

**St. Anna Ziekenhuis
Geldrop
Jaarverslag Cliëntenraad
2016**

Februari 2017

Inhoudsopgave

1. INLEIDING	3
2. DE CLIËNTENRAAD AAN HET WERK.....	4
2.1 SAMENSTELLING	4
2.2 DE VERGADERINGEN	4
2.3 GEVRAAGDE ADVIEZEN	6
2.4 ONGEVRAAGDE ADVIEZEN	7
2.5. ACTIVITEITEN IN HET KADER VAN DE VOORGENOMEN FUSIE	7
2.6 OVERIGE ACTIVITEITEN.....	7
3. OVERLEG EN SAMENWERKING	8
3.1 INTERNE CONTACTEN	8
A. Raad van bestuur	8
B. Raad van toezicht.....	9
C. Specialistenberaad	9
D. ZAR	9
E. Clustermanagers	9
F. Facilitair Bedrijf	9
G. Hoofd dienst F&C	9
H. Klachtencommissie	10
I. Staffunctionarissen K&V	10
J. Trombosedienst	10
K. Stuurgroep E-health	10
L. CKBO.....	10
3.2. OVERIGE INTERNE CONTACTEN	10
Aangenaam Anna/ gastvrijheidsoverleg.....	10
Seniorvriendelijk Ziekenhuis.....	11
Slimmer Werken	11
3.3. EXTERNE CONTACTEN	11
Contacten met andere cliëntenraden in de regio	11
3.4. INTERNE ACTIVITEITEN	11

1. INLEIDING

De cliëntenraad van het St. Anna Ziekenhuis is al sinds 1999 betrokken bij de gang van zaken binnen de organisatie, in het kader van de belangenbehartiging van de cliënten. De cliëntenraad heeft voor haar werkzaamheden 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 (zo nodig) 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 zij 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; zij 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 werkgroep bijeenkomsten
- een jaarlijks werkplan
- overleg met bestuurders, andere geledingen en medewerkers van het ziekenhuis
- het geven van gevraagde en ongevraagde adviezen.
- inventarisatie van belevingen en wensen van cliënten

In dit jaarverslag staan de belangrijkste activiteiten van de cliëntenraad in 2016 vermeld.

2. DE CLIËNTENRAAD AAN HET WERK

2.1 SAMENSTELLING

De cliëntenraad heeft 7 leden, die net als de patiënten van het St. Anna Ziekenhuis komen uit diverse maatschappelijke geledingen en wonen in het verzorgingsgebied van het ziekenhuis.

De leden worden op voordracht van de cliëntenraad zelf benoemd door de raad van bestuur voor een periode van 3 jaar en kunnen tweemaal herbenoemd worden voor eenzelfde periode. De cliëntenraad wordt in zijn werkzaamheden ondersteund door een ambtelijk secretaris. De werkzaamheden worden verdeeld in portefeuilles, die in overleg worden toegewezen aan de leden. De samenstelling van de cliëntenraad was in het jaar 2016 als volgt:

- De heer R.A.C. Boggs, voorzitter, lid vanaf maart 2009
- De heer A. Bruin, vicevoorzitter, lid vanaf januari 2008
- De heer W.G.F.J. Langenhuijsen, secretaris, lid vanaf maart 2010
- Mevrouw dr. A. Overvelde, lid vanaf januari 2015
- Mevrouw mr. N.D. Geraads, lid vanaf januari 2010
- Mevrouw M.A.C. Jansens-Renders, lid januari 2010
- Dr. J. Rietsema, lid vanaf maart 2015

De heer A. Bruin nam eind 2016 afscheid van de cliëntenraad, nadat hij 3 termijnen actief heeft deelgenomen. Er is een sollicitatieprocedure gestart om de ontstane vacature in te vullen. De rol van vicevoorzitter gaat van 1 januari 2017 over naar de heer J. Rietsema.

De heer N.M.M. Lansman functioneerde als ambtelijk secretaris.

