



Jaarverslag

2021

Clëntenraad

Ommelander Ziekenhuis
Groningen



Ommelander Ziekenhuis
Groningen

Inhoudsopgave

1. Voorwoord.....	3
2. Algemene informatie over de cliëntenraad	3
3. Doelstelling.....	4
4. Samenstelling en functieverdeling cliëntenraad.....	4
5. Werkwijze.....	4
Harmoniemodel.....	4
Ondersteuning/ deskundigheid.....	4
6. Vergaderingen.	5
7. Adviezen aan de raad van bestuur	5
Wijze van advisering.....	5
Uitgebrachte adviezen	5
8. Besproken onderwerpen.....	6
9. Activiteiten van de leden.....	7
Centraal aandachtspunt	7
Periodiek terugkerende onderwerpen.....	7
10. Vooruitblik.....	7
11. Tot slot.....	8

1. Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag van de cliëntenraad van het Ommelander Ziekenhuis Groningen over het jaar 2021. Het behartigen van de belangen van de cliënten van het Ommelander Ziekenhuis had ook in 2021 onze volle aandacht.

Ook het jaar 2021 is voor een belangrijk deel beïnvloed door het Covid-19 virus, hierdoor is er meer dan geregeld contact geweest tussen cliëntenraad en raad van bestuur.

Het is het jaar geworden van nieuwe plannen, adviesverzoeken, Covid-zorg en financiële druk. Wij als cliëntenraad hebben dit proces kritisch gevolgd en waar nodig gevraagd en ongevraagd advies gegeven.

Eind dit jaar liep de tweede zittingsperiode van twee leden van de cliëntenraad af. We hebben afscheid genomen van mevr. C.K. Meijer-Dijksma en mevr. A.M. Blitterswijk. We danken hen voor de inzet en prettige bijdrage van de afgelopen jaren en wensen hen een goede en gezonde toekomst.

Ondertussen zijn wij opzoek gegaan voor een tijdige vervanging van de aftredende leden. Per 01-01-2022 kunnen we de cliëntenraad aanvullen met vier nieuwe leden.

J. S. Siegers
Vicevoorzitter cliëntenraad

2. Algemene informatie over de cliëntenraad

Sinds de invoering van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) in 1996 is elk ziekenhuis verplicht een cliëntenraad in te stellen. Nieuwe wetgeving t.a.v. medezeggenschap cliëntenraden is al vanaf 2008 in ontwikkeling. Met ingang van 1 juli 2020 is de Wmcz 2018 in werking getreden. De nieuwe wet houdt een behoorlijke verbetering van de positie van cliëntenraden in. Bevoegdheden worden uitgebreid, raden krijgen instemmingsrecht en er is meer aandacht voor de ondersteuning van raden. Dit geheel in lijn met de nieuwe Governance code Zorg.

De leden van de cliëntenraad zijn in principe woonachtig in het verzorgingsgebied van het ziekenhuis en worden benoemd voor vier jaar. De maximale zittingsperiode is acht jaar. De cliëntenraad van het Ommelander Ziekenhuis is een zelfstandig functionerende raad, die de raad van bestuur - gevraagd en ongevraagd - adviseert over onderwerpen die de kwaliteit van de patiëntenzorg betreffen. Op deze wijze draagt de cliëntenraad bij aan de zorgkwaliteit van het ziekenhuis en worden de algemene belangen van de patiënten bewaakt. De cliëntenraad heeft invloed op de samenstelling van de raad van commissarissen van het ziekenhuis middels het recht om één lid voor te dragen. Deze voordracht is bindend. Een voorgedragen lid van de raad van commissarissen is een goed aanspreekpunt voor de cliëntenraad en kan ertoe bijdragen dat er ook meer aandacht is voor de belangen van cliënten.

De raad bestaat uit zeven onafhankelijke leden. Deze hebben elk één of meer aandachtsgebieden op het gebied van patiëntenparticipatie, patiënten portaal, E-consult, contact met ondernemingsraad (OR), de verpleegkundig adviesraad, het Stafbestuur, spiegel gesprekken, deelname in de kwaliteit adviesraad (KAR), geestelijke verzorging en rookbeleid.

