

# Jaarplan 2022-2023 Cliëntenraad Martini Ziekenhuis 'De stem voor de beste zorg in Groningen'



## 1. Inleiding

Voorliggend jaarplan geeft een vooruitblik op de plannen voor oktober 2022 tot oktober 2023. (In bijlage 1 is de terugblik op de activiteiten van de CR van oktober 2021 tot oktober 2022 te vinden.)

De Cliëntenraad (CR) sluit daarmee aan bij de Begrotingscyclus, zoals die gehanteerd wordt binnen het Martini Ziekenhuis, die vraagt om het Jaarplan in te dienen rond het einde van de maand september voorafgaand aan het jaar waarvoor het plan geschreven is.

## 2. Rol, missie en visie

Rol Cliëntenraad: De activiteiten van de Cliëntenraad leunen op vier pijlers:

- Verbinding tussen patiënt en zorg
- Ontwikkeling en kwaliteit van de zorg
- Communicatie
- Patiëntenparticipatie

De voornoemde kerntaken zijn de basis voor 'Samen voor de beste zorg'.

De Cliëntenraad behartigt de belangen van de cliënten van het Martini Ziekenhuis en zet zich in voor de realisatie en ontwikkeling goede kwaliteit van de zorg. Wederkerigheid tussen patiënt en ziekenhuis met een regionale focus zijn hierbij belangrijke uitgangspunten. De CR toetst het beleid en adviseert de Raad van Bestuur (RvB) vanuit het perspectief van de cliënten. Dit conform de *Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen* (WMCZ18). Daarvoor heeft de CR regelmatig overleg met de RvB en eens per jaar met de Raad van Toezicht. Ook is er één keer per jaar een overleg met de OR in combinatie met de RvB.

Met ingang van 1 juli 2020 is de WMCZ18 van kracht. Vanuit de WMCZ18 heeft de CR enigszins gewijzigde bevoegdheden, namelijk niet alleen adviesrecht op specifieke punten, maar ook instemmingsrecht op een aantal beschreven punten. Bovendien heeft de CR een meer prominente plaats gekregen als adviesorgaan en heeft ze recht op ondersteuning bij de taken. De ondersteuning dient door het ziekenhuis gefaciliteerd te worden.

De leden van de CR zijn afkomstig uit het verzorgingsgebied van het ziekenhuis en werkzaam buiten het Martini Ziekenhuis. Elk lid heeft zijn eigen expertise en is vanuit die expertise betrokken bij specifieke aandachtsgebieden. Het aantal zetels binnen de CR is zeven.

Missie Cliëntenraad: 'De stem van de beste zorg in Groningen'. Wij geven cliënten van het Martini Ziekenhuis een stem en invloed bij het optimaliseren van de kwaliteit van zorg en welbevinden op lichamelijk, psychisch en sociaal vlak. Wij doen dit door het beleid te monitoren en door te participeren in beleidsprocessen ten aanzien van zorg en dienstverlening ten behoeve van de cliënt en diens naaste(n). Bij alles waar de CR zich mee bezig houdt, gaat het om het behartigen van de belangen van de patiënt en zijn/haar naasten (de cliënt). Kijken door de ogen van de patiënt naar de actuele ontwikkelingen in het ziekenhuis is leidend om samen de best mogelijke zorg te realiseren.

De CR heeft een adviserende, monitorende en initiërende rol en is een kritische gesprekspartner voor de Raad van Bestuur.

Visie Cliëntenraad: We geven uitvoering aan onze missie, vanuit onze visie: ‘Doen we de dingen goed en worden ze goed gedaan? Hoe ervaart de cliënt en diens naaste(n) dat?’

### 3. Vooruitblik en ambitie

#### 3.1 Ambitie van de Cliëntenraad voor 2022-2023

‘Doen we de dingen goed en worden ze goed gedaan? Hoe ervaren de cliënten - patiënt en diens naaste(n) - dat?’

