

Jaarverslag 2021 Cliëntenraad Rijnstate



Vastgesteld d.d. 07-04-2022

INHOUDSOPGAVE

1.	Voorwoord door de voorzitter	2.
2.	Wat doet de cliëntenraad?	3.
3.	Doelen voor 2021	4.
4.	Werkwijze van de Cliëntenraad	5.
5.	Belangrijke onderwerpen van de Cliëntenraad in 2021	6.
6.	Vanuit de themawerkgroepen	8.
6.1	Themawerkgroep Patiëntenparticipatie & Communicatie achterban	8.
6.2	Themawerkgroep Patiënt, Huisvesting, Voeding en Faciliteiten	8.
6.3	Themawerkgroep Zorginnovatie	9.
7.	Wie zitten er in de Cliëntenraad?	11.
8.	Contact met de Cliëntenraad	12.

1. Voorwoord door de Voorzitter

Voor u ligt het jaarverslag 2021 van de Cliëntenraad van ziekenhuis Rijnstate.

Het was een bijzonder jaar 2021: de wereldwijde Corona-pandemie drukte een enorme stempel op de maatschappij. De ziekenhuizen raakten overvol en patiënten kregen te maken met uitgestelde behandelingen. De hulp aan covidpatiënten en de instandhouding, afschaling en opschaling van reguliere zorg vergde een enorme inspanning van alle medewerkers van Rijnstate, maandenlang en dat dag en nacht. Wij zijn alle medewerkers daar zeer erkentelijk voor.

De Cliëntenraad heeft, met alle beperkingen, haar taak zo goed mogelijk uitgevoerd. Onze vergaderingen zijn doorgegaan in digitale vorm. Vanwege de nieuwe wetgeving, de Wmcz 2018 (Wet medezeggenschap cliënten van zorginstellingen), ingevoerd in 2020, zijn wij ook gaan fungeren als Cliëntenraad voor de CMSR, de coöperatie van de medisch specialisten van Rijnstate per 1 januari 2021.

De aandacht voor patiëntenparticipatie in het ziekenhuis neemt in 2021 verder toe. We zien dat onder andere in de teksten van de beleidsstukken, waarin de betrokkenheid en gevolgen van patiënten worden benoemd.

De Cliëntenraad heeft in 2021 op verschillende manieren de achterban geraadpleegd en geïnvesteerd in de relatie met de achterban.

In december 2021 zijn we volledig op sterkte en zijn alle vacatures bij de Cliëntenraad vervuld.

mw. mr. L.M.T. (Linda) Otten,
voorzitter Cliëntenraad Rijnstate

2. Wat doet de Cliëntenraad?

De Cliëntenraad heeft in het kader van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) adviesrecht en op diverse onderdelen instemmingsrecht. De cliëntenraad vormt daarmee een belangrijk en formeel medezeggenschaps- en overlegorgaan binnen Rijnstate. Per januari 2021 is de Cliëntenraad ook Cliëntenraad voor de CMSR (Coöperatie Medisch Specialisten Rijnstate).

Wij houden ons bezig met het verder verbeteren van de positie van de patiënt en het verhogen van de kwaliteit van de zorg. Wij vertegenwoordigen de patiënt, die in Rijnstate zorg ontvangt, richting de raad van bestuur, de medisch specialisten en de gehele zorgorganisatie op strategisch niveau. Wij doen dit vanuit kernwaarden die we hebben geformuleerd en ieder vanuit zijn/haar eigen expertise en ervaringen

3. Doelen voor 2021

De Cliëntenraad heeft voor 2021 de volgende doelen gesteld.

- We willen de relatie tussen de cliëntenraad en de achterban vergroten en versterken.
- We gaan een positieve bijdrage leveren aan de betrokkenheid van de patiënt bij zijn/haar behandeling.
- We willen meer inzicht vergaren in de behoeften van patiënten omtrent goede zorg (door middel van klantenpanels, uitslagen PREMS, etc.).
- We zijn en blijven als Cliëntenraad volledig op de hoogte van de stand van zaken met betrekking tot de digitale strategie van Rijnstate. Wij zijn bekend met de onderwerpen die extra aandacht verdienen van de Cliëntenraad en wij gaan hierover in gesprek met de betrokken managers / projectleiders / de Raad van Bestuur en/of wij dragen voorstellen aan om de besluitvorming rond deze onderwerpen te beïnvloeden.
- We vestigen bij elk project of activiteit de aandacht op patiëntenparticipatie.
- We zetten ons in voor een gastvrije ontvangst.
- We houden de focus op de voeding van de patiënt.

