

Jaarverslag 2022 Cliëntenraad Rijnstate & CMSR



Inhoudsopgave

1. Voorwoord door de voorzitter	3
2. Wat doet deze Cliëntenraad?.....	4
3. Wat heeft de Cliëntenraad gedaan in 2022?	5
4. De leden van de Cliëntenraad	8
5. Contact met de Cliëntenraad	8

1. Voorwoord door de voorzitter

Voor u ligt het jaarverslag van de Cliëntenraad Rijnstate en Coöperatie Medische Specialististen Rijnstate (CMSR).

Wij zijn als Cliëntenraad blij met de constructieve samenwerking met de Raad van Bestuur Rijnstate (en de overige gremia) en het bestuur van de CMSR. Met de CMSR zijn we nog wat zoekende naar hoe we onze rol en verantwoordelijkheid als Cliëntenraad inhoudelijk meer gestalte kunnen geven. Daarnaast zijn er positieve voorbereidende gesprekken geweest op verzoek van Vitalys (kliniek voor behandeling van overgewicht) om ook voor haar als Cliëntenraad te mogen fungeren. De uitwerking en definitieve besluitvorming vindt in 2023 plaats.

In 2022 heeft de Cliëntenraad haar visie opnieuw tegen het licht gehouden; mede gezien alle digitale en virtuele ontwikkelingen in de zorg. Het [nieuwe visiedocument](#) kunt u lezen op onze website. Belangrijk hierbij is dat wij onze focus in de komende jaren richten op de 'kwetsbare' patiënten, bijvoorbeeld die patiënten die laaggeletterd zijn en patiënten die moeilijk met de informatie-communicatietechnologie kunnen omgaan. In een breder verband noemen we dit de groep patiënten met lage gezondheidsvaardigheden. Voor Rijnstate en de Cliëntenraad is het belangrijk dat ook deze patiënten mee kunnen doen in ons digitale tijdperk.

Binnen de Cliëntenraad heeft zich een aantal personele wisselingen voorgedaan, namelijk het afscheid van drie leden, inclusief de voorzitter, en we hebben afscheid moeten nemen van de ambtelijke ondersteuner. De nieuwe voorzitter, Annet Laarman is per 1 augustus 2022 aangetreden. De nieuwe twee (aspirant) leden en een nieuwe ambtelijk ondersteuner zijn in het laatste kwartaal benoemd (zie hoofdstuk 3). Wij zijn verheugd dat met de nieuwe leden ook nieuwe expertise wordt ingebracht zodat de Raad een breed samengesteld overleg- en medezeggenschapsorgaan blijft dat met grote betrokkenheid en met plezier haar werk kan voortzetten.

Met vriendelijke groet,

Annet Laarman
Voorzitter Cliëntenraad Rijnstate/CMSR

2. Wat doet deze Cliëntenraad?

De Cliëntenraad Rijnstate is sinds 2021 ook de Cliëntenraad voor de Coöperatie Medisch Specialisten Rijnstate (CMSR). De Cliëntenraad is een belangrijk en onafhankelijk medezeggenschaps- en overlegorgaan. Wij behartigen de gemeenschappelijke belangen van – potentiële – patiënten van Rijnstate in het verzorgingsgebied. De Cliëntenraad geeft gevraagd en ongevraagd advies aan de Raad van Bestuur (RvB).

De Cliëntenraad is vertegenwoordigd bij een aantal doorlopende ziekenhuis-brede thema's. Zo zorgen we ervoor dat we al in een vroeg stadium zijn betrokken. Wij doen dit vanuit onze kernwaarden; vertrouwen, respect, gelijkwaardigheid, empathie en integriteit. De Cliëntenraad stuurt bewust op een brede samenstelling met diverse expertises die past bij de werkzaamheden als Cliëntenraad in de zorg.

Om onze expertises en ervaringen, maar ook tijd en aandacht, zo doeltreffend mogelijk in te zetten, werken we met drie themagroepen. Elke themagroep heeft vaste leden.

