zijn, want ook de zorg in de Noordoostpolder en op Urk is een verantwoordelijkheid van de Antonius Zorggroep en zal nauwlettend door ons worden gevolgd.

Eind 2019 hebben we afscheid genomen van twee leden: Henk Doff en Janna Hiemstra. Wij hebben hen bedankt voor hun jarenlange inzet voor de CCR. De cliëntenraad heeft ook nieuwe leden mogen verwelkomen: E. (Evert) Koekoek met als aandachtsgebied de Noordoostpolder en op Urk en mw. J. (Jetske) Cnossen en mw. W. (Wieke) Jelsma.

Onze raad is weer compleet en gaat met veel energie het komende jaar tegemoet.

Juni 2020

Toos van den Broek, voorzitter

# Inleiding

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

## Samenstelling cliëntenraad

In 2019 bestond de cliëntenraad uit de volgende leden:

- Mw. T. van den Broek, voorzitter
- F. Sikkes, vice-voorzitter
- J. Bosma, secretaris
- mw. J. Hiemstra
- H.J. Doff
- Mw. A. Hoekstra
- Mw. J. Eisma
- Mw. I. Wachter
- E. Koekkoek, sinds september 2019

## 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. 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

Over onderstaande aangelegenheden werd een advies uitgebracht, met een aantal opmerkingen/aanbevelingen.

### Regionaal Pijncentrum

Met betrekking tot het regionale pijncentrum in het kader van het Fries Zorglandschap werd van de cliëntenraad een preadvies gevraagd. Naar de mening van de cliëntenraad bood het bijgevoegde rapport onvoldoende houvast om tot een inhoudelijk advies te komen. Er werd geadviseerd om eerst de organisatiestructuren en dus de taken en verantwoordelijkheden duidelijk in kaart te brengen.

### Organisatiewijziging cluster Thuiszorg

De cliëntenraad heeft over het voorgenomen besluit organisatiewijziging cluster thuiszorg geadviseerd dat in het plan van aanpak voor de implementatie en de transitie wordt opgenomen dat er klanttevredenheidsmetingen worden uitgevoerd en op welke wijze de “warme overdracht” van ziekenhuis naar thuiszorg wordt vormgegeven. De uitkomsten hiervan zullen periodiek aan de cliëntenraad worden gerapporteerd.

### Afschaffen keurmerken

Ten aanzien van het besluit om bestaande keurmerken, zoals bijvoorbeeld het Seniorvriendelijk Ziekenhuis, zonder advies te vragen van de cliëntenraad, af te schaffen is door de cliëntenraad het volgende geadviseerd. Indien bij een (voorgenomen) besluit van de Raad van Bestuur advies wordt gevraagd van de cliëntenraad, dan wordt bij het wijzigingen of terugdraaien van dat besluit opnieuw advies van de cliëntenraad gevraagd.

### Begroting 2020

De cliëntenraad heeft positief geadviseerd over de begroting 2020 van de stichting Antonius Zorggroep. Dit wel met de kanttekening dat ontwikkelingen, die relevante wijzigingen in de financiën tot gevolg hebben en daarmee de cliënt raken, tijdig aan de cliëntenraad bekend worden gemaakt.

### Raad van Commissarissen

De cliëntenraad heeft een positief advies uitgebracht over de herbenoeming van een lid van de Raad van Commissarissen. Ook werd een lid van de Raad van Commissarissen door de cliëntenraad geselecteerd en voorgedragen voor een benoeming.

# JAARVERSLAGEN WERKGROEPEN

## Werkgroep Zorg

Per 2019 is de werkgroep Thuiszorg/Ketenzorg overgegaan in de werkgroep Zorg. Dit om goed aan te sluiten bij de nieuwe clusterindeling van de organisatie. Inhoudelijk houdt de werkgroep zich bezig met zowel de zorg in het ziekenhuis als in de thuissituatie. De werkgroepleden hebben overleg met een van de clustermanagers ziekenhuiszorg en de clustermanager thuiszorg. De werkgroep is vijf keer in overleg bijeen geweest.

