

**Jaarverslag 2016 Cliëntenraad**  
**Streekziekenhuis Koningin Beatrix**



## Voorwoord

In het jaarverslag 2016 van de Cliëntenraad (CR) van het Streekziekenhuis Koningin Beatrix (SKB) leest u over de activiteiten van het afgelopen jaar.

Een paar onderwerpen uit het jaarverslag wil ik alvast onder de aandacht brengen.

Net als in 2015 besteedde de cliëntenraad ook in 2016 een groot deel van haar tijd aan de **samenwerking** met het Slingeland Ziekenhuis Doetinchem (SZ). De samenwerking met het SZ mondde uit in een bestuurlijke fusie. De CR is blij met de fusie met SZ. Het betreft twee gelijkwaardige partijen. Het behoud van een volwaardig pakket aan zorg, de hoge kwaliteit die geleverd wordt en de gastvrijheid die hoog in het vaandel staat, zorgt ervoor dat de CR de toekomst met vertrouwen tegemoet ziet. De CR hecht er grote waarde aan dat patiënten terecht kunnen bij ziekenhuizen met de beste zorg, zoveel mogelijk in de naaste omgeving. Dit laatste wordt met de fusie nagestreefd.

In 2017 zal de CR de **bestuurlijke fusie** met SZ en de samenwerking MST of mogelijk andere partners blijven volgen en de contacten onderhouden c.q. verstevigen met de cliëntenraden van de betreffende samenwerkingspartner. Hierbij focust de CR op consequenties die keuzes, voortkomend uit de samenwerking, kunnen hebben voor de patiënt/cliënt. De CR houdt de belangen van haar doelgroep in het gehele werkgebied nauwlettend in de gaten.

De **bewegwijzering** in het ziekenhuis had in 2016 ook weer de volle aandacht van de CR. De CR zal ook in 2017 de bewegwijzering goed blijven volgen. De CR vindt dat patiënten en bezoekers op eenvoudige, eenduidige en duidelijke wijze de weg moeten kunnen vinden.

De CR hecht grote waarde aan **contact** met de **achterban**. Ook in 2016 merkten we dat dit best lastig is. Om in nog directer in contact te komen met onze doelgroep, blijft de CR naar kanalen zoeken om dit te kunnen realiseren.

Mocht u naar aanleiding van ons jaarverslag vragen, suggesties of ideeën hebben, dan kunt u altijd met ons contact opnemen.

Dit kan via het bestuurssecretariaat, via onze brievenbus in de hal van het ziekenhuis of via ons mailadres [cliëntenraad@skbwinterswijk.nl](mailto:cliëntenraad@skbwinterswijk.nl).

Ook op de website [www.skbwinterswijk.nl/cliëntenraad](http://www.skbwinterswijk.nl/cliëntenraad) is informatie over de Cliëntenraad te raadplegen.

Eric Huitink,  
Voorzitter

## Algemeen

De Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) bepaalt dat elke zorginstelling een cliëntenraad moet hebben die inspraak heeft in het beleid van de desbetreffende zorginstelling. Streekziekenhuis Koningin Beatrix (SKB) hecht grote waarde aan de mening van de patiënt en heeft aan de WMCZ voldaan door het instellen van een cliëntenraad (CR).

### Wat doet de Cliëntenraad

De raad volgt het beleid van het ziekenhuis en brengt gevraagd én ongevraagd advies uit aan de Raad van Bestuur van het ziekenhuis. De raad adviseert vooral over onderwerpen die 'direct' van belang zijn voor de patiënt.

Voorbeelden waar de raad advies over uitbrengt zijn bijvoorbeeld:

- samenwerking andere organisaties
- kwaliteit van de patiëntenzorg
- patiëntvriendelijkheid
- privacy
- veiligheid
- voeding
- voorlichting
- bezoektijden

### Wat is de werkwijze van de Cliëntenraad

De raad ontvangt van de Raad van Bestuur alle informatie die de hij nodig heeft voor de vervulling van zijn taak. Wanneer de cliëntenraad problemen signaleert op het gebied van de zorgverlening, informeert hij de Raad van Bestuur hierover. Hierdoor kan de zorgverlening nog meer afgestemd worden op de behoeften en wensen van de patiënten. Dit komt de kwaliteit van de zorg ten goede.

De raad functioneert zelfstandig en komt in principe één keer per maand bij elkaar, of vaker indien nodig. Tijdens een vergadering worden zowel het ziekenhuisbeleid besproken als de binnengekomen opmerkingen en/of suggesties.

Maandelijks overlegt de CR met de Raad van Bestuur en heeft een goede relatie met de Raad van Toezicht. De CR heeft bovendien contact met overige functionarissen en andere groeperingen uit de ziekenhuisorganisatie.

De CR onderhoudt ook contacten met externe partijen zoals patiënten- en consumentenorganisaties. Door regelmatig overleg, het lezen van stukken, het oor te luister te leggen bij de omgeving, het houden van enquêtes, enz. volgt de cliëntenraad de gang van zaken die de cliënten aangaan. Het belang van de patiënt staat voorop; vanuit die gedachte kan de CR adviserend en stimulerend bezig zijn.

