

**Jaarverslag 2019**

**Flevoziekenhuis**  
cliëntenraad



# Inhoudsopgave

**Voorwoord**

**Taken en activiteiten van de cliëntenraad I**

**Taken en activiteiten van de cliëntenraad II**

**Contacten cliëntenraad**

**Ontwikkelingen 2019**

**De waarom, hoe en wat**

**Samenstelling, werkwijze en financiën**

**Contactgegevens**

“Het jaar 2019 is voor de cliëntenraad een overgangsjaar geweest waarbij we hebben ingezet op behoud van wat goed loopt en verbeteren waar nodig”

**Flevoziekenhuis**  
cliëntenraad



Met gemengde gevoelens maar ook met enige trots bied ik jullie namens de cliëntenraad van het Flevoziekenhuis, het jaarverslag van 2019 aan.

Het is onmogelijk om op dit moment een voorwoord voor het jaarverslag van 2019 te schrijven zonder in te gaan op de uitzonderlijke situatie waarin Nederland (en de wereld) door de uitbraak van het Coronavirus is beland. Overduidelijk komt naar voren dat het verzorgend personeel onmisbaar is. Het met elkaar applaudisseren is een mooi begin maar ik hoop dat er alles aan gedaan zal worden om het werken in de zorg weer aantrekkelijk te maken.

Los van het bovenstaande ben ik blij in een land als Nederland te wonen en ben ik trots op iedereen die zonder voorbehoud bereid is zich in te zetten om zieke mensen hulp te bieden ook al brengt dit zonder twijfel persoonlijk risico met zich mee. Het Flevoziekenhuis neemt haar verantwoordelijkheid en alle medewerkers werken dag en nacht om patiënten te verzorgen. Ondanks dat wij als cliëntenraad op dit moment geen grote bijdrage kunnen leveren ben ik er trots op aan deze instelling verbonden te zijn.

Het jaar 2019 is voor de cliëntenraad een overgangsjaar geweest waarbij we hebben ingezet op behoud van wat goed loopt en verbeteren waar nodig. Verder hebben we in 2019 van een aantal oudgedienden afscheid genomen met als gevolg dat er een grotendeels nieuwe groep enthousiaste leden de taken hebben overgenomen. Deze nieuwe leden hebben hun weg gezocht en gevonden in de wereld van het Flevoziekenhuis. Zij zijn hierbij geholpen door onze onmisbare en onvermoeibare Carole met haar stortvloed van informatie, waar we allemaal dankbaar gebruik van hebben gemaakt. Er is veel kennis opgedaan. Het faillissement van de IJsselmeerziekenhuizen heeft extra druk gelegd op de verschillende afdelingen en het Flevoziekenhuis werd uitgedaagd dit niet ten kosten te laten gaan van de kwaliteit van zorg en de wachttijden. Het heeft nieuwe uitdagingen gebracht maar ook nieuwe kansen.

We gaan als cliëntenraad een spannende tijd tegemoet. Naast het in praktijk brengen van de verplichtingen van de nieuwe WMCZ die per 1 juli 2020 ingaat, zullen er nieuwe uitdagingen komen. Door alle ervaringen die worden opgedaan en lessen die worden geleerd in het gehele zorglandschap zal de cliëntenraad in zijn vertegenwoordiging van de achterban een zeer belangrijke rol gaan spelen.

Pim van den Toorn  
Voorzitter cliëntenraad Flevoziekenhuis



# Taken en activiteiten Cliëntenraad I

In de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) staat uitgebreid beschreven over welke onderwerpen het Flevoziekenhuis de cliëntenraad in de gelegenheid moet stellen om een advies uit te brengen.

## Adviseren

In 2019 zijn de volgende adviezen uitgebracht:

- Advies voorgenomen overname bariatrische zorg IJsselmeerziekenhuizen.
- Advies procedure beeldopnamen i.h.k.v. leer en ontwikkel doeleinden
- Advies concept jaarrekening.

## Reageren

- Reactie op financiële kaderbrief 2020.
- Reactie op contract en SLA Arbodienst.
- Reactie op voorgenomen besluit invoering voor- en achterwachtrol.

Naast het uitbrengen van advies wordt de cliëntenraad ook gevraagd om reactie te geven op een voorstel of wijziging waarover de raad niet advies plichtig is.

## Ongevraagd adviseren

Naast de gevraagde adviezen kan de cliëntenraad ook ongevraagd advies geven aan de raad van bestuur. In 2019 is dit niet aan de orde geweest.

