

Jaarverslag 2022 Cliëntenraad

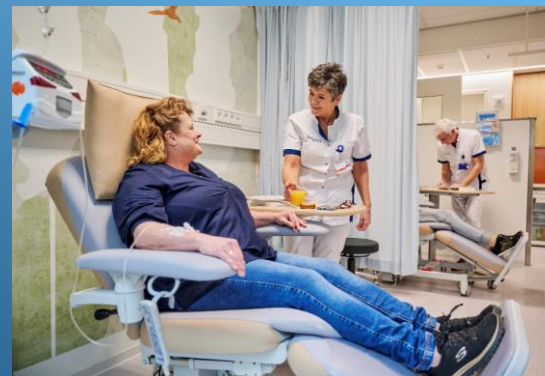
Amphi



De Cliëntenraad vertegenwoordigt de belangen van de cliënten van het Amphia ziekenhuis

2022 was het jaar waarin we, na bijna twee jaar Covid, terugkeerden naar het hervatten van de normale zorgverlening. Nog steeds zijn de effecten hiervan merkbaar. Wachlijsten zijn nog niet ingelopen en we zien dat de pandemie nog altijd resulteert in een hoger verzuim onder personeel. Het aantal vacatures in de zorg is enorm. Het vinden en behouden van personeel is nóg belangrijker geworden. Dit alles kan invloed hebben op de zorgverlening.

De Cliëntenraad houdt de kwaliteit en de veiligheid van de zorgverlening dan ook nauwlettend in de gaten. Zij volgt het beleid van het ziekenhuis en brengt gevraagd en ongevraagd advies uit aan de BestuursRaad, bestaande uit de Raad van Bestuur van Stichting Amphia en het MSB-A-bestuur van Coöperatie MSB-A U.A. De Cliëntenraad doet dit vanuit de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz). Daarnaast heeft de Cliëntenraad adviesrecht o.g.v. de Wet zorg & dwang (Wzd) en de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvggz).



Samenstelling Cliëntenraad

De Cliëntenraad bestond in 2022 uit 10 externe leden (vrijwilligers) en wordt ondersteund door de ambtelijk secretaris. Het dagelijks bestuur wordt gevormd door de voorzitter en de vicevoorzitter, waaraan de ambtelijk secretaris is toegevoegd.

Sinds 1 september 2022 is Sjef van den Buijs de nieuwe voorzitter en Bianca van Geffen is per 1 november de nieuwe ambtelijk secretaris.

Sjef heeft de voorzittershamer overgenomen van Piet Berkers die op 1 februari 2023 de Cliëntenraad na 9 jaar heeft verlaten. En Bianca heeft de taken overgenomen van Annemarie Smeulders.

De overige leden in 2022 waren Lyda Aarts, Piet Berkers, Piet van den Blik, Johan van Es, Monique Jansen, Annemie Klomp, Yvonne van Persie, Cees Schellekens en Marleen Weterings.



De Cliëntenraad gebruikt verschillende manieren om een beeld te vormen van wat er speelt bij cliënten en hun verzorgers. De belangrijkste middelen in 2022 waren:

- Amphia-panel
- Cliëntenavonden
- Klachtenbeeld

Amphia-panel

In 2022 is het online Amphia-panel verder uitgebreid naar ca. 1500 patiënten en is daarmee een van de grootste cliëntenpanels van Nederland.

Er zijn enquêtes uitgevoerd over:

- Knelpunten in de patiëntenreis, van bereikbaarheid tot en met vertrek uit het ziekenhuis (onderdeel van het programma 'Samen op weg met de klant')
- De rol van het ziekenhuis m.b.t. preventie en levensstijl



Cliëntenavonden

Samen met het programmateam 'Samen op weg met de klant' zijn er twee drukbezochte avonden georganiseerd waarin cliënten hun ervaringen, behoeften en wensen ten aanzien van het herontwerp van het poliproces en informatievoorziening konden inbrengen.

Klachtenbeeld

De Cliëntenraad behandelt geen individuele klachten, want dat is het werk van de onafhankelijke klachtenfunctionarissen van Amphia. Wij proberen echter wel mogelijke trends te ontdekken en een klachtenbeeld te vormen. We hebben daartoe enkele keren per jaar gesprekken met de klachtenfunctionarissen. De resultaten nemen wij mee in onze gesprekken met en adviezen aan de BestuursRaad en andere organisatieonderdelen.

