

Met genoegen bieden wij u bijgaand het jaarverslag over 2019 aan.

De cliëntenraad van het Ikazia Ziekenhuis heeft sinds hij in juni 2013 is ingesteld een behoorlijke ontwikkeling doorgemaakt en blijft doorgaan op die weg.

Terugkijkend stellen wij vast dat een groot aantal doelen zoals wij die in onze visie 2016-2019 hadden geformuleerd nu ook bij de ziekenhuisorganisatie op de agenda staat. Ook is er sprake van een prettige en open samenwerking, in het bijzonder met de directie en de afdeling Kwaliteit en Veiligheid die ons beide ruimschoots voorzien van de gewenste informatie, alsook, waar nodig, met andere geledingen.

Als raad stellen wij vast dat ook dit jaar in positieve zin het nodige is gepasseerd en wij kijken uit naar een mooie voortzetting van de samenwerking met de Ikazia-organisatie in het nieuwe jaar.

Wij hopen bij gelegenheid uw reactie op de inhoud te mogen vernemen.

cliëntenraad@ikazia.nl

Jaarverslag 2019 Cliëntenraad Ikazia Ziekenhuis

- **Overleggen**
- **Andere contacten**
- **Terugkerende onderwerpen**
- **Besproken rapportages en stukken en andere ontwikkelingen**
- **Uitgebrachte adviezen aan de bestuurder**
- **Deelname aan interne overleggen**
- **Overleg andere cliëntenraden**
- **Bronnen**
- **Issues/kwesties die de aandacht van de raad hebben**
- **Over de raad**
- **Samenstelling Cliëntenraad**

DG / Rotterdam, 6 januari 2020

- **Overleggen**

De cliëntenraad van het Ikazia Ziekenhuis vergaderde in het jaar 2019 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).

Daarnaast liet de raad zich apart uitgebreid informeren over het beleid inzake geriatrie (dat wordt uitgevoerd in samenwerking met andere ziekenhuizen in de omgeving) en over het werk van de Taskforce inzake een toekomstbestendig personeelsbeleid; de raad was onder de indruk van die aanpak.

Verder had de raad in het verslagjaar een keer overleg met de beide leden met de portefeuille Kwaliteit en Patiëntveiligheid van de Raad van Toezicht.

Alsmede met de directie en een vertegenwoordiging van het Medisch Specialistisch Bedrijf Ikazia (MSBI).

In beide gevallen vond een gedachtewisseling plaats over ontwikkelingen in de zorg (digitalisering, toenemende zorgvraag ouderen, herverdeling organisatie zorg) en in het tweede in het bijzonder over de rol van specialist en patiënt daarin, in het algemeen en in het bijzonder in relatie met ontwikkelingen als 'empowerment' van de patiënt en gezamenlijke besluitvorming over behandeling.

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.

- **Andere contacten**

Ter verdieping hebben wij uitgebreid gesproken met het hoofd van de afdeling Marketing, Communicatie en Klantrelaties over de eigen zichtbaarheid als raad, zowel intern als extern.

Deelname aan de Kwaliteitsmarkt in april (waar de raad in overleg met Kwaliteit en Veiligheid een enquête hield over werkdruk onder personeel) en zeker de actieve interne verspreiding van het vorige jaarverslag hebben bijgedragen tot de grotere bewustwording over de plaats en de rol van de raad onder (beleids)medewerkers van het ziekenhuis.

Ook voor 2020 staat voor de raad meer aandacht voor de eigen externe zichtbaarheid op de rol.

Er waren meerdere besprekingen met ziekenhuismedewerkers inzake de toenemende aandacht in het Ikazia voor het actief bevorderen van patiëntenparticipatie. De raad is van mening dat werkelijke en actieve betrokkenheid van de patiënt bij zij/haar behandeling bijdraagt tot een positief en mogelijk versneld verloop daarvan. Belangrijke aandachtspunten in dat kader zijn samen beslissen, de gerichte inzet van digitale media en beschikbaarheid van ondersteunend personeel. Thema's die ook

voor het ziekenhuis zeker op de agenda staan voor 2020 en die een geïntegreerde aanpak vergen voor echte resultaten. De raad staat er voor waar mogelijk zijn kennis en inzet aan de organisatie ter beschikking te stellen.

