

JAARVERSLAG
CLIËNTENRAAD
REINIER DE GRAAF
ZIEKENHUIS
2018

1 Inleiding

In dit jaarverslag beschrijft de cliëntenraad van het Reinier de Graaf ziekenhuis zijn activiteiten in 2018. De cliëntenraad is een onafhankelijk medezeggenschapsorgaan en opereert op basis van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz). De cliëntenraad behartigt de belangen van de patiënt.

2 Samenstelling

Op 31 december 2017 is J. Aarssen gestopt met zijn werkzaamheden voor de cliëntenraad. In 2018 zijn er geen veranderingen in de samenstelling van de raad geweest.

De cliëntenraad wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris.

Rol	Naam
<i>voorzitter</i>	<i>W. Tiekstra</i>
<i>secretaris</i>	<i>H. Witjens</i>
<i>lid</i>	<i>M. Kommer</i>
<i>lid</i>	<i>A. Pieterman</i>
<i>lid</i>	<i>J. Goedhart</i>
<i>lid</i>	<i>R. Havekes</i>
<i>ambtelijk secretaris</i>	<i>T. Abbinga</i>



*Leden cliëntenraad op 31 december 2018,
A.Pieterman ontbreekt op de foto.*

3 Uitgangspunten

Als oudste ziekenhuis van Nederland biedt Reinier de Graaf 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 de Graaf door het adviseren van de directie van Reinier de Graaf respectievelijk de raad van bestuur van de Reinier Haga Groep.

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 raadslidmaatschap met zich mee brengt.

4 Werkplan

In het verslagjaar heeft de cliëntenraad het werkplan voor 2018 en 2019 opgesteld. In dit werkplan heeft de raad zijn uitgangspunten, ambities, keuzes en concrete voornemens geformuleerd.

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,
- 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.

De raad houdt in het bijzonder de vinger aan de pols ten aanzien van:

- de zes speerpunten in het Medisch Strategisch Beleidsplan 2020 van Reinier de Graaf (moeder en kind, oncologie, ouderen, "Uw verhaal", "LEA(R)N", "Delftsblauw leiderschap")¹,
- de basiszorg, poliklinieken en samenwerking met de 1e lijn,
- SEH / acute opname,
- doelmatigheid,
- innovatie,
- overdrachtsactiviteiten tussen ziekenhuizen binnen de Reinier Haga Groep.

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

¹ Deze sleutels zijn inmiddels vervangen door kernwaarden.

5 Realisatie Werkplan

5.1 Patiëntervaringen en de beleving van de patiënt

Conform werkplan wilde de cliëntenraad speciale aandacht geven aan de ervaringen van patiënten wat betreft behandeling, verpleging en gastvrijheid, niet alleen op de locatie Delft maar ook op de buitenlocaties. Hiertoe heeft de raad vanzelfsprekend gereageerd op alle adviesaanvragen en heeft de raad deelgenomen aan door het ziekenhuis georganiseerde activiteiten die inzicht geven in de ervaringen van de patiënt.

De raad heeft in 2018 patiëntervaringen en –opvattingen geïnventariseerd middels een analyse van de ervaringen van patiënten met het ziekenhuis die op social media waren te vinden (Facebook en ZorgkaartNederland). Deze inventarisatie heeft geleid tot één ongevraagd advies. Daarin geeft de raad te kennen dat – ondanks herhaaldelijk aandringen – het ziekenhuis niet reageert op berichten die patiënten of hun naasten plaatsen op social media. De raad meent dat dit niet past bij een organisatie die het verhaal van de patiënt belangrijk vindt. Het advies om op een open en empathische wijze te reageren op (negatieve) patiëntuitingen op Zorgkaart/ Facebook en andere media is tot nu toe helaas maar zeer beperkt opgevolgd.

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. Helaas kon de raad in het verslagjaar niet deelnemen aan spiegelgesprekken. Deze werden in 2018 namelijk niet georganiseerd.

