Cliëntenraad Rijnstate

Verslag vergadering d.d. 13 januari 2022 via Teams

1. Opening
De voorzitter opent de vergadering en heet iedereen welkom.

2. Presentatie digitale strategie – beeldvorming
De manager van de afdeling servicecentrum informatie en medische technologie is aanwezig en houdt een presentatie. Zijn afdeling houdt zich niet alleen bezig met ICT, maar ook met aanschaf en onderhoud van medische apparatuur. Ook de Innovatieafdeling en het virtueel zorgcentrum vallen onder deze afdeling. Op de afdeling zijn ook verpleegkundigen in dienst die aan zorgvernieuwing werken.
Er is recent een update van het digitale strategieplan gemaakt voor de jaren 2021- 2024. Qua hoofdlijden is er niks veranderd, maar het is wel geactualiseerd.
Er moet iets gebeuren om zorg in de toekomst op een goed niveau te houden, zodanig dat het ook financieel haalbaar is. Hiervoor is de digitale strategie nodig.

De overstap naar digitale vormen van zorg is inmiddels in het ziekenhuis in gang gezet, zoals een consult via videobellen. Een voordeel voor de patiënt en de mantelzorger is dat er geen reistijd is. In het ziekenhuis noemt men dit zorg op afstand, terwijl het vanuit het perspectief voor de patiënt juist zorg dichtbij is.
Er wordt altijd gevraagd of patiënt zorg op afstand wil en dan worden een aantal zaken gecheckt, zoals of iemand over digitale vaardigheden beschikt, zich er goed bij voelt en over voldoende middelen beschikt. Er zal altijd een patiëntengroep overblijven die niet overweg kan met digitale middelen, ook al wordt deze groep wel steeds kleiner. Het ziekenhuis zal deze groep uiteraard blijven ondersteunen. Vanuit de Cliëntenraad wordt opgemerkt dat het ook goed zou zijn om vanuit het ziekenhuis deze mensen ook te helpen om mee te kunnen doen door middelen te verschaffen en in te zetten op gebruiksvriendelijkheid.
Er wordt benadrukt dat het inzetten op digitalisering van zorg niet wil zeggen dat er minder ingezet wordt op het verbeteren van de ervaring binnen de muren van het ziekenhuis. Dus net zo goed investeren in de locatie als in de digitale strategie.

Een arts beoordeelt of patiënt in aanmerking komt om via het virtuele zorgcentrum behandeld te worden. Er zijn medische protocollen waarin staat of deze manier van zorg mogelijk is in de thuissituatie. Als een patiënt geschikt bevonden wordt, gaat een verpleegkundige van het virtueel zorgcentrum met de patiënt checken of alle randvoorwaarden goed geregeld zijn. Dit wordt ook gecheckt bij de mantelzorger of huisarts. Vervolgens krijgt de patient instructies, zoals een app op de telefoon en krijgt de nodige hulpmiddelen mee. Er wordt nauw telefonisch contact gehouden en veel uitslagen zijn af te lezen in het ziekenhuis.

De Cliëntenraad vraagt of er wel voldoende zicht is hoe de thuissituatie van een patiënt is: de diagnose is leidend bij de protocollering, maar de arts staat toch op afstand van wat de leefsituatie van een patiënt is. Er wordt geantwoord dat er een tussenstap is tussen het moment dat een arts op basis van een protocol beoordeelt of iemand in het virtueel zorgcentrum kan worden opgenomen. De verpleegkundige checkt hierna met de patiënt, mantelzorger en huisarts of de leefomgeving aangepast is.
De patiënt zelf kan van 8.00 uur tot 23.00 uur telefonisch contact opnemen met het virtueel zorgcentrum. In de nacht kan er in geval van nood ook contact worden opgenomen.
De algemene teneur van de feedback van de patiënten die in het virtueel zorgcentrum zijn behandeld is positief. Patiënten voelen zich fijn en veilig in hun eigen omgeving, ze hebben het gevoel dat ze goed in gaten worden gehouden.
Er zijn sinds ongeveer een half jaar ongeveer 100 patiënten in het virtueel zorgcentrum behandeld. Deze vorm van zorg wil men in het ziekenhuis gaan opschalen, vooral voor de groep chronische patiënten, zoals diabetespatiënten. Deze opschaling zal in verband met de zorgvuldigheid in kleine stapjes gebeuren.
Een lid van de Cliëntenraad is kort geleden bij een bijeenkomst geweest, waar aandacht is besteed aan de PGO (persoonlijke gezondheidsomgeving). Na het downloaden van de app, verscheen er wel info van de huisarts, maar niet van het ziekenhuis. De Cliëntenraad vraagt wanneer dat gaat gebeuren? Rijnstate is net gestart met een nieuwe versie van het ECD (elektronisch cliënten dossier), die voor meerdere vormen van PGO geschikt is. De patiënt mag kiezen welke PGO wordt gekozen.

