



Jaarverslag 2021

Streekeziekenhuis
Koningin
Beatrix



Voorwoord raad van bestuur

2021 was in meerdere opzichten een bijzonder jaar.

Het is uiteraard het jaar waarin COVID-19 nog steeds volop in ons ziekenhuis aanwezig was. Het heeft een grote impact gehad op de bedrijfsvoering van het hele ziekenhuis. We hebben ook in 2021 een blijvende flexibiliteit en inzet van onze medewerkers gezien. Onze medewerkers zijn in meerdere opzichten goud waard.

Naast de zorg voor coronapatiënten maakten wij uiteraard ook tijd voor alle andere patiënten. Zorg die niets te maken heeft met het coronavirus ging zo goed mogelijk door. Samen met onze regionale zorgorganisaties zijn we niet alleen in staat gebleven ons regionale zorgaanbod op peil te houden, we hebben ook nieuwe initiatieven ontplooid.

Patiënten en naasten waren ook in 2021 erg tevreden over de persoonsgerichte zorg in ons ziekenhuis. We mogen hier trots op zijn. Dit betekent echter niet dat we achterover leunen. Er liggen nog genoeg uitdagingen in het verschiets om onze zorg duurzaam te versterken en samen te werken aan de gezondheid en leefbaarheid in de regio.

2021 was ook het jaar van een volledig nieuwe inrichting van onze governance. Zowel bestuur, toezicht, managementteam als ook de ondernemingsraad, cliëntenraad en het verpleegkundig en medisch stafbestuur zijn na de defusie opnieuw ingericht, met veelal nieuwe leden. Dit betekent dat we veel tijd hebben besteed aan de inrichting van een goed samenspel, met als vertrekpunt de principes van shared governance.

Op het moment van schrijven lijkt de wereld op een snelkookpan. Corona, de oorlog in Oekraïne: alles verandert, niets blijft hetzelfde. Ook het zorglandschap verandert en staat onder invloed van het wisselende politieke klimaat. In die onzekerheid is het belangrijker dan ooit dat we elkaar vasthouden. Dat we er voor elkaar zijn, uitgaan van eigen kracht en samen werken aan de uitdagingen van morgen. Laat dat nou precies de kracht zijn van deze regio. En van ons streekziekenhuis. Als het om gezondheid en leefbaarheid gaat, is het SKB een onmisbare schakel!

Inge de Wit
Voorzitter raad van bestuur

Inhoudsopgave

1.	Ons profiel: De basiszorg dichtbij huis	3
2.	Netwerkzorg: Samen in de regio	4
3.	Digitalisering: Persoonlijke interactie en digitale toegang	5
4.	Goed werkgeverschap: Uitdagend, veilig en vertrouwd	7
5.	Passende zorg: Kwaliteit van leven voor onze patiënten	9
6.	Krachtige organisatie: Slim en duurzaam organiseren	13
7.	Bestuur, toezicht en adviesorganen	15

1. Ons profiel: De basiszorg dichtbij huis

Als streekziekenhuis vervult het SKB een vitale functie in het bieden van medische specialistische basiszorg in de regio. Hierbij richten we ons op de kwaliteit van leven en zijn we nauw verbonden met onze netwerkpartners in de regio. Dit doen we vanuit onze missie: 'in het SKB zien wij de mens achter de patiënt en organiseren wij samen de beste zorg voor de Oost-Achterhoek.' Zo kunnen wij van betekenis zijn in het leven van de inwoners in onze regio.

Regionaal ziekenhuis

Het SKB is een regionaal ziekenhuis dat zich concentreert op het leveren van uitstekende medisch specialistische basiszorg, inclusief volwaardige acute zorg. Inwoners van de Oost-Achterhoek kunnen 24/7 rekenen op deze zorg, waarvan de kwaliteit op ieder moment van de week gegarandeerd is. Om ziekte en aandoeningen terug te dringen, richten wij ons niet alleen op behandeling, maar ook op preventie. Dit doen wij samen met onze partners, zoals verpleeg- en verzorgingshuizen en thuiszorgorganisaties in onze regio. Wij richten ons hierbij in het bijzonder op oncologische zorg en ouderengeneeskunde. Het verbeteren van onze bedrijfsprocessen en initiatieven voor vernieuwing zijn vooral gericht op deze doelgroepen. Voor vernieuwing en innovatie maken wij actief deel uit van het netwerk van de Samenwerkende Algemene Ziekenhuizen (SAZ).

Focus op kwaliteit van leven

Lange tijd waren ziekenhuizen gericht op genezing, maar het is beter om gezondheidsproblemen te voorkómen. Daarom richten we ons op preventie en het bevorderen van een gezonde leefstijl. Onze zorg onderscheidt zich door patiëntgerichtheid en betrokkenheid. Bij ons staat de mens achter de patiënt centraal. De patiënt is in ons ziekenhuis niet zijn of haar aandoening, maar een uniek persoon met eigen behoeften en wensen. Samen met de patiënt en zijn of haar naasten, kijken wij hoe we die behoeften en wensen zo goed mogelijk kunnen vervullen, binnen de context van de aandoening en levensfase. Daarvoor omarmen wij het concept van positieve gezondheid. Deze benadering stelt niet de ziekte, maar een betekenisvol leven van mensen centraal, met nadruk op veerkracht, aanpassingsvermogen en eigen regie. Bij het verlenen van onze zorg willen wij het dagelijks leven van een patiënt zo min mogelijk verstoren. Dit betekent dat zorgverlening, in overleg met onze patiënten, steeds meer buiten het ziekenhuis, in de eigen vertrouwde omgeving en digitaal plaatsvindt.

Regionale verankering

Verankering in de regio vormt een belangrijk onderdeel van ons profiel. Wij voelen ons verbonden met de regio en willen een goede naaber zijn. Samen bereiken we meer voor de gezondheid van inwoners en toekomstbestendige zorg in de Achterhoek. Daarvoor werken we op steeds meer vlakken samen met onze zorg- en welzijnspartners. Wij zijn actief deelnemer in regionale netwerken en dragen hier vanuit onze visie aan bij. Samen met huisartsen en andere partners ontwikkelen we een regionale visie op zorg en welzijn. Hierbij staat de kwaliteit van leven van de inwoners van de Oost-Achterhoek centraal, niet die van onze organisaties. Op die manier stellen wij ons open voor onze omgeving en willen wij een betrouwbare partner zijn.

Werken vanuit en stevige basis

Een stevige basis is belangrijk. We gaan voor een goed georganiseerd ziekenhuis dat financieel gezond is en waarin onze medewerkers het verschil maken. We willen een veilige en uitdagende werkomgeving bieden, waar iedereen met plezier werkt en zich thuis voelt. We bieden en benutten mogelijkheden om te ontwikkelen en van elkaar te leren. Dat doen we met elkaar en met onze partners, binnen en buiten het ziekenhuis. Zo vormen we samen een topteam voor de beste zorg.

