

## Jaarverslag OR 2018 – uit bestuursverslag 2018

### 2.7 Ondernemingsraad ML

De OR komt op voor de belangen van de medewerkers binnen de organisatie. De OR neemt als leidraad de continuïteit van de organisatie en de gezamenlijke belangen van de medewerkers en de organisatie. De doelstelling hierbij is deze balans te waarborgen. De OR neemt een rol aan als gesprekspartner van de organisatie om, afhankelijk van de eigen uitgangspunten, mee te denken of geïnformeerd te worden over beleidsvormingen.

Daarnaast heeft de OR een rol bij voorstellen die, conform Wet op de Ondernemingsraden (WOR), ter advies of instemming worden voorgelegd. De wetgeving en de CAO worden hierbij in acht genomen. De OR bewaakt zo het proces van beleidsontwikkelingen en de logische samenhang tussen beleidskeuzes. De OR streeft ernaar een bijdrage te leveren op een heldere, duidelijke en besluitvaardige manier waarbij transparante communicatie een centrale rol speelt.

#### Samenstelling

De Ondernemingsraad van SJG Weert beschikt over dertien zetels (waarvan 12 ingevuld) en wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris. Op 31 december 2018 ziet de OR er als volgt uit:

	<b>Naam</b>	<b>Afdeling</b>
1	Yvonne van de Voort-Campen (voorzitter)	VMK
2	Léon Nijnsens (vicevoorzitter)	IC
3	Gienie Hopmans - Hermans (secretaris)	OK
4	Marion Caris – Saes	Polikliniek Orthopaedie (gestopt per 1 aug.)
5	Ivonne van der Meer	OK
6	Rachma Kasmi - Al Kamouchi	CSA
7	Rob Ketelaers	Fysiotherapie
8	Simone Barents – van Loos	Hartfalenpoli (gestopt per 1 aug.)
9	Anita Maas - van Teeffelen	Dagcentrum
10	Jacqueline Mies - Snelders	Klachtencommissie
11	Cindy van Bree – Roosen	Fysiotherapie
12	Thea Sieben - Winkelmolen	OK (gestopt per 1 aug.)
	Ambtelijk secretaris: Marieke Loijen	

#### 2.7.1. Communicatie

De wijze van communiceren binnen de organisatie is bepalend of er steun en draagkracht is of wordt gecreëerd bij medewerkers inzake de beleidsplannen die uitgezet worden. De OR streeft ernaar dat er wordt gecommuniceerd op een eerlijke, tijdige en transparante manier binnen alle lagen van de organisatie. Het doel is een open communicatie met een eerlijke overlegvorm en transparante samenwerking.

#### 2.7.2. Speerpunten

De OR heeft speerpunten vastgesteld. Voor het kiezen van deze speerpunten heeft de OR geput uit eigen ervaring, feedback van medewerkers, ontwikkelingen in de zorg, visie en beleid van de organisatie en het MTO. Per speerpunt is er een werkgroep opgesteld.

De werkgroep maakt een plan van aanpak. Tijdens iedere werkvergadering kunnen de werkgroepen aan de slag met het plan van aanpak. De voortgang van de werkgroepen wordt besproken in de OR vergadering.

De OR heeft gekozen voor de navolgende onderwerpen:

- **de medewerker als mantelzorger**

Mensen in de zorg zijn vaak ook mantelzorger. De OR onderzoekt hoe de medewerkers een goede balans kunnen vinden in deze dubbele zorgtaak. De OR heeft zitting in de werkgroep duurzame inzetbaarheid en heeft meegewerkt aan de informatievoorziening richting

medewerkers (intranet). Daarnaast is er aandacht in de nieuwsbrief van de OR over dit onderwerp.

- **Mantelzorgers in de zorg, rol zorgmedewerkers**

Mantelzorgers spelen een prominente rol in het zorgproces van de patiënt. Het komt voor dat zorgtaken van de mantelzorger en een verpleegkundige overlappen. Hoe zit het met verantwoordelijkheid? De OR onderzoekt of er beleid is hierover. Dit speerpunt is in 2018 niet afgerond en krijgt in 2019 een vervolg.

