

## **Jaarverslag 2017 Cliëntenraad Rijnstate**

In september 2017 is Jenny de Ruiters overleden. Wij zullen haar missen als lid van de cliëntenraad, actief en betrokken, altijd behulpzaam. Kritisch gericht op het belang van de patiënten van het ziekenhuis. Maar bovenal zullen wij haar missen als mens.

De Cliëntenraad Rijnstate (CR) heeft in het kader van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) adviesrecht en op diverse onderdelen verzwaard adviesrecht. De CR vormt daarmee een belangrijk en formeel medezeggenschaps- en overlegorgaan binnen Rijnstate.

Wij behartigen de gemeenschappelijke belangen van (potentiële) cliënten van Rijnstate in het verzorgingsgebied. We hebben open ogen en oren naar alle belangrijke betrokkenen bij de totstandkoming van een kwalitatief hoogwaardig zorgproduct in de locaties. We bevorderen naar vermogen de participatie, medezeggenschap en belangenbehartiging van cliënten en we vertegenwoordigen daarmee de stem van de patiënt op verschillende niveaus in de organisatie.

In december is afscheid genomen van Fedde Makkinga (voorzitter) en Maaïke Straatsma (vicevoorzitter). Beiden stonden aan de wieg van een gezamenlijke cliëntenraad van Rijnstate Arnhem/Velp en Rijnstate Zevenaar. Zij zijn zeer actief geweest op velerlei gebied waarvoor hen veel dank is verschuldigd.

Per 31 december 2017 bestaat de cliëntenraad uit Malou Bessler, Joop Gerrits, Rob van Heusden (voorzitter), Adem Karaciftci, Linda Otten, Tineke de Rijk, Gerard Savenije en Erna Wolfs. Christien van der Mijden is kandidaat-lid. Ria van Doorn verzorgt het secretariaat.

### **Belangrijke onderwerpen van de cliëntenraad in 2017**

#### Gastvrijheidsbeleid

De cliëntenraad is blij met het beleid. Twee jaar geleden is hier om gevraagd omdat het een objectieve graadmeter is om gastvrijheid handen en voeten te geven. Een aantal deelonderwerpen waar we eerder aandacht voor hebben gevraagd is opgenomen. We zijn verheugd dat er een goede start lijkt te liggen.

#### Samenwerking vijf ziekenhuizen in mProve

mProve is een netwerkorganisatie waarbij kennis en best practices met elkaar worden gedeeld om gezamenlijk medische, technische en sociale innovatie te ontwikkelen. De cliëntenraad vindt de samenwerking met topklinische ziekenhuizen positief en hoopt dat het in goede zin rendeert ten behoeve van patiënten, ook die van Rijnstate. Er is informeel overleg tussen de voorzitters van de cliëntenraden van de vijf ziekenhuizen.

#### Omgang met ongewenst gedrag

De cliëntenraad vindt dat een 'gele kaart' geen onbeperkte geldigheidsduur moet hebben, dit is overgenomen. Er is aangegeven dat het van belang is dat patiënten die aanwezig waren bij een uiting van ongewenst gedrag ook worden opgevangen.

#### Klachtenregeling Rijnstate

In verband met wettelijke wijzigingen is de klachtenregeling gewijzigd. De cliëntenraad heeft hierop verzwaard adviesrecht. Een zwaarwegend punt voor ons was dat in de regeling de mogelijkheid ontbrak om één lid van de klachtenonderzoekscommissie te benoemen op voordracht van de cliëntenraad. De raad van bestuur heeft ons verzoek om dit alsnog op te nemen gehonoreerd.

### Beveiligingsbeleid Rijnstate

De ervaring van veel leden van de cliëntenraad is dat er actief wordt getraind, geschoold en geëfend in Rijnstate. We hebben benadrukt dat het van belang is dat medewerkers op het gebied van beveiliging een belangrijke signalerende taak hebben, die nog wat onderbelicht was. Het gaat bij beveiliging altijd om gedrag en bewustzijn van medewerkers, dat is te beïnvloeden.

### Verpleegkundige van morgen

In een extra vergadering zijn we geïnformeerd over het project. Het ziekenhuis en de beroepsgroep willen klaar zijn voor de toekomst. Een toekomst met meer ouderen, meer complexiteit van zorg en meerdere ziektebeelden. Rijnstate wil er voor zorgen het juiste opleidingsniveau te hebben om goede zorg te verlenen. Wij zijn enthousiast over het project. We zijn tussentijds goed geïnformeerd.

### Facilitaire zaken

De cliëntenraad is uitgebreid geïnformeerd over de voorbereidingen op de verbouwing van het Vrouw Kind Centrum. We worden actief betrokken bij bouwprojecten.

### Voeding

De cliëntenraad ziet er op toe dat de voeding gezond en verantwoord is en daarbij natuurlijk ook nog lekker. Door middel van proefpanels blijven we dit steeds controleren. In 2017 hebben we zaken rond voeding positief kritisch gevolgd onder andere via proefpanels.

### Innovatie

De cliëntenraad denkt mee als het gaat om innovatie op het gebied van patiënten-ICT en het elektronisch patiëntendossier, maar ook over toegankelijkheid van de website voor patiënten. We hebben deel uitgemaakt van de expertgroep patiënten en onze inbreng gehad bij Mijn Rijnstate.

### Themabijeenkomst

In een themabijeenkomst laten we ons bijpraten over allerhande onderwerpen. Dit jaar is uitgebreid gesproken met één van de klachtenfunctionarissen. Wij blijven aandacht vragen voor het laagdrempelig kunnen melden van klachten en een goede afhandeling.

Met de ziekenhuisethicus is gesproken over het thema kwaliteit van leven. Het begrip is ontleed en geanalyseerd. Vervolgens is er een verband aangebracht met voltooid leven en euthanasie en gesproken over de vraag op welke wijze deze begrippen zich tot elkaar verhouden.

### **Adviezen**

In 2017 bracht de cliëntenraad acht adviezen uit:

- positief advies over het gastvrijheidsbeleid
- positief advies over de samenwerking van vijf ziekenhuizen in mProve
- positief advies over het beleid ‘omgang met ongewenst gedrag’
- positief advies over de klachtenregeling (als gevolg van de opvolging door de raad van bestuur op de aangedragen punten van de cliëntenraad in december 2016)
- positief advies over het beveiligingsbeleid Rijnstate
- positief advies over de benoeming van de vicevoorzitter Klachtenonderzoekscommissie
- positief advies over de benoeming van een bestuurder van Rijnstate
- positief advies over Vitalys BV

**Contact:** [clienraadrjnstate@kpnmail.nl](mailto:clienraadrjnstate@kpnmail.nl)

**Informatie:** <https://www.rjnstate.nl/clienraad>