

# Jaarverslag 2022

## van de Cliëntenraad

van Ziekenhuis Nij Smellinghe  
en de Medische Specialistische Bedrijven:

Maatschap Kaakchirurgie Drachten

MDL Zuidoost Friesland

Medische Maatschap Drachten

Heelkunde Friesland

voor zover werkzaam in het ziekenhuis Nij Smellinghe



## Samenstelling Cliëntenraad

Aan het begin van 2023 bestond de Cliëntenraad uit de volgende personen:

- Dhr. O. Algra, secretaris, sinds 01-05-2017
- Dhr. R. Schaafstal, 1<sup>e</sup> vicevoorzitter, lid, sinds 15-05-2017
- Mw. A. Rusticus, lid, herkiesbaar op 19-10 2024
- Dhr. J. Groen, Voorzitter, sinds 1 januari 2022
- Mw. A. Herder-van der Grift, 2<sup>e</sup> vicevoorzitter, lid, sinds 1 januari 2022
- Dhr. P. de Ruiter, lid, sinds 1 januari 2023

## Mutaties in 2022

In juni hebben we afscheid genomen van de leden Dhr. E.V.C. de Groot en Mw. M.E. Hofstra en in december hebben we afscheid genomen van Mw. T. Rademaker-de Groot.

Per 1 januari 2022 zijn als nieuwe leden Dhr. J. Groen en Mevr. A. Herder-van der Grift als nieuw lid benoemd. Per 1 januari 2023 is Dhr. P de Ruiter als nieuw lid benoemd.

Mw. Hofstra was voorzitter van de cliëntenraad. Deze functie is tot 1 oktober waargenomen door dhr. Schaafstal waarna dhr. Groen tot voorzitter is benoemd.

Nieuwe leden worden, sinds 2020, benoemd voor een periode van vier jaar met de mogelijkheid van herbenoeming voor vier jaar. Deze termijnen sluiten aan bij de Governancecode zorg. Van de reeds benoemde leden voor 2020, is de laatste benoemingstermijn in 2020, van drie jaar gewijzigd in vier jaar. Het minimale aantal leden is vijf.



De leden van de cliëntenraad sinds 1 januari 2023

## Vergaderingen 2022

### Werkwijze

De Cliëntenraad komt maandelijks, uitgezonderd in de maand augustus, bijeen op maandagmorgen. Daarnaast worden er nog overleggen in kleiner comité met derden gehouden, waarvan de besproken zaken en uitkomsten worden teruggekoppeld in de maandelijkse vergadering.

### Behandelde onderwerpen 2022

Zaken die op de agenda stonden waren:

- Jaarrekening, Kaderbrief, Begroting en realisatie 2022
- Ontwikkelingen in de organisatie o.a. voortgang Covid
- Overleg met de voorzitter van de Raad van Bestuur
- Kwaliteit: Klachtenmeldingen en kwartaalrapportages kwaliteit
- Voortgang Jaarplan 2022 van de Cliëntenraad.
- Adviezen
- De patiënt en het cliëntenpanel
- Terugkoppeling bijgewoonde overleggen en bijeenkomsten
- Ervaringen van de Cliëntenraadsleden en/of hun partners als patiënt in het ziekenhuis
- Onderwerpen in het overleg met interne gasten, dit wordt nader toegelicht onder het kopje 'Interne contacten'.
- Verbouwplannen van het ziekenhuis.
- Werven nieuwe leden en aanstellen nieuwe ondersteuner/secretaresse
- Opstellen informatieprotocol
- Bezoek nieuwbouw OK complex
- Bezoek nieuwbouw ROC gebouw
- Bezoek ATOO (Acute Tijdelijke Opname Ouderen)



**Een van de nieuwe operatiekamers**

### PGO (Persoonlijke gezondheidsomgeving).

VIPP5 is een versnellingsprogramma dat zorgt voor gestandaardiseerde data-uitwisseling. Het wordt gesubsidieerd door het ministerie van VWS en zorgt ervoor dat : Patiënten eenvoudiger en sneller digitaal medisch e gegevens kunnen delen met hun behandelaars en zorginstellingen via een PGO

In 2023 moet elke burger een eigen PGO (Persoonlijke gezondheidsomgeving) kunnen aanmaken. Dit is een soort patiëntendossier waarin alle gegevens kunnen worden ingelezen vanuit de verschillende patiëntendossiers die iedereen heeft bij de verschillende ziekenhuizen, huisarts, apotheek etc. Voor het ziekenhuis houdt dit in dat de gegevens geschikt moeten worden gemaakt om te kunnen worden ingelezen in een PGO. Ook hier is de Cliëntenraad bij betrokken.