2. Netwerkgorg: Samen in de regio

Hoewel het SKB na de defusie met het Slingeland Ziekenhuis weer zelfstandig de toekomst in gaat, betekent dit niet dat wij alleen verder kunnen. In 2021 is er veel aandacht geweest voor gesprekken met onze netwerkpartners. Hieronder noemen we enkele belangrijke ontwikkelingen.

Zorgcoördinatiecentrum de Naober

Eind 2021 hebben we samen met Huisartsenzorg Oost-Achterhoek (HZOA) en Huisartsenorganisatie Oost-Gelderland (HOOG) het initiatief genomen om zorgcoördinatiecentrum (ZCC) de Naober op te richten. ZCC de Naober is de organisatie die de samenwerking tussen de aangesloten zorgorganisaties in de Oost-Achterhoek stimuleert en ondersteunt. De missie van ZCC de Naober is het realiseren van kwalitatief hoogwaardige zorg. Oftewel veilige, doelmatige en efficiënte zorg, waarbij patiënten verzekerd zijn van de best mogelijke zorg. Op de juiste plek en dichtbij huis als dat kan. Het ZCC de Naober streeft naar de best mogelijke samenwerking tussen zorgaanbieders, zodat de zorg die zij leveren zo goed mogelijk op elkaar aansluit. De samenwerking is gebaseerd op gelijkwaardigheid. Andere regionale zorgorganisaties worden ook benaderd om te verkennen hoe zij zouden kunnen aansluiten. Zo vormen we samen een netwerk van zorgorganisaties die nauw samenwerken voor kwalitatief hoogwaardige zorg in de regio. Op dit moment wordt de governance uitgewerkt en is een programmanager aangetrokken om de samenwerking te concretiseren.

Samenwerking in de keten van ouderenzorg

Met VVT instelling Marga Klompé zijn we in overleg om de keten van ouderenzorg verder te verbeteren. Dit willen we o.a. doen door de geriatrie revalidatiezorg en eerstelijns verblijf letterlijk in ons ziekenhuis te plaatsen. Een intentieverklaring voor deze samenwerking wordt op dit moment voorbereid.

Verbonden met topklinisch ziekenhuis

Samenwerking met collega-ziekenhuizen is voor het SKB van grote waarde. De samenwerking met het MST is in 2021 versterkt op het gebied van de vaatchirurgie en Maag-, Darm-, Leverzorg (MDL). Door deze laatste samenwerking halen wij, naast de basis specialistische MDL-zorg, extra expertise in huis. Het MST is een topklinisch ziekenhuis en één van de twee expertisecentra in Nederland voor diagnostiek en behandeling van chronische aandoeningen die zorgen voor verminderde doorbloeding van het maag-darmkanaal. Daarnaast is het MST één van de opleidingscentra voor MDL-artsen.

Opleiding in huis halen

Op dit moment is het niet mogelijk om in Winterswijk de opleiding tot verpleging (MBO of HBO) te volgen. Daar willen we verandering in brengen. Samen met Hoogeschool Saxion en het Graafschap college, zetten we ons in om deze opleidingen binnen de muren van het ziekenhuis te kunnen realiseren. Dit heeft meerdere voordelen: potentiële collega's verbinden zich vroegtijdig aan ons ziekenhuis en onze regio, de lijnen zijn kort om de praktijk en het opleidingscurriculum voortdurend op elkaar aan te laten sluiten en de vierkante meters in ons gebouw zorgen voor extra inkomsten.

Nierdialyse weer dichtbij mogelijk

Bewoners uit onze regio kunnen nu nog niet in ons ziekenhuis terecht voor nierdialyse. Dit betekent een forse reistijd en belasting voor de patiënten die hiervan afhankelijk zijn. Wij zien de dialyse als een essentieel onderdeel van onze basiszorg. Dit is in het verleden ook altijd zo geweest. We staan er ook klaar voor; de ruimte en apparatuur is beschikbaar, maar het ontbreekt nog aan gespecialiseerde specialisten en verpleegkundigen. Door op dit gebied een samenwerking aan te gaan met een andere organisatie, verwachten we de nierdialyse in 2022 weer binnen de muren van ons ziekenhuis te kunnen realiseren.

3. Digitalisering: Persoonlijke interactie en digitale toegang

Een zorgtraject is soms een lange reis waarin patiënten contact hebben met verschillende zorgverleners. Met behulp van digitalisering kunnen we deze zorgketen verder verbeteren voor de patiënt.

Nieuw elektronisch patiëntendossier

Voor het elektronische patiëntendossier (EPD) werken we met HiX van leverancier Chipsoft. Chipsoft stopt in 2023 met ondersteuning van onze versie van HiX. Het EPD is voor een ziekenhuis erg belangrijk voor het leveren van goede zorg. Daarom hebben we in 2021 gekeken naar onze wensen en mogelijkheden en ervoor gekozen over te stappen naar HiX Standaard Content. De meerderheid van de Nederlandse ziekenhuizen werkt hier al mee en daardoor is het product goed doorontwikkeld. Wij maken daarmee voor het grootste deel gebruik van standaarden die door anderen zijn ontwikkeld. Dit heeft een aantal voordelen: we gaan altijd mee in nieuwe regelgeving en ontwikkelingen op het gebied van ICT en standaard content maakt kennis en informatie delen gemakkelijker. Daarnaast bespaart het gebruik van standaarden veel geld, tijd en menskracht ten opzichte van zelf een nieuw EPD volledig van A tot Z inrichten.

Professionele meedenkkracht bij digitalisering

Met behulp van digitalisering kunnen we onze zorg en processen nog beter laten aansluiten op de patiënt. Om dit succesvol in te richten is het belangrijk dat ook de medisch specialistische en verpleegkundige professie hierover meedenken. Daarom hebben we een Chief Nursing Information Officer en Chief Medical Information Officer geworven. Het SKB had deze functies nog niet of minimaal. De verpleegkundige en medische specialistische inbreng van deze functies is cruciaal bij de transformatie naar een nieuwe manier van werken op het gebied van digitalisering en dienstverlening.

In de prijzen: COPD thuismonitoring

In 2021 is het SKB een pilot gestart in samenwerking met Medisch Service Centrum NAAST, Sensire en Marga Klompé om COPD patiënten op afstand te monitoren met behulp van een app. Het doel van dit project is om de zelfredzaamheid van COPD patiënten te vergroten. Daarnaast kunnen we dankzij COPD thuismonitoring de kenmerken van een ernstige longaanval eerder signaleren en zo de kans op een lange ziekenhuisopname verkleinen. Patiënten werden met een smartwatch en een app ondersteund om voldoende actief te blijven.

