

JAARVERSLAG

CLIËNTENRAAD

REINIER DE GRAAF ZIEKENHUIS

2019

1 Inleiding

In dit jaarverslag beschrijft de cliëntenraad van het Reinier de Graaf Ziekenhuis zijn activiteiten in 2019. De cliëntenraad is een onafhankelijk medezeggenschapsorgaan dat functioneert op basis van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz). De cliëntenraad behartigt de belangen van de patiënt.

Het Reinier de Graaf Ziekenhuis maakt deel uit van de Reinier Haga Groep (RHG). Er is geen centrale of gezamenlijke cliëntenraad; vertegenwoordigers van de cliëntenraden van de drie afzonderlijke ziekenhuizen binnen de groep overleggen gezamenlijk met de raad van bestuur (rvb) van de RHG en de raden streven ernaar om adviezen aan de rvb van de RHG in gezamenlijkheid uit te brengen.

2 Samenstelling

De cliëntenraad had in 2019 de volgende leden.

Rol	Naam	
<i>Voorzitter, tot 31 december</i>	<i>W. (Willy) Tiekstra</i>	
<i>secretaris, tot 30 september</i>	<i>H. (Hans) Witjens</i>	
<i>lid</i>	<i>M. (Max) Kommer</i>	
<i>lid</i>	<i>A. (Anja) Pieterman</i>	
<i>lid, secretaris vanaf 1 oktober</i>	<i>J. (Jenny) Goedhart</i>	
<i>lid</i>	<i>R. (Ria) Havekes</i>	
<i>lid</i>	<i>H. (Hans) v.d.Moolen</i>	
<i>ambtelijk secretaris</i>	<i>T. (Tine) Abbinga</i>	

A. Pieterman en M. Kommer zijn tijdens het verslagjaar herbenoemd voor een tweede termijn (tot 31 mei 2022).

In het najaar 2019 is H. Witjens na vele jaren gestopt met zijn activiteiten voor de cliëntenraad. W. Tiekstra heeft haar activiteiten op 31 december 2019 beëindigd. De cliëntenraad dankt beiden voor de fijne samenwerking en hun inzet voor de belangen van de patiënten.

J. Goedhart heeft de rol van secretaris overgenomen. Per 1 januari 2020 is M. Kommer de nieuwe voorzitter van de cliëntenraad. In het najaar is de wervingsprocedure voor twee nieuwe leden gestart en hebben gesprekken met potentiële leden plaatsgevonden.

De cliëntenraad wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris.

3 Uitgangspunten

Als oudste ziekenhuis van Nederland biedt het Reinier de Graaf Ziekenhuis (verder: Reinier) de juiste zorg, op de juiste plaats, op het juiste moment. Hiervoor is een omgeving en een cultuur waarin continu leren en verbeteren wordt aangemoedigd en ondersteund onmisbaar, net als een omgeving waarin wordt gestuurd op kwaliteit en doelmatigheid.

De cliëntenraad van Reinier wil dit beleid ondersteunen door het leveren van een bijdrage aan de bevordering van de kwaliteit, veiligheid en beleving van de zorg binnen Reinier door het adviseren van de directie van Reinier respectievelijk de raad van bestuur van de RHG.

Om dit te kunnen doen, vormen de leden van de cliëntenraad zich een indruk van de ervaringen van de patiënten van het ziekenhuis door open te staan voor informatie en signalen van patiënten en derden, houden zij zich actief op de hoogte van ontwikkelingen in de zorg en in het ziekenhuis en adviseren zij - gevraagd en ongevraagd - de leiding en medewerkers van het ziekenhuis.

De raad doet dat binnen de (tijds)beperkingen die het vrijwillige karakter van het raads-lidmaatschap met zich meebrengt.

4 Werkplan

In het verslagjaar gebruikte de cliëntenraad het werkplan voor 2018/2019 als leidraad. In dit werkplan heeft de raad zijn uitgangspunten, ambities, keuzes en concrete voornemens geformuleerd. In de zomer is dit werkplan geëvalueerd en op onderdelen geactualiseerd en is versie 2019/2020 opgesteld.

Bij het verzamelen van informatie en het adviseren van de directie hanteert de raad de volgende inhoudelijke invalshoeken:

- patiëntervaringen en de beleving van de patiënt,
- medisch- en zorginhoudelijke ontwikkelingen en kwaliteitsborging,
- gastvrijheid (niet-medische dienstverlening aan patiënten en bezoekers) respectievelijk facilitering van de zorg en het medisch handelen en
- strategische en bestuurlijke zaken die relevant zijn voor de realisering van de voorgaande drie punten.