2.2 DE VERGADERINGEN

In 2016 kwam de cliëntenraad 10 keer in een reguliere vergadering bijeen. Vooraf aan een aantal van deze vergaderingen was er informeel overleg met mevrouw Wolf – de Jonge, lid raad van bestuur. Bij twee van deze vergaderingen was de voltallige raad van bestuur aanwezig, ter bespreking van de jaarcijfers 2015 en de begroting 2017. Tijdens dit medezeggenschapsoverleg werden ook andere onderwerpen geagendeerd. Dit jaar was het fusieproces tussen het St. Anna Ziekenhuis en het Catharina Ziekenhuis het belangrijkste andere gespreksonderwerp.

In de reguliere vergaderingen zijn verschillende keren sprekers uitgenodigd om de cliëntenraad bij te praten over verschillende onderwerpen:

- De heer de Wit, staffunctionaris Veiligheid en mevrouw Janssen, kwaliteitsfunctionaris, over de stand van zaken betreffende veiligheid en kwaliteit.
- De heer de Jonge heeft een presentatie en rondleiding verzorgd in de locatie Topsupport Eindhoven
- De heer Vader heeft het functioneren van het Medisch Specialistisch Bedrijf St. Anna Zorggroep U.A. (MSB) en de Vereniging voor Specialisten in Dienstverband (VSD) toegelicht.

In het najaar 2016 zijn er meerdere extra overleggen geweest specifiek over de voorgenomen fusie. Enkele overleggen waren gecombineerde overleggen van de voltallige cliëntenraden van het St. Anna Ziekenhuis, Ananz en het Catharina Ziekenhuis met de beide raden van bestuur. Bij enkele overleggen waren uitsluitend de cliëntenraden van het St. Anna Ziekenhuis en Ananz met de raad van bestuur aanwezig

en soms vond er overleg plaats met de voorzitters van beide cliëntenraden met de raad van bestuur.

De jaarlijkse evaluatie van de cliëntenraad heeft plaatsgevonden op 7 december 2016, waarbij terug is gekeken op het afgelopen jaar en de werkwijze van de cliëntenraad en de diverse werkgroepen werd bekeken. Teruggekeken is op de stand van zaken t.a.v. de afgesproken speerpunten voor 2016:

Speerpunten:

1. Dashboard: De raad van bestuur heeft de mogelijkheid geboden om middels een token in te loggen in een gemeenschappelijke digitale werkruimte, met onder meer het archief van de cliëntenraad. Mevrouw Overvelde en de heer Lansman zijn begonnen met het maken van een opzet om een gedeeld dashboard op te stellen, waar alle leden van de cliëntenraad toegang toe hebben en waarin acties en de jaarkalender overzichtelijk kunnen worden bijgehouden.
2. Verbeteren website: De werkgroep heeft in gesprek met mevrouw Wijnen een voorstel gedaan ter verbetering van de website. De leden van de werkgroep worden als klankbordgroep gevraagd bij het ontwerpen van de site. Deze bijeenkomst heeft plaats gevonden in december 2016. In deze bijeenkomst hebben de leden van de brede klankbordgroep kennis kunnen maken met de ruwe opzet van de website. Met hulp van buitenaf is de huidige website gemoderniseerd en zijn de verschillende losse websites in één systeem ondergebracht. De nieuwe website was niet volledig gevuld, maar het besturingssysteem tussen de diverse onderdelen werd uitvoerig toegelicht.
Leden van deze werkgroep waren: de heer Bruin en de heer Langenhuijsen
3. Kwaliteit en Veiligheid:
Begin 2016 heeft de cliëntenraad zelf het thema 'kwaliteit en veiligheid' als speerpunt gekozen. Voor patiënten is dit een van de belangrijkste aspecten van ziekenhuiszorg en ook in de besprekingen over de voorgenomen fusie speelt het een belangrijke rol. Gestart werd met een inventarisatie van de beschikbare systemen en rapportages in het St. Anna Ziekenhuis. In gesprekken met het hoofd van de afdeling Kwaliteit en Veiligheid is om uitleg gevraagd over de afzonderlijke veiligheids- en kwaliteitsprocedures.
In april werd een door het Netwerk Cliëntenraden in de Zorg (NCZ) georganiseerde workshop gevolgd door de voltallige cliëntenraad.
Vervolgens is een missie, visie en een stappenplan opgesteld over de manier, waarop de cliëntenraad denkt om te gaan met kwaliteit en veiligheid vanuit het patiëntenperspectief. Dit alles is als memo toegestuurd aan de raad van bestuur. Om hieraan invulling te geven wil de cliëntenraad op regelmatige basis de juiste rapportages ontvangen om inzicht te krijgen in de ontwikkelingen betreffende kwaliteit en veiligheid. Hierover is overleg gaande met de raad van bestuur.
In dit kader werd de cliëntenraad ook uitgenodigd om aanwezig te zijn bij het gesprek met de Inspectie voor de gezondheidszorg (IGZ) in oktober 2016. Verdere uitwerking van het speerpunt zal worden vastgelegd in het werkplan 2017.

