

St. Anna Ziekenhuis

Geldrop

Jaarverslag van de Cliëntenraad

2010

**Januari 2011
INHOUDSOPGAVE**

I.	INLEIDING	pagina 3
II.	DE CLIENTENRAAD AAN HET WERK	pagina 4
	1. DE SAMENSTELLING	pagina 4
	2. DE VERGADERINGEN	pagina 4
	3. EEN NIEUWE WERKWIJZE	pagina 4
	4. GEVRAAGDE ADVIEZEN	pagina 6
	5. ONGEVRAAGDE ADVIEZEN	pagina 6
	6. STATUUT	pagina 6
	7. OVERIGE ACTIVITEITEN	pagina 6
III.	OVERLEG EN SAMENWERKING	pagina 7
	1. INTERN	pagina 7
	2. EXTERN	pagina 9

I. INLEIDING

De cliëntenraad van het St. Anna Ziekenhuis is in 1999 ingesteld op basis van de Wet medezeggenschap cliënten zorgsector (WMCZ) van 1996. In dat jaar sloten de – destijds vijf – ziekenhuizen in Zuidoost-Brabant een Overeenkomst Medezeggenschap met het Regionaal Patiënten Consumenten Platform (RPCP) Zuidoost-Brabant, nu geheten: Zorgbelang Brabant, regio Zuidoost-Brabant.

Na het verstrijken van een experimentele fase functioneert de cliëntenraad sinds 1 februari 2001 uitsluitend op basis van de bepalingen van de WMCZ. Afspraken en regels van de cliëntenraad zijn vastgelegd in het Statuut Cliëntenraad St. Anna Ziekenhuis (2001).

De cliëntenraad heeft met betrekking tot haar functioneren de onderstaande **VISIE en TAAKSTELLING** geformuleerd.

Visie: Via collectieve belangenbehartiging van de cliënten van het St. Anna Ziekenhuis streven naar een kwalitatief goede, snelle en efficiënte zorg afgestemd op de behoeften en wensen van de cliënten inclusief (zonodig) voor- en nazorg.

Taakstelling: De cliëntenraad heeft tot taak om, binnen het kader van de doelstellingen van de instelling, in het bijzonder de collectieve belangen van cliënten te behartigen. Om dit naar behoren te kunnen doen, vormt hij zich voortdurend een beeld van de behoeften van haar achterban, informeert zich over relevante regionale en landelijke ontwikkelingen in de zorg en houdt de achterban op de hoogte van de taak en de mogelijkheden van de cliëntenraad.

Onder "cliënten" wordt verstaan: alle inwoners van het verzorgingsgebied van het St. Anna Ziekenhuis.

De cliëntenraad is een volwaardige gesprekspartner van de raad van bestuur van het ziekenhuis, voor alle zaken die voor cliënten van belang zijn; hij onderhoudt daarnaast contacten met diverse geledingen binnen het ziekenhuis.

De cliëntenraad draagt er als toegankelijk en invloedrijk adviesorgaan mede zorg voor dat de raad van bestuur de belangen van de cliënten in het oog houdt.

Dit doet de cliëntenraad door signalen vanuit de achterban op te vangen en te vertalen richting de organisatie en door het toetsen van beleid, procedures en informatie vanuit het perspectief van de cliënt. Hiervoor heeft de cliëntenraad, op basis van artikel 5 van de Wet medezeggenschap cliënten zorgsector (WMCZ), het recht op tijdige relevante informatie door de raad van bestuur.

De cliëntenraad adviseert (gevraagd en ongevraagd), anticipeert, initieert en kijkt met een kritische blik (altijd vanuit cliëntenperspectief) naar de organisatie en denkt in een vroeg stadium mee met relevante ontwikkelingen.

De Cliëntenraad geeft vorm aan haar taken langs de volgende hoofdlijnen:

- plenaire vergaderingen en werkgroepbijeenkomsten
- een jaarlijks werkplan
- overleg met bestuurders, andere geledingen en medewerkers van het ziekenhuis
- het geven van gevraagde en ongevraagde adviezen.