Daarnaast besteedt de raad aandacht aan de communicatie naar patiënten, directie en medewerkers en reflecteert de raad op het eigen functioneren.

Bovenstaande voornemens heeft de raad vertaald naar concrete voornemens. De aandachtsgebieden zijn verdeeld over de leden van de raad.

5 Realisatie Werkplan

In het verslagjaar heeft de cliëntenraad 10 keer vergaderd op zijn vaste vergadermoment op de woensdagochtend. Tijdens vrijwel elke vergadering zijn actuele onderwerpen besproken met de directievoorzitter van het Reinier, C.G.J.M Hilders of met de directeur bedrijfsvoering S. Kroese. Voor de bespreking van meer specifieke onderwerpen werden gasten uitgenodigd.

De raad heeft gereageerd op alle adviesaanvragen die hij van de directie van het Reinier of de rvb van de RHG ontving en ook ongevroegd een aantal adviezen uitgebracht of anderszins de belangen van de patiënten behartigd. In onderstaande worden de activiteiten van de raad gepresenteerd naar de vier invalshoeken van het werkplan.

5.1 Patiëntervaringen en de beleving van de patiënt

Conform het werkplan wilde de cliëntenraad speciale aandacht geven aan de ervaringen van patiënten wat betreft behandeling, verpleging en gastvrijheid. Hiertoe heeft de raad deelgenomen aan door het ziekenhuis georganiseerde activiteiten die inzicht geven in de ervaringen van de patiënt.

Bij het verzamelen van informatie over de ervaringen van de patiënten gebruikt de raad zo veel mogelijk informatie die door het ziekenhuis wordt verzameld. Zo heeft de raad het jaarverslag van de klachtenfunctionaris bestudeerd en heeft hij hierover met de klachtenfunctionaris van gedachten gewisseld. Daarnaast hebben leden van de cliëntenraad deelgenomen aan spiegelgesprekken en tracer audits.

De cliëntenraad werd tijdens het verslagjaar voor twee spiegelgesprekken uitgenodigd, namelijk het spiegelgesprek bij Neonatologie van de Ziekenhuisgroep Moeder en Kind en bij Orthopedie (heupoperaties).

De aanwezige leden van de raad hebben de open gesprekken in een prettige sfeer, waarin alle cliënten hun verhaal konden doen, gewaardeerd. Over het algemeen waren cliënten zeer tevreden over de opname, de behandeling en de verpleging. Daarnaast waren er uiteraard ook voldoende verbeterpunten. Een lid van de raad heeft een blog over het spiegelgesprek bij Moeder & Kind geschreven.

Blog Bed and Breakfast in het RdG: leren van het verhaal (april 2019)

Spiegelgesprekken zijn een belangrijke bron van informatie, ook voor de cliëntenraad. Onlangs vond er, voor het eerst sinds tijden, weer een plaats. Ria Havekes, lid van de cliëntenraad, deelt haar ervaringen. Kent u het programma Bed and Breakfast? Eigenaren van een B&B gaan bij andere eigenaren een nachtje logeren. Na het verblijf wordt gevraagd naar hun ervaringen. "Ik miste een plankje in de badkamer om mijn spulletjes op te zetten, het bed was toch wel erg hard, er was geen televisie op mijn kamer, ik miste mijn roereitje bij het ontbijt...". Zo houden de eigenaren elkaar een spiegel voor. Verbeteren is het doel.

Reinier doet ook zoiets. Namens de cliëntenraad mocht ik aanwezig zijn bij een spiegelgesprek van het Moeder en Kind Centrum. Er waren ouders aanwezig, die met hun pasgeboren kindje(s) op de afdeling Neonatologie hadden verbleven. Soms alleen de moeder, soms de vader en de moeder. De situaties waren heel verschillend. De een was een gezonde kraamvrouw met een derde kindje, dat het ook goed deed. Na een week mocht het kindje naar huis. De ander was bevallen van een tweeling, die veel zorg nodig had. Het waren haar eerste kindjes. Zij verbleef zeven weken in de kamer. Anderen waren "zieke" kraamvrouwen, bv. na een keizersnede of met het HELPP-syndroom. Kortom, veel verschillende patiënten en dus ook veel verschillende verhalen en ervaringen. Ook de vaders werden gehoord. We gaan immers uit van family centered care, dus de betrokkenheid van de vader wordt belangrijk gevonden. En ook de vader heeft vaak onze zorg nodig, al is het maar even een arm om de schouder en de vraag hoe het met hem is.

