

Jaarverslag cliëntenraad Ikazia ziekenhuis 2020



De cliëntenraad heeft deze virtuele bos bloemen afgelopen jaar aan het gehele personeel aangeboden als blijk van dankbaarheid voor hun inzet, als blijk van bewondering en dankbaarheid en met de oprechte wens dat zij alle kracht ontvangen die nodig is.

Met genoegen bieden wij u bijgaand ons jaarverslag over 2020 aan.

In het voorgaande jaarverslag noemden wij onze speerpunten voor het komende jaar. Dat waren persoonsgerichte zorg, patiëntenparticipatie, privacy en het inwerken van de nieuwe leden. Wij wisten toen nog niet wat een bijzonder jaar het zou worden.

Nu terugkijkend kunnen we vaststellen dat deze onderwerpen ondanks alles versterkt op de agenda van het Ikazia ziekenhuis staan. En zelfs meer dan dat, zoals u in dit verslag kunt lezen.

Uitgangspunt voor onze werkwijze is onze visie dat de patiënt mede verantwoordelijk is voor zijn/haar gezondheid en herstel. En dat de zorgverlener vanuit zijn/haar professionele kennis en ervaring de verantwoordelijkheid draagt de patiënt, indien mogelijk, te helpen weer gezond te worden en/of te blijven.

Het contact tussen beiden is wederzijds respectvol, vanuit het besef dat ieder vanuit die eigen verantwoordelijkheid het beste resultaat wil behalen, met de wil er samen uit te komen en in het besef dat de middelen en mogelijkheden in de zorg begrensd zijn. Kort samengevat heet dat 'goed patiëntschap' en 'goed zorgverlenerschap'. En het is onze taak, zo u wilt missie, het Ikazia ziekenhuis te adviseren en waar nodig te ondersteunen deze visie vorm te geven

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

clienraad@ikazia.nl, 3 maart 2021

- **Inhoud**

- Vergaderingen en overleggen
- Adviezen
- Aanmeldzuilen
- Veiligheidsronden
- Covid19
- Aansluiten op beleid
 - Persoonsgerichte Zorg
 - Kwetsbare ouderen
 - Digitalisering
 - Anderstaligen/andere culturen
 - Werkgroep vervoer
- Privacy
- Training
- Samenstelling cliëntenraad

Vergaderingen en overleggen

De cliëntenraad heeft in het verslagjaar 9 keer plenair intern overleg gehad, waarvan de eerste keer op 15 april 'op afstand' was. In de loop van dit verslag kunt u lezen wat aan de orde is geweest.

Met de **directie** is 4 keer regulier overleg geweest over het beleid en de voortgang in algemene zin, uiteraard over de ontwikkelingen en aanpak inzake Covid19, en verder over de arbeidsmarktsituatie, de bouw- en renovatieplannen en financiële zaken.

Waar de contacten tussen cliëntenraad en bestuur al open waren, zijn die in deze bijzondere periode ook open gebleven. Veel informatie en ideeën zijn ook tussentijds uitgewisseld en vragen helder beantwoord.

Zo zijn wij als raad tijdig en zonder terughoudendheid geïnformeerd over financiële rapportages en hebben wij de jaarrekening 2019 en de investeringsbegroting 2020 ontvangen en besproken.

De financiële situatie van het ziekenhuis lijkt stabiel, maar Covid19 zal een grote impact hebben die wij nu niet kunnen overzien. Intussen worden we door de bestuurder wel goed geïnformeerd over de overleggen, zoals met onder andere zorgverzekeraars, om daar oplossingen voor te vinden.

Omdat de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ 2018) in het verslagjaar in werking is getreden was het nodig de Samenwerkingsovereenkomst tussen cliëntenraad en de bestuurder van Ikazia te hernieuwen; deze is in goed overleg opgesteld en ondertekend. De cliëntenraad heeft daarna ook zijn Huishoudelijk Reglement daar weer op aangepast.



Met de **Raad van Toezicht** heeft de cliëntenraad 1 keer overleg gehad en bij die gelegenheid met name gesproken over de mogelijkheid als huidige cliëntenraad voor Ikazia ook actief te zijn voor het Medisch Specialistisch Bedrijf Ikazia (MSBI). Voorts is het lopende Covid19-beleid aan de orde geweest.