In najaar 2022 heeft de Cliëntenraad de focuspunten voor 2022 - 2023 vastgesteld. De focuspunten zijn:

- Patiëntenparticipatie
- Communicatie
- Effecten van verschuiving van de zorg.

Meegenomen zullen worden de ontwikkelingen rond ‘Kijk Martini 2024’. Hierin staan 4 ambities benoemd: 1. Investeren in mensgerichte & waardegedreven zorg; 2. Versterken topklinische zorg; 3. Waarborgen toegankelijke zorg; 4. Keuzes maken voor passende zorg.

Verder zal de ontwikkeling binnen het project Martini SlimFit uiteraard worden gevolgd.

#### 3.2 Activiteitenplan 2021-2022 en contactpersonen in het ziekenhuis

	Acties	Contactpersonen in het ziekenhuis
<b>Focuspunt 1: Patiëntenparticipatie</b>		
Kapstokbegrip voor veel van de activiteiten van de CR: o.a. patiëntenpanel en overige patiënt-bevraging;	Vervolg 2021-2022	o.a. - Programmacoördinator Patiëntenparticipatie - Regiegroep Patiëntenparticipatie - RvB - Projectleiding JZOJP (Juiste Zorg op de Juiste Plaats) - Projectleiding eHealth - Marktcentrum
Veranderende zorglandschap a.g.v. corona		
Minder patiënten naar het ziekenhuis veranderend/digitale contact		
Samenwerking met Marktcentrum/sparringspartner - Mogelijk eerste aandachtspunt: gezondheidsvaardigheden		o.a. - Marktcentrum - afd. Communicatie
<b>Focuspunt 2: Communicatie</b>		
Veranderende contact met de patiënt (videoconsult/ telefonisch)		o.a. - projectleiding eHealth - Marktcentrum

eHealth		- RvB
Verbeterde zichtbaarheid/vindbaarheid van de CR	Acties conform opgestelde werkplan.	- afd. Communicatie
<b>Focuspunt 3: Effecten van verschuiven van de zorg</b>		
Verschuiving van de zorg van 3 <sup>e</sup> naar 2 <sup>e</sup> naar 1 <sup>e</sup> lijn	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bespreekpunten tijdens overleg met RvB.</li> <li>- Bespreekpunten tijdens CR-overleg met uitnodiging betrokkenen uit het ziekenhuis.</li> <li>- Bespreekpunten bij bilaterale overleggen, dan wel in werkgroepen.</li> </ul>	o.a. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Adviseur transmurale samenwerking</li> <li>- projectleiding JZOJP</li> <li>- RvB</li> <li>- Zorgbelang Groningen</li> <li>- contacten met regionale CR'en: UMCG, OZG, WZA, Treant</li> </ul>
Ketenzorg: welke ketenprojecten zijn er (70-80% Hart/COPD/Diabetes – maar ook: schakelbedden, observatorium)?		
Juiste zorg op de juiste plaats (JZOJP)		
Toegankelijkheid		
Wacht- en doorlooptijden		
Samenwerking regionale ziekenhuizen; marktwerking		
Gevolgen Corona; hoe vormgeven aan inhaalzorg/regionalesamenwerking		
Personele bezetting en opleidingsmogelijkheden		

### 3.3 Begroting Cliëntenraad 2022-2023

Begroting Cliëntenraad 2021-2022		
	Begroting 2022	Onderbouwing
Vacatievergoedingen	€ 12.600,=	7 leden, € 1800,=
Reiskosten	€ 500,=	
Opleidingen	€ 5000,=	
Vergaderkosten	€ 1250,=	12 vergaderingen ca. € 100,= per vergadering
Lidmaatschappen	€ 2500,=	LSR € 2000,=; NCZ ± € 400,=
Representatiekosten	€ 750,=	7 leden, € 100,= pp (gastsprekers, diversen)
Teamactiviteit/heidesessie/afscheid/etentje	€ 2000,=	
Ambtelijk secretaris 0,07 fte	.....	8 uur per maand
Onvoorzien	€ 500,=	
<b>Totaal</b>	<b>€ 25.100,=</b>	

## Bijlage 1: Terugblik van oktober 2021 tot oktober 2022

### B 1.1 Algemeen

#### Covid-19/Corona

In de afgelopen 2 jaren werd steeds duidelijker dat we nog lang niet van Corona af zijn, immers, de directe en indirecte gevolgen van Corona gaan nog lang hun sporen laten zien.

