

## JAARVERSLAG 2021

### CLIËNTENRAAD

#### REINIER DE GRAAF ZIEKENHUIS & MSC



#### **Contact met de Cliëntenraad**

Heeft u vragen, suggesties of opmerkingen, dan kunt u deze schriftelijk of per e-mail aan ons richten. De Cliëntenraad bevestigt de ontvangst, bespreekt uw brief of mail en handelt deze zo snel mogelijk verder af. Uw vragen of opmerkingen moeten wel betrekking hebben op een grotere groep patiënten en collectieve belangen van patiënten. Voor persoonlijke, individuele klachten kunt u zich wenden tot de klachtenfunctionaris van het Reinier via de mail: [klachten@rdgg.nl](mailto:klachten@rdgg.nl)

Adres cliëntenraad:

Reinier de Graaf Gasthuis, t.a.v. ambtelijk secretaris cliëntenraad, Postbus 5011, 2600 GA Delft

Mail: [cliëntenraad@rdgg.nl](mailto:cliëntenraad@rdgg.nl)

## 1 Inleiding

In dit jaarverslag beschrijft de cliëntenraad van het Reinier de Graaf Ziekenhuis (in dit jaarverslag ook: Reinier of RdGG) zijn activiteiten in 2021. In dat jaar functioneerde de cliëntenraad voor het eerst in een dubbelfunctie: als cliëntenraad van het ziekenhuis en als cliëntenraad van het aan dat ziekenhuis verbonden medisch specialisten coöperatief.

De opbouw van het jaarverslag is als volgt. In paragraaf 2 geven we een korte schets van het verslagjaar. In paragraaf 3 vindt u de samenstelling van de cliëntenraad en in paragraaf 4 gaan we in op de wettelijke basis, het medezeggenschapsreglement en ons werkplan. Daarna beschrijven we uitgebreid wat we gedaan hebben (paragraaf 5) en hoe we daar zelf op terugkijken (paragraaf 6)

## 2 Het verslagjaar in vogelvlucht

In de media werd het roerige verslagjaar omschreven aan de hand van enkele typerende gebeurtenissen: de coronacrisis met de avondklok, de moord op Peter R. de Vries, de bestorming van het Capitool in de VS, de langste formatie ooit, het ontspoorde klimaat met o.a. de wateroverlast in Limburg. Maar het was ook het jaar van sneeuw- en ijspret en de wereldtitel van Max Verstappen.

Reinier kreeg in 2021 veel aandacht in de (regionale) media:

1 januari	Delftse Post	Reinier verwelkomt eerste baby van 2021, terugblik en vooruitblik verloskundige zorg
4 januari	Doq.nl:	Dr. Kooper; reuktraining na covid-19 bevordert herstel
7 januari	WOS radio	Start COVID-vaccinatie in Reinier: interview met Carina Hilders
8 januari	AD	Militairen schieten te hulp bij verpleegafdeling
2 februari	In de buurt	Ingrid begeleidt vrouwen tijdens hun bevalling
3 maart	Groot Westland	Hechte IC-team Reinier de Graaf blijft leren en meebewegen
1 april	AD	Eerste 'drive-in' OK van Nederland: opereren op het dak van parkeergarage Reinier de Graaf
2 april	WOS	Soepgroenten uit Westland voor personeel ziekenhuis
21 april	Zorgvisie	Met onze oplossing zie je precies wat de chirurg ziet
7 mei	WOS	Nog steeds grote drukte op ic-afdeling in Reinier de Graaf Gasthuis
12 mei	AD	Directeur Reinier de Graaf ziekenhuis: 'De versoepelingen hadden even mogen wachten'
20 mei	Bouwen aan de Zorg	Stevig casco draagt OK-complex op dak parkeergarage
22 juni	AD	Directie Reinier de Graaf en stadsbestuur trakteren zorgpersoneel op rode loper en applaus
31 augustus	WOS	Eerst barman, straks verpleegkundige: zij-instromers beginnen aan 'nieuwe' opleiding
6 september	NRC	Veel minder comazuipers tijdens lockdowns
8 september	DOQ.nl	Hoestpoli zet zich bij chronisch hoesten in voor de juiste zorg op de juiste plek
4 oktober	AD	Aandacht voor kwetsbare patiënt
4 oktober	Zorgvisie	Reinier de graaf slaat nieuwe weg in met levensloopgeneeskunde
13 november	AD	AD Westland: Escaperoom nieuw wapen tegen alcoholmisbruik
21 november	HC	Theo (60): 'Mannen, schaam je niet en laat je controleren'
27 november	Delft op Zondag	Interview met C. Hilders: De druk op onze zorgprofessionals is onverminderd hoog
29 november	AD	Geen vraagtekens meer rond kraambed
6 december	AD	Reinier de Graaf zet extra beveiliging in door toename van agressie
24 december	Medical Facts	Familieleden steken zorgprofessionals een hart onder de riem in kerstfilm
26 december	AD	Naasten van zorgpersoneel maken diepe buiging nu het land dit niet meer doet

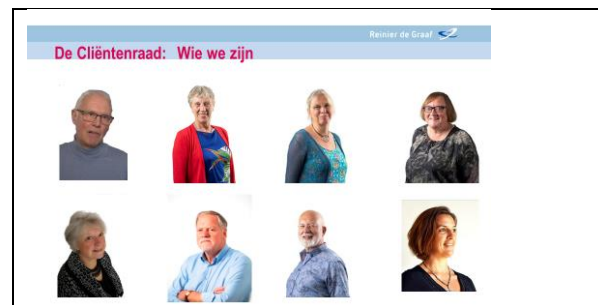
COVID-19 had niet alleen impact op de zorg voor patiënten, maar leidde ook tot uitstel of afstel van veel dingen daaromheen. Spiegelgesprekken gingen niet door, *traceraudits* werden niet of digitaal uitgevoerd, de *What matters to you* dag verviel, de halfjaarlijkse bezoeken van de cliëntenraad aan afdelingen in het ziekenhuis vonden niet plaats.<sup>1</sup> Hierdoor had de cliëntenraad minder mogelijkheden om te ervaren hoe de zorg voor patiënten wordt uitgevoerd en bovendien konden de leden van de raad niet fysiek samenkomen, maar moesten ze meestal virtueel vergaderen.

De raad stelt het op prijs dat hij in 2021 werd gevraagd om te participeren in ontwikkeltrajecten en constateert dat de mening van de raad in het ziekenhuis gewaardeerd wordt. Net als in de voorafgaande jaren heeft de raad de samenwerking met de directie en de medewerkers van Reinier als zeer positief ervaren. Dit geldt ook voor de prille samenwerking met de medische staf. De raad spreekt graag zijn vertrouwen uit in personeel, leiding en medische staf van het ziekenhuis. De cliëntenraad heeft veel waardering voor de wijze waarop zij en de vrijwilligers zich inzetten voor optimale zorg voor de patiënten van het Reinier de Graaf Ziekenhuis.

### 3 Samenstelling

De cliëntenraad was in 2021 als volgt samengesteld.

Rol	Naam
Voorzitter	M. (Max) Kommer
Secretaris	J. (Jenny) Goedhart
Lid	A. (Anja) Pieterman
Lid	R. (Ria) Havekes
Lid	H. (Hans) v. d. Moolen
Lid	N. (Nicole) Hofman
Lid	A. (Adri) Peekstok



Ambtelijk secretaris was T. (Tine) Abbinga.

Omdat de ambtelijk secretaris aankondigde uiterlijk per 1 mei 2022 te zullen stoppen met haar werkzaamheden voor de cliëntenraad, is in de laatste maanden van 2021 een opvolger geworven en geselecteerd.