Ook heeft het (sinds kort) jaarlijks overleg met het **MSBI** plaats gehad, uiteraard ook over de mogelijkheid ook voor hen actief te worden nu de wet vereist dat zij een eigen cliëntenraad hebben. Dat laatste gesprek is in een andere setting vervolgd, maar is op het moment van verschijnen van dit verslag nog niet afgerond.

De cliëntenraad heeft regelmatig tussentijds contact met de stafafdeling **Kwaliteit en Patiëntveiligheid** en 4 keer plenair overlegd. Daarbij zijn aan de orde geweest: het Meerjarenbeleidsplan kwaliteit en patiëntveiligheid, de calamiteiten- en incidentenregistratie en de afhandeling daarvan, en de resultaten van Patiënten tevredenheids-onderzoeken (PTO's) en Prospectieve risico interventies (PRI's). Inzet en meerwaarde van 'performance indicatoren' zijn ook met enige regelmaat onderwerp van gesprek.

Kwaliteit en Patiëntveiligheid deelt al lang de uitkomsten van het digitale Patiëntenpanel met de raad; op aanreiken van en in overleg met de cliëntenraad is afgelopen jaar ook een onderzoek uitgezet over hoe patiënten op korte en langere termijn de aanpak van het ziekenhuis ter zake de Covid19-aanpak beleven.

De cliëntenraad blijft aandringen op het opnemen van een Patiënt Effect Rapportage (PER) als standaardvraag die als doel heeft dat de

functionaris die een aanvraag/voorstel doet zelf al goed nadenkt over wat de gevolgen van zijn/haar voorstel (kunnen) zijn voor de patiënt.

De raad wordt door Kwaliteit en Patiëntveiligheid ook actief geïnformeerd over de Qualicor-accreditatie (voorheen NIAZ). Deze zal in de loop van 2021 plaatsvinden.

In het afgelopen jaar heeft de cliëntenraad kennis gemaakt met de nieuwbenoemde (inmiddels 2) **klachtenfunctionarissen** en met hen gesproken over een nieuwe aanpak in de rapportages. Deze worden inmiddels direct kortgesloten en gevolgd met de afdelingen waar de klacht betrekking op heeft.

Met het **hoofd P&O** heeft een delegatie van de raad het jaarlijks overleg gehad waarin onder meer aan de orde kwamen de lopende HR-projecten, het opleidingsplan, de situatie op de arbeidsmarkt en de (meerwaarde van de) organisatiecultuur met als doel die te toetsen aan wat voor de patiënt van belang is.

In het verlengde daarvan heeft de raad ook gesproken met het **Hoofd Leerhuis** en in het bijzonder met het oogmerk te toetsen waar haar plannen aansluiten op het personeel bijvoorbeeld leren omgaan met andere culturen, met sociaal kwetsbare patiënten, het bij patiënten leren ontwikkelen van gezondheidsvaardigheden en privacy in de praktijk.

Bij de bovengenoemde overleggen is de insteek van de cliëntenraad steeds het vinden van een antwoord op de vraag welke oplossingen die het ziekenhuis voor vraagstukken biedt het beste resultaat bieden



voor de patiënt.

Een visie die het bestuur en het management delen met de cliëntenraad.

Met de **ondernemingsraad** van Ikazia heeft de cliëntenraad geen overleg. Wel worden de jaarverslagen uitgewisseld zodat men wederzijds op de hoogte is van elkaars werk.

De cliëntenraad heeft al een aantal jaren **overleggen met cliëntenraden van andere ziekenhuizen** in de zuidelijke regio Rijnmond, zoals ook in het najaar van 2020 plaats vond in het Albert Schweitzer Ziekenhuis.

In vervolg op eerdere overleggen in de regio Groot-Rotterdam inzake EHealth zijn de afgelopen periode ook vergelijkbare contacten ontstaan met cliëntenraden van de meeste andere ziekenhuizen in Rotterdam en omgeving. Dat heeft onder meer geresulteerd in een gezamenlijke online training met de cliëntenraden van het Erasmus MC en Franciscus-Gasthuis & Vlietland over het bereiken van moeilijk bereikbare groepen cliënten.