De klachtenregeling wordt tweejaarlijks geëvalueerd.



De leden van de Cliëntenraad hebben allemaal een verschillende achtergrond: gezondheidszorg, verpleging, zorglogistiek, docent, voeding, communicatie, ICT, medische technologie, kwaliteitsmanagement en wet- en regelgeving.

Ieder lid heeft één of meerdere dossiers of onderwerpen als aandachtsveld. Deze sluiten aan bij de medische zwaartepunten van Amphia, zoals Bewegen, Gezond Ouder Worden, Hart en Vaten, Vrouw, Moeder en Kind, Oncologie. Daarnaast heeft de Cliëntenraad portefeuillehouders Interventie (SEH/IC/AOA), Communicatie en ICT.

De combinatie van achtergrond en ervaring met de specifieke aandachtsgebieden zorgt ervoor dat we goed vertegenwoordigd zijn in de Amphia-organisatie om de belangen van de cliënten te behartigen.



- Medezeggenschapsregeling Cliëntenraad met Amphia ziekenhuis en MSB-A : ondertekening 25-1-2022
- Evaluatie van kansen en bedreigingen voor de Cliëntenraad
- Strategiedocument Cliëntenraad met sessies
- Deelname Patiënt Ervaringsmonitor PEM (vanaf Q4)
- Jaarverslag IGJ
- Herziening klachtenregeling en reglement Klachten Commissie
- Input Cliëntenavonden: thema Contact met de patiënt verbeteren
- Rapportages klachten Amphia (tertiaal)
- Ontwikkeling van visiedocument Cliëntenraad 2030
- Update huishoudelijk reglement Cliëntenraad
- Verplaatsing van de ziekenhuiszorg naar thuissituatie: door inzet Amphia Thuissteam en thuismonitoring
- Veiligheidsrondes: opgeschort tot 2023 i.v.m. post-COVID
- Topzorglezingen: Agressie in de zorg

- Impact Integraal Zorgakkoord: netwerkbijeenkomst LSR
- Terugkoppeling overleg zwaartepunten: instelling Regieraden, protocol prehabilitatie, project familieparticipatie, kernplan Bewegen, beleidsplan GOW 3.0, Bewegencentrum, inrichting Mantelzorgplein, programma Tijd voor Verbinding (kwetsbare ouderen) en vrijwilligerswerk.
- Modernisering van het afsprakenbeleid: dit is onderdeel van het programma 'Samen op weg met de klant'
- Vormgeving Kinderadviesraad (KAR)
- Beperking shuttlevervoer tussen hoofdingang en parkeergarage: dienstverlening blijft belangrijk (ook in daluren en weekend)
- Jaarverslag klachtenfunctionarissen 2021: behoefte aan meer inzicht in de aard en omvang van de klachten en trends
- Overwegingen en herijking organisatievormgeving
- Inclusiviteit LHTBIQ+ in Amphia

De Cliëntenraad heeft in 2022 de Raad van Bestuur en het MSB-A Bestuur onder andere geadviseerd over:

- De begroting en jaarrekening; het is belangrijk dat het ziekenhuis de financiële zaken op orde heeft en ruimte heeft om transities in de zorg te bewerkstelligen
- Benoeming WvGGZ geneesheer-directeur: de geneesheer-directeur houdt in de gaten dat cliënten de juiste (verplichte) zorg krijgen.
- Voorstel begeleiding digitale strategie; begeleiding om een samenhangend beeld te vormen over het omgaan met vele ideeën en pilots
- Transitieplan Geriatrische Trauma Unit; inzet van helpende en activiteitenbegeleider, evaluatie onder andere d.m.v. een patiëntenervaringsonderzoek. Omzetting pilot naar reguliere bedrijfsvoering behoeft alsnog instemming van de CR (in 2023).
- Huisvesting voor de locatie Oosterhout: we vinden het belangrijk dat Amphia ook in de regio goede zorg blijft aanbieden.