In dit jaarverslag wordt verslag gedaan van het zittingsjaar 2010.

II. DE CLIENTENRAAD AAN HET WERK

1.SAMENSTELLING

De cliëntenraad nam eind 2009 afscheid van twee leden, en begon in 2010, met de komst van drie nieuwe leden, weer op volle sterkte. De samenstelling van de cliëntenraad was hiermee in het jaar 2010 als volgt:

mevrouw S.A. Van de Sandt-Huizing	voorzitter
de heer A. Bruin	vice-voorzitter
mevrouw Y.M.H.M. van der Ham- van der Schoot	secretaris (tot 03-11-2010)
de heer R.A.C. Boggs	penningmeester
mevrouw N.D. Geraads	lid
mevrouw M.A.C. Jansens-Renders	lid
de heer W.G.F.J. Langenhuijsen	lid

De heren Boggs en Langenhuijsen zijn lid op voordracht van Zorgbelang Brabant, regio Zuidoost-Brabant; mevr. Van de Sandt-Huizing vertegenwoordigt tevens de Trombosedienst van het St. Anna Ziekenhuis.

Per 3 november is mevrouw van der Ham-van der Schoot gestopt met haar werkzaamheden voor de cliëntenraad. Begin 2011 wordt een sollicitatieprocedure opgestart om een nieuw lid te werven.

De cliëntenraad wordt in zijn werkzaamheden ondersteund door de heer N.M.M. Lansman, ambtelijk secretaris.

2. DE VERGADERINGEN

In 2010 kwam de cliëntenraad 10 keer in vergadering bijeen. Bij twee van deze vergaderingen waren de leden van de raad van bestuur en het hoofd FIA aanwezig, ter bespreking van respectievelijk de jaarcijfers 2009 en de begroting 2011.

3. EEN NIEUWE WERKWIJZE, en nieuwe werkgroepen:

Op 8 februari 2010 hield de cliëntenraad een Heiday, onder leiding van mevrouw E.Koekkoek van het LSR. Doel: het uitzetten van een nieuwe koers voor de cliëntenraad. In de voorafgaande periode werd steeds meer de behoefte gevoeld om te komen tot een andere werkwijze. De overvloed aan informatie vanuit de organisatie en daarbuiten maakte, dat onderwerpen vaak niet voldoende werden uitgediept, en er geen concrete acties werden ontplooid. Met drie nieuwe leden in de raad leek het juiste moment gekomen voor een frisse start.

Op deze bijeenkomst werd besloten een aantal speerpunten vast te stellen, en daar de werkorganisatie op af te stemmen. Daarnaast blijft de cliëntenraad het algemene beleid en de actualiteiten volgen, en zal zich, waar dit nodig wordt geacht, hier over uitspreken.

Voor het jaar 2010 (met uitloop naar 2011 of langer) werden de volgende speerpunten (en daaraan gekoppeld drie nieuwe werkgroepen) benoemd:

- Inzicht krijgen in en waar mogelijk actief deelnemen aan de diverse vormen van huidige en toekomstige cliënten/patiëntenraadpleging (werkgroep Patiëntenparticipatie)
- Verduidelijken van de rechten en plichten van de cliënt van het St. Anna Ziekenhuis, met speciale aandacht voor de betekenis van het motto "Bijzonder betrokken" voor deze cliënten (werkgroep Goed Patiëntschap)
- De profilering en formalisering van de cliëntenraad binnen de organisatie, met name in het contact met de raad van bestuur. Tevens zal er een voorstel worden gemaakt ter aanpassing van het statuut (werkgroep Interne Contacten).

Hiermee kwamen de bestaande werkgroepen te vervallen (en daarmee ook een aantal van de reguliere contacten) .