### 4 Wettelijke basis, uitgangspunten, werkplan

In deze paragraaf beschrijven we eerst de wettelijke basis van de cliëntenraad en de manier waarop die wet binnen Reinier is uitgewerkt. Daarna zeggen we iets over de uitgangspunten die de cliëntenraad hanteert bij zijn werkzaamheden en de hoofdpunten van het werkplan van de raad voor 2021.

#### 4.1 Wettelijke basis en medezeggenschapsreglement

De **Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (Wmcz)** vormt de basis voor de werkzaamheden van de cliëntenraad. Deze wet is in 2018 geactualiseerd (Wmcz 2018). De gewijzigde wet is op 1 juli 2020 van kracht geworden. Een belangrijke wijziging is, naast het verkrijgen van instemmingsrecht voor cliëntenraden, de verplichting voor Medisch Specialistische Bedrijven om een cliëntenraad in te stellen.

Hoe de medezeggenschap van patiënten binnen Reinier feitelijk is geregeld, is vastgelegd in de **medezeggenschapsregeling**. Dit document is als gevolg van de nieuwe Wmcz in 2020 aangepast en per 1 januari 2021 in werking getreden. Directie, het Medisch Specialisten Coöperatief Rddg U.A. (MSC) en de cliëntenraad hebben gekozen voor een geïntegreerde cliëntenraad, ofwel een personele unie, waarin één raad de cliëntbelangen vertegenwoordigt bij zowel directie als MSC. Om

<sup>1</sup> Tijdens een spiegelgesprek vertellen ex-patiënten aan dokters en verpleegkundigen wat hen is opgevallen tijdens hun behandeling en verblijf in het ziekenhuis. De *traceraudit* is een methodiek waarbij het proces dat de cliënt doorloopt centraal staat en waarbij men inzicht verwerft in *best practices* en risico's en verbetermogelijkheden worden verkend. Gedurende de *What matters to you* dag worden patiënten extra verwend en bevraagd over hun wensen met betrekking tot de zorg en het ziekenhuis.

goed te zijn voorbereid op de gevolgen hiervan namen enkele leden van de raad in 2021 deel aan het Webinar van het Netwerk Cliëntenraad Zorg (NCZ) over de personele unie in het ziekenhuis. Na vaststelling van de medezeggenschapsregeling heeft de cliëntenraad in 2021 ook het Huishoudelijk Reglement herzien.

**COLUMN  
CLIËNTENRAAD**

## Medezeggenschap patiënten: nieuwe wet, blijvende betrokkenheid

**Wetswijzigingen zijn zelden spannend, maar toch. Voor ons als cliëntenraad betekent de wijziging van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) die in 2020 inging, best veel. We pikken er twee dingen uit.**

Een gevolg van de nieuwe wet is dat medisch specialistische bedrijven in een ziekenhuis een cliëntenraad moeten instellen. Binnen het Reinier de Graaf ziekenhuis is gekozen om dit te doen in een 'personele unie'. Dit betekent dat de leden van de cliëntenraad van het ziekenhuis nu tegelijkertijd ook dienen als cliëntenraad van het medisch specialistisch coöperatief (MSC), waarin de medisch specialisten samenwerken. Voor iedereen nog even wennen, maar de eerste ervaringen zijn positief.

De nieuwe wet draagt cliëntenraden duidelijk op om zich goed op de hoogte te stellen van wat er leeft onder de patiënten. Binnen ons ziekenhuis gaan de directie, het MSC en de cliëntenraad daarom zorgen voor een patiëntenpanel. Dit houdt in dat we enkele honderden mensen die (regelmatig) zorg ontvangen van of via het ziekenhuis, een paar keer per jaar willen vragen naar hun ervaringen, wensen en suggesties. We houden u hierover op de hoogte.

Wat de nieuwe wet niet regelt, is hoe het in de praktijk gaat. Wordt de cliëntenraad betrokken bij wat er gebeurt, luistert het ziekenhuis goed naar de raad? In zijn jaarverslag over 2020 is de cliëntenraad daar positief over. Net als in de voorafgaande jaren hebben we de samenwerking met de directie en de medewerkers als zeer positief ervaren. De cliëntenraad heeft veel vertrouwen in en waardering voor de wijze waarop leiding, medewerkers en vrijwilligers zich elke dag weer inzetten voor optimale zorg voor de patiënten. Heeft u tips, opmerkingen of vragen, dan kunt u ons mailen via [cliëntenraad@rdgg.nl](mailto:cliëntenraad@rdgg.nl).



**Max Kommer,  
voorzitter Cliëntenraad**

Column in Reinier magazine, september 2021

## 4.2 Uitgangspunten

De cliëntenraad hanteert een aantal uitgangspunten. Allereerst onderschrijft de raad de missie van het ziekenhuis, het *bieden van de juiste zorg, op de juiste plaats, op het juiste moment*.

De cliëntenraad wil bijdragen aan het werken conform deze missie en in het bijzonder de kwaliteit, veiligheid en beleving van de zorg binnen Reinier bevorderen door vanuit cliëntperspectief gevraagd en ongevraagd te adviseren aan directie, medische staf en medewerkers 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. Ook houden zij zich actief op de hoogte van ontwikkelingen in de zorg en in het ziekenhuis. De raad doet dat binnen de (tijds)beperkingen die het vrijwillige karakter van het raadslidmaatschap met zich meebrengt.

Teneinde focus aan te brengen in de werkzaamheden actualiseert de raad jaarlijks zijn werkplan waarin hij op basis van deze uitgangspunten onder andere een aantal inhoudelijke keuzes vastlegt.

## 4.3 Werkplan 2021

In het werkplan 2021 heeft de cliëntenraad als volgt beschreven hoe hij wil werken:

*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.*

*De aandachtsgebieden zijn verdeeld over de leden van de raad.*

## 5 Realisatie Werkplan

In het verslagjaar hanteerde de cliëntenraad het werkplan voor 2020/2021 als leidraad, door bovenstaande voornemens te vertalen naar concrete acties.

In 2021 heeft de cliëntenraad 10 keer vergaderd op zijn vaste vergadermoment op de woensdagochtend. Door COVID konden de meeste vergaderingen niet op locatie plaatsvinden, maar vergaderde de raad online.

Tijdens vrijwel elke vergadering zijn actuele onderwerpen besproken met de directievoorzitter van Reinier. Voor de bespreking van meer specifieke onderwerpen heeft de cliëntenraad enkele keren gasten uitgenodigd in zijn vergadering, namelijk de afdelingsmanager van de operatiekamers, de manager Kwaliteit & veiligheid, de projectleider Transitie van zorg en de projectleider Samen beslissen.

Hiernaast hebben leden van de raad, individueel of in koppels, tientallen gesprekken gevoerd met medewerkers van het ziekenhuis, medisch specialisten en betrokkenen buiten de organisatie.

Als gezegd fungeert de raad als uitvloeisel van de Wmcz 2018 en de met het oog hierop nieuw opgestelde medezeggenschapsregeling sinds 2021 voor zowel het ziekenhuis als voor het Medisch Specialisten Coöperatief (MSC) als cliëntenraad. Conform de medezeggenschapsregeling heeft de cliëntenraad in het verslagjaar drie keer met het bestuur van het MSC (BMSC) vergaderd. De eerste bijeenkomsten waren nog sterk gericht waren op het zoeken naar de bedoeling van de nieuwe werkvorm maar gaandeweg kreeg de dialoog tussen BMSC en cliëntenraad steeds meer vorm en inhoud. Zo werd tijdens de bijeenkomsten geanimeerd gesproken over het kwaliteitskader, het omgaan met klachten, de transitie van zorg, de consequenties van COVID en de strategie van het ziekenhuis.

