



Martini Ziekenhuis

Clëntenraad Martini Ziekenhuis

Bedrijfsplan 2020/2021

De Cliëntenraad (CR) behartigt de belangen van de cliënten van het Martini Ziekenhuis en zet zich in voor een goede kwaliteit van de zorg. 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 alsmede 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, nl. 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 recht op ondersteuning bij de taken; ondersteuning die door het ziekenhuis gefaciliteerd moet 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:

Wij geven cliënten van het Martini Ziekenhuis een stem (invloed) bij het optimaliseren van de kwaliteit van zorg en welbevinden op lichamelijk, psychisch en sociaal vlak.

Wij doen dit door:

Beleid te monitoren en door te participeren in beleidsprocessen t.a.v. zorg en dienstverlening t.b.v. de cliënt en diens naaste(n).

Wij hebben een adviserende, monitorende en initiërende rol. Wij zijn een kritische gesprekspartner voor de Raad van Bestuur.

Vooruitblik en terugblik (zie ook bijlage)

Inleiding

Dit Bedrijfsplan behelst een vooruitblik op de plannen voor oktober 2020 tot oktober 2021 (zie hieronder Ambitie voor 2020-2021) én – in de bijlage - een terugblik op de activiteiten van de CR van oktober 2019 tot oktober 2020.

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

In 2020 brengt de Raad van Bestuur (RvB) het Meerjaren Strategisch Beleidsplan 2020-2024 (MJSB 20-24) uit. Aan dit beleidsplan is gekoppeld de Meerjaren Begroting én het Meerjaren Vastgoedplan.

De publicatie van het MJSB heeft op zich laten wachten.

De CR kreeg de samenvatting van het MJSB 2020-2024 in augustus; tegelijk volgde ook de Kaderbrief.

Het verhaal van het Coronavirus is bekend; reguliere zorg werd afgeschaald tot zeker 50% - 70%. en alles was gericht op Coronazorg: voldoende IC-bedden, zowel landelijk als regionaal, beschikbaar voor patiënten met corona.

De afschaling heeft ongeveer 2 maanden op dit niveau gefunctioneerd, waarna er weer stapsgewijs opgeschaald is, waarbij nog altijd de RIVM-richtlijnen, zoals 1,5 m.-afstand/screening bij de voordeur/hygiënemaatregelen e.d., gewaarborgd moesten blijven.

In augustus is het weer mogelijk om 100% van de zorgcapaciteit uit te voeren.

Wat onder de druk van corona is ingezet – beeldconsulten, telefonische consulten, flexibele inzet personeel, oprichting call-center voor screening e.d. – wordt (deels) gecontinueerd.

Bezoekende patiënten aan de polikliniek worden gevraagd zoveel mogelijk alléén te komen, zodat er zo min mogelijk mensen tegelijk in het ziekenhuis c.q. in de wachtkamers van de poliklinieken zijn en er zoveel mogelijk mensen geholpen kunnen worden. Alleen met dringende redenen mag/kan iemand een begeleider mee nemen,

Tijdens de lock-down van het MZH werd bezoek door externe mensen zoveel mogelijk beperkt en mocht de CR het gebouw niet in. Daar waar dat mogelijk was, is er zoveel mogelijk vergaderd m.b.v. videobellen; dit geldt voor overleg met de CR en van de CR met de RvB; veel van de projecten/werkgroepen zijn a.g.v. corona (tijdelijk) stil gelegd. In juni zijn (beperkt) weer fysieke overleggen van de CR in het ziekenhuis opgestart.

Wat kon de CR nog wel doen? Wat deed de CR ten tijde van Corona?

Middels sociale media, Martininet, advertentie in de krant heeft de CR regelmatig de steun uitgesproken naar alle medewerkers van het MZH.

Ook heeft de CR geregeld contact gezocht en gehad met:

- RvB (zowel telefonische als schriftelijke updates)
- Coördinator Patiëntenparticipatie (CPP)
- Afd. Communicatie
- Klachtenfunctionaris
- Zorgbelang

De focus van de CR lag op:

- Patiëntenervaring tijdens corona
- Patiëntenervaring na corona

Terwijl de reguliere zorg in het ziekenhuis weer opgeschaald is, ervaart de CR dat het nog moeilijk is om de oude betrokkenheid en activiteiten in dezelfde mate weer op te starten. Projecten en werkgroepen liggen nog steeds stil; communicatie verloopt minder direct a.g.v. het 'thuis-werken', het plegen van een telefoontje is bijvoorbeeld lastiger. Ook ervaart de CR dat er minder terugkoppeling plaatsvindt, dan wel dat de CR benaderd/geïnformeerd wordt. Dit geldt overigens niet voor de contacten met de RvB.