COPD thuismonitoring is een prachtig voorbeeld van hoe passende zorg en digitalisering hand in hand kunnen gaan. We zijn dan ook trots dat ons initiatief in 2022 de Health Valley Bridge Prize 2022 heeft gewonnen! Deze prijs wordt jaarlijks uitgereikt aan het meest veelbelovende project op het gebied van zorginnovatie. Het project kreeg ruim 46% van de stemmen. COPD thuismonitoring is een goed voorbeeld van hoe onze persoonsgerichte zorg en goede regionale ketensamenwerking de zorg voor COPD patiënten echt beter maakt.

BeterDichtbij

In het SKB zetten we ons in voor de juiste zorg op de juiste plek. Daarom zijn we in 2021 gestart met BeterDichtbij. Dit is een app die verschillende mogelijkheden biedt voor zorg op afstand. Via de app kunnen patiënten gemakkelijk en veilig een vraag stellen of vanuit huis beeldbellen met een behandelaar van het SKB. Patiënten hoeven daardoor niet meer altijd naar het ziekenhuis te komen voor een afspraak. Dit scheelt reistijd en ook reiskosten. Gesprekken die patiënten voeren met het SKB en hun arts zijn vaak privacygevoelig. Daarom is BeterDichtbij ontwikkeld met veel aandacht voor de beveiliging en privacy van gebruikers. Inmiddels hebben alle patiënten in het SKB de mogelijkheid om gebruik te maken van de opties van BeterDichtbij. Dankzij BeterDichtbij kunnen we

onze vertrouwde, regionale zorg nu ook digitaal aanbieden. Dat is heel belangrijk, omdat wij hierdoor nóg dichterbij onze patiënten zijn. Op het moment dat het hen uitkomt.

Tessa van Balen, Kinderarts: *“Naast dat het een ritje naar het ziekenhuis scheelt, kan het om andere redenen fijn zijn voor ouders en patiëntjes om de afspraak via beeldbellen te laten plaatsvinden. Bijvoorbeeld bij een huilbaby of kindje met reflux. Thuis is een vertrouwde omgeving en daardoor voelt dat relaxter.”*

4. Goed werkgeverschap: Uitdagend, veilig en vertrouwd

Goed werkgeverschap betekent voor het SKB een werkomgeving die veilig en vertrouwd is, waar uitdagingen zijn, er altijd weer iets te leren valt, er ontplooiingsruimte is, professionaliteit wordt gekoesterd en waar je zou willen dat je eigen zoon of dochter werkt.

Koploper

Het SKB is één van de winnaars van de jaarlijkse Vernet Health Ranking. Hieruit blijkt dat we een koploper zijn als het gaat om onze prestaties op het gebied van ziekteverzuim en inzetbaarheid. We zijn trots op deze prijs. Het bevestigt dat wat we eigenlijk al wisten: onze medewerkers zijn zeer betrokken bij ons ziekenhuis en hun werk.

Onze medewerkers zijn goud waard

Hoewel de coronapandemie ook in 2021 het uiterste van onze medewerkers heeft gevraagd, hebben zij zich weer volledig ingezet voor ons ziekenhuis en onze patiënten. Zonder onze medewerkers kunnen we niet de zorg leveren op de manier die het beste bij de patiënt past. Onze medewerkers zijn goud waard. We vinden het belangrijk om deze waardering uit te blijven spreken. Daarom hebben we ook in het afgelopen jaar regelmatig stilgestaan bij en onze waardering uitgesproken voor de inzet van onze medewerkers.

Zorgprofessionals aan zet

In 2021 hebben we mooie stappen gezet op het gebied van innovatie en professionalisering van verpleegkundigen. Met het project functiedifferentiatie bereiden we ons voor op een andere verdeling in verpleegkundige taken en functies. Zo kunnen we ook in de toekomst aan de continu veranderende zorgvraag blijven voldoen. Dit vraagt om een inzet van onze verpleegkundigen, die beter past bij de ambities, ervaring en het optimaal benutten van talent.

Inge de Wit, bestuurder SKB: *“Functiedifferentiatie versterkt de positionering en doorontwikkeling van het verpleegkundig beroep. Het biedt kansen voor verpleegkundigen om hun talenten te ontwikkelen. Het kan bij de één de druk juist wat verlagen en bij de ander biedt het de gewenste uitdaging. Dit draagt bij aan meer werkplezier, het binden en blijven boeien en nog meer patiënttevredenheid. Functiedifferentiatie zal invloed hebben op werkprocessen binnen ons ziekenhuis. Betrokkenheid en draagvlak is dan ook van belang. Uiteraard bij bestuur en management, maar ook bij de verpleegkundigen zelf”.*

Het SKB investeert stevig in professionele zeggenschap. Hiermee bedoelen we dat we werken aan het leiderschap van verpleegkundigen, verpleegkundig specialisten en paramedici, op basis van gelijkwaardigheid. Zij moeten eigenaarschap kunnen en willen pakken en in samenwerking bijdragen aan de totstandkoming van besluitvorming en het realiseren van de ambities en doelstellingen.

Een voorwaarde voor verpleegkundig leiderschap is dat de verpleegkundige vanuit de organisatie gefaciliteerd wordt om optimaal gebruik te (kunnen en mogen) maken van zijn/haar kennis, vaardigheden en deskundigheid. Er moet een organisatieklimaat zijn waar eigenaarschap gedeeld wordt en waar professioneel bewustzijn en attitude, vaardigheden en kennis van belang zijn.

Moreel beraad

In het verlengde van de landelijke discussie over het wel of niet moeten doorvoeren van een vaccinatie- en registratieplicht en het toepassen van 2G/3G, hebben we deze vraagstukken ook bij het SKB verdiept.

In het najaar heeft er op verschillende momenten een moreel beraad plaatsgevonden over het vraagstuk: ‘registratie van vaccinatie covid-19 onder medewerkers in relatie tot patiëntveiligheid’.

Hieruit kwam duidelijk naar voren dat de meeste medewerkers vinden dat vooral het naleven van de protocollen en de coronamaatregelen, zorgen voor de veiligheid van onze patiënten. Ongeacht of een medewerker wel of niet gevaccineerd is. Ook privacy en de autonomie van de medewerker werden genoemd als belangrijke waarden.

Ook kwam uit het moreel beraad duidelijk naar voren dat we feitelijk allemaal dezelfde waarden nastreven, maar dat we in ons gedrag soms andere keuzes maken. Vaker in gesprek gaan over die waarden helpt ons om uit de polarisatie te blijven, zo hebben we ervaren. Een wijze les die we graag vaker toepassen.