De cliëntenraad heeft gereageerd op alle adviesaanvragen die hij van de directie van Reinier of de raad van bestuur van de RHG ontving en ook ongevraagd een aantal adviezen uitgebracht of anderszins de belangen van de patiënten behartigd. In onderstaande worden de activiteiten van de raad gepresenteerd geordend 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. Hierbij wilde de raad zoveel mogelijk gebruik maken van informatie die het ziekenhuis al verzamelt.

#### *Door ziekenhuis georganiseerde terugkoppeling*

De raad heeft waar mogelijk deelgenomen aan door het **ziekenhuis georganiseerde** activiteiten die inzicht geven in de ervaringen van de patiënt. Door COVID konden veel van deze activiteiten echter niet doorgaan.

Leden van de cliëntenraad waren aanwezig tijdens de **spiegelgesprekken** die wel plaatsvonden, namelijk van het Prostaatankercentrum (PKC) en van de Intensive Care (IC). Zij concludeerden dat de patiënten van het PKC over het algemeen zeer tevreden waren over zowel de behandeling als de artsen, de verpleegkundigen en de balie medewerkers.

Bij de IC bleken de patiënten erg dankbaar voor de goede zorg. De gesprekken met artsen en verpleegkundigen werden als fijn ervaren. De patiënten waren tevreden over de overdracht tussen diensten en de nazorg. Het dagboek dat de medewerkers van de IC bijhielden werd zeer gewaardeerd door zowel patiënten als familie. Het werd ervaren als een cadeautje.

#### *Gesprekken met transmurale huisartsen*

Twee huisartsen zijn als “transmuraal huisarts” een paar uur per week in dienst van Reinier. De cliëntenraad heeft gedurende het verslagjaar twee gesprekken met deze huisartsen gevoerd om zodoende vanuit een andere invalshoek informatie te krijgen over de zorg voor patiënten van Reinier. De huisartsen waren blij verrast met de verbondenheid van de medewerkers met Reinier. De huisartsen horen weinig klachten over Reinier en zij verwijzen patiënten bij voorkeur naar dit ziekenhuis.

Kritische geluiden horen de huisartsen over lange wachttijden, het ontbreken van een rug-poli en de afstand naar het RHOC.

#### *Informatie n.a.v. klachten*

De raad heeft het jaarverslag van de **klachtenfunctionaris** bestudeerd en heeft hierover met deze functionaris van gedachten gewisseld. Tijdens het gesprek bleek dat er gedurende het laatste halfjaar van 2021 weer veel tijd is besteed aan het project “leren van klachten”. Daarbij hebben de klachtenfunctionarissen de contacten met de afdeling Veiligheid en Kwaliteit (K&V) nog verder aangehaald.

#### *Patiëntenpanel*

Om optimaal op te komen voor de belangen van de patiënten heeft de cliëntenraad betere informatie nodig over de wensen en behoeften van patiënten. Vooral daarom, maar ook omdat de Wmcz 2018 de cliëntenraden opdraagt regelmatig de wensen van patiënten te inventariseren, heeft de raad de directie van het ziekenhuis gevraagd om een patiëntenpanel tot stand te brengen.

Voorafgaand hieraan heeft de raad uitgebreid intern van gedachten gewisseld over de gewenste vorm van zo'n panel en zich geïnformeerd over vergelijkbare initiatieven in andere ziekenhuizen. Zo kreeg de raad tijdens een gesprek met de cliëntenraad van Haaglanden Medisch Centrum (HMC) onder andere de tip om panelleden te werven via in het ziekenhuis gebruikte vragenlijsten.

Directie en BMSC reageerden enthousiast op het verzoek van de cliëntenraad en de directie heeft de afdeling Kwaliteit en Veiligheid (K&V) verzocht dit ter hand te nemen. Tijdens een vergadering heeft de raad de aanpak en uitwerking besproken met de manager van de afdeling K&V. Deze afdeling is vervolgens aan de slag gegaan en heeft in het najaar een discussiebijeenkomst hierover belegd en aan het eind van het jaar een eerste demonstratie van het beoogde panel voor de leden van de cliëntenraad georganiseerd. De raad ziet uit naar de feitelijke start van het panel in 2022.

### *CMIO en enquête*

Sinds begin 2020 heeft Reinier een chief medical information officer (CMIO). Deze vertegenwoordigt de medisch specialisten op het gebied van informatie-uitwisseling en digitalisering. Hierbij vervult zij een brugfunctie tussen de medisch specialisten, directie, bestuur en ICT. Omdat de brug naar de patiënt ontbrak heeft de CMIO de cliëntenraad uitgenodigd voor een kennismaking. Naast de wederzijdse kennismaking is gesproken over een enquête onder patiënten. De cliëntenraad was enthousiast over deze enquête omdat deze o.a. bedoeld was om medewerkers te laten zien dat patiënten soms iets anders vinden dan de behandelaars denken. Deze enquête is eind van 2021 uitgezet, net als de oproep om mee te dingen naar een prijs voor een bijdrage op het gebied van digitalisering/e-health in de patiëntenzorg. Een lid van de cliëntenraad zal participeren in de jury.

## **5.2 Medisch- en zorginhoudelijke ontwikkelingen en kwaliteitsborging**

De cliëntenraad wil op de hoogte blijven van de stand van zaken en de ontwikkelingen op zorginhoudelijk en medisch gebied. Hiertoe heeft de raad een aantal activiteiten ontplooid.

### *5.2.1 Dagelijkse praktijk bij Reinier*

#### *Gesprekken over zorg in het algemeen en specifiek met betrekking tot COVID*

In het verslagjaar heeft de zorg sterk in het teken gestaan van de gevolgen van COVID: er kwamen veel patiënten binnen met deze nog onbekende ziekte, er moesten voorzorgsmaatregelen genomen om de kans op besmetting zo klein mogelijk te maken en er viel personeel uit als gevolg van besmetting of die voorzorgsmaatregelen.

Om zicht te krijgen op de zorg voor COVID-patiënten en de gevolgen voor alle andere patiënten van het ziekenhuis heeft de cliëntenraad veel informatie gezocht en gesprekken gevoerd. Dit gebeurde tijdens het structurele overleg met de directie en BMSC tijdens de vergaderingen van de raad, de (virtuele) zeepkistsessies en tijdens bilateraal overleg met de directie, leden van BMSC, de manager kwaliteit, de manager planbare zorg en de voorzitter van de Verpleegkundige Raad (VR).

De cliëntenraad kreeg informatie over de bezetting, de op- en afschalingsplannen, de risico's en zorgen, de voorbereidingen op een mogelijke code zwart (het moeten selecteren van patiënten aan wie nog wel c.q. niet meer de benodigde zorg zou kunnen worden verleend), de beperking van de OK-capaciteit, de (meevallende) achterstanden in de reguliere zorg, het productieniveau, de versnelde implementatie van video-consulten en de tijdelijke zorgafdeling in Voorburg.

Door de fluctuerende zorgvraag in combinatie met het hoge ziekteverzuim was de belasting van het personeel zeer hoog. De cliëntenraad constateerde dat de organisatie en individuele medewerkers uitzonderlijke prestaties leverden en dat er veel aandacht was voor de (na)zorg voor zowel patiënten (nazorgpoli) als voor medewerkers. Hij heeft dat op diverse momenten en uiteenlopende wijzen uitgesproken.

De afdelingsmanager van de operatiekamers (OK) heeft de cliëntenraad in het voorjaar geïnformeerd over de stand van zaken bij de Zorgeenheid Planbare zorg/ OK. De ergste drukte door COVID was toen voorbij en het eigen personeel was weer in staat om de gevraagde zorg te verlenen. Gelukkig bleek ook dat de wachtlijst voor de OK's niet heel erg was gegroeid. Verder informeerde ze de cliëntenraad over aanpassingen in de werkwijze door COVID, zoals telefonische en videoconsulten, het werken met buddy's en het regelmatig uitwisselen van personeel tussen de afdelingen.