Net als in de Bed and Breakfast uitzendingen wordt er over kleine dingen gesproken. Er ontbreekt een plankje voor de toiletpulletjes. Of er is te weinig kastruimte om kleertjes te bergen voor de tweeling en hun moeder. Eigenlijk de dingen, die je via een patiënttevredenheidsonderzoek wilt horen, zodat je snel iets kunt doen.

Maar steeds ging het gesprek ook dieper. Hoe is de nazorg ervaren? Hoe verliep de communicatie met artsen en verpleegkundigen? En hoe is het gesteld met de rust op de afdeling? Over dit laatste punt waren bijvoorbeeld de meningen van de patiënten wel dezelfde, in de ochtenden nooit rust, veel verschillende mensen in de kamer, die steeds andere dingen kwamen doen. De een maakte de wastafel schoon, tien minuten later kwam een volgende de waszakken legen, en even later kwam nummer drie om de vloer af te nemen. Kan dat niet gecombineerd worden in één persoon? Dat zou de rust ten goede komen en ook de privacy voor het jonge gezin.

Wat alle gesprekken gemeen hadden, was dat de patiënten toch wel lovend waren over de zorg voor hen en hun kind. Wat anders is, is de beleving en de verbeterpunten, die daaruit voortwamen. Dat maakt de spiegelgesprekken echt een mooie manier om samen met je collega's, ook van andere disciplines, het verhaal van de patiënt echt te horen. Waarna je gezamenlijk de verbeterpunten op kunt pakken om weer een verdere verbetering te kunnen maken.

Na het spiegelgesprek heb ik nog even nagepraat met twee moeders. Zij kregen tranen in hun ogen, toen zij mij vertelden over het troostdekentje, door vrijwilligers gemaakt voor deze pas bevallen vrouwen, die verdrietig zijn, omdat hun kindje in het ziekenhuis moest blijven. En over de verpleegkundigen. Met sommigen hadden ze zo'n een stevige band opgebouwd, dat het hen moeilijk viel om afscheid te nemen.

Die tranen heb ik bij Bed and Breakfast nooit gezien, maar de spiegel die we onszelf hebben voorgehouden door te luisteren naar deze mooie verhalen is dezelfde.

Traceraudits¹

In juli is een medewerker uitgenodigd om de cliëntenraad te informeren over de werkwijze van traceraudits in het ziekenhuis. Om beter inzicht te krijgen in de inhoud en aanpak van traceraudits zijn twee leden van de raad meegelopen als toehoorder bij de traceraudits over respectievelijk maagsondes en dialyse. In de toekomst zullen ook de andere leden van de raad als toehoorder meelopen met een traceraudit.

¹ Auditmethodiek waarbij het proces dat de cliënt doorloopt centraal staat en waarbij men inzicht verwerft in best practices en risico's en verbetermogelijkheden verkend worden.

What matters to you-dag

Net als in 2018 nam Reinier deel aan de What matters to you dag in juni. Gedurende deze dag worden patiënten verwend en bevraagd over hun wensen met betrekking tot de zorg en het ziekenhuis. De raad was teleurgesteld dat de What matters to you dag in 2018 in het ziekenhuis niet tot vervolgacties heeft geleid en stelde als voorwaarde voor zijn deelname aan de dag dat dit in 2019 wel zou gebeuren. Na een toezegging hierover waren leden van de cliëntenraad op de dag actief aanwezig en hoorden uit eerste hand van veel patiënten en hun naasten wat zij belangrijk vinden. Er zijn veel kleine en grote verbetervoorstellen opgehaald. De cliëntenraad is erg benieuwd naar de initiatieven om met de genoemde verbeterpunten aan de slag te gaan.

**Ketaminepatiënten**

In de herfst van 2018 hoorde de groep ketaminepatiënten dat de zorg voor hen zou veranderen in verband met de sluiting van de verpleegafdelingen in de vestiging Diaconessenhuis in Voorburg. Begin 2019 bleken veel ketaminepatiënten zich nog zorgen te maken over de continuïteit van hun zorgtraject. De cliëntenraad heeft op verschillende momenten gesignaleerd dat het ziekenhuis meer patiëntgericht zou moeten communiceren met deze patiënten. Mede door toedoen van de cliëntenraad werden de vragen van de patiënten uiteindelijk voldoende beantwoord en werd bij velen van hen het vertrouwen in het toekomstige zorgtraject hersteld.

