

## Jaarverslag 2017 Cliëntenraad Ikazia Ziekenhuis

De Cliëntenraad (CR) van het Ikazia Ziekenhuis bestaat sinds juni 2013 en heeft tot taak in het kader van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) de collectieve belangen van de patiënten, hun mantelzorgers, verzorgers en de bezoekers van het Ikazia Ziekenhuis te behartigen.

Deze taak wordt onder meer ingevuld door regelmatig inhoudelijk overleg met de functionarissen die kwaliteit en veiligheid in het ziekenhuis monitoren, met de bestuurder en in toenemende mate met andere direct bij projecten betrokken medewerkers van het ziekenhuis.

De CR voedt zich door onder meer actieve betrokkenheid bij het patiëntenpanel (een elektronische enquête die vier keer per jaar wordt gehouden onder mensen die zich daarvoor hebben aangemeld), door het volgen van en reageren op uitkomsten van patiënttevredenheidsonderzoeken (PTO's) en rapportages op het gebied van kwaliteit en veiligheid, door persoonlijk contact met patiënten en door actieve deelname aan veiligheidsrondes in het ziekenhuis.

Bevindingen van de Cliëntenraad kunnen resulteren in het geven van gevraagd en ongevraagd advies aan de Raad van Bestuur.

De leden van de CR blijven op de hoogte van de ontwikkelingen op het gebied van medezeggenschap van cliënten in de zorg mede door het lidmaatschap van de NCZ (Netwerk van Cliëntenraden in de Zorg), het volgen van diverse workshops, het bezoeken van congressen, zoals van de Inspectie voor de Gezondheidszorg en het Landelijk Congres Cliëntenraden en het volgen van de vakpers in de zorg. De raad blijft het jammer vinden dat in zijn samenstelling de diversiteit van het patiëntenbestand niet is terug te zien, ondanks het nadrukkelijke streven representatief te zijn voor alle cliënten, maar blijft zich er terdege van bewust dat in zijn beoordelingen die diversiteit in achtergrond wel moet worden meegewogen.

De raad kan zich goed vinden in het in het Meerjarenbeleid 2015-2019 uitgesproken streven naar een actieve rol van een zelfstandig Ikazia Ziekenhuis met een eigen identiteit die excellente zorg biedt in een goed afgestemd regionaal zorgnetwerk waar patiënten de juiste zorg op de juiste plek krijgen en wil vanuit zijn expertise waar mogelijk een bijdrage leveren aan het realiseren daarvan.

### Verder versterken

Voorafgaand aan dit verslagjaar heeft de raad zijn missie en visie, rol, aanpak, kernwaarden, te hanteren richtsnoeren en speerpunten geformuleerd. Die laatste zijn: patiëntveiligheid, toegang van de patiënt tot zijn/haar medische gegevens (Zorgportal en EPD), privacy en (de kwaliteit van de) communicatie naar en met achterban, zowel vanuit het ziekenhuis als vanuit de CR.

Verder zal de CR de grote lijn in klachtenrapportages en de cultuurmetingen en -monitoring actief blijven volgen; alert blijven op een aangenaam verblijf, het vergemakkelijken van de vindbaarheid en toegankelijkheid en blijven werken aan een gelijkwaardige positie van patiënten in de behandelrelatie. Zoals verderop zal blijken heeft de raad het afgelopen jaar weer volop op een groot aantal van deze punten zijn inbreng kunnen geven.

Drie belangrijke trends in de zorg zijn digitalisering, samen beslissen en de ouder wordende patiënt. De raad stelt vast dat die ook terug zijn te vinden in de dagelijkse ontwikkelingen in en rond het Ikazia Ziekenhuis. Waar digitale technieken steeds meer steeds sneller mogelijk maken, zowel in behandeling als registratie en

communicatie, ziet de raad ook dat de cultuur in het ziekenhuis als het gaat om het welzijn van de patiënt gericht is op 'de hele mens' en er een project loopt specifiek gericht op samen beslissen. Afgelopen jaar werd de raad ook actief betrokken bij de aanvraag voor het Senior Friendly-keurmerk, dat ook behaald werd.

De periode van consolidatie en verdere versterking die de raad zich met de 'verversing' in januari 2017 met drie nieuwe leden (in plaats van twee vertrekkende) voor had genomen, begint duidelijk vorm te krijgen. Alle leden van de CR nemen actief deel aan verschillende werk- en projectgroepen binnen het Ikazia Ziekenhuis. Daar wordt, net als in andere gremia, de inbreng van de CR duidelijk gewaardeerd.