#### *Gesprekken zorgmanagers*

In het kader van vernieuwd organiseren zijn in 2019 vijf zorgeenheden gevormd die elk een dual management hebben: een medisch manager en een bedrijfsmanager.

Eind 2019 hebben de leden van de cliëntenraad in tweetallen kennismakingsgesprekken gevoerd met de zorgmanagers. Wegens COVID hebben de gesprekken in 2020 geen vervolg gekregen, maar zijn ze in 2021 weer opgepakt. Zowel de zorgmanagers als de leden van de cliëntenraad hebben deze gesprekken als positief ervaren. De zorgmanagers bleken zeer geïnteresseerd te zijn in de ervaringen van patiënten, al dan niet vergaard via het toekomstige panel. Daarnaast vroegen ze aandacht voor E-Health en constateerden ze een toename van de anderhalvelijnszorg.<sup>2</sup>

<sup>2</sup> Anderhalvelijnszorg is een intensieve samenwerking van huisartsen en medisch specialisten in speciale centra, buiten de muren van het ziekenhuis

### 5.2.2 Kwaliteit en veiligheid van Zorg

#### Gesprekken

Gedurende het jaar hebben regelmatig gesprekken plaatsgevonden tussen (leden van) de cliëntenraad enerzijds en de afdeling Kwaliteit en Veiligheid en de medisch specialist met de portefeuille K&V anderzijds.

Tijdens deze gesprekken werd de voortgang van diverse ziekenhuisbrede onderwerpen/projecten besproken, zoals uiteraard COVID, accreditaties, integraal capaciteitsmanagement en het project ter verbetering van het logistiek proces van de poli's. Hierbij is o.a. van gedachten gewisseld over de communicatie rond incidenten, de bestaande cultuur, de ingezette verbeteracties en de meetmethodieken.

#### Audit door Qualicor

Twee leden van de cliëntenraad hebben de raad vertegenwoordigd tijdens de audit door Qualicor in de zomer.<sup>3</sup> De auditors hadden veel belangstelling voor de rol van patiënten tijdens het zorgproces. Tijdens de terugkoppeling van de auditors aan het eind van de dag werd het enthousiasme van personeel genoemd en de goede medewerking aan het auditproces. Reinier heeft de accreditatie gekregen.

#### Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd

De inspectie *Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)* ontving in de loop van 2020 signalen over mogelijke risico's voor de kwaliteit van zorg als gevolg van het langdurige ontvlechtsingsproces van de RHG.<sup>4</sup> In dat kader sprak de IGJ met de adviesgremia van Haga, LLZ en RdGG, met de directies van de huizen en met de raad van bestuur en raad van toezicht van de RHG.

Alle gremia van RdGG hebben aangegeven van mening te zijn dat het ontvlechtsingsproces te lang duurt, maar daaraan toegevoegd dat er wat hen betreft geen enkele reden is om op dit moment of de nabije toekomst bezorgd te zijn over de kwaliteit of continuïteit van de zorg binnen de RdGG en binnen de samenwerkingsverbanden binnen de RHG.

#### Medicatieveiligheid

In het najaar van 2021 heeft de cliëntenraad in een brief aan de directie gemeld dat hij zorgen had over tekortkomingen op het gebied van medicatieveiligheid tijdens de overdracht. Daarom wilde de raad graag worden geïnformeerd over hoe dergelijke signalen worden opgepakt in de organisatie. Naar aanleiding van deze brief vond een gesprek plaats met de manager van de zorgseenheid Chronische zorg en een apotheker waarin de raad werd bijgepraat over de manier waarop bij Reinier wordt gewerkt aan medicatieveiligheid. De raad kreeg informatie over de rol van de zorgseenheid-overstijgende Stuurgroep Medicatieveiligheid en over de door deze stuurgroep opgestelde lijn voor het medicatieproces in de organisatie. Daarnaast kreeg de raad informatie over de vijf stappen in het verbeterplan.

De cliëntenraad concludeerde dat Reinier op de goede weg is en veel stappen heeft gezet ter verbetering en dat het belang van medicatieveiligheid goed wordt erkend door artsen.

### 5.2.3 Ontwikkelingen binnen Reinier (operationeel)

De projectleider *Samen beslissen* heeft de cliëntenraad tijdens de vergadering in december bijgepraat over de herstart van dit project, de gestelde doelen en de beoogde werkwijze.

Eind 2021 ontving de cliëntenraad het projectplan Digitalisering Polikliniekafspraken. De raad constateerde dat kostenbesparing, milieubesparing, verlagen werkdruk en verhogen werkplezier als doelen zijn geformuleerd. In zijn reactie liet de raad weten dat de patiënten de belangrijkste stakeholder in dit project zijn; hij adviseerde daarom de patiënten vanaf het begin te betrekken bij de inrichting en uitvoering van dit project.

<sup>3</sup> Qualicor (voorheen NIAZ) controleert regelmatig of het ziekenhuis aan de kwaliteitseisen voldoet. Auditoren (dit zijn zeer ervaren medewerkers van andere zorginstellingen) bezoeken het ziekenhuis en controleren of de werkafspraken en manier van werken goed worden toegepast. Zij kijken bijvoorbeeld naar het toedienen van medicijnen of het omgaan met medische apparatuur.

<sup>4</sup> De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd houdt toezicht op de kwaliteit en veiligheid van de zorg en jeugdhulp in Nederland.



### 5.2.4 Ontwikkelingen in de regio / zorg dicht bij huis

#### Netwerkzorgontwikkeling tijdelijke verpleegafdeling Voorburg

In 2020 adviseerde de cliëntenraad positief over de opening in de locatie Voorburg van een tijdelijke verpleegafdeling voor non-COVID-patiënten die wachtten op andere zorg (buiten RdGG). Tijdens de evaluatie bleek dat deze in december 2020 in het leven geroepen verpleegafdeling een groot succes was voor zowel de patiënttevredenheid als het werkplezier van de medewerkers. Daarom ging Reinier onderzoeken of een dergelijke voorziening, die de schotten tussen *cure* en *care* verwijdert, in de toekomst structureel wenselijk en financieel duurzaam zou zijn. Leden van de cliëntenraad participeerden in de hiervoor opgezette brede netwerkbijeenkomsten en interviews. Onder andere omdat het beslag dat COVID legde op de capaciteit steeds verder afnam, is besloten de verpleegafdeling niet voort te zetten.

### 5.2.5 Ontwikkelingen in de zorg regionaal en landelijk

Leden van de cliëntenraad bezochten verschillende bijeenkomsten over ontwikkelingen in de zorg. Zij namen deel aan de conferentie uitkomstgerichte zorg, het regionaal Oncologienetwerk West, en de bijeenkomsten over de landelijke ontwikkelingen rond VIPP. Daarnaast is het een goede gewoonte geworden om interessante artikelen over ontwikkelingen in de zorg met elkaar te delen.

## 5.3 Gastvrijheid en facilitering van de zorg en het medisch handelen

Omdat (de beleving van) de kwaliteit van de eigenlijke zorg aan patiënten mede wordt bepaald door de kwaliteit van uiteenlopende facilitaire voorzieningen is gastvrijheid en facilitering van de zorg ook een aandachtspunt van de cliëntenraad.

### Toegankelijkheid

## TOEGANKELIJKE ZORG

De Cliëntenraad kijkt momenteel naar de toegankelijkheid van Reinier de Graaf. Als je zorg nodig hebt in het ziekenhuis of iemand wilt bezoeken, loop je dan tegen belemmeringen aan door bijvoorbeeld een beperking of andere persoonlijke kenmerken?