De Medisch Ethische Commissie van ons ziekenhuis heeft zelf ook een moreel beraad gehouden en hierover advies uitgebracht aan de raad van bestuur. Op basis van dit advies en de uitkomsten van de moreel beraden hebben de raad van bestuur en het managementteam het standpunt ingenomen geen registratie- of vaccinatie-eisen te willen stellen en de landelijke ontwikkelingen nauwlettend te blijven volgen.

Verbeteren met Lean

Binnen het SKB willen we medewerkers graag stimuleren om naast hun werk ook bezig te zijn met het verbeteren van hun werk. Dit doen we met behulp van de Lean methodiek. Lean is gericht op het ontwikkelen van mensen en het optimaliseren van processen, met als doel de best mogelijke zorg te leveren aan patiënten. Het gaat uit van de kracht van de medewerkers die dagelijks waarde leveren aan de patiënt. Vanuit eigen kennis en ervaring weten medewerkers zelf het beste waar kansen liggen voor verbetering van hun eigen werk. Zo blijven we ontwikkelen en onszelf verbeteren én kunnen we meer betekenen voor de patiënt. De denkkraft van iedereen is belangrijk om als organisatie meer flexibel te worden en in te blijven spelen op wat nodig is voor toekomstbestendige zorg en een toekomstbestendig ziekenhuis.

5. Passende zorg: Kwaliteit van leven voor onze patiënten

Het SKB is gericht op het bieden van de best passende zorg. Passende zorg is zorg die werkt en waarde toevoegt en waarbij de patiënt en zorgverlener samen beslissen. Daarnaast werken wij continu aan het verbeteren van de kwaliteit van onze zorg.

Kwaliteitsbeleid

In het SKB werken alle medewerkers iedere dag aan de best mogelijke kwaliteit van onze zorg. Daarbij staat de patiënt centraal, want onze zorg is pas een verbetering, als het waarde toevoegt. Dit noemen we waardegedreven zorg.

In het kader van patiëntveiligheid leren we niet alleen van ongewenste situaties, maar hebben we ook oog voor de vraag waarom processen wél goed verlopen en hoe we dit kunnen versterken.

Het patiëntperspectief heeft in ons ziekenhuis een prominente plek. In de spreekkamer, bijvoorbeeld door samen te beslissen, maar ook in bredere zin als lerende organisatie. Daarnaast blijft het SKB de kwaliteit en veiligheid borgen, aan de hand van kwaliteitscriteria zoals ontwikkeld door Qualicor (voorheen NIAZ).

Transparant over prestaties

In Nederland is de zorg van een hoog niveau. Toch is de kwaliteit van deze zorg niet in elk ziekenhuis precies hetzelfde. Het SKB is open en transparant over haar prestaties. Zo meten wij onze kwaliteit van zorg en delen deze indicatoren onder andere met de Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd en voor landelijke vergelijking. Daarnaast meten en publiceren we maandelijks onze wachttijden.

Rapportcijfer door onze patiënten

In ons ziekenhuis meten we de patiënttevredenheid op verschillende manieren. Op www.zorgkaartnederland.nl kunnen patiënten bijvoorbeeld via een waardering aangeven hoe zij onze zorg hebben ervaren. In 2021 hebben 300 patiënten een waardering geplaatst. Het gemiddelde cijfer is een 9.3 op een schaal van 1 tot 10.

In 2021 zei een patiënt over onze zorg via Zorgkaart Nederland: *“Goede zorg en ze zijn er dag en nacht voor je. En het maakt niet uit wie er dienst heeft op dat moment van de dag. Ze zijn altijd goed op de hoogte door het computersysteem. Erg fijn ervaren dat ik daar lag en ontzettend lief zijn ze voor je.”*

Regelmatig nodigt het ziekenhuis patiënten uit om mee te doen met een digitale enquête. In het voorjaar van 2021 is een patiënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder alle polikliniekpatiënten. Op een schaal van 1 tot 10 waardeerden zij onze zorg met een 8.7. We zijn tevreden met deze cijfers en blij met de waardering van onze patiënten. Dit is voor ons een reden om er alles aan te doen om de zorg op een zo hoog mogelijk niveau aan te blijven bieden en te blijven verbeteren.

Quote patiënt: *“Ik heb een goede vertrouwensband met mijn arts en ik vind de medische zorg die ik tot nu toe heb ontvangen van zowel arts als verpleegkundige prima.”*

Als het minder goed gaat

Natuurlijk doen we er alles aan om te voorkomen dat er iets misgaat. Maar als dat toch gebeurt, zijn we daar als ziekenhuis eerlijk over. Door hier van te leren, voorkomen we dat het weer gebeurt.

Klachten

In 2021 werd door 96 mensen een klacht ingediend. De klachtenfunctionaris van het SKB neemt altijd persoonlijk contact op met een klager, om een goed beeld te krijgen van de inhoud en het doel van de klacht.

Eén klacht kan uit meerdere aspecten bestaan. In 2021 waren er in totaal 230 klachten. De meeste klachten zijn relationeel (63%) en gaan over bejegening of communicatie.

Aard van de klacht	
Financieel	4%
Bouwtechnisch	1%
Organisatorisch	12%
Relationeel	63%
Medisch/verpleegkundig handelen	20%

Tabel 1: Aard van de klachten in 2021 in percentages

Wij gebruiken klachten onder andere om de kwaliteit van zorg te verbeteren. De klachtenfunctionaris bespreekt de klacht altijd met de teammanager of medisch specialist van de betreffende afdeling. Meestal lukt het om te bemiddelen en de klacht naar tevredenheid van de klager af te ronden.

Incidenten & calamiteiten

We werken zo veilig mogelijk om te voorkomen dat er in ons werk iets misgaat. Toch gebeurt er soms onverwacht iets vervelends met een patiënt. Hierbij maken we onderscheid tussen incidenten en calamiteiten.

Een incident is een onverwachte en onbedoelde gebeurtenis, waar de patiënt last van heeft of nog krijgt. Met 'last' bedoelen we schade, zoals pijn of een extra operatie. Als er iets gebeurt dat niet zo bedoeld was, maar we hebben het op tijd opgemerkt en veranderd, dan spreken we van een bijna-incident. De patiënt heeft er daardoor geen last van gehad.

Een calamiteit is ook een onverwachte en onbedoelde gebeurtenis, maar hiervan zijn de gevolgen ernstiger. Bij een calamiteit was de kwaliteit van onze zorg minder of niet goed. De patiënt heeft dan ernstige schade gekregen, of is zelfs overleden.