### **Vergaderingen 2017**

In 2017 kwam de CR tien keer samen voor een interne vergadering, vier keer voor overleg met de Raad van Bestuur, en vier keer voor overleg met de afdeling Kwaliteit en Patiëntveiligheid. Daarnaast schoof bij verschillende vergaderingen een lid van het managementteam of een bepaalde projectgroep aan. Verderop komen de daarin besproken onderwerpen kort aan bod.

Daarnaast waren er speciale overleggen met de pastores, de controller en de Raad van Commissarissen teneinde elkaars visie en ervaringen uit te wisselen.

De inhoud van de reguliere overleggen liep zeer uiteen. Zo wilde de raad geïnformeerd worden over hoe het ziekenhuis omgaat met mensen die niet direct of moeilijk toegang hebben tot de zorg en met ongedocumenteerden en onverzekerden. Bouwtechnisch gezien is het in het Ikazia Ziekenhuis vaak woekeren met de ruimte. Mede daardoor komt de privacy van patiënten nog wel eens in het geding. Het zal dan ook niet verbazen dat de voortgang van de nieuwbouw uiteraard ook alle aandacht had.

Het hele jaar door was er aandacht voor de invoering van een nieuw automatiseringssysteem HiX (Healthcare Information X-change; begin oktober 2017 in gebruik genomen) dat vergaand ingrijpt in de bedrijfsvoering van het ziekenhuis, maar ook weer extra mogelijkheden creëert voor snellere informatievoorziening aan en -uitwisseling met de patiënt. Met alle begrip voor wat dit traject intern betekende heeft de CR er ook voor gepleit aandacht te besteden aan het informeren van de patiënt over dit traject. Op dit moment lijken de gebruikers over het algemeen tevreden over het nieuwe systeem. Wel zijn er naar verluidt nog enkele knelpunten, waaronder het direct doorleveren van data aan huisartsen. In dat kader is de raad van mening dat de data in welk systeem dan ook (met uitzondering van de persoonlijke notities van de arts [de zgn. decursus]) te allen tijde eigendom van de patiënt zijn en dat hij/zij (mee) moet kunnen beslissen over wie (inclusief hij/zij zelf) wanneer over die data beschikt. Voor de arts biedt dit mogelijkheden anders dan volgens een 'standaardroutine' keuzes te maken over wat en wanneer de beste manier is om met de patiënt daarover te communiceren.

Een ander onderwerp dat aandacht had was aandacht voor smaaksturing, met als doel genezing en gezondheid van patiënten te bevorderen. Daarover is een aantal keren gesproken met de directie en de betreffende manager, hetgeen in 2018 zal resulteren in een gezamenlijke actie.

### **Uitgebrachte adviezen**

De contacten met de Raad van Bestuur zijn open en het bestuur handelt transparant. Zo heeft de bestuurder de Kaderbrief 2018 tijdig gedeeld met de CR die daar vervolgens op enkele punten (o.a. duurzaamheid en value based healthcare) toelichting op heeft gevraagd en zijn instemming mee heeft betuigd. Ook heeft de CR ingestemd met de jaarrekening van de Stichting Ikazia Ziekenhuis over 2016.

De begroting voor 2018 is inmiddels al door de nodige gremia besproken en ligt op het moment dat dit verslag geschreven wordt ter bespreking met de CR voor. Ook de financiële rapportage tot en met september 2017 is op dit moment met de raad gedeeld.

In zijn algemeenheid volgt de CR de lijn dat zolang er geen al te grote afwijkingen plaatsvinden van eerdere begrotingen en de voorliggende geen vermoeden van beleidswijzigingen in zich draagt, de raad slechts op details zal bevragen, maar dat de Raad van Bestuur over het algemeen op instemming mag rekenen. De raad heeft wel zorg over het verloop van de nieuwbouw waar onder meer onverwachte technische problemen met de ondergrond zorgen voor vertraging en extra kosten.

In de nieuwe Governancecode Zorg wordt bestuurders de mogelijkheid geboden, in plaats van het voordrachtsrecht dat de CR heeft om een persoon voor te dragen voor de Raad van Commissarissen, een overeenkomst met de cliëntenraad af te sluiten met verzwaaard adviesrecht over de profielen en de benoeming van alle nieuwe commissarissen. Ook wat de CR van het Ikazia betreft past deze laatste vorm beter bij de wijze waarop de raad sámen wil werken. In het tweede halfjaar is dan ook gebruik gemaakt van het verzwaaard adviesrecht bij de benoeming van twee nieuwe commissarissen.

