



Clëntenraad Beatrixziekenhuis

Jaarverslag 2019

Jaarverslag 2019 Cliëntenraad Beatrixziekenhuis

Het Beatrixziekenhuis is een basisziekenhuis in Gorinchem met een polikliniek in Leerdam.

De Cliëntenraad behartigt de belangen van alle (potentiële) cliënten van het Beatrixziekenhuis, op basis van de Wmcz.

De Cliëntenraad is de overlegpartner van de ziekenhuisdirectie. De Cliëntenraad zorgt ervoor in een vroeg stadium geïnformeerd te worden over ontwikkelingen in de zorg en zal, indien gewenst, actief participeren.

De Cliëntenraad volgt nieuwe ontwikkelingen in de zorg en dienstverlening, heeft een signaalfunctie naar de directie, bespreekt vanuit het cliëntenperspectief de consequenties van het beleid, adviseert gevraagd en ongevraagd de directie en ziet erop toe dat de organisatie het cliëntenperspectief borgt.

De Cliëntenraad start het jaar met acht leden en één vacature. In april kan de vacature ingevuld worden. Gedurende het jaar geven twee leden aan het lidmaatschap te willen beëindigen en één lid kondigt aan dit per 1 januari 2020 te willen doen. In de drie vacatures die zijn ontstaan, zal in de loop van het komende jaar worden voorzien.

Tijdens het verslagjaar komt de Cliëntenraad elf keer in vergadering bij elkaar. In vier van de reguliere vergaderingen vindt overleg plaats met de directeur van het ziekenhuisdomein. Daarnaast vindt er overleg plaats met het bestuur van de Medische Staf (Federatiebestuur).

Adviezen

Advies nieuwe bezoektijden IC/CCU Beatrixziekenhuis

Kernactiviteiten

Op basis van het Business Plan van het Beatrixziekenhuis heeft de Cliëntenraad kernactiviteiten geformuleerd die rechtstreeks te koppelen zijn aan de patiëntenzorg. De werkzaamheden voor deze kernactiviteiten zijn ondergebracht bij werkgroepen die hiervoor een Jaarplan formuleren. De kernactiviteiten zijn:

- Mensgerichte zorg
- Patiëntbetrokkenheid
- Kwaliteit en Veiligheid
- Voeding

Mensgerichte zorg

De werkgroep stelt zich ten doel de ontwikkeling en uitvoering van Planetree en andere vormen van Mensgerichte zorg binnen het Beatrixziekenhuis kritisch te volgen en hierover transparante informatie te ontvangen.

Vernieuwbouw kliniek

Twee werkgroepsleden hebben maandelijks overleg met het verantwoordelijk bedrijfshoofd, teneinde te worden bijgepraat over de voortgang van de verbouwing van de kliniek en om eventuele suggesties mee te geven. De kliniek ondergaat in de loop van het jaar een metamorfose en er wordt uitgekeken naar de vernieuwbouw van de 5^e verdieping waar het nieuwe Beatrix Geboorte- en Kindcentrum wordt ondergebracht.



Sfeer en inrichting is hierbij een aspect waarbij werkgroepsleden betrokken zijn. De resultaten zijn terug te zien in de vernieuwde afdelingen. Tevens is bij deze gelegenheid een Patiënten Elektronica Systeem (PES) met tablets bij ieder bed in gebruik genomen.

Planetree

Behalve de deelname van drie leden van de Cliëntenraad aan de jaarlijkse Planetree Conferentie, zijn er vanuit het Beatrixziekenhuis geen activiteiten met betrekking tot Planetree ondernomen.