Bezoek Onze Lieve Vrouwe Gasthuis (OLVG)

Om te leren over bruikbare methodes voor het verzamelen van patiëntervaringen bracht een grote delegatie van de cliëntenraad een bezoek aan de cliëntenraad van het OLVG. De cliëntenraad van het OLVG werkt al enkele jaren met een patiëntenpanel en liet zien wat voor een nuttig onderzoeksinstrument dit kan zijn voor het regelmatig en snel raadplegen van de achterban. Ook werd uitgebreid aandacht besteed aan de voorwaarden voor gebruik door een cliëntenraad. Helaas zijn deze voorwaarden bij Reinier op dit moment niet aanwezig.

5.2 Medisch- en zorginhoudelijke ontwikkelingen en kwaliteitsborging

De cliëntenraad vindt het belangrijk om op de hoogte te blijven van medische en zorginhoudelijke ontwikkelingen binnen en buiten het ziekenhuis. Hiertoe heeft de raad een aantal activiteiten ontplooid.

Tijdens de jaarlijkse educatieve wandeling in april 2019 hebben de leden van de raad de zorgenheid Moeder & Kind bezocht. Hier heeft de cliëntenraad gesproken met medewerkers van de afdeling. Het afdelingshoofd Neonatologie gaf een rondleiding over de afdeling. De leden van de cliëntenraad kregen een goede indruk van het reilen en zeilen bij de zorgenheid en meer specifiek de rol van ouders, de belemmeringen en verbeterpunten.

Verpleegkundige overdracht

Mede n.a.v. het ongevraagde advies over Verpleegkundige overdracht (pilot) in het voorafgaande jaar worden de patiënten nu meer betrokken bij de overdracht. Patiënten vinden dit i.h.a. plezierig. De tijdens de pilot toegepaste werkwijze zal nu stap voor stap breder worden geïmplementeerd. De cliëntenraad wordt structureel op de hoogte gehouden.

Gesprekken zorgmanagers

In het kader van vernieuwd organiseren is in 2019 de organisatie van Reinier gewijzigd. Er zijn vijf zorgenheden gevormd die elk een duaal management hebben: een medisch manager en een bedrijfsmanager. Eind 2019 hebben de leden van de cliëntenraad in tweetallen gesprekken gevoerd met deze zorgmanagers. Het doel van de gesprekken was naast kennismaking het vormen van een beeld over de aanpak van de zorg, de samenwerking met andere

zorgeenheden, de beschikbare capaciteit, de patiëntgerichtheid e.d. Hiermee heeft de cliëntenraad een nulmeting van de situatie. De gesprekken krijgen in 2020 een vervolg.

Kwaliteit en veiligheid van Zorg

Gedurende het jaar hebben veel gesprekken plaatsgevonden tussen (leden van) de cliëntenraad en de managers en medewerkers van de afdeling Kwaliteit en Veiligheid en andere hierbij betrokken medewerkers zoals de manager Apotheek. Onderwerpen die aan bod kwamen waren onder meer medicatieveiligheid, het omgaan met kwaliteitskeurmerken, de stand van zaken en werkwijze op het gebied van kwaliteit en veiligheid. De cliëntenraad werd o.a. geïnformeerd over de STZ visitatie² en de voorbereiding van de NIAZ-audit³. Leden van de raad waren aanwezig tijdens het Jaargesprek met de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.

De raad heeft geconstateerd dat de opvattingen over kwaliteitsregistraties en keurmerken aan het schuiven zijn, landelijk en binnen het ziekenhuis, o.a. vanwege de administratieve lasten en de kosten hiervan. De raad vroeg zich af of dit niet ten koste gaat van de kwaliteit van de zorg en daarmee het belang van de patiënt. De raad heeft daarom de directie gevraagd voorafgaand aan het besluit om een keurmerk/ kwaliteitscertificering te schrappen, een inhoudelijke motivatie en een voorstel voor het borgen van metingen en verbeteracties op te stellen, zodat de raad zou kunnen besluiten hier advies over te geven.

Ook voor het instellen van een pilot patiëntcontactpersonen heeft de cliëntenraad positief geadviseerd, ondanks twijfels over de onafhankelijkheid van de contactpersonen. De raad is dan ook benieuwd naar de evaluatie begin 2020.