Verder is besproken dat de informele overleggen binnen de organisatie goed zijn voor de informatievoorziening en afstemming van de meningen, maar geenszins een vervanging zijn voor het formele adviesrecht. De cliëntenraad zal er alert op zijn dat de verwachtingen van het informele overleg duidelijk zijn en de formele weg niet wordt overgeslagen.

Tevens heeft de cliëntenraad de gelegenheid te baat genomen zich uitgebreid te buigen over het ondernemingsplan van de beide fusieziekenhuizen. Bij die gelegenheid zijn een groot aantal vragen geformuleerd, die ter beantwoording aan de raad van toezicht zijn voorgelegd en in eerste instantie zoveel mogelijk mondeling zijn beantwoord in een aparte bijeenkomst

met een delegatie van de cliëntenraad. Van een aantal vragen is een schriftelijke beantwoording gevraagd.

2.3 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. Uitgangspunt bij het formuleren van de adviezen is kwalitatief goede, snelle en efficiënte zorg afgestemd op de behoeften en wensen van de cliënten inclusief voor- en nazorg, zoals in de visie is vastgelegd. De cliëntenraad streeft er naar om onze adviezen een goede onderbouwing te geven. Hierbij helpt het dat door participatie in werkgroepen en overleggen de leden van de cliëntenraad goed en tijdig geïnformeerd zijn.

Adviezen en adviesaanvragen: jaarrekening 2015, begroting 2017, uitbreiding bezoektijden, privacyreglement, ontvangstfunctie receptie, verplaatsing bureau patiëntenvoorlichting, klantbelevingsonderzoek.

- **Jaarrekening 2015**
De cliëntenraad heeft positief geadviseerd over de jaarrekening 2015. De voorzitter en vicevoorzitter werden voorafgaand aan de adviesaanvraag door de heer Wesseling, hoofd dienst F&C, geïnformeerd over de inhoud van de jaarrekening. In een vergadering van de cliëntenraad werd de jaarrekening verder toegelicht door de heer Rutters, voorzitter raad van bestuur. De cijfers onderbouwen de gezonde financiële situatie van de Zorggroep en een goede score in de benchmark met andere ziekenhuizen.
- **Klantbelevingsonderzoek**
Er vindt een verandering aan op het gebied van meten van klantervaringen d.m.v. de CQI en de PREM methodiek. Naast de vraag of de cliëntenraad hierover volgens de WMCZ adviesrecht heeft, wordt met nadruk gewezen op een goede voorlichting aan de patiënten over dit onderwerp en het doel van de verkregen uitkomsten van het onderzoek. Dit punt is ook nog besproken in het halfjaarlijks overleg met de raad van bestuur.
- **Wijziging ontvangstfunctie receptie.**
Ook hierover wordt door de cliëntenraad een positief advies gegeven.
- **Notitie privacyreglement.**
Bij dit onderwerp heeft de cliëntenraad zoveel opmerkingen, dat besloten wordt een brief aan de raad van bestuur te schrijven met daarin de pijnpunten. Tevens kwam dit punt terug in het overleg tussen de cliëntenraad en de raad van bestuur in oktober 2016. Dit onderwerp komt ter advisering terug in 2017.
- **Uitbreiding bezoektijden**
De pilot met veranderde bezoektijden is tweemaal besproken met een delegatie van de cliëntenraad; de raad heeft weliswaar een positief advies gegeven maar met een aantal kanttekeningen t.a.v. de voorlichting aan de cliënten. Tevens wordt gevraagd om een gedegen evaluatie een jaar na de invoering van de gewijzigde bezoektijden.
- **Begroting 2017**
Evenals bij de jaarrekening 2015 is er gedurende het jaar een aantal keren een vooroverleg geweest over de begroting 2017 tussen de voorzitter en een lid van de cliëntenraad en de heer Wesselink, hoofd dienst F&C. Daarna werd in een MZV vergadering De begroting werd vervolgens toegelicht aan de voltallige cliëntenraad door de heer Wesselink en de heer Janson, lid van de raad van bestuur. Er is in de begroting 2017 rekening gehouden met een tweesporen beleid.
De cliëntenraad heeft positief geadviseerd over de begroting 2017.

