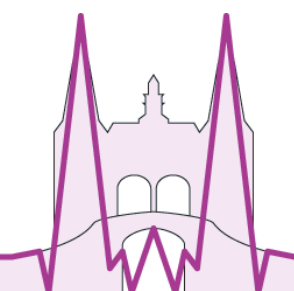


JAARVERSLAG 2017 CENTRALE CLIËNTENRAAD ANTONIUS ZORGGROEP

18 april 2018



Cliëntenraad



De Antonius Zorggroep bestaat uit
het Antonius Ziekenhuis en
Thuiszorg Zuidwest Friesland

Voorwoord

2017 is een enerverend jaar geweest voor de Antonius Zorggroep. De zorg in het ziekenhuis en de dagelijkse verzorging in de thuissituatie vragen veel inzet van alle medewerkers. Vooral de vele veranderingen welke zijn opgelegd door de verzekeraars en de overheden leiden soms erg af van de primaire zorgtaken. Ook hebben onze cliënten steeds meer wensen. We willen graag optimale service en geen wachtlijsten. De cliëntenraad waakt over de invulling van wensen van onze cliënten. Niet alles kan, maar binnen redelijke grenzen willen wij inzetten op een zo goed mogelijke zorg. Hierbij staat de kwaliteit voorop en is snelheid een belangrijke tweede.

Binnen Friesland nemen wij deel aan een belangrijke discussie over samenwerking tussen de ziekenhuizen. Er komt een herverdeling van de functies binnen de Friese ziekenhuizen, waardoor er meer specialisatie en kennis binnen de ziekenhuizen gaat ontstaan. Voordeel kan zijn, een betere en veiligere behandeling van complexe ingrepen. Het noordelijke verzorgingsgebied moet door specialisatie aantrekkelijk blijven voor de medisch specialisten. We merken nu al dat medisch specialisten het noorden ver weg vinden en dat het noorden te weinig kansen biedt voor doorontwikkeling van de medische specialisten. De cliëntenraad is van mening dat samenwerking tussen ziekenhuizen een must is, maar wij hebben daar wel de nodige randvoorwaarden bij gesteld. Op de eerste plaats zijn wij van mening dat de zorg niet te ver van de cliënt mag komen te staan. Voor complexe ingrepen kan iets meer reistijd acceptabel zijn, mits de voor- en nazorg in de eigen regio kan plaatsvinden. Ook wil de cliëntenraad de acute zorg dicht bij de cliënten houden, dus ook in Sneek en Emmeloord. Wij gaan er van uit dat de inzet om tot samenwerking te komen goed is, mits er aandacht blijft voor de direct betrokkenen en het voortbestaan van ons Antonius Ziekenhuis.

De cliëntenraad is betrokken bij vele besluiten en discussies betreffende het ziekenhuis en de thuiszorg. In dit jaarverslag leest u hier meer over. Een belangrijk punt is de aanstelling van twee nieuwe bestuurders en de reorganisatie. Marcel Kuin en Sandra Timmermans vormen de Raad van Bestuur, die door acht clustermanagers zullen worden ondersteund. De cliëntenraad is betrokken geweest bij deze bestuurlijke vernieuwing en heeft het volle vertrouwen in deze nieuwe organisatieopzet. Deze groep zal leiding en sturing geven aan de nieuwe ontwikkelingen en er voor zorgen dat de Antonius Zorggroep financieel en organisatorisch op orde blijft. Met de financiën gaat het momenteel een stuk beter. Alertheid blijft geboden, omdat de marges flinterdun zijn. Vooral de bezuinigingen versus de groeiende vraag naar zorg vormen een voortdurend dilemma.