### 2.7.3. Advies- en instemmingsaanvragen

De OR heeft in 2018 de navolgende adviesaanvragen, instemmingsaanvragen ontvangen en behandeld. Ook de pre-adviezen en initiatiefvoorstellen van de OR worden benoemd.

Advies-/instemmingsaanvraag en initiatiefvoorstellen	Toelichting
instemmingsverzoek wijziging klachtenregeling	De OR stemt in met de verlenging van de bewaartermijn van de dossiers van patiënten van 2 naar 5 jaar.
adviesaanvraag aanpassing organisatiestructuur	De bestuurder is voornemens om de functie afdelingsmanager paramedische diensten in te voeren. Deze afd. manager zal leiding gaan geven aan de afdelingen fysiotherapie en diëtetiek en nog enkele afdelingen en functionarissen. Deze functionaris ressorteert hiërarchisch onder de sectormanager. De OR kan zich vinden in de organisatiewijziging zoals voorgesteld.
herbenoeming hr. A.M.J. Lucassen klachtenonderzoekscommissie	De OR gaat akkoord met de herbenoeming van de heer A. Lucassen als intern lid van de klachtenonderzoekscommissie
instemmingsverzoek sportregeling	In samenwerking met HP&O heeft de arbocommissie van de OR een nieuwe gemoderniseerde sportregeling voor medewerkers opgesteld en vastgesteld.
instemmingsverzoek privacyreglement	Op grond van de AVG (algemene verordening gegevensbescherming) is het privacyreglement met bijbehorende bijlages aangepast. De OR stemt in met de wijziging van het privacyreglement. Er zijn diverse reglementen gekoppeld aan het privacyreglement die als personeelsvolgsysteem gebruikt kunnen worden. De OR vindt het belangrijk dat P&O betrokken blijft bij deze regelingen, ook als deze onder het beheer van een andere afdeling vallen. Afsproken wordt dat de bijlages opgenomen worden in het Organatiehandboek zodat P&O automatisch autorisator is van deze documenten en deze, bij wijziging, ter instemming aan de OR aangeboden worden.
adviesaanvraag directiestructuur en benoeming bestuurder	De OR kan zich vinden om gedurende de periode van september 2018 tot juni 2019 mw. I. de Wit te benoemen als algemeen directeur en in deze periode in de vorm van pilot te onderzoeken of de organisatie voldoende draagkracht heeft om de organisatiestructuur zodanig aan te passen dat er kan worden volstaan met een eenhoofdig bestuur. De OR wil tijdens dit proces duidelijkheid over de taakafbakening tussen de Raad van Bestuur en de managementlaag daaronder en de OR verzoekt om betrokkenheid bij de evaluatie die in maart 2018 zal plaatsvinden.