Adviesaanvragen, welke in 2016 zijn ontvangen, waarover in 2017 een advies zal worden uitgebracht, zijn:

- Advies over het ondernemingsplan voor de fusie met het Catharina ziekenhuis
- Advies over de businesscase bouw van het gecombineerde restaurant.

2.4 ONGEVRAAGDE ADVIEZEN

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

In het jaar 2016 zijn geen ongevraagde adviezen uitgebracht.

2.5 ACTIVITEITEN IN HET KADER VAN DE VOORGENOMEN FUSIE

In 2016 is de St. Anna Zorggroep verder gegaan met invulling van de voornemens om met het Catharina ziekenhuis te fuseren. Gedurende het jaar hebben diverse bijeenkomsten plaatsgevonden met de raden van bestuur en de diverse cliëntenraden. Deels waren deze bijeenkomsten opgesplitst tussen de cliëntenraden van de Anna Zorggroep en die van het Catharina ziekenhuis. Doel van deze bijeenkomsten was het op de hoogte brengen van de ontwikkelingen en de plannen betreffende de fusie.

Op 24 november heeft een fusieconferentie plaats gevonden, waarop naast een groot aantal werknemers van de ziekenhuizen en Ananz en de leden van de cliëntenraad waren uitgenodigd. Hierbij werden een aantal werkvormen gehanteerd om een duidelijker beeld over de huidige en de toekomstige situatie te krijgen. Tevens werd iedereen in de gelegenheid gesteld om vragen te stellen aan leden van de beide raden van bestuur.

In een aparte bijeenkomst heeft de raad van bestuur de vragen, welke waren gesteld door de cliëntenraad n.a.v. het ondernemingsplan, deels mondeling beantwoord. Van een aantal vragen werd een schriftelijk antwoord gevraagd, hetgeen werd toegezegd.

Dit markeert het eind van een belangrijke fase waarin een verkenning van samenwerking is stapsgewijs overgegaan in een voorgenomen besluit tot fuseren. De cliëntenraad heeft dit jaar veel tijd geïnvesteerd in het fusieproces teneinde voldoende actief hierin te kunnen handelen.

2.6 OVERIGE ACTIVITEITEN

Scholing Wkkgz, WMCZ en Kwaliteit en Veiligheid

Op 31 maart heeft de heer Langenhuisen een bijeenkomst bijgewoond over de aspecten van de Wkkgz, die van belang kunnen zijn als de klachtenregeling van het ziekenhuis ter advisering aan de cliëntenraad zou worden voorgelegd

Dit jaar was het St. Anna Ziekenhuis aan de beurt om voor alle leden van de cliëntenraad van het Catharina Ziekenhuis, Elkerliek Ziekenhuis, Maxima Medisch Centrum en St. Anna Ziekenhuis een themabijeenkomst te organiseren. De heer Lansman, ambtelijk secretaris van de cliëntenraad, had op donderdag 27 oktober het volgende onderwerp samengesteld: "Invoering Wkkgz en herziening WMCZ, wat betekent dit voor de ziekenhuizen?"