4. Werkwijze van de Cliëntenraad

De Cliëntenraad heeft in 2021 in totaal 14 maal vergaderd, inclusief één hei-ochtend.

In 2021 is er eenmaal formeel overleg geweest met de Raad van Bestuur, tweemaal met de CMSR en eenmaal met de Raad van Toezicht.

Wij werken in een structuur van drie domeinen met daarin de onderwerpen waar de Cliëntenraad zich mee bezighoudt. Per domein behartigen twee, drie of vier leden van de Cliëntenraad in een themawerkgroep de onderwerpen.

Themawerkgroep Patiënt: zorg en behandeling: transferzorg, zorginnovatie, Samen Beslissen

Themawerkgroep Patiënt: huisvesting, voeding en faciliteiten: voeding, gebouw & inrichting, & bereikbaarheid

Themawerkgroep Patiënt: participatie en communicatie achterban: kwaliteit & veiligheid, patiënten-participatie, klachtenbehandeling, wachtkamer TV, intranet/internet

5. Belangrijke onderwerpen van de Cliëntenraad in 2021

Overleg met Raad van Bestuur

Er is onder andere gesproken over:

- patiëntenparticipatie;
- evaluatie rol/positie Cliëntenraad tijdens COVID-19;
- meerjarenstrategie/Strategisch kader 2022-2024.

Overleg met de CMSR

Er is gesproken over:

- aanpak COVID-19;
- wisseling van arts door de patiënt;
- 'Samen beslissen': aandacht voor wat patiënt als prettig of onprettig ervaart in een gesprek en vertrouwensband bij opname kliniek;
- privacy;
- verhouding aantal klachten bij medisch specialisten in verhouding tot verpleegkundigen.

Overleg met de Raad van Toezicht

- zorg voor laaggeletterden, anderstaligen, digibeten en ouderen in het kader van toekomstige ontwikkeling in de zorg;
- zorg over (toekomstig) tekort aan huisartsen en medewerkers in de thuiszorg.

Overige onderwerpen waar de Cliëntenraad zich mee bezig heeft gehouden

- aanpak COVID-19;
- vaststellen nieuwe Medezeggenschapsregeling en Huishoudelijk Reglement Cliëntenraad;
- indicatoren patiëntenparticipatie;
- terugkoppeling door de voorzitter overleggen Kamer Kwaliteit;
- SIROOP (Samenbrengen van Ideeën Rondom Organiseren Om Patiëntengroepen);
- project 'Samen beslissen'
- visiedocument Ethiek;
- resultaten klantenpanel overdracht na ontslag;
- resultaten klantenpanel Voeding;
- jaarverslag 2019 klachtenfunctionaris;
- jaarverslag klachten Rijnstate 2020;
- deelname door voorzitter van de Cliëntenraad in de werving- en selectieprocedure voor nieuwe leden voor de Raad van Toezicht;
- evaluatie werken met themawerkgroepen binnen de Cliëntenraad;

- wachtlijsten Rijnstate.

Onderwerpen behandeld in de Themawerkgroepen

Veel onderwerpen worden behandeld in de Themawerkgroepen en worden vervolgens teruggekoppeld en/of verder besproken in de vergaderingen van de Cliëntenraad. In hoofdstuk 6 worden deze onderwerpen genoemd en nader toegelicht.

Presentaties

In vergaderingen van de Cliëntenraad zijn door medewerkers van Rijnstate presentaties verzorgd over: het programma 'Gastvrije Zorg met Ziel', SIROOP, resultaten PREMs (Patiënt Reported Experience Measures) 2020, project 'Samen beslissen', investeringsbegroting, bouwplannen, stuurgroep ethiek, ontwikkelingen op gebied van geestelijke verzorging, notitie bezoektijden kliniek Rijnstate.

