

Clëntenraad

St. Antonius Ziekenhuis

Clëntenraad

Coöperatief Medisch Specialistisch Bedrijf U.A.

Jaarverslag 2022



Voorwoord

Het jaar 2022 betekende het eind van de Corona-epidemie. Het betekende echter niet dat alle problemen daarmee waren opgelost. Sterker nog, een aantal zaken kwam nog sterker dan voorheen naar voren.

Zo is er in de Corona-periode een achterstand in behandelingen ontstaan. Een achterstand die moest worden ingehaald. Dat bleek in de praktijk moeilijk te realiseren. Dat kwam mede door het tekort aan medewerkers. Door Corona zijn veel medewerkers overbelast geraakt en een aantal van hen heeft onder andere daarom de zorg verlaten. De uitstroom van medewerkers hield ook aan in 2022 en de instroom compenseerde dit tekort niet. Het aantal handen aan het bed vertoont zowel in het St. Antonius Ziekenhuis als landelijk helaas nog steeds een tekort. Het ziekenhuis heeft in 2022 maatregelen genomen om de continuïteit van de zorg zoveel mogelijk te garanderen. De Cliëntenraad stond en staat volkomen achter de maatregelen maar is er zich ook van bewust dat het arbeidsmarktprobleem hiermee niet is opgelost.

Het ziekenhuis stond in 2022 voor een aantal belangrijke ontwikkelingen.

Allereerst door het Integraal Zorgakkoord (IZA), een afspraak tussen alle zorgverleners, zorgverzekeraars, gemeenten en andere betrokkenen in de zorg. Doel van deze afspraken is samenwerking tussen alle partijen in de verschillende zorgregio's. Hierbij wordt concurrentie verlaten en ingeruild voor samenwerking. De Cliëntenraad heeft benadrukt dat er een duidelijke visie moet komen op die samenwerking in de regio, om zeker te stellen dat alle patiënten, maar ook alle potentiële patiënten in het verzorgingsgebied van het ziekenhuis alle aandacht en zorg krijgen die mogelijk is.

Naast het IZA was er in 2022 sprake van nog een andere belangrijke ontwikkeling waar de Cliëntenraad een advies over moest uitbrengen. Op dit moment heeft het ziekenhuis twee hoofdlocaties, in Nieuwegein en Utrecht. Door alle (toekomstige) zorgontwikkelingen maar ook de ouder wordende gebouwen, is het ziekenhuis in 2021 een studie gestart naar de ontwikkeling van de zorgvraag en het zorgaanbod, de demografische ontwikkeling in het verzorgingsgebied, de digitalisering en de daaraan gekoppelde behoefte aan gebouwen. De Cliëntenraad is in dit proces nauw betrokken. In 2022 is daarop het besluit genomen om in alle planvorming voor 2035 uit te gaan van een centrale locatie, te weten locatie Utrecht. De Cliëntenraad heeft op dit voorstel positief geadviseerd met als uitgangspunt dat de zorg voor alle (potentiële) patiënten met deze keuze het best voor de toekomst gewaarborgd wordt.

Aan ontwikkelingen dus geen gebrek. Ook op diverse afdelingen zijn dit jaar weer verbeteringen doorgevoerd. De Cliëntenraad wil dan ook haar waardering uitspreken naar alle medewerkers van het St. Antonius Ziekenhuis en Coöperatief Medisch Specialistisch Bedrijf St. Antonius omdat zij zich iedere dag weer inspannen om patiënten die zorg te geven die de patiënt van het ziekenhuis mag verwachten.

Anco Goldhoorn,
voorzitter van de Cliëntenraad



Wie zijn wij en wat doen wij

De Cliëntenraad (CR) behartigt binnen het ziekenhuis de gemeenschappelijke belangen van patiënten, hun naasten en de inwoners (als potentiële patiënten) van de regio. Dit doet de CR voor het St. Antonius Ziekenhuis en voor het Coöperatief Medisch Specialistisch Bedrijf St. Antonius (CMSB) waarin de in het ziekenhuis werkzame vrijgevestigd medisch specialisten zijn verenigd.

Binnen het ziekenhuis is de CR het enige orgaan die de collectieve stem van patiënten, hun naasten en de inwoners van de regio vertegenwoordigt. Een belangrijke rol die de CR zorgvuldig en met veel toewijding vervult.

In de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen 2018 (WMCZ) zijn de rol en de taken van de CR wettelijk vastgelegd. De WMCZ geeft de CR een formele stem. De CR heeft een advies- of instemmingsrecht ten aanzien van bepaalde voorgenomen besluiten van het St. Antonius Ziekenhuis en het CMSB en kan aan hen ook ongevraagde adviezen geven.