### De bevoegdheden van de Cliëntenraad

Op grond van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen heeft de CR (verzwaard) adviesrecht, informatierecht en recht van voordracht.

De CR is een adviesorgaan van de Raad van Bestuur en is in principe niet bevoegd om de patiënt rechtstreeks te adviseren en/of klachten te behandelen. Daarvoor is er een klachtencommissie en een klachtenfunctionaris van het ziekenhuis.

De CR legt door middel van een jaarverslag verantwoording af over zijn functioneren.

### Focus

In maart 2016 had de cliëntenraad een scholingsdag onder leiding van LSR (landelijksteunpunt medezeggenschap). We hebben toen met elkaar gesproken over samenwerking in de breedste zin van het woord, dus ook de samenwerking met een CR van een ander ziekenhuis. Immers, samenwerken is de basis voor succes. Door hier focus op aan te brengen hoopt de cliëntenraad de belangen voor de patiënt/ cliënt van het SKB op een adequate manier te kunnen behartigen.

Daarnaast lag de focus van CR op onderstaande onderwerpen. Deze onderwerpen zijn eind 2014 tijdens een beleidsdag van de CR bepaald en waren ook de rode draad voor 2016.

- fusie en het aangaan of verbreken van een langdurige samenwerking met andere organisaties
- gehele of gedeeltelijke opheffing van de organisatie, verhuizing of een ingrijpende verbouwing
- een belangrijke inkrimping, uitbreiding of andere wijziging van werkzaamheden
- voeding, veiligheid, gezondheid en hygiëne, geestelijke verzorging / maatschappelijke bijstand
- de systematische bewaking, beheersing of verbetering van de kwaliteit van zorg
- de vaststelling of wijziging van een regeling betreffende de behandeling van klachten van cliënten en het aanwijzen van personen die belast worden met de behandeling van klachten
- de vaststelling of wijziging van voor cliënten geldende regelingen

### Blijvende punten van aandacht:

#### Kwaliteit/veiligheid

De cliëntenraad besteedt bij zijn werkzaamheden een groot deel van zijn aandacht aan de kwaliteit/veiligheid van zorg en gastvrijheid in de meest brede zin. Op het punt van de kwaliteit/veiligheid van de zorg overlegt de CR met de sleutelfiguren betreffende dit onderwerp. Zo krijgt de CR vanaf het begin de kans ontwikkelingen te volgen, en waar nodig het cliëntbelang direct te vertegenwoordigen. Hieronder de onderwerpen die de CR in het kader van kwaliteit en veiligheid prioriteit gaf:

- Communicatie in keten: o.a. contact met de huisartsen;
- Gastvrijheid: 'Sterren Gastvrijheid' en 'Senior Friendly';

- Implementatieplan patiëntenportaal: E-consult, inzien elektronisch patiëntendossier en op termijn digitaal afspraken plannen;
- Infectiepreventie: voortgang hygiënisch werken;
- Klantcontactcentrum: telefonische bereikbaarheid en optimalisering poliklinieken
- Kwaliteitsmeting systeem: kwaliteitsdashbord waarin allerlei zaken van patiëntveiligheid worden geregistreerd;
- Patiënt Tevredenheid Onderzoek (PTO);
- Patiëntveiligheid: zie hiervoor [www.mijnzorgveilig.nl](http://www.mijnzorgveilig.nl). O.a. veiligheidskaarten uitgedeeld op de open dag;
- Prikpost SKB - Neede: realisatie;
- Sturingsdomein Patiëntenzorg en klant: volgen van de periodieke rapportage (integraal risicomangement) van deze domeinen
- Voeding en voedingsconcept: het concept is gericht op presentatie, voedingswaarde, keuzemomenten en het voorkomen van ondervoeding
- Wachttijden: voortdurende aandacht voor de wachttijden bij de poliklinieken en in de diverse specialismen

#### Senior Friendly Hospital

In 2016 is de, CR in tegenstelling tot andere jaren, benaderd om actief te participeren in de werkgroep 'Senior Friendly Hospital'.

Er is een waardevolle rol voor de CR weggelegd. De CR is nauw betrokken bij de projectgroep. Zo voert hij onafhankelijk onderzoek uit naar de bewegwijzering in het ziekenhuis en is de CR bij de zogenaamde spiegelgesprekken aanwezig.

#### Patiëntenportaal

Een groot en belangrijk project van het SKB is de invoering van het patiëntenportaal. Een belangrijk onderwerp waar de CR graag haar visie over geeft. Bijna maandelijks wordt de cliëntenraad over dit onderwerp bijgepraat en om advies gevraagd. De CR ervaart dit overleg als zeer waardevol en coöperatief.