## Informatie vragen bij actualiteiten

De cliëntenraad heeft bij de overleggen met onder andere de raad van bestuur gevraagd naar een nadere toelichting omtrent op dat moment actuele zaken zoals:

- Rol van E-health en opvang toekomstige groei van het Flevoziekenhuis.
- Mijnflevoziekenhuis.nl
- Klanttevredenheidsonderzoek Patiënt Contact Centrum.
- Pilot Roomservice.
- Continuïteit van zorg en spoedeisende hulp in de regio.
- Programmaplan FRIS (Flevoziekenhuis blijvend financieel gezond).

## Jaarlijks terugkerende Activiteiten/onderwerpen

Jaarlijks terugkerende activiteiten en onderwerpen zijn:

- Beleidsdag cliëntenraad.
- Scholing en onderwijs van de leden van de cliëntenraad.
- Beoordelen van de tertaalrapportages van het Flevoziekenhuis.
- Samenwerking 1<sup>e</sup>, 2<sup>e</sup> en 3<sup>e</sup> lijn.
- Cliëntenjaarprijs (zie verder bij "organiseren".)

# Taken en activiteiten Cliëntenraad II

## Organiseren

### Cliëntenjaarprijs

De cliëntenraad zoekt naar mogelijkheden die de zorg aan de patiënten nog beter kan maken. 'Beter' kan betekenen: sneller, veiliger, doeltreffender, met meer aandacht of gemakkelijker voor de patiënt. Kortom het 'net even meer'. Om deze reden reikt de cliëntenraad van het Flevoziekenhuis om het jaar de Cliëntenjaarprijs uit aan een project dat de kwaliteit van zorg voor patiënten verbetert.

Om het werven van projecten te stimuleren werd er iedere maand via Flint (intranet) een "terugblik van een winnaar" geplaatst. Eind september hadden zich maar liefst 9 projecten aangemeld. In oktober hebben de projecten zich gepresenteerd aan de jury en zijn er drie projecten genomineerd: **'Bloedafname verbeteren met de Vein Viewer®'** door de afdeling Laboratorium, **'Waakmanden'** door de afdeling Longgeneeskunde en **'Eerste Hulp Bij Angstige Kinderen'** (EH-BAK) door de afdeling Kindergeneeskunde. In de maand november konden onze patiënten en bezoekers online stemmen op hun favoriete project.

Tijdens de nieuwjaarsborrel van het Flevoziekenhuis op 7 januari 2020, maakte Frank Heeren, voorzitter van de cliëntenraad, de winnaar bekend: Met een ruime meerderheid aan stemmen heeft het project **'Eerste Hulp Bij Angstige Kinderen'** (EH-BAK) de Cliëntenjaarprijs 2019 van het Flevoziekenhuis gewonnen. Lieke Verhagen, medisch pedagogisch zorgverlener van de afdeling Kindergeneeskunde, nam de prijs -een cheque van € 2500,- en een beeldje- in ontvangst.

## Participeren

De cliëntenraad heeft in 2019 actief deelgenomen in een aantal ziekenhuis brede werkgroepen met als doel dat de cliënt ook in beleidsmatige plannen voldoende aandacht krijgt. Voorbeelden hiervan zijn:

- Klanbordgroep nieuw voedingsconcept.
- Commissie ouderengeneeskunde.
- Interne audits.
- Dag van de gastvrijheid.



### Project EH-BAK: Afleidingsmateriaal voor kinderen met angst

Kinderen die afgeleid worden tijdens een onderzoek of behandeling ervaren minder pijn en angst. Dat blijkt uit onderzoek. In de EH-BAK zitten verschillende materiaal waarmee kinderen worden afgeleid. Bijvoorbeeld een bellenblaas of een spelletje. Het prijzengeld wordt besteed aan de aanschaf van afleidingsmateriaal en scholing voor medewerkers die zorg verlenen aan kinderen.

# Contacten cliëntenraad

## Patiënten | Cliënten

Het belangrijkste contact voor de cliëntenraad is die met de cliënt/patiënt van het Flevoziekenhuis. In de praktijk blijkt dat het heel erg zoeken is naar een goede vorm die enerzijds het contact echt vormgeeft en ook uitwisseling van informatie mogelijk maakt en anderzijds ook behapbaar is wat logistiek, tijd en geld betreft. De achterban bestaat immers uit de gehele bevolking van Almere en directe omgeving. Met de komst van de nieuwe WMCZ 2018, die per 1 juli 2020 ingaat, heeft de cliëntenraad ook als plicht zijn achterban goed te kennen. In 2020 zal de cliëntenraad actief op zoek gaan naar de mogelijkheden om dit vorm te gaan geven.

## Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)

De voorzitter en vicevoorzitter zijn in het begin van het jaar betrokken geweest bij de voorbereiding van en aanwezig geweest bij het jaargesprek met de IGJ.

## Raad van bestuur

Een gezamenlijk overleg met de raad van bestuur heeft in 2019 conform het reglement vier keer plaatsgevonden. Voorafgaand aan de gezamenlijke overleggen heeft er informeel overleg plaatsgevonden tussen de raad van bestuur en de voorzitter en de vicevoorzitter van de cliëntenraad.

De overleggen met de raad van bestuur zijn constructief.

## Adviesgremia

De voorzitter en de vicevoorzitter hebben in 2019 tweemaal overleg gevoerd met het stafbestuur medische staf, het stafbestuur verpleegkundige staf en de Ondernemingsraad.

In april heeft er een overleg plaatsgevonden met de raad van bestuur, raad van toezicht en alle adviesgremia.

De cliëntenraad heeft in 2019 de uitgebrachte adviezen gedeeld met de andere adviesorganen. Tijdens de overleggen zijn de actuele zaken besproken.

## Raad van toezicht

Het jaarlijks overleg met de raad van toezicht heeft plaats gevonden in de maand november.

## Zorggroep Almere

De cliëntenraad heeft in het najaar eenmaal overleg gevoerd met de Centrale Cliëntenraad (CCR) van de Zorggroep Almere.

# Ontwikkelingen 2019

## Overgangsjaar

In 2019 werkt het Flevoziekenhuis aan een nieuw meerjarenbeleidsplan voor de periode 2020-2024. De cliëntenraad is gevraagd om hier over mee te denken. Omdat we als cliëntenraad zo dicht mogelijk willen aansluiten bij het geactualiseerde beleidsplan Flevoziekenhuis 2020-2024, heeft de cliëntenraad voor 2019 geen eigen jaarplan opgesteld. Het jaar 2019 is voor de cliëntenraad een overgangsjaar geweest waarbij we hebben ingezet op behoud van wat goed loopt en verbeteren waar nodig.

## WMCZ

Na ruim 20 jaren van onderzoek, veldwerk, consultatierondes, en intensief lobbyen door belanghebbende partijen, is het nieuwe wetsvoorstel WMCZ 2018 op 21 mei 2019 zonder stemming aanvaard door de Eerste Kamer. De wet zal ingaan per 1 juli 2020. De nieuwe WMCZ is een wijziging van de bestaande wet uit 1996 en het belangrijkste doel van de nieuwe wet is het versterken van de medezeggenschap van cliënten in zorginstellingen.

Een aantal belangrijke wijzigingen voor de cliëntenraad zijn:

- Opstellen medezeggenschapsregeling, in dit document worden werkafspraken door de cliëntenraad en de raad van bestuur vastgelegd. De cliëntenraad zal in overleg met de raad van bestuur deze regeling opstellen.
- Instemmingsrecht; de cliëntenraad heeft instemmingsrecht. Hierdoor kan de zorgbestuurder niet meer om de cliëntenraad heen bij belangrijke besluiten.
- Ken de achterban; de cliëntenraad heeft als plicht zijn achterban goed te kennen en te weten wat er bij cliënten speelt en leeft.

## Overige ontwikkelingen

1. *Beoordelen en uitbrengen van advies van binnengekomen adviesaanvragen.* Het proces van beoordelen en uitbrengen van advies werkt goed. Het 'werkblad beoordelen adviesaanvragen' is op een aantal kleine punten nog wat aangepast.
2. *Samenwerking 1<sup>e</sup>, 2<sup>e</sup> en 3<sup>e</sup> lijn.* De cliëntenraad heeft uitgebreid gesproken met de raad van bestuur over het project "Almere Durft". Een intensief samenwerkingstraject met de eerste lijn met als belangrijkste doel de juiste zorg op de juiste plek.
3. *Versterken rolvastheid.* Tijdens de overlegvergadering met de raad van bestuur is de rolvastheid van de cliëntenraad verstevigd, de cliëntenraad heeft een kritische blik en is voldoende plooibaar zonder meegaand te zijn.
4. *Website en intranet.* Met de komst van de nieuwe website en het nieuwe intranet (flint) heeft de cliëntenraad kritisch gekeken naar de omschrijving van zijn taken en werkzaamheden. Een volgende stap daarin is het aanpassen van de folder en wellicht het maken van een filmpje over de cliëntenraad.

