

Jaarplan 2021-2022 en terugblik 2020-2021

Clëntenraad Martini Ziekenhuis



1. Inleiding

Dit Jaarplan behelst een terugblik op de activiteiten van de CR van oktober 2020 tot oktober 2021 én een vooruitblik op de plannen voor oktober 2021 tot oktober 2022.

De Clëntenraad (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 Clëntenraad: De Clëntenraad (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 Clënten 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, 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 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 Clëntenraad: 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 het beleid te monitoren en door te participeren in beleidsprocessen t.a.v. zorg en dienstverlening t.b.v. 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).

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

Visie Clëntenraad: 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. Terugblik oktober 2020 tot oktober 2021

3.1 Algemeen

Covid-19

Wie had in maart 2020 gedacht dat we zo lang en zo heftig in de greep van het Covid-19-virus zouden zitten. In de loop van 2020 en begin 2021 werd wel steeds duidelijker dat we nog lang niet van Corona af zijn, ondanks de vaccinaties; 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.

Zoals eerder in ons Bedrijfsplan 2020-2021 beschreven is, vond het contact en de betrokkenheid van de CR met het MZH op afstand plaats. De CR kwam zo min mogelijk fysiek in het ziekenhuis, dit conform de (Covid-19-)richtlijnen van het ziekenhuis.

Desalniettemin is meer mogelijk gebleken dan voorheen gedacht om digitaal de betrokkenheid vorm te geven; online activiteiten en overleggen (Starleaf) zijn aan de orde van de dag.

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 is de intentie uitgesproken dat er meermalen per jaar contact is 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

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%.

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-)volging van de plannen heeft de CR een eigen plan van aanpak geschreven. De focus voor de (op-)volging zal liggen op de in ons Bedrijfsplan vastgelegde focuspunten:

- patiëntenparticipatie
- communicatie

- effecten van het verschuiven van de zorg

Uitvoering van de (op-)volging van de deelplannen wordt gedaan door samengestelde koppels van de CR, die geregeld verslag zullen doen binnen het CR-overleg.

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 zal de ambities, vormgegeven door het kijken door 4 lenzen, volgen en gevraagd en ongevraagd van advies voorzien. Het is – naar mening van de CR – een mooie ambitie om als éérste de ambitie ‘investeren in mensgerichte en waarde-gedreven zorg’ te noemen.

Structureel overleg met collega Cliëntenraden

In genoemde periode is gestart met een structureel overleg met Cliëntenraden van Het UMC Groningen, Wilhelmina ziekenhuis Assen, OZG en ziekenhuis Treant. Dit overleg heeft eenmaal plaatsgevonden.

Een vervolgbijeenkomst vindt plaats op 14 oktober 2021 in het Martini Ziekenhuis, thema: patiëntenparticipatie.

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 a.s. 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.

In oktober 2021 wordt – met instemming van de RvB – al een nieuwe vacatureprocedure opgestart om tijdig de vacature van Henk in mei 2022 op te kunnen vullen.

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

Overleggen

In bijlage 1 staat een overzicht van de overleggen die hebben plaatsgevonden.

3.2 Activiteiten Cliëntenraad 2020-2021

	Actie CR	Gewenst/verwacht resultaat	Resultaat
Focuspunt 1: Patiëntenparticipatie			
Patiëntenparticipatie	Patiëntenparticipatie	Patiëntenparticipatie is steeds meer een ingeburgerd geheel in alle lagen van de organisatie.	Regiegroep Patiëntenparticipatie van start – vertegenwoordiging uit het gehele ziekenhuis én 2 leden van de CR;
	Patiëntenpanel	Betrokkenheid CR bij patiëntenpanel	april 2021: patiëntenpanel van start mei 2021: eerste vragenlijst uitgegaan naar het panel 'Samen beslissen' en 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	PEP opgenomen in Voedingsconcept. PEP opgenomen in de deelplannen van Herstelplan Martini Slimfit.
	Grotere inbedding in het dagelijks handelen in de kliniek en de poliklinieken. Regulier overleg met SMS/VMS.	De SMS/VMS is 2x per jaar aanwezig tijdens het Regulier Kwartaaloverleg van de RvB en de CR.	Contact met SMS en VMS heeft plaatsgevonden conform de afspraken.
Gevolgen Corona voor patiënten van het Martini Ziekenhuis	CR verzoekt de RvB (zo nodig m.b.v. de PEP) de gevolgen van Corona voor de patiënt op de korte en langere termijn inzichtelijk te maken voor de CR en zo nodig nader te onderzoeken. Te denken valt aan: - herstel/inhaalzorg - wachtlijsten	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 de RvB - CR-overleggen is het onderwerp steeds aan de orde (geweest). Wekelijks is de Martini Update bijgehouden.

	- begeleiding op de poli - bezoek - behandeling door of contact met wel/niet gevaccineerde zorgverlener En: wat wordt de volgende stap?		
Focuspunt 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.	Onderwerp is opgenomen in eerste ronde patiëntenpanel. 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.	
Focuspunt 3: Effecten van verschuiving van de zorg			
Gevolgen voor de patiënt	Verschuiving van de zorg van 3 ^e naar 2 ^e naar 1 ^e lijn	De kwaliteit van zorg is ondanks de verschuiving goed gebleken.	
	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 in de regio	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?	