De drie themawerkgroepen zijn:

1. Zorginnovatie (overlegt bv. met het transferbureau, de afdeling zorginformatie en zorgtransformatie)
2. Huisvesting, voeding en faciliteiten (overlegt bijvoorbeeld met facilitaire dienstverlening en bouwcommissies)
3. Patiëntenparticipatie en communicatie achterban (overlegt bijvoorbeeld met Kwaliteit en Veiligheid, Communicatie en Marketing)

Daarnaast vindt de Cliëntenraad het van belang om van en met elkaar te leren. Zowel binnen als buiten Rijnstate.

Zo ervaart de Cliëntenraad de samenwerking met andere ziekenhuizen als waardevol, zoals binnen het samenwerkingsverband ARTZ (Alliantie Regionale Top Zorg) en Mprove (samenwerkingsverband van zeven topklinische ziekenhuizen). Thema's die hierbij in 2022 aan de orde zijn geweest, zijn de uitvoering van patiëntenparticipatie met aandacht voor de diversiteit hierbinnen, bijvoorbeeld culturele achtergrond, laaggeletterdheid/analfabetisme, verminderde digitale vaardigheid, anderstaligen, lage gezondheidsvaardigheid. Maar ook de ontwikkelingen van zorg op afstand; videoconsult en andere digitale zorginhoudelijke ontwikkelingen.

3. Wat heeft de Cliëntenraad gedaan in 2022?

Zoals eerder aangegeven geeft de Cliëntenraad gevraagd en ongevraagd advies aan de Raad van Bestuur en/of het bestuur van de CMSR.

De volgende advies- en instemmingsaanvragen zijn besproken:

Advies- en instemmingsaanvragen:

Siroop:

De Cliëntenraad heeft positief geadviseerd aan de Raad van Bestuur over het reorganisatie- en herstructureringsplan SIROOP. Zij heeft daarbij wel een aantal aandachtspunten meegegeven, vooral waar het gaat om patiëntenparticipatie.

Klachtenreglement:

Dit reglement is gewijzigd en de CR heeft hiermee ingestemd.

Vitalys:

Vitalys, de kliniek voor de behandeling van overgewicht, heeft de Cliëntenraad gevraagd of zij ook namens Vitalys wil fungeren als Cliëntenraad.

Hiervoor zijn eerste belangrijke stappen gezet. Er ligt nu een voorlopig positief advies.

Overleg

De Cliëntenraad heeft in 2022 in totaal 15 maal vergaderd, inclusief één hei-sessie. Drie vergaderingen waren vanwege Corona nog online. Vanaf april is er weer fysiek vergaderd.

De heisessie vond plaats in Hotel Papendal, waarbij de voltallige Cliëntenraad en een delegatie van de Raad van Bestuur en een aantal leden van de CMSR aanwezig waren. Het doel was het optimaliseren van de samenwerking, vooral ook met de CMSR, omdat de Cliëntenraad hier nog maar kort de Cliëntenraad van is.

De rollen en verantwoordelijkheden van iedereen werden duidelijker gemaakt. Dit heeft geleid tot een heldere vergaderstructuur waarin de Raad van Bestuur en het bestuur CMSR gezamenlijk met de Cliëntenraad overleggen.

Tevens is afgesproken dat er apart themabijeenkomsten komen over zorginhoudelijke onderwerpen met specialisten van de CMSR.

Themawerkgroepen

De drie themawerkgroepen hebben zich in dit verslagjaar met de volgende onderwerpen bezig gehouden.

1. Zorginnovatie

Ontslagprocedure oudere patiënten

De werkgroep was betrokken bij het programma Beter Ouder 2.0 en het vervolprogramma dat als doel had dat kwetsbare ouderen passende zorg krijgen; minder heropnames en ligduurreductie.