#### Vergaderingen Cliëntenraad 2016

De CR vergaderde in het verslagjaar 12 keer, de bestuurder was veelal een deel van de vergadering aanwezig. Een keer was er een lid van de Raad van Toezicht aanwezig, dit was een plezierig en constructieve vergadering.

Op uitnodiging van de Cliëntenraad waren de volgende personen in de vergadering aanwezig voor kennismaking of om een inhoudelijke toelichting te geven.

- programmamanager samenwerking SKB / SZ
- stafmedewerker ouderenbeleid
- klachtenfunctionaris
- apotheker
- projectbegeleider digitale zorgsystemen i.v.m. patiëntportaal (2 x)

Daarnaast spraken leden van de CR met de manager Facilitair Bedrijf, zorggroepmanagers, coördinator kwaliteit, manager ICT en de controller.

## Overleg CR andere ziekenhuizen

In februari 2016 bezocht CR van SKB de CR van SZ. Het was een verkennend gesprek waarin we spraken over actuele ontwikkelingen en waar we eventueel zouden kunnen samen werken. Tijdens dit gesprek werd afgesproken dat er een vervolgoverleg tussen beide voorzitters en secretarissen einde 2016 zou plaatsvinden. Dit gesprek heeft in het vierde kwartaal plaatsgevonden. Het gesprek werd als zeer waardevol ervaren en men heeft de wens uitgesproken een tot twee maal per jaar en petit comité overleg te voeren.

## Contact achterban

Voor het goed functioneren van een cliëntenraad is contact met de achterban van cruciaal belang. De CR doet er dan ook alles aan om zoveel mogelijk signalen van patiënten op te vangen. De CR zet hiervoor de volgende middelen in: brievenbus in het ziekenhuis, contactformulier en blog op website van ziekenhuis, aanwezigheid open dag in het ziekenhuis, folder. Ondanks de inspanningen ontvangt de CR weinig reacties van de achterban. Dit is een landelijke trend. De CR heeft dan ook regelmatig contact met andere ziekenhuizen om te spreken over hoe ze de achterban beter kan betrekken bij de belangenbehartiging.

## Adviesaanvragen en beleidsonderwerpen

### Overzicht ingekomen / uitgebrachte adviezen 2016

| Datum in |   | Onderwerp                           | Datum uit | Advies      | Reactie bestuurder               |
|----------|---|-------------------------------------|-----------|-------------|----------------------------------|
| 03-11-15 | V | Milieuplan 2016 - 2018              | 12-01-16  | positief    |                                  |
| 11-02-16 | V | Bedrijfscontinuïteitsplan           | 08-03-16  | positief    |                                  |
| 08-09-16 | G | Profielchets nieuw lid RvT na fusie | 29-09-16  | Geen advies |                                  |
| 04-10-16 | V | Doorlopende bezoektijden            | 09-10-16  | positief    | CR wordt betrokken bij evaluatie |

V= Verzwaard advies G= Gewoon advies O= Ongevraagd advies

## Bijeenkomsten 2016

Leden van de cliëntenraad bezochten onderstaande bijeenkomsten in 2016:

- Cursusdag onder leiding van LSR
- Open dag van de zorg
- Denktank senior friendly hospital (voor wat betreft de bewegwijzering)
- Mini symposium SKB ethiek

## Samenstelling

### Samenstelling van de Cliëntenraad in 2016

De Cliëntenraad bestaat uit minimaal drie en maximaal zeven personen.

De leden worden benoemd door de Raad van Bestuur en zij kiezen uit hun midden een voorzitter, een vicevoorzitter en een secretaris.

In mei 2016 namen de heren G. Gonning en P. Bouma na twee zittingstermijnen afscheid van de CR. In december nam mevrouw M. van Wijk afscheid, ook zij stopte na twee zittingstermijnen. De CR dankt de afgetreden leden voor hun inzet.

Tijdens het gesprek over de invulling van de vacatures ontstond een discussie over de grootte van de CR. Voorsortierend op de fusie met SZ is besloten om het aantal leden van zeven naar vijf aan te passen. Mocht de fusie tussen SKB en SZ zijn weerslag hebben op de CR, dan is CR hier op voorbereid en kan met de huidige ervaren leden invoegen.

### Samenstelling van de Cliëntenraad januari 2017

de heer E. Huitink  
Weurdenstraat 66  
7122 CG Aalten

mevrouw W.E. Wormgoor-Arfman  
Krebbeweg 3  
7161 MB NEEDE

de heer R.G. Hudepohl, secretaris  
Corleseweg 6  
7102 EV WINTERSWIJK

mevrouw E.G. Te Winkel  
Apenhorsterweg 4a  
7095 BE De Heurne



mw. Wormgoor

chr. Huitink

mw. Weerkamp

chr. Hudepohl

mw. Te Winkel

Mevrouw I. Weerkamp (vanaf december 2016)  
Hozenstraat 20  
7126 BK Bredevoort

secretariaat:  
mevrouw A. Hartog  
Postbus 9005, 7100 GG WINTERSWIJK