3.3 Uitgebrachte adviezen in 2020/2021:

De Cliëntenraad heeft de volgende adviezen uitgebracht:

- *09nov20* – advies Herstelplan Martini Slimfit
- *15dec20* – advies profielschets nieuw lid RvT
- *25jan21* – advies Organisatiewijziging Facilitair Bedrijf
- *05febr21* – advies Organisatiewijziging Kliniek
- *19febr21* – advies Organisatiewijziging Peri-Operatieve Zorg (POZ)
- *24mrt21* – advies Begroting 2021
- *29apr21* – advies benoeming nieuw lid RvT
- *01juli21* – advies Voedingsplan ‘Smaakt beter’
- *08sep21* – advies oprichting Coöperatie Zorg van het Noorden

- *01juli21* – CR heeft kennisgenomen van de intentie tot samenwerking Punt voor Parkinson

3.4 Instemming door de CR in 2020/2021:

De CR heeft ingestemd met:

- *16dec20* – wijziging Klachtenreglement
- *08sep21* – ingebruikname Huisregels Gastvrij Martini Ziekenhuis

4 Vooruitblik en ambitie

4.1 Ambitie van de Cliëntenraad voor 2021/2022

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

In najaar 2021 heeft de Cliëntenraad de focuspunten voor 2021-2022 vastgesteld. Deze zijn ongewijzigd ten opzichte van 2020-2021. De focuspunten blijven dus patiëntenparticipatie, communicatie en effecten van verschuiving van de zorg. De activiteiten zullen veelal een vervolg zijn op de activiteiten die in 2020-2021 zijn opgesteld, en voor een deel door corona niet zijn uitgevoerd.

Meegenomen zullen worden de ontwikkelingen rond ‘Kijk Martini 2024’. Hierin staan 4 ambities benoemd: 1. Investeren in mensgerichte & waarde-gedreven 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.

4.2 Activiteitenplan 2021-2022 en contactpersonen in het ziekenhuis

		Contactpersonen in het ziekenhuis
Focuspunt 1: Patiëntenparticipatie		
Kapstokbegrip voor veel van de activiteiten vande CR: patiëntenpanel en overige patiënt-bevraging;	Vervolg 2020-2021	o.a. Programmacoördinator Patiëntenparticipatie (Sjoukje Heidstra) Regiegroep Patiëntenparticipatie RvB
Veranderende zorglandschap a.g.v. corona		
Minder patiënten naar het ziekenhuis veranderend/digitale contact		
Mogelijkheden van een Cliënten-kinderraad onderzoeken	Mogelijkheid verkennen voor instellen Cliënten – kinderraad	
Samenwerking met Marktcentrum/sparringspartner - Mogelijk eerste aandachtspunt: gezondheidsvaardigheden		Directeur Klant en Markt (Marieke van Kralingen) Communicatie (Agnes Visser)
Focuspunt 2: Communicatie		
Veranderende contact met de patiënt (videoconsult/ telefonisch)		o.a. afd. Communicatie en ICT (Agnes Visser) RvB
e-Health		
Verbeterde zichtbaarheid/vindbaarheid van de CR		
Focuspunt 3: Effecten van verschuiven van de zorg		
Verschuiving van de zorg van 3 ^e naar 2 ^e naar 1 ^e lijn	Vervolg 2020-2021	o.a. - Adviseur transmurale samenwerking (Celeste Reker)
Ketenzorg: welke ketenprojecten zijn er		

(70-80% Hart/COPD/Diabetes – maar ook: schakelbedden,observatorium)?		- RvB - Zorgbelang Groningen - contacten met regionale CR'en: UMCG, OZG,WZA, Treant
Juiste zorg op de juiste plaats		
Toegankelijkheid		
Wacht- en doorlooptijden		
Samenwerking regionale ziekenhuizen; marktwerking minder relevant, zoals:		
Hartnet, oncologienetwerk Noord-Nederland		
Gevolgen Corona/uitgestelde zorg; hoe vormgeven aan inhaalzorg – ook regionalesamenwerking		
Personele bezetting en opleidingsmogelijkheden		

4.3 Begroting Cliëntenraad 2021-2022

Begroting Cliëntenraad 2021-2022		
	Begroting 2022	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
Onvoorzien	€ 500,=	
Totaal	€ 23.000,=	

Bijlage 1: 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 – 300621	Overleg met RvT en RvB	RvT, RvB, CR
1x – 051120	Overleg met RvB en OR	RvB, OR, CR
030521	Voorzitters – overleg CR'en uit de regio: UMCG, OZG, WZA en Treant	Voorzitters via Teams
14 okt. 2021	Gezamenlijk overleg met CR'en uit de regio; thema: Patiëntenparticipatie	Afgevaardigden van de CR'en; fysiek (indien mogelijk) in MZH
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

Bijlage 2: Samenstelling Cliëntenraad, aandachtsgebied en aftreedrooster

	rol	aandachtgebied	tot
Xandra Reinke	Voorzitter	Interne/externe contacten	Febr. 2024 (2 ^e)
Henk van Hierden	Vice-voorzitter	patiëntenparticipatie	Mei 2022 (2 ^e)
Yvonne Klein	Ambtelijk secretaris		nvt
Jose Hulstijn	Lid	Kwaliteitszorg	Mei 2021 (2 ^e)
Fre de Vries	Lid	Verpleegkundige staf, Klachtenfunctionaris, Ethische kwesties	Maart 2025(2 ^e)
Jeroen de Jong	Lid	Financiën	Maart 2025 (2 ^e)
Sander van Kesteren	Lid	Facilitair	Maart 2025(2 ^e)
Ida Miedema	Lid	Patiëntenparticipatie, Voeding	Juni 2023(1 ^e)
Margriet Huizinga	Lid	Patiëntenparticipatie	Sept 2025 (1 ^e)
vacature	Lid	Kwaliteitszorg	Open per sept.2021

(1^e) = eerste zittingstermijn van 4 jaar

(2^e) = tweede (en laatste) zittingstermijn van 4 jaar