Wij hebben de resultaten van een door de Cliëntenraad gehouden klantenpanel gebruikt om het onderdeel verbetertraject ligduuroptimalisatie intensief te volgen. Dit doen we door middel van overleg met de betrokken projectleider en het transferbureau.

Ook in 2023 blijft passende zorg voor ouderen (zowel tijdens als na de ziekenhuisopname) onze aandacht hebben.

Digitalisering en de relatie 2^e en 1^e lijn.

Het traject Rijnstate@home is intensief gevolgd door overleg met de betrokken managers. Met name waar het ging om de begeleiding "achter de voordeur", de afspraken met de thuiszorg en de huisartsen en de inspanningen om ook laaggeletterden/mensen met lage gezondheidsvaardigheden te herkennen en op te nemen in dit traject.

Dit traject en de aandacht voor specifieke patiëntendoelgroepen wordt in 2023 voortgezet.

Betrokkenheid Cliëntenraad bij landelijke trajecten/projecten

De werkgroep heeft deelgenomen aan de landelijke bijeenkomsten van het project VIPP (versnelde invoering patiëntenportaal). Hierbij werd gefocust op de gebruiksvriendelijkheid van patiëntenportalen; het nog in te voeren PGO (persoonlijke gezondheidsomgeving) en, niet onbelangrijk, de extra aandacht hierbij voor laaggeletterden en mensen met een andere culturele achtergrond.

Daarnaast hebben we (in samenwerking met de themawerkgroep patiëntenparticipatie) actief (intern en extern) het project Zorgevaluatie en Gepast Gebruik en de rol van Samen Beslissen hierin gevolgd.

Geestelijke verzorging en Ethiek

We hebben periodiek gesproken met de afdeling geestelijke verzorging en ethiek. De Cliëntenraad is verheugd met het visiedocument Ethiek en dat in 2022 de geestelijke verzorging meer uren heeft gekregen voor ethische vraagstukken. We zullen, vanuit de gedachte dat de doelstellingen binnen het IZA (Integraal Zorgakkoord) meer ethische vraagstukken zal oproepen bij de operationalisering, dit onderwerp blijven volgen. De CR wil hiermee meer zicht krijgen op de diverse ethische vraagstukken op de werkvloer die ontstaan bij de behandeling van patiënten.

2. Huisvesting, voeding en faciliteiten

Huisvesting

De huisvesting van Rijnstate is een actueel onderwerp. De themawerkgroep heeft zich in 2022 bezig gehouden met de ontwikkelingen rondom de nieuwbouw in Elst. Maar ook de verbouwing en herinrichting van de locaties in Arnhem en Zevenaar en het afstoten van de locatie in Velp.

We hebben invloed gehad op de beslissing rondom het gebruik van aanmeldzuilen. Dit met als resultaat dat er ook een (kleine) balie met persoonlijk contact op de locatie Elst zal komen.

Verder hebben wij benadrukt dat er rekening moet worden gehouden met de bereikbaarheid, gastvrijheid en toegankelijkheid; ook voor laaggeletterden, anderstaligen en minder digitaal vaardigen.

Voeding

Gezonde voeding vinden we één van de belangrijkste voorwaarden van goede zorg. Goede voeding bevordert immers het herstel en kan (nieuwe) ziektes voorkomen. Bij het project "Smakelijk en gezond voor jou" hebben we ons hard gemaakt voor meer rauwkost, flexibele etenstijden en het mee-eten van partners. Daarbij hebben we aangegeven dat de taak en de inzet van service assistenten-voeding van wezenlijk belang is. Zij moeten goed zijn voorbereid op hun taak om de patiënt voorlichting te geven over het project en het belang van goede voeding.

Faciliteiten

Bij betrokkenen van Rijnstate hebben wij steeds in vergaderingen aandacht gevraagd voor de volgende zaken: aanmeldzuilen, bewegwijzering, parkeren en kosten daarvan, internet en faciliteiten aan het bed.

De implementatie van het beddenproject hebben wij met bijzondere belangstelling gevolgd.

