

Jaarverslag 2023

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



Inhoud

Samenstelling Cliëntenraad.....	3
Mutaties in 2023	3
Vergaderingen 2023	4
Werkwijze.....	4
Behandelde onderwerpen 2023.....	4
PGO (Persoonlijke gezondheidsomgeving).	5
Uitgebrachte adviezen:	5
Cliëntenraad 2.0	5
Kaderwet en rolinvulling van de CR	6
Samenwerking en achterban.....	6
Interne contacten:.....	7
Externe contacten	7
Contacten achterban/Cliëntenpanel.....	7
Communicatie	8
Cliëntenpanel	8
Raad van Bestuur.....	9
Raad van Toezicht en Raad van Bestuur	9
De MSB-bedrijven.....	10
Colofon:	11

Samenstelling Cliëntenraad

Aan het begin van 2023 bestond de Cliëntenraad uit de volgende 6 (minimum is vijf) personen:

- Dhr. O. Algra, secretaris, sinds 01-05-2017
- Dhr. R. Schaafstal, 1^e 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^e vicevoorzitter, lid, sinds 1 januari 2022
- Dhr. P. de Ruiter, lid, sinds 1 januari 2023

Mutaties in 2023

Per 1 januari 2023 is Dhr. P de Ruiter als nieuw lid benoemd. De heer de Ruiter neemt de secretariaatsrol per 1 februari 2024 over van de heer Algra.

In het najaar van 2023 zijn twee nieuwe leden aangenomen die per 1 januari 2024 zijn benoemd ter vervanging van de twee leden die, na 7 jaar lidmaatschap, in mei 2024 afscheid nemen (de heren Algra en Schaafstal). Na het vertrek van deze twee leden hebben alle leden een zittingstermijn van 4 jaar en zijn ze eenmaal herbenoembaar voor 4 jaar.

De twee nieuwe leden per 1 januari 2024 zijn mevrouw M. Tinga en mevrouw M. Alkemade.



Figuur 1: De leden van de cliëntenraad per 1 januari 2023

Vergaderingen 2023

Werkwijze

De werkwijze van de cliëntenraad is geregeld in de volgende stukken:

1. De wet medezeggenschap cliëntenzorginstellingen 2018
2. Medezeggenschapsregeling
3. Huishoudelijk reglement
4. Informatieprotocol

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 2023

Zaken die op de agenda stonden waren:

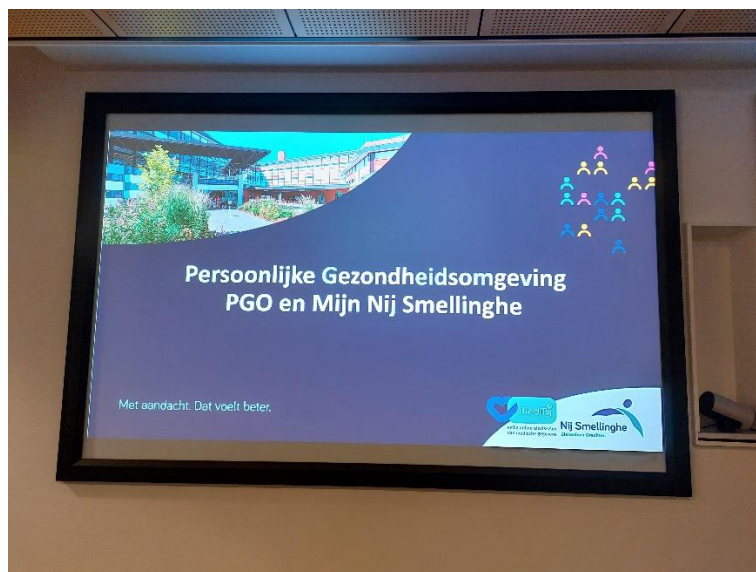
- Jaarrekening, Kaderbrief, Begroting en realisatie 2023
- Ontwikkelingen in de organisatie en zorglandschap
- Overleg met de voorzitter van de Raad van Bestuur
- Kwaliteit: Klachtenmeldingen en kwartaalrapportages kwaliteit
- Voortgang Jaarplan 2023 van de Cliëntenraad.
- Adviezen
- De patiënt en het 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
- Opening schoollocatie van ROC Friese Poort (Firda) op het terrein van ziekenhuis Nij Smellinghe



PGO (Persoonlijke gezondheidsomgeving).