De samenstelling van de werkgroepen

De samenstelling van de werkgroepen was in 2010:

- Werkgroep Patiëntenparticipatie: mevrouw Van der Ham-Van der Schoot (tot 3 november 2010), mevrouw.Jansens-Renders en mevrouw van de Sandt-Huizing
- Werkgroep Goed Patiëntschap: de heer Boggs, mevrouw Jansens-Renders en de heer Langenhuijsen
- Werkgroep interne Contacten: mevrouw Van de Sandt-Huizing, mevrouw Geraads en de heer Bruin.

De eerstgenoemde treedt op als voorzitter c.q. contactpersoon van de werkgroep.

De cliëntenraad heeft vanaf april 2010 de beschikking gekregen over een nieuwe vergaderruimte voor de werkgroepen, in overleg te gebruiken samen met de OR en de ZAR.

Activiteiten van de werkgroepen:

De werkgroep Patiëntenparticipatie is in eerste instantie begonnen met het inventariseren van de reeds bestaande (en eerder uitgevoerde) vormen van patiëntenraadpleging binnen het ziekenhuis.

Het PTO van Prismant, voor de cliëntenraad altijd een waardevolle bron van informatie van de ervaringen en wensen van cliënten, werd in de loop van 2010 vervangen door een Continu Klantbelevingsonderzoek (CKBO), te beginnen als pilot op een aantal verpleegafdelingen, poli's en de apotheek. De werkgroep werd betrokken bij de opzet van de pilot, en geïnformeerd over de eerste uitkomsten hiervan. Ook bij de verdere ontwikkelingen rond het CKBO blijft de werkgroep betrokken.

Naast deze vormen van patiëntenparticipatie besloot de werkgroep tot het winnen van informatie over het opzetten en functioneren van een cliëntenpanel, zoals dat al in enkele ziekenhuizen door cliëntenraden zelf wordt uitgevoerd. Dit heeft geresulteerd in een voorstel tot het opzetten van een cliëntenpanel door de cliëntenraad van het St. Annaziekenhuis. Het voorstel is ingediend bij de raad van bestuur.

Het voorstel zal nu eerst verder worden uitgewerkt op een aantal onderdelen.

De werkgroep Goed Patiëntschap heeft zich bezig gehouden met Patiëntenrechten en -plichten, en met het onderwerp Klantbeloften. Er werd nagagaan in hoeverre de cliënt van het St. Annaziekenhuis goed geïnformeerd wordt over zijn (wettelijke) rechten. Ook werd gekeken hoe dit in andere ziekenhuizen is geregeld. Naar de mening van de cliëntenraad is de bekendmaking van de patiëntenrechten, bijvoorbeeld via een folder en de website, in het St. Anna Ziekenhuis onvoldoende. Dit heeft geleid tot het uitbrengen van een ongevraagd advies ter verbetering hiervan aan de raad van bestuur.

Daarnaast heeft de werkgroep zich verdiept in het onderwerp Klantbeloften, zoals ondermeer beschreven in een brochure van NVZ en RPCP. In een aantal ziekenhuizen wordt hier al mee gewerkt. Ook hierover werd een ongevraagd advies ingediend.

De voorstellen worden begin 2011 nader besproken met de raad van bestuur.

De werkgroep Interne Contacten heeft in 2010 de periodieke contacten onderhouden met de Raad van Bestuur, het Bestuur Medische Staf, de Ondernemingsraad en de Zorg Advies Raad. Besloten werd ook met de clustermanagers en met het hoofd Facilitair Bedrijf vaste afspraken te maken voor overleg. Deze zijn inmiddels in gang gezet.

De overleggen betreffen de gehele ziekenhuisorganisatie, haar beleid en dienstverlening, met daarbij speciale aandacht voor de genoemde speerpunten.

Zie voor de besproken onderwerpen onder III: Overleg en samenwerking intern. Daarnaast heeft de werkgroep zich ingezet om te komen tot een voorstel wijziging Statuut. Zie hiervoor onder II-7: Statuut.

4. GEVRAAGDE ADVIEZEN

In de Wet medezeggenschap cliënten zorgsector (WMCZ) is bepaald in welke gevallen de Cliëntenraad een adviesrecht heeft. Deze adviezen worden uitgebracht in zake 'voorgenomen besluiten' van de Raad van Bestuur.