Tenslotte heeft de cliëntenraad positief geadviseerd over het beleid Kwaliteit & Veiligheid voor 2020.

Ontwikkelingen

Leden van de raad bezochten verschillende bijeenkomsten over ontwikkelingen in de zorg zoals regionale netwerkbijeenkomsten over e-health, bijeenkomsten van het versnellingsprogramma informatie-uitwisseling patiënt en professional, patiëntenvoorlichting Telemetrie, presentatie onderzoeksresultaten revalidatie, ronde tafel over de Governancecode Zorg, het symposium grenzeloos Reinier, de informatiebijeenkomst patiëntenpanel en de themawEEK kwetsbare ouderen.

5.3 Gastvrijheid en facilitering van de zorg en het medisch handelen

Toegankelijke zorg

Mede naar aanleiding van de verzamelde aandachtspunten van de *What matters to you* dag en op basis van het werkplan hecht de cliëntenraad aan een goed toegankelijk ziekenhuis. In het najaar heeft de raad het begrip verkend.

Toegankelijkheid zorg

De mate waarin mensen toegang hebben tot (zorg)voorzieningen en interventies. De toegankelijkheid mag niet worden belemmerd door beperking of leeftijd, noch door persoonlijke kenmerken zoals geslacht of etniciteit. Toegankelijke zorg betekent dat personen die zorg nodig hebben op tijd en zonder 'grote drempels' toegang hebben tot zorgverlening. <https://www.encyclo.nl/lokaal/11110>

De raad heeft op basis van deze verkenning besloten om toegankelijkheid in 2020 tot speerpunt te maken en dit te benaderen vanuit drie perspectieven:

- gebouw en inrichting
- voorlichting
- digitale omgeving bv. Patiëntenportaal.

² STZ is de vereniging van topklinische ziekenhuizen die samen werken aan betere patiëntenzorg

³ NIAZ is het Nederlands Instituut voor Accreditatie in de Zorg

Begin 2020 maakt de cliëntenraad een plan van aanpak voor de uitwerking hiervan.

Facilitair beleid

Er vond structureel overleg plaats met de manager Facilitair Bedrijf. In 2019 is onder andere gesproken over de herinrichting van het terrein en de parkeergarage, toegankelijkheid van het ziekenhuis, de inrichting van het ziekenhuis, de werkverdeling tussen de zorg en het Facilitair Bedrijf en het vervolg van de *What matters to you*-dag.

De cliëntenraad heeft kennisgenomen van het vastgoedplan van de RHG. Tevens heeft de raad positief geadviseerd over de adviesaanvraag Herprofilering buitenlocaties. De raad zal actief worden betrokken bij de communicatie naar de patiënten tijdens de implementatie van dit plan.

5.4 Strategisch/bestuurlijke zaken die relevant zijn voor de realisering van de voorgaande drie punten

De cliëntenraad had zich voorgenomen om bij strategisch/bestuurlijke zaken met name aandacht te besteden aan de impact van nieuwe ontwikkelingen op de kwaliteit van leven van en zorg voor de patiënten. Dit voornemen kreeg vorm tijdens het praten, meedenken, en stellen van vragen en werd ook steeds vaker expliciet verwoord in de adviezen van de raad.

De raad heeft tijdens overlegvergaderingen en daarbuiten uitgebreid met de directie gesproken over actuele ontwikkelingen, zoals de samenwerking binnen de RHG, de RHG-centra of excellence zoals het Orthopedisch Centrum en over Lab West. Twee leden van de raad volgden - samen met de leden van de cliëntenraden van HagaZiekenhuis en LangeLand Ziekenhuis (LLZ) - de ontwikkelingen binnen het Orthopedisch Centrum nauwlettend door geregeld te spreken met het management van het Orthopedisch Centrum.

Met het oog op strategisch bestuurlijke vragen namen leden van de raad o.a. deel aan de strategiedagen van Reinier, informatiebijeenkomsten over het Orthopedisch Centrum en waren ze aanwezig bij zeepkistsessies. Tenslotte volgden de leden van de raad de ontwikkelingen op het gebied van de (patiënten) medezeggenschap door deel te nemen aan een symposium over de nieuwe Wmcz.

De cliëntenraad heeft gevraagd en ongevraagd geadviseerd over de wenselijke ontwikkeling voor de toekomst. Hierbij ging het enerzijds om procedurele zaken zoals de rol van de cliëntenraden, maar anderzijds en nog belangrijker over de vraag hoe het patiëntbelang en de kwaliteit van de zorg in de regio het best zou kunnen worden gediend.