Daarnaast heeft de Cliëntenraad zelf ook een presentatie verzorgd aan het verpleegkundig platform over de rol van de Cliëntenraad van Rijnstate.

Adviezen

De Cliëntenraad heeft in 2021 in totaal acht adviezen uitgebracht gegeven, waarvan zes gevraagd en twee ongevraagd.

In 2021 bracht de Cliëntenraad zes (positieve) gevraagde adviezen uit over:

- de medezeggenschapsregeling;
- het beleidsplan over mee-eten gasten klinische afdeling;
- de benoeming van Cees Veefkind als lid Raad van Toezicht;
- de herbenoeming van Hans Schoo als lid Raad van Bestuur;
- het Strategisch kader en
- het geactualiseerd klachtenreglement.

Bij deze positieve adviezen zijn wel een aantal aandachtspunten vanuit de Cliëntenraad opgenomen, die grotendeels zijn overgenomen door de Raad van Bestuur.

Daarnaast heeft de Cliëntenraad ook twee ongevraagde adviezen uitgebracht over:

- bewegwijzering en verlichting.

De Cliëntenraad maakt zich zorgen over het onvoldoende toegankelijk zijn van de spoedeisende hulp en huisartsenpost en adviseert duidelijke borden en verlichting te plaatsen en een duidelijke looproute aan te geven.

- ongewenst gedrag bezoek tijdens corona.

De Cliëntenraad adviseert een aantal maatregelen te nemen om dit ongewenst gedrag te verminderen.

6. Vanuit de Themawerkgroepen

6.1 Themawerkgroep Patiëntenparticipatie & Communicatie achterban

Patiëntenparticipatie

- Veiligheidsrondes Kwaliteit & Veiligheid

Halverwege het jaar hebben we weer, met inachtneming van de coronamaatregelen, kunnen meedoen aan het bezoeken van een zevental afdelingen, locaties Zevenaar en Arnhem. Nieuw daarbij was dat we naast het gesprek rond algemene aspecten van veiligheid en kwaliteit ook in een kort gesprek met een tweetal patiënten specifiek aandacht hebben kunnen geven hoe zij de zorg op de afdeling ervaren.

- Indicatoren voor patiëntenparticipatie

Met de Raad van Bestuur hebben we gesprekken gevoerd om te komen tot vaststelling van succesbepalende factoren voor patiëntenparticipatie in de organisatie van het ziekenhuis voor de komende jaren. Voor 2021 zijn de volgende gekozen:

- het daadwerkelijk aantoonbaar verbeteren aan de hand van patiënt ervaringen;
- het betrekken van patiënten in de spreekkamer om 'samen beslissen' te bevorderen;
- het betrekken van patiënten (perspectief) op bestuursniveau – beleidsvoorstellen Raad van Bestuur en afdelingen.

Communicatie achterban

Op het gebied van communicatie met onze achterban -patiënten en hun naasten- hebben we een aantal zaken ondernomen:

- We hebben een drietal klantenpanels gehouden – digitale vragenlijsten aan patiënten of hun familie- rond de thema's Samen Beslissen, de Ontslagprocedure en Voeding. De resultaten daarvan worden besproken met onder andere de Raad van Bestuur, CMSR en Verpleegkundige Staf en de afdeling Kwaliteit en Veiligheid.

- Met de afdeling Communicatie is er ieder kwartaal gesproken over de patiëntervaringen zoals weergegeven in de PREMs scores (Patiënt Reported Experience Measures) en de reacties die via sociale media over Rijnstate worden geplaatst.

- Om beter zichtbaar te zijn als Cliëntenraad hebben we onder andere onze website aangepast.

Klachtenregistratie

- We hebben dit jaar het contact met de Klachtenfunctionarissen hervat. In het overleg is gesproken over de rapportages van de klachten over de jaren '19 en '20. Trends zijn gesignaleerd en er is afgesproken de gesprekken weer jaarlijks te gaan houden.