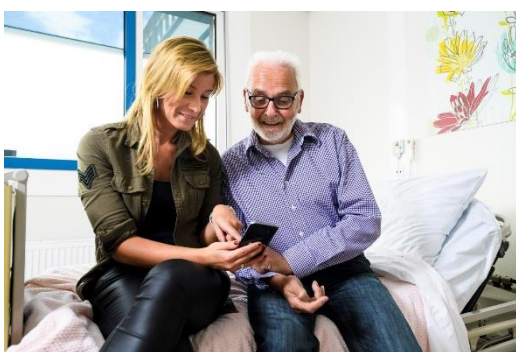
Patiëntbetrokkenheid

De werkgroep heeft aandacht voor de volgende onderwerpen: Keuzehulpen, e-Health, het Cliëntportaal en het Panel Beatrixziekenhuis.

Aangezien de keuze voor bepaalde keuzehulpen eerder gemaakt wordt met het gratis beschikbaar zijn ervan en minder op basis van de behoefte vanuit de patiëntenzorg, heeft de werkgroep hier geen invloed op kunnen uitoefenen. Ook zijn vanuit het Beatrixziekenhuis geen specifieke initiatieven voor e-Health genomen, zodat de werkgroep geen focus richt op deze onderwerpen.

Cliëntportaal

Begin 2019 heeft de ontwikkeling van het Cliëntportaal een impuls gekregen door de deelname aan het VIPP-programma (Versnellingsprogramma Informatie-uitwisseling Patiënt en Professional) van de overheid. Vanuit de Cliëntenraad zijn wensen geuit ten aanzien van de functionaliteit van het Cliëntportaal zoals de mogelijkheid van e-consult, verstrekken van informatie en keuzehulpen en het maken en beheren van afspraken.



In november 2019 zijn alle VIPP-normen behaald. De werkgroep is er zich van bewust dat het voldoen aan de VIPP-normen prioriteit heeft en dat daarom een aantal relevante wensen zijn doorgeschoven omdat zij niet bijdragen aan het behalen van de normen. De werkgroep blijft een bijdrage leveren aan de verdere ontwikkeling van het Cliëntportaal omdat het voor patiënten een middel is om zelfregie over de eigen behandeling te houden.

Panel Beatrixziekenhuis

De Cliëntenraad wil graag weten wat er leeft bij de mensen in het verzorgingsgebied van het Beatrixziekenhuis. Daartoe is het initiatief genomen tot het starten van een digitaal panel. Begin 2019 is in samenwerking met de ziekenhuisorganisatie gestart met de vorming van een dergelijk panel. Met een pilot is onderzocht of het beoogde proces voldoet. Als er voldoende deelnemers zijn, zullen er daarna regelmatig vragenlijsten uitgezet worden rond actuele thema's. De coördinatie van de inhoud ligt bij een Redactieraad bestaande uit de

werkgroepsleden, een vertegenwoordiger van het Federatiebestuur, een vertegenwoordiger van het Managementteam en medewerkers van de afdelingen Kwaliteit en Marketing en Communicatie. Het is de bedoeling om een bestand van deelnemers bijeen te krijgen zodat er representatieve onderzoeken uitgevoerd kunnen worden. Met een eerste groep is eind 2019 de pilot gehouden waarop goed is gereageerd. Afgesproken is begin 2020 de werving van deelnemers verder uit te breiden.

Kwaliteit en Veiligheid

In 2019 is de presentatie van de rapportages Kwaliteit en Veiligheid ingrijpend aangepast. De informatie wordt nu gepresenteerd middels een dashboard. Hierin wordt een beperkt aantal thema's getoond. De grote hoeveelheid informatie, zoals die voorheen beschikbaar werd gesteld, wordt niet gepresenteerd, maar is wel aanwezig voor intern gebruik. De nieuwe rapportage is beter leesbaar en toegankelijker en kan meer focus opleveren. Dit zou moeten leiden tot een beter inzicht vanuit het cliëntperspectief. De Cliëntenraad is met dit dashboard in staat ontwikkelingen te volgen en eventueel suggesties ter verbetering te doen.