Net als ieder jaar spraken leden van de raad met de manager Financieel Beleid & Beheer over de begroting en de impact hiervan op het welzijn van patiënten. De raad adviseerde in principe positief over de aangepaste gedragscode computergebruik en de nieuwe procedure raadpleging Elektronisch patiëntendossier (EPD), maar verzocht wel deze op een aantal punten te verduidelijken c.q. aan te scherpen en om de jaarlijkse rapportage te agenderen voor het overleg tussen de raad en de directie.

Eveneens gaf de raad een positief advies over de integratie van de trombosedienst in RHMDC. De cliëntenraden van de drie afzonderlijke ziekenhuizen binnen de RHG hebben gezamenlijk positief geadviseerd over de aanpassing van de RHG klokkenluidersregeling, de jaarrekening RHG 2019 en de geconsolideerde begroting RHG 2020.

Tijdens het verslagjaar vonden enkele (her)benoeringen in de raad van toezicht en in de raad van bestuur plaats.

De cliëntenraden van RHG hebben gezamenlijk positief geadviseerd over

- de herbenoeming van de directievoorzitters van LLZ en Reinier en de CFO (chief financial officer) van RHG,
- het profiel van de leden en de voorzitter van de raad van toezicht,
- de benoeming van het lid van raad van toezicht met de zorginhoudelijke portefeuille.

De drie cliëntenraden hebben gezamenlijk negatief geadviseerd over een beoogde benoeming in de raad van toezicht. De beoogde kandidaat is niet toegetreden. Dit had als consequentie dat de zittingsduur van een zittend lid is verlengd.

Ten slotte, maar niet in de laatste plaats, vroegen onderwerpen rond de samenwerking binnen RHG zeer veel aandacht van de cliëntenraad. De raad van bestuur startte in het verslagjaar een onderzoek naar de mogelijkheid en wenselijkheid van het versterken van de samenwerking binnen de RHG middels een juridisch fusie. Dit onderzoek leidde tot veel vragen en onrust die ook de cliëntenraad niet onberoerd lieten. De cliëntenraad heeft daarom tijdens het verslagjaar veel overlegd met andere gremia binnen Reinier en RHG (Verpleegkundige adviesraad (VAR), ondernemingsraad (OR), Bestuur Medisch Specialististen Coöperatief (BMSC) en met de cliëntenraden van de drie ziekenhuizen) en, deels samen met de beide andere cliëntenraden, vragen gesteld over de plannen van de rvb. Op een aantal momenten heeft de cliëntenraad gebruik gemaakt van deskundige (juridische) bijstand. Uiteindelijk heeft de wijze waarop rvb en rvt in dit proces invulling gaven aan hun respectieve verantwoordelijkheden, ertoe geleid dat de cliëntenraad het vertrouwen opzegde in de raad van toezicht en aankondigde een enquêteprocedure bij de Ondernemingskamer te willen starten. Mede naar aanleiding hiervan hebben de rvt en de rvb besloten het onderzoek naar een mogelijke juridische fusie stop te zetten. Over het voornemen gebruik te maken van het enquêterecht had de cliëntenraad een gesprek met leden van de rvt en de rvb. In het verslagjaar zijn door de cliëntenraad geen verdere stappen gezet.

5.5 Communicatie naar patiënten, directie en medewerkers

De raad is vindbaar op de website en op het intranet van Reinier. Medewerkers, bezoekers en patiënten konden de leden van de raad ontmoeten tijdens diverse bijeenkomsten, zoals de nieuwjaarsreceptie, de opening van kunsttentoonstellingen in het ziekenhuis, het vrijwilligersdiner en diverse zeepkistsessies in Delft of Voorburg.

Tijdens een zeepkistsessie voor medewerkers in april hebben leden van de cliëntenraad zich voorgesteld aan de medewerkers en is een korte introductie gegeven over de rol en werkwijze van de cliëntenraad. Daarna is een korte versie hiervan als blog gepubliceerd. Later in het jaar lichtte de cliëntenraad in een blog toe hoe hij werkt. Veel medewerkers lazen de blogs die de raad publiceerde. Naast de eerdergenoemde blogs was er een blog n.a.v. de acties van het zorgpersoneel in het najaar. Voor zover niet geheel intern gericht, zijn deze blogs ook geplaatst op de website van Reinier.