Op 8 september had de CR een 'benen-op-tafel-sessie' om zich te beraden op de focus van de toekomst. Deze bijeenkomst stond al gepland, maar uiteraard was corona ook hierop van invloed. Dit is zichtbaar in ons Bedrijfsplan voor 2020/2021.

In 2019-2020 zijn veel van de doelen van de CR - voortgekomen uit de eerdere bedrijfsplannen - behaald, dit draaide m.n. om de zichtbaarheid van de CR voor ten eerste de cliënt en ten tweede voor de organisatie (zie terugblik 2019-2020).

Ook is de CR blij met de activiteiten, die de Programmamanager Patiëntenparticipatie (PPP) heeft uitgevoerd en heeft kort gesloten met de CR:

- Er is een nulmeting m.b.t. activiteiten overall in het MZH op het gebied van Patiëntenparticipatie verricht; dit is nu (grotendeels) in beeld.
- In de organisatie is bekend dat er een PPP aanwezig is en dat men zich tot haar kan/moet wenden ingeval van vragen/initiatieven.
- Er is een plan geschreven t.b.v. het vormgeven van Patiëntenparticipatie, waarin o.a. gekeken is/wordt naar hoe op de beste manier de participatie van de patiënt vorm te geven; hoe de patiënt de stem te geven, die zo noodzakelijk/gewenst is; de patiëntenreis is onder de loep genomen en er suggesties voor beschreven om deze beter/efficiënter te laten verlopen; er is een patiëntervaringsmeting gedaan; deze zal herhaald worden voor de ervaringen tijdens en ná corona; er is op meerdere momenten een oproep gedaan bij patiënten om zich beschikbaar te stellen voor een patiëntenpanel.

Voor een verdere explicitering van de terugblik op de activiteiten en het bereikte resultaat tot op heden verwijzen wij u naar de bijlage.

Ambitie van de Cliëntenraad voor 2020/2021 (Activiteitenplan 2020/2021)

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

De focus van de CR ligt op het behartigen van de belangen van de patiënt en zijn/haar naasten (de cliënt).

In het kader van de WMCZ18, die vanaf 1 juli 2020 van kracht is, zal de CR nog meer dan hiervoor de cliënt bevragen naar zijn/haar mening en ervaring, om op basis daarvan een adequate gesprekspartner te kunnen zijn voor het MZH.

Door de aanstelling van de Programmamanager Patiëntenparticipatie (PPP) in september 2019 wordt de patiëntenparticipatie in het MZH steeds nadrukkelijker vorm gegeven. Op korte termijn is er een patiëntenpanel actief, waarbij het mogelijk is om niet alleen via de formele wegen patiëntenbevraging te laten plaatsvinden (PREMS/PROMS), maar ook via het panel.

Des te meer is dat van belang nu de reeds bestaande vormen van patiëntconsultatie/contact voor de CR – het Rondje Martini, de spiegelgesprekken, de veiligheidsrondes, de patiëntencafé's – niet of in een andere vorm zullen kunnen plaatsvinden. En dat juist nu de CR conform de WMCZ18 actief in contact moet komen met de patiënt i.v.m. raadpleging van de achterban.

De eerder genoemde WMCZ18, die per 1 juli jl. van kracht geworden is, geeft de CR een enigszins gewijzigde status; de CR wordt meer nog dan daarvoor neergezet als adviesorgaan en dient de daarvoor benodigde ondersteuning te krijgen vanuit de organisatie m.b.v. een ambtelijk secretaris.

Gelukkig kan worden vast gesteld dat op veel gebieden de CR(-MZH) geen grote wijzigingen ervaart t.o.v. hoe er vóór 1 juli tegen de CR werd aangekeken. Wat wél voor verandering in functioneren zorgt vanuit de WMCZ18 is dat de CR sinds 1 juli op in de wettekst nader omschreven punten adviesrecht heeft en op andere in de wettekst nader omschreven punten instemmingsrecht heeft. Voor meer informatie hierover verwijzen wij naar de bijlage van het Landelijk Steunpunt Medezeggenschap (het LSR), waarin de verschillen nader beschreven zijn.

In onderstaande overzicht geeft de CR inzage in de prioriteiten, die zij geformuleerd heeft voor de periode 2020-2021.