Het betreft in het verslagjaar de volgende onderwerpen:

- Jaarrekening 2009
- Herbenoeming van de heer A.B.Bok als lid van de raad van toezicht
- Begroting 2011

5. ONGEVRAAGDE ADVIEZEN

De cliëntenraad is eveneens bevoegd ten aanzien van de onderwerpen, die niet direct in de WMCZ worden genoemd, maar wel voor cliënten van belang worden geacht, een advies uit te brengen.

In het verslagjaar werden de volgende ongevraagde adviezen uitgebracht:

- Het aan de cliënt duidelijk kenbaar maken van zijn rechten, en zijn plichten
- Het invoeren van Klantbeloften

Over de mogelijke uitvoering van deze onderwerpen is de cliëntenraad nog in overleg met de raad van bestuur.

Met opmaak

6. STATUUT

De Cliëntenraad heeft in 2010 opnieuw besloten zijn Statuut, daterend van 11 december 2001, onder de loep te nemen en waar nodig aan te passen. De werkgroep Interne Contacten heeft deze taak op zich genomen, waarbij met name door de inspanningen van mevrouw Geraads, in overleg met mevrouw. A. Heinen (secretaris raad van bestuur), tot een versie werd gekomen die door de voltallige cliëntenraad werd goedgekeurd en die vervolgens werd voorgelegd aan de raad van bestuur.

De cliëntenraad hoopt te bereiken dat er begin 2011 een herzien statuut kan worden vastgesteld.

7. OVERIGE ACTIVITEITEN

- Op de Open Dag op 20 maart was de cliëntenraad met een stand aanwezig. De bezoekers werden geïnformeerd over de werkzaamheden van de cliëntenraad, en werden gevraagd naar hun eventuele wensen en/of ervaringen.
- Leden van de cliëntenraad kregen een rondleiding in het pand van de locatie Eindhoven van het St. Annaziekenhuis.
- De voorzitter van de cliëntenraad nam deel in de jury van de "Lunchbreak", de jaarlijkse presentatie van vernieuwende projecten in de zorg binnen de Zorggroep

III. OVERLEG EN SAMENWERKING

In het kader van hun werkzaamheden voeren de Cliëntenraad, de werkgroepen, de voorzitter en individuele leden periodiek en ad hoc overleg met bestuurders, managers van clusters, hoofden van dienst en anderen.

In het onderstaande worden deze relaties in beeld gebracht.

1. INTERNE CONTACTEN:

Raad van Bestuur

Aangezien de Raad van Bestuur de belangrijkste besluiten neemt en in bepaalde gevallen een voorgenomen besluit aan de Cliëntenraad dient voor te leggen, is de Raad van Bestuur de primaire gespreks- en overlegpartner. Ten einde overleggen en de verdere taakuitoefening mogelijk te maken voorziet de Raad van Bestuur de Cliëntenraad –direct of indirect- van informatie.

De Cliëntenraad ontvangt de maandelijkse besluitenlijst van de raad van bestuur.

Volgens onderstaand schema vinden jaarlijks de bijeenkomsten met de raad van bestuur plaats, zo ook in 2010:

1. Twee keer per jaar een *medezeggenschapsvergadering*; dit is het overleg van de voltallige Cliëntenraad met de Raad van Bestuur aangaande de jaarrekening en de begroting. Hierbij is tevens het hoofd FIA aanwezig. Aansluitend op de bespreking van genoemde onderwerpen worden door beide partijen ingediende agendapunten besproken. In 2010 hebben deze vergaderingen plaats gevonden op 8 april en op 2 december. Een nadere toelichting op de jaarcijfers werd aan een delegatie van de cliëntenraad gegeven in een extra ingelast overleg op 22 april.
2. Twee keer per jaar een *overlegvergadering* van de werkgroep Interne Contacten met de Raad van Bestuur. Deze overlegvergaderingen hebben plaats gevonden op 22 maart en 13 september. Bij deze overleggen was ook mevrouw A.Heinen, secretaris raad van bestuur, aanwezig. Diverse onderwerpen zijn aan bod gekomen: actuele beleidsontwikkelingen, de kaderbrief, het rolstoelenbeleid, en de initiatieven van de CR zoals genoemd in zijn werkplan 2010 en de daaruit voortgekomen ongevraagde adviezen.
3. Eén keer per jaar een *themabijeenkomst*, georganiseerd in opdracht van de raad van bestuur. In het verslagjaar heeft deze bijeenkomst plaats gevonden op 17 november. Hierbij zijn aanwezig (een delegatie van) de Raad van Toezicht, de cliëntenraad van het St.Anna Ziekenhuis, en de cliëntenraden van Ananz. Voor het eerst waren dit jaar ook de leden van de ZAR uitgenodigd. Mevr. A . Heinen, secretaris raad van bestuur, verving op deze bijeenkomst de heer Roorda als voorzitter. Het onderwerp van de lezingen was 'Patient empowerment', met als sprekers Mevrouw J. Bakx (senior medewerker NIGZ), de heer A.Stork (internist) en de heer J.Swinkels (nurse practitioner vaatchirurgie). De bijeenkomst werd afgesloten met een gezamenlijke lunch.

Raad van Toezicht

Op verzoek van de cliëntenraden van het ziekenhuis en van Ananz vond er een gesprek plaats met de heer A.B.Bok, lid van de Raad van toezicht, alvorens in te stemmen met zijn herbenoeming als lid van de raad van toezicht.

OP 9 september maakte een delegatie van beide cliëntenraden kennis met de beoogd nieuwe voorzitter van de raad van toezicht, de heer P.Rüpp. De heer Rüpp is per 1 januari 2011 benoemd tot lid van de raad van toezicht.

Stafbestuur

Op 13 oktober 2010 heeft de werkgroep interne Contacten overleg gevoerd met het Bestuur Medische Staf. Gesprekspunten zijn onder andere geweest: het werkplan van de cliëntenraad, de beleidsplannen van de medische staf, en de gang van zaken rond de 'zondagsdienst' van 7 oktober.

De Ondernemingsraad (OR)

In 2010 heeft de werkgroep Interne Contacten door omstandigheden slechts eenmaal overleg gevoerd met de OR. Besproken werden onder meer de aandachtspunten van de OR voor 2010, ontwikkelingen rond de locatie Eindhoven van het St. Anna Ziekenhuis, en de situatie op de SEH en OK's.

De Zorg Advies Raad (ZAR)

In 2010 heeft de werkgroep Interne Contacten twee keer overleg gevoerd met de ZAR. Aan de orde zijn geweest het aantal bezoekers aan het bed, checklist bij ontslag, reglement verpleegkundige verslaglegging, gebruik patiëntveiligheidskaart, schoonmaak en EBN. Cliëntenraad en ZAR oriënteren zich op een gemeenschappelijk speerpunt.

De Klachtencommissie

De Klachtencommissie heeft haar jaarverslag 2009 uitgebracht. De cliëntenraad heeft het verslag van commentaar voorzien, en dit in de vergadering van 28 oktober besproken met een delegatie van de Klachtencommissie, bestaande uit mevrouw C.Evers en de heer J.Kooij (lid op voordracht van de cliëntenraad).

Gesprekspunten: het functioneren van de commissie, de hoeveelheid en aard van de klachten, trends in klachten en meldingen, en adviezen aan de raad van bestuur op basis van de binnengekomen klachten.

Hoofd Facilitair Bedrijf: Gezien het belang van de afdeling Facilitair bedrijf voor veel facetten van het welzijn van de cliënten, werd besloten het reguliere contact met het hoofd Facilitair Bedrijf, zoals dat eerder plaatsvond met de (inmiddels opgeheven) werkgroep Facilitaire Zaken, te handhaven. De werkgroep Interne Contacten heeft dit op zich genomen en een overleg heeft inmiddels plaatsgevonden.

