

Jaarverslag 2017 Cliëntenraad Streekziekenhuis Koningin Beatrix



Voorwoord

In het jaarverslag 2017 van de Cliëntenraad (CR) van het Streekziekenhuis Koningin Beatrix (SKB) leest u over de activiteiten van het afgelopen jaar.

Een paar onderwerpen uit het jaarverslag wil ik alvast onder de aandacht brengen.

Net als in 2015 besteedde de cliëntenraad ook in 2017 een groot deel van haar tijd aan de **samenwerking** met het Slingeland Ziekenhuis (SZ) te Doetinchem. De samenwerking met het SZ mondde uit in een bestuurlijke fusie. De CR is blij met de fusie met SZ. Het betreft twee gelijkwaardige partijen. Het behoud van een volwaardig pakket aan zorg, de hoge kwaliteit die geleverd wordt en de gastvrijheid die hoog in het vaandel staat, zorgt ervoor dat de CR de toekomst met vertrouwen tegemoet ziet. Vanuit deze gedachte verstevigde de CR zijn contacten met de CR van SZ. Dit resulteerde in een principeovereenkomst waarin werd afgesproken dat de cliëntenraden in april 2018 zullen samengaan tot één CR. Een goede en positieve ontwikkeling waardoor de CR nog beter kan pleiten voor de beste zorg, zoveel mogelijk in de naaste omgeving. Dit laatste wordt met de fusie nagestreefd.

In 2018 zal de CR de fusie met CR SZ vormgeven en de samenwerking met de externe stakeholders (VVT en collega-ziekenhuizen) blijven volgen en de contacten leggen dan wel onderhouden met de cliëntenraden van deze samenwerkingspartners. Hierbij focust de CR op consequenties die keuzes, voortkomend uit de samenwerking, kunnen hebben voor de patiënt/ cliënt. De CR houdt de belangen van zijn doelgroep in het gehele werkgebied nauwlettend in de gaten.

De **bewegwijzering** in het ziekenhuis had in 2017 ook weer de volle aandacht van de CR. De CR zal ook in 2018 de bewegwijzering goed blijven volgen. Dit is mogelijk omdat de CR een actieve rol heeft in de werkgroep bewegwijzering. De CR vindt dat patiënten en bezoekers op eenvoudige, eenduidige en duidelijke wijze de weg moeten kunnen vinden.

De CR hecht grote waarde aan **contact** met de **achterban**. Ook in 2017 merkten we dat dit best lastig is. Om in nog directer in contact te komen met onze doelgroep, blijft de CR naar kanalen zoeken om dit te kunnen realiseren.

Mocht u naar aanleiding van ons jaarverslag vragen, suggesties of ideeën hebben, dan kunt u altijd met ons contact opnemen.

Dit kan via het bestuurssecretariaat, via onze brievenbus in de hal van het ziekenhuis of via ons mailadres cliëntenraad@skbwinterswijk.nl. Ook op de website www.skbwinterswijk.nl/cliëntenraad is informatie over de Cliëntenraad te raadplegen.

Eric Huitink,
Voorzitter.

Algemeen

De Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) bepaalt dat elke zorginstelling een cliëntenraad moet hebben die inspraak heeft in het beleid van de desbetreffende zorginstelling. Streekziekenhuis Koningin Beatrix (SKB) hecht grote waarde aan de mening van de patiënt en heeft aan de WMCZ voldaan door het instellen van een cliëntenraad (CR).

Wat doet de Cliëntenraad

De raad volgt het beleid van het ziekenhuis en brengt gevraagd én ongevraagd advies uit aan de Raad van Bestuur van het ziekenhuis. De raad adviseert vooral over onderwerpen die 'direct' van belang zijn voor de patiënt.

Voorbeelden waar de raad advies over uitbrengt zijn:

- samenwerking andere organisaties
- kwaliteit van de patiëntenzorg
- patiëntvriendelijkheid
- privacy
- veiligheid
- voeding
- voorlichting
- bezoektijden

Wat is de werkwijze van de Cliëntenraad

De raad ontvangt van de Raad van Bestuur alle informatie die de hij nodig heeft voor de vervulling van zijn taak. Wanneer de cliëntenraad problemen signaleert op het gebied van de zorgverlening, informeert hij de Raad van Bestuur hierover. Hierdoor kan de zorgverlening nog meer afgestemd worden op de behoeften en wensen van de patiënten. Dit komt de kwaliteit van de zorg ten goede.

De raad functioneert zelfstandig en komt in principe één keer per maand bijeen, of vaker indien nodig. Tijdens een vergadering worden zowel het ziekenhuisbeleid besproken als de binnengekomen opmerkingen en/of suggesties.

Maandelijks overlegt de CR met de Raad van Bestuur en heeft een goede relatie met de Raad van Toezicht. De CR heeft bovendien contact met overige functionarissen en andere groeperingen uit de ziekenhuisorganisatie.