3. Doelstelling

De doelstelling van de cliëntenraad van het Ommelander Ziekenhuis is dat iedere patiënt/cliënt de zorg krijgt die hij/zij nodig heeft.

De cliëntenraad levert een bijdrage aan deze doelstelling door na te gaan op welke wijze de kwaliteit en de kwantiteit van zorg gegarandeerd en/of verbeterd kan worden en door zich in te zetten en het realiseren hiervan.

4. Samenstelling en functieverdeling cliëntenraad

Op 1 januari 2021 was de samenstelling van de cliëntenraad als volgt:

dhr. J. (Hans) de Bruine	voorzitter
mw. A.M. (Marian) Blitterswijk	vicevoorzitter tot 31-12-2021
mw. C.K. (Christien) Meijer-Dijkema	lid
mevr. B.G. (Bertha) de Lange	lid
dhr. J.S. (Jan) Siegers	lid
dhr. W. (Wim) Wildeman	lid

De cliëntenraad wordt secretariael ondersteund door Ruth Windhorst tot 01-04-2021 en Sonja Baljeu vanaf 01-04-2021 (beiden LSR ambtelijk secretaris).

5. Werkwijze.

Harmoniemodel

De cliëntenraad van het Ommelander Ziekenhuis is voorstander van het harmoniemodel: 'het gezamenlijk belang staat voorop; er wordt vooral gestreefd naar een gezamenlijke oplossing; het uitgangspunt daarbij is dat het gemeenschappelijke belang voldoende aanknopingspunten biedt om er samen uit te komen'. Dit model is voor de cliëntenraad alleen werkbaar als er sprake is van een goed contact tussen de cliëntenraad en met name de raad van bestuur. Dit was gedurende het verslagjaar 2021 het geval.

De raad van bestuur streeft ernaar om de cliëntenraad steeds tijdig op de hoogte te houden van voor de cliëntenraad relevante ontwikkelingen en om de onderwerpen die daarvoor in aanmerking komen tijdig voor te leggen voor advies. Omgekeerd heeft de cliëntenraad een korte lijn naar de raad van bestuur om zaken aan de orde te stellen.

Leden van de cliëntenraad hebben en/of ontwikkelen deskundigheid voor hun werk door hun betrokkenheid, het gebruikmaken van hun persoonlijk netwerk en door scholing.

Ondersteuning/ deskundigheid

Voor advisering en begeleiding kan de cliëntenraad een beroep doen op de kennis en de adviseurs van de NCZ (Nederlandse federatie van Cliëntenraden in de Zorg), Zorgbelang te Groningen en van Hét landelijk steunpunt op het gebied van (mede)zeggenschap (LSR).

Afhankelijk van het onderwerp kunnen leden van de raad van bestuur, leden van het managementteam of andere functionarissen van het ziekenhuis desgevraagd een deel van de vergaderingen bijwonen om uitleg te geven over de stand van zaken betreffende ontwikkelingen in het algemeen, en in het geval van adviesaanvragen in het bijzonder.

6. Vergaderingen.

Er wordt in principe eenmaal per maand vergaderd, en verder zo vaak als nodig is naar aanleiding van situaties die zich ad hoc voordoen en waarover advies noodzakelijk is (gevraagd of ongevraagd).

In 2021 werd elf maal vergaderd waarvan viermaal met de raad van bestuur. De voorzitter en lid raad van bestuur mevr. H. Sanders en dhr. B. Wallis de Vries en mevr. H. Schaafsma, bestuurssecretaris waren vertegenwoordigd.

Mevr. H. van der Wal en de heer H. Bakker, beiden lid van de raad van commissarissen hebben tweemaal deelgenomen aan de vergadering.

Vanwege de coronamaatregelen hebben we het gehele jaar via Lifesize vergaderd.