Als er een incident of calamiteit is ontstaan, volgen we een stappenplan. Als ziekenhuis zijn we verplicht om dit stappenplan te hebben. Hiermee bepalen we namelijk beter en sneller wat we moeten doen. Zo wordt onze zorg beter en veiliger.

Aantal incidenten

In 2021 zijn via het formulier Veiligheid van patiënten, 892 (bijna-)incidenten gemeld. De meeste (bijna-)incidenten hebben een laag tot zeer laag risico en vonden vooral plaats in de categorieën 'medicatie', 'organisatie van zorgverlening' en 'vallen'.

Het melden van (bijna-)incidenten helpt bij het verder verbeteren van de kwaliteit van zorg en de patiëntveiligheid. Een voorbeeld hiervan is het aanpassen van werkinstructies zodat eventuele veiligheidsrisico's voor patiënten nog verder teruggebracht worden.

Naast het melden van (bijna-)incidenten is er in ons ziekenhuis ook aandacht voor dat wat wél goed gaat. Hiervoor is een speciaal formulier gemaakt met de naam 'Mchtig mooie meldingen'. De gedachte erachter is, dat we ook leren van de dingen die goed gaan en zo verder verbeteren.

“Door het samenvoegen van echo’s van meerdere dagen, kon een patiënt sneller/eerder worden geholpen en hoefde de patiënt niet extra te reizen”, afdeling Radiologie.

Aantal calamiteiten

Er zijn in 2021 in totaal vier mogelijke calamiteiten gemeld bij de Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Na een melding doet de onderzoekscommissie onderzoek naar de gebeurtenis. Door reconstructie en gesprekken wordt achterhaald wat er precies is gebeurd, of er in de zorg iets mis is gegaan en welke consequenties dit heeft voor de patiënt. Dit leidt tot een rapportage met een conclusie en voorstel voor verbetermaatregelen. In 2021 heeft de calamiteitencommissie bij twee onderzoeken geconcludeerd dat er geen sprake was van een calamiteit. De IGJ heeft dit bevestigd. Eén onderzoek heeft uitgewezen dat er inderdaad sprake is geweest van een ernstige tekortkoming met gevolgen. Eén onderzoek loopt nog op het moment van publicatie van dit jaarverslag.

Claims

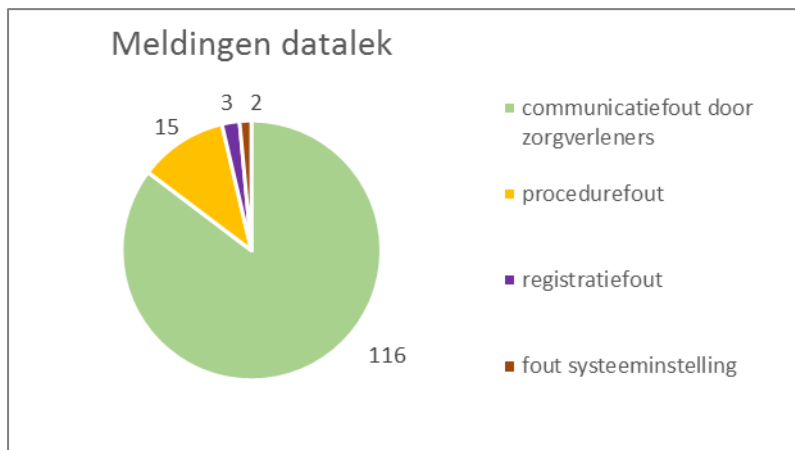
In 2021 is het ziekenhuis 14 keer medisch aansprakelijk gesteld. Onze verzekeraar MediRisk behandelt de schadeclaims die bij ons worden ingediend. Samen werken we aan het voorkomen van schade. Van de 14 claims zijn er zeven afgewezen. Eén keer is medische aansprakelijkheid toegewezen. De overige claims lopen nog op het moment van publiceren of zijn via een verkorte procedure afgerond.

Privacy en informatiebeveiliging

Als ziekenhuis krijgen we steeds meer te maken met medisch-technologische ontwikkelingen en daarmee samenhangende digitalisering. Deze ontwikkelingen bieden volop kansen voor verbetering van de patiëntenzorg. Tegelijkertijd vragen deze ontwikkelingen ook dat wij als ziekenhuis een hoog beschermingsniveau bieden ten aanzien van de verwerking en bescherming van patiëntgegevens. De functionaris gegevensbescherming (FG) in ons ziekenhuis speelt hierbij een belangrijke rol. De FG houdt toezicht op de toepassing en naleving van de AVG (de Algemene Verordening Gegevensbescherming). Ook speelt de FG een belangrijke rol bij privacy- en beveiligingsvraagstukken.

Als er iets mis gaat met de toegang tot persoonsgegevens of de beveiliging daarvan, wordt daar melding van gedaan bij de FG. In 2021 zijn er 136 privacy gerelateerde meldingen (datalekken) gedaan. Conform de richtlijn voor risicobeoordeling van die incidenten, zijn 29 daarvan gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) binnen de meldtermijn van 72 uur. Geen van deze meldingen waren voor de AP aanleiding voor nader onderzoek. Daarnaast zijn betrokkenen ook over het incident geïnformeerd.

Het merendeel van de meldingen zijn te herleiden naar fouten in de communicatie door onze zorgverleners, bijvoorbeeld doordat patiëntinformatie is verstuurd of meegegeven aan de verkeerde patiënt. Patiënten worden hierover altijd geïnformeerd.



Figuur 1: Meldingen van een datalek in 2021

De incidenten zijn binnen het SKB gerapporteerd en besproken in de domeingroep ICT. Met de betrokken afdelingen zijn (indien mogelijk) verbetermaatregelen getroffen. Waar nodig zijn de betrokken medewerkers gewezen op bestaande afspraken of procedures.

Kwaliteit van leven in de praktijk gebracht

Graag delen we een paar mooie voorbeelden van hoe het SKB werkt aan de best passende zorg.

- [Enhanced Recovery After Surgery \(ERAS\)](#)
- [Geriatrische Trauma Unit \(GTU\)](#)
- [Virtual fracture care app](#)

6. Krachtige organisatie: Slim en duurzaam organiseren

Wij willen een organisatie zijn die waarmaakt wat ze belooft, voorspelbaar is voor de buitenwereld en voor de eigen medewerkers, waar afspraken worden nagekomen, geleerd wordt van successen en mislukkingen, en resultaten worden bijgehouden en gevierd. Slim en duurzaam organiseren en shared governance zijn hierbij belangrijke uitgangspunten.