Inspirerende sprekers waren uitgenodigd o.a. de heer Boele, directeur LSR, mevrouw mr. drs. Geldof-van Doorn, coördinerend beleidsmedewerker Directie Markt en Consument, Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, mevrouw Corba, voorzitter Vereniging van Klachtenfunctionarissen in de Gezondheidszorg en de heer Verkaar, Directeur Zorgbelang Gelderland – Utrecht.

Onder leiding van de heer Boele werd er uitgebreid stilgestaan bij de ontwikkeling en de totstandkoming van de Wkkgz en WMCZ. Boeiende discussies volgden. De middag was zeer geslaagd en werd informeel afgesloten.

In het voorjaar heeft de gehele cliëntenraad op verzoek van de werkgroep Kwaliteit en Veiligheid een workshop bijgewoond gegeven door NCZ, waarin dit onderwerp en de rol van de raad centraal stond.

3.OVERLEG EN SAMENWERKING

3.1 Interne contacten

In het kader van hun werkzaamheden voeren de cliëntenraad, de werkgroepen, de voorzitter en individuele leden periodiek en ad hoc overleg met bestuurders, clustermanagers, hoofden van dienst en anderen. In dit hoofdstuk worden deze relaties in beeld gebracht.

A. Raad van bestuur

De raad van bestuur is 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 besluitenlijsten van de raad van bestuur. Volgens onderstaand schema vinden jaarlijks de bijeenkomsten met de raad van bestuur plaats, zo ook in 2016.

1. Twee keer per jaar is er een *medezeggenschapsvergadering*; dit is het overleg van de voltallige cliëntenraad met de raad van bestuur aangaande de jaarrekening en de begroting. Aansluitend op de bespreking van genoemde onderwerpen worden door beide partijen ingediende agendapunten besproken. In 2016 hebben deze vergaderingen plaats gevonden op 21 april en op 1 december. Belangrijk extra onderwerp op beide vergaderingen was het verstrekken van informatie over de vorderingen in de voorgenomen fusie met Catharina Ziekenhuis. Een nadere toelichting op de jaarcijfers 2015 en de begroting van 2017 werd voorafgaand aan deze vergaderingen aan een delegatie van de cliëntenraad gegeven in het terugkerende overleg met het hoofd dienst F&C.

2. Twee keer per jaar is er een *overlegvergadering* van een delegatie van de cliëntenraad met de raad van bestuur. Deze overlegvergaderingen hebben plaats gevonden op 4 april en 10 oktober 2016 met de heer Janson, in aanwezigheid van mevrouw Heinen, secretaris raad van bestuur. Diverse onderwerpen zijn aan bod gekomen:

In **april** waren dat:

- Meerjarenbeleidsplan
- Jaarrekening 2015
- Stand van zaken voorgenomen fusie Catharina Ziekenhuis en aanspreekpunt voor de cliëntenraad bij afwezigheid van mevrouw Wolf.
- Aanpassing overlegstructuur cliëntenraad en medische staf
- Vervolg gevraagde- en ongevraagde adviezen cliëntenraad
- Herstructurering buitenterrein met name alternatief voor de geplande lift
- Jaarplan cliëntenraad 2016
- Presentatie jaarverslag en werkplan
- Dropbox aanvraag van CR
- Cursus in company over Kwaliteit en Veiligheid
- Beleidsontwikkelingen
- Rapportage Kwaliteit en Veiligheid
- Beleid klantervaringen, PREM
- Verplaatsing patiëntenvoorlichting

In **oktober** kwamen aan de orde:

- Stand van zaken voorgenomen fusie Catharina Ziekenhuis
- Brief van cliëntenraad over privacybeleid
- Evaluatie verruiming bezoektijden

- Ambities raad van bestuur over het onderwerp E-health
- Kaderbrief 2017
- Managementrapportage
- Voortgang token

B. Raad van toezicht:

Er heeft eenmaal een overleg plaatsgevonden met 2 leden van de raad van toezicht, met als voornaamste gespreksonderwerpen de voorgenomen fusie en vorm van de cliëntenraad in de nieuwe situatie, positie van de cliëntenraad van Ananz, samenvoegen van raden van toezicht.

