



# Jaarverslag 2021 Cliëntenraad Adrz

## Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag van de Cliëntenraad Adrz, waarin wij een aantal onderwerpen de revue laten passeren. Dit jaarverslag geeft informatie over de samenstelling en werkwijze van de Cliëntenraad en een terugblik op zijn functioneren in 2021.

## Samenstelling Cliëntenraad

De Cliëntenraad bestaat uit 9 leden waarvan de voorzitter, vicevoorzitter en secretaris het dagelijks bestuur vormen. Op de [website](#) vindt u de volledige samenstelling.

## Werkwijze

De Cliëntenraad sluit voor de portefeuillevdeling van de raadsleden zoveel mogelijk aan bij de organisatiestructuur van Adrz. Ook wordt rekening gehouden met kennis, ervaring en belangstelling. Elk raadslid heeft een of meerdere aandachtsgebieden in zijn portefeuille. Dit zorgt voor een actieve betrokkenheid en evenwichtige verdeling van taken.



De portefeuillehouder is aanspreekpunt voor zijn portefeuille, verantwoordelijk voor het bijhouden en signaleren van ontwikkelingen en het beoordelen van plannen. De raadsleden richten zich op de sectoren Snijdend, OK en Kind; Beschouwende en nieuwe zorgconcepten, Diagnostiek en Apotheek; Techniek, Patiëntondersteuning en Vastgoed; en voorts op de afdelingen Kwaliteit & Veiligheid; Communicatie en Financiën. Per aandachtsgebied zijn er periodieke overleggen.



### Vergaderingen

De Cliëntenraad heeft in het verslagjaar 10 keer plenair vergaderd. Naast de plenaire vergaderingen kwam het dagelijks bestuur 10 keer bij elkaar. Periodiek vond ook 10 maal afstemmingsoverleg plaats tussen het dagelijks bestuur en de raad van bestuur. Een aantal keren was er overleg met een afvaardiging van de raad van commissarissen.

Regelmatig vonden overleggen plaats met medewerkers van verschillende afdelingen en externe partijen. Alles bij elkaar hebben de leden ruim 130 overleggen bijgewoond.

Qualicor heeft tijdens de audit geconstateerd dat Adrz een behoorlijk actieve Cliëntenraad heeft, die graag overall bij betrokken is. Het afgelopen jaar was als gevolg van COVID-19 wel wat lastiger. Toch hebben we nog regelmatig (digitaal) overleg gehad. Juist met het oog op COVID-19 hebben we regelmatig in het ziekenhuis geïnformeerd of de gewone zorg nog kon doorgaan en of het personeel nog goed kon functioneren.

### Complimenten

Het afgelopen jaar is de Cliëntenraad onder meer betrokken geweest bij het patiëntgerichtheidsprogramma, dat erop toeziet dat de patiënt in Adrz op de juiste manier wordt benaderd. Dat is voor ons als Cliëntenraad natuurlijk een belangrijk onderwerp waar we graag bij betrokken zijn. Patiëntgerichtheid verbeteren is een langdurig proces en dan kan onderweg de aandacht weleens verslappen. Onze betrokkenheid helpt om dat te voorkomen. We blijven ook bij het onderwerp betrokken door patiënttevredenheidsonderzoeken op te vragen. Daarnaast horen we geluiden uit onze eigen omgeving en merken we dat de Zeeuwen Adrz steeds beter beoordelen. We horen regelmatig complimenten.

### Meer betrokken

Een belangrijke ontwikkeling is dat de Cliëntenraad nu ook optreedt voor het Coöperatief Medisch Specialistisch Bedrijf (CMSB). Het past bij de ontwikkelingen in Adrz, waarbij specialisten steeds meer verantwoordelijkheid nemen voor het beleid in het ziekenhuis. Dat heeft veel positieve effecten. De patiënt wil natuurlijk in de eerste plaats technisch goede zorg ontvangen. Maar de patiënt verlangt ook dat de specialist aandacht voor hem heeft, zodat hij niet achteraf met onbeantwoorde vragen blijft zitten. Door de specialisten meer te betrekken bij de organisatie en medeverantwoordelijk te maken voor de kwaliteit van zorg van Adrz als geheel, zullen zij ook (nog) meer betrokken zijn bij de patiënt.