De Cliëntenraad merkt op dat door het digitale contact met de verpleegkundig, het erg belangrijk is dat dit relationele aspect goed moet zijn. Daar wordt op geantwoord dat de verpleegkundigen niet alleen op digitale vaardigheden worden uitgezocht maar zeker ook op de verbindende component. Dat is ook te merken aan de positieve feedback die terug is ontvangen.

3. Vastgesteld meerjarenbeleidsplan CR 2022-2024 - ter info, 2e concept jaarplan CR 2022 en 2e concept werkplan CR 2022 - ter besluitvorming
3a. Vastgesteld Meerjarenbeleidsplan Cliëntenraad 2022 – 2024 en Jaarplan 2022 – ter info
Dit plan is inmiddels geplaatst op de website en intranet van Rijnstate.

3b. 2e concept jaarplan 2022 Cliëntenraad– ter besluitvorming
Het jaarplan wordt ongewijzigd vastgesteld.

3c. 2e concept werkplan 2022-2024 Cliëntenraad – ter besluitvorming
Het werkplan wordt met een kleine wijziging vastgesteld.

4. Terugkoppeling uit themawerkgroepen – beeldvorming
4a. Patiënt: zorginnovatie
- Actieplan

De werkgroep heeft een actieplan gemaakt met plannen voor de komende tijd.

4b. Patiënt: huisvesting, voeding en faciliteiten
- Nieuwe bedden

De werkgroep is afgelopen dinsdag naar de nieuwe bedden wezen kijken. Het zijn vooral heel praktisch bedden, zowel voor de patiënt als voor de verpleging. Er is geen apart apparaat meer voor bediening van het bed om hoog/laag te zetten, dat zit op het hek van het bed en er is ook nog voetbediening. Het bed kan in veel verschillende standen worden gezet, zelfs in staande stand. Ook biedt het de mogelijkheid om fixatiebanden te plaatsten. De bedden zijn 2.10 meter lang. Er zit een 5e wiel aan voor makkelijk draaien. De bedden worden in het voorjaar geleidelijk aan vervangen. De oude bedden worden opgeknapt en gerecycled.

.**4c. Patiënt: participatie en communicatie achterban**
- Overleg K&V 9-11-2021

Het verslag wordt voor kennisgeving aangenomen.
Er wordt gevraagd hoe de aanmelding voor spiegelbijeenkomsten gaat. Patiënten worden hiervoor uitgenodigd. Dit kan op basis van klachten zijn, maar het kan ook zijn dat personeel een bepaald onderwerp onder de aandacht wil brengen en hierover patiënten willen uitvragen.

- Voortgangsrapportage indicatoren patiëntenparticipatie per 1-11-2021 (brief 17b, RvB 15-12-2021)

Van de Raad van Bestuur is de voorgangsrapportage indicatoren patiëntenparticipatie ontvangen. Er is aan de werkgroep gevraagd hiernaar te kijken. Wat opviel is dat het bij de als 2e genoemde indicator (betrekken patiënten in de spreekkamer om samen te beslissen) heel goed gaat, maar met de andere twee is het wat moeizamer, wellicht ook omdat het een opstartjaar en een coronajaar is. De werkgroep zal adviseren om door te gaan met de 1e indicator (aantoonbaar verbeteren aan de hand van patiëntenervaringen) en aandacht te vragen voor de 3e indicator (betrekken van patiënten perspectief op bestuursniveau). Het voorstel van de werkgroep is dat zij met de Raad van Bestuur in gesprek gaat om toelichting te vragen op dit stuk en te vragen wat er in 2022 gaat gebeuren. Zij koppelen dit daarna terug aan de Cliëntenraad.

5. Verslag, besluitenlijst en aandachtspunten – besluitvorming
Verslag CR-vergadering d.d. 16-12-2021
Het verslag wordt ongewijzigd vastgesteld. N.a.v. het verslag:
- de wachtlijsten staan vanaf 11 januari jl. weer up to date op de website van Rijnstate. Het kost echter altijd weer veel moeite om de gegevens te krijgen, je kijkt vaak tegen een maand achterstand aan.
Er wordt besloten om dit met de Raad van Bestuur in het komend overleg te bespreken
- Het onderwerp van het goed opleiden van de serviceassistenten (onderwerp uit het verslag klantenpanel Voeding) wordt als agendapunt worden opgenomen voor het komende overleg met de Raad van Bestuur en CMSR

Besluitenlijst per 16 december 2021
De besluitenlijst wordt voor kennisgeving aangenomen.