Prioriteiten

Op 8 september heeft de CR zich beraden over de prioriteiten in de toekomst:

Prioriteit	Specifieker	Contactpersonen in het ziekenhuis
1. Patiëntenparticipatie:	Kapstokbegrip voor veel van de activiteiten van de CR: - patiëntenpanel en overige patiëntbevraging; - veranderende zorglandschap a.g.v. corona; - minder patiënten naar het ziekenhuis - veranderend/digitale contact	o.a. - Programmamanager Patiëntenparticipatie (Sjoukje Heidstra/Margriet Huizinga) - RvB
2. Communicatie	o.a. - veranderende contact met de patiënt (videoconsult/telefonisch) - e-Health	o.a. - afd. Communicatie en ICT (Agnes Visser) - RvB
3. Effecten van het verschuiven van de zorg	o.a. - verschuiving van de zorg van 3^e naar 2^e naar 1^e lijn - ketenzorg - welke ketenprojecten zijn er (70-80% Hart/COPD/Diabetes – maar ook: schakelbedden, observatorium)? - juiste zorg op de juiste plaats - toegankelijkheid - wacht- en doorlooptijden - samenwerking regionale ziekenhuizen; marktwerking minder relevant	o.a. - Adviseur transmurale samenwerking (Celeste Reker) - RvB
Door dit alles heen zullen de nodige innovaties/ontwikkelingen lopen, waarvoor de CR ook de nodige aandacht zal hebben en bij zal meedenken.		

Uiteraard heeft de CR bij het bepalen van de prioriteiten ook gekeken naar het MJSB 20-24 en de Kaderbrief, waarin de RvB 4 ambities heeft uitgesproken:

1. Topklinisch ziekenhuis.
2. Garant staan voor toegankelijke zorg voor alle inwoners in het kerngebied
3. Versterking van de zorg in de keten.
4. Mensgericht ziekenhuis waar patiënten en medewerkers graag verblijven.

De CR is van mening dat er voldoende raakvlakken zijn tussen deze 4 ambities en de prioriteiten van de CR.

Activiteitenplan Cliëntenraad 2020-2021

	Actie CR	Gewenst/verwacht resultaat
Speerpunt 1: Patiëntenparticipatie		
Patiëntenparticipatie	Patiëntenparticipatie is terug te zien in: - Patiëntenpanel - Rondje Martini - PEP (Patiënt Effect Paragraaf) in elk patiëntgerelateerd beleidsstuk - Grotere inbedding in het dagelijks handelen in de kliniek en de poliklinieken - Regulier overleg met SMS/VMS	Patiëntenparticipatie is steeds meer een ingeburgerd geheel in alle lagen van de organisatie. A.g.v. corona is het nu nog niet duidelijk wanneer en of het Rondje Martini weer kan worden uitgevoerd. De SMS/VMS is 2x per jaar aanwezig tijdens het Regulier Kwartaaloverleg van de RvB en de CR.
C-PEP	- CR onderzoekt m.b.v. de PEP de gevolgen van Corona voor de patiënt op de korte en langere termijn.	Er is inzicht in de gevolgen van Corona op de patiënt op de korte en langere termijn.
Speerpunt 2: Communicatie 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.

	Actie CR	Gewenst/verwacht resultaat
	- E-Health	De patiënt kent zijn/haar weg in de e-Health-omgeving.
Communicatie – cliëntenraadgericht; betrokkenheid/zichtbaarheid van de CR - CR/C-PEP	CR/C-PEP m.b.t. de gevolgen van corona voor de communicatie met de CR en de daaruitvoortvloeiende activiteiten/betrokkenheid van de CR.	De CR-PEP geeft inzage in hoe en in hoeverre de CR een andere betrokkenheid heeft a.g.v. corona.
Speerpunt 3: Effecten van verschuiving van de zorg	- verschuiving van de zorg van 3^e naar 2^e naar 1^e lijn; - ketenzorg – welke ketenprojecten zijn er (70-80% Hart/COPD/Diabetes – maar ook: schakelbedden, observatorium)? Juiste zorg op de juiste plaats - toegankelijkheid - wacht- en doorlooptijden - samenwerking met de regionale ziekenhuizen - marktwerking minder relevant ⇒ Duidelijkheid m.b.t. de gevolgen van deze verschuiving; hoe wordt het ervaren? Wat is de rol van het MZH/de medisch specialist?	De kwaliteit van zorg is ondanks de verschuiving goed gebleken.