Het Ikazia Ziekenhuis bereidt zich over de hele linie zeer gedegen voor op de controles die inzake de NIAZ-accreditatie in 2020 zullen plaatsvinden. Het ziekenhuis doet dat vanuit de visie dat de organisatie permanent aan die standaarden dient te voldoen. De cliëntenraad deelt die mening en juicht deze aanpak toe.

In dat kader nam de voorzitter van de raad in het verslagjaar deel aan twee tracers, een inzake patiëntenparticipatie en een inzake het cliëntdossier.

Ook was de raad in het verslagjaar al vroegtijdig betrokken bij de begin 2020 te verschijnen nota 'Persoonsgerichte zorg in Ikazia 2019-2023'.

Tenslotte heeft de raad ook gesproken met de klachtenfunctionaris over hoe de resultaten van de afgehandelde klachten worden verwerkt in de werkwijze van het personeel.

Bijna alle leden van de raad namen actief deel aan een door de NVZ in Maastricht georganiseerd dagsymposium over de transformatie van de zorg in de komende jaren. Ook waren leden aanwezig op het door en voor de Samenwerkende Rijnmond Ziekenhuizen (SRZ) georganiseerde seminar over Veiligheid & kwaliteit onder de titel 'Toekomstbestendige zorg door (ont)regelen en innoveren'.

Twee leden van de raad waren actief om de verdere ontwikkeling van smaaksturing blijvend te ontwikkelen.

De cliëntenraad heeft informatie ingewonnen over de aangepaste wet WMCZ. Het blijkt dat in de praktijk de cliëntenraad en zijn gesprekspartners in het Ikazia al in de aangegeven nieuwe rollen werken en ze in overleg waar nodig afwijkende afspraken maken.

- **Terugkerende onderwerpen**

Aanhoudende *krapte op de arbeidsmarkt* en de gevolgen daarvan voor het personeel. Hierover is meermalen met de directie gesproken.

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.

Bijzonder was in dit kader dat medio 2019 publiek bekend werd dat VGZ-verzekerden vanaf dat moment niet zonder meer in het Ikazia in behandeling konden worden genomen; een effect dat al in januari door de directie voorspeld was en ook bij de verzekeraar bekend moet zijn geweest.

De *nieuwbouw* met als belangrijk moment het opleveren van de eerste afdelingen in november jl. De raad heeft zich kort daarna laten rondleiden door de nieuwe vleugel van het ziekenhuis. De raad is erg positief over wat hij heeft waargenomen en hoopt dat de aansluitende interne verbouwingen in de loop van 2020 net zo tevredenstellend kunnen worden afgerond.

Interne *cultuurmetingen en -trainingen* en het bevorderen van een proactieve (aanspreek)cultuur worden steeds vanzelfsprekender. Tegen die achtergrond stelt de raad met genoegen vast dat in de organisatie consequent wordt gewerkt aan het in praktijk brengen van de Plan-Do-Control-Act-cyclus waarover hij dit najaar uitgebreid werd bijgepraat.

De raad vraagt er consequent aandacht voor dat de organisatie zich maximaal inzet voor *onderzoek naar en het meten van de beleving van patiënten*; de afdeling Kwaliteit en Veiligheid zet zich daar ook volop voor in. De implementatie in de organisatie op verpleegafdelingen en in poliklinieken blijft echter aandacht vragen.

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

Jaarrekening 2018, Begroting 2019, Investeringsbegroting en financiële kwartaalrapportages 2019

Update rookvrij ziekenhuis

Adviesaanvraag Herstructurering KCL en MML tot MLI

Meerjarenbeleidsplan 2019-2022 en reactie

Kwartaalrapportages Kwaliteit & Patiëntveiligheid Q3 2018 en Q1, Q2 en Q3 2019

Kwartaalrapportages Klachtenfunctionaris Q3 en Q4 2018 en Q1, Q2 en Q3 2019

Uitkomsten veiligheidsrondes 2018

Plan van aanpak introductie patiëntenportaal Mijn Ikazia

Uitkomsten Patiëntenpanel over zorgportaal Mijn Ikazia

Memo '3 goede vragen'

Samenvatting scriptie 'Samen beslissen'

Vernieuwde vragenlijsten PTO polikliniek en kliniek

Meerjarenbeleidsplan Kwetsbare ouderen

Taskforce Arbeidsmarkt presentatie

Beleidsdocument Persoonsgerichte zorg

- **Uitgebrachte adviezen aan de bestuurder**
- Positief advies inzake begroting en investeringsbegroting 2019 (gevraagd).
- Positief advies (na uitgebreide gedachtewisseling met directie) over Meerjarenbeleidsplan 2019-2022 (gevraagd).
- Positief advies inzake herstructurering Klinisch Chemisch Laboratorium en Medisch Microbiologisch Laboratorium tot Medisch Laboratorium Ikazia (gevraagd).

