

Jaarverslag 2018 Cliëntenraad Ikazia Ziekenhuis

- **Terugkerende onderwerpen**
- **Besproken rapportages en stukken en andere ontwikkelingen**
- **Uitgebrachte adviezen aan de bestuurder**
- **Andere vormen van directe beleidsmatige betrokkenheid**
- **Deelname aan interne overleggen**
- **Bronnen**
- **Issues/kwesties die de aandacht van de raad hebben**
- **Over de raad**
- **Samenstelling Cliëntenraad**

DG / Rotterdam, 9 januari 2019

Jaarverslag 2018 Cliëntenraad Ikazia Ziekenhuis

De cliëntenraad van het Ikazia Ziekenhuis vergaderde in het jaar 2018 negen keer en overlegde een deel van die vergaderingen met de directeur-bestuurder (vier keer) en tijdens andere vergaderingen met een vertegenwoordiging van de afdeling Kwaliteit en Patiëntveiligheid (eveneens vier keer).

In dit verslag vindt u in grote lijnen de weerslag van onze werkzaamheden en krijgt u een indruk hoe wij informatie verzamelen en in welke mate wij betrokken zijn bij de besluitvorming en daaraan gerelateerde overleggen in het ziekenhuis. Voor specifieke details kunt u contact opnemen met de ambtelijk secretaris.

In zijn algemeenheid kunnen wij stellen dat de wederzijdse betrokkenheid tussen onze raad en het ziekenhuis ook het afgelopen jaar weer verder versterkt is.

Ter verdieping hebben wij in januari uitgebreid kennis gemaakt met het hoofd Leerhuis Ikazia en met haar het strategisch opleidingsplan doorgenomen. De raad was onder de indruk van de mate van gedetailleerdheid en de gedegen opzet van het plan. Het was wederzijds een zeer nuttige kennismaking waarin beide partijen open konden spreken over leer- en raakpunten. In september was er een vervolggesprek over het strategisch opleidingsplan voor 2019.

Ook heeft de raad uitgebreid gesproken met de klachtenfunctionaris en vernomen hoe de resultaten van de afgehandelde klachten worden verwerkt in de werkwijze van het personeel.

Hoewel de interne apotheek normaal gesproken voor patiënten buiten beeld blijft kreeg een afvaardiging van de raad een uitgebreide rondleiding en hadden wij een informatief gesprek met enkele apothekers en apothekemedewerkers om inzicht te krijgen in (de kwaliteit van) de processen.

Enkele leden van de raad namen actief deel aan een refereeravond over kwetsbare ouderen op 12 september en een intern symposium over smaaksturing op 17 september jl.; twee leden van de raad zijn ook betrokken bij de verdere ontwikkeling van het smaaksturingsproject.

Een gesprek met de geriater staat op de rol.

- **Terugkerende onderwerpen**

Aanhoudende krapte op de arbeidsmarkt en de gevolgen daarvan voor het personeel; een problematiek die in het voorjaar versterkt werd door een griepgolf.

Aanhoudende financiële druk zorgverzekeraars die groei in feite onmogelijk maakt terwijl die wel doorzet; immers zowel de vergrijzing als de daarmee samenhangende toenemende zorgzwaarte zetten door. Dat vereist van de Ikazia-organisatie die ook wil blijven vernieuwen en verbeteren dat zij scherp aan de wind zeilt.

Voortgang van de nieuwbouw, met als belangrijk moment het draaien van de eerste paal op 23 mei jl. De raad heeft zich laten informeren door middel van een overzicht van alle te realiseren afdelingen in de nieuwbouw.

- **Besproken rapportages en stukken en andere ontwikkelingen**

Jaarrekening 2017, kwartaalrapportages, begroting 2018, investeringsbegroting 2018, memo uitgangspunten meerjarenbegroting 2018-2022, de Kaderbrief 2019, nieuwe statuten Stichting PCZkh Ikazia, informatie over OK-ruimte i.s.m. externe partij Equipe, de nieuwe samenwerkingsvorm met de Havenpolikliniek (vml. Havenziekenhuis) en de opening van de Buitenpolikliniek Slikkerveer op 6 oktober.