De raad was wel actief aanwezig tijdens de *What matters to you*-dag in juni. Gedurende deze dag werden patiënten verwend en bevraagd over hun wensen met betrekking tot de zorg en het ziekenhuis. Tijdens deze dag hoorde de raad uit eerste hand van veel patiënten en hun naasten wat zij belangrijk vinden. Er zijn veel kleine en grote verbetervoorstellen genoteerd. De raad is nieuwsgierig naar de vervolgacties.

In de herfst 2018 hoorde de groep ketaminepatiënten dat de zorg voor hen zou veranderen in verband met de bouwplannen bij het Diaconessenhuis in Voorburg. Leden van de raad hebben verschillende malen met deze patiënten gesproken en voorlichtingsbijeenkomsten bezocht. Naar aanleiding hiervan hebben gesprekken met de directie en het centrummanagement plaatsgevonden. Belangrijk onderdeel hiervan was de communicatie met de patiënten. Deze inzet heeft er mede aan bijgedragen dat de meeste ketaminepatiënten de zorg in de toekomst weer met vertrouwen tegemoet zien.

Daarnaast heeft de raad in 2018 een start gemaakt met een inventarisatie van methoden om signalen van patiëntervaringen te verzamelen en te duiden. Hiertoe zijn leden naar een symposium geweest waar andere organisaties ervaringen met klantenpanels en *communities* deelden. In het verlengde hiervan heeft een gesprek plaatsgevonden met de cliëntenraad van het Franciscus Gasthuis & Vlietland, waar de cliëntenraad werkt met patiëntenpanels. In 2019 krijgt dit proces een vervolg. In 2018 heeft Reinier de Graaf eenmalig gebruikgemaakt van een patiëntenpanel ten behoeve van de ontwikkeling van het patiëntenportaal. De cliëntenraad was bij een van de twee bijeenkomsten 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 spraken de leden van de raad met medewerkers van Radiologie en Geriatrie. Daarnaast was er een groot aantal gesprekken met de verantwoordelijken voor zorg en kwaliteit. Leden van de raad spraken met centrummanagers, leidinggevendenden van het Moeder en Kindcentrum, het Transmuraal bureau, het Bureau verpleegkundige zaken, de Apotheek, de Dagverpleging en het Orthopedisch Centrum.

Op het gebied van medisch zorginhoudelijke ontwikkelingen heeft de raad één ongevraagd advies uitgebracht. Dit advies had betrekking op het projectplan verpleegkundige overdracht. De raad gaf te kennen dat hij het grote belang van een goede overdracht in het kader van de patiëntveiligheid onderschrijft en standaardisatie van overdracht een goede manier vindt om deze kwetsbare schakel in het proces te verbeteren. Tevens constateerde de raad dat de patiënt niet werd betrokken bij het project, terwijl het project de patiëntenparticipatie wil bevorderen. Naar aanleiding van dit advies vond een gesprek met de trekkers van het project plaats en wordt de raad nu structureel op de hoogte gehouden van de voortgang van het project.

Leden van de raad bezochten daarnaast verschillende symposia over ontwikkelingen in de zorg, zoals *e-health*, innovatief Reinier en Symposium VAR. Daarnaast bezochten ze bijeenkomsten over *Lean* en de proeftuinen en een theatervoorstelling over het verpleegkundige vak.

5.3 Gastvrijheid en facilitering van de zorg en het medisch handelen

De cliëntenraad heeft op het gebied van gastvrijheid en facilitering één (gevraagd) advies uitgebracht. Dit advies had betrekking op de uitbreiding van de bezoektijden naar aanleiding van een uitgevoerde pilot. De raad onderschrijft de verruiming van de bezoektijden, mits aan een aantal voorwaarden is

voldaan. De raad zal de ontwikkelingen kritisch blijven volgen en kijkt uit naar de evaluatie in de zomer van 2019.