Duurzaamheid

In 2021 is het nieuwe toekomstplan van het SKB gemaakt, waarin het thema duurzaamheid een belangrijke plek heeft gekregen. Dit thema is verder vertaald naar een visie op Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen. Het SKB wil vanuit haar verantwoordelijkheid als maatschappelijke organisatie bijdragen aan een gezondere leef- en werkomgeving voor patiënten en medewerkers. Daarbij gaat het om een bijdrage in de breedste zin van het woord. Wij willen onze positieve impact op gezondheid vergroten, door onze negatieve impact op klimaat en milieu te verkleinen. Bijvoorbeeld door de CO₂-uitstoot van het ziekenhuis te verlagen, verminderen van de hoeveelheid ziekenhuisafval en door bij te dragen aan een prettige omgeving waar oog is voor welzijn en gezondheid. Daarnaast moet duurzaam handelen vanzelfsprekend worden en willen we bijdragen aan circulariteit en inclusiviteit.

Om onze doelstellingen op het gebied van duurzaamheid te realiseren, zoeken we de verbinding met onze omgeving, zoals de gemeente Winterswijk. Daarnaast sluiten we ons aan bij de Green Deal Duurzame Zorg en streven we ernaar om in 2022 het predicaat 'zilver' van de Milieuthermometer Zorg te behalen.

Shared governance

Al onze mensen dragen op eigen en unieke wijze bij aan de zorg die we verlenen. Zorg is mensenwerk. De aandacht, betrokkenheid en kennis willen we kunnen voelen. Onze professionals brengen, naast toewijding, ook vaardigheden en kennis mee. Toch zijn we in ons land nog niet gewend om die kennis op alle plekken zichtbaar te maken. Verpleegkundigen maken bijvoorbeeld vaak het grote verschil in de waarde van de uitkomsten in de zorg en het mooie is, ze zijn altijd dichtbij. Het SKB gaat juist deze kennis en inzichten zichtbaar maken. Hiervoor hebben we in 2021 de eerste stappen gezet om het werk van verpleegkundigen, paramedici en andere zorgprofessionals in alle onderdelen van ons ziekenhuis zichtbaar te kunnen maken.

We noemen dat shared governance. Shared governance gaat over een manier van organiseren en besturen, waarbij de zorgprofessionals in de organisatie, die het dichtst bij de patiënt staan, betrokken zijn bij de besluitvorming. Samen is hierbij het sleutelwoord. Doordat ieder vanuit de eigen verantwoordelijkheid in gemeenschappelijkheid bijdraagt aan een effectieve organisatie, is het perspectief van zorgprofessionals, managers en anderen vertegenwoordigd bij het maken van beslissingen. Niet alleen als het gaat om de directe patiëntenzorg, maar ook bij het vormen van beleid.

Financieel gezond

Ondanks dat 2021 een jaar is geweest waar COVID-19 een grote invloed heeft gehad op de bedrijfsvoering van het ziekenhuis, heeft het SKB dit jaar met een positief financieel resultaat weten af te sluiten. Het SKB behaalde in 2021 een positief resultaat van €2,7 miljoen, waarmee het gerealiseerde resultaat €0,8 miljoen hoger ligt dan begroot.

Door de landelijke CB-regeling (vangnetregeling), wordt de gemiste productie als gevolg van COVID-19 gecompenseerd. Tevens worden de meerkosten als gevolg van COVID-19 ten dele gecompenseerd. Het gerealiseerde resultaat is hoger dan het begrote resultaat door hogere opbrengsten van het MCA laboratorium, lagere afschrijvingslasten dan begroot en hogere opleidingssubsidies.

2021 voor het SKB ook het jaar geweest van de defusie, waarbij de bestuurlijke fusie tussen het Slingeland ziekenhuis en het SKB is ontbonden. Hiermee is de fusieorganisatie Santiz ook opgehouden te bestaan. Wij hebben onze eigen organisatie versterkt, zodat het SKB zelfstandig kan voortbestaan. De defusie heeft wel tot hogere kosten geleid, vanwege het ontbinden van contracten en functies die gedeeld werden tussen de ziekenhuizen. Deze moesten weer voor het SKB worden ingevuld.

Financieel resultaat		
Geconsolideerd resultaat (* €1.000,-)		
	2021	2020
Bedrijfsopbrengsten		
Opbrengsten zorgprestaties	116.503	116.989
Subsidies	5.010	3.840
Overige bedrijfsopbrengsten	6.145	4.362
Som der bedrijfsopbrengsten	127.658	125.191
Bedrijfslasten		
Personeelskosten	64.834	61.906
Afschrijving op materiële vaste activa	7.798	7.303
Honorariumkosten vrijgevestigde medisch specialisten	15.818	15.443
Overige bedrijfskosten	36.092	36.309
Som der bedrijfslasten	124.542	120.961
Bedrijfsresultaat	3.117	4.230
Financiële baten en lasten	-461	-633
Resultaat voor belastingen	2.656	3.597
Vennootschapsbelasting	--	--
Resultaat	2.656	3.597
Financiële ratio's		
EBITDA	7,90%	9,21%
Solvabiliteit	47,69%	47,24%
DSCR	3,34	3,78

Tabel 2: Financieel resultaat

Horizontaal toezicht

In 2021 is het SKB definitief overgegaan naar Horizontaal Toezicht. Hier hebben we samen met zorgverzekeraars Menzis en VGZ de afgelopen jaren hard aan gewerkt. Bij Horizontaal Toezicht werken wij met de zorgverzekeraars aan goede registratie en declaratie van de zorg die patiënten hebben ontvangen, gebaseerd op goede samenwerking, wederzijds vertrouwen en transparantie. Door als ziekenhuis zorg in één keer goed te registreren en te declareren is het niet meer nodig dat de zorgverzekeraar dit achteraf controleert. Hiermee vermindert de administratieve last en blijft er uiteindelijk meer geld over voor het leveren van zorg.

Met het uitreiken van de vlag Horizontaal Toezicht spraken de zorgverzekeraars hun vertrouwen uit over de wijze waarop wij de administratieve processen rond zorg hebben ingericht. Inge de Wit: "Een mooie mijlpaal. We laten hiermee zien dat we onze administratieve processen rondom zorg goed hebben ingericht. Patiënten kunnen er op vertrouwen dat de zorg die zij ontvangen goed geregistreerd en gedeclareerd wordt. Ook hebben patiënten hierdoor sneller inzicht in de hoogte van het eigen risico."

7. Bestuur, toezicht en adviesorganen

Het jaar 2021 zijn we gestart met het installeren van onze nieuwe raad van toezicht, cliëntenraad, ondernemingsraad, verpleegkundige raad en raad van bestuur. Hoe bijzonder is het om zo met elkaar opnieuw te beginnen! Logischerwijs hebben we dit jaar dan ook gebruikt om ons samenspel met deze gremia opnieuw vorm te geven. We doen dit vanuit de principes van shared governance.

