Reinier de Graaf

JAARVERSLAG CLIËNTENRAAD 2017

Inleiding

In dit jaarverslag beschrijft de Cliëntenraad van het Reinier de Graaf Ziekenhuis zijn activiteiten in 2017. 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.

Samenstelling

In 2017 is de samenstelling van de Cliëntenraad gewijzigd. Per 1 september zijn J. Goedhart en R. Havekes toegetreden als nieuw leden. W. Tiekstra en H. Witjens zijn opnieuw benoemd.
C. Turkenburg en J. Aarssen hebben het lidmaatschap (aan het eind van het jaar) beëindigd. De Cliëntenraad wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris, T. Abbinga.

rol	***naam***
voorzitter	*W. Tiekstra*
secretaris	*H. Witjens*
lid	*J. Aarssen*
lid	*M. Kommer*
lid	*A. Pieterman*
lid	*J. Goedhart*
lid	*R. Havekes*

Leden Cliëntenraad op 31 december 2017

Beleid

Als oudste ziekenhuis in Nederland biedt 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 van het Reinier. Hiertoe vormen de leden zich een indruk van de ervaringen van de cliënten, houden zij zich 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.

Activiteiten en werkwijze

<u>Vergaderingen</u>
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 Renier, C.G.J.M Hilders of met de directeur Bedrijfsvoering S. Kroese. Regelmatig terugkerende agendapunten waren onder andere zorg voor de patiënt, kwaliteit, (medicatie)veiligheid, samen beslissen, oprichting Orthopedisch Centrum, capaciteit, werkwijze apotheek, samenwerking binnen RHG, (klachten)rapportages en de oudere patiënt. Bij de bespreking van meer specifieke onderwerpen werden gasten uitgenodigd. In het verslagjaar waren de manager Kwaliteit & Veiligheid, de projectleider Goede Overdracht, de projectleider Patiëntenportaal en de geriater te gast.

Overleg

Naast de reguliere vergaderingen hadden individuele leden van de Cliëntenraad structureel overleg met (de managers van) de afdelingen Communicatie, Kwaliteit & Veiligheid, Lean, FB&B, FAB, Klachtenopvang, het dagelijks bestuur van het Bestuur Medische Staf, VAR en de Ondernemingsraad.
Hiernaast vonden meer ad hoc gesprekken over actuele onderwerpen plaats n.a.v. adviesaanvragen, ontwikkelingen en signalen en steeds vaker op verzoek van medewerkers van het ziekenhuis. Dit gebeurde rond de werving en selectie van leden van directie en Raad van Bestuur, in het kader van de strategienota, de oprichting van het Orthopedisch Centrum, de werkwijze van de apotheek, de implementatie van Lean en de organisatie van bezoektijden voor patiënten.

Samenwerking met Cliëntenadviesraad (CAR) HagaZiekenhuis en Cliëntenraad LangeLand Ziekenhuis

De in 2015 in gang gezette samenwerking met de cliëntenraden van zowel het HagaZiekenhuis als het LangeLand Ziekenhuis is in het verslagjaar gecontinueerd.
In maart heeft de Cliëntenraad van het LangeLand Ziekenhuis een bijeenkomst voor de drie cliëntenraden georganiseerd. Toen is o.a. gesproken over het conceptreglement voor de beoogde gezamenlijke Cliëntenraad. Tijdens deze bijeenkomst hebben twee leden van de Raad van Toezicht zich voorgesteld.
Daarnaast was er contact in verband met enkele adviesaanvragen en in verband met de werving en selectie van leden van de directie en de Raad van Bestuur.

Bijeenkomsten

Om hun kennis op peil te houden en het netwerk te versterken bezochten de leden van de Cliëntenraad bijeenkomsten binnen en buiten het ziekenhuis.

Bijeenkomsten:

- *Strategiebijeenkomsten Reinier en RHG*
- *Bijeenkomst in kader van Team Sleutels*
- *Cliëntenraaddag over cliënten feedback*
- *Long Life Lab*
- *Zeepkistbijeenkomsten in Delft en Voorburg*
- *Spiegelgesprekken (Interne Chirurgie, Urologie, Gynaecologie, Oncologie)*
- *Afscheid G. Huffmeijer*
- *Symposium Rookvrij ziekenhuis*
- *Inspiratiesessie ontwikkeling zorgpaden en value based healthcare*
- *Inspiratiesessie patiëntenparticipatie*
- *Symposium “Leren van het verhaal”*
- *Symposium “Online inzage”*
- *Werkbezoek aan ziekenhuisafdelingen in kader van Lean*
- *Broodje Lean en Leiderschap*
- *Eindpresentatie Kinderadviesraad*

Deelname aan interne en externe bijeenkomsten

Adviezen

In de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) is bepaald dat de Cliëntenraad adviesrecht heeft over tal van onderwerpen die de zorg van de patiënt direct raken. De adviezen dragen bij aan het verbeteren van de kwaliteit van de zorg en de dienstverlening aan cliënten.
De Cliëntenraad heeft in 2017 zeven door de directie van Reinier gevraagde adviezen gegeven.