Er vond structureel overleg plaats met de manager Facilitair Bedrijf. In 2018 is onder andere gesproken over de herinrichting van het terrein en de parkeergarage, het kortcyclisch meten van patiënt-ervaringen, de voeding, de werkverdeling tussen de zorg en het Facilitair Bedrijf en het vervolg van de *What matters to you*-dag.

Tijdens de educatieve wandeling is gesproken met de medewerkers assist en hun leidinggevende.

Daarnaast hebben leden van de raad deelgenomen aan het project *Healing Environment* en waren ze betrokken bij de ontwikkeling van een proeftuin Kunst en Reinier.

Tenslotte is met de manager Vastgoed gesproken over de ontwikkelingen op het gebied van vastgoed binnen de Reinier Haga Groep.

Twee leden van de raad volgden de ontwikkelingen rond het zorgplatform binnen de Reinier Haga Groep.

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 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 de overlegvergaderingen uitgebreid met de directie gesproken over actuele ontwikkelingen, zoals de oprichting van het Orthopedisch Centrum, de samenwerking binnen de Reinier Haga Groep en Lab West. Twee leden van de raad volgden - samen met de leden van de cliëntenraden van HagaZiekenhuis en LangeLand Ziekenhuis - de ontwikkelingen binnen het Orthopedisch Centrum nauwkeurig door geregeld te spreken met het management van het Orthopedisch Centrum.

Daarnaast heeft de raad goed contact gehouden met de andere medezeggenschapsorganen binnen Reinier de Graaf, zoals de ondernemeingsraad, de verpleegkundige raad en het bestuur medisch specialisten coöperatief. Ook heeft een gesprek plaatsgevonden - samen met vertegenwoordigers van

de overige cliëntenraden van de Reinier Haga Groep - met leden van de raad van toezicht van de Reinier Haga Groep, onder andere in verband met een vacature in de raad.

Tenslotte spreekt de raad de manager Financieel Beleid & Beheer over de begroting en de impact hiervan op het welzijn van patiënten.

Ook werd de raad uitgenodigd voor het jaargesprek van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd over *Governance*.

In verband met strategisch bestuurlijke vragen waren leden van de raad aanwezig tijdens zowel de strategiebijeenkomst van de Reinier Haga Groep als de strategiedagen van Reinier de Graaf, bijeenkomsten over de sleutels van Reinier de Graaf, informatiebijeenkomsten over het Orthopedisch Centrum en bij zeepkistsessies.

Naar aanleiding van schendingen van de privacy van patiënten in een ander ziekenhuis heeft de raad geïnformeerd of Reinier de Graaf beleid heeft ontwikkeld en maatregelen heeft genomen om dergelijke incidenten te voorkomen. De directie heeft de raad naar aanleiding van deze vragen uitgebreid geïnformeerd over beleid en maatregelen ter borging van de privacy. De raad heeft geconstateerd dat het ziekenhuis voldoende inzet toont op dit gebied.

In het gevraagde advies over de aanpak en vernieuwing van de organisatiestructuur onderschrijft de raad de noodzaak om de organisatie op onderdelen aan te passen en onderstreept nadrukkelijk het belang van het inbrengen van patiëntervaringen in het veranderproces.

In verband met de adviesaanvraag over de toekomst van het Diaconessenhuis Voorburg heeft de raad de directie laten weten de overwegingen die ten grondslag liggen aan het voorgenomen besluit te onderschrijven. De raad wijst erop dat in het besluitvormingstraject met veel stakeholders is gesproken, maar dat de patiënten hierbij geen inbreng hebben gehad. De raad verzocht de directie tevens om nadere informatie met betrekking tot de doelgroep van de polikliniek die op deze locatie wordt gebouwd. Op basis van de reactie van de directie adviseerde de raad alsnog positief over de plannen.