**Naar aanleiding van de jaarkalender 2019 van de Antonius Zorggroep is de werkgroep o.a. geïnformeerd over en betrokken geweest bij onderstaande onderwerpen/thema's:**

- Aanpassing organisatiestructuur van het cluster thuiszorg
- Ontvlechting en verzelfstandiging van de Hulp in de Huishouding (HidH) per 1-1-2020 naar de nieuw opgerichte organisatie Hulp in de Huishouding Suver Thús
- Programmalijs 'Antonius Thuis': de ontwikkeling van en het bijwonen van bijeenkomsten omtrent 'klantreizen'/patiëntpaden, hoe geven we invulling aan patiëntenparticipatie?
- Zorgontwikkelingen, zorgaanbod en toekomstige nieuwbouw locatie Emmeloord
- Diverse onderwerpen zoals: reanimatiebeleid, wachttijden, kwetsbare ouderen, het volgen van de mogelijke ontwikkelingen van een Fries Zorglandschap, de programmalijs Voortdurend Verbeteren.

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

- Bijeenkomsten Zorgbelang Fryslân
- Kennissessie patiëntenparticipatie
- Verzelfstandiging Hulp in de Huishouding.

## Werkgroep Kwaliteit & Veiligheid

De werkgroep is in 2019, mede in lijn met het beschikbaar komen van de kwartaalrapportage Kwaliteit & Veiligheid vier keer in overleg bijeen geweest met de heer J. Wijnbergen, manager Kwaliteit, Innovatie & Capaciteit (KIC).

Inhoudelijk houdt de werkgroep zich bezig met alle aspecten op het terrein van Kwaliteit en Veiligheid met betrekking tot zorg en welzijn voor de cliënten.

De werkgroep is positief over de nieuwe opzet van de kwartaalrapportages.

**Naar aanleiding van de jaarkalender 2019 van de Antonius Zorggroep is de werkgroep o.a. geïnformeerd over, en betrokken geweest bij vooral onderstaande onderwerpen/thema's:**

- Audits (intern en extern)
- Calamiteiten/klachten
- Infectiepreventie
- Klantbeleving
- VIM's
- Zorgontwikkelingen, zorgaanbod: ziekenhuis, locatie Emmeloord en thuiszorg: kwaliteit en veiligheidsaspecten.

Bij alle onderwerpen is er vooral aandacht voor communicatie, informatieoverdracht en verbeterplannen en resultaat.

De werkgroep is tevens geïnformeerd over relevante onderwerpen vanuit de Kwaliteits- en Veiligheidsraad. Vanuit de werkgroep is er een afvaardiging geweest naar de volgende bijeenkomst(en)/activiteiten:

- Programmalijn "Antonius Thuis": de ontwikkeling van en het bijwonen van bijeenkomsten over 'klantreizen'/patiëntpaden, hoe geven we invulling aan patiëntenparticipatie?
- Kennissessie patiëntenparticipatie
- Deelname bestuurlijke veiligheidsrondes

## **Werkgroep Beleid/ Financiën**

De werkgroep is in 2019 twee keer bijeen geweest voor nadere toelichting, stellen van vragen en het geven van adviezen.

De werkgroep Beleid en Financiën heeft in 2019 de Jaarrekening 2018, Begroting 2020 en jaarplan 2020 besproken met de heer R. Voerman, concerncontroller.

## **Jaarrekening 2018**

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 2018 afgesloten met een positief resultaat. De commissie heeft de CCR geadviseerd om een positief advies – mede gelet op enkele financiële meevallers - aan de RvB af te geven.

## **Begroting 2020 en jaarplan 2020**

De werkgroepleden hebben in 2019 de begroting en het jaarplan 2020 besproken met de heer R. Voerman, concerncontroller. Gesproken werd over: financiële ontwikkeling, risico's en verwachtingen, de nulgroei, in relatie tot de ontwikkeling van locatie Emmeloord, verplaatsing van ziekenhuiszorg naar thuiszorg, en investeringen (korte en lange termijn). De werkgroep heeft de CCR geadviseerd om een positief advies af te geven.

## **Werkgroep Facilitair bedrijf**

De werkgroep heeft in 2019 twee keer overleg gevoerd met de manager Facilitair Bedrijf en een toelichting gekregen op de actuele zaken. Door de personele wisselingen in de leiding was er sprake van stagnerende ontwikkelingen. Aan het einde van 2019 ontving de CCR van de huidige manager een analyse van het Facilitair Bedrijf, inclusief de voedingsdienst. Beide analyses bevatten actiepunten die in 2020 verder aan de orde komen en voor advies aan de CCR worden voorgelegd.

## **Overig overleg**

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