- Onderzoek patiëntervaringen
- Toegang parkeergarage en parkeertarieven
- Medisch strategisch plan
- Jaarrekening
- Pilot bezoektijden

- Parkeerreglement
- Begroting.

Over twee adviesaanvragen die verband houden met de organisatorische vormgeving van de Reinier Haga Groep is samen met de collega Cliëntenraden van het Haga Ziekenhuis en het Langeland Ziekenhuis geadviseerd. Het gaat om het Advies over het privacyreglement en het Advies over de samenstelling klachtencommissie.

Over de adviesaanvraag m.b.t. de directieprofielen van het Orthopedisch Centrum is geen gezamenlijk advies uitgebracht, maar een nadere onderbouwing gevraagd. Ook heeft de Cliëntenraad de Raad van Bestuur laten weten de indirecte informatievoorziening over de benoeming van de directeuren van het Orthopedisch Centrum te betreuren.
De Cliëntenraad heeft ongevraagde adviezen uitgebracht aan de directie van Reinier over het patiëntenpanel, over de inzet van een Kinderadviesraad en de bereikbaarheid van het ziekenhuis bij slechte weersomstandigheden.

Betrokkenheid bij projecten
Daarnaast is de Cliëntenraad enkele keren door medewerkers van Reinier gevraagd om input over diverse zaken, onder andere over de wijze waarop patiënten kunnen worden voorgelicht (folders, patiëntenportaal, kunst voor Reinier, acute zorg).

Contacten achterban
Uitgangspunt is dat de Cliëntenraad op een efficiënte manier wil adviseren met kennis van de ervarings-/ belevingswereld van de patiënten. Het onderhouden van contact met de achterban is hierbij essentieel, maar in een ziekenhuis zeker geen vanzelfsprekende zaak.
De leden van de Cliëntenraad gebruiken hun eigen ervaringen en de ervaringen uit hun directe omgeving, verzamelen kennis over de achterban door deelname aan spiegelgesprekken, gesprekken met sleutelfiguren, gebruik van management- en (klachten)rapportages, ranglijsten en dergelijke.
Aanvullend organiseert de Cliëntenraad “educatieve wandelingen” door het ziekenhuis om informatie op te halen, indrukken op te doen en het ziekenhuis te ervaren. Na de positieve ervaringen hiermee in voorafgaande jaren heeft de Cliëntenraad ook in het verslagjaar een educatieve wandeling georganiseerd en tijdens de educatieve wandeling een bezoek gebracht aan SEH, Bloedafname en FAB/ beveiliging. Om zicht te krijgen op de ervaringen van de patiënten is de SEH later nogmaals bezocht.

Om aanvullend inzicht in de ervaringen en de beleving van patiënten te verzamelen heeft de Cliëntenraad in het verslagjaar uitingen op Social Media (Zorgkaart, Faceboek-pagina Reinier, Independer) geïnventariseerd. Hiermee is een eerste indruk verkregen van de onderwerpen die patiënten aan de orde stellen en van de waardering van deze onderwerpen.

Onderwerp	***Hoeveelheid uitingen***
Omgang medewerkers (bejegening)	*Meeste uitingen*
Behandeling	
Afspraken	
Luisteren	
Informatie	
Accommodatie	*Minste uitingen*

Uitkomsten inventarisatie uitingen op Social Media

Met de Cliëntenraad van het Franciscus Gasthuis & Vlietland is gesproken over hun ervaringen met een eigen patiëntenpanel als informatiebron voor de Cliëntenraad.

Zichtbaarheid Cliëntenraad
De Cliëntenraad is vindbaar op de website van het Reinier. Medewerkers, bezoekers en patiënten konden de leden van de Cliëntenraad ontmoeten bij de spiegelgesprekken en bij diverse andere bijeenkomsten. Veel medewerkers lazen de blogs die regelmatig door een lid werden geschreven.

