

Ziekenhuis Amstelland

Jaarverslag cliëntenraad Ziekenhuis Amstelland 2021



Voorwoord

In dit voorliggende jaarverslag geeft de cliëntenraad inzicht in en legt verantwoording af over de verrichte werkzaamheden in 2020 en 2021.

De cliëntenraad heeft, net als iedereen, te maken gekregen met de gevolgen van het coronavirus. Ziekenhuis Amstelland en haar medewerkers hebben zich ruim twee jaar staande weten te houden en daarvoor heeft de cliëntenraad het allergrootste respect en waardering.

Shella Cortissos
voorzitter

Algemeen

De cliëntenraad van Ziekenhuis Amstelland is een medezeggenschapsorgaan zoals bedoeld in de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz 2018).

De cliëntenraad behartigt, binnen het kader van de doelstellingen van de instelling, de gemeenschappelijke belangen van de cliënten van de zorgaanbieder, Ziekenhuis Amstelland in de regio Amstelland en de Meerlanden.

De cliëntenraad overlegt met en adviseert aan de raad van bestuur over alle zaken die de zorgverlening betreffen.

Samenstelling

De cliëntenraad bestaat uit zeven leden, die redelijkerwijs representatief zijn voor de cliënten in het verzorgingsgebied. De leden worden onder andere geworven vanuit de groep cliënten die met regelmaat zorg ontvangt van het ziekenhuis of die zich anderzijds betrokken voelen bij Ziekenhuis Amstelland.

In de raad zijn twee zetels exclusief voor de vertegenwoordiging van de Joodse gemeenschap.

De leden worden gekozen voor een periode van vier jaar met de mogelijkheid tot verlenging met een tweede termijn van vier jaar en een maximale zittingsperiode van acht jaar.

In 2020 en 2021 bestond de cliëntenraad uit:

voorzitter:	de heer H. (Henk) Ligthart
vicevoorzitter:	mevrouw T. (Tanja) Hoogeboom - Bosman
lid:	mevrouw S. (Shella) Cortissos - Gerez
lid:	de heer H. (Henk) Meerman
lid:	mevrouw S. (Simone) Gallée
lid:	de heer J. (Jan) van der Star
lid:	mevrouw E. (Evaline) Weijel

Lies Weijel is in deze periode afgetreden omdat haar termijn van acht jaar was verstreken.

Werkwijze

De cliëntenraad vergadert tien keer per jaar. Voor elke vergadering is er overleg met de raad van bestuur.

De raad van bestuur stelt de cliëntenraad een ambtelijk secretaris beschikbaar ter ondersteuning van het raadswerk en voldoende budget om het raadswerk goed te kunnen uitoefenen.

In de Wmcz 2018 is geregeld op welke onderwerpen de cliëntenraad inspraak, adviesrecht en instemmingsrecht heeft.

De Wmcz 2018 maakt onderscheid tussen (ongevraagd) advies en instemming van de cliëntenraad. De onderwerpen waarover de instelling de cliëntenraad altijd om advies moet vragen, staan in artikel 7 van de Wmcz 2018. Het gaat hierbij om besluiten over:

- een fusie of samenwerking met andere instellingen
- een verhuizing of verbouwing
- het vaststellen van de jaarrekening
- het vaststellen van de begroting.

Ook over de te leveren zorg en diensten moet de instelling met de cliëntenraad overleggen.

De onderwerpen waarbij de instelling de instemming van de cliëntenraad nodig heeft voor een besluit staan in artikel 8 van de Wmcz 2018. Het gaat in ieder geval om:

- kwaliteit van zorg
- veiligheid en hygiëne
- voedingsaangelegenheden
- geestelijke verzorging
- recreatiemogelijkheden
- ontspanningsactiviteiten en maatschappelijke bijstand.

De cliëntenraad moet alle informatie krijgen die nodig is om advies of instemming te kunnen geven. Ook moet de instelling het advies tijdig aanvragen, zodat het ook echt van invloed kan zijn op het besluit.

De cliëntenraad mag verder ook ongevraagd advies geven over onderwerpen die voor de cliënten van belang zijn.

De verschillende onderwerpen zijn geclusterd en vormen de aandachtsgebieden die aan de leden van de cliëntenraad zijn toebedeeld, volgens onderstaande indeling.

- Kwaliteit van zorg
- Organisatie
- Facilitair
- Klachten
- Financiën
- Communicatie
- Joodse identiteit.

De speerpunten van de cliëntenraad voor 2020 en 2021 waren:

- Voeding in de breedste zin, dus naast kwaliteit ook de manier van aanbieden door servicemedewerkers
- Patiëntcontacten met het ziekenhuis; Klantcontact Centrum, wachttijden en communicatie daarover, wachtruimten
- Voorzieningen als (koffie) automaten
- Psychosociale zorg
- Stand van zaken tijdens coronapandemie.

De cliëntenraad informeert geïnteresseerden via een nieuwsbrief op de website van Ziekenhuis Amstelland.

Verslag van de activiteiten van de cliëntenraad in 2021

1. Advisering en informatie

De cliëntenraad heeft over een groot en divers aantal onderwerpen met elkaar en met de voorzitter van de raad van bestuur van gedachten gewisseld en de raad van bestuur van advies gediend.