Inzet bij alle facetten van de werkzaamheden van de CR is dat het patiëntperspectief onderdeel wordt van de haarvaten van het ziekenhuis en zichtbaar terugkomt in de spreekkamer én het beleid en handelen van het ziekenhuis.

De CR is vertegenwoordigd in diverse gremia van het ziekenhuis. De CR heeft nauw contact, goede samenwerking en regelmatig overleg met voor de CR belangrijke belanghebbenden van het St. Antonius Ziekenhuis en het CMSB en met afdelingen die het patiënten perspectief in hun portefeuille hebben.

Het ziekenhuis is lid van Santeon (<https://santeon.nl>), een samenwerkingsverband van zeven topklinische ziekenhuizen in Nederland. Vier keer per jaar heeft de voorzitter van de CR overleg met de voorzitters van de andere cliëntenraden van de Santeon Ziekenhuizen.

Samenstelling

De leden van de CR vormen een afspiegeling van de patiënten, hun naasten en de inwoners uit de regio. De CR streeft naar een zo divers mogelijke samenstelling. Een aantal leden is patiënt of patiënt geweest van het ziekenhuis.

Samenstelling van de Cliëntenraad in 2022:

- A. (Anco) Goldhoorn (voorzitter)
- P.M.W. (Paul) Dijkstra
- Z.S.G. (Zjêf) Stegen
- R. (Riccardo) Marchi
- B.J. (Bart) Hartman
- A.H.L. (Andreas) Tan
- O. (Ouisam) Zouitni
- A.N.H. (Afien) Nap
- S. (Sasa) van Papenrecht-Lipjes (ambtelijk secretaris)

Op 1 april 2022 heeft de CR met dankzegging afscheid genomen van Paul Dijkstra en op 1 oktober 2022 van Riccardo Marchi. Afien Nap is op 1 juli 2022 de CR komen versterken.

Aandachtsgebieden

Binnen de vier specifiek benoemde aandachtsgebieden voor de periode 2022-2023 heeft de CR zich in 2022 gericht op de hieronder genoemde onderwerpen.

Aandachtsgebied 1: Toegang tot de zorg & digitalisering

De CR is betrokken geweest bij en heeft feedback gegeven op de verdere doorontwikkeling van het Santeon Programma "Zorg bij Jou" (voorheen genoemd Santeon Thuis) en het Programma Digitaal Klantcontact Strategie (DKCS). Beide projecten zijn gericht op de digitalisering van de zorg en daarmee onderdeel van de ontwikkeling van hybride zorgverlening door het ziekenhuis. Hybride zorgverlening betreft de wijze waarop én waar de zorg of het contact met de patiënt plaatsvindt (fysiek, digitaal, telefonisch, in het ziekenhuis, dicht bij huis of thuis).

Het Santeon Programma "Zorg bij Jou" betreft de oprichting van een Patiëntmonitoring en Coördinatiecentrum (PCC) die diensten gaat verlenen aan de Santeon ziekenhuizen. Vanuit het PCC worden patiënten van de Santeon ziekenhuizen en dus ook van het St. Antonius Ziekenhuis gemonitord en hebben patiënten 24 uur per dag toegang tot zorg. Een grote stap in de ontwikkeling van digitale zorgverlening door het ziekenhuis.

DKCS is in 2021 in het ziekenhuis opgestart met als doel de verschillende manieren van contact tussen patiënten, hun naasten, zorgverleners en het ziekenhuis in kaart te brengen, te stroomlijnen en toekomstig bestendig te gaan invullen. Het contact met de patiënt zal hybride ingevuld gaan worden.

Bij beide ontwikkelingen is een belangrijke inzet van de CR dat bij de verdere digitalisering van de zorg en dienstverlening aan de patiënt, de kwetsbare, laaggeletterde en/of minder digitaal vaardige patiënt niet uit het oog verloren mag worden zodat de toegang tot de zorg voor alle patiënten gewaarborgd blijft.

Aandachtsgebied 2: Zorg in de Toekomst

Veel aandacht is door de CR besteed aan het door het ziekenhuis in november 2022 genomen besluit dat locatie Utrecht per 2035 de centrale locatie wordt. Een besluit met een grote impact voor de patiënten, de inwoners van de regio en de medewerkers van het ziekenhuis.