De voorzitter van de cliëntenraad had buiten de vergaderingen rechtstreeks contact met de raad van bestuur wanneer de situatie daarom vroeg. Er vond regelmatig overleg plaats over de Covid-ontwikkelingen in het ziekenhuis.

Een aantal vergaderingen van de cliëntenraad werd deels digitaal bijgewoond door leden van het managementteam of andere functionarissen van het ziekenhuis.

Zo werd er o.a. toelichting gegeven op de jaarrapportage ombudsfunctionaris, patiëntenparticipatie en resultaten van diverse patiënten onderzoeken, overleg met de verpleegkundige adviesraad (VAR) en overleg met de ondernemingsraad (OR).

7. Adviezen aan de raad van bestuur

Wijze van advisering

Op basis van schriftelijk of mondeling verkregen informatie wordt advies aan de raad van bestuur verstrekt. Normaal gesproken wordt door de raad van bestuur schriftelijk aan de cliëntenraad een verzoek om advies gevraagd. In de overleg vergadering kunnen vragen gesteld worden ter verduidelijking. Wederzijdse visies kunnen gedeeld. De cliëntenraad heeft dit jaar zowel negatief als positief advies gegeven. Dit jaar was er eenmaal sprake van een ongevraagd advies.

Uitgebrachte adviezen

In 2020 heeft de cliëntenraad zevenmaal een (gevraagd) advies en tweemaal instemming verleend. Indien en zolang de cliëntenraad niet positief kan adviseren zal er, wanneer de verhoudingen goed zijn, nader overleg plaatsvinden, waarna normaal gesproken een oplossing wordt gevonden. Er is in dit jaar eenmaal een negatief advies gegeven.

In het verslagjaar heeft de cliëntenraad positief gegeven over:

- [Uitvoering Verwijzersplan](#)
Negatief advies omdat de cliëntenraad een compleet plan ambieert met zowel interne als externe activiteiten. In juni 2021 is het Verwijzersplan een onderdeel van Ommelander op Koers en het cultuurplan.
- [Patiëntenportaal](#)
Met verzoek van gefaseerde realtime weergave van het Patiëntenportaal.
Positief advies. Realtime weergave van het Patiëntenportaal is zo goed als gerealiseerd.
- [Cultuurplan](#)
Met verzoek van goedkeuring van het cultuurplan.

Positief advies met als advies om de aanleiding duidelijk te maken aandacht voor communicatie. Het cultuurplan is tijdelijk 'on hold' gezet.

- Parkeerbeleid
Met verzoek van aanpassen parkeerbeleid per 01-07-2021
Positief advies. Verheugd met inzetten van BOA'S. Parkeerbeleid is uitgevoerd.
- Digitale vindbaarheid van folders.
Ongevraagd advies om foldermateriaal behorend bij een afspraak in MijnOmmelander met een directe link toegankelijk te maken. Naar alle folders is een link aangemaakt.
- Oprichting Coöperatie ZorgvoorhetNoorden
Met het voornemen dat De raad van bestuur toe wil treden tot de op te richten coöperatie ZorgvoorhetNoorden.
Positief advies.
- Advies Rookvrijbeleid
Met het voorstel van de communicatie strategie voor de ontwikkeling van het Rookvrijbeleid.
Positief advies. Rookvrijbeleid is ingezet.

In het verslagjaar heeft de cliëntenraad instemming verleend over:

- Ommelander Rookvrij
De cliëntenraad heeft ingestemd met Ommelander Rookvrij met als aandachtspunten: bekendmaking/ communicatie, draagvlak, handhaving en deelname van de cliëntenraad in de projectgroep. Dit heeft plaatsgevonden.
- Geestelijk verzorger
Met als voornemen dat opnieuw een geestelijk verzorger aangetrokken wordt voor 0,89 Fte op basis van de taken, de rol en de continuïteit
Positief advies. Inmiddels is een nieuwe Geestelijk verzorger in aangenomen