Blog De cliëntenraad(april 2019)

De cliëntenraad – wat is dat eigenlijk? Die vraag krijgen mijn collega-leden en ik regelmatig te horen, ook van medewerkers van Reinier. Ik was daarom blij dat ik laatst tijdens een zeepkistsessie wat mocht vertellen over wat we zijn en wat we doen.

Wie we zijn

Die presentatie begon ik trouwens met wie we zijn. Vier vrouwen en drie mannen (op de foto ontbreken er twee) die in Delft en omgeving wonen en die wat met Reinier hebben. Niet per se patiënten (en dan bedoel ik mensen die regelmatig onder behandeling zijn van een dokter hier) maar mensen die Reinier als “hun” ziekenhuis zien. Enkelen van ons hebben een baan of zijn zzp-er en een aantal is gepensioneerd (een paar na werk in of rond de zorg). Heel divers zijn we verder niet. De leden van de cliëntenraad zijn vrijwilligers. Nieuwe leden worden, na een openbare sollicitatieprocedure, geselecteerd door de zittende leden en vervolgens benoemd door de directie. De raad heeft behalve de leden ook een ambtelijk secretaris die in dienst is van Reinier.

Blog Serieuze voornemens (augustus 2019)

In een vorige blog schreef ik over wat de cliëntenraad is en doet. Aan dat verhaal kan ik nu iets toevoegen, want onlangs hebben we ons werkplan voor 2019-2020 vastgesteld. Daarin beschrijven we wat preciezer waar we ons in de komende 18 maanden op willen gaan richten. Onze goede en vooral serieuze voornemens, dus. Het is een nogal uitgebreide lijst, vooral bestemd voor intern gebruik. Maar de keuzen die we maken willen we graag wat breder uitdragen en daarom geef ik er hier een samenvatting van.

Wat we willen doen

Als cliëntenraad willen we gevraagd en ongevraagd adviseren over zaken die voor de cliënten / patiënten van Reinier van belang zijn. Daarom moeten we goed op de hoogte zijn van wat er speelt binnen het huis en in de gezondheidszorg in brede zin. En, in de eerste plaats, van wat patiënten belangrijk vinden. Daarom luisteren we graag naar wie ons wat wil vertellen, verzamelen we zelf informatie en communiceren we ook naar buiten over wat we doen.

Waar we ons vooral op willen richten

Omdat onze tijd en energie niet oneindig zijn, richten we ons vooral op wat patiënten en hun naasten ervaren als het gaat om de kwaliteit en veiligheid van het medisch handelen en de zorg. Even belangrijk vinden we wat er vanuit het ziekenhuis gedaan wordt om die kwaliteit en veiligheid te waarborgen. Aan deze twee onderwerpen willen we het grootste deel van onze aandacht besteden. Heel specifiek willen we de komende tijd kijken naar wacht- en toegangstijden en naar de nieuw ingevoerde methode van traceraudits, waarbij patiënten letterlijk van binnenkomst tot vertrek gevolgd worden om te kijken waar er misschien dingen beter kunnen.

Niet minder belangrijk vinden we de gastvrijheid en de niet-medische dienstverlening, maar daar kunnen we met wat minder tijdsbesteding toe. Wel zijn er een paar zaken waar we specifiek naar willen kijken: de evaluatie van de nieuwe bezoektijden en de toegankelijkheid van het ziekenhuis (en de website) voor mensen met een beperking.

En dan blijft over onze grootste uitdaging: de bestuurlijke en strategische onderwerpen. Denk aan strategische plannen, begrotingen, de samenwerking in de Reinier Haga Groep. Daar kunnen we makkelijk heel veel tijd en energie aan besteden, maar we geven onszelf met het werkplan de opdracht om dat echt te beperken. Wat in de praktijk betekent dat we bij dergelijke onderwerpen vooral de vraag willen stellen: wat betekent dit nu concreet voor het zorgaanbod, de kwaliteit en de veiligheid?

Hoe we het willen doen

Kern van ons werk is dus: op de hoogte zijn, weten wat er speelt. Die informatie halen we deels uit schriftelijk materiaal, maar het belangrijkste is toch dat we luisteren naar en vragen stellen aan de mensen om wie het gaat. Degenen die van de zorg gebruik (willen) maken, degenen die de zorg verlenen en degenen die hen daarbij ondersteunen. Dat zullen we waar nodig zelfstandig doen, bijvoorbeeld via werkbezoeken en het analyseren van wat er op social media gezegd wordt. Maar als het ook maar enigszins mogelijk is, zullen we ons -ook alweer vanwege de beperkte tijd- aansluiten bij wat door anderen georganiseerd wordt: spiegelgesprekken, audits etc.