Clustermanagers: er werd een eerste aanzet gemaakt met de jaarlijkse overleggen tussen de werkgroep Interne Contacten en de clustermanagers. In de kennismakingsgesprekken werd informatie over en weer uitgewisseld.

De Trombosedienst

Mevrouw Van de Sandt-Huizing vertegenwoordigt de Trombosedienst in de Cliëntenraad. Bij het halfjaarlijks overleg (gehouden op 12 april en 14 oktober) met de leiding van deze Dienst, dr.H.Soons, zijn ondermeer besproken: accreditatie trombosedienst, Portavita, zelfmeting, klachten, en het eigen patiënttevredenheidsonderzoek 2009.

Overige Interne Contacten in 2010

De cliëntenraad heeft in zijn reguliere vergaderingen of in kleiner verband verder overleg gevoerd met:

- de heer H.de Wit, projectleider Veiligheid, over de stand van zaken betreffende Veiligheid.
- de heer P.Polak, cardioloog, over het IFMS
- de heer M.Konings, manager bedrijfsvoering heelkundige specialismen, en mevr.A.Loomans, locatiemanager locatie Eindhoven en Topsupport, over de activiteiten op de locatie Eindhoven van het St. Anna ziekenhuis
- de heer R.de Rooter, hoofd afdeling Marketing, Communicatie en Patiëntenvoorlichting, en mevrouw Y. Scriwanek, kwaliteitsfunctionaris, over het CKBO
- de heer R.Wesselink, Hoofd FIA, ter voorbereiding op de begroting

- mevrouw A.Heinen, secretaris raad van bestuur, over de voorgestelde wijzigingen in het statuut cliëntenraad.

2. EXTERN

Zorgbelang Brabant, regio Zuidoost-Brabant

Zorgbelang had in 2010 nog het recht twee kandidaten voor te dragen voor de cliëntenraad. Eind 2010 deelde Zorgbelang mee in de toekomst geen leden meer voor te zullen dragen voor de cliëntenraad.

Twee leden van de cliëntenraad blijven het door Zorgbelang georganiseerde halfjaarlijkse overleg met de leden van de cliëntenraden van de andere ziekenhuizen in Zuidoost-Brabant bijwonen. In het verslagjaar waren dat de heren Boggs en Langenhuijsen. Doel is het uitwisselen van informatie en ervaringen.

Er heeft een kennismakingsgesprek plaatsgevonden met mevrouw van Lotringen, zij heeft als aandachtsgebied bij Zorgbelang ziekenhuizen en huisartsen.

De werkzaamheden van de projectgroep Spoedposten werden begin 2010 afgesloten, en hiermee kwam de taak van de heer Boggs in dezen te vervallen.

Landelijk Steunpunt Cliëntenraden (LSR)

Het LSR is de landelijke organisatie van cliëntenraden van de lichamelijk en verstandelijke gehandicaptensector, ziekenhuizen en revalidatiecentra. De cliëntenraad is lid en kan op grond daarvan gebruik maken van diensten en producten van het LSR, zoals een helpdesk, medezeggenschap, regionale en landelijke themabijeenkomsten, nieuwsbrieven, cursussen, een Medezeggenschaps Magazine en een Handboek Medezeggenschap. De wekelijkse digitale nieuwsbrieven van het LSR informeren over regionale en landelijke ontwikkelingen in de zorg.

Er werd in het jaar 2010 een beroep gedaan op de helpdesk, voor het verkrijgen van informatie en adviezen over een aantal zaken.

Mevrouw Geraads, mevrouw Jansens en de heer Langenhuijsen hebben als nieuw lid van de cliëntenraad deelgenomen aan de 'basiscursus cliëntenraden' van het LSR.

Op 12 november 2010 hebben mevrouw Van de Sandt en mevrouw Geraads deelgenomen aan de regionale LSR bijeenkomst in Nijmegen, met als thema "Gastvrijheid".