We kijken hierbij naar uiteenlopende zaken. Om te beginnen: gebouw, inrichting en buitenomgeving. Is het gebouw goed bereikbaar, met openbaar vervoer, auto of fiets? En als je in een rolstoel of scootmobiel zit, zijn er dan geen drempels, zijn de lift en het toilet ruim genoeg? Kun je bij de balie de medewerker goed zien en verstaan?

Vervolgens de digitale omgeving. Kun je op de website makkelijk vinden wat je wilt weten, ook als je visueel beperkt

bent? En hoe zit het met het patiënten-portaal, waar je je medische gegevens kunt inzien zoals uitslagen van bloedonderzoek en afspraken. Kennen patiënten dit en is het makkelijk te gebruiken?



*Ria Havekes*

**Ten slotte:** op de website kun je informatie-folders vinden. Hierin kun je vooraf lezen wat je te wachten staat bij onderzoek of

opname. Maar zijn die folders makkelijk te vinden? En als je het Nederlands niet goed beheerst, is hij dan wel te lezen? Staan er bijvoorbeeld moeilijke woorden in, zijn de zinnen erg lang en staan er wel plaatjes in om de tekst beter te kunnen begrijpen? En is de folder ook leesbaar voor mensen die slechtziend zijn?

We zullen dit soort dingen aan patiënten vragen en ook als een soort mystery guest het ziekenhuis bezoeken om zelf te kijken hoe het zit. En natuurlijk gaan we hierover advies uitbrengen aan de directie.

*Ria Havekes, lid Cliëntenraad*

**Heeft u tips, adviezen, vragen of opmerkingen in het algemeen of ter verbetering? Deze kunt u sturen naar [clienraad@rdgg.nl](mailto:clienraad@rdgg.nl)**

### Column in Reinier magazine, december 2021

In 2019 heeft de cliëntenraad de toegankelijkheid van de zorg tot speerpunt voor 2020 benoemd. De raad verstaat hieronder "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”.<sup>5</sup>

De cliëntenraad wilde toegankelijkheid benaderen vanuit drie perspectieven:

- gebouw en inrichting
- voorlichting
- digitale omgeving, zoals de toegankelijkheid van de website en het patiëntenportaal voor mensen met visuele beperkingen of lage taalvaardigheid.

Begin 2020 heeft de raad een plan van aanpak voor de uitwerking hiervan opgesteld. Vooral vanwege de beperkte toegankelijkheid van het ziekenhuis als gevolg van COVID is de uitvoering van dit plan vertraagd, zowel in 2020 als in 2021. In de loop van 2021 is het plan van aanpak geactualiseerd. Als eerste concrete stap zijn enkele ziekenhuisfolders beoordeeld en de bevindingen zijn teruggekoppeld aan de afdeling Communicatie. In het najaar is een aanvullende notitie opgesteld ter voorbereiding van het daadwerkelijke onderzoek naar de fysieke toegankelijkheid dat begin 2022 is gestart.

#### *Facilitair beleid/ vastgoed*

Net al ieder jaar was er een overleg met de manager Facilitair Bedrijf. Daarin is onder meer gesproken over de praktische gevolgen van COVID voor o.a. de schoonmaak, maar ook over de tweedeling tussen thuiswerkend personeel en personeel in de frontline. De laatsten worden meer dan voorheen onheus bejegend door cliënten en bezoekers.

Met de manager Vastgoed is gesproken over de voortgang van de bouw van de Operatieruimtes op het parkeerdek, over de parkeerruimte, de nieuwbouw en de gevolgen daarvan voor de omgeving van Reinier, de nieuwbouw op de locatie in Voorburg en over de verkoop van buitenlocatie De Reef.

Ook waren er weer gesprekken met de manager Financieel Beleid & Beheer over de begroting en de impact hiervan op het welzijn van patiënten. De cliëntenraad heeft positief geadviseerd over de jaarrekening 2020 en de begroting 2022. De raad ontving de kaderbrief pas na vaststelling ervan en heeft daarom de directie laten weten dat hij afzag van een advies.

#### *Reinier Academie*

Medewerkers met kennis die *up to date* is zijn een belangrijke succesfactor voor het verlenen van optimale zorg aan de patiënt. Daarom heeft de cliëntenraad in het verslagjaar nader kennis gemaakt met de gang van zaken bij de Reinier Academie (RA).<sup>6</sup> Het opleidingsbeleid van de academie is vooral gericht op instroom en behoud van verpleegkundigen en op de doorstroom van verpleegkundigen naar opleidingen tot gespecialiseerd verpleegkundigen. Daarnaast is er een belangrijke plaats voor wetenschappelijk onderzoek en innovatie.

### **5.4 Strategische en bestuurlijke zaken**

De raad heeft bij het opstellen van zijn werkplan geconstateerd dat een valkuil voor elk medezeggenschapsorgaan is, volledig meegezogen te worden in strategische en bestuurlijke werkzaamheden van de overlegpartner. De raad streefde er in 2020 daarom naar de aandacht toe te spitsen op die strategische en bestuurlijke zaken die direct relevant zijn voor de toegankelijkheid en de kwaliteit van de zorg, de facilitering daarvan en de resulterende patiëntervaringen. Met het oog hierop heeft de raad tijdens overlegvergaderingen en daarbuiten regelmatig en uitgebreid met de directie gesproken over actuele ontwikkelingen, zowel binnen Reinier als rond de samenwerking binnen de RHG.

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

<sup>5</sup> **Zie:** [www.encyclo.nl/lokaal/11110](http://www.encyclo.nl/lokaal/11110). Toegankelijke zorg betekent dat personen die zorg nodig hebben op tijd en zonder 'grote drempels' toegang hebben tot zorgverlening.

<sup>6</sup> De **ReinierAcademie (RA)** kent drie opleidingsafdelingen: Beroepsopleidingen (mbo en hbo-verpleegkunde, gespecialiseerd verpleegkundige.), Bedrijfsopleidingen (eigen aanbod, maatwerk) en Medische vervolgoopleidingen (opleiden van arts-assistenten tot specialist). Daarnaast is er de afdeling Wetenschap.

### 5.4.1 Strategie

Reinier heeft in 2021 gewerkt aan de actualisering van de strategie voor de komende jaren en de uitwerking van de verschillende thema's. In de kaderbrief die het uitgangspunt vormde voor de begroting zijn de vijf strategische pijlers benoemd: Levensloopgeneeskunde, Medewerker op 1, Innovatie en digitalisering, Opleiding & Wetenschap en netwerkzorg en regionale samenwerking. De cliëntenraad werd hierover geïnformeerd, o.a. tijdens zeepkistsessies en vergaderingen en kon hierover meedenken tijdens strategiedagen maar ook door te adviseren over de strategie en hieruit voortvloeiende ontwikkelingen. Gedurende het verslagjaar heeft de cliëntenraad met name aandacht besteed aan het visiedocument 'de juiste zorg op de juiste plaats' en aan netwerkzorg en regionale samenwerking en daarbinnen het thema Transitie.

#### *Visiedocument 'de juiste zorg op de juiste plaats'*

In het voorjaar heeft de cliëntenraad van Reinier de adviesaanvraag behorend bij het visiedocument 'de juiste zorg op de juiste plaats' ontvangen. De raad heeft het visiedocument met veel interesse besproken. De raad waardeert de ambitie van Reinier om koploper te willen zijn en actief aan de slag te gaan met de lessen van COVID-19 op het gebied van zorg op afstand. De raad heeft zijn vragen en suggesties met de directie besproken. De raad heeft aan de directie voorgesteld om een nieuwe adviesaanvraag met een aangepast visiedocument op te stellen. De raad verzocht met name in beide documenten de actieve betrokkenheid van patiënten voldoende in te vullen. De directie heeft hiermee ingestemd.