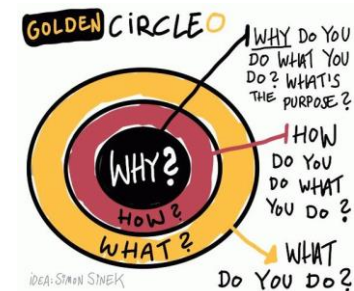
# De waarom , hoe en wat

De cliëntenraad heeft tijdens de beleidsbijeenkomst in januari 2019 opnieuw zijn eigen waarom, hoe en wat besproken. De “wat” is verder aangescherpt.

**Waarom** Toetsen, bewaken en verbeteren van de kwaliteit van zorg en de positie van de cliënt in het Flevoziekenhuis.

**Hoe** De cliëntenraad is de strategische overlegpartner binnen het Flevoziekenhuis die met kennis van zaken invloed kan uitoefenen zodat het collectieve belang van de cliënten wordt meegenomen in het beleid van het ziekenhuis.

**Wat** De PDCA cyclus wordt doorlopen door het gebruik van de planning cliëntenraad.  
De adviesaanvragen worden kwalitatief beoordeeld door gebruik te maken van het werkblad



De waarom, hoe en wat vormen een mooie leidraad voor het uitvoeren van het werk van de cliëntenraad.



# Samenstelling, werkwijze en financiën

## Werkwijze

Om het belang van de cliënten zo goed mogelijk te kunnen vertegenwoordigen hebben de leden van de cliëntenraad verschillende achtergronden. Ook is diversiteit binnen de raad belangrijk.

De leden van de cliëntenraad werken in teamverband, bestaande uit twee of drie leden, aan verschillende onderwerpen. Op die manier kan de cliëntenraad gevraagd en ongevraagd de raad van bestuur adviseren over kwaliteit van de zorg.

De raad van bestuur moet - bij beslissingen die patiënten aangaan - overeenstemming bereiken met het advies van de cliëntenraad.

## Samenstelling Cliëntenraad in 2019

In 2019 bestond de raad uit de volgende leden:

1. Frank Heeren, voorzitter sinds 1 januari 2017, lid sinds 1 januari 2015.
2. Aad van 't Hof, vicevoorzitter sinds 2013, lid sinds 1 januari 2012 t/m 30 juni 2019.
3. Damar Ismangil, lid sinds 1 januari 2012 t/m 30 juni 2019.
4. Marchien Koster, lid sinds 1 januari 2015.
5. Iris Nawia, lid sinds 1 juli 2016, vicevoorzitter sinds 1 juli t/m 31 oktober 2019.
6. Naomy Belkhir, lid sinds 1 maart 2017.
7. Paulien Botman, lid sinds 1 april 2017.
8. Pim van den Toorn, lid sinds 1 april 2019, vicevoorzitter per 1 november 2019.
9. Christopher van Dijk, lid sinds 1 april 2019.
10. Peter Kemper, lid sinds 1 oktober 2019.

In 2019 zijn er veel wisselingen geweest binnen de cliëntenraad. Zo hebben we na bijna 8 jaar lidmaatschap, afscheid genomen van Aad en Damar. Ook Iris verliet de raad vanwege het verhuizen naar een andere woonplaats. Gelukkig konden we vrij snel weer drie nieuwe leden aanstellen; Pim en Christopher voor de zomer en Peter in het najaar. Met het vertrek van de Aad en later ook Iris kwam de plek voor vicevoorzitter beschikbaar, per 1 november is Pim benoemd tot vicevoorzitter.

## Ondersteuning

De cliëntenraad wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris. Deze functie wordt ingevuld door Carole Schinkel.

## Financiën

De kosten van de cliëntenraad komen ten laste van de begroting van het Flevoziekenhuis. Hiervoor is een budget beschikbaar, waarvan een deel vrij besteedbaar. De leden ontvangen een forfaitaire onkostenvergoeding gebaseerd op de zogenoemde vrijwilligersregeling.

## Contactgegevens

[clientenraad@flevoziekenhuis.nl](mailto:clientenraad@flevoziekenhuis.nl)

036-868 9621

Hospitaalweg 1 1315 RA Almere

Postbus 3005 1300 EG Almere

[www.flevoziekenhuis.nl](http://www.flevoziekenhuis.nl)