De werkgroep heeft de eerste presentatie van het dashboard besproken met het verantwoordelijke bedrijfshoofd. Naast diverse suggesties zoals het nagaan of normen en waarden wel toereikend zijn, is vooral stilgestaan bij de opvolging van verbetermaatregelen, trends en interventies. Het blijft een punt van aandacht om de aangedragen suggesties geïmplementeerd te krijgen.

De rapportage over het derde kwartaal is zo compact dat de Cliëntenraad daar slecht mee uit de voeten kan. Er worden nu louter cijfermatige constatering zonder enige achtergrond en duiding gepresenteerd. Uitsluitend op cijfers te sturen, lijkt ons ongewenst. Trends, resultaten, feedback en interventies zijn zeker zo belangrijk.

De Cliëntenraad heeft zijn focus op patiënten en de patiënttevredenheid. Het alleen maar vermelden van de NPS, en zowel de hoogste score (bejegening) als de laagste score (wachtlijden) vinden we summier en onbevredigend. Ook hiervoor hebben we een goed gesprek gevoerd met bedrijfshoofd en stafmedewerkers.

Voeding



Jaarlijkse proeverij Kerst- en Nieuwjaars-menu's voor patiënten Beatrixziekenhuis

De leden uit de werkgroep Voeding zijn, al vanaf de voorbereidende fase in 2018, nauw betrokken bij de ontwikkeling van een nieuw voedingsconcept. Eind 2018 heeft de Cliëntenraad Beatrixziekenhuis een positief advies gegeven voor het nieuwe voedingsconcept. Door tussentijdse aanpassingen, de voortgang van de (ver)nieuwbouw en ICT afstemming tussen Chipsoft/Huuskes, is er vertraging ontstaan en is de introductie van het nieuwe voedingsconcept doorgeschoven naar 2020.

Belangrijke verandering was de plotselinge wijziging van koel-vers naar diepvriesmaaltijden. Door een ingelaste proeverij met de leverancier hebben wij uiteindelijk ook onze medewerking gegeven. Doorslaggevend om te kiezen voor de diepvriesmaaltijden is de houdbaarheid en de breedte van het keuze-aanbod. Daarnaast zijn er menu's voor dieetbeperking en een uitbreiding van het assortiment met kleine (mini) maaltijden.

Met het nieuwe voedingsconcept komt op iedere verpleegafdeling een recreatieruimte met pantry waar patiënten, die daartoe in staat zijn, gestimuleerd worden om daar de maaltijd te gebruiken. De maaltijden en snacks kunnen besteld worden via het Patiënten Elektronica Systeem met als extra service dat bezoekers t.z.t. tegen betaling kunnen mee eten.

Bij de implementatie blijft de werkgroep alert en zal toezien op een adequate communicatie richting patiënten en alle betrokkenen uit ons adherentiegebied. Daarnaast heeft men het plan om minder afwas te genereren, door het gebruik van disposables voor de lunch en het ontbijt. Voor de warme maaltijden blijft het aardenwerk servies en het "gewone" bestek.

Bijzondere werkgroepen/vertegenwoordigingen

Leden van de Cliëntenraad participeren in een aantal speciale project- of werkgroepen zoals in het Projectteam VIPP (zie paragraaf over Cliëntportaal) en in Klankbordgroepen van de Centrale Cliëntenraad over "Kwaliteit Als Medicijn (KAM)" en het "Cliëntdossier". In deze Klankbordgroepen zijn afvaardigingen van alle domeinen van Rivas vertegenwoordigd.

Kwaliteit Als Medicijn (KAM)

Het programma KAM heeft als doel de zorg toekomstbestendig te maken, de juiste zorg op de juiste plaats, met behoud van kwaliteit.

Afwisselend nemen leden van de Cliëntenraad deel aan de maandelijkse ambassadeursoverleggen (waarin leden van de vakgroepen, HenZ en Rivas bij elkaar komen). Telkens komt er een ander onderwerp aan bod. In de loop van 2019 zijn de bijeenkomsten beëindigd.