Voor de uitgestelde zorg is hierin een bron van zorg voor de CR. Hoe kan/zal dit ingehaald worden? Is meer samenwerking – ondanks de Mededingingswetgeving, die samenwerking tussen zorgverleners/instellingen onmogelijk maakt(e) – nu wel mogelijk, juist ook ná Corona?

M.b.t. Coronazorg én de gevolgen ervan voor het Martini is de CR wekelijks op de hoogte gehouden d.m.v. de update én voor het overige via de contacten met de RvB.

Ook het afgelopen jaar kwam de CR zo min mogelijk fysiek in het ziekenhuis, als de Covid-19-richtlijnen van het ziekenhuis dat vereisten.

Desalniettemin is meer mogelijk gebleken dan voorheen gedacht om digitaal de betrokkenheid vorm te geven; onlineactiviteiten en overleggen (StarLeaf/Teams) zijn een goed alternatief gebleken.

#### WMCZ18

Per 1 januari 2021 is i.v.m. de WMCZ18 (Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018) een nieuwe Medezeggenschapsregeling vastgesteld en ondertekend, waarin is vastgelegd dat de CR naast vertegenwoordiging van de cliënten van het ziekenhuis, ook de vertegenwoordiging voor haar rekening neemt voor het MSB Martini en het MSB Chirurgie.

Om recht te doen aan deze laatste nieuwe vorm van vertegenwoordiging vindt nu meerdere keren per jaar een overleg plaats met (een vertegenwoordiging van) de MSB/VMS en (een vertegenwoordiger van) de CR. In aansluiting op deze Medezeggenschapsregeling is ook een nieuw Huishoudelijk Reglement en een nieuw Informatieprotocol vastgelegd.

#### Patiëntenparticipatie

Zoals gemeld in het Jaarplan 2021-2022 van de CR is er een Regiegroep Patiëntenparticipatie ingericht. De CR heeft mede zitting in deze regiegroep. De regiegroep heeft Vermeldenswaardig is verder nog m.b.t. één van de belangrijkste focuspunten van de CR, nl. Patiëntenparticipatie, dat eind januari 2021 de Regiegroep Patiëntenparticipatie van start is gegaan. Een ambitieuze groep vertegenwoordigers vanuit het Martini en de CR.

Daarnaast is in april 2021 het Martini Patiëntenpanel een feit. Hiervoor hebben zich buiten verwachting veel patiënten aangemeld. Er was gehoopt op ongeveer 500 en het zijn er ruim 1100 geworden. In mei 2021 werd de eerste vragenlijst uitgestuurd, waarop een respons van ruim 88% met als onderwerp: Samen beslissen. In januari 2022 volgde de tweede uitvraag met als onderwerp: (digitale) Communicatie, respons 73,4%.

#### Martini SlimFit

Een ander belangrijk aandachtspunt is het Martini SlimFit (Herstelplan). De CR wordt meegenomen d.m.v. de deelplannen van de verschillende clusters en wordt bijgepraat door de planeigenaren. Alvorens de CR een deelplan van advies voorziet, dient het plan te zijn voorzien van een PatiëntEffectParagraaf (PEP). Na een stroef begin ziet de CR dat het toevoegen van de PEP én het vormgeven op een goede en structurele manier, steeds vaker én beter wordt uitgevoerd. Om zelf vorm te kunnen geven aan de (op-)volgving van de plannen heeft de CR een eigen plan van aanpak geschreven.