Actiepunten per 16 december 2021
De actiepuntenlijst wordt besproken en aangepast.

6. Mededelingen en rondvraag - beeldvorming
Chronische patiënt en wachtlijst
De Cliëntenraad heeft een signaal ontvangen over hoe omgegaan wordt met de groep chronische patiënten, die normaal met een bepaalde regelmaat consulten heeft. Het lijkt erop dat zij op een wachtlijst worden geplaatst, dat moet dan wel goed uitgelegd worden aan de patiënt en er moet een goede reden worden gegeven. Deze vraag zal in het komend overleg met de Raad van Bestuur besproken worden.

Presentatie aan verpleegkundig panel over ontslag naar huis.
Twee leden van de werkgroep patiëntenparticipatie en communicatie achterban hebben een presentatie gegeven aan het verpleegkundig platform over het klantenpanel 'ontslag naar huis'. Dat was een goede meeting. Het doel was om bewustwording te creëren met betrekking tot dit onderwerp.

Verzoek van Kamer van Kwaliteit ontvangen over een Europees keurmerk (poststuk nrs. 35a en 35b)
De voorzitter heeft een verzoek ontvangen van de Kamer van Kwaliteit om mee te denken over de communicatie

rondom een Europees Keurmerk. De werkgroep participatie en communicatie achterban gaat kijken of ze dit kunnen oppakken.

Wachtlijstproblematiek Rijnstate
De wachtlijst op de website is niet actueel. Dit zal besproken worden in het komend overleg met de Raad van Bestuur.

7. Ingekomen en verzonden post - beeldvorming
- Ingekomen post, stuk 14 en 15 Droomsessie
Er zullen twee cliëntenraadsleden deelnemen aan deze sessies.

- Ingekomen post, stuk 25b reactie CMSR op toezending meerjarenbeleidsplan Cliëntenraad 2022-2024
Dit meerjarenbeleidsplan 2022-2024 zal in het eerstkomend overleg met de CMSR besproken worden.

8. Afspraken over opstellen jaarverslag CR 2021 – beeldvorming
Input voor het jaarverslag wordt door de werkgroepen aangeleverd. De vicevoorzitter en secretaris zullen vervolgens een concept jaarverslag opstellen.

9. Voordracht vanuit CR voor Klachtenonderzoekscommissie – ter besluitvorming
De Klachtenonderzoekscommissie heeft een voorstel gedaan voor voordracht vanuit de Cliëntenraad als (reserve)lid voor de Klachtenonderzoekscommissie. De Cliëntenraad heeft echter zelf een andere kandidaat voor ogen, met wie contact zal worden opgenomen. De voorzitter zal navraag doen over wat de procedure is. Als belangrijke criteria voor een kandidaat worden o.a. genoemd: vanuit patiëntperspectief in deze commissie zitten, inlevingsvermogen maar ook afstand kunnen nemen, je niet laten overrulen.

10. Rooster van aftreden cliëntenraad Rijnstate per januari 2022 – ter besluitvorming
In verband met aftreden dit jaar van twee leden van de Cliëntenraad, waaronder de voorzitter, is het verzoek aan de leden om na te denken over invulling voorzitterschap en wervingsactie nieuwe leden.
De sollicitatiecommissie zal voor de volgende vergadering met een voorstel komen over de wervingsactie.
De voorzitter doet een dringend appel op de leden om na te denken of iemand het voorzitterschap of vicevoorzitterschap op zich wil nemen.

11. Voorbereiden evaluatie samenwerking CMSR – CR – beeldvorming
We zijn nu één jaar ook Cliëntenraad voor de CMSR. De leden zullen evaluatiepunten over de samenwerking met de CMSR aan de voorzitter sturen, die hiervan een bespreekdocument maakt voor de volgende vergadering.

12. Terugkoppeling verslagen – beeldvorming
Er zijn geen ingekomen verslagen.

13. Agendapunten vergadering Cliëntenraad Rijnstate d.d. donderdag 3 februari 2022 - beeldvorming
De agendapunten voor de volgende vergadering worden besproken en vastgesteld.

14. Sluiting
De voorzitter sluit de vergadering om 20.25 uur.

19-1-2022