C. Specialisten beraad:

Dhr. Vader is in de reguliere vergadering van de cliëntenraad geweest om de ervaringen met het MSB en het VSD te delen met de leden van de cliëntenraad.

D. ZAR:

Mevrouw Jansens en de heer Langenhuijsen hebben tweemaal overleg gehad met de ZAR:

Hierbij zijn de volgende onderwerpen aan de orde geweest:

- Fusie Anna/CZE
- Audit Gastvrijheid met sterren
- Slimmer werken.
- Ervaringen met EPD en EVD.
- Senior vriendelijk ziekenhuis.
- Uitbreiding bezoektijden.

E. Clustermanagers:

Dit heeft dit jaar niet in georganiseerd verband plaats gevonden. Een aantal leden van de cliëntenraad heeft wel overleg gehad afzonderlijk met de managers bedrijfsvoering Innovatie, de heer de Jonge, en Beschouwend, de heer van Heesch.

F. Hoofd Facilitair Bedrijf:

In 2016 hebben twee vertegenwoordigers van de cliëntenraad twee maal overleg gehad met de heer van Genuchten. Belangrijk gespreksonderwerp was de uitbreiding van de geplaatste camera's t.b.v. het toezicht. Dit onderwerp blijft op de agenda voor deze bespreking staan.

Na het aanleveren van de cijfers van het aantal en de aard van de geregistreerde incidenten m.b.v. de geplaatste camera's van het eerste kwartaal, heeft de delegatie een uitvoerige toelichting op de cijfers gehad.

Over dit gesprek heeft mevrouw Overvelde een kort verslag gepresenteerd in de vergadering van 6 juli 2016. Gevraagd is in dit gesprek tevens de informatie over het cameratoezicht te vermelden op de website van het ziekenhuis.

In het najaar stond het onderwerp cameratoezicht op de agenda en uit de gegevens bleek dat het aantal incidenten, zoals vandalisme op het buitenterrein in aantal zijn teruggelopen als gevolg van de preventie, die daarvan uit is gegaan. Tevens is aangegeven, dat de camera's gericht zijn op openbaar gebied: parkeerterrein, lifthallen en alle ingangen.

Verder is gesproken over het verfraaien van het parkeerterrein d.m.v. kunstwerken, die tevens als herkenningspunt kunnen dienen. Ook de in het voorjaar afgeschafte shuttlebusdienst op het parkeerterrein zal in ere hersteld worden, mits er zich voldoende vrijwilligers melden.

G. Hoofd dienst Finance &Control:

Dit heeft driemaal plaatsgevonden als voorbereiding op de bespreking over de jaarcijfers 2015, de begroting 2017 en de financiële consequenties van de fusie.

H. Klachtencommissie:

De cliëntenraad heeft het jaarverslag van de Klachtencommissie van het St. Anna Ziekenhuis over het voorgaande jaar 2015 ontvangen en heeft in verband hiermee een gesprek gevoerd met twee leden van de klachtencommissie op 29 juni 2016. Dit inmiddels jaarlijkse gesprek verliep, zoals te doen gebruikelijk, plezierig, constructief en open. De cliëntenraad heeft naar aanleiding van het jaarverslag een toelichting gevraagd aan de klachtencommissie om inzicht te krijgen in de aard van de behandelde klachten. Ook heeft de cliëntenraad geïnformeerd naar de wijze waarop de klachtencommissie contact heeft met de bestuurder van het ziekenhuis naar aanleiding van een beslissing. Voor het overige is de stand van zaken ten aanzien van de nieuwe klachtwet Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) aan de orde geweest. De cliëntenraad en de klachtencommissie hebben over en weer uitgesproken zéér te hechten aan dit jaarlijks overleg, zodat besloten is dit overleg ook in 2017 te continueren.

I. Staffunctionarissen Kwaliteit &Veiligheid:

Deze zijn één maal in de reguliere vergadering van de cliëntenraad geweest. Tevens heeft de werkgroep K&V daarnaast nog een overleg gehad met de heer de Wit.