- **Uitgebrachte adviezen aan de bestuurder**

- Adviesaanvraag inzet kaakchirurgen Havenpoli (gevraagd)
- Adviesaanvraag Reglement Klachtencommissie (gevraagd)
- Adviesvraag rookbeleid (gevraagd)
- Advies omgaan met keurmerken (ongevraagd)

- **Andere vormen van directe beleidsmatige betrokkenheid**

De voorzitter van de cliëntenraad nam namens de raad voor de tweede keer deel aan de sollicitatiegesprekken voor twee nieuwe leden van de Raad van Toezicht. In dat kader is vorig jaar met de Raad van Toezicht en de bestuurder overeengekomen dat de cliëntenraad medebeslissingsrecht heeft in plaats van het wettelijk geregelde voordrachtsrecht. In voorjaar 2019 staat een gesprek van de cliëntenraad met de RvT voor nadere kennismaking op de agenda.

Verder namen de voorzitter en de vicevoorzitter van de cliëntenraad deel aan het jaarlijkse gesprek met de Inspectie GJ over governance op 17 december jl.

- **Deelname aan interne overleggen**

De cliëntenraad van het Ikazia neemt actief deel in een groot aantal overleggen binnen het ziekenhuis:

- Werkgroep Vervoer, spreekt voornamelijk over aanpak reductie CO²; inbreng raad: patiëntervaringen en nadruk op belang van goede informatie over OV op de juiste plaatsen.
- Werkgroep VIPP, werkt aan totstandkoming zorgportal (in eerste instantie voor patiënten, open begin 2019) en bereidde geslaagde livegang Hix-automatisering op 6 oktober voor; inbreng raad: patiëntvisie en -belangen.
- Werkgroep Kwetsbare ouderen; inbreng raad: focus op veilige omgeving voor deze groep ouderen.
- Stuurgroep Kwetsbare ouderen; inbreng raad: aandacht voor psychosociale aspecten rond perspectief en behandeling.
- Identiteitscommissie; doel: gesprek over de identiteit ziekenhuis levend te houden. Afspraak: geregeld tussentijds contact met cliëntenraad.
- Deelname aan veiligheidsronden op afdelingen; deze worden gedaan volgens een nieuwe verbeterde opzet die resultaten direct zichtbaar maakt. Het systeem van collegiale toetsing werkt ook goed voor de onderlinge

betrokkenheid, zowel tussen personeelsleden als voor hun betrokkenheid bij de veiligheidscultuur.

Ook voerde de raad diverse gesprekken over de nieuw te bouwen website (begin 2019) met onder meer de webbouwers, de afdeling communicatie en tijdens de zogenoemde ambassadeursbijeenkomsten.

Tevens is de raad betrokken bij de herinrichting van de entreehal met nieuw meubilair.

De raad is van het begin af aan (najaar 2018) betrokken bij het traject ter voorbereiding op de NIAZ- accreditatie die in 2020 weer verlengd moet worden. De afdeling Kwaliteit en Veiligheid heeft een proces opgestart met als doel de voorbereiding vooral te gebruiken om de NIAZ-vereisten bij het personeel te internaliseren in plaats van 'alleen op het toetsmoment op scherp te staan'.

Deze afdeling bereidt ook een op te starten werkgroep Patiëntenparticipatie voor die onder meer 'Samen beslissen' in het contact tussen arts en patiënt vanzelfsprekend moet maken.

Deze activiteiten sluiten mooi aan bij de ontwikkelingen zoals het patiëntenportal en een toenemend aantal andere vormen van digitaal contact.

Voor de cliëntenraad blijft aandachtspunt dat met name bij artsen het bewustzijn moet groeien, dat openheid en tijdig voor de patiënt beschikbaar komen van patiëntengegevens (zoals uitkomsten van onderzoeken) de kwaliteit en de uitkomst van consulten kan helpen verbeteren omdat de patiënt beter zijn vragen voor het volgende consult kan voorbereiden. De cliëntenraad stelt vast dat er inmiddels veel is geïnvesteerd in het opleiden van verplegend en ander ondersteunend personeel. Ook stelt de raad vast dat de staf zich zeer bewust is van deze ontwikkelingen en de visie van de raad deelt.

- **Bronnen**

Behalve op hetgeen besproken wordt in de tot nu toe genoemde overleggen baseert de raad zich in zijn oordeelsvorming onder meer ook op:

- Rapportages Patiënttevredenheidsonderzoek (PTO) kliniek en polikliniek;
- Kwartaalrapportages Kwaliteit en Patiëntveiligheid, met in het bijzonder aandacht voor medicatieveiligheid, met name tijdens overdracht;
- Deelname Patiëntenpanel in samenwerking met afdeling Kwaliteit en Veiligheid;
- Kwartaalrapportages van de klachtenfunctionaris; hoewel iedere klacht gerespecteerd dient te worden valt het de raad op dat het aantal klachten die soms wat vergezocht lijken toe lijken te nemen. In dat licht wil de raad zich beraden op het ontwikkelen van 'goed patiëntschap'.
- Bijwonen congressen van de NVZ en de Samenwerkende Ziekenhuizen Rijnmond;
- Bijwonen bijeenkomst gezamenlijke cliëntenraden (Ikazia met Albert Schweitzer, Maastad, Spijkenisse MC en Van Weel Bethesda); dit jaar in