Opvallend is de onbekendheid van de cliëntenraad. Zowel intern als extern kennen weinig mensen de taak en functie van de cliëntenraad. In samenwerking met de afdeling Communicatie zullen wij ons de komende jaren meer gaan profileren. Het behartigen van de belangen van onze cliënten is onze inzet. De leden van de cliëntenraad doen hun werk als vrijwilliger, maar wel met een professionele aanpak en ondersteuning. De taken nemen voortdurend toe vanwege de complexe regelgeving en veranderingen in de zorg. Wij zijn een enthousiaste raad waarbij de belangen van de cliënten steeds voorop staan. We weten ons daarbij ondersteund door een professioneel secretariaat.

De cliëntenraad heeft afscheid genomen van Nelie Tolsma en Will Smulders. Wij zijn hen veel dank verschuldigd voor de jarenlange inzet en meedenken over de zorg in de volle breedte. Zij zijn opgevolgd door Frans Sikkes en Ineke Wachter-Zomerma.

Sneek, april 2018

Willy Schutte, voorzitter CCR

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 Thuiszorg Zuidwest Friesland.

Samenstelling cliëntenraad

In 2017 bestond de cliëntenraad uit de volgende leden:

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

De activiteiten van de cliëntenraad

De cliëntenraad adviseert gevraagd en ongevraagd de zorgaanbieder maatregelen te nemen die de kwaliteit van de zorg positief kunnen beïnvloeden. 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.

Uitgebrachte adviezen in 2017

In 2017 heeft de cliëntenraad over onderstaande voorgenomen besluiten een positief advies uitgebracht, met een aantal opmerkingen/aanbevelingen.

Positief advies over verbouwplan afdeling Ouder/Kind en de verplaatsing van de polikliniek gynaecologie

Hierbij is opgemerkt dat de cliëntenraad het belangrijk vindt dat er goede sanitaire voorzieningen in de verloskamers worden gerealiseerd.

Positief advies over de jaarrekening 2016 Antonius Zorggroep/ Ziekenhuis en Thuiszorg Zuidwest Friesland

De cliëntenraad heeft zijn vertrouwen uitgesproken in de koers die gevolgd wordt.

Positief advies over het projectplan Versnellingsprogramma Informatie-uitwisseling Patiënt en Professional

Hoewel de patiënt in beginsel de regie heeft over zijn zorgdossier is het niet duidelijk wie hiervoor verantwoordelijk is. Is het de bedoeling dat de patiënt de medische gegevens uit het andere ziekenhuis uploadt of is dit de taak van de zorgverlener? De cliëntenraad is van mening dat hierover duidelijkheid moet worden verschaft. Verder moet helder zijn wie uiteindelijk bepaalt wie het dossier mag inzien en hoort dit alles plaats te vinden in een veilige digitale informatievoorziening waar de privacy van de patiënt voldoende is gewaarborgd. Daarnaast dient naar de mening van de cliëntenraad een warme overdracht, de ziel van de zorg, behouden te blijven.

Positief advies over de organisatieontwikkeling/wijziging structuur Antonius Zorggroep

Hierbij is opgemerkt dat het van belang is dat de patiënt centraal staat en tevreden blijft over de verleende zorg. In het kader van het project 'Voortdurend Verbeteren' wil de Antonius Zorggroep de best mogelijke zorg bieden aan de patiënt en de cliënt. De cliëntenraad hecht er aan dat de zorgbehandelingen en de transmurale zorgbrug op een zorgvuldige wijze worden gemonitord, zodat de best mogelijke zorg aan de patiënt en cliënt ook in de praktijk kan worden getoetst.

JAARVERSLAG VAN DE WERKGROEPEN

Binnen de Cliëntenraad is een aantal werkgroepen actief. Hieronder wordt kort weergegeven welke onderwerpen er in de werkgroepen besproken zijn.

Werkgroep Thuiszorg/Ketenzorg

In 2017 is de werkgroep zeven maal in overleg bijeen geweest met de manager Thuiszorg.