De focus voor de (op-)volging zal liggen op de in ons Jaarplan vastgelegde focuspunten:

- patiëntenparticipatie
- communicatie
- ontwikkeling en kwaliteit van de zorg binnen de regio en tussen de 'drie lijnen' (huisarts – basis – topklinisch en academisch ziekenhuis)

### **Meerjaren Strategisch Beleidsplan**

In voorjaar 2021 heeft de Raad van Bestuur (RvB) het Meerjaren Strategisch Beleidsplan 2021-2024 (MJSB 21-24) uitgebracht: Kijk Martini 2024.

Aan dit beleidsplan is gekoppeld de Meerjaren Begroting én het Meerjaren Vastgoedplan.

De CR volgt de ambities, vormgegeven door het kijken door 4 lenzen, en zal gevraagd en ongevraagd advies geven. Het is – naar mening van de CR – een mooie ambitie om als éérste de ambitie 'investeren in mensgerichte en waardegedreven zorg' te noemen.

### **Structureel overleg met collega Cliëntenraden**

Sinds 2020 vindt twee keer per jaar een overleg met de Cliëntenraden van het UMC Groningen, Wilhelmina ziekenhuis Assen, OZG en ziekenhuis Treant plaats. Deze overleggen vinden afwisselend in de deelnemende ziekenhuizen plaats en hebben in gezamenlijkheid vastgestelde onderwerpen, zoals patiëntenparticipatie, regionale samenwerking.

### **Samenstelling Cliëntenraad**

In mei 2021 kwam er een einde aan de (dubbele) zittingstermijn van José Hulstijn-van Rijswijk. Wij hebben afscheid moeten nemen van een betrokken en kundig lid van de CR, die haar ervaringen in de langdurige zorg en haar kennis op het gebied van kwaliteitszorg altijd op een positief kritische manier heeft ingebracht. Op 13 oktober 2021 zullen we nog op gepaste wijze afscheid nemen van José.

De ontstane vacature is ingevuld door Margriet Huizinga, manager van een huisartsenpraktijk in Groningen en voorheen werkzaam in het Martini Ziekenhuis, o.a. als vervanger van Sjoukje Heidstra tijdens haar zwangerschapsverlof. De CR is blij dat iemand met grote affiniteit en ervaring op het gebied van patiëntenparticipatie ons team zal aanvullen.

I.v.m. het vertrek van Henk van Hierden in mei 2022 kan Margriet Huizinga alvast een aanvulling zijn op de kennis en het netwerk van Henk m.b.t. patiëntenparticipatie.

Per 1 januari heeft Brecht Rink de CR versterkt; haar aandachtsgebied is kwaliteitszorg. Ook neemt zij een deel van de taken van Henk over.

Op 26 april 2022 is Henk van Hierden – op voordracht van de CR en mede ondersteund door de RvB – gedecoreerd als Ridder in de Orde van Oranje-Nassau als dank en erkenning voor zijn bijzondere inspanningen voor de CR en het Martini Ziekenhuis.

In bijlage 2 staat de complete samenstelling van de Cliëntenraad, inclusief de aandachtsgebieden en het aftreedrooster.

### **Overleggen**

In bijlage 3 staat een overzicht van de overleggen die hebben plaatsgevonden.