Twee portefeuillehouders richten zich op specifiek gerelateerde CMSB onderwerpen. Adviezen en besluiten worden door de gehele raad genomen.

Door ook als Cliëntenraad voor het CMSB te fungeren is de medezeggenschapsregeling, het huishoudelijk reglement en het informatieprotocol herzien en aangepast aan de huidige situatie.

### Een blijvertje

COVID-19 maakte het werken voor iedereen lastiger, maar heeft ook iets goeds opgeleverd. Als gevolg van COVID-19 zijn veel meer consulten telefonisch en digitaal gedaan. Daar zijn wij erg blij mee. Het scheelt een hoop reistijd voor de patiënt en de kwaliteit van het consult wordt er niet minder van. Bovendien, als bijeffect kunnen bijvoorbeeld volwassen kinderen van de patiënt gemakkelijker meekijken met het consult, wat voor veel patiënten prettig is. We hebben de specialisten laten weten dat we hier heel enthousiast over zijn, in de hoop dat dit een blijvertje is. Wel blijft de raad aandacht vragen voor de mogelijkheid de minder digitaal vaardige patiënt een fysiek consult aan te bieden.

### Themamiddag en speerpunten

27 september heeft de Cliëntenraad onder leiding van een adviseur en trainer LSR in groepjes nagedacht over verschillende punten uit de Wmcz 'waar staan we nu' en vervolgens 'hoe gaan we verder'. De Cliëntenraad wil de portefeuilleverdeling aanhouden, maar er zijn wel een aantal actiepunten: speerpunten benoemen, stellen van prioriteiten en per kwartaal een thema vergaderingen beleggen. Door het benoemen van speerpunten wil de raad zich meer focussen op onderwerpen. Als speerpunten zijn vastgesteld 'bejegening'



en 'inzet Patiëntenpanel'. Het onderwerp bejegening is veelomvattend. Een commissie is ingesteld om dit verder uit te diepen.

### Achterban/zichtbaarheid en Patiëntenpanel

De Cliëntenraad heeft vijf enquêtes uitgezet onder zijn panelleden met de volgende onderwerpen: Samen beslissen, Stichting Vrienden Adrz, Thuisoediening van medicatie, komst poliklinische apotheek in Adrz, naamswijziging Borstzorgcentrum.

Vanwege corona hebben weinig overleggen met externen plaatsgevonden zoals met de Ouderenbonden en zijn geen bijeenkomsten met vrijwilligers bijgewoond.

### Adviesaanvragen en instemmingsverzoeken

De Cliëntenraad heeft diverse adviesaanvragen en instemmingsverzoeken behandeld:

- Vernieuwing kwaliteitszorg: andere auditvorm Qualicor Europe
- Rookvrij Adrz
- Beleid zorgoverdracht
- Beleid Adrz rookvrij
- Aanpassen voeding VMCK
- Aansluiten Green Deal zorg
- Bouw Therapiekamers
- Laboratorium Klinische Chemie
- Formaliseren Patiënt Support in Adrz
- Pilot digitalisering Afsprakencentrale
- Invoering beeldbellen
- Pilot Adrz Thuis/Telemonitoring
- Begroting Adrz 2022
- Aankoop Amares gebouw en terrein

Op de genoemde adviesaanvragen en instemmingsverzoeken heeft de raad positief advies uitgebracht. Voor enkele adviezen geldt dat de raad eerst een aantal

vragen en opmerkingen heeft gegeven alvorens een positief advies uit te brengen.

De raad heeft een ongevraagd advies uitgebracht inzake bezoektijden. De regels werden soms erg strak toegepast terwijl de raad meent dat bepaalde situaties vragen om wat meer coulantie. De raad van bestuur heeft hier positief op gereageerd.

De raad heeft zich onthouden van advies over de kandidaat partijen voor een poliklinische apotheek in het ziekenhuis. Wij hebben gemeend dat het voor ons niet mogelijk is een juiste objectieve afweging te maken. Wel heeft de raad benoemd dat de toegankelijkheid, de service en de kosten waarmee patiënten te maken kunnen krijgen voorop staan.