Waarom zou je?
Spoedeisende hulp
Een jaar cliëntenraad
Directeur voor een dag
Reinier rookvrij?
Gelukkig kan Reinier veel beter
Verhaal halen

Overzicht blogs Cliëntenraad 2017

Aandachtsgebieden

Kwaliteit / veiligheid / zorg
De kwaliteit van de zorg vormt een van de belangrijkste aandachtspunten voor de Cliëntenraad.
Dit komt niet alleen tot uiting in de advisering naar aanleiding van de aan de Cliëntenraad voorgelegde voorstellen. Leden van de Cliëntenraad spraken ook met medewerkers en waar mogelijk patiënten over kwaliteit en kwaliteitsverbetering. Dit gebeurde bijvoorbeeld door middel van een educatieve wandeling door het ziekenhuis en door deelname aan de spiegelgesprekken. Daarnaast was er regulier overleg met de Manager Kwaliteit & Veiligheid, manager Lean en de Klachtenfunctionaris. Tijdens een speciale bijeenkomst kregen de leden een demonstratie van Lean op twee afdelingen. De voorzitter van de Cliëntenraad naam deel aan het jaargesprek met de IGZ. De Cliëntenraad had een actieve inbreng bij het verwerven van het keurmerk seniorvriendelijk ziekenhuis. Tenslotte zijn kwaliteit en veiligheid vaste onderwerpen tijdens het maandelijkse gesprek met de directie.

Financiën
De Cliëntenraad volgt de Planning & Controlcyclus van het Reinier. De ter beschikking gestelde documenten worden op voor de patiënten relevante onderdelen besproken met medewerkers van de betreffende afdelingen.

Facilitaire Zaken & Gastvrijheid
Er vindt structureel overleg met de manager Facilitair Bedrijf plaats. In 2017 is o.a. gesproken over de herinrichting van het buitenterrein, parkeerbeleid en – tarieven, maaltijdverstrekking, telefonische bereikbarheid en tevredenheidsonderzoeken.

Tot slot

De Cliëntenraad werd in 2017 vaak gevraagd om mee te denken bij ontwikkeltrajecten en evenementen en de leden hebben hier enthousiast aan mee gewerkt. De Cliëntenraad heeft de samenwerking met de directie en de medewerkers van het 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.

Gelukkig kan Reinier veel beter

Laatst kreeg ik een briefje van de gemeente. Een herinnering dat mijn rijbewijs binnenkort zou verlopen. En om het me gemakkelijk te maken, hadden ze drie weken daarna alvast een datum en tijd geprikt waarop ik aan het loket kon komen om een nieuw aan te vragen.
Ik zag direct dat ik dan niet zou kunnen. Andere verplichtingen, waar ik echt niet onderuit kon. Dus maar even bellen om een ander tijdstip te prikken. Nou, dat kon. Maar dan wel zes weken later pas, als mijn rijbewijs al verlopen was. En op een tijdstip dat me eigenlijk ook slecht uitkwam, maar daar was niets aan te doen. Niet zo goed geregeld, vond ik.
Toen ik dit op een verjaardagsfeestje vertelde, hoorde ik van een van de andere gasten dat het in zijn gemeente anders werkte. Je kreeg ook een herinnering, maar daarbij werd je gevraagd om via internet of telefonisch een afspraak te plannen. Via internet kon je dan direct zien op welke tijden er een medewerker beschikbaar was, en telefonisch kon je je eigen voorkeuren noemen en dan zochten zij daar een gaatje bij. En dat lukte meestal al de volgende week. Het leek me dat dat wel goed geregeld was.
Vindt u ook dat het in mijn gemeente niet zo goed geregeld is, en in de andere wel? Dan heb ik goed en slecht nieuws voor u. Het goede nieuws: ik heb dit uit mijn duim gezogen. De gemeente waar het goed geregeld is, is waar ik zelf woon. En of er een gemeente is waar het zo gaat als ik als eerste beschreef, weet ik niet.
Het slechte nieuws is, dat ik werd geïnspireerd door een brief die we als cliëntenraad onlangs ontvingen. Een brief van iemand die beschreef hoe Reinier tegenwoordig de afspraken plande met de specialist waar hij een paar keer per jaar moet komen.
Ik laat een stukje uit die brief zien.

Dat tijdstip wordt dus zonder overleg met mij door een medewerker van het vastgesteld. Indien ik verhinderd ben, kan ik uiteraard met een telefoongesprek proberen om tot een andere afspraak te komen, maar die valt dan vier tot vijf weken later. En dat is niet de bedoeling.

Tot voor kort liepen de zaken anders. Na het bezoek aan de dokter, vervoegde ik mij bij de assistente. Die legde mij uit dat zij op dat moment geen afspraak voor mij kon maken omdat de afsprakenagenda in haar PC nog niet zo ver reikte. "Als u over twee maanden belt, kunnen wij een afspraak voor u regelen. " De assistente gaf mij een briefje mee waarop stond welk nummer ik kon bellen om de afspraak te maken voor het volgende consult. Toen kon ik wel meebeslissen.

Daar kunnen we kort over zijn, toch? Dat is niet goed geregeld. Misschien ware er wel goede bedoelingen toen dit systeem werd ontworpen, maar ergens is toch vergeten de patiënt centraal te (blijven) stellen.
Maar gelukkig kan Reinier veel beter, dus dit komt vast gauw goed.

Voorbeeld blog