Naar aanleiding van een adviesaanvraag over de ontvlechting van het LabWest en de integratie met het Reinier Haga Medisch Diagnostisch Centrum heeft de raad vragen gesteld over de consequenties van de beoogde structuur op onder andere doorlooptijden, kwaliteit en kosten. Ook wordt de raad van bestuur van de Reinier Haga Groep verzocht om reeds in de adviesaanvraag in te gaan op de te verwachten consequenties voor de patiënten. De raad van bestuur heeft de raad laten weten dat deze voorgenomen organisatiewijziging geen negatieve consequenties voor de patiënt heeft.

Daarnaast heeft de raad gezamenlijk met de andere cliëntenraden binnen de Reinier Haga Groep geadviseerd over het profiel en de vacature van het nieuwe lid van de raad van toezicht van de Reinier Haga Groep, de vacature in de directie van het HagaZiekenhuis en de modelklachtenregeling. In het advies over de vacature van de raad van toezicht uitten de cliëntenraden hun ongenoegen over de gevolgde werkwijze en hebben de cliëntenraden zich onthouden van een advies. Bij de vervulling van de hiernavolgende vacature van de raad van toezicht zijn de cliëntenraden op de juiste wijze betrokken.

In een brief aan de directie inzake het patiëntenportaal gaf de raad te kennen graag deel te nemen aan projecten en werkgroepen, maar van mening te zijn dat dit niet betekent dat de adviesrol hierdoor vervalst. Dit punt is later met de directie besproken en directie en raad hebben samen geconcludeerd dat participatie niet tot verlies van het adviesrecht leidt.

Tenslotte volgden de leden van de raad de ontwikkelingen op het gebied van de (patiënten) medezeggenschap door deel te nemen aan het jaarlijkse congres van de cliëntenraden en scholingsbijeenkomsten van de koepelorganisaties zoals NCZ of LOC.

5.5 Communicatie naar patiënten, directie en medewerkers

De raad is vindbaar op de website van Reinier de Graaf. Medewerkers, bezoekers en patiënten konden de leden van de raad ontmoeten bij bijeenkomsten. Veel medewerkers lazen de blogs die door een lid werden geschreven. In 2018 was er een blog over *De toekomst van zorg* en een blog over *Lean zien*. Daarnaast stelde de raad zich voor in de zomereditie van het Reiniermagazine (zie laatste pagina). De leden van de raad namen geregeld deel aan bijeenkomsten waar ze het contact met patiënten en/of medewerkers kunnen onderhouden en kunnen ervaren hoe het ziekenhuis werkt. Voorbeelden zijn de Nieuwjaarsreceptie, de opening van het poliklinisch centrum Naaldwijk, de opening van het voorplein van het Gasthuis in Delft, het bezoek van de minister omtrent “Ontregel de zorg”, het vrijwilligersdiner en diverse zeepkistsessies in Delft of Voorburg. Om een indruk te krijgen van het reilen en zeilen in een buitenlocatie, heeft de raad een keer in het Diaconessenhuis vergaderd en daar gesproken met een patiënt van de verpleegafdeling.

6 Samenwerking met cliëntenadviesraad HagaZiekenhuis en cliëntenraad LangeLand Ziekenhuis

In het kader van de samenwerking met de collega cliëntenraden kreeg de cliëntenraad van Reinier de Graaf in september bezoek van de cliëntenraden van het HagaZiekenhuis en het Langeland Ziekenhuis.



Bezoek van de cliëntenraden van de Reinier Haga Groep aan het Reinier de Graaf Ziekenhuis

Het doel van deze jaarlijkse bijeenkomst was het bespreken van actuele onderwerpen en het onderhouden van de wederzijdse contacten. Er werd gesproken over de samenwerking van de raden in het kader van de Reinier Haga Groep en er werd stilgestaan bij het werken volgens de Lean-methode bij Reinier de Graaf. Manager Lean Monique Elsing, Lean-coach Maaïke van Meeuwen en gynaecoloog Frederike Siemens gaven de leden van de cliëntenraden uitleg over hoe Lean in Reinier tot leven is gebracht en wat de ervaringen hiermee zijn. Ook brachten de leden een bezoek aan de AOA en de afdeling Oncologie. De verpleegkundigen respectievelijk het afdelingshoofd lieten zien hoe deze afdelingen werken aan steeds betere zorg met behulp van de dagstart. Het was een erg leuke bijeenkomst en het was nuttig om elkaar weer te zien.