- Het gebruik van bodycams voor beveiligingspersoneel; wordt ingezet om mogelijke agressie te verminderen of te verhinderen (niet bij reguliere werkzaamheden).
- Procedure rode en gele kaarten en gedragsregels voor bezoekers en patiënten: we vinden het belangrijk dat het zorgpersoneel hun taken goed kan uitvoeren; agressief gedrag van bezoekers en cliënten moet worden voorkomen.
- Afschaffen fysieke afsprakenbrieven; uitgangspunt is een digitale afspraak, maar er dient een optie te zijn om te kiezen fysieke brieven te ontvangen. Ook vinden we het belangrijk dat er rekening gehouden wordt met patiënten die niet digitaal vaardig zijn of geen digitale mogelijkheden hebben.
- Wervingsprofielen voorzitters Raad van Bestuur en Raad van Commissarissen; verwachtingen over bestuur en toezicht ingebracht.
- Wijziging beleid COVID-19 bij medewerkers; in navolging van het advies van het deskundigenberaad COVID-19 (opvolging van het landelijk OMT)



Strategiereis Amphia

De Cliëntenraad is niet alleen betrokken bij korte termijn aangelegenheden, maar ook bij de langetermijnstrategie van Amphia. Eén van de leden van de Cliëntenraad was in 2022 nauw betrokken bij de strategiereis van Amphia waarin de conceptvisie 2030 is geformuleerd.

Visie Cliëntenraad

Parallel aan de strategiereis van Amphia heeft de Cliëntenraad in 2022 ook zelf gewerkt aan haar eigen visie 2030. Beide trajecten zijn bewust onafhankelijk van elkaar verlopen om zo weinig mogelijk onderlinge beïnvloeding te krijgen. De resultaten worden in 2023 met elkaar vergeleken waarna de Cliëntenraad haar speerpunten voor de komende jaren zal definiëren.



OR en VRR

Naast de Cliëntenraad kent Amphia ook nog twee andere (formele) adviesorganen: de Ondernemingsraad (OR) en de Verpleegkundige Regieraad (VRR). De drie adviesorganen hebben regelmatig contact met elkaar. Zo hebben ze eind 2022 een gezamenlijk overleg gehad met de Raad van Bestuur over specifieke onderwerpen aangaande visie 2030.

Vermeldenswaardig is dat Bianca van Geffen niet alleen de ambtelijk secretaris is van de Cliëntenraad, maar ook van de Verpleegkundige Regieraad.

KAR

Eind 2022 is de Kinderadviesraad opgericht (KAR) met cliënten in de leeftijd van 12-18 jaar. Hun ervaringen zijn belangrijk in een goede zorgverlening voor kinderen/jongeren. Vanaf 2023 zal er een paar keer per jaar overleg zijn met de KAR.



Eén van de ontwikkelingen in de zorg is de trend naar meer transmurale zorg. Dit betekent ketenzorg waarbij zorg wordt aangeboden door meerdere zorgverleners. Amphia heeft een intensieve samenwerking met andere zorgverleners in de regio in het samenwerkingsverband Transmurale Zorg regio Breda (TMZ).

Het is voor de Cliëntenraad belangrijk om goede contacten te hebben met cliëntenraden van andere zorginstellingen. In 2022 is een aantal keer overleg geweest met de cliëntenraden van Bravis en het Elisabeth Tweesteden Ziekenhuis. De Cliëntenraad neemt deel aan de Realisatiesessies van het TMZ en is vertegenwoordigd bij netwerkbijeenkomsten van landelijke koepelorganisaties (LSR en NCZ).

In 2023 willen we ons netwerk verder uitbreiden en verstevigen. We willen ons daarbij niet beperken tot de cliëntenraden van andere ziekenhuizen maar we willen ook relaties opbouwen met die van andere zorginstellingen en –organisaties in de regio.



“Alleen samen kunnen we goede, veilige en betaalbare zorg realiseren”

Sjef van den Buijs, voorzitter van de Cliëntenraad van Amphia:

“De zorgsector kent momenteel een groot aantal uitdagingen: groeiende en complexere zorgvraag door toenemende multimorbiditeit, personeelstekorten, vergrijzing van de bevolking en jaarlijks stijgende kosten. Om deze uitdagingen het hoofd te kunnen bieden en tegelijkertijd de kwaliteit van de zorgverlening te handhaven en te verbeteren is goede samenwerking en transparantie van cruciaal belang. De Cliëntenraad van Amphia is dan ook blij met de wijze van samenwerking en transparantie met de BestuursRaad, de Ondernemingsraad, de Verpleegkundige Regieraad en alle andere organisatieonderdelen van Amphia, want alleen samen kunnen we goede, veilige en betaalbare zorg realiseren.”