In het verslagjaar is het *nieuwe meubilair* in de ontvangsthuis geplaatst, waarmee het verblijf ook voor minder mobiele mensen daar aangenamer is geworden. De raad was betrokken bij de keuze daarvan en bij de (her)inrichting.

Ook is begin 2019 het gehele ziekenhuisterrein tot rookvrije zone verklaard. De raad had daar in het voorgaande jaar al positief op geadviseerd.

- **Deelname aan interne overleggen**

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

- Werkgroep VIPP; begeleidt totstandkoming zorgportal, in eerste instantie voor patiëntendossier en -medicatie en later voor zorgverleners; inbreng raad: patiëntvisie en -belangen. Op dit moment is sprake van een volgend project om patiëntenportals te laten aansluiten op de Persoonlijke Gezondheids Omgeving (PGO's) waar de patiënt alle medische data op één punt kan inzien.
- Werkgroep Kwetsbare ouderen; inbreng raad: focus op veilige omgeving voor deze groep ouderen. Aandachtspunt: personele bezetting.
- Stuurgroep Kwetsbare ouderen; inbreng raad: ook hier aandacht voor personele bezetting alsook voor psychosociale aspecten rond behandeling, aandacht voor perspectieven en andere 'zachte' randvoorwaarden.
In het verslagjaar is het Meerjarenbeleidsplan Kwetsbare Ouderen 2018-2022 in dit gremium voorbereid en later door het management vastgesteld.
De raad stelt met tevredenheid vast dat het Ikazia, samen met andere ziekenhuizen, hard werkt aan een structurele inbedding van geriatrie in zijn zorgaanbod.
- Werkgroep Vervoer, spreekt voornamelijk over aanpak reductie CO²; de raad volgt deze werkgroep met oog voor patiëntervaringen en -inbreng en nadruk op belang van goede informatie over OV op de juiste plaatsen. Ook de herinrichting van de Montessoriweg naast de gereedgekomen nieuwe vleugel is in de cliëntenraad aan de orde geweest.
- 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.

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'.

- De afdeling Kwaliteit en Veiligheid bereidt ook een op te starten werkgroep Persoonsgerichte Zorg voor waar de raad in vertegenwoordigd zal zijn.

Een en ander past in een aanpak die aansluit bij patiëntenparticipatie en ‘Samen beslissen’ van arts en patiënt, activiteiten die mooi aansluiten bij ontwikkelingen zoals het patiëntenportal en een toenemend aantal andere vormen van digitaal contact.

De cliëntenraad blijft er aandacht voor vragen 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 raad 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.

- **Overleg andere cliëntenraden**

In juni van 2019 organiseerde de cliëntenraad van het Ikazia Ziekenhuis een avond met vertegenwoordigingen van de cliëntenraden van het Maasstad, Van Weel Bethesda en Albert Schweitzer Ziekenhuis en het Spijkenisse Medisch Centrum. Daar werden de ervaringen in het werk uitgewisseld en was er een erg interessante en interactieve workshop over grenzen en mogelijkheden in het kader van de nieuwe privacywetgeving, gegeven door Afke de Vries, functionaris gegevensbescherming van het Ikazia.

In het verslagjaar is in de regio Rotterdam in het kader van de Rotterdam eHealth Agenda een aantal bijeenkomsten georganiseerd waar ook leden van onze raad aan deelnamen. Deze bijeenkomsten zijn eveneens een goede gelegenheid in de marge ervaringen uit te wisselen, ook met raden waar je minder vaak contact mee hebt.

Dat geldt ook voor de zogenoemde Concord-bijeenkomsten die gericht zijn op de behandeling van kanker.