	De OR ontvangt na evaluatie en de invulling van het bestuursprofiel een adviesaanvraag.
adviesaanvraag Fit voor de Toekomst	<p>De OR adviseert over het voorgenomen besluit om een organisatieontwikkeling in gang te zetten waarbij er tevens nieuwe functies worden gecreëerd en er een extern adviseur wordt ingezet in de rol van transitie-manager / manager bedrijfsvoering. De OR erkent de verandernoodzaak en dat er zowel naar de veranderende omgeving wordt gekeken als ook de belemmerende factoren in de organisatie. Deze zijn aan cultuur en structuur onderhevig. Ook deelt de OR de visie om verantwoordelijkheden lager in de organisatie neer te leggen, dit houdt in feite in de verantwoordelijkheid wordt daar neergelegd waar kennis en ervaring aanwezig is om tot praktische verbeteringen te komen. De OR stelt als uitgangspunt dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de uitwerking van taken, verantwoordelijkheden en de afstemming tussen de rollen verder worden uitgewerkt</li> <li>- de uitwerking van de structuurwijzigingen en de daarmee samenhangende verdeling van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden op een later tijdstip in de vorm van een uitwerkingsplan als adviesaanvraag aangeboden wordt;</li> <li>- de directie tijdig met de OR schakelt zodat op de uitwerkingsplannen bijtijds een adviesprocedure doorlopen kan worden.</li> </ul>
adviesaanvraag Bureau Integraal Capaciteitsmanagement	<p>Met veel inzet en overtuiging is er de laatste jaren gewerkt aan het realiseren van een capaciteitsmanagementcultuur. Inmiddels is het BIC ingericht en volledig operationeel. Er is draagkracht bij de medische staf en de Raad van Toezicht en de kwetsbaarheid van SJG Weert is middels het verantwoord inzetten van de capaciteit een stukje verminderd. Om de huidige resultaten vast te houden voor het ziekenhuis wordt voorgesteld om het BIC als stafafdeling op te nemen in het organogram van de organisatie. De OR kan zich vinden in dit voorstel en geeft aan het van groot belang te vinden dat er aandacht wordt geschonken en dat er aandacht blijft voor de flexibele inzet van het personeel en dat, in het kader van duurzame inzetbaarheid, de balans werk &amp; privé hier goed in wordt bewaakt.</p>
instemmingsverzoek procedure aanvraag voorzieningen	<p>De OR heeft met P&amp;O overeenstemming bereikt inzake de aanvraagprocedure van het voorzieningenbeleid. Er zijn duidelijke kaders en richtingen afgesproken over het aanvragen van hulpmiddelen om de inzet van werknemers bij hun werk te optimaliseren.</p>
instemmingsverzoek opleidingsplan t.b.v. aanvraag KIPZ	<p>De OR stemt in met het strategisch opleidingsplan en heeft de volgende aandachtspunten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de OR vindt het belangrijk dat de verletgelden ook daadwerkelijk ingezet worden daar waar nodig, de leidinggevende mag op geen enkele wijze belemmerd worden bij het inzetten van verletgelden.</li> <li>- in de organisatie wordt verschillende omgegaan met het inventariseren en stimuleren van de scholingsbehoefte van medewerkers. De OR nodigt de bestuurder uit om hierover met elkaar te spreken.</li> </ul>

instemmingsverzoek gebruik Quatro	De OR wordt gevraagd in te stemmen met een beleid rondom het gebruik van Quatro (onbemand kassasysteem voor personeel). De OR stemt niet in met het nemen van de genoemde maatregelen om verkeerd (of geen) gebruik van de onbemande kassa tegen te gaan. De OR vraagt aandacht voor de gebruiksvriendelijkheid van het systeem en om ook een steekproefmeting te zoeken voor de medewerkers die de kassa overslaan. De OR wacht een nieuw voorstel af.
instemmingsverzoek sanctiebeleid naleving kledingreglement	De OR is gevraagd in te stemmen met een sanctiebeleid naleving kledingreglement. De OR onderschrijft de noodzaak van een sanctiebeleid betreffende het kledingreglement. Er wordt een helder beleid geschetst wat toepasbaar is bij medewerkers en specialisten in loondienst. Echter de OR is van mening dat de regels en sancties voor iedereen hetzelfde moeten zijn, ook voor specialisten <i>niet</i> in loondienst. De OR stemt niet in met het huidige beleid en vraagt de bestuurder om ook voor deze groep het sanctiebeleid scherp neer te zetten.
generatiebeleid	SJG Weert besluit in 2018 om geen generatiebeleid in te voeren. De OR kan zich hier niet in vinden en gaat hierover diverse malen in gesprek met de bestuurder. De bestuurder geeft aan geld vrij te maken voor projecten die de duurzame inzetbaarheid van werknemers vergroten. De OR zal dit in 2019 verder op de agenda zetten en aandacht voor vragen.
arboproof maken kledingruimte	De OR adviseert de bestuurder om de huidige kledingruimte voor medewerkers arboproof te maken. De huidige staat voldoet niet aan de huidige arbo richtlijnen. De bestuurder heeft aangegeven om de aanpassingen van de kleedruimte mee te nemen in de verbouwplannen.

Daarnaast heeft de OR zich met de volgende zaken bezig gehouden:

- Duurzame inzetbaarheid;
- Mee-roosteren;
- Balans werk&privé;
- Veilige werkomgeving;
- Verzuimanalyse- en preventie;
- Regieverpleegkundige;
- Zorgprofiel SJG Weert;
- Communicatie en zichtbaarheid OR;
- Nieuwe intranet;
- Bouwzaken;
- Pilot prikclub, weekenddiensten;
- Flexibilisering personeelsinzet;
- Verzuimpreventie;
- Opleidingsbeleid.

