

Introductie

Voor Nederland begon het jaar 2022 in lock-down. Al snel kwam er echter een versoepeling in de COVID-maatregelen en kon de cliëntenraad weer fysiek bijeenkomen en activiteiten ontplooiën. In dit verslag vindt u een overzicht van de belangrijkste activiteiten.

Samenstelling

In 2022 is de samenstelling van de raad ongewijzigd gebleven. Twee van de leden en de voorzitter zijn herbenoemd voor een nieuwe termijn. De raad zwaaide wel ambtelijk secretaris Tine Abbinga uit vanwege het bereiken van de pensioenleeftijd, en heeft een nieuwe ambtelijk secretaris verwelkomd.

De cliëntenraad heeft tot taak de gemeenschappelijke belangen van de cliënten - (potentiële) patiënten en hun naasten - te vertegenwoordigen.

Samenstelling eind 2022

Max Kommer	Voorzitter
Jenny Goedhart	Secretaris
Adri Peekstok	Lid
Anja Pieterman	Lid
Hans v/d Moolen	Lid
Nicole Hofman	Lid
Ria Havekes	Lid
Nicole de Groot	Ambtelijk secretaris

Luisteren en meepraten

In 2022 deed de raad onderzoek naar de toegankelijkheid van de hoofdlocatie in Delft, de website, het foldermateriaal en de telefonische bereikbaarheid.

De leden van de raad hebben verspreid over meerdere dagen diverse poliklinieken, het laboratorium, de SEH en de röntgenafdeling bezocht. In totaal hebben zij met 40 patiënten en medewerkers gesproken. De raad heeft zijn bevindingen beschreven in een rapport en doet daarin ook diverse aanbevelingen, o.a. over de leesbaarheid van de folders, de privacy en de voorzieningen voor patiënten die minder mobiel zijn, een visuele of auditieve beperking hebben of anderstalig zijn.

In 2022 heeft de cliëntenraad daarnaast meerdere gesprekken gevoerd met de raad van bestuur (11), het bestuur van de medische staf (4), het management van de zorgeenheden (7) en diverse stafafdelingen (8) om in het ziekenhuisbeleid de stem van de patiënt te laten horen.



Patiëntenpanel, verzelfstandiging en nieuwe raad van toezicht

In 2022 hebben de leden van de cliëntenraad meegewerkt aan het opzetten van het patiëntenpanel en het werven van panelleden. Hiertoe hebben de leden meermaals geflyerd op de locaties in Delft, Naaldwijk en Voorburg. In het najaar is gestart met een panel van ruim 100 leden en heeft de raad een eerste vragenlijst uitgezet over de telefonische bereikbaarheid van het ziekenhuis. De vragenlijst is door 83 panelleden ingevuld. De overall tevredenheid is goed, maar de cliëntenraad ziet in de resultaten zeker mogelijkheden om de bereikbaarheid verder te verbeteren.

2022 stond voor het Reinier de Graaf sterk in het teken van verzelfstandiging, het loskoppelen van Haga en LangeLand Ziekenhuis. Een langdurig proces waarbij de cliëntenraad nauw betrokken is geweest om het belang van de patiënten te vertegenwoordigen.

Bij een zelfstandig Reinier de Graaf hoort ook een eigen raad van toezicht (RvT). In de nieuwe RvT heeft de cliëntenraad één lid op bindende voordracht geselecteerd.

Adviezen – gevraagd en op eigen initiatief

In 2022 heeft de cliëntenraad in totaal 17 adviezen uitgebracht, waarvan vijf maal op eigen initiatief. Behalve jaarlijks terugkerende adviezen, zoals over de begroting en de jaarrekening, heeft de cliëntenraad op verzoek van de directie/raad van bestuur ook geadviseerd over het Rookvrij beleid, COVID-maatregelen, de verzelfstandiging, de profielen van de nieuwe raad van toezicht en op verzoek van het bestuur van de medische staf over de profielen van nieuwe bestuursleden.

De vijf adviezen op eigen initiatief betreffen:

- Het standaard aanbieden van psychologische nazorg na verwijderen baarmoeder
- Extra aandacht voor de medicatieveiligheid bij patiënten met hartfalen
- Naast patiëntenparticipatie ook aandacht voor familieparticipatie
- Het realiseren van de mogelijkheid om digitaal een (vervolg)afspraken te maken
- Het vereenvoudigen van de PGO-keuze en inrichten digi-loket voor hulp aan patiënten

Overige activiteiten van de cliëntenraad

- Blogs website (3) en columns in Reinier Magazine (4), o.a. over het patiëntenpanel, het toegankelijkheidsonderzoek en de verzelfstandiging van Reinier de Graaf
- Interview RAZO zorgradio
- 9 spiegelgesprekken en 8 gastsprekers
- Analyse van 12 interne audits
- Deelname aan Nivel-onderzoek naar betrokkenheid patiënt/nabestaanden bij calamiteitenonderzoek
- Gesprek met klachtenfunctionarissen
- Deelname aan ziekenhuissymposia, waaronder over interculturele zorg, de zorg van de toekomst, de wetenschapsavond en de uitreiking van de digi-award met eervolle vermelding voor de keuze van de cliëntenraad (digitale informatie specifiek gericht op kinderen afdeling orthoptie)
- Betrokkenheid bij poli-digitalisering en de persoonlijke gezondheidsomgeving (PGO)
- Werkbezoek behandelcentrum Voorburg



Alvast even vooruitkijken naar 2023

Voor 2023 staat in ieder geval het vervolg van het toegankelijkheidsonderzoek, voor de behandelcentra Westland en Voorburg, op het programma. Daarnaast is de cliëntenraad voornemens om meer aansluiting te zoeken bij de regionale patiëntenverenigingen en zal de raad opnieuw het panel bevragen.

Ook zal de raad de inzet van het panel evalueren en de uitkomsten van de eerste panelbevraging rapporteren. Dit rapport zal net als de resultaten van het toegankelijkheidsonderzoek een onderwerp van gesprek zijn met raad van bestuur, het management van de zorgeenheden en de stafafdelingen.

Andere thema's die de cliëntenraad voor 2023 op de agenda heeft staan, zijn:

- diversiteit en inclusie
- patiënten- en familieparticipatie/Samen Beslissen
- digitalisering en innovatie
- Goede Zorg, Proef Je
- netwerkzorg en transitie van zorg