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

- Jaarplan 2017
- Evaluatie traject zelfsturing Thuiszorgteams
- Visie en plannen ten aanzien van huisvesting TZWF
- Evaluatie invoering nieuw Zorgregistratiesysteem 2016, traject van koppeling van de aanvullende module voor familieleden en huisartsen Caren in 2017
- Verdere vormgeving regio aanbiederschap TZWF: o.a. ongeplande nachtzorg en dementiezorg (de Antonius Zorggroep gaat verder met de merknaam TinZ)
- Ontwikkeling van een zorgcoöperatie/ zorgnetwerken: o.a. vorming van een gezamenlijke zorgcentrale voor cliënten en van een Flexpool voor medewerkers
- Thuiszorgziekenhuis: meer samenwerking tussen eerste en tweede lijn
- Wmo ondersteuningsproducten gemeenten: geconstateerd is dat het een moeizaam traject is, waardoor ook het proces 'innovatie producten' stil ligt
- Doorontwikkeling van het aanbod Thuiszorgdiensten Thuishotel.

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

- Werkgroep Huisvesting TZWF
- Werkgroep Caren.

Werkgroep Ziekenhuiszorg

De werkgroep is drie maal bijeen geweest.

In alle bijeenkomsten is stilgestaan bij de wijzigingen in de organisatiestructuur en de mogelijke consequenties daarvan met name voor de patiënten.

Ook de interne ombuigingen en verbouwingen werden op de voet gevolgd.

Met afgeslankt management en ondersteuning van het management in de Zorggroep was dat een forse inspanning die veel krachtsinspanning gevergd heeft. Optimisme voor en in de toekomst bleef echter de boventoon voeren.

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

Werkgroep Veilig Incident Melden

Dit jaar is aandacht besteed aan de volgende onderwerpen:

- digitaal verbeterplan met betrekking tot het registreren van incidenten
- het starten met het uitvoeren van PRISMA's, een casuïstiek bespreking; op deze wijze wordt dieper ingegaan op een incident en wordt nagegaan hoe één en ander kan worden opgelost dan wel voorkomen
- een medewerker van Kwaliteit en Veiligheid zal zich richten op de VIM meldingen van de thuiszorg. Deze meldingen worden nu nog handmatig geregistreerd, maar er wordt nagegaan hoe de meldingen digitaal omgezet kunnen worden, zodat de eventuele risicomeldingen ook meegenomen kunnen worden in het overleg van de werkgroep
- Verder is er begonnen met een status overzicht van meldingen, waarbij gekeken wordt naar afhandeling hiervan.

Werkgroep Beleid/ Financiën

Stukken die aan de orde zijn geweest:

- Jaarverslag 2016

De werkgroep heeft vertrouwen in de koers die gevolgd wordt. De cliëntenraad stemt in met de gepresenteerde gegevens.

- Beleidskader 2018

Het is een duidelijk verhaal; de uitwerking per afdeling gebeurt op basis van dit stuk.

- Jaarplan en begroting 2018

Bouwen aan een nieuw verband is vastgelegd in het activiteitenplan.

Werkgroep Facilitair bedrijf

Met betrekking tot de voeding verschijnen er twee rapporten. Het eerste rapport heeft betrekking op de toekomst van de keuken, gelet op het feit dat Patyna in 2019 stopt met het afnemen van maaltijden. Vraag is op welke wijze de resterende 500 maaltijden worden verstrekt. Het tweede rapport gaat over het eten en drinken op de afdelingen. Het is soms nodig dat patiënten meerdere maaltijden moeten kunnen nuttigen (lytse hapkes). Het is van belang dat deze aanpak ook in de thuiszorg wordt ingebed.

Ten aanzien van de bouwprojecten is er met betrekking tot de operatiekamers (OK's) sprake van een lange en korte termijn. De eerste drie OK's zijn inmiddels afgerond. Op dit moment wordt een aantal zaken in de structuur van de luchthuishouding opgelost, daarna volgen de drie andere OK's. Tegelijkertijd wordt gewerkt aan totale renovatie van de OK's. Met (ver)bouw Ouder-kind is een aanvang genomen. Uitbesteden van verloskunde tijdens de bouw is niet nodig. De hartkatheterisatiekamer is in 2017 afgerond.