Leden van de cliëntenraad hebben in 2022 aan vier landelijke sessies deelgenomen inzake de invoering en de problemen rond de PGO. In maart 2023 wordt over het PGO een presentatie gegeven door het ziekenhuis aan onze panelleden.

Drie belangrijke punten voor een PGO zijn:

- Zich beter kunnen voorbereiden op een gesprek met de arts
- Zelf eigenaar is van zijn medische gegevens
- Zijn eigen dossier completer en actueler kan maken

Meer informatie kunt u vinden op de website van [WWW.PGO.NL](http://WWW.PGO.NL)

### Uitgebrachte adviezen:

In 2022 hebben we een viertal adviezen uitgebracht:

1. Schriftelijk positief advies inzake de samenwerking met ZuidOostZorg
2. Mondeling positief advies inzake Begroting 2023
3. Mondeling positief advies inzake Jaarrekening 2021
4. Ongevraagd advies: Parkeerplek: patiënt met beperking, die parkeert tegen de polikliniek aan, moet een eind lopen om te kunnen betalen. Een betaalautomaat binnen bij de ingang van de polikliniek zou een oplossing kunnen zijn. Dit punt is inmiddels opgelost.

### Interne contacten:

In 2022 hebben we als gehele raad, dan wel in kleiner verband, gesproken met de volgende personen over zaken die de cliënt raken:

- Klachtenfunctionaris over de klachtenrapportages en de daaraan gekoppelde verbeterpunten.
- Ondernemingsraad

- Manager M&O (Mens en organisatie) over Covid, opleidingsplan, Zorg voor het Noorden personeelsschaarste, buddy concept ziekteverzuim, scholingsprogramma Leiderschap Excellente zorg Verpleegkundigen en stageplaatsen
- Manager Financiën inzake jaarrekening, effecten Covid op de begroting, begroting, organisatiejaarplan.
- Projectmanager inzake invoering PGO
- Directeur Bedrijf & Gebouwen over lange termijn huisvestingsplan, herinrichting terrein, energie transitie, verbouw acute as en poliklinieken.  
*We zijn bijgepraat over de actuele stand van zaken t.a.v. de ontsluiting van het ziekenhuis op de openbare weg en het afsplitsen van het ambulance verkeer van het overige verkeer. De ambulance toegang gaat naar achteren waar het een aparte rijbaan krijgt. Het aantal parkeervakken voor medewerkers wordt uitgebreid i.v.m. de komst van de school. Bij de herinrichting van het voorterrein heeft de CR extra aandacht gevraagd voor voldoende parkeerterreinen voor invaliden. De huidige plaatsen zijn overdag meestal vol.*
- VAR (verpleegkundigen adviesraad) gespreksonderwerpen waren o.a.:  
\* Bevoegd/ bekwaam blijven: door middel van scholingsdagen, Big-markt en toetsing, blijven Vpk bevoegd en bekwaam om handelingen te blijven doen.  
Skills lab, om praktijk ervaring op te doen, gaat straks in samenwerking Friese Poort.  
\*werkdruk
- Deelname aan audit gesprekken en gesprekken met de inspectie IGJ
- Overleg met de SEH inzake valpreventie screening
- Overleg met de projectmanagers inzake verplaatsing en verbouw van de acute as.  
*De vraag was moet de wachtkamer van de dokterswacht en SEH worden gecombineerd. Sommige ziekenhuizen hebben hier goede ervaringen mee en sommigen niet. De CR heeft aangegeven dat het voor de patiënt duidelijk moet zijn dat hij in een gecombineerde wachtkamer zit zodat duidelijk is dat de een sneller wordt geholpen dan de andere.*
- Manager afdeling Kwaliteit inzake kwaliteitsbeleid, Safety II (leren vanuit de praktijk), patiënt tevredenheidsonderzoeken, klachtenrapportages.

## Externe contacten

Naast de gebruikelijke externe contacten hebben we in mei een kennismaking overleg gehad met ZuidOostZorg i.v.m. de samenwerking tussen ZuidOostZorg en Ziekenhuis Nij Smellinghe. De ATOO (acute tijdelijke opname ouderen) is een zichtbaar resultaat van deze samenwerking.