Tenslotte neemt de cliëntenraad ook deel aan **Concord**, een oncologisch netwerk van professionals in Zuidwest-Nederland dat werkt aan een betere informatievoorziening over kanker voor patiënten en familie.

- **Adviezen**

In het verslagjaar heeft de bestuurder een keer advies gevraagd inzake de nieuwe Algemene Voorwaarden van het ziekenhuis. De raad heeft met enkele kanttekeningen positief advies uitgebracht. Ook heeft de raad ingestemd met de begroting 2020 en de jaarrekening 2019.

Dit lijkt een zeer beperkt aantal adviezen. Maar onze inzet krijgt in toenemende mate vorm in deelname aan stuur- en werkgroepen. Daardoor zijn wij vaak al in de conceptfase bij zaken betrokken en wordt al tijdig met onze inbreng rekening gehouden.

- **Aanmeldzuilen**

De cliëntenraad is betrokken geweest in de testfase van de nieuw geplaatste aanmeldzuilen. Het systeem blijkt goed te werken. Wel is er regelmatig overleg met de verantwoordelijken voor de opstelling van deze zuilen die niet naar wens van de raad is. De raad pleit voor spreiding van de zuilen onder meer i.v.m. filevorming op toptijden, wat zeker in tijden van Covid19 bij patiënten voor onbegrip en onrust zorgt.

De raad heeft begrip voor de lastige logistieke situatie maar blijft aandringen op een goede oplossing.

- **Veiligheidsronden**

Het is al jaren goed gebruik dat leden van de cliëntenraad deelnemen aan de veiligheidsrondes die intern worden georganiseerd met en door eigen personeel. Zo krijgen de leden van de raad direct inzicht in wat er speelt op afdelingen. Aan het begin van het jaar hebben leden aan enkele rondes deelgenomen. Wegens corona is besloten de organisatie niet extra te belasten en is van deelname afgezien.

- **Covid19**

In de eerste fase van de Covid19-pandemie heeft het ziekenhuis kans gezien acute zorg en semi-acute zorg, oncologie en bevallingen steeds door te laten gaan en naar behoren te laten verlopen.

De 'reguliere poli's' waren gesloten en men kreeg te maken met (ook acute) patiënten die terughoudender waren om te komen uit angst voor besmetting.

Het algemene beeld van de cliëntenraad is dat de organisatie van Ikazia kundig heeft gehandeld in een voor iedereen nieuwe situatie.

Maar in de zogenoemde 'eerste golf' heeft men ook heel veel geleerd over de aanpak en inzet van mensen en die lessen in het tweede halfjaar direct toegepast.

Daardoor ontstond een heel andere situatie die ook anders beleefd is. Dankzij een andere aanpak was er meer ruimte voor 'reguliere zorg' en aandacht voor de psychosociale kant bij personeel en patiënt!

Het is de cliëntenraad ook opgevallen dat het Ikazia ziekenhuis prima heeft samengewerkt met alle zorgverleners in de regio.

De cliëntenraad volgt dit beleid actief en kritisch. De raad krijgt in dit kader ook regelmatig tussentijds mondelinge updates van het management.

Langs deze korte lijnen is ook gesproken over het toelatingsbeleid in het algemeen en het toelaten van begeleiders van patiënten in het bijzonder. Waar ziekenhuisbezoek voor veel mensen vaak al een stresservaring is, is dat in coronatijd extra het geval. Uiteindelijk worden daar goede oplossingen voor gevonden en is als gevolg van het overleg ook de communicatie daarover geoptimaliseerd.



Wel neemt de cliëntenraad met zorg kennis van de toename van meldingen van zeer ongeduldige tot zich onbehoorlijk gedragende patiënten en begeleiders.

Het beleid en de aanpak van het ziekenhuis ter zake lijkt effectief, maar neemt de zorg over die ontwikkeling niet weg.

Positief is dat de bijzondere situatie heeft geleid tot een flinke toename van online contacten. Zo is het aantal consulten via videobellen en met telefonisch contact substantieel gegroeid.