## B 1.2 Activiteiten Cliëntenraad 2021-2022

	Actie CR	Gewenst/verwacht resultaat	Resultaat
<b>Focuspunt 1: Patiëntenparticipatie</b>			
Patiëntenparticipatie	Patiëntenparticipatie	Patiëntenparticipatie is steeds meer een ingeburgerd geheel in alle lagen van de organisatie.	Regiegroep Patiëntenparticipatie (PP) voert de regie m.b.t. de verdere uitrol van PP in het ziekenhuis.
	Patiëntenpanel	Betrokkenheid CR bij patiëntenpanel	april 2021: patiëntenpanel van start mei 2021: eerste uitvraag, onderwerp: 'Samen beslissen' en resultaten verwerkt januari 2022: tweede uitvraag: (digitale) communicatie met de patiënt; resultaten verwerkt
	Rondje Martini	A.g.v. corona is het nu nog niet duidelijk wanneer en of het Rondje Martini weer kan worden uitgevoerd	Rondje Martini heeft i.v.m. corona niet plaatsgevonden
	PEP (Patiënt Effect Paragraaf) in elk patiënt gerelateerd beleidsstuk	PEP (Patiënt Effect Paragraaf) in elk patiënt gerelateerd beleidsstuk	De CR vindt de PEP structureel terug in de beleidsplannen.
	Regulier overleg met SMS/VMS.	De SMS/VMS is 2x per jaar aanwezig tijdens het Regulier Kwartaaloverleg van de RvB en de CR. Een aantal x per jaar vindt tevens een bilateraal overleg plaats beide gremia.	Contact met SMS en VMS heeft plaatsgevonden conform de afspraken.
Gevolgen Corona voor patiënten van het Martini Ziekenhuis	De RvB houdt de CR op de hoogte van de gevolgen van Corona voor de patiënt op de korte en langere termijn Te denken valt aan: <ul style="list-style-type: none"> <li>- herstel/inhaalzorg</li> <li>- wachtlijsten</li> </ul>	Er is inzicht in de gevolgen van Corona op de patiënt op de korte en langere termijn. En voor de CR is duidelijk welke noodzakelijke volgende stap(pen) er gemaakt wordt/worden.	Tijdens overleg met RvB en CR is het onderwerp steeds aan de orde (geweest). Indien nodig was er tussentijds overleg.

<b>Focuspunt 2: Communicatie</b>			
Communicatie - patiëntgericht	Hoe verloopt de communicatie met de patiënt o.a. als gevolg van digitalisering (videobellen/ telefonisch consult)?	De kwaliteit van de patiëntenzorg heeft niet geleden onder de gewijzigde vorm van communicatie.	Onderwerp is opgenomen in de 1 <sup>e</sup> uitvraag van het patiëntenpanel en is hoofdonderwerp van de 2 <sup>e</sup> uitvraag. Uitvraging is ook gedaan door Zorgbelang, waarover contact m.b.t. de uitkomsten.
	E-Health	De patiënt kent zijn/haar weg in de E-Health-omgeving.	De 2 <sup>e</sup> uitvraag van het panel heeft hiervoor belangrijke info geleverd.
<b>Focuspunt 3: Effecten van verschuiving van zorg</b>			
Gevolgen voor de patiënt	Juiste zorg op de juiste plaats (JZOJP)	Projectplan JZOJP is opgesteld.	Projectplan JZOJP is toegelicht in een CR-overleg/CR wordt op de hoogte gehouden.
	Toegankelijkheid/wacht- en doorlooptijden	Dit was al een aandachtspunt, maar a.g.v. corona is dit een nog groter aandachtspunt. Komt aan de orde tijdens overleg met de RvB.	RvB heeft maatregelen genomen of in de planning: <ul style="list-style-type: none"> <li>- verruiming OK-tijden</li> <li>- opname lounge (lopend naar OK)</li> <li>- aanpassing Behandeldagcentrum</li> <li>- samenwerking binnen de regio</li> </ul>
Samenwerking in de regio	Samenwerking met de regionale ziekenhuizen, marktwerking minder relevant.	Samenwerking: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zorg voor het Noorden (regioziekenhuizen + ambulancezorg)</li> <li>- Academisch Borstcentrum in het Martini (Martini en UMCG)</li> <li>- Orthopedisch Centrum Noord (Martini en WZA)</li> </ul>	CR is op de hoogte van de samenwerkingsvormen en heeft advies uitgebracht.