Serieuze voornemens

Met dit werkplan laten we zien dat we onze taak serieus nemen. En dat moet ook wel, want wij ervaren dat er serieus naar ons geluisterd wordt.

6 Samenwerking met cliëntenadviesraad HagaZiekenhuis en cliëntenraad LangeLand Ziekenhuis

De cliëntenraden van RHG hebben vier keer per jaar regulier overleg gehad met de voorzitter van de rvb van de RHG en vertegenwoordigers van de drie cliëntenraden over ziekenhuisoverschrijdende zaken in RHG-verband, zoals ontwikkelingen in de zorg, toekomst RHG, community, proces benoemingen vacatures raad van toezicht, positie cliëntenmedezeggenschap e.d. Daarnaast hadden de cliëntenraden in de zomer een regulier gesprek met de raad van toezicht.

Zoals uit het bovenstaande blijkt hebben de cliëntenraden enkele gezamenlijke adviezen uitgebracht over ziekenhuis overstijgende zaken.

7 Reflectie op het eigen functioneren

De cliëntenraad heeft enkele malen tijdens de vergaderingen de voortgang van het werkplan besproken. De raad meent te mogen concluderen dat alle leden van de raad hun werkzaamheden met grote inzet en veel plezier uitvoeren, en dat de raad de in het werkplan geformuleerde doelen goed realiseert. Een kanttekening daarbij is dat de bestuurlijke zaken onveranderd relatief veel aandacht vragen; wel lukt het steeds beter bij de behandeling daarvan de impact van deze zaken op de patiënt en de kwaliteit van de zorg aan de orde te stellen.

De raad stelt het op prijs dat hij in 2019 gevraagd werd om te participeren in ontwikkeltrajecten en evenementen en constateert dat de mening van de raad in het ziekenhuis gewaardeerd wordt. Net als in voorafgaande jaren heeft de raad de samenwerking met de directie en de medewerkers van Reinier als zeer positief ervaren en hij spreekt graag zijn vertrouwen uit in het personeel en de leiding van het ziekenhuis. De cliëntenraad is trots op het ziekenhuis en de manier waarop alle medewerkers en vrijwilligers zich inzetten voor optimale zorg voor de patiënten van het Reinier de Graaf Ziekenhuis.

Blog Top acties (november 2019)

Je hoeft maar één keer in een ziekenhuis te liggen, en je weet het: het is de verpleging die het hem doet. Natuurlijk, je moet als patiënt zelf weer gezond worden, of het leven zo goed leven als het nog gaat. En dokters doen wat ze kunnen om dat mogelijk te maken. Maar het zijn de verpleegkundigen die er voortdurend zijn om daarbij te helpen. Om te doen wat nodig is zodat jij kunt herstellen of om jou en je familie bij te staan als het niet meer gaat.

Als lid van de cliëntenraad heb ik de afgelopen jaren kunnen zien met hoeveel inzet verplegenden dat doen. En niet alleen degenen die direct met de patiënten werken, maar ook degenen die je niet ziet omdat ze op de achtergrond bezig zijn om dat werk aan het bed te ondersteunen. En, trouwens, nog een hoop anderen – maar het gaat nu even om de verpleegkundigen. Ik heb daarbij ook een goed beeld gekregen van wat Reinier een top-ziekenhuis maakt: top-mensen. Top-verpleegkundigen. Top-mensen gun je een top-salaris en goede werkomstandigheden. Nou ja, in alle redelijkheid. Daarom steunen we als cliëntenraad van Reinier van harte de acties van “onze” verpleegkundigen voor betere betaling. We doen dat ook, omdat het top-acties zijn: patiëntvriendelijk. Geen gesloten deuren, maar juist extra gastvrijheid.

En overigens: omdat we enig zicht hebben op de financiën van ziekenhuizen, weten we dat de gevraagde salarisverhoging alleen mogelijk is als anderen genoeg nemen met minder. En dat daarom die acties uiteindelijk gericht zijn op de politiek. Daar moeten de beslissingen genomen worden die het mogelijk maken verplegenden meer te betalen. Dat de zorgkosten niet oneindig kunnen stijgen – akkoord. Maar niet ten koste van degenen die het hem doen.