

## Jaarverslag 2019 cliëntenraad Santiz

### Inleiding

De cliëntenraad Santiz behartigt de belangen van alle cliënten in zowel het verzorgingsgebied van het SKB als het verzorgingsgebied van het SZ, daarbij rekening houdend met lokale verschillen. De cliëntenraad Santiz kan maximaal uit elf leden bestaan, in het verslagjaar waren acht leden actief.

De cliëntenraad Santiz is op basis van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) door de zorgaanbieder ingesteld en adviseert (on)gevraagd de Raad van Bestuur. De cliëntenraad Santiz beoordeelt het beleid van Santiz vanuit het gezichtspunt vanuit de patiënt en cliënt. Bij alles wat de cliëntenraad Santiz doet, staat de cliënt centraal. Belangrijke speerpunten zijn daarbij bereikbaarheid, kwaliteit, veiligheid en bejegening.

### Werkwijze

De cliëntenraad Santiz heeft maandelijks overleg waarin terugkoppeling over allerlei zaken wordt gegeven en adviesvorming plaatsvindt. Een keer per twee maanden is er overleg met de Raad van Bestuur. De bestuurder wordt daarbij ondersteund door de bestuurssecretaris.

Er vindt informeel overleg plaats met een lid van de Raad van Toezicht (voorzitter commissie kwaliteit & veiligheid).

Indien nodig worden functionarissen uitgenodigd in het maandelijks overleg om een toelichting te geven op de stand van zaken met betrekking tot een onderwerp. Verder is er overleg gevoerd met:

- Directeur zorgbeleid
- Adviseur Raad van Bestuur
- Klachtenfunctionarissen SKB en SZ
- Kwaliteitsfunctionaris en voorzitters MT
- Medewerker Feedbackradar
- Ondernemingsraad Santiz
- Projectleider Integraal Capaciteitsmanagement
- Projectleider Verpleegkundige2020
- Transitiedirecteur nieuwbouw
- Verpleegkundigen Advies Raad (VAR) / Verpleegkundig Staf Bestuur (VSB)
- Voorzitters MSC

Binnen de cliëntenraad Santiz zijn onderwerpen verdeeld onder portefeuillehouders. De portefeuillehouders hebben informatief overleg met clustermanagers en managers van diverse afdelingen. Daarnaast nemen de portefeuillehouders (pro)actief deel in diverse stuur- en projectgroepen. Leden van de cliëntenraad Santiz nemen ook deel als simulatiecliënt aan workshops voor verpleegkundigen.

De cliëntenraad Santiz heeft onderstaande thema's als 'speerpunten' gedefinieerd:

- Bejegening
- Communicatie en informatie
- Handhaving hoge patiënttevredenheid

- Innovatie/eHealth
- Samenwerking regio en oncologische zorg
- Sturing kwaliteit en veiligheid
- Wachttijden

### **Aandachtsgebieden**

In 2019 is de cliëntenraad Santiz betrokken bij de volgende commissies en projectgroepen, waarbij ontwikkelingen en voorstellen vanuit het perspectief van de cliënt worden beoordeeld:

ARTZ	Nieuwbouw adviesgroep
Bewegwijzering SKB	Ouderenbeleid (senior friendly)
Facilitair Bedrijf	Persoonlijke GezondheidsOmgeving (PGO)
Feedbackradar	Samen beslissen i.s.m. patiënt federatie NPCF
Fieldlab	Stuurgroep VIPP
Integraal Capaciteitsmanagement (ICM)	Tolkenprocedure
Ketenzorg	Verpleegkundige 2020
Klankbordgroep ICT	Zorgplan Achterhoek
Kort Verblijf Afdeling (KVA)	
Meerjarendoelen 2019-2024	
Moeder en Kind + Jongerenbeleid	

De hoofdambitie van Santiz is een bijdrage te leveren om in 2024 de meest gezonde regio van Nederland te zijn. De cliëntenraad Santiz is nauw betrokken geweest bij de totstandkoming van de visie. In 2019 betrof dit onder andere deelname van de voorzitter aan de bijeenkomst regiovisie acute medische zorg West-Achterhoek en deelname aan de heidag Samen Santiz campagne.