6.2 Themawerkgroep Patiënt, Huisvesting, Voeding en Faciliteiten

Beddenproject

We hebben aan het begin van dit project aangegeven dat de patiënt hierin meegenomen moest worden. Er is in overleg met ons voor de proefplaatsing, een vragenformulier

ontwikkeld over de functionaliteit en bedienings- /gebruikersgemak, niet alleen voor het personeel maar ook voor de patiënt.

We hebben hierdoor bereikt dat de patiënt duidelijk is gepositioneerd tijdens de proefplaatsingen.

Bewegwijzering

We hebben veel aandacht besteed aan de aanrijroute naar de HAP en SEH. De route is nu duidelijker herkenbaar, beter verlicht, veiliger en ook rolstoel-toegankelijk. Ook de verwijsborden vanaf de openbare weg zijn aangepast.

In het overleg met het Facilitair bedrijf zijn de verbeterpunten die we hebben aangegeven verwerkt.

Aanmeldzuilen

We hebben aangegeven dat de patiënt altijd terecht moet kunnen bij een balie voor persoonlijke ondersteuning.

Gebruik van de aanmeldzuilen voor slechtzienden en minder taalvaardige bezoekers blijft onze aandacht houden.

Voeding

We hebben aangegeven dat het mogelijk zou moeten zijn om het bezoek mee te laten eten samen met de patiënt. Dit is op een aantal afdelingen gerealiseerd.

De vraag naar "Voeding op maat" en flexibele etenstijden blijft een onderwerp in onze overleggen.

Door het plaatsen van een Vendingmachine is er een aanbod voor onbelemmerd en 24/7 toegang tot gezond en vers eten voor iedereen

We namen deel aan een proefsessie rond de Voeding.

6.3 Themawerkgroep Zorginnovatie (voorheen Zorg en Behandeling)

De werkgroep heeft vrijwel het gehele jaar maar uit twee personen bestaan dus mogelijk hebben wij wat zaken niet opgepikt.

Wij hebben de visie documenten van de afdeling Ethiek en Geestelijke verzorging als eerste doorgenomen en van commentaar voorzien en daarna aan de hele Cliëntenraad aangeboden die er ook kennis van heeft genomen.

Wij hebben regelmatig contact onderhouden met het Transferbureau over de ontslagproblematiek, de overdracht problemen etc. besproken en suggesties ter verbetering aangedragen. De uitkomsten van het klantenpanel over het ontslag is hier ook besproken.

De zorginnovatie en digitalisering van de zorg in Rijnstate zoals: Rijnstate@home. Robottechnologie, thuismonitoring en de ontwikkelingen met betrekking tot het Virtueel zorgcentrum gevolgd en besproken met de diverse verantwoordelijken.

Het Patiëntenportaal is door ons gevolgd en besproken en er is aandacht gevraagd voor de privacy; voor de oudere patiënt, de minder digitaal onderlegde patiënten en personen met een migratieachtergrond

Wij hebben de professionalisering van de Verpleegkundige zorg (VAR) naar Verpleegkundige staf gevolgd.

Wij zijn toehoorder geweest bij de eerste brainstormsessie over de "Polikliniek van de Toekomst".

Wij hebben de wachtlijst problematiek gevolgd en onder de aandacht gebracht bij de Raad van Bestuur en de CMSR.

7. Wie zitten er in de Cliëntenraad

Per 31 december 2021 zijn lid van de Cliëntenraad: Anand Bonder, José Butter, Sergic Davidian, Joop Gerrits, Jan Hochstenbach, Joke Huitinck (vicevoorzitter), Tugba Ilhan, Linda Otten (voorzitter), Christien van der Mijden, Gerard Savenije en Erna Wolfs. Ellen Boevink verzorgt het secretariaat.

José Butter, Joke Huitinck en Christien van der Mijden zijn herbenoemd in hun eerste termijn.

Tot de Cliëntenraad zijn in 2021 toegetreden: Anand Bonder per december 2021 en Tugba Ilhan per november 2021. De Cliëntenraad is hiermee voltallig en heeft eind december 2021 geen vacatures.

8. Contact en informatie

E-mailadres Cliëntenraad: clientenraad@rijnstate.nl

Informatie: <https://www.rijnstate.nl/clientenraad>