#### *Transitie van zorg*

Tijdens een vergadering van de raad in de eerste maanden van 2021 heeft de projectleider Transitie een korte presentatie gegeven over de stand van zaken van de transitie van zorg.<sup>7</sup> Dit RdGG-brede programma richt zich op het voorkomen, verplaatsen en vervangen van zorg met en in de keten (van huisarts tot verpleeghuis). In de loop van het jaar heeft binnen Reinier een herijking plaatsgevonden van dit project. Het centrale doel van het programma is opnieuw geformuleerd en luidt: "juiste zorg op de juiste plaats op het juiste moment". Dit doel is vertaald naar concrete doelstellingen op de gebieden van kennisvergroting, dure geneesmiddelen en inspiratie & communicatie die tot het vervangen en verplaatsen van zorg moeten leiden. Helaas moest de raad constateren dat het oorspronkelijke plan niet voorzag in het betrekken van patiënten bij het verder ontwikkelen hiervan.

In het najaar heeft de projectleider Transitie van Zorg de cliëntenraad bijgepraat over de verankering, aanpak en voortgang van het project transitie van zorg in relatie tot de visie Zorg op de juiste plaats. De raad heeft tijdens het gesprek opnieuw benadrukt dat participatie van patiënten cruciaal is voor het slagen van het project.

#### *Advies levensloopgeneeskunde*

In de zomer ontving de cliëntenraad het programmavoorstel voor de pijler levensloopgeneeskunde. De raad heeft de plannen besproken en de directie laten weten met de richting van deze plannen in te stemmen. De raad wil graag betrokken worden bij de uitwerking ervan in de komende periode.

Twee leden van de raad spraken met een hoogleraar van de KU Leuven over (transmurale) Zorgpaden. De centrale vraag was hoe de (transmurale) zorgpaden kunnen bijdragen aan de implementatie van de herijkte strategie van Reinier. Het gesprek leidde tot de conclusie dat zorgpaden een belangrijke rol spelen bij het verbinden van de vijf strategische thema's.

### 5.4.2 Organisatorische zaken

#### *Instemming klachtenregeling*

In verband met de ontvlechting van RHG heeft Reinier een eigen klachtenregeling RdGG opgesteld en op basis van artikel 8.1a van de Wmcz ter instemming voorgelegd aan de cliëntenraad.

<sup>7</sup> De transitie is landelijk in gang gezet vanwege de stijging van de zorgkosten door o.a. toename van het aantal chronisch zieken en ouderen en door het te kort aan personeel. Deze ontwikkelingen hebben geleid tot het hoofdlijnenakkoord<sup>7</sup> waarin wordt gestuurd op zowel op het bevorderen van kwaliteit en doelmatigheid van medisch specialistische zorg als op het borgen van toegankelijkheid en betaalbaarheid van de zorg op lange termijn. De ambitie van de transitie is het afremmen van de groei van de medische uitgaven naar 0% in 2022.

De raad heeft het voorgelegde concept intern en met de directie besproken. Het gesprek met de directie leidde tot enkele aanpassingen van de regeling en zo kon de raad instemmen met de gewijzigde regeling.

#### *Verpleegkundige medezeggenschap*

Tijdens enkele gesprekken heeft de cliëntenraad zich laten informeren over de manier waarop Reinier de adviesrol van de Verpleegkundige Raad (VR) aan het versterken is naar meer invloed op beleidsontwikkeling en eigenaarschap van het verpleegkundig domein. Doel is om vanaf 2022 een aangepaste medezeggenschapsstructuur op te zetten, waardoor verpleegkundigen invloed kunnen uitoefenen op strategie, zorginhoudelijk beleid en het primaire proces van zorgverlening binnen alle organisatielagen.

#### *Directeur bedrijfsvoering*

Nadat de in januari benoemde directeur bedrijfsvoering reeds na enkele maanden zijn werkzaamheden bij Reinier beëindigde, hebben twee leden van de cliëntenraad eind mei een gesprek gevoerd met de beoogde kandidaat interim directeur bedrijfsvoering van Reinier.

#### *Bestuur MSC*

De cliëntenraad heeft positief geadviseerd over de adviesaanvraag van BMSC betreffende de profielen van bestuursleden.

#### *5.4.3 RHG*

##### *Ontvlechting*

De in 2020 in gang gezette ontvlechting van de RHG vroeg ook in 2021 veel aandacht van de cliëntenraad. De raad heeft deelgenomen aan de briefings over de ontvlechting door de voorzitter van de raad van bestuur voor de verschillende adviesgremia. Daarnaast was er regelmatig formeel of informeel overleg met de raad van bestuur, directie en andere gremia over de hoofdlijnen en voortgang van het ontvlechtingsproces.

Rond (de opsplitsing van) de RHG bestonden de werkzaamheden van de cliëntenraad -naast het overleg- in het bijzonder uit het opstellen van reacties en adviezen met betrekking tot procedurele zaken (verzoek tot overleg en uitstel overleg) en inhoudelijk over de contourennota ontvlechting (aspecten *governance* en financiën), het verhelderen van zijn standpunten t.a.v. de ontvlechting en bemiddeling en vragen en advies over de adviesaanvraag ontvlechting.

##### *Samenwerking met cliëntenadviesraad HagaZiekenhuis en cliëntenraad LangeLand Ziekenhuis*

De voortgang van het ontvlechtingsproces leidde tot een afname van de intensiteit en frequentie van het overleg met de cliëntenraden van Haga en LLZ. De vertegenwoordigers van de cliëntenraden van de drie afzonderlijke ziekenhuizen binnen de groep kregen in 2021 nog diverse keren briefings van de voorzitter van de raad van bestuur over het ontvlechtingsproces en overlegden incidenteel onderling over de gang van zaken. Er zijn geen gezamenlijke adviezen uitgebracht.

##### *Reiner Haga Orthopedisch Centrum (RHOC)*

Sinds de zomer 2020 is het RHOC feitelijk geopend. In de opstartperiode volgden twee leden van de raad, samen met leden van de cliëntenraden van HagaZiekenhuis en LangeLand Ziekenhuis, de ontwikkelingen binnen het RHOC nauwlettend. Conform de wet heeft iedere zorginstelling, dus ook het RHOC een eigen cliëntenraad nodig. Daarom heeft het RHOC in 2021 een cliëntenraad ingesteld, waarin zaken betreffende het RHOC worden behandeld. Aan het eind van het verslagjaar participeerden nog steeds twee leden van de cliëntenraad RdGG in deze raad, als voorzitter a.i. en secretaris a.i. De cliëntenraad RHOC opereert onafhankelijk van de cliëntenraad RdGG.

##### *Raad van toezicht*

Leden van de cliëntenraad van Reinier hadden in januari een gesprek met de raad van toezicht over de zorgen van de cliëntenraad over de *governance* en financiële zaken in het Reinier na de ontvlechting. In december was er een overlegvergadering van de cliëntenraden van Reinier en het Langelandziekenhuis enerzijds en de Raad van bestuur van de RHG anderzijds, waaraan ook leden van de Raad van Toezicht deelnamen. In deze vergadering werd zowel over de ontvlechting gesproken als over de algemene gang van zaken binnen de huizen.

### *Benoeming directievoorzitter LLZ*

De cliëntenraad van Reinier heeft na een gesprek met de beoogde kandidaat positief geadviseerd over de benoeming van de directievoorzitter van LLZ (die ook lid van de raad van bestuur RHG is).