*Als je bent opgenomen in Nij Smellinghe en een ziekenhuisbehandeling is niet langer noodzakelijk, maar er is nog wel een zorgvraag dan kunt u worden opgenomen op de afdeling ATOO van ZuidOostZorg in het ziekenhuis.*

*In het ziekenhuis is een folder verkrijgbaar over de ATOO.*

## Raad van Bestuur

De bestuurder komt maandelijks langs op de vergadering van de Cliëntenraad om de raad bij te praten in de actuele ontwikkelingen in het ziekenhuis, de bestuurstafel en het zorglandschap. Tevens is er dan de mogelijkheid om van gedachten te wisselen over actuele zaken. De informatievoorziening verloopt goed en in een open sfeer. Door de drukke agenda door o.a. Covid is de bestuurder op acht van de elf vergaderingen aanwezig geweest. Tevens zijn er een paar belafspraken met de bestuurder geweest.

Zaken die besproken worden zijn:

- de ontwikkelingen in de organisatie qua personeel, financiën etc.
- heroriëntatie zorglandschap, Integraal zorg akkoord
- terugkoppeling van de vergaderingen van de bestuurstafel. Dit is een overleg tussen het koepelbestuur van de medische staf en de Bestuurder
- terugkoppeling bestuurders overleg met andere ziekenhuizen
- voortgang inzake afspraken met de zorgverzekeraars
- samenwerking met andere zorgverleners, waaronder ZuidOostZorg.
- wachttijden
- 75 jarig bestaan
- digitale ontwikkelingen zoals de BeterDichtbij app en de Virtual Fracture Care app.

Vanaf 1 juni 2022 biedt Nij Smellinghe op de SEH behandelingen aan volgens de Virtual Fracture Care-methode (VFC). Dit betekent dat patiënten met een ongecompliceerde botbreuk of ander stabiel letsel zelf oefeningen kunnen doen en kunnen werken aan hun herstel met de Virtual Fracture Care app. Ze hoeven niet meer voor controle naar het ziekenhuis. Nij Smellinghe is het eerste Friese ziekenhuis dat deze dienstverlening aanbiedt aan haar patiënten. Iets om trots op te zijn!

- samenwerking met de ROC Friese Poort
- samenwerking met Zuid Oost Zorg inzake de ATOO inzake bevorderen van de doorstroom van patiënten vanaf de SEH en Kliniek.
- verbouw van het ziekenhuis en lange termijn huisvesting plannen
- uitbreiding/aanschaf medische apparatuur

## Raad van Toezicht en Raad van Bestuur

Met een afvaardiging van de Raad van Toezicht en de Bestuurder is in mei vergaderd.

Vaste agenda punten waren hierbij:

- Ontwikkelingen binnen de CR en waar zijn we mee bezig
- Mededelingen van de Raad van Bestuur
- Mededelingen van de Raad van Toezicht
- Ontwikkelingen binnen en buiten de organisatie
- Covid-19/plan inhaalzorg
- Samenwerking ZuidOostZorg
- Strategisch beleid
- Verbouw en nieuwbouw
- Houtkoolschets acute zorg



## Contacten achterban/Cliëntenpanel

Gebruikelijk is om in het ziekenhuis te flyeren en het gesprek aan te gaan met de cliënt en bezoekers van het ziekenhuis. Dit doen we ook om leden te werven voor het cliëntenpanel, naast de andere kanalen die we hiervoor gebruiken binnen het ziekenhuis. Uiteraard passend binnen de regels van de AVG.

### Communicatie

Met afdeling Communicatie is overleg geweest hoe wij als Cliëntenraad beter in beeld kunnen komen bij de patiënt en hoe afdeling Communicatie ons hierin kan ondersteunen. Dit heeft geleid in 2021 tot:

- het plaatsen van een tekst op de beeldschermen in de wachtruimtes (narrow casting)
- publicatie in Nijs, het magazine dat nu voor zowel personeel als patiënten wordt uitgebracht

Eind 2022 is er overleg geweest met communicatie om te komen tot een nog betere zichtbaarheid van de cliëntenraad. Via PowerPointpresentatie is er een nieuw communicatieplan gepresenteerd. Er worden nog enkele wijzigingen aangebracht. Ook extern via Facebook, LinkedIn, Instagram zal er meer aandacht komen voor de cliëntenraad. Het herschreven communicatie plan is begin 2023 goedgekeurd.

### Cliëntenpanel

We hebben op dit moment circa 79 cliëntenpanelleden.

De afdeling Communicatie ondersteunt ons bij het uitzetten van de enquêtes.

Er is een enquête uitgezet met als onderwerp 'aanmeldzuilen'. De reacties die zijn binnengekomen zijn over het algemeen positief. Over de rol van de vrijwilliger bij de aanmeldzuilen zijn enkele opmerkingen gemaakt. De uitkomsten van deze enquête zijn besproken met de bestuurder.