Maasstad over kwetsbare ouderen en communicatie met mensen met andere achtergronden);

- Deelname Oncologienetwerk Zuidwest ter ondersteuning onderlinge samenwerking ziekenhuizen en dan vanuit patiëntenperspectief;
- Deelname NCZ-congres over nieuwe Wet Medezeggenschap Cliëntenraden in de Zorg ('Van invloed naar inspraak').

- **Issues/kwesties die de aandacht van de raad hebben**

Kwesties die het afgelopen jaar speelden en, naast de al eerdergenoemde, de komende tijd de aandacht van de raad hebben:

- Zichtbaarheid van de raad zelf (gesprek daarover in 2019) naast deelname aan Kwaliteitsmarkt, Hematon-avond en Kerstmarkt. Mogelijk de banner permanent in de hal te plaatsen en narrowcasting;
- Communicatie en bejegening patiënt en personeel en arts wederzijds;
- Vaste hoofdbehandelaar als vanzelfsprekendheid;
- Volgen MD-traject leidinggevend (nieuwe competenties voor 117 leidinggevend);
- Resultaten Veiligheidscultuurmeting en vervolgprogramma;
- Smaaksturing, in samenwerking met oncologie en ondersteunende diensten;
- Senior Friendly, karakter en keurmerk. Er is mede dankzij dit keurmerk in korte tijd veel bereikt in het denken en doen van het ziekenhuis. Nu het keurmerk ophoudt te bestaan dient die inzet blijvend geborgd te worden;
- Vindbaarheid en rolstoelvriendelijkheid (kan beter, aldus onder meer de Kwartaalrapportage PTO poli 2^e kwartaal 2018). Ikazia stelt hierin hoge normen.
- Dat geldt ook voor privacy; en het is de raad bekend dat de ruimte in het ziekenhuis beperkt is en de middelen begrensd. Waar bejegening in het PTO een goede score behaalt en specialisten met een 9.1 gewaardeerd worden, ligt daar volgens de raad een mooie basis om ook materieel maximaal in te zetten op een ideale patiëntomgeving.

- **Over de raad**

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.

Bevindingen van de Cliëntenraad kunnen resulteren in het geven van gevraagd en ongevraagd advies aan de directie/bestuurder.

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 patiënten, maar blijft zich er terdege van bewust dat in zijn beoordelingen die diversiteit in achtergrond wel moet worden meegewogen.

De raad kan zich nog steeds goed vinden in het in het Meerjarenbeleid 2015-2019 uitgesproken streven naar een positie als zelfstandig ziekenhuis met een eigen identiteit, dat excellente zorg biedt in een goed afgestemd regionaal zorgnetwerk waar patiënten de juiste zorg op de juiste plek krijgen en dat vanuit zijn expertise waar mogelijk een bijdrage wil leveren aan het realiseren daarvan. De raad ziet uit naar het concept Meerjarenbeleidsplan voor de komende jaren en hoopt op continuering van deze visie en dit beleid.

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, hecht de raad er aan dat de cultuur in het ziekenhuis als het gaat om het welzijn van de patiënt gericht is en blijft op 'de hele mens'. Hoewel dat, waarschijnlijk mede dankzij zijn signatuur, ook in de 'natuur' van het ziekenhuis zit, blijft aandacht voor daadwerkelijk samen beslissen noodzaak, waar het risico bestaat dat professionaliteit en voortdurende inzet op kwaliteit en normen de overhand krijgen.

Voor de raad zelf geldt dat de vorig jaar ingezette periode van consolidatie en verdere versterking met de 'verversing' in januari 2017 met drie nieuwe leden onmiskenbaar vorm krijgt. De deelname aan verschillende werk- en projectgroepen binnen het Ikazia Ziekenhuis wordt ook duidelijk door de organisatie gewaardeerd.

Na een zeer vruchtbare focusbijeenkomst eind 2017 is de cliëntenraad voornemens in het voorjaar van 2019 een dergelijke sessie te herhalen.

- **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, verlengd met 3 jaar met ingang van 1 februari 2018.
- 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 cliëntenraad ondersteund door de ambtelijk secretaris van het ziekenhuis, Ilse Houwink.