Patiënttevredenheidsonderzoek

De cliëntenraad heeft advies gegeven over de vraagstelling in het Tevredenheidsonderzoek. Ook hebben leden van de cliëntenraad meegewerkt aan de meetweek waarbij 660 personen zijn ondervraagd. Dank voor uw medewerking!

Naar aanleiding van het Tevredenheidsonderzoek heeft de cliëntenraad geadviseerd om de fietsenstalling uit te breiden. De raad van bestuur heeft toegezegd de mogelijkheden daartoe te onderzoeken.

Ook adviseert de cliëntenraad over het rookbeleid rondom het ziekenhuis. De cliëntenraad vindt dat het ziekenhuis en rondom het ziekenhuis volledig rookvrij moet zijn. De rookabri moet niet naast de ingang staan, maar zeker 100 meter verderop.

Wijziging organisatiestructuur ziekenhuis

De cliëntenraad was het eens met het voorstel voor de wijziging van de organisatiestructuur. Wel heeft de cliëntenraad geadviseerd om de rust onder het personeel te waarborgen en heeft aandacht gevraagd voor de juiste balans in taken van de teammanagers.

Financiën

De cliëntenraad vindt het heel belangrijk dat er continuïteit is voor de patiëntenzorg in relatie tot afspraken met zorgverzekeraars en Amsterdamse ziekenhuizen. De cliëntenraad heeft het bestuur dan ook positief geadviseerd over herschikking van zorg met Amsterdam UMC waar een begin mee werd gemaakt in 2019. Deze herschikking mag niet ten koste gaan van wachttijden voor patiënten. De cliëntenraad zal de herschikking met belangstelling blijven volgen. Twee leden van de cliëntenraad zijn betrokken bij de vormgeving van het proces. Dit door besprekingen met de afdeling communicatie. Dit in samenspraak met Amsterdam UMC m.b.t. patiënten participatie zorgherschikking.

Jaarrekening

De cliëntenraad heeft adviesrecht op de jaarrekening. Twee leden van de cliëntenraad hebben zich extra ingezet om een zorgvuldig advies te formuleren.

Nieuw lid Raad van Toezicht

De cliëntenraad mocht een voordracht doen voor een nieuw lid van de Raad van Toezicht. Twee leden waren betrokken bij de sollicitatieprocedure die in 2021 is gestart en in 2022 afgerond.

2. Contacten binnen Ziekenhuis Amstelland

De cliëntenraad heeft het recht zich over zaken die zij van belang vindt te laten informeren door experts binnen en buiten het ziekenhuis. Regelmatig worden medewerkers uitgenodigd om in de vergadering de cliëntenraad bij te praten. In 2021 was dat:

Ondernemingsraad

De Ondernemingsraad (OR) is het medezeggenschapsorgaan dat de belangen van de medewerkers in het ziekenhuisbeleid behartigt. Jaarlijks is er overleg tussen cliëntenraad en Ondernemingsraad. In 2020 en 2021 is dit overleg komen te vervallen door Covid 19.

Verpleegkundige Adviesraad

De Verpleegkundige Adviesraad (VAR) is het adviescollege van verpleegkundigen en verzorgenden voor de Raad van Bestuur, met de nadruk op de inhoud van hun werk. De cliëntenraad overlegt jaarlijks met de VAR. Ook dit overleg is komen te vervallen en wordt ook weer opgepakt in 2022.

Overleg MSB

Het MSB heeft meerdere afspraken proberen in te plannen in 2021, maar deze werden om diverse gegronde redenen geannuleerd. Het overleg zal in 2022 plaatsvinden.

Overleg Raad van Toezicht

Het lid van de raad van toezicht dat op voordracht van de cliëntenraad is toegetreden, woont twee keer per jaar een reguliere vergadering van de cliëntenraad bij.

3. Contacten buiten Ziekenhuis Amstelland

Het LSR

De cliëntenraad is aangesloten bij het LSR (Landelijk Steunpunt Cliëntenraden). Door middel van de wekelijkse elektronische nieuwsbrief van het LSR stellen de leden zich op de hoogte van ontwikkelingen in de zorgsector.

Via het kwartaalblad Medezeggenschap Magazine worden de leden geïnformeerd over ontwikkelingen op het vlak van medezeggenschap in de zorg.

4. Commissies, panels en werkgroepen

Een lid heeft zitting in de Medisch Ethische Commissie van Ziekenhuis Amstelland en doet daarvan verslag in de vergadering van de cliëntenraad.

Verder heeft een lid, op voordracht van de cliëntenraad, zitting in de Klachtenadviescommissie die de raad van bestuur adviseert over de klachten.

Een vertegenwoordiging van de cliëntenraad loopt mee met de veiligheidsrondes die vier keer per jaar worden gehouden. Daarbij wordt aan de hand van een checklist specifiek gekeken naar de patiëntveiligheid op een verpleegafdeling of polikliniek. Er wordt naar de desbetreffende afdelingen gerapporteerd over de bevindingen en de raad van bestuur ontvangt adviezen voor verbetering.

Tot slot

De cliëntenraad heeft onder het motto 'In alles de patiënt centraal' een aantal voor patiënten belangrijke zaken met regelmaat op de agenda gehad en gevraagd en ongevraagd advies gegeven aan de raad van bestuur.