### Rookvrij Adrz

Het rookvrij maken van Adrz staat al jarenlang op het verlanglijstje van de Cliëntenraad. Ondanks vele pogingen om dit bespreekbaar te maken is het echter nooit tot concrete plannen gekomen. We zijn dan ook blij dat het afgelopen jaar is gestart met het project 'Adrz Rookvrij'. Diverse belanghebbenden, waaronder de Cliëntenraad, hebben hun handtekening gezet onder de intentieverklaring om Adrz voor juni 2022 rookvrij te maken. Dit zal ondersteund worden door diverse communicatiemiddelen, zowel extern als intern. Tot nu toe verloopt alles volgens planning.

### Zeeuwse Zorg Coalitie (ZZC)

De ZZC stelt zich ten doel kwalitatief goede en betaalbare zorg in Zeeland voor iedereen toegankelijk te houden nu en in de toekomst. Veranderingen hebben pas

echt kans van slagen wanneer er voldoende maatschappelijk draagvlak voor bestaat. Dat kan niet zonder de mensen wie het uiteindelijk aangaat: alle inwoners van Zeeland. De Cliëntenraad volgt de ontwikkelingen binnen de ZZC op de voet en heeft gepleit voor een actieve inwonerparticipatie.

### Uitvoering strategische visie

Begin 2020 heeft Adrz het strategisch beleidsplan 'Samen Zeeland' vastgesteld. De kernthema's van het ziekenhuis worden in dit plan als volgt benoemd:

- Zorg dichtbij waar mogelijk
- Zorg centraal waar nodig
- Midden in de maatschappij
- Gastvrij en betrouwbaar

De Cliëntenraad heeft in de aanloop naar de vaststelling van het plan kenbaar gemaakt met de geformuleerde doelen in te kunnen stemmen. Daarbij is de kanttekening gemaakt dat de raad vooral benieuwd is naar de concrete invulling van een en ander en het tempo van realisatie.

Tegen de achtergrond daarvan vindt er elke twee maanden een voortgangsoverleg plaats tussen de betrokken portefeuillehouders van de Cliëntenraad en de operationeel directeur bedrijfsvoering. In dit overleg staat de tweemaandelijks voortgangsrapportage van de strategische projecten centraal.

### Capaciteitsmanagement

Sinds dit jaar beschikt Adrz over de afdeling Capaciteitsmanagement. Deze afdeling heeft heel duidelijk in kaart gebracht waar en waarom bij diverse vakgroepen achterstanden zijn ontstaan waardoor wachttijden oplopen.



Door een andere, efficiëntere, inzet van verpleegkundigen en artsen is het resultaat nu al zichtbaar. Wij worden als Cliëntenraad nauw betrokken bij de ontwikkelingen binnen Capaciteitsmanagement en zijn er erg blij mee.

### Terugblik werkplan CR

De raad heeft in haar werkplan 2021/2022 zijn kernpunten omschreven.

Naast de kernpunten gebruikt de raad zijn adviesmogelijkheden op basis van de wet Wmcz 2018. Belangrijk is zicht te krijgen op de effecten die veranderingen hebben voor de Zeeuwse patiënt. De door de CR ontwikkelde effectenrapportage (PER) speelt hierbij een belangrijke rol.

### Green deal

Ook Adrz werkt aan een duurzame werkomgeving. Zo wordt bijvoorbeeld kritisch gekeken naar de enorme berg afval die elke dag wordt geproduceerd in de operatiekamers. Ook het zuiniger omspringen met allerlei wegwerpmaterialen wordt onder de loep genomen. Adrz heeft inmiddels ook zonnepanelen op het dak en medewerkers van het ziekenhuis kunnen met korting zonnepanelen op hun eigen dak plaatsen. De Cliëntenraad heeft ook aangedrongen op meer oplaadplaatsen voor elektrische auto's op de parkeerplaats.

### Contact

Heeft u vragen, opmerkingen of suggesties dan kunt u contact opnemen met het secretariaat van de Cliëntenraad.



### Adresgegevens

Adrz

t.a.v. secretariaat Cliëntenraad Adrz

4462 RA GOES

Telefoon: 088-125 5921

Email: [clienraad@adrz.nl](mailto:clienraad@adrz.nl)

### Informatie

Verdere informatie over de Cliëntenraad kunt u vinden op de [website van Adrz](#).