De cliëntenraden hebben gezamenlijk adviezen uitgebracht over adviesaanvragen die verband houden met de organisatorische vormgeving van de Reinier Haga Groep (zie boven).

Sinds de zomer vindt er vier keer per jaar regulier overleg plaats met de voorzitter van de raad van bestuur van de Reinier Haga Groep en vertegenwoordigers van de drie cliëntenraden over ziekenhuis overschrijdende zaken in Reinier Haga Groep-verband.

7 Reflectie op het eigen functioneren.

De cliëntenraad heeft enkele malen tijdens de vergaderingen de voortgang van het werkplan besproken. De raad heeft vastgesteld dat de leden de in het werkplan geformuleerde doelen goed realiseren, dat de bestuurlijke zaken veel aandacht vragen maar dat het bij de behandeling steeds beter lukt om de impact van deze zaken op de patiënt aan de orde te stellen. Ook bleek dat alle leden van de raad de werkzaamheden met grote inzet en veel plezier uitvoeren, dat de raad in 2018 gevraagd werd om mee te denken bij ontwikkeltrajecten en evenementen en dat de mening van de raad in het ziekenhuis gewaardeerd wordt. De raad heeft de samenwerking met de directie en de medewerkers van Reinier de Graaf als zeer positief ervaren en 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 Reinier de Graaf.

Interview met voorzitter Cliëntenraad in relatiemagazine Reinier nummer 2, juni 2018

DE CLIËNTENRAAD

De Cliëntenraad van ons ziekenhuis zet zich in voor kwalitatief goede en toegankelijke patiëntenzorg. “Wij zijn er voor de patiënten en vertegenwoordigen hun belangen. Zo kijken we vanuit patiënten-oogpunt mee bij belangrijke projecten en besluiten. Dat gaat van inspraak over de fijnste inrichting van een patiëntenkamer, het jaarplan en de begroting, tot meedenken over een digitaal patiëntenportaal”, aldus voorzitter Willy Tiekstra. De zeskoppige raad is een wettelijk vereist medezeggenschapsorgaan, dat nauw is betrokken bij bestuurlijke zaken en projecten die patiënten aangaan. “Wij vertegenwoordigen de belangen van patiënten in het gehele verzorgingsgebied van Reinier de Graaf, dat in totaal 450.000 mensen beslaat. De diversiteit onder de patiënten is groot. Van Westlanders die hier alleen voor een polikliniekbezoek komen tot chronische zieke of oudere patiënten die hier met regelmaat zijn.”

Willy, die sinds 2014 is aangesloten bij de Cliëntenraad, heeft zelf ervaring als patiënt in Reinier de Graaf. Ook heeft zij haar moeder begeleid als mantelzorger. “Inmiddels weet ik dus wel waar je als patiënt mee in aanraking komt. En hoe belangrijk het bijvoorbeeld is als de arts je op de juiste manier uitleg geeft en hier de tijd voor neemt. Dit neem ik allemaal mee in mijn rol binnen de raad. Het is duidelijk dat Reinier de Graaf een ziekenhuis is dat goed wil communiceren met zijn Cliëntenraad. Er is waardering voor ons werk, de sfeer is open en we kunnen terecht bij de directie, afdelingshoofden en bijvoorbeeld ook het Facilitair Bedrijf. Momenteel zijn we betrokken bij het project Samen Beslissen, dat tot doel heeft om zorgverlener en patiënt samen te laten beslissen welke zorg het beste past. Omdat iedere patiënt anders is, moet goed gekeken worden hoe de patiënt op de juiste wijze meegenomen kan worden bij belangrijke beslissingen in zijn of haar zorgproces. Het is goed dat we hierbij als raad aangesloten zijn.”