Cliëntportaal

Een lid van de werkgroep Patiëntbetrokkenheid maakt deel uit van het Projectteam dat verantwoordelijk is voor de implementatie van het VIPP-programma.

Overige onderwerpen

Resultaten 2018 en Begroting 2019

Met de directeur domein ziekenhuis is gesproken over de financiële zaken aan de hand van de resultaten over 2018 en een toelichting op de begroting en het beleid voor 2019. Daarbij is duidelijk geworden dat de financiële armslag van het ziekenhuis als onderdeel van de Rivas organisatie beperkt is door de investeringen in de diverse gebouwen waaronder de vernieuwbouw van het ziekenhuis. Rivas-breed zijn in 2019 besparingsmaatregelen ingezet met de titel Fit voor de Zorg. In 2020 moeten de projecten binnen dit programma hun vruchten gaan afwerpen.

De voorzitter van de Cliëntenraad is aanwezig geweest bij een brainstormsessie voor het Business Plan 2020-2022 van het Beatrixziekenhuis.

Patiënttevredenheidsonderzoek

In januari 2019 presenteert het verantwoordelijke bedrijfs hoofd de resultaten van een pilot die samen met ZorgkaartNederland is uitgevoerd als alternatief voor het bepalen van de patiënttevredenheid. De pilot laat interessante resultaten zien en in de loop van het jaar zal

besloten worden of hiermee als alternatief mee kan worden verdergegaan. Dit heeft evenwel nog niet zijn beslag gekregen.

Aanpassing voorterrein

De inrichting van het voorterrein van het Beatrixziekenhuis en verpleeghuis Het Gasthuis, dat op dezelfde locatie is gesitueerd, is voor verbetering vatbaar. Na een eerder gegeven positief preadvies in 2018 over de herinrichting van het voorterrein en het parkeerbeleid voor mindervaliden is het plan tot herinrichting om financiële redenen niet uitgevoerd. In 2019 is het onderwerp in de vergaderingen van de Cliëntenraad geregeld aan de orde geweest, maar tot nu is nog geen definitief plan voorgelegd.

Communicatie met diverse gremia

De Cliëntenraad onderhoudt contacten met de diverse gremia in het ziekenhuis. Het draagt bij aan een goed functioneren van de medezeggenschap. Er vindt overleg plaats met de Medische Staf (Federatiebestuur), Teamleiders/Afdelingshoofden, VAR, OR, de afdeling Marketing en Communicatie en de afdeling Kwaliteit. Ook communiceert de Cliëntenraad met medewerkers van het ziekenhuis door bijdragen te leveren aan de Nieuwsbrief Beatrixziekenhuis.

Bijeenkomsten

Planetreeconferentie op 21 maart in Nieuwegein
Regionaal Oncologienetwerk op 14 mei in Rotterdam
Symposium Ethiek op 20 november in Gorinchem
Rivas Beleidsdag op 1 december in Gorinchem
VIPP Forward congres op 13 december in Amsterdam

Lidmaatschap belangenorganisatie

De Cliëntenraad is lid van het Landelijk Steunpunt cliëntenRaden (LSR).

Leden Cliëntenraad Beatrixziekenhuis

Mevrouw M. Bakker (van 16 april tot 16 juli)
De heer A. van Duin
Mevrouw M. van der Lans (tot 31 juli)
De heer B. Nuijten, vicevoorzitter
Mevrouw R. Peijnenburg (tot 31 december)
Mevrouw M. de Ridder
De heer A. Stouten
Dhr. B. Verwijmeren
Mevrouw H. Vos, voorzitter



A. van Duin



B. Nuijten



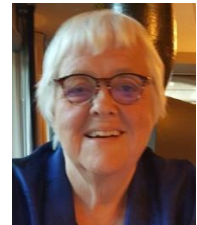
M. de Ridder



A. Stouten



B. Verwijmeren



H. Vos