### *Geconsolideerde jaarrekening*

De cliëntenraad ontving in november de goedgekeurde en gepubliceerde geconsolideerde jaarrekening 2020 van de RHG groep ter informatie. De raad betreunde dat hij niet in staat werd gesteld advies uit te brengen conform artikel 7.1g Wmcz. De raad heeft daarom besloten niet inhoudelijk te reageren op de aangeboden stukken.

## **5.5 Communicatie naar patiënten, directie en medewerkers**

De cliëntenraad is vindbaar op de website van het RdGG, in het Reiniermagazine en op het intranet van Reinier onder andere via de blogs die enkele leden van de raad met enige regelmaat schrijven. Tijdens een zeepkistbijeenkomst in november informeerde de voorzitter van de raad de medewerkers over de rol van een cliëntenraad en het geplande onderzoek naar toegankelijkheid. Medewerkers, bezoekers en patiënten konden de leden van de raad dit jaar door COVID helaas minder ontmoeten tijdens bijeenkomsten. De geplande start van het patiëntenpanel in 2022 ziet de cliëntenraad als belangrijke stap bij het realiseren van een beter beeld van de wensen van de cliënten.

## **6 Reflectie op het eigen functioneren**

De raad constateert dat de leden van de raad hun werkzaamheden met ambitie en plezier uitvoeren, en dat de raad de in het werkplan geformuleerde doelen grotendeels goed realiseert. Daarbij maakt de raad twee kanttekeningen. De eerste is dat COVID er ook in 2021 weer toe leidde dat er minder contact met medewerkers en patiënten mogelijk was; de tweede is dat de bestuurlijke zaken, m.n. de ontvlechting van de RHG en de positionering van het RHOC, onveranderd relatief veel aandacht vragen. Wel lukt het steeds beter bij de behandeling van bestuurlijke en strategische zaken de impact ervan op de patiënt en de kwaliteit van de zorg aan de orde te stellen.

Blijft natuurlijk de vraag: wat hebben patiënten / cliënten van Reinier aan het werk van de cliëntenraad? Om een antwoord op deze vraag te kunnen geven kijkt de cliëntenraad regelmatig terug op wat hij gedaan heeft. Over het algemeen is de raad tevreden dat de zorginhoudelijke onderwerpen tijdens gesprekken steeds meer aandacht krijgen, dat er aandacht is voor het lerend vermogen van de organisatie en dat het constant vragen naar de belangen en betrokkenheid van de patiënt bij projecten en andere zaken langzaam vruchten gaat afwerpen, in die zin dat er binnen het huis steeds vaker eigener beweging aandacht voor deze zaken wordt getoond. De raad is blij dat in het verslagjaar de eerste stappen in het onderzoek naar toegankelijkheid zijn gerealiseerd. De cliëntenraad is trots dat de inspanningen van de raad hebben geleid tot het instellen van een patiëntenpanel door het ziekenhuis.

## Bijlagen bij jaarverslag 2021 cliëntenraad

### Overzicht van schriftelijke adviezen, standpunten en suggesties

onderwerp	datum
Reactie op contourennotitie Ontvlechting, aspect <i>governance</i>	20/01/21
Reactie op contourennotitie Ontvlechting, aspect financiën	20/01/21
Standpunt cliëntenraad ontvlechting	26/02/21
Standpunt cliëntenraad bemiddeling	19/03/21
Reactie op adviesaanvraag Juiste zorg op juiste plek	08/04/21
Brief over wenselijkheid patiënten panel Reinier	11/05/21
2 <sup>e</sup> reactie op visiedocument Juiste zorg op de juiste plaats	17/06/21
Instemming klachtenregeling	29/06/21
Advies jaarrekening	21/07/21
Reactie op plannen levensloopgeneeskunde	21/07/21
Brief aan voorzitter rvb over gewenst overleg	21/07/21
Brief aan voorzitter rvb over uitstel overleg	21/08/21
Brief over oprichting cliëntenraad RHOC	28/08/21
Vragen cliëntenraad over ontvlechting aan voorzitter rvb	16/09/21
Reactie op kaderbrief	22/09/21
Reactie op adviesaanvraag jaarrekening Reinier	22/09/21
Brief over patiëntveiligheid	29/09/21
Advies benoeming directievoorzitter LLZ	04/10/21
Advies ontvlechting	23/11/21
Advies begroting Reinier	21/12/21
Reactie en advies over digitalisering poliafspraken	21/12/21
Reactie op jaarrekening RHG	24/12/21

### Blogs

#### **Verpleegkundig Leiderschap**

*Op 12 mei was het de dag van de Verpleging. Het thema dit jaar was Verpleegkundig Leiderschap. Ria Havekes, lid van de cliëntenraad, kijkt terug op haar tijd in de verpleging en is blij met de kansen die de verpleegkundigen van nu krijgen.*

*Ik vroeg me af hoe het met mijn leiderschap gesteld was, toen ik van 1970-1974 in het oude Hippolytus mijn opleiding tot A-Verpleegkundige volgde. Die tijd was nog zo anders. Je moest als leerling het 1<sup>e</sup> jaar verplicht in de woontoren verblijven. Mannenbezoek verboden, tenzij het je vader of broer was. Uiteraard moesten ze dat kunnen aantonen. En als we 's avonds weg waren, moesten we ons voor 24.00 uur melden bij de nachtportier. Kwam je te laat, dan moest je de volgende ochtend op appel komen bij de directrice! We moesten altijd panty's dragen en een kapje op het hoofd, ook al was het warm in de zomer. En de rok van je verpleegstersjurkje op de knie. Je zou de mannelijke patiënten maar op rare gedachten brengen. Welke dat dan waren wisten wij eigenlijk niet, naïef als we waren. Wel hoorden we, dat als we de zaal op Orthopedie met 18 mannen binnen kwamen, er gefluit uit al die kerels kwam.*

*En ik kwam in actie met een aantal vriendinnen. We wilden een leerlingenraad, we brachten iedere twee maanden een stencil uit met onze klachten en ervaringen. Als ik die nu terug lees, gaat het vooral over de verhouding arts- verpleegster(zoo heetten we toen nog). We wilden een condoomautomaat in de hal van de woontoren. Uit met die panty als het warm is en de petjes af! Wat waren we rebels! We hebben heel wat keren bij de directie gezeten, die dit echt niet gewend was en dreigde met ontslag. Gelukkig deed ik het goed op de opleiding, hoge cijfers en uitstekende praktijkbeoordelingen.*

*Ook aan het bed gebeurde veel. Ik kan me herinneren, dat de chirurg een oude man wilde opereren aan zijn slokdarm. Hij was 83 en ik zat bij hem. Ik hield zijn hand vast, en luisterde. Hij keek me met tranen in de ogen aan en zei dat het goed was zo. Hij was duidelijk klaar met het leven. Ik kaartte*

*dat aan bij de hoofdzuster, maar die had daar geen boodschap aan, de dokter besliste. De volgende dag overleed deze meneer tijdens de operatie. Ik had hem en zijn familie zo graag een mooier afscheid van het leven gewenst! Ook dat is verpleegkundig leiderschap.*

*Ik was dus in mijn tijd echt wel een verpleegkundig leider. En wat heb ik veel geleerd en mezelf ontwikkeld. Ik ben altijd trots geweest op mijn mooie beroep en ben dat nog steeds. Mijn verdere leven heb ik altijd in het verpleegkundig onderwijs gewerkt, waarin mijn boodschap altijd ging over de empowerment van de student. Zorg dat je als professional de leiding neemt, op staat voor zaken, waar je het niet mee eens bent of die beter kunnen!*