Dat bespaart patiënten veel reis- en soms ook wachttijd. En het opent de mogelijkheid dat meer mensen deelnemen aan het gesprek met de specialist c.q. gespecialiseerd verpleegkundige. Dat laatste kan dan bij bepaalde diagnoses weer bijdragen aan een beter begrip bij patiënt en familie over ziekte en behandeling.

Het Ikazia ziekenhuis pakt dit goed op en laat juist in dit tijdperk zien hoe een middelgrote organisatie met een duidelijke identiteit en visie snel kan schakelen.

De cliëntenraad blijft deze ontwikkelingen overigens van nabij volgen, en let daarbij extra op hoe de kwaliteit van de zorg wordt ervaren en of de gezondheid van patiënten niet in het gedrang komt.

- **Aansluiten op beleid**

De cliëntenraad heeft er in de loop van het verslagjaar voor gekozen zijn belangrijkste aandachtsterreinen te laten aansluiten op die zichtbaar zijn in het beleid van het ziekenhuis.

Leden van de raad nemen actief deel aan verschillende stuur- en werkgroepen.

Persoonsgerichte Zorg

De raad is betrokken geweest bij de visieontwikkeling en de uitwerking daarvan in de stuurgroep Persoonsgerichte Zorg.

Daarin is vanzelfsprekend veel aandacht voor hoe de communicatie met de patiënt en de aangeboden informatie maximaal resultaat opleveren voor de patiënt. Denk daarbij aan het project 'De patiënt voorbereid naar het ziekenhuis d.m.v. het zorgportaal', het introduceren van de 3 Goede Vragen voor het gesprek met de zorgverlener, de inzet van de Behandelpad-app, en de SEH-app.

In mei van dit jaar was een intern symposium over Persoonsgerichte Zorg georganiseerd, waaraan ook de cliëntenraad actief zou deelnemen; dat is uitgesteld naar oktober, maar wordt naar verwachting nu in de loop van 2021 digitaal gehouden.

Onderdeel van Persoonsgerichte Zorg is ook de aandacht voor de groep laaggeletterden. Er is inmiddels frequent overleg met degene die daar verantwoordelijk voor is.

Het is belangrijk dat 'het verhaal' zo eenvoudig mogelijk wordt verteld of uitgebeeld; iets waar overigens iedereen baat bij heeft.

Ook is erg belangrijk dat artsen en verplegend personeel laaggeletterdheid tijdig leren herkennen.



Dick Gaasbeek en Ineke Ruissen zijn lid van deze stuurgroep. Frank van Acker en Elma Luijendijk hebben laaggeletterdheid als speciaal aandachtsgebied. Met z'n vieren vormen zij op dit thema de werkgroep Persoonsgerichte Zorg binnen de cliëntenraad.

Kwetsbare ouderen

Al geruime tijd krijgen ouderen in het Ikazia ziekenhuis specifiek de aandacht die zij nodig hebben. Dat betreft dan kwetsbaarheid in het algemeen, het mobiliseren van deze groep en extra aandacht voor geriatrische problematiek. Er is in het ziekenhuis een werkgroep actief waarin Elma Luijendijk en Frank van Acker deelnemen en een stuurgroep waarin Dick Gaasbeek en Elma Luijendijk deelnemen. Met z'n vieren vormen zij op dit thema de werkgroep Kwetsbare ouderen binnen de cliëntenraad.

Digitalisering

In het ziekenhuis is sinds de start van de opbouw van het zorgportaal voor patiënten de stuurgroep VIPP actief. De cliëntenraad is daar vanaf het eerste uur bij betrokken. VIPP staat voor Versnellingsprogramma Informatie-uitwisseling Patiënt & Professional, een door het ministerie van VWS geïnitieerd programma om de ontwikkeling van digitale gegevensuitwisseling in de zorg te versnellen. De visie van de cliëntenraad is dat alle data over de patiënt voor de patiënt toegankelijk dienen te zijn voor de patiënt (m.u.v. zaken die zeer specifieke medisch inzicht vergen (o.a. differentiaaldiagnose). Het proces verliep aanvankelijk vrij vlot. Nu lijkt het trager te verlopen

dan gewenst.