## De MSB bedrijven

De Cliëntenraad vertegenwoordigt sinds 2021, voor zover het zorg betreft die ze in het ziekenhuis leveren, de volgende MSB bedrijven:

- Medische maatschap Drachten
- Maatschap Kaakchirurgie Drachten
- Maatschap MDL Zuidoost Friesland
- Heelkunde Friesland

De artsen die verbonden zijn aan de MSB bedrijven die werkzaam zijn in het ziekenhuis zijn ook vertegenwoordigd in het koepelbestuur, die de gehele medische staf vertegenwoordigt. Het koepelbestuur vergadert met de bestuurder, dit is het zogenaamde bestuurstafel overleg. De bestuurder koppelt zaken die de Cliëntenraad aangaan vanuit het bestuurstafel overleg terug aan de Cliëntenraad. Daarnaast heeft de Cliëntenraad overleg met het bestuur van het koepelbestuur en met de afzonderlijke MSB bedrijven.

- Door spoedoperaties en interne afstemmingsproblemen bij de cliëntenraad i.v.m. tijdelijk geen ondersteuner, zijn een aantal keren de geplande overleggen met de **Maatschap Kaakchirurgie** niet doorgestaan. Wel is er telefonisch en via mailverkeer overlegd over o.a. het informatieprotocol. Het meerjarenbeleidsplan staat de eerst volgende keer op de agenda ter bespreking.
- In september hebben we overleg gehad **met Heelkunde Friesland**. Gespreksonderwerpen waren onder andere:
  - \*Wachlijsten
  - \*Wisseling aanspreekpunt voor kwaliteit en veiligheid.
  - \*Ziekenhuischeck: hierop kunnen patiënten kijken hoe lang de wachtlijsten zijn van ziekenhuizen en specialisten. Zorgkaart kan ook geraadpleegd worden. Hierop staan ook vaak negatieve reacties. Het blijkt dat patiënten soms bepaalde verwachtingen hebben en daar wordt niet altijd aan voldaan.
  - \*Er is een ontwikkeling ( Indiveo) om door middel van animatiefilmpje, voorlichting te geven over een geplande ingreep bij patiënt. De Trauma Chirurgie is hier al mee bezig. Het gaat om pols# en schouder#. Ook handig voor patiënten die laaggeletterd zijn.

**Specialismen - Indiveo**  
<https://indiveo.nl/specialismen>  
 In de Indiveo Divitheek vind je alle beschikbare Divi's per specialisme of alfabetisch.
- Ook hebben we twee keer, in de maanden maart en september, gesproken met de **Medische Maatschap Drachten** inzake:
  - \*inhalzorg,
  - \*wachlijsten,
  - \*portefeuille verdeling binnen de Cliëntenraad,
  - \*digitalisering in de zorg,
  - \*stageplaatsen voor HBO studenten en andere actuele zaken.



- In mei is er overleg geweest met **het Koepelbestuur**. Besprekonderwerpen waren:
  - \*Inhaalzorg,
  - \* Samen beslissen  
Aandachtspunt is hierbij in hoeverre is de patiënt in staat mee te beslissen en wanneer Kan dit het beste. ( *Note: bijvoorbeeld slecht nieuws gesprek splitsen in twee gesprekken. Eerste gesprek slecht nieuws, tweede gesprek wat gaan we er aandoen of laten we het.*)
  - \*Doorverwijzing door specialist  
Dit mag als er sprake is van een nieuw onderzoek. Soms wil de huisarts dat een patiënt niet wordt doorverwezen maar eerst terug komt bij de huisarts. Zoveel mogelijk zaken multidisciplinair bezien.
  - \*No show patiënten.  
Het komt regelmatig voor dat patiënten niet komen opdagen op het spreekuur. Wat kunnen we hieraan doen? Want deze verloren tijd gaat ten koste van patiënten die wachten op een afspraak. Oplossingen zijn Reminder via SMS, mail, patiëntendossier zodat als mensen niet kunnen op de afgesproken tijd dat ze tijdig kunnen reageren.
  
- In juni hebben we gesproken met **de Maatschap MDL Zuidoost Friesland**. Het bevolkingsonderzoek leid niet tot extra drukte. De uitwisseling van gegevens gaat nu beter. De huisarts wordt alleen geïnformeerd als de patiënt dit aangeeft. De afdeling waar patiënten van de MDL artsen worden opgenomen werken nu ook met sensoring. De poli zit nu veraf van de andere poli's. Het wachten is op de uitvoering van de verbouwingsplannen.