Met betrekking tot de Dialyse is het plan om op afdeling C0 ruimte te maken voor 6 tot 8 plaatsen, waarbij het Medisch Centrum Leeuwarden de regiefunctie krijgt. Er zal een projectplan en programma van eisen worden opgesteld.

Conform het Calamiteitenplan wordt er jaarlijks ontruimingsoefeningen gehouden met name op de locaties waar niet-zelfredzame patiënten verblijven. Aan de hand van de evaluaties worden de ontruimingsplannen steeds aangepast.

Er wordt kritisch gekeken naar de huisvesting van de thuiszorg, nu ook door gebruik van ICT-middelen minder ruimte nodig is. Het huisvestingsplan is in de maak.

Regiegroep Kwetsbare Ouderen.

De werkgroep is zeven maal bijeen geweest.

Doel van deze werkgroep is het begrip kwetsbare ouderen in het hele ziekenhuis en in de thuiszorg helder te hebben en daartoe voorstellen te ontwikkelen om deze meer vorm en inhoud te geven. Er is een jaarlijks budget binnen de algemene begroting hiervoor vrijgemaakt.

Er is een model van werken hieraan geïntroduceerd: Hands On! Hierin staat bij iedere vinger en duim van de hand een denkrichting. In 2018 zal dit verder worden uitgewerkt door de groepsleden.

Een nieuwe ontwikkeling van denken is ook meer Bewegen voor ouderen in het ziekenhuis te krijgen. Hier is onder andere een fietslabyrint voor ontwikkeld, maar ook door niet meer alles aan te reiken c.q. willen doen voor de oudere patiënt, mits het ziektebeeld het toelaat.

Aanvankelijk lag de nadruk op het behalen van het keurmerk Senior vriendelijk Ziekenhuis. Dit is behaald en gepresenteerd in oktober 2017. De onderdelen welke niet voldoende waren, zijn dit jaar en ook volgend jaar een punt van aandacht om het keurmerk opnieuw te kunnen behalen.

Ook is er veel aandacht voor vallen in het ziekenhuis en voor 2020 is de gekozen kreet: "In het AZ (Antonius Ziekenhuis) vallen we niet!!"

Met aandacht volgen we ook de Zorgbrug bij Ontslag van de oudere uit het ziekenhuis onder andere de warme overdracht. De uitvoering behoeft nog verbetering. Er moet meer samenwerking gezocht worden bij ketenpartners bij ontslag van oudere patiënten.

Regiegroep Medicatieoverdracht in de keten

Deze werkgroep komt 1 x per kwartaal bij elkaar. Hoofdonderwerp is de afstemming medicatieaangelegenheden tussen medisch specialisten, huisartsen en andere hulpinstanties (bijvoorbeeld GGD en huiszorg) zodanig in kaart te brengen dat overlappingen en tekortkomingen in o.a. de digitale systemen bijgestuurd kunnen worden. Onderwerpen als stop-/wijzigingsrecepten die niet juist overkomen vormen uiteraard een probleem.

Ook Chipsoft en het Landelijk schakelpunt (LSP) lukt het niet om stoprecepten in het systeem kwijt te raken. Uiteraard worden nu andere bronnen van overleg gebruikt om het onderwerp Veilig medicijngebruik te handhaven, maar doel is toch meer digitale afstemming in een voor een ieder bereikbaar systeem. Hier zijn verschillende instanties/zorginstellingen/beroepsgroepen bij betrokken. Het blijkt een taai proces waar slechts kleine stappen per jaar haalbaar mogelijk blijken.

Overig overleg

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

Sneek, 12 april 2018

Namens de Centrale Cliëntenraad,

Jan Bosma, secretaris