### B 1.3 Uitgebrachte adviezen in 2021/2022:

De Cliëntenraad heeft de volgende adviezen uitgebracht aan de RvB:	
08-09-21	Advies oprichten Coöperatie van het Noorden
03-03-22	Advies Begroting 2022
21-04-22	Advies Nieuw Voedingsconcept
25-04-22	Advies Herbenoeming T. Kroll
02-06-22	Advies Overname Farmaceutische Zorg Lentis
16-06-22	Advies Implementatie standard content (voorheen Hix)
07-09-22	Advies Academisch Borstcentrum
07-09-22	Advies Orthopedisch Centrum Noord

De Cliëntenraad heeft de volgende adviezen uitgebracht aan de RvT:	
07-09-22	Advies Statutenwijziging
07-09-22	Advies herbenoeming A. Hettinga

### B 1.4 Instemming door de CR in 2021/2022:

De Cliëntenraad heeft op verzoek van de RvB ingestemd met:	
03-11-21	Instemming plan Huisregels voor een gastvrij Martini

### Bijlage 2: Samenstelling Cliëntenraad, aandachtsgebied en aftreedrooster

	<b>rol</b>	<b>aandachtgebied</b>	<b>tot</b>
Xandra Reinke	Voorzitter	Interne/externe contacten	Febr. 2024 (2 <sup>e</sup> )
Henk van Hierden	Vice-voorzitter tot mei 2022	patiëntenparticipatie	Mei 2022 (2 <sup>e</sup> )
Yvonne Klein	Ambtelijk secretaris		n.v.t.
Jose Hulstijn	Lid	Kwaliteitszorg	Mei 2021 (2 <sup>e</sup> )
Fre de Vries	Lid	Verpleegkundige staf, Klachtenfunctionaris, Ethische kwesties	Maart 2025(2 <sup>e</sup> )
Jeroen de Jong	Vice-voorzitter v.a. mei 2022	Financiën	Maart 2025 (2 <sup>e</sup> )
Sander van Kesteren	Lid	Facilitair	Maart 2025(2 <sup>e</sup> )
Ida Miedema	Lid	Patiëntenparticipatie, Voeding	Juni 2023(1 <sup>e</sup> )
Margriet Huizinga	Lid	Patiëntenparticipatie	Sept 2025 (1 <sup>e</sup> )
Brecht Rink	Lid	Kwaliteitszorg	Jan. 2022 (1 <sup>e</sup> )

(1<sup>e</sup>) = eerste zittingstermijn van 4 jaar

(2<sup>e</sup>) = tweede (en laatste) zittingstermijn van 4 jaar



### Bijlage 3: Overlegstructuur en afstemming

<i>Aantal keer</i>	<i>Wat</i>	<i>Wie</i>
10x	CR-overleg (regulier)	CR
4x	Vaststellingsoverleg agenda overleg RvB met Tamara Kroll	Voorzitter, vice-voorzitter
4x	Regulier kwartaaloverleg met RvB, maart/sept in aanwezigheid van VMS/MSB	RvB en CR
1x – is verschoven naar 05-10-22	Overleg met RvT en RvB	RvT, RvB, CR
1x –nov.21 via StarLeaf	Overleg met RvB en OR	RvB, OR, CR
14-10-21	Gezamenlijk overleg met CR'en uit de regio; thema: Patiëntenparticipatie	Afgevaardigden van de CR'en; fysiek (indien mogelijk) in MZH
31-03-22	Idem, thema: Regionale samenwerking	Idem
Gedurende het jaar	Overleggen/activiteiten met contactpersonen aandachtsgebieden/stafdiensten;	Zoals: Stafdiensten Communicatie, Kwaliteit & Veiligheid; Medische staf (VMS); Expertisecentrum Verpleegkunde/Verpleegkundige staf; Facilitair bedrijf/stafdienst faciliteiten; Klachtenfunctionaris; Zorgbelang Groningen  CR -leden – per aandachtsgebied; verslag in CR-overleg
Gedurende het jaar	Diverse project- en klankbordgroepen binnen het ziekenhuis	CR-afvaardiging