*In het ontwikkelen van het nieuwe landelijke programma voor de HBOV, BN2020, werd verpleegkundig leiderschap als belangrijk onderdeel van het beroep opgenomen en dus ook in het leerplan van de opleiding. Wat ben ik blij, dat in het huidige Reinier de positie van de verpleegkundige zeer gewaardeerd wordt, getuige ook het mooie programma Verpleegkundig Leiderschap!*

*Ik zit sinds enige jaren in de Cliëntenraad en ook vanuit dat perspectief vind ik het van belang dat de verpleegkundige in het RdGG een zelfstandige, leidende positie heeft. Maar jullie, verpleegkundigen van nu, moeten het doen, pak de handschoenen op en ga er voor!*

*(Geplaatst in mei 202, tekst: Ria Havekes)*

### **Wat deed de cliëntenraad?**

*Ook voor ons, leden van de cliëntenraad, was 2020 een bijzonder jaar. Door de coronapandemie konden we veel minder in het ziekenhuis zijn dan gebruikelijk. Het plan om aandacht te besteden aan de (fysieke) toegankelijkheid moest daarom in de ijskast geplaatst worden en de vergaderingen vonden grotendeels online plaats.*

*Ondanks deze beperkingen hebben we zo goed als mogelijk geprobeerd inzicht te krijgen in patiëntervaringen en de beleving van de patiënten. Hierdoor konden we onder andere signaleren dat een (kleine) groep patiënten door de coronamaatregelen niet de gebruikelijke zorg kon krijgen. Door veel contact te onderhouden met de directie en andere betrokkenen hebben we zicht gehouden op zowel de normale als de COVID-19 gerelateerde zorgverlening. We waren onder de indruk van de inzet en flexibiliteit van de medewerkers en we hebben dat via eerdere blogs op Reiniernet uitgesproken.*

*Positief zijn we ook over de inzet van het huis om te leren van wat patiënten laten weten via tevredenheidsonderzoek, spiegelgesprekken, incidenten enzovoorts. Toch denken we dat dit nog wat beter kan: meer gestructureerd en meer ziekenhuisbreed. In de komende jaren willen we daar extra aandacht aan besteden en daarom hebben we met de directie afgesproken dat er een patiëntenpanel komt.*

*In bestuurlijke en strategische zaken is meer tijd en aandacht gaan zitten dan dat we van plan waren. Over de strategieontwikkeling van Reinier voor de komende jaren hebben we graag meegedacht, dat vinden ook wij van groot belang. Minder gelukkig zijn we met alle energie die ook voor ons is gaan zitten in het stroperige ontvlechtingproces van de RHG. Uiteraard hebben we wel goed gelet op de belangen van Reinier in dit proces.*

*Terugkijkend constateren we dat er ook in 2020 waardering was voor de mening van de raad in het huis. Net als in de voorafgaande jaren hebben we de samenwerking met de directie en de medewerkers van Reinier als zeer positief ervaren. We hebben alle vertrouwen in en waardering voor de wijze waarop leiding, medewerkers en vrijwilligers zich inzetten voor optimale zorg voor de patiënten.*

*(Geplaatst in augustus 2021, tekst: Max Kommer)*

### **Een kijkje in andermans keuken**

*Lid van de cliëntenraad Anja Pieterman ging naar de dokter. En wat er toen gebeurde ...*

*Ik heb last van mijn schouder. Na fysiotherapie is verbetering opgetreden, maar niet voldoende. Mijn huisarts verwijst mij via het Zorgdomein naar de schouderspecialist.*

*Diezelfde dag bel ik voor een afspraak. Ik kan al vier dagen later naar de polikliniek komen. Daar gaat het al even vlot. Er worden foto's genomen, onderzoeken gedaan en ik word een half uur gezien door een co-assistent die een uitvoerige anamnese doet, gezien mijn voorgeschiedenis. Ik hoef nergens langer dan vijf minuten te wachten.*

Vervolgens overlegt de co-assistent met de schouder specialist en samen komen ze naar me toe. Ze geven uitleg over de bevindingen en vertellen welke diagnose ze stellen en wat de behandelopties zijn. Ten slotte wordt gevraagd wat ik zou willen. Dit gesprek duurt zo'n twintig minuten; gewapend met een specifieke verwijzing en een initiële behandeling loop ik de deur weer uit.

Een dag later krijg ik via de mail een link om mijn patiëntendossier in te zien. Alle bevindingen staan erin, plus een uitnodiging om wat vragen te beantwoorden over mijn ervaringen.

Als patiënt ben ik hier blij mee. Dat dit allemaal zo snel, goed georganiseerd en met aandacht gebeurt, geeft mij het gevoel goed gehoord en gezien te zijn en het geeft mij vertrouwen om weer naar deze kliniek terug te gaan, als dat nodig is.

Als lid van de cliëntenraad van Reinier ben ik er ook blij mee, al gebeurde dit niet in "ons" huis. Het was een mooie gelegenheid om een kijkje in andermans keuken te nemen, in dit geval die van de focuskliniek orthopedie van HMC (locatie Bronovo). Onze taak is zorgvuldig te kijken naar en te adviseren over plannen voor het verbeteren van het afsprakenproces op de poliklinieken. Toegangs- en wachttijden, bejegening -"samen beslissen"- en bereikbaarheid zijn daarbij voor ons belangrijke aspecten. En natuurlijk willen we dan in de eerste plaats weten welke ervaringen patiënten in eigen huis hebben. Maar het kan nooit kwaad om die te spiegelen aan goede ervaringen elders.

(Geplaatst op 17 september 2021, tekst: Anja Pieterman)

### **Een sterke vrouw**

De vrouw met wie ik zit te Skypen, hapt naar adem.

We hebben net ruim een half uur zitten praten over de samenvatting die ze geschreven heeft van een tekst over het belang van adequate voorlichting na een beroerte. Die schreef ze omdat ze zich voorbereid op de algemene kennis- en vaardighedentoets, de eerste horde op de lange weg naar een BIG-registratie. Waar ze vandaan komt, het land waaruit ze moest vluchten met haar man en kinderen, was ze al 15 jaar radioloog. Hier moet ze bijna opnieuw beginnen. Ik help haar een beetje, als taalmaatje. Ik leer veel van haar - en van haar man, die als cardioloog in hetzelfde schuitje zit. Over cultuur, over wat er allemaal mis kan gaan in het menselijk lichaam en wat daaraan wel of niet te doen is. Maar vooral over hoe ingewikkeld het Nederlands is.

Ze begint te snikken. Ik denk dat het van frustratie is over dat ze nu na twee jaar nog niet zeker weet wanneer het 'de' of 'het' moet zijn, maar dat is het niet.

Gisteren was ze in het ziekenhuis (ik zeg niet welk ziekenhuis, want ik ben bang dat het overal zou kunnen zijn, zelfs bij Reinier). Met haar dochter, die verwezen was door de huisarts. Ze had geprobeerd uit te leggen wat ze zag bij haar dochter en waar ze zich zorgen over maakte, maar ze kon niet direct op de goede woorden komen. Dan wordt ze altijd nerveus, probeert het op een andere manier te zeggen, maar loopt vast in haar zinnen.

De dokter was ongeduldig geworden, had gezegd 'Nee mevrouw, wat u zegt kan niet' en haar verder genegeerd. Ze had zich vernederd gevoeld, en niet durven zeggen dat ze ook arts was, dat ze de taal nog niet goed genoeg beheerste om te kunnen zeggen wat ze wilde en dus moest zeggen wat ze kon. Ze voelde het heel duidelijk: niet zij werd gezien, maar haar hoofddoek, haar traditionele kleding. De dokter had haar geworstel met de taal gehoord, en daar kennelijk al direct een conclusie uit getrokken. Wat zei zij, kon nooit relevant zijn.

Ik leer zoveel van haar.

(Geplaatst op 31 oktober 2021, tekst: Max Kommer)