Ambitie van de Cliëntenraad vertaald naar een norm/begroting

Begroting Cliëntenraad 2021		
	Begroting 2021	Onderbouwing
Vacatievergoedingen	€ 10.500,=	7 leden, € 1500,=
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 Dit zou verhoogd van 8 uur per 3 maand naar 8 uur per maand. Is (voor zover bekend) niet gebeurd in 2020?
Onvoorzien	€ 500,=	
Totaal	€ 23.000,=	

Terugblik 2019/2020 n.a.v. MJSB 2017-2020

	Actie CR	Gewenst/verwacht resultaat
Speerpunt 1: Samen voor de beste zorg		
Wacht- en doorlooptijden	De CR bevraagt de RvB naar hoe en in welke mate de wacht- en doorlooptijden voor cliënten zoveel mogelijk binnen de normen blijven. De CR en de RvB zien dit als een gezamenlijk traject.	Afname van de wacht- en doorlooptijden, waar mogelijk.
PEP (Patiënt Effect Paragraaf)	Om de gevolgen van (nieuwe) beleidsplannen te kunnen beoordelen op de gevolgen voor de cliënt, zal de CR deze conform de PEP beoordelen. Bij onvoldoende inzicht in de gevolgen voor de cliënt, zal het beleidsplan terug gegeven worden aan de indiener.	De PEP wordt gehanteerd conform de notitie. De CR kan het beleid conform de PEP beoordelen.
Speerpunt 2: 'De patiënt als partner':		
'Rondje Martini' door de CR	Om meer (rechtstreekse) informatie te verkrijgen van de achterban, voert de CR het eigen 'Rondje Martini' uit. Het Rondje Martini kan input leveren voor het patiëntenpanel.	Het 'Rondje Martini' is een reguliere manier om informatie van de achterban te verkrijgen. A.g.v. corona heeft in 2020 geen Rondje Martini plaatsgevonden.
Patiënten-participatie	Daarnaast zal de CR de vervolgacties op de visie 'In dialoog met de patiënt' monitoren gezamenlijk met de coördinator Patiëntenparticipatie.	De CR heeft nauw contact met de Coördinator Patiëntenparticipatie. Het Concept-Programmaplan Patiëntenparticipatie is gepresenteerd en geaccordeerd.
Patiëntenpanel(s)	De CR ondersteunt elke actie die leidt tot de vorming van een (of meer) patiëntenpanel(s). Om voorafgaand aan een	Een (of meer) patiëntenpanel(s) bieden het MZH de mogelijkheid om de patiënt rechtstreeks te

	Actie CR	Gewenst/verwacht resultaat
	te geven advies de mogelijkheid te hebben om de achterban te raadplegen, is een patiëntenpanel onontbeerlijk voor de CR. Deze raadpleging is verplicht cf. de (nieuwe) WMCZ.	bevragen. A.g.v. de corona is hierin enige vertraging opgetreden.
	Vanuit de (nieuwe) WMCZ én vanuit het eigen Huishoudelijk Reglement is de CR gehouden aan het voorschrift om regelmatig rechtstreeks in contact te treden met de achterban.	Conform de wet WMCZ kan de CR de achterban raadplegen m.b.v. een (of meer) patiëntenpanel(s).
Speerpunt: Kwaliteitszorg		
Kwaliteitszorg	De CR zal: ➤ Meelopen met meerdere tracer-audits (minimaal 3 per jaar) – 2^e helft 2019 ➤ Meelopen met veiligheidsrondes ➤ Toehoren bij spiegelgesprekken ➤ De CR maakt deel uit van de werkgroep Meerjarenaafspraken; dit mede om de kwaliteitsnormen te monitoren vanuit cliëntperspectief.	Het meelopen met een aantal tracer-audits door de CR is ingebed in de auditsystematiek. De CR loopt mee met de veiligheidsrondes. De CR is toehoorder bij spiegelgesprekken en wordt op de hoogte gesteld van de verbeteracties. A.g.v. corona is het onzeker of en zo ja, hoe deze acties voortgang vinden. ➤ De CR is in staat de kwaliteitsnormen m.b.t. de Meerjarenaafspraken te monitoren vanuit het cliëntperspectief in de werkgroep Meerjarenaafspraken. A.g.v. corona zijn de activiteiten van de werkgroep stil gelegd.