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.

Op 21 maart hebben we een voorlichtingsavond gehouden voor onze cliënten panelleden.



Drie belangrijke punten voor een PGO zijn:

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

Meer informatie kunt u vinden op de website van WWW.PGO.NL

Uitgebrachte adviezen:

In 2023 hebben we een drietal adviezen uitgebracht:

1. Schriftelijk positief advies over de intensivering van de samenwerking met Stichting ZuidOostZorg
2. Mondeling positief advies over Begroting 2023
3. Mondeling positief advies over Jaarrekening 2022

Cliëntenraad 2.0

Eind 2023 is gestart met een evaluatie van het huidige functioneren van de cliëntenraad.

In 2024 zal n.a.v. de evaluatie verder worden gewerkt aan het functioneren van de cliëntenraad.

Twee belangrijke aandachtspunten staan hieronder.

Kaderwet en rolinvulling van de CR

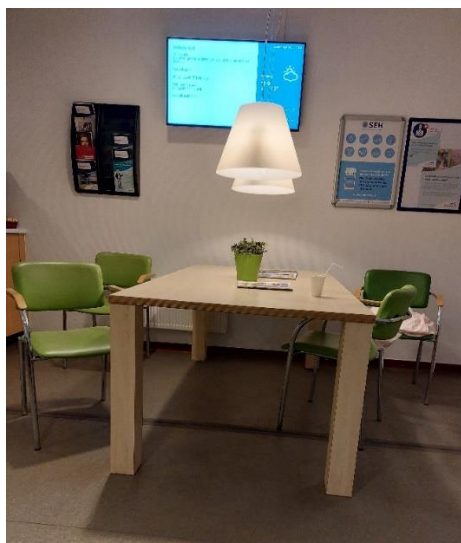
Ten aanzien van de **Kaderwet en rolinvulling van de CR** is het belangrijk dat we met enige regelmaat toetsen of de focus nog voldoende ligt op het toepasbaar maken van de WMCZ 2018 ten behoeve van de eigen rolinvulling.

Aandachtspunten:

- Bespreken/evalueren of de speelruimte die de cliëntenraad heeft voldoende binnen het wettelijk kader valt en wat dit betekent voor werkwijze en rolinvulling in een jaarlijkse zelfevaluatie waarbij we ook kijken of de formele instrumenten van de cliëntenraad zoals het recht op informatie, overleg, advies en instemming voldoende tot zijn recht komen.
- Spreken we de juiste mensen in de organisatie en komen de juiste punten aan de orde
- Sluit onze medezeggenschapsregeling (nog) voldoende aan bij de Governance Code Zorg 2022 én wordt onze medezeggenschapsregeling frequent geëvalueerd c.q. aangepast als daartoe aanleiding? Hebben we daarin ook de ruimte 'genomen' voor de bovenwettelijke rechten?

Samenwerking en achterban

Ten aanzien van de **Samenwerking en achterban** is het belangrijk dat we ons de vraag stellen of we als cliëntenraad samen met de organisatie voldoende vormgeven geeft aan advisering en instemming door en namens onze achterban. We denken dat we de taken ten aanzien van advies- en instemmingsrecht goed in het vizier hebben en we goed/voldoende betrokken (lijken) te zijn bij verandering in de organisatie.



Figuur 2 Huidige wachtkamer SEH

Interne contacten:

In 2023 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) opleidingsplan, Zorg voor het Noorden, generatie kloof, ROC, personeelsschaarste, ziekteverzuim, geheimhouding patiëntgegevens, Strategie nota 2023
- Manager Financiën over jaarrekening, begroting, organisatiejaarplan.
- Directeur Bedrijf & Gebouwen over lange termijn huisvestingsplan, herinrichting terrein, energie transitie, herinrichting toegangswegen, verbouw acute as en poliklinieken.
- VAR (verpleegkundigen adviesraad)
- Deelname aan audit gesprekken en gesprekken met de inspectie IGJ
- Bijeenkomst over Visie op de polikliniek en de patiëntenreis door de poli.
- Bijwonen van personeelsbijeenkomsten
- Clinic strategie implementatie
- Deelname symposium van Vinken naar Vonken over het nieuwe veiligheidsdenken (Safety-II) in de zorg. Hoe zorgen verpleegkundigen, artsen, laboranten en anderen ervoor dat er veilige zorg wordt geleverd zonder een uitgebreide vinkjes cultuur.
- ZVE Manager van de ZVE's poliklinieken /snijders/Lymfoedeem, Vrouw en kind, MDI (GEA), Dokkum over de visie op de poliklinieken.
- Manager afdeling Kwaliteit over kwaliteitsbeleid, Safety II (leren vanuit de praktijk), patiënt tevredenheidsonderzoeken, klachtenrapportages.

Externe contacten

- De heer P. de Ruiter heeft namens de cliëntenraad zitting genomen in de cliëntenadviescommissie oncologie van het Oncologische Netwerk Friesland.
- Overleg met de centrale cliëntenraad van ZuidOostZorg
- Twee leden zijn in november naar de netwerkbijeenkomst van het LSR in het Bronovo ziekenhuis in Den Haag geweest met als thema Patiënten perspectief en de menselijke maat.
- Drie leden en de ondersteuner zijn in 2023 op cursus geweest naar het LSR

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 frequent overleg geweest hoe wij als Cliëntenraad beter in beeld kunnen komen bij de patiënt en hoe afdeling Communicatie ons hierin kan ondersteunen.:

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



Figuur 3 Voorbeeld narrowcasting in wachtkamer

Ook via Facebook, LinkedIn, Instagram zal er meer aandacht komen voor de cliëntenraad. Het herschreven communicatieplan is begin 2023 goedgekeurd.

Cliëntenpanel

We hebben op dit moment ongeveer 79 cliëntenpanellleden.

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

Er is een enquête uitgezet met als onderwerp de overgang naar de digitale tijdschriften en het gebruik van de tijdschriften app. De uitkomsten van deze enquête zijn besproken met de bestuurder en gedeeld met de panellleden.



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. Ook 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. Ook 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 over afspraken met de zorgverzekeraars
- samenwerking met andere zorgverleners.
- wachttijden
- samenwerking met de ROC Friese Poort/Frida
- intensivering van de samenwerking met Zuid Oost Zorg.
- verbouw van het ziekenhuis en lange termijn huisvesting plannen o.a. nieuwe oogpoli.
- uitbreiding/aanschaf medische apparatuur o.a. Pet CT-scan
- Toekomstbestendige ziekenhuiszorg, eventuele fusie tussen MCL/Tjongerschans en Antonius Sneek met nieuwbouw in Joure
- 75-jarige bestaan
- Rondleiding door het gebouw over de grootschalige verbouw van de poliklinieken en inrichting van een spoedplein.

Raad van Toezicht en Raad van Bestuur

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

Vaste agendapunten 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
- Intensivering van de samenwerking met ZuidOostZorg
- Strategisch beleid
- Verbouw en nieuwbouw

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.

In 2023 zijn er een aantal gesprekken geweest met de MSB-bedrijven en het Koepelbestuur over de patiënt, wachttijden, nieuwe ontwikkelingen en wat er speelt binnen hun maatschap.

Met het Koepelbestuur is onder andere gesproken over de No Show van de patiënten en over comfort gericht communiceren.

Daarnaast hebben we een rondleiding gehad op de afdeling Kaakchirurgie met uitleg over de apparatuur en de mogelijkheden door de MSB Kaakchirurgie. En een rondleiding in het kader van de grootschalige verbouw van poli en spoedplein



Figuur 4: Oefenlokaal in het schoolgebouw van Firda

Colofon:

Dit jaarverslag is een uitgave van de cliëntenraad voor medewerkers van het ziekenhuis, patiënten, bezoekers van het ziekenhuis, leden van het Cliëntenpanel en voor de relaties van de cliëntenraad ter verantwoording van haar werkzaamheden richting de achterban.

Niets uit deze opgave mag worden gekopieerd zonder uitdrukkelijke toestemming van afdeling Communicatie van ziekenhuis Nij Smellinghe.