J. Trombosedienst:

Mevrouw Jansens heeft in 2016 tweemaal overleg gehad met de trombosedienst. Hierbij zijn een aantal onderwerpen aan de orde geweest:

- Jaarverslag Federatie Nationale Trombosediensten
- Samenwerking in de regio
- Doac's
- Aantal zelfmetingen/doseringen
- Klachten

K. Stuurgroep E-health:

Gedurende het jaar 2016 is door twee leden van de cliëntenraad, de heer Rietsema en de heer Bruin, een aantal malen contact geweest met mevrouw Wijnen, als vertegenwoordiger van de Stuurgroep E-health. In deze gesprekken wordt de cliëntenraad op de hoogte gehouden van de stand van zaken en heeft zij de gelegenheid om gedurende deze gesprekken het belang maar ook de risico's van E-health vanuit het cliëntenperspectief in te brengen. De belangrijkste ontwikkelingen in het St. Anna Ziekenhuis concentreren zich rondom toepassingen bij het telemonitoring bij hartfalen, gebruik van een COPD-app en gebruik van een Orthopedie app. In de kaderbrief 2017 is E-health opnieuw opgenomen als speerpunt.

L. CKBO:

Er is een brief over de PREMs naar de raad van bestuur gegaan, maar de uitkomsten van bv. CQI hebben de cliëntenraad nooit bereikt. Dit punt wordt vast gehouden voor 2017: uitkomsten CQI en tip-topkaarten evenals het opvolgen van het advies PREM onderzoek. Verder is de week van kwaliteit uitgesteld naar het voorjaar 2017.

3.2 Overige Interne Contacten

Aangenaam Anna/ Gastvrijheidsoverleg:

Totaal hebben in 2016 een viertal gesprekken met twee vertegenwoordigers plaatsgevonden. In de eerste twee gesprekken lag het accent op de voorbereiding en de uitkomst van de audit in het kader Gastvrijheidszorg met Sterren. De bedoeling was hierbij dat dit als een nulmeting gaat fungeren in het kader van het project Aangenaam Anna.

De laatste twee gesprekken zijn voornamelijk gewijd aan de opzet en organisatie van een tweetal projecten/keurmerken. In het kader van deze twee gaat de cliëntenraad zijn medewerking verlenen aan het houden van spiegelgesprekken i.v.m. het keurmerk Senior Vriendelijk Ziekenhuis en het project Aangenaam Anna.

Seniorvriendelijk Ziekenhuis:

Binnen de eisen voor 2017 van het Keurmerk Senior Vriendelijk Ziekenhuis is een rol toebedeeld aan de cliëntenraden. Hierover is eenmaal overleg geweest met de heer van Hees en in het kader van de audit voor 2017 zijn de voorbereidingen gestart voor de spiegel/ panelgesprekken, de beantwoording van de vragenlijst/beoordeling met de kwaliteitsgesprekken en de veiligheidsrondgang door het ziekenhuis.

Twee vertegenwoordigers hebben in het voorjaar een gesprek gehad met de heer Meeuwis (projectleider Slimmer Werken) en de heer van Heesch (clustermanager) in een gesprek de rol van de mantelzorg in de ziekenhuiszorg besproken. Enerzijds gaat de mantelzorg een belangrijker rol spelen in het proces van opname en ontslag, doordat dit laatste eerder en beter bekend wordt gemaakt. In o.a. het kader van het keurmerk Senior Vriendelijk Ziekenhuis is een pilot over de verruiming van de bezoektijden geweest op de afdeling, waar dit betreft. De bedoeling is om dit ziekenhuis breed uit te rollen. De bedoeling is tevens de mantelzorg meer gelegenheid te geven bij de patiënt aanwezig te kunnen zijn.

De cliëntenraad gaat participeren in de nieuwe rol voor het label Seniorvriendelijk Ziekenhuis: Mevrouw Jansens en mevrouw Overvelde gaan dit doen. De eerste spiegelgesprekken staan gepland in februari 2017.