3. Patiëntenparticipatie en communicatie achterban

Kwaliteit & veiligheid

Wij hebben deelgenomen aan vier veiligheidsrondes. In verband met COVID zijn diverse veiligheidsrondes opgeschort. Daar waar we hebben deel genomen, hebben we contact gehad met patiënten en het onderwerp patiëntenparticipatie aan de orde gesteld.

Daarnaast hebben we de resultaten van de PREMS 2021 gevolgd en waar nodig zaken onder de aandacht gebracht.

Patiëntenparticipatie

In 2021 heeft de Cliëntenraad samen met de Raad van Bestuur een drietal indicatoren voor patiëntenparticipatie opgesteld. Deze zijn:

“Het daadwerkelijk aantoonbaar verbeteren aan de hand van patiëntenervaringen”, “Het betrekken van patiënten in de spreekkamer om samen beslissen te bevorderen” en “het betrekken van patiëntenperspectief op bestuursniveau”.

In 2022 hebben we de indicatoren geëvalueerd en nieuwe afspraken gemaakt voor 2022/2023 in samenspraak met de Raad van Bestuur en de afdeling Kwaliteit en Veiligheid.

Klachtenbehandeling

De Cliëntenraad heeft met de klachtenfunctionaris gesproken over de klachtenafhandeling. De afspraak is gemaakt dat de Cliëntenraad hierin intensiever wordt betrokken.

Communicatie

De Cliëntenraad heeft twee “Klantenpanels” georganiseerd om onze achterban te raadplegen: één over “gastvrije ontvangst” en één over “telefonische bereikbaarheid” van het ziekenhuis”.

Om op een laagdrempelige manier met onze achterban in contact te komen, zijn we in november 2022 en in het kader van de week van patiëntveiligheid als Cliëntenraad een week lang met een stand aanwezig geweest in de hal van Rijnstate Noord en Zevenaar. Daar hebben we het project “Samen Beslissen” alsmede de werkzaamheden van de Cliëntenraad onder de aandacht gebracht. Wij hebben tevens van bezoekers kunnen vernemen wat hun ervaringen met het ziekenhuis zijn.

Afgesproken is dat de themawerkgroepen de punten oppakken.

4. De leden van de Cliëntenraad

De Cliëntenraad streeft er steeds naar een goede afspiegeling te zijn van de groep die zij vertegenwoordigt.

Op dit moment bestaat de Cliëntenraad uit leden met een verschillende culturele achtergrond, verschillende leeftijden, zijn sommige leden ook actief in hun betaalde baan en zijn anderen gepensioneerd en al dan niet actief met verschillend vrijwilligerswerk.

Ook qua kennis en ervaring brengt bijna iedereen een andere invalshoek mee.

De diverse achtergronden zijn het sociaal domein, justitie, de bouw, ict en uiteraard de zorg.

In 2022 bestond de Cliëntenraad uit de volgende leden:

Voorzitter: Linda Otten (voorzitter tot 1 augustus)
Annet Laarman (voorzitter vanaf 1 augustus)

Vice vz.: Joke Huitinck

Leden: Joop Gerrits (tot 1 augustus)
Christien van der Mijden (tot 1 juli)
Anand Bonder
Gerard Savenije
Erna Wolfs
Jan Hochstenbach
Tugba Ilhan
José Butter
Sergic Davidian
Pascal Keizer (per 1 december)
1 (ingevulde) vacature op 31 december

In 2022 zijn (her)benoemd:

Annet Laarman (1^e termijn)
Jan Hochstenbach (2^e termijn)
Gerard Savenije (3^e termijn)
Sergic Davidian (2^e termijn)
Pascal Keizer (1^e termijn)

Gestopt zijn:

Linda Otten
Joop Gerrits
Christien van der Mijden

5. Contact met de Cliëntenraad

E-mailadres Cliëntenraad: clienraad@rijnstate.nl

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