8. Besproken onderwerpen.

Met de raad van bestuur, leden van het managementteam en/of andere medewerkers van het Ommelander Ziekenhuis is gesproken over onder andere de volgende onderwerpen:

- Covid ontwikkelingen voor patiënten en personeel
- Financiële situatie OZG
- Ontwikkelingen Kwaliteit Advies Raad
- Ontwikkeling toenemend personeelstekort in de regio en het gezamenlijk optrekken hierin
- Uitkomsten van diverse onderzoeken
- Vacature Geestelijke verzorging
- Aanvulling cliëntenraad
- Rookbeleid
- Uitwerking en voortgang van adviesaanvragen

Voorts heeft de cliëntenraad zich dit verslagjaar beziggehouden met de wisseling van ambtelijk secretaris en het toepassen van de PEP (PatiëntEffectParagraaf).

9. Activiteiten van de leden.

Vanuit de organisatie ontvangt de cliëntenraad veel informatie over zaken die zich in het ziekenhuis afspelen. Daarnaast ondernemen de leden ook op verschillende wijze zelf actie om aan informatie te komen en op de hoogte te blijven van de ontwikkelingen in de ziekenhuiszorg in het algemeen en in het eigen ziekenhuis in het bijzonder. Dit wordt o.a. vormgegeven door:

- Lidmaatschap LSR en NCZ
- Scholing door het LSR
- Deelname KAR (Kwaliteit Advies Raad)
- Deelname klankbordgroep 'Patiëntenportaal'
- Deelname werkgroep 'Patiënt en informatie' in het kader van het EPD (Elektronisch Patiënten Dossier)
- Deelname projectgroep Ommelander Rookvrij/ actie 'Stoptober'
- Contact met CR Noordnet, netwerk van cliëntenraden in het noorden van het land

Bijwonen van symposia en deelname aan workshops zijn in 2021 wederom stilgevallen als gevolg van Covid 19.

Centraal aandachtspunt

- Contact met de achterban
In het jaar 2021 heeft de cliëntenraad het contact met de achterban verder versterkt middels regelmatige rapportages door een aantal CR-leden vanuit het Cliëntenpanel. Daarnaast blijft het vergroten van de herkenbaarheid van de cliëntenraad een belangrijk onderwerp zowel intern als extern. Vanuit de Wmcz 2018 is dit voor cliëntenraden een extra verplichting om de wensen van cliënten en hun naasten te inventariseren en hen te informeren over de werkzaamheden van de raad.

Periodiek terugkerende onderwerpen

- Algemeen beleidsplan en medisch beleidsplan
- Jaardocument (jaarrekening – jaarverslag)
- Begroting
- Jaarverslag en kwartaalrapportages Ombudsfunctionarissen

10. Vooruitblik

2021 blijft voor de cliëntenraad voornamelijk in het teken staan van patiëntenparticipatie, met als centraal aandachtspunt: Contact met de achterban/herkenbaarheid van de cliëntenraad.

Onderwerpen die vanuit dit werkplan, dat in 2022 geactualiseerd zullen worden of in ieder geval (opnieuw) bijzondere aandacht zullen krijgen zijn:

- Persoonsgerichte zorg
- Bejegening
- Rookbeleid (Uitvoering en opvolging van het voorgenomen besluit)
- Spiegelgesprekken
- Zichtbaarheid cliëntenraad
- Het werk verdeeld
- Leren en evalueren

11. Tot slot

Mocht u na kennisneming van dit jaarverslag nog vragen of opmerkingen hebben of adviezen willen geven, dan kunt u contact met ons opnemen. Voor uw reactie kunt u zich wenden tot het secretariaat van de cliëntenraad van het Ommelander Ziekenhuis Groningen.

Ten name van Sonja Baljeu-Veenstra. E-mail: cliëntenraad@ozg.nl

De cliëntenraad behandelt geen individuele klachten. Hiervoor kunt u terecht bij de Ombudsfunctionarissen van het ziekenhuis. Ook kunt u op de website van het Ommelander Ziekenhuis een klachtenformulier invullen.