Raad van bestuur

De raad van bestuur bestuurt het ziekenhuis en draagt de eindverantwoordelijkheid voor het realiseren van de doelstellingen, strategie, het beleid en de resultaten. Het SKB wordt bestuurd door een eenhoofdige raad van bestuur. In 2021 heeft het SKB een bestuurswissel gehad. Inge de Wit heeft per 1 september 2021 het stokje overgenomen van interim bestuurder Marja Weijers.



Marja Weijers



Inge de Wit

Raad van toezicht

De raad van toezicht houdt toezicht op het beleid van de raad van bestuur en op de algemene zaken binnen het SKB. De raad van toezicht is onafhankelijk. De leden zijn, buiten hun toezichthoudende rol, op geen enkele manier verbonden met ons ziekenhuis. Om haar taken als toezichthouder goed te vervullen hanteert de raad van toezicht (RvT) de Governancecode Zorg. De leden laten zich bijscholen en evalueren het eigen handelen.

De raad van toezicht kent drie commissies:

- De commissie Kwaliteit & Veiligheid houdt toezicht op de kwaliteit en veiligheid van het ziekenhuis.
- De Auditcommissie houdt zich bezig met financiële zaken, de financiële verantwoording, bedrijfsvoering, ICT en het vastgoedbeleid.
- De Remuneratiecommissie houdt zich onder andere bezig met de selectie en benoeming van leden van de raad van bestuur en raad van toezicht, de functioneringsgesprekken en arbeidsvoorwaarden van de raad van bestuur en de remuneratie van de raad van toezicht. Ook heeft de commissie een ondersteunende rol bij de naleving van de Governancecode Zorg.

Samenstelling

In 2021 bestond de RvT uit de volgende leden:

- Henk Pijlman – voorzitter
- Tineke Tromp – vicevoorzitter
- Peter Littooi – lid
- Paul Verploegen – lid
- Susanne Bentvelsen – lid vanaf 1-4-2021

Aandachtspunten 2021

Na de defusie is aandacht besteed aan het werven van een nieuwe bestuurder. Ook is de governance vastgelegd in de reglementen voor de raad van bestuur en de raad van toezicht en het informatieprotocol. Daarnaast is uitgebreid stilgestaan bij de meerjarenstrategie, de daarbij horende veranderopgaven en de financiële uitdagingen.

De raad van toezicht is in 2021 zeven keer bijeen gekomen. Een deel van de vergaderingen van de raad van toezicht en de commissies, heeft vanwege Covid-19 online plaatsgevonden. Daarnaast heeft de raad van toezicht een werkbezoek gebracht aan de afdeling Vrouw-Kind. Tot slot heeft een afvaardiging van de raad van toezicht in het voorjaar en najaar vergaderingen bijgewoond van de ondernemingsraad, cliëntenraad en het verpleegkundig en medisch stafbestuur.

Medisch stafbestuur

In het SKB zijn ruim 80 medisch specialisten werkzaam, die vertegenwoordigd worden door het Medisch Specialistisch Coöperatief SKB, MSC SKB. Het MSC SKB heeft als doel het bevorderen van de kwaliteit, veiligheid, doelmatigheid en efficiency van het professioneel medisch handelen. Daarnaast is er veel aandacht voor persoonsgerichte zorg. In de organisatie wordt het MSC SKB vertegenwoordigd door een dagelijks bestuur.

Samenstelling

- Barbara Kreis – voorzitter (chirurg)
- Arjen Buitenhuis – vice voorzitter en penningmeester (orthopedisch chirurg)
- Aleid van der Wal – secretaris (gynaecoloog)
- Manuela Voorend – lid (neuroloog)
- Menno Beukema – lid (internist)
- Tamara ter Laak – directeur

Aandachtspunten 2021

In 2021 werd het Medisch Specialistisch Coöperatief SKB gevormd. Door de defusie van het MSC Achterhoek (Medisch Specialistisch Coöperatief Achterhoek) die ontstond de noodzaak tot oprichting van een eigen Medisch Specialistisch Collectief. Het MSC SKB werd op 1 juni 2021 opgericht en vertegenwoordigt zowel medisch specialisten in loondienst als vrijgevestigde medisch specialisten. De eerste activiteiten van het bestuur bestonden vooral uit het goed laten verlopen van de splitsing van het MSC Achterhoek. Daarna stond 2021 vooral in het teken van vooruitkijken, de toekomstvisie van het SKB werd vastgelegd in het toekomstplan 2021-2024 en er werd een begin gemaakt met het opstellen van een nieuwe governance structuur. Ook voor de leden van het MSC SKB heeft het jaar 2021 voortdurend in het teken gestaan van de coronapandemie. De pandemie heeft een enorme impact gehad op de wijze waarop zorgprofessionals in het SKB de zorg voor hun patiënten konden leveren. Mede door de coronapandemie is het aantal consulten op afstand in 2021 toegenomen ten opzichte van 2020, waarbij steeds meer gebruik wordt gemaakt van de mogelijkheid tot beeldbellen.

Verpleegkundig stafbestuur

Het verpleegkundig stafbestuur (VSB) is een zelfstandig functionerend expertiseplatform dat de belangen van de verpleegkundigen van het SKB vertegenwoordigt. Namens en mét verpleegkundigen praat en bepaalt het VSB mee en oefenen zij invloed uit op het beleid van het SKB. Dit doet zij vanuit de verpleegkundige deskundigheid, met als doel een optimale kwaliteit van zorg aan de patiënt te leveren. Zorg die passend, patiëntgericht, zinnig, veilig en effectief is.

Samenstelling

In 2021 bestond het VSB uit de volgende leden:

- Antoinette Arink – voorzitter tot 1 december (hoofd OK/CSA)
- Miranda Bluiminck – vicevoorzitter en vanaf 1 december voorzitter (teammanager)

- Anita Wopereis – vanaf 1 december vicevoorzitter (obstetrie- en gynaecologieverpleegkundige)
- Loran Lubberink – lid (kinder- en neonatologieverpleegkundige)
- Hanny Knook – lid (recoveryverpleegkundige OK)
- Angelique Huyskes – lid (poliverpleegkundige Urologie)
- Harry Jansen – lid (SEH-verpleegkundige)

Aandachtspunten 2021

In 2021 heeft het VSB de verpleegkundige stem laten horen bij tal van onderwerpen. Door mee te denken, deel te nemen aan verschillende groepen en/of advies uit te brengen. De belangrijkste onderwerpen waren het toekomstplan 2021-2024, de werving en selectie van een nieuwe bestuurder, de aanschaf van de bibliografische database Cinahl voor verpleegkundigen en andere zorgprofessionals, functiedifferentiatie, kwaliteit en patiëntveiligheid, de start van e-overdracht tussen verpleegkundigen van het SKB en de thuiszorg, het voorstel voor de structurele inzet van basis acute zorg (BAZ) verpleegkundigen, een heldere en structurele communicatie met medewerkers over veranderingen, het functieprofiel van de Chief Nursing Information Officer en de gang van zaken rondom de Covid-pandemie. Daarnaast is er veel aandacht geweest voor de toekomstige rol en positie van het VSB. Dit heeft eind 2021 geresulteerd in een gezamenlijk traject met de raad van bestuur voor de visie op professionele zeggenschap van zorgprofessionals in het SKB.