De CR onderhoudt ook contacten met externe partijen zoals patiënten- en consumentenorganisaties. Door regelmatig overleg, het lezen van stukken, het oor te luister te leggen bij de omgeving, het houden van enquêtes, enz. volgt de cliëntenraad de gang van zaken die de cliënten aangaan. Het belang van de patiënt staat voorop; vanuit die gedachte kan de CR adviserend en stimulerend bezig zijn.

De bevoegdheden van de Cliëntenraad

Op grond van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen heeft de CR (verzwaard) adviesrecht, informatierecht en recht van voordracht. De CR is een adviesorgaan van de Raad van Bestuur en is in principe niet bevoegd om de patiënt rechtstreeks te adviseren en/of klachten te behandelen. Daarvoor is er een klachtencommissie en een klachtenfunctionaris van het ziekenhuis.

De CR legt door middel van een jaarverslag verantwoording af over zijn functioneren.

Focus

In maart 2017 had de cliëntenraad een scholing dag onder leiding van LSR (landelijksteunpunt medezeggenschap). In de ochtend hebben we stilgestaan wat de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen in de Gezondheidszorg (Wkkgz) voor het SKB en de CR betekent. In de middag hebben we samen met de CR SZ de mogelijkheden van een vergaande samenwerking (fusie) onderzocht. We hebben toen met elkaar gesproken over samenwerking in de breedste zin van het woord. Immers, samenwerken is de basis voor succes. Door hier focus op aan te brengen hoopt de cliëntenraad de belangen voor de patiënt/cliënt van het op een adequate manier te kunnen behartigen. Het was een vruchtbaar overleg waaruit bleek dat de ideeën over samenwerken dichtbij elkaar lagen.

Daarnaast lag de focus van CR op onderstaande onderwerpen. Deze onderwerpen zijn eind 2014 tijdens een beleidsdag van de CR bepaald en waren ook de rode draad voor 2017.

- fusie en het aangaan of verbreken van een langdurige samenwerking met andere organisaties
- gehele of gedeeltelijke opheffing van de organisatie, verhuizing of een ingrijpende verbouwing
- een belangrijke inkrimping, uitbreiding of andere wijziging van werkzaamheden
- voeding, veiligheid, gezondheid en hygiëne, geestelijke verzorging / maatschappelijke bijstand
- de systematische bewaking, beheersing of verbetering van de kwaliteit van zorg
- de vaststelling of wijziging van een regeling betreffende de behandeling van klachten van cliënten en het aanwijzen van personen die belast worden met de behandeling van klachten
- de vaststelling of wijziging van voor cliënten geldende regelingen

Blijvende punten van aandacht:

Kwaliteit/veiligheid

De cliëntenraad besteedt bij zijn werkzaamheden een groot deel van zijn aandacht aan de kwaliteit/veiligheid van zorg en gastvrijheid in de meest brede zin. Op het punt van de kwaliteit/veiligheid van de zorg overlegt de CR met de sleutelfiguren betreffende dit onderwerp. Zo krijgt de CR vanaf het begin de kans ontwikkelingen te volgen, en waar nodig het cliëntbelang direct te vertegenwoordigen. Hieronder de onderwerpen die de CR in het kader van kwaliteit en veiligheid prioriteit gaf:

- Communicatie in keten: o.a. contact met de huisartsen;
- Gastvrijheid: 'Sterren Gastvrijheid' en 'Senior Friendly';
- Implementatieplan patiënten portaal: E-consult, inzien elektronisch patiëntendossier en op termijn digitaal afspraken plannen;
- Infectiepreventie: voortgang hygiënisch werken;
- Klantcontactcentrum: telefonische bereikbaarheid en optimalisering poliklinieken
- Kwaliteitsmeting systeem: kwaliteitsdashbord waarin allerlei zaken van patiëntveiligheid worden geregistreerd;
- Patiënt Tevredenheid Onderzoek (PTO);
- Poli Eibergen;
- Patiëntveiligheid: zie hiervoor www.mijnzorgveilig.nl. O.a. veiligheidskaarten uitgedeeld op de open dag;
- Sturingsdomein Patiëntenzorg en klant: volgen van de periodieke rapportage (integraal risicomanagement) van deze domeinen;
- Voeding en voedingsconcept: het concept is gericht op presentatie, voedingswaarde, keuzemomenten en het voorkomen van ondervoeding;
- Wachttijden: voortdurende aandacht voor de wachttijden bij de poliklinieken en in de diverse specialismen.

Senior Friendly Hospital

In 2017 participeerde de CR actief in de werkgroep 'Senior Friendly Hospital'.