De CR is actief betrokken geweest bij dit besluitvormingstraject en in de gesprekken met het ziekenhuis waren terugkerende thema's: de gebruikte data, de bereikbaarheid van locatie Utrecht voor de patiënt, de patiënt centraal stellen, het vormgeven van een ziekenhuis van de toekomst voor de patiënt, de invullingen van de andere locaties en buitenpoli's van het ziekenhuis en de zorg inbedden in de regio in samenwerking met de relevante partijen in de regio.

Aandachtsgebied 3: Kwaliteit van zorg

Binnen dit aandachtsgebied is veel aandacht gegeven aan impact van de gevolgen van Corona op de continuïteit van zorg.

Ook "Samen Beslissen" is een belangrijk onderwerp geweest. "Samen Beslissen" is de ontwikkeling in de zorg waarbij gestimuleerd wordt dat de zorgverlener en de patiënt daadwerkelijk in gezamenlijkheid de beslissingen gaan nemen gedurende het zorgproces. Uit onderzoek is gebleken dat patiënten hierdoor meer tevreden, betrokken en therapietrouw zijn en zich beter geïnformeerd voelen. Om dit te bereiken moet bij de patiënt de bewustwording ontstaan dat er verschillende behandel opties zijn en deze gevraagd kunnen worden aan en besproken met de zorgverlener. De zorgverlener moet deze verschillende behandel opties ook daadwerkelijk benoemen en bespreken met de patiënt. De CR heeft zich laten informeren over en verdiept in "Samen Beslissen" en de uitvoering daarvan in het ziekenhuis. De CR heeft actief meegedacht over de wijze waarop patiënten hierover bewuster gemaakt kunnen worden en het ziekenhuis gestimuleerd om patiënten hierbij te gaan ondersteunen.

Aandachtsgebied 4: Patiëntparticipatie

In 2022 is door de CR verder ingezet op de invoering van een Patiënt Effect Paragraaf (PEP) als vast onderdeel in besluiten, beleidsdocumenten en projectplannen van het ziekenhuis die voor de patiënt relevant zijn. Na het gegeven ongevraagde advies hierover in 2020, is in de zomer van 2022 daadwerkelijk afgesproken dat de PEP wordt toegevoegd aan alle projectplannen, beleidsdocumenten en besluitvorming die voor de patiënt relevant zijn. Met de formele invoering van de PEP wil de CR bijdragen aan het verbeteren van de zorg voor de individuele patiënt en het collectief van patiënten.

Overige ontwikkelingen

Rookvrij ziekenhuis: in april 2022 is het gehele ziekenhuis met bijbehorende ziekenhuisterreinen rookvrij geworden. De CR heeft hierin een actieve rol gespeeld.

Opioïden beleid ziekenhuis: in 2022 heeft de CR zich verder verdiept in en laten informeren over de verstrekking en het voorschrijven van opioïden door het ziekenhuis voor zowel in-huis als thuisgebruik en de wijze waarop patiënten en artsen geïnformeerd worden over de verbonden risico's van het gebruik van opioïden.

Het nieuwe voedingsconcept: in 2022 is door het ziekenhuis definitief besloten een nieuw voedingsconcept voor de patiënten in te voeren. Ook in 2022 heeft de CR het nieuwe voedingsconcept op de voet gevolgd en op basis van de resultaten van de uitgevoerde pilot wensen en aandachtspunten voor de patiënt geformuleerd die grotendeels door het ziekenhuis zijn overgenomen.

Integraal Zorgakkoord (IZA): in 2022 is het IZA door vrijwel alle partijen in de zorg getekend. IZA heeft een grote impact voor de patiënt. De CR heeft hier haar aandacht op gericht en zal hierop haar aandacht blijven richten. Belangrijkste onderdelen daarbij zijn de verschuiving van de zorg richting de patiënt (o.a. door digitalisering) en samenwerking in de regio met andere ziekenhuizen, huisartsen, verpleeghuizen en thuiszorg.

Uitgebrachte adviezen en instemming aan St. Antonius Ziekenhuis en CMSB

De CR heeft in 2022 de volgende 13 gevraagde adviezen en 2 instemmingen aan het St. Antonius Ziekenhuis uitgebracht:

- positief advies t.a.v. het voorgenomen besluit 005.2022 inzake Begroting 2022;
- instemming gegeven aan het beleid voor het inzetten van Corona positieve medewerkers in de non-Covid zorg;
- instemming gegeven aan het voorgenomen besluit 008.2022 inzake nieuw voedingsconcept patiënten;
- positief advies t.a.v. het voorgenomen besluit 023.2022 inzake doorontwikkeling Pathologie-DNA;
- positief advies t.a.v. het voorgenomen besluit 050.2022 inzake Jaarrekening 2021;
- positief advies t.a.v. het voorgenomen besluit 048.2022 inzake inkoop aandelen Transmurale Apotheek B.V.;
- positief advies t.a.v. van het voorgenomen besluit 078.2022 inzake Jaarplan en financieel kader 2023;
- positief advies t.a.v. het voorgenomen besluit 070.2422 inzake Digitale uitbreiding Buddy4care;
- positief advies t.a.v. het voorgenomen besluit 72.2022 inzake Kinder-SEH locatie Utrecht;
- positief advies t.a.v. het voorgenomen besluit 084.2022 inzake integratie Transmurale Apotheek St. Antonius B.V. en Stichting St. Antonius Ziekenhuis;

- positief advies t.a.v. het voorgenomen besluit 077.2022 inzake verdere uitwerking locatievarianten hoofdlocatie Utrecht, concentratie Utrecht;
- positief advies t.a.v. het voorgenomen besluit 093.2022 inzake Duurzaamheidsbeleid 2022-2025;
- positief advies t.a.v. het voorgenomen besluit 096.2022 inzake financiering Digitale Klantcontactstrategie 2023 en 2024;
- positief advies t.a.v. het voorgenomen besluit 091.2022 inzake MVP en doorontwikkeling Santeon Thuis;
- positief advies t.a.v. het voorgenomen besluit 99.2022 inzake Visie en beleid zorginhoudelijke innovatie.

De Cliëntenraad heeft op verzoek van het ziekenhuis aan de Raad van Toezicht een advies gegeven over het profiel opgesteld in steekwoorden voor het werven van de nieuw Chief Financial Officer van het ziekenhuis.

De CR heeft in 2022 geen ongevraagd advies uitgebracht aan het St. Antonius Ziekenhuis.

De Cliëntenraad heeft in 2022 de volgende 2 gevraagde adviezen aan het CMSB uitgebracht:

- positief advies concept Jaarrekening 2021 CMSB;
- positief advies Begroting 2023 CMSB.

De Cliëntenraad heeft in 2022 geen ongevraagd advies uitgebracht aan het CMSB.

Interne werkoverleggen en CR-vergaderingen

In 2022 heeft de CR tien keer een intern werkoverleg gehad. De interne werkoverleggen hebben digitaal plaatsgevonden.

De CR heeft in 2022 tien keer een CR-vergadering gehad, waarvan drie keer online vanwege de toen nog geldende Corona maatregelen en zeven keer live. In twee van deze CR-vergaderingen heeft ook het twee jaarlijks overleg plaatsgevonden met twee leden van de Raad van Toezicht van het ziekenhuis.

Overleg met St. Antonius Ziekenhuis en CMSB

Tijdens iedere CR-vergadering heeft een gezamenlijk overleg plaats gevonden met de voorzitter van de Raad van Bestuur (RvB) en de staffunctionaris van de RvB namens het St. Antonius Ziekenhuis en de voorzitter van het CMSB namens het CMSB.

Tijdens dit gezamenlijk overleg zijn de hier bovengenoemde uitgebrachte adviezen en instemmingen met de RvB en het CMSB voor besproken. Een vast terugkerend onderwerp in dit gezamenlijk overleg was ook de gevolgen van Corona op de zorgverlening aan de patiënt en actuele onderwerpen die op dat moment speelden.

In deze overleggen is met de RvB gesproken over de manier waarop het ziekenhuis de laagcomplex operatieve zorg toekomstbestendig wil gaan organiseren en de nieuwe

besturingsfilosofie van het ziekenhuis door de RvB toegelicht. De besturingsfilosofie betreft de vraag wat voor organisatie het ziekenhuis wil zijn, nu en in de toekomst en op welke manier de ziekenhuisorganisatie het beste aangestuurd kan worden

Tijdens deze overleggen heeft het CMSB een presentatie gegeven over de structuur en doel van het CMSB en de samenwerking met het ziekenhuis, een toelichting gegeven hoe de vrijgevestigd medisch specialisten bijdragen aan het programma "Juiste zorg, Juiste plaats, Juiste kosten" van het ziekenhuis. Het programma "Juiste zorg, Juiste plaats, Juiste kosten" is erop gericht de zorg doelmatiger in te richten met behoud van kwaliteit om zo de toenemende zorgvraag met minder personeel en beperkte financiële middelen te kunnen blijven verlenen aan de patiënt. Ook het beleidsdocument 2022- 2023 van het CMSB is met de CR besproken en de pilots laagcomplexe zorg buiten het ziekenhuis van de afdelingen dermatologie en chirurgie zijn toegelicht en besproken.