In december heeft de Cliëntenraad de raad van bestuur geadviseerd de Patiënt Effect Rapportage (PER) in te voeren als beleidsondersteunend instrument. De PER is een hulpmiddel om bij beleidsvoorbereiding het patiëntperspectief te garanderen. De PER zorgt ervoor dat het patiëntbelang steeds mee wordt gewogen bij elk verandertraject en dat het patiëntbelang naast alle andere belangen een gelijkwaardige plaats krijgt. Dit advies is op dit moment in behandeling.

Aan het eind van het jaar heeft de CR desgevraagd positief advies uitgebracht over het voornemen van het bestuur van het Ikazia Ziekenhuis samen met de kaakchirurgen hun praktijk in de per 1 januari 2018 nieuw gevormde beheersvorm van het Havenziekenhuis te continueren.

### **Andere activiteiten intern**

In het regulier overleg met de afdeling Kwaliteit kwamen aan de orde: medewerkerveiligheid vanuit het perspectief van patiënt en bezoeker en hoe die in dat proces te begeleiden, de toegenomen zorgzwaarte, EHealth, aandacht voor bedrijfscultuur en uiteraard de Kwartaalrapportages Kwaliteit & Patiëntveiligheid, de Patiënttevredenheidsonderzoeken en de klachtenrapportages.

De raad stelt vast dat de kwaliteit van de presentaties in korte tijd sterk verbeterd is waardoor ze inzichtelijker en toegankelijker zijn geworden, hetgeen het mogelijk maakt sneller tot de kern te komen.

In juni heeft een vertegenwoordiger van de raad een 'live patiëntenpanel' bijgewoond en verder was de CR betrokken bij de digitale versies van het panel.

De Cliëntenraad is direct en in een vroegtijdig stadium betrokken bij het overleg over de inrichting van het eerdergenoemde 'zorgportal'. Het Ikazia Ziekenhuis volgt daarbij de strikte normen en het strakke tijdpad van het VIPP (Versnellingsprogramma Informatie-uitwisseling Patiënt en Professional) dat is ontwikkeld door de NVZ in samenwerking met het ministerie van VWS. Een vertegenwoordiger van de cliëntenraad heeft zijn inbreng in de maandelijkse stuurgroepvergaderingen.

Het Ikazia Ziekenhuis heeft afgelopen jaar een traject doorlopen voor het behalen van het keurmerk Seniorvriendelijk Ziekenhuis. Daar is extra aandacht voor kwetsbare ouderen met als doel achteruitgang na ziekenhuisopname tegen te gaan. Belangrijke kwaliteitscriteria zijn de aanwezigheid van een geriatrieteam,

optimale overdracht bij ontslag (dus nazorg na het verlaten van het ziekenhuis) en de beschikbaarheid van één vast aanspreekpunt. De cliëntenraad wordt door de eisen van het keurmerk vanzelf betrokken bij de beoordeling van het ziekenhuis. Mede omdat de kwaliteitseisen voor het keurmerk elke twee jaar verzwaaard worden (om kwaliteitsverbetering te stimuleren), blijft de raad nauw betrokken bij de verdere ontwikkeling op dit gebied.

Vertegenwoordigers van de raad zijn recent ook betrokken bij de werkgroep die zich richt op van overheidswege verplichte terugdringing van CO<sub>2</sub>, onder meer door (waar mogelijk) beperking van vervoersstromen van patiënten.

In het afgelopen jaar is de aanpak van de veiligheidsrondes verbeterd, waarbij mede dankzij de inzet van tablets een directe terugkoppeling plaatsvindt aan de bezochte afdeling. De cliëntenraad is zeer dikwijls vertegenwoordigd bij deze rondes.

### **Eigen presentatie**

Omdat de cliëntenraad de cliënten van het ziekenhuis vertegenwoordigt, is het ook belangrijk dat de CR zichtbaar is voor die cliënten. Zo zijn de raad en zijn leden makkelijk te vinden op de website van het Ikazia Ziekenhuis via <https://www.ikazia.nl/clientenraad> waar ook relevante documenten te vinden zijn.

De redactionele formule van Ikazia Nieuws is aangepast waardoor er niet mee in iedere editie ruimte was voor een column van een lid van de raad. De voorzitter heeft evenwel in de herfsteditie mogen vertellen wat hem inspireert en motiveert.