Gegevensuitwisseling en gegevensopslag van patiëntgegevens zijn fundamenteel doch ook kwetsbaar. Privacy is een belangrijk aspect waar de cliëntenraad Santiz veel aandacht aan besteedt.

De cliëntenraad Santiz heeft een gesprek gehad in het kader van de NIAZ accreditatie in het SKB en het SZ en heeft ook deelgenomen aan het jaargesprek met de Inspectie. Met de Raad van Bestuur is o.a. gesproken over het ouderenbeleid, parkeerbeleid en het wel of niet handhaven van keurmerken.

In Doetinchem heeft de cliëntenraad Santiz een presentatie verzorgd voor de gezamenlijke ouderenbonden en in Winterswijk heeft overleg plaatsgevonden over het oprichten van een aparte kinderraad. Twee leden van de cliëntenraad Santiz hebben deelgenomen aan een bijeenkomst van cliëntenraden in Rijnstate over oncologische zorg.

Het landelijke congres Cliëntenraden over wetswijziging Wet medezeggenschap Cliënten in Zorginstellingen (WMCZ) is bezocht en de cliëntenraad Santiz heeft een werkbezoek gebracht aan Naast in Varsseveld en de centrale cliëntenraad van Sensire. Tijdens een heidag heeft de cliëntenraad Santiz haar functioneren geëvalueerd met een methodiek van het Netwerk Client-en-Raad Zorg (NCZ).

Enkele scenario's uit het Gupta rapport zijn in grote lijnen aan de cliëntenraad Santiz gepresenteerd. De cliëntenraad Santiz is formeel geïnformeerd over de voorgenomen denklijn over de ziekenhuiszorg in de Achterhoek 2025 en was in afwachting van een adviesaanvraag.

De belangen van de cliënten worden mede geborgd door het adviesrecht dat de cliëntenraad Santiz heeft. De Raad van Bestuur is niet verplicht om een advies over te nemen tenzij het een verzaamd advies betreft. In 2019 heeft de cliëntenraad Santiz advies uitgebracht over de volgende onderwerpen:

Adviesaanvraag	Gevraagd	Ongevraagd
Bedrijfsnoodplan SKB		X
Kaderbrief Santiz 2020	X	
Kort Verblijf Afdeling	X	
Profielschets lid Klachtenonderzoekscommissie	X	
Milieubeleid	X	
Nieuwbouw en obese patiënt	X	
Nieuwe Nederlanders en tolkprocedure		X
Uitfasering patiëntenpas SKB	X	
Voedingsconcept	X	

### Samenstelling

Per 1 januari 2019 was de samenstelling van de cliëntenraad Santiz als volgt:

Naam	Functie	Jaar herbenoeming zittingsperiode	Jaar aftreden	Woonplaats
André Bergmans	Lid	2020		Ulft
Klaas Horneman	Voorzitter	-	2021	Doetinchem
Pieter van der Laan	Lid	2021		Winterswijk
Ben Spaai	Lid	2019		Doetinchem
Geert Stronks	Secretaris	2019		Doetinchem
Antoine van Vijfeyken	Lid	2020		Zelhem
José te Walvaart	Lid	2021		Groenlo
Ineke Weerkamp	Lid	2020		Bredevoort

De cliëntenraad Santiz wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris die door de zorgaanbieder ter beschikking is gesteld. Deze functie wordt uitgevoerd door Ingrid te Lintum. Het lidmaatschap van de voorzitter is op verzoek van de leden cliëntenraad Santiz verlengd met een jaar.

Mocht u naar aanleiding van ons jaarverslag vragen, suggesties of ideeën hebben, dan kunt u contact met ons opnemen. Dit kan per telefoon (0314) 32 9031 of per mail [clienraad@santiz.nl](mailto:clienraad@santiz.nl).