## 2.8 Cliëntenraad

Op grond van het wettelijk kader (Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen WMCZ) geeft de Cliëntenraad gevraagde en ongevraagde adviezen die aansluiten bij deze onderwerpen en bespreekt deze met de directie. De Cliëntenraad (CR) ziet zich samen met de directie in een partnerrol om het gemeenschappelijk belang, namelijk de cliënt, te dienen. De CR waakt - namens de cliënten van SJG Weert - over de kwaliteit van de dienstverlening van het ziekenhuis en wil zijn achterban zoveel als mogelijk daarbij betrekken.

Op 31 december 2018 bestond de CR uit de volgende leden:

	Naam	Aandachtsgebied
1	Dhr J.G.J. Bouten, voorzitter	dagelijks bestuur, markt en beleid
2	Mw. M.P.C. Kursten, vice-voorzitter	dagelijks bestuur, communicatie en PR
3	Mw. R. Schuttelaar	patiëntenzorg
4	Mw. F. Schmitz	patiëntenzorg
5	Dhr. P. Gloudi	communicatie en PR
6	Mw. W. Tijks	communicatie en PR
7	Dhr. H. Elzenaar	facilitaire zaken
8	Dhr. M. van Eijnsden	markt en beleid
	Ambtelijk secretaris: mw. M. Loijen	

### 2.8.1. Doelstelling

De CR neemt een proactieve rol aan bij het toezien op de kwaliteits- en veiligheidseisen van de geleverde zorg aan klanten van SJG Weert. De CR streeft naar een werkwijze met heldere doelstellingen en afspraken en een transparante samenwerking met hun gesprekspartners in het ziekenhuis.

### 2.8.2 Speerpunten

In 2018 heeft de CR speerpunten benoemd. Bij het vaststellen van deze speerpunten heeft de CR de huidige kwaliteitsnormen, onderzoeken en patiëntervaringen gebruikt. Ook zijn het meerjarenbeleidsplan en de gezamenlijke prioriteiten 2018 van SJG Weert hierin meegenomen. Dit heeft geresulteerd in de volgende speerpunten:

#### Cliëntgerichte zorg

##### - **Mantelzorg**

Mantelzorgers krijgen een steeds prominentere rol in zorginstaties. Het is dan ook noodzakelijk voor zowel de mantelzorger als wel de organisatie, dat er een duidelijk beleid is. Reeds in 2017 is de CR gestart met onderzoek binnen SJG Weert. De CR heeft deelgenomen aan een themabijeenkomst rondom mantelzorg en er hebben diverse constructieve gesprekken plaatsgevonden met de verantwoordelijke manager. Ook in 2018 zal dit speerpunt verder op de agenda van de CR blijven staan.

##### - **Keurmerk Seniorvriendelijk ziekenhuis**

In 2017 is het keurmerk opnieuw gekeurd in SJG Weert, met positief resultaat. Het keurmerk is ook in 2018 een stimulans geweest om ouderenzorg onder de aandacht te blijven brengen. SJG heeft vanwege diverse redenen besloten het keurmerk niet te verlengen. De CR zal ook zonder toets van een keurmerk de gerealiseerde kwaliteit van ouderenzorg blijven volgen en onder de aandacht brengen.

##### - **Rookbeleid**

De CR heeft aandacht gevraagd voor het rookbeleid van het ziekenhuis. Er is voorgesteld een algemeen rookverbod in te stellen voor het ziekenhuis. Ook in 2018 heeft dit onderwerp diverse keren op de agenda van de CR en bestuurder gestaan.

- ***Samen beslissen***

Artsen en patiënten hebben beiden voordeel bij het Samen Beslissen over de meest geschikte behandeling van de patiënt. Samen beslissen leidt tot verstandige keuzes, patiënten zijn vaker tevreden en houden zich beter aan behandelvoorschriften. In samenwerking met een werkgroep uit de organisatie heeft er in 2018 een lobby plaatsgevonden voor het doorvoeren van Samen Beslissen in het ziekenhuis. Er is deelgenomen aan een bijeenkomst ter voorbereiding voor een informatiemarkt voor patiënten, daarnaast zou er ook een symposium voor zorgverleners plaatsvinden. Ook hebben er diverse gesprekken met de verantwoordelijke manager en beleidsmedewerker plaatsgevonden. Helaas zijn beide activiteiten geannuleerd. Samen beslissen heeft een boost nodig bij zowel het zorgpersoneel als ook de cliënten van het ziekenhuis. Tot nu toe is het nog niet goed van de grond gekomen. De CR zal dit in 2019 in het vizier blijven houden.