Een mooie afsluiting van 2021 en een belofte voor de toekomst: het VSB ziet een sterk SKB waar ruimte is voor krachtige, toekomstbestendige en vakbekwame zorgprofessionals, met passie en trots voor het eigen beroep!

Ondernemingsraad

De ondernemingsraad (OR) zet zich in voor de belangen van de medewerkers en zoekt de juiste balans tussen medewerker en organisatie. Het belang van de organisatie is immers mede het belang van de medewerker.

Samenstelling

In 2021 bestond de OR uit de volgende leden:

- Ineke Brundel - voorzitter (beleidsmedewerker OK)
- Bas Dorsthorst - vicevoorzitter OR (senior verpleegkundige)
- Loes Kleinstapel - secretaris (polikliniekassistente)
- Yvonne Kirkenir - lid (zorgassistente)
- Christine van Ens - lid (apotheekassistente)
- Renata Gierkink - lid (verpleegkundig specialist)
- Sandy Reinders - lid (kinder- en neonatologie verpleegkundige)
- Ronald Nienhuis - lid (senior operatieassistent en coördinator middelen materialen)
- Henk Oortgiese - lid (IC verpleegkundige)
- Miranda Kremer - lid (kinder- en neonatologie verpleegkundige)
- Jacco Postma -lid (teammanager poliklinieken)
- Loes ten Dolle - ambtelijk secretaris

Aandachtspunten 2021

Het jaar 2021 stond voor de OR van het SKB in het teken van opbouwen en voortuitgang. Er stond een hele nieuwe OR en er werd een ambtelijk secretaris aangenomen. In 2021 zijn er in totaal negen adviesaanvragen en vier instemmingsaanvragen de revue gepasseerd bij de OR. We lichten er een aantal uit.

Ook in 2021 stond er veel nog in het teken van Covid-19, in het bijzonder de focus op thuiswerken waar mogelijk. Het SKB had geen thuiswerkregeling en de OR heeft er hard aan gewerkt om dit op de agenda bij de bestuurder te krijgen. De eerste instemmingsaanvraag voor thuiswerkbeleid heeft de

OR afgekeurd. In deze aanvraag werd er uitgegaan van wantrouwen naar de werknemers en waren alle faciliteiten voor eigen rekening. De OR is gehoord en er kwam een nieuw overbruggingsbeleid voor thuiswerken op tafel, met een vergoeding voor de medewerkers. Hiermee heeft de OR in december 2021 ingestemd.

De OR heeft ook lang gesproken over de adviesaanvraag voor de herinrichting van de managementstructuur. Hierbij was de OR altijd kritisch op de werving van het aantal nieuwe managers en de splitsing van de afdeling Kwaliteit en Veiligheid. In juni 2021 werd het advies van de OR om de afdeling Kwaliteit en Veiligheid niet te splitsen helaas niet overgenomen. Na augustus, toen er een nieuwe bestuurder haar intrede maakte, werd dit advies van de OR wel gevolgd. Zo blijft de OR op belangrijke thema's het gesprek en de dialoog opzoeken.

Met een blik op de toekomst gaat de OR in 2022 aan de slag met een nieuwe visie. Deze visie moet handvatten geven aan de OR voor alle aankomende instemmings- en adviesaanvragen die voortvloeien uit de meerjarenvisie van het SKB.

Cliëntenraad

De Cliëntenraad (CR) SKB is een officieel medezeggenschapsorgaan dat bestaat uit een vertegenwoordiging van cliënten van het SKB. De CR adviseert gevraagd en ongevraagd over onderwerpen die voor patiënten van belang zijn. Deze onderwerpen worden genoemd in de wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (WMCZ) 2018.

Samenstelling

Door de verzelfstandiging had het SKB vanaf 2021 een eigen CR nodig. Deze werd in januari 2021 opgericht. Sinds de aanvang nemen de volgende leden deel:

- Jim Boester – voorzitter
- Raymund Roos – vicevoorzitter
- Joanne Ellenkamp – secretaris tot september
- Jopie van Rossum – lid
- René Beunk – lid
- Johan Winkelhorst – lid

Vanaf september is er een zevende lid toegevoegd, namelijk Gerdien Sigger, die sinds december de nieuwe secretaris is geworden.

Aandachtspunten 2021

De CR heeft in 2021 over verschillende onderwerpen gesproken, met elkaar en met betrokkenen binnen en buiten het SKB. Een aantal van deze onderwerpen is door de raad van bestuur ter advisering of instemming aan de CR voorgelegd. De onderwerpen die gedurende het jaar aan bod zijn gekomen, zijn onder andere de benoeming van een lid van de raad van toezicht, het toekomstplan 2021-2024, de werving en selectie van een nieuwe bestuurder, kwaliteit en patiëntveiligheid, actuele wachtlijsten voor medisch specialisten, jaarrekening 2020 en begrotingsboek 2022, kaderbrief 2022, de juiste zorg op de juiste plek, contractering zorgverzekeraars, e-health, Value Based Healthcare (waardegedreven zorg), herinrichting poliklinieken, patiënttevredenheidsonderzoek poliklinieken en de gang van zaken rondom de Covid-pandemie. Daarnaast zijn twee leden van de Cliëntenraad opgeleid als interne auditors en nemen zij sinds het vierde kwartaal van 2021 deel aan de auditweken.

Gedurende het jaar is er geregeld overleg geweest met de raad van bestuur, het Medisch Specialistisch Coöperatief, de unitmanager FMA (financiën) de manager Kwaliteit & Veiligheid, de ondernemingsraad en het verpleegkundig stafbestuur. Er is twee keer een overleg met de raad van toezicht geweest.

Als nieuwe CR voor het SKB hebben de leden gedurende 2021 steeds meer hun weg gevonden om gezamenlijk als raad de belangen van de patiënten van het SKB te behartigen. Dit is een proces, dat ook de komende jaren verder vorm en inhoud moet krijgen.