	Actie CR	Gewenst/verwacht resultaat
Speerpunt Hospitality		
Voeding	De CR heeft zitting in de werkgroep t.b.v. de ontwikkeling van de nieuwe visie op voeding en gastvrijheid.	De CR is nauw betrokken bij de ontwikkelingen rond voeding en gastvrijheid, o.a. door zitting te hebben in de werkgroep. Stapsgewijs zullen verbeteringen/wijzigingen ingevoerd zijn. A.g.v. corona is de pilot vertraagd en zijn de activiteiten van de werkgroep gewijzigd/gemimaliseerd.
	De CR neemt deel aan de workshops t.b.v. de verbetering van de bewegwijzering.	Er is een verbeterplan opgesteld m.b.t. de bewegwijzering; deze zal geïmplementeerd worden in de organisatie. A.g.v. corona én het nieuwe Vastgoedplan is de activiteit van de werkgroep stil gelegd.
Speerpunt Zichtbaarheid Clientenraad		
De CR is goed/gemakkelijk vindbaar voor de cliënt en voor de medewerker.	De CR heeft nieuwsflitsen op de homepage van het MZH; ook zijn er nieuwsflitsen op de eigen intranetpagina. Conform de film m.b.t. de strategie van het MZH wordt voor de CR een korte film gemaakt, waarin in het kort wordt uitgelegd wat de CR doet en waarin vooral een oproep gedaan wordt aan de cliënt om mee te denken met en input te geven aan de CR. De film is gereed in het najaar van 2019 en zal te zien zijn op de website.	De CR wordt goed gevonden en benaderd door zowel de cliënt als door de geledingen intern van het MZH. De CR is op deze manier beter in staat om de cliënt te vertegenwoordigen en diens belangen te behartigen. A.g.v. corona heeft de CR bemerkt dat de communicatie moeizamer verloopt. Fysieke overleggen vinden niet/weinig plaats; mensen werken thuis en zijn voor de CR lastiger

	Actie CR	Gewenst/verwacht resultaat
		bereikbaar; de CR ervaart minder terugkoppeling en/of pro-actieve benadering vanuit de organisatie m.u.v. de RvB.
Structureel overleg met collega- Cliëntenraden	N.a.v. het gezamenlijk overleg met de CR'en van WZA en UMCG is er een gezamenlijk overleg gepland met de CR'en van UMCG, WZA, OZG en Treant. De eerste keer vindt dit plaats op uitnodiging van de CR van het MZH; datum: 24/09/19.	Het gezamenlijk overleg met de CR'en uit de regio heeft een jaarlijks terugkerend karakter; de CR'en weten elkaar te vinden en elkaar daardoor te versterken in hun taak. WMCZ18-scholing heeft plaatsgevonden in gezamenlijkheid met de CR-WZA.

Welk overlegstructuur is hiertoe nodig?

Overleg en afstemming		
<i>Aantal keer in 2019/2020</i>	<i>Wat</i>	<i>Wie</i>
9 x	CR-overleg (regulier)	CR
3x	Vaststellingsoverleg agenda overleg RvB met Tamara Kroll	Xandra Reinke, Henk van Hierden
3x	Overleg met RvB	RvB en CR
1x – 170620	Overleg met RvT en RvB	RvT, RvB, CR
1x –	Overleg met RvB en OR	RvB, OR, CR
190220	Scholing WMCZ18 door LSR met CR-WZA en CR-HBH	CR
160320 - 170620	A.g.v. de coronacrisis is het voor de CR niet mogelijk om fysiek in het ziekenhuis aanwezig te zijn; meeste overleggen vinden plaats m.b.v. videoconferentie via Starleaf	CR
240919	Overleg CR'en uit de regio: UMCG, OZG, WZA en Treant	MZH
Week van de Veiligheid (18/11-22/11/19)	3-tal Veiligheidsrondes samen met lid RvB	Xandra Reinke, José Hulstijn
Gedurende het jaar	Overleggen/activiteiten met contactpersonen aandachtsgebieden/stafdiensten;	Zoals: Stafdiensten Communicatie, Kwaliteit & Veiligheid; Expertisecentrum Verpleegkunde/Verpleegkundige staf; 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

Uitgebrachte adviezen in 2019/2020:

De uitgebrachte adviezen door de Cliëntenraad waren in 2019/2020:

- Positief advies benoeming lid RvT – 15-01-20
- Positief advies profielschets Voorzitter RvB, met enige aanpassing (toegevoegd in uiteindelijke profiel) – opvolging Hans Feenstra – 30-03-20
- Positief advies benoeming Voorzitter RvB – 02-07-20