Cliëntenraad in het ziekenhuis

- ***CR op bezoek bij....***

Een aantal keren in het jaar gaat de CR op bezoek bij een afdeling met als doel feeling te krijgen met de organisatie en om een kijkje in de keuken van de afdeling te nemen. Tijdens dit bezoek wordt er tevens een leidinggevende en/of medewerker geïnterviewd. Dit interview wordt gebruikt als onderleggen voor een artikel in de Impuls (personeelsblad). In 2018 heeft de CR een bezoek gebracht aan de verpleegafdeling op de 3<sup>e</sup> etage en de intensive care.

- ***Zorgkaart Nederland***

De CR blijft aandacht vragen voor een goede verspreiding van Zorgkaart Nederland. Vooral gezien Zorgkaart Nederland de enige overkoepelende klanttevredenheidsmeting is van SJG Weert.

- ***Parkeren***

De CR heeft onderzoek gedaan naar de parkeertarieven van SJG Weert t.o.v. andere ziekenhuizen en het praktische gebruik van de parkeerruimte. Ook heeft de CR hierover gesproken met de leidinggevende van de afdeling receptie en beveiliging. Dit onderwerp wordt voortgezet in 2019.

Cliënt, privacy en toekomst

- ***Continuïteit***

Continuïteit van ziekenhuiszorg in het werkgebied van SJG Weert is datgene waar de CR zich met name op richt.

- ***Marketing***

Een duidelijk marketingbeleid waarvoor de markt (klantbehoeften, technologische ontwikkelingen, samenwerkingsmogelijkheden etc.) nadrukkelijk moet worden onderzocht, voorkomt dat er geen goede aansluiting met diezelfde markt is.

Bovenstaande 2 uitgangspunten en de daarvoor binnen de CR gevoerde discussies waren in 2018 reden om 2 ongevraagde adviezen uit te brengen aan de bestuurder. Zie hiervoor **2.8.3**.

De gesprekken die met de directie naar aanleiding van de 2 ongevraagde adviezen zijn gevoerd waren uiterst positief en een deel van de gedane voorstellen zijn inmiddels terug te vinden in de nieuwe strategische koers van SJG Weert.

**Werkgroepen:**

De CR stelt ieder jaar vaste werkgroepen samen. In 2018 is de CR onderverdeeld in de werkgroepen communicatie – patiëntenzorg – en markt en beleid. Deze werkgroepen gaan aan de slag met de speerpunten. Soms heeft een speerpunt een overlapping met 2 werkgroepen. Dit wordt zo dan ook opgepakt.

### 2.8.3 Adviezen Cliëntenraad

De Cliëntenraad heeft in 2018 (ongevraagd) advies gegeven over de volgende onderwerpen:

Adviesaanvraag	Toelichting
adviesverzoek wijziging klachtenregeling	De CR stemt in met de verlenging van de bewaartermijn van de dossiers van patiënten van 2 naar 5 jaar.
adviesverzoek jaarrekening 2017	De CR complimenteert de bestuurder met het behalen van een goed resultaat en staat positief tegenover de jaarrekening 2017. Daarnaast adviseert de CR om een lange termijn financiële doorkijk te maken, gebaseerd op een heldere visie zodat er een goed inzicht wordt geboden in de continuïteit van het ziekenhuis.
benoeming lid klachtenonderzoekscommissie	De CR gaat akkoord met de benoeming van de heer A.M.J. Lucassen als intern lid van de klachtenonderzoekscommissie.
adviesverzoek Fit voor de Toekomst	<p>Deel 1:</p> <p>De Raad van Bestuur schetst een helder beeld over de noodzakelijke veranderingen die er in het ziekenhuis, zowel op cultuur- als ook op structuurniveau zouden moeten plaatsvinden om het bestaansrecht van het ziekenhuis te beschermen en de patiëntenzorg te optimaliseren. De CR is van mening dat er achter een groot verandertraject een heldere verandernoodzaak ten grondslag moet liggen. Het verbeteren van interne processen heeft uiteindelijk als doel om de "cliënt" beter ten dienst te kunnen zijn. Echter, wie is die "cliënt" en wat wil die cliënt? De CR wijst er in hun advies op dat een heldere toekomstvisie ontbreekt, zo ook een middel lange termijnplan. In eerste instantie geeft de CR aan onvoldoende informatie te hebben voor een onderbouwd advies. Strategische richting is onlosmakelijk verbonden met het interne veranderproces. Deze adviesaanvraag ging tevens gepaard met het vertrek van de algemeen directeur.</p>
adviesverzoek tijdelijke invulling Raad van Bestuur en fit voor de toekomst	<p>Deel 2:</p> <p>De CR gaat akkoord met de tijdelijke invulling van de Raad van Bestuur door Mw. I. de Wit voor een afgebakende periode van 9 maanden, als algemeen directeur binnen een eenhoofdig bestuur en geeft als uitgangspunt intensief betrokken te willen worden bij het interim proces en de evaluatie hiervan, waarbij de CR de gelegenheid geboden wordt om evaluatiecriteria aan te leveren.</p> <p>De CR heeft diverse gesprekken gehad met de bestuurder inzake de organisatieverandering Fit voor de Toekomst. Met een sterk bestuur, de managementlaag eronder en de samenwerking met de specialisten wordt een stabiele basis geschetst, een basis die wellicht voldoende invloed heeft op het voldoen aan de zorgvraag in het adherentiegebied. De CR houdt haar corebusiness, het cliëntenbelang, scherp in het vizier en is van mening dat er nog grote winst is te behalen door ook processen binnen en buiten de ziekenhuismuren te organiseren die in kaart brengen wat de zorgvraag is. De CR gaat akkoord met de voorgenomen organisatieveranderingen met dien verstande dat:</p>

	<p>- er meer aandacht is voor cliëntenbelang in de huidige processen</p> <p>- de CR nauw betrokken wordt bij het veranderproces en advies gevraagd wordt bij de benoeming van de diverse keyfuncties.</p> <p>De CR voegt bij dit advies een visiedocument wat hiermee deel uitmaakt van het advies. In dit document worden bouwstenen geboden voor de ontwikkeling van een actuele toekomstvisie voor SJG Weert. Hiermee wordt het cliëntenperspectief meer belicht en sluit dit aan bij de vorm die wordt gepresenteerd in Fit voor de Toekomst.</p> <p>De CR wenst de bestuurder als ook de Raad van Toezicht veel succes met de ontwikkelingen en dankt voor de betrokkenheid en prettige samenwerking.</p>
begroting 2019 Cliëntenraad	De CR heeft een begroting opgesteld voor 2019 en ter goedkeuring naar de bestuurder gestuurd
adviesverzoek focus gesprekken	Op dit moment worden spiegelgesprekken georganiseerd in de organisatie om patiënten beleving aan medewerkers te presenteren. Omdat het organiseren, plannen en uitvoeren van de spiegelgesprekken, arbeidsintensief en tijdrovend is, en de opbrengst van deze tijdsinvestering onder de streep onvoldoende opleverde is de bestuurder is op zoek gegaan naar een alternatieve methode om patiëntbeleving aan medewerkers te presenteren. Het voorstel wordt gedaan om een pilot rondom focusgesprekken te organiseren. De CR kan zich vinden in dit voorstel en stelt als uitgangspunt om nauw betrokken te worden bij de uitrol hiervan.

Daarnaast heeft de Cliëntenraad zich met de volgende zaken bezig gehouden:

- jaarverslag CR 2017, jaarplan 2019, werkplan werkgroepen;
- zorgprofiel SJG Weert;
- valued based healthcare;
- hygiënebeleid;
- e-health;
- stakeholdersbijeenkomst Fit voor de Toekomst;
- diverse contacten met externe verenigingen, partijen
- poll van de CR;
- patiëntervaringen - verbeterpunten;
- klanttevredenheid;
- zichtbaarheid CR;
- werving nieuwe leden voor de Cliëntenraad;
- ketenzorg;
- ethiek;
- verbouwing;
- diverse artikelen voor de Gezondheidskrant en Impuls.