Er is een waardevolle rol voor de CR weggelegd. De CR is nauw betrokken bij de projectgroep. Zo voert hij onafhankelijk onderzoek uit naar de bewegwijzering in het **ziekenhuis en is de CR bij de zogenaamde spiegelgesprekken aanwezig.**

Patiënten portaal

Een groot en belangrijk project van het SKB is de invoering van het patiënten portaal. Een belangrijk onderwerp waar de CR graag zijn visie over geeft. Regelmatig wordt de cliëntenraad over dit onderwerp bij gepraat en om advies gevraagd. De CR ervaart dit overleg als zeer waardevol en coöperatief.

Vergaderingen Cliëntenraad 2017

De CR vergaderde in het verslagjaar 11 keer, de bestuurder was veelal een deel van de vergadering aanwezig. Eén keer was er een lid van de Raad van Toezicht aanwezig, dit was een plezierig en constructieve vergadering.

Op uitnodiging van de Cliëntenraad waren de volgende personen in de vergadering aanwezig voor kennismaking of om een inhoudelijke toelichting te geven.

- programmamanager samenwerking SKB / SZ
- stafmedewerker ouderenbeleid
- klachtenfunctionaris
- projectbegeleider digitale zorgsystemen i.v.m. patiënten portaal (2 x)
- manager communicatie

Daarnaast spraken leden van de CR diverse keren met de manager Facilitair Bedrijf, zorggroepmanagers, coördinator Kwaliteit & Veiligheid, manager ICT en de controller.

Overleg CR andere ziekenhuizen

In oktober 2017 bezocht CR van SKB de CR van SZ. Het was een goed gesprek waarin we spraken over actuele ontwikkelingen en hoe we een fusie tussen de cliëntenraden verder vorm kunnen geven. Tijdens dit gesprek werd afgesproken dat er vervolggesprekken tussen de beide voorzitters en secretarissen worden gepland waarin de fusie van de CR wordt voorbereid. Deze gesprekken werden als zeer waardevol ervaren en worden in 2018 tot aan de definitieve fusie voortgezet.

Contact achterban

Voor het goed functioneren van een cliëntenraad is contact met de achterban van cruciaal belang. De CR doet er dan ook alles aan om zoveel mogelijk signalen van patiënten op te vangen. De CR zet hiervoor de volgende middelen in: brievenbus in het ziekenhuis, contactformulier en blog op website van ziekenhuis, aanwezigheid open dag in het ziekenhuis, folder. Ondanks de inspanningen ontvangt de CR weinig reacties van de achterban. Dit is een landelijke trend. De CR heeft dan ook regelmatig contact met andere ziekenhuizen om te spreken over hoe ze de achterban beter kan betrekken bij de belangenbehartiging. Suggesties die we van cliënten krijgen zijn doorgaans heel waardevol en worden met de bestuurder besproken.

Adviesaanvragen en beleidsonderwerpen

Overzicht ingekomen / uitgebrachte adviezen 2017

Datum in	Soort advies	Onderwerp	Tussentijdse stand van zaken	Datum uit	Advies	Reactie bestuurder
3-2-2017	V	Cameratoezicht		28-2-2017	Positief	-
28-3-2017	V	Kaderbeleid gastvrijheid		19-4-2017	Positief met vraag welke acties worden uitgezet	Acties zijn benoemd
7-4-2017	G	Fusiedocument/integratieplan medische laboratoria SKB en SZ	Afstemming met CR-SZ. Advies aangehouden. Wordt verzonden namens beide cliëntenraden.	19-5-2017		25-7 reactie ontvangen van zorggroepmanager
15-5-2017	G	Klantcontactcentrum		19-5-2017	Positief met voorwaarde. Tevens opmerking over kort tijdsbestek	Eens met voorwaarde
	*	Missen (adviesaanvraag inz.) nieuwe klachtenregeling		15-6-2017	Gevraagd om adviesaanvraag	Adviesaanvraag volgt
7-8-2017	G	Reorganisatie topstructuur en besturingsmodel organisatie	Conceptbrief van commentaar voorzien (20-9) Samen met CR-SZ	21-9-2017	Positief met kanttekeningen	Definitief document is aangepast
15-8-2017	V	Optimalisatie patiëntvoeding 1 ^e fase		29-8-2017	Positief met opmerking over procedure qua tijdsbestek en kostprijs voor mantelzorgers	Verlaging kostprijs voor mantelzorgers
18-8-2017	G	Buitenlocatie Eibergen		31-8-2017	Positief met verzoek om t.z.t. evaluatie	Aangedragen aspecten worden t.z.t. in de evaluatie betrokken
24-8-2017	V	Klachtenregeling	Negatief. Veel opmerkingen en vragen (14-9)	6-11-2017	Na bespreking en aanpassingen positief	

V= Verzwaard advies G= Gewoon advies O= Ongevraagd advies