In het verslagjaar zijn een fraaie nieuwe banner en een nieuwe folder gemaakt waarmee de raad zich makkelijk en eenduidig kan presenteren, zoals is gebeurd tijdens de Week van Zorg en Welzijn en op de Kerstmarkt in het ziekenhuis.

### **Andere activiteiten extern**

Leden van de Cliëntenraad bezochten in het verslagjaar onder meer

- Het congres van Netwerk Cliëntenraden in de Zorg (NCZ);
- Een updatedag over het VIPP-programma;
- Een middag over Behoefteverkenning voor het regionaal netwerk oncologie (In Erasmus MC);
- Een vertegenwoordiging van de CR bracht een bezoek aan het Admiraal de Ruyterziekenhuis te Goes in het kader van de voorbereiding van het advies over de Patiënt Effect Rapportage (PER).

En de gezamenlijke bijeenkomsten van cliëntenraden in de regio in het Albert Schweitzer Ziekenhuis in Dordrecht (15 juni) met als thema 'Robots en VR in de zorg' en 'zorgapp's en in het Van Weel Bethesda Ziekenhuis in Dirksland (12 oktober) met als thema's 'Integrale geboortezorg' en 'Geriatrische zorg'.

Tijdens deze bijeenkomsten praten de raden elkaar ook bij over praktische aspecten zoals interne ontwikkelingen, training en bijscholing, HiX, het zorgportal en dergelijke.

### **Training**

In oktober deed de cliëntenraad op een externe locatie onder professionele leiding een gezamenlijke training met onderwerpen: aanscherping taakverdeling, doelen en speerpunten.

### **Thema's voor de periode 2016 – 2019: Privacy, Veiligheid, Versterking Positie Patiënt**

Veraangename verblijf in het ziekenhuis (welkom zijn-beleving).

Positie van patiënten in de behandelrelatie (shared decision making).

Kwaliteit van de communicatie met patiënten.  
Dossieroverdracht, medicatieveiligheid, dossierbeheer en –beschikbaarheid.  
Werkdruk en fysieke veiligheid.

### **Plannen 2018 en verder**

Naast de al genoemde aandachtspunten en speerpunten zal de Cliëntenraad zich in het komende jaar en de periode erna met name richten op:

- PER (idee opgedaan tijdens NCZ-congres);
- Smaaksturing actief inzetten t.b.v. sneller herstel c.q. versterken conditie patiënt;
- Privacy (zowel in de inrichting, als ook tijdens gesprekken op zaal en aan de balie);
- Goed patiëntschap;
- Medicatieveiligheid (verificatie en overdracht en betrokkenheid mantelzorgers);
- Toenemende zorgzwaarte en digitalisering in zorgproces en communicatie en rol van mensen hierin (personeel, vrijwilligers, CR, management);
- Meerwaarde poliarts op SEH (vanuit patiëntenperspectief);
- Bewegwijzering en verlichtingsonderzoek, ook met oog op nieuwbouw;
- Monitorrondes (informele niet geplande bezoeken aan afdelingen);
- En de eigen zichtbaarheid.

Ook de actieve rol van CR-leden in veiligheidsrondes en het evalueren van rapportages blijven op de agenda. De CR continueert zijn actieve rol in het patiëntenpanel, zijn deelname aan relevante congressen, workshops en seminars.

Voorts zijn in de loop van het jaar vervolgbijeenkomsten gepland voor het overleg met de collega-clieëntenraden.

### **Samenstelling Cliëntenraad**

De samenstelling van de Cliëntenraad was in het verslagjaar als volgt:

- Hr. M.C. van Prehn, lid sedert januari 2014, verlengd voor 3 jaar met ingang van 1 januari 2017.
- Hr. W.G.J. van Gorp, lid sedert februari 2015.
- Hr. D.M. Gaasbeek, lid sedert februari 2016, voorzitter m.i.v. december 2016.
- Hr. F.H.A.M. van Acker, lid sinds juni 2017
- Hr. A. Schrijver, lid sinds juni 2017, vicevoorzitter
- Mevr. E. Luijendijk-Hollaar, lid sinds juni 2017

Een lidmaatschap geldt voor de duur van drie jaar, ingaande na een half jaar kandidaat-lidmaatschap. Het schema van aftreden is vastgelegd in het huishoudelijk reglement.

Sedert juni 2015 wordt de CR ondersteund door de ambtelijk secretaris van het ziekenhuis, Ilse Houwink.

*Rotterdam, 8 januari 2018*