- **Bronnen**

Naast hetgeen hiervoor en hierna besproken wordt, 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. Ook valt op dat de keren waarin sprake is van agressie lijken toe te nemen. Beide zaken versterken de motivatie van de raad zich te beraden op het ontwikkelen van het concept ‘goed patiëntschap’.
- Bijwonen congressen van de NVZ en de Samenwerkende Rijnmond Ziekenhuizen;

- Bijwonen bijeenkomst gezamenlijke cliëntenraden (Ikazia met Albert Schweitzer, Maasstad, Spijkenisse MC en Van Weel Bethesda);
- Deelname Concord (oncologienetwerk Zuidwest) ter ondersteuning onderlinge samenwerking ziekenhuizen en dan vanuit patiëntenperspectief;
- Deelname congres over afronding eerste fasen VIPP-programma.
- Overleg met een vertegenwoordiging van de Raad van Toezicht en met een vertegenwoordiging van het Medisch Specialistisch Bedrijf Ikazia (MSBI).

- **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;
- Communicatie en bejegening patiënt en personeel en arts wederzijds;
- Vaste hoofdbehandelaar als vanzelfsprekendheid;
- MD-traject leidinggevend, nieuwe competenties voor 117 leidinggevend;
- Resultaten Veiligheidscultuurmeting en vervolprogramma;
- 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 niet meer bestaat dient die inzet blijvend geborgd te worden;
- Vindbaarheid en rolstoelvriendelijkheid. Ikazia stelt hierin hoge normen maar verbetering en aanscherping is naar de mening van de raad altijd nodig.
- Dat geldt ook voor privacy; en het is de raad bekend dat de ruimte in het ziekenhuis beperkt is en de middelen begrensd zijn. 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 blijvend maximaal in te zetten op een ideale patiëntomgeving, zowel in middelen als in bejegening.
- Begin 2019 heeft de raad zich door de directie laten informeren over het vigerende beleid inzake hulphonden, naar aanleiding waarvan de raad met dat beleid kon instemmen.

Focuspunten voor 2020

De aandacht van de leden van de cliëntenraad zal in 2020 in het bijzonder gericht zijn op:

- Persoonsgerichte zorg (participatie, samen beslissen);
- Privacy (bij inrichting gebouwen en tijdens inzet personeel);
- Het doorzetten van digitalisering en daarmee nieuwe mogelijkheden voor contact en permanente beschikbaarheid data; daarbij ook aandacht voor mensen die moeite hebben met het volgen en interpreteren van gegevens;
- Volgen van doorzetten van trend meer kwetsbare ouderen, in combinatie met 'gangbare zorg';
- Externe zichtbaarheid en contacten met brede achterban.

- **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 uitgesproken streven naar een positie van het Ikazia 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 dat ook terug in het Meerjarenbeleidsplan 2019-2022.

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 voor de raad een noodzakelijk aandachtspunt, waar het risico bestaat dat professionaliteit en voortdurende inzet op kwaliteit en normen de overhand krijgen.

Voor de raad zelf geldt dat de twee jaar geleden ingezette periode van consolidatie en verdere versterking onmiskenbaar vorm krijgt. De deelname aan verschillende werken projectgroepen binnen het Ikazia Ziekenhuis wordt ook duidelijk door de organisatie gewaardeerd.

De cliëntenraad is, gezien de ontwikkelingen in de samenstelling voornemens nog voor de zomer van 2020 een hernieuwde focusbijeenkomst te houden.

- **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 met de toezegging in verband met de continuïteit na het verloop van zijn tweede termijn op 31 december 2019 nog enige tijd aan te blijven.
- Hr. W.G.J. van Gorp, lid sedert februari 2015, verlengd met 3 jaar met ingang van 1 februari 2018. De heer Van Gorp heeft per 31 december 2019 zijn lidmaatschap van de raad op eigen verzoek beëindigd.
- Hr. D.M. Gaasbeek, lid sedert februari 2016, per 1 februari 2019 verlengd met 3 jaar en 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.

Met ingang van 1 januari 2020 heeft de raad twee kandidaat-leden waarmee na een periode van 6 maanden wordt besproken of hun lidmaatschap definitief wordt.

Dat zijn de heer N.B. van Stam en mevrouw W.C. Ruissen.

Het besluit tot uitbreiding is genomen in overleg met de directie en is ingegeven door het groeiende takenpakket van de leden.

Het lidmaatschap van de raad is een vrijwilligersfunctie die 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, in dienst van het ziekenhuis, Ilse Houwink.