Slimmer Werken:

Hierover heeft de cliëntenraad in wisselende samenstelling meermalen overleg gehad met de heer de Jonge, de heer Meeuwis, de heer van der Aa, de heer van Heesch en mevrouw van Aert. Zo is gesproken met mevrouw van Aert over de verplaatsing van en de veranderde functie van het onderdeel Klantenservice en is in het kader hiervan een bezoek gebracht aan het callcenter van het ziekenhuis. In december heeft een nieuw gesprek plaatsgevonden en zijn de ontwikkelingen met de Klantenservice geëvalueerd en besproken. Tevens zijn een aantal belangrijke verbeterpunten in de werking met het klantencontactcentrum aangegeven.

Met de heer de Jonge is naast zijn bezoek aan de reguliere vergadering nog een gesprek geweest om op de hoogte gebracht te worden van de laatste ontwikkelingen en de plannen voor het vervolg van het project.

Tevens is met de heer Meeuwis gesproken over het onderwerp Opname en Ontslag, de beddenplanning, casemanagement, klantenservice en de uitrol van het draaiboek voor de veranderende functie van de Zorgteams. Aansluitend bij dit laatste onderwerp is ook gesproken met de heer van der Aa over de ervaringen met het onderdeel Poli 2.0 van het project.

3.3. Externe contacten:

Overleg regionale cliëntenraden:

De heer Boggs heeft tweemaal overleg gehad met de voorzitters van de betreffende raden.

Tevens is op 27 oktober 2016 een studiemiddag voor de gezamenlijke cliëntenraden uit de regio gehouden over de WMCZ en de Wkkgz met diverse sprekers.

3.4 Interne activiteiten:

- a. **Themamorgen:** Op donderdag 8 december was er weer de jaarlijkse themabijeenkomst met de cliëntenraden van de St. Anna Zorggroep. De heer Lansman, ambtelijk secretaris van de cliëntenraad, had met de raad van bestuur het volgende onderwerp samengesteld:
"Shared Decision Making: wat betekent dit voor de St. Anna Zorggroep?"
Alle leden van de cliëntenraad van het St. Anna Ziekenhuis, cliëntenraden van Ananz, leden van de raad van bestuur en leden van de raad van toezicht, leden van het MT en de ZAR waren uitgenodigd.
Inspirerende sprekers waren uitgenodigd, de heer Janson, arts, waarnemend lid raad van bestuur St. Anna Zorggroep, de heer van Veenendaal, zelfstandige onderzoeker en tevens dagvoorzitter voor deze ochtend, mevrouw Schepers-van der Sterren, algemeen chirurg St. Anna Ziekenhuis, specialiteit mammacare en mevrouw van der Burght, specialist ouderengeneeskunde, medisch manager Ananz.
Onder leiding van de heer van Veenendaal werd deze ochtend aan de hand van stellingen en een open discussie afgesloten. Hierna was er nog een informeel samenzijn met lunch voor alle genodigden.
Shared Decision Making is hiermee voor het St. Anna Ziekenhuis op de kaart gezet.
- b. **Lunchbreak** is dit jaar weer gehouden met een groot aantal inzendingen. Namens de cliëntenraad heeft mevrouw Jansens zitting genomen in de jury en is daarvan voorzitter geweest. In deze hoedanigheid mocht zij de prijzen aan de winnende teams uitreiken.
- c. **Volgen van het advies Mantelzorg:** Twee vertegenwoordigers hebben in het voorjaar een gesprek gehad met de heer Meeuwis (projectleider Slimmer Werken) en de heer van Heesch (manager bedrijfsvoering) en de rol van de mantelzorger in de ziekenhuiszorg besproken. Enerzijds gaat de mantelzorger een belangrijker rol spelen in het proces van opname en ontslag, doordat dit laatste eerder en beter bekend wordt gemaakt. In o.a. het kader van het keurmerk Senior Vriendelijk Ziekenhuis is een pilot over de verruiming van de bezoektijden geweest op de afdeling, waar dit betreft. De bedoeling is om dit ziekenhuis breed uit te rollen. De bedoeling is tevens de mantelzorger meer gelegenheid te geven bij de patiënt aanwezig te kunnen zijn.