Ons idee is dat het naarmate je dieper in systemen komt het steeds lastiger is bepaalde koppelingen te maken. Voor het oplossen daarvan is de zorg echter sterk afhankelijk van softwareleveranciers. Tegelijkertijd nemen we waar dat het Ikazia ziekenhuis hard werkt aan het beschikbaar stellen van de patiëntdata aan andere zorgverleners zodat de patiënt nog beter geholpen kan worden; denk daarbij aan systemen zoals Medmij en voor patiënten de BeterDichtbij-app. In de cliëntenraad is nu een werkgroep Digitalisering die actief bovenstaande en andere relevante ontwikkelingen volgt en die bestaat uit Nico van Stam, Marcel van Prehn en Aart Schrijver. Dick Gaasbeek vertegenwoordigt de raad in de stuurgroep VIPP.

Anderstaligen/andere culturen

De cliëntenraad vertegenwoordigt alle patiënten van het ziekenhuis. De leden van de raad hebben echter allen Nederlandse achternamen terwijl de patiëntengroep van Ikazia heel divers is. In het verslagjaar is de raad daarom begonnen met onderzoeken of het haalbaar is een (externe) klankbordgroep in het leven te roepen om toch regelmatig in gesprek te komen. In dat kader zijn ook contacten gelegd met organisaties die cultureel en medisch actief zijn in Rotterdam-Zuid en met de islamitisch geestelijk verzorger in Ikazia. Ineke Ruissen en Dick Gaasbeek zijn verantwoordelijk voor dit traject.

Werkgroep vervoer

In het Ikazia bestaat al geruime tijd een werkgroep Vervoer. Een van de doelstellingen is de belasting van vervoersstromen zo laag mogelijk te houden.

De raad pleit dan ook voor goed zichtbare actuele OV-informatie in de entreehal, het omleggen van busroutes voor haltes bij het ziekenhuis en bij de buitenpoli's en/of vervoer tussen metro- en busstation en ziekenhuis.

De cliëntenraad neemt niet actief deel aan de werkgroep maar volgt die wel actief. Immers de patiëntenstroom neemt een zeer aanzienlijk aandeel in van die verkeersstromen.

Privacy

Een interne werkgroep bestaande uit Marcel van Prehn, Elma Luijendijk en Aart Schrijver richt zich op permanente verbetering van de privacy; zowel wat betreft de fysieke inrichting van het ziekenhuis, als wat betreft het omgaan met gegevens.

- **Training**

Voor een zinvolle inbreng in al deze activiteiten volgen de leden van de raad van tijd tot tijd trainingen. Zo heeft een van de nieuwe leden de Basisleergang 'nieuw in de cliëntenraad' gevolgd, en hebben verschillende leden deelgenomen aan workshops over EHealth en Persoonsgebonden voedingsadvies en smaaksturing.

In de corona-arme periode (september) hebben ze elkaar onder leiding van een ervaren trainer weer beter leren kennen en zijn afspraken gemaakt voor een evenwichtiger taakverdeling, een nog doelgerichtere werkwijze en concrete actiepunten.

Sinds kort kunnen de leden met een eigen account rechtstreeks en veilig aansluiten op het systeem van het ziekenhuis.

- **Samenstelling cliëntenraad**

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

- *Marcel van Prehn (1977) Barendrecht, beschermingsbewindvoerder.*

Lid sedert januari 2014, verlengd voor 3 jaar per 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.

- *Dick Gaasbeek (1954) Blaaksedijk, organisatie- en comm. advies.*

Lid sedert februari 2016, per 1 februari 2019 verlengd met 3 jaar en voorzitter m.i.v. december 2016.

- *Frank van Acker (1951) Barendrecht, zelfstandig gevestigd tandarts.*

Lid sinds juni 2017.

- *Aart Schrijver (1944) Rotterdam, bouwkundige/woonadviseur*

Lid sinds juni 2017, vicevoorzitter.

- *Elma Luijendijk-Hollaar (1977) Oud-Beijerland, gespecialiseerd verpleegkundige.*

Lid sinds juni 2017.

- *Ineke Ruissen (1954) Barendrecht, gespecialiseerd verpleegkundige.*

Lid sinds januari 2020.

- *Nico van Stam (1983) Oud-Beijerland, managementfuncties in o.a. gehandicaptenzorg.* Lid sinds januari 2020.

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.